



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

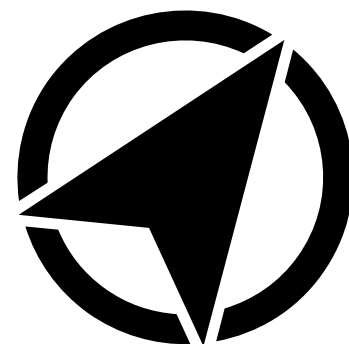


Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

10 (sierpień)

Podróż bez barier



UKE  PFRON

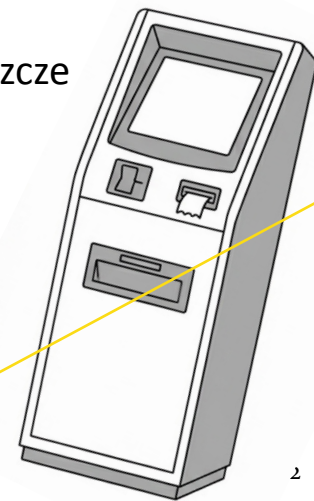
Kup bilet jeśli potrafisz. Dlaczego system sprzedaży biletów może stać się pierwszą barierą w podróży?

Podróż coraz rzadziej zaczyna się w kasie. Dziś zaczyna się online – od formularza. Kilka kliknięć. Wybór połączenia i ulgi. Konto użytkownika. Kod SMS. Płatność. Regulamin. Zgoda marketingowa. Autoryzacja bankowa. Powrót do aplikacji. Pobranie biletu. Teoretycznie cały proces ma być szybki i wygodny. W praktyce dla wielu pasażerów staje się momentem, stresu, dezorientacji i utraty kontroli. Bo współczesny system sprzedaży biletu nie jest już prostym zakupem.

To złożony proces cyfrowy, który wymaga:

- orientacji w systemie,
- pamięci,
- sprawności wzrokowej,
- sprawności manualnej,
- rozumienia komunikatów,
- szybkiego reagowania na zmieniające się ekrany.

Jeśli którykolwiek z tych elementów zawiedzie, podróż może skończyć się jeszcze przed zakupem biletu.



To już nie „dodatek do transportu”

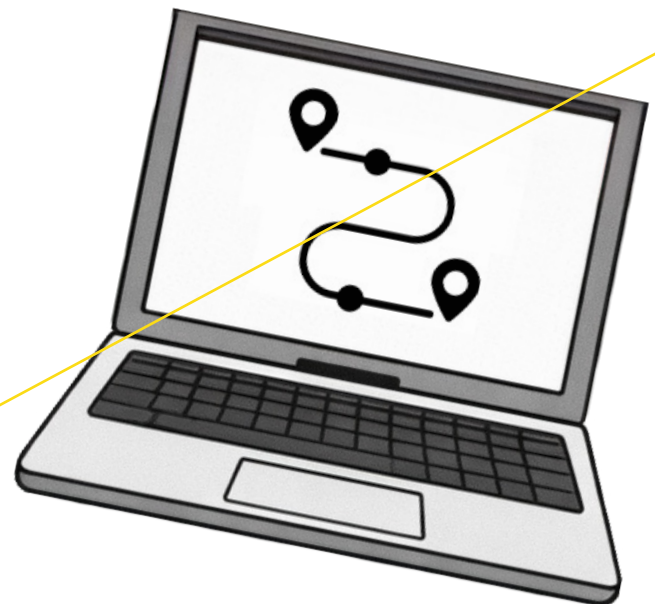
Jeszcze kilka lat temu bilet można było kupić na różne sposoby: w kasie, u konduktora, w automacie. Dziś coraz częściej system cyfrowy staje się podstawowym, a czasem jedynym sposobem zakupu.

To oznacza, że:

- aplikacje mobilne,
- strony internetowe przewoźników,
- systemy płatności,
- formularze rezerwacji i elektroniczne kanały sprzedaży,

nie są już tylko dodatkiem do transportu. Są jej częścią.

Zgodnie z ideą dostępności usługa musi być możliwa do użycia przez jak najszerszą grupę osób – bez potrzeby pomocy innych. I właśnie dlatego ich dostępność ma dziś tak duże znaczenie. Jeśli pasażer nie może samodzielnie kupić biletu, w praktyce nie ma równego dostępu do podróży.



Formularz potrafi wykluczyć skuteczniej niż schody

Bariery cyfrowe często są małe, ale nakładają się na siebie. Na przykład:

- pole „ulga” otwiera się automatycznie i znika z fokusu klawiatury,
- lista połączeń przeładowuje zmienia się bez ostrzeżenia,
- aplikacja po kilku minutach wylogowuje użytkownika,
- komunikat o błędzie jest oznaczony wyłącznie kolorem,
- przycisk „dalej” nie ma opisu,
- system wymaga przeciągania elementów po ekranie,
- koszyk znika po powrocie do poprzedniego kroku.

Dla różnych osób oznacza to różne problemy:

- dla osoby korzystającej z czytnika ekranu – utratę orientacji,
- dla osoby starszej – dezorientację,
- dla osoby z trudnościami poznawczymi – przeciążenie informacyjne,
- dla osoby zestresowanej – rezygnację z zakupu.

