

Справочно-информационное обслуживание пассажиров на вокзалах

Цель **справочно-информационного обслуживания** – предоставление пассажирам необходимой им информации для ориентации на станциях, вокзалах, в пунктах продажи билетов, туристических агентствах, офисах и других предприятиях железнодорожного транспорта. Организация справочно-информационных услуг определяет качество обслуживания пассажиров на вокзалах, обеспечивает доступность железнодорожного транспорта для удовлетворения транспортных потребностей населения. Справочную информацию доводят до пассажиров различными способами: по восприятию (наглядная или звуковая), по времени воздействия (с постоянным воздействием или с переменным изображением), по использованию технических средств (громкоговорящее оповещение, информационные терминалы, платформенные указатели и мониторы, радиосправка и другие виды информационно-справочной аппаратуры).

Постоянное изображение визуальной информации используют для указателей вокзальных помещений, схем маршрутов следования поездов, расписаний их прибытия и отправления. Также в виде наглядной информации пассажирам должны быть доступны правила проезда и условия перевозок, порядок применения льгот, стоимость проезда, изменения в расп. Важно отметить, что чем лучше организованы на вокзале наглядная информация и громкоговорящее оповещение, тем меньше потребность пассажиров в обращении за устными справками к работникам вокзала. В связи с этим следует оценивать объемы вокзальной информации и оптимизировать ее распределение по источникам и потребителям, расписании прибытия и отправления поездов и др.

Информационное табло

Информационное табло – установленные в пунктах продажи билетов на станциях, платформах, вокзалах табло, на которых отображается информация об отправлении и прибытии поездов. Различают информационные табло с постоянной и переменной информацией. Постоянные табло содержат расписания поездов. Табло с переменной информацией автоматизированы и управляются ЭВМ. В случаях опоздания поездов на табло с переменной информацией указывается примерное время опоздания поездов. Эту же информацию пассажир может получить через справочное бюро по телефону.

Платформенные указатели

Платформенные указатели устанавливаются на платформах с целью информации пассажиров о времени прибытия и отправления поездов и их станциях назначения. Различают платформенные указатели механические (с перекидными лепестками) и электронные (с использованием светодиодов или блинкеров). Последние получают все большее распространение вследствие низкого потребления электроэнергии.

УКАЗАТЕЛЬ ПРИБЫТИЯ-ОТПРАВЛЕНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ — устройство для вывода информации пассажирам о движении поездов. Различают платформенные указатели, указатели о движении пригородных поездов и указатели о движении поездов дальнего следования. Платформенные указатели устанавливаются вблизи платформы и содержат номера поездов, станции назначения, время отправления, а для пригородных поездов — и сведения об остановочных пунктах. Указатели о движении пригородных поездов информируют пассажиров об отправлении ближайших поездов от всех платформ вокзала. Указатели о движении поездов дальнего следования содержат информацию о времени их отправления и прибытия, номерах путей и платформ, станциях отправления и назначения, дополнит, информацию о времени опоздания по прибытию или отправлению. Подготовка информации для вывода на указатель осуществляется оператором при помощи клавиатуры. Вместо клавиатуры может использоваться заранее подготовленная перфоленга или магнитный носитель.

Телеинформация

Телеинформация предоставляется с помощью телеэкранов на станциях, вокзалах, в агентствах, пунктах продажи билетов. В кассовых залах пунктов продажи билетов используют обычные телевизоры для показа наличия мест в поездах и для получения самими пассажирами аналогичных справок. В залах ожидания вокзалов обычно устанавливают телевизоры с большим экраном для показа программ телевидения. Развитие технических средств позволило широко применять

большие плазменные экраны, управляемые персональными компьютерами. На эти экраны может попеременно выводиться самая разнообразная информация: реклама, программа телевидения, сообщения о наличии мест в поездах и т. п. Эти устройства подключаются к системе «Экспресс», средствам телевидения, Интернету и могут работать автономно по программе, заложенной в персональном компьютере.

К числу наиболее действенных средств организации пассажиропотоков в пределах вокзальных комплексов следует отнести средства визуальной коммуникации (указатели, табло, схемы и т.п.). Их значение понятно, если вспомнить, что человек до 80% информации получает через органы зрения. Благодаря средствам визуальной информации пассажир на вокзале может получить сведения об отправлении и прибытии поездов, о расписании их движения, пути следования, о расположении помещений и служб вокзала. Эти функции "немой справки" характерны для любого железнодорожного вокзала. Ввиду этого логично предположить, что единообразное обозначение аналогичных объектов будет более всего соответствовать существующим условиям обслуживания пассажиров.

При решении визуальных средств необходимо учитывать, что пассажиры, находясь на вокзале, в основном всегда спешат, к тому же среди них много иностранцев, и, следовательно, естественные трудности ориентации в незнакомом сооружении нередко усугубляются незнанием языка.

В результате было установлено, что на формирование знака оказывает влияние ряд факторов: форма обозначаемого объекта, способ его употребления, назначение знака и его место в системе коммуникации, условия восприятия знака, пространственная организация вокзального комплекса, графический стиль всей знаковой системы. При этом утилитарно-практическая функция знака (хорошо информировать об объекте) является здесь ведущей, подчиняющей себе, но отнюдь не игнорирующей другие функции, например эстетическую.

Все графические знаки, употребляемые на вокзале, можно разделять по назначению на пять групп:

- 1) указатели направления движения;
- 2) указатели месторасположения;
- 3) информирующие средства коммуникации;
- 4) предписывающие (инструктирующие) средства коммуникации;
- 5) визуальные средства пропаганды и агитации.

Указатели направления движения являются для пассажира как бы вводным звеном к вокзальному пространству и к системе визуальной коммуникации.

Ко второй группе относятся указатели с наименованиями помещений мест общего пользования. К информирующим средствам коммуникация относятся справочные установки, расписания, схемы и сводные указатели, объявления. Правила и инструкции являются предписывающими средствами коммуникации. К убеждающим средствам относятся плакаты и афиши политического, технического, санитарно-просветительного содержания. Таким образом, будет задана структурно-функциональная классификация всех средств информации на вокзале.

Чтобы свести к минимуму языковые ограничения в понимании информации, предлагается широко использовать изобразительные графические знаки (пиктограммы) для обозначения характерных служб и наиболее посещаемых пассажирами мест. Они помогут пассажирам, впервые находящимся на вокзале и не знакомым с его планировкой, свободнее ориентироваться.

Техника трафаретной печати также заставляла идти на известное огрубление форм (В ходе работы мы убедились, что утверждение многих графиков о том, что знак должен быть предельно обобщенным, не совсем точно. Знак может быть и детализированным, если детали что-то значат и не мешают восприятию общего значения, которое не обязательно заключается в силуэте).

Учитывая, что пассажиры пока не привыкли к пиктограммам и какое-то время восприятие их будет представлять для них определенную трудность, предполагается наряду с изображением употреблять и его словесное наименование. В дальнейшем от такого дублирования информации можно будет отказаться.

Хорошо известно, что эффективность информации существенно повышается при использовании света. Содержание подается одновременно в словесной и изобразительной формах, имеющих примерно равную значимость. Проектируются светящиеся и не светящиеся.