

# الشمولية في شراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الحكومة والقطاع العام دليل لإشراك موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

## المقدمة

تم تكوين هذه الوثيقة من قبل G3ict - المبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة - لمساعدة وكالات الحكومة والقطاع العام على جميع المستويات (مثل الحكومات الوطنية وحكومات الولايات والحكومات المحلية والسلطات البلدية والإقليمية والبرامج الممولة من الحكومة) في دمج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي يمكن الوصول إليها في سياساتها وممارساتها. والهدف من ذلك هو التأكد من أن وكالات الحكومة والقطاع العام مجهزة تجهيزاً جيداً للتحرك نحو التزام أقوى يجعل إمكانية الوصول جزءاً من مشترياتهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما في ذلك وجود ارتباطات أكثر إنتاجية بشأن الشمول الرقمي مع موردي التكنولوجيا. سيساعد دليل المناقشة هذا الحكومات ووكالات القطاع العام على الاستعداد لهذه الالتزامات. هذا الدليل هو أحد الموارد العديدة التي طورتها G3ict وشركاؤها لدعم الإدماج الرقمي في جميع أنحاء العالم.

تعترف [اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة \(CRPD\)](#) بإمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كحق من حقوق الإنسان (المادة 9) وكعامل محفز لحقوق الإنسان الأخرى. انضمت 177 دولة حول العالم إلى اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

تتوافق العديد من القوانين واللوائح والسياسات الوطنية والمحلية مع التزامات اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ومع معايير إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة عالمياً على سبيل المثال [EN 301 549](#) (الاتحاد الأوروبي) ؛ [القسم 508 من المتطلبات الفنية لقانون إعادة التأهيل لعام 1973](#) (الولايات المتحدة) و [WCAG 2.0 / ISO / IEC 40500](#) (2013) في أوائل عام 2018 ، أصدرت W3C إصداراً محدثاً عن الإصدار القياسي ، [WCAG 2.1](#).

➤ بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، **إمكانية الوصول** هي إمكانية استخدام التقنية السائدة مثل الكمبيوتر أو الهاتف المحمول أو كشك الخدمة الذاتية أو قطعة من البرامج من قبل أكبر مجموعة ممكنة من المستخدمين ، بغض النظر عن قدراتهم أو إعاقاتهم. تسهل إمكانية الوصول على أي شخص مشاهدة الجهاز والاستماع إليه واستخدامه وتخصيص بيئته الرقمية بناءً على اختياراته واحتياجاته وقدراته. تعد إمكانية التشغيل التفاعلي بين ميزات الوصول المتكاملة والتقنيات الإضافية التي يمكن الوصول إليها ضرورية لضمان إمكانية الوصول لمجموعة كاملة من الأشخاص ذوي الإعاقة.

- تحدد سياسات المشتريات العامة جميع التوقعات والمعايير وحدود كيفية شراء السلع والخدمات وتطوير البنية التحتية. وقد اجتذبت عمليات المشتريات العامة مزيداً من الاهتمام كأداة سياسية فعالة لتعزيز إمكانية الوصول إلى معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات والتطبيقات والخدمات التي تشتريها الحكومات أو البرامج الممولة من الحكومة على جميع المستويات. من الممارسات الشائعة للحكومات تعزيز خصوصية وأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تضمينها كجزء من مشترياتها. يمكن إضافة إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأولوية بطريقة مماثلة.
- **معايير الوصول ذات الصلة عالمياً مثل EN 301 549 (الاتحاد الأوروبي) ، WCAG 2.0 / ISO / IEC 40500 والمتطلبات الفنية للقسم 508 من قانون إعادة التأهيل في الولايات المتحدة** و يُشار إليها عادةً كمعايير في طلبات تقديم العروض. يقوم العديد من بائعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتصميم وتطوير منتجاتهم وخدماتهم لتلبية هذه المعايير. من الممارسات الشائعة أن تطلب الحكومات من الموردين تقديم تقارير الامتثال لإمكانية الوصول التي توضح كيفية استيفائهم لهذه المعايير.

