

城市精细化管理视角下无障碍设施建设现状调查研究

——以乌鲁木齐市为例

周雪娟 张嘉蓉 舒文静 张郑旖 詹乐

(新疆农业大学 新疆乌鲁木齐 830052)

摘要: 在中国早在《礼记·礼运·大同篇》中就有“鳏寡孤独废疾者，皆有所养”的记述和现在 2023 年 9 月 1 日，经十四届全国人大常委会第三次会议审议通过的《中华人民共和国无障碍环境建设法》的正式施行，随着社会的进步和对障碍群体的关注，中国的无障碍建设也得到了发展。本文通过对乌鲁木齐部分地区无障碍设施调查与发放问卷、现场访谈等形式发现乌鲁木齐无障碍建设存在部分问题并以此从城市精细化管理进行分析得到启示，旨在对未来乌鲁木齐无障碍环境建设提出一些有价值的参考。

关键词: 城市精细化管理；无障碍设施；大数据；人文主义精神

习近平主席强调：“城市管理应该像绣花一样精细。”只有以“绣花针”功夫和“工匠”精神对城市进行精细化治理，方能契合人民对“让生活更美好”的深层次需求，在这个背景下要求城市管理工作不再是简单粗放和一味的模仿、复制，它是复杂而全面的系统工程，包含了规划、建设、管理以及更新和人文关怀等多个精细环节。从城市硬实力方面来看，无障碍设施本身就是城市基础设施的重要组成部分，2023 年 9 月 1 日，《无障碍环境建设法》正式实施，标志着我国开启无障碍环境建设法治化新征程。美国心理学家马斯洛的需求层次理论中提到：需求理论是指人的行为和动机都是由需要引起的，人的需要是分层次分阶段发展的，呈金字塔状循序渐进发展，由低级到高级。当低级需要得到满足之后会向高级需求发展，当然高的需要必须以低的需要为基础^[1]。无障碍设施作为需求层次金字塔的底层，它是一切其他需求的基础，满足了人最基本的“生理需要”，为现代城市的主体——人类提供了有形的生活支持。

本次研究将对城市精细化管理下无障碍设施建设现状进行深入的研究分析，了解乌鲁木齐在城市建设中无障碍化设施建设现状，以及存在的问题，研究结果有利于提升乌鲁木齐市公共空间无障碍设施布局结构的合理性和公共空间无障碍化率，进一步推动无障碍环境的建设，丰富乌鲁木齐市精细化管理的研究内容。

1、乌鲁木齐无障碍设施调查

无障碍设施建设受益全体民众，打造无障碍城市是城市精细化管理的必然要求。提高城市空间的无障碍率是贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署的重要举措，是保障障碍群体、推动我国人权事业发展进步的内在要求，是提升无障碍环境建设质量、提高人民生活品质的有力保障。笔者通过对城市无障碍设施的现状为核心进行调查研究，通过文献调查法和问卷调查法、实地勘察法、访谈法，对城市精细化发展下无障碍设施的现状问题进行研究分析。笔者对乌鲁木齐市群众随机发放调查问卷 210 份，经整理回收有效问卷 200 份，回收率 95%。

从调查结果分析：53%的被调查者对于无障碍设施的关注度在 5 以下（满分 10 分），47%的被调查者对于无障碍设施的关注度在 5 以及 5 以上。调查结果表明，在日常生活中，有半数以上的人在日常生活中不太注意无障碍设施，我们得知大部分居民认为无障碍设施的服务对象是孕妇、老年人、残障人士、其他社会弱势群体，只有一小部分人认为它的服务对象是所有人；对于无障碍设施本身存在的问题，只有 16.5%的居民认为无障碍设施本身没有问题，绝大多数居民认为无障碍存在各种各样的问题例如：使用率不高、设计不合理、无障碍设施偏僻不易寻找、连续性不强以及还存在其他问

题。说明乌鲁木齐无障碍的建设存在着各种各样的问题，还有待改善与改进。

2、乌鲁木齐市无障碍设施建设现状

无障碍设施建设是一项系统化的工作。它涉及到城市公共交通、公园广场、商业建筑、酒店、银行，以及文化、体育、娱乐场所等，可以说涉及到了城市的每个角落。乌鲁木齐市作为新疆省会城市，其无障碍率应该代表新疆最高水平。但从实际调查结果看，情况不容乐观。乌鲁木齐市城市无障碍设施建设步伐落后于城市发展需要，无障碍设施建设不能满足障碍人士的实际生活需求。

