

A. NAUKA

A.20. OSOBY O SZCZEGÓLNYCH POTRZEBACH W TRANSPORCIE

A.20.5. DOSTĘPNOŚĆ I ZNACZENIE ROZWIĄZAŃ DLA OSÓB O SZCZEGÓLNYCH POTRZEBACH – RZECZYWISTOŚĆ I OCZEKIWANIA NA PRZYSZŁOŚĆ

Roman Roczeń

Dostępność i znaczenie rozwiązań dla osób o szczególnych potrzebach – rzeczywistość i oczekiwania na przyszłość

1. Wprowadzenie

O wysiłkach sektora transportu publicznego podjętych dla ogólnie pojętego ułatwienia podróżowania osobom ze szczególnymi potrzebami, napisano i powiedziano wiele. Przypomnę jednak działania, które z perspektywy tej grupy są najbardziej zauważalne. I tak, dzięki poniższym działaniom po prostu podróżuje się nam rzeczywiście znacznie łatwiej:

Transport kolejowy

- stałe powiększanie liczby nowoczesnych zespołów trakcyjnych, które mają szereg udogodnień ułatwiających podróżowanie;
- remonty wielu dworców i dostosowywanie ich do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
- wprowadzenie instytucji asystentów podróży, dzięki którym osoby ze szczególnymi potrzebami mogą otrzymać indywidualną i niezastąpioną pomoc;

Przewozy autobusowe:

- zakup nowych pojazdów wyposażonych w nowoczesne rozwiązania, służące różnym grupom podróżujących;
- szkolenie kierowców, aby mogli skutecznie wspierać osoby ze szczególnymi potrzebami w podróży;

Transport lotniczy:

- Szkolenie służb naziemnych i powietrznych, aby gotowe były pomagać w różnych, nierzadko trudnych sytuacjach;
- dostosowywanie przepisów do wymagań podróźnych ze szczególnymi potrzebami (podróż z psem asystującym).

Wymieniłem powyżej tylko najważniejsze obszary, w których każdy sektor transportu zrobił wiele. Dziś chcę zwrócić Państwa uwagę w inną stronę. Porozmawiajmy o cyfrowej dostępności transportu publicznego. To sekcja mało spektakularna i często przez przewoźników stawiana na dalekim miejscu. A to właśnie wyłącznie dzięki dostępności cyfrowej osoby ze szczególnymi potrzebami mogą wykonać wiele operacji, powiązanych z podróżą. Inaczej to jest niemożliwe. Chcę tu bardzo wyraźnie zaznaczyć możliwości jakie otwierają rozwiązania cyfrowe (aplikacje mobilne czy strony internetowe) przed osobami ze szczególnymi potrzebami. To dzięki tym narzędziom można sprawdzać rozkłady jazdy, zaplanować podróż, czy wreszcie kupić potrzebne bilety. Jest tylko jeden warunek, który zwykle nie jest spełniony i wszystkie powyższe operacje znajdują się za szybą niedostępności. Tym warunkiem jest świadomość zamawiających aplikacje i strony internetowe, że jest grupa odbiorców, dla której kolorystyka, design, czy użyte inne wizualne efekty mają znaczenie drugorzędne. Znacznie ważniejsze jest to, że osoby ze szczególnymi potrzebami nie mają dostępu do aplikacji i stron internetowych na poziomie ich podstawowych funkcjonalności. Aplikacja dostępna to taka, w której każdy jej użytkownik ma pełny i równy dostęp do proponowanych przez nią funkcji. Podkreślę, nie chodzi o specjalne aplikacje dedykowane takiej, czy innej grupie osób ze szczególnymi potrzebami. Chodzi o takie przygotowanie każdej publikowanej aplikacji, by nikt nie był dyskryminowany (pozbawiony całości lub niektórych jej funkcji) tylko dlatego, że producent nie przewidział np. użytkowników z włączonymi programami udźwiękawiającymi (dla IOS - VoiceOver, dla Androida TalkBack).

Poniżej omówię stan obecny i pofolguję marzeniom.

