



# كتيب المبادئ للاتاحة المعرفية في السلطات المحلية

# مُتّاح - خلّي الكل مُتّاح!

نوفمبر - تشرين الثاني 2021



# الهدف من الوثيقة وكيفية استخدامها

تهدف هذه الوثيقة إلى توفير المعرفة النظرية العامة حول موضوع "الإتحاد المعرفية"، بالإضافة إلى كشف القارئ لمجموعة متنوعة من مبادئ العمل الموصى بها من أجل "الإتحاد المعرفية" لمساحة المبنية، والمساحة المفتوحة في الخارج والخدمة العامة التي تقدمها السلطة المحلية. كما وتنظر هذه الوثيقة إلى الإتحاد المعرفية كجزء من أي إجراء روتيني تقوم به السلطة المحلية لكل ما يتعلق بالإتحاد، حيث يستند ذلك على الامتثال لمتطلبات قانون المساواة في الحقوق للأشخاص ذوي المحدودية، وفصل الإتحاد والأنظمة المشتركة منه.

لا تعتبر هذه الوثيقة بديلاً عن التشاور مع مختص الإتحاد بشكل عام، ومع مختصي الإتحاد المعرفية على وجه الخصوص. تهدف هذه الوثيقة إلى رفع مستوى الوعي حول احتياجات الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية الذين يستهلكون الخدمات في السلطة المحلية، بالإضافة إلى البحث على إمكانيات الاستجابات المعرفية ذات الصلة بإجراءات الإتحاد. في جميع الأحوال، ينبغي الأخذ بعين الاعتبار أن إجراء الإتحاد المعرفية ليس إجراء "كل شيء أو لا شيء"؛ أي إذ قررت السلطة المحلية إعطاء حلول لجزء من مشاكل الإتحاد الموجودة، فسيعكس ذلك بقدرة السكان على الشعور بالفرق والاستمتاع بسبل الإتحاد الموجودة بالفعل. يمكن لأي تعديل أن يكون ذو صلة وأهمية للسكان وبذلك شيشكل كل حل تقدمه السلطة خطوة إضافية تجاه تنفيذ كافة حلول الإتحاد المعرفية.

تمت صياغة هذه الوثيقة من خلال الاستناد على الخبرة المهنية للمؤلفات، كمفوضات ترخيص سبل الإتحاد وفي عملهن في المعهد الإسرائيلي للإتحاد المعرفية، بالإضافة إلى خبرتهن كجزء من الفريق الاستشاري لـ "نموذج المدينة المُتأحة في شوهام". يمكن العثور على معلومات حول النموذج  [هنا](#).

نموذج المدينة المُتأحة في شوهام هو مشروع يهدف إلى تقديم نموذج احترافي تطبيقي لسبل الإتحاد المعرفية على أرض الواقع. تمت مبادرة المشروع وتوفير التمويل الأقصى لتنفيذها من قبل صناديق التأمين الوطني وصندوق "شاليم".

تم اختيار المجلس المحلي في شوهام لتنفيذ المبادرة، والذي طبق النموذج عملياً وعلى أكمل وجه، حيث تم اختيار وإتاحة الوصول لثلاثة مباني عامة ولملعب ولمسار الوصول الذي يربط هذه المواقع. تم اختيار هذه المساحات بعناية بحيث يمكن أن تشكل نموذج وعينة لخدمات في السلطة العامة. يوضح النموذج تدابير ووسائل الإتحاد التي تهدف إلى جعل المساحة والخدمات العامة في متناول الأشخاص ذوي المحدودية. كما وتعتمد على التشريعات القانونية والمعايير الموجودة في مجال الإتحاد في إسرائيل، وكذلك على المعرفة المهنية والتطبيقية لفريق مستشاري المشروع. هذا يعني أنه يمكن اعتبار أن النموذج تم وفقاً لما هو محدد ومفصل في التعليمات والمعايير ومجموعة حلول إبداعية تتجاوز متطلبات التشريع في إسرائيل اعتباراً من يوم اكتمال المشروع. إن هذا النموذج فريد من نوعه إذ يقدم للسلطات فرصة لدراسة ومعرفة سبل الإتحاد من خلال التطبيق العملي والممارسة اعتماداً على السياق ونوع الخدمات ذات الصلة بها.

د. ميخال طنا – ريندا والسيد اورانيت أفيدان – زيف  
مستشارات المعهد الإسرائيلي للإتحاد المعرفية  
نموذج المدينة المُتأحة في شوهام

# جدول المحتويات

صفحة

خلفية

4

5

**المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية:**



5

**أ. المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية:**

1. تصميم لجميع - خلٰى الكل مرتاح
2. الحفاظ على تسلسل الخدمة
3. بسيط وسهل الاستخدام
4. ديمومة وموثوقية المعلومات



6

**ب. الإتاحة المعرفية لهياكل وخدمات السلطة المحلية:**

1. مبني مريح وآمن للتنقل فيه
2. تواصل واضح
3. معلومات بسيطة وواضحة
4. تقنية سهلة الاستخدام، استخدام المرافق ووسائل التشغيل في السلطة المحلية
5. إنشاء عمليات بسيطة
6. إنشاء وإتاحة جداول زمنية مخصصة



14

**ت. الإتاحة المعرفية للمراافق المفتوحة في السلطة المحلية  
(الحدائق، بين المبني والمرافق الخارجية)**

1. إتاحة المعلومات
2. طرق متاحة وسهلة الوصول
3. الخدمة البشرية في حالات الطوارئ
4. تصميم المساحة المبنية الخارجية



18

**ث. الإتاحة المعرفية للخدمة البشرية الشخصية:**

1. مكونات الخدمة
2. كيفية تقديم الخدمة وتأهيل طاقم العمل



19

**ج. توصيات عامة للإتاحة المعرفية لموقع الانترنت للسلطة المحلية:**

1. هيكل الموقع وتشغيله
2. المحتوى المناسب للعرض على الموقع



20

**ح. الإتاحة المعرفية لإجراءات السلطة المحلية**

21

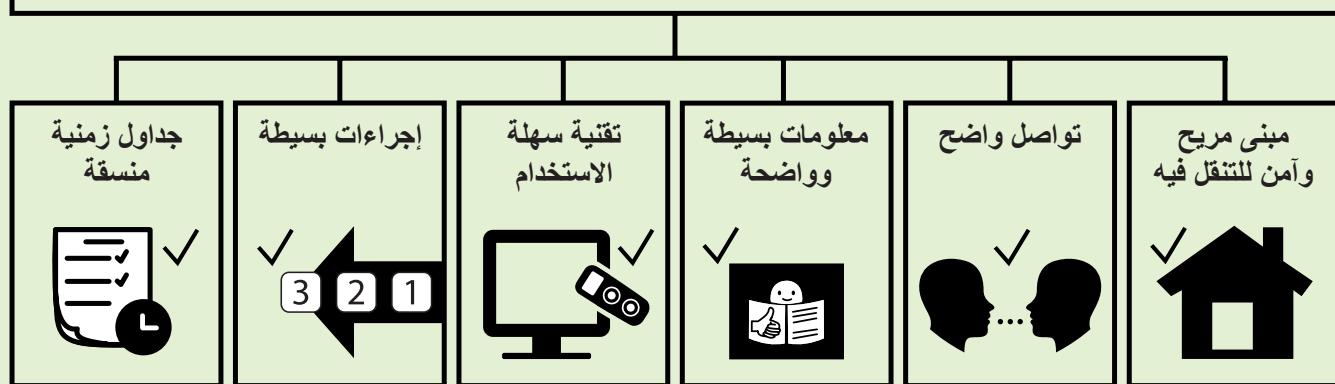
**مرحلة التنفيذ والترسيخ في السلطة المحلية**

تعريف المحدودية المعرفية هو مظلة واسعة لمجموعة واسعة من المحدوديات، بما فيها: الأشخاص ذوي المحدودية الذهنية التطورية، الأشخاص ذوي المحدودية النفسية، الأشخاص ذوي محدودية التوحد، إصابات الرأس، الخرف واضطراب نقص الانتباه. بالإضافة إلى ذلك، هناك فئات لا تعاني من المحدودية تتعامل مع المحدودية المعرفية المؤقتة أو المستمرة بما في ذلك الاضطرابات المعرفية بعد العلاج الكيميائي، والتعامل مع الآثار الجانبية المعرفية للمرض والخرف والتدور المعرفي الذي يصاحب عمليات الشيوخة وأكثر من ذلك.

