



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



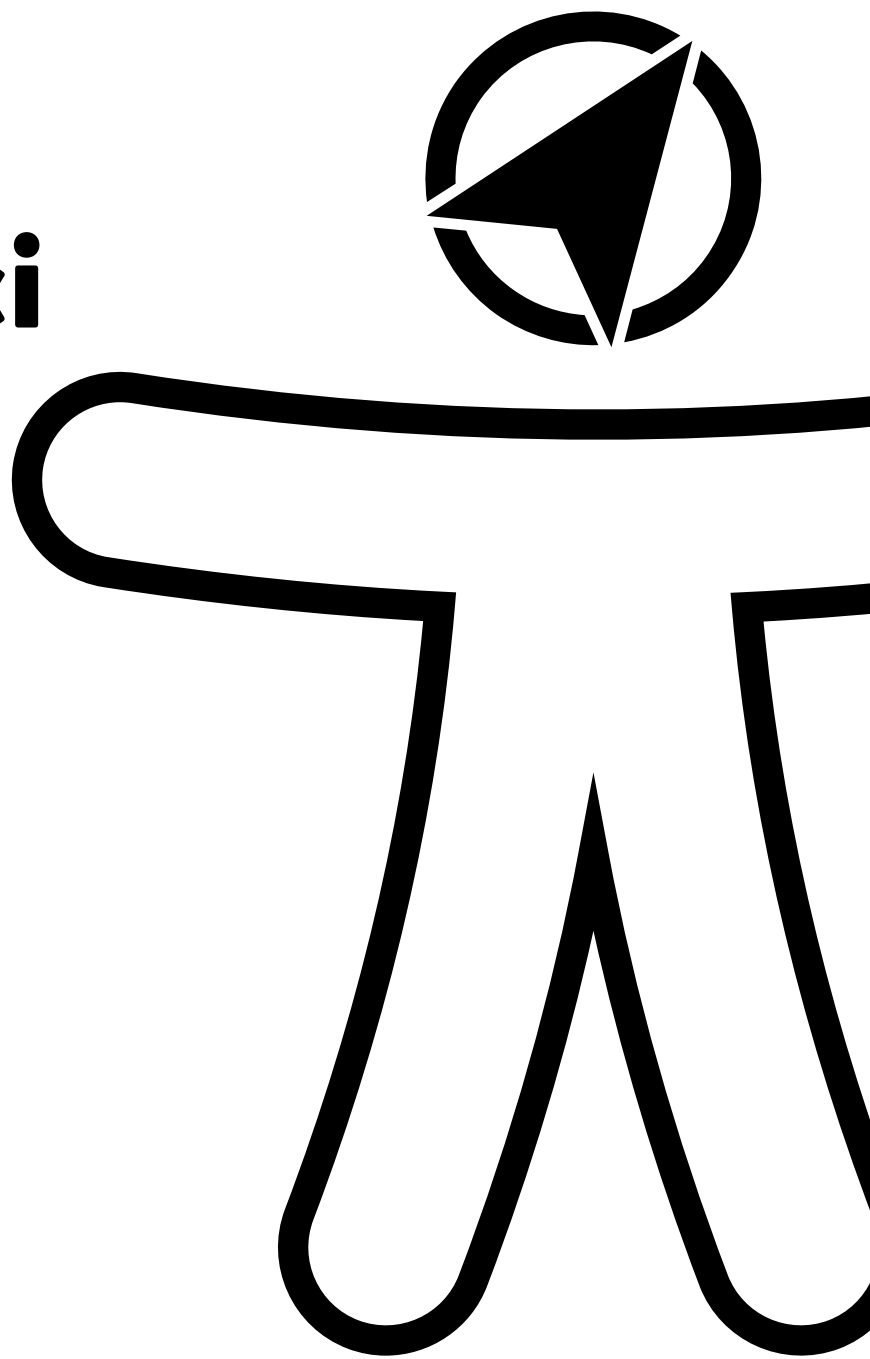
Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

12 (sierpień)

Podróż bez barier

UKE  PFRON



Biletomat nie może być testem sprawności

Dlaczego automat biletowy powinien prowadzić pasażera, a nie wystawiać go na próbę

Najpierw pasażer planuje podróż. Potem próbuje kupić bilet. Następnie musi ten bilet pobrać, odczytać i okazać podczas kontroli. W naszym cyklu „Podróż bez barier” pokazujemy, że dostępność transportu nie zaczyna się przy drzwiach pojazdu. Zaczyna się znacznie wcześniej – od informacji, strony internetowej, aplikacji, formularza, płatności i dokumentu podróży.

