



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



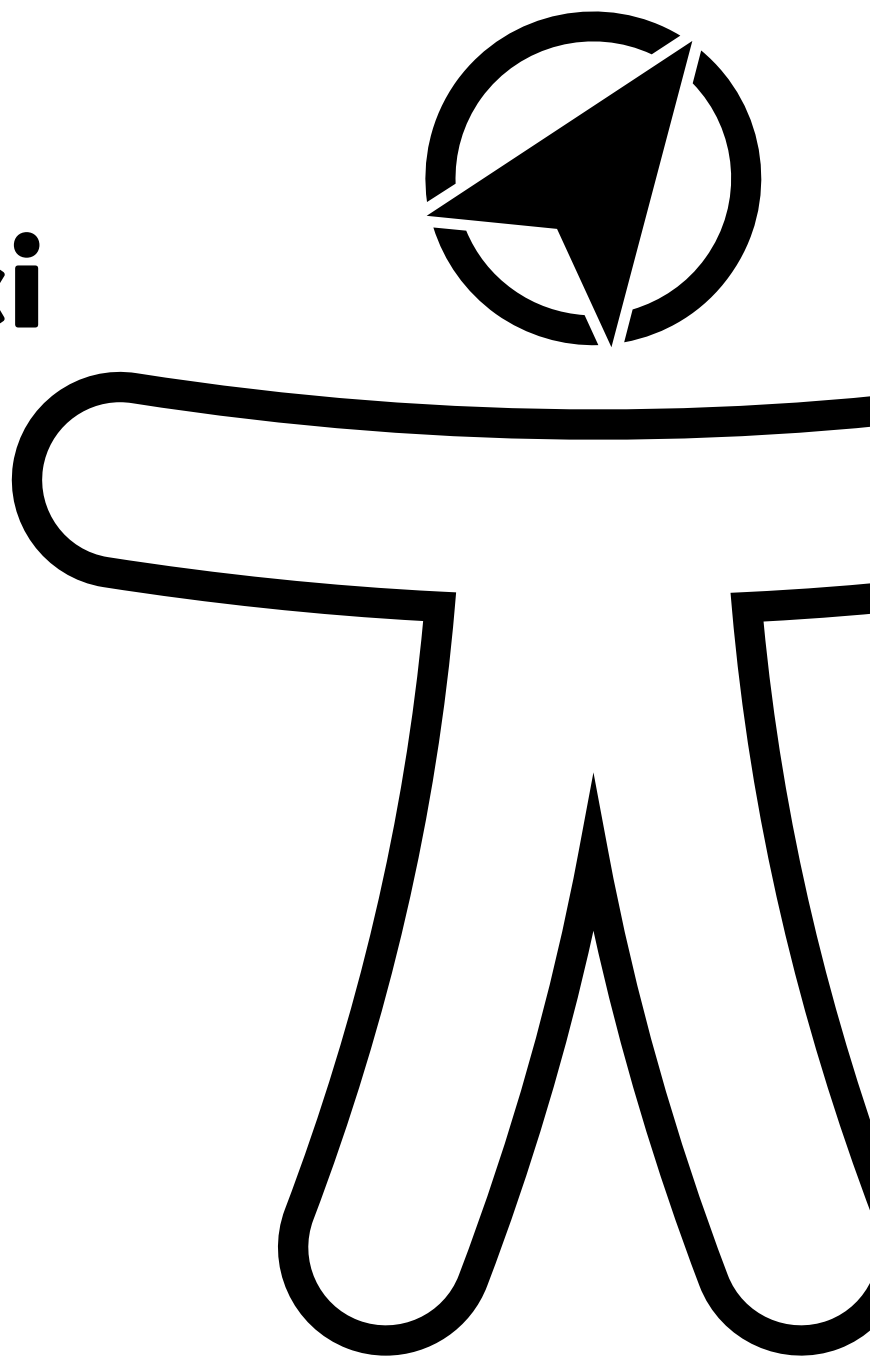
Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

11 (sierpień)

Podróż bez barier

UKE  PFRON



Bilet to nie tylko plik. Dlaczego dostępność biletu elektronicznego decyduje o tym, czy pasażer naprawdę może podróżować

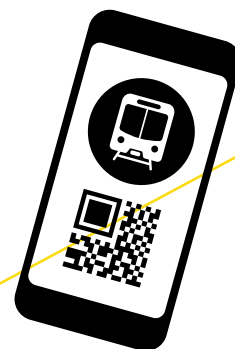
W poprzednim artykule pisaliśmy o zakupie biletu: o formularzach, aplikacjach, ulgach, płatnościach i cyfrowych systemach sprzedaży. Pokazaliśmy, że już na tym etapie mogą pojawić się bariery. Ale nawet, gdy pasażer kupi bilet, podróż wcale nie musi być jeszcze dostępna. Po zakupie pojawia się kolejny etap – sam bilet.

Dziś bilet rzadko jest papierowym dokumentem schowanym do portfela.

Najczęściej to:

- ekran w aplikacji,
- plik PDF,
- wiadomość e-mail,
- kod QR,
- link do otwarcia,
- dokument zapisany w telefonie „na wszelki wypadek”.

I właśnie tutaj pojawia się ważny problem, który długo pozostawał niewidoczny: można mieć ważny bilet i jednocześnie nie móc z niego samodzielnie skorzystać.



Bilet elektroniczny miał uprościć podróż

Cyfrowy bilet miał być wygodny: bez kolejek, bez drukowania, bez szukania kiosku czy kasy. W teorii wszystko wygląda prosto:

1. kupujesz,
2. otrzymujesz bilet,
3. pokazujesz telefon,
4. jedziesz.

W praktyce bilet często projektuje się pod system, a nie pod człowieka. Najważniejsze jest:

- czy kod się zeskanuje,
- czy aplikacja rozpozna bilet,
- czy bramka się otworzy.

Tymczasem pasażer potrzebuje czegoś więcej niż działającego kodu. Potrzebuje informacji:

- dokąd jedzie,
- o której godzinie,
- z którego peronu albo stanowiska,
- jaki ma numer miejsca,
- czy bilet obejmuje ulgę,
- czy dokument zapisano prawidłowo,
- co dokładnie ma okazać do kontroli.

Jeżeli tych informacji nie da się łatwo odnaleźć, odczytać albo zrozumieć, bilet przestaje być narzędziem samodzielności.

Kod QR to nie jest informacja dla pasażera

Jednym z najbardziej charakterystycznych symboli współczesnego podróżowania stał się kod QR. Dla przewoźnika to rozwiązanie wygodne i szybkie. System może automatycznie potwierdzić ważność dokumentu. Kontroler może zeskanować ekran w kilka sekund. Bramka może otworzyć się bez kontaktu z obsługą.

Ale kod QR sam w sobie nie jest czytelny dla człowieka. Pasażer nie odczyta z niego:

- godziny odjazdu,
- rodzaju biletu,
- numeru miejsca,
- warunków podróży.

A przecież właśnie te informacje są najważniejsze z perspektywy użytkownika. Coraz częściej można spotkać sytuacje, w których kod zajmuje prawie cały ekran, a pozostałe dane są:

- ukryte,
- zapisane małą czcionką,
- słabo kontrastowe,
- chaotycznie rozmieszczone,
- dostępne dopiero po wykonaniu dodatkowych gestów.

Dla części pasażerów oznacza to jedynie dyskomfort. Dla innych utratę samodzielności.



Polski Akt o Dostępności zmienia sposób patrzenia na bilet

Ustawa obejmuje usługi towarzyszące transportowi, w tym rozwiązania cyfrowe wykorzystywane przez pasażerów. To istotna zmiana perspektywy, ponieważ dostępność należy zapewnić na każdym etapie podróży. Nie wystarczy, że autobus ma rampę albo pociąg posiada miejsce dla osoby z niepełnosprawnością. Pasażer musi jeszcze:

- znaleźć połączenie,
- kupić bilet,
- otrzymać go,
- odczytać,
- okazać do kontroli,
- zareagować na zmiany w podróży.

I właśnie dlatego bilet elektroniczny nie powinien być traktowany jako neutralny „załącznik po zakupie”. Jest częścią usługi.



Problem zaczyna się często od samego pliku

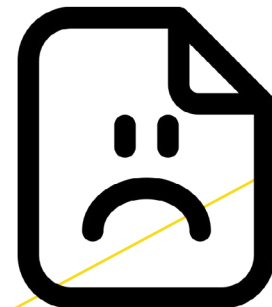
Wiele barier pojawia się od razu po otrzymaniu biletu:

- bilet jako obraz bez warstwy tekstowej – niewidoczny dla czytnika ekranu,
- PDF bez logicznej struktury,
- przypadkowe rozmieszczenie informacji,
- aplikacja wymagająca wykonania trudnych gestów.

Część pasażerów nie będzie wiedziała:

- czy pobrała właściwy dokument,
- czy bilet został zapisany offline,
- czy aplikacja wymaga połączenia z Internetem,
- czy ekran pokazuje aktualny dokument podróży.

To szczególnie istotne podczas kontroli, kiedy czas reakcji jest ograniczony, a sytuacja sama w sobie bywa stresująca.



Największa bariera pojawia się w trudnej sytuacji

Dobrze zaprojektowany system działa nie tylko wtedy, gdy wszystko przebiega idealnie. Prawdziwy test dostępności zaczyna się w sytuacji problemu:

- aplikacja się zawiesza,
- znika połączenie z Internetem,
- użytkownik zostaje wylogowany,
- zmienia się układ ekranu,
- bilet znika,
- komunikat błędu jest niezrozumiały,
- system wymaga ponownego logowania podczas kontroli.

W takich momentach pasażer:

- traci poczucie bezpieczeństwa,
- musi tłumaczyć sytuację kontrolerowi,
- musi prosić o pomoc,
- oddaje telefon do ręki innym ludziom,
- udowadnia, że naprawdę kupił bilet.

A przecież dostępność nie polega na tym, że użytkownik „może poprosić o pomoc”. Chodzi o samodzielność i przewidywalność korzystania z usługi.



Bilet papierowy też może wykluczać

Choć większość problemów kojarzy się dziś z aplikacjami mobilnymi, tradycyjne wydruki również mogą być niedostępne, np. poprzez:

- bardzo mały tekst,
- słaby kontrast,
- chaotyczny układ informacji,
- niezrozumiałe skróty,
- brak jasnego oznaczenia godziny, miejsca albo rodzaju biletu.

To wszystko wpływa na możliwość korzystania z dokumentu podróży. Dlatego nie chodzi o to, czy bilet jest papierowy czy elektroniczny. Chodzi o to, czy da się z niego samodzielnie skorzystać.



Najbardziej dostępny bilet to taki, który nie wymaga domyślania się

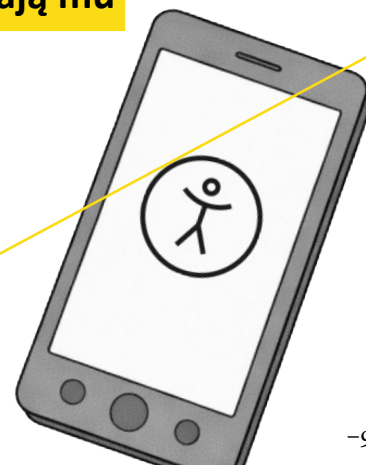
Dobry bilet nie zmusza pasażera do zgadywania:

- gdzie znajduje się najważniejsza informacja,
- co pokazać podczas kontroli,
- czy działa offline,
- jak wrócić do biletu po zamknięciu aplikacji,
- co oznacza komunikat błędu,
- czy wszystko zostało poprawnie zapisane.

Dostępność bardzo często nie polega na dodatkowych funkcjach. Polega na:

- przewidywalności,
- prostym języku,
- logicznym układzie informacji,
- możliwości powiększenia treści,
- kompatybilności z technologiami wspierającymi,
- braku chaosu.

To właśnie te elementy decydują o realnej samodzielności pasażera i dają mu poczucie kontroli.



Konsument nie musi znać standardów technicznych

Pasażer nie musi wiedzieć, czym jest kontrast, semantyczny PDF albo dostępność kodu dynamicznego. Może po prostu opisać problem:

- nie mogę odczytać biletu czytnikiem ekranu,
- informacje są zbyt małe albo nieczytelne,
- aplikacja nie działa,
- bilet znika bez Internetu,
- kod QR jest dostępny, ale brak czytelnych informacji o podróży,
- bilet zapisano jako obraz bez tekstu,
- komunikaty są niezrozumiałe.

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



Bilet to obietnica samodzielności

Bilet mówi pasażerowi: możesz podróżować. Dla wielu osób ta obietnica wciąż posiada warunki:

- jeśli odczytasz mały tekst,
- jeśli aplikacja działa,
- jeśli znajdziesz bilet,
- jeśli masz Internet,
- jeśli ktoś obok pomoże.

Polski Akt o Dostępności zmienia tę perspektywę. Coraz wyraźniej pokazuje, że usługa nie powinna być projektowana wyłącznie dla „przeciętnego użytkownika”. Powinna uwzględniać różnorodność sposobów korzystania z technologii i podróży.

Bo bilet to nie tylko plik. To nie tylko kod. To nie tylko potwierdzenie płatności. To przepustka do podróży. A przepustka, której nie można samodzielnie odczytać i użyć, sama staje się zamkniętą bramką.

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