



Narzędzie samoooceny Mediate

Marjolein.dejong@uhasselt.be
Instytut Badań nad Transportem (IMOB)
Uniwersytet w Hasselt, Belgia

Seminarium Niche+ w Polsce
Warszawa, 17 marca 2011 r.



MEtoDologia Opisu ułAtwień dostępu do Transportu w Europie

Działanie koordynacyjno-wspierające

89 roboczomiesiący i 1,1 mln euro rozłożonych na 2 lata



SINTEF (NO)
(Koordynator)



Transport for London (UK)



POLIS (BE)



IMOB, Uniwersytet w Hasselt
(BE)



AGE (BE)



TIS.PT (PT)



Transport & Travel
Research (UK)



TIMENCO (BE)

- ▶ Wkład w rozwój **całościowych systemów komunikacji miejskiej o lepszym dostępie dla wszystkich obywateli**
- ▶ Rozwijanie następujących produktów:



www.aptie.com

Jak dostępny?



Wciąż jesteśmy daleko... (1)



... dotrzeć na dworzec ...



...kupić bilet...



**...nacisnąć
prawidłowe
przyciski
na biletomacie...**



...który peron?...



...i wreszcie wsiąść !



Potrzebujemy też dobrej informacji...



...w wielu formatach...



...systemów odpowiednich dla wszystkich...



...pomocnego personelu...



...i obsługi na życzenie.



Jak dostępny?



Pojazdy, dworce, przystanki ...

Biletomaty, okienka kasowe...

Informacja podana wzrokowo,
dotykowo, słuchowo ...

Obsługa osobista...

...

Planowanie wyjazdu...

Cały łańcuch podróży...

Na łatwość dostępu do transportu publicznego wpływa
złożony kompleks produktów i usług

Komunikacja publiczna za dawnych lat...



...komunikacja publiczna w XXI wieku



Kluczowe wskaźniki

Polityka i inwestycje

1. Plan dostępności
2. Zaangażowanie użytkowników
3. Zintegrowana polityka ułatwień dostępu

Działania obsługowe i standardy obsługi

4. Spełnianie potrzeb użytkowników
5. Zarządzanie ułatwieniami dostępu
6. Polityka taryfowa i dostępne usługi

Informacje, sprzedaż biletów, pojazdy i architektura

7. Dostępność informacji
8. Dostępność biletów
9. Dostępność pojazdów i architektury

Podróż bez zakłóceń

10. Podróż bez zakłóceń

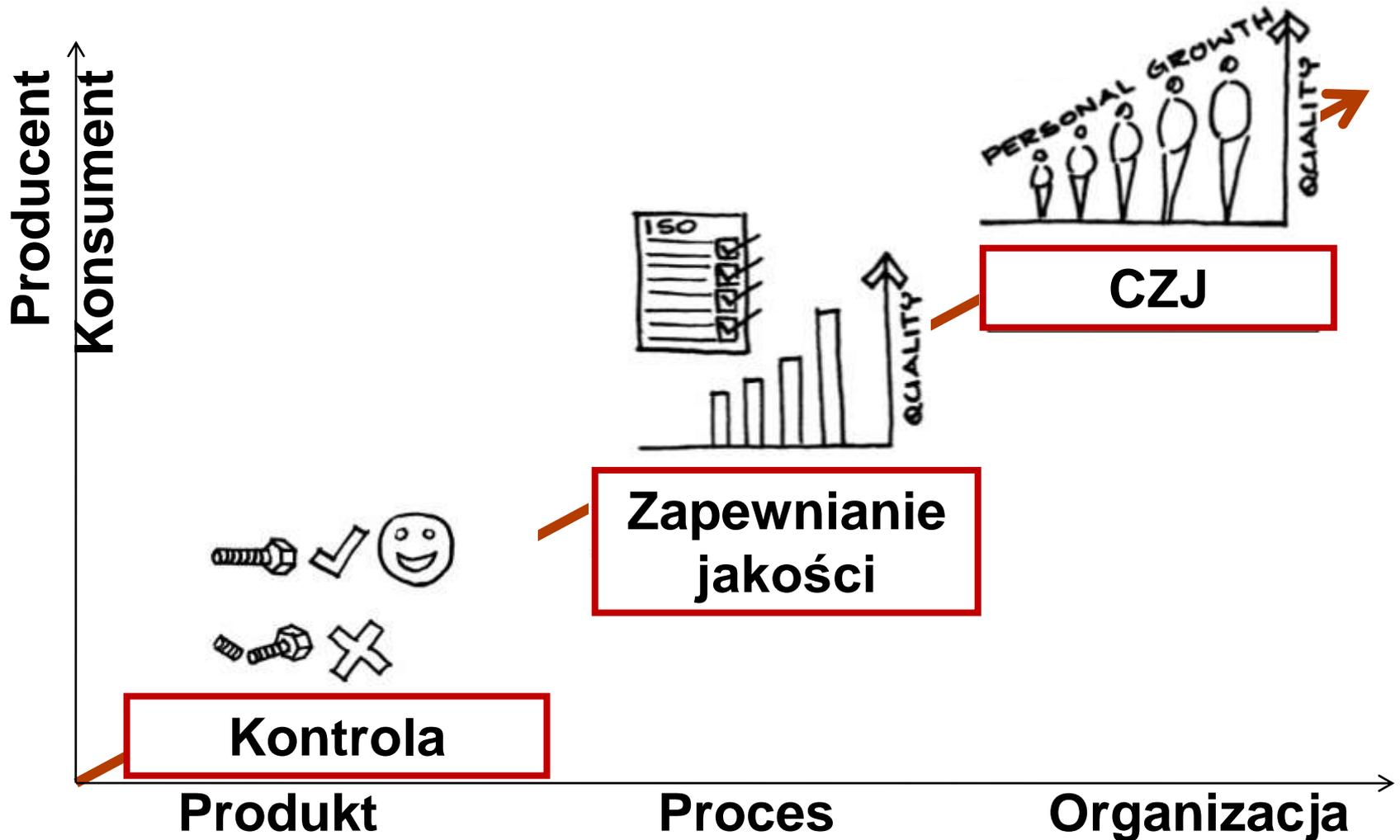
“Szukanie faktów”

