

Маршрутная карта проверки доступности

Печатный обход от подхода к зданию до ключевых клиентских зон с местом для фото и вопросов специалисту.

ОБЪЕКТ	_____
АДРЕС	_____
ДАТА / УЧАСТНИКИ	_____

Доступность проверяют маршрутом, а не набором предметов

- [] Полезный тест: пройти каждое действие клиента - попасть внутрь, понять куда идти, _____
дождаться, воспользоваться услугой, оплатить и выйти - с разными ограничениями
движения, зрения, слуха и восприятия.
- [] Отдельный пандус, широкая дверь или кнопка вызова не доказывают, что человек _____
сможет самостоятельно и безопасно получить услугу.

Что проверить во входной группе

- [] маршрут от участка общего пользования и его принадлежность; _____
- [] перепады, ступени, уклоны, поверхности и места манёвра; _____
- [] световой проём, направление и усилие открывания дверей; _____
- [] пороги, тамбур, ковры, решётки и сезонные препятствия; _____

Как доступность меняет клиентскую планировку

- [] Вход - Что должно быть понятно: Куда идти и как попасть внутрь; Что проверить на _____
плане и в макете: Маршрут, дверь, тамбур, связь
- [] Ориентирование - Что должно быть понятно: Где услуга, касса, ожидание и выход; _____
Что проверить на плане и в макете: Обзор, навигация, свет, контраст
- [] Ожидание - Что должно быть понятно: Где разместиться без блокировки потока; Что _____
проверить на плане и в макете: Место, соседства, сопровождающий
- [] Получение услуги - Что должно быть понятно: Как приблизиться, общаться и _____
пользоваться; Что проверить на плане и в макете: Рабочая высота, пространство,
приватность

Маршрутная карта осмотра

- | | | |
|-----|---|-------|
| [] | Подход к входу - Факт: Фото, отметки, поверхность, принадлежность; Барьер или вопрос: Разрыв маршрута, сезонность; Подтверждает: Собственник / специалист / городская сторона | _____ |
| [] | Вход и тамбур - Факт: Размеры, дверь, порог, управление; Барьер или вопрос: Манёвр, усилие, безопасность; Подтверждает: Профильный специалист | _____ |
| [] | Путь внутри - Факт: Ширины, повороты, мебель, очереди; Барьер или вопрос: Сужение в реальном сценарии; Подтверждает: Дизайнер + профильный специалист | _____ |
| [] | Ключевая услуга - Факт: Стойка, место, оборудование; Барьер или вопрос: Доступ к действию и коммуникации; Подтверждает: Владелец бизнеса + проектная команда | _____ |

Человеческая проверка дополняет нормативную

- | | | |
|-----|---|-------|
| [] | Даже формально измеряемый маршрут может быть неудобен: тяжёлая дверь, неочевидный вызов персонала, очередь перед проходом, ослепляющий свет или мебель, которую ежедневно переставляют. | _____ |
| [] | В операционном регламенте закрепите, кто следит за свободой маршрута, работоспособностью устройств, размещением сезонных предметов и помощью посетителю. | _____ |

РЕШЕНИЕ ПО ИТОГУ

- | | | |
|-----|---|-------|
| [] | Можно продолжать - критичные данные подтверждены | _____ |
| [] | Продолжать с условиями - перечислить, что должно быть подтверждено | _____ |
| [] | Остановиться - риск несоизмерен сроку, бюджету или сценарию бизнеса | _____ |

ЗАМЕТКИ

Материал дополняет статью: essive.design/journal/dostupnost-kommercheskogo-pomeshcheniya/. Он помогает собрать исходные данные, но не заменяет обследование, расчёты и заключения профильных специалистов.