

שירותי אינטרנט נגישים

ד"ר גבריאלה עילם¹

לפעמים קשה להיזכר איך הסתדרנו "בימים ההם", לפני שהאינטרנט תפס מקום מרכזי וחשוב במרחב הציבורי. בימינו, הגלישה באינטרנט הפכה לחלק בלתי נפרד מהפעילות המקצועית, הלימודית, החברתית, פעילות הפנאי וקבלת מידע ושירות ברוב תחומי חיינו עבור ציבור גדול של אנשים. משרדי ממשלה, רשויות וחברות ציבוריות ופרטיות משתמשות באתרי האינטרנט שלהן כדי לספק שירות ומידע לציבור במגוון רחב של תחומים ונושאים.

מי צריך שירותי אינטרנט נגישים?

אנשים רבים מתקשים להשתמש באינטרנט מסיבות שונות וביניהם אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות פיזית, חושית, קוגניטיבית או נפשית ואנשים מבוגרים שלמרות ניסיון החיים העשיר שלהם במרחב העולם הפיזי, הם מתקשים לגלוש במרחבים החדשים יותר של הרשת בעולם המחשב. אתרי אינטרנט נגישים יאפשרו גם לציבור הגדול הזה ליהנות ממגוון השירותים המוצעים ברשת.

מה המשמעות של נגישות לשירותי אינטרנט עבור בעלי האתר?

גופים ציבוריים ופרטיים המספקים שירות באמצעות אתר אינטרנט נגיש ירחיבו משמעותית את ציבור המשתמשים באתר שלהם ובשירותים הניתנים בו, יתרמו ליצירת שוויון הזדמנות חברתי ותרבותי, יעמדו בדרישות החוק והתקנות הנלוות (גם לאחר שהתקנות ייכנסו לתוקף) ולעתים קרובות ישפרו את מיקום האתר במנועי החיפוש.

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות לנגישות השירות), 2008 (טיוטה) (להלן: "**תקנות הנגישות לשירות**") נידונות בתת-ועדת העבודה הרווחה והבריאות בכנסת וייכנסו לתוקף לאחר שיאושרו בוועדה. מי שמספק שירות ציבורי או מידע אודות שירות ציבורי באמצעות האינטרנט לכלל הציבור וחייב על פי החוק והתקנות לבצע התאמות נגישות, יהיה חייב על פי תקנות אלה, לספק שירותי אינטרנט נגישים בהתאם לדרישות הנגישות של תקן ישראלי עתידי לתכני אינטרנט. עד להתקנת התקן הישראלי בנושא זה תהיה חובה לבצע התאמות נגישות לאינטרנט על פי הנחיות Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 של גוף התקינה הבינלאומי World Wide Web Consortium (W3C) (להלן "**ההנחיות**").

1. מטרת ההנחיות

ההנחיות של גוף התקינה הבינלאומי מתייחסות לנגישות התכנים של אתרי אינטרנט עבור אנשים עם סוגים שונים של מוגבלויות.

א. לפי תקציר ההנחיות:

"ההנחיות מציגות טווח רחב של המלצות לשיפור הנגישות לתכני האינטרנט. יישום ההנחיות יהפוך את התוכן לנגיש עבור ציבור רחב של אנשים עם מוגבלות, כולל עיוורון וראייה ירודה, חירשות ואיבוד שמיעה, לקויות למידה, מגבלות קוגניטיביות (cognitive limitations)², תנועה מוגבלת, מוגבלות דיבור, רגישות לאור ושילוב ביניהם."

ב. לפי המבוא להנחיות:

"ההנחיות מגדירות איך להפוך תכני אינטרנט ליותר נגישים עבור אנשים עם מוגבלות. נגישות מתייחסת לטווח רחב של מוגבלויות, כולל מוגבלויות ראייה, שמיעה, מוגבלויות פיזיות, מוגבלויות דיבור, מוגבלויות קוגניטיביות (cognitive disabilities), מוגבלויות שפה, למידה ומוגבלויות ניורולוגיות.

¹ חברה בוועדת המומחים במכון התקנים הישראלי להכנת התקן הישראלי "הנחיות נגישות לתכני רשת האינטרנט".
² המונח cognitive limitations משמש בדרך כלל כדי לציין טווח רחב של מוגבלויות קוגניטיביות וביניהן גם מוגבלות שכלית / פיגור שכלי.