Kluczowe wskaźniki

“Szukanie faktów”

A2 Uczestnictwo użytkowników	Uczestnictwo użytkowników we wszystkich etapach; uczestnictwo osób starszych i niepełnosprawnych w planowaniu, wdrażaniu, monitorowaniu i ocenie
A2.1 Uczestnictwo użytkowników końcowych w planowaniu	Uczestnictwo osób starszych i niepełnosprawnych (z różnymi rodzajami niepełnosprawności) w planowaniu
A2.2 Uczestnictwo użytkowników końcowych we wdrażaniu	Uczestnictwo osób starszych i niepełnosprawnych (z różnymi rodzajami niepełnosprawności) we wdrażaniu nowych środków
A2.3 Uczestnictwo użytkowników końcowych w monitorowaniu	Uczestnictwo osób starszych i niepełnosprawnych w monitorowaniu i ustalaniu procedur monitorowania
A2.4 Uczestnictwo użytkowników końcowych w ocenie	Uczestnictwo osób starszych i niepełnosprawnych w ocenie środków

Całościowe zarządzanie jakością...



Całościowe zarządzanie jakością (CZJ)

“Całościowe i strukturalne podejście do zarządzania organizacją, zmierzające do polepszenia jakości produktów i usług poprzez **ciągłe poprawki** w reakcji na **stale przekazywane informacje zwrotne.**”

Vinni (2007)

Różne punkty widzenia

Inżynierowie

- ▶ wykonalność techniczna
- ▶ rozwiązania z głównego nurtu
- ▶ wydajność operacyjna

Kliencie

- ▶ jakość dla użytkownika końcowego
- ▶ uwzględnienie specjalnych potrzeb
- ▶ zadowolenie klienta

Oba te punkty widzenia muszą zostać uwzględnione w procesie planowania

Jakość.....

„Doskonałość nie jest jednorazowym aktem, lecz **nawykiem.**”

Arystoteles (384-322 p.n.e.)

„Nie ilość, lecz **jakość** jest ważna.”

Lucius Annaeus Seneca (4 p.n.e. - 65 n.e.)

„Jakość oznacza **robienie dobrze, gdy nikt nie patrzy.**”

Henry Ford (1863-1947)

„Jakość jest **za darmo**, ale nie jest **darem.**”

Philip Crosby (1926-2001)

Narzędzie samooceny

- ▶ **Całościowe zarządzanie jakością (CZJ) jako podstawa**
- ▶ **Udział różnych stron**
 - **Administracja publiczna,**
 - **Spółki i operatorzy transportowi,**
 - **Użytkownicy, ...**
- ▶ **Ocena dostępności transportu publicznego:**
 - **Aspekty organizacyjne**
 - **Rzeczywiste środki**
- ▶ **Koncentracja na procesie polityki → ulepszanie wydajności polityki**
- ▶ **Proces dynamiczny, charakteryzujący się systematycznym uczeniem się**
 - **Planowanie → Wdrażanie → Ocena → Planowanie → Wdrażanie →**
....

