

SMERNICE ZA DOSTOPNOST INFORMACIJ

Strateški načrt dostopnosti Mestne občine Nova Gorica - Priloga 2

2024

Naročnik:

Mestna Občina Nova Gorica

Izdelovalec:

Zavod DOSTOP, Cesta 27.aprila 35, 1000 Ljubljana

Projekt:

Strateški načrt dostopnosti Mestne občine Nova Gorica

Številka projekta:

SND-MONG-2024-43

Avtorici:

Andreja Albreht, univ. dipl. inž. kraj. arh.

Živa Girandon, univ. dipl. inž. kraj. arh.

Datum: 23/12/2024

Vsebina

1	OBLIKOVANJE INFORMACIJSKIH TOČK.....	4
2	OBLIKOVANJE ORIENTACIJSKIH SISTEMOV	5
3	ZASNOVA IN OBLIKOVANJE INFORMATIVNIH GRADIV	8

1 OBLIKOVANJE INFORMACIJSKIH TOČK

Informacijske točke so točke, kjer lahko vsi uporabniki dobijo informacije o storitvi, prostoru in vsebini neke stavbe oziroma območja. To so sprejemne pisarne, recepcije, informacijska okenca, blagajne, informacijski centri in podobno.

Predvsem v stavbah, kjer dostopnosti celotne stavbe ni mogoče zagotoviti, je vzpostavitev informacijske točke ukrep, s katerim omogočimo dostop do osnovnih informacij ali storitev neke ustanove. Za ljudi z najtežjimi oblikami invalidnosti je to večkrat tudi končna točka, kjer jim lahko informator pomaga ne le z informacijami, kako lahko pridejo do storitve, ki jo želijo, temveč lahko tam tudi opravijo nekatere storitve (npr. oddajo vlog, izpolnjevanje obrazcev se lahko uredi na informacijski točki, ni pa možno urediti npr. zdravstvenih storitev) ali dobijo videoposnetke o vsebini prostorov, ki niso dostopni (npr. v zavarovanih stavbah in območjih kulturne ali naravne dediščine)

a. **Primerna umestitev in dobra označitev informacijske točke**

- Informacijska točka je oblikovana tako, da jo je mogoče preprosto opaziti z vhoda v območje oziroma stavbo;
- Zagotovljena je dobra osvetlitev ter primerno velik in kontrasten napis oziroma oznaka, ki jasno označuje, da gre za informacijsko točko;
- Če je točka oddaljena več kot 5 m od vhoda in do nje ni mogoče na drugačen način zagotoviti dostopa za slepe in slabovidne, se namesti taktilne oznake (priporočljivo je pridobiti mnenje svetovalca za dostopnost o tem, ali je namestitev taktilne oznake potrebna).

b. **Brez ovir na poti do informacijske točke**

- Na poti od vhoda do informacijske točke ni ovir za uporabnike invalidskih vozičkov (kot so stopnice, pragovi in tlaki, ki ovirajo vožnjo z vozičkom) ter ovir za slepe in slabovidne (kot so neoznačena steklena vrata, viseče table in druge ovire v višini glave, močni vzorci v tlaku, neoznačene stopnice, bleščeči tlaki ter druge ovire);
- V primeru obstoječih stavb, kjer zaradi upravičenih razlogov zgornji zahtevi ni mogoče zadostiti, se pred vhodom namesti zvonec za priklic uslužbenca (nameščen in oblikovan v skladu s standardom SIST ISO 21542);

c. **Brez komunikacijskih ovir**

- Točka je oblikovana tako, da omogoča komunikacijo informatorja tudi z osebami na vozičku (pult mora biti visok toliko, da omogoča komunikacijo med osebama v sedečem položaju) ter z osebami z okvarami sluha (če je to potrebno, mora biti opremljena s slušno zanko ali drugim sistemom za izboljšanje poslušanja, ; s primerno osvetlitvijo, ki omogoča branje z ustnic; če je zastekljena, mora biti steklo neodsevno).

2 OBLIKOVANJE ORIENTACIJSKIH SISTEMOV

Informacije o prostoru so pomembne zato, da lahko uporabnik najde prostor, storitev, oziroma vsebino, ki jo išče. Usmerjevalni sistemi morajo biti zasnovani tako, da omogočajo vsem, da lahko sledijo znamenjem in se tako orientirajo v prostoru. Pri tem je predvsem pomembno, da deli usmerjevalnega sistema zadoščajo zahtevam, navedenim v nadaljevanju.

a. Postavitev na ustreznih lokacijah

- Znaki so postavljeni na mestih, kjer uporabnik sprejema odločitev o smeri;
- Prostorsko in oblikovno so ločeni od drugih informacij (npr. oglasov, obvestil itd.);
- Postavljeni so na primernih lokacijah ob dostopnih poteh;
- Postavljeni so tako, da jih ne prekriva druga oprema, zasaditev itd.;
- Postavljeni so tako, da mestna oprema ne ovira dostopa do njih (npr. klopi).



b. Ustrezna velikost znakov

- Pri določanju velikosti znakov se upošteva razdalja, s katere mora uporabnik prebrati oznake (iz sedečega ali stoječega položaja);
- Črke orientacijskih napisov morajo biti visoke najmanj 15 mm, minimalna velikost pa je uporabljena le v primeru, ko obiskovalec bere iz neposredne bližine in je oznaka nameščena med 120 in 160 cm. Za vsak meter bralne razdalje se doda 2-3 cm;
- Pomembnejše informacije so večje od manj pomembnih.

