

# تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال النفاذية الرقمية

تقديم :

منال خميس العفاد

قائد فريق التحول الرقمي



## وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

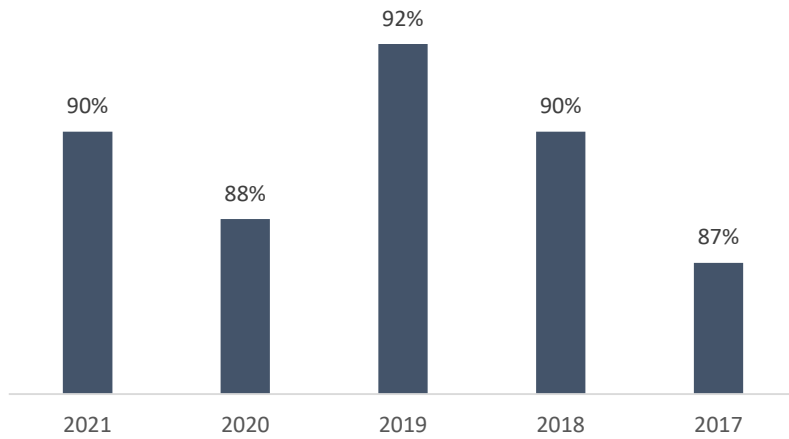
<p><b>بيانات آمنة وتضمن الخصوصية</b></p> <p>مستوى عالٍ من الأمان الرقمي يحمي البيانات الشخصية من الاختراق والتسريب.</p> <p><b>4</b></p>	<p><b>طلب المعلومات مرة واحدة</b></p> <p>خدمات حكومية موحدة توفر معلومات متكاملة في خطوة واحدة.</p> <p><b>3</b></p>	<p><b>الأولوية للخدمات الرقمية</b></p> <p>تعزيز الخدمات الرقمية لتوفير تجربة مستخدم أفضل.</p> <p><b>2</b></p>	<p><b>الإنسان أولاً</b></p> <p>خدمات حكومية مخصصة تلبي احتياجات المواطنين.</p> <p><b>1</b></p>
<p><b>خدمات ذات قيمة مميزة</b></p> <p>تقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمواطنين.</p> <p><b>8</b></p>	<p><b>الإنصات لصوت المتعامل</b></p> <p>مشاركة المواطنين في صنع القرار وتحسين الخدمات.</p> <p><b>7</b></p>	<p><b>تجربة سلسة واستباقية</b></p> <p>توفير خدمات استباقية لتلبية احتياجات المواطنين.</p> <p><b>6</b></p>	<p><b>قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة</b></p> <p>توفير خدمات موحدة ومتنوعة ومتناسقة عبر جميع القنوات.</p> <p><b>5</b></p>

تم إطلاق مبادرة "وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل في عام 2020 بهدف توضيح المبادئ الرئيسية لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية لحكومة دولة الإمارات.

**الإنسان أولاً**: خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.

## الجهود الحالية في دولة الإمارات لدعم النفاذ الرقمي

### أداء الجهات الاتحادية: محور سهولة الوصول



### تعليمات رقم 1 لسنة 2014 بشأن نفاذ أصحاب الهمم لخدمات الاتصالات في الدولة

- ✓ تم تقديم عروض لأصحاب الهمم (خصم 50 % على منتجات وباقات مختارة)
- ✓ توافق المواقع الإلكترونية للمرخص لهم مع معايير سهولة الوصول للمحتوى الإلكتروني WCAG.

### مؤشر نسبة جودة المنصات الرقمية (ممکن حكومي)

- ✓ معايير جودة المنصات الرقمية معتمدة على جميع الجهات الاتحادية وتتضمن معايير سهولة الوصول للمحتوى الإلكتروني
- ✓ يتم قياس تنفيذ المعايير وتوفير تغذية راجعة للتطوير المستمر

### وقعت دولة الإمارات الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (2008) المادة التاسعة: إمكانية الوصول

مبادرات مميزة تمكن أصحاب الهمم

## مختبر تجربة المستخدم

يساهم مختبر تجربة المستخدم في تحسين التطبيقات والخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية عبر قنوات متعددة، حيث يوفر المختبر بيئة اختبار محاكاة مع مستخدمي خدمة حقيقيين وقيم جودة الخدمة و قناة تقديم الخدمة مع مراقبة أنماط السلوك البشري مثل ردود الفعل اللاإرادية والحركية وذلك عبر أدوات تخصصية

