



Vilniaus universitetas Medicinos fakultetas Sveikatos mokslų institutas

**PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR GAMINIŲ TINKAMUMO
VISIEMS LIETUVOJE GYVENANTIEMS VARTOTOJAMS KUO
PLATESNIU MASTU ANALIZĖ**

Kokybinio tyrimo ataskaita

Vilnius
2020-01-20

Autoriai ir padėka

Projekto komanda ir ataskaitos autoriai

Prof. Natalija Fatkulina, Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų instituto direktorė, projekto vadovė

Ana Staševičienė, Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų institutas, kokybinio tyrimo tyrėja-ekspertė

Padėka

Projekto vykdytojų vardu nuoširdžiai dėkojame visiems tikslinių grupių (anglų k. – focus group) diskusijų dalyviams už nuoširdų bendradarbiavimą ir išsakytas nuomones, dalijimąsi savo mintimis ir patirtimi projekto tema.

Sutrumpinimai ir sąvokos

UD – universalus dizainas

NTK – Neįgaliųjų teisių konvencija

TFK – Tarptautinė funkcionavimo, neįgalumo ir sveikatos klasifikacija

NVO – nevyriausybinė organizacija

PSO – Pasaulinė sveikatos organizacija

Universalus dizainas – toks aplinkos ir gaminių kūrimas, kai jais gali naudotis visi žmonės kuo platesniu mastu be specialaus pritaikymo. UD palankus ir aktualus kitose srityse – tvari aplinka, aplinkos apsauga, įvairovės išsaugojimas, saugus naudojimasis, estetiniai sprendimai (1)

Diskriminacija – veiksmai ar aplaidumas, kuris atsiranda iš stigmos ir yra tiesiogiai nukreiptas į tuos individus, kurie yra stigmatizuoti (2).

Žmogaus funkcinės galimybės suprantamos kaip tam tikrų žmogaus organų, jų sistemų ir viso žmogaus organizmo gebėjimas susiklosčius aplinkybėms įveikti tam tikro intensyvumo ir trukmės fizines bei psichines kliūtis.

Turinys

Įvadas	4
Tyrimo aktualumas	5
Biopsichosocialinis požiūris į negalią	5
Demografiniai pokyčiai	6
Universalus dizainas – horizontalusis principas įgyvendinant ES projektus	7
Universalaus dizaino plėtros analizė	7
Prieinamumo kriterijai	8
Naujas standartas	8
Gerosios patirties pavyzdžiai	9
Pagrindiniai strategijoje numatyti tikslai:	10
Tyrimo metodologija	10
Tyrimo dizainas	10
Tyrimo etika	10
Tyrimo imtis	12
Tyrimo metodai	12
Duomenų rinkimas	12
Kiekvienos sutelktos tikslinės grupės diskusijos etapai	13
Pasirengimas diskusijai	13
Diskusijos vedimas	13
Duomenų analizė	14
Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas	14
Paslaugų gavėjų ir gaminių naudotojų grupės diskusijos analizė	14
Pirmos fokusinės grupės analizės rezultatų aptarimas	23
Pagrindiniai paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vartotojams vertinimo kriterijai	24
Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės diskusijos analizė	27
Antros fokusinės grupės analizės rezultatų aptarimas	34
Pagrindiniai paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų teikiamų paslaugų bei gaminamų gaminių prieinamumo ir tinkamumo vertinimo kriterijai:	37
Išvados	40
Rekomendacijos	43
Literatūra	45
Priedas Nr. 1 Tyrimo metodologija	47

Įvadas

Žmonių poreikiai skiriasi priklausomai nuo daugelio faktorių: amžiaus, lyties, negalios, sveikatos būklės ir t. t., todėl produkto ar paslaugos atitiktis universalaus dizaino principams turi būti vertinama pagal jų atitiktį įvairių asmenų poreikiams pagal šių asmenų funkcines galimybes. Kalbėdami apie UD turime suprasti, kad kiekvieną visuomenę sudaro žmonės su įvairiomis funkcinėmis galimybėmis. Skaičiuojama, kad daugiau nei 15 proc. visų pasaulio (2), 9 proc. Lietuvos gyventojų (3) gyvena turėdami kokios nors formos negalią.

Remiantis socialinės integracijos idėja, neįgalieji turėtų būti pripažįstami kaip teikiamos pagalbos partneriai, dalyviai, o ne vien tik kaip pagalbą gaunantys subjektai. Dauguma įvairių Lietuvoje vykdomų strategijų ir projektų garsiai skelbia, kad asmuo, turintis negalią, lygiai kaip ir visi kiti visuomenės nariai gali siekti aukštojo išsilavinimo, įsitvirtinti darbo rinkoje ir būti visaverte visuomenės dalimi. Tačiau, remiantis Pasauline ataskaita apie neįgalumą, daugybė sukurtos aplinkos infrastruktūros elementų (įskaitant viešąją infrastruktūrą), transporto ir informacijos sistemos nėra visiems vienodai prieinami (2). Asmenys, turintys negalią, sunkiai gali rasti darbą, pasinaudoti sveikatos priežiūros paslaugomis ir pan. Mobilumo sąlygas, neįgaliųjų savarankiškumą ragina gerinti ir LR Seimo 2010 m. ratifikuota Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija. Ji skatina „apsaugoti ir užtikrinti visų neįgaliųjų visapusišką ir lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis“ (4).

Negalia yra viena iš žmogaus būsenų – beveik kiekvienas iš mūsų tam tikru gyvenimo laikotarpiu gali tapti laikinai arba visam laikui neįgalus, o sulaukęs itin gilios senatvės neišvengiamai susidurs ir su vis didesniais kasdienio gyvenimo sunkumais. Neįgalumas yra sudėtingas reiškinys, todėl bet kokios pastangos taisyti nepalankią asmenų su negalia padėtį taip pat yra įvairiapusės ir sistemingos, jos skiriasi atsižvelgiant į kontekstą. Remiantis Tarptautine funkcionavimo, neįgalumo ir sveikatos klasifikacija, negalia apibrėžiama bendrąja sąvoka, apibendrinančia įvairius sveikatos sutrikimus, aktyvumo ir dalyvavimo apribojimus. Ji apima įvairius neigiamus tam tikrus asmeninius sveikatos sutrikimus (tokius kaip cerebrinis paralyžius, Dauno sindromas, depresija) ar aplinkos veiksnius (tokius kaip neigiamas požiūris, neprieinamos transporto priemonės, informacija ar pastatai, ribota socialinė pagalba ir pan.) (5).

Tiek NTK, tiek TFK nurodyta, kad pagrindiniai kliuviniai, su kuriais susiduria neįgalieji, yra fizinė aplinka, informacija bei paslaugos ir tai vaidina svarbų vaidmenį padedant arba ribojant negalią turinčių asmenų dalyvavimą visuomenės gyvenime. Todėl svarbu suprasti, kad UD yra reikšminga priemonė ir išlyga pagrindinėms žmonių teisėms ir laisvėms.

UD sąvoka yra plačiai paplitusi bei vartojama ir politiniuose dokumentuose, ir įvairiuose reglamentuose bei techninėse gairėse. Ji turi teigiamą reikšmę ugdant supratimą, kad geras funkcionalumas visiems yra vienas iš visuomenės gyvenimo kokybės rodiklių, taip pat siekiant lygių galimybių ir gero prieinamumo žmonėms, turintiems funkcinį sutrikimą. NTK antrame straipsnyje „Sąvokos“ deklaruojama, kad „universalus dizainas – gaminių, aplinkos, programų ir paslaugų, skirtų naudoti visiems žmonėms kuo platesniu mastu, dizainas, kai nėra pritaikymo ar specializuoto dizaino būtinybės. Universalus dizainas taip pat reiškia pagalbinius įrenginius, skirtus konkrečioms neįgaliųjų grupėms, kai tai yra būtina“ (1).

UD sąvoka reiškia naują mąstymą, nes į ją įeina griežtesnis lygių galimybių reikalavimas nei į prieinamumo žmonėms, turintiems negalią, sąvoką. Prieinamumas neįgaliesiems gali būti užtikrintas specialiais sprendiniais neįgaliesiems, o UD reikalauja, kad pagrindinis sprendinys patenkintų kuo didesnę dalies vartotojų poreikius. Dizainas čia suprantamas kaip bendras visų darbo procesų, įeinančių į aplinkos kūrimą, pavadinimas.

Remiantis UD filosofija, formuluotė „gali naudotis visi žmonės“ iš esmės galioja be išimčių. Aplinka ir gaminiai kuriami taip, kad jais galėtų naudotis bet kokio amžiaus žmonės su skirtingais įgūdžiais, pajėgumais ir funkcijomis. Daugiausia dėmesio kuriant aplinką arba gaminius skiriama mobilumui, regai, klausai, supratimui ir jautrumui. Kitas svarbus UD elementas – pačių vartotojų dalyvavimas kuriant naujus paslaugų teikimo procesus ar gaminius arba atnaujinant jau esamus.

Istoriškai UD buvo sutelktas į vyresnio amžiaus arba neįgalų vartotoją, į kurių poreikius paprastai nebuvo atsižvelgiama diegiant naujas technologijas, teikiant paslaugas arba gaminant gaminius (3). Tačiau į įvairių žmonių grupių poreikius nukreipti kūrimo proceso metodai, kaip teigia mokslininkai (5), gali tapti sėkmingo projektavimo strategija. Pavyzdžiui, dantų šepetėlio pakuotė, sukurta sergančiam artritu žmogui, kurio rankų funkcijos yra sutrikusios, gali palengvinti gaminio išpakavimą bet kuriam vartotojui. Taip pat automatinių durų naudojimas bus puikus sprendimas norint išvengti kliūčių ne tik vyresnio amžiaus asmenims, bet ir visiems vartotojams plačiuoju mastu.

Analizuojant paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą visiems vartotojams, nepriklausomai nuo jų funkcinių gebėjimų, svarbu įvertinti, kaip laikomasi paslaugų arba gaminių prieinamumo bendrų principų:

kompleksiškumo – apimti įvairias priemones, paslaugų teikimo ir produktų gamybos komponentus;

vartotojų įtraukimo – priemonės, kuriamos laikantis UD principų ir glaudžiai bendradarbiaujant su vartotoju;

prieinamumo vientisumo – neturi būti kliūčių vartotojui atlikti veiksmų, reikalingų pasinaudoti paslauga ar gaminių seka.

Atliktas kokybinis tyrimas koncentruotas į ryšius tarp sunkiai pamatuojamų kintamųjų ryšių, kurie reprezentuoja įvairaus funkcinio sutrikimo lygio asmenų galimybes naudotis plačiai prieinamomis paslaugomis ir gaminiais. Kokybinio tyrimo rezultatai išryškina supratimą apie egzistuojančius kliuvinius, problemas ir poreikius bei atskleidžia paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems vartotojams kuo platesniu mastu vertinimo kriterijus.

Tyrimo tikslas:

Nustatyti pagrindinius paslaugos prieinamumo ir gaminio tinkamumo visiems Lietuvoje gyvenantiems vartotojams kuo platesniu mastu vertinimo kriterijus.

Tyrimo uždaviniai:

– Atlikti kokybinį tyrimą naudojant tikslinės sutelktos grupės (angl. *focus group*) diskusijos metodą siekiant nustatyti paslaugų teikėjams ir gavėjams, produktų gamintojams ir vartotojams svarbių prieinamumo ir tinkamumo elementų sąrašą (pvz., paslaugos teikimo patalpos, gaminio pakuotė ir pan.).

– Parengti paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems vartotojams kuo platesniu mastu patikros lapą ir jo pildymo instrukcijas.

– Parengti rekomendaciją universalaus dizaino principų taikymo srityje.

Tyrimo aktualumas

Biopsichosocialinis požiūris į negalią

Visais laikais diskutuojama dėl sveikatos ir negalios apibrėžimų. Sakoma, kad diagnostika padarė tokią pažangą, kad pasaulyje nebeliko nė vieno sveiko žmogaus. Ir tikrai – gana sunku apibrėžti „sveiko žmogaus“ sąvoką (6). Dažniausiai vartojame PSO ekspertų pasiūlytą apibrėžimą: „Sveikata – tai fizinė, dvasinė ir socialinė gerovė, o ne tik ligos ar negalios nebuvimas“ (7). Visais laikais diskusijas kelia ir negalios apibrėžimas, požiūris į ją. Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme nurodoma, kad „neįgalumas – tai tokia kompetentingų įstaigų nustatyta asmens būklė, kai jis dėl įgimtų ar įgytų fizinių ar psichinių trūkumų visiškai arba iš dalies negali pats pasirūpinti asmeniniu ir socialiniu gyvenimu, įgyvendinti savo teisių ir vykdyti pareigų“ (8).

Pripažįstama, kad žmogus yra biopsichosocialinė būtybė ir pagrindinės jo biopsichosocialinės funkcijos yra orientuotos aplinkoje, laike, savyje, priimti ir perduoti informaciją, nepriklausomai egzistuoti ir tenkinti fiziologinius poreikius (valgyti, apsistarnauti, rūpintis asmenine higiena), judėti aplinkoje, matyti, girdėti, dirbti, būti ekonomiškai nepriklausomam, būti socialiai aktyviam, užsiimti prasminga veikla, būti dvasingam. Dėl ligos, traumos ar apsigimimo ženkliai ir ilgam laikui sutrikus biopsichosocialinėms funkcijoms, žmogus tampa neįgalus.

Žmogaus biopsichosocialinių funkcijų realizavimas priklauso nuo daugybės veiksnių. Visų pirma, nuo aplinkos ir jo asmenybės veiksnių (6). Aplinkos veiksniams priskiriamos fizinė, socialinė

ir nuostatų aplinkos, kuriose žmogus gyvena ir leidžia laiką. Asmens veiksniams priskiriami lytis, rasė, amžius, gyvenimo būdas, įpročiai, streso ir sunkumų įveikos stilius ir t. t., didelę įtaką biopsichosocialinėms funkcijoms realizuoti turi šalies socialinis, politinis ir ekonominis išsivystymas.

Negalia nėra nekintanti būklė – ji priklauso nuo ligos, traumos, apsigimimo sunkumo, eigos, taikomo gydymo, reabilitacijos efektyvumo. Todėl svarbu, kad neįgaliesiems būtų sudaromos visos sąlygos gyventi savarankiškai. Neįgalieji nėra homogeniška žmonių grupė, tai aklieji, kurtieji, judėjimo, psichikos negalią turintys asmenys, kurių negalia yra vizualiai matoma, bet tai ir sergantieji lėtinėmis neinfekcinėmis ligomis, jų negalia vizualiai dažnai nepastebima. Dažniausiai darbingo amžiaus asmenys pripažįstami neįgaliais dėl piktybinių navikų, kraujotakos sistemos, jungiamojo audinio ir skeleto bei raumenų sistemos ligų. Sunkiausią negalią dažniausiai lemia navikai, kraujotakos sistemos ligos ir psichikos bei elgesio sutrikimai (6).

PSO ir Pasaulio banko 2011 m. pranešime „Apie neįgalumą“ nurodoma, kad pasaulyje yra 1 milijardas neįgalių žmonių, iš jų 200 milijonų reikalinga nuolatinė priežiūra (9). Pažymėtina, kad neįgaliųjų skaičius didėja ir dėl medicininės pažangos, dėl jos vis daugiau žmonių išlieka gyvi po sunkių traumų, ligų, apsigimimų, tačiau su žymiai pažeistomis biopsichosocialinėmis funkcijomis (6).

Nurodoma, kad neįgalieji dažniausiai susiduria su šiomis kliūtimis: sveikatos priežiūros prieinamumo, švietimo, įdarbinimo, transporto, informacijos ir kt. PSO, jungianti 193 šalis, pasiūlė įdiegti biopsichosocialinį sveikatos priežiūros modelį, pagal kurį, teikiant pagalbą neįgaliesiems, įvertinamos ne tik sveikatos sutrikimų priežastys, bet ir ligų, traumų, apsigimimų pasekmės, kurias galima sumažinti pritaikant ligoniui aplinką, taikant techninės reabilitacijos priemones, darant įtaką sergančiojo elgsenai. Šiuo tikslu PSO 2001 m. išleista „Tarptautinė funkcionavimo, neįgalumo ir sveikatos klasifikacija“ (10).

Šios klasifikacijos tikslai yra:

- mokliškai pagrįsti sveikatos sutrikimo padarinių supratimą ir tyrimus;
- padėti rasti bendrą kalbą įvairių sričių specialistams, sveikatos priežiūros darbuotojams ir neįgaliesiems aprašant sveikatos būklės sutrikimus;
- padėti suprasti neįgalumo reiškinių įtaką asmenų gyvenimui ir dalyvavimui visuomenėje;
- kaupti duomenis apie egzistuojančius ir neįgaliųjų dalyvavimą skatinančius arba slopinančius veiksnius.

Klasifikacijoje vertinama:

- kūno funkcijos ir struktūros sutrikimai (pvz., vystosi širdies raumens nekrozė ir ji sutrikdo širdies veiklą);
- individo veiklos sutrikimai (negali eiti, nešti, kelti, apsistarnauti ir t. t.);
- individo dalyvavimo sutrikimai (negali dirbti, dalyvauti visuomenės gyvenime ir t. t.).

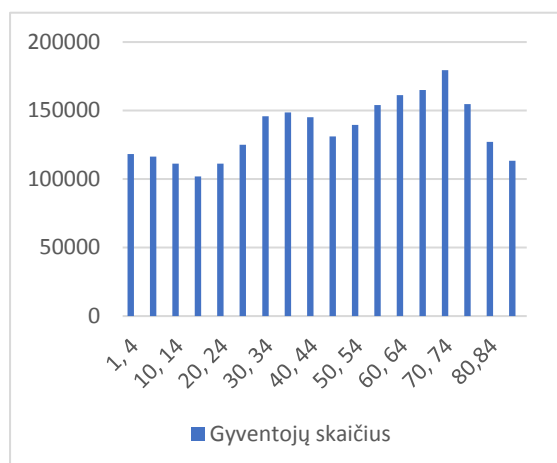
Ši klasifikacija pabrėžia sergančiojo ir jo aplinkos individualumą, išryškina ne tik ligos simptomus, bet ir sutrikdytas žmogaus veiklas, socialinius gebėjimus. Taip pat klasifikacijoje išskiriamos penkios grupės aplinkos veiksnių, kurie gali sunkinti ar lengvinti ligos pasekmes. Tai yra:

- gaminiai ir technika (tai yra bet kurio gaminio, įrankio, įrangos ar technikos pritaikymas ar specialus sukūrimas sergančio asmens funkcionavimui užtikrinti arba gerinti);
- gamtinė ir žmogaus sukurta aplinka (žemės paviršiaus ypatumai, pvz., klimatas, kalnai, socialinė infrastruktūra, laiptai);
- pagalba ir tarpasmeniniai ryšiai (šeima, draugai, pašaliečiai, sveikatos priežiūros specialistai);
- nuostatos (susiformavę papročiai, vertybės, normos, požiūris į neįgalųjį);
- paslaugos, sistemos ir politika (teikiamos bendruomenės, regiono, šalies, vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų).

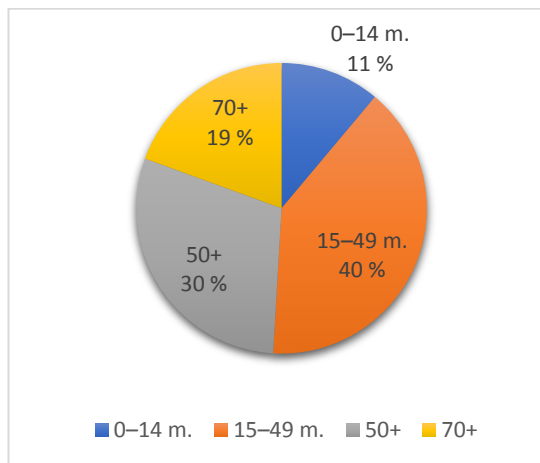
Demografiniai pokyčiai

Lietuvos visuomenė sparčiai sensta (1 pav.). 2018 Europos Komisijos ataskaitoje (*The 2018 Ageing Report*) prognozuojama, kad iki 2040 m. Lietuvoje >65 m. asmenų skaičius viršys 30 proc. visos populiacijos. (2016 m. buvo 19 proc.) Be to, itin sparčiai auga ir >80 m. asmenų skaičius, jis

2040 m. sudarys 10,5 proc. visos populiacijos (11, 12). Tačiau, remiantis Lietuvos oficialios statistikos portalo duomenimis (13), 2019 m. pradžioje jau 30 proc. Lietuvos gyventojų sudarė vyresni nei 60 m. (2 pav.) amžiaus asmenys.



1 pav. Lietuvos gyventojai 2019 m. pradžioje. Šaltinis – Oficialios statistikos portalas (13).



2 pav. Lietuvos gyventojai pagal amžiaus grupes. Šaltinis – Oficialios statistikos portalas (13).

Dabartiniame pasaulyje sveikatos gerinimas turi apimti daugybę sudėtingų sveikatą lemiančių veiksnių ir poveikių, o politinės ir intervencinės priemonės turi būti daugiasektorinės ir daugiaaspektės. Taigi, mažinant sveikatos netolygumus ir kuriant visiems prieinamą sveikatos priežiūrą, svarbu vadovautis UD principais.

Universalus dizainas – horizontalusis principas įgyvendinant ES projektus

Vienas iš bendrųjų projektų reikalavimų – atitikti ES horizontaliesiems principams (14):

- Lygių galimybių ir nediskriminavimo principas suprantamas ne tik kaip lygių galimybių užtikrinimas, bet ir kaip draudimas varžyti žmogaus teises ar teikti asmeniui privilegijas dėl jo lyties, tautybės, rasinės ar etninės kilmės, kalbos, religijos, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, negalios, socialinės padėties, amžiaus arba seksualinės orientacijos.

- Neįgaliesiems, vyresnio amžiaus ir kitiems skirtingas funkcines galimybes turintiems žmonėms turėtų būti užtikrinta galimybė tokiomis pačiomis kaip ir kitų asmenų sąlygomis naudotis fizine infrastruktūra, transportu, kitomis priemonėmis ir paslaugomis.

Teisės aktai, reglamentuojantys horizontaliuosius principus, universalų dizainą (15):

Pagrindiniai Lietuvos dokumentai:

- Partnerystės sutartis, Nacionalinė pažangos programa.
- 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa, PAFT.
- 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos administravimo taisyklės.

Pagrindiniai Europos Sąjungos, Jungtinių Tautų teisės aktai:

- Bendrasis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 1303/2013 – 7 ir 8 str.
- Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Europos Žmogaus teisių konvencija, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija.
- Sektorinės direktyvos.

Universalus dizaino plėtros analizė

Egzistuoja visuotinis susitarimas, kad pastatai ir statiniai, transporto sistemos, informacijos ir komunikacijos priemonės, produktai ir paslaugos, trumpai sakant, visa gyvenamoji aplinka, turi būti

projektuojami taip, kad kuo didesnis žmonių skaičius galėtų dalyvauti visuomenės gyvenime (12). Nė vienas žmogus neturi būti paslaugų teikėjų išskirtas ar diskriminuojamas dėl profesionalumo, kūrybiškumo ar geros valios nebuvimo. Vis dėlto vien gerų ketinimų nepakanka. Įgyvendinant UD priemones, blogi sprendimai dažnai priimami dėl žinių trūkumo. Kita priežastis – trūksta išteklių, skiriasi prioritetai, sudaromi daugiamečiai planai ir t. t., todėl sprendimus priimančias asmenys priversti rinktis iš daugelio galimybių. Kita vertus, į naujus projektus įvesti prieinamumo elementų, remiantis UD požiūriu, yra kur kas lengviau nei pritaikyti, keisti ar renovuoti tai, kas jau pastatyta. Esamos infrastruktūros, paslaugų ar kitokių produktų, skirtų viešam naudojimuisi, perprojektavimas yra sunkus uždavinys, kuriam įgyvendinti reikia tam tikrų žinių ir įgūdžių.

Sunkiausias uždavinys yra pradėti mąstyti universalus dizaino kategorijomis, o tai reiškia suprasti, kad UD aktualus ir reikalingas visoms sritims, tokioms kaip viešasis valdymas, planavimas, rinkodara, komunikacija, finansai, gamyba, paslaugos, ryšiai su klientais ir t. t.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos preambulėje skelbiama, kad „Valstybės, Konvencijos šalys, pabrėžia, kad labai svarbu į atitinkamas darnios plėtros strategijas kaip neatsiejamą dalį įtraukti su negalia susijusius klausimus“ (3). Atsižvelgiant į ES pamatines vertybes ir Lietuvoje ratifikuotas įvairias tarptautines konvencijas, būtina stebėti teikiamų paslaugų kokybę, siekiant užtikrinti pažeidžiamų grupių teises, ir ją nuolat gerinti (16).

Remiantis Europos prieinamumo koncepcija (angl. *European Concept for Accessibility*), aplinkos prieinamumo klausimą reikia spręsti tarpdalykiškai, holistiškai ir sistemiškai, pritaikant UD koncepciją (7). Europos prieinamumo koncepcija buvo priimta 1996 m. Koncepcijos sudarymą inicijavo Europos Komisija, siekdama sukurti aplinką, kuri būtų patogi, saugi ir tinkama visiems žmonėms, tarp jų ir neįgaliesiems. Šio dokumento pagrindą sudarė UD principai, atmetantys žmonių padalijimą į sveikuosius ir neįgaliuosius.

Prieinamumas turi būti pagrindinis sukurtos aplinkos tinkamumo rodiklis. Aplinką sudaro namai, parduotuvės, mokyklos, ligoninės, darbo vietos ir kt., kurias lengva pasiekti. Prieinamumas suteikia žmonėms galimybę dalyvauti socialinėje ir ekonominėje veikloje, kuriai ir skirta sukurta aplinka.

Vienas iš esminių UD principų yra užtikrinti vienodas galimybes visiems žmonėms – bet kokio amžiaus, turintiems ir neturintiems negalią – dalyvauti socialiniame ir ekonominiame gyvenime ir sugebėti patekti į bet kurią sukurto aplinkos vietą ir ja naudotis kiek įmanoma savarankiškai (17). Žinoma, visada lieka galimybė tobulėti, o kadangi žmonių lūkesčiai nuolat auga, UD kūrimas turi būti laikomas niekada nesibaigiančiu procesu, kuriame kūrybiškoms ir išradingoms idėjoms įgyvendinti gali sutrukdyti tik suderintų veiksmų ir žinių stoka (18).

Prieinamumo kriterijai

Prieinamumo kriterijus apibūdina žmogaus galimybes. Planavimo ar projektavimo procese dažnai žiūrima į tam tikras normas, atsižvelgiant į žmonių vidutinius matavimus ir galimybes. Tačiau aplinka, skirta „vidutiniam žmogui“, nereiškia, kad aplinka bus vienodai prieinama visiems. Iš esmės vidutinio žmogaus paveikslas neegzistuoja: vienaip ar kitaip visi žmonės skiriasi ūgiu, svoriu, ištvrme, regėjimo aštrumu ir pan. Todėl sukurtas standartas „vidutiniam vartotojui“ tinka tik labai mažai visuomenės daliai.