قد يواجه الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية صعوبات وظيفية كبيرة في عملية استهلاك الخدمات العامة، قد يصل بهم إلى درجة التجنب الكامل. يمكن أن تتجلى الصعوبات الفردية في: صعوبات في فهم اللغة، حل المشكلات، تنفيذ إجراءات معقدة أو تسلسل لأنشطة، صعوبات في الذاكرة، وصعوبات في التمييز بين الأمور المهمة والتافهة، صعوبات في الأدراك والتوجه المكاني، وتفسير اللغة / التمثيلات الرسومية البينية أو المواقف الاجتماعية والمزيد. قد تؤثر هذه الصعوبات على مراحل معينة من الخدمة أو عملية الخدمة بأكملها، وتشكل حاجزاً كبيراً في استهلاك الخدمة وتمكن الشعور بانعدام الثقة وعدم قدرة الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية على استهلاك الخدمات في الأماكن العامة.

يعرف المعهد الإسرائيلي للإتاحة المعرفية مصطلح الإتاحة المعرفية بأنه عملية لجعل البيئة المحيطة والخدمات المقدمة فيها بسيطة وواضحة ولا لبس فيها. تشمل الإتاحة المعرفية عدداً من المكونات ذات الصلة بالإتاحة (في أي مكان وفي كل خدمة):

## الإتاحة المعرفية



ليس فقط بأن الإتاحة من هذا القبيل من شأنها أن تساعد بشكل كبير لكل الفئات المذكورة أعلاه، إنما هذه الإتاحة بإمكانها أن تجعل عملية استهلاك الخدمات في الأماكن العامة أبسط، أوضح، أكثر سهولة وأسرع لجميع السكان.

وفقاً لهذا التعريف، تقدم الوثيقة هذه المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية، ذات الصلة والمناسبة لإتاحة الخدمات العامة التابعة للسلطات المحلية. تجدر الإشارة إلى أن الوثيقة تعرض مبادئ عمل عملية للتنفيذ الأمثل لرؤية الإتاحة في السلطة المحلية.

# المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية

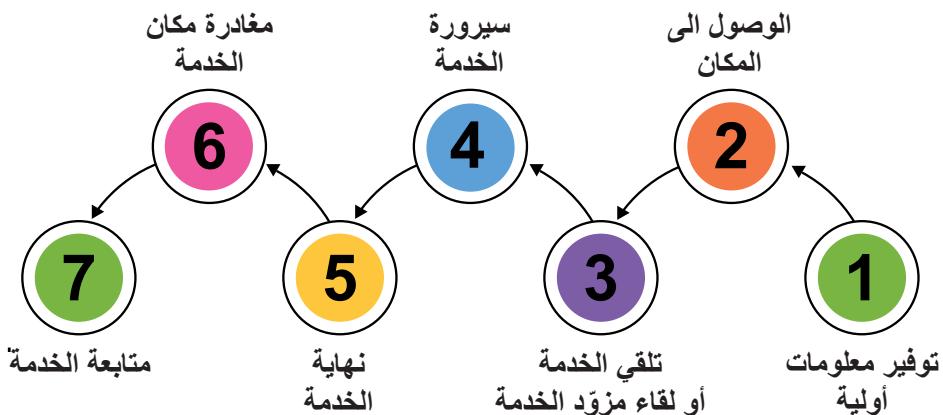


## المبادئ العامة للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية:

ملاحظة: سيتم تقديم كل مبدأ من خلال شرح موجز لجوهر مبدأ العمل وعرض لعدد من الأمثلة التطبيقية والعملية ذات الصلة للسلطات المحلية لكل مبدأ.

• **تصميم الجميع - خلي الكل مرتاح:** يمكن أن تؤثر الإتاحة المعرفية للسلطة المحلية بشكل إيجابي على تجربة تقديم وتلقي الخدمة لكل من مقدمي الخدمة ومستهلكيها، بما في ذلك الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية الذين لو لا الاتاحة لن يتمكنوا من استهلاك الخدمات. إن الاتاحة المعرفية تتيح إمكانية تقديم الخدمة بطريقة أبسط وأوضح، كما وستقلل من حالات سوء الفهم والغموض ومصاعب التواصل وفهم الإجراءات أو مشاكل تحديد المكان أو المعلومات.

• **الحفاظ على تسلسل الخدمة:** أحد المبادئ الرئيسية التي يستند إليها فصل الإتاحة (2005) في قانون المساواة في الحقوق للأشخاص ذوي المحدودية هو "مبدأ الاستمرارية"، وهذا يعني بأنه يجب أن تسير الخدمة وفق الاستمرارية الطبيعية لمراحل الخدمة، بحيث يكون إجراء الخدمة أكثر منطقية وبديهيّة للمتقين والمستهلكين. مهم جدًا الحفاظ على هذا التسلسل في إطار كل خدمة على حد سواء، وكذلك بين تسلسل الخدمات التي تقدمها السلطة المحلية.



• **بسيط وسهل الاستخدام:** لا تكفي ملائمة خدمة ما، بل يجب أن تكون بسيطة وبديهية لمتلقى الخدمة، بحيث أن مصطلح "بديهي" يحدد الوظيفة التي تتم دون الحاجة إلى تنشيط العمليات الوعي أو التردد أو التفكير (طنا – ريندا، 2007). وفقاً لذلك، يجب أيضاً أن تستوفي جميع مكونات الخدمة هذا المعيار: المساحة المبنية والملموسة، بما في ذلك ألوان المساحة أو أجزاء منها، والأشياء الموجودة فيها (صور، زينة الأعياد أو المناسبات، معارض صور أو المعروضات)، موقع الأغراض أو المرافق (مثل ماكينات البيع الآوتوماتيكية)، اللافتات، التعليمات، وإجراءات الخدمة والمزيد.

• **ديمومة وموثوقية المعلومات:** من المهم جدًا الحفاظ على انتظام المعلومات المقدمة للمواطن طوال مدتها. على سبيل المثال: الحفاظ على نفس الرسائل في طريقة تقديمها ومحتوها بين جميع تفاصيل المعلومات التي تظهر خلال تقديم الخدمة، من البداية وحتى النهاية؛ من موقع الانترنت، التفاصيل والمعلومات الموجدة على خرائط التوجيه واللافتات والرموز وحتى المساحة التي يتم تقديم الخدمة فيها.





# الاتاحة المعرفية لهيأكل وخدمات السلطة المحلية

ت تكون السلطة المحلية أو البلدية من عدد من مراكز الخدمة الرئيسية (مبنى المجلس / البلدية، أقسام المجلس / البلدية، المكتبة، المركز الثقافي والمزيد). يجب أن تكون كل هذه الأماكن متاحة للوصول إليها سواء من حيث الهيكل أو من حيث الخدمة المقدمة بالفعل فيها. في كل واحدة من هذه الخدمات تتم عدة مراحل لعملية الخدمة: توفير معلومات أولية حول الخدمة (من خلال محادثة شخصية، موقع الويب، النشرات والمنشورات المختلفة)، دخول مكان الخدمة، لقاء أولي مع المكان ومع مزود الخدمة، سيرورة الخدمة نفسها والانهاء من تلقّيها ومن ثم مغادرة مكان الخدمة. يجب تطبيق مبدأ تسلسل الاتاحة بين كل هذه الخطوات والتأكد من أن التسلسل بين الخطوات يتم بشكل سليم ومنطقي وبأن كل خطوة متاحة بحد ذاتها. يجب الحرص على تطبيق مبادئ الاتاحة لضمان حدوث هذه السيرورة من خلال الاستناد إلى المكونات التالية:

1. مبنى مريح وآمن للتنقل فيه
2. تواصل واضح
3. معلومات بسيطة وواضحة
4. تقنية سهلة الاستخدام، استخدام المرافق ووسائل التشغيل في السلطة المحلية
5. الشروع بإجراءات بسيطة
6. إنشاء وإتاحة جداول زمنية مخصصة

## 1. مبنى مريح وآمن للتنقل فيه

مساحة هيكّلها وبناؤها واضح، حيث تتضمّن مساراً يسهل التنقل فيه، والتي يمكن تحديد والتعرف على نقاط الدخول والخروج منها بسرعة وبدون أي تعقيدات.

