هـيـئـة الحكومة الرقمـيـة
Digital Government Authority

نظـرة عامـة عـن الشـمولية الرقمية في الحكومة الرقمية

16 يوليو 2025
نوع الوثيقة: موجز رقمي
تصنيف الوثيقة: عام
رقم الإصدار: 1.0

المحتويات

1	مقدمة	3
2	مفهوم الشمولية الرقمية	4
2.1	الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن	4
2.2	أنواع الإعاقات المختلفة	4
2.3	الوضع الراهن حول الشمولية الرقمية	5
2.4	الشمولية الرقمية لكبار السن	7
3	مسيرة الحكومة الرقمية في مجال الشمولية الرقمية	8
3.1	رحلة الحكومة الرقمية نحو الشمولية الرقمية	8
3.2	أبرز مبادرة وطنية لتعزيز الشمولية الرقمية	10
3.3	الجهات الحكومية ودعم تمكين الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن	12
3.4	قصص نجاح في مجال الشمولية الرقمية في المملكة	13
3.5	أبرز عناصر الشمولية الرقمية	16
3.6	تعزيز إمكانية الوصول الرقمي	17
3.7	معايير ومبادئ إمكانية الوصول	18
3.8	النظام الوطني للتصميم الموحد	19
3.8.1	إمكانية الوصول في النظام الوطني للتصميم الموحد	19
3.8.2	ركائز التصميم الموحد	20
4	الخاتمة	21
5	التعريفات	22
6	قائمة المراجع	23

1. مقدمة

يشهد العالم الرقمي تحولات متسارعة، مما يجعل الوصول العادل إلى المنتجات والخدمات الرقمية ضرورة أساسية لتعزيز مشاركة الجميع في المجتمع الرقمي. فمع توسع نطاق الخدمات الرقمية، يبرز مفهوم الشمولية الرقمية كأحد الركائز الأساسية لضمان استفادة جميع الأفراد، بغض النظر عن قدراتهم أو ظروفهم، من الفرص التي تتيحها التقنيات.

في هذا السياق، تعد إمكانية الوصول الرقمي جانباً محورياً لتحقيق الشمولية الرقمية، حيث تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الاستفادة من التقنيات الرقمية بفعالية. ومن خلال تبني معايير وتقنيات تسهّل الوصول، يمكن تحسين جودة الحياة عبر توفير مسارات جديدة للتعلّم، والتوظيف، والمشاركة الاجتماعية، وتعزيز الاستقلالية. ومع وجود 1.3 مليار شخص من ذوي الإعاقة حول العالم [1]، ما يعادل 16% من سكان العالم يُعتبر ضمان وصولهم إلى الحلول الرقمية عاملاً أساسياً لتمكينهم من المشاركة الكاملة في المجتمع.

وفي المملكة العربية السعودية، يشكل التحوّل الرقمي ركيزة أساسية في مسيرة التطوير الحكومي، حيث تحقّق الحكومة الرقمية تقدماً ملحوظاً في هذا المجال. ومع ذلك، تبقى الشمولية وإمكانية الوصول الرقمي أولوية وطنية لضمان استفادة جميع الأفراد من الخدمات الرقمية دون عوائق. ويتطلب ذلك تصميم حلول تقنية شاملة تراعي احتياجات مختلف المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية، والسمعية، والحركية، والإدراكية وغيرها.

إلى جانب إمكانية الوصول، تسهم الشمولية الرقمية في تمكين جميع أفراد المجتمع من التفاعل مع التقنية والاستفادة منها، مما يعزز فرص التعليم، والتمكين الاقتصادي، والاندماج الاجتماعي، والمشاركة المدنية. وتشير التقديرات إلى أن المؤسسات التي تتبنى استراتيجيات التنوع والشمولية المستدامة يمكنها تعزيز الشمولية بنسبة تصل إلى 20% [2]، في حين يُتوقّع أن ينمو سوق التنوع والشمولية عالمياً من 7.5 مليار دولار في عام 2020 إلى 15.4 مليار دولار بحلول عام 2026 [3]، مما يبرز أهمية تعزيز هذه المبادئ في العالم الرقمي المتطور.

يعتمد نجاح الشمولية الرقمية على 5 ممكنات رئيسية:

السياسات والتشريعات

إعداد أطر لدعم الخدمات الرقمية التي يمكن الوصول لها

البنية التحتية

ضمان توافر بنية تحتية رقمية متطورة تدعم الشمولية الرقمية وتعزز الوصول إلى الخدمات

الابتكار واستخدام التقنيات المتقدمة

تبني الحلول المبتكرة والتقنيات الحديثة لتعزيز الشمولية الرقمية وتحسين تجربة المستخدمين

بناء القدرات والتعليم

تطوير المهارات المطلوبة لتعزيز الشمولية والحفاظ عليها

المتابعة والتقييم

التأكد من إحراز تقدم مستمر وتحديد مجالات التحسين

تسعى هذه الدراسة إلى رفع مستوى الوعي حول الشمولية الرقمية، والتعمّق في رحلة الحكومة الرقمية، وجهودها، وإنجازاتها، والخطوات التي يتعيّن عليها تنفيذها في المستقبل لتعزيز هذا المفهوم. ومن بين الإنجازات التي حققتها المملكة في هذا الإطار حصولها على المركز الأول في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية لعام 2024 [4]. ومن خلال التركيز على المحرّكات الرئيسية للشمولية، سوف تساهم المبادرات الرقمية هذه في تحقيق أهداف رؤية 2030 وتعزيز العدالة، والمشاركة، والتقدم المجتمعي.

2. مفهوم الشمولية الرقمية

فهم الاحتياجات المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقة يُعتبر أمراً أساسياً لتوفير بيئة رقمية شمولية. ومن خلال التعمّق في الأنواع المختلفة من الإعاقات والإحصاءات العالمية بشأنها، يمكن تصميم حلول تضمن إمكانية الوصول الرقمي بشكل أفضل وتعالج التحديات الفريدة التي تواجهها كل مجموعة.

2.1 الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن

وفقاً لنظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر عن هيئة الخبراء بمجلس الوزراء في المملكة، فإن الشخص ذو الإعاقة هو كل شخص لديه اضطراب أو قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو الحسية، أو النفسية، قد يمنعه -عند تعامله مع مختلف التحديات- من المشاركة بصورة كاملة وفاعلة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين [5].

2.2 أنواع الإعاقات المختلفة

تتضمن فئة الأشخاص ذوي الإعاقة مجموعة متنوعة من الأفراد الذين يعانون من أنواع مختلفة من الإعاقات، مثل الإعاقات البصرية والسمعية والحركية والإدراكية وغيرها مثل صعوبات التعلم أو الإعاقات الناتجة عن حوادث معينة، أو نتيجة لتغييرات معينة في حياتهم، ككبار السن. وفي ما يلي بعض أنواع الإعاقات الرئيسية:

الإعاقة البصرية

حالة مرضية أو إعاقة تؤثر على البصر أو الرؤية، بما يؤدي إلى فقدان البصر جزئياً أو كلياً، والحد من قدرة الفرد على إدراك المعلومات المرئية وتمييزها.

الإعاقة السمعية

الإعاقة التي تحد من قدرة الفرد على سماع الأصوات المختلفة بشكل جزئي أو كلي، مما يحد من تواصله مع الآخرين وفهمه للمحيط الصوتي.

الإعاقة الحركية

إعاقة تؤثر على قدرة الشخص على الحركة أو المشي أو استخدام الأطراف بشكل فعال، بما يتسبب في وجود صعوبات تتعلق بالحركة البدنية والمهارية.

الإعاقة الإدراكية

هي ضعف يؤثر على قدرة الشخص على التفكير والفهم والتعلم والتذكر، مما ينعكس على قدرته في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات بشكل فعّال.

صعوبات التعلّم

يواجه ذوو صعوبات التعلم تحديات في قراءة وفهم محتوى الويب، لذا يُفضل تنظيم المحتوى بعناوين واضحة وتعليمات بسيطة ولغة مفهومة لتسهيل الاستخدام والتفاعل.

إعاقات أخرى

يُمكن لكبار السن والأشخاص الذين لديهم ضعف في السمع أو التآزر البصري الحركي، أو ممن تعرضوا لإصابات، الاستفادة من مزايا الوصول الرقمي مثل تكبير المحتوى، وتكبير الأزرار، وتوافق العرض مع مختلف الأجهزة.

2.3 الوضع الراهن حول الشمولية الرقمية

فهم نطاق الإعاقات وأنواعها يُعتبر أمراً ضرورياً لتصميم جهود الشمولية الرقمية بطريقة مخصصة. وفي هذا السياق، تكشف الإحصائيات عن أبرز الإعاقات التي تؤثر على مستوى كبير من سكان العالم:

الإعاقة البصرية

2.2
مليار

على المستوى العالمي، يعاني ما لا يقل عن 2.2 مليار شخص من إعاقات في الرؤية القريبة أو البعيدة. وفي ما لا يقل عن مليار حالة، أي ما يقارب نصف هذه الحالات، كان من الممكن الوقاية من الإعاقة البصرية أو لم تتم معالجتها بعد. [6]

الإعاقة السمعية

430
مليون

يعاني أكثر من 430 مليون شخص بالعالم من فقدان السمع المسبب للعجز، ومن المتوقّع أن يرتفع هذا العدد ليتجاوز 700 مليون في العام 2050. [7]

الإعاقة الحركية

1.71
مليار

يعاني حوالي 1.71 مليار شخص بالعالم من اضطرابات عضلية هيكلية، والتي تُعد سبباً رئيسياً للإعاقة الحركية. [8]

الإعاقة الإدراكية

%3-2
من السكان

تؤثر الإعاقات الإدراكية، بما فيها الإعاقات الفكرية واضطرابات النمو، في 2-3% من سكان العالم. [9]

تبيّن الإحصاءات الواردة في الشكل 1 مدى انتشار الإعاقات وتوزّعها ضمن المملكة، مما يوفّر معطيات بشأن أبرز أنواع الإعاقات التي تؤثر في السكان:

%4.2

من السكان السعوديين يعانون من أحد أشكال الإعاقة أو الصعوبة. [10]

%78

من الأسر التي تضم شخصاً من ذوي الإعاقة تسعى جاهدة إلى إشراكه في المجتمع. [11]

%25.13

سجّلت الرياض أعلى معدّل من حيث الإعاقات مقارنة بالمناطق السعودية الأخرى. [11]

%0.87

سجّلت نجران أدنى معدّل من حيث الإعاقات مقارنة بالمناطق السعودية الأخرى. [11]

الشكل 1: مدى انتشار الإعاقات وتوزّعها على مستوى المناطق السعودية

بعد ذلك، يتم تقسيم أبرز أنواع الإعاقات في المملكة لتوفير صورة أوضح عن التحديات التي يواجهها المجتمع، وهنا بعضها [12]:

%2.2
الإعاقات البصرية

%0.6
الإعاقات السمعية

%1.8
الإعاقات الحركية

%0.6
الإعاقات الإدراكية

2.4 الشمولية الرقمية لكبار السن

من بين العناصر الأساسية الأخرى التي تغطيها الشمولية الرقمية هي تلبية احتياجات كبار السن من هم فوق 60. سنة. فمع تقدم الأشخاص في السن، يواجه العديد منهم إعاقات سببها العمر، في حين قد يجد آخرون صعوبة في استخدام الأدوات الرقمية مع أنهم لا يعانون من أي إعاقة. تمثل شريحة كبار السن 3% من سكان المملكة العربية السعودية [13]، وقد تواجه عقبات عند استخدام المنصات الرقمية، مما يزيد من خطر عزلتهم الاجتماعية ويحدّ من إمكانية وصولهم للخدمات الأساسية. ولمنع مثل هذه التحديات، لا بدّ من تطوير حلول رقمية تكون متاحة لكبار السن ومصممة خصيصاً لهم. فتزويدهم بواجهات سهلة الاستخدام وتجارب شمولية يسمح لهم بالبقاء على اتصال، والوصول للخدمات بسهولة، والمشاركة بشكل فعال في المجتمع. وبالتالي، فإن الإقرار بأن كبار السن يشكّلون جزءاً أساسياً من المجتمعات يضمن تلبية جهود الشمولية لاحتياجات جميع الأفراد.

وفي هذا السياق، تم إصدار نظام حقوق كبير السن ورعايته بموجب المرسوم الملكي رقم (47) بتاريخ 1443/06/03 هـ، حيث نصت المادة الثانية عشرة من النظام على منح كبار السن بطاقة امتياز تمكنهم من الاستفادة من الخدمات العامة التي يحتاجونها لضروريات حياتهم اليومية، دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية، مع مراعاة احتياجاتهم العقلية، والنفسية، والجسدية. كما شدّد النظام على أهمية توفير البيانات الإحصائية والدراسات لتعزيز فهم احتياجاتهم وإيجاد حلول رقمية شاملة تساهم في تحسين جودة حياتهم.

توفير حلول رقمية شاملة ومتوافقة مع احتياجات كبار السن لا يسهم فقط في تمكينهم، بل يعزز أيضًا استدامة الشمولية الرقمية، مما يضمن عدم ترك أي فرد خارج المنظومة الرقمية المتكاملة.

3. مسيرة الحكومة الرقمية في مجال الشمولية الرقمية

3.1 رحلة الحكومة الرقمية نحو الشمولية الرقمية

نقطة البداية

بدأت رحلة الحكومة الرقمية نحو بناء وطن يقوم على مبدأ الشمولية الرقمية مع إدراك الحاجة إلى ضمان إمكانية الوصول في ظل المشهد الرقمي سريع التطوّر. وفي هذا الإطار، ركّزت الجهود الأولية على رفع مستوى الوعي بأهمية الشمولية الرقمية، استناداً إلى الرؤية الأوسع المتمثلة في ضمان إمكانية مشاركة جميع المواطنين، بصرف النظر عن قدراتهم، في التطوّرات الرقمية التي تشهدها الخدمات الحكومية والاستفادة منها.

شملت الخطوات الأولى تنفيذ السياسات والأطر التأسيسية لتوجيه الجهود المتعلقة بالشمولية. وفي هذا السياق، اعتُبر نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ولائحته التنفيذية من العناصر الأساسية، فهو يشكّل الأساس القانوني لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. وتؤكد المادة 14 من النظام على أنه يحق للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول للخدمات العامة، بما فيها المنصات الرقمية، من دون أي تمييز. كما ينص الفصل 10 من اللائحة التنفيذية على المراقبة والإنفاذ المستمرين للتأكد من أن الخدمات الحكومية والخاصة تستوفي معايير إمكانية الوصول.

بالإضافة إلى ذلك، انضمت المملكة العربية السعودية إلى العديد من الاتفاقيات الدولية لتعزيز التزامها [16]:

الانضمام إلى اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري بموجب المرسوم الملكي رقم م/28 بتاريخ 22/05/1429 هـ الموافق لعام 2008 م.

الانضمام إلى **معاهدة مراكش لتيسير الوصول إلى المصنفات المنشورة لفائدة الأشخاص المكفوفين أو معاقي البصر أو ذوي إعاقات أخرى** بموجب المرسوم الملكي رقم م/109 بتاريخ 05/11/1439 هـ الموافق لعام 2013 م.

الموافقة على القانون النظام الاسترشادي الموحد لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة في مجلس التعاون لدول الخليج العربية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 212 بتاريخ 02/04/1442 هـ الموافق لعام 2020 م.

لا يمتلك الشمول الرقمي قيمة اجتماعية فحسب، بل قيمة اقتصادية أيضاً. فقد وجدت ورقة عمل صادرة عن صندوق النقد الدولي بعنوان "هل تفتح الشمولية المالية الرقمية آفاقاً جديدة أمام النمو؟" أن المكوّن الخارجي المتمثل بالشمولية المالية الرقمية يرتبط إيجاباً بنمو الناتج المحلي الإجمالي للفرد، ما يعني أن الشمولية المالية الرقمية قادرة على تسريع النمو الاقتصادي. ومن خلال ضمان إمكانية وصول جميع المواطنين للموارد الرقمية، تزداد فرص تعزيز الابتكار وفتح آفاق اقتصادية جديدة.

الوضع الراهن

حققت الحكومة الرقمية حتى الآن تقدماً ملحوظاً على مستوى توفير بيئة رقمية شمولية. فبرنامج الشمولية الرقمية والمبادرات الأخرى ذات الصلة تعمل بشكل نشط لضمان إمكانية وصول الجميع للخدمات الرقمية. وفي هذا الإطار، ازدادت نسبة توافر التقنيات المساعدة وتبنيها إلى حد كبير، كما أن المبادرات التي تهدف إلى تعزيز المعرفة الرقمية بين الأشخاص ذوي الإعاقة حققت نتائج مشجّعة. كذلك، أدت التطوّرات التي شهدتها البنية التحتية، مثل توسيع إمكانية الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة في المناطق النائية، دوراً حاسماً في سد الفجوة الرقمية حيث وصلت مستويات استخدام الإنترنت في المملكة إلى 98% في العام 2024 وفقاً لموقع Statista [17]. ومن المتوقّع أن تبقى نسبة السكان المتصلين بشبكة الإنترنت هي نفسها حتى العام 2029 أيضاً.

الرؤية المستقبلية

يتمحور مستقبل الشمولية الرقمية في المملكة حول الارتكاز إلى النجاحات السابقة لتشكيل مجتمع رقمي قائم بالكامل على مبدأ الشمولية. ويشمل ذلك تحسين معايير إمكانية الوصول، وتشجيع الابتكار على مستوى التقنيات المساعدة، وتبني ثقافة الشمولية في القطاعين العام والخاص على حد سواء. وتضم المجالات الرئيسية المعرفة الرقمية، وإمكانية الوصول، والمشاركة، بما يتماشى مع رؤية 2030 للتأكد من أن جميع المواطنين يستفيدون من التحول الرقمي الذي تشهده المملكة. ولدعم هذه الرؤية، تلتزم الحكومة الرقمية بتحسين درجة الامتثال لإمكانية الوصول على مستوى جميع الخدمات الرقمية.

3.2 أبرز مبادرة وطنية لتعزيز الشمولية الرقمية

برنامج الشمولية الرقمية

كما ذُكر سابقاً، إحدى المبادرات الرئيسية التي يجب تسليط الضوء عليها هي "برنامج الشمولية الرقمية". ويهدف هذا البرنامج إلى تحقيق التميز الحكومي في مجال الشمولية وسهولة الوصول للخدمات مما يعزز إستقلالية المستفيد ، وذلك من خلال توفير الأدوات والممكّنات اللازمة لضمان الإدماج الرقمي والابتكار في تقديم الخدمات الحكومية. [18][19]

كما يقدم الدعم للجهات الحكومية من تبني مفهوم الشمولية الرقمية، وتفعيل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في تصميم منتجات مبتكرة تواكب احتياجاتهم.

يحدد هذا البرنامج مجموعة من الأهداف الرئيسية لتحقيق رؤيته ومن بينها ضمان إمكانية الوصول، والترويج للتقنيات المساندة، وسد الفجوة الرقمية، وتعزيز المعرفة الرقمية، وتعزيز التعاون والشراكات، والمراقبة والتقييم. وتشمل الأهداف الرئيسية لبرنامج الشمولية الرقمية.

تشمل الأهداف الرئيسية لبرنامج الشمولية الرقمية:

- رفع نسبة الاستقلالية في استخدام الخدمات الحكومية
- المواءمة والامتثال لمعايير إمكانية الوصول
- أنسنة الخدمة

تم بناء برنامج الشمولية الرقمية على ستة ركائز رئيسية:

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 والتمكين:** تقديم إستشارات حول فعالية استخدام الخدمات الحكومية المقدمة للأشخاص 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 المجتمعية:** التأكد من إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن أثناء تصميم السياسات والمنتجات، وأخذ مرئياتهم وملاحظاتهم بعين الاعتبار.
6. **التحفيز والجوائز:** تحفيز الجهات الحكومية على تقديم المبادرات والخدمات الممكّنة لالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

أطلقت هيئة الحكومة الرقمية برنامج الشمولية الرقمية في 22 نوفمبر 2023، بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة لتعزيز إمكانية وصول جميع المواطنين لخدمات الحكومة الرقمية، لا سيما كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، مما يدعم أهداف التحول الرقمي التي وضعتها هيئة الحكومة الرقمية. إلى جانب ذلك، يتعاون البرنامج مع مجموعة من مقدمي الخدمات والخبراء لتزويد الجهات الحكومية بالأدوات والموارد اللازمة، مما يضمن خدمات متاحة وقائمة شمولية، تتماشى مع المعايير الدولية وأهداف رؤية 2030.

وفي ما يلي عرض مفصل لمنظومة برنامج الشمولية الرقمية:

قادة البرنامج

هيئة الحكومة الرقمية Digital Government Authority

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة APD

الشركاء المساهمون

كفيف

الجمعية السعودية للإعاقة السمعية Saudi Association for Hearing Impairment
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (205)

كبار KEBAR

أبرز الشركاء مقدمي المنتجات أو الخدمات الرقمية

وزارة العدل Ministry of Justice

مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون King Khaled Eye Specialist Hospital

وزارة الصحة Ministry of Health

وزارة الثقافة Ministry of Culture

هيئة الهلال الأحمر السعودي SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY

SDAIA الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي Saudi Data & AI Authority

مواءمة Mowaamah

3.3 الجهات الحكومية ودعم تمكين الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن

الجهات التي تُعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن متنوعة وواسعة الانتشار، حيث تشمل الأفراد الذين يعانون من أنواع مختلفة من الإعاقات، وأسرهم، ومقدمي الرعاية، والداعمين. وغالباً ما تتعاون هذه الجهات لتعزيز الشمولية، وإمكانية الوصول، وتكافؤ الفرص للجميع. وفي هذا الإطار، يمكننا تسليط الضوء على أبرز الجهات والجمعيات التي تقدم دعماً لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في مختلف المجالات.

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جهة حكومية مسؤولة عن رسم السياسة العامة لأنظمة العمل والعمال في القطاعين العام والخاص في المملكة، وأيضاً عن كل ما يتعلق بالشؤون الاجتماعية وبرامجها التنموية.

APD هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة

جهة حكومية تهدف إلى تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان حصولهم على حقوقهم المتصلة بالإعاقة وتعزيز الخدمات التي تقدمها الأجهزة لهم، بما يساعد على حصولهم على الرعاية والتأهيل اللازمين

مجلس شؤون الأسرة
FAMILY AFFAIRS COUNCIL

جهة حكومية تختص بالأسرة وتسعى لتعميق تماسكها والحفاظ على هويتها وقيمها وتحسين مستوى الحياة فيها بمختلف جوانبها، وبالتالي تعزيز دور الأسرة في عملية التنمية من خلال تطوير تفاعلها مع المؤسسات المجتمعية ذات الصلة بشؤون الأسرة.

كفيف
جمعية المكفوفين الأهلية

جمعية المكفوفين الأهلية تقدّم مجموعة من الخدمات الاجتماعية، والنفسية، والتعليمية المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية، وأسرهم، والمتخصصين في المجال.

الجمعية السعودية للإعاقة السمعية
Saudi Association for Hearing Impairment
تحت اشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (205)

جمعية متخصصة في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية وتعزيز دورهم المجتمعي من خلال البرامج المبتكرة والشراكات الاستراتيجية.

جمعية كبار السن الأهلية
Kebar Association
كبار KEBAR

جمعية تلبي جميع الاحتياجات الاجتماعية، والصحية، والترفيهية لكبار السن، وتقوم بتقديرهم، وتوفّر لهم الرعاية، وتعمل بالتعاون مع الجهات والأفراد لتعزيز جودة حياتهم وتحسينها.

يجب أن تراعى الجهود التي تهدف إلى توفير بيئة رقمية شاملة الاحتياجات المحددة لهذه المنظمات المتنوعة من أجل ضمان المساواة من حيث المشاركة وإمكانية الوصول، وذلك بما يتماشى مع استراتيجيات الشمولية الرقمية التي تسعى إلى ترسيخ هذا المبدأ في المجتمع.

3.4 قصص نجاح في مجال الشمولية الرقمية في المملكة

قطعت الجهات الحكومية شوطاً كبيراً في مجال تعزيز الشمولية الرقمية، فهي تحرص على إمكانية وصول جميع فئات المجتمع، بمن فيها الأشخاص ذوي الإعاقة، للمنتجات والخدمات الرقمية. وفيما يلي مجموعة من قصص النجاح التي تؤكد على التزام المملكة بتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة واستقلاليتهم من خلال الحلول والمبادرات المبتكرة

وزارة العدل

خدمة كتابات العدل المتنقلة

توفّر وزارة العدل خدمة كتابات العدل المتنقلة والمجانية لدعم الأفراد من خلال تمكينهم من استخدام الخدمات من مواقعهم، بمن فيهم كبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والنزلاء، مما يضمن حصولهم على المساعدة التي يحتاجونها من منازلهم .وحتى الآن، استفاد من هذه الخدمة أكثر من 50,000 مستخدم.

وزارة الداخلية

خدمة تقدير

خدمة تقدير هي خدمة اجتماعية إلكترونية مصممة لتقديم الدعم للأفراد من منازلهم، بمن فيهم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقات، مما يضمن حصولهم على خدمات الأحوال المدنية اللازمة من دون الحاجة إلى زيارة المكاتب. وتوفّر خدمة تقدير خدمات الأحوال المدنية للمستخدمين في أماكن وجودهم، ويمكن الوصول إليها من خلال تطبيق أبشر. وحتى الآن، استفاد من هذه الخدمة أكثر من 75.461 مستخدم.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تطبيق مواءمة

وفّرت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، من خلال تطويرها تطبيق "مواءمة"، منصة للمتطوعين لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من أي نوع من الإعاقة بطرق مختلفة. وقد استفاد أكثر من 49,965 فرداً من هذا التطبيق.

وزارة الثقافة

منصات الوزارة

تعمل وزارة الثقافة على تعزيز إمكانية الوصول من خلال تحسين عملية تصميم واجهاتها الرقمية لمنصاتها، مما يضمن سهولة استخدامها بالنسبة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز تجربتهم مع التقنيات الحديثة.

هيئة الهلال الأحمر السعودي

خدمة الاتصال المرئي

تدعم هيئة الهلال الأحمر السعودي الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير نظم الاتصال المرئي للأشخاص ذوي الإعاقات السمعية. وتوفّر هذه النظم خدمات لغة الإشارة من خلال مكالمات فيديو مع متخصصين معتمدين، مما يضمن أعلى مستويات الأمان والخصوصية عند تقديم المساعدة في حالات الطوارئ. وحتى الآن، استفاد من هذه الخدمات أكثر من 35.000 مستخدم، مما يضمن تحسين تجربة الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي

بطاقة إمتياز الرقمية لكبار السن

صدر نظام حقوق كبار السن ورعايتهم بموجب المرسوم الملكي رقم (47/م) بتاريخ 03/06/1443هـ، حيث نصت المادة الثانية عشرة على أن "تمنح الوزارة كبير السن بطاقة امتياز تُمكّنه من الاستفادة من الخدمات العامة الأساسية المقدمة من الجهات الحكومية والخاصة والأهلية، بما يلبي احتياجاته اليومية. كما تُلزم الجهات بمراعاة كبير السن في جميع الإجراءات المتخذة بشأنه، وتسريع إنجاز معاملاته، مع مراعاة احتياجاته الخاصة."

مستشفى صحة الافتراضي

خدمة حجز المواعيد الافتراضية

يوفّر مستشفى صحة الافتراضي خدمة حجز المواعيد الافتراضية، التي تتيح للأفراد، بمن فيهم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، الوصول إلى الاستشارات الطبية بسهولة ومن منازلهم دون الحاجة إلى زيارة المرافق الصحية. يتمكن المستخدمون من حجز المواعيد عبر تطبيق صحتي، مما يسهم في تحسين تجربة المرضى، وتوفير الوقت والجهد، وضمان حصول الجميع على الرعاية الصحية اللازمة بطريقة أكثر مرونة وكفاءة.

الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني

تطبيق بينهم

يوفر تطبيق بينهم بيئة تفاعلية تتيح للمرضى مشاركة مكالمات فيديو مع عائلاتهم لتعزيز التواصل والدعم النفسي. كما يمكّنهم من تقييم تجربتهم الصحية والمشاركة بآرائهم لتحسين جودة الرعاية. يستهدف التطبيق المرضى المنومين والمقيمين في المستشفى وأفراد عائلاتهم، مما يسهم في تحسين تجربة المرضى وتقليل الإحساس بالعزلة. وقد أظهر 94% من المرضى شعوراً أكبر بالراحة، وساهم التطبيق في تقليل التنقل والقلق لدى 37% من المرضى.

مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون

مبادرة أوصفها

أطلق مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون مبادرة أوصفها لتمكين المكفوفين وضعاف البصر من الوصول إلى المحتوى التوعوي والمعلومات الصحية بسهولة، خاصة خلال جائحة كورونا. تتيح المبادرة للمستفيدين وصفاً صوتياً دقيقاً للصور والمحتوى المرئي بمساعدة متطوعين متخصصين، مما يعزز إمكانية الوصول الرقمي لذوي الإعاقة البصرية.

3.5 أبرز عناصر الشمولية الرقمية

الشمولية الرقمية تضمن أن يتمكن جميع الأفراد والمجتمعات، وخاصة الأكثر ضعفاً، من الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات واستخدامها بشكل فعال. وتشمل العناصر التالية:

إمكانية الوصول

تمكين جميع الأشخاص، بصرف النظر عن قدراتهم، من الوصول للمعلومات والتقنيات واستخدامها بشكل فعال ومستقل.

تطوير المهارات

توفير التعليم والتدريب لتزويد الأفراد بالمهارات الرقمية اللازمة.

قابلية الاستخدام

التأكد من أن جميع المنصات والخدمات الرقمية سهلة الاستخدام بالنسبة إلى الجميع.

موائمة المحتوى

إعداد محتوى رقمي موائم ومفيد لجميع المستخدمين.

3.6 تعزيز إمكانية الوصول الرقمي

تشير إمكانية الوصول إلى عملية تصميم المنتجات، أو الأجهزة، أو الخدمات، أو البيئات بحيث تتناسب مع الأشخاص ذوي الإعاقة، والهدف منها تمكين جميع الأشخاص، بصرف النظر عن قدراتهم، من الوصول للمعلومات والتقنيات واستخدامها.

وانطلاقاً من هذا المفهوم، أطلقت هيئة الحكومة الرقمية مبادرة تهدف إلى تطوير إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب والمواصفات التقنية والمصادر التعليمية، لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى المحتوى الرقمي. تسعى هذه المبادرة إلى تسهيل فهم المعايير وتنفيذها من قبل المطوّرين، مما يضمن شمولية الخدمات الرقمية وتوفيرها لجميع فئات المجتمع.

الخصائص الرئيسية لإمكانية الوصول الرقمي:

01 أنسنة الخدمة

تشير إلى عملية تضمين الصفات والخصائص البشرية في الخدمات. وتتمحور حول توفير تجربة أكثر تخصيصاً وتعاطفاً وتركيزاً على الإنسان للأفراد الذين يستخدمون الخدمة.

02 إمكانية الوصول لمحتوى الويب

يضمن إمكانية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للمواقع الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت، بما يتماشى مع المعايير مثل إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب (WCAG 2.2) [14].

03 التصميم الشامل

يقوم على تصميم المنتجات والخدمات الرقمية من الصفر بحيث يمكن لأكبر فئة من المستفيدين استخدامها بصرف النظر عن العمر أو القدرات، من خلال دمج مبادئ الوصول والشمولية في جوهر عملية التصميم.

04 التقنيات المساعدة

تشمل جميع الأدوات والأجهزة التي تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول للمحتوى الرقمي (على سبيل المثال أجهزة قارئ الشاشة وبرمجيات التعرف على الكلام). ومن بين التطوّرات الأخيرة أجهزة تتبع حركات العين التي تسمح للمستخدمين بالتحكم بأجهزة الكمبيوتر باستخدام حركات العين، والمساعدين الصوتيين للتفاعل مع الصفحات والقنوات الرقمية من دون الحاجة إلى استخدام اليدين، وأجهزة اللمس القابلة للارتداء التي توفّر استجابات حسية لدعم المستخدمين ذوي الإعاقة البصرية

تُعتبر إمكانية الوصول عنصراً ضرورياً لتحقيق العدالة الاجتماعية وحماية حقوق الإنسان، مما يضمن توافر الخدمات الرقمية للجميع بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة.

3.7 معايير ومبادئ إمكانية الوصول

نحو تجربة رقمية شاملة

تتماشى معايير ومبادئ إمكانية الوصول مع معايير إمكانية الوصول التي حددها كل من قانون المواطنين الأمريكيين ذوي الإعاقة والمادة 508 من قانون إعادة التأهيل. وتُعتبر هذه المعايير ضرورية لضمان إمكانية وصول جميع المستخدمين للمكوّنات المادية (الأجهزة) والواجهات البرمجية، مما يساعد في توفير بيئة رقمية أكثر شمولية للجميع. فمن خلال تطبيق مبادئ التصميم الشامل، التي تغطي الأجهزة والبرمجيات على حد سواء، يوفّر النظام إطاراً شاملاً لإمكانية الوصول والشمولية، مما يضمن إمكانية استخدام الأشخاص ذوي القدرات المتنوعة لجميع الواجهات. وفي هذا السياق، يعد الدليل الاسترشادي لإمكانية الوصول لمحتوى القنوات الرقمية لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، الصادر عن هيئة الحكومة الرقمية مرجعاً هاماً يُبرز الركائز الأساسية لتحقيق شمولية رقمية متكاملة، ويمهّد هذا النهج التأسيسي الطريق للأدلة الاسترشادية والركائز المحددة التي تلي، مما يوضّح كيف يمكن دمج إمكانية الوصول بشكل سلس في عمليات التصميم. [15]

متطلبات تحقيق إمكانية الوصول

01 **قابلية التشغيل:** تصميم أدوات التحكم بالأجهزة والبرمجيات بحيث يسهل على المستخدمين ذوي الإعاقة تشغيلها، مما يضمن توافر البدائل لتضمين المدخلات مثل الأزرار والمفاتيح.

02 **الوصول والحركة:** تصميم الواجهات المادية والرقمية لتناسب المستخدمين الذين يتمتعون بمستويات مختلفة من الحركة، مما يجعل أدوات التحكم واضحة ومتاحة.

03 **الاستجابة اللمسية والسمعية:** حيثما ينطبق ذلك، توفّر العناصر المادية والبرمجية إشارات لمسية أو سمعية لتعزيز إمكانية وصول المستخدمين الذين يعانون من إعاقات حسية.

04 **الامتثال للمعايير:** تلتزم الأدلة الاسترشادية بالمعايير الواردة في قانون المواطنين الأمريكيين ذوي الإعاقة والمادة 508 من قانون إعادة التأهيل، مما يضمن الشمولية على صعيد جميع مستويات القدرات لكل من المنصات المادية والرقمية. على سبيل المثال النظام الوطني للتصميم الموحد.

3.8 النظام الوطني للتصميم الموحد

3.8.1 إمكانية الوصول في النظام الوطني للتصميم الموحد

يضمن النظام الوطني للتصميم الموحد امتثال الأجهزة والبرمجيات لمعايير إمكانية الوصول الدولية، مما يتيح لجميع المستخدمين إمكانية التعامل مع الخدمات الرقمية بطريقة سلسة. وتحدد لغة التصميم الموحدة هذه مجموعة من المعايير المتسقة لضمان تجارب عالية الجودة للمستخدمين على مستوى جميع المنصات الحكومية.

وتُعتبر إمكانية الوصول عنصراً أساسياً لتحقيق هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في بناء اقتصاد متنوع وشامل. ومن خلال التصميم الذي يركّز على المستخدم، مثل اختبار قابلية الاستخدام مع الأشخاص ذوي الإعاقة وإجراء التحسينات بشكل متكرر بناءً على تغذيتهم الراجعة، تضمن المملكة العربية السعودية أن تلبي جهود التحول الرقمي احتياجات جميع المواطنين.

وأحد العناصر الأساسية التي يشملها هذا الإطار هو إمكانية الوصول، التي تهدف إلى إزالة الحواجز حتى يتمكن جميع المستخدمين، بصرف النظر عن قدراتهم، من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة، وتعزيز الشمولية على مستوى كل جانب من جوانب المشاركة الرقمية. [20]

تركز إمكانية الوصول على عدة مجالات رئيسية:

التصميم المرئي

تضمن إمكانية الوصول بأن التصميم المرئي يمكن إدراكه واستيعابه من جهة جميع المستخدمين. يتضمن ذلك توفير تباين بين النص والخلفية، واستخدام أنظمة ألوان مناسبة للمستخدمين من فئة عمى الألوان، بالإضافة إلى تقديم بدائل للمعلومات المرئية.

توافق قارئ الشاشة

تُعدّ مراعاة التوافق مع برامج قراءة الشاشة أمراً أساسياً لضمان وصول المستخدمين للمحتوى. ويتحقق ذلك من خلال تبسيط النصوص، واستخدام العلامات المناسبة، وتضمين علامات ARIA "*Accessible Rich Internet Applications*" لتوضيح الصور، والأيقونات، والعناصر غير النصية الأخرى.

الاعتبارات المعرفية

يمكن أن تؤثر الإعاقات المعرفية على كيفية إدراك الأفراد للمحتوى الرقمي والتفاعل معه. وتتضمن إمكانية الوصول التنقل بشكل واضح وبديهي، بالإضافة إلى تخطيطات متسقة لتقليل الحمل المعرفي.

العناصر التفاعلية

تؤكد إمكانية الوصول على التنقل بسهولة باستخدام لوحة المفاتيح، مما يضمن إمكانية الوصول إلى جميع العناصر التفاعلية من خلال أوامر لوحة المفاتيح لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام جهاز الفأرة.

محتوى قابل للتكيف

تم تصميم المحتوى ضمن إمكانية الوصول ليكون قابلاً للتكيف بالكامل، مما يسمح للمستخدمين بتعديل عرض المحتوى دون فقد المعلومات أو البنية الأساسية. يتضمن ذلك نصاً يمكن تغيير حجمه وتخطيطات قابلة للتكيف وخيارات عرض متعددة لتتناسب مع جميع الفئات المختلفة.

3.8.2 ركائز التصميم الموحد

يهدف نظام التصميم الموحد في المملكة العربية السعودية إلى توحيد معايير تصميم المنصات الرقمية لضمان اتساق تجربة المستخدم وتوفير مرجعية موحدة لواجهات المستخدم، مما يعزز سهولة الاستخدام وكفاءة التفاعل مع الخدمات الرقمية. كما يسهم في دعم الشمولية الرقمية عبر تحسين إمكانية الوصول لجميع الفئات، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، لضمان تجربة رقمية أكثر شمولاً. ويتماشى ذلك مع إحدى مبادرات برنامج الشمولية الرقمية، التي تهدف إلى تعزيز قابلية الاستخدام وضمان وصول الجميع إلى الخدمات الرقمية بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يسهم النظام في المساهمة في المؤشرات الدولية ذات الصلة بتجربة المستخدم وإمكانية الوصول، مما يعزز مكانة المملكة في تبني أفضل الممارسات العالمية في التصميم الرقمي. تتمثل الركائز الأساسية لهذا النظام فيما يلي:

الاستخدام العادل

التأكد من أن التصاميم متاحة ومناسبة لجميع المستخدمين على اختلاف قدراتهم.

المرونة في الاستخدام

ابتكار تصميم يناسب الاختلافات والقدرات المتنوعة للمستخدمين، وتوفير مجموعة واسعة من الخيارات من أجل التفاعل.

الاستخدام البسيط والسهل

التأكد من سهولة فهم التصميم، بصرف النظر عن تجربة المستخدم أو معرفته.

نقل المعلومات بطريقة حسية

إيصال المعلومات الأساسية بشكل فعال لجميع المستخدمين، حتى في البيئات أو الظروف الصعبة.

تحديد هامش الخطأ

الحد من المخاطر ومن تداعيات الإجراءات غير المتعمدة.

تقليل الجهد الجسدي والإدراكي

تمكين الاستخدام بكفاءة وراحة مع تقليل الجهد إلى الحد الأدنى.

توفير المساحة اللازمة

توفير المساحة اللازمة للتنقل، والوصول، والاستخدام بصرف النظر عن حجم المستخدم، أو وضعيته، أو حركته.

تضمن المبادئ والمعايير الواردة أعلاه تعزيز البيئة الرقمية الشمولية. وفي القسم التالي، يتم التركيز على رحلة الحكومة الرقمية في هذا المجال، مع تسليط الضوء على الجهود التي تبذلها والتقدم الذي تحرزه في تطبيق مفهوم الشمولية الرقمية على المستوى الوطني.

4. الخاتمة

تشهد المملكة العربية السعودية تقدماً ملحوظاً في مجال الشمولية الرقمية، مما يؤكد على التزامها القوي بدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في منظومتها الرقمية. وتوفّر نشرة إحصاءات الإعاقة لعام 2023 بيانات شاملة تبيّن أن 4.2% من الأشخاص يعانون من إعاقات، مما يؤكد على الحاجة الملحّة إلى سياسات شمولية وبنية تحتية رقمية يمكن الوصول إليها. وفي هذا الإطار، لا بدّ من الإشارة إلى أن الجهود التي تبذلها الحكومة الرقمية في مجال الشمولية الرقمية جديرة بالثناء وضرورية لضمان إمكانية وصول جميع المواطنين إلى الموارد والخدمات الرقمية.

تتماشى هذه الرؤية الاستراتيجية مع الأهداف الأوسع نطاقاً التي حددتها المملكة في إطار رؤية 2030، التي تسعى إلى ترسيخ مجتمع شمولي حيث يمكن لكل فرد، بصرف النظر عن قدراته الجسدية أو المعرفية، المشاركة بشكل كامل في الاقتصاد الرقمي. وتؤدي المبادرات الحكومية الرئيسية، مثل برنامج الشمولية الرقمية، وخدمات الحكومة الإلكترونية، وصندوق الخدمة الشاملة دوراً محورياً في تضييق الفجوة الرقمية. وتعزز هذه البرامج إمكانية الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات، وتبني التقنيات المساعدة، وإمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت عالية السرعة في المناطق المحرومة.

ومن المهم أيضاً التركيز على برامج محو الأمية الرقمية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الأدوات والموارد الرقمية بشكل فعال. ويتم تعزيز هذه المبادرات بشكل أكبر من خلال إقامة شراكات مع القطاع الخاص، مما يشجّع الابتكار في مجال التقنيات التي يمكن الوصول إليها.

كذلك، يضمن دمج مبادئ التصميم الشامل على مستوى المنصات الرقمية إمكانية وصول أكبر قاعدة ممكنة من المستخدمين إلى الخدمات الجديدة، مما يعزز الشمولية منذ البداية. ولا بد من الإشارة إلى أن المراقبة والتقييم المستمرين لهذه المبادرات يسمح بإجراء تحسينات بالاستناد إلى البيانات، مما يضمن تلبية الاحتياجات المتغيرة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويُعتبر هذا التقييم المستمر عنصراً أساسياً لتحديد مجالات التحسين والتأكد من أن التحول الرقمي يخدم الجميع بشكل متساوٍ.

باختصار، تعكس رحلة المملكة العربية السعودية نحو الشمولية الرقمية التزامها الشديد بتوفير بيئة رقمية شمولية. ولا يتمثل الهدف من هذه المبادرات في تحسين جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، بل أيضًا دعم التقدم والتطوّر على المستوى الوطني. فالجهود المتواصلة في هذا الاتجاه سوف تمكّن جميع المواطنين من الاستفادة من التطوّرات الرقمية، مما يفسح المجال لمستقبل أكثر شمولية وازدهاراً.

وفي ظل الابتكار المستمر والاستثمار المتواصل في التقنيات التي يمكن الوصول إليها، تُعتبر المملكة في موقع يخوّلها أن تصبح جهة رائدة عالمياً في مجال الشمولية الرقمية كجزء من رؤية 2030. فتحقيق هذه الأهداف سوف يعزز جودة الحياة، والنمو الاقتصادي، والتماسك الاجتماعي.

ويُعدّ التعاون بين جميع أصحاب المصلحة والجهات الحكومية، والشركاء من القطاع الخاص، والمجتمع المدني أمراً ضرورياً للحفاظ على الزخم وبناء مجتمع رقمي قائم بالكامل على مبدأ الشمولية.

5. التعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية وفيما بينها؛ لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الرقمية الحكومية.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة إلى البيانات والتقنيات وشبكات الاتصالات.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص أو الغير ربحي، داخل المملكة أو خارجها، ممن يتوجب عليهم التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة في المملكة.
معايير إمكانية الوصول	مجموعة من الإرشادات والمتطلبات التي تحدد سبل جعل المحتوى الرقمي والتقنية سهلة الوصول للمستفيدين ذوي الإعاقة وكبار السن.
إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب (WCAG)	تعد توجيهات معترف بها دولياً لسهولة الوصول إلى محتوى الويب، أعدّها الاتحاد العالمي للويب (W3C) الذي يلبي احتياجات الأفراد والمنظمات والحكومات.
تجربة المستفيد	تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام؛ لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.
خصائص إمكانية الوصول	وظائف و/أو قدرات محددة صُممت خصيصاً لتعزيز إمكانية الوصول لمحتوى الويب للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
الإعاقة الإدراكية	ضعف في قدرة الشخص على التفكير أو الفهم أو التعلم أو التذكر.
الإعاقة السمعية	الإعاقة التي تحدّ من قدرة الفرد على سماع الأصوات المختلفة جزئياً أو كلياً.
الإعاقة البصرية	حالة مرضية أو إعاقة تؤثر على البصر أو الرؤية، بما يؤدي إلى فقدان البصر جزئياً أو كلياً، والحد من قدرة الفرد على إدراك المعلومات المرئية وتمييزها.
الإعاقة الحركية	إعاقة تؤثر على قدرة الشخص على الحركة أو المشي أو استخدام الأطراف بشكل فعّال، بما يتسبب في وجود صعوبات تتعلق بالحركة البدنية والمهارة الحركية.

6. قائمة المراجع

1. World Health Organization. (n.d.). *Disability*. https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1

2. Gartner. (2019, October 30). Gartner says diversity and inclusion are the No. 1 talent management priority for CEOs. https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-10-30-gartner-says-diversity-and-inclusion-are-the-no--1-ta

3. McKinsey & Company. (2023, Jan 13). *Diversity, equity, and inclusion lighthouses 2023*. https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/diversity-equity-and-inclusion-lighthouses-2023

4. Digital Government Authority. (2025, May 05). Saudi Arabia ranks first in e-Government services. https://dga.gov.sa/ar/news/saudi-arabia-ranks-first-in-e-government-services-third-time

5. Bureau of Experts at the Council of Ministers. (n.d.). *Details of the Law* https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/e52b691a-785c-42a7-8916-b07d00e4fd38/1

6. World Health Organization. (n.d.). *Blindness and visual impairment*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment

7. World Health Organization. (n.d.). *Deafness and hearing loss*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss

8. World Health Organization. (2022, July 14). Musculoskeletal conditions. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/musculoskeletal-conditions

9. Hussain, M. A., et al. (2020). Digital inclusivity for individuals with disabilities: Barriers and solutions. *Frontiers in Public Health, 7,* Article 679. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6966773/

10. Saudi Census Portal. (n.d.). Census 2022 dashboard. https://portal.saudicensus.sa/portal/public/3708/4360/4362?type=DASHBOARD

11. General Authority for Statistics. (n.d.). Kingdom of Saudi Arabia disability statistics report. https://www.stats.gov.sa/ar/statistics-tabs?tab=436312&category=2366987

12. General Authority for Statistics. (2022). Disability report in Saudi Arabia. https://www.stats.gov.sa/w/?الصحة-و-الإعاقةcategory=417709&tab=436327

13. World Bank. (n.d.). Population ages 65 and above (% of total population) - Saudi Arabia. https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.65UP.TO.ZS?locations=SA&utm_source=chatgpt.com

14. World Wide Web Consortium (W3C). (n.d.). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. https://www.w3.org/TR/WCAG22/

15. Digital Government Authority. (n.d.). *Guideline For Web Accessibility of Digital Channels Content to Serve People with Disabilities and the Elderly* https://www.dga.gov.sa/ar/Web_Accessibility_of_Government_Websites

16. Authority for People with Disabilities. (n.d.). Digital inclusion program. https://apd.gov.sa/web/content/15711?unique=0d23ee619dbb470672c2272b00c697106093f858

17. Statista. (n.d.). Internet user penetration in Saudi Arabia from 2015 to 2023. https://www.statista.com/statistics/484930/internet-user-reach-saudi-arabia/

18. Digital Government Authority. (n.d.). Digital inclusion guide. https://dga.gov.sa/sites/default/files/2023/Digital_Inclusivity_Guide

19. United Nations Economic and Social Commission for Western Asia (UNESCWA). (n.d.). *Whole-of-government: Saudi Arabia's digital transformation*. https://stage-unescwa.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/26-Whole-of-Government-KSA-DGA-en.pdf

20. Digital Government Authority. (n.d.). *Design system*. https://design.dga.gov.sa/

استطلاع الآراء حول الدراسة عبر الرابط التالي:

الاستبيان

رمز الاستجابة السريع

للتفضل بزيارة الرابط التالي للمزيد من الدراسات البحثية:

الدراسات البحثية

رمز الاستجابة السريع

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGA.GOV.SA