

**ANALYSIS SCOPE OF INFORMATION POSTED ON THE WEBSITE
AIRPORT
DIRECTED TO PERSONS WITH DISABILITIES**

Logwiniuk Katarzyna, Lewczuk Jerzy.

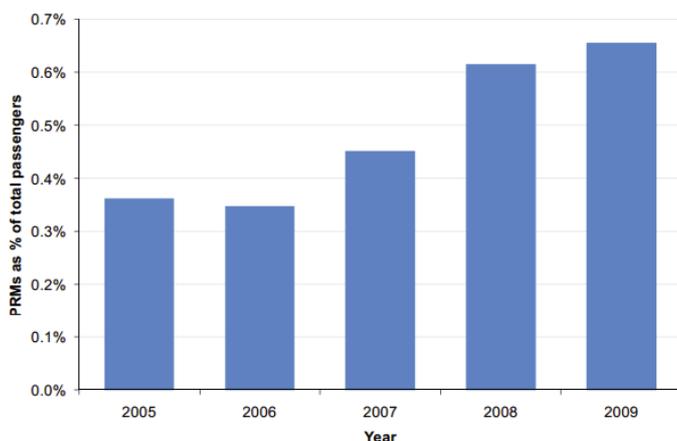
The article discusses the barriers faced by people with physical disabilities, using air transport. Consideration literature, shows the difficulties they have to deal with people with disabilities in air traffic. The article presents a review of the utility, such as the quality and quantity (range) information given to people with disabilities, and web airports. Portals were used to evaluate one of the methods usability testing web pages, which is a method of cognitive wandering (called cognitive walkthrough). Evaluation criteria were selected on the basis of the recommendations of the European Parliament (Regulation (EC) No 1107/2006 Concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when traveling by air). According to the website includes the following airports: Chopin in Warsaw (Poland), Sheremetevo in Moscow (Russia) and London Heathrow (UK). The results show that although more and more attention is paid to people with disabilities (in the law), but the amount of information which can be read in the pages of airport services prior to travel is insufficient.

1. Введение

Согласно докладу и по оценкам Всемирной организации здравоохранения (2011), более 15% населения мира (около 785 миллионов) живут с какой-либо формой инвалидности[1]. В Европейском союзе, один из шести человек является инвалидом в степени от легкой до значительной, а это обозначает, что около 80 миллионов европейцев зачастую не в состоянии в полной мере участвовать в общественной и экономической жизни[2]. В Польше, по последним данным

полученным в рамках «Национальной переписи населения 2011» количество инвалидов составляло около 4,7 млн., т.е. 12,2% населения страны. По данным Федеральной службы государственной статистики, количество инвалидов в России по состоянию на 1 января 2012 составляло 12,5 млн. человек, т.е. 8,5% всего населения (по сравнению с 1998 г. число инвалидов увеличилось на 23%)[3]. Ввиду вышеуказанных данных инвалиды составляют крупную и все увеличивающуюся группу людей, которая может участвовать в туристическом рынке ЕС (European Commiss, 2004)[4], России, а также мира. Это подтверждается данными аэропорта в Брюсселе, где число людей, нуждающихся в помощи, с 2005 года неуклонно росло.

Рисунок 1 RATE OF PRMS OBSERVED AT BRUSSELS ZAVENTUM AIRPORT



Источник: EVALUATION OF REGULATION 1107/2006. 2010, European Commission Brussels s. 29. [5]

В мире нет ни одного действующего положения регулирующего перевозки инвалидов воздушным транспортом. Одно из них, предложено Европейским парламентом и Советом (2006) [6] определяет пассажира из группы PRM (Passengers with Reduced Mobility, пассажир с ограниченными физическими

возможностями) как «любое лицо, возможность передвижения которого при использовании транспорта ограничена из-за любой физической инвалидности, ограниченных интеллектуальных возможностей или нарушений, или любой иной причины инвалидности или возраста». Для обеспечения высококачественной помощи лицам с ограниченными возможностями или ограниченной подвижностью Европейский парламент и Совет ЕС (2006) ввели правила регулирующие использование воздушного транспорта PRM -пассажирами. Распоряжение (WE) №1107/2006 вступило в силу в полном объеме в 2008 году. Общий смысл правил заключается в обеспечении инвалидам возможности путешествия воздушным путем сравнимой с возможностями других граждан. Это нацелено на унификацию помощи лицам с ограниченной мобильностью, в аэропортах и на борту самолета.

