



الدليل التعريفي لبرنامج الشمولية الرقمية

22 نوفمبر، 2023م

نوع الوثيقة: دليل تعريفي

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

المحتويات

4	المقدمة	1
6	النطاق	2
8	الشمولية الرقمية في المملكة	3
10	برنامج الشمولية الرقمية	4
10	4.1 نبذة عن برنامج الشمولية الرقمية	
10	4.2 أهداف البرنامج	
10	4.3 المستفيدون من البرنامج	
11	4.4 ركائز البرنامج	
11	4.5 قادة وشركاء البرنامج	
13	4.6 المبادرات	
15	4.7 منتجات البرنامج	
18	أبرز الجهود المبذولة المتعلقة بالشمولية الرقمية	5

01. المقدمة

1. المقدمة



تؤثر الشمولية الرقمية على حياة الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الأكثر حاجة من خلال ضمان وصول الأفراد للخدمات الرقمية بشكل مستقل، والاستفادة الكبرى من الخدمات الحكومية المتاحة. وتماشياً مع مسؤوليات هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز أداء الجهات، وتسريع التحول الرقمي، سعياً إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، والارتقاء بتجاربهم الرقمية؛ فقد أطلقت هيئة الحكومة الرقمية بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة برنامج الشمولية الرقمية؛ والذي يهدف إلى رفع نسبة استخدام المنصات الرقمية باستقلالية، كذلك تمكين وتوجيه الجهات الحكومية بتقديم الدعم للوصول الرقمي من خلال تطوير واعتماد المنصات الرقمية وفق المعايير الدولية، كما يسعى البرنامج إلى بناء القدرات والمهارات التقنية وكذلك زيادة عدد الحلول التقنية المساعدة.

وسيعمل البرنامج كمكن استراتيجي في مجال الوصول الرقمي للخدمات الحكومية من خلال بناء الشراكات الاستراتيجية الفعالة محلياً وإقليمياً ودولياً لضمان حق وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في المملكة العربية السعودية للخدمات الحكومية الرقمية.

02. النطاق

2. النطاق

يشمل هذا الدليل التعريف ببرنامح الشمولية الرقمية، وأهدافه وركائزه وفئات المستخدمين منه، ويسلط الضوء على المبادرات الرئيسة للبرنامح، ومخرجاته الأساسية، بالإضافة إلى قادة البرنامح من المؤسسات والهيئات الحكومية المشاركة، والذين يساهمون بشكل كبير في نجاح البرنامح. كما يوضح الدليل أبرز الجهود المبذولة من قبل هيئة الحكومة الرقمية والجهات الحكومية في مجال الشمولية الرقمية في المملكة.



03. الشمولية الرقمية في المملكة

3. الشمولية الرقمية في المملكة

الشمولية الرقمية

هي ضمان الوصول للخدمات الرقمية من مختلف فئات المجتمع من خلال تصميم وتطوير منتجات وخدمات رقمية تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من استخدامها والاستفادة منها باستقلالية عالية. وفقاً لآخر الدراسات الصادرة من الهيئة العامة للإحصاء، تُقدّر نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة بـ 7.1%، فيما بلغت نسبة كبار السن 3.5% من إجمالي السعوديين؛ لذلك تحرص المملكة على تعزيز الشمولية الرقمية، ورفع الإدماج الرقمي لمختلف فئات المجتمع مع الشركاء حول العالم؛ لسد الفجوة ورفع الاستقلالية في استخدام الخدمات.

نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

بذلت الحكومة السعودية جهوداً ملحوظة في تعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال إصدار مرسوم ملكي رقم (27) وتاريخ 1445/02/11 هـ بإصدار نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والذي يهدف إلى حماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وينص النظام على أن الحكومة السعودية ستضمن حماية حقوق جميع الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال ضمان حصولهم على الخدمات المناسبة اللازمة لتسهيل حياتهم. وينص القانون أيضاً على أن الجهات الحكومية بحاجة إلى اتخاذ التعديلات اللازمة لتأمين جميع احتياجاتهم، وفقاً للباب الثاني، المادة الثالثة عشر التي تنص على أنه "على الجهات الحكومية وغير الحكومية، العمل على رفع الوعي المجتمعي بالإعاقة وأنواعها، وتعزيز مكانة الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع، والتعريف بحقوقهم، وقدراتهم، وإسهاماتهم". كما تنص المادة الرابعة عشر على أنه "للأشخاص ذوي الإعاقة الحق في الوصول إلى المحتوى (المقروء، والمرئي، والمسموع) والاستفادة منه".