سيتم تحقيق ذلك من خلال استخدام إشارات توجيه واضحة، تحديد وإقامة منطقة انتظار معزولة لغرض تلقي خدمة شخصية (على طول طريق محدد، من خلال الوقوف في طابور الانتظار والمزيد). إضافة لذلك يجب موازنة عناصر تصميم المساحة (الإضاءة، الصوتيات، لون المساحة، مدى استخدام المواد المختلفة والخ)، أي يجب تضمين خيارات مختلفة لكل عنصر من عناصر التصميم، على سبيل المثال: مقابل الجلوس في مكان صالٍ يجب اتاحة إمكانية الجلوس في مكان هادئ، أو مقابل الجلوس في منطقة انتظار مُضاءة يجب إنشاء منطقة انتظار أقل سطوعاً وأكثر حميمية. تضفي وتمّنح هذه المنطقة شعوراً بالهدوء والراحة والأجواء اللطيفة والأمان (طنا - ريندا، 2017).



### • تصميم مدخل المبنى بشكل بارز وواضح

استخدام حجم أو لون بارز لتوضيح مدخل المبنى وخلق تمييز واضح بينه وبين المداخل الأخرى للمبنى.

### • تحديد ومنح "هوية"، من خلال اسم وتمثيل مرئي لكل مبني، حسب ماهية المبني

استخدام لون أو أيقونة أو رمز مميز لكل مبني. أقصى تطابق بين ماهية المبني وحياته التصميمية والبصرية.

على سبيل المثال، وضع أيقونة لآلية معدنية كدلالة على مبني الموسيقى، بينما تم تحديد المبني على خرائط السلطة المحلية، وبطريقة بارزة ومميزة عند مدخله.

### • تعليم المداخل والمخارج ومسارات الهروب لحالات الطوارئ بشكل واضح جداً.

إضافة للافتات التي يتطلبها القانون في هذا السياق، يجب التأكد من أن المداخل والمخارج ومسارات الهروب محددة بطريقة واضحة ومميزة بشكل كافٍ، مقارنة بمساحات أخرى، والتي يمكن تحديدها ومعاينتها من مسافة بعيدة.

### • تحديد مساحات واضحة لأغراض خاصة ( موقف للدراجات أو العربات، أماكن انتظار، مساحة الوقوف في طابور الانتظار والخ).

تصميم مميز وبارز لنقط اهتمام أو دلالات محددة (موقع استخباراتي ومعلوماتي، أماكن لتعبئة وتجهيز النماذج، محطة دفع وغيرها).



## 2. التواصل الواضح

اتاحة التواصل هي حجر الأساس لأي عملية اتصال، محادثة أو تفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقفيها، وبينهم وبين من حولهم.

عملية التواصل المفهومة تعني نقل الرسائل بطريقة بسيطة من خلال جميع قنوات الاتصال المختلفة (الاتصال المرئي والمكتوب والتواصل الذي يتم شفهيًا ومن خلال محادثة).

### المبادئ الرئيسية للتواصل المفهوم هي:

- نقل الرسائل البسيطة والواضحة، حيث توفر المعلومات الضرورية فقط.
- التأكيد من الفهم – من المهم التأكيد من أن الشخص، الذي يتم التواصل معه، يفهم المعلومات وبمقدرتة أن يتعامل معها. يمكن التحقق من ذلك عن طريق توجيه الأسئلة ذات الصلة لفحوى ومحتوى الرسائل والمحادثة.
- خلق مساحة اتصال متاحة وآمنة لطرح الأسئلة. على سبيل المثال، حتى إذا كان الشخص يتلقى المعلومات من خلال موقع الانترنت للسلطة المحلية، فيجب تزويده بتفاصيل الاتصال المناسبة وذات الصلة بمُزوّد الخدمة التابع للسلطة المحلية بحيث يتمكن من التوجّه إليه لأي استفسار.

### مبادئ العمل

#### • خلق محادثة واضحة ومخصصة لكل موضوع

مثلاً، تقديم شرح قبل كل محادثة حول ماهية الموضوع الذي تتحدث عنه، وفي أحيان أخرى من المهم أيضًا شرح ما لا تتحدث عنه.

#### • اختيار سبل التواصل من قبل المواطن

مثلاً، اتاحة إمكانية الاختيار للمواطن وتحديد قناة الاتصال المفضلة عليه من بين عدة قنوات اتصال، كالهاتف، والبريد الإلكتروني والواتس اب.

تجدر الإشارة إلى أننا نقدم وسائل اتصال عديدة ومتعددة. أي أنه يجب اتاحة خيارات تستند إلى الاتصال الكتابي (مثل البريد الإلكتروني أو الواتس اب) مقابل الخيارات التي تستند إلى الاتصال الصوتي (مثل مكالمة هاتفية أو رسالة صوتية مسجلة)، بالإضافة إلى الخيارات التي تعطي استجابة فورية مقابل استجابة متأخرة (مكالمة هاتفية مقابل كتابة رسالة وانتظار الرد).

#### • توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات والمساعدة البشرية المتاحة

مثلاً، توفير الإمكانية للمواطن بتلقي المساعدة والدعم عن بعد، طوال عملية الخدمة، بشكل شخصي أو بشكل مباشر.



### 3. معلومات بسيطة وواضحة

تجسد إحدى الأسس الرئيسية لتقديم خدمة، كما وأنها جزء لا يتجزأ من المنتج والخدمة المقدمة للزبون والمُستهلك. اتاحة المعلومات تعني انتاج عملية نقل للمعلومات بطريقة تلائم القدرة الكافية لاحتواها ومعالجتها عند الشخص الذي يتم التعامل معه.

الهدف من اتاحة الوصول للمعلومات هي تسهيل عملية وصول مُتلقى الخدمة الى المعلومات الملائمة وذات الصلة به وبتوجهه بأقصى قدر من الراحة والتتأكد من فهمه للمعلومات التي يتلقاها.

يتم تبسيط اللغة من خلال التحرير المدمج والمنظم للمعلومات، تنظيم الأفكار بلغة بسيطة واستخدام المصطلحات الشائعة والمألوفة لدى المواطنين. هذه الاتاحة تلائم المستندات، المقالات، موقع الانترنت، النماذج، اللافتات، المحادثات والمراسلات وغيرها من وسائل التواصل.

كما ويُنصح أيضًا بالاستعانة بالتمثيلات البصرية واستخدامها وارفاقها لتدعم المعلومات (استخدام منسوب ملائم حتى لا تخلق عبئًا معلوماتي وبصري على مُتلقى الخدمة). لذلك بالإمكان اختيار تمثيلات رسومية بسيطة وواضحة تعكس المحتوى المناسب على أفضل وجه.

## مبادئ العمل

• تقديم المعلومات الأساسية والضرورية للخدمة فقط وتجنب إيصال معلومات إضافية.

استخدام المفردات والمصطلحات اللغوية الشائعة والمألوفة. يجب تجنب استخدام المصطلحات المهنية والمُعقدة وبالمقابل استخدام صياغة بسيطة لطريقة تقديم المعلومات.

