Raport ewaluacyjny z realizacji zadania: „Potrzeby osób niepełnosprawnych w urzędzie i przestrzeni miejskiej – kampania informacyjna skierowana do sektora administracji publicznej”

Informacje ogólne

Zadanie realizowane było w terminie od 01.07.2016 do 30.10.2016 r.

Jego celem bezpośrednim było podniesienie kompetencji pracowników instytucji publicznych w Słupsku z zakresu obsługi petentów z niepełnosprawnościami, uwrażliwienie przedstawicieli sektora publicznego na potrzeby planowania uniwersalnego,

Natomiast cel pośredni to zwiększenie dostępu osób z niepełnosprawnościami do informacji, budynków użyteczności publicznej i przestrzeni miejskiej.

Celem prowadzonych działań było także przełamanie barier mentalnych zakłócających efektywne komunikowanie się w na linii pracownik(urzędnik) – petent niepełnosprawny, a tym samym poprawa jakości pracy przedstawicieli instytucji publicznych oraz jakości usług świadczonych petentom z niepełnosprawnościami.

Aby dotrzeć do jak najszerszego grona odbiorców kampania prowadzona była wielotorowo. Składała się z następujących elementów:

1. Ankiety dedykowanej pracownikom instytucji publicznych, diagnozującej problemy w obszarze świadczenia usług osobom z niepełnosprawnościami.
2. Broszury na temat planowania dostępności.
3. Szkolenia dla przedstawicieli administracji publicznej z zakresu obsługi petenta z niepełnosprawnością w urzędzie i przestrzeni miejskiej.
4. Szkolenia dla webmasterów i redaktorów z zakresu udostępniania serwisów internetowych administracji publicznej pod kątem użytkowników z niepełnosprawnościami.
5. Audytu głównej strony WWW Urzędu Miasta w Słupsku.
6. Konferencji podsumowującej zadanie.

Ad 1

Ankieta przygotowana została w wersji online za pomocą narzędzi Google i udostępniona pod adresem:

Zadanie współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będących w dyspozycji Prezydenta Miasta Słupska

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepa7OuHVK4B70jYwoH5CCu1YmvaNur3yxLoWhWhoIu0j-H4Q/viewform#response=ACYDBNg5EccJztXrjJkndxcCgpE3RCION2brXcxRGAf8kZK14rsCbdf6uNfA0s

Ankieta skierowana była do przedstawicieli instytucji publicznych z terenu miasta Słupska, w tym pracowników Urzędu Miasta i jednostek podległych. Jej celem było zdiagnozowanie problemów z jakimi najczęściej spotykają się pracownicy instytucji publicznych w sytuacji, gdy obsługują petenta z niepełnosprawnością, określenie barier utrudniających kontakty na linii pracownik –petent niepełnosprawny. Wyniki cząstkowe ankiet uwzględnione zostały podczas opracowywania programu szkoleń z zakresu obsługi petenta z niepełnosprawnością. Natomiast wyniki całościowe zaprezentowane zostały w trakcie konferencji podsumowującej zadanie.

Analiza wyników ankiet

Ogółem ankietę wypełniło 53 respondentów, 66% kobiet i 34% mężczyzn. Największa grupa ankietowanych (40%) to osoby powyżej 50 roku życia, z ponad 10-letnim stażem pracy w administracji publicznej.

Wyniki wskazują, że pracownicy słupskich instytucji mają w pracy częsty kontakt z osobami niepełnosprawnymi. 26% z nich zadeklarowało, że spotyka osoby niepełnosprawne codziennie.

36% zaznaczyło, że ma kontakt z niepełnosprawnym petentem co najmniej raz w tygodniu, a 21% co najmniej raz w miesiącu.

64% badanych stwierdziło, że w swojej pracy najczęściej spotyka osoby z niepełnosprawnością ruchową. Nieco mniej wskazało na osoby z dysfunkcją wzroku (44%) i słuchu (32%), a najmniej na osoby z niepełnosprawnością intelektualną ((18%).

47% ankietowanych oceniło własną wiedzę na temat funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami na poziomie średnim, a 34% na poziomie niskim.

Zdecydowana większość respondentów przyznała , że w instytucjach, w których pracują istnieje szereg barier utrudniających obsługę petentów z niepełnosprawnością.

