

חוברת עקרונות
להנגשה קוגניטיבית ברשויות המקומיות

נגיש - מרגיש טוב לכולם!

חשוון תשפ"ב, נובמבר 2021

משרד הרווחה
והביטחון
החברתי



המכון הישראלי
להנגשה קוגניטיבית
אגודת עמי וחקריה האקדמית אונ



מאפשרת - מחברת - אחרת

איכות חיים לאדם עם מוגבלות
שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות



מודל
עיר
נגישה
המרכז הארצי לנגישות



קדנאות
הביטחון הלאומי
פורצות דרך חברתית

מטרת המסמך ואופן השימוש בו

המסמך הנוכחי, מטרתו לספק ידע תיאורטי כללי בנושא 'הנגשה קוגניטיבית', כמו גם לחשוף את הקורא למגוון עקרונות העבודה המומלצים לצורך ההנגשה הקוגניטיבית של המרחב הבנוי, המרחב הפתוח (חוץ) והשרות הציבורי הניתן ברשות. מסמך זה מציע התייחסות להנגשה קוגניטיבית כחלק מכל הליך הנגשה שגרתי שמבצעת הרשות. הליך ההנגשה הקוגניטיבית מתבסס על קיום דרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, פרק הנגישות והתקנות הנגזרות ממנו.

מסמך זה לא יהווה חלופה להיוועצות עם מורשה נגישות ככלל ובפרט עם מומחים להנגשה קוגניטיבית. מסמך זה נועד להעלות למודעות צרכים של אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית הבאים לצורך שירותים ברשות וכן לסרוק אפשרויות למענים קוגניטיביים הרלוונטיים להליכי ההנגשה. בכל מקרה יש להביא בחשבון שהליך של הנגשה קוגניטיבית הוא אינו הליך של 'הכל או לא כלום'; גם במידה והרשות מחליטה לתת מענה רק לחלק מההנגשות המוצעות בתחום, יוכלו התושבים לחוש בהבדל וליהנות מההנגשות שיתקיימו בפועל. כל התאמה יכולה להיות רלוונטית ומשמעותית לתושבים ותוכל לקרב את הרשות ליישום של הנגשה קוגניטיבית.

המסמך מתבסס על ניסיון המקצועי של הכותבות בעבודתן כמורשות נגישות ובעבודתן במכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית, כמו גם על ניסיון כחלק מצוות היועצים של **'מודל עיר נגישה שוהם'**. מידע על המודל ניתן למצוא [כאן](#).

מודל עיר נגישה שוהם' הינו מודל מקצועי יישומי שמטרתו להציג את הפרקטיקה של הנגישות בפועל. היוזמה לפרויקט והמימון המרבי ליישומו ניתנו על ידי קרנות הביטוח הלאומי וקרן שלם.

למימוש היוזמה נבחרה המועצה המקומית שוהם שמימשה את המודל הלכה למעשה. במודל, נבחרו והונגשו בפועל שלושה מבני ציבור, פארק משחקים ושביל הגישה המחובר בין אתרים אלו. מרחבים אלו נבחרו בקפידה בכדי שיוכלו להוות מדגם מייצג של שירותים ברשות ציבורית. במודל מודגמים אמצעי הנגשה שמטרתם להנגיש את המרחב והשירות הציבורי עבור אנשים עם מוגבלות. ההנגשות מבוססות על החקיקה והתקינה הקיימת בתחום בארץ, כמו גם על הידע המקצועי והיישומי של צוות היועצים לפרויקט. כלומר- ניתן לראות במודל הן את הנמצא במפורט בתקנות ובתקנים והן פתרונות ומענים יצירתיים שהם מעבר לדרישות החקיקה בישראל נכון ליום ביצוע הפרויקט. מדובר במודל ייחודי המאפשר לרשויות ללמוד את אפשרויות ההנגשה דרך הפרקטיקה ובהתאם להקשר ולסוג השירותים הרלוונטיים עבורן.

ד"ר מיכל טנא רינדה והגב, אורנית אבידן זיו
יועצות המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית
פרויקט עיר נגישה שוהם

רקע כללי

4

עקרונות הליבה של הנגשה קוגניטיבית ברשות:

5



5

א. עקרונות כלליים להנגשה קוגניטיבית של הרשות

1. עיצוב לכל – מרגיש טוב לכולם
2. שמירה על רצף השירות
3. פשוט ואינטואיטיבי
4. קביעות ואמינות המידע



6

ב. הנגשה קוגניטיבית של מבני ושירותי הרשות :

1. מבנה שנוח ובטוח להתמצא בו
2. תקשורת ברורה
3. מידע פשוט וברור
4. טכנולוגיה נוחה לשימוש, שימוש במתקנים ואמצעי הפעלה ברשות
5. הבנייה של תהליכים פשוטים
6. הבנייה והנגשה של לוחות זמנים מותאמים



14

ג. הנגשה קוגניטיבית של אזורי החוץ ברשות (פארקים, בין מבנים ומתקני חוץ)

1. הנגשת המידע
2. דרכים נגישות
3. שירות אנושי בזמן חירום
4. עיצוב המרחב הפיסי החיצוני



18

ד. הנגשה קוגניטיבית של השירות האנושי (הפרונטלי):

1. מרכיבי השירות
2. אופן מתן השירות והכשרת צוותים



19

ה. המלצות כלליות להנגשה קוגניטיבית של אתר האינטרנט של הרשות:

1. מבנה ותפעול האתר
2. תכנים רלוונטיים להצגה באתר



20

ו. הנגשה קוגניטיבית של נהלי הרשות

21

יישום והטמעה ברשות

ההגדרה של **מוגבלות קוגניטיבית** מהווה מטריה רחבה למנעד מגוון של מוגבלויות, ביניהן: אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, אנשים עם מוגבלות נפשית, אנשים עם אוטיזם, פגיעות ראש, דמנציה, הפרעות קשב וריכוז. בנוסף, קיימות קבוצות אוכלוסייה ללא מוגבלות אשר מתמודדות עם מוגבלות קוגניטיבית זמנית או מתמשכת ביניהן הפרעות קוגניטיביות לאחר טיפולי כימותרפיה, התמודדות עם תופעות לוואי קוגניטיביות של מחלות, דמנציה וירידה קוגניטיבית שנלווית לתהליכי זקנה ועוד.

אנשים המתמודדים עם מוגבלות קוגניטיבית עלולים לחוות קשיים תפקודיים מהותיים בהליך צריכת שירותים ציבוריים, עד כדי הימנעות מלאה. קשיי הפרט יכולים לבוא לידי ביטוי ב: קשיים בהבנה של שפה, בפתרון בעיות, בביצוע הליכים מורכבים או ברצף של פעילות, קשיים בזיכרון, קשיים בהבחנה בין עיקר וטפל, קשיים בהתמצאות, בפרשנות של שפה/ייצוגים גרפיים או סיטואציות חברתיות ועוד. קשיים אלו עלולים להשפיע על שלבים מסוימים בשירות או על הליך השירות כולו, להוות חסם משמעותי בצריכת השירות או/ו להעצים את תחושת חוסר הבטחון ואי המסוגלות של אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית לצרוך שירותים במרחב הציבורי.

