



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



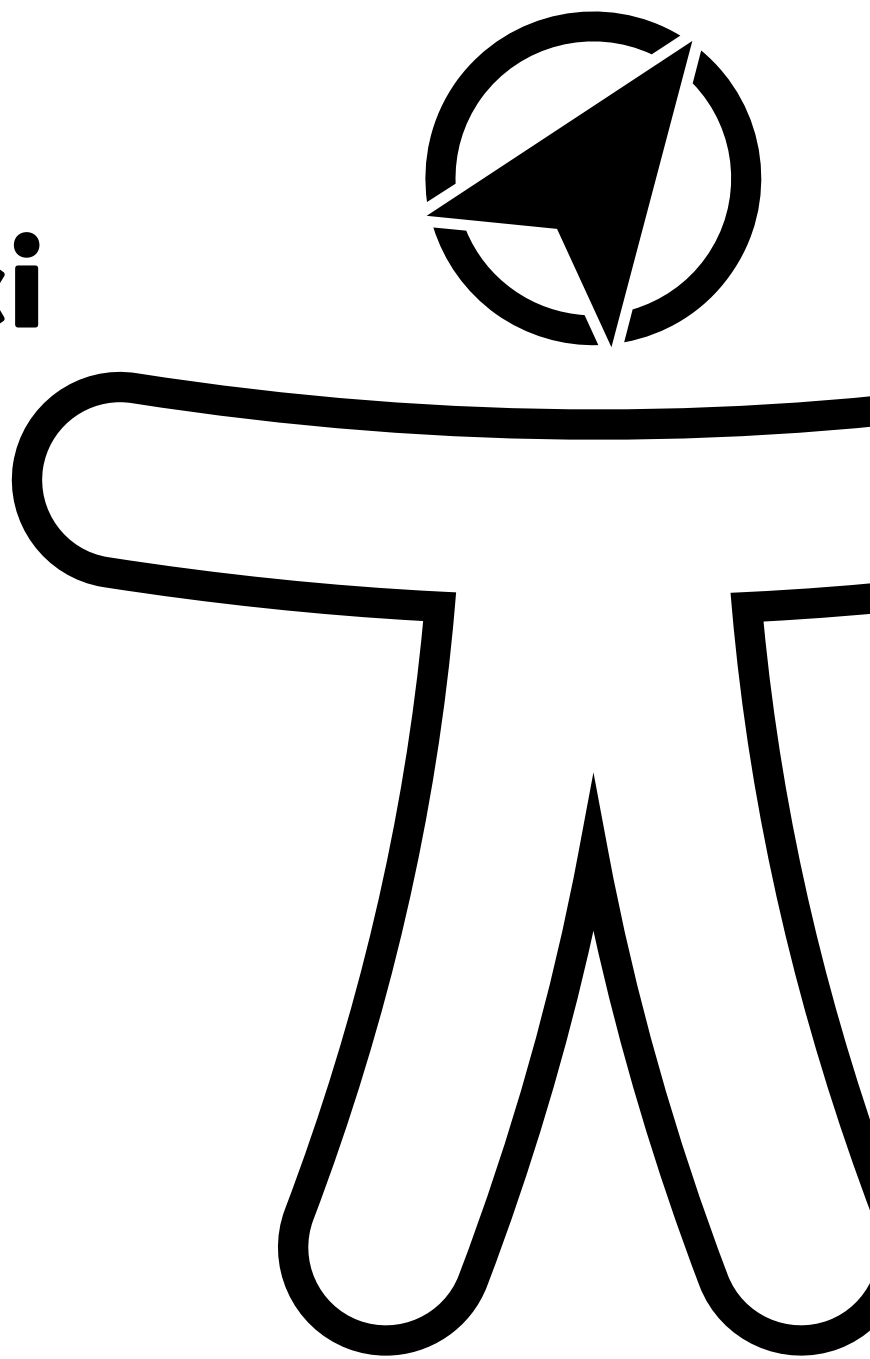
Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

14 (październik)

Podróż bez barier

UKE  PFRON



Gdy bot nie rozumie, a infolinia milczy

Dostępność kontaktu z przewoźnikiem też jest częścią podróży

Podróż nie kończy się w chwili zakupu biletu. Czasami trzeba:

- zmienić rezerwację;
- sprawdzić status połączenia;
- wyjaśnić problem z płatnością;
- odnaleźć bilet, który zniknął z aplikacji;
- potwierdzić ulgę;
- dowiedzieć się, co zrobić po zmianie peronu lub odwołaniu połączenia.

