

Pieklūstamības ķēde

*Kā pieklūstamība darbojas
un kāpēc tā bieži nedarbojas*



Vienota sistēma, nevis atsevišķi tās elementi, veido pieklūstamu vidi.

SenseAble Culture

Erasmus+ projekts

Projekts izstrādā praktiskus rīkus kultūras darbiniekiem - muzejos, bibliotēkās, teātros un kultūras iestādēs - lai palīdzētu padarīt kultūras vidi piekļūstamu cilvēkiem ar maņu traucējumiem.



SenseAble Culture

Rokasgrāmata

"Kultūra visiem" - praktisks ceļvedis kultūras darbiniekiem visā Eiropā

Pašvērtēšanas rīki

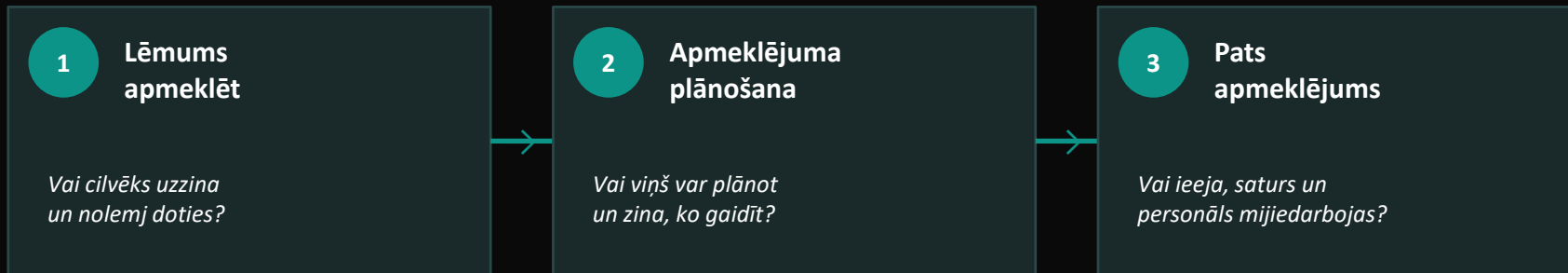
Kontrolsaraksti un aptaujas, lai novērtētu savas iestādes piekļūstamību

Apmācību materiāli

Resursi personālam - arī par digitālo piekļūstamību

Kas ir pieklūstamības ķēde?

Apmeklējums nav viens brīdis, tas ir ceļojums no pirmā iespaida līdz atgriešanās brīdim. Ķēde ir tik stipra, cik tās vājākais posms.



↻ Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu, kas pastāvīgi uzlabojas

Kāpēc "ķēde"?

Nepārtrauktība

Katram solim jāsavienojas ar nākamo. Pārrāvums jebkurā vietā aptur pieredzi.

Dažādas vajadzības

Kustību, redzes, dzirdes, kognitīvās, sensorās - katra cilvēka ķēde pārstāj strādāt citādi.

Dalīta atbildība

Neviens viens cilvēks nav atbildīgs par visu. Saimniecība, digitālais, recepcija, programma - katrs tur savu posmu.

Ne par perfektumu

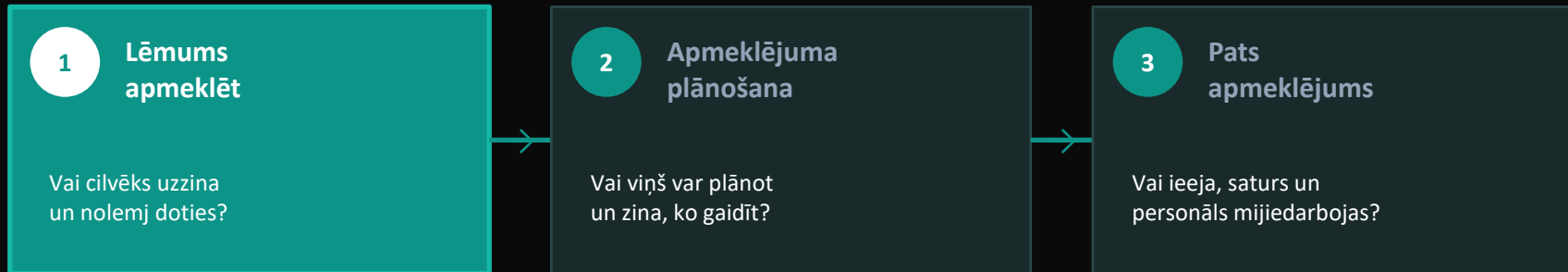
Bet par to, lai redzētu pilnu ainu - un zinātu, kur ir jūsu vājākais posms.

