

Problemy osób z niepełnosprawnościami w transporcie publicznym w Polsce w kontekście badań w krajach Grupy Wyszehradzkiej

Problems of disabled persons in public transport in Poland in Light of Research in V4 Countries



Elżbieta Marciszewska

Prof. dr hab.

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Katedra Transportu

emarci@sgh.waw.pl



Izabela Bergel

Dr

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Katedra Transportu

iberge@sgh.waw.pl



Jaroslav Matuška

Dr hab.

Uniwerytet w Pardubicach

Jaroslav.Matuska@upce.cz



Věra Záhorová

Dr

Uniwerytet w Pardubicach

zahorova.vera@upce.cz

Streszczenie: Dostępność transportu publicznego dla osób z niepełnosprawnościami, w tym z ograniczoną sprawnością ruchową już od wielu lat jest jednym ze wskaźników jego jakości. Mimo to wciąż występują bariery, które tym osobom uniemożliwiają całkowicie lub choćby częściowo korzystanie z transportu publicznego. Artykuł przedstawia częściowe wyniki badania wykonanego w ramach projektu "Rights of Passengers with Reduced Mobility in V4 Countries" mającego na celu ustalenie najistotniejszych problemów występujących w transporcie publicznym w Polsce z punktu widzenia pasażerów z niepełnosprawnościami. W kolejnym artykule przedstawione zostaną te problemy w odniesieniu do Republiki Czeskiej.

Słowa kluczowe: Osoby z niepełnosprawnościami; Pasażer z ograniczoną mobilnością; Transport publiczny

Abstract: In the article we describe the fundamental problems of disabled persons in public transport in the light of results of research conducted in Poland. This article has arisen in framework of grant nr 11420036 "Rights of Passenger with Reduced Mobility in V4 Countries" supported by International Visegrad Fund, 2014 – 2015. In the next article we shall describe the same problem in the Czech Republic.

Keywords: Disabled Persons; Passengers with Reduced Mobility (PRM); Public Transport

W ramach zrealizowanego w 2015 r. przez uczelnie z czterech krajów projektu badawczego, finansowanego z Funduszu Wyszehradzkiego, przeprowadzono wśród osób z niepełnosprawnościami badania ankietowe. Badanie dotyczyło wielu aspektów transportowej obsługi potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym znajomości swoich praw w transporcie oraz największych problemów napotykanym w realizacji potrzeb transportowych przez pasażerów z ograniczoną mobilnością - w transporcie nazywanych po angielsku Passengers with Reduced Mobility (PRM). Ankiety były przygotowane według uzgodnionego jednolite-

go dla wszystkich krajów wzoru.

W przeprowadzeniu ankiety on-line pomagały stowarzyszenia osób niepełnosprawnych – w Polsce między innymi Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych (PFON), w Republice Czeskiej Národní Rada Osob Se Zdravotním Postižením (Krajowa Rada Osób z Niepełnosprawnością – NRZP). Trzeba jednak zaznaczyć, że mimo zaangażowania osób i organizacji żywotnie zainteresowanych jej wynikami (jak PFON), udział osób z niepełnosprawnościami w ankietyzacji na terenie Polski nie przyniósł oczekiwanych efektów ilościowych gdyż otrzymano stosunkowo niewiele ankiet.

Definicje i klasyfikacje kategorii osób z niepełnosprawnościami

Zacznijmy od uporządkowania klasyfikacji i terminologii związanej z przedmiotem badań. Czeskie prawodawstwo zalicza do osób z ograniczoną mobilnością (PRM) nie tylko osoby niepełnosprawne (na wózku, poruszające się o kulach, osoby niedowidzące i niewidome, osoby niepełnosprawne umysłowo), lecz także osoby starsze (65+), kobiety ciężarne czy osoby prowadzące wózek oraz opiekujące się dziećmi do lat trzech.

Konwencja o prawach tych osób w Polsce zalicza do grona osób z niepeł-

nosprawnościami te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może – w oddziaływaniu z różnymi barierami – utrudniać im pełny i efektywny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami. PFON stosuje nazewnictwo przyjęte i używane powszechnie (lub postulowane do użytku) w środowiskach osób z niepełnosprawnościami: są to osoby z niepełnosprawnością/niesprawnością ruchową, z niepełnosprawnością/niesprawnością wzrokową, z niepełnosprawnością/niesprawnością słuchową, głuchoniewidome (tego rodzaju niepełnosprawności w ogóle nie ma w polskim orzecznictwie, mimo iż od lat mówi się o konieczności wprowadzenia tego terminu), z niepełnosprawnością intelektualną, doświadczające problemów zdrowia psychicznego, osoby z całościowymi zaburzeniami rozwojowymi, z niepełnosprawnością/niesprawnością spowodowaną zaburzeniami i urazami neurologicznymi, z niepełnosprawnością/niesprawnością spowodowaną chorobami przewlekłymi, z niepełnosprawnością sprzężoną i wymagającą wysokiego poziomu wsparcia.

Ogólna (międzynarodowa definicja WHO) używana także w Polsce mówi, że (...) *osoba niepełnosprawna to taka,*

która nie może samodzielnie, częściowo lub całkowicie zapewnić sobie możliwości normalnego życia indywidualnego i społecznego na skutek wrodzonego lub nabytego upośledzenia sprawności fizycznej lub psychicznej.

W ramach UE oraz w literaturze transportowej w związku z transportem osób z niepełnosprawnościami można używać definicji zgodnej z rozporządzeniami unijnymi, np. *Rozporządzenie UE nr. 181/2011* [8].

Trzeba wszakże zwrócić uwagę na to, iż definicje używane w tych rozporządzeniach są dość niestandardowe, bowiem rozróżniają osoby niepełnosprawne i osoby z ograniczoną mobilnością. W niektórych dokumentach czy przepisach stosowane są własne, nie do końca prawidłowe, definicje PRM. Przykładowo w Kodeksie [10] zalicza się do tej grupy osoby (...) *podróżujące niepełnosprawne oraz osoby starsze o częściowo ograniczonej mobilności bądź ograniczonej sprawności intelektualnej, wypływającej z wieku lub ograniczonej innymi problemami związanymi z transportem (...).*

Klasyfikację osób należących do grupy PRM w Republice Czeskiej i w Polsce przedstawia tab. 1. Dla porównania czy ewentualnych przemyśleń podano także odpowiednie kategorie osób z niepełnosprawnościami w Niemczech [22].