Formularz samooceny

Środki na każdym etapie
oceny jakości

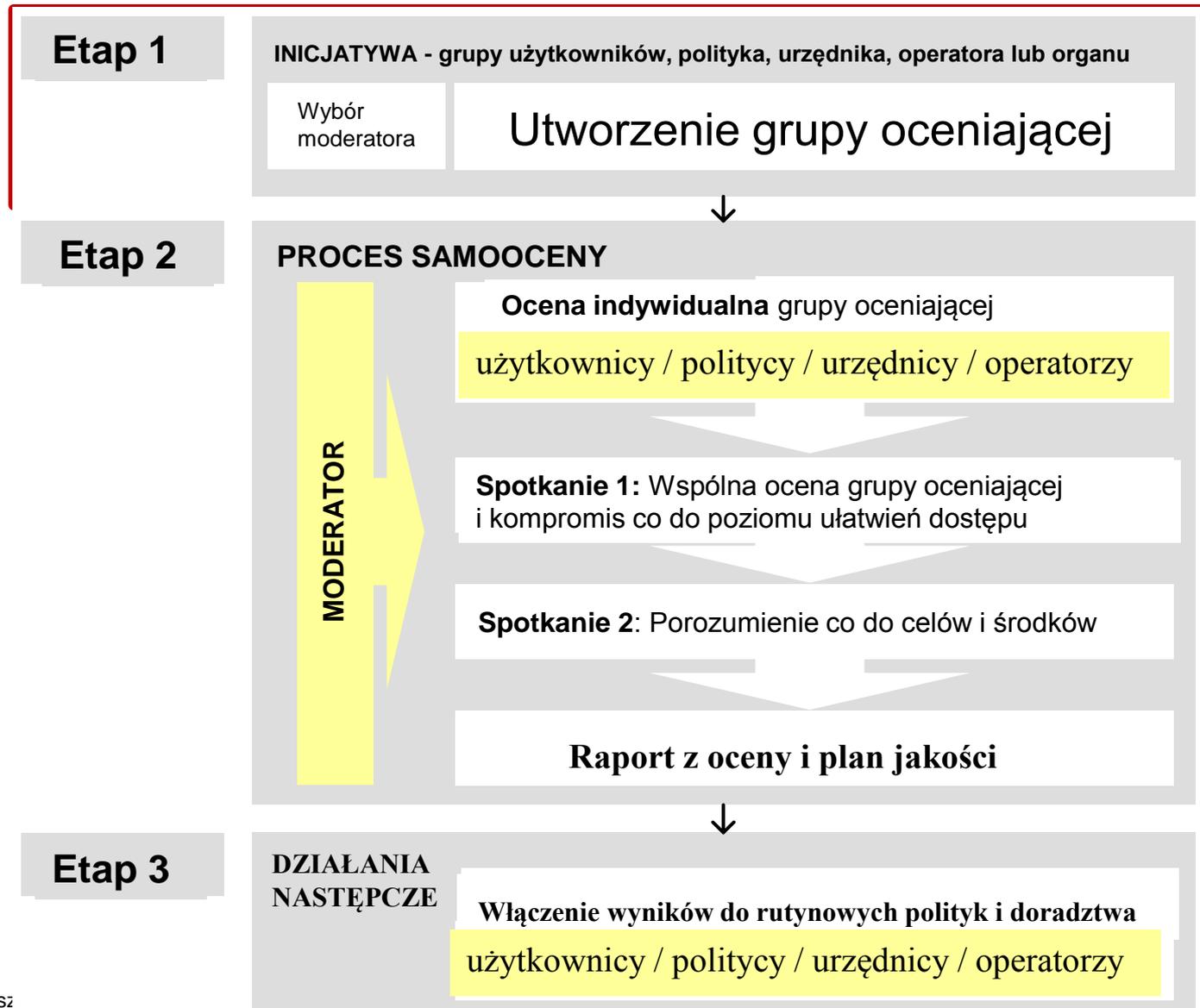
Grupa ocen

Poziomy jakości

Poziomy jakości	1	Niewielka liczba personelu i niewielkie umiejętności		
	2	Niewielka liczba personelu		
		Ogólna wiedza. Kwalifikacje dotyczące ułatwień dostępu wymagane dla niektórych stanowisk i w konkretnych przypadkach.	✓	
		Podjęto pewne działania szkoleniowe w zakresie świadomości niepełnosprawności, brak jednak procedury zapewniającej przejście szkolenia.		✓
	3	Wystarczająca liczba personelu i specjalistów (z doświadczeniem), kwalifikacje wymagane dla konkretnych grup personelu i zatrudnionych przedstawicieli wolnych zawodów .		✓
		Konkretne grupy personelu odbywają szkolenia w zakresie świadomości niepełnosprawności lub szkolenie obejmuje konkretny zestaw potrzeb użytkowników.	✓	
	4	Wystarczająca liczba personelu z odpowiednim wykształceniem i specjalizacją, dogłębna znajomość potrzeb użytkowników		
		Kwalifikacje dotyczące ułatwień dostępu wymagane dla wszystkich zatrudnianych osób z personelu każdego z oddziałów i zatrudnionych przedstawicieli wolnych zawodów		✓
		Wszystkie osoby z personelu przechodzą szkolenie w zakresie świadomości niepełnosprawności, odzwierciedlające szeroką gamę barier w podróży.		

