

# **Badanie zadowolenia pasażerów Metra Warszawskiego 2016**

(XII edycja)

Warszawa, lipiec 2016



## Spis Treści

1.	Wprowadzenie .....	2
2.	Charakterystyka badanych .....	4
3.	Częstotliwość korzystania z M1 i M2 .....	6
4.	Ogólna ocena sieci Metra .....	7
5.	Częstotliwość kursowania .....	8
6.	Aspekty związane z obsługą pasażerów .....	11
7.	Służby Metra .....	15
8.	Wyposażenie Metra .....	18
9.	Oznakowanie dla sytuacji awaryjnych .....	20
10.	Ulubiona stacja .....	22
11.	Podsumowanie .....	23



# 1. Wprowadzenie

XII edycja badania zadowolenia pasażerów miała dać odpowiedź na pytanie, czy notowana w latach ubiegłych stabilizacja w ocenie jakości usług Metra zostanie utrzymana. Z jednej strony pasażerowie zdążyli już zapomnieć o niedogodnościach związanych z budową linii M2, z drugiej strony po roku funkcjonowania sieci wygasł „efekt wow”, napędzany do tej pory zainteresowaniem i ciekawością. Jak się okazało „spowszednienie” i przyzwyczajenie pasażerów do nowej sytuacji wpłynęło bardzo pozytywnie na wizerunek Metra, a większość wskaźników jego oceny osiągnęła poziom dotąd niespotykany. Ale o tym w dalszej części raportu.

## 1.1. Nota metodologiczna

Badanie realizowano w dniach 16-22 czerwca 2016 r. na wszystkich 28 stacjach Metra.

Wywiady face-to-face przeprowadzono przy pomocy tabletu oraz wystandaryzowanego kwestionariusza zawierającego zestaw pytań umożliwiający porównania wyników z pomiarami z lat 2005-2014 (wartość referencyjna – ocena tylko pierwszej linii) oraz pomiarem z 2015 roku (ocena obu linii).

Dobór próby był proporcjonalny do rozkładu ruchu pasażerskiego dla 28 stacji sieci Metra i uwzględniał natężenie ruchu pasażerskiego w czterech porach funkcjonowania sieci Metra – porannej, południowej, popołudniowej i wieczornej.

Zrealizowano łącznie 2019 wywiadów: 1517 pasażerów M1 i 502 pasażerów M2.

Wyniki badania prezentowane są z uwzględnieniem danych historycznych.

## 1.2. Godziny realizacji wywiadów

Godziny realizacji	2015 (N=2057)	2016 (N=2019)
5:00 - 9:00	21,2%	24,8%
9:00 - 14:00	28,3%	22,0%
14:00 - 19:00	28,4%	40,6%
19:00 - 24:00	22,1%	12,6%



### 1.3. Rozkład próby na poszczególne stacje

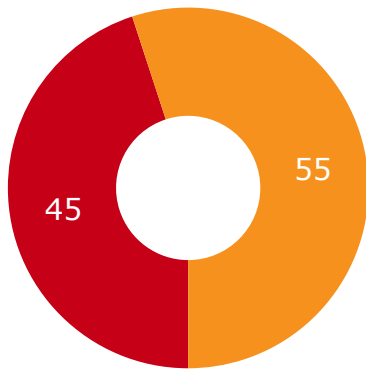
<b>M1 - Nazwa stacji</b>	<b>2005-2014 (średnie)</b>	<b>2015 (N=1500)</b>	<b>2016 (N=1517)</b>
Młociny	2,0%	4,7%	7,1%
Wawrzyszew	1,4%	2,9%	2,0%
Stare Bielany	1,1%	2,9%	1,9%
Słodowiec	1,3%	3,0%	2,0%
Marymont	2,7%	3,9%	4,9%
Plac Wilsona	5,0%	3,7%	1,9%
Dworzec Gdański	5,5%	6,5%	5,5%
Ratusz Arsenal	9,7%	6,2%	9,0%
Świętokrzyska	4,6%	6,7%	7,8%
Centrum	13,6%	13,3%	12,6%
Politechnika	9,2%	7,9%	8,4%
Pole Mokotowskie	6,0%	2,7%	3,9%
Raławicka	3,3%	3,8%	2,3%
Wierzbno	3,6%	2,3%	3,8%
Wilanowska	6,4%	10,5%	5,9%
Służew	5,2%	4,6%	5,7%
Ursynów	3,2%	2,7%	2,9%
Stokłosy	3,7%	1,0%	3,1%
Imielin	4,2%	2,5%	3,2%
Natolin	4,1%	2,7%	2,8%
Kabaty	4,4%	5,5%	3,5%

<b>M2 - Nazwa stacji</b>	<b>2015 (N=557)</b>	<b>2016 (N=502)</b>
Rondo Daszyńskiego	14,2%	13,3%
Rondo ONZ	7,5%	8,4%
Świętokrzyska	14,7%	30,5%
Nowy Świat-Uniwersytet	23,2%	12,9%
Centrum Nauki Kopernik	8,6%	5,2%
Stadion Narodowy	9,0%	7,6%
Dworzec Wileński	22,8%	22,1%

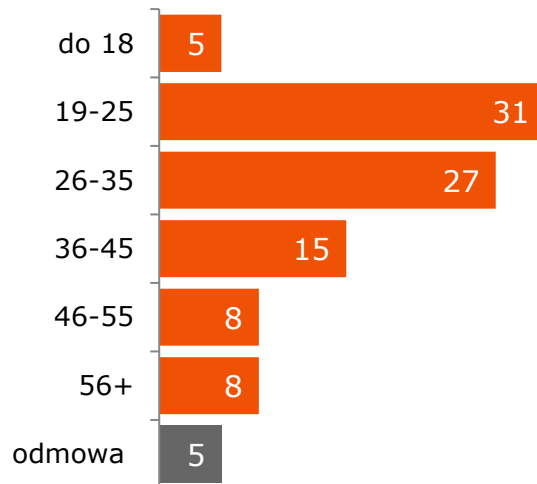


## 2. Charakterystyka badanych

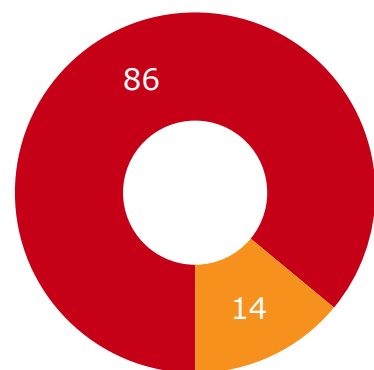
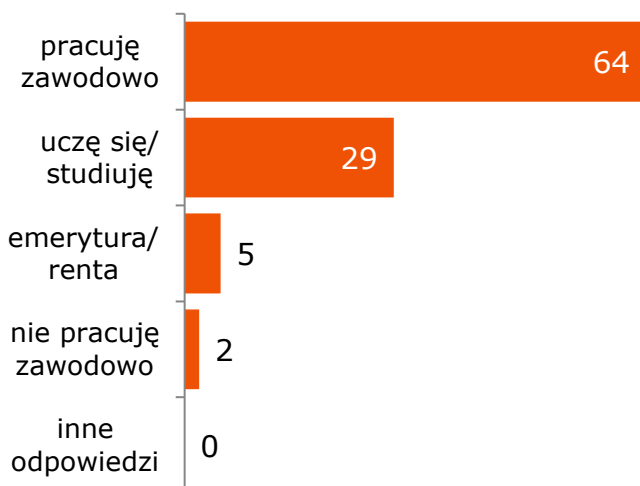
### 2.1. Płeć i wiek pasażerów



