

Первое открытое исследование о доступности сферы услуг для людей с инвалидностью

DisQuestion:

Экономика
универсального дизайна

EVERLAND

ИНКЛЮЗИВНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЙ ПРОЕКТ
РАБОТАЕТ С 31 АВГУСТА 2016 ГОДА



ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ РЕАЛИЗОВАТЬСЯ В ПРОФЕССИИ

В проекте работают и стажируются люди с разными нозологиями из разных регионов России и стран СНГ. Они составляют 90% нашей команды

Сегодня это 42 человека – дизайнеры, контент-специалисты, веб-разработчики, юристы, интернет-маркетологи. Наша команда оказывает услуги бизнесу и НКО

ПРИ УЧАСТИИ И ПОДДЕРЖКЕ



DisQuestion:

Экономика универсального дизайна

ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

DisQuestion – первое открытое исследование доступности услуг для людей с разными видами инвалидности

- Disability (англ) инвалидность, нетрудоспособность, неспособность, бессилие, неправопособность
- Question (англ) вопрос, проблема, сомнение

Цель исследования состоит в выявлении проблем и поиске возможных решений в обеспечении доступности услуг в разных сферах потребителям с разными видами инвалидности

40 млн
людей
с ограничениями
здоровья

13 млн
людей
с инвалидностью

Данные Минтруда России, исследование РАНХиГС, 2014-2016

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

27

экспертов
люди с разными видами
инвалидности,
представители НКО
и бизнеса

45

вопросов
комплексный подход,
только то, что важно
для самих клиентов
с инвалидностью

839

участников
онлайн-опроса
люди с инвалидностью
и их родственники
ответили на 26 вопросов

DisQuestion: Экономика универсального дизайна



РИТЕЙЛ



БАНКИ



ЖИЛЬЕ
И ИНФРАСТРУКТУРА



ТУРИЗМ



МОБИЛЬНАЯ
СВЯЗЬ



НОРЕСА

Общественные слушания в Общественной палате Российской Федерации «Обеспечение доступности сферы услуг для людей с разными видами инвалидности»



15 мая 2018г.

Москва

[Смотреть запись слушаний](#)

Общественная палата

Банк России

Роспотребнадзор

ИКОМ России

Ассоциация «Финансовые
инновации»

Национальная платежная
Ассоциация

Колесо обозрения

Everland

Банк «Открытие»

ПАО Вымпелком

ВкусВилл

БФ «Действуй!»

Бюро: Установка

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

МЕТОДОЛОГИЯ,
ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

ИНСТРУМЕНТЫ:

- экспертные сессии и сессии дизайн-мышления с участием людей с разными видами инвалидности (команды проекта Everland, внешних экспертов)
- опрос представителей компаний, рассматриваемых в рамках исследования сфер услуг
- оценка онлайн- и оффлайн инфраструктуры оцениваемых в рамках исследования сфер услуг
- кабинетный анализ законодательной и нормативной базы в РФ
- социологический онлайн-опрос потребителей с инвалидностью
- глубинные интервью с потребителями, имеющими разные виды инвалидности
- контент-анализ реагирования потребителей с инвалидностью на публикацию результатов первого этапа исследования в СМИ и социальных сетях

ЭКСПЕРТЫ:

- Потребители с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушением слуха, нарушением зрения, с одновременным нарушением слуха и зрения, нарушениями речи. В рамках второго и третьего этапов исследования – потребители с особенностями ментального развития
- Эксперты, занимающиеся организацией доступности сферы услуг

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- выявить реальные потребности клиентов с инвалидностью
- оценить ситуацию в сфере услуг в России в 2018 году
- организовать открытое обсуждение проблем и возможностей их решения
- сформировать рекомендации для потребителей с инвалидностью, представителей бизнес-сообщества, государственных органов контроля и законодательного регулирования

Исследование носит открытый характер –

это значит, что каждый потребитель с инвалидностью может высказать свое мнение и внести вклад в его результаты

ЭТАПЫ

1

декабрь 2017 – апрель 2018
комплексная экспертная оценка

2

май - август 2018
онлайн-опрос и обсуждение с широкой аудиторией
на площадке медиа TheQuestion и в других СМИ

3

сентябрь 2018
подведение итогов, рекомендации к изменению ситуации

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

При оценке доступности каждой из сфер услуг учитывались следующие критерии:

