



الدليل الإرشادي

لشمول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة

آب 2025

فهرس المحتويات

3	الدليل الإرشادي لشمول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة.....
3	مقدمة:
3	الهدف من الدليل
3	كيفية استخدام الدليل
4	جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة
5	رؤية الجمعية.....
5	أهداف الجمعية.....
5	شركات الإقراض الصغيرة ومتناهية الصغر
6	شركاؤنا المحليون.....
6	الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر (شراكة).....
7	أهداف شراكة الاستراتيجية
7	الخدمات التي تقدمها شراكة.....
7	أهم التعريفات والمصطلحات
9	تحسين الوصول المادي للخدمات المالية في شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر
10	أهمية تحسين الوصول المادي
10	الخطوات العملية لتحسين الوصول المادي
10	من المهم أثناء عمل المواءمات إتباع الإجراءات والمقاييس حسب المعايير العالمية للمواءمة
14	تعزيز التواصل والاتاحة اللغوية من قبل شركات الإقراض للخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة
15	أهمية تعزيز التواصل والوصول
15	استراتيجيات لتعزيز التواصل والاتاحة اللغوية
18	تحسين قنوات التواصل
19	تحسين الوصول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر
19	أهمية تحسين الوصول الرقمي.....
19	استراتيجيات لتحسين الوصول الرقمي
21	التدريب والتوعية لموظفي شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر حول الخدمات المالية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.....
21	أنواع التدريبات
22	آليات تنفيذ التدريبات
23	فوائد التدريب والتوعية
26	قائمة المراجع والمصادر:

الدليل الإرشادي لشمول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة

مقدمة:

يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة في فلسطين، كما هو الحال في العديد من المجتمعات الأخرى، مجموعة من الحواجز والتحديات التي تعيق وصولهم إلى الخدمات الاقتصادية والمالية والمصرفية، مما يحد من فرص تمكينهم واستقلالهم المادي، هذه التحديات لا تقتصر فقط على الافتقار للإطار التنظيمي والقانوني الذي يضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة، بل تتعدى ذلك لتشمل السياسات غير الشمولية، والفجوة الرقمية، والحواجز الثقافية والسلوكية، وضعف إمكانية الوصول المادية والجغرافية.¹

على الرغم من توقيع دولة فلسطين على الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ووجود قانون حقوق المعوقين الفلسطيني رقم (4) لعام 1999، إلا أن الجهود المبذولة لتعزيز البيئة القانونية والتنظيمية لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة لا تزال تعاني من نقص في اللوائح والإرشادات التطبيقية الفعالة، بالإضافة الى الحاجة لتعديلات على النصوص ذات العلاقة كونها تحتوي على فجوات بين الواقع والتشريعات، هذا النقص يؤثر بشكل مباشر على قدرة المؤسسات المالية والمصرفية على تقديم خدمات مالية شاملة وميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة.²

هذا الدليل الإرشادي يأتي ليقدم إطاراً عملياً لتحسين شمولية الخدمات المصرفية والمالية للأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف تحسين الوصول المادي والمعلوماتي للخدمات المصرفية.

الهدف من الدليل

يسعى الدليل إلى وضع مسار واضح يمكّن شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر من تقديم خدمات مالية شاملة، تضمن عدم استثناء أي فرد، ويدعو الدليل إلى فهم متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة، وتصميم حلول تتجاوز العقبات التي تواجههم، ويهدف إلى تعزيز الثقة بين الأشخاص ذوي الإعاقة وشركات الإقراض، من خلال تقديم خدمات مصممة لتلبية متطلباتهم، ودعمهم لتحقيق الاستقلال المالي، وتعزيز دورهم في المجتمع.

كيفية استخدام الدليل

¹ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، التقرير السنوي للإعاقة في فلسطين (رام الله: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021).
² البنك الدولي، الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة: التحديات والحلول (2020)؛ السلطة الفلسطينية، قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999، الجريدة الرسمية، 1999؛ الأمم المتحدة، الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 2006.

تم تصميم هذا الدليل الإرشادي لموظفي شركات الإقراض الصغيرة ومتناهية الصغر في فلسطين، بهدف تزويدهم بالأدوات والمعارف اللازمة لتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز الشمول المالي، يمكن للموظفين الاستفادة من محتويات هذا الدليل من خلال فهم التحديات التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة، وتطبيق الإرشادات العملية الموضحة فيه، والتي تشمل تحسين الوصول المادي والرقمي، وتعزيز مهارات التواصل، بالإضافة إلى تطوير سياسات شمولية داخل مؤسساتهم، إن تطبيق هذه الممارسات لا يعزز فقط من التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية، بل يساهم أيضًا في توسيع قاعدة عملائها ويساهم في النمو الإقتصادي في فلسطين.

جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة

جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة هي المنظمة الوحيدة في فلسطين التي تأسست استجابة للمستويات العالية من التمييز ضد النساء والفتيات ذوات الإعاقة، إلى جانب الافتقار إلى المنظمات ذات الصلة. تأسست جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة في عام 2007 لتلبية احتياجات النساء والفتيات ذوات الإعاقة والقضاء على التمييز والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي والإعاقة. كما تسعى الجمعية إلى تمكين النساء ذوات الإعاقة من المطالبة بحقوقهن بما يضمن تحقيق المساواة والوصول إلى التكامل، من خلال تنفيذ برامج ومشاريع التنمية القائمة على الحقوق، والضغط والمناصرة باتجاه تنفيذ القوانين واللوائح والسياسات ورصدها وتقييمها.

ولأن جمعية نجوم الأمل هي منظمة غير ربحية تقودها نساء ذوات إعاقة، وتستهدف النساء والفتيات ذوات الإعاقة؛ فقد بنت جمعية نجوم الأمل خبرة طويلة في قطاع الإعاقة من خلال العمل على ثلاثة مستويات تؤثر إيجابياً على عمليات صنع السياسات مع صناع القرار، وزيادة وعي المجتمع والعمل بشكل مباشر مع النساء ذوات الإعاقة.

تبني جمعية نجوم الأمل برامجها وتدخلاتها على أساس متطلبات واحتياجات النساء ذوات الإعاقة، والتي تظهر على وجه التحديد من خلال الدراسات البحثية والعمل الميداني الذي تجريه جمعية نجوم الأمل مع النساء في مناطق مختلفة.

