



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Raport z badania potrzeb szkoleniowych pracowników transportu zbiorowego

Warszawa, grudzień 2019



**Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych**



**URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO**



**Instytut
Transportu
Samochodowego**

Spis treści

1. Wprowadzenie	3
2. Metodologia Badania	3
2.1. Cele i pytania badawcze	3
2.2. Organizacja badania	4
2.3. Charakterystyka grupy badawczej.....	5
2.4. Narzędzia badawcze	5
2.5. Działania kontrolne.....	6
3. Wyniki badania	7
3.1. Opis próby badawczej	7
4. Przygotowanie do obsługi Osób niepełnosprawnych.....	12
5. Potrzeby szkoleniowe	16
6. Trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych.....	25
7. Wnioski z badania.....	31

1. Wprowadzenie

Realizacja badania potrzeb szkoleniowych pracowników transportu zbiorowego stanowiła jedno z zadań projektu współfinansowanego w ramach działania 2.6 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”. W ramach założeń projektu badanie miało objąć co najmniej 200 pracowników przewoźników transportu zbiorowego. Zrealizowano badanie z udziałem 1604 pracowników transportu, którzy bezpośrednio zajmują się obsługą pasażerów. Badanie miało charakter ilościowy, a zasięg badania był ogólnopolski. Równolegle realizowane było badanie jakościowe w formie pogłębionych wywiadów indywidualnych z przedstawicielami środowiska osób niepełnosprawnych (zwanych dalej w skrócie ON) i firm transportowych. Wyniki obydwu badań – ilościowych i jakościowych oraz analiza doświadczeń krajowych i zagranicznych zostaną wykorzystane przy opracowywaniu standardów i procedur dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, a także przy projektowaniu szkoleń dla pracowników transportu.

2. Metodologia Badania

2.1. Cele i pytania badawcze

Głównym celem badania było dostarczenie informacji dotyczących potrzeb szkoleniowych pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób niepełnosprawnych.

Celem operacyjnym badania było określenie potrzeb szkoleniowych pracowników transportu zbiorowego co do charakteru przyszłych szkoleń, z uwzględnieniem podziału na stanowiska, województwa i staż pracy, a także wstępna diagnoza dotycząca trudności w obsłudze osób o szczególnych potrzebach.

Szczegółowe pytania badawcze:

- Jak kształtowały się potrzeby szkoleniowe pracowników transportu zbiorowego w zależności od zajmowanego stanowiska?
- Jak kształtowały się potrzeby szkoleniowe pracowników transportu zbiorowego w zależności od długości stażu pracy?

- Jak kształtowały się potrzeby szkoleniowe pracowników transportu zbiorowego w zależności od rodzaju transportu?¹
- Na jakie trudności w obsłudze osób o szczególnych potrzebach wskazywali pracownicy transportu zbiorowego w zależności od zajmowanego stanowiska?
- Na jakie trudności w obsłudze osób o szczególnych potrzebach wskazywali pracownicy transportu zbiorowego w zależności od rodzaju środków transportu?
- Czy pracownicy transportu zbiorowego czuli się odpowiednio przygotowani do obsługi osób o szczególnych potrzebach?

2.2. Organizacja badania

W ramach założeń projektowych badanie miało być zrealizowane metodą CAWI (z ang. *Computer Assisted Web Interview* – wspomagany komputerowo wywiad za pomocą strony www.) lub za pomocą ankiety w wersji papierowej. Ze względu na specyfikę grupy uczestników badania i w oparciu o informacje od firm transportowych, większość ankiet rozesłano w wersji papierowej. Uczestnicy badania najczęściej wykonują swoją pracę w tzw. terenie, w związku z tym większość z nich nie używa na co dzień komputerów, dotyczy to w szczególności kierowców, motorniczych, kontrolerów biletów, pracowników ochrony itd. Najskuteczniejszą metodą dotarcia do tych grup respondentów był kwestionariusz w wersji papierowej. Kilkanaście firm transportowych, w których pracownicy mieli dostęp do wewnętrznych systemów teleinformatycznych (intranet) lub w ramach pracy korzystali z poczty elektronicznej zdecydowało się rozdysonować ankietę w wersji elektronicznej.

W celu zwiększenia grupy respondentów ponad zakładane minimum – 200 ankiet, podjęto współpracę z 46 firmami transportowymi. W nawiązaniu współpracy z firmami transportowymi pomoce były kontakty przekazane przez partnerów projektu -przedstawicieli Urzędu Transportu Kolejowego i Instytutu Transportu Samochodowego, a także działania terenowe Oddziałów Regionalnych PFRON.

Do firm transportowych został wysłany list intencyjny z zaproszeniem do udziału w badaniu wraz z podstawowymi informacjami odnośnie badania. Następnie kontaktowano się z osobą, która

¹ E. Babbie, *Podstawy Badań Społecznych*, 2013, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 294-299

miała koordynować dystrybucję ankiet w danej firmie w celu ustalenia szczegółów np. czy firma decyduje się rozdystrybuować ankietę w wersji elektronicznej czy w papierowej, ile ankiet wysłać. Koordynatorami były osoby pełniące różne funkcje w swoich organizacjach (np. członkowie zarządu, dyrektorzy, pełnomocnicy odpowiadający za przewóz osób niepełnosprawnych, pracownicy działów szkoleń, pracownicy komórek odpowiedzialnych za sprawy kadrowe). Ankiety zostały wysłane pocztą wraz z pismem zawierającym krótką instrukcję dotyczącą ich dystrybucji. Termin przewidziany na zebranie i nadanie ankiet zwrotnych wynosił od 2 do 3 tygodni. Po upływie tygodnia od wysyłki kontaktowano się z koordynatorami w firmach transportowych, aby sprawdzić czy ankiety dotarły i czy trafiły już do respondentów.

2.3. Charakterystyka grupy badawczej

W związku z tym, że ani PFRON ani partnerzy projektu nie dysponują kompletną bazą pracowników transportu zbiorowego, dobór uczestników do badania nie miał charakteru losowego. W związku z podjęciem decyzji o zwiększeniu liczebności próby, starano się zapewnić ogólnopolski charakter badania, co osiągnięto dzięki zapewnieniu udziału firm ze wszystkich 16 województw. Udział w badaniu konkretnego respondenta był zależny od szeregu czynników, w tym przede wszystkim deklaracji jego pracodawcy co do wzięcia udziału w badaniu.

2.4. Narzędzia badawcze

Główna część procesu badawczego została zrealizowana z wykorzystaniem kwestionariusza do samodzielnego wypełniania wysyłanego pocztą. Ten sam kwestionariusz został wykorzystany w internetowej części badania, realizowanej za pomocą techniki badawczej CAWI. Kwestionariusz składał się z 11 pytań, mieścił się na 2 kartkach A4, jego wypełnienie nie powinno zajmować więcej niż 5 minut (*Załącznik nr 1*). Kwestionariusz ankiety został dopracowany pod kątem zapewnienia anonimowości respondentom. Zrezygnowano z części standardowych pytań stosowanych w kwestionariuszach, np. dotyczących wieku i płci, aby uniemożliwić ewentualną identyfikację poszczególnych osób.

2.5. Działania kontrolne

Przyjęte metody badawcze – użycie kwestionariusza do samodzielnego wypełniania wysyłanego pocztą i zastosowanie techniki CAWI niosą za sobą szereg ryzyk min.:

- Możliwość wypełnienia kwestionariusza w wersji papierowej przez osobę, która podaje się za inną osobę;
- Możliwość wypełnienia wielu kwestionariuszy w wersji papierowej przez tę samą osobę;
- Niewielka liczba zwróconych ankiet w przypadku tzw. ankiety pocztowej (niska stopa zwrotu kwestionariusza w wersji papierowej);²
- Możliwość wypełnienia wielu ankiet internetowych przez tę samą osobę;
- Niska stopa zwrotu w przypadku ankiet internetowych.

W celu ograniczenia ryzyka związanego z możliwością wypełnienia wielu kwestionariuszy przez tę samą osobę lub wypełniania ankiety przez osobę, która podaje się za inną osobę w przypadku ankiet w formie papierowych, pozyskano kontakty do osób w poszczególnych firmach transportowych, które koordynowały dystrybucję ankiet w danej firmie. Pozwoliło to na uzyskanie większej stopy zwrotu ankiet, a także ograniczenie liczby przypadków wypełniania wielu ankiet przez te same osoby. Dodatkowo podczas etapu monitorowania zwrotów ankiet, szczegółowo przeglądano poszczególne paczki pocztowe pod kątem wypełniania kwestionariuszy przez te same osoby. Jeżeli w jakiejś paczce ankiet charakter pisma powtarzał się w co najmniej kilku przypadkach, analizę pod tym kątem przeprowadzało co najmniej dwóch badaczy. Paczki pocztowe, w których stwierdzono występowanie powtarzających się charakterów pisma w kwestionariuszu wycofano z badania w całości, w celu ograniczenia błędu związanego z wnioskowaniem na podstawie wielu ankiet wypełnianych przez te same osoby.

² E. Babbie, Podstawy Badań Społecznych, 2013, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 294-299

W przypadku badania internetowego zastosowano platformę Lime Survey, która uniemożliwia wypełnienie więcej niż jednej ankiety z danego komputera. W związku z tym, ryzyko wypełniania wielu ankiet przez tę samą osobę ograniczono do minimum.

3. Wyniki badania

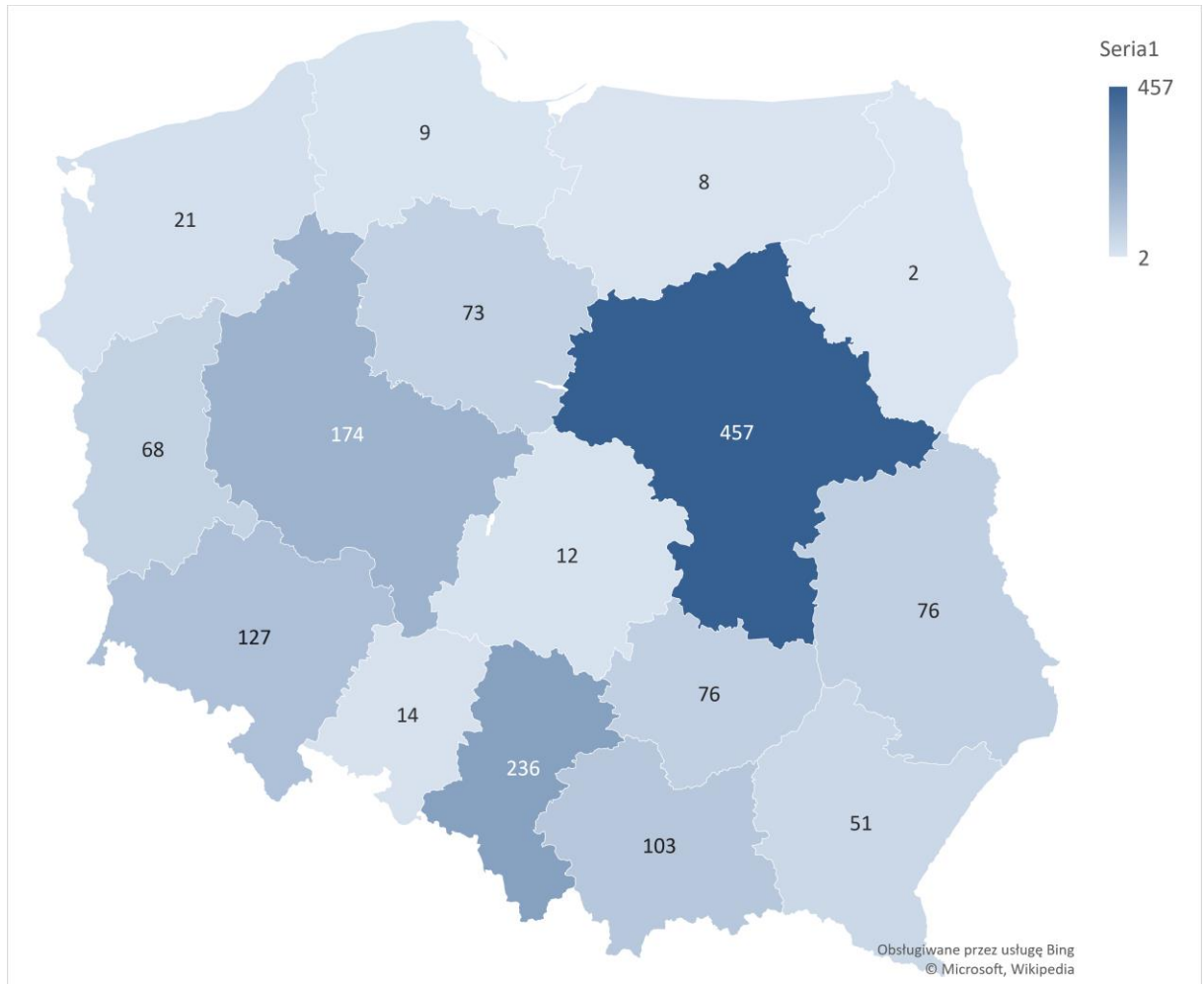
3.1. Opis próby badawczej

Pocztą rozesłano 2800 ankiet, z czego uzyskano zwrot w wysokości 2090 kwestionariuszy. Stopa zwrotu wyniosła około 67%. Do analizy włączono także dodatkowo 316 kwestionariuszy w wersji papierowej, które zostały wydrukowane na miejscu przez przedstawicieli firm transportowych, a następnie odesłane do Wydziału ds. Badań i Analiz. Z ogólnej liczby 2090 ankiet ostatecznie w analizie uwzględniono 1513 kwestionariuszy. 93 ankiety były niekompletne w stopniu uniemożliwiającym pozyskanie danych, 22 ankiety były błędnie wydrukowane (zmieniony układ ankiety), 463 odrzucono ze względu na to, że były w paczkach pocztowych, w których stwierdzono powtarzający się charakter pisma.

Ankiety w wersji internetowej wypełniło łącznie 128 respondentów. Z tego 25 ankiet nie zostało włączonych z obliczeń ze względu na to, że zostały wypełnione przez osoby nie pracujące bezpośrednio z klientem, w tym z osobami o szczególnych potrzebach (np. kadra zarządzająca, pracownicy biurowi). Zdecydowano się analizować wyniki pochodzące z badania kwestionariuszowego i badania CAWI łącznie. Badania były realizowane przy użyciu tego samego narzędzia, w tym samym czasie. Włączenie danych z badania internetowego umożliwiło zwiększenie grupy w niewielkim stopniu reprezentowanej w badaniu kwestionariuszowym – pracowników punktu obsługi klienta (26 obserwacji) i pracowników biura skarg i reklamacji (20 obserwacji). Z racji charakteru pracy – pracy biurowej, łatwiej było dotrzeć do tych grup respondentów przy użyciu badania internetowego.