1. fāze - Lēmums apmeklēt

Ķēde sākas nevis pie jūsu durvīm, bet cilvēka mājās.

Cilvēks ar invaliditāti uzdod sev jautājumu: "Vai man tur sanāks? Vai es tur būšu gaidīts?"

Ja viņš neatrod informāciju, viņš neriskēs braukt. Un jūs nekad neuzzināsiet, ka viņu zaudējāt.



🔗 [Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu, kas pastāvīgi uzlabojas](#)

Lēmums apmeklēt - biežākās barjeras

Nav piekļūstamības informācijas

Tīmekļvietnē nav piekļūstamības sadaļas. Neredzīgs apmeklētājs nevar uzzināt, vai ir audioceļvedis. Nedzirdīgs - vai piedāvā zīmju valodas ekskursijas.

Digitālais saturs nav piekļūstams

Karte ir attēls - ekrānlasītājs to neredz. PDF nav marķēts. Video nav subtitru. Teksts ar vāju kontrastu. Šis ir tiešais tilts ar digitālo piekļūstamību - ja tīmekļa vietne nav piekļūstama, ķēde nestrādā pirms cilvēks vispār ir nolēmis doties.

Nav skaidrs, vai cilvēks ir gaidīts

Ja komunikācijā nekad neparādās cilvēki ar invaliditāti - apmeklētāji pieņems, ka par viņiem nav domāts.

Piemērs: Dabas taka

Dabas parka tīmekļvietne piedāvā skaistu galeriju un frāzi "Taka ir pieejama visiem."

Cilvēks ratiņkrēslā skatās - lieliski! Bet nekur nav informācijas par takas segumu, garumu, stāviem pacēlumiem vai tuvāko pieejamo tualeti.

Viņš mēģina zvanīt - tālrunis nestrādā sezonā. Raksta e-pastu - atbilde atnāk pēc 10 dienām.

Rezultāts: viņš brauc uz citu vietu, kur informācija ir skaidra.

→ **Kēde lūza pirmajā fāzē. Vieta nekad neuzzināja, ka zaudēja apmeklētāju.**

Lēmums apmeklēt - ko darīt

Skaidra piekļūstamības sadaļa tīmekļa vietnē

Transports, ieeja, telpas, pakalpojumi, biļešu politika - konkrēti, godīgi, viegli atrodam.

Piekļūstams digitālais saturs

Marķēti PDF, subtitri video, alternatīvie teksti attēliem, pietiekams kontrasts - digitālais ir pirmais posms, ko apmeklētājs redz.

Parādiet, ka gaidāt visus

Foto ar dažādiem apmeklētājiem. Pieminiet personāla apmācību. Publicējiet piekļūstamības paziņojumu.

