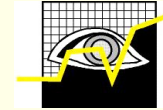
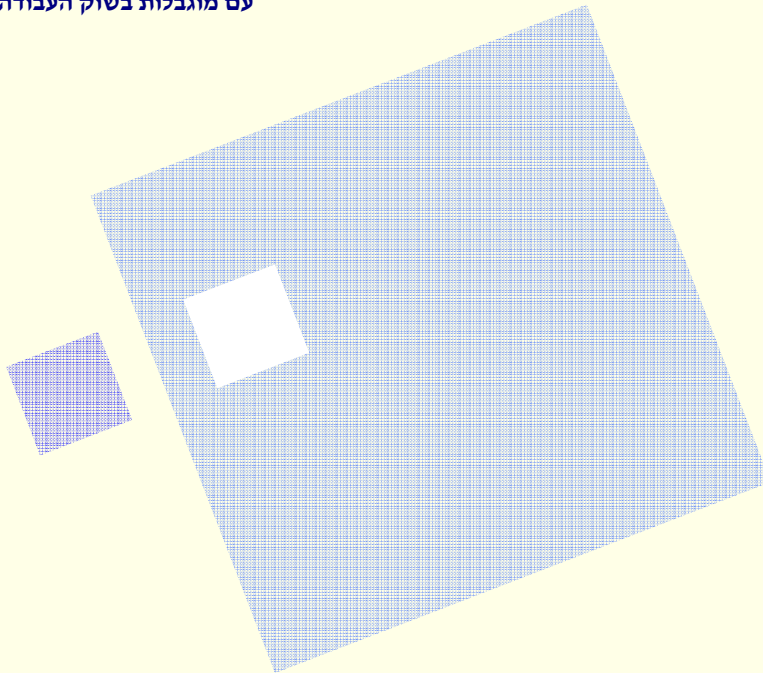


המטה לשילוב אנשים
עם מוגבלות בשוק העבודה



משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
מינהל מחקר וכלכלה



הכנס השנתי הראשון של המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה בנושא:

קידום השתלבותם בעבודה של אנשים עם מוגבלות
חידושים במדיניות ובתכניות

משוב ולקחים*

יולי 2010

* המשוב נכתב ע"י רוני בר – צורי חוקרת במינהל מחקר וכלכלה במשרד התמ"ת

תוכן

עמ' 2	רקע ומטרות הכנס
עמ' 3	1. מבחן ההכנות המוקדמות לכנס
עמ' 7	2. אוכלוסיית היעד וקהל המשתתפים
עמ' 9	3. טיפול מינהלי ואירוח
עמ' 9	4. מבחן התוכן
עמ' 14	5. מבחן השגת המטרות
עמ' 16	סיכום והמלצות
עמ' 17	נספחים

רקע ומטרות הכנס

יום העיון על קידום השתלבותם בעבודה של אנשים עם מוגבלות- חידושים במדיניות ובתכניות, נערך ע"י המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה במלון שרתון בת"א, ביום 8 בדצמבר 2009. הדו"ח בהמשך, מציג הערכה מסכמת של הכנס. דו"ח זה מהווה חלק מתהליך ההערכה המובנה של המטה לכל הפעילויות השונות שהוא מקיים. התפיסה לפיה ההערכה צריכה להיות מובנית build in בפעילויות המטה, היא חלק מעקרונות היסוד של המטה, והיא תורמת להפקת לקחים לגבי המשך הפעילות בתחום, הן כנסים ומפגשי למידה וימי עיון, והן לגבי הפעילויות האחרות הנוגעות לשילוב בעבודה של אנשים עם מוגבלות.

הדו"ח נבנה על בסיס ערכת מסגרת הערכה שהוכנה זה מכבר במינהל המחקר והכלכלה בתמ"ת, ואשר נועדה לתרום לשיפור, במידת הצורך, בתכנון, בארגון ובהפקת כנסים וימי עיון עתידיים של מינהל המחקר והכלכלה במשרד.

הדו"ח הנוכחי משלב הערכות פורמליות של המשתתפים, כפי שבאו לביטוי בשאלון למשתתף¹, לצד הערכות לא פורמליות, שעלו בשיחות עם משתתפי הכנס במהלך יום העיון ולאחריו, וכן הערכה של מסתכל- משתתף שנטל חלק בכנס.

מטרות הכנס

המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה שבמשרד התמ"ת פועל מאז שנת 2004 להגברת שילוב אנשים עם מוגבלות בתעסוקה באמצעות פתוח כלים המסייעים לאוכלוסייה זו להשתלב בשוק העבודה הכללי (מיצוי יכולות אישיות, שיפור תנאי העבודה), ועידוד מעסיקים להעסקת האוכלוסייה הנזכרת. הכנס השנתי הראשון של המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה תוכנן להשיג את המטרות הבאות:

1. להעלות את המודעות הציבורית בכלל, ומודעות ציבור בעלי מוגבלות בפרט, לקיומו של המטה, ה"צעיר" יחסית: להתקבע במודעות הציבורית כגוף מוביל בנושאי שילובם של בעלי מוגבלות בשוק העבודה הרגיל.
2. להציג את התפיסות והגישות המנחות את פעילות המטה, את הכלים העומדים לרשותו, ואת תכניות העבודה שלו לשנה הקרובה (2010), וכל אלו על רקע התפתחויות במדיניות (חקיקה, תקציבים וכד) שילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה והניסיון שנצבר בשנים האחרונות בתחום.
3. למצב את המטה במרחב שבו פועלים גופים רבים, ולבדל אותו מהם בשל עקרונותיו ודרכי פעולתו, ולסמן את גבולות ותחומי פעולתו ביחס לגופים האחרים בתחום.
4. לקבל התייחסות ותגובה ראשונית לפעילויות המטה ולתוכניותיו.

¹ ניתוח השאלונים נערך על פי 135 שאלוני משוב למשתתף מהם 35 שהתקבלו ביום הכנס, ועוד 100 ראיונות טלפון של השאלון שנערכו (באמצעות חברה מסחרית המתמחה בסקרי טלפון) כשבועיים לאחר קיום הכנס.

המסמך בהמשך בוחן את לקחי הכנס הנ"ל על פי חמישה מבחנים עיקריים:

1. מבחן ההכנות המוקדמות
2. מבחן אוכלוסיית היעד והמשתתפים
3. טיפול מינהלי וארוח
4. מבחן התוכן
5. מבחן השגת המטרות

1. מבחן ההכנות המוקדמות

1א) האסדרת התכנון - ארגון: ההכנות לקראת הכנס, שתוכנן להתקיים בסוף 2009, החלו כבר בחודש אוגוסט 2009. נכתב מסמך ראשוני בו פורטו יעדי היום ומטרותיו, קהל היעד ומספר המשתתפים הצפוי, כמו גם מתווה ראשוני לסדר היום (מסמך שנכתב ע"י מנהל המטה, מנהלת תחום פיתוח ומדיניות ומתאמת הכנס).

1ב) מוצג הכנס - מועד הכנס נקבע לחודש דצמבר (בסמיכות ליום הנכה הבינלאומי החל ב-3 בדצמבר), חודש המשופע בכנסים ובאירועי סיכומי שנה של ארגונים ומוסדות שונים. אף שלא ידוע על היעדרויות של מוזמנים לכנס בשל כנס מקביל, אולי נכון יהיה להקדים קיום כנסים של המינהל לסוף חודש נובמבר, לפני ה"אינפלציה" של הכנסים בסוף כל שנה אזרחית.

1ג) קביעת סדר היום - מכיוון שיום העיון נועד להעלות את מודעות הציבור לנושא, להציג את המטה, על תפיסותיו ושטחי פעולתו וכן להציג מגוון סוגיות הנוגעות לתעסוקת אנשים עם מוגבלות בישראל² הוחלט כי היום יכלול את הבאות:

- א. נאום פתיחה של השר והרצאה של המנכ"ל לסיכום הכנס.
- ב. הרצאות פרונטליות של מנהל המטה ורכזיו (כל אחד בתחומו).
- ג. הרצאות פרונטליות של גורמי חוץ העוסקים בתחום (נציגי מטה מאבק הנכים, נציג ארגון "אמון בציבור" ומנכ"ל קרן ליזמות).
- ד. רב-שיח בתחום בעיות מימון בהיבטי יזמות והקמת עסקים.
- ה. הרצאה + הדגמת שימוש בעכבר טקטילי (מוצר טכנו' לאוכלוסיית העיוורים).

