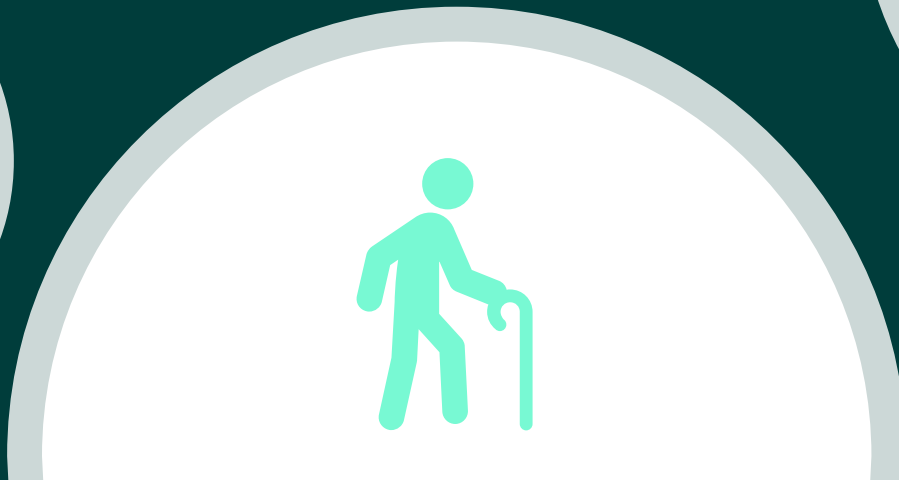
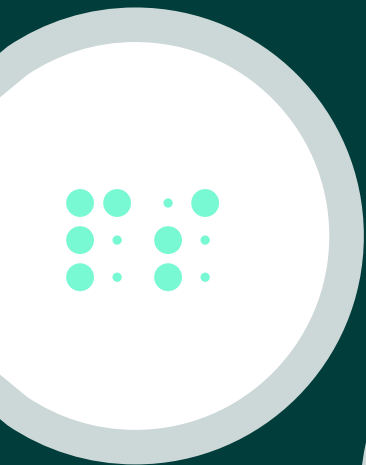


# Universalus dizainas Lietuvoje: prieinamumas viešajame sektoriuje

Kokybinio tyrimo ataskaita

Eglė Mordasaitė ir Rugilė Dunauskaitė

2023 gruodis



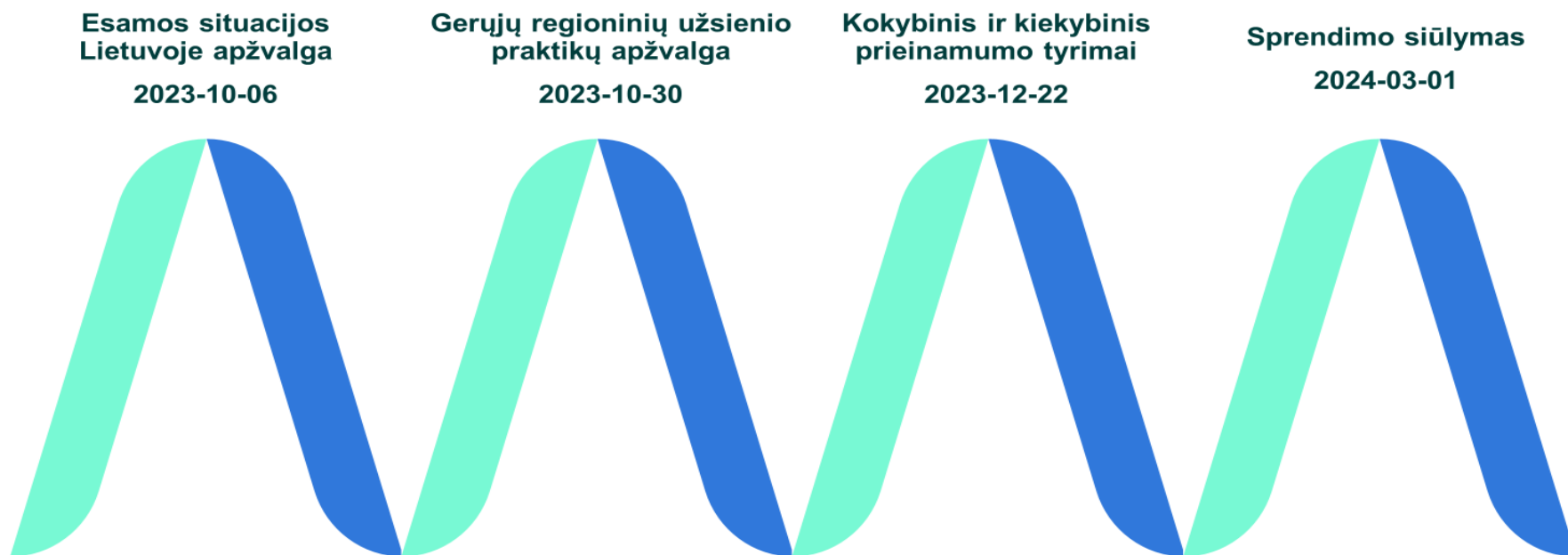
# Kontekstas

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 **kokybinio 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 metu buvo atlikti **7 interviu su 6 tikslinių grupių atstovais** iš NVO sektoriaus asociacijų ir organizacijų.
- **Tyrimo tikslas** – išsiaiškinti aplinkos, paslaugų ir informacijos prieinamumo visiems situaciją Lietuvoje, identifikuoti iššūkius bei geriau suprasti su prieinamumu susijusias poreikis.
- Atlikto tyrimo metu respondentai atvirai pasidalino savo asmenine ir asociacijų/organizacijų narių patirtimi, individualiais poreikiais bei pasiūlymais.