Z porównania danych w tabeli 1 widać jasno, że podstawowe kategorie PRM (osoby z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową, słuchową czy mentalną) mają podstawy prawne w polskim, czeskim i niemieckim ustawodawstwie. Jednakże np. osób głuchoniewidomych nie dotyczy tego typu ustawodawstwo w żadnym kraju. W Polsce w ustawodawstwie nie zalicza się do PRM kategorii seniorów i kobiet ciężarnych, choć w praktyce obsługi transportowej bierze się ich pod uwagę. W niektórych krajach europejskich (Niemcy, kraje skandynawskie) do kategorii PRM należą też podróżujący małego wzrostu (do 150 cm), z większym gabarytowo bagażem, posługujący się różnorodnymi pomocami (balkonik, chodzik), osoby ze zmniejszonymi zdolnościami chwytymi kończyn górnych (palców), osoby z alergiami itd. Tego typu kategorie PRM nie występują ani w prawodawstwie polskim ani w czeskim.

Osoby z niepełnosprawnościami (ON) tworzą jedną z grup PRM. W Republice Czeskiej udział procentowy ON powyżej 15. roku życia stanowi ok. 10% społeczeństwa (2007: 9,87%, 2013: 10,2%). Balcerzak-Paradowska [2] podaje, iż w Polsce w roku 1996 było 5,43 mln osób niepełnosprawnych, co stanowi 14,3% ogółu społeczeństwa; w r. 2010 było to w Polsce 10,7%. Zgodnie z ustaleniami Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 r. w Polsce było 4,7 mln, tj. 12,2% osób z niepełnosprawnościami w całej populacji Polski. W Niemczech czy Turcji udział kategorii ON jest porównywalny – wynosi odpowiednio 12% i 13%; natomiast wyższy jest w Wielkiej Brytanii 17,5%, w USA 19,3%, w Australii 18%. [1] W wyniku starzenia się populacji i wzrostu średniej długości życia zwiększać się będzie nie tylko liczba seniorów, ale także osób z deficytami wzrokowymi. Jak podaje Wolfram a Pfeiffer [23], np. w Niemczech między 1993 a 2009 r. zwiększyła się o 12,3% liczba osób z wadą wzroku, największy wzrost zarejestrowano wśród osób powyżej 75. roku życia.

Istotny udział procentowy wśród wszystkich pasażerów z ograniczoną mobilnością ma kategoria osób - w polskim ustawodawstwie – nie zaliczanych do ON więc „bez niepełnosprawności”,

Tab. 1. Kategorie osób z niepełnosprawnościami w Polsce (PL), Czechach (CZ) i Niemczech (DE)

Kategorie osób z niepełnosprawnościami	CZ	PL	DE
osoby z niepełnosprawnością ruchową	✓	✓	✓
osoby z niepełnosprawnością wzrokową	✓	✓	✓
osoby z niepełnosprawnością słuchową	✓	✓	✓
osoby głuchoniewidome / osoby z głuchosłepotą	✗	✗	✗
osoby z niepełnosprawnością intelektualną	✓	✓	✓
osoby doświadczające problemów zdrowia psychicznego	✗	✓	✓
osoby z całościowymi zaburzeniami rozwojowymi	✗	✓	✗
osoby z niepełnosprawnością spowodowaną zaburzeniami i urazami neurologicznymi	✗	✓	✓
osoby z niepełnosprawnością spowodowaną chorobami przewlekłymi	✗	✓	✗
osoby z niepełnosprawnością sprzężoną i wymagającą wysokiego poziomu wsparcia	✗	✓	✗
seniorzy (65+)	✓	✗	✓
kobiety ciężarne	✓	✗	✓
asysta dzieci do lat 3 / wózków	✓	✗	✓
osoby z większym bagażem	✗	✗	✓
osoby niskiego wzrostu	✗	✗	✓
osoby z chodzikiem i/lub innymi pomocami	✗	✗	✓
osoby ze zmniejszonymi zdolnościami chwytymi	✗	✗	✓
osoby doświadczające problemów z koncentracją i orientacją	✗	✗	✓

Źródło: Opracowanie własne

czyli seniorów, kobiet ciężarnych, matek z dziećmi i wózkami. Wynika stąd konieczność kompleksowego rozwiązania problemu dostępności transportu publicznego dla wszystkich osób z grupy PRM. Trzeba o tym pamiętać przy jakichkolwiek zmianach/adaptacjach przestrzennych dotyczących transportu miejskiego, jak i związanej z tym wszelkiej przestrzeni (np. miejskiej).

Podział barier na architektoniczne, informacyjne, komunikacyjne czy psychosocjalne [20] okazał się dla barier w transporcie publicznym niewystarczający, dlatego też [13] dzieli bariery na 6 podstawowych podsystemów, które muszą być dostępne, o ile dostępny ma być cały system transportu publicznego: infrastruktura, pojazdy, systemy informacyjne, personel, usługi i technologia transportu. Ostatnia kategoria barier dotyczy transportowo-organizacyjnych aspektów dostępności transportu publicznego i problemów z nimi związanych, np. przesiadek czy synchronizacji połączeń. Autorzy artykułu, podobnie jak [15], wskazują na konieczność likwidowania nie tylko barier architektonicznych, ale także systemowego spojrzenia na cały łańcuch transportowy, łącznie z informacyjnymi i komunikacyjnymi systemami dla PRM, zwłaszcza dla podróżnych z niepełnosprawnością wzrokową i słuchową.

Według Raportu Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady o stosowaniu *Rozporządzenia nr 1371/2007 o prawach i obowiązkach podróżnych korzystających z transportu kolejowego* [19] za główny problem w podróży pociągiem PRM uważa nieprzystosowane stacje czyli podsystem infrastruktury. Wyniki badania przeprowadzonego wśród PRM w Polsce i Republice Czeskiej wskazują jednak i na inne kategorie barier mających istotny wpływ na korzystanie z transportu publicznego jako całości.

