

עמדת שירות – אלבום תמונות

ד"ר גבריאלה עילם

עמדת שירות היא מרכיב מרכזי בהליך מתן השירות במקומות רבים כגון: מרכול, בנק, דואר, שירותי בריאות, שירותי מסחר, משרדים, קבלה, מודיעין.

עבור אנשים עם מוגבלות גישה נגישה לעמדת השירות ובעמדת השירות הכרחית כדי שיוכלו לקבל כל שירות הניתן במקום ביחד עם כלל הציבור, באופן עצמאי ושוויוני ובאותה רמה של איכות.

עמדת שירות נגישה

בעקרון בכל עמדת שירות יש לוודא תאורה מתאימה, שילוט, הכוונה וכדומה, עבור אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות ולמעשה עבור כלל הציבור. כדי לתת שירות נגיש חשוב שהעובדים נותני השירות יעברו הדרכה מתאימה כיצד לתת שירות גם לאנשים עם מוגבלות.

עמדת שירות שולחנית – שירות בישיבה

במקומות בהם השירות ניתן בדרך כלל בעמדת שירות שולחנית בישיבה, וכן במקומות בהם ישנה בקרבת עמדת שירות בעמידה גם עמדת שירות שולחנית למתן אותו השירות בישיבה, יש לוודא שעמדת השירות השולחנית נגישה גם לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים מבחינת המיקום והמידות. עבור אנשים עם מוגבלות בהליכה שאינם מתניידים בכיסא גלגלים יש למקם בעמדת שירות בישיבה כיסא יציב עם משענות ידיים ומותאם מבחינת גובה הישיבה (50-45"o מ).

עמדת שירות משולבת – שירות בעמידה או בישיבה

עמדת שירות גבוהה המיועדת למתן שירות בעמידה אינה נגישה לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים ולאנשים נמוכי קומה. כדי לאפשר קבלת שירות שוויוני ונוח לכלל הציבור חשוב לשלב בצמוד לעמדת השירות בעמידה עמדת שירות נמוכה יותר שתהיה נגישה לכולם.

אלבום זה מכיל מבחר תמונות שאספתי (באופן אקראי) ממקומות שונים בעולם במסגרת מחקר בנושא עמדת שירות נגישה.¹ התמונות הוגשו לחברי ועדת התקינה במכון התקנים בעת הכנת הסעיף הדין בעמדות שירות בת"י 1918 חלק 3.2.² רוב התמונות מדגימות שילוב של עמדת שירות בישיבה לצד עמדת השירות בעמידה.²

שימו לב, התמונות באלבום זה מתייחסות לנגישות עבור מקבל השירות שהוא אדם עם מוגבלות ולא עבור נותן שירות עם מוגבלות.

¹ תודה לבן-זוגי יעקב עילם עבור הצילומים

² התמונות המוצגות הן דוגמאות ממקומות שונים בעולם. התמונות אינן מהוות הדגמה או המלצות לביצוע על פי דרישות התקנות או התקן.



עמדת שירות שולחנית למתן שירות בישיבה (במשרד, בבנק וכו').
 מתחת למשטח השולחן יש חלל ברכיים חופשי המאפשר גישה חזיתית של אדם בכיסא
 גלגלים.
 יש כיסא מותאם ללקוחות עם מוגבלות המתקשים להתיישב ולקום.
 יש לולאת השראה למתן שירות נגיש לאנשים עם ליקויי שמיעה.
 יש שילוט מידע על השירות הנגיש הניתן במקום.



עמדת שירות שולחנית למתן שירות בישיבה (במשרד, בבנק וכו').
 מתחת למשטח השולחן יש חלל ברכיים חופשי המאפשר גישה חזיתית של אדם בכיסא
 גלגלים.
 חסר כיסא מותאם (עם משענות ידיים) עבור לקוחות עם מוגבלות המתקשים להתיישב
 ולקום.
 יש לולאת השראה למתן שירות נגיש לאנשים עם ליקויי שמיעה.
 יש שילוט מידע על השירות הנגיש הניתן במקום.



שילוב עמדה גבוהה ונמוכה. גישה מהצד לאדם בכיסא גלגלים.



עמדת שירות משולבת, גבוהה (לשירות בעמידה) ונמוכה (לשירות בישיבה).
 בחלק הנמוך יש אפשרות גישה חזיתית עבור מקבל שירות בכיסא גלגלים.
 אין צורך (וגם אין מקום) לאייש באופן מיוחד את העמדה הנמוכה על ידי עובד נותן שירות.
 כל אחד מנותני השירות בעמידה יכול לתת שירות גם בחלק העמדה הנמוך יותר בגובה ישיבה.