65% potwierdziło, że są to bariery architektoniczne, takie jak brak podjazdów dla wózków inwalidzkich, zbyt ciasne pomieszczenia, w których trudno jest manewrować wózkiem.

Zadanie współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będących w dyspozycji Prezydenta Miasta Słupska

73% wskazało na bariery organizacyjne, takie jak brak trwałych i widocznych oznaczeń prowadzących do stanowiska obsługi, w tym również oznaczeń w alfabecie brajla dla niewidomych.

59% zwróciło uwagę na istnienie barier komunikacyjnych, takich jak brak dostępu do tłumacza języka migowego, okienko umieszczone na nieodpowiedniej wysokości dla osoby na wózku.

56% wskazało na bariery techniczne, takie jak brak właściwego oświetlenia, które ułatwiłoby funkcjonowanie osobom słabo widzącym oraz brak przedmiotów ułatwiających obsługę petenta niewidomego np. ramki do podpisu.

54% badanych uznało, że przeszkodą w obsłudze petentów z niepełnosprawnością nie są bariery lokalizacyjne jak choćby urząd położony w miejscu trudnodostępnym dla osób niepełnosprawnych, utrudniony dojazd komunikacją miejską, duża odległość od najbliższego przystanku.

36% respondentów ma w tej kwestii odmienne zdanie i wskazuje na istnienie barier lokalizacyjnych.

Większość ankietowanych (71%) uważa, że osoby niepełnosprawne nie są bardziej roszczeniowe od innych, a co za tym idzie nie stanowi to czynnika w znacznym stopniu utrudniającego obsługę petentów z niepełnosprawnościami.

Analiza wyników wskazuje, że większość pracowników słupskich instytucji publicznych wykazuje otwartą postawę wobec osób niepełnosprawnych. 73% z nich deklaruje, że służy pomocą osobie niepełnosprawnej, która poprosi o wsparcie przy wypełnianiu dokumentów. 62% stara się obsłużyć głuchego petenta mimo nieznajomości języka migowego, wykorzystując w tym celu alternatywne metody komunikowania się jak np.: gesty, pisanie na kartce, telefonie itp.

Ponad połowa badanych (58%) jest zdania, że niepełnosprawny petent może być całkowicie samodzielny załatwiając sprawy urzędowe. 23% respondentów nie posiada jednoznacznej opinii na ten temat.

Za to aż 87% ankietowanych zgadza się co do tego, że w odpowiednio zaprojektowanej przestrzeni byłoby im łatwiej obsługiwać petentów z niepełnosprawnościami.

Według badanych czynnikami, które w największym stopniu utrudniają obsługę petentów z niepełnosprawnościami są brak wiedzy na temat specyfiki funkcjonowania niepełnosprawnych oraz związana z tym obawa przed urażeniem

Zadanie współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będących w dyspozycji Prezydenta Miasta Słupska

osoby niepełnosprawnej niewłaściwym zachowaniem. Na bariery tego typu wskazało aż 68% ankietowanych. 54% badanych uważa, że największą przeszkodą jest natomiast brak jednoznacznych wytycznych określających sposób postępowania wobec petenta z niepełnosprawnością.

Analizując powyższe wyniki można stwierdzić, że udostępnianie przestrzeni publicznej nie sprowadza się jedynie do likwidacji barier architektonicznych, technicznych czy organizacyjnych, ale polega również na przełamywaniu barier mentalnych. Wydaje się, że wyzbywanie się stereotypów i uprzedzeń determinujących stosunki międzyludzkie jest równie ważne, co niwelowanie utrudnień natury fizycznej. Chcąc stworzyć miasto otwarte dla wszystkich należy pamiętać o roli jaką w budowaniu dostępności odgrywa sam człowiek. „Mądre” projektowanie powinno iść w parze ze świadczeniem kompetentnej pomocy, a wdrażaniu kolejnych udogodnień powinien towarzyszyć wzrost wiedzy na temat funkcjonowania osób, których owe udogodnienia dotyczą.