Naujas standartas

Bendrieji Europos prieinamumo visiems standartai padeda pašalinti kliūtis žmonėms su negalia, vyresnio amžiaus asmenims ir kitiems. Šių standartų laikymasis visose valstybėse narėse pagerina vidaus rinkos veikimą, šalina kliūtis laisvam prekių ir paslaugų judėjimui (19).

2019 m. paskelbtas naujas CEN standartas: EN 17161:2019 „Dizainas visiems – gaminiai, prekės ir paslaugos prieinami visiems, plačiuoju mastu, remiantis požiūriu „Dizainas visiems“ (angl. EN 17161:2019 „Design for All – Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services – Extending the range of users“) (11). Šiuo standartu siekiama padėti organizacijoms pritaikyti savo gaminamus gaminius ar teikiamas paslaugas žmonėms su negalia. Standarte pateikti reikalavimai organizacijoms suteikia galimybę kurti, plėtoti ir tiekti produktus, prekes ir teikti paslaugas, o visa tai gali pasiekti ir naudoti daugiau vartotojų, įskaitant žmones su negalia. Šiame

standarte nustatyti bendro pobūdžio reikalavimai ir jie gali būti skirti visoms organizacijoms nepriklausomai nuo veikimo srities, organizacijos dydžio, gaminamų gaminių, prekių arba teikiamų paslaugų.

EN 17161 standartas apibrėžia reikalavimus vidiniam organizacijos planavimo ir veiklos procesų valdymui, tai yra:

1. Suprasti organizacijos veiklos sritį, tikslus, išsiaiškinant suinteresuotų šalių poreikius ir lūkesčius. Užtikrinti neįgaliųjų įtraukimą ir principo „Dizainas visiems“ koncepcijos įtraukimą į visas sukurtas organizacijos valdymo bei paslaugos ar gaminio kūrimo bei tiekimo sistemas.
2. Įsipareigojimai laikytis „Dizainas visiems“ koncepcijos priimami aukščiausio organizacijos vadybos lygmens sprendimais.
3. Turi būti sudaromas ir įgyvendinamas „Dizaino visiems“ koncepcijos įgyvendinimo veiksmų planas.
4. Turi būti skirti pakankami ištekliai, įskaitant žmones, lėšas ir informaciją, reikalingi „Dizainas visiems“ tikslams įgyvendinti.
5. Visuose prekių arba paslaugų kūrimo procesų etapuose atsižvelgiama į visų vartotojų, įskaitant neįgaliųjų, poreikius.
6. Privaloma vykdyti procesų, organizuojamų pagal „Dizainas visiems“ koncepciją, stebėseną ir įvertinti rezultatus.
7. Turi būti siekiama nuolatinės „Dizainas visiems“ koncepcijos įgyvendinimo pažangos.

Gerosios patirties pavyzdžiai

Novi Sado miesto prieinamumo strategija 2012–2018 metams (20).

2007 m. organizacija „Sąžiningo gyvenimo centras“ kreipėsi į Serbijos Novi Sado miesto vietinės valdžios institucijas siekdama, kad būtų pradėta kurti prieinama aplinka. Ši organizacija tvirtino, kad aplinkos prieinamumo klausimą reikia spręsti tarpdalykiškai, holistiškai ir sistemiškai, pritaikant universalus dizaino koncepciją.

2010 m. pabaigoje buvo suburta vietinė prieinamumo darbo grupė, miesto mero potvarkiu paskirtas jos koordinatorius ir iškelta užduotis parengti miesto prieinamumo strategijos projektą. Prieinamumo darbo grupės narius rekomendavo miesto taryba, vietinės valstybinės įmonės, miesto valdymo įstaigos, pilietinės visuomenės organizacijos, remdamosi jų kompetencija ir sugebėjimu padėti išspręsti prieinamumo klausimus.

Sukūrus prieinamumo darbo grupę, visiems jos nariams, įskaitant glaudžiai su ja bendradarbiaujančius ir sprendimus priimančius asmenis, organizacijos „Sąžiningo gyvenimo centras“ atstovai surengė mokymus. Mokymais buvo siekiama pagrindinio tikslo – padidinti darbo grupės narių žinias bei bendrą supratimą apie prieinamumą ir universalų dizainą.

Rengiant prieinamumo strategijos projektą, prieinamumo darbo grupė surengė keletą mokymų ir susitikimų su miestiečiais. Per šiuos renginius buvo suformuotos trys fokusinės grupės darbui su viena iš trijų svarbiausių rengiamos strategijos temų: 1. Viešosios erdvės ir viešasis transportas. 2. Viešosios paslaugos. 3. Informacija ir komunikacija. Bendra tema, į kurią gilinosi visos grupės, buvo prieiga prie paslaugų (jų prieinamumas). Darbo grupė nustatė prieinamumo problemas ir, pritaikiusi SSGG (analizės modelis, nurodantis bendrovės, organizacijos ar institucijos strateginių planų vystymo kryptį ir suteikianti jiems pagrindą, angl. SWOT) metodą, jas išanalizavo. Paskui buvo nubrėžta strateginė kryptis ir iškelti tikslai.

Šiame etape visoms suinteresuotoms šalims, įskaitant suinteresuotas institucijas, organizacijas ir Novi Sado gyventojus, buvo suteikta galimybė dalyvauti prieinamumo strategijos rengimo procese. Tai šiam darbui suteikė pakankamai viešumo ir padėjo į strategijos projekto rengimą pritraukti didelį skaičių dalyvių. Be to, pavyko pasiekti, kad plačioji visuomenė pritartų nustatytoms prieinamumo problemoms ir jų sprendimo būdams, pasiūlytiems strateginiame plane.

Pagrindiniai strategijoje numatyti tikslai:

– Sudaryti sąlygas VISIEMS miesto gyventojams savarankiškai ir laisvai naudotis visomis viešosiomis erdvėmis ir viešuoju transportu, nepriklausomai nuo fizinio pajėgumo, sensorinių, intelektinių ypatybių ar amžiaus.

– Visiems miesto gyventojams, nepriklausomai nuo fizinio pajėgumo, sensorinių, intelektinių ypatybių ar amžiaus, suteikti lygias galimybes vienodomis sąlygomis naudotis viešosiomis paslaugomis Novi Sado mieste.

– Užtikrinti vienodą viešosios informacijos, komunikacijos ir paslaugų prieigą visiems gyventojams, nediskriminuojant pagal kiekvieno gebėjimus ar žinias.

Šie bendrieji strateginiai tikslai buvo toliau tobulinami, suformuojant iš jų strateginius tikslus, užduotis ir veiklas. Be to, buvo pasirinkta pakankamai išteklių, taip pat parinkti būdai ir metodai strategijos įgyvendinimo sėkmingumui stebėti ir vertinti.

Novi Sad miestas išrinktas 2021 m. Europos kultūros sostine. Informaciniame pranešime apie planuojamus renginius sakoma: „Prieinamumas – mūsų stiprybė“ (21).

Pabaigus rengti prieinamumo strategijos projektą, miesto gyventojams ir plačiajai visuomenei buvo suteikta galimybė susipažinti su strategijos tekstu prieš ją oficialiai priimant miesto asamblėjoje.

Tyrimo metodologija

Tyrimo dizainas

Sukonstruotas tyrimo dizainas remiasi dviejų žinių pozicijų integralumu:

1. Socialiai konstruojamų žinių pozicija leidžia formuoti žinias remiantis alternatyviais procesais ir prielaidų rinkimu. Šiuo požiūriu siekiama suprasti asmenų, dalyvaujančių tyrime, pasaulį, kuriame jie gyvena. Pateikdami informaciją tyrimo dalyviai vysto subjektyvias savo patirčių prasmes, orientuotas į konkrečius objektus. Šios prasmės yra įvairios, sudarančios prielaidas tyrėjui pamatyti tyrimo dalyvių požiūrių sudėtingumą, o ne siekimą susiaurinti prasmes iki kelių idėjų ar kategorijų. Todėl remiamasi tiriamojo požiūriu į situaciją, kuri yra tiriama. Klausimai yra plačios apimties, apibendrinantys, todėl tyrimo dalyviams sudaromos sąlygos konstruoti prasmes apie situaciją ar prasmę, kuri kyla tyrėjo ir tiriamojo interakcijoje. Kuo atviriau klausinėjama, tuo geriau, nes tyrėjas turi galimybę atidžiai klausytis, ką tiriamasis sako, ir suvokti, ką tyrimo dalyviai daro savo gyvenamosiose aplinkose. Per šį požiūrį akcentuojamas asmenų sąveikos procesas ir per gaunamus kokybinius duomenis suteikiama prasmė tyrimo dalyvių patirtims, išgyvenimams (6, 12).

2. Palaikomųjų arba dalyvių žinių pozicija koncentruojasi į „marginalines“ grupes ir per gaunamus tyrimo rezultatus šiems žmonėms suteikiamas balsas, jis tampa vienijančiu siekiant tikslinių pokyčių. Ši žinių pozicija yra atramos taškas grupėms ir asmenims, patiriantiems atskirtį ar neturintiems teisių (6, 7)

Kokybinio tyrimo dizainas realizuotas remiantis UD koncepcijos kūrimo ir vertinimo metodologija, sukurta Kembridžo universiteto (*Cambridge university*) metodologija (22) ir Norvegijos dizaino tarybos (*Norwegian Design Council*) metodika (4), organizuojant sutelktų tikslinių grupių interviu, apklausiant dvi tikslines grupes: 1. Asmenys, atstovaujantys paslaugų teikėjams ir gaminių gamintojams, 2. Asmenys, turintys skirtingas negalios formas, atstovaujantys paslaugų vartotojams ir gaminių naudotojams.

Tyrimo etika

Atliekant tyrimą buvo remiamasi tokiomis nuostatomis (23):

– Žmonės buvo įtraukti juos supažindinus su tyrimo turiniu ir gavus jų žodinių bei raštišką sutikimą (pasirašant ant sutikimo dalyvauti tyrime formos).

– Tiriamųjų dalyvavimas tyrime buvo savanoriškas.

– Informacija apie atliekamo tyrimo tikslus buvo tiksli.

– Tiriamieji nebuvo klaidinami dėl tyrimo tikslų, eigos, rezultatų pateikimo formų ir galimybių.

- Tyrimo dalyviai nebuvo verčiami atlikti veiksmų, žeminančių jų orumą.
- Tyrimo metu buvo laikomasi žmogaus teises ginančių įstatymų ir konvencijų.
- Tiriamiesiems nebuvo sukeltas fizinis skausmas ar stresas.
- Nebuvo pažeistas tiriamųjų privatumas.
- Nebuvo pažeistas tiriamųjų anonimiškumas.
- Tiriamieji buvo traktuojami pagarbiai ir sąžiningai.

Atliekant tyrimą buvo laikomasi šių esminių tyrimo etikos principų (17, 20):

- *Teisė nebūti pažeistam.* Tyrimą planavo ir vykdė kvalifikuota mokslininkė, žinanti bendrąją mokslinių tyrimų metodologiją ir turinti kompetencijos taikant kokybinių tyrimų metodologiją ir specifinius metodus; tikslinių sutelktų grupių vedėja buvo pasirengusi bet kuriuo metu nutraukti tyrimą, jei būtų buvę įtarta, kad tiriamųjų dalyvavimas daro įtaką jų sveikatos blogėjimui; tyrėja, rinkdama informaciją ir analizuodama kokybinius duomenis, siekdama apsaugoti tiriamuosius nuo psichologinio pažeidžiamumo, gerai apmąstė ir parinko sąvokas, frazes ir terminus, kuriuos vartojo tyrimo dalyviams užduodama klausimus ir analizės metu apibendrindama gautus tyrimo rezultatus.

- *Teisė nebūti išnaudotam.* Tyrėja užtikrino, kad tiriamųjų dalyvavimas ir jiems pateikiama informacija nebus panaudota prieš tyrimo dalyvius; per sutelktų tikslinių grupių interviu tiriamieji pateko į specifinę aplinką, kurioje jiems teko bendrauti akis į akį su tyrėja, renkančia informaciją, todėl informaciją renkanti tyrėja garantavo, kad tyrėjo ir tiriamojo santykiai jokiais formomis nebus naudojami blogiems ketinimams.

- *Tyrimo naudingumas.* Tyrimo dalyviai sąmoningai sutiko dalyvauti tikslinėse sutelktose grupėse, nes tai svarbu jų esamai gyvenimo situacijai – turint tyrimu grįstų įrodymų galimi mokslo įrodymai ir siūlymai pokyčiams; tiriamieji suvokė, kad jų dalyvavimas konkrečiame tyrime daro teigiamą įtaką visuomenės raidai, žinių vystymuisi, tačiau kiekvienam tyrimo dalyviui buvo paaiškinta atliekamo konkretaus tyrimo nauda asmenų su negalia situacijos Lietuvoje atžvilgiu.

- *Pagarba asmens orumui.* Tyrimo dalyviai buvo traktuojami kaip savarankiški ir gebantys kontroliuoti savo asmeninį elgesį asmenys; kiekvienas tyrimo dalyvis turėjo asmeninio apsisprendimo teisę dalyvauti arba nedalyvauti tyrime arba pasitraukti iš tyrimo (sutelktų tikslinių grupių interviu) etapo.

- *Teisingumas.* Tiriamųjų atranka buvo pagrįsta mokslo kriterijais; nebuvo remiamasi naudos, patiklumo ar kompromiso faktoriais siekiant, kad tyrime dalyvautų „reikalingi“ asmenys; tiriamieji turėjo galimybę klausti duomenis renkančios tyrėjos apie tyrimą ir gauti išsamią informaciją; per visą tyrimą realizuotas pagarbus ir paslaugus elgesys su tyrimo dalyviais.

- *Privatumas.* Tyrimo dalyviams buvo garantuota, kad jie bus maksimaliai apsaugoti nuo įkyrių klausimų apie asmeninį gyvenimą, o demografiniai klausimai bus susiję tik su tyrimo poreikiais, tačiau respondentams nenorint į juos atsakyti jų apsisprendimas visuomet bus gerbiamas; tiriamieji turėjo teisę tikėtis, kad jų anonimiškumas ir konfidencialumas dėl tyrime pateikiamos informacijos bus užtikrinti.

- *Konfidencialumas.* Tyrimo dalyviams žodžiu buvo garantuota, kad tyrimui pateikta informacija – surinkti neapdoroti kokybiniai duomenys sutelktų tikslinių grupių interviu metu ir filmuota medžiaga – nebus platinama; neapdorota informacija nebus prieinama nė vienam asmeniui, nesusijusiam su projektu ir konkrečiai – su projekto tyrimine dalimi; tiriamieji iš aprašo tyrimo ataskaitoje nebus atpažinti (visi interviu tekste minėti vardai ir pavardės, įstaigų ir organizacijų, miestų pavadinimai ir pan. pakeisti kodais, pvz., X, Y, Z; kiekvienai tyrimo dalyvio pateiktos informacijos kompiuterinei bylai buvo suteiktas kodas.

- Prienamumas prie kompiuterinių bylų buvo galimas tik projekto užsakovui ir tyrimo kokybinius duomenis analizuojančiai mokslininkei.

- *Anonimiškumas.* Tyrimo dalyviams buvo garantuota, kad jų apie save pateikti tikslūs duomenys nebus skelbiami, platinami; prieš kiekvieną sutelktų tikslinių grupių interviu kiekvienas tyrimo dalyvis pasirašė dalyvavimo tyrime formą, parengtą laikantis etikos principų.

Tyrimo imtis

Sutelktų tikslinių grupių (angl. *focus group*) tyrimo dalyvių charakteristikos

Sutelktų tikslinių grupių tyrimo dalyviai parinkti taikant kriterinę atranką, kai imties vienetai buvo atrankami vienai grupei pagal konkretų nustatytą kriterijų (23).

Tyrimo buvo apklaustos dvi sutelktos tikslinės grupės. Kiekviena grupė atstovavo vienam kriterijui, orientuotam į tyrimo dalyvių veiklos pobūdį:

– Pirmoji grupė – įvairių negalių turintys asmenys, besinaudojantys įvairiomis paslaugomis ir naudojantys gaminius.

– Antroji grupė – paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų atstovai.

Pirmąją grupę, atstovaujančią vartotojų grupei, sudarė aštuoni tyrimo dalyviai:

1. Trys asmenys, turintys judėjimo negalią. Iš jų vienas asmuo – judantis elektriniu neįgaliojo vežimėliu (nustatyta tetraplegija) ir du asmenys, judantys aktyvaus tipo neįgaliojo vežimėliais (nustatyta paraplegija).

2. Du asmenys, turintys regos negalią. Abu silpnaregiai.

3. Du asmenys, turintys klausos negalią. Iš jų vienas neprigirdintis, kitas – kurčias.

4. Vienas asmuo atstovavo proto negalią turinčių asmenų bendruomenei – sunkią kompleksinę negalią (aklumas, judėjimo negalia, proto atsilikimas) turinčio asmens mama.

Antrąją grupę, atstovaujančią paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupei, sudarė aštuoni asmenys:

1. X ambulatorinės sveikatos priežiūros įstaigos vadovas.

2. Y vaistinės tinklo regiono vedėja, atsakinga už vaistų ir kosmetikos gamybą.

3. Z sveikatos srities slaugytoja.

4. Medicininės, laboratorinės, ortopedinės ir techninės pagalbos neįgaliesiems priemonių tiekėjai: skyriaus vadovas ir vadybininkė.

5. Komunikacijos agentūros vadovė.

6. Leidybos kompanijos projekto vadovė.

7. Laisvalaikio prekių Lietuvos gamintojų ir tiekimo kompanijos rinkodaros skyriaus vadovas.

Trys iš tyrimo dalyvių grupės asmenų neturėjo tiesioginės darbo patirties su neįgaliais ir (arba) vyresnio amžiaus asmenimis.

Tyrimo metodai

Duomenų rinkimas

Kiekvienoje diskusijoje dalyvavo tyrėja ir jos asistentė. Tyrėja vystė diskusiją, uždavinėjo pagrindinius ir papildomus klausimus. Tyrėjos asistentė buvo aktyvi diskusijos stebėtoja ir ji buvo pasiruošusi įsijungti į diskusiją esant reikalui, jei tyrėja pajustų laikiną dėmesio sumažėjimą, nuovargį. Taip pat diskusijoje dalyvavo operatorius, jis kiekvieną diskusiją filmavo ir įrašė garsą.

Tyrėja kartu su asistente ir operatoriumi iki pradėdant tikslinės sutelktos grupės diskusiją aptarė jos eigą. Taip pat buvo sutarta, kad dirbant su tyrimo dalyvių grupe svarbu kiekvienam asmeniui, dalyvaujančiam renkant kokybinius duomenis, būti atidžiam ir įsiminti per pasisakymus tiriamųjų išsakomas pagrindines mintis (tai padeda kelti papildomus klausimus arba gilinti jau užduotus pagrindinius klausimus); būti draugiškiems, pasirėngusiems padėti tyrimo dalyviams jaustis laisvai; gebėti klausytis, o ne patiems kalbėti už tiriamuosius; jausti diskusijos dinamiškumą ir atpažinti žmonių psichologinius bruožus, kad tyrėjams efektyviau galima būtų valdyti auditoriją, vesti diskusiją; gebėti įžvelgti tyrimo dalyvių išsakomų nuomonių problematiškumą ir jį referuoti visai grupei. Per diskusiją kiekvienos grupės išsakytos nuomonės buvo filmuojamos su garsu. Vaizdo medžiaga reikalinga dalyvių išsakytooms mintims patikslinti analizuojant ir apibendrinant gautą informaciją.

Kiekvienos sutelktos tikslinės grupės diskusijos etapai

Kiekvienos sutelktos tikslinės grupės diskusijos etapai buvo tokie: pasirengimas diskusijai, diskusijos vedimas, diskusijos užbaigimas, veiksmai po diskusijos ir duomenų analizė.

Pasirengimas diskusijai

1. *Suformuluoti diskusijos tikslai:*
 - a. 1 grupės diskusijos tikslas: išanalizuoti paslaugų gavėjų ir gaminių vartotojų patirtį dėl paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo.
 - b. 2 grupės diskusijos tikslas: išanalizuoti paslaugų teikėjų ir produktų gamintojų suvokimą apie jų teikiamų paslaugų ir gaminamų gaminių prieinamumą žmonėms, turintiems negalią, ir kitiems specialių poreikių turintiems asmenims (pvz., judantiems individualiomis techninėmis priemonėmis – vaikštytėmis, ramentais ir pan.).
2. *Pasirinktas diskusijos laikas ir vieta:*

Vieta: Vilniaus miesto savivaldybė, Kolegijų salė, 20 a., Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius.
Data: lapkričio 28 d.
1 grupė: 15 val.
2 grupė: 17 val.
3. *Atlikti pasirengimo darbai:* pasirinkta patalpa, joje buvo stalas su kėdėmis. Dalyviai sėdėjo vienoje stalo pusėje prieš tyrėją; patalpoje nebuvo diskusiją trikdančios technikos, patalpos durys nebuvo varstomos kitų žmonių.
4. *Pasirinktos diskusijos gairės*, apimančios konkrečius klausimus pagal tikslines fokusines grupes:
 - a. Vartotojų grupei pateiktos keturios klausimų grupės:
 - bendra patirtis, susijusi su paslaugų prieinamumu ir gaminių tinkamumu;
 - pastatų išorinės ir vidinės aplinkos prieinamumas ir atitiktis dalyvių poreikiams;
 - gaunamos informacijos apie paslaugą arba gaminį (pvz., tam tikro gaminio naudojimo instrukcija) supratimas;
 - gaminių ir maisto produktų pakuočių tinkamumas.
 - b. Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupei pateiktos penkios klausimų grupės:
 - bendras paslaugų teikėjų ir gamintojų požiūris į skirtingas funkcines galimybes turinčius vartotojus;
 - išorinės ir vidinės pastatų aplinkos prieinamumas ir tinkamumas asmenims, turintiems negalią;
 - visiems klientams prieinamos informacijos teikimas;
 - klientų aptarnavimo skirtumai, priklausomai nuo individualių vartotojų funkcinių galimybių;
 - gaminių ir maisto produktų pakuočių atitiktis UD principams ir tinkamumas visiems vartotojams.
5. *Pasirūpinta priemonėmis*, reikalingomis tyrimo dalyvių diskusijoms skatinti, rašikliais ir popieriumi refleksijoms po sesijos rašyti.

Diskusijos vedimas

1. Tyrėja prisistatė tyrimo dalyviams ir pristatė tyrimo tikslą bei problemą, nurodė, kokio tipo tyrimas vykdomas ir kokiems tikslams bus naudojami gauti duomenys. Tai leido kurti saugią aplinką tyrimo dalyviams.
2. Tyrėja pristatė grupės struktūrą ir trukmę.
3. Tyrėja paaiškino tyrimo dalyviams tyrimo etikos principus ir jų buvo laikomasi per visą tyrimą.
4. Visi tyrimo dalyviai pasirašė ant tyrimo anonimiškumo ir konfidencialumo išlaikymo dokumento, sudaryto projekto grupės.
5. Tyrimo dalyviams buvo pabrėžta, kad nėra teisingų arba neteisingų atsakymų, todėl visos tiriamųjų išsakomos nuomonės ir atsakymai yra svarbūs.

6. Grupinės diskusijos metu moderatorius (tyrėja) užtikrino, kad diskusijoje nebūtų nukrypta nuo pagrindinės diskusijos temos.

7. Nesutarimai vienu ar kitu klausimu grupės diskusijose buvo panaudoti kaip papildomi atspirties taškai problemai išgryninti.

Tyrėja buvo stebėtoja ir tyrimo dalyvių diskusijos skatintoja. Siekiant nesudaryti prielaidų dominuoti ir lyderiauti ekspresyviems, aktyviems tyrimo dalyviams, buvo sudarytos sąlygos išsakyti savo nuomonę ir intravertams, kurie sunkiai išreiškia savo nuomonę. Tokia interviu medžiagos rinkimo metodinė strategija leido užtikrinti visų grupės tyrimo dalyvių dalyvavimą diskusijoje.

Duomenų analizė

Tikslinėse sutelktose grupėse surinkti ir transkribuoti duomenys, pateikti atskirose kompiuterio bylose, laikantis konfidencialumo ir anonimiškumo, analizuoti taikant kokybinės kontentinės analizės metodą.

Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Paslaugų gavėjų ir gaminių naudotojų grupės diskusijos analizė

Diskusijos tikslas: išanalizuoti paslaugų gavėjų ir gaminių naudotojų patirtį dėl paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo.

Diskusiją skatinantys klausimai buvo skirti tyrimo dalyvių naudojamų paslaugų ar gaminių atitikčiai jų poreikiams nustatyti.

1. Kaip manote, kam sudėtinga gauti sveikatos priežiūros paslaugas?

Iš dalyvių pasisakymų paaiškėjo, kad **gauti sveikatos priežiūros paslaugas sudėtinga sunkią negalią turintiems asmenims, kuriems nustatytas slaugos poreikis.**

Jeigu šeimoje yra sunkus ligonis, pvz., yra itin sunki demencija, pats neapsitarnaujantis. Tai tokiems žmonėms gauti paslaugą medicininę yra misija neįmanoma. Ta prasme, padaryti elementariai kardiogramą, kraujo tyrimą... (Judėjimo negalia)

Dalyviai atkreipė dėmesį, kad **protiškai atsilikusių žmonių bendruomenėje sunkią kompleksinę negalią turintys asmenys, kuriems nustatyta nuolatinė globa, negali savarankiškai gauti sveikatos priežiūros paslaugų.**

Protiškai atsilikusių žmonių bendruomenė daugeliu atvejų turi savo, ypatingai suaugusieji, teisėtus globėjus arba rūpintojus. Savarankiškai jie neturi tos galimybės, kad galėtų komunikuoti. <...> Sutrikusio intelekto žmonėms diagnozės dažniausiai būna kompleksinės. Tokie sutrikimai kaip protinis atsilikimas, autizmas, epilepsija, <...> ap sunkintas jiems priėjimas. (Proto negalia)

2. Kaip apibūdintumėte sveikatos priežiūros paslaugų tinkamumą ir prieinamumą

(išskyrus kainą) jūsų atstovaujama tikslinei vartotojų grupei?