הנגשה קוגניטיבית מוגדרת על ידי המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית כתהליך של הפיכת הסביבה והשירותים המוצעים בה לפשוטה, ברורה וחד משמעית. ההנגשה הקוגניטיבית כוללת מספר מרכיבים הרלוונטיים להנגשה (בכל מרחב ובכל שירות):



לא זאת בלבד שהנגשה מסוג זה יכולה לסייע משמעותית לכל האוכלוסיות המוזכרות לעיל, אלא שהנגשה זו יכולה להפוך את הליך צריכת השירותים במרחב הציבורי לפשוט, נהיר, זמין ומהיר יותר לכלל התושבים. בכך, להפוך את הליך וחווית השירות של כלל נותני ומקבלי השירות לטובה ויעילה.

בהתאם להגדרה זו, מציג המסמך הנוכחי את עקרונות הליבה של הנגשה קוגניטיבית, הרלוונטיים להנגשתם של השירותים הציבוריים המשוויכים לרשויות. יש לציין שהמסמך מציג עקרונות עבודה פרקטיים ליישום מיטבי של חזון הנגישות ברשות.

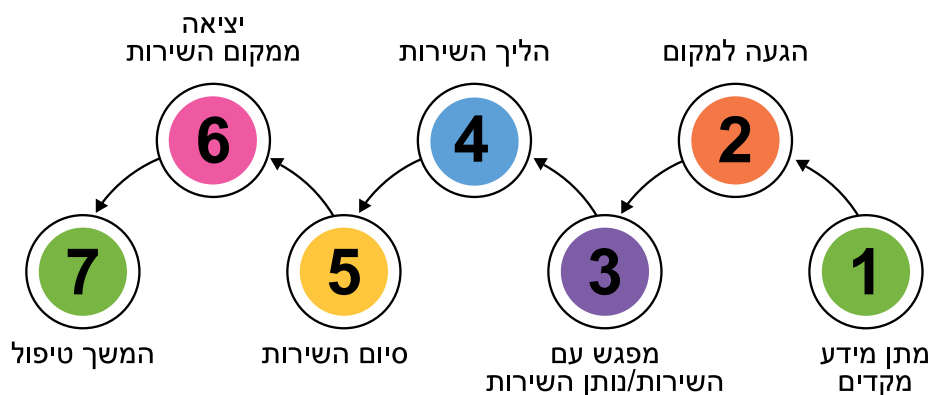


עקרונות כלליים להנגשה קוגניטיבית של הרשות

הערה: כל עקרון יוצג בהסבר קצר על מהות עקרון העבודה ובהצגת מספר דוגמאות יישומיות ופרקטיות הרלוונטיות לרשויות, עבור כל עקרון.

- **עיצוב לכל - מרגיש טוב לכולם:** הנגשה קוגניטיבית של הרשות תוכל להשפיע באופן חיובי על חווית מתן וקבלת השירות עבור כלל נותני ומקבלי השירות וביניהם גם עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית שללא ההנגשה לא יוכלו לצרוך את השירות. תוצר ההנגשה הקוגניטיבית יאפשר אספקת שירות בצורה פשוטה וברורה יותר ותפחית מצבים של אי הבנה ואי בהירות, כשלים בתקשורת, בהבנה של תהליכים או בעיות של איתור מרחב או מידע.

- **שמירה על רצף השירות:** אחד העקרונות המרכזיים עליו מושתת פרק הנגישות (2005) בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הוא "עקרון הרצף", רצף של שירות פירוש התנהלות השירות על פי המשכיות טבעית של שלבי השירות, כך שכלל שהליך השירות יהיה הגיוני ואינטואיטיבי יותר עבור מקבל השירות. רצף זה חשוב שיישמר בתוך כל שירות בפני עצמו כמו גם בין רצף השירותים הניתנים על ידי הרשות.



- **פשוט ואינטואיטיבי:** אין זה מספיק ששירות יהיה מותאם, עליו להיות פשוט ואינטואיטיבי למקבל השירות, כאשר המונח "אינטואיטיבי" מגדיר תפקוד המתנהל ללא צורך בהפעלה של תהליכי מודעות, היסוס או חשיבה (טנא רינדה, 2017). בהתאם לכך, גם כל מרכיבי השירות צריכים לעמוד בקריטריון זה: המרחב הפיסי, כולל צבעוניות המרחב או חלקים ממנו, אובייקטים במרחב (תמונות, קישוטים לכבוד חג או אירוע, תערוכות של תמונות או מוצגים), מיקום של חפצים או מתקנים (כדוגמת מכונות ממכר אוטומטיות), שילוט, נהלים והליכי שירות ועוד. אלו צריכים להיות בהירים לתושב וחד-משמעיים.

- **קביעות ואמינות המידע:** קיימת חשיבות רבה לשמירה על קביעות המידע המוצג לתושב, לכל אורכו. לדוגמה: שמירה על מסרים זהים באופן הצגתם ובתוכנם בין כל פרטי המידע המופיעים לאורך הליך השירות מתחילתו ועד סופו; מאתר האינטרנט, פרטי המידע המופיעים במפות ההתמצאות, בשילוט ובסמלים ועד למרחב בו ניתן השירות בפועל.



הנגשה קוגניטיבית של מבני ושירותי הרשות

רשות מקומית או עירונית מורכבת ממספר מוקדי שירות עיקריים (מבנה המועצה/העירייה, אגפי המועצה/העירייה, ספרייה, מרכז תרבות ועוד). כל אלו צריכים להיות נגישים מבחינה המבנה והן מבחינת השירות הניתן בהם בפועל. בכל אחד מהשירותים האלו מתקיימים מספר שלבים של הליך השירות: קבלת מידע מקדים אודות השירות (בשיחה פרונטלית, אתר אינטרנט, דפי מידע ופרסומים שונים), כניסה לשירות, מפגש ראשוני עם מרחב השירות ונותן השירות, הליך השירות עצמו וסיום /יציאה ממרחב השירות. בין כל השלבים האלו יש לקיים את עקרון הרצף של הנגישות, לוודא שהרצף בין השלבים נכון והגיוני וכן לוודא כי כל שלב עומד ונגיש בפני עצמו. על מנת לוודא שתהליך זה מתקיים יש להקפיד על יישום עקרונות ההנגשה בהתייחס למרכיבים הבאים:

1. מרחב שנוח ובטוח להתמצא בו
2. תקשורת ברורה
3. מידע פשוט וברור
4. טכנולוגיה נוחה לשימוש, שימוש במתקנים ואמצעי הפעלה ברשות
5. הבנייה של תהליכים פשוטים
6. הבנייה והנגשה של לוחות זמנים מותאמים

1. מרחב שנוח ובטוח להתמצא בו

מרחב שהמבנה שלו ברור והוא כולל תוואי דרך שקל להתמצא בו ולאתר בצורה מהירה את נקודות הכניסה והיציאה למקום וממנו.

