Klientų patirtis - Universalaus dizaino Link



Kaip viskas prasidėjo ?

2019 m. prasidėjo aktyvus pasiruošimas siekiant užtikrinti vienodas ir nediskriminuojančias sąlygas visiems keleiviams

- 2019 m. rugpjūtį buvo priskirti atsakingi – startavome 2-se;
- 2020 m. atlikome teikiamų paslaugų ir stočių inventorizaciją (į kiekvieną stotį 100+ nuvykome fiziškai ir surašėme inventorizacijos aktus);
- 2020 m. prasidėjo pirmieji darbai, apmokymų kūrimas personalui, pradėti registruoti keleiviai ir jų užklausos, įvyko pirmosios konsultacijos su asmenų su individualiais poreikiais bendruomenėmis;
- 2020-2021 m. aktyviai įsitraukė LTG Infra pradėti projektai – stotys be laiptelių (įrengti pandusai, panaikinti slenksčiai, visi nauji projektai vykdomi su maksimaliu pritaikymu visiems keleiviams);
- 2022-2023 m. į naujų traukinių užsakymą įtraukta asmenų su individualiais poreikiais dalis, projektuojant traukinius tiesiogiai konsultavomės su bendruomenės atstovais;
- 2024-2025 m. bilietomatų projektas, vieni iš pirmųjų savitarnos aparatus bilietų pirkimui pritaikėme net asmenims, turintiems regos negalią, sudarydami sąlygas bilietą nusipirkti savarankiškai.





Iššūkiai

Problemos, kurias turėjome išspręsti:

- Suprasti, kad ne pinigai svarbiausia;
- Požiūris į klientą;
- Praktikos stoka įgyvendinant projektus;

Palaikymas iš visos LTG grupės:

- Informacijos sklaida;
- Papildomi susitikimai su tikslinėmis grupėmis ir organizacijomis;
- Strategijos formavimas įtraukiant individualius poreikius į prioritetines sritis.

Kelionės turintiems individualių poreikių

Kelionės planavimas

Asistavimo paslauga

Infrastruktūros pritaikymas

Prisijungėme prie iniciatyvos „Nematomos negalios saulėgrąža“

Kelionės planavimas

Kiekvienu kelionės planavimo atveju rekomenduojame susisiekti su klientų informacijos centru tel. Nr. +370 700 55111 ir pasidomėti, ar Jūsų poreikiams pritaikytas traukinys važiuos konkrečią dieną ir valandą.
Maksimalus bendras neįgaliojo ir jo vežimėlio svoris yra apribotas mobilaus keltuvo gamintojo numatytos maksimalios keliamosios galios (nuo 230 kg iki 300 kg).

Informaciją apie maršruto pritaikymą neįgaliesiems visuomet galite matyti bilietų įsigijimo metu.
Rinkdamiesi traukinio bilietus ir varnele pažymėję laukelį „neįgaliojo vežimėlis“ puslapyje matysite jau tik atrinktus ir neįgaliesiems pritaikytus traukinius. Jeigu traukinys nėra pritaikytas – ekrano šone matysite tai skelbiantį užrašą.

Daugiau informacijos apie traukinių infrastruktūros pritaikymą neįgaliesiems rasite čia.

Stočių ir peronų pritaikymas neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims



Stotis	Bilietomatai pritaikyti asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Galimybė patekti į peroną (viename lygyje, rampomis, pandusais ar liftais)	Laukimo salė pritaikyta asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Tualetas pritaikytas asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Galimybė išsikviesti pagalbą asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Naudojama papildoma įranga asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Stovėjimo aikštelė pritaikyta asmenims turintiems specialiųjų poreikių	Vaizdinė ir garsinė informacija geležinkelio stotyje
Vilnius	●	●	●	●	●	●	●	●
Kaunas	●	●	●	●	●	●	●	●
Klaipėda	●	●	●	●	●	●	●	●
Šiauliai	●	●	●	●	●		●	●
Kretinga	●	●	●	●				●
Plungė	●	●	●	●				●
Telšiai	●	●	●	●			●	●
Radviliškis	●	● 1	●	●			●	●
Jonava	●	●	●	●			●	●
Kaišiadorys	●	● 1	●	●				●
Kėdainiai	●	●	●	●				●
Marijampolė	●	●	●			●	●	●

Kas yra universalus dizainas?

Gerindami keleivių patirtį siekiame kurti paslaugas, kurios būtų patogios **visiems – nepriklausomai nuo amžiaus, fizinių galimybių ar kelionės situacijos.**



Mūsų keleiviai yra įvairūs:

- vyresnio amžiaus žmonės;
- tėvai su vaikais;
- žmonės su laikinais ar nuolatiniais judėjimo, regos, klausos ar kognityviniais iššūkiais;
- keliautojai su bagažu.



Universalus dizainas padeda mažinti barjerus visiems, ne tik keleiviams su individualiais poreikiais.

https://kelionessuvaikais.lt/vaiku-erdves-ltg-link-traukiniuose/

Kaip universalus dizainas gerina keleivių patirtį?

Universalus dizainas nėra atskiri sprendimai – jis apima visą keleivio kelionę, nuo planavimo iki atvykimo.

Keleivio patirtis formuojasi trimis pagrindiniais aspektais:



Patogumas

Lengvas įlipimas ir išlipimas, patogus judėjimas, aiškiai išdėstytos erdvės ir vietos skirtingiems poreikiams



Saugumas

Aiški ir matoma informacija, tinkamas apšvietimas, kontrastingi paviršiai ir saugi aplinka



Savarankiškumas

Galimybė keliauti be papildomos pagalbos – lengvai įsigyti bilietą, orientuotis aplinkoje ir suprasti informaciją

Nauji traukiniai

- Patogus ir universalus salonas visiems keleiviams;
- Kuo erdvesnis ir jaukesnis salonas, užtikrinantis saugų, patogų ir laisvą judėjimą;
- Salonas be laiptų;
- Žmonių su judėjimo ar kitokia negalia vietos neatskirtos nuo kitų keleivių vietų, išdėstytos patogioje vietoje ir su visa komforto įranga kuri yra įdiegta kitose vietose;
- Galimybė įlipti ir išlipti iš traukinio be kitų pagalbos, naudotis visais traukinio patogumais;
- Aiški vizuali ir garsinė informacija apie kelionę, jos vėlavimą ar nelaimę kelyje.







Bilietų pardavimo sistema

Internetinės svetainės, mobiliosios aplikacijos ir bilietomatų pritaikymas keleiviams su individualiais poreikiais.

- Spalvų ir kontrasto pasirinkimas;
- Ekrano išdidinimas iki 200%;
- Vaizdinė įgarsinta informacija pateikiama
- Bilietų pardavimo automatų ekrano funkcija keleiviui su neįgaliojo vežimėliu;
- Bilietų pardavimo automatų angos žymimos kontrastingų spalvų žymenomis.





Kas toliau ?

- Palaikysime glaudžius santykius su bendruomenėmis ir LTG INFRA;
- Modernizuosime PESA 620 judėjimo negalią turintiems keleiviams (pirmi traukiniai 2026 m.)
- Vilnius - Turmantas maršrute nuo 2026.12 važiuos PESA 730 pilnai pritaikytas traukinys visoms keleivių grupėms

Pabaigai,

Tikiu ir linkiu, kad labai greitai nepritaikytos pervažos, laiptai, traukiniai liktų tik išimtimi, o ne taisykle.







AČIŪ