Ostatecznie w analizie uwzględniono wyniki z 1613 kwestionariuszy. Podział uczestników według województw przedstawia się następująco.

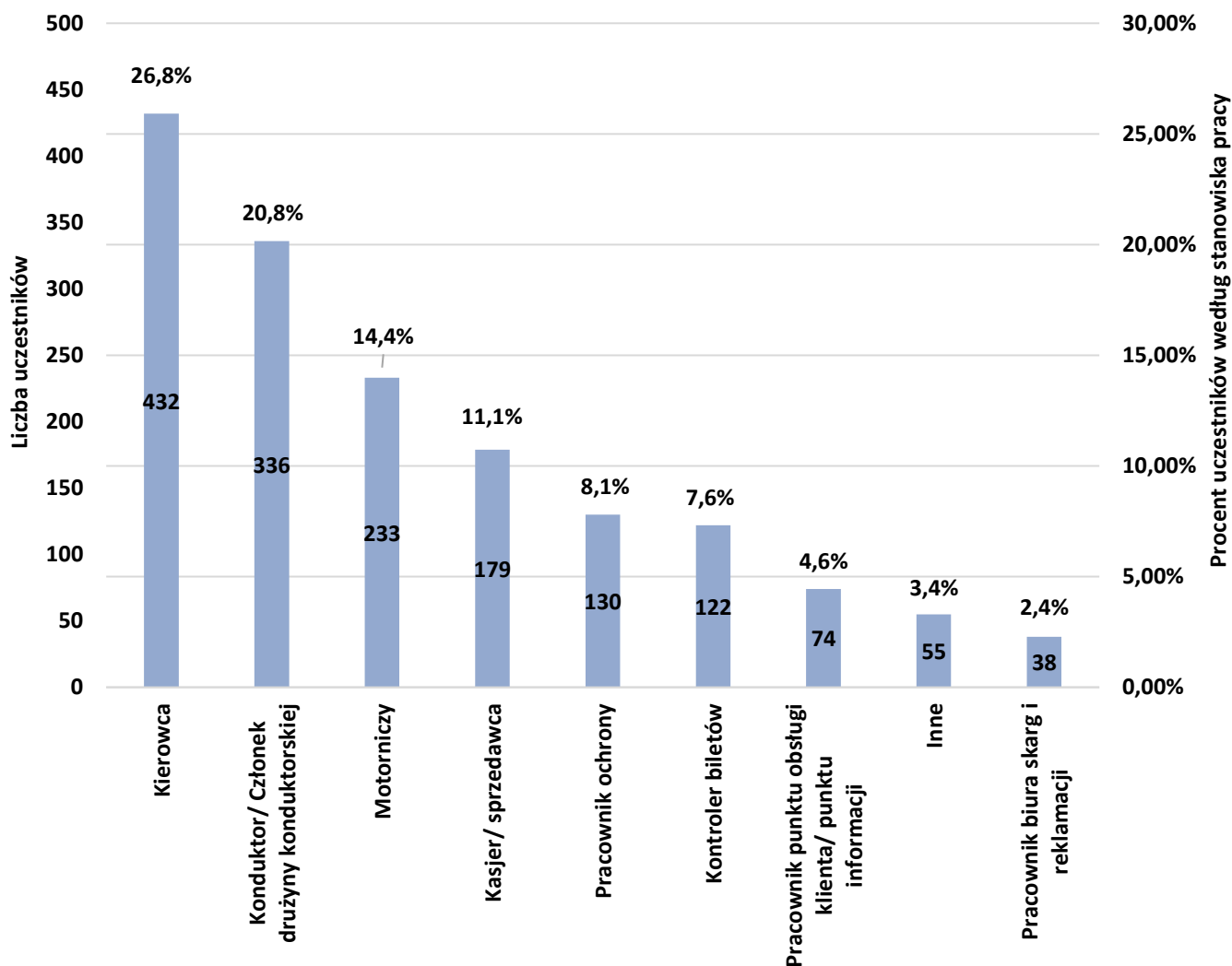
Rysunek 1 Uczestnicy badania według województw.



Źródło: badanie ilościowe, n=1507

Najwięcej uczestników pracuje na terenie województwa mazowieckiego (28,3%), następane licznie reprezentowane województwa to śląskie (14,6 %) oraz wielkopolskie (10,8%). W badaniu wzięli udział pojedynczy pracownicy transportu z województw podlaskiego (0,1%), warmińsko-mazurskiego (0,5%) i pomorskiego (0,6 %).

Rysunek 2 Uczestnicy badania w podziale na zajmowane stanowisko pracy.

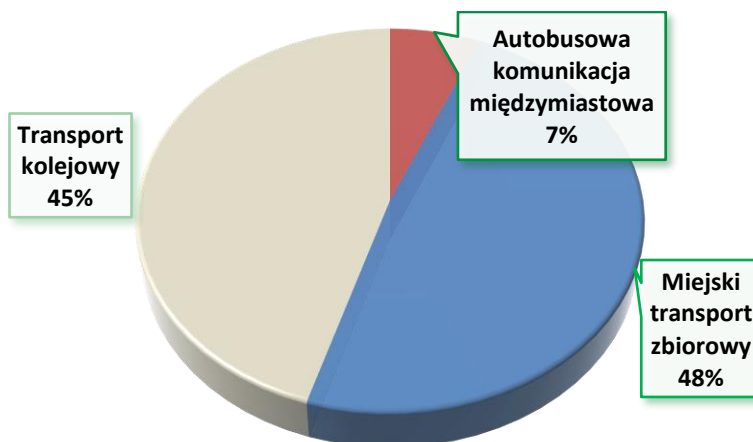


Źródło: badanie ilościowe, n=1613

Nieco ponad jedna czwarta uczestników badania to kierowcy (26,8% - Rysunek 2). Konduktorzy lub członkowie drużyny konduktorskiej stanowili w zaokrągleniu jedną piątą osób badanych (20,83%). Dwie grupy: motorniczy (14,4%) i kasjerzy/sprzedawcy (11,1%) przekroczyły próg 10 % reprezentacji w badaniu. Pracownicy ochrony - łącznie 130 osób (8,1 %) oraz kontrolerzy biletów - 122 osoby (7,6%) to grupy na tyle licznie reprezentowane w badaniu, że możliwe jest wnioskowanie o ich potrzebach i preferencjach. Pracownicy punktu obsługi klienta/punktu informacji stanowili 4,6 % ogółu badanych, w kategorii inne (3,4%) najczęściej określali się kierownicy pociągów: 44 osoby z 55. Ze względu na małą liczebność w podgrupach przy szczegółowych analizach nie uwzględniono

stanowisk: „inne” (3,4%), pracownik biura skarg i reklamacji (2,4%), pracownik infolinii (0,5%). Generalnie rozkład uczestników według stanowisk pracy odpowiada rozkładowi stanowisk w przeciętnej firmie transportowej, zdecydowanie najwięcej jest pracowników, którzy bezpośrednio obsługują przewozy, jak kierowcy, motorniczy, konduktorzy, a zdecydowanie mniej pracowników na innych stanowiskach – jak np. pracowników punktu obsługi klienta, pracownik biura skarg i reklamacji.

Rysunek 3 Uczestnicy badania w podziale na rodzaj transportu.



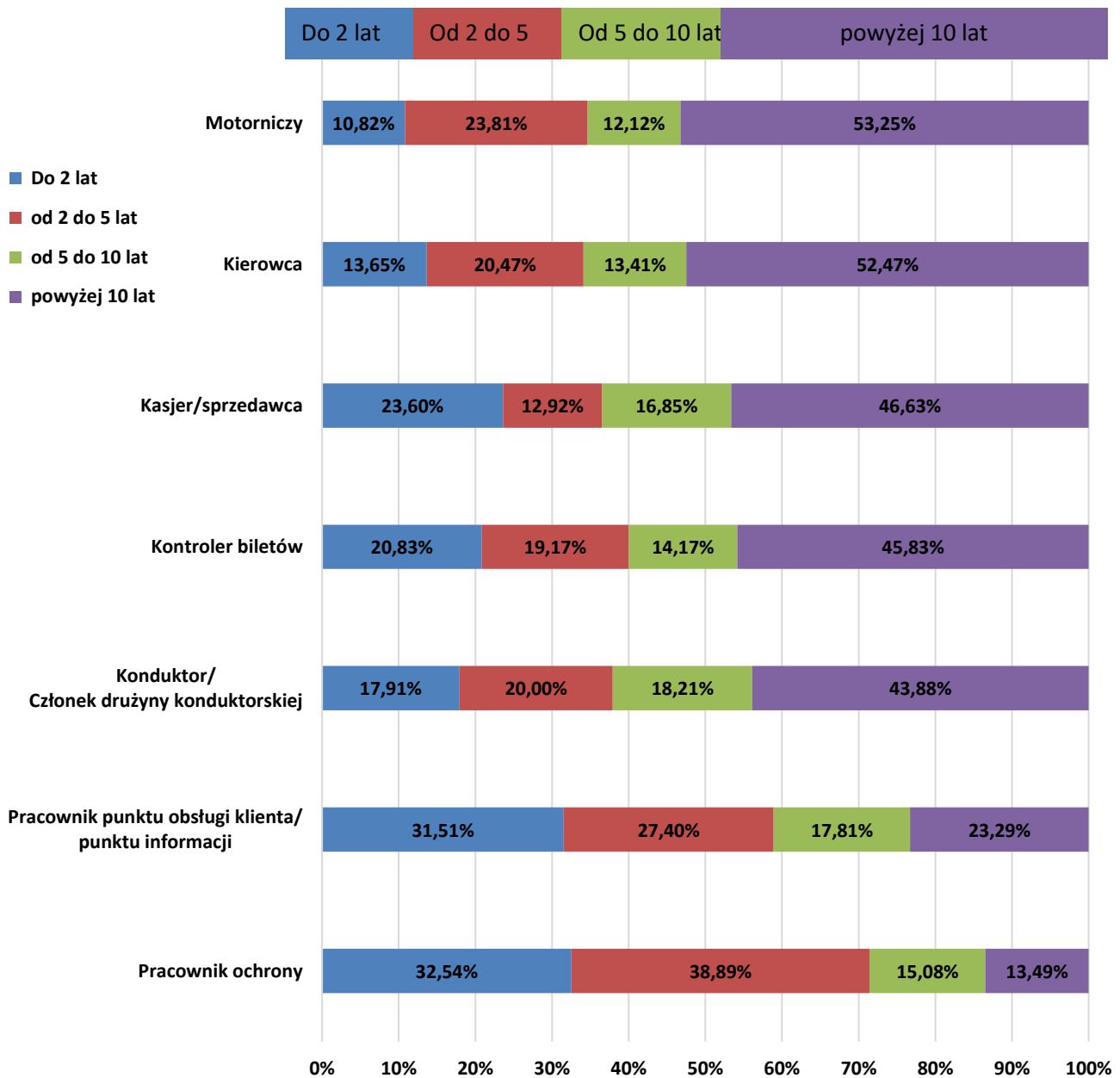
Źródło: badanie ilościowe, n=1613

Podział uczestników badania ze względu na rodzaj transportu (Rysunek 3) rozkłada się niemal po połowie na pracowników miejskiego transportu zbiorowego (48% uczestników) i pracowników transportu kolejowego (45%). Nieliczną grupę stanowią pracownicy autobusowej komunikacji międzymiastowej (6,4%)³. Nieco ponad 40% osób badanych stanowili pracownicy transportu z ponad 10 letnim stażem pracy na danym stanowisku. Jedna piąta respondentów deklarowała staż pracy od 2 do 5 lat, 18 % uczestników pracowało na danym stanowisku do 2 lat i 15% określiło, że pracuje na obecnym stanowisku od 5 do 10 lat. Warto zwrócić uwagę na stanowiska: pracowników punktu obsługi/informacji oraz pracowników ochrony, w przypadku których rozkład stażu pracy różnił się wyraźnie od pozostałych stanowisk pracy. Niemal 1/3 przebadanych pracowników obsługi klienta i ochrony pracowała na swoim stanowisku krócej niż 2 lata. W porównaniu do pozostałych grup

³ Pracownicy autobusowej komunikacji międzymiastowej mogą być włączeni do analizy, gdyż liczba osób w tej grupie wynosi 103.

niewielu pracowników ochrony (13,5%) i pracowników punktów obsługi klienta (23,3%) pracowało na swoim stanowisku pracy powyżej 10 lat (Rysunek 4).

Rysunek 4 Uczestnicy według stanowisk pracy w podziale na staż pracy.



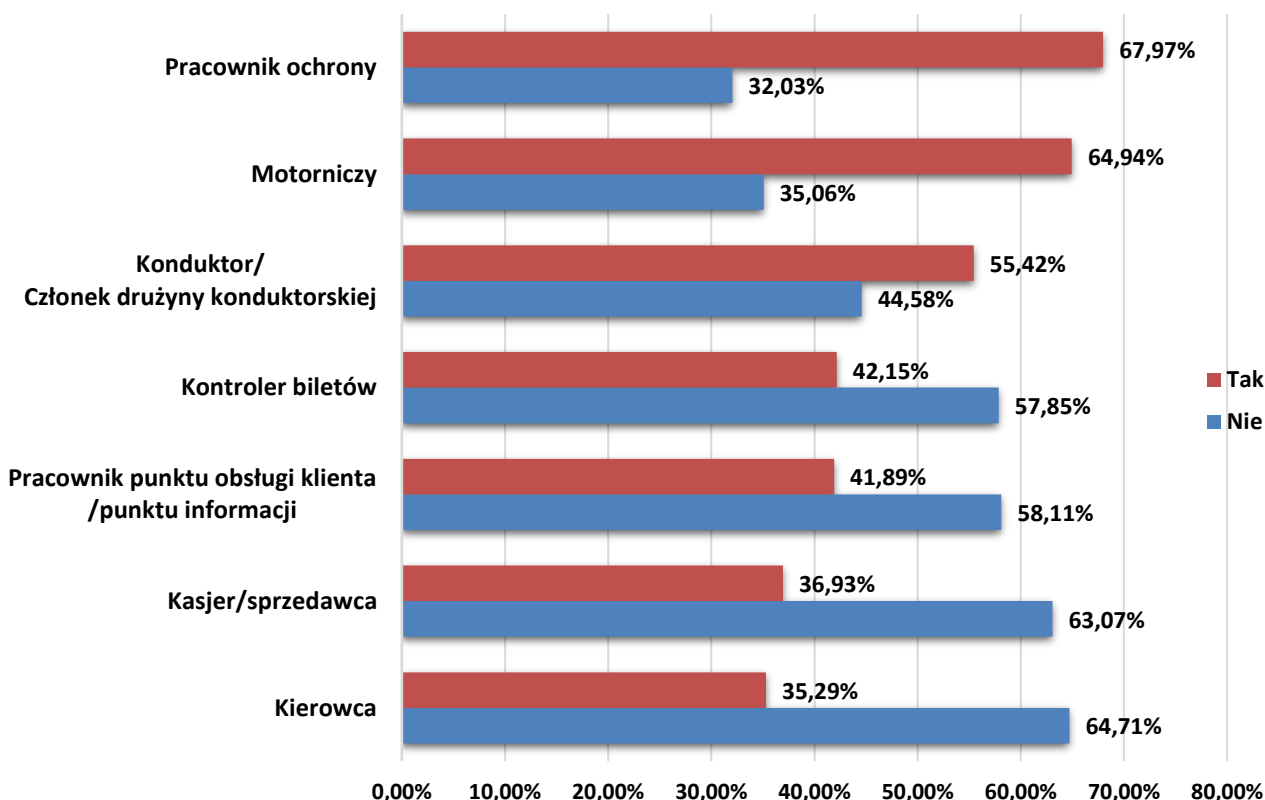
Źródło: badanie ilościowe, n=1488

4. Przygotowanie do obsługi osób niepełnosprawnych

Zdania uczestników dotyczące trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych na obecnym stanowisku pracy były podzielone; 51,7 % stwierdziło, że trudności nie występują, podczas gdy 48,3 % przyznało, że takie trudności występują.

