

אוניברסיטת בן-גוריון בנגב
בית הספר לניהול
המחלקה למנהל עסקים

ניהול תיירות נכים- חקר החסמים הניצבים בפני מוגבלי ההליכה והראייה בפעילות תיירותית והפתרונות המוצעים להסרתם.

חיבור זה מהווה חלק מהדרישות לקבלת תואר מוסמך במנהל עסקים (M.B.A.).

מאת: יעל ברנדט

אוניברסיטת בן-גוריון בנגב
בית הספר לניהול
המחלקה למנהל עסקים

ניהול תיירות נכים - חקר החסמים הניצבים בפני מוגבלי ההליכה והראייה בפעילות תיירותית והפתרונות המוצעים להסרתם.

חיבור זה מהווה חלק מהדרישות לקבלת תואר מוסמך במנהל עסקים (M.B.A.).

מאת: יעל ברנדט

מנחים: ד"ר יניב פוריה, פרופ' אריה רייכל

תאריך:

תאריך:

תאריך:

תאריך:

תאריך:

חתימת המחבר:

אישור המנחה:

אישור המנחה:

אישור יו"ר וועדת הוראה מחלקתית:

אישור יו"ר וועדת הוראה של בית הספר:

תקציר

החוויה הצרכנית של בעלי המוגבלויות מושכת תשומת לב והולכת בשנים האחרונות. בצורה מפתיעה, המחקר העוסק בבעלי מוגבלויות במרחבים תיירותיים הנו מצומצם ביותר. המחקר הנוכחי בודק את התנסותם התיירותית של מוגבלי ההליכה ומוגבלי הראייה בעת ביקור בארבעה מרחבים תיירותיים (מלונות, מטוסים, מוזיאונים ומסעדות). מחקר זה מבקש לזהות את החסמים הניצבים בפני בעלי המוגבלויות בעת פעילות תיירותית, כיצד הם מתגברים עליהם ומהן ההמלצות שלהם להסרת החסומים.

המחקר התבסס על שיטת המחקר האיכותנית. במחקר אשר נערך בין השנים 2003-2006 לקחו חלק 30 מוגבלי הליכה, ו 15 מוגבלי ראייה החיים בישראל. אי היכולת לאתר רשומות של אוכלוסיית המחקר הכתיבה את הצורך בשימוש בשיטת הדגימה הלא הסתברותית- מדגם כדור שלג. הרשימות מהראיונות נותחו באמצעות ניתוח נושאי, על מנת להאיר נושאים שעלו בעת הראיון. ממצאי המחקר מצביעים על העובדה כי בפני המרואיינים ניצבו חסמים אשר גרמו לבעיות פיסיות וסוציאליות. בעיות אלו נוצרו כתוצאה מהגורמים הבאים: 1. העיצוב הפיסי של המרחב התיירותי- עיצוב אשר אינו עומד בד בבד עם החוקים שעניינם הבטחת הנגישות המבנים ציבוריים. 2. ידע חלקי בקרב העוסקים במתן שירותים בכל הנוגע להגשת שירות לאנשים בעלי מוגבלויות. 3. המידע החלקי הניתן על נגישות המרחב התיירותי. המחקר מסתיים ברשימת המלצות לחוקרים ומנהלים בתעשיית התיירות.

מילות מפתח: מרחבים תיירותיים, מוגבלי הליכה, מוגבלי ראייה, חסמים.

1 תוכן עניינים

1.....	1. <u>הקדמה אישית</u>
	2. <u>סקירת ספרות</u>
1.....	2.1 סקירה היסטורית
4.....	2.2 נגישות בישראל
7.....	2.3 מוגבלות מהי?
9.....	2.4 מוגבלי הליכה וראייה
9.....	2.5 בעלי מוגבלויות בתיירות
10.....	2.6 בעלי מוגבלויות בישראל
11.....	2.7 חסמים בתיירות
12.....	2.8 מחקרים במרחבים תיירותיים
14.....	2.9 מטרות המחקר
	3. <u>מתודולוגיה</u>
15.....	3.1 אסטרטגיית המחקר וכלי המחקר
16.....	3.2 מהלך המחקר וביצועו
16.....	3.3 אוכלוסיית המחקר
16.....	3.4 שיטת הדגימה
17.....	3.5 כלי המחקר- ראיונות חצי מובנים
19.....	3.6 ניתוח הנתונים
	4. <u>ממצאים</u>
22.....	4.1 המרואיינים
23.....	4.2 בית מלון
23.....	4.2.1 מוגבלי הליכה
26.....	4.2.2 מוגבלי ראייה
29.....	4.3 מטוס
29.....	4.3.1 מוגבלי הליכה
31.....	4.3.2 מוגבלי ראייה
33.....	4.4 מוזיאון
33.....	4.4.1 מוגבלי הליכה

36.....	4.4.2 מוגבלי ראייה.....
37.....	4.5 מסעדה.....
37.....	4.5.1 מוגבלי הליכה.....
38.....	4.5.2 מוגבלי ראייה.....
	5. <u>דיון</u>
41.....	5.1 סיכום.....
42.....	5.1.1 חסמים פיסיים.....
44.....	5.1.2 חסמים בינאישיים.....
44.....	5.1.3 חסמים אישיים.....
45.....	5.2 מסקנות.....
48.....	5.3 מגבלות המחקר.....
48.....	5.4 המלצות ניהוליות.....
48.....	5.4.1 הסרת החסמים הפיסיים.....
54.....	5.4.2 הסרת החסמים הבינאישיים.....
54.....	5.4.3 הסרת החסמים האישיים.....
55.....	5.4.4 המלצות הנשענות על תוצאות המחקר.....
56.....	5.5 מחקרי המשך.....
57.....	6. <u>מקורות ספרות</u>

רשימת טבלאות

טבלה מס' 1- פרטיהם האישיים של המרואיינים מוגבלי ההליכה

22..... לפי גיל, מין ואופן התנייעות.....

טבלה מס' 2- פרטיהם האישיים של המרואיינים מוגבלי הראייה

23 לפי גיל, מין.....

רשימת נספחים

נספח מס' 1- מכתב הסכמה מדעת

נספח מס' 2- אנשי קשר

נספח מס' 3- ראיון מוגבלי הליכה וראייה

נספח מס' 4- אביזרים לחדר האמבטיה

נספח מס' 5- עזרים לטיסה

נספח מס' 6- סמלים המציינים עסק נגיש

נספח מס' 7- פורום לבעלי מוגבלויות באינטרנט

1. הקדמה אישית

במסגרת מחקרים שערכתי בלימודי לתואר הראשון במחלקה ל"ניהול מלונאות ותיירות" כחלק מעבודת הסמינר ובקורס "תיירות מורשת", התוודעתי לפלח אוכלוסיית מוגבלי ההליכה ולחסמים בהם הם נתקלים במרחבים המשמשים לפעילות תיירותית. מחקרים אלו חשפו אותי לגודל אוכלוסיית בעלי המוגבלויות במדינת ישראל, צורכיהם, העדפותיהם ורצונותיהם. כמו כן, נחשף לפני מיעוט המחקרים על פעילויות בעלי המוגבלויות במרחבי תיירות ופנאי. בנוסף גיליתי חוסר במחקרים העוסקים במציאת פתרונות לבעיות בהם נתקלים בעלי המוגבלויות וכאלו המסתמכים על ניסיונם האישי בפרט. כחלק מעבודתי בשנים 2002-2004 כדיילת אוויר בחברת אל על צפיתי במאות בעלי מוגבלויות ואת הקורה אותם במהלך שעות הטיסה. לאחר מכן בהיותי מנהלת שיווק ברשת מסעדות "אווזי" פגשתי בביקורי הרבים במסעדות את בעלי המוגבלויות בעת ביקורם במסעדות הרשת. בכל אותן פגישות למדתי את עולמם של בעלי המוגבלויות וראיתי כי ניתן לספק להם ולמנהלים בתחום, פתרונות שיאפשרו לבעלי המוגבלויות ליהנות מהחוויה התיירותית במלואה.

להערכת, קיים צורך להמשיך ולחקור נושא זה על מנת להעצים את הידע שלנו כחוקרים ואנשי ניהול בתחום התיירות, וזאת בשל התרומה של מחקר זה הן לאוכלוסיית בעלי המוגבלויות, והן לתעשיית התיירות.

2. סקירת ספרות

2.1 סקירה היסטורית

סקירה זו תציג את הנושאים אשר השפיעו על בעלי המוגבלויות עצמם, ועל החברה בכללותה במשך ההיסטוריה. למידת ההיסטוריה, תקנה הבנה אשר לפעולות שנעשו בעבר למען בעלי המוגבלויות, כיצד הן נעשו ומי היו הנפשות הפועלות. הסקירה ההיסטורית מתבססת בעיקרה על מאמרם של Braddock & Parish (2001). אנשים בעלי לקויות היוו חלק מהסדר החברתי מאז ומעולם. קיימות ראיות על פרטים בעלי לקויות החיים בתקופת האדם הניאדטרלי עוד לפני התפתחות האדם ההומו ספיאנס לפני כ- 30,000 שנה. אך המידע בנושא מצומצם היות ותיעוד חייהם והטיפול באנשים בעלי לקויות בתקופות הקדומות הוא מוגבל מאד. עדויות ראשונות המזכירות אנשים בעלי לקויות מצויות בספר ויקרא (באלף השני לפני הספירה) "לא תקלל את החרש ולא תשים מכשול לפני אדם עיוור ולא תגרום לעיוור לסטות מהדרך..." (ויקרא י"ט, 14) פסוק זה הניח את האבנים הראשונות לחקיקה הבאה להגן על בעלי המוגבלויות. ביוון ורומי (באלף הראשון לפני הספירה), בעלי המוגבלויות לרוב היו אנשים אשר חיו בשולי החברה בעוני רב. מצב זה היה שונה אם לפרט היה כוח כלכלי שאפשר את הטיפול בו. מצד שני, בספרטה ילדים אשר נולדו עם לקויות נראות לעין הומתו מיד ללא קשר לאמצעים הכלכליים של בני המשפחה. בהמשך לעדויות השונות המופיעות בתנ"כ כך גם ביוון ורומי יחס החברה כלפי אנשים בעלי מוגבלויות היה מורכב. קיימות עדויות על הרג תינוקות בעלי מוגבלויות, היות והחברה תפסה את

התינוקות הללו כסימן לזעמו של האל. מאידך גיסא, באותה תקופה הייתה קיימת חלוקה של פנסיות לחיילים אשר נפצעו בשדה הקרב. תפיסות אלו המשיכו גם בימי הביניים במאות הרביעית עד השישית לספירה. תפיסה רווחת באותה תקופה הייתה שחלק מהלקויות בעיקר חירשות, אפילפסיה ומחלות נפש נבעו ממקורות שטניים. נקודת מבט זו תרמה לכך שאנשים ובעיקר אנשי דת ראו בבעלי המוגבלויות מכשפים/ות וניסו לרפאם מהלקות באמצעות קסמים. מצד שני היו שראו בבעלי המוגבלויות חלק מהסדר הכללי בצד תחלואים אחרים של החברה. בעקבות מגפות כגון הצרעת אשר פקדו את אירופה במאה ה-12 לספירה והותירו אחריהן מוות, חולי ועוני החלו לקום רשתות של תמיכה קהילתית שקמו על מנת לעזור לבעלי המוגבלויות לשרוד. ניתן לראות כי לאורך השנים התקיימו במקביל אחת ליד השנייה שתי גישות: אחת מוקיעה את בעלי המוגבלויות מתוך החברה והשנייה מקבלת את רוע הגזרה ומנסה לתמוך בהם ולשפר את חייהם.

התקופה המוקדמת המודרנית, אשר תחילתה במאה ה-14, הייתה כר פורה לשינויים מרחיקי לכת ביחס לאנשים בעלי מוגבלויות. באותם ימים נעשתה הבחנה עקבית, בין חולי נפש לבין אנשים בעלי מוגבלות אינטלקטואלית. באירופה חוקקו חוקים הקובעים את אופי הטיפול בפשע ובעוני, דבר אשר תרם רבות לאנשים בעלי מוגבלויות אשר ברובם היו עניים. כמו כן, הוקמו ברחבי היבשת מוסדות לבעלי מוגבלויות, מקלטים ובתי משוגעים. המהפכה האינטלקטואלית בימי הרנסנס (מאות 14-16), התאפיינה בשינויים מהפכניים ביחסים בין בני האדם, החברה ואלוהים. מהפכה זו הובילה למאמצים ניכרים לפיתוח טיפולים לאנשים בעלי מוגבלויות. דבר זה הוביל לטיפול מקצועות חדשים בקרב רופאים, מחנכים ומטפלים. ההתמקצעות הרפואית חזקה את מעמדם של מוסדות ובתי ספר לאנשים בעלי מוגבלויות ברחבי אירופה ובהמשך בצפון אמריקה. מגמה זו הלכה והתחזקה במאות ה-19 וה-20. את המאה ה-19 ניתן לאפיין כמאה של מוסדות וטיפולים. אנשי מקצוע פיתחו דיאגנוזות שונות למוגבלויות הספציפיות וטיפולים ומודלים המתמקדים בלקויות מסוימות. השיטה הרפואית המקובלת היום, של הגדרת ושיוך המוגבלויות נעשתה מקובלת במאה זו. השיוך לקבוצות של אינדיבידואלים בעלי לקויות דומות הקנה לאנשים בעלי מוגבלויות, הזדמנות להתחיל ולפתח קבוצות הזדהות. דוגמה לקבוצה כזו היא התנועה לחירשות אשר פיתחה את שפת החירשים. בסופה של המאה ה-19, התהוו קבוצות פוליטיות של בעלי מוגבלויות הלוחמות למען עצמן ובראשן קבוצת החירשים. ארגונים אלו החלו להשפיע ונהפכו לפורצי הדרך בתנועת השיקום המקצועיות במאה ה-20. אחת הדוגמאות הבולטות היא הקמת המוסד לגברים מוגבלי הליכה ב-1917 בארצות הברית. המוסד היה בית ספר ניסיוני לשיקום של חיילים אשר נפגעו במלחמה. בית הספר נשען על רעיונות שנלמדו מצרפת, גרמניה, איטליה ואנגליה. המוסד פיתח שיטות אימון לחיילים הפגועים, שיטות שמאוחר יותר יושמו בבתי חולים של הצבא האמריקאי.

בתחילת המאה ה-20 ארגוני צדקה עסקו במחקר עם בעלי מוגבלויות. מחקרים אלו עסקו בהערכת מספר בעלי המוגבלויות, ובמתן המלצות כיצד לענות על הצרכים של אוכלוסייה זו. הצורך במחקרים מסוג זה נבע מהתפרצות של מגפות אשר הותירו אחריהן בעלי מוגבלויות רבים. לדוגמא, בשנת 1916 לאחר מגפת הפוליו אשר פקדה את ניו יורק, נערך מחקר שבעקבותיו הופקו המלצות בנושאי חינוך, שיקום, טיפולים רפואיים, שירותים סוציאליים ועבודה שבאו בעקבות גידול במספר בעלי המוגבלויות. ההתקדמות בתחום הטיפולים האורטופדיים והרכבת פרוטזות

לאנשים שאיבדו את רגליהם חלה בזמן מלחמת העולם הראשונה, בזכות התפתחויות טכנולוגיות אשר אפשרו יצירת עזרים נוחים ואפקטיביים יותר מאלו שהיו קיימים עד אז. התפתחויות אלו אפשרו למספר גדול של גברים, שנפצעו בעת המלחמה והפכו לבעלי מוגבלויות לחזור לשוק העבודה. בנוסף, הובן כי קיימת חשיבות רבה להתאמה האישית של העזרים לכל אדם בהתאם לנכות הספציפית שלו, זאת בניגוד לייצור ההמוני וראיית בעלי המוגבלויות כמקשה אחת עד לאותה תקופה. ההתקדמות בתחום הרפואי, אפשרה לבעלי המוגבלויות להציג את עצמם ואת הבעיות שנובעות מהמוגבלות שלהם בפני החברה. באמצע המאה ה-20, בתקופה בה סופרים בעלי מוגבלות תיארו את חייהם כטרגדיה, מאמריהם של סופרים אמריקאים עיוורים, תיארו לא את העיוורון עצמו כי אם את הסביבה החברתית והפיסית כמרכיב העיקרי לבעייתם, נראה כי לא העיוורון, כי אם יחסם של הרואים, הוא העול הכבד מכל.

ארגונים של בעלי מוגבלויות החלו לצוץ ברחבי העולם בשנות ה-50 של המאה ה-20, כאשר חברים ובני משפחה של בעלי המוגבלויות החלו להתארגן למען מתן שירותים נרחבים יותר לבעלי המוגבלויות. בתקופה זו הוקמו בתי ספר ומרכזי פעילות ואף ארגונים בינלאומיים אשר הורכבו מארגונים לאומיים. ב-1953 הוקם ארגון הנכים הבינלאומי Council Of World Organization יש לציין כי בארגון זה כמו ברבים אחרים, בעלי מוגבלויות עצמם לא היוו חלק מהנהגת הארגון. בארה"ב בשנות ה-50 ו ה-60 נוספו ארגונים המנוהלים על ידי בעלי המוגבלויות, ארגונים ממוקדי מוגבלות ספציפית וארגונים המונהגים על ידי צרכנים בעלי מוגבלות ספציפית כגון: הפדרציה העולמית של החירשים, הפדרציה הבינלאומית של העיוורים ועוד. שנות ה-70 של המאה הקודמת היו העשור בו צמחה תנועת העצמאות של בעלי המוגבלות בארצות הברית (The Independent Living Movement). הרעיון המרכזי של התנועה היה שאנשים בעלי המוגבלויות, עצמם צריכים לקבוע את סדר היום בכל הקשור למחקר והפעילות הפוליטית בתחום. הקטליזאטור לצמיחתה של התנועה, נוצר מהתפתחותם של מדעי הרפואה והשיקום באותן שנים. בנוסף, תנועה זו שאבה את כוחה בעיקר מחוקים שנחקקו על ידי הקונגרס בנושא השיקום המקצועי לבעלי המוגבלויות בשנת 1973. חקיקה זו נשענה על הרעיון שאנשים בעלי מוגבלויות צריכים לקבל תמיכה על מנת לחיות באופן עצמאי בקהילה, זאת לא רק בגלל הלקות שלהם אלא בשל יחס החברה כלפיהם. תנועת העצמאות התבססה על הרעיון כי החסמים הניצבים בפני אנשים בעלי מוגבלויות, קשורים בנוסף ללקות האינדיבידואלית גם לגורמים כמו: גישות בחברה, חסמים ארכיטקטוניים, חסמים חוקתיים וחסמים של מידע. הקמתו של המרכז הראשון לחיים עצמאיים בברקלי קליפורניה, באותה תקופה, שימש כמודל להתפתחות של מרכזים דומים ברחבי ארה"ב. המרכזים הציעו קשת רחבה של שירותים כגון: ייעוץ זוגי, שירותים משפטיים, תחבורה באמצעות קרוונים, אימון במיומנויות לחיים עצמאיים, תיקון כיסאות גלגלים, הפנייה לדיור ושירותי הפנייה לכוחות עזר.

במהלך שנות ה-70, גבר הלחץ של בעלי המוגבלויות לקידום מעמדם ושילובם כחלק בלתי נפרד מהחברה. מהלך זה החל בשנת 1971 בהצהרה על זכויותיהם של בעלי המוגבלות השיכלית באו"ם "Declaration of the Rights of Mentally Retarded Persons", המשיך בשנת 1975 בהצהרה על זכויותיהם של בעלי המוגבלויות בארגון האומות המאוחדות "The 1975 Declaration of the

”World Program of Action 1982, Rights of Disabled People”, והצהרה הכללית בשנת 1982. הצהרה זו עוסקת בזכויותיהם של בעלי המוגבלויות באשר הם ומטרתה להביא לקידום נושאים כגון: מניעת נכות, שיקום בעלי המוגבלויות, השתתפות מלאה של בעלי המוגבלויות בקהילה ושוויון. הצהרה זו איננה מסתפקת בהגנה המסורתית על אפליה בתחום הרכוש, פוליטיקה וזכויות אלא יוצרת חוקים לשיקום, חינוך מיוחד, גישה למתקנים ציבוריים ופרטיים. בשנת 1994, האסיפה הכללית של ארגון האומות המאוחדות אימצה בפה אחד, חוקים סטנדרטים להשוואת זכויות לאנשים בעלי מוגבלויות. חוקים אלו אמנם אינם ניתנים לאכיפה, אבל הם מספקים סטנדרטים בסיסיים לחקיקת חוקים, יצירת תוכניות ומדיניות ממשלתית כלפי בעלי מוגבלויות.

העברתו של חוק ה American Disability Act (ADA) בשנת 1990 בארה”ב, היה מאורע חסר תקדים בתחום הזכויות של בעלי המוגבלויות בארה”ב ובעולם כולו. חוק זה זיהה כי האפליה כנגד אנשים בעלי מוגבלויות על ידי החברה היא הבעיה המהותית בחייהם של בעלי המוגבלויות ולא הלקות עצמה. החוק ציין כי אנשים בעלי מוגבלויות, לאורך ההיסטוריה הוצבו ע”י החברה בתחתית סולם המעמדות בגלל סטריאוטיפים הקשורים למוגבלותם. החוק שולל אפליה נגד אנשים בעלי מוגבלויות במקומות עבודה, בשירותים ציבוריים, מגורים ציבוריים ובתקשורת. בארצות הברית ההגנה על אנשים עם מוגבלויות נתפסת כחלק מן ההגנה על קבוצות חלשות בחברה ועל זכויותיהן, משרד המשפטים האמריקני מציג את אישורו של החוק כחלק משורת צעדים שקיבעו את שוויון זכויותיהן של קבוצות נוספות בחברה, כגון סיום העבדות מתן הצבעה לנשים וכיוצא בהן (אברמי ורימרמן, 2005), אחד התומכים הנלהבים בחקיקה היה ג'ורג' בוש האב אשר אחד מבניו סבל מלקות למידה (Shapiro, 1994). ניתן לומר, שהחקיקה למען אנשים עם מוגבלות נובעת מתמהיל של שני מקורות השראה: התפיסה השיקומית מחד גיסא ותפיסת הזכויות מאידך גיסא. בארצות הברית מביאה החקיקה, שנבעה כאמור במידה רבה מפעילי זכויות אדם ומאנשים הקרובים לנושא באופן אישי, לידי ביטוי את התפיסה שמדובר בקבוצת אוכלוסייה הראויה לשוויון זכויות מלא, ולא להטבות נקודתיות, התלויות במוגבלות עצמה. החקיקה בארצות הברית, מתמקדת בעיקר בהגדרה רחבה של אוכלוסיית היעד- אנשים בעלי מוגבלויות. ההגדרה כוללת לא רק אדם בעל מוגבלות בפועל, אלא גם מי שלא אובחן בעבר, אך סובל מהשפעות לטווח ארוך (לדוגמא- לקויי למידה). במשך הזמן ארגונים בינלאומיים ומדינות שונות אימצו את מטרות ההצהרה והחלו לפעול להשגתן: אוסטרליה בשנת 1993, האיחוד האירופאי בשנת 1996, ובהמשך הצטרפו מדינות כמו: דרום אפריקה, אוסטרליה, מאלאווי, אוגנדה, הפיליפינים וברזיל. בשנים האחרונות ניתן לראות כי קיימת פריחה של פעילות תחקית בכל העולם למען זכויותיהם של אנשים בעלי מוגבלויות.

2.2 נגישות בישראל

נושא הנגישות בישראל מוזנח באורח בולט. משרדי ממשלה, בתי קפה ומסעדות, מוסדות הביטוח הלאומי ומרפאות קופות החולים ועוד – אינם נגישים לאנשים עם מוגבלות. אנשים החוזרים מחו”ל מעידים על מצב שונה לגמרי: במדינות שונות בעולם יש מודעות רבה לנגישות – הן נגישות

לאנשים עם מוגבלות פיסית (למשל, קיומה של רמפה במקום בו יש שלוש מדרגות), והן נגישות לאנשים עיוורים וחרשים (למשל, מדריכים אשר יודעים שפת סימנים; תאורה נכונה ושילוט בכתב ברור אשר מאפשרים עצמאות לאנשים כבדי ראייה, ועוד). עד לאחרונה, שלושה חוקים עיקריים הסדירו את נושא הנגישות לאנשים עם מוגבלות בישראל:

1. חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה - 1965 החוק קובע כי במבני ציבור אשר ניבנו לאחר שנת 1972, צריכים להיות סידורי נגישות לאנשים עם מוגבלות. אם לא הותקנו סידורי נגישות כנדרש, הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה תורה לבעלים להתקין את הסידורים. לא נענה בעל הבניין להוראה, הרי הוא עובר עבירה פלילית לפי החוק. הסדרי הנגישות קבועים בתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התשל" - 1970 [תוספת שנייה]. התקנות מחלקות את מבני הציבור לשני סוגים: 'בניינים ציבוריים א', הכוללים בתי אבות, בתי חולים, מוזיאונים, מוסדות להשכלה גבוהה ועוד, אשר צריכים להיות נגישים לחלוטין; 'בניינים ציבוריים ב', הכוללים בתי-ספר, בתי קולנוע, בתי מלון, בנקים, משרדי ממשלה ועוד, בהם מספיקה נגישות לקומה אחת. נגישות, לפי תקנות, מתייחסת בעיקר לאנשים עם מוגבלות פיסית; כמעט אין התייחסות לאנשים עם מוגבלות חושית, למעט אזעקות לאנשים חרשים.

2. חוק הרשויות המקומיות (סידורים לנכים), התשמ"ח - 1988 קובע כי רשויות מקומיות חייבות לפעול להנמכת מדרכות בצמתים ובמעברי חצייה באופן שיאפשר לאנשים המתניידים בכיסאות גלגלים לחצות את הכביש באופן עצמאי. עוד הן חייבות לפעול להסרת מכשולים ממדרכות, באופן שישאיר מקום על המדרכה למעבר של אדם בכסא גלגלים.

3. חוק הקלות לחרש, התשנ"ב - 1992 מטיל חובה על רשות השידור, הטלוויזיה הלימודית, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו והמועצה לשידורי כבלים לקבוע כי לפחות ברבע משידוריהם, שאינם משודרים בשידור חי, יהיו כתוביות בעברית - בשידורים בעברית, וכתוביות בערבית - בשידורים בערבית; וכן כי לפחות תכנית חדשות אחת בשבוע תלווה בתרגום לשפת סימנים.

חשוב להדגיש: ההסדרים בחקיקה אנכרוניסטיים וחלקיים, לדוגמא אין בהם התייחסות לאנשים בעלי מוגבלות שיכלית: למשל, אנשים עם מוגבלות בשמיעה נדרשים להסתפק במהדורת חדשות אחת בשבוע; ילד עם מוגבלות פיסית זכאי לנגישות לקומה אחת בלבד בבית ספרו. בנוסף, ההסדרים ברובם אינם נאכפים (אנונימי, 2005) לדוגמא מקרה **שחר בוצר נגד מועצה מקומית 'מכבים רעות'**: שחר בוצר, ילד בן 14 המתנייד בכסא גלגלים, החל ללמוד בבית הספר שבמועצה המקומית מכבים - רעות. בית הספר נבנה לפי דרישות חוק התכנון והבנייה. כך נבנתה קומה אחת נגישה, ובה שוכנה כיתתו של שחר. בנוסף, נבנו שירותים נגישים. אולם, בין הכתה לבין השירותים חיברו מדרגות. וכך, כאשר שחר רצה לעבור מכיתתו לשירותים, היה עליו לצאת מן המבנה, להקיף את בית הספר, ולהיכנס בכניסה אחרת לשירותים. שחר בוצר וארגון בזכות עתרו לבג"צ. נשיא בית המשפט העליון, השופט אהרן ברק, קבע: 'תכלית החקיקה היא לאפשר את שילובו של הנכה בחברה. מטרתה לאפשר לנכה להשתתף באופן מלא בחיי החברה בכל תחומי החיים... היא נועדה להעניק לנכה שוויון של הזדמנות. היא באה לאפשר לנכה עצמאות ואי תלות. היא באה

להגן על כבודו של הנכה וחירותו על-ידי הבטחת שוויון והשתתפות בחברה בכל תחומי החיים... הנכה הוא אדם שווה זכויות. אין הוא מצוי מחוץ לחברה או בשוליה. הוא חבר רגיל בחברה בה הוא חי' (בגיצ' 7081/93, פ"ד נ (1) 19, 26). בית המשפט קיבל את העתירה ופסק, כי בית הספר צריך להיות נגיש לא רק בהתאם לכללי הצרים של חוק התכנון והבניה, אלא באופן רחב, כדי לממש את מטרותיו של החוק – שוויון וכבוד לאדם עם מוגבלות.

