

## Miasto przyjazne niepełnosprawnym?

### Streszczenie

Dostosowanie przestrzeni miasta do potrzeb osób niepełnosprawnych to coraz ważniejszy obszar działań władz samorządowych. Przemyślana architektura budynków, budowa dróg czy adaptacja szeroko pojętego transportu miejskiego zapewnia swobodne korzystanie z miejskiego życia wszystkim użytkownikom. Należy jednak pamiętać o tym, że to opinia samych osób niepełnosprawnych co do użyteczności przestrzeni powinna być najważniejszym wyznacznikiem zagadnienia.

W artykule główna uwaga autorki skupia się na problemach dopasowania wielu obszarów miasta do niepełnosprawnego użytkownika. Przytoczone zostały przykłady ulepszeń stosowane w polskich miastach, a także problemy, którym jeszcze nie udało się sprostać. Przedstawiono też opinię niepełnosprawnych użytkowników o dostosowaniu obszarów miejskich do ich potrzeb.

**Słowa kluczowe:** miasto, niepełnosprawni w mieście, logistyka miejska, logistyka

### Disabled-friendly city?

#### Summary

Adjustment of the city space to the needs of people with disabilities stands for the increasingly important area of activities of local authorities. The thoughtful architecture of the buildings, road construction or adaptation of the widely understood urban transport provides free use of city life to all users. However, it should be noted that the opinion of the disabled themselves considering the usefulness of the space, should be the most important determinant of the issue.

In the article, the author focuses mainly on the problems of adjustment of the number of areas of the city to a disabled user. Examples of improvements applied in the Polish cities, as well as problems that have not been met, were given. The opinion of the disabled users about the adjustment of urban areas to their needs was also presented.

**Keywords:** city, the disabled in the city, urban logistics, logistics

## Wprowadzenie

Miasto, jako historycznie ukształtowana jednostka osadnicza, zazwyczaj opisywane jest według dwóch wymiarów. Pierwszy z nich, wymiar duchowy, obejmuje zagadnienia cywilizacyjne, takie jak: prawo, język, tradycja, określony model egzystencji. Miasto ma również swój wymiar materialny, przez który rozumie się wszelkie budowle, ulice, instytucje, środowisko oraz system ich zasilania

– energetykę, kanalizację, ciepłownictwo. Swoistym czynnikiem organizacyjnym miasta jest natomiast komunikacja, która pozwala użytkownikom na pokonywanie przestrzeni, a także komunikowanie się, transport natomiast umożliwił zorganizowany przepływ ładunków<sup>1</sup>. Odpowiednie połączenie i zarządzanie tymi wymiarami sprawia, że podnosi się użyteczność miasta, a, co za tym idzie, zwiększa się jakość życia mieszkańców – zarówno ta obiektywna, jak i subiektywna, emanująca poprzez satysfakcję i dobre samopoczucie użytkowników<sup>2</sup>.

Tworzenie jak najlepszych warunków funkcjonowania dla wszystkich podmiotów życia miejskiego z punktu widzenia efektywności oraz bezpieczeństwa to jeden z głównych celów i wyzwań stojących przed logistyką miejską. Ma to niewątpliwie wpływ na rozwój samego miasta, który uzależniony jest między innymi od panujących w nim warunków zamieszkania, pracy, wypoczynku i, co z tym związane, możliwości i jakości przemieszczania się<sup>3</sup>. Warta podkreślenia jest konieczność dbania o odpowiednie warunki życia wszystkich użytkowników miasta. Należy mieć tu na uwadze również potrzeby takich grup społecznych, jak: osoby starsze, młodzież czy osoby niepełnosprawne. Dostosowanie polityki władz miejskich do wymagań tych specyficznych grup jest dziś nie tyle wynikiem dobrej woli, ale koniecznością. Zapewnienie odpowiedniej jakości życia wszystkim podmiotom decyduje bowiem nie tylko o szansie ciągłego rozwoju miasta, ale także o sensie jego istnienia.

## Niepełnosprawni w mieście

Pojmowaniu niepełnosprawności jedynie poprzez pryzmat osobistej tragedii, choroby, uszkodzenia fizycznego, a w związku z tym konieczności interwencji lekarzy, rehabilitantów czy terapeutów, sprzeciwia się społeczny model niepełnosprawności. Stwierdza on, iż przyczyną niepełnosprawności nie są indywidualne ograniczenia jednostki, ale słabe zorganizowanie społeczne, które stwarza bariery fizyczne, społeczne, prawne czy ekonomiczne. Należy zatem, oprócz pomocy nastawionej *stricte* na adaptację jednostki, zadbać o przekształcenie społecznej przestrzeni życiowej tak, aby była ona dostosowana do potrzeb wszystkich członków zbiorowości. Człowiek niepełnosprawny ma prawo do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, a podstawą do tego jest niewątpliwie zapewnienie dostępności środowiska fizycznego. Dotyczy to zarówno możliwości swobodnego poruszania się w obrębie własnego mieszkania, jak i przemieszczania się po okolicy<sup>4</sup>. W największym stopniu na jakość życia osób niepełnosprawnych wpływa architektura mieszkań i budynków oraz przystosowanie

<sup>1</sup> J. Szołtysek, *Podstawy logistyki miejskiej*, Katowice, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, 2009, s. 9, 14

<sup>2</sup> Tamże, s. 17–18

<sup>3</sup> K. Szelaąg, *Logistyka miejska szansą rozwoju miast*, „Transformacje” 2012, t. XIII, z. 15, s. 162

<sup>4</sup> M. Zralek, *Bariery życiowe niepełnosprawnych ze szczególnym uwzględnieniem barier architektonicznych*, [w:] *Niepełnosprawni w środowisku społecznym*, red. L. Frąckiewicz, Katowice, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, 1999, s. 74–75

środków transportu i przestrzeni publicznej. Mówi się nawet, że dyskryminacja osób niepełnosprawnych nigdzie nie jest tak widoczna, jak właśnie w zagospodarowaniu otoczenia. Przykładowymi wykluczeniami w mieście są<sup>5</sup>:

- bariery fizyczne, uniemożliwiające poruszanie się, szczególnie nierówna powierzchnia – ulice, chodniki, bruk, które ograniczają również efektywne korzystanie ze sprzętu pomocnego w poruszaniu się – wózków, balkoników;
- architektura budynków, uniemożliwiająca swobodne przemieszczanie się osób niezdolnych do skorzystania ze schodów lub poradzenia sobie z ręcznie otwieranymi drzwiami;
- publiczne i prywatne środki komunikacji, które zakładają, że zarówno kierujący, jak i pasażer, to osoby pełnosprawne;
- informacja publiczna, szczególnie sygnalizacja świetlna, która zakłada, że korzystający z niej są widomi i słyszący.