- Доступность **онлайн-инфраструктуры** – сайт, мобильное приложение
- Доступность **оффлайн-инфраструктуры**
- Наличие дистанционных и **специализированных** услуг
- Наличие и адаптированность **специальных тарифов и предложений**
- Внутренняя политика и **обучение персонала**
- Комплексность и **системность** подходов к работе с данной категорией клиентов

В каждой из сфер эксперты выделили:

- **ключевые факторы**, обеспечивающие реальную доступность услуги
- **дополнительные факторы**, влияющие на доступность услуги, но не являющиеся ключевыми для потребителей с инвалидностью

Сферы, выбранные экспертами на первом этапе исследования, относятся к наиболее востребованным в повседневной жизни любого человека – мобильная связь, банки, продуктовые магазины, туризм, жилье и инфраструктура, кафе и рестораны

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ

основная задача – выявление ключевых характеристик, влияющих на действительную доступность услуги, оценка практик участников рынка, составление рекомендаций



Мобильная связь

Результаты экспертной оценки

На реальную доступность услуги влияет

- Доступность онлайн-инфраструктуры
- Наличие дистанционных и специализированных услуг
- Наличие и адаптированность специальных тарифов и предложений
- Внутренняя политика и обучение персонала
- Комплексность и системность подходов к работе с данной категорией клиентов

Дополнительный критерий

доступность офлайн-инфраструктуры



Мобильная связь

Результаты экспертной оценки

В целом оценка сферы мобильной связи выявила, что участники рынка стремятся системно подходить к работе с данной категорией клиентов. Наиболее адаптированным с этой точки зрения являются услуги Билайн и МТС.

Онлайн-инфраструктура показала высокую степень доступности для потребителей с проблемами зрения. У трех операторов – Билайн, МТС и Теле2 – есть специальные тарифы для людей с проблемами слуха и готовность учитывать специфику услуги для этой категории потребителей.

В качестве опции у МегаФон, МТС и Билайн есть возможность замены sim-карты через вызов курьера на дом. Наименее адаптирована в целом инфраструктура оказалась у МегаФон. Первое место по оценке экспертов DisQuestion получили сервисы Билайн.

[подробнее](#)



Насколько услуги мобильных операторов доступны для людей с инвалидностью?



	Услуги вне офиса	Специальные тарифы	Услуги для людей с глухотой	Интернет-сервисы для слабовидящих людей	
			<p>Специальный тариф по всей России; в 10 регионах запущен «удаленный сурдоперевод» в офисах</p>		
			<p>Специальные тарифы в Екатеринбурге и Ульяновске</p>		
			<p>Специальный тариф в Москве</p>		

Доступность мобильной связи



Банки

Результаты экспертной оценки

На реальную доступность услуги влияет

- Доступность онлайн-инфраструктуры – для всех видов инвалидности
- Наличие дистанционных и специализированных услуг
- Комплексность и системность подходов к работе с данной категорией клиентов
- Внутренняя политика и обучение персонала

Дополнительный критерий

- обозначены доступность оффлайн-инфраструктуры
- наличие и адаптированность специальных тарифов и предложений



Банки

Результаты экспертной оценки

Оценивались кредитные организации, которые преимущественно работают с клиентами с инвалидностью – Сбербанк, ВТБ (более 90% клиентов данной целевой группы)

По итогам экспертной сессии было предложено также включить в исследование Тинькофф Банк



Банки

Результаты экспертной оценки

Основная проблема, выявленная нами в рамках первого этапа исследования в этой сфере, – это невозможность получить услугу или помощь в экстренных ситуациях в банках, которые преимущественно работают с данной категорией клиентов – Сбербанке и ВТБ.

При этом существенные проблемы наблюдаются для потребителей по всем видам инвалидности.

Вместе с тем, на примере Тинькофф Банк мы увидели: организовать доступность возможно и все перечисленные проблемы могут найти свое решение.

Из положительных аспектов можно отметить адаптированность сайтов и мобильных приложений банков для программ голосового доступа, которыми пользуются люди с проблемами зрения на компьютерах и мобильных устройствах.