ב- 1998 חוקקה הכנסת ה- 14 פרקים ראשוניים ב"חוק שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות". למרות זאת מבקר המדינה בשנת 2002, הקדיש חלקים נכבדים מהדו"ח של אותה שנה לבדיקת מספר סוגיות הקשורות בעולמם של אנשים עם מוגבלות בישראל (מבקר המדינה, 2002). הביקורת העלתה תמונת מצב עגומה כמעט בכל תחום שנבדק. בחלק מהתחומים הנבדקים הפריסה הגיאוגרפית של השירותים אינה מספקת; רבים מבעלי המוגבלות הזכאים לשירותים בתחומי הבריאות, החינוך והרווחה אינם מקבלים את סל השירותים הדרוש להם וחלק מהשירותים אינם ברמה הנדרשת.

הפרקים הנוספים של הצעת החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, שהדיונים בה החלו בכנסת ה- 15, אושרו לבסוף בכנסת ה- 16 (אברהמי ורימרמן, 2005). ב- 22.3.05 נחקק בכנסת תיקון לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (מתוך חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה- 2005), העוסק באיסור הפליה והבטחת נגישות. התיקון לחוק החדש מהותי למחקר זה משום שהוא מחייב הנגשת מבנים תשתית וסביבה וכן הנגשת השירות הניתן לציבור באופן שאנשים עם מוגבלויות פיסיות, חושיות, נפשיות, שכליות, קוגניטיביות והתפתחותיות יוכלו להיכנס, לנוע, לגשת וליהנות באופן מלא מכל מקום ציבורי ומהשירות הניתן בו. חובת הנגישות חלה על בנייני ציבור, שטחי מסחר, מוסדות ציבור, בתי ספר ומרפאות, מוסדות להשכלה גבוהה, מרכזי תעסוקה, אתרי בילוי וטבע, צמתים ומדרכות, גשרים להולכי רגל, גנים ציבוריים, רכוש משותף בבנייני מגורים, שירותי שעת חירום ועוד. התיקון החדש קובע זכות נגישות אל מקומות ושירותים ציבוריים על ידי קביעת חובה של הפיכתם של מקומות ושירותים ציבוריים לנגישים, באמצעות ביצוען של התאמות נגישות של המקום או השירות לסוגי המוגבלויות השונים. ההתאמות שיפורטו בתקנות יהפכו את המקומות והשירותים לנגישים, הן מההיבט הפיזי, הן מההיבט החושי (חוש המישוש) והן מההיבט הפסיכו סוציאלי (בריאות הנפש, הרווחה והחינוך). חשובה לתחום המלונאות והתיירות ההחלטה כי החוק חל הן על מקומות ציבוריים בניהול המדינה והרשויות הציבוריות והן על מקומות ציבוריים המופעלים ע"י גופים פרטיים, כגון חנויות, בתי מלון, מסעדות ועוד. דוגמא לסידורים והתאמות אלה היא התקנת מעלית עבור אנשים המוגבלים בתנועתם, או התקנת שילוט בכתב ברייל עבור אנשים עם ליקויי ראייה.

כמו כן, חשובה לעבודת מחקר זו הקביעה כי חובה על מי שעיסוקו באספקת שירות ציבורי לדאוג לנגישותו של השירות עבור אנשים עם מוגבלות, על ידי ביצוע סידורים והתאמות, לרבות התקנתם של אמצעי עזר ואספקת שירותי עזר. שירותים ציבוריים לדוגמא הם שירותי ביטוח, בנק, מרכולים, קופות חולים ועוד. סידורים והתאמות לדוגמא הם שימוש בטקסטים מוקלטים להעברת מידע לאנשים עם לקויות ראייה ולקויות למידה או מתן הדרכה והכוונה בשפה המובנת

לאדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, התאמת גובה דלפק לקהל אנשים עם כסאות גלגלים ועוד. החוק מתנה באופן מפורש מתן רישיון לעסק בביצוע סידורי הנגישות המתחייבים מכוחו.

החקיקה החדשה פותחת את שערי החברה בפני אנשים מכל סוגי המוגבלויות, במסגרת השירותים הניתנים לכלל הציבור, ולא עוד במסגרת נפרדת. מה שמובן מאליה לכל אזרח היכולת לקנות בקניון, ללכת עם ילד לסרט, ללוות בן משפחה לקופת חולים, להגיע לאסיפת הורים בבית ספר או לצאת עם חברים לטיול בחיק הטבע וכמובן להשתלב בעבודה, עשוי להיות אפשרי בקרוב גם לאנשים עם מוגבלות. איכות חייהם של נכים אמורה להשתנות לאחר ישום החוק: "אם נכה בכיסא גלגלים לא יכול היום להשתלב בחינוך רגיל בגלל המדרגות והשירותים - בעוד 14 שנה הוא יוכל להשתלב בחברה הרגילה בקלות. כמו כן, אם עד היום נכה לא היה מסוגל לנסוע באוטובוס והיה חייב רכב משלו, אז זה לא יהיה כך בעוד מספר שנים" (צודקביץ, 2005). החקיקה החדשה מהווה מהפכה של ממש. מהפכה הדורשת, מעבר להתארגנות הרשויות, גם שינוי בעמדות של מקבלי ההחלטות והציבור הרחב באופן שתובטח זכותם של אנשים עם מוגבלות להשתלב ולתרום לחברה על בסיס של זכויות אדם וצדק חברתי ולא עוד על בסיס של פטרוניות וחמלה (מתוך חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה-2005).

2.3 מוגבלות (Disability) מהי ?

הספרות מכילה מספר הגדרות למילה "בעל מוגבלות". יחד עם זאת יכולה להסביר מדוע קבוצה מסוימת מסווגת כבעלת מוגבלות במחקר מסוים, אך לא באחר, ומדוע יש קושי לאמוד גודל אוכלוסייה זו (McKercher et al; 2003). בספרות העוסקת בתחום השיווק, סווגו מספר קבוצות כבעלות מוגבלות: אנשים הנעזרים בכיסאות גלגלים, אנשים הסובלים מפסוריאזיס (Drummond, 1996), נשים בהריון ומבוגרים (Brewer, Poffley & Pederson, 1995; Hancock, 1991).

על מנת לדון בנושא המוגבלות, נציג תחילה מספר מושגי יסוד הרלוונטיים להבנתו. לפיכך אשתמש במושגים כפי שהוגדרו על ידי ארגון הבריאות העולמי World Health Organization (WHO) מתוך

(Barbotte, Guillemin, Narkasen & The Lorhandicap Group 2001, p 1047):

לקות (Impairment) - "כל אובדן או חריגה של מבנה או תפקוד פסיכולוגי, פיזיולוגי. הלקויות מתרחשות ברמה המבנית של איבר או מערכת".

מוגבלות (Disability) - "כל חסר או הגבלה (הנובעים מלקות) ביכולת לבצע פעולה באופן או בטווח הנחשב בתחום הנורמה לאדם".

נכות (Handicap) - "מצב של נחיתות, הנובע מלקות ומוגבלות, המגביל או מונע תפקוד הנחשב לתקין אצל האדם בו מדובר (תוך התייחסות לגיל, למין ולגורמים חברתיים ותרבותיים)".

עיון בהגדרות אלו, מלמד כי לקות יכולה לגרום למוגבלות אך לקות ומוגבלות לא בהכרח חייבות להוביל לנכות (Burnett & Baker, 2001). לדוגמא, אדם שמשמש בכסא גלגלים לא יהיה בעל נכות כל עוד הסביבה מעוצבת לצרכיו (Nicolle & Peters, 2000). במסגרת המחקר, תאומץ הגדרת ה-WHO בזכות השימוש הנפוץ בה בספרות והעובדה כי היא מדגישה את הקשר בין הפרט לסביבה, כמהותי לתיוגו של הפרט כנכה.

בהתאם להגדרת ה-WHO, Burnett & Baker (2001) במסגרת מחקרם, מגדירים את הצרכן בעל המוגבלות כפרט בעל ליקוי פיסי המגביל את פעולתו. החוקרים מציעים בדומה ל-WHO כי יש לתת תשומת לב לקשר בין הפרט והסביבה על מנת להבין את הבעיות העומדות בפני בעל המוגבלות. בהתבסס על הגדרתם, לקות פיסי יכולה שלא להגביל פעילותו של אדם ועל כן אין לסווג כבעל מוגבלות. גישה זו תואמת לגישתם של Nicholle & Peters (1999:122), אשר לטענתם, נכות היא חוסר התאמה בין הצרכים של האדם, היכולות שלו והסביבה. ברוח גישה זו, גם במחקר זה נבחן הקשר בין הפרט והסביבה כאשר נעשה שימוש במונח "בעל מוגבלות".

מושג חשוב נוסף בהבנת עולמם של בעלי המוגבלויות היא הנגישות. אדריכל שמואל חיימוביץ, ממונה הנגישות הארצי מגדיר את המושג נגישות: "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, אפשרות קבלת מידע המופק במסגרת מקום או שירות, שימוש במתקנים והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בו, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי, בטיחותי וסביר" (מתוך חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה – 2005). נגישות על פי Handy (1997), היא "היכולת ליצור אינטראקציות חברתיות וכלכליות במרחב" (מתורגם מאנגלית), הגדרה זו של Handy היא כללית ואינה אופרטיבית. באתר של עמותת נגישות ישראל¹ קיים מדד נגישות על פיו ניתן לכמת נגישות². מדד זה משתמש בגורמים כגון: מיקום גיאוגרפי, מרחק, זמן נסיעה, עלות נסיעה ומקדם חיכוך המרחק. הגדרה זו מנסה להיות פרטנית ואופרטיבית לעומת הגדרות אחרות.

¹ עמותת נגישות ישראל (ע"ר, מלכ"ר) הוקמה בשנת 1999 על מנת לאפשר את השתלבותם בחברה, בשוויון, בזכות, בכבוד ובמקסימום עצמאות של אנשים עם מוגבלות החיים בישראל. העמותה פועלת בכל הכלים שברשותה כדי לקדם את הנגישות הפיזית והחושית בישראל למקומות, מידע וטכנולוגיה.

² נגישות של מקומות
נגישות של אנשים

$$A_i = \sum_j O_j d_{ij}^{-b}$$

כאשר:

Ai - הנגישות של אדם i

Oj - ההזדמנויות במרחק j (מיקום גיאוגרפי)

- מידת ההפרדה (מרחק, זמן נסיעה, עלות נסיעה)

b - מקדם חיכוך המרחק (תחבורתי)

2.4 מוגבלי הליכה וראייה

מחקר זה מתמקד בשני סוגי מוגבלויות: מוגבלות הליכה ומוגבלות ראייה. מוגבלות הליכה הנה "מצב פאתולוגי המגביל את האדם עד כדי כך, שקשה לו לנוע" (רותם, 1987 עמ' 1110). מוגבלי הראייה הנם "אנשים אשר קיימת אצלם הפרעה בתפקוד העיניים, המסכלת את קליטת האור. ניתן לסווג את העיוורים לשתי קבוצות: א. עיוורים באופן מוחלט- אלא שאינם קולטים אור כלל וב. עיוורים חברתיים: אלא שמחמת ראייתם החלשה אינם יכולים לנהל חיי חברה רגילים, או שאינם יכולים לעסוק במשלח יד או מקצוע בלא להזדקק למיכשור מיוחד" (רותם, 1987, עמ' 1287). המחקר הנוכחי מתרכז באלו אשר הנם בעלי מוגבלות בהליכה ועל כן משתמשים בכיסא גלגלים/קביים כל הזמן/לעיתים ובמוגבלי ראייה אשר משתמשם במקל, כלב נחייה או עזרה מאדם אחר. שתי הקבוצות נבחרו בעקבות הנראות שלהן (בניגוד לדוגמה לאנשים חירשים). קבוצות אלו ניתנות לזיהוי בקלות יחסית. כמו כן, מחקרים קודמים מלמדים כי הקשיים העומדים בפני שתי קבוצות אלו, רלוונטיים לקבוצות אחרות באוכלוסיה אשר בדרך כלל אינן מסווגות כבעלות מוגבלות (ילדים, זקנים, נשים בהריון) (Thompson, 1999). סיבה נוספת לבחירת קבוצות מסוימות היא כי ההתמקדות בפלחים ספציפיים מקרב אוכלוסיית המוגבלים יאפשר להגיע למידע ממוקד אשר יכול להוביל להמלצות ניהוליות, ולשיפור ההתנסות התיירותית של בעלי מוגבלויות.

2.5 בעלי מוגבלויות בתיירות

הניסיון לתאר ולהבין את האדם בעל המוגבלות כצרכן, הנה תופעה חדשה בעולם המחקר האקדמאי. דוגמאות למחקרים כאלו ניתן למצוא במחקרים העוסקים בקמעונות (Baker, Stephens, & Hill, 2002; Felker-Kaufman, 1995; Gant, 2002) עיצוב סביבת עבודה (Jarosz, 1996), הענקת טיפולים רפואיים (Fernandez-Mayoralas, Rodriguez & Rojo, 2000; Schopp, Sanford, Hagglund, Gay, & Coatney, 2002) ואינטראקציה בין אדם ולמחשב (Mynatt, 1997). רק לאחרונה ניתנה תשומת לב להתנסות התיירותית של בעלי המוגבלויות (Ray & Ryder, 2003).

לפי ה-World Tourism Organization (WTO), תעשיית התיירות היא התעשייה הגדולה בעולם ועד לאסון מגדלי התאומים ("ספטמבר 11") לא נכרו בה סימני האטה בקצב הצמיחה (Gladwell & Bedini, 2003). על פי נתונים סטטיסטיים, 10% מאוכלוסיית העולם היא בעלת מוגבלות, כאשר ל-6% מהם קיים קושי בקיום פעילות תיירותית (Abeyratne, 1995). נתונים אלה צפויים לעלות בעיקר עם הזדקנות דור ה- Baby Boom בארצות הברית והתקדמות הרפואה (Darcy, 1999). פלח שוק אשר תעשיית התיירות התעלמה ממנו לאורך שנים הוא פלח בעלי

המוגבלויות (Burnett & Baker, 2001; Israeli, 2002; Gladwell & Bedini, 2003; Ray & Ryder, 2003; Yau et al; 2004; Daniels, Dorgin Rodgers, & Wiggins, 2004).

Burnett & Baker (2001) במחקרם על מוגבלי הליכה המתניידים באמצעות כסאות גלגלים טוענים כי תעשיית התיירות אינה מכירה בחשיבות פלח זה ומערימה על בעלי המוגבלויות קשיים וחסמים. לדעתם, נתון זה מפתיע מכיוון שבתעשיית התיירות מעטות הן הקבוצות הצרכניות להן פוטנציאל זהה לזה של בעלי המוגבלויות, וזאת בשל גודלם באוכלוסייה, הכנסתם הפנויה והעובדה שלהשתתפות ברוב הפעילויות התיירותיות חלקם נזקקים למלווים (Burnett & Baker, 2001).

ספרות עכשווית מדגישה את הצורך במחקר נוסף העוסק בהתנסות התיירותית של אנשים בעלי מוגבלויות (McKercher et al; 2003). Darcy (2002) במחקרה העוסק בהיבט הסוציאלי של הנכות בתחום התיירות, טוענת כי לא נעשה מספיק מחקר בנושא אנשים בעלי מוגבלויות וההתנסות התיירותית שלהם. Burnett & Baker (2001) טוענים שרוב המחקרים העוסקים בבעלי מוגבלות מציגים נתונים דמוגרפים או סוציו אקונומיים בלבד, כאשר מיעוט בלבד עוסקים בהיבטים אחרים של החוויה התיירותית. הצורך במחקר נוסף בנושא מבוטא גם בפרסומים בכתבי עת מקצועיים, כאשר הדגש הוא על הצורך בהמלצות ניהוליות (Baker, 1993; Drummond, 1996). מכל האמור לעיל נובע כי לא קיים כיום בספרות מידע בעל השלכות ניהוליות העוסק בבעלי מוגבלויות וההתנסות התיירותית שלהם. כמו כן, נמצא כי פעילות תיירותית חשובה בתהליך הטיפול והשיקום של בעלי המוגבלויות, דבר אשר מגביר את חשיבות מחקר זה (Prost, 1992).

בספרות נטען כי אוכלוסיית בעלי המוגבלויות הנם פלח שוק בעל פוטנציאל כלכלי וזאת בזכות בעלייה בתוחלת החיים והתקדמות הרפואה, גורמים אשר מאפשרים לאנשים בעלי מוגבלויות לחיות ולתפקד יותר שנים מאשר בעבר. בנוסף נטען כי פלח שוק זה מאופיין בנאמנות גבוהה למותג (Burnett & Baker, 2001; Denman & Clarkson, 1991; Ray & Ryder, 2003). כמו כן, אין להתעלם מהפן החוקי, מדינות רבות אימצו חוקים אשר תומכים בהנגשת מוסדות ציבוריים ומסחריים לבעלי מוגבלויות (חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תיקון מס' 2, תשס"ה-2005, American Disability Act בשנת 1990). לאור הנקודה האחרונה, מפתיעה העובדה כי לא קיים היום כמעט מחקר העוסק בהתנהגות תייר בעל מוגבלות.

2.6 בעלי מוגבלות בישראל

המחקר הנוכחי יתמקד במוגבלי ההליכה והראייה החיים בישראל. נכון לשנת 2003, חיים בישראל כ- 650,000 אנשים בעלי מוגבלויות (נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, 2003). כיום לא קיימת חלוקה רשמית על פי המוגבלויות השונות (חיימוביץ', 2003). מחקר שנעשה לאחרונה

על ידי הגויינט טוען כי בישראל חיים כ- 20,800 עיוורים ו 78,800 אנשים בעלי שיתוק ופגיעות מוטוריות (סנדלר-לף, שטרסברג ונאון, 2003).

בשנים האחרונות חל שיפור בהתאמת אתרים תיירותיים ואתרי תיירות עבור בעלי מוגבלויות, כך שיוכלו לבקר וליהנות, ככל האדם, מחופשה ובילוי עם בני משפחתם ולהוות חלק אינטגרלי מהחברה הישראלית (פורת, 2002). כמו כן, בעשור האחרון הותקנו מספר תקנות המטיבות עם בעלי המוגבלויות לדוגמא: הוראת מנכ"ל משרד התיירות בנוגע להתקנת דרכי גישה לנכים באתרי נופש בארץ 1993, ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית, התשס"ג 2003, תיקון לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה-2005. למרות ההתקדמות, חלק ניכר מציבור בעלי המוגבלויות מתלונן על כך שאינו יכול לבקר באתרי תיירות רבים בארץ (זוננפלד, 2000). לדוגמא: על פי בדיקת עמותת נגישות ישראל 17 מתוך 21 בתי מלון בנתניה אינם נגישים כלל לנכים (בוקשטיין-לוז, 2003). כמו כן, יותר מ-95 אחוז מהמבנים הציבוריים בישראל אינם נגישים לאנשים בעלי מוגבלות פיזית, ורובם אינם נגישים גם לאנשים בעלי מגבלות ראייה ושמיעה (הים יונס ועמיתיה, 2003). במסגרת המחקר נבדקה נגישותם של כ-370 בתי ספר, מרפאות, קניונים וסניפי בנקים בישראל לאנשים בעלי מוגבלויות פיזיות וחושיות (ראייה ושמיעה). המחקר כלל בחינת כלל המרכיבים החיוניים לנגישות של אנשים בעלי מוגבלות: מעליות, חניה לרכב, הדרך מהחניה עד הכניסה למבנה, גובה המדרכה והדרך מהמדרכה הציבורית הסמוכה ועד הכניסה למבנה. ברובם המכריע של המבנים שנבדקו, המרכיבים הללו נמצאו בלתי נגישים לנכים. כל בתי הספר שנבדקו במחקר (100 אחוז), כמעט כל סניפי הבנקים (93.2 אחוז) ומרפאות קופות החולים (95.4 אחוז) שנבדקו נמצאו גם הם בלתי נגישות.

2.7 חסמים בתיירות

מחקר זה מבקש לזהות את החסמים הניצבים בפני בעלי המוגבלויות בעת פעילות תיירותית, כיצד הם מתגברים עליהם ומהן ההמלצות שלהם להסרת החסמים. ספרות העוסקת בתיירות ובנופש מכילה מספר סיווגים של חסמים (Francken & van Raaji, 1981; Iso-Ahola & Mannell, 1985; McKercher et al; 2003; Thimoty & Boyd, 2003). גישתו של Smith (1987) אשר מחלק את החסמים ל-3 קבוצות: אישיים, סביבתיים ובינאישיים. חסמים אישיים - הנם חסמים אשר קשורים לתפקודו של בעל המוגבלות מבחינה קוגניטיבית, פיסית ופסיכולוגית. בספרות מוזכרים מספר חסמים אישיים (לדוגמא: חוסר במידע, תלות פסיכולוגית ופיסית), תשומת לב מיוחדת תינתן במחקר הנוכחי לחוסר הידע וזאת על סמך חשיבות המידע לאוכלוסיית בעלי המוגבלויות. Cavinato & Cuckovich (1992) טוענים כי החלטתם של בעלי המוגבלויות לצאת לטיול מוכתבת על ידי שני גורמים: 1. המידע הזמין והרלוונטי למוגבלות ו 2. הקשיים הנובעים מטבעה של מוגבלות ספציפית. למרות חשיבות הפרסום של אתרי וספקי תיירות (Nichols & Snepenger, 1988) איכות המידע הנמסר לבעלי

המוגבלויות היא נמוכה (McKercher et al; 2003). במחקר תיבדק השאלה האם עומד מספיק מידע לרשות בעלי המוגבלויות הרוצים לקחת חלק בפעילות תיירותית, בנוסף יעשה ניסיון לברר מהם מקורות המידע בהם משתמשים אוכלוסיות אלו לפני יציאתם לפעילות תיירותית.

חסמים פיסיים- על פי Smith (1987) חסמים פיסיים - הנם חסמי גובה, חסמי ארכיטקטורה, חסמים אקולוגיים, חסמי תנועה וחסמים אשר מציב החוק. עיון בספרות מלמד כי, קיימים מספר מחקרים המתייחסים לחסמים הפיסיים העומדים בפני בעלי המוגבלויות (Burnett & Baker, 1987; Darcy, 2002; Smith, 2001). במחקר זה אנסה להיעזר ברעיונותיהם של מוגבלי ההליכה והראייה במציאת המלצות להנגשת המרחבים התיירותיים. ניתן להשתמש בניסיון אישי זה על מנת ליצור סביבה פיסיית נגישה יותר באופן קבוע.

חסמים בינאישיים- על פי Smith (1987) חסמים בינאישיים - הנם חסמים הנגרמים בעקבות אינטראקציה בין הפרט ובין פרטים אחרים בסביבה מסוימת. האינטראקציה בין נותני השירות ללקוחות היא בעלת חשיבות רבה לעיצוב ויצירת החוויה התיירותית (Seaton & Bennett, 1996). מהספרות עולה כי האינטראקציה בין נותני השירות לאוכלוסיית בעלי המוגבלויות היא נושא אליו לא הופנתה עד כה תשומת לב מחקרית בתחום התיירות (Shaw & Coles, 2003). לטענתה של Kaufman-Scarborough (2001) על סמך מחקר במרכזי קניות, בעלי המוגבלויות ניצבים בפני חסמים בין אישיים, הנובעים מסטריאוטיפים ודעות קדומות של נותני השירות. Kaufman-Scarborough מציינת כי רוב נותני השירות מראים חוסר נוחות באינטראקציה עם בעלי המוגבלויות. חוסר נוחות זה מתבטא בהתעלמות ופחד מבעל המוגבלות והתייחסות אל המלווה ולא אל בעל המוגבלות עצמו. במחקר זה תיבדק האינטראקציה בין בעלי המוגבלויות לנותני השירות ויעלו המלצות של בעלי המוגבלויות ליחס אותו הם רוצים לקבל.

2.8 מחקרים במרחבים תיירותיים

מיעוט מחקרים בתחום הוביל להתמקדות במרחבי תיירות, אשר משמשים כיום תפקיד מרכזי בהתנסות התיירותית העכשווית: המטוס, בית המלון, המוזיאון והמסעדה. מחקרים קיימים אשר עוסקים בבתי מלון בדרך כלל מדגישים את הקשיים העומדים בפני בעלי המוגבלויות, אך מקדישים תשומת לב מועטה לדרך בה ניתן להתגבר על קשיים אלו. יוצאי דופן הם המחקרים של Turco & Stumbo (1998) ו Darcy & Pheroza (1999). Turco & Stumbo (1998) טוענים כי אנשים בעלי מוגבלויות נתקלים במספר קשיים כאשר ברצונם להשתמש בחפצים בחדר המלון. קשיים אלו נובעים ממיקום החפצים (אשר יכולים לדוגמא להימצא במקום יחסית גבוה) ועיצובו של החדר. כמו כן הם מציינים כי מקלחות ואמבטיות הינן מקור מרכזי לבעיות עבור בעלי המוגבלויות. Darcy & Pheroza (1999) טוענים במחקרם העוסק במוגבלי הליכה כי לרוב אין מספיק חדרים לבעלי המוגבלויות בבתי המלון, חוסר בכיסאות מקלחת ומיטות מתכווננות. בנוסף

בספרות קיימים מחקרים המתרכזים בהוראות והחוקים על פיהם מנהלים צריכים לפעול על מנת לספק לבעלי המוגבלויות שירות יותר טוב (Hancock, 1991; Sall, 1995).

רק מספר מועט של מחקרים בחנו את התנסותם של בעלי המוגבלויות בעת טיסה (Turco & Abeyratne, 1998, Abeyratne, 1995). מעמיד שורת המלצות לחברות תעופה ונמלי תעופה בכל הנוגע לבעלי מוגבלויות. Turco & Stumbo מציינים שאנשים בעלי מוגבלויות לעיתים מאבדים את כיסא הגלגלים שלהם לאחר הטיסה או שנגרם לו נזק במהלכה, כמו כן הם מציינים שחדרי השירותים מהווים בעיה בעיקר למוגבלי הליכה. למרות שהבנת צרכי הלקוחות עוזרת לתעשיית התעופה לשווק עצמה ביעילות לקהל לקוחותיה (Wells, 1999).

המוזיאון הוא בית נכות, בית שמוצגים בו אוספים שונים- ארכיאולוגים אומנותיים וכו' (אבן שושן). על פי חוק המוזיאונים, בארץ מוזיאון מוגדר כמוסד שלא למטרות רווח, שיש בו אוסף מוצגים בעל ערך תרבותי המציג באופן קבוע את האוסף או חלק ממנו לציבור ומטרת התצוגה היא חינוך, לימוד או עינוג (חוק המוזיאונים, תשמ"ג). מעצם העובדה כי מוזיאונים, אינם נבנים בראש ובראשונה למטרות רווח, הספרות מדגישה את הצורך בהיותם של מוסדות אלו נגישים לכלל האוכלוסייה (The Smithsonian Institution, 1977; Soren, 1999; Thompson, 1999; Timothy & Boyd, 2003). למוזיאונים על פי McLean (1997) קיימת חובה חברתית לספק חינוך לאוכלוסייה. Stanfield (1994:238) מציין במאמרו כי "היום הולכת וגוברת ההכרה כי מוזיאונים צריכים לתכנן את המתקנים שלהם בצורה שלא תשלול ממבקרים בעלי מוגבלות פיזית או שכלית את האפשרות לבקר" (תורגם מאנגלית). במסגרת הביקור במוזיאון, העיקרון המנחה את הנהלת המוזיאון הוא להציע את שירותיו לכלל הקהלים הפוקדים אותו תוך כדי התמודדות עם מחסומים אינטלקטואליים, חברתיים, תרבותיים ופיסיים. מחסומים אלה עלולים למנוע מהנהלת המוזיאון מלמלא אחר תפקיד המוזיאון כמחנך וכמרכז תרבות (American Association of Museums, 1992). במוזיאון, כמקום ציבורי, שיתוף הפעולה בין האדריכל, המוזיאולוג והמעצב הוא זה שיקבע את איכותו והצלחתו (מריל, 1994). למרות זאת, רק מספר מועט של מחקרים עוסק בחווית הביקור של בעלי המוגבלויות במוזיאון; McLean (1997) מזהה את הצורך בשירותים נגישים "לא שירותים אשר ממוקמים בצידו השני של הבניין" (מתורגם מאנגלית). Yale (1997) מציג דוגמאות למתקנים השונים שעל המוזיאון לספק לבעלי המוגבלויות. הוא מציין כי יש לשים דגש על שירותים ומקומות חנייה לאלו אשר נעזרים בכיסאות גלגלים. כמו כן הוא מזהה את הצורך בכיתוב בברייל לעיוורים. כיום, מוזיאונים בכל רחבי העולם שואפים להיות נגישים לאנשים מבוגרים ובעלי מוגבלויות שונות. המטרה היא ליצור תוכניות ולתת שירותים לאוכלוסיות מופלות באופן שיאפשר לקדם את כבוד האדם (Davies, 2001).

במסגרת ההתייחסות לנגישות במוזיאונים קיימים שני ממדים :

(1) תכנון מבנה המוזיאון על פי התקנות המקובלות במסגרת החוק. (2) התייחסות לעיצוב מבנה המוזיאון כמבנה חופשי ממחסומים מבחינה ארכיטקטונית שיאפשר ביקור נוח ומהנה לכלל האוכלוסייה (American Association of Museums, 1992). במחקר זה אני נוקטת בגישה הטענת כי יש להסתכל על נגישות ותוכן במוזיאון כעל מקשה אחת ולא כעל תכנים נפרדים. מבנה המוזיאון ותצוגותיו אינם אמורים להיות בעלי משמעות ניטרלית. הצבת גרם מדרגות ראוותני בכניסה למוזיאון ותכנון דרכי גישה בתוך המוזיאון לתצוגות השונות יוצרים אינטראקציה עם התכנים של המוזיאון. גרם מדרגות כזה בוודאי לא מזמין אנשים בעלי מוגבלויות להיכנס (Linton, 1999).

במילון ההגדרה של מסעדה היא- "מבנה אשר אנשים מגיעים אליו כדי לאכול (מתורגם מאנגלית), (Miller, 2006) כמובן שההגדרה זו צרה ואיננה כוללת בתוכה את ההיבט החברתי תרבותי אשר מכילה בתוכה המילה מסעדה. מסעדות הפכו להיות היום מקום לבילוי, למפגש חברתי וכמובן למקום המספק מזון מוכן ללקוחות. בעת כתיבת שורות אלו, למיטב ידיעתי לא קיים מחקר בספרות העוסק בבעלי מוגבלויות ומסעדות פרט לחוקים ותקנות הנוגעים לעיצוב והעסקת עובדים בעלי מוגבלויות (בנדל, 2005). סקירת הספרות מלמדת כי קיים חומר העוסק בעיצוב אוניברסאלי למסעדות (Danford, 2004). כמו כן, נמצא מאמר אחד העוסק בתפריטי ברייל מוגבלי ראייה ובתפריטים הכתובים באותיות מוגדלות לכבדי ראייה (Strauss, 1999).

2.8 מטרת המחקר

למרות שהספרות מדגישה את הצורך במחקר העוסק בהתנסות התיירותית של אנשים בעלי מוגבלויות, למיטב ידיעתי לא קיים גוף של מחקרים אשר ממנו ניתן לשאוב מידע על הנושא בעל השלכות ניהוליות. יתרה מזאת, המידע הקיים לרוב אינו מבוסס על מחקר אמפירי עם בעלי מוגבלויות עצמם. דבר זה יכול להסביר את העובדה "כי מספר גדול של אתרי תיירות אינם מותאמים כיום לתיירים בעלי מוגבלויות" (מתורגם מאנגלית) (Israeli, 2002, p, 101). בספרות הקיימת המחקרים הינם תיאוריים, כלליים ומתייחסים לבעלי המוגבלויות כאל מקשה אחת. על כן, מחקר זה יעסוק בשתי קבוצות של בעלי מוגבלויות (מוגבלי הליכה ומוגבלי ראייה) ובארבעה מרחבים תיירותיים (מטוס, מלון, מסעדה ומוזיאון). מטרת מחקר זה איננה רק לחשוף את הבעיות, אלא לבדוק כיצד בעלי המוגבלויות מתמודדים עימן, וכיצד הם ממליצים לתעשיית התיירות לטפל בהן. הבנה מסוג זה, תוביל להמלצות אשר ישפרו את ההתנסות התיירותית של בעלי המוגבלויות.

3. מתודולוגיה

3.1 אסטרטגיית המחקר וכלי המחקר

המחקר התבסס על שיטת מחקר איכותנית וכלל שימוש ב-45 ראיונות עומק חצי מובנים, אשר בוצעו בין השנים 2003-2006. השיטה האיכותנית נמצאה הולמת את אופיו החלוצי של המחקר כמו גם את מטרותיו. בשל המחסור בתשתית של ידע בנושא ניהול תיירות לבעלי מוגבלויות הייתה חשיבות רבה לקבלת מערך נתונים עשיר, תכונה המאפיינת נתונים הנאספים באמצעות כלים איכותנים (Spradley, 1979). בנוסף, על פי O'day & Killeen (2002) במחקר אקדמי נהוג לאמץ אסטרטגיית מחקר איכותנית כאשר בודקים אוכלוסיות מיוחדות בכלל, ואוכלוסיות בעלות מוגבלויות בפרט. אסטרטגיית מחקר זו יושמה, לדוגמה, במחקרים העוסקים בחסמים הניצבים בפני בעלי המוגבלויות בעת חיפוש עבודה (O'day, 1999), ביקור בחנויות ומרכזי קניות (Kaufman-Scarborough, 2001) ומעורבות בפעילות תיירותית (Gladwell & Bedini, 2003; McKercher et al; 2003; Menzel-Baker, Stephens & Hill., 2002). יש לציין כי שיטת המחקר האיכותנית נפוצה במחקרים העוסקים בקבוצות מיעוט בתחום המלונאות והתיירות בפרט (Riley & Love, 2000) ומחקרים בהם מעורבים בעלי המוגבלויות בכלל (Yau et al; 2004, McKercher et al; 2003).

סוגיה אתית אשר עלתה בשלב איסוף הנתונים הינה "הסכמה מדעת" (Howe & Dougherty, 1993). הסכמה זו מתייחסת לאפשרות שיש לכל משתתף במחקר להעריך בעצמו את כדאיות ההשתתפות במחקר ולהחליט אם ברצונו להשתתף בו, זאת בהתחשב בעובדה כי חלק מהשאלות יכולות להיתפס לעיתים כאישיות מידי. בראיונות הוקפד ליידע את כל המרואיינים על מטרות המחקר באופן כללי, אך עקב צורת העבודה במחקר האיכותני לא התאפשר ליידע את המרואיינים בוודאות לגבי תוצאות המחקר (Spradley, 1979). בנוסף לקיומם של ראיונות חצי מובנים, נעזרתי במחקר גם באיסוף נתונים על ידי תצפיות בעת עבודתי כדיילת בחברת התעופה אל על בשנים 2003-2004 וכן תצפיות שערכתי במסעדות בעת עבודתי כמנהלת שיווק של רשת מסעדות "אוווי" בשנת 2004-2006. דיווח על תצפית (כתובת תיאור החוויה) מהווה חלק משיטת המחקר האתנוגרפית הצוברת פופולאריות לאחרונה במחקרי שוק (Churchill & Lacobucci, 2002). שיטת מחקר זו, אשר הושאלה מלימודי האנתרופולוגיה, מערבת תצפיות סובייקטיביות וממושכות המאבחנות תגובות, רגשות והתנהגויות של צרכנים. בשיטת מחקר זו החוקר אינו צריך להסתמך רק על זיכרונות, כוונות ותפיסות של האוכלוסייה הנבדקת אלא יכול לראות בעצמו את המציאות הנחקרת (Shao, 2002). בשונה מהאנתרופולוגים, הנוהגים לחיות עם הקבוצה הנחקרת במשך חודשים ואף שנים, חוקרים אתנוגרפים בחקר שווקים משתמשים במספר שיטות כמו תצפיות והקלטות על מנת ללמוד את הקבוצה הנחקרת בצורה מהירה יותר (Churchill & Lacobucci, 2002). התצפיות היו בלתי פורמאליות, ומטרתן הייתה להעשיר את הבנתי בנוגע

לחוויותיהם של המרואיינים בצורה הקרובה ביותר למציאות. לא נעשה שימוש במידע אותו אספתי בתצפיות בעת כתיבת ממצאי המחקר. ידע זה כן השפיעו על ההמלצות הניהוליות העולות מהמחקר.

3.2 מהלך המחקר וביצועו

מחקר זה עוסק בנושא הדורש הבנה בכל הקשור לאוכלוסיית המחקר, אורח חייה ותפקודה גם בשגרת היומיום. כמו כן, קיים מגוון רב של מינוחים רפואיים נדרשים. על כן בוצע המחקר בשני שלבים. בשלב ראשון, שבוצע טרם הגשת הצעת המחקר בוצע מחקר ראשוני בו נערכו פגישות עם מומחים ואנשי מקצוע ו 30 ראיונות ראשוניים עם בעלי מוגבלויות. ראיונות אלו הצביעו על החסמים הניצבים בפני בעלי המוגבלויות במרחבים התיירותיים. בשלב השני, נערכו ראיונות עומק ותצפיות עם אוכלוסיית המחקר. הראיונות נערכו עד שהגעתי למסקנה כי המידע המופק מהווה חזרה על הראיונות הקודמים (גבתון, 2001). הראיונות נערכו במקומות בהם המרואיינים חשו בנוח. בתחילה יצרתי קשר טלפוני עם המרואיינים, ובהמשך הגעתי אל בתייהם, מרכזי נכים או אל מקומות אחרים וזאת בהתחשב ברצונו של המרואיין. בחלק מהראיונות שנערכו במסגרת מרכז ספיבק התבקשתי על ידי מנהל המרכז להכין טופס הסכמה, המתאר בקצרה את מטרות המחקר ומותיר מקום לחתימת המרואיין על הסכמתו להשתתף במחקר (ראה נספח מספר 1)

3.3 אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר הנם מוגבלי הליכה וראייה (אף אחד מהמרואיינים לא סבל משתי המוגבלויות גם יחד) אשר שהו במסעדה, במוזיאון, במלון או במטוס והם מעל גיל עשרים. גיל זה נבחר מתוך הנחה כי למתראיינים אלה יהיה מספיק "ניסיון תיירותי". יש לציין כי הנגישות לאוכלוסיות המוגבלים ככלל ולעיוורים בפרט נחשבת כקשה (Fife-Schaw, 1995) אולם יצרתי קשר עם מספר אנשי מפתח בקהילת המוגבלים בהליכתם והמוגבלים בראייתם שבאפשרותם לקשר אותי למשתתפים (ראה נספח מספר 2).

3.4 שיטת הדגימה

אי היכולת לאתר רשומות של אוכלוסיית המחקר הכתיבה את הצורך בשימוש בשיטת הדגימה הלא הסתברותית. קיימות רשומות שונות אשר נערכו בארגונים שונים כגון: משרד הביטחון, הביטוח הלאומי האגודות והוועדים השונים למען בעלי המוגבלויות אך, נכון לכתיבת שורות אלו אין במדינת ישראל רישום כולל של אוכלוסיית בעלי המוגבלות, תוך התייחסות לסוג המוגבלות (חיימוביץ, 2003). כמו כן, המרכזים שאליהם פניתי לא הסכימו לתת בידי את רשימות החברים בהן, אך ראשי המרכזים הסכימו לעזור ולבקש בעצמם מבעלי המוגבלויות להשתתף במחקר. אוכלוסיית המשתתפים גויסה באמצעות קשרים אישיים (הורים של חברה ללימודים), דרך ארגונים המטפלים באנשים בעלי מוגבלויות (הוועד לעיוורים והספרייה לעיוורים), מרכזים אשר

משרתים את בעלי המוגבלויות ומשפחותיהם (בית הלוחם בתל אביב, עמותת אתגרים, להקת הריקוד "מרכבות האש" מראשל"צ, ומרכז ספיבק ברמת גן) ודרך פורומים באינטרנט (פורום תפוז לכני צה"ל ופורום של האתר נגישות ישראל. קיימות מספר שיטות דגימה שאינן הסתברותיות ביניהן מדגם כדור שלג ומדגם מתנדבים. מדגם כדור שלג (Snowball sampling) הוא כינוי לשיטה בה מסתמך החוקר על מרואיינים המתבקשים לגייס מכרים מתוך הרשת החברתית שלהם במקרה זה אנשים בעלי מוגבלות, אשר יכולים להתאים למחקר ולספק נקודות מבט שונות על הנושא הנחקר. בשיטה זו יש לפרוץ את המחסום הראשוני שעוטף את אוכלוסיית המחקר, על ידי הגעה אל אותה קבוצת מרואיינים ראשונה. כך מתגלגל המחקר ככדור שלג, כאשר כל משתתף נותן פרטים על משתתפים פוטנציאליים נוספים מהאוכלוסייה. אסטרטגיה זו הוכיחה עצמה בעבר במחקר בקרב בעלי מוגבלויות ומעורבותם בפעילות תיירותית (Gladwell & Bedini, 2003). בעיה שעלולה לנבוע משיטת כדור השלג היא הומוגניות המרואיינים. אדם בעל מוגבלות מפנה לאדם בעל מוגבלות אשר דומה לו הן מבחינת סוג הפגיעה, מקור הפגיעה, רמה סוציו אקונומית וכדומה. ההתמודדות עם בעיה זו נעשתה באמצעות פנייה למספר מקורות עוד בתחילת איסוף הנתונים במטרה להוביל לשונות גבוהה בין המרואיינים (בלחסן, 2004).

45 משתתפים לקחו חלק בראיונות, מהם 30 מוגבלי הליכה, 10 נשים ו 20 גברים ו 15 מוגבלי ראייה, 6 נשים ו 9 גברים. 13 מהמרואיינים בעלי מוגבלויות ההליכה, רואיינו גם במחקרים הראשונים, טרם מחקר זה. ספרות העוסקת בבעלי מוגבלויות בכלל וספרות העוסקת בבעלי מוגבלויות בתעשיית השירותים בפרט, מצביעה כי מגדר הוא גורם חשוב בהבנת הצרכים של בעלי המוגבלויות (Tinnion & Jowitt, 2000). לפיכך, במחקר זה נאסף מידע מנשים גברים כאחד, זאת בניסיון להפחית את הסיכון בהפקת מסקנות המתייחסות למגדר מסוים.

3.5 כלי המחקר- ראיונות חצי מובנים

ככלי המחקר העיקרי נבחר הראיון האישי (ראה נספח מספר 3- שאלות מתוך הראיון). הראיון האישי מאפשר להקשיב בתשומת לב לדברי המרואיין ולזהות מרכיבים הרלוונטים לפתרון שאלת המחקר תוך הסתמכות על ניסיונו האישי של המשתתף (Denzin & Lincoln, 2000). הנחת היסוד היא שהראיונות אינם משקפים מציאות אובייקטיבית אלא את תפיסותיהם הסובייקטיביות של המרואיינים. כמקובל במחקרים המבוססים על ראיונות עומק, הסיפורים האישיים של המרואיינים מוצגים ומפורשים בהתאם להבנת החוקר, תוך ניסיון לבנות מעין "סיפור על" שיעניק תובנה מעמיקה על הנושא הנחקר (Fontana & Frey, 1994; Marshall, 1992; Reismann, 1993; Seidman, 1991).

השימוש בראיונות ככלי איסוף הנתונים נבע מרגישות הנושא ומגמישות הראיון ככלי איסוף נתונים. בהקשר זה, האינטימיות המאפיינת את הראיון האישי, נמצאה ככלי עזר יעיל לדיבוב המרואיינים שנשאלו על נושאים אשר לעיתים היו רגישים. בנוסף, גמישות הראיון, ככלי מחקר, מבטיחה תקשורת פתוחה תוך התמקדות בבעיית המחקר עצמה (Gubrium & Holstein, 2002).

הראיון היה ראיון חצי מובנה (Semi-Structured Interview). כלי זה מאפשר לכל מראיון להציג ולהביע את הנושאים החשובים לו תוך התייחסות למספר נושאים קבועים, וזאת בכדי לאפשר השוואה בין המראיינים. ראיון חצי מובנה הוא שיח שבו גם המשתתף/הדובר וגם המאזין/ השואל מפתחים את המשמעות במשותף. הדימוי ההולם מצב זה הוא שיחה חברתית. במהלך השיחה החברתית ובסגנון ההולם אותה מכוון החוקר את המשתתפים ועל פי הצורך מציעים היבטים חדשים כדי לעזור להם להגיב. תוך שיתוף פעולה בתהליך המחקרי החוקרים והמשתתפים מחברים יחדיו פיסות שונות ונפרדות של סיפור ומשמעות, לסיפור שלם בעל משמעות (שקדי, 2003).

השאלות בראיון התבססו בחלקן על מאמרים שסיפקו בסיס רעיוני (Menzel-Baker et al; 2002) ובחלקן על הראיונות שנערכו בשלב הראשון בהם המראיינים התבקשו "לתרום" שאלות למשתתפים העתידיים. הראיון התנהל בהתאם לדינמיקה שנוצרה עם המראיון תוך שימוש בסדר שאלות גמיש המותנה בתגובת המתראיין ומהלך הראיון. לאחר מספר שאלות חימום קצרות העוסקות בחוויות חיוביות ושליליות של המראיינים במרחבים התיירותיים הנבדקים, הם התבקשו להתייחס לחסמים הפיסיים, האישיים והבינאישיים בהם הם נתקלים בעת ביקור במוזיאון, ארוחה במסעדה, שהייה במלון וטיסה. בהקשר לחסמים פיסיים במלון, המראיינים התבקשו להתייחס גם לשהייתם בחדרים המסווגים כ"חדרים לנכים". דבר זה נעשה על מנת ללמוד את החסמים הניצבים בפני בעלי מוגבלויות במקומות הנתפסים על ידי אחרים כתואמים את צורכיהם או מרחבים המוכרזים ככאלה. המראיינים התבקשו לתאר כיצד הם מתגברים על החסמים, ומהן המלצותיהם למנהלי האתרים השונים על מנת להסיר את החסמים. מטרת שאלות אלו בראיון לזהות פוטנציאל לשיפור המקומות הנבדקים במחקר וכן בכדי לזהות את הקשיים העיקריים הניצבים בפני בעלי המוגבלויות. על מנת לקבל תמונה רחבה של הקשיים עודדתי את המראיינים לספר על ההתנסויות שלהם, וכן על ההתנסויות שעברו עמיתים אחרים בעלי מוגבלויות (באמצעות שאלה עקיפה). על מנת לקבל מידע על נושאים אשר חלק מהמראיינים התביישו לספר על עצמם. בשאלות אלו ביקשתי מהמראיינים לתאר חוויות חיוביות ושליליות כאחד.

בעת הקלטת הראיונות הוקפד להקליט את כל הראיון. לשימוש ברשומות יתרון בולט בכך שכל פרטי הראיון נשמרים ומתועדים כפי שנאמרו בעת הראיון. דבר זה מבוסס על ההנחה שכל מילה כפי שנאמרה משקפת את הדעות, ההשקפות והרגשות של המראיינים, והמרתה במילה אחרת מסלפת לא פעם את כוונת המראיון (Seidman, 1991). ההקלטה המדויקת של הראיון מוסיפה לתוקף ולמהימנות המחקר (שקדי, 2003). הראיונות הוקלטו באמצעות רשומות במידה ורשות ניתנה על ידי המראיון, במקרים בהם לא ניתנה רשות או שמקום הראיון עצמו לא איפשר שימוש במכשיר הקלטה בגלל רעשים סביבתיים, הראיון הועלה על הכתב. בגלל שחלק גדול מהראיונות נערכו לאחר הפעילות במרכזים (בית הלוחם בתל אביב, מרכז ספיבק ברמת גן, חוג אופניים של אתגרים בפארק הירקון) או לעיתים בבתי קפה (על פי בקשת המראיון) הם לא הוקלטו בגלל רעשי הסביבה. ראיונות שהוקלטו, שוקלטו לאחר מכן. בממוצע כל ראיון ערך כשעה ושקלוט ראיון שזכה ערך כ- 5 שעות. ראיון אחד הופסק באמצע מכיוון שהמראיון החל להקיא ולחש ברע.

הראיונות שוקלטו על פי עקרון "מילה במילה" עליו המליץ Spradley (1979). ההנחה שעומדת בבסיס העיקרון היא כי כל ניסיון לסכם את דברי המרואיינים במילים אחרות עלול להחטיא ולגרוע מהתפיסה המקורית שלהם את חוויותיהם. כמו כן, תמצות דבריהם בשלב איסוף הנתונים עלול להוות פרשנות מקדימה לדבריהם בשלב הצגת הממצאים. יחד עם זאת, במקרים מסוימים יש להוסיף ולרשום במקומות המתאימים את הסימנים הלא מילוליים, כגון: שיעולים, צחוקים, הפסקות, רעשים מבחוץ והפרעות שנשמעים בהקלטה (Seidman, 1991; Riesman, 1993) זאת מכיוון שלעיתים יש להם השפעה על דברי המרואיין. לדוגמא צחקוק של מבוכה לאחר סיפור של בריחת שתן בעת טיסה של מרואיין מוגבל הליכה, מגלה את הכאב וההשפלה אותה הוא הרגיש. הראיונות שוקלטו לקובץ תמלילן ועובדו לצורכי ניתוח פרשני בהתאם למקובל במחקרים איכותניים המבוססים על ראיונות עומק.

בזמן קיום הראיון נעשה שימוש במספר טכניקות על מנת לאפשר לראיון להתפתח ולזרום באופן חופשי, כגון: הפגנת זרות לעולם התוכן של הראיון, באמצעות הפגנת חוסר ידע וחוסר התמצאות במושגים הקשורים בחיי היום יום של בעלי המוגבלויות. טכניקה זו מעודדת את המרואיין להסביר מונחים ולתאר את חוויותיהם לפרטים, ובכך מאפשר להבין את תפיסת עולמו בצורה טובה יותר. לדוגמא, לעיתים כאשר עלה מושג מסוים מעולם התוכן של המרואיין כמו שימוש במילים "עגלה", "הקפצתי" "פגוע חוט שידרה" בקשתי הסבר על משמעות המושג, וכך למדתי מראיון לראיון את עולם המושגים בו משתמשים בעלי המוגבלויות על מנת לתאר את חייהם. בנוסף לכך, במקרים של חוסר שיתוף פעולה מצד המרואיינים, בעיקר בכל הנוגע לשימוש בשירותים במוקדי המחקר. נעשה שימוש בטכניקות דיבוב שונות כמו הבעת עניין בנושא מסוים, חזרה על דבריהם של מרואיינים קודמים וכדומה. בסופו של כל ראיון המרואיינים התבקשו לציין האם הם מצאו את הראיון/ או חלק מהשאלות כאישיות מדי. אף מרואיין לא מצא.

3.6 ניתוח הנתונים

ניתוח נתונים הוא תהליך של סידור והבניית המידע שנאסף לצורך פרשנותו והבנת המשמעות שלו. בתהליך זה אנו רוצים לתת מענה לשאלות כמו "מה", "איך", "מדוע" (Dey, 1993). בלא תהליך פורמאלי של הניתוח אנו נאלצים להסתמך רק על רשמים ואינטואיציות אודות מכלול הנתונים "החוקר ניצב תמיד בפני המשימה האנליטית של סידור ומציאת משמעות במה שנראה ממבט ראשון בלתי מובנה" (מתורגם לעברית) (Pidgeon, 1996, p.77). הרשימות מהראיונות נותחו באמצעות ניתוח נושאי על מנת להאיר נושאים שעלו בעת הראיון. שיטה זו נבחרה היות ומטרת המחקר הייתה לגבש המלצות ניהוליות מתוך הידע של המרואיינים, מתוך סיפוריהם האישיים ומתוך החוויות של כל אחד ואחד מהם.

אפשר להבחין בשתי מסורות בנייתו של מחקר איכותני: הניתוח המבני (Structure analysis) והניתוח הנושאי (Thematic analysis). הניתוח המבני עוסק בטקסט עצמו כאובייקט לניתוח וכולל שיטות של ניתוח המבנה הנרטיבי וניתוח לשוני. בסוג ניתוח זה החוקרים מתייחסים ליסודות המופיעים בסיפור, כגון: אירועים, גיבורים, סיטואציות, התחלה, סוף, סיכום וכו' ולאופן הארגון המיוחד של היסודות הללו בסיפור (Jovchelovitch & Bauer, 2000). לעומת זאת, "הניתוח הנושאי מתייחס לתיאורים של המרוויינים כמשקפים את ההרגשות שלהם, את המחשבות, את האמונות ואת הידע. הניתוח הנושאי מתמקד בעיקרו במה שהמרוויינים אומרים ולא כיצד הם אומרים. ניתן לראות בנייתו הנושאי עיסוק בטקסט כחלון המאפשר מבט לתוך החוויה האנושית" (שקדי, 2003, עמ' 94). הניתוח הנושאי כרוך בחלוקת המידע לחלקים ובארגון מחודש של החלקים לסדר אנליטי מחודש. כל חלק כזה מהווה יחידת משמעות. יחידות משמעות מזוהות על ידי קריאה קפדנית של פרוטוקולים של ראיונות ותצפיות ושל הערות שדה (הערות אשר נכתבו ביומנו של החוקר בזמן ביצוע התצפיות) ומסמכים. במוקד הניתוח הנושאי נמצאת המשימה לבחור פיסת מידע ולשייך אותה לקטגוריה.

בשיטת הניתוח הנושאי מבחינים בשתי טכניקות עיקריות: טכניקות הממוקדות בנייתו המילים וטכניקות הממוקדות בנייתו קטעי הטקסט. הטכניקות לניתוח מילים כוללות ניתוח מילות מפתח בתוך הקונטקסט הכולל (המקומות בטקסט שבהם מופיעה מילה או ביטוי מסוים בהקשר של המילים לפניו ואחריו), ספירת מילים שכיחות, ניתוח מבני ומפות קוגניטיביות. השיטות השכיחות ביותר בספרות בהקשר זה הן: 1. שיטת הארגון באמצעות טבלה (The tabular method) כותרות הטורים מאפיינות את התכונות החשובות ביותר של המרוויינים כותרות השורות מאפיינות את הנושאים החשובים ביותר הקשורים למטרות המחקר. (תוכן הראיונות משובץ למשבצות הרלוונטיות) 2. שיטת הגזירה וההדבקה (The cut and paste method) דומה לשיטת הטבלה, אך בשיטה זו נעשה שימוש בהדבקה ידנית או בקובץ התמלילן של הטקסט המקורי. 3. דיאגרמת רשת העכביש (Spider type diagram, Mind mapping) באמצעות שיטה זו משתמשים בדיאגרמות אשר במרכזן מוצגים הנושאים החשובים שעלו בראיונות ובין הנושאים נמתחים קווים אשר מלמדים על הקשר בניהם. 4. שיטת הפירוש (The annotation method) החוקר רושם בשולי הראיון המשוקלט קודים לנקודות אותן מעלה המרווייין, לאחר מכן החוקר קורא רק את הקודים והערות אשר רשם בשוליים. שיטות אלה ממקדות את תשומת הלב במילים ספציפיות ובזאת מקלות על החוקרים לזהות דפוסים כלליים ולערוך השוואה בין הטקסטים, אולם הן מוציאות את המילים מן ההקשר שבו הופיעו (Wilson, 2003).

גמישותה של שיטת המחקר האיכותנית, לעומת המחקר הכמותי, ונכונותה לקבל שיטות מתודולוגיות שונות הביאו לכך שכמעט לכל קבוצה של חוקרים, ולעיתים גם לחוקרים יחידים, ישנן דרכים שונות לנתח נתונים ולבנות תיאוריה. יחד עם זאת ניתן לומר, שישנם כמה עקרונות משותפים כמעט לכולם ושיטה אחת המופיעה בספרות מאחדת רבים מהחוקרים, החל מאתנוגרפים דרך חוקרים המכנים עצמם איכותניים ועד לחוקרים העוסקים בגישות פרשניות

ובנרטיב. גישה זו נקראת "תיאוריה מעוגנת בשדה" (Glaser & Strauss, (Grounded Theory) (1967). תיאוריה מעוגנת בשדה, לפי Hutchinson "הולכת אל מעבר לתיאוריות קיימות, ומסגרות מושגיות מונחות מראש לחיפוש אחר הבנות חדשות של תהליכים חברתיים בסביבה טבעית" (תורגם לעברית) (Hutchinson, 1988, p. 124). גישה זו מסייעת בהגשמת התפקידים של תיאוריה במחקר במדעי החברה: ליזום תיאוריה חדשה וכן לנסח מחדש, או למקד מחדש, או להבהיר תיאוריה קיימת. התיאוריה המעוגנת בשדה מניחה "שלכל האנשים שיש להם נסיבות חיים משותפות יש גם דפוסים חברתיים ופסיכולוגיים משותפים, שאף אם אינם מנוסחים או מובעים באופן מודע על ידם, בכל זאת הם צומחים מתוך חוויות משותפות" (Hutchinson, 1988, p. 125). ניתן לומר שה Grounded Theory מהווה בעת ובעונה אחת נקודת מוצא פרדיגמטית למתודולוגיה האיכותנית, כינוי לשיטת איסוף הנתונים, דגימה, מערך המחקר, ניתוח נתונים ואפילו כתיבת הממצאים ועריכתם לפרסום (גבתון, 2001, עמ' 197). החוקר הנוקט גישה זו מניח שניתן לאתר בקרב הדפוסים האלה איזו "תמה מרכזית" ולתאר אותה באופן כזה שהיא תיתן הסבר לתופעה הנחקרת, הסבר שיתקבל על דעת המרואיניים עצמם, יזכה להכרה של הקהילה המדעית, ובתנאים מסוימים יהיה ניתן להכליל ממנו (גבתון, 2001, עמ', 200-201).

