

**საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ
ადმინისტრირებული ვებგვერდის -
hr.gov.ge-ის შშმ პირებზე ადაპტირება
პირველადი კონცეფციის დოკუმენტი**

დოკუმენტზე მუშაობდნენ:
სოფიო დოლიძე,
მაია გაბუნია,
ნინო ჯორჯაძე,
ადამიანური რესურსის მენეჯმენტის ცენტრი PMC

თბილისი, 2022

დოკუმენტი მომზადებულია საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ გაეროს განვითარების
პროგრამისა (UNDP) და დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული
სამეფოს მთავრობის UK aid-ის მხარდაჭერით. გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და
შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.



შინაარსი

შესავალი	3
ძირითადი მიგნებები.....	5
თავი 1. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დასაქმება.....	7
თავი 2. ვებრესურსების ადაპტაცია შშმ პირებისთვის - ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტი	11
თავი 3. ვებრესურსების ხელმისაწვდომობა შშმ პირებისთვის - საერთაშორისო პრაქტიკა და საქართველოში არსებული გამოცდილება.....	22
თავი 4. დასაქმების ხელმისაწვდომობა შშმ პირებისთვის - თვისობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი.....	26
დამსაქმებელთა პერსპექტივა	28
დასაქმების ფასილიტატორების პერსპექტივა	38
ბენეფიციარების პერსპექტივა	42
ძირითადი რეკომენდაციები.....	45
გამოყენებული ლიტერატურა და ვებგვერდები	47

შესავალი

მსოფლიო ჯანდაცვის ორგანიზაციის ცნობით, მსოფლიოს მოსახლეობის 15%-ს აქვს სხვადასხვა სახის შეზღუდვა. პოპულაციის ამ ნაწილის ინტერესების დაცვის საკითხები გაეროს კონვენციამ საერთაშორისო კონტექსტუალური მხარდაჭერით უზრუნველყო. 2014 წელს საქართველომ გაეროს კონვენციის „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ რატიფიკაცია განახორციელა, რითაც აღიარა შშმ პირთა უფლებები და იკისრა რიგი ვალდებულებების შესრულება. გაეროს კონვენციის მთავარ ასპექტებს შორისაა: „მოხდეს შშმ პირთა საჯარო სექტორში დასაქმება“. „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-4 პუნქტში ნათქვამია: „სახელმწიფო ხელს უწყობს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა დასაქმებას საჯარო და კერძო სექტორებში შესაბამისი სამოქმედო გეგმებისა და პროგრამების შემუშავებით“.

2020 წელს საქართველოს პარლამენტმა მიიღო კანონი „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“. კანონი მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს შშმ პირთა უფლებრივ გარანტიებს ეროვნულ დონეზე. აღნიშნული კანონის მიზანია შშმ პირთა სამართლებრივი მდგომარეობის მოწესრიგება, მათი უფლებებისა და თავისუფლებების დასაცავად საკანონმდებლო გარანტიების შექმნა და საქართველოს კანონმდებლობაში „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ გაეროს კონვენციის ძირითადი პრინციპებისა და ღირებულებების ასახვა. ამისათვის კანონი ითვალისწინებს რიგ ვალდებულებებს ადმინისტრაციულ ორგანოებთან მიმართებით. მათ შორის ადმინისტრაციული ორგანო ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისათვის თავის სისტემაში არსებული ყველა შესაბამისი სერვისის სრული ხელმისაწვდომობა, შესაბამის საჭიროებებზე მორგებული, ადაპტირებული პროგრამებისა და მასალების (მათ შორის, აუდიოწიგნი, ბრაილის შრიფტით დაბეჭდილი წიგნი, სურდოთარგმანი, სუბტიტრი) შეთავაზების ჩათვლით (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების დაცვის სამოქმედო გეგმა 2021 წლისთვის, 2021).

ამ კონტექსტში ძალზე აქტუალურია საჯარო სამსახურის ბიუროს წლიური სამოქმედო გეგმით¹ გათვალისწინებული ამოცანა, რომელიც ბიუროს სერვისების შესაბამისი ადაპტირების ხელშეწყობას გულისხმობს, კერძოდ, საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ ადმინისტრირებული ვებგვერდის - hr.gov.ge - შშმ პირებზე ადაპტირების საჭიროებების განსაზღვრას ითვალისწინებს.

hr.gov.ge არის ერთადერთი ვებგვერდი, რომლის გამოყენებით საქართველოს მოქალაქეს შეუძლია ონლაინ გააკეთოს განაცხადი საჯარო სამსახურში არსებულ ნებისმიერ ვაკანსიაზე და მიიღოს მონაწილეობა კონკურსში. შესაბამისად, საჯარო სამსახურში კარიერის დასაწყებად ყველა დაინტერესებულ პირს უნდა ჰქონდეს თანაბარი წვდომა ვებგვერდსა და მის სერვისებზე.

ზოგადად, ვების ფუნდამენტური დანიშნულება მისი უნივერსალური ხელმისაწვდომობაა - იგი არის განუთვნილი ყველასთვის, მიუხედავად ადამიანის ტექნიკური თუ პროგრამული უზრუნველყოფისა, ადგილმდებარეობის თუ შესაძლებლობებისა. განსაკუთრებით იმ ვითარებაში, როდესაც ვებგვერდი გარკვეულ სფეროში კარიერის დაწყების ერთადერთი (და აუცილებელი) ინსტრუმენტია, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის მისი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა კრიტიკულად მნიშვნელოვანია.

¹ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების რეალიზების უზრუნველყოფის მიზნით, „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შესასრულებლად დამტკიცებული წლიური სამოქმედო გეგმა

ხშირად შეზღუდული შესაძლებლობები სოციალური იზოლაციის განმაპირობებელი ერთ-ერთი მთავარი მიზეზია, დასაქმება ხელს უწყობს სოციალურ ინდივიდის ინტეგრაციას და, კვლევების მიხედვით, მნიშვნელოვანი პოზიტიური გავლენა აქვს შპმ პირთა ჯანმრთელობასა და ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობაზე (Saunders & Nedelec, 2014). ამის გათვალისწინებით, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების დასაქმება სახელმწიფოს დეკლარირებული პრიორიტეტია. მიუხედავად იმისა, რომ საჯარო სექტორში შპმ პირების დასაქმების ხელშეწყობის მიმართულებით მნიშვნელოვანი ნაბიჯები იდგმება, დასაქმების შესაძლებლობების ხელმისაწვდომობა შპმ პირებისთვის ჯერ კიდევ დაბალია (ს. დოლიძე, 2021 - მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის დაგეგმვა საჯარო სამსახურში - კონცეფციის დოკუმენტი); დასაქმების ერთ-ერთი ძირითადი წინაპირობა დასაქმების შესაძლებლობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაა. მისი გაზრდის გარეშე შეუძლებელი იქნება საჯარო სამსახურის ინკლუზიურ სამუშაო გარემოდ ჩამოყალიბება. ამ კონტექსტში hr.gov.ge-ს, როგორც პოტენციურ დამსაქმებელსა და დასაქმებულს შორის პირველი რიგის საკომუნიკაციო საშუალების ადაპტირება შპმ პირებისთვის უადრესად აქტუალური ამოცანაა.

ძირითადი მიგნებები

კონცეფციის დოკუმენტი სამაგიდო კვლევისა და სხვადასხვა საჯარო უწყების ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის წარმომადგენლებთან, დასაქმების ხელშეწყობის სახელმწიფო სააგენტოს თანამშრომლებთან, ასევე ძირითად სამიზნე ჯგუფთან - შშმ პირებთან - ჩატარებული ინტერვიუებისა და ფოკუსჯგუფების შედეგად მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე მომზადდა. გაანალიზდა საერთაშორისო გამოცდილება შშმ პირებისთვის ვებგვერდის ადაპტირების შესახებ. განხილულ იქნა ვების ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტები და წარმატებული პრაქტიკის მაგალითები მათი დანერგვის მიმართულებით.

ქართული რეალობის გაცნობის მიზნით შევისწავლეთ საჯარო უწყებათა ვებგვერდები, რომლებიც ადაპტირებულია შშმ პირებისთვის. ამან წარმოდგენა შეგვიქმნა მიღწევებზე, რომლებიც არსებობს ამ ვებგვერდების ადაპტირების მიმართულებით და, ასევე, გამოწვევებზე, რომლებიც ჯერ კიდევ მწვავედ დგას ორგანიზაციების წინაშე.

კვლევის ძირითადი მიგნებები ასეთია:

- სამუშაო ძალის მრავალფეროვნების არსის, მნიშვნელობისა და ღირებულების შესახებ ინფორმირებულობა საჯარო ორგანიზაციებში საკმაოდ დაბალია; არ არის გაცნობიერებული სამუშაო ძალის მრავალფეროვნების (კონკრეტულად შშმ პირების დასაქმების) სიკეთეები;
- საჯარო სექტორში დასაქმებული ადამიანების მნიშვნელოვანი ნაწილის მიერ შშმ პირების საჭიროებები და ინტერესები გააზრებული არ არის და მიმღებლობა მათ მიმართ ძალზე დაბალია; არსებით სირთულეებთან არის დაკავშირებული საქართველოში ტრანსფორმაციული თანასწორობის მოპოვება, ვინაიდან უთანასწორობა შშმ პირთა მიმართ საზოგადოებაში ჯერ კიდევ მყარად არსებული სტერეოტიპებით (და სტიგმით) არის განპირობებული (მსგავსი შედეგი დადასტურებულია მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის შესახებ კონცეფციის დოკუმენტის შემუშავების ფარგლებშიც);
- მიუხედავად დეკლარირებული პრიორიტეტისა, საჯარო ორგანიზაციები ნაკლებად პროაქტიულები არიან ინკლუზიური სამუშაო გარემოს შექმნის და შშმ პირთა დასაქმების ხელშეწყობის მიმართულებით;
- საჯარო ორგანიზაციათა თანამშრომლების მიერ არ არის იდენტიფიცირებული შშმ პირთა საჭიროებები ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით;
- საჯარო ორგანიზაციათა თანამშრომლები ფოკუსირდებიან თვალხილულ ბარიერებზე, რომლებიც ხელს უშლის შშმ პირების დასაქმებას საჯარო სექტორში, მაგალითად, შშმ პირებისთვის ინფრასტრუქტურულად არაადაპტურ გარემოზე. რესპონდენტების აზრით, შშმ პირთა დასაქმების ხელშეწყობის სპეციალური ღონისძიებებით ისინი მეტად შეუწყობენ ხელს მათ დისკრიმინაციას და არა წახალისებას და მხარდაჭერას;
- უკიდურესად მნიშვნელოვანია შშმ პირთა საჭიროებების და, ამასთან, მათი, როგორც ორგანიზაციისთვის ღირებული ადამიანური რესურსის შესახებ ცნობიერების დონის ამაღლებაზე მიმართული საინფორმაციო კამპანიისა და ტრენინგ-პროგრამების დაგეგმვა და ამ პროცესისთვის პერმანენტული ხასიათის მიცემა;
- საჯარო ორგანიზაციებში პრაქტიკულად უგულებელყოფილია მოზიდვის, როგორც ადამიანური რესურსების მართვის ციკლის განუყოფელი ნაწილის მნიშვნელობა სამუშაოში სხვადასხვა ჯგუფის, კერძოდ, შშმ პირების ჩართვის პროცესისთვის;
- პრაქტიკულად უგულებელყოფილია hr.gov.ge-ს, როგორც დასაქმების მსურველებთან კომუნიკაციის უპირველესი საშუალების, კომპეტენტური კადრების, დარგის

ექსპერტებისა და პროფესიონალების მოზიდვის მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტის ფუნქცია; ვებგვერდის ფუნქციები, ფაქტობრივად, დაყვანილია ონლაინ ანკეტის ფუნქციებზე; არ არის გამოყენებული რესურსები, რომლებიც აქვს ნებისმიერ ვებს მომხმარებლის ინფორმირების, სხვადასხვა საკითხზე (მაგალითად, ამ შემთხვევაში კარიერულ განვითარებაზე) ცნობიერების ამაღლებისა თუ მოტივირების თვალსაზრისით.

- ნაკლებად არის გააზრებული ვებანალიტიკის მნიშვნელობა ორგანიზაციის ვებგვერდის დახვეწისთვის; საჯარო უწყებათა შესაბამისი სამსახურების მიერ არ ხდება ვებგვერდის მოხმარების შესახებ მონაცემთა გაანალიზება და შესაბამისი ინტერვენციების დაგეგმვა ვებგვერდის შემდგომი განვითარებისთვის;
- შშმ პირთა დასაქმების ხელშეწყობის (და, მაგალითად, კონკრეტულად ვებგვერდის ადაპტირების) მიზნით მნიშვნელოვანია შშმ თემთან და/ან შშმ პირთა უფლებრივ თუ სოციალურ-ჰუმანიტარულ საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებთან ინტენსიური კომუნიკაცია, რაც ამ ეტაპზე არ ან მხოლოდ იშვიათად ხორციელდება;
- საჯარო უწყებათა ვებგვერდების შშმ პირებისთვის ადაპტირების შემთხვევაშიც კი ძალზე დაბალია შესაბამისი საერთაშორისო სტანდარტების შესახებ ინფორმირებულობა და მათი დანერგვის მიმართულებით აქტივობა;
- საჯარო სექტორში შშმ პირების დასაქმების ბარიერთა შორის არის საკანონმდებლო რეგულაცია საჯარო საქმიანობის განხორციელების პროცესში სოციალური პაკეტის მიღების უფლების შეზღუდვის შესახებ;
- გარდა თავად ვებგვერდის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისა, დასაქმების თუ კარიერული განვითარებისათვის საჭირო მასალებისა და სერვისების უზრუნველყოფა უაღრესად მნიშვნელოვანი კომპონენტია შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობისა და მათთვის თანაბარი გარემოს უზრუნველყოფის პროცესში.

თავი 1. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დასაქმება

თანასწორობა ადამიანის უფლებაა, რომელიც გარანტირებული და დაცულია საქართველოს კონსტიტუციით. ადამიანის ფუნქციონირების ნებისმიერ სფეროში თანასწორობის უზრუნველყოფასა და დისკრიმინაციის აკრძალვას ისახავს მიზნად „დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ კანონი“, რომლის დამტკიცებით (2014 წელს) საქართველოს პარლამენტის მიერ დეკლარირებულია თანასწორობის უფლების პატივისცემა მიხედვად იმისა, თუ რომელ ჯგუფს მიეკუთვნება ადამიანი. კონკრეტულად საჯარო სამსახურში საჯარო მოსამსახურეთა თანასწორობას ხაზს უსვამს ამ სივრცის მარეგულირებელი მთავარი დოკუმენტი - „საქართველოს კანონი საჯარო სამსახურის შესახებ“.

ორგანიზაციაში მრავალფეროვანი გარემოს შექმნის სიკეთეები მრავალი წელია ორგანიზაციული ფსიქოლოგიისა და ბიზნესის მართვის სფეროში სამეცნიერო-კვლევითი ინტერესის საგანია იმ მნიშვნელოვანი გავლენის გამო, რომელსაც ის ორგანიზაციულ შესრულებაზე ახდენს.

ანგარიშის მოცემულ ნაწილში განხილულია საერთაშორისო კვლევითი მონაცემები შრომით სამყაროში მრავალფეროვანი ჯგუფების და, კერძოდ, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების ჩართვის მექანიზმებისა და შედეგების შესახებ. ანალიზი ფოკუსირებულია დასაქმების ციკლის პირველ - მოზიდვის - ეტაპზე და ამ მიზნით დამსაქმებელსა და დასაქმების მაძიებელს შორის კომუნიკაციის საშუალებებზე, კონკრეტულად - ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის მნიშვნელობაზე.

ადამიანური კაპიტალის მრავალფეროვნება არის ორგანიზაციებისთვის კონკურენტული უპირატესობის შენარჩუნების მდგრადი საშუალება (Pfeffer, 1998). ამ უპირატესობის მოპოვებისთვის პირველი ნაბიჯი არის სტრატეგიული დასაქმება - ორგანიზაციები ცდილობენ, მოიზიდონ სასურველი აპლიკანტები, მოახდინონ შერჩევის სისტემის ადაპტირება (დახვეწა), რათა შეძლონ იმ კადიდატების იდენტიფიცირება, რომლებიც საუკეთესოდ დაეხმარებიან ორგანიზაციას სხვადასხვა მიზნის მიღწევაში. მაშასადამე, 1. ორგანიზაციებმა უნდა გამოიწვიონ მნიშვნელოვანი ინტერესი სასურველ აპლიკანტებში, 2. უნდა შეძლონ აპლიკანტების ჯგუფში კვალიფიკაციის მაქსიმიზაცია (აპლიკანტებს უნდა ჰქონდეთ სასურველი ცოდნა და უნარ-ჩვევები), 3. უნდა შეარჩიონ საუკეთესოები ამ ჯგუფიდან (ს. დოლიძე, 2021 - მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის დაგეგმვა საჯარო სამსახურში - კონცეფციის დოკუმენტი).

იმისათვის, რომ იყვნენ კონკურენტუნარიანები, ორგანიზაციებმა უნდა დაიქირაონ ტალანტები შრომით ბაზარზე ადრე მცირედ წარმოდგენილი ჯგუფებიდან. დემოგრაფიულად მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის შესაქმნელად რეკრუტირებისა და სელექციის დროს ორგანიზაციები ვეღარ დაეყრდნობიან კანდიდატთა ტრადიციულ ჰომოგენურ რესურსებს ან დასაქმების ტრადიციულ მიდგომებს. მათ უნდა იფიქრონ დასაქმების ახალ, ინკლუზიურ სტრატეგიებზე, რათა ჰქონდეთ წვდომა, მოიზიდონ და შეარჩიონ ტალანტები კანდიდატთა მრავალფეროვანი ჯგუფიდან (ს. დოლიძე, 2021 - მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის დაგეგმვა საჯარო სამსახურში - კონცეფციის დოკუმენტი).

ორგანიზაციებს უჭირთ თავიანთი პოლიტიკისა და პრაქტიკის ადაპტირება შრომითი ბაზრის ცვალებად დემოგრაფიულ მახასიათებლებთან (Bergen, Soper, Foster, Riccucci, & Foster, 2002). საჭიროა, დასაქმება უფრო ინკლუზიური პერსპექტივით განიხილონ.

კომპანიები, რომლებიც ტალანტების მოზიდვაზე მუშაობენ, ცდილობენ პროაქტიული სტრატეგიები შეიმუშაონ იმისათვის, რომ დასაქმების პროცედურები/პროცესები მეტად ხელმისაწვდომი გახადონ. „ეს იქნება სიგნალი შშმ პირთათვის, რომ ორგანიზაციები მზად არიან, შეუქმნან მათ ხელსაყრელი პირობები დასაქმებისთვის“ - შეზღუდული

შესაძლებლობების ეროვნული ორგანიზაციის პრეზიდენტი, კეროლ გლეიზერი (The Society for Human Resource Management, 2018).

შშმ პირთა დასაქმების შესახებ არსებული მონაცემები საკმაოდ „პესიმისტურია“, მიუხედავად იმ ფაქტისა, რომ შშმ პირთა დასაქმების მაჩვენებელი, ზოგიერთი კვლევის² მიხედვით, არ განსხვავდება შეზღუდული შესაძლებლობების არმქონე პირების დასაქმების მაჩვენებლისგან. იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც აკმაყოფილებენ განათლების (საკვალიფიკაციო) მოთხოვნებს, შშმ პირები ხშირად იკავებენ თავს და არ ერთვებიან სამუშაოს ძიების პროცესებში, და შედეგად, ითვლებიან ერთ-ერთ ყველაზე ნაკლებად დასაქმებად ჯგუფად. სამუშაო ძალის დაბერებასთან დაკავშირებულმა დემოგრაფიულმა ცვლილებებმა შესაძლოა ახალი რეალობა შექმნას, რაც შშმ პირთა დასაქმებას კიდევ უფრო აქტუალურს ხდის როგორც კერძო, ასევე საჯარო სექტორისთვის (Vornholt, Villotti, Muschalla, & Uitdewilligen, 2018). გარდა ამისა, *მსოფლიო ჯანდაცვის ორგანიზაციის* მონაცემებით, სიღარიბის მაჩვენებლები საგრძნობლად მაღალია შშმ პირთა შორის. შშმ პირთა დასაქმების საკითხმა ცენტრალური მნიშვნელობა შეიძინა, ვინაიდან პირდაპირ კავშირშია გაეროს მდგრადი განვითარების მიზნებთან, რომელთაგან ყველაზე მწვავედ სიღარიბის საკითხი დგას (United Nations Department of Economic and Social Affairs Global Sustainable Development, Developmental Disabilities, 17, 2–10. 2016).

შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა წილი საზოგადოებაში საკმაოდ დიდია. მათი ინტერესების დაცვის პროცესში, გარდა ეკონომიკური საკითხებისა, გათვალისწინებული უნდა იყოს **ჰუმანისტური და სოციალური** საკითხები, რომლებიც არანაკლებ მნიშვნელოვანია შშმ პირთა შრომით ცხოვრებაში ჩართვისთვის. ხშირად შეზღუდული შესაძლებლობები სოციალური იზოლაციის განმაპირობებელი ერთ-ერთი მთავარი მიზეზია, დასაქმება ხელს უწყობს სოციალურ ინდივიდის ინტეგრაციას და, კვლევების მიხედვით, მნიშვნელოვანი პოზიტიური გავლენა აქვს შშმ პირთა ჯანმრთელობასა და ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობაზე (Saunders & Nedelec, 2014). თუმცა, ცხადია, მხედველობაში მისაღებია დასაქმებულის საჭიროებები და სამუშაოს მოთხოვნების მის შესაძლებლობებთან თავსებადობა. ეს პრობლემა რელევანტურია ფსიქიკური ჯანმრთელობის დარღვევების შემთხვევაშიც. ბოლოდროინდელი ცვალებადი შრომითი გარემოს პირობებში, სოციალურ უნარებზე მოთხოვნა საგრძნობლად გაიზარდა და შშმ პირთათვის კიდევ უფრო რთული გახდა სამუშაოს მაღალი სტანდარტების დაცვით შესრულება. მიუხედავად მრავალრიცხოვანი კვლევებისა, მაინც შეუსწავლელი რჩება საკითხი, თუ როგორ აღიქმება შეზღუდული შესაძლებლობები სხვადასხვაგვარ კულტურულ კონტექსტში და როგორ გავლენას მოახდენს მიდგომებზე საერთაშორისო პერსპექტივის ქრილში.