הוחלט כי מנהל המטה ינחה את היום.

בשל הרצון לשטוח מספר רב של נושאים, ועל רקע קוצר הזמן, הוחלט כי לא יתקיים דיון מוסדר פתוח לקהל, אף כי בתכנון הוזכר שבסיום ההרצאות, יוקצה זמן לשאלות ולתגובות הקהל.

1ד) בחירת מקום הכנס - בשלב הבא של ההיערכות לכנס, נשלח מכתב למחלקת הדרכה במשרד התמ"ת ובו תואר יום העיון המתוכנן. במכתב עלתה הבקשה לסיוע המחלקה במציאת מקום מתאים לקיום האירוע, תוך הדגשת חשיבות נגישות המקום לאנשים עם מוגבלות פיזית, כולל התייחסות לצורך ברמפת כניסה, מעליות, חנייה קרובה, גישה נוחה לתחבורה ציבורית וכו'. כן צוין

² בשלב הראשוני של התכנון הועלתה הצעה לקיים, במהלך הכנס, גם יריד דוכני יזמים, אולם בשל קשיי לוגיסטיקה ומקום, הוחלט לוותר על הרעיון בכנס הנוכחי.

במכתב כי האירוע יזכה לחשיפה תקשורתית רבה ויתכבד בנוכחות השר, ולפיכך על המקום להיות ייצוגי, הולם את המעמד ותואם את צורכי המשתתפים בעלי המוגבלות. תהליך בחירת המקום המתאים כלל בדיקה של מספר אולמות אשר זכו במכרזי אירוח וכלכלה לפעולות הדרכה מטעם החשכ"ל (ביניהם: רמת אפעל ונווה אילן), אולם הם נפסלו בשל העדר תנאי נגישות מתאימים, כגון: מדרגות ללא רמפה בכניסה לאולם ובתוכו, העדר מקום לכיסאות גלגלים או תנאי עלייה לבמה אשר אינם מאפשרים גישה למרצים בכיסאות גלגלים. לאור זאת ניתן אישור מיוחד מועדת המכרזים לקיים את האירוע באולם שרתון ת"א אשר נמצא מתאים לדרישות, אף שהוא לא נכלל ברשימת זכאי מכרז חשכ"ל. כאן יש מקום להדגיש במיוחד את סיועם הרב של אנשי מחלקת ההדרכה בביצוע ובהשלמת התהליך. רמת האירוח בפועל היתה גבוהה, ובמהלך כל הכנס, עובדי המלון גילו סובלנות לצרכים מיוחדים של המשתתפים בכלל ושל בעלי מוגבלות בפרט, וסייעו בכך להצלחת הכנס (ר' גם הדיון בסעיף ג': הטיפול המינהלי).

10) הסדרי הנסיעה – במסגרת ההכנות הושקעה מחשבה רבה על הנגשת האירוע לכלל המשתתפים, שכללה חוות דעת מקיפה של מורשת נגישות על סמך סריקתה את מקום האירוע המתוכנן. בעקבות המלצותיה, נבנתה ע"י נגרי המלון רמפה מיוחדת המאפשרת עליית כסא גלגלים לבמה (אשר אושרה כעומדת בתקנים), הוזמנה מתמללת לטובת אוכלוסיית כבדי השמיעה, נקבעו הסדרי חניה מיוחדים, נקבע סידור הבמה (בין היתר לטובת מרצים על כסאות גלגלים), נקבעו סידורי הישיבה באולם (לאפשר מרווחי מקום לכניסה והתמקמות משתתפים על כסאות גלגלים), נבחרו שולחנות הגשה בגובה מותאם, הוצב שילוט מכוון ליד המעלית, הוצבו במכוון כסאות עם ובלי מושבי ידיים ועוד. למרות כל אלו, הועלתה טענה בדבר העדר מערכות שמע לטובת אנשים עם לקות שמיעה וכן על העדר אוזניות מיוחדות לטובת משתתף עיוור-חרש אשר נכח באירוע.

11) סידורי חנייה – אחת מהבעיות המרכזיות אשר העסיקו את מתכנני הכנס היתה סוגיית החנייה. למלון צמודה חניה, אולם המעלית המובילה מהחניה צרה מכדי לאפשר כניסת אדם על כסא גלגלים. בנוסף, גובה החניון אינו מאפשר כניסת רכב מסוג ואן (המצוי בשימוש שכיח בקרב אנשים עם כסאות גלגלים). במהלך הרישום התבקשו הנרשמים ליידע האם בבעלותם תו נכה והאם בכוונתם להגיע עם רכב ואן. על סמך הברור הוכנה רשימת רכבים (ואנים) המורשים לחנות בקומה העליונה בצמוד לכניסה הראשית של המלון. הנהלת המלון, בצעד נדיב וחרוג במיוחד, הקצתה את כל שטח החניה העליון למשתתפים בעלי מוגבלות. בנוסף, במהלך היום ניצבה דיילת, אשר יחד עם אחראי החניה של המלון, ניווטו את כניסת רכבי הוואן והסדירו את החניה. המלון סיפק 30 מקומות חניה חנים אשר חולקו לבעלי תו נכה, בנוסף לכ- 30 מקומות חניה שנקנו ע"י המטה (למשתתפים אחרים הוענקה הנחה בתשלום עבור החנייה).

12) פניית רשימת מוזמנים – הוחלט שהכנס הראשון של המטה יהיה פתוח להשתתפות הציבור הרחב, ובנוסף הוחלט על בניית רשימת משתתפים מתוך רשימות תפוצה רלבנטיות של המטה ושל מינהל המחקר במשרד, שיועדה לגורמים השונים הפועלים בתחום. בשל ההפניה לציבור הרחב, היה קושי להעריך מראש את הביקוש להשתתפות בכנס.

המידע המוקדם על קיום הכנס הופץ בין קהלי יעד פוטנציאליים בתקופה של כשלושה שבועות שקדמו למועד הכנס באמצעות מייל-הזמנה שנשלח לרשימת תפוצה שכללה, בין היתר, נציגי גופים ממשלתיים, אנשי מקצוע בתחום, נציגי עמותות וארגונים ואנשי אקדמיה. הזמנה נשלחה גם ל-1,100 מעסיקים (הנוטלים חלק בסקר המעסיקים של המנהל). כן הופצה ההזמנה לכל עובדי משרד התמ"ת. דבר קיום הכנס הועלה גם לאתר המטה ולאחר פרסומי האינטרנט של המשרד. כשבוע לפני מועד הכנס פורסמה מודעה אודות הכנס בעיתונות הכתובה (ידיעות אחרונות, הארץ, גלובס וכל אלערב).

לאחר פרסום ראשוני על קיום הכנס, והפרסום בעיתונות, התקבל מספר רב של בקשות להשתתפות באירוע- למעלה מהתכולה המקסימלית של האולם. בשל הביקוש הער הוחלט להקטין את מספר המשתתפים מקרב עובדי המשרד לטובת פונים מהציבור הרחב. בנוסף, במהלך הימים שקדמו לאירוע, נעשתה פנייה טלפונית לנרשמים על מנת לאשרר הגעתם של מי שנרשמו. מהלך זה והידיעה המוקדמת על ביטולים, אפשרו לשתף בכנס פונים מרשימת ההמתנה. לאחר שכבר לא ניתן היה לשלב עוד אנשים ברשימות המוזמנים, יודעו האנשים שבאפשרותם להגיע למושב השני, לאחר ארוחת הצהריים, כאשר ניתן היה להעריך שיהיה דילול מסוים במספר הנוכחים³.

