



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

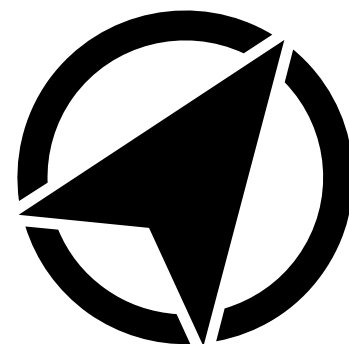


Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

13 (wrzesień)

Podróż bez barier



UKE  PFRON

Kiedy podróż zmienia plan

Dostępna informacja o opóźnieniach, zmianach i przesiadkach to warunek samodzielnej podróży

Najpierw pasażer planuje podróż. Potem kupuje bilet. Sprawdza, czy dokument podróży jest czytelny i czy będzie mógł go okazać podczas kontroli. Jeśli trzeba, korzysta z biletomatu.

W poprzednich częściach cyklu „Podróż bez barier” pokazaliśmy, że dostępność transportu nie zaczyna się dopiero w pojeździe. Zaczyna się dużo wcześniej – przy informacji, formularzu, aplikacji, bilecie i urzędzeniu, które pozwala skorzystać z usługi transportu. Ale prawdziwy sprawdzian dostępności bardzo często przychodzi dopiero wtedy, gdy coś nie idzie zgodnie z planem:

- pociąg zmienia peron;
- autobus ma opóźnienie;
- lot zostaje przesunięty;
- rejs jest odwołany;
- bramka odprawy znajduje się w innym miejscu;
- przesiadka, która miała być spokojna, nagle staje się wyścigiem z czasem.

Dla wielu pasażerów to stresująca sytuacja. Dla osób z niepełnosprawnościami może to być moment utraty samodzielności.

Bo informacja o zmianie, która nie dociera do pasażera, nie jest informacją. Jest tylko komunikatem wysłanym w próżnię.



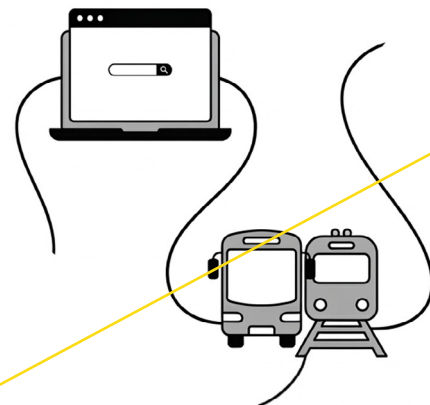
Podróż to ciąg informacji

Podróż nie jest jednym wydarzeniem. To ciąg decyzji. Trzeba odnaleźć istotne informacje:

- kiedy wyjść z domu;
- gdzie się zgłosić;
- z którego peronu, stanowiska albo bramki skorzystać;
- czy połączenie jest aktualne;
- czy opóźnienie zmienia plany;
- czy przesiadka nadal jest możliwa;
- czy trzeba szukać alternatywy.

Dlatego dostępność informacji w czasie rzeczywistym oznacza, więc coś bardzo praktycznego: pasażer musi móc odebrać ważny komunikat wtedy, gdy może jeszcze zareagować.

Nie wystarczy, że informacja „gdzieś jest”. Musi być możliwa do zauważenia, odczytania, usłyszenia, zrozumienia i wykorzystania.



Polski Akt o Dostępności obejmuje także informacje o podróży

Ustawa obejmuje określone produkty i usługi, w tym wybrane usługi towarzyszące transportowi pasażerskiemu. Wśród nich znajdują się między innymi elektroniczne systemy sprzedaży biletów oraz informacje związane z podróżą, w tym informacje przekazywane w czasie rzeczywistym.

W sektorze kolejowym rolę organu nadzoru nad przestrzeganiem tych przepisów pełni Prezes Urzędu Transportu Kolejowego. To ważne, ponieważ informacja o opóźnieniu, zmianie peronu czy dalszym połączeniu nie jest uprzejmym dodatkiem do usługi. W praktyce często decyduje o tym, czy pasażer może kontynuować podróż.