• تنساق محتوى المعلومات والتمثيلات الرسمية المرافقة لها (تجنبًا لخلق البلبلة) مثل: استخدام مصطلحات وطرق صياغة متشابهة، تصميم لافتات موحد أو شبيه، استمرارية المعلومات والرسائل والخ.

مثال: إشارات "ترحيب" بلغة واضحة



إشارات النموذج كلها موجودة في قاعدة البيانات التابعة لـ "نموذج المدينة المُتاحة في شوهام"



#### **4. تكنولوجيا وتقنية سهلة الاستخدام، استخدام المرافق ووسائل التشغيل في السلطة المحلية**

يشمل مصطلح التكنولوجيا الإشارة إلى المنتجات التكنولوجية، المرافق التكنولوجية، قواعد المعلومات المختلفة، أدوات الاتصال والمزيد.

اتاحة التكنولوجيا تعطي إمكانية تخصيص (ملائمة شخصية) للمنصات والمرافق بحسب احتياجات المستخدم، بما في ذلك القدرة على اختيار سُبل وكيفية تلقي الخدمة (مكالمة هاتفية، مراسلات في البريد الإلكتروني، مراسلات الدردشة، المنتديات، مکالمات الفیدیو وغيرها من الوسائل).

تطرق توصيات اتحاد الحيز التكنولوجي الى التشغيل البديهي للمرافق وتبسيط مراحل تشغيلها، إضافة شرح حول كيفية تشغيل وتفعيل التكنولوجيا (استخدام الرموز، الصورة، مقاطع الفيديو أو العرض التوضيحي)، القدرة على تصحيح الأخطاء (أي اتحاد إمكانية تصحيح الخطأ في حال حدوثه عند استخدام المرفق)، بما في ذلك إمكانية الاستجابة لوقت أطول، إعطاء فترات راحة طوال عملية الاستخدام أو إيقاف العملية دون الحاجة للرجوع الى البداية. كما ويجب تقديم المساعدة، الاستجابة أو الدعم البشري في جميع الأوقات ولأي استخدام تكنولوجي.

مِيَادِيُّ الْعَمَلِ:

- اتاحة استخدام وسائل تشغيل تكنولوجية (كشك معلومات، ماكينات البيع الآلية، آلات توفير أرقام لطابور الانتظار والمزيد). فيما يتعلق بوسائل التشغيل هذه، إذا لم تكن هناك إمكانية لإتاحة استخدام وسيلة التشغيل نفسها، يتوجب عندئذ توفير تعليمات توضيحية لكيفية استخدام وسيلة التشغيل بطريقة بسيطة وواضحة.

مثال: تقديم شرح لغوي بسيط لكيفية استخدام ماكينات البيع الآلية

## איך להשתמש במכונה לשתייה חמה

**מכניסים מטבעות (כסף) –** על המספר מופיע מכנה כמלה כנסנו למכונה.



**בחוררים שתיה חמה:** לחוצים על הכפתור שליד השתייה שרצו.



**מחכים:**



**השתייה מתחילה:** תם הגדול לתה, בкус פטומה.  
**הוירוט, השתייה מהה מואוד!**



**מורימים בעדרונות את הדלת של התה.**  
**לקוחים בדוחות את השתייה.**



**למסה בצד, מעל התה הקפון,**  
**חובב צבען בל' "עדף" – עדף –**  
**אם שיש במאז מסבעונין – לוזחים.**



**כדי לצלע:**  
אם כבר ניכנס כנסנו ונכנס לאו וצום לנקוט, אופשר ללחוץ על הפתרון הנגדי האפורה.  
רכ' מילוי אנטון, וילקברן, או תא הגסן שמונת' גולדן, אוניברסיטי דבל' ביג' –  
כך יוציא לאחד הקון מללה הפה, ובוגר מונת' גולדן – עדף.  
אם שיש תקליה, אופשר לו להחלישו דבר מספקו הטלפון: 052-2656500#.

## איך להשתמש במכונה לשתייה קרה

**מחכים את רטיס השתייה האזרחי (טלשי, זייז, שריארכט)**  
crc השופש החור האילוין של הקיר עם המכונה.



**בקומוסה הצעובה שמלת הפתוח של המטבח:**  
מעבירים את רטיס השתייה האזרחי - מלעליה למיטה.



**מחכים עד שכתיב על המספר:**  
"אגא ברו מואוד".



**בחזרה מפה לקדום:**  
על כל כבורו זר שינה טופויעים:  
- מסל' מס' שטיחת' (טב) שיש על החרחת או הגבוקון  
- לחזור על הפתוח עם הכתיל של השתייה שרצו.



**מחכים משמעה "ונדרה".**



**מצחאים את מה שקיים מהטהו הדגול למיטה:**



**כדי לצלע:**  
על כל כבוריים שאישר משלימים דע צוי שאל.  
בונך מונת' גולדן – על המטה המריה.  
אם יש מילוי אנטון, וילקברן, או תא הגסן שמונת' גולדן, אוניברסיטי דבל' ביג' –  
אם אין מילויים או מילויים מושתת, מונת' גולדן – עדף.

- وضع لوائح معلومات واضحة تشرح خطوة بخطوة التي من شأنها أن تساعد في فهم كيفية استخدام المراافق وتشغيلها (مثلاً: زر لفتح الباب، استخدام ماكينة الصرف الآلي، استخدام ماكينات البيع الآلية، استخدام ماكينة لاقتناء بطاقات السفر بالحافلات "راف-كاف"، صندوق ارجاع الكتب في المكتبة، مراافق اللياقة البدنية الموجودة خارج خدمة الجمهور، أنظمة الاتصال الداخلي، أنظمة الدفع والمزيد من المراافق والأنظمة).

مثال: تقديم شرح لغوي بسيط لكيفية فتح باب كهربائي



- إضافة شرح بلغة بسيطة وواضحة حول كيفية استخدام التكنولوجيا (مثلاً بجانب مصعد الذي يتم اختيار الطابق قبل دخوله، ماكينات الخدمة، ماكينات البيع الآلية وما إلى ذلك). كما ويمكن إرفاق مقطع فيديو بلغة بسيطة وبوتيرة ملائمة تصف كيفية استخدام المرفق المحدد. تكتب هذه المعلومات بلغة بسيطة ومصحوبة برموز ملائمة ويتم وضعها بجانب أو على المرفق ذاته / وسيلة التشغيل الملائمة.

مثال: تقديم شرح لغوي بسيط لكيفية استخدام صندوق ارجاع الكتب



- مساعدة بشرية متاحة للمساعدة في كيفية استخدام التكنولوجيا خلال جميع ساعات العمل.

- من المهم التأكد بأن أوقات الاستجابة المطلوبة، لاستخدام هذه المراافق ووسائل التشغيل، تسمح بوقت استجابة طويل بما فيه الكفاية لخدمة الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية، وتسمح أيضاً بـ "تحمّل الخطأ" أي إمكانية تصحيحه في حال حدوثه (عندما يضغط الشخص على زر ما بالخطأ، ويريد تصحيح اختياره - مثلاً: قصد شخص ما اختيار علبة سبرايت بدلاً من الكولا في ماكينة الشراء الآلي، أو عند شرائه لتذكرة سفر لوجهة مختلفة للتى يقصدها والخ).

## 5. الشروع بإجراءات بسيطة

غالباً ما يكون لدى السلطة المحلية إجراءات بيروقراطية ومنهجية معقدة والتي، نظراً لتعقيدها، من شأنها فرض تحديداً أمام متنقي الخدمة في استهلاكها، وبأفضل طريقة ممكنة على وجه الخصوص. في مثل هذه الحالات يجب التفكير ملياً ومجدداً في مدى حيوية هذه الإجراءات والممارسات وفحص إمكانية تبسيطها أو تقليل الخطوات أو جعل المتطلبات المحددة مسبقاً لها أكثر مرونة (أي طرح بدائل).