## دليل المناقشة

### الضرورة المؤسسية

- في عالمنا اليوم ، الحكومات ووكالات القطاع العام مسؤولة عن خلق فرص متساوية في الحصول على فرص العمل والتعليم وتوفير الخدمات العامة ، بما في ذلك ، الوصول إلى أنظمة العدالة ، لاي شخص و بمختلف القدرات من خلال خلق بيئة رقمية شاملة. وهذا يشمل الأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية/ بصرية وإدراكية ومعرفية ، بالإضافة إلى الأشخاص ذوي الإعاقات الخفية أو المؤقتة (بسبب الإصابات والأمراض والتعب وما إلى ذلك) وحتى المتحدثين الأصليين.
- نظراً للتطور السريع للمجتمع الرقمي ، تتحمل الحكومات ووكالات القطاع العام مسؤولية تزويد كل مواطن بالمهارات اللازمة والوصول.

### دور مزودي التكنولوجيا

- تعتمد الحكومات ووكالات القطاع العام في جميع أنحاء العالم ، سواء كانت مدينة أو ولاية أو قطاع وطني ، بشكل كبير على مزودي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنتجات والخدمات والخبرة. وغالبًا ما يمتد هذا الاعتماد إلى الأهداف والمتطلبات القانونية المتعلقة بإمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدماج الرقمي.
- سمعت G3ict من الحكومات ووكالات القطاع العام و مزودي التكنولوجيا أن الالتزامات بين الطرفين غالبًا ما تكون غير مثمرة ومستنيرة بالقدر الكافي فلدى العديد من الحكومات ووكالات القطاع العام وعي قليل بإمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويمكن أن تستفيد من مناقشات أعمق وأكثر تنظيماً مع مزودي التكنولوجيا.
- لدى العديد من مزودي التكنولوجيا التزام قوي بالمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها ولكنهم غير قادرين على ربطها بالأهداف والاستراتيجيات المحددة للحكومات ووكالات القطاع العام.

تم تطوير دليل المناقشة لمساعدة الحكومات ووكالات القطاع العام على إشراك مزودي التكنولوجيا في مناقشات أكثر إنتاجية حول إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدمج الرقمي، مما يدعم في نهاية المطاف مجتمعاً أكثر شمولاً. حيث يصل بكل شخص إلى أقصى إمكاناته.

### التحضير للمناقشات مع البائعين

لرفع قيمة استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن للحكومات ووكالات القطاع العام الاستعداد للتفاعل مع مزودي التكنولوجيا مع مراعاة الاعتبارات التالية:

➤ **متى؟** - غالباً ما تجري المناقشات مع موردي التكنولوجيا حول إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدمج الرقمي أثناء عملية الشراء ، في مرحلة أبحاث السوق أو أثناء تقييم الاستجابات لدعوة العطاء / طلب العرض.. يمكن للحكومات ووكالات القطاع العام اتخاذ هذه التدابير قبل الشروع في مناقشات مع الموردين:

- تحديد أصحاب المصلحة الداخليين الرئيسيين الذين يجب أن يكونوا على دراية بالمناقشات مع البائعين والمساهمة فيها؛
- رفع الوعي داخلياً حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن الوصول إليها والدور الذي تلعبه للمواطنين والموظفين؛
- تقييم الاستخدام الحالي وحاجة الوكالات الحكومية أو القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يسهل الوصول إليها؛
- تقييم احتياجات إمكانية الوصول الحالية والمحتملة للمواطنين والموظفين؛
- قم بإجراء بحث للحصول على فكرة عما يقدمه السوق واستكشاف كيف قامت الحكومات الأخرى بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يسهل الوصول إليها لصالح المواطنين والموظفين.

