



Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Analiza zagranicznych dobrych praktyk w zakresie mobilności osób ze szczególnymi potrzebami

Warszawa, grudzień 2019

Spis treści

Spis treści	1
Charakterystyka przewoźników opisanych w analizie	3
Amtrak	3
Auckland Transport	3
Community Transport Ability	4
Deutsche Bahn	5
Donostiabus	6
First Bus	6
FlixBus	7
GO Transit	7
Kingston Transit	8
Ministerstwo Transportu Ontario	8
National Rail	9
Renfe	9
Schweizerische Bundesbahnen	10
Société nationale des chemins de fer français	10
Transports Bordeaux Métropole	11
Toronto Transit Commission	11
Transport for London	12
Storstockholms Lokaltrafik	12

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Virgin Trains	13
Vygruppen	13
Zürcher Verkehrsverbund	14
Wstęp	14
Beneficjent udogodnień	15
Dostępność	17
Dostępność cyfrowa	18
Dostępność architektoniczna	41
Obsługa klienta	86
Podsumowanie i rekomendacje	128
Rozwiązania systemowe	128
Dostępność cyfrowa	136
Dostępność architektoniczna	139

Charakterystyka przewoźników opisanych w analizie

Amtrak

Rys. 1. Logo Amtrak



Źródło: www.amtrak.com

Amtrak, operator pociągów pasażerskich w Stanach Zjednoczonych realizujący usługi kolejowe w Stanach Zjednoczonych i części Kanady. Amtrak obsługuje ponad 500 miejsc docelowych w 46 stanach i trzech prowincjach Kanady, obsługując ponad 300 pociągów dziennie, w 2018 roku z usług Amtrak skorzystało 31,7 miliona pasażerów.

Auckland Transport

Rys. 2 Auckland Transport



Źródło: www.at.govt.nz

Auckland Transport (dalej AT) odpowiada za infrastrukturę transportową regionu Auckland w Nowej Zelandii (z wyłączeniem autostrad i torów kolejowych) oraz transport zbiorowy. Projektuje, buduje i utrzymuje drogi, nabrzeża promowe, ścieżki rowerowe i chodniki; koordynuje inicjatywy w zakresie bezpieczeństwa ruchu drogowego i transportu zbiorowego.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Odpowiada za organizację transportu zbiorowego (transport kolejowy, autobusowy i promowy) w całym regionie.

W 2018 roku w zakresie transportu zbiorowego w zarządzie AT było m.in.:

- 57 zestawów pociągów elektrycznych;
- 41 dworców kolejowych;
- 16 dworców autobusowych;
- 21 obiektów promowych

Community Transport Ability

Rys. 3. Logo Community Transport Ability



Źródło: www.abilitycic.org.uk

Community Transport Ability (dalej CTA) jest angielską organizacją transportu wspólnotowego, którego celem jest pomoc osobom, które nie mogą korzystać z transportu publicznego. Może to być spowodowane wiekiem, niepełnosprawnością lub brakiem transportu publicznego. Usługi transportu wspólnotowego realizowane są przez organizacje społeczne. Każda organizacja oferuje inny poziom usług – od transportu po wizyty lekarskie, zakupy po wizyty u rodziny i przyjaciół. Usługi są świadczone przez organizacje non-profit, które na realizację zadań transportowych najczęściej otrzymują częściowe finansowanie od rady powiatu.

CTA świadczy usługi na terenie wiejskich miejscowości w North Northants i South Northampton, gdzie transport publiczny został zlikwidowany lub ograniczony. Usługa zapewnić

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

cotygodniowe połączenie autobusowe do głównych sklepów w Towcester, Brackley, Banbury i Northampton 5 dni w tygodniu.

Deutsche Bahn

Rys. 4. Logo Deutsche Bahn



Źródło: www.bahn.com

Grupa Deutsche Bahn (dalej DB) prowadzi działalność w sektorze krajowego i międzynarodowego transportu towarów i pasażerów, logistyki i świadczenia usług pomocniczych w transporcie kolejowym. Grupa podzielona jest na wiele spółek, w tym DB Long-Distance (pasażer dalekobieżny), DB Regio (miejski), DB Arriva (zagraniczny transport pasażerski) i DB Cargo (towarowy transport kolejowy). DB Netz, spółka zależna Grupy, zarządza również dużą częścią niemieckiej infrastruktury kolejowej, a tym samym największą siecią kolejową w Europie.

W 2017 r. DB przewoził 142, 2 mln pasażerów krajowymi i transgranicznymi trasami dalekobieżnymi.

W transporcie lokalnym firma przewiozła ponad 2, 4 miliarda pasażerów w 2017 r. W 2018 roku DB zrealizował 850 000 usług pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami.

Donostiabus

Rys. 5. Logo Donostiabus



Źródło: www.dbus.eus

Donostiabus (dalej Dbus) przewoźnik autobusowego transportu miejskiego należący do Donostia Tram Company organizatora transportu zbiorowego w hiszpańskim San Sebastián. Rocznie z usług Dbus korzysta ponad 29 milionów pasażerów.

First Bus

Rys. 6. Logo First Bus



Źródło: www.firstgroup.com

First Bus wchodzi w skład FirstGroup – operatora transportu w Wielkiej Brytanii i Ameryce Północnej. W Wielkiej Brytanii First Group obsługuje transport autobusowy FirstBus i trzy sieci kolejowe. Jest jednym z największych przewoźników autobusowych w Anglii realizującym jedną piątą wszystkich usług autobusowych w 40 największych miastach Wielkiej Brytanii. Dysponuje flotą blisko 5700 autobusów.

FlixBus

Rys. 7. Logo FlixBus



Źródło: www.flixbus.pl

FlixBus jest marką niemieckiej spółki Flixmobility realizującej przewozy autokarowe na terenie 28 krajów Europy.

Przedsiębiorstwo Flixmobility zajmuje się ustalaniem rozkładu jazdy autokarów, sprzedażą i dystrybucją biletów, systemem wyszukiwania połączeń oraz pozostaje organizatorem przewozu osób. Samą eksploatacją autokarów oraz zatrudnieniem kierowców zajmują się natomiast zewnętrzni podwykonawcy przewozów. Autokary spełniają określone normy, są wyposażone w Wi-Fi, pasy bezpieczeństwa, WC oraz możliwość zakupu przekąsek. FlixBus wymaga także autokarów nie starszych niż 7 lat przystosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnościami.

W 2017 roku z usług FlixBus skorzystało 40 mln pasażerów, a od początku swojej działalności autokary FlixBus przewiozły ponad 100 mln podróżnych.

GO Transit

Rys. 8. Logo GO Transit



Źródło: <https://www.gotransit.com/>

GO Transit to regionalna usługa transportu zbiorowego obsługującego ponad siedem milionów mieszkańców regionów Greater Toronto i Hamilton w Kanadzie. System składa się z pociągów podmiejskich i linii autobusowych.

Przewoźnik obsługuje 7 tras kolejowych (o łącznej długości 390 km) i 59 stacji. Wszystkie linie mają początek w centrum Toronto na stacji Union. Głównym celem usługi Go Transit jest dowóz pracowników z otaczających miast do stacji w Toronto, dlatego na większości tras pociągi kursują tylko w godzinach szczytu (rano w kierunku Toronto i wieczorem w kierunku przeciwnym). Poza godzinami szczytu połączenia te są obsługiwane przez autobusy.

Kingston Transit

Rys. 9. Logo Kingston Transit



Źródło: www.cityofkingston.ca

Kingston Transit zapewnia lokalne i ekspresowe usługi transportu zbiorowego obszarów miejskich Kingston oraz Amherstview w Kanadzie, gdzie obsługuje 23 trasy. Rocznie przewoźni ok. 6,8 podróży. Kingston Transit oferuje usługi dla wszystkich trzech szkół wyższych w Kingston. Oferuje również obsługę terminalu autobusowego Kingston i dworca kolejowego.

Ministerstwo Transportu Ontario

Rys. 10. Logo Ministerstwa Transportu w Ontario



Źródło: www.mto.gov.on.ca

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Ministerstwo Transportu Ontario (dalej MTO) odpowiedzialne jest m.in. za politykę transportową w zakresie organizacji transportu zbiorowego w Ontario.

National Rail

Rys. 11. Logo National Rail



Źródło: www.nationalrail.co.uk

National Rail to sieć pasażerskich połączeń kolejowych, obejmująca zdecydowaną większość tego rodzaju przewozów realizowanych na obszarze Anglii, Walii i Szkocji. Połączenia te są obsługiwane przez ok. 20 prywatnych przewoźników. Właścicielem marki National Rail jest Związek Operatorów Pociągów (Association of Train Operating Companies, ATOC), zrzeszający prywatne firmy przewozowe posiadające koncesje na obsługę tras, które przed prywatyzacją brytyjskiej kolei wchodziły w skład siatki połączeń państwowego monopolisty British Rail. Każdy z członków ATOC działa w oparciu o odrębną koncesję, logo sieci znajduje się na każdej stacji (obok elementów identyfikacji wizualnej przewoźnika). Co warto podkreślić, firmy zrzeszone w ATOC prowadzą pod marką National Rail m.in. wspólny system sprzedaży biletów oraz informacji pasażerskiej, w tym portal zawierający rozkłady jazdy, aktualizowane w czasie rzeczywistym dane o opóźnieniach pociągów oraz szczegółowe dane o każdej stacji.

Renfe

Rys. 12. Logo Renfe



Źródło: www.renfe.com

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Renfe – narodowy przewoźnik kolejowy w Hiszpanii. Sieć Renfe obejmuje łącznie ponad 18 771 km torów w Hiszpanii.

Pociągi Renfe kursują nie tylko w Hiszpanii, ale także do innych krajów europejskich, m.in. do Portugalii, Francji, Włoch oraz do Szwajcarii. Połączenia realizowane są z takimi miastami jak np. Lizbona, Paryż, Mediolan czy Zurych.

Przewoźnik obsługuje pociągi dużych prędkości, międzynarodowe, dalekobieżne, regionalne i aglomeracyjne. W 2018 roku z usług Renfe skorzystało 507 milionów podróżnych.

Schweizerische Bundesbahnen

Rys. 13. Logo SBB



Źródło: www.sbb.ch

Schweizerische Bundesbahnen (dalej SBB) narodowy i największy przewoźnik kolejowy w Szwajcarii. Przedsiębiorstwo zarządza 4839 km linii kolejowych, z czego 100% jest zelektryfikowanych. SBB zarządza 795 stacjami i przystankami kolejowymi. Przewoźnik obsługuje pociągi dużych prędkości, międzynarodowe, dalekobieżne, regionalne i aglomeracyjne. W 2017 roku SBB przewiózł 460 milionów pasażerów.

Société nationale des chemins de fer français

Rys. 14. Logo SNCF



Źródło: www.sncf.com

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Société nationale des chemins de fer français (z [fr.](#) Narodowe Towarzystwo Kolei Francuskich, dalej SNCF) – francuski państwowy przewoźnik kolejowy. Obsługuje pociągi dużych prędkości, międzynarodowe, dalekobieżne, regionalne i aglomeracyjne. Zarządza siecią kolejową o łącznej długości ok. 32 000 km oraz ponad 3000 stacji kolejowych. W 2017 roku liczba pasażerów korzystających z usług Grypy SNCF przekroczyła 1,7 miliarda.

Transports Bordeaux Métropole

Rys. 15. Logo TBM



Źródło: www.infotbm.com

Transports Bordeaux Métropole (dalej TBM) to system transport zbiorowego we francuskim Bordeaux, obejmuje transport autobusowy, tramwajowy i promowy. Sieć transportowa obejmuje 78 linii autobusowych i 3 tramwajowych. W 2017 roku z usług TBM skorzystało ponad 150 milionów pasażerów.

Toronto Transit Commission

Rys. 16. Logo TTC



Źródło: www.ttc.ca

Toronto Transit Commission (TTC) jest dostawcą transportu zbiorowego obejmującego transport autobusowy, tramwajowy i metro w kanadyjskim Toronto. TTC obsługuje cztery linie

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

metra z 75 stacjami, 149 linii autobusowych i 11 liniami tramwajowych. Z usług TTC w 2017 roku skorzystało ponad 533 milionów pasażerów.

Transport for London

Rys. 17. Logo TfL



Źródło: www.tfl.gov.uk

Transport for London (dalej TfL) jest organizatorem transportu zbiorowego w Londynie. Obsługuje transport autobusowy, metro i pociągi podmiejskie. TfL odpowiada za m.in. za 11 linii metra obejmujących 402 km i 270 stacji metra. Zarządza flotą autobusową złożoną z około 9300 pojazdów kursujących na 675 trasach oraz około 50 dworców autobusowych i ponad 19 000 przystanków autobusowych. W sezonie 2017/2018 z samego transportu autobusowego skorzystało ponad 4,8 miliarda pasażerów.

Storstockholms Lokaltrafik

Rys. 18. Logo SL



Źródło: www.sl.se

Rys. 19. Logo SLL



Źródło: www.sll.se

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Storstockholms Lokaltrafik (dalej SL) – zarządca transportem zbiorowym w całym regionie Sztokholmu, spółka Rady Hrabstwa Sztokholmu (Stockholms läns landsting, dalej SLL). Transport publiczny obejmuje transport autobusowy, tramwajowy, metro, kolej podmiejską i regionalną. Dziennie z usług SL korzysta 800 000 pasażerów.

Virgin Trains

Rys. 20. Logo Virgin Trains



Źródło: www.virgintrains.co.uk

Virgin Trains (oficjalna nazwa West Coast Trains Limited) brytyjski przewoźnik kolejowy obsługujący dalekobieżne usługi pasażerskie na głównej linii West Coast między Londynem, West Midlands, północno-zachodnią Anglią, północną Walią i Szkocją. Usługa łączy sześć największych miast w Wielkiej Brytanii: Londyn, Birmingham, Manchester, Liverpool, Glasgow i Edynburg, których łączna populacja metropolitalna wynosi ponad 18 milionów mieszkańców. Z usług przewoźnika w 2018 roku skorzystało 39,5 miliona podróżnych.

Vygruppen

Rys. 21. Logo Vy



Źródło: www.vy.no

Vygruppen (dalej Vy, do 2019 Norges Statsbaner, NSB) – norweski państwowy przewoźnik kolejowy, spółka norweskiego Ministerstwa Transportu i Komunikacji. Vy działa w Norwegii na 26

trasach pociągów podmiejskich, regionalnych i międzymiastowych obsługujących 375 stacji. W 2018 r. z usług Vy skorzystało 70 milionów podróżnych.

Zürcher Verkehrsverbund

Rys. 22. Logo ZVV



Źródło: www.zvv.ch

Zürcher Verkehrsverbund (dalej ZVV) największą siecią transportową w Szwajcarii. Odpowiada za organizację transportu zbiorowego w Zurychu, na którą składa się transport autobusowy, tramwajowy i kolejowy.

W 2018 roku z transportu zbiorowego ZVV skorzystało ponad 658 milionów pasażerów.

Wstęp

Transport pasażerski, niezależnie od jego formy podlega regulacją prawnym określającym prawa i obowiązki pasażerów ze szczególnymi potrzebami praktycznie na całym świecie.

Zakres obsługi, świadczonej w ramach podróży pomocy oraz grupy osób, dla których świadczone są udogodnienia jest różna na całym świecie. Zasadniczo jednak opiera się na zapewnieniu:

1. dostępu do informacji przed i w trakcie podróży;
2. możliwości zakupu biletu m.in. za pośrednictwem strony www, w kasach biletowych, biletomatach, czy na pokładzie pojazdu;
3. pomocy w podróży (głównie pomoc przy wejściu i wyjściu z pojazdu);

4. dostępności pojazdów i miejsc odprawy pasażera (np. dworce kolejowe, autobusowe, przystanki, stacje metra);
5. dostępności punktów obsługi pasażera (kasy biletowe);
6. dodatkowych udogodnień, jak np. obsługa pasażerów z dysfunkcją słuchu, wzroku, czy możliwość podróży z opiekunem lub psem przewodnikiem, świadczenie usług door to door.

Opracowanie powstało na podstawie analizy ofert handlowych, regulaminów świadczenia usług przewozowych oraz udostępnionej przez przewoźników dokumentacji w zakresie sposobów obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami oraz budowania kompetencji personelu odpowiedzialnego za obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

Analiza powstała w okresie od listopada do grudnia 2019 roku w ramach projektu Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Analiza dotyczy wszystkich kategorii transportu zbiorowego, czyli komunikacji kolejowej, autobusowej komunikacji międzymiastowej, komunikacji miejskiej na świecie.

Jej celem jest przegląd funkcjonujących już rozwiązań w zakresie obsługi pasażerów i szkoleń personelu transportu zbiorowego obsługującego pasażerów ze szczególnymi potrzebami w celu potwierdzenia możliwości implementacji najlepszych praktyk w Polsce.

Beneficjent udogodnień

Dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym indywidualnymi, wynikającymi z braku pełnej sprawności.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Dostępność dotyczy w szczególności osób: ¹

- na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach i o ograniczonej możliwości poruszania się,
- niewidomych i słabowidzących,
- Głuchych i słabosłyszących,
- Głuchoniewidomych,
- z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi,
- starszych i osłabionych chorobami,
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- o nietypowym wzroście (w tym również dzieci),
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem,
- kobiet w ciąży.

Należy zaznaczyć, że dostępność powinna dotyczyć ograniczeń stałych, jak również czasowych oraz zapewniać rozwiązania uwzględniające ukryte niepełnosprawności (w tym również wynikające z długotrwałych chorób, czy wieku).

Warto zwrócić uwagę, że nie wszystkie wskazane powyżej grupy osób są wprost identyfikowane z podróżnymi wymagającymi wsparcia ze strony przewoźnika. Obecnie zarówno na świecie, jak również w Polsce udogodnienia świadczone przez przewoźników kolejowych, międzymiastowych, czy komunikacji miejskiej odnoszą się głównie do osób z niepełnosprawnościami. Ta grupa pasażerów jest oczywiście stale poszerzana (pomimo braku

¹ Program Dostępność Plus, Dostępność –po co, jak i dla kogo?, str. 9. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018r.

jednoznacznych regulacji prawnych) i tak obok osób z niepełnosprawnościami najliczniejszą grupą podróżnych, do których kierowane są dodatkowe usługi i udogodnienia są osoby starsze.

Polska jest dziś najszybciej starzejącym się państwem Unii Europejskiej. Populacja osób powyżej 65. roku życia stanowi obecnie 16% mieszkańców Polski². W 2024 roku osiągnie poziom 23%, a w 2025 roku – 33%. Według prognoz, seniorzy będą stanowili coraz liczniejszą grupę społeczną – zdrowszą i dłużej aktywną (także zawodowo) niż dziś, ale w znacznej części wymagającą opieki i wsparcia w samodzielnym funkcjonowaniu (szczególnie w przypadku osób po 80. roku życia, których liczba w 2030 roku wyniesie około 2,2 mln³).

Kolejną grupą osób, dla których wdrażane są dodatkowe usługi i udogodnienia są kobiety w ciąży, osoby podróżujące z dziećmi i same dzieci. Dla tej grupy osób (podobnie, jak w przypadku osób starszych) przewoźnicy na całym, świecie stosują różne rozwiązania w zakresie organizacji i realizacji podróży, co zostało opisane w rozdziałach Usługi dla dzieci w DB oraz Wrażliwość na niepełnosprawność pasażerów.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że większość stosowanych udogodnień oraz rozwiązań związanych z zapewnieniem dostępności dotyczy większej, niż jedna grupa osób szczególnymi potrzebami.

W ramach niniejszego opracowania przedstawimy najlepsze praktyki w obsłudze w odniesieniu do każdej grupy z osób zdefiniowanych w Programie Dostępność Plus⁴.

Dostępność

² [Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za rok 2015](#), Warszawa, październik 2016 r.

³ [Informacja o sytuacji osób starszych na podstawie badań Głównego Urzędu Statystycznego](#), Warszawa, wrzesień 2018r.

⁴ Program Dostępność Plus, Dostępność – po co, jak i dla kogo?, str. 9. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018r.

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów i usług), która pozwala osobom z ograniczeniami funkcjonalnymi (fizycznymi i poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi. Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia i uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym⁵.

Dostępność organizacji, niezależnie od profilu jej działalności należy rozpatrywać z punktu widzenia kluczowych jej obszarów, a więc dostępności cyfrowej, architektonicznej i obsługi klienta w odniesieniu do kluczowych obszarów jej działalności. W przypadku transportu zbiorowego kluczowym jest zapewnienie dostępności wszystkich elementów, które składają się na usługę przewozową:

1. Dostępność cyfrowa (m.in. www, dokumenty cyfrowe, aplikacje, multimedia, serwisy społecznościowe, terminale samoobsługowe, systemy informacji pasażerskiej).
2. Dostępność architektoniczna (m.in. tabor, BOK, dostępność miejsc odprawy pasażerskiej i jego otoczenia, toalety dla osób z niepełnosprawnościami, informacja o dostępności architektonicznej).
3. Obsługa klienta (m.in. dostępność i wyposażenie BOK i stanowiska obsługi np. w oprogramowanie wspomagające, czytniki ekranu, ramki do podpisu, pomoc i wsparcie (np. przy skorzystaniu z usługi, usługi dodatkowe (np. tłumacz PJM, pies przewodnik, kwalifikacje personelu).

Dostępność cyfrowa

⁵ Wniosek o włączenie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, Wdrażanie standardów dostępności w organizacji, Zapotrzebowanie na kwalifikację, Fundacja Widzialni, Warszawa 2019 r.

Dostępność cyfrowa, niezależnie od rodzaju świadczonej usługi jest dziś kluczowym kanałem komunikacji w relacji klient – usługodawca. Obecnie na rynku jest coraz mniej usług wolnych od nowoczesnych technologii, które mają za zadanie usprawniać nasze codzienne życie, a często nawet wykonywać część obowiązków w sposób automatyczny, jak na przykład usługa bankowa – polecenie zapłaty. Korzyści związane z rozwojem nowoczesnych technologii są niezaprzeczalne.

Jeśli produkty i usługi nie są zaprojektowane zgodnie z zasadami dostępności, powodują zwiększenie poziomu wykluczenia cyfrowego odbiorców, uniemożliwiają lub utrudniają komunikację, czy skorzystanie z danej usługi, w tym również usług przewozowych. Dziś, niezależnie od rodzaju transportu – praktycznie każda podróż zaczyna się w Internecie.

Do katalogu dostępności cyfrowej kluczowych usług transportowych z punktu widzenia klientów pasażerskich należy zaliczyć:

- strony www;
- dokumenty cyfrowe;
- aplikacje;
- multimedia;
- serwisy społecznościowe;
- terminale samoobsługowe (np. biletomaty, infokioski).

Strony www

Z punktu widzenia podróżnego strona www, jej dostępność, autentyczność, aktualność i przydatność publikowanych na niej informacji, formularzy, czy systemu rezerwacji biletów oraz możliwości zamówienia wsparcia w podróży ma kluczowe znaczenie, zwłaszcza w przypadku podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Informacja o dostępności taboru i miejsc odprawy pasażerskiej

Jednym z elementów dostępności architektonicznej miejsc odprawy pasażerskiej jest sama informacja o dostępności danego dworca, stacji, czy przystanku, z którą podróżny może się zapoznać planując podróż. Rzetelna informacja dotycząca dostępności, świadczonych usług oraz występujących barierach (czasowych lub stałych) miejsca odprawy pasażera ułatwia realizację przejazdu osobom ze szczególnymi potrzebami.

Analogicznie w przypadku dostępności samego taboru – informację o standardzie dostępności autobusu, czy pociągu podróżni uzyskują za pośrednictwem strony www przewoźnika.

Przewodniki podróży TfL

Ciekawym rozwiązaniem w zakresie łatwego dostępu do informacji o transporcie zbiorowym są przewodniki Transport for London. Opracowane przewodniki udostępniane są w różnych formatach, prócz tradycyjnych opisowych poradników, TfL udostępnia opracowania w postaci audiobooków, tekstu z dużą czcionką, w wersjach kontrastowych, a nawet w językach obcych, w tym również w języku polskim. To rozwiązanie zapewnia dostęp do informacji wszystkim podróżnym, niezależnie od ich ograniczeń.

Warto również zwrócić uwagę na szeroki zakres tematyczny publikowanych przewodników, które uwzględniają wszystkie rodzaje transportu, jak również kierowane są do różnych grup podróżnych.

Przewodniki można pobrać ze strony internetowej TfL lub bezpłatnie zamówić do domu.

[Przewodniki podróży TfL](#)

Uzasadnienie wyboru

Przyjęta przez TfL zasada tworzenia poradników w wielu formatach zapewnia większy dostęp do informacji dotyczących podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. W Polsce najczęstszą praktyką jest zamieszczanie poradników w postaci artykułów na stronach www lub plików PDF. Dlatego wartym jest rozważenie możliwości stosowania przez przewoźników i zarządców dworców również innych form, jak np. opracowania najważniejszych informacji w postaci audiobooków, tekstu z dużą czcionką, w wersjach kontrastowych, w językach obcych, czy PJM.

Wyszukiwarka i mapa usług i dostępności stacji National Rail

National Rail udostępnia na swojej stronie internetowej informacje dotyczące dostępności i świadczonych usług na stacjach i dworcach kolejowych. Strona zawiera także mapę (z możliwością wyszukiwania i powiększania), pokazującą dostępne funkcje dla wszystkich stacji National Rail.

[Wyszukiwarka stacji National Rail](#)

[Mapa dostępności stacji National Rail](#)

Informacje obejmują:

- Dojazd do / ze stacji – wskazówki dojazdu komunikacją miejską, informacje o parkingu dla rowerów i samochodów.
- Usługi – informacje o: świadczonych na stacji usługach, sklepach, kasach biletowych, personelu, godzinach otwarcia, toaletach, poczekalniach, ochronie, kontaktach do zarządcy stacji.
- Dostępność i udogodnienia – dostępność usługi asysty na stacji, świadczone na stacji udogodnienia, dostosowanie toalet, dostępność stacji.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Zarówno informacje publikowane na stronie internetowej, jak również na mapie stacji przedstawione są w bardzo praktyczny i prosty sposób. Informacje zostały pogrupowane w sześć kategorii:

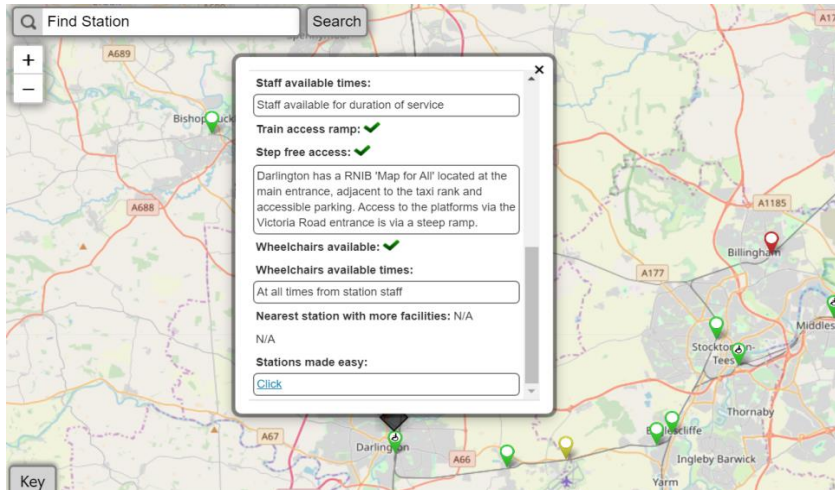
- dojazd z i na stację;
- zakup biletów;
- personel dworca, dane kontaktowe, asysta;
- usługi;
- dostępność dworca;
- plan dworca,

gdzie zamieszczone są informacje dotyczące dostępności, świadczonych usług i udogodnień na danej stacji. Opisy udostępnione są w formie ankiety odpowiadającej na pytanie, czy dana funkcjonalność lub usługa jest zapewniona na stacji, co znacznie ułatwia wyszukiwanie najistotniejszych informacji dla podróżnego.

Warto podkreślić aktualność prezentowanych informacji, zwłaszcza w odniesieniu do występujących na stacjach ograniczeń i utrudnień czasowych wynikających z prowadzonych prac remontowo-budowlanych lub awarii. Warto również zwrócić uwagę na fakt podawania danych kontaktowych do zarządców konkretnych stacji kolejowych.

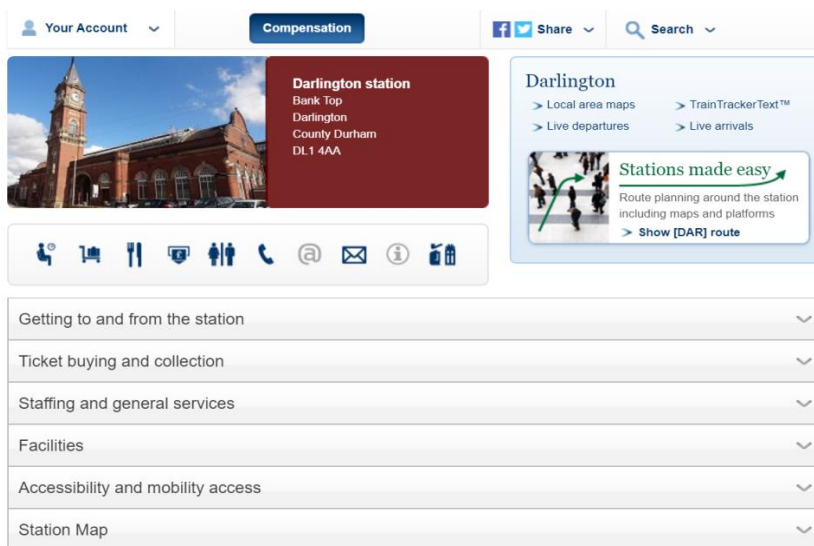
Rys 23. Widok mapy stacji i dworców National Rail z zaznaczoną stacją Darlington

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: [Mapa dostępności stacji National Rail](#)

Rys. 24. Widok opisu dostępności i świadczonych usług na stacji Darlington

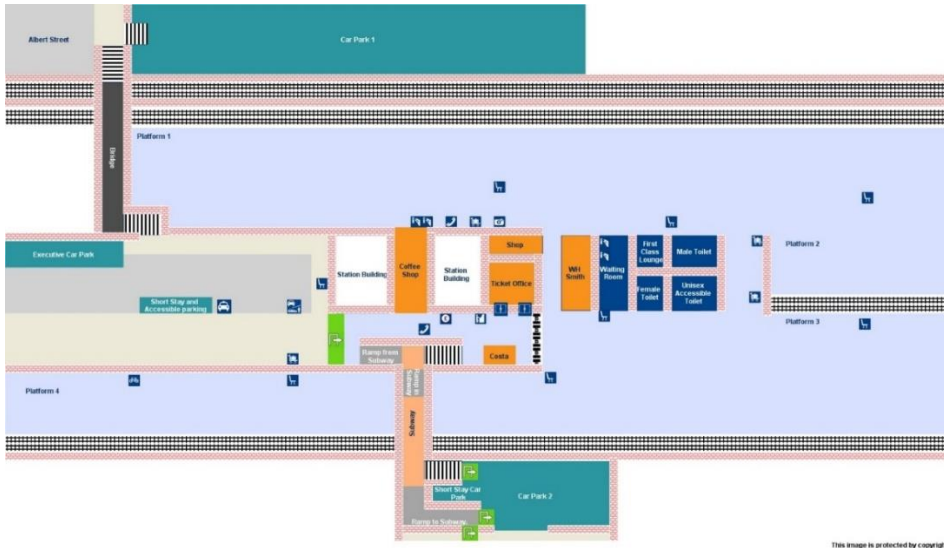


Źródło: [Wyszukiwarka stacji National Rail](#)

Bardzo ciekawym i pomocnym rozwiązaniem jest interaktywna mapa dworca, który prócz samego planu dworca i jego okolic zawiera zdjęcia i opis wybranej jego części.

