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

Raport

Opracowanie:
Krzysztof Wostal
Fundacja Transgresja

Masz Głos

TRANSGRESJA

Spis treści

Wstęp....3
Osoba z niepełnosprawnością sensoryczną podróżuje po metropolii....4
Przystanki i stanowiska....4
Autobusy i tramwaje....13
Informacja i planowanie....15
Propozycje zmian....18
Podsumowanie....21
Podziękowania....22

Wstęp

Organizowany przez Zarząd Transportu Metropolitalnego autobusowy i tramwajowy transport publiczny w Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii osobom nie znającym specyfiki funkcjonowania ludzi z niepełnosprawnościami sensorycznymi wydawać się może dostępny. Przeczą temu fakty oraz opinie samych zainteresowanych.
Niniejszy raport powstał we współpracy z ogólnopolską akcją **Masz Głos** w celu pokazania, w jakim stopniu niedostępna jest autobusowa i tramwajowa komunikacja publiczna, organizowana przez Zarząd Transportu Metropolitalnego w Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi. Publikacja została opracowana przez zespół badawczy, w skład którego wchodziły osoby głuchoniewidome, a więc takie, które mają jednoczesną dysfunkcję wzroku i słuchu. Ta dysfunkcja jest na różnym poziomie, czasami zdecydowanie przeważa uszkodzenie słuchu, w innym przypadku uszkodzenie wzroku. Ponadto przeprowadziliśmy kilkadziesiąt rozmów z osobami z niepełnosprawnościami sensorycznymi, które w swoich podróżach wykorzystują transport publiczny na terenie GZM. Badanie było prowadzone od czerwca do października 2021r. Pisząc o osobach z niepełnosprawnościami sensorycznymi mamy na myśli ludzi z uszkodzonym wzrokiem i/lub słuchem.

Transport publiczny to nie tylko autobusy i tramwaje, ale także infrastruktura przystanków. Transport publiczny to nie tylko pojazdy, ale także miejsca oczekiwania na nie. Dlatego w niniejszym opracowaniu poświęciliśmy naszą uwagę również przystankom, ich dostępności i usytuowaniu. Żeby korzystać z transportu publicznego trzeba także zapoznać się z rozkładem jazdy autobusów czy tramwajów. Stąd osobne miejsce w raporcie zajmują aplikacje mobilne służące do planowania podróży.

Pod pojęciem dostępności rozumiemy nie tylko obszary, które wpisane są w przepisy prawa, ale także kwestie udogodnień dla pasażerów. Warto dodać, że często te udogodnienia nie służą tylko osobom z niepełnosprawnościami, a korzystają z nich tak naprawdę wszyscy pasażerowie.

Osoba z niepełnosprawnością sensoryczną podróżuje po metropolii

Przystanki i stanowiska

Projektując przystanki autobusowe należy pamiętać, że wiata przystankowa stanowi ważny punkt odniesienia dla osób niewidomych. Konieczne jest więc, żeby się znajdowała w miejscu, gdzie zatrzymuje się pojazd. Najczęściej tak jest, ale zdarzają się także takie przystanki, gdzie pojazdy stają w kilkunasto, a nawet kilkudziesięciometrowym oddaleniu od wiat. Przykładem może być tu przystanek Katowice Mariacka, gdzie autobus mija wiatę i zatrzymuje się dopiero za nią, czy Katowice Ochojec Lechicka w stronę Mikołowa, gdzie oddalenie wiaty przystankowej od miejsca, gdzie zatrzymują się autobusy jest wyjątkowo duże.

Zdjęcie 1: Przystanek Katowice Mariacka. Na zdjęciu na pierwszym planie jest wiata przystankowa. W głębi, kilkudziesiąt metrów dalej, znajduje się słupek z rozkładem jazdy, gdzie kilku podróżnych oczekuje na przyjazd autobusu.

/ Kiedyś czekałam 30 min. na autobus linii 12. Według rozkładu autobus powinien jechać co 10 minut i przepuściłam trzy pojazdy. Nie wiedziałam, że one się zatrzymują dalej. Jeżeli słyszałam jakiś silnik, to myślałam, że to ciężarówki. Ja przecież stałam na przystanku. Anna

/ Był śnieg. Padał bardzo gęsto. Schowałem się pod wiatę. Nie wiedziałem, że kilka autobusów przejechało. Przepuściłem nieświadomie dwa autobusy linii 29 i jeden 45 i dopiero inna osoba, która stała na przystanku, powiedziała mi że nadjeżdża 653 i wtedy dopiero do niego wsiadłem, spóźniając się do pracy o 1,5 godziny.
Dariusz

Istotną kwestią utrudniającą osobom niewidomym korzystanie z transportu publicznego jest brak świadomości standardów dotyczących zatrzymywania się autobusów.
Z pewnością standardy te są, lecz wiedza o ich istnieniu jest znikoma. Nie wiadomo, czy pojazdy mają stawać na wysokości słupka przystankowego czy na wysokości wiaty. Jeśli na wysokości słupka, to trzeba wziąć pod uwagę, że osobie z białą laską bardzo trudno go odnaleźć, a tylko w kilku przypadkach na obszarze całego GZM znajdują się linie naprowadzające, dzięki którym bez problemów można do nich trafić. W społecznym przekonaniu pojazd powinien zatrzymywać się na wysokości wiaty przystankowej.