Iš dalyvių pasisakymų išryškėjo pagrindiniai prieinamumo elementai – **fizinės aplinkos pritaikymas neįgaliesiems, informacija ir komunikacija.** Pastaruoju metu nemažai sveikatos priežiūros įstaigų pritaikoma žmonių su negalia poreikiams, tačiau vis dar egzistuoja įvairių kliuvinių. Visi dalyviai nurodė, kad ne visos sveikatos priežiūros paslaugos prieinamos žmonėms su negalia. Vertinant sveikatos priežiūros pritaikymo elementus pastebėta, kad turintiems judėjimo negalią ir akliems asmenims svarbus pastato pritaikymas ir vientisumo principo laikymasis – **jeigu pritaikytas įėjimas, turi būti pritaikyti ir kiti pastato elementai.**

2.1 Judėjimo negalia

Judėjimo negalią turintys dalyviai pabrėžė, jog jiems svarbus tinkamas **pastato pritaikymas,** kad būtų užtikrintas neįgaliojo vežimėliu judančio asmens patekimas pas visus jam reikalingus specialistus. Atkreipiamas dėmesys, kad net naujos statybos poliklinikose neatsižvelgiama į UD vientisumo principą.

<...> Poliklinikoje, jeigu neklystu (pauzė), pastatytas naujas pastatas, <...> pas reabilitologą praktiškai nepatenkama, nes **nėra lifto**. (Judėjimo negalia)

Taip pat nemažai problemų, susijusių su pastato pritaikymu, yra seniau pastatytose, renovuotose sveikatos priežiūros įstaigose:

<...> Iš tikrųjų tie senesni pastatai, kurie pritaikyti šiuolaikiškai, dažnai tas pritaikymas būna šiaip sau, turiu omeny, kad **pandusai dažnai būna šiek tiek per statūs, neturi turėklų ir pan. Liftai dažnai būna siauri**. (Judėjimo negalia)

2.2 Regos negalia

Regos negalią turintys asmenys skirstomi į silpnaregius ir neregius. Neregams, panašiai kaip ir judėjimo negalią turintiems asmenims, svarbus fizinis aplinkos pritaikymas. Siekiant saugumo, **kaip patekti į pastatą**, regos negalią turintiems asmenims turėtų būti suvokiama lengvai ir intuityviai, taip pat turėtų būti naudojami **taktiliniai vaikščiojimo ir įspėjamieji indikatoriai**. Vis dėlto dalyviai nerekomenduoja pasikliauti taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais, nes kol kas jie **išdėstyti ne visur, todėl neregui gali būti nesaugu**.

Nežinomoje vietoje jais geriau nepasikliauti, nes būna jie staiga (pauzė) ne tiek kiek prasidėjo, bet baigėsi. Arba kur nors jo vietoje, viduryje, stulpas arba šiukšliadėžė. (Regos negalia)

Orientuotis pastato viduje neregams būtina, kad jie rastų registratūrą ir specialisto kabinetą. Silpnaregiams svarbu, kad būtų tinkamai pateikta informacija: **didelis, kontrastingas šriftas, aiškus ir lengvai suprantamas žymėjimas**.

Šrifto parinkimas čia pat yra svarbu ir net kai ant kabinetų durų sužiūrėti, koks specialistas ir numeris, <...> bet jeigu neregys, savarankiškas žmogus, jam turi būti prieinama. Bent jau kabineto numeris, kad jis galėtų susiorientuoti... (Regos negalia)

Žmonės, turintys regėjimo negalią, pasidalijo gerąja patirtimi, kai vienoje iš Vilniaus miesto poliklinikų **dideliais numeriais buvo pažymėtos specialistų kabinetų durys ir tai visiškai atitiko UD principus: lygių galimybių, paprasto ir intuityvaus naudojimo bei tinkamos informacijos**.

Pritaikymu labai džiaugiamės... Kabinetų numeriai buvo dideli, beveik per visą sieną... Labai patogiu sužiūrėti, visa kita... (Regos negalia)

Tačiau taip pat buvo pastebėta, kad poliklinikos interjeras ir dizaino elementai jau pakeisti. Be to, jau neatsižvelgiama į UD paprasto ir intuityvaus naudojimo bei kitus principus:

Tai reiškia – einama atgal. Norint, kad neregys nueitų į registratūrą ir atgal palydėt, reikėtų prašyti personalo pagalbos. Išivaizduokit, kas tada bus, kai personalo trūksta ir tiesiog... (Regos negalia)

2.3 Proto negalia

Panašiai kaip ir silpnaregiams, tinkamas informacijos pateikimas svarbus ir proto negalią turintiems asmenims. Sveikatos priežiūros įstaigos prieinamumą tokiems žmonėms apunkina sudėtingas žymėjimas. Patariama naudoti **paprastą tekstą ir kitas alternatyvias komunikacijos priemones**.

Protiškai atsilikusiųjų bendruomenei tai yra labai sudėtinga be alternatyvios komunikacijos. (Proto negalia)

2.4 Klausos negalia

Klausos negalią turintys asmenys tyrimo metu nurodė, kad jiems sudėtinga gauti tinkamas sveikatos priežiūros paslaugas dėl **sudėtingos komunikacijos** tarp medicinos personalo ir neprisigirdinčiųjų bendruomenės.

Kai mes einame pas gydytoją, (...) negauname vertimo paslaugų, (...) gydytojai nenori su mumis rašteliais susirašinėti... (Klausos negalia)

3. Kam, jūsų manymu, sudėtinga apsipirkti parduotuvėje?

Visi tyrimo dalyviai nurodė, kad dažniausiai lankosi pažįstamose vietose.

Nueinant pirmą kartą, natūralu, kad yra kažkoks pasimetimas, <...> ir šioje vietoje, galvoju, kad nei Brailio lentelės, nei kažkokie žymėjimai labai nepadės... (Regos negalia)

Kalbant apie (X prekybos) centrą, mūsų žmonės iš dienos centrų ten lankėsi, kai kurie darbuotojai juos pažįsta, gražiai bendrauja, padeda. (Proto negalia)

Šiaip neregiai juda išmoktu maršrutu. (Regos negalia)

Prekybos centro, parduotuvės prieinamumo ir pritaikomumo lygis dažniausiai priklauso nuo pirkėjo funkcijų sutrikimo laipsnio. Neįgaliesiems, kuriems nustatyta nuolatinė slauga, priežiūra arba globa, savarankiškai apsipirkti būtų sudėtinga.

*Mano sūnus nemato, sunkiai vaikšto, protiškai atsilikęs – be kito žmogaus pagalbos niekaip. <...> Jeigu, sakykim, **sutrikimo laipsnis** (pauzė), pvz., autizmas, intelektas neblogas – jie nebloggerai orientuojasi. (Proto negalia)*

Judėjimo negalią turintys asmenys, vairuojantys automobilius, pastebėjo, kad didžiuosiuose prekybos centruose pasitaiko **sudėtingų pastato bei skirtingų prekybos centro ir automobilių parkavimo vietų suplanavimų**.

*Būna, prekybos centro ir **automobilių stovėjimo aikštelių aukštų lygiai skiriasi**. Kai eini į liftą, yra sunkiai suprantama, kurį aukštą spausti. Pavyzdžiui, buvau susitikusi su žmonėmis Kaune ir jie man aiškino, kur esant (prekybos centre) kokį lifte aukštą spausti, norint patekti į automobilio parkavimo vietą. Pavyzdžiui, **lifte vieno aukšto visai nėra**. Tai yra velniškai klaidinanti informacija. (Judėjimo negalia)*

Regos negalią turintys dalyviai atkreipė dėmesį, kad jiems sudėtinga pasikliauti taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais, esančiais prie prekybos centro įėjimo, nes nėra kryptį rodančių taktilinių takelių, padedančių patekti į prekybos centrą, pvz., nuo autobuso stotelės.

Kur yra prekybos centras, prie jo yra takelis (taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai), o už jo nėra... (Regos negalia)

Turintiems proto negalią ir silpnaregiams asmenims sunku apsipirkti dėl **besikeičiančio prekių pakuočių dizaino ir sunkiai ant jų įskaitomos informacijos**.

Mes priprantame prie pakuotės išvaizdos, pavyzdžiui, aha, sausainiai, tai jie taip atrodo pagal pakuotę. Reiškia taip, tokio spalvinio varianto ir ieškai. (Regos negalia)

Ir protiškai atsilikusiems žmonėms taip yra geriau, kadangi vizualiai panašus (produktas) – paimi. (Proto negalia)

Taip pat buvo pastebėtas svarbus elementas – tinkamas **apšvietimas** prekybos vietose.

Parduotuvėse dar toks apšvietimas, kad viskas blizga. (Klausos negalia)

3.1. Kas turėtų būti padaryta, kad būtų galima savarankiškai apsipirkti parduotuvėje?

Diskutuojant apie galimybes žmogui, turinčiam negalią, savarankiškai apsipirkti parduotuvėje, išryškėjo šie elementai: **pastato suplanavimas, patekimas į pastatą, prekės išvaizda ir komunikacija**.

Viskas priklauso, kaip yra išplanuotas pastatas. Neturi būti skirtingi aukštų lygiai. (Judėjimo negalia)

Kada šitas tinklas (taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai) įsisiūbuos ir bus vientisas, tada bus didelė pagalba. (Regos negalia)

Silpnaregiams būtų geriau, kad kuo rečiau būtų keičiama pakuotės išvaizda. (Regos negalia)

Dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad labiausiai tikisi tinkamos komunikacijos su parduotuvių **darbuotojais**. Ypač tai aktualu sensorinių sutrikimų ir proto negalią turintiems asmenims.

Labai sveikintinas reikalas, kai būna darbuotojai, pavyzdžiui, padedantys sukrauti prekes. (Regos negalia)

Tam tikru momentu darbuotojai labai padeda. Šiaip būtų gerai, kad aptarnaujantis personalas būtų labiau išmokytas ir žinotų, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. (Proto negalia)

4. Kaip manote, kokie vertinimo kriterijai (išskyrus kainą) padėtų įvertinti paslaugų tinkamumą ir prieinamumą jūsų atstovaujamai vartotojų tikslinei grupei?

Diskusija šiuo klausimu atskleidė pagrindinius paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vertinimo kriterijus, jie skiriasi priklausomai nuo negalios tipo. Judėjimo negalią turintiems asmenims labiausiai

rūpi fizinės aplinkos ir patekimo į pastatą elementai. Proto negalią turintiems asmenims svarbiausia informacijos tinkamumas ir alternatyvios komunikacijos priemonės. Regos negalią turintys asmenys nurodė, kad jiems svarbūs ir fizinės aplinkos pritaikymo neįgaliesiems elementai, ir interjero dizainas su tinkamai pateikiama informacija. Kaip ir proto negalią turintiems asmenims, neprigirdintiesiems itin svarbios tinkamos komunikacijos priemonės. Kadangi klausos negalią turintys asmenys orientuojasi pasitelkę regėjimą, jiems svarbus apšvietimas ir lengvai suvokiama informacija. 1 lentelėje pateikiami dalyvių nurodyti paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vertinimo kriterijai.

1 lentelė. Paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vertinimo kriterijai, nurodyti vartotojų

Pritaikomumo ir prieinamumo vertinimo kriterijai	Pritaikomumo ir prieinamumo elementai	Dalyvių pasisakymai
<i>Aplinkos pritaikymas</i>	Automobilių parkavimo vietos	<i>Pamečiau automobilių. Toli nuo įėjimo ir niekaip negalėjau rasti. (Judėjimo negalia)</i>
	Pastato pritaikymas	<i>Kad pandusai dažnai būna šiek tiek per statūs, neturi turėklų ir pan. Liftai dažnai būna siauri. (Judėjimo negalia)</i>
	Taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai	<i>Kada šitas tinklas (taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai) įsisiūbuos ir bus vientisas, tada bus didelė pagalba. Ir dar labai svarbu atkreipti dėmesį, kad kur yra takeliai (taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai), kad nebūtų jokių reklaminių stendų ir pan. Kad būtų suderinta. (Regos negalia)</i>
	Patekimas į pastatą	<i>Išvis, patekimas į įstaigą man yra svarbiausia. (Judėjimo negalia)</i>
	Pastato suplanavimas	<i>Viskas priklauso, kaip yra išplanuotas pastatas. Neturi būti skirtingi aukštų lygiai. (Judėjimo negalia)</i>
<i>Prieinamumas pastato viduje</i>	Apšvietimas	<i>Parduotuvėse dar toks apšvietimas, kad viskas blizga. (Klausos negalia)</i>
	Interjero dizaino elementai	<i>Šrifto parinkimas čia pat yra svarbu ir net kai ant kabinetų durų sužiūrėti, koks specialistas ir numeris. (Regos negalia)</i>
<i>Gaminių dizainas</i>	Kasdienio vartojimo gaminio išvaizda	<i>Silpnaregiams būtų geriau, kad kuo rečiau būtų keičiama pakuotės išvaizda. (Regos negalia)</i>
<i>Vadybiniai elementai</i>	Darbuotojai	<i>Galvoju, nei Brailio lentelės, nei kažkokie žymėjimai labai nepadės iš tikrųjų. Geriausiai būtų, kad paskirtas būtų vienas atsakingas žmogus, kuris bet kuriuo atveju palydėtų ir neregį, ir silpnaregį. (Regos negalia)</i>
<i>Komunikacija</i>	Darbuotojai	<i>Tam tikru momentu darbuotojai labai padeda. Šiaip būtų gerai, kad aptarnaujantis personalas būtų labiau išmokytas ir žinotų, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. (Proto negalia)</i>
	Alternatyvios komunikacijos priemonės	<i>Protiškai atsilikusiųjų bendruomenei tai yra labai labai sudėtinga be alternatyvios komunikacijos. (Proto negalia)</i>

5. Koks, jūsų manymu, geriausias būdas rasti įėjimą į patalpas, kur teikiamos paslaugos, į tualetą, rasti avarinį išėjimą?

5.1 Orientacija lauke

Visi tyrimo dalyviai nurodė, kad geriausia priemonė rasti reikalingą objektą būnant lauke yra „Google“ žemėlapių programa („Google Maps“). Tačiau jeigu nėra interneto arba žmogus namuose pamiršo telefoną, dalyviai ieško praeivio, kuris galėtų jiems padėti. Analizuojant žmonių orientavimąsi lauke pastebimi kai kurie skirtumai. Pasirodo, judėjimo negalią turintys žmonės antroje vietoje pasirinktą taktilinį žemėlapių:

Pirmiausiai „Google Maps“, taktilinis gal labiau neregiamas, bet ir man būtų svarbu, nes lengvai suprantama informacija. <...> Taktilinis – priemonė ne vien tik neįgaliesiems, bet ir sveikam žmogui... (Judėjimo negalia)

Neregiamas taktiliniai žemėlapiai nėra gera orientacinė priemonė:

Taktiliniai žemėlapiai – perteklinė informacija, nebent papildomai būtų įgarsinta. Bet lauke mums būtų sunku net surasti tą taktilinį žemėlapių, jeigu toks ir būtų. (Regos negalia)

Aklųjų ir silpnaregių bendruomenės atstovai taip pat pasidalijo informacija, kad per pastarąjį dešimtmetį gatvėse atsiranda vis daugiau taktilinių takelių. Buvo akcentuojama, kad tai geras sprendimas, leidžiantis neregiumi laisvai judėti miesto gatvėmis. Iš kitos pusės – pastebima ir nemažai su tuo susijusių problemų:

Norėčiau dėl taktilinių takelių paminėti. <...> Bet mieste daug kur to nėra, nepritaikyta, o vietose, kur yra, negalima pasikliauti. (Regos negalia)

Apibendrinant diskusiją dėl geriausių orientacinių priemonių, pirmiausia dalyviai išskyrė programą „Google Maps“, antroje vietoje – asmeninį asistentą arba draugą, trečioje vietoje – taktilinius žemėlapius ar kitus modifikuotas navigacinius elementus:

Taktiliniu žemėlapiu žmonės naudojasi kaip alternatyvia informacija, kuri kartais gali padėti... Bet pirmiausiai – asistentas. (Proto negalia)

5.2 Įėjimas į pastatą

Tyrimo dalyviai akcentavo, kad jiems vienas svarbiausių kriterijų – patekimas į įstaigą. Dažnai prieš išeidami iš namų jie ieško informacijos apie planuojamo apsilankyti objekto pritaikomumą žmonėms su negalia.

Jeigu reikia eiti kur nors, aš pirmiausiai pažiūrėčiau nuotraukas internete, <...> ar yra tasai pritaikymas. Išvis patekimas į įstaigą man yra svarbiausia. (Judėjimo negalia)

5.3 Orientacija pastato viduje

Visi dalyviai pažymėjo, kad orientuotis įvairių įstaigų, prekybos centrų viduje sudėtinga dėl vienodų dizaino standartų įstaigose nebuvimo. Dėl šios priežasties neįgalieji lankosi tik jau žinomose vietose, kur aplinka pažįstama. Atkreipiamas dėmesys, kad **informaciniai stendai ir pastatų planai teoriškai turėtų padėti susiorientuoti, tačiau visur jie yra skirtingi, juos sunku rasti.**

Kaip informacine priemone jais naudotis nepatogu. Jie dažniausiai išdėstyti kažkur per toli... Tada reikia ieškoti, kur jie yra... (Judėjimo negalia)

Galima orientuotis pagal tas lentas (pastato planą), bet jos dažniausiai būna prie pagrindinių durų. Bet niekada nežinai, kada prireiks WC, ypač jei nepažįsti pastato. <...> Būna nuorodų ir ženklų, bet jie būna tik apie 15 metrų iki tualetų. O jeigu aš esu kažkur toliau... (Judėjimo negalia)

Geriausiai dalyviams prekybos centre **padeda orientuotis nuorodos, informaciją teikiančios stotelės ir darbuotojai, kiti žmonės.**

Žinau, kad irgi labai sveikintinas reikalas, kai būna darbuotojai, pvz., padedantys sukrauti prekes. Kai, pavyzdžiui, nueini į informaciją ir paklausi, ar yra asistentas, kuris mane palydėtų iki tualetų. (Regos negalia)

Tačiau dažnai darbuotojams pritrūksta bendravimo su neįgaliaisiais įgūdžių.

Tam tikru momentu darbuotojai labai padeda. Šiaip būtų gerai, kad aptarnaujantis personalas būtų labiau išmokytas ir žinotų, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. (Judėjimo negalia)

Jeigu yra silpnaregis, dažnai žmonės nemato... Nu, jei nemato, kad aš prastai matau ir jie pasako kokį orientyrą – „va ten“ ir viskas. Nu, praktiškai informacijos nulis. (Regos negalia)

6. Kokia jūsų patirtis dėl naudojamos įrangos paslaugai teikti tinkamumo pagal

jūsų poreikius ir būklę?

Atsakydami į šį klausimą dauguma dalyvių ilgai neprisiminė situacijų, kur jie turėjo problemų dėl įrangos paslaugai teikti tinkamumo pagal jų poreikius. Vėliau proto negalią turinčių asmenų bendruomenės atstovė prisiminė, kad jų bendruomenės žmonės dažnai susiduria su problemomis dėl sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų naudojamos įrangos. Paminėtos odontologijos paslaugų įrangos pritaikomumo ir prieinamumo problemos. Pirmiausia sunkiai judantiems asmenims **sudėtinga patekti į kabinetą ir persėsti ant odontologinės kėdės**. Asmenims, kenčiantiems nuo spastikos, sergantiems cerebriniu paralyžiumi, turintiems proto negalią ir pan., odontologinis gydymas turi būti taikomas su neįautra, tačiau, dalyvės manymu, tai yra sunkiai prieinama dėl didelių eilių.

O stomatologas. Pavyzdžiui, sergant cerebriniu paralyžiumi, <...> kiek taškų yra Lietuvoje, kur gali gauti stomatologinę pagalbą su neįautra, su kita reikalinga pagalba, <...> cerebrinis paralyžius susijęs su spastika. (Proto negalia)

Dažnai naudojama įranga nėra pritaikyta neįgalaus asmens poreikiams. Pavyzdžiui, moterims, judančioms neįgaliojo vežimėliu, sudėtinga atlikti ginekologinę apžiūrą dėl nepritaikytų ginekologinių apžiūros kušečių. **Sudėtinga patekti ir į apžiūros kabinetą, ir užlipti ant apžiūros kušetės.**

Nėra (pritaikytų) ginekologinių kėdžių, nepritaikytos patalpos, nefunkcionuoja paslaugos visiškai... (Judėjimo negalia)

7. Kaip randate informacijos apie jus dominančią paslaugą ir (arba) gaminį?

Visi dalyviai akcentavo, kad pagrindinis informacijos šaltinis, norint sužinoti apie teikiamas paslaugas, yra **internetas**. Antroje vietoje yra telefonas ir tik paskui informacijos ieškoma paslaugos teikimo vietoje.

Tik tai internetas. Šiais laikais tik internetas ir telefonas. (Judėjimo negalia)

Pirmiausia judėjimo negalią turintys dalyviai internete ieško informacijos apie paslaugų teikimo vietas pritaikymą žmonėms su negalia. Taip pat apie jiems aktualias paslaugas pasidomi prieš vykdam į įstaigą. Visi dalyviai sakė, kad nėra susidūrę su problemomis naudojantis internetinėmis programomis.

Kai autizmas, intelektas neblogas, jie labai gerai orientuojasi su programomis. (Proto negalia)

Dėl detalesnės informacijos dažniausiai teiraujamasi atvykus į vietą.

Dėl informacijos gali vietoje susirasti ir pasiklausti. Iš esmės žmonės vis tiek padeda ir pagelbėja. (Judėjimo negalia)

Analizuojant informaciją apie paslaugas ir gaminius pastebėta, kad visiems dalyviams lengviausias būdas rasti informaciją yra **internetas**. Paaiškėjo, kad paslaugas teikiančiose įstaigose informaciniai šaltiniai – **informaciniai stendai, ženklai, nuorodos** ir pan. – ne visada informatyvūs.

Dalyviai pastebėjo, kad įvairiose paslaugų teikimo vietose atsiranda vis daugiau inovatyvių informaciją teikiančių technologijų. Tačiau įdiegiamos **inovatyvios technologijos** vietoje to, kad palengvintų, tik apsunkina situaciją. Pasak dalyvių, atsiranda naujų išmaniųjų (jutiklinių) ekranų, kurie teoriškai turėtų atstoti pastato planus ir informacinius taškus. Tačiau visi dalyviai pabrėžė, kad jeigu jais ir naudojasi, tai tik iš smalsumo: <...> *Žaidžiu su jais.* (Judėjimo negalia) Kalbant apie šių priemonių naudingumą, nepriklausomai nuo žmogaus funkcinių gebėjimų, išmanieji ekranai neatlieka savo funkcijos. Judėjimo negalią turintiems asmenims jie yra per aukšti ir sunkiai pasiekiami sėdint neįgaliojo vežimėlyje. Atitinkamai mažo ūgio asmenims, vaikams jie taip pat neprieinami. Silpnaregiams, akliems, turintiems proto negalią, vyresnio amžiaus ir klausos negalią turintiems asmenims sunku jais naudotis:

Įvairūs žemėlapiai, išmanieji stendai ir pan. mūsų žmonėms netinka. (Proto negalia)

Išmanieji stendai? Netinka ir silpnaregiams. (Regos negalia)

Jeigu stovėtų du žemėlapiai (jutiklinis ir taktilinis) šalia vienas kito, šituo (išmaniuoju) aš net nesinaudočiau. Nes šitame (išmaniajame jutikliniame ekrane) aš turiu kažką surinkti, kažką spausti,

paliesti. Bet jeigu aš kažko labai greitai noriu, man va (taktilinis žemėlapis) – viskas aišku. Kur aš esu. (Judėjimo negalia)

Nuorodos ir ženklai taip pat nėra pakankamai informatyvūs. Dažniausiai jie **išdėstyti per aukštai, skiriasi jų dizainas.**

Ženkla man dažniausiai būna per aukštai, aš jų nepastebiu. (Judėjimo negalia)

8. Kokio dydžio raidės jums patogiausia skaityti?

Visi dalyviai nurodė, kad svarbus ne tik raidžių dydis, bet ir jų šriftas bei kontrastingumas. Taip pat aktualu, kokią informaciją reikia perskaityti. Jeigu norima perskaityti ant produktų pakuočių išdėstytą informaciją apie gaminį, svarbu, kad tekstas būtų kontrastingas, o vieta, kur yra tekstas, nebūtų sugadinta arba nebūtų nutrintas tekstas.

*<...> Reikėtų atkreipti dėmesį į **kontrastą ir labai atkreipti dėmesį į šriftą. Aišku, visi pripratę naudoti „Times New Roman“, bet mums jis sunkiai įskaitomas, jis paplonintas. Tas gal ir vyresnio žmonėms būtų gerai ar proto negalių turintiems. Pačios raidės gali būti 12 dydžio, nes jei nematysim, visada galim nufotografuoti ir padidinti kiek mums reikia. Aklam, aišku, matoma informacija visai netinka. Nu reikia kažkaip prisitaikyti. (Regos negalia)***

Dalyviai pritarė, kad gerai matomas, kontrastingas 12 dydžio tekstas yra optimalus variantas. Vis dėlto pastebėta, kad proto negalių turintiems asmenims žymiai svarbiau informacijos pateikimas – turi būti pateikta paprastu tekstu, piktogramomis ir kitomis alternatyviomis priemonėmis.

*<...> Pirmiausia mūsų žmonės naudojami **piktogramomis – alternatyviomis priemonėmis, ženklais. (Proto negalia)***

9. Koku tinkamu būdu turėtų būti pateikta informacija apie jus dominantį gaminį?

Šioje dalyje diskusijai skatinti buvo naudojami įvairūs gaminiai su pakuotėmis: vaistų, maisto papildų pakuotės, informaciniai lapeliai, dantų šepetėliai su pakuotėmis, plastikiniame maišelyje supakuoti sausainiai. Dalyviai buvo prašomi apžiūrėti pateiktus gaminius su informacija apie juos bei įvertinus informacijos apie gaminius tinkamumą pateikti savo išvadas ir siūlymus. 2 lentelėje pateikti dalyvių apžiūrėtų gaminių ir informacijos apie juos vertinimai ir siūlymai.

2 lentelė. Informacijos apie gaminius tinkamumo vartotojams vertinimas

Kriterijus	Vertinimas	Siūlymas
Raidžių šriftas ir dydis	<i>Informacija yra reikalinga, bet dažnai ji yra tokio mažo šrifto, kad net man, turinčiam gerą regą <...> ir dar jeigu yra blogas apšvietimas, yra neįskaitoma. (Judėjimo negalia)</i>	<i>Reikėtų atkreipti dėmesį į kontrastą ir labai atkreipti dėmesį į šriftą. Pačios raidės gali būti 12 dydžio. (Regos negalia)</i>
Supaprastintas tekstas	<i>Perteklinis ir sudėtingas tekstas, <...> mūsų žmonėms be šansų jį suvokti. (Proto negalia)</i>	<i>Šalia sudėtingo teksto turėtų būti paprastas, lengvai suprantamas tekstas. Kad būtų lengvai skaitoma kalba. (Proto negalia) Supaprastintas tekstas, naudojamos piktogramos, paveikslukai. (Regos negalia) Supaprastintai pateikta informacija. Aš neturiu laiko ilgai skaityti. (Klausos negalia)</i>
Brailio kalba	<i>Brailio raštas ant vaistų iš tikrųjų palengvinimas didžiulis, kaip bebūtų. Nes lengva susipainioti ir būtų labai blogas reikalas ir visada Brailio raštas yra labai sveikintinas dalykas. Labai. (Regos negalia)</i>	<i>Mes net kalbėjome su pakuočių gamybos kompanija ir jie sakė, kad yra pasiruošę net ir maisto produktus žymėti Brailio raštu. (Regos negalia)</i>

Garsinė informacija	<i>Noriu atkreipti dėmesį, kad ne visi aklieji moka Brailio kalbos. O vyresniame amžiuje apakusio žmogaus pirštai yra nejautrūs ir jam sunku išmokyti Brailio kalbos. (Regos negalia)</i>	<i>Tokiu atveju tinka garsinė informacija. (Regos negalia)</i>
----------------------------	---	--

Taip pat dalyviai pastebėjo, kad net ir tinkamai pateikta informacija dažnai būna neįskaitoma dėl sugadintos pakuotės arba kitų priežasčių, tokių kaip susiglamžęs lipdukas, nutrinta informacija ir pan.