الإجراء البسيط هو اجراء يسهل عملية الفهم والإدراك، وبشكل سريع، لمراحل الاجراء أو الخدمة، كما ويتتيح لمانقي الخدمة أن يجد مكانه في سيرورة الخدمة.

### مبادئ العمل

- ملائمة سيرورة ومحفوظ المكالمات أثناء اجراء محادثة شخصية وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف.
- عرض الإجراءات بصورة واضحة، خطوة بخطوة بحيث يوصى أيضاً بإنتاج تمثيلات رسومية للإجراء بأكمله.
- تبسيط الإجراءات البيروقراطية مثل: تقديم المستندات، طلبات من السلطة المحلية، المدفوعات وسندات الدفع والمزيد.
- تغيير الإجراءات أو جعلها أكثر مرونة بحسب الحاجة (المرونة في طريقة ومواعيد تقديم الطلبات / المواد / النماذج / المواقف، مرونة إجراءات الدفع عند الحاجة والمزيد).
- توفير إمكانية المراقبة البشرية المنتظمة طوال الإجراء مع تقديم المساعدة في إعداد وتقديم المواد المطلوبة.

مثال: رسم توضيحي لإجراء طلب للحصول على خصم ضريبي

كيفية تطبيق المبدأ - أمثلة	مبدأ العمل
تقديم شرح قبل كل محادثة حول ماهية الموضوع الذي تتحدث عنه، وفي أحياناً أخرى من المهم أيضاً شرح ما لا تتحدث عنه.	صيغة محادثة واضحة وخاصة لكل موضوع
اتاحة إمكانية الاختيار للمواطن وتحديد قناة التواصل المفضلة عليه من بين عدة قنوات اتصال، كالهاتف، البريد الإلكتروني والواتس آب.  تجدر الإشارة إلى أننا نقدم وسائل تواصل وطرق اتصال عديدة: <ul style="list-style-type: none"><li>• الاتصال الكتابي (البريد الإلكتروني أو الواتس آب)</li><li>• الاتصال الصوتي (كلمة هاتفية، رسالة صوتية مسجلة أو ملف صوتي)</li></ul> توفير حلول متاحة فورية حسب الحاجة.	اختيار سبل التواصل من قبل المواطن
توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات والمساعدة البشرية	توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات والمساعدة البشرية



## 6. إنشاء وإتاحة جداول زمنية مخصصة

تُعد الجداول الزمنية والمواعيد النهائية مهمة جدًا في قطاع خدمات السلطة المحلية، كما وهامة لأداء السلطة وطريقة تقديمها للخدمات المقدمة والمتحدة من جانبها. هناك جداول زمنية خاصة بكل مواطن ويمكنه أن يقوم باستهلاك الخدمة وفقاً لقدراته في ساعات متفاوتة. كما ويمكن لكل مواطن جدولة موارده الزمنية بطريقة مختلفة عن الآخرين (يمكن لمواطن ما المثول في ساعات الصباح لمدة ساعتين متتاليات، فيما يتمكن مواطن آخر من المثول لمدة قصيرة في ساعات المساء فقط).

تُمكن اتاحة الجداول الزمنية فهم وتوجيه سريع وواضح، بالإضافة إلى إمكانية تلقي خدمة ملائمة شخصياً في الموعد وفي مدة اللقاء بنطاق الخدمة المقدمة.

### مبادئ العمل

- تصميم خدمة بإمكانها توفير استجابة متاحة في ساعات متفاوتة على مدار اليوم.
- توفير إمكانية تقديم الخدمات على مراحل أو أجزاء: خلال عدة جلسات قصيرة بدلاً من جلسة واحدة طويلة.
- توفير إمكانية الاستراحة والتكييف أو تعليق الخدمة طوال تقديمها، دون الحاجة لالانتظار في الطابور مجدداً للاستمرار في تلقي الخدمة.
- تقدير الوقت المطلوب لتلقي الخدمة أو النشاط مسبقاً وإبلاغ متلقي الخدمة، حتى يتمكن الأخير من تنظيم أموره بشكل مسبق وفقاً لمتطلبات الوقت (مثلاً: تستغرق عملية التسجيل في المركز الجماهيري حوالي عشر دقائق، يرجى الاستعداد مسبقاً).





# الاتاحة المعرفية للمساحات والمرافق المفتوحة في السلطة المحلية

## (الحدائق، بين المبني والمرافق الخارجية)

المساحة الخارجية تُعرَّف بأنها مساحة مفتوحة لا يتم تحديد حدودها بواسطة هيكل مبني. في هذه المساحة، يمكن للشخص الذي يعاني من محدودية معرفية أن يتعرّز شعوره بالاستقلالية والسيطرة من ناحية، وبال مقابل قد يفقد طريقه أو مرسة التوجيه (بوصلة التوجيه)، في الزمان والمكان، بسرعة.

بالتالي، ستركّز الاتاحة المعرفية على تنظيم وترسيم المساحات الخارجية، إنشاء مراسي واضحة، اتاحة المعلومات الواضحة للعيان والمرافق التي يحتاج إلى استيعابها على طول الطريق، وكيفية استخدام المرافق الخارجية.

## 1. اتاحة المعلومات

إن عملية اتاحة المعلومات في المساحات المفتوحة التابعة للسلطات المحلية مهمة جدًا وتهدف لتحديد التوجيه المكاني والتنقل، التمييز بين أنواع المعلومات المختلفة ومرافق التشغيل في المساحة الخارجية. كما وتعُد اتاحة المعلومات أمرًا ضروريًا لفهم الوضع والحالة، تحديد المعالم الملائمة وذات الصلة كما وتحديد مناطق الخطر.

### مبادئ العمل

- تحديد المحتوى والمعلومات والتركيز على المعلومات الضرورية وذات الصلة بالحالات المحددة.
- وضع علامات تحذير من المناطق الخطرة بما في ذلك تركيب حواجز في المناطق شديدة الخطير. يجد الأشخاص الذين يعانون من محدودية معرفية صعوبة في تقييم حالات الخطر والاستجابة لها في الوقت المطلوب. لذلك يُفضل اتاحة هذه المساحات بطريقة جيدة ولا ليس فيها. مثلاً في حالات النزول إلى الطريق أو المنحدرات الشديدة، أو مراقب الألعاب التي قد تشكل خطراً مثل الأرجوحة عند استخدامها أو حافة المنشآت العالية وغيرها..
- يجب الحفاظ على اتساق، أي وحدوية وثبات في استخدام المحتوى والصياغة والتمثيلات الرسمية في جميع الأمثلة المعروضة للمحتوى.
- وضع علامات واضحة في مناطق شائعة في السلطة المحلية. مثلاً: نقاط التوقف، نقاط الركوب والنزول للأطفال أو البالغين، مواقف السيارات أو الدراجات أو العربات، حدود مساحة الانتظار وغيرها.

- يجب أن يتم تحديد المحتوى الأساسي، لاستخدام الخدمة وتقديمها بلغة بسيطة، مصحوباً برموز واضحة (مثال: قواعد التصرف والسلوك عند مدخل منتزة عام).

مثال: اناقة معلومات وقواعد التصرف في الملعب



## 2. طرق متاحة وسهلة الوصول

من المهم الحفاظ على طرق متاحة، والتي تتيح فهماً وتوجيهًا سريعاً لمسار الطريق، خالية من العوائق أو العوامل المشتتة للانتباه.

يمكن للعوائق على طول الطريق أن تخلق ارتباكاً أو عباء على الانتباه عند الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية الذين يأتون لذلك المكان. مثلاً، شخص يعاني من ضعف معرفي (وليس فقط) الذي يمشي على مسار رصيف متواصل وفجأة ينقطع تواصل المشي بسبب سيارة مركونة على الرصيف أو حاوية نفايات أو مرافق إعادة التدوير. قد تؤدي هذه العوامل إلى قطع سيرورة المشي (والتفكير) وخلق بلبلة والإفتقار للقدرة على التوجيه مجدداً وحتى إلى الشعور بالعجز. لذلك فإنه من المهم الحفاظ على بعض مبادئ العمل.