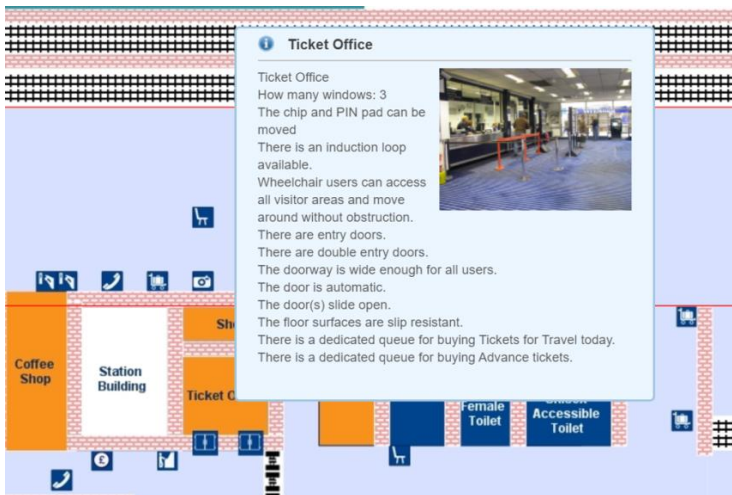
Rys. 25. Widok planu stacji Darlington

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: [Wyszukiwarka stacji National Rail](#)

Rys. 26. Widok części planu stacji Darlington z wybranym opisem kas biletowych



Źródło: [Wyszukiwarka stacji National Rail](#)

Uzasadnienie wyboru

Wyszukiwarka i mapa usług i dostępności stacji National Rail jest kompleksowym i łatwym w użyciu zbiorem danych o dostępności dworców kolejowych. Zarówno nawigacja po mapie, jak i samej wyszukiwarce nie sprawia trudności. Pewnym ograniczeniem jest brak pełnego odczytu planu stacji przez programy czytające (np. NVDA), jednakże osoby niewidome wszystkie informacje zawarte na planach odnajdą w opisie dworca, który jest odczytywany przez programy czytające. Warto zwrócić uwagę na kompleksowość i sposób dostarczania informacji o danym obiekcie, świadczonych usługach i udogodnieniach. Dzięki zastosowaniu interaktywnego planu dworca użytkownik ma możliwość dokładnego zapoznania się z architekturą danego miejsca, usytuowaniem kas, toalet, czy wind. Ma możliwość zobaczenia każdego elementu na zdjęciu uzupełnionego opisem. Dodatkowo warto zwrócić uwagę na fakt wskazywania aktualnych ograniczeń oraz pełnych danych kontaktowych do dworców i stacji, co może znacznie ułatwiać podróż osobom ze szczególnymi potrzebami. W Polsce podobne rozwiązanie wdrożyło PKP S.A. udostępniając na swojej stronie charakterystykę największych dworców kolejowych. Warto jednak zaznaczyć, że stosowane przez PKP S.A. dostarczają mniej informacji związanych zarówno z ilością opisanych dworców, jak również świadczonych na dworcach usługach i udogodnieniach. W przypadku prezentowanych przez PKP S.A. planów dworców utrudnieniem może okazać się brak zapewnienia odpowiedniego kontrastu dla wszystkich elementów mapy. Sposób i zakres prezentacji danych, jak również fakt agregacji danych o wszystkich dworcach i stacjach przez National Rail warte jest zastosowania w Polsce przy okazji rozwoju projektu realizowanego przez PKP S.A.

Dostępność stron www

Dostępność serwisów internetowych przewoźników pasażerskich na świecie, podobnie, jak w Polsce jest na bardzo różnym poziomie.

Najczęściej możemy spotkać się z zamieszczaniem oświadczeń o dostępności strony, gdzie przewoźnicy informują o poziomie zgodności strony z obowiązującymi w danym kraju przepisami lub standardem.

Dostępność stron potwierdzana certyfikatem przez niezależną od przewoźnika organizację, podobnie, jak w Polsce jest bardzo rzadka. W naszym kraju jedynie Łódzka Kolej Aglomeracyjna i Szybka Kolej Miejska w Warszawie posiadają certyfikat dostępnej strony www. Certyfikat dostępności strony www lub aplikacji jest potwierdzeniem jej zgodności z przyjętymi standardami lub normami. Najczęściej będzie to standard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) zawierający zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest potwierdzenie zgodności strony z WCAG w ramach audytu realizowanego przez niezależny podmiot. W Polsce, podobnie, jak na całym świecie, tego typu usługi najczęściej świadczą organizacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami np. Fundacja Widzialni, Fundacja Integracja.

Standard WCAG składa się z czterech głównych grup (zasad):

- Postrzegalność (ang. Perceivable) – informacje przedstawiane przez witrynę muszą być tak podane, żeby mogły zostać odebrane przez osoby z różnymi ograniczeniami (np. dodanie tekstu alternatywnego do obrazków dla osób niewidomych).
- Funkcjonalność (ang. Operable) – kontrolki i inne komponenty muszą być dostępne dla osób z różnymi ograniczeniami (np. osoby z ograniczeniami ruchowymi powinny być w stanie korzystać z klawiatury zamiast z myszki).
- Zrozumiałość (ang. Understandable) – informacje na stronie i jej obsługa powinny być możliwie zrozumiałe dla osób z niej korzystających (np. język witryny powinien być podany, żeby czytnik ekranu mógł odpowiednio odczytać stronę).

- Solidność (ang. Robust) – struktura i działanie strony powinno spełniać standardy odpowiednie dla zastosowanych technologii, co ma umożliwić długotrwałe funkcjonowanie strony. Czyli z jednej strony jest to np. odpowiednie zakańczanie i zagnieżdżanie tagów tam gdzie standard HTML tego wymaga. Z drugiej dla czytników ekranu ważne jest, żeby np. kontrolki formularzy miały określone stany (np. zaznaczony/nie zaznaczony) i odpowiednie role (np. role=checkbox), co jest szczególnie ważne jeśli np. używa się własnych komponentów zamiast używać standardowych elementów (np. span zamiast input type=checkbox).

W obrębie każdej grupy podane są bardziej szczegółowe wytyczne, będące wskazówkami dla osób projektujących witrynę. Każda wytyczna zawiera mierzalne kryteria, wedle których ocenić można, czy jej założenia zostały zrealizowane. Każde z kryteriów przyporządkowane jest do jednego z poziomów dostępności. Wyróżniono trzy takie poziomy A (podstawowy), AA oraz AAA (najwyższy). Dla realizacji poziomu AA należy spełnić kryteria tak dla poziomu A, jak i AA. Analogicznie sytuacja wygląda w przypadku poziomu AAA⁶.

W Polsce, zgodnie z ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych obowiązuje WCAG 2.1, AA.

Jako przykład dobrej praktyki można wskazać:

1. Certyfikat AccessiWeb Silver 2019 dla SNCF.

Rys. 27. Oznaczenie AccessiWeb Silver

⁶ [Wikipedia, Web Content Accessibility Guidelines](#)

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: www.sncf.com

2. Certyfikat Access for All 2019 dla SBB.

Rys. 28. Oznaczenie Access for All 2019



Źródło: www.sbb.ch

3. Nagrodę Hessischen Staatspreis w kategorii Universelles Design 2016 dla aplikacji DB Barrierefrei.

Rys. 29. Nagroda Hessischen Staatspreis dla aplikacji DB Barrierefrei



Źródło: www.bahn.de

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

4. Deklarowaną zgodność strony National Rail z WCAG 2.0 na poziomie AAA.
5. Deklarowaną zgodność stron Transport for London i Renfe zgodność z WCAG 2.1 na poziomie AA.

Poziom zróżnicowania dostosowania stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami został przedstawiony w tabeli nr 1. Analiza została opracowana na podstawie deklaracji dostępności zamieszczanych na portalach przewoźników transportu zbiorowego. W większości przypadków przewoźnicy nie zamieszczają deklaracji lub deklarują spełnienie jedynie części wymogów WCAG (lub innego przyjętego w danym kraju).

Tabela 1. Deklaratywna dostępność stron www przewoźników opisywanych w ramach analizy

Nazwa przewoźnika/organizatora transportu zbiorowego	Adres strony www	Deklaracja dostępności
Amtrak	https://www.amtrak.com	Brak deklaracji
AtB	https://www.atb.no	Brak deklaracji
Auckland Transport	https://at.govt.nz/	Częściowa zgodność z WCAG 2.0, AA
Community Transport Ability	https://abilitycic.org.uk/	Brak deklaracji
Deutsche Bahn	https://www.bahn.com	Zgodność z WCAG 2.0, AA. Nagroda Hessischen Staatspreis w kategorii Universelles Design 2016 dla aplikacji DB Barrierefrei
Donostiabus	https://www.dbus.eus	Brak deklaracji
First Bus	https://www.firstgroup.com/	Brak deklaracji
FlixBus	https://global.flixbus.com/	Brak deklaracji
GO Transit	https://www.gotransit.com/	Brak deklaracji
Kingston Transit	https://www.cityofkingston.ca	Zgodność z WCAG 2.0, AA
Ministerstwo Transportu Ontario	http://www.mto.gov.on.ca	Zgodność z WCAG 2.0, AA
National Rail	https://www.nationalrail.co.uk/	Zgodność z WCAG 2.0, AAA
Renfe	http://www.renfe.com	Częściowa zgodność z normą EN-301549 v2.1.2: 2018, co odpowiada zgodności z WCAG 2.1, AA. W przypadku deklaracji Renfe (opracowanej zgodnie z dekretem nr 1112/2018 z 7 września w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych sektora publicznego), która jest zbieżna z obecnie obowiązującymi w Polsce przepisami w zakresie deklaracji dostępności.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

SBB	https://www.sbb.ch	Zgodność z WCAG 2.0, AA potwierdzona certyfikatem Access for All 2019
SNCF	https://www.sncf.com	Zgodność z WCAG 2.0, AA potwierdzona certyfikatem AccessiWeb Silver 2019
TBM - Transports Bordeaux Métropole	https://www.infotbm.com	Brak deklaracji
Toronto Transit Commission	http://www.ttc.ca	Częściowa zgodność z WCAG 2.0, AA. Aktualnie prowadzone są prace nad uzyskaniem pełnej zgodności
Transport for London	https://tfl.gov.uk	Zgodność z WCAG 2.1, AA
Transport publiczny Sztokholm	https://www.sll.se/	Częściowa zgodność z WCAG 2.0, AA
Virgin Trains	https://www.virgintrains.co.uk	Częściowa zgodność z WCAG 2.0, AA
Vygruppen	https://www.vy.no/	Brak deklaracji
ZVV	https://www.zvv.ch	Brak deklaracji






Źródło: opracowanie własne

Aplikacje mobilne

Obok strony internetowej równie ważnym z punktu widzenia relacji przewoźnik – pasażer są aplikacje mobilne. Niewątpliwą zaletą aplikacji jest wygoda i łatwość z nich korzystania z poziomu np. telefonu podróznego. W przypadku osób stale korzystających z usług danego przewoźnika – aplikacja mobilna ułatwia planowanie podróży, zakup biletów, czy korzystanie z dodatkowych usług, jak np. asysta. Jest również ważnym kanałem informacyjnym w zakresie występujących ograniczeń, wyłączeń, czy awarii mogących utrudnić lub uniemożliwić podróż osobom ze szczególnymi potrzebami. Dlatego niezwykle ważnym przy tworzeniu aplikacji mobilnych jest (prócz zapewnienia ich dostępności) zadbanie o ich użyteczność i dostarczenie wszystkich niezbędnych dla podróznego funkcjonalności. Prostota, intuicyjność i użyteczność aplikacji ma znaczenie m.in. dla osób starszych, które mogą nie być zainteresowane korzystaniem ze zbyt rozbudowanych, skomplikowanych aplikacji.

Aplikacja DB Barrierefrei

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

 <p>Aplikacja DB Barrierefrei</p>		 <p>Zgodność z WCAG 2.0, AA</p>
 <p>Osoby z dysfunkcją wzroku</p>		 <p>Osoby z dysfunkcją słuchu</p>
 <p>Osoby ze szczególnymi potrzebami</p>		

Źródło: opracowanie własne

Aplikacja DB Barrierefrei niemieckiego przewoźnika kolejowego Deutsche Bahn jest przykładem usługi cyfrowej dedykowanej konkretnej grupę podróżnych – osób ze szczególnymi potrzebami.

Najważniejszą funkcjonalnością aplikacji jest dostęp do informacji stworzony głównie z myślą o osobach z dysfunkcjami wzroku, słuchu i ruchu. Aplikacja realizuje zadania dynamicznej informacji pasażerskiej znanej z polskich dworców kolejowych, która pomimo swoich zalet może stwarzać problemy w jej prawidłowym odczytaniu przez osoby z dysfunkcją wzroku i słuchu z braku możliwości jej personalizacji. W przypadku aplikacji mobilnych – użytkownik ma większą możliwość dostosowania w telefonie indywidualnych ustawień ułatwiających zapoznanie się z informacjami. Aplikacja dostarcza informacje w dostępnej dla podróżnego formie bezpośrednio na urządzenie podróżnego. W ten sposób, w przypadku osób niewidomych informacje np. o numerze peronu oraz godzinie odjazdu pociągu dostarczane są w postaci testowej łatwej do odczytania przez program czytający z którego korzysta podróżny w swoim telefonie. Analogicznie w przypadku

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

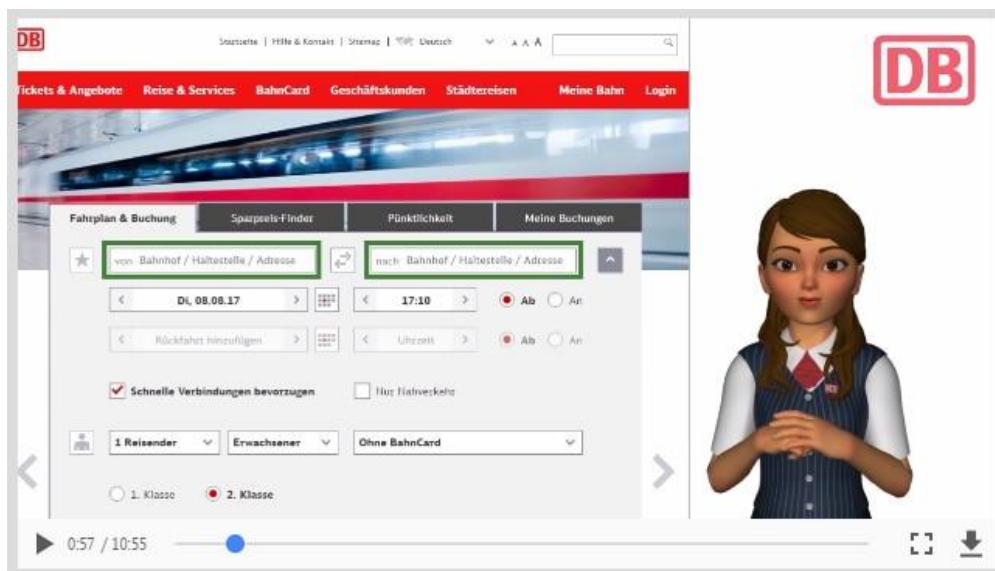
osób z dysfunkcją słuchu – informacje w postaci testowej przedstawiane są w urządzeniu użytkownika. Co ważne informacje dotyczą pociągu, na który podróżny wykupił bilet. W ten sposób podróżni otrzymują bezpośrednią, najbardziej aktualną i łatwą do odczytania informację dotyczącą podróży.

Aplikacja dodatkowo dostarcza informacji o dostępności architektonicznej dworców i stacji wykorzystywanych przez DB do obsługi pasażerów. Co ważne aplikacja dostarcza informacji zarówno o zastosowanych na dworcu udogodnieniach (np. winda, schody ruchome, ścieżki dotykowe), jak również o występujących utrudnieniach związanych np. z remontami, czy awariami urządzeń. W ten sposób podróżny ma dostęp do najbardziej aktualnych informacji o dostępności danego dworca zanim się na nim pojawi. Dzięki takiemu rozwiązaniu, w przypadku np. awarii windy prowadzącej na peron podróżny ma możliwość wybrania innej, alternatywnej trasy na peron, zgłoszenia chęci uzyskania pomocy w dotarciu na peron lub wybrać inny bardziej dogodny dworzec.

W przypadku dostępności cyfrowej DB warto również wspomnieć o kanale w serwisie YouTube DB, gdzie przewoźnik publikuje informacje dla podróżnych w języku migowym. Do tłumaczenia wykorzystywany jest avatar tłumacza języka migowego. Tłumaczenia najważniejszych informacji na język migowy są bardzo dobrym rozwiązaniem, niestety bardzo rzadko stosowanym nie tylko w sektorze transportowym, ale generalnie przez organizacje. W Polsce z takiego rozwiązania korzystają m.in. np. PFRON, Urząd Transportu Kolejowego i Urząd Komunikacji Elektronicznej.






Rys. 30. Widok kanału YT DB z avatarem tłumacza języka migowego

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: www.bahn.de

Aplikacja Renfe Atendo

 <p>Aplikacja Renfe Atendo</p>	 <p>Zgodność z WCAG 2.0, AA</p>
 <p>Osoby z dysfunkcją wzroku</p>	 <p>Osoby z dysfunkcją słuchu</p>
 <p>Osoby ze szczególnymi potrzebami</p>	

Źródło: opracowanie własne

Aplikacja Renfe Atendo hiszpańskiego przewoźnika kolejowego Renfe Operadora, podobnie, jak w przypadku rozwiązania DB jest przykładem usługi cyfrowej dedykowanej konkretnej grupie podróżnych – osób ze szczególnymi potrzebami.

W jej przypadku dodatkową, ważną z punktu widzenia pasażera funkcjonalnością prócz samych informacji o świadczonych przez przewoźnika usługach jest możliwość zgłoszenia chęci uzyskania pomocy w podróży.

Aplikacja pozwala zatem dokonać zakupu biletu kolejowego i jednocześnie zgłosić przewoźnikowi potrzebę asysty w podróży z poziomu smartfonu użytkownika. Takie rozwiązanie jest niezwykle pomocne i przede wszystkim użyteczne dla podróżnego. Użytkownik aplikacji posiada wszystkie niezbędne informacje dotyczące podróży w jednym miejscu, a co najważniejsze może dokonywać zmian, modyfikacji, czy odwołania asysty przy pomocy aplikacji. Takie rozwiązanie umożliwia podróżnemu łatwe i wygodne zarządzanie podróżą z poziomu jednego urządzenia. W przypadku jakichkolwiek zmian, czy chęci zgłoszenia asysty w późniejszym terminie

– nie musi dodatkowo zawiadamiać przewoźnika pisząc maila, czy kontaktując się telefonicznie. W Polsce aktualnie nie ma rozwiązania kojarzącego usługę przewozową z usługą asysty z jednego poziomu. Oczywiście możemy kupić bilet, a następnie zgłosić chęć uzyskania pomocy np. telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem dedykowanego formularza online. Jednak w sytuacji rozdzielenia tych dwóch usług – po zakupie biletu, aby zamówić usługę asysty należy ponownie podać wszystkie informacje dotyczące przejazdu, a w przypadku jakichkolwiek zmian np. rezygnacji z asysty, zmiany miejsca lub godziny spotkania – podróżny musi te informacje aktualizować, realizując procedurę zgłoszenia asysty praktycznie od nowa.

Uzasadnienie wyboru

Prace nad polskimi aplikacjami dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami deklaruje Łódzka Kolej Aglomeracyjna oraz PolRegio. W obu przypadkach mają to być rozwiązania dedykowane konkretnej grupie podróżnych i uwzględniające m.in. dostęp do informacji oraz możliwość zgłoszenia chęci uzyskania pomocy. Obaj przewoźnicy zadeklarowali gotowość udostępnienia swoich rozwiązań dla innych przewoźników, co jest niezwykle ważne z punktu widzenia ograniczenia możliwości pojawienia się różnych aplikacji u różnych przewoźników.

Gotowość opracowania tego typu rozwiązania deklaruje również SSK RAIL. W tym przypadku koncepcja jest jednak znacznie szersza i z punktu widzenia samego użytkownika korzystniejsza. Zakłada bowiem możliwość pełnej integracji wszystkich rodzajów transportu, systemów sprzedaży biletów oraz asysty. W ten sposób mogłaby powstać jedna aplikacja, która na podstawie określenia kierunku podróży dobierze środki transportu, zarezerwuje bilet lub bilety niezbędne do odbycia całej podróży oraz w przypadku chęci uzyskania pomocy – zarezerwuje usługę asysty dla podróżnego. Rozwiązanie SSK RAIL zakłada budowę aplikacji dla wszystkich podróżnych z dodatkowymi usługami dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami, co przy coraz

większej liczbie aplikacji instalowanych w naszych smartfonach wydaje się niezwykle interesującym rozwiązaniem.

Dostępność usług Renfe w Amazon Alexa

Hiszpański przewoźnik kolejowy udostępnia za pośrednictwem asystenta głosowego Alexa rozkłady jazdy swoich pociągów dzięki czemu możliwe jest zaplanowanie podróży głosem. Obecnie usługa nie przewiduje jeszcze możliwości zakupu biletu oraz zamówienia dodatkowych usług, jak np. usługa asysty, jednakże należy się spodziewać, że projekt będzie dalej rozwijany i finalnie Alexa będzie jedną z opcji umożliwiających realizację zamówienia podróży.

Niewątpliwie rozwój usług cyfrowych opartych na głosie jest kierunkiem do którego warto dążyć dla zapewnienia łatwego i przystępnego dostępu do usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Uzasadnienie wyboru

Niewątpliwie rozwój usług cyfrowych opartych na głosie jest kierunkiem do którego warto dążyć dla zapewnienia łatwego i przystępnego dostępu do usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Obecnie w Polsce tego typu rozwiązania praktycznie nie funkcjonują, jednakże warto wspomnieć o projekcie pierwszego polskiego asystenta głosowego – SEREMI. Bardzo interesujące są możliwości zastosowania SEREMI i wskazywana przez jego twórców łatwość adaptacji do danego rynku, zadania, czy indywidualnych preferencji użytkownika. SEREMI jest narzędziem dzięki któremu można budować nowe rozwiązania w zakresie świadczenia usług transportowych. SEREMI podobnie jak w przypadku Alexy w pierwszej kolejności wybierze najkorzystniejsze połączenie z uwzględnieniem naszych preferencji i zniżek (wynikających np. z tytułu niepełnosprawności lub wieku), dodatkowo jednak, zgodnie z deklaracją twórców rozwiązania, zamówi i opłaci bilety, które następnie prześle do telefonu użytkownika, a następnie

zamówi usługę asysty. SEREMI z powodzeniem znajdzie również zastosowanie w samych pojazdach, a także punktach odprawy pasażerów, gdzie może świadczyć usługi informacyjne. Za jego pośrednictwem będzie można zamówić np. taksówkę (która odbierze nas z dworca) czy zaplanować wizytę w innym mieście.

Terminale samoobsługowe

Terminale samoobsługowe są coraz częstszym narzędziem wykorzystywanym zarówno przez biznes, jak i administrację do obsługi swoich klientów. Urządzenia te pozwalają na szybszy, łatwiejszy i wygodniejszy dla klienta sposób załatwienia sprawy. Jednocześnie są znacznie tańszym rozwiązaniem z punktu widzenia przedsiębiorcy, który w przypadku zastosowania np. biletomatu ogranicza koszty związane z wynajmem powierzchni, czy zatrudnianiem osób do sprzedaży biletów.

Obok niewątpliwych korzyści wynikających ze stosowania terminali samoobsługowych istotnym problemem i barierą dla części klientów stała się ich dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. Obecnie stosowane terminale bazują na interfejsie wykorzystującym ekrany dotykowe, które dla osób niedowidzących, niewidomych lub posiadających dysfunkcje kończyn górnych są całkowicie niedostępne, a co za tym idzie utrudniają lub całkowicie uniemożliwiają tej grupie skorzystanie z urządzenia.

Problem dotyczy nie tylko Polski, a całego świata, gdzie ekrany dotykowe zdominowały rynek terminali samoobsługowych. Problem został dostrzeżony na poziomie UE, czego odzwierciedleniem są zapisy w dyrektywie European Accessibility Act mówiące o obowiązku dostosowania terminali samoobsługowych. Ze względu jednak na brak rozwiązań umożliwiających szybkie i tanie dostosowanie terminali oraz ich długoletni okres użyteczności – dyrektywa wprowadziła 20-letni okres przejściowy na wymianę obecnie stosowanych terminali. Co więcej zgodnie z zapisami dyrektywy z obowiązku ich dostosowania wyłączone są terminale montowane

w pojazdach (m.in. pociągi i autobusy) stanowiące integralną część pojazdów. Obecnie brak jest na rynku produktów uwzględniających pełną dostępność terminali samoobsługowych dla osób z niepełnosprawnościami, które uwzględniają wszystkie potrzeby i możliwości użytkowników. Brak dostępności terminali samoobsługowych jest ogólnoswiatowym problemem. Na poziomie UE, w tym również w Polsce stosowane jest jedynie częściowe dostosowywanie terminali, które jest niewystarczające oraz nie rozwiązuje problemu niezależności osób z niepełnosprawnością. Obecnie stosowane rozwiązania najczęściej zapewniają dostępność urządzenia jedynie dla wąskiej grupy osób z niepełnosprawnością i nie korespondują z obecnie stosowanymi rozwiązaniami bazującymi na ekranach dotykowych, do których są przyzwyczajeni pełnosprawni użytkownicy.

Metro Taipei

W tajwańskim metrze przyjęto zasadę, zgodnie z którą na każdej stacji metra instalowany jest co najmniej jeden automat z biletami przystosowany dla podróżnych na wózkach inwalidzkich. Prezentowana fotografia poniżej przedstawia urządzenie bez wnęki na nogi, jednak ten błąd został dostrzeżony i jest eliminowany. Jednak co do zasady samo rozwiązanie jest słusznym i jak najbardziej oczekiwanym na polskim rynku nie tylko w odniesieniu do usług transportu zbiorowego, ale generalnie do wszystkich terminali samoobsługowych (np. bankomaty, kolejkomaty, infokioski itp.).

Rys. 31. Widok biletomatów na stacji metra Taipei.



Źródło: www.english.metro.taipei

Biletomaty w Zürcher Verkehrsverbund (ZVV)

Biletomaty stosowane w transporcie zbiorowym w Zurychu są przykładem rozwiązań ukierunkowanych na podróżnych z dysfunkcją wzroku.

Wsparcie personelu przy korzystaniu z biletomatu

ZVV oferuje pasażerom pomoc przy obsłudze biletomatu oraz samym zakupie biletu w biletomacie przez telefon. Podróżny ma możliwość skontaktowania się z przewoźnikiem za pośrednictwem konkretnego biletomatu wybierając numer telefonu na urządzeniu oraz numer urządzenia. Oba numery zapisane są na urządzeniu powiększoną czcionką. Po połączeniu personel obsługi przewoźnika przejmuje obsługę biletomatu dokonując w imieniu pasażera zakupu biletu zgodnie z jego dyspozycją. W takim przypadku podróżny po zaakceptowaniu wyboru biletu musi jedynie uiścić w biletomacie opłatę za bilet. Usługa dostępna jest codziennie w godzinach 6-22.

Funkcja 4 kwadratów

Funkcja 4 kwadratów w biletomatach została opracowana specjalnie dla osób niedowidzących. W 4-kwadrantowym trybie ekranu biletomaty ZVV oferują najczęściej sprzedawane w danej lokalizacji bilety w czterech rogach ekranu. Wyświetlane informacje są z zachowaniem odpowiedniego kontrastu z zastosowaniem powiększonej czcionki. Wszystkie wyświetlane informacje mogą być również prezentowane podróżnemu w trybie audio.

Oprócz wyświetlacza 4-kwadrantowego teksty wyświetlacza można również ogłaszać akustycznie za pośrednictwem wyjścia audio. Aktywacja komunikatów głosowych następuje poprzez dwukrotne dotknięcie ekranu, do wyboru zarówno w przypadku informacji wyświetlanych na ekranie, jak również trybu audio są cztery języki (niemiecki, angielski, francuski, włoski).

Rys. 32. Widok ekranu głównego biletomatu po wyborze funkcji 4 kwadratów



Źródło: www.zvv.ch

Rys. 33. Widok ekranu biletomatu po dokonaniu wyboru biletu



Źródło: www.zvv.ch

Uzasadnienie wyboru

Powyższe przykłady rozwiązań w zakresie dostosowania biletomatów do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami potwierdza gotowość producentów terminali samoobsługowych do wdrażania dostępnych biletomatów. Warto podkreślić, że polski producent terminali samoobsługowych Mera Systemy opracował w pełni dostępne biletomaty, które zostały już wdrożone w niemieckim FlixBusie oraz norweskim Trondheim. Urządzenia zapewniają obsługę

osób z niepełnosprawnościami, w tym osób niewidomych, jak również osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Rys. 34. Stacjonarny automat biletowy BS-10



Źródło: <http://www.mera-systemy.pl>

Dostępność architektoniczna

Dostępność architektoniczna miejsca świadczenia usługi jest obok dostępności cyfrowej niezmiernie ważnym aspektem często decydującym o możliwości skorzystania z usługi transportowej.