אלו יושגו באמצעות שימוש בשלטי הכוונה ברורים, אזורי המתנה ושהייה מבודדים ואינטימיים לצורך קבלת שירות אישי (לאורך מסלול מסוים, בעמידה בתור ועוד). כמו כן, המרכיבים העיצוביים של המרחב (התאורה, האקוסטיקה, צבעוניות החלל, מינון השימוש בחומרים שונים ועוד) צריכים להיות מאוזנים – כלומר, יש לכלול אפשרויות שונות של כל מרכיב עיצובי, לדוגמה: לצד ישיבה בסביבה רועשת יש לאפשר גם ישיבה בסביבה שקטה, לצד המתנה במרחב מואר יש לאפשר המתנה במרחב חשוך או אינטימי יותר. מרחב כזה מעניק תחושה של רוגע, נוחות, אווירה נעימה וביטחון (טנא רינדה, 2017).

- **עיצוב הכניסה למבנה בצורה בולטת וברורה**

שימוש בגודל או צבע בולט לשם המחשת הכניסה למבנה ויצירת מובחנות ברורה בינו לבין שאר הכניסות למבנה.

- **מתן 'זהות', באמצעות שם וייצוג חזותי לכל מבנה, על פי מהות המבנה**

שימוש בצבע, סמל או אייקון ייחודי לכל מבנה. התאמה מרבית בין המהות של המבנה לזהות העיצובית שלו.

למשל, איקון של כלי נגינה בצבע מתכתי כמסמן של מבנה המוסיקה בכל מקום שהמבנה מצוין במפות של העיר וכן בצורה בולטת ומובחנת בכניסה אליו

- **סימון כניסות ויציאות ומרחבי מילוט בצורה בולטת וברורה**

מלבד השילוט הנדרש על פי חוק בהקשר זה יש לוודא שהכניסות, היציאות ומרחבי המילוט מסומנים בצורה בולטת ומובחנת מספיק (ביחס לחללים אחרים) ואשר ניתן לזהותם למרחוק.

- **הגדרת מרחבים ברורים לפונקציות ייעודיות (חנייה של אופניים/עגלות, מרחבי המתנה, תוואי ההמתנה בתור ועוד)**

עיצוב מובחן ובולט של נקודות עניין /פונקציות ספציפיות (עמדת מודיעין, מקומות להתארגנות ולמילוי טפסים, עמדת תשלום ועוד).

הנגשה של התקשורת היא התשתית הבסיסית לכל שיח, תקשורת או אינטראקציה בין נותן השירות ומקבל השירות ובינם לבין הסובבים.

תקשורת מובנת פירושה העברת מסרים בדרך פשוטה בכל ערוצי התקשורת השונים (חזותית, תקשורת כתובה ותקשורה שמתבצעת בעל פה ובשיחה).

העקרונות המרכזיים של תקשורת מובנת הם:

- העברת מסר פשוט וברור המספק את המידע הדרוש בלבד
- וידוא הבנה – חשוב לוודא שהתושב מולו מתבצע דיאלוג התקשורת מבין את המידע ויכול להתייחס אליו. ניתן לוודא זאת באמצעות הפניית שאלות רלוונטיות לתוכן
- יצירת מרחב תקשורת זמין ובטוח שאילת שאלות. למשל, גם אם התושב צורך מידע דרך אתר האינטרנט של הרשות, יש לספק לו פרטי התקשורת רלוונטיים של נותן שירות מטעם הרשות אליו ניתן לפנות בכל שאלה.

עקרונות עבודה

- **יצירת שיח ברור וייעודי לכל נושא**
לדוגמא, להסביר לפני כל שיחה על מה אנחנו מדברים ולעיתים חשוב גם להסביר על מה אנחנו לא מדברים.
- **בחירת אופנות התקשורת על ידי התושב**
לדוגמא, מתן אפשרות לבחירת ערוץ התקשורת של התושב מבין מספר ערוצי תקשורת. למשל: טלפון, מייל, וואטסאפ.
יש לשים לב שאנו מאפשרים מגוון אפשרויות שאינן מבוססות על אופנות אחת. כלומר - אפשרויות שמבוססות על תקשורת כתובה (למשל מייל / ווטסאפ) לעומת אפשרויות שמבוססות על תקשורת קולית (למשל שיחת טלפון או הודעה מוקלטת) וכן אפשרויות שנותנות מענה מיידי לעומת מושהית (שיחת טלפון לעומת כתיבת הודעה והמתנה למענה).
- **מתן אפשרות לקבלת מידע או/ו סיוע בנושי זמין**
לדוגמא, מתן אפשרות לתושב לקבל לאורך הליך השירות סיוע מרחוק באופן בנושי או ישירות מרחוק.

מהווה את אחת התשתיות המרכזיות למתן שירות והוא מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר והשירות הניתן ללקוח. הנגשת המידע משמעותה לייצר הליך העברה של מידע באופן בו לאדם תהיה קיבולת מספקת להכילו ולעבדו.

המטרה של הנגשת המידע היא שמקבל השירות יגיע אל המידע הרלוונטי עבורו בנוחות מרבית ויבין היטב את המידע שהוא קיבל.

פישוט השפה מתבצע באמצעות עריכה מובנית ומסודרת של המידע, ארגון הרעיונות בשפה פשוטה ושימוש במונחים שכיחים ושגורים המוכרים לתושבים. הנגשה זו רלוונטית במסמכים, מאמרים, אתר אינטרנט, טפסים, שילוט, שיחה או התכתבות ועוד.

כמו כן, מומלץ לעשות שימוש בייצוגים חזותיים שיתמכו במידע (שימוש ברלוונטיות המתאימה בכדי לא ליצור עומס). לצורך כך, ניתן לבחור ייצוגים גרפיים פשוטים וברורים שייצגו בצורה הטובה את התוכן הרלוונטי.

עקרונות עבודה

- הצגה של המידע ההכרחי לשירות בלבד והימנעות ממסירת מידע עודף.
- שימוש באוצר מילים שכיח ומוכר. הימנעות משימוש במונחים מקצועיים, שימוש בניסוחים פשוטים.
- עקביות של תכני המידע והייצוג הגרפי הנילווה (בכדי לא לייצר בלבול) כמו: שימוש במונחים ובניסוחים דומים, עיצוב זהה של שלטים, קביעות המסרים ועוד.

דוגמה: שלטי "ברוכים הבאים" בשפה פשוטה



השלטים של המודל כולו נמצאים במאגר שלטי 'מודל עיר נגישה שהם'

4. טכנולוגיה נוחה לשימוש, שימוש במתקנים ואמצעי הפעלה ברשות

המונח טכנולוגיה כולל התייחסות למוצרים טכנולוגיים, מתקנים טכנולוגיים, תשתיות מידע למיניהן, כלי תקשורת ועוד.

טכנולוגיה נגישה מאפשרת פרסונליזציה (התאמה אישית) של הפלטפורמה לצרכי המשתמש, כולל אפשרות לבחירת אופנות קבלת השירות (שיחה טלפונית, התכתבות באמצעות המייל, התכתבות באמצעות צ'אט, פורום, שיחת וידאו ועוד).

ההמלצות להנגשת הממד הטכנולוגי מתייחסות להפעלה אינטואיטיבית של המתקן (אשר אינה מסתמכת על ידי קודם), פישוט שלבי ההפעלה של המתקן, הוספת הסברים לצורך תפעול הטכנולוגיה (שימוש בסמלים, בתמונות, בסרטונים או הדגמה), סבילות לטעויות (כלומר, מתן אפשרות לתקן באם נעשתה טעות בשימוש במתקן), כולל אפשרות לזמן תגובה ארוך, יצירת הפסקות לאורך התהליך או הפסקת התהליך מבלי שיהיה צורך לחזור שנית מתחילתו. כמו כן, יש לאפשר סיוע, מענה או תמיכה אנושית תמיד ועבור כל שימוש טכנולוגי.