### مبادئ العمل

- إنشاء مسار واضح للمشي وأخر للسفر واللذان يختلفان بشكل واضح الواحد عن الآخر.
- إنشاء إشارة واضحة لاتجاهات المشي ووجهة طريق المشي. مثلاً، تثبيت لافتة تشير إلى مبني المجلس المحلي – حتى يعرف الشخص الذي يسير في الطريق فيما إذا أكمل مشيه على طول المسار بالكامل فسيصل في النهاية إلى مبني المجلس).
- تصميم مساحة مخصصة للأغراض الديناميكية في المساحة (مثل موافق الدراجات وعربات الأطفال).
- الحفاظ على مساحة خالية من العوائق والمحفزات المشتتة للانتباه (اللافتات التي لا تربطها أي علاقة بالمساحة، مثل الإعلانات وغيرها، الآلات والمرافق التي تقف عرضًا أو بشكل غير متوقع في منتصف الطريق وما إلى ذلك).

### 3. الخدمة البشرية في حالات الطوارئ

نظراً لعدم وجود مزودي خدمة على أساس منتظم في هذه الأماكن فإنه من المهم توفير وإتاحة خدمة استجابة بشرية (وجهاً لوجه أو هاتفية) في المساحات الخارجية حيث يمكن الوصول إليها في حالات الطوارئ. يمكن تنفيذ ذلك من خلال وضع لافتات تحتوي على أرقام هواتف متاحة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع (24/7)، كما ومن خلال تواجد لمراقبين البلدي أو المجلس المحلي، الذين يلبسون زيًّا موحدًّا ليسهل التعرف عليهم، وتقديم الاستجابة الفورية خلال ساعات النشاط أو خلال المناسبات الخاصة المقامة في الأماكن العامة.

### 4. تصميم المساحة المبنية الخارجية

تعد البيئة المبنية مهمة جدًا للأشخاص الذين يعانون من المحدودية المعرفية حيث أن لديهم قدرة على التعرف على هذه المساحات وادراكها من خلال جمع واستيعاب جميع المعلومات المرئية كما ومن خلال الشعور الذي يتكون من البيئة المحيطة بهم.

تعتبر المرافق في المساحة الخارجية مهمة في توفير جو مرير وممتع للمستخدم الذي يعاني من المحدودية المعرفية وذلك بفضل عدد من مبادئ العمل.

#### مبادئ العمل

- انشاء تميز واضح بين المرافق والاستخدامات المختلفة. حيث يجب تحديد مناطق المرافق وفقاً لنوع الأنشطة أو الاستخدام كما ويجب تحديد ومنح "هوية" مختلفة بحسب ماهية المرفق من خلال الاسم، اللافقة، التمثيل المرئي واللون. مثلاً: منطقة مرافق اللياقة البدنية – ستكون هذه المنطقة محددة بلون خاص وبجوارها وضع لافتة تضم المحتوى والتمثيل المرئي الملائم..
- انشاء مسار واضح للطريق يساهم في الارراك والفهم المكاني من مسافة بعيدة. يتم ذلك من خلال تحديد معالم واضحة وبازرة حيث يمكن تمييزها عن بُعد وتتيح للمستخدم إمكانية التحكم والتنقل بشكل أفضل في الحيز. ستتشكل هذه الخطوات مرسة / بوصلة واضحة للتوجيه والتي يمكن تمييزها عن باقي العناصر الموجودة في الحيز من خلال اللون أو الحجم (مثلاً: تمثال كبير لعنصر واضح). يجب ادراج هذه المعالم على خريطة الارشاد والتوجيه في هذا الحيز، كما وسيقوم مقدمو الخدمة بتوجيه المستخدمين (متلقي الخدمة) في الوصول لهذه المعالم والاستعانة بها.
- **الحفظ على السياق المناسب:** من المهم فحص الحاجة لكل من العناصر أو المرافق الموجودة في الحيز، والتأكد من أن هذا العنصر أو المرفق موجود في المكان الصحيح ويتنااسب مع المحيط وكل ذلك من أجل الحفاظ على السياق المناسب للمستخدمين وتجنب تشتيتهم أو خلق شعور بالارتباك عندهم.

## • اضاءة الحيز، ليلاً ونهاراً.

• انشاء مساحات ومناطق تتيح إمكانية الجلوس المفرد (مفرد واحد) حيث يعطي ذلك احساساً بالخصوصية، لكن يجب بالمقابل الانتباه في تجنب وعدم انشاء مناطق أو أزقة مظلمة والتي قد تخلق جواً من الخوف والشعور بفقدان الأمان.

• توجيه واضح ووضع علامات ملائمة لمناطق الانتظار، نقاط التوقف وحدود طابور الانتظار.

مثال: لافتات التي تخلق تمييز بين المرافق وقواعد السلوك المختلفة  
(المشتقة من الخدمات المقدمة في الحيز / المساحة).

**כללי התנהגות בגן היובל**





לא משחקים בצדור



שומרים על השקט בין השעות:  
2 בצהרים עד 4 אחר הצהריים  
11 בלילה עד 6 בבוקר



לא מדליקים אש



שומרים על הניקיון



לא מכניסים שתיה עם אלכוהול  
למשל: יין ובירה



אם מגיעים עם כלב,  
קושרים את הכלב ברצעה  
ואוספים את הضرcis בשקט

**כללים לשימוש במגרש ההחלקה**





מותר להיכנס למגרש עם גלגיליות או  
רולר ביידס (נעליים שמחוברים להן גלגילים).



לא כניסה למגרש עם:  
סקטבורד אופניים קורקינט



לא מכניסים למגרש:  
חסרים מוכנים למשל. סוכר, אולר אוכל ושתיה גורי חיים



שומרים על הבטיחות:  
במגרש ההחלקה:  
למנוחה לתחלקל רף עם מלהוה לא משתמשים בגדרות ההחלקה בחניון 10 דקות כההנוגש רטוב בוגר שחלקה



בזמן ההחלקה במגרש,  
חייבים להשתמש ב:



# الاتاحة المعرفية للخدمة البشرية الشخصية (وجهًا لوجه)

العامل البشري يُشكّل أفضل تعديل للإتاحة للأشخاص ذوي المحدودية المعرفية، بسبب عوامل المعاملة الإنسانية، الدافئة، المرنة والفورية حيث إنها مطلوبة لخدمة هذه الفئة من الناس، كما وبسبب صعوبة الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية في القيام بالمبادرة لطلب المساعدة البشرية.

بناءً على ذلك فإننا نوصي، كقاعدة عامة، بالحفاظ على اتاحة الخدمة البشرية قدر الإمكان في كل مساحة وخدمة.

تطرق مبادئ العمل، التي توجه الخدمة البشرية، لكل من مكونات الخدمة وطريقة تقديمها:

## 1. مكونات الخدمة

- تحديد مراكز ونقاط الخدمة البشرية بشكل واضح ومميز
- على مقدمي الخدمة ارتداء علامة تعريف تساعد على تمييزهم عن بعد (يمكن تنفيذ ذلك من خلال استخدام بطاقات الاسم والمنصب الوظيفي لكل منهم، واستخدام زี่ رسمي موحد لكافة عناصر طاقم العمل والمزيد).
- يجب تفعيل الخدمة من خلال سبل عديدة (وجهًا لوجه، مكالمات هاتفية، فيديو، الفاكس وغيرها).
- منح إمكانية تحديد موعد شخصي مسبقًا في أوقات مرنة، والتي تتبع وقتًا أطول للاجتماعات في ساعات قليلة الازدحام / الطلب.
- يجب تقديم الخدمة في ساعات استقبال مختلفة.
- يجب توفير المرافقة البشرية الشخصية لمناطق الخدمة الملائمة، بما في ذلك مرافقة للتوجيه وايصال الشخص للمكان، والمساعدة على المشي، والمساعدة في ملء وتقديم النماذج والمزيد من الخدمات بحسب الحاجة.
- يجب توفير المساعدة الافتراضية أو الهاتفية بحسب الحاجة (المساعدة في الوصول إلى المعلومات ذات الصلة، ملء النماذج، مبادرة ودعم الإجراءات البيروقراطية وجدولة الاجتماعات والمزيد).

