تقارير المرصد — تقرير تحليلي تطبيقي

الرعاية والإتاحة: إزالة العائق وتمكين العامل من الاستمرار

إعداد تحريري للمرصد • نسخة 12 أكتوبر 2026

تحليل ومشورة من المرصد مع نموذج طلب تيسير وسجل اتفاق وحالتين تعليميتين وخطة لتسعين يومًا

إعداد وتحليل المرصد العربي للموارد البشرية

كيف تدعم المؤسسة مسؤوليات الرعاية وتتيح أداء العمل للأشخاص ذوي الإعاقة؟ يقدم التقرير نموذج طلب وسجل متابعة ومثالين محسوبين، مع فصل الحقوق عن الدعم الإضافي والموافقة عن التنفيذ الفعلي.

١. السؤال: هل يستطيع العامل الاستمرار وأداء المهمة؟

قد تعلن المؤسسة دعم الأسرة وتكافؤ الفرص، ثم يواجه العامل جدولًا يتغير دون مهلة، أو نموذجًا لا يستطيع استخدامه، أو طلب تيسير يتنقل بين إدارات لا تملك قرارًا واضحًا. تصبح السياسة ذات قيمة عندما تزيل عائقًا فعليًا، وتتيح أداء العمل دون تحميل الشخص عبء التفاوض من البداية في كل مرة.

يعالج التقرير الرعاية والإتاحة داخل المؤسسة: كيف تفهم الحاجة، وتختار ترتيبًا مناسبًا، وتموله وتنفذه وتراجعه؟ أما حجم اقتصاد الرعاية وفجوات المشاركة في السوق فتتناولهما مادة البوابة الخامسة. يقترح المرصد مسارًا مشتركًا للطلب والقرار والمتابعة، مع الحفاظ على اختلاف الأساس القانوني لكل حق. الأدوات أمثلة تطبيقية من إعداد المرصد.

٢. ثلاثة أنواع من التدخل لا ينبغي خلطها

الإتاحة العامة تعالج تصميم المكان والخدمة والأداة بحيث يستطيع نطاق أوسع من الناس استخدامها. والتيسير الفردي يستجيب لعائق يواجه شخصًا معينًا في مهمة أو ظرف محدد. أما سياسة دعم الرعاية فتنظم ما تقدمه المؤسسة للعاملين أصحاب المسؤوليات الأسرية، من وقت وخدمات وترتيبات، وفق الالتزامات المحلية والموارد والاحتياجات.

قد يحتاج عامل إلى أكثر من مسار في الوقت نفسه؛ فلا تجبره المؤسسة على اختيار وصف واحد لحياته. نموذج إلكتروني متاح للجميع لا يغني عن حوار فردي عند استمرار عائق، كما لا يعالج تغيير الجدول مشكلة مدخل غير مهيأ. يحدد المسؤول طبيعة المشكلة أولًا، ثم يراجع الحق أو السياسة المنطبقة، ويختار الإجراء. هذا الفصل يمنع معاملة كل طلب بوصفه ميزة اختيارية يمكن رفضها بالمنطق نفسه.

٣. من تشملهم الرعاية والدعم؟

يُسأل العامل عن مسؤولية الرعاية ذات الصلة بالعمل، دون افتراض أنها تخص الأمهات وحدهن أو رعاية الأطفال وحدهم. قد تكون رعاية أب أو أم أو زوج أو قريب، وقد تكون مستمرة أو طارئة. وتختلف القيود بين عمل مكتبي وورديات وخدمة ميدانية. الأهلية والاستحقاقات القانونية تُراجع محليًا؛ أما تصميم الدعم الإضافي فينبغي أن يقوم على الحاجة المعلنة ومعيار مفهوم.

تشير مادة يونيسف «فهم السياسات الداعمة للأسرة»، المنشورة ضمن سلسلة سبتمبر ٢٠٢٦، إلى تنوع أدوار الرعاية وأهمية ملاءمة السياسات للقطاع والسياق. [١] يستخلص المرصد ضرورة إتاحة قناة يعرفها الجميع، وتجنب استبعاد من لا يشبه الصورة المعتادة لمقدم الرعاية. ولا يصح افتراض احتياج معين بسبب العمر أو نوع الإعاقة؛ صاحب الطلب شريك في تحديد العائق والحل.