Wydaje się, że najpełniejszą możliwość pokonania barier daje dostosowanie miejsca zamieszkania. Budynki muszą być bezpieczne i przejrzyste, należy unikać wąskich przedsionków, a także pomieszczeń dzielonych; łatwa do rozpoznania powinna być droga do schodów i dźwigów. Należy zapewnić również odpowiednie oświetlenie oraz kontrastowe oznakowanie. Hole muszą być szerokie i mieć dużą powierzchnię do manewrowania przed i za drzwiami. Należy też pamiętać o odpowiednim przystosowaniu powierzchni podłogi, oświetlenia, którego rozproszenie i natężenie trzeba dobierać indywidualnie do potrzeb jednostki. Także regulacja okien powinna znajdować się na najwygodniejszym dla użytkownika poziomie, a rodzaj drzwi nie powinien kolidować z osobistymi wymaganiami mieszkańca<sup>6</sup>.

W polskim prawie zawarto szereg przepisów, które pomagają w lepszym korzystaniu przez niepełnosprawnych z urządzeń i obiektów miejskich. Plany budowy czy modernizacji powinny być również opiniowane oraz zatwierdzane przez środowiska działające na rzecz niepełnosprawnych, aby lepiej sprostać ich wymaganiom. Warunki, które muszą być spełnione, to między innymi<sup>7</sup>:

- zagwarantowanie dojazdu i dostępu do budynku i miejsca parkowania,
- odpowiedni dostęp do urządzeń rekreacyjnych,
- możliwość swobodnego przemieszczania się na wózkach wewnątrz pomieszczeń,
- zainstalowanie uchwytów ułatwiających korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych,
- zagwarantowanie możliwości pełnego użytkowania przez osoby niepełnosprawne,
- przystosowanie do wymogów ogólnodostępnych kabin ustępowych.

<sup>5</sup> C. Barnes, G. Mercer, *Niepełnosprawność*, Warszawa, Wydawnictwo Sic!, 2008, s. 63

<sup>6</sup> A. Jasiak, D. Swereda, *Ergonomia osób niepełnosprawnych*, Poznań, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, 2009, s.71–76

<sup>7</sup> Tamże, s. 69

Tak pojmowane projektowanie przestrzeni to projektowanie integralne lub uniwersalne, które opiera się na założeniu, że środowisko musi być tak urządzone, aby wszyscy mogli korzystać z niego w najbardziej swobodny i samodzielny sposób. W takim projektowaniu uwzględnia się potrzeby wszystkich użytkowników, bez względu na ich możliwości psychiczne i fizyczne. Najlepiej, jeśli dostosowywanie do potrzeb pod uwagę brane jest już w fazie projektowania budynku czy przestrzeni, a nie stanowi jedynie efektu późniejszego uzupełnienia czy przebudowy. Ważne jest także, aby mieć świadomość tego, jak różne powinno być projektowanie przestrzeni indywidualnej i publicznej. Przestrzeń publiczna musi być dostosowana do anonimowego odbiorcy i proponować rozwiązanie graniczne dla wszystkich, podczas gdy przestrzenie indywidualne muszą mieć w swojej koncepcji wpisana zdolność szybkiej i taniej adaptacji do indywidualnych i zmiennych potrzeb użytkownika<sup>8</sup>.

Ostatnim, ale nie najmniej ważnym problemem, z jakim w miastach spotykają się osoby niepełnosprawne, jest dostępność i dostosowanie do ich potrzeb środków transportu. Możliwość przemieszczania się decyduje o integracji (lub jej braku) osób niepełnosprawnych ze społeczeństwem. Wśród głównych barier transportowych wymienia się<sup>9</sup>:

- niedostosowanie autobusów i tramwajów do przewozu osób niepełnosprawnych (szczególnym problemem są wysokie stopnie i ciasne wejścia),
- znaczne odległości pomiędzy przystankami, a także między przystankiem a miejscem, do którego niepełnosprawny chce dotrzeć,
- wysokie krawężniki,
- przejścia podziemne i nadziemne,
- przeszkody na chodnikach.

Transport samochodowy wymaga wyposażenia w szereg urządzeń umożliwiających i ułatwiających przemieszczanie się. Dostosowując samochód do potrzeb osób z ograniczeniami, należy zwrócić uwagę między innymi na zdolność sterowania kołami przednimi lub tylnymi, łatwość wsiadania, dostosowanie pojazdu do przewozu wózka inwalidzkiego<sup>10</sup>. Przyszłość tego typu transportu maluje się w jasnych barwach, głównie ze względu na postęp techniczny w przemyśle samochodowym. Firma Citroen opracowała model samochodu, w którym nie ma pedałów, a główną częścią auta jest nie kierownica, ale wolant. Poprzez odsunięcie wolantu można dodać gaz, a w jego pobliżu znajduje się przełącznik zmiany biegów i hamulec. Ciekawym rozwiązaniem jest także automatyczne włączanie się wycieraczek w razie opadów. Oczywiście znaczącą przeszkodą w nabyciu takiego samochodu jest jego bardzo wysoka cena, dlatego też najwięcej osób

<sup>8</sup> M. Zralek, *Bariery życiowe niepełnosprawnych...*, dz. cyt., s. 77–78

<sup>9</sup> A. Jasiak, D. Swereda, *Ergonomia osób niepełnosprawnych*, dz. cyt., s. 77

<sup>10</sup> Tamże, s. 78

niepełnosprawnych korzysta z transportu publicznego, który musi być najlepiej przystosowany do ich potrzeb<sup>11</sup>.

