



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