W przypadku usług transportowych szczególnie ważnym jest dostępność całej infrastruktury wykorzystywanej w procesie przewozu osób, jak m.in.:

1. dostępność taboru (pociąg, tramwaj, autobus);
2. dostępność miejsc odprawy pasażerskiej (dworce, stacje, przystanki, perony);
3. biura obsługi pasażera (kasy biletowe, stanowiska odprawy pasażerskiej);
4. terminale samoobsługowe (biletomaty, infokioski);
5. systemy informacji pasażerskiej.

Dostępność taboru

Dostępność taboru zarówno na świecie, jak również w Polsce dotyczy głównie zapewnienia możliwości podróży osobom:

- z dysfunkcjami ruchowymi;
- poruszającymi się na wózku;
- z dysfunkcjami wzroku;
- z dysfunkcjami słuchu;
- starszym;
- z dziećmi;
- kobietom w ciąży.

Zapewnienie dostępności pojazdów dla powyższej grupy pasażerów realizowane jest na podobnych zasadach niezależnie od rodzaju środka transportu.

Każdy dostępny pojazd powinien umożliwiać wjazd osoby na wózku lub osoby z wózkiem dziecięcym, co umożliwiają pojazdy niskopodłogowe wyposażone dodatkowo w rampy lub podnośniki (stosowane w przypadkach różnic poziomu podłogi pojazdu z krawędzią peronu lub przystanku). Dla osób z dysfunkcją wzroku stosowane są świetlne i wypukłe oznaczenia przycisków funkcyjnych (np. otwierania drzwi). Dodatkowo częstym udogodnieniem są oznaczenia w alfabecie Braille'a, co szczególnie przydatnym jest w przypadku pojazdów objętych rezerwacją miejsc. Ważnym dla osób niewidomych jest również zastosowanie komunikatów głosowych informujących o przebiegu trasy. Dla osób Głuchych istotnym jest zapewnienie informacji wizualnej w postaci prostych i zrozumiałych komunikatów (dotyczących głównie przebiegu trasy i możliwości przesiadki). W przypadku informacji wizualnej ważnym, szczególnie dla osób niedowidzących, jest zapewnienie odczytu wyświetlanych informacji (krój czcionki, kontrast). Warto w tym miejscu

wspomnieć o bardzo dobrej praktyce warszawskiego ZTM, który we wszystkich nowych pojazdach stosuje białą czcionkę na czarnym tle dla zewnętrznych tablic, co znacznie poprawia ich czytelność.

Rys. 35. Wyświetlacz zewnętrzny autobusu warszawskiego ZTM



Źródło: www.inforail.pl

W każdym dostępnym pojeździe wyznaczane są miejsca dla osób na wózku, osób z wózkiem dziecięcym oraz miejsca priorytetowe dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz dostosowana toaleta, co ma szczególne znaczenie w przypadku np. pociągów i autobusów dalekobieżnych i międzymiastowych. Ważnym aspektem dostępności pojazdu są również oferowane na jego pokładzie usługi dla dzieci, co dokładniej zostanie omówione w dalszej części analizy.

Bezpieczna i komfortowa podróż dostępnym pojazdem, to również wykwalifikowany personel pokładowy oraz świadomość i wrażliwość pasażerów, od których najczęściej zależy, czy osoba uprawniona może skorzystać z wyznaczonego dla niej miejsca.

Dostępność pojazdów w Bordeaux

W przypadku Europy – krajem, który może poszczycić się jednym z najwyższych wskaźników dostępności taboru jest Francja.

Pojazdy komunikacji miejskiej we francuskim Bordeaux są w 100% dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Są to niskopodłogowe autobusy i tramwaje wyposażone w rozkładane rampy. Pojazdy wyposażone są w informację głosową i wizualną. Miasto obsługiwane jest przez 78 linii autobusowych i trzy linie tramwajowe. Wszystkie udostępnione dla pasażerów biletomaty (łącznie 245 sztuk) mają dostosowaną wysokość umożliwiającą korzystanie osobom na wózkach, a blisko jedna trzecia biletomatów posiada udogodnienia dla pasażerów niedowidzących.

Wszyscy kierowcy TBM są przeszkoleni w zakresie asysty przy wsiadaniu i wysiadaniu podróżnych z pojazdu. TBM realizuje jednodniowe szkolenia dla swojego personelu mającego kontakt z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami. Szkolenia skalają się z części:

- teoretycznej (zagadnienia prawne, rodzaje niepełnosprawności, sposoby zapewnienia asysty);
- praktycznej warsztaty demonstrujące trudności w korzystaniu z transportu zbiorowego, w tym wejścia na pokład oraz wysiadanie z pojazdów i korzystanie z dedykowanych przestrzeni w pojazdach.

Szkolenia realizowane są we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność pojazdów w Sztokholmie

Podobnie, jak w przypadku francuskiego Bordeaux, w Sztokholmie wszystkie pojazdy szynowe i kołowe komunikacji zbiorowej są dostosowane do potrzeb podróżnych z niepełnosprawnościami.

Wszystkie pociągi, metro, niskopodłogowe autobusy i tramwaje wyposażone są w rozkładane rampy. Pojazdy wyposażone są w informację głosową i wizualną. Wszystkie przystanki autobusowe i tramwajowe w obszarach miejskich i podmiejskich mają dostosowaną wysokość krawężnika do wysokości podłogi autobusu. Również na obszarach wiejskich część przystanków jest dostosowana do obsługi autobusów niskopodłogowych. W przypadku dworców i stacji kolejowych oraz metra praktycznie wszystkie perony znajdują się na tej samej wysokości i zapewniają równe wejście do pojazdu. Na wszystkich stacjach metra, stacjach kolejowych oraz na większych dworcach autobusowych dostępna jest usługa asysty.

Dostępność autobusów miejskich w San Sebastian

Pod względem funkcjonalnym rozwiązania w zakresie dostępności autobusów miejskich hiszpańskiego Donostiabus (Dbus) są analogiczne do wcześniejszych przykładów. Przewoźnik korzysta z niskopodłogowych autobusów wyposażonych w rampy, wyznaczone miejsca priorytetowe oraz miejsca dla osób poruszających się na wózkach lub z wózkiem dziecięcym. Pojazdy wyposażone są również w komunikację głosową i wizualną. Przykład hiszpańskiego przewoźnika warty jest przywołania ze względu na sposób dostosowania miejsc priorytetowych oraz rozwiązań w zakresie informacji pasażerskiej.

Miejsca zarezerwowane dla osób ze szczególnymi potrzebami

Wszystkie miejsca zarezerwowane dla osób ze szczególnymi potrzebami są dodatkowo wyróżnione kolorystycznie poprzez zastosowanie żółtej barwy siedziska i zielonej po zewnętrznej stronie siedzenia. Dodatkowo wszystkie siedzenia priorytetowe wyposażone są w składane podłokietniki, co ułatwia zajmowanie miejsca przez podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Siedzenia na tle pozostałych, niebieskich miejsc są dobrze widoczne i łatwe do odnalezienia. Warto zwrócić uwagę, że przewoźnik w regulaminie przewozu dokładnie określił przeznaczenie miejsc priorytetowych wskazując, że są to miejsca dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osób starszych, osób o stałych lub tymczasowych trudnościach w poruszaniu się z powodu obrażeń ciała, kobiet w ciąży, dzieci w wieku poniżej sześciu lat oraz dorosłych z małymi dziećmi. Warto podkreślić również sam dobór podróżnych mających pierwszeństwo do zajęcia wyznaczonych miejsc siedzących, gdzie przewoźnik wprost wskazuje na dzieci do lat 6 i osoby z czasowymi ograniczeniami ruchowymi, co nie należy do często stosowanych rozwiązań.

Zarówno jasne określenie grupy beneficjentów miejsc priorytetowych, jak również samo ich oznaczenia ma na celu łatwiejsze odszukanie miejsca w autobusie, jak również ograniczenie sytuacji konfliktowych i nieporozumień wśród pasażerów.

Rys. 36. Wyróżnione kolorystycznie miejsca priorytetowe w autobusach Dbus



Źródło: www.dbus.eus

Uzasadnienie wyboru

Powyższe przykłady pokazują, jak ważne są rozwiązania w zakresie dostępności pojazdów wykorzystywanych w transporcie zbiorowym. Jednocześnie potwierdzają konieczność kompleksowego podejścia do kwestii dostępności transportu. Obok zapewnienia dostępności samego taboru należy również pamiętać o kompetencjach personelu, jak również o stosowaniu jednego standardu dostępności pojazdów. W Polsce wciąż możemy się spotkać z np. różnie oznaczonymi miejscami priorytetowymi lub różnym rozmieszczeniem przycisków w pojazdach.

Informacja pasażerska

Podobnie, jak w przypadku autobusów miejskich w Sztokholmie – komunikacja miejsca w San Sebastian zapewnia informacje głosową i wizualną dostępną:

- w autobusie, gdzie podawana jest informacja o następnym przystanku;
- poza autobusem (zapowiedź na zewnątrz autobusu), gdzie podawana jest informacja o numerze i kierunku docelowym autobusu;
- na przystankach autobusowych, gdzie podawana jest informacja o numerze, czasie do przyjazdu i miejscu docelowym autobusu.

Informacja głosowa na zewnątrz autobusu i przystanku (podobnie, jak w przypadku rozwiązania w Sztokholmie) aktywowana jest przez pasażera. Komunikaty uruchamiane są za pomocą pilota, który jednocześnie służy do aktywacji dźwiękowej sygnalizacji świetlnej w mieście. Piloty udostępniane są bezpłatnie przez organizacje osób niewidomych w Hiszpanii.

Rys. 37. Włączenie komunikatów głosowych na przystanku autobusowym przez pasażera



Źródło: www.dbus.eus

Informacja wizualna

Przystanki autobusowe w San Sebastian wyposażone są w elektroniczne rozkłady jazdy, które prócz standardowej informacji o rozkładzie oraz trasie podaje rzeczywisty czas przyjazdu autobusu.

W pojazdach zainstalowane są ekrany, które wyświetlają w czasie rzeczywistym informacje o trasie autobusu, zbliżających się przystankach, połączeniach z innymi liniami oraz czasie przyjazdu autobusu na przystankach.

Rys. 38. Informacja wizualna w autobusach Dbus



Źródło: www.dbus.eus

Uzasadnienie wyboru

O ile w przypadku polskiej komunikacji miejskiej również możemy mówić o powszechnym stosowaniu informacji głosowej, jak również wizualnej, to warto zaznaczyć, że w Polsce wciąż rzadkością są komunikaty głosowe stosowane na zewnątrz pojazdów.

Pierwsza klasa w Virgin Trains

Virgin Trains jest jednym z nielicznych przewoźników kolejowych, który posiada w swojej ofercie bilety pierwszej klasy dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Osoby podróżujące pierwszą klasą mają zapewniony m.in.:

- dostęp do wydzielonej poczekalni o podwyższonym standardzie;

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- nieodpłatne posiłki w poczekalni oraz w pociągu;
- miejsce w pociągu o podwyższonym standardzie;
- nieodpłatny dostęp do usług w pociągu.

Salony pierwszej klasy

Do dyspozycji podróżujących pierwszą klasą są ekskluzywne poczekalnie, w których bezpłatnie serwowane są przekąski oraz zimne i ciepłe napoje. Wszystkie salony są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Warto zwrócić uwagę na fakt, że przewoźnik zadbał o zapewnienie przestrzeni pod blatami dzięki czemu osoba na wózku może swobodnie korzystać z urządzeń i cateringu.

Rys. 39. Poczekalnia Virgin Trains dla podróżnych pierwszej klasy



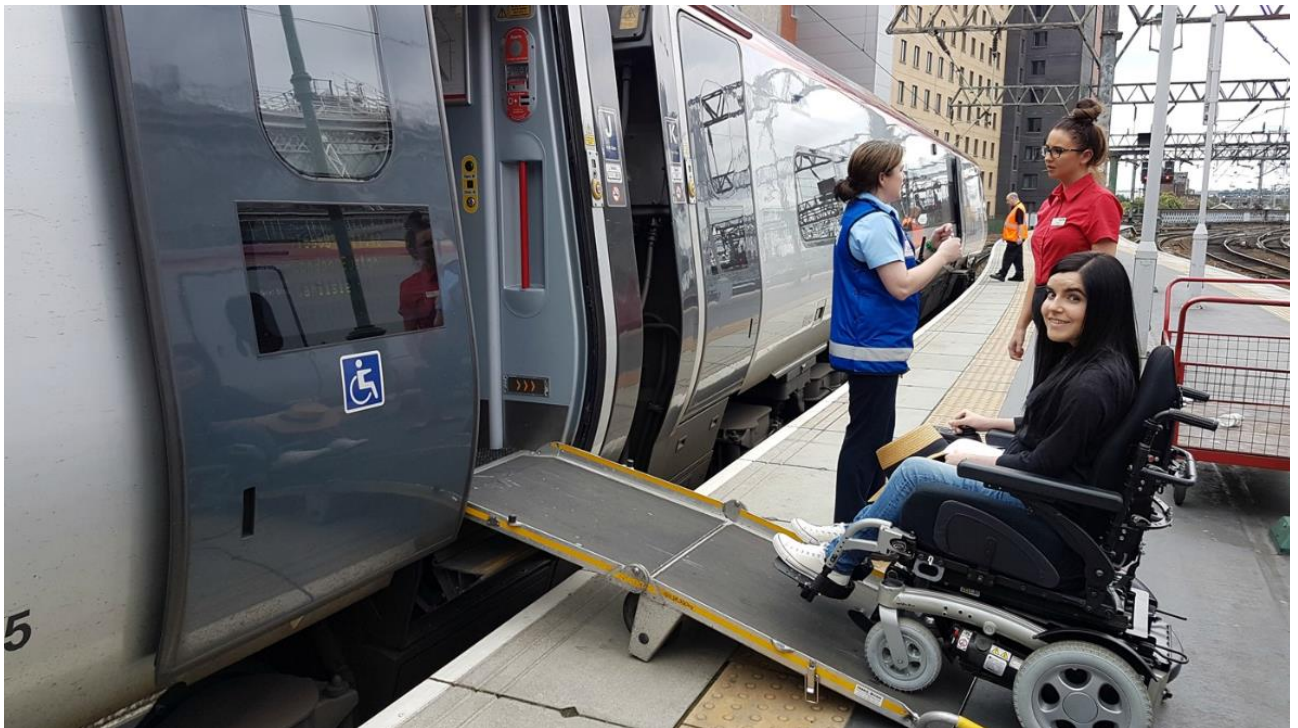
Źródło: www.tripadvisor.co.uk

Usługa asysty

Osoby poruszające się na wózkach mogą skorzystać z pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. W przypadku zgłoszenia potrzeby asysty – pracownik Virgin Trains odprowadza z poczekalni pasażera i odprowadza do pociągu, a następnie pomaga zająć miejsce w pociągu. Analogicznie wygląda zakres pomocy przy wysiadaniu z pociągu – w tym przypadku pracownik

odbiera pasażera z pociągu, a następnie odprowadza do wskazanego przez pasażera miejsca na dworcu.

Rys. 40. Wejście na pokład pociągu Pendolino Virgin Trains



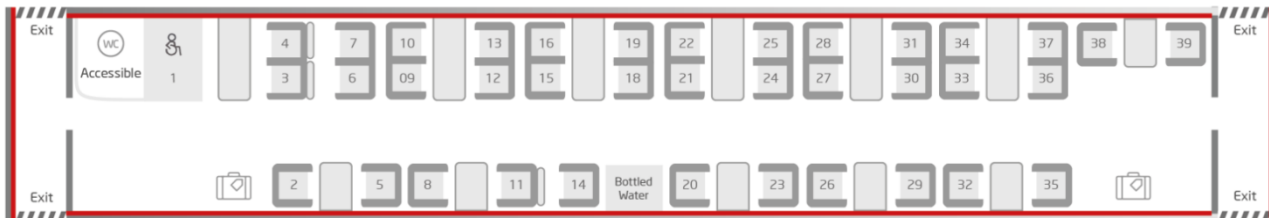
Źródło: www.simplyemma.co.uk

Miejsce pierwszej klasy

Zarówno w przypadku pociągu Pendolino, jak również Super Voyager miejsca w pierwszej klasie dla podróżnych na wózku inwalidzkim zlokalizowane są w bliskiej odległości od toalety dla podróżnych z niepełnosprawnościami.

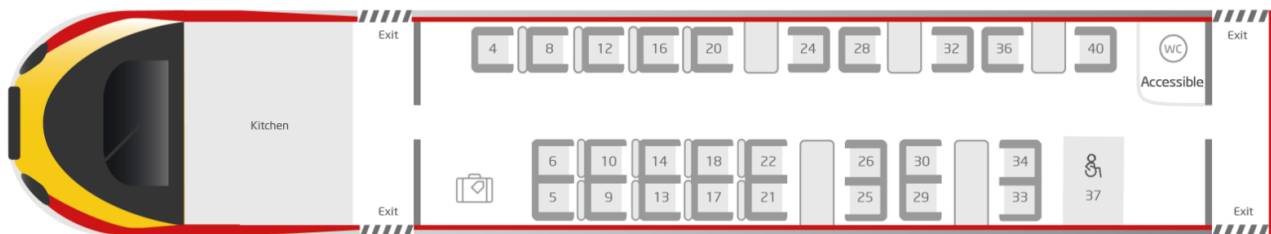
Rys. 41. Lokalizacja miejsca pierwszej klasy dla osób podróżujących na wózku inwalidzkim w pociągu Pendolino

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: www.virgintrains.co.uk

Rys. 42. Lokalizacja miejsca pierwszej klasy dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich w pociągu Super Voyager



Źródło: www.virgintrains.co.uk

Wagon, w którym wyznaczone jest miejsce dla podróżnych na wózkach inwalidzkich jest dostępny architektonicznie z zapewnieniem wystarczającej przestrzeni manewrowej. Dwa najbliższe zlokalizowane siedzenia przy miejscu dla podróżnych na wózku przeznaczone są dla osób towarzyszących, w tym opiekuna podróżnego. Warto zwrócić uwagę na fakt zastosowania stolika z regulacją wysokości blatu, co znacznie ułatwia zajęcie dogodnej dla pasażera pozycji. Bliska i dogodna lokalizacja gniazdek elektrycznych umożliwia ładowanie wózka elektrycznego w trakcie podróży. Miejsce wyposażone jest w przycisk alarmowy informujący personel pokładowy o konieczności pomocy podróżnemu. W przedziale dostępna jest informacja głosowa i wizualna, jak również informacja wizualna o zajętości toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

Rys. 43. Przedział pierwszej klasy dla osób podróżujących na wózku inwalidzkim w pociągu Pendolino



Źródło: www.simplyemma.co.uk

Podróżnym pierwszej klasy serwowane są nieodpłatnie posiłki, napoje i przekąski do zajmowanego miejsca.

Dodatkowo podróżni pierwszej klasy mogą bezpłatnie korzystać z serwisu BEAM oferującego dostęp do filmów, programów telewizyjnych, gier i czasopism online. W pociągu dostępne jest również darmowe Wi-Fi.

Uzasadnienie wyboru

Usługa pierwszej klasy Virgin Trains wydaje się oferować wyższy poziom obsługi od dostępnych na polskim rynku usług tego typu. Warto podkreślić, że Virgin Trains tworząc ofertę pierwszej klasy dla podróżnych z niepełnosprawnościami, zadbał nie tylko o dostępność przedziału

pierwszej klasy w pociągu, ale również samej poczekalni, gdzie podróżni mogą w komfortowych warunkach oczekiwać na pociąg i pracowników realizujących usługę asysty.

Dostępność miejsc odprawy pasażerskiej (dworce, stacje, przystanki, perony)

Dworce kolejowe, autobusowe, stacje metra, węzły przesiadkowe, czy przystanki autobusowe stanowią niezwykle istotny element transportu pasażerskiego. Od ich dostępności zależy możliwość swobodnego i niezależnego podróżowania przez osoby z niepełnosprawnościami, a nawet decydować o możliwości odbycia podróży.

Dostępność miejsc odprawy pasażerskiej nie dotyczy jedynie np. samego dworca kolejowego, a całej otaczającej go infrastruktury. Dostosowanie samego budynku dworca prowadzi do tworzenia tzw. wysp dostępności, co możemy zaobserwować np. na polskich dworcach kolejowych. Dworzec Warszawa Centralna jest przykładem dostępnego dworca z ograniczoną możliwością dotarcia do niego z poziomu otaczających go przejść podziemnych, co znacznie utrudnia dojazd do dworca np. tramwajem, jak również utrudnia samo wydostanie się z dworca. W przypadku Dworca Warszawa Zachodnia – mamy nowy, dostępny i bardzo funkcjonalny budynek dworca od strony Al. Jerozolimskich, który zapewnia łatwy dostęp i możliwość przemieszczania się osobom ze szczególnymi potrzebami. Problemem okazuje się jednak dostęp na perony, który obecnie został częściowo rozwiązany poprzez montaż ramp przyschodowych prowadzących na perony.

W obu przypadkach problemy z zapewnieniem dostępności dworców wynikają z braku zapewnienia kompleksowego działania wszystkich podmiotów współtworzących miejsca odprawy pasażerów.

Niezależnie od tego, czy mówimy o dworcu kolejowym, czy autobusowym, stacji metra lub przystanku autobusowym na ich dostępność mają m.in. wpływ:

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- zarządca dworca;
- zarządca peronów;
- zarządca miasta;
- przewoźnicy komunikacji zapewniającej dojazd do węzła przesiadkowego;
- przewoźnicy świadczący usługi na danych węźle przesiadkowym.

Każdorazowo brak zapewnienia współpracy ze wszystkimi uczestnikami mającymi wpływ na tworzenie transportu zbiorowego negatywnie wpływa na poziom dostępności miejsc odprawy pasażerskiej.

Dostępność miejsca odprawy pasażerskiej powinna być zatem rozpatrywana w dużo szerszej, niż sam budynek dworca lub przystanku, perspektywie i uwzględniać min.:

- możliwość skomunikowania z innymi środkami transportu,
- dostępność miejsc parkingowych,
- dostępność dojeżdżać do dworca,
- dostępność wejść,
- dostępność tras wolnych od przeszkód,
- dostępność poziomych i pionowych ciągów komunikacyjnych,
- właściwej aranżacji wnętrza,
- dostępność udogodnień,
- dostępność informacji pasażerskiej,
- dostępność poczekalni i peronów,
- dostępność kas biletowych,
- dostępność terminali samoobsługowych,
- dostępność toalet,
- kwalifikacje personelu,

- zapewnienie informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerów oraz czasowych ograniczeniach wynikających np. z awarii urządzeń lub prowadzonych prac remontowo-budowlanych.

W ramach powyższych kategorii funkcjonują różne rozwiązania mające na celu zapewnienie dostępności miejsc odprawy pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

W ramach niniejszego opracowania zostaną przytoczone rozwiązania, które wpływają na dostępność miejsc odprawy pasażerów zwiększając tym samym mobilność osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostosowanie miejsc odprawy pasażerskiej

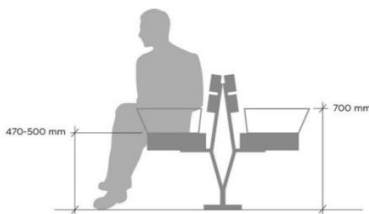
Jedną z najbardziej kompleksowych polityk określających dostępność miejsc odprawy pasażerów są opracowane przez władze miasta Sztokholm wytyczne dla transportu zbiorowego dla pasażerów z niepełnosprawnościami, osób starszych i dzieci⁷. Dokument określa wymagania dostępności architektonicznej miejsc odprawy pasażerów dla wszystkich rodzajów transportu zbiorowego w Sztokholmie. W Polsce dostępność architektoniczna dworców i stacji kolejowych została również dokładnie opisana w Ekspertyzie UTK w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania. Szwedzki dokument, analogicznie do polskich wytycznych Prezesa UTK opiera się na zasadach projektowania uniwersalnego, dlatego w niniejszym dokumencie nie skupiamy się na samych parametrach technicznych, a na rozwiązaniach i wymogach w zakresie infrastruktury i wyposażenia miejsc odprawy pasażerów.

⁷ [Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning](#), Sztokholm, 2019r.

Transport autobusowy

W przypadku przystanków autobusowych warto zwrócić uwagę na zastosowane na nich ławki, które wyposażone są w poręcze.

Rys. 44. Wizualizacja ławek stosowanych na przystankach autobusowych w Sztokholmie



Źródło: www.sl.se

To rozwiązanie dotyczy wszystkich miejsc siedzących dla pasażerów i w Sztokholmie jest konsekwentnie realizowane. W Polsce stosowanie poręczy jest niezwykle rzadkie, a w przypadku komunikacji miejskiej praktycznie nie występuje.

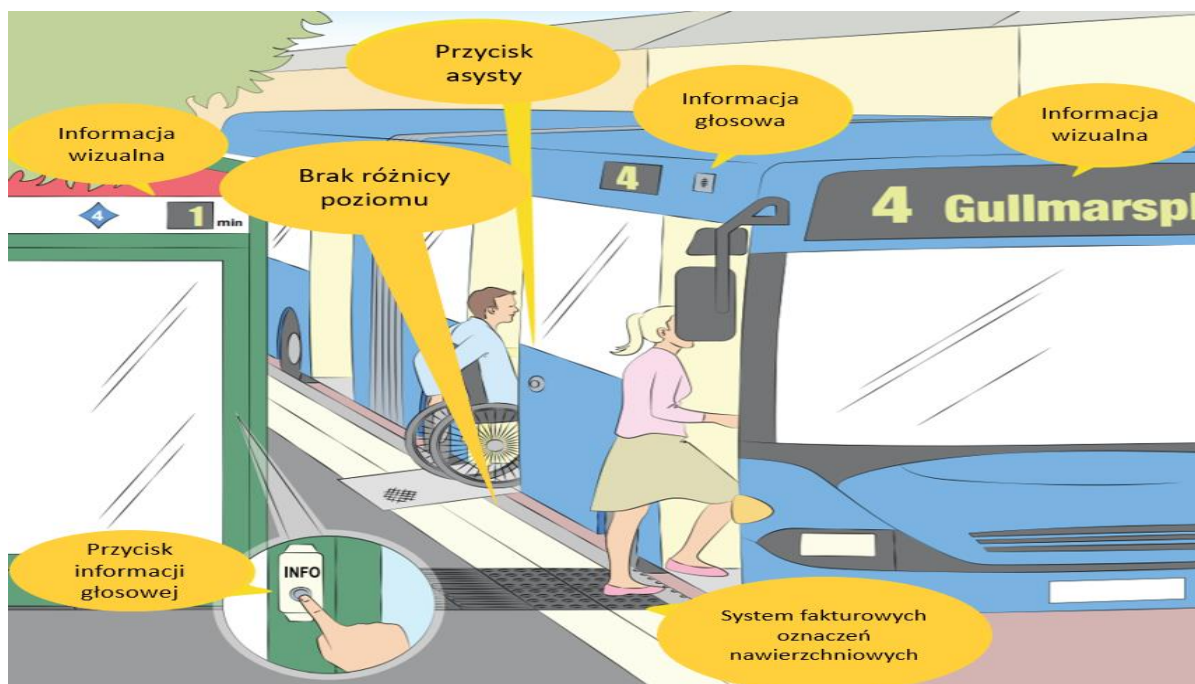
Wszystkie powierzchnie szklane na przystankach są, podobnie jak w Polsce oznaczone kontrastowo. Na przystankach wyznaczone są ścieżki dotykowe prowadzące do czoła autobusu. Wysokość krawężników dostosowana jest do wysokości podłogi autobusu (16-17 cm), co zapewnia brak różnicy poziomów przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu. Same autobusy są dodatkowo wyposażone w pochylnie. Warto zwrócić uwagę, że zarówno w samym pojeździe, jak również na przystanku zastosowano system dynamicznej informacji pasażerskiej (głosowej i wizualnej). Informacja głosowa uruchamiana jest przez pasażera przyciskiem na przystanku autobusowym oraz na pojeździe.

Podobne rozwiązania funkcjonują w kanadyjskim Kingston Transit. Kanadyjski system komunikatów głosowych oparty jest na technologii satelitarnej, która umożliwia lokalizację pojazdów transportu miejskiego, a informacja o ich położeniu przekazywana jest do przystanków i

stacji w postaci komunikatu dźwiękowego. Komunikaty dostępne są zarówno na przystankach i stacjach, jak również w samych pojazdach Kingston Transit. Warto zaznaczyć, że przewoźnik w celu zapewnienia wysokiej jakości komunikatów głosowych udostępnił formularz online za pośrednictwem którego pasażerowie mogą dokonywać zgłoszeń związanych z nieprawidłowym działaniem informacji pasażerskiej.

W Polsce tego typu rozwiązania w transporcie miejskim nie funkcjonują, co utrudnia możliwości podróży osobom z dysfunkcją wzroku.

Rys. 45. Grafika obrazująca zakres udogodnień stosowanych w transporcie autobusowym w Sztokholmie.