შშმ პირთა დასაქმებას მრავალი სტერეოტიპი უკავშირდება, მაგალითად ის, რომ თითქმის მათ არ აქვთ სურვილი ჩაერთონ შრომით ცხოვრებაში. ეს სიმართლეს არ შეესაბამება, პირიქით, გამოკითხულ ამერიკელ შშმ პირთა თითქმის 80%-ს აქვს დასაქმების სურვილი (Bonaccio, Connolly, Gellatly, Jetha, & Martin Ginis, 2019). აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ შშმ პირები მეტად ორიენტირებულნი არიან სამუშაოს თავისებურებებზე, ჯანმრთელობის დაცვის ბენეფიტებსა და სამუშაოს ტიპზე - ისინი უპირატესობას საჯარო სამსახურში დასაქმებას ანიჭებენ, ვინაიდან, ითვლება, რომ საჯარო რეგულაციებით გათვალისწინებულია მეტი სარგებელი (ბენეფიტი) და ნაკლებადაა მოსალოდნელი დისკრიმინაციული პრაქტიკა სამუშაო გარემოში.

² Persons with disabilities and employment, „Insights on Canadian Society“, Statistics Canada, 2014, Catalogue no. 75-006-X ISSN 2291-0859

დამსაქმებლები, ძირითადად, იმაზე ამახვილებენ ყურადღებას, თუ როგორ გაივლიან შშმ პირები დასაქმების ტრადიციული ციკლის საფეხურებს (მაგ., მოზიდვა, შერჩევა, სოციალური ინტეგრაცია, სამუშაოს შესრულების მართვა და სხვა). კომუნიკაცია პოტენციურ აპლიკანტებსა და დამსაქმებელს შორის პირველად მაშინ შედგება, როდესაც ისინი ერთმანეთის შესახებ შეიტყობენ. ამ ეტაპზე ეფექტიან სტრატეგიებად **ანტიციპატორული სოციალიზაცია**³ (აპლიკანტის მიერ) და **აქტიური რეკრუტირება** (დამსაქმებლის მიერ) განიხილება.

დასაქმებამდელი ეტაპის საკვანძო საკითხები შემდეგია:

- ▲ შესაბამისი შშმ კანდიდატების რაოდენობა;
- ▲ აქტიური რეკრუტირების სტრატეგიები;
- ▲ შშმ პირებზე ფოკუსირებული/სეგმენტირებული რეკრუტირება.

შესაბამისი შშმ კანდიდატების რაოდენობა: დამსაქმებლის პერსპექტივიდან, უპირველეს ყოვლისა, მნიშვნელოვანია აპლიკანტთა შესაბამისი ჯგუფზე წვდომა. მკვლევრები ვარაუდობენ, რომ დამსაქმებლები ხშირად სათანადოდ არ აფასებენ პოტენციურ აპლიკანტთა რაოდენობას. ამ ვარაუდს აპლიკანტთა ჯგუფებში მათი სიჭარბეც ამყარებს. მაგალითად, აშშ-ში, შრომითი ასაკის ამერიკელების 10-16% შეზღუდული შესაძლებლობების მქონეა (Lauer & Houtenville, 2017). ეს მაჩვენებლები დიდად არ განსხვავდება დასავლეთის ქვეყნების უმეტესობის შედეგებისგან. მაგალითად, კანადაში შრომითი ასაკის პოპულაციის 11%-მდე ცხოვრობს შეზღუდული შესაძლებლობების პირის სტატუსით, გაერთიანებულ სამეფოში ეს რიცხვი 16%-ს აღწევს, ნიდერლანდებსა და შვედეთში კი სამუშაო ძალის 15% შშმ პირია.

ხშირად ჩვენ გარშემო უფრო მეტი შშმ პირია, ვიდრე გვგონია. ერთი მიზეზი, რის გამოც დამსაქმებლები სათანადოდ ვერ აფასებენ პოტენციურ კანდიდატთა ჯგუფში შშმ პირების რეალურ რაოდენობას, არის შეზღუდული უნარების მთელი რიგი „უხილავი“ ტიპების არსებობა, რომელთა ხილული მანიფესტირება არ ხდება, ან ამ დარღვევების ისეთი გამოხატულებები და სიმპტომებია თვალსაჩინო, რომლებიც შეზღუდულ უნარებთან პირდაპირ კავშირში არაა, მაგ., დიაბეტი, ართრიტი, დეპრესია, და სხვა. ხშირად შშმ პირები თავად ირჩევენ, არ გაამხილონ საკუთარი სტატუსის, დიაგნოზის შესახებ სხვადასხვა მიზეზის გამო (ნეგატიური დამოკიდებულებები სამსახურში, სტერეოტიპული დამოკიდებულებები და ა.შ.). ამას გარდა, ხშირად შრომის ასაკის და შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე აპლიკანტების დიდი რაოდენობა თავს იკავებს ვაკანტურ ადგილზე განაცხადის შეტანისგან (Bonaccio, Connolly, Gellatly, Jetha, & Martin Ginis, 2019).

აქტიური რეკრუტირების სტრატეგიები - პროაქტიული ინკლუზიური მიდგომის ჩამოყალიბება: შეზღუდული უნარების მქონე კვალიფიციური კანდიდატები ხშირად ყურადღების მიღმა რჩებიან და ასე იქმნება ერთ-ერთი ყველაზე მოცულობითი „გამოუყენებელი კვალიფიციური კანდიდატების ჯგუფი“. მიუხედავად ამხელა პოტენციალისა, ორგანიზაციები მუდმივად გამოთქვამენ წუხილს იმის თაობაზე, რომ უჭირთ კვალიფიციური შშმ კანდიდატების მოზიდვა. მკვლევრები თვლიან, რომ თავად აპლიკაციის პროცესია დემოტივატორი შშმ აპლიკანტებისთვის. ცნობილია, რომ რეკრუტირების პროცესის წარმატების შანსები ერთიორად იზრდება, როდესაც დამსაქმებელი ფართო სეგმენტირებას ახდენს და განაცხადში აშკარად ჩანს კომპანიის მრავალფეროვნებისადმი ღიაობა (Connolly, Certo, & Irela, 2011). ამის

³ პროცესი, რომელიც წარიმართება სოციალური ინტერაქციის ფასილიტატორთა მიერ და ეხმარება მოწყვლად ჯგუფებს სოციალურ ჯგუფთან ინტეგრაციაში (Robert K. Merton, 1949).

დემონსტრირების არაერთი ხერხი არსებობს, თუნდაც ორგანიზაციული პოლიტიკის დოკუმენტებში შესაბამისი მიდგომების ასახვა. შესაძლებელია იმპლიციტური და ექსპლიციტური გზავნილების მიწოდება სასურველი აუდიტორიისთვის. მოზიდვის მცდელობების ეფექტიანობის გასაზრდელად, ორგანიზაციებს შეუძლიათ ისეთ **პროფესიულ სააგენტოებსა თუ საზოგადოებრივ გაერთიანებებთან** თანამშრომლობა, რომლებიც შშმ პირებს უწევენ მხარდაჭერას დასაქმებაში. ამგვარი გაერთიანებები წამყვან როლს თამაშობს შშმ აპლიკანტებისა და დამსაქმებლის კომუნიკაციის ფასილიტაციაში, მათი ფუნქციონირება სცდება დასაქმებამდელ პერიოდსაც და, საჭიროების შემთხვევაში, ფასილიტატორის როლს დასაქმების შემდგომ გამოწვევებთან გამკლავებაშიც ასრულებენ (Bonaccio, Connolly, Gellatly, Jetha, & Martin Ginis, 2019).

შშმ პირებზე ფოკუსირებული/სეგმენტირებული job opening-ი: დღეს მხოლოდ ფიზიკური გარემოს ადაპტირება აღარ არის საკმარისი. ვაკანტური პოზიციის შესახებ განაცხადის ხილვიდან სამუშაოში ჩართვამდე, ყველა საფეხური მაქსიმალურად ხელმისაწვდომი უნდა იყოს აპლიკანტისთვის. ინტერნეტრესურსების ხელმისაწვდომობა უპირველესი სიგნალია შესაბამისი აუდიტორიისთვის, მანიშნებელი იმისა, რომ ისინი სასურველი აპლიკანტები არიან.

თავი 2. ვებრესურსების ადაპტაცია შშმ პირებისთვის - ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტი

ვების ფუნდამენტური დანიშნულება მისი უნივერსალური ხელმისაწვდომობაა - იგი არის განკუთვნილი ყველასთვის, მიუხედავად ადამიანის ტექნიკური თუ პროგრამული უზრუნველყოფისა, ადგილმდებარეობისა თუ შესაძლებლობებისა. გამართული, სწორად ფუნქციონირებადი ვები მაქსიმალურად ხელმისაწვდომია სხვადასხვა ტიპის - მხედველობის, სმენითი თუ ფიზიკური - შეზღუდვების მქონე მომხმარებლისთვის. შეზღუდული შესაძლებლობების გავლენა ინდივიდის ფუნქციონირებაზე ინტერნეტსივრცეში რადიკალურად განსხვავებულია ფიზიკურ გარემოში ფუნქციონირებისგან, რადგან ვები აღმოფხვრის კომუნიკაციისა და ინტერაქციის წინაშე არსებულ თითქმის ყველა ბარიერს და შესაძლებელს ხდის პროცესისთვის თავის გათმევას მინიმალური ასისტირების პირობებში.

ხელმისაწვდომობა კრიტიკულად მნიშვნელოვანია ვებდეველოპერებისა და ორგანიზაციებისთვის, რომლებსაც სურთ მაღალი დონის ვებგვერდებისა და ინსტრუმენტების შექმნა და, ამავე დროს, არ სურთ მათ მიღმა დატოვონ არც ერთი ადამიანი, სრულფასოვანი წვდომის გარეშე (W3C)⁴.

მსოფლიო ქსელის კონსორციუმის (W3C) *ხელმისაწვდომობის ინიციატივის* ფარგლებში, სპეციალური სამუშაო ჯგუფის მიერ შეიქმნა *ვებ რესურსების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელო* (WCAG), რომელიც ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტს წარმოადგენს.

სახელმძღვანელო სამ ძირითად ნაწილადაა დაყოფილი: **დიზაინის პრინციპები** - ვებგვერდის შექმნის ოთხი მთავარი პრინციპი, **სახელმძღვანელოს ძირითადი ნაწილი** - მოკლე დებულებები, ინსტრუქტაჟი ვებდეველოპერებისა და ვებგვერდების დიზაინერებისთვის და **წარმატებული შესრულების კრიტერიუმები** - აუცილებელი ტექნიკური მოთხოვნები, რომლებიც საჭიროა სტანდარტის დანერგვისთვის.

დღეს კონსორციუმში მთავარ აქცენტს იმ ბარიერების აღმოფხვრაზე აკეთებს, რომელიც ექმნებათ სხვადასხვა ტიპის დარღვევების და შშმ სტატუსის მქონე ადამიანებს. სახელმძღვანელო 4 მთავარ პრინციპს ემყარება, რომლებიც უნდა ახასიათებდეს ყველა ტიპის ვებრესურსს: **თვალსაჩინო, ქმედითი, მარტივად გასაგები და სტაბილური**. ამ პრინციპების საფუძველზე გამოყვეს შემდეგი მახასიათებლები:

- ▲ ტექსტური ალტერნატივა
- ▲ მულტიმედია (მრავალგანზომილებიანი მედია) (time-based media)
- ▲ ადაპტირებადობა
- ▲ გარჩევადობა
- ▲ კლავიატურის გამოყენების სიმარტივე/ხელმისაწვდომობა
- ▲ შეტევის, კრუნჩხვისა და ფიზიკური რეაქციისგან დაცვა
- ▲ მარტივი ნავიგაცია
- ▲ პროგნოზირებადობა

⁴ მსოფლიო ქსელის კონსორციუმი (The World Wide Web Consortium (W3C)) არის საერთაშორისო საზოგადოება, რომელიც ქმნის ღია სტანდარტებს ქსელის გრძელვადიანი განვითარების უზრუნველსაყოფად.

- ▲ დამხმარის, ასისტენტის ფუნქცია
- ▲ თავსებადობა.

მრავალ ქვეყანაში, რომლებიც W3C საერთაშორისო ხელმისაწვდომობის ინიციატივას შეუერთდნენ (W3 Accessibility <https://www.w3.org/WAI/WCAG21>), ხელმისაწვდომობის სტანდარტის AA საფეხურის დაკმაყოფილება დასაქმების ვებგვერდების აუცილებელი პირობაა, რადგან სწორედ ის წარმოადგენს პირველი რიგის საკომუნიკაციო საშუალებას პოტენციურ დასაქმებულსა და კომპანიას შორის.

2015 წელს PEAT-ის (დასაქმებისა და ტექნოლოგიების ხელმისაწვდომობის პარტნიორობა) მიერ 427 რესპონდენტთან ჩატარებული კვლევის შედეგად გაირკვა, რომ შშმპ სტატუსის მქონე აპლიკანტთა 46% ინტერნეტის გამოყენებით სამუშაოს ძიების გამოცდილებას აფასებდა, როგორც „რთულს“ ან „შუქდებულს“. გავრცელებული პრობლემები ეხებოდა ეკრანის წამკითხველის არარსებობას ან მისი მეშვეობით ნავიგაციის სირთულეს; მათ უჭირდათ ვებგვერდის ნავიგაცია მაუსის გარეშე, კლავიატურის გამოყენებით; ფერების გარჩევის სირთულე შეუძლებელს ხდიდა აპლიკაციებში ფერების მიხედვით ფუნქციონალის არჩევას, ხოლო დროის ლიმიტი დამატებითი ბარიერი აღმოჩნდა გარკვეული ტიპის შეზღუდვების მქონე აპლიკანტებისთვის. მათ, ასევე, სირთულეს უქმნიდა აღწერილობების გარეშე მოცემული ვიდეოები (PEAT, 2015).

დარღვევების ნუსხა

გაერო შეზღუდული შესაძლებლობების შემდეგი განსაზღვრებით ხელმძღვანელობს: „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს მიეკუთვნებიან ადამიანები ხანგრძლივი ფიზიკური, მენტალური, ინტელექტუალური ან სენსორული დარღვევებით, რომლებმაც სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედებისას შეიძლება ხელი შეუშალოს ამ პირთა სხვების თანასწორად სრულყოფილ მონაწილეობას საზოგადოებრივ ცხოვრებაში“ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 13 December 2006).

ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის ინიციატივის (WAI) ჩამონათვალში (<https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/>) მოხვდა იმ დარღვევების ნაწილი, რომლებიც განსაკუთრებით უქმნის ბარიერს ინტერნეტის და ელექტრონული რესურსების მომხმარებლებს. ეს დარღვევებია:

- ▲ სმენითი
- ▲ კოგნიტური, სწავლის, ნევროლოგიური
- ▲ ფიზიკური
- ▲ ვიზუალური
- ▲ მეტყველების

დეტალური ინფორმაცია დარღვევების ტიპებსა და გადაჭრის კონკრეტულ გზებზე, ნიშნუბთან ერთად, მოცემულია წარმოდგენილ დოკუმენტში განხილულ გზამკვლევაში, მსოფლიო ქსელის კონსორციუმის გვერდზე <https://www.w3.org/>, ვებ რესურსების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელოში (WCAG) <https://www.w3.org/WAI/>, რომელიც ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტს წარმოადგენს.

სმენითი - სხვადასხვა სიმძიმის სმენის დაქვეითება, მაგალითად, გაგონების სირთულე, სიყრუე, სიყრუე-უსინათლობა, ხმების გარჩევის სირთულე.

ფუნქციონირების ამგვარი დარღვევების მქონე ადამიანებს სირთულე ექმნებათ:

- აუდიო, ვიდეო, ხმების და ბგერების შემცველი მასალის აღქმისას, როდესაც მას თან არ ახლავს ტრანსკრიპტი ან ტიტრები;
- მედია პლეიერის გამოყენებისას, რომლებსაც არ ახლავს ქეფშენი ან არ გააჩნია ხმის სპეციფიკური კონტროლის მექანიზმი;
- მედია პლეიერების გამოყენებისას, რომლებსაც არ გააჩნია ტექსტის ზომისა და ფერის ცვლილების საშუალება;
- რთული ტექსტის წაკითხვისას, რომელსაც თან არ ახლავს ქესტური ენა.

სმენითი დაღვევების მქონე პირებს კონკრეტული ვებგვერდების გამოყენებისას სირთულეები აუდიო ან ვიდეო მასალის გამოყენებისას ექმნებათ. ასეთ შემთხვევაში აუცილებელია ტექსტური ალტერნატივის უზრუნველყოფა, ტიტრების გამოყენება. რთული ტექსტის შემთხვევაში მიზანშეწონილია ქესტების ენის (სურდო თარგმანი) გამოყენება.

არსებობს speech to text სახის მაღალტექნოლოგიური გადაწყვეტები, თუმცა მათი საქართველოში დანერგვა/გამოყენება სხვადასხვა ტიპის ბარიერებთანაა დაკავშირებული.

დეტალურად: <https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/#auditory>

კოგნიტური, სწავლის და ნევროლოგიური დარღვევა - მოიცავს ნევროლოგიური დარღვევების და ნეირომრავალფეროვნების სპექტრს, მათ შორის, არანევროლოგიურ, ქცევით და მენტალურ დარღვევებსაც. ასეთმა დარღვევებმა შეიძლება გარკვეულწილად გავლენა მოახდინოს ნერვულ სისტემაზე და იმაზე, თუ როგორ ესმის ადამიანს, როგორ მოძრაობს, საუბრობს და იგებს მიღებულ ინფორმაციას. არ არის აუცილებელი, რომ კოგნიტური, ნევროლოგიური და სწავლის დარღვევები ახდენდეს გავლენას ადამიანის ინტელექტუალურ შესაძლებლობებზე.

დარღვევების მრავალფეროვნება:

- ყურადღების დეფიციტი (ADHD) - ამ დარღვევის მქონე პირებს უჭირთ ერთ ამოცანაზე ხანგრძლივად ფოკუსირება, ან/და ადვილად ეფანტებათ ყურადღება;
- აუტიზმის სპექტრი - სოციალური კომუნიკაციის და ინტერაქციული უნარების დაქვეითება;
- ინტელექტუალური უნარშეზღუდულობა - იგივე სწავლის უნარის დაქვეითება;
- მენტალური ჯანმრთელობის დარღვევები - ხანმოკლე ან ხანგრძლივი მეხსიერების ფუნქციონირების დარღვევები, დემენცია და სხვა;
- ეპილეფსია და სხვა, კრუნჩხვის/შეტევების გამომწვევი დაავადებები და ა.შ.

კომპიუტერული და ინტერნეტტექნოლოგიები იძლევა შესაძლებლობას, რომ სხვადასხვა დარღვევის მქონე ადამიანებმა შეძლონ ინფორმაციის მიღება მათთვის მოსახერხებელი გზით, მაგალითად, ტექსტის, აუდიოს, ვიდეოს ან სხვა ფორმატით, აგრეთვე, მასალის და შინაარსის პრეზენტაციის ცვლილება მათი ინდივიდუალური საჭიროების შესაბამისად. ადაპტირების სტრატეგიებია:

- ▲ მკაფიოდ სტრუქტურირებული მასალა, სადაც ორიენტირება მარტივია;
- ▲ ღილაკების, ტექსტების ფორმის თანმიმდევრული დახარისხება;
- ▲ ვებგვერდებზე კლავიატურით ნავიგაცია, ვებ-გვერდის ყველა ფუნქცია ხელმისაწვდომია კლავიატურის მეშვეობით;
- ▲ ვიზუალური დისტრაქტორების შემცირება (მოციმციმე, მოძრავი და სხვ. ელემენტები)
- ▲ გამარტივებული ტექსტი, გამდიდრებული გრაფიკებით, ილუსტრაციებით და გამოსახულებებით.

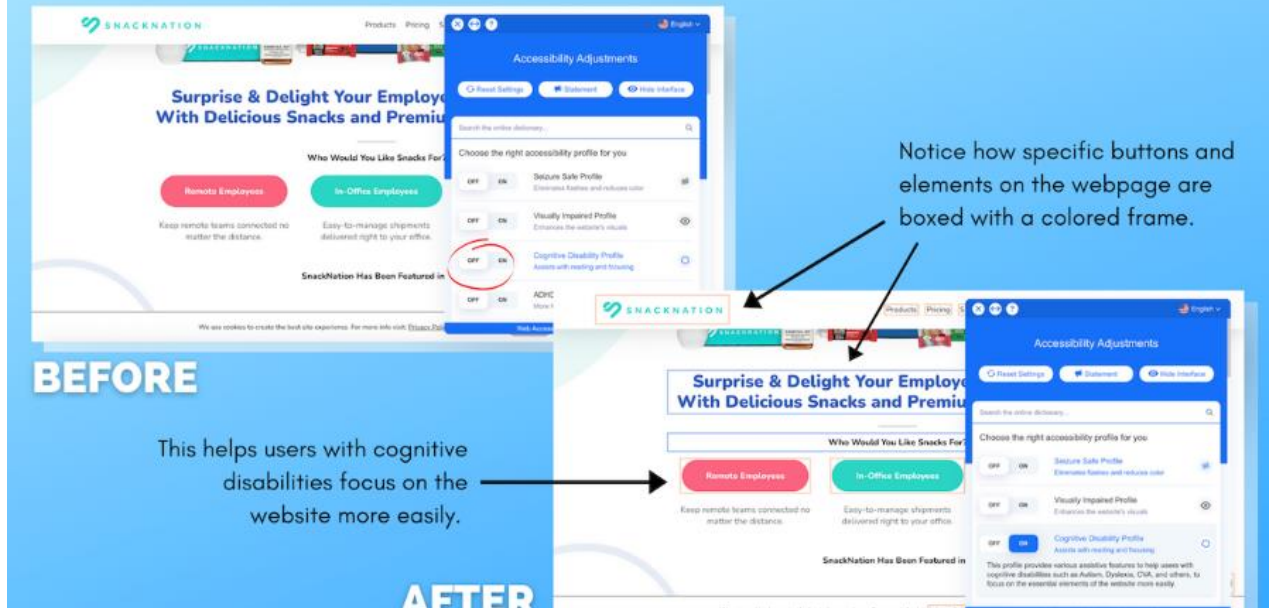
კოგნიტური, სწავლის და ნევროლოგიური დარღვევების მქონე ადამიანები ხშირად იყენებენ სხვადასხვა ტიპის დამხმარე მექანიზმს, ეკრანის წამკითხველებს, შრიფტის ადაპტორებს თუ ტექსტის ავტომატურ კორექტორებს. ვებგვერდების შემქნელებმა უნდა იზრუნონ ვების ოპტიმიზაციის ყველა ხელმისაწვდომ ადაპტაციის მექანიზმსა თუ სტრატეგიაზე, რათა მომხმარებლებს დაეხმარონ ბარიერების დაძლევაში. ამგვარი დარღვევების მქონე პირებს შესაძლოა შეექმნათ სირთულე:

- კომპლექსური სანავიგაციო მექანიზმების გამოყენებაში, როდესაც შინაარსი რთული აღსაქმელია;
- კომპლექსური წინადადებებისა და უცხო სიტყვების გაგებაში;
- ვიზუალური მასალის გარეშე მოცემული დიდი აბზაცების გაგებაში;
- მოძრავი, მოციმციმე ობიექტების, ფონური ხმის რეგულირების და გამორთვის გარეშე ნავიგაციაში;
- ანიმაციის და აუდიო მასალის მარტივად მართვის ფუნქციის არმქონე ვიდეო-აუდიო პლეიერების გამოყენებაში;
- არაადაპტირებადი, ვიზუალური მასალით დატვირთული ვებგვერდის გამოყენებაში.

