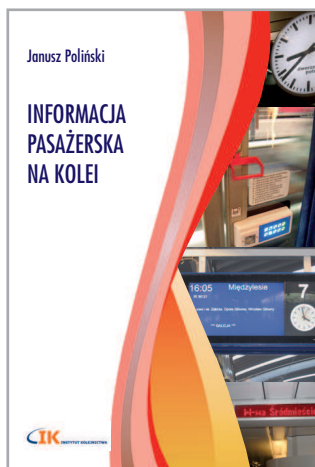


Informacja pasażerska na kolei

Informację opracował Janusz POLIŃSKI¹

Informacja pasażerska, niezbędna do zaplanowania sprawnej i najbardziej korzystnej podróży, jest przekazywana w formie wizualnej, dźwiękowej (słownej) lub dotykowej zarówno na stacjach pasażerskich (infrastruktura), jak i w taborze przewoźowym (suprastruktura). Informacja przeznaczona dla podróżnych jest wspólna dla całej sieci bez względu na przewoźnika i rodzaj wykorzystywanego środka trakcyjnego. Każda informacja powinna charakteryzować się wieloma cechami, do których zalicza się m.in.: użyteczność, kompleksowość, zrozumiałość, dostępność, bezpłatność, pewność i aktualność, rzetelność i jednoznaczność. W przekazie informacji coraz częściej stosuje się nowoczesne środki przekazywania informacji, które nie powinny eliminować przekazów tradycyjnych.

Słowa kluczowe: informacja pasażerska, stacja pasażerska, przekaz wizualny, przekaz dźwiękowy, przekaz dotykowy



Autor: Janusz Poliński
Tytuł: Informacja pasażerska na kolei
Wydawca: Instytut Kolejnictwa
Rok wydania: 2016
Liczba stron: 256
Bibliografia: 150 pozycji
ISBN 978-83-930070-3-5

W funkcjonowaniu nowoczesnego społeczeństwa duże znaczenie odgrywa przemieszczanie się związane z wykonywaniem wielu codziennych spraw i obowiązków. Z reguły każdą podróż poprzedza jej zaplanowanie. Głównym elementem jest projekt podróży, którego celem jest zapewnienie sprawnego i najbardziej korzystnego przejazdu. Do zaplanowania podróży są potrzebne informacje dotyczące m.in. rozkładu jazdy, tras przejazdu, możliwości przesiadek, a także dostępności i pewności dotarcia do celu, składające się na sprawny system informacji pasażerskiej.

Realizacja projektu podróży może być zakłócona nieprzewidzianymi, nadzwyczajnymi sytuacjami. Mogą one spowodować, że pierwotny plan stanie się tylko teorią, a w skrajnych

przypadkach może nawet dochodzić do braku możliwości jego realizacji. Aby dokładnie zaplanować podróż, należy wiedzieć skąd czerpać potrzebne informacje i czego powinny dotyczyć.

Jeżeli podróż jest dłuższa i wiąże się z koniecznością przesiadki, znaczenia nabiera znajomość miejsca dogodnego skomunikowania, czasu oczekiwania na inny środek transportu i możliwości wcześniejszego zakupu biletu. Sytuacja komplikuje się w przypadku podróżnego, który przeemieszcza się na wózku inwalidzkim i kiedy nie jest możliwe bezproblemowe dostanie się na każdą stację pasażerską, peron lub wejście do pociągu. Problemem stają się bariery architektoniczne i techniczne, które wymagają dodatkowych informacji dotyczących podróży.

W przeszłości podróżny dysponował stosunkowo niewielką ilością informacji, obecnie ma do dyspozycji informacje przekazywane za pośrednictwem różnych środków przekazu, w tym urządzeń osobistych, takich jak telefon komórkowy, smartfon lub tablet. Na stacjach pasażerskich zmienia się także jakość informacji, która dzięki nowoczesnej technice staje się bardziej przejrzysta i dostępna.

Na stacjach pasażerskich wymagana jest pełna informacja o rozkładzie jazdy pociągów i dlatego na tablicach są wyświetlane trasy, kierunki i godziny najbliższych odjazdów pociągów, zgodnie z rozkładem jazdy. W przypadku jakichkolwiek zmian w rozkładzie jazdy, dane są na bieżąco korygowane przez dyspozytorów. Informacja wizualna jest uzupełniana zapowiedziami głosowymi. Uzupełnieniem stacjonarnych systemów są zegary cyfrowe i analogowe umieszczane w halach dworcowych i na peronach.

¹ Dr inż.; Instytut Kolejnictwa, Zakład Dróg Kolejowych i Przewozów; e-mail: jpolinski@ikolej.pl.

Informacja wizualna w pociągach jest zapewniona za pomocą elektronicznych tablic kierunkowych, instalowanych na zewnątrz pojazdu (z przodu, z boków oraz z tyłu pociągu), a także w jego wnętrzu.