٤. ارسم رحلة العمل وحدد موضع التعطل

تبدأ المراجعة برحلة واقعية: معرفة الجدول، والوصول إلى الموقع أو المنصة، وفهم التعليمات، وتنفيذ المهمة، وحضور الاجتماع أو التدريب، وطلب الإجازة أو التيسير، ثم العودة إلى العمل. يسجل الفريق أين يتوقف الشخص، وما الذي كان يريد إنجازه، وما الدليل على سبب التعطل. لا

.«يكتفى بوصف عام مثل «صعوبة التأقلم» أو «ضعف الاستخدام

تُختبر الرحلة مع مستخدمين متنوعين بموافقتهم، ويُعوض وقت مشاركتهم ضمن ترتيبات العمل المناسبة. يفضل اختيار ثلاث مهام متكررة ذات أثر واضح، بدل مراجعة شكلية لكل السياسات دفعة واحدة. وقد يكشف الاختبار أن العائق إجراء موافقة طويل، لا تكلفة أداة؛ أو أن مكانًا مهيأ لا يمكن الوصول إليه في الوردية الليلية. المخرج قائمة عوائق مرتبطة بمهمة ومسؤول، دون أسماء أو .تفاصيل شخصية غير لازمة

٥. سياسة رعاية يمكن للعامل الاعتماد عليها

تحدد السياسة ما هو حق مقرر وما هو دعم إضافي، ومن يستحق كل ترتيب، وطريقة الطلب، والمدة المتوقعة للرد، ومسار الحالات العاجلة والاعتراض. ويجب أن توضح أثر الترتيب على الوقت والأجر والمزايا وفق النظام والعقد، بدل ترك العامل يكتشف النتائج بعد الموافقة. ولا تُستبدل .الحقوق الملزمة ببرنامج تطوعي يحمل اسمًا جذابًا

يقترح المرصد أن يتضمن الدعم الإضافي خيارات قابلة للمناقشة: قدرًا أكبر من توقع الجدول، أو تبديل وردية بضوابط، أو مرونة مناسبة لبداية اليوم، أو إحالة لخدمة رعاية موثوقة. ليس مطلوبًا تقديم جميع الخيارات في كل وظيفة. المطلوب تفسير القرار ودراسة البدائل بحسب المهمة، مع .عدم تحويل العامل إلى مسؤول منفرد عن البحث عن بديل له قبل أن تنظر المؤسسة في طلبه

٦. المرونة تبدأ بتحليل الخدمة

قبل تعديل الجدول، تحدد الإدارة الفترات التي تحتاج حضورًا مباشرًا، والمهارات المطلوبة في كل فترة، والأعمال التي يمكن إنجازها في وقت آخر، والراحة والتسليم اللازمين. قد يتعذر العمل عن بعد في مهمة معينة بينما يظل الإعلان المبكر للورديات أو تبديلها مفيدًا. ولا يعني توفير مرونة .للمكاتب أن بقية العاملين لا يستحقون دراسة احتياجاتهم

يكتب الاتفاق ما سيتغير وما يظل مطلوبًا: ساعات العمل، وقناة التسليم، ونقاط الاتصال، ومؤشرات الخدمة، وموعد المراجعة. الترتيب الجيد لا يعتمد على استعداد زميل واحد دائمًا لتحمل النقص، ولا على بقاء العامل متاحًا طوال اليوم مقابل ساعة مرنة. عند تعارض طلبات متعددة، يستخدم .معيار معلوم ويراجع أثره على الفئات المختلفة، بدل مكافأة من يستطيع الوصول إلى المدير أسرع

٧. حالة تعليمية: اختبار تغطية بداية اليوم

حالة مصطنعة لفريق من ثمانية موظفين، يعملون من الثامنة إلى الرابعة مع تنظيم فترات الراحة. يحتاج تشغيل الخدمة بين الثامنة والتاسعة إلى سبعة موظفين متاحين. طلب موظفان بدء العمل في التاسعة والانتهاء في الخامسة لرعاية أسرية، مع وجود أعمال خلفية فعلية لهما بين الرابعة والخامسة. يصبح المتاح في الساعة الأولى ستة، أي تظهر فجوة موظف واحد لمدة ساعة؛ ولا يختفي هذا القيد لأن مجموع ساعات العمل الفردية لم يتغير.

تقترح التجربة تغطية الساعة بزميل مؤهل من ترتيب احتياطي ممول، بعد التأكد من عدم نقل العجز إلى خدمة أخرى. على مدى عشرين يوم عمل تكون التغطية عشرين ساعة. يفترض المثال تكلفة كاملة مقدارها ١٠٠ وحدة نقدية للساعة، وتجهيزًا وتدريبًا لمرة واحدة قدره ١٢٠٠؛ فتبلغ تكلفة التجربة ٣٢٠٠، أو ٣٨٤٠ مع احتياطي تخطيطي ٢٠٪. جميع القيم افتراضية، وليست أسعار سوق أو نسبًا قانونية للأجر الإضافي.

٨. ماذا تثبت التجربة وماذا لا تثبت؟

قبل بدء الحالة السابقة، يسجل الفريق زمن الانتظار وجودة التسليم وعبء الزملاء، ثم يراجعها أثناء التجربة مع العاملين المعنيين. ويفحص الراحة والتغطية في بقية اليوم، لا الساعة الأولى وحدها. إذا فشل ترتيب الاحتياط، تُناقش بدائل تحقق الغرض أو تعالج نقص السعة؛ لا يتحول الفشل التشغيلي تلقائيًا إلى اتهام أصحاب الطلب بعدم الالتزام.