Dažnai nori paskaityti apie prekę, bet būna taip smulkiai parašyta arba priklijuotas lipdukas su informacija susiglamžęs, arba nutrinta informacija. (Judėjimo negalia)

Greitai išsitrina ir nežinai, maistas dar galioja ar ne. (Klausos negalia)

Visi dalyviai pritarė, kad būtų gerai, jeigu atsirastų galimybė nuskenavus prekės barkodą gauti visą reikalingą informaciją apie gaminį vartotojo norimu formatu: garsu, paveikslėliais, tekstu ir pan.

Yra programėlė, aišku, mums būtų dar geriau, jeigu informacija būtų gestų kalba. Na, programėlė perskaito barkodą ir mes matome informaciją gestų kalba. (Klausos negalia)

Yra vieni gamintojai, kurie (pauzė) paimi produktą, susieji jį su x puslapiu ir gauni informaciją paveikslėliais, piktogramomis, mažai teksto. <...> Gali būti ir garsinė, kad būtų akliems prieinama. (Judėjimo negalia)

10. Kokia pagrindinė informacija apie gaminį jums reikalinga?

Dauguma dalyvių domisi informacija, pateikiama ant gaminių pakuotės. Tačiau ne visada informacijos pateikimas atitinka UD tinkamos informacijos principą:

Informacija yra reikalinga, bet dažnai ji yra tokio mažo šrifto, kad net ir man, turinčiam gerą regą... Ir dar jeigu blogas apšvietimas, yra neįskaitoma. Tai yra sudėtinga, bet aš esu pastebėjęs, kad ant maisto produktų netgi nebūna kartais parašyta lietuvių kalba. O jeigu ir būna lietuvių kalba, dažniausiai ji būna nepilna. (Judėjimo negalia)

Dalyviai pažymėjo, kad jiems **aktuali visa pateikiama informacija apie gaminį**: sudėtis, naudojimo, laikymo sąlygos ir pan. Tačiau jie nenurodė didelio nepatogumo, jeigu kartu su gaminiu pateikiama ne visa informacija. Jeigu yra poreikis surasti daugiau informacijos apie gaminį, dalyviai jos ieško internete.

Man viskas įdomu. Kaip naudoti, kaip laikyti ir panašiai, bet svarbiausia, aišku, galiojimas. Ne tik ant maisto, <...> kartais įdomu paskaityti daugiau, bet man informatyvesnė informacija anglų kalba, tik ji dažniausiai būna užklijuota, <...> bet viską galima surasti internete. Taigi svarbiausia – galiojimo data. (Judėjimo negalia)

Visiems dalyviams **svarbiausia informacija, pažymėta ant maisto pakuotės, – galiojimas**. Jų manymu, ši informacija ne mažiau svarbi ir ant kitų produktų, pvz., kosmetikos gaminių. Tačiau visi, nepriklausomai nuo funkcinų sutrikimų, pažymėjo, kad jiems **sudėtinga rasti, kurioje vietoje ant pakuotės yra produkto galiojimo data**. Taip pat radimą apsunkina tai, kad ant kai kurių produktų galiojimo data yra išspausdinta, kitose – išspausta. Tiek vienu, tiek kitu atveju ne visada pavyksta rasti ir suprasti, iki kada galioja vienas ar kitas produktas.

Problema – galiojimo data. Greitai išsitrina ir nežinai, maistas dar galioja ar ne. (Klausos negalia)

Ant visų produktų jos būna taip užslėptos, kad sunku surasti. Ne tik ant maisto, bet aš kalbu ir apie tą pačią kosmetiką. Vaistus ir visa kita. Arba būna data tiesiog įspausta ir nesimato. (Judėjimo negalia)

11. Kokią gaminio pakuotę jums patogiausia atidaryti?

Į šį klausimą konkretaus atsakymo nebuvo gauta, nes, remiantis dalyvių išsakyta patirtimi, gaminiai gali būti lengvai išpakuojami, tačiau **dažnai pakuočių atidarymo vietos būna užklijuotos sunkiai nuplėšiamu lipduku su reklama arba informacija apie prekę**. Taip pat buvo nurodyta, kad **vakuuminės pakuotės iš plastiko atidaryti žymiai sunkiau nei popierinės** arba šiuo metu rinkoje pasirodžiusias ekologiškas pakuotes.

Šitas daiktas (ekologiška pakuotė) būtų lengvai išpakuojamas, jeigu to pakavimo atidarymo vieta nebūtų užklijuota lipduku su informacija. Jis nėra užspaustas, jis tiesiog pilnai užklijuotas reklama. (Judėjimo negalia)

Dalyviai aiškino, kad jiems **be pagalbinių priemonių išimti gaminį iš pakuotės sudėtinga**. Visi dalyviai pritarė, kad vienas sunkiausiai išpakuojamų kasdienės paskirties gaminių yra dantų šepetėlis, įpakuotas į vakuuminę plastikinę pakuotę.

Man išpakuot yra sudėtinga. Nu, ta prasme, čia reikia ieškoti, ką užkabinti, ar ieškoti žirklių. <...> Mane tas dalykas gąsdina. Reikia tada kažkur eiti, ieškoti. Išlupti sunku. O jei dar silpnos kažkam rankos... (Judėjimo negalia)

12. Kas geriausiai jums padeda suprasti, kaip atidaryti pakuotę?

Dalyviai sakė, kad vienos pakuotės atidaromos lengvai, o kitos – sunkiau.

Dėl išpakavimo, būna, kad be šansų. Tada reikia galvoti, kirpti. Nepatinka tai. Kai kada lengvai plėšiasi, o būna tokių pakuočių, kad nei taip, nei taip. Tai irgi nervuoja. (Judėjimo negalia)

Dalyviai nurodė, kad dažnai jiems padeda žymėjimas, kur reikia atidaryti pakuotę, tačiau ir tose vietose ne visada pavyksta atidaryti.

Plastikinės, permatomos pakuotės man asmeniškai nepatinka. <...> Būna, kad yra pažymėta, kur atidaryti, bet būna, kad taip pat dažnai sunku atidaryti pakuotę, arba ji suplyšta ir sausainiai išbyra. (Klausos negalia)

Dalyviai pageidautų, kad atidaryti pakuotę būtų paprasčiau. Galėtų būti aiškiai pažymėtos dalys, kurias užkabinus pakuotę būtų lengva atidaryta be papildomų pastangų ir nereikėtų daug fizinių jėgų.

Galėtų būti kažkoks lengvesnis būdas, žymeklis. Užkabintum ir atidarytum. (Judėjimo negalia)

13. Kaip manote, kokie vertinimo kriterijai padėtų įvertinti gaminio tinkamumą ir prieinamumą (išskyrus kainą) jūsų atstovaujama tikslinei vartotojų grupei?

Diskusija šiuo klausimu atskleidė pagrindinius gaminių tinkamumo ir prieinamumo vertinimo kriterijus, kurie mažai skiriasi nuo negalios tipo. Visiems dalyviams svarbiausi gaminių tinkamumo kriterijai yra **informacija apie gaminį, gaminio pakuotę, jos išvaizda**. 3 lentelėje pateikiami dalyvių nurodyti gaminių tinkamumo ir prieinamumo vertinimo kriterijai.

3 lentelė. Gaminių tinkamumo vartotojams vertinimo kriterijai

Pritaikomumo ir prieinamumo vertinimo kriterijai	Pritaikomumo ir prieinamumo elementai	Dalyvių pasisakymai
Informacija apie gaminį	Informacijos įskaitomumas	<i>Ant visų produktų jos būna taip užslėptos, kad sunku surasti. Ne tik ant maisto <...>. Arba būna data tiesiog įspausta ir nesimato. (Judėjimo negalia) Greitai išsitrina ir nežinai, maistas dar galioja ar ne. (Klausos negalia)</i>
	Informacijos supratimas	<i>Perteklinis ir sudėtingas tekstas, <...> mūsų žmonėms be šansų jį suvokti. (Proto negalia)</i>
	Svarbiausia informacija ant gaminio pakuotės	<i>Bet viską galima surasti internete. Taigi svarbiausia – galiojimo data. (Judėjimo negalia)</i>
	Informacijos pakankamumas	<i>Kartais įdomu paskaityti daugiau, bet man informatyvesnė informacija anglų kalba, tik ji dažniausiai būna užklijuota... (Judėjimo negalia)</i>
Gaminių pakuotės	Kasdienio vartojimo gaminio išvaizda	<i>Silpnaregiams būtų geriau, kad kuo rečiau būtų keičiama pakuotės išvaizda. (Regos negalia)</i>

Gaminių pakuotės medžiaga	<i>Plastikinės, permatomos pakuotės man asmeniškai nepatinka. (Klausos negalia)</i>
Gaminių pakuočių atidarymas	<i>Galėtų būti kažkoks lengvesnis būdas, žymeklis. Užkabintum ir atidarytum. (Judėjimo negalia)</i>

Pirmos fokusinės grupės analizės rezultatų aptarimas

Prieinamumo nuostata nereiškia tik fizinio prieinamumo. Pagrindiniai UD principai turi atsispindėti visose srityse: pastato prieigos, patalpų išdėstymas, būtinos informacijos pateikimas, paslaugų teikimo, darbo planavimo procesas, darbuotojų rengimas ir kiti elementai.

Apibendrinant vartotojų grupės diskusijos analizę pastebėta, kad neįgalūs asmenys daugiau pasikliauna žmonėmis nei fizinės aplinkos pritaikymo elementais.

1. Fizinė aplinka

Paslaugų prieinamumą taip pat apunkina nepakankamas paslaugas teikiančių vietų fizinės aplinkos pritaikymas neįgalių asmenų poreikiams arba visiškai to pritaikymo nebuvimas.

Galvodami apie fizinės aplinkos pritaikymą, pirmiausia mąstome apie pastato prieigų ir patalpų prieinamumą, taip pat fizinės aplinkos elementų (skambučių, jungiklių, rankenų ir t. t.) prieinamumą. Tačiau labai svarbūs ne tik atitinkamų patalpų matmenys, bet ir baldų parinkimas, jų išdėstymas patalpose, organizacinės technikos, buities prietaisų naudojimo galimybės.

Per diskusiją atkreiptas dėmesys į tam tikrus fizinės aplinkos pritaikymo elementus. Dalyviai pastebėjo, kad sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiose įstaigose dėl neįgaliųjų poreikiams nepritaikytų apžiūros kabinetų dažnai nėra prieinamos specializuotos paslaugos, tokios kaip ginekologo arba odontologo. Žmonėms, judantiems neįgaliojo vežimėliais, sudėtinga patekti į apžiūros kabinetą ir užlipti ant apžiūros kušetės.

Pastaruoju metu nemažai dėmesio skiriama fiziniam aplinkos pritaikymui. Didžiųjų miestų šaligatviai vis dažniau žymimi taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais, skirtais regos negalių turintiems asmenims orientuotis ir savarankiškai keliauti. Nors regos negalių turintys žmonės palankiai vertina šiuos pokyčius, kol kas taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais pasikliauti jie nerekomenduoja. Taktiliniai žymėjimai išdėstyti netolygiai ir dažniausiai tik aplink tam tikras vietas, pvz., Vilniaus miesto savivaldybę. Trūksta vientisumo, o didžiausią problemą sudaro pašaliniai objektai taktilinių vaikščiojimo indikatorių viduje, pvz., stulpai arba reklaminiai stendai.

Kitas vientisumo principo pažeidimas, susijęs su fizinės aplinkos pritaikymu, pastebimas didžiuosiose prekybos centruose. Viena vertus, didžiųjų prekybos centrų fizinė aplinka gana gerai pritaikyta neįgaliesiems – automatinės durys, neįgaliesiems skirtos parkavimo vietos, liftai ir pan. Kita vertus, ir neįgaliesiems, ir visiems kitiems vartotojams būna sudėtinga rasti priparkuoto automobilio vietą tose vietose, kur automobilių parkavimas išdėstytas per kelis aukštus. Automobilių parkavimo aukštų lygiai dažnai nesutampa su prekybos centro aukštais. Taip pat pastebėtas neatitikimas – aukštų lygių žymėjimas liftuose, tai stipriai apunkina rasti palikto automobilio vietą.

2. Informacijos teikimas

Be fizinės aplinkos ir darbuotojų kompetencijų, svarbu, kad visa reikalinga informacija būtų pateikiama taip, kad ją galėtų suprasti visi nepriklausomai nuo funkcinių galimybių.

Analizuojant įvairius informacinius šaltinius, padedančius neįgaliam žmogui naviguoti mieste ir rasti jam reikalingą vietą, pastebėta, kad visiems tyrimo dalyviams susiorientuoti labiausiai padeda internetinė programėlė „Google žemėlapis“. Tuo atveju, jeigu nebūtų interneto ar sugestų išmanusis telefonas, neįgalieji pasikliautų asmeniniu asistentu arba draugu, kas visgi leidžia daryti prielaidą, kad Lietuvoje gyvenantys asmenys, turintys negalią, vis dar nėra savarankiški ir labiausiai pasitiki žmonėmis. Net ir tuo atveju, jeigu būtų vieni, jie vis tiek pirmenybę teiktų arčiausiai esančiam žmogui. Trečioje vietoje dalyviai rinktųsi taktilinius žemėlapius su įgarsinta informacija arba kitus modifikuotus navigacinius elementus.

Dažniausiai dalyviai informacijos ieško internete. Šiuolaikiniai išmanieji prietaisai labai palengvina naršymą internete ir nėra vienas iš dalyvių nenurodė, kad patyrė sunkumų ieškant informacijos internete. Dalyviai pageidautų, kad būtų įvesta daugiau informacinių technologijų, pavyzdžiui, įgarsinant informaciją apie paslaugas, produktus, produktų naudojimo instrukcijas ir pan. Išmanieji (jutikliniai) stendai prekybos centruose nėra informatyvūs, nes sunku juos rasti, taip pat jie per aukšti judantiems neįgaliojo vežimėliams.

3. Informacija apie gaminius

Per diskusiją dalyviai pasiūlė galimą sprendimą, kaip informacija galėtų tapti tinkamesnė jų poreikiams. Šiuo metu atsiranda vis daugiau lengvai suprantamu tekstu pateikiamų dokumentų. Vaistų informaciniai lapeliai arba kitų gaminių naudojimo instrukcijos galėtų būti pateikiami supaprastintu tekstu, naudojant plačiąją visuomenei suprantamą kalbą, paveikslėlius, grafinius paaiškinimus ir pan. Nors aklujų bendruomenė pageidautų gauti garsinę informaciją, visgi pirmenybę jie teikia Brailio žymėjimui ne tik ant vaistų, bet ir ant maisto papildų, maisto produktų pakuočių.

4. Maisto produkto ženklinimas

Visi dalyviai pažymėjo, kad svarbiausia informacija ne tik ant maisto, bet ir ant kitų gaminių pakuočių yra galiojimo laikas, tačiau jis dažnai sunkiai randamas ir įskaitomas. Dėl minėtų priežasčių buvo pasiūlyta, kad galiojimo laikas visur būtų žymimas toje pačioje vietoje, tuo pačiu dydžiu ir šriftu, kontrastingame fone.

Informacija apie maisto produkto maistines savybes, laikymo sąlygas ir pan. taip pat yra svarbi, tačiau dažnai nėra įskaitoma, todėl norėdami daugiau sužinoti apie gaminių vartotojai jos ieško internete. Per diskusiją buvo pasiūlytas inovatyvus sprendimas – speciali programėlė telefone: nuskenavus prekės barkodą, informacija apie maisto produktą būtų pateikiama garsu, paveikslėliais arba schemomis – pagal pasirinkimą.

5. Maisto produkto pakuotės išvaizda

Ir regos, ir proto negalią turintys dalyviai atkreipė dėmesį, kad dažniausiai maisto produktus renkasi pagal atpažįstamą pakuotę, todėl jiems tampa sudėtinga, kai gamintojai dažnai ir iš esmės keičia to paties produkto pakuotę.

6. Gaminiai su pakuotėmis

Dalyviai atkreipė dėmesį, kad pakuočių atidarymo vietos dažnai būna užklijuotos reklamine medžiaga arba informacija apie gaminį ir tai apsunkina rasti atidarymo vietą. Taip pat pastebėta, kad vakuuminės plastikinės pakuotės sunkiai atidaromos ir gaminiams išpakuoti reikia papildomų priemonių.

Pagrindiniai paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vartotojams vertinimo kriterijai

1. Paslaugų prieinamumas

- Sunkią negalią turintiems asmenims, kuriems nustatytas nuolatinės slaugos poreikis ir (arba) nuolatinė globa, negali savarankiškai gauti sveikatos priežiūros ir kitų paslaugų.

1.1 Pagrindiniai paslaugų prieinamumo ir tinkamumo vertinimo kriterijai:

- *Judėjimo negalią* turintiems asmenims labiausiai rūpi **fizinės aplinkos ir patekimo į pastatą elementai.**

- *Proto negalią* turintiems asmenims svarbiausia **informacijos tinkamumas ir alternatyvios komunikacijos priemonės.**

- *Regos negalią* turintys asmenys nurodė, kad jiems svarbu ir **fizinės aplinkos pritaikymo neįgaliesiems elementai, ir interjero dizainas su tinkamu informacijos pateikimu.**

- Kaip ir proto negalią turintiems asmenims, *neprigirdintiems žmonėms itin svarbios tinkamos komunikacijos priemonės.*

- Kadangi *klausos negalią* turintys asmenys orientuojasi pasitelkę regėjimą, jiems taip pat svarbus **apšvietimas** ir lengvai suvokiama informacija.

1.2 Architektūriniai elementai. Patekimas į pastatą

- **Aplinkos pritaikymo vientisumas.** Judėjimo negalią turintiems asmenims, taip pat akliesiems ir silpnaregiams svarbus pastato pritaikymas ir pritaikymo vientisumas. Jeigu pritaikytas pastato link vedantis takas, įėjimas į pastatą, turi būti pritaikyti ir kiti pastato elementai: patekimas pas specialistus, liftai, tualetai ir pan. Dalyviai nurodė, kad dažnai nepaisoma UD vientisumo principo – pritaikytas įėjimas, bet sudėtinga patekti pas reikalingą specialistą.

- **Patekimas į pastatą.** Vienas svarbiausių kriterijų, dalyvių nuomone, yra patekimas į pastatą. Tačiau dažnai patekimą apsunkina per stačios rampos, turėklų trūkumas, per siauri liftai ir pan.

- **Pastato suplanavimas ir vienodi aukštų lygiai.** Judėjimo negalią turintys asmenys, vairuojantys automobilius, dažnai susiduria su automobilio parkavimo vietos suradimo problema. Didžiuosiuose prekybos centruose pasitaiko, kad būna sudėtingai suplanuotas pastatas ir skiriasi prekybos centro ir automobilių stovėjimo vietų aukštų lygiai.

- **Taktiliniai vaikščiojimo ir įspėjamieji indikatoriai.** Regos negalią turintys asmenys mano, kad taktiliniai vaikščiojimo ir įspėjamieji indikatoriai labai palengvina judėjimą mieste, tačiau kol kas jie nerekomenduoja pasikliauti taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais, nes jie nėra visur tolygiai išdėstyti, kad neregui būtų saugu. Taip pat dažnai takuose, viduryje taktilinio takelio pasitaiko įvairių kliūčių: stulpų, šiukšliadėžių, reklaminių stovų ir panašiai.

1.3 Architektūriniai elementai. Orientacija pastato viduje

- **Pastatų planai, informaciniai stendai.** Visi dalyviai pažymėjo, kad orientuotis įvairių įstaigų, prekybos centrų viduje sudėtinga dėl vienodų dizaino standartų įstaigose nebuvimo. Dėl šios priežasties neįgalieji lankosi tik jau žinomose vietose, kur aplinka pažįstama. Atkreipiamas dėmesys, kad informaciniai stendai ir pastatų planai teoriškai turėtų padėti susiorientuoti, tačiau visur jie yra skirtingi, juos sunku rasti.

- **Nuorodos ir ženklai.** Skirtingose įstaigose skiriasi nuorodų ir ženklų dizainas ir tai apsunkina reikiamos vietos, tualetų ar avarinio išėjimo paieškas. Kitas sunkumas – dažnai jie išdėstyti per aukštai.

- **Interjero dizaino elementai, žymėjimai.** Dalyviai, turintys regos negalią, pasidalijo gerąja patirtimi, kad vienoje iš Vilniaus miesto poliklinikų dideliais numeriais buvo pažymėtos specialistų kabinetų durys ir tai atitiko UD principus: lygių galimybių, paprasto ir intuityvaus naudojimo bei tinkamos informacijos. Tačiau po kurio laiko šie dizaino elementai buvo pakeisti į paprastus, mažesnio formato kabineto numerius, tai nuvylė regos negalią turinčių žmonių bendruomenę.

- **Alternatyvios orientavimosi priemonės pastate.** Panašiai kaip ir silpnaregiams, tinkamas informacijos pateikimas svarbus ir proto negalią turintiems asmenims. Įstaigų, teikiančių įvairias paslaugas, prieinamumas žmonėms su skirtingais funkciniais gebėjimais apsunkina sudėtingas informacines žymėjimas. Dalyviai pageidautų, kad jeigu naudojamas tekstinis žymėjimas, būtų imamas didelis, kontrastingas šriftas, lengvai suvokiamas tekstas. Taip pat dalyviai pageidauja, kad būtų naudojamos ir kitos alternatyvios priemonės – ne tik tekstinis, bet ir vaizdinis (paveikslėliai, schemos) bei garsinis žymėjimai.

- **Inovatyvios informacinės priemonės.** Išmanieji (jutikliniai) ekranai. Dalyviai pastebi, kad atsiranda naujų išmaniųjų (jutiklinių) ekranų, kurie teoriškai turėtų atstoti pastato planus ir informacinius taškus. Tačiau visi dalyviai pabrėžė, kad jeigu jais ir naudojasi, tai tik iš smalsumo. Žiūrint iš šių priemonių naudingumo pusės, nepriklausomai nuo žmogaus funkcinų gebėjimų, išmanieji ekranai neatlieka savo funkcijos. Judėjimo negalią turintiems asmenims jie yra per aukšti ir sunkiai pasiekiami sėdintiems neįgaliojo vežimėlyje. Mažo ūgio asmenims, vaikams jie taip pat neprieinami. Silpnaregiams, akliesiems, turintiems proto negalią, vyresnio amžiaus ir klausos negalią turintiems asmenims jais sunku naudotis.

- **Apšvietimas.** Klausos negalią turintys dalyviai nurodė, kad prekybos centruose ir kitose paslaugas teikiančiose įstaigose jiems itin svarbus geras apšvietimas, nes dažniausiai orientuotis jiems padeda regimoji informacija.
- **Informaciją teikiantys darbuotojai.** Geriausiai žmonėms su negalia orientuotis prekybos centre padeda nuorodos, informaciją teikiantys asmenys, dirbantys informaciją teikiančiose stotelėse, kiti žmonės.
- **Kasdienio vartojimo prekių išvaizda ir išdėstymas lentynose.** Apsipirkimą prekybos centruose apsunkina dažnai besikeičianti kasdienio vartojimo prekių išvaizda ir prekių išdėstymas lentynose. Tai ypač aktualu proto negalią turintiems asmenims ir silpnaregiams.

2. Komunikacija

- **Darbuotojų bendravimo su neprigirdinčiais įgūdžiai ir (arba) klausos stiprinimo sistemos.** Klausos negalią turintiems asmenims sudėtinga gauti tinkamas ir kokybiškas paslaugas dėl sudėtingos komunikacijos tarp klientus aptarnaujančio personalo ir neprigirdinčiųjų bendruomenės.
- **Darbuotojų bendravimo su neprigirdinčiais įgūdžiai ir (arba) vadybiniai elementai.** Dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad labiausiai tikisi tinkamos komunikacijos su paslaugas teikiančiu personalu. Tai ypač aktualu sensorinių sutrikimų ir proto negalią turintiems asmenims. Tačiau dalyviai pastebi, kad dažnai darbuotojams ir kitiems žmonėms pritrūksta bendravimo su neįgaliaisiais įgūdžių.

3. Informacija

3.1 Informacija apie paslaugas

- **Internetas.** Visi dalyviai akcentavo, kad pagrindinis informacinis šaltinis, norint sužinoti apie teikiamas paslaugas, yra internetas. Antroje vietoje yra telefonas ir tik paskui informacijos ieškoma paslaugos teikimo vietoje. Pastebėta, kad nė vienas iš dalyvių nėra susidūręs su problemomis naudojantis internetinėmis programomis.
- **Informaciniai stendai.** Paaiškėjo, kad paslaugas teikiančiose įstaigose informaciniai šaltiniai – stendai su informacija apie teikiamas paslaugas – ne visada informatyvūs. Kartais sunku rasti, kur ir kokia informacija pateikta. Dažnai informacija būna išspausdinta sudėtinga kalba.
- **Tekstinė informacija.** Analizuojant išspausdintos informacijos tinkamumą, dalyviai nurodė, kad svarbus ne tik raidžių dydis, bet ir šriftas bei kontrastingumas. Dalyvių nuomone, gerai matomas, kontrastingas 12 dydžio tekstas yra optimalus variantas.
- **Alternatyvios priemonės.** Pastebėta, kad proto negalią turintiems asmenims svarbu, kad informacija būtų pateikta paprastu tekstu, piktogramomis ir kitomis alternatyviomis priemonėmis.