Dodiet iespēju jautāt

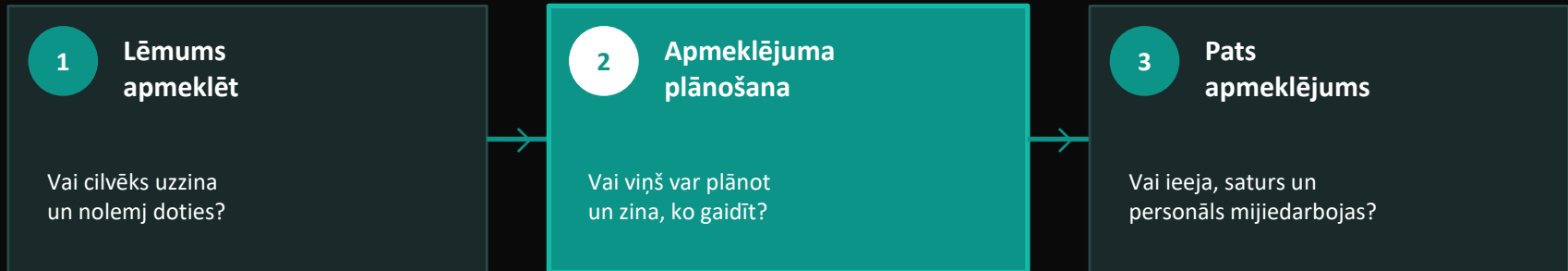
Tālrunis, e-pasts, kontaktforma. Nedzirdīgi cilvēki nevar zvanīt - nodrošiniet alternatīvas.

2. fāze - Apmeklējuma plānošana

Kad cilvēks ir nolēmis braukt, viņam jāplāno ceļojums.

Kā es tur nokļūšu? Vai būs skaļš? Vai es varu paņemt suni-pavadoni?

Cilvēkiem ar sensorām invaliditātēm vajag prognozējamību. Nenoteiktība pati par sevi ir barjera.



🔄 Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu, kas pastāvīgi uzlabojas

Plānošana - biežākās barjeras

Transporta barjeras

Nav pieejamu autobusu maršrutu. Nav stāvvietas cilvēkiem ar invaliditāti. Garš ceļš no pieturas bez soliņiem.

Nav prognozējamības

Cik tur būs cilvēku? Vai būs skaļš? Mirgojošie ekrāni? Apmeklētājiem ar autiskā spektra traucējumiem šī informācija ir kritiska.

Neskaidra atbalsta politika

Vai drīkst ņemt suni-pavadoni? Vai asistents maksā? Vai var pieteikt zīmju tulku? Ja politika nav skaidra - cilvēki neriskēs.

Piemērs: Muzejs un apmeklētājs ar autiskā spektra traucējumiem

Māte plāno apmeklējumu muzejā ar savu pusaudzi, kuram ir autiskā spektra traucējumi.
Viņa meklē: cik skaļi ir muzejā? Vai ir klusas stundas? Kur ir klusuma telpa?

Muzeja tīmekļa vietne neko par to nestāsta. Māte raksta e-pastu.
Atbilde: "Nāciet jebkurā laikā, mēs esam pieejami visiem."

Tā nav atbilde uz viņas jautājumu. Viņa nezina, vai sestdienas rītā būs 20 vai 200 cilvēku.
Vai 3. zālē ir skaņas instalācija. Viņa izvēlas palikt mājās.

→ Informācija bija, bet tā neatbildēja uz jautājumiem, kuri šim apmeklētājam bija svarīgi.

Plānošana - ko darīt

Palīdziet plānot ceļojumu

Norādījumi: transports, stāvvietas, ceļš no pieturas līdz ieejai, segums, attālumi.

Sensorais ceļvedis / sociālais stāsts

Foto no ieejas un telpām. Vienkāršs plāns. Info par sensoriem stimuliem katrā telpā.

Skaidra atbalsta politika

"Pavadoņiem ieeja bez maksas." "Suņi-pavadoņi gaidīti." "Zīmju valodas tulku var pieteikt nedēļu iepriekš."