وفي هذا الصدد تستهدف جمعية نجوم الأمل في عملها الفتيات والنساء ذوات الإعاقة في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، بما في ذلك المناطق الأكثر تهميشًا مثل: مخيمات اللاجئين، ومناطق "ج" والقدس. يصل عدد المستفيدين المباشرين من جمعية نجوم الأمل إلى حوالي 9000 امرأة وفتاة من ذوات الإعاقة، بينما يبلغ إجمالي عدد المستفيدين غير المباشرين من الجمعية حوالي 50000 شخص بما في ذلك أسر الأشخاص والنساء ذوات الإعاقة.

رؤية الجمعية

تتطلع جمعية نجوم الأمل إلى عالم تتمتع فيه النساء والفتيات ذوات الإعاقة بالتمكين الكامل ويتمتعن بحياة كريمة وحقوق ومشاركة فعالة في مجتمع شامل.

أهداف الجمعية

1. تمكين النساء والفتيات ذوات الإعاقة من الدفاع عن حقوقهن وتعزيز مشاركتهن في الحياة العامة.
2. الارتقاء بإدماج ذوي الإعاقة في السياسات العامة والأطر القانونية والخدمات.
3. تعزيز الفهم العام وقبول قضايا الإعاقة والنوع الاجتماعي لمكافحة الوصمة والتمييز.

شركات الإقراض الصغيرة ومتناهية الصغر

تُعد شركات الإقراض الصغيرة ومتناهية الصغر في فلسطين ركيزة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة من خلال توفير خدمات مالية شاملة ومبتكرة، وتساهم هذه الشركات في تمكين الفئات المهمشة، وتحفيز ريادة الأعمال، وخلق فرص عمل، وتحسين مستوى المعيشة في المجتمعات المحلية.³ كما تعمل شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر وفق آلية عمل مرنة وفعالة، وتنفذ برامج متنوعة تلبي احتياجات الفئات المستهدفة، وتساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين.⁴ لا يقتصر دور مؤسسات التمويل على تقديم القروض فقط، بل يمتد ليشمل تيسير الإجراءات وتوفير الدعم الشامل للفئات المهمشة ومن ضمنها الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يجب أن تكون الإجراءات واضحة ومبسطة، والمعلومات متاحة بلغة سهلة وميسرة، مع مراعاة أنواع الإعاقة المختلفة، كما يجب توفير التدريب اللازم على

³ سلطة النقد الفلسطينية، الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018-2025 (رام الله: سلطة النقد الفلسطينية، 2018).

⁴ المصدر نفسه.

إدارة المشاريع، والتسويق، والمحاسبة، وغيرها من المهارات الأساسية لجميع الفئات التي تستهدفها شركات الإقراض الصغير ومتناهية الصغر.⁵

في سعي المؤسسات الفلسطينية لتحقيق العدالة والشمول، تبرز القروض الصفرية كأداة فعالة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة اقتصادياً، والتي يجب أن تكون ضمن خطط شركات القروض الصغيرة، هذه القروض التي لا تترتب عليها أي فوائد، تمثل فرصة حقيقية لبدء مشاريعهم الخاصة، وتحقيق الاستقلال المالي، والمساهمة في التنمية الاقتصادية، إنها ليست مجرد دعم مالي، بل هي استثمار في القدرات والإمكانات الكامنة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة وهذا الاستثمار يأتي كجزء من المسؤولية المجتمعية التي تتشارك بها المؤسسات المالية والمصرفية ومن ضمنها شركات الإقراض الصغير ومتناهية الصغر.⁶

شركاؤنا المحليون

الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهية الصغر (شراكة)

هي مؤسسة غير ربحية، تأسست عام 2002 لتشكل تجمعاً لمؤسسات وبرامج تمويل المشاريع الصغيرة التي تهدف إلى تقديم خدمات اقراض وخدمات مالية للمنشآت الصغيرة، وتكرس دعمها لنمو هذه الصناعة في الضفة الغربية وقطاع غزة، خاصة وأن التمويل الصغير يعد من أقوى أدوات التنمية الاقتصادية بما يتلائم مع احتياجات الاقتصاد الفلسطيني.⁷

يعمل الاتحاد كحلقة وصل بين مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة، ينسق فيما بينها ويبقي قنوات الاتصال متاحة دائماً للحوار فيما يتعلق بالصناعة وطرق دعمها، كما يوفر الاتحاد للأعضاء مشاريع وأنشطة مختلفة تطور قدراتها وقدرات العاملين بها، ليساعدها على الوصول إلى أهدافها محافظة على استثماريتها المالية والتشغيلية.⁸

رسالة (شراكة): تطوير صناعة دائمة للخدمات المالية الصغيرة، من أجل المساهمة في تنمية المنشآت الصغيرة من خلال تمثيل ودعم وتنظيم مقدمي هذه الخدمة في فلسطين.

⁵ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، الشمول المالي في فلسطين: دراسة تشخيصية (رام الله: ماس، 2017).

⁶ المصدر نفسه.

⁷ الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهية الصغر (شراكة)، "من نحن"، 2002.

⁸ المصدر نفسه.

أهداف شراكة الاستراتيجية

- العمل كحلقة وصل بين مؤسسات التمويل الصغير، والمستثمرين والجهات المانحة لتعزيز قطاع التمويل الصغير في فلسطين.
- بناء قدرات الأعضاء لتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية.
- تسهيل استمرار التواصل الفعال بين مؤسسات التمويل الصغير.
- التكليف من الناحية القانونية لتكون بمثابة الهيئة العليا لمؤسسات التمويل الصغير في فلسطين.
- أن يصبح مركز معلومات ذات جودة عالية ودقيقة، وتقديم دراسات تحليلية ذات صلة بقطاع التمويل الصغير.

الخدمات التي تقدمها شراكة

- تمثيل مؤسسات الإقراض أمام الجهات المختصة وذات علاقة بقطاع التمويل الصغير.
- التنسيق بين مؤسسات التمويل الصغير والمستثمرين المحتملين والجهات المانحة.
- جسم تمثيلي لمؤسسات التمويل فيما يتعلق بضرائب القيمة المضافة على رواتب الموظفين، التأمين على حياة المقترضين.
- تقديم التقارير المالية والدراسات التحليلية ذات الصلة بقطاع التمويل الصغير.
- تقديم الدورات التدريبية المختصة لموظفي مؤسسات الإقراض.
- العمل على تطوير الأنظمة الادارية في مؤسسات التمويل.⁹

أهم التعريفات والمصطلحات

الأشخاص ذوي الإعاقة: كل شخص لديه قصور كلي أو جزئي، جسدي أو حسي أو عقلي، ولد به أو حدث له بعد ولادته، يمنعه من ممارسة حياته الطبيعية.¹⁰

الاتصال: يشمل اللغات وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلا عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة،

⁹ الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر (شراكة)، "من نحن"، 2002.

¹⁰ فلسطين، قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999.

الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميسورة الاستعمال.¹¹

اللغة: تشمل لغة الكلام ولغة الإشارة وغيرها من أشكال اللغات غير الكلامية.¹²

الخدمات الداعمة والمساندة: مجموعة شاملة من البرامج، والتدخلات، والتقنيات، والموارد التي تُقدم للأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف تمكينهم من تحقيق أقصى قدر ممكن من الاستقلالية، والمشاركة الفعالة في المجتمع، وتحسين نوعية حياتهم في مختلف الجوانب.¹³

التمييز على أساس الإعاقة: "يعني أي تمييز أو استبعاد أو تقييد على أساس الإعاقة يكون غرضه أو أثره إضعاف أو إحباط الاعتراف بكافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها، على قدم المساواة مع الآخرين، في الميادين السياسية والاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية أو المدنية أو أي ميدان آخر. ويشمل جميع أشكال التمييز، بما في ذلك الحرمان من ترتيبات تيسيره معقولة".¹⁴

المواءمات: هي تعديلات أو تغييرات على البيئة أو الخدمات أو التقييمات لتكون شاملة لجميع أفراد المجتمع.¹⁵

الشمول المالي: هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية والمتعارف عليها.¹⁶

التصميم العام: "يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المُعينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها".¹⁷

¹¹ الأمم المتحدة، "المادة 2: التعريف" في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 13 كانون الأول/ديسمبر 2006.

¹² الأمم المتحدة، "المادة 2: التعريف" في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 13 كانون الأول/ديسمبر 2006.

¹³ الدليل الإجرائي للتعليم الدامج، (المعهد الدولي للإغاثة والتعليم، 2022)، 11.

¹⁴ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 2، 2006.

¹⁵ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 2 (تعريف "التكيفات المعقولة" ومفهوم الشمولية).

¹⁶ البنك الدولي، "الشمول المالي"، 2025.

¹⁷ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 2 (تعريف "التصميم العام").

إمكانية الوصول: هي ضمان قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى واستخدام البيئات المادية، وسائل النقل، المعلومات والاتصالات، والمرافق والخدمات العامة، على قدم المساواة مع الآخرين، بهدف تمكينهم من العيش باستقلالية والمشاركة الكاملة في المجتمع.¹⁸

الوصول المادي: هو القدرة على الوصول الفعلي بشكل مستقل وآمن إلى الموقع أو الخدمة وإمكانية التنقل داخل المبنى والدخول والخروج بسهولة دون وجود العوائق المادية التي تحول دون الوصول.¹⁵

التواصل: نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر بين طرفين أو أكثر باستخدام اللغة، سواء كانت منطوقة أو مكتوبة أو مشار إليها أو أي وسيلة يراها الأطراف مناسبة.¹⁹

إرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG): مجموعة من الارشادات التقنية الدولية التي طورتها مبادرة الوصول إلى الويب التابعة لاتحاد شبكة الويب العالمية وتهدف إلى جعل محتوى الويب أكثر سهول في الوصول والاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة.²⁰

الوصول الرقمي: قدرة جميع أفراد المجتمع على استخدام التكنولوجيا والمشاركة بفاعلية في الأنشطة الرقمية المختلفة، سواء كانت اجتماعية، تعليمية، ثقافية، أو اقتصادية والتفاعل معها بكل سهولة.²¹

وبناء على ما سبق من تعريفات، يجب تحديث سياسات (شراكة) الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر، لتتضمن التعريف الشامل للإعاقة، بالإضافة إلى توفير المواد التثقيفية للموظفين حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وأفضل الممارسات لتقديم الخدمات لهم.

تحسين الوصول المادي للخدمات المالية في شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر

تُعتبر شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر من الأدوات الحيوية لتعزيز الشمول المالي، خاصةً بالنسبة للمجتمعات ذات الدخل المنخفض أو الفئات المهمشة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، فإن ضمان

¹⁸ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 9.

¹⁹ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 2.

²⁰ World Wide Web Consortium (W3C) ، "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2"5 ، <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>.

²¹ البنك الدولي. "التنمية الرقمية: نظرة عامة." تاريخ الوصول 5 يوليو/تموز 2025 . <https://www.worldbank.org/ar/topic/digitaldevelopment/overview>.

وصول هذه الفئات إلى الخدمات المالية يتطلب تحسينات ملموسة على مستوى البنية التحتية المادية والتنظيمية لهذه الشركات.²²

أهمية تحسين الوصول المادي

الوصول المادي هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الاستفادة من الخدمات المالية. بدون بيئة مادية ملائمة، قد يواجه هؤلاء الأفراد صعوبات كبيرة في دخول فروع الشركات، استخدام الأجهزة الإلكترونية، أو حتى التواصل مع الموظفين. وبالتالي، فإن تحسين الوصول المادي ليس مجرد مسألة راحة، بل هو جزء أساسي من تحقيق العدالة الاجتماعية والشمول المالي.²³

الخطوات العملية لتحسين الوصول المادي

من المهم أثناء عمل المواءمات إتباع الإجراءات والمقاييس حسب المعايير العالمية للمواءمة²⁴

الإعاقة الحركية:

• المداخل والممرات

- توفير مداخل واسعة وخالية من العوائق، مع منحدرات ذات ميل مناسب بدلاً من الدرج أو بجانبه.
- ممرات واسعة بما يكفي لمرور الكراسي المتحركة بسهولة، مع أسطح مستوية وغير زلقة.
- توفير مصاعد واسعة تتسع للكراسي المتحركة، مع أزرار بارزة وسهلة الوصول إليها.