3.2 Informacija apie gaminį

- **Pakuočių ženklavimas.** Dalyviai pažymėjo, kad jiems aktuali visa pateikiama informacija apie gaminį: sudėtis, naudojimo, laikymo sąlygos ir pan. Sunkumų kelia tai, kad dažnai informacija būna išspausdinta smulkiu šriftu ir sunkiai įskaitoma. Tačiau pažymėta, kad jeigu kyla poreikis rasti daugiau informacijos apie gaminį, dalyviai jos ieško internete.
- **Alternatyvi pakuočių ženklavimo priemonė.** Tam, kad pagerėtų informacijos apie gaminį pateikimas, dalyviai pasiūlė naudoti specialią telefone instaliuojamą programėlę. Visi dalyviai pritarė, kad būtų gerai, jeigu atsirastų galimybė nuskenavus prekės barkodą gauti visą reikalingą informaciją apie gaminį paties vartotojo norimu formatu: garsu, paveikslėliais, tekstu ir pan.
- **Produkto galiojimo terminai.** Visiems dalyviams svarbiausia informacija, pažymėta ant maisto pakuotės, – galiojimas. Jų manymu, ši informacija ne mažiau svarbi ir ant kitų produktų, pvz., kosmetikos gaminių. Tačiau visi, nepriklausomai nuo funkcinų sutrikimų, pažymėjo, kad jiems sudėtinga rasti, kurioje vietoje ant pakuotės yra produkto galiojimo data. Taip pat radimą apsunkina tai, kad ant kai kurių produktų galiojimo data yra išspausdinta, kitose – išspausta. Tiek vienu, tiek kitu atveju ne visada pavyksta rasti ir suprasti, iki kada galioja vienas ar kitas produktas.
- **Naudojimo instrukcijos.** Visi dalyviai pastebėjo, kad įvairios gaminių naudojimo instrukcijos naudingos, tačiau kai kurios jų surašytos smulkiu ir gan sudėtingu tekstu, įvairiomis

kalbomis. Buvo pasiūlyta dažniau naudoti įvairius alternatyvius formatus – supaprastintą tekstą, paveikslukus, grafikus ir pan.

4. Gaminiai su pakuotėmis

- **Gminių išpakavimas.** Remiantis dalyvių pasidalyta patirtimi, gaminiai gali būti išpakuojami lengvai, tačiau dažnai pakuočių atidarymo vietos būna užklijuotos sunkiai nuplėšiamu lipduku su reklama arba informacija apie prekę. Taip pat buvo nurodyta, kad vakuumines pakuotes iš plastiko atidaryti žymiai sunkiau nei popierines arba šiuo metu rinkoje pasirodžiusias ekologiškas pakuotes.

- **Pakuočių atidarymo vietos.** Dalyviai pageidautų, kad būtų paprastesnių sprendimų, kaip atidaryti pakuotę. Tai galėtų būti aiškiai pažymėtos dalys, kurias užkabinus pakuotė lengvai būtų atidaryta be pagalbinių priemonių ir naudojant mažai fizinių jėgų.

Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės diskusijos analizė

Diskusijos tikslas buvo išanalizuoti paslaugų teikėjų ir produktų gamintojų suvokimą apie jų teikiamų paslaugų ir gaminamų gaminių prieinamumą žmonėms, turintiems negalią.

Diskusijos klausimai buvo skirti teikiamų paslaugų ar gaminamų gaminių atitikčiai neįgalųjų poreikiams nustatyti.

Tyrime buvo analizuojama sveikatos priežiūros, valstybinių institucijų ir prekybos vietų teikiamų paslaugų tinkamumas ir prieinamumas neįgalųjų poreikiams, informacija visuomenei apie teikiamas paslaugas, darbuotojų pasirengimą, patalpų pritaikymą, dokumentų įskaitomumą ir pan. Taip pat buvo analizuojami dažnai perkami gaminiai ir maisto produktai su pakuotėmis. Diskusijai skatinti buvo naudojama Kembridžo universiteto mokslininkų sukurta vartotojų galimybių skaičiavimo metodika (24), kuria remiantis respondentai galėjo lengviau suprasti žmogaus funkcines galimybes ir atsakinėti į klausimus.

1. Vartotojų skirtumų supratimas

1.1 Apie kokius specialiuosius poreikius ar sveikatos būklę turėtų žinoti paslaugą teikiantis personalas?

Uždavus šį klausimą, pirma mintis, kilusi dalyviams, buvo apie žmogų, judantį neįgaliojo vežimėliu. Vėliau dalyviai minėjo, kad personalas turėtų žinoti, kad gali tekti susidurti su įvairių negalių ir ribotų fizinių galimybių žmonėmis. Tarp galimų teikiamų paslaugų ir parduodamų gaminių naudotojų buvo paminėti aklieji, silpnaregiai, kurtieji, sunkiai judantys, turintys kalbos nežinojimo, suvokimo sutrikimų ir kiti asmenys.

Kalbos nežinojimas... (X vaistinės vedėja)

Visos pažinimo funkcijos, klausa, rega... (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

2. Kam, jūsų manymu, būtų sudėtinga gauti jūsų teikiamą paslaugą ar gaminius?

Per fokusingą diskusiją paaiškėjo, kad įstaigos, tiesiogiai susijusios su sveikatos priežiūra arba gaminių tiekimu žmonėms, turintiems įvairių funkcinių sutrikimų, atsižvelgia į įvairių negalių turinčių žmonių poreikius. Kita vertus, dalyviams buvo sunku apibrėžti, kam iš klientų būtų sudėtinga naudotis jų teikiamomis paslaugomis:

Nežinau. <...> Na, tai galbūt čia būtų geriau, jeigu dalyvautų žmonės, turintys negalią, ir jie pasakytų. Prieš metus dalyvavau vienoje diskusijoje, kur dalyvavo neįgalieji žmonės, jie patys pasakė, ko reikia, bet vis tiek kažkodėl nesuprantu, ko reikia. (X ASPĮ, vadovas)

Dalyviai, atstovaujantys įstaigoms, neturinčioms specializuotų žmonių su negalia teikiamų paslaugų ar gaminamų gaminių, teigia, kad jų verslo **vystymo strategijose nėra numatyta teikti paslaugas ar gaminti gaminius žmonėms su negalia**. Šioms įstaigoms atstovaujantys dalyviai teigė, kad apie tai **nebuvo pagalvoję, nes nemano, kad paslaugų teikimas žmonėms su negalia yra naudingas verslui vystyti**:

Net niekas turbūt net nepagalvojo, kad gali būti įdomus toks vartotojų segmentas. Niekas apie tai, visiškai. <...> Net nekilo minčių. Kitas dalykas, tikėtina, kad tas segmentas, bet kokiu atveju, jeigu

žiūrėti iš verslo pusės, turės supermažą atsipirkimo galią. <...> Na, tikrai, net niekada nepagalvojam apie tokius žmones. Tik va, šią akimirką, uždavus šį klausimą, susimąstiau. Būtų įdomu patyrint. (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Diskriminacijos aspektas. Plačiai kalbama apie visuomenės senėjimą, tuo pat metu sparčiai vystosi technologijos, vis daugiau prekių galima įsigyti neišėjus iš namų. Tokios paslaugos galėtų būti naudingos asmenims, turintiems negalią, tačiau per fokusinę diskusiją paaiškėjo, kad kai kurios elektroninės parduotuvės visiškai nepritaikytos pensinio amžiaus žmonėms:

Pas mus net nėra įvesto tokio amžiaus, kai darant užsakymą reikia pažymėti amžiaus grupę ir tokio amžiaus nėra numatyta. <...> Tiesiog tokio amžiaus žmonės, manome, nemoka naudotis technologijomis, negalės kompiuteriu visko užpildyti ir pan. (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Šiuolaikiniame pasaulyje vis daugiau paslaugų pereina į elektroninę erdvę. **Internetu galima gauti vis daugiau valstybinio sektoriaus teikiamų paslaugų: užsiregistruoti pas gydytoją, užsakyti įvairias pažymas, techninės pagalbos neįgaliesiems priemonę ir pan.** Tačiau elektroninės prekybos atstovas akcentavo, kad vyresnio amžiaus žmonės negali naudotis informacinėmis technologijomis. Paklaustas, kodėl taip yra, kodėl senyvo amžiaus žmonės negali naudotis internetu ir savarankiškai apsipirkti elektroninėje parduotuvėje, elektroninės prekybos atstovas atsakė, kad vyresnio amžiaus asmenys neturi tinkamų įgudžių naudotis informacinėmis technologijomis.

<...> Na, mums taip žymiai paprasčiau skaičiuoti analitinius duomenis apie klientą, atsekti jo poreikius. **Tiesiog tokio amžiaus žmonės, manome, nemoka naudotis technologijomis, negalės kompiuteriu visko užpildyti ir pan.** (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Komercinės įmonės atstovas buvo įsitikinęs, kad asmenys, turintys regos negalią, negalės užsisakyti paslaugų ir (arba) prekių elektroninėje parduotuvėje ir naudotis kitomis elektroninėmis paslaugomis, nes tokie asmenys nemoka naudotis kompiuteriu ir neturi atitinkamų gebėjimų.

Jisai niekada neišgirs, nepamatys. <...> *Jei glaukoma sergantis, tai, tikėtina, kad jisai <...> net nepamatys šitos paslaugos. Jis net nežinos, kad mes egzistuojame. Tai jis ir nenori mūsų paslaugų. Nes kaip yra. Jeigu tu žinai, tai reiškia, tu gali ir užsinorėti, bet jei nežinai – tikėtina, kad ir nenori. Tau nereikia tokios paslaugos...* (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Kitos komercinės įmonės atstovė paprieštaravo kolegai, pasidalydama asmenine patirtimi:

Aš turėjau kolegų, kurie visiškai nemato. <...> *Tai aš tiesiog žinau, kad jie apskritai <...> viską, ką mes matome kompiuteryje, jie išgirsta, puikiai ir interneto naršykles naršo ir talkina, ir viską daro.* (Komunikacijos agentūra, vadybininkė)

Tęsiant diskusiją šiuo klausimu, buvo paklausta apie **kliūtis, neleidžiančias vyresnio amžiaus žmonėms naudotis informacinėmis technologijomis.** Iš dalyvių pasisakymų paaiškėjo, kad daugiau vadovaujamosi asmenine patirtimi, kuri priklauso nuo pažįstamų vyresnio amžiaus žmonių patirties. Dalyvio, užsiimančio elektronine prekyba, nuomone, kuo jaunesnis žmogus, tuo geriau jis išmano informacines technologijas, o vyresnioji karta gyvena pagal savo įpročius ir jiems tai nėra aktualu. **Organizuojant veiklą daugiau dėmesio kreipiama į pirkėjų grupę, kuri statistiškai daugiau perka ir naudojami teikiamomis paslaugomis.**

<...> *ne vyresni, o tiesiog mes senstam ir senesnė karta, kas nemokėjo, išeina. Vakar 50, šiandien 60 metų. Aš prisimenu savo senelį, matau kaimynus, kurie rajone gyvena. Tai yra Antakalnis, pensininkų rajonas. Ir, tikiuosi, ilgai dar bus, nes man labai patinka. Ir, patikėkit manim, kiek aš savo bendrijoje būdamas kiek aktyvesnis ir pasiūlau surasti mane, pavyzdžiui feisbuke, tai išgirstu: „Kas tai tokio?“ Aš ne iš piršto laužiu, tikiu, kad jūs pažįstat gyvus pavyzdžius, bet aš sakau faktą. Jūs turit gerus atvejus, bet tai, ką turite segmento (tikslinės vartotojų grupės) atžvilgiu, yra visiškai niekas. Tai kaip išimtis. Mūsų produktas nėra pirmo būtinumo prekė. Kaip čia pasakius, <...> aukštesnio atlyginimo, <...> daugiau pajamų turintiems žmonėms. Dažniausiai, kai sąlyga turintiems kažkokią silpnębę, kuri atsiranda dažniausiai turint tam tikrą perkamąją galią. Na, tikrai, net **niekada nepagalvojam apie tokius žmones.*** (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Toliau tęsiant pokalbį apie vyresnio amžiaus vartotojo galimybes naudotis internetu ir informacinėmis paslaugomis, skirtingų komercinių įmonių atstovų nuomonė išsiskyrė. Iš elektronine prekyba užsiimančios įmonės atstovo buvo jaučiamas diskriminacinis požiūris: *Parodykite man bent vieną 80 m. „jaunuolį“, kuris naudojasi feisbuku, skaiptu...* (El. prekyba, skyriaus vadovas). Šiai

nuomonei prieštaraujantys kitų dalyvių pavyzdžiai: *Baikit, aš galiu jums ne vieną parodyti, tikrai. Mūsų kolektyvo žmonių visi tėvai, kuriems virš 70 metų, tikrai naudojasi. Mano senelis jau įgudęs feisbuko vartotojas. Jam 86 m., jis turi savo feisbuko profilį, „Youtube“ kanalą.* (Komunikacijos agentūra, vadybininkė)

3. Kokių priemonių (išskyrus kainą) imatės, kad jūsų paslaugos būtų tinkamos ir prieinamos naudotis anksčiau išvardytoms grupėms?

Aiškinantis, kokių galimybių dalyviai mato, kad būtų sukurtos tinkamos priemonės, užtikrinančios galimybę įvairias funkcines galimybes turintiems asmenims pasinaudoti elektroninėje erdvėje siūlomomis paslaugomis ir produktais, dalyviai akcentavo, kad šiuolaikiniame pasaulyje vis sparčiau judama inovatyvių technologijų link. Jų nuomone, **kuriant internetines svetaines svarbu laikytis pritaikomumo neįgaliesiems standartų. Neįgalieji, pasitelkdami specialias pagalbines technologijas, galėtų be problemų jomis naudotis.**

Technologiškai, jeigu mes žiūrėtume, kad tai žmogus, sergantis glaukoma, nemato, nevaikšto... Jis, tikėtina, pats gali kažką sau tinkamo surasti interneto naršyklėse. Nu, o dėl glaukomos silpnėjantis regėjimas, <...> net ir šitam sprendimui egzistuoja technologijos – skaityto puslapio turinį angliškai... Kiek man yra žinoma, tam turi būti naudojama papildoma įranga – sintetatoriai. Speciali programinė įranga, kažkas tokio. (El. prekyba, skyriaus vadovas)

<...> kuriant internetines svetaines, kur pateikiame informaciją apie produktus, keliam reikalavimus svetainių kūrėjams, kad atitiktų reikalavimus neįgaliesiems, bet, tiesą sakant, netikriname, tiesiog pasitikime... (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Toliau tęsiant diskusiją apie priemones, kurių dalyviai imasi, kad jų teikiamos paslaugos būtų prieinamos žmonėms su negalia, ASPĮ atstovas sakė, kad **kuriant paslaugas stengiamasi ištraukti visas suinteresuotas šalis (specialistus ir galutinius vartotojus), pradedant poreikių „nustatymu“ ir baigiant diskusijomis su įvairiomis vartotojų grupėmis dėl teikiamų paslaugų prieinamumo:**

Vilniaus miesto tarybos narė yra viena su vežimėliu. Tai ji pas mus kažkada apsilankys, tai mes tikėsimės, kad ji mus nukreips, kuria kryptim toliau judėt. Mes darėm tyrimą su įvairaus amžiaus, išsilavinimo pacientais. Dabar gal reiktų pakviesti su įvairiais sutrikimais. (X ASPĮ, vadovas)

ASPĮ atstovas labiau orientuojasi į paslaugų prieinamumą asmenims, turintiems judėjimo negalią, tačiau nemano, kad reikia pagalvoti ir apie kitų sutrikimų turinčius žmones.

Pas mus tokia situacija, kad mes įtraukiam į stebėtojus tuos žmones su negalia. Dar jie mums bent jau parodo pirštu – „čia laiptai, čia tas“. Mes sureaguojam. (X ASPĮ, vadovas)

Kaip ir per visą diskusiją, su paslaugų teikėjais prieita prie išvados, kad labiausiai diskriminuojami asmenys, turintys regos negalią. Jeigu pastebėtas noras ištraukti skirtingus poreikius turinčius vartotojus **sprendžiant paslaugų prieinamumo klausimus, tai turinčiųjų regos negalią poreikiai yra apeinami: Iš esmės ne, nes kaip ir nėra tokio poreikio, – į klausimą dėl neregų įtraukimo į minėtas diskusijas atsakė ASPĮ atstovas.**

3.1 Judėjimo negalia

Dalyviai, kurių paslaugos yra tiesiogiai susijusios su sveikatos apsauga arba gaminių neįgaliesiems tiekimu, **daugiausia dėmesio skiria judėjimo negalią turintiems asmenims, dalyviai stengiasi užtikrinti, kad jų teikiamos paslaugos arba gaminiai būtų prieinami sunkiai vaikštantiesiems arba judantiems neįgaliųjų vežimėliais žmonėms.**

Žmonės, kurie neturi tokių ryškių, sakykim, funkcinų sutrikimų, jie, tarkim, su lazdelėmis, su vežimėliais, jie patys geba pasirūpinti. Įėjimai, liftai, durys yra pritakoti. (X ASPĮ, vadovas)

Jeigu nepavyksta pritaikyti esamų klientų aptarnavimo vietų, jie organizuoja **mobilią paslaugą** ir vyksta pas klientus į namus ar kitą jiems patogią vietą.

Mes mobilūs esame, važiuojam tiesiogiai pas žmogų į namus ar į bendruomenės kažkokį susitikimą ir ten su jais bendraujam, pristatome produktą, galbūt pritaikom produktą konkrečiai tam žmogui. (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Turim ir pristatymą į namus, jeigu yra reikalas. Nu, jeigu negali ateiti į vaistinę. Turim tam tikrą sąrašą, kam pristatom į namus, nors pristatymas į namus ir nėra oficialu. Bet dažniausiai tai įvairios slaugos priemonės. (Y vaistinė, vedėja)

3.2 Regos negalia

Diskusija apie kliento, turinčio regos sutrikimų, aptarnavimą vyko intensyviai. Dalyviams buvo pateikta situacija, apibūdinanti vartotoją, turintį glaukomos nulemtą regos negalią. Šiuo atveju išsiskyrė tai, kad dalyviai **mažai žino apie galimus alternatyvius būdus, padedančius pateikti informaciją žmogui, turinčiam regos sutrikimų.**

Įstaigų atstovai, tiesiogiai aptarnaujantys sveikatos sutrikimų turinčius klientus, tarp jų ir su regėjimo negalia, pasirenka įvairius metodus: **kliento pasitikimas ir lydėjimas bei atvykimas pas klientą į namus.** Sveikatos priežiūros įstaigoje nustatyti kliento aptarnavimo standartai ir jie suteikia galimybę pacientui būti sutiktam prie įėjimo į įstaigą bei palydėtam pas specialistą, jeigu pacientas iš anksto informavo apie šį poreikį:

Ką mes darom, mes netgi bandome tuos asmenis identifikuoti ir jiems užsiregistravus pas gydytoją, žinant jo negalią, mes net bandom jį pasitikti. <...> Bet jeigu jis pasako, konkrečiai pasako, „man reikalinga pagalba“, tai turi pasakyti registracijos metu. Prieš vizitą su juo dar kartą susisiekiama ir jei reikia pagalbos, pasitinkam jam atėjus ir padedam. O jeigu nepasako, nu... Nežinom ką daryt. (X ASPĮ, vadovas)

Asmens sveikatos priežiūros atstovas taip pat pabrėžė, kad gydymo įstaigos tikslas – gydyti pacientus. Įstaigos darbas reglamentuojamas įstaigos vidaus taisyklėse, o **kiek žmogus savarankiškai gali naudotis įstaigos teikiamomis paslaugomis, galvojama mažai.** Šioje vietoje dominuoja teisinis aspektas – sveikatos priežiūros įstaigų veikla yra griežtai reglamentuojama LR įstatymais ir kitais teisės aktais:

Kadangi mūsų tikslas – diagnozuoti susirgimą ir paskirti medikamentą. Iš esmės konkretūs sutrikimai mums neturi įtakos. Žmogus pasirašo sutikimą gydytis, o mes savo ruožtu juos gydome. Kiek žmogus savarankiškas ir kokie jo skirtumai, mums nelabai aktualu, bet stengiamės neįgaliems suteikti pagalbą, <...> kiek galim, kad jam būtų saugu. (X ASPĮ, vadovas)

Vaistinės darbuotojos nuomone, **sunkiausia aptarnauti neregius.** Nežiūrint į tai, kad **vaistų pakuotės būna su užrašais Brailio raštu, vartotojas, turintis regos negalią, negali perskaityti vaistų vartojimo informacinio lapelio.** Išduodamas vaistus personalas stengiasi paaiškinti neregiumi, kaip vartoti vaistus. Taip pat neregius, turinčius kognityvinių sutrikimų arba vyresnio amžiaus klientus aptarnaujantis vaistininkas **vaistus išduoda specialiose dėžutėse, siekdamas maksimaliai sumažinti riziką, kad vartotojas suklys juos vartodamas.** Iš kitos pusės, pripažįstama, kad jeigu žmogus gyvena vienas, toks sprendimas gali nepadėti:

Dabar yra tokios dėžutės, kur dedami vaistai, kad būtų aišku, kokius vaistus išgerti rytą, kaip vartoti dienos bėgyje, galima skirstyti atskirom. Vaistininkas gali užrašyti ant dėžutės, kada ir kaip vartoti vaistus. <...> Na, jeigu vis tiek žmogus gyvena vienas, jeigu dar nemato, sunku tada jam. (Y vaistinės vedėja)

3.3 Klausos negalia

Dalyvių nuomone, **mažiausiai pastangų reikia siekiant pritaikyti paslaugas ar gaminius asmenims su klausos negalia.**

Klausos negalia nėra toks blogas dalykas, kaip regos. Na, aišku negalima taip sakyti, bet... (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Kitoms įstaigoms atstovaujantys dalyviai teikdami paslaugas pasirūpina, kaip komunikuoti su neprigirdinčiais klientais. Vieniems **nėra problemos susirašinėti: Surašysim raštu visą informaciją...** (Y vaistinės vedėja), kiti pasitelks gestų kalbos vertėjus:

Čia dažnai mums padeda įstatymo tokia numatyta teisė turėti atstovą, įstatyminių arba pagal pavedimą. <...> Dėl kurčėbylių mums padeda organizacija, kažkokia yra visuomeninė, kuri lydi kurčėbylius į įstaigą ir užtikrina vertimą. (X ASPĮ, vadovas)

Manau, ne problema, jei tai yra problema su klausos negalia, surasti vertėją ir bandyti komunikuoti taip. (Komunikacijos agentūra, vadovė)

Žmogiškumo elementas. Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų akcentavo **kliento dėmesingo aptarnavimo svarbą**. Dalyviai minėjo, kad savo paslaugų teikimą iš principo stengiasi organizuoti humaniškai, skirdami pakankamai dėmesio kiekvienam klientui. Taip pat tyrime dalyvavęs asmenys pripažino, kad neturi universalių sprendimų – jiems **trūksta žinių, kaip bendrauti su neįgaliais klientais**. Todėl jie intuityviai stengiasi padėti kiekvienam klientui remdamiesi savo asmeninėmis žiniomis ir moralinėmis nuostatomis.

Mes visi gyvenime ne kartą esame pasijautę neįgalūs. Pavyzdžiui, užeini į parduotuvę, tau reikia pasiekti sultis aukštai ant lentynos, bet tu nepasieki. Tu pasijauti toje neįgalioje situacijoje. (X ASPĮ vadovas)

4. Kokie, jūsų manymu, paslaugos elementai, vertinimo kriterijai padėtų papildomai įvertinti jūsų teikiamos paslaugos tinkamumą (prieinamumą) visiems tikslinių grupių vartotojams?

Dauguma dalyvių negalėjo atsakyti į šį klausimą, visi pripažino, kad jiems **trūksta specifinių žinių, kaip geriau pritaikyti paslaugas**. Dalyviai, kuriems rūpi, kad jų paslaugos būtų prieinamos žmonėms, turintiems skirtingus poreikius, dažniausiai **intuityviai sprendžia prieinamumo visiems klausimą**:

<...> Konsultuojamės su kažkuo tai. <...> Mes neturim to universalaus sprendimo. <...> Ir mes dabar patys galvojame, duris platiname, turėklus statome, galvojame, kur Brailio raštą uždėti ir t. t. Ar tai yra tiksliai tai, ko reikia žmonėms, visiems, mes nežinome. (X ASPĮ vadovas)

Per tyrimą paaiškėjo, kad vienas svarbiausių kriterijų, kuriuo remiantis dalyviai sprendžia apie paslaugos tinkamumą vartotojams, turintiems negalią, yra **fizinis pastato pritaikymas** (jis leidžia žmonėms su negalia savarankiškai pasiekti jų įstaigą) ir **komunikacija**.

Į prieinamumą visų pirma, jeigu tai paslauga kažkokia... Kažkokiam pastate tai prieinamumas. O paskui jau į komunikaciją, ta prasme, jeigu žmogus ateina, jisai negali komunikuoti balsu tai... nu, reikėtų pasiruošt. (X ASPĮ vadovas)

Remiantis dalyvių pasisakymais paaiškėjo, kad komunikacijos problemos dažniausiai sprendžiamos **ruošiant darbuotojus**, kaip bendrauti su įvairių negalių turinčiais asmenimis.

Tiesiog yra pokalbiai vedami su administratoriais, tie, kurie priima žmones, ir tiesiog jiems suteikiama informacija, kaip reikėtų bendrauti su tokiais žmonėmis. (X ASPĮ vadovas)

Informacijos, kaip bendrauti su neįgaliais asmenimis, kaip suteikti jiems tinkamas ir prieinamas paslaugas, dalyviai dažniausiai ieško internete, remiasi užsienio patirtimi.

Nu, vis tiek informacija yra prieinama internete, galima ieškotis informacijos užsienio puslapiuose. Pasaulinės sveikatos organizacijos puslapyje galima surasti informacijos, kaip reikėtų bendrauti su tokiais žmonėmis. (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

5. Kaip manote, koks geriausias būdas rasti įėjimą į patalpas, kur teikiamos paslaugos, į tualetą, rasti avarinį įėjimą?

Remiantis pasisakymais paaiškėjo, kad dalyviai, aptarnaujantys žmones su negalia (sveikatos priežiūros įstaiga), atkreipia dėmesį į teikiamų paslaugų prieinamumą. **Judėjimo negalią turintys asmenys, atstovo manymu, gali patekti į įstaigą ir rasti jam reikalingus kabinetus, tualetą ir avarinį išėjimą savarankiškai, tačiau esant kitoms būklėms (regos negalia, klausos negalia, proto negalia ir pan.) ieškoma kitų būdų, pavyzdžiui, pasiūlomas darbuotojas, kad padėtų neįgaliajam.**

Žmonės, <...> tarkim, su lazdelėmis, su vežimėliais patys geba pasirūpinti. Įėjimai, liftai, durys yra pritaikyti. Jeigu žmogus turi specifinius sutrikimus, na, šiuo atveju regos sutrikimas yra specifinis, nes jiems jau sunkiau yra. Mes, užsiregistravus pas mus, jeigu jis nori tos pagalbos, mes jį pasitinkame poliklinikos teritorijoje... (X ASPĮ vadovas)

Kita vertus, dalyviai abejoja, ar turintys negalią asmenys gebės savarankiškai rasti jų teikiamų paslaugų vietas. **Dažniau yra pasitelkiama lydinčių asmenų pagalba:**

Turėtų būti kažkokie socialiniai darbuotojai arba asmeniniai asistentai, kaip dabar... (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

<...> bet problema, kad dažnai pastatai, patalpos yra labai senai pastatyti, deja. Jo, tai dabar mes bendruosius tuos poreikius stengiamės tenkinti. Bet kaip mes ir kalbėjom prieš tai, kad mes stengiamės tenkinti tai, ką patys suvokiam ko reikia, pravažiavimas, komunikacija. <...> Neįgalieji, kurčėbyliai ar neregiai, jie turi savo atstovus. Vienais atvejais dėl kurčėbylių mums padeda organizacija, kažkokia yra visuomeninė, kuri lydi kurčėbylius į įstaigą ir užtikrina vertimą. Dėl neregijų dažnai su jų artimaisiais, jie turi forminį įgaliojimą gavę informaciją žodžiu, pasirašo jau už jį atstovas, pagal pavedimą arba įgaliojimą, jeigu yra nepilnametis. (X ASPĮ, vadovas)

Komercinėms įstaigoms atstovaujantys dalyviai pripažino, kad žmonės su negalia pas juos patekti negalės, nes pastatas, kur jie dirba, nėra pritaikytas. Tačiau, jei reikia susitikti su neįgalium žmogumi, jie dažnai organizuoja susitikimą neįgaliesiems pritaikytoje vietoje arba jų namuose.