Jeżeli komunikat jest niedostępny, podróż staje się nieprzewidywalna.

A nieprzewidywalność w transporcie bardzo szybko prowadzi do zależności od pomocy innych osób.



Jeden kanał to za mało

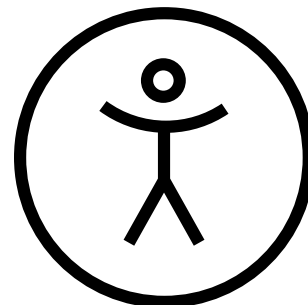
Najczęstszy błąd polega na przekonaniu, że wystarczy jeden sposób przekazania informacji.

- „Przecież było przez megafon”.
- „Przecież było na tablicy”.
- „Przecież aplikacja wysłała powiadomienie”.
- „Przecież informacja była na stronie”.

Każde z tych zdań może być prawdziwe. A mimo to informacja może być niedostępna.

- Osoba głucha nie skorzysta z komunikatu nadanego wyłącznie głosowo.
- Osoba niewidoma nie odczyta informacji dostępnej wyłącznie na ekranie.
- Osoba słabowidząca może nie zobaczyć tekstu o niskim kontraście.
- Osoba z trudnościami poznawczymi może nie zrozumieć komunikatu pełnego skrótów i technicznych oznaczeń.

Dobra informacja pasażerska powinna być przekazywana więcej niż jednym kanałem. Jeśli komunikat jest nadawany głosowo, powinien być również dostępny w formie wizualnej. Jeśli pojawia się na ekranie, powinien być czytelny i zrozumiały. Jeśli trafia do aplikacji, powinien być dostępny dla technologii wspomagających.

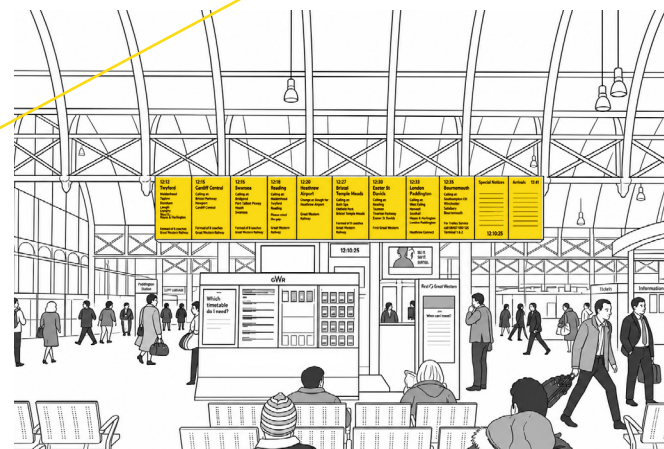


Tablica nie może tylko świecić, musi informować

Tablice odjazdów, ekrany na lotniskach, monitory w pojazdach i wyświetlacze na przystankach są dziś jednym z podstawowych źródeł informacji o podróży. Jednak ekran sam w sobie nie gwarantuje dostępności. Problemem mogą być mała czcionka, niski kontrast, światło odbijające się od powierzchni, zbyt szybka zmiana treści, migające komunikaty, ruchome paski albo oznaczenie opóźnienia wyłącznie kolorem.

Dla osoby słabowidzącej taka tablica może być bardzo trudna do odczytania. Dla osoby niewidomej – całkowicie niedostępna, jeśli nie ma alternatywy w postaci komunikatu głosowego lub aplikacji dostępnej dla czytnika ekranu.

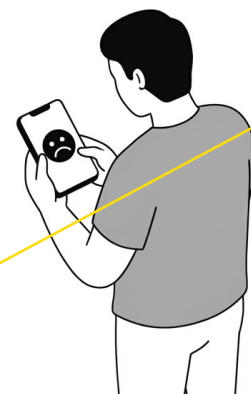
Tablica pasażerska nie jest elementem dekoracyjnym. Ma prowadzić człowieka.



Aplikacja nie może milczeć w najważniejszym momencie

Coraz częściej centrum podróży znajduje się w telefonie. W aplikacji znajduje się bilet, numer miejsca, informacja o peronie, status połączenia oraz powiadomienia o zmianach. Jeżeli aplikacja jest niedostępna, pasażer nie traci jednej funkcji. Traci narzędzie, które pomaga mu orientować się w podróży. Problemem mogą być:

- **Funkcjonalność.** Aplikacja nie pozwala wygodnie korzystać ze wszystkich dostępnych funkcji. Przyciski nie mają nazw wyjaśniających ich działanie, brakuje logicznej kolejności poruszania się po ekranie, a ponowne odnalezienie informacji o opóźnieniu jest utrudnione.
- **Interoperacyjność.** Aplikacja nie współpracuje prawidłowo z narzędziami wspomagającymi. Powiadomienia nie są odczytywane przez czytnik ekranu, a przyciski bez nazw mogą być przez niego nieprawidłowo interpretowane.
- **Kompatybilność.** Aplikacja nie współdziała prawidłowo z systemami i technologiami wykorzystywanymi przez pasażera. W efekcie część informacji, na przykład powiadomienia o zmianach w podróży, może być niedostępna podczas korzystania z narzędzi wspomagających.
- **Postrzegalność.** Aplikacja nie zapewnia dostępu do informacji wszystkim użytkownikom. Zmiany są oznaczane wyłącznie kolorem, mapy i schematy nie mają opisów alternatywnych, a niektóre komunikaty wyświetlają się tylko przez krótki czas.
- **Zrozumiałość.** Aplikacja prezentuje informacje w sposób utrudniający ich zrozumienie. Pojawiają się niezrozumiałe skróty i techniczne komunikaty, a część informacji znika z ekranu zbyt szybko, aby użytkownik mógł się z nimi spokojnie zapoznać.



Opóźnienie to nie tylko liczba minut

Komunikat „opóźnienie 40 minut” często nie wystarcza. Pasażer potrzebuje wiedzieć, co ta informacja oznacza w praktyce.

- Czy połączenie nadal będzie realizowane?
- Czy zmienił się peron?
- Czy przesiadka jest nadal możliwa?
- Czy trzeba szukać innego połączenia?
- Gdzie można uzyskać pomoc?
- Czy bilet zachowuje ważność?
- Czy należy zgłosić się do obsługi?

Dla osoby z niepełnosprawnością czas ma szczególne znaczenie. Zmiana peronu może oznaczać konieczność znalezienia windy. Zmiana bramki może wydłużyć drogę. Zmiana stanowiska może wymagać skorzystania z asysty technicznej. Informacja podana w ostatniej chwili może być informacją pozorną – formalnie została podana, ale w praktyce nie daje już możliwości działania.

Dlatego dostępna informacja musi być nie tylko poprawna. Musi być też podana odpowiednio wcześniej.



Prosty język jest częścią dostępności

Dostępność informacji nie kończy się na technologii. Komunikat może być słyszalny i widoczny, a mimo to nadal niezrozumiały. Jeśli pasażer słyszy: „Z przyczyn operacyjnych nastąpiła zmiana organizacji obsługi ciągu komunikacyjnego”, to nadal może nie wiedzieć, co ma zrobić. Dobry komunikat powinien odpowiadać na kilka prostych pytań:

- co się zmieniło;
- kogo dotyczy zmiana;
- gdzie trzeba iść;
- ile jest czasu;
- gdzie można uzyskać pomoc.