التكلفة المحسوبة تخص عشرين يوم عمل، وليست شهرًا تقويميًا أو تقديرًا سنويًا. ولا يثبت نجاح التجربة في فريق صغير ملاءمتها لجميع المواقع. كما لا يكفي انخفاض التأخر لإثبات أن المرونة وحدها سببت التحسن؛ قد تتغير كثافة الطلب أو أعداد العاملين. القرار العملي هو استمرار الترتيب أو تعديله بناء على الخدمة وتجربة الشخص والالتزامات، مع تسجيل ما تغير في الافتراضات.

٩. الإجازة والعودة: اتصال متفق عليه لا عمل مقنع

تبدأ خطة العودة قبل انتهاء الإجازة عندما يرغب العامل في الاتفاق عليها، دون إلزامه بأداء العمل خلالها. تحدد الخطة من يتواصل، وفي أي موضوع، وبأي وسيلة، وما التدريب أو تحديث المعلومات اللازم عند العودة. ويُراجع أثر الغياب على الأهداف وفترة تقييم الأداء، حتى لا يُقاس إنجاز فترة أقصر بتوقعات فترة كاملة دون تعديل مبرر.

قد تتضمن العودة ترتيبًا انتقاليًا أو تدرجًا متفقًا عليه بحسب الحالة والنظام المحلي، مع وضوح أثره على الأجر والوقت. لا يعد التدرج بديلًا عن استحقاق مقرر، ولا تفترض الإدارة أن كل عائد يحتاج إلى خفض المسؤوليات. تُناقش المهام والفرص المهنية أيضًا، لأن الدعم الذي ينتهي بإبعاد الشخص عن مشروع مهم قد يزيل عائقًا مؤقتًا ويخلق عائقًا مهنيًا طويلًا.

١٠. خدمة الرعاية تحتاج جودة وإتاحة معًا

عند بحث دعم حضانة أو خدمة رعاية، تقارن المؤسسة بين الحاجة، وساعات التشغيل، والموقع، والتكلفة على الأسرة، وجودة الخدمة، وشروط الجهة المنظمة محليًا. لا تعني قرب الخدمة من المقر إمكان استخدامها للعاملين في الفروع، ولا يكفي إعلان دعم مالي إذا كانت إجراءات الاسترداد تتطلب من المستفيد تمويل التكلفة مقدمًا بما لا يقدر عليه.

يُفحص المورد من جهة الأهلية والإشراف والحماية والشكاوى، مع تحديد دور المؤسسة وحدود مسؤوليتها وفق التعاقد والنظام. ولا تجمع الموارد البشرية تفاصيل صحية عن الأطفال أو الأقارب لمجرد إدارة الدعم إذا لم تكن لازمة. توضع ترتيبات لتعطل الخدمة أو انتهاء العقد، وتوضح بدائل مناسبة. هذه مراجعة إدارية لجودة الدعم، ولا تقدم اعتمادًا صحيًا أو مهنيًا لمرفق بعينه.

١١. التيسير الفردي: حوار عن المهمة

في التيسير الفردي يبدأ الحوار بما يمنع أداء المهمة أو الوصول إليها، وما الترتيب الذي قد يساعد الشخص. لا تُفرض أداة لأن الإدارة تعرف شخصًا آخر يستخدمها، ولا يُشترى حل مكلف قبل اختباره. قد يكون التعديل في صيغة المعلومات أو ترتيب الاجتماعات أو الجهاز أو الزمن أو المكان، بحسب المهمة والاحتياج.

يوفر دليل منظمة العمل الدولية المنشور في يونيو ٢٠٢٦ إرشادًا للتيسيرات في مؤسسات التدريب والعمل، مستندًا إلى بحث نوعي وتجارب في سياق تنزاني ضمن مشروع إقليمي في الجنوب الأفريقي. [٢] يستفاد من منهجه مع بيان سياقه، ولا يعامل بوصفه قانونًا عربيًا أو مسحًا عالميًا. يقترح المرصد مسؤولًا واحدًا يتابع الطلب عبر الجهات الفنية حتى التنفيذ والتحقق، مع إبقاء القرار مشتركًا مع الشخص المعني.

١٢. نموذج طلب مختصر يحفظ كرامة صاحبه

حقول النموذج المقترح: وسيلة التواصل المفضلة؛ المهمة أو الإجراء الذي يواجه عائقًا؛ وصف العائق؛ أثره العملي؛ ترتيب مقترح إن وجد؛ بدائل جُربت؛ درجة الاستعجال؛ وقت مناسب للمناقشة. يمكن تقديم الطلب بمساعدة بشرية أو قناة بديلة إذا كان النموذج نفسه غير متاح. لا يشترط أن يعرف العامل الاسم التقني للأداة أو الحل.