[подробнее](#)



Доступность банков для людей с инвалидностью без посещения офиса



Заказ и перевыпуск карты

Оплата услуг, открытие счетов и депозитов

Привязка карты к другому номеру

Решение проблемы через техподдержку



Доступность банковских услуг ★★★★★



Ритейл

Результаты экспертной оценки

На реальную доступность услуги влияет

- Внутренняя политика и обучение персонала
- Доступность оффлайн-инфраструктуры
- Наличие дистанционных и специализированных услуг, в том числе доставки и иных клиентских сервисов
- Доступность онлайн-инфраструктуры – сайт, мобильное приложение
- Комплексность и системность подходов к работе с данной категорией клиентов

Дополнительный критерий

- наличие и адаптированность специальных тарифов и предложений



Ритейл

Результаты экспертной оценки

При оценке доступности услуг в продуктовых магазинах и выборе самостоятельного посещения или использования онлайн-заказа и доставки эксперты ответили, что важно иметь возможность использовать и тот, и другой вариант.

Поскольку оффлайн-инфраструктура не может быть идеально доступной, важным фактором стала возможность получить помощь на месте. Именно по этой причине первые позиции в рейтинге заняли сети, которые выделили отдельного сотрудника в торговом зале для помощи посетителям, а также в целом провели обучение персонала.

[подробнее](#)



Ритейл

Результаты экспертной оценки

Были выбраны сети **разных ценовых категорий**

- Пятерочка
- Магнит
- Перекресток
- ВкусВилл
- Азбука вкуса

а также отдельно интернет-магазин Утконос, который показал высокую степень доступности онлайн-инфраструктуры



Доступность популярных сетей магазинов для людей с инвалидностью



ВкусВилл



Перекресток
СУПЕРМАРКЕТ



АЗБУКА ВКУСА



Пятёрочка



МАГНИТ

Ориентированность на клиента					
Доступность для людей с проблемами слуха					
Интернет-сервисы для слабовидящих людей					
Доступность для людей на колясках					
Интернет-магазин					
Доставка					

Доступность продуктовых магазинов





Продуктовый магазин, доступный для людей с инвалидностью





ДЕВЕЛОПМЕНТ

Результаты экспертной оценки



В рамках исследования эксперты DisQuestion разослали в пресс-службы участников рынка вопросы и попросили дать на них ответы.