עמדת שירות משולבת גבוהה ונמוכה.

אין צורך לאייש באופן מיוחד את העמדה הנמוכה על ידי עובד נותן שירות. כל אחד מנותני השירות בעמידה יכול לתת שירות גם בחלק העמדה הנמוך בגובה ישיבה. אין חלל ברכיים לגישה חזיתית עבור אדם בכיסא גלגלים אך ישנו מספיק חלק חופשי לברכיים כדי לאפשר התקרבות באלכסון לאדם בכיסא גלגלים.³

³ התמונה מתוך:

Accessible reception and service counters, (2007), Department of Building and Housing, New Zealand



**עמדת קבלה בבית מלון המשלבת עמדת שירות בעמידה עם חלק מונמך עבור לקוחות
בכיסא גלגלים ועבור לקוחות נמוכי קומה.**
בעמדה הנמוכה יש חלל חופשי לברכיים המאפשר גישה חזיתית נוחה לאדם בכיסא גלגלים.
יש שילוט המבטיח שירות נגיש ללקוחות עם ליקויי שמיעה.
העמדה הנמוכה משולבת לצד העמדה הגבוהה כך שאינה מצריכה איוש על ידי נותן שירות
נוסף.



עמדת קבלה בבית מלון - שילוב עמדת שירות בעמידה עם עמדה בגובה ישיבה.
 בעמדה הנמוכה יש חלל חופשי לברכיים המאפשר גישה חזיתית נוחה לאדם בכיסא גלגלים.
 יש שילוט המבטיח שירות נגיש ללקוחות עם ליקויי שמיעה.
 העמדה הנמוכה משולבת בין שתי עמדות שירות בעמידה ואין צורך באיוש על ידי נותן שירות
 נוסף.



עמדת שירות לתשלום והעברת מוצרים במרכול.

לצד החלק הגבוה בו השירות ניתן בעמידה, ישנו חלק מונמך עם חלל חופשי חלקי לברכיים המאפשר גישה באלכסון לאדם בכיסא גלגלים. יש שילוט המצביע על החלק הנגיש בעמדת השירות. השילוב של עמדה גבוהה ונמוכה אינו מצריך איוש עמדה נגישה על ידי נותן שירות נוסף.



עמדת שירות משולבת – חלק גבוה וחלק מונמך

החלק הגבוה מותאם לקבלת שירות בעמידה. החלק הנמוך מאפשר קבלת שירות לאדם נמוך קומה וכן לאדם בכיסא גלגלים בגישה צידית.

החלק הנמוך מדי גבוה לכתיבה או חתימה עבור אדם בכיסא גלגלים אך מאפשר ניהול תקשורת נוחה עם נותן השירות..



דלפקי שירות בבנק, בהם השירות ניתן בדרך כלל בעמידה.⁴

המדף העליון מיועד לקבלת שירות בעמידה. בכל אחת מעמדות השירות משולב גם מדף נמוך המיועד ללקוחות בכיסא גלגלים או לקוחות נמוכי קומה. המדף הנמוך נמצא בחלקו מתחת למדף העליון ובחלקו בולט לחזית באופן שאינו מפריע ללקוחות המקבלים שירות בעמידה.

גובה הדלפק בעמידה מאפשר קשר עין בין נותן השירות ובין לקוח נמוך קומה או לקוח בכיסא גלגלים.

יש חלל חופשי לברכיים שאינו מאפשר לאדם בכיסא גלגלים גישה חזיתית אך מאפשר גישה אלכסונית לצורך חתימה על מסמכים.

⁴ התמונה מתוך:

Accessible reception and service counters, (2007), Department of Building and Housing, New Zealand



דלפקי שירות בבנק.⁵

עמדות שירות בשני גבהים עבור לקוחות בעמידה ועבור לקוחות בכיסא גלגלים או נמוכי קומה.

גובה המשטח העליון 90 ס"מ גובה עם מסך הגנה מזכוכית. המדף הנמוך קבוע בגובה 77.5 ס"מ ומתחתיו חלל חופשי לברכיים ולכפות הרגליים באופן שמאפשר גישה אלכסונית ללקוחות בכיסא גלגלים ואינו מפריע לקבלת השירות בעמידה.