Najbardziej popularnymi środkami transportu w miastach są wciąż tramwaje i autobusy. Główne udogodnienia stosowane tutaj to jednostki niskopodłogowe, które z pomocą specjalnej rampy umożliwiają swobodne wjechanie do pojazdu; często także korzysta się ze specjalnych poręczy ułatwiających wsiadanie. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego, jeśli porówna się ze sobą 2011 i 2012 r., liczba autobusów komunikacji miejskiej przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych zwiększyła się o 8,9%, a ich udział w ogólnej liczbie autobusów wzrósł z 66,2% w 2011 r. do 73,0% w 2012 r. Liczba tramwajów przystosowanych do przewozu niepełnosprawnych wzrosła o 24,6%, ich udział w ogólnej liczbie tramwajów wzrósł zaś z 13,9% do 18,0%<sup>12</sup>.

Zapowiedzi głosowe linii i przystanków wewnątrz i na zewnątrz, system wizualnych zapowiedzi przystanków wewnątrz pojazdów – to kolejne udogodnienie dla niepełnosprawnych. Wewnątrz pojazdów bywa także wydzielona przestrzeń, przeznaczona dla osób poruszających się na wózkach. Przyciski znajdują się na odpowiedniej wysokości, a coraz częściej w pojazdach montuje się specjalny pionowy pasek, ułatwiający otwarcie pojazdu osobom niedowidzącym. Najslabiej przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych są pociągi. Brakuje specjalistycznych wagonów, spełniających określone wymogi. W pociągach z klasycznymi wagonami nie ma szans na poruszanie się na wózkach inwalidzkich, korytarze i drzwi są zbyt wąskie. Z tego względu do niektórych dalekobieżnych pociągów dołączany jest wagon towarowy, z odpowiednio szerokim wnętrzem oraz specjalną platformą do wjazdu dla wózków inwalidzkich. Korzysta się również z klimatyzowanych wagonów bezprzedziałowych drugiej klasy, które oprócz odpowiedniej szerokości drzwi posiadają specjalne miejsca parkingowe, wyposażone w pasy do umocowania wózka<sup>13</sup>. O słabym przystosowaniu taboru kolejowego świadczą dane Głównego Urzędu Statystycznego – wśród taboru normalnotorowego w ogólnej liczbie wagonów osobowych – 7 854 w 2011 r., dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych było 495 wagonów, co stanowiło jedynie 6,3%. Sytuacja poprawiła się w 2012 r.: na 7 346 wagonów przystosowanych było 712 jednostek, czyli niespełna 9,7%<sup>14</sup>.

Ważne jest także odpowiednie zorganizowanie i architektura przystanków oraz dworców. Na ulicach i drogach zaleca się stosowanie pochyłych i niskich krawężników oraz specjalnie dostosowanych pasów drogowych dla osób poruszających

<sup>11</sup> M. Kokot, *Zagadnienia przewozu osób niepełnosprawnych w transporcie publicznym i prywatnym*, [w:] *Potrzeby osób niepełnosprawnych w warunkach globalnych przemian społeczno-gospodarczych*, red. H. Ochoczenko, M. A. Paszkowicz, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2006, t. II, s. 314–315

<sup>12</sup> *Transport wyniki działalności w 2012 r.*, dz. cyt.

<sup>13</sup> A. Jasiak, D. Swereda, *Ergonomia osób niepełnosprawnych*, dz. cyt., s. 83–85

<sup>14</sup> *Transport wyniki działalności w 2012 r.*, dz. cyt.

się na wózkach. Proponuje się też wyniesienie płaszczyzny służącej do wsiadania i wysiadania względem przyległego chodnika tak, aby możliwy był transfer wózka na tym samym poziomie oraz pozostawienie „peronu” na poziomie chodnika, przy założeniu kursowania autobusów i tramwajów niskopodłogowych. Najbliższe otoczenie dworców powinno również być wyrównane poziomem – tak, aby nie było problemu dojazdu do dworca na wózku. Możliwe musi być przemieszczanie się na wózku wewnątrz dworca i dobry dojazd do stacji, szczególnie należy umożliwić wjazd i wyjazd na wózku przez drzwi główne. Należy umożliwić osobom na wózkach dostępność do kasy i punktu informacyjnego oraz łatwe skomunikowanie z transportem miejskim lub podmiejskim. Niepełnosprawni powinni mieć odpowiedni dostęp do poczekalni, toalet czy bufetu, a także do aparatu telefonicznego zawieszzonego na odpowiednim poziomie. Pomocna jest też zróżnicowana struktura podłoża w wejściu i wyjściu dworca, kontrastowo oznakowane przeszkody, odmienna faktura podłogowa na drogach przemieszczania się oraz wyposażenie punktów takich, jak kasy, informacja, w urządzenia wzmacniające słyszalność. Dworce powinny być wyposażone w podnośniki do wózków inwalidzkich, specjalnie oznakowane miejsca parkingowe oraz piktogramy, zawierające informacje dla niepełnosprawnych<sup>15</sup>.

Odpowiednie dostosowanie komunikacji miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych jest bardzo ważnym elementem logistyki miejskiej, przynoszącym szereg korzyści zarówno samym niepełnosprawnym, jak i społeczności lokalnej. Wśród najważniejszych należy wymienić: integrację społeczeństwa, mniejsze wydatki na transport indywidualny osób niepełnosprawnych, większą możliwość podjęcia przez nich pracy, większą możliwość korzystania z dóbr kulturalnych oraz rozrywki, a także większe bezpieczeństwo i komfort jazdy dla wszystkich użytkowników<sup>16</sup>.