Źródło: www.sl.se

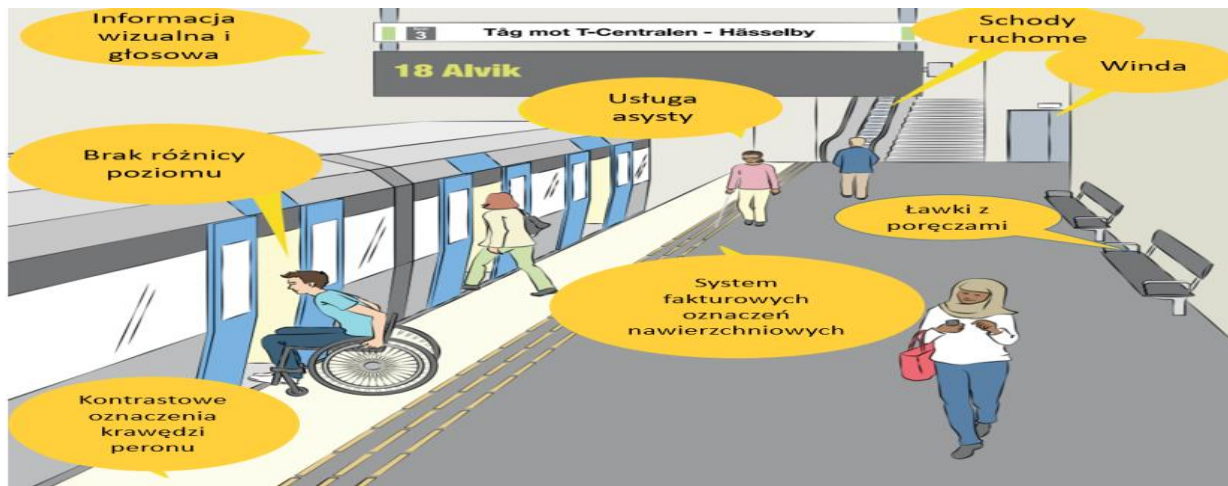
Uzasadnienie wyboru

Główną zaletą stosowanych w Sztokholmie przystanków autobusowych (prócz dostępności architektonicznej) jest niewątpliwie system dynamicznej informacji pasażerskiej. W Polsce niewątpliwie brakuje informacji głosowych na przystankach komunikacji miejskiej, dzięki którym podróżni z niepełnosprawnościami wzroku mogliby otrzymywać informacje dotyczące planowanego rozkładu jazdy, o opóźnieniach, czy informację o numerze autobusu podjeżdżającego na dany przystanek.

Metro

Podobnie, jak w przypadku infrastruktury przystanków autobusowych stacje metra w Sztokholmie uwzględniają kompleksowe rozwiązania w zakresie zapewnienia dostępności dla pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Podobnie, jak w Polsce perony na wszystkich stacjach metra zapewniają brak różnicy poziomu przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu. Na stacjach zastosowany jest system fakturowych oznaczeń nawierzchniowych, dodatkowo krawędzie peronów są oznaczone kontrastowo. Podobnie do rozwiązań stosowanych w moskiewskim metrze – w Sztokholmie zapowiedzi głosowe również wygłaszane są przez głos męski (dla pociągów jadących na południe) oraz żeński (dla pociągów jadących na północ). Wszystkie miejsca siedzące na stacjach metra wyposażone są w poręcze. Na stacjach metra dostępna jest bezpłatna usługa asysty.

Rys 46. Grafika obrazująca zakres udogodnień stosowanych w metrze w Sztokholmie.



Źródło: www.sl.se

Uzasadnienie wyboru

Metro w Sztokholmie jest dostępne dla osób z niepełnosprawnościami i nie wymaga pomocy obsługi. Istnieje jednak opcjonalnie asystent podróży, który pomaga korzystać z wind, w przemieszczaniu się po dworcu metra, a także dba o wygodę przejazdu podczas podróży metrem. Podobna sytuacja występuje w Berlinie na większości sieci S-Bahn i U-Bahn niepełnosprawni nie potrzebują żadnej pomocy, ponieważ większość stacji dostosowana jest do potrzeb osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Na planie sieci metra dodatkowo oznakowane są stacje dostępne samodzielnie przez niepełnosprawnych oraz takie, które wymagają pomocy obsługi metra lub asystenta. W Warszawskim metrze usługa asysty nie jest świadczona. Usługę asysty oferuje w ograniczonym zakresie Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie na terenie trzech węzłów przesiadkowych, które pełnią dodatkowo funkcję dworców autobusowych – Metro Młociny, Metro Wilanowska i Dworzec Wschodni (Lubelska). Wartym rozważenia wydaje się zatem możliwość świadczenia usługi pomocy podróżnym ze szczególnymi potrzebami w warszawskim metrze.

Transport kolejowy

Stacje kolei aglomeracyjnej, analogicznie do pozostałych rodzajów transportu zbiorowego w Sztokholmie, są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W przypadku kolei aglomeracyjnych warto zwrócić uwagę na sposób organizacji asysty na stacjach. Podróżny może zamówić usługę pod jednym numerem telefonu, usługę można również zamówić online. Chęć uzyskania pomocy powinna być zgłoszona najpóźniej na godzinę przed planowaną podróżą. Warto zwrócić uwagę, że w przypadku polskich kolei aglomeracyjnych wymagany czas wskazywany przez przewoźników wynosi od 48 do 24 godzin przed planowaną podróżą. O ile w przypadku pociągów, czy autobusów dalekobieżnych można oczekiwać od podróżnego informacji w dłuższej perspektywie, o tyle w przypadku kolei aglomeracyjnych, metra, czy autobusów komunikacji miejskiej trudno od podróżnego oczekiwać zgłoszenia pomocy w podróży dwa dni wcześniej.

W przypadku stacji kolejowych warto również zwrócić uwagę na wyznaczone miejsce spotkania, które jest jednocześnie miejscem oczekiwania na pociąg dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zajęcie tego miejsca przez podróżnego, który nie zgłosił wcześniej chęci uzyskania pomocy jest informacją dla personelu pokładowego, że na stacji oczekuje podróżny, któremu należy udzielić niezbędnej pomocy przy lokowaniu w pojeździe.

Podobne rozwiązania w zakresie wyznaczania miejsc dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami stosowane są m.in. na stacjach Auckland Transport.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Rys. 47. Wyznaczone miejsce do wsiadania i wysiadania z pociągu Auckland Transport dla podróżnych na wózkach.



Źródło: www.at.govt.nz

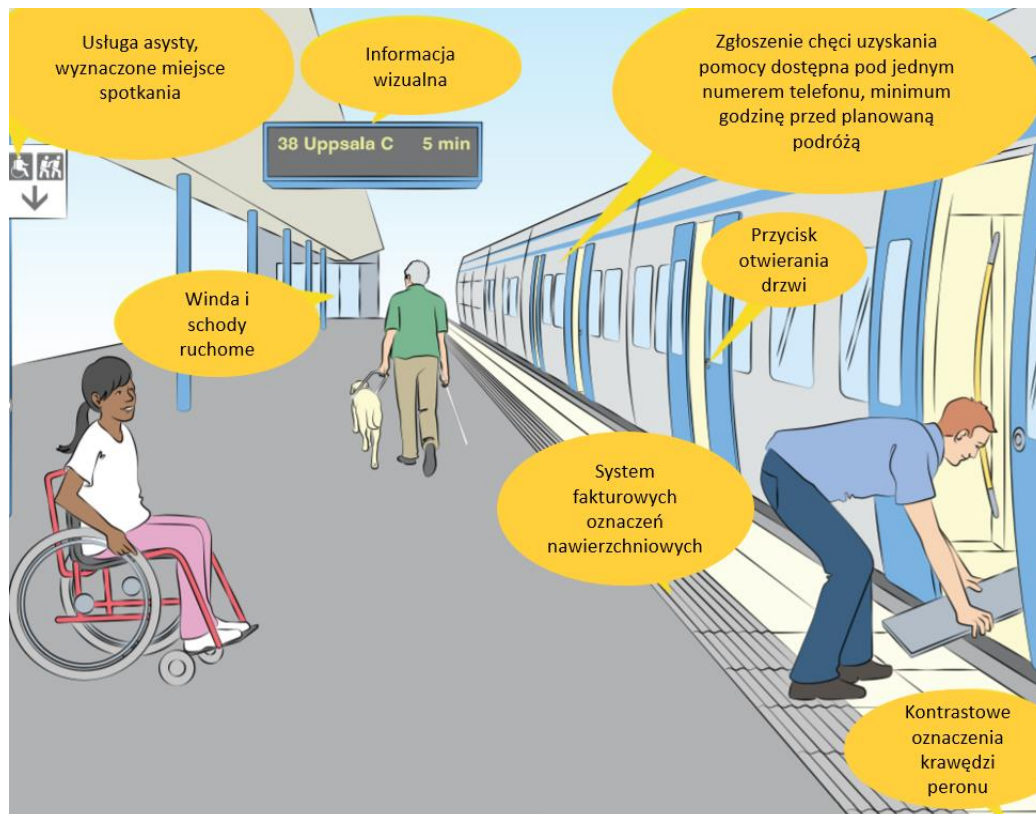
Rys. 48. Wyznaczone miejsce do wsiadania i wysiadania z pociągu Auckland Transport dla podróżnych z wózkiem dziecięcym i rowerem.



Źródło: www.at.govt.nz

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Rys.49. Grafika obrazująca zakres udogodnień stosowanych w transporcie kolejowym w Sztokholmie.



Źródło: www.sl.se

Uzasadnienie wyboru

Niewątpliwie takie rozwiązania, jak skrócenie wymogu czasu zgłoszenia z 48 do jednej godziny jest z punktu widzenia pasażera bardzo korzystnym rozwiązaniem, zwłaszcza w przypadku kolei aglomeracyjnych. Również wyznaczenie miejsc spotkań oraz miejsc oczekiwania na pociąg są pomocne dla pasażerów. W Polsce obecnie jedynie Trójmiejska SKM wyznaczyła miejsca oczekiwania na peronach dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Jest to niezwykle ważne i przydatne rozwiązanie, zwłaszcza w przypadku podróżnych, którzy nie zgłosili chęci uzyskania pomocy, a mogą jej potrzebować. Lokalizacja miejsc w miejscu zatrzymywania się pociągu, gdzie

znajduje się rampa oraz drużyna konduktorska gwarantuje podróżnemu bezpieczne zajęcie miejsca w pojeździe. Oczekiwanie w wyznaczonym na peronie miejscu jest bowiem informacją dla personelu, że podróżny może oczekiwać pomocy w podróży i należy zaoferować wsparcie przy wsiadaniu do pociągu.

Dostęp do ramp przyschodowych i toalet

Problem z dostępem i możliwością skorzystania z ramp przyschodowych znany jest w Polsce od dawna. Rampy przyschodowe montowane są najczęściej w miejscach, gdzie nie ma możliwości budowlanych lub ekonomicznych dla montażu windy. Minusem tego rozwiązania jest oczywiście bardzo wąska grupa odbiorców tego typu rozwiązania – wszystkie montowane w Polsce rampy w transporcie zbiorowym oraz samej przestrzeni publicznej są dedykowane osobom na wózkach, co wprost oznacza, że osoby z wózkiem dziecięcym lub osoby np. poruszające się o kulach – nie mogą ich wykorzystywać do pokonywania schodów. Inną słabością tego rozwiązania jest konieczność posiadania wiedzy w zakresie obsługi tego urządzenia. W Polsce najczęściej do obsługi ramp wyznaczeni są pracownicy np. dworca kolejowego, autobusowego lub miasta. W praktyce oznacza to, że aby skorzystać z urządzenia – podróżny musi w pierwszej kolejności wezwać pracownika, co często wiąże się z długim oczekiwaniem. Kolejnym problemem uniemożliwiającym skorzystanie z rampy jest ich podatność na zniszczenia. Do najczęstszych zniszczeń należy zaliczyć wyłamywanie klucza uruchamiającego urządzenie. Jest to również jeden z głównych powodów braku możliwości samodzielnej obsługi urządzeń w miejscach publicznych.

Chęć ochrony przed dewastacją jest również jednym z powodów zamykania na klucz toalet dla osób z niepełnosprawnościami w przestrzeni publicznej, jak również w miejscach odprawy pasażerskiej transportu kołowego i kolejowego.

Oczywiście ochrona mienia nie powinna być kluczowym i decydującym czynnikiem ograniczającym dostęp do toalet, czy urządzeń wspomagających. Jednakże w sytuacjach, gdy

jedynym możliwym rozwiązaniem jest zastosowanie kluczy do toalet, czy ramp przyschodowych – warto zastosować rozwiązania, które zapewniają do nich dostęp osobom uprawnionym, a jednocześnie zapewniają bezpieczeństwo urządzeń przed ich zniszczeniem.

EUROKEY jest rozwiązaniem, którego celem jest zapewnienie łatwego dostępu osobom z niepełnosprawnościami do toalet i urządzeń, które ze względu na częste dewastacje są zamykane na klucz. Eurokey to system zamykania stosowany w całej Europie, który można otworzyć za pomocą klucza uniwersalnego.

Eurokey funkcjonuje m.in. w Czechach, Niemczech, Austrii, czy Szwajcarii. Klucz można bezpłatnie zamówić z dostawą do domu. Dzięki temu rozwiązaniu osoby z niepełnosprawnościami mogą swobodnie, bez konieczności wzywania obsługi korzystać np. z toalet, czy ramp przyschodowych.

Rys. 50. Piktogram toalety dla osób z niepełnosprawnościami z systemem zamykania eurokey.



Źródło: www.en.wikipedia.org

Uzasadnienie wyboru

Wszędzie, gdzie nie ma możliwości pozostawienia otwartego dostępu do toalet, czy urządzeń wspomagających należy dążyć do stosowania jak najbardziej powszechnych i wystandaryzowanych zabezpieczeń, które zapewnią zarówno ochronę mienia, jak również łatwy dostęp osobom uprawnionym. W Gdańsku we wrześniu 2019 r. czas oczekiwania na obsługę rampy wyniósł 15 minut od zgłoszenia. W tym przypadku podróżny wysiadł z pociągu SKM w Trójmieście, bez najmniejszego problemu wy dostał się ze stacji kolejowej i utknął na 15 minut przy wyjściu z podziemi zarządzanych przez miasto. Kolejnym problemem uniemożliwiającym skorzystanie z rampy jest ich podatność na zniszczenia. Do najczęstszych zniszczeń należy zaliczyć wyłamywanie klucza uruchamiającego urządzenie. Jest to również jeden z głównych powodów braku możliwości samodzielnej obsługi urządzeń w miejscach publicznych. Dlatego tak ważnym jest zabezpieczenie urządzeń przed ich zniszczeniem przy jednoczesnym ułatwieniu ich dostępności dla osób uprawnionych, bez konieczności pozyskiwania klucza lub wzywania obsługi.

Wysokość peronów kolejowych

Jednym z większych problemów dworców kolejowych na całym świecie jest różna wysokość peronów, przez co podróż nawet w pełni dostosowanym pociągiem bywa utrudniona i każdorazowo (na części dworców i stacji) wymaga wsparcia przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu. O ile w przypadku niższego peronu zniwelowanie różnicy poziomów można rozwiązać podnośnikami lub rampami montowanymi w pojazdach, o tyle w sytuacji, gdy peron jest wyższy – wyjście z pociągu, zwłaszcza w przypadku rampy lub rozkładanego podjazdu może okazać się niemożliwe. Problem ten dotyczy kolei na całym świecie i podobnie, jak w Polsce przebudowa wszystkich peronów, zwłaszcza w stosunkowo krótkim okresie jest niemożliwa zarówno z powodów organizacyjnych, jak również ekonomicznych. Istnieją jednak rozwiązania, które z powodzeniem stosowane są na całym świecie w zakresie niwelowania różnic wysokości peronów.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Najczęściej stosowanym są podwyższenia lub obniżenia jedynie części peronu – w wyznaczonym miejscu, gdzie wsiadają lub wysiadają pasażerowie ze szczególnymi potrzebami. Takie rozwiązanie jest zdecydowanie tańszym, od przebudowy całego peronu, rozwiązaniem zapewniającym łatwiejsze i przede wszystkim bezpieczne lokowanie pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Warto również zaznaczyć, że takie rozwiązanie jest dużo szybsze w realizacji i mniej kłopotliwe zarówno dla zarządcy dworca, jak również samych pasażerów – prace budowlane prowadzone są bowiem jedynie na części peronu, dlatego nie jest konieczne jego całkowite zamknięcie dla pasażerów.

Wydaje się, że rozwiązanie mogłoby wpłynąć na zwiększenie dostępności peronów i dworców nie tylko kolejowych, ale również znajdzie zastosowanie w transporcie autokarowym i miejskim.

Rys. 51. Widok podwyższenia peronu na stacji Milliken GO w Toronto



Źródło: www.transit.toronto.on.ca

Rys. 52. Widok podwyższenia peronu na stacji Milliken GO w Toronto



Źródło: www.mto.gov.on.ca

Rampy i pomosty w Amtrak

Innym przykładem niwelowania różnic w poziomie peronu i podłogi pojazdu są stosowane przez amerykański Amtrak rampy i pomosty, które są na wyposażeniu stacji kolejowych. Zaletą tego rozwiązania jest możliwość zrównania poziomu podłogi pojazdu z peronem zarówno w przypadku wyższych, jak również niższych peronów. Dodatkowo stosowanie ramp i pomostów całkowicie eliminuje szczelinę pomiędzy pojazdem, a peronem, co również ułatwia i zwiększa bezpieczeństwo dzieci, osób starszych, osób o ograniczonej możliwości poruszania się, osób z wózkami dziecięcymi, jak również psów wchodzących lub wychodzących z pojazdu. Amtrak zachęca wszystkie osoby ze szczególnymi potrzebami do korzystania z wejść, przy których ustawione są rampy.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Warto podkreślić, że przewoźnik chcąc zwiększyć wykorzystanie stosowanych ramp i ułatwić pracę swoim pracownikom w 2018 roku rozpoczął wymianę wcześniej stosowanych (aluminiowych) ramp i pomostów na urządzenia kompozytowe. Zastosowanie materiałów kompozytowych zmniejszyło wagę ramp i pomostów do 9,1kg, stosowane wcześniej aluminiowe rampy ważyły od 15 do 40 kg.

Rys. 53. Ustawienie nieużywanego pomostu na stacji kolejowej



Źródło: www.compositesworld.com

Rys.54. Widok pomostu ułożonego na peronie



Źródło: www.compositesworld.com

Rys.55. Widok zamontowanego pomostu na peronie wyższym od podłogi pojazdu



Źródło: www.compositesmanufacturingmagazine.com

Uzasadnienie wyboru

Zastosowanie lekkich, kompozytowych pomostów, które nie są skomplikowanymi urządzeniami może w istotny sposób przyczynić się do szerszego wykorzystywania tego typu rozwiązań, jak również zmniejszać czas lokowania podróżnych w pociągu. W Polsce jednym z widocznych problemów związanym z realizacją podróży przez osoby ze szczególnymi potrzebami jest brak szerszego wykorzystania ramp, wind lub innych urządzeń ułatwiających wejście lub wyjście z pociągu podróżnym, którzy nie poruszają się na wózkach inwalidzkich. Warto zaznaczyć, że tego typu rozwiązania nie wymagają specjalistycznej wiedzy z zakresu obsługi takich urządzeń, a w przypadku ich odpowiedniego zaprojektowania, mogą niwelować różnice poziomów zarówno w przypadku wyższego, jak również niższego peronu względem podłogi pojazdu.

Dostępność kas biletowych

Dostępność kas biletowych należy rozpatrywać z punktu widzenia ich dostępności architektonicznej, świadczonych udogodnień, jak również kompetencji personelu. Najlepszym z punktu widzenia pasażera ze szczególnymi potrzebami jest zapewnienie wszystkich trzech wymogów.

W przypadku dostępności kas biletowych ponownie warto przywołać przykład francuskiego przewoźnika kolejowego SNCF.

Dostępność architektoniczna

Wszystkie kasy przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami mają obniżony blat. Stanowiska wyposażone są w wysunięty blat, dzięki czemu osoby poruszające się na wózku zyskują przestrzeń pod blatem na nogi oraz mają zapewniony blat przy którym mogą wypełnić

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

dokumenty. Dodatkowo trasa prowadząca do kas jest wolna od przeszkód i posiada wyznaczone ścieżki dotykowe. Zarówno kasjerzy, jak również same kasy są dobrze widoczne.

Rys. 56. Ścieżka dotykowa prowadząca do kasy biletowej



Źródło: www.accessibilite.sncf.com

Rys. 57. Stanowisko kasowe SNCF



Źródło: www.transilien.com

Świadczone udogodnienia

Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością, co jest bardzo wyraźnie komunikowane tablicą informacyjną. W zakresie zastosowanych udogodnień w kasach biletowych SNCF warto przywołać powszechność stosowania pętli indukcyjnych, w które wyposażone są wszystkie dostępne kasy. Jednocześnie warto wskazać, że przewoźnik zapewnia również obsługę osób Głuchych za pośrednictwem tłumacza francuskiego języka migowego online. Wprawdzie usługa nie jest dostępna w samych kasach, ale patrząc na rozwój usług i świadczonych udogodnień dla podróżnych z niepełnosprawnościami można spodziewać się wdrożenia FJM online również w kasach. Obecnie usługa tłumacza FJM dostępna jest z poziomu urządzenia końcowego podróżnego (komputera, tabletu, smartfonu itp.) wyposażonego w kamerę i służy do kontaktu z infolinią SNCF.

Usługa tłumacza języka migowego online na dworcach kolejowych została natomiast wdrożona przez hiszpańskiego przewoźnika Renfe. SVisual jest aplikacją służącą do komunikacji Głuchych pasażerów z pracownikami kas, infolinii oraz obsługi Renfe Atendo. Usługa dostępna jest na głównych stacjach kolejowych m.in.: Madrid-Chamartín, Madrid-Puerta de Atocha, Barcelona-Sans, Málaga, Sevilla-Santa Justa, Alicante, Valencia-Joaquín Sorolla, Zaragoza-Delicias, Córdoba, Vigo-Urzaiz.

Rys. 58. Pracownik Renfe Atendo uruchamiający aplikację SVisual



Źródło: www.ilunion.com

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

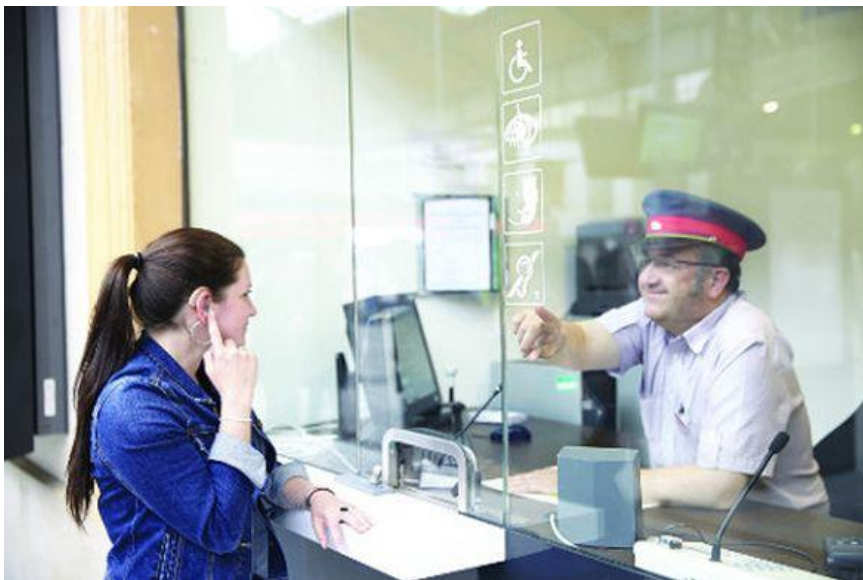
Usługa dostępna jest również w infokioskach zlokalizowanych na terenie stacji kolejowych.

Rys. 59. Widok dostępnego infokiosku Renfe Atendo



Źródło: www.gt-echeverria.es

Rys. 60. Kasa biletowa wyposażona w pętle indukcyjną w kasie SNCF



Źródło: www.apedaf.be

Rys. 61. Widok panelu głównego tłumacza francuskiego języka migowego



Źródło: www.accesplus-sncf-voyages.elioz.fr

Kompetencje personelu

Pracownicy kas uczestniczą w szkoleniach z obsługi klientów z niepełnosprawnościami, których celem jest poznanie i zrozumienie potrzeb i możliwości podróżnych z niepełnosprawnościami. Szkolenie obejmuje zagadnienia związane z obsługą pasażerów z niepełnosprawnościami, w tym m.in.:

- sposoby komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami (komunikacja z osobami o różnych rodzajach niepełnosprawności),
- sposoby obsługi podróżnych, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością,
- otwartość na obsługę i współpracę z osobami z niepełnosprawnością.

Uzasadnienie wyboru

W Polsce również wyznaczane są kasy biletowe do obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami, dotyczy to praktycznie całego transportu zbiorowego. Na przykładzie francuskich rozwiązań warto jednak zwrócić uwagę na kilka kwestii, które w naszym kraju nie zawsze są zapewnione. Przede wszystkim w przypadku francuskiego SNCF, czy hiszpańskiego Renfe Atendo warto zwrócić uwagę na fakt zapewnienia przestrzeni pod blatem biurka w kasie lub biurze obsługi, czy infokioskach, co nie jest powszechnym standardem w naszym kraju. Przestrzeń pod blatem umożliwia podjechanie wózkami do blatu, zajęcie wygodnej pozycji i wykorzystanie blatu przez podróżnego, a w przypadku terminali samoobsługowych ich wygodną obsługę bez konieczności wychylania się lub wyciągania rąk w celu osiągnięcia pulpitu urządzenia. Również warto zwrócić uwagę na dużą dostępność kas wyposażonych w pętle indukcyjne i usługę tłumacza języka migowego, co w przypadku stosowania rozwiązania online daje możliwość pokrycia praktycznie wszystkich kas biletowych i biur obsługi. Równie ważnym jest bardzo wyraźne oznaczenie priorytetu obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Oczywiście prócz samego oznaczenia ważnym jest również zapewnienie rozwiązań gwarantujących możliwość skorzystania z uprawnienia, zwłaszcza w przypadku osób z niewidocznymi niepełnosprawnościami.

Usługi nawigacyjne ułatwiające poruszanie się po stacji

Obok wyznaczonych na dworcach kolejowych i autobusowych ścieżek dotykowych oraz punktów uwagi pomocnym są również systemy wewnętrznych nawigacji ułatwiające osobom niewidomym i niedowidzącym poruszanie się po miejscu odprawy pasażerskiej.

Ich zadaniem jest wsparcie osób niewidomych w bezpiecznym poruszaniu się po miejscu odprawy pasażerskiej. Francuski SNCF wyposażył 400 stacji kolejowych w znaczniki głosowe ułatwiające pasażerom poruszanie się po nich.

Znaczniki uruchamiane są przez pasażera za pomocą pilota (który można otrzymać od organizacji działających na rzecz osób niewidomych i niedowidzących) lub za pośrednictwem bezpłatnej aplikacji [MyMoveo](#).

W obu przypadkach usługi nawigacyjne podróżny może aktywować w dwóch trybach:

- automatycznym – każdy sygnał nawigacyjny jest wyzwalany bezpośrednio po drodze znajdujący się między 5 a 10 m od podróżnego. Odległość jest zależna od ustawień w aplikacji podróżnego;
- ręcznym – podróżny sam aktywuje kolejne punkty nawigacyjne z poziomu pilota lub smartfona.

Rys. 62. Podróżna uruchamiająca punkty nawigacyjne pilotem na jednej ze stacji SNFC.



Źródło: www.accessibilite.sncf.com

Uzasadnienie wyboru

Podobne rozwiązania wdrażane są również w Polsce, oczywiście wciąż nie możemy mówić o ich powszechnym stosowaniu, zwłaszcza w odniesieniu do transportu zbiorowego. Jednakże

rozwiązania typu TOTUPOINT, Indoor Available, czy realizowane w ramach projektu Virtualna Warszawa dają możliwości, a przede wszystkim potwierdzają skuteczność i użyteczność opracowywania rozwiązań nawigacyjnych, których celem jest np. pomoc w dotarciu na dworzec lub poruszaniu się po nim.

Dostępność wózków inwalidzkich w miejscach odprawy pasażerskiej

Wyposażenie miejsc odprawy pasażerskiej w wózki inwalidzkie dla pasażerów jest wciąż domeną transportu lotniczego, gdzie każde większe lotnisko jest wyposażone w wózki. W transporcie kolejowym, jak również autobusowym udostępnianie wózków dla pasażerów jest niestety rzadko stosowane. Przykładem przewoźnika kolejowego oferującego tego typu udogodnienie jest francuski SNCF, który na głównych stacjach kolejowych udostępnia minimum jeden wózek inwalidzki. Sprzęt ten jest oferowany osobom ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osobom o ograniczonej możliwości poruszania się (ze względu na trwałe lub czasowe ograniczenia) oraz osobom starszym. Oferowane wózki mają ułatwić pasażerom poruszanie się po dworcu oraz dotarcie do i z pociągu. Przewoźnik nie wymaga wcześniejszej rezerwacji, a jedynie zgłoszenia na dworcu chęci z jego skorzystania obsłudze dworca.

Kontakt z obsługą dworca umożliwiają zlokalizowane przy wejściach na stacje terminale. Urządzenia umożliwiają komunikację głosową i wizualną (z wykorzystaniem francuskiego języka migowego), są dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach. Dodatkowo terminale umożliwiają ich odnalezienie przez osoby niewidome za pośrednictwem usług nawigacyjnych ułatwiających pasażerom poruszanie się po stacjach SNCF.

Rys. 63. Terminal kontaktowy przed stacją SNFC



Źródło: www.cfpsaa.fr

Uzasadnienie wyboru

Dostępność wózków inwalidzkich, czy wózków bagażowych dla podróżnych w Polsce dotyczy praktycznie jedynie transportu lotniczego. Jednakże biorąc pod uwagę wielkość funkcjonujących w Polsce dworców kolejowych i autobusowych, jak również dużych węzłów przesiadkowych należy zapewnić tego typu urządzenia dla łatwiejszego przemieszczania się po terenie dworca osobom ze szczególnymi potrzebami.

Informacja pasażerska

Jednym z elementów nowoczesnego systemu transportu zbiorowego jest informowanie pasażerów o bieżących, rzeczywistych czasach przyjazdów i odjazdów pojazdów z przystanków oraz prezentowanie relacji przesiadkowych w wybranych, ważnych punktach przystankowych. Nowoczesne systemy informacji zapewniają pasażerom taką informację w postaci czytelnej

informacji wizualnej oraz głosowej. Systemy informacji pasażerskiej stosowane są zarówno w pojazdach, jak również punktach odprawy pasażerskiej. Mocną stroną systemu dynamicznej informacji pasażerskiej jest jej oparcie na dwóch różnych zmysłach – wzroku i słuchu, dzięki czemu zapewnia dostęp do informacji zarówno osobom Głuchym, jak również niewidomym.

Komunikaty głosowe

Metro w Moskwie

Ciekawym rozwiązaniem mającym ułatwić orientację pasażerów niewidomych i niedowidzących w pociągach moskiewskiego metra jest stosowanie komunikatów głosowych wygłaszanych głosem męskim i żeńskim dla rozróżnienia kierunku jazdy pociągu.

