

מוקד טלפוני נגיש

(גם) ללקוחות עם מוגבלות

עקרונות והנחיות

ד"ר גבריאלה עילם



מדוע להנגיש את השירות במוקד שירות טלפוני?

במסגרת השירות ללקוחות נוסף בשנים האחרונות מוקד השירות הטלפוני כאחד האמצעים לשיפור השירות והנגישות לשירות שחברות, ארגונים, מוסדות, עסקים, ורשויות מציעים ללקוחותיהן.

מוקדים טלפוניים משמשים למתן מגוון רחב מאד של שירותים:

- תשלומים,
- בקשה למסמכים וטפסים,
- קביעת תורים,
- הזמנת מוצרים,
- ביצוע קניות,
- ביצוע פעולות ובירורים בחשבון או בתוכנית התקשרות לחברה,
- קבלת מידע
- ועוד.

לקוחות בוחרים בדרך כל להשתמש בשירות הניתן באמצעות המוקד הטלפוני מסיבות שונות וביניהן נוחות וחסכון בזמן. עבור הרבה אנשים עם מוגבלות ובעיקר עבור אנשים המתקשים או שאינם יכולים להגיע למקום מתן השירות (באופן קבוע או זמני), השירות הניתן באמצעות מוקד טלפוני הוא לעתים חשוב במיוחד.

בישראל חיים מאות אלפי אנשים עם מוגבלויות פיזיות, חושיות, קוגניטיביות או נפשיות (למעלה מ- 10% מהאוכלוסייה). זהו ציבור גדול מאד עם פוטנציאל חברתי, כלכלי ותרבותי אדיר בכל התחומים: לימודים, תעסוקה, צריכה ופנאי.

ככל הלקוחות זכותם של אנשים עם מוגבלות לקבל שירות הניתן לציבור באותה רמה של איכות הניתנת לכל אדם והם מצפים שיתייחסו אליהם בשוויון בנימוס ובכבוד. מוקד טלפוני הנגיש גם ללקוחות עם מוגבלות מרחיב משמעותית את אוכלוסיית היעד היכולה לקבל שירות איכותי ומקצועי, משפר את השירות לכל הלקוחות ובו בזמן מאפשר ללקוחות עם מוגבלות לקבל שירות באופן שוויוני ומכובד כנדרש על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות והתקנות הנלוות.

מימוש השוויון לאנשים עם מוגבלות, מצריך לעתים ביצוע של התאמות באופן מתן השירות. ההתאמות נדרשות כדי שגם אנשים עם כל סוג של מוגבלות יוכלו ליהנות בעצמאות מרבית מתוצאת השירות ככלל הציבור.

מוקד טלפוני המספק שירות נגיש, יאפשר לאדם עם מוגבלות:

- לקבל את המידע והשירות הניתן באמצעות המוקד באופן הנגיש עבורו,
- להגיע באופן מכובד בטיחותי ועצמאי למקום אליו הופנה לקבלת שירות, לרכישת מוצר או על פי תור שנקבע באמצעות המוקד הטלפוני,
- לבצע בעצמאות מרבית את כל הפעולות אותן ניתן בדרך כלל לבצע באמצעות פנייה למוקד הטלפוני.

העקרונות וההנחיות במאמר זה מבוססות על:

- א. מחקר מעמיק של אופן מתן השירות במוקדי שירות טלפוניים בארץ ובעולם,**
- ב. ניתוח התאמת אופן מתן השירות במוקד טלפוני לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות,**
- ג. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשס"ח 2007 (טיוטה)**
- ד. ביצוע בפועל של פרויקט הנגשת מוקד שירות טלפוני לראשונה בישראל ובעולם.**

העקרונות המנחים בהנגשת מוקד שירות טלפוני:

1. לקוחות שיש להם קושי בשמיעה או בדיבור לעיתים אינם יכולים לתקשר באמצעות שיחה טלפונית. ללא התאמות נגישות לקוחות אלה אינם יכולים לבצע באופן עצמאי פעולות יומיומיות המתבצעות בדרך כלל באמצעות שירותי מוקדים טלפוניים, כגון קביעת תור, הזמנת מוצר, קבלת מידע ועוד. עבור לקוחות אלה יש לאפשר דרכי שירות בכתב כחלופה לתקשורת הקולית באמצעות הטלפון.