■ Mężczyzna ■ Kobieta



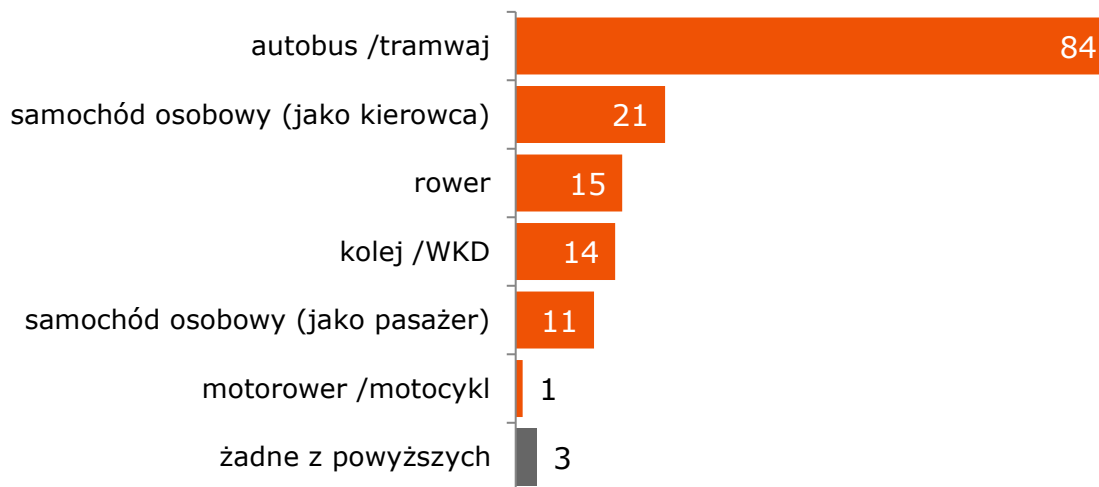
### 2.2. Status zawodowy i miejsce zamieszkania



■ Warszawa ■ poza Warszawą



## 2.3. Korzystanie z innych środków transportu



Największą grupę użytkowników sieci Metra stanowią osoby aktywne zawodowo (64%) oraz uczniowie i studenci (29%). Niemal 2/3 pasażerów to osoby młode (do 35 roku życia), osoby w wieku 55+ stanowią zaledwie 8% populacji użytkowników.

Choć użytkownikami sieci Metra są przede wszystkim mieszkańcy Warszawy, co siódmy pasażer mieszka poza granicami stolicy. Struktura ta jest spójna z wynikami z 2015 roku – pomiaru, w którym po raz pierwszy badane były obie linie Metra.

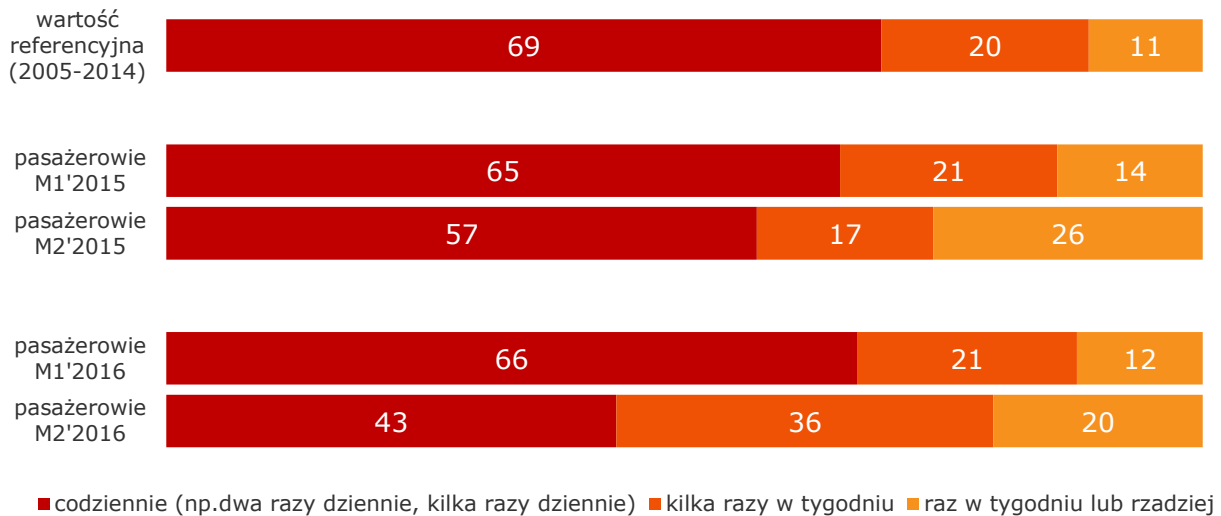
Zdecydowana większość pasażerów Metra w dni powszednie korzysta także z komunikacji autobusowej lub tramwajowej. Co siódmy pasażer dojeżdża do/z Metra koleją lub WKD, z czego znacząca część to mieszkańcy gmin podwarszawskich.

Słuchanie muzyki/ radia, czytanie książek oraz korzystanie z telefonu (granie lub przeglądanie Internetu) to najpopularniejsze zajęcia, które wypełniają pasażerom czas podczas oczekiwania na peronie oraz samej jazdy Metrem.

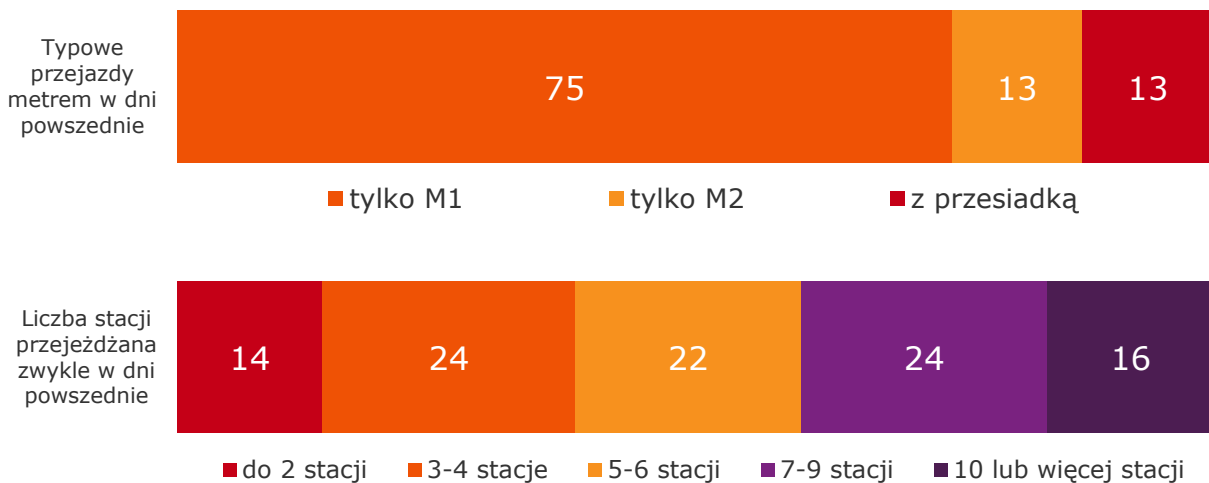


### 3. Korzystanie z Metra w dni powszednie

#### 3.1. Częstotliwość korzystania z M1 i M2



#### 3.2. Przesiadki i długość przejazdów



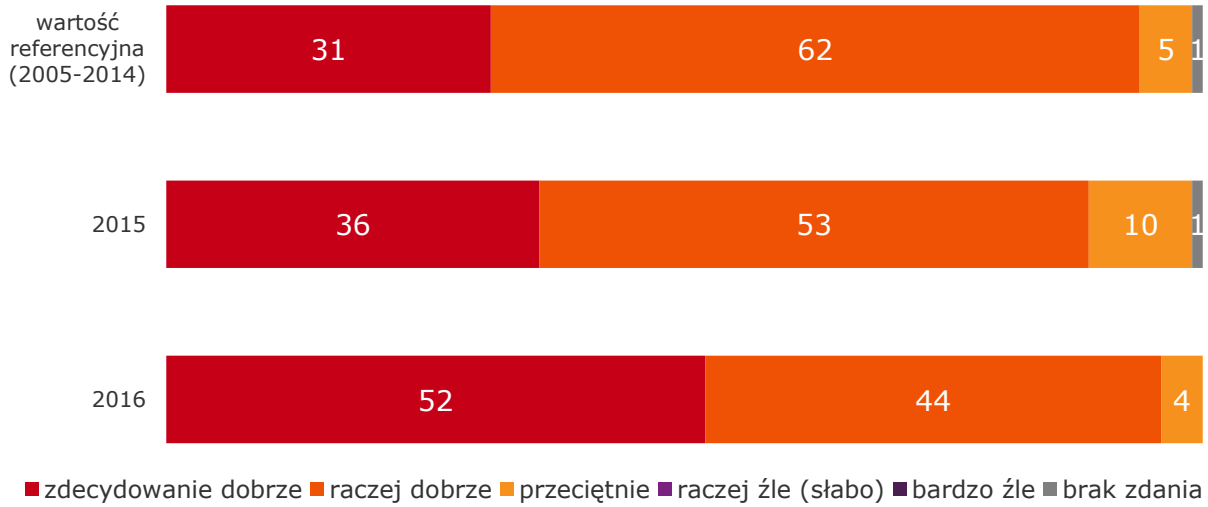
Z pierwszej linii Metra pasażerowie wciąż korzystają znacznie bardziej regularnie, niż z linii drugiej. Regularność korzystania z M1 w 2016 jest niemal identyczna z tą deklarowaną w roku 2015, natomiast w przypadku M2 zmniejszyła się w porównaniu do pomiaru sprzed roku. Jednocześnie liczba pasażerów w porównaniu z ubiegłym rokiem wzrosła.

