

جائزة أبوظبي للتميز
في دمج أصحاب الهمم
Abu Dhabi Excellence Award for
People of Determination Inclusion



دائرة تنمية المجتمع
DEPARTMENT OF COMMUNITY
DEVELOPMENT



فئة الخدمات الدامجة



المعايير	الرقم	النضج	الأساسي			النمو			التمكين			الريادة	
			0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%		90%
	1	الإعلان الشامل: تطبيق متطلبات الإعلان الدامج والشامل عن الخدمة في مختلف وسائل وقنوات الإعلان (رقمي، وسمعي، وبصري، وحضوري).										يتم العمل على تقديم الإعلان الدامج عن الخدمة والإعلان عنه بقنوات مختلفة وبوسائل تضمن توصيل المعلومة لأصحاب الهمم بمعظم أنواع إعاقاتهم وبما يتناسب مع احتياجاتهم وحسب التطلبات العالمية. كما يتم تطوير وتحسين 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	سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة بحيث يتم توفيرها بالأشكال المبسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور عن طريق تحويلها للغة برايل أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى حالة إلكترونية أو صوتية، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى تمكن أصحاب الهمم من فهمها والاطلاع عليها وبما يتواءم مع المتطلبات العالمية للوصول الشامل.										يتم بذل جهود استثنائية في توفير المعلومات المتعلقة بالخدمة بوسائل وقنوات متنوعة تراعي احتياجات ومتطلبات معظم أنواع الإعاقة، وتوفير موارد معلوماتية لأصحاب الهمم تمكنهم من الحصول عليها بأشكال مبسرة مختلفة مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجاتهم، إلا أن هذه الجهود لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ولا تغطي كافة قنوات التواصل. كما يتم تطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.	
	3	سهولة الوسائل المناسبة لضمان التواصل الفعال لأصحاب الهمم للحصول أو الاستفسار عن الخدمة أو تقديم الاقتراحات والشكاوى عبر الهاتف والإنترنت، مثل مراكز الاتصال والدردشة النصية والكمالات الصوتية والفيديو بجودة عالية ...إلخ.	لا توفر الجهة قنوات تواصل ملائمة لاستخدام أصحاب الهمم أو أنها غير كافية أو ملائمة لعظم أنواع الإعاقات.									توفر الخدمة مجموعة متنوعة من الوسائل المناسبة لضمان التواصل الفعال مع أصحاب الهمم عبر الهاتف والإنترنت باختلاف أنواع إعاقاتهم ومتطلباتها، مما يتيح لجميع أصحاب الهمم التواصل مع الجهة بيسر وسهولة للحصول على الخدمة كما توفر أنظمة لاستقبال شكاوى واقتراحات أصحاب الهمم تراعي متطلباتهم واحتياجاتهم المتنوعة مما يضمن تكافؤ الفرص في التواصل والمشاركة في التفاعلات الرقمية والاجتماعية، كما تحرص على تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت الجهة على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة في هذا المجال.	
	4	تنوع قنوات تقديم الخدمة: توفير العديد من قنوات وطرق تقديم الخدمة سواء حضورياً في مراكز الجهة أو الوصول إلى أصحاب الهمم في منازلهم أو إلكترونياً أو هاتفياً أو عبر التطبيقات الذكية بما يمكنهم من اختيار طريقة الحصول على الخدمة الملائمة لظروفهم واحتياجاتهم بيسر وسهولة.	لا يوجد تنوع في قنوات تقديم الخدمة وتقتصر على قناة واحدة وهي غير مؤهلة أو دامجة لأغلب أنواع الإعاقات.									يتم تقديم الخدمة عبر قنوات متعددة مؤهلة وبطرق إبداعية سواء حضورياً أو إلكترونياً أو هاتفياً أو عبر التطبيقات الذكية أو بالوصول شخصياً إلى منازلهم، بحيث تسهّل على التعامل من أصحاب الهمم بجميع أنواع إعاقاتهم الحصول على الخدمة الملائمة لظروفهم واحتياجاتهم بسهولة ويسر، وتوفر له خيارات متعددة لاستخدامها دون تقييد حريته في هذا الاختيار. ويتم تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة لغيرها في هذا المجال.	