Inną kwestią jest system dynamicznej informacji pasażerskiej. Osoba niewidoma może skorzystać z przycisku, dzięki któremu głosowo może uzyskać informację na temat zbliżających się autobusów. Gdy osoba niewidoma naciśnie ten przycisk musi jednak wysłuchać całej długiej listy autobusów i godzin ich odjazdów. Nie jest to problem na przystankach, gdzie nie ma wielu zatrzymujących się autobusów, np. na przystanku Szarlej Poczta w niedzielę, gdzie autobusy jadą rzadziej. Ale np. na przystanku Katowice Plac Wolności ta lista jest bardzo długa i osoba chcąca uzyskać informację traci dużo czasu w celu dotarcia do niej.

Zdjęcie 2: Przystanek Plac Wolności 3. Na pierwszym planie zdjęcia znajduje się autobus, do którego wchodzą pasażerowie. Z tyłu widać kolejny zatrzymujący się autobus. Z przodu po lewej stronie znajduje się słupek z rozkładem jazdy, na którym zaznaczonych jest ponad 30 różnych autobusów, zatrzymujących się na tym przystanku.

Problemem jest także umiejscowienie samych tablic elektronicznych. Znajdują się one w różnych odległościach od wiat przystankowych oraz po różnych ich stronach, a nie stosuje się linii naprowadzających, dzięki którym można je odnaleźć i do nich bez problemu dojść.

Dużym problemem dla osób niewidomych jest brak na wielu przystankach pól uwagi, czyli płyt w wypustkami, które są wyczuwalne przez białą laskę lub podeszwę buta i informują o zbliżaniu się do krawędzi peronu przystankowego. Pola te powinny znajdować się tylko na wysokości przystanku, co nie zawsze ma miejsce. Negatywnym przykładem jest przystanek tramwajowy Katowice Dworzec PKP, gdzie linia ciągnie się nie tylko wzdłuż przystanku, ale znacznie dalej, aż do przejścia dla pieszych.

Zdjęcie 3: Przystanek tramwajowy Katowice Dworzec PKP. Na pierwszym planie jest pole uwagi, które ciągnie się kilkadziesiąt metrów od przystanku. W oddali widać tramwaj zatrzymujący się na przystanku.

> */ Oczekiwałem kiedyś na tramwaj na 3 Maja w Katowicach i zastanawiałem się dlaczego one stają tak daleko po lewej stronie. Po dojściu do torów tramwajowych wyczułem że jest wysepka przystanku i że jest pole uwagi, a tramwaje słychać było bardziej w lewo i kilka przepuściłem. Teraz wiem, że takie złe rozwiązanie tam jest i idę dalej, ale prawdziwa dostępność występuje wtedy, gdy w danym miejscu znajdzie się osoba, która go nie zna i bez pomocy innych ludzi może z niego korzystać. Tomasz*

Kolejnym problemem jest umiejscowienie słupków z rozkładem jazdy zbyt blisko pól uwagi. Skutkuje to tym, że osoba niewidoma idąca wzdłuż pól uwagi często barkiem, łokciem czy ramieniem, w zależności od jej wysokości, uderza w rozkład jazdy. Negatywnym przykładem jest ponownie przystanek Katowice Dworzec PKP w stronę rynku czy Zawodzie Ośrodek Sportowy.

Przystanek Zawodzie Ośrodek Sportowy w kierunku Sosnowca jest także przykładem jak nie ustawiać wiat. Wiata na przystanku jest ustawiona w ten sposób, że wiele tramwajów przed zatrzymaniem ją mija, szczególnie tych jednowagonowych. Efekt jest taki, że osoba niewidoma idąca wzdłuż pól uwagi ma niewiele miejsca na przejście i albo depcze innych pasażerów oczekujących na ławce na tramwaj, albo wchodzi na pola uwagi i ryzykuje zahaczenie przez nadjeżdżający pojazd.

Zdjęcie 4. Przystanek Zawodzie Ośrodek Sportowy w kierunku Sosnowca. Po lewej stronie zdjęcia jest tramwaj, który zatrzymał się na przystanku. Pierwszy wagon tramwaju zatrzymał się za wiatą, która znajduje się po prawej stronie. Na zdjęciu widać, jak jeden z pasażerów, który wysiadł z pojazdu zbliża się do wiaty, gdzie inna osoba siedzi na ławce i czeka na przyjazd innego tramwaju.