Mūsų biuro patalpos nepritaikytos žmonėms su judėjimo negalia, taip, jie negalėtų patekti. Bet ne problema atvykti į tą vietą, pasiūlyti susitikti ten, kur pritaikyta tokiems žmonėms. (Komunikacijos agentūra, vadovė)

6. Kaip manote, koks geriausias ir patogiausias būdas rasti informacijos apie jūsų teikiamas paslaugas?

Dauguma dalyvių informaciją apie savo teikiamas paslaugas teikia internetu ir mano, kad tai patogiausias būdas sužinoti apie jų paslaugas žmonėms plačiu mastu.

Socialiniai kanalai, visiškai, tikrai internetu. (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Kai kurie dalyviai prisipažino, kad jų internetinis puslapis, kuriame pateikta visa informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas, nėra pritaikyta žmonėms su negalia. Buvo pasidomėta, kodėl taip mano. Viena dalyvė prisipažino, kad girdėjo, kad yra reikalavimai, tačiau pati nesidomėjo ir tiksliai nežino, ar jų internetinis puslapis prieinamas žmonėms su negalia.

Jeigu kalbam apie mūsų konkrečiai puslapį, jis tikrai nėra pritaikytas negalių turintiems žmonėms... Nors net nežinau. Yra kažkokie standartai, bet nesidomėjau. Gal ir tinka... (Komunikacijos agentūra, vadovė)

Kita vertus, visi dalyviai yra lankstūs ir dažnai informaciją apie savo teikiamas paslaugas teikia per įvairius pacientų susitikimus:

Daugeliu atveju teikiame informaciją per susitikimus su klientais, aiškinamės klientų poreikius... (Y vaistinės vedėja)

7. Iš ko sprendžiate, kad jūsų teikiama informacija yra suprantama įvairių negalių turintiems asmenims?

Pagal dalyvių pasisakymus, sprendimas dėl teikiamos informacijos tinkamumo yra priimamas remiantis asmenine patirtimi – **ar pačiam yra įskaitoma ir suprantama.** Taip pat informacijos parengimas, pateikimo dizainas ir pan. yra atliekami samdomų rinkodaros, interjero, grafikos dizaino specialistų. **Stengiamasi, kad pateikiama informacija – ir spausdintina, ir esanti interneto svetainėse – būtų prieinama visiems.**

<...> *Sprendžiame iš pardavimų. Kai aiškiai ir visiems suprantama bei matoma informacija, pavyzdžiui, reklamuojama dovana ir panašiai, mums, aišku, svarbu. Kitaip tariant, analizuojam viską, o rodiklis – pardavimai.* (El. prekyba, skyriaus vadovas)

<...> *Visa pagrindinė informacija apie mūsų įmonės teikiamas paslaugas yra internete, todėl mes, aišku, stengiamės, kad ji (informacija) būtų suprantama visiems. Todėl diskutuojame, ieškome informacijos internete, samdome marketingistus ir pan. Nuo to priklauso mūsų pardavimai.* (Komunikacijos agentūra, vadovė)

Kalbant apie sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą, jos yra griežtai reglamentuotos įstatymų ir šioje vietoje matoma tam tikrų neatitikimų universalaus dizaino principams. Pvz., **pagrindinė informacija apie įstaigoje teikiamas paslaugas yra aprašyta vidaus taisyklėse, o jos turi būti pacientams prieinamoje ir matomoje vietoje.** Tačiau sveikatos priežiūros įstaigai atstovaujantis dalyvis pripažino, kad dažnai ir sveikam žmogui sudėtinga rasti, kurioje vietoje galima susipažinti su vidaus taisyklėmis, o tekstas išspausdintas kaip dokumentas ir yra sunkiai įskaitomas.

<...> Jo, vidaus tvarkos taisyklės, taip, yra **sunkiai skaitomos ir yra kažkur pakabintos ir šiaip sunkiai pasiekiamos**. Na, jo. Bet čia yra teisinis suregulavimas. Deklaruota, kad informacija turi kabėti kažkur tai. (X ASPĮ vadovas)

Kita vertus, įstaigos vadovybė **stengiasi išsiaiškinti savo klientų poreikius ir bando prisitaikyti teikdama informaciją stenduose**, bet dažniausiai – specialistams tiesiogiai bendraujant su pacientu.

Žmogus gali susipažinti stende, pas mus arba susipažinti internete, mūsų puslapyje. Šiaip mes visada stengiamės prisitaikyti. Bendraujam tiesiogiai su jais, yra personalas, bendraujantis su pacientu priklausomai nuo asmens poreikio. Stengiamės paaiškinti, kaip problemą išspręsti. (X ASPĮ vadovas)

8. Kaip, jūsų nuomone, būtų geriausia pateikti informaciją apie gaminį? Ar visi

virtotojai gali suprasti instrukcijoje pateiktą informaciją apie gaminį?

Dalyviams buvo pateikti kelių vaistų vartojimo informaciniai lapeliai siekiant įvertinti dalyvių požiūrį į informacijos pateikimo tinkamumą visiems vartotojams. Kai kurie dalyviai prisipažino, kad neskaito informacinių lapelių arba skaito tik pirmą pastraipą:

Galvą galiu duot nukirsti, kad čia iš visų sėdinčių turbūt visi esam skaitę vieną gal pastraipą... (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Kiti dalyviai paprieštaravo šiam teiginiui:

Mano mama daug vaistų vartoja. <...> Žinau, kad skaito... (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Diskutuojant apie informacijos apie gaminius pateikimą, visi dalyviai priėjo prie bendros išvados, kad informacija apie gaminius yra svarbi ir gaminių naudotojams būtina ją perskaityti.

Yra reikalavimai, privalo būti pateikta informacija... (Y vaistinės vedėja)

Tačiau pastebėta, kad asmenims, turintiems regėjimo sutrikimų, ši užduotis sunkiai įveikiama.

Ant dėžutės pavadinimas Brailio raštu yra, bet kaip jam vartoti tą vaistą – tokios informacijos nėra. <...> Na, jeigu vis tiek žmogus gyvena vienas, jeigu dar nemato. Sunku tada jam. (Y vaistinės vedėja)

Atkreipdami dėmesį į regėjimo sutrikimų turinčių žmonių poreikius, dalyviai pasiūlė sprendimą – **inovatyvią priemonę, nuskenuojančią gaminių barkodą ir pateikiančią garsinę informaciją**:

Aš galiu pasiūlyti sprendimą. Tas yra vokiečių tokia kompanija, jie sukūrė „speech code“ – kalbinis kodas, toksai jisai kaip kodas, ir jie tiesiog deda ant skirtingų produktų ir į jį įveda garsinę informaciją. Tai dabar kadangi visi telefonus naudojat, tai tiesiog nufotkina ir... (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Kiti dalyviai atkreipė dėmesį, kad ne visi, ypač mažuose miesteliuose gyvenantys asmenys, gali naudotis inovatyviomis technologijomis. Buvo pasiūlytas kitas sprendimas – **įgarsintos gaminių vartojimo instrukcijos**, jos galėtų būti pateikiamos vartotojui apsipirkimo vietoje įsigijant gaminį.

Kažkokia turi būti procedūra, kai nusiperki vaistą, vienas dalykas – tai yra vaistininkas tau paaiškina. Antras dalykas, jeigu tau vaistininkas paaiškina, jis tau gali duoti, nežinau, ausines ir tu atsisėsk. Tas žmogus gali pasiklaudyti, užsirašyti, nežinau... (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Vaistinėje dirbantis dalyvis paaiškino, kad ypač mažesniuose miesteliuose vaistininkai gerai pažįsta savo klientus ir kiekvienam skiria pakankamai laiko – atsako į visus klausimus ir paaiškina, kaip vartoti vaistus.

Kiekvienam mažam miestely vaistininkai jau net pažįsta klientus. Aš manau, kad vaistininkas gali tam žmogui garsiai perskaityti šitą lapelį, užakcentuot, kas jam yra svarbu. Išsiaiškinti, ko žmogui reikia ir jam paaiškinti... (Y vaistinės vedėja)

9. Jūsų nuomone, kokie vertinimo kriterijai (pagal gaminio dizaino ar veikimo sudedamuosius elementus, pvz., svoris, patogumas paimti plaštaka, atidaryti ir pan.) dar papildomai galėtų padėti įvertinti jūsų gaminamo gaminio ir jo pakuotės tinkamumą visoms vartotojų grupėms?

Diskutuojant apie gaminių pakuotes, dalyviai pastebėjo, kad siekiant, jog gaminys būtų tinkamas visiems, **svarbu išlaikyti pakuotės paprastumą, kad būtų lengva išpakuoti gaminį.**

Tai gali būti gaminio dydį atitinkanti dėžutė arba maišelis. Svarbiausia, kad būtų kuo paprastesnis įpakavimas, kurį būtų galima intuityviai ir be papildomų pastangų atidaryti ir išpakuoti gaminį. (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Atsižvelgiant į silpnaregių, vyresnio amžiaus žmonių poreikius, visi **užrašai ant pakuotės turi būti tinkamo šrifto, pavyzdžiui, „Arial“, ir ne mažesnės kaip 12 dydžio raidės.** Taip pat svarbu, kad būtų pasirinktos kontrastingos spalvos. Tokio dizaino pakuotės būtų tinkamos visiems, nes šiuo metu, kaip pažymėjo dalyviai, dažnai ant pakuotės pateikiama informacija apie prekę neįskaitoma, todėl kai kurie žmonės jų vengia:

Jeigu nepažįstu produkto, aš net nepirksiu, kadangi aš neperskaitysiu. (Z sveikatos srities slaugytoja)

Dalyvių nuomone, **pakuotės turi būti lengvai ir intuityviai atidaromos.**

Dalyviams buvo pateikti supakuoti dantų šepetėliai ir paprašyta įvertinti pakuotės tinkamumą visiems asmenims plačiu mastu. Iš dalyvių reakcijos buvo matyti, kad jie ne pirmą kartą susidūrė su sunkumais išpakuojant dantų šepetėlį.

Na, jo, šis daiktas žiauriai sunkiai išsipakuoja. Ir sveikam žmogui tai visiškai sunkus dalykas. (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Taip pat gamintojams **svarbu atkreipti dėmesį, kam tam tikras produktas skirtas.** Pavyzdžiui, kai kurios tiesiogiai neįgaliesiems skirtos prekės būna įpakotos į prabangias, bet sudėtingas pakuotes:

Gamintojas, gaminantis specialius išmanių šaukštus tam tikriems asmenims, kurie nuo vibracijos priešingai reaguoja ir padeda žmonėms valgyti (parodo rankomis kaip). Taigi jį įpakavo <...> į tokią dėžutę, kurią praktiškai neįmanoma atidaryti. <...> Nu, tikrai buvo sudėtinga atidaryti tą dėžutę. (Medicinos priemonių tiekimas, vadybininkas)

Komercinės organizacijos atstovas pritarė, kad **prekės išvaizda ir pakuotė yra svarbūs verslo elementai.** Jo nuomone, gaminys prasideda nuo pakuotės, o ji turi būti ne tik graži, bet ir visiems patogi:

Apple'as pasakė, jei mes gamintume vandenį, patikėkit manim, tai net buteliukas būtų emocionalus ir vien jį laikyti būtų malonumas... (El. prekyba, skyriaus vadovas)

Antros fokusinės grupės analizės rezultatų aptarimas

Analizuojant paslaugų teikėjų požiūrį į prieinamumą neįgaliesiems, pastebėtas menkas bendras paslaugų teikėjų suvokimas apie negalios problematiką, todėl negalima šio svarbaus momento, aiškiai parodančio dabarties realijas, palikti nuošalyje.

2010 m. Lietuva, ratifikavusi Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją, įsipareigojo įtvirtinti Lietuvoje UD nuostatas, kuriomis valstybė privalo užtikrinti gaminių, aplinkos, programų ir paslaugų, skirtų naudotis visiems žmonėms kuo platesniu mastu, dizainą (1). Valstybė įsipareigojo imtis arba skatinti imtis mokslinių tyrimų ir taikomosios veiklos UD prekių, paslaugų, įrangos ir priemonių srityje, kurių pritaikymui specialiesiems neįgaliųjų poreikiams būtų būtinas mažiausias įmanomas pritaikymas mažiausiomis sąnaudomis, skatinti tokių prekių, paslaugų, įrangos ir priemonių prieinamumą ir naudojimą, taip pat remti UD rengiant standartus ir gaires.

2016 m. balandžio 6–7 d. Ženevoje Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių komitetas (toliau – Komitetas) svarstė Lietuvos pirminę ataskaitą dėl Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos įgyvendinimo. Siekdama užtikrinti neįgaliųjų socialinės integracijos politikos tęstinumą, atsižvelgdama į Komiteto rekomendacijas Lietuvai bei vykdydama priimtus tarptautinius

įsipareigojimus dėl efektyvesnio konvencijos įgyvendinimo, LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija, kaip konvencijos įgyvendinimą koordinuojanti institucija, atsižvelgdama į neįgaliesiems atstovaujančių organizacijų siūlymus, priėmė sprendimą inicijuoti Komiteto rekomendacijų Lietuvai įgyvendinimo plano parengimą. Taip pat Socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra paskirta koordinuoti Lietuvos pozicijos dėl pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimais, suderinimą. Tam ministerijoje yra sudaryta tarpinstitucinė darbo grupė (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016 m. gegužės 24 d. įsakymas Nr. A1-265 „Dėl darbo grupės Prieinamumo direktyvos pasiūlymui nagrinėti sudarymo“), kuri aktyviai dirba ir prisideda prie direktyvos rengimo (18).

Šios direktyvos tikslas – pagerinti vidaus rinkos veikimą, šalinti laisvo dažniausiai vartojamų prekių ir paslaugų judėjimo kliūtis. Prieinamumo direktyvoje numatoma suvienodinti prekių ir paslaugų prieinamumo reikalavimus vidaus rinkoje dažniausiai vartojamoms prekėms ir paslaugoms. Įgyvendinus šį tikslą kartu bus užtikrintas tinkamas Konvencijos įsipareigojimų įgyvendinimas.

Taigi įgyvendinant šią direktyvą būtų skatinama ir plėtojama lygių galimybių, neįgaliųjų socialinės integracijos politika, skatinamas solidarumas. Asmenys, turintys negalią, galėtų pasinaudoti reikalingomis ir kitiems visuomenės nariams prieinamomis prekėmis ir paslaugomis. Direktyvos įgyvendinimas tam tikroms visuomenės grupėms, įskaitant ir senyvo amžiaus asmenis, padėtų išvengti socialinės atskirties, skelbiama LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos metiniame pranešime (2016–2017 m.) (18).

Šio tyrimo diskusija atskleidė, kad dalyviai žino apie valstybės raginimus kurti visiems prieinamą aplinką organizuojant savo veiklą, dalyviai vadovaujasi teisiniais dokumentais, kuriuose yra įtraukti neįgaliųjų visuomeninius santykius reglamentuojantys teisės aktai. Dalyviai, vykdydami savo veiklą, nuoširdžiai stengiasi laikytis nediskriminavimo, lygių galimybių ir pagarbos žmogui nuostatų. Rengdami paraiškas planuojamų projektų finansavimui gauti, dalyviai pastebėjo, kad reikalavimuose atsirado atskiras dėmesys neįgaliųjų įtraukimui į planuojamas veiklas. Tačiau, kaip teigia dalyviai, jiems dažnai tenka „improvizuoti“ aprašant, kaip jų planuojama veikla atitiks neįgaliųjų poreikius, nes projektų rengėjams trūksta ir teorinių, ir praktinių žinių prieinamumo neįgaliesiems klausimais.

Šioje vietoje išryškėja menkas paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų suvokimas apie negalią ir neįgaliųjų poreikius, taip pat apie visų žmonių skirtumus nepriklausomai nuo to, ar jie yra neįgalūs, ar sveiki. Paslaugų teikėjai nepriklausomai nuo to, kurioje srityje dirba ir ar jiems tenka aptarnauti asmenis, turinčius negalią, pažymėjo, kad jiems trūksta žinių ne tik apie UD principus, bet ir apie neįgaliųjų poreikius. Taip pat jiems trūksta įgūdžių bendraujant su neįgaliais asmenimis, o sprendimus dėl teikiamų paslaugų prieinamumo žmonėms, turintiems skirtingus funkcinis gebėjimus, jie dažniausiai priima vadovaudamiesi internete randama informacija arba tiesiog spėliodami. Įstaigos, kurių veikla tiesiogiai susijusi su žmonių, turinčių negalią, aptarnavimu (ASPI, kompensacinės technikos neįgaliesiems tiekimas) kartais konsultuojasi su neįgaliaisiais, tačiau išskirtinai fizinės aplinkos pritaikymo klausimais. Kita vertus, visi dalyviai pripažįsta, kad jiems trūksta žinių apie neįgaliųjų poreikius ir jie neturi aiškaus suvokimo apie UD principus.

1. Pagrindinės kliūtys teikiant žmonėms su negalia prieinamas paslaugas

Analizuodami paslaugų teikėjų grupės diskusiją matome, kad viena pagrindinių kliūčių, trukdančių teikti visiems prieinamas paslaugas, yra menkas suvokimas apie negalią. Šio tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti ne suvokimo lygį, bet kas svarbu vartotojui renkantis gaminį ar paslaugą, kas svarbu gamintojui kuriant ar teikiant paslaugą. Tačiau iš ankščiau pateiktos analizės matome, kad sveikatos priežiūros veiklos vykdymas yra reglamentuojamas įvairiais teisiniais dokumentais, taip pat negalime pamiršti, kad bet kuri institucija, savo veiklą vykdanči viešajame ar privačiame sektoriuje, pirmiausia yra grindžiama ekonomikos dėsniais. Šioje vietoje negalime nepastebėti, kad veiklos organizavimas yra grindžiamas teisiniu ir verslumo aspektais, kurie dėl įstaigų vadovybės menko suvokimo apie negalią sudaro kliūtis, trukdančias teikti visiems prieinamas paslaugas ir gaminti visiems tinkamus gaminius.

1.1 Teisinis aspektas

Akredituojamos, licencijuotą veiklą vykdančios įmonės privalo griežtai laikytis jų veiklai vykdyti keliamų reikalavimų. Jų veikla grindžiama įstatymais, tam tikromis taisyklėmis ir kitais veiklą, organizacinę aplinką ir struktūrą reglamentuojančiais dokumentais: higienos normos, STR ir kiti. Visa tai formalizuoja ne tik viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų veiklą, bet ir požiūrį į neįgaliosius ir jų integraciją. Nagrinėjant UD problematiką, labai svarbų vaidmenį atlieka valstybės valdymo ir administravimo organizacijos, veikiančios vietos, regionų, nacionaliniu ar tarptautiniu mastu. Jos atlieka pagrindinį vaidmenį nustatant žmonių su negalia teisėmis grįstos politikos kryptis ir įgyvendinant numatytas gaires. Iš tyrimo dalyvių pusės pirmenybė teikiama teisiniams reikalavimams vykdyti, tik paskui žmogiškosioms vertybėms. Dalyviai akcentavo dėmesį klientui, bet bendrame kontekste tai skambėjo kaip teikiamų paslaugų kokybės garantas. Kita vertus, paslaugų teikimas tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuje yra grįstas finansine nauda. Visi dalyviai suvokia, kad visuomenė senėja ir kad yra vis daugiau lėtinėmis ligomis sergančių žmonių, todėl atsiranda akivaizdus poreikis, kad paslaugos turi būti prieinamos, o gaminiai tinkami visiems. Remiantis dalyvių pasisakymais, įstaigų, teikiančių paslaugas ir (arba) gaminančių gaminius plačiajai visuomenei, žinios apie negalią bei neįgalųjų integraciją yra labiau bendro pobūdžio ir nėra pakankamos, kad būtų organizuojamos paslaugos, prieinamos žmonėms su negalia.

Kitoks negalios suvokimas pastebėtas tik tarp kelių dalyvių, kurie turi asmeninės patirties, susijusios su negalia. Viena iš dalyvių pati turi rimtų sveikatos sutrikimų, kita artimai bendrauja su asmeniu, turinčiu negalią. Šios dalyvės, nors ir pripažino, kad joms trūksta žinių apie negalią bei bendravimo su neįgaliaisiais įgūdžių, darbe aptarnaudamos klientus daugiau orientuojasi į žmogiškuosius elementus nei į finansinę vykdomos veiklos naudą.

1.2 Verslumo aspektas

Skirtingoms įstaigoms ir veiklos sritims atstovaujantys dalyviai pripažino, kad bet kuriuo atveju pirmenybė teikiama komerciniams tikslams – pelnui, o ne žmogiškosioms vertybėms ir moralės normoms. Dalyvių nuomone, bet kurie priimami sprendimai pirmiausia turi atsipirkti finansiškai. Orientacija į visiems, įskaitant klientus, turinčius negalią, prieinamas paslaugas ir prekes reikalauja didelių investicijų ir mažai tikėtina, kad tai atsipirktų. Dėsninga, kad viešųjų įstaigų vadovai, komercinių institucijų direktoriai nepagalvoja apie galimus sprendimus, kaip pritaikyti savo paslaugas žmonėms su negalia, nes bet kuris sprendimas būna padiktuotas pačios įmonės numatytos verslo strategijos ir atitinkamo poreikio.

Diskusijos metu nustatytos kliūtys teikti paslaugas, prieinamas visiems, bei gaminti gaminius, tinkančius žmonėms su negalia, tiesiogiai stabdo Jungtinių Tautų neįgalųjų teisių konvencijos įgyvendinimą ir UD principų integraciją į infrastruktūros, paslaugų ir gaminių pritaikymą žmonėms su negalia. Šios analizės rezultatus atspindi verslo kūrimo modelio įtaka bendrai neįgalųjų integracijai (3 pav.). Remdamiesi tyrimo dalyvių pasisakymais matome, kad visuomenėje žmonės, turintys negalią, taip pat senyvo amžiaus asmenys yra diskriminuojami, nes vis dar egzistuoja aibė stereotipų, kad žmonės, turintys negalią, negali būti savarankiški ir lygiomis teisėmis kartu su plačiąja visuomene naudotis viešosiomis paslaugomis ir (arba) kasdienės reikšmės produktais. Įstaigų vadovų, darbuotojų ir specialistų menkos žinios apie negalią bei neįgalųjų poreikius stabdo sėkmingą neįgalųjų integraciją bei Jungtinių Tautų neįgalųjų teisių konvencijos įgyvendinimą. Tai prieinamumą neįgaliesiems visose srityse daro neefektyvų ir labiau paremtą spėjimais, o ne tinkamomis žiniomis ir tarpinstituciniu bendradarbiavimu.



3 pav. Verslo kūrimo modelio įtaka neįgaliųjų socialinei integracijai

Pagrindiniai paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų teikiamų paslaugų bei gaminamų gaminių prieinamumo ir tinkamumo vertinimo kriterijai:

1. Vartotojų skirtumų supratimas

- Uždavus apie tai klausimą, pirma mintis, kilusi dalyviams, buvo apie žmogų, judantį neįgaliojo vežimėliu. Vėliau dalyviai minėjo, kad personalas turi žinoti, kad gali būti įvairių negalių ir fizinių galimybių žmonių. Tarp galimų teikiamų paslaugų ir parduodamų gaminių naudotojų buvo paminėti aklieji, silpnaregiai, kurtieji, sunkiai judantys, kalbos nežinojimo, suvokimo sutrikimų turintys ir kiti asmenys.
- Dalyviai pažymėjo, kad organizuojant paslaugas **svarbu įtraukti visas suinteresuotas šalis (specialistus, galutinius vartotojus), pradedant nuo poreikio „nustatymo“ ir baigiant diskusijomis su įvairiomis vartotojų grupėmis dėl teikiamų paslaugų tinkamumo ir prieinamumo.** Tyrimo metu paaiškėjo, kad įtraukiant skirtingus poreikius turinčius vartotojus, sprendžiant paslaugų prieinamumo klausimus, regos negalią turinčių asmenų poreikiai dažnai yra apeinami.
- **Daugiausia dėmesio skiriama judėjimo negalią turinčių asmenų poreikiams užtikrinti.** Sunkiai vaikstantiems, judantiems neįgaliojo vežimėliais asmenims stengiamasi pritaikyti priėjimą prie paslaugų teikimo vietos, patekimą į ją ir judėjimą pastato viduje. Kitų negalių turintiems asmenims padėti dažniausiai pasitelkamas atsakingas asmuo, kuris galėtų pasitikti, palydėti ir pan.
- Dalyviai nurodė, kad **sunkiausiai jiems sekasi aptarnauti regos negalią turinčius asmenis, o lengviausiai – klausos negalią turinčius asmenis.**

2. Paslaugų prieinamumas

2.1 Pagrindiniai paslaugų prieinamumo ir tinkamumo vertinimo kriterijai

- **Fizinis pastato pritaikymas.** Tyrimo metu paaiškėjo, kad vienas svarbiausių kriterijų, kuriuo remdamiesi dalyviai sprendžia apie paslaugos tinkamumą vartotojams, turintiems negalią, yra fizinis pastato pritaikymas, jis leidžia žmonėms su negalia savarankiškai pasiekti jų įstaigą.
- **Komunikacija.** Dėmesingas klientų aptarnavimas. Visi tyrimo dalyviai pabrėžė, kad jų teikiamų paslaugų teikimas grįstas dėmesingu klientų aptarnavimu. Paslaugas jie organizuoja humaniškai, skirdami pakankamai dėmesio kiekvienam klientui, tačiau buvo atkreiptas dėmesys, kad aptarnaujant klientą su negalia jiems trūksta bendravimo su neįgaliuoju įgūdžių. Todėl jie intuityviai stengiasi padėti kiekvienam klientui, remdamiesi savo asmeninėmis žiniomis ir moralinėmis nuostatomis.
- **Klientų skundai ir atsiliepimai.** Remiantis klientų atsiliepimais ir pasiūlymais, vertinamas teikiamų paslaugų prieinamumas ir tinkamumas žmonėms su negalia.
- **Pardavimai.** Dalyviai, atstovaujantys įstaigoms, neturinčioms specializuotų žmonių su negalia teikiamų paslaugų ar gaminamų gaminių, teigia, kad jų verslo vystymo strategijose nėra numatyta teikti paslaugas ar gaminti gaminius žmonėms su negalia. Šioms įstaigoms atstovaujantys dalyviai teigė, kad apie tai nebuvo pagalvoję, nes nemano, kad paslaugų teikimas žmonėms su negalia yra naudingas verslui vystyti.