Odpowiedzi były jednak zróżnicowane w zależności od zajmowanego stanowiska. Trudności w obsłudze osób z niepełnosprawnościami najczęściej mają pracownicy ochrony (68% wskazań) i motorniczy (65%), najrzadziej zaś kierowcy (35%) i kasjerzy (37%). Szczegółowe dane przedstawiono na rys. 5.

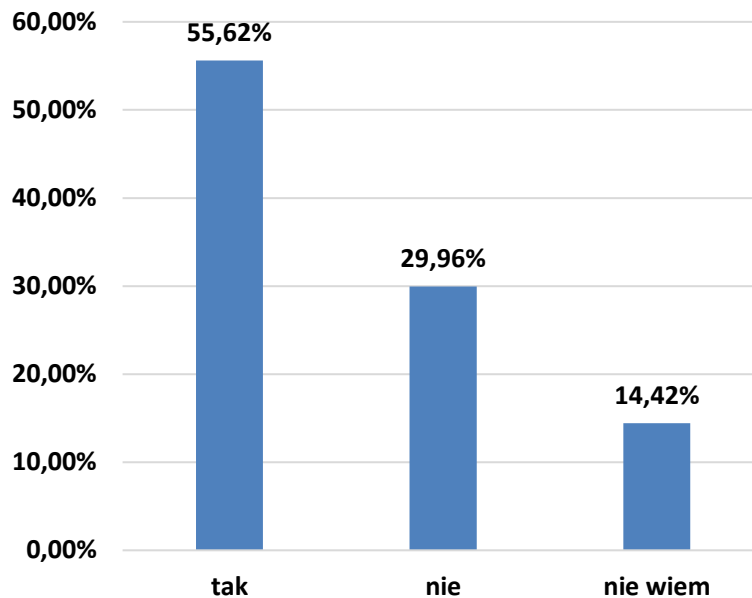
Rysunek 5 Czy występują trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych na stanowisku pracy? – podział ze względu na stanowisko



Źródło: badanie ilościowe, n=1506

Zdecydowana większość uczestników badania (79%) przyznała, że w ich firmach istnieją procedury dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych, 7,4% respondentów stwierdziło, że w ich firmach takich procedur nie ma, a 12,4 % udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

Rysunek 6 Czy w Pana(i) firmie są organizowane szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych?

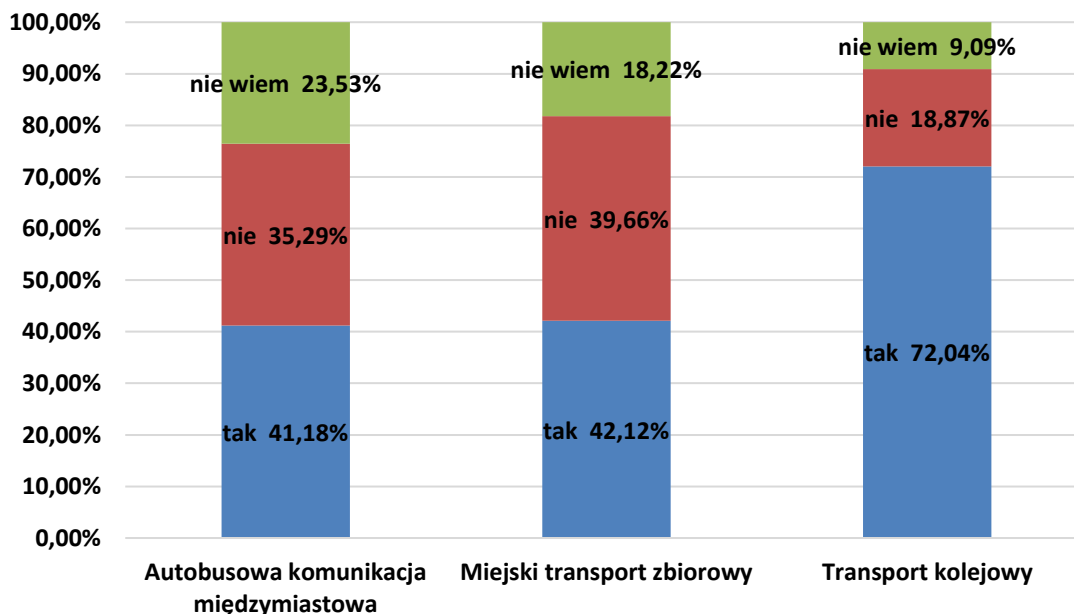


Źródło: badanie ilościowe, n=1602

Na pytanie: czy w Pana(i) firmie są organizowane szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych nieco ponad połowa badanych odpowiedziała twierdząco, blisko jedna trzecia stwierdziła, że szkolenia nie są organizowane, zaś pozostali nie mieli wiedzy w tej kwestii, można więc sądzić, że w takich szkoleniach nie brali udziału (Rysunek 6).

Zdecydowanie najlepiej przedstawia się sytuacja w firmach transportu kolejowego – ponad 70% respondentów z tych firm twierdzi, że są u nich realizowane szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych (Rysunek 7). Dotyczy to zwłaszcza i konduktorów lub członków drużyn konduktorskich - 86% odpowiedzi pozytywnych. Nieco ponad 40% pracowników autobusowej komunikacji międzymiastowej (41,1%) i miejskiego transportu zbiorowego (42,1%) deklarowało, że przedsiębiorstwa transportowe organizują szkolenia dla pracowników w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych. Należy zwrócić uwagę na fakt, że niemal równoliczne były odpowiedzi „nie” w przypadku autobusowej komunikacji międzymiastowej i miejskiego transportu zbiorowego. W przybliżeniu jedna czwarta uczestników zatrudnionych w sektorze przewozów międzymiastowych (23,5%) i nieco mniej niż jedna piąta pracowników miejskiego transportu zbiorowego (18,2%) nie wiedziały, czy w ich firmach realizowane są szkolenia z obsługi osób niepełnosprawnych.

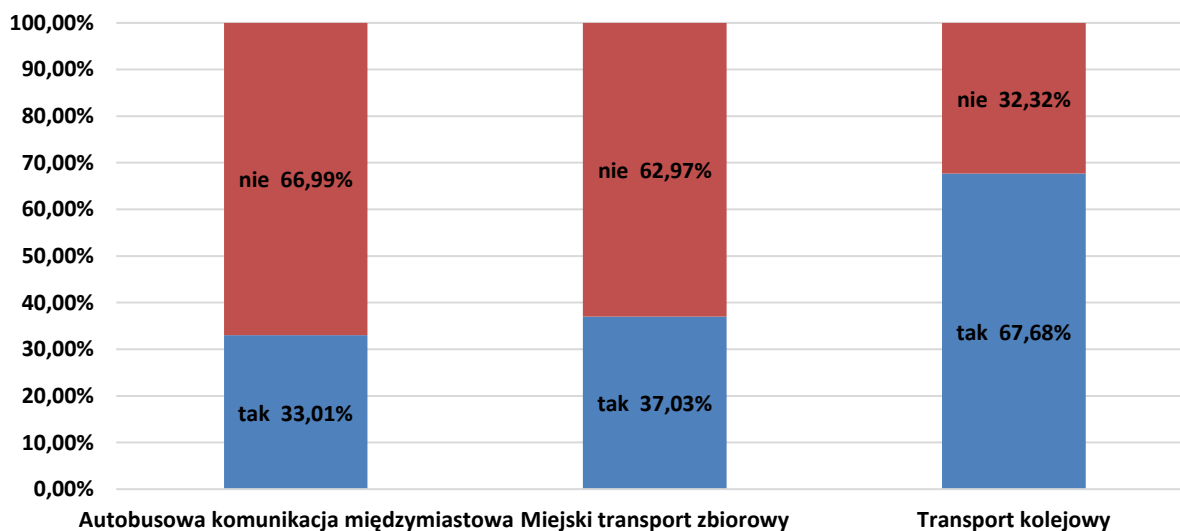
Rysunek 7 Czy w Pana(i) firmie są organizowane szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych – podział na rodzaj transportu.



Źródło: badanie ilościowe, n=1602

Ponad 2/3 pracowników transportu kolejowego brało udział w szkoleniach dotyczących obsługi osób niepełnosprawnych w ciągu ostatnich 3 lat (Rysunek 8).

Rysunek 8 Czy w ciągu ostatnich 3 lat brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach dotyczących obsługi osób niepełnosprawnych? – podział na rodzaj transportu.

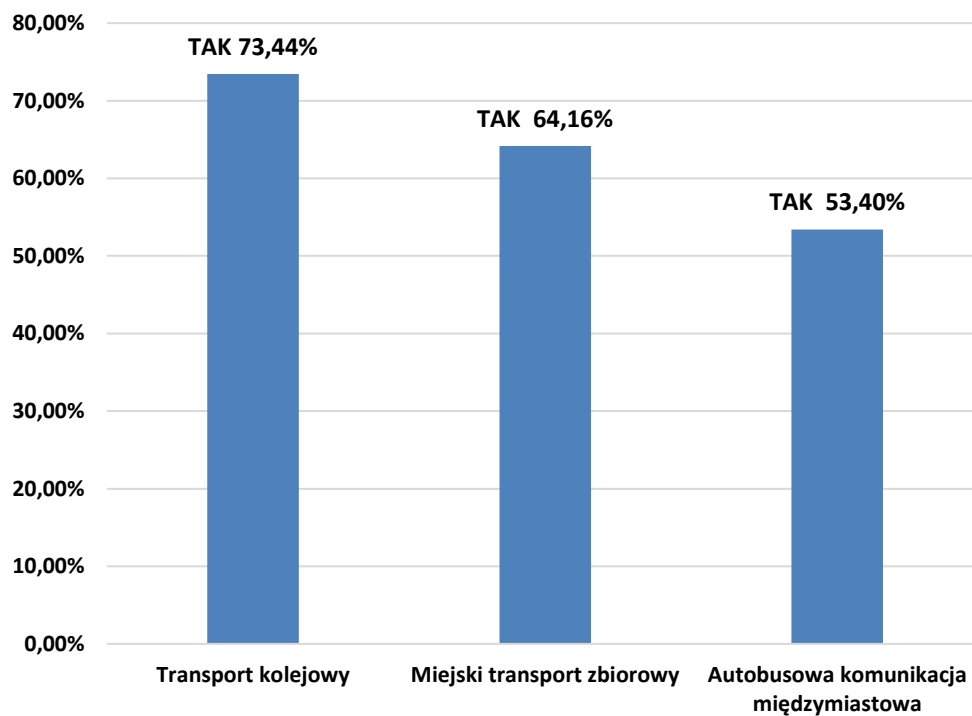


Źródło: badanie ilościowe, n=1602

W przypadku pracowników miejskiego transportu zbiorowego i autobusowej komunikacji międzymiastowej było to ponad jedna trzecia badanych.

Około 2/3 uczestników badania (67,7%) zgodziło się z twierdzeniem, że są odpowiednio przygotowani do obsługi osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach (Rysunek 9). Niemal 3/4 pracowników transportu kolejowego uczestniczących w badaniu zgodziło się z tym twierdzeniem. Nieco ponad połowa pracowników autobusowej komunikacji międzymiastowej deklaruwała, że czują się odpowiednio przygotowani do obsługi osób niepełnosprawnych. Przy interpretacji tego wyniku należy wziąć pod uwagę możliwość występowania nieznaczących różnic pomiędzy tą grupą a pozostałymi grupami wynikającą z faktu, że liczebność tej grupy była mniejsza niż pracowników transportu kolejowego i miejskiego transportu zbiorowego.

Rysunek 9 Czy czuje się Pan(i) odpowiednio przygotowany(a) do obsługi osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach?

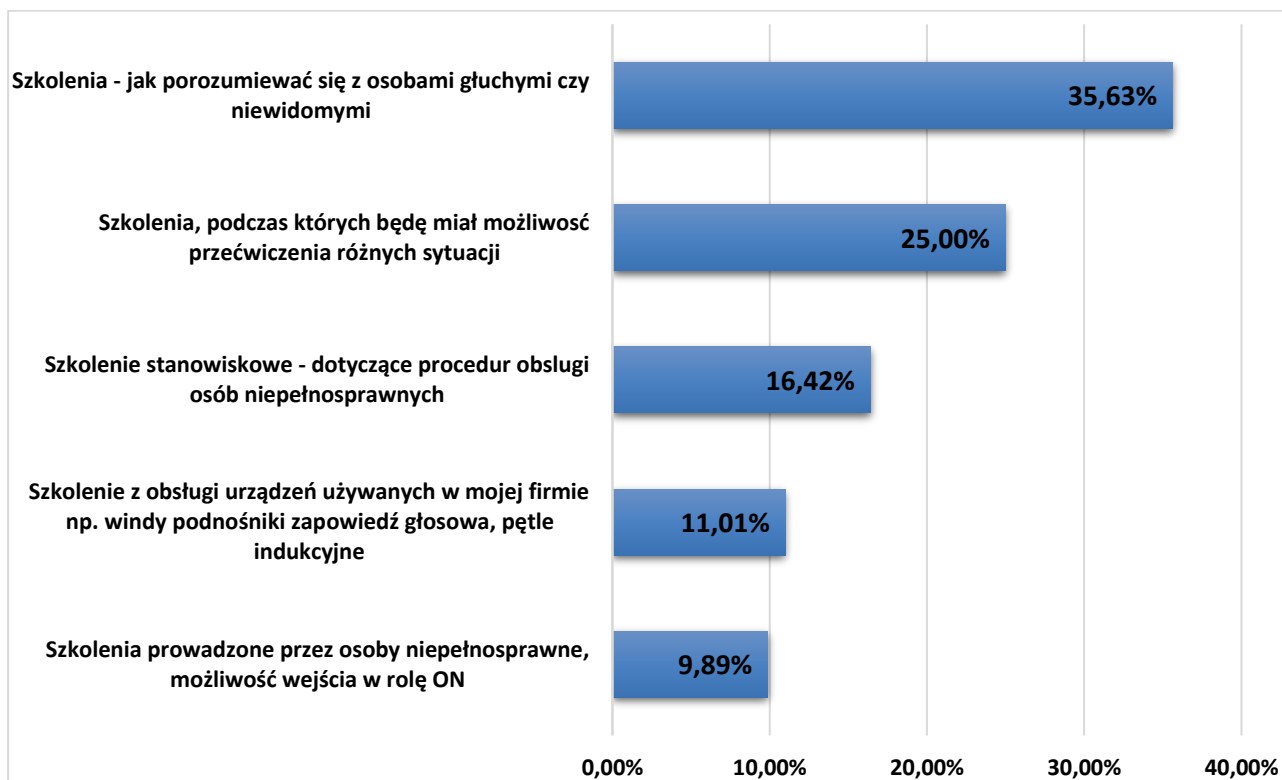


Źródło: badanie ilościowe, n=1613

5. Potrzeby szkoleniowe

Ponad 1/3 pracowników miejskiego transportu zbiorowego (35,6%) jako najbardziej przydatne szkolenie wskazało szkolenie podczas których będą mogli dowiedzieć się więcej o tym jak np. skutecznie porozumiewać się z osobami głuchymi, niewidomymi (Rysunek 10).