# Tyrimo metodologija

- Tyrimui atlikti pasirinkta **kokybinio tyrimo metodologija**. Tyrimo būdas pasirinktas siekiant išgirsti individualias informantų patirtis ir išsiaiškinti konkrečias su prieinamumu susijusias kliūtis, su kuriomis susiduria tikslinių grupių atstovai ir jų asociacijų/organizacijų nariai. Ši metodologija taip pat pasirinkta norint suprasti, kas padėtų užtikrinti efektyvesnį prieinamumo standartų taikymą ir veikimą aplinkos, paslaugų ir informacijos prieinamumo srityse.
- Pagal respondentų suteiktą informaciją ir pasidalintas patirtis projekto vadovės siekė suformuoti ir pagal 6 tikslines grupes sugrupuoti viešajame sektoriuje vyraujančias prieinamumo kliūtis. **Tyrimo tikslinės grupės:**

1. Senjorai

2. Amenys su regos negalia

3. Asmenys su intelekto negalia

4. Asmenys su klausos negalia

5. Asmenys su psichosocialine negalia

6. Asmenys su judumo negalia

# Tyrimo metodologija

- Tyrimo dalyvius projekto vadovės pasiekė tiesiogiai kreipdamosi į senjorų ir žmonių su negalia asociacijas bei organizacijas.
- Tyrimas buvo atliekamas **tiesioginio arba nuotolinio interviu** būdu. Nuotolinio interviu būdas buvo pasirinktas, kuomet nebuvo galimybės tikslinės grupės atstovo apklausti gyvai. Interviu buvo įrašomi su respondentų leidimu.
- Respondentams buvo užduodami klausimai apie kiekvieną iš **4 kategorijų**:

1. Viešieji pastatai ir erdvės

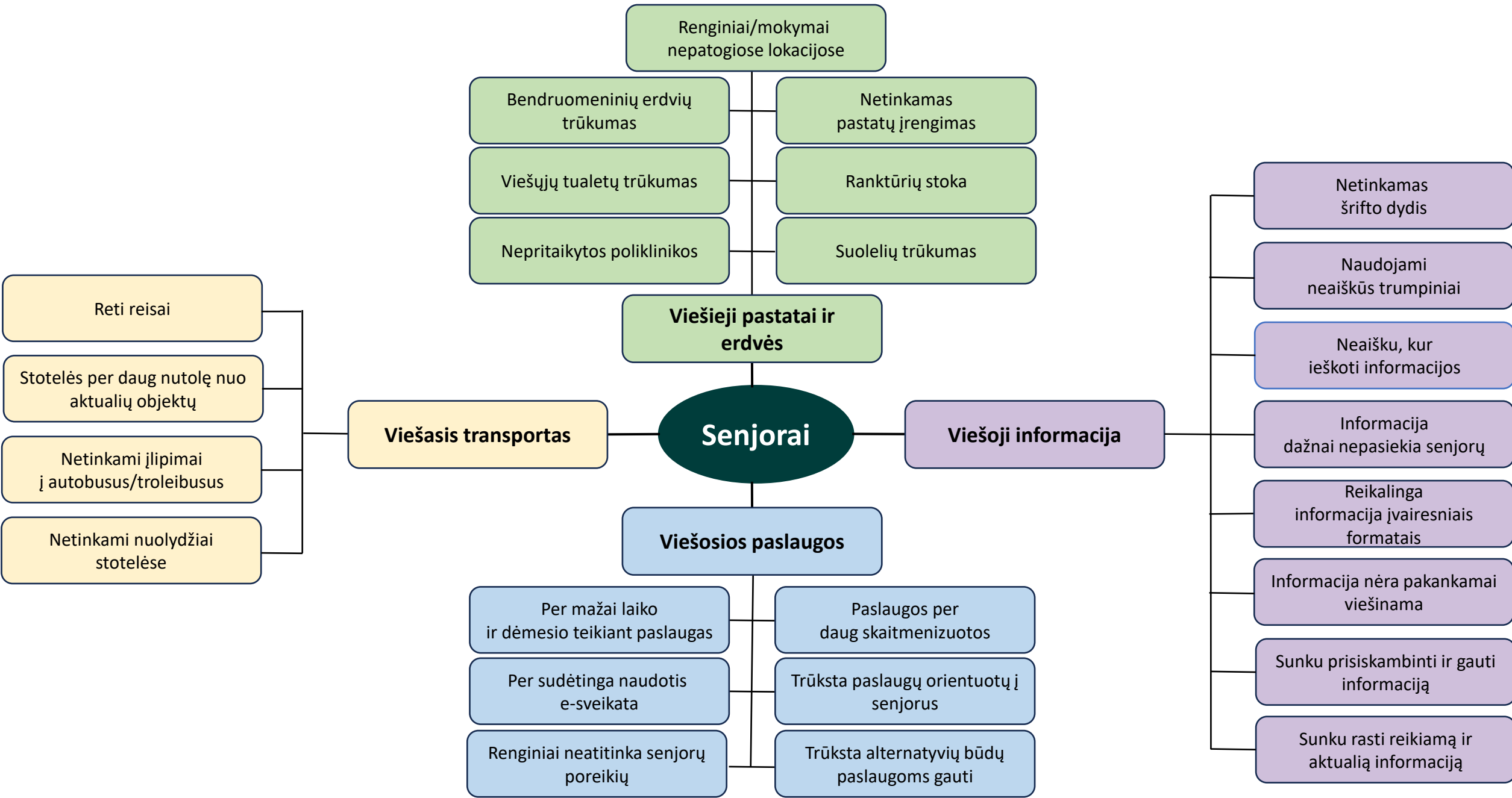
2. Viešoji informacija

3. Viešosios paslaugos

4. Viešasis transportas

- Papildomai kiekvieno tyrimo dalyvio buvo klausama apie bendradarbiavimą ir jų asmeninius pasiūlymus prieinamumui viešajame sketoriuje gerinti.

# Prieinamumo kliūčių žemėlapiai pagal tikslines grupes



# Regos negalia

## Viešieji pastatai ir erdvės

- Sveikatos įstaigose dažnai reikia laukti eilėje dėl asmeninės pagalbos
- Per aukštai esančios iškabos
- Miesto renginiuose galima dalyvauti tik gaunant pagalbą
- Neprieinamos ir nesaugios gatvės (pvz., nėra atitvarų atliekant remonto darbus)
- Viešasis transportas daugumoje miestų visiškai nepritaikytas

- Viešojo transporto švieslentės netinkamos ir neįgarsintos
- Nėra vietos, kur gali jaustis laisvai, reikia išmokti maršrutus
- Daug problemų sveikatos įstaigose, neaišku, kur eiti

- Liftuose nėra nei užrašų Brailiu, nei kitų žymėjimų
- Nėra tinkamų kontrastų
- Stiklinės pertvaros kelia sunkumų ir pavojų

- Užrašai nematomi (pvz., baltas užrašas baltame fone)
- Nėra įgarsinimo
- Medžių šakos veido lygyje kelia pavojų
- Nėra vedamųjų takų, jie gali nuvesti prie sugriuvusių laiptų

- Nepranešama, koks autobusas atvažiuo
- Švieslentės nesimato
- Nėra įgarsinimo stotelėse ir autobusuose
- Nėra transporto programėlių, kurios gerai veiktų. Dažnai jos klaidina
- Socialinis taksi nėra efektyvus

## Viešoji informacija

- Daug svetainių yra blogai pritaikytos arba nepritaikytos
- Informacija neaiški
- Žmonės nėra informuojami, informaciją sužino per pažįstamus, bendruomenes
- Netinkamai pažymėti mygtukai nėra perskaitomi el. skaityklių
- Nuorodos tinkamai nežymėtos, jos skaitomos kaip įprastas tekstas
- Dėl netinkamo prieinamumo, nėra aišku, ką ir kur spausti

