

הנגשת מידע – מדריך להנגשת מסמכים ושירותים

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.

חשוב לדעת

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

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

סוגי מידע

- סוגי מידע בכתב: חשבונות, פלאיירים, טפסים, חוברות ועוד.
- סוגי מידע בעל פה: שיחות מכירה, שיחות ייעוץ – שיחות משמעותיות מבחינת תוכן ומבחינת זמן הפגישה.

התאמת הנגישות תהיה בשפות בהן ניתן השירות לכלל הציבור.

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

סוגי הנגשה למידע כתוב ובעל פה

הטבלה הבאה מפרטת את אופני ההנגשה האפשריים עבור מידע כתוב ומידע בעל פה:

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

טיפים – איך עושים את זה?

בסוף צריך להטמיע בנהלי השירות מענה לבקשת ההנגשות השונות. הנה הצעדים המומלצים:

1. לאפיין את כלל סוגי המידע הקיימים בשירות (מידע כתוב ומידע בעל פה).
2. להגדיר מה מנגישים מראש ומה ממתין לבקשת לקוח.
3. להפיק קבצים חדשים כקובץ דפוס נגיש ו-PDF נגיש מראש.
4. ליצור קשר מראש עם ספקים לשירותי הנגשת מידע, תמלול, תרגום לשפת הסימנים וכדומה. כך אם תתבקשו, תוכלו לתאם את ההנגשה מהר ולא להגיע לרגע האחרון.

[תיאור תמונה: איור של סמל נגישות – דמות על כיסא גלגלים עם רקע כחול, המייצג את הנושא של הנגשת שירותים לאנשים עם מוגבלות].