نظام حقوق كبير السن ورعايته

تم إصدار مرسوم ملكي رقم (47) وتاريخ 1443/06/03 هـ بالموافقة على نظام حقوق كبير السن ورعايته. ونصت مادته الثانية على أن "تقوم وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتحقيق ما يأتي، ومن ذلك في فقرتها الثالثة: "توفير معلومات إحصائية موثقة عن كبار السن؛ للاستفادة منها في إجراء الدراسات والبحوث ذات العلاقة بهم، والمساعدة في وضع الخطط والبرامج". كما نصت المادة الثانية عشرة من النظام على أن "تمنح الوزارة كبير السن بطاقة امتياز تمكنه من الاستفادة من الخدمات العامة التي يحتاجها لضروريات حياته اليومية التي تقدمها الجهات الحكومية والخاصة والأهلية لكبير السن، وعليها مراعاة كبير السن في جميع الإجراءات التي تتخذ في شأنه، والإسراع في إنجازها، ومراعاة حاجاته العقلية، والنفسية، والجسدية".

04. برنامج الشمولية الرقمية

4. برنامج الشمولية الرقمية

4.1 نبذة عن برنامج الشمولية الرقمية

يهدف البرنامج لتحقيق التميز الحكومي في مجال الشمولية وسهولة الوصول للخدمات، وذلك من خلال توفير الأدوات والممكنات اللازمة لضمان الإدماج الرقمي والابتكار في تقديم الخدمات الحكومية.

الرؤية

استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.



الرسالة

تمكين الجهات الحكومية من تبني مفهوم الشمولية الرقمية، وتفعيل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في تصميم منتجات مبتكرة تواكب احتياجاتهم.



4.2 أهداف البرنامج

1. رفع نسبة الاستقلالية في استخدام الخدمات الحكومية.
2. المواءمة والامتثال لمعايير إمكانية الوصول.
3. أنسنة الخدمة.

4.3 المستفيدون من البرنامج

يستهدف هذا البرنامج:

الجهات الحكومية

جميع الجهات الحكومية المقدمة للخدمات الرقمية.

فئات الأفراد

1. الأشخاص ذوي الإعاقة.

2. كبار السن.

4.4 ركائز البرنامج

تم بناء برنامج الشمولية الرقمية على ست ركائز:

1. الحلول الرقمية والمادية: تصميم وتطوير المنتجات والخدمات الرقمية والمادية، سواء التي تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، أو تخدمهم من بين شرائح أخرى.
2. الاستشارات والتقييم: تقييم الخدمات والمنتجات الحكومية، وتقديم المشورة بشأن فعاليتها في استهداف الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
3. التدريب وورش العمل: تدريب ونشر الوعي لدى الموظفين والجهات الحكومية بأهمية إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في مختلف مراحل تطوير الخدمات الرقمية.
4. التشريعات والامتثال: مراجعة وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بمعايير الوصول الرقمي.
5. المشاركة الإلكترونية: التأكد من إشراك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة أثناء تصميم السياسات والمنتجات، وأخذ مرئياتهم وملاحظاتهم بعين الاعتبار.
6. التحفيز الحكومي: تحفيز الجهات الحكومية على تقديم المبادرات والخدمات الممكنة لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.

4.5 قادة وشركاء البرنامج

أطلقت هيئة الحكومة الرقمية برنامج الشمولية الرقمية بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. يهدف هذا التعاون إلى الارتقاء بمستوى المبادرات والأنشطة المتعلقة بالبرنامج. إلى جانب ذلك، يتم التعاون مع مجموعة متنوعة من الشركاء المساهمين، ومقدمي المنتجات، والخدمات الرقمية والبرامج التي تعمل على دعم وتمكين الجهات الحكومية من خلال خبرات مختلفة وموارد متنوعة لضمان نجاح البرنامج.