Mimo tego, że usunięcie barier komunikacyjnych jest niezwykle ważnym zagadnieniem, wiele polskich miast wciąż niedostatecznie dostosowało do potrzeb niepełnosprawnych miejski transport publiczny. Przystosowanie przestrzeni wymaga niezwykle integralnego i całościowego podejścia – tylko skoordynowana współpraca przy przekształcaniu dróg, chodników, przystanków, pojazdów komunikacji, budynków, pozwala na swobodne przemieszczanie się osób niepełnosprawnych. Przykładowo, jak pokazują badania Bydgoszczy przeprowadzone w 2006 r., mimo ciągłej pracy nad infrastrukturą dróg – obniżaniu krawężników, przebudowaniu skrzyżowań i przejść dla pieszych, udogodnienia wciąż nie były integralne i zadowalające. Zdarzało się na przykład, że przebudowywana była tylko jedna strona drogi, po przeciwnej stronie natomiast pozostawał problem wysokiego krawężnika. Mimo że na przejściach dla pieszych zainstalowano sygnalizację dźwiękową, to wciąż niedostatecznie oznaczone były miejsca

<sup>15</sup> A. Jasiak, D. Swereda, *Ergonomia osób niepełnosprawnych*, dz. cyt., s. 81–82

<sup>16</sup> M. Kokot, *Zagadnienia przewozu osób niepełnosprawnych...*, dz. cyt., s. 318

niebezpieczne, takie jak schody, latarnie, pachołki. Zagrożenie, szczególnie dla osób niedowidzących, stanowiły także ścieżki rowerowe wydzielone z części chodników. Przy przejściach podziemnych brakowało wind, podjazdy natomiast były zbyt strome. Co charakterystyczne dla wielu miast, udogodnień związanych ze stanem dróg i krawężników brakowało szczególnie w obszarach oddalonych od ścisłego centrum. Problemem było także niedostosowanie poziomów pomiędzy chodnikiem a podłogą pojazdu, która stanowiła również ograniczenie dla osób sprawnych<sup>17</sup>.

## **Dostosowanie przestrzeni do potrzeb niepełnosprawnych – przykłady empiryczne**

### **Mińsk Mazowiecki**

Interesujący projekt dostosowania przestrzeni publicznej podjęła Federacja Organizacji Służebnych Mazowia. Projekt URZĄDzamy RAZEM realizowany jest na Mazowszu w trzech miastach powiatu: Mińsku Mazowieckim, Grójcu, Sochaczewie. Celem projektu było wypracowanie w drodze konsultacji społecznych zaleceń dotyczących dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością pracy lokalnych urzędów.

W pierwszym etapie przeprowadzona została diagnoza funkcjonowania urzędów od strony ich dostępności dla osób z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową i słuchową. Następnie wypracowano społeczne rekomendacje, dotyczące zwiększenia dostępności, które zostały przekazane do kierownictwa placówek, a ich wdrażanie monitorowane jest przez Federację.

Etap oceny w Mińsku Mazowieckim podzielony został na dwie części – spotkanie diagnostyczne oraz wizję lokalną – spacer badawczy. W spotkaniu diagnostycznym udział wzięli przedstawiciele sześciu urzędów (Urzędu Skarbowego, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Urzędu Miasta, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, Powiatowego Urzędu Pracy), trzech organizacji pozarządowych (Polskiego Związku Niewidomych, Stowarzyszenia Krok Dalej oraz WTZ Caritas Diecezji Warszawsko-Praskiej), pedagog z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, mieszkanki Mińska (matki osób niesłyszących) oraz redaktor naczelny tygodnika „Co słyhać”. Uczestnicy zostali podzieleni na dwie grupy – przedstawiciele urzędów i stronę społeczną. W trakcie dyskusji próbowano wskazać na najważniejsze bariery dla osób niepełnosprawnych, występujące w otoczeniu i wewnątrz budynków urzędów. W drugiej części przeprowadzono 3 spacerki badawcze, które podzielono ze względu

<sup>17</sup> I. Józefowicz, *Bydgoszcz – przyjazne miasto? Dostępność przestrzenna wybranych funkcji dla osób niepełnosprawnych*, [w:] *Potrzeby osób niepełnosprawnych w warunkach globalnych przemian społeczno-gospodarczych*, red. H. Ochonczenko, M. A. Paszkowicz, t. II, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2006, s. 305–306

na typ niepełnosprawności uczestników. W pierwszym spacerze wzięły udział 3 osoby jeżdżące na wózkach i jedna osoba z problemami w poruszaniu się o własnych siłach oraz 2 osoby asystujące; sprawdzano dostępność 4. urzędów – US, ZUS, UM i PCPR. Kolejną wizję lokalną przeprowadziły 2 osoby – niewidząca oraz niedowidząca. Badaniu poddano 5 urzędów – PUP, PCPR, US, UM i ZUS. W trzecim spacerze wzięły udział osoby niesłyszące oraz ich matki – łącznie 6 osób; odwiedzono 5 urzędów – US, ZUS, UM, PCPR i MOPS<sup>18</sup>.

Przykładowo, analiza dostępności Urzędu Skarbowego w Mińsku Mazowieckim pokazała kilka problemów, z którymi mogą spotkać się osoby niepełnosprawne, ale także ciekawe propozycje zmian. Zwrócono uwagę na zbyt wąski chodnik przy dojeździe do urzędu, na którym nie ma możliwości wyminięcia się dwóch wózków inwalidzkich, a i mijanie się wózków z pieszymi stanowi duży problem. Dodatkowo po jednej stronie chodnika zaparkowane były samochody, natomiast po drugiej stronie wystąpiło znaczne obniżenie terenu, które nie jest zabezpieczone barierkami. W okolicach urzędu zbyt mało było miejsc parkingowych przeznaczonych dla niepełnosprawnych lub były one źle usytuowane. Schodów prowadzących do urzędu nie wyposażono w zabezpieczenia dla osób z dysfunkcją wzroku. Problemem okazała się także odpowiednia informacja – tablice nie zwracały na siebie uwagi, brakowało udogodnień dla osób niedowidzących. Na tablicy znajdowały się też zbyt zawile instrukcje, często niezrozumiałe dla osób niedosłyszących. W kategorii ograniczeń należy potraktować również brak zakładki informacyjnej na stronie internetowej urzędu, która byłaby przystosowana dla osób z problemami wzrokowymi. Nieodpowiednia była wysokość okienek, przy których obsługiwano mieszkańców – stwierdzono, że dla osoby jeżdżącej na wózku stanowiska były zbyt wysokie. W toalecie ogólnej zauważono, że przez zły montaż umywalki zbyt wąskie było przejście, co może stanowić problem nie tylko dla osoby niepełnosprawnej, ale także otyłej, starszej czy dla kobiety w ciąży<sup>19</sup>.