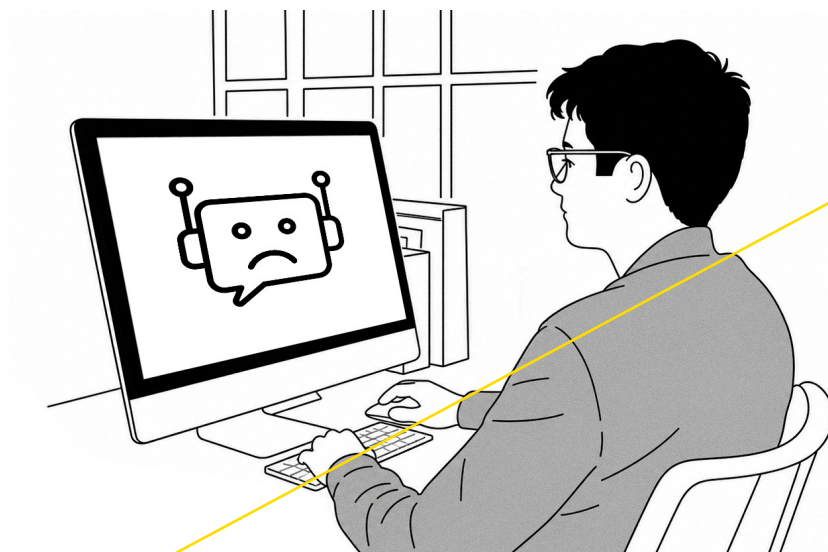
I właśnie wtedy pasażer przechodzi do kolejnego etapu podróży – kontaktu z przewoźnikiem albo operatorem usługi. Coraz częściej nie jest to jednak rozmowa z człowiekiem. Pasażer korzysta z:

- chatbota,
- formularza kontaktowego,
- automatycznego menu telefonicznego,
- wirtualnego asystenta lub innego systemu samoobsługowego.

Dla wielu osób takie rozwiązania są wygodne. Ale dla części pasażerów mogą stać się kolejną barierą. Bo jeśli:

- czat nie współpracuje z czytnikiem ekranu;
- bot nie rozumie pytania;
- formularz jest niedostępny;
- infolinia wymaga szybkiego wybierania opcji;
- konsultant nie wie, czym jest problem dostępności.

Pasażer może zostać sam dokładnie wtedy, gdy najbardziej potrzebuje pomocy. Dlatego dostępność obsługi klienta nie jest dodatkiem do usługi transportowej. Jest częścią realnego korzystania z tej usługi.



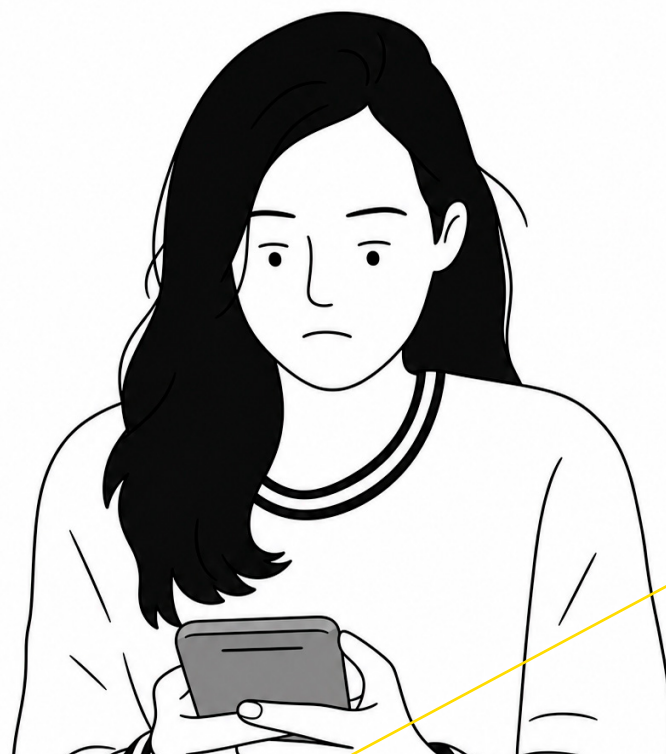
Podróż nie kończy się na zakupie biletu

W poprzednich tekstach tego cyklu opisaliśmy planowanie podróży, zakup biletów, bilety elektroniczne, biletomaty oraz informacje o podróży w czasie rzeczywistym. Pokazaliśmy, że dostępność nie dotyczy wyłącznie pojazdu. Obejmuje także strony internetowe, aplikacje mobilne, systemy sprzedaży, urządzenia samoobsługowe i informacje przekazywane pasażerom.