4.5 قادة وشركاء البرنامج

قادة البرنامج



الشركاء المساهمون



أبرز شركاء مقدمي المنتجات / الخدمات الرقمية



4.6 المبادرات

1. إشراك المستفيدين في اختبارات الوصول الرقمي للخدمات الحكومية الرقمية
إجراء جلسات استكشافية واختبارات الوصول الرقمي للخدمات الحكومية التي يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
2. إطلاق التشريعات والأدلة الإرشادية للشمولية الرقمية
دراسة وإضافة أي إرشادات أو مبادئ أو سياسات تسهّل من إمكانية الوصول للمنصات الرقمية، وتنظيم ورش عمل لتوعية الجهات الحكومية ونشر الوعي.
3. تنمية وتطوير المهارات الرقمية للوصول الرقمي
تقديم برامج لتطوير مهارات الموظفين الرقمية المتعلقة بإمكانية الوصول وتصميم الخدمات، والتي تمكن الجهات الحكومية من تقديم خدمات شمولية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
4. التحفيز والجوائز
رصد الجهات المتميزة في الشمولية الرقمية، والتي تقدم تجربة رائدة لضمان استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وتوفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات.
5. التقنيات الحديثة
تحليل الحلول التقنية الحديثة وحالات الاستخدام المحتملة؛ للاستفادة منها في تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وبناء شراكات تسهم في رفع ترتيب المملكة العربية السعودية في المؤشرات الدولية.
6. نشر ثقافة الشمولية الرقمية وتبسيط الضوء على قصص النجاح
إنشاء حملات توعية تسلط الضوء على قصص النجاح والتطبيقات المستخدمة حاليًا في المملكة العربية السعودية.
7. إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في تصميم الإجراءات والخدمات الحكومية
تفعيل المشاركة الفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للتأثير، ومن ثم دراسة هذا التأثير، وتحديث المعايير والسياسات اللازمة لتسهيل الوصول.

8. أنسنة الخدمة

دراسة قنوات تقديم الخدمة، وتبني حلول بديلة تسهم في التفاعل وسهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن على أفضل وجه.

9. تعزيز قابلية الاستخدام في نظام التصميم الموحد

تعزيز عناصر نظام التصميم بمكونات متوائمة مع قابلية الاستخدام، وغيرها من المعايير والتقنيات المساعدة.

10. مبادرة السجل الوطني الرقمي

تقديم خدمات استشارية للجهات ذات الصلة فيما يتعلق بالسجل الوطني الرقمي.

4.7 منتجات البرنامج

وفقاً للمبادرات المذكورة، تم التخطيط لثماني نتائج رئيسية في إطلاق البرنامج، وهي كالتالي:

1. الدليل الاسترشادي لإمكانية الوصول للمنصات الرقمية الحكومية

يستهدف الدليل مطوّري المنتجات الرقمية من خلال تسهيل تطبيق إرشادات إمكانية الوصول الرقمي، وقد تم تحديث الدليل الاسترشادي الحالي لإمكانية الوصول لمحتوى المواقع الإلكترونية لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن المنشور سابقاً، ويحتوي الدليل المُحدّث على:

- 86 معياراً لإمكانية الوصول WCAG 2.2
- أمثلة توضيحية لجميع معايير إمكانية الوصول الموجودة
- 12 تقنية مساندة، مثل قارئ الشاشة
- طرق تطبيق المعايير
- نهج شامل لتحسين إمكانية الوصول

2. مجتمع الشمولية الرقمية

يستهدف المجتمع مشاركة وتبادل الخبرات في مجال الوصول الرقمي وسهولة الوصول للخدمات الحكومية، وسيتاح الوصول له من خلال صفحة البرنامج، والتي تتيح العديد من المميزات والخدمات.

3. أداة الوصول الرقمي

أداة تتكون من خصائص إمكانية الوصول لصفحات الويب والمخصصة حسب نوع الإعاقة للأفراد من مستخدمي المنصات، كما تدعم الأداة المنصات في الالتزام بمعايير الوصول الرقمي من خلال الاستفادة من تقنية الذكاء الاصطناعي.

4. التفاعل مع المستخدمين بلغة الإشارة - مركز أمر

مركز تفاعل المستخدمين (أمر) يحقق التفاعل الرقمي مع المستخدمين في خدمة بلاغ رقمي لضمان استجابة فاعلة للخدمات الرقمية المقدمة من الجهات الحكومية. ومن خلال هذه المنصة تم تفعيل عدة خدمات لجميع فئات الإعاقة السمعية، حيث تتم خدمتهم من خلال لغة الإشارة.

