



كُتَيْب المبادئ
للإتاحة المعرفية في السلطات المحلية

مُتّاح - خُلي الكل مرّتّاح!

نوفمبر - تشرين ثاني 2021

משרד הרווחה
והביטחון
החברתי



איכות חיים לאדם עם מוגבלות
שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות



الهدف من الوثيقة وكيفية استخدامها

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

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

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

نموذج المدينة المُتاحة في شوهام هو مشروع يهدف الى تقديم نموذج احترافي تطبيقي لسبل الإتاحة المعرفية على أرض الواقع. تمت مبادرة المشروع وتوفير التمويل الأقصى لتنفيذه 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 وللملعب 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 الإتاحة التي تهدف إلى جعل المساحة والخدمات العامة في متناول الأشخاص ذوي المحدودية. كما وتعتمد على التشريعات القانونية والمعايير الموجودة في مجال الإتاحة 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. ان هذا النموذج فريد من نوعه اذ يقدم للسلطات فرصة لدراسة ومعرفة سبل الإتاحة من خلال التطبيق العملي والممارسة اعتماداً على السياق ونوع الخدمات ذات الصلة بها.

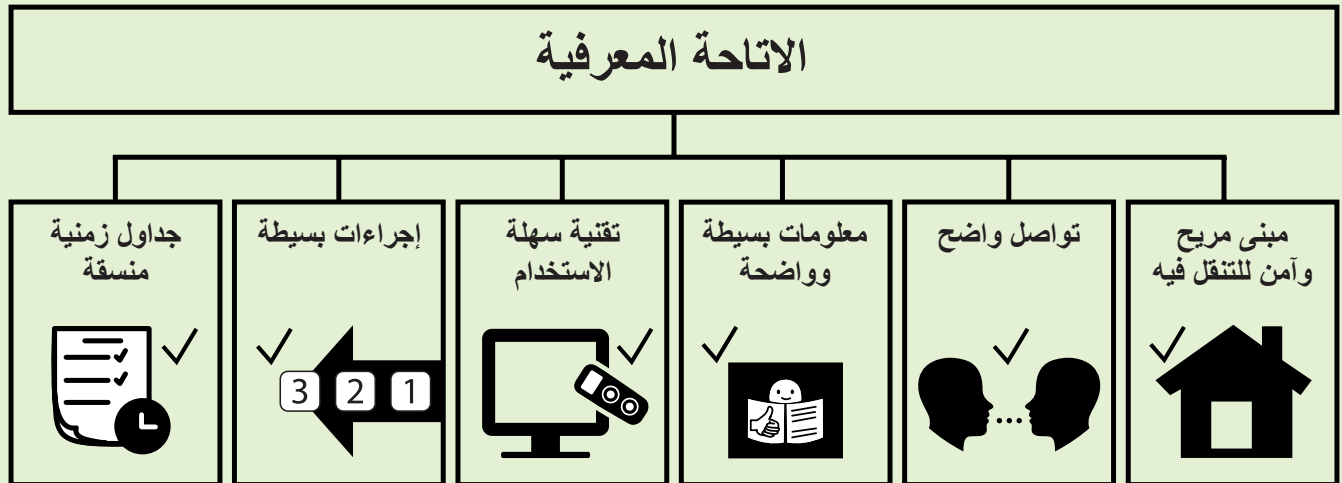
د. ميخال طنا – ريندا والسيدة اورانيت أفيدان – زيف
مستشارات المعهد الإسرائيلي للإتاحة المعرفية
نموذج المدينة المُتاحة في شوهام

4	خلفية
5	المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية:
5	أ. المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية:
	1. تصميم للجميع – خُلي الكل مرتاح 2. الحفاظ على تسلسل الخدمة 3. بسيط وسهل الاستخدام 4. ديمومة وموثوقية المعلومات
6	ب. الإتاحة المعرفية لهياكل وخدمات السلطة المحلية:
	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. إنشاء عمليات بسيطة 6. إنشاء وإتاحة جداول زمنية مخصصة
14	ت. الإتاحة المعرفية للمرافق المفتوحة في السلطة المحلية (الحدائق، بين المباني 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 المعرفية هو مظلة واسعة لمجموعة واسعة من المحدوديات، بما فيها: الأشخاص ذوو المحدودية الذهنية التطورية، الأشخاص ذوو المحدودية النفسية، الأشخاص ذوو 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 والتدهور المعرفي الذي يصاحب عمليات الشيخوخة وأكثر من ذلك.

