

ברוכים הבאים לכנס רכזי

נגישות יולי 2016

עו"ד מיכל רימון,
מנכ"לית עמותת נגישות ישראל:
שומעים אותי?
חני, את יכולה להכניס את אחרוני הנכנסים
פנימה?
שראל, תגיד בוקר טוב בשפת הסימנים.
בוקר טוב.
מי שלא עבר דרך הרישום ונרשם, תנו
קפיצה להירשם, כי סוגרים את עמדת
ההרשמה.
שיהיה לנו בוקר טוב, אנו תמיד כבר נמצאים
בכנס רביעי של רכזי עמותת נגישות ישראל,
מובילי הקורסים שלנו, אנו תמיד שמחים
להיפגש, לראות, לשמוע, גם בין לבין, מפגש

למפגש, לשמוע את הדברים שמעניינים אתכם ולשלב במפגשים האלה.
אני מברכת אתכם שהגעתם לכאן לכנס הרביעי, שיעסוק הלכה למעשה, כלים לתחזוקת נגישות בארגון. הפעם ניתן לכם כלים נוספים, ונשמע רכזים שיחלקו איתנו את הסוגיה.

שוהם זכתה בקול קורא להקמת עיר נגישה, בתרומת קרנות הביטוח הלאומי, אנו אחד הכנסים הראשונים במקום, והמקום הולך לעבור בחודשים הבאים מהפך גדול, וזה המקום שתוכלו לראות פתרונות נגישות, טכנולוגיים ולא טכנולוגיים, מקום שייתן חוויית ידע, התנסות ואפשרות לראות איך זה נראה לפני שמזמינים אצלכם. מודל ייחודי ראשון מסוגו בעולם, ואני גאה בשוהם שהרים את הכפפה וקידם זאת. מה גם שהרכזת של שוהם היא שלנו.

יש לנו דף פייסבוק, זה כלי בשבילכם.
לשוהם יש למעלה מ-1000 בוגרים, שרובם
בוגרי הקורסים שלנו. מי שלא הצטרף מוזמן
להצטרף לדף. תרגישו נוח לשאול שאלות.
זה המקום לסייע. צריך גם לראות וגם
להראות, ובדרך זו מאפשרים לנו לקדם
נושא זה, כי יחד אפשר להביא את השינוי.
ואם עוסקים בשינוי, כמה מכם פנו אלינו
אחרי שראו בפייסבוק תמונות שלנו, נציגים
מנסיעות בניו יורק, בחו"ל. מדהים שראינו
בחו"ל שיש לנו לא רק ללמוד אלא גם ללמד.
יש דברים שנעשים פה בארץ ובעולם לא
חשבו על זה, או שעדיין בשלבים ראשוניים
ולא מוטמע אצלם. אחד הדברים המתקבלים
בהתלהבות זה נושא ההכשרות וההדרכות
לנותני שירותים, קונספט שלא קיים בעולם
ובמדינת ישראל הוא בחקיקה. מדהים
לראות את ההפריה ההדדית, שהיא זו

שתסייע לכולנו. אז אם יש לכם דברים
רלוונטיים, חברות שלכם, קשרים שלכם, אנו
נשמח לשתף פעולה.

אני מתכבדת להזמין את עו"ד מיכל שיק
הרטוב, שתסקור לכם את העדכונים
המשפטיים שהיו לאחרונה.
שראל, איך מסמנים פאדיחה?

עדכונים משפטיים

עו"ד מיכל שיק הר-טוב, מנהלת המח'
המשפטית, עמותת נגישות ישראל:
אנסה לסקור בקצרה העדכונים שהיו
בחודשים האחרונים, הם לא רבים. חקיקה
שאושרה לאחרונה, הכוונה אושרה בוועדת
העבודה והרווחה, ועדיין צריך לעבור אישורי
נוסח ע"י משרד המשפטים ועדיין לא פורסם
ברשומות, אך זה עניין של שבועות.

תקנות נגישות בריאות – הנושא של נגישות
פיזית בקופות חולים ובתי חולים אושר
בוועדת העבודה והרווחה. בשבועות הבאים
זה יתפרסם ברשומות. שירותי בריאות
מדברים גם על הנגשת שירות, כפי שאתם
צריכים כבר לדעת. וגם הנושא של רופאים
עצמאיים, לא נפתר. כלומר כל הקשור
להיבט נגישות שירות בבתי חולים וקופות
חולים וכל הקשור להיבטים פיזיים התאמות
פיזיות ונושא שירות אצל רופאים עצמאיים
עדיין בחקיקה. הנושא של התאמות פיזיות
בבתי חולים וקופות חולים אושר, ונראה זאת
עוד מעט ברשומות.

מוסדות להשכלה גבוהה- אושרה טיוטה
לפני חודשיים. כיתות, תמיכה. הכל אושר,
זה בעדכוני נוסח, בשבועות הקרובים ייחתם
ע"י השר ונוכל לראות ברשומות.

כנ"ל לגבי נגישות תחבורה ציבורית. יש תקנות מ-2003. עשו עדכון לרכבת הקלה, זה אושר, בירוקרטיה במדינה, גלגלי הצדק עובדים לאט, ונראה זאת בשבועות הקרובים. מה שכבר אושר ופורסם ונכנס לתוקף זה נגישות מקלטים. יש פה רשויות מקומיות? לגביכם זה יותר חשוב. יש מקלטים ציבוריים. זה נכנס לתוקף החל מאפריל 2016 אם זכרוני אינו מטעני. כל מקלט חדש שייבנה תצטרכו שיהיה נגיש ויעמוד בדרישות הנגישות. גם ממ"דים, בתי מגורים שייבנו יצטרכו לעמוד בדרישות. ממש ביום ראשון האחרון אושרה בוועדה הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות המדברת על ייצוג הולם בגופים ציבוריים. יש צו הרחבה שחל על עסקים פרטיים במשק, שמחייבים אותם להעסיק אנשים עם מוגבלות בשיעור 3%. הצעת

החוק הזו אומרת שגם גופים ציבוריים –
משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, צה"ל,
משטרה, רשות בתי הסוהר, כיבוי אש וכיו"ב –
יצטרכו גם לעמוד בדרישה. גופים שיש
אצלם 100 עובדים ומעלה יצטרכו להעסיק
עובדים עם מוגבלות בשיעור 3%. ניתנו
הקלות לצבא ומשטרה בגלל תפקידים
ביצועיים. עכשיו זה יעבור תיקוני נוסח,
ונראה את הנוסח הסופי. חוק מאוד חשוב.
חקיקה שבדרך – יש תקנות הבריאות. יש
בעיה עם רופאים עצמאיים ופרטיים,
שנותנים שירותים בבתים. יש בעיה גדולה.
התאמות נגישות פרטניות להורה ולתלמיד,
כשדיברנו בעבר על התאמות נגישות
בחינוך, כשחוק שוויון דיבר על חינוך
ומוסדות השכלה גבוהה, הוא אמר
שהתקנות לא יחולו על מוסדות חינוך. בתי
ספר וגני ילדים, החוק אמר שיהיה שירותים

נגישים ודרך נגישה, יש תקנות כבר בתוקף,
וכל היתר ייעשה דרך התאמות פרטניות.
התלמיד שיירשם יגיש בקשה, הרשות
תעביר למשרד החינוך, הוא יאשר ויקצה
תקציב, והרשות תבצע. יש טיוטה. היום
אחרי הכנס הזה אני רצה לדיון שני
המתקיים על תקנות אלה, סופר חשובות
ומורכבות ובעייתיות. אחת הטענות
שנשמעה בדיון האחרון, היתה שמרכז
השלטון המקומי אמר שיש נושא נגישות
פדגוגית, שאם מגיע תלמיד עיוור צריך
להנגיש את ספרי הלימוד, ומרכז השלטון
המקומי אמר שאסור להטיל זאת על הרשות
המקומית, וזה צריך להיות על משרד
החינוך. אנו עוד מדסקסים את זה.
מוסדות חינוך חדשים, עדיין אין תקנות
המדברות על מוסדות הנבנים מעתה
והלאה, גם זה בדיונים. יש תקנות על

מוסדות חינוך תורניים, אוטובוסים, ומספר תקנות על שירותי חירום. וכן, חשוב מאוד, צפויה רביזיה בתקנה 35 על נגישות אתרי אינטרנט. הנציבות פרסמה באינטרנט קול קורא, טיוטה. יש לנו הערות על הטיוטה, חשוב שתגיעו לדיונים שיהיו שם. חשוב שקולכם יישמע. בגדול, עיקרי הדברים של הרביזיה, מדיה מבוססת זמן, סרטונים וכו', התקן הישראלי המאמץ את הבי"ל, אומר שסרטונים צריכים להיות נגישים גם מבחינת כיתוביות וגם תיאור קולי, שאדם עיוור יוכל לדעת מה קורה בסרט. זו גזירה שהציבור לא יעמוד בה. לכן יש הקלה, שצריך רק להציג תקציר מה אומר הסרט הזה, למעט אם מדובר בסרטון הנחיה שהוא חלק ממתן השירות, ואז צריך לעשות הנגשה. אם אדם עם מוגבלות יבקש הנגשה של הסרטון, נותן השירות יצטרך לחשוב יחד איתו איך

מנגישים את זה איתו, האם לפי התקן או
בדרך אחרת.

מידע ויזואלי לא טקסטואלי, אם אני הולכת
למשל למח' הנדסה ויש תסריטים, אין מצב
להנגיש את זה. יש התייחסות גם לזה בחוק,
שיצטרכו לפתור בגדול מה זה אומר.

העלאת תכנים ע"י צד ג', שהציבור מוסיף
את המידע לאתר ולבעל האתר אין שליטה
על כך, יש התייחסות לכך ברביזיה. נדרש
מנותן השירות שתשתית האתר תהיה
נגישה, והתכנים המוספים לא יהיו
באחריותו.

הצהרת נגישות – השלמה של תקנה 34
לתקנות השירות. אדם עם מוגבלות יוצא
מהבית, ובהצהרת הנגישות צריך שיהיה
מפורט איזה הסדרי נגישות יש במקום. אם
המקום עושה אירועים, אם יש קבלת קהל,
אם יש רמפה, מעלית, חניה. כל הסדרי

הנגישות. מעבר לזה, צריך להצהיר על נגישות האתר. באיזה רמה הונגש האתר, באיזה דפדפנים, אילו פטורים והקלות ניתנו להנגשת האתר ולמי ניתן לפנות בכל שאלה. הקלת הנגשה למסמכים ישנים – אחת הטענות היתה שיש לפעמים באתרים מסמכים משנת תרפ"ו, וההקלה נותנת שכל התכנים שמועלים מאוקטובר 2015, יצטרכו להיות נגישים לפי התקן, ואלו שלפני כן רק לפי בקשת אדם עם מוגבלות. רק אם הוא מבקש. למעט טפסים. למשל אתר ביטוח לאומי, חלק מהותי מהשירות הוא למלא טופס, לכן גם טפסים שלפני 2015 יידרשו להיות נגישים.

יש אבחנה בין תשתית לתכנים. זה מאוד מהותי. מדברים כל הזמן אתר נגיש. ולא מבינים מה זה. הכוונה שהתשתית – התכנות – צריכה להיות נגישה. וגם

התכנים, אם אתה מוסיף סרטונים, טקסט.
גם זה צריך להיות נגיש.
אפליקציות וסרטונים בסלולר ובטאבלט, לפי
הטיוטה זה צריך להיות נגיש במערכות
הפעלה שהם 20% מנפח השירות. כנראה
אנדרואיד ו-iOS. זה יצטרך להיות נגיש
בשניהם. יש סעיף של הגבלת כניסה של
נרשמים. יש קורסים שאתה יודע מראש מי
הנרשמים שלך, האוניברסיטאות הגבילו.
ואם אין אדם עם מוגבלות שנדרש להירשם,
להנגיש את התכנים זה הוצאות מיותרות.
במקרה כזה הרביזיה קובעת שתדאג
שהתשתית תהיה נגישה, והתכנים לא יהיו
נגישים אלא לבקשת אדם עם מוגבלות. מה
שמוזר שהגבילו ל-100 נרשמים, ועל זה
מתדיינים עכשיו.
הארכת זמנים – אתר חדש שהועלה אחרי
אוקטובר 2015 נדרש להיות נגיש הן

מבחינת תשתית והן מבחינת תכנים.
מסמכים. אתרים שלפני 2015, שהחלו
בתהליך הנגשה ועשו פעולה אמיתית לשם
כך, תינתן להם הארכה עד אוקטובר 2017.
כל מה שאמרתי עכשיו זה במסגרת הרביזיה
ורצון שזה יהיה, אך כרגע תקנה 35 מחייבת
כפי שהיא היום, ואנו דוחפים לאשר רביזיה
זו כי אוקטובר 2016 מתקרב. אני מאוד
מקווה שזה יצלח.

שאלה: הבעיה שלא מגדירים תקן הנגשת
אפליקציה. השאלה אם זה יפתר.

תשובה: השאלה היתה שאין התייחסות
בתקן איך מנגישים אפליקציות. עמדת
הנציבות מפורסמת באתר שלהם. הם
אומרים, היועץ הטכנולוגי המלווה אותך צריך
להסתכל בתקן. יש שם המלצות, וצריך

לראות מה ניתן להנגיש לפי התקן. מערכות
ההפעלה מאפשרות גם הן הנגשה. והיועץ
שעושה זאת צריך לראות מה הוא יכול
לעשות לפי התקן, מה מערכות ההפעלה
מאפשרות לו ולהנגיש מה שהוא יכול. ומה
שהוא לא יכול – יש דבר שנקרא פטור
טכנולוגי.

יש שאלות נוספות? אין חובה...

אני לא יודעת כמה מכם העיפו מבט על
שראל, אחד הדברים שאני ראיתי, איך
אומרים אנדרואיד?... בגלל האימוג'י! ככה
הוא נראה. אז אני אגיד כמה פעמים
אנדרואיד.. מיכל תודה רבה. איפה מיכל?
תודה רבה. מברכת אותך שהצלחת גם
לעמוד בזמנים, זה לא מובן מאליו אצלך. אני
מאמינה שרובכם שיושבים כאן כבר החלו או
לקראת סיום של הנגשת המתוס בארגונכם,

חשוב לזכור שהנגשה פיזית זה לא משהו שמתחילים, מסיימים ובזה נגמר הסיפור. מדובר במשהו שהוא מתמשך שצריך לתחזק. אתם יכולים להנגיש בצורה הכי טובה, אבל מספיק בלאי טבעי של דברים או שמישהו מזיז משהו ואותה נגישות שהשקעתם בה יכולה להפוך למכשול. צריך לבדוק שלא ייווצר בלאי. אני מזמינה את מאיר אטדג'י מורשה נגישות מתו"ס ושירות שירצה אודות תחזוקת סניפים ובינוי.

תחזוקת סניפים ובינוי

מאיר אטדג'י, מורשה נגישות מתו"ס

שלום. שלום לכולם, אני שמח להיות כאן, את חלקכם אני מכיר וחלק לא, זו הזדמנות להכיר את כולכם, אני בהכשרתי אדריכל, למדתי אדריכלות ותוך כדי עברתי לנגישות,

אני מכיר את העמותה מזה שנים וניהלתי איתם דיאלוג תמיד. אני היום עובד בעיריית חולון בנושא הנגישות עברתי בבת ים, נס ציונה, אהלן נס ציונה ויש לי גם פה הרצליה, זו ההעדפה שלי, לעבוד עם רשויות מקומיות. אני מעדיף. אני אספר לכם כל מה שקשור לתחזוקה. מכירים את הסרט הזה? זמנים מודרניים? סרט ישן מ-1936 שנוצר אחרי המשבר הגדול בארה"ב, כולם זוכרים שרואים בסרט איך המנהל חוסך עלויות עד שהוא מכווץ באוכל ורואה כמה זמן אנשים הולכים לשרותים, ומה בסוף? צ'ארלי צ'אפלין פוטר, אבל מה שזוכרים, זה שלמרות כל החיסכון וההתייעלות הכספית, בחלק השני של הסרט, כשהוא הופך להיות בדחן בבית קפה, זה סרט אילם ללא קול. הוא ניסה עם פתקים. וכשהפתק שלו נעלם, הוא הזיז את השפתיים בלי מלל. המסר של

הסרט, שלמרות הכלכלה ולמרות החיסכון
בסרט הזה רואים את המקום של החמלה,
כבוד האדם, האמון, ההדדיות. הסרט נגמר
בסוף טוב. אני רוצה להראות לכם מערכת
יחסים בין שלוש דמויות, מי היועץ, מי אנשי
התפקיד, אדריכלים וכדומה. בואו תראו את
הרשימה של התפקידים, אם אני הבעלים,
האדריכל, היועץ, אם הכל אני אני יכול
להחליט עכשיו, לתקן ולעשות הכל מיידית.
אבל פה יש הרבה אינטרסים, בואו נראה
את רשימת השאלות שעשויות לצוץ. אדריכל
חושב על אסתטיקה, שהתאורה תהיה
יפה, שהקווים יהיו ישרים, לא בהכרח
מתחשב בדרישות של כל אחד. התפיסה
שלו היא של חלל. זה אדריכל. אבל מנהל
פרויקט או קבלן מחפש את הפעולה
המסויימת. ועכשיו יש לנו באמצע את מי
שמחזיק בנכס, רשות מקומית, אדם פרטי,

מישהו שיש לו בעלות. והוא שואל שאלות של עלות מול תועלת, שאלות שחוזרות על עצמן, אני רואה בכל מקום, סביר להניח שגם אתם פוגשים אותן. היועץ מה הוא בעצם? יועץ מכיר את התחום, הוא מכיר את הדרישות. לא יועץ נמגישות, יועץ בטיחות, חשמל, באופן כללי, הוא מכיר את החקיקה, הוא יודע מה צריך להיות ומה צריך להביא. הוא גם יסתכל על ניהול סיכונים, וזהו, זה התפקיד של היועץ. אתם יודעים, כשאתם אומרים תחזוקה, פעם היו קונים אוטו, יורד גשם ואז הוא הופך להיות מה שהוא הופך להיות הוא נוסע, אבל זרוק לו בחנייה. חושבים שאוטו קונים פעם אחת? לפעמים הולכים ברחוב ורואים ילד שכותב על האוטו תנקה אותי. מי אחראי על הניקיון של האוטו? הילדה יכולה לקחת בעלות ולנקות את האוטו? האם העירייה צריכה להגיד

שהאוטו מזהם את הרחוב? יש לפעמים מדבקות שרשויות שמות על הרכב שיש לך 30 יום לפנות אותו. זה חלק מהתהליכים. אני רוצה להסביר, הרבה פעמים בנגישות כולם יודעים שיש את החוקים והתקנות. גם הן מדברות על השקופית הזו, אין צורך לצלם, אני אחלק את המצגת בסופו של דבר. החוקים אומרים שנגישות היא חלק מהתהליך, אנחנו בתפיסה חברתית חדשה שמבטיחה שיוויון לכולם, ללא הבדל, זה יכול להיות מגוון, הרעיון הוא להכיל בצורה שיוויונית. החקיקה מסדירה את זה. יש את המילה של התאמת הנגישות, החוק אומר שהוא מחייב ותחת זה יש את התקנה והיא מתארת ומפרשת ומפרטת, החוק רק מחייב, יש שתי הגדרות, נגישות והתאמת נגישות. תראו, תקנות זה רק דוגמא אחת, יש תקנה שאומרת שבתקנות נגישות למקום ציבורי