Na podstawie europejskiego zestawu **dobrych praktyk**
Wypełniają poszczególne strony-uczestnicy procesu samooceny

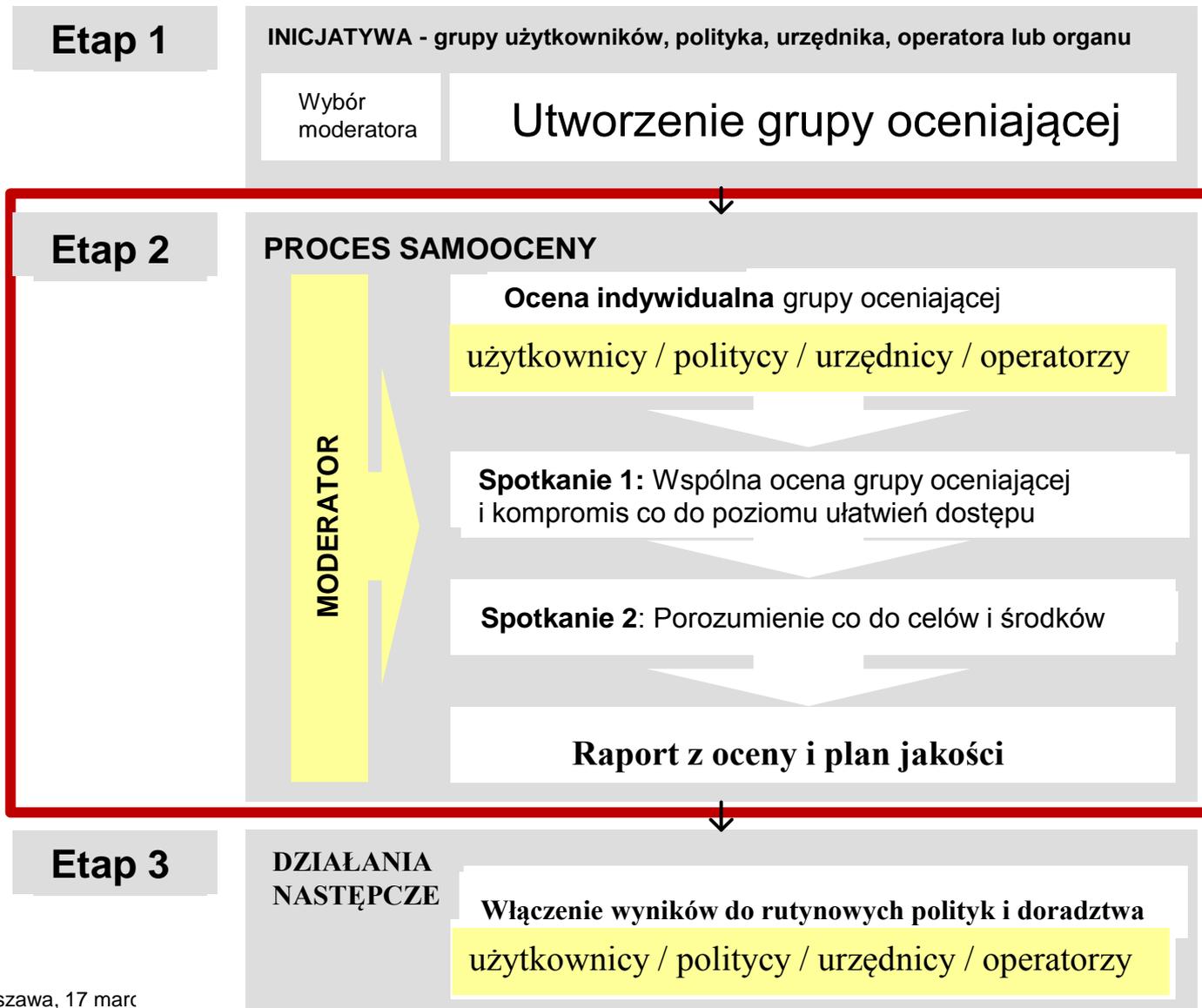
Proces samooceny



- ▶ Kieruje uczestnikami w trakcie procesu oceny
- ▶ Posiada znajomość CZJ i ułatwień dostępu w transporcie publicznym
- ▶ Jest podmiotem niezależnym, nie zaangażowanym bezpośrednio w świadczenie usług transportu publicznego dostępnego dla osób niepełnosprawnych

- Grupy użytkowników** reprezentują osoby starsze, niepełnosprawne, użytkowników transportu publicznego....
- Politycy** są odpowiedzialni za ustalanie programu działania i zapewnianie personelu i budżetu operatorom transportu publicznego
- Urzędnicy** zajmują się ogólną strategią oraz programami i projektami wieloletnimi
- Organy** są odpowiedzialne za organizację transportu publicznego
- Operatorzy** są odpowiedzialni za działania rutynowe

Proces samooceny



Wszyscy chcemy ulepszać...