مثال تعبئة افتراضي: «لا أستطيع إرسال طلب الإجازة باستخدام قارئ الشاشة لأن الحقول غير مسماة وزر الإرسال غير واضح؛ أحتاج قناة مؤقتة تحافظ على خصوصيتي، وإصلاح النموذج مع اختباره». هذه المعلومات تكفي لبدء فحص العائق التقني. وإذا لزم توثيق إضافي لغرض قانوني أو وظيفي، يحدد المختص أقل قدر لازم وسبب طلبه ومن يراه، دون جعل التشخيص الطبي خانة افتراضية في كل طلب.

١٣. القرار والبدائل والاعتراض

يتضمن الرد القرار وأسبابه والترتيب المتفق عليه والمسؤول عن تنفيذه وتاريخ المراجعة. إذا تعذر الخيار الأول، تُبحث بدائل تؤدي الغرض مع الشخص المعني؛ فلا تكفي عبارة «غير مناسب لطبيعة العمل» دون شرح المهمة أو القيد. كما ينبغي ألا تضيع الحالات العاجلة في انتظار اجتماع دوري عندما يمكن اتخاذ إجراء مؤقت مشروع.

يمكن للمؤسسة تحديد أهداف داخلية لسرعة تأكيد الاستلام واتخاذ القرار، على أن تعلن أنها أهداف خدمة وليست مددًا قانونية عامة. ويُتاح الاعتراض أمام جهة لم تنفرد بالقرار الأول حيثما أمكن، مع منع الأثر السلبي لمجرد تقديم طلب أو شكوى. تُراجع معايير الرفض والاستثناءات دوريًا، ويُفصل بين نقص المعلومات وتأخر التنفيذ ورفض الطلب؛ ولكل حالة إجراء مناسب.

١٤. البيانات: افصل الحاجة عن الملف الطبي

يحتاج المدير غالبًا إلى معرفة الترتيب المطلوب وآثاره على المهمة، وليس تفاصيل الحالة الصحية أو الأسرية. تحفظ المستندات الحساسة عند جهة مخولة، وتحدد صلاحيات الوصول ومدة الاحتفاظ والغرض. ولا تُرسل الطلبات إلى مجموعة بريدية واسعة أو تدرج تفاصيلها في لوحة متابعة عامة. ومن الضروري شرح حدود السرية الفعلية بدل إعطاء وعد مطلق لا يمكن ضمانه.

إذا تغير المدير أو الموقع، تنتقل المعلومات التشغيلية اللازمة لاستمرار الترتيب، دون إعادة مطالبة الشخص بسرد حياته لكل مسؤول جديد. ويُسمح له بمراجعة ما سجل عن احتياجه وتصحيح الخطأ وفق الإجراءات المعتمدة. أما التقارير الإدارية فتستخدم تجميعًا يمنع التعرف على الحالات الصغيرة؛ حذف الاسم وحده قد لا يكفي عندما يكون في الفرع شخص واحد ينطبق عليه الوصف.

١٥. الإتاحة الرقمية: اختبر الإجراء حتى نهايته

تشغيل الوظائف بلوحة المفاتيح، وتوفير تسميات أو تعليمات WCAG 2.2 تتضمن معايير المؤرخة ١٢ W3C لمدخلات المستخدم، ضمن متطلبات أوسع. النسخة المرجعية المقروءة توصية ديسمبر ٢٠٢٤؛ فهي مرجع فني مساند وليست إصدارًا لعام ٢٠٢٦. [٦] لا يكفي نجاح اختبارين للادعاء بأن النظام متوافق مع المعيار كله.

يقترح المرصد اختبار رحلة مكتملة مثل طلب إجازة: الدخول، وفهم الحقول، وتصحيح الخطأ، والإرسال، وتلقي التأكيد، ثم مراجعة الحالة. يُجرى الاختبار بلوحة المفاتيح والتقنيات المساعدة الملائمة مع مستخدمين معنيين، وتوثق خطوة التعطل. وتتاح قناة مؤقتة دون رسوم أو كشف غير دليلًا PDF لازم للخصوصية، مع موعد إصلاح دائم. لا يعد زر تكبير الخط أو المظهر الجيد لملف كافيًا على إتاحته التقنية.

١٦. المكان: الوصول لا ينتهي عند المدخل

تشمل رحلة المكان الوصول إلى المبنى، والدخول، والتنقل، ومحطة العمل، ودورة المياه، والاجتماعات، والمرافق المشتركة، والخروج في الظروف المعتادة والطوارئ. تُراجع الأبعاد والتجهيزات وخطط الإخلاء بواسطة المختصين ووفق المتطلبات المحلية، مع اختبار الاستخدام الفعلي. لا يقدم هذا التقرير قياسات هندسية موحدة، ولا يفترض أن تيسيرًا واحدًا يناسب جميع الأشخاص.

