

**Dostępność autobusowo-tramwajowej
komunikacji publicznej
dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi
na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii**

Raport ewaluacyjny 2022

Opracowanie:

Krzysztof Wostal
Fundacja Transgresja

Katowice, listopad 2022

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Co udało się zrobić	4
3. Co wciąż pozostaje do zrobienia	5
4. Organizacja autobusowo-tramwajowego transportu publicznego na obszarze GZM w opinii pasażerów z niepełnosprawnościami sensorycznymi	6
5. Na koniec optymistycznie	8

1. Wstęp

Od czerwca do października 2021 roku, w ramach akcji "Masz Głos", Fundacja Transgresja przeprowadziła badanie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami wzroku i/lub słuchu, autobusowej i tramwajowej komunikacji publicznej na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Badanie zostało przeprowadzone przez zespół, w skład którego wchodziły osoby głuchoniewidome, a więc takie, które mają jednoczesną dysfunkcję wzroku i słuchu. Ta dysfunkcja jest na różnym poziomie - czasami jest większe uszkodzenie wzroku, a czasami słuchu. Ponadto, w trakcie badań przeprowadzono kilkadziesiąt rozmów z ludźmi z niepełnosprawnościami sensorycznymi, którzy na co dzień korzystają z komunikacji publicznej w GZM.

Efektem badań był raport. Został on przekazany do Zarządu Transportu Metropolitalnego (ZTM), będącego organizatorem komunikacji publicznej w Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, a także opublikowany na stronie internetowej Fundacji Transgresja pod adresem <https://transgresja.org.pl/komunikacja-miejska-na-terenie-gzm-do-poprawy-wynika-z-naszego-raportu/> oraz przesłany mediom.

Warto w tym miejscu wspomnieć, że praca zespołu oraz raport z roku 2021 zostały docenione przez różne gremia, które powołują się na wyniki monitoringu oraz cytują go w swoich publikacjach, a sama Fundacja Transgresja otrzymała za realizację tego działania nagrodę "Super Głos", w ramach ogólnopolskiej akcji "Masz Głos" organizowanej przez Fundację im. Stefana Batorego.

Niniejsze opracowanie jest kontynuacją tamtych prac. Stanowi z jednej strony ewaluację procesu, który miał miejsce po publikacji poprzedniego raportu, a z drugiej tworzy integralną część z tym pierwszym. W niniejszym raporcie opisano to, co udało się zrealizować i to czego nie udało się dotąd wdrożyć, a także zebrano wypowiedzi samych osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi dotyczące transportu autobusowego i tramwajowego na terenie działania ZTM, z którymi przeprowadzono wywiady we wrześniu 2022 roku.

Zauważyć należy, że niektóre elementy związane z autobusowym i tramwajowym transportem publicznym zostały poprawione, lecz nadal jest wiele do zrobienia, a w niektórych kwestiach, w tym tych najważniejszych dla osób z niepełnosprawnościami, nie nastąpiły żadne zmiany.

2. Co udało się zrobić

Od początku 2022 roku odbywały się spotkania robocze przedstawicieli Fundacji Transgresja oraz Zarządu Transportu Metropolitalnego. W spotkaniach tych brał także udział koordynator akcji „Masz Głos” w województwie śląskim. Pomiędzy spotkaniami prowadzono korespondencję dotyczącą zmian transportu autobusowego i tramwajowego, organizowanego przez ZTM w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi.

Zauważyć należy, że wdrożono kilka rekomendacji, zawartych w raporcie z 2021 roku.

- 1) W tramwajach wprowadzono dodatkową zapowiedź głosową z informacją "Uwaga - wysiadanie na jezdnię" na przystankach, gdzie taka sytuacja ma miejsce.
- 2) W wymogach przetargowych dotyczących floty pojazdów, zawarto wymóg kontrastowych oznaczeń progów w wejściach do autobusów.
- 3) W nowych umowach przewozowych uwzględniono, że kierowcy autobusów nie mają możliwości ściszenia komunikatów głosowych.
- 4) Ustandaryzowano głośność sygnałów akustycznych przed zapowiedziami wewnątrz pojazdów.
- 5) Ujednolicono zapis nazw przystanków na wyświetlaczach pojazdów z tymi na słupkach rozkładowych i w rozkładach jazdy dostępnych na stronie internetowej ZTM.
- 6) Do standardów wyglądu wiat na przystankach wprowadzono zapisy dotyczące zaznaczania ich transparentnych elementów.
- 7) ZTM z własnej inicjatywy rozpoczął naklejanie na tablicach rozkładowych naklejek z brajlowskimi oznaczeniami stanowisk oraz z kodami QR, które prowadzą do strony z rozkładami jazdy danego przystanku. Ustalono jednolite umiejscowienie tych kodów, w prawym dolnym rogu tabliczki rozkładowej.
- 8) Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia rozpoczęła publikację na swoim profilu w serwisie Facebook informacji o tym, jak funkcjonują ludzie z niepełnosprawnościami w transporcie publicznym i jak współpasażerowie mogą im pomóc w efektywniejszym korzystaniu z niego. W pracach tych brał udział przedstawiciel Fundacji Transgresja.

3. Co wciąż pozostaje do zrobienia

Pomimo różnych zmian, o których jest mowa powyżej, najważniejsze rekomendacje przedstawione w ubiegłorocznym raporcie nadal nie zostały wdrożone. Do pełnej dostępności komunikacji publicznej w Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi droga nadal jest więc daleka. Najważniejsze problemy, których przez ostatni rok nie udało się rozwiązać, przedstawione są poniżej:

1) Bardzo trudno jest ustandaryzować wygląd i funkcjonalność przystanków autobusowych i tramwajowych. Pomimo tego, że już prawie trzy lata temu Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia stworzyła Standardy dostępności ruchu pieszych, w którym jest także rozdział dotyczący przystanków komunikacji publicznej, nie są one stosowane przez gminy wchodzące w jej skład.

2) Osoby z niepełnosprawnością wzroku, zwłaszcza niewidome, nadal są nierówno traktowane w porównaniu do pozostałych pasażerów, jeśli chodzi o kwestie zewnętrznej informacji pasażerskiej. ZTM nie jest skłonny wprowadzić zewnętrznych zapowiedzi głosowych w pojazdach. Z pandemicznego doświadczenia wiemy, że są głośniki na zewnątrz pojazdów. Często nadawano z nich komunikaty o konieczności jazdy w maseczkach. Tych systemów nagłośnienia nie wykorzystuje się do głosowej informacji pasażerskiej.

3) Zmianą, która w największym stopniu wpłynęłaby na dostępność transportu publicznego w metropolii, byłoby wdrożenie systemu, polegającego na uruchamianiu zapowiedzi za pomocą pilotów. Na ten moment ta propozycja nie spotkała się z przychylnością kierownictwa ZTM. ZTM jak dotąd nie przyjął także propozycji organizacji wizyty studyjnej w Łodzi, gdzie takie narzędzie jest stosowane.

4) Kolejnym istotnym problemem jest dostępność dla osób niewidomych do aplikacji z rozkładami jazdy autobusów i tramwajów. Wciąż komercyjne podmioty nie są zobligowane do stosowania dostępności, gdy wykorzystują dane publiczne od organizatora transportu publicznego, a oficjalna aplikacja GZM dla rozkładów jazdy, jaką jest M2GOinfo, nie spełnia wielu kryteriów dostępności.

5) Nadal występują sytuacje, gdzie na dwóch różnych trasach funkcjonuje autobus mający taki sam numer. Nie chodzi tutaj o pojedyncze warianty, lecz sytuację, gdzie w ciągu dnia kilka kursów różni się od siebie.

4. Organizacja autobusowo-tramwajowego transportu publicznego na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w opinii pasażerów z niepełnosprawnościami sensorycznymi

Podobnie jak to miało miejsce w ubiegłym roku, o opinie na temat transportu publicznego i jego większej dostępności poproszone zostały osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi, które mieszkają na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii i korzystają z transportu publicznego. Część z nich zauważyła pozytywne zmiany, które zaszły w ciągu ostatniego roku. Inni jednak wymieniają, co wciąż należy zrobić, żeby transport publiczny na terenie metropolii był dla nich w pełni dostępny.

Jadąc tramwajem czuję się pewniej, gdy słyszę komunikat, że będzie wysiadanie na jezdnię. Wiem wtedy, że podłóże będzie niżej i że będę musiał iść po wyjściu z pojazdu prosto i będę dopiero bezpieczny, gdy wejdę na chodnik – Grzegorz ze Świętochłowic.

Spotkałam raz w Katowicach autobus, który miał żółty próg w drzwiach. Nie podjechał do krawężnika, lecz łatwo się w tym zorientowałam, bo ten krawężnik też był oznakowany. Wiedziałam, że jest przestrzeń między chodnikiem, a autobusem – Grażyna z Czeladzi.

Szkoda, że zapowiedzi głosowe w pojazdach są niekiedy wyciszane. Nagminne jest to w nocy, a przecież w nocy ludzie niewidomi i inni, którzy by tych zapowiedzi potrzebowali, też podróżują – Krzysztof z Sosnowca.

Nie zawsze na tabliczkach są kody QR, ale czasami z nich korzystam, gdy je odnajdę. Brajlowskich numerów stanowisk na tych tablicach nie spotykam zbyt wiele, lecz jest to bardzo przydatne, gdy jest kilka stanowisk albo gdy jadę w nieznanne miejsce, gdzie muszę odnaleźć konkretne stanowisko, a ludzie nie zawsze się orientują, gdy pytam – Piotr z Chorzowa.

Szkoda, że nie ma dostępnej aplikacji na iOS z rozkładami jazdy i pokazującej połączenia. Widzący ludzie mają wybór, a niewidomi mają tylko ochłapy w postaci map Google, która to aplikacja nie jest zbyt szybka w użyciu i nie można sprawdzić tam rozkładów na dany dzień. Irytuje mnie, że ZTM na Facebooku poleca M2GOinfo, a ta aplikacja to porażka, jeśli chodzi o funkcję VoiceOver – Paweł z Siemianowic Śląskich.

Zastanawiam się czemu w Metropolii nie ma pilotów do uruchamiania zapowiedzi głosowej na zewnątrz pojazdów. Taki system funkcjonuje w Łodzi. u nas wciąż jestem zależna od innych i muszę pytać o numer, a niekiedy nie wiem nawet, że podjechał drugi autobus i nie wsiadam do niego, gdy jest mój – Anna z Bytomia.

Jak była pandemia, to z głośników na zewnątrz pojazdów często słyszałam wezwania do założenia maseczki w pojeździe. Głośniki więc są, czemu więc nie można z nich podawać informacji o numerze i kierunku jazdy? - Halina z Rudy Śląskiej.

Dobrze, że na tablicach z nazwami przystanków i tych w pojazdach, a też w rozkładach jazdy w Internecie, przystanki nazywają się tak samo. Zauważyłam to szczególnie w Mikołowie, gdzie mieszkam. Różne nazwy tych samych przystanków były mylące dla nas Głuchych – Małgorzata z Mikołowa.

Nie wiem czemu autobusy, gdy mają często różne trasy, to mają taki sam numer. Jest przykładowo 110, który kończy na kortach tenisowych i taki, który kończy przy centrum handlowym. Wsiadając nie zawsze wiem, czy dojadę tam, gdzie chcę. Słyszałam, że tak też jest z 612, który jedzie czasami do szpitala w Sosnowcu, a czasami kończy gdzieś indziej. Mogłyby mieć inne numery albo jakieś oznaczenia literowe. Zrobili autobusy z numerami zaczynającymi się na literę M, a tego nie potrafią zrobić – Anna z Siemianowic Śląskich.”.

Z Piekar mamy teraz autobus do Gliwic, ale on się nie zatrzymuje na przystanku Szarlej Poczta. Tak samo M28 do Katowic. To przecież ważny przystanek i sporo ludzi by wsiadało. Mnie jest trudno dotrzeć samej na przystanek przy Kalwarii, bo jest niebezpiecznie np. na chodniku przy cukierni, a na Wyszyńskiego czy pod urazówkę mam daleko – Natalia z Piekar Śląskich.

Dużo jeżdżę autobusami i tramwajami. Szczególnie autobusowe przystanki są bardzo różne. Czasami nie ma nawet krawężnika i trudno się zorientować, czy jest się jeszcze na chodniku czy już na jezdni. Takim przystankiem jest Katowice 3 Stawy dla linii 910 i 110. Raz autobus zatrzymuje się przy wiacie, a innym razem dalej od niej. Czasami zdarza mi się też, że nie wsiadę, bo autobus stoi dalej niż ja. Nigdy nie wiadomo, gdzie się zatrzyma. Są takie przystanki, jak Katowice Francuska, gdzie autobusy stają przy wiacie, a inne jadą sporo dalej – Jakub z Katowic.

Szkoda że komunikaty zewnętrzne nie działają, a co do pilotów to też pewno by ułatwiło poznanie numeru autobusu który właśnie podjechał. Może kiedyś i u nas da się to zrealizować. Poza tym te gadające słupy też by się przydało znormalizować bo różnie stoją na przystankach i może przy nich by zrobić pole uwagi, aby się zorientować, że jest się koło nich - nie marzę już nawet o doprowadzeniu do nich linii prowadzących – Barbara z Katowic.

Na przystanku pod dworcem kolejowym w Katowicach, przy stanowisku nr 5, kierowcy urządzają sobie postój i autobusy nie podjeżdżają na to stanowisko. Kilka razy już przez to nie wsiadłam do autobusu, na który czekałam, bo stanął gdzieś indziej – Wiktoria z Katowic.

5. Na koniec optymistycznie

Rok po publikacji naszego pierwszego raportu dotyczącego dostępności komunikacji publicznej na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi możemy stwierdzić, że ze strony Zarządu Transportu Metropolitalnego widać wolę współpracy w celu wdrożenia propozycji zmian, które wyeliminują wskazane przez nas w 2021 r. problemy. Wierzymy, że w kolejnym roku nasza współpraca z ZTM-em będzie kontynuowana, a wypracowane przez nas wspólnie rozwiązania staną się wzorem dla osób zarządzających transportem publicznym w innych polskich miastach, a przede wszystkim przyczynią się do tego, że osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi będą mogły samodzielnie, bez przeszkód podróżować tramwajami i autobusami po terenie całej metropolii.