

## **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.

## Spis treści

<b>Standardy badawcze .....</b>	<b>1</b>
Wstęp .....	3
I. Organizacja badań .....	4
II. Dostępność wyników badań .....	4
III. Badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami .....	5
Cele standardu.....	5
Zakres tematyczny badania – pytania badawcze .....	5
Zakres podmiotowy badania .....	5
Próba badawcza .....	6
Metody badawcze .....	6
Częstotliwość badania .....	7
Kwestionariusz.....	7
Raport z badania.....	11
IV. Badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego .....	12
Cele badania .....	12
Zakres tematyczny badania .....	12
Metody badawcze .....	13
Częstotliwość badania .....	15
Wykonawca badania .....	15
Kwestionariusz.....	15
Raport z badania.....	31
V. Załączniki .....	32
Słownik pojęć.....	32
Podstawa prawna standardu.....	32

## 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.

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.

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.**

Standard został opracowany na podstawie Standardu informowania i komunikowania się opracowanego w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

## **I. Organizacja badań**

1. Za organizację badań potrzeb pracowników KŚ w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami odpowiedzialne jest Biuro Zasobów Ludzkich.
2. Za organizację badań potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego odpowiedzialne jest Biuro Marketingu i Komunikacji.

## **II. Dostępność wyników badań**

Wszystkie ankiety wykorzystywane w badaniach oraz Raporty z badań muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (zgodne ze standardami WCAG 2.1, na poziomie AA,) oraz przyjętym w KŚ Standardem tworzenia dostępnych treści cyfrowych.

### **III. Badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami**

#### **Cele standardu**

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:

- CEL 1. Identyfikację problemów pracowników przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
- Cel 2. Diagnozę potrzeb szkoleniowych pracowników przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
- Cel 3. Wypracowanie rekomendacji dotyczących niezbędnych działań na rzecz doskonalenia kadr pracujących w obsłudze podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

#### **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?

#### **Zakres podmiotowy badania**

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

Standard ma zastosowanie w przypadku:

- 1) Pracownika ochrony
- 2) **Pracownika punktu obsługi pasażera**
- 3) **Pracownika punktu informacyjnego**
- 4) **Sprzedawcy biletów**
- 5) **Pracownika infolinii**
- 6) **Pracownika odpowiedzialny za organizację pomocy**
- 7) Pracownika dworca autobusowego

- 8) Pracownika węzła przesiadkowego
- 9) Strażnika Metra Warszawskiego
- 10) Pracownika drużyny konduktorskiej**
- 11) Kierowcy autobusu międzymiastowego
- 12) Kierowcy autobusu/trolejbusu miejskiego
- 13) Motorniczego
- 14) Kontrolera biletów.**

## **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 40% zwrotu rozdystrybuowanych wśród pracowników ankiet, dlatego w celu osiągnięcia jak najwyższego wskaźnika zwrotu ankiet wskazane jest jej dystrybuowanie w różnych formach (papierowa, elektroniczna itp.). Ankieta powinna być prowadzona także w toku szkolenia „Różni podróży”. Gdy poziom zwrotu ankiet będzie poniżej wskaźnika, wówczas badanie to nie będzie mogło zostać uznane za reprezentatywne, przy czym nie spowoduje to braku możliwości wykorzystania służbowego pozyskanych w ten sposób informacji.

## **Metody badawcze**

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 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:

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

### **Częstotliwość badania**

Badania należy realizować nie rzadziej niż co roku.

