



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

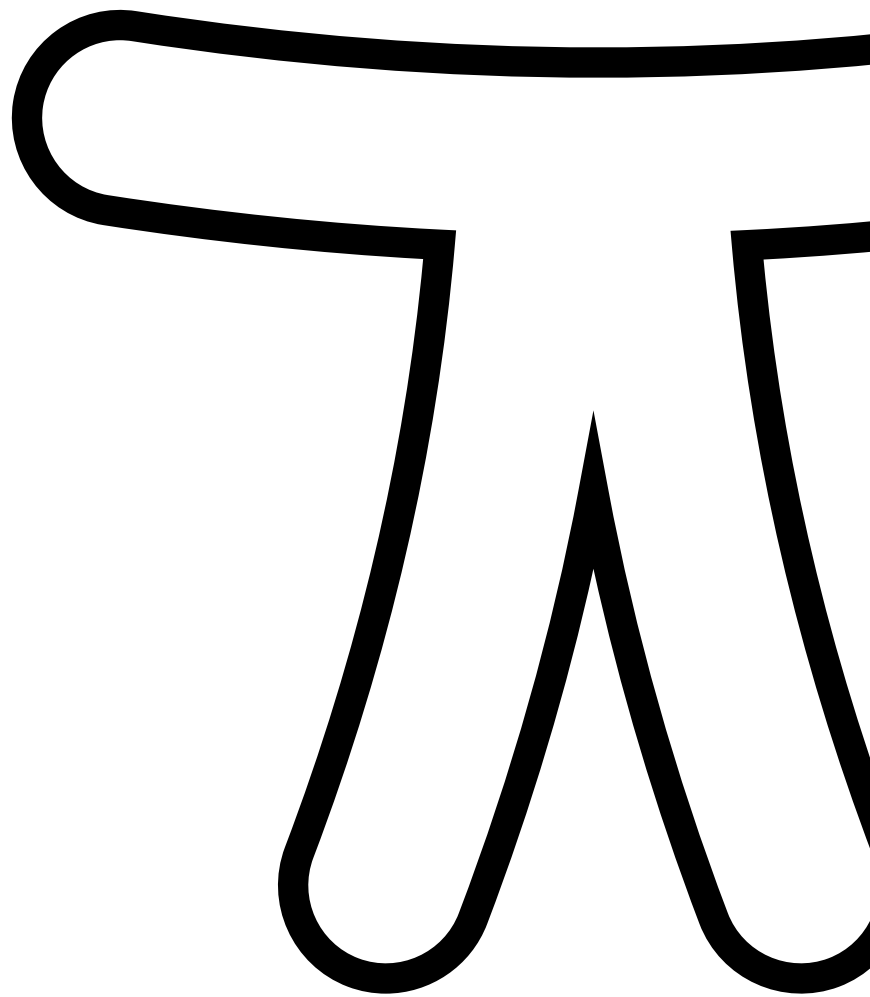
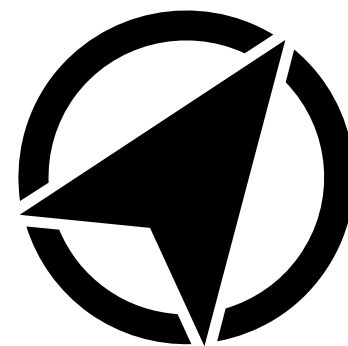


Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

9 (czerwiec)

Podróż bez barier



UKE



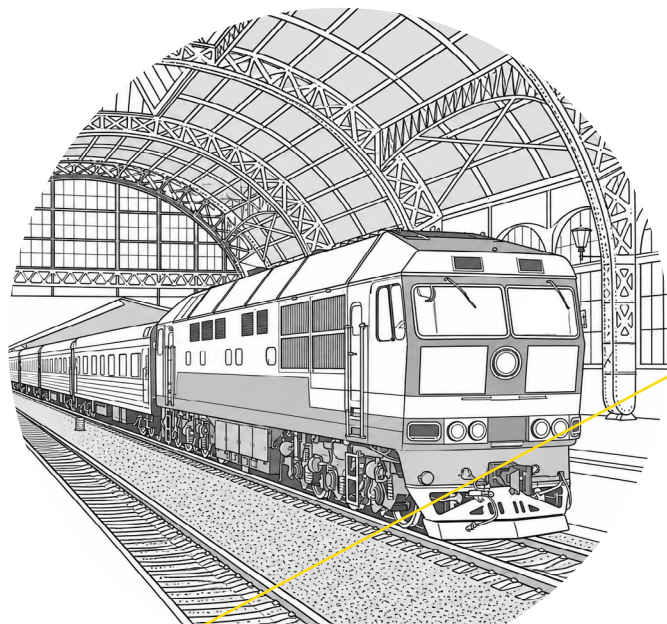
PFRON

Podróż zaczyna się wcześniej niż na peronie. Dlaczego planowanie podróży jest pierwszym testem dostępności usług towarzyszących transportowi pasażerskiemu?

