

**Za wcześnie na rewolucję,
choć wszystko wokół nas
przyśpiesza**

**System informacji wizualnej
dla transportu miejskiego
ZTM, po 10 latach
funkcjonowania, wymaga
unowocześnienia. Nowinki
technologiczne, zmiany
mentalne, inne niż wcześniej
oczekiwania użytkowników – to
wystarczające argumenty dla
proponowanych zmian.**

**Co to jest system informacji
wizualnej dla transportu, po co go
tworzymy i dlaczego ma tak duże
znaczenie dla Metropolii i ZTM**

właśnie teraz? Dlaczego powstający projekt stanowi tak duże wyzwanie? O tym i o najbliższych planach rozmawiamy z Justyną Kucharczyk i Agnieszką Nawrocką. Twórczyniami projektu System informacji wizualnej dla transportu miejskiego ZTM.

A więc po co i dla kogo tworzymy nasz system informacji?

[JK] Otoczeni jesteśmy różnego rodzaju systemami – pracy, transportu, organizacji ruchu. Jak uniknąć informacyjnego chaosu? Musimy zejść do jakiegoś jasnego poziomu komunikowania, po to, aby to, co miasto oferuje, czyli tzw. „miejski serwis”, był dostępny dla jak największej liczby mieszkańców. Miasto powinno być dla wszystkich czytelne. W ten sposób poprawiamy w nim jakość naszego życia i funkcjonowania: dostęp, łatwość używania, skuteczność korzystania z tego, co miasto przygotowało na poziomie infrastruktury czy organizacji transportu. System informacji to taki interfejs – pomiędzy fizycznym transportem i usługą miejską, a mieszkańcem, użytkownikiem i gościem – interfejs, który pozwala zrozumieć jak to działa.

To jest trochę tak, jak z alfabetem, który pozwala nam czytać książki. Tu mamy system informacji, umożliwiający korzystanie z transportu.



Jakie cechy powinien mieć dobry system informacyjny, czym powinien się wyróżniać?

[AN] Jak sama nazwa wskazuje powinien być systemowy – działać jednorodnie w całym obszarze swojego oddziaływania. Powinien być zbudowany na stałych, jasnych zasadach, nieskomplikowany, najlepiej maksymalnie intuicyjny. Ale musimy pamiętać, że system odzwierciedla stan samej organizacji. Pokazuje i „próbuję opowiadać”, ale tylko tyle, ile się da. Jeżeli organizacja jest skomplikowana, system nie będzie w 100 proc. intuicyjny.

[JK] Idealny system łączy w sobie wiele elementów wynikających z oczekiwań poszczególnych grup odbiorców. Z punktu widzenia pasażera – powinien być łatwy, dostępny, dokładnie odpowiadać na jego potrzeby, aby pasażer mógł informację przeczytać, zrozumieć i zweryfikować. Z punktu widzenia zarządcy, ZTM – powinien być kompatybilny i dobrze pracować z całą sekcją informatyczną, uwzględniać potrzeby ogromnego obszaru, o czym nie musi wiedzieć już pojedynczy pasażer. Powinien być też uniwersalny i nie generować ekstrarozwiązań dla jakiejś jednostki, skoro pracuje równocześnie dla wielu (jednostek-gmin). Z punktu widzenia osób, które wdrażają, aplikują system w przestrzeni miejskiej – powinien być jak najprostszy do wymiany, montażu, renowacji, nie powinien wymagać specjalnych technologii. No i wreszcie z punktu widzenia właściciela, inwestora – powinien być, że tak powiem wandaloodporny,

zbudowany z wytrzymałych elementów.

[AN] Jak widać, punktów widzenia jest bardzo wiele i rozwiązanie na taką skalę musi je wszystkie uwzględnić. Dla nas, w ogólnym rozrachunku, najważniejsze są potrzeby użytkowników, czyli osób, które nie muszą absolutnie nic wiedzieć o tym, jak bardzo jest dany system skomplikowany i jak ogromna jest skala danego przedsięwzięcia.