עקרונות עבודה:

- הנגשה של אמצעי הפעלה טכנולוגיים (קיוסק מידע, מכונות ממכר אוטומטיות, מכונות למתן מספר לתור, ועוד). בהתייחס לאמצעי הפעלה אלו, במידה ולא ניתן להנגיש את אמצעי ההפעלה עצמם, יש לספק מידע נילוה (שלט, מסמך מידע) המסביר על אופן השימוש באמצעי ההפעלה בצורה פשוטה וברורה.

דוגמה: מתן הסבר בשפה פשוטה על אופן השימוש במכונת ממכר אוטומטית

איך להשתמש במכונה לשתייה חמה

- מכניסים מטבעות (כסף) לפתח המתאים במכונה. על המסך מופיע כמה כסף הכנסנו למכונה.
- בוחרים שתייה חמה: לוחצים על הכפתור שליד השתייה שרוצים.
- מחכים.
- השתייה מחכה לנו בתא הגדול למטה, בכוס פתוחה. **זהירות, השתייה חמה מאוד!**
- מרימים בעדינות את הדלת של התא. לוקחים **בזהירות** את השתייה.
- למטה בצד, מעל התא הקטן, כתוב בצבע לבן "עודף". אם יש בתא מטבעות – לוקחים.

דאיי לדעת:
אם כבר הכנסנו כסף ואנחנו לא רוצים לקנות, אפשר ללחוץ על הכפתור העגול האפור. כך אפשר לא לקנות, ולקבל את הכסף שלנו בחזרה.
הכסף יוצא ללא הקטן למטה בצד, שכתוב מעליו בצבע לבן "עודף".
אם יש תקלה, אפשר להתקשר למספר הטלפון: 052-2656509

איך להשתמש במכונה לשתייה קרה

- מחזיקים את כרטיס האשראי (למשל: ויזה, ישראלכרס) כך שהפס השחור הוא לכיוון של הקיר עם הדוכיות.
- בקופסה הצהובה שמעל הפתח של המטבעות: מעבירים את כרטיס האשראי - מלמעלה למטה.
- מחכים עד שכתוב על המסך: "אנא בחר מוצר".
- בוחרים מה לקנות. על כל כפתור של שתייה מופיעים:
 - סמל של השתייה (כמו שיש על הפחית או הבקבוק)
 - מחיר של השתייה (₪)
 - לוחצים על הכפתור עם הסמל של השתייה שרוצים.
- מחכים. המכונה משמיעה "תודה".
- מוציאים את מה שקנינו מהתא השחור הגדול למטה.

דאיי לדעת:
זכרינו:
על כל קריה בכרטיס אשראי שלמים עוד חצי שקל, בנוסף למחיר של המוצר שבחרנו.
אם לא מקשים את המספר הרבה זמן המכונה שוגרת נומדיה את הכסף.
אם יש תקלה, אפשר להתקשר למספר הטלפון: 052-265-6509

- **הצבת פריטי מידע ברורים, המאורגנים בצורה שלבית, אשר יוכלו לסייע בהבנה של תהליכים ואופן השימוש והתפעול של מתקנים (לדוגמה: כפתור לפתיחת דלת, שימוש בכספומט, מכונות ממכר אוטומטיות, שימוש במכונה של רב קו, תיבה להחזרת ספרים בספרייה, מתקני כושר הנמצאים בחוץ לשירות הציבור, מערכות אינטרקום או תשלום ועוד).**

דוגמה: מתן הסבר בשפה פשוטה על אופן הפתיחה של דלת חשמלית ברשות



- **הוספת הסבר בשפה פשוטה וברורה על אופן השימוש בטכנולוגיה (למשל לצד מעלית פיקוד יעדים, מכונות מתן שירות, מכונות ממכר ועוד יהיה סרטון בשפה פשוטה ובקצב מותאם המתאר את השימוש באמצעי הספציפי. פריטי מידע אלו יכתבו בשפה פשוטה, מלווה בסמלול מתאים ויוצבו בסמוך/על המתקן/אמצעי ההפעלה הרלוונטי.**

דוגמה: מתן הסבר בשפה פשוטה על אופן השימוש בתיבת החזרת הספרים ברשות



- **סיוע אנושי זמין ונגיש בכל שעות הפעילות לצורך שימוש בטכנולוגיה**

- חשוב לוודא שזמני התגובה הנדרשים לשימוש במתקנים ואמצעי הפעלה אלו מאפשרים **זמן תגובה ארוך** דיו עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית וכן מאפשרים 'סבילות לטעויות' - אפשרות לתקן במידה ונעשתה טעות (במידה ואדם לחץ על כפתור אחר בטעות ורוצה לתקן - לדוגמה: התכוון ללחוץ על פחית ספרייט ויצאה לו פחית קולה במכונה, רכש בטעות כרטיס רכבת ליעד אחר מזה לו התכוון וכיו"ב)?

ברשות קיימים לעיתים קרובות הליכים בירוקרטיים או /ו מערכתיים סבוכים אשר בגין מורכבותם עלולים לאתגר את מקבל השירות לצרוך את השירות, ובפרט באופן מיטבי. במקרים כאלו יש לערוך חשיבה מחודשת על חיוניות תהליכים/נהלים או נוהגים אלו ולבחון את האפשרות לפשט אותם, להפחית שלבים או להגמיש את הדרישות שנקבעו מבעוד מועד עבורם (כלומר: לאפשר חלופה).

הליך פשוט הוא הליך שמאפשר הבנה והתמצאות מהירה בשלבי ההליך/השירות. כמו כן, הוא מאפשר למקבל השירות למקם את עצמו על רצף השירות.

עקרונות עבודה

- התאמת הליך השיחה ותכניי השיחה במהלך השיחה הפרונטלית או/ו הטלפונית.
- **הצגת הליכים** (פרוצדורות) **בצורה ברורה** – שלב אחר שלב (מומלץ לייצר גם ייצוג גרפי להליך כולו)
- פישוט הליכים בירוקרטיים כמו: הגשות של מסמכים, בקשות מהרשות, תשלומים ואישור תשלומים ועוד.
- **שינוי נהלים/הגמשה של נהלים** בהתאם לצורך (גמישות באופני ומועדי הגשה של בקשות/חומרים/טפסים/אישורים, הגמשה של נהלי תשלום במידת הצורך ועוד).
- מתן אפשרות לליווי **אנושי קבוע** לאורך ההליך תוך מתן סיוע בהכנת החומרים והגשתם

דוגמה: המחשה של הליך בקשה להנחה בארנונה

עקרון העבודה	אופן יישום העקרון – דוגמאות
יצירת שיח ברור וייעודי לכל נושא	להסביר לפני כל שיחה על מה אנחנו מדברים ולעיתים חשוב גם להסביר על מה אנחנו לא מדברים.
בחירת אופנות התקשורת על ידי התושב	מתן אפשרות לבחירת ערוץ התקשורת של התושב מבין מספר ערוצי תקשורת. למשל: טלפון, מייל, וואטסאפ יש לשים לב שאנו מאפשרים מגוון אופנים להעברת מידע: • תקשורת כתובה (מייל, וואטסאפ, דפי מידע) • תקשורת בעל פה (שיחת טלפון או הודעה מוקלטת, קובץ קולי) יש לספק מענה נגיש גם בזמן אמת בהתאם לצורך.
מתן אפשרות לקבלת מידע או/ו סיוע אנושי זמין	מתן אפשרות לקבל סיוע אנושי זמין לאורך כל הליך השירות.