1.1) תיק מנתח - לקראת היום הושקעה עבודה רבה בהכנת תיק למשתתף אשר כלל:

1. חוברת מידע "המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה - תפיסות, עקרונות מנחים ותכנית העבודה לשנת 2010".
2. חוברת תקצירי פרסומי מנהל מחקר וכלכלה הנוגעים לתעסוקת אנשים עם מוגבלות
3. אוגדן נתונים: "אנשים עם מוגבלות בישראל: דיוקן האוכלוסייה ומאפייני תעסוקה 2002-2006"
4. לקט נתונים שהוכן ליום הנכה הבינלאומי - אנשים עם מוגבלות חמורה בראי המספרים
5. דף משוב על הכנס
6. ציוד כתיבה(בלוק נייר ועט)

על הכנת החומרים היו אמונות רכות המחקר של המטה, מנהלת תחום פיתוח ומדיניות במטה ועורכת ומעצבת גרפית אשר הביאה לפרסום ולהפקת החוברות והתיקיה (דבר אשר לווה בלוגיסטיקה מורכבת בשל הצורך בקבלת הצעות מחיר מבתי דפוס עבור כל אחד ממרכיבי התיקיה, קבלת אישורים בבנא"מ וכיוצ"ב).

השלמת התיק ואיסוף הפריטים הכלולים בו נעשו ע"י אנשי המטה. התיקים הובאו ע"י רכב מיוחד של הבנא"מ למלון ביום שקדם לכנס.

התיק עוצב בפורמט נאה, והיה עשיר במידע מפורט וענייני, כמפורט לעיל (מחקרים, פרסומים ועבודות עדכניות בתחום), באופן המשקף כראוי את ההתקדמות ביצירת מסד נתונים שישמש כלי לקובעי מדיניות לקידום אוכלוסיית אנשים עם מוגבלות. מידע שיטתי, כגון זה שנכלל בתיק למשתתף, מדגים כיצד ניתן להפיץ ידע רלבנטי התורם לקידום האוכלוסייה הנדונה בקרב מקבלי החלטות כמו גם מעסיקים בפועל ובפוטנציה.

³ כהדגמה לעניין הרב שעורר הכנס ניתן להצביע על פניות להשתתפות ממי שביקשו להיות נוכחים בכנס, לאחר שהתמלאה מכסת הנוכחים, גם כמשתתפים בעמידה מאחור, שאינם תופסים מקום ישיבה.

1ט) תכנון תהליך הרישום ביום הכנס - במטרה למנוע צווארי בקבוק בזמן הרישום הוחלט להציב 5 עמדות רישום ביום הכנס. עמדות הרישום היו פתוחות במהלך היום כולו. על רקע חשש זה, הוחלט שלא לחלק תגי משתתף המציגים את שמו ואת מקום עבודתו או עיסוקו של המשתתף. יתכן שהעדר תגי זיהוי למשתתפים פגם באפשרות ליצירת קשרים חברתיים ראשוניים במועד הכנס (ר בהמשך, הדיון על השגת המטרות).

1י) ציוף טכני, איסטיקה וההיצרכות האמריאנה -

1. הזמנת 2 ברקו + 2 מסכים (עבור המרצים ועבור המתמללת) מהמלון. בנוסף, נדרש חיבור מהמחשב הנייד למערכת הגברה וחיבור מקוון לאינטרנט לטובת הדגמת העכבר הטקטילי. כמו כן, הוזמן איש טכני שנכח במהלך כל היום, וסייע כשנדרש. לפני פתיחת הכנס, התגלעו מעט קשיים בחיבורי המחשבים הניידים אשר הביאו נציגי המטה למערכת המלון, לפיכך, אחד הלקחים לעתיד הוא להזמין מחשב ממקום האירוע.
2. הוזמנו מיקרופונים עבור משתתפי רב השיח וכן **מיקרופונים אל-חוטניים** עבור המרצים הישובים בכיסאות גלגלים. התקבלה הערה כי רצוי לצרף מיקרופון דש כדי שמרצים המתקשים בכך, לא יצטרכו לאחוז במיקרופון בידם.
3. **תג מזהה** הוכן לאנשי המטה כך שמשתתפים יוכלו לזהותם ולפנות בשאלות במידת הצורך במהלך היום.
4. הוכנו **שלטי יידוע** והכוונה לאולם ע"י המלון. כן הזמנו "שמשונית" (כרזה גדולה) אשר נתלתה באולם.
5. הרצאות אנשי המטה רוכזו ע"י מתאמת האירוע, הועלו על המחשבים הניידים ונשמרו בכמה החסנים ניידים (disk-on-keys). **תבנית המצגות היתה** אחידה ברובה כחלק ממהלך מיתוג ומיצוב המטה. נעשה בירור עם המרצים האורחים בנוגע לאופן הרצאתם. שניים מהם נעזרו במצגות, אשר הועלו על מחשב במהלך הפסקת הצהריים.
6. **אבטחה ושירותי צילום -** זומנו שני אנשי אבטחה ששהו במקום במהלך האירוע כולו. הוזמן צלם סטילס על מנת שיתעד וילווה את היום כולו.

1יא) פרסום מוקדם באמצעי התקשורת

הודעה על קיום הכנס הועברה למחלקת הדוברות בחודש שקדם לכנס. תזכורות נשלחו במהלך השבוע שקדם לאירוע לטובת זימון התקשורת.

1יב) שיתופי פעולה - במהלך ההכנות התקיים ממשק עבודה משותף בין מנהלת האירועים במלון,

נציגת מחלקת ההדרכה של המשרד, ומתאמת האירוע מטעם המטה. כל הצדדים המעורבים ראו עצמם מחויבים להצלחת האירוע. ראוי לחזור ולהבליט את תרומתם המהותית של נציגי הנהלת המלון, אדיבותם ועזרתם במהלך כל שלבי ההיערכות, בעיקר בכל הקשור להנגשה. תרומה רבה נודעת גם למחלקת ההדרכה במשרד התמי"ת שסייעה בהתמודדות עם קשיים לא שגרתיים, אשר נבעו מייחודיות האירוע. וכמובן, רבים מאנשי המטה נטלו חלק מרכזי בהכנות – כאמור בהכנת החומרים לתיק המשתתף, בהרצאות, סיוע ברישום המוזמנים ועוד ועוד, וללא תרומתם קשה היה לקיים את האירוע במידה כזו של הצלחה.

2. אוכלוסיית היעד וקהל המשתתפים בפועל בכנס

הכנס תוכנן עבור - 300 איש - התכולה המקסימלית של האולם שנקבע לדיונים בכנס, והנוכחות אכן תאמה למתוכנן, ועמדה על 292 משתתפים. בכל הדיונים נרשמה נוכחות מירבית של המשתתפים להוציא ירידה קלה בנוכחות בשעות אחה"צ המאוחרות.

בכנס השתתפו נציגי 98 ארגונים שונים מהתחום⁴ המתפלגים כדלקמן: 24.4% ממשתתפי הכנס היו נציגי משרדים או גופים ממשלתיים, 21.5% מייצגים בכנס גופים העוסקים בהשמת אנשים עם מוגבלות ועוד 22.2% - עמותות סינגור ועמותות הפועלות למען אנשים עם מוגבלות. אלו הם שעורים גבוהים למדי של נציגי ארגונים ציבוריים שונים המעורבים בנושא, ואף שחשיבותם של ארגונים אלו לתחום הינה מירבית, יש מקום לבדוק באיזו מידה השתתפותם של הפרטים השונים, מתוך מוסדות וארגונים אלו היא אכן רלבנטית (כגון: ייצוג יתר לעובדי משרד התמ"ת עובדי מינהל מחקר, שרות התעסוקה - חלקם בתפקידים שאין להם כל נגיעה לתחום, כגון: קשרי חוץ ויחסי ציבור, דוברות של שירות התעסוקה).

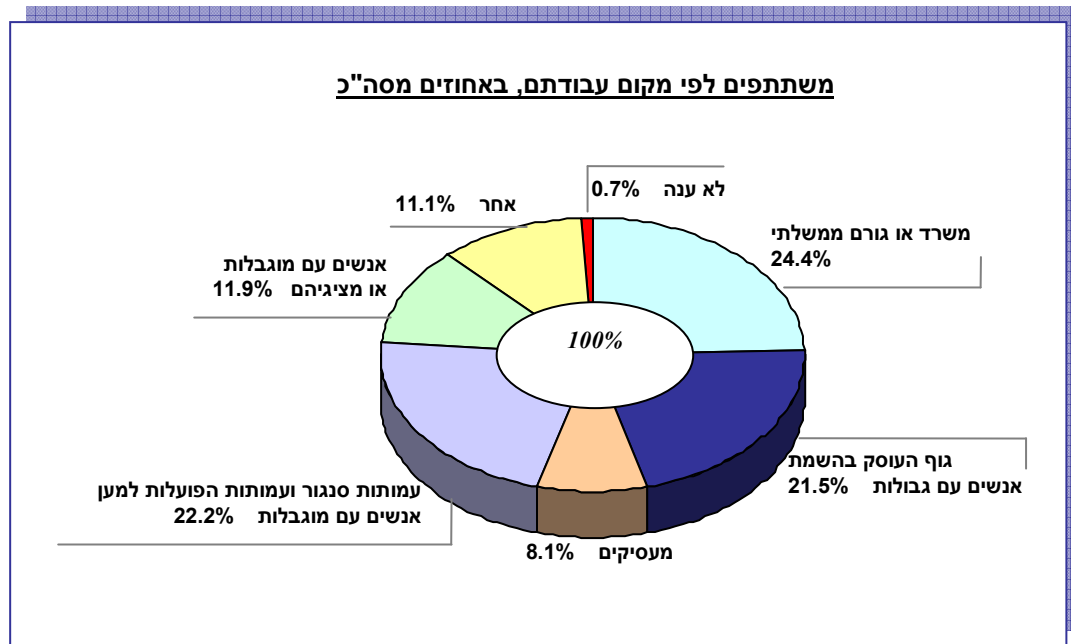
על רקע זה בולט ייצוגם הנמוך של מעסיקים 8.1% או ארגוני מעסיקים, למרות שנשלחו הזמנות ל-1,100 מעסיקים, כאמור. למרבה הצער, נציגות דלה של מעסיקים היא אחת הבעיות המלוות כנסים בתחום, ומסמלת את המתרחש בשטח.

11.1% מהמשתתפים היו אנשים עם מוגבלות בעצמם ו/או נציגיהם - שיעור המבטא את מעורבותם של בעלי העניין בכנס.

נראה כי, להוציא ייצוג חסר למעסיקים, פילוח המשתתפים בפועל בכנס משקף במידה רבה את מגוון הגורמים והגופים הרבים המעורבים בתחום בישראל.

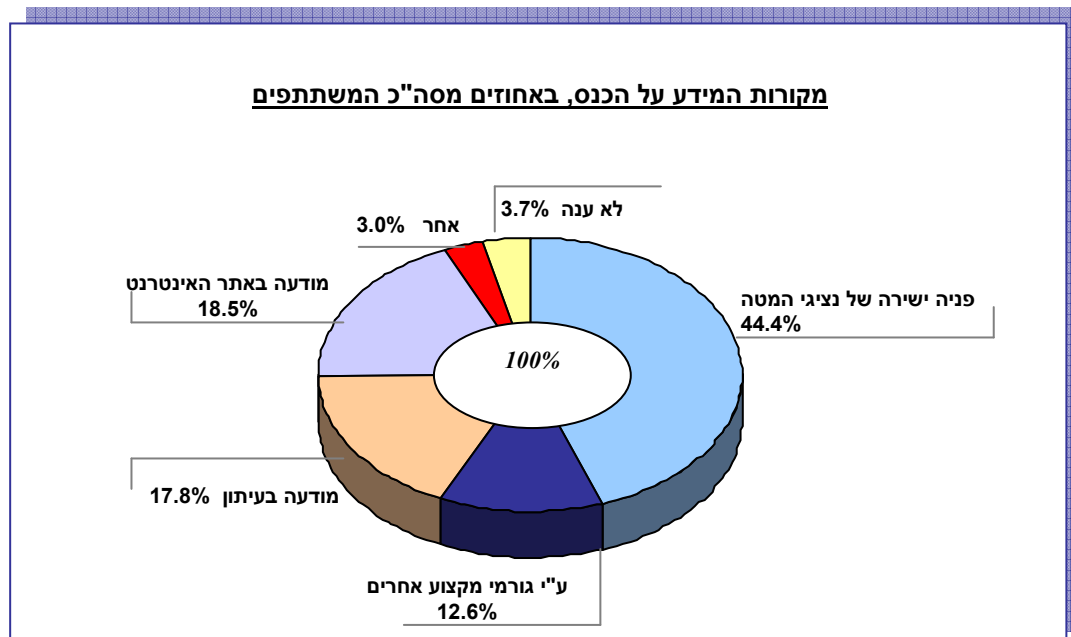
אוכלוסיית היעד המתוכננת נועדה להיות מגוונת מלכתחילה, וזאת בזיקה למטרות הכנס שנועד, בין היתר, להציג, לפרסם ולמתג את המטה ופעילויותיו הנוכחיות והמתוכננות בפני רבים ככל האפשר. כתוצאה מכך, נתקבצה בכנס אוכלוסייה הטרופית: החל מבעלי המוגבלות עצמם, וכלה באנשי מקצוע ונציגי ארגונים. בשל הפניה לקהל יעד כה מגוון קשה היה להתאים את התכנים במלואם לאוכלוסיות. על רקע זה, הועלתה ביקורת מצד גורמים שונים: היו מעסיקים שחשו שלא קיבלו מידע מספק, כנ"ל גם כמה נציגי עמותות. אחרים התלוננו על העדר נציגות של אנשי הרווחה או משרדים אחרים בין הדוברים וכי. לנקודה זו התייחסו המתכננים כאשר הדגישו, הן במסגרת ההרצאות הן בחוברות שחולקו, כי לכל מידע, בקשה או שאלה, ניתן לפנות לאחד ממוקדי המטה.

⁴ אין נתון מדויק למספר הארגונים הפועלים כיום בתחום.



2א) יציאות פרסום המידע על הכנס לפי הצרכים המשתתפים

כפי שעולה מתשובות המשתתפים לשאלוני המשוב, נראה כי פניה ישירה של מארגני הכנס למשתתפים פוטנציאליים, מבטיחה שעורי השתתפות גבוהים ביותר בהשוואה לפרסום המידע בדרכים אחרות: 44.4% מהמשתתפים השיבו שנודע להם על הכנס מפניה כזו, לעומת האחרים, להם נודע על הכנס באמצעות מודעה כתובה: 36.3% (באתר האינטרנט 18.5% או בעיתון 17.8%). דפוסים אחרים של הפצת מידע על הכנס כגון: פניה של גורמי מקצוע שונים, היו יעילים פחות (12.6%). בהקשר של אוכלוסיית היעד (ר' בהמשך) יש להעדיף פניה ישירה של נציגי המטה למשתתפים פוטנציאליים, בזיקה לסינון ובחינה מוקדמת של מידת הרלבנטיות של משתתפים אלו לכנס.



3. טיפול מינהלי ואירוח

3א) ארגון האירועים באולם - מארגני הכנס העדיפו לקיים את הדיונים באולם הרצאות הערוך בצורה פרונטלית (לעומת ישיבה סביב שולחנות). זו צורת ארגון חסכונית במקום, המבטיחה ריכוז מירבי של המשתתפים בדוברים ובמצגות, ומקשה על שיח ושיג בין יושבי השולחן, במהלך יום העיון. להערכות כזו, מגבלה משלה, שכן בכך היא פוגמת באפשרות לשיח לא - פורמלי, שהיה ממילא מוגבל ביותר בכנס הנוכחי (ר' בהמשך).

בשל תפוסה מלאה במהלך היום, אותה יש לזקוף לרמת העניין הגבוהה, הועלו הערות אחדות על צפיפות יתר בין השורות והמעברים באולם, ועל אי-נחות מסוימת לבעלי כסאות גלגלים.

3ב) אמצעי הצגה וטכניקת הצגת הנחיות הכנס - הגרפיקה של ההרצאות והמצגות היתה ברמה גבוהה, המצגות היו מאירות עיניים ברובן. לא נרשמו כל תקלות טכניות במהלך יום העיון (להוציא, כאמור, קשיים בקישור המחשבים לפני הכנס ואלו הוסדרו מבעוד מועד).

ושוב חשוב לחזור ולציין את⁵ אמצעי ההנגשה שהותקנו באולם המלון במיוחד לצורך כנס זה, כמו גם את ההיענות הגבוהה של צוות המלון לצורכי המשתתפים, אשר תרמו להצלחת הכנס.

4. מבחן התוכן**4א) תכניות הכנס והקצאת זמנים להצגת הנחיות**

הכנס תוכנן להתקיים במהלך יום אחד משעה תשע בבוקר ועד השעה חמש אחה"צ, ושולבו בו 19 דוברים שונים (חלק מהם לא כדוברים בפני עצמם, אלא כמשתתפים ברב-שיח). מעבר לתכנית העמוסה, התווספה לתכנית המקורית דוברת נוספת (הכלולה במניין הדוברים לעיל), עובדה שתרמה אף היא להגדלת הלחץ על לוח"ז, אף כי בסה"כ לא נרשמה גלישה משמעותית מלוח"ז המקורי.

בשל היקף כה רב של מציגים, דיונים והרצאות, לא ניתנה אפשרות הרחבה ופרוט בחלק מהנושאים, נקודה שהועלתה בתשובות המשתתפים. חשוב לציין, כי קיום הכנס הראשון של המטה עורר התעניינות רבה מצד גורמים וגופים שונים העוסקים בטיפול בבעלי מוגבלות, והיה לחץ על מארגני הכנס להקצות להם זמן, בין אם לברך ובין אם להציג את פעילותם בתחום. כל אלו תרמו ל"עומס" על תכנית הכנס.

⁵ שכללו בין היתר: בניית גשר משופע לצורך הקלת גישה של בעלי כסאות גלגלים לבמת הדוברים המוגבהת, הצגת כל ההרצאות על מסך בכתב ברור באותיות מוגדלות, לטובת בעלי מוגבלות שמיעה וראיה, וכן-סידורי חניה מיוחדים עבור נכים אשר נבנו על סמך ייעוץ וחוו"ד של יועצת נגישות, לאחר בחינת המתחמים הרלבנטיים לאירוע כולל החניון, חדרי האוכל, השירותים והאולם המרכזי ועל בסיס המלצותיה הוחלט על מיקום ומבנה הבמה, הסדרי הישיבה, גובה שולחנות ההגשה, הסדרי החניה ועוד.

ב4) הערכות המשתתפים לפי הכנס

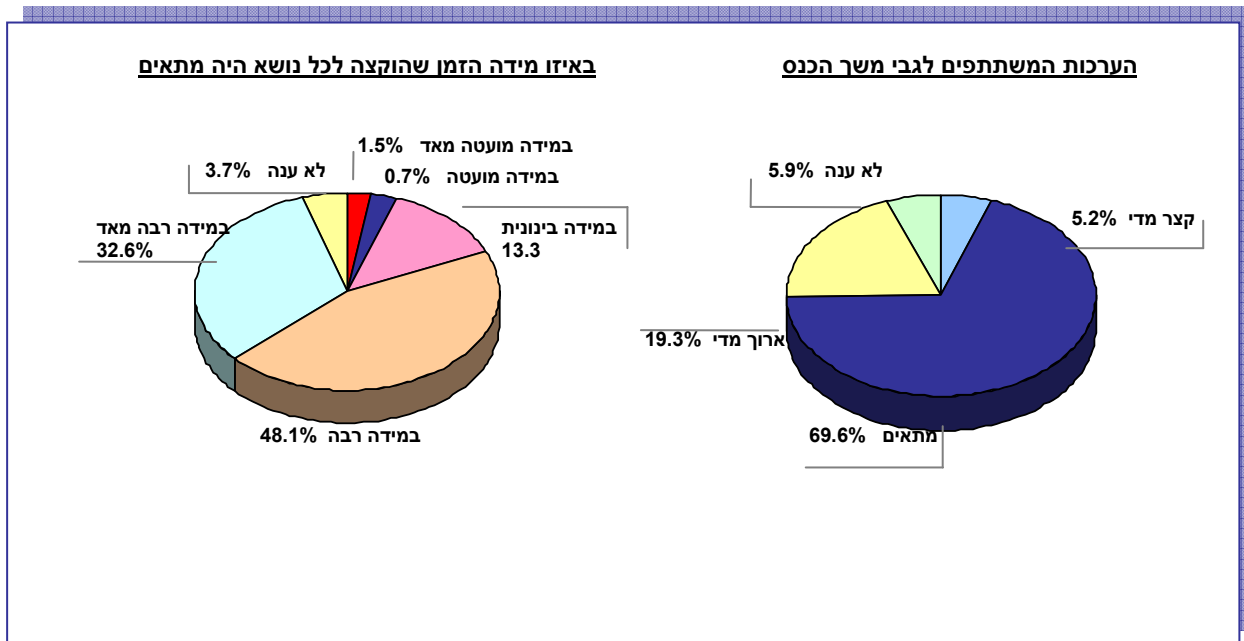
רוב המשתתפים 69.6%, סברו שמשך הכנס היה מתאים (אף ש-19.3% סברו שהכנס היה ארוך מדי ולעומתם- 5.2% סברו שהיה קצר מדי). נראה כי ההערות על אורך הכנס כווננו להוצאות מסוימות, שעקב העדר דוגמאות והמחשות בהן, הן נתפסו כארוכות יתר על המידה.

גם לגבי הערכת הזמן שהוקצה לכל נושא בכנס, סברו 80.7% כי הזמן שהוקצה היה במידה הראויה⁶.

אולם למרות האמור לעיל, בשיחות המשתתפים בהפסקות וגם אחרי הכנס, התחזקה ההתרשמות של תכנית עמוסה מחד, הנעדרת משוב בזמן אמיתי של הקהל הנוכח באולם, מאידך.

נראה שיש לתת אפשרות, מובנית בתכנית הכנס, לתגובות ושאלות של המשתתפים.

כדי להתגבר על קושי זה, ניתן להבנות יום עיון שבו מתקיימים מושבים מקבילים שבהם ניתן לקיים דיון מעמיק יותר, ואף לאפשר לחלק ממשתתפי המושבים בכנס לשאול, לבקש הבהרות, להעלות את הערותיהם ותגובותיהם לנאמר. הצעה זו הועלתה עי המשתתפים עצמם בשאלוני ההערכה שהם מלאו.



⁶ השאלה נוסחה באופן מסורבל והיא תתוקן בשאלוני המשוב בכנסים וימי העיון הבאים.

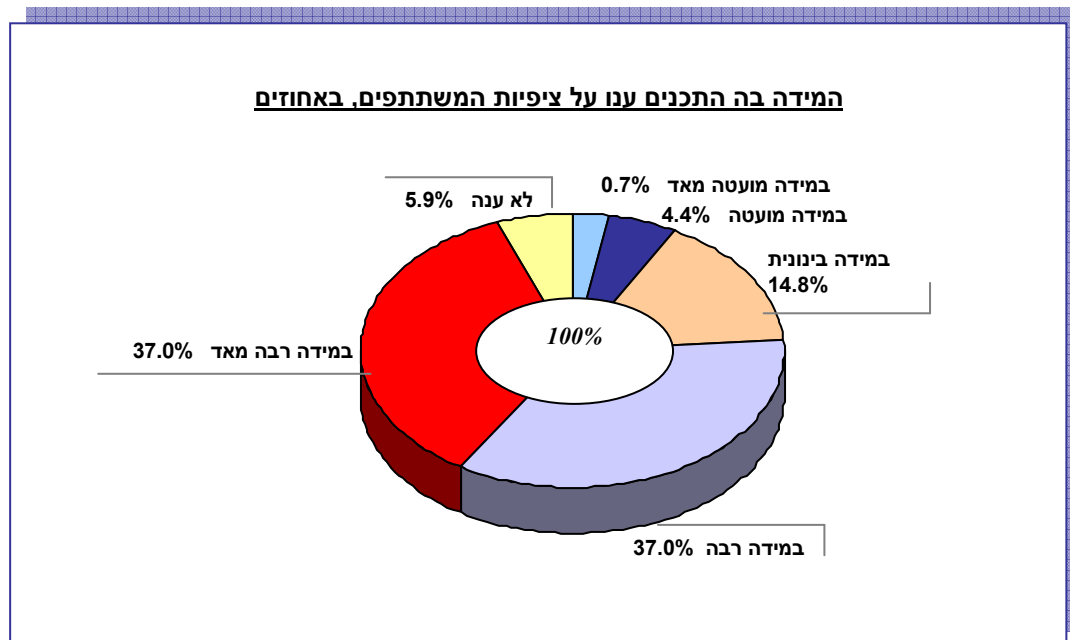
כאמור, תכנית הכנס הועברה במלואה כמתוכנן אך נוספה לה עוד דוברת אחת (נציגת ארגוני הגג של ארגוני הנכים). כמו כן, חל שינוי בזהות אחד הדוברים, אך נושא ההרצאה המקורית, זו שהמרצה שלה הוחלף, לא השתנה.

