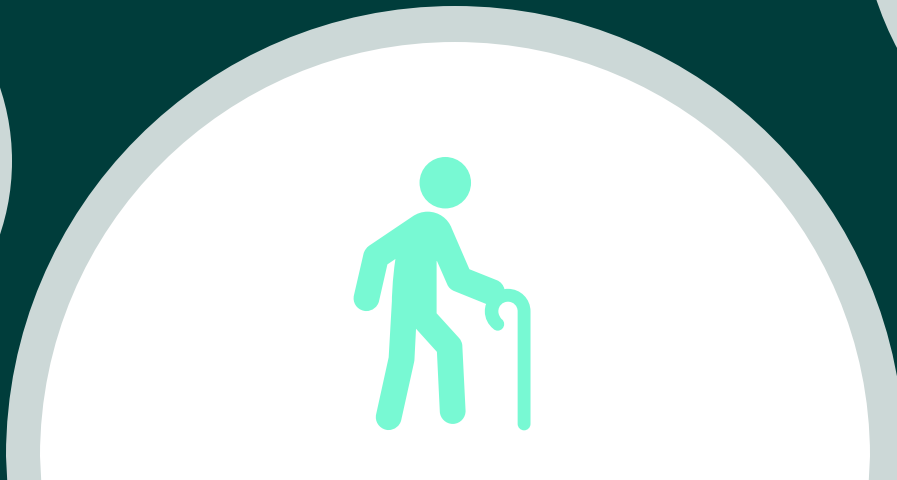
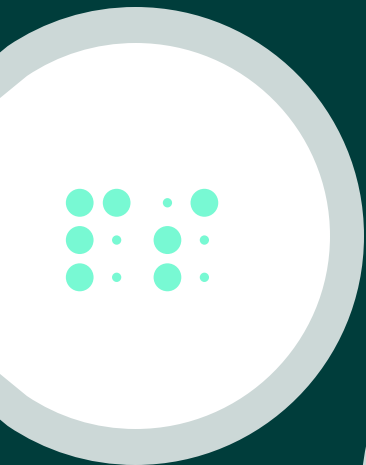


Universalus dizainas Lietuvoje: prieinamumas viešajame sektoriuje

Kiekybinio tyrimo ataskaita

Eglė Mordasaitė ir Rugilė Dunauskaitė

2023 gruodis



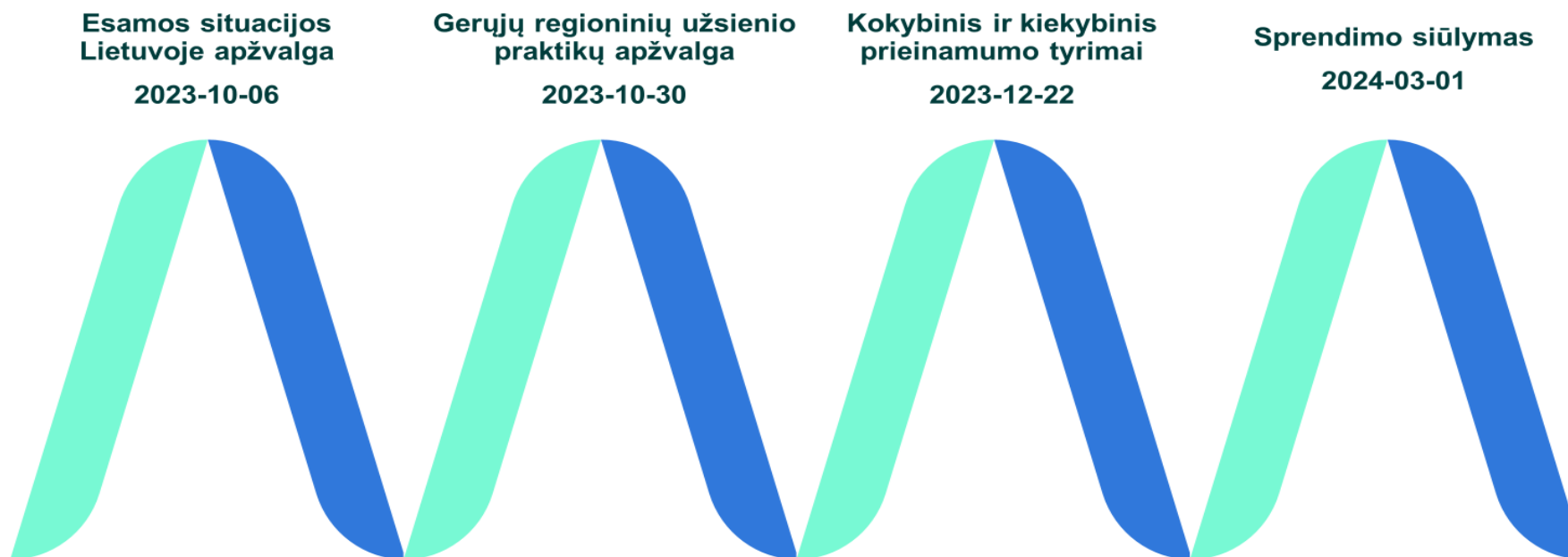
Kontekstas

Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijoje vykdomas „Kurk Lietuvai“ projektas „[Universalus dizainas: kaip viešajame sektoriuje kurti visiems prieinamą, suprantamą ir naudojamą aplinką?](#)“.

Projektas įgyvendinamas nuo 2023-09-07 iki 2024-03-01.