W badaniu wskazano także na mocne strony przystosowania Urzędu Skarbowego do potrzeb osób niepełnosprawnych. Do placówki można było dostać się specjalnym podjazdem dla wózków, kłopotów nie sprawiały też podwójne drzwi, które dość łatwo otworzyć. Przeszkoleni byli również pracownicy, którzy, widząc przed wejściem osobę niepełnosprawną, ruszali z pomocą. Zaraz przy wejściu znajdował się punkt informacyjny, gdzie mieszkańcy mogli uzyskać pomoc, pracownicy kierowali także do odpowiednich stanowisk. Wszystkie potrzebne

<sup>18</sup> [Dostęp online 13.05.2013, <http://mazowia.org.pl/24,148,urzadzamy.html>], oczywiście pewne wątpliwości budzi reprezentatywność danej próby badawczej i możliwość przełożenia wyników na całą populację, z drugiej strony badania prowadzone na mniejszej grupie pozwoliły na otrzymanie bardziej szczegółowych informacji. Wydaje się także, że zasadny był celowy dobór jednostek.

<sup>19</sup> E. Gryszko, P. Teisseyre, P. Todys, *Urzędy w Mińsku Mazowieckim: diagnoza dostępności dla osób niepełnosprawnych. Raport z badania*, Warszawa 2012, [dostęp online: 13.05.2013, [http://mazowia.org.pl/files/raport\\_z\\_badiania\\_ajoa.pdf](http://mazowia.org.pl/files/raport_z_badiania_ajoa.pdf)]



stanowiska i miejsca zlokalizowane były na parterze, w budynku znaleźć można było też wygodną i łatwo dostępną windę. Budynek określono jako przestronny wewnątrz i osoby na wózkach inwalidzkich nie miały problemów z przemieszczaniem się po urzędzie. Wydzielona została również toaleta dla osób niepełnosprawnych, której funkcjonalność w badaniu oceniono pozytywnie<sup>20</sup>.

W rezultacie konsultacji sporządzona została lista zaleceń, które pozwoliłyby na lepsze dostosowanie urzędów do potrzeb osób niepełnosprawnych. Część zaleceń była szczegółowa i odnosiła się do ograniczeń występujących w konkretnym urzędzie, część była jednak mocno uniwersalna i dotyczyła niemal wszystkich badanych miejsc. Co ciekawe, dość dużo uniwersalnych rozwiązań odnosiło się do sprawniejszego działania pracowników urzędu. I tak zlecono, m.in.<sup>21</sup>:

- przeszkolenie urzędników z „pierwszej linii” w zakresie kontaktu z klientami i kontaktu z osobą niepełnosprawną,
- zapewnienie asystenta, który towarzyszyłby osobie niepełnosprawnej podczas całego pobytu w urzędzie,
- umożliwienie osobom niesłyszącym korzystania z pomocy tłumacza języka migowego online, bądź wyznaczenie dyżurów tłumacza w siedzibie urzędu,
- możliwość wysłania SMS do urzędu, z informacją o orientacyjnych godzinach wizyty osoby z ograniczoną sprawnością,
- postawienie przy wejściu ekranu, na którym wyświetlany byłby film z osobą posługującą się językiem migowym, informujący o działaniu urzędu; wyposażenie dodatkowe w tradycyjny przekaz mówiony, dostępny poprzez słuchawki, pomogłoby również osobom niewidzącym i starszym.

We wszystkich urzędach zwrócono także uwagę na konieczność umieszczenia kontrastów na szklanej powierzchni drzwi, 3 placówki powinny umieścić przy drzwiach wejściowych dzwonek, który umożliwiałby osobie niepełnosprawnej wezwanie pomocy oraz oznaczyć schody taśmami zabezpieczającymi<sup>22</sup>.

Najważniejszą kwestią, w przypadku wszelkiego rodzaju projektów dostosowawczych, jest oczywiście ich wymiar praktyczny. Co najmniej jako satysfakcjonujące można ocenić działania wspomnianego wcześniej Urzędu Skarbowego w Mińsku Mazowieckim. Zgodnie z zaleceniami raportu w urzędzie wprowadzono następujące ulepszenia<sup>23</sup>:

- w ramach współpracy urzędu z przedstawicielami Federacji Organizacji Służebnych Mazowia oraz przy udziale osób niepełnosprawnych

<sup>20</sup> Tamże

<sup>21</sup> E. Gryszko, P. Teisseyre, J. Zadrożny, *W stronę dostępnego urzędu. Podsumowanie realizacji projektu URZĄDzamy RAZEM w Mińsku Mazowieckim*, Warszawa 2012, [dostęp online: 20.04.2014, [http://mazowia.org.pl/files/w\\_strone\\_dostepnego\\_urzedu\\_6idk.pdf](http://mazowia.org.pl/files/w_strone_dostepnego_urzedu_6idk.pdf)]

<sup>22</sup> Tamże

<sup>23</sup> Informacje pochodzą z oficjalnego pisma Urzędu Skarbowego w Mińsku Mazowieckim, skierowanego do autorki przez Rzecznika Prasowego Urzędu, pana Sebastiana Borysa, z dnia 30 kwietnia 2014 r. Specjalne podziękowania autorka kieruje do pana Mirosława Wojdygi.

przeprowadzono szkolenie: „Kontakt z niepełnosprawnym klientem”, w którym udział wzięło 44. pracowników urzędu,