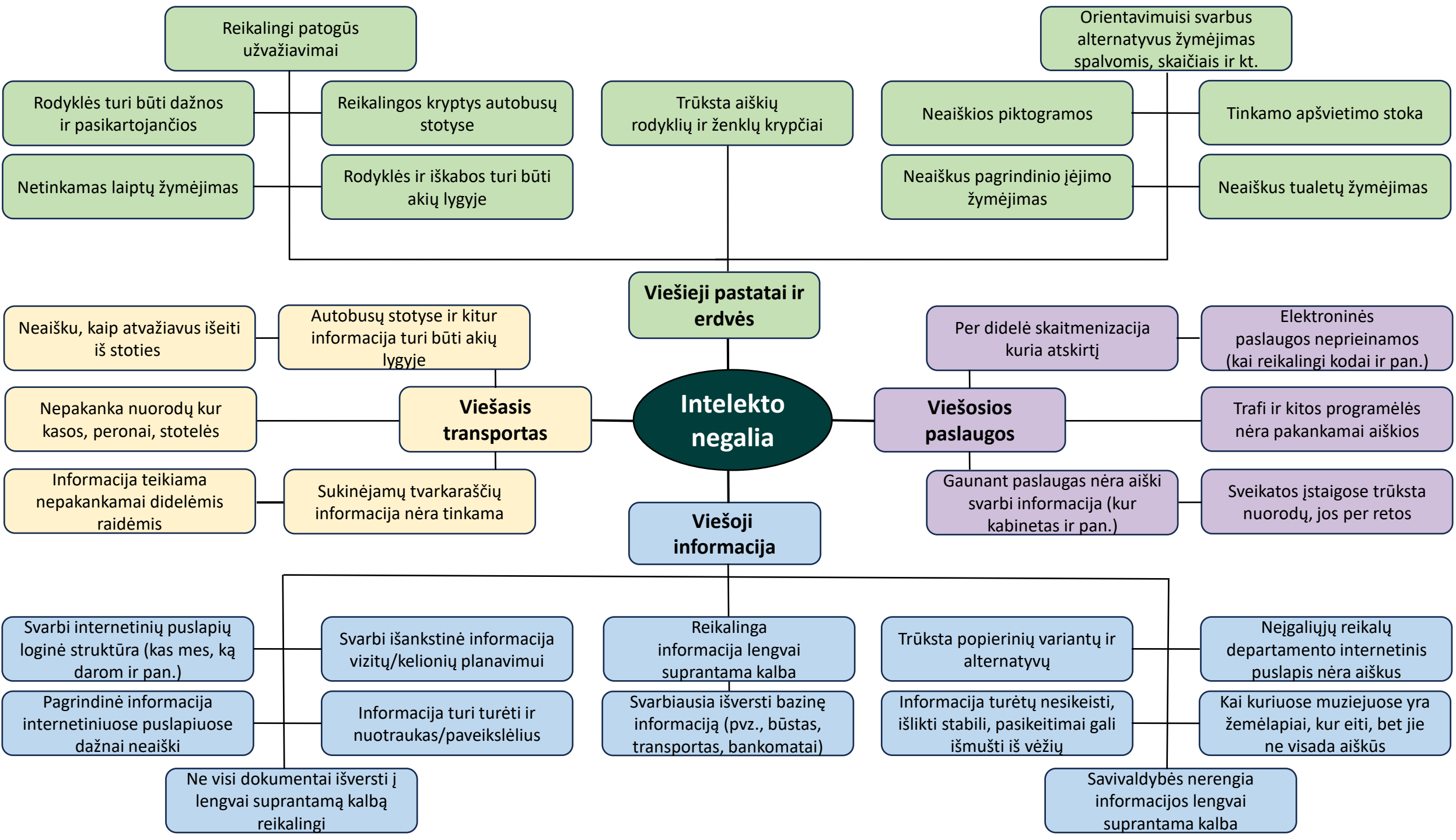
- Užima daug laiko atlikti paprastas užduotis
- Visiškai prieinamų internetinių puslapių yra mažuma
- Reikia skambinti per kelias institucijas

- Institucijos siūlomos paslaugų alternatyvos dažnai netinkamos
- Tik tam tikros institucijos padeda telefonu
- Reiktų paslaugų į namus
- Paslaugai gauti reikia vykti neprieinamu transportu ir gatvėmis
- Viešasis sektorius dažnai neprisiima atsakomybės dėl paslaugų neprieinamumo

## Viešosios paslaugos

- Skirtingi neregijų gebėjimai - ne visiems lengva naudotis IT
- Sveikatos įstaigose nėra garsinės informacijos
- Nėra tokios vietos, kuri suteiktų reikalingą informaciją
- Elektroniniai dienynai neprieinami. Tėvai negali išpildyti savo pareigų ir teisių
- Institucijos dažnai neturi visos reikiamos informacijos
- Ant stiklinių pertvarų pateikta informacija nesimato





Reikalingi patogūs užvažiavimai

Rodyklės turi būti dažnos ir pasikartojančios

Netinkamas laiptų žymėjimas

Reikalingos kryptys autobusų stotyse

Rodyklės ir iškabos turi būti akių lygyje

Trūksta aiškių rodyklių ir ženklų kryptčiai

Orientavimuisi svarbus alternatyvus žymėjimas spalvomis, skaičiais ir kt.

Neaiškios piktogramos

Neaiškus pagrindinio jėjimo žymėjimas

Tinkamo apšvietimo stoka

Neaiškus tualetų žymėjimas

Viešieji pastatai ir erdvės

**Intelektinė negalia**

Viešosios paslaugos

Viešoji informacija

Neaišku, kaip atvažiavus išeiti iš stoties

Nepakanka nuorodų kur kasos, peronai, stotelės

Informacija teikiama nepakankamai didelėmis raidėmis

Autobusų stotyse ir kitur informacija turi būti akių lygyje

Viešasis transportas

Sukinėjamų tvarkaraščių informacija nėra tinkama

Per didelė skaitmenizacija kuria atskirtį

Gaunant paslaugas nėra aiški svarbi informacija (kur kabinetas ir pan.)

Elektroninės paslaugos neprieinamos (kai reikalingi kodai ir pan.)

Trafi ir kitos programėlės nėra pakankamai aiškios

Sveikatos įstaigose trūksta nuorodų, jos per retos

Svarbi internetinių puslapių loginė struktūra (kas mes, ką darom ir pan.)