[JK] Ważna jest także ponadczasowość i uniwersalność. W związku z tym, że system będzie działał na bardzo dużej przestrzeni, to informacja nie może być oparta na aktualnie obowiązujących trendach, ale na ponadczasowej estetyce. Ostatni projekt systemu był z nami 10 lat. Zakładamy, że elementy nowego systemu będą funkcjonować kolejnych kilka. I muszą wyglądać dobrze.



Współcześnie dąży się do logicznego uproszczenia systemów. Do minimalizmu. Pozwalają na to nowoczesne technologie. Odchodzi się od papierowych rozkładów jazdy, zastępują je aplikacje mobilne. Jak będzie u nas?

[JK] Z jednej strony systemy są konsekwencją wewnętrznej organizacji transportu zbiorowego na danym terenie, tego, jak zintegrowane są różne środki transportu, jak współpracują ze sobą przewoźnicy, jakie są zasady rozliczania kosztów pomiędzy

gminami i czy w efekcie możemy kupić jeden, wspólny bilet. Z drugiej strony, są przede wszystkim odzwierciedleniem zamożności i przygotowania społeczeństwa, jego codziennego funkcjonowania. U nas trudno jest mówić o rewolucji, skoro nadal korzystamy z papierowych rozkładów jazdy i jeszcze dość długo będziemy z nich korzystać. Oczywiście uczniowie i studenci korzystają głównie z aplikacji telefonicznych. Nie jest to jednak jeszcze największa grupa użytkowników transportu.

[AN] Ważna jest u naszych użytkowników potrzeba podwójnego potwierdzenia informacji. Często osoby przygotowują się do podróży za pomocą aplikacji, ale przychodzą na przystanek i szukają potwierdzenia tego planu. Czy wszystko się zgadza? Czy pozyskane wcześniej informacje są wiarygodne i nic się nie zmieniło?

[JK] Systemy powinny działać też w momentach krytycznych, nie tylko codziennych, rutynowych. Mamy rozładowany telefon, niespodziewanie znaleźliśmy się w jakimś miejscu, którego nie znamy. Zawsze i wszędzie powinniśmy mieć możliwości zaplanowania dalszej podróży.

[AN] Ludzie chcą bezpiecznie i komfortowo podróżować. Czuć kontrolę nad podróżą. Nie są już cierpliwi. Zaufanie do systemu jest zatem kluczowe. Jeśli użytkownik raz się zrazi, ponieważ system nie zadziałała tak, jak się tego pasażer spodziewał – to zrazi się skutecznie. Będzie się denerwował, rozpytywał, sprawdzał wielokrotnie, a w najgorszym razie zrezygnuje z podróży komunikacją miejską.

Infrastruktura komunikacyjna, ład organizacyjny, bezpieczeństwo, częstotliwość i terminowość

kursowania autobusów, to ważne czynniki dla osób, które podejmują decyzję o skorzystaniu z transportu zbiorowego.

[JK] Nie tylko infrastruktura i otoczenie, ale jakość usługi transportowej na poziomie, nazwijmy to, ludzkim. Ludzie potrzebują kontaktu z kierowcą. Potrzebują się upewnić u konkretnej osoby, czy to, co robią jest właściwe.

Jeszcze długo ten system nie będzie działał bez człowieka. Wyniki prowadzonych przez Panię w trakcie prac projektowych badań – analiz, wywiadów, obserwacji – posłużyły za podstawę opracowania krytycznej analizy, obowiązującego od 10 lat na terenie Metropolii, systemu informacji transportowej. Jakie wnioski?

[AN] Mimo iż współpraca z ZTM, w ciągu ostatnich lat, pozwalała na ciągłe monitorowanie systemu i wprowadzanie bieżących korekt, dotyczyły one przede wszystkim strony graficznej. A przecież wszystko przyśpiesza. Za jakiś moment nikt nie będzie chciał tracić czasu na informacje uaktualniane analogowo. Dlatego jesteśmy w momencie pierwszej gruntownej przemiany.

Następna zmiana absolutna, to będzie zmiana całego systemu

transportu. Organizacja, strefy płatnicze, integracja, przebieg. To już będzie prawdziwa rewolucja.

[JK] Póki co staramy się wyeliminować wszelkie utrudnienia, uprzykrzające przemieszczanie się podróżnym. Prosiliśmy na przystankach osoby w różnym wieku – i rutynowych użytkowników komunikacji i sporadycznie podróżujących – o wykonanie kilku zadań. O znalezienie specyficznych informacji na rozkładach jazdy, o potwierdzenie nazwy przystanku, o opowiedzenie, jak dojadą do wskazanego punktu. To były konkretne zadania, przypisane do konkretnych przystanków. Po to, by sprawdzić, w jaki sposób ludzie szukają informacji oraz w jaki sposób je łączą i interpretują, co sprawia im największą trudność.

[AN] I tak powstała krytyczna analiza systemu – określiliśmy, z czego można zrezygnować, które elementy się nie sprawdzają, jak możemy je inaczej zakomponować, czy są wystarczająco widoczne. Powstało bardzo dużo zmian. Wiele rzeczy nie zależy oczywiście od nas – ilość linii, proponowanych kursów, stosowane w systemie nazewnictwo.

A moment wprowadzenia zmian? Cóż, propozycja pojawia się dlatego teraz, że ZTM przechodzi na inny sposób organizacji treści i zarządzania tą treścią. Rozbudowuje system informatyczny. A więc wszystkie obecne propozycje muszą sprawdzić się w globalnej skali, wcześniej mogły być rozpatrywane bardziej indywidualne.

[JK] Jeśli chcemy korzystać z informacji drukowanej, bo elementy elektroniczne systemu są dopiero wprowadzane, to musimy wybrać taki sposób i proporcje, aby nie generować gigantycznych kosztów. A więc dochodzi rozeznanie rynku i sprawdzenie skutków finansowych.

Jak długo potrwa wdrażanie systemu?



[AN] Po oddaniu finałowej dokumentacji, oczywiście po uwzględnieniu wszystkich zmian i wyeliminowaniu ewentualnych błędów, uzgodniłyśmy z dyrekcją ZTM, że przygotowujemy prototyp słupka przystankowego, modułowego, według wskazanych wytycznych. Sprawdzimy, czy wszystkie decyzje projektowe były słuszne. Jaka jest cena i technologia, czy wszystkie pomysły mogą zostać zrealizowane.

[JK] Sprawdzaliśmy co prawda detale, np. zapięcia, grubość elementów, wydruki, ale cały nośnik powinien być dokładnie oceniony przez użytkownika.

[JK] Mamy dosyć trudną sytuację, nie tylko przez skalę systemu informacji dla Metropolii, ale także ze względu na specyficzne przepisy obowiązujące w Polsce. Musimy bowiem umieszczać na przystankach znak drogowy. Takie utrudnienie nie występuje ani w Berlinie, ani w Londynie. Ogromna powierzchnia w bardzo dobrych parametrach czytelności jest zajęta przez znak drogowy, a mogłaby być nośnikiem informacji dedykowanej pasażerom.

[AN] Nazwa przystanku w naszym wypadku wynika z szerokości znaku drogowego. A więc o nowatorskich kształtach słupków przystankowych możemy zapomnieć. Większość systemów w Polsce wygląda jak świąteczna choinka, znak drogowy jest oblepiony ze wszystkich stron informacją – każdy chce być obok, bo to miejsce ma doskonałe parametry czytelności.

[JK] A nazwa przystanku, która ma 4 wyrazy? To też ciekawe wyzwanie dla projektanta.

[AN] Tak, to prawda. Dodatkowo kolory znaku drogowego – biały i niebieski, determinują rozwiązanie kolorystyczne zastosowane w systemie.

[AN] Dla ZTM – po analizie związanej z czytelnością systemu, jak i analizie samej infrastruktury przystankowej, która wzbogaca się o nowe elementy, np. tablice elektroniczne – stało się oczywiste, że trzeba „wyciszyć” tło, żeby informacja mogła być na nim widoczna i czytelna. Stąd, w naszym projekcie dominująca szarość i negatywny układ kolorystyki. Kolor żółty – jako sygnalizujący, zwracający uwagę, po to, by nośniki były dobrze widoczne przy zmiennych warunkach atmosferycznych.

[JK] Wszystkie decyzje podjęte są w oparciu o analizy, są stricte funkcjonalne, a nie przypadkowe. Zestaw ciemna szarość i żółć wzmacnia zauważalność systemu w kontekście osób mających problem ze wzrokiem, zwłaszcza starszych.

Najważniejsze jest całościowe myślenie o przestrzeni, gdzie elementy są jednoznaczne: to znaczy, że za każdym razem, kiedy widzimy określony zestaw kolorystyczny, powinniśmy się spodziewać określonego typu informacji.

Dziękujemy za rozmowę.

Martyna Starc-Jażdżyk, Daria Kosmała
Departament Marki i Komunikacji Marketingowej

TUKEJ. To grupa projektowa, którą na stałe tworzą Justyna Kucharczyk i Agnieszka Nawrocka, związane z ASP w Katowicach. W Tukej już kilkanaście lat zajmują się projektowaniem systemów informacji wizualnej oraz całościowych identyfikacji. Dużą wagę przywiązują do szukania rozwiązań „na miarę” i odpowiadania na potrzeby. Ważne są dla nich: analizy,

określanie kontekstów miejsca oraz współpraca ze specjalistami z zakresu socjologii i psychologii. Jednak funkcję i użytkownika stawiają zawsze na pierwszym miejscu. Przy tym konkretnym projekcie współpracują z projektantkami produktu ze studia ITEM – Karoliną Hołdys i Joanną Pastusińską. Trwają prace projektowe nad nowym systemem informacji wizualnej dla publicznego transportu zbiorowego, organizowanego przez Zarząd Transportu Metropolitalnego. Prace obejmują **4 rodzaje systemów: system informacji przystankowej na słupkach przystankowych, informacji przystankowej na wiatach, informacji liniowej w pojazdach oraz system informacji na automatach biletowych.** Podstawowym elementem nowego systemu jest ujednoczenie wyglądu słupków przystankowych, które zostały przejęte przez ZTM po trzech poprzednich organizatorach. Mają być dostosowane w większym stopniu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz cechować się większą funkcjonalnością i estetyką. Nowe słupki przystankowe będą modułowe, tzn. możliwa będzie wymiana poszczególnych elementów bez konieczności ingerencji w całą konstrukcję. Pozwoli to na szybszą obsługę przez ekipę przystankową i ograniczy koszty utrzymania.

Zaprojektowane zostaną nie tylko słupki standardowe (stałe), ale również tymczasowe, czy specjalne, dla stref zabytkowych. Kolejną nowością, w porównaniu do obecnie stosowanych tabliczek, ma być specjalne **miejsce na kod QR**, którego zeskanowanie umożliwi **przejsięcie do internetowego rozkładu jazdy** danego stanowiska. Rozwiązanie to zostało stworzone z myślą o osobach z niepełnosprawnościami (miejsce na kod QR umieszczone jest na wysokości umożliwiającej odczyt osobom na wózkach inwalidzkich, dodatkowo oznaczone będzie nazwą zapisaną w alfabecie Braille'a – udogodnienie dla osób niewidomych; wspomniany kod będzie umieszczony zawsze z boku gabloty tak, aby możliwe było jego łatwe znalezienie – na każdym stanowisku będzie w podobnym miejscu).

Nowy system to duże wyzwanie projektowe. Trzeba stworzyć

system funkcjonalny, który równocześnie będzie pracował w 56 gminach, dla których organizatorem komunikacji publicznej jest ZTM i jednocześnie system wizjonerski – otwarty na szybko zachodzące zmiany. Efekty poznamy już wkrótce. Czekamy na pierwszy prototyp.