В настоящее время в России, перевозки пассажиров с ограниченными возможностями регулируются рядом нормативных актов, таких как «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования по обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»[7]. В 2011 году объединение «Ассоциация производителей сервисных услуг для пассажиров» на основе федеральных и международных постановлений (в том числе ЕС) разработало стандарты обслуживания для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями воздушным транспортом [8]. Разработанные стандарты легли в основу создания так называемой «Системы добровольной сертификации транспортных услуг», предложенной аэропортам и перевозчикам. Система разработана и функционирует в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»[9].

2. Обзор литературы

В мире все чаще проводятся исследования по вопросам путешествия людей с ограниченными возможностями или пожилых. Одним из первых было исследование, выполнено Woodside и Etzel в 1980 г., в виде эмпирического исследования туризма инвалидов. В своей работе авторы пытались изучить, какую роль играет степень инвалидности в отношении туристической активности людей с ограниченными возможностями [10].

Мотивация путешествовать у инвалидов такая же как у остального населения. По Жбиковскому, Сороке (2011)[11] туризм инвалидов следует рассматривать не только в качестве развлечения, отдыха, но и как лечебное и образовательное средства, смягчающие последствия инвалидности, позволяющие попробовать свои силы в различных, зачастую в трудных условиях. Занимаясь туризмом, люди с ограниченными возможностями пытаются преодолеть свои слабости и ставить себе более трудные, более амбициозные цели. К сожалению, барьеры на какие наталкиваются, ограничивают их в активном туризме. Многочисленные исследования давали попытку классифицировать барьеры, с которыми сталкиваются инвалиды и пожилые люди, участвующие в туризме. По словам Чанг, Чен (2011) [12], можно выделить три области препятствий, с которыми сталкиваются пожилые люди или инвалиды в туризме: экономическое, физическое, и относящееся к жизненному подходу. Дарси (2003) в работе *The social relations of tourism for people with impairments in Australia - an analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses* [13], классифицировал барьеры следующим образом: барьеры лежащие в основе социальных и культурных ограничений, доступной, направленной инвалидам туристической информации; транспортные барьеры; доступное для инвалидов проживание, а также опыт приобретен во время путешествий.

Есть исследования, которые включают анализ эффективности туристических агентств по обслуживанию инвалидов. В качестве примера можно привести здесь исследование Mc Kercher (2002) показывающее, что турагентства играют существенную роль в системе дистрибуции туристических услуг среди людей с ограниченными возможностями [14]. Упомянутое исследование показало, что сотрудники туристических агентств в значительной степени не знают потребностей людей с ограниченными возможностями, что приводит к явной или скрытой дискриминации. Лавлок (2010) [15] и рекомендует менеджерам туристических агентств осознавать потребности и трудности, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями, и которые желают участвовать в туризме.

Транспорт имеет большое значение для экономики каждой страны. Он интегрирует экономические, культурные и политические действия, как на региональном, так и на международном уровнях. Является также важным фактором роста мобильности населения, м.п. туризма. Ежедневно перемещаясь, мы делаем это по-разному: пешком, автобусом, поездом, железнодорожным транспортом, паромом, личным автомобилем, на такси или на самолете. Во многих случаях, общественный транспорт бывает недоступен для легкого передвижения людей с ограниченными возможностями. Таким образом, в статье рассматривается проблема доступности воздушного транспорта для людей с ограниченной подвижностью.