- na szklanych drzwiach w obrębie sali obsługi umieszczono duże i kolorowe plakaty informacyjne, pełniące funkcje kontrastów, klamki w drzwiach wejściowych i drzwiach do pomieszczeń w dostępnych bezpośrednio dla podatników, zostały oznakowane jaskrawą taśmą,
- udostępniono numer telefonu komórkowego, za pośrednictwem którego osoba niesłysząca może wysłać wiadomość SMS, w której zgłosi potrzebę skorzystania z usług tłumacza przysięgłego lub określi termin stawienia się w urzędzie; informacja o udostępnieniu specjalnego numeru telefonu zamieszczona została na tablicach ogłoszeń i stronie internetowej urzędu,
- w celu ułatwienia dostępu do budynku Urzędu Skarbowego wyznaczono dodatkowe 2 miejsca parkingowe przed wejściem do budynku oraz jedno miejsce parkingowe bezpośrednio przy ul. Szczecińskiej; pracownicy urzędu dbają o to, aby zapewniony był swobodny dostęp do przejścia do budynku, a miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych nie były zastawiane przez inne pojazdy,
- ikonka informująca o możliwości skorzystania ze specjalnie przystosowanego dla potrzeb osób niedosłyszących lub niesłyszących została umieszczona przy stanowisku recepcyjnym,
- w razie potrzeby osoby na wózkach inwalidzkich są obsługiwane nie przy okienkach na sali obsługi, ale indywidualnie, w pomieszczeniach biurowych,
- toaletę dla niepełnosprawnych zmodernizowano według zaleceń zawartych w „Raporcie”.

Dostosowanie Urzędu Skarbowego w Mińsku Mazowieckim do potrzeb osób niepełnosprawnych nie jest jeszcze całkowicie zakończone, jednak, jak zapewniają władze placówki, kolejne zmiany są planowane i będą sukcesywnie wdrażane, podnosząc jakość świadczonych usług.

### **Częstochowa**

W przystosowaniu miasta do potrzeb osób niepełnosprawnych, jak wiadomo, bardzo ważne są działania lokalnych władz, odpowiednie założenia logistyki miejskiej, dostosowanie architektoniczne, dobre warunki transportu. Najważniejsze jednak, jak już wspomniano, są praktyczne efekty, które za pomocą pewnych instrumentów udaje się osiągnąć, stopień ułatwienia życia i satysfakcja wyrażona przez samych mieszkańców. Dlatego też coraz częściej przeprowadza się badania, poprzez które niepełnosprawni oceniają stopień przystosowania miasta do ich wymagań oraz wskazują obszary, jakie można jeszcze poprawić. Oczywiście, działania na rzecz osób niepełnosprawnych są dużo popularniejsze

i łatwiejsze w największych miastach Polski, takich jak Częstochowa – mających powyżej 200 000 mieszkańców<sup>24</sup>.

Badania ankietowe pod nazwą: *Miasto bardziej przyjazne niepełnosprawnym – „Błękitna ankietka”* w 2010 r. przeprowadził Urząd Miasta Częstochowa. Głównym celem badań było zdefiniowanie barier, które utrudniają niepełnosprawnym funkcjonowanie w mieście. Interesujące jest także to, że każdy respondent mógł wnieść własne propozycje zmian. W ankiecie udział wzięło 190. niepełnosprawnych mieszkańców Częstochowy oraz 123. opiekunów osób niepełnosprawnych. Największą grupę ankietowanych stanowiły osoby w przedziale wiekowym 21–30 lat (25,9%).

Wśród największych barier występujących w mieście a związanych z komunikacją, ankietowani wskazali na zły stan chodników, problemy z krawężnikami oraz stanem ulic. Najlepiej natomiast ocenione zostało oświetlenie i sygnalizacja dźwiękowa. Jako „średnie” lub „raczej złe” ankietowani oceniali dwa pozostałe obszary: dostęp i miejsca siedzące na przystanku oraz przystosowanie samego środka transportu. Jednocześnie należy zwrócić uwagę na fakt, iż we wszystkich punktach łącznie najwięcej osób zaznaczyło złe dostosowanie (762 głosy), najmniej oceniło dostosowanie jako dobre (tylko 67 wskazań).

**Tabela 1. Ocena dostępu do komunikacji dla osób niepełnosprawnych**

Dostęp do komunikacji	zła		raczej zła		średnia		raczej dobra		dobra		brak odpowiedzi	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
dostęp i miejsce siedzące na przystanku	89	28,2	75	23,7	100	31,6	26	8,2	10	3,2	16	5,1
stan chodnika	175	55,4	81	25,6	41	13	5	1,6	2	0,6	12	3,8
krawężniki	173	54,8	72	22,8	36	11,4	12	3,8	2	0,6	21	6,6
stan ulicy	177	56	78	24,7	40	12,7	9	2,8	2	0,6	10	3,2
oświetlenie	45	14,2	41	13	137	43,5	64	20,2	9	2,8	20	6,3
sygnalizacja dźwiękowa	41	13	46	14,6	112	35,4	65	20,6	32	10,1	20	6,3
przystosowany środek transportu	62	19,6	80	25,3	99	31,3	28	8,9	10	3,2	37	11,7

Źródło: Raport z badania *Miasto bardziej przyjazne niepełnosprawnym – „Błękitna ankietka”*, Częstochowa 2012, [dostęp online: 17.05.2013, [http://www.czestochowa.pl/niepelnospawni/blekitna-ankieta-wyniki/at\\_download/file](http://www.czestochowa.pl/niepelnospawni/blekitna-ankieta-wyniki/at_download/file)]

<sup>24</sup> *Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym. Stan w dniu 30 VI 2013*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013, [dostęp online: 24.04.2014 <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-stan-i-struktura-w-przekroju-terytorialnym-stan-w-dniu-30-vi-2013-r-,5,2.html>]. Należy pamiętać o tym, że w Polsce jest tylko 17 miast powyżej 200 000 mieszkańców, co w porównaniu z ogólną liczbą miast – 908 – stanowi jedynie mały wycinek rzeczywistości.

W większości jako „średnia” oceniania jest przez niepełnosprawnych mieszkańców Częstochowy dostępność do budynków użyteczności publicznej. Stosunkowo najlepiej, według użytkowników, przystosowane są placówki handlowe, banki oraz przychodnie i szpitale. Co zaskakujące, najslabiej w świetle badań prezentuje się dostępność lokali mieszkalnych.

