03

تمكين أصحاب الهمم ودمجهم في المجتمع

كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يسهم في الارتقاء بالخدمات الحكومية المقدمة لأصحاب الهمم في دبي؟

لماذا يعد الارتقاء بخدمات أصحاب الهمم من التحديات العالمية التي تتطلب حلولاً مبتكرة؟

يتطلب أصحاب الهمم تسهيلات وترتيبات خاصة، وهو ما قد يمثل عائقاً يمنعهم في الكثير من الأحيان من الاستفادة الكاملة من الخدمات الحكومية حول العالم، مثل الخدمات المتوفرة عبر المنصات الإلكترونية الحكومية التي لا تراعي احتياجات هذه الفئة الهامة في المجتمع. تشير التقديرات إلى أن نحو 42% من أصحاب الهمم حول العالم أكدوا مواجهة صعوبات في استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية[1]. وقد توجد هذه التحديات بشكل مادي متمثلة في الصعوبات التي قد يواجهها أصحاب الهمم أثناء تنقلهم من مكان لآخر، أو عدم ملاءمة المرافق التعليمية لاحتياجاتهم، وارتفاع مستويات الفقر ضمن هذه الفئة، ما يؤثر سلباً على جودة حياتهم. وقد حذرت منظمة الصحة العالمية من تداعيات تلك المعوقات التي تحول دون دمج الأفراد الذين يحتاجون إلى تسهيلات وترتيبات خاصة ضمن المجتمع والاقتصاد[2]. ولكن، على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز قدرة هؤلاء الأفراد على استخدام المرافق والانتفاع من الخدمات الحكومية، إلا أن الاختلاف ما يزال كبيراً في مستويات المساعدة المالية والدعم الذي تقدمه لهم الدول، ما يسلّط الضوء على أهمية استحداث سياسات وإنشاء مرافق أكثر مراعاةً لاحتياجاتهم، بما يضمن انتفاع جميع فئات المجتمع من الخدمات الحكومية.

أبـــرز الإحصـــاءات

تشير تقديرات أحد الاستبيانات أن

42%

من أصحاب الهمم الذين شاركوا في الاستبيان يؤكدون مواجهة صعوبات في استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية، إلى جانب تحديات تمنعهم من استخدام الخدمات الحكومية الرقمية[1].

تقريباً

1.3 مليار

عدد أصحاب الهمم الذين يعانون من إعاقات شديدة حول العالم، أي أنّ شخصاً واحداً من أصل كل 6 أشخاص في العالم هو من أصحاب الهمم الذين يعانون من إعاقات شديدة[2].

خصصت ميزانية دبي لعام 2025 نسبة وصلت إلى

30%

من إجمالي الإنفاق الحكومي لقطاع التنمية الاجتماعية من إجمالي الإنفاق الحكومي لقطاع التنمية الاجتماعية[3].

الوضـــع الحـــالي فـــي دبـــي

بحلول عام 2020، كانت قد حققت دبي نجاحاً كبيراً في إتاحة خدماتها ومرافقها الحكومية لجميع فئات المجتمع، وأطلقت استراتيجيات وخطط عمل ذات تأثير ملموس لضمان استمرار هذا النجاح[4]. كما أطلقت برامج شاملة لإصدار الشهادات وتقديم البرامج التدريبية التي تراعي احتياجات أصحاب الهمم في القطاعات الرئيسية. وجدير بالذكر أن هيئة كهرباء ومياه دبي قد حصلت على لقب أفضل جهة حكومية صديقة لأصحاب الهمم ضمن جوائز برنامج دبي للتميز الحكومي 2024[5]. لكن هذا النجاح يضيف المزيد من المسؤوليات، وعلى دبي مواصلة بذا الجهود وتعزيز الابتكار لتحقيق المزيد من النجاح في مجال تمكين أصحاب الهمم ودمجهم في المجتمع. من هذا المنطلق، تدرس دبي حالياً الحلول القائمة على تقنيّات الذكاء الاصطناعي من أجل تحقيق أهدافها وتحسين الخدمات التي تقدمها لهذه الفئة من المجتمع.

دور الذكـاء الاصــطنــاعي

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتيح لجميع فئات المجتمع الاستفادة من الخدمات الحكومية من خلال الاستفادة من تقنياته المتنوعة، مثل الصور الرمزية الرقمية، وخدمات ترجمة لغة الإشارة، وخاصيّة التعرف على الكلام. على سبيل المثال، يمكن للصور الرمزية التي ينتجها الذكاء الاصطناعي أن تترجم على الفور اللغة المنطوقة إلى لغة الإشارة، ما يسهّل عملية التواصل مع أصحاب الهمم الذين يعانون من صعوبات في السمع. كما يمكن تعزيز تفاعل الأفراد مع الخدمات الحكومية باستخدام برامج المساعدة على التواصل بلغة الإشارة لضمان التواصل الفعّال بين الجانبين. كما يمكن الاستفادة من برامج التعرف على الكلام بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تقديم مساعدة مباشرة ودقيقة للأفراد أثناء الحصول على أي من الخدمات الحكومية. وبشكلٍ عام، سوف تسهم هذه التقنيات المتنوعة وغيرها في إتاحة الخدمات الحكومية لجميع فئات المجتمع، ومن ضمنهم أصحاب الهمم.

تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في دبي

تحرص دبي على مواصلة تمكين أصحاب الهمم ودمجهم في المجتمع من خلال تبني الذكاء الاصطناعي في توفير الخدمات الحكومية، إذ يسهم تبني حلولاً مثل الصور الرمزية الرقمية التي تترجم اللغة المنطوقة إلى لغة الإشارة، وأدوات التعرف على الكلام، وغيرها من التقنيات، في إحداث تحوّلات تمكّن جميع فئات المجتمع من الاستفادة من الخدمات الحكومية. فعلى سبيل المثال، توفّر مراكز شرطة دبي الذكية حالياً خدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع دون تدخل بشري، وتقوم من خلال الذكاء الاصطناعي بترجمة لغة الإشارة وإعداد محاضر نصّية لأصحاب الهمم الذين يعانون من صعوبات في السمع والنطق. كما تواصل دبي سعيها لاستكشاف إمكانات الذكاء الاصطناعي للاستفادة من الفرص التي يوفرها وضمان مستقبل أكثر دمجاً لجميع أفراد وفئات المجتمع.

المـراجـع

[1] Deloitte Insights, “Inclusive Digital Government Services,” www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/inclusive-digital-government-services.html, accessed 2024.
[2] World Health Organisation, “Disability and Health,” www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health, accessed 2024.
[3] Government of Dubai, “Debt Management Office,” www.dmo.dof.gov.ae/en/news-and-publications/latest-press-releases/ruler-of-dubai-approves-dubai-government-s-general-budget-cycle-for-2025-2027, accessed 2024.
[4] Urban Agenda Platform, “Dubai Universal Accessibility Strategy,” www.urbanagendaplatform.org/best-practice/dubai-universal-accessibility-strategy-and-action-plan-duasap, accessed 2024.
[5] Dubai Electricity and Water Authority, www.dewa.gov.ae/en/about-us/pod/pod-services, accessed 2024.