Sagatavojiet personālu

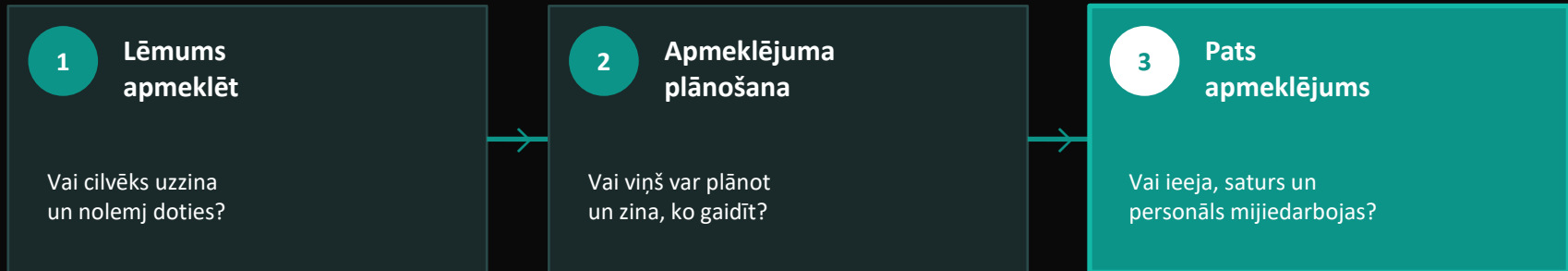
Ja apmeklētājs ir pieteicis atbalstu - nodrošiniet, ka kāds viņu sagaida.

3. fāze - Pats apmeklējums

No brīža, kad cilvēks ierodas, līdz brīdim, kad aiziet.

Arī pašā apmeklējumā pieklūstamība ir ķēde:

ierašanās → ieeja → orientēšanās → saturs → ērtības → apkalpošana → aiziešana



🔄 Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu, kas pastāvīgi uzlabojas

Ierašanās, ieeja, orientēšanās

Ierašanās un ieeja

Pieklūstama stāvvieta un ceļš līdz durvīm. Sliiekšņi, durvis, kases augstums. Vai pieklūstamā ieeja ir galvenā ieeja - vai aiz stūra? Ja cilvēkam jāmeklē cita ieeja, tas ir zīmogs: tu esi izņēmums.

Iekšējā orientēšanās

Kā cilvēks pārvietojas telpā un atrod vajadzīgo? Norādes - vizuālas, taustes, akustiskas. Kontrasts, apgaismojums, grīdas segums. Atpūtas punkti - svarīgi cilvēkiem ar nogurumu, vecākiem apmeklētājiem.

⚠ Ja pieklūstamā ieeja ir "aiz stūra" - tā nav pieklūstamība. Tā ir atdalīšana.

Saturs, ērtības, apkalpošana

Dalība saturā

Subtitri, indukcijas cilpa, audioapraksts, taustes elementi, vienkārša valoda, sensorās atpūtas telpas. Risinājumi darbojas tikai tad, ja cilvēki par tiem zina.

Telpas un ērtības

Pieklūstamas tualetes - atslēgtas, tīras, neizmantotas kā noliktava. Sēdvietas. Avārijas procedūras cilvēkiem, kas nedzird trauksmi vai neredz izejas norādi.

Apkalpošana

Vai darbinieki zina, kādi risinājumi pastāv, un prot tos lietot? Apmācīts darbinieks var glābt nepilnīgu ķēdi. Neapmācīts - var salauzt labu. Laba apkalpošana neko papildus nemaksā.

Piemērs: Bibliotēka un neredzīgs apmeklētājs

Neredzīga sievietē vēlas apmeklēt bibliotēku pirmo reizi. Tiešsaistes katalogs darbojas ar ekrānlasītāju - viņa var atrast grāmatas un audiogrāmatas.

Bet klātienē ķēde nestrādā vairākās vietās:

- Ieejas durvīm nav taktila marķējuma
- Iekšā nav taktilu vadlīniju - jālūdz palīdzība
- Darbiniece saka: "Tas ir tur" - rādot ar roku
- Pašapkalpošanās terminālis nav piekļūstams ar ekrānlasītāju

✓ **Digitālā ķēde strādā.**

✗ **Fiziskā ķēde - nestrādā**

→ *Digitālā piekļūstamība ir nepieciešama, bet nepietiekama. Ķēde ir visa kopā.*

Piemērs: Kultūras nams un nedzirdīgs apmeklētājs

Nedzirdīgs vīrietis reģistrējas kultūras nama pasākumam tiešsaistē.