Pagrindinė informacija internetiniuose puslapiuose dažnai neaiški

Ne visi dokumentai išversti į lengvai suprantamą kalbą reikalingi

Svarbi išankstinė informacija vizitų/kelionių planavimui

Informacija turi turėti ir nuotraukas/paveikslėlius

Reikalinga informacija lengvai suprantama kalba

Svarbiausia išversti bazinę informaciją (pvz., būstas, transportas, bankomatai)

Trūksta popierinių variantų ir alternatyvų

Informacija turėtų nesikeisti, išlikti stabili, pasikeitimai gali išmušti iš vėžių

Savivaldybės nerengia informacijos lengvai suprantama kalba

Neįgaliųjų reikalų departamento internetinis puslapis nėra aiškus

Kai kuriuose muziejuose yra žemėlapiai, kur eiti, bet jie ne visada aiškūs

# Klausos negalia

## Viešasis transportas

Su transportu susijusios kliūtys - informacinės

Atsitikus įvykiui, svarbi informacija pasakoma per garsiakalbį

## Viešosios paslaugos

Didžioji dalis renginių yra nepritaikyti

Pasitaiko, kad darbuotojai nežino kaip elgtis bendraujant per vertėją

Vertėjų paslaugas reikia iš anksto užsisakyti

Vertėjų trūkumas

## Viešoji informacija

Didžioji dalis renginių yra neprieinami

Informacija su kurčiaisiais nėra dalinama pakankamai

Ne visi viešųjų institucijų internetiniai puslapiai yra prieinami

Rašytinė informacija ne visada prieinama dėl teksto sudėtingumo

Informacija, internetiniame puslapyje nesudėta į polapį, nepasiekama

Vertėjo dydis ekrane dažnai per mažas

Dažnai nepagalvojama, kad galima būtų pritaikyti informaciją

Institucijose nepakanka informacijos išverstos į gestų kalbą

Valstybiniais puslapiais sudėtinga naudotis

Svarbi informacija parengiama organizacijų, bet ne pačių institucijų

# Psichosocialinė negalia

## Viešieji pastatai ir erdvės

Aiškių iškabų, kurios padėtų, krizinėje situacijoje, stoka

Netinkama aplinkos būklė pastatuose (tai turi įtakos sveikimui)

## Viešosios paslaugos

Paslaugų gavimas dažnai neprieinamas

Paslaugų neprieinamumas susijęs su informacijos trūkumu

Sudėtinga gauti paslaugas, skirtas žmogui atsitiesti (pvz. būsto pritaikymą)

## Viešoji informacija

Daugiausia problemų susiję su informacija

Reikia daugiau aiškios informacijos

Trūksta konkretizuotos informacijos, ką tiksliai daryti susirgus viena ar kita liga

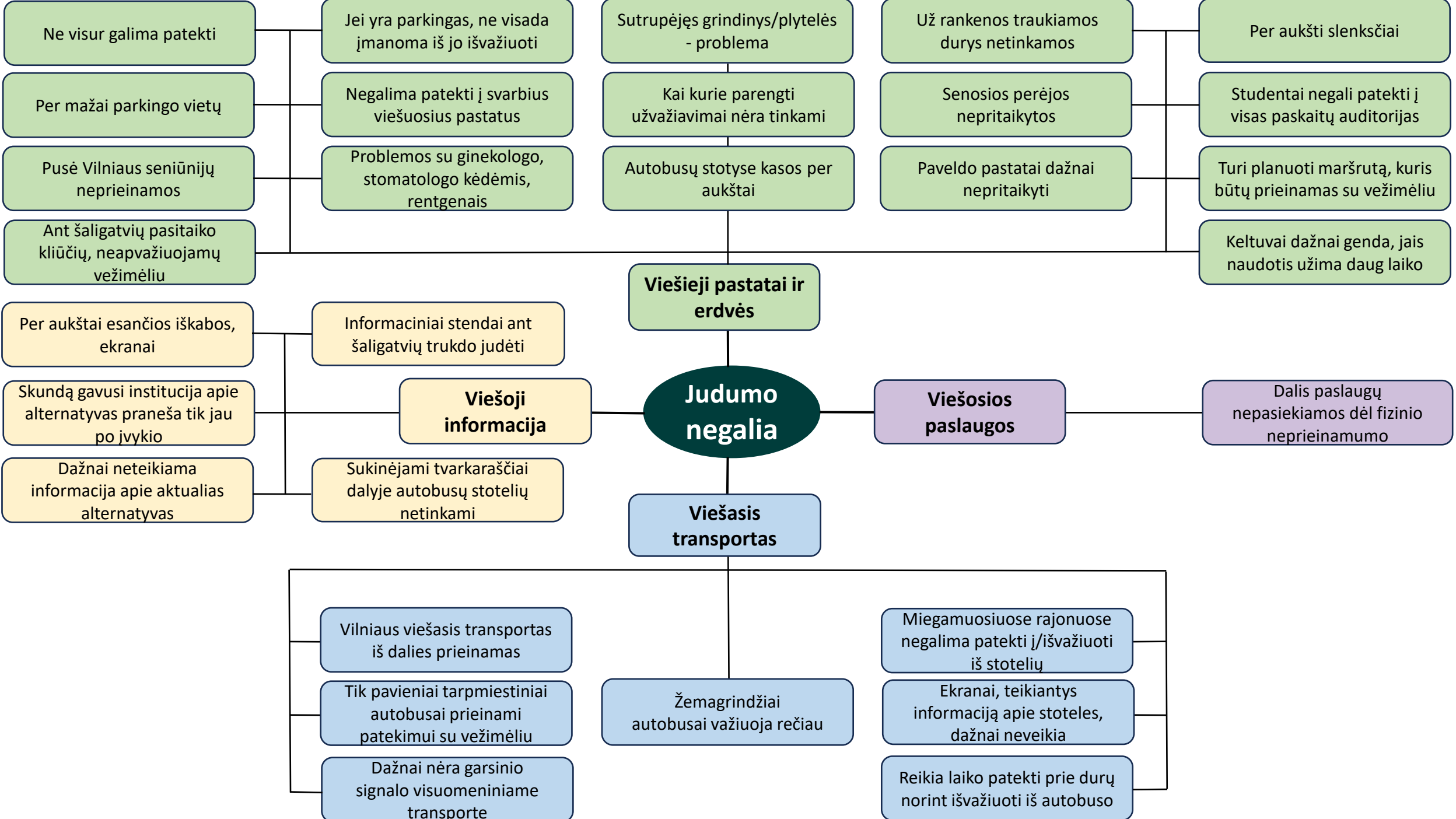
Aiškios iškabos ir informacija padėtų krizinėje situacijoje, kai sunku susigaudyti