## 2. كيفية تقديم الخدمة وتأهيل طاقم العمل

- يجب تدريب الموظفين على كيفية وأسس تقديم خدمة متاحة وملائمة للأشخاص ذوي المحدودية، بما في ذلك توفير المعرفة والمعلومات حول المحدودية و حول كيفية ملائمة الخدمات للحالات المختلفة.
- يجب تدريب الموظفين على تقديم الخدمة عن بعد للأشخاص ذوي المحدودية، حيث يمكن توفير هذه الخدمة عبر المكالمات الهاتفية أو من خلال الانترنت.



# توصيات عامة للإتاحة المعرفية لموقع الانترنت للسلطة المحلية

يعتبر موقع السلطة المحلية، في غالب الأحيان، المنصة الأولى التي يلتقي بها المواطنين قبل قدومه لتلقي الخدمة نفسها، وهنا تكمن أهمية وجود موقع الكتروني متاح، بسيط وواضح للمستخدم.

بناءً على كونها منصة أساسية، فإنه من المهم أن يفي موقع الانترنت للسلطة المحلية متطلبات القانون والتعليمات الخاصة بوجود موقع انترنت متاح. إضافة إلى ذلك، يجب التأكد من أن الموقع سيوفر أيضاً استجابة مناسبة للتوصيات التالية، وذلك من أجل توفير حلول مناسبة لكل ما يتعلق بالإتاحة المعرفية:

## 1. هيكل الموقع وتشغيله

- يتوجب إنشاء الموقع بطريقة بسيطة وواضحة للمستخدم واستعمال أقل قدر من النصوص والصور حتى يتسعى نقل أقصى قدر من المعلومات. وذلك يعني فحص مدى نجاعة ومساهمة كل عنصر معلوماتي (صورة أو نص) في الموقع. نظراً لأن الموقع يسمح بإدخالكم لا نهائي من المعلومات، لذلك قد يؤدي في بعض الأحيان إلى الوصول لحالة من "فيض المعلومات"، وبالتالي لن يتمكن المستخدم (المواطن) من تحديد المعلومات التي يريد وصولها، ولا سيما للاستفادة من استعمال الموقع كبديل للخدمة الشخصية (وجهًا لوجه).
- استخدام لغة بسيطة، عامة وواضحة لكل مستخدم قد يقبل على استخدام الموقع، مع تجنب استخدام المصطلحات المهنية والمعقدة.
- عرض رابط أو زر يسمح بالاستعانة بمساعدة بشرية في استخدام الموقع، في كل وقت خلال ساعات العمل (يجب الإشارة إلى ذلك بجوار الرابط أو الزر).

## 2. المحتوى المناسب للعرض على الموقع

في المرحلة الأولى من عملية الخدمة يجب تقديم المعلومات الملائمة للمواطن. مثلاً: ساعات الخدمة، مكان الخدمة، تعريف الموظفين (بما في ذلك الأسماء، التعريف الوظيفي وصورة مقدم الخدمة)، تقديم خريطة توجيه للمباني ذات الصلة بالسلطة المحلية، بما في ذلك استخدام الصور أو آلية التجوال الافتراضي في المكان وتقديم المواد والمستندات والإجراءات الملائمة للمواطن. يجب أن تشمل هذه أيضاً قائمة بالمستندات والنماذج أو قائمة معدات ملائمة وغيرها، اتحادة النماذج للطباعة لغرض تعبئتها مسبقاً وما إلى ذلك.



# الاتاحة المعرفية لإجراءات السلطة المحلية

بشكل عام، تُعد مسألة الإجراءات والتعامل البيروقراطي ومتابعة الإجراءات المعقدة عائقاً كبيراً أمام الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية.

وبالتالي فإن مسألة تبسيط الإجراءات القائمة وتنفيذها وتكييفها بانت أمرًا ضروريًا:

## 1. تبسيط الإجراءات

ترتبط هذه العملية لكل من الاجراء ذاته ولسلسل الخدمة ذات الصلة (تقديم طلب، تقديم استئناف والخ) كما لعملية التعبئة الفعلية للمستندات والنماذج أو استيفاء الشروط. ووفقاً لذلك، يجب التخطيط مسبقاً لتحديد إجراءات وتعليمات بسيطة للسكان، من أجل جعل الخدمة أو الاجراء المطلوب أسرع وأكثر وضوحاً ونجاعة لكل من مقدم الخدمة ومتلقيها.

## 2. ملائمة الإجراءات وجعلها أكثر مرنة

يجب ملائمة الإجراءات التي تم تحديدها في السابق والتي لم تعد مناسبة للحالات أو الاحتياجات العامة أو المحددة للسكان. على سبيل المثال، قد يكون ذلك مرتبطاً في كيفية تلقي الخدمة (الهاتف، الخدمة عن بعد والخ)، المرونة في ساعات العمل والمرونة في طبيعة الخدمة (الدفع نقدياً بدلاً من بطاقات الائتمان، تنزيل النماذج من الموقع وطباعتها وطبعتها مسبقاً في المنزل بدلاً من استلامها في مكان الخدمة وطبعتها على الفور والمزيد). كجزء من التطرق لإجراءات المكان، فإنه يجب فحص إمكانية انتاج فترات راحة خلال اجراء الخدمة المقدمة، أو تقديم الخدمة في عدد من اللقاءات. هذا يسمح لأي شخص بالتعقب وفحص المعلومات التي تلقتها وإتاحة فترة لتفكيره والقدرة على الرد عليها وفقاً للجدول الزمنية التي يحتاجها.

مثال: اتحادة وعرض قواعد السلوك في قاعة العروض

The diagram illustrates the simplification of rules for a hall. On the left, a simplified poster shows a stick figure and the text: "מתנהגים לפני ההוראות בבדיקה הביטחונית." (We follow rules before the security check). On the right, the original poster is titled "כללים לביקור במרכז לאמנויות הבמה" (Rules for visiting the center for performances). It features five panels with icons and Hebrew text:

- Top-left: Stick figure icon. Text: "מתנהגים לפני ההוראות בבדיקה הביטחונית."
- Top-right: No bicycle icon. Text: "אסור להיכנס עמו אופניים, סקייבורד או קורקינט."
- Middle-left: No dogs icon. Text: "אסור להיכנס עם בעלי חיים."
- Middle-right: Gun icon. Text: "מותר להיכנס עם נשק, רק עם רישיון נשק."
- Bottom: Cigarette icon. Text: "אסור לעשן."

# مرحلة التنفيذ والترسيخ في السلطة المحلية

إن إجراءات الاتاحة في السلطة المحلية تتكون من عدة مراحل مركبة ومعقدة. فيما يلي إجراء عام يشير إلى الأسس والقواعد المهمة التي تتيح لكل سلطة محلية تحضير واعداد وإدارة العملية بالطريقة التي تناسبها، وفقاً للاحتياجات والموارد الحالية.

## 1. الانكشاف على المجال المعرفي

للمحدودية المعرفية والاتاحة المعرفية لجميع العاملين في السلطة المحلية.

## 2. بناء رؤية

الاتاحة في السلطة المحلية - بما في ذلك تطرق محدد إلى مسألة الاتاحة المعرفية.

ملاحظة: من هذه المرحلة، يوصى بأن يرافق هذه العملية شخص مهني متخصص في مجال الاتاحة المعرفية. إن هذه المراقبة مهمة جدًا، سواء من حيث تبسيط وتنجيع العملية، دراسة ترتيب أولويات الاحتياجات والخدمات ذات الصلة، ومن حيث ترجيح تقديرات التكاليف والعوائد للإجراء بأكمله.