Ważnym elementem systemu informacyjnego kolejowych pojazdów pasażerskich są wewnętrzne monitory wyświetlające dane o czasie odjazdu, dogodnych przesiadkach lub bieżącej lokalizacji. Podobnie jak na stacjach pasażerskich, drugim składnikiem systemu są zapowiedzi głosowe. Dzięki temu zwiększa się obszar możliwości odbioru kompleksowej informacji, przez co staje się ona bardziej skuteczna. Wszystkimi urządzeniami steruje komputer pokładowy. Każda informacja powinna charakteryzować się wieloma atrybutami, do których należy zaliczyć:

- **ilość** – dająca się zmierzyć w odpowiednich jednostkach, wielkość informacji,
- **użyteczność** – każda informacja musi odpowiadać określonej potrzebie, która zazwyczaj jest związana z podjęciem decyzji, a więc przynosić odbiorcy konkretne korzyści,
- **kompleksowość**, polegająca na objęciu wszystkich etapów planowanej podróży,
- **zrozumiałość, spójność i przejrzystość**, pozwalające w maksymalnym zakresie na skorzystanie z informacji (w tym obszarze duże znaczenie odgrywa przystępność związana z formą przekazu; należy korzystać z zasady: im prostsza forma, tym bardziej zrozumiała informacja),
- **dostępność**, polegająca na uzyskaniu informacji za pomocą zmysłów takich, jak wzrok, słuch lub dotyk, a zatem informacja powinna być osiągalna dla zainteresowanej osoby, co jest równoznaczne z jej rozpowszechnianiem wśród potencjalnych użytkowników,
- **bezpłatność** – informacja dla podróżnego powinna być bezpłatna,
- **pewność i aktualność** związaną z właściwym czasem dotarcia i odbioru informacji, co umożliwi podjęcie poprawnych decyzji,
- **rzetelność**, dokładnie i starannie, a więc wiernie odwzorowującą rzeczywistość,
- **jednoznaczność**, eliminującą różne interpretacje,
- **trafność**, co oznacza, że informacja powinna trafić w sedno danej kwestii i nie pomijać istotnych elementów,
- **kompletność**, zawierającą te składniki informacji, które są niezbędne do podejmowania decyzji,
- **wartość** (cЕННОŚĆ), czyli powodowanie subiektywnego i obiektywnego przyrostu wiedzy na dany temat,
- **wiarygodność** (prawdziwość), związana z pochodzeniem informacji z pewnego źródła oraz brakiem przekłamań i przekręceń,
- **weryfikowalność** – informacja powinna być możliwa do sprawdzenia, uzupełnienia, pogłębienia lub rozszerzenia,

- **szczegółowość**, dostosowana do potrzeb podróżnego i możliwych problemów decyzyjnych,
- **zgodność z obowiązującymi standardami** językowymi, metodycznymi, technicznymi i prawnymi,
- **dostępność dla cudzoziemców**,
- **estetyka** przekazywanych treści.

Celem publikacji składającej się z trzech części poprzedzonych rozdziałem dotyczącym roli informacji pasażerskiej dla podróżnych we współczesnym świecie, jest przybliżenie czytelnikowi obecnie stosowanych na kolei sposobów przekazywania informacji, a także jej dostępności dla wszystkich grup podróżnych.

Część pierwsza dotyczy informacji związanych z infrastrukturą. Na stacjach pasażerskich podróżny ma do dyspozycji informację wizualną, dźwiękową i dotykową. Aby była ona dostępna dla podróżnych, powinna spełniać wymagania związane z ekspozycją treści, powtarzalnością i jednorodnością komunikatów, a w niektórych przypadkach także umiędzynarodowieniem formy przekazu. Wszystkie napisy powinny być wykonane jednym rodzajem czcionki widocznym i czytelnym także dla osób słabowidzących. Dużą rolę przykłada się do piktogramów zastępujących długie opisy słowne. Ścieżki dotykowe, pasy ostrzegawcze, mapy dotykowe i napisy w języku Braille'a są niezbędnym elementem dostępności obiektu dla osób niewidomych.

Część druga zawiera informacje dla podróżnych dotyczące taboru przewozowego. Podobnie jak w przypadku infrastruktury, informacja pasażerska związana z taborem przewozowym jest oparta na przekazie wizualnym, dźwiękowym i dotykowym. Dotyczy ona niezbędnej dla podróżnego wiedzy eksponowanej na zewnątrz i wewnątrz pociągu. Dostępna informacja pasażerska w pociągu dotyczy trasy pociągu i jej pokonywania, lokalizacji udogodnień, a także instrukcji bezpieczeństwa w nagłych przypadkach.

Część trzecia opisuje nowoczesne środki komunikowania, które zastosowano także w transporcie kolejowym. Rozwój nowoczesnych technik przekazu informacji z wykorzystaniem telefonu komórkowego, Internetu, smartfonu lub tabletu, staje się coraz bardziej powszechny. Nie może to jednak wyeliminować tradycyjnych informatorów drukowanych na papierze. Ta forma przekazu nie jest w Polsce dostatecznie wykorzystana zwłaszcza w stosunku do osób niewidomych, gdyż w polskim kolejnictwie nie jest rozpowszechnione informowanie za pomocą tyflografiki i języka Braille'a.

W załącznikach uzupełniających opisaną tematykę, oprócz definicji i objaśnień, zamieszczono opracowane przez autora zasady prawidłowego zachowania się pracowników kolei wobec różnych grup podróżnych niepełnosprawnych. Jest to szczególnie istotne dla pracowników obsługi podróżnych na stacjach pasażerskich, wyznaczonych do pomocy osobom niepełnosprawnym.

Informację opracowano na podstawie monografii pt. „Informacja pasażerska na kolei”; autor: Janusz Poliński, Wydawca Instytut Kolejnictwa, 2016 r.