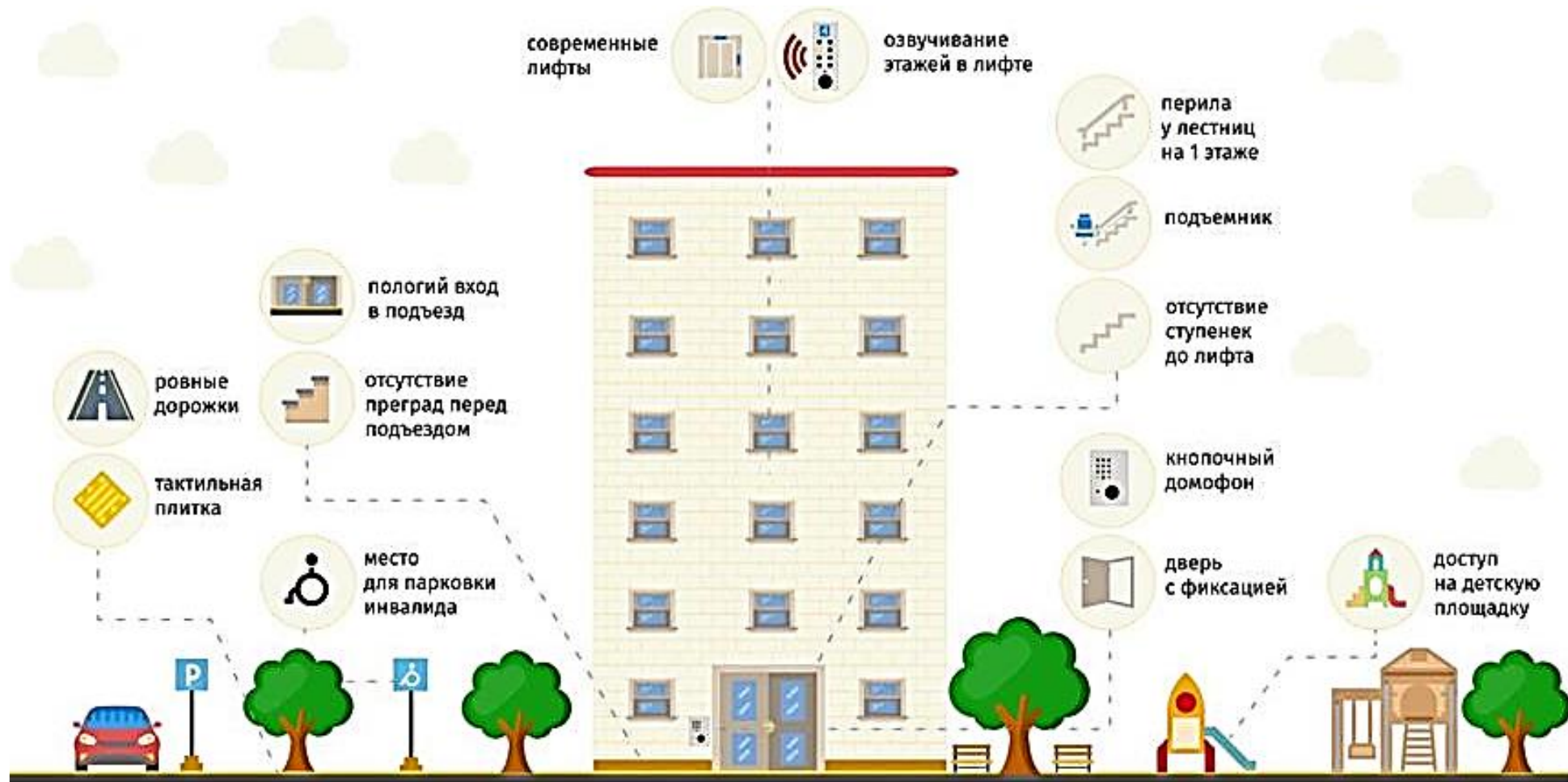
Обратную связь получить не удалось

Несмотря на наличие регламентов, а также общепринятой мировой практики относительно универсального дизайна, строители жилья, торговых центров, городской инфраструктуры не готовы учитывать эту категорию граждан – такой вывод был сделан экспертами DisQuestion по итогам первого этапа.

[подробнее](#)



Идеальный дом и двор для людей с инвалидностью





ТУРИЗМ

Результаты экспертной оценки

Оценивались:

- Вокзалы
- Отели
- Пляжи

Комплексная оценка **доступности аэропортов не производилась**, поскольку на сегодняшний день они хорошо адаптированы для данной категории потребителей – действуют **международные стандарты**

[подробнее](#)



В каких гостиницах можно остановиться людям с инвалидностью?



Cosmos Group



Park Inn



Amaks



Novotel

Holiday Inn

	Cosmos Group	Park Inn	Amaks	Novotel	Holiday Inn
Удобство для посетителей на колясках, наличие специальных номеров					
Сервисы и навигация для посетителей с проблемами слуха					
Сервисы и навигация для посетителей с проблемами зрения					














































Доступность гостиниц





Доступность вокзалов для людей с инвалидностью



	 Москва		 Ярославль	 Челябинск	 Екатеринбург		 Смоленск	
	Ленинградский	Казанский	Ярославский			Междугородний	Пригородный	
	 	 	 	 	 			
	 	 	 	 	 			
	 		 					
	 		 					

Условные обозначения:



Туалет



Гостиница



Комната отдыха



Пандус



Касса



Лифт



Касса



Обозначения



Тактильная дорожка



Обозначения шрифтом Брайля



Касса







































































Доступность вокзалов





Лучшие бесплатные пляжи для отдыха людей с инвалидностью



	 Сочи	 Анапа	 Геленджик	 Крым	 Ейск	 Воронеж	 Липецкая			
	Парк «Ривьера»  	Центр реабилитации «Кристалл»	Центральный городской пляж 	Пляж «Малая бухта»	Санаторий «Солнечный берег»	Центр профреабилитации	База отдыха «Прибой»  	Центр паралимпийского резерва (пос. Заозерный) 	Муниципальный пляж  	Муниципальный пляж 
	    	     	   	   	     	   	   	    	    	
				  		 		  		

Условные обозначения:



Автобус



Волонтеры



Персонал



Пандус



Дорожка к морю



Спуск в воду



Питьевые фонтанчики



Коляска-вездеход



Раздевалка



Навесы



Лежаки-шезлонги



Душ



Туалет



Мытье ног



Лифт



Тактильная дорожка



Спуск в воду по канату



Пологий спуск



Браслет для незрячих людей

Доступность пляжей





ПРОЕКТ

ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ

ПРИМЕР СИСТЕМНОЙ РАБОТЫ ПО
ФОРМИРОВАНИЮ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ
В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

WWW.IN-MUSEUM.RU

ОРГАНИЗАТОРЫ



ЦИФРЫ

260
музеев

65
регионов

460
музейных сотрудников

52
заявки на грант

АКТИВНОСТИ

Всероссийская
инклюзивная акция
"Музей для всех!"