88% badanych pasażerów w dni powszednie korzysta tylko z jednej wybranej linii metra, 13% użytkowników zwykle przesiada się między liniami, korzystając z obu.

W dni powszednie 16% pasażerów przejeżdża w jedną stronę 10 lub więcej stacji (średnio 6 stacji), a najdłuższe przejazdy obejmują 19 stacji.



## 4. Ocena sieci Metra



Pod koniec wywiadu pasażerowie zostali zapytani o ogólną ocenę jakości usług Metra Warszawskiego – w porównaniu do wyników badania z 2015, a także średniej ocen z lat poprzednich (wartość referencyjna), notujemy obecnie istotny wzrost ocen zdecydowanie pozytywnych.

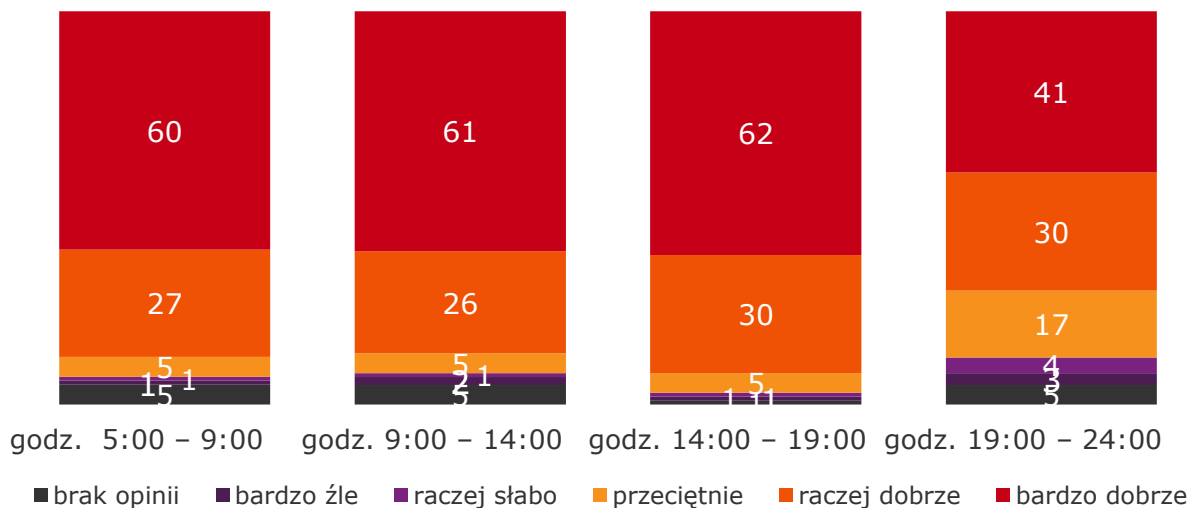
Problemy związane z niedogodnościami, na jakie byli narażeni pasażerowie w czasie budowy drugiej linii nie wpłynęły zasadniczo na poziom zadowolenia użytkowników w 2015 roku. Obecne oceny wskazują na duży kredyt zaufania jakim klienci obdarzają Metro Warszawskie i bardzo dobrze rokują na przyszłość.



