



מורשי נגישות: מאפיינים, אופי העבודה ופיתוח מקצועי

מריאלה יאבו ליטל ברלב

עריכת לשון: יונת הורן
תרגום לאנגלית (תקציר): דוד סימר
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

המחקר הוזמן על ידי משרד המשפטים ומומן בסיועו.

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | אדר א' תשפ"ד | פברואר 2024

רקע

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח-1998 ותיקון מספר 2 בו, הקרוי "פרק הנגישות", מסדירים באופן מפורט ומקיף את תחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות ומגדירים בעלי תפקידים שלא היו מוגדרים קודם לכן: מורשי נגישות מבנה תשתיות וסביבה (מתו"ס) ומורשי נגישות שירות. מורשי הנגישות מייצגים בתחום הנגישות, מיישמים אותו ומפקחים עליו הלכה למעשה, שכן הם הגורמים המוודאים את יישום החוק בקרב החייבים בנגישות. נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן: הנציבות) אחראית למימוש החוק ולקידום מקצועי של מורשי הנגישות בדרכים מגוונות. הנציבות פנתה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לערוך סקר ראשון מסוגו בקרב מורשי נגישות פעילים בישראל.

מטרות המחקר

1. לבחון את דרכי ההתנהלות של מורשי הנגישות ואת דרכי הפיתוח המקצועי שלהם – למשל הכשרה והשתלמויות, קשר עם הנציבות וקבלת מענה, התנהלות עם לקוחות וכדומה – כדי לזהות צרכים ומענים נדרשים
2. לבחון סוגיות ואתגרים הנלווים לתפקידם של מורשי הנגישות – למשל קשיים ליישם את הוראות החוק, התמודדות עם התנגדויות והיבטים רגולטוריים – כדי להכיר את צורכי השטח ולבחון אילו כלים נדרשים למורשי נגישות כדי לקדם את הנגישות וליישמה

שיטה

הופץ סקר מקוון למיליוני עצמי בקרב כלל מורשי הנגישות המוכרים לנציבות (1,025 מורשי נגישות, כ-500 מהם בעלי תעודת מקצוע הפעילים בתחום בשנתיים שלפני ביצוע הסקר). השיבו עליו 156 מורשי נגישות רלוונטיים (כ-30% היענות).

עיקר הממצאים

מומחיותם של מורשי הנגישות נחלקת לכמה סוגים בהתאם לתעודת ההסמכה שלהם: נגישות השירות (25%), נגישות מתו"ס (37%), 23% אדריכלים או מהנדסים ו-14% הנדסאים) וכן בעלי שתי התעודות (38%). כמחציתם עוסקים בתחום 5–10 שנים. רוב מורשי הנגישות עוסקים בתחום כעצמאים (79%) ו/או פועלים כדי לקדם את הנגישות מול לקוחות שונים (87%). כמחציתם מקדישים את כל זמנם או את רובו לנגישות, בעיקר מורשי נגישות שירות ומורשי נגישות עם שתי התעודות.

מורשי הנגישות נתקלים בקשיים בעבודתם השוטפת עקב מודעות ונכונות נמוכות להנשי (בפרט בעסקים קטנים) ועקב מורכבות היישום של דרישות תקנות הנגישות (בפרט בעסקים קטנים, בשירותי הבריאות וברשויות מקומיות). קושי עיקרי נוסף שהעלו מורשי הנגישות הוא הטענה של הלקוח או של הארגון שהם עובדים בו להיעדר תקציב כדי ליישם את דרישות החוק. מורשי הנגישות מתמודדים עם הקשיים האלה בעיקר בהסברה על החוק והתקנות, על חשיבות היישום של החוק עבור אנשים עם מוגבלות ועל מנגוני האכיפה הקיימים כלפי מי שלא עומד בדרישות החוק.

מורשי הנגישות נמצאים בקשר עם הנציבות בשני מישורים מרכזיים: הראשון הוא התעדכנות בהתפתחויות בתחום והשתלמויות מקצועיות, והשני הוא פניות של מורשי הנגישות לנציבות בנושאים שונים הקשורים לעבודתם השוטפת. רוב מורשי הנגישות מתעדכנים באופן שוטף בהתפתחות התחום בעיקר דרך מידע שהנציבות מפיצה במגוון דרכים, כגון אתר האינטרנט שלה, ימי עיון והשתלמויות מקצועיות. 62% ממורשי הנגישות היו שבעי רצון במידה רבה או במידה רבה מאוד מהשתלמויות הנציבות. אשר למישור השני, מהסקר עולה כי 74% ממורשי הנגישות היו בקשר עם הנציבות לפחות פעם אחת בשנתיים שלפני הסקר, ו-44% מהם היו בקשר עם הנציבות בין פעמיים לארבע פעמים. הנושאים המרכזיים שמורשי הנגישות מכנים לנציבות הם: שאילתות בדבר החוק או התקנות, בקשות פטור ופניות א-פורמליות. שביעות הרצון מהמענים השונים נעה בין 29% ל-46% בממוצע. מורשי הנגישות העידו שהיו מעוניינים לקבל מענה מהיר יותר מהנציבות לסוגיות שעולות בעבודתם השוטפת.

המלצות עיקריות

- **הסדרת מעמד ופיתוח מקצועי של מורשי הנגישות:** כדאי לשקול את העברת הסמכות להיבטים מקצועיים של מורשי הנגישות ממשרד העבודה לנציבות. הדבר יאפשר ייעול הטיפול בסוגיות כגון תוכן ההכשרה לתעודה למורשי הנגישות, הגברת האכיפה כלפי מורשי נגישות שלא מיישמים את דרישות החוק, הסדרת מעמדם של מורשי נגישות מתו"ס הנדסאים ועוד.
- **הצעת כלים לעבודה שוטפת של מורשי הנגישות:** מתן כלים להסברה על החוק ומשמעותו ללקוחות, מעקב אחר תקנות שנמצאו מורכבות במיוחד ליישום ומתן אפשרות לייעוץ בזק עם הנציבות במקרים האלה, ריכוז העמדות של הנציבות והידע המקצועי למורשי הנגישות ופרסומם במקום נוח, קיום ימי עיון והשתלמויות מקצועיות בדגש על עבודת מורשי הנגישות בשטח ויצירת קהילה מקצועית למורשי נגישות.
- **שיפור הקשר עם הנציבות:** במסגרת תהליך שינוי ארגוני שהנציבות מקדמת בכל הנוגע לטיפול בפניות, רצוי להתייחס להיבטים האלה – הגורמים המקצועיים שמעניקים את המענה למורשי הנגישות, ניתוב יעיל של הפניות לגורם הרלוונטי ביותר, קיצור זמני קבלת המענה מהנציבות, יצירת מסלולים מקוצרים לפניות חוזרות ועוד.
- **קידום צעדים ברמת המדיניות:** הגברת האכיפה על יישום הדרישות לתקנות הנגישות, הגברת האכיפה מצד רשויות מקומיות, העלאת המודעות של החייבים ביישום החוק ועוד.

דברי תודה

צוות המחקר מבקש להודות לנציגי הנציבות על שיתוף הפעולה ועל תרומתם הרבה בכל שלבי המחקר, החל מהשתתפות בכגישות ובראיונות למען הבנת נושא המחקר לעומק, עבור בסיוע מעשי באיסוף הנתונים, וכלה במתן הערות מועילות לדוח הסופי. כמו כן ברצוננו להודות למורשי הנגישות הרבים שהקדישו מזמנם היקר ותרמו מן הידע והניסיון שלהם. הראיונות שנערכו איתכם, תשובותיכם והערותיכם בסקר שיקפו את מידת המחויבות שלכם למקצוע וסייעו בהבנת הסוגיות החשובות ביותר ביישום דרישות הנגישות הלכה למעשה.

תוכן עניינים

1	1. רקע: מורשי נגישות בישראל
2	2. מטרת המחקר
3	3. מערך המחקר ושיטת המחקר
3	3.1 אוכלוסיית המחקר
3	3.2 שיטת המחקר ואיסוף נתונים
4	3.3 אתיקה
5	4. ממצאים
5	4.1 המאפיינים של מורשי הנגישות שהשתתפו במחקר
7	4.2 תהליך ההכשרה
9	4.3 עבודה שוטפת בתחום
18	4.4 תפיסות כלליות על נגישות
20	4.5 עדכון שוטף בתחום והשתלמויות
24	4.6 קשר עם הנציבות וקבלת מענה ממנה
29	5. סיכום
31	6. המלצות
35	עוד פרסומים של המכון בנושא
36	מקורות

רשימת לוחות

5	לוח 1: מאפייני מקצוע ומאפיינים סוציו-דמוגרפיים של משתתפי המחקר
10	לוח 2: תחומי נגישות שבהם עסקו המורשים, לפי סוג תעודה
11	לוח 3: התמחות מורשי הנגישות בתחומי נגישות, לפי סוג תעודה
15	לוח 4: קשיים של מורשי הנגישות בעת יישום תקנות הנגישות, לפי סוג תעודה
16	לוח 5: שיתופי פעולה בעבודה בקרב מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה
20	לוח 6: דרכים של מורשי הנגישות להתעדכן בשינויים ובחידושים בתחום עיסוקם, לפי סוג תעודה
23	לוח 7: נושאים ותחומים שבהם היו רוצים מורשי הנגישות לקבל השתלמויות נוספות, לפי סוג תעודה
28	לוח 8: דרכים לשיפור העבודה של מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה

רשימת תרשימים

- 7 תרשים 1: שנות ותק בתחום בקרב מורשי נגישות מתו"ס ומורשי נגישת שירות
- 8 תרשים 2: המידה שבה ההכשרה הכינה לתפקיד לפי מורשי נגישות מתו"ס ומורשי נגישות שירות
- 9 תרשים 3: חלוקת מורשי נגישות לפי סוג התעודה
- 9 תרשים 4: צורת ההעסקה של המורשים, לפי סוג תעודה
- 12 תרשים 5: אופן קידום הנגישות בקרב מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה
- 12 תרשים 6: חלק הזמן המוקדש לנגישות מהעבודה השוטפת של מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה
- 13 תרשים 7: קושי של לקוחות מענפים וממגזרים שונים ליישם את דרישות הנגישות עקב מודעות ונכונות נמוכות, לפי מורשי נגישות שעובדים מול לקוחות
- 14 תרשים 8: קושי של לקוחות מענפים וממגזרים שונים ליישם את דרישות הנגישות עקב מורכבות היישום, לפי מורשי נגישות שעובדים מול לקוחות
- 16 תרשים 9: דרכי התמודדות של כלל מורשי הנגישות עם קשיים מול לקוחות
- 17 תרשים 10: שיקולים עיקריים של כלל מורשי הנגישות בעת כתיבת הצעת מחיר ללקוח
- 18 תרשים 11: האם חל שינוי במצב יישום הנגישות בישראל בשנים האחרונות? לפי סוג תעודה
- 19 תרשים 12: גורמים המקדמים את יישום הנגישות לפי כלל מורשי הנגישות
- 19 תרשים 13: גורמים המעכבים את יישום הנגישות לפי כלל מורשי הנגישות
- 21 תרשים 14: מידת שביעות הרצון של מורשי הנגישות מהשתלמויות מטעם הנציבות, לפי סוג תעודה
- 22 תרשים 15: רכיבים בהשתלמויות מטעם הנציבות שמורשי נגישות היו מרוצים מהם במידה בינונית ומעלה
- 22 תרשים 16: רכיבים בהשתלמויות מטעם הנציבות שמורשי הנגישות שהיו מרוצים מהם במידה בינונית ומטה
- 23 תרשים 17: מקומות השתלמות מטעם גורמים שאינם הנציבות ושהשתתפו בהם מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה
- 24 תרשים 18: פורמט רצוי בקרב מורשי הנגישות לקיום השתלמויות בעתיד מטעם הנציבות, לפי סוג תעודה
- 25 תרשים 19: מספר הפניות של מורשי הנגישות לנציבות בשנתיים שלפני הסקר, לפי סוג תעודה
- 26 תרשים 20: שביעות הרצון של מורשי הנגישות במידה רבה או רבה מאוד ממענים מהנציבות, לפי סוג תעודה
- 26 תרשים 21: סיבות לשביעות רצון ממענים מטעם הנציבות בקרב כלל מורשי הנגישות
- 27 תרשים 22: סיבות לאי-שביעות רצון ממענים מטעם הנציבות בקרב כלל מורשי הנגישות

1. רקע: מורשי נגישות בישראל

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח-1998 (להלן: החוק) ותיקון מספר 2 בו משנת 2005, הקרוי "פרק הנגישות", מסדירים לראשונה באופן מפורט ומקיף את תחום הנגישות לאנשים עם מוגבלות במדינת ישראל. בחוק מוגדר מהי נגישות ומפורטים היבטים רבים ליישומה, כגון לוחות זמנים, החלה הדרגתית שלה, ומנגנוני אכיפה מגוונים. נוסף על כך מוגדרים בחוק זה תפקידים ובעלי מקצוע שלא הוגדרו קודם לכן – מורשי נגישות מבנה תשתיות וסביבה (מתו"ס) ומורשי נגישות שירות. מורשי הנגישות אחראים בין היתר לסייע באפיון דרישות הנגישות, בתכנון שלהן ובבקרה על יישומן, החל ממתן ייעוץ נקודתי וכלה בהובלת תהליכי שינוי ארגוני נרחבים. כמו כן מורשי הנגישות מוסמכים, כל אחד בתחומו, לספק אישורים וחוות דעת הנדרשים לבנייה ולמתן שירות בהתאם לתקנות הנגישות, למשל בעת מתן רישיון עסק או חידושו וקביעת פטורים פרטניים מדרישות החוק והתקנות (אורן ודגן 2007; זימנבודה, 2022; פלדמן 2007).¹

לפני חקיקה זו היו אנשי מקצוע מעטים שקידמו את תחום הנגישות וייעצו בו באופנים שונים, וכיום הם מכונים לעיתים "דור המדבר". אולם עם כניסת פרק הנגישות לתוקף מספרם של מורשי הנגישות הולך וגדל משנה לשנה, והמקצוע עובר תהליך של מיסוד. משרד העבודה הוא הגורם האחראי להסדרת המקצוע ולמסלול ההכשרה בו במוסדות האקדמיים (כולל קביעת תנאי סף ובחינות מעבר). בתוך כך חלה עליו האחריות לתחומים האלה: מתן הרשאות מקצועיות, קביעת סמכויות מקצועיות בין מורשי הנגישות השונים, רישום בפנקסים מקצועיים ציבוריים, אכיפה על יישום המקצוע כראוי ועוד. מלבד משרד העבודה יש גורמים נוספים שתורמים להתמקצעות של מורשי הנגישות, הן גורמים רשמיים כמו הנציבות לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים (להלן: הנציבות), הן גורמים בחברה האזרחית – כמו העמותות שק"ל ונגישות ישראל. עם זאת, מיסוד זה עדיין נמצא בשלבי הראשונים, והמקצוע ממשיך להתפתח ולגבש את בסיסי הידע, כללי האתיקה, תחומי התמחויות ועוד מאפיינים (רמות, 2022; Dorfman & Yabo, 2020).

כאמור בפרק הנגישות הוגדרו שני סוגים של מורשי נגישות: **מורשי נגישות מתו"ס** – הרשאים לעבור את ההכשרה לכך הם בעלי תואר באדריכלות, הנדסה או הנדסאות בתחום התכנון והבנייה והם עוסקים בהיבטים מבניים של הנגישות; **מורשי נגישות שירות** – ההכשרה שלהם פתוחה למגוון רחב של מקצועות מלבד המקצועות של מורשי נגישות מתו"ס (חינוך, מקצועות הבריאות, עבודה סוציאלית ועוד), והם עוסקים בקידום הנגישות בהקשרים שאינם מבניים, כגון הטמעת נהלים, אביזרי עזר, שילוט, הדרכת עובדים, אתרי אינטרנט וריהוט. שתי ההכשרות לסוגי הנגישות האלה מתקיימות ביחידות ללימודי חוץ במוסדות מסוימים להשכלה גבוהה במשך כשנה. בסופן מקבלים הרשאה לעסוק בתחום מטעם משרד העבודה. חשוב לציין כי לאחר ההכשרה מורשי נגישות רבים מתמחים במהלך עבודתם השוטפת בתחומים ספציפיים מכלל התחומים בתקנות הנגישות (אורן ודגן, 2007; זימנבודה, 2022; רמות, 2022).