Nepakanka prieinamos informacijos ištikus krizinei situacijai

Savivaldybės/institucijos ne visada praneša apie priklausančias paslaugas

Trūksta psichikos sveikatos informacijos

Svarbi savivaldos informacija apie pagalbą, reikalingą sveikimui grįžus iš institucijos



**Viešieji pastatai ir erdvės**

**Judumo negalia**

**Viešosios paslaugos**

**Viešasis transportas**

**Viešoji informacija**

Jeigu yra parkingas, ne visada įmanoma iš jo išvažiuoti

Negalima patekti į svarbius viešuosius pastatus

Problemos su ginekologo, stomatologo kėdėmis, rentgenais

Sutrupėjęs grindinys/plytelės - problema

Kai kurie parengti užvažiavimai nėra tinkami

Autobusų stotyse kasos per aukštai

Už rankenos traukiamos durys netinkamos

Senosios perėjos nepritaikytos

Paveldo pastatai dažnai nepritaikyti

Per aukšti slenksčiai

Studentai negali patekti į visas paskaitų auditorijas

Turi planuoti maršrutą, kuris būtų prieinamas su vežimėliu

Keltuvai dažnai genda, jais naudotis užima daug laiko

Ne visur galima patekti

Per mažai parkingo vietų

Pusė Vilniaus seniūnijų neprieinamos

Ant šaligatvių pasitaiko kliūčių, neapvažiuojamų vežimėliu

Per aukštai esančios iškabos, ekranai

Skundą gavusi institucija apie alternatyvas praneša tik jau po įvykio

Dažnai neteikiama informacija apie aktualias alternatyvas

Informaciniai stendai ant šaligatvių trukdo judėti

Sukinėjami tvarkaraščiai dalyje autobusų stotelių netinkami

Žemagrindžiai autobusai važiuoja rečiau

Miegamuosiuose rajonuose negalima patekti į/išvažiuoti iš stotelių

Ekranai, teikiantys informaciją apie stoteles, dažnai neveikia

Reikia laiko patekti prie durų norint išvažiuoti iš autobuso

Vilniaus viešasis transportas iš dalies prieinamas

Tik pavieniai tarp miestiniai autobusai prieinami patekimui su vežimėliu

Dažnai nėra garsinio signalo visuomeniniame transporte

Dalis paslaugų nepasiekiamos dėl fizinio neprieinamumo

# Bendradarbiavimas

Atlikta [gerųjų užsienio regioninių praktikų apžvalga](#) parodė, jog viešųjų institucijų bei įstaigų bendradarbiavimas su žmonėmis su negalia ar senjorais ypač svarbus žingsnis prienamumui užtikrinti. Žmonių su negalia ir senjorų įtraukimą užtikrino bene kiekvienas miestas, nagrinėtas apžvalgoje.