ג4) המרצים המצומצמים

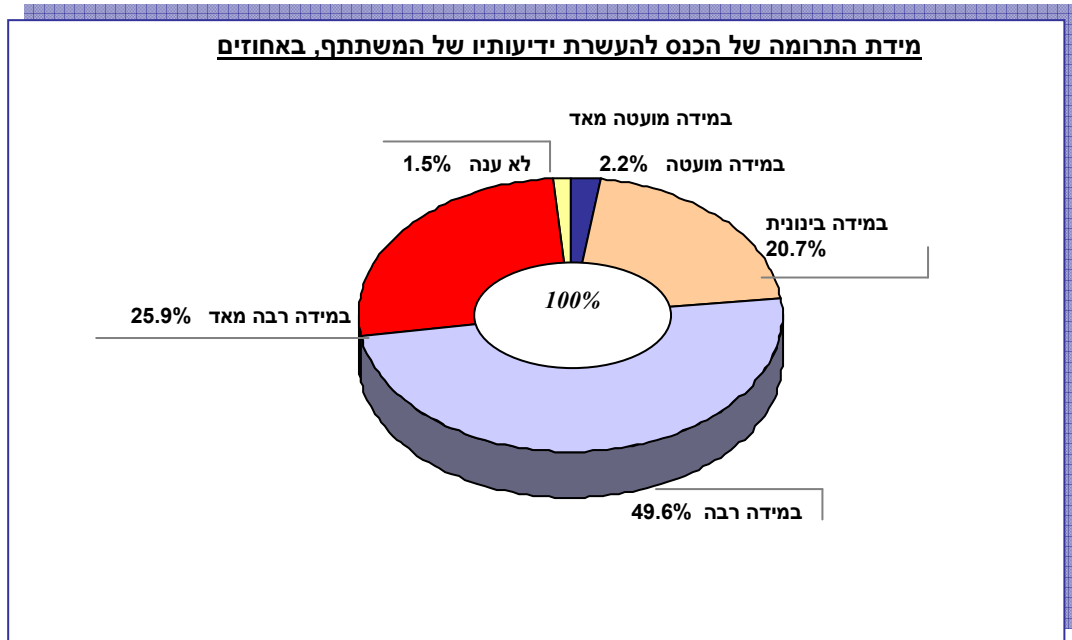
ההרצאות הצטיינו בד"כ בבהירותן, לצד מצגות מאירות עיניים, ברורות וברמה טכנית גבוהה. פורמט הרב שיח על הקמת עסקים תרם לגיוון ולהגברת העניין בדיוני הכנס, שכן "שבר" את הפורמט של רצף הרצאות פרונטלי. בהרצאות כלליות על תפיסות ועקרונות חזר ובלט הצורך בהדגמות מהשטח, שהיו חסרות.

ד4) הצרכות המשתתפים לתכנית הכנס

א. ביחס לציפיות המוקדמות מהכנס: 74% מהמשתתפים דווחו שהתכנים ענו לציפיותיהם במידה רבה ורבה מאד, ורק 5.1% חשו שהתכנים ענו במידה מועטה לציפיותיהם.



ב. תוספת ידע: 75.5% מהמשתתפים השיבו שהכנס העשיר את הידע שלהם בתחום במידה רבה מאד או במידה רבה, ורק מעטים 2.2% ציינו שלא יה לכנס ערך מוסף מבחינת תרומתו לידע שלהם.



4) הצרכות המשתתפים לפני נוסאים ותחומים שהיו חסרים בכנס.

1. מידע מהשטח על התנסויות ודרכי התמודדות בתחום.

עיקר הביקורת של המשתתפים בכנס הופנתה כלפי עיסוק היתר של חלק נכבד מההרצאות ברמה עקרונית-תאורטית של הנושאים השונים, לעומת חוסר בהדגמות פרקטיות בחלק מהנושאים האחרים שהוצגו בכנס. על רקע זה, ראוייה לשבח הרצאה בנושא: השתתפות המדינה במימון התאמות, שבה המרצה היטיב לשלב הדגמות מהשטח לצד הצגת המדיניות בתחום וקווי הפעולה העקרוניים.

2. תוספת מידע על מעסיקים, מיפוי הגורמים בתחום, הכשרה מקצועית, וקשר עם גורמים מקצועיים נוספים בתחום.

כהשלמה והרחבה לנקודה הקודמת, התייחסו, חלק מהמשיבים, לחוסר במידע על מעסיקים ומקומות תעסוקה לאנשים עם מוגבלות. נושא זה לא הוגדר כמטרה עי מארגני הכנס, אך נראה כי הוא מטריד רבים מהעוסקים בתחום ברמת מדיניות, לצד משתתפים שהם עצמם בעלי מוגבלות. מכאן, שחשוב לתאם צפיות כבר בתחילת הכנס, כדי ליידיע את המשתתפים שלא ניתן בכנס מסוג זה להציג כתובות או פתרונות אישיים, אך עם זאת ניתן לקבל מהמשתתפים בקשות בכתב ליצירת קשר בכל תחום רלבנטי שבו עסק הכנס.

14) נאליט אולצפיט מתכנן/ת כנסים בתחום הנדון הצמיח?

משתתפי הכנס נתבקשו, בשאלה פתוחה, להציע נושאים שראוי לעסוק בהם בכנסים הבאים בתחום. כימות התשובות מבחין בין הצעות למסגרות כנסים לבין תכני כנסים:

מסגרות:

כנסים ייעודיים לארגונים בתחום: חלק מהמשתתפים בקשו שהמטה יקיים כנסים נפרדים למעסיקים במגזר הציבורי, למעסיקים פרטיים, למתכננים, לארגונים הפועלים בתחום העסקת אנשים עם מוגבלות. בדומה לכך, בקשו חלק מהמשתתפים לקיים **כנסים ייעודיים לאוכלוסיות יעד שונות** שבהם הצגת הנושאים תהיה רגישה יותר, ותבחין בין דרכי טיפול שונות לפי סוג המוגבלות, כולל התייחסות נפרדת לסוגיית עבודת נוער בעל מוגבלות.

לגבי תכנים של כנסים עתידיים:

הועלה הצורך בהרחבת הדיון **במסגרת החוקית - משפטית** של העסקת בעלי מוגבלות, **הדגמות מפורטות מהשטח** לגבי פתרונות ודרכי התמודדות של בעלי מוגבלות ושל מעסיקים וכן: **דיון מפורט יותר ברמת מדיניות:** בתכניות העבודה של המטה ובדרכים להגברת המודעות לנושא.