Badania prowadzone wśród PRM dotyczące dostępności transportu publicznego (podróżowania) zdarzają się wyjątkowo rzadko. W Republice Czeskiej ogólnokrajowe badanie dotyczące w pierwszym rządzie transportu publicznego i jego dostępności dla osób poruszających się na wózkach, przeprowadzono w 2011 r. [14]. Wyniki badania na mniejszą skalę, koncentrują-

cego się na osobach PRM w transporcie lotniczym, kolejowym i autobusowym podaje [21]. W Polsce tymi problemami zajmują się od lat wykładowcy Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie [3], [4], [5], [6], [7], [9], [9], [12] Politechniki Poznańskiej [11], Uniwersytetu Szczecińskiego [24] czy Instytutu Kolejnictwa w Warszawie, gdzie problematyką adaptacji przestrzeni dla osób z niepełnosprawnością wzroku w transporcie zajmują się np. [16], [17]. Wobec różnorodności definicji i klasyfikacji stosowanych w literaturze dotychczas prowadzonych nielicznych badań dostępności badań transportu publicznego, niezbędne jest określenie przyjętych zasad w prezentowanym badaniu co jest przedmiotem następnego rozdziału.

Metodyka badania

Badanie wśród osób PRM przebiegało na terenie krajów Grupy Wyszehradzkiej na przełomie lat 2014–2015 [18]. Przygotowane w 4 wersjach językowych ankiety zawierały oprócz tzw. metryczki po 16 pytań: 15 pytań typu zamkniętego i jedno otwarte. Dostępność transportu publicznego w Polsce i Republice Czeskiej oceniana była za rok, w którym udzielono odpowiedzi na pytanie typu otwartego oraz częściowo z odpowiedzi zamkniętych na ten temat. Pytania znajdujące się w ankiecie można ogólnie podzielić na 4 kategorie, biorąc pod uwagę metodykę użytą przy ich ocenie, w zależności od sposobu odpowiedzi:

- a) odpowiedź wybierana jest z kilku kategorii, można wybrać tylko jedną,
- b) można odpowiedzieć tylko *tak-nie*,
- c) odpowiedź jest w postaci liczby,
- d) respondent udziela swobodnej odpowiedzi.

Odpowiedzi typu a) i b) były opracowane za pomocą typowych metod statystyki opisowej, a następnie przy użyciu tabeli zbiorowych. Tabele wielodzzielcze posłużyły jako podstawa testów niezależności (test X² lub test dokładny Fischera) i testów rozkładu alternatywnego.

Odpowiedzi typu c) opracowano za pomocą testów Kruskala-Wallisa lub Manna-Whitneya, bowiem nie potwierdzono hipotezy o znormalizowaniu danych. Odpowiedzi typu c) były najpierw oceniane jakościowo, następnie zaś za pomocą prostych metod statystyki opisowej.

Przy opracowywaniu odpowiedzi na pytania typu otwartego „*Co uważają Państwo za największy problem przy korzystaniu z transportu publicznego?*”, ułożono zestaw wszystkich odpowiedzi – czyli problemów wskazanych przez respondentów. Usunięto stąd odpowiedzi niejednoznaczne, niejasne, zbyt ogólne lub z innych powodów niemożliwe do wykorzystania (typu: „bariery”, „mała bezbarierowość” itp.). Pozostałe odpowiedzi podzielono na 8 kategorii w zależności od barier, które stanowią problemy przy korzystaniu z transportu publicznego:

1. Pojazdy - pociągi, autobusy,
2. Infrastruktura – drogi dojazdowe, perony, przystanki, terminale,
3. Technologia przewozu / przesiadki – warunki przesiadkowe, synchronizacja połączeń, dogodność połączenia itp.,
4. Informacja, orientacja, komunikacja – uzyskiwanie informacji, problemy orientacyjne i komunikacyjne,
5. Transport autobusowy – problemy związane z regularnymi przewozami publicznymi,
6. Personel – doświadczenie/fachowość i stosunek obsługi do osób PRM,
7. Miejsca dla PRM na wózkach – liczbą, ich lokalizacja itd.,
8. Pozostałe – problemy niemieszczące się w żadnej z powyższych kategorii, np. dostępność toalet, sposób zatrzymywania pojazdów przy krawędzi peronu (odstęp między pojazdem a krawędzią peronu) czy podróżowanie z bagażem.

Jednostkowe problemy przyporządkowano do powyżej wydzielonych kategorii. O ile określony problem dotyczył więcej niż jednego obszaru, przyporządkowano go do wszystkich odpowiednich kategorii. Np. odpowiedź: „niewystarczająca ilość wyznaczonych

miejsc” została przypisana do kategorii 7, ale „niewystarczająca ilość wyznaczonych miejsc w autobusach międzymiastowych” znalazła się w kategorii 5 i 7. Po przeanalizowaniu reprezentacji poszczególnych problemów w ustalonych kategoriach, przy pomocy programu STATISTICA, wykryto pewne zależności oraz ustalono statystyczne znaczenie różnic pomiędzy największymi problemami w korzystaniu z transportu publicznego w Republice Czeskiej i Polsce. Częstotliwość występowania jednostkowych kategorii problemów (por. dane w tab. 2 i 3) powiązano z ogólną liczbą respondentów (w Republice Czeskiej 264, w Polsce 103 osoby), a nie tylko z liczbą respondentów, którzy na dane pytanie odpowiedzieli. Doświadczenie pokazuje, że osoby PRM są bardzo aktywne i krytyczne, o ile mowa jest o obronie ich praw, dlatego też autorzy zakładają, że respondenci, od których nie uzyskano odpowiedzi, nie mają problemu z używaniem transportu publicznego. Prócz podstawowych informacji nt. postrzegania sytuacji w każdym z krajów zamieszkania przez

PRM, wykonano także pewne testy statystyczne. Ich celem było ocena na ile różnice ilościowe przy odpowiedzi tego samego typu na dane pytanie występujące w ankiecie między respondentami reprezentującymi Polskę i Czechy są na tyle duże, by uznać je za istotne statystycznie.