قد يواجه الأشخاص ذوو 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 للأنشطة، صعوبات في الذاكرة، وصعوبات في التمييز بين الأمور المهمة والتافهة، صعوبات في الإدراك والتوجه المكاني، وتفسير اللغة / التمثيلات الرسومية البيانية أو المواقف الاجتماعية والمزيد. قد تؤثر هذه الصعوبات على مراحل معينة من الخدمة أو عملية الخدمة بأكملها، وتشكل حاجزًا كبيرًا في استهلاك الخدمة وتمكين الشعور بانعدام الثقة وعدم قدرة الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية على استهلاك الخدمات في الأماكن العامة.

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



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

وفقًا 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.

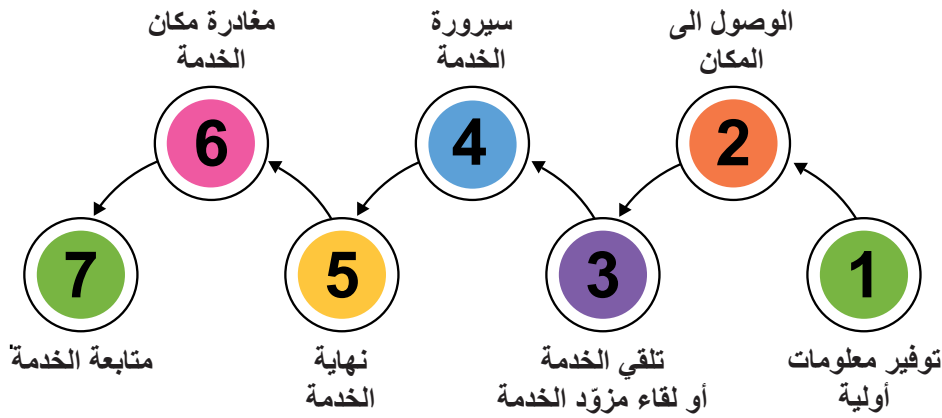
المبادئ الأساسية للإتاحة المعرفية في السلطة المحلية



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 للجميع - 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 لولا الإتاحة لن يتمكنوا من استهلاك الخدمات. إن الإتاحة 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 منطقي وبديهي للمتلقين والمستهلكين. مهم جداً 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 لمتلقي الخدمة، بحيث أن مصطلح "بديهي" يحدد الوظيفة التي تتم دون الحاجة إلى تنشيط العمليات الواعي 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 الأوتوماتيكية)، اللافتات، التعليمات، وإجراءات الخدمة والمزيد.
- **ديمومة وموثوقية المعلومات:** من المهم جداً الحفاظ على انتظام المعلومات المقدمة للمواطن طوال مدتها. على سبيل المثال: الحفاظ على نفس الرسائل في طريقة تقديمها ومحتواها بين جميع تفاصيل المعلومات التي تظهر خلال تقديم الخدمة، من البداية وحتى النهاية؛ من موقع الانترنت، التفاصيل والمعلومات الموجودة على خرائط التوجيه واللافتات والرموز وحتى المساحة التي يتم تقديم الخدمة فيها.



الآتاحة المعرفية لهياكل وخدمات السلطة المحلية

تتكون 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 تلقاها ومن ثم مغادرة مكان الخدمة. يجب تطبيق مبدأ تسلسل الآتاحة 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 الآتاحة لضمان حدوث هذه السيرورة من خلال الاستناد الى 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 هيكلها ومبناها واضح، حيث تتضمن مسارًا 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 صاخب يجب إتاحة إمكانية الجلوس في مكان هادئ، أو مقابل الجلوس في منطقة انتظار مُضاءة يجب إنشاء منطقة انتظار أقل سطوعًا وأكثر حميمية. تضيء وتمنح هذه المنطقة شعورًا 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 مبنى، حسب ماهية المبنى

استخدام لون أو أيقونة أو رمز مميز لكل مبنى. أقصى تطابق بين ماهية المبنى وهويته التصميمية والبصرية.

على سبيل المثال، وضع أيقونة لآلة معدنية كدلالة على مبنى الموسيقى، أينما تم تحديد المبنى 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 لنقاط اهتمام أو دلالات محددة (موقع استخباراتي ومعلوماتي، أماكن لتعبئة وتجهيز النماذج، محطة دفع وغيرها).

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

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

المبادئ الرئيسية للتواصل المفهوم هي:

- نقل الرسائل البسيطة والواضحة، حيث توفر المعلومات الضرورية فقط.
- التأكد من الفهم – من المهم التأكد من أن الشخص، الذي يتم التواصل معه، يفهم المعلومات وبمقدرته 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 بمزود الخدمة التابع للسلطة المحلية بحيث يتمكن من التوجه اليه لأي استفسار.

مبادئ العمل

- خلق محادثة واضحة ومخصصة لكل موضوع
- مثلاً، تقديم شرح قبل كل محادثة حول ماهية الموضوع الذي نتحدث عنه، وفي أحيان أخرى من المهم أيضاً شرح ما لا نتحدث عنه.
- اختيار سُبُل 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 الى أننا نقدم وسائل اتصال عديدة ومتنوعة. أي أنه يجب اتاحة خيارات تستند الى الاتصال الكتابي (مثل البريد الإلكتروني أو الواتس اب) مقابل الخيارات التي تستند الى الاتصال الصوتي (مثل مكالمات هاتفية أو رسالة صوتية مُسجلة)، بالإضافة الى الخيارات التي تعطي استجابة فورية مقابل استجابة متأخرة (مكالمة هاتفية مقابل كتابة رسالة وانتظار الرد).
- توفير إمكانية الوصول الى المعلومات والمساعدة البشرية المُتاحة
- مثلاً، توفير إمكانية للمواطن بتلقي المساعدة والدعم عن بعد، طوال عملية الخدمة، بشكل شخصي أو بشكل مباشر.

3. معلومات بسيطة وواضحة

تُجسّد إحدى الأسس الرئيسية لتقديم خدمة، كما وأنها جزء لا يتجزأ من المُنتج والخدمة المُقدمة للزبون والمُستهلك. إتاحة المعلومات تعني إنتاج عملية نقل للمعلومات بطريقة تلائم القدرة الكافية لاحتوائها ومعالجتها عند الشخص الذي يتم التعامل معه.

الهدف من إتاحة الوصول للمعلومات هي تسهيل عملية وصول مُتلقي الخدمة الى المعلومات الملائمة وذات الصلة به وبتوجهه بأقصى قدر من الراحة والتأكد من فهمه للمعلومات التي يتلقاها.

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

كما ويُنصح أيضاً بالاستعانة بالتمثيلات البصرية واستخدامها ورافقها لتدعيم المعلومات (استخدام منسوب ملائم حتى لا تخلق عبئ معلوماتي وبصري على متلقي 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.
 - تناسق محتوى المعلومات والتمثيلات الرسومية المرافقة لها (تجنباً لخلق البلبلة) مثل: استخدام مصطلحات وطرق صياغة متشابهة، تصميم لافتات موحد أو شبيه، استمرارية المعلومات والرسائل والخ.
- مثال: إشارات "ترحيب" بلغة واضحة



إشارات النموذج كله 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 سبل وكيفية تلقي الخدمة (مكالمة هاتفية، مراسلات في البريد الإلكتروني، مراسلات الدردشة، المنتديات، مكالمات الفيديو وغيرها من الوسائل).

تتطرق توصيات اتاحة 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 اتاحة 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.

مبادئ العمل:

- **اتاحة استخدام وسائل تشغيل تكنولوجية** (كشف معلومات، ماكينات البيع الآلية، آلات توفير أرقام لطاير 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) לפתח המתאים במכונה.
על המסך מופיע כמה כסף הכנסנו למכונה.
- בוחרים שתייה חמה:
לוחצים על הכפתור שלייד השתייה שרוצים.
- מחכים.
- השתייה מחכה לנו בתא הגדול למטה, בכוס פתוחה.
זהירות, השתייה חמה מאוד!
- מרימים בעדינות את הדלת של התא.
לוקחים **בזהירות** את השתייה.
- למטה בצד, מעל התא הקטן,
כתוב בצבע לבן "עודף".
אם יש בתא מטבעות – לוקחים.

