

# Problemy osób z niepełnosprawnościami w transporcie publicznym Republiki Czeskiej w kontekście wyników badań przeprowadzonych w Polsce

## Problems of Disabled Persons in Public Transport in the Czech Republic in the Light of Results of Research Conducted in Poland



**Izabela Bergel**

Dr

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Katedra Transportu

iberge@sgh.waw.pl



**Elżbieta Marciszewska**

Prof. dr hab.

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Katedra Transportu

emarci@sgh.waw.pl



**Jaroslav Matuška**

Dr hab.

Uniwersytet w Pardubicach

Jaroslav.Matuska@upce.cz



**Věra Záhorová**

Dr

Uniwersytet w Pardubicach

zahorova.vera@upce.cz

**Streszczenie:** W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczące problemów osób z niepełnosprawnościami (ON) w transporcie publicznym Republiki Czeskiej. Rozważania prowadzone w tym artykule nawiązują do tekstu zamieszczonego w poprzednim numerze Przeglądu Komunikacyjnego, gdzie opisano najważniejsze problemy ON w transporcie publicznym Polski.

**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 the Czech Republic. 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. This article correspond to the previous text in Przegląd Komunikacyjny nr \*\*describing fundamental problems of PRM in Poland.

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

W niniejszym opracowaniu odwołujemy się do badań dotyczących Czech, a także Polski, wskazując na różnice i podobieństwa w ocenie sytuacji osób z niepełnosprawnościami w transporcie publicznym w obu tych krajach.

Ze statystycznego opracowania wyników badań w Czechach (przywoływanych problemów) wynika, iż za najpoważniejsze bariery, jeśli chodzi o podróżowanie czescy respondenci, osoby z niepełnosprawnościami, uważają:

- infrastrukturę,
- systemy informacyjne / orientacyjne / komunikacyjne,
- technologiczno-organizacyjne aspekty transportu (brak synchro-

nizacji połączeń, niepewność połączenia itd.),

- pojazdy transportu publicznego. Jak widać jest to nieco inna hierarchia ważności problemów i barier niż w Polsce.

Przegląd wszystkich kategorii istniejących barier i przypisanych do nich odpowiedzi (tab. nr 1) wskazuje, że w Republice Czeskiej najbardziej problematyczny wydaje się podsystem infrastruktury. Jako najpoważniejszą trudność w transporcie publicznym wskazało go 23,5% wszystkich respondentów naszego kwestionariusza (264 osoby). Ta kategoria problemowa zawiera odpowiedzi dotyczące np. dróg dojazdowych do stacji kolejowych, dworców autobusowych, przystan-

ków komunikacji publicznej, stanu peronów i przystanków. W tej kategorii znalazły się problemy dotyczące wejścia i wyjścia do/z pojazdu, tzn. stosunek wysokości krawędzi peronu do wysokości podłogi pojazdu.

Oprócz problemów, takich jak np. różnice w wysokości (schody, krawędzie) czy słaba dostępność do peronu i/lub do przystanku, bardzo często napotykanym przez PRM problemem jest:

- brak wysepek przystankowych w komunikacji miejskiej,
- brak ławek na przystankach,
- odstęp między peronem a pojazdem kolejowym (pociąg, metro),
- brak alternatywnej ścieżki dojścia po schodach lub windą – rucho-

**Tab. 1.** 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

me schody mogą być niejednokrotnie użyte przez osoby o kulach jedynie z ogromnymi kłopotami. Opisane powyżej i podobnego typu problemy są istotne nie tylko dla osób na wózkach, ale także dla podróżnych o kulach czy korzystających z innych pomocy kompensacyjnych, w mniejszym stopniu także dla seniorów i osób prowadzących wózki dziecięce. Różnice między konkretnymi grupami PRM i ich potrzebami dokumentuje także m.in. fakt, że przykładowo osoby prowadzące wózki dziecięce wskazują dostępność infrastruktury jako największy problem niemal dwukrotnie częściej niż osoby z niepełnosprawnością wzrokową.

Stan infrastruktury jest niezwykle istotny z punktu widzenia konkretnych grup osób PRM, dla osób wspomagających się kulami lub używających innych pomocy w przemieszczaniu (39,4%) oraz dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich (30,4%). Wręcz przeciwnie jest w przypadku osób niesłyszących i niedosłyszących czy kobiet ciężarnych, stan infrastruktury nie nastrocza im zasadniczych problemów.