5. برامج تدريبية في الشمولية الرقمية - برنامج قدراتك

رفع القدرات الرقمية الحكومية ونسبة الوعي في مجال الشمولية الرقمية من خلال إضافة مسارات متعلقة بالشمولية في برنامج قدراتك، وتشمل المسارات: مسار توعوي، ومسار الممارسين، وإضافة البرامج التدريبية في التقويم السنوي لبرنامج قدراتك 2024.

6. فئة الشمولية الرقمية - جائزة الحكومة الرقمية

لتعزيز الوعي، وتحفيز الجهات الحكومية لتبني مفهوم الشمولية الرقمية في الخدمات الحكومية؛ تم إضافة فئة جديدة لجائزة هيئة الحكومة الرقمية خاصة بأفضل مبادرة للشمولية الرقمية في الجهات الحكومية.

7. معايير الوصول الرقمي - مؤشر نضج التجربة الرقمية

رفع تبني الجهات الحكومية لمعايير الوصول الرقمي الدولية من خلال تعزيزها في معايير مؤشر نضج التجربة الرقمية؛ لضمان توافق المنصات مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

8. مختبر الشمولية الرقمية

الاستفادة من مختبر خاص بتجربة معايير الوصول للمستخدمين بحيث تتضمن تقنيات مساعدة مختلفة تهدف إلى دعم الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ويستفاد منه لاختبار الخدمات الحكومية مع المستخدمين.

05. أبرز الجهود المبذولة المتعلقة بالشمولية الرقمية

5. أبرز الجهود المبذولة المتعلقة بالشمولية الرقمية

بذلت الجهات الحكومية جهوداً عدة لتسهيل الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وهنا أبرز قصص النجاح الحكومية في مجال الشمولية الرقمية.

• الأدوات الإلكترونية للأشخاص ذوي الإعاقة في منصة مدرستي

أطلقت وزارة التعليم خلال جائحة فايروس كورونا COVID-19 منصة تعليمية رقمية باسم "مدرستي"، حيث زودت الوزارة الطلاب ذوي الإعاقة بالأدوات الإلكترونية المتنوعة بهدف دعم الطلاب أثناء التعلم، وقد حازت هذه الجهود الكبيرة على تقدير منظمة اليونسكو حيث كانت من ضمن أفضل أربعة نماذج عالمية في التعلم عن بُعد. بالإضافة إلى ذلك، نشرت وزارة التعليم دليل استخدام وتوجيهات للتربية الخاصة للطلاب ذوي الإعاقة وأولياء الأمور والمعلمين ومديري المدارس والمشرفين التربويين.

دعم منصة مدرستي للطلاب
والطالبات من ذوي الإعاقة.

الأثر



قصة
النجاح

منصة
مدرستي
وزارة التعليم

الطلاب والطالبات
من ذوي الإعاقة.

الشريحة
المستفيدة



• وزارة العدل - خدمة كتابات العدل المتنقلة

خدمة كتابات العدل المتنقلة هي خدمة مجانية تقدمها وزارة العدل من خلال التطبيق ناجز. وتُقدّم الخدمة لغير القادرين على الحضور إلى مقرات كتابات العدل من كبار السن (65 سنة فأكثر) والمرضى والأشخاص ذوي الإعاقة ونزلاء المستشفيات ودور الرعاية والملاحظة وحاملي "بطاقة أولوية" التي تصدرها وزارة الصحة.

الوصول لفئة من المستفيدين غير القادرين على الوصول لمقرات كتابات العدل بما يقارب 50 ألفاً من المستفيدين.

الأثر



قصة النجاح

خدمة كتابات العدل المتنقلة

الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن فوق 60 سنة ونزلاء المستشفيات وحاملو "بطاقة أولوية".

الشريحة المستفيدة



50,000+ مستفيداً



• وزارة الداخلية - خدمة تقدير

هي خدمة اجتماعية إلكترونية مخصصة للفئات غير القادرة على زيارة مكاتب الأحوال المدنية (كبار السن والمرضى والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم) حيث يتم من خلال هذه الخدمة تقديم خدمات الأحوال المدنية في أماكن وجودهم.