מדברים על החקיקה. משפט אחד,
ההתאמות, זה משהו שמסביר מה
ההתאמות האלה מחוייבות, שזה יהיה זמין,
לא כמו אוטו ישן שמזניחים אותו. וזה גם
אומר ומעדכן, מי שעושה את התקנות צריך
לקחת בחשבון שמי שעושה את התחזוקה
לא ייפגע. אדם רואה ברז יפה בשירותים או
מאחז, אולי הוא חושב לקחת אותו בשביל
אמא שלו, זה לא בלתי אפשרי, זה שייך
למרחב הציבורי, ואף אחד לא אמור לקחת
את זה הביתה. עכשיו, פה מדוטבר שמי
שעושה את התאמות הנגישות צריך גם
לתעד במסמכים, תבינו שיש תהליך שאומר,
גם אם סיימתם את תהליך הנגישות, עדיין
התהליך בחקיקה, נכון, סיימתם, השקעה
חד פעמית, אבל ברגע שעושים את
ההתאמות יש תהליך של בקרה, תיקון
ותחזוקה, זה מסביר את הנושא. אני רוצה

להסביר שיש את תקנות הנגישות הפיזיות שמדברות על ההתאמות הפיזיות ויש את אלו של השירות שמתייחסות לאיך עושים את הדברים. יש גם רענון נהלי תחזוקה, גם בהתאמות נגישות השירות, גם שם יש הסברה של התהליכים. תראו, התקנות תחזוקה יש להם שני מצבים, אחד, כמו שהדברים נראים ויש תחזוקה שמתוכננת למשהו עתידי, תהליך שאנחנו יוזמים. למשל אסלה, היום רואים שהיא אולי קצת שבורה ואולי לא שווה לתקן, כיוון שעלות של חדשה עשוייה להיות זולה יותר. יש כל הזמן שיקולים כאלה, לפעמים עדיף לזרוק את הישן ולקנות חדש. פה דוגמא למשל, רשות ציבורית שמקטינה מדרכה, בחניית נכים שנמצאת שם בסוף יש את השביל, יש את חניית הנכים והרשות המקומית, שזה נראה לה שזה מאוד יפה והשקיעה בשלט, ואז

אחרי ימים של גשמים יש חור, ואף אחד לא רואה או מעיר. יש לנו את הזכות להתלונן, אני תושב גבעתיים, אם אני רואה ליקוי, בלי קשר לנגישות, חלק מתקשרים למוקד, אני פונה דרך האינרנט, במקום זה וזה יש ליקוי, חלק מוסיפים תמונה. הרשות המקומית לוקחת את זה ברצינות. ומתקנים. הרבה לא יודעים שאפשר לפנות. עוד דוגמא, ספסל בגינה ציבורית. לא נגיש. גם לאנשים קשישים, רואים את ההבדל גובה הזה, המשטח הזה תחת הספסל, הספסל לא נגיש בכלל, הוא עתיק. היום מחייבים 10% מהספסלים שיהיו נגישים, עם מסעד יד. פה כמו שאתם רואים את הליקוי, מה עושים? יש פתרונות, קודם כל שיהיה ריצוף ולא חול תחת הספסל. עוד דוגמא אחת, אפילו שאני לא מדבר על מצבים של ליקוי שצריך לתקן. מצב שהכל נראה בסדר ויפה,

הכיור נראה יפה ובסדר, אני בא, ואם אתם רואים, חלק יכולים לשים לב שזה לא תקין, מה לא תקין? שיו לב, הוא נגיש, אבל לא מתאים לאנשים שיושבים בכיסא גלגלים, הם לא יכולים להגיע. תראו את העומק והגובה של הכיור. הפתרון שלמרות שהוא תקין צריך להחליף אותו לנגיש. בתהליך שלכם כרכזי נגישות לכם יש את הזכות להגיד, אני חושב שזה לא מתאים וצריך לעשות דיון מול מי שעושה את תהליך השיפוץ והתחזוקה. עכשיו דיברנו עד פה על תחזוקה פיזית. אבל יש גם תחזוקה בנגישות השירות, למה הכוונה? תקנות השירות מתייחסות לאיך התהליך נעשה, איך הנהלים, לדוגמא נוהל של קבלת שירות, אומרים את השם למשל בארומה. ואז אותו נציג לא מבין. אי אפשר להגדיר בן אדם כלא שומע. היו שמות כמו איזבל, אי אפשר

לקרוא ברמקול לא שומע. כולם צריכים לעבור תהליך, סוג של חניכה כדי להבין את התהליכים, לדוגמא, גם הבת שלי מלמדת אותי,] היא אומרת לי ל תזרוק בקבוקים, תעשה הפרדה, רואים תהליך של לשמור על הסביבה, אלמאל הבת שלי היתה אומרת לי הייתי ממשיך לזרוק לאשפה הרגילה, בזכותה אני מפריד אשפה. מדובר בתהליך. בנהלים שצריך ללמוד איך לתחזק. גם פה, זו דוגמא, איך משנים את ההתאמות לנגישות פיזית ושירות. פעם אנשים חשבו שבאיצטדיון כדורגל כולם יעמודו בשביל הצר הזה, עם הזמן הם הבינו שהדבר הזה לא נגיש לאנשים עם מוגבלות שלא יכולים בכלל להיכנס ולקבל שירות. ואז בזמן שעושים תיקון צריך לשנות את זה. הדברים צריכים להיות מותאמים, לא רק פיזית, גם לשירות. לסיכום, מי אחראי, מי אחראי על התחזוקה.

אם יש חקיקה ותקנות, אתם יכולים לדבר עם נגישות ישראל, מה המשמעות של התקנות. תמיד אנחנו בתוך הדיאלוג ושיח פתוח, אנחנו בתהליך של למידה וצריך לשאול את השאלות, בעצם השאלות תקבלו את המידע והפידבק וזה עשוי להשפיע על ההחלטות שלכם. אם רואים משהו לקוי, צריך להתייעץ עוד לפני התיקון, כדאי לשאול ולהתייעץ מראש, לפעמים יש בלאי כמו באולם ספורט או בקופות הישנות, שמתייחסות רק לאנשים שעומדים על שתי רגליים, היום יש דרכים שונות. יש תור עם רוחב נכון, עמדות נגישות שמאפשרות לאנשים עם מוגבלות לקבל שירות בדיוק כמו אותם אנשים בתור המקביל, כמו שיש שירות לקוי, אנחנו לומדים איך לשפר וליישם את הנהלים. אז תודה. יש שאלות? יש זמן לשאלות? לא. שאלה אחת?

איך אתה מגדיר אחזקה מתוכננת ואחזקה מונעת ואחזקת שבר בהקשר לנגישות? מה שהברתי, יש מערכת יחסים, מי שמתכנן את הפרויקט, מי שמתחזק, זה יכול להיות הרשות המקומית, יש רשויות שלוקחות מנהל פרויקט, והוא נותן את כל האחריות. יש מנהל פרויקט שמכיר טוב את כל הפרטים ויש מצבים שהוא טועה בהערכה, או שלא נעשה דיון, אני ממליץ לקחת יועץ. עין שלישית, מי שמסביר ונותן את ההערות, תוך דיאלוג פתוח, לנהל דיאלוג בהקשהבה, הדברים האלה באמת משפרים, למשל אחזקת שבר, זה דבר שנלקח בתעופה, זה מונח מתעופה, כיוון שבתעופה מדובר בסיכון של חיי אדם, כמו מטוס שעבר 100 אלף שעות טיסה אז בודקים, כי תעופה מתייחסת לחיי אדם, אז התהליך הוטמע בנושאים

אחרים. יש פה חפיפה. צריך לבצע שיח
ודיאלוג.

תודה.

(מחיאות כפיים)

מיכל רימון: תודה רבה. מעולה.
רכזים רבים מעדכנים אותנו על התקדמותם
בתהליך, בין אם בשירות ובין אם במתו"ס.
אנו תמיד שואלים, אחרי שעשיתם וי, שזה
בוצע ונעשה, האם באמת בדקתם, ניסיתם
לצלצל למוקד הטלפוני ולוודא שהם עונים
ושואלים את השאלות ונותנים תשובות
נכונות, האם בדקתם אם בסניף שהעובדים
יודעים להשתמש בלולאת ההשראה? היה
מקרה שאמרו לנו בסניף קופת חולים
שהמכשיר לא עובד, אז שמו בארון. צריך
לעשות חידוש. נטע תרחיב על נושא הלקוח
הסמוי.

איך אומרים שוהם, שראל?
שראל: שוהם מסמנים כך, בגלל הקשת
הנמצאת בלוגו.

לקוח סמוי

נטע רוטמן, מנהלת מח' יעוץ נגישות,
עמותת נגישות ישראל:

שלום לכולם, באמת אנו מתקדמים מאוד
בתהליך ההנגשה. כמעט בכל הדברים היינו
צריכים כבר לעשות וי. ורכזים עושים. יש
שעושים זאת מעולה, ויש שעושים זאת טוב.
השאלה אם זה מגיע לשטח. ואם זה לא
מגיע לשטח, מה אנו יכולים לעשות.
התהליך הוא מורכב. שוחחתי עם כמה
רכזיות. אין תלונה, גם אם נגלה שלא נעשה
הכל בדיוק בסדר ולעומק, בעיני זה בסדר, כי
באמת התהליך מאוד מורכב. לארגונים יש

גם רגולציות אחרות, הם לומדים דברים
נוספים. נגישות אינה הכל. אמנם היא
מאיימת, יש תביעות. אך התהליך מורכב.
והשאלה אם הטמענו אחרי שעשינו. וזה לא
מובן מאליו, צריך לבדוק זאת.
אנו מציעים ללקוחות – תעשו לקוח סמוי.
עשינו פיילוטים של הנושא לקראת הכנס.
וגילינו דברים חלקם משעשעים, חלקם
מעצבנים. אחד הארגונים שיש שם רכזת
מעולה, לא ידעו לתת השירות הנכון,
וכשרצתה הלקוחה, שהיא באמת לקוחה,
לדבר עם רכז הנגישות, אמרו לה שאין. וזה
נורא מעצבן. אך אפשר לפתור זאת. אנו
יודעים איפה יש הכשלים. אנו גם יודעים מה
הדברים הטובים שהוטמעו. בסופו של דבר
יש לקוח אחד מול ארגון גדול שצריך לקבל
את השירות, וזה נכון לגבי כל השירותים
שאתם נותנים, לכן נושא זה משמעותי

וחשוב. השלב המשמעותי הוא לדעת אם כל מה שעשיתם קיים. זה אחד הנושאים המאוד חשובים של התחזוקה, בעינינו. אז מה המטרה? לבדוק אם הנהלים ידועים ומיושמים. לבדוק אם נותן השירות יודע את כל הסדרי הנגישות בארגון. לפעמים יש בלבול בנוהלי והסדרי הנגישות. יש למשל, אחת הדוגמאות היא, שבאחד הבנקים, אולי בהמשך יפרטו על כך יותר – לקוחה עיוורת, הנוהל הוא שבעת חתימה יש 2 אנשים בתוך הסניף, והבלבול היה שביקשו ממנה להביא את העד מטעמה. אני יודעת שהנוהל הזה לא קיים, הרכזת מצוינת אך אי שם בתהליך נהיה עיוות של הנוהל הזה. זו דוגמה מצוינת. לכן אין בעיה לפעול, לעשות לומדות, הדרכות. זה פתיר. לנותן השירות לזכור את כל הדברים זה לא פשוט.

אחר שהבינו ויודעים את נוהלי והסדרי הנגישות, צריך לבדוק אם הם גם יודעים להגיד את זה נכון. לפנות נכון ולדבר נכון לאנשים עם מוגבלות. זה לא דבר פשוט. גם כאן יש קשיים. ההנחה היא שהארגון עושה, ושכל מי שיושב פה עושה. לכן את נושא הלקוח הסמוי תראו כלמידה, לא כביקורת. תרגול. בסופו של דבר אם יבקשו יותר ויותר את השירות מנותן השירות זה סוג של תרגול, הוא יידע מה להשיב. וכמובן אנו רוצים להימנע מתביעות ותלונות. כי אפשר ליפול על זה בעיות של הנוהל, פנייה לא נכונה, לכן מאוד חשוב.

איך עושים זאת? קודם כל צריך לראות, אי אפשר ולא הגיוני לבדוק הכל, וצריך לעשות איזה סינון. יש לאפיין מה הסינון, וכל ארגון עם הדברים המורכבים שלו.

היה מקרה אצלנו שנכחנו בו באחת
מרשתות הסופרמרקטים שהקופאית סירבה
לעזור לאשה עיוורת לשים המוצרים בתוך
השקית. האשה אמרה אני לא רואה מה את
מעבירה בקופה, ומה את שמה, אנא עזרי לי
לשים הדברים בתוך השקית. יש תקנה
בנשיאת מוצרים וזיהוי מוצרים, היא קיימת.
היה כאן אין ספק, כשל מאוד גדול. יותר
מכך, אח"כ היא שמה לה את העודף בקופה,
והלקוחה לא ראתה, היא צריכה להגיד לה,
וגם כאן היה סירוב. זו דוגמה נהדרת לאפיון.
ברשת סופרמרקטים נבחן את השירות
הפרונטלי והנוהלים. בכל ארגון וארגון נבחר
באיזה נושאים נעשה לקוח סמוי כי אי אפשר
הכל ביחד, ורוצים להתמקד.
נבנה תרחישים רלוונטיים. אנו עושים בעצם
את הלקוח הסמוי ע"י אנשים עם מוגבלות.
זה אותנטי, מהלב, ואמין.

לאחר מכן אנו בעצם אוספים את המידע.
בהרבה מקרים אם זה שירות אנו בוחנים
שירות טלפוני, אנו מקליטים זאת, ואח"כ
אפשר לרדת לפרטי פרטים ולראות איפה
היה הכשל, איפה היו הבעיות, ומגישים את
הדו"ח של בעיות ופתרונות. לא תמיד יש
בעיות, לקוח סמוי יכול לגלות גם את
החוזקות שלנו, וזה גם חשוב. וכמובן דו"ח
בעיות ופתרונות. לכן אנו מאוד ממליצים
בתהליך התחזוקה לעשות לקוח סמוי.
שאלות?

מיכל רימון: אחרי שקיבלנו הצעה לנושא
הלקוח הסמוי מנטע, ובאמת תרגישו חופשי
לפנות ולשאול שאלות פרטניות, חשוב
שנשמע ממישהו, רכז שיישם את הכלי
בארגונו. אני מזמינה את אבי יוקטאן, רכז
הנגישות של איקאה, חבר קרוב שלנו,

שיספר לנו על בדיקת לקוח סמוי שנעשתה בארגונו.

איך אומרים איקאה? למה? בגלל שבדיה. מי קובע? אתה יודע איך קוראים לי? אצלי העובדים החליטו בסדנת שפת סימנים. לי קוראים כך, כי אני המנכ"לית, המפקדת, הקשוחה. בשמות מי שקובע זה האדם המציג עצמו, לפי מה שבחר, או הסביבה. תמי: סימנתי לכם עארק בטעות. סימנתי את הצבי בטעות כמו עארק. זה הסימן לאיקאה. מיכל: הרעיון הוא שהשמות, אתם למשל יודעים איך אומרים חולון? בצורה כזו. למה? כי כואב שם? חולון זה על שם שלייקעס, ובזמן שאת מסמנת תספרי. תמי: הסימן הוא ע"ש אבא של בת שבע, שהוא אדם, זה הסימן לשלייקעס, אבא של בת שבע היה מאוד שקט ורגוע, וזה התחיל מזה, ועבר לחולון. איך מסמנים הרצליה?

לפני הרצליה, אבא של בת שבע, כל
החירשים מכירים אותו. הוא היה הראשון
שהגיע מחולון. אני בת להורים חירשים,
ואינני בת 20, והורי מאוד מבוגרים. לא היה
פעם סימן לכל מקום. היו אומרים, האדם
הזה גר שם, אז זה חולון. בחדרה גר הספר,
אז זה חדרה. בחולון גר השקט, אז זה
השקט.

שאלה: כולם צריכים להכיר אותו?
מיכל: אני חייבת להגיד, דרך אגב, פה
בשוהם עשינו קורסים של תעביר את זה
הלאה בשפת הסימנים, קורסים ללמוד שפת
הסימנים במחיר סמלי לקהל. מי שלימדה
סימנה את זה קצת אחרת, כמו גבעות, לא
את הקשת, אלא בצורה כזו. אבל אין בכלל
קשת בלוגו. לדעתי זה הגבהות. הלוגו של
שוהם עם קשת. הרעיון זה שזה באמת
משתנה. עד שמתאזנים על שם קבוע יכול

להיות מצב שיש כמה שמות. הרצליה עושים
כך.

תמי: שאלה קשה, איך מסמנים נתניה? זה
טוב לאיקאה, נתניה. אז זה הסימן לנתניה.
פעם היא היתה בירת היהלומים. אז זה
הסימן.

CASE STUDY: לקוח סמוי

אבי יוקטאן, רכז נגישות איקאה:

מצטער, גם אני בעל מוגבלות, חייב להישען.
לתת שירות למסות של אנשים, החזון שלנו
הוא ליצור חיי יום יום טובים לאנשים רבים
ככל האפשר, בתוכם יש אוכלוסיית בעלי
מוגבלויות – אנו משקיעים בזה המון. הם
לקוחות טובים שלנו, זה ביזנס לכל דבר,
ואראה לכם את נושא הלקוח הסמוי אצלנו,
ומקווה שזה יעזור לכם.

קצת עלינו, מספרים. יש לנו 378 חנויות,
האינטרנט משרת כמעט 2 מיליארד אנשים,
ומבקרים אותנו 8 מליון איש בשנה ברשת
בכל העולם. זו ישראל, כל אוכלוסייתה
עוברת אצלנו בכל שנה, 5.7 מליון מבקרים
בשנה. ברור ש-10-12% מהם הם אנשים
עם מוגבלויות. וסיגלנו דרך ייחודית משלנו
לעמוד בציפיותיהם. כל עסק מן הראוי שיידע
מה ציפיות הלקוח שלו, כדי לבקר את עצמו.
יש דרכים רבות לבקר, האחת לעשות
סקרים, לשאול את הלקוחות מה הם
חושבים עלינו, והשנייה לעשות לקוח סמוי.
אין יום שאין לקוח סמוי באיקאה, גם בחגים
וערבי חג, תמיד יש לקוח סמוי בכל
הסניפים. בניית האמון שלנו מתחילה עם
הקשבה ולקיחת אחריות עם נכונות אמיתית
לשינוי. עסק היודע לסגל לעצמו זאת, יכול
לכבד את הלקוח הסמוי. עסק שלא רוצה

לשמוע על עצמו דברים לא טובים, לא צריך לקוח סמוי כי הוא הכי טוב... שינינו את הכניסה שלנו, דברים שכל לקוח סמוי ראה לבד. הוא נכנס, ביקש כסא גלגלים. רק כדי לראות מה הגובה ממבט עיניו של אדם בכסא גלגלים, או לכסות את העיניים ולבקש ספה בצבע אדום. בכמה בתי עסק יש מקום לנוח לכלב נחייה, או מים? אתם לא יכולים לדעת את זה בלי לקוח סמוי, רק לשער. אנשים עם מוגבלות לא יכולים להמתין בתור. זה שיש חוקים כמה קופות יש עם מכשיר שמיעה ובגובה מסוים, הכל טוב ויפה, זה לא עוזר בפועל, כשעל הקופות שלנו בראשל"צ יש 3000 איש במוצאי שבת ב-10.30. צריך שמישהו יגיד לך ויצלם לך, תסתכל שהוא עם כסא גלגלים, שהוא עיוור, אף אחד לא מזהה אותו ומעבירו לקופה מהירה, על פי חוק. אז

סיגלנו גם זאת, כתבנו את התקשורת שלנו
גם על הרצפה, וגם בתלת מימד, שיראו
אותה מכל הכיוונים. ודאגנו שכשלוקחים
מאיתנו תור, שתוכל ללחוץ אדם עם
מוגבלות, והבא בתור זה אתה. זה חשוב,
לא מזהים זאת בלי אדם עם מוגבלות. אם
אתה מקבל דו"ח חודשי, ולא זיהית בכלל
שעומד פה עיוור. יש שעומדים ומצפים
שמישהו ייגש אליהם ויגיד מה אתם
מחפשים, וייתן להם תור. זה לא כתוב בחוק,
זה רק לקוח סמוי, ורק בגוף שרוצה לתת
באמת שירות אמיתי.

אנו עושים הדמיית רכישה בחנויות. התסריט
מדמה לקוח הזקוק לעזרה, לא מתמצא,
בירור ורכישה. יש פה איזה ציון קיבלנו. כל
חנות מקבלת הציון שלה, הצילומים שלה
בווידיאו, מה בדקו ומה התוצאות, וגם דרכים
לשפר. גם במוקד הטלפוני שלנו, במרכז

השירות הארצי, מציבים אתגרים. מתקשרים
עיוורים, שלא אומרים שהם עיוורים עד
שהיא אומרת לו לראות את הספה
באינטרנט והוא לא רואה, ואז נותנים לנותנת
השירות להתמודד עם זה. יש מתקשר עיוור,
יש שלא יכול לנהל שיחה רק בכתב, כל
המצבים וכל הדילמות מוצבות בלי להכין את
האנשים מראש. הם עברו אמנם כולם
הדרכות. איקאה היא ארגון נגיש, כל
הפסיליטיז נגישים, גם מרכז השירות. כולל
כתב ברייל, גם אם מישהו מבקש קובץ
סאונד שמתאר כל מה שאמרו לו, נשלח לו.
כל השיחות מוקלטות לטובת הציבור, אין לנו
מה להחביא במוקד. הציון 87. יש לנו מפורט
עם מי דיברנו, מה שם הנציג.
יש לנו רצון ליצור חיי יום יום טובים יותר,
לפיכך אנו עכשיו עם יובל באיזה תהליך,
אולי להכניס לתוך התצוגות שלנו חדרים

לאנשים עם מוגבלות. הם לקוחות. כשנכנס לקוח סמוי ואומר שאף חדר לא מדבר אליו, השולחן והמטבח לא בגובה הנכון, תציגו ריהוט שכן מתאים לאנשים – רק מהלקוח הסמוי הבנו את זה, ובישיבת ההנהלה האחרונה החלטנו, וואלה, צריך להציג למשל מטבח כזה, נמוך.

בתוקף תפקידי אנו נוסעים הרבה לשבדיה, ואתה רואה שהנגישות תופסת תאוצה. האתר של איקאה מונגש. תוכל להיכנס לאתר של אירלנד ולבצע רכישה מלאה אונליין וזה יגיע אליך הביתה. אתה צריך להגיד במלל או בסאונד את מספר הלקוח שלך כי יש מועדון לקוחות, גם אצלנו יהיה, ותקבל המוצר הביתה. זהו. שאלות?

אבי: מה לגבי התורמטים שלכם? שקעי אוזנות הוספתם? מה עם עיוורים וחירשים?

תשובה: זה לוקח זמן כמו לכולם. אנו מנגישים את התורמטים עכשיו. בעייתנו היא השפות, אנו חברה בי"ל. כל מה שיש לנו מגיע מחו"ל. גם פריט ישראלי חייב לעבור דרכם. הנגשנו עכשיו תורמטים, עם שקעי אוזניות, ונגיש את זה. כל דבר יהיה בכמה שפות באיקאה, לא רק בעברית, ונגיש את זה. גם דרך הסלולר שלך, נעשה שכל האינפורמציה תונגש לך דרך הסלולר – תורך הגיע וכו'. כל עמדות השירות שלנו מונגשות, עולות ויורדות בגובה. אפשר גם לצאת אליך. הקיומטיק שלנו נותן כרגע עדיפות, מובלט, תלת מימדי, נותן ויזואליות ובגובה הנכון. הוא מונגש לפי התקן. רק אין בו כרגע השמעה.

שאלה: בשבדיה יש חקיקת נגישות?

תשובה: אני לא מכיר את החקיקה שם. גם בגרמניה, הייתי, ויש הרבה מה ללמוד, לחלוטין. הדרייב שלהם הוא הלקוחות. לאחרונה הטכנולוגיה מתקדמת יותר מהר מאיתנו. הייתי בחנות בקרית אתא, נכנס עיור עם אוזניה והמקל שלו אומר לו את צבע המוצר. מנגישים כרגע את הסלולר, הטלפונים מונגשים. הטכנולוגיה מקדימה אותנו, ראיתי טכנולוגיות מטורפות. ראיתי בגרמניה איך מוכרים מטבח לזוג עוורים, מעצבים וממחישים להם את המטבח עם מדפסת תלת מימדית. אנו עוד לא שם, אך גם בישראל נוכל לתת לך את חלקי המטבח בקטן במדפסת תלת מימדית. הבעיה שהתהליך הוא איטי. עוד שאלות? תודה.

מיכל רימון: אני מתחברת למה שאמר אבי. היינו נטע ואני בווינגטון בכנס על נגישות טכנולוגיות אינטרנט, מובייל וכו'. ואחד הדברים המדהימים, במגמה העולמית, גם במדינות בהן החקיקה לא נושפת בעורף, אלא הלחץ נובע מהביקוש ומההכרה שמדובר ב-18% מהאוכלוסיה, והבינו את הצורך להנגיש להם. אם פעם בעבר, וישבו שם חברות כמו פייסבוק, מיקרוסופט ואמזון ועוד, אם פעם דובר שחברות אלה מייצרות את המוצרים שלהם, ואז יוצרים את הפלטפורמות להנגיש את המוצרים של החברות הגדולות, היום התהליך השתנה והחברות הגדולות הבינו שאינן יכולות להוציא לשוק מוצר שלא נגיש, וכל התהליך של הנגישות מתחיל בשלב הרבה יותר מוקדם. אמאזון סיפרו שכשהוציאו מוצר אחרי שהוציאו את העלונים וכו', שדרגו, וזה

הרס את נושא השמע. והיו צריכים לעשות אחרי יומיים ריקול להכל, שינוי ותיקון והכל מחדש. עלויות התהליך היו כה גדולות, שהיום הם מבינים שהנושא של שילוב בתעסוקה ברמה העולמית זה לא כי חברתית זה נכון ומגיע להם, וחוקית זה חובה, אלא כעסק הם לא יכולים לא לשלב את האנשים עם המוגבלות שמגיעים עם צרכיהם והבנותיהם והראייה שלהם כבר בשלב פיתוח המוצר ולאורך כל הדרך. אז מדברים על מצב שהטכנולוגיות והפיתוחים עושים דברים שלא יכולים לחלום עליהם, ואנו בדרך לכך.

נצא להפסקה קלה, לפני כן, בכניסה יש דוכן עם הטפסים האלה. שואלים אותי כל הזמן איך אפשר לעזור. אתם עושים עבודה מדהימה. אני לוקחת את הבמה והזכות לבקש שתעזרו לנו. לעשות עיגול לטובה.

עיגול לטובה, כל פעם שאתה קונה
בסופרמרקט ב-19.90, הוא מעביר את ה-
10 אגורות לארגון שלנו. כשמחברים את זה
בסוף החודש יש פה כסף שמגיע לעמותות
ויכול לסייע. יש פה פרטים קצרים, לא צריך
את מספר כרטיס האשראי. מי שמוכן, זה
משהו שיעזור לנו. נשמח שאחרי קפה
ועוגיות תעזרו לנו בזה.

ניפגש פה ב-11.10. יש דוכנים בחוץ. ניפגש
עוד מעט.

אם אפשר יהיה לקרוא למי שלא נכנס. שאלו
אותי על הנושא של קורסים של תעביר את
זה הלאה בשפת הסימנים, אענה לכולם, גם
לילדים בבית הספר, גם במקומות העבודה.
גם כחלק מהכשרות השירות, וגם כמשהו
אישי, שראל, האיש שהקים את העניין הזה,
אתם מוזמנים לדבר איתו בהפסקה, 12
שעות סך הכל, קורס של ללמוד באופן בסיסי

את שפת הסימנים, כך שנותני השירות יוכלו לתקשר באופן בסיסי עם אדם חרש, שראל הוא האדם, איך אומרים שראל?
זה הסימן לכתום, ובלי קשר הזקנקן הקטן היה מאוד ארוך. וכשהצטרפתי לקהילה החרשת, המורה שלי סימנה לפי הזקנקן ולמרות שהסרתי אותו, לצורך העניין אהוד ברק מסמנים על ידי הפלולה, למרות שהיא הוסרה.

זה משהו מאוד מומלץ, תרגישו חופשיים לפנות ונשמח לצרף אתכם לקהל המסמנים. כמו שאתם יודעים הדרכות עובדים זה חלק מתקנות השירות, וכמו שאמרתם זה חלק שהוא ייחודי למדינת ישראל, שהיא היחידה שהכניסה את זה לחקיקה והתקנות. עובדים מחוייבים לעבור הדרכה וגם רענון כל שנה, חלק מהדוגמאות שנתנה נטע על זה שארגונים עוברים הדרכה והיה מקרה

שהנציבות הגיעה לביקורת, אותו אדם שפנו אליו במקרה פיספס את ההדרכה ועל זה היתה שם נפילה, בדיוק בגלל הדברים האלה שיצאו מהשטח, אני מזמינה את אור, שידבר על הנושא של איזה אפשרויות קיימות, איך מרעננים עובדים שכבר עברו הדרכה, עובדים שרק הצטרפו. אור ירחיב בנושא.

איך קוראים לאור בשפת הסימנים? אור...
אוקי...
אור כהן:

צהריים טובים לכולם, נראה לי שרוב הפנים כאן אני די מכיר, חלקכם עבר אצלנו בקורסים וכיף לראות את הפורום והקהילה האלה צומחים. אני אור, זכיתי ב-4 השנים האחרונות לנהל את מחלקת ההדרכה וההכשרה של עמותת נגישות ישראל, בהרצאה שאני הולך להעביר עכשיו, אני

הולך להעביר 2 ברצף, אני אשתדל להיות
ענייני, המוגבלות שלי זה עמידה בזמנים,
אשתדל לעמוד... מאשרים כאן... כל אלו
שיצא לי להעביר סדנא או הרצאה בארגון
שלהם. תומר תהיה קשוח איתי. תומר רכש
חדש שינסה היום להגביל אותי בזמן, שיהיה
לנו בהצלחה עם הנושא הזה. איפה שלט
המצגות? מי גנב את שלט המצגות?...
טוב... מישהו כאן במקרה לקח את שלט
המצגות?...

יש אנשים שלוקחים את זה פשוט לכיס...
אשמח אם תוכלי לסייע לי ולהיות שלט
המצגות האנושי. טוב, בהרצאה הראשונה
אני רוצה לעשות סקירה קצרה, בתקווה שמי
שיושב כאן היום כבר עמוק בתוך תכנית
ותהליך ההדרכה, אני מקווה שאתם מודעים
ללו"ז בנושא, אנחנו עומדים כרגע בדד ליין
שעד אוקטובר 2016 כבר היינו צריכים

לסיים. סקירה קצרה לגבי מה שהיינו צריכים לעשות ואז אתמקד בהמשך, שזה חלק אינטגרלי בהטמעה. במיוחד בסביבה האנושית.

קודם כל חשוב להבין שהדרכת הנגישות בארגון חייבים להסתכל על שני קהלי יעד, במאקרו, אנחנו רוצים שכל העובדים שלנו כמו שהתקנות דורשות בעצם יהיו מודעים לתהליך הנגישות שקורה בארגון, הסדרים וחובות הארגון, תקנה 88 מחייבת שכלל העובדים יהיו מודעים לתהליך, ברמה הפרטנית יותר, זה ברמה של נותני השירות, מדינת ישראל יחסית תקדימית, אנחנו מחוייבים להכשיר את נותני השירות שלנו למתן שירות לאנשים עם מוגבלות, עוד מעט אראה איך זה נעשה. אז קודם כל סקירה קצרה לגבי עובד קיים. כאן מפורט לכם באופן מסודר ורציונלי תהליך ההכשרה של

עובדים אצלכם בארגון, למעשה כלל העובדים נדרשת להם חובת היידוע לתהליך שקורה בארגון, ובמיקרו חובה להכשיר את כל נותני השירות בהתנסות חווייתית, למה מתכוון המחוקק? נותני השירות חייבים להבין בעצמם את נקודת המוצא של לקוח עם מוגבלות, וכמובן הכשרה פרטנית על אמצעי עזר שאנחנו ממליצים לעשות עם מי שמספק את אמצעי העזר, בין אם זה לולאת השראה או מעלון. כמובן, מי שיש לו אינטראקציה ועם הספק. תקנה 88 מחייבת את כלל העובדים, שתי נקודות שהמחוקק מחייב באופן בהיר ולצערי יצא לי להתקל בארגונים שלא נגעו בזה, בעיקר ארגונים שעשו את התהליך לבד. איסור האפליה, מצוין בצורה מאוד בהירה בחוק ובתקנות. חובת מתן שירות שוויוני ומכליל. חובות הנגישות הספציפיות, מן הסתם לכל ארגון

הנהלים שלו, יש את מה שהחוק מחייב, אבל כל ארגון בוחר את הנהלים שלו, בהתאם לחוק. חשוב שביידוע לכלל העובדים, אם לדוגמא אנחנו מדברים על הנגשת מידע עבור אדם עם מוגבלות בשמיעה והחוק נותן אפשרות בשפת סימנים או תמלול או אמצעי עזר כמו לולאת השראה, אנחנו חייבים שכחלק מהנהלים שלנו זה יהיה מאוד בהיר. נתקלנו בכמה דוגמאות למשל במוקד טלפוני כששאלו אם יש אפשרות הקראה, הרבה פעמים נוצרה עוגמת נפש ולצערנו גם תלונות, כי העובד לא היה מודע. חשוב שהעובדים ידעו מה הארגון מאפשר מבחינת האופציות השונות מבחינת הסדרי הנגישות. אני מקווה שכל מי שיושב כאן כבר עבר את השלב הזה, שהוא ההתחלתי, זה הכי מאקרו מבחינתנו, כשמדברים על תחילת התהליך, הירידה לרזולוציה יותר עמוקה

היא לנותני השירות, כלל העובדים שמספקים שירות לציבור, פרונטלית, טלפונית וגם אינטרנטית, שאלו אותנו אם האינטרנטי מחוייב לעבור את ההדרכה, חד משמעית כן. החוק מחייב כל מי שיש לו אינטראקציה עם קהל, גם מתנדבים ועובדים שאינם בשכר. כנ"ל לגבי המנהלים ונושאי המשרה בארגון, נושא חשוב מאוד, גם הם צריכים להיות חלק מאותן הדרכות נגישות. עובדי קבלן, הארגון לא מחוייב להכשיר על חשבונו את עובדי הקבלן שהוא נעזר בו, אבל מחוייב לחייב את הקבלחן בהסכם העבודה שהוא יעשה את זה. זה מחייב אתכם רגולטורית.

תפעול ותחזוקה, שהעובדים ידעו איך ליצור את ההתאמות הספציפיות והכשרה פרטנית על אמצעי העזר. יש המון אפשרויות להכשיר, התנסות חווייתית, אתן דוגמאות

וכמובן אותה הכשרה פרטנית. הדד ליין הוא אוקטובר 2016, מאוד חשוב שמי שעוד לא נכנס לתהליך ייכנס וכמה שיותר מהר. כשבונים תכנית הדרכה, צריך ליצור את ארבעת העמודים האלה, ידע, לשבור את קיר הזכוכית, והתנסות חווייתית, אם לא ניתן גם כלים פרקטיים, טיפים לשירות נגיש, פיספסנו את המהות, חשוב לקחת את זה כחלק אינטגרלי בהדרכה. עמותת נגישות ישראל, יש לנו לומדה, אתם מוזמנים להשתמש בכל לומדה שיש בשוק, אבל חשוב שתהיה כמה שיותר הלימה למה שקורה בארגון, יש כמה לומדות גנריות שהן פחות טובות כי הן לא מדברות בשפה של הארגון, חשוב להשקיע זמן ומחשבה. אנחנו רוצים לגעת בכלל סוגי המוגבלויות, בכמה שיחות שהיו לי בהקשר למוגבלות הנפשית. היום המוגבלות הנפשית, מבחינת הרבה

נותני שירות, לניפוץ סטיגמה בבריאות
הנפש, חשוב לכלול את אותן מוגבלויות
בלתי נראות, מוגבלות נפשית, קוגנטיבית
וכו', זה חייב להיות בהדרכה. מוגבלות
נפשית היא השנייה בשכיחותה בישראל, יש
לכם אין ספור לקוחות שאתם לא מזהים את
המוגבלות שלהם. כמובן, שינוי התפיסה
לשבירת קיר הזכוכית, להתחיל להוריד
מונחים כמו נכה, משוגע. להראות שמאחורי
כל אדם עם מוגבלות יש אדם, הבאתי
תמונה של אבא שלי החתיך שמתתף
בפרסומת של פריגת. המיץ ענבים עם
מיכאלשוילי. זה אבא שלי, רזי כהן, שהוא
לאחרונה גם שחקן בפרסומות. האדם
מאחורי המוגבלות זה הכי חשוב. התנסויות
חוייתיות, יש כמה דוגמאות, אבל יש המון
דרכים יצירתיות לעשות התנסויות חוייתיות,
אני אומר בצורה בהירה, גם אם אתם לא

נעזרים בשירותים שלנו אתם מוזמנים
להתייעץ איתי ואיתנו. אתם מוזמנים לפנות
אלי בהפסקה. בהקשר הזה, פליי בבקשה,
תקשורת נגישה, הסרטון הזה בעיני אומר
הכל. מגיע ארנב ביער, שואל את החברים
שלו, ידעתם שלדוב יש רשימת חיות שהוא
רוצה לאכול, הצבי הולך לברר את זה
במערה של הדוב, תגיד דוב, יש לך באמת
רשימה של חיות? כן. האם אני ברשימה?
כן. הצבי נאכל. אחרי הצבי מגיע הזאב
האמיץ. נכנס למערה של הדוב. דוב, זה נכון
שיש לך רשימה של חיות שאתה רוצה
לאכול? אני ברשימה? גם הזאב לא איתנו.
הארנב שתמיד יוצא הג'וקר שואל את הדוב,
אני ברשימה? אתה ברשימה, אתה יכול
להוציא אותי מהרשימה? כן. אז הכל
מתחיל ונגמר בתקשורת. אנחנו צריכים
להכשיר את העובדים שלנו לרמת

התקשורת הכי גבוהה ורגישה לאנשים עם מוגבלות. ועכשיו נשאלת השאלה מה עם עובדים חדשים? יש לנו צורך לבנות תכנית הדרכה מסודרת לעובדים חדשים שנקלטים בארגון, המחוקק אומר שכל עובד חדש מחוייב תוך שנה, נותן שירות, מחוייב לעבור את ההתנסות, היידוע וגם אמצעי העזר. ואת החלק הראשון תוך שלושה חודשים, כל מי שיושב כאן כבר היה צריך למעשה לבנות תכנית הדרכה מסודרת גם לקליטת עובדים חדשים. יש כל מני דרכים לעשות את זה. לאור בקשות שקיבלנו לפני שנתיים התחלנו לפתח מערכי הדרכה לארגונים גדולים שאין להם יכולת להגיע לכל העובדים. מה שזה נותן, אפשרות של הדרכה של מדריכים פנים ארגוניים. אני ממליץ שאם יש לכם תכנית הדרכה חזקה, איך שאתם לא בוחרים לעשות את זה, חבר'ה, מדריכים, לא מנהלי

סניפים שאין להם אוריינטציה להדרכה,
חשוב שאלו יהיו אנשים עם אוריינטציה
הדרכתית גבוהה. סדנת נגישות חווייתית,
יש כל מני אפשרויות. אנחנו מציעים את זה
גם.

פנו אלינו כל מני ארגונים שהגענו למסקנה
שלא שווה להם שנאחנו נגיע אליהם או כל
גורם חיצוני אחר, זה לא משתלם למעט
עובדים, אז החל מחודש ספטמבר הקרוב
נפתח ימי אוריינטציה הטרונגניים לעובדים,
כל מי שיושב כאן יוכל לשלוח כמה עובדים
בהתאם למה שנוכל להכיל. וניתן שירות
לתחומים שונים, כמו ביטוח, תחבורה
ציבורית. הרעיון ליצור סדנא שעונה על
דרישות החוק ועוזרת לכם לקבל את זה
בצורה זולה. נשלח לכם תאריכים
בספטמבר, כרגע מסתמן 15 לספטמבר, פ-
רטים נוספים בכיף בהמשך. הדרכות רענון,

המחוקק מחייב שמעבר להכשרה תהיה מחוייב לעשות אחת לשנה רענון, המטרה הראשונה היא להטמיע את נושא הנגישות בארגון וליצור מצב שהצלחתם ליצור את השינוי המתבקש. לעמוד בדרישות החוק, העמקת הידע המקצועי. יש כל מני דרכים לעשות את הרענונים האלה, אתם מוזמנים להתייעץ איתנו, נתתי כמה דוגמאות, הצראות אורח, יש היום מרצים מדהימים עם מוגבלות, אנשים מתחום הספורט הפרא אולימפי שהם מעוררי השראה בטירוף, תשמשו באנשים האלה, הם מעשירים וזה יוצר אנרגיה כזאת של נגישות בארגון. ימי גיבוש. רובכם עושים ימי גיבוש, תתחילו לכוון אותם לכיוון הזה. אפשר לקחת אותם לנא לגעת, או למשחק כדורסל אולימפי בין שתי נבחרות, כל הדברים שיוצרים את תחושת הגיבוש וגם משמרים את הווייב של

הנגישות. תוכנות קצרות. התנסות חווייתית,
ארוחות חושים וסימולציות. כמה עשו קורס
רכזים אצלנו? רובכם זוכרים את הסדנא של
הסימולציות ביום הרביעי, זאת דרך מצויינת
לעשות רענון בארגון, מה שמחזק את
מתודת השירות הנגיש בארגון. מיכל דיברה
על קורס שפת הסימנים בהובלת שראל, זה
יכול לענות על חובת הרענון. ולסיום, פשוט
לשמור על הגחת ולראות איך אנחנו מייצרים
את אותו וייב של נגישות, סימון חניות נכים,
יש ארגונים שלקחו את העובדים לכל מני
התנדבויות, להיות שותפים בקמפיין של
נגישות, לסימון חניות נכים. כל הדברים
האלה משמרים את השיח.
זאת הרצאה אחת. קחו נשימה.
ובמעבר חד... איך אני?....

הדרכת נגישות לעובד חדש ורענונים
אור כהן, מנהל מחלקת הכשרה והדרכה,
עמותת נגישות ישראל:

ממשק העבודה בין רכז נגישות לממונה
בטיחות
אור כהן, מנהל מחלקת הכשרה והדרכה,
עמותת נגישות ישראל:
נושא האינטרקציה בין הנגישות לביטחות,
נושא חם, מה שגרם לו להיות יותר חם זה
צו ההרחבה להעסקת אנשים עם מוגבלות,
שמחייב לפחות 3% של אנשים עם מוגבלות

בכל ארגון של למעלה ממאה עובדים, מה שיצר צורך להתאים את צורת העבודה פנימה גם בהלימה והתאמה לנושא הבטיחות. הגענו להחלטה ברורה שחייבים למנף את הנושא הזה וגם לתת את הכלים וההבנה איפה הדברים מתמשקים. אני מזכיר שוב, כשמדברים על רצף נגישות ובטיחות, קודם כל מדברים פנימה כלפי עובדים שלנו שצריך ליצור להם סביבת עבודה נגישה ובטוחה, בנוסף בעצם היותכם רכזי נגישות, כל הנושא של בניית תכנית פינוי בחירום לבעלי מוגבלויות, צריך לקחת בחשבון גם את המענה במקרה של חלילה וחס מצב חירום. כאן רואים את רצף הנגישות שלנו וצריך ליצור אותו כמה שיותר בטוח. נגיש ובטחוני. בעולם הבטיחות כשמדברים על מפגעי בטיחות, אז בעצם מדברים על 3 סכנות עיקריות, או 3 נקודות

תורפה מרכזיות, סכנת החלקה מרצפה
רטובה או כבש או רמפה תלולה, סכנת
נפילה עקב מכשול או מאחזי יד רופפים
בשירותי נכים שמצאנו כמה פעמים
בחודשים האחרונים כי לא תחזקו, כנ

"ל בהתראות לפני המדרגות, זה מתמשק
לבטיחות באופן ישיר. חשוב להגיד שאנשים
עם מוגבלות חשופים למכשולים וסכנות
בטיחות, ולכן התפיסה כרגע היא שהעבודה
שלנו כרכזי נגישות צריכה להיות מול הקב"ט
וממונה הבטיחות. לעובד עם המוגבלות יש
את הממשקים האלה, גם בנושא הנגישות,
גם אתם בתור רכזי הנגישות, גם הממונה
על הבטיחות והקב"ט, חשוב שכולם ידברו
בשפה משותפת וידברו אחד עם השני כדי
ליצור סביבה בטוחה. זה טופס קצת לא
נגיש, שאפשר למצוא במוסד בטיחות וגהות,

זה פיתוח שלהם, סקר לממונה בטיחות שיוכל לבדוק, סקר שהוא אוריינטד לאנשים עם מוגבלות שנמצאים אצלכם בארגון, שיפעלו על פי מה שהסקר מאפשר. נתתי כמה דוגמאות, מה הסכנה הכי גדולה לעובד שלכם עם מוגבלות בשמיעה בסביבת העבודה.

כשיש אזעקה והוא לא שומע. איזה פתרון נוכל לתת? נורה מהבהבת אורטט.

כשהייתי בלודון נתנו לי כרית רוטטת כדי שאדע לבוא כשקוראים לי, זה מה שקורה שם.

יש רטט, או אס אמ אס, יש אפליקציה שנקראת מוסקיטר, שי שלה פונקציות של נגישות והיא מתריעה בפני מצבים של סכנה. הרעיון הוא ליצור מצב של סביבת עבודה כמה שיותר מותאמת, וכמו שמאיר אמר הפתרונות בשטח וצריך להתייעץ עם בעל

מקצוע בנושא, כנ"ל לגבי אנשים עם מוגבלות בראייה, כל הנושא של מכשולים כאלה ואחרים. לשנייה אתייחס למוגבלות נפשית, נושא שלצערי לא חשוף מספיק.

אנשים עם מוגבלות נפשית מטבע המוגבלות שלהם חשופים בצורה מהותית לכל הנושא של מצבי חירום, חשוב לראות איך יוצרים מענה לאותם מצבי לחץ וחירום ואיך בכלל מתאימים את סביבת העבודה לאותו עובד. גמישות כזו או אחרת או הורדת חרדה. מצב חירום, עובד עם מוגבלות נפשית שומע אזעקה, אתם יכולים לדמיין מה זה עושה לו. שאלות? אוקי. הבאתי סרטון לגבי כל הנושא של בטיחות עבור עובדים עם מוגבלות, אין לנו זמן לראות, אבל נדאג לשלוח לכם באמצעות המייל. והנושא האחרון שאגע בו בקצרה, גם כחלק מהמשק שלכם כרכזי נגישות, פינוי בחירום לאנשים עם מוגבלות,

יושב כאן אחד האוטוריטות בנושא שבנה
נהלים בחירום, בן לא יודע את זה עדיין אבל
אנחנו הולכים לגייס אותו כמרצה בנושא
הזה. תכין את עצמך. כשבונים נהלים או
תכנית לחירום חשוב להתייחס לכלל בעלי
המוגבלויות אבל גם לצרכני נגישות שהם לא
בעלי מוגבלות מובהקים כמו ילדים או
קשישים. הנושא הזה שאחרי צוק איתן
התחיל מאוד לעלות על הפרק, היה מקרה
טראגי, במהלך צוק איתן, אדם עם מוגבלות
בניידות, אותו אדם לא יכול היה להימלט
מהרכב שהוא היה בו וזה נגמר בצורה
טראגית. לכן הנושא גרף את תשומת הלב
לה הוא ראוי. אם בונים נוהל, חייבים לכלול
את כל האלמנטים האלה, כמובן מיפוי
עובדים עם מוגבלות, חשוב להבין מי הם
העובדים. הספציפיקציה כאן חשובה, לכל
אדם עם מוגבלות יש את הצרכים שלו. מי

הגורם האחראי. איך יוצרים מצב שכלל הצוות ידע כל אחד את תפקידו מה הוא צריך לעשות במצב חירום. השאלות רבות ודרוש מענה לכולן. התחלנו בחודשיים האחרונים, עקב פנייה אלינו מארגון הממונים על בטיחות וגהות, הוצאנו קורס שנוגע בממשק הזה של בין נגישות ובטיחות, הוא מיועד עבור רכזי בטיחות, שאלו אותי אם רכזי נגישות כדאי שיעברו את הקורס, בודקים את זה. אבל העדיפות היא לרכזי בטיחות. זהו חברים. שאלות?

אני רוצה להתייחס להלומי קרב, נכי צה"ל, באזור תל אביב למשל, יש 12 נקודות ששם הלומי הקרב מקבלים שם את כל הטיפול וההדרכה לגבי התייחסות למצבי לחץ וכדומה. אני לא יודע האם המילה נגישות נמצאת בפנים. הייתי שמח מאוד אם אתם תתנו את הדעת על זה. כל הנושא של הלומי

קרוב, סך הכל 8 שנים מאז הם הוכרו כנכי
צה"ל. אשמח אם נגישות ישראל תיתן את
הדעת.

נקודה מעולה, אני יותר מאשמח להרים את
הככפה. הנושא של הבריאות הנפשית הולך
ומחלחל יותר לעומק מתוך הבנה של כמה
הדבר הזה נוגע בכולנו בצורה כזו או אחרת,
אשמח לראות איך אנחנו מרימים את
הכפפה בנושא הזה. עוד שאלות?

על מי נופלת האחריות או איפה המעבר
באחריות כשלקוח עם מוגבלות יוצא מסניף
של העסק למרחב הציבורי, הוצאתי אותו
מסניף הבנק שלי, אוקי, מה עכשיו? לא
אשאיר אותו במרחב הציבורי כי יש אזעקה.
השאלה הזאת עלתה גם במהלך הקורס,
המרחב הציבורי הוא באחריות הרשות
המקומית, יש היום לכל מועצה ורשות
מקומית גם ממונה בטיחות, שהאחריות לפי

החוק עליו. עם זאת, אנחנו תמיד אומרים,
אל תעצמו עיניים ברגע שזה עובר את מפתן
דלתכם, אנחנו ממליצים שאם יש בעיות
נגישות במרחב הציבורי שלכם לתת את
נקודת האזהרה לרשות המקומית, כמו
שיודעים לפנות לרשות בנושא של חניית
נכים, הרשות המקומית היא לחלוטין
הכתובת וצריכה לתת את המענה.
מה לגבי יצירה בתוך קניון למשל?
בכל מקום יש וועדת משקל לשעת חירום.
זה הגוף של החירום באמת ולא הגוף של
הבטיחות. אבל קניון הוא מרחב ש... גם כאן
הפנייה או האחריות על המרחב הציבורי
בתוך הקניון קיימת על אותה חברת ניהול או
אחזקה שאחראית על שטח הקניון. היתה
לנו פנייה ממרכז קניות במרכז הארץ שיש
בעיה שדווקא מרכז הקניות רוצה להנגיש,
אבל החנויות לא כל כך, אז עלתה השאלה

על מי האחריות. מהדלת פנימה זה של אותו ארגון, אבל הממשק חייב להיות משהו שמבקש, אני לא רוצה להגיד דורש, אלא מבקש שמה שמחוץ למפתן =דלתי יהיה נגיש.

בהמשך לשיחה שלנו בנושא של איזו ההמלצה שלי להכניס את הנושא של ההדרכות של איזו 9001 כחלק מדרישות איזו יש את הנושא של ההרצאה עבור העובדים בנושאים של בטיחות ואיכות הסביבה. הרעיון הוא ליצור את הכשרת הנגישות כחלק מנושא האיזו. אז תודה לתומר שבא ועצר את הזמן, ותודה לכם על ההקשבה, המשך יום נפלא. מיכל רימון: אני מתנצלת, אני מנהלת את האולם בחוץ. תודה רבה, ההרצאה היתה בוודאי נהדרת, אור. אור: עשיתי את שלי.

מיכל: נזמין כעת את גיא יוסף, מחברת פלייסקייפ. ראינו עבודה של גיא בכנס באיקאה, של לאומי קארד. סרטון שכשהראינו אותו, רצו בקהל לשמוע עוד. החלטנו להביא את גיא.

פתרונות טכנולוגיים חווייתיים להדרכת נגישות

גיא יוסף, מנהל חברת פלייסקייפ:

תודה רבה. כמה מילים על החברה, היא בת 5, מספקת פתרונות טכנולוגיים לכל הקשור בתקשורת פנים וחוץ ארגונית. זה עולם מאוד רחב, מגוון רחב של תחומי עיסוק. למידה, רגולציה, תהליכי הטמעה, סרטונים ועוד ועוד. בסופו של יום, כשאנו מגיעים וחושבים על נושא וקהל היעד של הארגון והארגון עצמו, להתאים את צרכי ופתרונות

ההדרכה לארגון הספציפי שלכם, אנו שואלים עצמנו שאלות יחד עם מנהל ההדרכה, שאלות שאי אפשר להתעלם מהם. למידה והדרכה זה מבאס, מזיז אותנו מהנוחות, לא תמיד זה נעים. עובד פיננסי בארגון, 12 תקנות רגולטוריות, 15 נושאים לפני שהוא הזיז משהו בארגון. וצריך לתת על זה את הדעת.

פיתחנו נושאים כדי להנגיש התוכן לקהל היעד שלנו. אנו שואלים עצמנו שאלה ראשונה – מה העובד בארגון היה רוצה. כשצריכים לדבר על נושא זה, לכולנו יש הרצון שהעובד יידע ויפנים.

אתם מכירים את הקיצור tl;dr, עמלק, ארוך מידי, לא קראתי. זה מה שהעובדים שלנו רואים. אם ניתן להם 5 עמודי פידיאף, הם ידפדפו הלאה, ויגידו עזבו אתכם. יש עכשיו מגמה, אנו פחות קוראים טקסט, אנו סורקים

יותר טקסט. מכורים לכותרות הקצרות
בוויינט, לתיאורים. לא נקרא כתבה באמצע
היום. כך גם העובדים שלנו, היו רוצים
לראות דברים יותר קצרים, יותר פרסונליים.
פיתחנו לומדה לא מזמן, שאלנו את הלומד
רגע לפני שהוא מתחיל, איך הוא מרגיש
היום, שמח או עצוב (שמנו לו 2 סמיילים).
אנו מתעלמים לפעמים מכך שאולי העובד
טרוד היום, הילד בכה בלילה. אז אם הוא
בוחר בסמיילי העצוב, אנו שמים לו סרטון
קצר לשפר לו את ההרגשה ושואלים אם
הוא רוצה לדחות את הלמידה.

זו תופעה שמקשה עלינו כארגון לייצר
למידה. הדברים האלה הולכים ונעלמים. פיל
באמצע היום זה משהו שעובדים לא יודעים
להתמודד איתו. לכן אנו מציעים, קחו את
התוכן, אפשר לכתוב עליו לא מעט ספרים,
אך עובד לא יוכל להתמודד איתו. מה יקרה

אם ניקח את התוכן ונצמצם לאימג' של שורה, עם ויזואל, ולתלות בארגון. זה נגיש ועובד. דוגמה נוספת, סרטונים. אנו חיים בעולם הוידאו, 2 דקות סרטון שווה ערך ל-10 דקות קריאה, כי יש ויזואל וגם סאונד. זה מעלה את היעילות כי אנו רגילים לצרוך וידיאו, אנו אוהבים לראות וידיאו וזה קל לנו בהרבה. דבר נוסף, נראה איך אפשר גם בנושאים הרציניים לתת לעובד שלנו כוכב או סמיילי כשעבר את השלב הקשה. אלמנט התחרות נמצא בכל אחד מאיתנו. אנו היום יודעים לספק פתרונות – שרתים, ויזואליים, ועד לפתרונות בשביל עובד שנמצא כמה דקות בשירותים. היתה חברה שפרסמה בבארים ובמסעדות, ולאט לאט זה התרחב. זה מעביר אותנו למידה קצרה בשירותים או בקפיטריה, וישר למובייל שנמצא אצל כל

אחד מאיתנו וגם אצל העובדים. הנתונים מדהימים, העובדים מדווחים שאין שעה שהם לא מסתכלים במובייל. זה סודי, חסוי, ואין בעיית אבטחה. קחו את הנושא הזה ותנגישו במובייל. העובד ישמח לצאת מהמחשב. גם אם זה לא מכשיר החברה אלא שלו, זה עובד. תנו לו את זה קצר ופרסונלי.

דוגמה לפלטפורמה, כשמדברים על פתרונות טכנולוגיים. שאלון בחן את עצמך. מודעות זה דבר שאיננו מודעים לו בהרבה פעמים. תנו לעובד שאלון הערכה עצמית מהי נגישות. זה שאלון מאוד פרסונלי. הוא יכול לבחור מי הוא רוצה, 17 שאלות, מודים לו על ההשתתפות, ואח"כ הוא מקבל ניתוח כמה הוא יודע על נגישות, ומה שאנו חושבים – אם אתה יודע כך וכך, שווה שתשאל, תחקור, תבין. וכן אתם כרכזי

נגישות יכולים לקבל דשבורד. איזה עובדים
שלכם מתקשים, איזה כלים הם צריכים,
ומשם להמשיך.

דוגמה נוספת – הרבה פעמים הטרמינולוגיה
הקשה של איך לדבר את זה ולהנגיש ללקוח
שנמצא בקופה, מאוד חשובה. יש לנו
מערכת סימולציות. אפשר ללמד את
העובדים והמנהלים מה אתם צריכים להגיד,
מה אתם בוחרים להגיד ללקוח כשהוא אומר
אני לא רואה, אם אפשר לשים לי את
הדברים בשקית.

דיברנו על הנושא של סרטונים, רגולציה,
הדוגמה של לאומי קארד, חלק מזה זה
נגישות, סרטון, סקר שאלון מן העיתונות,
מה שאנו רוצים הכל באותה פלטפורמה, זה
ידידותי לעובד, הכל נמצא לו שם.

פלטפורמות ייחודיות, אתם מכירים את
הארגון שלכם, אני לא יודע אם האיור הזה

יעבוד בשבילכם, אך אני יכול ללמד את העובד שלכם בקומיקס קצר, איך לקחת דף ולעמוד בחוקים. עשינו כמה כאלה, וזה רץ גם דיגיטלי וגם בדמויות. אותו דבר בתהליכי נגישות שאתם מזהים שהם קריטיים. בנוגע לחווייה, לתת לעובדים להרגיש מה זה תסכול של בעל מוגבלות. הרמנו את הכפפה, אמרנו שאי אפשר לקחת את כל העובדים למפגשים פיזיים. אז בנוסף לפעילויות יצרנו תשתית המאפשרת לעובד לשבת מול המחשב, לבחור מוגבלות מסוימת, למשל שמיעה, ולנסות להתמודד עם התסכול שחווה אותו בעל מוגבלות. זה עוד משהו בעל ערך. ועוד פתרונות. כולם מכירים משחק בועות, נתמך גם במובייל, כולנו אוהבים מסרים – תפוצצו מסרים, כל מסר של החברה עולה על הבועה ומעלה מסר של

נגישות, פצצה מפוצצת את הבועה. תשבו
על המשחק הזה, הוא מעלה מודעות.
נשמח להראות לכם עוד דוגמאות, אתם
מוזמנים לסייע. תודה רבה לכם.

מיכל: אני לא יודעת אם אתם מכירים
ומבינים את זה, אני בעמותה 9 שנים,
במהלכן היינו צריכים ללכת לחברות ולשכנען
שחשוב לקדם את הנושא הזה. וגם חברות
של מוצרים מהסוג הזה. והיום יש חברות
שיותר נותנות שירותים מסוג זה שנכנסות
לתחום ורוצות להשקיע, זה מחמם את הלב
שהנושא הזה הפך להיות מיינסטרים. ואני
מקדמת כל יוזמה שבאה לעזור ולקדם.
נגישות זה נושא חשוב ששווה וכדאי להציג
בצורה מקצועית.

בכנס הקודם דנו בהרחבה בתקנות הנגשת אתר אינטרנט. גם אפליקציות חייבות בהנגשה. ארגונים שטרם הנגישו האתר והאפליקציות – נשמח לסייע, תתקשרו. בנובמבר הקרוב יפתח קורס הנגשת אפליקציות.

אני מזמינה את עומר בהרב להרצות על הקמה ותחזוקת אתרים.

הנגשת אתרים והמידע: המעבר משלב

ההקמה לתחזוקת הנגישות

עומר בהרב, חברת A-2-Z:

שלום, אני עומר, מחברת איי טו זד, עוסקת בנגישות כארבע שנים וחבר וועדת הנגישות במכון התקנים. החברה עוסקת בנגישות ברשת מעל 6 שנים. באתי לדבר על המעבר משלב ההקמה לתחזוקת הנגישות באתר, מה שאומר שסיימנו את הקמת הנגישות

באתר, אוקטובר 15 לאתר קיים, אוקטובר
16 לאתר חדש, קיבלנו את האישור מצוות
הפיתוח שהכל מוכן ועלינו לאוויר, אבל אתר
זה דבר דינאמי יש עדכונים ותכנים חדשים
כל הזמן לאתר. אבל מבחינת החוק אנחנו
נדרשים להיות נגישים באינטרנט כל הזמן,
לא רלוונטי ממתי. ולכן צריך לעשות את
הסוויצ' שצריך לעשות את הנגישות על
העבודה השוטפת, על כל שינוי שנכנס,
העלאת תכנים. יש גם עניין של בקרה
עצמית, או בתוך הארגון או על ידי גורם
חיצוני. הנגשה של עבודה שוטפת זו לא
תורה חדשה, זה מחזור של אותן פרקטיקות
מתהליך ההנגשה של אתר קיים, הזנת
תכנים, וידאו וכן הלאה. הנושא החשוב
בעבודה שוטפת זה גיבוש נהלים לעובדים,
שיהיה להם סט נהלים של מה צריך לעשות
לפני שמעלים תוכן או וידאו חדש. כשזה

מתחיל לזרום והעובדים רגילים זה רק הולך ומתייעל. לדוגמא, כאשר אנשי תוכן מזינים תוכן חדש או מעדכנים את הקיים, יש נושא של עימוד של התוכן כדי שהוא יהיה נגיש, לצורך העניין כותרות. בדוגמא מימין שי דף מתוך אתר משרד המשפטים ומשמאל איך שזה מושמע לאדם בקורא מסך. כשעורך תוכן מכניס כותרות לתוך הטקסט זה מסייע לאדם שקורא עם קורא מסך, זה משהו שחייב להיכנס לנוהל של עורך התוכן כשהוא מכניס פריטים חדשים. כנ"ל לגבי רשימות. הוא צריך לספק בולטים כשהוא יכול. לגבי ניגודיות, גדלים וצבעים, יש נושא של ניגודיות כדי שהטקסט יהיה קריא. ככלל עדיף שעורכי תוכן לא ייגעו ולא יישחקו עם התוכן, מוטב שהם לא ייגעו בצבעים כי הם עלולים לחבל בניגודיות שנקבעה לאתר. אם לצורך העניין לא קיים דבר כזה או לא קיים

תוסף של ניגודיות שפותר אתכם
מהאחריות, אז הם צריכים שיהיה להם נוהל
באיזה צבעים להתשמש, גם כשמקבלים
מחברה חיצונית שירות או פלאייר, זה חייב
להיות תואם את האתר. לגבי טבלאות, עוכי
תוכן כשהם מזינים טבלאות, לפעמים יש
טבלאות מאוד מורכבות שיכולות לבלבל
אנשים עם טכנולוגיות עזר, צריך להיות
בנוהל איך לבנות טבלא נגישה, יש הדרכות
גם בנגישות ישראל וגם אצלנו בחברה, של
איך להנגיש תוכן חדש וקיים. דוגמא לגבי
טבלא שעלולה להיות מורכבת, קצת קשה
להשוות בין החציון ורבעון של אותה שנה, זו
טבלא די רגילה. לאדם שעובד עם קורא
מסך זה יכול להיות מסורבל, חלק מהנוהל
שאמור להיות לאנשי תוכן, כשהם יכולים
בכל אופן, זה לבנות את הטבלאות בצורה
פשוטה יותר, כמו כאן שזה פוצל לשתי

טבלאות שונות. לגבי תמונות ואייקונים,
נתקלתם בחלופות למידע, כשיש לנו
תמונות, קורא המסך מציין שיש כאן תמונה,
ואם אין לה חלופה האדם מאחורי המחשב
לא יודע מה מציינת התמונה שנמצאת לפניו,
לכן צריך להיות בנוהל תמיד לדאוג לחלופה
לכל אייקון, אם זה אלט או טקסט או טבלא
שאמורה להחליף דיאגרמה מורכבת. לגבי
וידאו, נושא שדובר עליו רבות, קצת כבד
מבחינת עלויות. צריך להיות לעבודים
שאחראיים על הזנת התכנים רשימה של
שאלות שהם צריכים לשאול טרם העלאת
הסרטון לאתר, האם יש שם דיבורים, כי אם
כן הוא צריך לכלול כתוביות, האם יש פרטים
חזותיים ללא שמע? אם יש סצנה או טקסט
שאינו מוקרא על ידי הקריין, יכול להיות
שצריך להוסיף קריינות נוספת לתוך הוידאו
כדי שאדם שלא רואה יוכל לשמוע את

התוכן, שרק מי שרואה מבחין בו. אפשרות
נוספת זו חלופה מלאה בטקסט, ממש
תסריט של הוידאו. כשמכינים וידאו יש בדרך
כלל תסריט, אז במקום לגנוז אותו להעלות
אותו לצד הסרטון כדי שזה יהיה נגיש
מבחינת התקן. טפסים, בדרך כלל טפסים
זה מהות קבלת השירות באתר, אם זה
טופס יצירת קשר או וויזרד של העברה
בנקאית, לפעמים נעשים שיונימי בתוך
הטופס אחרי שהוא הונגש, או שמתווסף
שירות חדש ולכן מעלים עוד טופס. לטפסים
יש כמה רבדים של נגישות הן
בפונקציונאליות, הן בתוך הטופס וגם
בחיווי של השגיאות שמתבצעות בטופס. כל
אלה צריכים לקבל תשומת לב. יכול להיות
שאנחנו עושים שינוי קטן בטופס שימנע
מטכנולוגית עזר למלא את הטופס. שדה
חובה שלא נגיש, אדם עם קורא מסך לא

יוכל לשלוח בכלל את הטופס. אחרי כל שינוי
כזה בטופס צריך לעשות בדיקה כדי לוודא
שהטופס נשאר נגיש כפי שהיה קודם. רכיבי
צד שלישי זה קצת נוגע לפיתוח, זה יכול
להיות תאריכון או גלריה שמחליטים להוסיף
כל הדברים האלה צריכים להיות נגישים, אם
זה קנוי מאיזה מקום לדרוש שהוא יהיה נגיש
לפני שמכניסים לאתר, כי זה יהפוך את
האתר שלכם ללא נגיש, על אחת כמה וכמה
אם זה חלק מהשירות המהותי שהאתר
מספק, אז את זה צריך לדעת לדילים, אם
סיימתם כבר עם ההנגשה של האתר
והנושא של הנגשת תכנים כבר זורם, זה
הזמן להתחיל עם הנגשת האפליקציות
והדיוור האלקטרוני, גם הם מחוייבים על פי
החוק. חוץ מזה תמיד ניתן לעשות מעבר,
מה שהתקן דורש, תמיד אפשר לעשות
מעבר ולהנגיש עוד יותר את התכנים

לאנשים עם מוגבלות. צריך להבין ששיפור
הנגישות באתר הוא למעשה שיפור השירות,
כמו שארגון משפר את השירות שלו במהלך
הזמן כך הוא גם צריך לשפר את הנגישות
שלו. יכול להיות שזה יגיע מהעובדים
שמכירים את המטרייה. תעודדו את זה, תנו
לזה לקרות. זהו. שאלות?
ענית על כולן.
תודה רבה.

מיכל: נסדר פה את הבמה. אפרת, האורח
שלנו כתוב בלו"ז?
כעת ניכנס לרצף 2 הרצאות. הראשונה,
להבין מפי אנשים עם מוגבלות מגוף ראשון
איך זה מרגיש. נזמין 2 בחורות עיוורות
לספר את הסיפור שלהן. אחריהן, לא יודעת
אם הזדמן לכם, שופט ביהמ"ש העליון

במישיגן, שהרלוונטיות שלו לפה שהוא נולד
עיוור. שופט צעיר ונמרץ. בוודאי היחיד
בארה"ב ואינני יודעת אם לא בכל העולם.
הוא יכבד אותנו קצרות לפני שיילך להרצות
לבית המשפט לשופטים. אני חייבת להביא
אותו אליכם, וכל אחד ימצא את הקישור
לעולם שלו, למה אומרים באמת, השמיים
הם הגבול.

תארו לכם סיטואציה בה אדם עיוור מתקשר
לחברה ומבקש ממנה שתנגיש לו את
החשבון מדי חודש, ובתשובה נאמר לו אין
לנו שירות כזה, מה זאת אומרת? אז מעבר
לחוק, גם נושא קבלת השירות הזה, אני
מזמינה את טלי זרניצקי ושרון אשתר,
מדריכות וותיקות שלנו, שיספרו על
בקשותיהן להנגשת מידע.
נתחיל עם טלי, אשמח אם תציגי עצמך.

הנגשת המידע, סיפורים של אנשים עם מוגבלות בתחום הראייה על החשיבות

טלי סוחוצקי ושרון אשתר, נגישות ישראל: טלי, אשמח שתציגי עצמך, ותציגי חווייה שאת זקוקה לשירות מסוים, אם ניתן לך השירות ומה התגובות, לדוגמה אם זה שירות בטלפון או פרונטלי. דרכתי כעת על החוט. אני נותנת לך המיקרופון ביד ימין.

שרון אשתר: אני עובדת בנגישות ישראל, מדריכה בתחום העיוורון. כאדם עיוור, כשאני מתקשרת לחברה כזו או אחרת נותנת שירות, אתן דוגמה, התקשרתי לחברה סלולרית, וביקשתי משהו פשוט, סה"כ ביקשתי לקבל חשבונית כמו כל אדם רגיל, ברור שבדואר זה לא עוזר לי, ביקשתי לקבלה במייל. במייל המוקדנית אמרה שזה מגיע בצורת פידיאף. תוכנת ההקראה שלי

לא מקריאה פידיאף, מבחינת המוקדנית לא
היתה קיימת אופציה אחרת, לא וורד ולא
קובץ קולי. פשוט רציתי להמשיך לטפל בזה.
ביקשתי מס' טלפון של רכז נגישות בחברה,
ונאמר לי שאין. הייתי אובדת עצות, חסרת
אונים. מבחינתי אינני יכולה לטפל בחשבון
הטלפון שלי, ובקישתי שתברר מי רכז
נגישות. היא ביררה, וחזרה ואמרה שאין. לא
הגיוני, כי אני יודעת שחייב להיות רכז
נגישות. היא ביררה שוב, ואמרה שאין.
נשארתי בלי חשבונית מונגשת, אני ממשיכה
לקבל את זה בדיוור הביתה, ואין לי מה
לעשות עם זה.
דבר נוסף, התקשרתי לעירייה, יש מוקד
מיוחד לחשבונות ארנונה, וביקשתי לקבל
חשבונית מונגשת הביתה.
סליחה, אעצור אותך, בגלל שהקלטת את זה
נשמיע את ההקלטה:

הלו, שלום, מי מדברת? שלום שיר, מדברת שרון, איתך אני מבררת לגבי ארנונה? רציתי לדעת, לגבי תשלומי הארנונה שלי, אני עיוורת, וכל ענייני התשלומים אני הולכת לטפל בהם, והשאלה שלי, המכתבים המגיעים מהעירייה לגבי תשלום הארנונה, אני יכולה לקבל את זה דרך האתר והמייל? תשובה: עד כמה שאני יודעת שולחים בדואר בלבד.

שרון: אך כעיוור אינני יכולה לקרוא זאת. מה אוכל לעשות?

תשובה: אנו מוקד בירורים לפנייה טלפונית, אני יכולה לתת להם פנייה שייצרו איתך קשר אם יש דרך אחרת להביא לכם שוברים.

שרון: אך במוקד אם עיוור צריך לשלם ארנונה אתם לא יודעים אם הוא יכול לקבל במייל?

מוקדנית: לא יודעים. רק דואר, ולא בצורה
אחרת. וגם אני לא יודעת לענות לך על זה.
שרון: עיוור יכול לקרוא מיילים דרך תוכנת
הקראה, שמקריאה את החשבונית.
מוקדנית: הבנתי אותך, לא ידעתי שזה קיים.
שרון: כן, היום עיוור יכול לעשות הכל, היום
ארגונים רק צריכים להנגיש את האתר
שלהם.

מוקדנית: אולי יילכו לקראתך ויעשו את זה.
אז אעביר פנייה וייצרו איתך קשר.
שרון: עוד שאלה, את יכולה לתת לי את
טלפון רכז הנגישות בעירייה?
מוקדנית: אין כזה דבר.

שרון: לא הגיוני, את בטוחה שאין רכז
נגישות בעירייה?

מוקדנית: לא שמעתי על זה, לא מכירה את
כל המחלקות בעירייה ולא שמעתי על השם

הזה. ייצרו איתך קשר בעירייה ותשאלו.
הגעת למוקד הטלפוני של הארנונה.

שרון: האמת, עכשיו כשאני שומעת את זה,
זה שוב מעלה תחושת תסכול וחוסר אונים,
ואני מוצאת עצמי, פשוט, למי שאפשר
לפנות אין תשובות. אני מוצאת עצמי במצב
שאינני יודעת מה לעשות. בהמשך השיחה
היא הפנתה אותי למח' גבייה, אך לשם לא
מתקשרים, צריך לגשת פיזית לעירייה ולדבר
איתם. לא יודעת למה, אין אפשרות לדבר
איתם בטלפון. אז כל הרוח יצאה לי
מהמפרשים. אחרי 2 שיחות התקשרתי
לאפרת ואמרתי שאני מחזיקה את הראש
ולא יודעת מה לעשות. אז אתם פה לעזור
לנו למצוא פתרונות להנגשה, שאנשים כמוני
עם עיוורון יוכלו להתמודד עם דברים

פשוטים כמו חשבונית, שבשבילכם זה פשוט, בשבילי זה סיפור מתיש.

מיד אני רוצה להציג לפניכם את טלי, ואשמח טלי שגם תציגי עצמך. וגם אם תוכלי לספר על בעיות או כשאת נתקלת בהן כאשה עיוורת בשירות פרונטלי, וגם דוגמאות משירות טלפוני זה בסדר. שמענו כעת על כך, ותתחילי אולי בשירות פרונטלי. אעביר לך את המיקרופון בעזרת שראל.