### ➤ من؟

- المسؤولون من الوزارات والإدارات والوكالات الحكومية ، على المستوى الوطني وعلى مستوى الدولة والمواطن ، وضباط المشتريات ، والإداريين ، وموظفي قسم تقنية المعلومات / تكنولوجيا المعلومات ، ومتخصصي إمكانية الوصول ، وما إلى ذلك. يمكنهم تشكيل فرق عمل ، ومشاركة معرفتهم ورويتهم والمساهمة في عملية الشراء مما يخلق بيئة تخدم مصلحة الجميع؛
- ينبغي لمتخصصي الوصول والموظفين الذين يطلبون أدوات يسهل الوصول إليها للمستخدمين النهائيين وموظفي تكنولوجيا المعلومات المسؤولين عن نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يلعبوا دوراً هاماً في اتخاذ قرارات الشراء؛
- المواطنين والموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة.

➤ **ماذا؟** مقابلة بائعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومناقشة كيفية إنشاء بيئة رقمية شاملة. فيما يلي الأسئلة التي يمكن أن تثيرها الحكومات ووكالات القطاع العام مع موردي التكنولوجيا حول إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدماج الرقمي والنقاط المهمة التي يجب البحث عنها في استجابات الموردين.

سيساعدك الحصول على هذه المعلومات في اتخاذ أفضل قرار شراء. إن مشاركة الأسئلة مع الموردين قبل الاجتماعات ستتيح لهم الاستعداد التام والوعي بالمواضيع محل الاهتمام. لاحظ أن الإجابات المحتملة المدرجة مع كل سؤال أدناه تعكس كيف يمكن لمورّد بمستوى عالٍ من الوعي أن يتطابق.

