



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Standardy badawcze:

- (\*) badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
- (\*) badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego

Warszawa, październik 2020

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Spis treści

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Słownik pojęć .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Wstęp.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>I. Badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami .....</b>  | <b>6</b>  |
| 1. Cele badania .....  | 6         |
| 2. Zakres tematyczny badania – pytania badawcze .....  | 7         |
| 3. Zakres podmiotowy badania .....   | 7         |
| 4. Próba badawcza .....  | 8         |
| 5. Metody badania .....  | 8         |
| 6. Częstotliwość badania.....  | 10        |
| 7. Kwestionariusz.....   | 10        |
| 8. Raport z badania.....   | 16        |
| <b>II. Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego .....</b> | <b>18</b> |
| 1. Cele badania .....  | 18        |
| 2. Zakres tematyczny badania. ....   | 19        |
| 3. Zakres podmiotowy badania .....   | 20        |

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

|      |                                |    |
|------|--------------------------------|----|
| 4.   | Metody badawcze .....          | 21 |
| 4.1. | Ilościowe .....                | 21 |
| 4.2. | Jakościowe.....                | 23 |
| 5.   | Częstotliwość badania.....     | 26 |
| 6.   | Wykonawca badania .....        | 26 |
| 7.   | Kwestionariusz.....            | 26 |
| 8.   | Raport z badania.....          | 66 |
| 9.   | Podstawa prawna standardu..... | 68 |

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Słownik pojęć

**Miejsce odprawy pasażerskiej** – dworce i perony kolejowe oraz autobusowe, węzły przesiadkowe i przystanki autobusowe.

**Osoby ze szczególnymi potrzebami** – osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

**Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy w podróży** – pracownik koordynujący organizację pomocy po stronie przewoźnika lub po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

**Przewoźnik** – podmiot operujący w ramach publicznego transportu zbiorowego.

**Węzeł przesiadkowy** (centrum przesiadkowe) - miejsce umożliwiające dogodną zmianę środka transportu, wyposażone w niezbędną dla obsługi podróżnych infrastrukturę, w szczególności: miejsca postojowe, przystanki komunikacyjne, punkty sprzedaży biletów, systemy informacyjne umożliwiające zapoznanie się zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.

**Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej** – zarządca dworca kolejowego lub autobusowego lub węzła przesiadkowego.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Wstęp

Jakość oferowanych usług w znacznej mierze zależy od personelu – jego wiedzy, umiejętności i postaw. Z tego względu ważnym elementem działań każdego usługodawcy – w tym także przewoźników, wykonujących działalność w obszarze transportu publicznego i zarządców miejsc odpraw pasażerskich, jest dbałość o kompetencje pracowników. Aby jednak działania w zakresie podnoszenia kompetencji były trafne, niezbędne jest stałe monitorowanie potrzeb pracowników w zakresie barier, na jakie napotykają w swej pracy, wynikających z braku odpowiedniej wiedzy czy umiejętności.

Monitorowanie to wymaga prowadzenia regularnych badań opinii pracowników oraz regularnego formułowania ocen przez przełożonych.

Dla uzyskania pełnego obrazu niezbędne jest także systematyczne badanie potrzeb i satysfakcji klientów – pasażerów korzystających z transportu publicznego i miejsc odprawy pasażerskiej.

Krytyczna analiza wyników obu typów badań – pracowników i ich przełożonych oraz klientów – powinna być podstawą do projektowania przez zarządy firm działających w obszarze transportu publicznego programów doskonalenia kadry, a także, w razie potrzeby, korygowania obowiązujących procedur.

Niniejszy dokument określa standardy obu typów badań.

Standard przeznaczony jest do stosowania w:

- Pasażerskim transporcie kolejowym (w pociągach).
- Transporcie międzymiastowym, w tym:
  - autokarach,
  - autobusach,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- busach.
- Transportie miejskim, w tym:
  - autobusach i trolejbusach,
  - tramwajach,
  - metrze.
- Miejscach odprawy pasażerskiej na:
  - dworcach i stacjach kolejowych,
  - dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej,
  - węzłach przesiadkowych.

Proponowane badania koncentrują się na kwestii obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. **Mogą one być realizowane jako osobne badania, mogą jednak też stanowić część szerszych badań, dotyczących wszystkich klientów.**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

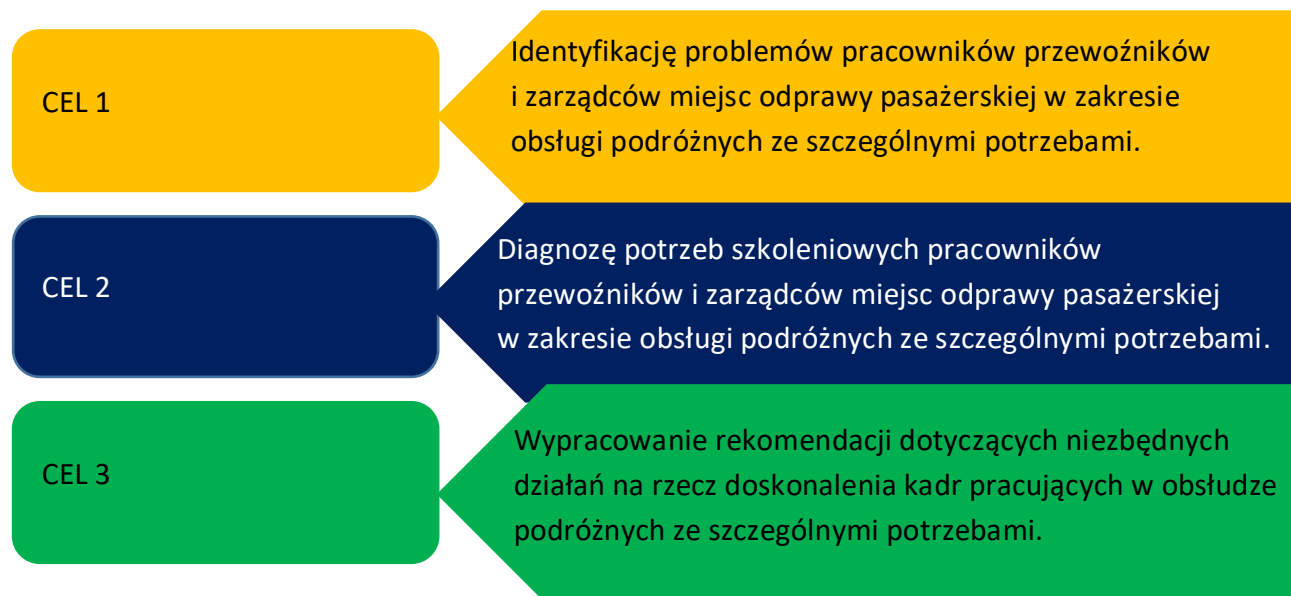
## I. Badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami

### 1. Cele badania

Celem badania potrzeb pracowników transportu publicznego, w tym potrzeb szkoleniowych, jest identyfikacja problemów i obaw pracowników w procesie obsługi oraz pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami.