¹ אתר משרד העבודה - <https://www.gov.il/he/departments/topics/accessibility-spec/govil-landing-page>

הנציבות היא הגוף הממונה על קידום מטרות החוק, ובין היתר היא בגדר סמכות מקצועית למורשי הנגישות ומסייעת להם בייעוץ, בליווי ובהדרכה.² לפיכך בשנים האחרונות הנציבות פועלת לקדם מקצועית את מורשי הנגישות במגוון דרכים: שיתוף עם משרד העבודה בפיתוח תוכניות ההכשרה; קיום מפגשים עם מורשי הנגישות בנושאים שונים; מתן מענה לפניות ולשאילתות של מורשי הנגישות ועוד (זימנבודה, 2022).

מורשי נגישות, אם כך, ממלאים תפקיד חשוב ביותר בתחום הנגישות: הם מייעצים בתחום זה, מיישמים אותו ומפקחים עליו הלכה למעשה, שכן הם הגורמים המוודאים את יישום החוק בקרב החייבים בנגישות. הנציבות, במסגרת סמכותה כלפי מורשי הנגישות, פנתה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לערוך סקר ראשון מסוגו בישראל בקרב מורשי נגישות פעילים וללמוד באמצעותו על מילוי תפקידם, לשמוע דרכם על אתגרים הכרוכים ביישום החוק בשטח וכן על הדרכים שבהן יכולה הנציבות לסייע למורשים למלא את תפקידם היטב.

2. מטרות המחקר

1. לבחון את דרכי ההתנהלות של מורשי הנגישות ואת דרכי הפיתוח המקצועי שלהם – למשל הכשרה והשתלמויות, קשר עם הנציבות וקבלת מענה, התנהלות עם לקוחות וכדומה – כדי לזהות צרכים ומענים נדרשים
2. לבחון סוגיות ואתגרים הנלווים לתפקידם של מורשי הנגישות – למשל קשיים ליישם את הוראות החוק, התמודדות עם התנגדויות והיבטים רגולטוריים – כדי להכיר את צורכי השטח ולבחון אילו כלים נדרשים למורשי נגישות כדי לקדם את הנגישות וליישמה

² אתר האינטרנט של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – https://www.gov.il/he/departments/about/about_the_commission

3. מערך המחקר ושיטת המחקר

3.1 אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר התמקדה במורשי נגישות בעלי תעודת מקצוע שהיו פעילים בתחום בשנתיים שלפני ביצוע המחקר. כדי לזהות את האנשים המתאימים נערכו שלבי סינון. בשלב הראשון הופצו קישור לשאלון והבהרה כי רק מורשי נגישות בעלי תעודת הסמכה העוסקים באופן פעיל בתחום בשנתיים האחרונות יכולים להשתתף במחקר. בשלב השני, לאחר פתיחת הקישור לשאלון, נשאלו המשיבים אם הם עומדים בקריטריונים שצינו קודם לכן. כך נופו אלו שעוסקים בנגישות אך לא עברו הכשרה למורשי נגישות מתו"ס או למורשי נגישות שירות וכן אלו שעברו את ההכשרה אך לא היו פעילים בתחום זה בשנתיים האחרונות. בסך הכול השתתפו במחקר 156 מורשי נגישות שהשיבו לשאלון וענו לקריטריונים אלו. יש ביניהם מורשי נגישות מתו"ס, מורשי נגישות שירות או מורשי נגישות משני הסוגים האלה אשר עסקו בתחום בשנתיים שקדמו למחקר הן כעצמאיים הן כשכירים בתוך ארגון. יש לציין כי על הסקר השיבו גם חמישה מורשי נגישות אשר ציינו שלא היו פעילים בתחום בשנתיים האחרונות. הם נשאלו שאלות מעטות על הסיבות לאי פעילותם אך לא השתתפו בסקר המלא.

3.2 שיטת המחקר ואיסוף נתונים

כדי להשיג את מטרות המחקר נערך סקר בקרב מורשי נגישות. לשם בניית השאלון לסקר ערכו חברי צוות המחקר שמונה ראיונות עם מורשי נגישות העוסקים בתחום בהקשרים שונים ועם נציגים מהנציבות במהלך חודש ינואר 2023. הראיונות האלה סייעו לצוות המחקר לחדד את הבנתו בתחום הנחקר ובנושאים המרכזיים של שאלון הסקר.

לאחר שנערכו הראיונות, ובשיתוף פעולה עם נציגי הנציבות, נבנה סקר מקוון למילוי עצמי באמצעות תוכנת Microsoft Forms, ונכללו בו שאלות בנושאים האלה: שאלות סינון; הכשרת מורשי הנגישות; תחומי עיסוק והתמחויות; עבודה שוטפת עבור מורשי נגישות המקדמים נגישות מול לקוחות; עבודה שוטפת עבור מורשי נגישות המקדמים נגישות בארגון שהם עובדים בו; עדכון והשתלמויות בתחום הנגישות; תפיסות על קידום הנגישות בישראל; קשר עם הנציבות; ושאלות דמוגרפיות.

בסוף מאי 2023 הפיץ צוות המחקר את הסקר בקרב 1,025 מורשי נגישות באמצעות דוא"ל, וזאת בהתאם לרשימת תפוצה שהנפיקו בנציבות. לאחר מכן, בחודש יוני 2023, נשלחו שתי תזכורות נוספות למי שטרם מילא את השאלון. כמו כן נשלחו מהנציבות הודעות בקבוצות ווטסאפ רלוונטיות – לקבוצות בניהול הנציבות ולקבוצה מקצועית של מורשי נגישות – בשני מועדים ביוני 2023, ובהן הזמנה למלא את הסקר המקוון. איסוף הנתונים הסתיים באמצע יולי 2023.

בסופו של דבר השיבו על הסקר 163 מורשי נגישות. 156 מהם מורשים רלוונטיים למחקר. 2 השיבו שאינם מעוניינים לענות על הסקר ו-5 השיבו שאינם פעילים בתחום בשנתיים האחרונות. יש לציין כי ההערכה של אנשי המקצוע בנציבות היא שהאוכלוסייה המתאימה למחקר, כלומר מספר מורשי הנגישות המוסמכים שהיו פעילים בשנתיים שלפני המחקר עמד בשנת 2023 על כ-500.

על כן שיעור ההיענות של האוכלוסייה המתאימה למחקר גבוה יחסית ועומד על יותר מ-30%. לנוכח שיעור ההיענות הגבוה הזה ובשל העובדה שניתוח הנתונים בוצע ברוב המקרים בחלוקה לתתי קבוצות לפי סוגי מורשי הנגישות, צוינו בדוח הבדלים של יותר מ-12 נקודות האחוז בין תתי הקבוצות גם כאשר לא היו מובהקים.

נתוני הסקר נותחו ניתוח כמותי בתוכנת SPSS 28 ובוצעו ניתוחי סטטיסטיקה תיאורית לצורך אפיון מורשי הנגישות. כמו כן כדי לבחון הבדלים בין הסוגים השונים של מורשי הנגישות ובין מורשי נגישות בעלי וותק שונה נערכו מבחני χ^2 לבדיקת אי-תלות.

3.3 אתיקה

מחקר זה קיבל אישור מוועדת האתיקה של מכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל. בנוסח הודעת הדוא"ל שנשלחה למורשי הנגישות וכן בפתח הסקר המקוון לצורך המחקר הוסבר להם כי הסקר אנונימי וכי הם אינם מחויבים לענות על כל השאלות. התשובות של משתתפי המחקר נשמרו בתיקייה מאובטחת שרק לצוות המחקר יש גישה אליה. כמו כן הן הופרדו מכתובות הדוא"ל של משתתפי המחקר כדי להבטיח שלא יתאפשר לזהות אותם.

4. ממצאים

4.1 המאפיינים של מורשי הנגישות שהשתתפו במחקר

מורשי הנגישות הפעילים שהשיבו לסקר היו בעלי תעודות הסמכה מכל הסוגים: נגישות השירות (25%), נגישות מתו"ס (37%), 23% אדריכלים או מהנדסים ו-14% הנדסאים) וכן בעלי שתי התעודות (38%). 47% ממשתתפי המחקר הם מורשי נגישות מתו"ס אדריכלים או מהנדסים ו-27% מהם הנדסאים. שיעור מורשי הנגישות מתו"ס שהם הנדסאים עומד על 36% מסך כל מורשי הנגישות מתו"ס.

בקרב מורשי הנגישות שהשיבו לסקר יש יותר נשים (58% לעומת 41% גברים ו-1% אחר), ו-53% ממורשי הנגישות גרים באזור המרכז. הגיל הממוצע שלהם הוא 54 (הגיל המינימלי – 33, והגיל המקסימלי – 77). 23% ממורשי הנגישות הם אנשים עם מוגבלות. ניכר כי יש מעט מורשי נגישות בקבוצות האוכלוסייה האלה: ערבים (8%), חרדים (6%) ודרוזים (1%). פירוט המאפיינים של מורשי הנגישות נמצא בלוח 1.

לוח 1: מאפייני מקצוע ומאפיינים סוציו-דמוגרפיים של משתתפי המחקר (באחוזים) ^

מאפייני המקצוע	
סוג תעודת הסמכה	
מאפייני המקצוע	%
סך הכול (N)	153
מורשי נגישות מתו"ס אדריכל או מהנדס רשוי	23
מורשי נגישות מתו"ס הנדסאי	14
מורשי נגישות שירות	25
מורשי נגישות מתו"ס אדריכל או מהנדס רשוי ומורשה שירות	25
מורשי נגישות מתו"ס הנדסאי ומורשה שירות	13
מאפיינים סוציו-דמוגרפיים	
מגדר	
סך הכול (N)	149
גברים	41
נשים	58
אחר	1

מאפייני המקצוע	%
אזור מגורים	
סך הכול (N)	149
מרכז	53
צפון	27
ירושלים והסביבה	13
דרום	7
קבוצת גיל	
סך הכול (N)	148
49-33	37
65-50	44
+66	19
קבוצת אוכלוסייה	
סך הכול (N)	143
יהודי	91
ערבי	8
דרוזי	1
רמת דתיות^{^^}	
סך הכול (N)	126
חילוני	73
מסורתי	12
דתי	9
חרדי	6
מוגבלות	
סך הכול (N)	143
ללא מוגבלות	77
עם מוגבלות	23

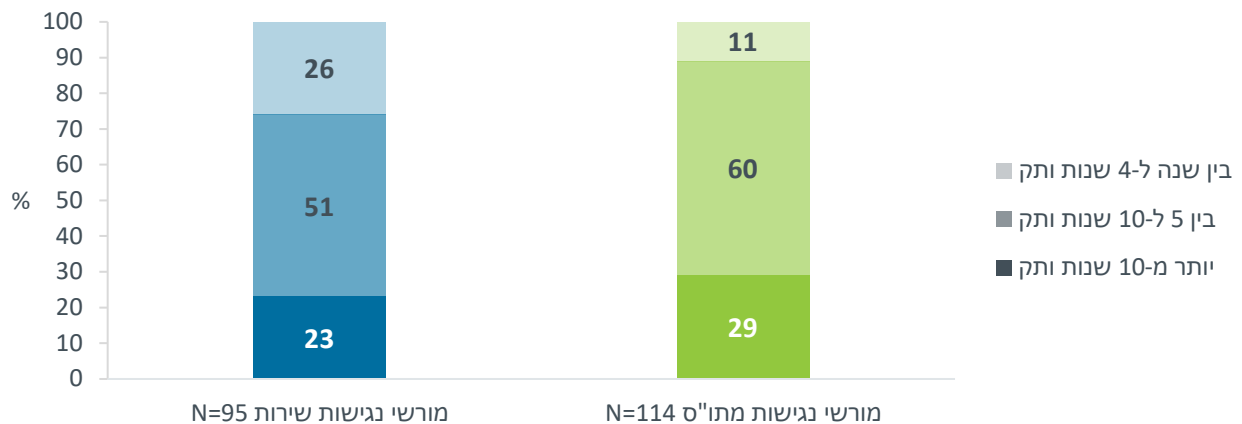
^{^^}מטעמי אתיקה משתתפי המחקר לא היו חייבים לענות על כל השאלות. לפיכך מספר המשיבים בטבלה משתנה מעט בין הסעיפים.
^{^^}בקרב יהודים בלבד.

4.2 תהליך ההכשרה

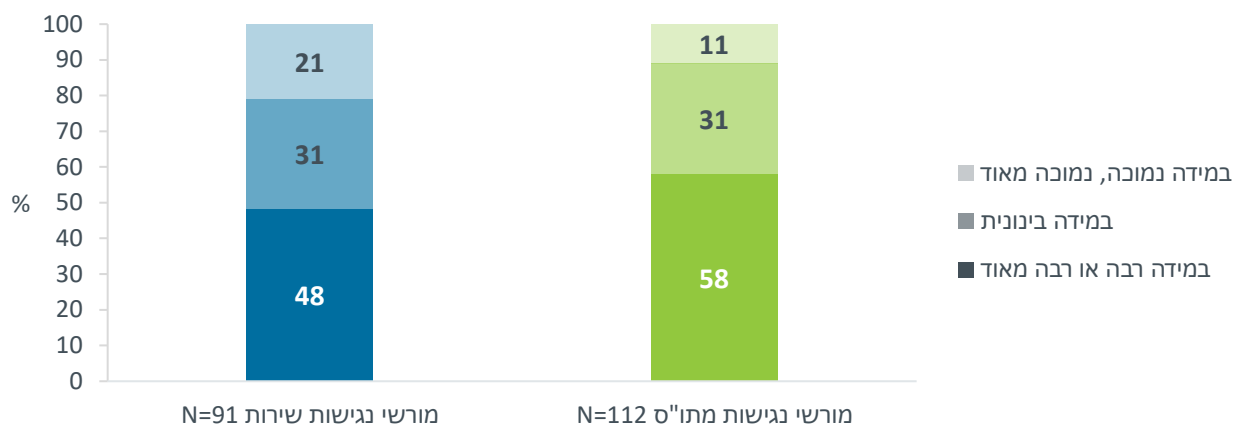
מורשי הנגישות נדרשים לעבור קורס ביחידה ללימודי חוץ באחד מהמוסדות להשכלה גבוהה המקנים הכשרה למורשי נגישות מתו"ס או למורשי נגישות שירות, והגוף האחראי להכשרות אלו הוא משרד העבודה. רוב מורשי **נגישות מתו"ס** עברו את ההכשרה שלהם באוניברסיטת אריאל (56%) או במרכז האקדמי ויצ"ו (24%). הוותק של מורשי נגישות מתו"ס שהשיבו לסקר נע בין שנה ל-20 שנה והוא בממוצע 9 שנים. רובם (60%) עוסקים בתחום 5–10 שנים (**תרשים 1**). יש לציין של-8% ממורשי הנגישות מתו"ס יש ותק רב: הם החלו לעסוק בתחום עוד לפני מיסוד תהליך ההכשרה, קיבלו את תעודת ההסמכה מוועדה מכוח הוראות מעבר בחוק ומכונים "דור המדבר". 58% ממורשי נגישות מתו"ס השיבו שההכשרה הכינה אותם לעבודה בתחום במידה רבה או רבה מאוד, ו-31% ענו שבמידה בינונית (**תרשים 2**).

רוב מורשי **נגישות שירות** עברו את ההכשרה שלהם באוניברסיטת תל אביב (53%) או באוניברסיטת אריאל (25%). הוותק שלהם כמורשי שירות עומד על 1–20 שנה והוא בממוצע 8 שנים. 10% ממורשי נגישות השירות הם "דור המדבר". כמחצית ממורשי נגישות שירות עוסקים בתחום 5–10 שנים. 48% השיבו שההכשרה הכינה אותם לעבודה בתחום במידה רבה או רבה מאוד, ו-31% ענו שבמידה בינונית. לפיכך מורשי נגישות שירות העידו פחות ממורשי מתו"ס שההכשרה הכינה אותם לעבודה בתחום (48% לעומת 58% בהתאמה) (**תרשימים 1 ו-2**).