למרות שההנחיות מקיפות טווח רחב של נושאים, אין ביכולתן להתייחס לצרכים של אנשים עם כל הסוגים, הדרגות והשילובים של מוגבלות. בנוסף, הנחיות אלה משפרות את השימוש בתכני האינטרנט עבור אנשים מבוגרים בעלי יכולות משתנות כתוצאה מגיל ולעתים קרובות משפרות את השימוש עבור כל המשתמשים."

עם זאת, במבוא להנחיות מוצהר במפורש שגם תוכן אינטרנט המותאם לרמה הגבוהה ביותר AAA ייתכן שלא יהיה נגיש לאנשים עם כל הסוגים, הדרגות ושילובי המוגבלויות ובעיקר לאנשים עם מוגבלות בתחום השפה או הלמידה. ההנחיות ממליצות לכותבי התוכן להתחשב בכל טווח הטכניקות, כולל הטכניקות המומלצות בהנחיות וכן לפנות לייעוץ נוסף כדי להבטיח שתוכן אתר האינטרנט נגיש ככל האפשר ועונה גם על צרכים של ציבור זה.

2. איך בנויות ההנחיות להנגשת התכנים של אתרי אינטרנט 2.0 (WCAG) של W3C?

ההנחיות מגדירות כיצד להפוך את התכנים באינטרנט יותר נגישים לאנשים עם מוגבלות, ומתוכננות באופן שניתן יהיה ליישם אותן לטווח רחב של טכנולוגיות רשת האינטרנט (Web) בהווה ובעתיד ולבדוק אותן על ידי שילוב של בדיקות אוטומטיות ואנושיות. ההנחיות מאורגנות בכמה שכבות:

א. עקרונות

בשכבה הגבוהה ביותר מנוסחים 4 עקרונות המהווים את הבסיס לנגישות לתכנים של אתרי אינטרנט.

1. עקרון 1. ניתן לתפיסה (Perceivable): יש להציג את מרכיבי המידע והממשק עם המשתמש באופן שיהיה ניתן לתפיסה על ידי המשתמשים.
2. עקרון 2. ניתן להפעלה (Operable): מרכיבי ממשק המידע והניווט צריכים להיות ניתנים להפעלה.
3. עקרון 3. ניתן להבנה (Understandable): המידע והפעולות בממשק עם המשתמש צריכים להיות מובנים.
4. עקרון 4. יציב (Robust): התוכן צריך להיות יציב מספיק כך שיפורש באופן אמין על ידי מגוון רחב של אמצעים כולל טכנולוגיות מסייעות.

ב. הנחיות

לכל אחד מהעקרונות ניתנות הנחיות. סה"כ 12 הנחיות המספקות את המטרות העיקריות הניצבות בפני כותבי התוכן כדי שהתכנים יהיו יותר נגישים למשתמשים עם סוגים שונים של מוגבלות.

ג. קריטריונים להצלחה

לכל אחת מההנחיות ניתנים הקריטריונים הנדרשים להצלחה. יש 3 רמות של קריטריונים להצלחה A – היא הרמה הנמוכה ביותר, AA, AAA – היא הרמה הגבוהה ביותר.

ד. טכניקות מספיקות ומומלצות

ההנחיות מציעות מגוון רחב של טכניקות להשגת הקריטריונים להצלחה ברמה מספקת. בנוסף יש הצעות לטכניקות מומלצות שיכולות להסיר מחסומי נגישות נוספים ולשפר את הנגישות.

בתוך ההנחיות עצמן (או באמצעות קישור מההנחיות) יש הסברים ברורים ומפורטים לכל דרישה (בכל השכבות) של ההנחיות.

3. רמות נגישות של אתרי אינטרנט

על פי תקנות הנגישות לשירות, הנגישות לשירות הניתן באתרי אינטרנט של רשות ציבורית תהיה ברמה AA לפחות ובאתרי אינטרנט של מי שאינו רשות ציבורית הנגישות תהיה ברמה A וככל האפשר ברמות הגבוהות יותר AA או AAA.

א. הדרישות לנגישות ברמה A מקיפות את רוב תחומי ונושאי ההנגשה העיקריים הנחוצים עבור אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות.