2. Rozwiązania technologiczne w poszczególnych gałęziach transportu

2.1. Transport kolejowy

Portal Pasażera [1] - dość dobrze dostępna aplikacja, ale... nie można w niej kupić biletu. Kierowanie w tym celu użytkownika na niedostępną stronę internetową jest czymś jak nietrafiony żart;

Koleo [2] - Bardzo dobrze dostępna aplikacja, absolutnie najlepsza i najchętniej przez niewidomych i słabo widzących używana, ale... nie obsługuje wszystkich przewoźników, a hucznie niedawno wprowadzona funkcja "wybierz miejsce ze schematu", jest dla tej grupy użytkowników zupełnie niedostępna;

PKP. appka [3] - dla czytelników ekranów zupełnie niedostępna;

mWars [4] - można poczytać menu, ale funkcja zamawiania jest także niedostępna.

A gdyby tak:

- zadbać o udostępnienie powyżej omówionych aplikacji;
- rozważyć utworzenie aplikacji, pozwalającej osobie ze szczególnymi potrzebami poinformować obsługę pociągu, że potrzebuje wsparcia. Aplikacja mogła by taką funkcję realizować wewnątrz pociągu, ale i na zewnątrz (poinformowanie obsługi pociągu, że osoba ze szczególnymi potrzebami oczekuje na wybrany pociąg;
- uporządkować system zamawiania asysty na dworcach w taki sposób, aby można było to wykonać z poziomu aplikacji i aby użytkownik nie musiał wiedzieć, która spółka kolejowa obsługuje jego pociąg - wyjaśnię, że obecnie gdy osoba ze szczególną potrzebą przesiada się np. z pociągu Intercity na pociąg Polregio, to musi najpierw zamówić asystę w IC, a następnie zamówić kolejną asystę w Polregio. Czyli trzeba mieć wielką wiedzę, kto i w czym może pomóc. Taki stan utrudnia podróżowanie zwłaszcza w mniejszych miejscowościach.

2.2. Transport drogowy

Tutaj sytuacja wygląda trudniej. Mnogość podmiotów obsługujących różne trasy sprawia, że i osoby bez szczególnych potrzeb mają wiele problemów z pozyskaniem pełnych danych. Można jedynie zwracać się z apelem do dużych przewoźników jak FlixBus Polska, czy NeoBus, aby zadbali o dostępność własnych aplikacji i stron internetowych (w aplikacji FlixBus [5] nie można wybrać zniżki na przejazd, przysługującej osobie ze szczególnymi potrzebami, natomiast w NeoBus bilety kupuje się na ... niedostępnej dla czytników ekranu stronie internetowej. Alternatywą jest możliwość zakupu biletu przez telefon. Należy zadzwonić na numer z grupy premium, czyli dodatkowo płatny, zaczynający się od cyfr 703...). Dużym utrudnieniem jest także wprowadzenie na niektórych liniach ograniczenia płatności mobilnych przy zakupie biletów u kierowców. Możliwość płacenia kartą lub telefonem to ogromne ułatwienie z którego korzysta wiele osób ze szczególnymi potrzebami.

A gdyby tak:

- udostępnić stronę internetową <https://e-podroznik.pl>
- utworzyć ogólnopolską informację o przewozach autobusowych;
- utworzyć ogólnopolski system, złożony z aplikacji dla kierowcy i aplikacji klientów. Użytkownik w aplikacji kupuje bilet i zaznacza swoje oczekiwania (np. nie mogę machnąć kierowcy autobusu, bo go nie zobaczę). Po takiej informacji kierowca wie, że na wybranym przystanku oczekuje osoba ze szczególnymi potrzebami i zobowiązany jest zatrzymać się nawet wtedy, gdy nikt nań nie zamachał.

2.3. Transport lotniczy

Tu z dostępnością cyfrową jest najgorzej. Strony przewoźników przygotowano w sposób zupełnie niedostępny, podobnie jak aplikacje. Najtrudniej jest u narodowego przewoźnika, czyli na stronach i w aplikacji PL LOT. [6]

A gdyby tak:

- udostępnić aplikacje pozwalające osobom ze szczególnymi potrzebami, na równi z pozostałymi ich użytkownikami, wyszukać połączenie lotnicze i zakupić bilet;
- utworzyć aplikację umożliwiającą zlokalizowanie na terenie lotniska osoby ze szczególnymi potrzebami i przywołanie pracownika obsługi naziemnej w celu udzielenia wsparcia.

3. Dobre rozwiązania

Posłużę się jedyną w Polsce, w całości dostępną aplikacją, wspierającą korzystanie z transportu zbiorowego w wielu miastach, wyposażoną dodatkowo w funkcje ułatwiające np. odnalezienie przystanku przez osoby niewidzące. To aplikacja Time4Bus. [7] Producent tej darmowej aplikacji zadbał o to, aby wszystkie funkcje były dostępne także dla osób ze szczególnymi potrzebami. Po wykryciu przez aplikację uruchomionego programu udźwiękowiającego smartfon, użytkownik otrzymuje nieco zmodyfikowaną jej wersję. I tak m.in.:

- rysunki map i graficzną prezentację położenia pojazdów, zamieniono na zrozumiały opis tekstowy;
- opisane zostały wszystkie przyciski;
- wszędzie gdzie to potrzebne zastosowano menu kontekstowe, pozwalające upraszczać ekran podstawowy, ograniczając liczbę umieszczonych na nim przycisków. Pozwala to przekazać zrozumiale i przejrzyste potrzebne użytkownikowi informacje;

Warto podkreślić, że nie jest to aplikacja dedykowana osobom ze szczególnymi potrzebami. Jej producent położył jednak duży nacisk na to, aby uwzględnić w niej możliwość obsługi bez użycia wzroku. Dodatkowym wyróżnikiem Time4BUS jest funkcja "Pokaż mi dźwiękiem, w którym kierunku znajduje się wybrany przeze mnie przystanek". To pozwala wstępnie ustalić, gdzie użytkownik powinien się kierować.

4. Podsumowanie

W powyższym tekście starałem się wykazać, że dostępność cyfrowa otwiera wiele dla osób ze szczególnymi potrzebami przestrzeni dotąd absolutnie zamkniętych. Żeby jednak te magiczne drzwi mogły zostać otwarte, potrzebna jest uważność i zaangażowanie producentów omawianych narzędzi. I jeszcze jeden bardzo ważny warunek. Ważne jest to, aby już na bardzo wczesnym etapie tworzenia lub udostępniania narzędzi zaangażować jako konsultantów osoby mające doświadczenie w korzystaniu z aplikacji w sposób alternatywny.

Inspiratorem tego wystąpienia jest 7 zasad projektowania uniwersalnego, opracowanych przez Ronalda Mace'a i międzynarodowy standard dostępności cyfrowej WCAG 2.1, którego zaletą jest to, że instruuje twórców cyfrowych rozwiązań w zakresie jak one powinny działać, a nie jak powinny być skonstruowane. Pamiętajmy o nich przy tworzeniu omawianych tutaj narzędzi.

Linki do omawianych aplikacji:

[1] Portal Pasażera:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/portal-pasa%C5%BCera/id1454640062?l=pl>

Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.plksa.portalpasazera&hl=pl>

[2] Koleo:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/koleo/id1256462727?l=pl>

Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.koleo&hl=pl>

[3] PKP.appka:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/pkp-appka/id6443487570>

Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.pkpik.pasazer.dworce&hl=pl>

[4] mWars:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/mwars/id891714404>

Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teonite.mwars&hl=pl>

[5] Flix Bus:

<https://apps.apple.com/pl/app/flixbus-flixtrain/id778437357?l=pl>

<https://play.google.com/store/apps/datasafety?id=de.flixbus.app&hl=pl&gl=US>

[6] LOT:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/lot-polish-airlines/id687455276?l=pl>

Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.lot.mobile&hl=pl>

[7] Time4BUS:

AppStore: <https://apps.apple.com/pl/app/time4bus/id1457032656?l=pl>

Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.genesismobo.time4bus&hl=pl>