Vykdam šį projektą, atliktas prieinamumo tyrimas, siekiant išsiaiškinti prieinamumo visiems situaciją Lietuvoje. Tyrimą sudaro dvi dalys: kokybinė ir kiekybinė. Šiame dokumente aprašoma **kiekybinio tyrimo metu gauta informacija**.

Projekto eiga ir kiti žingsniai:



Tyrimo metodologija

- Norint įgyvendinti **universalios dizaino (UD) koncepciją** ir kurti prieinamą aplinką be kliūčių, **būtina bendradarbiauti ir įtraukti žmones**, kuriems UD sprendimai ypač aktualūs ir reikalingi. Žmonių su negalia ir senjorų įtraukimas atveria galimybę įsigilinti, kaip jaučiasi ir su kokiomis kliūtimis susiduria šios įvairių poreikių turinčios visuomenės grupės. Remiantis atlikta [gerųjų užsienio regioninių praktikų apžvalga](#), bendradarbiavimas su asmenimis su negalia ir senjorais itin svarbus identifikuojant su prieinamumu susijusias problemas, nustatant prioritetus ir užtikrinant įgyvendinamų sprendimų efektyvumą bei kokybę.
- Siekiant įtraukti žmones su negalia ir senjorus, atliktas tyrimas apie prieinamumą viešajame sektoriuje. **Tyrimo tikslas** – išsiaiškinti aplinkos, paslaugų ir informacijos prieinamumo visiems situaciją Lietuvoje, identifikuoti iššūkius bei geriau suprasti su prieinamumu susijusius poreikius.

Tyrimo metodologija

- Tyrimui atlikti pasirinkta **kiekybinio tyrimo metodologija**. Ši metodologija pasirinkta tiksliais duomenims gauti ir statistinei analizei atlikti.
- Tyrimo metu buvo išsiųstas „Google Forms“ klausimynas **6 tikslinių grupių nariams**:
 1. Senjorai
 2. Asmenys su regos negalia
 3. Asmenys su intelekto negalia
 4. Asmenys su klausos negalia
 5. Asmenys su psichosocialine negalia
 6. Asmenys su judumo negalia
- Tyrimo dalyvius projekto vadovės pasiekė tiesiogiai per senjorų ir žmonių su negalia asociacijas bei organizacijas.

Tyrimo metodologija

- Respondentams buvo išsiųsti 14 klausimų apie kiekvieną iš **4 kategorijų**:

1. Viešieji pastatai ir erdvės

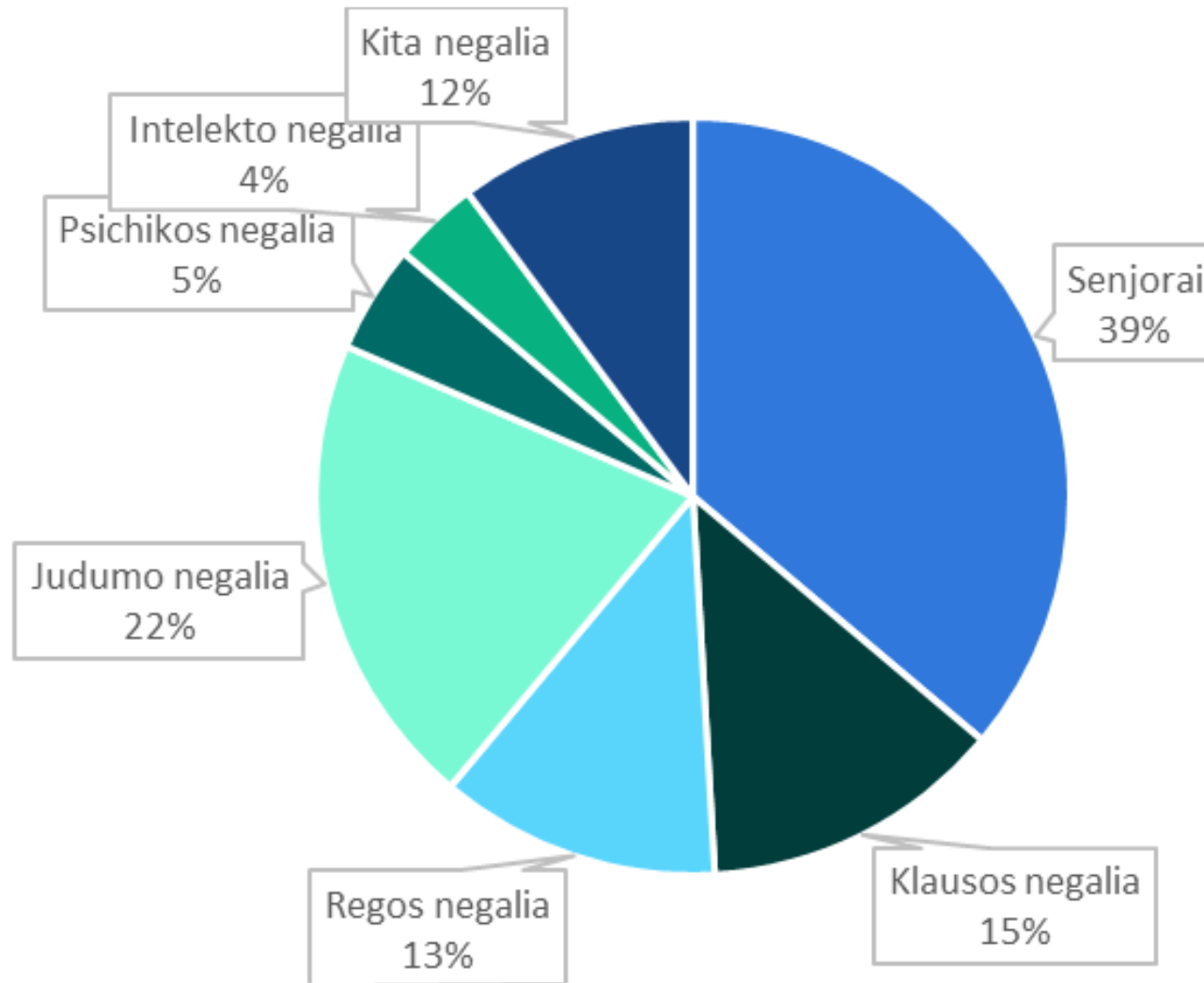
2. Viešoji informacija

3. Viešosios paslaugos

4. Viešasis transportas

- Papildomai klausimyne buvo įtraukti klausimai apie **bendradarbiavimą** su viešojo sektoriaus institucijomis.

Respondentai



Tyrimė dalyvavo **133** respondentai.

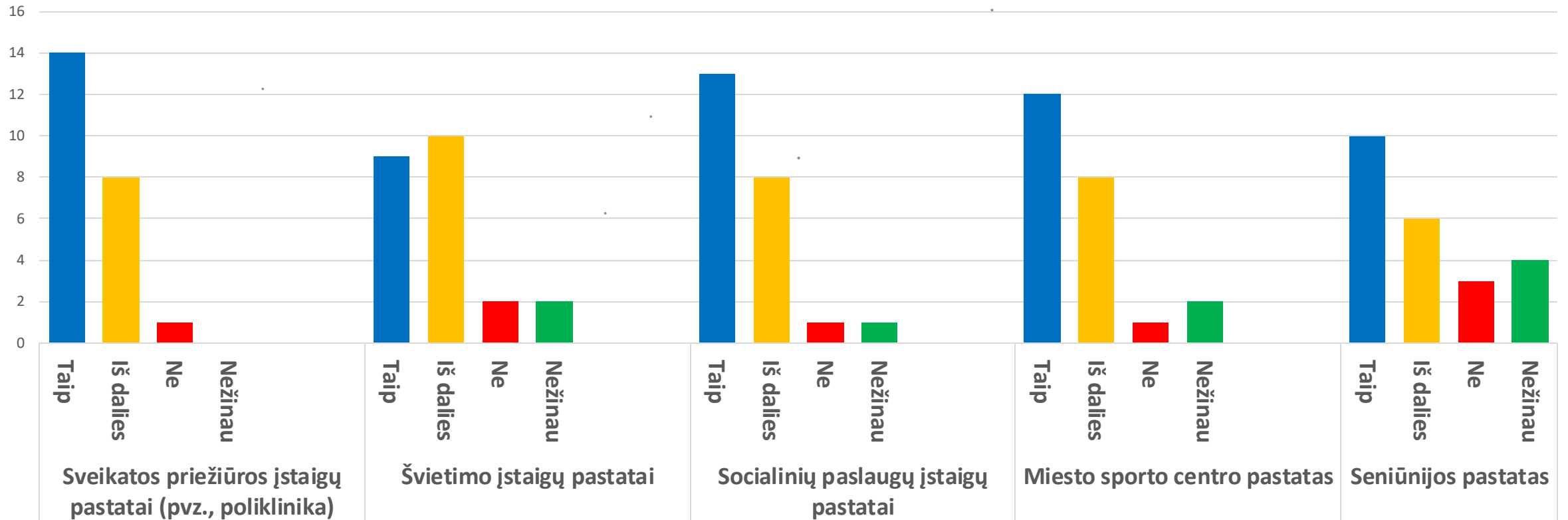
Tyrimo trūkumai ir apribojimai

- Didžiausią tyrimo respondentų dalį sudarė senjorai (39%) bei žmonės su judumo negalia (22%).
- 13% atsakiusiųjų turėjo regos negalią, o 15% atsakiusiųjų – klausos negalią. Nors tai leidžia pastebėti tam tikras tendencijas susijusias su būtent šiomis dvejomis tikslinėmis grupėmis, imtis laikoma per maža konkrečioms išvadoms pateikti.
- Tyrime dalyvavo itin mažas skaičius žmonių su intelekto (4%) ir psichosocialine (5%) negaliomis. Dėl šios priežasties nėra galimybės teikti svarių išvadų apie šias tikslines grupes.
- Iš kiekvienos tikslinės grupės gauti duomenys buvo apibendrinti atskirai (15-16 skaidrės). Kaip minėta, dėl mažo respondentų skaičiaus išvados apie tam tikras tikslines grupes gali tinkamai neatspindėti esamos prieinamumo situacijos.