في خبر رسمي مؤرخ ٨ أكتوبر ٢٠٢٦، ناقش المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن فجوات تطبيق كودة الوصول وعلاقتها بالترخيص والتنفيذ والاستلام، استنادًا إلى دراسة تشخيصية أشار إليها الخبر. [٤] قرأ المرصد الخبر دون الدراسة الأصلية. ودلالته هنا إدارية: تحقق من تنفيذ التهيئة عند الاستلام وبعد التشغيل؛ وجود متطلب في مستند لا يثبت أن العامل يستطيع استخدام المكان.

١٧. الاجتماعات والتعلم والفرص المهنية

قد يستطيع العامل أداء مهامه اليومية ثم يُستبعد من اجتماع أو تدريب بسبب المادة أو التوقيت أو منصة غير مهيأة. لذلك يشمل التيسير المشاركة في التعلم والاختبارات والمشروعات والترقية، مع الحفاظ على متطلبات المهمة الجوهرية. ويسأل المنظم مسبقًا عن احتياج الإتاحة عبر قناة تحترم الخصوصية، بدل انتظار تعطل المشاركة أمام الآخرين.

يمكن أن تتضمن الترتيبات مواد قابلة للقراءة، أو شرحًا مكتوبًا لما يعرض بصريًا، أو وسيلة تواصل مناسبة، أو توقيتًا يمكن توقعه. تحدد الحاجة مع المشارك ثم يختبر الحل، ولا يفرض مترجم أو مرافق دون معرفة تفضيله. ويُراجع توزيع الفرص بعد تطبيق سياسات الرعاية: هل أصبح العامل المرن أقل مشاركة في المشروعات المهمة لأن الاجتماعات توضع دائمًا خارج وقته المتفق عليه؟ هذه فجوة تصميم تستحق التصحيح.

١٨. حالة تعليمية: نموذج غير متاح وبديل مؤقت

حالة مصطنعة لموظف يستخدم قارئ شاشة ويحتاج إلى تقديم طلباته بنفسه. يوفر الفريق مؤقتًا

قناة خاصة لدى مسؤول مخول، مع تسليم تأكيد للطلب، بينما يعالج فريق التقنية الحقول والأزرار ورسائل الخطأ. لا تُطلب كلمة مرور العامل، ولا يُجعل زميله بوابة إلزامية للاطلاع على كل معاملاته، ولا يعلن حل المشكلة لمجرد أن شخصًا آخر أرسل الطلب عنه.

يحدد اختبار القبول مهام واضحة: فتح النموذج، وفهم الحقول، وتعديل قيمة، والتعامل مع خطأ، والإرسال، والتحقق من النتيجة. يشارك المستخدم في الاختبار بموافقته، ويوثق ما نجح وما بقي. وإذا كان بعض القصور لدى المورد، يسجل التزام الإصلاح وتاريخه وقناة التصعيد في إدارة العقد. يبقى البديل المؤقت متاحًا حتى التحقق من الحل، مع مراجعة ألا يتحول إلى مسار أبطأ أو أكثر كشفًا للمعلومات.

١٩. تكلفة المعالجة لا تختزل قيمة الحق

استكمالًا للحالة الافتراضية، يفترض المثال تكلفة إصلاح أولية ٣٠٠٠ وحدة، وترخيصًا سنويًا ٢٠٠٠، واختبارًا وتدريبًا لثماني ساعات بتكلفة كاملة ١٥٠ للساعة. تكلفة السنة الأولى المباشرة ٦٢٠٠. للمقارنة فقط، مساعدة بشرية تستغرق ساعتين أسبوعيًا خلال ثمانية وأربعين أسبوعًا بالتكلفة نفسها تبلغ ١٤٤٠٠ سنويًا. الفرق الحسابي ٨٢٠٠، دون احتساب أي تكاليف أخرى غير معروفة.

هذه مقارنة تعليمية بين افتراضين، وليست أسعارًا أو إثباتًا لتكافؤ الحلين. قد توجد صيانة أو تحديثات أو احتياجات إضافية، كما تختلف الاستقلالية والخصوصية بين البدائل. لا يتحول الرقم الأقل إلى سبب كافٍ لاختيار ترتيب لا يزيل العائق، ولا تُقيد الحقوق المستحقة ببلوغ عائد مالي معين. تستخدم الحسابات للتخطيط وتوضيح البدائل، ويظل الحكم على ملاءمة التيسير مرتبطًا بالمهمة والشخص والمتطلبات المحلية.

٢٠. برامج الاعتراف: استفد من الإطار واختبر الواقع

أعلنت هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة، في خبر رسمي منشور يوم ٣٠ يناير ٢٠٢٦، الدورة الرابعة لبرنامج علامة الجودة لبيئة عمل داعمة للوالدين، مع مسار تجريبي لتوسيع المشاركة الحكومية. يشمل التوجه سياسات العمل المرن والرعاية والدعم الأسري. [٣] هذا إعلان برنامج؛ لم يستخدم المرصد أعداد المشاركين أو العبارات الترويجية لإثبات أثر سببي على إنتاجية أي مؤسسة.