Ale nawet najlepiej zaprojektowany system może nie działać prawidłowo. Na przykład:

- aplikacja może się zawiesić;
- płatność może nie zostać potwierdzona;
- bilet może zniknąć z konta użytkownika;
- powiadomienie o zmianie połączenia może być nieczytelne;
- formularz może nie pozwalać wybrać właściwej ulgi.

W takich sytuacjach pasażer zaczyna szukać pomocy.



Paradoks dostępności: pasażer zgłasza się po pomoc, bo system wcześniej zawiódł

To jeden z najważniejszych problemów współczesnych usług cyfrowych. Pasażer zwykle nie kontaktuje się z obsługą dlatego, że potrzebuje „specjalnego traktowania”. Najczęściej robi to dlatego, że wcześniejszy etap podróży został zaprojektowany w niedostępnej formie. Może to być:

- niedziałający formularz;
- nieczytelny bilet elektroniczny;
- biletomat bez obsługi głosowej;
- problem z płatnością w aplikacji;
- komunikat niedostępny dla czytnika ekranu.

Kontakt z obsługą staje się wtedy próbą naprawienia bariery stworzonej wcześniej przez system.

Dlatego dostępności obsługi klienta nie należy traktować jako odrębnego zagadnienia. Jest ona częścią całego procesu korzystania z usługi.



Co mówi Polski Akt o Dostępności (PAD)

PAD obejmuje określone produkty i usługi, w tym wybrane usługi związane z transportem pasażerskim oraz towarzyszące im rozwiązania cyfrowe i informacyjne.

Oceniając dostępność podróży, nie należy więc ograniczać się wyłącznie do pojazdu lub biletu. Trzeba uwzględnić także sposób uzyskiwania informacji, rozwiązywania problemów i kontaktowania się z usługodawcą.

Nie każda trudna rozmowa z infolinią będzie automatycznie problemem podlegającym pod przepisy ustawy. Ale jeżeli sposób kontaktu staje się elementem korzystania z usługi objętej PAD, a jego niedostępność uniemożliwia albo poważnie utrudnia skorzystanie z tej usługi, sytuacja może wymagać analizy pod kątem dostępności.



Bot nie powinien być jedyną drogą kontaktu

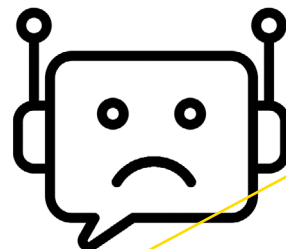
Chatboty i automatyczne czaty mogą być pomocne. Pozwalają szybko znaleźć podstawowe informacje o podróży. Problem pojawia się wtedy, gdy pasażer nie ma innej możliwości uzyskania pomocy. Przykładowo:

- bot nie rozumie pytania;
- nie proponuje właściwego rozwiązania;
- nie umożliwia kontaktu z konsultantem;
- brakuje alternatywnego formularza;
- nie ma adresu e-mail;
- brakuje informacji o zgłaszaniu problemów z dostępnością.

To nie jest nowoczesna i skuteczna obsługa klienta. To cyfrowy ślepy zaułek. Dla osoby niewidomej niedostępny czat może być niemożliwy do obsługi z czytnikiem ekranu. Dla osoby głuchej infolinia głosowa nie będzie realną alternatywą.

Dla osoby z trudnościami poznawczymi odpowiedzi bota mogą być zbyt skomplikowane albo całkowicie niedopasowane do sytuacji.

Najbardziej problematyczny system to taki, który formalnie oferuje kontakt, ale praktycznie nie pozwala skutecznie załatwić sprawy.



Infolinia też może wykluczać

Często można usłyszeć: „przecież jest infolinia”. Ale sama obecność numeru telefonu nie oznacza, że kontakt jest dostępny dla wszystkich.

Kontakt telefoniczny może być trudny albo niedostępny między innymi dla osób głuchych, słabosłyszących, osób z trudnościami mowy, afazją lub niektórymi trudnościami poznawczymi. Problemy mogą powodować także:

- krótki czas na wybór opcji;
- skomplikowane menu;
- komunikaty podawane wyłącznie głosowo;
- brak możliwości cofnięcia się do wcześniejszego etapu;
- brak alternatywnych kanałów kontaktu.

Dostępna obsługa pasażera powinna oferować różne sposoby komunikacji. Telefon może być jednym z nich, ale nie powinien być jedyną możliwością.



Dostępność to także człowiek po drugiej stronie

Nawet dobrze zaprojektowane narzędzia nie rozwiążą wszystkich problemów, jeśli pracownicy nie wiedzą, jak reagować na zgłoszenia dotyczące dostępności. Jeżeli pracownik obsługi odpowiada:

- „proszę poprosić kogoś o pomoc”;
- „u nas wszystko działa”;
- „nie wiemy, jak działa czytnik ekranu”;
- „proszę spróbować jeszcze raz”;

– to pasażer zostaje z problemem sam.