תרשים 1: שנות ותק בתחום בקרב מורשי נגישות מתו"ס ומורשי נגישות שירות (באחוזים)



תרשים 2: המידה שבה ההכשרה הכינה לתפקיד לפי מורשי נגישות מתו"ס ומורשי נגישות שירות (באחוזים)



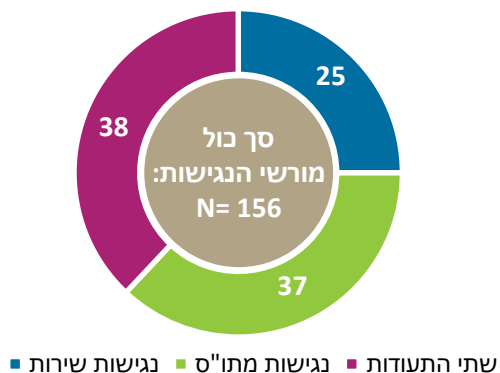
נמצא הבדל ניכר בין מורשי נגישות מתו"ס חדשים (שהוותק שלהם 1-4 שנים) ובין מורשי נגישות מתו"ס ותיקים מהם בנוגע למידה שבה ההכשרה הכינה אותם לתפקיד. מורשי נגישות מתו"ס חדשים דיווחו שהרגישו שההכשרה הכינה אותם לתפקיד יותר ממורשי נגישות ותיקים מהם (85% ממורשי הנגישות החדשים דיווחו על הכנה רבה או רבה מאוד לעומת 51% ממורשי הנגישות שהוותק שלהם 5-10 שנים ו-62% מאלו שהוותק שלהם יותר מ-10 שנים). בקרב מורשי נגישות שירות עלה כי החדשים והוותיקים ביותר מביניהם טענו שההכשרה הכינה אותם במידה רבה או רבה מאוד לתפקיד (56% בכל קבוצת ותק), ואילו בקרב אלו שהוותק שלהם בינוני, 5-10 שנים, שיעור אלו שטענו כך היה נמוך יותר (42%). מידת ההכנה לתפקיד שמורשי הנגישות עוברים לקראת כניסתם לתפקיד עלתה גם בשאלה פתוחה שבה התבקשו משתתפי הסקר להעלות כל הערה או סוגיה נוספת שברצונם לציין. כך כתב בעניין זה מורשה נגישות שגם מלמד בהכשרות אלו:

כמות החומר לא מאפשרת העברה מסודרת וברורה של רעיון ההנגשה והתוצאה היא מורשים שמצליחים לעבור את המבחן אבל לא יודעים ליישם כלום ממה שלמדו.”



בהמשך הדוח תוצג ברוב הנושאים השוואה בין שלוש קבוצות של מורשי נגישות: 37% מורשי נגישות מתו"ס (אדריכלים או מהנדסים ושאינם אדריכלים או מהנדסים), 25% מורשי נגישות השירות ו-38% מורשי נגישות שיש להם שני הסוגים של ההסמכות (להלן: מורשים עם שתי התעודות) (תרשים 3).

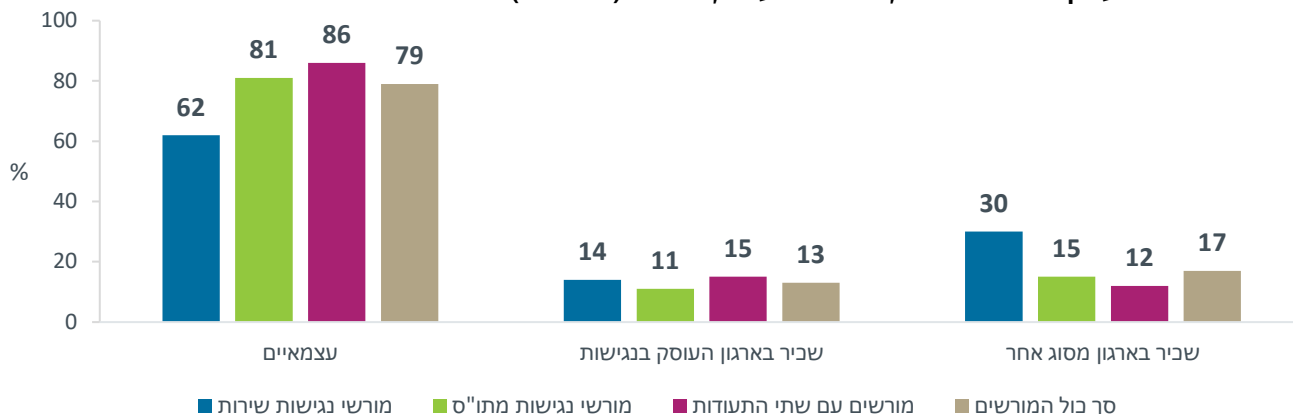
תרשים 3: חלוקת מורשי נגישות לפי סוג התעודה, N=156 (באחוזים)



4.3 עבודה שוטפת בתחום

רוב מורשי הנגישות עובדים בתחום כעצמאים (79%). חלקם עובדים כשכירים בארגונים שעוסקים בנגישות, למשל משרד אדריכלות וארגון מיעוץ בנושא נגישות (13%), וחלקם עובדים כשכירים בארגונים אחרים – למשל רשויות מקומיות, מוסדות חינוך או בריאות (17%). 9% ממורשי הנגישות עובדים בתחום ביותר מדרך אחת. בהשוואה בין סוגי המורשים, נמצא כי מורשי נגישות השירות עובדים בארגונים שלא עוסקים בנגישות יותר משאר סוגי המורשים (30% לעומת 15% מורשי נגישות מתו"ס ו-12% לעומת מורשי נגישות עם שתי התעודות) (תרשים 4).

תרשים 4: צורת ההעסקה של המורשים, לפי סוג תעודה, N=149 (באחוזים)



אפשר יהיה לבחור יותר מתשובה אחת.

מורשי הנגישות עוסקים במגוון רחב של נושאים. מורשי נגישות שירות עוסקים בעיקר בהדרכות, נהלים וליווי ארגונים בתהליכי הנגשה (82%), בשילוט (63%) וברישוי עסקים (53%). מורשי נגישות מתו"ס ומורשי נגישות עם שתי התעודות עוסקים בהיתרי בנייה (80% ו-97% בהתאמה), במבנים קיימים (75% ו-92% בהתאמה) וברישוי עסקים (52% ו-78% בהתאמה) (לוח 2).

לוח 2: תחומי נגישות שבהם עסקו המורשים, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=38	מורשי נגישות מתו"ס N=56	מורשים עם שתי התעודות N=59	סך מורשי הנגישות N=153
מבנים קיימים	50	75	92	75
היתרי בנייה	18	80	97	71
רישוי עסקים	53	52	78	62
שטחים פתוחים	29	50	75	54
מערכת החינוך/השכלה גבוהה	42	39	51	44
שילוט	63	14	44	38
הדרכות/נהלים/ליווי ארגונים בתהליכי הנגשה	82	7	32	35
תחבורה ציבורית	26	32	42	35
שירותי בריאות	32	23	48	35
אירועים	45	13	36	29
פטורים	11	27	44	29
מקום עבודה	32	12	20	20
חוות דעת לבית משפט	21	9	27	19
אינטרנט	26	0	7	9

^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

לנוכח מגוון התחומים שאפשר לעסוק בהם במסגרת קידום הדרישות של תקנות הנגישות, מורשי הנגישות מתמחים לרוב בכמה תחומים ספציפיים. בקרב מורשי נגישות שירות תחומי ההתמחות העיקריים הם: הדרכות, נהלים וליווי ארגונים בתהליכי הנגשה (53%), נגישות במערכת החינוך ובמוסדות להשכלה גבוהה (כולל הנגשה פרטנית) (29%) וכן באירועים, בשירותי בריאות, במבנים קיימים ובהנגשה פרטנית במקום העבודה (27% בכל אחד מן התחומים שצוינו לעיל). תחומי ההתמחות של מורשי נגישות מתו"ס הם: היתרי בנייה (71%), מבנים קיימים (60%), שטחים פתוחים (44%) ורישוי עסקים (35%). מורשי נגישות עם שתי התעודות מתמחים באותם תחומי התמחות של מורשי נגישות מתו"ס (78%, 62%, 48% ו-50% בהתאמה) (לוח 3).

לוח 3: התמחות מורשי הנגישות בתחומי נגישות, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=34	מורשי נגישות מתו"ס N=52	מורשים עם שתי התעודות N=58	סך מורשי הנגישות N=144
היתרי בנייה	9	71	78	59
מבנים קיימים	27	60	62	52
שטחים פתוחים	15	44	48	39
רישוי עסקים	24	35	50	38
אירועים	27	2	14	29
מערכת החינוך/מוסדות להשכלה גבוהה	29	25	29	28
שירותי בריאות	27	19	33	27
הדרכות/נהלים/ליווי ארגונים בתהליכי הנגשה	53	2	16	19
תחבורה ציבורית	18	14	22	18
שילוט	18	4	14	11
מקום עבודה	27	6	7	11
חוות דעת לבית משפט	15	2	12	9
פטורים	9	2	10	7
אינטרנט	15	0	2	4

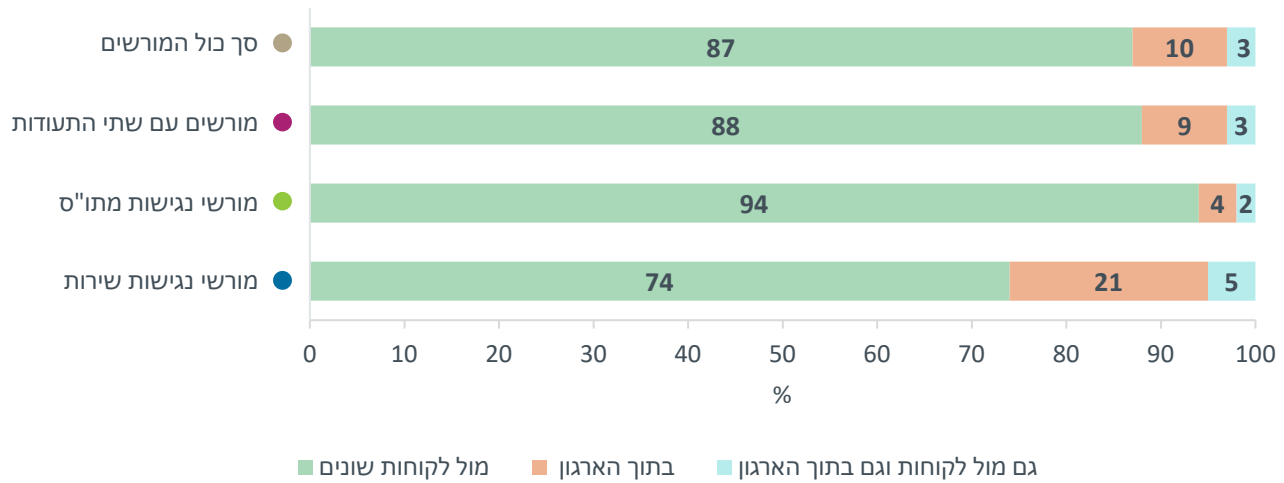
^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

יש לציין כי ההתמחות בנגישות באינטרנט היא הנמוכה ביותר (4% מקרב סך מורשי הנגישות, 15% ממורשי נגישות שירות). סוגיה זו עלתה גם מדבריהם של מורשי הנגישות בשאלות פתוחות, וכך כתבה אחת מהם:

”נושא הנגשת אתרי אינטרנט ואפליקציות לא מפותח דיו ויש בכל הארץ מספר מועט (כחות מ-10 לדעתי) שיוודעים באמת להבין ולתת עצות ופתרונות טכנולוגיים“.

רוב מורשי הנגישות מקדמים בעבודתם את הנגישות **מול לקוחות שונים** כעצמאים או במסגרת עבודה בארגון העוסק בנגישות, למשל מול לקוחות של משרד אדריכלים שבו הם מועסקים (87%), בכרט מורשי נגישות מתו"ס (94%). חלק קטן ממורשי הנגישות מקדמים בעבודתם את הנגישות **בתוך הארגון** שבו הם מועסקים כשכירים בתור רכזים או ממונים על נגישות (10%). מבין אלו הנציגות של מורשי נגישות שירות גבוהה יותר מהנציגות של מורשי נגישות אחרים (21%). מורשי נגישות מעטים מקדמים נגישות גם מול לקוחות שונים וגם בתוך הארגון שבו הם עובדים (3%) (**תרשים 5**).

תרשים 5: אופן קידום הנגישות בקרב מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה, N=153 (באחוזים)

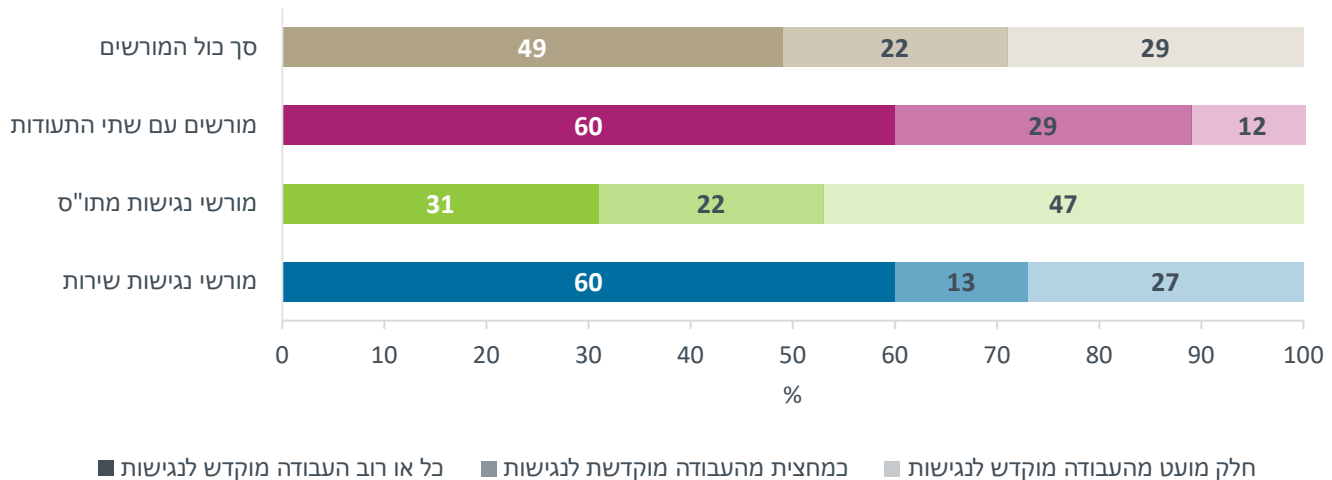


בשני תתי הפרקים להלן יוצג מידע על העבודה השוטפת של מורשי נגישות העובדים בשני האופנים שצוינו לעיל.

4.3.1 עבודה שוטפת בקרב מורשי נגישות העובדים מול לקוחות שונים

49% ממורשי הנגישות המקדמים בעבודתם נגישות מול לקוחות שונים מקדישים את כל זמן העבודה שלהם או את רובו לנגישות, בייחוד מורשי נגישות שירות ומורשי נגישות עם שתי התעודות (60% מהם בכל קבוצה). חלק אחר של מורשי הנגישות מקדישים לכך חלק מועט מהעבודה שלהם (29%), בפרט מורשי נגישות מתו"ס (47%) (תרשים 6).

