

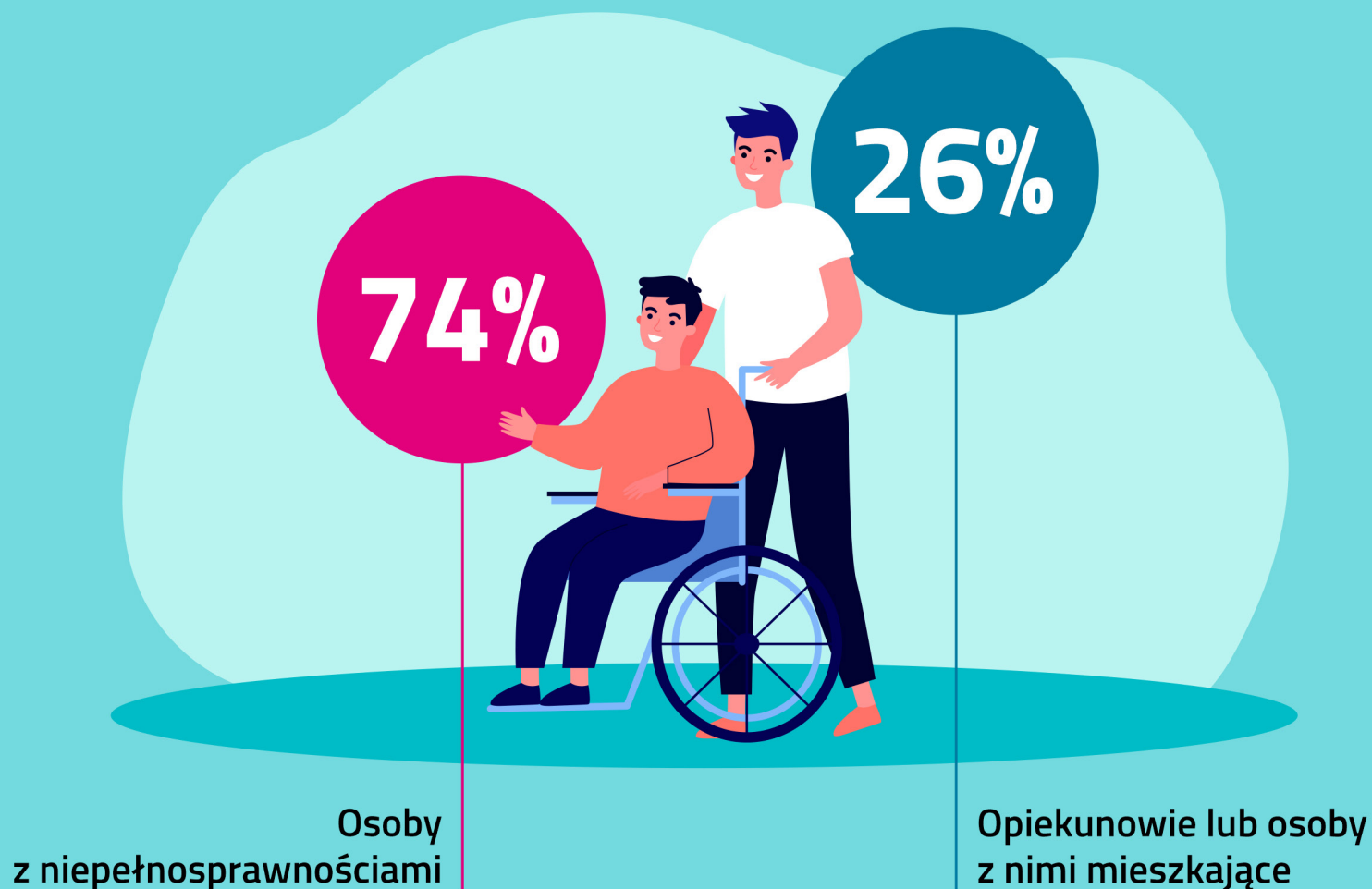
KONTRAST, WINDY I PODJAZDY

- jakie są oczekiwania osób z niepełnosprawnościami podczas obsługi w TAURONIE?