## أسئلة للمناقشة ذات مغزى مع مقدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

| الرقم | موضوع المناقشة   | كيف يمكن أن يجيب كبار موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ...  |
|-------|--|---|
|       | التزام الشركة بإمكانية الوصول والعمليات الداخلية                                 |   |
| الرقم | موضوع المناقشة   | كيف يمكن أن يجيب كبار موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات...   |
| 1     | كيف يمكن لهيكل شركتك وسياساتها ان تدعم الالتزام الشامل بإمكانية الوصول والإدماج؟ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• لديها سياسة داخلية صريحة للشركة فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى منتجاتها وإجراءات التشغيل الداخلية وإدراجها لدعم هذه السياسة ؛</li> <li>• المديرين التنفيذيين الأعلى لديهم مشاركة نشطة في مواضيع إمكانية الوصول ؛</li> <li>• اعتبار إمكانية الوصول ميزة تنافسية وفرصة عمل ؛</li> <li>• إدراج إمكانية الوصول كمطلب في عمليات الامتثال والمسؤولية الاجتماعية ؛</li> <li>• أن يكون لديك متخصصون محترفون في إمكانية الوصول مثل الرئيس التنفيذي لإمكانية الوصول وفريق إمكانية الوصول في الشركة ومطوري البرامج والمديرين داخل مجموعات الشركات المسؤولة عن إمكانية الوصول ؛</li> <li>• له سمعة في العمل خارجيا مع المستخدمين النهائيين والعملاء لجمع التعليقات والتأثير على خرائط طريق المنتجات ؛</li> <li>• وجود فلسفة داخلية تخص الإدماج ومساعدة كل شخص على الوصول إلى أقصى إمكاناته وجعل إمكانية الوصول جزءاً لا يتجزأ من هذه الفلسفة ؛</li> <li>• إظهار الالتزام تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع والاندماج لموظفيهم ، بما في ذلك من خلال سياسات وبرامج التوظيف.</li> </ul> |
| الرقم | موضوع المناقشة   | كيف يمكن أن يجيب كبار موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات...   |
| 2     | ما نوع الخبرة التي تمتلكها شركتك في إنتاج التكنولوجيا التي يمكن الوصول إليها؟    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتمتعون بخبرة في جعل منتجاتهم متاحة ، يمكن أن يشرحوا الإجراءات التي يتخذونها لتلبية المتطلبات ومن يمكنهم مشاركة خرائط الطريق أو المبادئ التوجيهية للعملية ؛</li> <li>• وعى لمعايير إمكانية الوصول لتقنية شائعة الاستخدام وأهميتها لسياسات واحتياجات السوق في مختلف البلدان والمناطق ؛</li> <li>• يمكنهم أن يقدموا أمثلة على كيفية تلبية مختلف المعايير ومتطلبات الوصول؛</li> <li>• إدراكاً لمبادئ التصميم الشاملة / العالمية وتنفيذها في عملية التطوير؛</li> <li>• يمكن أن يقدم أمثلة على كيفية جمع تعليقات المستخدمين والعمل عليها لتحسين سهولة الاستخدام.</li> </ul>   |
| 3     | ما هي عمليات التطوير المحددة في شركتك التي                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل لديك عملية او نظام للتأكد من أن المنتجات التي تم إصدارها حديثاً تم تصميمها وتطويرها لتكون قابلة للوصول؛</li> </ul>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن أن يشرح كيف يمكن للتطبيقات المستقلة أن توفر ميزات وصول إضافية محددة بالتعاون مع منتجاتها التي يمكن الوصول إليها؛</li> <li>• وجود معيار داخلي لإمكانية الوصول أو دليل قائم على معايير الوصول العالمية المطلوبة في تطوير جميع المنتجات والخدمات؛</li> <li>• لديك فريق مخصص أو أفراد متاحين للتشاور مع مطوري المنتجات لضمان إمكانية استخدام المنتجات من قبل أكبر مجموعة ممكنة من المستخدمين؛</li> <li>• وجود متخصصين في إمكانية الوصول يركزون بشكل خاص على سوق القطاع العام؛</li> <li>• امتلاك قنوات للحصول على تعليقات من المستخدمين الفرديين ذوي الإعاقة والموظفين ذوي الإعاقة والعملاء الخارجيين ، كجزء من عملية التطوير.</li> </ul>   | <p><b>تضمن الوصول إلى منتجاتك؟</b></p>  |  |
| <p><b>كيف يمكن أن يجيب كبار موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات...</b></p>  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• نشر إعلانات المطابقة لإمكانية الوصول عن كيفية تلبية المنتجات لمعايير إمكانية الوصول العالمية ، مثل <a href="#">EN 301 549 (الاتحاد الأوروبي)</a> ، <a href="#">القسم 508 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973 (الولايات المتحدة الأمريكية)</a> والمتطلبات الفنية <a href="#">WCAG 2.0 / ISO / IEC 40500</a> ؛</li> <li>• توفير قناة للمشتريين لاي استفسارات حول نتائج بيانات المطابقة ؛</li> <li>• استخدم بروتوكولات اختبار إضافية للتحقق من إمكانية الوصول ، مثل مناهج الاختبار القائمة على الكود من أجل الامتثال والمطابقة لإمكانية الوصول ؛</li> <li>• يتعاون مع شبكة من المنظمات و / أو المؤسسات لاختبار إمكانية الوصول إلى المنتجات ؛</li> <li>• يمكن أن تصف كيفية تضمين المستخدمين ذوي الإعاقة في اختبارات قابلية الاستخدام أو إجراء اختبارات على سيناريوهات حالات الاستخدام الشائعة التي تشمل احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.</li> </ul> | <p><b>اختبار التوافق والمطابقة</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>كيف تختبر إمكانية الوصول إلى منتجاتك وتثبت الامتثال لمتطلبات إمكانية الوصول ومعايير إمكانية الوصول العالمية؟</b></p> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• اشرح كيف يمكن الوصول إلى التكنولوجيا التقليدية بشكل افتراضي للمستخدمين ذوي الإعاقات المختلفة ، وكيف يتم تشغيل وإيقاف ميزات الوصول في التكنولوجيا التقليدية في مواقف معينة وكيف يمكن للتكنولوجيا المساعدة أن تكون مكملة للتكنولوجيات التقليدية ، يمكن أن تكون مفيدة للأشخاص ذوي الإعاقات المعينة (مثل الإعاقة البصرية أو السمعية) ؛</li> <li>• مشاركة حالات الاستخدام التي توضح كيف تم استخدام المنتج من قبل المؤسسات والمستخدمين الآخرين في مواقف متشابهة وما حققوه من خلاله (على سبيل المثال ، إنشاء محتوى يمكن للمستخدمين الوصول إليه ، والتأكد من حصول جميع الموظفين والمواطنين على فرصة الوصول المتساوي إلى المحتوى ، وتلبية احتياجات ذوي صعوبات التعلم ، كما ساهم في تلبية احتياجات المهاجرين الجدد والمتحدثين الأصليين) ؛</li> <li>• تقديم رؤى واستراتيجيات لصالح جميع الموظفين والمواطنين دون استبعاد أي شخص ؛</li> </ul>          | <p><b>نشر المنتجات</b></p> <p><b>5</b></p> <p><b>كيف يمكن استخدام منتجك لتلبية احتياجات ومتطلبات الوصول الخاصة بنا؟</b></p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إظهار الميزات الفعلية بالإضافة إلى حالات الاستخدام والسيناريوهات لموظفي الحكومة والقطاع العام ، بما في ذلك متخصصي إمكانية الوصول ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات ، الذين هم على دراية أكثر بتقييم ما إذا كان المنتج يلبي احتياجات ومتطلبات إمكانية الوصول الحالية (كليًا أو جزئيًا).</li> </ul>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• وضح كيف أن المنتجات ليس لها وصمة وكيف يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استخدامها في التواصل والتعاون مع الآخرين دون إظهار إعاقاتهم؛</li> <li>• تحدث عن كيفية استخدام المنتجات أيضًا من قبل أشخاص ليسوا على دراية بإعاقاتهم أو لديهم مؤقتة بسبب الإصابة أو المرض أو التعب؛</li> <li>• تحليل كيف يمكن لإمكانية الوصول الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تحقق فوائد للعديد من الأشخاص ، على سبيل المثال المتحدثون غير الأصليين؛</li> <li>• يشير إلى كيف يمكن للأشخاص من جميع القدرات تحويل أنفسهم للاستفادة من إمكانية الوصول في المنتجات.</li> </ul>                        | <p>6 يرجى وصف كيف يمكن أن تتماشى إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أهداف واستراتيجيات الشمول الأوسع نطاقًا ومساعدتها. كيف يمكن استخدام المنتج الخاص بك من قبل مجموعة واسعة من المستخدمين أيا كانت قدراتهم؟</p> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تأكيد التوافق مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى التي تم تنفيذها بالفعل في نظام الوكالات الحكومية أو القطاع العام ، والتي يمكن أن تساعد أيضًا في زيادة قيمة الاستثمارات إلى أقصى حد.</li> </ul>   | <p>7 إلى أي مدى منتجك متوافق مع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الأخرى؟</p>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• توضيح كيف أن إمكانية الوصول جزء لا يتجزأ من المنتج ولا تزيد من التكاليف التي ستكبدتها الحكومة أو وكالة القطاع العام لضمان بيئة رقمية شاملة؛</li> <li>• بالنسبة للمنتجات التي تركز على إنشاء تقنيات يمكن الوصول إليها لذوي إعاقات معينة ، قم بتوضيح مجموعة الأشخاص الذين يمكنهم استخدامها.</li> </ul>  | <p>8 كيف تؤثر إمكانية الوصول على سعر منتجك؟</p>   |  |
|  | <p>دعم ما بعد البيع للتوزيع الفعال</p>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفصيل استباقي لكيفية دعمهم للتوزيع من قبل العملاء في وقت مبكر من عملية الشراء وليس بعده وكيف يمكن دمج هذا الدعم في لغة العقد الفعلية؛</li> <li>• إدراك أن التوزيع والاستخدام الفعلي لأي تكنولوجيا معلومات واتصالات هو قياس لعملية شراء ناجحة؛</li> <li>• لا تهتم فقط ببيع منتجاتها، ولكن أيضًا في زيادة معدل التوزيع؛</li> <li>• تقديم الاستشارات عبر الإنترنت / دون اتصال بالإنترنت لموظفي تكنولوجيا المعلومات بالوكالات الحكومية أو القطاع العام ، ومشاركة أفضل الممارسات، والمساعدة في تكييف المنتجات المشتراة مع احتياجات الوصول إلى العملاء وإدماجهم.</li> </ul> | <p>9 كيف يمكننا الاستفادة الكاملة من منتجك من حيث إمكانية الوصول والشمول؟ كيف يمكنك دعم توزيعنا لمنتجك؟</p>   |  |