**Tabela 2. Ocena dostępu do budynków użyteczności publicznej**

Budynki użyteczności publicznej	zła		raczej zła		średnia		raczej dobra		dobra		brak odpowiedzi	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
urzędy	41	13	46	14,6	148	46,7	46	14,6	22	7	13	4,1
placówki pocztowe	55	17,4	80	25,3	114	36	41	13	16	5,1	10	3,2
banki	41	13	60	19	109	34,5	68	21,5	25	7,9	13	4,1
kina	57	18	61	19,3	89	28,2	61	19,3	24	7,6	24	7,6
przychodnie lekarskie, szpitale, apteki	39	12,3	52	16,5	115	36,4	64	20,2	34	10,8	12	3,8
kościół, cmentarze	59	18,7	73	23,1	86	27,2	54	17,1	24	7,6	20	6,3
placówki handlowe	23	7,3	63	19,9	105	33,2	76	24,1	31	9,8	18	5,7
pl. usługowe: fryzjer, krawiec, gastronomia itd.	55	17,4	70	22,1	117	37,1	32	10,1	16	5,1	26	8,2
pl. usługowe: dostęp do lokali mieszkalnych	132	41,8	79	25	62	19,6	18	5,7	8	2,5	17	5,4
dworzec PKP	51	16,1	59	18,7	105	33,2	54	17,1	35	11,1	12	3,8
dworzec PKS	51	16,1	64	20,3	106	33,5	51	16,1	28	8,9	16	5,1

Źródło: Raport z badania *Miasto bardziej przyjazne niepełnosprawnym – „Błękitna ankieta”*, Częstochowa 2012, [dostęp online: 17.05.2013, [http://www.czestochowa.pl/niepelnospawni/blekitna-ankieta-wyniki/at\\_download/file](http://www.czestochowa.pl/niepelnospawni/blekitna-ankieta-wyniki/at_download/file)]

W Częstochowie usprawnień wymagają z pewnością krawężniki, drogi oraz ulice. Palącym problemem wydaje się być także przystosowanie lokali mieszkalnych, które, jak wskazano we wcześniejszej części artykułu, paradoksalnie powinny być dopasowane najlepiej do wymogów osoby niepełnosprawnej. To także niemal jedyny obszar, który można bardzo dobrze indywidualizować i zmodyfikować pod wymagania konkretnego schorzenia czy danego typu niepełnosprawności. Mimo że pozostałych obszarów nie oceniono bardzo źle, to należy zwrócić uwagę na to, że dostosowanie określone jako „średnie” pozostawia szerokie pole do zastosowania szeregu ulepszeń. Średnia dostępność nie jest także z pewnością wystarczająca na określenie jakości życia niepełnosprawnych w Częstochowie jako satysfakcjonującej.

Co jednak ważne, władze Częstochowy zdają sobie sprawę z niedostatku miejskiej infrastruktury, prowadząc szereg działań, mających na celu polepszenie sytuacji osób niepełnosprawnych. Rada Miasta w swoich uchwałach wyraźnie wskazuje na konieczność ciągłego podnoszenia jakości życia w mieście. Uchwalane są programy działań na rzecz osób niepełnosprawnych, prowadzony

jest także monitoring wykonania tychże programów<sup>25</sup>. Z roku na rok w Częstochowie zwiększa się liczba odpowiednio przystosowanych ulic, budynków, lokali mieszkalnych czy, wydawałoby się, tak błahych sygnalizatorów świetlnych z sygnalizacją dźwiękową – wszystko to sprawia, że osoby niepełnosprawne, które w tym mieście stanowią ponad 15% mieszkańców<sup>26</sup>, mogą swobodniej brać udział w życiu społecznym.

## Podsumowanie

Po przeanalizowaniu przykładowych miast w Polsce oraz ich prób dopasowania przestrzeni miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych, można odnieść wrażenie, że przed władzami samorządowymi stoi ogromne wyzwanie. Problem wciąż stanowią: jakość dróg i chodników, słabe dostosowanie przestrzeni publicznej oraz szeroko pojęty transport. Jednocześnie polskie miasta coraz częściej i chętniej współpracują ze środowiskami reprezentującymi niepełnosprawnych. Ta współpraca przynosi wymierne korzyści dla obu stron, a miasto staje się nie tylko bardziej przyjazne dla swoich mieszkańców, ale stanowi coraz efektywniejszą przestrzeń samorealizacji użytkowników. To właśnie zadowolenie, satysfakcja i dobre samopoczucie wszystkich mieszkańców jest dziś wyznacznikiem dobrze funkcjonującego miasta i znaczącym bodźcem do jego dalszego rozwoju. Co ważne, działania władz widoczne są nie tylko w największych miastach w Polsce, ale również w miejscowościach takich jak wspomniany Mińsk Mazowiecki (niespełna 40 000 mieszkańców), Sochaczew (ponad 37 000 mieszkańców) czy Grójec (16 000 mieszkańców).

Wydaje się jednak, że palącym problemem wciąż jest przystosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych obszarów wiejskich, a także miast poniżej 10 000 mieszkańców (których w Polsce jest aż 499<sup>27</sup>), gdzie często brak dobrze działającej komunikacji i niedostosowanie przestrzeni publicznej stanowi ograniczenie również dla pełnosprawnych mieszkańców – warto bowiem pamiętać, że zazwyczaj załatwienie podstawowych spraw urzędowych, zaspokojenie potrzeb

<sup>25</sup> Zobacz więcej: *Monitoring realizacji zadań wynikających z Programu Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2007–2013 „Częstochowa Niepełnosprawny”*, [dostęp online: 30.04.2014, [http://www.czestochowa.pl/data/other/monitoring-osoby\\_niepelnosprawne.pdf](http://www.czestochowa.pl/data/other/monitoring-osoby_niepelnosprawne.pdf)]; „Częstochowa niepełnosprawny” Program działań na rzecz osób niepełnosprawnych 2007–2013, Częstochowa 2006; „Częstochowa niepełnosprawny” Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnością 2014–2020, Częstochowa 2014

<sup>26</sup> „Częstochowa niepełnosprawny” Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnością 2014–2020, Częstochowa 2014

<sup>27</sup> *Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym. Stan w dniu 30 VI 2013*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013, [dostęp online: 24.04.2014 <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-stand-i-struktura-w-przekroju-terytorialnym-stand-w-dniu-30-vi-2013-r-,5,2.html>]. Miast powyżej 10 000 mieszkańców mamy w Polsce jedynie 409.

edukacyjnych czy kulturowych, wiąże się dla mieszkańców wsi i małych miast z trudnym dojazdem do większej jednostki osadniczej.