კოგნიტური შეზღუდულობისა და დასწავლის პრობლემების მქონე პირებისათვის რამდენიმე რეკომენდაციაა გასათვალისწინებელი:

- განათავსეთ ცხადი, მარტივად აღსაქმელი კონტენტი (ტექსტი, ფოტო, ვიდეო);
- დაეხმარეთ მომხმარებელს, გაიგოს, როგორ გამოიყენოს გვერდი (მიუთითეთ რას უნდა დააჭიროს და ა.შ.);
- გამოიყენეთ ნავიგაციის მარტივი სისტემა;
- შეარჩიეთ დიზაინი, რომელიც შეამცირებს შეცდომების ალბათობას, შეცდომის შემთხვევაში კი გაამარტივებთ მისი გამოსწორების გზა;
- დარწმუნდით, რომ პროცესები მეხსიერებაზე დაყრდნობას არ მოითხოვს;
- შესთავაზეთ დახმარების სერვისი.

COGNITIVE DISABILITY PROFILE

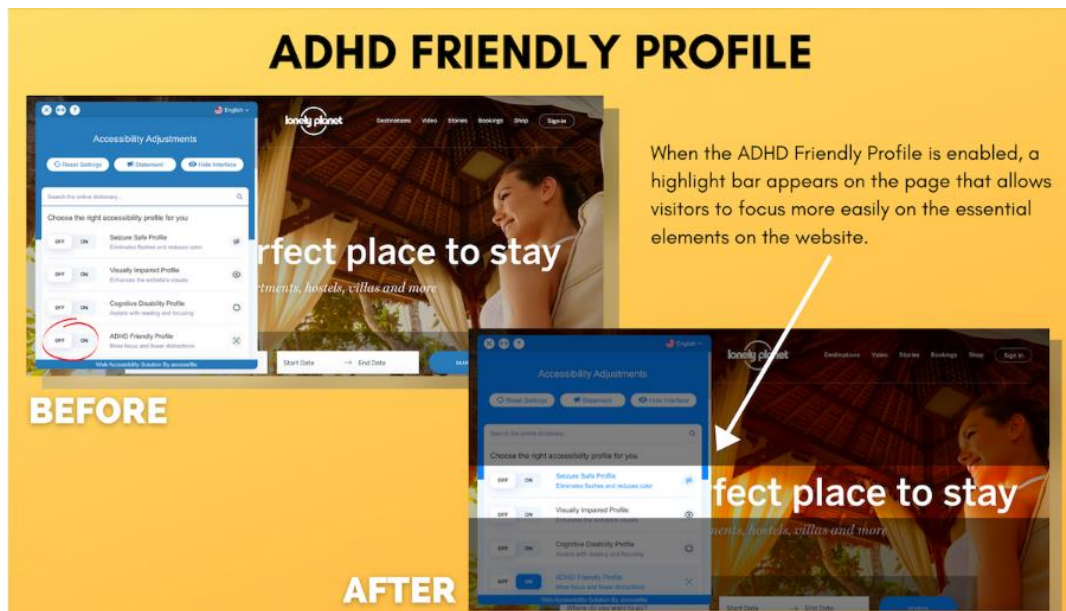


ამ რეკომენდაციების როგორი ტექნიკური გადაჭრები მოცემულია გზამკვლევაში. იხ. ბმულები

<https://www.w3.org/WAI/cognitive/>

<https://www.w3.org/TR/2021/NOTE-coga-usable-20210429/>

დასწავლის პრობლემებიდან ყურადღების დეფიციტის ნიშნების მოყვანა შესაძლებელი. ძირითადი მიზანი ამ შემთხვევაში მთავარი ინფორმაციის მკაფიოდ გამოყოფა და დისტრაქტორების მინიმიზაცია (მშვიდი გარემოს შექმნა ვებზე).



ფიზიკური ხასიათის დარღვევები - კუნთოვანი (ტრემორი, დამბლა, უნებლიე მოძრაობები), სახსრების (ართრიტი), სენსორული დარღვევები, ტკივილი, კიდურების ამპუტაცია.

ფიზიკური დარღვევების მაგალითებია:

- ართრიტი
- ამპუტაცია
- ფიბრომიალგია
- რევმატიზმი
- კუნთოვანი დისტროფია და ა.შ.

ფიზიკური ხასიათის შეზღუდვების მქონე ადამიანები კომპიუტერთან მუშაობის დროს შესაძლოა მხოლოდ მაუსს იყენებდნენ, ან ადაპტირებული კლავიატურის მეშვეობით ახერხებდნენ ვებგვერდების სპეციალური ფუნქციების გამოყენებას. მათ შეიძლება მეტი დრო სჭირდებოდათ ტექსტის ასაკრეფად, ან გამოიყენონ ერთი ღილაკი ბრძანების გასააქტიურებლად. მათ უჭირთ პატარა სივრცეში დაწკაპუნება ან, შესაძლოა, დაუშვან საშუალოზე მეტი შეცდომა ტექსტის აკრეფისას ან მონიშვნისას. ასეთ შემთხვევებში აქცენტი, ძირითადად, ნავიგაციის სისტემის სიმარტივეზე კეთდება, კონკრეტულად კი კლავიატურით ნავიგაციაზე. სასურველია, ადაპტირებულ ინტერნეტგვერდებს ჰქონდეს ფართო სივრცეები დაწკაპუნებისთვის, ავტომატური კორექტორი, მეტი დრო ამოცანის დასაძლევად და სხვა.

ფიზიკური დარღვევების მქონე ადამიანებს სირთულე ექმნებათ:

- ამოცანის შესასრულებლად არასაკმარისი დროის გამო;
- კლავიატურით ან მაუსით ნავიგაციის, სრული მხარდაჭერის არქონის გამო;
- რთული სანავიგაციო სისტემის გამოყენებისას და ა.შ.

ფიზიკური დარღვევების მქონე ადამიანები იყენებენ ისეთ სპეციალურ აპარატურას და პროგრამულ უზრუნველყოფას, როგორიცაა:

- ▲ ერგონომიული დიზაინის კლავიატურა ან მაუსი;
- ▲ დამხმარე მოწყობილობები (მაუსის ჯოხი, თავის მაჩვენებელი ისარი pointer);
- ▲ ეკრანის კლავიატურა, რომელიც აღჭურვილია დამატებითი, ჩაშენებული ფუნქციებით (ჯოისტიკი, მაჩვენებლები);

რაც შეეხება გადაწყვეტებს, რომლებიც განკუთვნილია პირებისათვის, რომლებსაც კლავიატურით ოპერირება არ შეუძლიათ, ალტერნატივად ხშირ კონტროლი და თვალის მოძრაობის მიღწევა განიხილება.

დეტალურად: <https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/#physical>

ვიზუალური დარღვევები - მხედველობის დაქვეითება, უსინათლობა, ფერების ერთმანეთისგან გარჩევის სირთულე, სიყრუე-უსინათლობა.

ვიზუალური დარღვევების მქონე ადამიანებს სირთულე ექმნებათ:

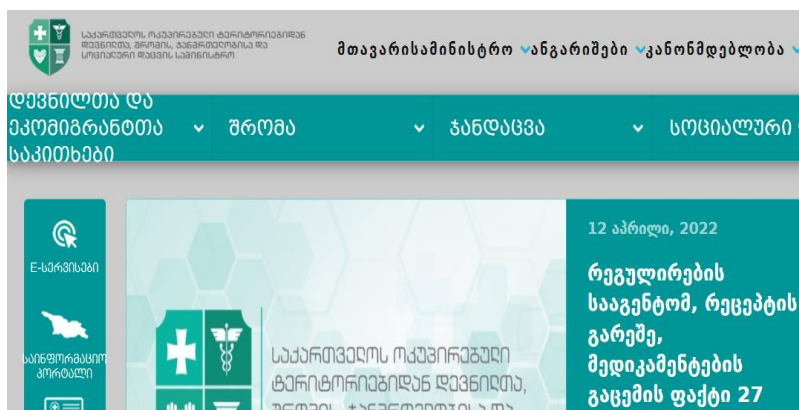
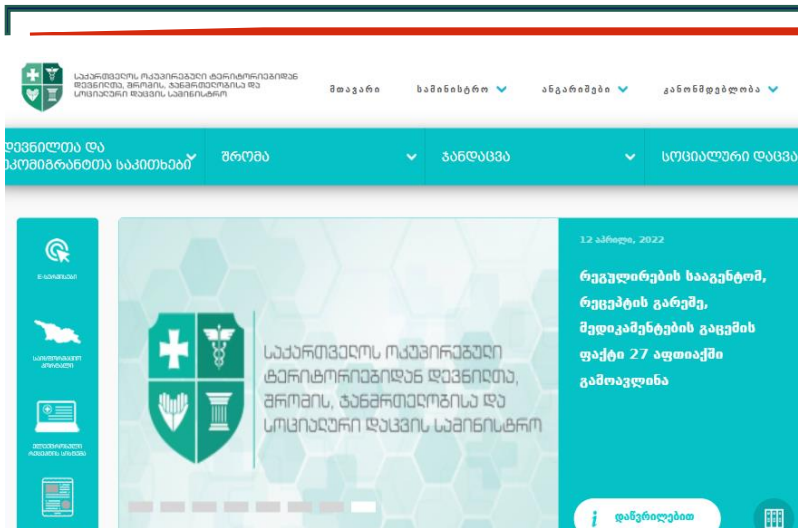
- ისეთი ვიზუალური პატერნების აღქმისას, რომელთაც ტექსტური შესატყვისი არ აქვს მოცემული;
- ისეთი სტრუქტურული ელემენტების აღქმისას, რომელთა ზომის, ფერის ცვლილება არ არის შესაძლებელი;
- ვებგვერდზე ნავიგაციისას, როდესაც არ არსებობს ვიზუალური ან არავიზუალური მანიშნებლები და სხვა დამხმარე საშუალებები;
- ვიდეო მასალის აღქმისას, რომელსაც აუდიო ან ტექსტური ალტერნატივა არ გააჩნია;
- რთული, კომპლექსური სანავიგაციო სისტემების გამოყენებისას;
- ისეთი ტექსტების და გამოსახულებების აღქმისას, რომლებსაც კონტრასტისა და ფონური ფერის ცვლილების ფუნქცია არ აქვს და სხვა.

მხედველობადაქვეითებულთა (მცირედ მხედველთა) კატეგორია რამდენიმე ჯგუფად იყოფა დარღვევის ტიპის მიხედვით: მხედველობითი სიცხადე, სინათლისადმი მგრძნობელობა, კონტრასტისადმი მგრძნობელობა, ფერის აღქმა (კონკრეტული ფერების მიმართ სიბრმავე), ფუნქციონალური დარღვევა

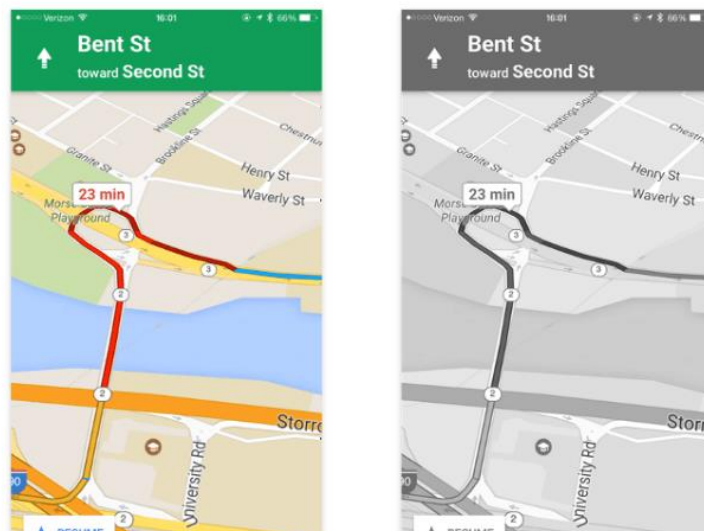
გადაწყვეტის ძირითადი გზებია: ტექსტის/შრიფტის ზომის ცვლილების შესაძლებლობა; სიკაშკაშის ცვლის შესაძლებლობა, კონტრასტის ცვლის შესაძლებლობა, ფერების ცვლის შესაძლებლობა.

შესაბამისი ნიმუშები ქართული გვერდიდან:





საგულისხმო დარღვევაა ე.წ. **ფერთა სიბრმავე** - იმის გათვალისწინებით, რომ ადამიანების ნაწილი კონკრეტულ ფერებს ვერ აღიქვამს, მნიშვნელოვანია ფერთა გამიდან იმ ფერების გამოყენება, რომელთა გარჩევა მათთვისაც იქნება შესაძლებელი. ქვემოთ მოცემულია ფერთა გამის ნიმუში, რომელსაც Google Map იყენებს:



გზამკვლევაში მოცემულია პრობლემის კონკრეტული გადაჭრის გზები შედარებით იშვიათი შემთხვევებისთვისაც. მაგ: მხედველობის ველის (პერიფერიული ან ცენტრალური ნაწილების დანახვის პრობლემა) მნიშვნელოვანი დარღვევა.

მხედველობის დაქვეითების გავრცელებული შემთხვევებისათვის, გვერდის ადაპტაციისათვის ასევე იყენებენ ზემოთ აღნიშნულ გზამკვლევზე დაფუძნებულ მზა პროგრამებს/გადაწყვეტებს, რომელთა შერჩევა და ინტეგრირება შესაძლებელია სპეციალისტების დახმარებით.

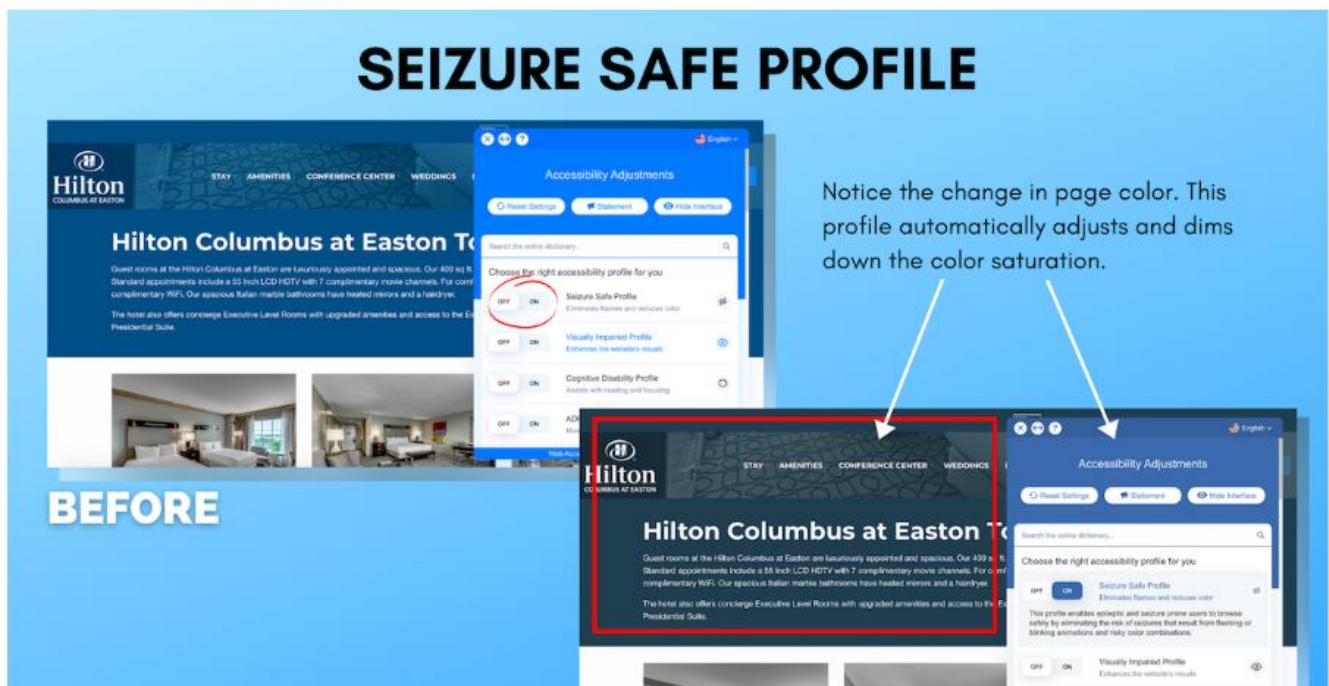
უსინათლოებისათვის გადაჭრის ყველაზე ოპტიმალურ მიდგომას წამკითხველისათვის გვერდის ადაპტირება წარმოადგენს, რაც ყველა ტიპის ინფორმაციის სტანდარტულ ტექსტურ ფორმატში (წამკითხველზე მორგებულ) განთავსებას გულისხმობს, ინფორმაციის შემცველი ბანერების და გრაფიკული ელემენტების არსებობის შემთხვევაში აუცილებელია ტექსტური ალტერნატივის უზრუნველყოფაც.

რაც შეეხება ე.წ. აუდიო გვერდებს უსინათლოებისათვის, საქართველოში ამ გადაწყვეტის რეალიზაციის კუთხით არსებული ხარვეზები და მიდგომის ნაკლი განხილულია მოწოდებულ დოკუმენტში.

დეტალურად: <https://www.w3.org/TR/low-vision-needs/#visacu>

კრუნჩხვის განვითარების პრევენცია:

კრუნჩხვის განვითარების პროვოცირებას ხშირად სპეციფიური, კონკრეტული სიხშირის მოციმციმე სინათლე/ელემენტები იწვევს.



ამის თავიდან არიდების გზების ტექნიკური აღწერა იგივე გზამკვლევაშია დეტალურად მოცემული, კონკრეტულად კი შემდეგ გვერდზე:

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/seizures-and-physical-reactions>

მეტყველების დარღვევა - მოიცავს ისეთ დარღვევებს, რომელთა დროსაც ადამიანის მეტყველება არ არის საკმარისად მკაფიო და მისი გაგება არ შეუძლიათ როგორც გარშემომყოფებს, ასევე ხმის ამომცნობს/ხმის სანავიგაციო პანელს. მეტყველების დარღვევების მაგალითებია:

- მეტყველების აპრაქსია;
- მუტიზმი;
- ტაქიპნეა და სხვა.

მეტყველების დარღვევების მქონე ადამიანებს სირთულე ექმნებათ, როდესაც ვებგვერდი ინტერაქციისთვის ითხოვს ხმის გამოყენებას; ასევე, ისეთი ვებგვერდების გამოყენებისას, რომლებიც მხოლოდ სატელეფონო ზარის მეშვეობით ახროცილებენ კომუნიკაციას.

დეტალურად: <https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/#speech>

ვებ რესურსების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელო, გარდა ზემოთ აღწერილი ოთხი ძირითადი პრინციპისა (თვალსაჩინო, ქმედითი, მარტივად გასაგები და სტაბილური), მოიცავს ამ პრინციპების შესაბამის გზამკვლევებს. გზამკვლევებში აღწერილია ის ძირითადი მიზნები, რომელთა მიღწევა განაპირობებს სასურველ შედეგს - ვებგვერდის შინაარსის უფრო მეტ ხელმისაწვდომობას შშმ პირებისათვის.

კონკრეტული გზამკვლევისთვის შემუშავებულია წარმატებული შესრულების შემოწმებადი კრიტერიუმები. იმისათვის, რომ განსხვავებული ჯგუფებისა და განსხვავებული სიტუაციებით განპირობებული საჭიროებების დაკმაყოფილება სწორად განხორციელდეს, შესაბამისობის სამი დონე განისაზღვრა:

A (მინიმალური) დონე, AA (საშუალო) დონე და AAA (მაღალი) დონე. შესაბამისად, ყველა პრინციპისა და გზამკვლევისთვის კრიტერიუმები სწორედ ამ დონეების მიხედვითაა დაყოფილი. მაგალითად, თვალსაჩინოების პრინციპი ითვალისწინებს ტექსტური ალტერნატივების არსებობას ნებისმიერი არატექსტური კონტენტისათვის. ერთ-ერთ ალტერნატივას სუბტიტრების არსებობა წარმოადგენს. სუბტიტრების უზრუნველყოფის განსხვავებული შემთხვევები დიფერენცირებულია დონეების მიხედვით და აღწერილია ტექნიკური გადაწყვეტა კონკრეტული დონისთვის (მაგ.: წინასწარ ჩაწერილი აუდიო კონტენტისათვის სუბტიტრების უზრუნველყოფა ყველაზე მინიმალურ, A დონეს განეკუთვნება, ხოლო პირდაპირი, ე.წ. Live აუდიო კონტენტისათვის სუბტიტრების უზრუნველყოფა - AA დონეს).

- ▲ A დონის შესაბამისობისთვის (შესაბამისობის მინიმალური დონე), ვებგვერდი აკმაყოფილებს A დონის წარმატებული შესრულების ყველა კრიტერიუმს, ან მოწოდებულია შესაბამისი ალტერნატიული ვერსია.
- ▲ AA დონის შესაბამისობისთვის, ვებგვერდი აკმაყოფილებს A და AA დონეების წარმატებული შესრულების ყველა კრიტერიუმს, ან მოწოდებულია AA დონის შესაბამისი ალტერნატიული ვერსია.
- ▲ AAA დონის შესაბამისობისთვის, ვებგვერდი აკმაყოფილებს A დონის, AA და AAA დონეების წარმატებული შესრულების კრიტერიუმებს, ან მოწოდებულია AAA დონის შესაბამისი ალტერნატიული ვერსია.

მოცემულ ეტაპზე ვებ რესურსების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელოს 2.1 ვერსიას დანერგვით. მისი უპირატესობა მის წინამორბედ 2.0 ვერსიასთან შედარებით ისაა, რომ ოთხივე პრინციპისა და შესაბამისობის დონეების მიხედვით შემუშავებულია დამატებითი წარმატებული

შესრულების კრიტერიუმები და მათი მისაღწევი გაიდლაინები. მომდევნო ვერსიის დასრულება 2022 წლის ივნისისთვისაა ნაპირაუდელი.

<https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/#comparison-with-wcag-2-0>

ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის ევროკავშირის დირექტივა

ევროპაში სხვადასხვა ტიპის შეზღუდვის მქონე 135 მლნ ადამიანი ცხოვრობს. ევროკავშირის ქვეყნები ხელმძღვანელობენ ევროკავშირის ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის დირექტივით (EU Web Accessibility Directive). WCAG-ისგან განსხვავებით, ეს დირექტივა არ განსაზღვრავს იმას, თუ კონკრეტულად როგორ უნდა მოხდეს ადაპტირება, თუმცა, ეყრდნობა WCAG სტანდარტის სახელმძღვანელო დოკუმენტს.

ევროკავშირის ყველა წევრ ქვეყანაში საჯარო სექტორს მიკუთვნებული ორგანიზაციების და სერვისების ვებგვერდები, რომლებიც 2019 წლის შემდეგ შეიქმნა, უნდა აკმაყოფილებდეს ხელმისაწვდომობის დირექტივით განსაზღვრულ მოთხოვნებს, მანამდე არსებული ვებგვერდების მფლობელ ორგანიზაციებს კი დაევალოთ, 1 წლის განმავლობაში განეხორციელებინათ ცვლილებები, რათა მაქსიმალურად ადაპტირებულნი ყოფილიყვნენ⁵, აგრეთვე იგეგმება კერძო სექტორის ჩართვაც - 2022 წლიდან 2025 წლამდე იმავე სტანდარტით ხელმძღვანელობა დაევალებათ კერძო ორგანიზაციებსაც.

⁵ ევროპის კავშირის ხელმისაწვდომობის დირექტივა რეგულირების და აღსრულების პრეროგატივას ქვეყნის ხელმძღვანელობას უტოვებს, რათა მათ თავად გადანყვიტონ, თუ როგორ უზრუნველყოფენ მოთხოვნების მიღწევას (European Disability Forum, 2020)

თავი 3. ვებრესურსების ხელმისაწვდომობა შშმ პირებისთვის - საერთაშორისო პრაქტიკა და საქართველოში არსებული გამოცდილება

საჯარო სექტორში შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობისა და ამ მიზნით შესაბამის ინფორმაციაზე (ვებგვერდი hr.gov.ge) ხელმისაწვდომობის გაზრდის თუ სხვა სახის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად რეკომენდაციების პაკეტის შემუშავებისათვის დაგეგმილი კვლევის ფარგლებში გაანალიზდა:

- ▲ სხვადასხვა ქვეყანაში არსებული პრაქტიკა და გამოცდილება (ამერიკის შეერთებული შტატები, გერმანია, დიდი ბრიტანეთი);
- ▲ შშმ პირებზე მორგებული, ადაპტირებული ანალოგიური გვერდები დასავლეთში (დასაქმება/რეკრუტინგი);
- ▲ შშმ პირებზე ადაპტირებული სხვადასხვა ფუნქციისა და შინაარსის ვებგვერდების საუკეთესო ნიმუშები.

საერთაშორისოდ აღიარებული სტანდარტების შესაბამისად ადაპტირებული გვერდების ანალიზის მიზანს წარმოადგენდა:

- ▲ შშმ პირთა დასაქმების მხარდაჭერის კუთხით აპრობირებული მიდგომების აღწერა;
- ▲ შშმ პირთა ყველა იმ ჯგუფის განსაზღვრა, რომელთათვისაც სასურველი და მიზანშეწონილია აღწერილი სერვისის უზრუნველყოფა;
- ▲ კონკრეტულ ჯგუფებზე ორიენტირებული ტექნიკური გადაწყვეტების აღწერა (ჩამონათვალი).

საერთაშორისო პრაქტიკა

დასავლური გამოცდილების ზოგადი შეფასებისას შეიძლება აღინიშნოს, რომ ამკარაა ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის დაახლოების ტენდენცია საერთაშორისოდ აღიარებულ პრინციპებთან და კრიტერიუმებთან.

პროექტის მიზნებიდან გამომდინარე, ანალიზისათვის შეირჩა შინაარსითა და ფუნქციით მსგავსი გვერდები.

შშმ პირთა დასაქმებაზე ორიენტირებული გვერდები

1. ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის ოფიციალური გვერდი საჯარო სამსახურში დასაქმების მსურველთათვის

<https://www.usajobs.gov/Help/working-in-government/unique-hiring-paths/individuals-with-disabilities/>

აღნიშნული გვერდი ორიენტირებულია შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობაზე მათთვის კომპლექსური სერვისის შეთავაზებით.

- გვერდი შშმ პირებს სთავაზობს ფილტრაციის მოქნილ სისტემას და მარტივ წვდომას იმ პოზიციებზე, რომლებიც ღიაა შშმ პირებისათვის (მსგავს განცხადებებს აქვს სპეციალური ნიშანიც);

- გვერდი შშმ პირებს, ასევე, აწვდის ინფორმაციას სპეციალური ასისტირების სერვისის შესახებ, რომელიც მიზნობრივად (შერჩევითი დასაქმების პროგრამა) ეხმარება აღნიშნულ სეგმენტს დასაქმების პროცესში;
- გვერდზე განთავსებულია სხვა, დასაქმების პროცესში შშმ პირებისათვის საჭირო დამხმარე ინფორმაცია.

2. Evenbreak - ბრიტანული გვერდი, რომელიც განკუთვნილია შშმ პირებისათვის და მათ იმ დამსაქმებლების პოზიციებს სთავაზობს, რომლებიც გამორჩეულად უჭერენ მხარს ინკლუზიურობას და მრავალფეროვნებას. <https://www.evenbreak.co.uk/en>

გარდა პოზიციებისა და იმ დამსაქმებელთა ჩამონათვალისა, რომლებიც შესაბამისი სეგმენტის დასაქმებას უჭერენ მხარს, გვერდზე დამხმარე რესურსებიცაა განთავსებული.

3. ორგანიზაციის „ამერიკის ბეჭდვითი სახლი უსინათლოთათვის“ გვერდი <https://aphcareerconnect.org/> - გვერდის მიზანია მხედველობადაქვეითებულთა დასაქმების ხელშეწყობა. გვერდი, გარდა დამსაქმებელთა მიერ გამოცხადებული პოზიციების განთავსებისა და დეტალური ინსტრუქციებისა, კარიერული განვითარების ყველა ეტაპზე სთავაზობს მხარდაჭრას მხედველობის პრობლემის მქონე ადამიანებს.

მეცნიერები აქტიურად იკვლევენ იმ სტრატეგიებსა და მექანიზმებს, რომელთა საშუალებითაც შესაძლებელი უნდა გახდეს სხვადასხვა სახის ინფორმაციაზე (მათ შორის, დასაქმებასთან დაკავშირებულ ინფორმაციაზე) შშმ პირთათვის ხელმისაწვდომობის გაზრდა. წარმატებული პრაქტიკების გაანალიზება ამ მექანიზმების იდენტიფიცირების ერთ-ერთი საშუალებაა. ანგარიშში საილუსტრაციოდ წარმოდგენილია სტატიები, რომლებიც განიხილავს შშმ პირთა როგორც დასაქმებაზე ორიენტირებულ ვებგვერდებს, ასევე შშმ პირებზე ორიენტირებული სხვა პროფილის გვერდების საუკეთესო ნიმუშებს მომხმარებელთა გამოცდილებასა (UX) და გამოყენებულ სტრატეგიაზე დაყრდნობით.

დასაქმებისა და კარიერული განვითარების ხელშეწყობაზე ორიენტირებულ ვებპორტალზე - The Balance Careers - განთავსებული ემილი პოლნერის სტატია დასაქმების მსურველი შშმ პირებისათვის განკუთვნილ საუკეთესო ვებგვერდებს განიხილავს და აფასებს (Best Sites for Job Seekers With Disabilities; Emily Polner; 2021)

<https://www.thebalancecareers.com/best-sites-for-job-seekers-with-disabilities-4768164>

- Disability Job Exchange - დასაქმებაზე ორიენტირებული ამერიკული ვებგვერდის სექცია და მრავალფეროვნებაზე ორიენტირებული დამსაქმებლების ლიდერი პლატფორმა. გვერდი სწორედ ასეთ დამსაქმებლებთან აკავშირებს შშმ პირებს და ფილტრაციის მოქნილი სისტემითა და მარტივი ინტეფეისით გამოირჩევა.
- RecruitDisability - შშმ პირებში უმუშევრობის შემცირებაზე ორიენტირებული ნაციონალური ორგანიზაციისა და CareerCast-ის (სპეციფიური ნიშის მქონე სამუშაოების საძიებო სისტემა) ერთობლივი პროექტი, რომელიც სწორედ შშმ პირებს ეხმარება სხვადასხვა ტიპის ვაკანსიებზე მარტივ წვდომაში.
- DisabledPerson - ეს გვერდი ერთ-ერთი საქველმოქმედო ორგანიზაციის მიერ შეიქმნა შშმ პირთა დასაქმების ხელშეწყობისა და დასაქმების დონის გაზრდის მიზნით; გვერდი დასაქმების 300 ათასზე მეტ შესაძლებლობას სთავაზობს სამიზნე აუდიტორიას.

- AbilityLinks - ერთ-ერთი პირველი გვერდი, რომელიც შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობას ითვალისწინებს. გვერდს საკმაოდ მოსახერხებელი და მრავალფეროვანი ფილტრები აქვს და საგრძნობლად უმარტივებს მომხმარებელს მასზე მორგებული სამსახურის მოძიებას.
- NTI@home - გვერდი საშუალო ან მძიმე შეზღუდულობის მქონე პირებს ეხმარება დისტანციური სამსახურის მოძიებაში, ძირითადად, დისტანციური ქოლცენტრის ოპერატორად. რეგისტრაციისას მომხმარებლებს გვერდის მხარდაჭრის სერვისის წარმომადგენელთანაც უწევთ გასაუბრება იმის დასაზუსტებლად, რომ აღნიშნული სამუშაო მიზანშეწონილია მათთვის. გვერდი ითვალისწინებს მომხმარებლების უნარების/საქმიანი ჩვევების შეფასებას და ამის შემდეგ უფასო დისტანციური ტრენინგის მიწოდებას საჭიროებების შესაბამისად.

ცნობილი ექსპერტის, ავტორისა და სპიკერის, ჯეი ბერის სტატია „ადაპტირებული ვებგვერდების 20 გამორჩეული ნიმუში“, რომელიც მომხმარებლის გამოცდილების ანალიზსა და ციფრულ მარკეტინგზე ორიენტირებული კომპანიის, Convince & Convert-ის გვერდზე გამოქვეყნდა, სხვადასხვა ინდუსტრიის ადაპტირებულ გვერდებს აფასებს და აანალიზებს (Jay Baer; 20 Awesome Examples of Accessible Websites).

<https://www.convinceandconvert.com/digital-marketing/accessible-website-examples/>

სტატიაში გაანალიზებულია შშმ პირებზე მორგებული 20 საუკეთესო გვერდი, რომლებიც კონკრეტულ სეგმენტს სთავაზობს მათთვის ოპტიმალურ ვერსიაზე ხელმისაწვდომობას. სტატიაში განხილულია შემდეგ სეგმენტებზე და შესაბამისი სპეციფიური პრობლემის გადაჭრაზე ორიენტირებული გვერდები და მიდგომები (კონკრეტული გადაწყვეტები), რომლებიც შესაბამისობაშია ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის სახელმძღვანელო პრინციპებთან:

- კრუნჩხვის განვითარების პრევენციაზე მორგებული გვერდები;
- ვებგვერდები მხედველობადაქვეითებულთათვის;
- კოგნიტური შეზღუდულობის მქონე პირთათვის განკუთვნილი ვერსიები;
- მოტორული შეზღუდულობის მქონე მომხმარებლებზე ორიენტირებული გვერდები;
- ყურადღების დეფიციტის მქონე მომხმარებლებზე ორიენტირებული გვერდები.

დასაქმებით დაინტერესებულ შშმ პირებზე ორიენტირებული გვერდების ანალიზი ცხადყოფს, რომ წარმატებული მიდგომა კომპლექსურობას ითვალისწინებს - გარდა თავად ვებგვერდის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისა, დასაქმების თუ კარიერული განვითარებისათვის საჭირო მასალებისა და სერვისების უზრუნველყოფა უადრესად მნიშვნელოვანი კომპონენტია შშმ პირების დასაქმების ხელშეწყობისა და მათთვის თანაბარი გარემოს უზრუნველყოფის პროცესში.

სხვადასხვა შინაარსის ვებგვერდების ანალიზის მხრივ, საერთაშორისო გამოცდილება კვლავ ცხადს ხდის იმ გარემოებას, რომ გარდა ვებგვერდების ტექნიკური და შინაარსობრივი ორიენტაციისა შშმ პირებზე, შენარჩუნებულია მხარდაჭერის, ასისტირების მიმართულება, განსაკუთრებით იმ სეგმენტისათვის, რომელთა შესაძლებლობები მკვეთრად შეზღუდულია. მხარდაჭერის ფორმები გულისხმობს სატელეფონო დახმარებას, ვიდეო მხარდაჭერასა და კონსულტაციას, წინაწარ მომზადებული ინსტრუქციების, გზამკვლევების მიწოდებას შშმ პირებისთვის. ასევე, გამოკვეთილია შშმ თემისა და სხვადასხვა საზოგადოებრივი ორგანიზაციების, ასოციაციების (მაგ. უსინათლოთა კავშირი) ჩართულობის მნიშვნელობა შშმ პირთა დასაქმების, მათი ინფორმირებისა და ასისტირების პროცესში.

საქართველოში არსებული პრაქტიკა და გვერდების ნიმუშები

სახელმწიფო სერვისებისა და მათ შესახებ შესაბამისი ინფორმაციის თანაბარი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით რამდენიმე საჯარო ორგანიზაციამ შეძლო თავისი ვებგვერდის ადაპტირება შშმ პირთა განსაზღვრული ჯგუფებისთვის. ქვემოთ წარმოდგენილია ამ ორგანიზაციათა არასრული ჩამონათვალი:

- ▲ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო <https://voice.sda.gov.ge/>
- ▲ საქართველოს პარლამენტი <https://parliament.ge/>
- ▲ საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო <https://moh.gov.ge/>
- ▲ ნოტარიუსთა პალატა <https://www.notary.ge/geo-1-mtavari>
- ▲ საკანონმდებლო მაცნე <https://www.matsne.gov.ge/>
- ▲ საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური <https://www.geostat.ge/ka>

დასახელებული საჯარო უწყებების ვებგვერდების პირველადი აუდიტის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ გვერდები, ძირითადად, მორგებულია მხედველობადაქვეითებულთა და უსინათლოთა საჭიროებებს (კონტრასტის, ტექსტის ფორმატის და შრიფტის შეცვლის შესაძლებლობები, ხმოვანი ვერსია). სერვისების განვითარების სააგენტოს დანერგილი აქვს მხარდაჭერის სერვისი სმენადაქვეითებულთათვის (ვიდეოკონსულტაცია ჟესტების ენის გამოყენებით).

შესაბამისად, აღნიშნული გვერდები ნაკლებადაა შესაბამისობაში ვებ რესურსების ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სახელმძღვანელოთი დადგენილი ოთხი პრინციპით განსაზღვრულ კრიტერიუმებთან და დონებთან (იხ. გვ. 11). დაკმაყოფილებულია კონკრეტული პრინციპების კონკრეტული კრიტერიუმები, ხოლო დონეების მიხედვით შესაბამისობა, ძირითადად, ყველაზე დაბალ - A - დონეს უახლოვდება. მნიშვნელოვანი ხარვეზებია ტექსტის სტრუქტურირებისა და მენეჯმენტის კუთხითაც ხმოვანი წამკითხველის გამოსაყენებლად.

რაც შეეხება ალტერნატიულ ვერსიებს, რომლებიც, ძირითადად, ხმოვანი გვერდების სახითაა დანერგილი, აღნიშნული გვერდები ტექნიკურად ნაკლებად გამართულია შშმ პირის მიერ დამოუკიდებელი გამოყენებისათვის და დამატებით ასისტირებას მოითხოვს.

ტერმინი „პირველადი აუდიტი“ გამოყენებულია იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ მსგავსი გვერდების აუდიტის ოპტიმალური ფორმატი სპეციალური პროგრამებისა (ვებ ხელმისაწვდომობის ტესტერები) და ადამიანური რესურსის (სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლის ჩართულობა) ჰიბრიდს ითვალისწინებს.

გარდა ამისა, კვლევის ფარგლებში გამოიკვეთა ის გარემოებაც, რომ უწყებებში, რომლებსაც უკვე გააჩნიათ ადაპტირებული გვერდები, არ წარმოებს ამ ვერსიების გამოყენების ანალიზი (ანალიტიკური ინფორმაცია) მათი ეფექტიანობის შეფასების მიზნით, არ ხდება მომხმარებელთა გამოცდილების შესწავლა ამ სერვისის ხელმისაწვდომობის რეალურ ინსტრუმენტად ქცევისათვის.

თავი 4. დასაქმების ხელმისაწვდომობა შპმ პირებისთვის - თვისობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი

2014 წელს საქართველომ გაეროს კონვენციის „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ რატიფიკაცია განახორციელა, რითაც აღიარა შპმ პირთა უფლებები და იკისრა რიგი ვალდებულებების შესრულება, რომელთა ეროვნულ კანონმდებლობაში უკეთ ასახვის მიზნით, 2020 წელს საქართველოს პარლამენტმა მიიღო კანონი „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“. „კანონი მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს შპმ პირთა უფლებრივ გარანტიებს ეროვნულ დონეზე. აღნიშნული კანონის მიზანია შპმ პირთა სამართლებრივი მდგომარეობის მოწესრიგება, მათი უფლებებისა და თავისუფლებების დასაცავად საკანონმდებლო გარანტიების შექმნა და საქართველოს კანონმდებლობაში „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ გაეროს კონვენციის ძირითადი პრინციპებისა და ღირებულებების ასახვა. ამისათვის კანონი ითვალისწინებს რიგ ვალდებულებებს ადმინისტრაციულ ორგანოებთან მიმართებით. საქართველოს კანონი „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ ადმინისტრაციული ორგანოებს მთელ რიგ ვალდებულებებს აკისრებს. კერძოდ, ადმინისტრაციული ორგანო ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის თავის სისტემაში არსებული ყველა შესაბამისი სერვისის სრული ხელმისაწვდომობა, შესაბამის საჭიროებებზე მორგებული, ადაპტირებული პროგრამებისა და მასალების (მათ შორის, აუდიოწიგნი, ბრაილის შრიფტით დაბეჭდილი წიგნი, სურდოთარგმანი, სუბტიტრი) შეთავაზების ჩათვლით“ (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის სამოქმედო გეგმა 2021 წლისთვის, 2021).

მსოფლიო პრაქტიკა აჩვენებს, რომ სახელწიფო სექტორი ერთ-ერთ მნიშვნელოვან აქტორია არა მხოლოდ ხელშეწყობის, არამედ შპმ პირთა პირდაპირი დასაქმების კუთხით. სახელწიფო ბენეფიციების სრულყოფილ პაკეტს და დისკრიმინაციისგან თავისუფალ გარემოს სთავაზობს დასაქმებულ შპმ პირს. ცნობიერების ამაღლებისკენ მიმართული აქტივობების, სოციალურ მოდელზე გადასვლით გათვალისწინებული სხვა ღონისძიებების პარალელურად, სახელმწიფო აქტიურად მუშაობს შპმ პირთა დასაქმებაზე. თუმცა, სამწუხაროდ, საქართველოს საჯარო სექტორში, სადაც ათობით ათასი ადამიანი მუშაობს, სულ 51 შპმ პირია დასაქმებული, როდესაც, მაგალითად, აშშ-ში, ფედერალურ სამსახურებში დასაქმებულთა 14.41%-ს შპმ პირები შეადგენდა 2016 წლისთვის (The U.S. Office of Personnel Management , 2016).

თუ შპმ სამუშაო ცხოვრებიდან იზოლირებულნი იქნებიან, ეს ნიშნავს მათთვის სოციალური ინტერაქციის, ფსიქიკური ჯანმრთელობის სტაბილურობის, პიროვნული იდენტობის და სოციალური სტატუსის ჩამოყალიბების საშუალების არქონას. ამიტომ ევროპასა და აშშ-ში როგორც მეცნიერთა, ისე პრაქტიკოსთა და, ასევე, ხელისუფლების ძალისხმევა მიმართულია შრომით სამყაროში შპმ პირების მაქსიმალურად ჩართვაზე და მათთვის ინკლუზიური შრომითი გარემოს უზრუნველყოფაზე. ერთ-ერთ საუკეთესო სტრატეგიად კვოტირება ითვლება, რადგან გარკვეულწილად აბალანსებს ისეთ კონკურენტულ გარემოს, სადაც შპმ პირებს დანარჩენ აპლიკანტებთან სამუშაო ადგილებისთვის უთანასწორო „ბრძოლაში“ ჩაბმა უწევთ.