Rysunek 10 Preferencje dotyczące rodzajów szkoleń pracowników miejskiego transportu zbiorowego.

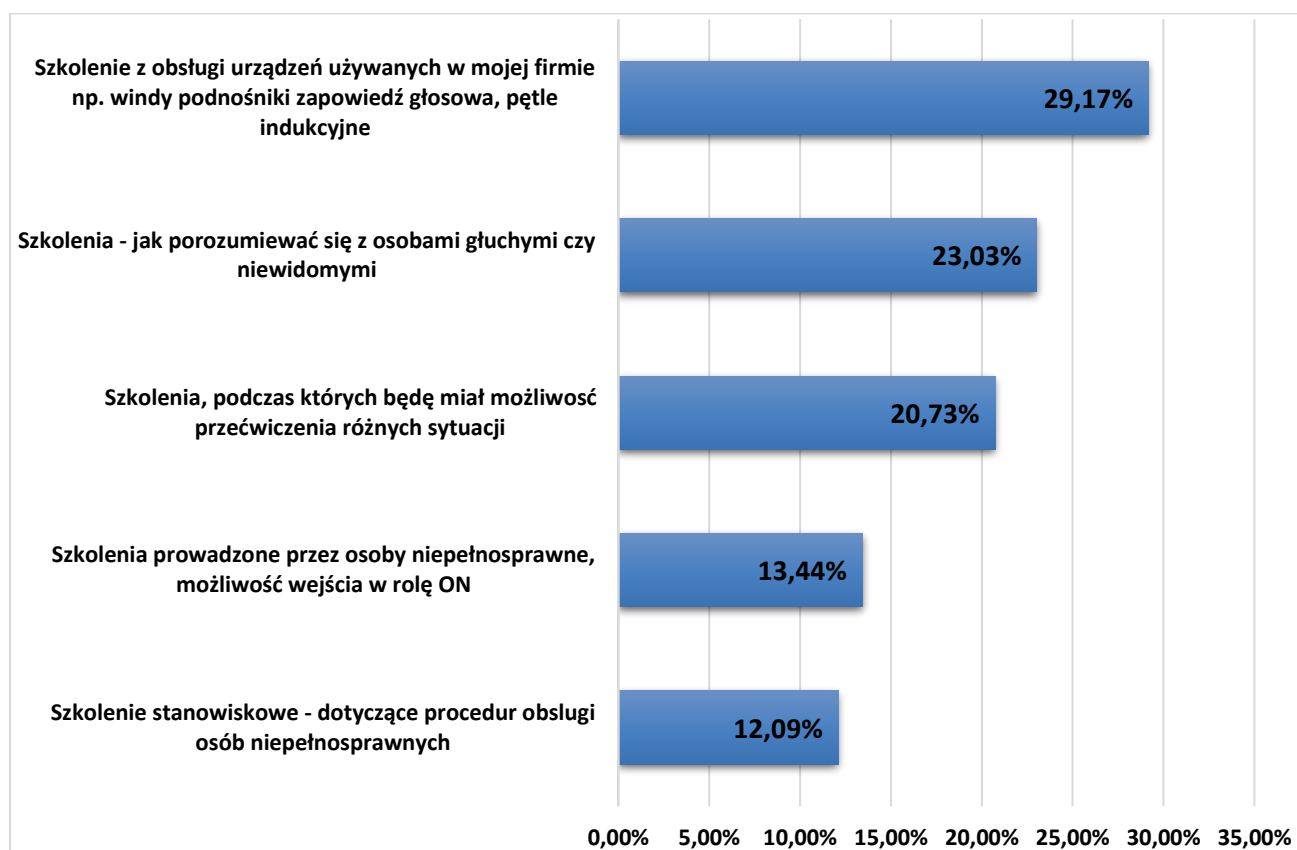


Źródło: badanie ilościowe, n=536

Dla 1/4 osób zatrudnionych w miejskim transporcie zbiorowym najistotniejsze było szkolenie podczas którego mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji które mogą się wydarzyć podczas obsługi osób niepełnosprawnych. Trzecie najczęściej wskazywane szkolenie to szkolenie stanowiskowe – dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych w danej firmie. Około 10 % wskazań pracowników transportu miejskiego dotyczyło szkolenia z obsługi urządzeń używanych w danej firmie oraz szkolenia prowadzonego przez osoby niepełnosprawne, w ramach którego uczestnicy mogliby wejść w rolę osoby niepełnosprawnej.

Inaczej rozkładają się preferencje dotyczące szkoleń w drugiej najliczniej reprezentowanej w badaniu grupie – wśród pracowników transportu kolejowego (Rysunek 11). Najczęściej pracownicy transportu kolejowego wybierali szkolenie z obsługi urządzeń używanych w ich firmie np. windy, podnośniki, zapowiedź głosowa, pętle indukcyjne, pochylnie, pasy itp. (29,2% wskazań). Drugim w kolejności najczęściej wybieranym szkoleniem było szkolenie – jak porozumiewać się z osobami głuchymi czy niewidomymi (23%). Na trzecim miejscu znalazły się szkolenia, podczas których uczestnicy będą mieli możliwość przećwiczenia różnych sytuacji, które mogą się wydarzyć podczas obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Rysunek 11 Preferencje dotyczące rodzajów szkoleń pracowników transportu kolejowego.



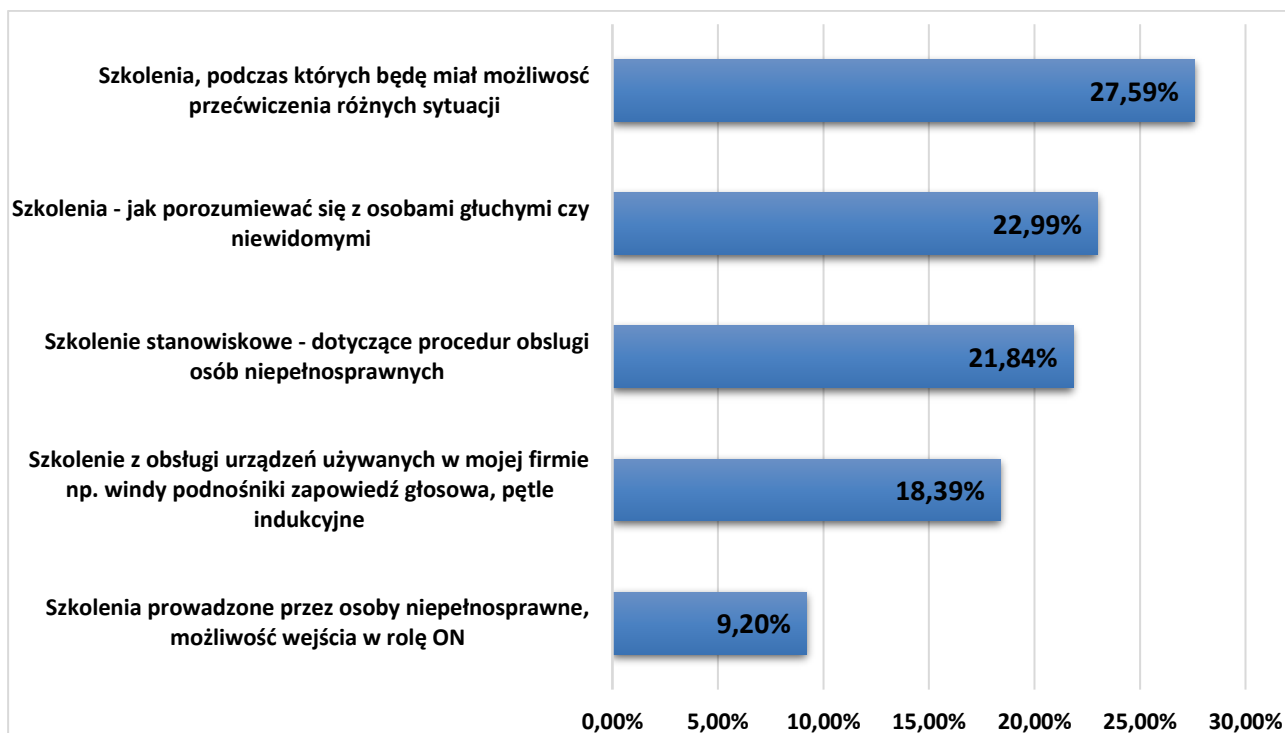
Źródło: badanie ilościowe, n=521

Najmniej liczna grupa osób badanych – pracownicy międzymiastowej komunikacji autobusowej za najbardziej przydatne uznali szkolenia, podczas których mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych (27,6%). Drugie najbardziej przydatne

szkolenie według tej grupy respondentów dotyczyło zagadnienia – jak porozumiewać się z osobami głuchymi, niewidomymi (23%).

Na następne w kolejności szkolenie stanowiskowe – dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych wskazało 21,8% pracowników międzymiastowych przewoźników autobusowych (Rysunek 12). Nieco mniej niż 1/4 tej grupy pracowników za najbardziej przydatne uznała szkolenia z obsługi urządzeń, mających stanowić udogodnienie dla osób niepełnosprawnych używanych w danej firmie.

Rysunek 12 Preferencje dotyczące rodzajów szkoleń **pracowników międzymiastowej komunikacji autobusowej**



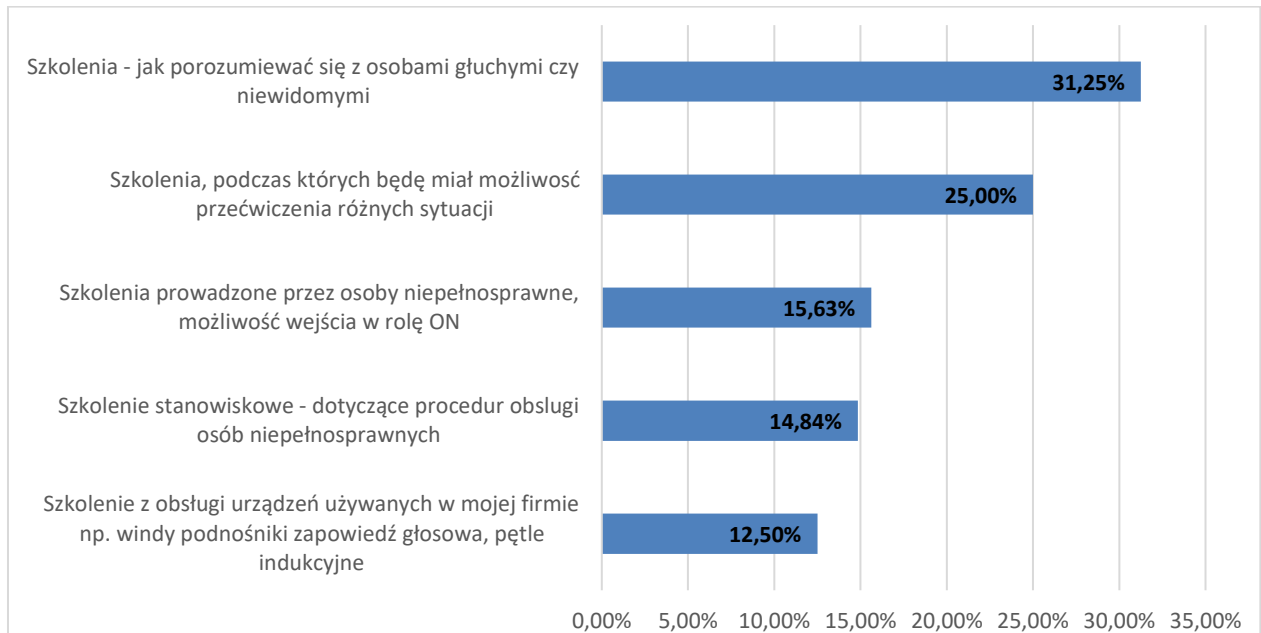
Źródło: badanie ilościowe, n=87

W przypadku przedstawienia preferencji dotyczących rodzajów szkoleń w podziale na rodzaj transportu (Wykresy od 10 do 12 i kolejne) pominięto kategorię inne, która stanowiła mniej niż 1,7%.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi w grupie kasjerów/sprzedawców wskazuje, że najistotniejszymi były szkolenia dotyczące różnych aspektów porozumiewania się z osobami głuchymi czy niewidomymi – niemal 1/3 odpowiedzi (31,2%).

