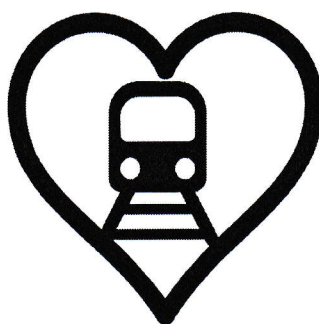




Poznań, dnia 30 listopada 2018 r.

## SPRAWOZDANIE

z etapu testowania innowacji społecznej „Podróże KolejLove” w ramach projektu realizowanej przez Fundacji Aktywnej Rehabilitacji Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra”.



# Podróże KolejLove

### Spis treści

ETAP TESTOWANIA .....	- 2 -
WSKAŹNIKI .....	- 5 -
WNIOSKI I SPOSTRZEŻENIA .....	- 8 -
UPOWSZECHNIENIE INNOWACJI .....	- 9 -



**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

W dniu 30 listopada 2018 r. został zakończony drugi etap realizacji innowacji społecznej „Podróże KolejLove” – etap testowania innowacji.

**ETAP TESTOWANIA**

Przeprowadzono serię podróży testowych umówionych przez osoby niepełnosprawne i ich opiekunów na portalu [www.podrozekolejlove.pl](http://www.podrozekolejlove.pl) w następujących terminach i relacjach:

- ❖ Poznań Główny - Warszawa Centralna 11.10.2018 pociąg TLK 71100
- ❖ Warszawa Centralna - Poznań Główny 12.10.2018 pociąg EIC 1801
- ❖ Poznań Główny - Sopot 12.10.2018 pociąg IC 6503
- ❖ Poznań Główny - Gdynia Główna 12.10.2018 pociąg IC 6503
- ❖ Poznań Główny - Wrocław Główny 19.10.2018 pociąg IC 8308
- ❖ Piła Główna - Poznań Główny 19.10.2018 pociąg R 87442
- ❖ Wągrowiec - Poznań Główny 10.11.2018 pociąg KW 77400
- ❖ Poznań Główny - Zakopane 10.11.2018 pociąg TLK 53154
- ❖ Poznań Główny - Katowice 16.11.2018 pociąg IC 7300 & IC 64100
- ❖ Kołobrzeg - Poznań Główny 24.11.2018 pociąg R 87442
- ❖ Poznań Główny - Nowy Tomyśl 30.11.2018 Podróż odbyta innym środkiem transportu niż pociąg - nie wliczana do raportu.

W testowaniu działania portalu oraz umówionych podróży testowych wzięło udział:

- ❖ 7 osób zależnych - niepełnosprawnych;
- ❖ 7 osób pełniących rolę opiekuna podczas podróży.

Po zakończeniu podróży kolejowych każdy z uczestników wypełnił ankietę dotyczącą działania portalu [www.podrozekolejlove.pl](http://www.podrozekolejlove.pl) oraz informacji znajdujących się na stronie. Zbiorcze wyniki ankiety przedstawiamy poniżej.

**Osoby zależne - niepełnosprawne:**

<b>Czy po zapoznaniu się z treściami zamieszczonymi na portalu <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> posiada Pan / Pani wiedzę na temat ulg przy zakupie biletów kolejowych dla osoby niepełnosprawnej i wie jak je stosować?</b>			
Zdecydowanie tak	<b>4</b>	Raczej tak	<b>3</b>
Raczej nie	<b>0</b>	Zdecydowanie nie	<b>0</b>
<b>Czy strona <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> jest dla Pana / Pani przydatna? Proszę ocenić jej przydatność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>			
Jest bardzo przydatna	<b>6</b>	Jest raczej przydatna	<b>1</b>