לוחות זמנים ומועדים בשירותי הרשות חשובים ומשמעותיים מאוד להתנהלות הרשות ולאופן מתן השירות הניתן על ידה. לכל תושב יש את לוחות הזמנים שלו ויכול לצרוך שירות בהתאם ליכולותיו, בשעות משתנות. כמו כן, כל תושב יכול לגייס את משאבי הזמן שלו בצורה שונה זה מזה (תושב אחד יכול להגיע בשעות הבוקר למשך שעות רצופות לעומת תושב שיכול להגיע רק בשעות הערב לפח זמן קצר).

הנגשה של לוחות הזמנים תאפשר הבנה והתמצאות מהירה וברורה בלוחות הזמנים, כמו כן אפשרות לקבלת מענה מותאם אישית במועד, ובאורך המפגש/השירות הניתן.

עקרונות העבודה

- עיצוב שירות שיוכל לאפשר **מענה זמין** בשעות משתנות לאורך היממה.
- מתן אפשרות **לספק את השרות בשלבים** או חלקים: במספר פגישות קצרות במקום פגישה אחת ארוכה.
- מתן **אפשרות להפסקות**, צינון או השהייה של השרות לכל אורכו, ללא צורך להמתין מחדש בתור לצורך קיום פגישת ההמשך.
- **להעריך את זמן השירות** או הפעילות מראש **וליידיע** את מקבל השירות, כדי שהוא יוכל להתארגן מראש או לגייס את עצמו בהתאם לדרישות הזמן (לדוגמה: רישום למתנ"ס אורך כ-10 דקות, אנא היעריך לכך מראש).



הנגשה קוגניטיבית של אזורי החוץ ברשות

(פארקים, מעבר בין מבנים ומתקני חוץ)

מרחב חיצוני, מוגדר כמרחב פתוח אשר גבולות הגזרה שלו אינם תחומים באמצעות מבנה בנוי. במרחב כזה אדם עם מוגבלות קוגניטיבית יכול לחוש מחד עצמאי יותר וב'שליטה' ומאידך, עלול לאבד את דרכו, או את עוגני ההתמצאות שלו (בזמן ובמקום) בצורה מהירה.

לפיכך, תתמקד ההנגשה הקוגניטיבית בארגון ותיחום מרחבי החוץ, יצירת עוגנים ברורים, הנגשת המידע הגלוי והנלווה שעלינו לקלוט לאורך הדרך, ואופני השימוש במתקני החוץ הנלווים.

1. הנגשת המידע

הנגשת המידע במרחב החיצוני ברשות משמעותי מאוד לצורך התמצאות וניווט מרחבי, הבחנה בין סוגי מידע שונים ותפעול מתקנים במרחב. כמו כן, הנגשת המידע חיונית לצורך הבנה של סיטואציה, זיהוי נקודות ציון רלוונטיות ומרחבי סיכון.

עקרונות העבודה

- **מיקוד התכנים** והמידע שעובר בכל זמן נתון לכדי המידע ההכרחי בלבד, הרלוונטי לסיטואציה הספציפית.
- **סימון התרעה ואזהרה** של מרחבי סיכון כולל התקנה של מחסום פיסי במרחבי סיכון קיצוניים. אנשים המתמודדים עם מוגבלות קוגניטיבית מתקשים לאמוד מצבי סכנה ולהגיב אליהם בזמן הנדרש. על כן, מומלץ להנגיש את המרחבים והסיטואציות האלו בצורה טובה וחד משמעית. לדוגמה במצבים של: ירידה לכביש, מדרון תלול, מתקני שעשועים שעלולים להוות סיכון כמו נדנדות שמתנדנדות, קצה מתקן גבוה ועוד.
- יש לשמור על **אחידות** השימוש בתכנים, בניסוחים ובייצוגים הגרפיים בכל המופעים המוצגים של התכנים.
- **סימון ברור של נקודות עניין שכיחות** ברשות - לדוגמה: נקודות עצירה, נקודות להורדה או לאיסוף של ילדים או מבוגרים, מרחבים לחניה של רכבים, אופניים או עגלות, תוואי עמידה בתור ועוד.

- **מיקוד התכנים החיוניים ביותר** לשימוש בשירות והצגתם בשפה פשוטה מלווה בסמלים ברורים (לדוגמה, כללי התנהגות בכניסה לפארק).

דוגמה: הנגשת מידע אודות הנהלים בגן השעשועים ברשות



2. דרכים נגישות

חשוב לשמור על דרכים נגישות המאפשרות הבנה והתמצאות מהירה בתוואי הדרך, הפנויות ממכשולים או מגורמים מסיחים.

מכשולים בתוואי הדרך עלולים ליצור בלבול או עומס קשבי עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית המגיעים למקום. לדוגמה, אדם עם מוגבלות קוגניטיבית (ולא רק) שהולך על תוואי מדרכה רציף ולפתע רצף ההליכה נקטע על ידי מכונית שחונה באופן לא צפוי על המדרכה, צפרדע גדולה של זבל או מתקני מחזור – אלו עלולים לקטוע את רצף ההליכה (והחשיבה) שלו ולייצר בלבול, חוסר התמצאות וחוסר אונים. לצורך כך חשוב לשמור על כמה עקרונות עבודה.

עקרונות עבודה

- יצירת תוואי ברור להליכה ותוואי ברור לנסיעה המובחנים בצורה ברורה זה מזה.
- יצירת חיווי ברור לכיוונית ההליכה וליעד של תוואי הליכה (לדוגמה: התקנת שלט שמכוון לבניין המועצה- כך שההולך בתוואי זה יידע שאם ימשיך לאורך כל תוואי ההליכה הוא יגיע בסופו של דבר לבניין המועצה).
- תכנון מקום ייעודי לאובייקטים דינמיים במרחב (כמו חנייה לאופניים, בימבות ועגלות).
- שמירה על מרחב פנוי ממכשולים ומגירויים מסיחים (שילוט שאינו רלוונטי למהות המרחב כמו פרסומות או פריטי מידע אחרים, מכונות ומתקנים שעומדים באופן מקרי או לא צפוי באמצע הדרך ועוד).

3. שירות אנושי בזמן חרום

גם במרחבים חיצוניים ודווקא בגלל שעל פי רוב אין במרחבים אלה כדרך קבע נותני שירות, חשוב לספק מענה אנושי (פרונטלי או טלפוני) זמין ונגיש למקרי חירום – זאת ניתן ליישם על ידי הצבה של שלטים עם מספרי טלפון זמינים 24/7 כמו גם באמצעות סיירים עם בגדים הניתנים לזיהוי, שישתובבו בשעות העומס או באירועים מיוחדים במרחבים הציבוריים הרלוונטיים ויספקו מענה מידי זמין.

4. עיצוב המרחב הפיסי החיצוני

הסביבה הפיסית משמעותית מאוד עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית שכן אנשים אלו ניזונים משמעותית מכל המידע החזותי במרחב, ומהתחושה/אווירה שמייצר המרחב עבורם.

המרחב הפיסי של מרחבי החוץ חשוב שיספק אווירה נוחה ונעימה למשתמש המתמודד עם מוגבלות קוגניטיבית בזכות מספר עקרונות עבודה.

עקרונות עבודה

- **יצירת הבחנה ברורה בין מתחמים** שונים ושימושים שונים. יש להגדיר מתחמי פעילות על פי התפקוד/השימוש בהם. לכל מתחם לספק זהות שונה מבחינת תוכן (שם/שלט), ייצוג חזותי וצבע. לדוגמה: אזור מתקני הכושר – אזור זה יהיה תחום בצבע ספציפי ולצידו יוצג שלט עם התוכן והייצוג החזותי הרלוונטי.
- **יצירת תוואי ברור של הדרך** והבנה **מרחבית למרחוק**. זאת ייעשה באמצעות סימון נקודות ציון ברורות ובולטות המודגשות למרחוק ומאפשרות שליטה טובה יותר בהתמצאות ובניווט במרחב, למשתמש. אלו יהוו עוגן ברור להתמצאות שניתן לזיהוי למרחוק באמצעות מובחנותו מהמרחב על ידי צבע או גודל (לדוגמה: פסל גדול של אובייקט ברור). נקודות ציון אלו יופיעו גם במפת ההתמצאות של המרחב. כמו כן, נותני השירות יפנו את מקבלי השירות לחפש את נקודות הציון האלו ולהסתייע בהן.
- **שמירה על הקשר** (context) רלוונטי: חשוב לבחון את הצורך בכל אובייקט/מתקן שנמצא במרחב וכן יש לוודא שאובייקט זה נמצא במיקום הנכון וברלוונטיות המתאימה- זאת בכדי לשמור על הקשר נכון עבור המשתמשים והימנעות מהסחת דעת מיותרת או יצירת תחושה של בלבול.

• יצירת מרחבים מוארים (ביום ובלילה).

• יצירת מרחבים המאפשרים ישיבה בצורה בודדת (מושב אחד) המאפשר תחושה של פרטיות מחד, ומאידך יש להימנע מיצירת 'כוכים' חשוכים או סמטאות חשוכות שעלולות לייצר אווירה של חשש ופחד.

• אוריינטציה ברורה וסימון רלוונטי אודות מרחבי המתנה, נקודות עצירה או המתנה ותוואי התור.

דוגמה: שלטים המייצרים מובחנות בין מרחבים וכללי התנהגות שונים (הנגזרים מהשרות הניתן במרחב).

כללי התנהגות בגן היובל



לא משחקים בכדור



שומרים על השקט בין השעות:
2 בצהריים עד 4 אחר הצהריים
11 בלילה עד 6 בבוקר



לא מדליקים אש



שומרים על הניקיון



לא מכניסים שתייה עם אלכוהול
למשל: יין ובירה



אם מגיעים עם כלב,
קושרים את הכלב ברצועה
ואוספים את הצרכים בשקית

כללים לשימוש במגרש ההחלקה



מוותר להיכנס למגרש עם גלגליות או רולר בליידס (נעליים שמחוברות להן גלגלים).

★





לא נכנסים למגרש עם:
סקייבורד אופניים קורקינט

★





לא מכניסים למגרש:
חפצים מסוכנים למשל: סכין, אולר אוכל ושתייה בעלי חיים

★






שומרים על הבטיחות במגרש ההחלקה:
לומדים להחליק על גלגליות רק עם מלווה לא משתמשים במגרש ההחלקה אחרי 10 בלילה לא משתמשים כשהמגרש רטוב לא משחקים בכדור במגרש ההחלקה

★






בזמן ההחלקה במגרש, חייבים להשתמש ב:
קסדה מגן ברכיים (לרגליים) מגן מרפקים (לזרועות) מגן פרק כף היד (מגן שדומה לכפפה)

★



הנגשה קוגניטיבית של השירות האנושי (פרונטלי)

הגורם האנושי מהווה את התאמת הנגישות הטובה ביותר עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית הן בגין היחס האנושי, החם, הגמיש והמידי הנדרש באוכלוסייה זו והן בשל הקושי של אנשים המתמודדים עם מוגבלות קוגניטיבית ליזום ולפנות לבקש עזרה אנושית ביוזמתם.

לפיכך, אנו ממליצים, ככלל, לשמר את הממשק האנושי, הנגיש, הזמין והמזמין, בכל שירות ובכל מרחב ושירות, ככל שניתן.

עקרונות העבודה המנחים את השירות האנושי מתייחסים הן למרכיבי השירות והן לאופן מתן השירות:

1. מרכיבי השירות

- עמדות שירות אנושי יסומנו באופן ברור ומובחן
- נותני השירות יענדו/ילבשו סממן מזהה שיאפשר זיהוי למרחוק של נותני השירות הרלוונטיים (ניתן ליישום באמצעות שימוש בתגי שם וכותרת התפקיד, שימוש בבגדים רשמיים/מדים של הצוות וכיו"ב).
- יש לאפשר מתן שירות בכמה אופנויות העברה (פרונטלי, טלפוני, באמצעות התכתבות או באמצעות שיחת וידאו, שימוש בפקס ועוד).
- יש לספק אפשרות לתאום פגישה אישית מראש במועדים גמישים אשר מאפשרים זמן מפגש ארוך יותר בשעות פחות עמוסות.
- יש לאפשר מתן שירות בשעות קבלה מגוונות.
- יש לאפשר ליווי אנושי פיסי למרחבי שירות רלוונטיים, כולל ליווי להתמצאות והגעה למקום, סיוע פיזי בהליכה, סיוע במילוי והגשה של טפסים ועוד, בהתאם לצורך.
- יש לאפשר סיוע וירטואלי או טלפוני בהתאם לצורך (גישה למידע ולנתונים רלוונטיים, מילוי טפסים וקידום תהליכים בירוקרטיים, תאום פגישות ועוד).

2. אופן מתן השירות והכשרת הצוותים

- יש להכשיר את הצוות למתן שירות זמין ומותאם לאנשים עם מוגבלות, כולל מתן ידע אודות המוגבלות ואודות ההתאמות הרלוונטיות.
- יש להכשיר את הצוותים למתן שירות מרחוק לתושבים עם מוגבלות – שירות זה יכול להינתן באופן טלפוני או באופן מקוון.



המלצות כלליות להנגשה קוגניטיבית של אתר האינטרנט של הרשות

אתר האינטרנט של הרשות מהווה, לרוב, את הפלטפורמה הראשונה בה פוגש התושב, טרם ההגעה לשירות עצמו ומכאן חשיבותו של אתר נגיש, פשוט ונהיר למשתמש.