შპმ პირთა დასაქმების კვოტირების პრაქტიკა ბევრ ქვეყანაში უკვე არსებობს ან დამუშავების პროცესშია. მაგალითად, აშშ-მა შპმ პირთა დასაქმების მაჩვენებლის გაუმჯობესება დაისახა მიზნად და დასაქმების თანაბარი ხელმისაწვდომობის კომისიის (Equal Employment Opportunity Commission) ინიციატივით მიიღო ნორმატიული აქტი (final rule) ფედერალური სააგენტოების მიერ შპმ პირთა არანაკლებ 12%-ის დასაქმების შესახებ. ირლანდიაში საჯარო სექტორი ვალდებულებას იღებს დასაქმებულთა 3% დააკომპლექტოს შპმ პირებით, ხოლო 2024 წლისთვის

ამ მაჩვენებლის 6%-მდე გაზრდა იგეგმება (The National Disability Authority), ესპანეთში კი საჯარო სექტორში სამუშაო ადგილების 2% სპეციალურად ინტელექტუალური შეზღუდვების მქონე ადამიანებისთვისაა გამოყოფილი. კვოტირების მსგავს წესს ევროპის ბევრი ქვეყანა მიმართავს (Inclusion Europe, 2020). წარსულში ამგვარი პრაქტიკის დანერგვის მცდელობები დისკუსიის საგანი ხშირად ხდებოდა. საზოგადოების ნაწილი თვლიდა, რომ კვოტირება ნეგატიური სტერეოტიპების გამყარებას უწყობდა ხელს. მიუხედავად არაერთგვაროვანი დამოკიდებულებებისა, კვოტირების პოზიტიური შედეგები სულ უფრო ცხადი ხდება, რადგან პრეცედენტს ქმნის და სასარგებლო პრაქტიკის მაგალითებს ნერგავს. კვოტირების წესი ქვეყნების მიხედვით იცვლება, თუმცა, უმეტესად, კვოტების დიდი ნაწილი საჯარო სექტორზე მოდის, შედარებით მცირე კი - კერძო კომპანიებზე. ზოგი ქვეყანა კი, კვოტირების წესს მხოლოდ საჯარო სექტორზე ავრცელებს, კერძო სექტორს კი ბენეფიტებს უწესებს (ILO, 2019).

გაეროს კონვენციის მთავარ ასპექტებს შორისაა: „მოხდეს შშმ პირთა საჯარო სექტორში დასაქმება“ და „ხელი შეეწყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა კერძო სექტორში დასაქმებას შესაბამისი პოლიტიკისა და ზომების გატარებით, რაც შესაძლოა მოიცავდეს პოზიტიურ სამოქმედო პროგრამებს, სტიმულირებას და სხვა ზომებს“; საქართველოს მიერ მიღებულ კანონში „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ მე-11 მუხლის მე-4 პუნქტში ნათქვამია: „სახელმწიფო ხელს უწყობს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა დასაქმებას საჯარო და კერძო სექტორებში შესაბამისი სამოქმედო გეგმებისა და პროგრამების შემუშავებით, რაც, სხვა ღონისძიებებთან ერთად, შეიძლება გულისხმობდეს დამსაქმებლისათვის საშეღავათო მექანიზმების დანერგვას, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სპეციალურ მომზადება-გადამზადებას, გარემოს ადაპტირებას, დამსაქმებლის მიერ ინიცირებული პროგრამის ფინანსურ ხელშეწყობასა და სხვა შეღავათებს“.

კვლევის ფარგლებში ამ მიმართულებით გამოიკვეთა პრობლემა, რომელიც უკავშირდება საკანონმდებლო ნორმას საჯარო სამსახურში დასაქმების შედეგად შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე დასაქმებულისთვის სოციალური პაკეტის მიღების უფლების შეწყვეტის შესახებ: „სოციალური პაკეტის მიღების უფლება არ წარმოიშობა და წარმოშობილი უფლება წყდება პირის მიერ საჯარო საქმიანობის განხორციელების პერიოდში, გარდა მკვეთრად გამოხატული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და მხედველობის გამო მნიშვნელოვნად გამოხატული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისა“; თუკი სოციალური პაკეტის მიღების საფუძველი შრომისუნარობაა (როგორც ეს შშმ კანონის ძველ, 2012 წლის ვერსიაშია აღნიშნული), გაუგებარია, რატომ ახდენს სახელმწიფო თუნდაც პირველი 4 თვის გასამრჯელოს 50% სუბსიდირებას კერძო სექტორში დასაქმებული შშმ პირებისთვის და უტოვებს მათ სოციალური პაკეტით სარგებლობის უფლებას, და, განსხვავებული წესით ხელმძღვანელობს შშმ პირთა საჯარო სექტორში დასაქმების შემთხვევაში. საჯარო სექტორში შშმ დასაქმებულთა რაოდენობის სიმცირე, შესაძლოა, ამ პრობლემითაც იყოს განპირობებული.

თვისობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი

დამსაქმებელთა პერსპექტივა

კვლევაში მონაწილეობა მიიღო სხვადასხვა საჯარო უწყების ათმა წარმომადგენელმა. მათი უმრავლესობა ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის თანამშრომლები იყვნენ. ჩატარდა, ასევე, ჩადრმავებული ინტერვიუ საჯარო სამსახურის ბიუროს წარმომადგენელთან, რომელიც კოორდინაციას უწევს hr.gov.ge-ს ადმინისტრირებას. კვლევის მონაცემთა ანალიზის შედეგად გამოკვეთილი ძირითადი ტენდენციები შემდეგია:

- საჯარო სექტორის თანამშრომლების (მათ შორის ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის წარმომადგენლების) ინფორმირებულობა და ცნობიერება შშმ პირებისთვის სამუშაო გარემოს ადაპტაციის საჭიროების შესახებ დაბალია. თუმცა ამ მიმართულებით განხორციელებულია გარკვეული აქტივობები - საჯარო სექტორის თანამშრომლებისთვის ჩატარებულია ტრენინგები შშმ პირთა საჭიროებების შესახებ ცნობიერების ასამაღლებლად;
- სამუშაო გარემოს ადაპტაციის შესახებ საუბრისას ძირითადი აქცენტი კეთდება ინფრასტრუქტურისა და შენობების ადაპტირებაზე შშმ პირებისთვის; დედაქალაქში ამ თვალსაზრისით ვითარება გაუმჯობესებულია - თითქმის ყველა საჯარო უწყება აღჭურვილია პანდუსით, ლიფტებით და ა.შ;
- საჯარო უწყებათა სერვისების შესახებ შშმ პირებისთვის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით განხორციელებული აქტივობების ჩამონათვალი ძალზე მწირია. მთავარი მიღწევა ზოგიერთი ორგანიზაციის ვებგვერდის ადაპტირებაა შშმ პირთა გარკვეული ჯგუფებისთვის;
- ის ორგანიზაციებიც კი, რომლებსაც აქვთ ადაპტირებული ვებგვერდები, მათ ფუნქციურად ვერ იყენებენ, უფრო ზუსტად, არ აქვთ ინფორმაცია ადაპტირებული ვერსიების გამოყენების, მათი ეფექტიანობისა და ფუნქციურობის შესახებ; არ იყენებენ ამ ინფორმაციას ინტერვენციების დასაგეგმად ვებგვერდის შემდგომი განვითარებისთვის;
- ვებგვერდების ადაპტირება არ ეფუძნება ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის რომელიმე საერთაშორისოდ აღიარებულ სტანდარტს (ან ამის შესახებ ინფორმაცია არ აქვთ ორგანიზაციების წარმომადგენლებს); ადაპტირების პროცესი, შეიძლება ითქვას, სტიქიურად არის წარმართული, არ იკვეთება ორგანიზაციის შესაბამისი პერსონალის პროაქტიული მიდგომა შშმ პირებისთვის სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიმართ;
- მწირია (და ხშირ შემთხვევაში საერთოდ არ არის) კომუნიკაცია შშმ თემთან ან პროფესიულ და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან, რომლებიც მუშაობენ შშმ პირთა საკითხებზე; ამ მიმართულებით მნიშვნელოვანია ამგვარი კომუნიკაციის მნიშვნელობის უკეთ გაცნობიერებაზე მიმართული ღონისძიებების დაგეგმვა (საჯარო ბიუროს მხრიდან);
- იკვეთება ერთგვარი სკეპტიციზმი შშმ პირთა ჯგუფში საჯარო სამსახურისთვის საჭირო კომპეტენციების არსებობის მიმართ;

- იკვეთება საკანონმდებლო ბარიერი - დასაქმების მსურველებს და უკვე დასაქმებულებს უქმნის პრობლემას ის, რომ საჯარო სამსახურში შპმ პირის დასაქმების შემთხვევაში მას უჩერდება სოციალური პაკეტით სარგებლობის უფლება. ამ რეგულაციის საფუძველი არის შემდეგი: სახელმწიფოს ბიუჯეტიდან არ ჰქონდეს ერთი და იგივე ტიპის გასავალი ერთ ადამიანზე რამდენჯერმე. ეს არაეფექტიან ხარჯვად ინტერპრეტირდება. მაგრამ თავისთავად ინკლუზიური სამუშაო გარემოს შექმნა უფრო მაღალი ღირებულება უნდა იყოს და სახელმწიფომ უნდა შეძლოს ამგვარი საკანონმდებლო ხარვეზების მოგვარება უფრო მაღალი ღირებულების მიზნების მისაღწევად;
- შესაძლებელია, ეს რეგულაცია იყოს ერთ-ერთი მიზეზი იმისა, რომ საჯარო სექტორში მომუშავე შპმ პირებს (რომელთა შეზღუდვა არ არის გამოხატული), არ სურთ თავიანთი უნარშეზღუდულობის გამოქვანება. შესაბამისად, საჯარო ბიუროს არ აქვს სრულყოფილი მონაცემები სექტორში შპმ პირების დასაქმების შესახებ (რამდენია დასაქმებული, რა პოზიციებზე, რა საჭიროებები აქვთ და ა.შ.);
- კანონმდებლობის ამ ბარიერის აღმოფხვრის მიმართულებით ჯერ-ჯერობით არანაირი ინიციატივა არ არის, მაგრამ თუ საჯარო სამსახური დაიწყებს აქტიური ნაბიჯების გადადგმას სამუშაო ძალია მრავალფეროვნების გაზრდის, ვებგვერდის შპმ პირებისთვის ადაპტირების მიმართულებით, აუცილებელი იქნება კონკრეტული რეგულაციების გადახედვა. ეს არის ჯანდაცვის სამინისტროს პრეროგატივა, მისგან უნდა მოდიოდეს ინიციატივა;
- ნაკლებად გაცნობიერებულია ადამიანური რესურსის მართვის ციკლის ერთ-ერთი კრიტიკულად მნიშვნელოვანი კომპონენტის - მოზიდვის - მნიშვნელობა. მოზიდვის აქტივობები, ფაქტობრივად არ ხორციელდება. არ იკვეთება თანამშრომელთა ინიციატივა, დაგეგმონ საჯარო სექტორში დასაქმებით საზოგადოების ფართო წრეების დაინტერესებაზე მიმართული აქტივობები;
- საკანონმდებლო რეგულაციებით განსაზღვრული ჩარჩოები ამგვარი ინიციატივების ნაკლებად გამოყენების მიზეზებად სახელდება.

შპმ პირები საჯარო სამსახურში

საჯარო სამსახურში დასაქმებულთა შორის შპმ პირების წილი ძალზე დაბალია. ფოკუსჯგუფის მონაწილეთაგან მხოლოდ ორმა აღნიშნა, რომ მათ ორგანიზაციაში შპმ პირები მუშაობენ. ისინი კონკურსის წესით შეარჩიეს, ისევე, როგორც ყველა სხვა თანამშრომელი. განსაკუთრებით ესმევა ხაზი იმ ფაქტს, რომ შერჩეულ შპმ პირთა კომპეტენცია სამუშაოს მოთხოვნებთან სრულ შესაბამისობაშია. შპმ პირები მოცულობით და საპასუხისმგებლო სამუშაოს ასრულებენ (ერთ შემთხვევაში ხელმძღვანელის პოზიციაზე).

საჯარო სამსახურში შპმ პირთა დასაქმების დაბალი მაჩვენებელი, სხვა მიზეზებთან ერთად (როგორიც არის, მაგალითად, მოთხოვნა უმაღლესი განათლების შესახებ), შესაძლოა განპირობებული იყოს საკანონმდებლო რეგულაციით, რომლის თანახმად, საჯარო სამსახურში შპმ პირის დასაქმების შემთხვევაში მას უწყდება სოციალური პაკეტით სარგებლობის უფლება. შესაძლოა, ასევე, ეს იყოს ერთ-ერთი მიზეზი იმისა, რომ საჯარო სექტორში მომუშავე შპმ პირებს (რომელთა შეზღუდვა არ არის გამოხატული), არ სურთ თავიანთი უნარშეზღუდულობის გამოქვანება. შესაბამისად, საჯარო ბიუროს არ აქვს სრულყოფილი მონაცემები სექტორში შპმ პირების დასაქმების შესახებ (რამდენია დასაქმებული, რა პოზიციებზე, რა საჭიროებები აქვთ და ა.შ.).

აღნიშნული რეგულაციის საფუძველი შემდეგია: სახელმწიფოს ბიუჯეტიდან არ უნდა ჰქონდეს ერთი და იგივე ტიპის გასავალი ერთ ადამიანზე რამდენჯერმე. ეს არაეფექტიან ხარჯვად ინტერპრეტირდება. თუმცა, თუ გავითვალისწინებთ, რომ ეს რეგულაცია იძულებულს ხდის შშმ პირებს, ძირითად დამსაქმებლებად კერძო ორგანიზაციები განიხილონ, შესაძლოა დადგეს მისი გადახედვის საკითხი. საჯარო უწყებათა ზოგიერთი წარმომადგენლის აზრით, თავისთავად ინკლუზიური სამუშაო გარემოს შექმნა უფრო მაღალი ღირებულება უნდა იყოს და სახელმწიფომ უნდა შეძლოს ამგვარი საკანონმდებლო ხარვეზების მოგვარება უფრო მაღალი ღირებულების მიზნების მისაღწევად.

მიუხედავად იმისა, რომ ამ საკანონმდებლო რეგულაციის გადახედვის მიმართულებით დღესდღეობით არანაირი ინიციატივა არ არსებობს, უნდა ვივარაუდოთ, რომ საჯარო სამსახურის მიერ სამუშაო ძალის მრავალფეროვნების გაზრდის, კერძოდ კი შშმ პირთათვის საჯარო სამსახურის ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიმართულებით აქტიური ნაბიჯების გადადგმის პარალელურად, აუცილებელი იქნება კონკრეტული რეგულაციების გადახედვა.

კანდიდატთა მოზიდვის ღონისძიებები

საჯარო უწყებათა უდიდეს უმრავლესობაში ნაკლები აქცენტი კეთდება კანდიდატთა მოზიდვაზე. საუკეთესო შემთხვევაში მოზიდვის სტრატეგია გულისხმობს ორგანიზაციის ფეისბუქ გვერდზე განცხადების გამოქვეყნებას (კანონით განსაზღვრული წესით განცხადების გამოქვეყნების პარალელურად). თუმცა ამგვარი განცხადებაც ნაკლებად არის მიმართული ვაკანტური პოზიციით კანდიდატთა დაინტერესებასა და პოზიციის მიმზიდველი ასპექტების აქცენტირებაზე. შესაბამისად, არ გამოიყენება კონკრეტულ ჯგუფებზე მიმართული, ე.წ. მიზნობრივი რეკრუტირება. ეს შეეხება შშმ პირებსაც - ორგანიზაციებს არ აქვთ საგანგებო მოდგომა ამ ჯგუფის მიმართ. შშმ პირებს, ისევე, როგორც ყველა სხვა დაინტერესებულ პირს შეუძლია, მიიღოს მონაწილეობა კონკურსში. საჯარო უწყებების თანამშრომელთა თქმით, ყველა კანდიდატისთვის უზრუნველყოფილია კონკურსის თანასწორი პირობები.

„კადრების მოძიების კუთხით არ გვაქვს რაიმე ქმედება განხორციელებული, თუმცა არც დისკრიმინაციული ქმედებები განგვიხორციელებია.“

„მოზიდვისთვის ღონისძიებები არ მახსენდება, კონკურსები დიაა ჩვეულებრივ და არანაირი შეზღუდვა არაა.“

შშმ პირთა მიმართ არადისკრიმინაციული მიდგომის საფუძველი არის, უპირველეს ყოვლისა, კანონმდებლობა და, ამის პარალელურად, შშმ პირთა საჭიროებების შესახებ ცნობიერების ამაღლებაზე მიმართული ტრენინგები, რომლებიც არაერთ საჯარო ორგანიზაციაში ჩატარდა.

საჯარო უწყებაში ვაკანსიის შესახებ განცხადების ფორმა და შინაარსი განსაზღვრულია ნორმატიული აქტით. რესპონდენტთა აზრით, განცხადების სტანდარტული ფორმა არ იძლევა მასში ვაკანტური პოზიციის შესახებ დამატებითი (კანდიდატების მოზიდვაზე მიმართული) ინფორმაციის ინტეგრირების შესაძლებლობას. განცხადებაში წარმოდგენილია ძირითადი და დამატებითი საკვალიფიკაციო მოთხოვნები, ფუნქცია-მოვალეობები და ა.შ., რაც კანდიდატს საშუალებას აძლევს, მიიღოს გადაწყვეტილება ვაკანტურ პოზიციაზე განაცხადის გაკეთების შესახებ.

„ამოსავალი წერტილი არის ფუნქცია-მოვალეობები და მეორე - საკვალიფიკაციო მოთხოვნები, დანარჩენი უკვე შეჯიბრებითობის პრინციპია.“

განსაკუთრებით საინტერესოა ერთ-ერთ საჯარო უწყებაში დასაქმებული შშმ პირის გამოცდილება, რომელიც მონაწილეობდა დისკუსიაში. მისი თქმით, დასაქმების პროცესში არანაირი დაბრკოლება არ შეხვედრია.

„hr.gov.ge-დან გავიგე, შევავსე და უპრობლემოდ დავსაქმდი, ორი ყვარჯნის და ცალი ფეხის მიუხედავად დავსაქმდი... შენობა სრულად ადაპტირებულია ეტლით მოსარგებლისთვისაც. არ მიგრძენია შეზღუდვა არასდროს.“

ზოგიერთი რესპონდენტი აცნობიერებს ორგანიზაციისთვის სასურველი კენდიდატების მოზიდვის მნიშვნელობას და კრიტიკულად აფასებს საჯარო უწყებების მიერ მოზიდვის სტრატეგიის უგულებელყოფის პრაქტიკას. მიუხედავად ვაკანსიის შესახებ განცხადების სტანდარტული ფორმისა, არ არის აკრძალული განცხადების შევსება დამატებითი ინფორმაციით ვაკანტური პოზიციის, მისი დადებითი, მიმზიდველი მახასიათებლების შესახებ. ასევე შესაძლებელია, ორგანიზაციებმა გამოიყენონ განცხადებაში ფოტომასალა, რომლებიც შეიცავს სიგნალებს ორგანიზაციის მაღალი მიმღებლობის შესახებ სხვადასხვა ჯგუფების მიმართ. საჯარო უწყებებს ამ პროცესში საერთაშორისო პარტნიორებიც უჭერენ მხარს.

„არავინ გვიკრძალავს, რომ ავიღო ... განაცხადი და თვითონ მოვიფიქრო რაღაც ორიგინალური, რომ ორგანიზაცია არის ესეთი მაგარი და ეს გავაკეთე, ის გავაკეთე... თუნდაც ფოტოები... უბრალოდ არ ვიყენებთ...“

„ვგებმავთ, როგორ უნდა ვიმუშავოთ მოზიდვაზე, მარკეტინგულად როგორ უნდა შევფუთოთ, როგორ გავიღეთ კონკრეტულ ჯგუფებზე და ა.შ. იმედია, რომ ცოტა მეტად კრეატიულ მიდგომებს შევთავაზებთ. და ნაკლებად ბიუროკრატიულები ვიქნებით.“

საჯარო უწყებათა ვებგვერდების ადაპტირებასთან დაკავშირებული გამოწვევები

საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფისთვის სერვისებზე თანაბარი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით საჯარო უწყებათა ნაწილს 2020-2021 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ჰქონდა ვებგვერდის ადაპტირება გარკვეული ტიპის შეზღუდვების მქონე პირებისთვის. გეგმა მათ მიერ შესრულებულია. ადაპტირებული ვებგვერდების უმრავლესობა მომხმარებლებს სთავაზობს ტექსტის გახმოვანებას, ტექსტის შრიფტის ზომის გაზრდა-შემცირებას, კონტრასტის და ფერის ცვლილების გამოყენებას. თუმცა აღნიშნული პრაქტიკა არ ეფუძნება რაიმე სტანდარტს (ან, სულ მცირე, დისკუსიის მონაწილეები არ არიან ინფორმირებულნი ამის შესახებ). ყველაზე მნიშვნელოვანი გამოწვევა ამ ეტაპისთვის ისაა, რომ საქართველოში არ არსებობს ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის ფორმალური სტანდარტი. დაბალია ინფორმირებულობა საერთაშორისო სტანდარტების შესახებაც. მხოლოდ ერთეულ შემთხვევებში იკვეთება, რომ საჯარო უწყებათა თანამშრომლებს აქვთ ინფორმაცია საერთაშორისო სტანდარტის შესახებ. მათი თქმით, ვებგვერდები ადაპტირებულია საბაზისო დონეზე (რაც არასაკმარისი ფინანსებით აიხსნება). ორგანიზაციის დაკვეთით ესა თუ ის IT კომპანია მუშაობს გვერდის ადაპტაციაზე. ამგვარ კომპანიებს არ აქვთ კონკრეტული სტანდარტული შემოთავაზება - ორიენტირებულნი არიან დამკვეთის მოთხოვნებზე.