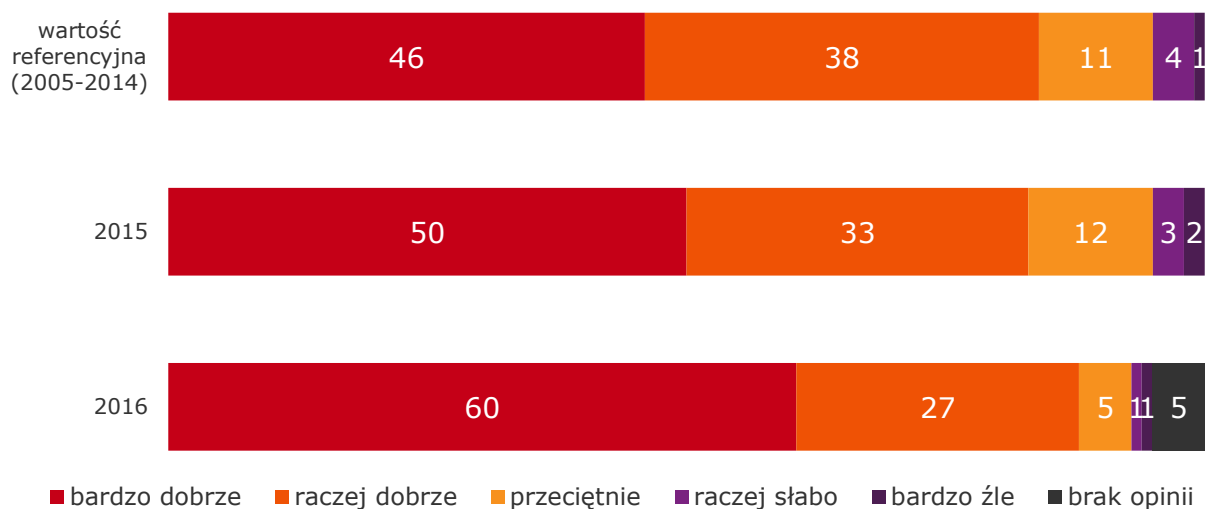


## 5. Częstotliwość kursowania

### 5.1. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w różnych porach dnia

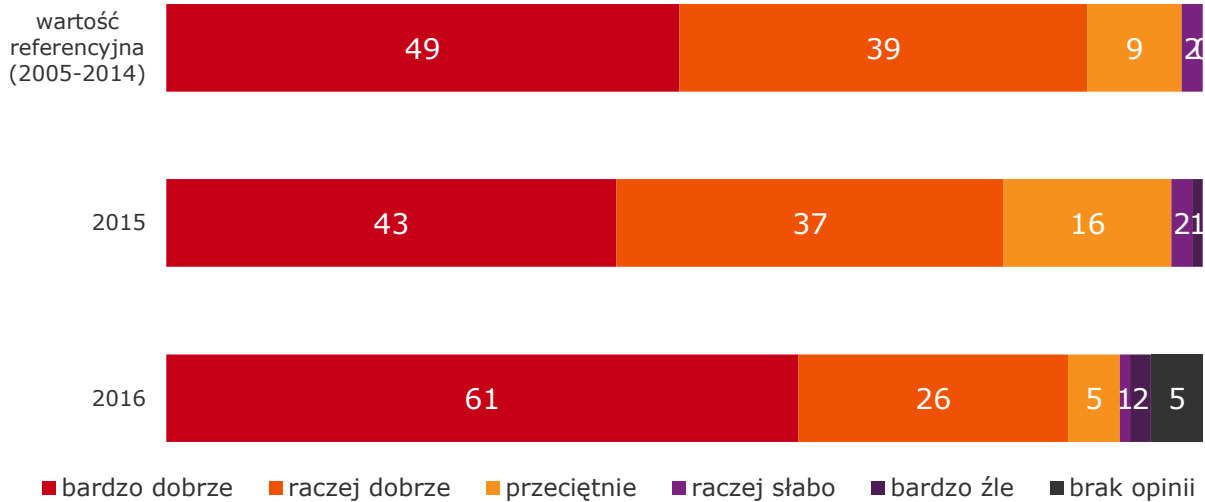


### 5.2. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **5:00 – 9:00**

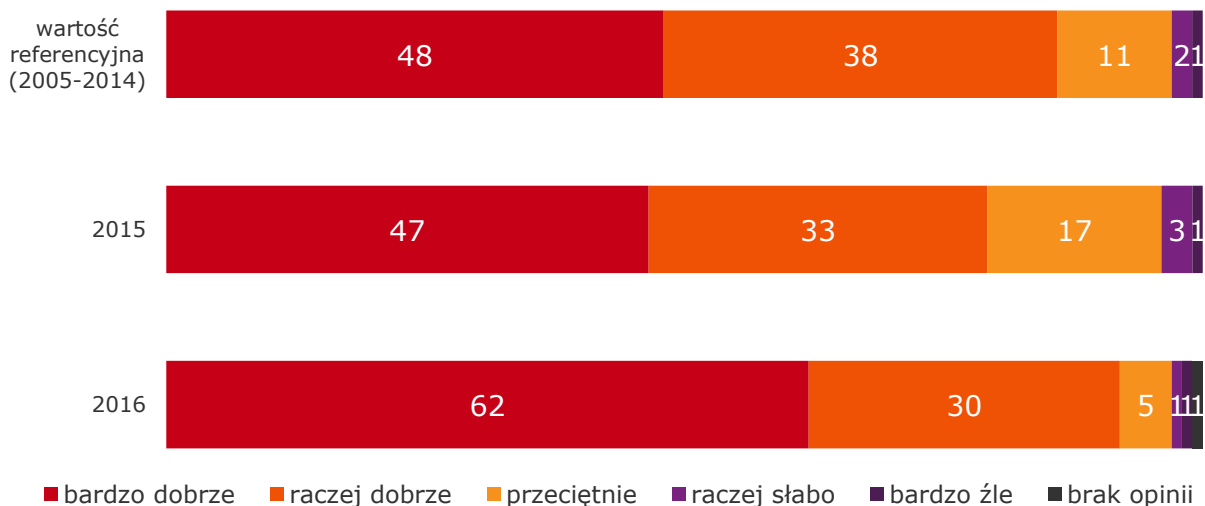




### 5.3. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **9:00 – 14:00**

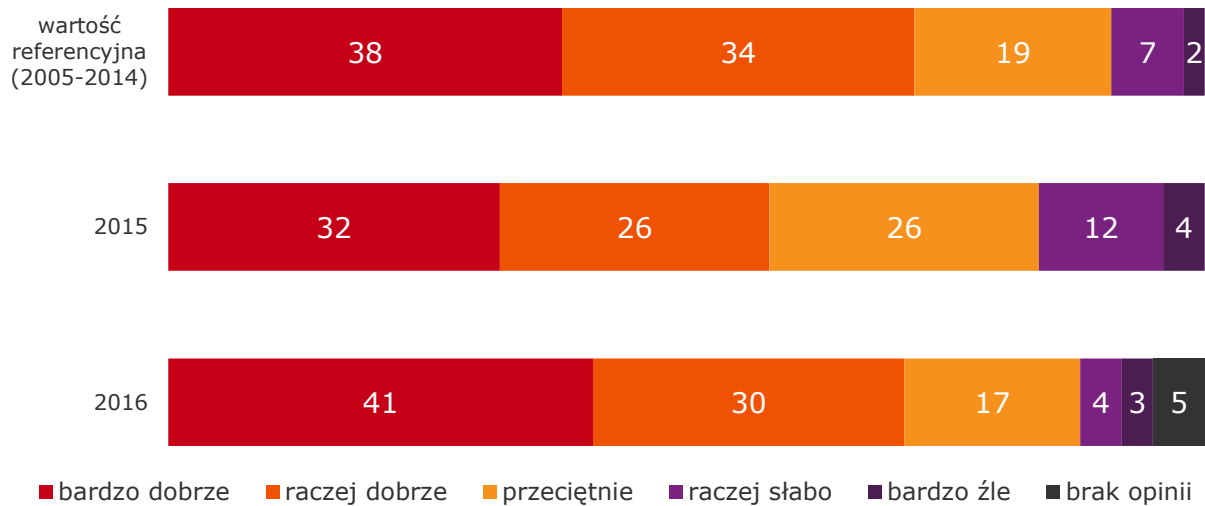


### 5.4. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **14:00 – 19:00**





## 5.5. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **19:00 – 24:00**



Zgodnie z założeniami przyjętymi w projekcie, częstotliwość kursowania Metra jest wiodącym wskaźnikiem jakości, który najlepiej oddaje opinie pasażerów. Przepustowość Metra jest kluczowym czynnikiem prawidłowego wykonywania głównej funkcji transportowej.

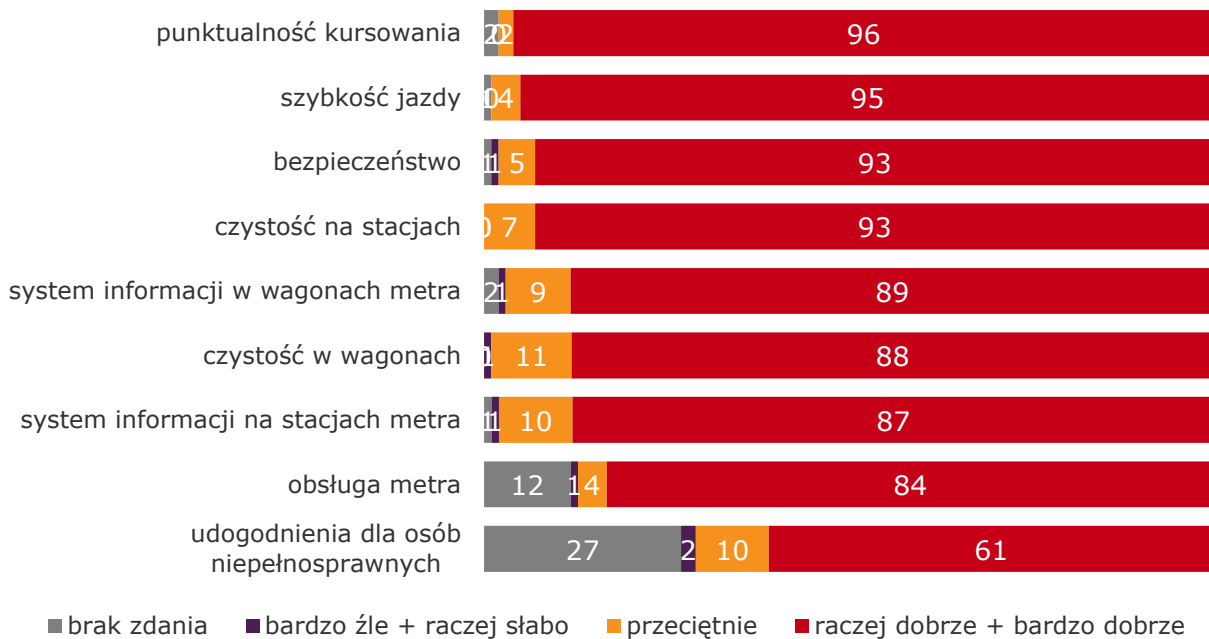
W stosunku do wartości referencyjnej (średniej dla lat 2005-2014) oraz do wyników uzyskanych w 2015 roku –obecnie notujemy wyraźny wzrost ocen zdecydowanie pozytywnych w trzech (na cztery) badanych porach dnia.

Tak dobre wyniki potwierdzają znakomitą ocenę ogólną wystawioną przez pasażerów przewoźnikowi.

Pewien wyjątek stanowi pora wieczorna, w której ocena jest porównywalna z wartością referencyjną i wyraźnie różni się od wskaźników zadowolenia z częstotliwości kursowania dla trzech pozostałych przedziałów czasowych (nadal jest to jednak ponad 70% zadowolonych pasażerów).



## 6. Ocena elementów związanych z obsługą pasażerów



Wyniki dla poszczególnych elementów jakości obsługi potwierdzają ogólnie bardzo dobrą kondycję Warszawskiego Metra w oczach jego użytkowników.