לפיכך, חשוב כפלטפורמה בסיסית שאתר הרשות יעמוד בדרישות החוק והתקנות לענייני אתר אינטרנט נגיש. מלבד זאת, בכדי לספק מענה הולם מונגש קוגניטיבית יש לוודא שהאתר יספק מענה הולם גם להמלצות הבאות:

1. מבנה ותפעול האתר

- האתר יהיה בנוי בצורה פשוטה וברורה למשתמש תוך מינימום שימוש במלל ובתמונות לשם העברת מקסימום של מידע - כלומר, יש לבחון את יעילותו של כל פריט מידע (מלל או תמונה) שהמוזנים לאתר. לעיתים, מאחר ואתר אינטרנט מאפשר הזנה אינסופית של מידע אנו עלולים להגיע למצב של 'הצפת מידע' – במצב כזה לא יוכל התושב לאתר ולדוג את המידע שהוא צריך, על אחת כמה וכמה לעשות שימוש יעיל באתר כחלופה לשירות הפרונטלי.
- שימוש בשפה פשוטה, שגורה וברורה לכל תושב שעתיד לעשות שימוש באתר, תוך הימנעות משימוש במונחים מקצועיים ברמה גבוהה.
- הצגת קישור/לחצן שמאפשר סיוע אנושי עבור השימוש באתר, בכל רגע נתון בשעות הפעילות (יש לציין זאת לצד הקישור הרלוונטי).

2. תכנים רלוונטיים להצגה באתר

הצגה של פריטי המידע הרלוונטיים לתושב כשלב ראשון של תהליך השירות. לדוגמה: שעות השירות, מקום השירות, הצגה של בעלי תפקידים (כולל שמות, הצגת הפקיד והצגת התמונה של נותן השירות), הצגת מפת ההתמצאות של המבנים הרלוונטיים של הרשות כולל שימוש בתמונות או סיור וירטואלי במקום, הצגה של חומרים, מסמכים או תהליכים רלוונטיים לתושב. אלו יכללו גם רשימת מסמכים/טפסים או רשימת ציוד רלוונטי ועוד, הצגת טפסים רלוונטיים להדפסה לצורך מילוי מקדים שלהם בבית וכיו"ב.



הנגשה קוגניטיבית של נהלי הרשות

ככלל, הנושא של נהלים, טיפול בבירוקרטיה ועקיבה אחר הליכים מורכבים מהווה חסם משמעותי עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית.

לפיכך, הנושא של פישוט, הגשמה והתאמה של הנהלים הקיימים במקום הכרחית:

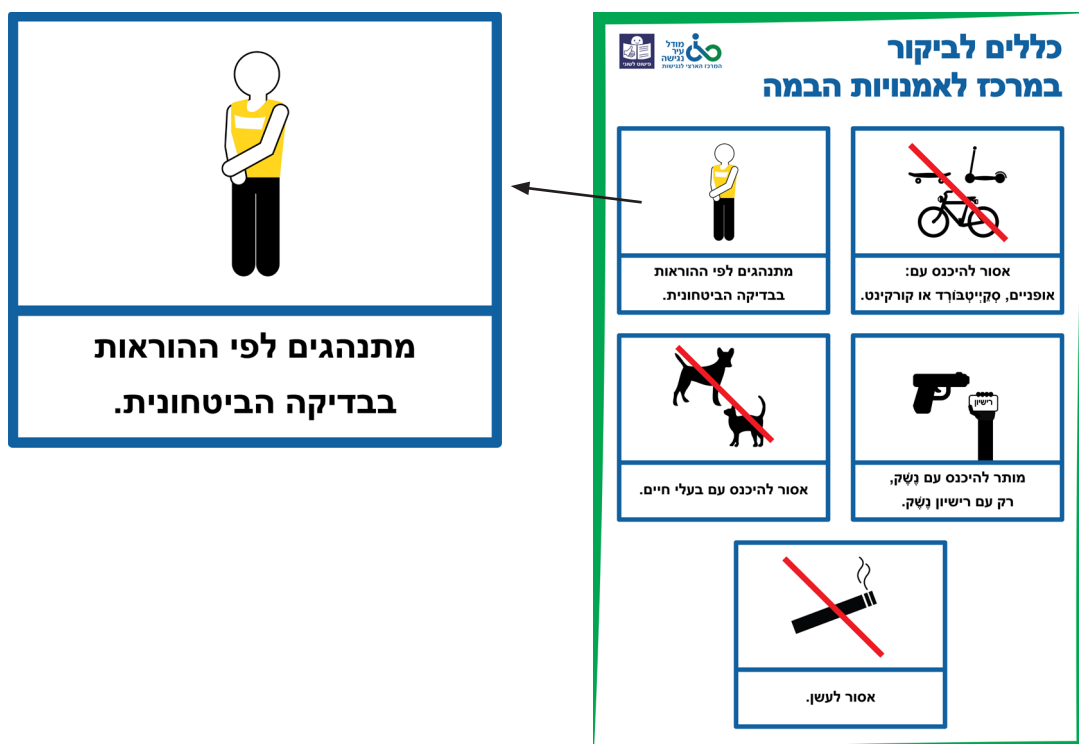
1. פישוט של נהלים

קשור הן להליך ולרצף השירות הרלוונטי (הגשת בקשה, הגשת ערר וכיו"ב) והן למילוי המסמכים או הדרישות בפועל. בהתאם לכך, יש לתכנן מראש הליכים ונהלים פשוטים לתושבים במטרה להפוך את השירות/ההליך למהיר, נהיר ויעיל יותר הן לנותן השירות והן למקבל השירות.

2. הגמשה והתאמה של נהלים

שנקבעו מבעוד מועד ואינם מתאימים עוד או שאינם מתאימים לסיטואציה או לצורך הספציפי של האדם. אלו יכולים להיות קשורים למשל לאופן מסירה או קבלת של שירות (טלפוני, שירות מרחוק וכיו"ב), הן לגמישות בשעות הפעילות והן לגמישות באופי הפעילות (תשלום במזומן במקום באמצעות כרטיס אשראי, מילוי טפסים בבית במקום מילוי טפסים במקום עצמו ועוד). כחלק מההתייחסות לנהלי המקום יש לבחון אפשרות לייצר הפסקות יזומות בהליך השירות שניתן או צריכה של השירות במספר מפגשים. זאת, בכדי לאפשר לאדם להעמיק במידע שקיבל, לחשוב על הדברים ולהגיב להם בהתאם ללוחות הזמנים שהוא צריך.

דוגמה: הנגשת כללי ההתנהגות באולם המופעים



תהליך ההנגשה ברשות הינו תהליך כולל המורכב ממספר שלבים. להלן תהליך כללי המצביע על אבני הדרך המשמעותיות, כל רשות יכולה להיערך ולנהל את התהליך באופן שמתאים עבורה, בהתאם לצרכים ולמשאבים הקיימים.

1. חשיפה לתחום הידע

של מוגבלות קוגניטיבית והנגשה קוגניטיבית לכל הצוותים ברשות.

2. בניית חזון

הנגישות של הרשות - כלל התייחסות ספציפית לנושא של הנגשה קוגניטיבית.

הערה: משלב זה ואילך מומלץ שהתהליך ילווה באיש מקצוע המתמחה בהנגשה קוגניטיבית. ליווי זה משמעותי הן מבחינת ייעול התהליך, בחינת תיעדוף הצרכים והמענים הרלוונטיים והן בהתייחס לשקלול עלות-תועלת של התהליך כולו.