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم وكالات الحكومة والقطاع العام لتحقيق أقصى استفادة من استثمارها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تنظيم التدريب والتوجيه لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المواطنين وأفراد المجتمع؛</li> <li>• تقديم مواد تدريبية على مواقعهم الإلكترونية وتحديثها بانتظام؛</li> <li>• توفير تدريب عبر الإنترنت دون اتصال بالإنترنت للمستخدمين النهائيين لضمان توزيع المنتج بنجاح واستخدام وظائفه الكاملة لصالح الجميع.</li> </ul>   | <p><b>10</b></p> <p>كيف يمكنك تقديم مواد تدريبية وتدريب عبر الإنترنت / دون اتصال؟</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إنشاء ودعم مجتمعات مشاركة المعرفة الخاصة بالمنتج حيث يمكن لمستخدمي منتجاتهم مشاركة خبراتهم، حالات الاستخدام، والسيناريوهات، والنصائح والحيل وتقديم أو طلب المشورة؛</li> <li>• اجعل نفسك متاحًا للمشاركة في المنظمات غير الحكومية ومجتمعات الجهات الخارجية لتثقيف المجتمع وزيادة العائد على الاستثمار في مؤسستك من خلال الاستخدام الواسع النطاق للمنتجات المشتراة؛</li> <li>• يساعد على توجيه المستخدمين إلى مجتمعات مشاركة المعرفة الحالية التي يعملون معها.</li> </ul> | <p><b>11</b></p> <p>كيف تدعم أو تشارك في مجتمعات تبادل المعرفة؟</p>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• حدد القنوات الرسمية التي يحصل فيها العملاء من ذوي الإعاقة على الدعم في المنتجات، بما في ذلك المشكلات والأسئلة حول إمكانية الوصول واستخدام تقنيات المساعدة ذات الصلة؛</li> <li>• مشاركة التحديثات التي تم إجراؤها على منتج بناءً على ملاحظات المستخدمين؛</li> <li>• لديك أكثر من طريقة لجمع التعليقات وإظهار كيفية فهمها واستخدامها.</li> </ul>  | <p><b>12</b></p> <p>كيف تجمع ملاحظات العملاء وتستخدمها؟</p>                           |

