



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



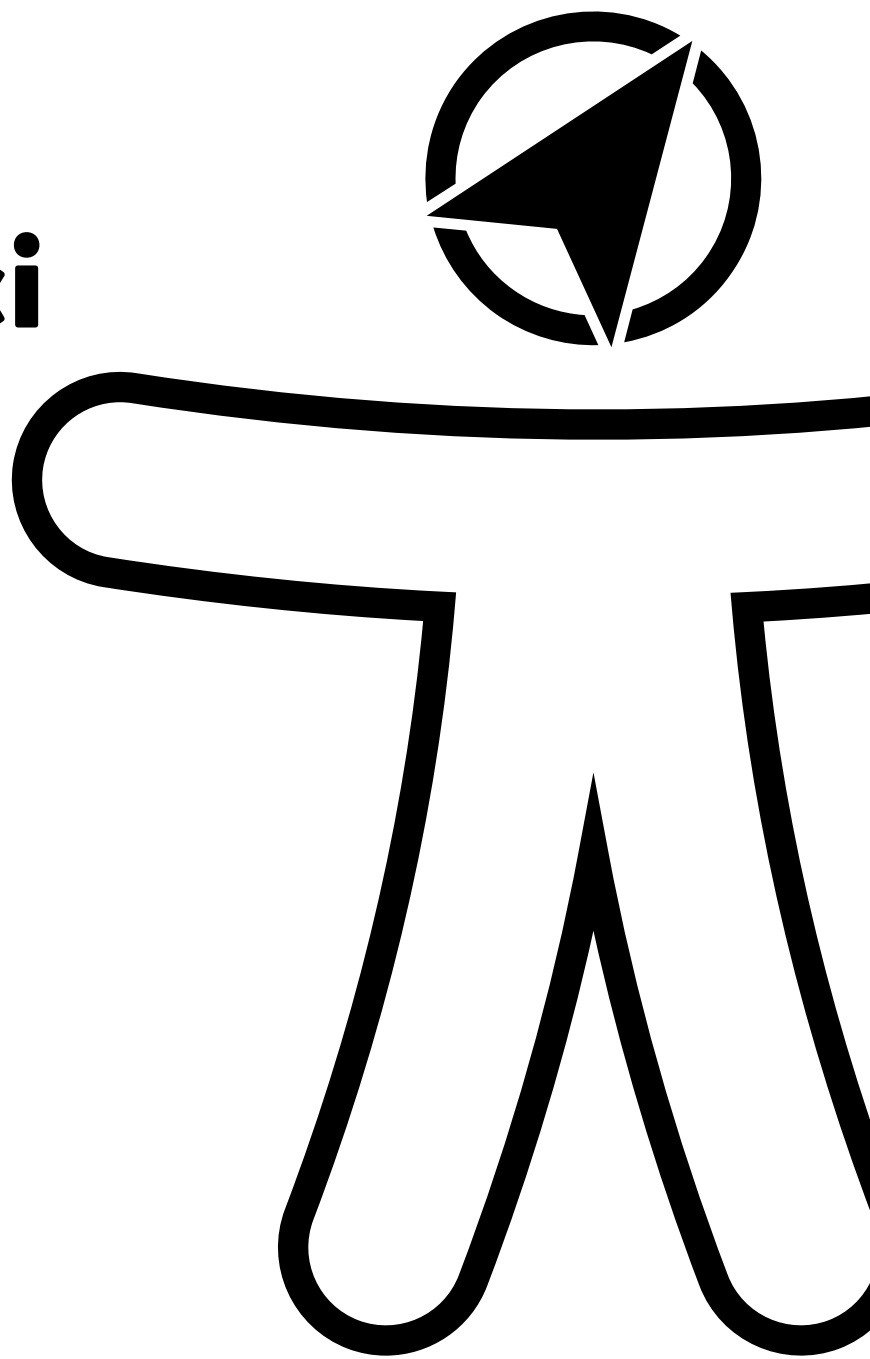
Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

# Kompas Dostępności

15 (październik)

Podróż bez barier

UKE  PFRON



# **Dostępna podróż to nie jeden dobry element – to cały łańcuch**

## **Co zrobić, gdy planowanie podróży, zakup biletu, biletomat albo informacja o opóźnieniu stają się barierą**

Podróż nie zaczyna się w chwili, gdy pojazd rusza z peronu, przystanku, bramki odlotów albo terminala. Zaczyna się dużo wcześniej od:

- sprawdzenia połączenia;
- zrozumienia rozkładu jazdy;
- wyboru odpowiedniej ulgi;
- zakupu biletu;
- odebrania biletu elektronicznego;
- skorzystania z biletomatu;
- otrzymania informacji o zmianie peronu, stanowiska, bramki lub godziny odjazdu.

