

Pasażerka

Opowiem historię, która przydarzyła się jednej z obywaterek naszego pięknego miasta Poznania, a którą będę nazywał Pasażerką. Obładowana pakunkami postanowiła skorzystać z usług Ubera. Wywołała aplikację na smartfonie i zamówiła samochód. Wszystko poszło gładko, ale oprócz potwierdzenia przyjęcia zamówienia dostała też dodatkową wiadomość „Your driver is deaf”. Polska plasuje się wśród 10 krajów nieanglojęzycznych na świecie, których mieszkańcy najlepiej mówią po angielsku, z czego możemy być dumni, ale jednak nie każdy Polak wie, co znaczy słowo „deaf”. Przyjechał samochód Ubera i dla Pasażerki stało się jasne, że „deaf” znaczy głuchy. Nawet więcej – okazało się, że kierowca jest nie tylko głuchy, ale i niemy. To wspaniałe – pomyślała Pasażerka – że Uber zatrudnia takich ludzi. W końcu brak tych dwóch sprawności nie przeszkadza człowiekowi kierować samochodem. Na cyfrowej mapie GPS-u pokazuje się adres docelowy i cała droga. Słowa są niepotrzebne.

Po przyjeździe na miejsce Pasażerka wyładowała swoje pakunki i pomachała kierowcy na pożegnanie, który szybko odjechał. Dopiero po chwili zorientowała się, że zostawiła w samochodzie torebkę, a w niej, oprócz typowych kobiecych niezbędników, wszystkie swoje dokumenty, karty płatnicze i klucze. Teraz zrobił się problem, bo jak powiedzieć głuchemu kierowcy Ubera, żeby wrócił?

W aplikacji Ubera są dwie opcje: „Zgubiony przedmiot” i „Skontaktuj się z Uberem – zguba”. Po wywołaniu tej pierwszej, pasażer otrzymuje numer telefonu pozwalający mu porozmawiać się z kierowcą i umówić się na odbiór zapomnianej rzeczy. W drugiej opcji, pasażer zgadza się na podanie swojego numeru telefonu kierowcy i czeka na telefon od niego. Uber przewidział, że rozrąbnieni pasażerowie od czasu do czasu zostawiają coś w samochodach. Jednak te opcje są bezużyteczne w przypadku głucho-niemego kierowcy, który mimo swojej najlepszej woli ani nie usłyszy co się do niego mówi, ani nie może odpowiedzieć.

Zdesperowana Pasażerka udała się wobec powyższego na policję, aby prosić o pomoc w skontaktowaniu się z kierowcą na podstawie numeru rejestracyjnego samochodu. Niestety nie miała wystarczających danych. Po zamówieniu kursu Uber wysłała wprawdzie pełen numer rejestracyjny pojazdu w celu jego jednoznacznej identyfikacji, ale po zakończeniu kursu natychmiast usuwa te dane. Pasażerka zapamiętała dwie ostatnie cyfry numeru

rejestracyjnego, ale na ich podstawie policja nie była w stanie zidentyfikować pojazdu i kierowcy.

Ta historia miała szczęśliwe zakończenie. Następnego dnia rano do Pasażerki zadzwoniła żona kierowcy, która odsłuchała nagrania Ubera w telefonie swojego męża, zorientowała się o co chodzi i umówiła spotkanie w celu oddania zapomnianej torebki. Uber natomiast przez swoją aplikację przystał przeprosiny i zapewnienia, że będzie pracował nad procedurami.

Światowa Organizacja Zdrowia szacuje, że na świecie jest 466 milionów osób z problemami ze słuchem. W Polsce takich osób jest 400 tysięcy – to tyle ilu mieszka w tak dużym mieście jak Szczecin. Aż 82% z nich nie pracuje. Oferowanie pracy kierowców takim osobom jest godne wszelkiego poparcia. Na jeszcze większe poparcie zasługuje wspomaganie ich za pomocą wysokich technologii. Uber eksperymentuje z polską aplikacją tłumacza z/na język migowy: <http://migam.org/>. Oby wdrożył ją jak najszybciej na całym świecie.