2.2 Elektroninė prekyba

- Plačiai kalbama apie visuomenės senėjimą, tuo pat metu sparčiai vystosi technologijos, vis daugiau prekių galima įsigyti neišėjus iš namų. Tokios paslaugos galėtų būti naudingos asmenims, turintiems negalią, tačiau per fokusinę diskusiją paaiškėjo, kad **kai kurios elektroninės parduotuvės visiškai nepritaikytos pensinio amžiaus žmonėms.**
- Šiuolaikiniame pasaulyje vis daugiau paslaugų pereina į elektroninę erdvę. Internetu galima gauti vis daugiau valstybinio sektoriaus teikiamų paslaugų: užsiregistruoti pas gydytoją, užsakyti įvairias pažymas, techninės pagalbos neįgaliesiems priemonę ir pan. Tačiau elektroninės prekybos atstovas akcentavo, kad **senyvo amžiaus, taip pat regos negalią turintys žmonės negalės užsakyti paslaugų ir (arba) prekių elektroninėje parduotuvėje ir naudotis kitomis el. paslaugomis, nes tokie asmenys nemoka naudotis kompiuteriu ir neturi atitinkamų gebėjimų.**
- Dalyviai yra girdėję, kad internetinės svetainės turi būti kuriamos remiantis nustatytais standartais ir informacinės technologijos turi būti prieinamos žmonėms su negalia. Dalyviai sutinka, kad kuriant internetines svetaines **svarbu laikytis pritaikomumo neįgaliesiems standartų, o patys neįgalieji naudodamiesi specialiomis pagalbinėmis technologijomis gali naudotis informacinėmis technologijomis.**

3 Architektūriniai elementai. Patekimas į pastatą

- **Patekimas į pastatą.** Remiantis dalyvių pasisakymais paaiškėjo, kad dalyviai, aptarnaujantys žmones su negalia (sveikatos priežiūros įstaiga), atkreipia dėmesį į teikiamų paslaugų prieinamumą. Judėjimo negalią turintys asmenys, atstovo manymu, gali patekti į įstaigą ir rasti jam reikalingus kabinetus, tualetą ir avarinį išėjimą savarankiškai, tačiau esant kitoms būklėms (regos negalia, klausos negalia, proto negalia ir pan.) ieškoma kitų būdų, pavyzdžiui, pasiūlomas darbuotojas, galintis padėti neįgaliajam.
- **Mobilios paslaugos, pristatymas į namus.** Jeigu neįmanoma patekti į paslaugas teikiančią įstaigą dėl nepritaikytos fizinės aplinkos, dalyviai paprastai organizuoja susitikimus su klientais neįgaliesiems pritaikytose vietose arba vyksta pas klientą į namus ir organizuoja prekių pristatymą į juos.

4. Komunikacija

- **Darbuotojų parengimas.** Remiantis dalyvių pasisakymais paaiškėjo, kad komunikacijos problemos dažniausiai sprendžiamos ruošiant darbuotojus, kaip bendrauti su įvairių negalią turinčiais asmenimis.
- **Darbuotojų bendravimo su neprisigirdinčiais igūdžiai ir (arba) vadybiniai elementai.** Teikdami paslaugas dalyviai pasirūpina, kaip komunikuoti su neprisigirdinčiais klientais. Kai kurie stengiasi pasirūpinti gestų kalbos vertėjais, kiti komunikuoja susirašinėdami.

5. Informacija

5.1 Informacija apie paslaugas

- **Internetas, socialiniai kanalai.** Dauguma dalyvių informaciją apie savo teikiamas paslaugas teikia internetu ir mano, kad tai yra patogiausias būdas sužinoti apie jų paslaugas visiems žmonėms plačiu mastu.
- **Internetinis puslapis.** Kai kurie dalyviai prisipažino, kad jų internetiniai puslapiai, kuriuose pateikta visa informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas, nėra pritaikyti žmonėms su negalia. Buvo pasidomėta, kodėl yra taip manoma. Viena dalyvė prisipažino girdėjusi, kad yra reikalavimai, tačiau pati nesidomėjo ir tiksliai nežino, ar jų internetinis puslapis prieinamas žmonėms su negalia.
- **Susitikimai su klientais.** Dauguma dalyvių nurodė, kad dažnai informaciją apie savo teikiamas paslaugas teikia per įvairius pacientų susitikimus.
- **Informacijos tinkamumas.** Sprendžiant iš dalyvių pasisakymų, sprendimas dėl teikiamos informacijos tinkamumo yra priimamas remiantis asmenine patirtimi – ar pačiam yra įskaitoma ir suprantama. Taip pat informacijos parengimas, pateikimo dizainas ir pan. yra atliekami samdomų rinkodaros, interjero, grafikos dizaino specialistų. Stengiamasi, kad visa pateikiama informacija – ir spausdinta, ir skelbiama interneto svetainėse – būtų prieinama visiems.
- **Dokumentacija.** Kalbant apie sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą, jos yra griežtai reglamentuotos įstatymų ir šioje vietoje matoma tam tikrų neatitikimų universalus dizaino principams. Pvz., pagrindinė informacija apie įstaigoje teikiamas paslaugas yra aprašyta vidaus taisyklėse, kurios turi būti pacientams prieinamoje ir matomoje vietoje. Tačiau sveikatos priežiūros įstaigai atstovaujantis dalyvis pripažino, kad dažnai ir sveikam žmogui sudėtinga rasti, kurioje vietoje galima susipažinti su vidaus taisyklėmis, o tekstas išspausdintas kaip dokumentas ir yra sunkiai įskaitomas.
- **Alternatyvios priemonės.** Dalyviai pripažino, kad regėjimo negalią turintiems asmenims tekstinė informacija netinka, todėl būtų naudinga teikti informaciją ne tik tekstine forma, bet ir įrašytą balsu.

5.2 Informacija apie gaminį

- **Pakuočių ženklavimas.** Dalyviai pažymėjo, kad atsižvelgiant į silpnaregių, vyresnio amžiaus žmonių poreikius, visi užrašai ant pakuotės turi būti tinkamo šrifto, pavyzdžiui, „Arial“, ir ne mažesnės kaip 12 dydžio raidės. Taip pat svarbu, kad būtų pasirinktos kontrastingos spalvos. Tokio dizaino pakuotės būtų tinkamos visiems, nes šiuo metu, kaip pažymėjo dalyviai, dažnai ant pakuotės pateikiama informacija apie prekę nėra įskaitoma, todėl kai kurie žmonės tokių prekių vengia.
- **Alternatyvi pakuočių ženklavimo priemonė.** Atkreipdami dėmesį į regėjimo sutrikimų turinčių žmonių poreikius, dalyviai pasiūlė sprendimą – inovatyvią priemonę, nuskenuojančią gaminio barkodą ir pateikiančią garsinę informaciją.
- **Naudojimo instrukcijos.** Per diskusiją paaiškėjo, kad paslaugų teikėjai supranta, kad naudojimo instrukcijos neregys neperskaitys arba ne iki galo ją supras kognityvinių sutrikimų turintis asmuo, todėl tokiems klientams aptarnaujantis personalas stengiasi kuo aiškiau perteikti svarbiausią informaciją žodžiu.

6 Gaminiai su pakuotėmis

- **Gminių pakuotė.** Dalyvių nuomone, pakuotės turi būti lengvai ir intuityviai atidaromos. Be to, prekės išvaizda ir pakuotė yra svarbūs verslo elementai. Dalyvių nuomone, gaminys prasideda nuo pakuotės, o ji turi būti ne tik graži, bet ir patogi.
- **Pakuočių atidarymo vietos.** Dalyvių nuomone, pakuotės turėtų būti lengvai ir intuityviai atidaromos. Turi būti vengiama vakuominių plastikinių pakuočių. Geriausia, kad visos pakuotės būtų stačiakampio formos ir su lengvai randama atidarymo vieta.
- **Gaminio naudojimą palengvinančios pakuotės.** Išduodamas vaistus personalas stengiasi paaiškinti neregiiui, kaip juos vartoti. Taip pat neregius, kognityvinių sutrikimų turinčius arba vyresnio amžiaus klientus aptarnaujantis vaistininkas vaistus išduoda specialiose dėžutėse, siekdamas maksimaliai sumažinti riziką, kad vartotojas suklys juos vartodamas. Iš kitos pusės, pripažįstama, kad jeigu žmogus gyvena vienas, toks sprendimas gali nepadėti.

Išvados

1. Per kokybinį tyrimą gautų duomenų analizė išryškino tam tikrus skirtumus tarp vartotojų, turinčių įvairių funkcinių gebėjimų priklausomai nuo negalios tipo ar amžiaus, poreikių ir paslaugų teikėjų bei gaminių gamintojų suvokimo apie neįgalių asmenų poreikius. Išryškėjo **skirtingas paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo kriterijų (pastatų prieinamumas, orientacija pastate, informacijos apie paslaugas ar gaminius tinkamumas, komunikacija ir kai kurie įstaigų valdymo elementai)** vertinimas tarp abiejų tikslinių fokusinių grupių dalyvių. Tačiau kai kurie kriterijai (**informacija apie gaminius, gaminių naudojimo instrukcijos ir gaminių pakuotės**) abiejų fokusinių grupių dalyvių **vertinami panašiai**.
2. Analizuojant paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyvių pasisakymus paaiškėjo, kad teikiant paslaugas arba gaminant gaminius **daugiausia dėmesio skiriama judėjimo negalią turinčių asmenų poreikiams**. Paslaugų teikėjams sunkiausiai sekasi aptarnauti neregius ir silpnaregius, o lengviausia – klausos negalią turinčius asmenis.

Architektūriniai sprendimai

3. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad judėjimo negalią turintiems asmenims, taip pat akliesiems ir silpnaregiams itin svarbus **fizinis pastato pritaikymas ir šio pritaikymo vientisumas**. Turima omenyje, kad jeigu pritaikytas link pastato vedantis takas, pritaikytas įėjimas į pastatą, turi būti pritaikyti ir kiti pastato elementai: patekimas pas specialistus, liftai, tualetai, avarinis išėjimas ir pan. Vartotojų grupės dalyviai nurodė, kad dažnai nepaisoma UD principų – **pritaikytas įėjimas, bet sudėtinga orientuotis ir rasti reikalingą paslaugą pastato viduje**. Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyviai mano, kad judėjimo negalią turintys asmenys gali patekti į įstaigą ir rasti jiems reikalingus kabinetus, tualetą ir avarinį išėjimą savarankiškai (jeigu pastatas pritaikytas judėjimo negalią turintiems asmenims). Esant kitiems sutrikimams, pavyzdžiui, turint regos arba klausos negalią, ieškoma kitų būdų, pavyzdžiui, **pasiūlomas darbuotojas, galintis padėti neįgaliajam**.
4. Paslaugų vartotojų su įvairiomis funkcinėmis galimybėmis nuomone, **vienas svarbiausių paslaugų prieinamumo kriterijų yra patekimas į pastatą**. Tačiau patekimą dažnai apsunkina visiškai nepritaikyta arba nekokybiška infrastruktūra – **per stačios rampos, turėklų trūkumas, per siauri liftai ir pan**. Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų fokusinės grupės dalyviai nurodė, kad dažnai jiems **trūksta žinių aplinkos neįgaliesiems pritaikymo klausimais**, todėl dažnai pritaikymas neįgaliesiems vyksta intuityviai. Tais atvejais, kai, teikėjų manymu, pritaikymas neįgaliesiems nėra būtinas, nes reikalauja didelių investicijų,

klientai aptarnaujami jų namuose arba **organizuojami susitikimai neįgaliesiems pritaikytose vietose.**

- Analizuojant aplinkos pritaikymo klausimą regos negalią turintiems asmenims paaiškėjo, kad **neregijų judėjimą mieste palengvina taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai.** Tačiau, vartotojų, turinčių regos negalią, nuomone, kol kas taktiliniais vaikščiojimo indikatoriais **negalima pasikliauti, nes jų išdėstymas nėra tolygus, pasitaiko įvairių nepažymėtų ir neatskirtų kliūčių: stulpų, šiukšliadėžių, reklaminių stovų ir pan.** Toks taktilinių vaikščiojimo indikatorių išdėstymas vietoje to, kad nurodytų akliems pėstiesiems judėjimo kryptį, kelia riziką susižeisti ir (arba) pasimesti. Regos negalią turintys vartotojai akcentavo, kad **jeigu taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai mieste būtų išdėstyti tolygiai, o kliūtys pažymėtos ir (arba) aptvertos, tai būtų didelė pagalba neregiams savarankiškai judėti mieste.**

Orientacija pastato viduje

- Vartotojų grupės dalyviai nurodė, kad jiems geriausiai orientuotis paslaugų teikimo vietose padeda **nuorodos ir informaciją teikiantys darbuotojai,** esantys informaciją teikiančiose vietose, ir kiti darbuotojai, taip pat lankytojai. Tačiau, kaip paaiškėjo analizuojant paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyvių pasisakymus, kai kurie paslaugų teikėjai, kuriems tenka aptarnauti žmones su negalia, **ruošia klientus aptarnaujantį personalą bendrauti su neįgaliais asmenimis organizuodami įvairius mokymus.** Visi tyrime dalyvavę paslaugų teikėjų grupės dalyviai pabrėžė, kad jiems trūksta įgūdžių bendrauti su neįgaliais asmenimis.
- Paslaugų vartotojų grupės dalyviai atkreipė dėmesį, kad vis daugiau paslaugų teikimo vietose, pavyzdžiui, prekybos ir pramogų centruose, atsiranda **išmaniųjų (jutiklinių) informacinių ekranų,** kurie teoriškai turėtų atstoti pastato planus ir informacinius taškus. Tačiau tyrime dalyvavę negalią turintys žmonės pabrėžė, kad šios priemonės **nėra tinkama informacijos teikimo neįgaliesiems priemonė ir nepadaeda neįgaliajam susiorientuoti pastato viduje.** Judėjimo negalią turintiems asmenims išmanieji (jutikliniai) ekranai yra per aukšti ir sunkiai pasiekiami sėdintiems neįgaliojo vežimėlyje. Silpnaregiams, akliams, kognityvinių sutrikimų turintiems ir vyresnio amžiaus asmenims jais naudotis sudėtinga.

Komunikacija

- Remiantis kokybinio tyrimo duomenų analize paaiškėjo, kad **klausos negalią turintiems asmenims sunku gauti tinkamas paslaugas dėl sudėtingos komunikacijos tarp klientus aptarnaujančio personalo ir neprigirdinčiųjų bendruomenės.** Paslaugų teikėjai pabrėžė, kad teikdami paslaugas jie pasirūpina, kaip komunikuoti su klausos negalią turinčiais klientais. Kai kurie paslaugų teikėjai stengiasi pasirūpinti gestų kalbos vertėjais, kiti komunikuoja susirašinėdami. Vertinant vartotojų pasisakymus pastebėta, kad dažnai aptarnaujantis personalas nenoriai bendrauja su neprigirdinčiais. Vartotojai mano, kad paslaugų teikėjas **iš neprigirdinčiojo tikisi, kad jis pats pasirūpins gestų kalbos vertėjo paslaugomis,** net ir tais atvejais, kai neprigirdinčiajam prireikia skubios, pavyzdžiui, odontologinės pagalbos.

Informacija apie teikiamas paslaugas

- Remiantis atlikto kokybinio tyrimo surinktų duomenų analize paaiškėjo, kad paslaugų vartotojų su negalia grupės dalyviams pagrindinis informacijos apie teikiamas paslaugas šaltinis yra **internetas.** Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyviai taip pat nurodė, kad internetas yra pagrindinė priemonė, kuria jie informuoja visuomenę apie savo teikiamas paslaugas ar gaminamus gaminius. Per tyrimą išryškėjo **esminis abiejų fokusinių grupių nuomonių ir įsitikinimų skirtumas** – vartotojai, nepriklausomai nuo negalios tipo ir funkcinių

galimybių, informacijos apie paslaugas ir gaminius ieško internete, o kai kurie paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyviai **įsitikinę, kad neįgalieji ir vyresnio amžiaus asmenys neturi gebėjimų naudotis informacinėmis technologijomis**, todėl kaip pagrindinę informacijos teikimo priemonę paslaugų teikėjai naudoja paslaugų ir gaminių pristatymus ir prezentacijas per neįgaliųjų ir (arba) vyresnio amžiaus asmenų bendruomenių susibūrimus.

10. Analizuojant sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą žmonėms, turintiems įvairių funkcinį sutrikimų, pastebėta, kad **pagrindinė informacija apie įstaigoje teikiamas paslaugas yra aprašyta vidaus taisyklėse**. Jos turi būti išskabintos pacientams prieinamoje ir matomoje vietoje, tačiau sveikatos priežiūros įstaigai atstovaujantis tyrimo dalyvis atkreipė dėmesį, kad dažnai ir sveikam žmogui **sudėtinga rasti, kurioje vietoje galima susipažinti su vidaus taisyklėmis, o pats tekstas paprastai nėra tinkamas visiems įstaigos lankytojams, ypač turintiems įvairių funkcinį sutrikimų**.

Informacija apie gaminį

11. Remiantis abiejų tikslinių fokusinių grupių dalyvių pasisakymais, ir vartotojams, ir paslaugų teikėjams bei gaminių gamintojams svarbiausia informacija, pažymėta ant gaminio pakuotės, – **galiojimo data**. Abiejų grupių dalyvių manymu, ši informacija yra svarbesnė už kitą informaciją apie gaminį, nes ji tiesiogiai susijusi su saugiu įsigyjamo produkto vartojimu. Kita pateikiama informacija taip pat svarbi, tačiau jeigu sudėtinga ją perskaityti, tyrimo dalyviai daugiau informacijos apie gaminį ar maisto produktą ieško internete. Visi tyrimo dalyviai pažymėjo, kad jiems sudėtinga rasti, kurioje vietoje ant pakuotės yra produkto galiojimo data. Taip pat radimą apsunkina tai, kad ant kai kurių produktų galiojimo data yra išspausdinta, kitose – išspausta. Tiek vienu, tiek kitu atveju ne visada pavyksta rasti ir suprasti, iki kada vienas ar kitas produktas galioja. Taip pat dalyviai nurodė, kad jiems svarbi ne tik maisto produktų, bet ir kitų gaminių, pavyzdžiui, kosmetikos, galiojimo data.
12. Per tyrimą tiek vartotojai, tiek paslaugų teikėjai ir gaminių gamintojų grupės dalyviai atkreipė dėmesį į regėjimo, klausos, proto negalią turinčių asmenų, taip pat vyresnio amžiaus asmenų poreikius. Dalyvių manymu, minėtiems asmenims sunku perskaityti ir suprasti ant gaminių pakuočių pateikiamą informaciją. Todėl abiejų tyriamųjų grupių dalyviai pasiūlė panašų sprendimą – **inovatyvią priemonę**, kuri galėtų būti instaliuota į vartotojo išmanųjį telefoną. Pasitelkus šią priemonę būtų galima nuskenuoti gaminio barkodą ir išmaniajame telefone gauti reikalingą informaciją apie gaminį pagal vartotojo poreikius tinkamu formatu – garsu, supaprastintu tekstu, gestų kalba ir pan.
13. Kokybinio tyrimo metu gautų duomenų analizė atskleidė, kad abiejų fokusinių grupių dalyviams gaminio naudojimo instrukcijos yra svarbi priemonė norint sužinoti, kaip naudoti produktą. Tačiau vartotojų grupės dalyviai paminėjo, kad jiems dažnai **sudėtinga perskaityti ir suvokti instrukcijose pateiktą informaciją dėl smulkaus teksto šrifto ir vartojamų sudėtingų terminų**. Paslaugų teikėjų ir gaminių gamintojų grupės dalyviai, suprasdami, kad naudojimo instrukciją ne visada perskaitys neregys arba ją ne visai teisingai gali suprasti kognityvinių sutrikimų ar proto negalią turintis vartotojas, aptarnaudami minėtus klientus stengiasi **kuo aiškiau perteikti svarbiausią informaciją apie gaminį žodžiu**. Vartotojai, turintys skirtingų funkcinį gebėjimų, pageidauja, kad naudojimo instrukcijos būtų pateikiamos **įvairiomis alternatyviomis komunikacijos priemonėmis – supaprastintu tekstu, garsu ir pan.**

Gaminio pakuotė

14. Per tyrimą analizuojant duomenis pastebėta, kad ir gaminių naudotojų grupės dalyviams, ir paslaugų teikėjų bei gaminių gamintojų grupės dalyviams **vakuuminės pakuotes, pagamintas iš plastiko, atidaryti žymiai sunkiau nei popierines pakuotes.**
15. Remiantis abiejų fokusinių grupių dalyvių išsakyta patirtimi, gaminiai gali būti lengvai išpakuojami, tačiau dažnai **pakuočių atidarymo vietos būna užklijuotos sunkiai nuplėšiamu lipduku su reklama arba kita informacija apie prekę.**

Rekomendacijos

1. Stengiantis užtikrinti paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą rekomenduojama atsižvelgti į svarbiausius žmonių grupių specialiuosius poreikius:
 - **Sutrikusios klausos žmonės.** Jiems svarbūs šie kriterijai: komunikacija, tinkamas apšvietimas, akustika, klausos stiprinimo sistemos, pritaikytos informacinės technologijos, alternatyvios komunikacijos priemonės (vaizdinė informacija, subtitrai, gestų kalba ir t. t.) ir pan.
 - **Silpnaregiai ir aklieji.** Jiems svarbūs šie kriterijai: taktiliniai vaikščiojimo ir įspėjamieji indikatoriai, pastato pritaikymas (interjero dizaino elementai, pavyzdžiui, dideli numeriai ant specialistų kabinetų durų), tinkama informacija (gerai matomas, kontrastingas, ne mažesnis kaip 12 dydžio „Arial“ arba panašus šriftas („Times New Roman“ šriftas nenaudotinas!), pritaikytos informacinės technologijos, alternatyvios komunikacijos priemonės (garsinė informacija, didesnio formato šriftas, Brailio raštas ir pan.), lengvas, intuityvus gaminių naudojimas ir pan.
 - **Sutrikusio judumo žmonės.** Jiems svarbūs šie kriterijai: fizinis aplinkos pritaikymas (takai, automobilio parkavimo vietos, įėjimai į pastatą, pastato suplanavimas, horizontalus ir vertikalus judėjimas pastate), tinkamo aukščio ir dydžio nuorodos, ženklavimas, komunikacija, lengvas, intuityvus gaminių naudojimas, nereikalaujantis daug fizinės jėgos ir pan.
 - **Paslėptų sutrikimų** (jėgos, ištvermės, miklumo, orientavimosi) turintys žmonės. Jiems svarbūs šie kriterijai: fizinis aplinkos pritaikymas (takai, automobilio parkavimo vietos, įėjimai į pastatą, pastato suplanavimas, horizontalus ir vertikalus judėjimas pastate), tinkamo aukščio ir dydžio nuorodos, ženklavimas, komunikacija, alternatyvios komunikacijos priemonės (supaprastintas tekstas, garsinė informacija ir kt.) lengvas, intuityvus gaminių naudojimas, nereikalaujantis daug fizinės jėgos ir pan.
 - **Skirtingo amžiaus ir kūno sudėjimo žmonės** (įskaitant silpnus asmenis). Jiems svarbūs šie kriterijai: fizinis aplinkos pritaikymas (takai, automobilio parkavimo vietos, įėjimai į pastatą, pastato suplanavimas, horizontalus ir vertikalus judėjimas pastate), tinkamo aukščio ir dydžio nuorodos, ženklavimas, komunikacija, alternatyvios komunikacijos priemonės (supaprastintas tekstas, garsinė informacija, vaizdinė informacija su subtitrais ir kt.), lengvas, intuityvus gaminių naudojimas, nereikalaujantis daug fizinės jėgos ir pan.
2. Rekomenduojama atsižvelgti į svarbiausius žmonių gebėjimus:
 - Projektuojant, statant ir tvarkant užstatytą aplinką.
 - Organizuoti viešųjų ir komercinių įstaigų valdymą.
 - Kuriant, gaminant gaminius, planuojant ir teikiant paslaugas.
 - Organizuojant renginius.
 - Teikiant informaciją.
 - Įvedant inovacijas ir pan.

3. Rekomenduojama reguliariai įsivertinti teikiamų paslaugų prieinamumą ir gaminamų gaminių tinkamumą visiems vartotojams plačiu mastu, daryti išvadas ir priimti sprendimus, įgyvendinti pokyčius bendradarbiaujant su UD principų taikymo ekspertais.
4. Rekomenduojama į visus projektavimo proceso etapus įtraukti visas suinteresuotas šalis: specialistus ir vartotojus. Pradedama poreikių nustatymo etapu, per kurį nustatomi vartotojų poreikiai, generuojamos idėjos, išsiaiškinamos galimybės, reikalavimai ir t. t., baigiama kūrybiniu etapu, kai apibrėžiamos sąvokos, generuojami sprendimai, produktas įvedamas į rinką ir pan.
5. Kuriant naujas arba pritaikant esančias paslaugas rekomenduojama laikytis naujo EN 17161 standarto, kuris apibrėžia reikalavimus taip, kad jie atitiktų vidinius organizacijos planavimą ir procesų valdymą. T. y.:
 - Suprasti organizacijos kontekstą, išsiaiškinant suinteresuotų šalių poreikius ir lūkesčius. Užtikrinti neįgaliųjų dalyvavimą siekiant *universalaus dizaino* koncepcijos principų įtraukimo į visas sukurtas sistemas.
 - Lyderystė, paremta *universalaus dizaino* koncepcijos principais, siekiant užtikrinti prieinamumo rezultatų pasiekimą.
 - *Universalaus dizaino* veiksmų planas.
 - Išteklių valdymas, įskaitant žmones ir informaciją, reikalingą *universalaus dizaino* koncepcijos tikslams įgyvendinti.
 - Visuose prekių arba paslaugų kūrimo proceso etapuose paisoma visų vartotojų, įskaitant neįgaliųjų, poreikių, atsižvelgiant į *universalaus dizaino* koncepciją.
 - Procesų, organizuojamų pagal *universalaus dizaino* koncepciją, stebėseną ir rezultatų vertinimas.
 - Nuolatinis *universalaus dizaino* koncepcijos tobulinimas.
6. Projektuojant, statant naujus arba pritaikant esančius pastatus ir kitus aplinkos elementus rekomenduojama laikytis statybos techninių reglamentų, Tarptautinio standarto ISO 21542 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojamumas“, saugos ir kitų reikalavimų.
7. Kuriant interneto svetaines rekomenduojama vadovautis Pasaulinio saityno konsorciumo parengtomis Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijomis (angl. *Web Content Accessibility Guidelines*) 2.0.
8. Kuriant gaminius, gaminių pakuotes ir pan., rekomenduojama glaudžiai bendradarbiauti su įvairiomis vartotojų grupėmis. Per įvairius produkto kūrimo ir vertinimo etapus rekomenduojama kartu su svarbiausių žmonių grupių atstovais išsiaiškinti ir, jeigu įmanoma, pašalinti (arba pakeisti) pagrindinius kliuvinius, trukdančius vartotojams, nepriklausomai nuo funkcinių galimybių, naudotis naujai sukurtu arba patobulintu esamu gaminiu.