W cyklu „Podróż bez barier” pokazaliśmy, że dostępność transportu pasażerskiego nie zależy od jednego miejsca, urządzenia czy jednej funkcji. To cały łańcuch działań i doświadczeń. Jeśli jeden z jego elementów zawiedzie, podróż może stać się niedostępna. Można korzystać z dostępnego pojazdu, ale nie mieć dostępu do aplikacji. Można kupić bilet, ale nie móc go odczytać. Można stanąć przy biletomacie, ale nie być w stanie samodzielnie z niego skorzystać. Można usłyszeć, że „informacja była podana”, ale nie otrzymać jej w dostępnej formie.

**Dostępność nie polega na tym, że coś istnieje. Polega na tym, że człowiek może z tego samodzielnie i skutecznie skorzystać.**

# Polski Akt o Dostępności patrzy na usługę całościowo

Polski Akt o Dostępności obejmuje wybrane produkty i usługi. W przypadku transportu pasażerskiego dotyczy między innymi stron internetowych, aplikacji mobilnych, biletów elektronicznych oraz informacji przekazywanych za pomocą urządzeń elektronicznych.

To bardzo ważne, bo pokazuje zmianę perspektywy. Dostępność podróży nie kończy się na tym, czy pojazd jest przystosowany. Pasażer musi mieć możliwość samodzielnego korzystania z całego procesu podróży – od wyszukania informacji i zakupu biletu po odbiór komunikatów o zmianach i skorzystanie z urządzeń samoobsługowych. Dopiero wtedy można mówić o realnej samodzielności.



# Bariera często wygląda zwyczajnie

Największym wyzwaniem dostępności jest to, że wiele barier nie jest od razu widocznych. To nie zawsze są zamknięte drzwi albo brak windy. Często to:

- przycisk bez nazwy w aplikacji;
- niezrozumiały komunikat błędu;
- bilet zapisany wyłącznie jako obraz bez tekstu;
- kod QR bez informacji dostępnych w formie tekstowej;
- biletomat bez obsługi głosowej;
- ekran o zbyt niskim kontraście;
- informacja o zmianie peronu podana tylko przez megafon;
- powiadomienie, którego nie odczytuje czytnik ekranu.

Dla części pasażerów to drobna niedogodność. Dla innych może oznaczać brak możliwości samodzielnego odbycia podróży.



# Skarga a zawiadomienie – warto znać różnice

Na problemy z dostępnością produktów i usług można reagować na różne sposoby. Warto jednak rozróżniać poszczególne procedury.

**Skarga** to wystąpienie do podmiotu gospodarczego: przewoźnika, operatora systemu sprzedaży, podmiotu obsługującego aplikację albo innego podmiotu odpowiedzialnego za usługę. Pasażer zgłasza problem i oczekuje reakcji: wyjaśnienia, poprawy, rozwiązania konkretnej sytuacji. W jednym z poprzednich artykułów porównaliśmy skargę do reklamacji i wyjaśniliśmy najważniejsze różnice między tymi pojęciami.

**Zawiadomienie o braku dostępności produktu albo usługi** to instrument przewidziany w Polskim Akcie o Dostępności. Można je złożyć anonimowo do Prezesa Zarządu PFRON, gdy produkt albo usługa objęte ustawą nie spełniają wymagań dostępności. PFRON wyjaśnia, że zawiadomienie powinno wskazywać podmiot gospodarczy, produkt albo usługę oraz powód, dla którego są one niedostępne.

Skarga na brak dostępności funkcjonuje także w innym porządku prawnym i dotyczy dostępności podmiotów publicznych. Dlatego przy sprawach z obszaru PAD trzeba uważać, żeby nie nazywać wszystkiego skargą. W cyklu o usługach towarzyszących transportowi pasażerskiemu warto precyzyjnie mówić o skardze do przedsiębiorcy oraz zawiadomieniu do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.



# Co warto opisać, gdy zgłaszamy problem

Najlepsze zgłoszenie nie musi być napisane językiem prawniczym. Powinno być konkretne. Warto wskazać:

- czego dotyczył problem: aplikacji, strony, biletu elektronicznego, biletomatu, tablicy, komunikatu;
- kiedy i gdzie wystąpił;
- jaki podmiot odpowiadał za usługę albo urządzenie;
- na czym polegała bariera;
- jakie trudności spowodowała;
- czy uniemożliwiła zakup biletu, odczytanie biletu, skorzystanie z ulgi, odebranie informacji albo kontynuowanie podróży.