وفي السعودية تعرض وزارة الموارد البشرية خدمة شهادة «مواءمة» لتقييم بيئة العمل الملائمة

للأشخاص ذوي الإعاقة. تعرض الصفحة إصدار الخدمة في ٢٠١٦ وتحديثًا في أغسطس ٢٠٢٦؛ فلا تقدم هنا كمبادرة بدأت في ٢٠٢٦. [٥] يرى المرصد أن أطر الاعتراف تساعد على تنظيم المراجعة، لكن يجب تتبع الطلبات وتجربة الأشخاص أثناء التشغيل. حصول المؤسسة على علامة لا يجيب وحده عن سبب تعطل معاملة عامل اليوم.

٢١. لوحة متابعة تفرق بين الموافقة والتمكين

في سجل افتراضي لأربعة وعشرين طلبًا، ووفق حالة معلومة في تاريخ القطع، تمت الموافقة على ثمانية عشر، ورفضت ثلاثة، وظلت ثلاثة قيد القرار. ومن الموافق عليها نُفذ خمسة عشر ترتيبًا، ثم جرى التحقق من فعالية اثني عشر منها. نسبة الموافقة ٧٥٪ من الطلبات؛ ونسبة التنفيذ نحو ٨٣٫٣٪ من الموافق عليها؛ والتحقق من الفعالية ٨٠٪ من المنفذ، أو ٥٠٪ من جميع الطلبات.

هذه المقامات ليست بدائل لتسمية واحدة؛ إنها مراحل مختلفة. لا تثبت الأرقام أن الطلبات المرفوضة كان يجب قبولها، ولا أن الترتيبات الثلاثة غير المتحققة فاشلة؛ فقد تنتظر موعد التقييم. تضاف أعمار الطلبات وأسباب التأخير وإعادة الفتح وتجربة الشخص وعبء التنفيذ. وتُعرض المعلومات مجمعة بما يحمي الخصوصية، مع إبقاء السجل التفصيلي لدى المسؤول المخول.

٢٢. قائمة مراجعة وسجل تيسير جاهزان للاستخدام

تُراجع عشرة أسئلة: هل القناة معروفة ومتاحة؟ هل وصف العائق مرتبط بمهمة؟ هل فُصل الحق المقرر عن الدعم الإضافي؟ هل شارك صاحب الطلب في البدائل؟ هل جُمعت البيانات الضرورية فقط؟ هل حُسبت التغطية والتكلفة؟ هل حُدد مسؤول وموعد؟ هل يوجد مسار اعتراض؟ هل اختُبرت الفعالية؟ وهل استمر الوصول إلى التعلم والفرص المهنية؟ يرفق بكل إجابة دليل وإجراء، دون تحويل مجموع الإجابات إلى شهادة شمول.

حقول سجل الاتفاق: رمز الطلب؛ العائق؛ الهدف الوظيفي؛ الترتيب المؤقت؛ الترتيب المعتمد؛ مسؤول التنفيذ؛ التكلفة؛ تاريخ البدء؛ معيار القبول؛ موعد المراجعة؛ النتيجة؛ الخطوة التالية. مثال تعبئة: «عائق في نموذج الإجازة؛ الهدف تقديم مستقل؛ قناة خاصة مؤقتة؛ إصلاح النموذج؛ المسؤول التقنية بالتنسيق مع الموارد البشرية؛ القبول إتمام الرحلة بمشاركة المستخدم». لا يوضع تشخيص الشخص في عنوان السجل، ولا يغلق الطلب عند الشراء قبل اختبار الاستخدام.

٢٣. خطة تسعين يومًا وتوزيع المسؤولية

الأيام ١–٣٠: مراجعة الالتزامات المحلية والسياسات القائمة، وتحديد مسؤول الطلبات، وفحص ثلاث رحلات عمل، وحصر الحالات العاجلة. تعالج العوائق العاجلة فورًا بحسب طبيعتها، ولا تنتظر انتهاء الحصر. الأيام ٣١–٦٠: تنفيذ تجربة محددة لترتيب رعاية، وتجربة لتيسير إجراء أو مكان، مع اعتماد التكلفة وتدريب المديرين وتجهيز الاعتراض. الأيام ٦١–٩٠: اختبار النتائج، واستكمال الإصلاحات، ومراجعة طلبات التأخير والرفض، واعتماد ما ثبتت ملاءمته للتوسع.

تنسق الموارد البشرية السياسة، ويملك المدير تحليل المهمة والتغطية، وتنفذ التقنية والمرافق ما يخصهما، وتراجع المالية الموارد، ويتحقق المختص المحلي من الالتزامات. يظل العامل شريكًا في اختيار الحل وتقييمه. وتُراجع مشتريات الأدوات والخدمات الجديدة مبكرًا حتى لا تعيد المؤسسة شراء عائق أصلحته. التسعون يومًا إطار تنظيم مقترح، لا مهلة قانونية ولا ضمان اكتمال الإتاحة في جميع المواقع.