4. ממצאים

4.1 המרואיינים

הממצאים מתוך הראיונות שנערכו, יכולים להיות לעזר למנהלים בתעשיית התיירות אשר רוצים לנהל את המרחב התיירותי אותו תוך התייחסות לבעלי המוגבלויות. פרק הממצאים פותח בתיאור אוכלוסיית המדגם. בטבלה מס' 1 מוצגים המרואיינים בעלי מוגבלות ההליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים ומוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות קביים.

טבלה 1. פרטיהם האישיים של המרואיינים מוגבלי ההליכה לפי גיל, מין, אופן התנייעות.

מספר מרואיין	מין	גיל	אופן התנייעות
1	נקבה	43	כסא גלגלים
2	זכר	36	כסא גלגלים
3	נקבה	37	קביים
4	זכר	48	קביים
5	זכר	75	קביים
6	נקבה	52	כסא גלגלים
7	זכר	71	קביים
8	זכר	38	כסא גלגלים
9	זכר	35	כסא גלגלים
10	זכר	48	קביים
11	נקבה	35	כסא גלגלים
12	זכר	32	כסא גלגלים
13	נקבה	46	כסא גלגלים
14	זכר	35	כסא גלגלים
15	נקבה	52	קביים
16	זכר	27	קביים
17	זכר	42	כסא גלגלים
18	נקבה	50	כסא גלגלים
19	זכר	55	קביים
20	זכר	36	כסא גלגלים
21	זכר	31	קביים
22	זכר	65	כסא גלגלים
23	נקבה	44	כסא גלגלים
24	נקבה	68	כסא גלגלים
25	נקבה	23	כסא גלגלים
26	זכר	46	כסא גלגלים
27	זכר	55	קביים
28	זכר	30	כסא גלגלים

כסא גלגלים	38	זכר	29
כסא גלגלים	39	זכר	30

בטבלה מס' 2 מוצגים המרואיינים בעלי מוגבלות ראייה.

טבלה 2. פרטיהם האישיים של המרואיינים מוגבלי הראייה לפי גיל, מין.

גיל	מין	מספר מרואיין
23	נקבה	1
30	זכר	2
60	זכר	3
30	נקבה	4
30	זכר	5
30	זכר	6
24	זכר	7
60	זכר	8
30	נקבה	9
65	זכר	10
65	זכר	11
29	נקבה	12
70	נקבה	13
31	זכר	14
30	נקבה	15

במהלך הראיונות עלו שמותיהם של בתי עסק. שמות אלו הושמטו על מנת שלא לפגוע באותם בתי עסק ובמקומם נרשם הסימן @@@@.

פרק הממצאים מחולק לארבעה חלקים בהתאם למרחב התיירותי אותו בדקתי (מלון, מטוס, מוזיאון ומסעדה) בכל חלק אציג את הממצאים המתייחסים לשירות הניתן באותו המרחב. בכל חלק מוצגים החסמים הניצבים בפני המרואיינים וכיצד הם מתמודדים עימם, כאשר קיימת הפרדה בין החסמים הניצבים בפני מוגבלי הליכה לאלו הניצבים בפני מוגבלי הליכה.

4.2 בית מלון

4.2.1 מוגבלי הליכה

בתי מלון בישראל משתדלים כיום לדאוג לצורכי בעלי המוגבלויות ולרובם מספר חדרים המותאמים לנכים. אף על פי כן, מספר מרואיינים ($N=17$) ציינו כי חדרים שהוגדרו על ידי מחלקת ההזמנות כחדרים נגישים לא היו מותאמים כראוי לכל הדרישות.

"ישנם בתי מלון שמקציבים חדרי נכים שלא מתאימים למרות שנאמר שהם מתאימים, לדוגמה ב-@@@. לא היה ניתן לתמרן בחדר, אין גישה לשידה ולארון, צפיפות נוראית וזה נקרא אצלם חדר מותאם לנכה." (מרואיין מספר 2)

הנושאים שהועלו על ידי המרואיינים חולקו באופן גורף, במודע או לא במודע, לשני אזורים בחלל החדר: האזור של הכניסה לחדר, המסדרון וחדר השינה ואזור השירותים וחדר האמבטיה. כמעט כל המרואיינים אשר התייחסו לעיצובו הפנימי של החדר, טענו כי המיקום של הרהיטים בחלל החדר, לרוב לא מאפשר להם תנועה חופשית. על מנת להשיג תנועה חופשית בחדר, המרואיינים היו צריכים להזיז את הרהיטים בעצמם או בעזרת בן הזוג, באם הוא או היא היו בנמצא. המרואיינים היו צריכים לבצע כל יום מחדש את הסידור, לאחר ביקור החדרנים/ות. המלצת המרואיינים הייתה כי על מנת להימנע ממצבים אלו, מנהלי המלון צריכים היו להודיע למחלקת החדרים על כך שבחדר מתאכסן אורח בעל מוגבלות ועל כן יש להחזיר את הריהוט למקומו רק לאחר עזיבתו את המלון. מספר מרואיינים ציינו כי עדיף להזיז את הרהיטים עוד לפני הגעתם. מרואינת אחת ציינה כי באם למלון יש מועדון לקוחות, בעל המוגבלות יכול לציין בפירוש את העדפותיו בכרטיס החבר.

חלל החדר והכניסה אליו הציבו קשיים רבים בפני המרואיינים. המרואיינים (N=18) העלו בעיות שצצו כבר עם הכניסה לחדר המלון, והתרכזו בעיקר בדלת הכניסה ובמסדרון: מפתח דלת קטן מדי, דלת כניסה שאינה פונה לכיוון פנים החדר המקשה על בעל המוגבלות בפתיחת הדלת. בנוסף המרואיינים טענו שלרוב הדלתות כבדות מדי והם מתקשים לפתוח אותן. לדברי המרואיינים, דלתות קלות יותר יכלו לפתור את הבעיה. כמו כן עלו טענות נגד רוחב הדלת והמסדרון. לדוגמה:

"כאשר ביקשתי חדר מותאם לנכים, הדלתות לא היו מספיק רחבות. זה היה ממש בול, לא היה סנטימטר נוסף. צריך היה לעבור בכוח, זה היה לי גבולי." (מרואיין מספר 8, המתנייע בעזרת כסא גלגלים)

המרואיינים ציינו את הכניסה לחדר כמאוד בעייתית. הכניסה לחדר באמצעות כסא גלגלים כרוכה בהפעלת כוח רב מאחר ומשטחי המלון המכוסים בשטיחים מקיר לקיר מקשים על ניידות בעל המוגבלות בחדר ובמסדרונות. השטיחים אינם ידידותיים לכסא גלגלים ועלולים להסתבך בגלגליו (Karp, 1999). המרואיינים המתנייעים באמצעות כסא גלגלים הציעו כי השטיחים צריכים להיות דקים יותר. בהקשר לנושא זה נמצא ההבדל בין מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים ואלו המתנייעים באמצעות קביים. האחרונים טענו כי הם מרגישים חוסר בטחון כאשר יש בחדר רצפה חלקה, זאת בגלל הפחד מנפילה. מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות קביים הציעו את השימוש בשטיח דק וקשיח או רצפה שאיננה חלקה למניעת נפילה.

בעיות נוספות הועלו על ידי המרואיינים (22 מרואיינים) בתגובות לעיצוב חלל החדר. לדוגמה: מיקום הריהוט שאינו מתחשב בקוטר הסיבוב לו זקוק כסא גלגלים על מנת לתמרן בחדר. לדברי המרואיינים, הקוטר המינימאלי הדרוש לסיבוב הכסא הוא מטר וחצי ובהעדר תנאי זה מוגבל הליכה אינו מסוגל להגיע לפינות שונות בחדר (ארון הבגדים, פינת ישיבה, שולחן כתיבה). המרחק

לצד המיטה צריך לאפשר מעבר נוח מכסא הגלגלים למיטה. למיטה, פריט הריהוט המרכזי בחלל החדר, חשיבות רבה הן מבחינת שיטחה והן מבחינת השימוש בה. מרואיינים (N= 17) ציינו כי גובה המזרון וגובה עגלת הנכים חייבים להיות באותו מישור בכדי לאפשר מעבר חלק בין השניים. לדברי המרואיינים, מעבר חלק יתאפשר רק עם התקנת ידיות אחיזה בקרבת המיטה.

כמו כן, מהממצאים עולה כי יש לקחת בחשבון שגובה אדם בכסא גלגלים נמוך מגובה הממוצע של אדם בריא. מרואיינים רבים (N= 28) ציינו כי פריטים רבים בחדר אינם מותאמים לגובהם (מתגים והשקעים החשמליים, מדפים בארון, שולחן כתיבה, מיני בר, עינית וכו'). מובן מאליו כי מיקומם הגבוה של אביזרים מסוימים מפריע לבצוע פעולות יומיומיות פשוטות ביותר.

"אני משתמשת בקב כדי לכבות את האור, להדליק את המזגן ולפעמים אפילו להעיק חולצה מהארון." (מרואינת מספר 15, המתנייעת בעזרת קביים)

מתחם נוסף בחלל החדר אליו התייחסו המרואיינים הוא מרפסת החדר. במקרים של הגבהה (לרוב ביציאה למרפסת), יציאתו של בעל מוגבלות על כיסא הגלגלים למרפסת כרוכה בקשיים, אלתורים ותמרונים ולעיתים אף לחוסר נגישות לאזור זה. רוב היושבים בכיסא לא יכולים לעשות את המעבר באופן עצמאי, על מנת לעבור את ההגבהה נדרשות יכולות פיסיות גבוהות. לדוגמא:

"כדי לצאת למרפסת, אני צריך להקפיץ את העגלה." (מרואיין מספר 28)

בהקשר של חדר האמבטיה, המרואיינים (N= 30) ציינו כי חייבים להילקח בחשבון הגורמים הבאים: מרחב המאפשר תנועה חופשית של העגלה, מתקני רחצה המותאמים למוגבלויות השונות, גובה המתקנים לבעלי מוגבלויות המתנייעים או על ידי קביים או בעזרת כסא גלגלים וחספוס ריצפת החדר. מרואיינים המתנייעים באמצעות כסא גלגלים ציינו כי הם זקוקים לשטח מקלחת פתוח ובו כיסא מקלחת, וזאת לעומת המתנייעים בעזרת קביים שציינו כי הם מעדיפים אמבטיה. כמו כן צוין כי כיסא המקלחת והאמבטיה חייבים להיות בגובה הכסא כך שניתן יהיה ל"החליק" אליהם. לצד האסלה יש צורך בחלל שיאפשר מעבר נוח מכסא הגלגלים למושב. מרואיין אחד סיפר על מקרה שארע לו בחדר מלון בחוץ לארץ:

"אני מוצא את עצמי בתוך בריכת שחייה מתקפלת יחד עם משאבה של אקווריום באמצעותה רוקנתי את המים לתוך האסלה והמטפל מחזיק לי את הטוש מעל הראש." (מרואיין מספר 30, מתנייע בעזרת כסא גלגלים)

חלק מהמרואיינים (N=12) טענו שהכיור גבוה מידי ואין מגרעת תחתיו, דבר המסבך פעולות כמו צחצוח שיניים. המרואיינים המתנייעים באמצעות קביים ציינו כי הם לוקחים עמם לבתי מלון כסא גלגלים, על מנת להיכנס עמו לחדר האמבטיה ולהקל על עצמם בעת מרחקים ארוכים בזמן הטיול. רצפת החדר הועלתה כמקור לתאונות החלקה ומספר מרואיינים (N= 4) דיווחו על מקרים בהם החליקו בחדר האמבטיה. תאונות אלו גרמו לחבלות ולפציעות.

בנושא בדיקת המידע על הנגישות במלון, מספר גדול של מרואיינים ציינו כי מאד חשוב לברר על נגישותו של המלון לפני ההגעה. מספר מרואיינים ספרו (N=6) על מקרים שבהם הנושא נבדק על ידם לפני ההגעה (אם דרך סוכן הנסיעות ואם דרך המלון עצמו) ולאחר ההגעה התברר שהמלון אינו נגיש. כל המרואיינים אשר בדקו את נגישות החדר עם מחלקת ההזמנות ציינו את התחקירים הארוכים. אותם הם מעבירים לפקידי במחלקת ההזמנות.

4.2.2 מוגבלי ראייה

בניגוד למוגבלי ההליכה, אשר התרכזו בעיקר בחדרי המלון, תוך התמקדות בפרטים שונים בחלל החדר, מוגבלי הראייה התרכזו דווקא בשטחים הציבוריים של המלון וההגעה לחדר. מספר מרואיינים (N= 3) טענו כי הם מכירים כל פרט בחדר בתוך מספר דקות.

”אני מכיר את החדר לאחר מספר דקות, הידיים שלי מאד פעילות. גם כי אין לי על מי לסמוך וגם כי אני אוהב להיות עצמאי. אני מיד מתחיל ללכת לכיוון כאן, מחפש פה שירותים, פה המרפסת תוך חמש דקות אין לי בעיה. חוץ מאם החדר אובייקטיבית לא טוב כמו מדרגה גבוהה, אז גם לסבתא שלך לא יהיה נוח.” (מרואיין מספר 3)

כל המרואיינים ציינו את ההגעה לחדר כבעייתית. מרואיינים אשר הגיעו בגפם למלון או עם בן זוג מוגבל ראייה למלון, ציינו את הכניסה ללובי ואת ההגעה לקבלה כמסובכות, וזאת בגלל אולמות הכניסה הרחבים. במקומות מסוג זה אין רמז הכוונה אל הקבלה של המלון או המעליות המובילות לחדרים. לטענתם, הלובי כמרחב, הנו גדול מאד עובדה המקשה על האפשרות לשמוע בברור. אחת המרואיינות תיארה זאת כ”הליכה על בליינד”, עוד היא הוסיפה כי לעיתים יש מדרגות במרכז הלובי, שאין עליהן שום התרעה. מדרגות אלה יכולות לגרום לנפילה.

בהקשר של הקבלה, נמצא כי לא אחת לא ניתן להגיע אליה אם לא מקבלים עזרה. מספר מרואיינים (N= 2) טענו כי ברגע שמגיעים כבר לאזור הקבלה, ניתן לקבל עזרה מהעובדים בה. רוב המרואיינים טענו שתמיד היה מי שילוה אותם, וציינו כי אלו בדרך כלל ה”בל בויס”.

הנושא המרכזי, שעלה וחזר בכל ראיון ועליו רוב המרואיינים רצו להרחיב את הדיבור, היה נושא המעליות. הבעיות, כפי שעולה מדברי המרואיינים, מתחילות מההגעה לאזור המעליות, דרך זיהוי המעלית הנכונה (כיום במלונות הגדולים, יש מספר מעליות, אשר כל אחת עולה לקומות אחרות), ועד ללחיצה על הקומה הנכונה. הבעיה היא שלא כל המעליות מצוידות בכתב ברייל או בצויד קולי, אשר מכריז על מספר הקומה. מעליות אשר לא מצוידות באחד מהעזרים הללו מקשות מאד על מוגבלי הראייה. על פי אחד המרואיינים, המעליות בארץ הינן בעלות כפתור קפיצי שלאחר הלחיצה נדלק בו האור. מוגבל ראייה, לא רואה את האור הנדלק ואינו יודע על איזו קומה לחץ. המרואיין המשיך ואמר כי גם שהוא מתחיל לספור את הכפתורים על דופן המעלית הוא לא בטוח מהיכן יש לספור.

"אני לא צריך להתחיל לספור 12345 ואז אתה לא יודע מאיפה התחלת לספור, אולי בהתחלה זה היה רק מפתח או שזו אזעקה. זה לא מספיק שאתה סופר, אתה לא יודע מאיפה להתחיל לספור." (מרואיין מספר 3)

כאשר דיברנו על נושא המעלית המרואיין הנ"ל התעצבן והוסיף:

"אני עובר 150 ק"מ בהצלחה מרבית, אני מגיע עד למעלית האומללה הזאת ואין לי מה לעשות, את מבינה איזו פגיעה באגו בא לך לפוצץ את העולם." (מרואיין מספר 3)

מרואיין נוסף, טען שמוגבל ראייה אף פעם לא יכול להיכנס לבד למעלית, היות ואין לו סיכוי לדעת היכן הוא נמצא. מרואיניים אשר ניסו לבד לעלות במעלית וללמוד אותה על כפתוריה עוד בתחילת שהותם במלון, מצאו עצמם אבודים במשך השעה. כפי שמספר המרואיין הבא:

"אני לא אוהב להיות תלוי במשהו אפילו בדברים הקשים ביותר. הגענו לניו יורק משלחת של נכי צה"ל במלון שרתון הגדול. באזור של המעליות היו 6 מעליות. אבל לקחתי את אחד הבחורים שרואים ואמרתי לו שאני רוצה לדעת איפה הקומה של הלווי במעלית. התחלתי לספור והיו ארבע V כפתורים עד לקומה של הלווי. ירדתי בלילה לשתות בלובי עם החבר'ה, ושסיימתי עליתי במעלית לחצתי על הכפתור והלכתי לחדר שלי. אני מכניס את המפתח והוא לא פותח, ניסיתי פעמיים ואז פתחה לי אישה, שאלה מה אני רוצה, רציתי את חדר 117, זה לא היה זה. מה הסתבר, בגלל שהיו 6 מעליות, נכנסתי למעלית הלא נכונה ובגלל סידור שונה של כפתורים הגעתי לקומה אחרת." (מרואיין מספר 10)

לדברי המרואיניים, בעיות אלו יכולות להיפתר באמצעים פשוטים כמו כתיבת מספר הקומה בכתב ברייל, או בכתב רגיל אבל בולט מעל פני הדלת. הפתרון הכי טוב מבחינת המרואיניים, אלו הן המעליות ה"מדברות", מעליות אשר מכריזות בכל קומה את מספרה.

ההגעה מהמעלית אל החדר, גם היא עוררה טענות בקרב המרואיניים: המספרים בבתי המלון, התלויים בכניסה לחדר, לעיתים גבוהים מדי או מודפסים על הדלת. על מנת שהמספרים יהיו קריאים למוגבלי הראייה, הם צריכים להיות במרכז הדלת ומובלטים, כמו כן, אפשר להוסיף את המספר בכתב ברייל. אחד המרואיניים טען כי הוא יבדוק "מאה פעם" שזה המספר של החדר שלו לפני שינסה להיכנס. כאשר מגיעים אל החדר, במלונות בהם המפתח הוא בצורת כרטיס מגנטי (כדוגמת כרטיס אשראי), מוגבל ראייה לא יודע מאיזה צד יש להעביר את הכרטיס. מרואיין אחד טען כי בעבר הוא היה מעביר מספר פעמים את הכרטיס עד שזה היה מצליח, הבעיה עולה כאשר בכרטיסים הללו לפעמים יש תקלה, והמחזיק בכרטיס, לא יודע אם הדלת לא נפתחת כי הוא לא מעביר את הצד הנכון של הכרטיס (הצד הממוגנט) או פשוט התרחשה תקלה לכרטיס, או לפס המגנטי שלו. מרואיין מספר שלוש ממחיש כיצד ניתן להתגבר על קושי זה:

"על מנת שלא תהיה לי הבעיה הזו, אני לוקח וחותר את הכרטיס בפינה, ואז אני יודע מאיזה צד להכניס אותו. או שאני פשוט מבקש מהפקידה בקבלה לעשות את זה (גם כדי להרשים אותה)....." (מרואיין מספר 3)

מהראיונות עולה כי ניתן להחליט על פינה קבועה בכרטיס בה תהיה בליטה או חתך על מנת שמוגבלי הראייה יוכלו לדעת מאיזה צד, עליהם להעביר את הכרטיס. מיקום הבליטה צריך להיות סטנדרטי, באותו צד בכל הכרטיסים.

שטח ציבורי נוסף עליו התייחסו המרואיינים הוא חדר האוכל. בחלק גדול מהמלונות (בעיקר בישראל), עברו לשיטת השירות העצמי. שיטה זו מאפשרת לאורחים למלא את צלחותיהם מספר פעמים ללא הפרעה. המזון מונח בצלחות על גבי שולחנות המפוזרים בחלל חדר האוכל. מהראיונות עולה כי שיטה זו בעייתית עבור מוגבלי ראייה: הם אינם יודעים היכן נמצאים השולחנות בחדר, היכן נמצאות הצלחות וכמובן אין להם דרך לדעת מה יש בכל צלחת, ואם כן היכן נמצאים כלי ההגשה. דברי המרואיין הבא ממחישים נקודה זו:

"חדר האוכל זה אחד המקומות הבעייתיים, הגשה עצמית זה עונש. אתה לא יודע מה יש." (מרואיין מספר 2)

ראוי לציין כי מספר מרואיינים ($N=5$) ציינו כי צוות המלון היה מאד אדיב כלפיהם ושירת אותם כהלכה. אך כולם ציינו כי זה מלחיץ לסמוך על טוב ליבם של המלצרים. לטענתם, כאשר מגיע מוגבל ראייה לקבלה, יש מיד להציע לו שירות הגשה בעת הארוחות כנוהל.

בנוגע למידע על המלון, אף מרואיין לא ציין כי הוא באופן אישי מברר מידע על נגישות המלון. המרואיינים ציינו כי הם בדרך כלל הולכים למלון עם המשפחה. המידע שהם היו רוצים לקבל הוא דווקא על המלון עצמו, ועל האטרקציות באזור המלון. את המידע הם היו רוצים לקבל בחדר או בקבלה באמצעות חוברות הכתובות בכתב ברייל. עלתה הצעה שחוברות אלו יכילו גם טלפונים חשובים בכתב ברייל, כפי שעולה מדבריה של המרואיינת הבאה:

"אפשר שלכל מלון יהיו 20 חבילות של חומר מודפס בברייל שיכלול את כל המידע, ולבקש להחזיר את זה בסוף השהייה." (מרואיינת מספר 12).

נושא נוסף שהועלה על ידי שני מרואיינים שהינם בעלי כלבי נחייה, הוא הבעיה שלא כל בתי המלון מאפשרים את הכניסה של הכלבים לחדר המלון. המצב המתואר הוא בניגוד לחוק איסור הפליית עיוורים המלווים בכלבי נחייה, התשנ"ג 1993. על פי החוק "לא תוגבל זכותו של עיוור להיכנס למקום ציבורי ולהשתמש בו בשל היותו מלווה בכלב נחייה". (כל "מקום ציבורי", לרבות בתי מלון, אכסניות, מסעדות ובתי קפה).

בנוגע לשירות, המרואיינים כולם ציינו את איכות השירות במלונות לטובה. עולה מהראיונות כי כאשר מוגבלי הראייה מבקשים עזרה הם מקבלים אותה. אחת המרואיינות טענה כי לדעתה לא

צריך אדם מקצועי בנושא, מה שחשוב זוהי הגישה החיובית וההבנה של הצרכים. לטענתה, יש מקום שיהיה אדם אחראי לפניותיהם של בעלי המוגבלויות במלון תהיה תחת אחריותו. בנוסף היא ציינה כי ניתן להעביר באמצעות התאחדות בתי המלון במדינה, השתלמויות העוסקות באורחים בעלי מוגבלויות ובצרכים. אדם זה אשר יהיה אחראי על הנושא במלון יוכל להטמיע את הדברים שלמד בקרב צוות העובדים בימי הכשרה אותם מעבירים במלון.

4.3 מטוס

4.3.1 מוגבלי הליכה

נושא שעורר עניין רב בקרב המרואיינים, אשר העלו מגוון בעיות רגישות ואינטימיות בהתייחסותם לחוויות הטיסה, הייתה הנגישות בפנים המטוס. חלה הפרדה ברורה בין טיסות קצרות וטיסות ארוכות. המרואיינים ציינו (12 מרואיינים) כי הבעיה קשה מאד בעיקר כשמדובר בטיסות ארוכות. הדוגמאות שהועלו עסקו בנושאים הבאים: בחירת יעד וחלוקה לקטעי טיסה, ישיבה ממושכת במושב המטוס ללא יכולת תזוזה וחילוץ עצמות, עוויתות בלתי רצונית המפריעות לסובבים, והצורך בשימוש בשירותים.

"המטוס זה לא מקום לנכה, אני יודע שאני אשלם מחיר כבד על טיסה ארוכה." (מרואיין מספר

(26)

לשאלה האם המרואיינים טסים לחופשות לבד או עם מלווה, התשובות נחלקו בהתאם לסוג הנכות, גיל ורמת עצמאותו של כל מרואיין. למרואיינים המתנייעים בעזרת קביים לא היה צורך במלווה, לעומת חלק ניכר מהמתנייעים בעזרת כסא גלגלים זקוק שם למלווה (N=7). מהראיונות עולה כי, קיים הבדל בין המתנייעים בעזרת קביים לבין אלה המתנייעים בעזרת כסא גלגלים בכניסה למטוס. בנמל התעופה בן-גוריון, "עולות" שתי הקבוצות מכבש המטוס ועד לפתחו באמצעות מתקן נשיאה הנקרא "אלעלית" (עד נובמבר 2004, פתיחת נתב"ג 2000). לפי עדויות המרואיינים (21 מרואיינים) "דרך החתחתים" מתחילה מרגע הכניסה למטוס ועד ההגעה למושב. המתנייעים בעזרת קביים ממשיכים עם הקביים עד למקום מושבם לעומת המתנייעים בכסא גלגלים הנאלצים לעבור מכיסאם האישי, בכניסה למטוס, ל"כסא מעבר" המותאם למעברים הצרים של המטוס. לפי דברי המרואיינים, "כסא המעבר" אינו בטיחותי, אינו נוח וקיים במידות קטנות שאינן ניתנות להתאמה אישית למידות בעל המוגבלות. דוגמא לקושי זה עולה מדברי המרואיין הבא:

"ישנה בעיה עם כסא המעבר. המשענת שלו נטויה בתשעים מעלות ונכים ללא שרירי בטן כמוני

פשוט נופלים קדימה." (מרואיין מספר 12)

בעיה נוספת שצצה במהלך הראיונות הייתה אופן המעבר מ"כסא המעבר" למושב המטוס. כל המרואיינים המתנייעים באמצעות כסא גלגלים, ציינו כי המעבר בין שני הכיסאות עלול להיות כואב. ידית המושב ברוב המטוסים אינה מתרוממת ו"מעבר לא חלק" עלול לגרום לפתיחת פצעי

לחץ. מבחינת מיקום המושב, מרואיינים רבים (N= 23) הביעו תרעומת על כך שמושיבים אותם תמיד בקצה האחורי של המטוס למרות בקשתם לשבת במושבים הקדמיים הקרובים לפתח המטוס או ליד פתחי היציאה ליד המושבים בהם קיימת האפשרות להתקין עריסות לתינוקות, שם המרווח לרגליים גדול יותר. כפי שמסבירה המרואיינת הבאה:

"אני תמיד מבקשת לשבת ליד הדלת ותמיד מספרים לי סיפורים שזו יציאת חירום ושאסור לנכים לשבת שם." (מרואיינת מספר 18)

המרואיינים נימקו את בקשתם למושבים מסוימים תוך התייחסות לעובדה שמושב ליד המעבר מאפשר לצאת בקלות. הנימוק להעדפת מושב צמוד לחלון, היה על מנת לא להפריע לשאר הנוסעים בשורה. מרואיין אחד ציין והדגיש כי הוא מעדיף לשבת במושב המעבר הימני של המטוס מכיוון שגופו נוטה שמאלה.

הנושא הרגיש והבעייתי ביותר בקרב המרואיינים היה הגישה לשירותי המטוס. המרואיינים העלו בעיות רבות ומגוונות בהקשר זה. מספר דוגמאות שעלו: הגעה ממושב המטוס אל פתח השירותים הנעשית לעיתים קרובות בזחילה, הצורך בנשיאת מוגבל ההליכה והושבתו על האסלה ועיצוב פנים השירותים שאינו מאפשר חופש תנועה ליותר מאדם אחד. המרואיינות סיפרו כי הן מצנתרות את עצמן. כפי שסיפרה אחת המרואיינות:

"אני מתחברת לקטטר, אין לי ברירה אחרת. אחרי בעיה שהייתה לי בטיסה שדייל היה צריך לסחוב אותי ולהושיב אותי על האסלה אני לא לוקחת סיכונים." (מרואיינת מספר 6)

המרואיינים ציינו שבטיסות ארוכות הם מגיעים עם טיטול, או בקבוק שקוף בו הם מטילים את מימם (את הבקבוק מרוקן מלווה או אחד הדיילים במטוס) בטיסות קצרות ציינו המרואיינים כי הם נוהגים להיתאפק, חלקם ציינו כי הם צמים יום לפני הטיסה וממעטים בשתייה.