Cele szczegółowe badania powinny obejmować:

Rysunek 1 Cele szczegółowe badania potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami



6

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 2. Zakres tematyczny badania – pytania badawcze

Badanie powinno odpowiedzieć na następujące pytania badawcze:

1. Na jakie problemy w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami napotykają pracownicy na poszczególnych stanowiskach i jakie są przyczyny tych problemów?
2. Jak pracownicy na poszczególnych stanowiskach oceniają swoje przygotowanie do realizacji zadań w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami?
3. Jakie są potrzeby szkoleniowe pracowników w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami?
4. Jakie zmiany należy wprowadzić w obszarze organizacji pracy w odniesieniu do obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami?

## 3. Zakres podmiotowy badania

Badanie należy realizować w odniesieniu do wszystkich pracowników odpowiedzialnych za obsługę podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Standard ma zastosowanie w przypadku następujących stanowisk:

- 1) Pracownik ochrony
- 2) Pracownik punktu obsługi pasażera
- 3) Pracownik punktu informacyjnego
- 4) Sprzedawca biletów
- 5) Pracownik infolinii



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 6) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
- 7) Pracownik dworca autobusowego
- 8) Pracownik węzła przesiadkowego
- 9) Strażnik Metra Warszawskiego
- 10) Członek drużyny konduktorskiej
- 11) Kierowca autobusu międzymiastowego
- 12) Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- 13) Motorniczy
- 14) Kontroler biletów.

#### 4. Próba badawcza

Zaleca się realizowanie badań na pełnej próbie badawczej. Oznacza to, że należy dążyć do objęcia badaniem wszystkich pracowników zaangażowanych w proces obsługi i pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami u przewoźników oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej. Dążenie do objęcia badaniem wszystkich pracowników nie jest równoznaczne z uzyskaniem 100% zwrotu wypełnionych ankiet ze względu na różne sytuacje losowe (choroby, urlopy itp.). Za satysfakcjonujące można uznać osiągnięcie 80% zwrotu rozdyskrebowanych wśród pracowników ankiet.

#### 5. Metody badania

Podstawową zalecaną metodą badawczą jest badanie ilościowe z wykorzystaniem techniki CAWI i PAPI lub ankiety audytoryjnej. Techniki te należy traktować jako wymienne – stosowane w zależności od charakteru pracy badanych i związanego z nim dostępu do Internetu lub jego

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

brakiem. Ważne jednak, by stosując je łącznie, nie modyfikować treści pytań (ten sam kwestionariusz należy dostosować jedynie do przyjętej formy badania).

- CAWI (Computer Assisted Web Interview) – to wspomagany komputerowo wywiad realizowany przy pomocy strony WWW z wykorzystaniem kwestionariusza do samodzielnego wypełnienia. Udzielane odpowiedzi zapisywane są w bazie danych, a dostęp do wyników mają jedynie uprawnione osoby. Dzięki internetowemu trybowi badania mogą być realizowane na dużych grupach pracowników, przy jednoczesnym zapewnieniu anonimowości badanych. Do realizacji badań niezbędne jest zapewnienie dostępu do ankiet pracownikom na ich stanowisku pracy oraz poza nim (możliwość wypełnienia np. w domu).
- PAPI (Paper And Pencil Interview) – to bezpośredni indywidualny wywiad kwestionariuszowy, w ramach którego wywiad z respondentem prowadzi ankieter, odczytując pytania i notując uzyskiwane odpowiedzi na kartce z formularzem.
- Ankieta audytoryjna - polega na zebraniu w pewnej przestrzeni (pomieszczeniu) grupy badanych i rozdaniu im ankiet do wypełnienia. Ankieter ogranicza się do podania celu prowadzonych badań i ewentualnie tłumaczy, jak ankietę należy wypełnić.

Uzyskane w badaniu ilościowym wyniki należy uzupełnić danymi z badań jakościowych, w tym:

- rozmowami prowadzonymi w ramach ocen okresowych (dla celów badania potrzeb wyniki tych rozmów należy anonimizować i traktować wyłącznie jako zbiorcze raporty),
- rozmowami z przełożonymi pracowników,
- analizą raportów z ocen okresowych,
- analizą wyników badania potrzeb i satysfakcji klientów,
- analizą skarg i reklamacji dotyczących obsługi podróżnych.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 6. Częstotliwość badania

Badania należy realizować minimum raz w roku.

## 7. Kwestionariusz

Zaproponowany kwestionariusz może stanowić samodzielne narzędzie badawcze, ale może także stanowić jeden z modułów szerszego kwestionariusza lub może zostać uzupełniony o dodatkowe, istotne dla danego podmiotu kwestie.

Tworząc kwestionariusz należy przestrzegać kilku ogólnych zasad:

- kwestionariusz nie może być długi, należy więc bardzo uważnie przemyśleć niezbędność każdego pytania,
- pytania powinny być formułowane w sposób zwięzły, jednoznaczny i zrozumiały,
- skale oceny muszą być symetryczne (tj. muszą uwzględniać ocenę „średnią”), a opcje odpowiedzi ujęte w kafeteriach rozłączne,
- wszędzie tam, gdzie respondent może nie mieć opinii lub może mieć problem z jej sformułowaniem, należy uwzględnić kategorię odpowiedzi „nie wiem” lub „trudno powiedzieć”,
- przed pierwszym zastosowaniem kwestionariusz powinien zostać poddany pilotażowi na niewielkiej próbie (co najmniej 10 osób), służącemu sprawdzeniu rozumienia pytań,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- kwestionariusz musi zostać opatrzony krótkim wstępem zawierającym cele badania i deklarację anonimowości oraz wyjaśnienie sposobu wypełniania ankiety; we wstępie należy zamieścić także definicję osoby ze szczególnymi potrzebami.

## KWESTIONARIUSZ

1. Co sprawia Pani/Panu największą trudność w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami? *(proszę wskazać wszystkie pasujące odpowiedzi)*
  - Presja czasu (np. nie mogę poświęcić więcej czasu na obsługę takiej osoby, bo muszę dojechać na czas; w kolejce jest jeszcze mnóstwo innych osób, które potrzebują informacji lub biletów itp.).
  - Nie mam urządzeń przydanych w obsłudze takich osób.
  - Urządzenia, którymi dysponuję, służące wspieraniu osób ze szczególnymi potrzebami, są zawodne (np. w miejscu mojej pracy jest winda/podnośnik, ale często się psuje i nie można z niego skorzystać).
  - Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba głucha lub niedosłysząca.
  - Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba niewidoma lub niedowidząca.
  - Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba z niepełnosprawnością ruchową.
  - Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba z niepełnosprawnością intelektualną.
  - Nie ma procedur obsługi takich klientów.
  - Nie wiem, jakie uprawnienia przysługują osobom ze szczególnymi potrzebami.
  - Nie wiem, do kogo mogę zwrócić się o pomoc, gdy mam problem podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- Słabo działa komunikacja między stanowiskami w firmie, sprawy nie są przekazywane i przez to nie mogą w sposób właściwy udzielić pomocy klientom.
  - Nie wiem, z jakimi ograniczeniami wiążą się różne rodzaje niepełnosprawności i jakie są tego konsekwencje dla pracy na moim stanowisku.
  - Nie miałam/nie miałem możliwości przećwiczenia standardowych sytuacji (np. jak porozumieć się z osobą głuchą, jak pomóc osobie na wózku, jak pomóc osobie niewidomej?).
  - Nie wiem, jak zachować się w sytuacjach niestandardowych (np. jak reagować gdy pasażer dostanie ataku paniki?).
  - Nie mam z kim rozmawiać o problemach w obsłudze osób niepełnosprawnych.
  - Inne trudności – proszę wymienić, jakie:
    - .....
    - .....
    - .....
2. Proszę ocenić stopień Pani/Pana wyposażenia w urządzenia niezbędne do wykonywania zadań w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (proszę zaznaczyć na poniższej skali pamiętając, że 0 oznacza całkowity brak takich urządzeń, a 10 oznacza pełne wyposażenie)
- 0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
- 