טלי: שלום, שומעים טוב?
הבאתי איתי היום 2 דוגמאות. אציג עצמי קצת. אני מדריכת נגישות בעמותה שלנו, אני עיוורת מגיל 3, שזה משהו שאני דיי רגילה אליו.

הדוגמה הראשונה פרונטלית. דוגמה דיי
מכעיסה, אני חייבת לומר, למרות שהגיעה
מכוונות טובות.

הגעתי לסניף הבנק שאני עובדת איתו מגיל
17. כולם מכירים אותי, ההורים שלי בסניף
הזה, כך שהמקום מודע לאדם עיוור ואיך
מתמודדים איתו. כיום הסניף פיזית במקום
לא כ"כ נגיש. עשיתי מאמץ בגלל טופס
שהיה לי חשוב לחתום עליו, הגעתי לשם
בעזרת אנשים טובים, ואמרו לי שאני לא
יכולה לחתום על הטופס, אלא אם כן נמצא
איתי אדם אובייקטיבי שלא מעובדי הבנק,
שיאמת איתי שזה הטופס שעליו אני
חותמת. אם הייתי יכולה לרצוח בעיניים
הייתי עושה זאת. אמרתי איך ייתכן שאחרי
כ"כ הרבה שנים אני צריכה שמישהו יאמת
שאני חותמת על הטופס שאני חותמת עליו.
הם אמרו שהם רוצים להגן על זכויותיי.

אמרתי שאני יכולה לוותר על הזכות הזו,
ולהחליט אם אני רוצה שמישהו יאמת לי את
הטופס, או שאקח אותו הביתה ואחליט אם
לחתום עליו. אמרו לי שמשפטית חובת
הבנק לאמת שיש איתי מישהו נוסף שיאמת
איתי שזה הטופס שעליו אני חותמת.
נאלצתי לצאת משם, ולחפש עזרה לשם כך,
לחפש מונית, עם עזרה, ולהגיע עם מלווה
רואה, והיה לי חשוב לחתום על הטופס
באותו יום אז גם זה התעכב, ועוגמת הנפש
היתה רבה. התברר לי עם נטע, שקיימת
תקנה כזו, אך אנשי הבנק הבינו אותו לא
נכון. מספיק להביא עובד בנק אחר, או עובד
מוסד אחר, שיאמת שאני חותמת על הטופס
שנאמר לי ע"י העובד שאני חותמת עליו. אז
זה לא הובן נכון, וכל עוגמת הנפש היתה
יכולה להימנע.

דוגמה שנייה, הגעתי למסקנה שנגישות זה דבר נכון. אני רוצה לבדוק את האינפורמציה שנחוצה להרגלי הצריכה שלי ושאוכל לעשות הדברים באופן עצמאי. עלה לי הרעיון שאקבל מחברת האשראי את ההצהרה החודשית בפורמט ברייל. הם נותנים אפשרות לקבל בפורמט פידיאף. ואתם יודעים שחובה להנגיש פידיאף ברמת טקסט, אך אין תוכנת טקסט אחת, ולא כל אחת יכולה להתמודד עם פידיאף מונגש. לכן התקשרתי לבדוק. מישהי משירות לקוחות אמרה שתברר ותחזור אלי, אני מחכה מלפני יומיים עדיין. החלטתי ללכת לגוגל, ולכתוב נגישות, רווח, ושם חברת האשראי, והיתה לי הפתעה, הכותר השלישי בחיפוש היה עמוד ספציפי עם כל פריטי ההנגשה שעשתה החברה מבחינת שירות, אתר, הבניין, וגם מידע על המחלקה של פניות

הציבור וגם שמו של רכז הנגישות וכל פרטי
ההתקשרות שלו, שזה מאוד משמעותי.
רכזי נגישות קיימים, כמו שאפשר למצוא
באתר חברה מס' טלפון של פניות הציבור
ושירות לקוחות פרטי ועסקי, כך גם שם רכז
הנגישות צריך להיות במקום – אל תצחקו –
נגיש. לעומת זאת, חיפשתי האתר של
הסופרמרקט שאני עושה קניות בטלפון, שיש
להם אתר מאוד לא נגיש, ונאמר לי שיש
להם רכזת נגישות, בשירות לקוחות לא ידעו
על מה שאני מדברת. כתבתי שוב בגוגל
נגישות ושם החברה, וכל מה שעלה זה
הטבות על כמה החברה הנגישה את
שירותיה, ושום מידע על נגישות עצמה
בחברה, שום מידע על פרטי ההתקשרות
עם הרכז, ושום מידע שנוגע למה נגישות זו
כוללת, אלא אם אתה נכנס לתוך כתבה.

בפועל זה לא קיים. אני עדיין מחכה לתשובה של חברת האשראי, אז נחכה. אבל זה הדבר הכי משמעותי. בגלל שאתם בודקים עם תוכנה קוראת מסך אחת, אל תחשבו שהכל נפתר. וגם צריך לבדוק כל עמוד בפני עצמו. כי כמו שמצאתי את העמוד עם פרטי ההנגשה של חברת האשראי, גם ראיתי בגוגל עמוד שבו התוכנה קראה את הטקסט הפוך, מה שהרבה יותר מסובך מאשר לקרוא עם העיניים טקסט הפוך...

שמענו 2 דוגמאות. לעניין הנוהל של הבנק זה נוהל, לא תקנה. זה לא עניין חוקי, אלא נוהל, הוא הצד שמופיע ברגולציה. אם יש מישהו, שזו ההזדמנות לשאול את 2 הנשים המדהימות הללו – שאלה, חוויה, הבהרה. מאיר מצביע, הוא חירש, אז שראל יתרגם מה שהוא אומר.

מאיר: אני מאוד מתרשם מהסיפורים הללו.
דברים שבמקום אחר לא ראיתי. מאוד מסייע
לי לשמוע. איזה אמצעים יעזרו לכם כן? מה
בדיוק אתן צריכות?

שרון: הדבר שאנו צריכות הוא שתוכנות
ההקראה שלנו במחשב יוכלו לקרוא את
הטקסטים הנמצאים באתר, חשבונית או כל
דבר אחר שאני מחפשת על החברה. גם
תמונות, התוכנת הקראה שלי לא מתארת
תמונה, אלא אם כן שמים תווית. מספיק
במשפט, אם זה אפילו הלוגו של החברה,
להגיד לוגו החברה, אייקון או תמונה,
ובמשפט תיאור מילולי לתמונה.

טלי: אני חושבת שזה יקל על הרבה אנשים
אם תהיה אפשרות שכל חברה שמוודאת
את כללי הנגישות של האתר שלה, תנסה

לבחון את התכנים עם כל תוכנות הקראת המסך הקיימות. יש 2-3 עיקריות. אין כאן כלים רבים מידי. אך יש בכך משמעות מאוד גדולה. בנוסף חייבת להיות פתיחות. אני מתארת לעצמי שהמאמצים יכולים להיות רבים ועדיין יהיה מגוון רחב יותר של אנשים שזקוקים. כמובן תוכלו לומר שעשיתם כל מה שאתם יכולים ומעבר לכך תוכלו לשמוע בקשות ספציפיות. אז חייבת להיות הקשבה. זה גם תהליך למידה כשאתם מקבלים את המשוב למשתמשים. וזה המקום לתת את הפתח למשתמשים עם מוגבלות ראייה, שמיעה או אחרת, כדי לתת את המשוב בצורה הכי פתוחה, כדי ליידע אתכם מה עובד ומה לא עובד וצריך עדיין לשפר.

טלי אמרה דבר מאוד חשוב. כאן זה נכנס, דבריה של טלי קלעו לדעת חכמים, כי

התקנה גם היום, לפני הרביזיה, יש נושא
הצהרת הנגישות, לא פרסום הסדרי
הנגישות, הצהרת הנגישות על רמת הנגשת
האתר והאמצעים הטכנולוגיים שנבדק על
ידיהם, באיזו תוכנת הקראה נבדק ובאיזה
דפדפן, ולמי אפשר לפנות בבעיה טכנית. זה
חייב להיות כתוב באתר שלכם, זה החובה
החוקית: איזה דפדפן, איזו תוכנת הקראה
נבדק האתר.

שלמה, מבקר עיריית נס ציונה ורכז
הנגישות: בנושא הודעות הארנונה, זה לא
חשבוניות מס אלא הודעות או שוברים.
ההתקשרות היתה עם מרכז התשלומים.
ראיתי בקרית מלאכי, יש מסה של טלפניות,
כמות אדירה של אנשים שנותנים שירותים
ציבוריים למגוון רחב של עסקים ורשויות,
וחלק מזה ארנונה ותשלומים. אני מקבל את

פניות הציבור, ומתברר שיש דברים
שצריכים לשפר. מן הסתם מדובר בספקים
חיצוניים, שלהם אין הידע מי אנו ומה אנו
בתוך הרשויות. מהסיבה שאני מבקר,
אמליץ להרחיב את הידע בכל נושא
הנגישות.

השאלה היתה לדוגמת עירייה המשתמשת
במוקד טלפוני חיצוני, שהם לא עובדי
העירייה. נותנים שירותים כמוקד טלפוני
לכמה ארגונים, זה מקום גדול ויש להם
הרבה מידע. ואיזו יכולת ביקורת יש והאם
אפשר לבקר כשזה משהו שלא קשור
לארגון. ועוד ציין האדון שזה לא חשבונית
אלא שוברים שאכן נשלחים כרגע בדואר.

חברת קלאוטו: אפשר לקבל חשבוניות
במייל.

אענה קודם לאדון. אני מסכימה שזה מורכב.
המוקד הטלפוני מאוד גדול, ונותן שירותים
לארגונים נוספים. יחד עם זאת עובדי קבלן
חייבים על פי התקנות לעבור הדרכות. או
ע"י הארגון עצמו, ואז אתה כרשות צריך
להעביר להם את המידע שהם צריכים
לדעת, או אתם כרשות מעבירים להם את
ההדרכה. עצם העובדה שזה מוקד גדול
ומורכב וחיצוני, אינו פוטר אותם מהסדרי
הידע והנגישות שלכם. דוגמה לכך שבזמנו
ליווינו את ביטוח לאומי שהמוקד שלו חיצוני
ואינו יושב בביטוח הלאומי, על כל המשתמע
ממוקד חיצוני שנותן שירותים לא רק לביטוח
לאומי. המוקד הטלפוני של ביטוח לאומי
צריכים לדעת את כל החוקים והמידע בכלל,
ויש להם הרבה מידע, לא רק נגישות. עשינו

מיקוד על נגישות, שכל המוקדנים יידעו את כל כללי הנגישות.

חני: שאלה קצרה, רציתי לשאול אחת מכן, מה התגובה שלכן למערכת ... ראיתי שאתם משתמשות בה, האם זה הפיתרון. במצפה התת ימי שמנו סטפ היר, ורצינו לדעת את ההתמצאות שלכן במרחב במערכת.

מיכל: זה תסכול מאוד גדול, אם יש כאן נציגים של חברות סלולר, אחד הכללים של הנגישות שעברו היה תקנה להקים מענה טלפוני. התסכול היה שאחרי שהושקעו הרבה כספים בהקמת המרכז, דיווחו על 35 טלפונים בשנה. מצד אחד דורשים לדאוג לנגישות. מצד שני עשרות שנים אנשים גדלו למציאות שלא עוזרים להם וחושבים עליהם.

ויש לעשות עבודה להודיע שהמצפה התת
ימי נגיש בשבילם. היום יש פתרונות נוספים
של ביקונים, זיקית וכו'. אך העובדה שעדיין
לא פנו, היום יש באפליקציה ואז אין צורך
בשעון, ואפשר לקבל מידע על משתמשים
מחברת מהלב. אל תתנו לזה לייאש אתכם
ותדאגו לפרסום הדברים.

אם דיברתי בתחילת דבריי על עמוד
הפייסבוק שלנו, אם עשיתם משהו בחברה
תדווחו לנו. אתר הפייסבוק שלנו הוא הנצפה
ביותר ע"י אנשים עם מוגבלות וזה המקום
שלכם להשוויץ. אנשים עם מוגבלות הם
שבעי אכזבות ולא מצפים מכם. אתן לטלי
להשיב בקצרה.

טלי: דבר מאוד משמעותי, בקרב העיוורים
וכבדי הראייה בארץ רוב האינפורמציה
עוברת מפה לאוזן, ומעט מאוד מדברים

שמפיצים לקהל הרחב. שמעתי על סטפ היר
ממישהי שמתמשת, לא ידעתי שהמצפה
התת ימי מאובזר בזה. חשוב לפרסם בכמה
ערוצים כדי לוודא שכמה שיותר ישמעו. דרך
הפייסבוק, דרך פורומים, דרך מהלב, ודרך
ארגונים ופעילויות, כדי לוודאי שזה יגיע
לציבור.

שאלה: אפשר לפרסם את תוכנות ההקראה
המומלצות לבדיקה באתר שלכם?

מיכל: נטע, לטיפולך. נדאג לזה. אתם
מוזמנים לפרסם ולהעיר.

שאלה: רציתי להגיד שכל העניין של רשויות,
כאדם רגיל אי אפשר לקבל שירות מהם, על
אחת כמה וכמה אנשים עם מוגבלות. יש
חשבונית במייל, הן קטנות ואי אפשר לראות

כלום. אם כל הסקטור העסקי צריך להנגיש,
איך זה שרשויות ותאגידי מים ככה
מתנהגים?

נטע: הרשויות זהות לעסקים פרטיים.
תאגידי מים הן חברות פרטיות וחייבות כמו
העסקים הפרטיים. זה תהליך, ולפעמים זה
מתסכל, אך זה יגיע גם לשם.

שאלה: אני מעירייה, ומה שחשוב לזכור
שרשויות כל הזמן מחדשות מכרזים כל כמה
שנים. אם אנו במכרזים שלנו נכניס את נושא
הנגישות, זה יפתור את הבעיה.

מיכל: לגמרי. משקל, החברה למשק וכלכלה
האמונה על מכרזים של רשויות, מכניסה
למכרזים גם את נושא הנגישות. זה יהיה
אינהרנטי לדברים הרלוונטיים. רשות שלא

משתמשת בשירותי משקל, אכן צריכה להכניס במכרזים שלה את הנושא הזה.

אומרים שנגישות זה טוב לכולם, נעבור עוד 2 משפטים לדבר באנגלית, ומי שמכם זה מאמץ עבירו, הנה אמצעי הנגישות שלכם. גם נגישות שפתית חשובה.

אז התמלול כאן, שהוא חובה גם בכנסים וימי עיון שאתם מארגנים (צרו איתנו קשר לשאול אם צריך או לא), תוכלו לראות את כל הדברים הנאמרים באנגלית, נכתבים בעברית.

...נעבור לאנגלית, הקהל שיושב כאן הם האנשים שעליהם לוודא שהשרותים בחברות שלהם יהיו נגישים, באופן יומי אני יודעת שאתה מתמודד עם הרבה

אתגרים ואם זה שווה בכלל, וכשפוגשים מישהו כמו ריצ'רד מרגישים שזה שווה את זה. אנשים יכולים להושיט יד לכוכבים, כשיש לך נגישות ואתה מאפשר לאנשים לחלום באמת ולהגשים את החלום, כל דבר שאתם עושים כספקי שירות זה מה שהופך את זה לאפשרי, אנשים עם מוגבלות שיכולים לבוא לסופר מרקט ויכולים לקבל שירות כמו כל אחד אחר, יתרגלו לרעיון שהמוגבלות שלהם היא לא מכשול, גם בתחומים אחרים. ריצ'רד הוא לא רק שופט, אני מקווה שיספר לנו גם על התחביבים שלו, הוא אתלט, הוא שופט, הוא איש מאוד מצחיק ומרשים. ואני יודעת שתאהבו אותו. ריצ'רד, תיאור תיאורי... אנחנו עומדים בפני שתי קבוצות כיסאות אדומים, אתה באמצע, אנשים יושבים בדיוק מולך, אתה באמצע הבמה. היא במה גדולה, לשמאלך תמי שמר

מסמנת בשפת הסימנים, האם יש לך שם
בשפת הסימנים? או שמאיתים או שנותנים
איזה סימן שמייצג אתתך, נעשה שיעורי בית
אחר כך, שראל תרשום לך, צריך למצוא שם
באנגלית. התרגום על המסך. אל תדאג. רק
תשאיר כמה דקות לשאלות.
בוקר טוב לכולם,

אני שמח להיות איתכם היום, אני יודע איך
זה בכנסים, המון אנשים נותנים המון מידע.
אז אני רוצה לעשות את זה בדרך אחרת,
לפני שהייתי שופט הייתי מרצה, אז המטרה
שלי היא שיהיה לנו קשר היום אחד עם
השני, שנכיר באמת. ושנרגיש שכשהזמן
שלנו נגמר, שהיתה לנו הזדמנות להתקרב,
אז במקום מצגת. אני הולך לעשות את זה
קרוב יותר לשיחה, שנצלול לשאלות
ותשובות. אז אני שופט בית משפט עליון
במישיגן, נבחרתי על ידי 11 מיליון אנשים

במדינת מישיגן לשרת כשופט בית המשפט
העליון, שאנחנו המילה האחרונה בכל
בעיה משפטית במדינה. כך שאם תיק מגיע
אלינו זה הצ'אנס האחרון של האדם לזכות
בחופש, או שיבלה את שאר ימיו בכלא. כך
שאנחנו מתעסקים בתיקים שעוסקים בחיי
אדם. אנחנו גם עוסקים בנושאים אזרחיים
מורכבים, כמו למשל אם תוכל לפתוח תחנת
כוח גרעינית. או מפעל יקבל אישור להתחיל
לפעול. כל מני נושאים שנוגעים לצמיחה
כלכלית של המדינה. כרגע אנחנו עוסקים
בנושא של מים, יש משבר בעיר פלינט
בנושא המים. אבל באופן בסיסי, הכל
בחופש של אנשים, כלכלה של אנשים
מחייה. והחלטות שישפיעו על האם אדם
יוכל להמשיך להחזיק בילדיו. לכל תיק יש
אימפקט והשפעה אדירים על חייהם של 11
המיליון שחיים במדינה. מה שמרגש

בנגישות ישראל וזה שאתם כולם כאן היום,
זה הרעיון הפשוט שאדם עם מוגבלות
חמורה יוכל להיות בעמדה כזו של קבלת
החלטות. אני חושב שהעובדה שיש לי בעיות
שנובעות מעיוורון מאפשרות לי להיות שופט
טוב יותר. תחשבו על זה. שיחה שהיתה לי
כשהפכתי לשופט, נשאלה השאלה מה הן
התכונות שעושות שופט טוב. מה הן
התכונות. הערות הגיעו, אמרו שההשכלה
האקדמית זה מה שחשוב. השגים
אינטלקטואליים. הגבתי לזה בתגובה, של –
אתם לא חושבים שהחמצתם את הדבר
החשוב ביותר? ניסיון החיים שלנו. ניסיון
החיים זה מה שהופך אותנו למי שאנחנו
ומגדיר אותנו. וככל שיש לאדם יותר ניסיון
חיים, יש לו יותר סיכוי לעשות החלטיות
טובות בנוגע להחלטות שמשפיעות על
חייהם של אנשים, כך שככל שהחיים שלנו

היו קשים ומאתגרים יותר נוכל לקבל
החלטות טובות יותר. מה שנגישות ישראל
היא בעצם, היא לקבל תמונות חיים שונות.
אם היו לך כמה שופטים שחיהם דומים
היינו אבודים, אבל כשיש לך מי שידע מה
זה קשיים, סוג הפרספקטיבה והמודעות
שמגיעה לשיחה מגבירה את הסיכוי להבנה
אצל כולם. כך שאני מבין שמה שאתם
עושים בחברות והארגונים שלכם קשה
ומאתגר, אני מבין, אבל אתם חייבים לראות
את זה כמו שאנחנו רואים בבית המשפט
במישיגן. עבדנו 200 שנה באותו אופן,
עכשיו יש שופט עיוור, הדברים היו חייבים
להשתנות. אם תדברו עם השופטים
האחרים. הם יחגידו לכם שכל המערכת
מתפקדת טוב יותר. בצורה אחרת. מודעים
לדברים שאחרת לאנ היינו מודעים אליהם.
אז לאדם עם מוגבלות, נכון, זה יכול להיות

יותר קשה, ויותר מאתגר, אבל אנחנו עכשיו
במצב שבו אנשים אחרים נהנים מהשינויים
שהוכנסו עבורי. מה שמרגש אותי לגבי היום
ומה שאתם עושים כאן היום, יכול להיות
שיהיו קשים בהתחלה, אבל כשיש לכם את
ההזדמנות לעשות באמת, תגלו שאתם
עושים דברים בצורה יותר טובה וההתאמות
שהוכנו עבור אדם עם מוגבלות עוזרות
לכולם. אם אוכל להדגיש דבר אחד מעל
הכל, תודה לכם על כל מה שאתם עושים,
תודה על המשימה. אתם תגלו שתהיה לכם
יותר אנרגיה, יותר התלהבות, יותר הבנה
והערכה. ותגלו שכשאתם חלק מארגון
שמחוייב לשכירת אנשים עם מוגבלות
והכלתם בקהילה, מה שתגלו זה שכולם
יותר מעורבים ומתרגשים להיות חלק מארגון
שמשרת מטרה גדולה יותר. כשאתם
מרגישים שאתם עובדים עבור חברה שיש

לה מטרה גדולה יותר מהשורה התחתונה,
אתה רוצה לבצע את העבודה שלך טוב
יותר, כי אתה מרגיש חלק ממה שהוא בעל
משמעות. והיום אתם על כן השיגור של
להיות חלק מתנועה שהולכת להיות לה
השפעה על חייהם של אנשים שעוד לא
פגשתם בכלל.