דוגמאות לפנייה ומענה חלופיים:

- פקס,
- SMS,
- דוא"ל,
- בכתב באמצעות הדואר.

2. עבור לקוחות המתקשים בראייה, הטלפון הוא לעתים אמצעי נוח ביותר לתקשורת מכיוון שאינו מצריך קריאת חומר כתוב. עם זאת, כאשר חלק מהשירות כולל משלוח של חומרים בכתב (או הפנייה לחומר בכתב) יש לוודא זמינות של פורמטים חלופיים מתאימים.



דוגמאות לפורמטים חלופיים:

- קריאת הכתוב עבור הלקוח דרך הטלפון,
- משלוח של החומר הכתוב על גבי קלטת שמע או CD,
- משלוח של חומר כתוב בדפוס נגיש (גופן מוגדל, צבעים ניגודיים),¹
- משלוח של חומר כתוב בכתב ברייל.

¹ למאפיני "דפוס נגיש" ראו: תקנת שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח-2007 (טיטה).

3. עבור לקוחות המתקשים בניידות או בראייה ומופנים לקבלת שירות פרונטאלי "פנים אל פנים" במרכזי שירות, במשרד, במרפאה או בבית עסק, יש לוודא שהשירות במוקד הטלפוני יכול מתן מידע מפורט על הנגישות במקום אליו יש להגיע.



4. עבור לקוחות המתקשים בהבנה ולקוחות עם מוגבלות קוגניטיבית או נפשית יש להתאים את השירות במוקד מבחינת השפה, קצב הדיבור וההתייחסות האישית.



5. ככלל יש להתאים את השירות הניתן במוקד לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות.

כיצד להנגיש את השירות במוקד טלפוני?

א. התאמת המדיניות

כצעד ראשון יש לקבל החלטה הקובעת מדיניות כוללת ועקרונות לביצוע התאמות ושינויים שמטרתם הנגשת המוקד הטלפוני לכלל האוכלוסייה וביניהם לאנשים עם מוגבלות.

ב. התאמת נהלים והליכים: מענה נגיש בשלוחות המוקד הטלפוני

בהתאם למדיניות שנקבעה יש לקבל החלטה להתאמות ושינויים בנהלים ובהליכי המענה בשלוחות המוקד הטלפוני.

האפשרויות:

1. כל הלקוחות יקבלו מענה נגיש בכל שלוחות המוקד הטלפוני,
 2. תיקבע שלוחה ייעודית עבור אנשים עם מוגבלות המבקשים לקבל שירות נגיש ומותאם.
- אם נבחרה האפשרות של שלוחה ייעודית, יש לוודא שהמתקשרים לשלוחה הייעודית יוכלו לקבל את כל השירותים הניתנים במוקד הטלפוני בשלוחה זו.

- חשוב לדעת שככל האנשים גם אנשים עם מוגבלות שונים מאד זה מזה. חלק מהאנשים עם מוגבלות לא יהססו לבקש שירות נגיש, אחרים יימנעו מלחשוף את הצורך שלהם בהתאמות נגישות מסיבות שונות, וביניהן התנסות לא נעימה שחוו כאשר חשפו את המוגבלות בעבר. לכן יש להבטיח רגישות רבה הן כאשר מזמינים לקוח הפונה למוקד השירות הטלפוני לומר לאיזו התאמה הוא/היא זקוקים והן במהלך מתן השירות.

יתרונות וחסרונות:

- על פניו יותר שוויוני לתת מענה נגיש בכל השלוחות כפי שניתן לכלל הציבור. עם זאת, יש להביא בחשבון שגישה זו מחייבת ביצוע של התאמות נגישות בכל עמדות השירות והדרכות לכל הנציגים נותני השירות במוקד.
- חיסרון בולט של מענה נגיש בכל השלוחות הינו הקושי בזיהוי הלקוח הפונה כאדם עם מוגבלות. במענה טלפוני לרוב לא ניתן לזהות כאשר הפונה הוא אדם עם מוגבלות, אלא אם הפונה מציג את הקושי ו/או מבקש התאמות נגישות מסוימות.
- שלוחה ייעודית יוצרת, לכאורה, הפרדה של אנשים עם מוגבלות מאופן מתן השירות לכלל האוכלוסייה. אך לקוחות הפונים לשלוחה זו עושים זאת מתוך בחירה. הנציג המשיב לפנייה בשלוחה הייעודית יכול להזמין את הפונה לומר מהי המוגבלות או הקושי ולאיזו התאמה הוא/היא זקוקים.