Charakterystyka respondentów – uczestników badań w Polsce i Czechach

Niniejszy artykuł przedstawia i interpretuje wyniki uzyskane przede wszystkim z wypowiedzi respondentów na temat ich największego problemu, który uniemożliwia lub utrudnia korzystanie z transportu publicznego. W Republice Czeskiej na to pytanie odpowiedziało 182 PRM (69% wszystkich respondentów). Wiele z tych osób wskazało na większą ilość problemów, dlatego też dało to sumę 294 odpowiedzi. W Polsce na to pytanie udzieliło odpowiedzi 81 osób PRM (79% wszystkich respondentów), którzy udzielili w sumie 151 odpowiedzi. Strukturę respondentów

biorących udział w badaniu PRM w obu krajach pokazuje wykres 1. W Republice Czeskiej największy jest udział osób na wózkach inwalidzkich (prawie 30%), następnie osób z lekkim upośledzeniem narządu ruchu (ok. 20%) i osób z upośledzeniem narządu wzroku (niecałe 17%), zaś w Polsce na pierwszym miejscu znajdują się osoby lekko upośledzone ruchowo (ponad 30%), następnie osoby na wózkach inwalidzkich (ponad 24%) oraz seniorzy (powyżej 19%).

Najmniejszy udział procentowy w reprezentacji miały w Polsce osoby z niepełnosprawnością mentalną i kobiety ciężarne, zaś w Republice Czeskiej były to kobiety ciężarne i osoby doświadczające problemów ze słuchem.

Strukturę respondentów według wielkości miejsca zamieszkania przedstawia Wykres nr 2. W obydwu krajach największy procentowo udział respondentów (PRM) notuje się w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców. Udział procentowy respondentów z miast o wielkości w przedziale 50-100 tys., dalej zaś 30-50 tys., w obydwu krajach jest niemal identyczny (ok. 19% w pierwszym przypadku, dalej zaś 9%). W Czechach notuje się wyraźnie większy udział respondentów z mniejszych miejscowości (ok. 3 razy więcej niż w Polsce). Niniejsze uwarunkowania mogą mieć wpływ na niektóre oceniane wskaźniki dostępności, bowiem zakłada się, że w wielkich miastach rozwiązania zmierzające do zwiększenia dostępności są częstsze niż w mniejszych miejscowościach. Tak samo też korzystanie z transportu publicznego dotyczy niewątpliwie części osób zamieszkujących duże miasta niż osób, które żyją w małych gminach (bez transportu publicznego), zaś do większych miast dojeżdżają.

Strukturę respondentów według wieku przedstawia Wykres nr 3. Jak pokazuje ten wykres w obu krajach największą liczbę uczestników ankiety jest w wieku produkcyjnym (w Czechach ok. 68%, w Polsce odpowiednio 59%), za nimi plasują się seniorzy. Taka reprezentacja respondentów ma też znaczenie przy końcowej ocenie, bowiem należy zakładać, iż osoby w wieku produkcyjnym są bardziej aktywne niż np. uczniowie

Tab. 2. Największe problemy w transporcie publicznym osób z niepełnosprawnościami w Polsce

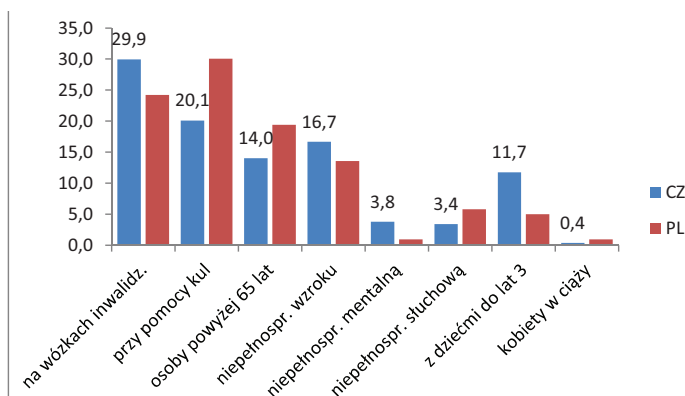
Kategorie problemu - bariery		[%]	Zasadnicze dla:
1.	Pojazdy	29,1	pasażer o kulach
2.	Infrastruktura transportu – perony oraz wsiadanie do pojazdów, drogi dojazdu do przystanków/ dworców, poczekalnie dla pasażerów itp.	25,26	pasażer na wózku
3.	Technologia transportu – przesiadki, krótki czas na przesiadkę, uboga oferta połączeń dostępnymi pociągami / autobusami	9,7	pasażer na wózku, 65+
4.	Praca i pomoc załogi – kierowcy, zachowanie konduktorów w pociągach itp.	5,8	pasażer na wózku
5.	Przewozy autobusami / autokarami	4,9	*
6.	Informacja, orientacja i komunikacja oraz możliwość orientacji, w tym otrzymania informacji w dostępnej formie dla osób niedosłyszących i głuchych oraz niedowidzących i niewidomych	13,6	pasażer niewidomy, głuchy
7.	Miejsca dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach - oznakowane symbolem dla osób niepełnosprawnych w pojazdach, niewystarczająca ilość itp.	4,9	pasażer o kulach

* tak samo ważne dla osób na wózkach, o kulach, 65+, niewidomych i niepełnosprawnych mentalnie
Źródło: Opracowanie własne.

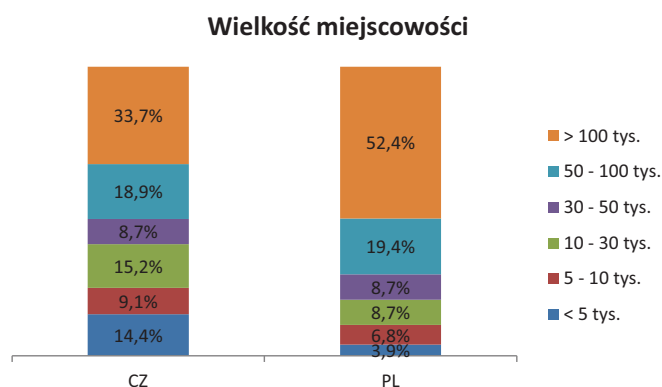
Tab. 3. Największe problemy napotymane w transporcie publicznym przez osoby z niepełnosprawnościami w Republice Czeskiej

Kategorie problemu - bariery		[%]	Najistotniejszy dla:
1.	Pojazdy – wysokość podłogi, sposób otwierania drzwi	14,8	osoby niepełnosprawne ruchowo, 65+
2.	Infrastruktura łącznie z wejściami/wyjściami z pojazdu	23,5	osoby niepełnosprawne ruchowo
3.	Technologia transportu – przesiadki, niepewność połączeń	17,8	osoby o kulach, asysta wózka dziecięcego
4.	Fachowość i stosunek personelu (kierowcy, konduktorzy etc.)	7,6	osoby niepełnosprawne ruchowo
5.	Informacja, orientacja, komunikacja – uzyskiwanie informacji w przystępnej formie	18,2	osoby nie(do)widzące, nie(do)słyszące
6.	Miejsca zarezerwowane w pojazdach (wraz z miejscami na wózki dziecięce)	7,2	osoby z niepełnosprawnością mentalną, asysta wózka dziecięcego
7.	Przewozy autobusowe – regularne, wycieczkowe, dalekobieżne, międzymiastowe	8,7	osoby nie(do)widzące, asysta wózka dziecięcego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań Projektu V4



1. Struktura osób z niepełnosprawnościami uczestniczących w badaniu



2. Respondenci wg wielkości miejscowości zamieszkania

czy studenci. Seniorzy zaś mają zwykle więcej czasu na podróżowanie i innego typu aktywności w porównaniu z osobami do 26 roku życia.

Znaczącą grupę respondentów tworzyły osoby z upośledzeniem narządu ruchu – osoby na wózkach i respondenci z lepszą formą ograniczenia sprawności ruchowej, używający kul albo innych pomocy kompensacyjnych. Stosunek ilościowy osób na wózku, które podróżują samodzielnie i z opiekunem jest w Polsce i Czechach dość wyrównany – w Polsce 52 : 48 (samodzielnie: z opiekunem), w Czechach 51 : 49 na rzecz podróżnych na wózku bez opiekuna. Niewielka różnica występuje w relacji użytkowników ręcznych i elektrycznych wózków inwalidzkich. W Polsce 72 : 28, zaś w Czechach 80 : 20 – na rzecz wózków ręcznych. [14].

Podsumowanie wyników badań prowadzonych w Polsce

Ankieta oprócz metryczki respondenta zawierała szesnaście pytań. Niniejsze omówienie rezultatów uzyskanych z ankiet dotyczy kluczowego 16 pytania w brzmieniu: **Co jest dla Pani / Pana największym problemem podczas po-**

dróży środkami transportu publicznego? Na podstawie odpowiedzi uzyskanych na powyższe pytanie, wyróżniono kilkanaście kategorii, do których zakwalifikowano uzyskane odpowiedzi, co prezentuje tabela 2. Pierwsza kolumna wprowadza kategorię problemu (barrier) oraz gromadzi przykłady tego typu problemów. Druga kolumna wskazuje reprezentację [%] problemu danej kategorii w stosunku do liczby wszystkich respondentów. W ostatniej kolumnie podano, dla której grupy PRM dana kategoria ma zasadnicze znaczenie, tj. które grupy PRM wskazywały najczęściej na dany problem.

Ze względu na największe trudności w mobilności warto na początek wyodrębnić odpowiedzi osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, które stanowiły czwartą część uzyskanych odpowiedzi (25/103 spośród ankiet, tj. 24%). Spośród tych respondentów większość (76%) korzystała z wózków ręcznych, a tylko 24% osób z wózków elektrycznych. Dla omawianej grupy osób niepełnosprawnych niezbędne są w transporcie zarówno przystosowane pojazdy, jak i ciągi komunikacyjne, pozwalające dotrzeć do wybranego środ-

ka transportu. Toteż odnotowano, że w kategorii największych problemów z wykorzystaniem transportu publicznego przez osoby na wózkach inwalidzkich, wielu respondentów wskazało na niewystarczającą liczbę środków transportu dostosowanych do potrzeb tej grupy pasażerów. Czasem muszą oni wręcz zrezygnować z podróży pociągiem lub autobusem, nie mogąc dostać się do środków komunikacji publicznej. W odpowiedziach zwrócono też uwagę na brak pomocy ze strony kierowcy, cytując stwierdzenia kierowców, że pasażer na wózku musi mieć opiekuna, aby korzystać z komunikacji publicznej, tymczasem zaś takiego wymogu w regulaminach przewozów publicznymi środkami transportu nie ma. Stwierdzić więc można w świetle uzyskanych odpowiedzi, że powyższa grupa pasażerów nie traktuje transportu publicznego jako przystępnego i przyjaznego dlań sposobu przemieszczania, dlatego – jak podkreślano w ankietach – respondenci często rezygnują z podróży lub korzystają z indywidualnych środków transportu lub taksówek.

W świetle wyników przeprowadzonego badania wskazano jako przyczyny największych problemów występujących w korzystaniu z transportu publicznego przez osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich następujące zagadnienia:

- nieprzystosowanie pojazdów,
- niedostosowanie infrastruktury transportu,
- braki systemu informacji i komunikacji z pasażerami niepełnosprawnymi.

Pojazdy

Omówienie najważniejszych problemów zaczynamy od kategorii pojazdy.