	5	البيئة الفيزيائية الدامجة: سهولة الوصول إلى مركز تقديم الخدمة واستخدام المرافق للحصول على الخدمة بحيث تكون مؤهلة ومتوافقة مع المتطلبات العالمية للوصول الشامل وتصميم يناسب حركة أصحاب الهمم ويوفر مواقف سيارات ومرافق صحية مؤهلة مع ضمان توفير اللافتات والإشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لأصحاب الهمم (بصري وسمعي وحسي، مثل العلامات الراضية (tactiles) مع ضمان تدابير الأمان والسلامة اللازمة لحماية أصحاب الهمم في مراكز تقديم الخدمة، وخصوصاً في حالات الإخلاء عند الطوارئ.	تفتقر الخدمة إلى تدابير الوصول الفيزيائي الشامل لأصحاب الهمم، مما يؤدي إلى العديد من التحديات لدى أصحاب الهمم تجعل من الصعب عليهم الحصول على الخدمة بيسر وسهولة.									يمكن الوصول إلى مرافق الخدمة بالكامل بسهولة ويسر من قبل المتعاملين أصحاب الهمم بمختلف أنواع إعاقاتهم حيث تم توفير مرافق مهياة لأصحاب الهمم ضمن أعلى متطلبات المعايير العالمية للوصول الشامل ومنها الوصول إلى مركز تقديم الخدمة وتوفير العديد من مواقف السيارات لأصحاب الهمم وتصميم المرافق الداخلية بما فيها الحمامات ليتم استخدامها بسهولة ويسر من قبلهم ووضع لافتات وإشارات تنبيهية سمعية وحسية وبصرية ملائمة، إضافة إلى توفير التقنيات والأجهزة المساندة وبما يلي احتياجاتهم المتنوعة ليعطي جميع أنواع الإعاقة، كما تتوفر كافة تدابير الأمان والسلامة لهم عند استخدام المرافق وعلى الأخص عند الإخلاء في حالة الطوارئ، إلا أنها لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ويمكن أن يتم تحسين إمكانية الوصول والشمولية. ويتم تطوير هذه الممارسات دورياً بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة في هذا المجال.	
	6	البيئة الرقمية الدامجة: سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية والرقمية وبما يتواءم ومتطلبات الوصول الشامل من خلال توفير واجهات مستخدم مرنة ومتوافقة مع التقنيات المساعدة للمواقع الرقمية والتطبيقات، مثل قارئات الشاشة وأجهزة التحكم بالصوت واللوحات المسسية ولوحات المفاتيح الخاصة وأجهزة تتبع العين وغيرها بما يسهل على أصحاب الهمم الوصول إلى الخدمات والمعلومات الرقمية بشكل فعال.	تفتقر الخدمة إلى تدابير الوصول الرقمي الشامل لأصحاب الهمم، مما يؤدي إلى العديد من التحديات لدى أصحاب الهمم تجعل من الصعب عليهم الحصول على الخدمة الرقمية والإلكترونية والحصول على المعلومات.									يمكن الوصول إلى الخدمة الإلكترونية والرقمية والحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة بسهولة ويسر من قبل المتعاملين أصحاب الهمم بمعظم أنواع إعاقاتهم ضمن معايير الوصول الرقمي الشامل الأساسية، واستخدام الخدمات والحصول على بعض المعلومات بالأشكال المبسرة بسهولة ويسر، ويتم توفير عدد من التقنيات المساعدة للمواقع الرقمية والتطبيقات وبما يلي معظم احتياجاتهم، إلا أنها لا تلي متطلبات بعض أنواع الإعاقة ويمكن أن يتم تحسين إمكانية الوصول والشمولية. ويتم تطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة في معظم الأحيان.	
	7	تقديم الخدمة: تقديم خدمة ذات قيمة إضافية، وتميز بسهولة إنجاز الخدمة وتوفيرها بجودة وسرعة ومرونة عالية تتوافق مع متطلبات واحتياجات أصحاب الهمم المتنوعة وتضمن توفير الخدمات الداعمة إن لزم الأمر مثل المساعدة الشخصية والتقنيات والأجهزة المساندة (منها: أجهزة المساعدة الصوتية، وأجهزة التكبير للمساعدة في الرؤية، وأدوات التحكم باللمس، والكراسي المتحركة، وأجهزة الرفع). بما يفوق توقعات أصحاب الهمم ويؤدي إلى أثر إيجابي واضح على جودة حياتهم وذويهم.	تقدم الخدمة بعض التسهيلات والدعم لأصحاب الهمم، ولكن قد تكون هناك قيود أو تناقضات في تلبية الاحتياجات المحددة للأفراد أصحاب الهمم.									يتم بذل جهد استثنائي لتقديم خدمة ذات قيمة مضافة، وتميز بسهولة إنجاز الخدمة وتوفيرها بجودة ومهارة ومهنية وسرعة ومرونة عالية تتوافق مع متطلبات واحتياجات أصحاب الهمم بجميع أنواع الإعاقات وتضمن توفير الخدمات الداعمة لهم حسب الحاجة مثل المساعدة الشخصية والتقنيات والأجهزة المساندة، بما يفوق توقعات أصحاب الهمم ويؤدي إلى أثر إيجابي واضح على جودة حياتهم وذويهم. وتعتبر الجهة قدوة في هذا المجال.	