## 3. اجراء مسح الاحتياجات واستبيان الاتاحة

ان هذا الاجراء يركز على موضوع الاتاحة المعرفية. تتضمن هذه المرحلة كلاً من استبيان للاتاحة في المساحة الملمسة واستبيان للإتاحة في الخدمات والإجراءات التي تقدمها السلطة المحلية، وفقاً لأنواع الخدمة المقدمة. كما وتتضمن هذه المرحلة اجتماعات شخصية مع طواقم مقدمي الخدمات بشكل عام ومع مقدمي الخدمات المحددة للسكان.

حتى يتسمى تنفيذ المرحلة الحالية، بالإمكان ويستحسن الاستعانة باستبيان يفحص احتياجات الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية وتحديدها، والذي قام صندوق شاليم بصياغته وتطويره. [اضغطوا هنا](#) للحصول على الاستبيان.

## 4. صياغة وثيقة توصية

التي تشمل الإشارة إلى التعديلات والملائمات والتوصيات ذات الصلة في المساحة الملمسة، التعديلات على الخدمة البشرية والتكنولوجية، والتعديلات في تعليمات وإجراءات وسبل تقديم الخدمة في السلطة المحلية.

## 5. تخطيط مسار وخطة عمل

لتنفيذ التوصيات (تغييرات هيكلية حسب الحاجة، صياغة أو تحديث كتيب شرح الإجراءات، تحديث أو ملائمة موقع الانترنت والخ).

## 6. تأهيل طواقم الموظفين

من خلال اجراء تدريب شامل ومن خلال عملية التوجيه والإرشاد الشخصي لكل مقدم خدمة على حد سواء، اعتماداً واستناداً على نوع الخدمة التي يقدمها.

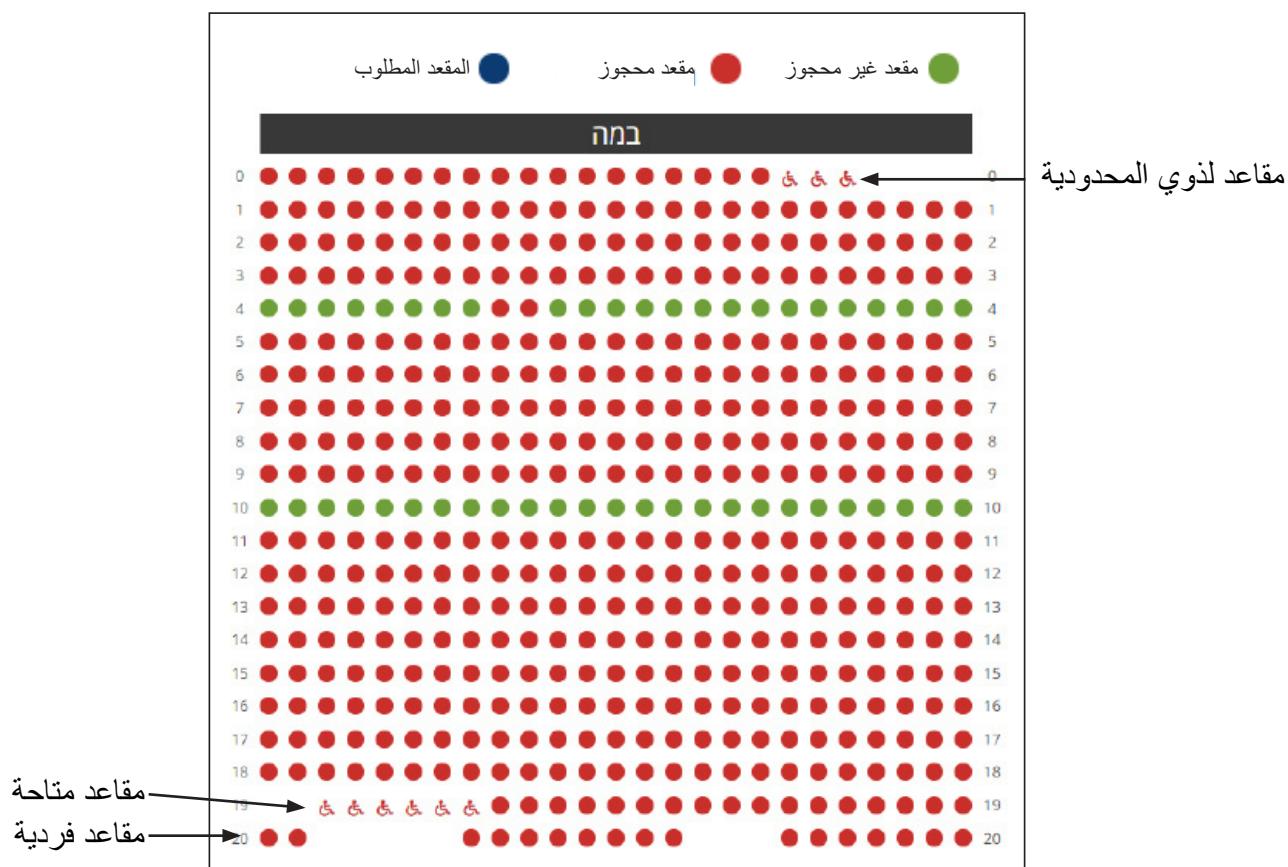
## 7. اجراء الترسیخ

هو اجراء رسمي، بما في ذلك تحديد إطار زمني لتنفيذ جميع التوصيات، بالموازاة مع تقديم توجيه مهني بشكل مستمر حتى الانهاء من تنفيذ التوصيات.

## 8. تسويق وإعلان المعلومات حول تعديلات الاتاحة التي تقدمها السلطة المحلية

ان استخدام تعديلات الاتاحة المقترحة هو حق ينص عليه القانون، والتي تقدم الخدمات للأشخاص ذوي المحدودية الذين يرغبون باستهلاكها. مع ذلك، يجب أن يكون الشخص على دراية بهذه الحقوق، وكيفية ممارستها واستهلاك الخدمات المنبثقة عنها، من خلال نشر التعديلات والملائمات المقترحة في السلطة المحلية بطريقة متحدة واضحة والتي تتطرق الى كيفية الحصول على الاستحقاق وممارسته. على سبيل المثال: شخص يعني من محدودية معرفية والذي يرغب في ممارسة حق الجلوس في حيز شخصي (مقعد فردي) في قاعة المركز الثقافي، يجب أن يكون على دراية بوجود هذه الامكانية والطريقة التي يمكنه من خلالها طلب الحصول عليها حتى يتسعى له ممارسة حقه. يتوجب الأخذ بعين الاعتبار أن كلاً من التسويق والإعلان نفسه، اجراء تقديم طلب الحصول على الخدمة وكيفية استخدامها يجب أن تخضع لتعليمات الاتاحة المعرفية أيضاً.

مثال: تحديد المقاعد المتاحة على خريطة قاعة المركز الثقافي



الصورة مأخوذة من موقع السلطة المحلية "شوهام".



## نصائح لتطبيق الاتاحة المعرفية في السلطة المحلية

### فكرة بطريقة بسيطة

- ✓ تحدث بأسلوب بسيط
- ✓ استخدم جمل قصيرة
- ✓ أضف أيقونات للمحتوى المكتوب
- ✓ التأكيد على الخطوات المهمة في الخدمة
- ✓ تثبيت لافتات بطباعة واضحة

### تمهّل قليلاً

- ✓ تكلّم ببطء
- ✓ التروي والصبر عند تقديم الخدمة
- ✓ سألت سؤالاً؟ انتظر الإجابة بصبر
- ✓ طلبت طلب ما؟ امنح وقتاً كافياً للرد
- ✓ عند مخاطبة الجمهور - ينبغي ملائمة وتيرة إيصال المعلومات