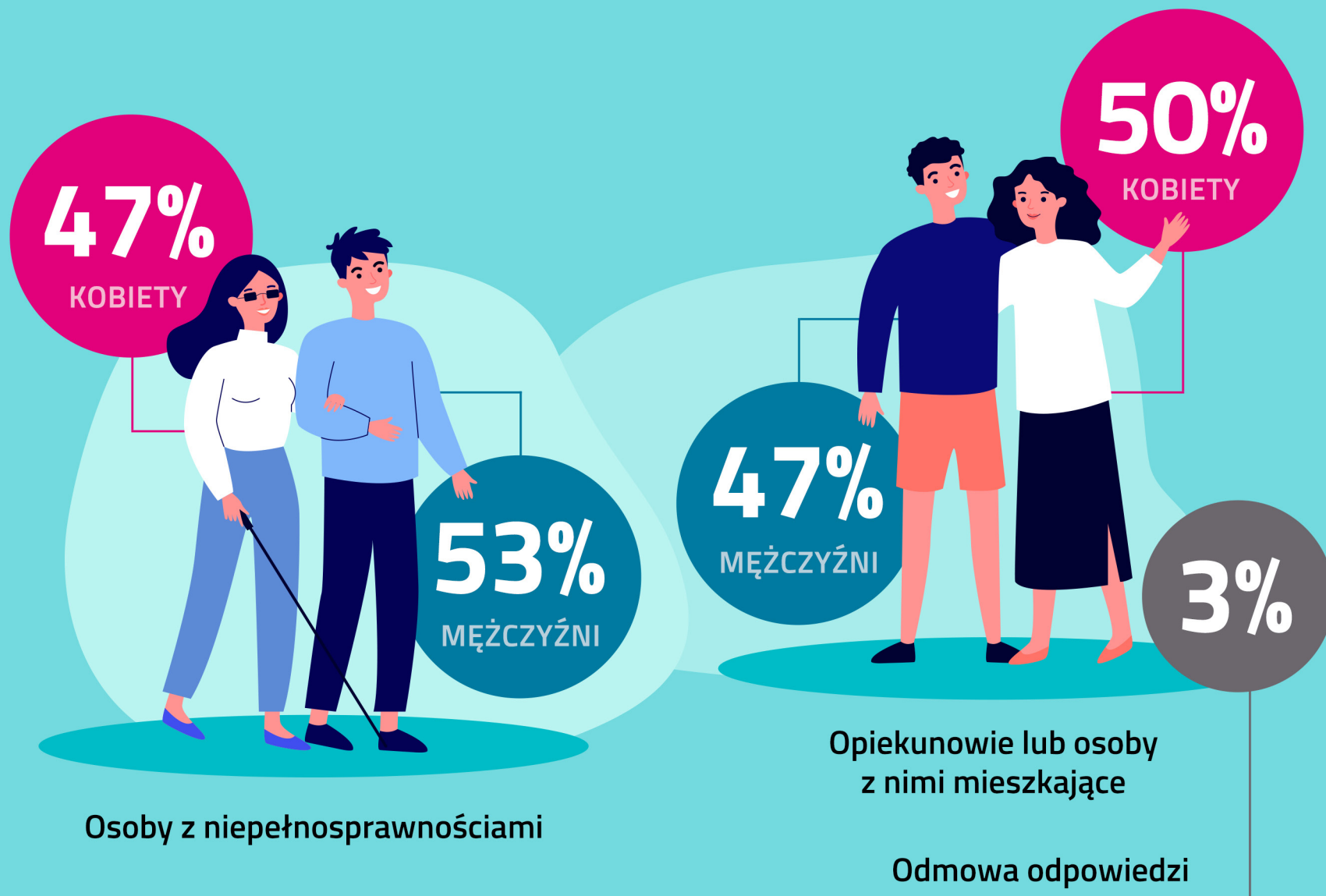
Raport z badania dotyczącego
dopasowania kanałów obsługowych TAURONA
do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Kogo zapytaliśmy o zdanie?