Ad 2

W broszurze pt.: „Obsługa petentów z niepełnosprawnością w urzędzie i przestrzeni miejskiej” zaprezentowane zostały wybrane zagadnienia z obszaru planowania dostępności. W publikacji ukazano utrudnienia jakie osoba niepełnosprawna może napotkać w drodze do urzędu, wewnątrz budynku i na stanowisku obsługi oraz szereg rozwiązań, jakie mogą ułatwić samodzielne funkcjonowanie w przestrzeni publicznej osobom z różnorodnymi niepełnosprawnościami. Broszura powstała w oparciu o obowiązujące przepisy prawa z zakresu planowania dostępności. Wykorzystano w niej także osobiste doświadczenia niewidomej autorki oraz doświadczenia innych osób niepełnosprawnych. Publikację można pobrać ze strony Fundacji „Radius” WWW.fundacjaradius.qinfo.pl także w wersji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. Publikacja trafiła również w wersji drukowanej do wszystkich uczestników konferencji podsumowującej zadanie.

Ad 3

Szkolenia pn.: „obsługa petenta z niepełnosprawnością w urzędzie i przestrzeni miejskiej” odbyły się w dniach od 5 do 8 września 2016 r. Uczestniczyło w nich ogółem 40 osób. Byli to pracownicy instytucji publicznych z terenu miasta Słupska, w tym przedstawiciele Urzędu Miasta, Zarządu Infrastruktury Miejskiej, Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, Przedsiębiorstwa Gospodarki Mieszkaniowej, Samodzielnego Publicznego Miejskiego Zakładu Opieki Zdrowotnej i innych placówek administracji publicznej.

Uczestnicy podzieleni zostali na 4 10-osobowe grupy. Każde szkolenie trwało 6 godzin i składało się z dwóch części:

A. Teoretycznej, podczas której uczestnicy zapoznali się ze specyfiką funkcjonowania poszczególnych grup osób niepełnosprawnych, charakterystycznymi potrzebami i utrudnieniami w dostępie osób z różnorodnymi niepełnosprawnościami do informacji, komunikacji, transportu, instytucji publicznych i otwartej przestrzeni oraz aspektami prawnymi związanymi z obsługą niepełnosprawnego petenta.

B. Praktycznej (warsztatowej), podczas której dowiedzieli się jak w kompetentny sposób obsłużyć osobę niewidomą, słabowidzącą, głuchą, z uszkodzonym narządem ruchu czy niepełnosprawną intelektualnie.

W części praktycznej uczestnicy poznali między innymi: techniki chodzenia z przewodnikiem charakterystyczne dla osób niewidomych, alternatywne metody komunikowania się z osobami głuchymi, zasady udzielania pomocy osobom poruszającym się na wózkach. Zapoznali się także z przedmiotami codziennego użytku, zastosowanie których może pomóc w sprawnej obsłudze petenta z niepełnosprawnością. Szkolenie prowadzone było przez dwie trenerki z dysfunkcją wzroku, które na bieżąco odpowiadały na pytania uczestników. Każda osoba biorąca udział w szkoleniu otrzymała certyfikat poświadczający uczestnictwo, wydany przez Fundację „Radius”.

Ad 4

Szkolenie pn.: „Zasady dostępności serwisu internetowego dla osób niepełnosprawnych według WCAG 2.0” skierowane było do webmasterów oraz redaktorów tworzących i publikujących materiały w Internecie. Szkolenie odbyło się 09.09.2016 r. Uczestniczyło w nim 10 osób, głównie pracownicy Urzędu Miasta w Słupsku. Szkolenie obejmowało zagadnienia dostępności serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych w kontekście zaleceń WCAG 2.0 oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012, Dziennik Ustaw Rok:2012 Pozycja:526. Uczestnicy obu szkoleń wypełnili ankietę ewaluacyjną dostępną online.

Wyniki ankiety ewaluacyjnej ze szkoleń „obsługa petenta z niepełnosprawnością w urzędzie i przestrzeni miejskiej” / „Zasady dostępności serwisu internetowego dla osób niepełnosprawnych według WCAG 2.0 ,,.

Analiza wyników ankiet ewaluacyjnych pokazuje, że 96% osób biorących udział w szkoleniach oceniło część teoretyczną zajęć na poziomie bardzo dobrym, a 4% na

poziomie dobrym. Jeżeli chodzi o część warsztatową zajęć to 92% respondentów oceniło ją na poziomie bardzo dobrym, a 8% badanych na poziomie dobrym.