Kolejnym wyzwaniem dla władz jest z pewnością brak możliwości przebudowy niektórych miejsc czy obiektów, połączony z zabytkowym charakterem budynków, a także zawiłymi stosunkami własności na przykład części dróg czy wycinków przestrzeni.

Mimo wielu przeciwności, swobodne przemieszczanie się i poruszanie w obrębie miasta stanowi dziś niemal podstawową potrzebę mieszkańców. Bariery transportowe czy architektoniczne wpływają nie tylko na swoistą izolację jednostki w społeczeństwie, ale uniemożliwiają rozwój osobisty. Ograniczenia komunikacyjne i przestrzenne uniemożliwiają dostęp do edukacji, kultury, sportu, stanowią też przeszkodę w znalezieniu zatrudnienia. Niemal bezpośrednio przekłada się to na coraz większe zapotrzebowanie na pomoc społeczną i dalej postępujące wyłączenie z aktywnego życia osób niepełnosprawnych. Należy pamiętać, że słabe dostosowanie miasta uderza także w inne grupy społeczne – takie jak osoby starsze, kobiety w ciąży czy osoby otyłe. Jeśli zsumuje się wszystkie te grupy mieszkańców, powstanie potężna liczba osób ograniczonych, narażonych na wykluczenie i przez to mniej produktywnych.

Zaryzykować można stwierdzenie, że zniwelowanie barier transportowych i architektonicznych stanowi pierwszy i podstawowy krok do wyjścia ze swoistego „błędnego koła” społecznego wykluczenia – to właśnie swobodne, bezpieczne i łatwe przemieszczanie się w przestrzeni publicznej stanowi dziś konieczny warunek nie tylko rozwoju miasta, ale przede wszystkim tego, co miasto napędza – równomiernego rozwoju wszystkich jego mieszkańców.

## Bibliografia

### Literatura

- Barnes C., Mercer G., *Niepełnosprawność*, Warszawa, Wydawnictwo Sic!, 2008
- „Częstochowa niepełnosprawnym” *Program działań na rzecz osób niepełnosprawnych 2007–2013*, Częstochowa 2006
- „Częstochowa niepełnosprawnym” *Program działań na rzecz osób z niepełnosprawnością 2014–2020*, Częstochowa 2014
- Jasiak A., Swereda D., *Ergonomia osób niepełnosprawnych*, Poznań, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, 2009
- Józefowicz I., *Bydgoszcz – przyjazne miasto? Dostępność przestrzenna wybranych funkcji dla osób niepełnosprawnych*, [w:] *Potrzeby osób niepełnosprawnych w warunkach globalnych przemian społeczno-gospodarczych*, red. Ochonczenko H., Paszkowicz M. A., t. II, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2006
- Kokot M., *Zagadnienia przewozu osób niepełnosprawnych w transporcie publicznym i prywatnym*, [w:] *Potrzeby osób niepełnosprawnych w warunkach globalnych*

- przemian społeczno-gospodarczych*, red. Ochonczenko H., Paszkowicz M. A., t. II, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2006
- Szelaż K., *Logistyka miejska szansą rozwoju miast*, „Transformacje” 2012, t. XIII, z. 15
- Szołtysek J., *Podstawy logistyki miejskiej*, Katowice, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, 2009
- Zrałek M., *Bariery życiowe niepełnosprawnych ze szczególnym uwzględnieniem barier architektonicznych*, [w:] *Niepełnosprawni w środowisku społecznym*, red. Frąckiewicz L., Katowice, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, 1999

### **Źródła internetowe**

- Gryszko E., Teisseyre P., Todys P., *Urzędy w Mińsku Mazowieckim: diagnoza dostępności dla osób niepełnosprawnych. Raport z badania*, Warszawa 2012, [http://mazowia.org.pl/files/raport\\_z\\_badania\\_ajoa.pdf](http://mazowia.org.pl/files/raport_z_badania_ajoa.pdf), [dostęp online: 13.05.2013]
- Gryszko E., Teisseyre P., Zadrożny J., *W stronę dostępnego urzędu. Podsumowanie realizacji projektu URZĄDzamy RAZEM w Mińsku Mazowieckim*, Warszawa 2012, [http://mazowia.org.pl/files/w\\_strone\\_dostepnego\\_urzedu\\_6idk.pdf](http://mazowia.org.pl/files/w_strone_dostepnego_urzedu_6idk.pdf), [dostęp online: 20.04.2014]
- Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym. Stan w dniu 30 VI 2013*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-stand-i-struktura-w-przekroju-terytorialnym-stand-w-dniu-30-vi-2013-r-,5,2.html>, [dostęp online: 24.04.2014]
- <http://mazowia.org.pl/24,148,urzadzamy.html>, [dostęp online 13.05.2013]
- Monitoring realizacji zadań wynikających z Programu Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2007–2013 „Częstochowa Niepełnosprawnym”*, [http://www.czestochowa.pl/data/other/monitoring-osoby\\_niepelnosprawne.pdf](http://www.czestochowa.pl/data/other/monitoring-osoby_niepelnosprawne.pdf), [dostęp online: 30.04.2014]
- Raport z badania Miasto bardziej przyjazne niepełnosprawnym – „Błękitna ankieta”*, Częstochowa 2012, [http://www.czestochowa.pl/niepelnosprawni/blekitna-ankieta-wyniki/at\\_download/file](http://www.czestochowa.pl/niepelnosprawni/blekitna-ankieta-wyniki/at_download/file), [dostęp online: 17.05.2013]
- Transport wyniki działalności w 2012 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013, [http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/tl\\_transport\\_wyniki\\_dzialalnosci\\_2012.pdf](http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/tl_transport_wyniki_dzialalnosci_2012.pdf), [dostęp online: 20.04.2014]