**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

Jest raczej nieprzydatna				0	Jest zdecydowanie nieprzydatna				0
1	0	2	0	3	0	4	1	5	6
<b>Czy strona <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> jest funkcjonalna dla użytkowników? Proszę ocenić jej funkcjonalność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>									
Zdecydowanie tak				7	Raczej tak				0
Raczej nie				0	Zdecydowanie nie				0
1	0	2	0	3	0	4	0	5	7
<b>Czy informacje zamieszczone na stronie <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> są dla Pana / Pani przydatne przy korzystaniu z transportu kolejowego? Proszę ocenić ich przydatność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>									
Zdecydowanie tak				5	Raczej tak				2
Raczej nie				0	Zdecydowanie nie				0
1	0	2	0	3	0	4	2	5	5
<b>Jak ocenia Pan / Pani zadowolenie ze współpracy z opiekunem podczas swoich podróży? W przypadku oceny negatywnej prosimy o podanie przyczyny.</b>									
Jestem bardzo zadowolony(a)				6	Jestem raczej zadowolony(a)				1
Jestem raczej niezadowolony(a)				0	Jestem zdecydowanie niezadowolony(a)				0
Przyczyny niezadowolenia: <b>Nie padły odpowiedzi negatywne, nie wskazano więc żadnych przyczyn niezadowolenia.</b>									
<b>Uwagi, wnioski, spostrzeżenia itp. dotyczące innowacji „Po kolei o kolei”</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fajny pomysł i dobrze wykonana strona.</li> <li>✓ Bez dodania uwag do podróży nie da się dodać podróży.</li> </ul>									

**Opiekunowie osób niepełnosprawnych:**

<b>Czy po zapoznaniu się z treściami zamieszczonymi na portalu <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> posiada Pan / Pani wiedzę na temat ulg przy zakupie biletów kolejowych dla opiekuna osoby niepełnosprawnej i wie jak je stosować?</b>									
Zdecydowanie tak				5	Raczej tak				1
Raczej nie				1	Zdecydowanie nie				0
<b>Czy strona <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> jest dla Pana / Pani przydatna? Proszę ocenić jej przydatność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>									
Jest bardzo przydatna				6	Jest raczej przydatna				1
Jest raczej nieprzydatna				0	Jest zdecydowanie nieprzydatna				0
1	0	2	0	3	0	4	1	5	6



<b>Czy strona <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> jest funkcjonalna dla użytkowników? Proszę ocenić jej funkcjonalność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>											
Zdecydowanie tak					<b>7</b>	Raczej tak					<b>0</b>
Raczej nie					<b>0</b>	Zdecydowanie nie					<b>0</b>
1	<b>0</b>	2	<b>0</b>	3	<b>0</b>	4	<b>1</b>	5	<b>6</b>		
<b>Czy informacje zamieszczone na stronie <a href="http://www.podrozekolejlove.pl">www.podrozekolejlove.pl</a> są dla Pana / Pani przydatne przy korzystaniu z transportu kolejowego? Proszę ocenić ich przydatność w skali od 1 do 5: 1 ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa.</b>											
Zdecydowanie tak					<b>7</b>	Raczej tak					<b>0</b>
Raczej nie					<b>0</b>	Zdecydowanie nie					<b>0</b>
1	<b>0</b>	2	<b>0</b>	3	<b>0</b>	4	<b>0</b>	5	<b>7</b>		
<b>Jak ocenia Pan / Pani zadowolenie ze współpracy z osobą zależną (niepełnosprawną, starszą) podczas swoich podróży?</b>											
<b>W przypadku oceny negatywnej prosimy o podanie przyczyny.</b>											
Jestem bardzo zadowolony(a)					<b>6</b>	Jestem raczej zadowolony(a)					<b>1</b>
Jestem raczej niezadowolony(a)					<b>0</b>	Jestem zdecydowanie niezadowolony(a)					<b>0</b>
Przyczyny niezadowolenia: <b>Nie padły odpowiedzi negatywne, nie wskazano więc żadnych przyczyn niezadowolenia.</b>											
<b>Uwagi, wnioski, spostrzeżenia itp. dotyczące innowacji „Po kolei o kolei”</b>											
✓ Fajny pomysł, ciekawie wykonane, oby się upowszechnił.											

Wszystkie w/w ankiety stanowią załącznik do niniejszego Sprawozdania.

Po każdej odbytej podróży uczestnicy testujący portal musieli wypełnić również *Raport z odbytej podróży w ramach testowania portalu „Podróże KolejLove”*: oddzielnie osoby niepełnosprawne, oddzielnie opiekunowie osób niepełnosprawnych. Wszystkie raporty stanowią załącznik do niniejszego Sprawozdania.

Każdej podróży w ramach testowania portalu „Podróże KolejLove” przyglądał się obserwator z ramienia Fundacji - tzw. „Tajemniczy pasażer”. Swoje wnioski osoba ta zamieszczała również w dokumencie o nazwie *Raport z odbytej podróży w ramach testowania portalu „Podróże KolejLove”*. Wszystkie raporty stanowią załącznik do Sprawozdania.

