



## Европейская экономическая комиссия

### Комитет по внутреннему транспорту

#### Рабочая группа по железнодорожному транспорту

##### Группа экспертов по информированию пассажиров на железнодорожных станциях и узлах

##### Первая сессия

Женева, 8–10 июля 2024 года

Пункт 3 предварительной повестки дня

Справочная информация о Группе

## Справочная информация об информировании пассажиров на железнодорожных станциях и узлах в регионе ЕЭК\*

### Пересмотр

#### I. Введение

1. На восемьдесят шестой сессии Комитета по внутреннему транспорту государства-члены одобрили создание новой Группы экспертов по информированию пассажиров на железнодорожных станциях и узлах в соответствии с рекомендацией Рабочей группы по железнодорожному транспорту (ECE/TRANS/SC.2/243, п. 45); и следующий круг ведения, содержащийся в приложении V к документу ECE/TRANS/2024/10:

- выявление передового опыта информирования пассажиров на железнодорожных станциях и узлах;
- разработка системы общих требований к информированию пассажиров;
- внесение предложений о порядке дальнейшей работы в виде доклада для рассмотрения Рабочей группой по железнодорожному транспорту.

#### II. Потенциальные аспекты для рассмотрения в рамках общих требований

2. В качестве справочной информации для работы Группы экспертов секретариат представляет перечень потенциальных аспектов, которые можно было бы рассмотреть при разработке системы общих требований к информированию пассажиров на железнодорожных станциях и узлах в рамках двух основных тем:

\* Настоящий документ был представлен с опозданием по техническим причинам.



- ориентирование на железнодорожных станциях и узлах;
- информирование о движении поездов и предоставление соответствующей проездной информации.

3. Улучшение ориентирования на железнодорожных станциях и узлах предполагает разработку интуитивно понятной и пассажироцентричной системы, помогающей пассажирам эффективно перемещаться в нужном направлении. Приоритетное внимание следует уделять разнообразным потребностям пассажиров, особенно с ограниченной мобильностью или сенсорными нарушениями. Речь идет об использовании визуальных, слуховых и тактильных подсказок, таких как цветовой контраст, типографика, пиктограммы, схемы компоновки, языки сигнализационных указателей, а также о частоте использования такой сигнализации и тактильных подсказок для обеспечения инклюзивности и простоты навигации.

4. С другой стороны, предоставление информации о движении поездов и соответствующей проездной информации предполагает прежде всего наличие расписания, сведений о платформах и информации для оказания помощи пассажирам поездов в нормальных условиях и в случае непредвиденных изменений в работе транспорта. В этой информации следует учитывать оперативные требования, например изменение платформы из-за позднего прибытия поездов. Важно продумать, как лучше донести эту информацию до пассажиров, чтобы свести к минимуму нарушения графика поездов.

5. Две вышеупомянутые темы не являются взаимоисключающими. Скорее, они дополняют друг друга, способствуя беспрепятственному проезду пассажиров. Принципы проектирования указателей могут также применяться при предоставлении информации о движении поездов и соответствующей проездной информации. Кроме того, учитывая растущую зависимость от цифровых технологий в жизни путешественников, услуги по информированию пассажиров должны включать в себя цифровые решения, такие как доступность данных в режиме реального времени и мобильные приложения для распространения информации.

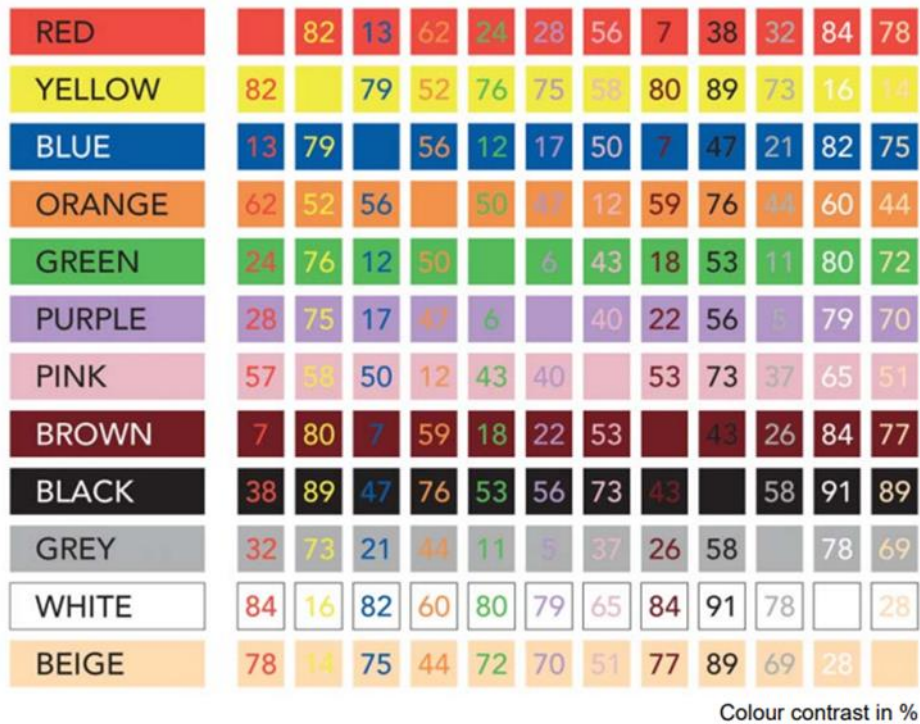
6. Эксперты, возможно, пожелают рассмотреть дополнительные темы в рамках круга ведения группы. Целью данной Группы экспертов является не достижение единообразия в информационном оформлении на всех железнодорожных станциях и узлах, а гармонизация способов предоставления информации пассажирам, с тем чтобы обеспечить доступность железнодорожных услуг для всех.

### **III. Ориентирование**

#### **A. Визуальные аспекты**

7. К визуальным аспектам относятся, в частности, цветовые контрасты, типографика, пиктограммы, схемы компоновки и языки. На рис. 1 ниже показана важность достаточного цветового контраста для обеспечения удобочитаемости.

Рис. 1  
Влияние цветовых контрастов на удобочитаемость



Источник: IRS10181:2018, Международный союз железных дорог.

8. На рис. 2 ниже показано влияние типографики на удобочитаемость. Речь идет о выборе шрифта, межбуквенных пробелов и нижнего/верхнего регистра на различных информационных указателях.

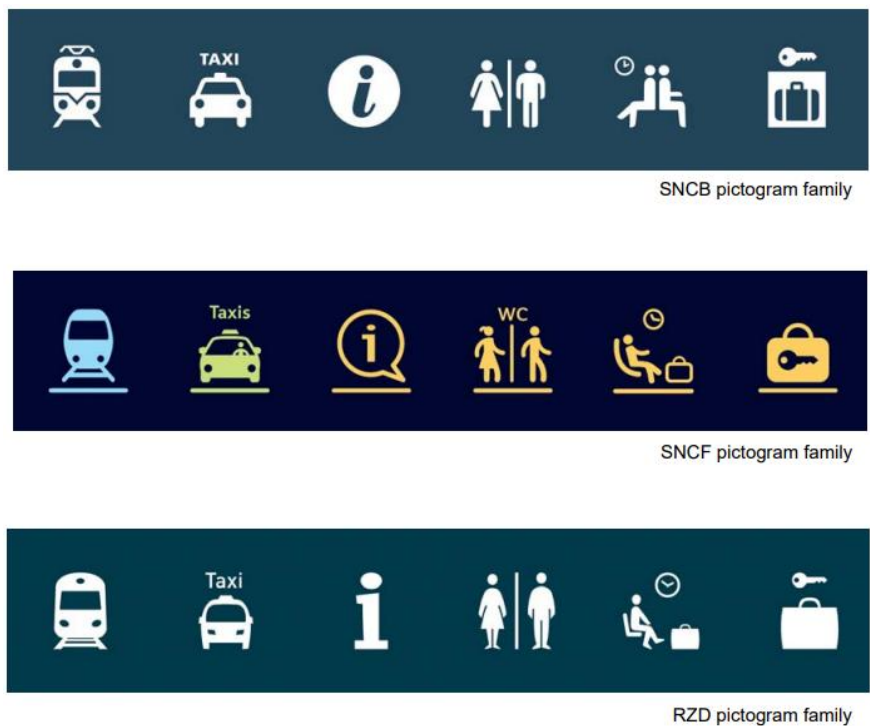
Рис. 2  
Влияние типографики на удобочитаемость



Источник: IRS10181:2018, Международный союз железных дорог.

9. Использование пиктограмм может помочь пассажирам, испытывающим трудности с навыком чтения, ориентироваться на станциях. На рис. 3 ниже показаны различные пиктограммы, используемые в разных железнодорожных системах. Хотя эти пиктограммы не идентичны, они характеризуются значительным уровнем сходства. Такое сходство может помочь путешественникам легче ориентироваться на железнодорожных станциях и узлах разных железнодорожных систем.

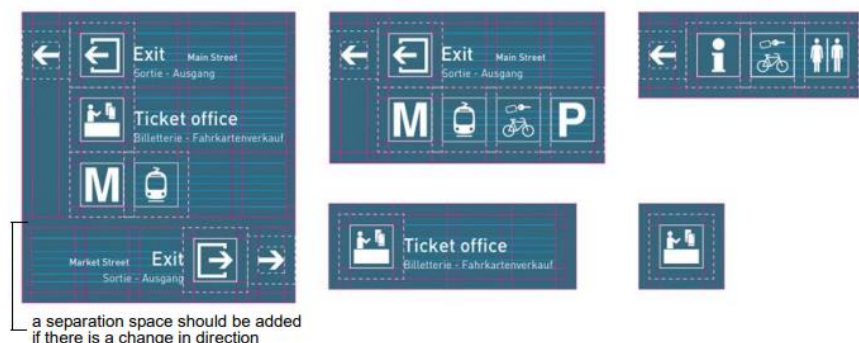
Рис. 3  
**Пиктограммы, используемые в различных железнодорожных системах**



Источник: IRS10181:2018, Международный союз железных дорог.

10. На рис. 4 ниже показан пример схемы компоновки и языка информационных указателей. Важно, чтобы пиктограммы и указатели направлений были четко выстроены для улучшения удобочитаемости.

Рис. 4  
**Схема компоновки информационных указателей и используемые языки**



Источник: IRS10181:2018, Международный союз железных дорог.

## В. Акустические аспекты и тактильные подсказки

11. Безбарьерный доступ не должен ограничиваться только физической инфраструктурой, такой как пандусы и лифты, но должен охватывать также способы предоставления информации пассажирам с ограниченной мобильностью или сенсорными нарушениями (зрительными или слуховыми), для того чтобы создать действительно безбарьерные железнодорожные станции и узлы. К ним относятся тактильные подсказки для получения функциональной информации, обращения за помощью, предупреждения, указывающие на границу опасной зоны (например, конец платформы) и т. д.

12. Аудиоинформация должна быть разборчивой и содержать инструкции, а также предупреждения, указывающие на опасную зону. В плане разборчивости информации можно воспользоваться индексом передачи речи для систем оповещения (STI-PA).

## IV. Информирование о движении поездов и предоставление соответствующей проездной информации

13. Расписание поездов в реальном времени и другая соответствующая проездная информация должны быть легкодоступны. К этому относятся информация о пунктах назначения поездов и остановках в пути следования, сведения о платформах, времени отправления и т. д. Информационные дисплеи и табло с этой информацией должны быть стратегически расположены на всех станциях и узлах и легко читаемы на расстоянии. Звуковые оповещения, особенно в случае перебоев в обслуживании, таких как задержки поездов или изменение платформы, должны дополнять информацию, указанную на информационных дисплеях или табло. Однако, для того чтобы эффективно передавать информацию, не перегружая пассажиров, важно найти баланс между предоставлением необходимых сведений и предотвращением информационной перегруженности в оповещении, а также сделать объявления краткими и понятными.

Рис. 5

**Информационное табло с указанием платформ на железнодорожном вокзале в Базеле**



*Источник: Швейцарские федеральные железные дороги.*

14. Важно продумать, каким образом эта информация доводится до пассажиров, особенно в случае сбоев в движении поездов, будь то задержка поезда, изменение платформы или иные обстоятельства, и куда пассажиры могут обращаться за помощью в таком случае. Следует предусмотреть возможность интеграции с мобильными приложениями, принимая во внимание растущую зависимость от мобильных устройств.

15. Важно также обеспечить, чтобы сведения о движении поездов и соответствующая проездная информация были инклюзивными и доступными для людей с ограниченной мобильностью и сенсорными нарушениями. В данном случае речь может идти о безбарьерном доступе к стойкам продажи билетов/киоскам и справочным бюро, доступным для пользователей инвалидных колясок.

## **V. Пространственное планирование**

16. Информационные дисплеи и табло следует размещать не только стратегически правильно для обеспечения визуальной доступности, но и учитывать пассажиропоток на станции и платформах, с тем чтобы свести к минимуму скопление людей и загромождения.

17. На железнодорожных станциях и узлах с интенсивным движением также крайне важно иметь обслуживаемые персоналом справочные бюро или киоски, для того чтобы обеспечить пассажиров индивидуальной помощью и необходимой информацией во время сбоев в работе транспорта. Эти справочные бюро должны быть удобно расположены на территории станции и легкодоступны благодаря удобочитаемым указателям и тактильным подсказкам.

## **VI. Следующие шаги**

18. Экспертам предлагается рассмотреть информацию, содержащуюся в настоящем документе, и обсудить вопрос о возможных областях, которые не были упомянуты или нуждаются в изменении для дальнейшего анализа.

---