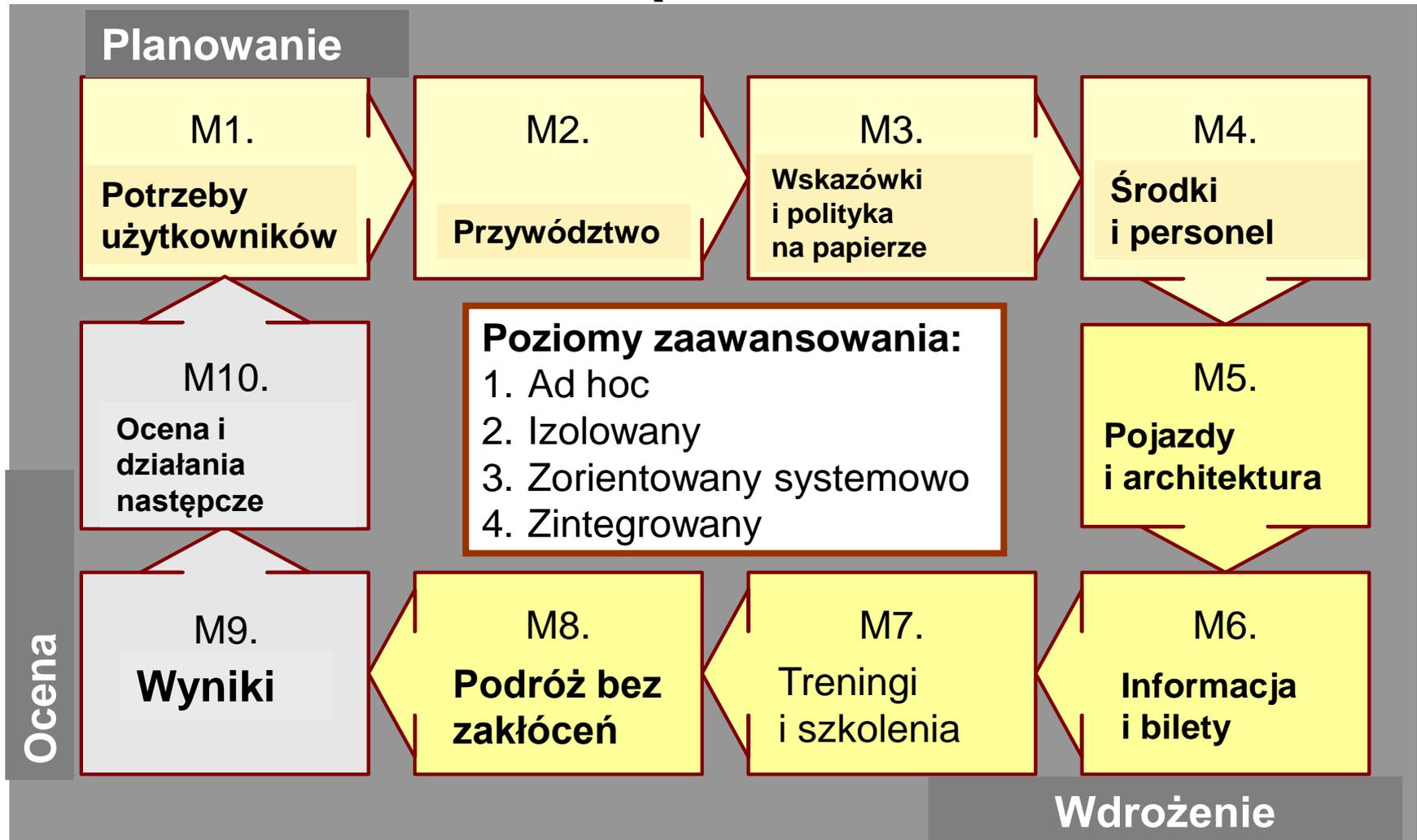
Składniki oceny:

1. Rozwój...

2. ...we właściwych obszarach

Cykl polityk...

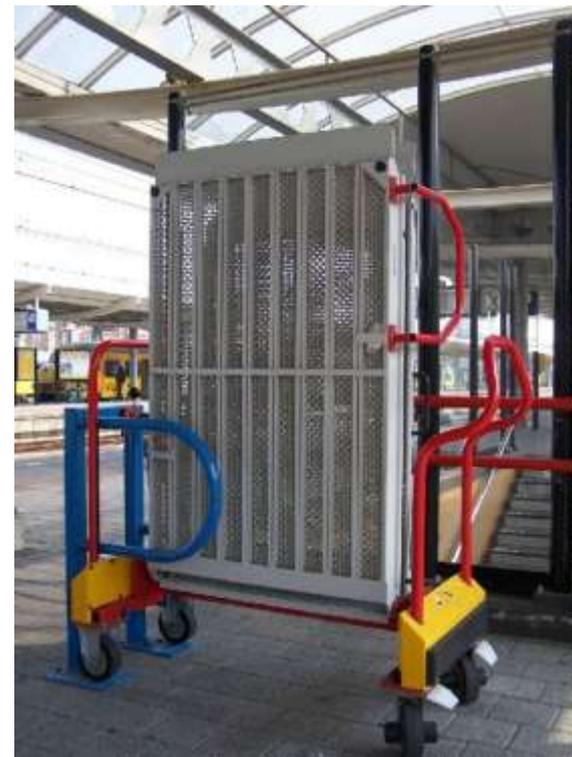
z 10 modułami i 4 poziomami zaawansowania