**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

Z analizy zebranych w w/w dokumentach można wskazać, że najczęściej występującymi problemami związanymi z przebiegiem podróży były:

- ❖ opóźnienia pociągów;
- ❖ tłok w pociągu podczas podróży;
- ❖ niezmodernizowany tabor niedostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych - najczęściej w połączeniach typu TLK;
- ❖ Asysta pracowników kolei udzielana osobą niepełnosprawnym - problem podczas powrotu z podróży Poznań Główny - Sopot.

Najczęściej występującymi problemami związanymi z działaniem portalu [www.podrozekolejlove.pl](http://www.podrozekolejlove.pl) były:

- ❖ wybieranie daty podróży i daty urodzenia przy rejestracji;
- ❖ brak powiadomień o nowych wiadomościach;
- ❖ działanie systemu przesyłania wiadomości między użytkownikami.

W pytaniu „Czy można coś usprawnić w procesie umawiania się na podróż?” najczęściej wskazywano:

- ❖ dodanie powiadomień email / SMS o nowych wiadomościach;
- ❖ powstanie ogólnodostępnego forum dyskusyjnego;
- ❖ poprawa dostępności dla niewidomych - opinie z forów internetowych.

W większości uczestnicy etapu testowania dokonywali wspólnego zakupu biletów korzystając z przysługujących im ulg ustawowych. Wystąpiły jednak podróże, w których bilet został zakupiony oddzielnie bez korzystania z ulg dla opiekuna i osoby niepełnosprawnej.

W przypadku dwóch podróży bilety przez uczestników zostały zakupione przy użyciu aplikacji SkyCash, a rozliczenie nastąpiło w formie doładowania aplikacji uczestnika etapu testowania. Dotyczy to następujących tras:

- ❖ Piła Główna - Poznań Główny z dnia 19.10.2018;
- ❖ Poznań Główny - Zakopane z dnia 10.11.2018.

## WSKAŹNIKI

**Przed rozpoczęciem etapu testowania, w ramach innowacji przyjęto następujące wskaźniki:**

- a) 80 % uczestników testujących będzie posiadać poziom wiedzy dotyczącej ulg biletowych dla osób zależnych i opiekunów – będzie je znało lub umiało łatwo odszukać i zakupić samodzielnie odpowiednie bilety:
  - ❖ **9 / 14 uczestników odpowiedziało „Zdecydowanie tak”, co stanowi około 64 %.**



**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

- ❖ **4 / 14 uczestników odpowiedziało „Raczej tak”, co stanowi około 29 %.**  
**Łącznie na „Tak” odpowiedziało 13 / 14 uczestników, co stanowi 93 %.**

b) 80 % uczestników uzna, iż powstała strona zarówno w wersji klasycznej jak i w wersji mobilnej będzie funkcjonalna użytkowo i oceni jej działanie na 4 lub 5 w skali 1 – 5

- ❖ **14 / 14 uczestników odpowiedziało „Zdecydowanie tak”, co stanowi 100 %.**

- ❖ **0 / 14 uczestników odpowiedziało „Raczej tak”, co stanowi 0 %.**

**Łącznie na „Tak” odpowiedziało 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.**

- ❖ 13 / 14 uczestników oceniło stronę na 5, co stanowi około 93 %.

- ❖ 1 / 14 uczestników oceniło stronę na 4, co stanowi około 7 %.

Łącznie działanie strony na 4 lub 5 w skali 1 - 5 oceniło 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.

c) 80 % uczestników etapu testowania uzna, iż powstała strona jest przydatna (oceni jej przydatność na 4 lub 5 w skali 1 – 5) i zadeklaruje chęć dalszego korzystania z niej:

- ❖ **12 / 14 uczestników odpowiedziało „Jest bardzo przydatna”, co stanowi około 86 %.**

- ❖ **2 / 14 uczestników odpowiedziało „Jest raczej przydatna”, co stanowi około 14 %.**

**Łącznie na „jest przydatna” odpowiedziało 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.**

- ❖ 12 / 14 uczestników oceniło przydatność strony na 5, co stanowi około 86 %.

- ❖ 2 / 14 uczestników oceniło przydatność strony na 4, co stanowi około 14 %.

Łącznie przydatność strony na 4 lub 5 w skali 1 - 5 oceniło 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.