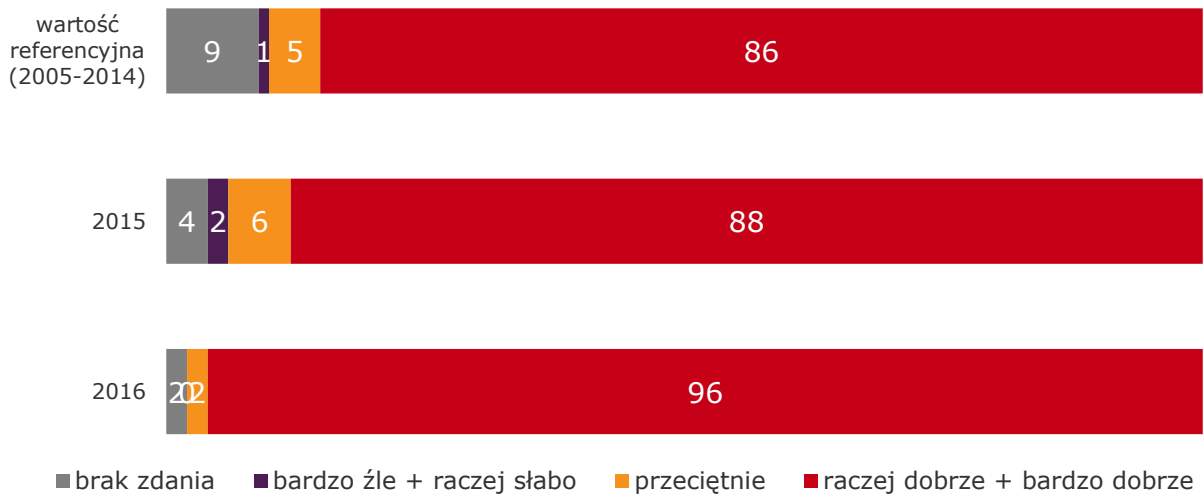
Osiem na dziewięć wskaźników jakości obsługi przekracza 80% ocen pozytywnych, przy czym punktualność kursowania, szybkość jazdy, bezpieczeństwo i czystość na stacjach osiągnęły ponad 90% takich ocen.

Zakres udogodnień dla osób niepełnosprawnych pozytywnie ocenia ponad 60% pasażerów, co oznacza wzrost zarówno w stosunku do roku poprzedniego, jak i wartości referencyjnej. Warto zauważyć, iż aspekt ten zgromadził najwięcej ocen neutralnych („brak zdania”), co wynika z faktu, że realną skalę problemu ocenić mogą przede wszystkim osoby bezpośrednio dotknięte tymi niedogodnościami.

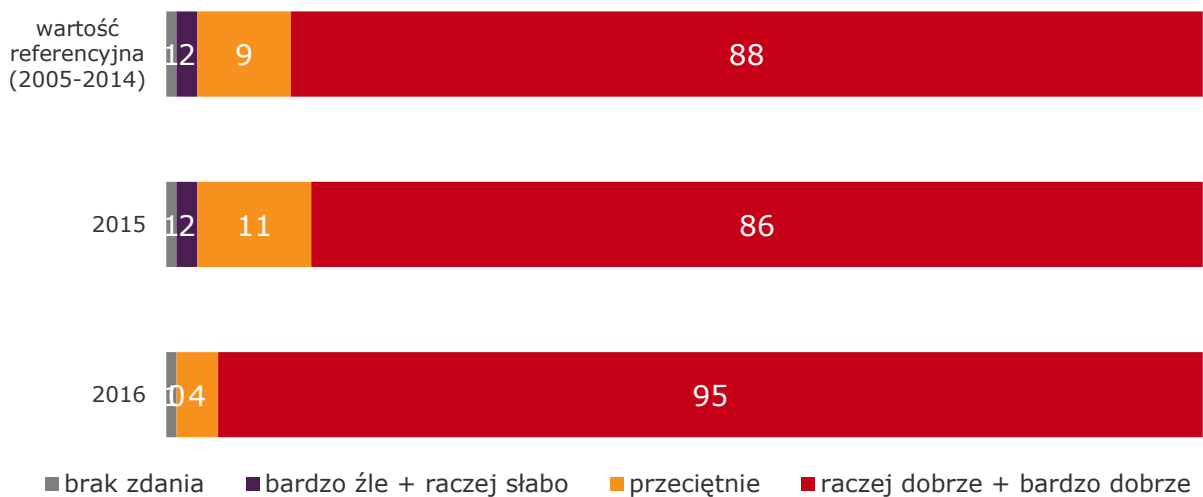
Wszystkie aspekty oceniono lepiej lub istotnie lepiej niż przed rokiem. Porównanie do wartości referencyjnej także wypada zdecydowanie na korzyść obecnego pomiaru.