Šis kokybinis tyrimas taip pat gilinosi į bendradarbiavimo klausimą. Lentelėje pateikiami duomenys, apklausus senjorus bei asmenų su negalia asociacijų atstovus:

Senjorai	Senjorai nėra įtraukiami priimant sprendimus, dažnai diskusija tarp institucijų ir senjorų prasideda tik priėmus tam tikrus sprendimus. Senjorai taip pat neturi galimybės pateikti savo idėjas.
Asmenys regos negalia	Nėra visapusiško įtraukimo bei bendradarbiavimo.
Asmenys su intelekto negalia	Nėra nuoseklaus bendradarbiavimo, nesikreipiama priimant tam tikrus sprendimus.
Asmenys su klausos negalia	Ne visada įtraukiami priimant aktualius sprendimus. Dažnai asmenys su klausos negalia ar juos atstovaujanti organizacija įtraukiamos jau proceso pabaigoje.
Asmenys su psichosocialine negalia	Nesikonsultuojama iš anksto, dažnai į projektus įtraukiama jau pabaigoje.
Asmenys su judumo negalia	Kartais kviečiami pareikšti ekspertinę nuomonę, tačiau susitikimų su asmenimis su judumo negalia dėl aplinkos pagerinimo nėra.

# Respondentų pasiūlymai

## Intelektu negalia

- Personalas turėtų būti apmokomas apie šią negalią.
- Turėtų būti žmogus, teikiantis pagalbą (pvz., poliklinikose).
- Turėtų būti teikiamos alternatyvos paslaugoms ar informacijai gauti.
- Informacija, iškabos ar kiti ženklai turi būti akių lygyje.
- Reikalingi aiškūs ir suprantami ženklai, piktogramos.
- Reikalingos dažnai pasikartojančios rodyklės krypties nurodyti.
- Informacija turi būti pateikiama didelėmis raidėmis.
- Versti svarbiausią, bazinę viešųjų įstaigų informaciją į lengvai suprantamą kalbą.
- Kuriant internetines svetaines, svarbi loginė puslapių struktūra.
- Mobilios programėlės turėtų būti kuriamos kuo aiškesnės ir suprantamesnės.
- Informacija turi turėti ir paveikslėlius ar nuotraukas.
- Informacija turėtų kuo mažiau keistis, išlikti tokia pati.
- Žymėti pagrindinį įėjimą, laiptus.
- Svarbus geras apšvietimas.

## Klausos negalia

- Viešuose renginiuose reikia papildomų ekranų, kuriuose būtų gestų vertėjai.
- Ekranas turėtų būti dalinamas į dvi dalis, vertėjai turi būti tinkamai pozicijuoti. Neturi būti vizualinio triukšmo, dėmesys į vertėją, tinkamas apšvietimas.
- Institucijos ir įstaigos turėtų dalintis informacija su kurčiųjų organizacijomis.
- Galima išvertus informaciją į gestų kalbą, pridėti QR kodą (pvz., turzimo centruose ar ekspozicijose).
- Atsitikus įvykiui, reikia ir rašytinės informacijos (trumposiomis žinutėmis ar pranešimų lentose).
- Megzti ryšius su kurčiųjų organizacijomis, nes jos geriausiai žino apie esamas problemas. Įtraukti organizacijas į sprendimų priėmimą nuo pat pradžių.
- Internetiniuose puslapiuose, informaciją, išverstą į gestų kalbą, reikia sudėti į atskirą polapį (prie kalbų, naudojant grafinį gestų ženklą).
- Vaizdo įrašai internete kurtiesiems turėtų būti iškart po antrašte.
- Geriausias pritaikymas yra ir gestai, ir titrai (ir tekstinė, ir vaizdinė medžiaga).

# Respondentų pasiūlymai

## Senjorai

- Bendradarbiauti ir siūlyti paslaugas atsižvelgiant į žmonių poreikius.
- Reikalingi ambasadoriai poliklinikose ir kitose viešosiose įstaigose, kurie galėtų palydėti ir padėti.
- „Vieno langelio“ principas informacijai gauti.
- Senjorų tarybos visose savivaldybėse.
- Senjorai jaučiasi geriau, kai juos apmoko bendraamžiai.
- Vesti mokymus senjorams per nacionalinę TV ar radiją.
- Turi būti paliktos alternatyvos paslaugoms gauti.
- Svarbu dirbti ties požiūriu į senjorus ir senatvę keitimą.

## Judumo negalia

- Prie pastatų turėtų būti rampa ar pandusas, bet ne keltukas (genda, neefektyvu, reikalauja valdymo ir laiko sąnaudų).
- Renginiuose turėtų būti žmonėms su negalia pritaikyti tualetai.
- Paveldo pastatai taip pat gali būti pritaikyti naudojant kopiklį.
- Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba galėtų dažniau priimti žmones į konsultacijas.

## Regos negalia

- Viešasis sektorius turėtų pasiūlyti alternatyvas paslaugoms gauti: atvykimą į namus, sudaryti sąlygas gauti paslaugas telefonu, nuotoliu ir pan.
- Tiek poliklinikoje, tiek kitose viešojo sektoriaus įstaigose, kur nėra pritaikymo, turėtų būti teikiamos alternatyvos tai paslaugai gauti.