כמה דוגמאות:

- 1) **חלופות טקסט** (ע"י תאור ו/או הסבר) לכל תוכן שאינו טקסטואלי (כגון: תמונה, תרשים, מפה, מסיבת עיתונאים מוקלטת) באופן שיאפשר (לרוב באמצעות טכנולוגיה מסייעת), לשנות את חלופת הטקסט לצורות אחרות כגון: דפוס גדול, כתב ברייל, דיבור, סמלים, שפה יותר פשוטה. תוכן שאינו טקסטואלי ומשמש רק לקישוט יופיע באופן כזה שטכנולוגיות מסייעות יתעלמו ממנו.
- 2) **כתוביות** כחלופה לתקשורת באמצעות קול בלבד שהוקלטה מראש. בכתוביות יופיע לא רק מה שנאמר אלא גם תוכן קולי נוסף שהוא בעל משמעות כגון אנחה, שריקה, מוסיקה, מי הדובר וכו'.
- 3) **תיאור קולי** (או אמצעי חלופי כגון תיאור טקסטואלי של כל פרטי התוכן החזותי) המלווה תוכן וידאו (חזותי) שהוקלט מראש. (לדוגמה: תיאור של המתרחש חזותית על מסך של סרטון. התיאור הקולי משלים את נתוני המידע החזותי שאינם קוליים כמו שיחה או דיבור).
- 4) **מקלדת:** אפשרות גלישה באמצעות מקלדת (ולא רק באמצעות עכבר), (בהגבלות מסוימות).
- 5) **זמן:** אם יש הגבלת זמן הנקבעת על ידי התוכן באתר, תהיה למשתמש אפשרות לשלוט במשך הזמן כך שיהיה לו מספיק זמן לקרוא, להשתמש ולהשלים משימות (בהגבלות מסוימות).

ב. הדרישות ברמות גבוהות יותר (AA ו-AAA) מרחיבות חלק מאותם הנושאים הנדרשים ברמה A.

כמה דוגמאות:

- 1) כתוביות **לכל** תוכן קולי בזמן אמת (רמה AA).
- 2) תיאור קולי **לכל** תוכן וידאו (חזותי) שהוקלט מראש (רמה AA).
- 3) **כל** הפונקציות (ללא הגבלות) ניתנות להפעלה באמצעות מקלדת (רמה AAA).
- 4) **לא תהיה הגבלת זמן** לבצע פעולות ומשימות בדפי האתר (רמה AAA).

ג. ברמות AA ו-AAA יש דרישות גם לנושאים נוספים, שאינם נדרשים ברמה A אך יכולים להסיר מכשולים משמעותיים המונעים מאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות את היכולת להשתמש באינטרנט.

כמה דוגמאות:

- 1) **שפת סימנים:** תרגום לשפת סימנים כחלופה לכל תוכן קולי מוקלט מראש (רמה AAA)
- 2) **ניגודיות** בין הטקסט והרקע. מוגדרת מידת ניגודיות המתאימה לאנשים עם ירידה בינונית בראייה (גם אם אינם משתמשים בטכנולוגיה מסייעת להגברת ניגודיות). הניגודיות מוגדרת כך שהצבע אינו מהווה גורם מרכזי (רמה AA). מוגדרת מידת ניגודיות גבוהה יותר (משופרת) לרמה AAA.
- 3) **מילים / ביטויים מורכבים וקיצורים:** יש מנגנונים לזיהוי והסבר של מילים מורכבות או ביטויים מורכבים, להסבר של שימוש לא רגיל במילים או ביטויים ולזיהוי ופירוט של קיצורים. (רמה AAA).

4. שפה פשוטה / ברורה – פישוט לשוני

כמקבלי שירות אנו מעוניינים בדרך כלל להבין את משמעות המידע הניתן לנו בע"פ או בכתב כגון: הסברים, חוזים או מסמכים לחתימה, טפסים למילוי, ומה עלינו לעשות כדי להשיג את מבוקשנו.

א. רק ברמת נגישות AAA יש דרישה לשפה ברורה ומובנת לרוב הציבור. רמת קריאה זו מוגדרת בהנחיות כשפה המתאימה לכל היותר לרמה של חטיבת ביניים (9 שנות לימוד). הדרישה היא לאפשר גישה לכל התכנים והמידע המופיעים בדפי האתר בשפה שתהיה מובנת לרוב הציבור על ידי:

- 1) שימוש בשפה מובנת כזו באתר, או:
- 2) לכל אחד מדפי האתר תהיה חלופה לתוכן ולמידע. בחלופה יוצג התוכן והמידע בשפה מובנת (פשוטה וברורה) המתאימה לרמת הבנה של חטיבת ביניים.

