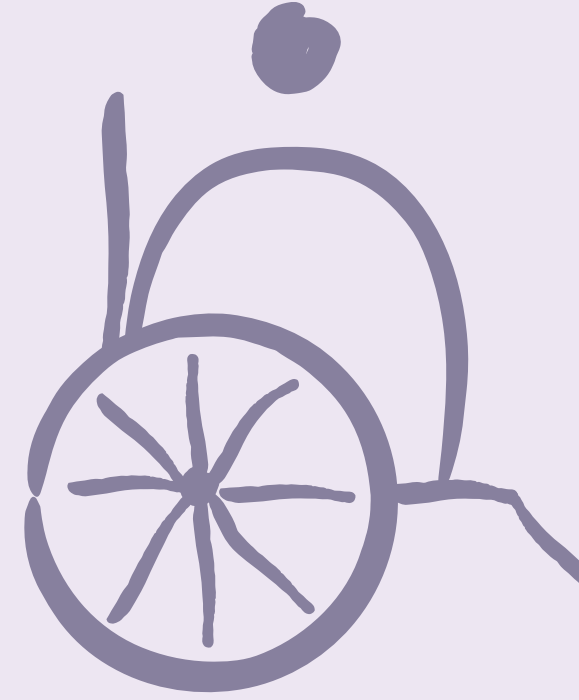


# فئة إمكانية الوصول



| المعايير | الرقم | النضج                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | الأساسي                                                                                                                                                                         |     |     | النمو                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |     | التمكين                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     | الريادة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |
|----------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0%                                                                                                                                                                              | 10% | 20% | 30%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 40% | 50% | 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 70% | 80% | 90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% |
|          | 1     | <b>الوصول الشامل للمرافق:</b><br><br>تضمن الجهة سهولة الوصول للمباني بكل يسر من قبل ذوي الهمم (مثال: توفير مداخل خاصة، وأبواب أوتوماتيكية، وأبواب عريضة، ومقابض أبواب بتصميم وقوة دفع مناسبة، وعدد كافي من مواقف السيارات المهيأة، ومسارات واسعة، ومنحدرات ومقابض حماية ملائمة... إلخ).                                                                                                                                                                                                                 | تفتقر بيئة العمل في الجهة إلى تدابير الوصول الشامل لمباني الجهة من قبل أصحاب الهمم، مما يصعب عليهم الوصول إلى الجهة والمشاركة الكاملة بسهولة ويسر في الأنشطة والخدمات المختلفة. |     |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتحسين إمكانية الوصول لمبانيها من قبل أصحاب الهمم، إلا أنها جهود محدودة وهناك صعوبة معظم الأحيان في إمكانية الوصول بسهولة ويسر من قبل أصحاب الهمم، كما أنها لا تغطي احتياجات أغلب أنواع الإعاقات.                                                                                                                                                           |     |     | تقوم الجهة بوضع وتنفيذ سياسات وممارسات لتوفير الوصول الشامل لمبانيها من قبل لأصحاب الهمم باتباع معايير للوصول الشامل الأساسية وبما يضمن لهم إمكانية الوصول إلى معظم مباني الجهة. إلا أن هذه الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقات ولا تغطي كافة مرافق الجهة. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |     | تظهر الجهة جهوداً استثنائية في توفير إمكانية الوصول للمباني ضمن أعلى متطلبات المعايير العالمية للوصول الشامل، من خلال وضع وتنفيذ سياسات وممارسات شاملة لإمكانية الوصول إلى كافة مباني الجهة وتحقيق ذلك بسهولة ويسر من قبل أصحاب الهمم وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقه ويضمن المساواة في الوصول للجميع، كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال.                                                                                                                                                                     |      |
|          | 2     | <b>تصميم المرافق الشامل:</b><br><br>توفر الجهة مرافق داخلية مصممة بما يناسب حركة ذوي الهمم، وبشكل يسهل استخدامها والتنقل داخلها ويوفر أماكن مريحة ووظيفية للجلوس والتفاعل الاجتماعي والحصول على الخدمات بسهولة ويسر (مثال: المسارات الواسعة، والمنحدرات الملائمة، والمساعد الكبيرة والزودة بالإعلانات الصوتية، والأزرار المضاءة، ولغة برايل، والأثاث والكاونترات بارتفاع وتصميم مناسب أو القابل للتعديل، والأرضيات غير المنزلقة، والإضاءة المناسبة... إلخ).                                             | تفتقر بيئة العمل في الجهة إلى مراعاة مبادئ تصميم المرافق الشامل لاستخدامه من قبل أصحاب الهمم، مما يصعب عليهم استخدام مرافق الجهة والتنقل فيها والحصول على الخدمات بسهولة ويسر.  |     |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتحسين إمكانية استخدام مرافقها من قبل أصحاب الهمم، إلا أنها جهود محدودة وهناك صعوبة معظم الأحيان في إمكانية استخدامها والتنقل داخل مرافقها بسهولة ويسر. إلا أن هذا الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقه ولا تغطي كافة مرافق الجهة. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان. |     |     | تقوم الجهة بوضع وتنفيذ سياسات وممارسات لتصميم الشامل داخل مرافقها باتباع معايير التصميم الشامل الأساسية وبما يضمن لأصحاب الهمم إمكانية الوصول إلى معظم مرافق الجهة والحصول على الخدمات بسهولة ويسر. إلا أن هذا الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقه ولا تغطي كافة مرافق الجهة. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     | تظهر الجهة جهوداً استثنائية في تصميم المرافق الشامل، ضمن أعلى متطلبات المعايير العالمية، بوضع وتنفيذ سياسات وممارسات شاملة للتصميم الشامل في كافة مرافق الجهة وبما يمكن أصحاب الهمم من استخدامها والتنقل فيها والحصول على الخدمات بسهولة ويسر وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقه ويضمن المساواة في استخدام المرافق للجميع، كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال.                                                                                                                                                    |      |
|          | 3     | <b>الأمان والسلامة:</b><br><br>تعمل الجهة على توفير تدابير الأمان والسلامة اللازمة لحماية ذوي 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 ذوي الهمم في حالة الطوارئ.                                                                                                                                                                                                                          | تفتقر الجهة إلى تدابير السلامة الكافية وبروتوكولات التأهب للطوارئ للأفراد أصحاب الهمم، مما يعرضهم للخطر أثناء حالات الطوارئ أو عمليات الإخلاء.                                  |     |     | الجهة لديها بعض تدابير السلامة المعمول بها، إلا أنها محدودة جداً وتتطلب وجود أشخاص لمعاونة أصحاب الهمم أثناء عملية الإخلاء كما تفتقر المرافق إلى الإشارات التنبيهية الملائمة لاحتياجات ومتطلبات الإعاقة المختلفة.                                                                                                                                                                 |     |     | تقوم الجهة بتجهيز كافة مبانيها بمخارج طوارئ ومسارات هروب ملائمة يمكن الوصول إليها من قبل أصحاب الهمم ويسر وسهولة وحسب معايير التصميم الشامل الأساسية وبما يضمن لأصحاب الهمم إمكانية الوصول واستخدام مخارج الطوارئ. إلا أن هذا الخارج والمسارات لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقه وقد تتطلب الحصول على المساعدة من الآخرين في بعض حالات الإخلاء. كما تعمل الجهة على توفير عدد من الإشارات التنبيهية إلا أنها غير شاملة لاحتياجات الإعاقة المختلفة ولا تغطي بعض مرافق الجهة. لدى الجهة عدد من الموظفين المدربين على عملية إخلاء أصحاب الهمم ويتم بعدد محدود تنفيذ تجارب إخلاء. وتقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان. |     |     | تحرص الجهة على تجهيز كافة مبانيها بمخارج طوارئ ومسارات هروب ملائمة يمكن الوصول إليها من قبل أصحاب الهمم ويسر وسهولة وحسب أعلى متطلبات المعايير العالمية وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقه. كما تقوم بوضع بروتوكولات واضحة لعملية الإخلاء وشرحها لكافة الموظفين بما فيهم أصحاب الهمم، ويتوفر كافة الإشارات التنبيهية الصوتية والمرئية الملائمة خلال حالات الطوارئ مع ضمان وجود كادر مدرب ومؤهل للإخلائهم، وتنفيذ العديد من تجارب الإخلاء لضمان سلامة العملية في حالة الطوارئ. كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال. |      |
|          | 4     | <b>التقنيات والأجهزة المساعدة:</b><br><br>توفر الجهة التقنيات والأجهزة المساندة لذوي الهمم (مثل أجهزة المساعدة الصوتية، وأجهزة التكبير للمساعدة في الرؤية، وأدوات التحكم باللمس، والكراسي المتحركة، وأجهزة الرفع، والتكنولوجيا المساعدة، وغيرها).                                                                                                                                                                                                                                                       | لا توفر الجهة تقنيات أو أجهزة مساندة ملائمة لاحتياجات أصحاب الهمم مما يصعب تجربتهم في الجهة.                                                                                    |     |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتوفير عدد محدود من الأجهزة المساعدة لأصحاب الهمم، إلا أنها جهود محدودة ولا تغطي احتياجات أغلب أنواع الإعاقات.                                                                                                                                                                                                                                              |     |     | تقوم الجهة بتوفير بعض التقنيات والأجهزة المساندة لأصحاب الهمم وبما يلي احتياجات معظمهم. إلا أن هذا التقنيات والأجهزة لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقه. كما تقوم الجهة بقياس نتائج الأداء وقياسات الرضا والحصول على التغذية الراجعة لتحسين هذه الممارسات في معظم الأحيان.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     | تظهر الجهة جهوداً استثنائية في توفير التقنيات والأجهزة المساندة المتنوعة لأصحاب الهمم وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقه، وتعمل على متابعة أبرز المستجدات في هذا المجال وتوفير أحدث وأبرز الأجهزة والتقنيات، كما وتقوم دورياً بقياس نتائج الأداء وقياسات الرضا والحصول على التغذية الراجعة لتحسين هذه الممارسات، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال.                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |
|          | 5     | <b>التوجيه والعلامات الإرشادية:</b><br><br>توفر الجهة الإشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لذوي الهمم (بصري وسمعي وحسي، مثل العلامات الأضوية (tactiles)، كما تعمل على توفير لافتات ولوحات إرشادية بحروف طباعة كبيرة وبطريقة برايل بشكل يسهل قراءتها وفهمها في مرافق الجهة.                                                                                                                                                                                                                            | تفتقر الجهة إلى وجود إشارات توجيهية وتنبيهية ملائمة لأصحاب الهمم، مما يجعل من الصعب عليهم التنقل والتفاعل مع المساحات بشكل مريح.                                                |     |     | تظهر الجهة بعض الجهود المحدودة في توفير الإشارات التوجيهية والتنبيهية لتحديد طريق أصحاب الهمم في جزء بسيط من مرافق الجهة، إلا أنها جهود محدودة وهناك صعوبة معظم الأحيان في التنقل من قبل أصحاب الهمم دون الحاجة إلى مساعدة، كما أنها لا تغطي احتياجات أغلب أنواع الإعاقات.                                                                                                        |     |     | تقوم الجهة بتوفير الإشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لأصحاب الهمم وتصميم بعض العناصر الصديقة للحواس البصرية والسمعية والحسية لتحديد الطريق في معظم مرافق الجهة لتمكينهم من الوصول إلى الجهة واستخدام مرافقها وبما يلي احتياجات معظم أنواع الإعاقه، وبما يضمن لأصحاب الهمم إمكانية الوصول إلى معظم مرافق الجهة والحصول على الخدمات بسهولة ويسر. إلا أن هذا الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقه ولا تغطي كافة مرافق الجهة. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.                                                                                                                                         |     |     | تظهر الجهة جهوداً استثنائية في توفير الإشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لأصحاب الهمم وتصميم عناصر متنوعة صديقة للحواس البصرية والسمعية والحسية لتحديد الطريق في كافة مرافق الجهة لتمكينهم من الوصول إلى الجهة واستخدام مرافقها بأمان وسهولة ويسر بشكل فردي وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقه ويضمن المساواة في استخدام المرافق للجميع، وتحرص الجهة على توفير لافتات ولوحات إرشادية واضحة وسهلة الفهم وبطرق مختلفة تراعي كافة أنواع الإعاقه. كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال.                              |      |
|          | 6     | <b>المرافق الصحية (الحمامات) المهيأة:</b><br><br>تضمن الجهة توفيرمرافق صحية (حمامات) مهيأة وملائمة لذوي الهمم تتوافق مع المعايير العالمية للوصول الشامل وتحرص على تشغيلها وصيانتها بشكل دوري.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | لا توفر الجهة مرفق صحي (حمام) مهيأ لأصحاب الهمم يغطي احتياجاتهم وتفتقر لمعظم متطلبات التصميم الشامل.                                                                            |     |     | توفر الجهة مرفق صحي (الحمامات) واحد تم تصميمه ليغطي بعض المتطلبات الأساسية للتصميم الشامل إلا أنها تفتقر لبعض العناصر الي تسهل الاستخدام على أصحاب الهمم ولا تغطي بشكل كامل احتياجات مختلف أنواع الإعاقه. كما لا تضمن الجهة توافره بشكل دائم ولا تتم صيانته دورياً.                                                                                                               |     |     | توفر الجهة عدد محدود من المرافق الصحية (الحمامات) المؤهلة مع اعتماد المتطلبات الأساسية لمعايير التصميم الشامل بحيث يسهل استخدامها من قبل أصحاب الهمم وبما يغطي غالبية احتياجاتهم. كما تضمن الجهة توافرها وصيانتها. وتقوم أحياناً باستطلاع رأي المستخدمين من أصحاب الهمم واستخدام النتائج في التطوير والتحسين كلما أمكن.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     | تحرص الجهة على تجهيز عدد كافي من المرافق الصحية (الحمامات) أعلى متطلبات المعايير العالمية للتصميم الشامل بحيث تكون متوافرة ويسهل استخدامها من قبل أصحاب الهمم بكافة متطلبات إعاقاتهم بيسر وسهولة، وتعمل على ضمان تشغيلها وتوافرها وصيانتها وتحديثها بشكل دوري بالاطلاع على أبرز المستجدات في تصميم المرافق المهيأة. وتقوم باستطلاع رأي المستخدمين من أصحاب الهمم بشكل متواصل والحصول على تغذيتهم الراجعة والاستفادة منها في التطوير والتحسين المستمر دورياً.                                                                                                                                                                                                                                    |      |
|          | 7     | <b>النتائج:</b><br><br>قياس جهود الجهة لتوفير البيئة الفيزيائية المؤهلة من خلال قياسات الرأي ومؤشرات الأداء والاستفادة منها في التحسين، ويمكن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر: نسبة الالتزام بمتطلبات البيئة الفيزيائية الدامجة حسب المعايير العالمية/كود الإمارات، ومتوسط الوقت المستغرق للتنقل داخل المباني، ونسبة رضا المتعاملين من ذوي الهمم عن البيئة الفيزيائية، ونسبة رضا الموظفين من ذوي الهمم عن البيئة الفيزيائية، وعدد مرات التدريب على الإخلاء مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ذوي الهمم. | يتم قياس عدد محدود جداً من النتائج لقياس مدى نجاح الجهة في مجال توفير البيئة الفيزيائية الدامجة وكانت معظمها غير إيجابية ولم يتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير.            |     |     | تقيس الجهة أدائها في مجال توفير البيئة الفيزيائية الدامجة من خلال مؤشرات أداء وقياسات رأي ومحدودة ويتم قياسها بشكل غير منتظم وبعضها أظهر نتائج إيجابية، وقليلًا ما يتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير.                                                                                                                                                                        |     |     | تقيس الجهة أدائها في مجال توفير البيئة الفيزيائية الدامجة من خلال مؤشرات أداء وقياسات رأي ويتم قياسها بشكل دوري في معظم الأحيان وتظهر النتائج اتجاهات إيجابية في غالبيتها ويتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير أحياناً.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     | تقيس الجهة أدائها في مجال توفير البيئة الفيزيائية الدامجة من خلال مؤشرات رأي شمولية ويتم قياسها بشكل مستدام وجميعها إيجابية ويستفاد منها دورياً في التطوير والتحسين وتعتبر مرجع لجهات أخرى.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |

| المعايير                          | الرقم | النضج                                              | الأساسي |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     | النمو                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | التمكين |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     | الريادة |
|-----------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
|                                   |       |                                                    | 0%      | 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20% | 30%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 40% | 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 60%     | 70%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80% | 90%     |