במהלך הראיונות צצו סוגיות רגישות ואינטימיות בתחום השליטה על הסוגרים. מרואיינים ציינו כי הם שמעו על מקרים רבים בהם קרו "פנצ'רים" [השימוש במונח פנצ'ר היה שגור בפי רבים מן המרואיינים וכוונתו למצב בו יש בריחת שתן או צואה] וגרמו לאי נעימויות ומבוכה רבה, כפי שעולה מהדוגמא הבאה:

"חבר שלי לקבוצה התפנצ'ר באמצע הטיסה וזה לא היה שתן. זה הסריח מאוד והיינו צריכים לעטוף אותו בשמיכה ולנקות אותו." (מרואיין מספר 10)

היחס של הדיילים נחשב בקרב רוב המרואיינים כטוב מאד. הם ציינו כי רובם קשובים ומשתדלים מאד לעזור. חלק מהמרואיינים ציינו כי בזמן הטיסה צריכה להיות רגישות מאד גדולה מצד הדיילים בעיקר בכל הנוגע להגעה והכניסה לשירותים. בנוסף, המרואיינים המליצו שכאשר מתרחש "פנצ'ר" יש לבוא ולעזור עם מטליות לחות ומים ובעיקר לא לעורר מהומה.

כמו כן, ציינה אחת המרואיינות כי, חשוב להעביר אינפורמציה בנוגע לנוסעים מצוות אחד למשנהו. לעיתים בטיסות ארוכות מתחלף צוות הדיילים באמצע הטיסה. אנשי הצוות שלא תודרכו על המצאות מוגבל הליכה ומקום מושבו במטוס עלולים לגרום למבוכה רבה, כמו שמספרת מרואיינת מספר 18.

"נסעתי עם בעלי לתאילנד במחלקה ראשונה. הדיילים ידעו שבעלי ואני נכים, ואז עשינו עצירה בהודו והצוות התחלף. כנראה שלא עבר המידע בין הצוותים לגבינו. במהלך הטיסה בעלי השתין לתוך שקית מיוחדת, זאת בגלל שהוא לא יכול ללכת לשירותים....ביקשתי בשקט מהדיילת לזרוק את השקית לשירותים. הדיילת התחילה לשאול שאלות מה זה? מה יש בתוך זה? למה זה מסריח? והכול בקול רם. דבר שגרם לנו קורת רוח רבה. בסוף פשוט אמרתי לה שזה השתן של בעלי והיא התחילה לצרוח עליי איזה אנשים מגעילים אנחנו....אי נעימות לכל הצדדים." (מרואיינת מספר 18)

בנוגע למידע על הנגישות למטוס. מספר מועט של מרואיינים (N= 3) המורגלים בטיסות ומכירים כבר את כל סוגי המטוסים מבקשים מושבים מסוימים. מושבים זה מבחינתם הוא האופציה המועדפת לטיסה. (הם ציינו שלמרות שהם מבקשים את המושב המסוים, הרבה מאד פעמים הם לא מקבלים אותו). כל המרואיינים, סיפרו על שירות גרוע בכל הקשור לכיסאות הגלגלים. לטענתם, תמיד קורה משהו לכיסאות בזמן הטיסה. מבחינתם כל הטיסה מלווה בחשש באיזה מצב הם יקבלו את הכיסא לאחר הנחיתה. חלק גדול מהמרואיינים סיפר על כסאות שהתעקמו, גלגלים שניזוקו, כיסאות עם מצבר חשמלי שהמצבר נותק ולאחר מכן לא עבד, ואפילו כסא גלגלים שנמצא כאשר הוא מסתובב על מסוע המזוודות.

4.3.2 מוגבלי ראייה

דפוס שונה של בעיות התגלה בקרב מוגבלי הראייה בהתייחסותם לחוויות הטיסה. מוגבלי הראייה, ציינו את הדרך למטוס כבעייתית אולם השהייה במטוס עצמו לא לוותה בבעיות מיוחדות.

ההגעה למטוס מהטרמינל, היוותה למספר מרואיינים בעיה. שני מרואיינים טענו שמיררו את חייהם בבדיוק הביטחוני.

"יש תפיסה רווחת בקרב האבטחה בטרמינלים שניתן להטמין משהו בתיק של אדם עיוור או לתת לו משהו להעביר בלי ידיעתו, ואז הבדיקות הביטחוניות הן ביתר קפדנות. אני הרגשתי מיידית כחשוד. אני לא יודע, כנראה שיש לי טראומה בסיסית מטרמינלים ואני חיוור מראש אז הם קולטים עלי משהו ובודקים, זה סיוט שאני לא אוהב אותו." (מרואיין מספר 6)

בהקשר להגעה למטוס, המרואיינים ציינו כי חברות התעופה מציעות שירותי ליווי בטרמינל למוגבלי ראייה. מלווה כזו יכולה לחסוך את אי הנעימות ואת הזמן שהנוסע נדרש לחכות טרם הבידוק. לטענת המרואיינים, חשוב שחברות התעופה יפרסמו את השירות בקרב סוכני הנסיעות וארגונים המסייעים למוגבלי ראייה. ארבעה מרואיינים סיפרו על מקרים בהם צוות חברת

התעופה במסוף הנוסעים התייחס אליהם כאל מוגבלי הליכה. כאשר הם הגיעו למסוף, חיכה להם כיסא גלגלים על מנת להעביר אותם את ביקורת הדרכונים ולהגיע איתם עד למטוס. כפי שמספרת המרואיינת הבאה:

"יש את העיקרון הזה שאם אתה עיוור אין לך רגליים, אותי זה מאד הביך. "

(מרואיינת מספר 12)

בעיה נוספת העולה מן הממצאים היא כי קיימת נטייה להשאיר את מוגבל הראייה בחדר עד לשעת הטיסה עצמה. לפני העלייה למטוס מגיע איש צוות ולוקח את מוגבל הראייה למטוס, כפי שמספרת אותה המרואיינת:

"זה מקום שלא ניתן להסתובב בו לבד, ומקנן כל הזמן הפחד שישכחו אותך או שתאחר לטיסה.

כמו כן, אתה לבד, ללא מזון או אפשרות ללכת לשירותים." (מרואיינת מספר 12)

לפי דעת המרואיינת, על מנת למנוע מקרים כאלו ניתן להושיב את מוגבלי הראייה בלובי אשר מיועד לנוסעי מחלקות היוקרה. בחדר זה מצויים כל המתקנים לרווחת הנוסע כדוגמת מזון ושירותים וכן דיילת שיושבת במקום ויכולה אשר באפשרותה לעזר בפעולות פשוטות כגון הגעה לשירותים.

המרואיינים התייחסו לעלייה והירידה מהמטוס. מן הראיונות עולה כי בעלי מוגבלויות מועלים לטיסה ראשונים ומורדים ממנה אחרונים. הדבר עורר זעם בקרב מהמרואיינים על כך שבעצם הם שוהים במטוס, יתר על המידה. (הדבר נובע מהצורך לעלות ולהוריד כמה שיותר מהר את הנוסעים. בעלי המוגבלות באופן טבעי לוקח להם קצת יותר זמן להתמקם במושב על כן הם ראשונים בעליה ואחרונים בירידה וזאת כדי למנוע תורים בגוף המטוס). אחד המרואיינים ציין שתמיד בסוף טיסה זה נורא מלחיץ אותו, היות והוא פוחד שישכחו אותו במטוס.

נושא נוסף שעלה הנו סרט הבטיחות המוקרן בטיסה. מטרת הסרט הינה להסביר לנוסעים מהן הפעילויות שעליהם לנקוט בעת מצב חרום. כמו כן, מוסבר בפרט על מסיכות החמצן אשר נפתחות מעל הראש בעת ירידת לחץ האוויר בתא המטוס. המרואיינים בקשו כי יפוצו הסבר בכתב ברייל (בגב המושב תמיד נמצא הסבר כתוב במספר שפות על פעילויות בשעת חירום) או יקבלו הסבר אישי מהדיילת/תחילת הטיסה. המרואיינים פרשו את המצב הקיים בכך שהבטיחות שלהם פחות חשובה לצוות הטיסה.

במטוס עצמו, המרואיינים טענו שהגורמים שהכי מפריעים להם אילו הצפיפות והרעש במטוס. לטענת המרואיינים, הצפיפות הינה אויב למוגבלי הראייה היות והיא פוגעת בחושים אחרים כמו שמיעה. בנוסף, במטוס נשמעים כל הזמן צלצולים שונים שנטמעים ברעש ובהמולה. הצלצולים השונים מיידעים את הנוסעים שיש לחגור חגורות, או להסירן, או כתוצאה מקריאה לדיילת על ידי אחד הנוסעים. לנוסע הרואה הצלצול מלווה בשלט שנדלק, על כן אין זה חשוב אם הוא מבדיל בין הצלצולים. לנוסע מוגבל ראייה, רוב הצלצולים נשמעים זהים והוא אינו יכול להבחין ביניהם. עולה מהראיונות כי אנשי צוות המטוס צריכים להיות מודעים להימצאותו של מוגבל ראייה

במטוס, וכאשר נדלק שלט המלווה בצליל, יש לגשת ולהסביר לו מה היה פשר הצליל. (צוות האוויר במטוסים מקבל לידי מראש את רשימת הנוסעים. ברשימה זו מצוינים כל הנוסעים שמותיהם ומקום מושבם. בנוסף ליד נוסעים מסויימים כמו מוגבלי ראייה, הליכה או אדם אבל יש הערה על מצבו של הנוסע (מתוך ידע אישי של הכותבת אשר הייתה דיילת בחברת אל על)).

למוגבלי הראייה, בניגוד למוגבלי ההליכה, אין בעיות פיסיות שהיו מכשול פסי בטיסה. הבעיות היחידות שעלו במישור זה עסקו בהגעה למושב וכן הגעה ושימוש בשירותים. אחד המרואיינים אשר כיהן באחת הטיסות כראש קבוצה של מוגבלי ראייה, סיפר כי הוא ניגש לדייל הראשי בתחילת הטיסה ותדרך אותו במה ניתן לעזור לחברי הקבוצה.

"הרבה לא צריך להשקיע בהם, אבל אם תראה משהו הולך לשירותים אז רק תעזור לו, תשים לו יד על השכם, אל תתפוס אותו ביד ותסחב אותו, שיעזר בך שמגיעים לשירותים. יש להראות לו איפה נמצא כל דבר, איפה הכיור, איפה הידית להורדת המים." (מרואיין מספר 10)

מרואיין נוסף ציין כי יש צורך שהדייל/ת תגיע איתך לשירותים ותלווה אותך בחזרה. לדיילת צריכה להיות מספיק רגישות למתרחש, זה לא נעים לנוסע המלווה לדעת שהיא מחכה בחוץ. לדברי המרואיינים, עדיף שהיא תיראה כמי שעסוקה בענייניה ותחזור כעבור דקה או שתיים, כדי למנוע מבוכה מהנוסע.

בעת הגשת האוכל, המרואיינים היו רוצים לקבל הסבר על היכן נמצא כל סוג מזון. לדברי המרואיינים, ניתן להסתכל על המגש כאילו היה שעון וכך להסביר על מיקום המרכיבים השונים בארוחה (בשעה 12:00, נמצאת כוס השתייה, בשעה 03:00 נמצא הסלט). כמו כן המרואיינים ביקשו להיעזר בדייל/ת בפתיחת המנות החמות והשתייה. חלק מהמרואיינים ציינו כי בעבר חוו מקרים לא נעימים בהם נשפך עליהם תוכן המנה.

4.4 מוזיאון

הממצאים, כפי שהם מובאים להלן, יוצגו בהתאם לסדר הפעולות אותן בעל המוגבלות מבצע בהתאמה למסלול התנייעותו במוזיאון. בהצגת הממצאים התייחסתי לגורמים הבאים: בדיקת הנגישות בטרם ההגעה למוזיאון, הנגישות במגרש החנייה, הכניסה למוזיאון, אופן הצגת המיצגים בתערוכות והביקור באזורי הממכר של המוזיאון כדוגמת חנות המזכרות והקפיטריה. בנוסף התייחסתי ליחס נותני השירות.

4.4.1 מוגבלי הליכה

במהלך הראיונות המרואיינים (N=18) ציינו כי הם עצמם או אחד מבני משפחתם דואגים לברר על נגישות המוזיאון לפני הביקור. 17 מרואיינים ביררו טלפונית ומרואיין אחד נעזר באתר "נגישות ישראל" באינטרנט. (האתר www.aisrael.org הנו פרויקט ייחודי, ראשון מסוגו בעולם, המספק לאנשים עם מוגבלות מידע חיוני וקריטי בכל תחומי החיים באמצעות אתר האינטרנט

של העמותה. האתר מציע מידע העוסק בכל תחומי החיים כגון: תנאי הנגישות ב-11,000 מסעדות, בתי קפה, מוזיאונים ותיאטראות, משרדי ממשלה, אירועי תרבות ופסטיבלים, מסלולי טיולים המותאמים ונגישים במיוחד, קלפיות נגישות לקראת הבחירות לכנסת, מידע בנושאים שונים כגון בריאות, כושר, זכויות, רכבי נכים, פורומים להחלפת מידע ועוד). כל המרואיינים טענו כי לא נתקלו בפרסום ובהתייחסות לנושא הנגישות מצד המוזיאונים עצמם. אחת מהמרואיינות אף הציעה פתרון לנושא:

"כמו שבעלונים של המוזיאונים מפרסמים שעות פתיחה וסגירה, כך גם צריכים לפרסם אם המוזיאונים נגישים לנכים או לא. אדם בריא לא יגיע בשעות בהן המוזיאון סגור ואילו אני לא אגיע

אם המוזיאון לא נגיש. מבחינתי המוזיאון סגור בשבילי." (מרואיינת מספר 3)

בעיה נוספת שהועלתה על ידי המרואיינים ומהווה שיקול חשוב לפני ההגעה למוזיאון הייתה בעיית החנייה. המרואיינים (N=6) ציינו כי לעיתים החנייה ממוקמת רחוק מדי ממבנה המוזיאון, אין הנמכה בסף המדרכה ("Curb Cut") המאפשרת מעבר חלק לכיסאות הגלגלים ואין מרחב מספיק להורדת עגלת הנכים במקביל לרכב. בנוסף ציינו המרואיינים כי, המרווח בין הרכבים צר מידי ולעיתים אין ברירה אלא לתפוס מקום חנייה כפול. כפי שציין אחד מהמרואיינים:

" צריך עוד מרחב לחנייה של הנכים, אני בד"כ חונה לרוחב ותופס מקום של שלוש חניות." (מרואיין מספר 14)

מרואיינים שונים התייחסו לכניסה למוזיאון. במוזיאונים רבים כניסת המוזיאון מעוצבת כגרום מדרגות ראוותני שאינו מותיר כל ספק לגבי סוג המבקרים בהם. לפיכך, על פי דברי המרואיינים הם נאלצים להיכנס מכניסות צדדיות של המוזיאון המיועדות בדרך כלל לכניסת עובדים. מתוך הראיונות עולה כי כניסות אלו מוזנחות, מלוכלכות ולעיתים אף אינן מריחות טוב. מרואיינת מס' 1 הדגישה ואמרה:

" אם אני צריכה לקרוא למישהו שיפתח לי את הדלת זה אומר שהם לא רוצים אותי שם. אם אין גישה אני לא שייכת, המקום לא מעוניין בנוכחותי ואני אפסור אותו מכך." (מרואיינת מספר 1)

מרואיין אחר ציין בהקשר זה כי:

"כדי להגיע אני צריך לעבור מליון תעלות ומנהרות, זה לא שאני בא "לחפש את המטמון". אומנם יש אפשרות להגיע אבל זה "סרט". זה פשוט לא נבנה בראייה של כיסא גלגלים." (מרואיין מספר 14)

בעיה נוספת בכניסה למוזיאון, בעיקר לבעלי מוגבלויות המתנייעים באמצעות כסא גלגלים, הנה גובה הדלפקים במוזיאונים. המרואיינים (N=7) ציינו כי גובה דלפקי התשלום, דלפקי המודיעין ועמדות החלוקה של אביזרי ההדרכה האלקטרוניים מיועדים אך ורק לאנשים המסוגלים לעמוד. דלפקים אלו, שתפקידם לעזור ולכוון, אינם משמשים את אוכלוסיית המבקרים הזקוקה לעזרה. המרואיינים ציינו כי דלפק נמוך היה פותר את הבעיה.

במסגרת עיצוב פנים המוזיאון, הפונקציה המרכזית שלשמה מגיע המבקר היא התערוכה (Museum Association, 1998). נושא שהועלה על ידי המרואיינים (N= 8) היה הנגישות לחלקי השונים של התערוכה. במוזיאונים רבים, בהם יש מספר קומות ללא מעלית, נמנעת מבעלי המוגבלויות הגישה לחלקים מסוימים של התערוכה. בעיה נוספת היא הצגת מיצגים לאורך גרם המדרגות שבין קומות המוזיאון. הרצף הרעיוני של התערוכה תוך כדי עליה במדרגות המוזיאון נמנע ממוגבלי הליכה שאינם יכולים ליהנות מחוויית התצוגה. כפי שציין מרואיין מספר 4:

"נתקלתי בתערוכה שחלק מהתמונות היו תלויות בין הקומות (במדרגות), אני מבין שזה חלק מהעיצוב, אבל אני מאמין שאפשר להיות קצת יותר יצירתיים ולחשוב על פתרונות אחרים."
(מרואיין מספר 4)

בהקשר זה ראוי לציין שמספר מרואיינים (N= 5) ציינו שהם אף פעם לא נתקלו בבעיה ותמיד היו מעליות או מעלונים מאגף לאגף. במקרים של בעיות נגישות לחצאי קומות (מספר מדרגות) הפתרון המוצע במוזיאון לדברי המרואיינים, הוא מעלון (מתקן מתכת מתקפל הנפתח למעין מעלית פתוחה) או זחליל (מתקן הנוסע על מדרגות בדומה לשרשראות של נגמ"ש). ואולם כפי שעולה מדבריו של מרואיין שמספר 4 מספר על חוויותיו משימוש במעלונים, אין זה פתרון אידיאלי:

"אני שונא את המעלונים! מה אני מצורע? אני מרגיש מפגר ובגלל זה אני לא אלך. יהיה לי פחות מוזיאון בעולם. הזחלילים, זה בכלל נורא, ניתן להפעיל רק מלמעלה או רק מלמטה. אתה תקוע שם כמו אדיוט." (מרואיין מספר 4, מתנייע בעזרת כסא גלגלים)

מספר מרואיינים (N= 7) המתנייעים באמצעות כסא גלגלים טענו כי אינם מסוגלים להתרשם ממוצגים המונחים על מעמד. (לדוגמא: פסלים או חפצים ארכיאולוגיים המוצגים על מעמד בגובה של אדם עומד). בנוסף, במוזיאונים בהם התערוכה כוללת מופע אור קולי לא קיימים מרווחי ישיבה למוגבלי הליכה. המרואיינים (N= 4) טענו בהקשר זה, כי לרוב הם יושבים במעבר ללא המשפחה והחברים ומפריעים למבקרים אחרים. בנוגע לסיורים והדרכות המתקיימים במוזיאונים, מרואיינים שהשתתפו בסיורים מודרכים (N= 5) טענו כי הם אינם מסוגלים לעמוד בקצב התקדמות הקבוצה. יתרה מזאת, אחת המרואיינות הגדירה סיור מסוג זה כחוויה בלתי נעימה:

"בהדרכה, הקבוצה הולכת מהר מידי. בזמן שהם עולים במדרגות, אני מחפשת מעלית ועד שאיני עולה לקומה הבאה אני צריכה לחפש אותם שוב, זה ממש משחק תופסת. ככה אני לא יכולה להתרשם מהתצוגה." (מרואינת מספר 11)

במהלך שהותם במוזיאון, מעוניינים מוגבלי ההליכה להשתמש בכלל המתקנים אותם מציע המוזיאון לקהל הרחב. אחד המתקנים החיוניים הם השירותים שעלולים להוות בעיה למוגבלי

ההליכה בעיקר לאלו המתנייעים באמצעות כסא גלגלים. חלק גדול מהמרואיינים (N= 12) ציין כי ברוב המוזיאונים בהם ביקרו היו שירותים מיוחדים למוגבלי הליכה והנגישות אליהם הייתה טובה, אך מספר מרואיינים (N= 6) סיפרו על מקרים בהם לא ניתן היה להגיע לשירותי הנכים בגלל גרם מדרגות בדרך.

לאחרונה, קיימים מחקרים המראים כי מבקרים רבים באים למוזיאון על מנת לבקר בחנות המזכרות (Laidlaw, 1998), בבתי הקפה (Riding, 2000), הספריות ולאירועי קבלת פנים. גם בהקשר זה ציינו מספר מרואיינים כי הן למסעדה והן לחנות המזכרות הוביל גרם מדרגות אשר מנע מהם להיכנס.

4.4.2 מוגבלי ראייה

במהלך הראיונות, החלק אשר עסק במוזיאונים היווה בקרב כל המרואיינים את עקב אכילס של הראיון. חלק גדול מהם ביקרו מספר מועט של פעמים במוזיאונים. חלק גדול של הביקורים היה כחלק מפעילות לימודית כלשהי (בית ספר, קורס באוניברסיטה). בשיחות עם מוגבלי הראייה, עלו טענות קשות נגד המוזיאונים:

"לעיוורים לדעתי, אין מה לחפש במוזיאונים. חבל על זבזב הזמן. נדירים הם המוזיאונים שהשקיעו על מנת להתאים לאוכלוסיית העיוורים." (מרואיין מספר 2)

"מוזיאון מטבעו, זהו מקום שלא מתאים." (מרואיין מספר 3)

"מוזיאונים זו שיחה עיוורת מבחינתי....אני מדיר רגליי, זו שיחה שאין לי עליה כל שליטה." (מרואיין מספר 6)

"מוזיאונים? אני לא אלך! אין גישה לעיוורים." (מרואיין מספר 11)

מבחינת המרואיינים, מוזיאונים הם מקום בו אין להם כל עניין. הדבר לרוב נבע לאו דווקא מחוסר התעניינות באומנות/ארכיטקטורה/טבע ועוד, אלא מהחסמים הניצבים בין מוגבל הראייה לבין המוצג במוזיאון. מהראיונות עולה כי רוב המוצגים במוזיאונים היו בדרך כלל תחת מעטה של זכוכית באם מדובר בתמונה או מוצג חי ולעיתים חוצץ בינם למוצגים חבל, שאסור לעבור אותו. משמעות החסמים הפיסיים הללו היא שהם לא מאפשרים למוגבל הראייה להשתמש בחוש המישוש שלו על מנת להרגיש את המוצג. מוגבל ראייה שלא מאפשרים לו לגעת במוצגים, מאבד את כל הכוונה לשמה הוא הגיע למוזיאון. ללא היכולת להיעזר בחוש זה אין משמעות למוצג במוזיאון. מרואיינת אחת סיפרה על מוזיאונים בהם ביקרה באיטליה בהם קיימים תבליטים של מבנים ארכיטקטוניים וספרים בברייל המציגים את היצירות המוצגות במוזיאון, לטענתה ניתן לעשות שימוש בפתרון זה גם בארץ.

4.5 מסעדה

בניגוד למרחב הקודם, השאלות העוסקות במסעדות העלו מידע עשיר מהמרוואיינים. מכל ארבעת מרחבי התיירות הנבחרים, המסעדות הן הזמינות ביותר לכלל המרוואיינים, הן בגלל נגישותן הפיזית הגבוהה והן בגלל נגישות כלכלית. במחקר לא עסקתי בסוג ספציפי של מסעדה, אלא אפשרתי למרוואיינים לדבר על מגוון סוגים של מסעדות (מסעדה, מסעדת מזון מהיר, בית קפה ובר). כל המרוואיינים דיווחו על מספר גדול של ביקורים במרחבים אלה. (אחד המרוואיינים אף ציין כי הוא מכין תפריטים בברייל למסעדות).

4.5.1 מוגבלי הליכה

בקרב מוגבלי הליכה ההגעה למסעדה מתחילה עוד בחנייה. עולה מהראיונות כי מציאת מקום חנייה זמין ונגיש מהווה בעיה גדולה. המרוואיינים (N=10) ציינו כי זו בדרך כלל סיבה שמונעת מבעדם הגעה למסעדה. מרוואיין אחד הדגיש.

"מקום שאין בו חנייה אני מראש לא אגיע לשם." (מרוואיין מס' 16, מתנייע בעזרת קביים)

עולה מן הראיונות כי החנייה צריכה להיות מספיק קרובה למסעדה וכן ששטחה יהיה מספיק גדול. בנוסף המרוואיינים הצביעו על הצורך שתהיה במקום הנמכה של המדרכה כך שניתן יהיה להעלות מהחנייה אל המדרכה.

הכניסה למסעדה היוותה את הגורם הבעייתי ביותר בקרב המרוואיינים. לטענתם, ברוב המסעדות יש מדרגות בכניסה למסעדה או בתוכה. לעיתים כאשר קיים שיפוע בכניסה הוא חד מידי או מרוצף בשיש ומוביל להחלקה, בעיקר אם יורד גשם. כמו כן לעיתים חסר מעקה בו ניתן להיעזר כאשר עולים על השיפוע. המרוואיינים ציינו כי כאשר הם מתקשרים למסעדה לברר האם היא נגישה הם לרוב מקבלים תשובה חיובית, וכאשר הם מגיעים למסעדה בכניסה ניצבות בפניהם מספר מדרגות.

"מתקשרים [למסעדה] ואומרים לך שזה נגיש, ואתה מגיע וזה נגיש + שלוש מדרגות או שהשירותים בתוך מחסן. מדרגה אחת מספיקה על מנת שהמקום לא יהיה נגיש." (מרוואיין מספר 20)

"אומרים לי בוודאי ובוודאי שזה נגיש. אבל אז אני מגיעה ויש 4 מדרגות." (מרוואינת מספר 23 מתנייעת באמצעות כסא גלגלים)

השירותים מהווים מכשול נוסף בדרכם של מוגבלי ההליכה. ההגעה לשירותים יכולה להוות בעיה היות והרבה פעמים מוביל לשירותים גרם מדרגות או מדרגה או שיפוע חד. דבר נוסף אותו

המסעדות לא לוקחות בחשבון הוא נגישות השולחנות. שולחן שאינו גבוה מספיק או שעומדת במרכזו רגל, מפריע למוגבל הליכה המתנייע בעזרת כיסא גלגלים לשבת לידו. אחד המרואיינים סיפר על רשת סטארבקס, רשת בתי קפה אמריקאית, אשר מציבה בכל אחד מסניפיה שולחן מוגבה עם ארבע רגליים, על מנת שניתן יהיה לשבת לידו עם כיסא גלגלים.

4.5.2 מוגבלי ראייה

השאלות הנוגעות בחסמים הניצבים בפני בעלי המוגבלות במסעדה עסקו במספר תחומים: הגעה למסעדה, הגעה לשולחן, קריאה למלצרית, קריאת התפריט, בקשת החשבון והתשלום. כמו כן נבדק הקשר בין בעל המוגבלות למלצר/ית והמידע אותו הם אוספים לפני היציאה למסעדה.

רוב המרואיינים ציינו כי הם בדרך כלל יוצאים למסעדה בליווי של משפחה או חברים. 3 מרואיינים בלבד ציינו שלעיתים הם יוצאים לבד למסעדה (אם הם נמצאים בחוץ לארץ או במהלך שעות העבודה). מספר מרואיינים ציינו כי לעיתים הם יוצאים למסעדה בליווי חברים/בן זוג אשר גם הוא מוגבל ראייה.

המרואיינים לא ציינו את ההגעה למסעדה כבעייתית. בנוגע להגעה לשולחן, מרואיינים אשר מגיעים בגפם למסעדה או בליווי מוגבלי ראייה אחרים יעדיפו לחכות למארח או עובד במסעדה על מנת שיוליך אותם למקום הישיבה. שני מרואיינים ציינו כי לעיתים יש בעיה בתוך המסעדה כאשר הולכים אחרי המארח ונתקלים במדרגה או הגבהה, בעיקר במסעדות אשר מחולקות למספר אנפים. תשומת לב מיוחדת נתנה למסעדות מזון מהיר, אשר שם נושא ההגעה לדלפק, מציאתו, ביצוע ההזמנה ולאחר מכן מציאת מקום ישיבה היא איננה אפשרית ללא עזרה. אחד המרואיינים ציין כי יש מסעדות אשר לא מאפשרות לו להיכנס מכיוון שהוא מלווה על ידי כלב נחיה. בחלק מהמסעדות שמאפשרות לו לבסוף להיכנס הוא צריך לעבור מספר דרגים בתוך המסעדה עד לקבלת האישור המיוחל. נושא התפריט עורר התרגשות בקרב כל המרואיינים. הבעיה היא שמוגבל הראייה צריך להיעזר בסועדים היושבים עמו או במלצר באם הוא מגיע בגפו. המרואיינים ציינו כי קיים מספר מצומצם בלבד של מסעדות שמחזיקות תפריט ברייל (לדוגמה נאפס). שני המצבים אינם רצויים למרואיינים. המרואיינים אותם ראייתני, ציינו כי כאשר הם נאלצים להסתמך על אדם אחר על מנת לבצע הזמנת מנה במסעדה, שוללים מהם את העצמאות ואת הכבוד העצמי.

"ברגע שהוא (המלצר) צריך להקריא לי את התפריט אני הופך להיות יוצא דופן, ואני משתדל להיות כמה שפחות יוצא דופן בכל מקום." (מרואיין מספר 6)

"שיש תפריט ברייל אז הרבה יותר קל אתה קורא מהתפריט, יש לך זמן לשבת ולהחליט ואתה לא גוזל זמן מהמלצרית. היא בינתיים עוברת לשולחנות אחרים ואתה יושב ומתחבט לך..." (מרואיין מספר 7).