Образовательно-
просветительская
программа

Грантовый конкурс

ЧТО ТАКОЕ ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ?



Музей открыт и доступен
для всех посетителей, в том числе
людей с инвалидностью



В музее проводятся программы и
мероприятия для разных посетителей,
с учетом их особенностей и потребностей



Все сотрудники музея
обучены взаимодействию
с людьми с инвалидностью



Что делает музей доступным для каждого?



Умение сотрудников работать разными посетителями и учет особенностей коммуникации





НоReCa

Результаты экспертной оценки

Ввиду большого выбора и разнообразия аспектов работы участников данной сферы, экспертами принято решение в рамках первого этапа не оценивать отдельные организации

Неформальное общение экспертов с участниками рынка показало, что клиент с инвалидностью является скорее сложным клиентом



НоReCa

Результаты экспертной оценки

На реальную доступность услуги влияет

- Доступность оффлайн-инфраструктуры
- Внутренняя политика и обучение персонала
- Комплексность и системность подходов к работе с данной категорией клиентов

Дополнительный критерий

- Доступность онлайн-инфраструктуры – сайт, мобильное приложение
- Наличие дистанционных и специализированных услуг
- Наличие и адаптированность специальных тарифов и предложений



НоReCa

Результаты экспертной оценки

Ключевым фактором стала адаптированность инфраструктуры для посетителей с проблемами передвижения, в том числе тех, кто использует инвалидные коляски – возможность попасть в ресторан, подъехать и разместиться за столиком, посетить туалетную комнату.

Для остальных категорий потребителей с инвалидностью важным было названо умение персонала общаться и понимание, как правильно помочь, отсутствие страха и готовность пойти навстречу в учете индивидуальных потребностей, например, дать посетителям со слепотой более глубокую тарелку.

Особенностью при опросе участников данной сферы услуг стало осторожное отношение в целом к посетителям с инвалидностью. Остается проблема в восприятии инвалидности как фактора, который может помешать другим гостям, быть неприятным, портить настроение.

[подробнее](#)

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

РЕЗУЛЬТАТЫ
ОНЛАЙН-ОПРОСА

ОНЛАЙН ОПРОС

Период проведения: 15 мая – 10 июля

Общее количество участников: 839 человек



*Пользователи имели возможность отвечать не на все вопросы, поэтому не везде сумма процентов равна 100%

**Ограничения по типам инвалидности могут быть больше одного вида, например, люди с ДЦП могут иметь проблемы речи и опорной двигательной системы

Миф: они сами ничего не могут



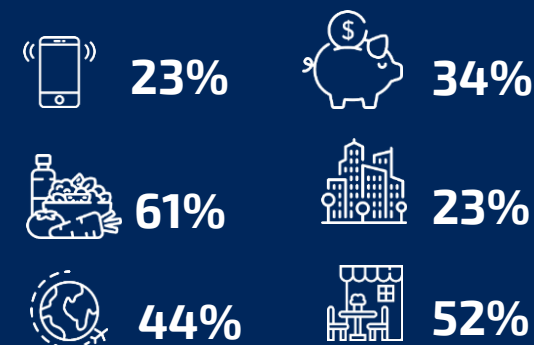
- Самостоятельно
- Небольшая ситуативная помощь
- В сопровождении
- Всегда нужна помощь

Миф: они не меняют поставщиков и не разбираются в сути услуги



- Нет
- Да, из-за стоимости
- Да, из-за качества
- Да, из-за неудобства и неадаптированности

В каких сферах был опыт смены поставщика?





Люди с инвалидностью путешествуют и ходят в кафе и рестораны



71%

выезжает 1 или более раз в год на 3 и более дней

18%

поездка к родственникам или друзьям

33%

средний чек 1- 3 тыс руб.