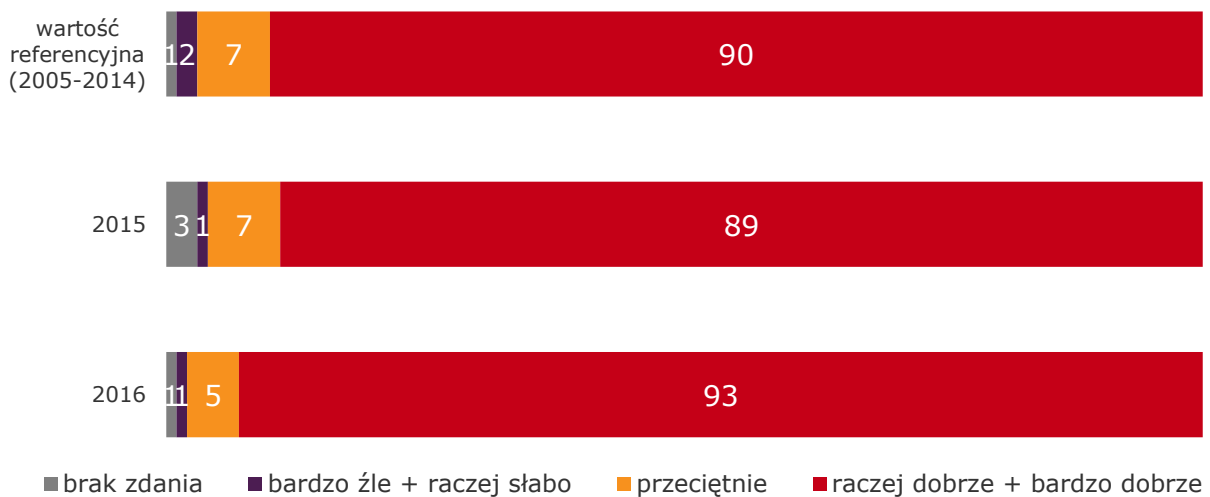
## 6.1. Punktualność kursowania



## 6.2. Szybkość jazdy

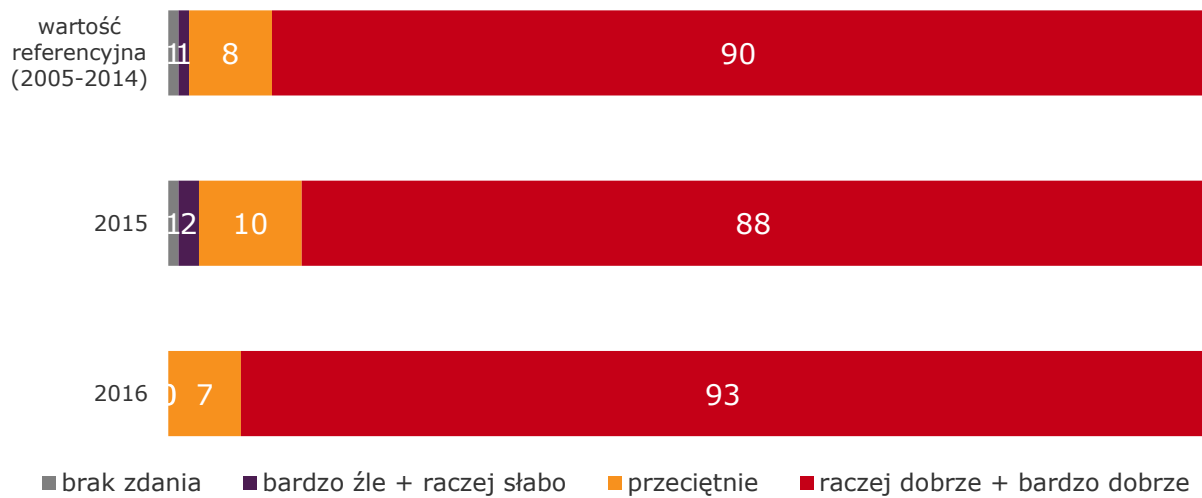


## 6.3. Bezpieczeństwo

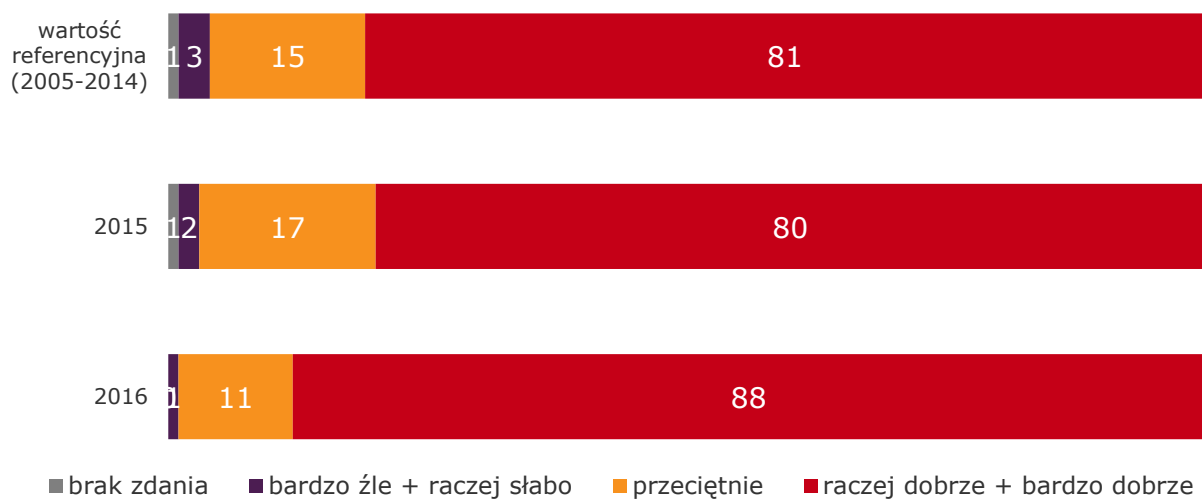




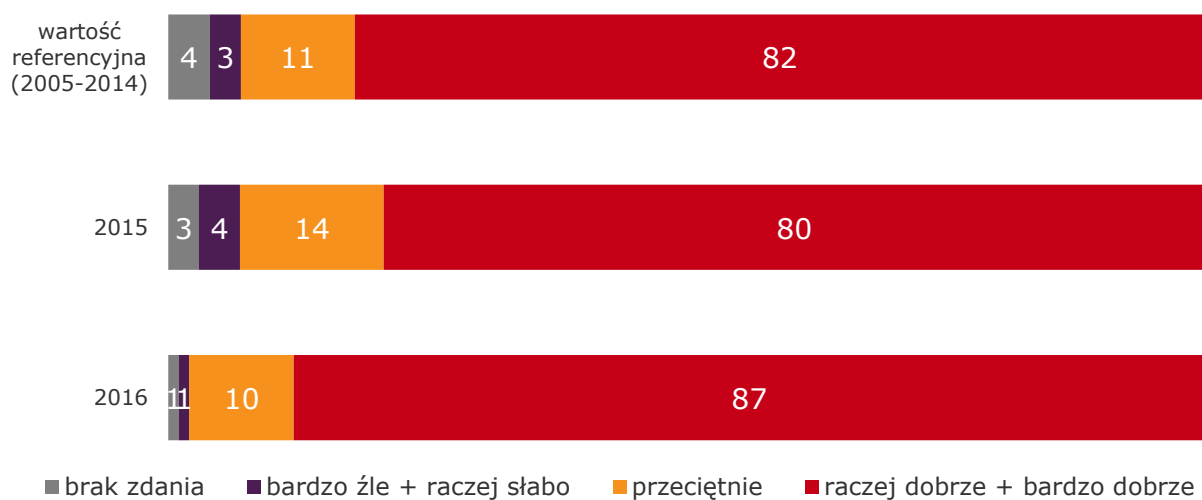
## 6.4. Czystość na stacjach



## 6.5. Czystość w wagonach

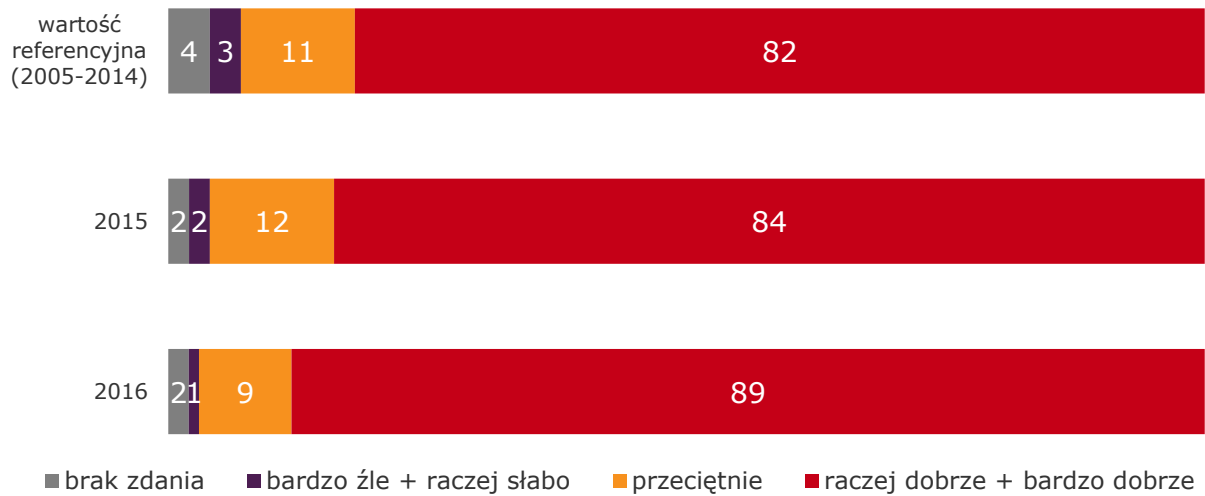


## 6.6. Informacja na stacjach Metra

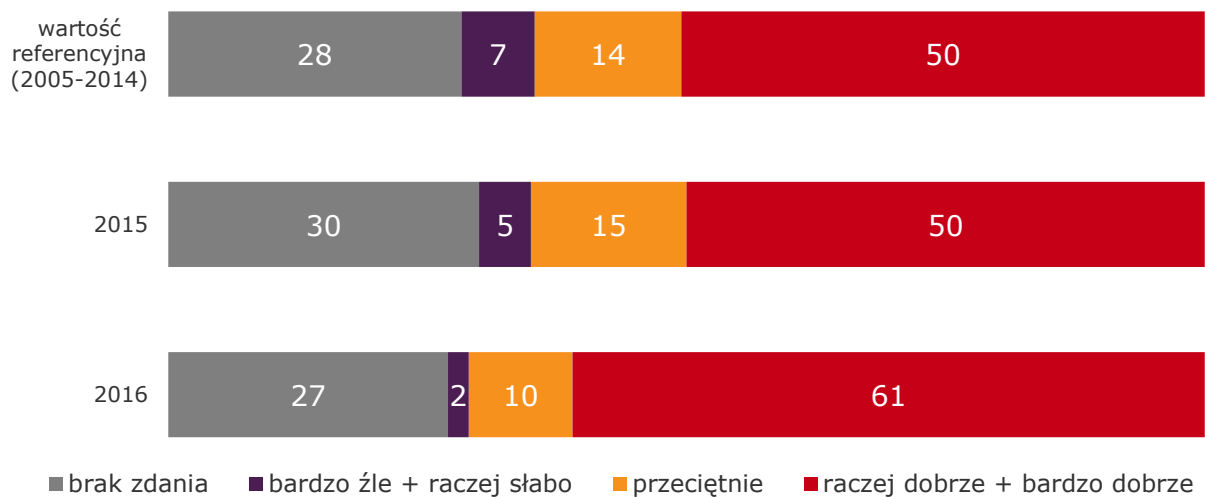




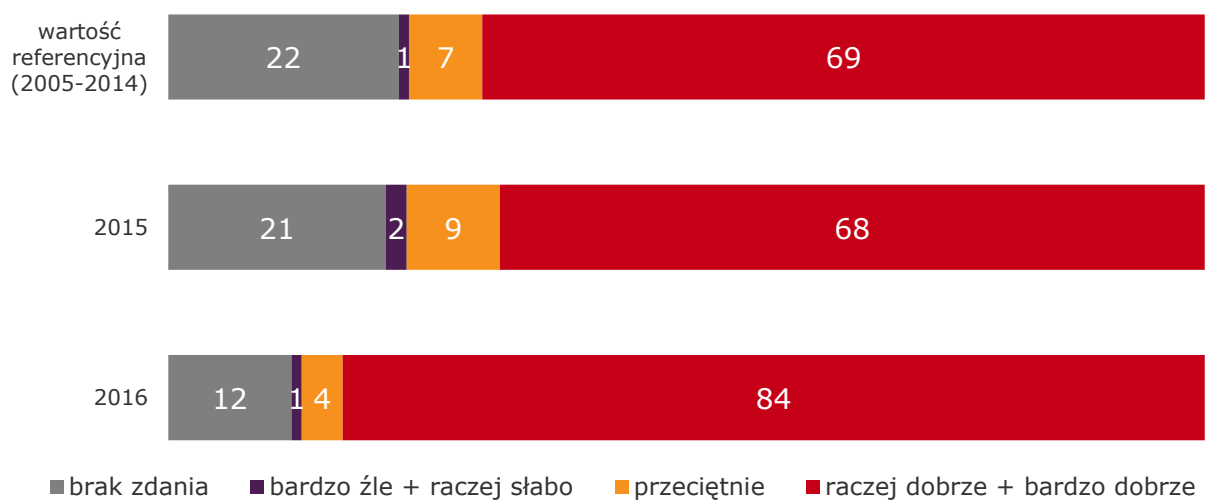
## 6.7. Informacja w wagonach Metra



## 6.8. Udogodnienia dla niepełnosprawnych

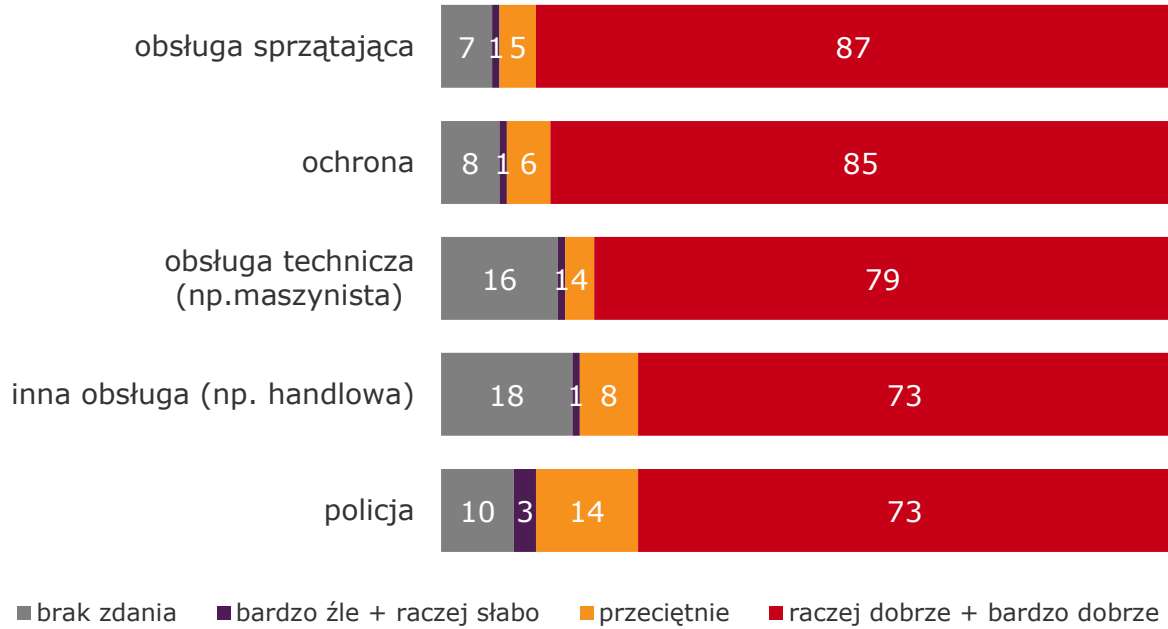