100% ankietowanych uznało, że czas prowadzonych zajęć był odpowiedni, a kadra prowadząca szkolenia była właściwie przygotowana.

Podobnie 100% uczestników uznało, że przeprowadzone szkolenia były potrzebne i spełniły ich oczekiwania.

Ad 5

W ramach audytu sprawdzono cały serwis WWW.um.slupsk.pl Przeprowadzono badanie zgodności z WCAG 2.0 oraz dostępności dla osób niepełnosprawnych zgodnie z metodologią RGAAd. Audyt wykazał, że powyższy serwis dostępny jest dla osób z niepełnosprawnościami w 33 procentach. Raport z przeprowadzonego audytu przekazany został w dniu 28.10.2016 r. do Sekretarza Urzędu Miasta w Słupsku.

Ad 6

Konferencja pn.: „W stronę dostępności – Słupsk miastem otwartym na potrzeby osób z niepełnosprawnościami” odbyła się 24.10.2016 r., w sali 211 Urzędu Miasta w Słupsku. Uczestniczyło w niej ponad 70 osób, w tym przedstawiciele administracji publicznej, organizacji pozarządowych i osoby niepełnosprawne. Spotkanie miało charakter podsumowujący niniejsze zadanie. W czasie jego trwania zaprezentowano sam projekt, jak i praktyki dostępnościowe wdrażane w mieście Słupsku w różnych obszarach życia publicznego. Na temat dostępności w naszym mieście wypowiedzieli się między innymi przedstawiciele kultury, edukacji, infrastruktury miejskiej i pracownicy słupskich urzędów. Wypowiedzi prelegentów poparte zostały przykładami słupskich instytucji, które już od dłuższego czasu działają na rzecz udostępniania przestrzeni publicznej osobom niepełnosprawnym. Swoje doświadczenia w tym zakresie zaprezentowali przedstawiciele Zarządu Infrastruktury Miejskiej, Młodzieżowego Centrum Kultury oraz Wojewódzkiego Zespołu Szkół Policealnych.

Celem konferencji było wskazanie funkcjonujących w naszym mieście rozwiązań dostępnościowych, oraz zwrócenie uwagi na obszary wymagające poprawy. Uświadomienie osobom pełnosprawnym, że właściwie zaplanowana i bezpieczna przestrzeń jest gwarantem samodzielnego funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami.

W czasie spotkania duży nacisk położono na „ludzki” aspekt dostępności, czyli na świadczenie kompetentnej pomocy i zwykłą ludzką życzliwość. Konferencja wzbogacona została pokazem filmu na temat, jak należy się właściwie zachować

wobec osób z daną niepełnosprawnością. Jej ważny element stanowiła także dyskusja,, w czasie której niepełnosprawni Słupszczanie opowiadali o barierach i zagrożeniach utrudniających im załatwianie codziennych spraw oraz o rozwiązaniach, wdrażanie których w rzeczywisty sposób zachęca ich do samodzielnego korzystania z przestrzeni publicznej.

Promocja zadania

W celu promocji zadania podjęto następujące działania:

1. Wszelkie informacje dotyczące projektu umieszczane były na stronie internetowej Fundacji.
2. Broszura na temat planowania dostępności możliwa jest do pobrania ze strony Fundacji, a 70 egzemplarzy publikacji rozdanych zostało uczestnikom konferencji.
3. Informacja o konferencji przekazana została do słupskich mediów. 17.10.2016 r. w Radio Fama miała miejsce emisja audycji z udziałem realizatora zadania. Ponadto informacja o konferencji ukazała się na stronie Urzędu Miasta.

Uwagi końcowe

1. Miasto dostępne to miasto otwarte dla wszystkich, również dla osób z różnorodnymi ograniczeniami psychofizycznymi. Słupsk powoli staje się takim miastem. W budynkach użyteczności publicznej pojawiają się rozwiązania uwzględniające specyficzne potrzeby osób z różnorodnymi niepełnosprawnościami. W słupskich instytucjach możemy spotkać: podjazdy, drzwi i ciągi komunikacyjne pozwalające swobodnie przemieszczać się osobom na wózkach, gdzieniegdzie schody oznaczone kontrastowo dla osób słabo widzących, windy z komunikatorem głosowym dla niewidomych, dostępne toalety. W niektórych urzędach istnieje również możliwość skorzystania z usług tłumacza języka migowego bezpośrednio lub online.

Adaptowana jest także przestrzeń na zewnątrz. Stosuje się takie rozwiązania jak: sygnalizacja dźwiękowa na skrzyżowaniach, komunikaty głosowe w autobusach informujące o kolejnych przystankach, tablice wyświetlające rozkłady jazdy autobusów widoczne dla słabo widzących, wyposażone dodatkowo w informacje głosowe, ścieżki dotykowe pozwalające zlokalizować przystanki autobusowe niewidomym.

2. Nadal brak jest rozwiązań kompleksowych, które sprawiłyby, że dany obiekt lub fragment przestrzeni można by było uznać za w pełni dostępny dla wszystkich grup użytkowników z niepełnosprawnościami. Innymi słowy nie ma w naszym

mieście wzorcowej instytucji, którą można uznać za w pełni dostępną dla niepełnosprawnych.

3. Zdaniem osób niepełnosprawnych bariery, które w największym stopniu utrudniają dostęp do przestrzeni publicznej to:

A. zbyt mała liczba miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych,
B. zbyt wąskie koperty, które uniemożliwiają właściwe zaparkowanie na miejscu dla osoby niepełnosprawnej,
C. parkowanie zbyt blisko miejsca dla niepełnosprawnych przez innych użytkowników przestrzeni, co uniemożliwia osobie na wózku swobodne wydostanie się z pojazdu,
D. brak platform zewnętrznych pozwalających osobie na wózku pokonać różnice poziomów,
E. zły stan techniczny platform i innych udogodnień już wprowadzonych, co uniemożliwia dalszą ich eksploatację,
F. brak sygnalizacji dźwiękowej dla niewidomych, na niektórych ruchliwych przejściach dla pieszych,
G. brak komunikatów głosowych na zewnątrz autobusów informujących o numerze nadjeżdżającej linii,
H. zbyt mała liczba pracowników instytucji publicznych posługujących się językiem migowym, co utrudnia komunikowanie się z osobami głuchymi,
I. źle zaprojektowane szlaki komunikacyjne (chodniki na zewnątrz, korytarze wewnątrz budynków), chaotycznie porozstawiane elementy, co uniemożliwia swobodne poruszanie się zarówno osobom na wózkach jak i osobom przemieszczającym się z białą laską,
J. brak wyczuwalnych oznaczeń dla niewidomych na przejściach, gdzie nie ma wyraźnego krawężnika oddzielającego chodnik od jezdni.

4. W ostatniej dekadzie w Słupsku wiele się zmieniło na korzyść, jeżeli chodzi o przełamywanie barier mentalnych. Pełnosprawni użytkownicy przestrzeni publicznej wykazują dużą otwartość względem osób niepełnosprawnych spotkanych na ulicy, przystanku, w urzędzie. Chętnie oferują swoją pomoc i starają się świadczyć ją adekwatnie do potrzeb. Dużą empatią odznaczają się między innymi słupscy taksówkarze, którzy bez odgórnych przepisów i ustaleń świadczą usługę „od drzwi do drzwi”. Dużą wrażliwością wykazują się również pracownicy słupskich instytucji publicznych, którzy mimo własnych obaw i braku jasnych procedur starają się obsłużyć petenta z niepełnosprawnością w kompetentny sposób.

Zadanie współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będących w dyspozycji Prezydenta Miasta Słupska

5. Wdrażanie idei planowania dostępności nie jest łatwe przede wszystkim ze względu na mnogość obowiązujących przepisów oraz różnorodność potrzeb osób korzystających z przestrzeni publicznej. Planowanie dostępności to proces złożony, wymagający współpracy inwestorów, architektów, projektantów, wykonawców i zwykłych użytkowników. Proces, który polega nie tylko na usuwaniu barier fizycznych, ściśle związanych z ograniczeniami sensorycznymi, ruchowymi czy intelektualnymi, ale też na przekraczaniu barier mentalnych, likwidacja których jest punktem wyjścia do budowania społeczeństwa równych szans.

Raport sporządził

Mateusz Ciborowski

Zadanie współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będących w dyspozycji Prezydenta Miasta Słupska