• المصاعد:

- يجب أن تكون المصاعد واسعة بما يكفي لاستيعاب الكراسي المتحركة، مع أزرار يسهل الوصول إليها، وبمساحة كافية أمام المصعد.
- أن يفتح المصعد لوقت كاف لدخول الأشخاص ذوي الإعاقة والخروج من المصعد.
- توفير إشارات صوتية ومرئية في المصاعد للإشارة إلى الطوابق.

²² سلطة النقد الفلسطينية، "تقرير حول التمويل الأصغر في فلسطين"، 2018.

²³ منظمة الصحة العالمية، تقرير العالم حول الإعاقة، 2011.

²⁴ منظمة الصحة العالمية، "معايير المواءمة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة"، 2023.

- توفير مقابض داخل المصاعد للمساعدة على الثبات.
- **الأبواب:** في حال كانت الأبواب أوتوماتيكية أو تعمل بنظام الاستشعار، يجب تفتح وتغلق بسرعة معتدلة (لا تقل عن 30 ثانية)، مع وجود إرشادات صوتية واضحة.
- عرض الأبواب:** يجب ألا يقل عن 90 سم لضمان سهولة مرور الكراسي المتحركة، يجب مراعاة المساحة الكافية أمام وخلف الباب لتسهيل المناورة بالكراسي المتحركة.
- قوة فتح الباب:** يجب أن تكون قوة فتح الباب خفيفة بما يكفي ليتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة الحركية من فتحه بسهولة.
- مقابض وأذرع الأبواب:** يجب أن تكون المقابض والأذرع سهلة الإمساك بها، حتى للأشخاص الذين لديهم ضعف في عضلات اليد، يجب وضع المقابض على ارتفاع مناسب لسهولة الوصول إليها من الكراسي المتحركة، ويفضل استخدام مقابض من نوع القضبان الطويلة بدلا من المقابض الدائرية.
- عتبة الباب:** يجب أن تكون عتبة الباب منخفضة أو معدومة لتسهيل مرور الكراسي المتحركة، إذا كانت هناك عتبة، يجب أن تكون منحدره بلطف.
- آلية الإغلاق:** يجب أن تكون آلية إغلاق الباب بطيئة بما يكفي لتجنب إصابة الأشخاص ذوي الإعاقة، يمكن استخدام ابواب ذاتية الإغلاق لتجنب ترك الأبواب مفتوحة.
- الإشارات والعلامات:** يجب وضع علامات واضحة على الأبواب لتحديد اتجاه الفتح والإغلاق، يمكن استخدام علامات بارزة أو برايل للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

• دورات المياه:

- توفير دورات مياه مجهزة للكراسي المتحركة، مع مساحة كافية للالتفاف.
- توفير مقابض دعم بجانب المراحيض والمغاسل.
- توفير مرايا منخفضة الارتفاع وبزاوية مائلة نحو الأسفل.
- توفير ورق الحمام ووسائل النظافة الشخصية بارتفاع وقرب مناسب ويسهل الوصول إليه.

- أن يكون إتجاه فتح الباب للداخل بحيث يسهل الدخول والخروج الى دورات المياه وبمساحة كافية أمام المدخل.

• أماكن الجلوس:

- توفير أماكن جلوس مخصصة للكراسي المتحركة في مناطق الانتظار وقاعات المحاضرات.
- توفير مقاعد ذات ارتفاع مناسب للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.
- أن يكون المكان والأثاث مرتب بشكل مناسب وخال من العوائق.

الإعاقة البصرية:

• المداخل:

- التأكد من خلو المداخل من أي عوائق.
- وجود مقابض لأبواب المداخل مواءمة، وأبواب سهلة الفتح والإغلاق.
- في حال وجود أجراس أو المجيب الآلي، يجب أي يكون في أماكن قريبة من المداخل ويسهل الوصول إليها والأخذ عند تركيبها مواءمتها لذوي الصعوبات البصرية.

• الممرات والسلالم:

- توفير مسارات لمسية على الأرض لتوجيه الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كلية كانت أو جزئية.

- توفير إشارات صوتية في المصاعد والممرات.
- توفير إضاءة كافية ومناسبة في جميع أنحاء المنشأة.
- توفير علامات بارزة وواضحة على الدرج والممرات.

• الإشارات واللوحات:

- توفير لوحات إرشادية مكتوبة بطريقة برايل.
- توفير إشارات صوتية للإعلان عن الطوابق والمرافق.
- توفير خرائط لمسية للمنشأة.

• الإضاءة:

- توفير إضاءة كافية ومناسبة في جميع أنحاء المنشأة، مع تجنب الإضاءة الساطعة أو الوهج.
- توفير تباين في ألوان الأرضيات لتسهيل التنقل.

الإعاقة السمعية:

• الإشارات المرئية:

- توفير إشارات مرئية للتبويه في حالات الطوارئ.
- توفير شاشات عرض لعرض المعلومات بطرق متعددة (مكتوبة/ بلغة الإشارة..).
- توفير إشارات ضوئية للإشارة إلى رنين الهاتف أو جرس الباب.

• أنظمة التضخيم:

- توفير أنظمة تضخيم الصوت في قاعات الاجتماعات والمناطق العامة، في حال طلب استخدامها.

- توفير سماعات أذن فردية للأشخاص الذين يستخدمون المعينات السمعية، في حال طلبها.

الموظفون: تدريب الموظفين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، بما في ذلك استخدام لغة الإشارة.

• الإعاقة الذهنية:

- التبسيط والوضوح:

- استخدام لغة بسيطة وواضحة في الإشارات واللوحات.
- توفير صور ورسومات توضيحية لتسهيل الفهم.
- تقسيم المعلومات إلى خطوات صغيرة وسهلة المتابعة.

- البيئة الهادئة:

- توفير بيئة هادئة ومريحة في مناطق الانتظار والمناطق العامة.
- تجنب المشتتات البصرية مثل اللوحات المعقدة والمخططات والصور والرسوم البيانية.
- تجنب الضوضاء والإضاءة الساطعة.

- توفير مناطق مخصصة للراحة والاسترخاء.

الموظفون: تدريب الموظفين على التعامل بلطف وصبر مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، وتوفير المساعدة والدعم عند الحاجة.