„დაკვეთა შეასრულეს, საბაზო მოთხოვნა. სამომავლოდ უფრო მეტად ადაპტირებას ვგეგმავთ.“

„საერთაშორისო სტანდარტების კატეგორიების მიხედვით, ჩვენი მხოლოდ მხედველობადაქვეითებულთათვისაა, ფონტი იზრდება, A და AA დავამატეთ. AAA კიდევ უფრო მეტ სერვისს შეიცავს, სამოქმედო გეგმით ეს კატეგორიები იყო გათვალისწინებული. კატეგორიები დროთა განმავლობაში ვითარდება. რაც მაღალი კატეგორია იქნება, მით ხელმისაწვდომი იქნება.“

ადაპტირებული ვებგვერდის მონიტორინგი

მნიშვნელოვანი საკითხია ადაპტირებული ვებგვერდების მონიტორინგი და ადაპტირების ეფექტიანობის შეფასება. ადაპტირების ეფექტიანობის კრიტერიუმებად შეიძლება გამოვიყენოთ ვებგვერდის ადაპტირებულ ვერსიაზე გადასვლის სიხშირე, იქ დაყოვნების ხანგრძლივობა, შემოსვლების დინამიკა და ა.შ. ვებანალიტიკის მონაცემები, სამწუხაროდ, ფოკუსჯგუფის არც ერთი მონაწილისთვის არ იყო ცნობილი. გამოიკვეთა ტენდენცია, რომ ორგანიზაციები არ აგროვებენ ამგვარ ინფორმაციას, არ აქვთ შემუშავებული მისი გაანალიზების სქემა და ანალიზის შედეგების გამოყენების გეგმა. ვებანალიტიკის მონაცემებზე დაყრდნობით შესაძლებელი იქნებოდა მნიშვნელოვანი ინტერვენციების დაგეგმვა ვებგვერდების შემდგომი განვითარებისთვის.

„ჩასამატებელია საიტზე. დაწვრილებით ახალა ვერ ვიღებთ ინფოს.“

„არ ვფლობთ ანალიტიკას.“

„ჩვენს კომპეტენციაში არ შედის ამის ცოდნა. თუ მოთხოვნა იქნებოდა, IT სპეციალისტები ნახავდნენ.“

უნდა აღინიშნოს, რომ ზოგიერთ შემთხვევაში კარგად არის გაცნობიერებული ჩატარებულ სამუშაოებზე უკუკავშირის მიღებისა და ამ მონაცემთა გაანალიზების მნიშვნელობა. ახალი ინიციატივების წარმატება ან უკვე არსებული პროექტების განვითარება მხოლოდ წარსული გამოცდილების გაანალიზების საფუძველზეა შესაძლებელი.

„ზოგადად, ანალიტიკის მიმართ გვაქვს უცნაური დამოკიდებულება - ანალიტიკა არ გვაქვს ჩართული (გადატანილი მნიშვნელობით). შეიძლება კომიკურია, მაგრამ რეალობა ესაა. მთავარი ღირებულება რა არის, ამაზე ნაკლებს ვფიქრობთ.“

ადაპტირებული ვებგვერდის ეფექტიანი ფუნქციონირების შესახებ ინფორმაციის მნიშვნელოვანი წყარო ორგანიზაციისთვის შეიძლება იყოს შშმ თემთან კომუნიკაცია. მსგავსი პრეცედენტები გვხვდება საჯარო სექტორის რამდენიმე ორგანიზაციის შემთხვევაში. შშმ პირთა მიერ ხდება ხარვეზების იდენტიფიცირება როგორც ვებგვერდის, ასევე ზოგადად, ინფრასტრუქტურის ადაპტირების თვალსაზრისით. ეს შეიძლება იყოს კარგი ორიენტირი ვებგვერდის დახვეწისა თუ ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესებისთვის.

„შშმ თემთან გვაქვს მუდმივი კოორდინაცია - მათ გამოთქვას მოსაზრება, რომ რაღაც ფაილებს, ანგარიშებს ვერ ხსნიდნენ სრულყოფილად, ვერ მიიღეს ინფორმაცია.“

„მისაღებში დავდგიტ წამკითხველები და ფერადი პრინტერები, ბრაილი, გახმოვანებაზე გვქონდა კონტაქტი... ბევრი შენიშვნა ჰქონდათ, კიბის სახელორზე და სხვა... აღრინდელი შენიშვნების გათვალისწინება ვერ მოხერხდა...“

შშმ თემთან ნაკლებად ინტენსიური კომუნიკაციის გამო საჯარო უწყებათა წარმომადგენლების უმრავლესობას უჭირს საუბარი იმ გამოწვევებზე, რომლებიც შეიძლება ჰქონდეთ ადაპტირებული ვებგვერდის მომხმარებლებს. კომუნიკაციის სიმწირე არის შშმ პირთა კომპეტენციებთან დაკავშირებით სკეპტიციზმის მიზეზიც, რომელიც იკვეთება საჯარო უწყებათა წარმომადგენლების საუბარში.

„არის კადრები? და აქვთ საშუალება დასაქმებისთვის საჭირო განათლების მიღების?“

„ყველა განაცხადზე ვერ შემოიტანს შშმ, ყველა ფუნქციას ვერ შეასრულებს.“

ზოგადად, საჯარო სექტორის წარმომადგენლებთან გამართული არაერთი შეხვედრა გვაძლევს საფუძველს, ვივარაუდოთ, რომ ადამიანებს აქვთ განცდა, რომ შშმ პირის დაქირავება არის ერთგვარი „საქველმოქმედო აქტი“, რომ ამ დროს მივდივართ კომპრომისზე კომპეტენციებთან

დაკავშირებით. ამის მიზეზი საზოგადოების ნაწილში შშმ პირების მიმართ არსებული არაადეკვატური დამოკიდებულებებია. საჯარო სექტორის წარმომადგენელთა შორის ზოგიერთი აცნობიერებს, რომ ადამიანთა უმრავლესობა არ არის მზად შშმ პირებთან თანასწორი ურთიერთობებისთვის.

„არც ვიცი, რა დავარქვამას - შიში თუ არცოდნა, რომ შეურაცხყოფა არ მივაყენოთ. ეს იმის ბრალია, რომ ვერ აღვიქვამთ ჩვეულებრივ ადამიანებად. გვგონია, რომ მათთვის რაიმე განსაკუთრებულია საჭირო. სინამდვილეში მათაც, ისევე, როგორც ყველას, უნდა ვკითხოთ, რა სჭირდებათ.“

მათი აზრით, მთავარი პრობლემა ისაა, რომ რეალურად არ არის კარგად გააზრებული, რას ელოდება საჯარო სამსახური შშმ პირებისგან. არსებობს მხოლოდ ზედაპირული მოთხოვნა, სტანდარტი (რომელიც უნდა დაკმაყოფილდეს), რომ საჯარო სამსახური უნდა იყოს ინკლუზიური და მრავალფეროვანი. პარლამენტის მიერ ამ მიზნების მისაღწევად შემუშავებული სტრატეგიის ნაწილი არის, მაგალითად, hr.gov.ge-ს ადაპტაცია შშმ პირებისთვის. მაგრამ საჯარო უწყებების მიერ ამ მიმართულებით გადადგმული ნაბიჯები ფორმალური ხასიათისაა. დამოკიდებულებები მრავალფეროვანი ჯგუფების და კონკრეტულად შშმ პირების მიმართ არ არის შეცვლილი და არსებითად ხელახლა გააზრებას საჭიროებს.

შშმ თემთან მეტად ინტენსიური კომუნიკაცია, საჯარო სექტორის წარმომადგენელთა პროქტიული მიდგომები შეიძლება იყოს შშმ პირთა საჭიროებების უკეთ გაცნობიერების, მათი კომპეტენციების იდენტიფიცირებისა და სათანადოდ შეფასების ეფექტიანი საშუალება.

„პროაქტიულობის ნაწილში მეტი გამოწვევა გვაქვს, რომ მოგვმართავენ, მერე სწრაფი რეაგირება გვაქვს, მაგრამ სანამ მოგვმართავენ, მანამ ჯობს ვიმოქმედოთ. მეტი პროაქტიულობაა საჭირო.“

„უნდა მივხვდეთ, რამხელა მნიშვნელობა აქვს სხვადასხვა ჯგუფთან მისვლას, უფრო პროაქტიულად და არა ის, რომ მაქვს ვაკანსია და შენ მოდი.“

კონკრეტულად hr.gov.ge-ს შესახებ

„hr.gov.ge-ს მეშვეობით საქართველოს ნებისმიერ მოქალაქეს აქვს შესაძლებლობა, ონლაინ გააკეთოს განაცხადი საჯარო სამსახურში არსებულ ნებისმიერ ვაკანსიაზე და დასაქმდეს. ეს არის ერთადერთი გზა, მიიღო მონაწილეობა კონკურსში და დაიწყო შენი კარიერა საჯარო სამსახურში“ (<https://www.hr.gov.ge/Home/About>). მამასადამე, hr.gov.ge არის პოტენციურ დამსაქმებელსა და დასაქმებულს შორის პირველი რიგის საკომუნიკაციო საშუალება.

ყველა საჯარო ორგანიზაცია დარეგისტრირებულია hr.gov.ge-ზე, როგორც მომხმარებელი. ორგანიზაციაში ვაკანტური პოზიციის არსებობისა და მასზე კონკურსის გამოცხადების შემთხვევაში ორგანიზაციის შესაბამისი წარმომადგენელი თავისი „ოთახიდან“, თავისი სივრციდან ავსებს ვებგვერდზე აპლიკაციის სტანდარტულ ფორმას. ფორმა, თუ როგორ უნდა გამოიყურებოდეს, რა მონაცემებს უნდა შეიცავდეს ვაკანსიის შესახებ განცხადება, სტანდარტულია. ეს არის კლასიფიკატორები სისტემაში, რომლებსაც ორგანიზაციები ვერ ცვლიან.

შესაბამისი დადგენილებით განსაზღვრულია მინიმალური სტანდარტიც - მინიმალური მოთხოვნები, რომლებიც უნდა იქნას წაყენებული კანდიდატებისთვის სხვადასხვა რანგის პოზიციაზე. ვაკანსიის გამომცხადებელი საჯარო უწყება განსაზღვრავს ძირითად საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს, ასევე ათანხმებს დამატებით საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს საჯარო სამსახურის ბიუროსთან. პოზიციისთვის საკვალიფიკაციო მოთხოვნების დამტკიცების შემდეგ იწყება კომუნიკაცია hr.gov.ge-ს ადმინისტრატორთან. ადმინისტრატორი ადგენს განცხადების შესაბამისობას კანონმდებლობასთან და დამტკიცებულ საკვალიფიკაციო

მოთხოვნებთან, რის შემდეგაც ვაკანსიის შესახებ განცხადება გასაჯაროვდება და ხელმისაწვდომი ხდება ყველასათვის.

hr.gov.ge-ზე ვაკანსიის გამოცხადების შემდგომ ეტაპზე საჯარო სამსახურის ბიუროს თანამშრომელთა ჩართულობა პროცესში მომხმარებლებთან კომუნიკაციას გულისხმობს. კომუნიკაცია, ძირითადად, კონკრეტულ ტექნიკურ პრობლემებს უკავშირდება (მომხმარებელი ვერ შედის ვებგვერდზე, დაავიწყდა პაროლი, მეილი, რომელზეც ახალი პაროლი უნდა მიუვიდეს და ა.შ.). მომხმარებლებთან კომუნიკაციის საგანია, ასევე, კონკურსის შედეგების გასაჩივრება - თუ აპლიკანტი თვლის, რომ მისი დოკუმენტაცია არ იქნა სამართლიანად განხილული, საჯარო ბიურო ხელახლა განიხილავს მას ორი დღის განმავლობაში.

ზემოთ აღწერილი პროცესის სტანდარტული ხასიათი, ერთი მხრივ, ყველა საჯარო უწყებისთვის და ვაკანსიებით დაინტერესებული ყველა პირისთვის თანაბარი პირობების უზრუნველყოფის საშუალებაა, მაგრამ, მეორე მხრივ, ვებგვერდის ადმინისტრირების მიმართ, ასევე, დასაქმებულებისა და დასაქმების მსურველების მიერ მისი გამოყენების მიმართ მიდგომის თავისებურებასაც განსაზღვრავს.

„სიტყვა რუტინა კარგად აღწერს hr.gov.ge-სთან დაკავშირებულ აქტოვობებს.“

„ვებგვერდი არის ჩვენი გულისტკივილის მიზეზი“.

ვებგვერდის ადმინისტრირებაზე მომუშავე ჯგუფი კრიტიკულად აფასებს ვითარებას ამ თვალსაზრისით და ზრუნავს ვებგვერდის განვითარებაზე იმ მიმართულებით, რომ ის უფრო მიმზიდველი გახდეს სამუშაოს მაძიებლებისთვის არ შემოიფარგლოს მხოლოდ სააპლიკაციო ვებგვერდის დანიშნულებით, არამედ ჰქონდეს გარკვეული მამოტივირებელი ფუნქციაც, იყოს მეტად ინფორმატიული ძიების პროცესში მყოფი ადამიანისთვის - მაგალითად, მიაწოდოს მას ინფორმაცია, რა არის კარიერა, რას ნიშნავს კარიერული გადაწყვეტილების მიღება, რამდენად მნიშვნელოვანია კარიერული განვითარება ინდივიდისთვის და ა.შ.

იმ კონტექსტში, რომ საჯარო სამსახურის ბიურო მოტივირებულია, გაზარდოს სამუშაო ძალის მრავალფეროვნება საჯარო სექტორში, მოიზიდოს მრავალფეროვანი ჯგუფების წარმომადგენლები და ამისათვის არაერთ პროექტს ახორციელებს, მნიშვნელოვანია, ვებგვერდიც ორიენტირებული იყოს სხვადასხვა ჯგუფის კანდიდატების მოზიდვაზე.

„განსაკუთრებული მოთხოვნაა ახალგაზრდებზე, კრეატიულ ადამიანებზე, მაგრამ ვებგვერდი სრულიად არამომზიდველია მათთვის.“

დასაქმების მაძიებლებს ზოგჯერ არ აქვთ მკაფიოდ გამოკვეთილი კარიერული მისწრაფებები, ინტერესები. მაგალითად, შშმ პირები ხშირად ვერ იღებენ გადაწყვეტილებას, რამდენად ღირს ამა თუ იმ კარიერული ნაბიჯის გადადგმა. მათ არ აქვთ ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა სიკეთეებს უკავშირდება საჯარო სამსახურში დასაქმება; რა მნიშვნელობა აქვს ამას როგორც ინდივიდის, ისე ქვეყნისთვის; რა გამოწვევებს უკავშირდება საჯარო სამსახურში დასაქმება. ამ ინფორმაციის შემცველი სხვადასხვა რესურსის - ტექსტური თუ ვიდეოფაილების სახით - ვებგვერდზე განთავსება (რაც არსებით ტექნიკურ ცვლილებებს არ უკავშირდება) მნიშვნელოვანი მხარდაჭერა იქნებოდა შშმ პირებისთვის კარიერული გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში. შშმ პირთა დასაქმების მიმართ საზოგადოების ნაწილში არსებული სკეპტიციზმის ფონზე, საჭიროა, შშმ პირებს შეუქმნათ მოტივაცია, მოძებნონ დასაქმების საშუალებები საჯარო სამსახურში.

„ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ამ ადამიანებს გაუჩნდეთ იდეა, რომ მოდი, დავსაქმდე. ამ მიზნით ამგვარი რესურსების გამოყენება იქნებოდა მოზიდვის ნაწილი. და იქნებოდა კარგი შესაძლებლობა ვებგვერდისთვის, მიეცა შშმ პირებისთვის ეს სტიმული“.

საჯარო ორგანიზაციები ხშირად გამოთქვამენ წუხილს იმის თაობაზე, რომ არ ყავთ მაღალი კომპეტენციის მქონე კანდიდატები, რაც ხშირად კონკურსების ჩაშლის მიზეზი ხდება. ეს ფაქტი შესაძლოა გარკვეულწილად განპირობებული იყოს იმით, რომ კონკურსებში მონაწილეობას იღებენ ერთი და იგივე ადამიანები, რომლებიც დიდი ხნის წინ დარეგისტრირდნენ ვებგვერდზე. ახალი მომხმარებლები ნაკლებად ინტერესდებიან hr.gov.ge-თი.

„hr.gov.ge-სთან დაკავშირებით მაქვს ასეთი განცდა, რომ მხოლოდ იმ ადამიანებისთვის არის, ვინც მას ვიყენებთ. სხვა ჯგუფები თითქოს არ გვინტერესებს.“

„ვებგვერდის ცნობადობაც არ არის მაღალი - ის ადამიანებს jobs.ge-ში ან hr.ge-ში ერევათ. იდენტიფიცირება არ ხდება მისი, როგორც ფართო საზოგადოებისთვის გამოსაყენებელი საშუალების. ადამიანები საკუთარი ინიციატივით არ შედიან ამ გვერდზე.“

ვებგვერდზე ახალი მომხმარებლების დარეგისტრირება, ძირითადად, იმის საფუძველზე ხდება, რომ ორგანიზაციები თავად უკავშირდებიან კონკრეტულ კანდიდატებს, აწვდიან ინფორმაციას ვაკანსიის შესახებ და სთხოვენ hr.gov.ge-ზე დარეგისტრირებას, რაც ვაკანტური პოზიციის დასაკავებლად კონკურსში მონაწილეობის აუცილებელი პირობაა. კანდიდატებთან ინდივიდუალურად დაკავშირების ან მათ მოსაზიდად ორგანიზაციის ფეისბუქგვერდებზე განცხადების განთავსების კარგი ალტერნატივა იქნებოდა hr.gov.ge-ს, როგორც ერთიანი სივრცის გამოყენება, რომელზეც კანდიდატს ექნება შესაძლებლობა, გაეცნოს მრავალფეროვან ინფორმაციას ვაკანსიის შესახებ და, სურვილის შემთხვევაში, შეავსოს კიდეც განაცხადი.

„თავად ბიუროს თანამშრომლებს აქვთ ასეთი დამოკიდებულება ამ გვერდისადმი, რომ ეს არის ადგილი, სადან უნდა შეავსო აპლიკაცია ან ორგანიზაციის შემთხვევაში - გამოაქვეყნო განცხადება. და სხვა არაფერი. სამართლებრივი ჩარჩოს მიხედვით მინიმალური სტანდარტის შესასრულებლად - „მოსაპწიჩად“- არსებობს.“

„გამოდის, რომ ეს არის ანკეტის შესავსები ადგილი მხოლოდ, მაშინ როდესაც აქვს ამ გვერდს რესურსი, შეასრულოს მრავალფეროვანი ფუნქცია - ინფორმირების, მოზიდვის და განაცხადის გაკეთების.“

საჯარო ორგანიზაციები, რომლებიც განათავსებენ ვაკანსიის შესახებ განცხადებას hr.gov.ge-ზე, საჭიროებენ გარკვეულ ინსტრუქტაჟს, რათა რეგულაციით განსაზღვრული ველები სწორად დააორგანიზონ. მაგალითად, ფუნქციების დეტალიზაცია ზოგჯერ არ არის აუცილებელი, საკმარისია იმ ძირითადი ფუნქციების მითითება, რომელთა შესრულებაც მოუწევს კანდიდატს.

„ზოგჯერ აღარ მოგინდება აპლიკაციის შევსება, იმდენი რამეა ჩამოწერილი“.

ზოგიერთ ვაკანსიას აქვს ტექსტი, რომელიც შეიძლება მოზიდვის ფუნქციით იქნას გამოყენებული. გარდა რეგულაციებით განსაზღვრული ველებისა, არსებობს სივრცე, რომელიც შეიძლება გამოიყენონ ორგანიზაციებმა სხვადასხვა ჯგუფების მოსაზიდად.

hr.gov.ge-ს ადმინისტრირებაზე მომუშავე ჯგუფს აქვთ შენიშვნები ვებგვერდის ვიზუალურ მხარესთან, ძიების პარამეტრებთან და ა.შ. დაკავშირებით. მაგრამ ტექნიკურად საჯარო სამსახურის ბიუროს არ აქვს შესაძლებლობა, განაახლოს ვებგვერდი. ამას ემსახურება საფინანსო-ანალიტიკური სამსახური, რომელსაც სხვადასხვა გამოწვევა აქვს დროითი და ადამიანური რესურსების (პროგრამისტების) თვალსაზრისით.

hr.gov.ge-ს ადაპტირების შესაძლო მიმართულებები

უპირველესი პრობლემა, რომელიც ვაკანსიის შესახებ განცხადებების შემთხვევაში იჩენს თავს, უკავშირდება ინფორმაციის დეფიციტს განმცხადებელი ორგანიზაციის შესახებ. ვაკანსიის განაცხადს არ აქვს რესურსი, რომ ორგანიზაციამ საკუთარი თავის შესახებ მიაწოდოს ინფორმაცია საზოგადოებას. ორგანიზაციის დასახელება მის შესახებ მხოლოდ სქემატური და არასრული ინფორმაციის წყაროა.

„ადამიანებმა უნდა იცოდნენ, რა ტიპის ორგანიზაციაა, ვინ არიან, ვის ეძებენ, ცოტა კრეატიული ასპექტებიც რომ იქნას შემოტანილი, არ არის ამის საშუალება.“

hr.gov.ge-ზე გამოცხადებულ ვაკანსიაზე აპლიკაციის შევსებისას მთელ რიგ ველებთან დაკავშირებით ჩნდება შეკითხვები - რას ნიშნავს ესა თუ ის სახელწოდება, რა უნდა დაიწეროს ამა თუ იმ ველში, რას გულისხმობს ესა თუ ის მოთხოვნა. სააპლიკაციო განაცხადის შევსება, თავისთავად, ერთგვარ დაძაბულობას და გაურკვევლობას უკავშირდება, მოთხოვნები სხვადასხვა ინტერპრეტაციის შესაძლებლობას იძლევა და ბუნებრივია, რომ ეს იყოს დაბრკოლება მომხმარებლებისთვის (მათ შორის შშმ პირებისთვისაც). არის შემთხვევები, რომ აპლიკანტები უსამართლოდ მიიჩნევენ დამსაქმებლის გადაწყვეტილებას იმის გამო, რომ საკვალიფიკაციო (დოკუმენტაციის წარდგენის თვალსაზრისით) მოთხოვნების არასწორ ინტერპრეტაციას აკეთებენ. შესაბამისად, სასურველია, თითოეულ ველს ახლდეს სათანადო განმარტება, რაც არ დატოვებს სივრცეს გასწავლებული ინტერპრეტაციებისთვის და მომხმარებელს სააპლიკაციო განაცხადის შევსებას გაუმარტივებს. ამგვარი განმარტებების გამოყენების გამოცდილება არსებობს თანამდებობის პირთა სადეკლარაციო ფორმებისთვის.