**Na pytanie o chęć dalszego korzystania ze strony:**

- ❖ **16 / 20 udzielonych odpowiedzi to „Zdecydowanie tak”, co stanowi 80 %.**

- ❖ **4 / 20 udzielonych odpowiedzi to „Raczej tak”, co stanowi około 20 %.**

**Łącznie na „Tak” udzielono odpowiedzi 20 / 20 co stanowi 100 %.<sup>1</sup>**

d) 80 % uczestników etapu testowania uzna, iż zamieszczone na stronie informacje są dla nich przydatne (oceni ich przydatność na 4 lub 5 w skali 1 – 5):

<sup>1</sup> Pytanie o chęć dalszego korzystania z portalu [www.podrozekolejlove.pl](http://www.podrozekolejlove.pl) zostało zadane uczestnikom po każdej odbytej podróży w ramach testowania strony, stąd liczba odpowiedzi jest taka, jaka liczba odbytych przejazdów x 2 uczestników, a nie liczba samych uczestników etapu testowania.

❖ **12 / 14 uczestników odpowiedziało „Zdecydowanie tak”, co stanowi około 86 %.**

❖ **2 / 14 uczestników odpowiedziało „Raczej tak”, co stanowi około 14 %.**

**Łącznie na „Tak” odpowiedziało 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.**

❖ 12 / 14 uczestników oceniło przydatność zamieszczonych informacji na 5, co stanowi około 86 %.

❖ 2 / 14 uczestników oceniło przydatność zamieszczonych informacji na 4, co stanowi około 14 %.

Łącznie działanie strony na 4 lub 5 w skali 1 - 5 ocebiło 14 / 14 uczestników, co stanowi 100 %.

e) 80 uczestników niepełnosprawnych odbywających podróże w ramach etapu testowania wyrazi zadowolenie ze współpracy z opiekunem podczas podróży:

❖ **6 / 7 uczestników odpowiedziało „Zdecydowanie dobrze”, co stanowi około 86 %.**

❖ **1 / 7 uczestników odpowiedziało „Raczej dobrze”, co stanowi około 14 %.**

**Łącznie współpracę z opiekunem pozytywnie oceniło 7 / 7 uczestników, co stanowi 100 %.**

f) 80 % uczestników będących opiekunami i odbywających podróże w ramach etapu testowania wyrazi zadowolenie ze współpracy z osobami zależnymi podczas podróży:

❖ **6 / 7 uczestników odpowiedziało „Zdecydowanie dobrze”, co stanowi około 86 %.**

❖ **1 / 7 uczestników odpowiedziało „Raczej dobrze”, co stanowi około 14 %.**

**Łącznie współpracę z osobą niepełnosprawną pozytywnie oceniło 7 / 7 uczestników, co stanowi 100 %.**

Zakładano, że w testowaniu portalu weźmie udział:

- ❖ 5 osób niepełnosprawnych,
- ❖ 5 osób bez niepełnosprawności – opiekunów.

Ostatecznie jednak, uwzględniając podróże które nie doszły do skutku i listę rezerwowych osób, do testowania przystąpiło:

- ❖ 7 osób niepełnosprawnych,
- ❖ 7 osób pełniących rolę opiekuna.

Dodatkowo 1 para uczestników umowiła podróż przy użyciu portalu, po czym zmieniła środek transportu, przez co ich trasa nie została uwzględniona w raporcie i statystykach.

W życiu codziennym zdarza się sytuacja, iż podróże odbywają wspólnie dwie lub więcej osób z niepełnosprawnościami, z tym, że jedna z nich (zazwyczaj o mniejszej niepełnosprawności) staje się opiekunem innej osoby niepełnosprawnej. Taka sytuacja również zaistniała w ramach testowania portalu „Podróże KolejLove”.

*Wszystkie ankiety ex-post jak i sprawozdania z odbytych podróży stanowiące źródło powyższych danych zostają dołączone do niniejszego Sprawozdania.*

## WNIOSKI I SPOSTRZEŻENIA

**Podczas realizacji innowacji społecznej „Podróże KolejLove” powstało kilka wniosków i spostrzeżeń z tym związanych. Oto najważniejsze z nich:**