65%

посещает кафе и рестораны хотя бы один раз в несколько месяцев

23%

отдых или путешествия

30%

лечение и реабилитация

32%

средний чек до 500 руб.

ГДЕ ЧАЩЕ ВСЕГО ВОЗНИКАЮТ
СЛОЖНОСТИ?

46%

- Подъезды и дворы
- Улицы и перекрестки
- Общественные пространства

25%

- Жилые помещения
- Магазины, офисы

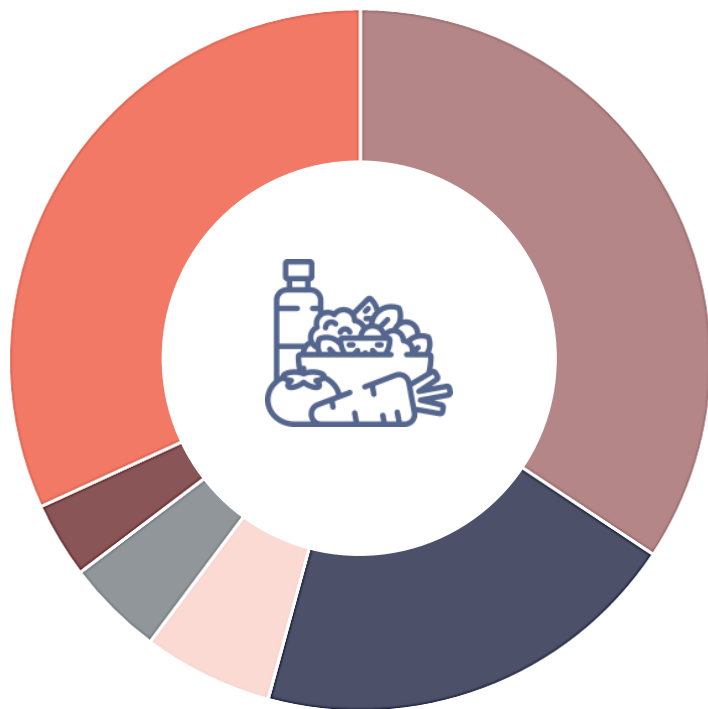
17%

Не возникают

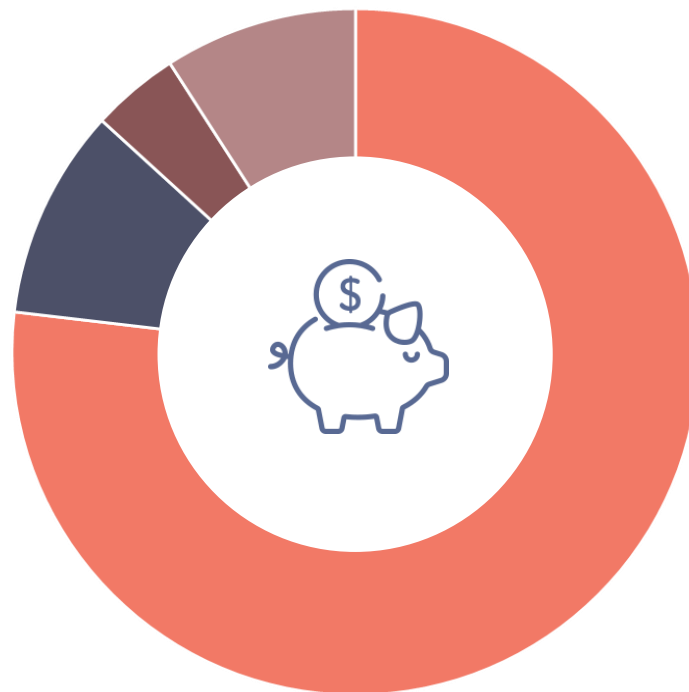
Уровень
адаптированности



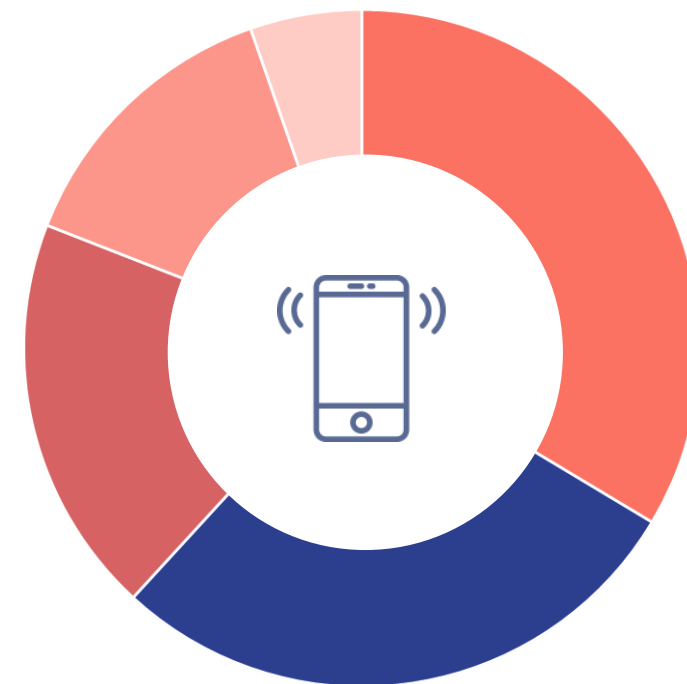
ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ



- Пятерочка
- Перекресток
- Утконос
- Магнит
- Вкусвилл
- Другое



- Сбербанк
- Тинькофф
- ВТБ
- Другие



- МТС
- Мегафон
- Другие
- Билайн
- Теле2

ОЦЕНКА КРИТЕРИЕВ ДОСТУПНОСТИ

	Магазины	Банки	Досуговые учреждения	Мобильная связь
Доступность объекта посещения	4	3	3	3
Доступность сервисов в интернете и по телефону	2	4	3	4
Доступность информации	3	4	4	4
Учет специфики инвалидности (специальные сервисы)	-	2	1	4
Помощь персонала	3	4	3	3
Оформление документов	-	3	-	-
Расположение товаров	3	-	-	-
Перемещение внутри	3	-	-	-

КОММЕНТАРИИ

К бизнес-центрам и офисам нужно привыкнуть, это требует времени. Недоступные лифты, если они сенсорные.

Жилые дома редко доступны

Нужна помощь, которая в магазине не предусмотрена

Отсутствие специальных тележек для людей на колясках



Театры Москвы многие недоступны для инвалидной коляски. А еще тем, что спектакли начинаются в 19:00, когда социальное такси прекращает работу и добраться домой нет возможности.

На данный момент знаю только один театр Сатиры, который доступен для инвалидной коляски и ещё и есть спектакли в 14:00.