(tylko jeśli P2 jest równe lub mniejsze niż 6)

3. Proszę wskazać, jakiego urządzenia (jakich urządzeń) szczególnie Pani/Panu brakuje:
- .....
- .....

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

4. Czy czuje się Pani/Pan odpowiednio przygotowana(y) do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami?
- Tak
  - Nie
  - Trudno powiedzieć
5. Jakiej wiedzy lub umiejętności najbardziej Pani/Panu brakuje? *(proszę wskazać dwie najważniejsze odpowiedzi)*
- wiedzy o potrzebach osób ze szczególnymi potrzebami
  - znajomości obowiązujących procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
  - umiejętności obsługi sprzętu ułatwiającego przygotowanie do podróży i podróz osobom ze szczególnymi potrzebami
  - umiejętności reagowania na niestandardowe sytuacje
  - znajomości podstaw języka migowego
  - innych – proszę wskazać, jakich:
    - .....
    - .....
    - .....
6. Którym z niżej wymienionych szkoleń byłaby Pani/byłby Pan szczególnie zainteresowany? *(proszę wskazać wszystkie ważne odpowiedzi)*
- Szkolenie z obsługi sprzętu ułatwiającego przygotowanie do podróży i podróz osobom ze szczególnymi potrzebami.
  - Szkolenie podczas którego dowiem się więcej o tym, na jakie problemy w korzystaniu z usług mojej firmy napotykają osoby mające szczególne potrzeby i jak skutecznie im pomagać.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- Szkolenie podczas którego dowiem się więcej o tym, jak skutecznie porozumiewać się z osobami mającymi szczególne potrzeby.
  - Szkolenie podczas którego będzie możliwość przećwiczenia różnych sytuacji, które mogą przydarzyć się w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
  - Szkolenie dające możliwość wejścia w rolę osoby z niepełnosprawnością podczas podróży.
  - Interesuje mnie inna tematyka szkolenia - proszę wskazać, jaka:
    - .....
    - .....
    - .....
7. Jaka forma podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności najbardziej Panu/Pani odpowiada? *(proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)*
- Jednodniowe szkolenie w instytucji szkoleniowej z wykładami i ćwiczeniami
  - Dwudniowe szkolenie (z noclegiem) w centrum szkoleniowym z wykładami i ćwiczeniami
  - Szkolenie e-learningowe (szkolenie przez internet)
  - Konsultacja z doświadczonym kolegą z pracy (mentorem)

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- Wspólne ćwiczenia z kolegami zajmującymi podobne stanowiska w miejscu pracy
- Inna forma – jaka?: .....
- Metryczka
- Staż pracy ogółem
  - a) Poniżej 5 lat
  - b) Od 5 do 10 lat
  - c) Powyżej 10 lat
- Staż pracy w obecnym miejscu pracy
  - a) Poniżej 5 lat
  - b) Od 5 do 10 lat
  - c) Powyżej 10 lat
- Płeć
  - a) Kobieta
  - b) Mężczyzna
- Stanowisko



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 1) Pracownik ochrony
- 2) Pracownik punktu obsługi pasażera
- 3) Pracownik punktu informacyjnego
- 4) Sprzedawca biletów
- 5) Pracownik infolinii
- 6) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
- 7) Pracownik dworca autobusowego
- 8) Pracownik węzła przesiadkowego
- 9) Strażnik Metra Warszawskiego
- 10) Członek drużyny konduktorskiej
- 11) Kierowca autobusu międzymiastowego
- 12) Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- 13) Motorniczy
- 14) Kontroler biletów.

## 8. Raport z badania

Raport z badania potrzeb pracowników, w tym potrzeb szkoleniowych, powinien zawierać następujące elementy:

- a) Streszczenie
- b) Wprowadzenie
  - przedstawienie celów badania i zastosowanych metod badawczych,
  - syntetyczna prezentacja przebiegu badania,
  - dane dotyczące liczebności populacji i zbiorowości biorącej udział w badaniu.
- c) Prezentacja wyników badania

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- Wg celów badania, z jednoznacznymi odpowiedziami na wszystkie pytania badawcze, udzielonymi na podstawie wszystkich zastosowanych metod i technik badawczych łącznie; tam gdzie to okaże się zasadne – dokonana dodatkowo wg stanowisk/charakteru zadań.
- d) Podsumowanie i kluczowe rekomendacje.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## II. Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego

### 1. Cele badania

Celem badania potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami jest identyfikacja problemów w zakresie świadczonych usług z perspektywy podróżnego, przy czym badanie koncentruje się na tych kwestiach, które wiążą się z kontaktem (osobistym lub zdalnym) pomiędzy personelem i podróżnym.

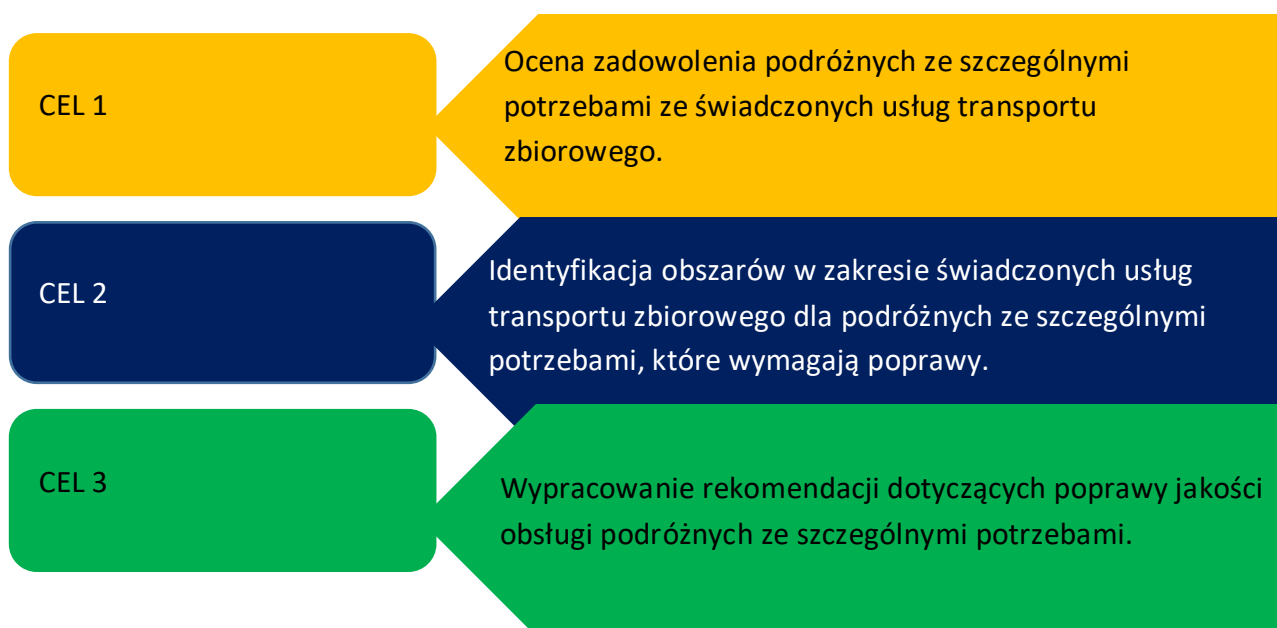
Cele szczegółowe badania obejmują:

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Rysunek 2 Cele szczegółowe badania potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego



## 2. Zakres tematyczny badania.

Badanie obejmuje następujące obszary działania przewoźników i zarządców miejsc pasażerskich (każdorazowo należy stosować odpowiednio dla danego podmiotu):

- Informacja;
- Zakup biletu;
- Pomoc w podróży.