تهيئة مكاتب تقديم الخدمة: يجب أن تكون مكاتب الاستقبال وتقديم الخدمات مصممة لتكون في متناول الجميع حيث أن ارتفاع المكتب يجب أن يكون بين 75 سم و 80 سم لتسهيل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية وقصار القامة، بالإضافة الى توفير مساحة فارغة أسفل المكتب لتمكين مستخدمي الكراسي المتحركة من الاقتراب بشكل مريح.

ترتيبات تيسيرية إضافية:

- توفير مواقف سيارات مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة بالقرب من مداخل المنشأة.
 - توفير خدمات المساعدة الشخصية للأشخاص ذوي الإعاقة عند الحاجة.
 - توفير معلومات حول إمكانية الوصول إلى المنشأة على الموقع الإلكتروني والكتيبات.
 - توفير دورات تدريبية للموظفين حول كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تحسين الوصول المادي للخدمات المالية في شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر ليس مجرد استجابة لمتطلبات قانونية، بل هو خطوة نحو بناء مجتمع أكثر شمولية وعدالة، من خلال تبني معايير التصميم العالمي، توفير التدريب اللازم، وإعداد سياسات شاملة.

تعزيز التواصل والاتاحة اللغوية من قبل شركات الإقراض للخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة

تعتبر اللغة أداة أساسية للتواصل الفعال بين شركات الإقراض وعملائها. ومع ذلك، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة قد يواجهون تحديات كبيرة في فهم واستخدام الخدمات المالية بسبب العوائق اللغوية أو التواصلية. لذلك، يجب على شركات الإقراض أن تولي اهتماماً خاصاً لتعزيز التواصل وتوفير الاتاحة اللغوية (Language Accessibility) لتلبية احتياجات هذه الفئة بشكل شامل ومتكامل.

أهمية تعزيز التواصل والوصول

إزالة الحواجز اللغوية: الأشخاص ذوو الإعاقة السمعية أو البصرية قد يحتاجون إلى تنسيقات لغوية مبسطة، مثل لغة الإشارة أو النصوص الصوتية، لفهم المعلومات المالية.

ضمان الشفافية: تقديم المعلومات بلغات وأشكال متعددة يساعد في بناء الثقة بين الشركة والعميل، حيث يشعر الشخص بأنه مُستهدف ومُقدر كعميل محتمل.

توسيع نطاق الوصول: عندما تكون الخدمات متوفرة بلغات وأشكال مختلفة، يمكن للشركات الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

استراتيجيات لتعزيز التواصل والالتاحة اللغوية

توفير خدمات متعددة التنسيقات اللغوية

لغة الإشارة:

- دمج مقاطع فيديو تحتوي على مترجمين بلغة الإشارة لتوضيح العمليات الأساسية مثل كيفية تقديم طلب القرض والمراحل والأوراق اللازمة أو سداد الأقساط.
- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لإنشاء مترجمين افتراضيين بلغة الإشارة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحويل الفيديوهات والأصوات إلى نصوص مكتوبة يمكن قرائتها للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

نصوص صوتية:

- توفير خيار قراءة النصوص بصوت عالٍ باستخدام تقنيات النطق الآلي (Text-to-Speech) للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
- تصميم الفيديوهات التعريفية للخدمات بتنسيقات وألوان مواءمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الجزئية، يشمل ذلك اللوحات الإرشادية والإعلانية عن الخدمات.
- إنتاج تسجيلات صوتية تشرح الخطوات اللازمة للحصول على خدمات الإقراض.
- توفير المواد والعقود والنماذج إلكترونياً بملفات داعمة لقارئ الشاشة.

طريقة برايل:

- إصدار مواد توعوية وتعليمية بطريقة برايل، خاصة للمواد المطبوعة مثل الكتيبات أو العقود.

تطوير مواد توعوية شاملة

عند إنتاج مواد مرئية وفيديوهات تعليمية حول الخدمات المقدمة من قبلكم يمكن مراعاة ما يلي لتكون هذه المنتجات شمولية:

- إنشاء فيديوهات تعليمية تتضمن رسومات توضيحية ولغة إشارة لتوجيه العملاء حول كيفية استخدام الخدمات الرقمية.
 - استخدام الرسوم البيانية والصور البسيطة لتوصيل المعلومات بطريقة سهلة الفهم.
- مواد متعددة اللهجات:
- تقديم المعلومات بلهجات محلية مختلفة لتلبية متطلبات العملاء من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة.
 - استخدام لغة بسيطة وخالية من المصطلحات المعقدة لتسهيل الفهم.

الألوان:

- **تباين عالٍ:** هذا هو الأهم. يجب أن يكون هناك فرق واضح وكبير بين لون النص ولون الخلفية. بعض الأمثلة الجيدة تشمل:

- أسود على أبيض أو أبيض على أسود.
- أزرق داكن على أصفر فاتح أو أصفر فاتح على أزرق داكن.
- أخضر داكن على بيج أو بيج على أخضر داكن.
- تجنب الألوان المتشابهة في الدرجة أو القربية من بعضها البعض (مثل الرمادي الفاتح على الرمادي المتوسط).

- **تجنب الألوان الزاهية والمبهرة:** الألوان النيون أو الفسفورية يمكن أن تكون مزعجة ومجهدة للعين، خاصة لمن يواجهون حساسية للضوء أو مشاكل في الرؤية.
- **استخدام لوحة ألوان محدودة:** لا تستخدم عددًا كبيرًا من الألوان في التصميم. حافظ على بساطة لوحة الألوان لتجنب تشتيت الانتباه.

- **الاعتماد على الألوان ذات الدلالات الواضحة:** إذا كنت تستخدم الألوان للإشارة إلى معاني معينة (مثل الأحمر للخطأ والأخضر للنجاح)، تأكد من أن هذه المعاني واضحة وسهلة الفهم. بالإضافة إلى ذلك، قدم بدائل نصية لهذه الإشارات اللونية.
 - **أخذ عمى الألوان في الاعتبار:** حاول اختيار مجموعات ألوان لا تعتمد بشكل كبير على التمييز بين الأحمر والأخضر، حيث أن هذا هو النوع الأكثر شيوعًا من عمى الألوان. يمكنك استخدام أدوات محاكاة عمى الألوان للتحقق من تصميمك.
 - **السماح للمستخدم بتخصيص الألوان:** إذا أمكن، قم بتوفير خيار للمستخدمين لتغيير ألوان النص والخلفية وفقًا لتفضيلاتهم واحتياجاتهم البصرية.
- الإضاءة في تصميم المواقع والفيديوهات:**
- **إضاءة كافية وموحدة:**
 - **للمواقع:** تأكد من أن النص والصور مضاءة بشكل جيد وواضح، تجنب الخلفيات المظلمة جدًا مع نصوص فاتحة جدًا لفترات طويلة، فقد تسبب إجهادًا للعين.
 - **للفيديوهات:** يجب أن يكون الإضاءة في الفيديو متوازنة ولا تخلق وهجًا أو ظلالًا حادة تجعل رؤية التفاصيل صعبة.
 - **تجنب الوميض والتأثيرات البصرية السريعة:** يمكن أن تكون التأثيرات البصرية السريعة والمتقطعة مزعجة وحتى تسبب نوبات لبعض الأشخاص، حافظ على سلاسة الحركة والانتقالات.
 - **تقليل الوهج والانعكاسات:**
 - **للمواقع:** اختر ألوانًا وتشطيبات لا تعكس الضوء بشكل كبير.
 - **للفيديوهات:** عند التصوير، تحكم في مصادر الضوء لتقليل الوهج على الشاشات أو الأسطح الأخرى.

- **التحكم في سطوع الشاشة (المستخدم):** على الرغم من أنك لا تستطيع التحكم المباشر في سطوع شاشة المستخدم، فإن توفير تصميم بألوان ذات تباين جيد سيساعدهم على رؤية المحتوى بوضوح حتى مع سطوع أقل.
- **وضوح النص في الفيديوهات:** إذا كان الفيديو يحتوي على نص (مثل الترجمة أو العناوين)، تأكد من أن هذا النص واضح بشكل جيد وبارز على الخلفية.

نصائح إضافية:

- **استخدام خطوط واضحة وكبيرة:** بالإضافة إلى الألوان، يلعب حجم الخط ونوعه دوراً كبيراً في سهولة القراءة. اختر خطوطاً بسيطة وواضحة وزد حجم الخط الافتراضي.
- **توفير بدائل نصية للصور والرسوم البيانية:** هذا يسمح لبرامج قراءة الشاشة بوصف المحتوى المرئي للأشخاص الذين لا يستطيعون رؤيته.
- **تنظيم المحتوى بشكل منطقي:** استخدم العناوين والعناوين الفرعية والقوائم النقطية للدلالة على الانتقال من فقرة لأخرى وذلك لتسهيل تصفح المحتوى وفهمه.
- **اختبار التصميم مع مستخدمين حقيقيين:** أفضل طريقة للتأكد من أن تصميمك سهل الاستخدام لذوي الإعاقة البصرية الجزئية هي اختباره معهم والحصول على ملاحظاتهم.
- **الالتزام بإرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG):** هذه الإرشادات تقدم معايير دولية لتصميم محتوى ويب يسهل الوصول إليه من قبل الجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية.

تحسين قنوات التواصل

- **الدعم عبر الهاتف:** توفير خطوط هاتفية للتواصل والاستفسار حول جميع الخدمات والتسهيلات التي تقدمها شركات الإقراض.
- **الردشة المباشرة (Live Chat):** إنشاء نظام دردشة مباشر يدعم المحادثات الصوتية والنصية، ويمكن أن يوفر أيضاً خيار الترجمة الفورية.
- **وسائل التواصل الاجتماعي:** عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والإنستجرام يجب مراعاة أن تكون المواد شمولية قدر الإمكان.

تحسين الوصول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر

في عالم يزداد فيه الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، أصبح من الضروري ضمان أن تكون الخدمات المالية متاحة للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة.²⁵ تعد خدمات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر أداة حيوية لتمكين الأفراد من تحسين حياتهم الاقتصادية، ولكن العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة لا يزالون يواجهون تحديات كبيرة في الوصول إلى هذه الخدمات بسبب العوائق الرقمية والتقنية. لذلك، يجب على شركات الإقراض اتخاذ خطوات ملموسة لتحسين الوصول الرقمي لهذه الفئة من المجتمع.²⁶

أهمية تحسين الوصول الرقمي

تعزيز الشمول المالي: تحسين الوصول الرقمي يمكن أن يساعد في تحقيق الشمول المالي ويضمن حصول الجميع على الفرص الاقتصادية.²⁷

توسيع قاعدة العملاء: شركات الإقراض التي تقدم خدمات متاحة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة يمكنها الوصول إلى شريحة جديدة من العملاء، مما يعزز نموها الاقتصادي.

التحديات الرئيسية التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة

- الحواجز التقنية: العديد من المنصات الرقمية غير مصممة لتكون سهلة الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو السمعية أو الحركية.
- التكلفة المرتفعة للأجهزة المساعدة: قلة توفر الأجهزة المساندة وفي حال توفرها قد تكون باهظة الثمن.
- ضعف الإعلان عن وجود خدمات رقمية وآليات استخدامها.

استراتيجيات لتحسين الوصول الرقمي

تصميم منصات رقمية شاملة²⁸

التوافق مع معايير إمكانية الوصول (Accessibility Standards): يجب أن تكون مواقع الويب والتطبيقات الخاصة بشركات الإقراض متوافقة مع معايير مثل WCAG (إرشادات الوصول إلى محتوى الويب). هذا يشمل:

²⁵ Puli, L., et al., "Financial inclusion for people with disability: a scoping review," Global Health Action, 2024.

²⁶ Lazar, Jonathan, et al., Ensuring Digital Accessibility Through Process and Policy.

²⁷ البنك الدولي، الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة.

²⁸ W3C, "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1".

- توفير خيارات قراءة النصوص بصوت عالٍ للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
- تصميم واجهات مستخدم بسيطة يمكن التنقل فيها باستخدام لوحة المفاتيح أو الأوامر الصوتية للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.
- استخدام ألوان وأحجام خطوط واضحة لتسهيل القراءة.
- إضافة خاصية الترجمة بلغة الإشارة: يمكن دمج مقاطع فيديو تحتوي على لغة الإشارة لتوضيح العمليات الأساسية مثل تقديم طلب القرض أو سداد الأقساط.