3. Цели исследования

По данным исследования Рейнхардта, Клаузена, Писингера (2013) [16] приблизительно 1% всех пассажиров, пользующихся воздушным транспортом нуждается в помощи. Такими пассажирами могут быть: пассажиры,

возвращающиеся из отпуска из-за травмы, пожилые люди, пассажиры с ограниченной подвижностью, слепые или глухие. Эти люди, как правило, имеют худшее здоровье, низкий уровень образования, или недостаточные экономические возможности, чем люди без инвалидности. Барьеры, с которыми они сталкиваются в своей повседневной жизни, препятствуют им полноценно участвовать в общественной и экономической жизни. К барьерам этим мы можем зачислить архитектурные барьеры в аэропорту или окрестности, или транспортные барьеры, которые осложняют проезд в аэропорт.

Хотя путешествие воздушным транспортом рассматривается как самый безопасный вид транспорта, люди с ограниченными возможностями наряду с архитектурными барьерами встречаются также с трудным доступом к полной информации, позволяющей до вылета изучить специфику аэропорта. Препятствие затрудняющее или не позволяющее использовать информацию или распространять информацию называется информационным барьером. Состоит он из языковых, экономических, технологических, идеологических и многих других обусловленностей, участвующих в нарушении процесса приобретения, обработки, передачи и использования информации. Принимая во внимание приведенные рассуждения, а также рекомендации Европейского парламента (Regulation (EC) № 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air), в процессе исследования были поставлены следующие цели:

- оценка размера информации, предоставляемой инвалидам, размещенной на сайтах аэропортов,
- анализ различий в объеме информации, размещаемой на веб-сайтах, с учетом рекомендаций, определяемых законодательством ЕС и России.

Предположено, что интернет - порталы аэропортов могут быть важным и

ценным источником информации, как при подготовке к поездке, так и во время путешествия или пребывания в районе аэропорта.

4. Методология

В мире ведутся исследования, которые учитывают аспект барьеров, связанных с транспортировкой в аэропорт и передвижением пожилых людей или людей с ограниченной подвижностью в аэропорту. В последние годы проезд в аэропорт стал одним из самых важных тем для обсуждения администрацией аэропорта. [17] В более общем плане, можно выделить несколько способов транспортировки до аэропорта: личным автомобилем, маршрутным автобусом, пригородным поездом. Результаты исследований, проведенных Chebli, Mahmassani (2002) и Chang (2013) [17, 18] показали, что большинство пожилых пассажиров выбирали проезд в аэропорт частным автомобилем. Чаще всего эти люди, чтобы добраться в аэропорт, пользовались помощью членов семьи. Основной причиной выбора данного способа путешествия, была возможность удобного транспорта багажа и помощь родственников.

До сих пор, существуют немногочисленные исследования по теме барьеров при перемещении инвалидов по аэропорту. В 2011 г. Чанг, Чен [12] провели исследование удовлетворенности услугами авиационного транспорта среди 180 респондентов с парализацией нижних конечностей.

В статье предпринята попытка оценить, предоставленную людям с ограниченными возможностями информацию, опубликованную на веб-сайтах трех аэропортов, а именно Шопена (<http://www.lotnisko-chopina.pl/>) в Варшаве (Польша), Шереметьево (<http://svo.aero/>) в Москве (Россия) и Хитроу (<http://www.heathrowairport.com/>) в Лондоне (Великобритания). Для оценки порталов был применен один из методов исследования полезности веб-страниц,

т.е. метод когнитивного анализа (англ. cognitive walkthrough). Анализ порталов проведено в августе 2013г. Оценивались информации, которые по рекомендациям Европейского парламента (Regulation (EC) № 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air) должны быть доступны для пассажира-инвалида. Ввиду вышесказанного были приняты следующие критерии оценки веб-сайтов аэропортов:

- краткий текст – краткая общая информация размещена на веб-сайте о том, что данная услуга предоставляется в аэропорту;
- расширенная текстовая информация – информация, в которой указано место предоставления данной услуги, а также дополнительные информации о данной услуге (какой функциональностью обладает),
- информация на графической карте - это информация об услугах представлена на карте аэропорта, локализация услуги на карте аэропорта.