Badanie powinno odpowiedzieć na następujące pytania badawcze:

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

5. Jak podróżni oceniają poszczególne aspekty badanych usług – informację, dostępność biletów, pomoc w podróży? Jak oceniają pracowników świadczących te usługi?
6. Które aspekty oceniają szczególnie negatywnie? Z czego to wynika?
7. Od czego w ocenie podróży zależy przede wszystkim jakość podróżowania?
8. Jakie oczekiwania formułują podróżni wobec transportu publicznego (w badanym zakresie)?
9. Jakie zmiany należy wprowadzić w funkcjonowaniu badanych aspektów by poprawić komfort podróżnych i zwiększyć ich satysfakcję z usług?

### 3. Zakres podmiotowy badania

Badaniem należy objąć wszystkie grupy pasażerów ze szczególnymi potrzebami, w tym zwłaszcza:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, z uwzględnieniem:
  - poruszających się na wózku ręcznym,
  - poruszających się na wózku elektrycznym,
  - poruszających się na skuterze,
  - poruszających się o kulach, balkoniku,
- osoby z niepełnosprawnością słuchu,
- osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- osoby starsze (powyżej 65 roku życia),
- osoby podróżujące z wózkiem dziecięcym.

Dopuszcza się ankietowanie opiekuna osoby z ww. grup, o ile jest to uzasadnione charakterem schorzenia.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 4. Metody badawcze

### 4.1. Ilościowe

Podstawową zalecaną metodą badawczą jest badanie ilościowe z wykorzystaniem techniki PAPI (CAPI). Wspomagająco można użyć techniki CAWI – przy zastosowaniu tego samego kwestionariusza.

- PAPI (*Paper And Pencil Interview*) – to bezpośredni indywidualny wywiad kwestionariuszowy, w ramach którego wywiad z respondentem prowadzi ankieter, odczytując pytania i notując uzyskiwane odpowiedzi na kartce z formularzem. Zamiennie może to być badanie CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) – w którym kartkę z formularzem zastępuje komputer lub tablet.

Wywiady powinny być realizowane przez ankieterów w trakcie bezpośredniego spotkania z podróżnymi np. przed wybranymi punktami sprzedaży biletów, punktami obsługi podróżnych, na peronach, w poczekalniach dworcowych i na przystankach komunikacji miejskiej oraz w pojazdach transportu publicznego.

Ankieterzy realizujący badania powinni mieć przygotowanie w zakresie obsługi i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Ponadto powinni zostać wyposażeni w rozwiązania umożliwiające przeprowadzenie ankiety z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online.

Ankieterzy mają obowiązek informowania respondentów o tym, że badanie jest anonimowe.

- CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) – to wspomagany komputerowo wywiad realizowany przy pomocy strony WWW z wykorzystaniem kwestionariusza do

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

samodzielnego wypełnienia. Udzielane odpowiedzi zapisywane są w bazie danych, a dostęp do wyników mają jedynie uprawnione osoby. Dzięki internetowemu trybowi badania mogą być realizowane na dużych grupach podróźnych, przy jednoczesnym zapewnieniu anonimowości badanych.

Dostęp podróźnych do ankiet zapewniony jest za pośrednictwem:

- a) systemu sprzedaży biletów na stronie internetowej/aplikacji mobilnej przewoźnika;
- b) formularzy zgłoszenia pomocy w podróży online;
- c) stron www/portali społecznościowych przewoźników;
- d) stron www/portali społecznościowych organizacji działających na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, do których należy zwrócić się z prośbą o rozesłanie ankiety do swoich członków/podopiecznych oraz, w uzasadnionych przypadkach, o przeprowadzenie ich przez proces wypełnienia ankiety.

Badanie ilościowe należy realizować w odniesieniu do wszystkich grup podróźnych ze szczególnymi potrzebami korzystających z usług transportu publicznego. Ponieważ w poszczególnych podmiotach (użytkownikach standardu) liczba tych osób jest różna i różna też jest struktura populacji nie jest możliwe zalecenie jednakowej metody doboru próby. Dodatkowo należy założyć, że w żadnym z podmiotów nie ma wiedzy o liczebności grup, ani wykazu ich członków. To wyklucza zastosowanie losowych metod doboru próby. W efekcie w badaniu stosowany będzie tzw. dobór przypadkowy, polegający na przypadkowym doborze pewnych jednostek, które w danej sytuacji znalazły się w dogodnym zasięgu.

Wielkość próby określać będą poszczególne podmioty – w zależności od szacowanej wielkości populacji ogółem. Zaleca się ponadto, by – w przypadku podmiotów działających na większym obszarze (np. ogólnopolskich czy obejmujących miasta) próba uwzględniała pasażerów z różnych miejsc: wytypowane linie autobusowe/tramwajowe, wytypowane dworce/przystanki,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

wytypowane trasy pociągów. Typować należy te linie/trasy, co do których istnieje pewność, że korzystają z nich osoby ze szczególnymi potrzebami. Należy przestrzegać zasady, by w każdym z miejsc badane były równoliczne grupy pasażerów.

#### 4.2. Jakościowe

Drugą istotną metodą stosowaną w badaniu jest metoda tajemniczego klienta (*mystery shopping*).

Badanie należy realizować w odniesieniu do wszystkich obszarów obsługi (patrz roz. 2 pkt. a), z uwzględnieniem specyfiki (perspektywy) obsługi kilku kluczowych grup osób ze szczególnymi problemami: osób o ograniczonej możliwości poruszania się (ogółem), osób z niepełnosprawnością wzroku (w tym osoby poruszające się z psem asystującym), osób z niepełnosprawnością słuchu, osób podróżujących z wózkiem dziecięcym. Oznacza to konieczność zaangażowania do roli „tajemniczego klienta” przedstawicieli wymienionych grup.

Pierwszym krokiem w realizacji badania będzie opracowanie scenariuszy, wymagające uprzedniej analizy dokumentów. To, że w różnych podmiotach stosowane są różne procedury uniemożliwia przygotowanie zalecanych scenariuszy i pozwala jedynie na sformułowanie rekomendacji odnośnie do ich zakresu. Scenariusze powinny mieć część wspólną dla wszystkich pasażerów i części specyficzne dla każdej z wyodrębnionych grup.