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

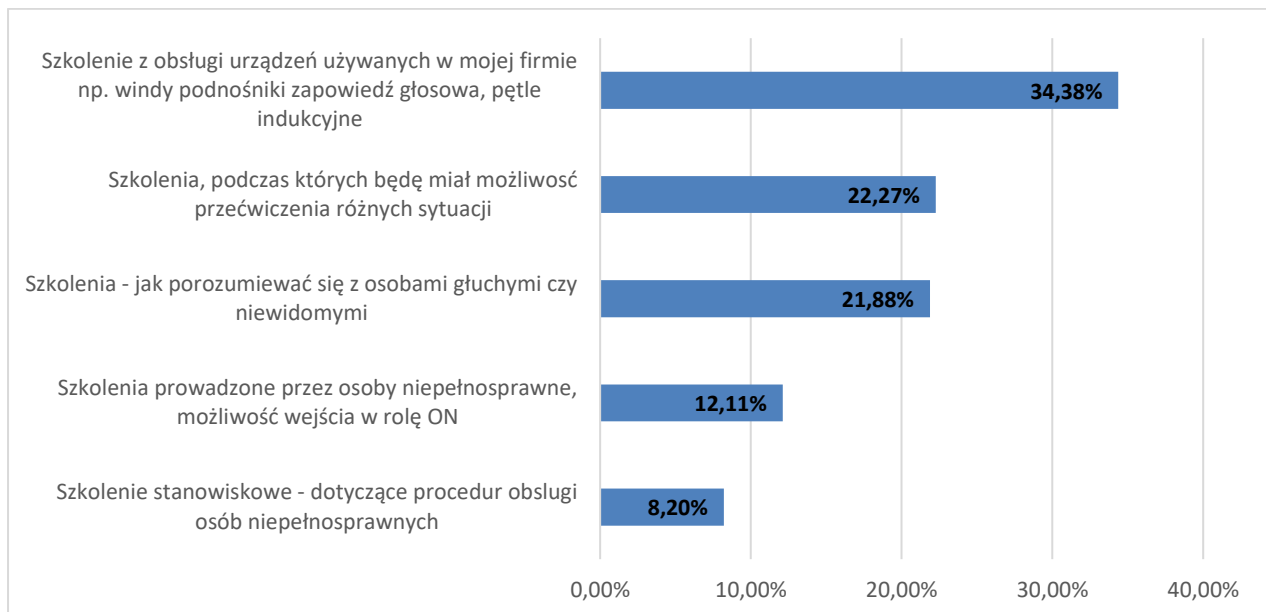
Rysunek 13 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia kasjerów/sprzedawców.



Źródło: badanie ilościowe, n=145

Jako przydatne zostały uznane także szkolenia podczas, których kasjerzy/sprzedawcy mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą ON (Rysunek 13.)

Rysunek 14 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia konduktorów/członków drużyny konduktorskiej.

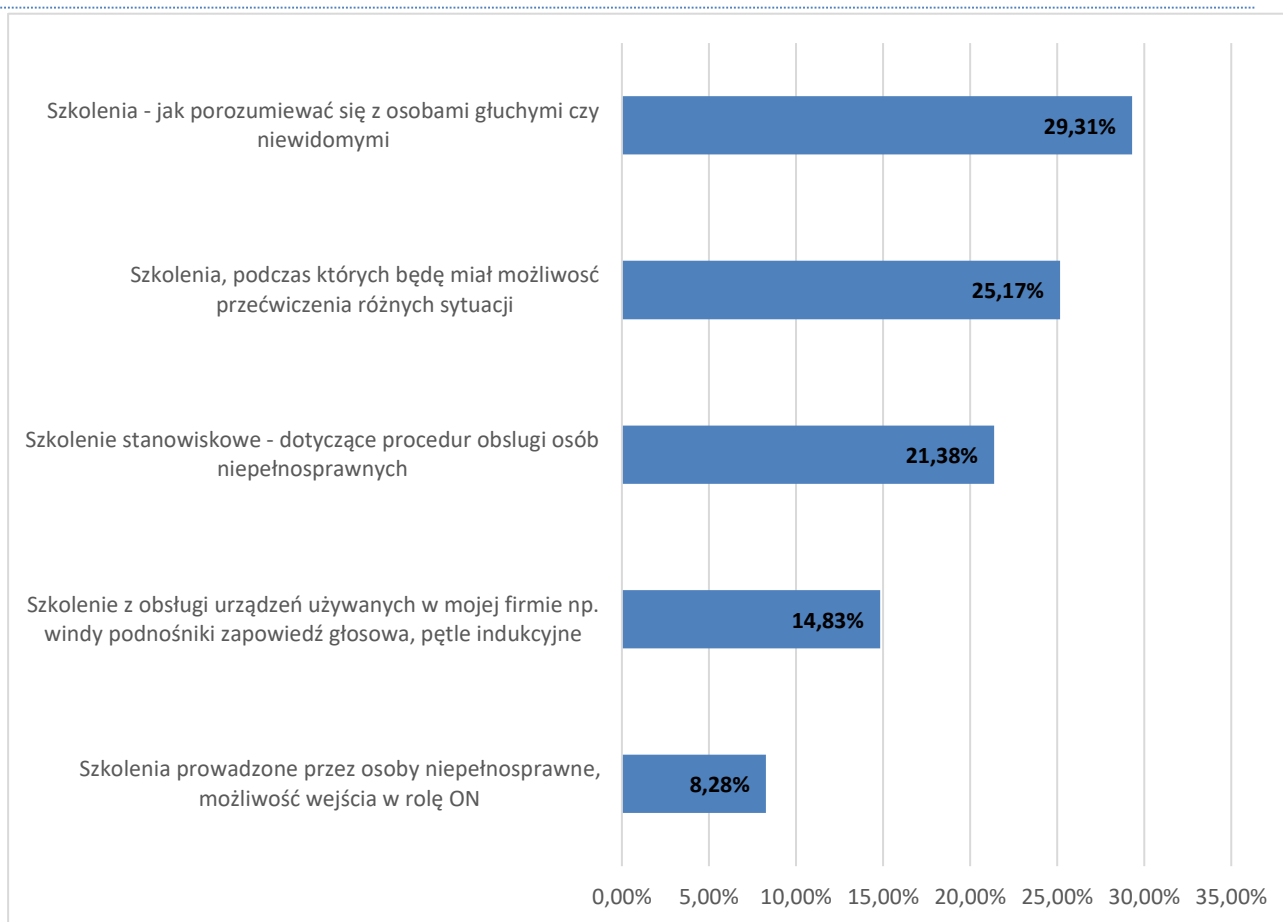


Źródło: badanie ilościowe, n=295

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

Ponad 1/3 konduktorów wskazywała za najbardziej przydatne szkolenie z obsługi urządzeń używanych u danego przewoźnika takich jak np. pochylnie, pasy, podnośniki, zapowiedź głosowa, pętle indukcyjne, itp. (Rysunek 14). Na szkolenie praktyczne związane z możliwością przećwiczenia różnych standardowych i niestandardowych sytuacji związanych z obsługą ON wskazało nieco ponad 1/4 konduktorów (22,3%). Trzecim ważnym z punktu widzenia tej grupy pracowników obszarem były szkolenia dotyczące porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu lub wzroku (21,9%).

Rysunek 15 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia kierowców.

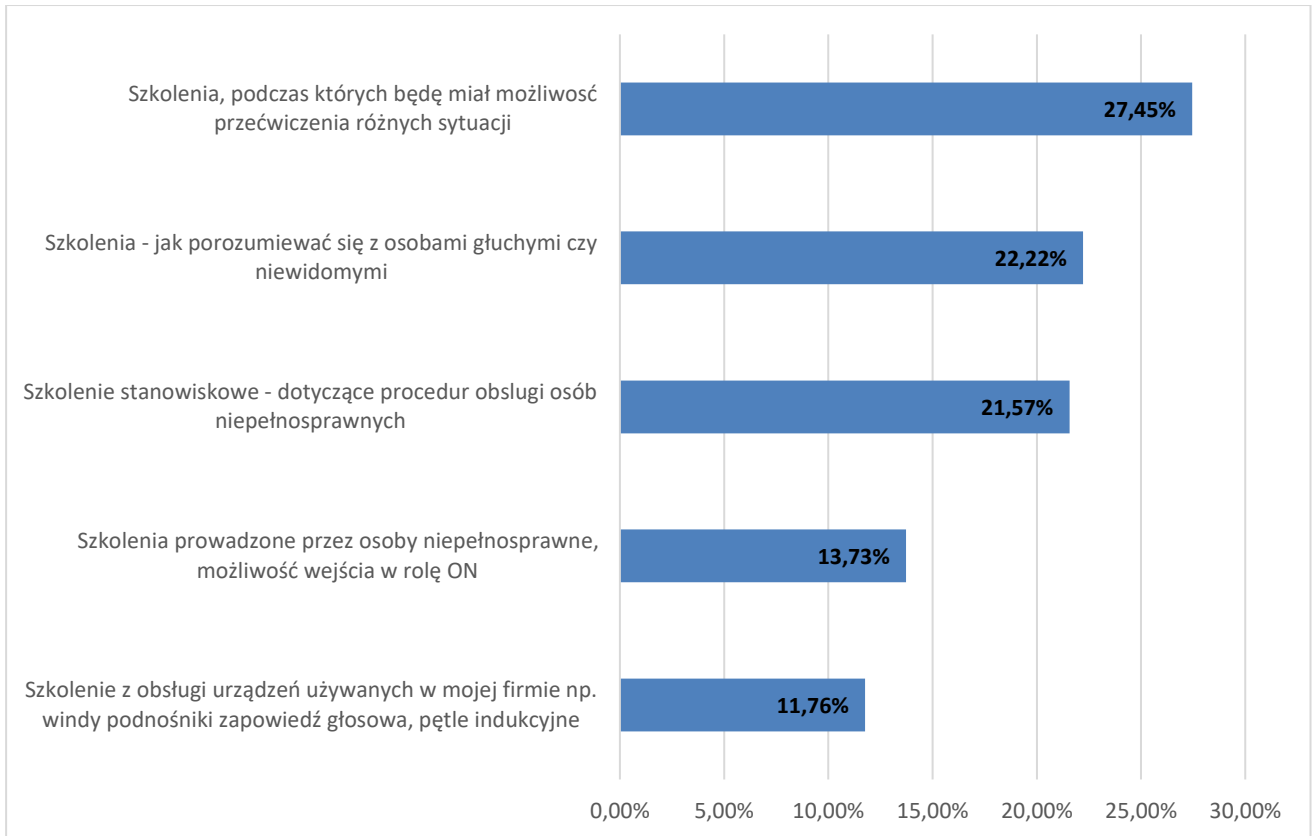


Źródło: badanie ilościowe, n=341

Około 30% kierowców zgadzało się z twierdzeniem, że najbardziej przydatne szkolenia będą dotyczyć porozumiewania się z osobami głuchymi, niewidomymi (Rysunek 15). Następnym istotnym dla tej grupy zawodowej rodzajem szkoleń były szkolenia dające możliwość praktycznego ćwiczenia różnych typów sytuacji związanych z obsługą osób z niepełnosprawnościami (25,2% odpowiedzi).

Trzecim w kolejności ze względu na stopień przydatności wyborem kierowców były szkolenia stanowiskowe dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych w danej firmie.

Rysunek 16 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia **motorniczych**.



Źródło: badanie ilościowe, n=219

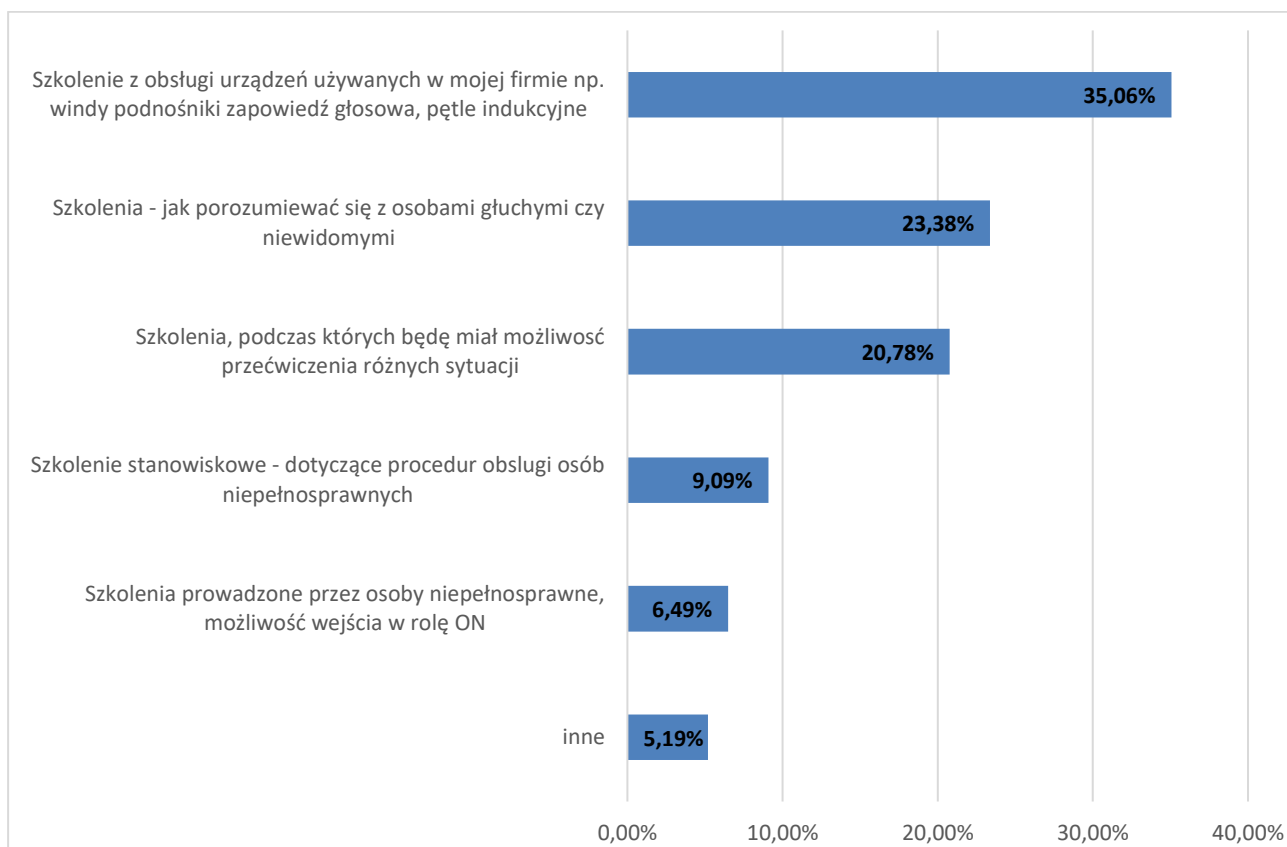
W przypadku dwóch rodzajów stanowisk – motorniczych oraz pracowników ochrony błęd wielokrotnego zaznaczania odpowiedzi w tym pytaniu był na tyle duży, że mógł wpłynąć na końcowe wyniki przedstawione w analizie. 28,5% odpowiedzi motorniczych i 34,2% ogółu odpowiedzi pracowników ochronny była błędna (zaznaczenie wielu rodzajów szkoleń zamiast jednego) i nie mogła być brana pod uwagę w dalszej analizie, może mieć to wpływ na prezentowane wyniki w tych podgrupach. W przypadku pozostałych stanowisk błąd zaznaczania wielu odpowiedzi był mniejszy i wynosił od 2% do maksymalnie 15% ogółu odpowiedzi.