Jest jednak jeszcze jedno miejsce, w którym cyfrowa usługa spotyka się z fizycznym światem. Biletomat. Miał ułatwić życie pasażerom. Miał skrócić kolejki, działać przez całą dobę i pozwalać na samodzielny zakup biletu. Dla wielu osób rzeczywiście jest wygodnym rozwiązaniem. Dla innych może stać się pierwszą, realną barierą w podróży.

Jeżeli pasażer:

- nie widzi ekranu;
- nie może obsłużyć dotykowego interfejsu;
- nie słyszy komunikatów;
- nie rozumie kolejnych kroków;
- nie potrafi odnaleźć właściwej ulgi albo
- nie zdąży dokończyć transakcji przed jej anulowaniem,

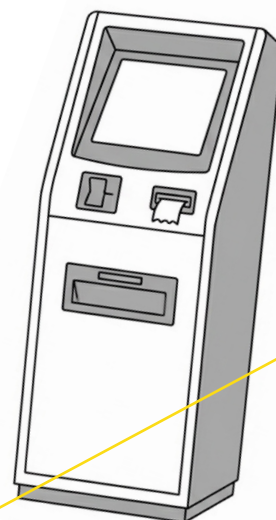
ten problem nie dotyczy wyłącznie wygody. Dotyczy dostępu do usługi.

To nie tylko maszyna, to narzędzie umożliwiające zakup biletu i dostęp do usług transportowych

Biletomat nie jest zwykłym urządzeniem stojącym na dworcu, lotnisku, przystanku czy w pojeździe. W praktyce często stanowi jeden z kluczowych punktów kontaktu pasażera z usługą transportową.

To przy nim pasażer wybiera trasę, rodzaj biletu, ulgę, sposób płatności, potwierdza zakup i odbiera dokument, który później musi okazać podczas kontroli.

Jeżeli ten proces jest niedostępny, pasażer może zostać wykluczony jeszcze przed wejściem do pociągu, autobusu, autokaru, samolotu czy na pokład statku. Dlatego dostępność biletomatu nie sprowadza się do większej czcionki na ekranie. Chodzi o cały proces korzystania z urządzenia – od rozpoczęcia obsługi, przez wybór biletu i płatność aż po otrzymanie potwierdzenia zakupu.



Ekran dotykowy nie jest synonimem dostępności

Nowoczesny ekran dotykowy biletomatu może wyglądać atrakcyjnie. Jest płaski, kolorowy, szybki i intuicyjny. Nie oznacza to jednak, że jest dostępny dla wszystkich. Dla osoby niewidomej sam ekran dotykowy może być całkowicie bezużyteczny, jeśli urządzenie nie oferuje obsługi głosowej, możliwości podłączenia słuchawek albo innego sposobu bezwzrokowego przejścia przez proces zakupu.

Dla osoby słabowidzącej barierą może być niski kontrast, mały tekst, odbijające się światło, zbyt wysoko umieszczony ekran albo ustawienie urządzenia w miejscu silnie nasłonecznionym.

Dla osoby z ograniczoną sprawnością dłoni problemem mogą być małe pola wyboru, konieczność bardzo precyzyjnego dotknięcia ekranu, szybkie tempo reakcji albo brak możliwości poprawienia błędu.

Dla osoby starszej lub osoby z trudnościami poznawczymi barierą może być trudny język, nadmiar informacji, zbyt szybki przebieg transakcji lub brak prostych wskazówek prowadzących krok po kroku.

Biletomat może więc wyglądać nowocześnie a jednocześnie działać tak, jakby korzystał z niego wyłącznie pasażer widzący, słyszący, sprawny manualnie, szybko reagujący i dobrze znający system.



Polski Akt o Dostępności (PAD) patrzy na funkcję, nie na pozór

Polski Akt o Dostępności obejmuje określone produkty i usługi. Wśród produktów wymienia m.in. terminale samoobsługowe, w tym automaty biletowe, a wśród usług – wybrane usługi towarzyszące transportowi pasażerskiemu, takie jak elektroniczne systemy sprzedaży biletów czy informacje związane z podróżą. To ważne, bo biletomat znajduje się na styku obu światów: jest produktem, ale służy wykonaniu konkretnej usługi.