Struktura wiekowa respondentów



3. Struktura respondentów wg kategorii wiekowej

Respondenci podkreślali, że chociaż jest już lepiej z dostępnością pojazdów niskopodłogowych, to wciąż w użytkowaniu jest wiele pojazdów wysokopodłogowych. Stąd często występującą odpowiedzią w tej kategorii (niedostosowane pojazdy) była trudność wsiadania (wysiadania) do autobusu czy pociągu, konieczność pokonywania wysokich schodów przy wejściu do pojazdu etc. Zwracano też uwagę na niedostosowanie w pojazdach miejsc przeznaczonych dla PRM oraz wąskie przejścia wewnątrz pojazdów, utrudniające lub uniemożliwiające poruszanie się osoby o ograniczonej sprawności ruchowej wewnątrz pojazdu. Do tej kategorii – *pojazdy* - zaliczono najwięcej, bo 29,1% odpowiedzi. Można na tej podstawie stwierdzić, że w odczuciu ankietowanych pasażerów z niepełnosprawnościami niedostosowanie pojazdów jest najważniejszą przyczyną ich problemów podczas podróży środkami transportu publicznego.

Infrastruktura transportu

W świetle wyników badań drugą kategorią, jeśli chodzi o liczbę wskazań w odpowiedziach (25%), jest *niedostosowanie infrastruktury transportu*.

Wskazywano tutaj na bariery architektoniczne, takie jak schody i liczne różnice poziomów oraz brak pochylni lub wind pozwalających pokonać występujące w pieszych ciągach komunikacyjnych różnice wysokości, brak przystosowania budynków dworcowych, w tym zwłaszcza niedostosowane dla PRM przejścia (wejścia) na perony. Wskazywano ponadto na brak chodników, ale również na nierówne chodniki, a nawet na coraz częstsze stosowanie jako nawierzchni pieszych ciągów komunikacyjnych bruku, na którym wózek inwalidzki czy chodzik wykorzystywany przez osobę niepełnosprawną drży i robi dużo hałasu. Tak więc w ocenie osób z niepełnosprawnościami niedostosowanie infrastruktury transportowej to bardzo ważna przyczyna ich problemów w korzystaniu z usług transportu publicznego.

Informacje i komunikowanie

Trzecia wyodrębniona kategoria przyczyn powodujących problemy osób z niepełnosprawnościami w korzystaniu

ze środków transportu publicznego to *braki w systemie informacji i komunikowaniu się z poszczególnymi grupami osób o ograniczonej sprawności ruchowej*. Wskazywano w ankietach na brak rzetelnej informacji, niedostateczną dostępność serwisów internetowych z pełną informacją o ofercie przewoźników, brak komunikatów głosowych w komunikacji miejskiej np. we Wrocławiu, kiepską jakość komunikatów głosowych w pociągach czy brak personelu znającego język migowy. Podkreślono też trudności w komunikacji pasażerów niedosłyszących i głuchych oraz niewidzących i niewidomych. W poprawie i przystosowaniu systemu informacji oraz komunikowania się z pasażerami z niepełnosprawnościami upatrywać można rozwiązanie wielu problemów tej grupy pasażerów w przyszłości.

Przesiadki – technologia transportu

Kolejna wyraźnie wyodrębniona w odpowiedziach respondentów kategoria (9,7% wskazań w ankietach) problemów ważnych dla PRM związanych z realizacją ich potrzeb transportowych, dotyczy *przesiadek*. Chodzi zarówno o przesiadki wynikające ze zmiany kolejno wybieranych różnych środków transportu np. autobus - pociąg, jak i konieczne przesiadki wskutek dokonywanej zmiany środka transportu tej samej gałęzi np. autobus - autobus. Respondenci zwracają uwagę na niepewność punktualnego dojazdu do miejsca przesiadki, małą częstotliwość kursów, zwłaszcza środków transportu oznakowanych jako dostosowane do potrzeb PRM co wydłuża całkowity czas podróży przy przesiadkach oraz brak poczucia bezpieczeństwa w podróżach z przesiadkami i niepewność dotarcia na czas do celu podróży. Niedogodności w podróżach złożonych (wymagających przesiadek) dotyczą ogółu pasażerów, ale są one szczególnie uciążliwe dla pasażerów z niepełnosprawnościami, dla których czynność wsiadania/ wysiadania do/ze środka transportu jest z racji różnych ograniczeń w poruszaniu się i – jak wskazano wcześniej – niedostatecznego przystosowania pojazdów do potrzeb PRM, często najtrudniejszym elementem podróży.

Praca i pomoc załogi

Warto zwrócić uwagę na 5,8% wskazań respondentów dotyczących *pomocy i pracy załóg w środkach transportu*. Niestety, uprzejmość personelu (a odczytując intencje takiego zapisu odpowiedzi, bardziej precyzyjnie – jej brak) została tu wskazana jako najważniejszy problem w przemieszczaniu się z osób niepełnosprawnościami. Podkreślano niechęć w udzielaniu pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu czy pociągu, wskazywano, że często nie ma pracowników odpowiednio przeszkolonych do obsługi platformy czy rampy. Niestety, zdarza się, że nawet gdy jest odpowiedni personel, to nie reaguje on na prośbę pasażera o pomoc i podróżny PRM musi prosić o pomoc sprawnych pasażerów. Czasem taka osoba napotyka także na odmowę współpasażerów i zdarza się, że autobus lub pociąg odjedzie, zanim dany pasażer uzyska jakąkolwiek pomoc. Podkreślano też, że kierowcy nie zawsze są cierpliwi i wystarczająco uważni np. zatrzymując pojazd zbyt daleko od krawężnika peronu, co uniemożliwia wjazd wózkem do autobusu. Wyraźnie więc - w świetle tego badania – wykazano niedostateczną wrażliwość zarówno załóg (kierowców, konduktorów), jak i współpasażerów, na potrzeby podróżujących osób z niepełnosprawnościami.

Oznakowane miejsca dla osób niepełnosprawnych w pojazdach

Można natomiast przyjąć, że w świetle wyników przeprowadzonego badania relatywnie dobrze wypadła kwestia miejsc oznakowanych dla osób z niepełnosprawnościami, czyli miejsc zarezerwowanych tylko dla nich. Jedynie niewielki odsetek respondentów (4,9%) wskazało na zbyt małą liczbę miejsc siedzących dla osób z niepełnosprawnościami i wynikającą stąd niedostateczną dostępność miejsc siedzących w transporcie miejskim, ponadto zajmowanie oznakowanych miejsc przez nieuprawnione tzw. osoby zdrowe oraz brak wyznaczenia oznakowanych dla PRM miejsc w komunikacji autobusowej pozamiejskiej. Wydaje się, że wskazane w tej kategorii – w odpowiedziach respondentów naszej ankiety – problemy można stosunkowo łatwo rozwiązać

przez odpowiednie działania przewoźników miejskich i międzymiastowych.