الرقم	العايير	النضج	الأساسي			النمو			التمكين			الريادة	
			0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
1		<p>التغذية الراجعة:</p> <p>الحصول على التغذية الراجعة من أصحاب الهمم عن الخدمة بشكل دوري من خلال توفير الأدوات والقنوات المناسبة لهم للتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم وقياس رضاهم عن الخدمة والاستجابة لشكاواهم واقتراحاتهم.</p>	<p>لم يتم توفير أي وسيلة للحصول على التغذية الراجعة عن الخدمة من المتعاملين أصحاب الهمم أو قياس آرائهم أو استلام شكاويهم أو اقتراحاتهم بالطريقة التي تناسب أنواع الإعاقة المختلفة.</p>	<p>هنالك بعض الممارسات المحدودة للحصول على التغذية الراجعة عن الخدمة من المتعاملين أصحاب الهمم ويتم في بعض الأحيان قياس آرائهم واستلام اقتراحاتهم وشكاويهم لكن ليس بشكل شمولي مستدام وبدون الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات أنواع الإعاقة المختلفة.</p>	<p>يتم توفير قنوات ملائمة في معظم الأحيان تناسب احتياجات ومتطلبات معظم أنواع الإعاقة للحصول على التغذية الراجعة عن الخدمة من المتعاملين أصحاب الهمم والاستفادة منها في التطوير والتحسين ويتم تطبيق سياسات وأنظمة لقياس آرائهم دورياً واستقبال وإدارة اقتراحاتهم وشكاويهم وتطبيقها معظم الأحيان، إلا أنها لا تغطي كافة أنواع الإعاقات ولا يتم تطبيقها بشكل مستدام. هذا ويتم تطوير وتحسين هذه الممارسات بالاستناد إلى نتائج الأداء وقياسات الرضا والتغذية الراجعة، وقد حصلت الجهة على تقدير أو تكريم نتيجة لهذه الجهود وتعتبر قدوة في هذا المجال.</p>								
2	النتائج والأثر (15%)	<p>قياس الأداء:</p> <p>قياس الأداء الخاص بالخدمة من خلال قياسات رأي ومؤشرات أداء ويمكن أن تتضمن على سبيل المثال لا الحصر: (زمن الحصول على الخدمة - عدد الدورات التدريبية لقدمي الخدمة فيما يختص بالإعاقة - نسبة الوصول إلى الخدمات من قبل أصحاب الهمم - جودة الخدمة المقدمة - نسبة رضا أصحاب الهمم أو ذويهم عن الخدمة - درجة الثقة بالخدمة - نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات كالزمن المستغرق، وعدد الشكاوى وتصنيفاتها والمقترحات، وغيرهم - قياس أثر الخدمة على أصحاب الهمم وذويهم).</p>	<p>يتم قياس عدد محدود جداً من النتائج لتقييم أداء الخدمة وكانت معظمها غير إيجابية وكان القياس غير منظم.</p>	<p>يتم قياس الأداء الخاص بالخدمة من خلال مؤشرات أداء وقياسات رأي لكنها محدودة ويتم قياسها بشكل غير منتظم وبعضها أظهر نتائج إيجابية.</p>	<p>يتم بذل جهوداً لقياس الأداء الخاص بالخدمة من خلال من قياس الرأي حول الخدمة سواء كانت مقدمة في مركز الخدمة أو عبر الهاتف أو عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيقات الذكية وتنفيذها بطرق تناسب احتياجات أصحاب الهمم بجميع أنواع إعاقاتهم، كما تقوم بوضع مؤشرات أداء لقياس الخدمة وأثرها في تحسين جودة حياة أصحاب الهمم، إلا أنها ليست شمولية ويتم قياسها بشكل دوري في معظم الأحيان وتظهر النتائج اتجاهات إيجابية في غالبيتها.</p>								
3		<p>التطوير والتحسين المستمر:</p> <p>التطوير والتحسين المستمر للخدمة بالاعتماد على التغذية الراجعة ونتائج قياس الأداء والأثر والمقارنة المعيارية والبحث عن التكنولوجيا المتطورة.</p>		<p>قليلاً ما يتم تطوير الخدمة واستخدام التغذية الراجعة ونتائج الأداء في ذلك، كما لا يتم تنفيذ مقارنات معيارية أو استخدامها في التطوير أو متابعة أبرز ما وصلت إليه التكنولوجيا والمعرفة والاستفادة منها في تحسين الخدمة وتجربة التعامل من أصحاب الهمم وتلبي احتياجات معظم أنواع الإعاقات.</p>	<p>يتم الاستفادة من التغذية الراجعة ونتائج قياس الرأي ومؤشرات الأداء لتطوير وتحسين الخدمة لكن ليس بشكل منظم ويتم أحياناً تنفيذ مقارنات معيارية ومتابعة أبرز ما وصلت إليه التكنولوجيا والمعرفة والاستفادة منها في تحسين الخدمة وتجربة التعامل من أصحاب الهمم وتلبي احتياجاتهم بجميع أنواع الإعاقات.</p>								