לוח 1: נושאים מועדפים בתכנון כנסים בעתיד, באחוזים מסך המשיבים (שהתייחסו לנושא)

הנושא	אחוז מסה"כ
סה"כ	N = 101 100.0%
פרוט המציאות בשטח / דרכי יישום / והדגמת הפתרונות	27
מידע על מעסיקים / אפשרויות תעסוקה	18
התמקדות בכנסים לפי סוגי מוגבלות ומגזרים	10
התאמות והנגשה כולל תחבורה ציבורית	8
התמקדות בהכנה לשוק העבודה, הכשרה מקצועית ויחסי עבודה	6
סיוע, תמריצים למעסיקים, שיווק הנושא בקרב מעסיקים	5
כנס למתכננים, תכניות עבודה ודרכי ביצוען, מחקרים בתחום	5
במה לעמותות וארגונים, קשר בין הגורמים בתחום	3
היבטים משפטיים, חקיקה ורגולציה, כולל פרוט לגבי	3
הגברת המודעות לנושא	3
יזמות	3
העסקה בסקטור הציבורי	2
חידושים והתפתחויות בשטח	1
במה לעמותות וארגונים, חיזוק הקשר בין הגורמים הרבים הפועלים בתחום	2
מימון בנקאי, קרנות	2
שכר מינימום מדורג	3
אחר: שונות	1

תשובות והערות המשתתפים, כפי שבאו לביטוי בשאלון, מכילות בקשות למידע שהיה חסר, לחלק מהמשתתפים, בנושא ספציפי, לצד בקשות ליצירת קשר ישיר עם המטה. ראוי שמארגני הכנס ואנשי מטה יתייחסו עניינית לפניית אלן, וינסו ליצור קשר ישירות עם הפונים כפי שהצהירו מעל בימת הכנס (בספח מצורף דף הערות כלליות ובקשה למידע נוסף). מתאמת האירוע יצרה קשר עם הפונים אשר ביקשו זאת במסגרת המשובים, עם חלקם נקבעו פגישות אשר הניבו שיתופי פעולה מקצועיים משמעותיים.

5. מבחן השגת המטרות

א5) מטרת א/הכרות: כאמור לעיל, מטרות הכנס היו: העלאת המודעות למטה לשילוב בעבודה של אנשים עם מוגבלות, לתכניותיו, מיצוב המטה, התייחסות ראשונית ותגובות צרכני השירות וארגונים הפועלים בתחום.

בהתייחס למטרות אלו (ר' גם הפרוט בתחילת המסמך), ובהתייחס לכך שמדובר בכנס ראשון, הרי שהכנס אכן תרם להעלאת המודעות למטה בקרב העוסקים בתחום, ואף סיפק במה משמעותית להצגת התפיסות, הכלים ודרכי פעולותיו של המטה. אולם אין ספק כי לא די בכנס אחד כדי למצב את המטה במרחב הנוכחי שבו פועלים כיום גופים כה רבים העוסקים בטיפול בשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, וכי נדרשת פעילות שוטפת, ובמקביל לה- גם דווח מסודר על פעילות זו, ככל הנראה, במפגשים ייעודיים נפרדים לציבורים ולאוכלוסיות יעד שונות הרלבנטיות לעבודת המטה- הן של מקבלי השירותים עצמם והן של גופים הנוגעים ומשיקים לעבודתו. נקודה זו כבר עלתה בניתוח התייחסות המשתתפים לנושאים מועדפים ולמסגרות רצויות בתכנון כנסים עתידיים.

לצד אלו, בשל קוצר זמן בעיקר, לא נתאפשר לקבל בכנס, התייחסות, משוב ותגובה ראשונית לפעילויות ולתוכניות המטה, התייחסות שאף היא הוגדרה כאחת ממטרות הכנס. כזכור, ההתעניינות המרובה בכנס זה, גרמה לסדר יום לחוץ, כך שלא נתאפשר מרווח של זמן לתגובות משתתפים מהקהל, מה גם שחלק זה לא הובנה מלכתחילה בתכנית הכנס, אך שיעור הנוכחות הגבוה מהווה כשלעצמו מדד להתעניינות הרבה ולתגובה החיובית לפעילות המטה בתוך קהלים רלבנטיים לפעילותו.

ב5) המטרות החברתיות Je הכנס

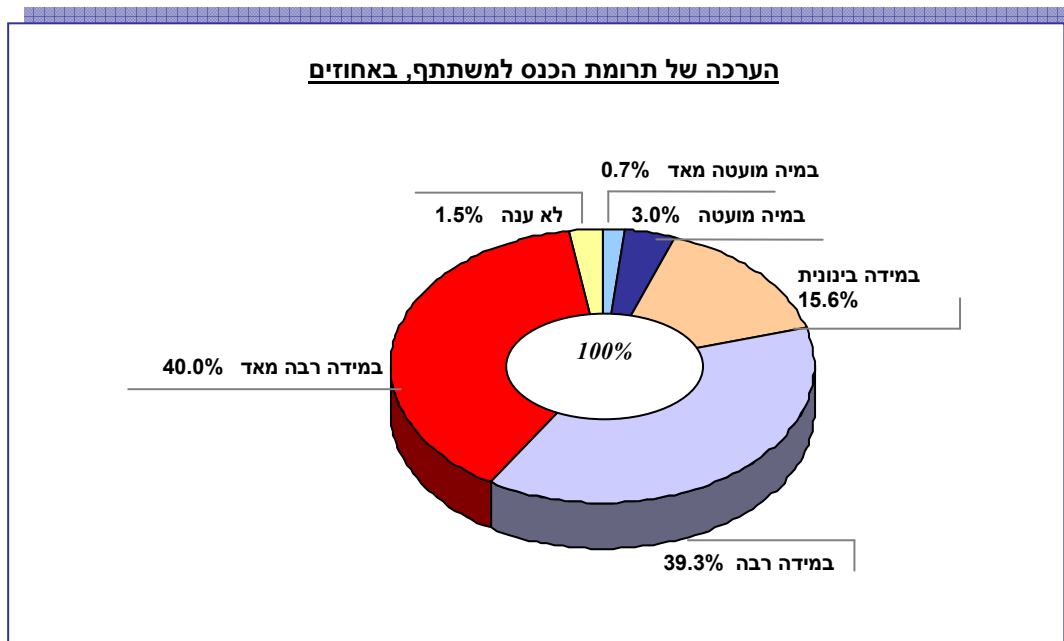
אחת ממטרותיו של כל כנס, גם אם היא אינה מוצהרת בגלוי, היא לספק הזדמנות למפגש חברתי - ל meangling ול- networking (מעורבות חברתית וטוויית רשת קשרים) בין הנוכחים בכנס המעורבים, ברמות שונות, בתחום הנדון.

לצד הארגון המוצלח של הכנס הנוכחי, כפי שעולה מהסעיפים השונים שנסקרו, הרי שמניתוח השאלונים והתרשמות משיחות עם המשתתפים עולה, שלא הוקצה מספיק זמן למטרה זו. בהינתן מסגרת של יום דיונים אחד, הרי שהשיקול להספיק להציג כמה שיותר נושאי תוכן, מתנגש בצורך החברתי שלעיל. בהקשר זה, גם היעדר תוויות זיהוי למשתתפים (לא הוכנו תוויות שמיות למשתתף בציון מקום עבודתו), הקשה על קיום מפגש לא-פורמלי של המשתתפים בהפסקות ובמועדי הארוחות. נראה שהיתה כאן החמצה מסוימת, בעיקר בהתייחס לאפשרות לקיום, במהלך הכנס, מפגש לא פורמלי, בין מעסיקים (מעטים אומנם), שנכחו במקום, לבין ארגונים המטפלים בנושא כמו גם עם בעלי מוגבלות עצמם. מפגש כזה יכול היה לתרום לקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות גם מעבר למטרות המוצהרות של הכנס.

15) הצרכת תרומת הכנס למשתתפיו

מעבר לכל האמור לעיל, חוזרת ועולה ההתרשמות לגבי הצלחת הכנס ותרומתו הרבה למשתתפיו: בשאלה ישירה שבדקה את הנושא נמצא כי 79.3% מהמשתתפים העריכו שהכנס תרם להם במידה רבה ובמידה רבה מאד.

עם זאת יש לתת את הדעת לצורך, ששב ועלה בדברי המשתתפים ובתשובותיהם לשאלון, לרצון להיות יותר מעורבים במהלך הכנס, ע"י מתן אפשרות לחלוק, להעיר ולהגיב להצאות ולדברים שהושמעו באמצעות שריון של זמן, מובנה מראש בתכנית הכנס עצמה, לתגובות המשתתפים. מימצא נוסף העולה מניתוח תשובות של מעסיקים שהשתתפו בכנס, מתייחס לטענה שהכנס היה מכוון לעמותות ולפעילים בתחום תעסוקת אנשים עם מוגבלות, יותר מאשר למעסיקים בפועל ובפוטנציה, מצב שבא לביטוי במיעוט העברת מידע רלבנטי למעסיקים, על רפרטואר הנושאים הנוגעים להעסקת אנשים עם מוגבלות בהיבט של מעסיקים, בהם: מסלולי קליטה בעבודה ועיסוקים אפשריים לאנשים עם מוגבלות. שוב, יתכן שנקודה זו לא נכללה בהגדרת מטרות הכנס, אך היא מבטאת צורך ורצון של מעסיקים לתוספת ידע בנושא, אולי בכנס נפרד עבורם, כנוכח בסעיף קודם.