ג. התאמות במערכת ניתוב שיחות

1. במערכת לניתוב שיחות יש להקליט קול גברי.
אנשים עם קושי בשמיעה שומעים באופן ברור יותר את הצלילים הנמוכים של הקול הגברי מאשר את הצלילים הגבוהים יותר של קול נשי.
2. חשוב שהמענה הקולי יהיה בדבור ברור, בקצב איטי ובשפה פשוטה.
דבור ברור ואיטי חשוב במיוחד עבור לקוחות עם קושי בשמיעה או בהבנה. שפה פשוטה נגישה ומובנת לציבור גדול יותר של לקוחות.
3. יש לוודא שהמענה הקולי הוא ללא מוסיקת רקע.
מוסיקת רקע ורעשי רקע מפריעים לאנשים רבים ובעיקר לאנשים עם ליקויי שמיעה בשמיעת והבנת הדיבור.

4. הפנייה לשלוחה ייעודית בתחילת המענה הקולי.

כאשר ישנה הפנייה לשלוחה ייעודית בה ניתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות, יש להפנות לשלוחה זו בתחילת המענה הקולי.

ד. התאמות במערכת CRM

במערכות CRM קיימת אפשרות לפתיחת כרטיס לקוח ובו מידע רלוונטי על מהלך השיחה ולעתים על הלקוח עצמו. מומלץ להוסיף בכרטיס הלקוח פרמטר בנושא נגישות הכולל פירוט של התאמות השירות המועדפות על ידי הלקוח. בטרם הכנסת מידע על התאמות נגישות לכרטיס הלקוח, חשוב לוודא שהלקוח ניתן אישור לרישום מידע זה בכרטיס לצורך שימוש בפנייה חוזרת. עם זאת, הזיהוי במערכת CRM נעשה בדרך כלל על פי מספר הטלפון של המתקשר. בפנייה חוזרת, אי אפשר לדעת בוודאות שהפונה הוא אכן אותו הלקוח שאישר לרשום בכרטיסו מידע על התאמות נגישות. לכן, גם אם ישנו רישום של מידע נגישות באישורו של לקוח, יש לברר תחילה בנימוס וברגישות מי הפונה, האם הוא/היא זקוק/ה להתאמות ולאילו התאמות הוא/היא זקוקים.

ה. התאמות באמצעים למתן השירות

1. אמצעים חלופיים

- ישנם כמה אמצעים חלופיים למתן השירות במוקד טלפוני עבור אנשים המתקשים או שאינם יכולים לתקשר בשיחה קולית בטלפון:
- (א) פקס יכול לשמש כחלופה בכתב עבור ציבור הלקוחות עם מוגבלות בדיבור או בשמיעה.
- (ב) SMS – יכול לשמש כחלופה לאוכלוסיית אנשים עם מוגבלות בדיבור או בשמיעה, בעיקר כשנדרש מענה וטיפול מהיר ומיידי ו/או כשמדובר בהודעות קצרות יחסית.
- (ג) דוא"ל – מתאים כחלופה עבור אנשים המתקשים לתקשר בטלפון, אך יש להביא בחשבון שחלק מהלקוחות הפוטנציאליים של המוקד הטלפוני אינם משתמשים בדוא"ל.
- (ד) אינטרנט – שירות באמצעות אתר אינטרנט נגיש יכול בעקרון לשמש כאמצעי שירות חלופי עבור אנשים המתקשים לתקשר בטלפון. אמצעי זה יכול להתאים גם לאנשים עם ליקויי ראייה או עיוורים כאשר אתר האינטרנט נגיש ומותאם לשימוש בתוכנות הקראה קוליות בהן משתמשים אנשים עיוורים. עם זאת, יש