Признак	Характеристика признака	Уровень исследуемого признака	Макс.кол.балов [вес]
K1	автостоянки для инвалидов	Короткая текстовая информация	1
		Расширенная текстовая информация	2
		Информация на графической карте	3
K2	панели вызова типа „helpdesc“	Короткая текстовая информация	1
		Расширенная текстовая информация	2
		Информация на графической карте	3
K3	лифты для инвалидов	Короткая текстовая информация	1
		Расширенная текстовая информация	2
		Информация на графической карте	3
K4	туалеты для инвалидов	Короткая текстовая информация	1
		Расширенная текстовая информация	2
		Информация на графической карте	3

Характеристики исследуемых сервисов в отношении перечисленных критериев оценки приведены в таблице 1.

5. Результаты

Доступ к достоверной, соответствующей требованиям любого пользователя информации размещенной на веб-сайтах является очень важным элементом

удовлетворенности пользователей Интернета. В информатическом обществе, необходимо обеспечить равный доступ к цифровому контенту для всех клиентов, независимо от ограничивающих их дисфункций. Поэтому, интернет-порталы аэропортов должны содержать такую информацию, которая будет доступна для всех граждан. Особое внимание заслуживает информация направленная людям с ограниченными возможностями, которые решили путешествовать на самолете. Различные формы предоставления информации, такие как текст, аудио, видео, это отличный способ попасть к людям с ограниченными физическими, зрительными и слуховыми возможностями. Несоблюдение этого условия может привести инвалида к разочарованию и неуверенности в том, чтобы принять решение использовать воздушный транспорт.

Анализируя качество информационного сервиса (information quality service) как правило, мы имеем в виду качество предоставляемой информации (данных), так и качество услуг по передаче этих данных заинтересованному получателю. Все аэропорты мира имеют свои собственные веб-сайты и в соответствии с общественными ожиданиями в каждом из них должна быть помещена информация, предназначенная общественности. Одной из все увеличивающейся групп потребителей являются туристы с ограниченными возможностями.

Таблица 1 Интернет-сервисы аэропортов в отношении указанных критериев оценки

Признак	Уровень исследуемого признака	Шопена в Варшаве	Хитроу в Лондоне	Шереметьево в Москве	Итого
К1	Короткая текстовая информация	1	1	1	7
	Расширенная текстовая информация	0	2	2	
	Информация на графической карте	0	0	0	
К2	Короткая текстовая	1	1	0	7

	информация				
	Расширенная текстовая информация	2	0	0	
	Информация на графической карте	0	3	0	
К3	Короткая текстовая информация	1	0	0	10
	Расширенная текстовая информация	0	0	0	
	Информация на графической карте	3	3	3	
К4	Короткая текстовая информация	1	1	0	15
	Расширенная текстовая информация	2	2	0	
	Информация на графической карте	3	3	3	
ИТОГО		17	22	12	

Источник: авторское исследование

Проанализированные сайты представляют различные уровни полезности. Для увеличения четкости полученных результатов, раздел разделен на четыре категории, соответствующие исследуемым признакам.

5.1 Автостоянки для инвалидов

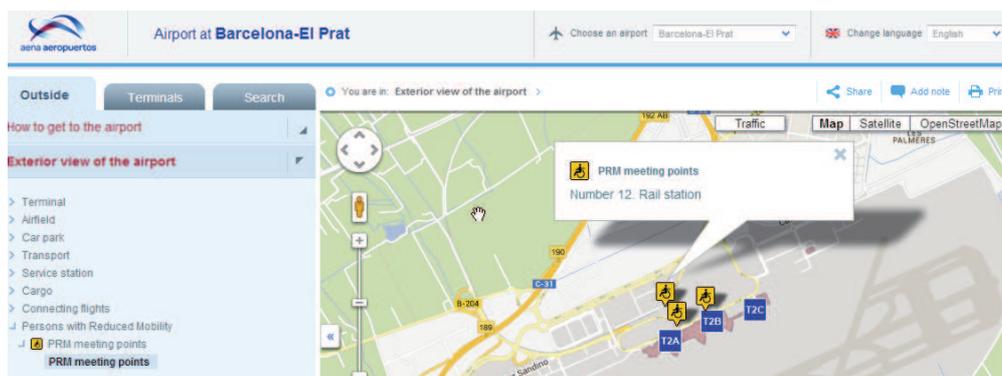
Автостоянки для инвалидов – в аэропортах должны быть специальные места, предназначенные для транспортных средств инвалидов. Эти места следует обозначать соответствующими символами, и они должны находиться близко входа в терминал. На веб-странице аэропорта Шопена, мы можем прочитать следующую информацию: *На автостоянке P1 назначены машиноместа для машин инвалидов. Они расположены у грузовых и пассажирских лифтов. Автостоянка подлежит оплате.* На веб-странице аэропорта Хитроу дополнительно предоставлена услуга в системе онлайн-платежей.