Kolejną ważną kwestią są oznaczone kolorystycznie krawężniki, które powinny znajdować się za polami uwagi. Tego typu rozwiązanie stosowane jest rzadko, a kiedy już występuje nie zawsze spełnia konieczne wymogi bezpieczeństwa. Przykładem może tu być przystanek Katowice Dworzec (podziemny dworzec autobusowy), gdzie osoby słabowidzące skarżą się, że linia namalowana jest już na ulicy, co powoduje, że osoby, które się nią sugerują mogą zostać potrącone przez nadjeżdżający pojazd.

W przypadku takich miejsc jak np. dworce czy centra przesiadkowe, gdzie w jednej linii umieszczonych jest więcej przystanków, ważne jest, aby zaznaczyć, gdzie kończy się jedno, a zaczyna kolejne stanowisko. Najczęściej jednak jest tak, jak w podziemiach Dworca PKP w Katowicach, gdzie pole uwagi ciągnie się wzdłuż krawężnika od jednego do drugiego końca peronu i w żaden sposób nie zaznaczono poszczególnych stanowisk. z drugiej strony pozytywnym wyjątkiem jest przystanek na dworcu w Tarnowskich Górach, gdzie pomiędzy polami uwagi jest zostawiona przerwa i to jest jasna i czytelna informacja dla osób niewidomych o tym, gdzie usytuowane są stanowiska.

Zdjęcie 5: Przystanek w podziemiach Dworca PKP w Katowicach. Na pierwszym planie zdjęcia jest autobus linii 674, który zatrzymał się na stanowisku 6. W głębi widać autobus, który zatrzymał się na kolejnym stanowisku, a jeszcze dalej trzeci autobus. Na zdjęciu widać pole uwagi, które ciągnie się wzdłuż kolejnych stanowisk autobusów. Pole uwagi ciągnie się wzdłuż kolejnych stanowisk bez żadnych przerw, co powoduje, że osoba niewidoma nie wie, gdzie zaczynają się i kończą poszczególne stanowiska.

Dworzec komunikacji miejskiej w podziemiach budynku stacyjnego w Katowicach jest nieprzyjazny dla osób niewidomych także z innych powodów. Bardzo trudno jest tu

odnaleźć wejście do klatek schodowych, którymi można dostać się na górę dworca. Po stronie stanowisk od 6 do 10 jest to tym bardziej utrudnione, ponieważ umieszczone są tam siedziska dla osób oczekujących. a wystarczyłoby od pól uwagi zrobić linie naprowadzające do drzwi. Podobna sytuacja jest po drugiej stronie, gdzie także nie ma linii naprowadzających, a dodatkowo jest bardzo wąsko, co utrudnia osobie niewidomej dotarcie do – szczególnie stanowisk 4 i 5.

Zdjęcie 6: Przystanek w podziemiach Dworca PKP w Katowicach. Zdjęcie przedstawia wyjście z przystanku do klatki schodowej. Brak jest linii naprowadzającej, która kierowałaby osobę niewidomą od pola uwagi do drzwi wejściowych.

Kolejna kwestia dotyczy trudności, jakie mają osoby słabowidzące z odczytaniem rozkładów jazdy na przystankach.

> */ Zawsze gdy jestem na przystanku i chcę sprawdzić rozkład muszę wyciągać moją wielką lupę. Jest wiele różnych układów informacji. Trudno mi się zorientować w tych rozkładach. One są jakoś dziwnie graficznie poukładane. Mają bardzo dużo*

różnych oznaczeń. Niektóre są w legendzie, ale ostatnio pojawiła się kropka i nie wiem, co ona oznacza. Monika

Dla osób z białą laską wielkim problemem są także autobusy, które nie podjeżdżają do krawężnika. Tak jest np. na przystanku Katowice Sokolska, szczególnie na stanowisku w stronę Bogucic, co związane jest z dużym natężeniem ruchu na tej ulicy.

/ Autobusy nie wjeżdżają na stanowisko i stają daleko od krawężnika. Nawet gdy słyszę podjeżdżający autobus boję się do niego wychodzić. Nie wiem, czy to jest mój autobus, a może autobus, który na tym stanowisku się nie zatrzymuje, a po prostu stanął w tym miejscu na czerwonym świetle. Tomasz

Zdjęcie 7: Przystanek Katowice Sokolska. Na pierwszym planie zdjęcia znajduje się autobus, który zatrzymał się na przystanku, wzdłuż krawężnika. Z boku widać kolejny autobus, który zatrzymał się na drodze.

Podobna sytuacja, związana z niepodjeżdżaniem do krawężnika ma miejsce także na przystanku Katowice Plac Wolności, gdzie dodatkowo podjeżdża dużo pojazdów stojących jeden za drugim. Problemem w tym miejscu jest także słup, najprawdopodobniej ze znakiem drogowym. Gdy osoba chce się szybko przemieścić za stojący pojazd, żeby sprawdzić czy nie stoi za nim następny, może się z tym słupem „spotkać".