在调查过程中研究小组于五月底于游憩类场所：人民公园，红山公园；文教类场所：新疆博物馆，新疆美术馆；车站：乌鲁木齐站，乌鲁木齐南站；商场代表：美美，德汇万达，友好商场等场所，以及学校内部。开展了无障碍设施调查。发现文教类场所位于城市干道旁，人行通道设有盲道，但未延伸至进入场所门前。在文教类场所中设有无障碍出入口 2 个，（位于场馆入口处）；无障碍通道数量较多设有 10 个；场所内扶手较多共计 26 个遍布于各个无障碍卫生间以及无障碍通道处，公共厕所共计 6 个；低服务设施分布于卫生间内共计 11 个；无障碍标识系统、信息无障碍分别分布于场所墙壁上以及无障碍卫生间中。其中新疆美术馆中设有一个无障碍车位其中车位长 460cm 宽 260cm，且旁边未设有轮椅通道（但由于是第一个车位，空间足够轮椅进出）不符合无障碍车位标准，（无障碍宽度为普通停车位 1.6 倍，长度 5 米）但是值得肯定的是设有无障碍车位，且有无障碍标识。经该组成员测量计算无障碍通道符合标准占总数的 80%文教类场所无障碍设施符合标准覆盖较高。扶手高度符合标准占总数的 69.2%。其中有四处低位扶手设施（供小朋友使用）符合标准。低位设施高度符合标准。设施符合标准，可以供市民朋友们使用基本符合标准，但部分设施仍需改进。

游憩类场所设有盲道于进入场所门前。在游憩类场所中设有无障碍出入口 2 个，主要分布于人民公园入口处；轮椅坡道数量较多但经计算符合无障碍设施坡度标准的坡道仅有一个，其余坡道坡度过大不适宜轮椅使用；无障碍台阶设有 4 个主要分布于人民公园，公园内扶手较多共计 16 个遍布于各个无障碍卫生间以及无障碍通道处，公共厕所共计 9 个；低服务设施分布于卫生间内共计 5 个；无障碍标识系统、信息无障碍分别分布于公园墙壁上以及无障碍卫生间中标识，共计 16 个。无障碍停车位。经该组成员测量计算轮椅坡道坡度符合标准仅有一处，其余各处坡度较大不适宜轮椅使用。扶手高度符合标准有两处，其中一双层扶手皆符合建设标准上层高度 90cm 下层高度 70cm。

3、乌鲁木齐无障碍设施建设和管理存在的问题

3.1 无障碍设施管护不力

现有的无障碍设施大多是随着城市规划建设的,大多都很久远。当前,无障碍设施被挤占、损坏等情况屡见不鲜,有的盲道成为“停车位”被各种小摊侵占、有的坡道上堆放杂物或者坡道出口安放桩子,让原本的无障碍变成有障碍。例如位于沙依巴克区的平顶山创业小巴扎,由统一管理设置摊位在人行道一旁逼近盲道等无障碍设施;位于沙依巴克区农大东路新设立的文创街道,巨大的标识牌“踩”在两端盲道上。

3.2 无法做到连续无障碍

无障碍设施分布不均,通过实地调查发现,新开发的地区无障碍设施比老城区,旧干道的无障碍设施更标准,设施更齐全。乌鲁木齐交通道路四通八达,新建的小区楼、商业楼盘此起彼伏,连接各小区、各商业用地的车行道将人行道割裂;语音提示的红绿灯分布不均,往往是一段道路只有一处有语音提示的红绿灯;在需要穿过街道时,人行过街天桥缺少障碍提示,部分无法提供无障碍服务。

3.3 群众无障碍观念缺失

中国的群体性文化和传统的尊老爱幼思想表现在为残疾人、老年人、孕妇和儿童等特殊人群提供专项服务上,忽视了建筑环境本身可能对弱势群体独立参与社会活动时造成的障碍。也就是说“人为能力的不全或者可能丧失”这一客观存在没有引起相关层面的重视^[2],这种观念认为无障碍环境设施只是方便了少数残疾人和老年人,这种忽视人人享有平等参与社会活动权利的观念是错误的。

3.4 现有无障碍设施建设、监管缺位

当前乌鲁木齐无障碍建设缺乏主体领导、设施缺乏完备体系,管理手段单一,无障碍设施的日常情况大多依靠清洁工人清扫发现,且上报后无具体时限进行维修。且各商场、公园的无障碍设施分布不均、参差不齐,当地主管部门未形成系统性的监管、建设要求和标准。例如城市中部分盲道仅存在于人行道上,大型公共设施、公交车站、小型商店、公共场合出入口等反而没有考虑视力障碍人士行路方便和安全,并未做到实用、安全和人性化。

3.5 自然环境因素制约无障碍设施使用

障碍人群在冬季出行困难是乌鲁木齐的一个难点。乌鲁木齐地处我国西北部、北纬 42°-45°。冬季严寒且时间跨度长,经常性大雪天气,路面湿滑且有积雪覆盖,严重影响室外无障碍设施使用给障碍人士造成极大困难。例如冬季大雪覆盖盲道,模糊了盲道地砖的图案形状,让视觉障碍人士无法通过脚底的感觉找到前进的方向。

4、完善无障碍设施的几点建议

4.1 引入“人工智能、大数据、物联网”

需要根据用户的需求与外部环境制造多样化的智能硬件设备,在结合大数据、人工智能等技术的同时,也要充分发挥物联网、虚拟现实以及增强现实等技术的连通性与沉浸化优势,研发并制造出更多的信息无障碍服务设备^[3]。

城市管理不仅仅是对人和物进行管理,更要为人与物之间搭建好桥梁。随着 5G 与 WIFI6 传输技术的逐渐普及,物联网设备之间的信息传输与接收已经逐渐达到实时的速度。在城市管理中,利用大数据、遥感、GPS、物联网等手段,将城市建设情况导入进日常地图中,通过网络数据来提高城市无障碍化。同时,要增加信息辅助器具智能化程度,推广感知性轮椅、智能手表等智能设备的使用,支持研发不同的智能辅助设备,确保产品通用、安全、便利的同时提升障碍人群的信息获取能力和信息处理效率。城市精细化管理需要紧跟时代潮流,用最新的手段来推动城市的更进一步发展。

4.2 从特殊对待到通用设计

“通用设计”一词由美国建筑师罗纳德·梅斯提出,被解释为:“设计所有产品和建筑环境的概念”。通用设计不仅仅提高了建筑的可达性设计,更将设计范围扩大至涵盖产品和环境,其成果可让所有人使用并且不需要具有区别化特征的设计,将小部分群体的功能需求转化为普遍功能需求,弱化了设计结果的区别化带来的影响^[4]。城市规划、城市建设都是城市管理的一部分。在以前的城市规划建设中无障碍设施属于为特殊人群服务的一种建设,是被单列出来的建设,只占总体建设的一部分,且部分地区设施使用频率不高,但通用设计设计的所有产品和建筑环境把无障碍设施变成了不再是特殊少数人群的福利,强化了无障碍设施的公共性,让每个人都能最大限度地审美和使用,降低了城市管理环节的资源浪费,实现了集约化利用。

4.3 完善服务运行和评估机制

城市无障碍设施服务运行和评估机制的建立是对城市管理的一种监督,旨在确定城市管理是否成功,是否需要改进或调整。健全无障碍设施的运行服务机制和评估机制有助于消解各类障碍人群面临的各类障碍,保障其平等参与社会生活的权利,是城市空间无障碍设计与人性化提升的再次拓展。

4.4 以人文主义精神培养无障碍意识

尽管现在我们在大力提倡无障碍理念,建设无障碍设施,但是在各种各样的社会活动中,仍然难以看到残障人士的广泛参与。提升社会公众的人文精神,让更多的群体能正常地参与各种活动,这既是评价城市精细化管理的指标,又是促进社会和谐发展的要求。例如在社会环境方面,我们呼吁社会各行各业的人群在组织活动中融入无障碍的理念,像在发布活动信息时要包含多个版本,例如手语、盲文等,在活动举行的环境融入通用性设计的理念和培养志愿者的无障碍意识等。

5、结语

理念是行动的先导,更新理念、提高认识、消除误区是推进无障碍环境建设各项工作的前提条件^[5]。城市之于政府存在多个面向,城市既是政府建设的对象、追求增长的手段,也是政府作用于社会的载体^[6]。无障碍设施作为建设城市无障碍环境的基础设施,需要我们消除错误观念,通过科学人性化的设计,更好的满足各类人群在日常生活中的各类需求。而普同模式下城市无障碍设施的建立和使用是一般化的公共政策的具体实现,我们要甄别障碍人群的主要障碍问题,明确城市无障碍建设的关键着力点,为进一步构建系统的无障碍建设体系提供研究支持,以此提升乌鲁木齐人居环境与人民生活的幸福感、获得感,创造城市无障碍的社会环境。

参考文献:

- [1]胡万钟.从马斯洛的需求理论谈人的价值和自我价值[J].南京社会科学,2000(6):25-29.
- [2]刘一鸣,吉小琼.面向弱势群体的公共图书馆健康信息无障碍服务研究[J].图书与情报,2023(1):119-128.
- [3]郭亚军,李帅,张鑫迪.信息无障碍:演化历程、研究热点与发展前瞻[J].图书情报知识,2023,40(3):83-92.
- [4]罗宇枫.从无障碍设计、通用设计进阶到包容性设计的无障碍环境构建理论和方法[J].建设科技,2023(5):11-14,18.
- [5]王阳,孙计领,陈功.无障碍的概念和相关问题研究[J].人口与发展,2023,29(4):138-149,74.
- [6]何艳玲,赵俊源.差序空间:政府塑造的中国城市空间及其属性[J].《学海》2019年第5期.