c. **Ustrezen vizualni kontrast**

- Med ozadjem in napisom mora biti dovolj razlike v svetlosti (svetlostni vizualni kontrast); Napisi na steklenih površinah so neprimerni zaradi bleščanja, ki otežuje vidno zaznavo in ker na steklu



ni mogoče doseči ustreznega vizualnega kontrasta;

d. **Pisne informacije zapisane z lahko berljivo tipografijo**

- Neprimerne so *stilizirane* in serifne pisave – pisave z okrasnimi elementi;
- Izogibamo se uporabi *ležečega tiska*;
- Neprimerne so *stisnjene pisave (condensed, compressed, narrow)*- med črkami mora biti dovolj velik razmik;
- Neprimerne so zelo tanke pisave (*light, semilight*);
- Neprimerne so posebne oblike pisav kot npr. *pisave s senčenjem in obrobami*.

e. **Uporaba lahko razumljivih simbolov**

- Simboli morajo biti preprosto zaznavni in lahko razumljivi vsem ljudem ne glede na njihovo znanje in sposobnosti;
- Priporoča se uporaba standardnih simbolov.

f. **Uporaba primernih materialov in podlag**

- Steklene usmerjevalne table in informacije, ki so postavljene pod steklom, so neprimerne zaradi odsevov, ki motijo vidno zaznavo;
- Neprimerne so table iz materialov, ki močno bleščijo (na primer nerjaveče jeklo) in (posebej v zunanem prostoru) bleščeče bele podlage.

g. **Ustrezna osvetlitev**

- Informacije morajo biti dobro osvetljene;
- Priporočljiva je uporaba difuzne svetlobe in dodatkov za preprečevanje bleščanja (senčila).

h. Upoštevanje načela dveh čutov

- Na glavnih orientacijskih točkah je priporočljivo zagotoviti tudi tipne oz. zvočne informacije (npr. tipni zemljevid mesta, parka, območja itd.). Oblikovanje teh mora nujno potekati v sodelovanju s strokovnjakom za dostopnost.

i. Posebne oznake v povezavi z dostopnostjo

- Obvezna je označitev točk, ki so opremljene s slušno zanko in tako dostopne gluhim in naglušnim (slika 3.2);
- Obvezna je označitev dostopne poti od glavnega vhoda do vhoda za gibalno ovirane, če je ta ločen od glavnega vhoda (slika 3.1);
- Obvezna je označitev parkirnih mest za invalide s horizontalno označbo in prometnim znakom.



Slike 3: 1:Usmerjevalna oznaka od glavnega vhoda do vhoda za gibalno ovirane. 2:Oznaka za informacijsko točko, opremljeno s slušno zanko in tako dostopno tudi gluhim in naglušnim. 3: Prometni znak za označevanje parkirnega mesta za invalide.

3 ZASNOVA IN OBLIKOVANJE INFORMATIVNIH GRADIV

Informacije, ki so zelo pomembne za uporabo prostora oz. dostop do storitve, so predstavljene tako, da jih lahko zazna, razume in uporablja večina ljudi. Pomembno je predvsem naslednje:

a. **Upoštevanje načela dveh čutov:**

- Najpomembnejše informacije so predstavljene v dveh oblikah: vizualni in tipni ali zvočni obliki. Če so informacije dostopne samo v eni obliki (npr. zaslon na dotik, ki nima zvočnega vmesnika), mora imeti uporabnik možnost, da prikličo osebo, ki mu informacije poda osebno;
- Stavba (točka) naj bo opremljena s sistemi za izboljšanje poslušanja (npr. slušno zanko ali FM sistemom), kjer je to potrebno (priporočljivo posvetovanje s svetovalcem za dostopnost);
- Tipne in zvočne informacije so usklajene z vodilnimi potmi za slepe in slabovidne in torej dostopne na točkah, ki jih lahko samostojno najdejo slepi in slabovidni (priporočljivo posvetovanje s svetovalcem za dostopnost);
- Pomembna je dobra akustičnost prostora (preprečevanje odmevov).

b. **Upoštevanje pravil za pripravo lahko berljivih in razumljivih pisnih informacij:**

- Za najpomembnejše informacije se upošteva pravila v zvezi s kontrasti, podlagami, tipografijo in simboli, predstavljena v poglavju 2;
- Pomembna je primerna strukturiranost informacij (informacije, ki so za uporabnike zelo pomembne, so jasno ločene od manj pomembnih informacij, oglasov in podobno);
- Informacije naj bodo kratke in preprosto razumljive;
- Pri pripravljanju predstavitev za uporabnike zelo pomembnih informacij v pisni obliki, naj se upošteva navodila za izdelavo lahko berljivih informacij v priložnikih *Lahko je brati 1* in *Lahko je brati 2 (Zavod RISA)*.

c. **Upoštevanje pravil pri uvajanju novih elektronskih oz. avtomatiziranih medijev:**

- Elektronski mediji kot so elektronske table, avtomatski odzivniki, sistemi za upravljanje čakanja, elektronski terminali, sistemi za upravljanje dvigal itd., ki so pomembni za uporabo objekta in dostop do storitev in pomembnih informacij, morajo biti oblikovani in nameščeni na ustreznih višinah tako, da omogočajo uporabo vsem uporabnikom;
- Medij naj omogoča upravljanje z eno roko, iz sedečega ali stoječega položaja;
- Najpomembnejše informacije morajo biti dostopne v zvočni in pisni obliki;
- Medij mora biti preprost za uporabo (priporočljivo sodelovanje svetovalca za dostopnost);
- Zaslone na dotik niso primerni za slepe in slabovidne osebe;
- Če medij ne ustreza zgornjim zahtevam, mora biti obvezno na voljo pomoč usposobljene osebe, ki lahko pomaga pri uporabi medija ali drugače pripomore k dostopnosti zelenih informacij oz. storitve.