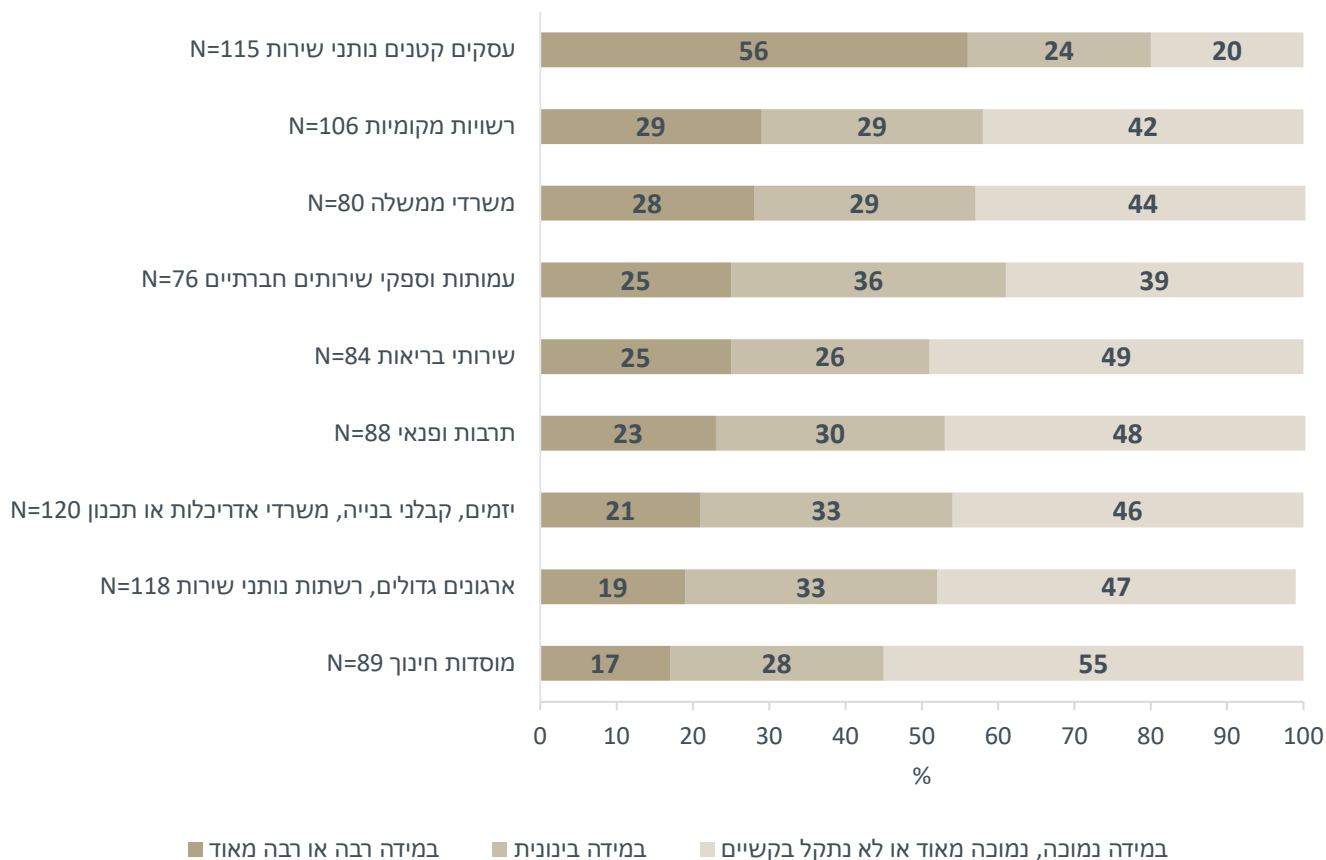
תרשים 6: חלק הזמן המוקדש לנגישות מהעבודה השוטפת של מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה, N=133 (באחוזים)**



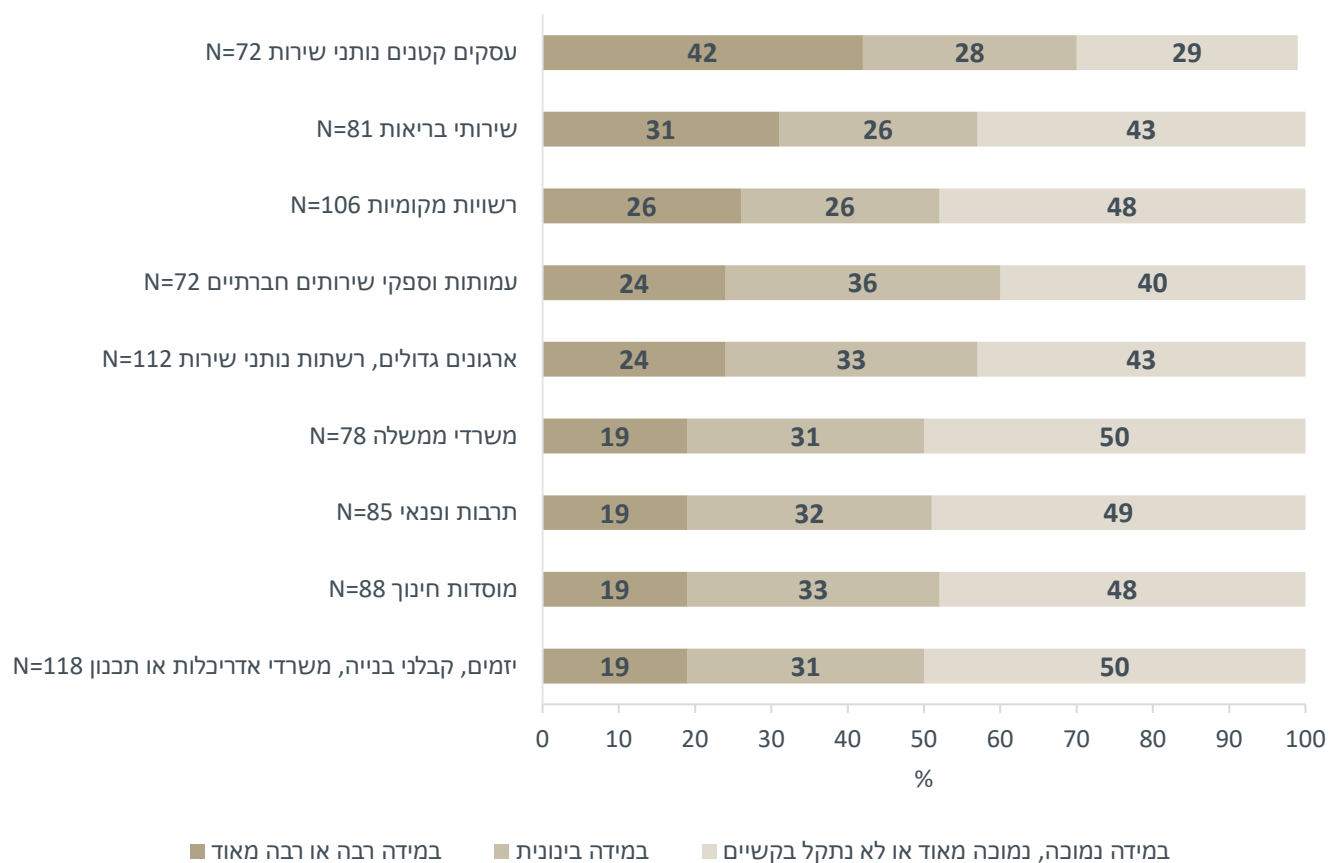
p<0.01 **

מורשי הנגישות העובדים עם לקוחות נשאלו בסקר באיזו מידה הם נתקלו בקשיים ליישם את דרישות הנגישות בקרב לקוחות מענפים או ממגזרים שונים בשל מודעות ונכונות נמוכות להגיש בקרב הלקוחות ובשל המורכבות הכרוכה ביישום תקנות הנגישות אצל הלקוחות. מן התשובות עולה כי הקשיים עקב מודעות ונכונות נמוכות להגיש נמצאו במידה רבה או רבה מאוד בעסקים קטנים נותני שירות (56%) משמעותית יותר מאשר בשאר הענפים (הפרש של 27% ויותר). קשיים עקב המורכבות ביישום התקנות נמצאו בעיקר בעסקים קטנים (42%) ובשירותי הבריאות (31%). יש לציין שמטבע הדברים בתוך הענפים והמגזרים יש שונות בנוגע לרמת המודעות ולמידת הנכונות להנגשה ולמורכבות הכרוכה ביישום תקנות הנגישות, כפי שחלק ממורשי הנגישות העירו בשאלה זו. כך למשל הם ציינו הבדלים בין רשויות מקומיות או בין ארגונים גדולים. אף על פי כן מטרת השאלות האלה היא לקבל תמונת מצב כללית באשר לענפים ולמגזרים שהמורשים נתקלים בהם בקשיים רבים יותר, ולא לזהות גופים ספציפיים שיש בהם קשיי הנגשה (תרשימים 7 ו-8).

תרשים 7: קושי של לקוחות מענפים ומגזרים שונים ליישם את דרישות הנגישות עקב מודעות ונכונות נמוכות, לפי מורשי נגישות שעובדים מול לקוחות (באחוזים)



תרשים 8: קושי של לקוחות מענפים וממגזרים שונים ליישם את דרישות הנגישות עקב מורכבות היישום, לפי מורשי נגישות שעובדים מול לקוחות (באחוזים)



94% מכלל מורשי הנגישות שהשתתפו בסקר דיווחו כי הם נתקלים בקשיים בעת יישום תקנות הנגישות. הקושי המרכזי שנתקלו בו כל מורשי הנגישות בעת קידום היישום של תקנות הנגישות מול לקוחות שונים הוא טענת הלקוח להיעדר תקציב ליישם את דרישות התקנות (70%). בקרב מורשי נגישות שירות הקושי השני הנפוץ ביותר שנתקלו בו הוא תקנות מורכבות ו/או לא ברורות מספיק ליישום (47%). בקרב מורשי נגישות מתו"ס הקושי השני הנפוץ ביותר הוא בקשות מצד הלקוח שלא עומדות בדרישות תקנות הנגישות (53%). כך גם בקרב מורשי נגישות עם שתי התעודות (59%). קושי נוסף שנתקלו בו אלו האחרונים הוא התנגדות של הלקוח ליישם את דרישות התקנות (56%) (לוח 4). קשיים ביישום של דרישות החוק עקב מורכבות התקנות עלו גם בדבריהם

של מורשי הנגישות בשאלות פתוחות. יש מקרים שבהם התקנות לא ניתנות ליישום כלשונן, ובמקרים כאלה המורשים מתבקשים למצוא פתרון. כך הסביר זאת אחד ממורשי הנגישות:

”התקנות והתקנים לעיתים לא נותנים מענה מספק ומספיק מאפשר, דבר שמטיל הרבה אחריות על מורשה הנגישות וזה חבל“.

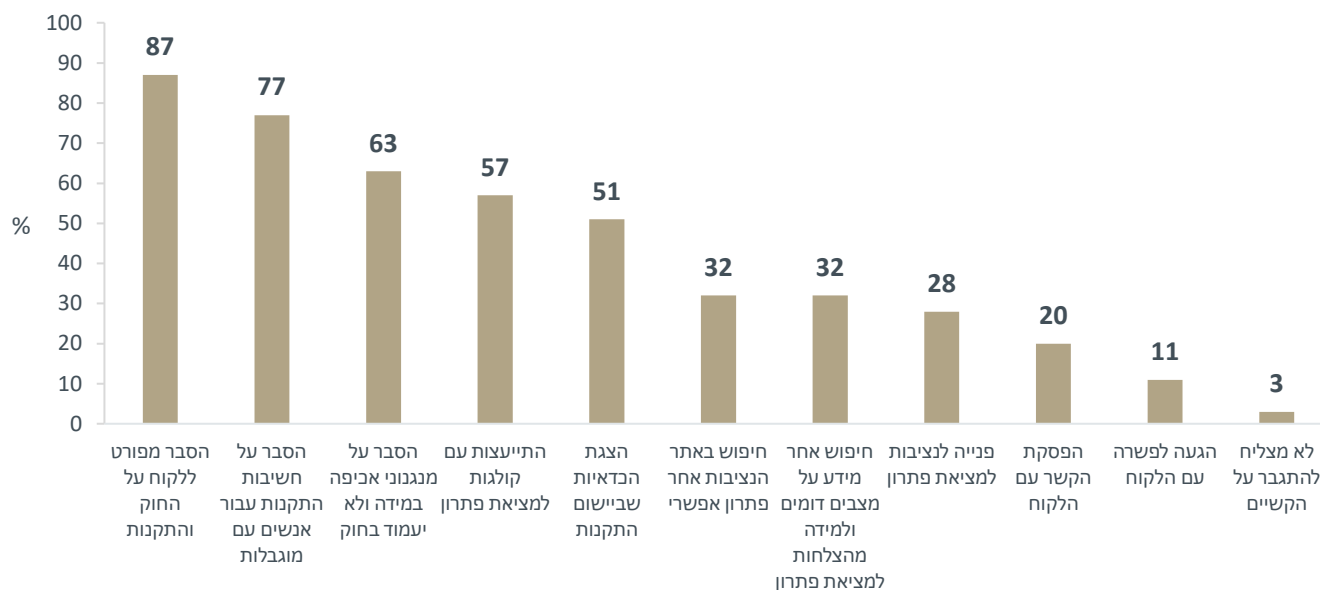
לוח 4: קשיים של מורשי הנגישות בעת יישום תקנות הנגישות, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=30	מורשי נגישות מתו"ס N=53	מורשים עם שתי התעודות N=54	סך מורשי הנגישות N=137
קושי תקציבי של הלקוח ליישם את התקנות	77	66	70	70
בקשות מהלקוח שלא עומדות בדרישות התקנות	30	53	59	50
התנגדות של הלקוח ליישם את התקנות	23	38	56	42
תקנות מורכבות ו/או לא ברורות מספיק ליישום	47	34	41	39
תקנות שלא ניתנות ליישום במקרה של הלקוח	30	36	39	36
איום מצד הלקוח להפסיק את העבודה מולם בשל הדרישה לעמידה בתקנות	7	19	20	17
לא נתקל בקשיים בכלל	0	8	7	6

^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

אשר לדרכי ההתמודדות של מורשי הנגישות עם קשיים בעת יישום דרישות התקנות מול לקוחות, ניכר השימוש בכרקטיקות הסברה מגוונות: הסבר מפורט על החוק והתקנות (87%), הסבר על חשיבות היישום של התקנות עבור אנשים עם מוגבלות (77%), הסבר על מנגנוני האכיפה הקיימים, אם הלקוח לא יעמוד בדרישות החוק (63%) ואף הצגת הכדאיות שביישום התקנות עבור הלקוח (51%). דרך נוספת שציינו חלק ממורשי הנגישות להתמודדות היא התייעצות עם קולגות (57%). יש להדגיש ש-20% ממורשי הנגישות שהשתתפו בסקר ציינו כי הדרך שלהם להתמודד עם קשיים מול לקוח היא הפסקת הקשר עימו, ו-3% ממורשי הנגישות העידו שהם לא מצליחים להתגבר על הקשיים מול הלקוח. לא נמצאו הבדלים משמעותיים בין סוגי המורשים השונים בנוגע לדרכי ההתמודדות עם הקשיים שצוינו לעיל (תרשים 9).

תרשים 9: דרכי התמודדות של כלל מורשי הנגישות עם קשיים מול לקוחות, N=138 (באחוזים) ^



^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

כמחצית ממורשי הנגישות עובדים בשיתוף פעולה עם מורשים אחרים לעיתים קרובות (54%) ושליש נוסף עושים זאת לעיתים רחוקות (35%). כמו כן מורשי הנגישות מכל הסוגים משתפים פעולה עם מורשי נגישות עם שתי התעודות (56%). עם זאת, נמצא כי מורשי נגישות שירות משתפים פעולה עם מורשי מתו"ס (35%) יותר מאשר עם מורשי נגישות שירות אחרים, ומורשי נגישות מתו"ס משתפים פעולה עם מורשי נגישות שירות (40%) יותר מאשר עם מורשי נגישות מתו"ס אחרים. כלומר, מורשי הנגישות נוטים לשתף פעולה יותר עם מורשה נגישות שתעודת ההסמכה שלו שונה מזו שיש להם, דבר הנובע ככל הנראה מצורך בהיוועצות ביניהם בעבודה השותפת. מעניין לראות כי מורשי נגישות עם שתי תעודות משתפים פעולה באחוזים גבוהים יחסית עם מורשים אחרים שגם להם יש שתי התעודות (72%) (לוח 5).

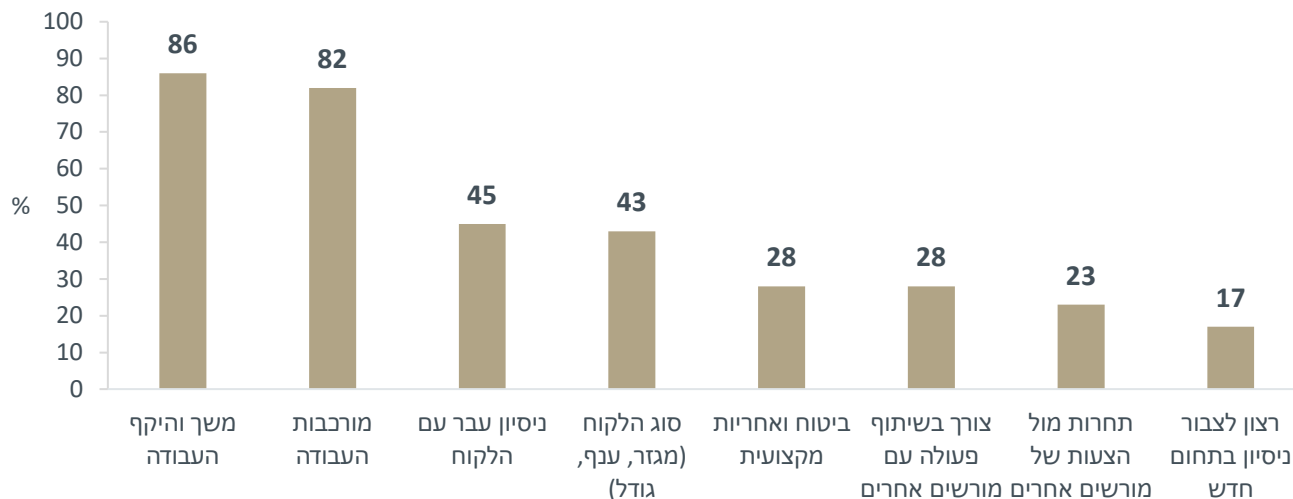
לוח 5: שיתופי פעולה בעבודה בקרב מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה (באחוזים) **

סך מורשי הנגישות N=138	מורשים עם שתי התעודות N=54	מורשי נגישות מתו"ס N=54	מורשי נגישות שירות N=30	תחומים
25	14	40	17	עובד עם מורשי נגישות שירות
19	14	15	35	עובד עם מורשי נגישות מתו"ס
56	72	46	48	עובד עם מורשי נגישות מתו"ס ושירות

** p<0.01

לסיום, מורשי נגישות העובדים עם לקוחות צריכים להתחרות גם בשוק החופשי ולהגיש הצעות מחיר ללקוחות פוטנציאליים. בעודם מתכננים את הצעת המחיר ללקוח, השיקולים החשובים ביותר מבחינתם הם משך העבודה הנדרשת והיקפה (86%) ומרכבות העבודה (82%). בעניין זה לא נמצאו הבדלים משמעותיים בין סוגי המורשים (תרשים 10).