Dlatego nie wystarczy pytanie: czy automat czy biletomat znajduje się w danym miejscu? Trzeba zapytać:

- Czy pasażer może z niego rzeczywiście skorzystać zgodnie z jego przeznaczeniem?
- Czy może rozpocząć obsługę?
- Czy może wybrać właściwy bilet?
- Czy może odnaleźć odpowiednią zniżkę na zakup biletu?
- Czy może zapłacić?
- Czy otrzyma zrozumiałe potwierdzenie?
- Czy wie, że transakcja została zakończona?

Dopiero odpowiedzi na te pytania pokazują, czy biletomat rzeczywiście umożliwia równy dostęp do podróży, czy może jest kolejną przeszkodą.



Biletomat powinien mówić, pokazywać i dawać wybór

Dostępne urządzenie nie zakłada, że wszyscy korzystają z niego w ten sam sposób. Informacje powinny być możliwe do odebrania więcej niż jednym kanałem. Nie tylko wzrokiem. Nie tylko za pomocą koloru. Nie tylko przez tekst na ekranie. W wielu sytuacjach potrzebne są komunikaty głosowe, możliwość podłączenia słuchawek, odpowiedni kontrast, elementy możliwe do rozróżnienia dotykiem, przejrzysta struktura menu i przewidywalny przebieg transakcji.

Jeżeli biletomat ma przyciski, użytkownik powinien móc je rozróżnić. Jeżeli wymaga reakcji w określonym czasie, powinien o tym jasno informować i umożliwiać wydłużenie czasu. Jeżeli proces zakupu składa się z kilku etapów, pasażer powinien wiedzieć, na którym etapie się znajduje i jaki będzie następny krok.

Funkcje dostępności powinny być łatwe do znalezienia i uruchomienia samodzielnie. Nie mogą być ukryte ani wymagać pomocy innych osób.



Czas też może wykluczać

W wielu biletomatach transakcja zostaje anulowana, gdy użytkownik przez pewien czas nie wykona kolejnej czynności.

Dla operatora może to być wygodne rozwiązanie organizacyjne. Dla pasażera może być poważną barierą.

Osoba niewidoma potrzebuje czasu na odsłuchanie komunikatów. Osoba słabowidząca – na odnalezienie właściwej opcji. Osoba starsza może potrzebować więcej czasu na przeczytanie instrukcji. Osoba z niepełnosprawnością ruchową może wykonywać czynności wolniej, by wykonać precyzyjny gest. Osoba korzystająca z urządzenia po raz pierwszy również potrzebuje czasu, aby zrozumieć kolejne kroki.

Jeżeli urządzenie pogania użytkownika, a potem przerywa zakup, nie jest to drobny szczegół techniczny. To mechanizm, który może powodować realne utrudnienie dostępu do usługi.

Dostępny biletomat powinien dawać czas. Nie powinien zamieniać zakupu biletu w wyścig.



Wybór ulgi, płatność, potwierdzenie – każdy etap może być barierą

Zakup biletu nie kończy się na naciśnięciu przycisku „Kup”. Pasażer często musi wybrać trasę, strefę biletową, rodzaj biletu, ulgę ustawową, liczbę przejazdów, nośnik biletu, sposób płatności i formę potwierdzenia zakupu. Każdy z tych etapów może być zaprojektowany dobrze albo źle.

Szczególnie trudny bywa wybór ulgi. Jeżeli nazwy są niejasne, pełne skrótów albo ukryte w długiej liście opcji, pasażer może nie wiedzieć, co wybrać. A błąd w tym miejscu ma konsekwencje – podczas kontroli może oznaczać stres, ryzyko uznania biletu za niewłaściwy.

Podobnie wygląda kwestia płatności. Jeżeli terminal płatniczy jest osobnym elementem urządzenia, komunikaty są wyłącznie wizualne albo użytkownik nie wie, czy płatność została przyjęta, a bilet wydrukowany, cała transakcja staje się niepewna.

Proces jest dostępny dopiero wtedy, gdy pasażer wie, że kupił właściwy bilet i może bez problemu z niego skorzystać.