5.2 Панели вызова типа «help point»

Пункты обслуживания инвалидов – пункты типа «help point» позволяют инвалиду непосредственно вызвать сотрудников специальной помощи. Эти

пункты должны быть четко обозначены и помещены в терминалах и входах в терминалы, и доступны инвалидам. На исследованных веб-страницах аэропортов, преобладает описательная информация, не всегда предоставляется информация, в каких местах аэропорта находится "help point". В аэропорту Хитроу в Лондоне находится следующая информация о пункте обслуживания : *Help points are located on terminal forecourts, in Short Stay Car Parks, in stations and in baggage reclaim halls. They can also be found on some routes within terminals where there are long walking distances. Assistance is free if you have special needs and you can request wheelchair push/provision or help with baggage in order to reach check-in.* Как видим предоставленная информация может оказаться не исчерпывающей, потому на веб-сайте должна быть карта с обозначенными пунктами типа «help point». Хорошим примером является демонстрация такого пункта на веб-сайте аэропорта в Барселоне (рис. 2).

Рисунок 2 Обозначенный пункт обслуживания инвалидов в аэропорту в Барселоне.



Источник: <http://www.aena-aeropuertos.es> [онлайн 2013-09-01]

5.3 Лифты для инвалидов

Лифты в аэропорту для лиц с ограниченными возможностями должны быть четко обозначены, обладать световой информацией, а для слепых сообщение написанные алфавитом Брэила. Среди опрошенных компаний, все предоставляют

информацию о лифтах отмеченную на карте. Кроме того, только портал Шопена предоставляет информацию, что все лифты доступны для инвалидов, и сообщения написанные алфавитом Брэила. Хороший пример размещения информации об актуальном состоянии оборудования дает Нью-Йоркский портал посвященный общественному транспорту Metropolitan Transportation Authority (рис. 3).

Рисунок 3 Информация об актуальном состоянии лифтов и эскалаторов на Нью-Йоркском портале Metropolitan Transportation Authority

Elevator & Escalator Status

▶ Check Specific Station ▶ Systemwide Status ▶ Upcoming Outages ▶ Sign up for E-Alerts ▶ Log in

🕒 Last updated: Sep 12 2013 5:05AM

Out of Service Elevators and Escalators

Station Name	Train Lines	Elev/Esc No.	Location	Out of Service	Reason	Est Return to Service	Alt Path
CLARK ST STATION	2/3	 EL312	LOWER MEZZANINE TO STREET	8/29/2013 9:27:00 PM	Repair	9/30/2013 9:27:00 PM	
 JUNCTION BLVD STATION	7	 EL425	STREET TO MEZZANINE & OVERPASS	9/11/2013 7:22:00 AM	Repair	9/13/2013 12:00:00 AM	
 PELHAM PKWY STATION	2/5	 EL136	STREET TO MEZZANINE	9/11/2013 11:01:00 PM	Maintenance	9/12/2013 5:30:00 AM	

Источник: <http://advisory.mtanyct.info/EEoutage/> [онлайн 2013-09-12]

5.4 Туалеты для инвалидов

Туалеты расположены в зданиях общественного назначения должны быть оборудованы устройствами, к которым относятся:

-унитаз – адаптирован к потребностям инвалидов.