## أهم الفوائد

1. التحليل بناءً على سلوك الاستخدام
  2. فهم المستخدمين المستهدفين
  3. ضمان رضا العملاء
- زيادة رضا المتعاملين وولائهم حيث تساعد الملاحظات المستقاة مباشرة من المستخدمين على تعزيز الخدمة الذاتية وتحسين رحلة التعامل

UX  
LAB

يتم توفير الخدمات المخصصة لأصحاب الهمم عن طريق الجهات الحكومية في المنصات الخدمات الرقمية مثال

The screenshot shows the TDR website interface. At the top, there is a navigation bar with the TDR logo, language options (English, Arabic), and search functionality. The main content area features a search bar and a list of services under the heading "خدمات رقمية لأصحاب الهمم".

**الرئيسية** **معلومات وخدمات** **عن دولة الإمارات** **شاركنا** **الإعلام**

معلومات وخدمات < الشؤون الاجتماعية < أصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة) < حماية ودعم ومساعدة أصحاب الهمم < خدمات رقمية لأصحاب الهمم

### خدمات رقمية لأصحاب الهمم

- إصدار جاز ببطاقة للتعبير بأصحاب الهمم - وزارة تنمية المجتمع
- طلب إصدار ترخيص مراكز تأهيل ورعاية أصحاب الهمم غير الحكومية - وزارة تنمية المجتمع
- تسجيل طلب دفع المراكز الحكومية لرفع وتأهيل أصحاب الهمم - وزارة تنمية المجتمع
- منصف توظيف أصحاب الهمم (دو العاقفة) - وزارة تنمية المجتمع
- تواصل مع مراكز أصحاب الهمم الحكومية والخاصة في الدولة - وزارة تنمية المجتمع
- طلب مواج تعليمية بغير ريل للمكفوفين أو ضعيف البصر - مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم
- إصدار بطاقة صحة لذوي الهمم - مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية
- الرعاية المنتقلة المنزلية لأصحاب الهمم - مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية

اطلع قائمة **خدمات أصحاب الهمم** - حكومة أبوظبي الرقمية - تم

آخر تحديث في 28 مارس 2022

The screenshot shows the TAMM website interface. At the top, there is a navigation bar with the TAMM logo, language options (English, Arabic), and search functionality. The main content area features a search bar and a list of services under the heading "دعم أصحاب الهمم".

English | تسجيل الدخول

English | تسجيل الدخول

### دعم أصحاب الهمم

عربي 10-1 من 27 نتيجة

**التقديم بطلب وظيفة لأصحاب الهمم**

من خلال هذه الخدمة، يمكنك تقديم طلب عبر البوابة الإلكترونية للتوظيف أصحاب الهمم في الجهات الحكومية والخاصة بحسب الشاغر المتوفر، وحسب احتياجات سوق العمل في إمارة أبوظبي.

مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم | [تقديم](#) | [مركز](#)

**طلب إصدار بطاقة أصحاب الهمم**

من خلال هذه الخدمة، يمكنك تقديم طلب للحصول على بطاقة أصحاب الهمم للاستفادة من الخدمات والإعفاءات والتسهيلات في العديد من الجهات في إمارة أبوظبي.

مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم | [تقديم](#) | [مركز](#)

**طلب إصدار تقارير طالب من أصحاب الهمم**

من خلال هذه الخدمة، يمكنك تنزيل التقارير الخاصة بالطالب وهي: التقرير التشخيصي الشامل وذلك بعد خضوع الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات تقييم قدراتهم الذهنية والنفسية والاجتماعية والأكاديمية والتأهيلية والعلاجية والصحية مع تشخيص نوع ودرجة الإعاقة أو الاضطراب النمائي باستخدام معايير مبنية ومعمدة الخطة التربوية الفردية (التفصيلي والملحق)، وهي للطلاب الملحق بمراكز الرعاية والتأهيل التابعة للمؤسسة. شهادة لمن يهم الأمر وهي للطلاب الملحق في مراكز الرعاية والتأهيل بالمؤسسة تنفيذ باستمرارية الدراسة. تقرير الملاحظة الفعلية، وهي التقييم الميداني للطلاب عند بداية العام الأكاديمي.

مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم | [تقديم](#) | [مركز](#)

# ممارسات وطنية قائمة لجهود تطبيق أدوات النفاذية حسب جودة المنصات الرقمية

# ممارسات وطنية قائمة لجهود تطبيق أدوات النفاذية حسب جودة المنصات الرقمية

The image displays a screenshot of the TDR website with several accessibility features highlighted in orange boxes. The website header includes the TDR logo and navigation links. The main banner features the text 'منصة القيمة الوطنية المضافة' (National Value Added Platform) and 'تعمل لتعزيز التنمية الصناعية في الإمارات' (Working to enhance industrial development in the UAE). The highlighted features include:

- Keyboard Shortcuts (CTRL+U):** A menu listing various accessibility shortcuts such as 'قراءة الصفحة' (Read page), 'إبراز الروابط' (Highlight links), 'تعيين نغمة' (Set tone), 'تبادل النص' (Swap text), 'تفعيل القراءة ودية' (Enable reading mode), 'تفعيل الخط' (Enable line), 'تفعيل النص' (Enable text), and 'إعادة ضبط الخلفية' (Reset background).
- Accessibility Menu:** A menu with options for 'Roboto' font, 'حجم الخط' (Text size), 'التباين' (Contrast), 'نظام الألوان' (System colors), 'المؤشر' (Cursor), and 'محاكاة النص' (Text simulation).
- Second Keyboard Shortcuts (CTRL+U):** A second menu listing accessibility shortcuts similar to the first one.

The bottom of the page features a footer with the text 'لغة الإشارة' (Sign language) and '8'.



# مقترح سياسة النفاذ الرقمي

## مقدمة عن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

### الرؤية:

(مجتمع دامج، خال من الحواجز، يضمن التمكين والحياة الكريمة لأصحاب الهمم)

المصدر: السياسة الوطنية لتمكين ذوي الإعاقة

### أهم أهداف السياسة المقترحة

1. توضيح الشروط والأحكام العامة المتعلقة بتنظيم التحوّل إلى النفاذية الرقمية لمزوّدَي الخدمات العامة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص المقدم للخدمة العامة
2. وضع مبادئ عامة لجميع مزوّدَي الخدمات الحكومية الرقمية بمختلف القطاعات المتعلقة بتنفيذ تحسينات على خدماتها الرقمية المنشورة على الإنترنت أو تطبيقات الأجهزة المحمولة، وأكشاك الخدمة الرقمية، وتطوير الخدمات الرقمية بشكل يضمن النفاذية الرقمية لأصحاب الهمم وضمان سهولة الاستخدام بكفاءة وفعالية.
3. دعم جهود الحكومة الاتحادية والمحلية في التحوّل إلى الحكومة الرقمية المتكاملة والمترابطة على مستوى الخدمات المعززة بالنفاذية الرقمية وتمكين الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية الحديثة بما فيها الذكاء الاصطناعي والتعاملات الرقمية
4. تحديد آليات الإنفاذ والرقابة على عمليات التنفيذ والتوافق مع متطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد المعايير التقنية المحلية والعالمية والأدوات المطلوب الالتزام بها (مثال: WCAG 2.0 وبمستوى الامتثال اللازم A,AA,AAA).



## أدوات تطوير السياسة

بالتعاون مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) قامت الهيئة بتطوير مقترح السياسة باستخدام الأدوات التي تم إتاحتها من قبل المنظمة الأممية من خلال مبادرة المنصة العربية للإدماج الرقمي

تسجيل الدخول English

نبذة الموارد الأدوات

Arab Digital Inclusion Platform **ADIP**

الأمم المتحدة  
ESCWA

### معلومات عن المنصة ADIP

توفر المنصة العربية للإدماج الرقمي إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالإعاقة في المنطقة العربية، بما في ذلك البحوث والدراسات التي نشرتها "الإسكوا" وغيرها من المنظمات الإقليمية والدولية؛ قوانين وسياسات المنطقة العربية في هذا المجال؛ مجموعات الأدوات التي تفيد في تطوير السياسات والإرشادات التوجيهية للنفاذية الرقمية؛ الممارسات المثلى من المنطقة العربية في النفاذية الرقمية.

شكراً لكم