סיכום והמלצות

הכנס השנתי הראשון של המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, עורר התעניינות רבה בקרב קהלי יעד רלבנטיים של בעלי מוגבלות עצמם ושל ארגונים שעבודתם משיקה לעבודת המטה. ההתרשמות הכוללת היא שמארגני הכנס הצליחו להעביר את המסרים העיקריים שתוכננו, שהיו: יצירת מודעות לקיום המטה, עקרונותיו ודרכי הפעולה העיקריות שלו, כמו גם לייחודו - במדיניות השילוב בשוק העבודה הכללי. כדאי לחזור ולהדגיש חלק מהמסקנות העולות מדו"ח זה:

- א. בתחום התכנון והארגון של כנסים בתחום, חשוב לשמור ולהקפיד על עקרונות ההנגשה. אחד מתוצרי המשנה הצפויים של הכנס, יהיה מזכר לחשכ"ל בדבר ההתאמות הנדרשות עבור אנשים עם מוגבלות בכל הכנסים וימי העיון הנערכים במגזר הציבורי.
- ב. יש להזמין ולהפעיל את המחשב של מקום האירוע עצמו, וזאת בכדי למנוע תקלות, כגון אלו שהתעוררו בכנס הנוכחי (שאמור נפתרו עוד לפני התחלת המפגש), בין חיבורי המחשבים הניידים שהביאו עורכי הכנס למקום האירוע.
- ג. זימון משתתפים מהמשרד לכנסים שמארגן משרד התמי"ת או גופים הקשורים אליו, צריך להיעשות באמצעות מנהלי היחידות השונות במשרד, ולא ע"י הפצה ישירה באמצעות מייל, לכל רשימת העובדים במשרד. בדרך זו ניתן להבטיח שהפרטים השונים המגיעים לכנס הם אכן מי שהנושאים בכנס הנדון הם אכן רלבנטיים עבורם.
- ד. הכנס הנוכחי היה הטרוגני מבחינת אוכלוסיית המשתתפים, ועל כן לא ענה לציפיות כל קהלי היעד (כגון: בעלי מוגבלות שציפו לפגוש בכנס מעסיקים ולקבל מידע על מקומות עבודה אפשריים). בעתיד, כדאי לערוך תאום ציפיות קצר בפתח הכנס, לגבי יעדיו. בנוסף, כדאי לשקול קיום ימי עיון, ימי למידה וכד' ייעודיים, נפרדים לקבוצות אוכלוסייה שונות. כאשר אוכלוסיית המשתתפים היא מלכתחילה אחידה - הומוגנית, פשוט וברור יותר להתמקד בנושאי דיונים שהם רלבנטיים במיוחד לקבוצה נתונה.
- ה. לגבי תכנית הכנס, כדאי שלא תהיה כה צפופה מבחינת מספר הדוברים. בהתייחס לאילוצים בכנס זה (כאמור - כנס ראשון ולחץ של גורמים לשילובם ברשימת המציגים), נראה שקשה היה לדלל את מספר הדוברים, אך כאמור, בתכנון מפגשים נוספים חשוב להשאיר מרווחי זמן לתגובות הקהל לגבי מה שמוצג בפניהם, כמו גם למפגשים לא - פורמאליים במהלך ההפסקות. לחלקים אלו נודעת חשיבות רבה הן בקבלת משוב מהמשתתפים על מה שנאמר מעל הבימה, והן בניצול המפגש ליצירת קשר אישי בין הגורמים השונים הפועלים בתחום, לטובת קידום הנושא בהמשך.
- ו. מבחינת תכניות, הכנס תרם לתוספת ידע לרוב המשתתפים בו. בתכנון כנסים בעתיד, כדאי להתייחס לנושאים רצויים שהועלו ע"י המשתתפים, הנמנים על אוכלוסיות שיש להן מעורבות גבוהה בתחום שילוב בעבודה של אנשים עם מוגבלות. הכוונה לנושאים כגון: המסגרת החוקית - משפטית של העסקת בעלי מוגבלות, מידע על מעסיקים ומקומות תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ועוד כמפורט במסמך. בנוסף עלה הצורך בהרחבת ההרצאות והמצגות והכללת הדגמות מפורטות מהשטח לגבי פתרונות ודרכי התמודדות של מעסיקים לגבי העסקת אנשים עם מוגבלות, כפי שאכן הוצג באחת מההרצאות בכנס בפורמט שעורר התעניינות מרובה.

נספח – שאלון למשתתף**המטה לשילוב**

אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה
משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

כא' בכסלו תש"ע

08 בדצמבר 2009

X9562

משוב כנס בנושא קידום השתלבותם בעבודה של אנשים עם מוגבלות –

חידושים במדיניות ובתוכניות

שלום, שמי _____ ואני מתקשרת מטעם המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה שבמשרד התמ"ת. ב-8 בדצמבר השתתפת בכנס שערך המטה במלון שרתון בת"א, ואנו מעוניינים ברשותך לשאול אותך כמה שאלות חוות-דעת קצרות על הכנס, כך שנוכל ללמוד על תרומת הכנס ולהפיק לקחים לעתיד.

1. האם הספקת לענות על משוב חוות דעת ביום הכנס?

1. כן *(הודה למראיין וסיים את הראיון)*

2. לא

3. לא יודע/ לא זוכר

לא ענה	במידה מועטה מאד	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד	
0	1	2	3	4	5	2. באיזו מידה נושאי הכנס העשירו את ידיעותיך
0	1	2	3	4	5	3. באיזו מידה הוקדש זמן סביר לכל נושא
0	1	2	3	4	5	4. באיזו מידה תכני הכנס ענו על ציפיותיך
0	1	2	3	4	5	5. בין 1 ל-5 מהי הערכתך הכללית את הכנס ותרומתו לך (1 הציון הנמוך ביותר, ו-5 הציון הגבוה ביותר)

6. משך הכנס לדעתך היה :

1. קצר מדי
2. מתאים
3. ארוך מדי
4. לא ענה

7. מה לדעתך היה חסר בכנס?

8. באילו נושאים היית ממליץ/ממליצה להתמקד בכנסים הבאים?

9. הערות, התרשמויות ותגובות נוספות

10. אילו מבין הקבוצות הבאות מייצגת במידה הטובה ביותר את השיוך הארגוני שלך:

1. משרד ממשלתי או גורם ממשלתי (עבור לשאלה 12)
2. גוף העוסק בהשמת אנשים עם מוגבלות (עבור לשאלה 12)
3. מעסיקים (עבור לשאלה 12)
4. עמותת סינגור ועמותות הפועלות למען אנשים עם מוגבלות (עבור לשאלה 12)
5. אנשים עם מוגבלות או נציגיהם (עבור לשאלה 12)
6. אחר
7. לא ענה (עבור לשאלה 12)

11. פרט:

12. כיצד ידעת על הכנס?

1. פניה ישירה של נציגי המטה (עבור לשאלה 14)
2. ע"י גורמי מקצוע אחרים (עבור לשאלה 14)
3. מודעה בעיתון (עבור לשאלה 14)
4. מודעה באתר האינטרנט (עבור לשאלה 14)
5. אחר
6. לא ענה (עבור לשאלה 14)

13.

פרט:

14. האם את/ה זקוק/ה למידע נוסף באחד מהנושאים שהועברו? נא לציין מהו:

15. האם תהיה מעוניין להשאיר לנו את כתובת הדוא"ל (מייל) שלך ולהצטרף לרשימת התפוצה של המטה?

א. כן

ב. לא (עבור לשאלה 17)

16. רשום כתובת דוא"ל _____

17.

הערות

:

אנו מודים לך מאוד על שיתוף הפעולה!