

הקדמה

הנגשת מידע מחויבת על פי תקנה 29 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).
כלומר לבקשתו של אדם עם מוגבלות יש לספק לו מסמך או מידע באופן נגיש.

זהו נושא מורכב, יחד עם זאת מאוד מהותי בקבלת שירות נגיש. לכן, בחרנו לפשט אותו כדי שתוכלו להטמיע אותו בקלות בשירות שלכם.

מקבל השירות יכול לבקש את צורת הגגשה ונותן השירות הוא זה שקובע מה הם אופני ההנגשה הקיימים בשירות שלו.

סוג ההנגשה חייב להיות מתאים למוגבלות של הלקוח. לדוגמא אם נותן השירות מציע ללקוח קובץ ברייל בלבד והלקוח לא יודע לקרוא ברייל – זו לא הנגשה אפקטיבית.

–סוגי מידע בכתב – חשבונות, פלאיירים, טפסים, חוברות ועוד

–סוגי מידע בע"פ – שיחות מכירה, שיחות יעוץ – שיחות משמעותיות מבחינת תוכן ומבחינת זמן הפגישה.

התאמת הנגישות תהיה בשפות בהם ניתן השירות לכלל הציבור.

שימו לב – התקנה מתייחסת למידע כתוב או בעל פה ולא לטפסים באתר האינטרנט.

הנגשה 1	גופן פשוט	מידע כתוב
הנגשה 2	פישוט לשוני	מידע בעל פה
הנגשה 3	קובץ קולי	מערכת עזר אישית לשמיעה
הנגשה 4	PDF נגיש	כתיבה ספונטנית
הנגשה 5	הקראה	תמלול
הנגשה 6	בריייל	תרגום לשפת הסימנים
		פישוט קולי
		תקשורת תומכת וחליפית

טיפים – איך עושים את זה?

בסוף צריך להטמיע בנהלי השירות מענה לבקשת ההנגשות השונות.

קודם כל לאפיין את כלל סוגי המידע הקיימים בשירות (מידע כתוב ומידע בעל פה).

אחר כך צריך להפיק קבצים חדשים כקובץ דפוס נגיש ו PDF-נגיש – מראש. אבל לא לפני שמגדירים מה מנגישים מראש ומה ממתין לבקשת לקוח.

קשר עם ספקים צריך להיעשות מראש – ספק לשירותי הנגשת מידע, ספקי תמלול, ספקי תרגום לשפת הסימנים וכו'. כך אם תתבקשו תוכלו לתאם את ההנגשה מהר ולא להגיע לרגע האחרון.