תרשים 10: שיקולים עיקריים של כלל מורשי הנגישות בעת כתיבת הצעת מחיר ללקוח, N=130 (באחוזים) ^



^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

4.3.2 עבודה שוטפת של מורשי נגישות הפועלים לקידום הנגישות בארגון כשכירים

כאמור, חלק קטן ממורשי הנגישות שהשיבו לסקר (13%, N=20) פועלים לקידום הנגישות בארגון שהם מועסקים בו כשכירים. מחציתם עושים זאת במסגרת מינוי כרכזים או בתור ממונים על הנגישות בארגון. כשליש ממורשי הנגישות האלה עובדים ברשויות מקומיות או במוסדות חינוך. רובם מקדישים לפחות מחצית מזמן עבודתם השוטפת לנגישות.

מורשי הנגישות האלה נשאלו אם הם נתקלים בקשיים לקידום הנגישות עקב מורכבות היישום ועקב מודעות ונכונות נמוכות להנגיש בקרב עובדים שונים בארגון (נותני שירות, עובדים בכירים ושאר העובדים). מתשובותיהם עולה כי הם נתקלים בקשיים מול עובדים בכירים במידה רבה או רבה מאוד בשל סיבות אלו יותר מאשר בקרב עובדים נותני שירות ובקרב שאר העובדים.

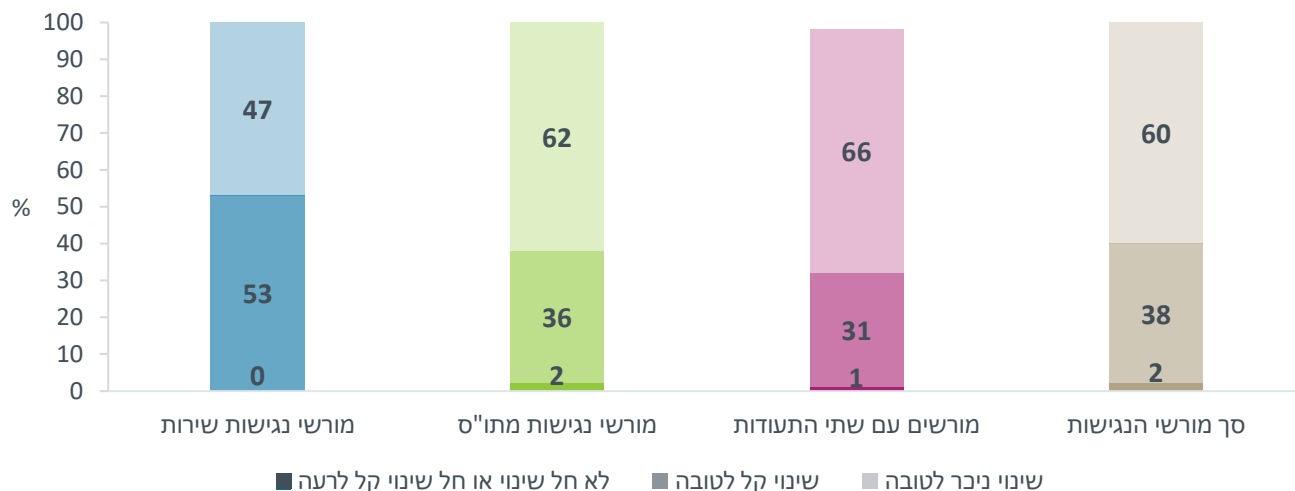
נוסף על כך מורשי הנגישות העובדים בארגונים נתקלים בקשיים ייחודיים בעת קידום הנגישות בשל אופי העבודה שלהם בתוך הארגונים שהם מועסקים בהם כשכירים. הקשיים העיקריים הללו הם טענות על היעדר תקציב מספק לקידום הנגישות מצד מקבלי החלטות בארגון והיעדר מודעות של גורמים שונים בארגון לצורך בנגישות (מחציתם בכל אחד). עם זאת, דרכי ההתמודדות שלהם עם קשיים אלו דומות לדרכי ההתמודדות של מורשי הנגישות העובדים מול לקוחות, והן מתמקדות בהסברה במגוון

היבטים: הסבר על חשיבות היישום של התקנות עבור אנשים עם מוגבלות, הסבר מפורט על החוק והתקנות, והסבר על מנגנוני האכיפה הקיימים, אם הארגון לא ינהג על פי החוק. נוסף על כך כמחציתם מתמודדים עם הקשיים בעזרת התייעצות עם קולגות וגיוס גורמים בכירים בארגון לקידום הנגישות. בהקשר זה יש להדגיש כי מעטים העידו שהם לא מצליחים להתגבר על הקשיים. רוב מורשי הנגישות בארגונים עובדים עם מורשי נגישות חיצוניים לארגון שלהם. חלקם נמצאים בקשר שוטף עם מורשי נגישות וחלקם פונים למורשי הנגישות לפי הצורך.

4.4 תפיסות כלליות על נגישות

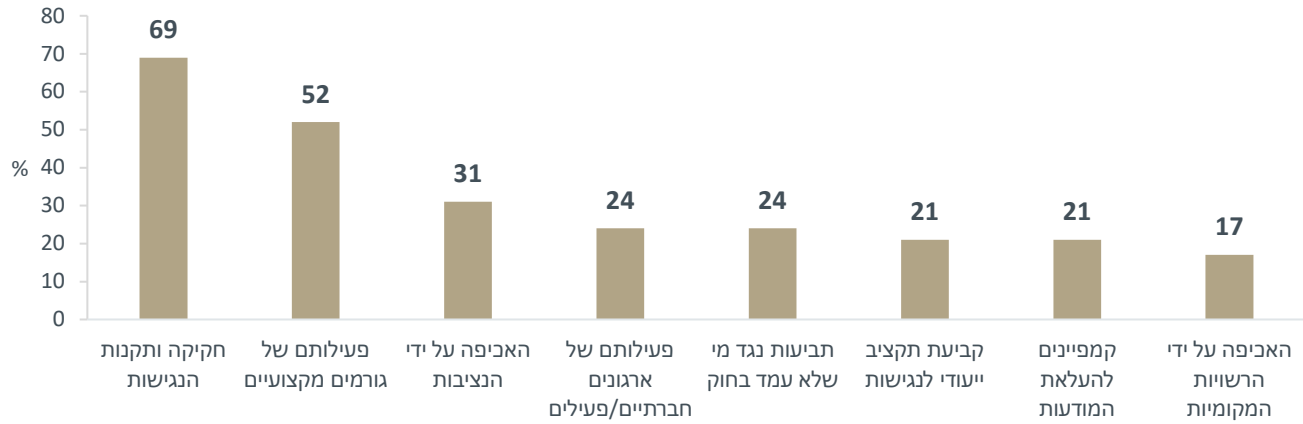
98% ממורשי הנגישות חושבים שבשנים האחרונות חל שינוי לטובה ביישום הנגישות בישראל. עם זאת שיעור מורשי נגישות השירות שחושבים שחל שינוי ניכר לטובה נמוך משיעור מורשי נגישות מתו"ס ומשיעור מורשי נגישות עם שתי התעודות שחושבים כך (47% לעומת 62% ו-66% בהתאמה) (תרשים 11).

תרשים 11: האם חל שינוי במצב יישום הנגישות בישראל בשנים האחרונות? לפי סוג תעודה, N=149 (באחוזים)



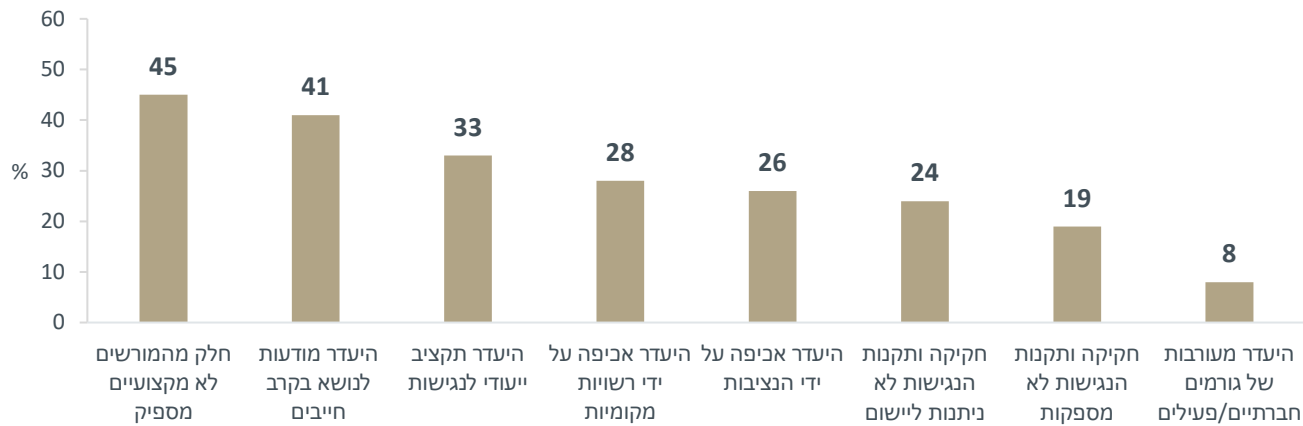
עוד עולה מן הסקר כי הגורמים שלדעת מורשי הנגישות מקדמים את יישום הנגישות בישראל הם בעיקר החקיקה והתקנות בתחום הנגישות (69%) ופעילותם של גורמים מקצועיים לקידום התחום (52%). אשר לגורמים המעכבים או החוסמים את השיפור ביישום הנגישות, כל מורשי הנגישות ציינו כי אלו הם בעיקר מקצועיות לא מספקת של מורשי נגישות מסוימים בעת מילוי תפקידם (45%) והיעדר המודעות לנגישות בקרב החיובים ביישום דרישות החוק (41%). גורמים נוספים שציינו מורשי הנגישות: קביעה של תקציב ייעודי ליישום הנגישות ואכיפת יישום החוק על ידי הנציבות והרשויות מקומיות. גורמים אלו משמעותיים, מאחר שקיומם מקדם את הנגישות והיעדרם מעכב אותה (תרשימים 12 ו-13).

תרשים 12: גורמים המקדמים את יישום הנגישות לפי כלל מורשי הנגישות, N=152 (באחוזים) ^



^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

תרשים 13: גורמים המעכבים את יישום הנגישות לפי כלל מורשי הנגישות, N=150 (באחוזים) ^



^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

4.5 עדכון שוטף בתחום והשתלמויות

נגישות לאנשים עם מוגבלות היא תחום מתפתח. החקיקה המתייחסת אליו בישראל ממשיכה לגדול ובד בבד נעשים בה לעיתים תיקונים, שינויים או תוספות. אי לכך נדרשים מורשי הנגישות להתעדכן בהתפתחות התחום ובחקיקה בו באופן שוטף וכן להמשיך את תהליך הלמידה בתחום בכלל ובתחומי מומחיותם בפרט כדי לבצע את תפקידם היטב. מתוצאות הסקר עולה שהמקור המרכזי שדרכו מתעדכנים מורשי הנגישות הוא הנציבות, וזאת דרך מידע שהיא מפיצה (88%) ומידע באתר האינטרנט שלה (68%). מקורות נוספים לעדכון הם ימי עיון או כנסים (59%) ומידע ממורשי נגישות אחרים (54%). מורשי נגישות מתו"ס העידו שהם מתעדכנים פחות ממורשי נגישות אחרים בימי עיון וכנסים (46% לעומת 68% מורשי נגישות שירות ו-66% מורשים עם שתי התעודות) ובקבוצות מקצועיות (34% לעומת 58% ו-54% בהתאמה). יש לשים לב ש-7% מסך מורשי הנגישות העידו שלא התעדכנו לאחרונה (לוח 6).

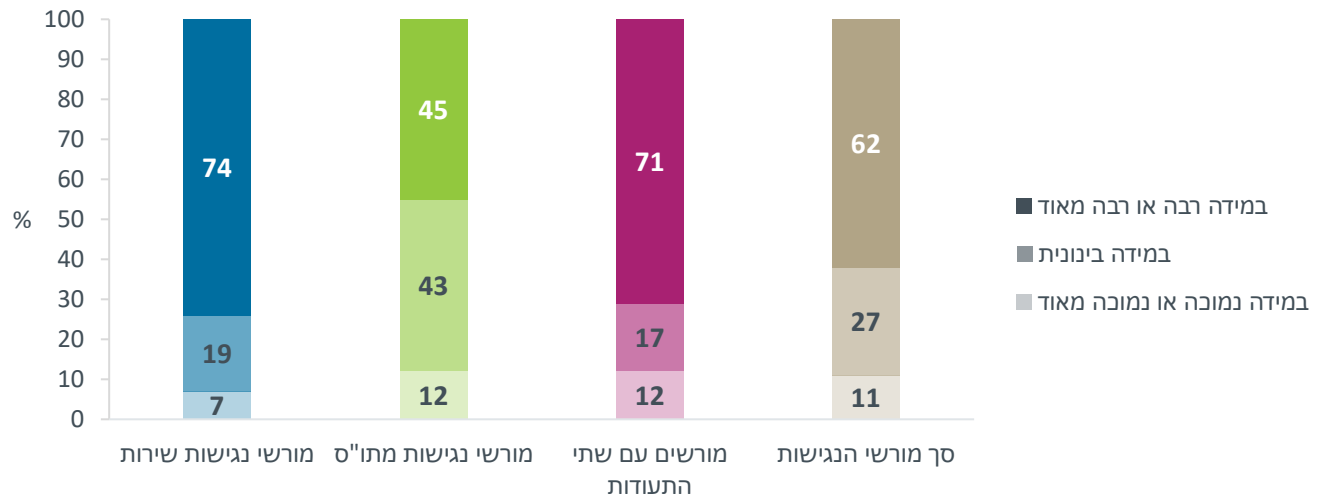
לוח 6: דרכים של מורשי הנגישות להתעדכן בשינויים ובחידושים בתחום עיסוקם, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=38	מורשי נגישות מתו"ס N=56	מורשים עם שתי התעודות N=59	סך מורשי הנגישות N=153
מידע שהנציבות מפיצה	87	86	92	88
מידע באתר הנציבות	68	61	75	68
ימי עיון או כנסים	68	46	66	59
מורשי נגישות אחרים	63	46	56	54
השתלמויות מקצועיות	55	32	64	50
קבוצות מקצועיות	58	34	54	48
חוות דעת/עמדות שהנציבות מפרסמת	42	29	56	42
תקשורת	18	14	10	14
רשתות חברתיות	13	16	14	14
מידע מקולגות, אתרים או כנסים מחו"ל	8	2	0	3
לא התעדכן לאחרונה	8	7	5	7

^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

89% ממורשי הנגישות ציינו שהשתתפו בהשתלמויות מטעם הנציבות (כולל ימי עיון או הדרכות, פנים אל פנים או במקוון). 62% ממורשי נגישות אלו ציינו שהיו שבעי רצון מההשתלמויות שהשתתפו בהן במידה רבה או רבה מאוד, אולם נמצאו פערים מובהקים בין סוגי מורשי הנגישות: מורשי נגישות מתו"ס הכי פחות מרוצים מההשתלמויות (45% מהם לעומת יותר מ-70% בקרב מורשי נגישות השירות ומורשים עם שתי התעודות) (תרשים 14).

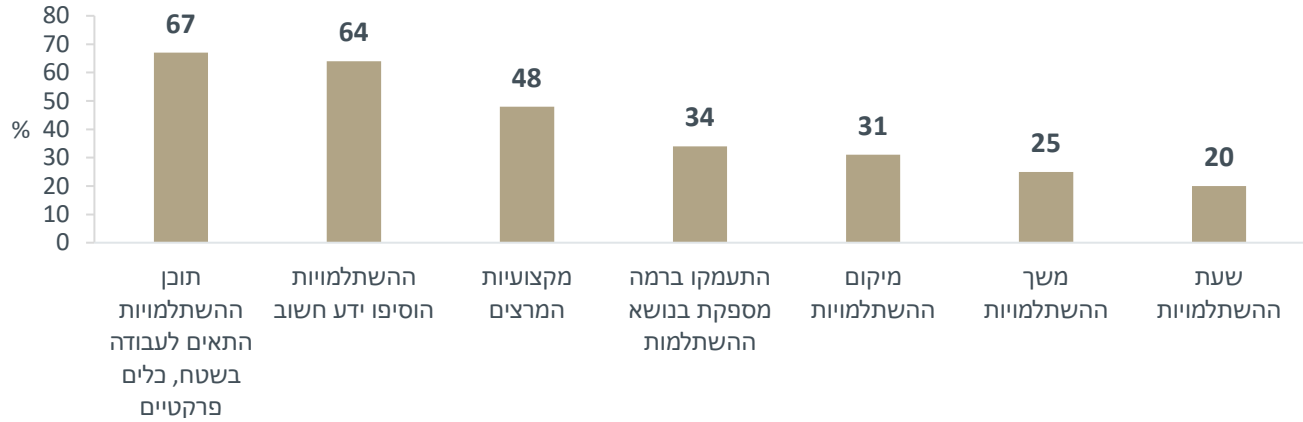
תרשים 14: מידת שביעות הרצון של מורשי הנגישות מהשתלמויות מטעם הנציבות, לפי סוג תעודה, N=132 (באחוזים)**



p<0.01 **

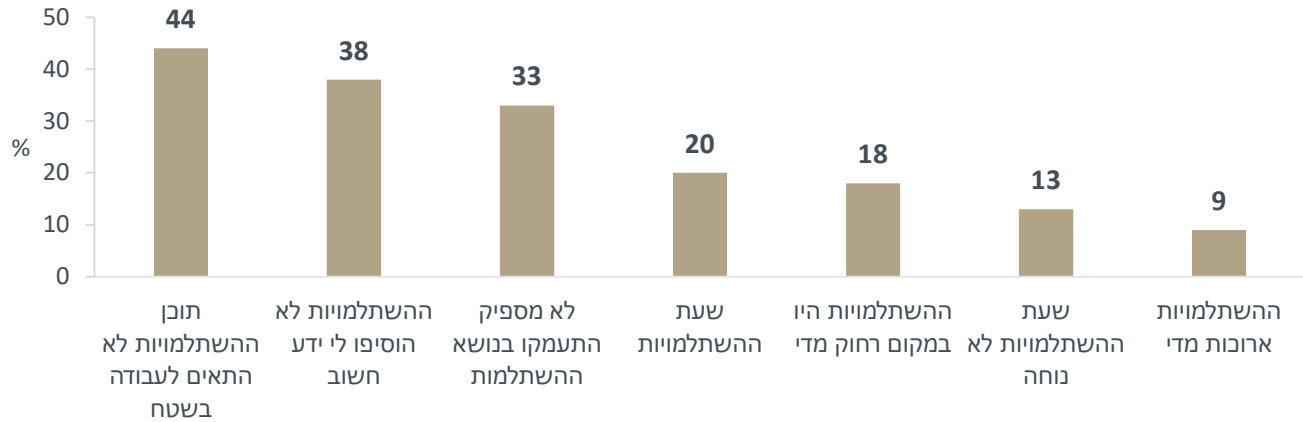
מורשי נגישות שהיו שבעי רצון במידה בינונית ומעלה מההשתלמויות מטעם הנציבות העידו שהרכיבים שמהם היו מרוצים ביותר היו: התאמת תוכן ההשתלמויות לעבודה בשטח (67%) והעשרת ידע חשוב (64%). מורשי הנגישות שהיו שבעי רצון במידה בינונית ומטה מההשתלמויות העידו שהרכיבים שגרמו להם לאי שביעות הרצון היו: אי התאמת תוכן ההשתלמויות לעבודה בשטח (44%) והיעדר העשרה בידע חשוב (38%) (תרשימים 15 ו-16). לפיכך מהתשובות עולה כי הרכיבים החשובים ביותר למידת שביעות הרצון של מורשי הנגישות מההשתלמויות הם תוכן ההשתלמויות והשימושיות שלו לעבודה השוטפת. נוסף על כך ציינו מורשי הנגישות כי ההשתלמויות הטובות ביותר שעברו התמקדו בנושאים: פטורים, אכיפה מינהלית, מקום שאינו בניין ובניינים קיימים. מורשי נגישות מעטים ציינו השתלמויות שהיו טובות פחות מאחרות, למשל השתלמות ברישוי עסקים.

תרשים 15: רכיבים בהשתלמויות מטעם הנציבות שמורשי נגישות היו מרוצים מהם במידה בינונית ומעלה, N=105 (באחוזים)^



אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

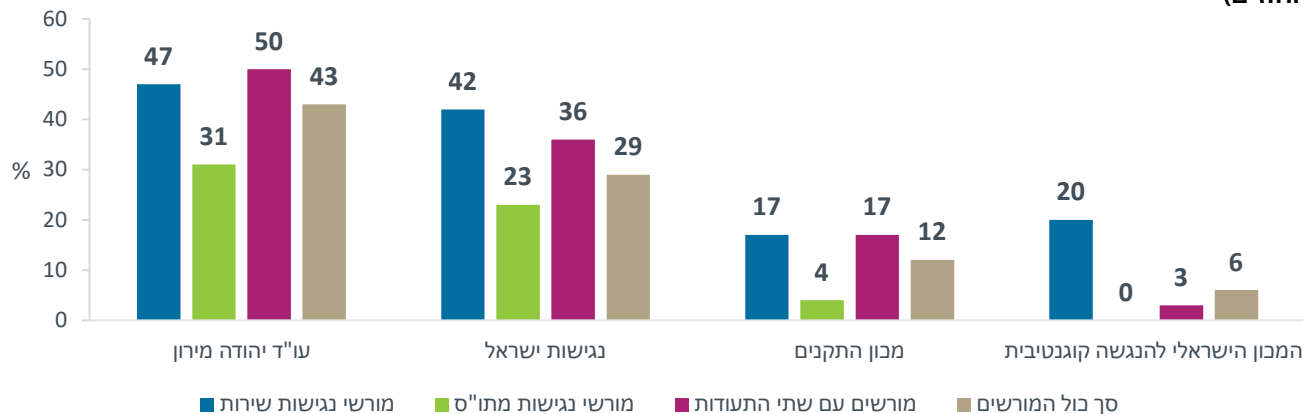
תרשים 16: רכיבים בהשתלמויות מטעם הנציבות שמורשי הנגישות שהיו מרוצים מהם במידה בינונית ומטה, N=45 (באחוזים)^



אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

59% ממורשי הנגישות נטלו חלק בהשתלמויות מטעם גורמים אחרים. 43% השתתפו בהשתלמויות שערך עו"ד יהודה מירון ו-29% בהשתלמויות מטעם עמותת נגישות ישראל. ניתן לציין כי 20% ממורשי הנגישות השירות עברו גם השתלמות מטעם המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית (תרשים 17).

תרשים 17: מקומות השתלמות מטעם גורמים שאינם הנציבות ושהשתתפו בהם מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה, N=146 (באחוזים)^



אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

אשר לצורך בהשתלמויות או בהדרכות נוספות – רוב מורשי הנגישות ציינו כי הם מעוניינים שהדרכות או השתלמויות נוספות יעסקו בתיקונים ובשינויים בתקנות נגישות קיימות (85%) ובתקנות נגישות חדשות (83%). שני הנושאים האלה נמצאים בראש סדר העדיפויות של מורשי הנגישות מכל הסוגים. נוסף על כך מורשי הנגישות השירות מעוניינים בהרחבת הידע הכללי על הנעשה בתחום הנגישות ובהשתלמויות בתחומים ספציפיים (67% בכל נושא), כגון נגישות באינטרנט, טכנולוגיה נגישה ופשוט לשוני. מורשי נגישות מתו"ס מעוניינים בכלים פרקטיים לביצוע העבודה השוטפת (68%) וברענון של נושאים חשובים (66%). מורשי נגישות עם שתי התעודות מעוניינים בהשתלמויות בתחומים ספציפיים (56%), כגון נגישות בשירותי הבריאות ובתחבורה הציבורית, וברענון של נושאים חשובים (54%) (לוח 7).

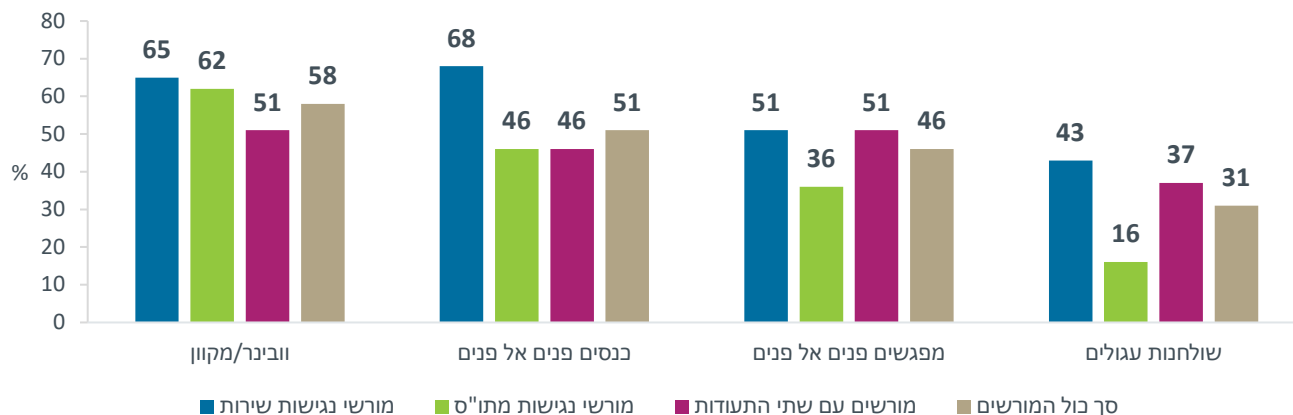
לוח 7: נושאים ותחומים שבהם היו רוצים מורשי הנגישות לקבל השתלמויות נוספות, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=36	מורשי נגישות מתו"ס N=56	מורשים עם שתי התעודות N=57	סך מורשי הנגישות N=149
תיקונים ושינויים בתקנות נגישות קיימות	89	86	81	85
תקנות נגישות חדשות	81	89	79	83
רענון של נושאים חשובים	56	66	54	59
כלים פרקטיים לביצוע העבודה השוטפת	56	68	42	55
השתלמויות בתחומים ספציפיים	67	41	56	53
הרחבת הידע הכללי על הנעשה בתחום הנגישות	67	36	37	44
אחריות מקצועית של מורשים	53	27	33	36
אכיפה ופיקוח	42	25	30	31
כלים לעבודה מול הלקוח	19	27	12	20

אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

כלל מורשי הנגישות מעדיפים כנסים על מפגשים או שולחנות עגולים: למורשי נגישות מתו"ס יש העדפה לכנסים מקוונים (62%), ואילו מורשי נגישות מעוניינים בכנסים מקוונים או פנים אל פנים במידה דומה (65%-ו-68% בהתאמה) **(תרשים 18)**.

תרשים 18: פורמט רצוי בקרב מורשי הנגישות לקיום השתלמויות בעתיד מטעם הנציבות, לפי סוג תעודה, N=151 (באחוזים)^

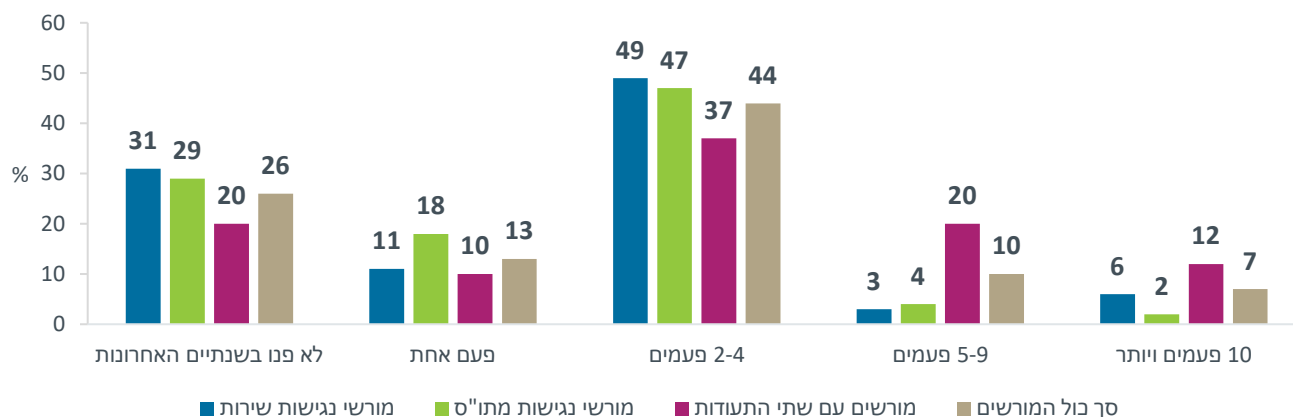


^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

4.6 קשר עם הנציבות וקבלת מענה ממנה

אשר לקשר בין מורשי הנגישות ובין הנציבות, 74% ממורשי הנגישות ציינו כי הם היו בקשר עם הנציבות לפחות פעם אחת בשנתיים שלפני הסקר. 44% מהם ציינו כי הם פנו לנציבות בין פעמיים לארבע פעמים, ואילו 26% דיווחו כי לא פנו כלל לנציבות בשנתיים שלפני הסקר. שיעורם של מורשי הנגישות שיש להם תעודה אחת (נגישות שירות או נגישות מתו"ס) ושלא פנו לנציבות גבוהה מן השיעור של מורשי נגישות עם שתי התעודות שלא פנו לנציבות (31%-ו-29% בהתאמה לעומת 20%). כמו כן מורשי נגישות עם שתי התעודות נוטים לפנות לנציבות בתדירות גבוהה יותר ממורשי נגישות שיש להם תעודה אחת **(תרשים 19)**.

תרשים 19: מספר הפניות של מורשי הנגישות לנציבות בשנתיים שלפני הסקר, לפי סוג תעודה, N=145 (באחוזים) *

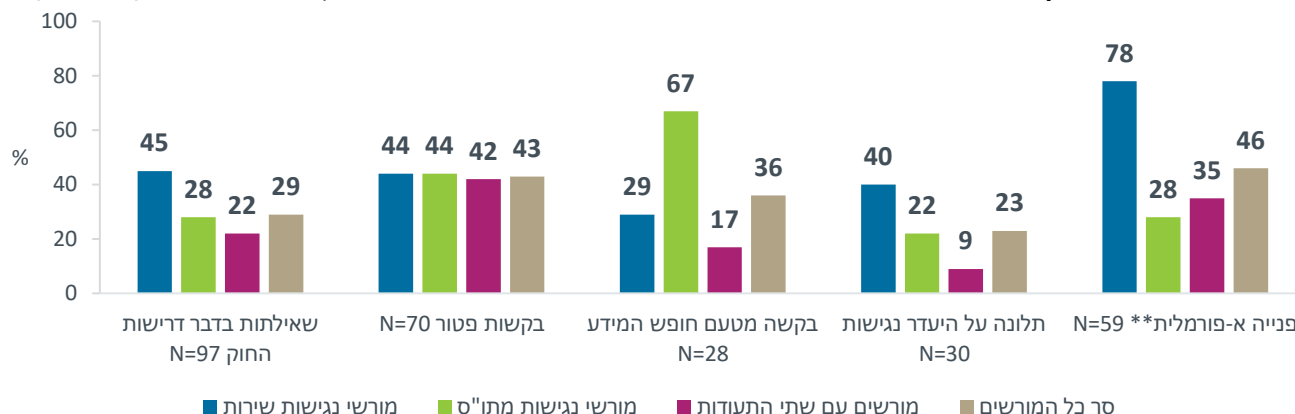


p<0.05 *

מורשי הנגישות פנו לנציבות כדי לקבל מענה בהקשרים שונים, והם נשאלו על מידת שביעות הרצון מהמענים שקיבלו. הם השיבו בעיקר על מענים בנושא שאילתות בדבר החוק או התקנות (N=97), בקשות פטור (N=70) ופניות א-פורמליות (N=59). השיעור של כלל מורשי הנגישות שציינו שביעות רצון במידה רבה או רבה מאוד מהמענים השונים נע בין 29%–46%. שיעורי שביעות הרצון האלה נמוכים משיעור שביעות הרצון משירותים ממשלתיים, שעמד בשנת 2019 על 68% במוצע (משרד הדיגיטל הלאומי, 2020).³ המענים ששיעורי שביעות הרצון מהם גבוהים ביותר הם: פנייה א-פורמלית לנציבות (46%) ופנייה לבקשות פטור (43%). מורשי נגישות שירות הביעו שביעות רצון גבוהה ממענה לפנייה א-פורמלית (78%), ומורשי נגישות מתו"ס הביעו שביעות רצון גבוהה ממענה לבקשות לטעם חופש המידע (67%) (תרשים 20).