### **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:

1. kwestionariusz nie może być długi, należy więc bardzo uważnie przemyśleć niezbędność każdego pytania,
2. pytania powinny być formułowane w sposób zwięzły, jednoznaczny i zrozumiały,
3. skale oceny muszą być symetryczne (tj. muszą uwzględniać ocenę „średnią”), a opcje odpowiedzi ujęte w kafeteriach rozłączne,
4. wszędzie tam, gdzie respondent może nie mieć opinii lub może mieć problem z jej sformułowaniem, należy uwzględnić kategorię odpowiedzi „nie wiem” lub „trudno powiedzieć”,
5. przed pierwszym zastosowaniem kwestionariusz powinien zostać poddany pilotażowi na niewielkiej próbie (co najmniej 10 osób), służącemu sprawdzeniu rozumienia pytań,
6. 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)
- a) 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.).
  - b) Nie mam urządzeń przydanych w obsłudze takich osób.
  - c) 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).
  - d) Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba głucha lub niedosłysząca.
  - e) Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba niewidoma lub niedowidząca.
  - f) Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba z niepełnosprawnością ruchową.
  - g) Nie wiem jak się zachować, gdy klientem jest osoba z niepełnosprawnością intelektualną.
  - h) Nie ma procedur obsługi takich klientów.
  - i) Nie wiem, jakie uprawnienia przysługują osobom ze szczególnymi potrzebami.
  - j) Nie wiem, do kogo mogę zwrócić się o pomoc, gdy mam problem podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
  - k) Słabo działa komunikacja między stanowiskami w firmie, sprawy nie są przekazywane i przez to nie mogę w sposób właściwy udzielić pomocy klientom.
  - l) Nie wiem, z jakimi ograniczeniami wiążą się różne rodzaje niepełnosprawności i jakie są tego konsekwencje dla pracy na moim stanowisku.
  - m) Nie miałam/nie miałem możliwości przećwiczenia standardowych sytuacji (np. jak porozumieć się z osobą głuchą, jak pomóc osobie na wózku, jak pomóc osobie niewidomej?).
  - n) Nie wiem, jak zachować się w sytuacjach niestandardowych (np. jak reagować gdy pasażer dostanie ataku paniki?).
  - o) Szkolenie z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami było niepełne lub niewystarczające.
  - p) 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



3. Proszę wskazać, jakiego urzędnika (jakich urzędników) związanych z obsługą osób z niepełnosprawnością szczególnie Pani/Panu brakuje w pracy:

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

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)

- a) wiedzy o potrzebach osób ze szczególnymi potrzebami
- b) znajomości obowiązujących procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
- c) umiejętności obsługi sprzętu ułatwiającego przygotowanie do podróży i podróży osobom ze szczególnymi potrzebami
- d) umiejętności reagowania na niestandardowe sytuacje
- e) znajomości podstaw języka migowego
- f) innych – proszę wskazać, jakich:

.....

6. Którym z niżej wymienionych szkoleń byłaby Pani/byłby Pan szczególnie zainteresowany? (proszę wskazać wszystkie ważne odpowiedzi)

- a) Szkolenie z obsługi sprzętu ułatwiającego przygotowanie do podróży i podróży osobom ze szczególnymi potrzebami.
- b) 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.
- c) Szkolenie podczas którego dowiem się więcej o tym, jak skutecznie porozumiewać się z osobami mającymi szczególne potrzeby.
- d) Szkolenie podczas którego będzie możliwość przećwiczenia różnych sytuacji, które mogą przydarzyć się w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- e) Szkolenie dające możliwość wejścia w rolę osoby z niepełnosprawnością podczas podróży.
- f) Interesują mnie inne aspekty dotyczące obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym OzN, proszę wymienić jakie:

.....

7. Jaka forma podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności najbardziej Panu/Pani odpowiada? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)

- a) Jednodniowe szkolenie w instytucji szkoleniowej z wykładami i ćwiczeniami
- b) Dwudniowe szkolenie (z noclegiem) w centrum szkoleniowym z wykładami i ćwiczeniami
- c) Szkolenie e-learningowe (szkolenie przez internet)
- d) Konsultacja z doświadczonym kolegą z pracy (mentorem)
- e) Wspólne ćwiczenia z kolegami zajmującymi podobne stanowiska w miejscu pracy
- f) Inna forma – jaka?: .....

#### Metryczka

- I. Staż pracy ogółem
  - a) do 1 roku
  - b) od 1 roku do 5 lat
  - c) od 5 do 10 lat
  - d) Powyżej 10 lat
- II. Staż pracy w obecnym miejscu pracy
  - a) poniżej 5 lat
  - b) od 5 do 10 lat
  - c) powyżej 10 lat
- III. Płeć
  - a) Kobieta
  - b) Mężczyzna
- IV. Stanowisko
  - a) Pracownik punktu obsługi pasażera
  - b) Pracownik punktu informacyjnego
  - c) Sprzedawca biletów
  - d) Pracownik infolinii
  - e) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy
  - f) Członek drużyny konduktorskiej
  - g) Kontroler biletów.

## **Raport z badania**

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

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

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.
- 4) Podsumowanie i kluczowe rekomendacje.

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

### **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:

- Cel 1. Ocena zadowolenia podróżnych ze szczególnymi potrzebami ze świadczonych usług transportu zbiorowego.
- Cel 2. Identyfikacja obszarów w zakresie świadczonych usług transportu zbiorowego dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami, które wymagają poprawy.
- Cel 3. Wypracowanie rekomendacji dotyczących poprawy jakości obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

### **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:

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

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

- a) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, z uwzględnieniem osób:
  - poruszających się na wózku manualnym,
  - o poruszających się na wózku elektrycznym,

- poruszających się o kulach, balkoniku,
- b) osoby z niepełnosprawnością słuchu,
- c) osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- d) osoby starsze (powyżej 65 roku życia),
- e) kobiety w ciąży,
- f) osoby podróżujące z wózkiem dziecięcym.

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

## 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. Zidentyfikowanie osoby starszej, kobiety w zaawansowanej ciąży, głuchej, niewidomej czy z niepełnosprawnością ruchową nie powinno być dla ankieterów problematyczne. W przypadku osób, które zgłosiły przedsiębiorstwu transportowemu potrzebę zapewnienia asysty w podróży i zostało uzgodnione miejsce oraz czas spotkania z pracownikami realizującymi pomoc, ankieterzy również mogliby pojawiać się w takim miejscu i przeprowadzić wywiad z tą osobą w czasie pozostałym do przyjazdu środka transportu.

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 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 podróżnych, przy jednoczesnym zapewnieniu anonimowości badanych.

Dostęp podróżnych do ankiet zapewniony jest na przykład 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.

Wybór miejsc przeprowadzenia ankiety leży w gestii przedsiębiorstwa transportowego, jednakże wskazane jest udostępnienie jej w jak największej liczbie źródeł w celu dotarcia do możliwie największego grona odbiorców.

Badanie ilościowe należy realizować w odniesieniu do wszystkich grup podróżnych 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, 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:

##### **A. Obszar: Informacja**

Elementy scenariusza:

- a) Samodzielne wyszukanie na stronie www informacji dotyczących połączenia, potwierdzenia możliwości pomocy, dostępności pojazdu itp.

- b) Kontakt z przewoźnikiem w celu uzyskania ww. informacji (infolinia, strona www, punkty obsługi pasażera).
- B. Obszar: Zakup biletu  
Elementy scenariusza:  
Zakup biletu w:
  - a) kasie biletowej,
  - b) punkcie obsługi pasażera,
  - c) stronie www, aplikacji mobilnej, biletomacie,
  - d) na pokładzie pojazdu (np. od personelu).
- C. Obszar: Zgłoszenie i realizacja pomocy/asysty w podróży  
Badanie pomocy w podróży powinno dotyczyć całego procesu pomocy (od zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc/asystę do zakończenia podróży).  
Scenariusz musi uwzględnić pomoc/asystę 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.
- D. Podróż bez zgłoszenia pomocy/asysty  
Wejście do/wyjście z pojazdu, przejazd.

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, portali społecznościowych.

## **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).

## **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.

## **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:

1. kwestionariusz nie może być długi, należy więc bardzo uważnie przemyśleć niezbędność każdego pytania,
2. pytania powinny być formułowane w sposób zwięzły, jednoznaczny i zrozumiały, z uwzględnieniem zasad prostego języka,
3. skale oceny muszą być symetryczne (tj. muszą uwzględniać ocenę „środkową”), a opcje odpowiedzi ujęte w kafeteriach rozłączne,
4. wszędzie tam, gdzie respondent może nie mieć opinii lub może mieć problem z jej sformułowaniem, należy uwzględnić kategorię odpowiedzi „nie wiem” lub „trudno powiedzieć”,
5. przed pierwszym zastosowaniem kwestionariusz powinien zostać poddany pilotażowi na niewielkiej próbie (co najmniej 10 osób), służącemu sprawdzeniu rozumienia pytań,
6. 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 pasażerskiego transportu kolejowego i międzymiastowego transportu autobusowego**

1. Jak często korzysta Pani/Pan 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 Panią/Pana 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
    - g) Inne - jakie?.....
  
  3. (pytanie nie zadawane osobom z niepełnosprawnością wzroku)  
Dlaczego wybiera Pani/Pan 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 Pani/Pan 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 Pani/Pan informacje na temat publicznego transportu miejskiego? (proszę wskazać maks. dwie odpowiedzi)
-

- a) Strona internetowa
- b) Aplikacja mobilna
- c) Informacje na przystankach
- d) Inne – jakie? .....

Jeśli P6=a

7. Czego głównie poszukuje Pani/Pan na stronach www? (proszę wskazać wszystkie ważne odpowiedzi)

- a) Informacji o rozkładzie jazdy
- b) Wyszukiwarki połączeń
- c) Informacji o zmianach tras
- d) Informacji o taryfach biletowych
- e) Informacji o promocjach
- f) Informacji o dostępności (dworca, pojazdu)
- g) Innych informacji – jakich?.....

8. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan stronę www/aplikacje ? (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 oraz nazwy używanych aplikacji i w razie potrzeby powtórzyć treść pytań dla kolejnych stron/aplikacji.

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

A. Łatwo jest znaleźć poszukiwane informacje

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam

B. Wygodnie się ją przegląda

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam

C. Informacje przedstawione są w sposób jasny i zrozumiały

- a) Zdecydowanie się zgadzam

- b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- D. Dostępne są aktualne informacje o godzinach odjazdów pociągów
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- E. Dostępne są aktualne informacje o możliwościach poruszania się po terenie dworca/stacji
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- M. Znajdują się tam aktualne informacje o dostępności pojazdów dla osób z moją niepełnosprawnością/moimi problemami w poruszaniu się
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- N. Rozkład jazdy jest czytelny
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- F. Wyszukiwarka połączeń jest niezawodna

- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- G. Dostępne są informacje o opóźnieniach
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- H. Dostępne są informacje o numerach peronów/przystanków
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- I. Wizualizacje schematu rozlokowania miejsc w pociągach są bardzo przydatne
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam
- J. Informacje są dostępne przy użyciu tłumacza PJM (Tej opcji nie wskazywać osobom, które nie potrzebują tłumacza PJM)
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam

- f) Nie mam zdania – nie korzystam
- H. Informacje są opatrzone tekstem alternatywnym (Tej opcji nie wskazywać osobom, które nie potrzebują tekstu alternatywnego)
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie mam zdania – nie korzystam

Jeśli P6=d

- 10. Proszę o ocenę infolinii. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.
  - A. Pracownicy infolinii udzielają wyczerpujących wyjaśnień
    - a) Zdecydowanie się zgadzam
    - b) Raczej się zgadzam
    - c) Trudno powiedzieć
    - d) Raczej nie zgadzam się
    - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
    - f) Nie mam zdania – nie korzystam
  - B. Pracownicy infolinii przekazują informacje w sposób zrozumiały
    - a) Zdecydowanie się zgadzam
    - b) Raczej się zgadzam
    - c) Trudno powiedzieć
    - d) Raczej nie zgadzam się
    - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
    - f) Nie mam zdania – nie korzystam
  - C. Mam poczucie, że pracownicy infolinii są zaangażowani w obsługę klienta
    - a) Zdecydowanie się zgadzam
    - b) Raczej się zgadzam
    - c) Trudno powiedzieć
    - d) Raczej nie zgadzam się
    - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
    - f) Nie mam zdania – nie korzystam
  - D. Sposób prowadzenia rozmowy przez konsultanta był odpowiedni (np. prosty język, odpowiednia dykcja)

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- f) Nie mam zdania – nie korzystam

E. Można skorzystać z tłumacza PJM

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- f) Nie mam zdania – nie korzystam

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

- a) Biletomat
- b) Zakup przez internetowy system sprzedażowy
- c) Kupuję u pracownika drużyny konduktorskiej
- d) Punkt Obsługi Pasażera
- e) Kasa biletowa na dworcu/stacji
- f) Mam prawo do bezpłatnych przejazdów, nie kupuję biletów

Jeśli P11 nie wskazano a lub f

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

- a) Biletomaty są skomplikowane w obsłudze
- b) Instrukcja obsługi biletomatu jest niezrozumiała
- c) Nie można płacić kartą
- d) Nie przyjmują płatności gotówką lub wszystkich rodzajów monet i banknotów
- e) Nie są przystosowane do korzystania przez osoby niewidome (kategoria wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą niewidomą)
- f) 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/Punktu Obsługi Pasażera. Proszę wskazać, na ile zgadza się Pani/Pan z poniższymi stwierdzeniami.

- A. Pracownicy kas/punktów udzielają wyczerpujących wyjaśnień
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- B. Pracownicy kas/punktów przekazują informacje w sposób zrozumiały
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- C. Mam poczucie, że pracownicy kas/punktów są zaangażowani w obsługę klienta
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- D. Mam poczucie, że pracownicy kas/punktów wiedzą jak obsługiwać osoby z takimi potrzebami jak moje
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- E. Kasy/punkty są dobrze przystosowane do obsługi osób z takimi problemami zdrowotnymi jak mój
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
14. Czy był/a Pani/Pan kontrolowany/a w trakcie podróży w ostatnich trzech miesiącach?
- a) Tak

- b) Nie
- c) Nie pamiętam

Jeśli P14=a

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

- A. Kontrolerzy wzbudzają zaufanie
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy
- B. Kontrolerzy są uprzejmi
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy
- C. Kontrolerzy są profesjonalnie przygotowani do kontroli
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy
- D. Kontrolerzy mają wiedzę o uprawnieniach osób z niepełnosprawnościami
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy (Tej opcji nie wskazywać osobom z niepełnosprawnościami)
- E. Kontrolerzy mają wiedzę o zasadach przejazdu z psem asystującym (kategoria



wymieniana wyłącznie w trakcie wywiadu z osobą podróżującą z psem asystującym)

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- f) Nie dotyczy (Tej opcji nie wskazywać osobom podróżującym z psem asystującym)

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

- A. Na dworcu mogę bezpiecznie poruszać się i oczekiwać na pojazd
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- B. Niezależnie od moich ograniczeń – dostępność dworca i zastosowane na nim udogodnienia zapewniają mi możliwość poruszania się po terenie całego dworca oraz peronów
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- C. Mogę zawsze liczyć na to, że pracownicy dworca w bezpieczny i profesjonalny sposób udzielą mi pomocy w zakresie poruszania się po terenie dworca
  - a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- D. Urządzenia wspomagające poruszanie się po terenie dworca (np. windy, podjazdy, rampy, podnośniki) są sprawne, a podróżni mogą bez przeszkód z nich korzystać
  - a) Zdecydowanie się zgadzam

- b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- E. Jest dostępna informacja wizualna
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- F. Informacja wizualna jest dobrze widoczna, wyraźna
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- G. Informacja wizualna jest aktualna, zgodna z sytuacją rzeczywistą
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- H. W przypadku awarii informacji głosowej lub wizualnej zawsze mogę liczyć na pomoc personelu dworca w uzyskaniu aktualnych informacji
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia

- I. W przypadku wystąpienia opóźnienia mogę liczyć na informację oraz pomoc ze strony pracowników dworca
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- J. W przypadku podróży skomunikowanej wiem, że personel dworca zapewni mi pomoc w zakresie kontynuowania podróży innym pociągiem
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
17. Czy w Pani/Pana ocenie tabor komunikacji (pociągi, autobusy, busy) 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.
- A. Mogę zawsze liczyć na to, że kierowca/motorniczy w bezpieczny i profesjonalny sposób udzieli mi pomocy w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu oraz pomoże mi zająć miejsce w pojeździe
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- B. Urządzenia wspomagające wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego są sprawne, a podróżni mogą bez przeszkód z nich korzystać
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć

- d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- C. Mogę swobodnie poruszać się po pojeździe, z łatwością odnajduję swoje miejsce oraz korzystam z dostępnych na pokładzie usług
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- D. Informacja głosowa jest wyraźna, dobrze słyszalna i zgodna z rzeczywistą sytuacją
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- E. Informacja wizualna jest dobrze widoczna, wyraźna i zgodna z rzeczywistą sytuacją
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- F. W przypadku awarii informacji głosowej lub wizualnej zawsze mogę liczyć na pomoc/asystę personelu pojazdu w uzyskaniu aktualnych informacji
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
  - f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia
- G. W przypadku wystąpienia opóźnienia mogę liczyć na informację oraz pomoc ze strony personelu pojazdu

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- f) Nie dotyczy – nie ma to dla mnie znaczenia

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

- a) Tak
- b) Nie

Jeśli tak

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

A. Formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży jest łatwy w użytkowaniu

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam

B. Proces zgłaszania zapotrzebowania na pomoc/asystę jest prosty i skuteczny

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam

C. Zasady udzielania pomocy/asysty są dla mnie zrozumiałe

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć
- d) Raczej nie zgadzam się
- e) Zdecydowanie się nie zgadzam

D. Personel dworca wie, jak mi pomóc

- a) Zdecydowanie się zgadzam
- b) Raczej się zgadzam
- c) Trudno powiedzieć

- d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- E. Personel w pojeździe wie, jak mi pomóc
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam
- F. Przebieg pomocy był zgodny z moimi oczekiwaniami
- a) Zdecydowanie się zgadzam
  - b) Raczej się zgadzam
  - c) Trudno powiedzieć
  - d) Raczej nie zgadzam się
  - e) Zdecydowanie się nie zgadzam

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

.....

Proponowana METRYCZKA (w ostatecznej ankiecie podmiot transportowy może ułożyć kolejność pytań według własnego uznania)

- 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 wspomagania,
- 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.

## **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 KŚ.

## V. Załączniki

### 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 bariery, 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 transportu zbiorowego.

**Transport zbiorowy** – (tz) powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 14 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343, z późn. zm.), obejmujący zarówno przewozy o charakterze użyteczności publicznej, jak i komercyjne.

**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.

### Podstawa prawna standardu

Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343, z późn. zm.).