3. הליך מיפוי צרכים וסקר נגישות

ממוקד בנושא של הנגשה קוגניטיבית. שלב זה כולל הן סקר נגישות במרחב הפיסי והן סקר נגישות שמתחקה ומעמיק בהליכי השירות ברשות בהתאם לסוגי השירות הניתנים. שלב זה גם כולל מפגשים אישיים עם הצוותים נותני השירות ככלל ועם נותני שירות המספקים מענה ייעודי לאוכלוסייה.

לצורך יישום השלב הנוכחי ניתן ומומלץ להיעזר גם **בשאלון איתור הצרכים** לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית הנמצאים ברשות, אשר פותח על ידי קרן שלם. לשאלון המלא ניתן [ללחוץ כאן](#).

4. בניית מסמך המלצות

הכולל התייחסות להתאמות והמלצות רלוונטיות לשינוי במרחב הפיזי, התאמות לשירות האנושי והטכנולוגי, התאמות באופנות, תהליכי ונהלי השירות ברשות.

5. תכנון תוואי פעולה

ליישום ההמלצות (שינויים מבניים בהתאם לצורך, כתיבה או עדכון של חוברת נהלים, עדכון או התאמה של אתר האינטרנט וכיו"ב).

6. הכשרת הצוותים

הן באמצעות הליך הכשרה כוללני והן באמצעות תהליך ליווי אישי לכל נותן שירות בנפרד, בהתאם לסוג השירות שהוא מספק.

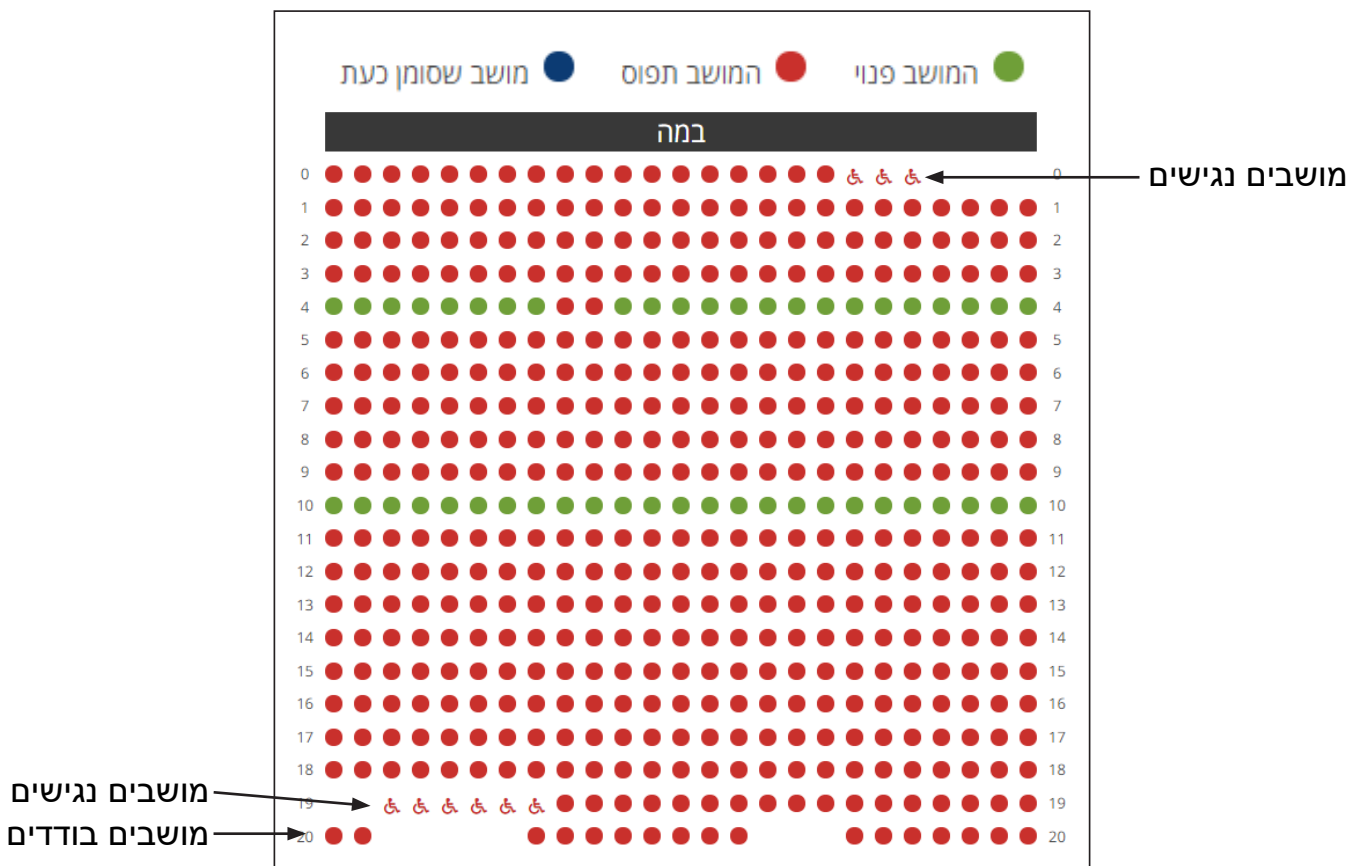
7. הליך הטמעה

רשמי בכולל טווח זמן ייעודי ליישום כל ההמלצות תוך ליווי מקצועי רציף עד לתום יישום ההמלצות.

8. שיווק ופרסום המידע אודות התאמות הנגישות הקיימות ברשות

השימוש בהתאמות הנגישות המוצעות היא אמנם זכות המעוגנת בחוק, שבאה לפתחו של אדם עם מוגבלות הרוצה לעשות בכך שימוש, יחד עם זאת, בכדי שאדם יוכל לעשות שימוש בזכויות המוצעות לו הוא צריך להיות מודע לקיום זכויות אלו ולאופן מימושן. על כן, יש לפרסם את ההתאמות המוצעות ברשות בצורה נגישה וברורה המתייחסת לאופן קבלת הזכאות ומימושה. לדוגמה: אדם עם מוגבלות קוגניטיבית שרוצה לעשות שימוש בזכות של ישיבה במרחב אישי (מושב בודד) באולם תרבות, צריך להיות מודע לקיום של התאמה זו ולדרך בה הוא יכול לבקש אותה ולצורך אותה בפועל. יש להביא בחשבון כי הן הפרסום עצמו, הליך הבקשה להתאמות ואופן השימוש בהן בפועל צריכים גם כן להיות נגישים קוגניטיבית.

דוגמה: סימון מקומות ישיבה נגישים במפת אולם התרבות



התמונה נלקחה מתוך אתר האינטרנט של מועצה מקומית שהם.



טיפים ליישום מהיר של הנגשה קוגניטיבית ברשות

חשוב פשוט	האט את הקצב
✓ דבר פשוט	✓ דבר לאט
✓ השתמש במשפטים קצרים	✓ האט את קצב מתן השירות
✓ הוסף סמלים לצד תכנים כתובים	✓ שאלת שאלה? המתן בסבלנות לתשובה
✓ הדגש שלבים חשובים בשירות	✓ בקשת בקשה? תן מספיק זמן לתגובה
✓ התקן שילוט ברור בדפוס נגיש	✓ במערכת כריזה – האט קצת מסירת המידע