## Psichosocialinė negalia

- Svarbu, kad viešojo sektoriaus darbuotojai žinotų, kaip bendrauti ir elgtis su asmenimis su psichosocialine negalia.
- Reiktų efektyvios ir tęstinės asmenų su psichosocialine negalia įdarbinimo programos.
- Aiškios iškabos ir informacija padeda ištikus krizinei situacijai ir yra naudinga tiek asmenims, kuriems reikalinga pagalba, tiek jų artimiesiems.
- Svarbu teikti paslaugas, kurios padėtų žmogui atsitiesti (pvz., būsto pritaikymas).
- Svarbu teikti informaciją apie aktualias ir priklausančias paslaugas.
- Labai reikalinga aiški ir konkreti informacija apie psichikos sveikatą (bendro pobūdžio informacija, ką daryti susirgus viena ar kita liga, ką daryti ištikus krizinei situacijai).

# Apibendrinimas

Tyrimo metu atlikti interviu su tikslinių grupių atstovais atskleidė, 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.**

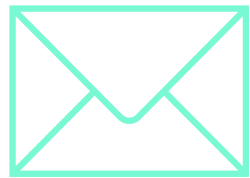
Nors tyrime dalyvavusios **tikslinės grupės turi skirtingus individualius poreikius** ir dėl to susiduria su nemažai būtent joms aktualių klūčių, tačiau surinkti duomenys rodo, jog šias **grupes jungia ir tos pačios prieinamumo problemos. Pagerinus prieinamumą vienai grupei, nauda dažnai būtų juntama ir kitiems**, o tuo pačiu ir visai visuomenei. Tyrimo metu taip pat išaiškėjo, jog **visos tikslinės grupės nėra pakankamai įtraukiamos priimant joms aktualius sprendimus.**

Surinkta informacija rodo, kad **nemaža dalis viešųjų institucijų vis dar neužtikrina prieinamumo visiems gyventojams.** Senieji pastatai ir miestų miegamieji rajonai išlieka **itin mažai prieinami.** Viešasis transportas didelei daliai tikslinių grupių **prieinamas tik iš dalies.** Pastebimas **paslaugų alternatyvų trūkumas ir skaitmenizacijos didinama atskirtis.** Visos tikslinės grupės susiduria su **išsūkiomis gaunant paslaugas**, dažnai dėl neprieinamos fizinės aplinkos ir ypač dėl siūlomų **paslaugų teikimo būdų alternatyvų trūkumo.** Informacinėje aplinkoje pastebimi tiek **fiziniai išsūkiai (pvz., ženklėjimas, aiškios rodyklės)**, tiek **kliūtys rasti, gauti, bei suprasti ir naudoti viešąją informaciją.**



# Tyrimo išvados

- 1. Informacinės aplinkos prienamumas.** Nors tikslinių grupių poreikiai gali išsiskirti, atlikus tyrimą paaiškėjo, kad informacinės aplinkos prienamumas svarbus ir aktualus visoms grupėms. Informacinės aplinkos prienamumas yra bene svarbiausias aspektas klausos, regos, intelekto ir psichosocialinę negalias turintiems žmonėms ir senjorams bei vertingas ir judumo negalią turintiems asmenims. Prieinama, suprantama ir naudojama informacija svarbi visose gyvenimo srityse ir yra svarbi sąlyga savarankiškumui, pilnam įsitraukimui į visuomeninį gyvenimą ir lygybei užtikrinti.
- 2. Žmonių su negalia ir senjorų įtraukimo trūkumas.** Tyrimas atskleidė, jog itin trūksta bendradarbiavimo tarp institucijų bei senjorų ir žmonių su negalia. Tikslinių grupių atstovai teigė, jog jie nėra pakankamai įtraukiami priimant jiems aktualius sprendimus, arba įtraukiami ne nuo pat tam tikro proceso pradžios. Žmonių su negalia ir senjorų atstovai geriausiai supranta su kokiais iššūkiais ir kliūtimis jie susiduria kasdieniame gyvenime, tad jų įtraukimas yra ypatingai svarbus aspektas prienamumui gerinti.
- 3. Alternatyvų svarba.** Visos tikslinės grupės minėjo, jog alternatyvos gaunant paslaugas bei informaciją yra būtinos ir jaučiamas jų trūkumas. Technologijoms vis spartėjant, nemažai paslaugų ir informacijos galima rasti skaitmeninėje erdvėje. Svarbu užtikrinti, kad asmenys nesinaudojantys ar dalinai besinaudojantys technologijomis galėtų gauti reikiamą informaciją ir kitais būdais. Alternatyvūs paslaugų (pvz., sveikatos, administracinių) teikimo būdai ypač svarbūs regos, intelekto ir judumo negalias turintiems žmonėms, tačiau aktualūs ir kitoms tyrime dalyvavusioms grupėms.



## Tyrimą ir ataskaitą rengė:

Eglė Mordasaitė

Projekto vadovė

[egle.mordasaite@kurkl.lt](mailto:egle.mordasaite@kurkl.lt)

Rugilė Dunauskaitė

Projekto vadovė

[rugile.dunauskaite@kurkl.lt](mailto:rugile.dunauskaite@kurkl.lt)