Trzy czwarte respondentów to osoby z niepełnosprawnościami, pozostali to ich opiekunowie lub osoby z nimi mieszkające.



Kobiety i mężczyźni w obu grupach to około połowa respondentów.



Osoby z niepełnosprawnościami

Opiekunowie lub osoby z nimi mieszkające

Odmowa odpowiedzi

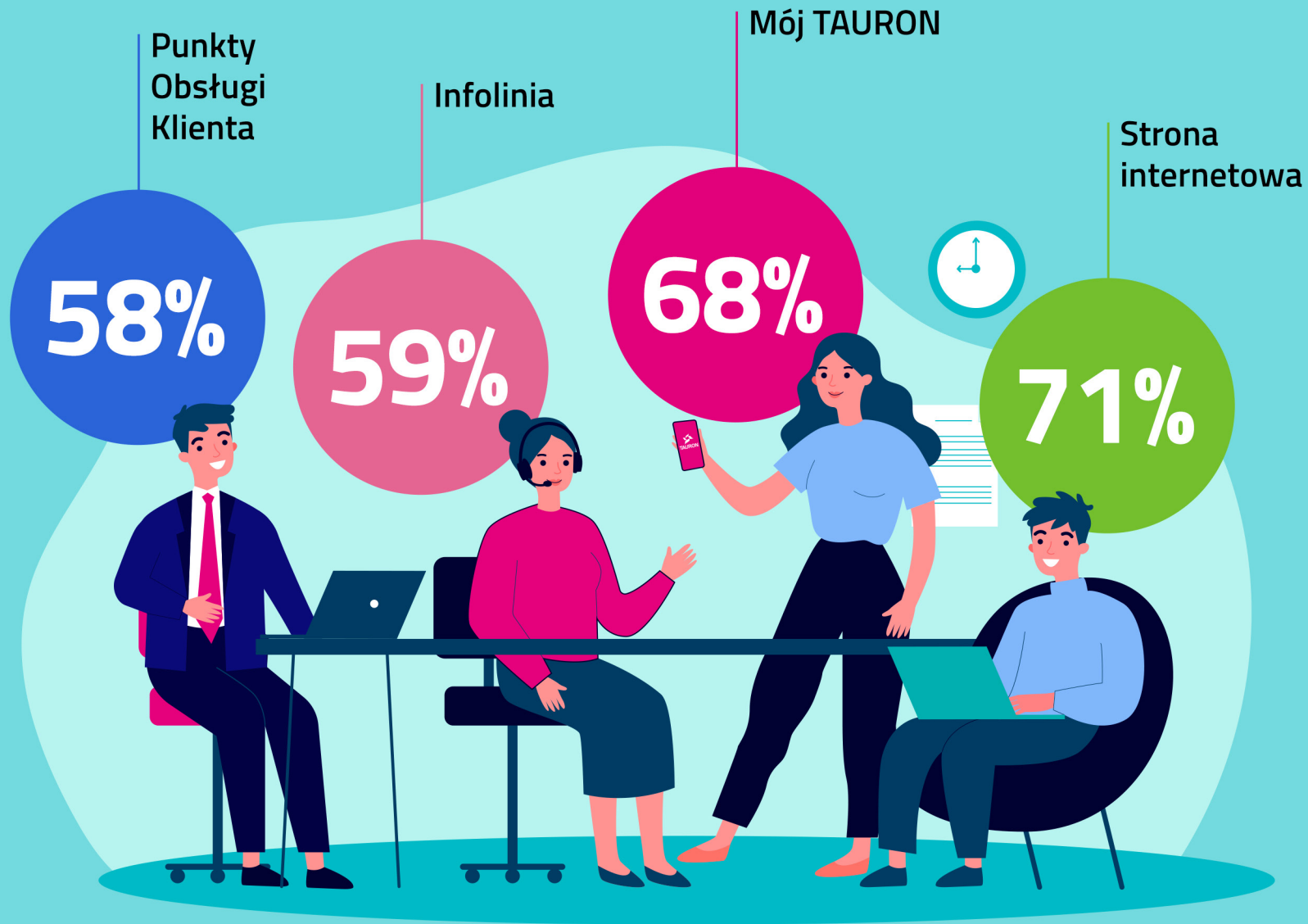
O co zapytaliśmy osoby z niepełnosprawnościami?