המרואיינים ציינו שתי בעיות הנוגעות לעובדה שהמלצר נאלץ להקריא את התפריט: 1. לרשות המלצרים ברוב המסעדות לא תמיד עומד הזמן להקריא את כל התפריט, ועל כן חלק מהמלצרים לא מקריאים את כל התפריט אלא רק חלקים ממנו. 2. לעיתים רוצים לדעת על מרכיביה השונים של מנה או את מחירה של כל מנה ואין זה נעים לתחקר את המלצר. למרות זאת רוב המרואיינים טענו כי לרוב המלצרים משתדלים להקריא את התפריט ולהיות סבלנים כמה שיותר. כאשר הועלתה בפני המרואיינים האפשרות של תפריט בברייל כולם, מלבד ממרואיין אחד, הביעו התלהבות. לטענתם הם ירגישו נינוחים יותר במקום אשר מציע תפריט מסוג זה. כמו כן, הם ציינו כי המסעדה הייתה מקבלת עדיפות מבחינתם.

ראי לציין כי מרואיין אחד הביע הסתייגות בנוגע לתפריט ברייל:

"תראי הייתי מאד רוצה (תפריט ברייל) אבל כשאנחנו באים לדרוש דברים, כשאני בא לדרוש מהחברה ככלל בוא תעשו לעיוורים תפריט בברייל צריכה להיות לזה הצדקה, כי זה לא זול בכלל. ואז השאלה של המסעדות האלו האם הן צריכות להשקיע כל כך הרבה כסף ואני לא בטוח שזה מוצדק או רווחי. א. כמה עיוורים הולכים למסעדות? למזלנו מבחינה כמותית הם לא הרבה. ב. אם אני הולך איתך, אז חוץ מהעניין שבאמת יפה לקרוא...אבל אם אני הולך איתך כבת זוג שלי אז את תקריאי את זה מהר יותר ממני למרות שאני ספץ בברייל." (מרואיין מספר 3)

בנוסף מספר מרואיינים (N=3) סיפרו שהגיעו למסעדות בהן היה תפריט בכתב ברייל, אך לעיתים לא היו בו מחירים או מאז שהוא נכתב נעשו שינויים בתפריט.

נושא נוסף שהעלו המרואיינים, עסק ביצירת קשר עין עם המלצרים. כאשר סועדים במסעדה מבקשים ליצור קשר עם המלצר (לדוגמא: לבצע הזמנה, להזמין חשבון ולשלם), הם עושים זאת באמצעות יצירת קשר עין עם המלצרים או הרמת יד. נושא זה הנו חשוב מאד בשירות של מסעדה (ברשת המסעדות בה אני עבדתי, פרמטר זה הנו אחד הנושאים הנבדקים בדוחות לקוח סמוי הנערכים במסעדות). כאשר הסועד מוגבל ראייה הוא אינו יכול ליצור קשר עין עם המלצרים מכיוון שאין הוא יודע היכן הם נמצאים. המרואיינים תיארו מצב זה כחוסר אונים. אחת המרואיינות המליצה למלצרים כיצד להתנהג:

"פשוט להתנהג רגיל! זה אומר לדעת. אני לא מצפה שכל בן אדם ידע מה אנשים עיוורים צריכים. אבל עיוורים לא יכולים לקרוא את התפריט לבד, בואו תחשבו שנייה. וגם כל הזמן לעבור (ליד

השולחן). כל חצי שעה כל עשרים דקות, תעברו. יש לנו בעיה לפנות למלצר. זה משהו שעוד לא למדתי, אני רוצה להשתכלל." (מרואיינת מספר 1)

רשת מסעדות אפרופו מצאה לנושא זה פתרון, על כל שולחן עומד פעמון שלחיצה עליו מפעילה אור אדום בשולחן וכן במחשב שבדלפק המלצרים.

"במסעדת אפרופו יש את הפעמון. בזכות הפעמון הלכתי לאפרופו. אשתי ראתה באיזו הנאה הייתי לוחץ על הפעמון ולא בגלל איזשהו שעשוע ילדתי אלא, כיף לך שמיד המלצרית באה." (מרואיין מספר 3)

אופן מתן החשבון בסוף הארוחה נתפס על ידי המרואיינים כבעייתי וזאת משום שהם נאלצים להסתמך על המלצרים. אחד המרואיינים הציע להמציא מכשיר שיסרוק את הסכום הרשום על החשבון ו"יקרא" אותו, ומרואיינת נוספת ביקשה להדגיש כי חשוב להקריא את החשבון ולא להניח אותו על השולחן. עולה מהראיונות כי היחס האישי של המלצרים נתפס על ידי המרואיינים כגורם מאד חשוב. המרואיינים ציינו כי הם מעדיפים ללכת למקומות בהם מכירים אותם ויודעים שהם מוגבלי ראייה. שני מרואיינים ציינו כי הרבה פעמים לא מזהים שהם מוגבלי ראייה. מרואיין אחד סיפר כי ישב עם שני חברים מוגבלי ראייה בבית קפה, המלצרית הגישה להם את התפריטים והסתלקה. הדבר שעשע אותם נורא והם פשוט התחילו לשחק באופן מופגן עם התפריטים על מנת למשוך את תשומת לב העובדים על מנת שיבואו ויקריאו להם את התפריט. שלוש מרואיינות ציינו שלעיתים המלצרית לא תפנה אליהם ישירות אלא לאדם היושב איתן בשולחן. כמו כן, המרואיינים ציינו כי לעיתים קיימת תחושת מבוכה בקרב המלצרים בתחילת הארוחה או של הרתעות ממוגבל הראייה בעת השירות. אחד המרואיינים המליץ ש:

"חשוב מאד שהמלצרים ידברו אלינו ולא דרכנו..." (מרואיינת מספר 12)

כאשר נתבקשו המרואיינים להציע הצעות לשיפור, המרואיינים המליצו ואף דרשו כי על המלצרים לעבור לידם מידי 20 דקות ולבדוק מה הם צריכים, אחד המרואיינים הגדיר זאת כ"זמינות". כמוכן שאין הם מתכוונים שיטרידו אותם או ש"יקרקרו" מסביבם כדברי אחד המרואיינים. אבל הם דרשו רגישות מצד המלצרים בנושא זה. בעיקר לקראת סיום הארוחה בשלבי הקינוח, הבאת החשבון והתשלום. בנוגע לבדיקה של מידע על המסעדה, רוב המרואיינים

ציינו כי הם בדרך כלל מבקשים המלצות מחברים לגבי המסעדה (הן חברים רואים והן מוגבלי ראייה). רק מרואיינת אחת ציינה שהיא בודקת על מסעדות, דרך אתרי אינטרנט הנגישים למוגבלי ראייה. אך גם היא עושה זאת יותר בשביל הסקרנות והעניין שבדבר מאשר לשימוש אמיתי.

"האמת היא שבזמן האחרון אני די מתלהבת מהנגישות באתרי אינטרנט לגבי מסעדות. אז אני די בודקת את הנושא גם אם אני לא הולכת למסעדה המסוימת שעליה בדקתי. אני מתעניינת לגבי המזון והמיקום בכליות, לא בודקת בכלל לגבי נגישות כי זה גם לא מצוין לדעתי וכי אני לא מרבה ללכת לבד." (מרואיינת מספר 1)

5. דיון

5.1 סיכום

כיום, קיים עניין הולך וגובר באנשים בעלי מוגבלויות בספרות העוסקת בשיווק בכלל ובשירות בפרט. לגידול בעניין זה שני הסברים עיקריים: 1. הכוח הכלכלי של פלח שוק זה. 2. חקיקה רבה שנעשתה בתחום בשנים האחרונות. באופן מפתיע קיים מחקר מועט העוסק בבעלי המוגבלויות והניסיון התיירותי שלהם. בנוסף, המחקרים הקיימים לרוב מתבססים על אנשים שאינם בעלי מוגבלויות, אלא אנשי מקצוע. במחקר זה, נעשה שימוש בגישת מחקר איכותנית על מנת לזהות את החסמים הניצבים בפני מוגבלי הליכה והראייה במרחבים תיירותיים (מטוס, מסעדה, מלון ומוזיאון). המרואיינים (בעלי מוגבלויות המתנייעים באמצעות קביים ו/או כסא גלגלים ומרואיינים בעלי מוגבלות ראייה) התבקשו להסביר כיצד הם מתגברים על החסמים ומהן ההמלצות שלהם למנהלים בתחומים הנבדקים, זאת על מנת לזהות יישומים אפשריים לביצוע בתעשיית התיירות.

ההמלצות המובאות להלן, מחולקות על פי חסמים פיסיים, בינאישיים ואישיים. בנוסף, קיימת חלוקה להמלצות שעולות ישירות מהמחקר ולהמלצות הנשענות על הידע העולה מהמחקר.

5.1.1 חסמים פיסיים

הממצאים מראים כי, מוגבלי הראייה ומוגבלי הליכה הן המתנייעים באמצעות קביים והן המתנייעים באמצעות כיסא גלגלים, נתקלים בחסמים פיסיים אשר מציבה להם הסביבה בה הם מבקרים. בנוסף, נמצא כי קיימים הבדלים בין מוגבלי הראייה ומוגבלי ההליכה, ובין מוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כיסא גלגלים לבין אלו המתנייעים באמצעות קביים. מוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כיסא גלגלים, נתקלים בחסמים הניצבים בפניהם בעיקר בגלל שהם יושבים

על כיסא שאינו יכול לעבור מדרגות או מפלסים בגבהים שונים או שאינו מאפשר להם יכולת הגעה לחפצים הנמצאים בגובה. כמו כן, רוחב הכיסא מקשה על המעבר בחללים צרים. מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות קביים, חשו לא בטוחים ולעיתים התקשו מבחינה פיסית. מוגבלי הראייה, התקשו להגיע ממקום למקום תוך תחושת חוסר בטחון בסביבה חדשה. בעיות אלו מראות כי אין לעשות הכללה בכל הקשור ל"אנשים בעלי מוגבלויות", אפילו לא לאלה אשר מתויגים כ"מוגבלי הליכה". הממצאים מראים ברור כי אפילו במרחבים אשר מתויגים כנגישים לבעלי מוגבלויות, (לדוגמא: חדר במלון למוגבל הליכה), עדיין יש מקום ניכר לשיפור. מה גם שמקצת השיפורים יכולים להיעשות במהרה בעלות נמוכה ביותר.

במסגרת הממצאים הנוגעים למלון, עיקר הנושאים שהועלו על ידי המרואיינים מוגבלי ההליכה, התייחסו לחדר המלון ולמעבר בין אגפיו של המלון. הממצאים אשר עסקו בחדר חולקו באופן גורף, במודע או לא במודע, לשני אזורים: 1. הכניסה לחדר, המסדרון וחדר השינה 2. אזור השירותים וחדר האמבטיה. בשני אזורים אלה מירב ההתייחסות התייחסה בהתאמת גובה המתקנים לאדם היושב בכסא גלגלים ומחסומי נגישות המונעים תנועה בחלל החדר. למתנייעים באמצעות קביים אין בעיה בכניסה לחדר ובמהלך השימוש במרחבים בתוך חלל החדר. לעומת זאת בחדר האמבטיה קיים דמיון בין העדפותיהם של המתנייעים באמצעות קביים לאלו המתנייעים באמצעות כסא גלגלים. הסיבה לכך היא שהמתנייעים באמצעות קביים לרוב נעזרים בכסא גלגלים בכניסה לחדר האמבטיה. יש לציין כי לא מדובר אך ורק בנוחות כי אם גם בפציעות העולות להתרחש.

מוגבלי הראייה, העלו בראיונות סוגיות הקשורות לשטחים הציבוריים הרחבים והבעייתיות בהגעה לחדר. האזורים הבעייתיים אשר צוינו הינם הלובי, הגעה לקבלה, המעלית, הדרך לחדר במסדרון וחדר האוכל. בכל אותם אזורים נמצא כי המעבר מנקודה אחת לאחרת במתחם המלון מהווה בעיה. המרואיינים התייחסו גם לגודל האולמות, חוסר באמצעי זיהוי קוליים או אמצעי זיהוי חישתיים כגון מספרים מובלטים על דלתות החדרים.

במסגרת הממצאים הנוגעים למטוס, מוגבלי ההליכה העלו מגוון בעיות הנוגעות בעיקר לגוף המטוס. עיקר הבעיות שהועלו התמקדו ב"כסא המעבר" בתוך המטוס, הצפיפות והנגישות לשירותי המטוס. קיים דמיון בהעדפות בעלי המוגבלויות בישיבה במקומות מרווחים במטוס. בנוגע לשירותים נמצא כי הן לאלו המתנייעים באמצעות קביים והן לאלו המתנייעים באמצעות כסא גלגלים מבנה השירותים וההגעה אליהם מציבים את החסם הבעייתי ביותר בזמן הטיסה: בעוד שלמתנייעים באמצעות קביים קיימת יכולת להשתמש בתא השירותים בתנאי שיקבלו עזרה בפתיחת הדלת למתנייעים באמצעות כסא גלגלים, הדבר כמעט בלתי אפשרי. יש לציין כי "מסע" זה לעבר השירותים יש בו תחושה של השפלה נושא הנזק הנגרם לכיסאות גלגלים בזמן הטיסה עורר תגובות נזעמות.

מהמחקר עולה כי מוגבלי הראייה התייחסו בעיקר לפרק הזמן אשר לפני העלייה למטוס, והתייחסות צוות אנשי הקרקע למוגבל הראייה כאל מוגבל הליכה או מוגבל בשכלו. הצפיפות והרעש במטוס עצמו נמצאו גם הם כבעייתיים, זאת מכיוון שמוגבלי הראייה נעזרים רבות בחוש

השמיעה, המפצה על חוסר היכולת לראות. בזמן הטיסה המרואיינים שמו דגש על השלטים המוארים המסמנים על הצורך בחגירת או הסרת חגורות אך לא ניתנים לזיהוי על ידם וכן על הצורך בהסבר על מרכיבי הארוחה ופתיחת המנה החמה המוגשת. חוסר ההתעניינות בביטחונם גורם למוגבלי הראייה לתחושה של זילות.

נושא בעל חשיבות הוא המוזיאון וזאת בשל ייעודו לשרת את כלל האוכלוסייה. מוגבלי הליכה התייחסו לכניסה למוזיאון בהכלילם גם את החנייה. בדבריהם התייחסו המרואיינים אל מקומות החנייה הממוקמים רחוק ממבנה המוזיאון, לכך שאין הנמכה במדרכה הצמודה לחניית הנכים ולכך שאין בנמצא מספיק מרחב לירידת בעל המוגבלות מהרכב. בנוסף המרואיינים ציינו כי הכניסה הראשית למוזיאון לרוב אינה מותאמת לבעלי מוגבלויות ובמקרים רבים מוצעות אפשרויות כניסה צדדיות, מוזנחות המרוחקות מאזור קבלת הקהל. עולה מהראיונות כי כניסה מרוחקת זו גורמת לעלבון ופגיעה בכבודם של בעלי המוגבלויות. במסגרת הממצאים הנוגעים לפנים המוזיאון עלו מספר בעיות קריטיות: דלפקי התשלום והמודיעין אינם תואמים את גובה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים, אין גישה לכל המיצגים כתוצאה ממקומם בחדרי מדרגות ובגלל חוסר במעליות (ואמצעי עזר אחרים כדוגמת זחלילים או מעלונים). אשר לתצוגות במוזיאון, תצוגת המוצגים על הגבהה היוותה גורם בעייתי נוסף לבעלי מוגבלויות המתנייעים באמצעות כסא גלגלים מהסיבה הפשוטה שהמיצגים היו ממוקמים בגובה שלא אפשר להתרשם מהם.

מוגבלי הראייה סיפקו מעט מאוד ממצאים בנוגע למוזיאון. דבר זה נבע מעצם העובדה שלשיטתם למוגבלי ראייה אין אפשרות "לראות" את המוזיאון. רוב המוזיאונים לא מאפשרים למשש את המוצגים, אם מבחינות אובייקטיביות ואם לאו. ללא האפשרות לחוש ולגעת במוצגים לביקור במוזיאון אין משמעות עבור מוגבלי הראייה.

דפוסים דומים התגלו במסעדות. מוגבלי ההליכה טענו שהכניסה למסעדה בדרך כלל מהווה מכשול מבחינתם. ברוב המסעדות המדרגות או השיפועים לא מאפשרים למוגבלי ההליכה להיכנס אליהן בקלות, גם הנגישות לשירותים נחשבת בעייתית מאותן הסיבות. בעיה נוספת אליה התייחסו המרואיינים הם השולחנות במסעדה שהינם נמוכים מידי ולעיתים ניצבים על רגל מרכזית שלא מאפשרת לכיסא הגלגלים להתקרב לשולחן. מוגבלי הראייה עסקו בעיקר בנושא התפריט והקשר עם המלצרים. ברוב המסעדות (הן בארץ והן מחוץ לה) לא קיים תפריט ברייל. גם באותן מסעדות אשר מחזיקות תפריטים מסוג זה, התפריטים לא מעודכנים ולרוב הם מופיעים ללא מחירים.

5.1.2 חסמים בינאישיים

בכל ארבעת המרחבים התיירותיים נמצא כי הקשר בין אנשי השירות לבעלי המוגבלויות הוא בעל משמעות רבה. מוגבלי ההליכה נזקקו לעזרתם בעיקר בטיסות. טיסה הינה מצב מאד מסובך למוגבלי הליכה ודורשת קרבה אינטימית מסוימת עם נותן השירות, במקרה זה הדייל. הדייל מבחינתם, צריך לדעת שיש סוגים שונים של מוגבלויות. קיימים מוגבלי הליכה אשר יש להם

שליטה על הסוגרים וכאלו שאין להם. בעלי השליטה על הסוגרים צריכים להגיע לשירותי המטוס או מטילים שתן בתוך בקבוק שקוף במהלך הטיסה, אלו שאין להם שליטה על הסוגרים נוסעים עם חיתול או מצנתרים את עצמן במקרה של נשים. מוגבלי הראייה נזקקו לעזרת אנשי השירות בכל המרחבים בהם עסק מחקר זה. נמצא כי הצורך של מוגבלי הראייה הנו יחס אל המוגבלות שלהם, תוך גילוי הבנה מה יש לעשות ומה לא על מנת לעזור להם. לדוגמה, אין צורך לצעוק היות ורובם שומעים יותר טוב מאדם רגיל, כן יש צורך להיות זמינים ולפנות אליהם במקום שיצטרכו לחפש את אנשי השירות, נושא זה עלה ביחס למסעדה. בנוסף עלה הצורך שנותני השירות לא יתייחסו אליהם כאל מוגבלים בשכלם. נושא נוסף אותו העלו מוגבלי הראייה הוא חוסר הסובלנות של מנהלי בתי מלון ומנהלי מסעדות כלפי נוכחות של כלבי נחייה במקום, זאת תוך התעלמות מחוק איסור הפליית עיוורים המלווים בכלבי נחייה, התשנ"ג 1993.

5.1.3 חסמים אישיים

חוסר במידע אודות נגישות המרחב התיירותי מונע מבעלי המוגבלויות לצאת אל אותו המרחב. מהריונות עולה כי מוגבלי ההליכה בדרך כלל מחפשים מידע על הנגישות במרחבים ופעם אחר פעם מקבלים תשובות לא מדויקות. מקומות שהוגדרו כנגישים, נתגלו הרבה פעמים כבעלי מספר מדרגות או מעברים צרים, בעיקר במלונות ובמסעדות. המרואיינים טענו כי קיימת בורות בקרב מפעילי תיירות לגבי נגישות המרחב. הם חושבים שקיים רק סוג אחד של בעלי מוגבלויות ואינם מודעים לצרכים השונים, לדוגמה בבתי מלון נמצא כי רובם מציעים אמבטיות עם מעקות למוגבלי הליכה במקום מקלחות שעדיפות למוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כיסא גלגלים. מהממצאים עולה כי מוגבלי הראייה, לא מחפשים מידע באופן סדיר בעת הביקור במרחבים התיירותיים, בעיקר שהם בדרך כלל נמצאים עם מלווה. לרוב הם מסתמכים על ניסיונם האישי או על המלצות של מכרים בין אם הם בעלי מוגבלויות ובין אם לאו. בקרב מוגבלי הראייה הולך וגובר השימוש של חיפוש מידע באינטרנט עם התפתחותם של אתרים נגישים למוגבלי ראייה.

בשנים האחרונות ניתן למצוא יותר ויותר מחקרים בתחום בעלי המוגבלויות. חלק גדול מהמחקרים העוסקים בבעלי המוגבלויות מתייחסים לחסמים הניצבים בפניהם: חסמים פיסיים, אישיים ובינאישיים. בעוד ש Smith (1987) היה הראשון להשתמש במושגים אלו לתחום התיירות, מחקרים נוספים עשו בהם שימוש והרחיבו את הידע על כל חסם וחסם. אם באמצעות בדיקת החסמים הניצבים בפני כלל בעלי המוגבלויות (Daniels et al; 2004) ואם באמצעות בדיקת החסמים הניצבים בפני סוגים שונים של מוגבלויות. Hawkins, Peng, Hsieh, & Eklund, (1999) עסקו בחסמים הניצבים בפני המוגבלים בשכלם בעת ביצוע פעילות פנאי, ואילו Gladwell & Bedini (2003) התייחסו לחסמים הניצבים בפני העוזרים של בעלי מוגבלויות בעת טיולים. מחקר זה אף הוא מתמקד בשלושת החסמים אך מרחיב את הידע הן מבחינת בדיקת שני סוגים של מוגבלויות, הליכה וראייה והן בבדיקת החסמים במרחבים תיירותיים ספציפיים: מלון, מטוס, מסעדה ומוזיאון שעל חלקם (מטוס ומסעדה) עד כה לא נערכו מחקרים.

מבדיקה של מחקרים העוסקים באותם המרחבים התיירותיים אשר נבדקו במחקר זה עולה כי, מחקרים העוסקים בחסמים הניצבים בפני בעלי מוגבלויות עוסקים בהרחבה בנושא חובתם המוסרית של מוזיאונים לספק נגישות למוזיאון (Stanfield, 1994), נגישות לחדרי השירותים (McLean, 1997) וחניות (Yale, 1997). בעוד ש McLean (1997) טען כי יש צורך בחדרי שירותים אשר נגישים בקלות לבעלי מוגבלויות במוזיאונים, מחקר זה מצא כי כיום ברוב המוזיאונים בישראל חדרי השירותים נגישים לבעלי מוגבלויות. כמו כן, נושא הבעייתיות בחנייה המתאימה למוגבלי הליכה שהוזכר אצל Yale (1997) לא נפתר עד היום. Kusayama (2005) במחקרו טוען כי בעוד שמוזיאונים הפכו לנגישים למוגבלי הליכה לא קיימת התקדמות רבה בהנגשתם למוגבלי הראייה. תוצאות מחקר זה תואמות את מסקנותיו של Kusayama ומצביעות על ההתקדמות בהנגשת המוזיאונים למוגבלי הליכה. המחקר מעלה המלצות כיצד יש לשפר את נגישותם של מוגבלי הראייה למוזיאונים. Yale (1997) מזהה את הצורך בחומרי עזר בברייל למוגבלי הראייה בזמן ביקורם במוזיאון. על פי מחקר זה דווקא דגמים פיסיים ומכשירי שמע עדיפים על חוברות כתובות בברייל.

ספרות העוסקת בשהייתם של בעלי מוגבלויות במלונות דנה בחסמים הניצבים בפני מוגבלי ההליכה בחדרי המלון. Darcy & Pheroza (1999), במחקרם טוענים שאנשים בעלי מוגבלויות נוטים לנטוש את תוכניותיהם לבילוי עקב מלונות לא נגישים. מחקר זה מראה כי בעלי המוגבלויות לרוב מוצאים פתרונות יצירתיים להתמודדות עם המצב, אך אין ספק כי הדבר פוגע במוטיבציה לביקור. Boyd (1993) מתווה קווים מנחים להנגשת בתי מלון לכלל בעלי המוגבלויות. על פי מחקרה של Boyd יש להנגיש את המלון הן מבחינה פיזית והן מבחינת יחסם של אנשי השירות לבעלי המוגבלויות. חסר במחקרה נושא פרסום נגישותו של המלון בקרב בעלי

המוגבלויות, נושא שמחקר זה מציע לשים עליו את הדגש. מחקר זה מנסה להרחיב את גוף הידע הקיים בנוגע לנגישותם של מטוסים ומסעדות לבעלי מוגבלויות.

בסקירת הספרות נמצאו שני מאמרים העוסקים בבעלי המוגבלויות בטיסה (Abeyratne, 1995; Turco & Stumbo, 1998) Abeyratne, (1995) מציג רשימת המלצות מפורטת להנגשת מטוסים ונמלי תעופה. המחקר נכתב לאחר שמילא תפקיד ב-Civil Aviation Organization International (ICAO) ואינו מסתמך על מחקר עם בעלי המוגבלויות עצמם. המלצות מחקר זה מוסיפות על המלצותיו, תוך הסתמכות על בעלי המוגבלויות עצמם. Turco & Stumbo (1998) מציינים במחקרם את נושא הפגיעה בכיסאות הגלגלים ועל כך שצוות הדיילים התייחס ברגישות יתר לבעלי המוגבלויות. Turco & Stumbo מתייחסים לבעלי המוגבלויות באופן כללי, ומדגישים את הצורך במחקר רחב העוסק בשירותי המטוס ובנוגע להדרכה של דיילים. בהתאם למחקרם, גם מחקר זה מעלה את הבעייתיות של כסאות גלגלים אשר נפגעים בזמן הטיסה. בנושא השירות נמצא כי בד"כ צוות הדיילים מתייחס כראוי לבעלי המוגבלויות אך יש להוסיף להם ידע על צרכיהם של בעלי המוגבלויות.

לגבי מסעדות נמצא מחקר אחד העוסק בעיצוב אוניברסאלי של מסעדות (Danford, 2004) ומחקר אחד העוסק בתפריטים למוגבלי ראייה (Strauss, 1999). מחקר זה מוצא כי במקום תפריטי ברייל עדיף להשתמש באמצעים טכנולוגיים חדשים אשר באמצעותם ניתן להקליט את התפריט ולהשמיעו למוגבל הראייה. בנוסף, מחקר זה מוסיף גוף של ידע רחב בנושא בעלי המוגבלויות ותחום המסעדות.

(Shaw & Coles, 2003) מציינים במחקרם כי צרכיהם של בעלי המוגבלויות הנם מורכבים יותר מכפי שנחשב עד היום. מרחב תיירותי נגיש לבעלי מוגבלויות "הנו יותר מאשר רמפה בכניסה", כפי שציין אחד המרואיינים וכפי שצינו Yau et al; (2004) במחקרם העוסק בטיוליהם של מוגבלי הליכה וראייה. בנוסף לחשיבותה של הנגישות הפיסית, עולה ממחקר זה כי החשיבות של העברת המידע וכן יחסם של נותני השירות לבעלי המוגבלויות, הנם בעלי חשיבות רבה. מחקר זה מרחיב על הממצאים שעלו בעבודתם של McKercher et al; (2003). החוקרים מצאו כי בעלי המוגבלויות נעזרים בסוכני נסיעות על מנת לבצע הזמנות של מלונות וטיסות אך לרוב הם אינם מרוצים מהיחס וכן מהידע החלקי הניתן להם על ידי סוכני הנסיעות. Ray & Ryder (2003) מוסיפים כי בעלי מוגבלויות אוספים מידע דרך רשת האינטרנט, ספרי הדרכה ושמועות מפה לאוזן. מחקר זה מוכיח כי חלק ממוגבלי הראייה אכן מחפשים מידע דרך האינטרנט, (בעיקר הצעירים שבהם) ואילו מוגבלי ההליכה בדרך כלל מתקשרים אל המרחב התיירותי ומתחקרים את העובדים במרחבים עצמם, עולה מהראיונות כי רוב המרואיינים אינם בוטחים בסוכני הנסיעות.