Tymczasem dostępność to nie tylko technologia. To także kompetencje ludzi.

Osoba obsługująca pasażera powinna wiedzieć:

- gdzie przekazać zgłoszenie dotyczące dostępności;
- jak rozpoznać barierę dostępności;
- jakie są alternatywne sposoby załatwienia sprawy;
- jak udzielać wsparcia w sposób szanujący potrzeby pasażera.

Odpowiedź typu „proszę poprosić kogoś o pomoc” nie rozwiązuje problemu.

Przerzuca odpowiedzialność na pasażera.

Tymczasem przepisy dotyczące dostępności opierają się na założeniu, że usługi powinny być projektowane tak, aby jak najwięcej osób mogło korzystać z nich samodzielnie.



Brak alternatywy może oznaczać brak usługi

Wyobraźmy sobie pasażerkę, która chce kupić bilet kolejowy z ulgą. System sprzedaży nie działa poprawnie z czytnikiem ekranu. Lista ulg ustawowych jest nieczytelna. Pasażerka próbuje użyć czatu, ale bot nie rozumie pytania. Próbuje zadzwonić, ale system telefoniczny wymaga szybkiego wybierania opcji. Na stronie nie ma dostępnego formularza ani jasnej informacji, gdzie zgłosić problem. W efekcie pasażerka rezygnuje z podróży. Formalnie usługa istnieje. Praktycznie – nie jest dla niej dostępna.

I właśnie dlatego dostępność kontaktu z klientem nie jest uprzejmością wobec pasażera. Jest częścią jakości usługi.



Co pasażer może zgłaszać

Pasażer nie musi znać specjalistycznych standardów ani pojęć technicznych. Wystarczy, że opíše napotkaną trudność. Może zgłosić na przykład, że:

- bot jest jedyną formą kontaktu i nie pozwala na rozmowę z człowiekiem;
- czat nie działa z czytnikiem ekranu;
- formularz kontaktowy jest niedostępny;
- komunikaty o błędach w formularzu nie są jasno opisane,
- infolinia jest jedynym kanałem pomocy;
- konsultanci nie wiedzą, jak przyjąć zgłoszenie dotyczące braku dostępności;
- pasażer jest odsyłany do niedostępnej aplikacji mobilnej albo strony internetowej;
- nie ma jasnej informacji o sposobie zgłaszania problemów z dostępnością;
- automatyczne odpowiedzi nie pozwalają rozwiązać sprawy.

Najważniejsze jest opisanie, w jaki sposób problem uniemożliwił albo znacząco utrudnił skorzystanie z usługi.



Dostępna obsługa jest szczególnie ważna, gdy pojawia się problem

Podróż często wiąże się z presją czasu. Może dojść do:

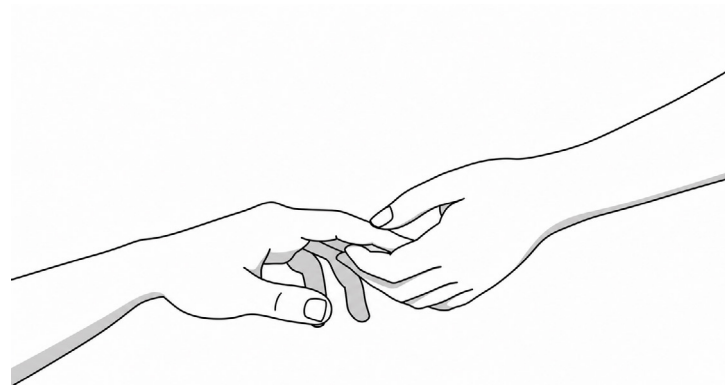
- odwołania połączenia;
- zmiany peronu;
- problemów z płatnością;
- braku biletu w aplikacji;
- awarii systemu sprzedaży.

W takich sytuacjach pasażer powinien szybko znaleźć pomoc. Dlatego dostępność obsługi klienta jest równie ważna jak dostępność aplikacji, biletu czy informacji pasażerskiej. Pasażer musi wiedzieć:

- gdzie się zwrócić;
- jak skontaktować się z usługodawcą;
- z którego kanału może rzeczywiście skorzystać.

Dostępna podróż nie kończy się na zakupie biletu. Obejmuje również możliwość skutecznego uzyskania pomocy wtedy, gdy jest ona potrzebna. I to właśnie wtedy najlepiej widać, czy usługa została zaprojektowana dla wszystkich.

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