+75,461
مستفيداً

الوصول لفئة من
المستفيدين غير
القادرين من الاستفادة
من خدمات الأحوال
المدنية بما يقارب
7,566+ من الأشخاص
ذوي الإعاقة وكبار السن.

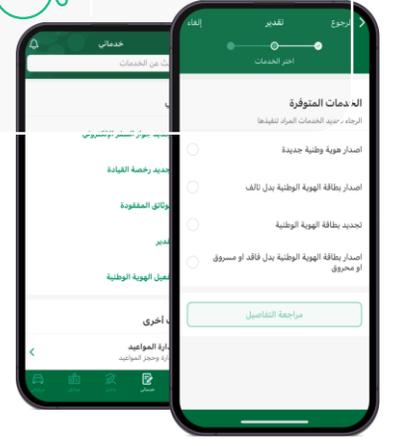
الأثر 

قصة
النجاح

خدمة
تقدير

الأشخاص ذوي
الإعاقة وكبار السن
فوق 60 سنة.

الشريحة
المستفيدة 



• هيئة الهلال الأحمر السعودي - خدمة الاتصال المرئي

توفير أنظمة لمراكز الاتصال المرئي للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية (للصم والبكم) وتقديم خدمة الإشارة باستخدام تقنية مكالمات الفيديو من قبل متخصصين معتمدين ذوي خبرة وكفاءة عالية، وذلك لتقديم الخدمة الإسعافية لفئة الصم والبكم، والتي تحقق أعلى مستويات الأمان والخصوصية من خلال تقديم أفضل تجربة.



+35,000
مستفيداً

تقديم الخدمة
الإسعافية السريعة
لفئة الصم والبكم
والذين يصعب عليهم
الاتصال المسموع.

الأثر

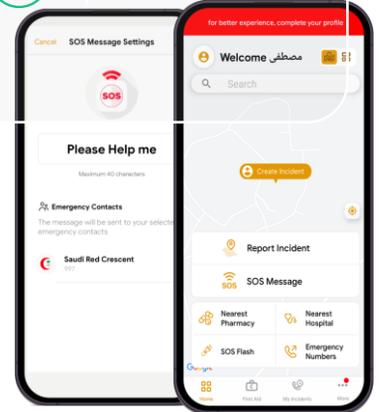


قصة
النجاح

خدمة الاتصال
المرئي
للأشخاص
ذوي الإعاقة
السمعية

الأشخاص ذوي
الإعاقة وكبار السن
فوق 60 سنة.

الشريحة
المستفيدة



• وزارة السياحة - تطبيق الذكاء الاصطناعي

تطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية عبر تفسير لغة الإشارة من خلال شخصية ثلاثية الأبعاد، ويمكن عرضها على الشاشات والمواقع، وحتى دمجها في بيئات الواقع الافتراضي.



471,777+
مستفيداً

الوصول لفئة الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والذين يصعب عليهم قراءة المحتوى الرقمي.

الأثر



قصة النجاح

تطبيق الذكاء الاصطناعي

الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

الشريحة المستفيدة



- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي - بطاقة موسم الرياض
- بطاقة موسم الرياض لكبار السن هي خدمة لكبار السن تتيح لهم إمكانية الدخول إلى ثماني مناطق بصورة مجانية، والخدمة متوفرة من خلال تطبيق توكلنا.

 <p>+560,121 مستفيداً</p>	<p>تقدير كبار السن من خلال تصريح الدخول المجاني لمناطق موسم الرياض.</p>	<p>قصة النجاح</p> <p>بطاقة موسم الرياض</p>
	<p>كبار السن.</p>	<p>الأثر </p> <p>الشريحة المستفيدة </p>



لأنك الخير والبركة
دخولك مجاني لـ 8 مناطق
محددة في موسم الرياض 2022

بطاقة موسم الرياض

الاسم: محمد بن عبد الله
الرقم الهاتفي: 995319924

التنزه في الموسم

توكلنا

خاتمة



يسعى برنامج الشمولية الرقمية إلى أن يكون مُمكِّنًا ومُحفِّزًا للجهات الحكومية، لتبني المبادرات المبتكرة الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، لتحقيق أعلى درجات الشمولية الرقمية في المملكة العربية السعودية.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority