



تقرير عن النتائج والتوصيات الرئيسية للمشاركة الرقمية

تمكين الفئات الأكثر احتياجاً من خلال الشمول الرقمي

2024

نسخة 1.2

1. الملخص التنفيذي

يستعرض هذا التقرير أبرز النتائج والرؤى العامة والإجراءات الناتجة عن مبادرة المشاركة الرقمية المنفذة عبر منصة شارك. هدفت المشاورة إلى جمع آراء متنوعة من أفراد المجتمع لدعم عملية اتخاذ القرار وتعزيز الشفافية بين الحكومة والجمهور.

أهم المؤشرات:

اجمالي المشاركين	139 مشاركاً
المدة	شهر واحد (من 15 نوفمبر – 15 ديسمبر 2024)
الموضوعات الرئيسية	الشمول الرقمي، الوصول الرقمي، المهارات الرقمية، المشاركة المجتمعية، الفئات الأكثر احتياجاً
الفئة المستهدفة	الجمهور العام، والفئات الأكثر احتياجاً (العمالة الوافدة، كبار السن، النساء، وأصحاب الهمم).
ملخص المخرجات	• أبرز المشاركون أن تعقيد المنصات وضعف المهارات الرقمية يمثلان أهم التحديات التي تعيق الشمول الرقمي. • كما أوصى المجتمع باستخدام لغة مبسطة، وتصميمات سهلة الاستخدام للهواتف الذكية، ودعم لغات متعددة، وتنظيم ورش عمل لتطوير المهارات الرقمية بما يضمن وصول جميع المستخدمين إلى الخدمات الحكومية بثقة. • تسهم هذه الرؤى مباشرة في تحقيق أهداف استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025 المتعلقة بالشمولية وسهولة الوصول.

2. المقدمة

عنوان المشاركة	تمكين الفئات الأكثر احتياجاً من خلال الشمول الرقمي
نوع المشاركة	مشورة
شرح مختصر	تهدف هذه المشورة إلى جمع آراء أفراد المجتمع حول سبل تعزيز الشمول الرقمي وتمكين الفئات الأكثر احتياجاً العمالة الوافدة وكبار السن وأصحاب الهمم، من الوصول إلى الخدمات الرقمية بسهولة وأمان. كما تسعى إلى تحديد التحديات والحلول الممكنة لضمان مشاركة الجميع
الهدف من المشاركة	• جمع آراء ومقترحات الجمهور حول كيفية تطوير المبادرات الرقمية لخدمة الفئات الضعيفة والمستضعفة بشكل أفضل. • تحديد أبرز التحديات التي تواجه هذه الفئات عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. • استكشاف أفكار وحلول مبتكرة تعزز الوصول الرقمي المتكافئ لجميع سكان دولة الإمارات.
الفئة المستهدفة	الجمهور العام، والفئات الأكثر احتياجاً (العمالة المهاجرة، كبار السن، النساء، وأصحاب الهمم).
الجهة المسؤولة	الحكومة الرقمية (Dgov)
تاريخ البدء	15-11-2024
تاريخ الانتهاء	15-12-2024
مدة المشاركة	شهر واحد
اللغات المستخدمة	العربية والإنجليزية
وسائل التسويق	منصة شارك

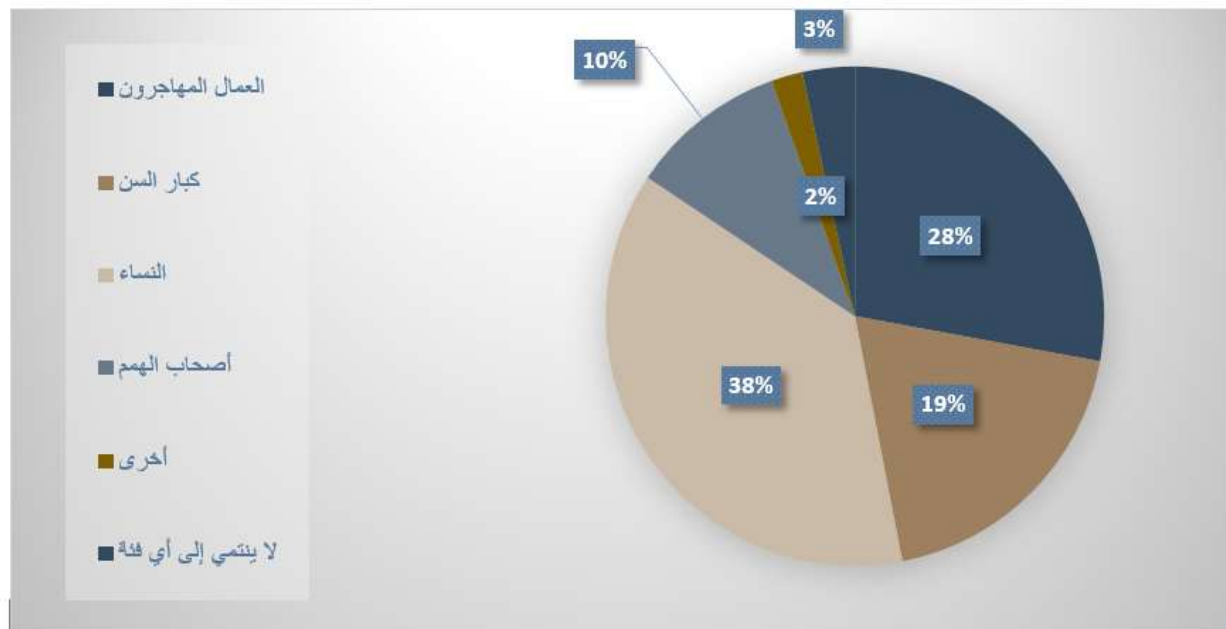
3. بيان المشاركات

عدد المشاركين	139
عدد التعليقات	6

التوزيع الديموغرافي:

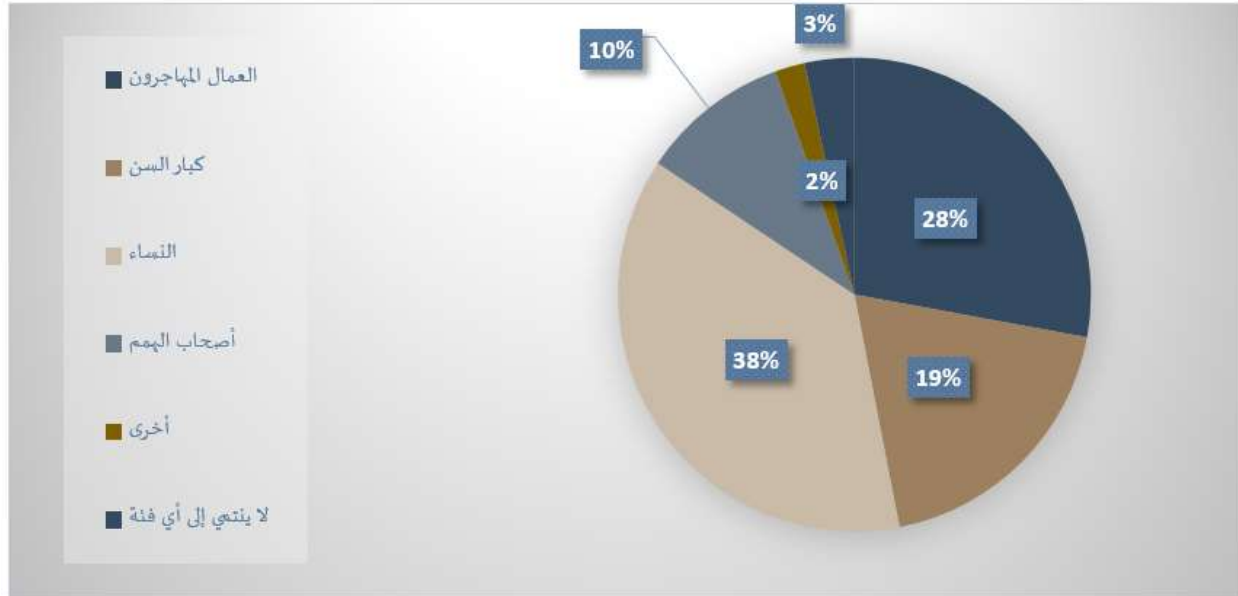
إجمالي عدد المشاركات: 139

العمالة المهاجرة:	27.89%	(41 مشاركاً)
كبار السن:	19.05%	(28 مشاركاً)
النساء:	37.41%	(55 مشاركة)
أصحاب الهمم:	10.20%	(15 مشاركاً)
فئات أخرى:	2.04%	(3 مشاركين)
لا ينتمي لأي فئة محددة:	3.40%	(5 مشاركين)



4. عرض النتائج

سؤال 1 – أي من الفئات الضعيفة التالية تنتمي إليها أو تمثلها؟



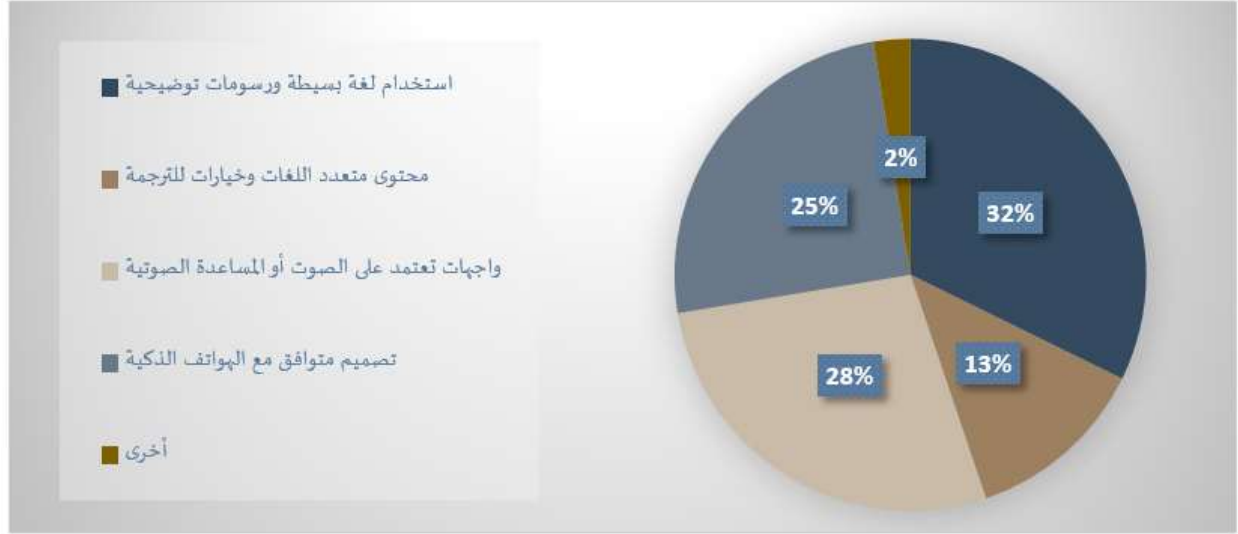
شكلت النساء أكبر مجموعة من المشاركين بنسبة 37٪، تلاها العمال المهاجرون بنسبة 28٪، ثم كبار السن بنسبة 19٪، مما يعكس تنوعاً واسعاً في تمثيل الفئات الأكثر احتياجاً.

سؤال 2 – ما هي أبرز التحديات التي تواجهها الفئات الضعيفة في استخدام الخدمات الرقمية؟



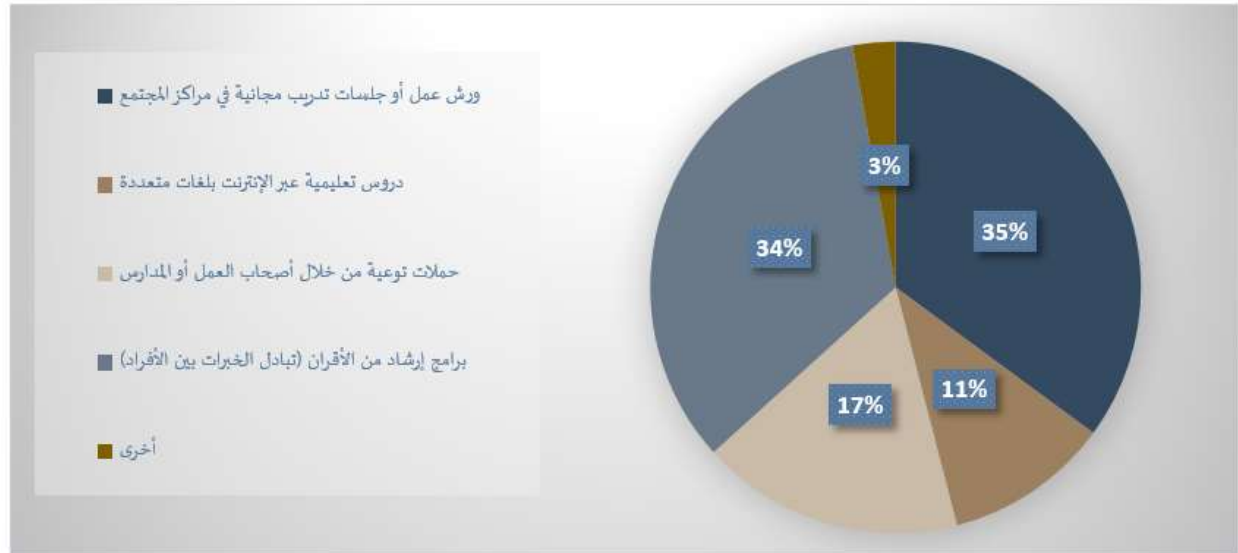
الاستنتاج: أغلب التحديات تتعلق بسهولة الاستخدام أكثر من كونها بنيوية أو تقنية، مما يؤكد الحاجة إلى تصميم أبسط وأكثر سهولة وتفاعلية.

سؤال 3 – كيف يمكن جعل المنصات الرقمية أكثر سهولة في الاستخدام ومتاحة للجميع؟



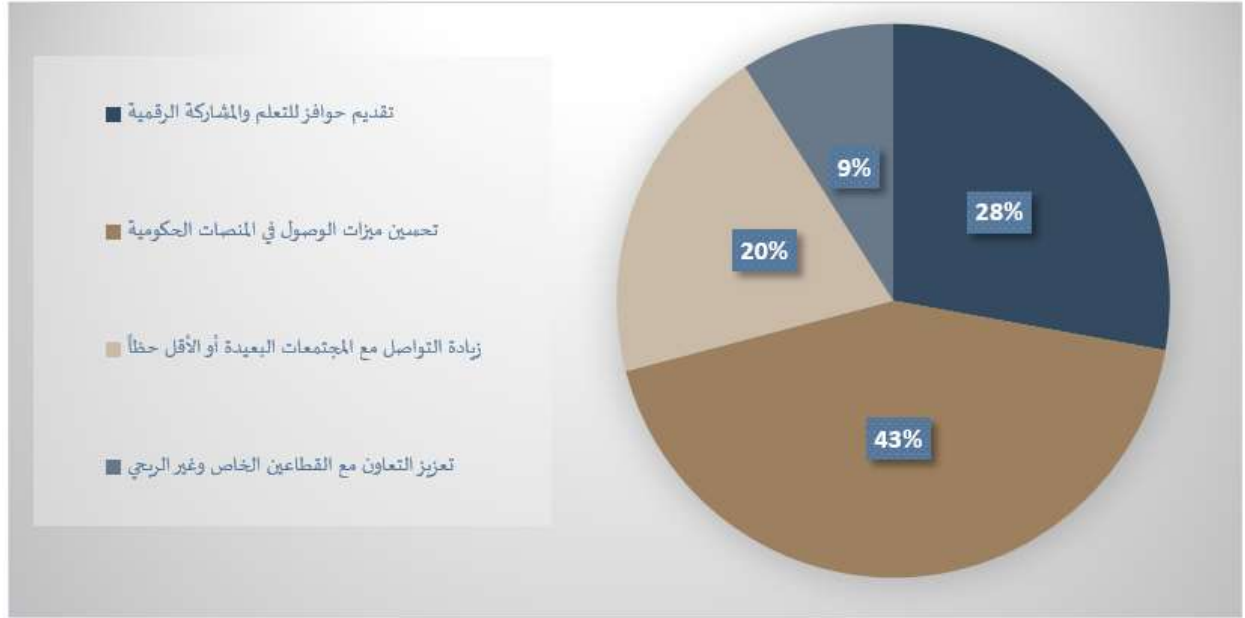
الاستنتاج: المستخدمون يرغبون في البساطة والشمولية والتصميم المتعدد الأشكال. تحسين وضوح المحتوى، وتوافق المنصات مع الهواتف الذكية، وتوفير أدوات تسهل الوصول يمكن أن يرفع بشكل كبير من تجربة المستخدم، خاصة للفئات الضعيفة.

سؤال 4 – ما نوع الدعم أو التدريب الذي يمكن أن يساعد في تحسين المهارات الرقمية بين الفئات الضعيفة؟



الاستنتاج: التعلم الحضوري والمجتمعي هو الأكثر فعالية. يفضل المشاركون التدريب التفاعلي والميداني والمحلي بدلاً من الاعتماد فقط على المواد التعليمية عبر الإنترنت.

سؤال 5 – برأيك، كيف يمكن لحكومة دولة الإمارات تعزيز المشاركة الرقمية والشمول؟



الاستنتاج: يرغب الجمهور في تحسينات تقودها الحكومة لزيادة سهولة الوصول إلى المنصات الرقمية، إلى جانب برامج تحفيزية وتشجيعية تعزز المشاركة الفعالة من مختلف الفئات

5. القرارات المتخذة

استناداً إلى النتائج والتوصيات المستخلصة من مشاوره تمكين الفئات الأكثر احتياجاً من خلال الشمول الرقمي، اعتمدت الحكومة الرقمية (DGov) القرارات والإجراءات التالية:

- التوعية بسياسة الوصول الرقمي
 - القرار: تعزيز الوعي بسياسة الوصول الرقمي الوطنية وتشجيع تطبيقها على مستوى الجهات الاتحادية لضمان توافق الخدمات الرقمية مع معايير التصميم الشامل.
 - آلية التنفيذ: يتولى فريق التبني تنظيم جلسات توعوية، وتعميم الإرشادات المحدثة، والترويج لأفضل الممارسات في مجال الامتثال لمعايير الوصول الرقمي بين فرق الخدمات الحكومية.
 - الجدول الزمني: تنفيذ حملة التوعية وبرامج التدريب خلال الربعين الثاني والثالث من عام 2025.
- دعم اللغات المتعددة في نظام تصميم حكومة الإمارات
 - القرار: التوصية بإضافة إرشادات ونصائح تصميمية خاصة بتعدد اللغات ضمن نظام تصميم حكومة الإمارات، بهدف تعزيز الوصول المتعدد اللغات وتوحيد التجربة عبر المنصات الحكومية.
 - آلية التنفيذ: يتولى فريق التبني دمج المكونات والتوصيات الجديدة بالتعاون مع مسؤولي الخدمات الرقمية.
 - الجدول الزمني: إدراج التحديث ضمن النسخة القادمة من النظام في الربع الرابع من عام 2025.
- حملات توعية ومشاركة شاملة
 - القرار: إطلاق حملات توعية عامة تسلط الضوء على قصص نجاح في مجال الشمول الرقمي، وتشجع الاستخدام الآمن والوثائق للخدمات الحكومية الإلكترونية.
 - آلية التنفيذ: تنفيذ الحملة من قبل فريق التبني بالتعاون مع فريق الاتصال المؤسسي.
 - الجدول الزمني: التنفيذ مستمر ابتداءً من الربع الثالث من عام 2025.
- التكامل المستمر للملاحظات الجمهور
 - القرار: الحفاظ على قنوات تواصل مفتوحة عبر منصة شارك.امارات لاستقبال الملاحظات المستمرة حول سهولة الوصول وتجربة استخدام الخدمات الحكومية.
 - آلية التنفيذ: يتولى فريق التبني الإشراف على جمع وتحليل الملاحظات بشكل دوري.
 - الجدول الزمني: عملية مستمرة طوال عام 2025

6. موارد

- رابط المشورة على شارك.امارات

<https://sharik.ae/ar-ae/digital-participation/consultation-detail?guid=8f08f87d-d2b2-4158-b1fa-ade1167b130a&?name=empowering-vulnerable-communities-through-digital-inclusion>



تمكين الفئات الأكثر احتياجاً من خلال الشمول الرقمي

جهة النشر: الحكومة الرقمية

دعوى

تاريخ الإغلاق: 15 ديسمبر 2024

مشورة

عام

تهدف هذه المشورة إلى جمع آراء أفراد المجتمع حول سبل تعزيز الشمول الرقمي وتمكين الفئات الأكثر احتياجاً العمالة الوافدة وكبار السن وأصحاب الهمم. من الوصول إلى الخدمات الرقمية بسهولة وأمان. كما تسعى إلى تحديد التحديات والحلول الممكنة لضمان مشاركة الجميع.

موجز المشاركة

في إطار جهود دولة الإمارات لبناء مجتمع شامل وقمّج رقمياً، تهدف هذه المشورة إلى مهم كيفية مساهمة التكنولوجيا في سد الفجوات الرقمية بين الفئات الأكثر احتياجاً. كما تسعى إلى ضمان الوصول المتكافئ إلى الخدمات الحكومية الرقمية للجميع. وخاصة العمالة الوافدة وكبار السن والنساء وأصحاب الهمم. من خلال تحديد التحديات الحالية، والاستماع إلى آراء الجمهور، وتشجيع الحلول المبتكرة التي تعزز الشمول الرقمي على مستوى الدولة. الأهداف: - جمع آراء الجمهور حول كيفية تعزيز مبادرات للحلول الرقمي لخدمة الفئات الأكثر احتياجاً، بما في ذلك العمالة الوافدة وأصحاب الهمم وكبار السن. - تحديد أبرز التحديات التي تواجه هذه الفئات في الوصول إلى الخدمات الرقمية الحكومية واستخدامها. - استكشاف الأفكار والحلول المبتكرة التي تضمن المساواة في الوصول الرقمي لجميع المقيمين في دولة الإمارات. النتائج المتوقعة: - فهم أعمق للفجوات في إمكانية الوصول واحتياجات المستخدمين من الفئات الضعيفة. - توصيات عملية لتعزيز شمولية وسهولة استخدام المنصات الرقمية. - زيادة مستوى المشاركة المجتمعية والوعي بالحقوق والفرص الرقمية. - دعم تحقيق أهداف استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025 في مجالات الشمول والمشاركة.