## 6.9. Obsługa metra





## 7. Ocena służb Metra



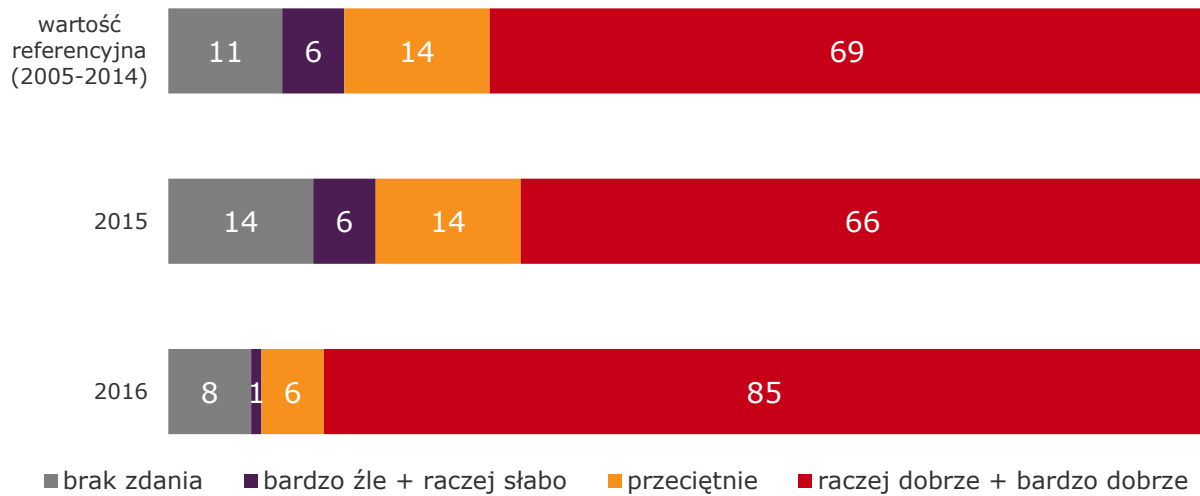
Wzrost ogólnej oceny jakości usług ma swoje podłoże także w znacznie lepszej niż poprzednio ocenie pracowników Metra – służb sprzątających, ochrony oraz obsługi technicznej. Dotyczy to zarówno porównań z wartością referencyjną, jak i z wynikami z 2015 roku.

Słabiej na ich tle, choć wciąż korzystnie, wypadają „służby” nie podlegające bezpośrednio Metru: obsługa handlowa i policja, również oceniane lepiej niż przed rokiem i porównywalnie do średniej oceny z lat 2005-2014.

