

## Uurimusprojekt "Füüsiline ja virtuaalne ligipääsetavus teenustele" tulemused

Projekt "Füüsiline ja virtuaalne ligipääsetavus teenustele" eesmärgiks oli läbi viia uuring liikumis- ja nägemispuuetega inimeste ligipääsevuse kohta erinevatele teenustele (näit. pangateenus, postiteenus, riigiasutused, kaubandus jne, aga ka interneti kasutamise võimalused). Projekt kestis läbi kogu 2010. aasta, projekti rahastasid Hasartmängumaksu Nõukogu, Kuressaare Linnavalitsus, Saaremaa Pimedate Ühing, Lions klubi Kuressaare ja Saaremaa Puuetega Inimeste Koda.

Projekti vältel küsitleti 50 puudega inimest Kuressaare linnas ja Kihelkonna ja Lümända valdades. Küsitlusankeedile vastas kokku 44 inimest, sh. 28 liikumispuudega ja 16 nägemispuudega isikut. Naisi oli vastajate hulgas 28, mehi 16. Vastanute keskmine vanus oli 50,75 aastat, enamik vastanuist – 24 – olid vanuses 40 – 59.

Küsitluses uuriti 22 erineva avaliku teenuse kasutamist ja ligipääsu-probleeme neile teenustele, lisaks Interneti kasutamise võimalusi ja eesmäärke.

Tulemused:

Kõige enam kasutatud avalikud teenused:

Perearst (100% küsitletutest)

Haigla, kohalik omavalitsus, pensioniamet, postkontor, toidukauplus (95% vastajatest)

Vähimkasutatud teenused :

Lennujaam (18%), spordikeskus (27%), koolid (38%), Maksu- ja Tolliamet (43%)

Teenused, millele ligipääsetavusega ollakse kõige enam rahul:

Notar (95% teenust kasutanutest hindab ligipääsu heaks), sularahaautomaat (89%), kultuuri- või rahvamaja (87%), pensioniamet (86%), raamatukogu (85%)

Teenused, millele ligipääsuga on puuetega inimestel kõige suuremad probleemid:

Maavalitsus (71 % teenust kasutanud isikutest ei ole ligipääsetavusega rahul), linnateater (62,5%), Maksu-ja Tolliamet (58%).

Seejuures on liikumispuudega inimeste jaoks kõige suuremad ligipääsuprobleemid linnateatrile (73% kasutanutest ei ole rahul), Maksu- ja Tolliametile (70%) ning maavalitsusele (69%), nägemispuudega isikud

ei ole enim rahul maavalitsuse (75%), linnateatri (54%) ja toidukauplustega (47%).

Peamised rahulolematuse põhjused:

Kõrged järsud trepid, märgistamata trepid ja lävepakud, hämarus siseruumides, numbrite süsteem pankades ja postkontoris (nägemispuudega inimesed ei näe järjekorranumbreid), klaaspinnad, liiga väikeses kirjas hinnad ja menüüd.

Arvutit on võimalus kasutada 55% vastanuist, internetti kasutada kas kodus või väljaspool kodu saavad 60% küsitletutest. Interneti kasutamise peamised eesmärgid on info hankimine, e-kirjavahetus ja ajakirjanduse lugemine, suhteliselt vähene (vaid 20% vastajatest) on suhtlemine erinevates portaalides.

Teenused , millele ligipääsu uuriti, teenust kasutanute arvu järgi

Teenus	Teenust kasutanud isikute arv	% vastanutest
Perearst	44	100%
Haigla	42	95%
Kohalik omavalitsus	42	95%
Pensioniamet	42	95%
Postkontor	42	95%
Toidukauplus	42	95%
Kaubanduskeskus	40	91%
Hambaravi	39	89%
Saaremaa PIK	39	89%
Bussijaam	38	86%
Kultuurimaja	38	86%
Pank	38	86%
Toitlustusasutused	34	77%
Sularahaautomaat	28	64%
Raamatukogu	26	59%
Linnateater	24	55%
Maavalitsus	24	55%
Notar	21	48%
Maksu- ja Tolliamet	19	43%
Kool	17	39%
Spordikeskus	12	27%
Lennujaam	8	18%

### Rahulolu ligipääsuga teenustele

<b>Teenus</b>	<b>Teenusele ligipääsuga rahulolu % teenust kasutanute hulgas</b>	<b>Teenusele ligipääsuga rahuolevate isikute arv</b>
Notar	95,2%	20
Sularahaautomaat	89,3%	25
Kultuurimaja	86,8%	33
Pensionamet	85,7%	36
Saaremaa PIK	84,6%	33
Raamatukogu	84,6%	22
Postkontor	83,3%	35
Perearst	81,8%	36
Kaubanduskeskus	80,0%	32
Pank	78,9%	30
Toidukauplus	78,6%	33
Spordikeskus	75,0%	9
Lennujaam	75,0%	6
Haigla	73,8%	31
Toitlustusasutused	73,5%	25
Bussijaam	71,1%	27
Kool	70,6%	12
Hambaravi	69,2%	27
Kohalik omavalitsus	57,1%	24
Maksu- ja Tolliamet	42,1%	8
Linnateater	37,5%	9
Maavalitsus	29,2%	7

### Interneti kasutamise eesmärgid

	<b>% vastanutest</b>
Info hankimine	54,5%
E-kirjavahetus	52,3%
Ajakirjanduse lugemine	52,3%
Pangateenus	47,7%
Meelelahutus	38,6%
Õppimine	36,4%
Tuludeklaratsiooni esitamine	29,5%
Suhtlemine portaalides	20,5%
Muu eesmärk	13,6%