בהסבר המפורט לקריטריון "השפה המובנת":

1) יש התייחסות לעובדה שגם אם טקסט מסוים מיועד בעיקר לאנשי מקצוע, הרי ישנם אנשים בעלי השכלה גבוהה שיש להם מוגבלויות שונות כולל מוגבלות בקריאה ומכאן חשיבות השפה המובנת מיועדת גם להם.

2) יש הנחיה שאם לא ניתן לנסח את הטקסט באופן יותר ברור, נדרש להוסיף טקסט משלים.

3) יש הנחיה כללית לשפה פשוט וברורה: טקסט המנוסח במילים קצרות ומוכרות, ומורכב ממשפטים קצרים, לרוב מצריך יכולות קריאה פחות מתקדמות מטקסט המנוסח במשפטים ארוכים ובמילים ארוכות ולא מוכרות.

ב. אין בהנחיות (בכל רמות הנגישות) התייחסות לתוכן ומידע בשפה פשוטה (פישוט לשוני) המותאמת לאנשים עם מוגבלות שכלית.

5. המלצות³

בישיבה שהתקיימה ב – 9.3.2010 בועדת המשנה של ועדת העבודה הרווחה והבריאות על תקנות הנגישות לשירות, סימן ג' – שירותי האינטרנט, נערך דיון לגבי רמת הנגישות שתידרש בשירותי אינטרנט (רמה A, AA, או AAA) ולגבי מובנות השפה שבה יוצגו התוכן והמידע באתרי אינטרנט נגישים.

א. רמת הנגישות.

יש להתחשב בעובדה שדרישות ההנחיות ברמת נגישות AAA "כבדות" יותר ליישום ולכן מומלץ לחייב בדרישות המופיעות ברמה זו רק ככל שמרחיבות משמעותית את הנגישות לציבור רחב של משתמשים ובעיקר כשמדובר באתרי אינטרנט שיש בהם מידע חיוני, נתונים חיוניים ושירות חיוני. למרות הקושי, נראה שיהיה צורך לקבוע קריטריונים למידע ונתונים חיוניים הניתנים כשירות ציבורי על ידי גופים מסוימים (המוגדרים בחוק השוויון), כפי שנקבע לתקנה המתייחסת ל"מלווה מטעם גוף ציבורי".

ב. שפת התוכן והמידע ברמת נגישות AAA בלבד.

מבחינת שפת התוכן של אתרי אינטרנט יש נקודת תורפה כאשר מחייבים ברמה A או AA, כיוון שההנחיות דורשות שפה מובנת לציבור רחב רק ברמה AAA. מומלץ שהתקנות יחייבו להתאים את נגישות השפה לפחות לסוגי תוכן ומידע מוגדרים (מידע חיוני ונתונים חיוניים) בהתאם לסוג השירות הניתן באתרי אינטרנט המחויבים בהנגשה.

ג. תכנים ומידע בשפה המותאמת לאנשים עם מוגבלות שכלית (תוכן ומידע ב"פישוט לשוני").

אין הגדרה והנחיה ברורה מהו "פישוט לשוני" וכן ייתכן שדרכי קבלת מידע אחרות או נוספות (כגון בשיחה בע"פ) עשויות לשפר את הנגישות לשירות עבור אנשים עם מוגבלות שכלית בכלל וגם עבור הגולשים באינטרנט.

לכן מומלץ בשלב זה לבדוק את הנושא לעומק עם מומחים בעלי ניסיון (ארגונים המייצגים אנשים עם מוגבלות שכלית, אנשי מקצוע ואנשים עם מוגבלות שכלית הגולשים באינטרנט).

המלצתי היא לא לחייב באופן גורף תרגום של כל התכנים והמידע לשפה בפישוט לשוני, אלא לחייב בתקנות (לפחות לסוגי השירות שייקבעו כחיוניים) אחת מכמה חלופות:

1) אפשרות גישה לתוכן ומידע בפישוט לשוני (שפה פשוטה) באתר האינטרנט, או:

2) הפנייה (במקום בולט) באתר לקבלת מידע בפישוט לשוני באמצעים אחרים: בעל פה (באמצעות הטלפון) ו/או בכתב (בדואר אלקטרוני, פקס, SMS, דואר רגיל), לבקשת אדם עם מוגבלות שכלית.

³ ההמלצות נשלחו לוועדת המשנה של ועדת העבודה הרווחה והבריאות בכנסת, לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, למטה מאבק הנכים ולפורום ארגוני הנכים.