٢٤. رأي المرصد: معيارنا إزالة العائق واستمرار الفرصة

يرى المرصد أن الرعاية والإتاحة مسؤولية تصميم وإدارة يومية. تبدأ المؤسسة بفهم العائق، ثم تختار حلًا مع الشخص، وتحدد من ينفذه ومن يتحقق منه. وتراجع في الوقت نفسه انتظام الخدمة وعبء الزملاء وخصوصية البيانات، دون استخدام هذه الاعتبارات كرفض عام يمنع دراسة الطلب. قيمة السياسة في إمكان الاعتماد عليها، لا في طول وصفها أو عدد الشعارات المرتبطة بها.

المشورة التالية للمؤسسة هي اختيار رحلة واحدة للرعاية وأخرى للإتاحة، وملء سجل الاتفاق لكل منهما، وتحديد دليل نجاح واضح قبل التنفيذ. يرتبط التقرير بالثقافة وصوت العاملين لقناة الطلب والاستجابة، وبالصحة والسلامة لتقييم المكان والمهمة، وبالأجور والمزايا لتوضيح آثار الترتيب وتكلفته. ويظل موضعه الأساسي البند الرابع من البوابة السادسة؛ ولا يعني نشره اكتمال حصر المواد العربية والدولية المتعلقة بالرعاية والإتاحة خلال السنة.

الهوامش والمراجع

تحليل وتطبيقات مستقلة من إعداد المرصد. الحالات والأرقام التعليمية مصطنعة، ولا تمثل نتائج مؤسسة حقيقية أو أسعار سوق أو مدىًا ونسبًا قانونية. تستخدم الأدوات مع مراجعة الالتزامات المحلية والتقييم الفني المناسب، ولا تمنح شهادة امتثال أو إتاحة.

منهج القراءة وحدود التغطية

تاريخ التحقق ١٢ أكتوبر ٢٠٢٦. راجع المرصد مصادر أولية مختارة، ثم صاغ تحليلًا وتطبيقات مستقلة للمؤسسة. لا يمثل التقرير حصرًا للدول العربية الاثنتين والعشرين أو لكل ما نشر في السنة؛ ولا يحول وجود برنامج أو معيار إلى نتيجة ميدانية مثبتة.

تضم المراجع أربعة منشورات لعام ٢٠٢٦. صفحة مواءمة تعرض إصدار الخدمة في ٢٠١٦ وتحديثًا خاصًا بالصفحة في ١٨ أغسطس ٢٠٢٦؛ لا يعامل تاريخ تذييل الموقع العام بوصفه تاريخ إطلاق المستخدمة من ٢٠٢٤ مرجع فني مساند. لم يُجر تدقيق شامل لمطابقة WCAG البرنامج. توصية الموقع أو هذا الملف لمعيار الإتاحة.

السياق الدولي وفترة الأدلة

تعلن صفحة سلسلة يونيسف سبتمبر ٢٠٢٦ دون يوم محدد. قرئت صفحة التعريف والكتيب الثاني المؤلف من ثلاث صفحات، ولم تنقل إحصاءات أثر أو تقرأ السلسلة كلها. يمتد التحليل والأمثلة في المتن إلى قرارات إدارية يقترحها المرصد.

صفحة منظمة العمل الدولية مؤرخة ٤ يونيو ٢٠٢٦؛ لكن المقدمة تصف مشروعًا في ٢٠٢١–٢٠٢٣ يشمل موزمبيق وناميبيا وتنزانيا وزيمبابوي، وتربط تطوير الإرشادات ببحث نوعي وتجارب في تنزانيا. لم يتحقق توقيت مستقل لجمع البيانات؛ لذلك لا توصف بأنها دراسة مسحية لعام ٢٠٢٦ أو عينة عربية.

ما قرئ من الشواهد العربية

الخبر الإماراتي إعلان دورة برنامج وليس تقييمًا مستقلًا للأثر؛ لم تنقل أعداد المستفيدين أو نسب الأداء الواردة في مواد أخرى بوصفها نتائج تخص عام ٢٠٢٦. اقتصر الاستخدام على توجه تطوير بيئة العمل ودعم الوالدين.

قرأ المرصد الخبر الأردني المؤرخ في قائمة الأخبار الرسمية بيوم ٨ أكتوبر ٢٠٢٦؛ يشير إلى دراسة تشخيصية لفجوات تطبيق كودة ٢٠١٨. لم تقرأ الدراسة أو الكودة كاملتين، ولم تنقل مقاييس

هندسية أو التزامات تفصيلية. المصدر السعودي وصف رسمي لخدمة تقييم، وليس شهادة حصل عليها المرصد أو تدقيقًا أجراه.