- ❖ użytkownicy oczekują zewnętrznych powiadomień o nowych wiadomościach otrzymanych na portalu, np. poprzez email - takie usprawnienie zostało wprowadzone;
- ❖ największe zainteresowanie portalem wśród spółek kolejowych wykazało PKP Intercity, które zgłosiło kilka uwag merytorycznych - zostały one uwzględnione i na ich podstawie dokonano korekt zamieszczonych na portalu informacji;
- ❖ dobrze oceniono działanie strony w wersji mobilnej;
- ❖ na forach dyskusyjnych zwracano uwagę na problem z dostępnością strony dla osób niewidomych i niedowidzących - podczas testowania sukcesywnie wprowadzano niezbędne poprawki zwiększające dostępność strony;
- ❖ największą trudnością pod względem informatycznym przyspożyła budowa komunikatora służącego do przesyłania wiadomości między użytkownikami zainteresowanymi wspólną podróżą - w czasie testowania wprowadzano poprawki i udoskonalenia do tego elementu portalu;
- ❖ zwrócono uwagę na konieczność lepszego zabezpieczenia strony - wprowadzono mechanizmy uniemożliwiające rejestracje przez boty;
- ❖ wystąpił oproblem z zapamiętywaniem hasła przez użytkowników - wprowadzono mechanizm resetowania hasła przy użyciu skrzynki email i jego zmiany po zalogowaniu się na portalu;

Wszystkie uwagi były traktowane priorytetowo, a podczas etapu testowania na bieżąco wprowadzano poprawki mające na celu usprawnienie działania strony.



## UPOWSZECHNIENIE INNOWACJI

W celu upowszechnienia informacji o istnieniu portalu [www.podrozekolejlove.pl](http://www.podrozekolejlove.pl) sporządzono informacje prasową (w załączniku do sprawozdania), która została rozesłana do następujących redakcji:

- Rynek Kolejowy,
- Radio Poznań,
- TVP Poznań,
- Głos Wielkopolski,
- epoznan.pl,
- Gazeta Metro,
- Teleekspres,
- Alarm TVP 1,
- Polsat News,
- TVN 24,
- wyborcza.pl Poznań,
- WTK Poznań,
- ESKA Poznań,
- TVK Winogrady,
- Ratajska Telewizja Kablowa,

**Informacja na temat strony została zamieszczona przez następujące portale:**

**Głos Wielkopolski** - <https://gloswielkopolski.pl/pkp-niepelnosprawni-otrzymaja-pomoc-w-pociagach-dzieki-stronie-internetowej-w-jaki-sposob/ar/13579010>

**nie - pełnosprawni.pl** - <https://www.nie-pelnosprawni.pl/wydarzenia/wiadomosci/6160-podroze-kolejlove-portal,-ktory-umozliwi-niepelnosprawnym-latwiejsze-podroze.html>

**Serwis internetowy Gminy Brzozów** - <http://brzozow.pl/index.php/2018/10/25/nowy-portal-podroze-kolejlove-dla-osob-z-niepelnosprawnoscia/>

**BRB.INFO.PL** - [http://rbr.info.pl/?p=20437&fbclid=IwAR0o3TZnm-8T3T7JjiYy7tQ7Jn2zXAav\\_IUfxkvU86Qw2vJ4RN9nW1tF6d8](http://rbr.info.pl/?p=20437&fbclid=IwAR0o3TZnm-8T3T7JjiYy7tQ7Jn2zXAav_IUfxkvU86Qw2vJ4RN9nW1tF6d8)

**Ogólnopolska Baza Pracodawców Osób osprawnych** - <https://obpon.pl/article/199078/show.html#>

**Razem z Tobą, dobra strona niepełnosprawnych** - <http://razemztoba.pl/kolejlove-czyli-wspolne-podrozowanie/>

**Funpage Stacja Mikrofonia** - <https://www.facebook.com/stacjamikrofonia/>

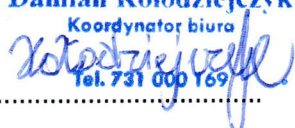
**Dodatkowo temat został także poruszony w serwisach informacyjnych następujących rozgłośni radiowych:**

- Polskie Radio Program III,
- MC RADIO 102,7 FM Poznań.\

Niestety Fundacja nie posiada nagrań w/w audycji.

Z nieoficjalnych informacji wynika, iż do przedstawienia portalu „Podróże KolejLove” przez duże, ogólnopolskie media potrzebne jest duże zainteresowanie ze strony użytkowników, a co się z tym wiąże duża liczba wejść na stronę i dodawanych tras.

Sprawozdanie sporządził:

**Damian Kołodziejczyk**  
Koordynator biura  
  
Tel. 731 000 169

Sprawozdanie zatwierdził:

**PREZES ZARZĄDU**  
  
Sławomir Jacek Sugier

 Fundacja Aktywnej Rehabilitacji  
Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych  
ul. Macieja Palacza 82 lok. 2  
60-274 Poznań  
tel. 501 366 718  
KRS: 0000522255, NIP: 7822576020  
REGON: 302860996