מיכל: אני רוצה לשאול את השאלה
הראשונה. איך אתה יושב עם כל עומס
התיקים, גם אני עורכת דין, אני רק חושבת
על ערימות המסמכים והתיקים. איך אתה
עושה את זה?

ת: מיכל כבר שמעה את זה מיליון פעם. אבל
איך שזה עובד, אני רוצה לקחת אתכם
חזרה לבית הספר למשפטים, בבית הספר
זה היה מאוד מאתגר, כי הייתי צריך לשנן
ולהטמיע כל מה שאמר הפרופסור, כשהייתי
יושב בשיעור היתי מפנים כל דבר שנאמר,

הייתי עושה את הבחינות שלי בעל פה ומכתיב את התשובות. לא היתה לי ברירה אלא להפנים כל דבר שנאמר בכיתה, להטמיע הכל בזיכרון. הייתי עורך דין 15 שנה לפני שהפכתי לשופט, כשהגעתי לבית המשפט הייתי לוקח כל מסמך ומשנן אותו. בפני המושבעים או השופט הייתי זוכר כל טיעון, כל פרט במקרה, כל טיעון של הצד השני. כי היו ימים שבהם הייתי שעות בביתהמשפט ואם השופט היה מבקש שאסביר לו את הטיעון שלי, אם לא הייתי יכול לעשות את זה. הייתי מפסיד. כך שצריך להיות מוכן כשהולכים לבית המשפט, כדי שאם שופט ישאל אותך שאלה תוכל לענות עליה. לא היתה ברירה אלא לעשות את העבודה שלך טוב. ככה זה היה בפשטות. אז איך אני עושה את העבודה כשופט? אני משתמש באותם יכולות. במשך 15 שנה

שיננתי את כל החומר. אני פשוט עושה את
אותו הדבר כשופט עליון. יש שני קריטריונים
שקורים כשמשרתים בבית המשפט העליון.
הראשון הוא ועידה, זה רכיב קריטי בחווייה
הזאת. כי זה השלב שבית המשפט מחליט
באילו תיקים נטפל ונשמע. וההחלטה הזאת
נעשית כשאנחנו יושבים בוועידה. דיברנו על
זה קצת לילה שעבר, מה שקריטי בוועידות
האלה זה שיש 26 תיקים כל שבוע שבאים
בפני הוועידה ואני משנן כל תיק מהם. כך
שכשמדברים על התיק בוועידה, אני מכיר
את התיקים האלה כל כך באינטימיות, כל
פרט בהם, ואני יודע את כל זה כי אני מבין
שחיו של מישהו תלויים בו, ואם אני לא מוכן
לתיק, מישהו יכול לבלות את כל שאר חיו
בכלא. כשאני הולך לשמוע תיק, אני לומד
את התיק. אבלה 15 דקות עם הפקידים שלי
לשינון התיק. כך שאנחנו עם שאר השופטים

אני מסוגל להציג טיעון משכנע לגבי כל תיק, מדוע עלינו לשמוע אותו. כשאני מבין שחופש או חייו של אדם תלויים פה, אני הולך להציג את הטיעון שלי בעוצמה ובתשוקה ככל שאני יכול, כי אין לי ברירה לשכנע את השופטים האחרים שזו ההחלטה הנכונה לקבל. אז כשאתה נכנס, עם או בלי מוגבלות, אתה צריך להציג את אותה רמת מצויינות של כל האחרים. נשלחתי לעשות עבודה על ידי האנשים של משיגן. בסוף היום הסיכונים כל כך גבוהים, ואנשים סומכים עליך בנושאים כמו האם יראו את הבית שוב, האם יראו את ילדיהם שוב. זה לא משנה אם אתה עובד 7 שעות בשבוע, אין לך ברירה אלא לדעת את החומר טוב ולהיות מסוגל לתפקד ברמה שהיא שוות ערך להחלטות הרוח הגורל שאתה עומד לקבל, כך שכל תיק משונן.

מיכל: לילה שעבר נפגשנו ועלתה השאלה
האם הוא משתמש בברייל או מחשב.
והתשובה היא שהוא קורא ברייל. אבל
דמיינו את הצורך למצוא שורה מסויימת
בברייל, לכן השינון כל כך חשוב.
שאלה: יש דיון בקרב עיוורים האם לתאר
הכל או רק את המידע הרלוונטי. מה אתה
מעדיף.

מיכל: בישראל יש דיון דיון על הנגשת
מסמכים והשאלה היא האם אתה צריך רק
את התוכן נגיש? או שאת כל חוויית המסמך
נגישה, כלומר, כיצד הוא נראה וכו'. ושואלים
אותך בתור עיוור שמתמודד עם המון
מסמכים.

ריצ'רד: זו שאלה נהדרת ותודה עליה. אני
לא יכול לדבר בשם כל העיוורים. כל אחד
הוא אדם בפני עצמו עם הניסיון שלו, צריך

להתמקד תמיד באדם עצמו. אז אענה רק
עבור עצמי, עבורי החומרים שעלי להתמודד
איתם הם כל כך מגוונים, המון עמודים של
מסמכי פרוטוקול בית המשפט, הייתי רוצה
לדעת מה המסמך אומר, אבל כשמתמודדים
עם נושאים אחרים כמו יחסי ציבור
ופלאיירים או משהו אומנותי, זה יכול לדרוש
קצת יותר תיאור, צריך להתמקד מה מטרתו
של האדם ומה מטרתו של המסמך. אם זה
תמלול של בית משפט, אני רק צריך להבין
אותו, אבל אם זה מסמך מסוג אחר או
נסיבות אחרות שיש בהן רכיב אומנותי או
הקשר שצריך להעריך ולהבין אז אבקש
תיאור מלא. לפעמים החוק יכול להיות גדול
על נסיבות קטנות. אז צריך להתמקד
בנסיבות, של האדם ושל המצב. ותוכלו
להחליט מה הכי טוב.

מיכל: יש לנו חיים מקצועיים ויש את שאר החיים שהם יותר מהמקצוע. ריצ'רד הוא העיוור הראשון שהשתתף בישראל באילת. האנשים המדהימים שאני זוכה לפגוש בעבודה כמנכ"לית נגישות ישראל אנשים שלא הייתי פוגשת במצבים אחרים. אני עומד לעשות בנובמבר את המרתון ה-20 שלי בניו יורק, וגם באיידהו עשיתי את התחרות המלאה של איירון מן, שחייה, ריצה ואופניים. וכאן בישראל עשינו את החצי איירון מן באילת. אז 19 מרתונים ואיירון מן וחצי עשיתי. אבל מה שמעניין זה שעובדים כצוות. וכצוות אפשר לעשות הכל, ויש אנשים מעולים שעוזרים ומכוונים אותך. אתצלטיות זה סמל למה שאתם צריכים לעשות כאן היום. כשהצטרפתי לאכילס, תכנית שעובדת עם אנשים שסובלים ממוגבלויות לא חשבתי שאוכל להיות אתלט,

אבל אמרו לי בוא נרוץ מייל אחד בפארק.
ידעתי שזה אפשרי. והיה לי מלווה שעזר
והכווין ורצנו מייל. ואז למחרת הציעו לי מייל
וחצי. והתקדמנו עד למרתון ולשני ולשלישי
ולעשירי ול-19 ואז הגיע הזמן לאירון מן.
מה שאני מנסה לחלק זה שאם היו אומרים
לי ביום הראשון שאני הולך לעשות איירוןמן
הייתי עוזב ולא חוזר, אבל הם לא אמרו את
זה, הם דיברו על מייל אחד. אז אם אתם
הולכים לעבוד עם החברות שלכם צעד צעד,
לפנות ולטפל בבעיות בעיה בעיה, אחת
אחת. להגיד לעצמך, אני הולך לעבור את
היום ואז את שבוע הבא. ופשוט לטפל בזה
בתהליך הזה. התהליך שתעברו יהיה מרגש
ויסודי, לא צריך לעשות הכל היום. אבל אם
תעשו כמוני, לפני שתרגישו המייל האחד
הזה יהפוך לעשרה והמרתון יהפוך ל-19
ומילולית, הכל אפשרי, כי לא תרגישו בכלל

כמה רחוק הגעתם ומה השגתם. אשמח
לדבר איתכם בהמשך.

מיכל: תודה רבה. אני אעזוב עם ריצ'רד
לדבר עם שופטים בתל אביב, לעורר בהם
השראה. אז מי יחליף אותי? יופי. אחזור
לעברית. ראיתי את הפרצופים והפה הפעור.
זה היה ממש על קצה המזלג. האדם הזה
הפך להיות ממש חבר וידיד של עמותת
נגישות ישראל ומגיע אלינו פעמים בשנה.
אני אזרוק רעיון, צרו איתנו קשר ונשמח
לנסות לארגן שהוא יגיע לחברות שלכם
לעורר השראה, זה משהו שהוא עושה
באהבה רבה ולשרותנו בנושא.

אנחנו יוצאים להפסקה קצרה, ב-1:50
נתכנס כאן שוב.

טוב, חברים אנחנו רוצים להתחיל אז בואו
נחזיר את הטלפונים לרטט..
אני שאיתכם הרבה בקשר, מקבלת מכם
פניות בנושא נגישות מלקוחות, אנשים
שפונים אליכם, וחשבתי לתת התייחסות.
אני מזמינה את דנה עציון שתרצה בנושא
פניות הציבור בתחום נגישות.

איך מתמודדים עם תלונות הציבור בתחום הנגישות

דנה עציון, עמותת נגישות ישראל:
צהריים טובים לאמיצים ביניכם שחזרו אחרי
ארוחת הצהריים.
כמו שהציגה אפרת, נושא פניות הציבור הוא
צומת מאוד קריטי בתהליך, אך וודאי ווודאי
בשלב מתקדם יותר, כשהארגון כבר הונגש,
ואותו ציבור עבירו עמלתם והשקעתם, נדרש

לעשות שימוש ולהיעזר בהתאמות ובעזרים
שהתקנתם. הוזכר סטפ היר במצפה באילת,
הוזכר הפנייה לשירות לקוחות ע"י שרון. כל
הדברים האלה באים לידי ביטוי בפניות
הציבור, כשציבור הלקוחות פונה לארגון
לקבל הסבר.

בפניות הציבור מדברים על פניות לארגון
לקבלת מידע, על מצב שלקוח פונה
בקובלנה, לא מרוצה, ובהצעות לשיפור של
אזרחים טובים העושים שירות לארגון.
תהליך הטיפול בפניות הציבור אם עושים
אותו בצורה מובנית ומסודרת, אפשר
לעשותו יסודי, כשבכל שלב יש מענה ראוי.
שלב ראשון – אדם מתקשר, הפנייה. מערך
פניות הציבור צריך להיות נגיש. איך לקוי
שמיעה מתקשר ושואל שאלה? הוא הגיע,
האם המענה שניתן לו אדיב? בוודאי לא
ניתוק טלפון, או מענה מנפנף ומעביר הלאה.

אנו מדברים על נתב שיחות נגיש במוקד,
אותה מוסיקת רקע, אותה הקלטה של
חלופות שונות ליצירת קשר, והחלופות
לאדם שלא יכול ליצור קשר בטלפון, אם הוא
יכול במייל, באסאמאס, בצאט.

אני רוצה לספר לכם סיפור אמיתי, חברה
בתחום התחבורה הציבורית שמספקת מידע
על קווים, שעות הגעה לתחנה. אדם
מתקשר ורוצה פרטים על תחבורה מסוים,
ולא יכול להתקשר בגלל בעיית שמיעה.
מסתבר שיש להם מייל כדי לקבל תשובה,
אך כדי לדעת מה המייל, צריך להתקשר
ולהגיד שאני לא יכול להתקשר אלא צריך
מייל. פנינו אליהם ואמרנו שזה לא הגיוני,
לעג לרש. פה אנו מגיעים לפרסום שאנו
מדברים עליו, שתפרסמו במקום בולט שזה
המייל, ואדם יוכל לעשות בו שימוש.

בשלב שני, האם התקשרו לקבל מידע או כדי להתלונן. לקוח שנתקל בבעיה ורוצה מענה או פיתרון. כשמדברים על פניה לקבלת מידע, רוצים מענה מיידית. שאדם שמתקשר לקבל פרטים על תחבורה ציבורית או מקום חניה יקבל בעוד שבוע את התשובה, כשזה לא רלוונטי. הוא מתקשר למוקד הטלפוני, החיצוני, הזכרנו את המוקד שאמר שזה לא אצלי. אם זה פורטל עירוני, או מסמך שהוא יכול לשלוף ממגרה ולתת את המידע. שיידעו העובדים שקיים מידע נגיש והסדרי נגישות, ולספקם בזמן אמת. לחלופין, התקשר לקוח עם קובלנה, לא קיבלתי שירות נכון או קיבלתי שירות לא טוב. קודם עזרה ראשונה, מענה צריך להיות אדיב וענייני, אדם צריך לדעת שיש מישהו שמתייחס בכבוד לתלונה. בשלב הבא, העברה לגורם המתאים. כל ארגון והנהל

שלו, האם אוטומטית מעבירים תלונה כזו ליועץ משפטי או ערכאה עליונה, האם מעבירים לגורם מקצועי, לחסוך הסחבת ולטפל עניינית בתלונה.

הדרך ההגיונית היא לעשות שימוש בתרחישים, לייצר נהלים, לנתח את סוגי הפניות ולדעת איך לתת מענה יעיל בכל מקרה.

משרד הפנים עבר שיפוצים, לקוחה מוגבלת בניידות רצתה לדעת הסדרי חניה זמניים או חלופיים, ובמוקד אמרו שיש רק מידע על שעות פתיחה, חניה זה לא אנחנו. כאן רואים איך זמינות מידע יכולה לשנות את כל חוויית הלקוח.

גיבוש מענה מתאים – כאן רואים איך ארגון רוצה להיות במפת השירות וההיענות ללקוחות. אפשר להסתכל בפריזמה צרה, אני רוצה רק למזער סיכונים, להימנע

מתלונות, אתן ללקוח מענה על שירות לא טוב, ונזכה לשקט ושלוה. אפשרות נוספת היא לא רק להימנע מתביעה, אלא באמת להגיד צודק, אני כארגון רוצה לתת שירות זה, ורוצה לספקו אחרת נכון יותר. אנו מדברים על תודעת שירות בארגון. DNA נגיש בארגון לא ישרת רק אנשים עם מוגבלות. אם אנו ארגון הרוצה לקדם הכלת אנשים עם מוגבלות בחברה, ניתן מענה הרבה יותר רחב. זה המעבר מהסתכלות צרה ונקודתית להסתכלות רחבה דרך פריזמה מערכתית.

הגענו לשלב שניתחנו תלונה, הפנינו לגורם המתאים, ואנו רוצים לתת ללקוח מענה. חשוב לזכור מי פנה לכתחילה, ולתת לו מענה באותו אופן. אדם שפנה במייל צריך מענה במייל. אם מישהו פספס זאת, התקשר 3 פעמים ולא נענה, וחשב שהלקוח

לא צריך תשובה – פספסנו. לכן חשוב לזכור
מי פנה אלינו לכתחילה.

אני חוזרת לנושא הנגשת מידע. יכול להיות
שפנה לנו אדם לקוי ראייה שלא היתה לו
בעיה להתקשר, וכעת אנו מנסחים לו מכתב,
ושולחים לו בדואר. אם אדם פנה וציין שהוא
לקוי ראייה, צריך לזכור שגם המענה יותאם
למוגבלות.

זמן הטיפול צריך להיות סביר. במונחי
נגישות, הזמן קצר ממה שאנו רגילים.
אנשים עם מוגבלות לפעמים הצורך מידי
והם זקוקים למענה בשטח, וגם כי מדובר
בציבור לקוחות שבע מתסכול, ואם אנו
יכולים לשנות מצב זה, זה יפתח יותר
דלתות.

בסופו של יום יש הפקת לקחים. בא לקוח,
העלה נקודה, משהו שחסר, שטעון שיפור
בארגון, צריך לקחת ולהפיק לקח, ללמוד

ולשפר. פניות הציבור בארגון יכול להיות כלי מאוד חכם בקבלת החלטות בארגון, ובזיהוי נקודות תורפה ושיפור בעתיד.