Невозможно посещать магазин без сопровождающего, если это супермаркет.

DisQuestion: Экономика универсального дизайна

ВЫВОДЫ

ОСОБЕННОСТИ



Дистанционные сервисы и возможность оперативно и удаленно решать проблемы с услугой



Разные каналы коммуникации – не только голосовое общение



Понимание сотрудников, как работать с этой категорией клиентов



Доступность основного сайта и моб.приложения для софта, который используют люди с глухотой



Универсальный дизайн – сервис, удобный для всех

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ



Бизнес чаще всего **не видит** данную категорию клиентов



При разработке и оценке доступности инфраструктуры и сервисов **редко привлекается сама ЦА**



Наиболее сложная ситуация в инфраструктуре и жилье – **ключевой сфере**



Сегмент HoReCa скорее с **опасением реагирует** на эту категорию клиентов

OPEN TALK

DisQuestion:

Экономика универсального дизайна



22 августа, среда | 11:00 – 19:00 | Москва, ИРРИ

OPEN TALK



22 августа
среда



Институт
русского
реалистического
искусства (ИРРИ)

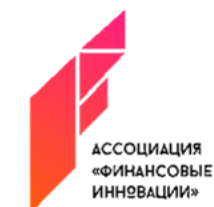
DisQuestion:

Экономика универсального дизайна

- Эффективные решения
- Доступные услуги
- Бизнес-стратегии
- Удобная инфраструктура

Мифы
и **реальность**
обслуживания
клиентов
с инвалидностью

ОРГАНИЗАТОРЫ | ПАРТНЕРЫ | СПИКЕРЫ





A photograph showing a person in a wheelchair being assisted up a metal ramp by a person in a blue jacket. Other people are visible in the background, some standing and some walking. The scene is outdoors, possibly at a public facility or transit station. The image has a blue tint.

Результаты исследования
www.disq.evland.ru