Utworzono: środa, 12, grudzień 2012 08:52 Michał Dębiec



W szwedzkim Goteborgu, zamieszkałym przez ponad pół miliona ludzi, transport zbiorowy realizowany jest za pomocą autobusów, tramwajów, pociągów i promów. W mieście wdrożono system świadczenia specjalnych usług przewozowych i elastycznego wykorzystania linii autobusowych. Od 2008 roku wszyscy pasażerowie powyżej 65 roku życia mają bezpłatne przejazdy w godzinach pozaszczytowych. Zaobserwowano, że to posunięcie podwoiło liczbę podróżujących seniorów.

Projekt KOLLA

W 2010 roku przyjęto Narodowy Plan Działań (National Action Plan) uwzględniający postulaty środowiska osób niepełnosprawnych. Ponieważ specjalny transport dedykowany pasażerom o ograniczonej mobilności był 14 razy droższy od standardowego, przyjęto założenie, że każdy obywatel powinien mieć możliwość podróżowania, gdzie tylko zechce, transportem zbiorowym. Ponadto należy znieść maksymalną liczbę barier, które utrudniają podróżowanie.

W ramach projektu KOLLA (transport publiczny dla każdego) w Geteborgu dokonano szeregu zmian w przestrzeni publicznej. Przebudowano przystanki komunikacji miejskiej, wyposażając je w lepsze oświetlenie, ścieżki prowadzące dla niewidomych, kontrastujące oznaczenie skrajni peronów oraz podwyższenia redukujące różnicę w wysokości pomiędzy peronem a podłogą pojazdu. Obniżono również wszystkie krawężniki przy przejściach dla pieszych i zabezpieczono wejścia na jezdnię pasami medialnymi o wypukłej fakturze i kontrastującej barwie.

Tabor wyposażono w elektryczne i oznakowane kontrastująco rampy dla wózków, jednocześnie zastrzegając, że maksymalna waga wózka nie może wynosić więcej niż 250 kilogramów (z pasażerem), a rozmiary nie powinny przekraczać 70×120 cm.

Phoca PDF

Kierowca na małym ekranie może obserwować wjeżdżającego do pojazdu pasażera i w przypadku problemów zaoferować mu swoje wsparcie.

Projekt KOLLA zwiększył także liczbę niskopodłogowych tramwajów z 50 procent do 62 procent, a autobusów z 86 procent do 100 procent. Zadbano również o jakość obsługi i satysfakcję pasażerów – kierowcy przeszli kompleksowe szkolenia z kontaktów z klientami (z naciskiem na wsparcie osób niepełnosprawnych), a ich praca jest stale nadzorowana. Każdy kierowca przechodzi również coaching, którego głównym punktem są relacje z pasażerami.

Istotą projektu KOLLA było wprowadzenie elastycznych linii transportu zbiorowego. Nie mają one rozkładów jazdy, tylko są zamawiane telefonicznie. 20 linii obsługuje wyłącznie dostosowany tabor i każdy może z nich skorzystać (nie tylko osoby o ograniczonej mobilności). Rocznie elastyczne linie wykonują około 260 tysięcy kursów. Załoga linii pomaga osobom starszym i niepełnosprawnym w dotarciu do budynku, przesiadce i niesieniu bagażu. Podczas rezerwacji kursu osoba niepełnosprawna może zamówić również transport specjalny, jeśli elastyczna linia nie spełnia wszystkich wymagań podróżującego.

Raz w miesiącu organizowane są otwarte i bezpłatne szkolenia z zakresu korzystania z transportu, zasad podróżowania, wykorzystania informacji przystankowej oraz taboru. Podczas szkoleń ich uczestnicy poznają techniki asystowania pasażerom niepełnosprawnym. Wiedza o dostępności transportu publicznego popularyzowana jest w magazynach i broszurach dla pasażerów (są pisane prostym językiem), na spotkaniach z organizacjami pozarządowymi oraz przez newsletter.

Mobilność w Norymberdze

Norymberga to niemieckie miasto stanowiące jedno z ważniejszych centrów ekonomicznych, liczące dwa miliony mieszkańców, podróżujących codziennie metrem, tramwajami i autobusami. Tymi środkami komunikacji zbiorowej zarządza przedsiębiorstwo transportowe VAG. Od 1972 roku wdraża ono rozwiązania w transporcie dla pasażerów i osób niepełnosprawnych, służące wspieraniu ich bezpieczeństwa i dostępności podróży.

Wszystkie nowe składy metra wyposażono w kamery, przekazujące obraz do centrum bezpieczeństwa. Ułatwiono wejścia do wagonów poprzez montaż specjalnych platform wjazdowych, wysuwanych automatycznie na każdym przystanku. Drzwi zabezpieczono miękką gumą przed przytrzaśnięciem ciała. Informacja pasażerska wyświetlana jest dynamicznie na wyraźnych ekranach TFT o dużym kontraście. Ponadto dołożono starań, aby strona internetowa była maksymalnie przyjazna i dostępna.

Założeniem norymberskiego programu “Mobilność dla każdego” jest to, by dostępność transportu i infrastruktury była nieustannym dążeniem, długofalową polityką zmian i celów (pośrednich i bezpośrednich), prowadzących do maksymalnej

Phoca PDF

wolności i niezależności osób niepełnosprawnych. Dialog ze środowiskiem osób niepełnosprawnych, dzielenie się wiedzą oraz wspólne poszukiwanie rozwiązań od początku wdrożenia programu są jego filarami.

W latach siedemdziesiątych VAG rozpoczął swoją drogę do dostępności. Gdy w 1972 roku otwarto metro, zorganizowano pierwsze szkolenie z właściwego wykorzystania schodów ruchomych i wind, w którym uczestniczyli seniorzy, osoby na wózkach i rodzice z wózkami dziecięcymi. Lata osiemdziesiąte były okresem intensywnych dyskusji i strategicznych decyzji. VAG powołało specjalnego komisarza ds. dostępności, który miał zagwarantować rzetelne zbadanie i spełnianie potrzeb osób niepełnosprawnych. Według pierwszego raportu aż 20 procent mieszkańców Norymbergii miało problem z mobilnością. Ponieważ grupa takich pasażerów nie była jednolita pod kątem odczuwania barier, VAG podjął decyzję o wypracowaniu rozwiązań satysfakcjonujących reprezentantów każdej niepełnosprawności, co legło u podstaw ustanowienia wysokich standardów dostępności dla wszystkich klientów. Lata dziewięćdziesiąte odznaczały się poszukiwaniem przyjaznych rozwiązań na rynku. Ustanowiono standard zakupów taboru niskopodłogowych autobusów z przyklękiem. Na początku pierwszej dekady XXI wieku uzupełniano standardy o inne rozwiązania. Wówczas również rozpoczęły się intensywne prace nad dostosowaniem całej infrastruktury. VAG rozpoczął podnoszenie wszystkich peronów tramwajowych do 20-25 cm wysokości, a autobusowych do 15-18 cm. Przystanki zostały wyposażone w ścieżki dla niewidomych i oznaczenia skrajni. W 2003 roku, który był w całej Unii Europejskiej poświęcony osobom niepełnosprawnym, VAG otrzymał za swoje działania nagrodę od Europejskiego Forum Niepełnosprawności. Zorganizowano liczne warsztaty i konferencje mające na celu przepływ wiedzy do innych podmiotów świadczących usługi transportowe i popularyzację właściwych postaw przeciwdziałających wykluczeniu społecznemu.

Doświadczenia VAG w zakresie zwiększania dostępności przewozów dla wszystkich pasażerów pozwoliło na sformułowanie wniosków i podpowiedzi dla innych operatorów transportu:

- dialog ze środowiskiem osób niepełnosprawnych jest podstawą sukcesu,
- lobbing w kwestiach dostępności jest niezbędny w procesie jej zwiększania,
- różnorodność pasażerów wymusza kompromisy,
- rozwój społeczeństwa jest wyzwaniem dla transportu na przyszłość i wymaga koncentracji na etapie planowania,
- czynnik ludzki jest najważniejszym elementem zmiany teorii dostępności w praktykę.

Michał Dębiec

- ekspert ds. niepełnosprawności i dostępności przestrzeni publicznej Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego, członek Powiatowej Rady Osób Niepełnosprawnych w Krakowie

Literatura:

1. www.MoimiOczami.pl;
2. M. Dębiec, „Transport publiczny dla każdego”, Komunikacja publiczna – wydanie 2,3/2012

W marcu 2012 r. w Urzędzie Miasta w Krakowie odbyła się konferencja CATALIST poświęcona dostępności transportu zbiorowego dla osób o ograniczonej mobilności. Organizatorem konferencji „Dostępność i bezpieczeństwo w transporcie publicznym osób o ograniczonej mobilności” był Wydział Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Krakowa. Zaplanowanie warsztatów, prowadzenie i moderację dyskusji powierzono Michałowi Dębcowi z Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego. Współprowadzącym konferencję był także Bogdan Dąsal – pełnomocnik prezydenta Krakowa ds. osób niepełnosprawnych.

Konferencja była spotkaniem planistów transportu, pragnących dowiedzieć się więcej o barierach towarzyszących życiu osób z ograniczoną mobilnością (stwierdzenie to odnosi się do wszystkich pasażerów, którzy tymczasowo lub trwale są niepełnosprawni sensorycznie lub motorycznie). Jej częścią były warsztaty, podczas których uczestnicy w ćwiczeniach symulujących mogli bezpośrednio odczuć i zrozumieć trudności, na jakie natykają się niepełnosprawni w transporcie publicznym.

Podczas konferencji prezentacje wygłosili uznani w środowisku międzynarodowym eksperci ds. dostępności przestrzeni publicznej i transportu: Steven Golden (Transport for London), Eva Rödsta (Vasttraffik Goteborg), Roland Krpata (Wiener Linien GmbH & Co KG), Wolfgang Lagath (VAG transport-corporation Nuremberg) oraz Graham Lightfoot (Mandes Limited, Irlandia). Na podstawie wystąpień Evy Rödsta i Wolfganga Lagatha powstała ta część artykułu. Eva Rödsta jest menadżerem w dziale informacji Specjalnych Usług Transportowych w Goteborgu. Była także menadżerem projektów szkoleniowych, kierowanych do pasażerów niepełnosprawnych. Wolfgang Lagath przewodzi departamentowi technologii w przedsiębiorstwie transportowym VAG w Norymberdze, któremu podlegają tramwaje, autobusy i metro. Jest odpowiedzialny za jakość oraz dostępność usług dla osób niepełnosprawnych. Aktywnie uczestniczy w pracy badawczej Stowarzyszenia Transportu i Dróg, gdzie zajmuje się transportem publicznym. W innych stowarzyszeniach para się informacją pasażerską i zarządzaniem ruchem.

Phoca PDF