Z przeprowadzonych badań wynika, że omawiany problem poziomu dostępności infrastruktury w Republice Czeskiej się nie zmienia. Jednym z powodów mogą być duże wymagania finansowe związane z adaptacją techniczną obiektów, których liczba jest duża w systemie komunikacyjnym (ilość przystanków miejskich, podmiejskich, liczba peronów kolejowych, dworców autobusowych i kolejowych itd.). Wyniki badania potwierdzają tak-

że fakt, że dostępność infrastruktury nie stanowi problemu tylko i wyłącznie dla wąskiej grupy wózkowiczów, ale także dla daleko liczniejszej grupy seniorów, osób z lekkim upośledzeniem ruchu, matek z wózkami lub podróżnych z większym bagażem. Wszyscy ci podróżni także korzystają z udogodnień adresowanych pierwotnie jedynie do osób na wózkach inwalidzkich.

#### Informacja, orientacja, komunikacja

Drugą najważniejszą grupę barier generują problemy związane z uzyskiwaniem informacji, orientacją i komunikowaniem się. Za największy problem uznało go 18,2% PRM, a więc prawie co piąta osoba z niepełnosprawnością. Relatywnie wysoki udział odpowiedzi respondentów przypisanych do tej kategorii wskazuje na dużą wagę problemu i konieczność przystępnego w orientacji i uzyskania informacji środowiska dla kompleksowej dostępności komunikacji publicznej. Orientacja i komunikowanie się ma znaczenie zasadnicze dla osób z upośledzeniem zmysłu wzroku i słuchu. Sami niewidzący uznają, że najczęściej korzystanie z usług transportu publicznego utrudnia im brak systemu sygnalizacji dźwiękowej pojazdu, linii prowadzących czy ścieżek naprowadzających, map, planów i informacji dotykowych, informacji o wysiadaniu z lewej/prawej strony (na peronie kolejowym), informacji o numerze peronu, na który przyjeżdża pociąg lub, na którym stoi w przypadku przesiadki lub też brak udźwiękowienia paneli informacyjnych na przystankach. Po-

dróżnym niedowidzącym brak przede wszystkim informacji w powiększonym i skontrastowanym piśmie. Osoby z niepełnosprawnością słuchową (niedosłyszące lub całkowicie głuche) najczęściej wskazywały na problemy przy sytuacjach losowych w transporcie, o których informuje się jedynie za pomocą komunikatów głosowych, np. przez głośniki lub też ustnie przez konduktora czy kierowcę autobusu. Informacje przekazywane w taki sposób są dla nich bezwartościowe.

Kolejny problem to brak lub niefunkcjonowanie informacyjnych (wizualnych) paneli w autobusach (komunikacji miejskiej i międzymiastowej) gdyż osoby z niepełnosprawnościami potrzebują informacji o przebiegu trasy, aby z wyprzedzeniem przygotować się do wysiadania.

Odpowiedzi PRM potwierdziły m.in. słuszność wyodrębnienia samodzielnej kategorii bariery „informacyjna” w transporcie publicznym w Republice Czeskiej. Problem orientacji, komunikacji i uzyskiwania informacji ma zasadnicze znaczenie dla osób z upośledzeniami wzroku (89%) i słuchu (59%). Większość pozostałych PRM wskazuje na powyższe problemy w przedziale 5,5 - 7,5%. Problem odpowiedniej informacji dla PRM nie powinien być bagatelizowany, bowiem regulacje PE i Rady [3], [4] zakładają m.in. prawo osób z ograniczoną mobilnością do informacji w przystępnej formie.

W związku z powyższym wysuwa się wnioski o wyraźnym powiązaniu informacyjnych, czy generalnie komunikacyjnych systemów z pojazdami i infrastrukturą (przystanki, poczekalnie dla podróżnych itp.). Częsty problem dla osób z niepełnosprawnościami wzroku, ruchu lub seniorów to przekazywanie informacji z niewystarczającym wyprzedzeniem. Powyższe grupy osób potrzebują na przejście np. z hali dworcowej na peron znacząco więcej czasu niż pozostali podróżni - bez niepełnosprawności [2].