כדאי לדעת:
אם כבר הכנסנו כסף ואנחנו לא רוצים לקנות, אפשר ללחוץ על הכפתור העגול האפור.
כך אפשר לא לקנות, ולקבל את הכסף שלנו בחזרה.
הכסף יוצא לתא הסטן למטה בצד, שנתוב נתילי בצבע לבן "עודף".
אם יש תקלה, אפשר להתקשר למספר הטלפון: 052-2656509

איך להשתמש במכונה לשתייה קרה

- מחזיקים את כרטיס האשראי (למשל: יזרה, ישראלים)
כך שהפס השחור הוא לכיוון של הקיר עם הזכוכית.
- בקופסה הצהובה שמעל הפתח של המטבעות:
מעבירים את כרטיס האשראי - מלמעלה למטה.
- מחכים עד שכתוב על המסך:
"אנא בחר מוצר".
- בוחרים מה לקנות.
על כל כפתור של שתייה מופיעים:
• סמל של השתייה (כמו שיש על הפחית או הבקבוק)
• מחיר של השתייה (₪)
לוחצים על הכפתור עם הסמל של השתייה שרוצים.
- מחכים.
המכונה משמיעה "תודה".
- מוציאים את מה שקנינו מהתא השחור הגדול למטה.

כדאי לדעת:
על כל קניה בבקבוקים אשראי שלמים עוד תצי שיקל,
בנסף למחר של המוצר שבחרנו.
אם לא מקבלים את המספר הרבה זמן המכונה עוצרת, נחזיקה את הסף,
אפשר לקנות שוב מההתחלה.
זיהוי:
אל להזיז את המכונה.
אל לזרוק מטה למטה.
אם יש תקלה, אפשר להתקשר
למספר הטלפון: 052-2656509

- وضع لوائح معلومات واضحة تشرح خطوة بخطوة التي من شأنها أن تساعد في فهم كيفية استخدام المرافق 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، مرافق اللياقة البدنية الموجودة خارج خدمة الجمهور، أنظمة الاتصال الداخلي، أنظمة الدفع والمزيد من المرافق 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 ارفاق مقطع فيديو بلغة بسيطة وبوتيرة ملائمة تصف كيفية استخدام المرفق المحدد. تُكتب 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 المرافق ووسائل التشغيل، تسمح بوقت استجابة طويل بما فيه الكفاية لخدمة الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية، وتسمح أيضاً بـ "تحمل 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 للتي يقصدها والخ).

غالبًا ما يكون لدى السلطة المحلية إجراءات بيروقراطية ومنهجية معقدة والتي، نظرًا لتعقيدها، من شأنها فرض تحدٍّ أمام متلقي الخدمة في استهلاكها، وبأفضل طريقة ممكنة على وجه الخصوص. في مثل هذه الحالات يجب التفكير مليًا ومجددًا في مدى حيوية هذه الإجراءات والممارسات وفحص إمكانية تبسيطها أو تقليل الخطوات أو جعل المتطلبات المحددة مسبقًا لها أكثر مرونة (أي طرح بدائل).

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

مبادئ العمل

- ملائمة سيرورة ومحتوى المكالمة أثناء اجراء محادثة شخصية وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف.
- عرض الإجراءات بصورة واضحة، خطوة بخطوة بحيث يوصى أيضًا 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 / الموافقات، مرونة إجراءات الدفع عند الحاجة والمزيد).
- توفير إمكانية المرافقة البشرية المنتظمة طوال الإجراءات مع تقديم المساعدة في إعداد وتقديم المواد المطلوبة.

مثال: رسم توضيحي لإجراء طلب للحصول على خصم ضريبي

مبدأ العمل	كيفية تطبيق المبدأ - أمثلة
صيغة محادثة واضحة وخاصة لكل موضوع	تقديم شرح قبل كل محادثة حول ماهية الموضوع الذي نتحدث عنه، وفي أحيان أخرى من المهم أيضًا شرح ما لا نتحدث عنه.
اختيار سبل التواصل من قبل المواطن	اتاحة إمكانية الاختيار للمواطن وتحديد قناة التواصل المفضلة عليه من بين عدة قنوات اتصال، كالهاتف، والبريد الإلكتروني والواتس اب. تجدر الإشارة الى أننا نقدم وسائل تواصل وطرق اتصال عديدة: • الاتصال الكتابي (البريد الإلكتروني أو الواتس اب) • الاتصال الصوتي (كالمهاتفية، رسالة صوتية مسجلة أو ملف صوتي) توفير حلول متاحة فورية حسب الحاجة.
توفير إمكانية الوصول الى المعلومات والمساعدة البشرية	توفير إمكانية للمواطن بتلقي المساعدة والدعم البشري طوال عملية الخدمة.