تقديم خدمات متعددة القنوات

القنوات الهاتفية: توفير خطوط هاتفية مجانية أو رسائل نصية قصيرة (SMS) للأشخاص الذين يواجهون صعوبة في استخدام الإنترنت.

مراكز الخدمة: يمكن توفير مساحة في مراكز الخدمات مجهزة بأدوات مساعدة أو موظفين مدربين لتقديم المساعدة لمن يطلبها.

التعاون مع المنظمات غير الحكومية

يمكن لشركات الإقراض التعاون مع المنظمات التي تدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لتطوير حلول مبتكرة وفعالة، هذه المنظمات يمكن أن توفر رؤى قيمة حول متطلبات هذه الفئة وتقدم تحسينات عملية.

تقديم حوافز مالية:

- تخفيض الرسوم أو الفوائد: يمكن لشركات الإقراض تقديم حوافز مالية للأشخاص ذوي الإعاقة لتشجيعهم على استخدام الخدمات الرقمية.
- تمويل الأجهزة المساعدة: تقديم قروض صغيرة خاصة لشراء الأجهزة أو البرامج التي تساعد على الوصول إلى الخدمات الرقمية.

تحسين الوصول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر ليس مجرد مسؤولية اجتماعية، ولكنه أيضًا فرصة استراتيجية لشركات الإقراض لتوسيع نطاق عملائها وتعزيز دورها في بناء مجتمع أكثر شمولية وعدالة. من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الشاملة، وتعزيز التوعية، والتعاون مع

الجهات المعنية، يمكن لهذه الشركات أن تحدث تغييراً إيجابياً في حياة ملايين الأشخاص ذوي الإعاقة حول العالم.²⁹

التدريب والتوعية لموظفي شركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر حول الخدمات المالية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة

إن توفير خدمات مالية شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة يتطلب أكثر من مجرد تصميم منتجات وخدمات متاحة؛ فهو يعتمد بشكل كبير على تدريب وتوعية موظفي شركات الإقراض. الموظفون هم الواجهة الأولى للشركة، وأسلوب تعاملهم مع العملاء ذوي الإعاقة يمكن أن يكون عاملاً حاسماً في نجاح أو فشل الجهود الرامية إلى تحقيق الشمول المالي. لذلك، يجب أن تكون برامج التدريب والتوعية جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركات لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية لهذه الفئة.³⁰

أنواع التدريبات

1. التدريب على الوعي الحقوقي وتعزيز مبادئ الشمول:

- يركز هذا النوع من التدريب على تعزيز فهم الموظفين ماهية الإعاقة والتحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة.
- يتضمن التدريب تعريفاً بأنواع الإعاقات المختلفة (الإعاقة الحركية، البصرية، السمعية، الذهنية) وكيفية التعامل مع كل نوع بشكل مناسب.
- يتم التركيز على أهمية احترام كرامة الأشخاص ذوي الإعاقة وعدم التعامل معهم بنظرة شفقة أو تمييز.³¹

2. التدريب التقني والتكنولوجي:

- يشمل هذا التدريب كيفية استخدام الأدوات التكنولوجية المساعدة مثل البرمجيات التي تسهل قراءة النصوص للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (Screen Readers)، أو الأجهزة التي تحول النصوص إلى لغة برايل.

²⁹ البنك الدولي، الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة.

³⁰ منظمة الصحة العالمية، تقرير العالم حول الإعاقة.

³¹ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (نيويورك: الأمم المتحدة، 2006).

- تدريب الموظفين على كيفية استخدام التطبيقات البنكية الرقمية التي تدعم الوصول الشامل (Accessibility Features).³²

3. التدريب على التواصل الفعال:

- يركز على تطوير مهارات التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، سواء كانوا أشخاص ذوي إعاقة سمعية أو نطقية أو لديهم إعاقات ذهنية وحتى البصرية والحركية.
- يتضمن التدريب تقنيات التواصل باستخدام لغة الإشارة، أو كيفية التحدث ببطء ووضوح مع الأشخاص الذين لديهم صعوبات في السمع.
- تعليم الموظفين كيفية تقديم المعلومات بطريقة بسيطة ومباشرة تناسب الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية.³³

4. التدريب على توفير البيئة المناسبة:

- يهدف إلى تعليم الموظفين كيفية ضمان أن البنوك والمصارف توفر بيئة عمل مريحة وسهلة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.
- يشمل ذلك تصميم الفروع لتكون مجهزة بالمواءمات مثل ممرات مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، وتوفير مقاعد مريحة، وإشارات مرئية واضحة.³⁴

5. التدريب على القوانين والسياسات:

- يتضمن تعريف الموظفين بالقوانين المحلية والدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تدريب الموظفين على سياسات البنك الداخلية التي تهدف إلى دعم هذه الفئة.³⁵

آليات تنفيذ التدريبات

1. ورش العمل التفاعلية:

- تنظيم ورش عمل تفاعلية تجمع بين المحاضرات النظرية والتطبيقات العملية.

³² International Finance Corporation, Disability Inclusion in Financial Services: A Practical Guide for Financial Service Providers (Washington, DC: IFC, 2017), 35–42.

³³ سلطة النقد الفلسطينية، الدليل الإرشادي لإتاحة الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة (رام الله: سلطة النقد الفلسطينية، 2023)، 40-45.

³⁴ المصدر نفسه.

³⁵ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (نيويورك: الأمم المتحدة، 2006).

- يمكن دعوة أشخاص من ذوي الإعاقة للمشاركة في هذه الورش لمشاركة تجاربهم وتقديم نصائح عملية للموظفين.³⁶

2. التدريب الإلكتروني (E-Learning):

- تصميم دورات تدريبية عبر الإنترنت تتيح للموظفين التعلم وفقًا لجدولهم الزمني.
- يمكن أن تتضمن هذه الدورات مقاطع فيديو، ومحاكاة عملية، واختبارات لتقييم نسبة التعلم.

3. التدريب العملي:

- تنفيذ سيناريوهات عملية حيث يتعامل الموظفون مع حالات محاكاة لعملاء من ذوي الإعاقة.

- يتم تقييم الأداء من قبل مدربين متخصصين وتقديم ملاحظات بناءة.³⁷

4. التعاون مع المنظمات المتخصصة:

- التعاون مع منظمات المجتمع المدني التي تدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لتوفير خبراء متخصصين لتقديم التدريب.