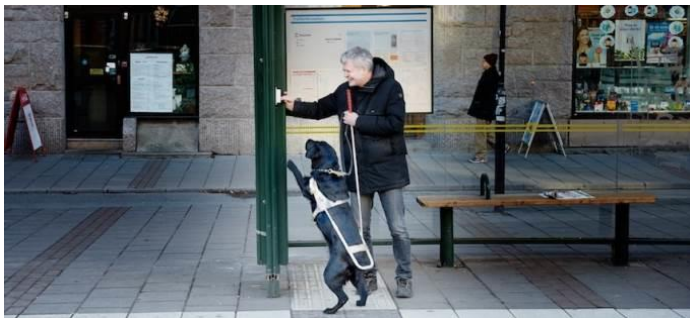
Głos męski zapowiada stację podczas przemieszczania się do centrum miasta, a głos żeński podczas przemieszczania się od centrum. W linii „Pierścień” głos męski zastosowany jest do pociągów poruszających się zgodnie z ruchem wskazówek zegara, podczas gdy głos żeński zastosowany jest do pociągów poruszających się przeciwnie do ruchu wskazówek zegara. Na linii Filevskaya – w kierunku „Kuntsevskaya” zapowiedzi wygłaszane są głosem żeńskim, a w kierunku „Alexander Garden” – męskim. W ten sposób osoby, nie tylko niewidome uzyskują łatwiejszy dostęp do informacji.

Rozwiązanie ze względu na swoją prostotę oraz funkcjonalność wydaje się bardzo ciekawym rozwiązaniem, które można implementować zwłaszcza w przypadku metra, autobusów międzymiastowych, pociągów miejskich, czy informacji komunikacji miejskiej wygłaszanych na przystankach dużych węzłów przesiadkowych.

Informacja głosowa na przystankach autobusowych w Sztokholmie

Większość przystanków autobusowych w Sztokholmie wyposażona jest w informację głosową informującą pasażera o rozkładzie jazdy oraz o numerze i kierunku nadjeżdżającego autobusu. Informacja uruchamiana jest przez pasażera poprzez wciśnięcie przycisku info na jednym ze słupków przystanku. Przycisk jest opisany i oznaczony alfabetem Braille'a. Warto zaznaczyć, że autobusy miejskie również wyposażone są w tego typu przyciski informujące pasażerów na zewnątrz pojazdu o numerze linii i miejsca docelowego.

Rys. 64. Podróżny uruchamiający komunikaty głosowe na przystanku autobusowym w Sztokholmie.



Źródło: www.srfstockholmgotland.se

Rys. 65. Widok przycisku informacji głosowej na przystanku autobusowym w Sztokholmie



Źródło: www.pl.pinterest.com

Informacja wizualna

W przypadku informacji wizualnej dla zapewnienia jej funkcjonalności konieczne jest zapewnienie czytelności poprzez zastosowanie odpowiedniej czcionki oraz kontrastu pomiędzy pismem, a tłem. W obu przypadkach dla zapewnienia właściwej czytelności należy stosować wytyczne standardu WCAG. Systemy dynamicznej informacji pasażerskiej wcześniej kojarzone głównie z dużymi dworcami kolejowymi oraz lotniskami coraz częściej stosowane są w komunikacji miejskiej i międzymiastowej komunikacji autobusowej.

E-paper bus stop displays

Obok stosowanych coraz częściej w polskiej komunikacji miejskiej elektronicznych tablic z wyświetlaną informacją o nadjeżdżających autobusach lub tramwajach ciekawym rozwiązaniem są elektroniczne rozkłady jazdy.

E-paper bus stop displays stosowany jest z powodzeniem m.in. w komunikacji międzymiastowej przez FlixBus, jak również w transporcie miejskim przez włoski Gruppo Torinese Trasporti, czeski Gruppo Torinese Trasporti, niemiecki Berliner Verkehrsbetriebe oraz Bayer Schilder, szwajcarski VBSH, japoński Aizuwakamatsu, Aizu Bus czy angielski Kennections i Reading Buses.

E-paper bus stop displays to w pełni samodzielne bezprzewodowe, zasilane energią słoneczną wyświetlacze rozkładu jazdy, zaprojektowane z myślą o łatwym montażu na istniejącym słupku przystanku autobusowego lub ścianie wiaty przystankowej. Wyświetlacze są dostępne z opcjonalnym oświetleniem, funkcjami interaktywnymi i modułami syntezy mowy.

Co ważne z punktu widzenia pasażera E-paper bus stop displays jest przykładem interaktywnej dynamicznej informacji pasażerskiej, co oznacza, że pasażer może samodzielnie

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

wybrać z którymi informacjami chce się zapoznać. Dodatkową funkcją przydatną dla pasażerów jest usługa wi-fi, z której pasażerowie mogą korzystać.

Z punktu widzenia przewoźnika niezwykle ważnym jest zasilanie energią słoneczną, dzięki czemu E-paper bus stop displays może być montowany w miejscach, gdzie nie ma doprowadzonego zasilania. E-paper bus stop displays jest w pełni zarządzanym systemem, który w połączeniu z systemem monitorowania pojazdów informuje o rzeczywistym czasie przyjazdów, występujących opóźnieniach, czy awariach taboru.

Tego typu rozwiązanie szczególnie zalecane są na terenach podmiejskich i wiejskich, gdzie autobusy kursują z mniejszą częstotliwością i nie występują inne alternatywne środki komunikacji zbiorowej. W sytuacji awarii pojazdu lub znacznego opóźnienia pasażer może na bieżąco śledzić czas opóźnienia i podjąć decyzję o dalszym oczekiwaniu lub rezygnacji lub przełożeniu podróży. Aktualna informacja o rzeczywistym czasie przyjazdu autobusu daje możliwość podjęcia przez pasażera najkorzystniejszej dla niego decyzji, co w przypadku osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi ma szczególne znaczenia z punktu widzenia ich bezpieczeństwa i komfortu.

Rys. 66. Przykłady zastosowania E-paper bus stop displays w Dubaju, Niemczech i Czechach.



Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami



Źródło: www.papercast.com

Zapowiedzi w FJM w SNCF

Francuski przewoźnik kolejowy z myślą o Głuchych podróżnych udostępnia na części stacji kolejowych zapowiedzi we francuskim języku migowym. System działa w Belfort-Montbéliard TGV, Besançon Franche-Comté TGV, Biarritz, Bourg-en-Bresse, Brest, Caen, Champagne-Ardenne TGV, Dijon-Ville, Grenoble, Le Mans, Lille Europe, Lyon Part -Bóg, Metz, Miluza, Nancy, Paryż Austerlitz, Paryż-Wschód, Paryż St.Lazare, Poitiers, Rennes, Rouen, St. Briec, Strasburg i Tuluza.

Zapowiedzi są wygłaszane przez avatara Jade, która jest wirtualną postacią tłumaczącą na francuski język migowy komunikaty dźwiękowe nadawane na stacjach. Komunikaty głównie

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

dotyczą informacji o odjazdach i przyjazdach pociągów, opóźnieniach, zdarzeniach na dworcu, czy linii kolejowej mających wpływ na realizację podróży. Dodatkowo wszystkie komunikaty są uzupełnione o napisy.

Rys. 67. Widok ekranów z odjazdami i przyjazdami pociągów z dodatkowym ekranem tłumacza FJM



Źródło: www.sourds06.over-blog.com

Uzasadnienie wyboru

Żadne z powyższych rozwiązań nie funkcjonuje w polskim transporcie zbiorowym. Zarówno różnicowanie zapowiedzi, zapowiedzi w języku migowym jak również, interaktywne wyświetlacze

przystankowe, czy zapowiedzi głosowe na przystankach komunikacji miejskiej nie są stosowane w Polsce. Warto zaznaczyć, że wszystkie funkcjonalności dostarczają aktualną informację uwzględniającą potrzeby i możliwości podróżnych. Jednocześnie warto zwrócić uwagę, że rozwiązania związane z różnicowaniem wygłaszanych komunikatów są ułatwieniem dla wszystkich podróżnych, którzy w takim przypadku skupiają się na komunikatach związanych z ich kierunkiem podróży.

Obsługa klienta

Świadczenie usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, prócz dostępności infrastruktury transportowej (pojazdy, miejsca odprawy pasażerskiej itp.) wymaga zapewnienia odpowiednich procedur i rozwiązań w zakresie obsługi pasażerów, kompetencji personelu, jak również świadczenia dodatkowych usług i udogodnień.

Usługi dodatkowe i udogodnienia

Usługi dodatkowe są rodzajem usług spersonalizowanych, dedykowanych do konkretnej grupy odbiorców, jak np. dzieci, osoby starsze, podróżni z małymi dziećmi, kobiety w ciąży czy osoby z konkretnym rodzajem niepełnosprawności (np. osoby niewidome lub osoby z niewidoczną niepełnosprawnością). Udogodnienia mają na celu umożliwienie lub ułatwienie osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z usług transportowych.

Usługa asysty Renfe Atendo

Usługa Renfe Atendo powstała w 2007. Jej celem jest świadczenie bezpłatnej pomocy w podróży przez hiszpańskiego przewoźnika kolejowego Renfe osobom ze szczególnymi potrzebami. Rocznie z usług Renfe Atendo korzysta ok. 650 000 podróżnych, od początku istnienia usługi Renfe Atendo zapewniło wsparcie blisko 6 milionom podróżnych. Na ogromną popularność usługi ma

wpływ wysoka jakość obsługi podróżnych. Obecnie podróżni oceniając usługi Renfe Atendo przyznają średnio 9,15 punktów w 10 stopniowej skali oceny jakości świadczenia usług. Na tle usług transportu zbiorowego Renfe Atendo jest bez wątpienia usługą typu premium oferując dużo wyższy standard obsługi od innych przewoźników nie tylko kolejowych, ale również autobusowych, a nawet lotniczych.

Personel Renfe Atendo

W realizację usługi zaangażowanych jest 600 pracowników Renfe, którzy odpowiadają za zapewnienie bezpiecznej i komfortowej podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Cały personel Renfe Atendo przed rozpoczęciem pracy przechodzi szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami, wrażliwości na niepełnosprawność, jak również opieki i wsparcia w podróży osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami starszymi, kobietami w ciąży oraz osobami z małymi dziećmi. Pracownicy są wizytówką Renfe Atendo, warto zwrócić uwagę na strój personelu. Znakiem rozpoznawczym pracowników Renfe Atendo są pomarańczowe marynarki, których celem jest łatwa identyfikacja pracowników przez podróżnych, jak również zwiększenie bezpieczeństwa pracowników i ich podopiecznych w obszarze kolejowym. Strój pracowników jest niezwykle schludny i elegancji, co zwiększa prestiż świadczonej usługi. Usługa nie jest świadczona przez przypadkowych pracowników dworca, czy pracowników ochrony (co bardzo często ma miejsce), a przez w pełni do tego przygotowany personel, których już sam wygląd wyraża troskę i szacunek dla podróżnych.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Rys. 68. Strój firmowy pracowników Renfe Atendo



Źródło: [Prezentacja usługi Renfe Atendo](#)

Biura obsługi Renfe Atendo

Usługa jest obecnie świadczona na 140 stacjach w całym kraju. Wszystkie biura obsługi klienta są w pełni dostosowane dla pasażerów z niepełnosprawnościami.

Rys. 69. Widok punktu obsługi klienta Renfe Atendo



Źródło: www.gt-echeverria.es

Usługa asysty w podróży

Dzięki stałej obecności biur obsługi podróżnych Renfe Atendo i personelu świadczącego usługę asysty przewoźnik całkowicie zrezygnował z konieczności zgłaszania chęci uzyskania pomocy z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Obecnie na wszystkich stacjach, na których funkcjonują biura Renfe Atendo ze stałą obsługą nie jest wymagane wcześniejsze zgłoszenie. Podróżny powinien jedynie przybyć na dworzec na min. 30 minut przed planowanym odjazdem i poinformować pracowników Renfe Atendo o potrzebie skorzystania z asysty. Na stacjach bez stałej obsady pracowników Renfe Atendo – przewoźnik wymaga zgłoszenia z 12 godzinnym wyprzedzeniem, co patrząc z perspektywy wymogów prawnych zarówno na rynku kolejowym, jak i kołowym oraz samej praktyki stosowanej w transporcie zbiorowym należy ocenić, jako świetny wynik.

W ramach asysty podróżny uzyskuje pomoc w poruszaniu się po terenie dworca, wejściu i wyjściu z pociągu, jak również zajęciu przydzielonego w pojeździe miejsca.

W biurze obsługi pasażera Renfe Atendo podróżni prócz samej asysty mogą zrealizować wszystkie sprawy związane z podróżą.

Rys. 70. Pomoc w wejściu do pociągu osobie niewidomej.



Źródło: www.tribunavalladolid.com

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Rys.71. Pomoc w wejściu do pociągu osobie na wózku inwalidzkim.



Źródło: www.lanuevacronica.com

Rys. 72. pomoc przy zajmowaniu miejsca w pociągu



Źródło: www.elperiodicoextremadura.com

Uzasadnienie wyboru

Obecnie w Polsce nie występuje podobna do Renfe Atendo usługa. Żaden z przewoźników, czy zarządców dworców nie zdecydował się na powołanie zespołu w pełni odpowiedzialnego za obsługę podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Usługa asysty w przypadku transportu kolejowego realizowana jest na terenie dworców i stacji kolejowych przez pracowników PKP S.A. (najczęściej pracowników ochrony), natomiast pomoc przy wejściu i wyjściu z pociągu zapewniona jest przez personel pokładowy przewoźnika realizującego usługę przewozu. W przypadku transportu miejskiego podobnie, jak w przypadku transportu autokarowego usługa realizowana jest przez kierowców autobusów.

Model świadczenia asysty przyjęty w Hiszpanii zapewnia nie tylko większy komfort i jakość świadczonej pomocy, ale przede wszystkim zapewnia pełną obsługę pasażera ze szczególnymi potrzebami, odpowiedzialność za realizację asysty po stronie jednego wykonawcy oraz ogranicza wymogi względem samego pasażera – usługa na dworcach ze stałą obsługą nie wymaga wcześniejszego zgłoszenia. Należy również zwrócić uwagę na kompetencje osób realizujących usługę asysty w hiszpańskim Renfe, które są wyspecjalizowanym zespołem przygotowanym do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. To zwiększa komfort i przede wszystkim bezpieczeństwo podróżnych i samego zespołu Renfe Atendo. Realizacja udogodnienia przez pracowników ochrony, których kompetencje i zadania związane są głównie z ochroną mienia nie zawsze mogą okazać się wystarczające. Ponadto warto również zwrócić uwagę na komfort podróżnych, zwłaszcza podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami odprowadzanych do pociągu w asyście pracowników ochrony.

Usługa Domicile-train

Usługa Domicile-train jest płatną usługą dodatkową typu door to door oferowaną przez SNCF dla swoich klientów. Usługa powstała z myślą o podróżnych z niepełnosprawnościami, kobiet w ciąży, osób z małymi dziećmi i osób starszych. Jej celem jest zapewnienie wsparcia w trakcie podróży z domu do miejsca w pociągu oraz po przyjeździe, ze stacji do domu.

Usługę należy zamówić najpóźniej 48 godzin przed podróżą, w ramach usługi podróży może zabrać maksymalnie dwa 15 kilogramowe bagaże. Po zamówieniu usługi, wyznaczony przez SNCF opiekun o omówionej godzinie odbierze podróżnego z jego domu lub innego, wskazanego przez podróżnego miejsca. Co ważne opiekun przed odebraniem podróżnego powinien upewnić się, że wszystko przed wyjściem zostało dobrze zabezpieczone w domu (woda, gaz, alarm), odbierze bagaż i zapewni wsparcie w podróży do stacji. Po przyjeździe na stację kolejową – opiekun jest odpowiedzialny za komfort i bezpieczeństwo podróżnego i jest do jego dyspozycji np. pomoże w przemieszczaniu się po dworcu, zakupie biletów, zrobieniu zakupów na podróż itp. Do zadań opiekuna należy również zapewnienie pomocy przy wsiadaniu do pociągu oraz zajęciu miejsca w pociągu. Analogicznie usługa działa przy odbiorze podróżnego z pociągu. Po przyjeździe opiekun pomoże przy wysiadaniu z pociągu, zajmie się bagażami i odwiezie podróżnego pod wskazany adres. W tym przypadku opiekun również pomoże wejść do domu i wniesie bagaże.

Usługa jest rozwinięciem bezpłatnej usługi asysty świadczonej przez SNCF na dworcach kolejowych. Usługa jest bardzo ciekawym przykładem usługi door to door świadczonej przez przewoźnika kolejowego. Biorąc pod uwagę fakt, że podróżny chcący skorzystać z usługi kolejowej musi dostać się na dworzec kolejowy lub dotrzeć z niego do docelowego miejsca podróży – usługa Domicile-train wydaje się atrakcyjnym uzupełnieniem usługi kolejowej. Podróżny otrzymuje w pełni profesjonalną usługę świadczoną przez przeszkolony personel w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Co więcej w przypadku usługi Domicile-train – podróżny nie musi

zamawiać innych form transportu, czy korzystać z komunikacji miejskiej, co również mogłoby wiązać się z poniesieniem dodatkowych kosztów nie dając gwarancji pomocy przy bagażach, czy dostaniu się na sam dworzec.

Usługa Accessible Local Transit

Accessible Local Transit świadczona jest przez GO Transit – przewoźnika kolejowego i autobusowego realizującego usługi transportu zbiorowego na terenie Greater Toronto i Hamilton w Kanadzie.

Podobnie do francuskiego rozwiązania Accessible Local Transit jest dodatkową, płatną usługą typu door to door. W tym przypadku usługa świadczona jest przez zewnętrzne firmy współpracujące z GO Transit. Usługa jest przykładem łączenia lokalnych usług przewozu osób z niepełnosprawnościami z usługami transportu zbiorowego. Na terenie Greater Toronto i Hamilton przewóz osób z niepełnosprawnościami typu door to door świadczy 10 przewoźników, którzy współpracują z GO Transit. W ofercie wszystkich przewoźników uwzględniona jest zniżka na usługę door to door dla podróżnych posiadających bilety GO Transit.

Uzasadnienie wyboru

Z całą pewnością tego typu usług dziś w Polsce brakuje zarówno w odniesieniu do samej kolei, jak również do innych środków transportu, jak np. autobusy dalekobieżne, czy transport samolotowy. Usługa Domicile-train, czy Accessible Local Transit dają podróżnemu, prócz pomocy od początku do końca podróży również gwarancję ceny usługi, co w przypadku polskich lotnisk, czy dworców kolejowych wciąż może wiązać się z poniesieniem większych, niż zwykle kosztów. Przede wszystkim jednak usługa zapewnia fachową i profesjonalną pomoc podróżnemu ze szczególnymi potrzebami w dotarciu do i z dworca kolejowego, świadczoną przez wyspecjalizowany personel.

Karty pomocy w podróży

Brytyjski First Bus, jako jeden z pierwszych przewoźników autobusowych, udostępnił swoim klientom zestaw 14 kart informujących kierowcę autobusu o potrzebach podróżnego. Karty zostały opracowane we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Obecnie większość przewoźników autobusowych w Wielkiej Brytanii stosuje karty pomocy w podróży.

Karty pomocy w podróży zostały zaprojektowane, aby pomóc osobom z niepełnosprawnościami i starszym podczas korzystania z transportu zbiorowego. Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania kierowcy o niepełnosprawnościach pasażera. Karty są szczególnie pomocne dla osób z ukrytymi niepełnosprawnościami. Karty można pobrać i wydrukować ze strony przewoźnika, a następnie okazać ją wraz z biletem kierowcy.

Rys.73 Przykładowe karty pomocy w podróży.



Źródło: www.firstgroup.com

Rys. 74. Przykładowe karty pomocy w podróży



Źródło: www.firstgroup.com

Pomoc personelu na dworcach i stacjach TfL

Personel TfL na stacjach i dworcach kolejowych, metrze, portach i dworcach autobusowych, podobnie, jak w Polsce jest do dyspozycji pasażerów udzielając porad i informacji. Dodatkowo jednak personel TfL powinien udzielać wsparcia i pomocy w przemieszczaniu się osobom ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza w przypadku osób starszych, kobiet w ciąży i osób z dziećmi. Pomoc oferowana jest przez samych pracowników najczęściej w miejscach, gdzie występują jakieś utrudnienia (np. brak możliwości ominięcia schodów, awaria windy itp.). Szczególnie jest to widoczne w londyńskim metrze, gdzie na głównych stacjach często można dostrzec pracownika TfL, który wita podróżnych oferując pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami. Pomoc dotyczy głównie przeniesienia bagażu lub wózka dziecięcego. W przypadku wózków dziecięcych – pracownik może prznosić jedynie pusty i złożony wózek, dlatego przed udzieleniem pomocy każdorazowo prosi o wyjęcie dziecka, a następnie zajmuje się wózkiem i bagażami podróżnego. Podróżny w takim przypadku jest odpowiedzialny jedynie za bezpieczne przeniesienie dziecka do lub z pociągu.

Uzasadnienie wyboru

Zarówno karty pomocy, jak również sama możliwość uzyskania pomocy ze strony pracowników dworców i stacji są niezwykle cennymi inicjatywami, które w Polsce nie występują. Celem obu rozwiązań jest zwiększenie komfortu podróży.

Usługi transportu zbiorowego dla podróżnych z dziećmi

Na komfort i bezpieczeństwo podróży transportem zbiorowym z dziećmi wpływa wiele czynników, o ile w przypadku transportu miejskiego największe znaczenie ma dostępność transportu (tabor, przystanki, miejsca odprawy pasażerskiej), o tyle w przypadku dłuższych podróży transportem kołowym lub kolejowym znaczenie obok dostępności usług oraz całej

infrastruktury mają również dodatkowe usługi i udogodnienia dla rodziców, jak również samych dzieci.

Obecnie już właściwie standardem są tego typu udogodnienia, jak np.:

- przewijaki;
- możliwość podgrzania jedzenia lub otrzymania przegotowanej wody;
- przedziały rodzinne;
- kąciki zabaw w miejscach odprawy pasażerskiej.

Coraz częstszą dobrą praktyką stają się usługi tworzone dla i z myślą o najmłodszych podróżnych.

Usługi dla dzieci w DB

Jedną z najbardziej kompleksowych usług dla dzieci wydaje się oferta niemieckiego DB, która uwzględnia takie rozwiązania, jak np. opieka nad dziećmi w pociągach ICE, przedział dla niemowląt i strefa dla małych dzieci, czy rozbudowane usługi dla dzieci w podróży.

Przedział dla niemowląt i strefa dla małych dzieci

Dla rodzin z niemowlętami i małymi dziećmi do piątego roku życia DB oferuje przedziały dla małych dzieci we wszystkich pociągach IC i ICE. Przedział dla maluchów jest dostępny we wszystkich pociągach ICE i większości pociągów EC / IC. Z reguły znajduje się w pociągach ICE między wagonem restauracyjnym, wagonem klasy pierwszej lub bezpośrednio przy wagonie restauracyjnym. Najczęściej w przedziale dla podróżnych z dziećmi znajdują się siedzenia ze stołem do malowania i zabawy. Przedział dodatkowo wyposażony jest w gniazdko do podłączenia podgrzewacza do butelek. Warto zaznaczyć, że wszystkie gniazda w kabinie pasażerskiej pociągów DB są zabezpieczone przed dziećmi.

W bezpośrednim sąsiedztwie przedziału zlokalizowany jest przewijak oraz miejsce na wózek.

Innym rodzajem wyposażenia cechują się wagony ze strefą dla małych dzieci, które pod względem wyglądu i funkcjonalności przypominają palce zabaw.

Rys. 75. Widok przedziału dla podróżnych z dziećmi w pociągu ICE4



Źródło: www.bahn.de

Rys. 76. Widok placu zabaw w przedziale dla maluchów ICE 2



Źródło: www.bahninfo.de

Innym, ciekawym przykładem usług dla dzieci jest strefa zabaw na pokładzie pociągu Shinkansen Kodama, która przypomina kabinę maszynisty. Do dyspozycji najmłodszych jest zminiaturyzowany pulpit i fotel maszynisty przed którym znajduje się fototapeta widoku z kabiny

maszynisty. Nie jest to oczywiście prawdziwy symulator, ale rozwiązanie z pewnością rozbudza wyobraźnię najmłodszych maszynistów umilając podróż.

Ta niezwykła strefa zabaw dla dzieci znajduje się w pociągu Shinkansen serii 500 na trasie Kagoshima-Chūō i Hakata.

Rys. 77. Strefa dzieci w pociągu Shinkansen Kodama



Źródło: www.symulatory.net.pl

Opieka nad dziećmi w ICE

Podróżujący w weekendy z dziećmi od lat 3 na wybranych trasach w pociągach ICE mogą skorzystać z darmowej usługi zajęć dla dzieci. W ramach usługi dzieci uczestniczą w zabawach, malowaniu zajęciach plastycznych, jak również uczą się programowania w języku ScratchJr. Zajęcia prowadzone są przez doświadczony zespół opiekunów. Przewoźnik nie wymaga wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z usługi.

Rys. 78. Zajęcia dla dzieci w pociągu ICE



Źródło: www.bahn.de

Kids on Tour

Innym przykładem usługi opieki w pociągach DB jest oferta Kids on Tour, której celem jest zapewnienie możliwości podróży dziecka w wieku od 6 do 14 lat bez opieki dorosłej osoby.

W ten sposób BD zapewnia wsparcie i bezpieczeństwo samotnie podróżującym dzieciom dając jednocześnie możliwość samodzielnej podróży dzieciom.

Usługa świadczona jest w piątki i niedziele na 8 wybranych trasach w Niemczech. Przewoźnik wymaga wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z udogodnienia (minimum 7 dni przed podróżą). Usługa jest dodatkowo płatna, za bezpieczeństwo i opiekę nad dziećmi odpowiedzialni są przeszkoleni pracownicy organizacji charytatywnej.

Upominki i kolorowanki dla najmłodszych

Wszystkie dzieci na pokładzie pociągu DB otrzymują magazyny „LeseLOK” (dla uczniów szkół podstawowych do lat 15) i „miniLOK” (dla dzieci w wieku przedszkolnym). Dodatkową

atrakcją jest specjalny bilet, który dzieci mogą wymienić w wagonie restauracyjnym na zabawkę niespodziankę.

Rys. 79. Bilet dziecięcy

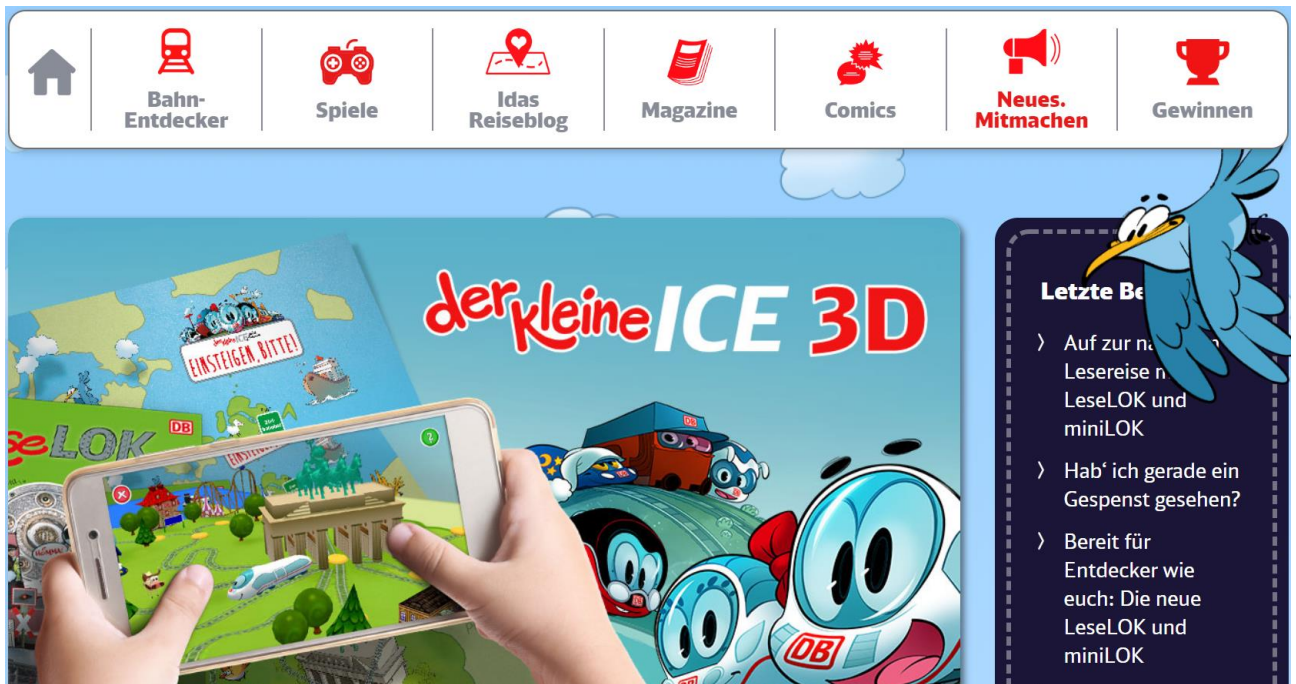


Źródło: www.bahn.de

Dopełnieniem usług edukacyjno-rozrywkowych dla dzieci podróżujących pociągami DB jest portal dla dzieci ICE. Na stronie dostępne są gry, kolorowanki dla najmłodszych oraz aplikacje oparte na technologii 3D i AR dla starszych.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Rys. 80. Widok strony głównej portalu [Der kleine ICE](http://www.der-kleine-ice.de)



Źródło: www.der-kleine-ice.de

Specjalne menu dla dzieci w pojazdach DB

DB w swoich pociągach posiada dedykowane menu dla dzieci do lat 15. Posiłki podawane są zarówno w wagonach restauracyjnych, jak również w przedziałach. W menu znajdują się również posiłki wegetariańskie. Posiłki wydawane na wynos podawane są w snackboxach w kształcie dworca kolejowego. Do każdego zestawu dodawane jest zabawka niespodzianka.

Rys. 81. SnackBox DB dla dzieci



Źródło: www.bahn.de

Uzasadnienie wyboru

W Polsce przewoźnicy transportu zbiorowego coraz chętniej wprowadzają rozwiązania, czy usługi kierowane do dzieci lub dorosłych podróżujących z dziećmi. Niewątpliwie warto w tym miejscu wspomnieć o Strefie rozrywki pokładowej w FlixBUS, czy stolikach dla dzieci w pociągach ŁKA, czy Polregio. Warto również wspomnieć o Strefach Małego Podróżnika, czyli wagonów PKP IC z placem zabaw dla dzieci, które obecnie nie są włączane do składów IC. Jednakże na tle niemieckiego DB krajowa oferta jest wciąż bardzo uboga.

Szkolenia personelu

Obok rozwiązań w zakresie dostępnej infrastruktury oraz samej organizacji procesu obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami kluczowe są również kompetencje personelu, o czym wspominaliśmy już wcześniej przy okazji omawiania dostępności pojazdów transportu zbiorowego, czy miejsc odprawy pasażerskiej.

Zakres szkoleń i samych pracowników, którzy podlegają szkoleniom jest różny, zasadniczo jednak skupia się na szkoleniu personelu mającego bezpośredni kontakt z klientami.

Ciekawym rozwiązaniem w tym zakresie opracowało Ministerstwo Transportu Ontario w [Wytycznych wspierających transport](#), gdzie zobowiązuje wszystkich przewoźników (niezależnie od rodzaju transportu zbiorowego) do zapewnienia szkoleń całego personelu odpowiedzialnego za obsługę klienta. Zgodnie z wytycznymi Ministerstwa przewoźnicy powinni zapewnić cykliczność szkoleń organizując kursy odświeżające (na przykład co pięć lat).

Szkolenia powinny dotyczyć minimum:

- wrażliwości na niepełnosprawność i radzenia sobie z różnymi niepełnosprawnościami;

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- obowiązków i umiejętności związanych z pomocą przy wejściu i wyjściu z pojazdu, jak również pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe,
- bezpiecznego korzystania z urządzeń i rozwiązań wspomagających mobilność osób ze szczególnymi potrzebami i obsługę osób z niepełnosprawnościami,
- zasad podróży osoby z niepełnosprawnościami z opiekunem, psem asystującym,
- bezpiecznego użytkowania ramp, podnośników, podjazdów itp.,
- dopuszczalnych zmian procedur obsługi w sytuacjach występowania tymczasowych ograniczeń wynikających np. z awarii sprzętu, prac remontowo-budowlanych itp.,
- zasad i procedur działania i reagowania w sytuacjach kryzysowych,
- obowiązki w sytuacjach awaryjnych, w tym udzielanie informacji na temat sytuacji awaryjnych podróżnym z niepełnosprawnościami, pomoc pasażerom z niepełnosprawnościami w czasie ewakuacji.

Ponadto w proces szkolenia, zgodnie z rekomendacją Ministerstwa powinien być włączony personel, wolontariusze, kontrahenci i wszystkie osoby odpowiedzialne za opracowywanie zasad, praktyk i procedur dotyczących organizacji transportu zbiorowego.

Dodatkowo przewoźnicy i organizatorzy powinni prowadzić działania promocyjne i informacyjne w zakresie przyjętych zasad podróży osób ze szczególnymi potrzebami.

Personel pokładowy

Dostępność taboru, to również kwalifikacje personelu. Wiedza, umiejętności oraz wrażliwość na niepełnosprawność kierowców autobusów, maszynistów tramwajowych, czy drużyn konduktorskich w pociągach bardzo często decyduje o komforcie, bezpieczeństwie, jak również samej możliwości realizacji podróży przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Zarówno w Polsce,

jak również na całym świecie personel pokładowy przechodzi szkolenia z obsługi urządzeń instalowanych bezpośrednio w pojazdach oraz samej obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

Zakres i sposób szkoleń dla personelu transportu zbiorowego najczęściej określany jest we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Również same szkolenia realizowane są przez te podmioty.

Szkolenia drużyn konduktorskich w Vygruppen

Bardzo ciekawym rozwiązaniem w zakresie budowania kompetencji personelu pokładowego jest system szkoleń norweskiego przewoźnika kolejowego Vygruppen (dawnej Norges Statsbaner), który w ramach okresowych szkoleń prowadzi cykliczne szkolenia z obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami wykorzystując do tego pełnozakresowy symulator pojazdu kolejowego.

Symulator powstał we współpracy Stadlera i Transurb Simulation w ramach zamówienia 50 pociągów Flirt przez Vygruppen. Symulator jest repliką rzeczywistego pociągu FLIRT typu 74 i 75. Symulator opiera się na rzeczywistym pojeździe dostarczonym przez Stadler, który obejmuje kabinę maszynisty i w pełni odwzorowany przedział pasażerski. Symulator w zakresie kwalifikacji maszynistów pozwala na wyćwiczenie prawidłowych nawyków w sytuacji zagrożenia i poprawia bezpieczeństwo ruchu kolejowego. Jego głównym celem jest podnoszenie kwalifikacji i kompetencji maszynistów oraz prowadzenie szkoleń dla kandydatów na maszynistów. Symulator umożliwia korzystanie i obsługę wszystkich urządzeń pociągowych.

Dodatkową wartością urządzenia jest możliwość szkolenia w symulatorze drużyn konduktorskich, które obejmuje zarówno ćwiczenie przyjętych i projektowanych procedur, jak również obsługę podróży, w tym podróży ze szczególnymi potrzebami. Szkolenie obejmuje

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

m.in. procedury obsługi i rozwiązywania problemów związanych z wyposażeniem serwisowym, drzwiami wewnętrznymi i zewnętrznymi, podnośnikiem i toaletami dla podróżnych z niepełnosprawnościami, a także praktycznymi sposobami korzystania z wyposażenia w przypadku awarii składu. Symulator umożliwi również szkolenia w zakresie komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami, jak również samej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. O ile w przypadku osób poruszających się na wózkach w Polsce mamy przyjęte dość jasne procedury, o tyle w przypadku osób o ograniczonej możliwości poruszania się np. poruszających się o kulach, czy osób z wózkiem dziecięcym nie zostały określone procedury np. wykorzystywania ramp przyschodowych na dworcach, czy podnośników instalowanych w pociągach. Ćwiczenie tego typu scenariuszy w bezpiecznym środowisku, jakim jest symulator umożliwi weryfikację obowiązujących i projektowych procedur obsługi zarówno pod względem zapewnienia bezpieczeństwa pasażerów, jak również weryfikacji zakresu oferowanej pomocy pod względem jej świadczenia wszystkim pasażerom.

Obecnie symulatory w Polsce są wykorzystywane zarówno w transporcie kolejowym, jak również kołowym przede wszystkim w zakresie poprawy bezpieczeństwa prowadzenia pojazdów i intencją powyższej rekomendacji nie jest kreowanie potrzeby tworzenia nowych regulacji nakładających dodatkowe obowiązki na przewoźników, a jedynie rozważenia możliwości wykorzystania nowych technologii w procesie szkolenia personelu pokładowego.

Zasadnym wydaje się rozważenie możliwości powstania przynajmniej jednego centrum szkoleniowego wyposażonego w urządzenia symulacyjne transportu kołowego i kolejowego z infrastrukturą dworcową, gdzie będą realizowane szkolenia całego personelu odpowiedzialnego za obsługę pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

Ważnym z punktu widzenia przewoźników i zarządców dworców jest możliwość weryfikacji nowoprojektowanych i obecnych procedur obsługi, jak również działań w sytuacjach nietypowych.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

W przypadku sytuacji nietypowych, szczególnie ważnym jest m.in. możliwość weryfikacji procedur ewakuacyjnych i współpracy służb ratunkowych przy działaniach ewakuacyjnych pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

Rys. 82. Szkolenie obsługi pasażera z niepełnosprawnością



Źródło: symulatory.net.pl

Rys. 83. Ćwiczenie procedur drużyny konduktorskiej



Źródło: symulatory.net.pl

Rys. 84. Stanowisko obserwacyjne



Źródło: symulatory.net.pl

Uzasadnienie wyboru

Centrum szkoleniowe Vygruppen daje ogromne możliwości szkoleniowe dla personelu pokładowego pod względem obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Co więcej dzięki takiemu rozwiązaniu można zapewnić analizę zarówno projektowanych, jak również już funkcjonujących procedur obsługi, a także ćwiczyć sytuacje nietypowe związane np. z awarią składu, zastąpieniem pasażera, procedur ewakuacyjnych itp. w całkowicie bezpiecznych warunkach. Centrum daje również większe możliwości współpracy ze środowiskiem osób działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami w zakresie projektowania procedur obsługi, projektowania taboru, czy wdrażania nowych usług i udogodnień dostępnych w pociągu.

Szkolenia kierowców autobusów miejskich w Londynie

Hello London, to szkolenie przeznaczone dla wszystkich kierowców autobusów zatrudnionych przez Transport for London. Program szkolenia został opracowany we współpracy z Transport for All and Age UK London. Szkolenie wpisane jest w program szkoleniowy dla nowych kierowców. Celem szkoleń jest poprawa jakości obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami, a także podniesienie świadomości londyńskich kierowców w zakresie ukrytych niepełnosprawności. Szkolenia mają również budować wrażliwość na niepełnosprawność, pomóc zrozumieć potrzeby i możliwości pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Ważnym elementem szkoleń jest budowanie świadomości w zakresie zapewnienia przez kierowcę osobom z niepełnosprawnościami, dzieciom i osobom starszym czasu na zajęcie miejsca po wejściu do autobusu. Kierowcy uczą się także sposobów zarządzania konfliktem w sytuacjach spornych związanych z zajęciem miejsc priorytetowych przez osoby nieuprawnione.

Inną bardzo ciekawą inicjatywą edukacyjną realizowaną przez Transport for London, Transport for All oraz Policję są Dni Autobusowe. Kampania edukacyjna skierowana jest do wszystkich podróżnych ze szczególnymi potrzebami, którzy chcą dowiedzieć się jak bezpiecznie korzystać z transportu miejskiego. Na potrzeby zajęć udostępniany jest autobus, gdzie prowadzone są szkolenia i pokazy dla podróżnych.

Dni autobusowe odbywają się regularnie w Enfield, Hackney, Kingston, Merton, Sutton, Southwark, Wandsworth, Camden i Westminster.

Szkolenia kierowców busów Community Transport Ability

Wszyscy kierowcy Community Transport Ability przechodzą szkolenia w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Kwalifikacje personelu w przypadku Community Transport Ability są niezwykle ważne, gdyż firma zajmuje się transportem osób z

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

niepełnosprawnościami i starszych. Usługa świadczona jest w hrabstwie Northamptonshire i powstała po likwidacji części autobusów podmiejskich obsługujących ten obszar. Usługa dostępna jest w miejscowościach wiejskich North Northants i South Northampton i jej głównym celem jest zapewnienie połączeń autobusowych do miejskich sklepów w Towcester, Brackley, Banbury i Northampton, usługa ta działa 5 dni w tygodniu. Usługa jest płatna, natomiast dla osób posiadających bilety okresowe komunikacji miejskiej hrabstwa Northamptonshire usługa świadczona jest bezpłatnie.

Celem świadczenia usług przez Community Transport Ability jest zapewnienie komunikacji dla mieszkańców podmiejskich miejscowości, jednakże warto zwrócić również uwagę na fakt, że usługa ma wpływ na zwiększanie mobilności osób starszych i osób z niepełnosprawnościami oraz jest działaniem mającym na celu przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu tych osób.

Community Transport Ability rozumiejąc odpowiedzialność za bezpieczeństwo, komfort, jak również zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług transportowych przykłada dużą wagę do kompetencji swojego personelu.

Pełen kurs obejmuje dwa moduły szkoleniowe oraz szkolenia okresowe (odświeżające).

Moduł pierwszy: Standardowy certyfikat

Jednodniowy kurs w zakresie umiejętności wymaganych do kierowania minibusem uwzględniający:

- znajomość obowiązków prawnych kierowcy minibusu,
- postępowanie w zakresie bezpiecznego przewozu pasażerów,
- dobre praktyki w zakresie zapewnienia komfortu pasażerów,
- bezpieczeństwo i higiena pracy kierowców
- bezpieczne prowadzenie pojazdów,

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- ewakuacja podróżnych minibusa

Kurs składa się z zajęć teoretycznych i praktycznych zakończony egzaminem.

Minibus Accessible Driver Training

Po uzyskaniu standardowego certyfikatu – kierowca w ramach pierwszego modułu przystępuje do szkolenia Minibus Accessible Driver Training. Szkolenie obejmuje zajęcia teoretyczne i praktyczne w zakresie przepisów dotyczących organizacji transportu dla osób z niepełnosprawnościami i zasad zapewnienia bezpieczeństwa podróżnych z niepełnosprawnościami.

Szkolenie ma na celu poprawę bezpieczeństwa pasażerów, zapewniając niezbędne umiejętności osobom odpowiedzialnym za realizację przewozu osób z niepełnosprawnościami oraz praktyczną wiedzę umożliwiającą kierowcom zrozumienie i zaspokojenie potrzeb pasażerów.

Warunkiem przystąpienia do kursu Minibus Accessible Driver Training jest wcześniejsze uzyskanie standardowego certyfikatu.

Moduł drugi: Accessible Certificate

Kurs jest przeznaczony dla kierowców przewożących podróżnych poruszających się na wózkach i obejmuje zajęcia teoretyczne i praktyczne w zakresie korzystania z ramp, podnośników stosowanych w pojazdach Community Transport Ability. Szkolenia obejmuje również zajęcia z pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu, zabezpieczenia wózka w pojeździe oraz bezpiecznego zajmowania miejsc w pojeździe przez osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami.

Szkolenie obejmuje:

- projekcję filmów instruktażowych,

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- dyskusje grupowe,
- bezpieczne korzystanie z ramp i podnośników,
- bezpieczne zajmowanie miejsc i zabezpieczenie podróżnych w pojeździe,
- pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu,
- zasady postępowania w zakresie zapewnienia bezpiecznego przewozu osób na wózkach inwalidzkich,
- dobre praktyki w zakresie pomocy pasażerom,
- informacje na temat rodzajów niepełnosprawności oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

Szkolenie kończy się egzaminem.

Kursy okresowe (odświeżające)

Zapewniają weryfikację i odświeżenie wiedzy kierowców Community Transport Ability w zakresie obu modułów szkoleniowych. Realizowane są co 4 lata.

Uzasadnienie wyboru

Zarówno szkolenia Hello London, jak również szkolenia dla kierowców Community Transport Ability wydają się niezwykle cenne i pomocne w budowaniu kompetencji i wrażliwości na niepełnosprawność wśród kierowców autobusów. W obu przypadkach, obok znajomości obsługi urządzeń wspomagających i zasad obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami, dużą wagę przykładają do budowania świadomości i wrażliwości na niepełnosprawność, co ma wpływ na jakość obsługi podróżnych, ich bezpieczeństwo, jak również zwiększa komfort pracy samego kierowcy.

Szkolenia dla podróżnych

Wrażliwość na niepełnosprawność pasażerów

Samo oznaczenie miejsc jest często niewystarczające i niestety równie często, co w Polsce na świecie również występuje problem związany z nieustępowaniem miejsc siedzących osobom starszym, małym dzieciom, czy kobietom w ciąży.

Bardzo ciekawe rozwiązanie dla kobiet w ciąży zostało wdrożone w londyńskim metrze. Podróżne w ciąży mogą bezpłatnie zamówić znaczek informujący innych pasażerów komunikacji miejskiej (metro, pociąg, autobusy) o stanie. Kampania Baby on Board jest pewnego rodzaju przypomnieniem dla pasażerów o tym, że kobiety w ciąży nie mogą długo stać i potrzebują miejsca siedzącego w komunikacji miejskiej. W promocji tego rozwiązania włączyła się księżna Kate Middleton.

Rys. 85. Księżna Kate Middleton z przypiętym do ubrania znaczkem Baby on Board



Źródło: www.dailymail.co.uk

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Prócz znaczka Baby on Board TfL w całej komunikacji zbiorowej wdrożył również znaczek oraz kartę Please offer me a seat. Rozwiązanie kierowane jest głównie do podróżnych z długo i krótkotrwałą niewidoczną niepełnosprawnością oraz osób chorych lub po przebytych chorobach, których stan wymaga zapewnienia miejsca siedzącego. Please offer me a seat to prosty system identyfikacyjny, który ma ułatwić podróżnym zajęcie miejsca siedzącego w pojazdach komunikacji miejskiej. Rozwiązanie ma też na celu eliminowanie sytuacji konfliktowych wśród pasażerów, którzy w przypadku niewidocznych niepełnosprawności często kwestionują prawo pasażera ze szczególnymi potrzebami do zajęcia miejsca siedzącego lub nie chcą ustąpić mu miejsca. Znaczkę Baby on Board i Please offer me a seat wraz z kartami są dostarczane przez TfL bezpłatnie pasażerom na podstawie złożonego przewoźnikowi wniosku.

Zarówno w przypadku Baby on Board, jak również Please offer me a seat przewoźnik nie wymaga żadnych zaświadczeń od podróżnego, oba rozwiązania są bezpłatne i opierają się na zaufaniu do pasażera.

Rys. 86. Przypinka i karta Please offer me a seat



Źródło: www.linkagesouthwark.org

Szkolenie podróżnicze Toronto Transit Commission

Szkolenie podróżnicze to program TTC, w którym klienci Wheel-Trans mogą otrzymać bezpłatne szkolenie w zakresie korzystania z transportu autokarowego, metra, tramwajów i autobusów miejskich.

Celem szkoleń jest wspieranie klientów, którzy chcą nauczyć się, jak bezpiecznie i niezależnie podróżować w ramach usług TTC. Szkolenie kierowane jest głównie do osób ze szczególnymi potrzebami, którzy w ramach szkolenia dowiedzą się, jak w praktyczny sposób korzystać z oferowanych przez TTC udogodnień oraz poruszać się po Toronto komunikacją miejską.

Szkolenie przewiduje maksymalnie 4 sesje z trenerem TTC, który realizuje indywidualne szkolenie z jednym podróżnym na wybranej przez niego trasie. Podczas całego szkolenia trener jest do dyspozycji, pomoże zaplanować podróż z uwzględnieniem wszystkich potrzeb klienta, pomoże również w zapewnieniu noclegów w trakcie podróży szkoleniowej.

Proces szkolenia w podróży ma na celu pomóc klientom w doskonaleniu umiejętności podróżowania, zmniejszyć niepokój lub strach przed nieznanym, a także pomóc klientowi wzmocnić umiejętności potrzebne do samodzielnego korzystania z transportu zbiorowego.

Funkcje programu obejmują: planowanie podróży z niezbędnymi obiektami noclegowymi, wyszukiwanie dróg i nawigację, wsiadanie i wysiadanie z pojazdów, zamawianie asysty oraz wskazówki dotyczące rozwiązywania problemów w przypadku opóźnień, awarii taboru, infrastruktury dworcowej lub innych nagłych sytuacji.

Usługi szkoleniowe Centrum Kennedy'ego

Amerykańskie Centrum Kennedy'ego realizuje programy szkoleniowe dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych w zakresie bezpiecznego i niezależnego dostępu do transportu zbiorowego oraz szkolenia dla pracowników transportu zbiorowego. Program

finansowany jest przez Departament Transportu Connecticut dzięki czemu szkolenia dla podróżnych są bezpłatne, a jedyną opłatą dla uczestników szkoleń jest koszt biletów wykorzystanych podczas kursów.

Szkolenie podróżnicze

Szkolenie podróżnicze to program, który uczy osoby niepełnosprawne i seniorów, jak prawidłowo i bezpiecznie korzystać z lokalnego systemu autobusowego i kolejowego w amerykańskim stanie Connecticut. Program realizowany jest od 1991 r. szkoląc ponad 3000 osób z niepełnosprawnością poznawczą, sensoryczną i fizyczną, w wieku 16–95 lat, w zakresie korzystania z lokalnych autobusów i pociągów.

Szkolenia, oprócz niezbędnej wiedzy dotyczącej organizacji podróży transportem kolejowym i autobusowym uwzględniają również kwestie związane z bezpieczeństwem osobistym podróżnych, jak np.:

- przejście przez ulicę,
- interakcja z nieznajomymi,
- działania w sytuacjach nieoczekiwanych,
- prawidłowe działania w sytuacji zagubienia się,
- prawidłowe zabezpieczenie wózka inwalidzkiego,
- samoobrona.

Szkolenie podróżnicze dla licealistów

Szkolenie kierowane do uczniów z niepełnosprawnościami szkół średnich w zakresie dostępu do transportu zbiorowego i bezpieczeństwa podczas podróży.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

W ramach szkolenia uczniowie zapoznają się z zasadami planowania podróży, prawidłowego odczytywania rozkładów jazdy, taryf przewozowych, map itp. Szkolenia realizowane są zarówno dla większych grup uczniów, jak również możliwa jest indywidualna praca trenera z uczniem.

Szkolenia dla personelu transportu zbiorowego

Centrum Kennedy'ego realizuje szkolenia w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami dla przewoźników kolejowych i autobusowych.

Minimalny zakres szkoleń obejmuje obszary związane z:

- wymaganiami prawnymi w zakresie zapewnienia dostępności transportu zbiorowego,
- wrażliwością na niepełnosprawność,
- obsługą i pomocą pasażerom ze szczególnymi potrzebami,
- komunikacją z pasażerami z niepełnosprawnościami,
- obsługą urządzeń wspomagających oraz zasadami zabezpieczania wózków inwalidzkich w czasie podróży.

Uzasadnienie wyboru

Celem działań edukacyjnych dla podróżnych jest z jednej strony budowanie świadomości i wrażliwości na niepełnosprawność, a z drugiej zachęcanie osoby ze szczególnymi potrzebami do korzystania z usług transportu zbiorowego. Samo oznaczenie miejsc jest często niewystarczające i niestety równie często co w Polsce, na świecie również występuje problem związany z nieustępowaniem miejsc siedzących osobom starszym, małym dzieciom, czy kobietom w ciąży.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Warszawski ZTM stara się walczyć z taką postawą pasażerów realizując kampanię informacyjną Bądź życzliwym pasażerem zamiast być monsterem. W autobusach, tramwajach, metrze oraz pociągach Szybkiej Kolei Miejskiej i Kolei Mazowieckich kolejny raz pojawią się zabawne postacie "monsterów", które w żartobliwy sposób mają zwracać uwagę na zachowania pasażerów, utrudniające wspólne podróżowanie.

Fot. Jeden z plakatów Kampanii Bądź życzliwym pasażerem, zamiast być Monsterem.



**Bądź Życzliwym Pasażerem
Zamiast Być Monsterem.**



Oknogap Permanentny

Osobnik ten dostrzegłszy miejsce siedzące w pojeździe, zajmuje je natychmiast i od razu niczym glonojad w akwariu przyklejony do szyby wlepia oczy w okno. Nie oznacza to bynajmniej, że jest spragniony pięknych widoków: on w ten sposób nie musi widzieć tych, którym to siedzące miejsce jest bardziej potrzebne.

Organizator Kampanii



Źródło: www.advertisingisexciting.com

Do komunikacji wykorzystywane są głównie monitory zamontowane w pojazdach ZTM.

Innym bardzo dobrym przykładem wykorzystania monitorów do budowania wrażliwości na niepełnosprawność wśród pasażerów są działania Kolei Śląskich. Spółka na wyświetlaczach w

pociągach opublikowała informację o zbiórce pieniędzy na portalu siepomaga.pl na operację Liliany Sówki. Dziewczynka z porażeniem kończyn dolnych nie może chodzić i prawidłowo się rozwijać pod względem fizycznym. Szansą na odzyskanie pełnej sprawności są operacje w niemieckiej klinice ortopedycznej. Dziewczynka jest już po pierwszej operacji, a aktualnie trwa zbiórka na kolejną, dzięki której będzie mogła odzyskać sprawność fizyczną. Dziewczyna pochodzi z Wodzisławia Śląskiego w województwie śląskim. Jak podkreśla Prezes Kolei Śląskich, Aleksander Drzewiecki „*Lokalna solidarność z mieszkańcami i możliwość pomocy w odzyskaniu sprawności zobowiązują Koleje Śląskie do włączania się w tego typu działania*”.

Ten przykład pokazuje, w jaki sposób można wykorzystać nośniki informacji pasażerskiej do działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Równie ważnym jest fakt dotarcia z informacją do lokalnej społeczności, która dużo bardziej identyfikuje się z mieszkańcem ich miejscowości, czy województwa.

Analogicznie w przypadku budowania świadomości i umiejętności podróżowania transportem zbiorowym najskuteczniejszym rozwiązaniem są szkolenia podróżnicze realizowane przez przewoźników lub organizatorów transportu. Usługi szkoleniowe Centrum Kennedy’ego, czy Szkolenie podróżnicze z jednej strony pokazują osobom ze szczególnymi potrzebami, jak można korzystać z transportu, kupić bilet itp. z drugiej strony pokazują, jak bezpiecznie korzystać z transportu zbiorowego. Dodatkową zaletą szkoleń jest również sama możliwość przyjrzenia się z bliska pojazdom, biletomatom, czy urządzeniom wspomagającym wsiadanie i wysiadanie z pojazdu. Ogromną wartością jest też fakt obecności trenerów i możliwość testowania rozwiązań stosowanych w transporcie zbiorowym w całkowicie bezpiecznych warunkach.

Polityka i plany dostępności

Accessible Travel Policy

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

W 2019 roku angielski Urząd Kolei i Dróg (The Office of Rail and Road) wydał zaktualizowaną Politykę Dostępności Podróży ([Accessible Travel Policy](#)).

Dokument stanowi obowiązujące wszystkich przewoźników kolejowych wytyczne w zakresie organizacji transportu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

ATP zastępuje wcześniej obowiązującą Politykę Ochrony Osób Niepełnosprawnych (Disabled Persons' Protection Policy) i rozszerza jej zakres.

Zaktualizowane wymagania obejmują:

- **obowiązek szkolenia personelu w zakresie świadomości niepełnosprawności.** Szkolenia powinny być realizowane we współpracy ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo przewoźnik; powinien zapewnić cykliczność szkoleń personelu organizując szkolenia odświeżające co najmniej co dwa lata
- **standaryzacje procesu pomocy w podróży.** Zgodnie z przyjętymi założeniami standaryzacja ma przede wszystkim zwiększyć niezawodność obsługi zgłoszenia i realizacji asysty w podróży, jak również ułatwić pasażerom dostęp do udogodnienia. Do czerwca 2020 r. ma zostać wdrożony jeden ustandaryzowany proces realizacji asysty na wszystkich stacjach głównych;
- **skrócenie wymaganego czasu zgłoszenia potrzeby asysty z 24 do 2 godzin.** Polityka zakłada zmniejszenie minimalnego czasu, w jakim podróżny powinien poinformować o chęci skorzystania z pomocy w podróży maksymalnie do 2 (dwóch) godzin przed planowaną podróżą do kwietnia 2022 r.
- **łatwiejsze planowanie podróży, dostępność i większa jakość informacji.** Polityka zwiększa znaczenie dostępu do informacji ułatwiających planowanie i organizację podróży osób ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z zaleceniami ATP przewoźnicy

muszą poprawić, a przede wszystkim zapewnić pełną informację dotyczącą dostępności kluczowych stacji kolejowych w zakresie ich dostępności, świadczonych udogodnień, personelu itp.

- **łatwiejszy proces dochodzenia roszczeń.** Wytyczne zakładają zwiększenie i poprawę możliwości pasażerów dochodzenia roszczeń w przypadku braku realizacji lub nienależycie zrealizowanej usługi asysty.

Prócz przywołanych powyżej wymogów warto zwrócić uwagę na konieczność opracowania i publikacji planów, strategii oraz polityk dostępności podróży przez przewoźników. Co ważne dokument ORR określa dokładne wytyczne w jaki sposób dokumenty powinny być przygotowane określając ich strukturę, jak również sam tytuł.

Zgodnie z wytycznymi ORR dokument musi mieć nazwę Accessible Travel Policy i mieć następującą strukturę:

A. Zobowiązania do udzielania pomocy

A1 Rezerwacja i pomoc

A2 Informacje

A2.1 Dokumentacja dotycząca dostępnych zasad podróży, w tym formaty alternatywne

A2.2 Informacje o dostępności stacji i taboru

A2.3 Informacje o podróży pasażera (online, na stacjach, w pociągach)

- Odjazdy i przyjazdy pociągów
- Połączenia i znajdowanie wskazówek
- Opóźnienia i zakłócenia

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

A2.4 Punkty informacyjne, punkty pomocy i centra kontaktowe

A2.5 Strony internetowe

A3 Bilety i opłaty

A4 Dostępność transportu zastępczego

A5 Wózki i urządzenia wspomagające

A6 Opóźnienia, zakłócenia i sytuacje awaryjne

A7 Wyposażenie stacji

A8 Odszkodowanie

B. Strategia i zarządzanie

B1 Strategia

B2 Konsultacje dotyczące zarządzania

B3 Monitorowanie i ocena

B4 Ulepszenia dostępu

B5 Współpraca z pasażerami z niepełnosprawnościami, społecznościami lokalnymi i władzami lokalnymi

B6 Szkolenie personelu

Dokładne określenie minimalnych wymogów jest pomoce zarówno dla samych przewoźników, jak również dla pasażerów, którzy w ten sposób otrzymują dostęp do jednakowej informacji u wszystkich przewoźników.

Działania ORR mają na celu nie tylko poprawę jakości świadczonych usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, ale również standaryzację całego procesu obsługi pasażerów

na rynku pasażerskich usług kolejowych. Standaryzacja i przyjęcie jednych zasad obsługi jest ogromnym ułatwieniem dla podróżnych, którzy korzystając z usług różnych przewoźników nie muszą każdorazowo zapoznawać się z wewnętrznymi zasadami poszczególnych firm kolejowych.

Uzasadnienie wyboru

Wytyczne stanowią jasno określone wymogi w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Jednocześnie obligują one wszystkich przewoźników do przyjęcia jednolitych standardów obsługi poprzez przyjęcie polityk i tworzenia planów dostępności wg ściśle określonego schematu, co z jednej strony ułatwia możliwość zapoznania się z przyjętymi strategiami, a z drugiej ułatwia ich monitoring i zapewnia ich porównywalność.

Transit Supportive Guidelines

Równie ciekawym rozwiązaniem w zakresie tworzenia polityki transportowej są opracowane przez Ministerstwo Transportu Ontario w [Wytycznych wspierających transport](#). Dokument jest zbiorem wytycznych w zakresie tworzenia spójnej polityki transportu zbiorowego. Wytyczne mają wspierać niezawodny, wydajny, wygodny i dostępny transport zbiorowego. Wytyczne przedstawiają zasady planowania i standardy projektowe, które powinny być wdrażane m.in. przez administrację, projektantów, inżynierów, organizatorów transportu i przewoźników transportu zbiorowego. Dokument stanowi wytyczne dla całej przestrzeni publicznej ukierunkowane na budowanie spójnego, nowoczesnego i odpowiadającego na potrzeby użytkowników transportu zbiorowego. Jednym z elementów Polityki, który w całości poświęcony organizacji transportu zbiorowego jest Rozdział 3 Wytyczne dotyczące poprawy transportu.

Polityka wskazuje konkretne wytyczne mające wpływ na dostępność transportu zbiorowego m.in. w zakresie:

- planów dostępności;

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- informacji,
- dostępności pojazdów;
- dostępności miejsc odprawy pasażerskiej;
- terminali samoobsługowych;
- asysty;
- informacji pasażerskiej;
- kompetencji personelu transportu zbiorowego (opisane we wcześniejszym rozdziale).

Wytyczne w zakresie planów dostępności

Wytyczne zakładają, że gminy powinny zaplanować dostępność całego systemu transportu zbiorowego. Plan dostępności powinien zawierać zasady i procedury dotyczące następujących elementów:

- 1) dostępność pojazdów transportu zbiorowego (autobusy, tramwaje, pociągi, kolej podmiejska i inne pojazdy);
- 2) dostępność tras, dostępność transportu łączonego;
- 3) dostępność miejsca odprawy pasażerskiej (przystanki, stacje, perony itp.);
- 4) dostępność informacji pasażerskiej, w tym procedury awaryjne; i szkolenia personelu.

Plany dostępności powinny być konsultowane z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Wszystkie elementy systemu transportu zbiorowego powinny podlegać audytom dostępności w celu potwierdzenia efektów realizacji planów, prawidłowości przyjętych założeń i możliwości wdrażania ewentualnych zmian. Jednocześnie należy zapewnić ciągły proces monitorowania w celu rejestrowania problemów oraz otrzymywania i reagowania na opinie pasażerów z niepełnosprawnościami dotyczące usług transportu zbiorowego.

Wytyczne w zakresie informacji

Wszystkie informacje, w tym informacje statyczne służące planowaniu podróży powinny być opracowane w dostępnych dla podróżnych z niepełnosprawnościami formatach.

Wytyczne w zakresie dostępności pojazdów

Zakładają zapewnienie dostępności wszystkich pojazdów transportu zbiorowego, możliwości podróży z psami asystującymi oraz wyposażenia pojazdów w urządzenia wspomagające poprzez wykorzystanie m.in. autobusów niskopodłogowych, pojazdów z regulowaną wysokością podłogi, wyposażenie pojazdów w rampy lub windy. Wytyczne wskazują również na konieczność zapewnienia równego poziomu peronu z podłogą pojazdów kolejowych.

Inne rodzaje funkcji ułatwień dostępu obejmują:

- antypoślizgowe powierzchnie podłogowe;
- wysoki kontrast kolorów na schodach i drzwiach dla lepszej widoczności;
- wyściełane oparcia i zagłówki w pojazdach;
- zabezpieczenia wózków inwalidzkich zapobiegające jego przewróceniu lub przemieszczaniu w pojeździe;
- składane siedzenia w miejscu dla wózków inwalidzkich;
- systemy dynamicznej informacji pasażerskiej;

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- osobny przycisk żądania zatrzymania i przyciski reagowania awaryjnego w obszarze dla wózków inwalidzkich, ze wskaźnikiem świetlnym lub dźwiękowym, który różni się od ogólnego przycisku zatrzymania.

Wytyczne w zakresie dostępności miejsc odprawy pasażerskiej

Ważną wytyczną w tym zakresie jest obowiązek zapewnienia minimalnej powierzchni manewrowej dla wózków inwalidzkich o kącie 180/360 stopni oraz ścieżek dotykowych i punktów uwagi na wszystkich nowych i remontowanych przystankach autobusowych.

Wytyczne w zakresie terminali samoobsługowych

Wytyczne wskazują na konieczność stosowania uproszczonych form nawigacji i wyboru, stosowania wyświetlania większych znaków, kontrastu kolorów i zmniejszonego lśnienia dla osób niedowidzących. Konieczne jest również stosowanie zwiększonej mocy dźwięków i komunikatów. Wysokość i budowa terminali powinna uwzględniać możliwość korzystania z nich przez osoby na wózkach. Dodatkowo wytyczne wymagają zapewnienia dostępności cyfrowej dla stosowanych w terminalach wyświetlaczy elektronicznych oraz publikowanych w nich informacji.

Wytyczne w zakresie asysty

Wskazują na obowiązek zapewnienia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu z zachowaniem bezpieczeństwa pasażera, pracowników świadczących usługę asysty oraz sprzętu pasażera.

Wytyczne w zakresie informacji pasażerskiej

System informacji pasażerskiej w pojazdach, jak również miejscach odprawy pasażerskiej powinien opierać się na informacji głosowej oraz wizualnej.

Warto zaznaczyć, że Wytyczne dla transportu zbiorowego uwzględniają również rekomendacje dla dostępności całego otoczenia systemu transportowego, jak np. infrastruktura drogowa, dostępność przejść dla pieszych, parkingów itp. zwracając szczególną uwagę na konieczność uwzględnienia:

- poprawy dostępności całej infrastruktury miejskiej (np. ograniczenia krawężników, chodniki, dostęp do lokalizacji przystanków autobusowych);
- uwzględnienie innych wymogów prawnych w zakresie zapewnienia dostępności, jak np. Ustawy o ułatwieniach dostępu dla mieszkańców Ontario (AODA);
- tras wolnych od przeszkód szczególnie w miejscach odpraw pasażerskich, dojściach do przystanków, parkingów itp.;
- dostępnych miejsc parkingowych w miejscach odpraw pasażerskich;
- możliwości swobodnego poruszania się i dostępu osób na wózkach do miejsc odprawy pasażerskiej;
- udźwiękowienia sygnalizacji świetlnej;

Uzasadnienie wyboru

Transit Supportive Guidelines są przykładem całościowej polityki dostępności transportu zbiorowego. Wytyczne nie ograniczają się jedynie do samego transportu rozumianego, jako infrastruktura transportowa (pojazdy, miejsca odprawy pasażerów itp.) oraz dostępność usług i obsługi klienta, a uwzględniają również całe otoczenie np. drogi, chodniki, parkingi, dojazdy, terminale samoobsługowe itp. Kanadyjskie rozwiązanie jest niezwykle kompleksowe wskazując wytyczne zarówno przewoźnikom, zarządcom miejsc odprawy pasażerskiej, jak również zarządcom dróg, czy organizatorom transportu.

Podsumowanie i rekomendacje

Powyższe przykłady dobrych praktyk umożliwiają ich implementację w Polsce przyczyniając się zarówno do zwiększenia jakości świadczonych usług pasażerskich dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami, jak również ułatwiają realizację usługi przewozowej i obsługi klienta przez samych przewoźników.

Na podstawie przeprowadzonej analizy dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług przewozowych na rynku kolejowym oraz kołowym opracowane rekomendacje zostały przyporządkowane do 4 obszarów:

- rozwiązania systemowe;
- dostępności cyfrowej;
- dostępności architektonicznej;
- obsługi klienta.

Rozwiązania systemowe

Rekomendacje w ramach rozwiązań systemowych skupiają się na zarządzaniu dostępnością w transporcie zbiorowym, na co wpływ mają zarówno zewnętrzne, jak również wewnętrzne regulacje, procedury i rozwiązania w zakresie świadczenia usług przewozowych osobom ze szczególnymi potrzebami.

Nadzór rynku transportu zbiorowego

O ile w przypadku rynku kolejowego nadzór nad przestrzeganiem praw pasażerów, w tym również podróżnych ze szczególnymi potrzebami w Polsce sprawuje Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, który prócz ustawowych obowiązków podejmuje szereg działań w zakresie poprawy

jakości usług kolejowych, o tyle w przypadku transportu autobusowego, tramwajowego, metra oraz transportu miejskiego nie można wskazać jednego wyspecjalizowanego organu sprawującego nadzór nad transportem zbiorowym. Brak regulatora wpływa na bardzo duże zróżnicowanie jakości świadczenia usług transportu zbiorowego, jak również ogranicza prawa pasażerów ze szczególnymi potrzebami w dochodzeniu roszczeń z tytułu braku lub nienależyte świadczonej usługi. Dodatkowo warto zaznaczyć, że na jakość usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami ma również ich standaryzacja i dążenie do zapewnienia jednolitych zasad podróży, niezależnie od środka transportu. Brak regulatora transportu zbiorowego utrudnia przyjęcie jednakowych rozwiązań dla całego rynku pasażerskich usług transportowych. Jednocześnie brak wyznaczonego regulatora praktycznie całkowicie wyklucza możliwość weryfikacji i kontroli w zakresie świadczenia usług transportu zbiorowego.

Zasadnym zatem wydaje się rozważenie możliwości wzorem np. kanadyjskiego Ministerstwa Transportu Ontario lub angielskiego Urzędu Kolei i Dróg włączenie transportu zbiorowego do zadań wyspecjalizowanego organu nadzorczego w zakresie ochrony praw pasażerów, w tym również pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Do dalszej analizy pozostaje fakt wskazania organu, w którego kompetencjach miałyby znaleźć się cały transport zbiorowy lub jego poszczególne elementy. Naturalnym wydaje się powierzenie tej funkcji Pełnomocnikowi rządu ds. przeciwdziałania wykluczeniu komunikacyjnemu w Ministerstwie Infrastruktury, do którego zadań m.in. należy: monitorowanie i analizowanie sposobu realizacji zadań określonych w ustawie o publicznym transporcie zbiorowym oraz inicjatyw Rady Ministrów w tym zakresie, koordynowanie prac dotyczących zwiększenia dostępności i poprawy jakości usług przewozowych, a także poprawy jakości infrastruktury kolejowej i drogowej. Zapewnienie jednolitych warunków oraz wysokiej jakości świadczenia usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami wymaga nadzoru nad całym rynkiem.

Polityka i plany dostępności

Niezwykle ważnym i pomocnym rozwiązaniem są dokumenty strategiczne opracowywane na poziomie rządu, administracji, samorządów, miast, organizatorów transportu zbiorowego, czy samych przewoźników. Oczywiście równie ważnym jest zapewnienie spójności tych dokumentów, jak również uwzględnienie całej problematyki związanej z transportem zbiorowym osób ze szczególnymi potrzebami, możliwość monitorowania poprawności przyjętych założeń i stanu ich realizacji.

Patrząc na przyjęte praktyki w Ontario, Anglii, czy Sztokholmie całkowicie uzasadnionym wydaje się przyjęcie obowiązku tworzenia polityk dostępności transportu oraz planów dostępności, które określają sposób i czas zapewnienia dostępnego transportu zbiorowego.

Obowiązek powinien dotyczyć zarówno opracowania, jak również publikacji dokumentów oraz monitorowania stanu realizacji i poprawności przyjętych w dokumentach założeń. W celu realizacji tego obowiązku powinny powstać minimalne wymogi w zakresie samej zawartości i struktury dokumentów (jak ma to miejsce w przypadku Anglii), co z jednej strony pozwala na określenie jednego minimalnego standardu jakości usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, a z drugiej strony daje możliwość łatwiejszego monitorowania i porównywania przyjętych w politykach rozwiązań.

Obowiązek powinien dotyczyć wszystkich rodzajów transportu zbiorowego i powinien podlegać nadzorowi np. w przypadku kolei przewoźnicy oraz zarządcy dworców powinny przedkładać opracowane polityki i plany do akceptacji Prezesowi UTK.

Wymagania i wytyczne

Jedną z kluczowych rekomendacji, które poprawią dostępność transportu zbiorowego dla osób ze szczególnymi potrzebami jest zastosowanie przez organizatorów transportu zbiorowego,

przewoźników (kołowych, kolejowych i metra) oraz zarządców dworców autobusowych, autokarowych i kolejowych przepisów:

- 1) ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- 2) ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami określa minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności, które obejmują:

1. w zakresie dostępności architektonicznej:
 - a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
 - b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
 - c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
 - d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego,
 - e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
2. w zakresie dostępności cyfrowej – spełnienie wymogów określonych w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
3. w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- a) obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- b) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
- d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Jednocześnie ustawa obliguje do wyznaczenia co najmniej jednej osoby pełniącej funkcję koordynatora do spraw dostępności, wskazując jednocześnie, że do jej zadań należy w szczególności:

- 1) wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot,
- 2) przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności,
- 3) monitorowanie działalności podmiotu w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych obliguje do m.in.:

- zapewnienia zgodności stron www i aplikacji ze standardem WCAG 2.1, AA,

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- dostępności publikowanych za pośrednictwem stron i aplikacji informacji, dokumentów, formularzy i multimediiów,
- zamieszczenia na stronie www lub w aplikacji deklaracji dostępności dot. dostępności cyfrowej,
- zamieszczenia w deklaracji dostępności informacji o dostępności architektonicznej danego podmiotu.

Obie ustawy wdrażają standardy w zakresie obsługi i świadczenia usług osobom ze szczególnymi potrzebami, które powinny wprost dotyczyć transportu zbiorowego.

Jednolity standard obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Kluczowym z punktu widzenia zapewnienia wysokiej jakości świadczenia usług transportu zbiorowego dla osób ze szczególnymi potrzebami jest standaryzacja zakresu i sposobu obsługi podróżnych oraz przyjęcie jednolitej dla całego rynku transportowego definicji osoby ze szczególnymi potrzebami.

Beneficjent udogodnień

Koniecznym jest, aby zarówno w transporcie kolejowym, autobusowym, tramwajowym, jak również metrze, dostępność dotyczyła wszystkich podróżujących, w tym:

- na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach i o ograniczonej możliwości poruszania się,
- niewidomych i słabowidzących,
- Głuchych i słabosłyszących,
- Głuchoniewidomych,

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi,
- starszych i osłabionych chorobami,
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- o nietypowym wzroście (w tym również dzieci),
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem,
- kobiet w ciąży.

Należy zaznaczyć, że dostępność powinna dotyczyć ograniczeń statych, jak również czasowych oraz uwzględniać rozwiązania uwzględniające ukryte niepełnosprawności.

Standard obsługi

Powinien określać minimalne wymogi w zakresie:

- dostępności pojazdów transportu zbiorowego;
- dostępności miejsc odprawy pasażerskiej;
- komunikacji;
- obsługi pasażera;
- zapewnienia pomocy w podróży;
- kompetencji pracowników odpowiedzialnych za obsługę podróżnych i realizację usługi przewozowej.

Standard obsługi powinien zostać określony przez Ministerstwo Infrastruktury we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami i powinien

obowiązywać w zakresie całego transportu zbiorowego. Realizacja przyjętych standardów powinna mieć odzwierciedlenie w politykach i planach dostępności transportu.

Jednolity standard pomocy w podróży

Wzorem hiszpańskiej usługi Renfe Atendo należy dążyć do wdrożenia tego typu rozwiązania w polskim transporcie zbiorowym. Uwzględniając specyfikę polskiego transportu zbiorowego – zasadnym wydaje się wskazanie zarządców dworców kolejowych, autobusowych i węzłów przesiadkowych do świadczenia tego typu usługi. Koszty usługi (koszty wynagrodzeń, organizacja stałych punktów obsługi, wyposażenie, szkolenia pracowników itp.) powinny być pokrywane przez wszystkich uczestników transportu zbiorowego (przewoźników, zarządców dworców, zarządców peronów).

Usługa powinna być:

- dostępna dla wszystkich podróżnych ze szczególnymi potrzebami, którzy oczekują wsparcia w podróży;
- dostępna na wszystkich głównych dworcach autobusowych i kolejowych, węzłach przesiadkowych z możliwością świadczenia usług asysty na pozostałych stacjach i dworcach bez stałego punktu obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami;
- świadczona przez wykwalifikowany personel posiadający wiedzę i umiejętności obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz organizacji pomocy w podróży;
- dostępna:
 - bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia w przypadku miejsc odprawy pasażerskiej ze stałymi punktami obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami,

- z maksymalnie 12 godzinnym wymogiem zgłoszenia w przypadku dworców i stacji bez stałych punktów obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami.

Za realizację usług obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz pomocy w podróży powinien odpowiadać zespół wykwalifikowanych pracowników zarządców dworców transportu zbiorowego. Należy dążyć do zapewnienia wysokiej i profesjonalnej obsługi, czego jednym z elementów będzie identyfikacja wizualna punktów obsługi, jak również samych pracowników. Strój pracowników (podobnie, jak w przypadku Renfe Atendo) powinien ułatwiać identyfikację personelu przez podróżnych, zapewniać bezpieczeństwo, jak również wyrażać prestiż i jakość świadczonych usług). Stałe punkty obsługi powinny być dostępne na wszystkich głównych dworcach oraz węzłach przesiadkowych i umożliwiać zarówno obsługę, jak również asystę bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia. Na pozostałych stacjach i dworcach (na których przewidziana jest obsługa i usługa asysty) – udogodnienie powinno być realizowane na podstawie wcześniejszego zgłoszenia (maksymalnie 12 godzin przed planowaną podróżą). W ramach asysty podróżny powinien uzyskać pomoc w poruszaniu się po terenie dworca, wejściu i wyjściu z pociągu, jak również zajęciu przydzielonego w pojeździe miejsca. W biurze obsługi podróżni prócz samej asysty powinien zrealizować wszystkie sprawy związane z podróżą.

Dostępność cyfrowa

Strony www, aplikacje, terminale samoobsługowe, wyświetlacze

Dostępność cyfrowa ma w przypadku transportu zbiorowego coraz większe znaczenie, obok dostępności stron www i aplikacji, należy zapewnić dostępność terminali samoobsługowych oraz wyświetlaczy i monitorów informacji pasażerskiej. Jednocześnie należy zapewnić odpowiedni nadzór w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej w transporcie zbiorowym. Jednym z elementów stosowanym na rynku kolejowym w zakresie monitorowania dostępności stron www

przedsiębiorców kolejowych jest realizowany przez Prezesa UTK audyt dostępności stron. Zasadnym wydaje się kontynuacja tego projektu oraz rozszerzenie go o cały transport zbiorowy. Dodatkowo w badaniu powinny zostać ujęte aplikacje mobilne, terminale samoobsługowe oraz wyświetlacze informacji pasażerskiej.

Jednocześnie należy wypracować standardy dostępności terminali samoobsługowych stosowanych w transporcie zbiorowym, jak np. biletomaty, infokioski, czy terminale odprawy pasażerskiej, gdzie prócz zapewnienia samej dostępności cyfrowej – należy uwzględnić również dostępność architektoniczną. Z uwagi na długi okres użyteczności terminali samoobsługowych należy dążyć do wypracowania rozwiązań tanich i łatwoadoptowalnych w już istniejących urządzeniach, jak np. rozwiązania oparte na asystentach głosowych typu Alexa, czy SEREMI lub komunikacja urządzenia osobistego użytkownika z terminalem. Niewątpliwie rozwój usług cyfrowych opartych na głosie jest kierunkiem do którego warto dążyć dla zapewnienia łatwego dostępu do usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Aplikacja mobilna

W zakresie dostępności cyfrowej należy też dążyć do opracowania jednej dostępnej aplikacji umożliwiającej:

- zaplanowanie podróży;
- zakup biletu lub biletów;
- zgłoszenie chęci uzyskania pomocy w podróży.

Należy dążyć do jak największej integracji kanałów sprzedaży biletów oraz sposobów zamawiania pomocy w podróży. Warty rozważenia jest opracowanie jednej aplikacji integrującej cały transport zbiorowy, niezależnie od rodzaju transportu. Głównym kryterium wyboru powinien być kierunek podróży na podstawie którego aplikacja zaproponuje środki transportu, dostępne

miejsca przesiadkowe, a w przypadku konieczności zapewnienia asysty – złożyć wymagane zamówienie. Dziś tego typu rozwiązania funkcjonują w aplikacjach umożliwiających planowanie podróży, dzięki czemu podróżny otrzymuje pełną informację z jakich środków transportu powinien skorzystać, jednakże nie ma możliwości realizacji zakupu biletu lub biletów oraz zamówienia asysty z poziomu samej aplikacji. Oczywiście dziś każdy przewoźnik umożliwia zakup biletu, jak również zamówienie pomocy w podróży za pośrednictwem własnej strony, czy aplikacji, jednakże z punktu widzenia podróżnego korzystniejszym, łatwiejszym i bezpieczniejszym rozwiązaniem jest ograniczanie:

- ilości systemów sprzedaży (gdzie musi podawać dane osobowe, tworzyć konto z loginem i hasłem);
- sposobów zgłaszania i korzystania z asysty (w przypadku podróży realizowanej przez trzech różnych przewoźników – obecnie podróżny powinien dokonać trzech osobnych zgłoszeń).

Informacja o dostępności taboru i miejsc odprawy pasażerskiej

Przewoźnicy transportu zbiorowego oraz zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej powinni udostępniać w dostępnych formatach informacje w zakresie dostępności pojazdów, dworców, stacji, przystanków, peronów oraz świadczonych w nich usługach i udogodnieniach. Informacje powinny obejmować:

- dojazd do / z miejsca odprawy pasażerów stacji – wskazówki dojazdu komunikacją miejską, informacje o parkingu dla rowerów i samochodów.
- usługi – informacje o świadczonych w miejscach odprawy pasażerskiej usługach, sklepach, kasach biletowych, personelu, godziny otwarcia, toalety, poczekalnie, ochrona, kontakt do zarządcy stacji.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- dostępność i udogodnienia – dostępność usługi asysty w miejscu odprawy pasażerskiej, świadczone udogodnienia, dostosowanie toalet, dostępność,

Informacje powinny dodatkowo zawierać wizualizację planów opisywanych miejsc. Informacje muszą być aktualizowane i zawierać informacje w zakresie czasowych ograniczeń dostępności wynikających np. z awarii, prac remontowo-budowlanych, planowych wyłączeń itp.

W przypadku opisu pojazdów komunikacji publicznej informację obejmują przynajmniej:

- wizualizację miejsc z zaznaczonymi miejscami priorytetowymi,
- dostępność pojazdu,
- świadczone na pokładzie usługi i udogodnienia.

W zakresie informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej rekomendowanym rozwiązaniem jest rozwiązanie zastosowane w [Wyszukiwarce stacji National Rail](#).

Dostępność architektoniczna

Dostępność pojazdów

W przypadku dostępności pojazdów transportu zbiorowego warto zwrócić uwagę, że zarówno w przypadku transportu kolejowego, jak i autobusowego obowiązują przepisy i normy określające standard dostępności taboru. Dlatego w tym zakresie ważnym jest przede wszystkim zapewnienie nadzoru w zakresie realizacji obowiązków, zwłaszcza w odniesieniu do transportu kołowego, miejskiego i metra. Jednocześnie z uwagi na ciągły rozwój rozwiązań w zakresie dostępności warto promować dobre praktyki, wychodzące poza same wymogi prawne związane np.:

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- z dodatkowym oznakowaniem miejsc priorytetowych, dla wózków dziecięcych i wózków inwalidzkich w pojazdach komunikacji zbiorowej;
- stosowaniem oznakowania alfabetem Braille'a miejsc siedzących (w pojazdach z rezerwacją miejsc);
- stosowaniem rozwiązań i udogodnień dla dzieci, jak np. strefy, czy kąci o charakterze edukacyjno-rozrywkowym;
- stosowaniem zewnętrznej informacji głosowej w pojazdach komunikacji miejskiej;
- stosowaniem autobusów z funkcją tzw. przykłąku.

Dostępność miejsc odprawy pasażerów

Przystanki komunikacji miejskiej

Wartym rozważenia jest przyjęcie jednego dla całego kraju standardu dostępności przystanków komunikacji miejskiej, który zapewni jednolite rozwiązania w zakresie:

- standaryzacji wysokości krawężników;
- stosowania krawężników umożliwiających wykorzystywanie funkcji przykłąku autobusu;
- stosowania ławek wyposażonych w poręcze;
- stosowania punktów uwagi i ścieżek dotykowych, w tym również ścieżki prowadzącej do rozkładu jazdy oraz drzwi pojazdu;
- stosowania dynamicznej informacji pasażerskiej (wizualnej i głosowej) zawierającej również planowy rozkład jazdy oraz dającej możliwość planowania podróży;
- stosowania na przystankach na żądanie rozwiązania umożliwiającego osobom z niepełnosprawnościami poinformowanie kierowcy o żądaniu zatrzymania autobusu.

W przypadku stosowania elektronicznych wyświetlaczy wyposażonych w funkcje nawigacyjne należy stosować standard WCAG 2.1, AA uwzględniając dodatkowo możliwość odczytu ekranu oraz funkcje obsługi głosem. W przypadku przystanków na żądanie konieczne jest zapewnienie możliwości informowania kierowcy bez konieczności podejmowania dodatkowych czynności przez pasażera. Ma to szczególnie ważne znaczenie w przypadku podróżnych z dysfunkcją kończyn górnych i wzroku. Brak możliwości poinformowania kierowcy o żądaniu, jak również brak widocznej niepełnosprawności utrudnia lub może uniemożliwić realizację podróży. Jednym z rozwiązań tego problemu jest stosowana w szwedzkim mieście Borås zasada, że kierowca ma obowiązek zatrzymywania się na każdym przystanku na żądanie, na którym jest podróżny. O ile to rozwiązanie wydaje się wystarczającym w przypadku małych miejscowości, z mniejszym natężeniem ruchu transportu zbiorowego, o tyle w większych aglomeracjach w praktyce może oznaczać likwidację przystanków na żądanie. Dlatego, biorąc pod uwagę obecne możliwości systemów dynamicznej informacji pasażerskiej należy zapewnić rozwiązanie gwarantujące skuteczne poinformowanie kierowcy konkretnego autobusu o żądaniu jego zatrzymania z poziomu przystanku.

W przypadku dworców autobusowych i kolejowych należy dążyć do zapewnienia stałych punktów obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami będących jednocześnie miejscem spotkań z podróżnym. Na dworcach i stacjach bez stałych punktów obsługi należy wyznaczyć punkty spotkań. Jednocześnie wartym rozważenia, nie tylko w transporcie zbiorowym, ale w całej przestrzeni publicznej, powinno być zwiększenie dostępności toalet i urządzeń wspomagających, które zamykane są na klucz poprzez zastosowanie uniwersalnych rozwiązań typu EuroKey.

Dostępność peronów kolejowych i autobusowych

Należy dążyć do zapewnienia:

- braku różnicy poziomu pomiędzy krawędzią peronu, a podłogą pojazdu;

- niwelowania przestrzeni pomiędzy krawędzią peronu, a podłogą pojazdu;
- wyposażenia dworców i stacji kolejowych i autobusowych w urządzenia ułatwiające wejście i wyjście z pojazdu;
- wyznaczonych miejsc priorytetowych dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami;
- zwiększenia wykorzystania urządzeń i rozwiązań ułatwiających wejście i wyjście z pojazdu osobom ze szczególnymi potrzebami.

Brak różnicy poziomu pomiędzy krawędzią peronu, a podłogą pojazdu

Wszędzie, gdzie jest to możliwe należy dążyć do niwelowania różnic pomiędzy podłogą pojazdu, a krawędzią peronu poprzez stosowanie stałych miejscowych podwyższeń lub obniżeń części peronu, jak ma to miejsce np. na stacjach kolejowych w kanadyjskim Toronto. Tego typu rozwiązanie całkowicie eliminuje różnice wysokości, eliminuje potrzebę stosowania dodatkowych urządzeń, angażowania personelu, ogranicza czas lokowania podróżnych w pojeździe, a przede wszystkim zwiększa bezpieczeństwo podróżnych. Niewątpliwie tego typu rozwiązanie zwiększa również grupę osób ze szczególnymi potrzebami, które mogą w bezpieczny i komfortowy sposób zająć miejsce w pojeździe.

Brak przestrzeni pomiędzy krawędzią peronu, a podłogą pojazdu

Równie ważnym, obok braku różnicy poziomu jest również brak szczeliny pomiędzy krawędzią peronu, a pojazdem. Ma to szczególne znaczenie w przypadku małych dzieci, osób starszych oraz, jak wskazuje Fundacja Vis Maior psów przewodników. Brak szczeliny można zapewnić poprzez stosowanie w krawędzi peronu ruchomych wypełniaczy szczelin, które po zatrzymaniu pociągu wysuwają się eliminując szczelinę. Analogiczne rozwiązania stosowane są również w samych pojazdach, w obu przypadkach dla prawidłowego działania konieczny jest brak różnicy pomiędzy krawędzią peronu i pojazdu lub różnica powinna umożliwiać bezpieczne

skorzystanie z rozwiązania. W przypadku dużych różnic należy stosować rampy, podjazdy lub podnośniki niwelujące różnice poziomu oraz szczelinę pomiędzy krawędzią peronu, a pojazdem.

Wyposażenie dworców i stacji kolejowych i autobusowych w urządzenia ułatwiające wejście i wyjście z pojazdu

Perony na stacjach i dworcach autobusowych i kolejowych powinny być wyposażone w lekkie, kompozytowe rampy zapewniające brak różnicy poziomu i brak szczeliny między krawędzią pojazdu, a peronem. Urządzenia powinny być lekkie i łatwe w użyciu, niewymagające specjalistycznej wiedzy. Ważnym jest również szybka gotowość użycia oraz możliwość niwelowania różnic poziomu w przypadku niżej, jak również wyżej usytuowanej podłogi pojazdu względem krawędzi peronu. Istotnym jest również niezawodność urządzenia. Tego typu cechy posiadają rozwiązania stosowane na peronach przez amerykański Amtrak.

Miejsca oczekiwania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Należy na wszystkich stacjach i dworcach kolejowych i autobusowych zapewnić oznaczone miejsca oczekiwania dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zajęcie tego miejsca przez podróżnego, który nie zgłosił wcześniej chęci uzyskania pomocy jest informacją dla personelu pokładowego, że na stacji oczekuje podróżny, któremu należy udzielić niezbędnej pomocy przy lokowaniu w pojeździe.

Tego typu rozwiązanie funkcjonuje od kilku lat na stacjach Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście. Polskie rozwiązanie bazuje na wyznaczeniu miejsca oczekiwania pasażerów ze szczególnymi potrzebami zlokalizowanego na stacji w pobliżu czoła pociągu, gdzie przebywa obsługa pociągu oraz zamontowany jest podjazd. Zajęcie przez podróżnego wyznaczonego miejsca jest informacją dla personelu pokładowego o podróżnym, który oczekuje pomocy przy wsiadaniu

do pociągu. Jest to bardzo dobre i funkcjonalne rozwiązanie, zwłaszcza w odniesieniu do komunikacji miejskiej oraz w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami.

Dostęp do urządzeń i rozwiązań ułatwiających wejście i wyjście z pojazdu osobom ze szczególnymi potrzebami

Należy dążyć do jak najszerzego wykorzystania ramp i podnośników służących niwelowaniu różnic pomiędzy krawędzią peronu, a podłogą pojazdu zapewniając możliwość komfortowego i bezpiecznego zajmowania miejsc przez podróżnych ze szczególnymi potrzebami, a nie jedynie podróżnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Dostępność kas i punktów obsługi pasażerów

Dostępne kasy biletowe i punkty obsługi pasażerów powinny:

- zapewniać obsługę osób poruszających się na wózkach oraz osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- zapewniać dostęp do pętli indukcyjnej;
- urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
- urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym;
- zapewniać obsługę podróżnych ze szczególnymi potrzebami poza kolejnością. Pracownik kasy lub biura obsługi powinien sam wychodzić z inicjatywą obsługi podróżnego;

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- zapewniać pomoc w poruszaniu się po dworcu autobusowym lub kolejowym i wejściu do pojazdu;
- dostępne biura obsługi powinny być dodatkowo wyposażone w minimum jeden wózek inwalidzki dla pasażerów poruszających się po dworcu.

Możliwość skorzystania ze świadczonych przez dostępne biuro obsługi lub kasę udogodnień nie powinno być uzależnione od wcześniejszego zgłoszenia przez podróżnego.

Należy zapewnić jednolity standard i zakres obsługi uwzględniający min.:

- zgodność z WCAG 2.1, AA dla wszystkich rozwiązań cyfrowych oraz dokumentów i treści drukowanych w zakresie mającym zastosowanie do dokumentów cyfrowych;
- dostęp do tłumacza PJM/SJM online zapewniający:
 - obsługę pasażerów bez konieczności wcześniejszego zgłaszania chęci skorzystania z udogodnienia,
 - integrację z infolinią przewoźnika,
 - integrację ze stroną www przewoźnika,
 - możliwość zastosowania w biurach obsługi i kasach biletowych, miejscach odprawy pasażerskiej, terminalach samoobsługowych, biurach podróży i innych w podmiotach realizujących sprzedaż biletów, jak również na pokładzie pojazdów (co już stosowane jest przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną);
- dostępność architektoniczną kas, punktów obsługi, punktów odprawy pasażerskiej, pojazdów;
- jasne i proste dla podróżnego procedury obsługi;
- alternatywne formy komunikacji, jak np. SMS, komunikatory itp.;
- kompetencje pracowników.

Dodatkowo obsługa klienta powinna uwzględniać dodatkowe usługi i udogodnienia świadczone dla konkretnych grup podróżnych, jak np. dzieci, osoby starsze, osoby z małymi dziećmi, czy podróżni z niepełnosprawnościami, jak np.:

- usługa door to door;
- kąciki i usługi dla dzieci zlokalizowane w miejscach odprawy pasażerskiej i pojazdach;
- pomoc podróżnym ze szczególnymi potrzebami w miejscach odprawy pasażerskiej;
- karty i znaczki pomocy w podróży;
- dodatkowe wyposażenie miejsc odprawy pasażerskiej.

Usługi dodatkowe i udogodnienia

Karty i znaczki pomocy w podróży

Niezwykle cenną praktyką, zwłaszcza w odniesieniu do transportu miejskiego są stosowane w Anglii znaczki Baby on Board i Please offer me a seat, których celem jest zwiększenie komfortu i bezpieczeństwa kobiet w ciąży oraz osób z niepełnosprawnościami, w tym przede wszystkim osób z niewidocznymi niepełnosprawnościami, które mają pierwszeństwo zajmowania miejsc siedzących. Jest to również duże ułatwienie dla pozostałych podróżnych, którzy często nie zdają sobie sprawy z faktu ciąży lub niepełnosprawności innego pasażera. Równie ciekawym rozwiązaniem są karty pomocy w podróży dzięki którym podróżny może przekazać kierowcy lub personelowi pokładowemu jakiego wsparcia potrzebuje. Jest to również ciekawy pomysł zwracania uwagi podróżnych na temat osób ze szczególnymi potrzebami i budowania wrażliwości na niepełnosprawność. Znaczki ułatwiają również eliminowanie sytuacji spornych, stanowią swoistego rodzaju potwierdzenie posiadania przez podróżnego uprawnień do zajęcia miejsc

priorytetowych. Niewątpliwie praktyka warta wdrożenia i popularyzacji w polskim transporcie zbiorowym.

Dostępność wózków inwalidzkich

Zarówno wzorem zagranicznych praktyk oraz przede wszystkim wzorem transportu lotniczego na głównych dworcach i stacjach transportu autobusowego oraz kolejowego, jak również na dużych węzłach przesiadkowych powinny znajdować się wózki inwalidzkie do dyspozycji pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to przede wszystkim dużych, rozległych miejsc odprawy pasażerskiej wymagających od podróżnych przejścia dłuższego odcinka drogi np. od kasy na peron. Wózki powinny być wykorzystywane nie tylko przez personel miejsca odprawy pasażerskiej przy okazji świadczenia pomocy w podróży, a być do dyspozycji samych pasażerów, którzy w ten sposób będą poruszać się po terenie dworca.

Pomoc personelu w miejscu odprawy pasażerskiej

Obok świadczenia udogodnienia asysty, w miejscach odprawy pasażerskiej personel dworca powinien wyrażać gotowość do udzielenia pomocy w przemieszczeniu się po terenie stacji osobom ze szczególnymi potrzebami. W sytuacji, gdy na dworcu pojawi się np. osoba z małymi dziećmi, osoba starsza, kobieta w ciąży, podróżny z dużym, nieporęcznym bagażem – personel powinien wyjść z inicjatywą i pomóc podróżnemu, jeśli ten wyrazi chęć skorzystania ze wsparcia. Warto również rozważyć (ponownie wzorem transportu lotniczego) wyposażenie dużych miejsc odpraw pasażerskich w wózki bagażowe, z których będą korzystać zarówno podróżni, jak również personel pomagający podróżnym.

Priorytet obsługi

Niezwykle ważnym jest zapewnienie priorytetu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Zarówno kasy, jak i biura obsługi wyznaczone do obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami świadczą usługi wszystkim podróżnym z zastrzeżeniem, że osoby uprzywilejowane obsługiwane są poza kolejnością. Najczęściej to podróżny powinien sam ustalić z innymi osobami z kolejki pierwszeństwo obsługi. W praktyce nie wszystkie osoby ze szczególnymi potrzebami mogą i korzystają z tego udogodnienia, szczególnie dotyczy to osób nieśmiałych, z niewidoczną niepełnosprawnością lub kobiet we wcześniejszych miesiącach ciąży. Tu oczywiście pomocnym będą wspomniane wcześniej karty i znaczki w podróży, jednakże dodatkowo należy zapewnić wsparcie ze strony obsługi kas i punktów obsługi, którzy powinni sami wychodzić z inicjatywą i wywoływać do obsługi wszystkie zauważone osoby ze szczególnymi potrzebami. To personel powinien w sposób aktywny zarządzać koleją.

Usługi dla dzieci

Celem tworzenia rozwiązań dla dzieci nie tylko w transporcie, ale również np. w administracji, biznesie, czy służbie zdrowia jest z jednej strony uatrakcyjnienie dziecku np. wizyty w urzędzie, ocieplenie wizerunku danej organizacji, ale przede wszystkim ułatwienie załatwienia sprawy osobie z dzieckiem i sprawniejszej obsługi. W przypadku transportu zbiorowego szczególne znaczenie ma zapewnienie bezpieczeństwa dla dzieci zarówno w miejscach odprawy pasażerskiej, jak również w czasie samej podróży, dotyczy to zwłaszcza długich podróży. Pociąg, czy sam dworzec kolejowy są bardzo dobrym miejscem do realizacji zajęć edukacyjno-rozrywkowych, co niejednokrotnie udowodniła Łódzka Kolej Aglomeracyjna organizując zajęcia z programowania dla dzieci z niepełnosprawnościami w swoich pociągach i dworcu Łódź Fabryczna. Organizowane zajęcia są zawsze dodatkową atrakcją dla dzieci, która nie tylko umila czas, ułatwia podróż opiekunom dzieci, ale przede wszystkim jest okazją do poznania nowych rzeczy i dobrej,

bezpiecznej zabawy. Dlatego niezwykle ważnym jest rozwój usług i ofert dedykowanych dla dzieci, co również może wzorem niemieckiego DB tworzyć nowe usługi podróży dzieci bez opiekuna. Przestrzeń dużych dworców i stacji autobusowych i kolejowych, jak również dużych węzłów przesiadkowych dają możliwości do tworzenia kącików zabaw, a nawet miejsc do realizacji zajęć, które wypełnią czas oczekiwania na podróż lub ułatwią opiekunom zakup biletów. Również same pojazdy, zwłaszcza pociągi dają duże możliwości organizacji stref rozrywki dla dzieci. Pojazdy komunikacji miejskiej pomimo mniejszej powierzchni, jak również krótszego czasu podróży również mogą być wykorzystywane do świadczenia dodatkowych usług dla dzieci np. poprzez udostępnienie gry miejskiej.

Door to door

Usługi door to door stanowią bardzo atrakcyjną ofertę, zwłaszcza w przypadku dłuższych podróży osób ze szczególnymi potrzebami. Wartym rozważenia jest rozwój usług typu Domicile-train oferowanej przez francuski SNCF opartych na realizacji całości podróży przez jednego przewoźnika. Oczywiście jest to jedynie jeden z wariantów możliwych do realizacji w ramach usług door to door. Jednakże warto podkreślić, że mocną stroną oferty jest:

- realizacja usługi przez wykwalifikowany personel przewoźnika;
- gwarancja transportu na i z dworca (brak konieczności dodatkowego zamawiania transportu w miejscu docelowym);
- zawarcie umowy transportowej z jednym przewoźnikiem, co ma znaczenie w przypadku np. ewentualnego dochodzenia roszczeń;
- pomoc na wszystkich etapach podróży (od wyjścia z domu, gdzie pracownik przewoźnika dodatkowo ma obowiązek zająć się bagażami, jak również zadbać o wyłączenie mediów w domu i jego zamknięcie, przez zapewnienie asysty na terenie dworca i pomoc w zajęciu miejsca w pociągu).

Zarówno w transporcie kolejowym, jak również autokarowym tego typu płatne usługi dodatkowe znajdą swoich nabywców nie tylko ze względu na duże ułatwienie w realizacji podróży, ale również dlatego, że do każdego miejsca odprawy pasażerów – podróżny musi się dostać, a więc skorzystać z innego, najczęściej płatnego środka transportu, często nie mając gwarancji jakości usługi, czy kompetencji personelu realizującego usługę.

Transport na żądanie, transport łączony i społeczne usługi transportowe

Wszystkie trzy rozwiązania mają na celu zwiększanie mobilności osób ze szczególnymi potrzebami, co jest szczególnie ważne w przypadku małych miejscowości, gdzie transport zbiorowy nie funkcjonuje lub jest znacznie ograniczony. W takich przypadkach szczególnie ważnym jest tworzenie alternatywnych rozwiązań transportowych, jak np. transport na żądanie, społeczne usługi transportowe, czy transport łączony. W przypadku transportu łączonego zasadnym wydaje się udział transportu zbiorowego, którego zadaniem byłoby dowożenie podróżnych do większych węzłów przesiadkowych lub funkcjonujących systemów transportu zbiorowego, gdzie podróżny może korzystać z usług transportu zbiorowego. W przypadku mniej zurbanizowanych miejscowości jednym z problemów komunikacyjnych jest brak możliwości dostania się do transportu zbiorowego, dlatego koniecznym jest rozwój tego typu rozwiązań.

Podobnie w przypadku transportu na żądanie celem tego rozwiązania powinien być łatwiejszy dostęp do usług transportu zbiorowego osobom ze szczególnymi potrzebami. Rozwiązanie powinno polegać na zamawianiu przez pasażerów, z odpowiednim wyprzedzeniem, za pomocą dyspozytora albo właściwej aplikacji, busa na wybraną z rozkładu jazdy godzinę. Następnie przejazd odbywa się na wskazane miejsce (np. najczęściej wybierany przystanek). Tego typu usługa może zapewnić obsługę transportową rejonom z uboższą siecią ulic i ze stosunkowo niewielkim, okresowo występującym zapotrzebowaniem na przewozy. Zaletą tego typu

rozwiązania jest mniejsza liczba taboru niezbędnego do obsługi tras i elastyczność pozwalająca pasażerom dopasować transport do swoich potrzeb.

Innym równie ciekawym rozwiązaniem są społeczne usługi transportowe, które w Anglii ukierunkowane są na świadczenie usług transportowych przede wszystkim osobom ze szczególnymi potrzebami obszarów, gdzie transport publiczny został ograniczony lub zlikwidowany. W ten sposób mieszkańcom tych rejonów zapewnia się dostęp do większych miejscowości, gdzie mogą zrobić zakupy, pójść do lekarza, załatwić sprawy urzędowe, czy realizować dalszą podróż transportem zbiorowym. Celem wszystkich tych rozwiązań jest zwiększenie niezależności osób ze szczególnymi potrzebami, są one również doskonałą okazją do budowania lokalnych więzi społecznych. Projektując tego typu rozwiązania istotnym jest zapewnienie nie tylko dostępnych dla osób o szczególnych potrzebach pojazdach, ale również odpowiednich kwalifikacji personelu. Ważnym również jest samo dostosowanie usług do potrzeb mieszkańców oraz zapewnienie im niezbędnej wiedzy w zakresie możliwości korzystania z transportu. Samo uruchomienie połączenia może okazać się niewystarczające w sytuacji, gdy mieszkańcy nie będą mieli wystarczającej wiedzy o usłudze lub nie będzie w ich odczuciu gwarantowała bezpieczeństwa. Tu niezwykle przydatnym są szkolenia podróżnicze, które zwłaszcza osobom starszym pozwalają np. zapoznać się ze sposobami zamawiania podróży, zakupu biletów, czy samego planowania podróży i jej kontynuacji innymi środkami transportu w innym mieście.

Szkolenia

Jednym z kluczowych elementów dostępności transportu zbiorowego są kompetencje personelu, jego otwartość, gotowość pomocy, umiejętności komunikacyjne, wrażliwość na niepełnosprawność, czy gotowość i umiejętność reagowania na sytuacje nieprzewidziane. Jednocześnie należy podkreślić, że szkolenia nie mogą dotyczyć jedynie pracowników

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

odpowiedzialnych za obsługę podróżnych, a całości personelu, który ma wpływ na usługę przewozową.

Szkolenia pracowników transportu zbiorowego powinny dostarczać niezbędną wiedzę i kompetencje w zakresie:

- dostępności cyfrowej;
- dostępności architektonicznej;
- obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

we wszystkich głównych obszarach działalności przewoźnika, jak:

- Klient – zakres i jakość świadczonych udogodnień oraz produktów i usług,
- Komunikacja – dostępność cyfrowa, prosty język, dostępność dokumentów cyfrowych i drukowanych,
- Usługi – produkty i usługi projektowane i tworzone dla wszystkich podróżnych np. usługa przewozowa, projektowane i tworzone dla konkretnej grupy osób ze szczególnymi potrzebami np. usługa asysty, usługi dla dzieci,
- Kadry – szkolenia, kompetencje personelu,
- Zarządzanie – procedury obsługi, dostępność architektoniczna, zamówienia, monitoring, współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

Ważnym jest również zapewnienie cyklicznych szkoleń przypominających oraz zapewnienie odpowiednich kompetencji na kluczowych stanowiskach potwierdzonych kompetencjami rynkowymi z zakresu dostępności. W przypadku transportu zbiorowego kluczowym jest zapewnienie wiedzy i umiejętności z zakresu wdrażania dostępności koordynatorom dostępności transportu zbiorowego.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Szkolenia personelu transportu zbiorowego

Kompetencje pracowników w zakresie dostępności transportu zbiorowego powinny być budowane poprzez szkolenia i warsztaty zewnętrzne i wewnętrzne, które głównie dotyczą:

- wdrażania i zarządzania dostępnością w organizacji,
- obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- dostępności cyfrowej stron www, aplikacji i dokumentów,
- dostępności architektonicznej pojazdów i miejsc odprawy pasażerów;
- wrażliwości na niepełnosprawność,
- dostępności w zamówieniach publicznych.

Poniższa tabela zawiera propozycję zakresu szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego z określeniem ich uczestników oraz cyklu ich powtarzalności. Warto zaznaczyć, że większość z proponowanych szkoleń może być realizowana poprzez szkolenia wewnętrzne, zwłaszcza w organizacjach posiadających własnych trenerów lub szkoleniowców. W takim przypadku należy jednak w pierwszej kolejności zadbać o ich kwalifikacje. Obecnie Instytut Badań Edukacyjnych realizuje projekt związany z wdrożeniem do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji nowych kwalifikacji rynkowych związanych z dostępnością, które dają gwarancję i pewność budowania oczekiwanych kompetencji.

Tabela 2. Wykaz szkoleń obowiązkowych

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
Wdrażanie dostępności w organizacji	<ul style="list-style-type: none">• Podstawy prawne (ramy prawne i dobre praktyki);• Beneficjent dostępności (osoba ze szczególnymi potrzebami, różne	<ul style="list-style-type: none">• Koordynator dostępności;• Kadra zarządzająca;• Pracownicy	Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<p>potrzeby – różne rozwiązania);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wdrażanie standardów dostępności w organizacji (koordynator ds. dostępności, certyfikacja dostępności); • Główne obszary dostępności (cyfrowa, architektoniczna, obsługa klienta); • Dostępność w głównych obszarach działalności transportu zbiorowego (klient, usługi, komunikacja, kadry, zarządzanie); • Dokumentacja dostępności (deklaracja, polityka, plany dostępności); • Monitorowanie dostępności (Karta dostępności, Audyt, Tajemniczy klient, współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami). 	<p>odpowiedzialni za zamówienia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni. 	<p>– w ramach szkolenia wprowadzającego</p>
Wrażliwość na niepełnosprawność	<ul style="list-style-type: none"> • Prawidłowe postawy i zachowania rekomendowane z punktu widzenia osób z niepełnosprawnościami; • Kreowanie umiejętności interpersonalnych, poprzez 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordynator dostępności; • Kadra zarządzająca; • Trenerzy i szkoleniowcy 	<p>Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach</p>

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<p>uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otwartość na obsługę i współpracę z osobami z niepełnosprawnością; • Rozwój umiejętności komunikacji, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością; • Niepełnosprawność niewidoczna. 	<p>wewnętrzni;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracownicy obsługi pasażera (kasy, punkty obsługi, asysta, personel pokładowy, personel miejsc odprawy pasażerów, kierowcy) 	<p>szkolenia wprowadzającego</p>
Usługi asysty w transporcie zbiorowym	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja usługi pomocy w podróży; • Wymogi prawne; • Bezpieczeństwo podróznego i personelu transportu zbiorowego; • Komunikacja – narzędzia i sposoby komunikacji (zajęcia warsztatowe); • Zasady i formy asysty ze względu na niepełnosprawność, wiek lub szczególne potrzeby (zajęcia warsztatowe); • Wejście i wyjście z pojazdu (zajęcia warsztatowe); • Zajęcie miejsca i zabezpieczenie podróznego (zajęcia warsztatowe). 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordynator dostępności; • Kadra zarządzająca; • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni; • Pracownicy obsługi pasażera (kasy, punkty obsługi, asysta, personel pokładowy, personel miejsc odprawy pasażerów, kierowcy) 	<p>Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego</p>

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
<p>Obsługa pasażerów ze szczególnymi potrzebami</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sposoby komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami: <ul style="list-style-type: none"> ▪ znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych z procesie komunikacji, ▪ komunikacja z osobami o różnych rodzajach niepełnosprawności: <ul style="list-style-type: none"> – wzroku, – słuchu, – mowy, – ruchu, – umysłowej, – choroby psychicznej, – choroby neurologicznej, – epilepsji, – inne np. zaburzenia ze spektrum autyzmu, Zespół Aspergera, ▪ komunikacja z Głuchymi pasażerami (warsztaty z obsługi aplikacji tłumacza języka migowego online, ćwiczenia prawidłowej obsługi pasażera z wykorzystaniem aplikacji tłumacza języka migowego) 	<ul style="list-style-type: none"> • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni; • Pracownicy obsługi pasażera (kasy, punkty obsługi, asysta, personel pokładowy, personel miejsc odprawy pasażerów, kierowcy) 	<p>Co 3 lata, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego</p>

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<p style="text-align: center;">online.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir-vivre wobec klientów z niepełnosprawnościami. • Niepełnosprawność u osób dorosłych, a niepełnosprawność u dzieci: <ul style="list-style-type: none"> ▪ obsługa dorosłej osoby z niepełnosprawnością, ▪ obsługa dorosłej osoby z niepełnosprawnością wraz z opiekunem, ▪ obsługa osoby dorosłej z dzieckiem/dziećmi z niepełnosprawnością. • Asertywność w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością <ul style="list-style-type: none"> ▪ sposób tworzenia komunikatu asertywnego. ▪ rozpoznawanie manipulacji ze strony osoby z niepełnosprawnościami, ▪ sposoby radzenia sobie z manipulacją i sytuacjach trudnych; • Zajęcia praktyczne z obsługi pasażerów ze szczególnymi 		

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	potrzebami.		
Dostępność pojazdów i miejsc odprawy pasażerów w transporcie zbiorowym	<ul style="list-style-type: none"> • Wymogi prawne; • Dobre praktyki. • Dostępność cyfrowa w zamówieniach – zajęcia praktyczne: <ul style="list-style-type: none"> ▪ OPZ; ▪ SIWZ; ▪ Audyt przedmiotu zamówienia; • Odbiór przedmiotu zamówienia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordynator dostępności; • Kadra zarządzająca; • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni; • Pracownicy odpowiedzialni za zamówienia. 	Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego
Aspekty społeczne i dostępność w zamówieniach publicznych	<ul style="list-style-type: none"> • Regulacje prawne; • Cele stosowania klauzul społecznych i zasad dostępności w zamówieniach; • Warunki zamówienia; • Dostępność w SIWZ; • Kryteria oceny ofert; • Audyt przedmiotu zamówienia; • Zasady zabezpieczenia i odbioru przedmiotu zamówienia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordynator dostępności; • Kadra zarządzająca; • Pracownicy odpowiedzialni za zamówienia. 	Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego
Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi	<ul style="list-style-type: none"> • Wymogi prawne; • Dobre praktyki; • Zasady WCAG 2.1; • Oprogramowanie asystujące; • WCAG w oprogramowaniu 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordynator dostępności; • Pracownicy odpowiedzialni za zamówienia w 	Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
oprogramowania dla pracowników	<p>użytkowym przeznaczonym do pracy;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostępność cyfrowa w zamówieniach – zajęcia praktyczne: <ul style="list-style-type: none"> ▪ OPZ; ▪ SIWZ; ▪ Audyt przedmiotu zamówienia; ▪ Odbiór przedmiotu zamówienia. 	zakresie rozwiązań cyfrowych.	szkolenia wprowadzającego
Redagowanie treści dostępnej strony www	<ul style="list-style-type: none"> • Wymogi prawne; • Dobre praktyki; • Dostępność multimediów • Dostępność portali społecznościowych; • Zrozumiały tekst; • Formatowanie tekstu; • Użycie nagłówek; • Użycie list; • Odnośniki; • Odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych; • Formularze; • Kontrast; • Wideo; • Audio, • Dokumenty do pobrania (DOC, PDF); • Zajęcia praktyczne z redagowania 	<ul style="list-style-type: none"> • Redaktorzy stron www; • Koordynator dostępności; • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni; • Pracownicy odpowiedzialni za zamówienia (w przypadku, gdy sami redagują stronę w zakresie zamówień). 	Co 5 lat, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	dostępnej strony www.		
Tworzenie dostępnych dokumentów cyfrowych	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Word lub inny wykorzystywany edytor tekstu (min.): <ul style="list-style-type: none"> ▪ tytuł dokumentu, ▪ akapity, ▪ nagłówek i stopka dokumentu, ▪ listy elementów (punktory i numeracja), ▪ znaki niedrukowane, ▪ teksty alternatywne dla zdjęć/ilustracji, ▪ nagłówki tabel i wykorzystanie tabel, ▪ odpowiedni kontrast pomiędzy tłem a tekstem, ▪ hipertącza/linki, ▪ ustawienia języka dla zwrotów w językach innych niż język główny, • eksport do pliku PDF; • zajęcia praktyczne z tworzenia dostępnych dokumentów cyfrowych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wszyscy pracownicy tworzący dokumenty i informacje w postaci cyfrowej i drukowanej; • Trenerzy i szkoleniowcy wewnętrzni 	Co 3 lata, w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia wprowadzającego

Źródło: opracowanie własne

Centrum szkolenia personelu transportu zbiorowego

Biorąc pod uwagę potrzebę budowania wysokiej jakości usług transportu zbiorowego dla osób ze szczególnymi potrzebami należy rozważyć możliwość powołania Centrum szkolenia personelu transportu zbiorowego, którego celem będzie budowanie kompetencji pracowników transportu zbiorowego.

Centrum powinno być również otwartym ośrodkiem szkoleniowym dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami i dawać możliwość realizacji szkoleń w naturalnych i bezpiecznych warunkach w zakresie transportu zbiorowego uwzględniając transport:

- kolejowy;
- autokarowy;
- autobusowy;
- tramwajowy;
- metro.

Centrum powinno zatem realizować zadania w zakresie:

- ponoszenia kompetencji personelu transportu zbiorowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami;
- świadczenia wysokiej jakości dostępnych i bezpiecznych usług pasażerskich w transporcie zbiorowym;
- poprawy mobilności osób starszych i osób z niepełnosprawnościami;
- oceny obecnych i projektowanych procedur obsługi pasażerów;
- organizacji i realizacji pomocy w podróży podróżnym z niepełnosprawnościami;
- szkoleń podróżniczych dla osób ze szczególnymi potrzebami;

- realizacji ćwiczeń akcji ewakuacyjnych i ratowniczych z udziałem podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Szczególnie tego typu rozwiązanie będzie oczekiwane w przypadku przyjęcia rozwiązania opierającego się na powołaniu dedykowanego zespołu obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami (przykład usługi Renfe Atendo).

Centrum powinno być wyposażone w:

1. halę dworcową wyposażoną w system dynamicznej informacji pasażerskiej, terminale samoobsługowe, kasę biletową, toalety itp.;
2. peron (autokarowy i kolejowy) wyposażony w urządzenia wspomagające wsiadania lub wysiadania pasażerów (rampy, podnośniki itp.);
3. przystanek (tramwajowy i autobusowy).

Ponadto na wyposażeniu Centrum powinny się znaleźć symulatory pojazdów transportu zbiorowego. Pojazdy powinny być wyposażone w przestrzeń pasażerską oraz urządzenia ułatwiające lokowanie podróżnych (rampa, podnośnik itp.), system dynamicznej informacji pasażerskiej, toaletę itp. Jednocześnie należy zapewnić prawidłowe działanie wszystkich urządzeń i funkcjonalności działających w realnych pojazdach, jak np. przyciski otwierania drzwi, system komunikacji z personelem, systemy alarmowe itp. Ponadto w przypadku autobusów komunikacji miejskiej – symulator powinien umożliwiać wykorzystanie funkcji przykłąku.

W przypadku symulatorów pojazdów szynowych wystarczającym jest zapewnienie wagonu z przestrzenią pasażerską. Wagon pasażerski powinien dodatkowo dawać możliwości ustawiania różnych wysokości względem peronu w celu realizacji ćwiczeń lokowania pasażerów z peronów o różnej wysokości.

Hala dworca powinna dawać możliwości jej aranżacji zarówno dostępnej, jak również niedostępnej stacji. Ponadto powinna dawać możliwości symulacji awarii lub czasowych wyłączeń urządzeń (np. awarii bramki, windy, schodów ruchomych).

Warto zaznaczyć, że Centrum może dodatkowo spełniać funkcję poligonu dla służb, gdzie będą mogły być realizowane ćwiczenia:

- związane z zabezpieczaniem miejsc katastrof i wypadków zbiorowych;
- ewakuacją podróżnych komunikacji zbiorowej, w tym również pasażerów ze szczególnymi potrzebami;
- antyterrorystyczne.

Szkolenia pasażerów

W celu zwiększania mobilności i niezależności osób ze szczególnymi potrzebami, jak również budowania świadomości i wrażliwości na niepełnosprawność wśród pasażerów konieczne jest budowanie kompetencji samych podróżnych. Szkolenia powinny wspierać podróżnych dostarczając niezbędną i praktyczną wiedzę, jak bezpiecznie i niezależnie podróżować transportem zbiorowym, jak korzystać z oferowanych przez przewoźników udogodnień. W przypadku osób ze szczególnymi potrzebami jedną z barier w transporcie zbiorowym jest brak wystarczającej wiedzy wynikającej często z obawy związanej np. z zakupem biletu w biletomacie, czy realizacją usługi pomocy w podróży, czy samym poruszaniem się po dworcu lub węźle przesiadkowym. Jedną z form wsparcia podróżnych w tym zakresie są oczywiście poradniki udostępniane przez przewoźników na swoich stronach www, które dostarczają wiedzy na temat oferowanych usług, udogodnień zasad i form zakupu biletu itp. Należy jednak pamiętać, że jest to wiedza teoretyczna obrazująca realizację usługi transportowej, która nie zawsze odpowie na wszystkie wątpliwości podróżnych. Przewoźnicy powinni realizować zajęcia edukacyjne dla osób ze szczególnymi potrzebami w ramach których podróżni nie tylko dowiedzą się, jak korzystać z transportu

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

zbiorowego, ale przede wszystkim będą mieli okazję w bezpiecznych warunkach zapoznać się z dostępnością pojazdów, kupić bilet, czy zasadami realizacji pomocy w podróży. Niewątpliwą wartością tego typu zajęć jest ich praktyczny wymiar, często już samo poznanie topografii dworca, lokalizacji miejsca spotkania, czy zakupu biletu w kasie będzie pomocne. Jednocześnie warto realizować zajęcia dla dzieci i młodzieży w celu budowania wrażliwości na niepełnosprawność w transporcie zbiorowym.