Kiekybinio tyrimo rezultatai

Viešieji pastatai ir erdvės

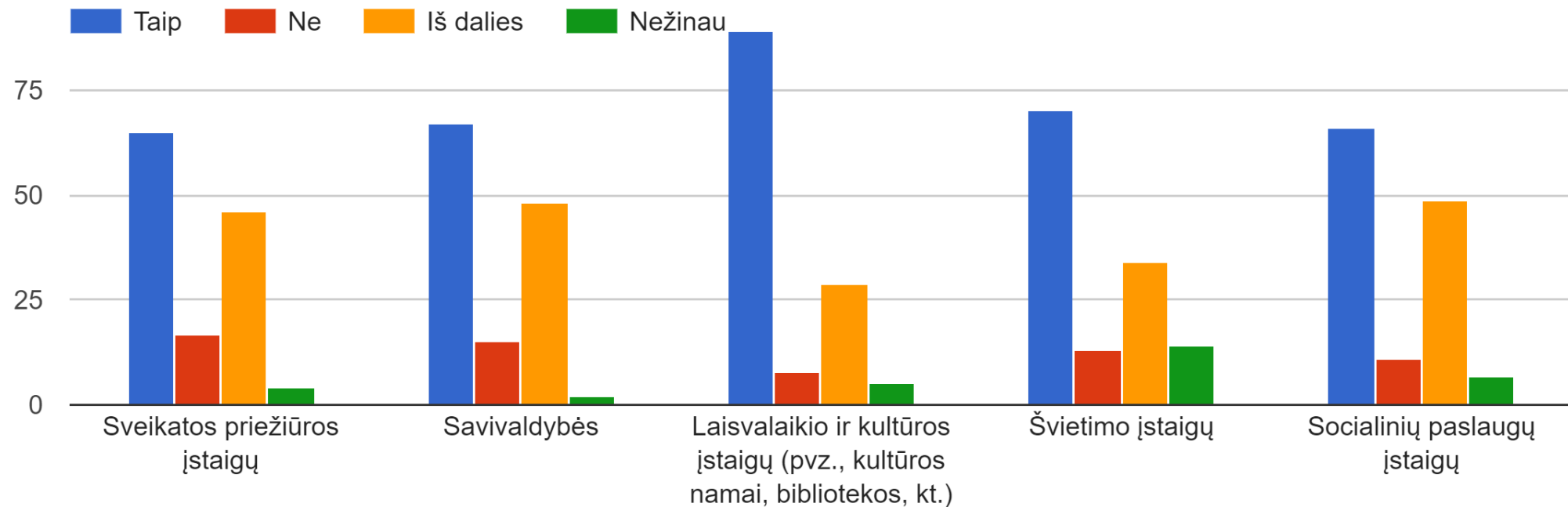
Ar galite patekti ir naudotis šiais pastatais savo mieste?



Tyrimo duomenimis, viešųjų pastatų prieinamumas daugiausia išsūkių kelia judumo negalią turintiems asmenims. Žmonės su judumo negalia įvardino, kad **švietimo įstaigų pastatai** yra mažiausiai prieinami.

Viešoji informacija

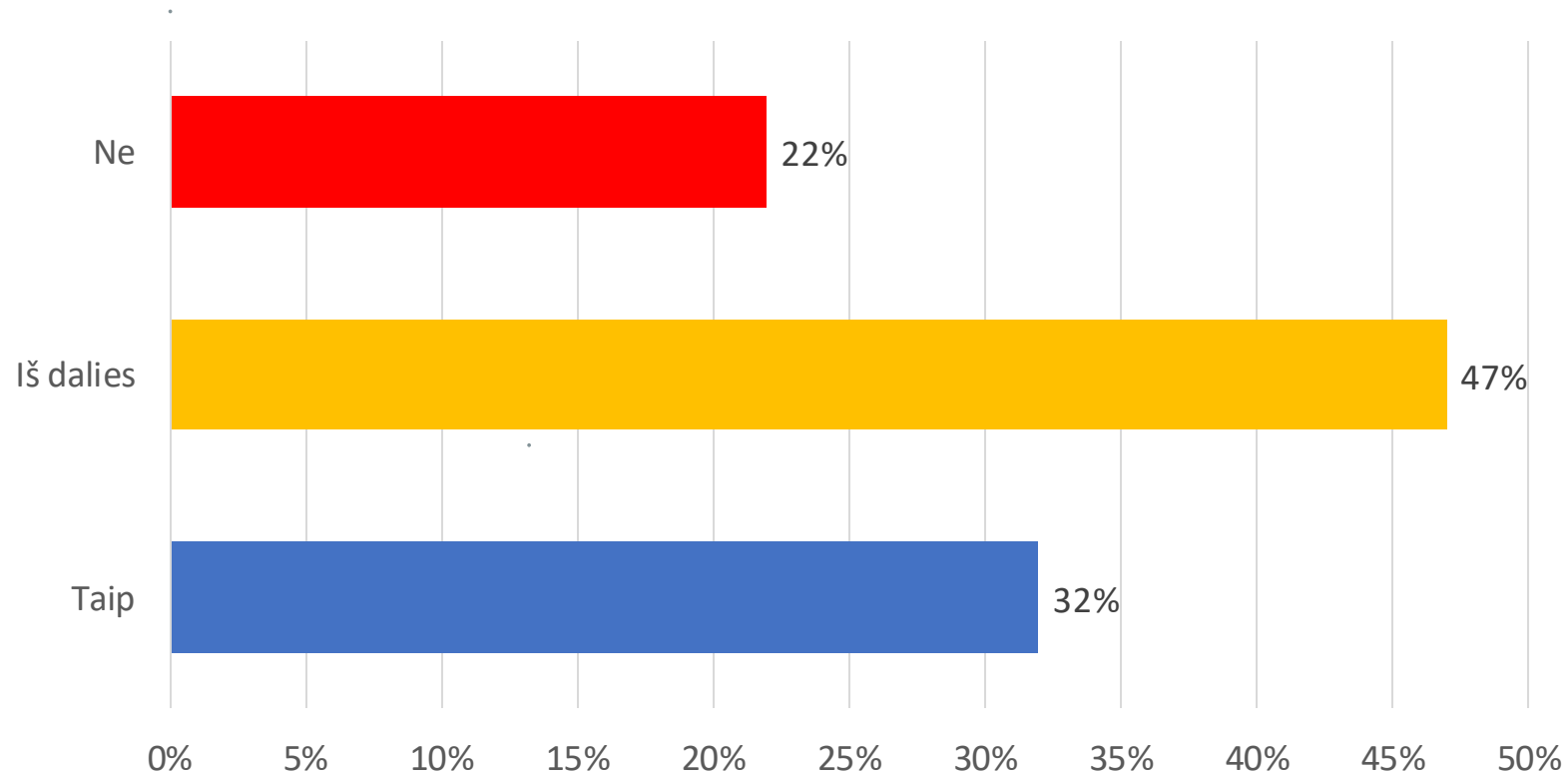
Ar šių įstaigų teikiama informacija yra aiški ir suprantama?