להביא בחשבון שאנשים רבים, וביניהם גם אנשים עם מוגבלות, אינם משתמשים באינטרנט. לפיכך אין להתייחס לשירות הניתן באמצעות אתר אינטרנט כחלופה שוות ערך לשירות נגיש במוקד הטלפוני כאשר ניתן שירות באמצעות מוקד כזה. (ה) דואר רגיל – כאשר השירות הניתן באמצעות המוקד הטלפוני אינו מחייב מענה או תגובה מיידיים, אפשר להשתמש במשלוח דואר רגיל כאלטרנטיבה עבור אנשים עם מוגבלות בשמיעה או בדיבור וגם עבור אנשים הזקוקים לעזרת מלווה אישי (בן משפחה או אחר) כדי להבין או להשתמש בחומר הכתוב.

○ למשלוח חומר כתוב בדואר רגיל מומלץ להשתמש במעטפות שהן קלות לפתיחה עבור אנשים עם מוגבלות תנועה בידיים. ככלל מומלץ להשתמש במעטפות קלות לפתיחה באופן קבוע. אם אינכם משתמשים במעטפות קלות לפתיחה באופן קבוע חשוב להשתמש במעטפות מסוג זה לפי בקשת לקוח עם מוגבלות.

2. פורמטים חלופיים לחומר בכתב²

- (א) הקראה קולית בטלפון
- (ב) דפוס נגיש למשלוח בדואר (או בפקס)
- (ג) הקלטה על גבי CD, DVD וכדומה
- (ד) קובץ נגיש למשלוח באמצעות דוא"ל
- (ה) כתב ברייל

3. מידע על נגישות למקומות.

כאשר השירות במוקד הטלפוני כרוך בהפניית לקוח להגיע למקום כדי לקבל שירות או להשתתף בפעילות, חשוב שיהיו בידי נציג השירות הטלפוני במוקד פרטי המידע על נגישות המקום והגישה אליו עבור אוכלוסיית הלקוחות עם מוגבלות בניידות או בראייה.

² ובהתאם לנדרש על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טייטה)

ו. נהלים: איך משתמשים באמצעים חלופיים, מתי מציעים ללקוח אמצעים נוספים וחלופות?

על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תקנות לנגישות השירות) התשס"ח 2007 (טיוטה), אדם עם מוגבלות זכאי לקבל על פי בקשתו שירות ומידע באמצעות אמצעי עזר או אמצעי חלופי. ההחלטה לגבי אמצעי העזר או שירות העזר שיינתנו לאדם עם מוגבלות תתקבל בכל מקרה על ידי נותן השירות בשיתוף האדם עם המוגבלות.

המלצה:

כאשר מדיניות החברה, העסק או הרשות מדגישה את חשיבות השירות הנגיש לכל הלקוחות, מומלץ לקבוע נהלים שיבטיחו שירות שוויוני, איכותי ונגיש לכולם ולהציע ללקוחות עם מוגבלות, בהתאם לצורך, אמצעי שירות מתאימים גם מעבר לדרישות החוק.

ז. הדרכת העובדים נציגי השירות.

בתהליך ההנגשה של מוקד שירות טלפוני ישנה חשיבות רבה להדרכת העובדים נותני השירות. עובדים רבים הם חסרי ניסיון וידע בכל הקשור לצרכים וליכולות של אנשים עם מוגבלות ואינם מודעים למשמעות ולחשיבות של שירות נגיש ורגישות באופן מתן השירות.

יש להדריך וללמד את האחראים ואת נציגי השירות במוקד הטלפוני:

- כיצד לתת מענה מותאם, נגיש, ומכובד ברגישות ובאדיבות לפי סוג המוגבלות,
- כיצד להשתמש באמצעים הקיימים לשיפור ולהתאמת השירות,
- אילו נהלים נקבעו למתן שירות נגיש במוקד וכיצד ליישם נהלים אלה.

והחשוב ביותר – להדריך את העובדים נותני השירות להקשיב ללקוח/ה:

- בסבלנות
- ברגישות
- ובאדיבות.

מומלץ לכלול את ההדרכה למתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות במסגרת הדרכות השירות הכלליות שעוברים נציגי השירות במוקד ובנוסף, בהתאם לצורך, גם בהדרכות ייעודיות לנושא השירות הנגיש לאנשים עם מוגבלות.