Podróż rzadko zaczyna się dziś na peronie, przystanku czy lotnisku. Coraz częściej zaczyna się wcześniej – od telefonu w dłoni, od wejścia na stronę przewoźnika, skorzystania z aplikacji mobilnej, wyszukania połączeń, sprawdzenia przesiadek, wyboru ulgi i próby zrozumienia, jaki bilet trzeba kupić. Dla wielu osób to właśnie na tym etapie pojawia się pierwsza bariera. Nie przy wejściu do pociągu, autobusu czy samolotu. Nie przy windzie ani rampie.

Bariera pojawia się wcześniej – wtedy, gdy nie można samodzielnie:

- znaleźć połączenia,
- porównać opcji podróży,
- odczytać informacji,
- przejść przez kolejne etapy zakupu biletu.



W takiej sytuacji podróż może skończyć się, zanim naprawdę się zacznie. Tym tekstem rozpoczynamy cykl „Podróż bez barier” w ramach Kompasów dostępności. Będziemy przyglądać się usługom towarzyszącym transportowi pasażerskiemu, takim jak:

- strony internetowe,
- aplikacje mobilne,
- sprzedaż biletów online,
- informacje o podróży w czasie rzeczywistym,
- biletomaty i inne urządzenia samoobsługowe.

To one coraz częściej decydują o tym, czy pasażer może samodzielnie skorzystać z podróży.



Nie wystarczy, że pojazd jest dostępny

Przez lata o dostępności transportu mówiono głównie w kontekście pojazdów i infrastruktury. Czy autobus ma niską podłogę? Czy na dworcu jest winda? Czy pociąg ma miejsce dla osoby poruszającej się na wózku? Czy na lotnisku można otrzymać asystę?

To nadal bardzo ważne kwestie. Jednak dziś podróż nie zaczyna się od pojazdu. Zaczyna się od informacji.

Jeżeli pasażer nie może:

- sprawdzić połączenia,
- zrozumieć rozkładu jazdy,
- znaleźć odpowiedniej ulgi,
- obsłużyć aplikacji,
- przejść przez proces zakupu biletu,

to dostępny pojazd nie rozwiązuje problemu. Taki pasażer może w ogóle do niego nie dotrzeć.

Dlatego Polski Akt o Dostępności zmienia sposób myślenia o dostępności. Obejmuje nie tylko wybrane produkty, ale także określone usługi cyfrowe i informacyjne, które towarzyszą transportowi pasażerskiemu. W praktyce oznacza to, że dostępność trzeba rozumieć szerzej – jako możliwość przejścia przez cały proces, od początku do końca, a nie tylko skorzystania z jego ostatniego etapu.

Pierwsze kliknięcie może być pierwszą barierą

Planowanie podróży wydaje się proste, ale tylko wtedy, gdy system działa dobrze. Wystarczy wpisać miejsce wyjazdu i cel podróży, wybrać datę i godzinę, znaleźć połączenie, sprawdzić przesiadki i kupić bilet. W teorii. W praktyce każdy z tych kroków może stać się przeszkodą.

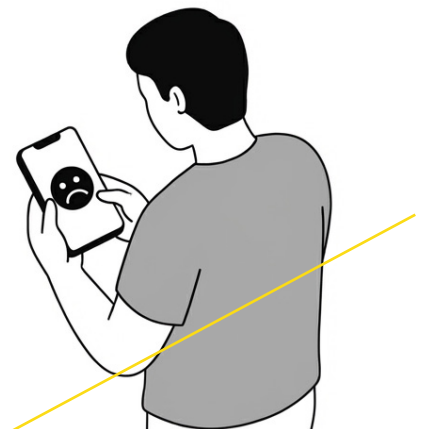
Problemem może być:

- wyszukiwarka bez logicznej struktury,
- formularz, który nie pokazuje błędów w zrozumiały sposób,
- lista wyników niedostępna dla czytnika ekranu,
- przycisk oznaczony tylko graficzną ikoną,
- wyskakujące okno, którego nie da się zamknąć z klawiatury,
- zmieniający się układ strony, który powoduje utratę orientacji,
- ukryte filtry, przez które trudno znaleźć informacje, ulgę lub informację o dostępności.

Dla jednej osoby będzie to niewygodne. Dla innej – całkowicie to uniemożliwi skorzystanie z usługi.

Dostępność nie polega więc tylko na tym, że „coś da się kliknąć”. Chodzi o to, czy użytkownik:

- rozumie, co się dzieje,
- wie, gdzie się znajduje,
- widzi dostępne opcje,
- potrafi podjąć kolejne kroki.



Informacja musi prowadzić do podjęcia decyzji

Planowanie podróży to nie jest tylko czytanie rozkładu. To podejmowanie decyzji. Pasażer musi wiedzieć:

- czy zdąży na przesiadkę,
- czy wybrane połączenie wymaga rezerwacji miejsca,
- czy bilet obejmuje całą trasę,
- czy przysługuje mu ulga,
- czy na trasie są utrudnienia,
- czy dostanie informację o zmianach w sposób taki, który może odebrać.

Jeżeli informacja jest chaotyczna, nieczytelna albo dostępna tylko w jednej formie, przestaje spełniać swoją funkcję. Nie wspiera decyzji, staje się barierą.