Czy jesteśmy w **pełni dostępni** dla osób z niepełnosprawnościami?

73%

respondentów uznaje obsługę w TAURONIE za dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Najwięcej osób pozytywnie, pod względem dostosowania do obsługi osób z niepełnosprawnościami, oceniło stronę internetową i Mój TAURON.



Jak klienci odbierają dostosowanie Punktów Obsługi do ich potrzeb?

Większość pozytywnie ocenia dostosowanie
Punktów Obsługi Klienta TAURONA
do obsługi osób z niepełnosprawnościami.





Nasi klienci **najwyżej ocenili**
takie ułatwienia w Punktach Obsługi Klienta:

48%
BADANYCH

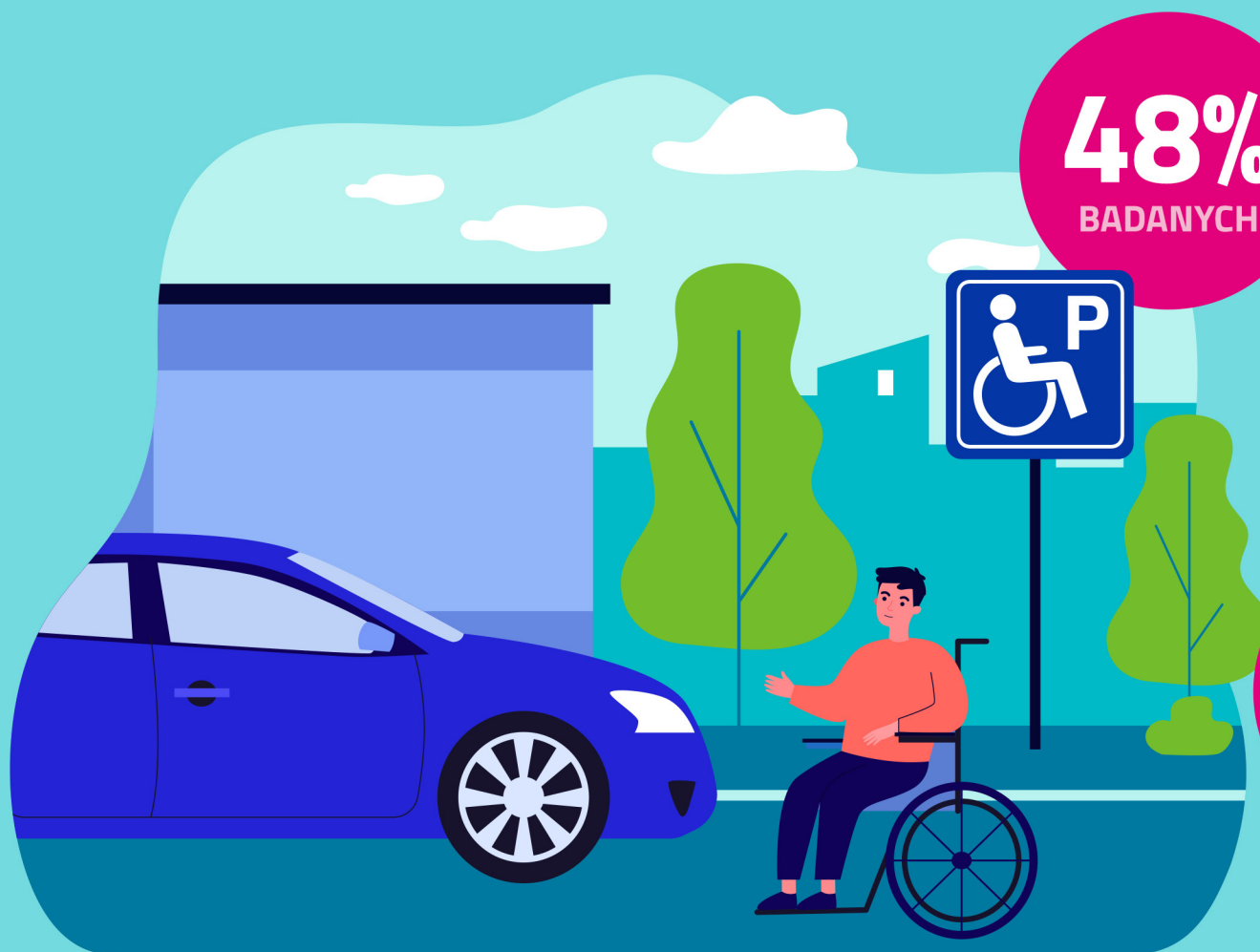
miejsce
parkingowe

44%
BADANYCH

poręcze

39%
BADANYCH

podjazd dla
wózków
inwalidzkich





A co ankietowani chcieliby zmienić?

10%
BADANYM

doskwiera
brak windy

14%
BADANYM

brakuje podjazdów
dla wózków inwalidzkich

19%
BADANYCH

chciałoby mieć
osobne miejsce
załatwiania spraw



Czy infolinia jest prostolinijna?

Ponad połowa respondentów ocenia infolinię jako dobrze lub bardzo dobrze dostosowaną do obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Tylko co szósty badany ocenia, że nasza infolinia jest niedostosowana do takiej obsługi.





Zainteresowane osoby zwykle **doceniają**
wysokie kompetencje i uprzejmość konsultantów infolinii
oraz właściwe reagowanie na prośby klientów.



A co badani chcieliby zmienić?

39%
BADANYCH

postuluje
skrócenie czasu
oczekiwania

23%
BADANYCH

oczekuje zapewnienia
asystentów dla osób
z niepełnosprawnością

10%
BADANYCH

chciałoby