Podójście ad-hoc

Zasada straży pożarnej: Ruszamy do akcji, gdy się pali - tak długo jak trzeba i tylko tam gdzie trzeba.

Kwestie ułatwień dostępu są czasami ujmowane w określonych projektach w reakcji na konkretną potrzebę lub inicjatywę.



Podejście izolowane

Zasada Robinsona Crusoe: Wykonujemy naszą pracę najlepiej jak potrafimy (ale bez oglądania się na to, co robią inni).

Kwestie ułatwień dostępu są uwzględniane w sposób systematyczny, ale ograniczają się do konkretnych grup społecznych, elementów łańcucha podróży lub systemu transportowego.



Podejście zorientowane systemowo

Ciągniemy wózek razem: dążymy do optymalizacji dostępności transportu publicznego i współpracujemy z kilkoma partnerami.

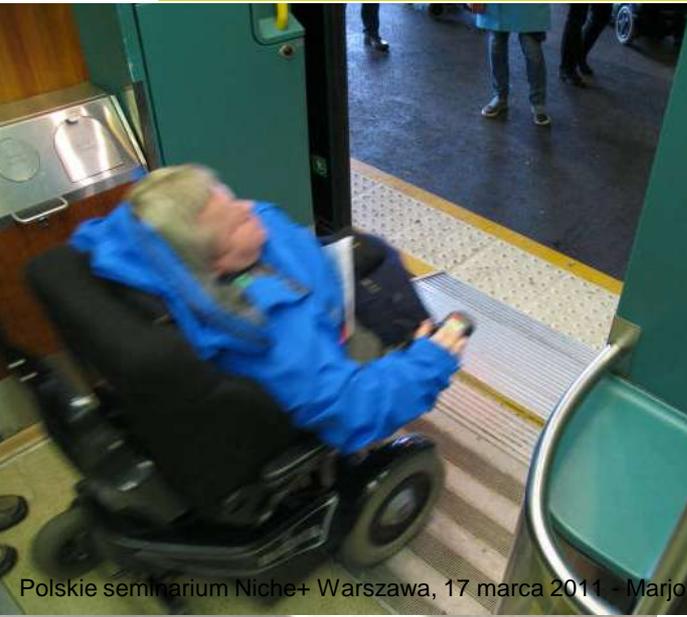
Kwestie ułatwień dostępu są włączane do inicjatyw biorących pod uwagę grupy populacji i/lub elementy łańcucha podróży w sposób systematyczny i na wszystkich etapach polityki



Podejście zintegrowane

Zwycięski zespół: Ułatwienie dostępu do transportu publicznego jest zadaniem stałym. Ustawicznie dokonujemy ulepszeń i współpracujemy z partnerami strategicznymi.

Kwestie ułatwień dostępu są uwzględniane w odniesieniu do wszystkich grup populacji, wszystkich elementów łańcucha podróży oraz wszystkich etapów cyklu polityk: planowania, działania, monitorowania i oceny.