Anot visų respondentų, **savivaldybės, sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų įstaigų** teikiama informacija yra mažiausiai aiški ir suprantama.

Viešoji informacija ir paslaugos

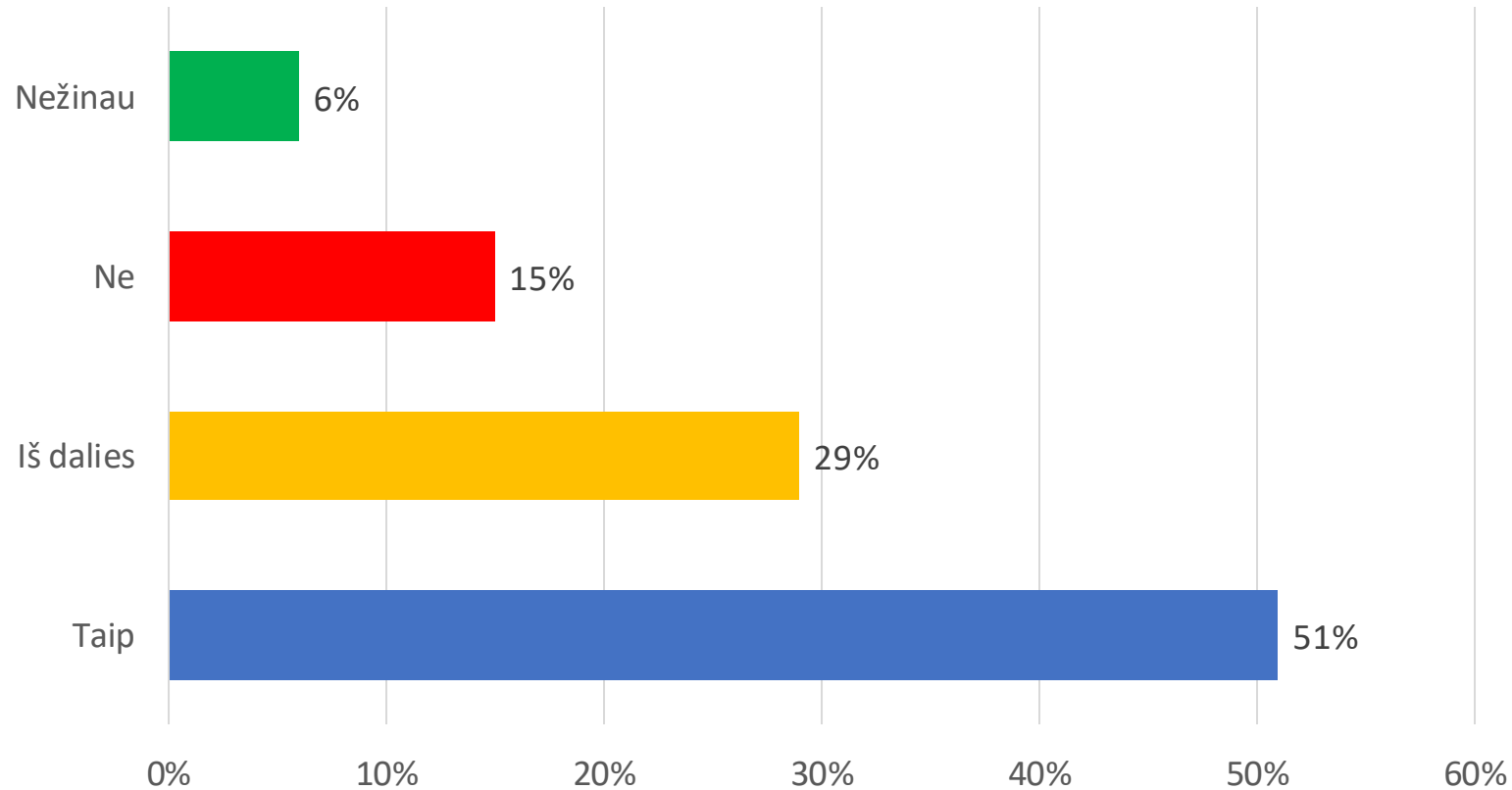
Ar pakanka informacijos apie priklausančias specifines paslaugas, teikiamas valstybinių įstaigų?