wprowadzenie
milszej atmosfery



Jakie jest **Twoje** zdanie o **Moim TAURONIE?**

Ponad dwie trzecie klientów korzystających ze strony internetowej
**ocenia ją dobrze lub bardzo dobrze dostosowaną do obsługi
osób z niepełnosprawnościami.** Tylko 7% klientów ma odmienne zdanie.





Najważniejsze zalety Mojego TAURONA
dla osób z niepełnosprawnościami
to przejrzystość, czytelność, zrozumiałość.



A co, wg badanych, wymaga zmiany?



11%
BADANYCH

chciałoby poprawić
przejrzystość, czytelność
i zrozumiałość

8%
BADANYCH

postuluje wprowadzenie
regulacji wielkości czcionki

6%
BADANYM

brakuje serwisu
dedykowanego dla osób
z niepełnosprawnością

Jak wygląda **strona** w odczuciu osób z niepełnosprawnościami?

Ponad dwie trzecie klientów korzystających ze strony internetowej ocenia ją **dobrze lub bardzo dobrze dostosowaną do obsługi osób z niepełnosprawnościami**. Tylko 7% klientów ma odmienne zdanie.





Badani najbardziej docenili **przejrzystość i intuicyjność** strony internetowej tauron.pl oraz **czytelność i kompletność informacji** dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami.



A co, według respondentów, powinniśmy poprawić?

18%
BADANYCH

postuluje
zwiększenie czcionki

14%
BADANYM

brakuje funkcji
audiodeskrypcji

10%
BADANYCH

chciałoby wprowadzić
możliwość zmiany
kolorów/kontrastu



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

Badanie ankietowe realizowane w dniach
27 listopada – 8 grudnia 2023.
Na próbie łącznej N=1152 respondentów,
metodami: CAPI, CATI i CAWI.