יש להתחשב בעובדה שקיימת תחלופה של העובדים במוקד הטלפוני ולוודא שבכל זמן לפחות חלק מהעובדים במוקד יהיו עובדים שעברו הכשרה ורכשו ניסיון בטיפול בפניות של אנשים עם מוגבלות.

במוקדים בהם ישנה תחלופה גבוהה של עובדים מומלץ לקבוע שלוחה נגישה ייעודית ולוודא ששלוחה זו תהייה מאוישת תמיד על ידי נציג שירות שעבר הדרכה מתאימה.

הניסיון מלמד שהדרכת העובדים כיצד לתת שירות נגיש ללקוחות עם מוגבלות משפרת את השירות הניתן לכל הלקוחות.

ח. פרסום³

פרסום המידע על נגישות השירות במוקד הטלפוני הכרחי ומהווה חלק בלתי נפרד מתהליך ההנגשה, בעיקר לאור העובדה שבינתיים השירות הניתן במוקדי שירות טלפוניים לרוב אינו נגיש לאנשים עם מוגבלות.

חשוב שמידע מפורט על השירות הנגיש במוקד הטלפוני יגיע לידיעת הציבור הרחב בכלל ולידיעת אנשים עם מוגבלות בפרט. ללא פרסום מידע זה חלק מהלקוחות שהם אנשים עם מוגבלות לא יפנו למוקד, אם יפנו הם לא ידעו לבקש שירות מותאם וכך לא יקבלו את השירות המקצועי והאיכותי הניתן במוקד השירות הנגיש.

היכן לפרסום? - המלצות

במסגרת קביעת המדיניות והנהלים יש לקבוע היכן לפרסום. ככל האפשר מומלץ לפרסום מידע על נגישות השירות במוקד הטלפוני בכל מקום בו מפורסם מספר הטלפון של המוקד: על אריזות מוצרים, במודעות פרסומת, בעלוני מידע, מכתבים, פרסומות באמצעי התקשורת, במבצעים, באתר האינטרנט (אם יש) ועוד, בהתאם לסוג ואופי השירות.

מה לפרסום? - המלצות

- מומלץ להשתמש בסמל מוכר של נגישות לצד כל פרסומי מספר הטלפון של המוקד כדי להבליט את העובדה שהמוקד נגיש לאנשים עם מוגבלות.
- אם נקבעה שלוחה ייעודית, מומלץ לפרסום לצד מספר הטלפון של המוקד ובצמוד לסמל המציין נגישות את מספר השלוחה הייעודית.

³ יש לוודא שפרסום התאמות הנגישות שבוצעו בשירות עומד בדרישת תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשס"ח – 2007 (טיטה)

- באתר האינטרנט (אם יש) מומלץ לפרסם את העובדה שהמוקד הטלפוני נגיש ובנוסף לפרט את כל הנתונים לקבלת השירות הנגיש – שלוחה, מספר פקס וכדומה.
- בכל מקום בו מופיע מספר הטלפון של המוקד מומלץ לפרסם (ככל האפשר) גם מספר פקס עבור אנשים המתקשים לתקשר קולית בטלפון.
- בכל מקום בו מופיע מספר הטלפון של המוקד מומלץ (ככל האפשר) לפרסם אפשרויות תקשורת נוספות לקבלת אותם השירותים: SMS (אם יש) כתובת דוא"ל (אם יש) כתובת אתר אינטרנט (אם יש).

והעיקר

שירות נגיש במוקד טלפוני:

- משפר את השירות הניתן לכל הלקוחות,
- מקדם את היעדים הצודקים והמוסריים של יצירת חברה משלבת, טובה יותר, הוגנת יותר,
- מאפשר לכל אחד ואחת מאתנו לקבל שירות איכותי, מקצועי ואדיב בשלבים שונים, במצבים שונים ובתקופות שונות במהלך חייו,
- עומד בדרישות החוק.

מוקד שירות טלפוני נגיש לאנשים עם מוגבלות מהווה עוד גורם חשוב בתהליך של

פתיחת דלתות החברה לשילוב מלא של אנשים עם מוגבלות.

ההשקעה הכלכלית הנדרשת להנגשת מוקד שירות טלפוני היא, ללא ספק, קטנה יחסית לגודל התועלת החברתית והעסקית.