الأمثلة والحسابات ومقامات المؤشرات

الحالتان ونموذج الطلب وسجل الاتفاق وقائمة المراجعة وخطة التسعين يومًا من إعداد المرصد. الأسعار والأعداد والاحتياطي افتراضات تعليمية وليست أسعارًا أو نسبًا قانونية. في حالة التغطية: ٨ ناقص ٢ يساوي ٦ متاحين، والاحتياج ٧، فتكون الفجوة ساعة موظف يوميًا. خلال ٢٠ يومًا: ٢٠×١٠٠+١٢٠٠=٣٢٠٠؛ ومع احتياطي ٢٠٪ يصبح الإجمالي ٣٨٤٠. الفترة عشرون يوم عمل لا شهرًا تقويميًا.

في حالة الإجراء الرقمي: ٣٠٠٠+٢٠٠٠+٨×١٥٠=٦٢٠٠ للسنة الأولى المباشرة؛ والمساعدة البشرية المفترضة ٢×٤٨×١٥٠=١٤٤٠٠؛ الفرق ٨٢٠٠. لا يثبت الفرق تكافؤ البدائل أو يختزل الحق في الجدوى المالية.

في سجل الطلبات: ١٨+٣+٣=٢٤ ١٨÷٢٤=٧٥٪ موافقة؛ ١٥÷١٨≈٨٣٫٣٪ تنفيذ من الموافق عليها؛ ١٢÷١٥=٨٠٪ تحقق من المنفذ؛ ١٢÷٢٤=٥٠٪ من كل الطلبات. التصنيفات متداخلة عبر المراحل، ولا تجمع نسبها أو تقدم بوصفها مقياسًا واحدًا للشمول.

المصادر

[١] Understanding Family-Friendly Policies — Family-Friendly Policies Resource Series. يونيسف — سبتمبر ٢٠٢٦.

مواضع الاستشهاد: الكتيب الثاني، الصفحات ١–٣؛ صفحة السلسلة تعلن سبتمبر ٢٠٢٦ دون يوم محدد

www.unicef.org

ترخيص المرجع: حقوق المصدر لأصحابه؛ الاستعانة بقراءة موجزة مع نسبة الأفكار دون إعادة نشر كامل

التحليل والتطبيقات من إعداد المرصد، مع توثيق نتائج المصادر وبياناتها. لا يدعي هذا التقرير اعتماد الجهات الناشرة له.

استندت القراءة إلى كتيب يونيسف المشار إليه والمراجع التالية. المتن والنماذج والحالات من إعداد المرصد، وليست ترجمة كاملة أو مادة معتمدة من الجهات المرجعية.

[٢] Guidelines on Reasonable Accommodation for Persons with Disabilities: User Guide for Technical and Vocational Education and Training Institutions and the Workplaces — منظمة العمل الدولية؛ في إطار تعاون مع اليونسكو — 04-06-2026 — مقدمة الملف، الصفحة الثالثة؛ وإرشادات العاملين والمدربين، الصفحتان السادسة والسابعة من PDF؛ قرئت المقدمة وأجزاء الإرشادات والمتابعة؛ لم تقرأ بيانات البحث الخام أو دراسة مستقلة كاملة

www.ilo.org

[٣] Abu Dhabi Early Childhood Authority launches Cycle-4 of Parent friendly Label, strengthening programme's impact across UAE — مكتب أبوظبي الإعلامي؛ هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة — 30-01-2026 — نص إعلان الدورة الرابعة والمسار التجريبي الحكومي؛ تاريخ الصفحة ٣٠ يناير ٢٠٢٦؛ قرئ الإعلان الرسمي؛ لا تقييم مستقل لنتائج البرنامج أو بياناته الخام

www.mediaoffice.abudhabi

[٤] الأمير مرعد يبحث مع نقيب المهندسين آليات ضمان تطبيق كودة البناء وتوفير متطلبات الوصول — المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة — الأردن — 08-10-2026 — فقرات اللقاء وفجوات منظومة التنفيذ والمتابعة؛ تاريخ الخبر في قائمة الأخبار الرسمية؛ قرئ الخبر الرسمي فقط، لا الدراسة التشخيصية التي يشير إليها ولا نص الكودة الكامل

hcd.gov.jo

[٥] إصدار شهادة المواءمة — وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية — السعودية — 01-01-2016؛ تحديث الصفحة 18-08-2026 — وصف الخدمة؛ تاريخ إصدار الخدمة ١ يناير ٢٠١٦؛ حقل تحديث الصفحة ١٨ أغسطس ٢٠٢٦؛ قرئت الصفحة الرسمية؛ لا تدقيق فعلي لمنشأة أو تحقق مستقل من اعتمادها

www.hrsd.gov.sa

[٦] Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 — World Wide Web Consortium — W3C — 12-12-2024 — البندان ٣.٣.٢ Labels or Instructions و2.1.1 Keyboard؛ قرئت وثيقة التوصية ومواضع الاستشهاد؛ لا تدقيق شامل لمطابقة أي منصة أو ملف للمعيار

www.w3.org