## مصادر إضافية

تم تطوير هذه الوثيقة لتتماشى بشكل جيد مع أدوات اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى الشاملة والميسرة التي طورتها G3ict وشركاؤها وخبراء عالميون. يرجى الرجوع إلى ما يلي:

- [تقرير نموذجي عن سياسة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](#)
- [دليل المدن الذكية للجميع لاعتماد سياسة مشتريات الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](#)
- [مجموعة أدوات سياسة إمكانية الوصول الإلكترونية للأشخاص ذوي الإعاقة](#)
- [بوابة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع](#)
- [9 خطوات لشراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسرة للتعليم الشامل](#)
- [اقتناء تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل التعليم الشامل: دليل لإشراك موردي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](#)
- [برنامج اختبار موثوق به لوزارة الأمن الداخلي الأمريكية.](#)

لمزيد من المعلومات حول إمكانية الوصول والتكنولوجيا، يرجى الانتقال إلى مواقع الويب [G3ict](#) و [الجمعية الدولية لمحترفي إمكانية الوصول \(IAAP\)](#).



لدى العديد من موردي التكنولوجيا أيضًا صفحات مخصصة لإمكانية الوصول على مواقعهم على الويب حيث يمكنك العثور على مجموعة من المعلومات ذات الصلة والمفيدة.