სხვადასხვა შეზღუდვის (მენტალური ჯანმრთელობის პრობლემების, გონებრივი ჩამორჩენის) მქონე პირებისთვის ტექსტის (ამ შემთხვევაში - სააპლიკაციო ფორმის) გამარტივება ადაპტაციის ერთ-ერთი ფორმაა. გარდა იმისა, რომ ამ ტიპის ადაპტაციის გამოყენება მნიშვნელოვანი იქნებოდა შშმ პირების შემთხვევაში, ის დაეხმარებოდა, ასევე, მაღალი ასაკობრივი ჯგუფის წარმომადგენლებსაც. დაახლოებით 60 წლის ადამიანები ხშირად მიმართავენ ცხელი ხაზის ოპერატორებს სააპლიკაციო განაცხადის შევსების პროცესში. ოპერატორების ჩართულობა საჭირო ხდება, ფაქტობრივად, მთელი პროცესის განმავლობაში. ეს კი ცხელ ხაზზე მომუშავე ჯგუფისთვის, ადამიანური რესურსის თვალსაზრისით, სერიოზული გამოწვევაა. აღნიშნული პრობლემის გადაჭრის ერთ-ერთი გზა შესაძლოა გარკვეული დოკუმენტების (მაგალითად, სამოტივაციო წერილის) ე. წ. შაბლონების მომზადება იყოს.

hr.gov.ge-ზე სააპლიკაციო განაცხადის შევსება გულისხმობს ინდივიდის მიერ გარკვეული დოკუმენტების მობილიზებას, რომლებიც ისევ და ისევ სახელმწიფოს მიერ არის გაცემული. სახელმწიფოს კუთვნილებაში მყოფი ინფორმაციის ისევ სახელმწიფოსთვის მისაწოდებლად ინდივიდს არაერთი ბიუროკრატიული ბარიერის გადალახვა უხდება, რაც ზოგჯერ გაღიზიანებასა და დემოტივაციას იწვევს. hr.gov.ge-ს მომხმარებლებისა და განსაკუთრებით შშმ პირებისთვის ბიუროკრატიული ბარიერების (მაგალითად, განათლების ხარისხის განვითარების ცენტრიდან დოკუმენტების გამოთხოვნის და ა.შ.) შემცირების მიზნით შეიძლება განხილულ იქნას ინიციატივა, რომ საჯარო ბიუროს ჰქონდეს წვდომა სახელმწიფოს მიერ გაცემულ დოკუმენტებზე. თუმცა აქ პრობლემების მთელი რიგი იჩენს თავს, რომელთა გადაჭრა სახელმწიფო უწყებების ერთიან სისტემურ მიდგომას საჭიროებს.

hr.gov.ge-ს ადმინისტრირებაზე მომუშავე ჯგუფი მნიშვნელოვანი კონცეპტუალური პრობლემების გადაჭრის საკითხს აყენებს. ამგვარი პრობლემის მაგალითია პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების საკითხი (როგორ მუშავდება, რამდენი ხანი უნდა ინახებოდეს, საჭიროა თუ არა მომხმარებლის მუდმივად შენარჩუნება და ა.შ.). გარდა ამისა, ჯგუფის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნა ონლაინ დახმარების ფუნქციის დახვეწაა (რომელიც მოძველებული სისტემით მუშაობს). ყველაზე დიდი კონცეპტუალური ცვლილება კი ადამიანური რესურსების მართვის ავტომატიზებული სისტემისა და hr.gov.ge-ს ინტეგრირებაა. ehrms.ge-ზე

გაციფრულებულია დასაქმებულების პირადი საქმეები. სასურველია, ამ სისტემის „წინა მხარე“ იყოს hr.gov.ge. ამ შემთხვევაში სხვადასხვა ორგანიზაციების ადამიანური რესურსების მართვის სპეციალისტებს არ დასჭირდებათ ორ დამოუკიდებელ სისტემაში მუშაობა.

„(ehrms.ge-ზე ადამიანური რესურსების მართვის სპეციალისტს) თავისი სტრუქტურული ხე აქვს აწყობილი, იცის, ვინ ჰყავს დასაქმებული, იცის, სად აქვს ვაკანსია. იქვე შეასწორებს საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს და იქიდანვე გაგზავნის hr.gov.ge-ზე, რომელზეც გამოქვეყნდება. მაგრამ ჯერ ეს ოცნების სფეროა.“

განსაკუთრებული აღნიშვნის ღირსია hr.gov.ge-ს ადმინისტრირებაზე მომუშავე ჯგუფის მოტივაცია, განავითაროს და დახვეწოს ვებგვერდი, მაქსიმალურად გამოიყენოს მისი რესურსები, იმუშავოს მისთვის ახალი ფუნქციების მინიჭებაზე, გამოიყენოს ამისათვის კრეატიული და პროაქტიული მიდგომები.

დასაქმების ფასილიტატორების პერსპექტივა

კვლევაში მონაწილეობა მიიღეს დასაქმების ხელშეწყობის სახელმწიფო სააგენტოს თანამშრომლებმა - მხარდაჭერითი დასაქმების კონსულტანტებმა როგორც თბილისიდან, ასევე საქართველოს რეგიონებიდან - იმერეთიდან, კახეთიდან, სამეგრელო-ზემო სვანეთიდან და ა.შ. მათ შმ პირებთან მუშაობის მრავალწლიანი გამოცდილება აქვთ და არაერთი პროექტი განუხორციელებიათ შმ პირების დასაქმების ხელშესაწყობად.

დისკუსიის შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი ძირითადი ტენდენციები:

- სააგენტოს გადამზადების, სტაჟირების, სუბსიდირების და ა.შ. პროგრამები შმ პირთა შრომით სამყაროში ჩართვის ეფექტური საშუალებებია;
- სააგენტო ბენეფიციარებს სთავაზობს ციფრული წიგნიერების ამაღლების პროგრამას, რომელიც შმ პირებს ეხმარება, შეიძინონ ტექნოლოგიური განვითარების ეპოქაში დასაქმებისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვანი უნარები;
- სააგენტო, ძირითადად, კერძო სექტორთან თანამშრომლობს. ამის მიზეზად შმ პირებისთვის საჯარო სექტორში დასაქმების შემთხვევაში სოციალური პაკეტით სარგებლობის უფლების შეწყვეტა სახელდება;
- სააგენტოს კონსულტანტების მრავალწლიანი ძალისხმევის შედეგია ის, რომ დღეს დამსაქმებლები თავად უკავშირდებიან სააგენტოს და სთავაზობენ სამუშაოს შმ პირებისთვის;
- შმ პირთა დასაქმების შესაძლებლობები განსხვავებულია შეზღუდვის ტიპის მიხედვით. დამსაქმებლები არ არიან მზად ზოგიერთი ტიპის შეზღუდვის მქონე პირთა დასაქმებლად;
- წარმატებული დასაქმების ბარიერი არის, აგრეთვე, შმ პირთა შესაძლებლობებისა და მისწრაფებების შეუსაბამობა. კონსულტანტთა ფუნქცია სწორედ ამ თვალსაზრისით ბალანსის მიღწევაა;
- საჯარო სექტორში შმ პირების დასაქმების მხოლოდ ერთეული შემთხვევები ფიქსირდება. ამგვარი პრეცედენტები მამოტივირებელ ფუნქციას ასრულებს სხვა შმ პირებისთვის;
- hr.gov.ge-ზე სააპლიკაციო განაცხადის შევსება გამოწვევაა შმ პირებისთვის (და არა მხოლოდ მათთვის). მნიშვნელოვანია ვებგვერდის გამარტივება სანავიგაციოდ და ადაპტირება შმ პირებისთვის, მაგალითად, ხმოვანი ვერსიის დამატება მხედველობადაქვეითებულებისთვის, გამარტივებული ტექსტის ან განმარტებების შეთავაზება შმ პირებისთვის;
- მხარდაჭერითი დასაქმების კონსულტანტები მზადყოფნას გამოთქვამენ საჯარო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობისთვის როგორც შმ პირთა შორის კანდიდატების შერჩევის, ისე სამუშაო გარემოს ადაპტირების და სამუშაო ადგილზე შმ პირთა სოციალიზაციის მიმართულებით.

დასაქმების ხელშეწყობის სახელმწიფო სააგენტოს დამოუკიდებელ ორგანიზაციად ჩამოყალიბება სახელმწიფოსთვის შმ პირთა (ასევე, სხვა ჯგუფების) დასაქმების პრიორიტეტულობაზე მეტყველებს. სააგენტო შმ პირთა დასაქმების მხარდასაჭერად სხვადასხვა მიმართულებით მუშაობს - ახორციელებს გადამზადების, სტაჟირების, სუბსიდირების პროგრამებს, რითაც ხელს უწყობს შმ პირთა პროფესიული უნარებისა და კარიერულ განვითარებას. სააგენტოში ფუნქციონირებს მხარდაჭერითი დასაქმების კონსულტანტების ჯგუფი. შმ პირთა დასაქმების შესაძლებლობების გასაზრდელად კონსულტანტებს აქვთ ინტენსიური კომუნიკაცია როგორც შმ პირებთან, ასევე

დამსაქმებლებთან. კონსულტანტების ფუნქცია არ შემოიფარგლება შშმ პირთა დასაქმების მიღწევით. დასაქმების შემდეგ ისინი დამსაქმებელს შშმ პირისთვის ადაპტირებული გარემოს მოწყობაში ეხმარებიან.

ფოკუსჯგუფის მონაწილე კონსულტანტები აღნიშნავენ, რომ ძირითადი დამსაქმებლები შშმ პირებისთვის ამ ეტაპზე კერძო ორგანიზაციები არიან. მიუხედავად იმისა, რომ შშმ პირებს აქვთ სურვილი, დასაქმდნენ საჯარო ორგანიზაციებში, ისინი მნიშვნელოვან ბარიერს აწყდებიან ამ მიმართულებით - საჯარო უწყებაში დასაქმების შემთხვევაში შშმ პირს უწყდება სოციალური პაკეტიტ სარგებლობის უფლება. ეს მნიშვნელოვანი დემოტივატორია შშმ პირებისთვის, ეძიონ სამუშაო საჯარო სექტორში. აღნიშნულ საკანონმდებლო რეგულაციის, როგორც ბარიერის შესახებ საჯარო ორგანიზაციათა წარმომადგენლებიც საუბრობდნენ.

შესაბამისად, მხარდაჭერითი დასაქმების კონსულტანტებს იშვიათად უხდებათ შშმ პირების დახმარება საჯარო უწყებებთან კომუნიკაციისა თუ hr.gov.ge-ზე სააპლიკაციო განაცხადის შევსების პროცესში. მიუხედავად ამისა, მათ მნიშვნელოვანი რეკომენდაციები აქვთ ვებგვერდის გამარტივებისა და ადაპტირების მიმართულებით. ყველაზე საყურადღებო მათ შორის ზოგადი მიდგომაა, რომლის თანახმად, კრიტიკულად მნიშვნელოვანია შშმ პირების თვითშეფასებასა და მიღწევის განცდაზე ფიქრი. ვებგვერდი იმგვარად უნდა იყოს გამარტივებული / ადაპტირებული, რომ შშმ პირს იქ დამოუკიდებლად ნავიგაცია შეეძლოს, რაც მიღწევის განცდას შეუქმნის (რომ დამოუკიდებლად წარმატებით გაუმკლავდა გამოწვევას) და დადებითად იმოქმედებს მის თვითშეფასებაზე.

„გამარტივება კარგი იქნება საიტის, პროცედურების, რომ დამოუკიდებლად შეძლონ (ნავიგაცია). თვითშეფასებაც გაეზრდება, ყველა დეტალზე რეკვა რომ არ მოუწევთ.“

„გამარტივება მნიშვნელოვანია, რადგან პირველივე შეხებაზე არ უნდა ვაფიქრებინოთ, რომ არ შეუძლია თავის გათქმვა.“

კონსულტანტების აზრით, hr.gov.ge-ზე ნავიგაცია არათუ სტატუსის მქონე, არამედ შეზღუდვის არმქონე პირებისთვისაც არ არის მარტივი. ვებგვერდზე სააპლიკაციო განაცხადის შევსებისას მომხმარებელს გაურკვევლობის განცდა უჩნდება, რამდენად სწორად იმოქმედა.

„ბიუროს საიტზე არათუ სტატუსის მქონე, არამედ ჩვეულებრივ პირსაც კი აქვს შიში, რამდენად სწორად გააკეთა ყველაფერი, ატვირთა თუ არა ყველა დოკუმენტი.“

რაც შეეხება ვებგვერდის ადაპტირებას, უსინათლოებისა და მცირედმხედველებისთვის ძალზე მნიშვნელოვანია ხმოვანი პროგრამის (წამკითხველის) დამატება. მენტალური, ნევროლოგიური და სწავლის უნარის დარღვევების მქონე შშმ პირებისთვის (განსაკუთრებით მაღალი ასაკობრივი ჯგუფის წარმომადგენლებისთვის, რომლებსაც ნაკლებად აქვთ კომპიუტერთან მუშაობის გამოცდილება) საჭიროა ვებგვერდზე მოცემული ტექსტის გამარტივება, ერთმნიშვნელოვანი ფორმულირებების გამოყენება, ტერმინებისთვის განმარტებების დართვა, ინსტრუქციების შემუშავება სხვადასხვა დოკუმენტის შესაქმნელად. სასურველია, ამ ვებგვერდზე შექმნილი რეზიუმე გამოსადეგი იყოს სხვა დამსაქმებელთან წარსადგენად.

„მაგ. შეიძლება არც იცოდეს, რა არის სამოტივაციო წერილი და განმარტება სჭირდებოდეს, ან რეკომენდაცია რა არის, არ იცოდნენ. ასეთი რადაცების ჩაშლა კარგი იქნება. ტექსტების გამარტივება და განმარტებები მნიშვნელოვანია.“

ვებგვერდზე ვიდუოფაილების არსებობისას შემთხვევაში მნიშვნელოვანია სურდოთარგმანის უზრუნველყოფა. მაგრამ მიუხედავად სხვადასხვა სახის ადაპტაციისა, შშმ პირთა გარკვეული ჯგუფისთვის მაინც აუცილებელი იქნება ასისტენტის ყოლა. სააგენტო მუშაობს ასისტენტის ინსტიტუტზე, რაც შშმ პირთა გარკვეულ ჯგუფს (უსინათლოებს ან კომუნიკაციის პრობლემისა თუ მეტყველების დარღვევი მქონე პირებს) გაუმარტივებს დამსაქმებელთან, ასევე, კოლეგებთან კომუნიკაციას.

მიუხედავად იმისა, რომ ყველა კონსულტანტის საბოლოო მიზანი შშმ პირთა დასაქმების მიღწევაა, ზოგჯერ დამსაქმებელთა რესურსები იმდენად მწირია, განსაკუთრებით რეგიონებში, რომ კონსულტანტები ძირითად აქცენტს შშმ პირთა გადამზადებაზე აკეთებენ, რათა მათი უნარები „მოარგონ“ პოტენციური დამსაქმებლის მოთხოვნებს. ეს ფაქტი მეტყველებს საჯარო სექტორის ხარჯზე შშმ პირთა პოტენციური დამსაქმებლების სპექტრის გაზრდის საჭიროებაზე.

შშმ პირთა უნარების განვითარება დასაქმების სააგენტოს მნიშვნელოვანი ფუნქციაა. სააგენტო სთავაზობს შშმ პირებს ტრენინგ-კურსებს ციფრულ წიგნიერებაში. ეს უნარები კრიტიკული მნიშვნელობისაა თანამედროვე, ტექნოლოგიური განვითარების ეპოქაში წარმატებით დასაქმებისთვის. ინფორმაცია ამ ტრენინგების შესახებ ხელმისაწვდომია მხოლოდ სპეციალურ პროგრამაში (worknet.ge) დარეგისტრირებული ბენეფიციარებისთვის. სასურველი იქნებოდა ამ ინფორმაციაზე წვდომის უზრუნველყოფა ფართო საზოგადოებისთვის.

დასაქმების ეროვნული სააგენტოს კონსულტანტები სამუშაოს მიმართ პროაქტიული მიდგომით გამოირჩევიან. ისინი ინტენსიურად ეძებენ თავიანთი ბენეფიციარებისთვის შესაბამის ვაკანსიებს, უკავშირდებიან ორგანიზაციებს, და სთავაზობენ შშმ კანდიდატებს. უნდა აღინიშნოს რამდენიმე პრეცედენტი, როდესაც ორგანიზაცია საგანგებოდ შშმ პირებისთვის აცხადებდა ვაკანსიას. ამგვარი პრეცედენტები მნიშვნელოვნად ზრდის შშმ პირთა დასაქმების შანსებს. სააგენტოს მრავალწლიანი აქტიური მუშაობის შედეგად დღეს რამდენიმე ორგანიზაცია თავად იჩენს ინტერესს შშმ პირთა დასაქმების მიმართ. ამ ორგანიზაციების სამუშაო პროფილი ძალზე მრავალფეროვანია. შშმ პირთა დამსაქმებლები არიან საქართველოს ბანკი, აჭარა ჯგუფი, აგროჰაბი, გუდვილი, ჯიპიაი, კურაციო, რუსთავი 2 და სხვა. სააგენტოს აქვს გარკვეული გამოწვევები საზოგადოებასთან ურთიერთობის კუთხით. მიუხედავად იმისა, რომ ყოველწლიურად იმართება დასაქმების ფორუმი, სასურველი იქნებოდა მეტი დაინტერესება ორგანიზაციების მხრიდან.

„ორგანიზაციებმა უნდა გააცნობიერონ, რომ თითო ადამიანის დასაქმება დიდი მიღწევაა. მათი ჩართვა სოციალურ დახმარებაში მნიშვნელოვანია.“

ორგანიზაციების ძირითადი ნაწილი პასიურია შშმ პირთა დასაქმების პოლიტიკის მიმართულებით. ამ თვალსაზრისით აუცილებელია მუშაობა როგორც კერძო, ასევე საჯარო ორგანიზაციებთან, რათა მათ გააცნობიერონ, რომ მრავალფეროვანი ჯგუფების (მათ შორის შშმ პირების) დასაქმებით გაზრდიან თავიანთი ორგანიზაციის კონკურენტულ უპირატესობას. მნიშვნელოვანია, ორგანიზაციებისგან მოდიოდეს სიგნალი, რომ ისინი მზად არიან შშმ პირების დასაქმებლად.

„კარგი იქნება სოციალური რეკლამა გავიდეს შშმ პირთა დასაქმების შესახებ, რომ ორგანიზაციები მზად არიან ამისთვის. არ შემხვედრია რაიმე ასეთი.“

„დამსაქმებელიდან უნდა მოდიოდეს სამოტივაციო განცხადება, რომ მზადაა შშმ პირთა მისაღებად. ეს მათ იმედს ჩაუსახავს.“

მხარდაჭერითი დასაქმების კონსულტანტების მუშაობის მეორე მიმართულება შშმ პირების გაძლიერებაა. კონსულტანტები მუშაობენ ბენეფიციარებთან მათი ინტერესების, შესაძლებლობების, პიროვნული მახასიათებლების და ა.შ. გასაანალიზებლად, რათა მათთვის შესაბამისი სამუშაოს იდენტიფიცირება შეძლონ. აქაც კრიტიკულად მნიშვნელოვანია პროაქტიული მიდგომის გამოყენება, რადგან შშმ პირები ხშირად არ არიან მზად, ჩაერთონ საზოგადოებრივ და სამუშაო ცხოვრებაში. კონსულტანტები თავად უკავშირდებიან ბენეფიციარებს, მიდიან მათთან, მოიპოვებენ მათ ნდობას.

„თვენახევარი ველოდე და მივხვდი, რომ არ მოდიან თავისით და მივხვდი რომ აუცილებელია მიდგომა შეიმუშავო და დაამყარო კომუნიკაცია. თუ ვერ გამოდიოდნენ, მე მივდიოდი მათთან.“

„ზოგადად რთულია მათი ჩართვა, ისე უნდა მიუდგე რომ მეგობარი გახდე, ახლოს იყო. კარგი კითხვარის ფორმა გვაქვს, თუნდაც შეზღუდვის მხრივ. ვეკითხები რაში სჭირდება დახმარება.“

ამგვარი მიდგომის გამოყენებით კონსულტანტები ახერხებენ შშმ პირთა დაინტერესებას დასაქმებისა და საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ჩართვის მიმართ, რაც მათი ფსიქოლოგიური კეთილდღეობის მნიშვნელოვანი წინაპირობაა.

„ყოველდღე მირეკვენ და მთხოვენ ვაკანსია იქნებ იყოს, რომ ვიმუშავე და სახლიდან გავალ, ამით ჩემს დაავადებას ეხმარებითო.“

შშმ პირთა სხვადასხვა ჯგუფის მხარდაჭერა დასაქმებაში განსხვავებულ ძალისხმევას საჭიროებს. მაგალითად, შედარებით ხშირია მენტალურად ჯანმრთელ სმენადაქვეითებულთა ან ეტლით მოსარგებლეთა დასაქმების ფაქტები. უფრო რთულად საქმდებიან უსინათლოები ან მენტალური პრობლემების (გონებრივი ჩამორჩენის ან ფსიქიკური დარღვევების მქონე პირები). შესაბამისად, აშკარაა, რომ ამ უკანასკნელთა დასაქმების ხელშეწყობაზე მეტი აქცენტი უნდა გაკეთდეს, როგორც დასაქმების ფასილიტატორებმა, ასევე დამსაქმებლებმა მეტი ძალისხმევა უნდა გამოიჩინონ მათთვის სამუშაო შესაძლებლობების შექმნის, სამუშაო გარემოს (მათ შორის, ვებგვერდების) ადაპტაციის მიმართულებით.

ბუნეფიციარების პერსპექტივა

სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლებთან ინტერვიუების შედეგად საქართველოში ადაპტირებული ვებგვერდები შეიძლება შეფასდეს, როგორც ნაკლებად შესაბამისი არსებულ სტანდარტებთან. გვერდები არ არის სათანადოდ მორგებული შშმ პირების საჭიროებებზე.

ძირითადი მიგნებები/რეკომენდაციები:

ბუნებრივია, ძირითადი რეკომენდაცია სტანდარტით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან დაახლოვების პროცესის ტექნიკურ და სხვა სახის უზრუნველყოფას, ანუ ვებკონტენტის ხელმისაწვდომობის გაიდლაინით აღწერილი კრიტერიუმებისა და შესაბამისი მოთხოვნების მიღწევას გულისხმობს, თუმცა რესპონდენტები, სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლები, საკუთარი კომპეტენციისა და გამოცდილების საფუძველზე იმ კონკრეტულ დეტალებსა და ფაქტორებს გამოყოფენ, რაც საქართველოს საჯარო სექტორში ვებგვერდებთან ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისთვისაა დამახასიათებელი. აღსანიშნავია ისიც, რომ ძირითადი აქცენტი მაინც მხედველობადაქვეითებულთა და უსინათლოთა საჭიროებებზე გაკეთდა:

- ტექსტის ორგანიზების ყველა აუცილებელი პირობის გათვალისწინება, იმისათვის, რომ ხმოვანი წამკითხველით მოსარგებლე ადამიანებმა შეძლონ გვერდის სრულყოფილად აღქმა - გვერდზე არსებული ყველა ელემენტი (ლილაკი, გრაფიკული და მოძრავი ელემენტი, ფოტო და ა.შ.) უნდა ჩანაცვლდეს ან უნდა დაერთოს შესაბამისი შინაარსის ტექსტი; კონტენტი უნდა იყოს სწორად ორგანიზებული და დასათაურებული, რაც გაუმარტივებს მომხმარებელს ნავიგაციას და გვერდზე მოცემული ყველა ინფორმაციის სრულად აღქმას; ანალოგიურად უნდა შეფასდეს და შეიცვალოს გვერდის ყველა ფუნქციონალური ნაწილი (მაგ., რეზიუმეს ატვირთვის გვერდი);

„როგორც თვალი აღიქვამს გვერდზე ყველა ელემენტს, ისე უნდა შეძლოს წამკითხველმა ყველაფრის აღქმა. მაგ., გრაფიკული კომპონენტები, მოძრავი ელემენტები წამკითხველის საჭიროებებს უნდა მოერგოს.“

- აუცილებელია ყველა პრინციპისა და კრიტერიუმის გათვალისწინება ვებგვერდის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის პროცესში (მაგალითად, არა მხოლოდ შრიფტისა და კონტრასტის ცვლის შესაძლებლობის, არამედ ვიდეო და აუდიო მასალებისათვის სუბტიტრების უზრუნველყოფა და ა.შ.) თუნდაც AA დონეზე; დღეისათვის ეს მოთხოვნები ყველაზე დაბალ, A დონესაც არ აკმაყოფილებს ყველა პრინციპისათვის;
- ალტერნატიული ხმოვანი ვერსიების არაეფექტურობა - აღნიშნული ვერსიები ნაკლები მოქნილობით გამოირჩევა და მომხმარებელს არ აქვს შესაძლებლობა, მარტივად აირჩიოს სათაურები, შეცვალოს ხმა. ალტერნატიული ხმოვანი სისტემების მთავარი ნაკლი კი ისაა, რომ მათთან მუშაობისას სამიზნე ჯგუფს მაინც ესაჭიროება დამხმარე პერსონა, რომელიც კონკრეტულ შინაარსამდე მისვლაში, მიგნებაში დაეხმარება, რაც ადაპტირების მთავარ არსს არღვევს (მზა, აპრობირებული საერთაშორისო პროდუქტების გამოყენება ენობრივი ბარიერის გამო ვერ ხერხდება, ქართული ალტერნატივები კი ზემოთ ჩამოთვლილი ნაკლოვანებებით გამოირჩევა);

„ხმოვანი ვერსიები ნაკლებად გამოსადეგი და გამართულია - ნავიგაცია რთულია, უსინათლო ადამიანი მარტო ვერ გამოიყენებს, დამხმარე ადამიანს საჭიროებს. ხმაც მნიშვნელოვანია - ხმის ტემბრის, საუბრის ტემპის არჩევის საშუალება ძალიან მნიშვნელოვანია ტექსტის აღქმისთვის.“

- მცირემხედველთათვის და კრუნჩხვის პრევენციისთვის განკუთვნილი გადაწყვეტები შედარებით დადებითად შეფასდა და ამ მხრივ განსაკუთრებული შენიშვნები

რესპონდენტებს არ გამოუთქვამთ (გასათვალისწინებელია ისიც, რომ მათგან არც ერთი არ იყო მცირემხედველი ან კრუნჩხვის რისკის მქონე);

- ხმოვან წამკითხველებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა - რესპონდენტთა ინფორმაციაზე დაყრდნობით, ბევრმა უსინათლომ არც კი იცის ამ პროგრამების არსებობის შესახებ, მათთვის ამ ინფორმაციის და შესაბამისი ტრენინგის ჩატარება აუცილებელია ნებისმიერი სახის ინფორმაციაზე წვდომისა და მათ შორის, დასაქმების ხელშეწყობის პროცესშიც;

„უსინათლოების უმეტესობას, განსაკუთრებით მათ, ვინც მხედველობა გვიან დაკარგა, არათუ შესაბამისი ცოდნა და კომპეტენცია, ზოგჯერ ინფორმაციაც არ აქვთ ასეთი წამკითხველების შესახებ.“

- ვებგვერდზე გამოყენებული ტერმინების (ვებების სათაურების) განმარტება (სიტყვასთან კურსორის მიტანისას კომენტარის სახით, რას აღნიშნავს ესა თუ ის სიტყვა/ტერმინი);
- ვებგვერდზე ნავიგაციის, ვებრესურსების გამოყენების, სხვადასხვა ტექნიკური საკითხის გადაჭრის დეტალური ელექტრონული ინსტრუქციების შემუშავება (მაგალითად, გზამკვლევი „ცხელი კლავიშების“ გამოყენების შესახებ და ა.შ.);
- ვებგვერდების ტესტირების/აუდიტის პროგრამების გამოყენება - ასეთი ტიპის ტესტირები კარგად ახერხებს არსებული ხარვეზების გამოვლენას და ადაპტაციის პროცესში მნიშვნელოვან დახმარებას უწევს ორგანიზაციას;
- უკუკავშირის არსების უზრუნველყოფა და სისტემატიური ანალიზი - დღეისათვის არ არის გამოყენებული თუნდაც ის ე.წ. „ჩამწებული“ ანალიტიკური ინსტრუმენტები, რომლებიც გააჩნია ვებგვერდებს, შესაბამისად, არ ხდება იმის ანალიზი, თუ რამდენი მომხმარებელი ან რამდენად ეფექტიანად იყენებს ვებგვერდს, ალტერნატიულ ვერსიას (აღსანიშნავია, რომ ეს ტენდენცია გამოიკვეთა დამსაქმებელთა ფოკუსჯგუფშიც). ეს ინფორმაცია შედეგის შეფასების მნიშვნელოვანი კრიტერიუმი იქნებოდა. შესაბამისად, აუცილებელია ასეთი სახის ანალიტიკური ინფორმაციის სისტემატიური გაცნობა. გარდა ამისა, მიზანშეწონილია სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლების გამოცდილების პერიოდული გაცნობა შესაბამისი ორგანიზაციების, გაერთიანებების, კავშირების დახმარებით თუ იდენტიფიცირებული მომხმარებლებისათვის კითხვარების შეთავაზებით;
- თავად სამიზნე ჯგუფის ჩართულობა ვებგვერდის ადაპტაციის (და, ზოგადად, დასაქმების ხელშეწყობის) პროცესში - ბენეფიციარების მიერ პროდუქტის შეფასება საკმაოდ სანდო და წარმატებულ მიდგომადაა აღიარებული და, ტექნიკურ ჯგუფთან ერთად, მათი ჩართულობა შედეგის მიღწევის კარგი გარანტიაა;

„უშუალოდ მომხმარებლების ჩართულობა ასეთი გვერდების შექმნისას ტექნიკოსებსაც გაუმარტივებს ამოცანის შესრულებას.“

- მნიშვნელოვანია საზოგადოების, პირველ რიგში კი დამსაქმებლების (მათ შორის საჯარო უწყებების) ცნობიერების ამაღლება შშმ პირების დასაქმების კუთხით, რაც ნაკლებად გულისხმობს პოზიტიურ დისკრიმინაციას და უფრო რეალური თანაბარი პირობების შექმნასა და ერთგვარი ემოციური ბარიერების (რიგ შემთხვევაში სტიგმის) დაძლევის მხარდაჭერაზე იქნება ორიენტირებული;

„დამსაქმებლებისგან შშმ პირები ხშირად უარს იღებენ, როგორც კი მათთვის ეს ფაქტი ხდება ცნობილი. მხოლოდ ის გვინდა, რომ იმ პოზიციებზე შერჩევისას, რაც ჩვენს

შესაძლებლობებს და კომპეტენციას შეესაბამება, თანაბრი პირობებში ვიყოთ. ამ პრობლემის გადაჭრა დამსაქმებელთა ცნობიერების ამაღლებით უნდა დაიწყოს.”

- ცხელი ხაზის ოპერატორების, ონლაინკონსულტანტების და შშმ მომხმარებლებთან კომუნიკაციის მქონე პერსონალის გადამზადება შშმ პირების სპეციფიკური საჭიროებების შესახებ;
- ცნობიერების ამაღლებისა და ინფორმაციის გავრცელების პროცესში, როგორც ბენეფიციარებზე, ისე დამსაქმებლებზე ორიენტირებული კამპანიებისას, თავად სამიზნე ჯგუფის წარმომადგენლების ჩართულობა;

„პირადად მომიწია უამრავი ბარიერის გადალახვა და ზუსტად ვიცი, რა სირთულეებს აწყდებიან შშმ პირები ჯერ კიდევ საშუაოს ძეგნის დაწყებამდე - ამ გადაწყვეტილების მიღებასაც კი ვერ ბედავენ. ძალიან მინდა ჩემი გამოცდილება რამით გამოადგეთ მათ ამ პროცესის გამარტივებაში, მოტივაციის ამაღლებაში, საკუთარი თავის რწმენის აღდგენაში. მზად ვარ ვითანამშრომლო ყველასთან, ვის კომპეტენციაშიც შედის ამ საკითხების გადაჭრა.“

- დასაქმებისა და კარიერული განვითარების შესახებ ინფორმაციის მაქსიმალურად მიწოდება ბენეფიციარებისათვის, განსხვავებული არხებითა და ფორმატით. მათ შორის, სპეციალური ფორუმების ორგანიზება იმ დამსაქმებლების მონაწილეობით, რომლებიც საკუთარ პრიორიტეტად მიიჩნევენ მრავალფეროვნების ხელშეწყობას;

„კარგი ინიციატივა იყო დასაქმების ფორუმების ჩატარება. ასეთ ღონისძიებებზე დამსაქმებლებს პირდაპირ ვხვდებოდით, მითუმეტეს თუ ეს დამსაქმებლები მონდომებულები იყვნენ შშმ პირების დასაქმებისთვის მხარი დაეჭირათ.“

- ამ დამსაქმებელთა და შშმ პირთა დაკავშირება ვებგვერდის, პორტალის, ქსელის მეშვეობით.

იმის მიხედვით, თუ რა ტიპის შეზღუდვა აქვთ, შშმ პირთა შესაძლებლობები, ისარგებლონ hr.gov.ge-თი, შექმნან იქ თავიანთი პროფილი, დაასკანერონ და ატვირთონ დოკუმენტები და ა.შ., განსხვავებულია. თუმცა უმრავლესობას არ აქვს განცდა, რომ hr.gov.ge სასარგებლო ვებგვერდია და ნაკლებად ამჯღავნებენ მის მიმართ ინტერესს. მიუხედავად ამისა, მნიშვნელოვანია მისი ადაპტირება და, რაც განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, არა მხოლოდ შშმ პირებისთვის, არამედ სხვა ჯგუფებისთვისაც.

„ყველას ჰგონია, რომ ადაპტირება მხოლოდ შშმ პირებისთვის არის საჭირო, მაგრამ სინამდვილეში ეს საჭიროა მოხუცებისთვისაც... რაღაც ადაპტაციები ყველამ შეიძლება გამოიყენოს.“

ძირითადი რეკომენდაციები

საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ ადმინისტრირებული ვებგვერდის - hr.gov.ge - ადაპტაციის პირველადი კონცეფციის დოკუმენტის შემუშავების პროცესში სამეცნიერო ლიტერატურის, საერთაშორისო პრაქტიკისა და ქართული გამოცდილების, ასევე, დაინტერესებული მხარეების (დამსაქმებლების, დასაქმების ფასილიტატორებისა და ბენეფიციარების) გამოკითხვის შედეგების გაანალიზების საფუძველზე შესაძლებელი გახდა შემდეგი ძირითადი რეკომენდაციების შემუშავება:

- საჯარო სამსახურში სამუშაო ძალის მრავალფეროვნების გასაზრდელად, კერძოდ, შშმ თემის წარმომადგენელთა დასაქმების მხარდასაჭერად, უპირველეს ყოვლისა, მნიშვნელოვანია საჯარო უწყებათა პერსონალის ცნობიერების ამაღლება მრავალფეროვანი ჯგუფების (მათ შორის, შშმ პიეების) საჭიროებების, ასევე, ორგანიზაციისთვის მათი დასაქმებით მიღებული სიკეთეების შესახებ;
- ცნობიერების ამაღლებაზე მიმართული ღონისძიებები ხელს შეუწყობს საჯარო უწყებათა შესაბამისი სამსახურების მუშაობაში პროაქტიული მიდგომების გამოყენებას შშმ პირთა დასაქმების მიმართულებით. ამ თვალსაზრისით უმნიშვნელოვანესია ადამიანური რესურსების მართვის ციკლის ერთ-ერთ საკვანძო პროცესზე - კანდიდატთა მოზიდვაზე - განსაკუთრებული აქცენტის გაკეთება. ვაკანტური პოზიციისთვის შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე პოტენციურ კანდიდატთა ჯგუფის გაზრდა მოზიდვის პროცესის სწორად დაგეგმვითა და წარმართვით არის შესაძლებელი. პოტენციურ კანდიდატთა რაოდენობის ზრდა წარმატებული დაქირავების ალბათობის გაზრდის წინაპირობაა;
- იმისათვის, რომ, ერთი მხრივ, იზრუნონ ორგანიზაციაში მაღალი კვალიფიკაციის მქონე კადრების დასაქმებაზე და, მეორე მხრივ, ხელი შეუწყონ სამუშაო ძალის მრავალფეროვნების ზრდას შშმ პირების დასაქმებით, საჯარო უწყებათა შესაბამის სამსახურებს ინტენსიური კომუნიკაცია უნდა ჰქონდეთ შშმ თემთან. ეს როგორც საუკეთესო კანდიდატების მოზიდვისა და შერჩევის, ისე მათთვის სამუშაო გარემოს წარმატებული ადაპტაციის ერთ-ერთი წინაპირობაა;
- შშმ თემთან თანამშრომლობითა და მოზიდვის სხვადასხვა სტრატეგიის გამოყენებით მნიშვნელოვანია შშმ პირთა დაინტერესება საჯარო სამსახურით, როგორც მათთვის კომფორტული და ადაპტირებული სამუშაო გარემოთი; ასევე, მათი მოტივირება, გადადგან ნაბიჯები კარიერული განვითარების მიმართულებით;
- საჯარო ორგანიზაციებში შშმ პირთა დასაქმების მხარდაჭერის პროცესში მნიშვნელოვანია შესაბამისი საკანონმდებლო რეგულაციების მოწესრიგება (შშმ დასაქმებულთა მიერ სოციალური პაკეტით სარგებლობის შესახებ კანონმდებლობის მიმართულებით);
- როგორც სახელმწიფო, ისე საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხრიდან განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს შშმ პირების მოტივირების საკითხს საზოგადოებრივ და სამუშაო ცხოვრებაში ჩართვისთვის. ამ კონტექსტში საჭიროა თანამშრომლობა შშმ თემთან, ასევე, შშმ პირების ოჯახებთან და შშმ პირთა საკითხებზე მომუშავე საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან. ერთობლივი ძალისხმევით უნდა მოხერხდეს შშმ პირებში თვითფექტურობის განცდის გაძლიერება და თვითშეფასების ამაღლება;
- შშმ პირებში თვითფექტურობის განცდისა და საკუთარი ძალების რწმენის ამაღლებას მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს მათი სამუშაო უნარების განვითარებაზე მიმართული აქტივობები, ტრენინგები თუ მომზადება-გადამზადების სხვა ღონისძიებები. სასურველია, აქცენტი გაკეთდეს დასაქმებისთვის საჭირო ისეთი კომპეტენციების განვითარებაზე, როგორიცაა ციფრული წიგნიერება;
- მრავალფეროვანი ჯგუფების წარმომადგენელთა (მათ შორის შშმ პირების) საჯარო სექტორში დასაქმების მხარდაჭერის აქტივობებს შორის ერთ-ერთი საკვანძოა საჯარო

- სამსახურის ბიუროს მიერ ადმინისტრირებული ვებგვერდის - hr.gov.ge - განვითარება, მისი რესურსების სრულად გამოყენება მაღალკვალიფიციური კადრების მოზიდვის მიმართულებით; ასევე, ვებგვერდის ადაპტირება შპმ პირების სხვადასხვა ჯგუფისთვის.
- ვებგვერდის ადაპტირება უნდა დაეფუძნოს საერთაშორისო პრაქტიკისა და ვებრესურსების ხელმისაწვდომობის საერთაშორისო სტანდარტების ანალიზს; უპირველეს ყოვლისა, აუცილებელია ქართული კონტექსტისთვის შესაბამისი სტანდარტის შემუშავება და დამტკიცება, ასევე, შპმ პირთა საჭიროებების დაკმაყოფილების დონის განსაზღვრა (ამ პროცესში დარგის სპეციალისტებისა და შპმ თემის წარმომადგენლების ჩართულობით);
 - კრიტიკულად მნიშვნელოვანია ვებგვერდის ადაპტირების პროცესში შპმ თემთან, შპმ პირთა საკითხებზე მომუშავე საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან ინტენსიური კომუნიკაცია, ამა თუ იმ შეზღუდვის მქონე პირთა უშუალოდ ჩართულობა;
 - ვებგვერდის ადაპტირებული ვერსიის ეფექტიანობის განსაზღვრა უნდა მოხდეს შესაბამისი აუდიტის საფუძველზე. ამისათვის საჭიროა ადაპტირებული ვერსიის ეფექტიანობის შესაფასებელი კრიტერიუმების შემუშავება. როგორც კრიტერიუმების შემუშავების, ისე საკუთრივ აუდიტის პროცესში, სპეციალური პროგრამების პარალელურად, აუცილებელია შპმ პირების ჩართვა;
 - hr.gov.ge-სა და მისი ადაპტირებული ვერსიის შესახებ ანალიტიკური მონაცემების მოპოვება-დამუშავება მნიშვნელოვან საფუძველს შექმნის ვებგვერდის დახვეწასა და განვითარებაზე მიმართული ინტერვენციების დაგეგმვისთვის.

გამოყენებული ლიტერატურა და ვებგვერდები:

1. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის სამოქმედო გეგმა 2021 წლისთვის. თბილისი 2021
2. ს. დოლიძე (2021). მრავალფეროვანი სამუშაო ძალის დაგეგმვა საჯარო სამსახურში - კონცეფციის დოკუმენტი
3. Bonaccio, S., Connelly, C., Gellatly, I., Jetha, A., & Martin Ginis, K. (2019). The Participation of People with Disabilities in the Workplace Across the Employment Cycle: Employer Concerns and Research Evidence. *Journal of Business and Psychology*, 22 January.
4. Quinetta M. Roberson (2019). Diversity in the Workplace: A Review, Synthesis, and Future Research Agenda; Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior; <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015243>
5. Lauer, E. A., & Houtenville, A. J. (2017). Annual disability statistics compendium: Durham: University of New Hampshire, Institute on Disability.
6. W. J. Casper, J. H. Wayne, J. G. Manegold (2015). Who Will We Recruit: Targeting Deep and Surface Level Diversity with Human Resource Policy Advertising; <https://www.researchgate.net/publication/277776246>
7. PEAT (2015). eRecruiting & Accessibility: Is HR Technology Hurting Your Bottom Line?
8. Saunders, S. L., & Nedelec, B. (2014). What work means to people with work disability: A scoping review. *Journal of Occupational Rehabilitation*,. 24, 100–110
9. Peter E. Nathan (Editor-in-Chief) (2013). The Oxford Handbook of Diversity and Work; Oxford University Press
10. Connelly, B., Certo, T., & Irela, D. (2011). Signaling Theory. *Journal of Management* , 37: 39.
11. Lynette Harris, Carley Foster (2010). Aligning talent management with approaches to equality and diversity; *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, Vol. 29 Iss 5 pp. 422 – 435
12. Daniel A. Newman (2009). Recruitment Efforts to Reduce Adverse Impact: Targeted Recruiting for Personality, Cognitive Ability, and Diversity; *Journal of Applied Psychology*. DOI: 10.1037/a0013472
13. CIPD. (2021). Employee turnover and retention: Learn how to measure turnover and retention, and understand why people leave organisations. CIPD Factsheet. მოპოვებული <https://www.cipd.co.uk/knowledge/strategy/resourcing/turnover-retention-factsheet#gref-დან>
14. Dutch Labour Foundation. (2020). Diversity in Recruitment and Selection.
15. Inclusion Europe. (2020). *Employment in the public sector*.
16. ILO. (2019). Promoting Employment Opportunities for People with Disabilities.
17. The National Disability Authority. (თ. გ.). <https://nda.ie/publications/employment/employment-of-people-with-disabilities-in-the-public-service/>. (Developmental Disabilities, 17, 2–10. 2016). *United Nations Department of Economic and Social Affairs Global Sustainable Development*. New York, United States.

18. (2016). მოპოვებული The U.S. Office of Personnel Management :
<https://www.opm.gov/news/releases/2016/10/federal-agencies-exceed-disability-hiring-goal/><https://www.opm.gov/news/releases/2016/10/federal-agencies-exceed-disability-hiring-goal/><https://www.opm.gov/news/releases/2016/10/federal-agencies-exceed-disability-hiring-goal/> დაწ
19. Convention on the Rights of Persons with Disabilities. (13 December 2006). *United Nations General Assembly*.
20. World Wide Web Consortium: Accessibility in Context. (თ. გ.).
21. Jay Baer; 20 Awesome Examples of Accessible Websites
<https://www.convinceandconvert.com/digital-marketing/accessible-website-examples/>
22. Best Sites for Job Seekers with Disabilities; Emily Polner; 2021
<https://www.thebalancecareers.com/best-sites-for-job-seekers-with-disabilities-4768164>
23. <https://www.usajobs.gov/Help/working-in-government/unique-hiring-paths/individuals-with-disabilities/>
24. <https://www.evenbreak.co.uk/en>
25. <https://aphcareerconnect.org/>