בנושא פניות ציבור כשיש מערך טכנולוגי תומך חכם שיכול לנווט נתונים ולנתחם, זה יכול לשפר את יכולת הגוף להיענות לפניות. מה מרוויחים? שירות טוב יותר ללקוח, שימור לקוחות, יש תנועתיות מאוד גדולה בין חברות. לקוח לא מרוצה בחברה אחת עובר מהר מאוד לחברה אחרת. לקוח עם מוגבלות שמקבל מענה הוא לקוח נאמן בצורה לא רגילה, דווקא בגלל החווייה שלו בשירות לא נגיש, כשהוא מקבל שירות טוב הוא השגריר הטוב ביותר שיכול להיות. היתרונות – מזעור חשיפה לתביעות, הפחתת פרסום שלילי, תופעת השיימינג עושה שירות רע לארגונים. לנהל זאת בצורה חכמה זה כלי שיכול לשרת לעתיד. פרסום

חיובי – אדם שנתקל בתגובה טובה ימנף את זה הלאה, ושיפור תודעת השירות בארגון לכלל הלקוחות.
לקוח מרוצה מספר לאחד או שניים, לקוח מאוכזב יספר לכל מי שהוא מכיר, על אחת כמה וכמה בקהילת האנשים עם מוגבלות.
שאלות?
אין. תודה רבה.

אפרת: תודה רבה לדנה. בכל כנס אנו מנסים להעביר אליכם כמה שיותר סיפורי רכזים בתחום הנגישות. כעת נעלה 3 רכזים שיספרו על פניות שקיבלו בנושא נגישות.

CASE STUDY: דוגמאות לטיפול בתלונות

הציבור

עידן, רכז נגישות חברת דן:

שלום, אני מקפיד לעמוד בזמנים, אך אין לי הרבה זמן לדבר. באתי לספר לכם מקרה שקרה לי עם התחלתי בתפקיד, בתור רכז הנגישות. קיבלתי התפקיד, עברתי קורס והתחלתי לבנות את התפקיד בחברה מאפס. התחלתי לצבור אט אט חומר ומידע. אחד המקומות שפניתי כדי לדעת מה קורה בחברה, זה תלונות הציבור. שאלתי אותם אם יש תלונות, ואיזה תלונות חוזרות על עצמן כל הזמן. שמת לי לב שיש בחור אחד שכל הזמן מתלונן שלא מעלים אותו, ובורחים לו. אני מחברת דן תחבורה. בורחים לו ולא לוקחים אותו, ולא הבנתי למה זה קורה דווקא לו. באותה תקופה, כסאות חשמליים וכל דבר ממונע היה תקנה שלא עולה לאוטובוס. זו היתה תקנה ישנה שהנהגים ידעו, וכל פעם שהוא הגיע עם כסא ממונע חשמלי הם לא לקחו אותו עקב

כך. הייתי צריך לעשות שינוי בחשיבה, קודם להסביר לנהגים, ואח"כ לראות איך ייקחו אותו. עשיתי הסברה לנהגים באותו קו, כי זה נוסע יחידי שעולה עם קלנועית. הסברתי לנהגים ולסדרנים. אח"כ נפגשתי איתו בבית שלו, הסברתי לו איך זה עובד וששינינו נהלים, לקחתי אותו לסדרן שיכיר אותו, לנהגים שידברו איתו ושיבינו את הקושי שלו, ולשמחתי 4 שנים לא שמענו ממנו. בתקופה האחרונה שוב שומעים ממנו כי החליף קלנועית שהיא עם סוכך, וצריך שוב להתחיל התהליך, לראות אם אפשר בכלל להעלות עם הסוכך.

יש לי עיוור מרמת גן, היו לו בעיות בכריזה, היו מקומות שהאוטובוס היה מדלג על 2 תחנות בכריזה והוא לא ידע מתי לרדת. הוא כל הזמן בקשר טלפוני איתי על כל תקלה. יש עוד בחור עם כסא חשמלי ממונע בת"א,

שעובד בערוץ 10, בחור עם אפשרות
תקשורת לדווח לכולם מה קורה. גם עליו היו
מדלגים ובורחים. דיברתי איתו ועם הנהגים
ואנו בקשר תמידי. כל דבר שקורה הוא מרים
טלפון וכותב, וזה מאוד עוזר לי, כי זה
האינדיקציה שלי מה קורה בחברה, הוא
השופר שלי בחוץ, הם השגרירים הטובים
ביותר שלי, הוא הלקוח הסמוי שלי בחברה,
כי הם מדווחים לי אונליין מה קורה בחברה,
זה מאפשר לי לתפקד בחברה בנושא
הנגישות.

שאלה: בנושא הכריזה ששאלת, מה לגבי
העוצמה שמפעילים שם?
תשובה: הכריזה באה בכמה מצבים. בבוקר
מנמיכים, זה דרך אגב דרישת משרד
התחבורה, היא אמורה להיות נמוכה בבוקר,
בצהריים מגבירים ולקראת ערב מנמיכים.

יש הפונקציה הזו. התשדורת בכלל
אלקטרונית, אנו יכולים דרך המשרד לקבוע
רמת הכריזה ומה

ש: לגבי אוטובוסים בהם לא עובדת הכריזה,
לא הקולית ולא הטקסט, מה עושים? למי
פונים?

תשובה: היא שאלה למי פונים במידה
והכריזה לא עובדת. יש הרבה פרמטרים
בהם הכריזה לא תפעל, היא עובדת
בתקשורת ואם אין תקשורת היא לא תפעל.
אבל יש מצבים שבהם הכריזה נמוכה או
שהנהג הפעיל את הרמקול, אז קודם כל
לפנות לנהג. למרות שאין לו שליטה והוא לא
יכול לנטרל את המערכת. רק במצב שבו
הוא מפעיל את הרמקול כדי לדבר זה
מנטרל את המערכת. אז פונים לנהג, כי אולי
הוא שכח את הרמקול פתוח. היום כשפונים

אלי אוןליין אני מסדר את התקשורת גם אם
הנהג לא יודע. לכל מי שנפגשתי איתו יש
את הטלפון האישי שלי, אני לא מפחד
שיתקשרו בעשר בלילה.

ש: חלהרבה אנשים יש בעיה עם שיווי
משקל, לנהג יש דילמה, אם להמשיך ליסוע
או לאפשר לבן אדם להתיישב. מה אפשר
לעשות.

ת: מה שאנחנו עושים, אנחנו נותנים הדרכות.

ש: אבל האם הנהג יודע שהוא צריך לעצור
שנייה?

ת: בוודאי, הנהג יודע. זה גם מסכן אותו.
הוא יודע. אני לא מצטדק, יש קומץ קטן
שמתנהג לא כמו שצריך ומכפיש את כל

החברה, אבל החברה יודעת לתת את המענה. את ההדרכה שהם עוברים עברתי פה בנגישות ישראל, אני ממחיש להם את זה, הם יודעים טוב מאוד איך מרגיש האדם עם המוגבלות.

אפרת: המון תודה.

יש סיפור שרכז פותר הרבה שאלות. עדכנו את הפייסבוק שלנו, זה יכול להיות תקדים להרבה רכזים אחרים. תשתמשו בכלי זה ותעלו סיפורים הקשורים לנושא. אני מזמינה את הרכז השני שלנו, אבי קראוס.

אבי קראוס, רכז נגישות בנק יהב: צהריים טובים לכולם. מקווה שרואים טוב. נתחיל, ניתן רקע על הבנק, ומשהו אקוטי שקורה בשנה הזו, תחילת 2017, ומשם נעבור לפניות הציבור.

אנו בנק שנוטה לשכירים ועובדי מדינה,
פתוחים לכלל הציבור באופן כללי. כרגע עם
33 סניפים מונגשים. יצא לנו 11 סניפים בכל
פעימה. יש לנו סניף בירושלים 2 קומות,
גרם המדרגות בין קומה א' לגלריה הוא
מאוד צר, ולא ניתן להרחיבו כי הוא היסוד
של הבניין. אז אנו מנסים למצוא פתרונות
באמצעות מעליות וכן הלאה. בחלק לא קטן
מהסניפים יש לנו כיום מעלונים ומעליות.
אחת הבעיות שיש לנו בנושא מידע זה שאנו
מחליפים מערכת מחשב. עד כה היינו תחת
מחשב בנק הפועלים, ועקב רכישת מחצית
המניות אנו עברנו לבנק מזרחי, וחייבים
להתנתק ממערכת בנק הפועלים. לאחר
העלייה לאוויר של המערכת החדשה, נפעל
להנגיש את אתר האינטרנט העצמאי. לא
ניתן להנגישו תוך כדי הכנתו כאתר רגיל,
אלא רק אחרי העלייה לאוויר בפועל. אנו

כמובן נוציא פנייה בקרוב לנציבות במשרד המשפטים ועמותת נגישות ישראל גם עוזרת ותומכת בנו בעניין זה.

נמשיך, זה בנושא אגף המחשוב, שתבינו למה אנו קצת מתמהמהים בנושא זה. זה רק האנשים שעוסקים בנושא המחשוב. אנו עוסקים בכל נושא, כל הנושאים הקיימים בבנק, מסגרות אשראי, חישובי ריבית, הצמדות, ניירות ערך. ביום אחד אנו עוברים ממערכת א' למערכת ב' ללא אפשרות נסיגה לאחור, לכן נזהרים מאוד ולא לוקחים סיכונים. אתר האינטרנט השיווקי שלנו נגיש לפי התקנות, האתר העסקי הוא על מערכת אחרת ולכן לא נגיש, באוקטובר 2016 נהיה על אפליקציה נגישה, שתהיה בבוא העת חלופה לאתר הרגיל.

בנושא פניות הציבור התחלתי בטופס עם כל הנתונים, שהופץ עם חוזר מתאים לסניפים.

יש כאן כל הדברים שצריך ללקוחות. ברייל,
פידיאף נגיש, אמפי 3, במייל נגיש, מייל
מוצפן גם אפשר לשלוח ללקוחות. לקוח
מגיע לסניף ויכול לבקש איזה טופס שהוא
רוצה, הלוואה עם שמות ותנאי ריבית,
ממירים לו לאמפי 3 עם שם הלקוח ועם
תנאי הריבית ומשך זמן ההלוואה, ואני
מעביר בכספת לעמותת נגישות ישראל
המרכז להמרת פורמטים, ומקבל בכספת
לפי דרישת הלקוח באימייל מוצפן או
דיסקאונקי, ושולחים אליו. כרגע המהלך ידני
כי אי אפשר למחשבו כעת.
גם המידע עצמו מונגש, ולא צריך שהפקיד
יקריא ללקוח. תכף נפרט בכספים.
על קובץ אמפי 3 העליתי קובץ ממוחשב,
כתב התחייבות למסגרת אשראי. אפשר?
לא משנה. בכל מקרה, יש לי פה. שתראו
איך זה נראה, שתשמעו. אני אחפש אמפי 3,

העברתי הכל לנייד שלי. הנגשנו לא מעט טפסים, זה חשוב.

אמשיך, ואם אצליח אדגים. לא עולה? כן. באופן כללי, הנגשנו כל הטפסים שלנו המפורסמים לכלל הלקוחות באתר האינטרנט, הטפסים הרגילים, גם לפידיאף נגיש וגם לאמפי 3. החלטתי שהעלות לא כ"כ גבוהה. בחרתי 2 חלופות ולא רק אחת. אנו במצב שמנגישים את כל הטפסים והבקשות. כולם באתר האינטרנט. אני מחפש את הקובץ. רגע. הנה. נשמע. תא התחייבות למסגרת אשראי, מספר חשבון, מספר סניף, פרטי הלקוח, שם הלקוח.

ראיתם איך זה עובד. אתם מכירים. קיבלתי תלונות בפניות הציבור בנושא עיוורון. לקוחות שלא יכולים לראות. רובנו יכולים לראות את חשבון הבנק באינטרנט.

ההודעות דוארנט מגיעים בקבצי פידיאף ולא פידיאף נגיש, ואין לנו אפשרות להמיר לפידיאף נגיש, אנו מפעילים מערכת מיילים מאוד פנימית, מקבלים את התדפיסים מהסניף אוטומטית, יש עובד שסורק לפידיאף, מעביר לנגישות ישראל ומקבל חזרה וללקוח. זה באופן ידני. הפניות מזעריות, בודדות. אנו בקשר עם חברת אונייה המדפיסה ומשדרת כל ההודעות, שינגישו לפידיאף נגיש בהתאם לבקשת לקוח, את הקבצים שמגיעים אלינו, כמו גם אליהם שיגיעו.

יש לנו טפסים נגישים בשני פורמטים, כפי שאמרת. יש אפשרות למלא כל בקשה של כל לקוח בכל פורמט. החוק מאפשר תוך 3 שבועות, ואנו מצליחים במרכז להמרת פורמטים תוך שבועיים לקבל. גם תרגום לשפת הסימנים יש לנו הסכם עם נגישות

ישראל. תדעו שאם לקוח מגיע עם מתורגמן מטעמו, ניתן לתת לו את השירות. היו לא מעט סירובים בבנקים אחרים והם חטפו תביעות על כך ובצדק. כמו שאדם מגיע עם מלווה הדוחף את כסא הגלגלים, כך הוא יכול לבוא עם מתורגמן שהוא סומך עליו. כל בקשת לקוח מגיעה אלי ואני עורך את כל ההדרכות. ערכנו עם המנהלים שלנו בבית עובד הדרכה יום שלם, איך להתנהג, מה לומר ומה לא לומר. ואנו לומדים מניסיון. זה הם מעבירים לעובדיהם. במקביל, בסניפים גדולים, יושבות פה יפעת ודנה ואור והבאתי אותם לסניפים גדולים עם עשרות עובדים לעשות הדרכה. אני מרצה על נושא הנגישות ומסביר מה ניתן ומה לא ניתן. נתקלנו בבעיות עיוורון, ופחות בעיות שמע. תודה רבה. יש שאלות?

יפעת: יש שאלות. אחרונה חביבה, חני רובין.

חני רובין, מצפה תת ימי:
צהריים טובים, חבל לראות שמעט אנשים
נשארו. את שלי אעשה קצר, ומקווה
שבאמת מי שיצטרך לקבל מידע ממה
שאגיד, אשמח שיתרום לו.
הגעתי להיות רכזת נגישות, מהמקום
שהתחלתי להתנדב בסיירת נגישות ישראל
בסניף אילת, במטרה להנגיש את המצפה
התת ימי. הבנתי שאני צריכה לעשות זאת
הכי טוב שאפשר כדי להשוויץ בפני החברים
לסיירת. עשיתי זאת מאוד מקצועי, נכנסתי
לזה בכל הכוח. יש לנו יועצת נגישות, גם
שירות וגם מתו"ס. התחלנו תהליך מאוד
ארוך ויסודי. אראה לכם פה, כך נראה
המצפה היום. נכנסנו לכל הפרטים הקטנים.

גם דברים שהיו קודם, מתוך תודעת שירות גבוהה, היינו מאוד נגישים. יש מקרר שכולם אוהבים להשוויץ איתו, שהוא נגיש לחלוטין, בגלל שכל אדם יכול, גם אדם עם מוגבלות פיזית, יכול להגיע. יש למעלה את הקולה, וגם למטה. החלק העליון הוא תצוגתי, והחלק התחתון אפשר לקחת ממנו. זה עובד בכל המוצרים שלנו, גם חטיפים. יש השילוט, יש נקודה של סטפ היר, שמנו לב לפרטים הכי קטנים. עשינו הדרכות עובדים לכל ה-120 עובדים. השבוע היתה אוראל מהעמותה, ורק נכנסה, לא ידעו שהיא מנגישות ישראל, פתחו לה את הדלת ואמרו לה תדעי שכאן נגיש, כאן לא נגיש. מהשומר בכניסה ועד אחרון העובדים. כולם מודעים. עשינו עבודה ממש רצינית. כמו שאתם רואים, יש לנו כסאות ושולחנות. בכניסה יש סימון שזו דרך נגישה.

אדבר איתכם על הדילמה, מה שגרם לי
מפח נפש. בהמון השווצה, הפארק שלנו
נגיש – אם זה שפת סימנים, נגישות פיזית,
ליקוי מכל סוג. וממש יום לפני שקיבלנו את
האות מנגישות ישראל, עולה שיימינג
לפייסבוק. תמונה מזעזעת, קשה. זו
התמונה. אז אף על פי שגם בהצהרת
הנגישות שלנו וגם בפרסום בהסדרי
הנגישות באתר שלנו, רשום שיש לנו איזור
לא נגיש, שלא מצאנו לו פיתרון, שונית
בריכת ים סוף, שאי אפשר להנגיש שכל
החלק העליון הוא בטון ועליו 30 קוב מים,
אז אתה אומר אתה מנסה לעשות הכל,
ופתאום תמונה כזו קשה, זה אחד הדברים
הקשים ביותר שקרו לי. איזו כפיות טובה,
איזו אטימות, אתה בא ועושה, ומצד שני גם
עם זה צריך להתמודד, גם עם הנקודה הזו,
שראיתי שזה לטובת השיימינג ולא לטובתנו

ולא לטובת האדם שמרגיש שהוא חצי אדם
כי הוא נכה. מה שעשינו, פשוט שמנו שלט
לפני, נגיד שהוא לא ראה שהיה לו שילוט
שזו דרך לא נגישה. גם במקום עצמו שמנו
שלט שהתצוגה לא נגישה, וסימנו איפה יש
אותה תצוגה במקום אחר.

וזהו, הפחתנו את עוגמות הנפש של
האנשים. איך שהם מגיעים הם רואים גם
את הדבר הקטן הזה. אז יש סטדי קייס של
שני דברים – האחד, אי אפשר להיות לעולם
מחוסנים, תמיד יימצא האחד שיפיל אותך
על השערה הקטנה, ומצד שני צריך לעשות
המכסימום כדי לשרת את הקהל.
אם אין שאלות, שתדעו שהמצפה התת ימי
באמת נגיש.

אפרת: תודה רבה, חני.

פניתם אלי במהלך ההפסקה, ושאלתם על
המצגות והתמלול. נשלח בימים הקרובים
לכל מי שנרשם.
יש לכם שאלות?

שאלה: קורס ממוני בטיחות מתי יהיה?
תשובה: ב-8 בספטמבר, 6 מפגשים בצפון.
אנו מלמדים להיות רכז, מיועד לממוני
בטיחות ולא קורס של ממוני בטיחות. עדיין
לא ברור אם נייעד זאת לאנשים שלומדים
להיות רכזים. הוא מיועד לממוני בטיחות
ללמד את כל הנושא של רכז נגישות. עשינו
פיילוטים וקיבלנו משובים טובים. אתם
מוזמנים לפנות אלי ואפשר לראות כל
החומר באתר האינטרנט.
המון תודה שבאתם. בסוף יושבת תמי,
רכזת הנגישות של שוהם. תמי תודה רבה
על האירוח. תודה על כל החסויות שלנו,

מהלב, סדן, אותופן, מייקסנס תודה למרצים
שלקחו חלק בכנס. תודה לכל העובדים על
הכנס הזה בעמותה, יובל ונטע שהיו צמודים
על ליווי התוכן, מיכל שיק על ההיבטים
המשפטיים, אוראל על החסויות ומח'
הכשרה ולוגיסטיקה. נשמח לראותכם
בדצמבר בכנס הנגישות הבא. תודה רבה.