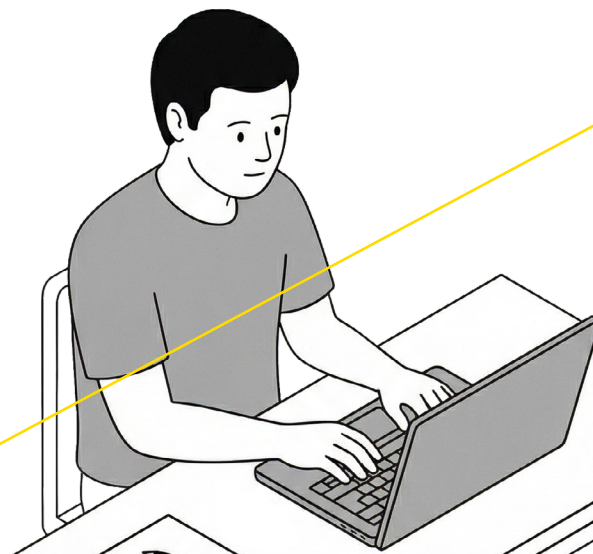
Zamiast pisać:

„naruszono wymaganie dostępności w zakresie kompatybilności z technologiami wspomagającymi”.

można napisać:

- „Nie mogłam odczytać biletu czytnikiem ekranu”;
- „Nie dało się wybrać ulgi bez pomocy osoby trzeciej”;
- „Komunikat o zmianie peronu był tylko na tablicy, której nie mogłam odczytać”;
- „Biletomat nie miał obsługi głosowej i nie mogłam samodzielnie kupić biletu”.

Takie opisy są zwykle bardziej pomocne niż ogólne stwierdzenie: „usługa jest niedostępna”.



# Dostępność to nie wyjątkowa pomoc. To samodzielność

W całym cyklu powraca jedna podstawowa myśl: dostępność nie polega na tym, że ktoś pomoże w wyjątkowej sytuacji. Pomoc pracownika może być potrzebna, ale nie powinna zastępować dobrze zaprojektowanej usługi.

Jeżeli osoba widząca może kupić bilet sama, taka sama możliwość powinna być dostępna dla osoby niewidomej. Jeżeli pasażer może szybko odczytać informację o opóźnieniu, osoba głucha, słabowidząca lub niewidoma również powinna otrzymać tę informację w dostępnej formie.

Jeżeli aplikacja mobilna jest głównym sposobem korzystania z usługi, powinna współpracować z technologiami wspomagającymi.

**Równość w podróży nie oznacza identycznego sposobu korzystania. Oznacza równą możliwość skorzystania z usługi.**

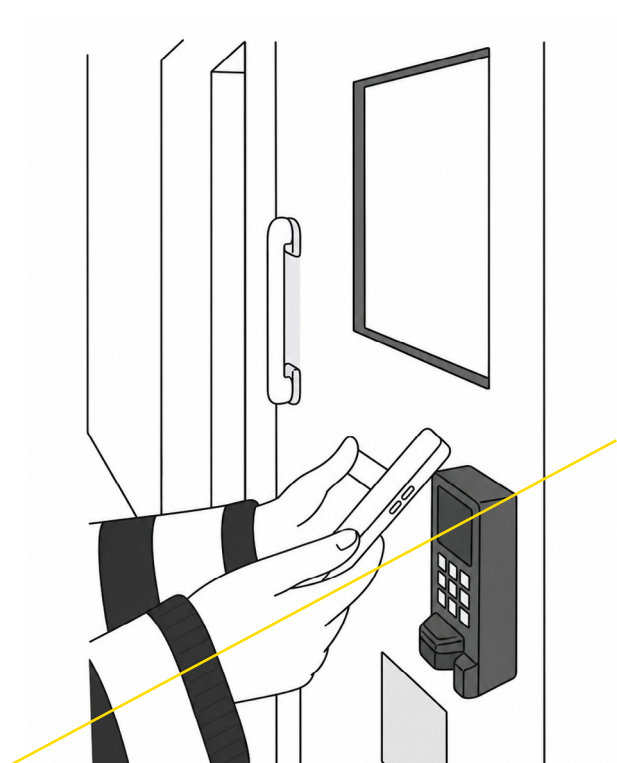


# Dobra dostępność jest niewidoczna, gdy działa

Najlepsza dostępność często nie zwraca na siebie uwagi. To:

- formularz, który prowadzi użytkownika krok po kroku;
- bilet, który można łatwo odczytać;
- biletomat, z którego można korzystać na różne sposoby;
- aplikacja, która jest prosta i intuicyjna w obsłudze;
- czytelna tablica informacyjna;
- komunikat, który w prosty sposób wyjaśnia, co się zmieniło i co należy zrobić.