69% respondentų susiduria su sunkumais gaunant **informaciją apie jiems priklausančias paslaugas.**

Viešasis transportas

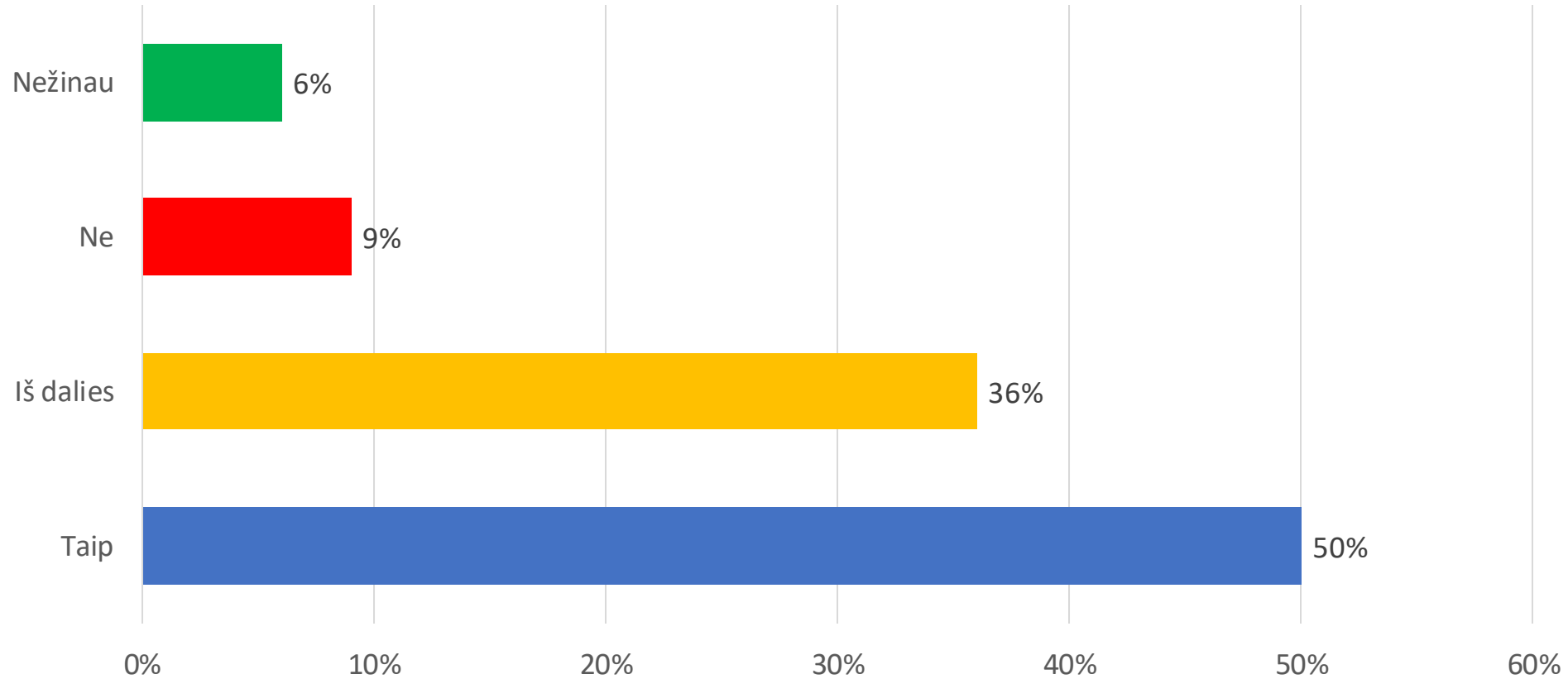
Jeigu jūsų mieste yra viešasis transportas, ar galite juo naudotis ir patekti kur jums reikia?



44% respondentų susiduria su sunkumais naudojantis **savo miesto viešuoju transportu.**

Viešasis transportas

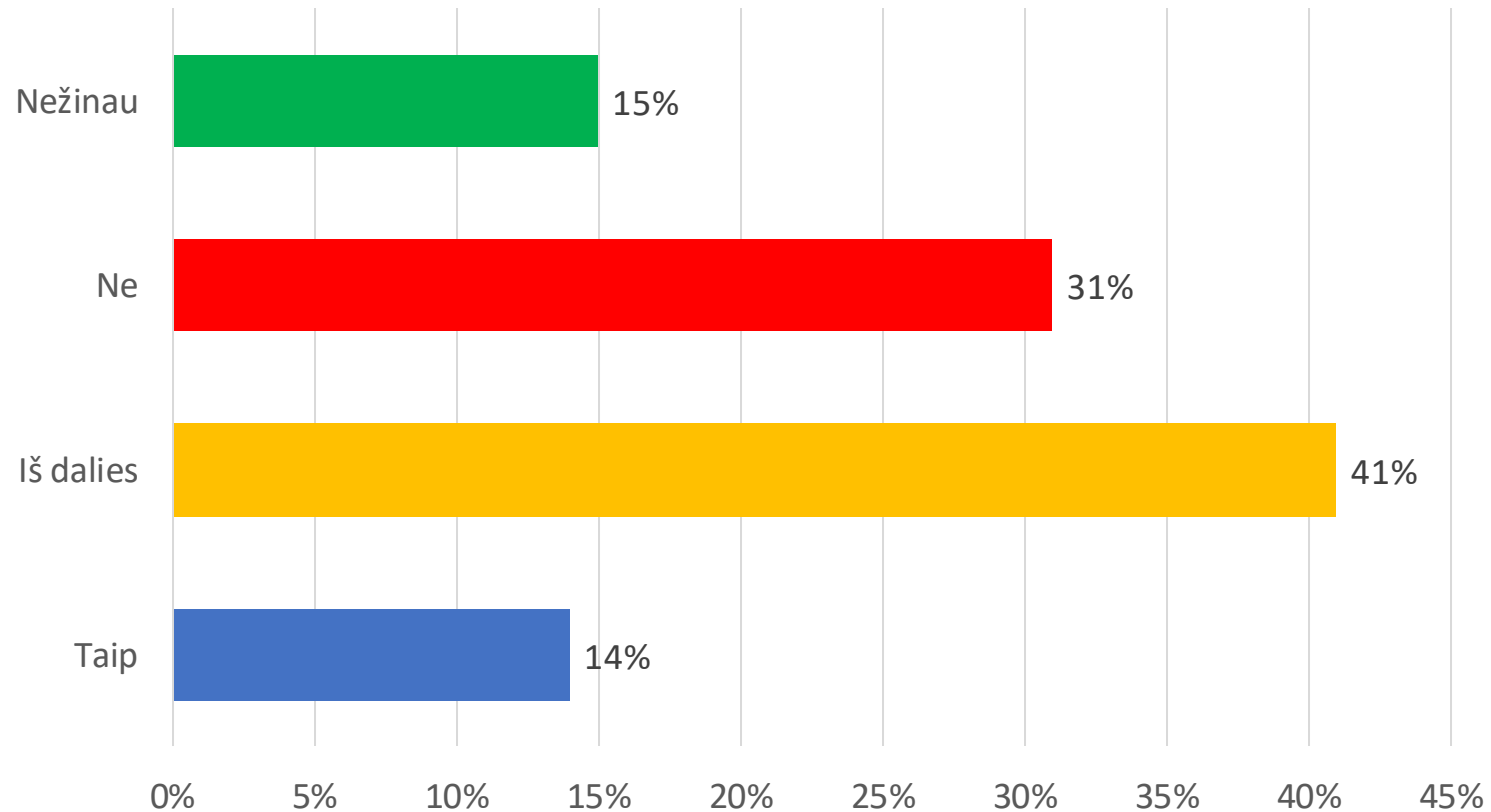
Jeigu naudotatės tarpmiestiniu transportu, ar galite juo naudotis ir patekti kur jums reikia?



Naudojimas tarpmiestiniu transportu kelia iššūkių **45%** atsakiusiųjų.

Bendradarbiavimas

Ar manote, kad savivalda jus pakankamai įtraukia priimant jums aktualius sprendimus?



72% respondentų mano, kad jie yra tik **iš dalies įtraukiami arba neįtraukiami** į jiems aktualių sprendimų priėmimą.

Duomenų pagal tikslines grupes apibendrinimas

Senjorai	Senjorai daugiausia susiduria su informacijos prieinamumo kliūtimis. Trečdaliui senjorų sveikatos įstaigų, savivaldybės, bei socialinių paslaugų įstaigų informacija yra iš dalies aiški ir suprantama.
Asmenys su regos negalia	Šiai tikslinei grupei nepakanka informacijos apie priklausančias paslaugas, kyla kliūčių jomis naudotis savarankiškai. Pusė respondentų atsakė, jog viešųjų įstaigų internetinėmis svetainėmis asmenys su regos negalia dažnai gali naudotis tik iš dalies/negali.
Asmenys su intelekto negalia	Asmenys su intelekto negalia dažnai negali savarankiškai naudotis paslaugomis. Ši tikslinė grupė susiduria su informacinio prieinamumo iššūkiais. Jie taip pat dažnai negali patys naudotis internetinėmis svetainėmis.
Asmenys su klausos negalia	Dažniausios kliūtys – informacijos prieinamumas. Informacija dažnai nėra aiški ir suprantama. Ši tikslinė grupė susiduria su kliūtimis norint savarankiškai naudotis paslaugomis.

Duomenų pagal tikslines grupes apibendrinimas

Asmenys su psichosocialine negalia

Susiduriama su iššūkiiais norint savarankiškai naudotis paslaugomis. Nepakanka informacijos apie specifines paslaugas, o savivaldybių ir socialinių paslaugų įstaigų informacija įvardinama kaip mažiausiai aiški ir suprantama. Ši grupė taip pat susiduria su kliūtimis naudojantis internetinėmis svetainėmis.

Asmenys su judumo negalia

Dauguma asmenų su judumo negalia tik iš dalies gali/negali naudotis savo miesto ir tarp miestiniu transportu. Kyla iššūkių paslaugoms gauti ir jomis naudotis savarankiškai. Nepakanka informacijos apie priklausančias paslaugas, reikalingą informaciją sudėtinga rasti.

Respondentų komentarai

Senjorai

- „Daugiau judėjimo, pavyzdžiui, mankštų senjorams su kineziterapeutu.“
- „Kartais labai sunku užsiregistruoti pas gydytojus per sistemą. Dažnai susiduriama su trukdžiais.“

Asmenys su regos negalia

- „Savarankiškai judėti mieste be pagalbos praktiškai neįmanoma. Vedimo paviršių akliems nėra. Užstatyti šaligatviai paspirtukais, kioskais, reklaminiiais stendais ir pan. Viešasis transportas nebekalba (nebepraneša stotelių pavadinimų). Programėlė *Trafi*, su kuria aklieji dar gali žinoti, koks autobusas ar troleibusas atvyksta, visiškai neveikia su ekrano skaitymo programa. Pastaruoju metu Vilniuje gyventi akliems darosi vis blogiau ir blogiau.“
- „Atvykstant visuomeniniam transportui, norėtusi savarankiškai žinoti troleibuso/autobuso numerį. Nebūtina naudoti išmaniosiomis programėlėmis. Prieš koją dešimtmetį turėjome pultelį, kuriame, paspaudus mygtuką, būdavo galima išgirsti atvažiuojančio visuomeninio transporto numerį, maršruto kryptį.“
- „Viešajame transporte netinkami (ypatingai senųjų troleibusų) maršruto numerių dydžiai. Dar opi problema ta, jei maršrutinių autobusų numeriai rodomi švieslentėje, dažnai jie būna nešviečiantys, todėl juodame fone žalios spalvos skaičiai tarsi susilieja. Turbūt ne vienas žmogus, turintis regos negalią sutiktų su tuo, kad nuėjus į bet kurią įstaigą (pvz., polikliniką, banką, Sodrą, migracijos tarnybą ir t.t.) susiduriama su švieslenčių gausa. Neatsistebiu tuo, kad jos pakabinamos kuo aukščiau, net palubėj, ir dar su mažu šriftu. Viskas suprantama, dabar technologijų amžius, tačiau viskas daroma ne dėl žmogaus.“
- „Pas mus (aut. past.: Švenčionių rajono savivaldybė) nėra pritaikyti visuomeninės paskirties pastatai regos negalią turintiems asmenims. Kontrastine spalva nepažymėti laiptai, balto stiklo durys veda į pastatą, gydymo įstaigose nėra kalbančių švieslenčių. Mes neįgalūs niekam nerūpim. Pateikus siūlymus nereaguojama.“

Respondentų komentarai

Asmenys su klausos negalia

- „Trūksta informacijos gestų kalba.“
- „Būtų gerai, kad gestų kalbą mokėtų policija, gydytojai, savivaldybės administracija, Sodros darbuotojai.“

Asmenys su judumo negalia

- „Norėjau lankyti neįgaliųjų dienos centrą Radviliškyje, atsakė, nes nebuvo prisitaikę, t.y., nuožula buvo per stati, durys su slenksčiais, neturėjo keltuvo.“
- „Vis dar negalima gauti laikino atokvėpio paslaugos, nors įstaigų, kurios šią paslaugą teikia, yra. Medicinines paslaugas galima gauti tik nuvykus įstaigą. Kompleksinės pagalbos gauti taip ir nepavyksta.“
- „Būtinasis bendradarbiavimas tarp architektų ir žmonių su negalia draugijų.“

Kita negalia

- „Aprašymai ir pateikimai neatitinka tikrovės, parašyti nesuprantamai, neaiškiai, paprastam žmogui sunku suprasti, skaitai ir nesupranti priklauso ar nepriklauso kokios nors paslaugos...“
- „Pats Klaipėdos miesto centras, M.Mažvydo alėja, ta pusė kur yra IKI PC, per visą alėją nėra nuvažiavimo vežimėliais. O jei ir yra, jie užstatyti automobiliais. Pranešta ne vienai organizacijai, niekas nereaguoja...“

Apibendrinimas

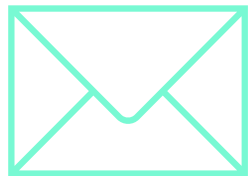
Tyrimo metu gauti duomenys rodo, jog **asmenys su negalia ir senjorai Lietuvoje vis dar susiduria su įvairiomis kliūtimis**, susijusiomis su viešųjų pastatų ir erdvių, viešųjų paslaugų, viešosios informacijos ir viešojo transporto prieinamumu. **Kiekvienai tyrime aptartai kategorijai reikalingi preinamumo gerinimo sprendimai.**

Nors reikalingi prieinamumo sprendimai tikslinėms grupėms gali skirtis, visoms grupėms iššūkių kelia **informacinė aplinka ir bendradarbiavimas**. Respondentai atsakė, jog jiems dažnai trūksta informacijos apie jiems priklausančias paslaugas, informacija ne visada aiški ir suprantama.

Duomenys taip pat rodo, jog žmonės su negalia ir senjorai dažnai **nėra įtraukiami į jiems aktualių sprendimų priėmimą**.

Tyrimo išvados

- 1. Trūksta informacijos apie paslaugas, teikiamas valstybinių įstaigų.** 69% respondentų atsakė, kad jiems trūksta arba iš dalies trūksta informacijos apie jiems priklausančias specifines paslaugas.
- 2. Informacinės aplinkos iššūkiai.** Savivaldybės, sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų įstaigų teikiama informacija kelia iššūkių pusei respondentų, nes nėra pakankamai aiški ir suprantama.
- 3. Viešojo transporto iššūkiai.** 44% respondentų susiduria su sunkumais naudojantis savo miesto viešuoju transportu (15% negali juo naudotis, o 29% gali tai daryti tik iš dalies). Naudojimasis tarp miestiniu transportu kelia iššūkių 45% atsakiusiųjų.
- 4. Savivalda nepakankamai įtraukia žmones su negalia ir senjorus į jiems aktualių sprendimų priėmimą.** Tik 14% respondentų atsakė, jog savivalda pakankamai juos įtraukia į sprendimų priėmimą. 31% asmenų su negalia ir senjorų jaučiasi neįtraukiami, o 41% jaučiasi įtraukiami tik iš dalies.



Tyrimą ir ataskaitą rengė:

Eglė Mordasaitė

Projekto vadovė

egle.mordasaite@kurkl.lt

Rugilė Dunauskaitė

Projekto vadovė

rugile.dunauskaite@kurkl.lt