Dlatego dostępność to nie tylko spełnienie wymogów technicznych. To możliwość spokojnego i samodzielnego przejścia przez cały proces w sposób przewidywalny i zrozumiały.



Najtrudniejszy moment: Wybór ulgi

Jednym z najtrudniejszych etapów zakupu jest wybór ulgi i uprawnień. Systemy sprzedaży często zakładają, że użytkownik:

- zna dokładną nazwę swojej ulgi,
- rozumie różnice między kategoriami,
- wie, jakie dokumenty są potrzebne,
- potrafi odnaleźć właściwą opcję w rozbudowanej liście.

W praktyce:

- nazwy ulg bywają skrótowe i nieczytelne,
- kategorie są opisane urzędowym językiem,
- opcje ukryte są w rozwijanym menu,
- brakuje informacji, komu przysługuje ulga.

Dla pasażera oznacza to niepewność: czy wybrałem właściwy bilet? Czy podczas kontroli okaże się ważny? Czy będę miał problem podczas kontroli? A przecież zakup biletu powinien dawać poczucie bezpieczeństwa, a nie stres i lęk przed kontrolą.



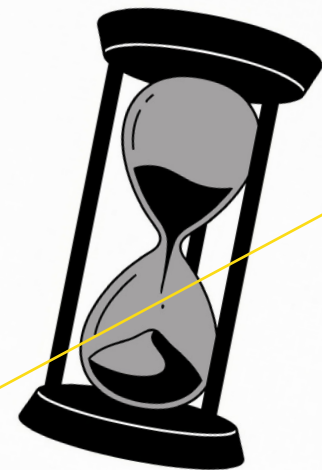
Presja czasu to też bariera

Systemy zakładają, że użytkownik działa szybko i sprawnie, jest biegły cyfrowo i ma szybkie łącze internetowe.

W rzeczywistości wiele osób potrzebuje więcej czasu:

- na przeczytanie treści komunikatu,
- na zrozumienie formularza,
- na przełączenie się między aplikacjami,
- na wpisanie kodu autoryzacyjnego,
- na odnalezienie danych płatniczych,
- na obsługę czytnika ekranu.

Jeżeli system automatycznie kończy sesję, resetuje formularz albo wymusza szybkie działanie, pasażer zaczyna działać pod presją. A presja czasu bardzo szybko zamienia zwykły zakup w doświadczenie wykluczające, co prowadzi do błędów i rezygnacji.



Płatność też jest częścią dostępności

Wiele problemów często pojawia się dopiero na końcu procesu:

- przekierowanie do płatności,
- nowe okno,
- zmiana układu strony,
- autoryzacja w banku,
- powrót do strony przewoźnika.

Jeżeli którykolwiek etap nie działa poprawnie z technologiami wspierającymi, pasażer może nie wiedzieć:

- czy zapłacił,
- czy bilet został zakupiony,
- gdzie go znaleźć,
- czy trzeba rozpocząć cały proces od początku.

To szczególnie stresujące tuż przed rozpoczęciem podróży. Dlatego dostępność obejmuje cały proces – od wyszukania trasy aż do momentu, gdy pasażer ma bilet i potrafi go odnaleźć.



Najlepszy system nie zmusza do zgadywania

Dobry system:

- jasno pokazuje, gdzie jesteśmy,
- informuje, co się dzieje,
- pozwala wrócić bez utraty danych,
- używa prostego języka,
- jasno opisuje błędy,
- pokazuje gdzie znajduje się najważniejszy przycisk,
- wskazuje, czy można bezpiecznie wrócić do poprzedniego etapu.

Dostępność bardzo często nie polega na „specjalnych funkcjach”. Polega na przewidywalności, prostym języku, logicznej strukturze i poczuciu kontroli.



Konsument nie musi znać standardów technicznych

Pasażer nie musi wiedzieć, czym jest fokus klawiatury, kontrast, etykieta przycisku czy kompatybilność z czytnikiem ekranu.

Wystarczy, że powie:

- nie mogę samodzielnie kupić biletu,
- formularz resetuje się podczas zakupu,
- system nie pozwala wybrać ulgi,
- nie rozumiem komunikatów,
- aplikacja nie działa z czytnikiem ekranu,
- po opłaceniu nie mogę odnaleźć biletu,
- system wymaga obsługi, której nie mogę wykonać.

I właśnie takie codzienne doświadczenia najlepiej pokazują, czym w praktyce jest brak dostępności usług cyfrowych związanych z transportem pasażerskim.



Podróż zaczyna się od możliwości działania

Dostępność transportu coraz rzadziej zależy wyłącznie od infrastruktury. Coraz częściej zależy od tego, czy pasażer potrafi przejść przez cyfrowy proces bez utraty samodzielności.

Bo nowoczesny transport to dziś także:

- formularze,
- aplikacje,
- systemy sprzedaży,
- płatności elektroniczne,
- komunikaty,
- logowanie,
- potwierdzenia i powiadomienia.

Jeżeli te elementy nie są dostępne, część pasażerów „odpada” już na początku. A przecież bilet powinien być początkiem drogi. Nie testem przetrwania.



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