- يمكن لهذه المنظمات أيضًا تقديم استشارات حول كيفية تحسين الخدمات المقدمة.³⁸

5. التقييم المستمر:

- وضع نظام لتقييم أداء الموظفين بعد التدريب من خلال نماذج تقييم الخدمات.
- تقديم جلسات تدريبية دورية لتحديث المعلومات وتحسين الأداء.

فوائد التدريب والتوعية

تحسين تجربة العملاء: عندما يكون الموظفون مدربين بشكل جيد، يمكنهم تقديم خدمات عالية الجودة تلبي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.

³⁶ International Finance Corporation, Disability Inclusion in Financial Services: A Practical Guide for Financial Service Providers (Washington, DC: IFC, 2017), 35–42.

³⁷ International Finance Corporation, Disability Inclusion in Financial Services: A Practical Guide for Financial Service Providers (Washington, DC: IFC, 2017), 35–42.

³⁸ سلطة النقد الفلسطينية، الدليل الإرشادي لإتاحة الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة (رام الله: سلطة النقد الفلسطينية، 2023)، 40-45.

زيادة الكفاءة التشغيلية: الموظفون الذين يفهمون متطلبات العملاء ذوي الإعاقة يمكنهم تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

تعزيز الشمول المالي: التدريب يساهم في تحقيق الشمول المالي من خلال ضمان حصول الجميع على الخدمات المالية دون تمييز.

بناء سمعة إيجابية: الشركات التي تستثمر في تدريب موظفيها تكتسب سمعة إيجابية وتزيد من ولاء العملاء.³⁹

في ختام هذا الدليل الإرشادي، يبرز الالتزام الراسخ بضمان شمولية الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة كركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية. فشركات الاقراض الصغير ومتناهي الصغر، باعتبارها جسراً لتمكين الفئات المهمشة، مدعوة لتبني مبادئ الإتاحة والتكيف، لتكون خدماتها بوابةً لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في النسيج الاقتصادي. يؤكد الدليل أن الشمول المالي ليس مجرد هدف تشغيلي، بل إلزام بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى الفرص الاقتصادية بكرامة ومساواة.

يشكل تدريب الموظفين العمود الفقري للدليل، حيث يتم تزويدهم بالمهارات اللازمة لفهم المتطلبات المتنوعة للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال ورش عمل تركز على التعامل مع التحديات العملية، مثل التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو البصرية، وتقديم التسهيلات اللازمة. كما يُعزز الوعي بأهمية المواءمات التي تُعد ضرورية لتجنب الحواجز، سواء عبر توفير مواد مطبوعة بخط كبير أو استخدام لغة الإشارة، مما يعكس احترام الهوية الفردية لكل عميل.

يضمن الدليل تكييف المنتجات المالية لتناسب مع الجميع، مثل تصميم نماذج طلبات مبسطة أو توفير قنوات اتصال متعددة (هاتف، تطبيقات ذكية، منصات إلكترونية). كما يشجع على توظيف التكنولوجيا المساعدة، مثل التطبيقات الصوتية أو الأدوات القائمة على الذكاء الاصطناعي، لتسهيل الاستقلالية في إتمام المعاملات، مما يُحدث نقلة نوعية في تجربة العملاء.

³⁹ International Finance Corporation, Disability Inclusion in Financial Services: A Practical Guide for Financial Service Providers (Washington, DC: IFC, 2017), 35–42.

لا يقتصر الدور على الشركات فحسب، بل يتطلب تعاوناً ثلاثياً بين القطاع الخاص، الحكومات، ومنظمات المجتمع المدني، لوضع سياسات داعمة وتشريعات تُلزم بالشمول. كما يساهم هذا النهج في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة اقتصادياً، مما يخفف من الفقر ويُعزز الاستقرار المجتمعي.⁴⁰

إن تطبيق هذا الدليل ليس خياراً، بل ضرورة لبناء أنظمة مالية عادلة. ولتحقيق ذلك، يجب أن تكون المراجعة الدورية والتطوير المستمر جزءاً من استراتيجية الشركات، مع إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم في تقييم الخدمات، بتضافر الجهود نستطيع تحويل الشمول المالي من شعار إلى واقع ملموس، يُذكر كنموذج رائد في تعزيز الحقوق الاقتصادية للجميع دون استثناء.

⁴⁰ سلطة النقد الفلسطينية، الدليل الإرشادي لإتاحة الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة (رام الله: سلطة النقد الفلسطينية، 2023)

قائمة المراجع والمصادر:

1. الأمم المتحدة .*اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة*. نيويورك: الأمم المتحدة، 2006.
2. البنك الدولي. *التنمية الرقمية: نظرة عامة*. 2025.
3. البنك الدولي. *الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة: التحديات والحلول*. 2020 .
4. اتحاد شبكة الويب العالمية .(W3C) *إرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG)*
5. الاتحاد الفلسطيني لشركات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر (شراكة). "من نحن". 2002.
6. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني .*التقرير السنوي للإعاقة في فلسطين*. رام الله: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2021.
7. جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة. "من نحن". 2007.
8. سلطة النقد الفلسطينية .*الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018-2025*. رام الله: سلطة النقد الفلسطينية، 2018.
9. سلطة النقد الفلسطينية. "تقرير حول التمويل الأصغر في فلسطين". 2018.
10. فلسطين. *قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999*. الجريدة الرسمية، 1999.
11. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). *سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية .الشمول المالي في فلسطين: دراسة تشخيصية*. رام الله: ماس، 2017.
12. المعهد الدولي للإغاثة والتعليم .*الدليل الإجرائي للتعليم الدامج*. 2022 .
13. منظمة الصحة العالمية. " معايير المواءمة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة". 2023.

14. منظمة الصحة العالمية. تقرير العالم حول الإعاقة . 2011 .

https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/ar/.

15. International Finance Corporation (IFC). *Disability Inclusion in Financial Services: A Practical Guide for Financial Service Providers*. Washington, DC: IFC, 2017.
16. Lazar, Jonathan, Daniel A. Goldstein, Adam R. Smith, and Jessica L. Goldstein. *Ensuring Digital Accessibility Through Process and Policy*. Elsevier, 2018.
17. W3C. "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1." Accessed July 9, 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.
18. World Bank. *Financial Inclusion for People with Disabilities*. 2018.