(Sheer, Kroll, Neri, & Beatty, 2003) במחקרם על שירותי הבריאות, מצאו כי קיים חוסר ידע בקרב נותני השירותים בכל הנוגע לצרכיהם של בעלי המוגבלויות. מחקרים מתחום הפסיכולוגיה

העוסקים במתן שירות לאנשים בעלי מוגבלויות מצאו גם הם שנותני שירותים אינם יודעים כיצד יש לנהוג בבעלי מוגבלויות (Strena & Kleck, 1984; Stone, Stone, & Dipboye, 1992) בנוסף גם מחקרים בתחום השיווק מראים כי רוב נותני השירות מראים חוסר נוחות באינטראקציה עם בעלי המוגבלויות (Kaufman-Scarborough, 2001). על פי המחקר הנוכחי נראה כי אותן התנהגויות של נותני השירות במרחבים אחרים עולות גם במרחבים תיירותיים. אחת הדוגמאות שעלתה בקרב מוגבלי ההליכה ומוגבלי הראייה הנה ההתייחסות אליהם כאל המוגבלים בשכלם. ממצא זה תואם למחקרם של (Menzel Baker et al; 2002) מתחום הקמעונות אשר עוסקים במוגבלי ראייה כצרכנים אשר נותני השירות מייחסים להם מוגבלויות אחרות. ניכר כי נותני השירותים בתעשיית התיירות מקבלים הדרכה ואימון מועט בנוגע להוראות העוסקות בנגישות ושירות לבעלי מוגבלויות (Darcy, 2002; McKercher et al; 2003; O'Neill & Knight, 2000) מחקר זה מעלה המלצות לשיפור איכות השירות באמצעות הדרכה בהתאם למחקרם של Daruwalla & Darcy (2005) העוסק בשיטת הדרכה לעוסקים בתיירות ועובדים עם בעלי מוגבלויות.

מחקרים בתחום השיווק ממליצים להתייחס לבעלי מוגבלויות על פי הלקות שלהם (Thorén, 1996), למרות זאת חלק גדול מהמחקרים אשר עוסקים בבעלי מוגבלויות בתחום התיירות מתייחסים אליהם כאל קבוצה הומוגנית אחת - "Persons with Disabilities", (Darcy & Daruwalla, 1999; Darcy, 2002; Daniels et al., 2004; Daruwalla & Darcy, 2005) כמו כן קיימת התייחסות לפלח מוגבלי ההליכה כאל מקשה אחת, בספרות הם נקראים - "Mobility - Challenged". בדרך כלל גם קיימת התייחסות רק לאלו אשר מתנייעים באמצעות כסא גלגלים כפי שנעשה במחקרם של Ray & Ryder (2003). יוצאי דופן הם Burnett & Baker (2001) חלקו את התיירים מוגבלי ההליכה לשלוש קבוצות על פי חומרת הנכות שלהם: קלה, בינונית וחמורה. מחקר זה גילה כי גם בתוך פלח שוק מוגבלי ההליכה קיימת שונות גדולה, שונות זו יוצרת לעיתים אף ניגודים בין צרכי מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים לבין אלו המתנייעים באמצעות בקביים. הצרכים שונים בעיקר בנוגע לשימוש בחדר האמבטיה, בהם מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים מעדיפים מקלחות, בעוד מוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות קביים מעדיפים אמבטיות. בנוסף בתנועה על משטחים, מוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים מעדיפים משטחים חלקים בעוד מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות קביים מעדיפים משטחים מחוספסים המונעים החלקה. עולה מתוך מחקר זה כי הספרות העוסקת בתיירות איננה בודקת את צרכיהם של מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות קביים בנפרד מזה העוסקת במוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים וזה מוביל לחוסר שביעות רצון אצל הצרכן.

ספרות בתחום התיירות החוקרת את ההבדלים בין המינים בפעילות תיירותית לרוב עוסקת בהיבטים התנהגותיים (Carr, 1999). מחקר זה מצא כי קיים שוני בין נשים מוגבלות הליכה ובין גברים מוגבלי הליכה, השוני מתבטא בעיקר בנושא של עשיית צרכים בזמן הטיסה בקרב אלו שאינם יכולים להגיע אל השירותים. נשים מוגבלות הליכה נאלצות לטוס עם פדים או לצנתר את

עצמן וגברים מוגבלי הליכה טסים עם טיטול או מטילים שתן לתוך בקבוק שקוף. בעוד שנמצאו מחקרים מתחום הרפואה העוסקים בהבדל בין גברים מוגבלי הליכה ונשים מוגבלות הליכה (Strauss, Agüero-Torres, Kareholt, Winblad, & Fratiglioni, 2003) ומחקר העוסק בקשיים הניצבים בפני נשים מוגבלות הליכה אשר צריכות לצנתר את עצמן (Tinnion & Jowitt, 2000). לא נמצא אף מחקר בתחום התיירות העוסק בנושא זה.

ספרות מתחום הקמעונות מדווחת על כך שאנשים בעלי מוגבלות נמנעים מחנויות בהן היו להם התנסויות שליליות אך מצד שני מפתחים נאמנות לסביבה בטוחה מבחינתם (Kaufman-Scarborough, 1999). ספרות בתחום התיירות מראה כי אנשים בעלי המוגבלויות מופתעים כאשר המרחב התיירותי נגיש להם ומדווחים על רצון לחזור למרחב בו התייחסו אליהם כפי התייחסות למוגבלותם (Daniels et al; 2004). המחקר הנוכחי תומך בממצאים אלו ומוכיח כי מוגבלי הליכה ומוגבלי ראייה יהיו נאמנים יותר למרחבים תיירותיים נגישים להם.

5.3 מגבלות המחקר

בדומה למחקרים איכותיים אחרים למחקר זה מספר מגבלות שמשליכות על יישום תוצאות מחקר זה למקומות אחרים בעולם ועל מידת יציגותו.

- (1) מספר המרואיינים בשלב העיקרי של המחקר (N=45) מתאים למחקר איכותי אך אינו מייצג את אוכלוסיית בעלי המוגבלויות כולה. מכיוון שאין בידינו נתון על גודלה של אוכלוסייה זו, גם במחקר כמותי היה קשה להגיע ליציגויות של כלל האוכלוסייה.
- (2) מכיוון שנעשה שימוש ב"דגימת כדור שלג" יש נטייה להומוגניות בין המרואיינים. כדי למזער הגבלה זו יצרתי קשר עם מספר מרואיינים עוד בשלבי הראשונים של המחקר.
- (3) הבדלים תרבותיים חשובים בהבנת התנהגות של תיירים (Reisinger & Turner, 2003), כמו גם בהבנת התנהגותם של אנשים בעלי מוגבלויות (Kisanji, 1995). היות והמדגם הורכב מישראלים בלבד, יכול להיות שהיבטים ייחודיים לישראלים הינם משמעותיים להבנת הממצאים שהתקבלו למקומות אחרים בעולם.

5.4 המלצות ניהוליות

עולה מהראיונות כי אנשים בעלי מוגבלויות נתקלים בקשיים וחסמים רבים המחייבים השקעה בתכנון רב לפני יציאה לפעילות במרחבים תיירותיים ואף לעיתים קבלת החלטה שלא לקחת חלק בפעילות מסוג זה. על תעשיית התיירות לזהות קשיים ומחסומים אלו ולהביא לשיפורם ומזעורם. בחלק זה מפורטות המלצות ניהוליות העולות מהראיונות להסרת החסמים הניצבים בפני מוגבלי ההליכה והראייה.

5.4.1 הסרת החסמים הפיסיים

מושג העיצוב האוניברסאלי- עיצוב לכלל האוכלוסייה צריך להיות יותר נרחב אם רוצים תוצאות ממשיות. על כן, כאשר מנסים להפוך אתר תיירות לנגיש יש להיעזר באדריכלים ואנשי מקצוע המומחים בתחום הנגישות (Smith, 1987). אולם, עפ"י מחקר זה יש צורך לשתף באופן פעיל יותר ולהעצים את כוחם של בעלי מוגבלויות עוד בשלבי התכנון של מיזמים תיירותיים.

בית מלון

המרואיינים ספקו המלצות רבות להנגשתו של בית המלון.

מוגבלי הליכה

ההמלצות ניתנו הן על ידי מוגבלי ההליכה המתנייעים באמצעות כסא גלגלים והן על ידי אלו המתנייעים באמצעות קביים. (יש לציין כי רוב המתנייעים באמצעות קביים לוקחים איתם כסא גלגלים כאשר הם יוצאים לטיולים או לבתי מלון).

- בחדר האמבטיה בבית המלון יש להתקין דלת הזזה. (דלת זו קלה לתפעול ומאפשרת מרחב תנועה גדול).
- הרצפה בחדר האמבטיה האמבט והמקלחון צריכים להיות מכוסים בחומר נגד החלקה (Anti-Slip) (ראה נספח מספר 5).
- מוטות האחיזה בחדר האמבטיה (ראה נספח מספר 5) צריכים להיות מכוסים בחומר מבודד מפני קור. וזאת משום שהקור עלול לגרום למוגבל ההליכה פצעים בקלות יתר.
- בכל בית מלון צריכים שיהיו מספר כסאות שירותים (ראה נספח מספר 5) לפי מספר חדרי הנכים ואף יותר מכיוון שלעיתים מגיע זוג מוגבלי הליכה.
- רוחב דלת הכניסה לחדר צריך להיות לפחות 90 סנטימטר, על מנת שכסא גלגלים יוכל לעבור דרכו.
- הקוטר הדרוש לסיבוב עגלת נכים בחלל החדר צריך להיות מטר וחצי לפחות.
- על החדר להיות מרוצף במשטח קשיח ללא שטיחים כדי להקל על תנועת כסא הגלגלים. (המלצה זו בעייתית מבחינתם של מוגבלי ההליכה אשר מתנייעים בעזרת קביים- משטח מסוג זה עלול לגרום להם להחלקה).
- מכיוון שגובה האדם בעגלה, נמוך מגובה ממוצע של אדם בריא יש להתאים את אמצעי האבזור בחדר בהתאם: מיקום המתגים והשקעים החשמליים, מדפים בארון, ארונות מטבח, שולחן כתיבה, מיני בר, עינית.
- מזרונים המיטות צריכים להיות רחבים ומותאמים מבחינה אורטופדית. המיטה צריכה להיות בגובה כסא הגלגלים ובקרבת המיטה צריכים להיות מותקנים מוטות אחיזה.
- יש להציב רמפה במעבר בין החדר למרפסת.

- המקלחון צריך להיות חלק מחדר האמבטיה בגובה הרצפה, ללא דלתות. שפופרת המקלחת צריכה להיות בגובה כסא הגלגלים.

מוגבלי ראייה

- יש להציב בכניסה למלון מוט ממנו מתוח סרט עד לדלפק הקבלה. בדומה למוטות הנמצאים בשדות תעופה ומסמנים את התור לדלפק הקבלה. עובדי המלון צריכים לידע את מוגבל הראייה על הימצאותם של המוט והסרט.
- יש לשדרג את המעלית הקיימת או להתקין מעלית אשר מכריזה על מס' הקומה.
- חשוב להרכיב את מספר החדר במרכז הדלת, כאשר הספרות המציינות את מספר החדר בולטות.
- צריך לשנות את כרטיסי הכניסה לחדר ולהוסיף להם בליטה או חתך בכיוון בו מכניסים אותו לקורא האלקטרוני.
- בתי המלון צריכים להחזיק חוברת ברייל על שירותי המלון הכוללת טלפונים חשובים ומידע על אטרקציות ומסעדות בקרבת המלון. (או לחלופין מערכת שמע עליה מוקלט המידע העוסק באטרקציות ומסעדות בקרבת המלון).

טיסה במטוס

ההמלצות הנוגעות לפנים המטוס בפרט הן הקשות ביותר ליישום. יש לציין כי חלק מן ההמלצות יישומיות בטווח המידי אך שינויים במתאר המטוס כרוכים בתהליך בירוקראטי סבוך הכולל קבלת אישורים ממנהל התעופה האמריקאי והישראלי.

מוגבלי הליכה

- בכל מטוס צריך שיהיה בזמן הטיסה "כסא מעבר" שיאוחסן במקום נגיש במטוס. אפשרות פתרון היא "Seatcase" - עגלת נכים המתקפלת למזוודה ושוקלת כ-12 קילו ובנויה בצורה המאפשרת יכולת תנועה במעברי המטוס. עגלת נכים זו ניתנת לאחסון בתא מעל מושב המטוס.
- חברות התעופה יכולות לרכוש כריות סיליקון (ראה נספח מספר 6) שתונחנה לפני הטיסה על המושב המיועד באותה טיסה למוגבל ההליכה. (כריות אלו מונעות את פצעי הלחץ הנגרמים למוגבלי ההליכה מעצם הישיבה הארוכה על הכיסא).
- במטוס, בצמוד לערכת עזרה ראשונה, יש לצרף ערכה נוספת לצורכי בעל המוגבלות שתכיל: שקית ההופכת שתן לגיל (ראה נספח מספר 6), בקבוק פלסטיק צבוע לשתן, חיתולים, מטליות לחות ומטהר אוויר.

- חברות התעופה צריכות להורות לצוותי הקרקע להקצות את המושבים שממול המחיצה (המחיצה שעליה בדרך כלל מרכיבים את הערסלים לתינוקות), הנמצאים בדרך כלל בקדמת המחלקה, למוגבלי הליכה. במהלך הראיונות עלה מספר פעמים הנושא של ישיבה במחלקת עסקים. מספר מרואיינים טענו שהמרווח במחלקה, הקרבה לשירותים וגודל הכיסא יאפשר להם טיסה נוחה יותר. על חברות התעופה לשקול הוספת סכום סמלי עבור מוגבלי ההליכה תמורת מושב במחלקת עסקים.
- על חברות התעופה להקצות שורה לבעלי מוגבלויות, בה המושבים יהיו במרחק המאפשר למוגבל לישר את רגליו.
- יש לדאוג שבכל כסאות המעבר ניתן יהיה להרים את ידית המושב. כיום רק בחלק מהמטוסים נמצאות ידיות מושב הניתנות להרמה בכיסאות המעבר.
- במטוסים בעלי שני מעברים, בהם יש מספר תאי שירותים הצמודים זה לזה, ניתן לאחד זוג שירותים לתא אחד גדול ומרווח בו יותקנו מספר מוטות אחיזה, אסלה בגובה העגלה וכיור עם מגרעת מתחתיו. תא זה יאפשר גישה נוחה לעגלת המעבר.
- השירותים המיועדים למוגבלי ההליכה יצוידו בשפופרת מקלחת הצמודה לאסלה כך שבמקרה של "פנצ'ר", יתאפשר לבעל המוגבלות להתנקות.

מוגבלי ראייה

- חברות התעופה צריכות להקצות חדר מיוחד לאנשים בעלי מוגבלויות ראייה שניתן לשהות בו עד לפני העלייה למטוס. בחדר יהיו חדרי שירותים, כיבוד קל ואיש שירות אשר יוכל להכווין את מוגבל הראייה לטיסתו הבאה. חדר זה יכול להתבסס על שיטת טרקליני האירוח של מחלקות היוקרה אך לא מחויב באותה רמת פאר ויוקרה.
- הוספת ערוץ מיוחד במערכת השמע של המטוס אשר מתאר בפרוטרוט את סרט הבטיחות ומסביר על פתחי החירום, חגורת ההצלה ומסיכת החמצן.
- מתן ביפר הניתן למוגבל הראייה הרוטט כאשר נדלק האור להדק את חגורת הבטיחות וכאשר ניתן לשחררן.

מוזיאון

מוזיאונים כיום הופכים להיות יותר ויותר נגישים עבור מוגבלי הליכה, אך עדיין קיים מקום לשיפור. בקרב נגישותם למוגבלי הראייה, קצב השיפור איטי הרבה יותר.

מוגבלי הליכה

- בקרבת חניית הנכים יש להנמיך את המדרכה, ליצור רמפות מיניאטוריות מובנות ולהגדיל את שטח החנייה.

- יש למקם רמפות בכניסה המרכזית על מנת שבעלי מוגבלויות לא יצטרכו לחפש פתח כניסה אחר, וזאת בכדי למנוע מהם להיכנס כמו כל שאר האדם. עובדה זו משפיעה באופן שלילי על חווית הביקור.
- יש להציב מעקה המחובר לרמפה. וכן לצפות את הרמפה בחומר נגד החלקה.
- הכרחי שיהיה שילוט להכוונה ברורה למתקני המוזיאון ולשירותים כמו מעלית, שירותי נכים, רמפות, קפיטריה וחנות מזכרות.
- רגישות הצוות לצורכי מוגבל ההליכה דהיינו, לעצמאות והשתתפות שווה תוך מודעות ושימת לב לחסמים העומדים בדרכו של המוגבל. לדוגמא בפעילות הדרכתית על מוגבלי ההליכה לשבת בחזית הקבוצה. בנוסף, יש להתאים את קצב התקדמות הקבוצה לקצב התקדמות מוגבל הליכה.
- סיורים מיוחדים לבעלי מוגבלויות מומלצים כאשר מגיעה למוזיאון קבוצה גדולה של מוגבלי הליכה. סיורים אלו צריכים להיערך בקצב איטי יותר.
- קיימות מספר המלצות אשר קשורות לגובהו ורוחבו של כסא הגלגלים.
 - במוזיאונים בהם יש יותר מקומה אחת יש לדאוג להתקנת מעלית תוך תשומת לב לכך שגובה הכפתורים מותאם לגובהו של היושב בכסא גלגלים.
 - על השירותים להיות נגישים עם מפתח דלת רחב המתאים לרוחבו של כסא גלגלים, כיורים נמוכים, מוטות אחיזה ומראות נמוכות.
 - הטלפונים הציבוריים והברזיות צריכים להיות בגובה המתאים ליושב בכסא גלגלים.
 - תצוגת המוצגים בתערוכה צריכה להיות בגובה של 130 ס"מ מעל הרצפה.

מוגבלי ראייה

מוגבלי הראייה, למרות ביקוריהם המועטים במוזיאונים, העלו מספר רעיונות אשר יכולים לאפשר להם ללמוד וליהנות מהביקור במוזיאון.

- קיימים אמצעי שמע כגון דיסקים או קבצים דיגיטאליים אשר ניתן להוריד למחשב או ל MP3. הקבצים מכילים מידע על מבנה המוזיאון, ההיסטוריה שלו, אוצר המוזיאון ומידע על המוצגים במוזיאון. מוגבלי הראייה יכולים להאזין לחומרים הללו הן במוזיאון והן בבית.
- ניתן להציב בכניסה למוזיאון דגם פיסי- תבליט של המוזיאון אשר ניתן באמצעות מישושו לקבל תחושה אשר למבנה המוזיאון, כיצד הוא בנוי, כמה חדרים יש בו, היכן נמצאות המדרגות, היכן נמצאים המעברים, מיקום הקפיטריה ועוד.
- יש מקום לחשוב על מתן האפשרות למשש מיצגים במוזיאון כגון: פסלים, בעלי חיים, חפצים ארכיאולוגיים ועוד, כפי שניתן במספר מקומות בעולם. באם לא, ניתן לעצב

דגמים פיסיים של המיצגים ורפליקציות על מנת שמוגבלי הראייה יוכלו למשש אותם. הדגמים יעמדו בצמוד למוצג המקורי.

- מתן מכשיר שמע עם אוזניות אשר מסביר באופן קולי על המוצגים במוזיאון. בהדרכה קולית ניתן להעביר דרך הטלפון הסלולארי. מחייגים למספר ודרכו שומעים את ההדרכה.
- יש להציב שילוט הכוונה גדול וברור לאנשים בעלי שרידי ראייה.
- ניתן להדביק פס נחייה על רצפת המוזיאון המותאם לאנשים בעלי שרידי ראייה.
- יש להציע את האפשרות של השאלת מכשירי עזר בכניסה למוזיאון כגון: זכוכית מגדלת, טלסקופ ועוד.

מסעדות

ההמלצות אשר ניתנו לשיפור הנגשת המסעדות היו החשובות ביותר לדעת המרואיינים, וזאת מעצם הביקורים הדחופים שלהם במסעדות.

מוגבלי הליכה

- המלצות בנוגע לחנייה והכניסה למסעדה (ראה המלצות העוסקות במוזיאון - עמ' 51)
- יש להציב במסעדה מספר שולחנות בעלי מפתחים המתאימים לכיסא גלגלים.
- הדרך אל השירותים צריכה להיות ללא שיפועים ומדרגות. באם קיימות מדרגות יש להציב לידן רמפה מצופה בחומר נגד החלקה עם מעקה.

מוגבלי ראייה

- ניתן להקליט תפריט על אמצעי שמע. כיום קיימים בשוק מכשירים רבים המאפשרים להקליט דרך המחשב את פרטי התפריט. ההקלטה נמצאת על המחשב וכל פעם שיש שינוי באחת המנות או שינוי במחירים משנים רק את החלק הרלוונטי. את התפריט הקולי ניתן להוריד למכשיר שמע נייד כגון: MP3.
- הוספת מכשיר אשר יסמן למלצר מתי הוא צריך להגיע לשולחן. כאשר לוחצים עליו נדלק אור ואז המלצר יודע שזקוקים לו (כפי שנעשה בעבר במסעדת אפרופו). לחלופין ניתן לתת למלצרים מכשירי זימוניות וכאשר הלקוח לוחץ על כפתור רשום להם איזה מספר שולחן מבקש אותם. (כמובן כל ההמלצות הללו תלויות בגודל המסעדה).
- טוב יעשה אם בסיום הארוחה ייגש המלצר אל השולחן ויאמר את הסכום הסופי ואת מרכיביו השונים. (בראייה ארוכת טווח ניתן לפתח מכשירים טכנולוגיים לקריאת הסכום הכתוב על החשבון).

5.4.2 הסרת החסמים הבינאישיים

עולה מהראיונות כי הסרת החסמים הבינאישיים דורשת התייחסות מערכתית בתעשיית התיירות התלויה בצורך להבין את בעל המוגבלות. Daruwalla & Darcy (2005), טוענים במחקרם כי על מנת שהגישה האישית של נותן השירות תיהפך לחיובית יש ליצור תוכנית המבוססת על משחקי תפקידים (משחקים בהם נותני השירות נפגשים עם בעלי מוגבלויות בסצנה הקשורה למקום העבודה), וקשר אישי עם אנשים בעלי מוגבלויות. לטענתם, תוכנית זו מתבססת על מאפיינים הרלוונטיים בייחוד לתעשיית התיירות. (השירות האישי, הטרוגנית השירות וכך שהשירות מיוצר ונצרך באותה העת). המרואיינים ציינו כי על מנת ליצור חוויית שירות טובה יש להתחיל בהנחלת ידע לנותני השירותים. ידע העוסק בבעלי המוגבלויות על סוגיהם השונים, ההבדלים ביניהם, כיצד יש לגשת לבעל המוגבלות, במה ניתן לעזור לו ועוד. במרחבים הנסקרים בעבודה זו אנשי השירות עוברים קורסים והשתלמויות במשך תקופת הכשרתם וכן בזמן העבודה. הדרכה בנושא בעלי מוגבלויות צריכה להיות חלק מתוכנית ההדרכות בכל קורס מקצועי בכל אחד מהמרחבים. מטרת הדרכה זו תהיה הגברת המודעות והרגישות בקרב נותני השירות כלפי בעלי המוגבלויות. ההדרכות יכולות להתקיים במסגרות הבאות:

- התאחדות המלונות בישראל.
- אגוד המסעדות בישראל.
- אגוד המוזיאונים בישראל.
- חברות התעופה.

בנוסף ההדרכה יכולה להינתן על ידי חברה חיצונית אשר תיקח על עצמה ללמוד את מסקנות מחקר זה ומחקרים נוספים שיעשו בתחום ותציע שירותי הדרכה לעסקים. חברות אלו יכולות להוסיף מערך הדרכה העוסק בבעלי מוגבלויות. כמו כן מסגרת נוספת בה יש צורך לשים דגש על אוכלוסיות מיוחדות היא קורסים אקדמאים אשר ייערכו בבתי הספר לניהול מלונאות ותיירות.

5.4.3 הסרת החסמים האישיים

בנושא הסרת החסמים האישיים ניתן לטפל בשני אופנים: 1. סטנדרטיזציה של המידע הנמסר על ידי בעלי העסקים 2. פרסום באמצעי המדיה. בעלי עסקים צריכים להכיר את המושגים הקשורים לנגישות המרחב התיירותי אותו הם מנהלים. משרד התיירות/ההתאחדויות או האיגודים של המרחבים/עמותות "נגיש לכל" או "נגישות ישראל" יכולים להוציא לאור חוברת הנחיות ובה מושגים על נגישות. בנוסף, ניתן להתנות קבלת רישיון עסק או חידושו של רישיון בהדרכה על

נגישות אותה יעברו מנהלים ועובדים כאחד. יש ליצור לוגו מוסכם לעסק נגיש, הסימן יהווה תעודה לכך שהעסק נבדק, ונמצא כי הוא נגיש. (ניתן ליצור את הסמל בצבעים שונים כדי לתת אינדיקציה על רמת נגישותו). הפרסום לבעלי המוגבלויות צריך להוות חלק מהפרסום הרגיל אותו עורך העסק התיירותי. מוטב כי במודעת הפרסום ליד פרטי המידע הכוללים את כתובת המרחב, מספר הטלפון ושעות הפעילות יוסיפו סמל של אדם בכיסא גלגלים או אדם עם מקל נחייה (ראה נספח מספר 7), סמלים המציינים את נגישות המרחב. בנוסף, כדאי להוסיף ליד הטלפון את המשפט "פרטים בנוגע לנגישות יש לפנות לשלוחה 2" (לדוגמא) או לנקוב בשם של אותו האדם והבקיא בנושא.

5.4.4 המלצות הנשענות על תוצאות המחקר

בנוסף להמלצות שעלו ישירות מהראיונות עם בעלי המוגבלויות, עולות מספר המלצות נוספות אשר נשענות על המידע אשר עלה ונאסף במהלך מחקר זה. המלצות אלו עוסקות בדרך בה יש להנגיש את המרחבים התיירותיים, באילו גופים ניתן להעזר וכיצד יש לפרסם את המרחב התיירותי הנגיש.

על מנת להבין את הבעיות בהם נתקלים בעלי המוגבלויות יש לבדוק את המרחבים התיירותיים מנקודת מבטם של בעלי המוגבלויות. על מנהלים ומעצבים בתעשיית התיירות לבחון את הנגישות באמצעות ישיבה על כסא גלגלים או כיסוי עיניים, רק כך יוכלו למצוא את הפתרונות להנגשת המרחב עצמו ולחוות את אשר חווה אדם מוגבל. סיור בכסא גלגלים או עם כיסוי עיניים צריך להיות חלק מהתוכנית הלימודית של צוות העובדים במרחבים התיירותיים. זאת בנוסף להדרכות והעברת מידע על סוגי נכות, בעיות נפוצות ואיך ומתי יש להציע עזרה. כמו כן, המרחבים התיירותיים יכולים ללא תשלום להיעזר בארגונים ומשרדים כמו: הנציבות לשוויון, עמותת "נגיש לכל" ועמותת "נגישות ישראל" על מנת ללמוד על צרכיו של בעל המוגבלות, השינויים שיש לבצע והדרכות לצוות העובדים. בנוסף, ניתן לבצע בקרות משתפות, בקרות בהם בקרים (בעלי מוגבלות מסוימת) מבקשים מידע על נגישות המקום, לאחר קבלת התשובה מזדהים הבקרים ומסבירים מה הייתה הטעות בהסבר על נגישות המרחב התיירותי.

בנוגע לפרסום ייעודי לבעלי מוגבלויות, ניתן ליצור קשר עם עמותות בשם "נגישות ישראל" ו"נגיש לכל". עמותות אלו מבצעות בדיקת נגישות למרחב התיירותי ולאחר מכן מפרסמות את הממצאים ברשת האינטרנט. בנוסף ניתן ליצור קשר עם ה"ספרייה לעיוור" אשר מוציאה מידע על מקומות נגישים לעיוורים וכן מפעילה קו טלפוני דרכו ניתן לקבל מידע. דרך נוספת זולה ומהירה הינה דרך פורומים לבעלי מוגבלויות באינטרנט. קיימים ברשת מספר פורומים (קטע מתוך שיחה בפורום ראה נספח מספר 8) כגון: פורום של נכי צה"ל, הפורום הכללי על נגישות ופורום העוסק בתיירות ופנאי שניהם של נגישות ישראל. כמו כן, נמצא כי ניתן לשלוח אי מיילים למובילי דעת קהל בקרב מוגבלי ההליכה או מוגבלי הראייה. מידע שיראה להם כמועיל יועבר לחבריהם.

מחקר זה, מעמיד המלצות למחקר התיירותי בפרט ולתעשיית התיירות בכלל. תעשיית התיירות צריכה להכיר בחשיבות נושאים אלו ולהציב עצמה כנותנת שירותים מתקדמים לכלל האוכלוסייה

תעשיית התיירות צריכה לשלב בין העסקים ובין מוסדות הלימוד המציעים לימודי ניהול מלונאות ותיירות ולחרוט את המודעות לבעלי המוגבלויות על סדר היום שלהם. השיפור בנגישות ובהורדת החסמים הוא לא רק סיפוק תשובה לבעיה חוקית אלא גם תוקף את הבעיה מבחינה פוליטית, כלכלית וחברתית (Darcy, 1999). נראה כי עסקים בתעשיית התיירות צריכים לספק לבעלי המוגבלויות שירותים המתבססים על פי המוגבלות הספציפית ולא לפנות אליהם כאל קבוצה הומוגנית. הממצאים העולים מהמחקר מציינים כי למרות שמתייחסים לבעלי המוגבלויות כאל סגמנט אחד.

ליישום תוצאות מחקר זה יתרון כלכלי נוסף וזאת משום שחלק מהקשיים אשר זהו על ידי בעלי המוגבלויות רלוונטיים גם לקבוצות אחרות הנתפסות כ"שוניות". (לדוגמא, חלק מהקשיים הניצבים בפני מוגבלי הליכה המתנייעים באמצעות כיסא גלגלים, עומדים בפני ילדים ואנשים מבוגרים (Brewer et al; 1994; Shortt & Ruys, 1995; Webster, 1996)). ממצאי מחקר זה אינם יכולים לעמוד בפני עצמם, על מנת להגיע להבנה מלאה של בעלי המוגבלויות יש להכיר בזכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה. הזכויות מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות. יש ליצור מצב שבו האדם הרגיל מודע לאדם המוגבל והאדם המוגבל מודע לאדם הרגיל. המטרה היא לחבר בין שתי הקהילות, קהילת בעלי המוגבלויות והקהילה הרגילה. החיבור בין שתי הקהילות יגשר על פערי המידע שקיימים בין שתי הקהילות ויביא לשירות יותר טוב אותו יקבלו בעלי המוגבלויות.

5.5 מחקרי המשך

מחקר זה צריך להוות את "יריית הפתיחה" למחקרים בתחום הפנאי והתיירות בנושא בעלי מוגבלויות. בשלב ראשון יש לערוך מחקרים שירחיבו את המחקר הנוכחי בתחום ענף התיירות. בנוסף לאתרים שנבדקו יש לבדוק מרחבים נוספים כמו: פארקי שעשועים; אולמות מופעים; שמורות טבע; בתי קולנוע; אולמות אירועים; במות; חופים וכדומה. בשלב שני, ניתן לערוך מחקרים שיתייחסו למוגבלויות נוספות כגון חירשות, דיסלקטיות, מוגבלי תנועה בארבע פלגי הגוף, פגועי נפש ומוגבלים שכלית. כפי שנמצא בעבודת מחקר זו, בעלי המוגבלויות שונים זה מזה. אפילו בעלי מוגבלות אשר נראים לעין כבעלי אותה מוגבלות נבדלים ביכולותיהם. בנוסף, יש מקום לביצוע מחקרים שיעשו בשיטות מחקר אחרות אשר יוכלו להאיר בצורה שונה ואולי אף טובה יותר את החוויה התיירותית. לדוגמא: מחקרים בהם מתלווים החוקרים לבעלי המוגבלויות בעת פעילותם התיירותית, או מחקרים שנערכים ע"י בעלי המוגבלויות.

כמו כן, יש לבצע מחקרים עם בעלי מוגבלויות מתרבויות שונות. הספרות מלמדת כי קיימים הבדלים בין תרבויות בנושאים הבאים: 1. היחס לבעל המוגבלות מצד החברה. 2. מקומו של המוגבל בחברה. 3. אופן מתן השירות גורמים אלה ייתכן והם בעלי השפעה על החוויה התיירותית. כדי שיהיה ניתן להכליל ממחקר זה למחקרים אחרים, יש לערוך את המחקר בתרבויות שונות.

6. מקורות ספרות

- Abeyratne, R.I.R. (1995). "Proposals and guide lines for the carriage of elderly and disabled persons by air." *Journal of Travel Research* 33, 3, 52-59.
- American Association of Museums* (1992). *The Accessible Museum: Model Programs of Accessibility for Disabled and Older People.*
- American with Disabilities Act* (1990). U.S. Department of Justice, Civil Rights Division.
- Baker, J. (1993). "Taking care." *Hospitality* 140, 16-17.
- Baker, S.M., Stephens, D.L., & Hill, R.P., (2002). "How can retailers enhance accessibility: Giving consumers with visual impairment a voice in the marketplace." *Journal of Travel and Tourism Marketing* 4, 2, 93-98.
- Barbotte, E., Guillemin, F., Narkasen, C., & The Lorhandicap Group, (2001). "Prevalence of impairments, disabilities, handicaps and quality of life in the general population: A review of recent literature." *Bulletin of The World Health Organization* 79, 11, 1047-1055.
- Boyd, O.J., (1993). "Creative approaches to the Americans with Disabilities Act." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 34, 5, 19-24.
- Braddock, D. & Parish, S. (2001). "Disability history from antiquity to the Americans with Disabilities Act." In G.L. Albrecht, K.D. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of Disability Studies*. 11-68. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Brewer, K.P., Poffley, J.K., & Pederson, E.B. (1995). "Travel interests among special seniors." *Journal of Travel and Tourism Marketing* 4, 2, 93-98.

Burnett, J.J., & Baker, H.B., (2001). "Assessing the travel related behaviors of the mobility disabled consumer." *Journal of Travel Research* 40, 1, 4-11.

Carr, N. (1999). "A study of gender differences: Young tourist behavior in a U.K. coastal resort." *Tourism Management* 20, 223-228.

Cavinato, J.L., & Cuckovich, M.L., (1992). "Transportation and tourism for the disabled: An assessment." *Transportation Journal* 31, 1, 46-53.

Chesshyre, T. (2003). "Tight squeeze for the disabled." *The Times*, Travel, 4.

Churchill, G.A., & Iacobucci, D., (2002). *Marketing Research Methodological Foundations*, (2d Ed). Mason: South Western.

Danford, G.S. (2004). "Assessing the benefits of universal design in fast food restaurants." In proceedings of *Designing for the 21st Century III An International Conference on Universal Design*, Rio de Janeiro, Brazil, 7-12 December.

Daniels, M.J., Dorgin Rodgers, E.B., & Wiggins, B.P., (2004). "'Travel Tales': An interpretive analysis of constraints to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities." *Tourism Management* 26, 919-930.

Darcy, S. (1999). "Access to all areas? How the leisure industry provides for people with disabilities." *Australian Leisure Management* 15, 68-70.

Darcy, S. & Daruwalla P.S., (1999). "The trouble with travel: People with disabilities and tourism." *Social Alternatives* 18, 1, 41-47.

Darcy, S. (2002). "Marginalized participation: Physical disability, high support needs and tourism." *Journal of Hospitality and Tourism Management* 9, 1, 61-77.

Daruwalla, P. & Darcy, S., (2005). "Personal and societal attitudes to disability." *Annals of Tourism Research* 32, 3, 549-570.

Davies, R. (2001). "Overcoming barriers to visiting: raising awareness of, and providing orientation and navigation, to, a museum and its collection through new technologies." *Museum Management and Curatorship* 19, 3, 283-295.

Demman, R., & Clarkson, S., (1991). "The disabled visitor." *Insights* (March), 49-60.

Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S., (2002). *Handbook of Qualitative Research*, (2d Ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Dey, I. (1993). "*Qualitative Data Analysis: A user-friendly guide*." London: Routledge, 94-112.

Drummond, G. (1996). "Hoteliers warned: End discrimination." *Caterer and Hotelkeeper* June, 13.

Felker Kaufman, C. (1995). "Shop 'till you drop: Tales from a physically challenged shopper." *Journal of Consumer Marketing* 12, 3, 39-55.

Fernandez-Mayoralas, G., Rodrigues, V., & Rojo, F. (2000). "Health services accessibility among Spanish elderly", *Social Science and Medicine* 50, 17-26.

Fife-Schaw, C. (1995). "Surveys and Sampling Issues." In G.M. Breakwell., S. Hammond., & Fife-Schaw, C (Eds.). *Research Methods in Psychology* London: Sage Publications.

Fontana, A. & Frey, J. H., (1994). "Interviewing: The Art of Science." In Norman K. Denzin & Y. S. Lincoln, (Eds.). *Handbook of Qualitative Research*. (361-376). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Francken, D.A. & van Raaij W.F., (1981). "Satisfaction with leisure time activities." *Journal of Leisure Research* 13, 337-352.
- Gant, R. (2002). "Enabling transport for mobility- impaired people: The role of shopmobility." *World Transport Policy and Practice* 8, 2, 27-35.
- Gladwell, N.J., & Bedini, L.A., (2003). "In search of lost leisure: The impact of caregiving on leisure travel." *Tourism Management* 25,6, 685-693.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Gubrium, J.F., & Holstein, J.A., (2002). *Handbook of Interview Research: Context & Method*. 83-90. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hancock, T. (1991). "Learning to care: For those who cannot easily care for them selves." *Hospitality* July, 14-15.
- Handy, S. & Niemeier, D. (1997). "Measuring accessibility an exploration of issues and alternatives." *Environment and Planning A* 29, 1175-1194.
- Hawkins, B.A., Peng, J., Hsieh, C., & Eklund, S.J., (1999). "Leisure constraints: A replication and extension of construct development." *Leisure Science* 21, 179-192.
- Howe, K., & Dougherty, K. (1993). "Ethics, institutional review boards, and the changing face of educational research." *Educational Researcher* 22, 9, 16-21.
- Hutchinson, P. (1980). "Perceptions of disabled persons regarding barriers to community involvement." *Journal of Leisurability* 7, 3, 4-16.
- Hutchinson, S. A. (1988). "Education and Grounded Theory." In R. Sherman & R. B. Webb, (Eds.). *Qualitative Research in Education: Focus and Methods*. 124-125. New York, NY: The Falmer Press.

Iso-Ahola, S.E., & Mannell, R.C., (1985). "Social and psychological constraints on leisure." In M.G. Wade (Ed.) *Constraints on Leisure*. 35-82. Springfield, IL: Charles C. Thomas.

Israeli, A., (2002). "A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists." *Journal of Travel Research* 41, 101-104.

Jarosz, E. (1995). "Determination of the work space of wheelchair users." *International Journal of Industrial Ergonomics* 17, 123-133.

Jovchelovitch, S. & Bauer, M. W., (2000). "Narrative Interviewing." In *Qualitative Researching with Text, Image and Sound: A Practical Handbook*. Edited by Bauer, M.; Gaskell, G, London: Sage Publications.

Karp, G. (1999). *Life on Wheels: For the Active Wheelchair User*. Sebastopol, CA: O'Reilly and Associates, Inc. 258-315.

Kaufman-Scarborough, C. (1999). "Reasonable access for mobility-disabled persons is more than widening the door." *Journal of Retailing* 75, 4, 479-508.

Kaufman-Scarborough, C. (2001). "Sharing the experience of mobility-disabled consumers: Building understanding through the use of ethnographic research methods." *Journal of Contemporary Ethnography* 30, 4, 430-464.

Kisanji, J. (1995). "Interface between culture and disability in the Tanzanian context." *International Journal of Disability, Development and Education* 42, 2, 93-108.

Kusayama, K. (2005). "Access to museums for visually challenged people in Japan." *International Congress Series 1282*, September, 877-880.

Laidlaw, J. (1998). "The fun of museum shopping." *Victoria* 12, 3, 16-18.

Linton, S. (1999). "Museums have a lot to learn from the field of disability studies." *Chronicle of Higher Education* 45, 36, 4-6.

O'day, B.L., (1999). "Employment barriers for people with visual impairments." *Journal of Visual Impairment and Blindness* 93, 627-642.

O'day, B.L., & Killeen, M., (2002). "Research on the lives of persons with disabilities: The emerging importance of qualitative research methodologies." *Journal of Disability Policy Studies* 13, 1, 9-15.

O'Neill, M., & Knight, J.A., (2000). "Disability tourism dollars in western Australia hotels." *FUI Hospitality Review* 18, 2, 72-88.

Marshall, P.A., (1992). "Research ethic in applied anthropology." *IRB A Review of Human Subject Research* 14, 6, 1-5.

McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K., & Lam, P., (2003). "Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities." *Tourism Management* 24, 465-474.

McLean, F. (1997). *Marketing the Museum*, London: Routledge.

Menzel-Baker, S., Stephens, D.L., & Hill, R.P., (2002). "How can retailers enhance accessibility: Giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace." *Journal of Retailing and Consumer Services* 9, 227-239.

Miller, G.A., (23.2.2006). <http://wordnet.princeton.edu/perl/webwn?s=restaurant>

Museum Association (1998). Definition of a Museum. www.swmuseums.co.uk (15.01.06).

Mynatt, E.D., (1997). "Transforming graphical interface into auditory interface for blind users." *Human-Computer Interaction* 12, 7-45.

- Nichols, C.M., & Snepenger, D.J., (1988). "Family decision making and tourism behavior and attitudes." *Journal of Travel Research* 26, 4, 2-6.
- Nicolle, C. & Peters B. (1999). "Elderly and disabled travelers: Intelligent transport system designed for 3rd millennium." *Transportation Human Factors* 1, 2, 121-134.
- Pidgeon, N. (1996). "Grounded theory: Theoretical background." In J. T. E. Richardson, (Ed.). *Handbook of Qualitative Research Methods*. 75-86. Leicester: BPS Books.
- Prost, A.L., (1992). "Leisure and disability: A contradiction in terms." *World Leisure and Recreation* 34, 3, 8-9.
- Ray, M.N., & Ryder, M.E., (2003). "Eibilities tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled." *Tourism Management* 24, 57-72.
- Reisinger, Y., & Turner, L.W., (2003). *Cross-Cultural Behavior in Tourism: Concepts and Analysis*, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Riding, A. (2000). "A shopping mall at the louver? The French say, bien sur." *New York Times: New York*, 7, 19/04/2000.
- Riessman, C.K., (1993). *Narrative Analysis*. CA: Sage publications.
- Riley, R.W., & Love, L.L., (2000). "The state of qualitative tourism research." *Annals of Tourism Research* 27, 1, 164-187.
- Sall, B. (1995). "Integrating all our guests." *Voice* 4, 5, 15-19.
- Schopp, L.H., Sanford, T.C., Hagglund, K.J., Gay, J.W., & Coatney, M.A., (2002). "Removing service barriers for woman with physical disabilities: Promoting

accessibility in the gynecologic care setting." *Journal of Midwifery and Women's Health* 47, 2, 74-79.

Seaton, A.V., & Bennet, M.M., (1996). *Marketing Tourism Products*, London: Thomson International Business Press.

Seidman, I.E., (1991). *Interviewing as Qualitative Research*, New York: Teachers College, Columbia University.

Shao, A.T., (2002). *Marketing Research An Aid to Decision Making*, (2d Ed). South Western: Thomson Learning.

Shapiro, D. (1994). "The limits of ethnography: Combining social sciences for CSCW." In proceedings of CSCW'94, New York, N.Y, 417-428.

Shaw, G., & Coles, T., (2004). "Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey." *Tourism Management* 25, 3, 397-403

Sheer, J., Kroll, T., Neri, M.T., & Beatty, P. (2003). "Access barriers for persons with disabilities." *Journal of Disability Studies* 13, 4, 221-230.

Shortt, G., & Ruys, H. (1994). "Hotel security: The needs of the mature age market." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 6, 5, 14-19.

Smith, R.W., (1987). "Leisure of disabled tourist barriers to participation." *Annals of Tourism Research* 14, 3, 376-389.

Soren, B.J., (1999). "Meeting the need of museum visitors", In G.D Lord., & B. Lord (Eds.) *The Manual of Museum Planning*. 69-83. London: The Stationary Office.

Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Stanfield, G. (1994). "Education and interpretation in natural museum." In G., Stanfield, J., Mathias., & G. Reid (Eds.) *Manual of Natural History Curatorship* 232-242. London: HMSO.

Stone, E., Stone, D., & Dipboye, R., (1992). "Stigma in organizations: Race, handicapped, and physical unattractiveness." In Kelly, K. (Ed.), "Special issues, theory, and research in industrial/organizational psychology." *Special Issue of Advanced in Psychology* 82, 385-457.

Strauss, E., Agüero-Torres, H., Kareholt, I., Winblad, B., & Fratiglioni, L., (2003). "Women are more disabled in basic activities of daily living than men only in very advanced ages: A study on disability, morbidity, and mortality from the kungsholmen project." *Journal of Clinical Epidemiology* 56, 669-677.

Strauss, K. (1999). "On the menu: Cool Blue's." *Nation's Restaurant News* 33, 5, 39.

Strenta, A., & Klerk, R., (1984). "Physical disability and the perception of social interaction: It's not what you look at but how you look at it." *Personality & Social Psychology* 10, 279-288.

The Smithsonian Institution (1977). *Museums and Handicapped Students: Guidelines for Educators*, Washington, D.C: Smithsonian Institution.

Thompson, P. (1999). "Visitors with Special Needs," In G.D. Lord & B. Lord, 1999. *The Manual Of Museums Planning*, (2d Ed). London: The Stationery Office.

Thorén, M. (1996). "Systems approach to clothing for disabled users. Why is it difficult for disabled users to find suitable clothing." *Applied Ergonomics* 27, 6, 389-396.

Timothy, D.J. & Boyd, S.E., (2003). *Heritage Tourism*, Harlow: Prentice Hall.

- Tinnion, E. & Jowitt F. (2000). "The active urine collection device: A novel continence management system focusing particularly on the needs of disabled women." *Disability and Rehabilitation* 22, 16, 745-748.
- Turco, D.M. & Stumbo N. (1998). "Tourism constraints for people with disabilities." *Parks & Recreation* 33, 9, 78-93.
- Webster, J. (1996). "Child benefits." *Caterer and Hotelkeeper* July, 60-61.
- Wells, A.T., (1999). *Air Transportation: A Management Perspective*, Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Wilson, H. (2003). "An action research case study of active learning through dialogue, action and structure in self-study distance education packages." Unpublished Masters Thesis. University of South Africa, Pretoria, South Africa.
- Yale, P. (1997). *From Tourist Attraction to Heritage Tourism*, Huntigdon: ELM Publications.
- Yau, M.K., McKercher, B., & Packer, T.L., (2004). "Traveling with a disability: More than an Access Issue." *Annals of Tourism Research* 31, 4, 946-960
- אברמי, ש. ורימרמן, א. (2005). חוק שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלויות בישראל- האומנם שוויון זכויות? ביטחון סוציאלי, 68, 51-69.
- אנונימי (1996). חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. תדמית הנכים, 18, 14-15.
- אנונימי (28.12.05). <http://www.bizchut.org.il/heb/upload/.access/>
- אנונימי (19.2.2006). <http://www.nagish.org.il/Apps/WW/Page.aspx?ws>
- בג'צ 7081/93, שחר בוצר נ' מועצה מקומית 'מכבים רעות, פ'ד נ (1) 19, 26.
- בוקשטיין-לוז, ע. (8, דצמבר, 2003). נתניה : עיר נגישה חלקית,
<http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-2834187,00.html>

בלחסן, י. (2004). עבודת תזה, תיירות סמים, היבטים התנהגותיים וניהוליים, אוניברסיטת בן גוריון בנגב.

בנדל, י. (2005). תקשורת בין אישית. מנהלת מרכז מידה, נגיש לכל. (22.05.2005)

גבתון, ד. (2001). תיאוריה המעוגנת בשדה : משמעות תהליך ניתוח הנתונים ובניית התיאוריה במחקר האיכותי. מתוך צבר- בן יהושע, נ. *מסורות וזרמים במחקר האיכותי*. תל אביב, הוצאת דביר.

הים יונס, א; פרידמן, י; הרקוביץ, ע (2003). *מחקר נגישות ארצי לאנשים עם מוגבלות*, מכון הנרייטה סאלד, ירושלים.

וייס, א. א. וראובני, א. (1, דצמבר, 2003). ישראל בלי גישה לנכים.
<http://www.ynet.co.il/articles/1,7340,L-2827358,00.html>

זוננפלד - ברזילי, ט. מגבילים את המוגבלים. *מעריב עסקים*, (10.03.2000).

חוק איסור הפליית עיוורים המלווים בכלבי נחייה, התשנ"ג 1993, ס"ח תשנ"ג, 48.

חוק המוזיאונים, תשמ"ג, 1983; ס"ח תשמ"ג, 113.

חוק הקלות לחרש, התשנ"ב – 1992; ס"ח תשנ"ב, 116; תשנ"ה, 361.

חוק הרשויות המקומיות (סידורים לנכים), התשמ"ח – 1988; ס"ח תשמ"ח, 104.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998; ס"ח תשנ"ח, 252; תשס"ד עמ' 483.

חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה - 1965; ס"ח 467 תשכ"ה עמ' 370.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה - 2005; ס"ח 1995 (7/4/05) עמ' 288.

חיימוביץ, ש. (2003). תקשורת בין אישית. ממונה נגישות ארצי, נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות. (3.12.2003)

מאיר- מריל ע. (1994). מוזיאונים אתמול והיום. *במוזיאון*, 9, 20-21.

מבקר המדינה, דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001, (30.04.2003).

נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות. (2003). נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות- רקע, יעדים, תפקידים, מבנה ופעילות, משרד המשפטים.

סנדלר-לף; א. שטרסברג; נ. נאון ד. (2003). אנשים עם נכויות בישראל: עובדות ומספרים. גוינט ישראל, היחידה לנכויות ושיקום, ירושלים.

פורת, ג. (2002). המדריך הישראלי לנגישות לאתרי פנאי ונופש. כפר סבא, שירותים קהילתיים למוגבלים. גאי שירותים קהילתיים בע"מ. כפר סבא.

צודקביץ', א. (22, מרץ, 2005). אושר: מוסדות הציבור ובתיה"ס יותאמו לנכים
<http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3061753,00.html>

רותם, י. (1987). אנציקלופדיה רפואית למשפחה. רביבים- הוצאה לאור, תל-אביב. עמ' 1110,
1287.

שקדי, א', (2003). מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני – תיאוריה ויישום. תל-אביב: רמות –
אוניברסיטת תל-אביב.

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית), התשס"ג -
2003, ק"ת תשס"ג, 756.

נספחים

למרואיין/מרואינת שלום רב,

אנו מודים לכם על השתתפות במחקר.

מחקר זה נעשה במסגרת תואר שני בבית הספר למנהל עסקים באוניברסיטת בן גוריון.
נושא המחקר הינו - **החסמים הניצבים בפני מוגבלי הליכה והראייה בפעילות תיירותית.**

מטרת המחקר להכיר את החסמים הניצבים בפני מוגבלי הליכה וראייה בארבעה מרכיבים של פעילות תיירותית: טיסה, ארוחה במסעדה, שהייה במלון וביקור במוזיאון. אני מקווה כי הכרה זו תוביל למציאת הפתרונות ניהוליים התואמים שישפרו את החוויה התיירותית למוגבלים בהליכתם וראייתם.

אני מצהירה בפניכם כי כל המידע יהיה גלוי אך ורק לעורכי המחקר. במחקר עצמו לא יוזכרו שמות המרואיינים. כמו כן, מרואיין אשר מרגיש שאינו רוצה לענות על שאלה מסוימת או מעוניין להפסיק את הראיון, רשאי לעשות זאת בכל עת.

תודה מראש

יעל ברנדט

תאריך: _____

שם: _____

ת.ז.: _____

חתימה: _____

נספח מספר 2- אנשי קשר

תאריך יצירת קשר	מספר טלפון	שם
דצמבר 2002	026527783	אדריכל שמואל חיימוביץ'- ממונה נגישות ארצי.
מאי 2003	097451126	תמר לובלסקי- יועצת נגישות, עמותת נגישות ישראל.
דצמבר 2003	026527718	ד"ר דינה פלדמן- נציבת שוויון לאנשים עם מוגבלויות.
דצמבר 2003	029905690	אדריכל יחיאל כהן- קק"ל.
פבואר 2004	035355469	מיכאל רוייטמן יועץ נגישות למשרדי ממשלה.
פבואר 2005	036921681	יואב קריים-דובר מטה המאבק לנכים.
ינואר 2006	03-5403782	אורלי באור- מנהלת קבוצת הריקודים מרכבות ראשון לציון.

נספח מספר 3- ראיון מוגבלי הליכה וראייה

שם הנכה :

מין הנכה :

סיבת הנכות :

סוג הנכות :

מצב משפחתי :

עבודה :

1. מתי היה ביקורך האחרון במוזיאון/ מטוס/מסעדה?
 2. מספר פעמים?
 3. מדוע?
 4. ספר לי על התנסות חיובית או שלילית שחווית במרחבים הללו?
 5. באילו בעיות פיסיות נתקלת? (גובה, ארכיטקטורה, חוקים).
 - א. בכניסה הראשית.
 - ב. התרשמות מהמיצגים.
 - ג. ישיבה ליד שולחן.
 - ד. שירותים.
 - ה. מעברים.
 6. תאר את האינטראקציה עם אנשי השירות.
 7. האם לפני יציאה למרחב התיירותי אתה בודק שהמרחב נגיש, היכן, האם המידע אמין?
 8. האם אתה יוצא למרחב התיירותי מלווה במלווים?
 9. האם תצא יותר אם המרחב התיירותי יהיה מותאם לצרכיך?
 10. האם מוגבלותך משפיעה על שיקוליך בבחירת יעד המרחב?
 11. בפנטזיות שלך איך המרחבים הללו יראו אידיאלים מבחינתך?
 12. המלצות שלך למנהלים ועובדים כיצד לנהוג באנשים בעלי מוגבלויות? (בהנחה ומחר בבוקר היית מייעץ למנהל מסעדה, מה היית ממליץ לו לשנות, מחר בבוקר, עוד שבוע?)
- * סט זה של שאלות נשאל בנוגע לכל מרחב.

נספח מספר 4 – אביזרים לחדר האמבטיה

פסי הדבקה למקלחת - Anti Slip.



מוטות אחיזה מפלסטיק לחדר האמבטיה



כסא שירותים ומקלחת

נספח מספר 5 – עזרים לטיסה

כריות סיליקון להנחה על מושבי המטוס



שקית Fix-O-Drop - שקית ההופכת שתן לגל



נספח מספר 6 – סמלים המציינים עסק נגיש

הסמלים הללו מציינים כי המקום נגיש לאדם בכסא גלגלים, אדם מוגבל ראייה ואדם מוגבל בהליכה.



12/01/06 13:21 **חיים ישראלי** **המקום האולטימטיבי לנכים**
שלום רב
קוראים לי חיים ישראלי ואני מנהל מלון באילת ששמו פירסט קלאב אילת
במלון 70 חדרים וכולם ללא יוצא מן הכלל מתאימים לנכים
כנ"ל כל המתקנים במלון(ברכה סאונה חדר כושר וכ"ו
להתרשמות נוספת צפו באתר הבית
נשמח ארח אתכם
הוסף תגובה

29/01/06 12:52 **חיים ישראלי** **הסברים**
שלום שוב
כל 70 החדרים מותאמים כלומר
1 גודל דלת הכניסה
2 גודל דלת השירותים(דו צדדית)
3 אין אמבטיות אלא מקלחות
4 יש אביזרים לתמיכה
5 כל המסדרונות ללא שטיחים ועם מעקות
6 אפשר להגיע לכל נקודה במלון ללא שימוש במדרגות
7 הברכה בת 1.40 מ מקסימום לפי התקן
8 בחדר הכושר יש מכשירים מתאימים(לא כולם)
9 יש במקום אחות רופא פיזיותרפיסט דיאטנית
10 המעלית מרווחת ויש בה מקום אפילו למיטה שלא לדבר על כיסאות גלגלים
לעוד שאלות אשמח לענות בטלפון 08 6364666
נ.ב.
בקרב נקבל את אות הנגישות אני בקשר עם מר עילם מאתר נגישות וכך תוכל לראות אותנו
גם באתר כמקום מתאים ונגיש
שלך
חיים ישראלי

הוסף תגובה

- כתובת הפורום <http://www.aisrael.org/Index.asp?CategoryID=201>

Abstract

There is a growing body of research focusing on disabled people consumption patterns and experience in the marketing literature. Surprisingly, research dealing with disabled people in tourist spaces is limited. The current research clarifies tourist experiences of people with mobility and visual disability, while visiting four tourist spaces (hotels, airplanes, museums and restaurants). Specifically, this research aimed at identifying the barriers (classified into: personal, physical and interpersonal, according to Smith 1987) faced by disabled people while taking part in tourist activities; how do they overcome them; and suggests recommendations to their removal.

A qualitative research approach was adopted. The sample was comprised of people with mobility (30 people) and visual disability (15 people) living in Israel. Data collection took place in 2003-2006. Transcripts from the interviews were subject to thematic analysis. The research findings indicate that the interviewees confronted barriers caused by physical as well as other elements. Specifically, they mentioned: the physical design of the tourist space; insufficient knowledge concerning people with disabilities among service providers; and incomplete information about the level of accessibility. The research ended with a list of applicable recommendations to managers interested in catering for the disabled.

Key words: Tourist spaces, Mobility disabled, Visual disabled, Barriers.

BEN-GURION UNIVERSITY OF THE NEGEV
SCHOOL OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

Handicapped Tourism Management-
Study of the barriers to participation in
tourism activities to people with
disabilities (mobility and visual),
and recommendations to their removal.

THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE M.B.A DEGREE

Yael Brandt

January 2007

BEN-GURION UNIVERSITY OF THE NEGEV
SCHOOL OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

Handicapped Tourism Management-
Study of the barriers to participation in
tourism activities to people with
disabilities (mobility and visual),
and recommendations to their removal.

THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE M.B.A DEGREE

Yael Brandt

Supervised by: DR. Yaniv Poria, Prof. Arie Reichel

January 2007