Nieco ponad 1/4 motorniczych uznała szkolenia praktyczne polegające na ćwiczeniu sytuacji, które mogą się wydarzyć podczas obsługi osób niepełnosprawnych za najbardziej przydatne (Rysunek 16). Szkolenia dotyczące porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu lub wzroku

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

zostały uznane za przydatne przez 22,2% respondentów w tej grupie. Szkolenie dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych zostało uznane za ważne przez 21,6% motorniczych, którzy wzięli udział w badaniu.

Rysunek 17 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia pracowników ochrony.



Źródło: badanie ilościowe, n=117

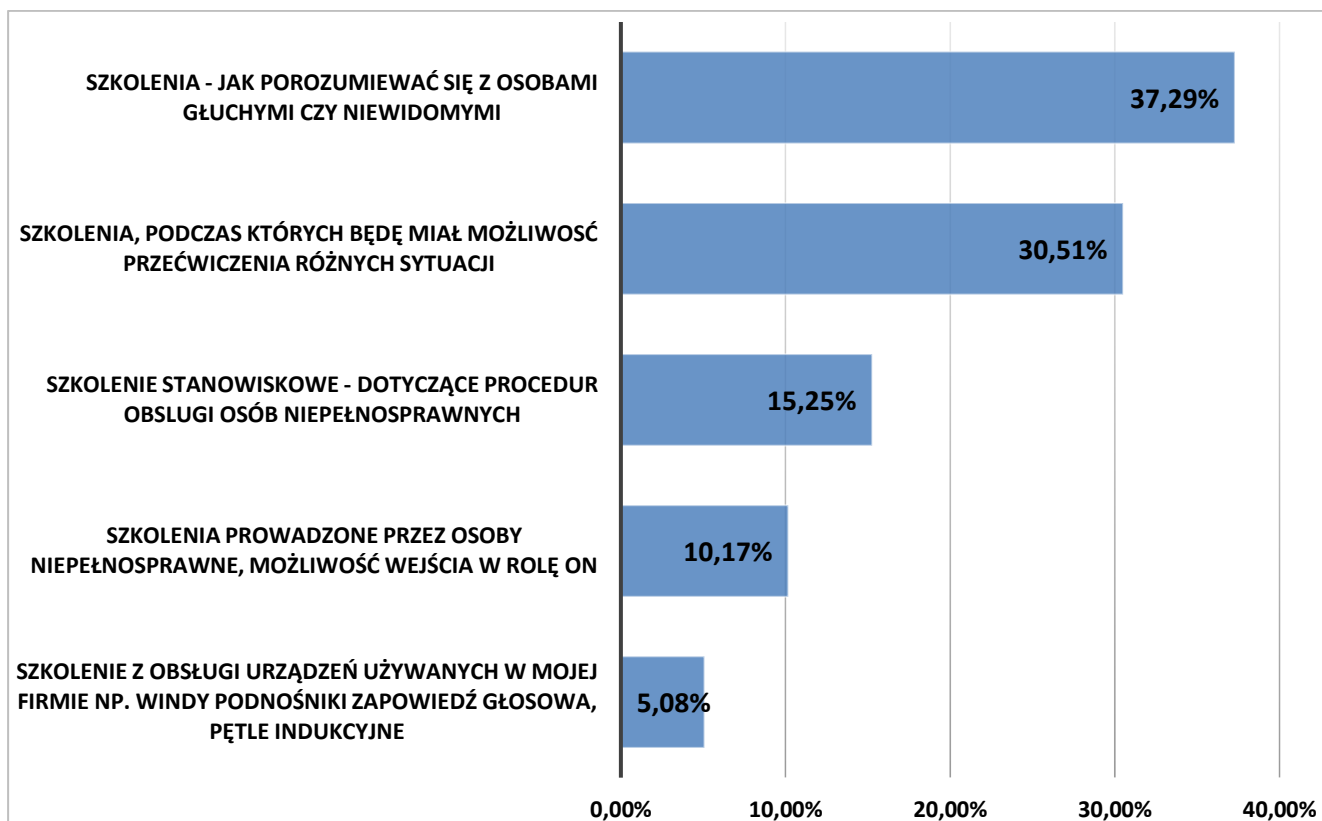
W przypadku pracowników ochrony zdecydowano się uwzględnić na wykresie kategorię „inne”, którą zaznaczyło 5,19% osób na tym stanowisku. Wśród pisemnych odpowiedzi udzielanych przez pracowników ochrony w ramach tej kategorii najwięcej dotyczyło braku potrzeby uczestniczenia w jakichkolwiek szkoleniach. W przypadku pozostałych stanowisk kategoria inne stanowiła jeszcze mniejszy procent ogółu odpowiedzi, w związku z tym nie została uwzględniona na wykresach.

Najczęściej pracownicy ochrony wskazywali na szkolenie z obsługi urządzeń mających ułatwić osobom niepełnosprawnym korzystanie z komunikacji jako najbardziej przydatne na ich stanowisku pracy (35,1% wskazań - Rysunek 17). Następnym w kolejności był typ szkolenia dotyczący porozumiewania się z osobami głuchymi lub niewidomymi (23,4%). Około 1/4 pracowników ochrony

wybrała szkolenie związane z możliwością przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób z niepełnosprawnościami jako najbardziej przydatne (20,8%).

Dwa typy szkoleń zostały ocenione jako szczególnie przydatne przez pracowników punktu obsługi klienta/punktu informacji, było to szkolenia – jak porozumiewać się z osobami z niepełnosprawnością wzroku i słuchu (37,3%) oraz szkolenia praktyczne podczas, których uczestnicy mieliby możliwość przećwiczenia sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych w ich miejscu pracy (30,5 % - Rysunek 18).

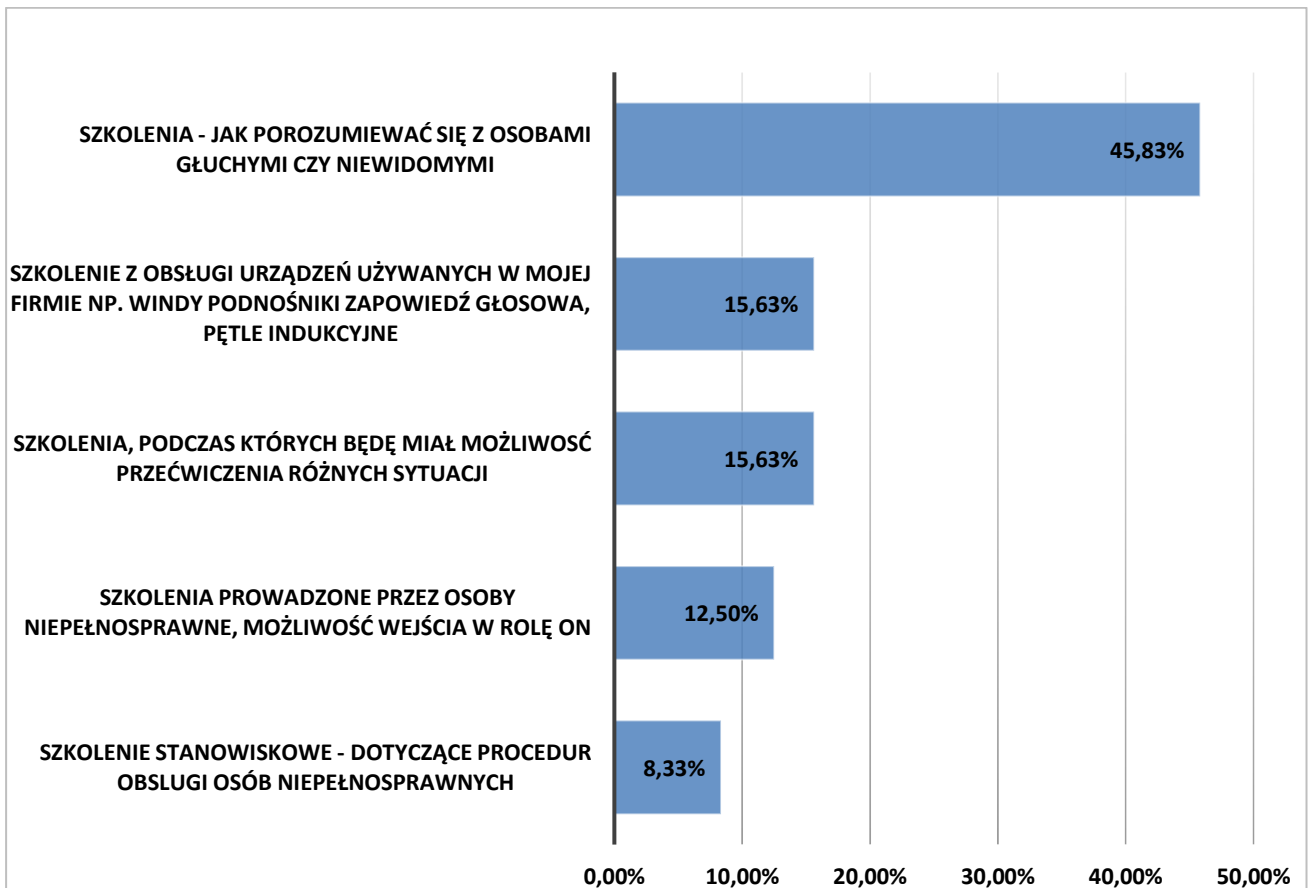
Rysunek 18 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia dla **pracowników punktu obsługi klienta/punktu informacji**.



Źródło: badanie ilościowe, n=65

Kontrolerzy biletów byli najbardziej jednomyślni w kwestii preferencji dotyczących szkoleń - niemal połowa kontrolerów wskazała na szkolenie pt. jak porozumiewać się z osobami głuchymi czy niewidomymi jako najbardziej przydatne (Rysunek 19).

Rysunek 19 Preferencje dotyczące rodzaju szkolenia dla **kontrolerów biletów**.



Źródło: badanie ilościowe, n=98

Staż pracy w niewielkim stopniu był powiązany z preferencjami szkoleniowymi uczestników badania. W wyniku analizy preferencji szkoleniowych udało się zaobserwować jedynie, że najczęściej wybieranym szkoleniem wśród pracowników których staż zawodowy wynosił odpowiednio od 2 do 5 lat (32,6%) od 5 do 10 lat (37,9%) oraz powyżej 10 lat pracy (27%) było szkolenie – jak porozumiewać się z osobami głuchymi i niewidomymi. Szkolenie to było także, najczęściej wybierane przez ogół pracowników transportu jako najbardziej przydatne (29,5%). Osoby, które na danym stanowisku pracowały do 2 lat najczęściej wybierały szkolenie podczas, których miałyby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych. (27,6%). Najrzadziej wybieranym

szkoleniem bez względu na długość czasu pracy było szkolenie prowadzone przez osoby niepełnosprawne, które umożliwiło by wejście w rolę ON podróżującej danym środkiem transportu (11,7%, Tabela 1).

Tabela 1 Preferencje szkoleniowe pracowników transportu w podziale na staż pracy.

Rodzaj szkolenia	staż pracy do 2 lat	staż pracy od 2 do 5 lat	staż pracy od 5 do 10 lat	staż pracy powyżej 10 lat	Ogółem
Szkolenia prowadzone przez osoby niepełnosprawne, możliwość wejścia w rolę ON	13,4%	11,0%	10,7%	11,7%	11,7%
Szkolenie stanowiskowe - dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych	13,4%	15,7%	15,4%	15,5%	15,1%
Szkolenie z obsługi urządzeń używanych w mojej firmie np. windy podnośniki zapowiedź głosowa, pętla indukcyjna	20,3%	19,9%	14,2%	22,5%	20,3%
Szkolenia, podczas których będę miał możliwość przećwiczenia różnych sytuacji	27,6%	20,8%	21,9%	23,3%	23,4%
Szkolenia - jak porozumiewać się z osobami głuchymi czy niewidomymi	25,3%	32,6%	37,9%	27,0%	29,5%

Źródło: badanie ilościowe, n=1111

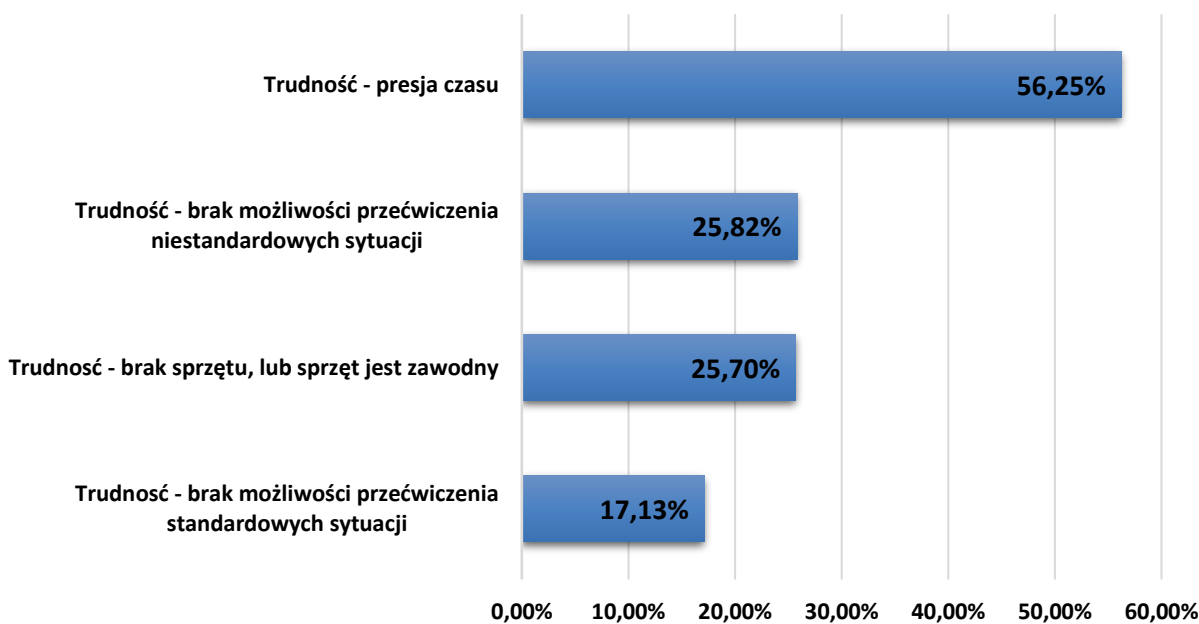
6. Trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych

W analizie odpowiedzi respondentów na pytanie dotyczące tego co sprawia im największą trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach należy wziąć pod uwagę wpływ układu pytania nr 10 z kwestionariusza. Było to pytanie tzw. wielokrotnego wyboru, gdzie można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź – łącznie 14 pól do wyboru. 56% ogółu

uczestników zaznaczyło pierwszą możliwą odpowiedź – dotyczącą trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych jaką jest presja czasu. Drugą najczęściej zaznaczaną trudność stanowił „brak możliwości przeciwiczenia niestandardowych sytuacji” gdzie około 1/4 osób badanych zaznaczyła tę odpowiedź, a była to 11 pozycja z listy. W związku z tym o ile kolejność przedstawienia odpowiedzi mogła mieć wpływ na większą ilość zaznaczeń pierwszej odpowiedzi z listy dotyczącej trudności „presja czasu” o tyle fakt, że 11 pozycję z listy zaznaczyło nieco ponad 25% respondentów może wskazywać na to, że respondenci brali pod uwagę więcej możliwości niż tylko zaznaczanie pierwszej trudności z listy.