| بيئة معلوماتية ورقمية مؤهلة (50%) | 1     | الوصول والتصميم الشامل للمعلومات والخدمات الرقمية: |         | الامتثال لمتطلبات الوصول والتصميم الشامل للمعلومات والخدمات الرقمية المتعلقة بحقوق أصحاب الهمم عند تصميم وإدارة النصات والتطبيقات وتقديم الخدمات وتوفير المعلومات بكافة أشكالها بحيث تكون متوافقة مع المعايير العالمية، مثل معيار الاتحاد الدولي لإمكانية الوصول، وتوفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومتوافقة مع التقنيات المساعدة للمواقع الرقمية والتطبيقات مثل قارئات الشاشة وأجهزة التحكم بالصوت واللوحات للمسمة ولوحات المفاتيح الخاصة وأجهزة تتبع العين وغيرها، وبما يسهل على أصحاب الهمم الوصول إلى الخدمات والمعلومات الرقمية بشكل فعال.                                                                                                                                                                              |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتحسين إمكانية الوصول الرقمي واستخدام التطبيقات والحصول على المعلومات من قبل أصحاب الهمم وتحتوي على بعض الميزات الأساسية للوصول، إلا أنها جهود محدودة وهناك صعوبة معظم الأحيان في إمكانية الوصول إلى التطبيقات أو الخدمات والمواقع الإلكترونية والرقمية واستخدامها بسهولة ويسر من قبل أصحاب الهمم ولا تغطي احتياجات أغلب أنواع الإعاقات. |     | تضع الجهة وتنفذ سياسات وممارسات توفر بيئة معلوماتية ورقمية لأصحاب الهمم من خلال اتباع معايير الوصول الشامل وبما يضمن لهم إمكانية الوصول لمعظم المواقع والتطبيقات والمعلومات بسهولة، وتوفير بعض التقنيات والأجهزة المساندة لهم. إلا أن هذه الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ولا تغطي كافة محاور البيئة المعلوماتية والرقمية من خدمات وتطبيقات إلكترونية ورقمية ومعلومات. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان. |         | تظهر الجهة جهوداً استثنائية في توفير مجموعة متنوعة من الأشكال المبسرة لجميع أنواع الوثائق والمعلومات والصور مما يتيح لجميع أصحاب الهمم الحصول على المعلومات وفهمها بكل يسر وسهولة أو بما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليغطي جميع أنواع الإعاقة ويضمن تكافؤ الفرص، كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال.                                                                                 |     |         |
|                                   | 2     | الأشكال المبسرة:                                   |         | توفير الأشكال المبسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور، مثل تحويلها للغة برايل أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى حالة إلكترونية أو صوتية، أو استخدام القراءة البسيطة، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى تمكن أصحاب الهمم من فهمها والاطلاع عليها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     | لا توفر الجهة أشكال مبسرة للوثائق والمعلومات أو أنها غير كافية أو ملائمة لتمكين أصحاب الهمم من فهمها والاطلاع عليها بشكل فعال.                                                                                                                                                                                                                                 |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتوفير المعلومات بأشكال مبسرة لاستخدامها وفهمها من قبل أصحاب الهمم، إلا أنها جهود محدودة وغير منتظمة وبسيطة ولا تغطي معظم الوثائق والمعلومات ولا تلي احتياجات ومتطلبات أغلب أنواع الإعاقات.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         | تقوم الجهة بتوفير موارد معلوماتية لأصحاب الهمم تمكّنهم من الحصول عليها بأشكال مبسرة مختلفة مع الأخذ بعين الاعتبار بعض من احتياجاتهم بناء على طبيعة الإعاقة المختلفة. إلا أن هذا الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ولا تغطي كافة أنواع ومصادر المعلومات والوثائق. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.                                                                                                                                                |     |         |
|                                   | 3     | الاتصال والتواصل:                                  |         | توفير الوسائل المناسبة لضمان التواصل الفعال لأصحاب الهمم عبر الهاتف والإنترنت، مثل مراكز الاتصال والدرشة النصية والمكالمات الصوتية والفيديو بجودة عالية... إلخ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     | لا توفر الجهة قنوات تواصل ملائمة لاستخدام أصحاب الهمم أو أنها غير كافية أو ملائمة لمعظم أنواع الإعاقات.                                                                                                                                                                                                                                                        |     | تظهر الجهة بعض الجهود لتوفير وسائل تواصل يمكن استخدامها والوصول إليها من قبل أصحاب الهمم، إلا أنها جهود محدودة وغير منتظمة ولا تغطي معظم قنوات التواصل للجهة ولا تلي احتياجات ومتطلبات أغلب أنواع الإعاقات.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         | تقوم الجهة بتوفير عدد من الوسائل المناسبة لضمان التواصل مع أصحاب الهمم عبر الهاتف والإنترنت مع الأخذ بعين الاعتبار بعض من احتياجاتهم بناء على طبيعة الإعاقة المختلفة. إلا أن هذا الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ولا تغطي كافة قنوات التواصل. كما تقوم الجهة بتطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.                                                                                                                                                                 |     |         |
|                                   | 4     | التوعية والتدريب:                                  |         | توعية الموظفين بحقوق أصحاب الهمم وكيفية التعامل معهم، وتوفير كادر متخصص ومدرب من مقدمي الخدمة للتعامل مع أصحاب الهمم والاستجابة لمتطلباتهم سواء هاتفياً أو إلكترونياً أو في مركز تقديم الخدمة (مثال: موظفين على علم بلغة الإشارة، ومبرمجين على دراية بمتطلبات الوصول الشامل للخدمات الإلكترونية والرقمية، وموظفي مراكز الاتصال مدربين على متطلبات أصحاب الهمم).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     | تفتقر برامج التدريب التي توفرها الجهة إلى دورات في كيفية التعامل مع أصحاب الهمم ونادراً ما يتم توعية الموظفين بشؤون الإعاقة.                                                                                                                                                                                                                                   |     | تقوم الجهة بتوعية عدد قليل من الموظفين بحقوق أصحاب الهمم إلا أن هذه البرامج التوعوية بسيطة لا تغطي معظم جوانب الإعاقة. وتقدم الجهة بعض التدريب لعدد محدود من الموظفين أحياناً بأمورالإعاقة إلا أنه غير منتظم وبسيط وهناك فرصة كبيرة للجهة لتحسين جهودها في توفير بيئة دامجّة.                                                                                                                                                                                                                        |         | تقوم الجهة بتوعية بعض الموظفين بحقوق أصحاب الهمم وكيفية التعامل معهم، كما تقدم دورات متخصصة للموظفين المعنيين بالتعامل مع أصحاب الهمم أو إعداد الأنظمة المناسبة لهم لتدريبهم على كيفية التعامل معهم والاستجابة لمتطلباتهم سواء هاتفياً أو إلكترونياً أو في مراكز تقديم الخدمة حسب نوع الإعاقة في برامجها التدريبية وتنفيذها لعدد مناسب منهم. كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها من المؤسسات في هذا المجال. |     |         |
|                                   | 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، ونسبة توفير الأشكال المبسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور، ونسبة استخدام التقنيات المساندة للمواقع الرقمية والتطبيقات والخدمات، ومعدل استخدام التكنولوجيا المساعدة، وعدد الورش التوعوية/الدورات التدريبية للموظفين فيما يختص بالإعاقة، ومستوى التفاعل الاجتماعي والتواصل الرقمي لأصحاب الهمم، ونسبة رضا المتعاملين من أصحاب الهمم عن تأهيل البيئة المعلوماتية والرقمية، ونسبة رضا الموظفين من أصحاب الهمم عن تأهيل البيئة المعلوماتية والرقمية. |     | يتم قياس عدد محدود جداً من النتائج لتحديد مدى نجاح الجهة في مجال توفير البيئة المعلوماتية والرقمية الدامجة وكانت معظمها غير إيجابية ولم يتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير.                                                                                                                                                                                |     | تقيس الجهة أدائها في مجال توفير البيئة المعلوماتية والرقمية الدامجة من خلال مؤشرات أداء وقياسات رأي محدودة ويتم قياسها بشكل غير منتظم وبعضها أظهر نتائج إيجابية، وقليلأ ما يتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | تقيس الجهة أدائها في مجال توفير البيئة المعلوماتية والرقمية الدامجة من خلال مؤشرات أداء وقياسات رأي ويتم قياسها بشكل دوري في معظم الأحيان وتظهر النتائج اتجاهات إيجابية في غالبيتها ويتم الاستفادة منها في التحسين والتطوير.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |         |