⁵ התמונה מתוך:

Accessible reception and service counters, (2007), Department of Building and Housing, New Zealand



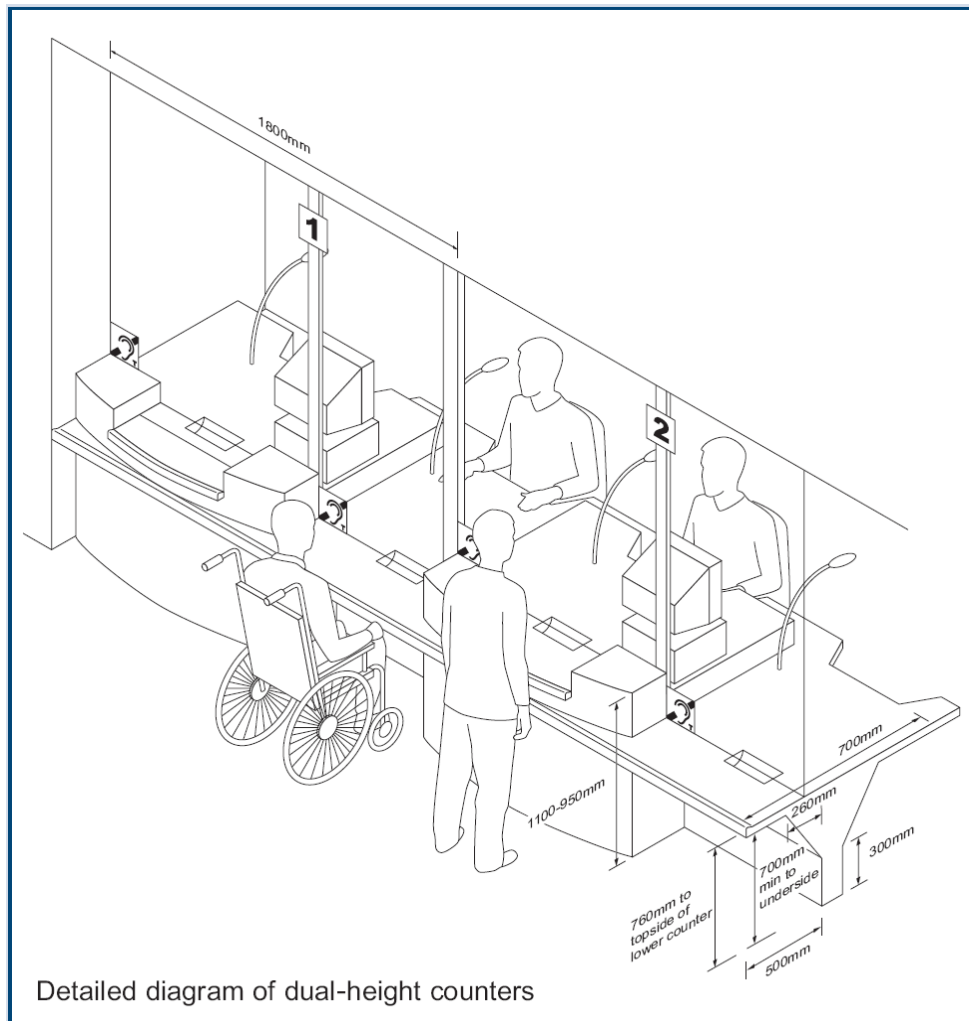
דלפק מזון בשילוב דלפק נמוך עם אפשרות לגישה חזיתית עבור אדם בכיסא גלגלים.



עמדת שירות נמוכה בצמוד לעמדת שירות גבוהה.⁶
 העמדות צמודות ומאפשרות מתן שירות נגיש לכולם על ידי נותן שירות אחד (לשתי העמדות) או שניים (לכל עמדה בנפרד).
 בעמדת השירות הנמוכה יש חלל חופשי לברכיים המאפשר גישה חזיתית לאדם בכיסא גלגלים.

⁶ התמונה מתוך:

Accessible reception and service counters, (2007), Department of Building and Housing, New Zealand



שילוב של עמדות שירות למקבלי שירות בעמידה ובישיבה בכיסא גלגלים⁷
 עמדת שירות בגובה המתאים ללקוח היושב בכיסא גלגלים כאשר השירות ניתן בדרך כלל בעמידה. בעמדת השירות ללקוח עומד נוספו משטחי כתיבה מוגבהים. (הערה: המידות בדוגמה אינן מתאימות לתקן הישראלי).
 אפשר לשלב את העמדה בישיבה ובעמידה בעמדה אחת, קצת רחבה יותר.

⁷ התמונה מתוך:

Train and Stations Services for Disabled Passengers: A Code of Practice, (2005) Strategic Rail Authority SRA, UK



עמדת שירות במרכול.

משולב מדף נשלף המאפשר לאדם בכיסא גלגלים כתיבה וחתימה.