Zamiast pisać: „Nastąpiła zmiana organizacyjna”, lepiej napisać: **„Pociąg do Krakowa odjedzie z peronu 4 zamiast z peronu 2. Do peronu 4 można dojść przejściem podziemnym. Winda znajduje się po prawej stronie hali”.**

Dobry komunikat nie popisuje się językiem. Dobry komunikat prowadzi i pomaga pasażerowi.



Co może zgłosić pasażer

Pasażer nie musi znać technicznych norm i standardów. Wystarczy, że opisz problem, tak jak go doświadczył. Na przykład:

- informacja o opóźnieniu była przekazana tylko głosowo i nie pojawiła się na ekranie;
- zmiana peronu była tylko na tablicy, bez komunikatu głosowego;
- aplikacja nie odczytała powiadomienia czytnikiem ekranu;
- opóźnienie oznaczono wyłącznie kolorem;
- tekst na ekranie był zbyt mały albo miał niski kontrast;
- komunikat znikał zbyt szybko;
- informacja o odwołaniu połączenia była trudna do znalezienia w aplikacji;
- nie było możliwości sprawdzenia alternatywnej trasy;
- komunikat był niezrozumiały i nie wskazywał, co należy zrobić.

W zgłoszeniu warto podać datę, miejsce, numer połączenia, sposób przekazania informacji oraz podmiot odpowiedzialny za usługę.

Każdą sprawę trzeba oceniać indywidualnie, bo Polski Akt o Dostępności obejmuje określone produkty i usługi, a nie cały transport w każdym możliwym aspekcie.

Przypominamy, że sytuację należy oceniać indywidualnie, zgodnie z bieżącymi przepisami.

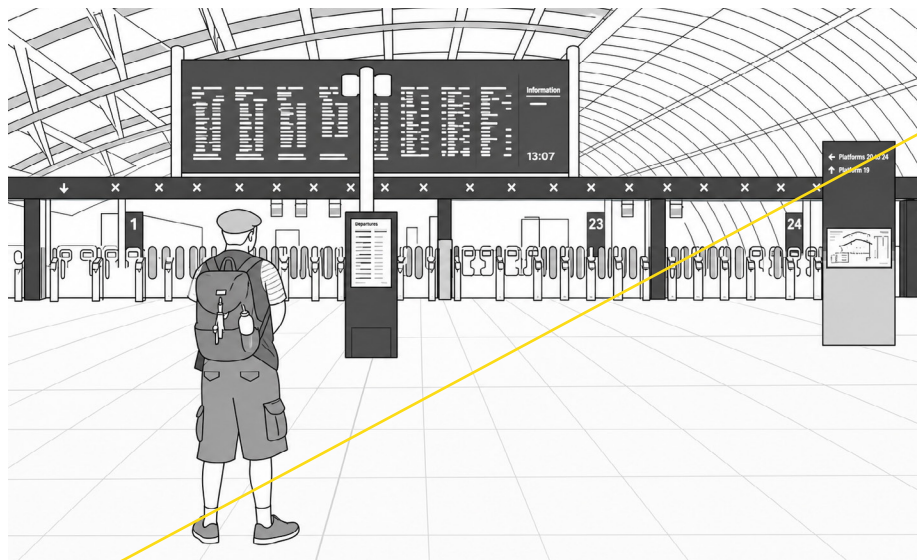


Dostępna informacja to bezpieczeństwo

W podróży informacja nie jest dodatkiem. Jest elementem bezpieczeństwa:

- pozwala zdążyć na przesiadkę;
- zmienić trasę;
- skorzystać z asysty;
- nie zostać samemu na peronie;
- nie czekać na połączenie, które zostało odwołane;
- nie wejść do niewłaściwego pojazdu;
- nie przegapić lotu.

Dlatego dostępność informacji w czasie rzeczywistym jest jednym z najważniejszych warunków samodzielnej podróży. Bo dostępna podróż to nie tylko ta, którą można zaplanować i kupić. To taka, którą można bezpiecznie i samodzielnie odbyć od początku do końca – także wtedy, gdy po drodze zmienia się plan.



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