#### Technologia transportu

Problemy tu zgrupowane dotyczą przede wszystkim przesiadek (warunków koniecznych do ich realiza-

cji), niezawodności oraz powiązania gwarantowanych połączeń itp. Badanie wykazało, że problemy komunikacyjno-technologiczne są oceniane niemal identycznie, jak te z grupy informacyjno-komunikacyjnych. Zasadniczym problemem dla 17,8% PRM w Republice Czeskiej są przede wszystkim:

- *przesiadki* z krótkim czasem na ich realizację,
- *opóźnienia* w realizacji rozkładów jazdy i wypływająca stąd niepewność skomunikowanych połączeń (nie tylko pociąg – autobus, ale także pociąg – pociąg, autobus – autobus),
- *niepewność* realizacji zamówionej usługi dostosowanej do potrzeb PRM.

Ostatni z wymienionych problemów ma znaczenie kluczowe, bowiem system gwarantowanych (zamówionych) połączeń powstał w Republice Czeskiej przede wszystkim po to, by zagwarantować (głównie osobom na wózkach inwalidzkich), że zamówione wcześniej, dostosowane połączenie zostanie zrealizowane w wymaganym czasie i na danej trasie.

Kolejnym problemem, zdaniem PRM, jest w Czechach zaplanowanie (wyszukanie) transportu gwarantowanymi połączeniami dedykowanymi PRM, długie interwały między połączeniami realizowanymi pojazdami niskopodłogowymi, czy też ich nierównomierne oferowanie w ciągu dnia.

Z punktu widzenia poszczególnych kategorii PRM, technologiczno-transportowe aspekty mają znaczenie zasadnicze nie tylko dla seniorów (27%), ale też dla osób podróżujących z dziećmi w wózkach i opiekunów małych dzieci (25,8%). Interesująca jest opinia osób podróżujących na wózkach: mimo znacznej krytyki wobec procesu zamawiania czy skomunikowania gwarantowanych połączeń, tylko niecałe 9% podróżujących z tej grupy uznało tę kategorię za swój największy problem. Pokazuje to na relatywnie zadowolający – poziom skomunikowania, wprowadzania gwarantowanych dostosowanych połączeń czy też ich zadowolającą ofertę (liczebność).

Przegląd omawianych problemów dowodzi, że mimo wszystkich ulepszeń w minionych latach, należy się skoncentrować w ramach procesu zamawiania na wczesnym informowaniu podróżnych o ewentualnych zmianach czy niemożliwości wykonania gwarantowanej usługi. Przy planowaniu rozkładu jazdy należy zadbać o oferowanie gwarantowanych, dostępnych dla PRM połączeń, zaś w jeszcze większym stopniu trzeba zadbać o zapewnienie wystarczającego czasu na przesiadki między takimi połączeniami. [2] Tak samo też przy spóźnieniach, pracach na trasie, jazdach okrężnych itp., powinni dyżurni ruchu czy odpowiednio dyspozytorzy, brać pod uwagę połączenia przesiadkowe także w przypadku osób z ograniczoną mobilnością: matek z wózkami, seniorów, podróżnych o kulach itd. Znaczącą pomocą dla użytkowników mogłoby być uzupełnienie wyszukiwarki połączeń w rozkładzie połączeń ([www.idos.cz](http://www.idos.cz)) o funkcję wyszukiwania tylko gwarantowanych dostępnych dla PRM (tzw. bezbarierowych) połączeń. W roku 2016 w Republice Czeskiej taką możliwość oferuje 9 z 13 miast wojewódzkich i 45% mniejszych miast i gmin z komunikacją miejską.

### Pojazdy

Dostępność pojazdów to największe wyzwanie dla 14,8% PRM w Republice Czeskiej, w największym stopniu dla osób z upośledzeniami narządów ruchu, na wózkach inwalidzkich, o kulach, a także dla seniorów. Badanie wykazało też, że liczną grupą podróżnych, którym wchodzenie do pojazdów wysokopodłogowych nastrocza znacznych kłopotów, są osoby podróżujące z wózkami dziecięcymi. W przypadku pojazdów, największy problem to duża różnica wysokości pomiędzy poziomem podłogi pojazdu a krawędzią peronu, co może oznaczać konieczność pokonania kilku stopni przy wchodzeniu. Następny zidentyfikowany problem dotyczy otwierania przesuwanych jak i skrzydłowych drzwi przy pomocy guzika czy klamki, co wymaga znacznej siły. Małe i wymagające dużej siły przyciski czy uchwyty wy-

stępują w niektórych starszych typach szynobusów w Republice Czeskiej. Pojazdy kupowane w ostatnich latach (od ok. roku 2013) spełniają już wymagania TSI PRM [3] co do maksymalnej siły koniecznej do użycia przy przyciskach kontrolnych drzwi. Kłopoty przy otwieraniu drzwi mogą mieć osoby z niepełnosprawnością kończyn górnych. Niewidomi z kolei z trudnością znajdują dane przyciski.

Kolejnym, relatywnie często wskazywanym problemem jest niewystarczająca ilość połączeń realizowanych przy pomocy pojazdów niskopodłogowych, zwłaszcza kursujących do mniejszych gmin.

Wyniki tej części badania wskazują na interesujący fakt: poziom dostępności pojazdów wskazywany jest na dalszym miejscu, aż za przesiadkami i informacją. Najwyraźniej wpływ na to miała wieloletnia odnowa parku przewozowego tak w przypadku komunikacji miejskiej (MHD), jak i na kolei – w transporcie regionalnym, podmiejskim i dalekobieżnym Republiki Czeskiej (zakupy pojazdów niskopodłogowych dla komunikacji miejskiej, niskopodłogowych zespołów trakcyjnych oraz modernizacja pojazdów przeznaczonych do transportu kolejowego dalekobieżnego). Jeszcze przed kilkoma laty problemy dotyczące dostępności pojazdów niskopodłogowych zajmowały wysokie miejsce obok zagadnień infrastrukturalnych.

### Personel, miejsca zarezerwowane, transport autobusowy

Te trzy kategorie problemowe mają wg opinii PRM, podobne znaczenie – ich procentowy udział w ankietach waha się od ok. 7% (miejsca zarezerwowane w pojazdach) do ok. 9% (problemy związane z transportem autobusowym); stosunek personelu firm transportowych i jego fachowość znalazły miejsce pośrodku, z udziałem procentowym rzędu 7,6%. Powodów do stosunkowo pozytywnej oceny personelu konduktorów i pracowników stacji kolejowych, jest sporo. Szczególnie wybija się tutaj całościowy stosunek do PRM, który w ciągu ostatnich kilku lat się znacząco popra-

wił, zwłaszcza wśród pracowników ČD (Koleje Czeskie). Personel pociągów i kas przeszedł szkolenia organizowane przez instruktorów z Krajowej Rady Osób Niepełnosprawnych. Prawdopodobnie ocena ta nie odzwierciedla znajomości np. języka migowego, a raczej ogólną znajomość zasad udzielania pomocy i porozumiewania się z osobami z upośledzeniem narządu słuchu, wzroku czy z osobami na wózkach inwalidzkich. Mimo to jednak, wśród wskazywanych problemów wciąż pojawia się np. niechęć do pomocy przy wejściu do pojazdu, nieznaną obsługą ruchomej platformy podnośnej czy niechęć do interwencji w przypadku bezprawnie zajętych miejsc zarezerwowanych dla PRM. W ankietach odnotowano równocześnie pochwały za życzliwość i gotowość do pomocy wśród pracowników ČD. Przewoźnik kolejowy RegioJet zamówił dla swych konduktorów szkolenia w Związku Organizacji Niewidomych i Słabowidzących dopiero w roku 2015. Stewardzi przewoźnika LEO Expres są szkoleni w momencie podejmowania pracy, a następnie doszkalani co roku.

Kłopot z oznaczonymi, zarezerwowanymi miejscami - prócz ich niewłaściwego oznaczenia - dotyczy zwłaszcza ich niewystarczającej liczby w pojazdach komunikacji miejskiej czy też w autobusach międzymiastowych, i to nie tylko dla osób na wózkach inwalidzkich, ale także braku miejsca na wózki dziecięce. Sytuacja zmienia się bardzo powoli w tej kwestii, bowiem chodzi tu o problem konstrukcyjny związany z zaprojektowaniem i wykorzystywaniem wnętrza pojazdu, czy w ogóle z jego całkowitą pojemnością. Niektóre nowo projektowane dla potrzeb komunikacji miejskiej pojazdy mają po 2 lub więcej miejsc zarezerwowanych dla osób na wózkach i na wózki dziecięce.

Prawidłowość wyodrębnienia osobnej kategorii barier związanych z transportem autobusowym potwierdza szerokie spektrum wskazywanych problemów napotykanym w transporcie regularnym i nieregularnym, wycieczkowym przekrojowo przez wszystkie grupy PRM. Wskazano tutaj

na niemożność wejścia (ze względu na wysokość podłogi), brak dostępności wnętrza autobusu przeznaczonego do transportu dalekobieżnego dla osoby na wózku, brak informacji nt. aktualnej lokalizacji połączenia autobusowego, ale także nieoznaczanie pojazdów (skąd – dokąd jadą) czy odmowa przyjęcia na pokład osoby na wózku bez opiekuna.

### *Pozostałe problemy*

W tej kategorii znalazły się problemy, których ze względu na ich specyfikę nie dało się zakwalifikować do wcześniej omawianych kategorii. Trafiły tu (zgodnie z porządkiem występowania): zachowania podróżnych, zatrzymywanie się pojazdów przy krawędzi peronu, wcześniejsze zamówienie transportu, przystosowanie toalet dla osób na wózkach inwalidzkich, ale także np. podróż z bagażami czy problemy z obsługą automatów biletowych.

Wymienione problemy wynikają tak z zachowań ludzkich (postawy innych podróżnych, zamawianie przejazdów), jak i z działań operacyjno-technologicznych (zatrzymywanie się pojazdów przy krawędzi peronu, adaptacja wc na potrzeby osób na wózkach, obsługa biletomatu). Dla osób na wózkach inwalidzkich, korzystających z chodzików i innych pomocy kompensacyjnych, ale także dla matek z wózkami dziecięcymi problem pojawia się w momencie, gdy np. autobus zatrzyma się zbyt daleko od krawędzi peronu i powstaje wielka przerwa. W czeskim ustawodawstwie, w odróżnieniu od Niemiec czy innych krajów (Francji, Wielkiej Brytanii, USA), wolna dopuszczalna przestrzeń między podłogą pojazdu a peronem nie została zdefiniowana. Dla przykładu, w Niemczech optymalna przerwa wynosić może do 5 cm odległości, przy zakładanej różnicy wysokości między podłogą a krawędzią peronu 5 cm. W obecności opiekuna dopuszczalna jest różnica 10 cm przy różnicy wysokości między podłogą pojazdu a peronem maksymalnie 5 cm (VDV, 2012) [5]. Przy zatrzymywaniu się dwóch i więcej pojazdów jednocześnie, problem dotyka podróżnych z upośledzeniem

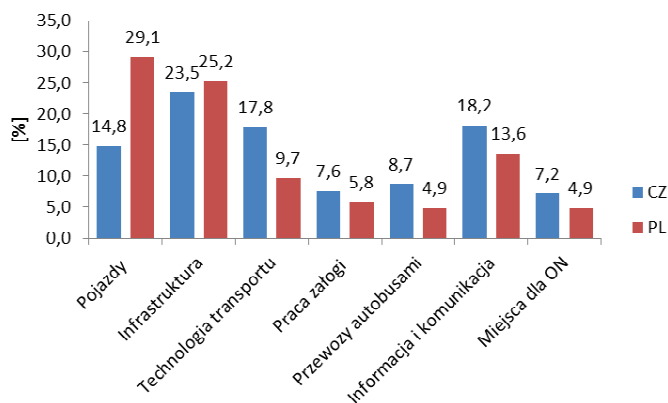
narządu wzroku, dla nich identyfikacja pojazdu może stanowić nie lada wyzwanie. Automaty do sprzedaży biletów, ale też samoobsługowe stoiska informacyjne z ekranami dotykowymi (bez wyczuwalnych pod palcami elementów) są dla osób niewidomych absolutnie nieodpowiednie i nieprzydatne.