Przewozy autobusami/autokarami

Spośród uzyskanych odpowiedzi wyodrębniono także jako oddzielną kategorię specyficznych problemów w realizacji mobilności przez osoby z niepełnosprawnościami, wskazania dotyczące *organizacji przewozów autobusowych i autokarowych*. Respondenci wskazali jako problem brak skomunikowania linii autobusowych, brak pełnej informacji o ofercie przewoźników autobusowych (różni przewoźnicy, całkowity brak informacji o ofercie wielu z nich) oraz zbyt dużą odległość do przystanków autobusowych.

Inne problemy sygnalizowane w odpowiedziach respondentów

Podobnie w świetle badania wypadł problem *dostępności toalet przystosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami*. Respondenci tylko w kilku przypadkach (3,9%) wskazali na tę kwestię, zwracając zresztą częściej uwagę na fakt, że toalety są brudne, często zamknięte, a także – że są one na dworcach i przystankach odpłatne. Podobnie jak w przypadku oznakowania miejsc, problem ten nie wymaga dużych nakładów dla wyeliminowania go w podróżach osób z niepełnosprawnościami środkami transportu publicznego.

Warto też podkreślić, że *problem rezerwowania przewozu i wymaganego wyprzedzenia czasowego w zgłoszeniu przejazdu osoby niepełnosprawnej* nie okazał się w świetle zebranych odpowiedzi naszych respondentów istotny – zasygnalizowano go tylko w kilku odpowiedziach. Podobnie, sprawa *trudności w realizacji przejazdów związanych z technologią transportu* nie była ekspozowana w odpowiedziach respondentów. Wskazane kłopoty respondentów to niedopasowanie wysokości peronów do schodów pojazdów, problem z dostaniem się do kasownika czy zbyt szybki odjazd autobusu, zanim pasażer niepełnosprawny zdąży zająć miejsce siedzące, a także konieczność dojścia do drzwi przed wysiadaniem z autobusu w trakcie jazdy, aby zdążyć wysiąść na przystanku. Odnotowano też zbyt

krótki dla PRM czas postoju na przystanku.

W trakcie opracowywania wyników ankiety w zakresie pytania: „*Co jest dla Pani/Pana największym problemem podczas podróży przy korzystaniu z transportu publicznego?*”, respondenci przekazali bardzo wiele znaczących uwag ujętych w ostatniej, zbiorczej kategorii: „*inne problemy*”. Generalnie, zgłaszane problemy dotyczyły zagadnień takich jak: skomunikowanie środków różnych gałęzi transportu, tłok w środkach transportu, ich punktualność, szybkość i częstotliwość oraz stan sanitarny. Obok problemów o charakterze dostępności i techniczno-technologicznym, uwaga respondentów skierowana była także na zachowania współpasażerów, poczucie braku bezpieczeństwa czy asertywność ze strony personelu obsługującego środki transportu.

Kolejna grupa problemów dotyczyła barier architektoniczno-transportowych (które wcześniej, w pytaniach szczegółowych, były także mocno ekspozowane) przede wszystkim w przypadku osób na wózkach inwalidzkich. Wskazywano tutaj na nierówności w nawierzchniach chodników, przejść ulicznych, brak wind w punktach transportowych, nieprzystosowanie toalet, brak miejsc na wózki inwalidzkie, wąskie korytarze, trudności z przesiadkami.

Największa grupa respondentów podkreślała uciążliwości związane z zatłoczonymi środkami komunikacji, co często uniemożliwiało im nawet skorzystanie z publicznego środka transportu.

W wypowiedziach przewijał się też często problem stosunku do osób z niepełnosprawnościami innych podróżnych, czasem wręcz ich nieetyczne, aroganckie zachowania, brak życzliwości i chęci pomocy.

Następną pod względem ważności sprawą jest brak dedykowanych miejsc dla podróżnych z niepełnosprawnościami, w tym także na sprzęt im towarzyszący.

W rankingu zgłaszanych problemów dalsze miejsce zajmuje zagadnienie skomunikowania różnych środków transportu, zarówno na poziomie trans-

portu miejskiego (np. skomunikowanie kilku linii autobusowych), jak i relacji transport miejski-pozamiejski (np. linie podmiejskie – dalekobieżne) w układzie wewnątrzgałęziowym i międzygałęziowym (np. pociąg - autobus).

Jako następne co do ważności odnotowano problemy z dostępnością i przepływem informacji. Wskazywano na niedrożne kanały informacyjne, przez które zgłaszany jest przejazd osób z niepełnosprawnościami, co niejednokrotnie skutkowało brakiem zarezerwowanego sprzętu pomocniczego i miejsca, co często prowadziło do konieczności reorganizacji planów podróży i korzystania z droższych opcji, jak np. taksówka.

Kolejna podnoszona przez respondentów sprawa to ceny biletów, szczególnie na krótkich czy bardzo krótkich odcinkach, których podróży z niepełnosprawnościami nie są w stanie pokonać pieszo.

Respondenci wskazywali też na niską konkurencyjność oferty komunikacji kolejowej. Odpowiedzi wręcz wskazują na brak rozeznania w ofertach różnych operatorów działających na rynku przewozów kolejowych.

Reasumując, można stwierdzić, że najbardziej uciążliwe zjawiska dla podróżnych z niepełnosprawnościami to: tłok, niska czasowa dostępność do usług, brak pewności realizacji potrzeb komunikacyjnych, niska jakość infrastruktury i czynniki natury społecznej, jak stosunek współpodróżnych i personelu do osób PRM.