Gdy dostępność działa, pasażer może skupić się na podróży, a nie na pokonywaniu barier. Dobra dostępność nie jest dodatkiem do podróży. Jest jej podstawowym elementem. Tak jak tory, rozkład jazdy, bramka, kasa, aplikacja i bilet. To dzięki niej każdy pasażer może samodzielnie korzystać z usługi i otrzymywać potrzebne informacje na równych zasadach.



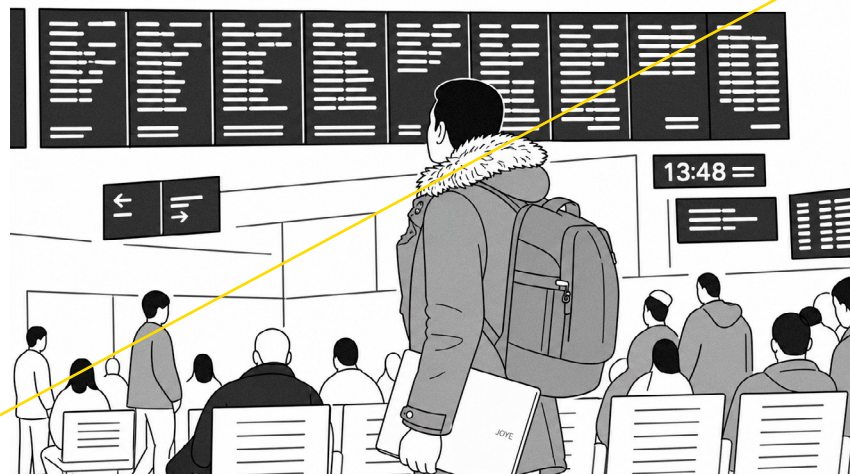
# Podróż bez barier to podróż bez zgadywania

Pasażer nie powinien:

- zgadywać, gdzie jest jego bilet;
- domyślać się, czy płatność się udała;
- zastanawiać się, czy sam kod QR wystarczy;
- szukać przypadkowej osoby, która odczyta mu informacje z tablicy;
- dowiadywać się o zmianie peronu, stanowiska czy bramki zbyt późno;
- rezygnować z podróży tylko dlatego, że usługa została zaprojektowana dla jednego typu użytkownika.

Dostępna podróż to taka, w której pasażer może samodzielnie korzystać z usługi i zachowuje kontrolę nad kolejnymi etapami podróży. Także wtedy, gdy:

- korzysta z czytnika ekranu;
- potrzebuje większego kontrastu;
- nie słyszy komunikatów głosowych;
- potrzebuje więcej czasu na wykonanie poszczególnych czynności;
- po raz pierwszy korzysta z danej aplikacji, biletomatu albo dworca.



# Na końcu chodzi o godność pasażera

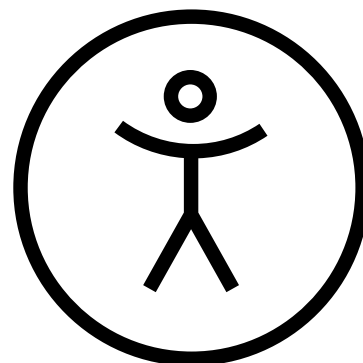
Polski Akt o Dostępności jest ustawą o produktach i usługach, ale w praktyce dotyczy codziennych sytuacji. Chodzi o to, czy pasażer może samodzielnie:

- kupić bilet;
- znaleźć właściwy peron lub stanowisko;
- odczytać informację o zmianie;
- okazać dokument podróży;
- dotrzeć do celu.

To są zwykłe czynności. I właśnie dlatego są tak ważne. Bo dostępność nie jest luksusem, uprzejmością ani dodatkową funkcją nowoczesnej usługi. Jest warunkiem równego dostępu do transportu i samodzielnego korzystania z niego.

Podróż bez barier nie oznacza podróży idealnej. Oznacza podróż, w której system wspiera pasażera, zamiast stawiać przed nim niepotrzebne przeszkody. Dotyczy to całego procesu podróży : od pierwszego wyszukania połączenia i zakupu biletu, przez korzystanie z biletu elektronicznego, obsługę biletomatu oraz otrzymywanie informacji o zmianach i opóźnieniach, aż do momentu dotarcia do celu.

**Bo dostępność nie jest jednym przystankiem. Jest całą drogą.**





Infolinia PFRON dotycząca dostępności: tel. + 48 22 581 84 10 wewnętrzny 4  
e-mail: [dostepnosc@pfron.org.pl](mailto:dostepnosc@pfron.org.pl)  
[dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl)