



## جائزة أبوظبي للتميز في دمج أصحاب الهمم "دمج" معايير جائزة محاور إمكانية الوصول

### المعيار الأول: بيئة فيزيائية مؤهلة (50%)

الجهود المبذولة لتوفير البيئة الفيزيائية الدامجة بحيث تكون مرافق المنظمة مهيأة لأصحاب الهمم ومتوافقة مع معايير التصميم الشامل مثل كود الامارات للبيئة المؤهلة، بما يمكن أصحاب الهمم من سهولة الوصول والتنقل والاستخدام وممارسة انشطتهم بيسر، ويمكن أن يتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

#### 1. الوصول الشامل للمرافق:

تضمن المنظمة سهولة الوصول للمباني بكل يسر وسهولة من قبل أصحاب الهمم (مثال: بتوفير مداخل خاصة، أبواب أوتوماتيكية، أبواب عريضة، مقابض الأبواب بتصميم وقوة دفع بسيطة وارتفاعاتها مناسبة، عدد كافٍ من مواقف السيارات المهيأة، مسارات واسعة، منحدرات مهيأة وأمنة ومقابض حماية ملائمة...الخ)

#### 2. تصميم المرافق الشامل:

توفر المنظمة مرافق داخلية مصممة بما يناسب حركة أصحاب الهمم، وبشكل يسهل استخدامها والتنقل داخلها ويوفر أماكن مريحة ووظيفية للجلوس والتفاعل الاجتماعي والحصول على الخدمات بسهولة ويسر (مثال: المسارات الواسعة، المنحدرات الملائمة، المصاعد الكبيرة والمزودة بالإعلانات الصوتية والازار المضاءة ولغة بريل، الاثاث والكاونترات بارتفاع وتصميم مناسب او القابل للتعديل، الارضيات غير المنزلقة، الإضاءة المناسبة..الخ)

#### 3. الأمان والسلامة:

تعمل المنظمة على توفير تدابير الأمان والسلامة اللازمة لحماية أصحاب الهمم، بما في ذلك توفير إشارات الطوارئ الصوتية والمرئية ومخارج الطوارئ ومسارات هروب مصممة بشكل مناسب، مع ضمان وجود كادر مدرب ومؤهل من الموظفين لإخلاء أصحاب الهمم في حالة الطوارئ.

#### 4. التقنيات والأجهزة المساعدة:

توفر المنظمة التقنيات والأجهزة المساندة لأصحاب الهمم) مثل أجهزة المساعدة الصوتية، أجهزة التكبير للمساعدة في الرؤية، أدوات التحكم باللمس، الكراسي المتحركة، أجهزة الرفع، والتكنولوجيا المساعدة وغيرها.

#### 5. التوجيه والعلامات الإرشادية:

توفر المنظمة الإشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لأصحاب الهمم تشمل التوجيه (البصري والسمعي والحسي مثل العلامات الأرضية tactiles) كما تعمل على توفير لافتات ولوحات إرشادية بحروف طباعة كبيرة وبطريقة برايل بشكل يسهل قراءتها وفهمها في مرافق الجهة.

## 6. المرافق الصحية (الحمامات) المهيأة:

تضمن المنظمة توفير مرافق صحية (حمامات) مهيأة وملائمة لأصحاب الهمم يسهل الوصول إليها تتوافق مع المعايير العالمية للوصول الشامل وتحرص على تشغيلها وصيانتها بشكل دوري.

## 7. النتائج:

قياس جهود المنظمة لتوفير البيئة الفيزيائية المؤهلة من خلال قياسات رأي ومؤشرات أداء والاستفادة منها في التحسين، ويمكن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر: (نسبة الالتزام بمتطلبات التصميم الدامج وحسب المعايير العالمية/ كود الإمارات للبيئة المؤهلة، متوسط الوقت المستغرق للتنقل داخل المباني، نسبة رضا المتعاملين من أصحاب الهمم عن البيئة الفيزيائية، نسبة رضا الموظفين من أصحاب الهمم عن البيئة الفيزيائية، عدد مرات التدريب على الاخلاء الآخذ بعين الاعتبار احتياجات أصحاب الهمم)

## المعيار الثاني: بيئة معلوماتية ورقمية مؤهلة (50%)

الجهود المبذولة لتوفير البيئة المعلوماتية والرقمية الدامجة بحيث يتم توفير المعلومات وتقديم الخدمات سواء في مراكز المنظمة أو عبر موقعها الإلكتروني أو تطبيقاتها الذكية بحيث تلي معايير ومتطلبات الوصول اللازمة للمعلومات والخدمات الرقمية وبما يتوافق مع المعايير العالمية (اللافتات، المواقع الالكترونية، القنوات الرقمية، المطبوعات الورقية، الخدمات المقدمة في موقع الجهة، مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الاتصال، ...الخ) ، ويمكن أن يتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

### 1. الوصول والتصميم الشامل للمعلومات والخدمات الرقمية:

الامتثال لمتطلبات الوصول والتصميم الشامل للمعلومات والخدمات الرقمية المتعلقة بحقوق أصحاب الهمم عند تصميم وإدارة المنصات والتطبيقات وتقديم الخدمات وتوفير المعلومات بكافة أشكالها بحيث تكون متوافقة مع المعايير العالمية مثل (WCAG) ، وتوفر واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومتوافقة مع التقنيات المساعدة للمواقع الرقمية والتطبيقات مثل قارئات الشاشة وأجهزة التحكم بالصوت واللوحات اللمسية ولوحات المفاتيح الخاصة وأجهزة تتبع العين وغيرها وبما يسهل على أصحاب الهمم الوصول إلى الخدمات والمعلومات الرقمية بشكل فعال

### 2. الأشكال الميسرة:

توفير الأشكال الميسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور مثل تحويلها للغة بريل أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى محتوى إلكتروني أو صوتي، أو استخدام القراءة المبسطة، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى تمكن أصحاب الهمم من فهمها والاطلاع عليها

### 3. الاتصال والتواصل:

توفير الوسائل المناسبة والتي تضمن إمكانية الوصول لضمان التواصل الفعال لأصحاب الهمم عبر الهاتف والإنترنت، مثل مراكز الاتصال والردشة النصية والمكالمات الصوتية والفيديو بجودة عالية ...الخ.

### 4. التوعية والتدريب:

توعية الموظفين بحقوق أصحاب الهمم وكيفية التعامل والتواصل معهم، وتوفير كادر متخصص ومدرّب من مقدمي الخدمة للتعامل مع أصحاب الهمم والاستجابة لمتطلباتهم سواء هاتفياً أو إلكترونياً أو في مركز تقديم الخدمة (مثال: موظفين على

علم بلغة الإشارة، مبرمجين على دراية بمتطلبات الوصول الشامل للخدمات الإلكترونية والرقمية، موظفي مراكز الاتصال مدربين على الاستجابة لمتطلبات أصحاب الهمم).

#### 5. النتائج:

قياس جهود الجهة لتوفير البيئة المعلوماتية والرقمية المؤهلة من خلال قياسات رأي ومؤشرات أداء والاستفادة منها في التحسين، ويمكن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر: (نسبة الالتزام بمتطلبات البيئة المعلوماتية والرقمية الدامجة حسب المعايير العالمية للوصول والتصميم الشامل، نسبة توفير الاشكال الميسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور، نسبة استخدام التقنيات المساندة للمواقع الرقمية والتطبيقات والخدمات، معدل استخدام التكنولوجيا المساعدة، عدد الورش التوعوية/ الدورات التدريبية للموظفين فيما يختص بالإعاقة، مستوى التفاعل الاجتماعي والتواصل الرقمي لأصحاب الهمم، نسبة رضا المتعاملين من أصحاب الهمم عن تأهيل البيئة المعلوماتية والرقمية، نسبة رضا الموظفين من أصحاب الهمم عن تأهيل البيئة المعلوماتية والرقمية)