³ בעת ניתוח סקרים על שביעות רצון יש לתת את הדעת על הנטייה של המשיבים לענות באופן חיובי לשאלות מסוג זה, תופעה בולטת במיוחד בשירותים חברתיים (Willis et al., 2016; Dunsch et al., 2018).

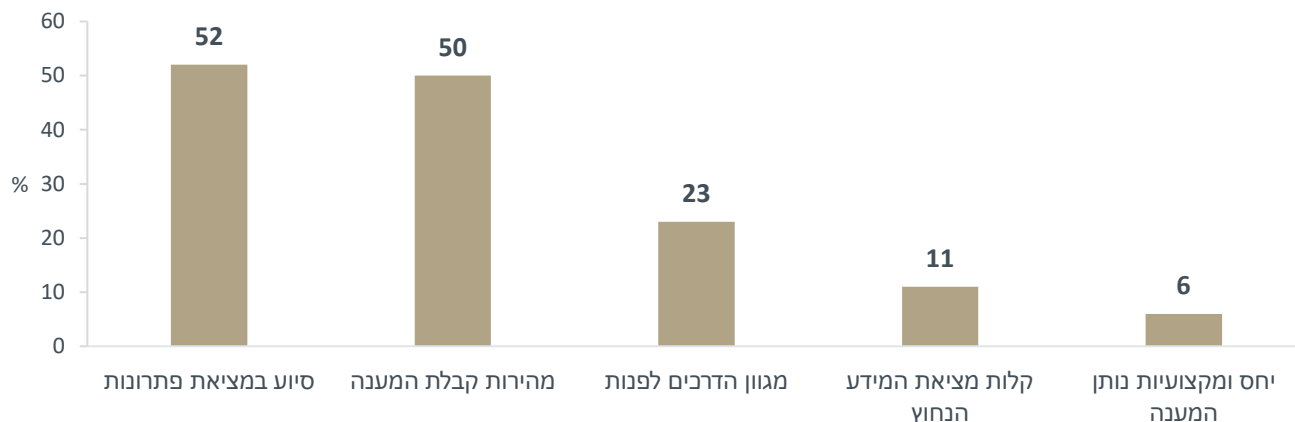
תרשים 20: שביעות הרצון של מורשי הנגישות במידה רבה או רבה מאוד ממענים מהנציבות, לפי סוג תעודה (באחוזים)



p<0.01 **

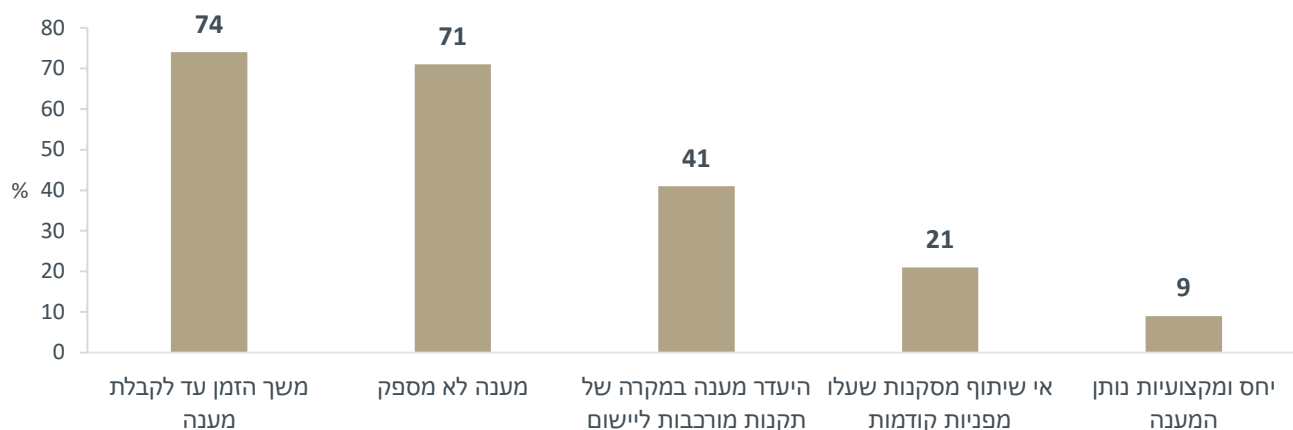
מורשי נגישות ששביעות רצונם מהמענים הייתה במידה בינונית ומעלה העידו שהיו מרוצים במיוחד מהסיוע שקיבלו במציאת פתרונות (52%) וממהירות קבלת המענה (50%). מורשי נגישות ששביעות רצונם מהמענים שקיבלו מהנציבות הייתה במידה בינונית ומטה העידו שלא היו מרוצים במיוחד ממשך הזמן שחיקו עד לקבלת המענה (74%) וממענה לא מספק (כולל מקרים של הפניה לחוק בלבד) (71%). המצב דומה בקרב כלל מורשי הנגישות (תרשימים 21 ו-22).

תרשים 21: סיבות לשביעות רצון ממענים מטעם הנציבות בקרב כלל מורשי הנגישות, N=64 (באחוזים) ^



^אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

תרשים 22: סיבות לאי-שביעות רצון ממענים מטעם הנציבות בקרב כלל מורשי הנגישות, N=87 (באחוזים)^



אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

מורשית נגישות שירות אחת פירטה עד כמה הקשר של מורשי הנגישות עם הנציבות חשוב כדי שהם יבצעו היטב את תפקידם ואת הקשיים שעולים כאשר הם לא מקבלים מענה. אלה דבריה:

”הקשר עם הנציבות הוא קשר חובה בתהליך ההנגשה, וזאת עקב מורכבות התקנות והשאלות שעולות מהשטח. הקשר הזה הוא קריטי לתהליך העבודה והיישום של התקנות והחוק, אך לצערי המענה מהנציבות מאוד מאוד בעייתי ולא נותן את המענה, גם מבחינת לוחות זמנים (לפעמים לוקח חודשים רבים) וגם מבחינת המקצועיות (התשובות שמתקבלות לא מקצועיות בחלק רב של המקרים).”

לנוכח החשיבות הרבה שיש לנציבות במתן מענה מקצועי למורשים, כל מורשי הנגישות נשאלו כיצד הנציבות יכולה לסייע להם למלא את תפקידם על הצד הטוב ביותר. כמו כן ניתנה להם הזדמנות להעלות כל נושא שירצו בשאלה פתוחה בסוף השאלון. בתשובותיהם לשאלות אלו התייחסו מורשי הנגישות גם לנושאים שאינם באחריות הנציבות אלא באחריות משרד העבודה המרכזי שבהם היה הצורך לטפל בסוגיית מעמדם של מורשי נגישות מתו"ס הנדסאים, שאינם מוסמכים לפי החוק לתת את אותם אישורים כמו מורשי נגישות מתו"ס מהנדסים או אדריכלים. כך למשל הסביר אחד ממורשי הנגישות את הקושי שמצב זה יוצר:

”נוצרה וממשיכה להתהוות מציאות בלתי נסבלת של כבילת ידי המורשים שאינם אדריכלים/מהנדסים רשויים. למעשה זרוע העבודה מכשירה היום הנדסאים כמורשי מתו"ס למקצוע ריק מתוכן כי אין בידם כמעט שום סמכות, וההרשאה שניתנה להם לא מאפשרת להם לעסוק בתחום ולהתפרנס ממנו בישראל.”

אשר למענים שבאחריות הנציבות, הנושא המרכזי ביותר שציינו מורשי הנגישות היה מתן מענה מהיר יותר מהקיים לסוגיות שעולות בעבודה השוטפת (71%). נוסף על כך מורשי נגישות שירות בלבד ומורשי נגישות מתו"ס בלבד ציינו צורך בעוד הדרכות

והשתלמויות מקצועיות למורשים (62% ו-51% בהתאמה) ומורשי נגישות עם שתי התעודות ציינו ריכוז ופרסום בנוגע לעמדות וחוות דעת של הנציבות על סוגיות ביישום התקנות (53%) (לוח 8).

לוח 8: דרכים לשיפור העבודה של מורשי הנגישות, לפי סוג תעודה (באחוזים)^

תחומים	מורשי נגישות שירות N=16	מורשי נגישות מתו"ס N=21	מורשים עם שתי התעודות N=27	סך מורשי הנגישות N=64
מענה מהיר לסוגיות שעולות בעבודה השוטפת	62	68	79	71
עוד הדרכות/השתלמויות מקצועיות למורשי הנגישות	62	51	36	47
ריכוז ופרסום עמדות וחוות דעת של הנציבות בנוגע לסוגיות ביישום התקנות	39	37	53	44
יצירת קהילה עם מורשי הנגישות/קיום שולחנות עגולים	31	27	26	27
גישה למצגות ולהקלטות של השתלמויות הנציבות	15	32	23	25
אכיפה מוגברת על גורמים שלא עומדים בדרישות התקנות	23	5	20	15
קידום תיקון, תקנות או חקיקה	15	12	23	13
ליווי של מורשים בתחילת דרכם	15	12	9	11
פיקוח על מורשי נגישות שלא עומדים בדרישות החוק	15	12	6	11
העלאת המודעות לחשיבות היישום של תקנות הנגישות	0	10	11	8
טיפול בסוגיית המעמד של מורשי הנגישות ההנדסאים לעומת מהנדסים ואדריכלים^^	0	5	15	8

^ אפשר היה לבחור יותר מתשובה אחת.

^^ המשיבים לא נשאלו ישירות על נושא זה. הוא עלה מתשובותיהם לשאלה פתוחה על הערות נוספות, לכן יש להניח שמדובר בהערכת חסר.

גם בשאלות פתוחות העלו מורשי הנגישות כמה פעמים את הצורך במענה מהיר ושוטף מצד הנציבות. אחד מהם אמר כי:

”קשר זמין וחופשי עם הנציבות הכרחי ביותר להצלחת עבודתו של מורשה הנגישות. חשוב מאוד שהמפקחים יהיו זמינים להתייעצויות בשוטף ושהמחלקה המשפטית תענה בפרק זמן סביר.”

מורשה נגישות נוסף ציין כי דרך נוספת לקצר זמנים למענה מן הנציבות, הן מבחינת הנציבות הן מבחינת מורשי הנגישות, היא פרסום חוות דעת של הנציבות. מורשה נגישות נוסף סיכם זאת כך:

”היו קשובים למורשים בשטח. הם השגיריים שלכם בפועל. למדו אותם, גבו אותם, תנו להם מענה מהיר לשאלות.”

5. סיכום

מורשי נגישות הם בעלי מקצוע חדש יחסית המתפתח בשנים האחרונות. דוח זה מיועד להציג תמונת מצב בנוגע למאפייניהם ולאופי עבודתם של אלו שפעילים בתחום, וכן לבחון את הקשר שלהם עם הנציבות כדי להציע להם מענים נדרשים. מורשי הנגישות מתחלקים לכמה סוגים בהתאם לתעודת ההסמכה: 25% מהם מורשי נגישות שירות, 37% מהם מורשי נגישות מתו"ס ו-38% בעלי שתי התעודות שצוינו לעיל. כמחציתם עוסקים בתחום 5–10 שנים. מורשי נגישות מתו"ס מרוצים יותר ממורשי נגישות אחרים (79%) מן ההכשרה שלהם ומהמידה שבה היא הכינה אותם לתפקיד, בפרט בעלי ותק של שנה עד ארבע שנים (85%). רוב מורשי הנגישות עוסקים בתחום כעצמאים (79%) ו/או פועלים כדי לקדם את הנגישות מול לקוחות שונים (87%). כמחציתם מקדישים את כל הזמן שלהם או את רובו לנגישות, בעיקר מורשי נגישות שירות ומורשי נגישות עם שתי התעודות.

חלק קטן ממורשי הנגישות (13%) פועלים לקידום הנגישות בתוך הארגון שבו הם מועסקים כשכירים, בעיקר מורשי נגישות שירות. מחצית ממורשי הנגישות האלה מועסקים כרכזי נגישות או כממונים על תחום זה בארגון. רובם מקדישים לפחות 50% מהזמן של עבודתם השוטפת לנגישות. כשליש ממורשי הנגישות המועסקים כשכירים עובדים ברשויות מקומיות או במוסדות חינוך.

מורשי הנגישות נתקלים בקשיים בעבודתם השוטפת עקב מודעות ונכונות נמוכות להנגיש. ממצא זה בלט בעסקים קטנים נותני שירות משמעותית יותר מאשר בענפים ובמגזרים האחרים (56%, הפרש של 27% ויותר מהענפים והמגזרים האחרים). קושי נוסף שמורשי הנגישות נתקלו בו הוא מורכבות היישום של דרישות תקנות הנגישות בעסקים קטנים (42%), בשירותי הבריאות (31%) וברשויות מקומיות (26%). עוד קושי שהעלו מורשי הנגישות הוא הטענה של הלקוח או של הארגון להיעדר תקציב כדי ליישם את דרישות החוק. מורשי הנגישות מתמודדים עם הקשיים האלה באמצעות הסברה על נושאים מגוונים בתחום: החוק והתקנות, חשיבות היישום של החוק עבור אנשים עם מוגבלות ומנגנוני האכיפה הקיימים עבור מי שלא עומד בדרישות החוק. יש לציין ש-20% ממורשי הנגישות העובדים מול לקוחות מפסיקים את הקשר עם הלקוח בעקבות הקשיים, ו-3% מהם אף העידו שאינם מצליחים להתגבר על הקשיים האלה.

מהסקר עולה כי למורשי הנגישות חשוב ביותר הקשר בינם לנציבות, וקשר זה מתקיים בשני מישורים מרכזיים: הראשון הוא התעדכנות בהתפתחויות בתחום והשתלמויות מקצועיות, והשני הוא פניות של מורשי הנגישות לנציבות בנושאים שונים הקשורים לעבודתם השוטפת. רוב מורשי הנגישות מתעדכנים באופן שוטף בהתפתחות התחום בעיקר דרך מידע שהנציבות מפיצה בדרכים שונות, כגון ימי עיון או כנסים ואתר האינטרנט שלה. כמו כן רובם משתתפים בהשתלמויות מקצועיות מטעם הנציבות. 62% מהם היו שבעי רצון במידה רבה או במידה רבה מאוד מהשתלמויות אלו. אשר למישור השני, מהסקר עולה כי 74% ממורשי הנגישות היו בקשר עם הנציבות לפחות פעם אחת בשנתיים האחרונות, 44% מהם בין פעמיים לארבע פעמים. הנושאים המרכזיים שמורשי הנגישות מפנים לנציבות הם: שאילתות בדבר החוק או התקנות, בקשות פטור ופניות א-פורמליות.

סוגיות הדורשות טיפול או שיפור, כפי שעלה מתשובותיהם של מורשי הנגישות, הן: מחסור במורשי נגישות באוכלוסייה הערבית, החרדית והדרוזית, וכן מחסור במורשי נגישות מומחים בתחום נגישות באינטרנט; שביעות רצון נמוכה יחסית של מורשי הנגישות

מהמענים השוטפים שהם מקבלים מהנציבות, בפרט בנוגע למשך הזמן עד לקבלת המענה; ומעמדם של מורשי נגישות מתו"ס הנדסאים. נוסף על כך לדעת מורשי הנגישות יש לנציבות ולמשרד העבודה מענים מגוונים שמסייעים ליישם את דרישות התקנות, אך הם ניתנים לשיפור, למשל אכיפה של מורשי נגישות שאינם מקצועיים מספיק בעת מילוי תפקידם, העלאת המודעות לנגישות בקרב החייבים ביישום החוק, המשך הקידום המקצועי של מורשי הנגישות בעזרת השתלמויות והדרכות (בפרט השתלמויות העוסקות בעבודה בשטח), וכן קיצור הזמן למתן מענה של גורמים מקצועיים בנציבות לפניית של מורשי הנגישות בעבודתם השוטפת.