Scenariusze powinny obejmować łącznie następujące elementy:



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 1 Elementy scenariusza do wykorzystania w badaniu prowadzonym metodą tajemniczego klienta

| Obszar                                   | Elementy scenariusza   |
|--|--|
| Informacja                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samodzielne wyszukanie na stronie www informacji dotyczących połączenia, potwierdzenia możliwości pomocy, dostępności pojazdu itp.</li> <li>• Kontakt z przewoźnikiem w celu uzyskania ww informacji (infolinia, strona www, punkty obsługi pasażera).</li> </ul>   |
| Zakup biletu                             | <p>Zakup biletu w:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kasie biletowej,</li> <li>– punkcie obsługi pasażera,</li> <li>– stronie www, aplikacji mobilnej,</li> <li>– biletomacie,</li> <li>– na pokładzie pojazdu (np. od personelu pokładowego).</li> </ul>   |
| Zgłoszenie i realizacja pomocy w podróży | <p>Badanie pomocy w podróży powinno dotyczyć całego procesu pomocy (od zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc do zakończenia podróży).</p> <p>Scenariusz musi uwzględnić pomoc na terenie miejsc odprawy pasażerskiej, wejście do/wyjście z pojazdu oraz pomoc na pokładzie pojazdu. W przypadku kolei zaleca się uwzględnienie w scenariuszach podróży skomunikowanej.</p> |
| Podróż bez zgłoszenia pomocy             | <p>Wejście do/wyjście z pojazdu, przejazd.</p>   |

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Scenariusze powinny przyjmować postać pytań zamkniętych z katalogiem możliwych odpowiedzi, z opcją dodania dodatkowych kategorii, a także miejscem na wpisywanie swobodnych komentarzy. Scenariusze powinny zostać przygotowane z uwzględnieniem zasad prostego języka.

Kolejny etap to pozyskanie użytkowników do roli „tajemniczego klienta” (audytorów), zgodnie ze wskazaniem powyżej, a następnie ich przeszkolenie.

Wyniki uzyskane w badaniu ilościowym i jakościowym należy uzupełnić danymi z badań danych zastanych – analizą skarg, reklamacji, opinii na forach internetowych, portalach społecznościowych.

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 5. Częstotliwość badania

Badania należy realizować minimum raz w roku, zawsze w tym samym okresie roku.

Badania muszą zostać przeprowadzone w krótkim okresie czasu (do tygodnia).

## 6. Wykonawca badania

Zaleca się zlecenie badania zewnętrznej firmie, specjalizującej się w badaniu satysfakcji klienta, mającej doświadczenie w realizacji badań PAPI lub CAPI oraz badań metodą tajemniczego klienta.

## 7. Kwestionariusz

Zaproponowany kwestionariusz może stanowić samodzielne narzędzie badawcze, ale może także stanowić jeden z modułów szerszego kwestionariusza lub tylko może zostać uzupełniony o dodatkowe, istotne dla danego podmiotu kwestie.

Tworząc kwestionariusz należy przestrzegać kilku ogólnych zasad:

- kwestionariusz nie może być długi, należy więc bardzo uważnie przemyśleć niezbędność każdego pytania,
- pytania powinny być formułowane w sposób zwięzły, jednoznaczny i zrozumiały, z uwzględnieniem zasad prostego języka,
- skale oceny muszą być symetryczne (tj. muszą uwzględniać ocenę „środkową”), a opcje odpowiedzi ujęte w kafeteriach rozłączne,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- wszędzie tam, gdzie respondent może nie mieć opinii lub może mieć problem z jej sformułowaniem, należy uwzględnić kategorię odpowiedzi „nie wiem” lub „trudno powiedzieć”,
- przed pierwszym zastosowaniem kwestionariusz powinien zostać poddany pilotażowi na niewielkiej próbie (co najmniej 10 osób), służącemu sprawdzeniu rozumienia pytań,
- kwestionariusz musi zostać opatrzony krótkim wstępem zawierającym cele badania i deklarację anonimowości oraz wyjaśnienie sposobu wypełniania ankiety; we wstępie należy zamieścić także definicję osoby ze szczególnymi potrzebami.

#### KWESTIONARIUSZ do badania miejskiego transportu publicznego

1. Jak często korzysta P. z transportu miejskiego? (proszę wskazać jedną odpowiedź)
  - a) Sporadycznie
  - b) Kilka razy w roku
  - c) Kilka razy w miesiącu
  - d) Kilka razy w tygodniu
  - e) Codziennie lub prawie codziennie
2. Jakie są najczęstsze powody podejmowania przez P. podróży komunikacją publiczną? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
  - a) Praca
  - b) Nauka/studia
  - c) Zakupy
  - d) Sprawy urzędowe
  - e) Cele towarzyskie
  - f) Wizyty u lekarza

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- g) Inne - jakie?.....
3. (pytanie nie zadawane osobom z niepełnosprawnością wzroku) Dlaczego wybiera P. transport publiczny? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
- a) Nie mam samochodu
  - b) Nie mam prawa jazdy
  - c) W mieście trudno jest o miejsce do parkowania
  - d) W samochodzie stoi się w korkach
  - e) Komunikacją publiczną jest szybciej
  - f) Komunikacją publiczną jest taniej
  - g) Inne powody – jakie?
4. W jakim stopniu jest P. zadowolony/a z transportu? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 to zupełny brak zadowolenia, a 6 wysoki poziom zadowolenia)

0    1    2    3    4    5    6

Jeśli P4=0 lub 1 i 5 lub 6

5. Proszę powiedzieć, co szczególnie wpływa na taką ocenę?
- .....
- .....
6. Z jakich źródeł głównie czerpie P. informacje na temat publicznego transportu miejskiego? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
- a) Strona internetowa
  - b) Aplikacja mobilna
  - c) Informacje na przystankach
  - d) Inne – jakie?.....

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Jeśli P6=a

7. Czego głównie poszukuje P. na stronach www? (proszę wskazać wszystkie ważne odpowiedzi)
- Informacji o rozkładzie jazdy
  - Wyszukiwarki połączeń
  - Informacji o zmianach tras
  - Informacji o taryfach biletowych
  - Informacji o promocjach
  - Informacji o dostępności (dworca, pojazdu)
  - Innych informacji – jakich?.....
8. Jak ogólnie ocenia P. stronę www ? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 to ocena bardzo negatywna, a 6 bardzo pozytywna)

0      1      2      3      4      5      6

9. Proszę ocenić poszczególne aspekty strony. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tabela 2 Matryca oceny poszczególnych aspektów strony www

|   | Zdecydowa<br>nie się<br>zgadzam | Raczej się<br>zgadzam | Trudno<br>powiedz<br>ieć | Raczej się<br>nie<br>zgadzam | Zdecydowani<br>e się nie<br>zgadzam | Nie mam<br>zdania – nie<br>korzystam |
|---|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Łatwo jest znaleźć<br>poszukiwane<br>informacje |                                 |                       |                          |                              |                                     | Opcja<br>niedostępna<br>(na pytania) |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowa<br>nie się<br>zgadzam | Raczej się<br>zgadzam | Trudno<br>powiedz<br>ieć | Raczej się<br>nie<br>zgadzam | Zdecydowani<br>e się nie<br>zgadzam | Nie mam<br>zdania – nie<br>korzystam                             |
|--|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--|
| Wygodnie się ją<br>przełąda  |                                 |                       |                          |                              |                                     | odpowiadają<br>wyłącznie<br>korzystający<br>z www)               |
| Informacje<br>przedstawione są w<br>sposób jasny i<br>zrozumiały       |                                 |                       |                          |                              |                                     |  |
| Dostępne są aktualne<br>informacje o<br>godzinach odjazdów<br>pojazdów |                                 |                       |                          |                              |                                     |  |
| Rozkład jazdy jest<br>czytelny   |                                 |                       |                          |                              |                                     |  |
| Wyszukiwarka<br>połączeń jest<br>niezawodna                            |                                 |                       |                          |                              |                                     |  |
| Informacje są<br>dostępne przy użyciu<br>tłumacza PJM                  |                                 |                       |                          |                              |                                     | Tej opcji nie<br>wskazywać<br>osobom,<br>które nie<br>potrzebują |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowa<br>nie się<br>zgadzam | Raczej się<br>zgadzam | Trudno<br>powiedz<br>ieć | Raczej się<br>nie<br>zgadzam | Zdecydowa<br>nie się<br>zgadzam | Nie mam<br>zdania – nie<br>korzystam  |
|---|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------------|---|
|   |                                 |                       |                          |                              |                                 | tłumacza<br>PJM   |
| Informacje są<br>opatrzone tekstem<br>alternatywnym |                                 |                       |                          |                              |                                 | Tej opcji nie<br>wskazywać<br>osobom,<br>które nie<br>potrzebują<br>tekstu<br>alternatwn<br>ego |

W P6, 7, 8 i 9 należy odpowiednio dodać adresy stron i nazwy używanych w mieście aplikacji

10. Z jakich kanałów sprzedaży biletów P. najczęściej korzysta? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)

- Biletomaty
- Zakup przez telefon komórkowy
- Kupuję u kierowcy
- Punkt Obsługi Pasażera
- Inny punkt sprzedaży (kiosk, sklep itp.)
- Mam prawo do bezpłatnych przejazdów, nie kupuję biletów

Jeśli P10 nie wskazano a lub f



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

11. Jaki jest powód, że nie korzysta P. z biletomatów? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
- Biletomaty są skomplikowane w obsłudze
  - Instrukcja obsługi biletomatu jest niezrozumiała
  - Nie można płacić kartą
  - Nie przyjmują wszystkich rodzajów monet i banknotów
  - Nie są przystosowane do korzystania przez osoby niewidome (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą niewidomą)
  - Trudno z nich korzystać osobie na wózku (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą na wózku)

Jeśli P10=d

12. Proszę o ocenę Punktu Obsługi Pasażera. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tabela 3 Matryca oceny Punktu Obsługi Pasażera

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Pracownicy punktów udzielają wyczerpujących wyjaśnień        |                          |                    |                   |                        |                              |
| Pracownicy punktów przekazują informacje w sposób zrozumiały |                          |                    |                   |                        |                              |

32

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Mam poczucie, że pracownicy punktów są zaangażowani w obsługę klienta                        |                          |                    |                   |                        |                              |
| Mam poczucie, że pracownicy punktów wiedzą jak obsługiwać osoby z takimi potrzebami jak moje |                          |                    |                   |                        |                              |
| Punkty są dobrze przystosowane do obsługi osób z takimi problemami zdrowotnymi jak mój       |                          |                    |                   |                        |                              |

13. Czy był P. kontrolowany w trakcie podróży w ostatnich trzech miesiącach?

- a) Tak                      b) Nie                      c) Nie pamiętam

Jeśli P13=a

14. Proszę o ocenę kontrolerów. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 4 Matryca oceny kontrolerów.

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy  |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Kontrolerzy wzbudzają zaufanie                                       |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy są uprzejmi  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy są profesjonalnie przygotowani do kontroli               |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy mają wiedzę o uprawnieniach osób z niepełnosprawnościami |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać osobom z niepełnosprawnościami |
| Kontrolerzy mają wiedzę o zasadach                                   |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać                                |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy                               |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|---|
| przejazdu z psem asystującym (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą podróżującą z psem asystującym) |                          |                    |                   |                        |                              | ać osobom podróżującym z psem asystującym |

15. Proszę ocenić sytuację na przystankach. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tabela 5 Matryca oceny sytuacji na przystankach

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Na przystanku mogę bezpiecznie poruszać |                          |                    |                   |                        |                              |  |

35

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| się i oczekiwać na pojazd   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Nadjeżdżający pojazd przekazuje informację głosową o numerze linii i kierunku jazdy |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Oznakowanie pojazdów (numer i kierunek linii) jest wyraźne, widoczne z daleka       |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Jest dostępna informacja wizualna   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja wizualna jest dobrze widoczna, wyraźna                                   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja wizualna jest aktualna, zgodna z sytuacją rzeczywistą                    |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Wysiadając z pojazdu nie mam obawy, że wpadnę na elementy infrastruktury przystankowej |                          |                    |                   |                        |                              |  |

16. Czy w P. ocenie tabor komunikacji (autobusy, tramwaje, trolejbusy) jest dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 oznacza w ogóle niedostosowany, a 6 w pełni dostosowany)

0      1      2      3      4      5      6

17. Proszę o ocenę sytuacji w pojazdach. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 6 Matryca oceny sytuacji w pojazdach

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Mogę zawsze liczyć na to, że kierowca/motornicy w bezpieczny i profesjonalny sposób udzieli mi pomocy w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu oraz pomoże mi zająć miejsce w pojeździe |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Urządzenia wspomagające wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego są sprawne, a podróżni mogą bez   |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| przeszkód z nich korzystać  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja głosowa jest wyraźna, dobrze słyszalna i zgodna z rzeczywistością sytuacją |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja wizualna jest dobrze widoczna, wyraźna i zgodna z rzeczywistością sytuacją |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| W przypadku awarii informacji głosowej lub wizualnej zawsze mogę liczyć na pomoc      |                          |                    |                   |                        |                              |  |



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| kierowcy/motorniczego w uzyskaniu aktualnych informacji   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| W przypadku wystąpienia opóźnienia mogę liczyć na informację oraz pomoc ze strony kierowcy/motorniczego |                          |                    |                   |                        |                              |  |

18. Jakie ma P. oczekiwania wobec komunikacji miejskiej?

.....  
.....

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Metryczka

I. Płeć:

a) Kobieta

b) Mężczyzna

II. Wiek:

a) poniżej 25 lat

b) od 25 do 40 lat

c) od 40 do 60 lat

d) powyżej 60 lat

III. Status zawodowy:

a) uczeń

b) student

c) pracuję

d) nie uczę się i nie pracuję

e) emeryt/rencista

IV. Do której grupy Pani/Pan się zalicza (w przypadku, gdy pasuje Pani/Panu więcej niż jedna odpowiedź proszę wskazać maksimum dwie najważniejsze; w przypadku gdy ankietę wypełnia opiekun/asystent, proszę zaznaczyć opcję „opiekun/asystent” i wskazać grupę, do której zalicza się osoba, którą opiekuje się/której jest asystentem rozmówca):

a) osoba o ograniczonej możliwości poruszania się:

a1)poruszająca się na wózku ręcznym,

a2)poruszająca się na wózku elektrycznym,

a3)poruszająca się na skuterze,

a4)poruszająca się o kulach,

a5) poruszająca się bez wspomaganie,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- b) osoba z niepełnosprawnością słuchu,
- c) osoba z niepełnosprawnością wzroku,
- d) inny rodzaj niepełnosprawności – jaki? .....
- e) osoba starsza (powyżej 65 roku życia),
- f) osoba podróżująca z wózkiem dziecięcym,
- g) opiekun/asystent.

KWESTIONARIUSZ do badania pasażerskiego transportu kolejowego i międzymiastowego transportu autobusowego

1. Jak często korzysta P. z transportu kolejowego/międzymiastowego transportu autobusowego? (proszę wskazać jedną odpowiedź)
  - a) Sporadycznie (od czasu do czasu)
  - b) Kilka razy w roku
  - c) Kilka razy w miesiącu
  - d) Kilka razy w tygodniu
  - e) Codziennie lub prawie codziennie
2. Jakie są najczęstsze powody podejmowania przez P. podróży komunikacją publiczną? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
  - a) Praca
  - b) Nauka/studia
  - c) Sprawy urzędowe
  - d) Cele towarzyskie
  - e) Inne - jakie? .....
3. (Pytanie nie zadawane osobom z niepełnosprawnością wzroku) Dlaczego wybiera P. transport publiczny? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- a) Nie mam samochodu
  - b) Nie mam prawa jazdy
  - c) Komunikacją publiczną jest szybciej
  - d) Komunikacją publiczną jest taniej
  - e) Inne powody – jakie?
4. W jakim stopniu jest P. zadowolony/a z transportu? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 to zupełny brak zadowolenia, a 6 wysoki poziom zadowolenia)

0    1    2    3    4    5    6

Jeśli P4=0 lub 1 i 5 lub 6

5. Proszę powiedzieć, co szczególnie wpływa na taką ocenę?

.....  
.....  
.....

6. Z jakich źródeł głównie czerpie P. informacje na temat transportu kolejowego/międzyzwiązkowego transportu autobusowego? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
- a) Strona internetowa
  - b) Aplikacja mobilna
  - c) Informacje na dworcach
  - d) Infolinia
  - e) Inne – jakie?.....

Jeśli P6=a

7. Czego głównie poszukuje P. na stronach www? (proszę wskazać wszystkie ważne odpowiedzi)
- a) Informacji o rozkładzie jazdy
  - b) Wyszukiwarki połączeń

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- c) Informacji o zmianach tras
- d) Informacji o możliwości skorzystania z pomocy w podróży
- e) Informacji o taryfach biletowych
- f) Informacji o promocjach
- g) Informacji o dostępności (dworca, pojazdu)
- h) Innych informacji – jakich? .....

8. Jak ogólnie ocenia P. stronę www ? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 to ocena bardzo negatywna, a 6 bardzo pozytywna)

0      1      2      3      4      5      6

W P6, 7, 8 i 9 należy odpowiednio dodać adresy stron i nazwy używanych aplikacji i w razie potrzeby powtórzyć treść pytań dla kolejnych stron

9. Proszę ocenić poszczególne aspekty strony. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tabela 7 Matryca oceny poszczególnych aspektów strony www

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie mam zdania – nie korzystam                       |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Łatwo jest znaleźć poszukiwane informacje |                          |                    |                   |                        |                              | Opcja niedostępna – na pytanie odpowiadają wyłącznie |
| Wygodnie się ją przegląda                 |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie mam zdania – nie korzystam |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Informacje przedstawione są w sposób jasny i zrozumiały   |                          |                    |                   |                        |                              | korzystający z www             |
| Dostępne są aktualne informacje o godzinach odjazdów i przyjazdów pojazdów                      |                          |                    |                   |                        |                              |                                |
| Znajdują się tam aktualne informacje o możliwościach poruszania się po terenie dworca/stacji    |                          |                    |                   |                        |                              |                                |
| Znajdują się tam aktualne informacje o dostępności pojazdów dla osób z moją niepełnosprawnością |                          |                    |                   |                        |                              |                                |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie mam zdania – nie korzystam  |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| /moimi problemami w poruszaniu się                    |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Rozkład jazdy jest czytelny                           |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Wyszukiwarka połączeń jest niezawodna                 |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Dostępne są informacje o opóźnieniach                 |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Dostępne są informacje o numerach peronów/przystanków |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Wizualizacje wnętrza pojazdu są bardzo przydatne      |                          |                    |                   |                        |                              |                                 |
| Informacje są dostępne przy użyciu tłumacza PJM       |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać osobom, |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie mam zdania – nie korzystam   |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
|   |                          |                    |                   |                        |                              | które korzystają z tłumacza PJM  |
| Informacje są opatrzone tekstem alternatywnym |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać osobom, które potrzebują tekstu alternatywnego |

Jeśli P6=d

10. Proszę o ocenę infolinii. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 8 Matryca oceny infolinii

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie ma zdania – nie korzystam                      |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Pracownicy infolinii udzielają wyczerpujących wyjaśnień                 |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Pracownicy infolinii przekazują informacje w sposób zrozumiały          |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Mam poczucie, że pracownicy infolinii są zaangażowani w obsługę klienta |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Na infolinię łatwo jest się dodzwonić                                   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Można skorzystać z tłumacza PJM   |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać osobom, które korzystają z |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie ma zdania – nie korzystam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|  |                          |                    |                   |                        |                              | tłumacza<br>PJM               |

11. Z jakich kanałów sprzedaży biletów P. najczęściej korzysta? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)

- Biletomaty
- Zakup przez internetowy system sprzedażowy
- Kupuję u członka drużyny konduktorskiej
- Punkt Obsługi Pasażera
- Kasa biletowa na dworcu/stacji
- Mam prawo do bezpłatnych przejazdów, nie kupuję biletów

Jeśli P11 nie wskazano a lub f

12. Jaki jest powód, że nie korzysta P. z biletomatów? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)

- Biletomaty są skomplikowane w obsłudze
- Instrukcja obsługi biletomatu jest niezrozumiała
- Nie można płacić kartą
- Nie przyjmują wszystkich rodzajów monet i banknotów
- Nie można kupić biletów na połączenie z przesiadką
- Nie są przystosowane do korzystania przez osoby niewidome (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą niewidomą)

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- g) Trudno z nich korzystać osobie na wózku (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą na wózku)

Jeśli P10=d lub e

13. Proszę o ocenę kas/Punktów Obsługi Pasażera. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tabela 9 Matryca oceny kas/Punktów Obsługi Pasażera

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Pracownicy kas/punktów udzielają wyczerpujących wyjaśnień                 |                          |                    |                   |                        |                              |
| Pracownicy kas/punktów przekazują informacje w sposób zrozumiały          |                          |                    |                   |                        |                              |
| Mam poczucie, że pracownicy kas/punktów są zaangażowani w obsługę klienta |                          |                    |                   |                        |                              |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Mam poczucie, że pracownicy kas/punktów wiedzą jak obsługiwać osoby z takimi potrzebami jak moje |                          |                    |                   |                        |                              |
| Kasy/punkty dobrze przystosowane do obsługi osób z takimi problemami zdrowotnymi jak mój         |                          |                    |                   |                        |                              |

14. Czy był P. kontrolowany w trakcie podróży w ostatnich trzech miesiącach?

a) Tak

b) Nie

c) Nie pamiętam

Jeśli 14=a

15. Proszę o ocenę kontrolerów. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 10 Matryca oceny kontrolerów

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy  |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Kontrolerzy wzbudzają zaufanie                                       |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy są uprzejmi  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy są profesjonalnie przygotowani do kontroli               |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Kontrolerzy mają wiedzę o uprawnieniach osób z niepełnosprawnościami |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać osobom z niepełnosprawnościami |
| Kontrolerzy mają wiedzę o zasadach                                   |                          |                    |                   |                        |                              | Tej opcji nie wskazywać                                |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy                              |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| przejazdu z psem asystującym (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą podróżującą z psem asystującym) |                          |                    |                   |                        |                              | ć osobom podróżującym z psem asystującym |

16. Proszę ocenić sytuację na dworcach/stacjach. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 11 Matryca oceny sytuacji na dworcach/stacjach

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| Na dworcu mogę bezpiecznie poruszać się i oczekiwać na pojazd   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Niezależnie od moich ograniczeń – dostępność dworca i zastosowane na nim udogodnienia zapewnia mi możliwość poruszania się po terenie |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| całego dworca oraz peronów   |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Mogę zawsze liczyć na to, że pracownicy dworca w bezpieczny i profesjonalny sposób udzielą mi pomocy w zakresie poruszania się po terenie dworca |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Urządzenia wspomagające poruszanie się po terenie dworca (np.  |                          |                    |                   |                        |                              |  |



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| windy, podjazdy, rampy, podnośniki) są sprawne, a podróżni mogą bez przeszkód z nich korzystać |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Jest dostępna informacja wizualna  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja wizualna jest dobrze widoczna, wyraźna  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja wizualna jest   |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| aktualna, zgodna z sytuacją rzeczywistą  |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| Informacja głosowa jest wyraźna, dobrze słyszalna i zgodna z rzeczywistością sytuacją uwzględniającą np. opóźnienia, zmianę miejsca odjazdu itp. |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| W przypadku awarii informacji głosowej lub   |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| wizualnej zawsze mogę liczyć na pomoc personelu dworca w uzyskaniu aktualnych informacji             |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| W przypadku wystąpienia opóźnienia mogę liczyć na informację oraz pomoc ze strony pracowników dworca |                          |                    |                   |                        |                              |  |
| W przypadku podróży skomunikowane  |                          |                    |                   |                        |                              |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| j wiem, że personel dworca zapewni mi pomoc w zakresie kontynuowania podróży innym pociągiem |                          |                    |                   |                        |                              |  |

17. Czy w P. ocenie tabor komunikacji (pociągi/autobusy) jest dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami? (proszę ocenić na skali, gdzie 0 oznacza w ogóle niedostosowany, a 6 w pełni dostosowany)

0      1      2      3      4      5      6

18. Proszę o ocenę sytuacji w pojazdach. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Tabela 12 Matryca oceny sytuacji w pojazdach

|   | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie nie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|---|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------|--|
| Mogę zawsze liczyć na to, że personel pokładowy w bezpieczny i profesjonalny sposób udzieli mi pomocy w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu oraz pomoże mi zająć miejsce w pojeździe |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| Urządzenia wspomagające wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego są sprawne, a   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie nie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------|--|
| podróżni mogą bez przeszkód z nich korzystać   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| Mogę swobodnie poruszać się po pojeździe, z łatwością odnajduję swoje miejsce oraz korzystam z dostępnych na pokładzie usług |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| Informacja głosowa jest wyraźna, dobrze słyszalna i zgodna z rzeczywistą sytuacją.   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| Informacja wizualna jest   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie nie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------|--|
| dobrze widoczna, wyraźna i zgodna z rzeczywistością sytuacją   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| W przypadku awarii informacji głosowej lub wizualnej zawsze mogę liczyć na pomoc personelu pojazdu w uzyskaniu aktualnych informacji |                          |                    |                   |                        |                                  |  |
| W przypadku wystąpienia opóźnienia mogę liczyć na informację oraz pomoc ze   |                          |                    |                   |                        |                                  |  |

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|                          | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|--|
| strony personelu pojazdu |                          |                    |                   |                        |                              |  |

19. Czy korzystała Pani/ korzystał Pan z pomocy w podróży?

a) Tak

b) Nie

Jeśli tak

20. Proszę o ocenę procesu pomocy w podróży. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

**Tabela 13** Matryca oceny procesu pomocy w podróży

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Formularz zgłoszenia pomocy w podróży jest łatwy w użytkowaniu |                          |                    |                   |                        |                              |
| Proces zgłaszania zapotrzebowania na                           |                          |                    |                   |                        |                              |

63



Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

|  | Zdecydowanie się zgadzam | Raczej się zgadzam | Trudno powiedzieć | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam |
|--|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| pomoc jest prosta i skuteczna                    |                          |                    |                   |                        |                              |
| Zasady udzielania pomocy są dla mnie zrozumiałe  |                          |                    |                   |                        |                              |
| Personel dworca wie, jak mi pomóc                |                          |                    |                   |                        |                              |
| Personel w pojeździe wie, jak mi pomóc           |                          |                    |                   |                        |                              |
| Przebieg pomocy był zgodny z moimi oczekiwaniami |                          |                    |                   |                        |                              |

21. Jakie ma P. oczekiwania wobec komunikacji kolejowej/międzymiastowej autobusowej?

.....

.....

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Metryczka

I. Płeć:

a) Kobieta

b) Mężczyzna

II. Wiek:

a) poniżej 25 lat

b) od 25 do 40 lat

c) od 40 do 60 lat

d) powyżej 60 lat

III. Status zawodowy:

a) uczeń

b) student

c) pracuję

d) nie uczę się i nie pracuję

e) emeryt/rencista

IV. Do której grupy Pani/Pan się zalicza (w przypadku, gdy pasuje Pani/Panu więcej niż jedna odpowiedź proszę wskazać maksimum dwie najważniejsze; w przypadku gdy ankietę wypełnia opiekun/asystent, proszę zaznaczyć opcję „opiekun/asystent” i wskazać grupę, do której zalicza się osoba, którą się opiekuje/której asystuje):

a) osoba o ograniczonej możliwości poruszania się:

a1)poruszająca się na wózku ręcznym,

a2)poruszająca się na wózku elektrycznym,

a3)poruszająca się na skuterze,

a4)poruszająca się o kulach,

a5)poruszająca się bez wspomaganie,

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- b) osoba z niepełnosprawnością słuchu,
- c) osoba z niepełnosprawnością wzroku,
- d) inny rodzaj niepełnosprawności – jaki? .....
- e) osoba starsza (powyżej 65 roku życia),
- f) osoba podróżująca z wózkiem dziecięcym,
- g) opiekun/asystent.

## 8. Raport z badania

Raport z badania potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami powinien zawierać następujące elementy:

- a) Streszczenie
- b) Wprowadzenie
  - przedstawienie celów badania i zastosowanych metod badawczych,
  - syntetyczna prezentacja przebiegu badania,
  - dane dotyczące liczebności populacji i zbiorowości biorącej udział w badaniu.
- c) Prezentacja wyników badania
  - Wg celów badania, z jednoznacznymi odpowiedziami na pytania badawcze, udzielonymi na podstawie wszystkich zastosowanych metod i technik badawczych łącznie.
  - Przedstawione ogółem oraz osobno dla poszczególnych obszarów i poszczególnych grup ze szczególnymi potrzebami.
- d) Podsumowanie i kluczowe rekomendacje.

Raport z badania należy opublikować na stronie www podmiotu.



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 9. Podstawa prawna standardu

Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2475, z późn. zm.).