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 والمتاحة من جانبها. هنالك جداول زمنية خاصة بكل مواطن ويمكنه أن يقوم باستهلاك الخدمة وفقًا لقدراته في ساعات متفاوتة. كما ويمكن لكل مواطن جدولته الزمنية بطريقة مختلفة عن الآخرين (يمكن لمواطن ما المثول في ساعات الصباح لمدة ساعتين متتاليتين، فيما يتمكن مواطن آخر من المثول لمدة قصيرة في ساعات المساء فقط).

تُمكن إتاحة الجداول الزمنية فهم وتوجيه سريع وواضح، بالإضافة الى إمكانية تلقي خدمة ملائمة شخصيًا 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 والتكيف أو تعليق الخدمة طوال تقديمها، دون الحاجة للانتظار في الطابور مجددًا للاستمرار في تلقي الخدمة.
- تقدير الوقت المطلوب لتلقي الخدمة أو النشاط مُسبقًا وإبلاغ متلقي الخدمة، حتى يتمكن الأخير من تنظيم أموره بشكل مسبق وفقًا لمتطلبات الوقت (مثلًا: تستغرق عملية التسجيل في المركز الجماهيري حوالي عشر دقائق، يُرجى الاستعداد مُسبقًا).



الاتاحة المعرفية للمساحات والمرافق المفتوحة في السلطة المحلية (الحدائق، بين المباني والمرافق الخارجية)

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

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

1. اتاحة المعلومات

إن عملية اتاحة المعلومات في المساحات المفتوحة التابعة للسلطات المحلية مهمة جداً وتهدف لتحديد التوجيه المكاني والتنقل، التمييز بين أنواع المعلومات المختلفة ومرافق التشغيل في المساحة الخارجية. كما وتُعد اتاحة المعلومات أمراً ضرورياً 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 الخطر.** 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 لبس فيها. مثلاً في حالات النزول الى الطريق أو المنحدرات الشديدة، أو مرافق 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 الرسومية 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، مصحوبًا برموز واضحة (مثلًا: قواعد التصرف والسلوك عند مدخل متنزه عام).

مثال: إتاحة معلومات وقواعد التصرف في الملعب



2. طرق متاحة وسهلة الوصول

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

يمكن للعوائق على طول الطريق أن تخلق ارتباكًا أو عبء على الانتباه عند الأشخاص ذوي المحدودية المعرفية الذين يأتون لذلك المكان. مثلًا، 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 بلبله والافتقار للقدرة على التوجيه مجددًا وحتى إلى الشعور بالعجز. لذلك فإنه من المهم الحفاظ على بعض مبادئ العمل.

مبادئ العمل

- إنشاء مسار واضح للمشاة وآخر للسفر والالذان يختلفان بشكل واضح الواحد عن الآخر.
- إنشاء إشارة واضحة لاتجاهات المشي ووجهة طريق المشي. مثلًا، تثبيت لافتة تشير إلى مبنى المجلس المحلي – حتى يعرف الشخص الذي يسير في الطريق فيما إذا أكمل مشيه على طول المسار بالكامل فسيصل في النهاية إلى مبنى المجلس).
- تصميم مساحة مخصصة للأغراض الديناميكية في المساحة (مثل مواقف 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

نظرًا لعدم وجود مزوّد خدمة على أساس منتظم في هذه الأماكن فإنه من المهم توفير وإتاحة خدمة استجابة بشرية (وجهًا 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 لمراقبي البلدية أو المجلس المحلي، الذين يلبسون زيّ موحد 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 وإدراكها من خلال جمع واستيعاب جميع المعلومات المرئية كما ومن خلال الشعور الذي يتكوّن من البيئة المحيطة بهم.

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

مبادئ العمل

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

• **إضاءة الحيز، ليلاً ونهاراً.**

• **إنشاء مساحات ومناطق تتيح إمكانية الجلوس المفرد (مقعد واحد) حيث يعطي ذلك إحساساً بالخصوصية، لكن يجب بالمقابل الانتباه في تجنب وعدم إنشاء مناطق أو أزقة مظلمة والتي قد تخلق جوّاً 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 בכדור



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



לא מדליקים אש



שומרים על הניקיון



לא מכניסים שתייה עם אלכוהול
למשל: יין ובירה



אם מגיעים עם כלב,
קושרים את הכלב ברצועה
ואוספים את הצרכים בשקית

כללים לשימוש במגרש ההחלקה

 מותר להיכנס למגרש עם גלגליות או רולר גליידינג (נעליים שמחוברות להן גלגלים).

לא נכנסים למגרש עם:

 סקיבורדר
  אופניים
  קורקיט

לא מכניסים למגרש:

 חפצים מסוכנים למשל: סכין, אולר
  אוכל ושתייה
  בעלי חיים

שומרים על הבטיחות במגרש ההחלקה:

 לומדים להחליק רק עם מלווה
  לא משתמשים במגרש ההחלקה אחרי 10 בלילה
  לא משחקים בכדור במגרש ההחלקה כשהמגרש רטוב
  לא משחקים בכדור במגרש ההחלקה

בזמן ההחלקה במגרש, חייבים להשתמש ב:

 קסדה
  מגן מרפקים (לרצועות)
  מגן ברכיים (לרגליים)
  מגן פרק כף היד (מגן שדומה לכפפה)

العودة لجدول المحتويات

صفحة 17 من 23



الأتاحة المعرفية للخدمة البشرية الشخصية (وجهًا لوجه)

العامل البشري يُشكّل أفضل تعديل للأتاحة 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 أتاحة الخدمة البشرية قدر الإمكان في كل مساحة وخدمة.

تتطرق 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 زيّ 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 تتيح 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 وإيصال الشخص للمكان، والاعانة على المشي، والمساعدة في ملء وتقديم النماذج والمزيد من الخدمات بحسب الحاجة.
- يجب توفير المساعدة الافتراضية أو الهاتفية بحسب الحاجة (المساعدة في الوصول الى 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 وحول كيفية ملائمة الخدمات للحالات المختلفة.
- يجب تدريب الموظفين على تقديم الخدمة عن بُعد 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 إلكتروني 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 الى 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 انشاء الموقع بطريقة بسيطة وواضحة للمستخدم واستعمال أقل قدر من النصوص والصور حتى يتسنى نقل أقصى قدر من المعلومات. وذلك يعني فحص مدى نجاعة ومساهمة كل عنصر معلوماتي (صورة أو نص) في الموقع. نظراً لأن الموقع يسمح بإدخال كم لا نهائي من المعلومات، فذلك قد يؤدي في بعض الأحيان الى 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 الى 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 التحوّل الافتراضي في المكان وتقديم المواد والمستندات والإجراءات الملائمة للمواطن. يجب أن تشمل هذه أيضاً قائمة بالمستندات والنماذج أو قائمة معدات ملائمة وغيرها، إتاحة النماذج للطباعة لغرض تعبئتها مسبقاً وما الى ذلك.



الآتاحة المعرفية لإجراءات السلطة المحلية

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

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

1. تبسيط الإجراءات

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

2. ملائمة الإجراءات وجعلها أكثر مرونة

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 مرتبطًا في كيفية تلقي الخدمة (الهاتف، الخدمة عن بعد والخ)، المرونة في ساعات العمل والمرونة في طبيعة الخدمة (الدفع نقدًا بدلًا من بطاقات الائتمان، تنزيل النماذج من الموقع وطباعتها وتعبئتها مسبقًا في المنزل بدلًا من استلامها في مكان الخدمة وتعبئتها على الفور والمزيد). كجزء من التطرق لإجراءات المكان، فإنه يجب فحص إمكانية إنتاج فترات راحة خلال اجراء الخدمة المقدمة، أو تقديم الخدمة في عدد من اللقاءات. هذا يسمح لأي شخص بالتعمق وفحص المعلومات التي تلقاها وإتاحة فترة للتفكير والقدرة على الرد عليها وفقًا للجدول الزمنية التي يحتاجها.

مثال: آتاحة وعرض قواعد السلوك في قاعة العروض



مرحلة التنفيذ والترسيخ في السلطة المحلية

إن إجراءات الاتاحة في السلطة المحلية تتكوّن من عدة مراحل مركبة ومعقدة. فيما يلي اجراء عام يشير الى 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 تطرّق محدد الى مسألة الاتاحة المعرفية.

ملاحظة: من هذه المرحلة، يوصى بأن يرافق هذه العملية شخص مهني متخصص في مجال الاتاحة المعرفية. إن هذه المرافقة مهمة جداً، 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 للإتاحة في المساحة الملموسة 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 مقدّمي الخدمات المحددة للسكان.

حتى يتسنى 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 الى التعديلات والملائمات والتوصيات ذات الصلة في المساحة الملموسة، 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 كُتَيْب 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، اعتمادًا واستنادًا على نوع الخدمة التي يقدمها.

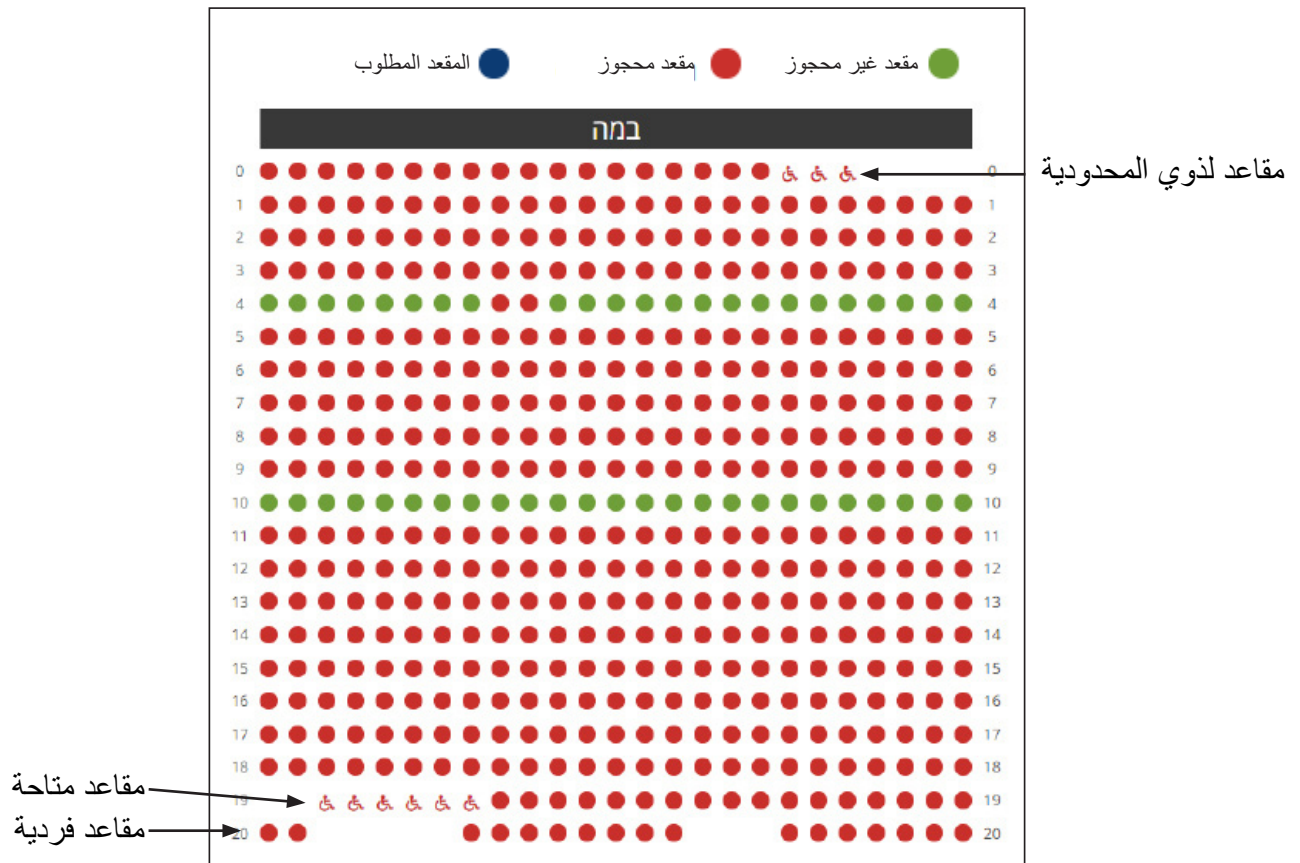
7. اجراء الترسيع

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

8. تسويق وإعلان المعلومات حول تعديلات الاتاحة التي تُقدمها 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 متاحة وواضحة والتي تنطبق الى كيفية الحصول على الاستحقاق وممارسته. على سبيل المثال: شخص يعاني 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 يتسنى له ممارسة حقه. يتوجب الأخذ بعين الاعتبار أن كلاً من التسويق والاعلان 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 الإتاحة المعرفية في السلطة المحلية

فكر بطريقة بسيطة

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

تمهّل قليلاً

- ✓ تكلم 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