CZJ → produkty i usługi



Liczba pojazdów niskopodłogowych



odsetek równych przystanków



Optymalizacja ułatwień dostępu

- Organizacja pojazdów i przystanków
- Informacje o ułatwieniach dostępu

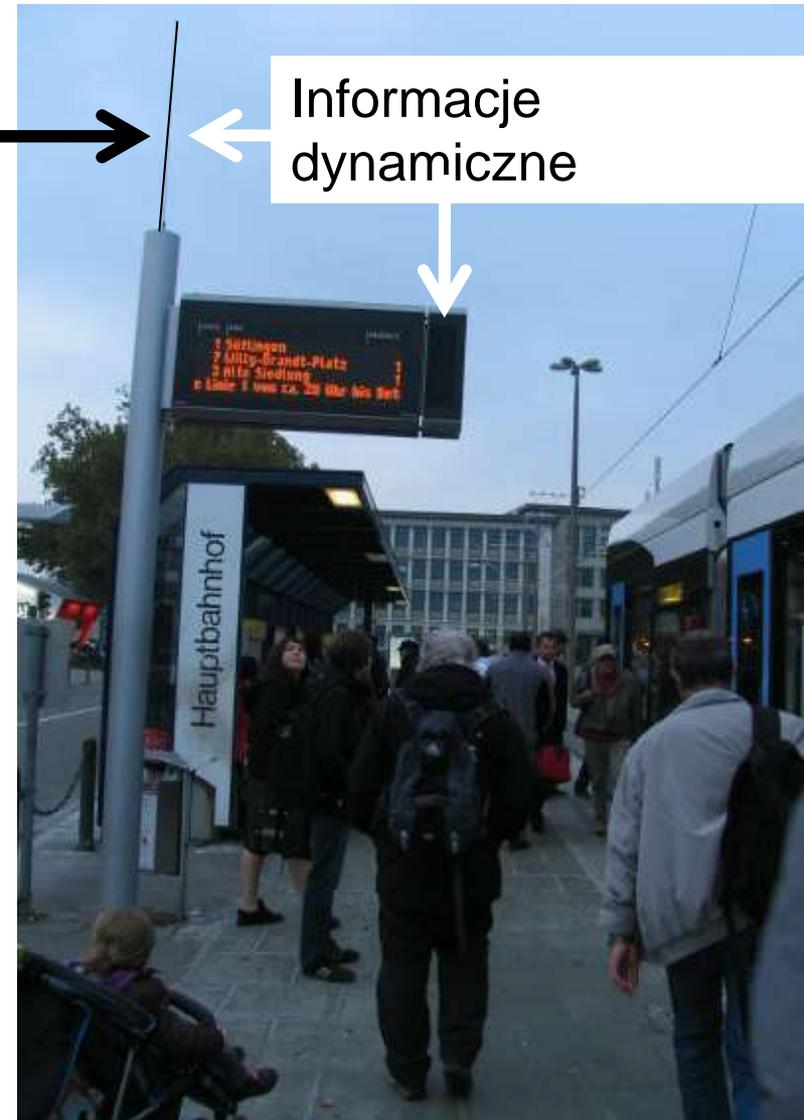
CZJ → produkty i usługi



Informacje wizualne - przystanek następny i końcowy



Informacje wizualne - nr linii, przystanki, pozostały czas



Informacje w czasie rzeczywistym

Formularz samooceny

Środki na każdym etapie
oceny jakości

Grupa ocen

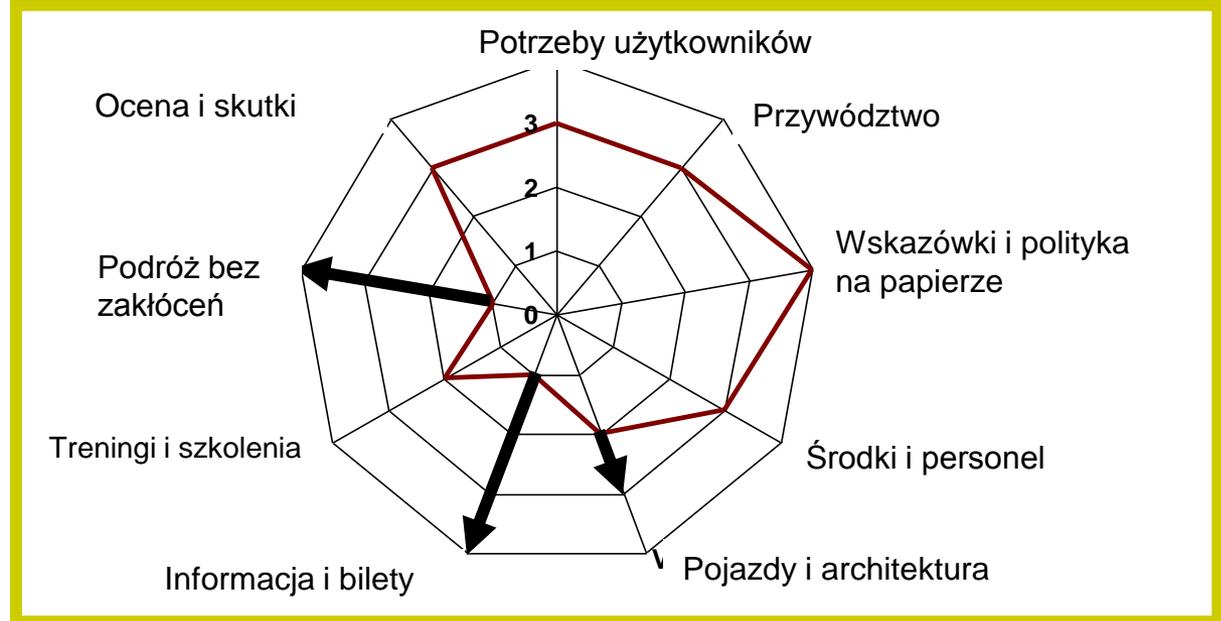
Poziomy jakości

Poziomy jakości	1	Niewielka liczba personelu i niewielkie umiejętności		
	2	Niewielka liczba personelu		
		Ogólna wiedza. Kwalifikacje dotyczące ułatwień dostępu wymagane dla niektórych stanowisk i w konkretnych przypadkach.	✓	
		Podjęto pewne działania szkoleniowe w zakresie świadomości niepełnosprawności, brak jednak procedury zapewniającej przejście szkolenia.		✓
	3	Wystarczająca liczba personelu i specjalistów (z doświadczeniem), kwalifikacje wymagane dla konkretnych grup personelu i zatr. przedstawicieli w. zawodów.		✓
		Konkretne grupy personelu odbywają szkolenia w zakresie świadomości niepełnosprawności lub szkolenie obejmuje konkretny zestaw potrzeb użytk.	✓	
	4	Wyst. liczba personelu z odp. wyksz. i spec., dogłębna znaj. potrzeb użytk.		
		Kwalifikacje dotyczące ułatwień dostępu wymagane dla wszystkich zatrudnianych osób z personelu każdego z oddziałów i zatr. przedstawicieli w. zawodów		✓