Reģistrācijas veidlapā atzīmē "dzirdes invaliditāte" un pievieno komentāru: "Vajadzīgs indukcijas cilpas atbalsts."
Sistēma pieņem pieteikumu. Nosūta apstiprinājumu.

Ierodas pasākuma dienā:

- Reģistratūras darbinieks nezina par pieprasījumu
- Indukcijas cilpa ir - bet neviens to nav ieslēdzis
- Pasākuma vadītājs runā, skatoties projām - lūpu lasīšana nav iespējama
- Avārijas instrukcija tiek paziņota mutiski

→ Informācija tika savākta, bet netika izmantota. Sistēma un realitāte nebija savienotas.

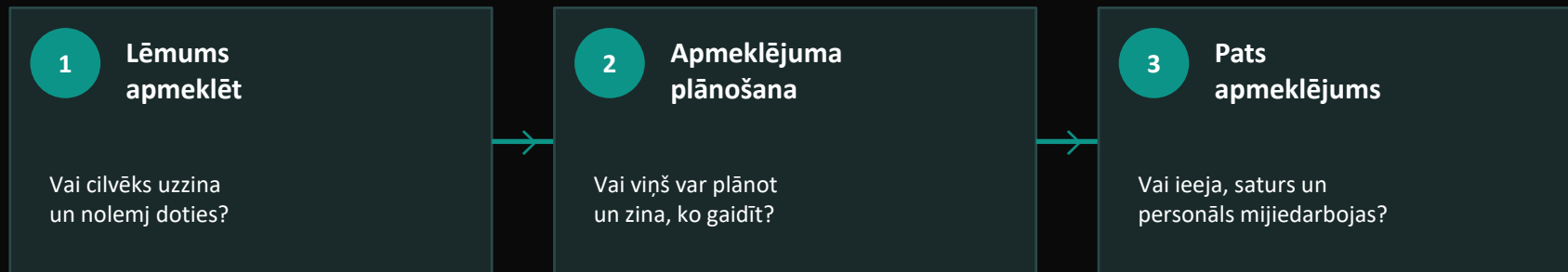
Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu

Ko jautāt: Kas darbojās? Kas nedarbojās? Kur ķēde lūza?

Kā savākt: Atsauksmju kartes · Pieklūstamas tiešsaistes aptaujas · E-pasti pēc apmeklējuma · Tiešas sarunas

Lasiet regulāri. Iesaistiet cilvēkus ar invaliditāti kā ekspertus, ne tikai respondentus.

Pieklūstamība nekad nav pabeigta. Tas ir process.



🔄 Atgriezeniskā saite - ķēde kļūst par cilpu, kas pastāvīgi uzlabojas

Biežākā kļūda: "pieklūstamā sala"

Ieguldījums vienā redzamā risinājumā, kamēr apkārtējie posmi paliek nepieklūstami.

Rampa ir

...bet neviena norāde uz to nerāda

Indukcijas cilpa darbojas

...bet neviens to nemin un neprot ieslēgt

Audioceļvedis ir

...bet tīmekļa vietne par to nestāsta

Pieklūstama stāvvietā ir

...bet ceļš no tās līdz ieejai nav pieklūstams

Sensorā telpa ir

...bet neviens apmeklētāju uz to nenovirza

Ķēdes domāšana nenozīmē "visu uzreiz", bet saprast, kā posmi saistās, un prioritizēt pēc ietekmes.

Kopsavilkums

1. Informācija ir pamats

Lētākais, lielākās ietekmes uzlabojums - arī digitālais saturs.

2. Prognozējamība samazina barjeras

Stāstiet cilvēkiem, kas viņus gaida.

3. Personāls ir tikpat svarīgs kā ēka

Apmācīts darbinieks kompensē nepilnības.

4. Atgriezeniskā saite uztur ķēdi dzīvu

Iesaistiet cilvēkus ar invaliditāti.

Jautājums jums: Kur jūsu ķēde nestrādā? Tur ir jāsāk.