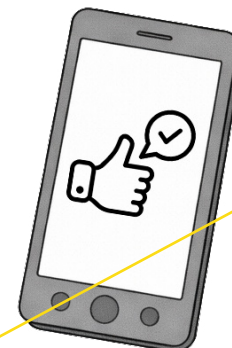
To szczególnie ważne dla:

- osób niewidomych i słabowidzących,
- osób starszych,
- osób głuchych,
- osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- osób w kryzysie poznawczym,

ale także dla każdego, kto podróżuje w stresie, w pośpiechu albo w nieznanym miejscu.

Dobra informacja podróżna powinna być:

- zrozumiała,
- przewidywalna,
- dostępna na różne sposoby (np. tekst, dźwięk).



Podróż z przesiadką to najtrudniejszy test

Najtrudniejszym testem dostępności jest podróż, która nie odbywa się w jednym systemie.

Często:

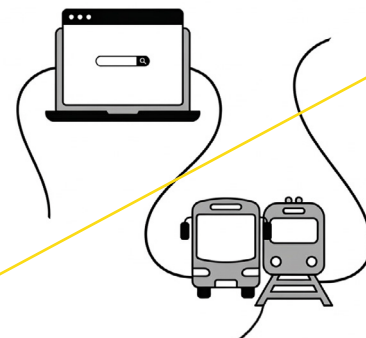
- jedna aplikacja pokazuje połączenia,
- druga sprzedaje bilet,
- jeszcze inna informuje o opóźnieniach,
- różni przewoźnicy obsługują kolejne odcinki trasy,
- a jeszcze gdzie indziej trzeba sprawdzić peron, stanowisko albo bramkę.

Każdy z tych elementów może działać poprawnie osobno. Ale pasażer odbiera podróż jako jedno doświadczenie. Jeżeli choć jeden element jest niedostępny, cała podróż staje się niepewna. Wystarczy:

- jeden niedostępny formularz,
- jedna nieczytelna informacja o zmianie,
- jeden bilet zapisany jako obraz, bez tekstu,
- lub ekran, którego nie da się obsłużyć z klawiatury,

aby pasażer stracił samodzielność.

Dlatego o dostępności usług towarzyszących transportowi trzeba mówić jako o ciągłości. Nie wystarczy poprawić jeden ekran. Trzeba zadbać o cały proces.



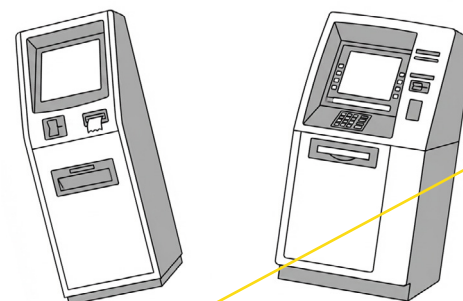
Dla przedsiębiorcy to część usługi, nie dodatek

Z perspektywy rynku dostępność planowania podróży to nie jest funkcja dodatkowa ani rozwiązanie dla wybranej grupy klientów. To element jakości usługi. Dziś strona internetowa, aplikacja, system sprzedaży, bilet elektroniczny, informacja o podróży w czasie rzeczywistym, biletomat czy terminal samoobsługowy są dziś częścią realnego podstawowego kontaktu pasażera z usługą. Jeżeli ten kontakt jest niedostępny, niedostępna staje się sama możliwość skorzystania z podróży.

Dostępność oznacza konkretne decyzje projektowe:

- poprawne etykiety w formularzach,
- logiczną kolejność kroków,
- zrozumiałe komunikaty o błędach,
- możliwość obsługi z klawiatury,
- czytelny kontrast,
- tekstową alternatywę dla informacji graficznych,
- przewidywalne działanie aplikacji,
- jasne zasady ulg i przejrzysty proces zakupu biletu.

To nie są detale techniczne. To warunki samodzielności.



Cykl o podróży, czyli o prawie do bycia samodzielnym pasażerem

W kolejnych tekstach przyjrzymy się następnym elementom podróży:

- zakupowi biletu,
- dostępności biletu elektronicznego,
- biletomatom,
- informacjom o opóźnieniach i zmianach,
- aplikacjom mobilnym,
- infoliniom i czatom,
- sposobom zgłaszania problemów z dostępności.

Bo podróż bez barier nie polega tylko na tym, że pojazd rusza zgodnie z rozkładem. Polega na tym, że pasażer może samodzielnie zaplanować trasę, kupić bilet, odczytać dokument podróży, otrzymać informację o zmianach i zareagować, gdy coś pójdzie nie tak.

Dostępność zaczyna się wcześniej niż na peronie. Zaczyna się od pytania w chwili, gdy człowiek zadaje sobie pierwsze pytanie: czy mogę wyruszyć i zrobić to samodzielnie?

Przygotowała: Monika Cieniewska





Infolinia PFRON dotycząca dostępności: tel. + 48 22 581 84 10 wewnętrzny 4
e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl
dostepnosc.pfron.org.pl