		Wszystkie osoby z personelu przechodzą szkolenie w zakresie świadomości niepełnosprawności, odzwierciedlające szeroką gamę barier w podróży.		

Na podstawie europejskiego zestawu **dobrych praktyk**
Wypełniają poszczególne strony-uczestnicy procesu samooceny

Wynik samooceny

- ▶ Wynik dla każdego modułu (nie średni!)
- ▶ To nie jest konkurs piękności



Poziom 4: P. zintegrowane
 Poziom 3: P. systemowe
 Poziom 2: P. izolowane
 Poziom 1: P. ad-hoc

- ▶ **Wyniki umożliwiają wykrycie obszarów do ulepszenia**

Proces samooceny

Etap 1

INICJATYWA - grupy użytkowników, polityka, urzędnika, operatora lub organu

Wybór
moderatora

Utworzenie grupy oceniającej



Etap 2

PROCES SAMOOCENY

MODERATOR

Ocena indywidualna grupy oceniającej
użytkownicy / politycy / urzędnicy / operatorzy

Spotkanie 1: Wspólna ocena grupy oceniającej
i kompromis co do poziomu ułatwień dostępu

Spotkanie 2: Porozumienie co do celów i środków

Raport z oceny i plan jakości

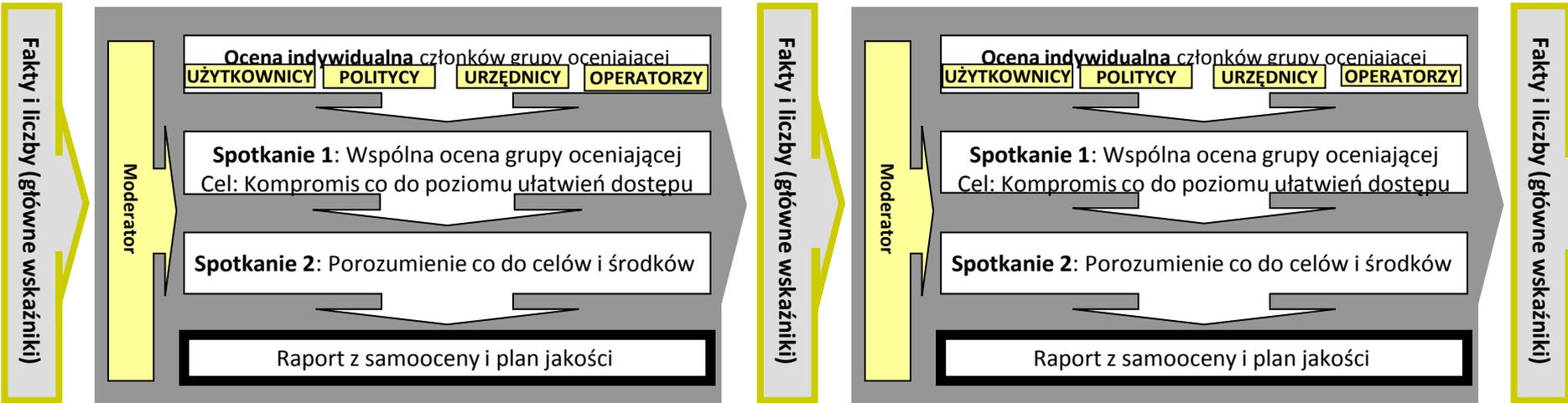


Etap 3

DZIAŁANIA
NASTĘPCZE

Włączenie wyników do rutynowych polityk i doradztwa
użytkownicy / politycy / urzędnicy / operatorzy

Proces samooceny



Plan działania: cele, priorytety, osoby odpowiedzialne, zaangażowani pracownicy i działy, harmonogram, budżety

Integracja wyników w **regularnych politykach i doradztwie**

Po kilku latach **nowa runda** w celu oceny postępów
→ na przykład przed aktualizacją planów



Więcej informacji?
www.aptie.eu

www.imob.uhasselt.be
marjolein.dejong@uhasselt.be