-умывальный – адаптирован к потребностям инвалидов.

-дополнительные аксессуары: дозаторы мыла, емкости для бумажных полотенец, емкости для туалетной бумаги, сушилки для рук – установлены на высоте позволяющей свободно пользоваться ими людям в инвалидных колясках.

В аэропорту, как в общедоступных местах, так и в зоне с ограниченным доступом должны быть туалеты для инвалидов. Среди исследованных аэропортов все предоставляли информацию отмеченную на карте с указанием

аэропорта и с обозначением на карте аэропорта туалета для инвалидов. Кроме того, порталы аэропорта Шопена и Хитроу размещают короткую текстовую информацию о наличии и доступности таких туалетов.

б. Заключение и выводы

Люди с ограниченными возможностями, благодаря наличию новых информационных и коммуникационных технологий, могут удовлетворять потребности в общении с другим человеком, чтобы уменьшить чувство одиночества, а также повысить свою мобильность. Мобильность также может быть важным элементом социальной и профессиональной реабилитации. Таким образом, важно, чтобы разместить полную информацию на веб-сайтах о услугах, предоставляемых аэропортами. К сожалению, на исследованных веб-страницах аэропортов, существует недостаток информации для лиц с ограниченными физическими возможностями. Один простой, но положительный пример – это веб-страница аэропорта в Онтарио, где для инвалидов предоставляется отдельная карта с обозначенными видами услуг. [19]

Библиография

1. *О системе.* [cited 2013 09-01]; Available from: <http://www.tpsa.ru/sertifikatsiya/o-sisteme>.
2. Общая численность инвалидов на 1 января 2012. [cited 2013 08-25]; Available from: <http://cbsd.gks.ru/>.
3. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 28 июня 2007 г. N 82 г. Москва.
4. СТАНДАРТ Системы добровольной сертификации Сервисных услуг на транспорте. 2011, Ассоциация производителей сервисных услуг для пассажиров: Москва.
5. Chang, Y.-C., Factors affecting airport access mode choice for elderly air passengers. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 2013. 57(0): p. 105-112.
6. Chang, Y.-C. and C.-F. Chen, Identifying mobility service needs for disabled air passengers. *Tourism Management*, 2011. 32(5): p. 1214-1217.

7. Chebli, H. and H.S. Mahmassani, Air travelers' stated preferences towards New Airport landside access mode services. 2002, The 82nd Annual Meeting of the Transportation Research Board, Washington, D.C.
8. Darcy, S.A., The social relations of tourism for people with impairments in Australia - an analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses. 2003, University of Technology: Sydney.
9. Darcy, S. Numbers of People with Disabilities who Travel: Disability and tourism statistics. 2009 [cited 2013 09-04]; Available from: <http://accessibletourismresearch.blogspot.com/>.
10. Disabled Access. [cited 2013 09-10]; Available from: <http://www.orlandoairports.net/ops/disabled.htm>.
11. European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe. 2010, Communication from The Commission to The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee of The Regions: Brussels.
12. Evaluation of Regulation 1107/2006. 2010, European Commission Brussels.
13. Improving information on accessible tourism for disabled people. 2004, European Commission.
14. Lovelock, B.A., Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. *Tourism Management*, 2010. 31(3): p. 357-366.
15. McKercher, B., et al., Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 2003. 24(4): p. 465-474.
16. Regulation (EC) No 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air. 2006, European Parliament and of the Council.
17. Reinhardt, L.B., T. Clausen, and D. Pisinger, Synchronized dial-a-ride transportation of disabled passengers at airports. *European Journal of Operational Research*, 2013. 225(1): p. 106-117.
18. World Report on Disability. 2011, World Health Organization: Geneva.
19. Żbikowski, J. and A. Soroka, Bariery uczestnictwa osób niepełnosprawnych w turystyce i rekreacji w kontekście ich sytuacji ekonomicznej. *Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej*, 2011. 83: p. 171-184.