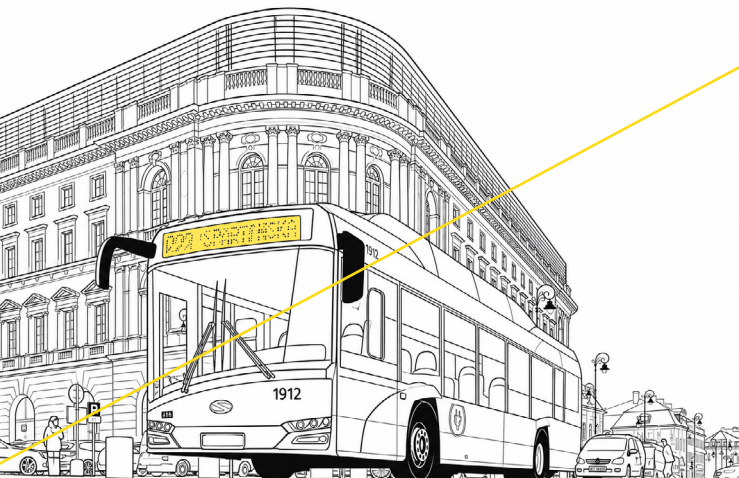
A co z komunikacją miejską?

Trzeba mówić precyzyjnie

W dyskusjach o dostępności łatwo użyć zbyt dużego uproszczenia i stwierdzić: „każdy biletomat podlega Polskiemu Aktowi o Dostępności”. To zbyt duże uproszczenie. Ustawa PAD obejmuje określone produkty i usługi, ale w praktyce każdą sytuację należy analizować indywidualnie. Trzeba ustalić, jakiego urządzenia dotyczy problem, do jakiej usługi ono służy, kto je udostępnia oraz czy dana usługa znajduje się w zakresie stosowania ustawy. W niektórych przypadkach przepisy przewidują także wyłączenia lub ograniczenia.

Nie osłabia to znaczenia dostępności. Wręcz przeciwnie. Pokazuje, że dostępność nie jest hasłem, tylko konkretnym obowiązkiem ocenianym w odniesieniu do rzeczywistej sytuacji. Z punktu widzenia konsumenta najważniejsze pozostaje jednak proste pytanie:

Czy mogę kupić bilet samodzielnie, bezpiecznie i na równi z innymi?



Co może zgłosić pasażer

Pasażer nie musi znać technicznych standardów ani języka projektantów urządzeń. Wystarczy, że opíše problem tak, jak go doświadcza. Na przykład:

- nie mogę kupić biletu bez pomocy innej osoby;
- ekran jest nieczytelny, ma niski kontrast albo odbija światło;
- urządzenie nie zapewnia obsługi głosowej;
- nie mogę podłączyć słuchawek;
- przyciski nie są rozróżnialne dotykiem;
- czas na reakcję jest zbyt krótki;
- komunikaty są niezrozumiałe;
- nie mogę samodzielnie wybrać ulgi;
- nie wiem, czy płatność została przyjęta;
- urządzenie wymaga bardzo precyzyjnej obsługi dotykowej;
- nie wiem, czy transakcja została zakończona i czy bilet został poprawnie wydany.

Najważniejsze jest opisanie, co konkretnie uniemożliwia albo poważnie utrudnia skorzystanie z biletomatu.



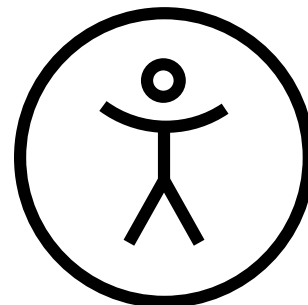
Biletomat nie może być egzaminem

Dostępny biletomat nie jest udogodnieniem dla wybranej grupy pasażerów. Jest elementem równego dostępu do podróżowania. Jeżeli jedynym realnym sposobem zakupu biletu jest urządzenie, którego część osób nie może obsłużyć, samo postawienie biletomatu nie rozwiązuje problemu. Może go nawet ukrywać.

Na pierwszy rzut oka wszystko wygląda nowocześnie. Jest ekran, terminal płatniczy, szybka sprzedaż, brak kolejki. Jednak dla pasażera, który nie może z tego rozwiązania skorzystać, nowoczesność kończy się przy pierwszym dotknięciu ekranu.

A dostępność polega właśnie na tym, żeby nie trzeba było prosić o pomoc tam, gdzie inni mogą działać samodzielnie. Biletomat nie powinien być testem wzroku, słuchu, sprawności dłoni, szybkości reakcji ani odporności na stres. Powinien być narzędziem.

Bo podróż ma zaczynać się od wyboru kierunku. Nie od pokonywania bariery.





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