Nieco ponad połowa pracowników transportu, która wzięła udział w badaniu stwierdziła, że trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych związana jest z presją czasu (56,2% - Rysunek 20). Jedna czwarta respondentów zgodziła się z twierdzeniem, że doświadczają

Rysunek 20 Najczęściej występujące trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach.

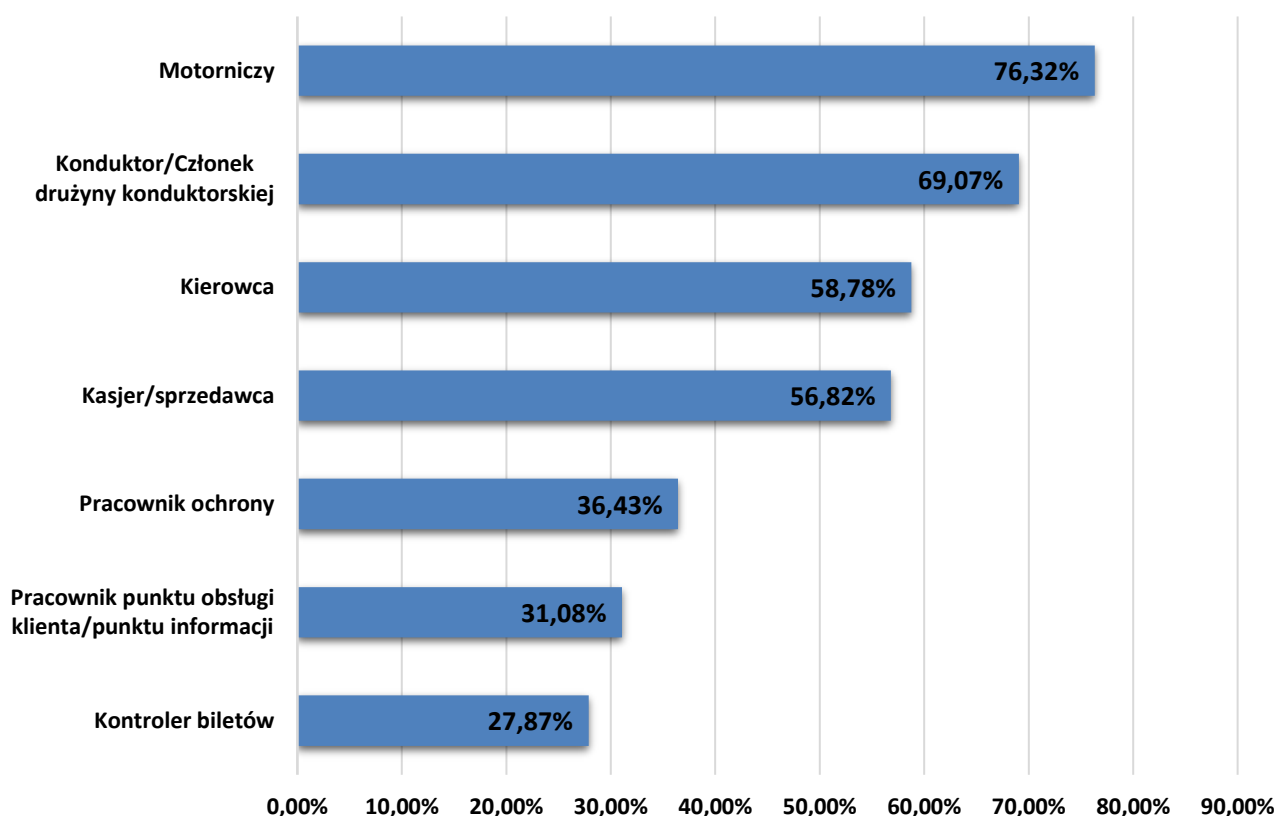


Źródło: badanie ilościowe, n=1506

trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych związanych z brakiem możliwości przeciwiczenia niestandardowych sytuacji. Następną najczęściej występującą trudnością są problemy związane z brakiem sprzętu lub jego zawodnością (np. nie działające windy, podnośniki, brak pętli indukcyjnych

itd. – 25,7%). Mniej niż jedna piąta pracowników transportu (17,1%) deklaruwała występowanie trudności polegającej na braku możliwości przeciwdziałania standardowych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych. Respondenci mieli szerszą listę utrudnień do wyboru, zdecydowano przedstawić trudności najczęściej zaznaczane przez uczestników badania.

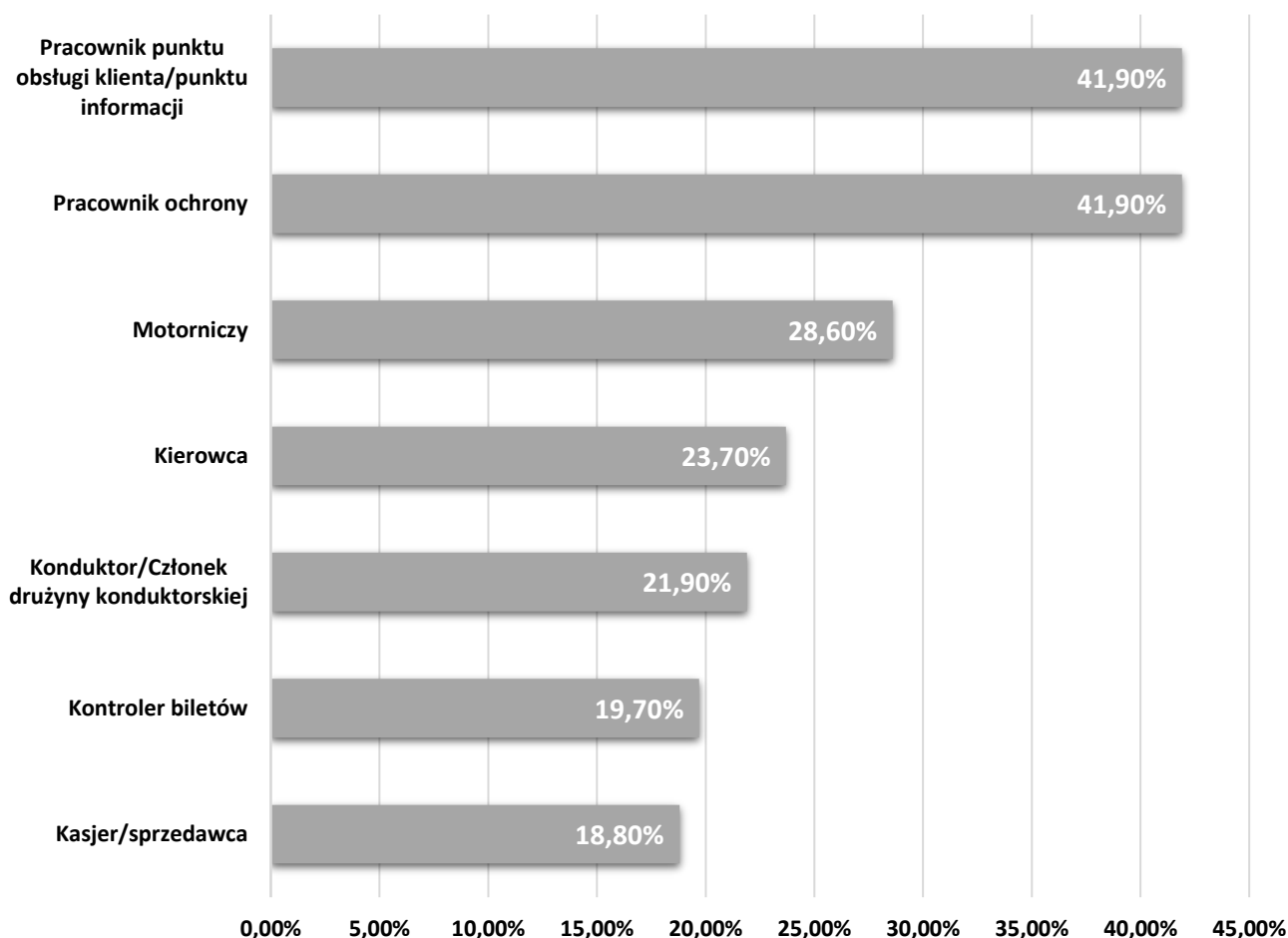
Rysunek 21 Co sprawia Panu(i) największą trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach? – PRESJA CZASU



Źródło: badanie ilościowe, n=1506

Zgodnie z przewidywaniami, presja czasu w największym stopniu dotyczy stanowisk, na których faktycznie czas jest istotnym czynnikiem w codziennej pracy. W przypadku motorniczych (76,3% wskazań) i kierowców (56,8%) presja czasu jest związana z odbywaniem przewozów zgodnie z rozkładem jazdy. Dla konduktorów kwestia presji czasu, również była istotna (69,1% wskazań). Ponad połowa kasjerów i sprzedawców (56,8%) uznało, że presja czasu stanowi pewną trudność w ich pracy i może wpływać na obsługę osób niepełnosprawnych (Rysunek 21).

Rysunek 22 Co sprawia Panu(i) największą trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach? – BRAK MOŻLIWOŚCI PRZECIWCWICZENIA NIESTANDARDOWYCH SYTUACJI Z UDZIAŁEM ON.

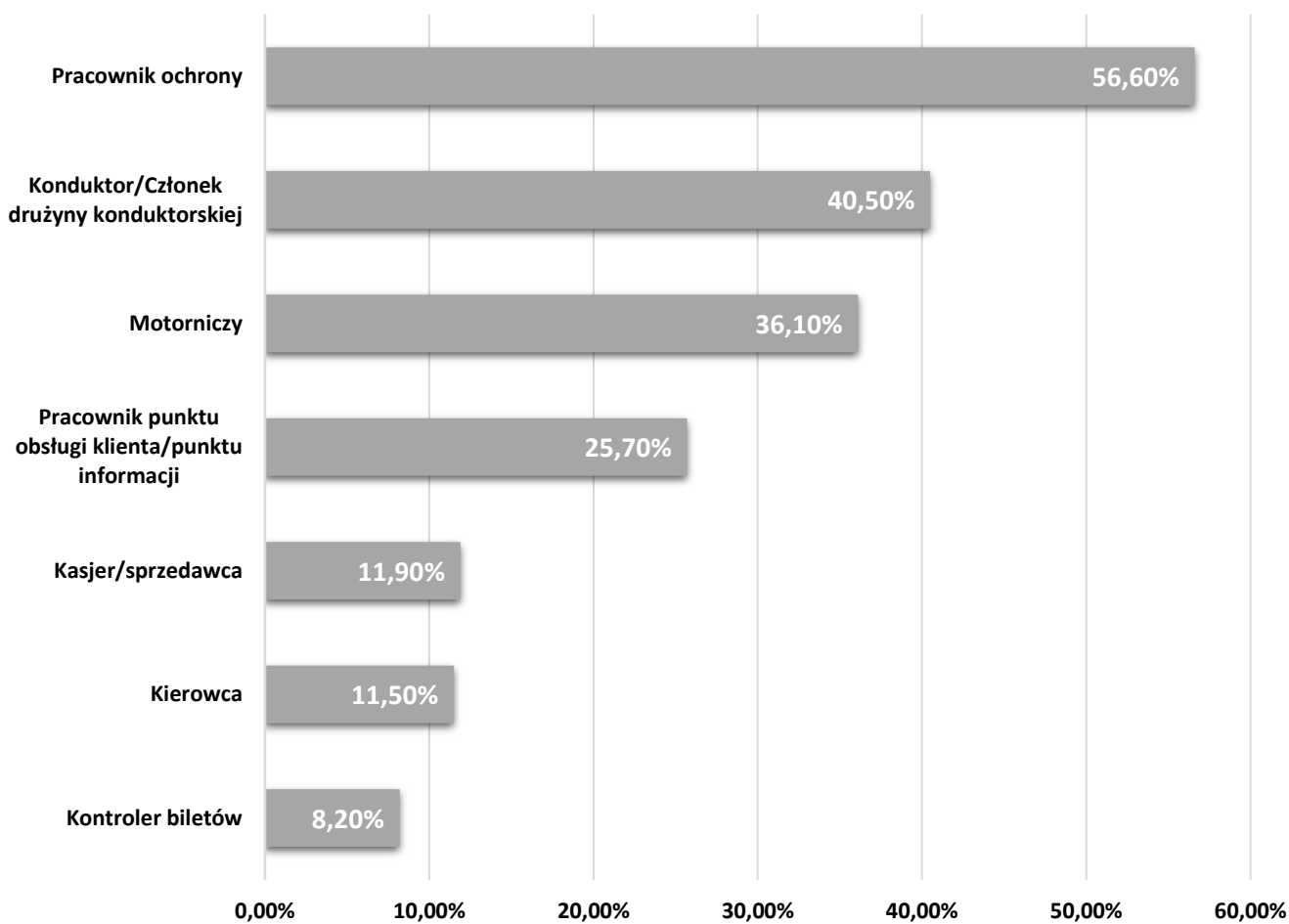


Źródło: badanie ilościowe, n=1506

Najczęściej na trudność związaną z brakiem możliwości przeciwiczenia niestandardowych sytuacji z udziałem osób niepełnosprawnych wskazywały grupy pracowników punktu obsługi klienta/informacji (41,9%) oraz pracownicy ochrony (41,9%). Jako przykłady sytuacji niestandardowych w kwestionariuszu podano następujące przykłady („jak pomóc osobie niewidomej, której pies przewodnik nie chce wejść do pociągu lub autobusu, jak reagować gdy pasażer dostanie ataku psychozy lub padaczki”) Dla ponad 1/4 motorniczych (28,6%) brak możliwości przeciwiczenia różnego rodzaju sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych stanowił trudność (Rysunek 22). W dalszej kolejności na tę trudność zwrócili uwagę kierowcy (23,7%) i konduktorzy (21,9%).