> */ Inny pasażer kiedy mnie zobaczył na przystanku chciał mi pomóc. Szliśmy szybko, żeby zdążyć do autobusu. Ta osoba słup ominęła, ale nie pomyślała, że ja idę z boku i bardzo mocno w niego uderzyłem.* Robert

Osobnym problemem są przystanki na żądanie, szczególnie w rejonach wiejskich, gdzie wysepki przystanków nie są wyniesione w stosunku do jezdni i osoby niewidome praktycznie nie mają szans samodzielnie ich odnaleźć. Tego typu przystanki można znaleźć np. na terenie gminy Ożarowice. Choć w miastach też można spotkać takie przystanki - przystanek „Katowice 3 stawy" dla linii 910. Na niniejszym przystanku w żaden sposób osoba niewidoma nie jest w stanie zorientować się gdzie jest chodnik, a gdzie jezdnia. Nie może też bezpiecznie kontrolować białą laską tego czy podjechał autobus. Dodatkową trudnością na stanowisku do wysiadania są ustawione ograniczniki, na które niejednokrotnie otwierają się drzwi autobusów.

Dla osób niewidomych bardzo niebezpieczne są przystanki tramwajowe, gdzie nie ma wysepek, a tramwaje zatrzymują się na środku jezdni. Przykładem może być tu np. przystanek Świętochłowice Muzeum Powstań Śląskich. Jeśli jest duży hałas uliczny osoby niewidome nie są pewne, czy tramwaj który słyszą stanął po ich stronie jezdni czy po przeciwnej.

> */ Kiedyś stałam na przystanku Katowice Gliwicka. Wydawało mi się, że podjechał mój tramwaj. Chciałam do niego wejść i weszłam na jezdnię pod nadjeżdżający samochód. Na szczęście nic mi się nie stało, bo jechał bardzo wolno, za to kierowca na mnie nakrzyczał, pomimo tego, że miałam białą laskę. Okazało się, że owszem był tramwaj, ale w drugą stronę.* Anna

Jeśli chodzi o przystanek Katowice Gliwicka, to występuje tu także inny problem, związany z samochodami, które często parkują w tym miejscu na chodniku.

/ Kiedyś wysiadłam z tramwaju na tym przystanku i chciałam dojść do chodnika i mocno uderzyłam kolanem w stojący samochód. Barbara

Autobusy i tramwaje

Kolejną istotną kwestią, która ma bardzo duży wpływ na bezpieczeństwo i komfort korzystania z transportu publicznego jest zewnętrzna i wewnętrzna informacja pasażerska. Według autorów tego opracowania w kwestii zewnętrznych zapowiedzi mamy do czynienia z dyskryminacją osób z dysfunkcją wzroku, gdyż te informacje przekazywane są w zdecydowanej większości w sposób wizualny. Osoba niewidoma musi skorzystać z pomocy innego pasażera, aby dowiedzieć się jaki jest numer tramwaju czy autobusu, który przyjechał. Najczęściej pytana osoba nam odpowiada, ale co jakiś czas zdarzają się sytuacje, że ktoś czy to z rozkojarzenia, czy ze złej woli powie zły numer autobusu i jedziemy nie w to miejsce, gdzie chcieliśmy. Czasem bywa też tak, że akurat na przystanku nie ma nikogo, a gdy osoba niewidoma próbuje podejść do otwartych drzwi i zapytać się pasażerów w środku pojazdu, to zanim uzyska stosowną informację kierowca już odjeżdża.

/ Czekałem na przystanku Zawodzie Bohaterów Monte Cassino na autobus linii 600. Kiedy słyszałem, że podjeżdża jakiś pojazd, zapytałem czy to linia 600 i otrzymałem odpowiedź, że tak. Początkowo nie zwróciłem uwagi, jaką trasą jedzie autobus i dopiero po jakimś czasie zorientowałem się, że coś jest nie tak i ponownie pytając dowiedziałem się, że jestem na ul. Gliwickiej, która jest dla osób niewidomych bardzo niebezpieczna. Bałem się wysiąść na przystanku Załęże Janasa i kolejnych. Zajechałem aż na Osiedla Witosa II, gdyż wiedziałem, w jaki sposób tam mogę się bezpiecznie przesiąść i pojechać w kierunku dworca autobusowego. Krzysztof