לסיכום, מורשי הנגישות הם אנשי מקצוע המתמחים בתחומים מגוונים והעובדים במתכונות שונות כדי ליישם את דרישות הנגישות. מאחר שמדובר במקצוע חדש יחסית, נדרשת מהם התעדכנות שוטפת בהתפתחות התחום וכן יש לייחס חשיבות להמשך הפיתוח המקצועי שלהם כדי שימשיכו להתמחות בתחומם. מלבד זאת, מורשי הנגישות נתקלים בעבודתם השוטפת בקשיים מול לקוחות או עובדים אחרים בארגון שבו הם עובדים, וניכר שחלק מהותי מעבודתם אינו ייעוץ טכני גרידא אלא ייצוג החשיבות של תקנות הנגישות ויישומן. כדי שמורשי הנגישות יוכלו להמשיך לבצע היטב את תפקידם, חשוב ביותר שיקבלו מענה מקצועי ותמיכה הן בעבודה השוטפת שלהם הן בפיתוח ומיסוד הידע המקצועי בתחום הנגישות, שכן ככל שמורשי הנגישות יצליחו לבצע את עבודתם ביעילות וברמה גבוהה, כך תעלה בפועל רמת הנגישות לאנשים עם מוגבלות בישראל.

6. המלצות

ממצאי הסקר עולים מגוון נושאים שעשויים לתרום לעבודתם השוטפת של מורשי הנגישות וכן לפיתוח המקצועי שלהם. חלק מהנושאים נוגעים להיבטים מקצועיים ונמצאים כיום באחריות משרד העבודה. נושאים המתייחסים ליישום הדרישות של תקנות הנגישות ולהרחבת הידע הקיים בתחום הנגישות הם באחריות הנציבות. נוסף על כך יש נושאים שנמצאים באחריות משרדי ממשלה שונים ורשויות מקומיות, כגון תקצוב ואכיפה. כדי לסייע למורשי הנגישות בביצוע תפקידם ובפיתוח המקצועי שלהם, יש להתייחס לנושאים הנמצאים באחריות הגופים השונים שצוינו לעיל. לפיכך להלן המלצות שעשויות להיטיב את המענה הניתן למורשי הנגישות ולשפר את עבודתם בפועל:

מעמדם של מורשי הנגישות והפיתוח המקצועי שלהם

- רוב הסמכויות בתחום מעמדם המקצועי של מורשי הנגישות נמצאות כיום באחריות משרד העבודה. עם זאת, רצוי לשקול את העברת הסמכות הזו לנציבות, אשר נמצאת בקשר רציף עם מורשי הנגישות, מציעה להם מענה במגוון דרכים וכן משמשת סמכות בתחום הליבה שבו עוסקים מורשי הנגישות – דרישות תקנות הנגישות. ריכוז הנושא בסמכותה של הנציבות עשוי לייצל את הטיפול בסוגיות הנוגעות למעמדם המקצועי של מורשי הנגישות ולאפשר מציאת פתרונות במהירות רבה יותר מהקיימת.
- טיוב סוגיות מקצועיות (שכאמור רובן נמצאות כיום באחריות משרד העבודה):
 - הכשרות התעודה למורשי נגישות: מומלץ להתאים את תוכני ההכשרות של מורשי הנגישות לעבודתם בפועל במידה רבה יותר מהקיימת, למשל באמצעות הוספת שעות לימוד חובה במסלול ההכשרה, שילוב תרגילים פרקטיים במהלך ההכשרה וקביעת תקופת התמחות שבה יוכלו מורשי הנגישות לרכוש מיומנויות לעבודה בשטח
 - ליווי מקצועי למורשי נגישות חדשים: אפשר לשקול אפשרויות שאנשי מקצוע שונים – גורמים מהנציבות, מורשי נגישות ותיקים, מנחים בהכשרות של מורשי הנגישות וכדומה – יסייעו למורשי נגישות שסיימו לאחרונה את הכשרתם בתחום בייעוץ, חניכה, ליווי והדרכה
 - הגברת האכיפה כלפי מורשי נגישות שלא מיישמים את דרישות החוק: נדרש להסדיר את הטיפול במורשי נגישות שאינם מקצועיים דיים, מאחר שהם פוגעים גם ביישום של התאמות הנגישות וגם במעמדם המקצועי של שאר מורשי הנגישות
 - חובת הכשרת ריענון למורשי הנגישות: יש לשקול אפשרות לחייב את מורשי הנגישות לעבור הכשרה לריענון בתחום כדי להתעדכן בשינויים האחרונים בחוק ובאכיפה בו
 - הסדרת מעמדם של מורשי נגישות מתו"ס הנדסאים: ההבחנה בינם ובין מורשי נגישות מתו"ס אדריכלים ומהנדסים פוגעת באפשרויות התעסוקה של מורשי נגישות מתו"ס רבים ומשמשת מקור לטענות של מורשי הנגישות כלפי הנציבות ומשרד העבודה. לפיכך רצוי למצוא פתרון לסוגיה זו בשיתוף עם נציגים מטעם מורשי הנגישות הרלוונטיים

כלים לעבודה השוטפת של מורשי הנגישות

- מתן כלים להסברה על החוק ומשמעותו: מורשי נגישות רבים מתגברים על קשיים בעבודתם השוטפת כאשר הם נותנים הסבר מפורט על דרישות החוק, על חשיבותן לאנשים עם מוגבלות, על מנגנוני האכיפה ועוד. אפשר להציע למורשי הנגישות כלים מגוונים, כגון מצגות, סרטונים ודפי מידע שיהיה באפשרותם להשתמש בהם בעת הצורך. הכלים האלה צריכים להתאים הן למורשי נגישות העובדים מול לקוחות שונים הן למורשי נגישות העובדים כשכירים בתוך ארגון.
- מצבים מורכבים ותקנות שאינן ניתנות ליישום: אפשר לסייע למורשי הנגישות בהסדרת דרכים לפתירת מקרים מורכבים שבהם אי אפשר ליישם את התקנות כלשונן. ראשית, רצוי לעקוב אחר פניות מורשי הנגישות בנושאים האלה כדי לזהות תקנות שעולות כמורכבות במיוחד ליישום. לאחר מכן אפשר לפתח מנגנונים שונים למתן מענה למורשי הנגישות, כגון ייעוץ בזק עם הנציבות למקרים ספציפיים כאלה. לסיום, אפשר לקיים דיונים על התקנות המורכבות האלה יחד עם מורשי הנגישות כדי להציע דרכים לתקן את נוסח התקנות במידת הצורך.
- ריכוז עמדות של הנציבות וידע מקצועי למורשי הנגישות:
 - מומלץ לאפשר למורשי הנגישות גישה נוחה למידע מקצועי עדכני שהנציבות תפרסם באופן שוטף. מורשי נגישות רבים מסתייעים באתר האינטרנט של הנציבות כדי להתעדכן בתחום, לכן רצוי שהמידע הרלוונטי יוצג במקום בולט באתר הנציבות, זאת בהמשך לתהליך טיוב המידע באתר המתבצע בימים אלו בנציבות
 - רצוי ליצור מאגר מידע מקצועי המסודר לפי נושאי התמחות שאפשר יהיה להפנות אליו חלק ממורשי הנגישות הפונים לנציבות באופן שוטף
- קיום ימי עיון למורשי הנגישות: רצוי לקיים ימי עיון קבועים במשך השנה, ובהם להעניק למורשי הנגישות מידע עדכני בנושאים שונים כגון התפתחויות בתחום, חקיקה ועמדות הנציבות בעניינים שונים.
- קיום השתלמויות מקצועיות למורשים:
 - רצוי להמשיך ולקיים השתלמויות מקצועיות בנושאים שונים ובדרכים מגוונות (גם מקוונות). כמו כן מומלץ להתאים את ההשתלמויות לעבודה של מורשי הנגישות בשטח. נוסף על כך מורשי הנגישות שהשתתפו בסקר הביעו עניין בהשתלמויות בנושאים האלה: עדכוני חקיקה, נגישות באינטרנט וכישוט לשוני, שירותי בריאות ותחבורה ציבורית. יש לשים לב שההשתלמויות מתאימות לכלל מורשי הנגישות, ובייחוד למורשי נגישות מתו"ס, שכעת נהנים מהשתלמויות הנציבות פחות ממורשי נגישות אחרים
 - רצוי לבחון את המשוב מהשתלמויות בנושאים ספציפיים שמורשי הנגישות היו מרוצים מהם במיוחד, כפי שצינו בתת הפרק "עדכון שוטף בתחום והשתלמויות", וזאת כדי להסיק מהם מסקנות ולשפר את איכות ההשתלמויות ואת רמת שביעות הרצון של מורשי הנגישות מהן
- יצירת קהילה מקצועית למורשי נגישות: מומלץ לחזק קשרים בין מורשי הנגישות באמצעות פתיחת קבוצות בפלטפורמות שונות, מלבד קבוצות וואטסאפ שקיימות כיום. לשם כך רצוי לפתוח פורום, קבוצת פייסבוק או מרחב דומה שבו אפשר לחפש מידע ולמצוא פתרונות ותשובות שניתנו בעבר, וזאת מפני שחיפוש מידע אינו נגיש מספיק בקבוצת ווטסאפ. מלבד זאת, ניתן לארגן מפגשים פנים אל פנים כמה פעמים בשנה כדי לעודד קשרים מקצועיים והחלפת מידע בין עמיתים.

הקשר עם הנציבות

- בעת כתיבת דוח זה, החלה הנציבות בתהליך של שינוי וארגון מחדש בכל הנוגע לטיפול בפניות המגיעות אליה, ובהן גם פניות של מורשי נגישות. שינוי זה מתייחס לגורמים המקצועיים המטפלים בפניות האלה, ללוחות הזמנים למתן מענה, ליצירת מסלולים מהירים לקבלת מענה עבור פניות מסוימות ועוד. לנוכח ממצאי הסקר, מומלץ להתייחס לנושאים שיוצגו להלן במסגרת תהליך השינוי בנושא:
 - מיהם הגורמים המעניקים מענה מקצועי מטעם הנציבות?
 - כיצד אפשר לנתב פניות לאיש המקצוע המתאים ביותר ולאפשר למורשי הנגישות גישה מהירה אליהן?
 - מהם הנושאים שיש בנוגע אליהם פניות רבות הדורשות טיפול מיוחד?
 - יצירת דרכים מגוונות לפנייה לנציבות, בפרט לצורך קבלת מענה על עבודה שוטפת, למשל לאפשר פנייה טלפונית, בדוא"ל או בטופס מקוון
 - קיצור זמני קבלת המענה מהנציבות, למשל באמצעות דירוג פניות לפי מידת הדחיפות שלהן, יצירת מסלולים מקוצרים לפניות חוזרות באותו נושא וכדומה
 - מדידת שביעות הרצון מהמענים השונים שמעניקה הנציבות למורשי הנגישות לאחר סיום ביצוע השינוי הארגוני בנושא טיפול בפניות

צעדים ברמת המדיניות

- הגברת האכיפה מצד הנציבות: מורשי נגישות רבים שהשתתפו בסקר ציינו כי הם מרגישים שהאכיפה מקדמת משמעותית את יישום דרישות החוק בנוגע לנגישות. לפיכך המשך האכיפה והגברתה יסייעו להם במימוש תפקידם.
- הגברת האכיפה מצד רשויות מקומיות: מורשי נגישות רבים ציינו כי היעדר אכיפה מצד הרשויות הוא גורם משמעותי המעכב את יישום דרישות התקנות. לפיכך כדאי לבחון כיצד לעודד את הרשויות כדי שיגבירו את האכיפה, וזאת בשיתוף עם גופים כגון משרד הפנים, המרכז לשלטון המקומי ונציגי הרשויות.
- עידוד אנשי מקצוע מהאוכלוסייה הערבית, החרדית והדרוזית לעבור את ההכשרה הנדרשת לעיסוק בנגישות. היעדרם של מורשי נגישות מקבוצות אוכלוסייה אלו פוגע ביישום דרישות הנגישות בבתיהן, במקומות התעסוקה שלהן ובמוסדות החינוך שלהן. לשם כך יש לשקול פנייה יזומה לאנשי מקצוע ואף לערוך התאמות תרבותיות בהכשרות הקיימות כדי להקל על אנשי מקצוע מקבוצות אוכלוסייה אלו להצטרף להכשרה.
- הגברת מספר מורשי הנגישות המתמחים בנגישות באינטרנט. אפשר לעשות זאת בדרכים האלה: הצעת השתלמויות והדרכות בנושא, מתן סיוע מקצועי למורשים המתחילים לעסוק בתחום, הגברת המודעות לצורך בנגישות במרחב האינטרנטי ועוד.
- העלאת המודעות של אלו החייבים ביישום החוק; אומנם הנציבות עוסקת באופן שוטף בהעלאת המודעות של קהלים שונים בנוגע לחקיקה בתחום הנגישות, אך לדעת מורשי הנגישות היעדר המודעות בנושא זה היא גורם מעכב משמעותי ביישום דרישות החוק. לפיכך יש להמשיך ולהשקיע משאבים להעלאת המודעות בנוגע לחקיקה בתחום הנגישות כדי לסייע למורשי הנגישות לממש את תפקידם.

- מתן תשומת לב מיוחדת ליישום של דרישות הנגישות במגזרים ספציפיים, בפרט בעסקים קטנים נותני שירות ובשירותי הבריאות. לשם כך יש לתת את הדעת הן על המודעות והנכונות הנמוכות ליישום תקנות הנגישות הן על המורכבות ביישום דרישות התקנות במגזרים האלה. רצוי גם ליזום צעדים בשיתוף נציגים מהמגזרים הרלוונטיים וממשרדי הממשלה השונים.
- הקצאת תקציבים ייעודיים ליישום הדרישות של תקנות הנגישות: מורשי הנגישות ציינו כי אחד הקשיים המרכזיים בעבודתם השוטפת הוא טענת הלקוחות או העובדים הבכירים בארגונים להיעדר תקציב לקידום הנגישות. לפיכך מומלץ לבחון מקורות מימון אפשריים לנושא במשרדי הממשלה השונים כדי להבטיח את המשך היישום של דרישות החוק במגזרים השונים.

עוד פרסומים של המכון בנושא

ברלב, ל' (2023). אנשים עם מוגבלות בישראל 2023: נתונים על האוכלוסייה.

ברלב, ל', גדג', נ., יאבו, מ., נגר-אידלמן, ר. ורימון-גרינשפן, ה. (2023). אנשים עם מוגבלות בישראל במלחמת "חרבות ברזל": עובדות ומספרים.

נגר אידלמן, ר., קונסטנטינוב, ו. וברלב, ל. (2022). אנשים עם מוגבלות בישראל 2022: נתונים סטטיסטיים נבחרים.

ברלב, ל', פור, י' ובכר, י' (2021). אנשים עם מוגבלות בישראל 2021: עובדות ומספרים.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

מקורות

אורן, ד., ודגן, נ. (2007). המהפכה החקיקתית בתחום הנגישות. בתוך ד. פלדמן, י. דניאלי-להב, וש. חיימוביץ (עורכים). *נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21*. (עמ' 135–176). נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים.

זימנבודה, ט. (2022). מורשי הנגישות מנקודת המבט של נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. *עניין של גישה*, 25, 13–16. משרד הדיגיטל הלאומי (2020). *מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור – דוח מסכם לשנת 2019*. רשות התקשוב הממשלתי, משרד הדיגיטל הלאומי.

פלדמן, ד. (2007). תרומתו של חוק שוויון לאנשים עם מוגבלות לקידום צדק סביבתי לאנשים עם מוגבלות בישראל. בתוך ד. פלדמן, י. דניאלי-להב, וש. חיימוביץ (עורכים). *נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21*. (עמ' 31–80). נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים.

רמות, א. (2022). מורשה נגישות – עיסוק או פרופסיה? *עניין של גישה*, 25, 5–12.

Dorfman, D. & Yabo, M. (2020). The professionalization of urban accessibility. *Fordham Urban Law Journal*, 47(5), 1213–1256.

Dunsch, F., Evans, D. K., Macis, M., & Wang, Q. (2018). Bias in patient satisfaction surveys: a threat to measuring healthcare quality. *BMJ global health*, 3(2), e000694.

Willis, R., Evandrou, M., Pathak, P., & Khambhaita, P. (2016). Problems with measuring satisfaction with social care. *Health & Social Care in the Community*, 24(5), 587-595.