Na trudności związane z brakiem sprzętu lub zawodnością sprzętu przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych (np. windy, podnośniki itp.) najczęściej wskazywali pracownicy transportu kolejowego w tym w szczególności pracownicy ochrony (56,6%) i konduktorzy (40,5%). W przypadku motorniczych na tę trudność wskazało 36,1 % respondentów. Przeszło 1/4 pracowników punktu obsługi klienta i informacji zgodziła się z twierdzeniem, że brak sprzętu, lub jego zawodność stanowi dla nich trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych (Rysunek 23).

Rysunek 23 Co sprawia Panu(i) największą trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach? – BRAK SPRZĘTU, LUB ZAWODNY SPRZĘT

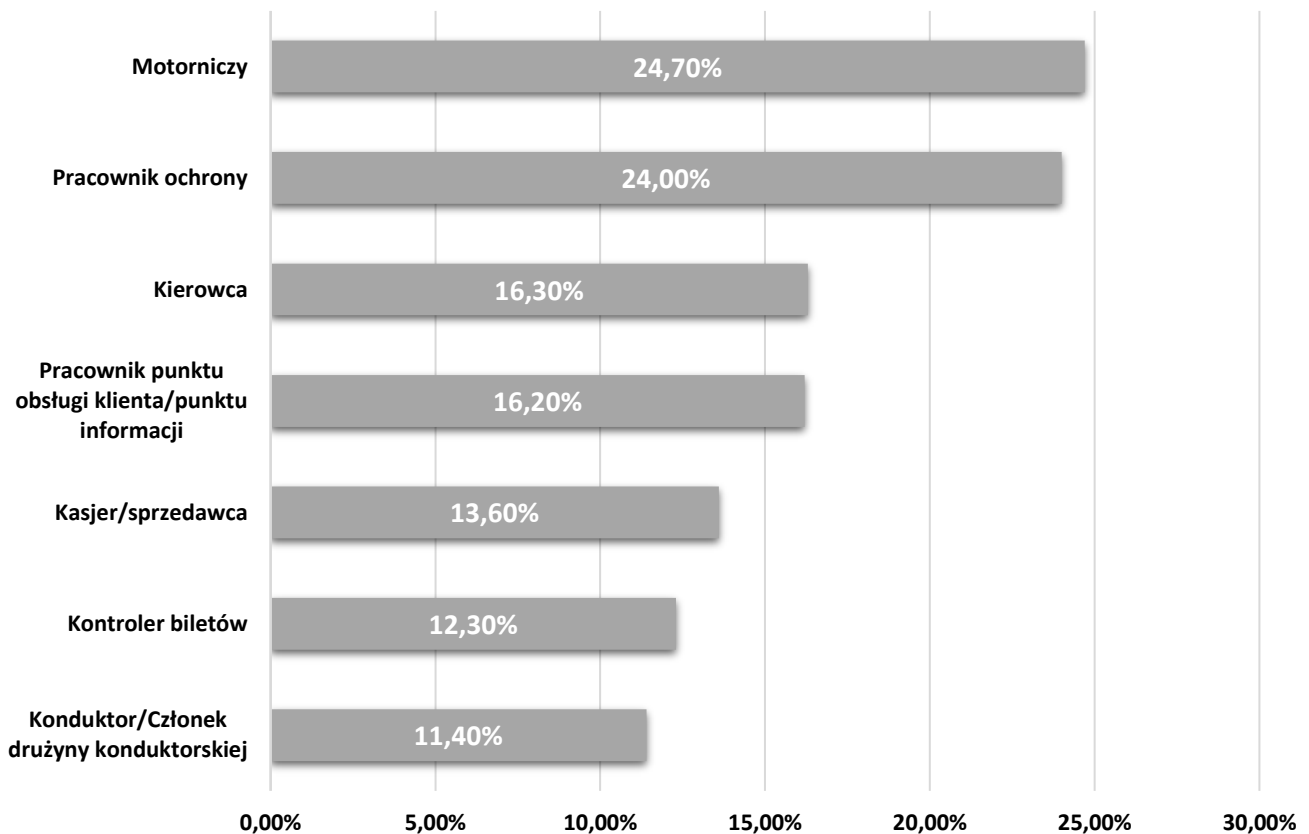


Źródło: badanie ilościowe, n=1506

Następną kategorię trudności, którą łącznie zaznaczyło 17,1% ogółu pracowników transportu stanowił brak możliwości przezwyciężenia standardowych sytuacji z udziałem osób niepełnosprawnych – w kwestionariuszu występowały następujące przykłady - „jak porozumiewać się z osobą głuchą, jak

pomóc osobie na wózku”. Należy podkreślić, że dobór słów przy objaśnianiu przykładów nie był przypadkowy i miał na celu maksymalne uproszczenie słownictwa i skrócenie kwestionariusza. Brak możliwości przećwiczenia standardowych sytuacji z udziałem osób niepełnosprawnych stanowił trudność dla co czwartego Motorniczego (24,7%) oraz co czwartego pracownika ochrony (24%). Doświadczanie tego rodzaju trudności zadeklarowało około 16% z ogółu kierowców i około 16% pracowników punktu obsługi lub punktu informacji (Rysunek 24)

Rysunek 24 Co sprawia Panu(i) największą trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych potrzebach? – BRAK MOŻLIWOŚCI PRZEĆWICZENIA STANDARDOWYCH SYTUACJI Z UDZIAŁEM ON.



Źródło: badanie ilościowe, n=1506

7. Wnioski z badania

Niemal połowa uczestników badania (47,7 %) zauważa problemy związane z obsługą osób z niepełnosprawnościami i przyznaje, że na swoich stanowiskach pracy napotyka na trudności w obsłudze tych osób. Najczęściej trudności mają pracownicy ochrony (68%), motorniczy (65%) i członkowie drużyn konduktorskich (55,4%), a najrzadziej kierowcy (36%). Jednocześnie pracownicy transportu wysoko ocenili stopień własnego przygotowania do obsługi osób z niepełnosprawnościami - około 2/3 uczestników badania (67,7%) uważa, że są odpowiednio przygotowani do obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób o szczególnych potrzebach.

Niemal 3/4 pracowników transportu kolejowego deklaroowało, że w ich firmach przeprowadzane są szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami (72%), a nieco ponad 2/3 kolejarzy brało udział w takich szkoleniach w ciągu ostatnich 3 lat (67%). Wyniki te są spójne z ogólnie dostępnymi informacjami odnośnie szkoleń pracowników kolei⁴. Pracownicy miejskiego transportu zbiorowego (42%) i pracownicy obsługujący międzymiastowe połączenia autobusowe (41%) rzadziej deklarowali, że w ich firmach są prowadzone szkolenia poświęcone obsłudze osób niepełnosprawnych i tym samym rzadziej brali w nich udział (37% pracowników miejskiego transportu zbiorowego i 33% pracowników autobusowych przewoźników międzymiastowych).

Pracownicy transportu jako najbardziej przydatne uznali szkolenia dotyczące porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu lub niepełnosprawnością wzroku - niemal 30 % odpowiedzi. Niemal 1/4 uczestników badania za przydatne uznała szkolenia praktyczne, podczas których mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych (23,4%). Najrzadziej badani wybierali szkolenia prowadzone przez osoby niepełnosprawne, podczas których mieliby możliwość wejścia w rolę osoby niepełnosprawnej podczas podróży (11,7% - Tabela 2). Może być to związane z niedostatecznie precyzyjnym sformułowaniem formuły szkolenia w kwestionariuszu. Wpływ na ten wynik może mieć także konstrukcja kwestionariusza, ta kategoria szkoleń została wydzielona jako osobna, ale też równie dobrze osoby niepełnosprawne mogłyby aktywnie uczestniczyć w prowadzeniu innych możliwych do wyboru szkoleń – np. jak porozumiewać się z osobami głuchymi czy niewidomymi lub , szkoleń podczas których uczestnicy mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą

⁴ <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/630167> s. 33

ON. Tego typu szkolenia z udziałem osób niepełnosprawnych jako trenerów były już z powodzeniem realizowane przez polskich przewoźników kolejowych.

Tabela 2 Preferencje szkoleniowe pracowników transportu.

Rodzaj szkolenia	Ogółem
Szkolenia - jak porozumiewać się z osobami głuchymi czy niewidomymi	29,5%
Szkolenia, podczas których będę miał możliwość przećwiczenia różnych sytuacji	23,4%
Szkolenie z obsługi urządzeń używanych w mojej firmie np. windy podnośniki zapowiedź głosowa, pętle indukcyjne	20,3%
Szkolenie stanowiskowe - dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych	15,1%
Szkolenia prowadzone przez osoby niepełnosprawne, możliwość wejścia w rolę ON	11,7%

Pracownicy transportu oczekują przede wszystkim szkoleń praktycznych ukierunkowanych na zagadnienia porozumiewania się z osobami głuchymi, niewidomymi ale także na ćwiczenie praktycznych sytuacji z udziałem osób niepełnosprawnych podczas transportu. Rekomendowane jest włączenie osób niepełnosprawnych w proces szkoleniowy, gdyż nikt nie posiada lepszej wiedzy na temat potrzeb, oczekiwań i własnych możliwości tej grupy niż same osoby niepełnosprawne.

W kwestii rodzaju szkolenia, wśród trzech wyodrębnionych grup badanych (transport miejski, kolejowy i międzymiastowy autobusowy) dwa rodzaje szkoleń uzyskały ponad 1/4 wskazań we wszystkich grupach - szkolenie podczas którego uczestnicy będą mogli dowiedzieć się więcej o tym jak np. skutecznie porozumiewać się z osobami głuchymi, niewidomymi oraz szkolenie podczas którego uczestnicy mieliby możliwość przećwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych.

Pracownicy transportu kolejowego w porównaniu do pozostałych grup częściej wskazywali na szkolenie z obsługi urządzeń używanych w ich firmie jako najbardziej przydatne w ich codziennej pracy. W szczególności szkolenia z obsługi urządzeń były najważniejsze dla konduktorów (34,4% wskazań) i pracowników ochrony odpowiedzialnych za asystowanie osobom niepełnosprawnym na

dworcach kolejowych (35,1% wskazań). Ponad połowa pracowników ochrony (56,6 %) i około 40% konduktorów wskazywała, że istotną trudnością w obsłudze osób niepełnosprawnych jest brak lub zawodność sprzętu przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych (np. winda/podnośnik itp.).

Deklarowane w badaniu preferencje szkoleniowe konduktorów i pracowników ochrony, a także trudności w obsłudze osób niepełnosprawnych, których doświadczają wskazują, że dla uzyskania najlepszych efektów szkolenia w tych grupach, celowe byłoby wprowadzenie szkoleń z obsługi sprzętu/rozwiązań infrastrukturalnych dedykowanym osobom niepełnosprawnym, a także monitorowanie stanu technicznego i sposobu wykorzystania urządzeń mających ułatwić dostępność transportu dla osób niepełnosprawnych.

Kierowcy uznali za najbardziej przydatne szkolenia nastawione na skutecznie porozumiewanie się z osobami z niepełnosprawnością wzroku lub słuchu (29,3%) i na praktyczne ćwiczenia sytuacji, związanych z obsługą ON (25,2%). Jednocześnie ta grupa pracowników transportu najczęściej wskazuje na trudność w obsłudze osób niepełnosprawnych związaną z presją czasu (58,8%). Konieczność np. wykonania przykłąku autobusu aby umożliwić osobie poruszającej się na wózku wjazd do autobusu, czy odpowiedzenia osobie niewidomej jaki to numer autobusu lub - w przypadku nie działającego systemu zapowiedzi głosowej - poinformowania osoby z niepełnosprawnością wzroku, na którym przystanku powinna wysiąść może wydłużyć czas postoju na przystanku, a w efekcie wpłynąć na opóźnienie. Punktualność i jazda zgodnie z rozkładem to jeden z podstawowych wymogów pracodawców wobec kierowców. Kierowcy rzadko wskazywali na trudności związane z brakiem sprzętu ułatwiającego ON korzystanie z transportu lub zawodnością tych urządzeń (11,5%).

Nieco ponad 1/4 motorniczych uznała za najbardziej przydatne szkolenia praktyczne polegające na ćwiczeniu sytuacji, które mogą się wydarzyć podczas obsługi osób niepełnosprawnych. Szkolenia dotyczące porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu lub wzroku zostały uznane za przydatne przez 22,2% respondentów w tej grupie. Szkolenie dotyczące procedur obsługi osób niepełnosprawnych zostało uznane za ważne przez 21,6% uczestniczących w badaniu motorniczych. Potrzeby szkoleniowe motorniczych są spójne z trudnościami, których doświadczają na swoim stanowisku pracy – około 1/4 motorniczych zaznaczyła trudności związane z brakiem możliwości przećwiczenia standardowych i niestandardowych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych podczas przejazdu. Podobnie jak w przypadku kierowców, dla motorniczych największą trudnością, która wpływa na obsługę osób niepełnosprawnych była presja czasu (76,3%).

Około 36% motorniczych deklaruje, że występują trudności związane z brakiem lub zawodnością sprzętu przeznaczonego do obsługi osób niepełnosprawnych.

Dla pracowników punktu obsługi klienta/informacji (37,3%), kontrolerów biletów (45,8%) i kasjerów/sprzedawców (31,35%) najbardziej przydatne byłyby szkolenia dotyczące różnych aspektów porozumiewania się z osobami głuchymi czy niewidomymi. W przypadku pracowników punktu obsługi klienta/informacji szczególnie ważną trudnością był brak możliwości przeciwiczenia niestandardowych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych (41,9%). Jednocześnie około 30% z nich zadeklarowało, że przydatne byłyby praktyczne szkolenia wybranych sytuacji związanych z obsługą osób z niepełnosprawnościami. Kasjerzy/sprzedawcy najczęściej wskazywali na presję czasu jako czynnik, który w największym stopniu utrudnia im obsługę osób niepełnosprawnych (56,8%). Można sobie wyobrazić sytuację np. w kasie zlokalizowanej na dworcu autobusowym lub kolejowym w dużej aglomeracji, gdzie w godzinach szczytu kolejka składa się z 10 lub więcej osób kasjerka sprzedaje bilet osobie, która ma duże trudności z mową, dochodzi presja osób, które stoją w kolejce i jednocześnie oczekiwania pracodawcy, co do sprawnej i szybkiej obsługi kasy.

Preferencje szkoleniowe uczestników badania w niewielkim stopniu były powiązane ze stażem pracy. W wyniku analizy preferencji szkoleniowych udało się zaobserwować, że najczęściej wybieranym szkoleniem wśród pracowników których staż zawodowy wynosił odpowiednio od 2 do ponad 10 lat było szkolenie – jak porozumiewać się z osobami głuchymi i niewidomymi. Natomiast osoby, które na danym stanowisku pracowały do 2 lat najczęściej wybierały szkolenie podczas, których miałyby możliwość przeciwiczenia różnych sytuacji związanych z obsługą osób niepełnosprawnych (27,6%)