Literatūra

1. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir jos Fakultatyvus protokolai [Interaktyvus]. Adresas: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882> [Žiūrėta 2019 -11- 27]
2. Nacionalinė Darnos vystymosi strategija / National strategy for sustainable development [Interaktyvus]. Adresas: http://am.lrv.lt/uploads/am/documents/files/ES_ir_tarptautinis_bendradarbiavimas/Darnaus%20vystymosi%20tikslai/NDVS/NDVS.pdf [Žiūrėta: 2019-12-23]
3. Innovating with people. The bussiness of inclusive design. Norwegian Design Council; 2010. 96 p.
4. EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA (ES) 2019/882 2019 m. balandžio 17 d. dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (Tekstas svarbus EEE) [Interaktyvus]. EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SAJUNGOS TARYBA; 2019. Adresas: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>[Žiūrėta: 2019-12-23]
5. Why do inclusive design? University of Cambridge [Interaktyvus]. Adresas: <http://www.inclusivedesigntoolkit.com/why/why.html> [Žiūrėta: 2019 -12- 10].
6. Krisčiūnas A. NEGALIA IR POŽIŪRIS Į JĄ ŠIUOLAIKINĖJE VISUOMENĖJE. Sveik Moksl Health Sci. 2015;25, Nr 1:5–14.
7. WHO | Constitution of WHO: principles [Interaktyvus] WHO. 2018 Adresas: <http://www.who.int/about/mission/en/> [Žiūrėta: 2019 -12- 20].
8. A1-381 Dėl Nacionalinės neįgaliųjų socialinės integracijos 2013–2019 metų programos įgyvendinimo 2016–20... [Interaktyvus]. Dec 13, 2017. Adresas: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/207263b01e2c11e586708c6593c243ce> [Žiūrėta: 2019-12-22]
9. Pasaulinė ataskaita apie neįgalumą [Interaktyvus]. Adresas: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_lit.pdf;jsessionid=54F7E941E943B390645B902868852D4E?sequence=64 [Žiūrėta: 2019-12-15]
10. TFK. Tarptautinė funkcionavimo, negalumo ir sveikatos klasifikacija. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija; 2011. 312 p.
11. Domarkas V, Juknevičienė V, Kareivaitė R. Institucinės dimensijos vaidmuo darnaus vystymosi koncepcijoje. Viešoji politika ir administravimas Public Policy and Administration. 2012;11, No 3:461–72.
12. „LIETUVA 2030“: PAŽANGOS ATASKAITA Pažangos rodikliai 2009-2014. Vyriausybės kanceliarijos Valstybės pažangos tarybos sekretoriatas.; 2014.
13. Rodiklių duomenų bazė - Oficialiosios statistikos portalas [Interaktyvus]. Adresas: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=304e40e3-a135-4c22-a755-4c8be6910323# [Žiūrėta: 2019-12-25]
14. ES-investicijos-neįgaliųjų-gerovei.pdf [Interaktyvus]. Adresas: <http://www.negalia.lt/wp-content/uploads/2018/12/ES-investicijos-ne%20C4%20AFgali%C5%B3j%C5%B3-gerovei.pdf> [Žiūrėta: 2019-12-24]
15. Universalus dizainas - Naujovė, tampanti būtinybe [Interaktyvus]. Adresas: [http://lvpa.lt/upload/files/E-rinkodara/UD%20LVPA_2\(1\).pdf](http://lvpa.lt/upload/files/E-rinkodara/UD%20LVPA_2(1).pdf) [2019-12-27]
16. Gudžinskienė V, Gečienė J. SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮSTAIGŲ VADOVŲ POŽIŪRIS Į TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ. Soc Darb Soc Work. 2018;165–89.
17. EUROPEAN CONCEPT FOR ACCESSIBILITY [Interaktyvus]. CCPT, The Netherlands; 1996. Adresas: <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/14-1996-european-concept-for-accessibility-1996/file> [2019-12-28]
18. 2016/2017 Socialinis pranešimas [Interaktyvus]. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija; 2017. Adresas: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/pdf/13488_socialinis-pranesimas-2016-17.pdf [Žiūrėta: 2019-12-27]
19. Lietuvos-neįgaliųjų-draugijos-ataskaita-2017.12.07-GALUTINI.pdf [Interaktyvus]. Adresas: <http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/Lietuvos-ne%20C4%20AFgali%C5%B3j%C5%B3-draugijos-ataskaita-2017.12.07-GALUTINI.pdf> [Žiūrėta: 2019-12-18]

20. Aragall F, Neumann P, Sagramola S. Design for All in progress, from theory to practice. EuCAN – European Concept for Accessibility Network c/o Info-Handicap Luxembourg; 2013.
21. Superpowered: Divan Initiates the Issue of Accessibility of Content and Institutions [Interaktyvus]. Нови Сад - Европска престоница културе. 2019 Adresas: <http://novisad2021.rs/en/superpowered-divan-initiates-issue-accessibility-content-institutions/> [2019-12-26]
22. Concept design process: Overview. University of Cambridge [Interaktyvus]. Adresas: http://www.inclusivedesigntoolkit.com/GS_overview/overview.html [2019-12-23]
23. Žydžiūnaitė V. Taikomųjų tyrimų metodologijos charakteristikos. Vilnius: ŠMM ir Pedagogų Profesinės Raidos Centras,; 2006.
24. Assessing demand and exclusion. University of Cambridge [Interaktyvus]. Adresas: <http://www.inclusivedesigntoolkit.com/UCframework/framework.html> [Žiūrėta: 2019-12-27]

Priedas Nr. 1 Tyrimo metodologija.

Kokybinis tyrimas „**Paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems Lietuvoje gyvenantiems vartotojams kuo platesniu mastu analizė**“

Tyrimo metodologija

Žmonių poreikiai skiriasi priklausomai nuo daugelio faktorių: amžiaus, lyties, negalios, sveikatos būklės ir t.t. Todėl produkto ar paslaugos atitikimas universalaus dizaino principams turi būti vertinamas pagal jų atitikimą įvairių asmenų poreikiams pagal šių asmenų funkcines galimybes.

Analizuojant paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą visiems vartotojams, nepriklausomai nuo jų funkcinių gebėjimų, svarbu laikytis bendrų universalaus dizaino principų:

kompleksiškumo – apimti įvairias priemones, paslaugų tiekimo ir produktų gamybos komponentus;

vartotojų įtraukimo – priemonės, kuriamos laikantis universalaus dizaino principais kuriami tamptariai bendradarbiaujant su vartotojais;

prieinamumo vientisumo – neturi būti kliūčių vartotojui atlikti veiksmų, reikalingų pasinaudoti paslauga ar gaminių seka.

Kokybinis tyrimas koncentruojasi į ryšius tarp sunkiai pamatuojamų kintamųjų ryšių, kurie reprezentuoja įvairaus funkcinio sutrikimo lygio asmenų galimybes naudotis plačiai prieinamomis paslaugomis ir gaminiiais. Kokybinio tyrimo rezultatų pasėkoje bus išryškintas supratimas apie egzistuojančius kliuvinius, problemas ir poreikius bei atskleis prielaidas kaip pagerinti paslaugų prieinamumą bei gaminių tinkamumą visiems vartotojams kuo platesniu mastu.

Tyrimo tikslas: Nustatyti pagrindinius paslaugos prieinamumo ir gaminio tinkamumo visiems Lietuvoje gyvenantiems vartotojams kuo platesniu mastu, vertinimo kriterijus.

Tyrimo uždaviniai:

- Atlikti kokybinį tyrimą, naudojant fokusinės grupės metodą, siekiant nustatyti paslaugų tiekėjams ir gavėjams, produktų gamintojams ir vartotojams, svarbių prieinamumo ir tinkamumo elementų sąrašą (pvz., paslaugos teikimo patalpos, gaminio įpakavimas ir pan.).
- Parengti paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems vartotojams kuo platesniu mastu patikros lapą ir jo pildymo instrukcijas.
- Parengti rekomendaciją universalaus dizaino principų taikymo srityje.

Tyrimo etika

Tyrimo atlikimas bus remiamas tokiomis nuostatomis [1]:

- a. Tyrimo dalyviai bus įtraukti juos supažindinus su tyrimo turiniu ir gavus jų žodinį bei raštišką sutikimą (pasirašant asmens informuoto sutikimo dalyvauti tyrime formoje);
- b. Tiriamųjų dalyvavimas savanoriškas;

- c. Tiriamieji nebus klaidinami dėl tyrimo tikslų, eigos, rezultatų pateikimo formų ir galimybių;
- d. Tyrimo metu bus laikomasi žmogaus teises ginančių įstatymų ir konvencijų;
- e. Bus saugomas tiriamųjų orumas, privatumas ir anonimiškumas.
- f. Atliekant tyrimą bus laikomasi esminių tyrimo etikos principų [1], [2]:
 - *Teisė nebūti pažeistam.* Tyrimas neturės negatyvios įtakos tiriamųjų fizinei, psichinei ir socialinei sveikatai; tyrimą vykdytoją išmano bendrąją mokslinių tyrimų metodologiją ir turinti kompetenciją kokybinių tyrimų metodologijoje bei specifinių metodų taikyme. Duomenų rinkimo eigoje bus pasirengta bet kuriuo metu nutraukti tyrimą, jei būtų įtariama, jog tiriamųjų dalyvavimas darys įtaką jų sveikatos blogėjimui. Informacijos rinkimo, analizavimo metu bei apibendrinant gautus rezultatus, siekiant apsaugoti tiriamuosius nuo psichologinio pažeidžiamumo, bus naudojamos gerai apmąstytos sąvokos, terminai ir frazės.
 - *Teisė nebūti išnaudojamam.* Tiriamųjų dalyvavimas bei jiems pateikiama informacija nebus panaudota prieš tyrimo dalyvius. Tyrėjo – tiriamojo santykiai jokiais formomis nebus naudojami blogiems ketinimams.

Tyrimo naudingumas.

Tyrimo dalyvių dalyvavimas daro teigiama įtaką visuomenės raidai, žinių vystymuisi bei neįgaliųjų sėkmingai integracijai bei padidintomis galimybėmis visapusiškai ir lygiateisiškai naudotis visomis žmogaus teisėmis.

- *Pagarba asmens orumui.* Kiekvienas tyrimo dalyvis turi asmeninio apsisprendimo teisę dalyvauti / nedalyvauti tyrime arba pasitraukti iš tyrimo. Tyrimo dalyviai nesutinkantys būti filmuojami, filmavimo metu nebus rodomi bei vėlesniuose tyrimo etapuose jų pasisakymai nebus cituojami.
- *Teisingumas.* Tiriamųjų atranka bus pagrįsta mokslo kriterijais; nebus remiamasi naudos, patiklumo ar kompromiso faktoriais, siekiant, kad tyrime dalyvautų „reikalingi“ asmenys; tiriamieji turės galimybę klausti duomenis renkančių tyrėjų apie tyrimą ir gauti išsamią informaciją; viso tyrimo metu su tyrimo dalyviais bus elgiamasi pagarbiai ir paslaugiai.
- *Privatumas.* Tyrimo dalyviai bus garantuojami, jog jie bus maksimaliai apsaugoti nuo įkyrių klausimų apie asmeninį gyvenimą; tiriamųjų anonimiškumas ir konfidencialumas bus užtikrintas. Duomenų apibendrinime nebus galima susieti tiriamojo pateikiamos informacijos su jo / jos asmenybe.
- *Konfidencialumas.* Tikslinių grupių metu surinkti kokybiniai duomenys nebus platinami; neapdorota informacija nebus prieinama nė vienam asmeniui, kuris nesusijęs su projektu ir konkrečiai – su projekto tyrimine dalimi; tiriamieji iš aprašo tyrimo ataskaitoje nebus atpažinti (visi vardai, pavardės, įstaigų ir organizacijų, miestų

pavadinimai ir pan., bus pakeisti kodais; prieinamumas prie kompiuterinių bylų bus galimas tik tyrimo vykdytojais.

- *Anonimiškumas.* Tyrimo dalyviams bus garantuota, jog jų apie save pateikti tikslūs duomenys nebus skelbiami, platinami.

Tyrimo imtis:

Sutelktų tikslinių grupių tyrimo dalyviai bus atrinkti taikant kriterinę atranką, kai imties vienetai atrenkami pagal konkretų nustatytą kriterijų [3].

Kokybinio tyrimo metu bus organizuoti 2 (dvi) fokusuotos grupinės diskusijos. Kiekvieną diskusijos grupę sudarys asmenys pagal vykdomo tyrimo uždavinius atitinkančius kriterijus (1 lentelė). Pirmos grupės kriterijus, orientuotas į tyrimo dalyvių veiklos pobūdį; antros grupės kriterijus, orientuotas į tyrimo dalyvių negalės pobūdį.

1 lentelė. „Dalyvių atrankos kriterijai ir imtis“

Grupė	Kriterijus	Dalyvių skaičius
1 grupė	Kriterijus, orientuotas į tyrimo dalyvių negalės (funkcinio sutrikimo) pobūdį	9 - 14
1.1	Neįgaliojo vežimėlio judantys asmenys	2 – 3
1.2	Pensinio amžiaus asmenys	2 – 3
1.3	Kurtieji asmenys	2 – 3
1.4	Aklieji asmenys	2 – 3
1.5	Kognityvinius sutrikimus turintys asmenys	1 - 2
2 grupė	Kriterijus, orientuotas į tyrimo dalyvių veiklos pobūdį	8 - 12
2.1	Viešosios paslaugos teikiamos valstybių ar savivaldybių įstaigų	2 - 3
2.2	Paslaugos, teikiamos skirtingų komercinių įmonių	2 - 3
2.3	Buitinės paskirties gaminiai, pagaminti skirtingų Lietuvos gamintojų (su pakuotėmis)	2 - 3
2.4	Maisto gaminiai, pagaminti skirtingų Lietuvos gamintojų (su pakuotėmis)	2 – 3

Duomenų rinkimas

Kiekvienoje diskusijoje dalyvaus du asmenys – vienas tyrėjas, kuris stimuliuos diskusiją, uždavinės pagrindinius ir papildomus klausimus. Antras – tyrėjo asistentas, savanoris, kuris bus aktyvus stebėtojas ir įsijungs į diskusiją, kai matys tyrėjo dėmesio laikiną sumažėjimą, nuovargį. Savanoris bus asmuo turintis patirti neįgalųjų integracijos bei aplinkos pritaikymo neįgaliesiems srityse, taip pat turintis patirtį organizuojant bei vedant diskusijas šiomis temomis.

Tyrėjas ir jo asistentas iki pradedant tikslinės sutelktos grupės diskusiją sutars, jog dirbant su tyrimo dalyvių grupe svarbu kiekvienam, dalyvaujančiam kokybinių duomenų rinkime, būti atidžiam ir įsiminti pasisakymų eigoje tiriamųjų išsakomas pagrindines mintis (tai padeda kelti papildomus klausimus arba gilinti jau užduotus pagrindinius klausimus); būti draugiškiems, pasirengusiems padėti tyrimo dalyviams jaustis laisvai; gebėti klausytis, o ne patiems kalbėti už tiriamuosius; jausti diskusijos dinamiškumą ir atpažinti žmonių psichologinius bruožus idant efektyviau galima būtų tyrėjams valdyti

auditoriją, vesti diskusiją; gebėti išvelgti tyrimo dalyvių išsakomų nuomonių problemišumą ir jį referuoti visai grupei. Diskusijos eigoje kiekvienos grupės diskusijos bus filmuojamos, įrašomos į diktofoną, vėliau tekstas bus transkribuojamas ir atspausdintas atskirose ir laikomas atskirose (kiekvienai grupei) kompiuterio bylose.

Tikslinės sutelktos diskusijos etapai:

1. Pasirengimas

1.1. Suformuluotas diskusijos tikslas:

1 grupės diskusijos tikslas: Išanalizuoti paslaugų gavėjų ir gaminių vartotojų patirtį apie paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą.

2 grupės diskusijos tikslas: Išanalizuoti paslaugų tiekėjų bei produktų gamintojų suvokimą apie jų teikiamų paslaugų ir gaminamų gaminių prieinamumą žmonėms, turintiems negalią bei kitiems specialių poreikių turintiems asmenims (pvz. judantiems individualių techninių priemonių pagalba (vaikštynės, ramentai ir pan.).

1.2. Diskusijos laikas ir vieta:

Vieta: Vilniaus miesto savivaldybė, Kolegijų salė, 20 a., Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius

Data: lapkričio 28 d.

1 grupė: 15 val.

2 grupė: 17 val.

Pasirengimo darbai: pasirinkta patalpa, kurioje bus stalas su aplink jį sustatomis kėdėmis; patalpoje nebus diskusiją trikdančios technikos, patalpos durys nevarstomos kitų žmonių, bus pasirūpinta mineraliniu vandeniu tyrimo dalyviams ir tyrėjams. Prieš diskusijas bus patikrinta filmavimo ir įrašymo priemonių techninė būklė, pasirūpinta rašikliais, popieriumi tyrimo dalyvių refleksijoms po sesijos rašyti.

2. Atlikimas

Diskusijos gairės, apimančios konkrečius klausimus pagal tikslines fokusines grupes:

Diskusijos trukmė: 2 val. 1 diskusijai.

Diskusijos struktūra:

- 1) Tyrimo pristatymas: tyrimo tipas, tikslas, etikos principai.
- 2) Dalyvių anonimiškumo ir konfidencialumo išlaikymo dokumento pasirašymas;
- 3) Diskusijos temos ir klausimai:

1 grupė. Vartotojų grupė.

- a. 1 grupės diskusijos tikslas: Išanalizuoti paslaugų gavėjų ir gaminių vartotojų patirtį apie paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą.
- b. Diskusiją stimuliuojantys klausimai bus skirti nustatyti tyrimo dalyvių vartojamų paslaugų ar gaminių atitikimą jų poreikiams. Tyrime bus analizuojamos sveikatos priežiūros, Valstybinių institucijų informacijos visuomenei teikimo bei prekybos vietų teikiamos paslaugos. Taip pat bus analizuojami dažnai naudojami gaminiai bei maisto produktai su įpakavimais.
- c. Diskusijos klausimai bus pateikiami atsižvelgiant į kiekvienos analizuojamos paslaugos ar gaminio atitikimą vartotojo poreikiams.

2 lentelė „Vartotojų patirtis apie paslaugos ir / arba gaminio atitikimą jų poreikiams“

Vartotojo grupės	Diskusiją stimuliuojantys klausimai paslaugų teikėjams	Pagalbinės priemonės
<ul style="list-style-type: none"> - Regėjimo negalia; - Klausos negalia; - Judėjimo negalia; - Proto negalia; - Pensinis amžius. 	<p>Vartotojo skirtumų supratimas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kam Jūsų manymu būtų sudėtinga gauti sveikatos priežiūros paslaugas? <ol style="list-style-type: none"> a. Kaip jūs apibūdintumėte sveikatos priežiūros paslaugų tinkamumą /prieinamumą (išskyrus kainą) Jūsų atstovaujamai vartotojų tikslinei grupei? 2. Kam Jūsų manymu yra sudėtinga apsipirkti parduotuvėje? <ol style="list-style-type: none"> a. Kas turi būti padaryta, kad Jus galėtumėte savarankiškai apsipirkti parduotuvėje? 3. Jūsų nuomone, kokie vertinimo kriterijai padėtų įvertinti paslaugų tinkamumą/prieinamumą Jūsų atstovaujamai vartotojų tikslinėms grupėms (išskyrus kainą)? 	„Idėjų medis“ metodas
	<p>Patalpos, architektūriniai sprendimai</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Koks Jūsų manymo geriausias būdas surasti įėjimą į patalpas, kur teikiamos paslaugos, tualetą, avarinį išėjimą? 5. Kokia jūsų patirtis dėl naudojamos įrangos paslaugai teikti tinkamumo pagal jūsų poreikius ir būklę (pvz. netinkamo aukščio kėdė kirpykloje ir pan.) 	
	<p>Informacijos pateikimas</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Kaip surandate informaciją apie Jus dominančią paslaugą ir / arba gaminį? <ol style="list-style-type: none"> a. Koks Jūsų manymu yra geriausias ir patogiausias būdas surasti informaciją apie teikiamas paslaugas? 7. Kokio dydžio raidės jums patogiausia skaityti? 	Įvairių bukletų, gaminio vartotojo instrukcijos pavyzdžiai. A4 formato lapas su skirtingo dydžio ir šrifto tekstu.
	<p>Gaminiai</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Koku geriausiu Jums tinkamu būdu turėtų būti pateikti informaciją apie Jus dominantį gaminį? 9. Kokia pagrindinė informacija (rašytinė, vaizdinė, koks informacijos turinys) apie gaminį Jums reikalinga? 10. Kokia gaminio pakuotė Jums patogiausia atidaryti? 	Gaminių ir maisto produktų pavyzdžiai su įpakavimais.

	11. Kas Jums padeda suprasti, kaip atidaryti pakuotę? 12. Kas geriausiai Jums padeda suprasti, kaip naudoti/vartoti gaminį? 13. Kokį didžiausią svorį pakelti jums yra patogų? 14. Jūsų nuomone, kokie vertinimo kriterijai padėtų įvertinti gaminio tinkamumą/prieinamumą Jūsų atstovaujamai vartotojų tikslinei grupei (išskyrus kainą)?	
--	---	--

2 grupė. Paslaugų tiekėjai ir gaminių gamintojai

- 2 grupės diskusijos tikslas: Išanalizuoti paslaugų tiekėjų bei produktų gamintojų suvokimą apie jų teikiamų paslaugų ir gaminamų gaminių prieinamumą žmonėms, turintiems negalią.
- Diskusiją stimuliuojantys klausimai bus skirti nustatyti tyrimo dalyvių suvokimą apie teikiamų paslaugų ar gaminių atitikimą vartotojų su negalia poreikiams. Tyrime bus analizuojamos sveikatos priežiūros, Valstybinių institucijų informacijos visuomenei teikimo bei prekybos vietų teikiamos paslaugos. Taip pat bus analizuojami dažnai naudojami gaminiai bei maisto produktai su įpakavimais.
- Diskusijos klausimai bus pateikiami atsižvelgiant į kiekvienos analizuojamos paslaugos ar gaminio atitikimą vartotojo poreikiams.

3 lentelė „Paslaugų tiekėjų ir gaminių gamintojų suvokimas apie vartotojų galimybes“

Vartotojo grupės	Diskusiją stimuliuojantys klausimai paslaugų teikėjams	Pagalbinės priemonės
<ul style="list-style-type: none"> - Regėjimo negalia; - Klausos negalia; - Judėjimo negalia; - Proto negalia; - Pensinis amžius; - Vaikas. 	<p>Vartotojo skirtumų supratimas</p> 15. Apie kokius specialius poreikius ar sveikatos būklę turėtų žinoti paslaugą teikiantis personalas? 16. Kam Jūsų manymu būtų sudėtinga gauti Jūsų teikiamą paslaugą ar gaminius? 17. Kokių priemonių imatės, kad jūsų paslaugos būtų tinkamos/prieinamos naudotis išvardintoms vartotojų grupėms (išskyrus kainą)? 18. Kokie, jūsų manymu, paslaugos elementai, vertinimo kriterijai padėtų papildomai įvertinti Jūsų teikiamos paslaugos tinkamumą/prieinamumą visiems tikslinių grupių vartotojams?	Paslaugos paklausos lygio vertinimas pagal vartotojo galimybes.
	<p>Patalpos, architektūriniai sprendimai</p> 19. Koks Jūsų manymo geriausias būdas surasti įėjimą į patalpas, kur teikiamos paslaugos, tualetą, avarinį išėjimą? 20. Kaip Jūsų manymu turi būti įrengtas tualetas pagal UD principus (patogus naudotis visoms išvardintoms vartotojų grupėms)? <p>Informacijos pateikimas</p> 21. Koks Jūsų manymu yra geriausias ir patogiausias būdas surasti informaciją apie Jūsų teikiamas paslaugas? (išorės aplinka) 22. Iš ko sprendžiate, kad Jūsų teikiama informacija yra suprantama įvairia negalia turintiems asmenims?	Nuotraukos, paveikslėliai.
	<p>Klientų aptarnavimas</p> 23. Kaip turi būti įrengta klientų aptarnavimo vieta?	Simuliacinė „Impairment

		simulation programa“ ; nuotraukos paveikslėliai
	<p>Gaminiai (galima klausti čia, kaip gaminys (įskaitant pakuotę) atitinka visus UD principus?)</p> <p>24. Kokiu būdu teikiate informaciją apie gaminį?</p> <p>25. Jei tai yra, kaip pateikiate gaminio vartojimo instrukciją?</p> <p>26. Ar manote, kad informacija, kurią pateikiate apie gaminį visi išvardintų grupių vartotojai supras? Jei taip manote, tuomet kuo grindžiate savo nuomonę?</p> <p>27. Ar gaminį galima vartoti intuityviai, kaip suprantate intuityvų naudojimą?</p>	Gaminių ir maisto produktų pavyzdžiai su įpakavimais. Simuliacinės priemonės.
	<p>28. Kokius patirsite plusus ir minusus, jeigu projektuosite ar kursite gaminius pagal UD principus?</p> <p>29. Jūsų nuomone, kokie vertinimo kriterijai (pagal gaminio dizaino ar veikimo sudedamuosius elementus, pvz. svoris, patogumas plaštakai paimti, atidaryti ir pan.) dar papildomai galėtų padėti įvertinti Jūsų gaminamo gaminio ir jo pakuotės tinkamumą visoms vartotojų grupėms?</p>	„Idėjų medis“ metodus

Duomenų analizė

Tikslinėse sutelktose grupėse surinkti ir transkribuoti duomenys, pateikti atskirose kompiuterio bylose, laikantis konfidencialumo ir anonimiškumo, analizuoti taikant kokybinės kontentinės analizės metodą.