جائزة أبوظبي للتميز في دمج أصحاب الهمم "دمج"

معايير جائزة محور الخدمات الدامجة

المعيار الأول: تصميم الخدمة (20%)

1. **منهجيات تصميم الخدمة:**

تطبيق منهجيات لتصميم وتطوير الخدمة باستخدام معايير تضمن تحقيق الاتصال الشامل والدامج مع أصحاب الهمم وتوفر لهم خدمة قابلة للاستخدام تلبي متطلباتهم وتراعي قدراتهم البدنية والعقلية والنفسية والذهنية مثل معايير التصميم الشامل (Universal Design)

2. **احتياجات ومتطلبات أصحاب الهمم:**

تصميم الخدمة بالأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات أصحاب الهمم الحالية والمستقبلية مع ضمان مشاركتهم أصحاب و/أو ذويهم في عملية تطوير وتصميم الخدمة واستطلاع أرائهم وقراراتهم وموافقاتهم الحرة المستنيرة والحصول على تغذيتهم الراجعة

3. **الابداع والابتكار:**

الابتكار والابداع في تصميم وتطوير الخدمة وتقديم حلول جديدة وفعالة مع مراعاة استخدام التقنيات الحديثة لتحسين جودة حياة أصحاب الهمم مع التأكد من ملاحظاتهم وموافقتهم.

4. **التطبيق التجريبي:**

تنفيذ تطبيق تجريبي على الخدمة والاستفادة من النتائج وآراء وتوجهات أحاب الهمم في التحسين قبل الاطلاق النهائي للخدمة

المعيار الثاني: الحصول على الخدمة (40%)

1. **الإعلان الدامج:**

تطبيق متطلبات الإعلان الدامج والشامل عن الخدمة وتوفيره بأشكال ميسرة (مقروءة، مسموعة، مكتوبة) في مختلف وسائل وقنوات الإعلان (رقمي، سمعي، بصري وحضوري)

2. **سهولة الحصول على المعلومات:**

سهولة الوصول والحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة، بحيث يتم توفيرها بالأشكال الميسرة للوثائق والمعلومات والبيانات والصور عن طريق تحويلها بطريقة بريل أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى محتوى إلكتروني أو صوتي، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى تمكن جميع أصحاب الهمم من فهمها والاطلاع عليها وبما يتواءم مع المتطلبات العالمية للتصميم الشامل والدامج.

3. **التواصل الفعال:**

توفير الوسائل الميسرة لضمان التواصل الفعّال لأصحاب الهمم للحصول والوصول أو الاستفسار عن الخدمة أو تقديم الاقتراحات والشكاوى عبر الهاتف والإنترنت، مثل مراكز الاتصال والدردشة النصية والمكالمات الصوتية والفيديو بجودة عالية ...الخ.

4. **تنوع قنوات تقديم الخدمة:**

توفير العديد من قنوات وطرق تقديم الخدمة سواء حضوريا في مراكز الجهة او الوصول الى أصحاب الهمم في منازلهم أو الكترونياً أو هاتفياً أو عبر التطبيقات الذكية بما يمكنهم من اختيار طريقة الحصول على الخدمة الملائمة لظروفهم ومتطلباتهم بيسر وسهولة

5. **البيئة الفيزيائية الدامجة:**

سهولة الوصول الى مركز تقديم الخدمة واستخدام المرافق للحصول على الخدمة بحيث تكون مؤهلة ومتوافقة مع المتطلبات العالمية للتصميم الشامل وبتصميم يناسب حركة أصحاب الهمم ويوفر مواقف سيارات ومرافق صحية مؤهلة مع ضمان توفير اللافتات والاشارات التوجيهية والتنبيهية الملائمة لأصحاب الهمم (بصري وسمعي وحسي مثل العلامات الأرضية tactiles) مع ضمان تدابير الأمان والسلامة اللازمة لحماية أصحاب الهمم في مراكز تقديم الخدمة، وخصوصا في حالات الاخلاء عند الطوارئ.

6. **البيئة الرقمية الدامجة:**

سهولة الوصول الى الخدمات الالكترونية والرقمية وبما يتواءم ومتطلبات الوصول الشامل من خلال توفير واجهات مستخدم مرنه ومتوافقة مع التقنيات المساعدة للمواقع الرقمية والتطبيقات مثل قارئات الشاشة وأجهزة التحكم بالصوت واللوحات اللمسية ولوحات المفاتيح الخاصة وأجهزة تتبع العين وغيرها بما يسهل على أصحاب الهمم الوصول إلى الخدمات والمعلومات الرقمية بشكل فعّال

7. **تقديم الخدمة:**

تقديم خدمة ذات قيمة مضافة، وتتميز بسهولة انجاز الخدمة وتوفيرها بجودة وسرعة ومرونة عالية تتوافق مع متطلبات واحتياجات أصحاب الهمم المتنوعة وتضمن توفير الخدمات الداعمة إن لزم الأمر مثل المساعدة الشخصية والتقنيات والاجهزة المساندة (مثل: أجهزة المساعدة الصوتية، أجهزة التكبير للمساعدة في الرؤية، أدوات التحكم باللمس، الكراسي المتحركة، أجهزة الرفع). بما يلبي توقعات أصحاب الهمم ويؤدي الى أثر ايجابي واضح على جودة حياتهم وذويهم

المعيار الثالث: احترافية مقدمي الخدمة (25%)

1. **التوعية:**

توعية مقدمي الخدمة بحقوق أصحاب الهمم وتحدياتهم واحتياجاتهم وكيفية التعامل معهم بمرونة ومهنية والاستجابة لطلباتهم وتوفير الدعم لهم بما يضمن تعزيز شعورهم بالعدالة والمساواة.

2. **التدريب المتخصص:**

توفير كادر متخصص ومدرب من مقدمي الخدمة وتزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع أصحاب الهمم والاستجابة لمتطلباتهم سواء هاتفيا أو الكترونيا او في مركز تقديم الخدمة (مثال: موظفين على علم بلغة الإشارة، مبرمجين على دراية بمتطلبات الوصول الشامل للخدمات الإلكترونية والرقمية، موظفي مراكز الاتصال مدربين على متطلبات أصحاب الهمم)

3. **الاحترام والخصوصية:**

ضمان التعامل باحترام وكرامة مع أصحاب الهمم والحفاظ على خصوصيتهم، مع مراعاة التنوع الثقافي واللغوي بما يوفر الدعم بلغات متعددة وبطرق تتناسب مع ثقافاتهم وقدراتهم المختلفة

المعيار الرابع: النتائج والأثر (15%)

1. **التغذية الراجعة:**

الحصول على التغذية الراجعة من أصحاب الهمم عن الخدمة بشكل دوري من خلال توفير الأدوات والقنوات المهيئة لهم للتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم وقياس رضاهم عن الخدمة ووالاستجابة لشكاواهم واقتراحاتهم

2. **قياس الأداء:**

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 لمقدمي 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 (الزمن المستغرق، عدد الشكاوى وتصنيفاتها، المقترحات، المعالجات... الخ).، قياس أثر الخدمة على أصحاب الهمم وذويهم.

3. **التطوير والتحسين المستمر:**

التطوير والتحسين المستمر على الخدمة بالاعتماد على التغذية الراجعة ونتائج قياس الأداء والاثر والمقارنة المعيارية والبحث عن التكنولوجيا المتطورة.