W odpowiedziach w kategorii „**Inne**” często zatem powtarzały się problemy podnoszone w wypowiedziach zakwalifikowanych do wcześniej wyodrębnionych i omówionych kategorii. Świadczy to o dużej wadze tych problemów i wyuczuleniu osób z niepełnosprawnościami na ich obecność w życiu codziennym oraz presji (oczekiwania) co do usprawnienia podnoszonych kwestii.

W kolejnym numerze Przeglądu Komunikacyjnego przedstawione zostaną wyniki badań dotyczące przywoływanych problemów w Republice Czeskiej. Zawarte też tam będą ogólne wnioski wynikające z przeprowadzonych badań i analiz porównawczych w zakresie naj-

istotniejszych problemów występujących w systemach transportu publicznego obu krajów z punktu widzenia PRM. ◀

Materiały źródłowe

- [1] Akinci, Z. 2015. Research of the Development and Supply of Accommodation Enterprises in the Scope of Accessible Tourism in the Region of Antalya. *Asian Journal of Humanities and Social Studies*. Vol. 3 (6). 2015. ss. 525-535. ISSN 2321-2799.
- [2] Balcerzak-Paradowska B. 2002. Sytuacja osób niepełnosprawnych w Polsce, Raport Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- [3] Bergel, I. 2001. Handicapped Persons in the Transport Policy of the Polish State, Conference proceedings, Wolumen 1. TRANSED 2001, Warsaw, Poland 2-5 July 2001.
- [4] Bergel, I. 2004. Assessment of adjusting the public transport in Poland to the needs of handicapped persons at the threshold of accession to the European Union. The 10-th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disable People. TRANSED 2004. Hamamatsu – Japan. May 23-26, 2004.
- [5] Bergel, I. 2005. Assessment of Adjusting the Public Transport in Poland to the Needs of Handicapped Persons. *Studies and Works of Collegium of Management and Finance*, Volume 53, Warsaw School of Economics.
- [6] Bergel, I. 2007. Standardy europejskie obsługi transportowej osób niepełnosprawnych w polityce transportowej Polski. Praca wykonana w ramach badań własnych SGH, Warszawa.
- [7] Bergel, I. 2007. Les personnes ayant une déficience et les transports aériens. The 11-th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disable People. TRANSED 2007. Montreal – Canada. May 18-22, 2007.
- [8] Bergel, I. 2013. Prawa pasażerów niepełnosprawnych w polskim systemie transportowym w świetle regulacji unijnych (ze szczególnym uwzględnieniem transportu lotniczego) W: Wpływ implementacji regulacji w europejskim systemie transportowym na zmiany strukturalne na rynku usług, rozdz. 8. OW SGH, Warszawa 2013, s. 190-210.
- [9] Bergel, I., Marciszewska, E. 2016: Zwiększenie dostępności do środków ułatwiających mobilność oraz umożliwiających korzystanie z transportu, informacji i komunikacji Opracowanie w projekcie PFON: „Przygotowanie przez organizacje reprezentujące osoby niepełnosprawne diagnozy o charakterze społecznym i polityczno-prawnym dla opracowania założeń do nowej ustawy o polityce wobec osób z niepełnosprawnościami”. PFON, s. 1-55.
- [10] Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze osób z ograniczoną możliwością poruszania się drogą lotniczą. 2008. Dostęp z: http://www.katowice-airport.com/download/kodeks_dobrego_postepowania_pl.pdf.
- [11] Królak, P. 2015. Ergonomiczna analiza pasażerskich wagonów kolejowych ze szczególnym uwzględnieniem wymagań podróżujących osób niepełnosprawnych i osób starszych. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Organizacja i Zarządzanie*, (64), s. 73-82.
- [12] Marciszewska, E., Pieriegud, J. 2009. Benchmarking and Best Practices in Transport Sector. Warsaw School of Economics Publishing. Bergel, I : Quality of services in the carriage of disabled persons in the Polish air transport and the European and world standards. Warsaw, 2009.
- [13] Matuška, J. 2009. Bezbariérová doprava. Institut Jana Pernera, Praha. 2009.
- [14] Matuška, J. 2011. Veřejná doprava a osoby na vozíku. *Celostátní průzkum*. 2011.
- [15] Nicklas, J. P. G., Schlüter, N., Schnieder, L., Winzer, P. 2015. Entwicklung einer anforderungsgerechten Mobilitätsassistenten für in ihrer Mobilität eingeschränkte Reisende. *Qualitätsmethoden im Diskurs zwischen Wissenschaft und Praxis*, 18, s. 229-243.
- [16] Poliński, J. 2012. Projektowanie uniwersalne dostosowanie kolei do przewozu osób niepełnosprawnych. Instytut Kolejnictwa. Warszawa. 2012.
- [17] Poliński, J., Ochociński, K. 2013. Selection and application of the touchable elements for blind and people in the Warsaw underground. *LogForum*, 9(4), s. 239-246.
- [18] Rights of Passengers with Reduced Mobility in V4 Countries. Project No. IVF 11420036. Pardubice – Warsaw – Žilina – Budapest. 2014-2015.
- [19] Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- [20] Sramkova, Z. 2005. I will go where I want to, and not only where I can. In: *Proceeding of conference Mobility without Barriers*. p. 36. Praha, 26.-27.5. 2005.
- [21] Šafaříková, B. 2008. Problematika cestování handicapovaných se zaměřením na dopravu a ubytování. *Bakalářská práce*. Univerzita Hradec Králové.
- [22] VDV. 2012. *Barrierefreier ÖPNV in Deutschland – Barrier-Free Public Transportation in Germany*. VDV-Förderkreis: Köln.
- [23] Wolfram, Ch., Pfeiffer, N. 2012. Blindness and Low Vision in Germany 1993 – 2009. *Ophthalmic Epidemiology*, 19(1), s. 3-7.
- [24] Wysocka, A., Kłos-Adamkiewicz, Z. 2013. Aspekty bezpieczeństwa, mobilności osób niepełnosprawnych oraz prawa użytkowników transportu. *Zeszyty Naukowe. Problemy Transportu i Logistyki/Uniwersytet Szczeciński*, (24), s. 149-161.