Dodatkowo – częściej w autobusach niż w tramwajach nie ma zapowiedzi głosowych, bo są wyciszane przez kierowców. Nieraz zdarza się także, że zapowiedzi głosowe są, ale zupełnie nie odpowiadają rzeczywistości i wchodząc np. do pojazdu na przystanku Chorzów AKS dowiadujemy się, że następnym przystankiem będzie Śląski Ogród Zoologiczny. Rozwiązaniem byłaby tu blokada wyciszania wiadomości głosowych oraz ich powiązanie z tym, co jest widoczne na elektronicznych wyświetlaczach. z pewnością,

gdyby pasażerowie widzący zauważyliby błąd na tablicach, to zwróciliby prowadzącemu pojazd uwagę na problem. Teraz jeśli osoby niewidome zwracają uwagę kierowcy, że brakuje informacji głosowej, otrzymują odpowiedź, że oni przez wiele godzin co dziennie muszą tego słuchać i im to przeszkadza.
Warto tu dodać, że nastąpiło ujednolicenie zapowiedzi głosowych w autobusach i tramwajach na terenie metropolii. Intencje z pewnością były dobre, ale zamiast ujednolicać wszystko do istniejących dobrych praktyk zrobiono odwrotnie. Tak było np. z zewnętrzną informacją głosową, która funkcjonowała na niektórych liniach (np. 51 i 600). Obecnie te autobusy takiej informacji w większości zostały pozbawione.

Problem braku zewnętrznych zapowiedzi głosowych w pojazdach jeszcze bardziej się nasila w przypadku, gdy na jednym stanowisku zatrzymuje się wiele pojazdów, które stają w kolejce, albo gdy zatrzymuje się autobus o tym samym numerze, który jedzie w przeciwne strony. Zresztą według naszej wiedzy sprawia to także kłopot osobom w pełni sprawnym. Przykładem takiego rozwiązania jest linia AP1 w Piekarach Śląskich Szarleju. a przecież rozwiązanie jest proste. Zastosowano je już za czasów KZK GOP, gdzie w Piekarach Śląskich w jedną stronę jedzie autobus linii 164, a w drugą jako 264. Choć autobus na trasie w obie strony ma trzy te same stanowiska przystankowe, to jednak nikt nie ma żadnych problemów z ich odróżnieniem.

> */ Stałem na przystanku Szarlej Kaufland. Chciałem jechać AP1 z Piekar Śląskich do Zabrza i zajechałem do Pyrzowic, bo pomyliłem kierunek, a kolejny przystanek jest przy porcie lotniczym.* Artur

Problem zewnętrznych zapowiedzi głosowych to także umiejscowienie głośników na zewnątrz pojazdów. Zdarza się, że umiejscowione są one tylko przy przednich drzwiach, przez co słyszalność z nich jest słaba, gdy osoba niewidoma stoi bliżej tylnych drzwi, co w przypadkach autobusów przegubowych praktycznie uniemożliwia skorzystanie z tego rozwiązania. Na to nakłada się niemożliwość powtórzenia zapowiedzi. Słusznym rozwiązaniem, stosowanym z powodzeniem w kilku miastach, są zewnętrzne zapowiedzi głosowe aktywowane z pilota, który jest w posiadaniu osoby niewidomej.

Do zapowiedzi wewnętrznych w tramwajach dodano informację o możliwości przesiadki na inne linie tramwajowe lub autobusowe. Pominąwszy fakt, że zapowiedzi te nie zawsze są precyzyjne, jak np. na przystanku Katowice Rynek Teatr Śl., gdzie do najbliższego

przystanku autobusowego nie jest wcale tak blisko, lecz znacznie ważniejsza i pozytywnie wpływająca na bezpieczeństwo była by zapowiedź o wysiadaniu na jezdnię tak, jak jest to w Warszawskich tramwajach.

Niemałym problemem jest także tzw. ciepły guzik, czyli funkcja otwierania drzwi przez pasażerów. Osobom niewidomym znacząco utrudnia to, a czasem wręcz uniemożliwia wejście do pojazdu.

> */ My niewidomi jesteśmy czyścicielami pojazdów. Szukamy guzika i czyścimy przy okazji pojazd z zewnątrz. Nieraz się zdarza, że zanim go znajdziemy pojazd już odjeżdża.* Jakub

W przypadku dużego ruchu, osoba niewidoma nie zawsze jest w stanie usłyszeć, że nadjechał pojazd. W przypadku autobusów o napędzie elektrycznym ten problem jest jeszcze bardziej dotkliwy. Rozwiązaniem mogły by być wspomniane wcześniej piloty, za pomocą których można otwierać drzwi. Dużym udogodnieniem jest też akustyczna sygnalizacja o otwieraniu drzwi. Takie rozwiązanie istnieje w niektórych tramwajach, gdzie przy otwieraniu drzwi jest ciągły sygnał akustyczny, a przy zamykaniu jest sygnał przerywany. To rozwiązanie pozwala osobie niewidomej zorientować się, że podjechał pojazd i drzwi się otwarły, a także gdzie one się znajdują.

Inny problem dotyczy braku oznaczenia uchwytów i progów w pojazdach w postaci kolorystycznej, co jest niebezpieczne dla osób niedowidzących.

> */ Pewnego razu autobus nie dojechał do krawężnika, ale go zauważyłam. Chciałam do niego wejść, ale wywróciłam się o schodek, bo zlewał mi się z asfaltem.* Bożena

Osoba niewidoma korzystająca z transportu publicznego zawsze w jednej ręce trzyma białą laskę. Podobnie jak inni pasażerowie nieraz niesie też jakąś torbę, którą trzyma w drugiej ręce. To powoduje, że wewnątrz pojazdu brakuje jej już rąk, żeby się chwycić, co może stanowić zagrożenie nie tylko dla samej osoby z niepełnosprawnością, ale także dla innych pasażerów. Ważne jest więc, aby w pojazdach były dedykowane miejsca dla osób z niepełnosprawnością. Zdajemy sobie sprawę, że najczęściej takie miejsca się znajdują, lecz ich umiejscowienie nie jest ustandaryzowane, co powoduje, że trudno je zlokalizować

osobie niewidomej. Prostym rozwiązaniem jest umiejscowienie takich siedzisk zawsze w jednym miejscu, np. po lewej stronie od każdych drzwi.

Niemałym problemem jest numeracja linii, gdy są warianty trasy. Przykładem takiej linii jest 110, gdzie wariant linii do kortów jest prawie co drugi kurs, a stanowiska „Katowice 3 Stawy" w trasie wariantowej nie pokrywają się ze sobą. Prócz tego to są zupełnie inne trasy na końcówce. Wystarczyłoby nadać inny numer dla trasy wariantowej.

> */ Chciałam dojechać do centrum handlowego, a zajechałam na korty. Widzący na przystankach nie mają czasu by czytać nam cały wyświetlacz autobusu. Pytamy się o numer, więc zajechałam 110 tam, gdzie nie chciałam.* Barbara

Informacja i planowanie

Istotnym problemem, na który warto zwrócić uwagę jest nieznajomość mapy przystanków przez część pracowników infolinii ZTM.

> */ Kiedyś zadzwoniłem na infolinię ZTM, żeby zapytać się, jak mam przejść z jednego przystanku na drugi. Jechałem tramwajem linii 7 w stronę Bytomia i na przystanku Piaśniki Skrzyżowanie chciałem się przesiąść do zastępczej T-11 żeby dojechać na Styczyńskiego w Chorzowie. Zadzwoniłem na infolinię, bo myślałem, że tam będą wiedzieć. Zapytałem czy jak wysiądę z siódemki i pójdę do przodu, to czy potem mam skręcić w prawo czy w lewo, żeby dojść do przystanku. Pracownik nie wiedział.* Tomasz

Należy tu jednak podkreślić, że zdarzają się także pozytywne przykłady, kiedy pracownicy infolinii służą niezbędną pomocą.

> */ Pracownik infolinii dokładnie wyjaśnił, jak mam przejść ze stanowiska przystanku na Dąbrówce Małej, żeby jechać z powrotem, bo zajechałem za daleko jadąc autobusem 657 i chciałem dotrzeć do Zawodzia linią 74.* Krzysztof

Projektując transport publiczny należy pamiętać, że język polski jest dla osób głuchych językiem obcym. Dlatego tak ważne jest, żeby informacja pasażerska była bardzo precyzyjna. Na terenie GZM tak nie jest. Zauważyć można przykładowo sytuacje, że

nazwa tego samego przystanku jest wyświetlana jednym skrótem na tablicach w autobusach, a zupełnie innym na tablicy rozkładowej.

> / My w takiej sytuacji często się gubimy. Wielu z nas zna język polski słabo, a mamy takie samo prawo korzystać z transportu publicznego, jak każdy inny. Katarzyna

Podobnym, negatywnym przykładem jest brak synchronizacji nazewnictwa przystanków i tras na wyświetlaczach autobusów. Przykładowo przystanek obok dworca kolejowego w Mikołowie nazywa się obecnie Mikołów Dworzec, a na wyświetlaczach niektórych linii (np. 157, 982) istnieje nadal kierunek Mikołów dworzec PKP. Zwłaszcza osobom nieznającym terenu sprawia to kłopot.

Problemem na obszarze GZM jest brak aplikacji do rozkładów jazdy dostępnej dla osób niewidomych, które samodzielnie chcą w domu lub będąc już na przystanku zaplanować swoją podróż tramwajem czy autobusem. Aplikacja Jak dojadę, która wykorzystuje API udostępniane przez ZTM jest zupełnie niedostępna. Nieco lepiej wygląda aplikacja mobileMPK na system android, ale ona także nie jest w pełni dostępna. Niedawno pojawiły się informacje w aplikacji z mapami google, które są co prawda w pełni dostępne, ale nie ma w nich wielu koniecznych informacji. Przykładowo nie da się tu sprawdzić rozkładu jazdy określonej linii autobusu na wybrany dzień.

Aplikacja M2GOinfo, która została stworzona przez ZTM jest prawie w całości niedostępna na system iOS oraz bardzo słabo na system Android. Ponad to nie spełnia wymogów Ustawy o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w zakresie tej dostępności oraz posiadania Deklaracji Dostępności.

Naszym zdaniem ZTM nie powinien udostępniać API dla właścicieli aplikacji, którzy przygotowują rozwiązania niedostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Jest to łamanie zasad Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, zgodnie z którą strony internetowe i aplikacje podmiotów publicznych muszą być w pełni dostępne, a także w przypadku, gdy jakieś zadanie zlecane jest podmiotom zewnętrznym, a udostępnianie API jest zlecaniem na zewnątrz oraz udostępnianiem danych i usług publicznych.

Sporym utrudnieniem – nie tylko dla osób z niepełnosprawnościami jest sposób przekazywania informacji o zmianach w funkcjonowaniu transportu publicznego na internetowej stronie ZTM https://rj.metropoliaztm.pl/news/?news_date=. Nasi rozmówcy skarżyli się na trudności w odnalezieniu aktualnych informacji, a także na wykorzystywanie niektórych elementów HTML niezgodnie z wytycznymi zawartymi w standardach WCAG, co ma także miejsce na podstronie z rozkładami jazdy. Na stronie ZTM brakuje także Deklaracji Dostępności. Jest jedynie w Biuletynie Informacji Publicznej. Nie wiadomo więc przykładowo, gdzie można składać skargi na brak dostępności oraz żądania jej zapewnienia.

Propozycje zmian

W treści niniejszego opracowania wymieniliśmy kilka rozwiązań, które sugerujje zespół badawczy oraz jego rozmówcy. Poniżej prezentujemy kolejne, które wypracowane zostały w toku naszych badań, a także wymienione są w różnych opracowaniach dotyczących dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Przystanek komunikacji zbiorowej oznaczony powinien być w sposób widoczny z odległości co najmniej 50m – zarówno w dzień, jak i w nocy.

Rekomendujemy by na przystanek komunikacji zbiorowej naprowadzały dobrze wyczuwalne i dobrze widoczne linie wolne od przeszkód (ścieżki dostępu).

Przystanek komunikacji zbiorowej powinien być wyniesiony w stosunku do jezdni. Jego wysokość dostosowana powinna być do poziomu podłogi transportu komunikacji miejskiej obsługującej dany obszar. Zalecany wymiar to 16-22cm.

Na przystanku różnica wysokości, która powstaje pomiędzy peronem a pozostałą strefą komunikacji pieszej powinna być niwelowana za pomocą rampy lub łagodnego spadku terenu. Nachylenie podłużne nie może przekraczać 6%.

Na przystanku miejsce oczekiwania na pojazd komunikacji publicznej powinno mieć powierzchnię wolną od jakichkolwiek przeszkód co najmniej o wymiarach 1.5x1.5 m.

Na przystanku autobusowym powinno stosować się krawężniki najazdowe, ułatwiające podjazd pojazdu do krawędzi peronu.

Na przystanku, pod wiatą zapewniającą ochronę przed warunkami atmosferycznymi powinny znajdować się miejsca do siedzenia dla osób oczekujących na przyjazd pojazdu. Ławki powinny mieć: wysokość 45-50cm, głębokość 40-45cm, oparcie i podłokietniki o długości równej głębokości ławki. Podłokietniki powinny mieć kształt gwarantujący pewny uchwyt i powinny być umieszczone 26cm (+/- 2cm) powyżej siedzenia.

Transparentne elementy wiaty przystankowej oznaczone powinny być kolorem kontrastującym z otoczeniem przystanku. Oznakowanie ma mieć formę dwóch pasów (pasy, symbole, motyw dekoracyjny) o min. szerokości 10-20 cm, umieszczonych na wysokości 140-180 cm oraz 80-100 cm nad poziomem posadzki. Można także zastosować inne elementy, jak plakaty, reklamy itp.

Na przystanku/przystankach komunikacji zbiorowej informacje wizualne na tablicach powinny być tożsame z informacją na wyświetlaczach pojazdów co najmniej w zakresie numeracji i trasy.

W przypadku, gdy na stanowisku komunikacji zbiorowej występują zapowiedzi głosowe, sugeruje się zastosowanie pętli indukcyjnej. Pętla indukcyjna powinna spełniać normę PN EN 60118-4.

Działająca poprawnie pętla indukcyjna w obrębie przystanku komunikacji zbiorowej, oznaczona powinna być zgodnie z normami - międzynarodowy znak pętli indukcyjnej z przekreślonym białym symbolem ucha na granatowym tle oraz literą T w dolnym, prawym rogu.

Wizualna informacja pasażerska na przystanku/przystankach powinna być jasna i zrozumiała dla osób niesłyszących.

Wizualna informacja pasażerska na przystanku/przystankach powinna być czytelna dla osób słabowidzących (wysokość umieszczenia tabliczki rozkładowej 130-160 cm od podłoża, powiększona, bezszeryfowa, kontrastowa czcionka).

Informacja pasażerska na stanowiskach o dużym potoku pasażerskim powinna być uzupełniona o komunikację głosową, tożsamą z wizualną.

Na przystanku/przystankach, gdzie istnieje informacja głosowa powinny być oznaczenia pozwalające odnaleźć przycisk ją uruchamiający. Przycisk powinien znajdować się zawsze na tej samej wysokości i miejscu na słupku.

Na przystanku komunikacji miejskiej wymagane jest oznaczenie strefy zagrożenia za pomocą dwóch pasów: §pierwszego: żółtego, o szerokości 10 cm, umieszczonego wzdłuż krawędzi peronu, §drugiego: dotykowego, o szerokości 40 cm, umieszczonego w odległości 50-70 cm od krawędzi przystanku.

Rekomenduje się wyznaczyć na przystanku wyraźnie oznakowane za pomocą koloru i faktury miejsce oczekiwania dla osoby z niepełnosprawnością.

Jeśli przystanek/przystanki podzielone są na stanowiska, powinno się dać je rozróżnić w sposób niewizualny - np. poprzez zmianę nawierzchni.

Autobusy/mikrobusy powinny zatrzymywać się na wysokości wiaty przystankowej, a jeśli jej nie ma, na wysokości słupka rozkładowego.

Pojazdy powinny posiadać zewnętrzną i wewnętrzną, głosową i wizualną informację pasażerską. Informacja zewnętrzna może być uruchamiana zdalnie za pomocą pilota.

Informacja wizualna autobusów/mikrobusów/tramwajów powinna być widoczna/kontrastowa zarówno z przodu, boku i tyłu pojazdu.

Informacja wizualna autobusów/mikrobusów/tramwajów powinna być jednoznaczna dla osób niesłyszących.

Autobusy/mikrobusy/tramwaje powinny posiadać zewnętrzną i wewnętrzną informację głosową, tożsamą z wizualną, skonfigurowaną tak, by nie można jej było wyłączyć, a także by była słyszalna i zrozumiała nawet w hałasie.

W sytuacji, gdy trasa wariantowa dla danej linii jest wielokrotna w ciągu dnia, powinna być oznaczona innym numerem niż trasa podstawowa.

Do dyspozycji pasażerów powinna być użyteczna i w pełni dostępna dla użytkowników oprogramowania odczytu ekranu aplikacja na smartfony z systemami iOS oraz Android, z rozkładami jazdy komunikacji zbiorowej. Zaleca się nie udostępnianie rozkładów dla aplikacji, które nie spełniają norm dostępności, zapisanych w Ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Do dyspozycji pasażerów powinna być użyteczna i w pełni dostępna dla użytkowników oprogramowania odczytu ekranu strona internetowa z rozkładami jazdy komunikacji zbiorowej – zarówno w wersji komputerowej, jak i mobilnej, zgodna z WCAG 2.1 AA, uwzględniająca kryteria sukcesu zawarte w tabeli, stanowiącej załącznik do Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Podsumowanie

Celem niniejszego opracowania jest pokazanie, na jakie trudności natrafiają osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi, gdy chcą samodzielnie korzystać z transportu publicznego na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Kwestie, o których piszemy w opracowaniu, mogą wydawać się błahe dla osób, które są widzące i słyszące. Są to szczegóły, które jednak mają bardzo duży wpływ na komfort, a przede wszystkim bezpieczeństwo pasażerów z niepełnosprawnościami sensorycznymi, czy wręcz na to, że wiele z tych osób decyduje się nie wychodzić sama z domu.

Jak przedstawiliśmy w raporcie, problemy osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi, które chcą samodzielnie korzystać z transportu publicznego zaczynają się już na etapie planowania podróży, gdyż nie ma w pełni dostępnych aplikacji internetowych z rozkładami jazdy. Jeśli tą barierę się przekroczy, to potem trafia się na kolejne, począwszy od przystanków, a skończywszy na samym taborze.

Korzystając na co dzień z transportu publicznego w różnych miastach i gminach wchodzących w skład metropolii mamy poczucie, że nie jesteśmy traktowani na równi z innymi pasażerami, a często po prostu dyskryminowani. Jak wykazaliśmy powyżej, wiele rozwiązań nie tworzy się zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego. Są także

zmiany, których wdrożenie nie pociąga za sobą dużych nakładów finansowych i organizacyjnych.
Liczymy, że nasz raport będzie początkiem zmian, dzięki którym będziemy w sposób komfortowy i bezpieczny przemieszczać się autobusami i tramwajami po całym terenie GZM.

Podziękowania

Składamy serdeczne podziękowania wszystkim respondentom, którzy podzielili się z nami swoimi opiniami na temat pozytywnych rozwiązań oraz barier, na jakie napotykają przy korzystaniu z autobusowo-tramwajowego transportu publicznego na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, a także za sugestie dotyczące rozwiązań różnych kwestii.
Dziękujemy także Panu Grzegorzowi Wójkowskiemu, koordynatorowi akcji Masz Głos za pomoc w przygotowaniu raportu.