### **Porównanie wyników badań w Polsce i Czechach**

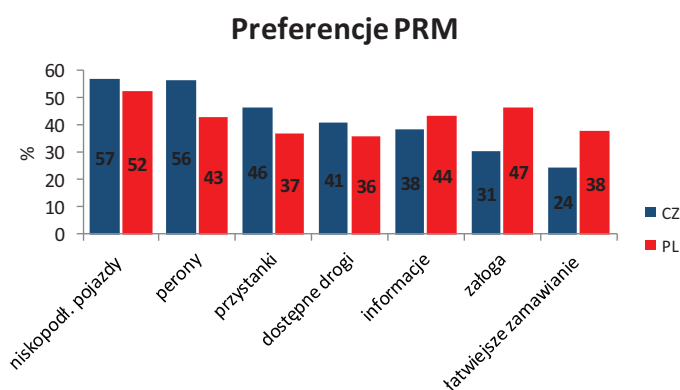
W tej części - na podstawie powyżej zaprezentowanych wyników badań w Polsce (zaprezentowanych w publikacji [6]) i Republice Czeskiej - przedstawiono porównanie problemów wskazywanych w wypowiedziach respondentów na temat największych problemów napotykanym w transporcie publicznym w swoich krajach. Porównanie to uzupełniono o preferencje wynikające z odpowiedzi PRM na pytanie, czy korzystaliby z transportu publicznego częściej w przypadku, gdyby się poprawiła dostępność wybranych kategorii otoczenia (infrastruktura, pojazdy, fachowość personelu itd.).

Zestawienie najistotniejszych problemów jakie napotykają PRM w transporcie publicznym w Czechach i w Polsce wraz z porównaniem jednostkowych kategorii przedstawia wykres nr 1. Z porównania danych zaprezentowanych na tym wykresie stwierdzić można m.in.:

- porównywalny poziom - z punktu widzenia najistotniejszych dla PRM problemów w transporcie publicznym występujący w Polsce i Czechach - dotyczy obszarów infrastruktury oraz praca i pomoc załogi;
- w Polsce mamy do czynienia z lepszą sytuacją dla PRM w kategoriach: „Technologia transportu” (przesiadki), „Informacja i komunikacja” oraz „Przewozy autobusami/autokarami”;
- w Republice Czeskiej lepiej oceniany jest poziom dostępności (bezbarierowości) pojazdów;
- osoby PRM w obydwu państwach zgadzają się, że poziom dostępności transportu autobusowego, fa-



1. Najistotniejsze problemy PRM w transporcie publicznym w Czechach i w Polsce.



2. Preferencje według kategorii wpływających na dostępność transportu publicznego w Czechach i Polsce

chowości personelu oraz miejsca dla nich wyznaczone (rezerwowane) nie stanowią bardzo istotnego problemu w realizacji przez nich mobilności środkami transportu publicznego.

## Ranking preferencji dotyczących poprawy dostępności

Dla uzupełnienia powyższego porównania warto omówić preferencje PRM w zakresie poprawy dostępności transportu publicznego. Respondenci odpowiadali na pytanie, czy korzystaliby częściej z transportu publicznego, gdyby poprawił się poziom konkretnych jego parametrów. Wyboru można było dokonać spośród parametrów dotyczących infrastruktury, pojazdów, organizacji transportu, zachowania personelu oraz informacji. Respondenci odpowiadali „tak - nie”. O ile możliwość wypowiedzi nt. największego problemu (odpowiedź dowolna) nie została wykorzystana przez wszystkich respondentów, lecz prawdopodobnie jedynie przez tych, którzy uznali dany problem za istotny, w tym przypadku odpowiedzi udzielili wszyscy respondenci. Wyniki odpowiedzi pokazuje Wykres nr 2. Widać nań proporcje odpowiedzi pozytywnych respondentów z obu krajów.

W tabeli nr 2 przedstawiono ranking poszczególnych parametrów wpływających na dostępność w transporcie publicznym wg ich ważności. W Polsce i Czechach ma w preferencjach PRM podobne, bardzo duże znaczenie, dostępność pojazdów niskopodłogowych, na co wska-

zała ponad połowa respondentów. Różnica w częstotliwości względnej jest nieistotna statystycznie. Dalej jednak widać już różnice, które są statystycznie istotne. Należy więc oczekiwać, że pokazują one aktualny trend, który powinien być widoczny także w powtórzonym badaniu.

O ile w Czechach w kolejnych porządkach pojawiają się wszystkie kategorie związane ze stanem infrastruktury transportowej, w Polsce już na drugim miejscu pojawia się zachowanie personelu, na trzecim zaś lepsza (przystępniejsza) informacja. Z przeglądu preferencji wynika także i to, że proces zamawiania przejazdu dla użytkowników wózków inwalidzkich (np. wagon z platformą do wsiadania czy przedziałem dla osób na wózkach) stanowi poważniejszy problem w Polsce niż w Czechach. Potwierdzają to również statystyczne różnice przy testowaniu odpowiedzi PRM na pytanie o doświadczenia z zamawianiem przejazdu typu: „zamawianie przejazdu mnie zniechęca do podróży”, „mam fatalne doświadczenia z zamawianiem przejazdu” oraz „zamawianie przejazdu sprawia mi kłopot”. Można by powiedzieć, że o ile Czesi widzą

możliwość poprawy stanu dostępności transportu publicznego przede wszystkim poprzez rozwiązania techniczne, w przypadku Polaków większe znaczenie mają kategorie natury interpersonalnej. Warto zastanowić się na ile różnica ta wynika ze stanu transportu publicznego w obu krajach, na ile zaś – z mentalności obu narodów.

## Wnioski

W części wnioskowej nawiązujemy do wyników badań dotyczących Polski, przedstawionych w publikacji [6].

Wyniki przeprowadzonego wśród PRM badania potwierdziły zasadnicze znaczenie poziomu dostępności infrastruktury transportowej (w obydwu krajach), przy czym z uzyskanych danych wynika, że PRM w Polsce są bardziej zadowoleni co do tej kwestii niż odpowiednicy w Republice Czeskiej. Odmienną sytuację zarejestrowano, w przypadku, gdy mowa jest o pojazdach: o ile w Czechach ich dostępność oceniana jest wyżej niż infrastruktura, w Polsce jest dokładnie odwrotnie, PRM są z dostępności dostosowanych pojazdów mniej zadowoleni niż z infrastruktury.

Tab. 2. Ranking preferencji co do poprawy dostępności transportu publicznego

Kolejność	Czechy	%	Polska	%
1	Pojazdy niskopodłogowe	57	Pojazdy niskopodłogowe	52
2	Perony	56	Załoga	47
3	Przystanki	46	Informacja	44
4	Dostępność drogi dotarcia do środka transportu	41	Perony	43
5	Informacje	38	Łatwiejsze zamawianie usług	38
6	Załoga	31	Przystanki	37
7	Łatwiejsze zamawianie usług	24	Dostępność drogi dotarcia do środka transportu	36

Interesująco wypadł wynik oceny obszaru operacyjno-technologicznego (przesiadki, sygnalizacja połączeń itd.) oraz informacyjno-komunikacyjnego. W obydwu przypadkach w Czechach rejestrujemy około dwukrotnie gorszy stan dostępności (większe znaczenie tego problemu) niż w Polsce. Uzyskane rezultaty wskazują na problemy PRM związane z przesiadkami, czasem oczekiwania i skomunikowanie połączeń. Problemów tych bądź dotąd w ogóle nie rozwiązywano, bądź też znajdują się na samym końcu zagadnień do rozwiązania, tymczasem gwarancja/pewność realizacji połączenia i warunków przesiadkowych mają zasadnicze znaczenie nie tylko dla podróżnych z niepełnosprawnościami, ale także dla pozostałych kategorii PRM (seniorzy, osoby prowadzące wózki dziecięce). Poprawa w tym obszarze wymaga minimalnych inwestycji i da się je wprowadzać w krótkim horyzoncie czasowym (w czasie obowiązywania danego rozkładu jazdy, czyli w ciągu roku) – chodzi o zmiany organizacji transportu publicznego w formie planowania czy pracy dyspozytorów. Efekt tych zmian dotknie pozytywnie także pozostałych podróżnych „bez niepełnosprawności”.

Relatywnie mniej problemowe wydają się w oczach polskich PRM takie kategorie jak personel, przewozy autobusowe oraz oznaczanie miejsc zarezerwowanych dla PRM w pojazdach. W Czechach poziom powyższych kategorii oceniany był około dwukrotnie niżej, mimo to, nie są to obszary przedstawiające zasadniczy problem dla PRM w korzystaniu z transportu publicznego.

Osobom na wózkach lub z upośledzeniem kończyn górnych czy seniorom w rozwiązaniu problemu otwierania drzwi w starszych pojazdach, można by pomóc dzięki zastosowaniu zdalnie sterowanego systemu TY-FLOSET® (firmy APEX) dla osoby niewidomej [1]. Używają go w Czechach, Niemczech i na Słowacji wyłącznie osoby niewidome, ale mogą go używać w ten sam sposób także podróżni

na wózkach inwalidzkich. W Czechach rozpoczęto już negocjacje nt. sposobu wykorzystania tego zestawu np. w komunikacji miejskiej przez osoby na wózkach inwalidzkich.

Ponadto, z badań wynika, że dostępność transportu publicznego nie dotyczy jedynie osób z niepełnosprawnościami, ale daleko liczniejszych grup podróżnych – np. matek z dziećmi na wózkach, dla których wejście na peron czy wysokość podłogi pojazdu stanowią zasadniczą przeszkodę w dostępności transportu publicznego. Z wypowiedzi dotyczących preferencji PRM, o ile chodziłoby o poprawę dostępności transportu publicznego jasno widać, że dla osób z niepełnosprawnością ruchową w Polsce i Czechach najważniejsze jest zlikwidowanie przeszkód na drogach dostępu do środka komunikacji oraz przy wejściu do pojazdu. Jednocześnie okazało się, że wszelkie omawiane aspekty (infrastruktura, pojazdy, informacja, fachowość załogi, technologia transportu – zamawianie przewozu) mają wyraźny wpływ na chęć tych osób do korzystania z transportu publicznego.

W przypadku osób z upośledzeniem narządu wzroku lub słuchu najważniejszy jest sposób uzyskiwania informacji oraz komunikacja. Istotne znaczenie, zwłaszcza dla osób z upośledzeniem narządu wzroku, ma także zachowanie personelu. W przypadku osób z upośledzeniem narządu słuchu sytuacja jest nieco inna, o ile chodzi o stosunek do personelu – w Polsce przypisuje mu istotne znaczenie większa część respondentów niż w Republice Czeskiej. Można przy tym powiedzieć, że w Polsce wszystkie omawiane aspekty mają wpływ na chęć podróżowania transportem publicznym dla większej części respondentów niż w Czechach. W porównaniu z grupą osób z niepełnosprawnością aparatu ruchu, wpływ wszystkich tych czynników, z wyjątkiem informacji i zachowania personelu, jest mniejszy.

U pozostałych grup PRM wspomniano już wcześniej o wyraźnej różnicy – Czesi widzą szansę popra-

wy stanu dostępności transportu publicznego przede wszystkim w rozwiązaniach technicznych, wśród Polaków ważniejszą rolę odgrywają tu kategorie o znaczeniu interpersonalnym. Najważniejszym czynnikiem dla korzystania z transportu publicznego przez osoby z niepełnosprawnościami jest zaś w obydwu krajach bezapelacyjnie dostępność pojazdów niskopodłogowych. ◀

### Materiały źródłowe

- [1] APEX. Povelová souprava nevidomého. Dostęp z: <http://www.apex-jesenice.cz/tyflosset.php?lang=en>.
- [2] Matuška, J. 2007. Časová náročnost přestupů pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Vědeckotechnický sborník Českých drah. 24/2007, s. 1-6.
- [3] 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.
- [4] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.
- [5] VDV. 2012. Barrierefreier ÖPNV in Deutschland – Barrier-Free Public Transportation in Germany. VDV-Förderkreis: Köln.
- [6] Marciszewska, E., Bergel, I., Matuška, J., Záhlová, V. Problemy osób z niepełnosprawnościami w transporcie publicznym w Polsce w kontekście badań w krajach grupy wyszehradzkiej. Przegląd Komunikacyjny 3/2018