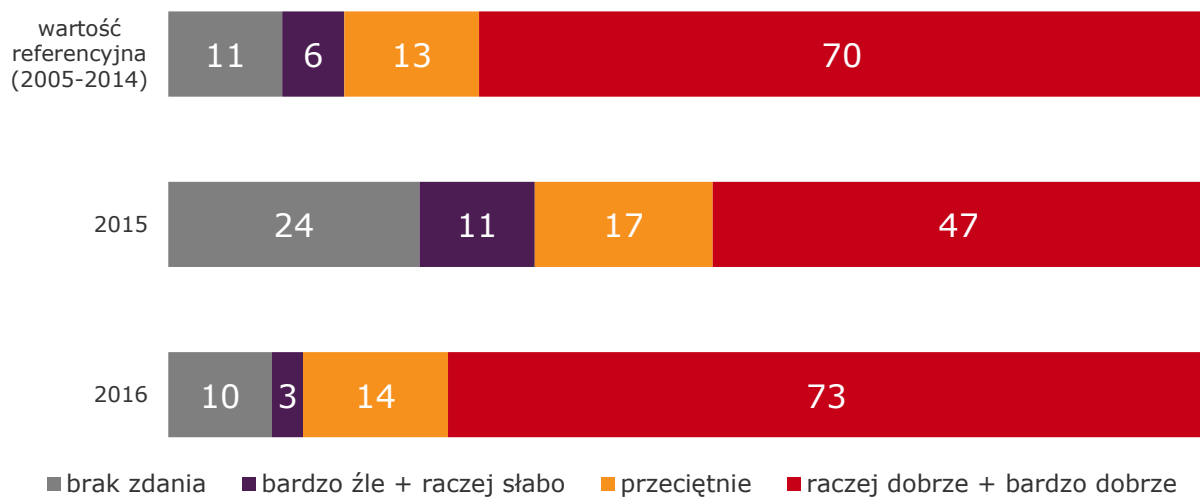




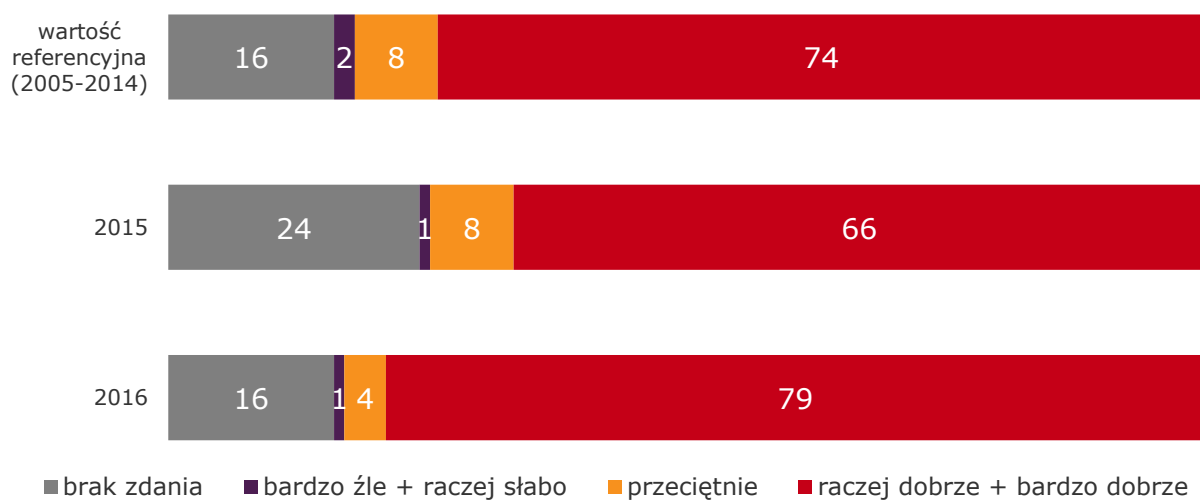
## 7.1. Ochrona



## 7.2. Policja

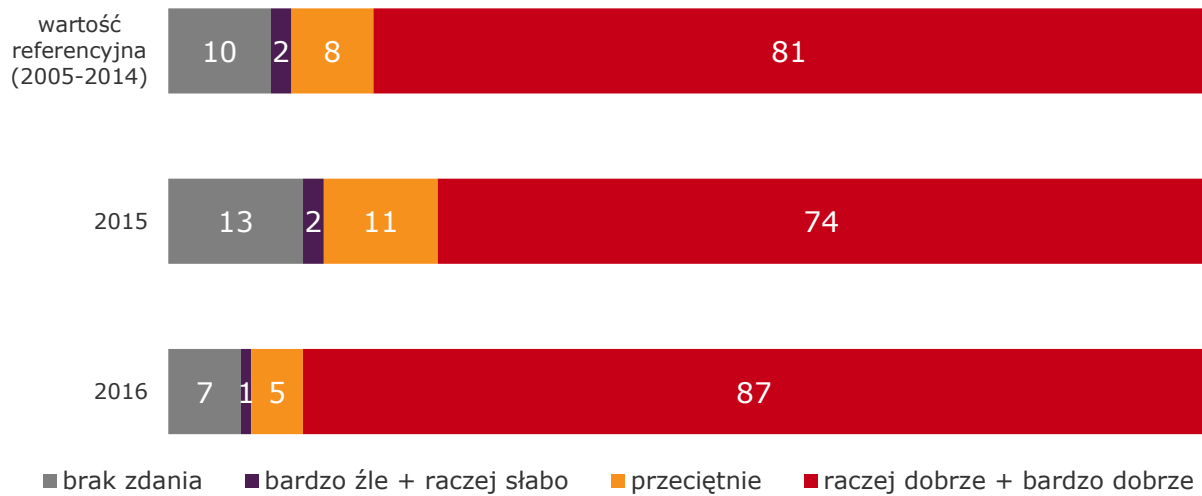


## 7.3. Obsługa techniczna

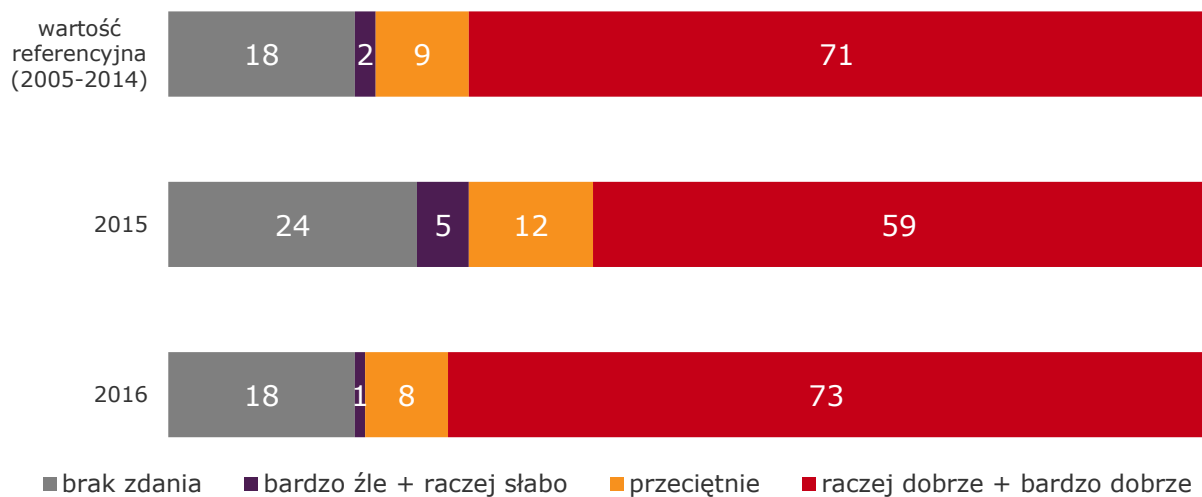




## 7.4. Obsługa sprzątająca

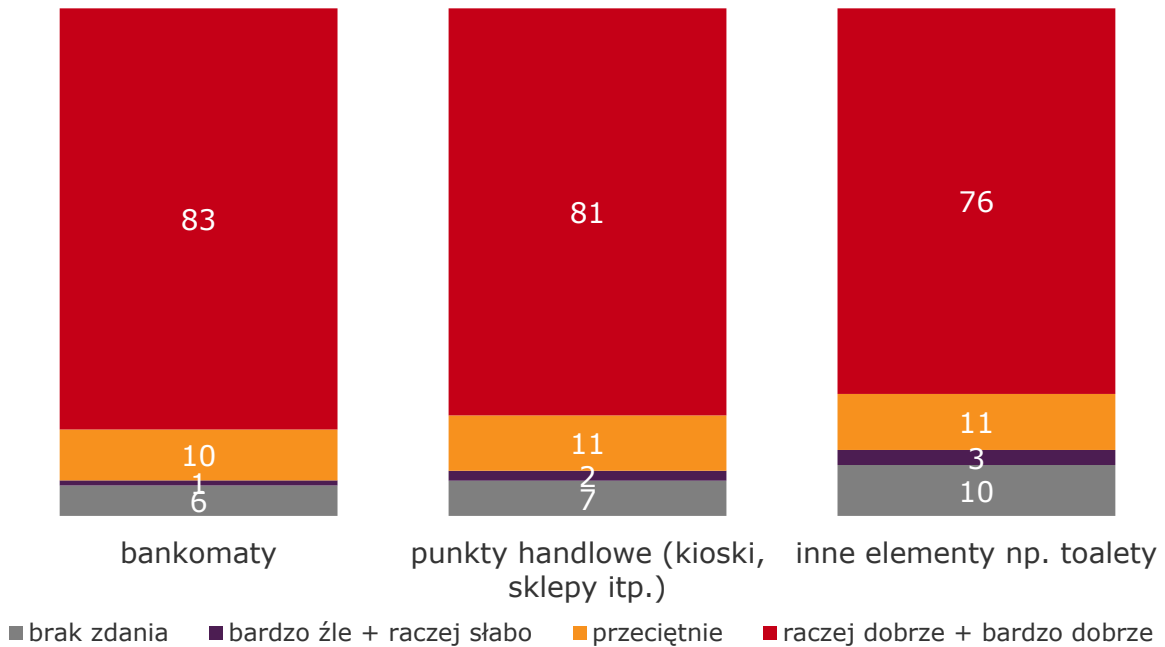


## 7.5. Obsługa handlowa





## 8. Ocena wyposażenia Metra

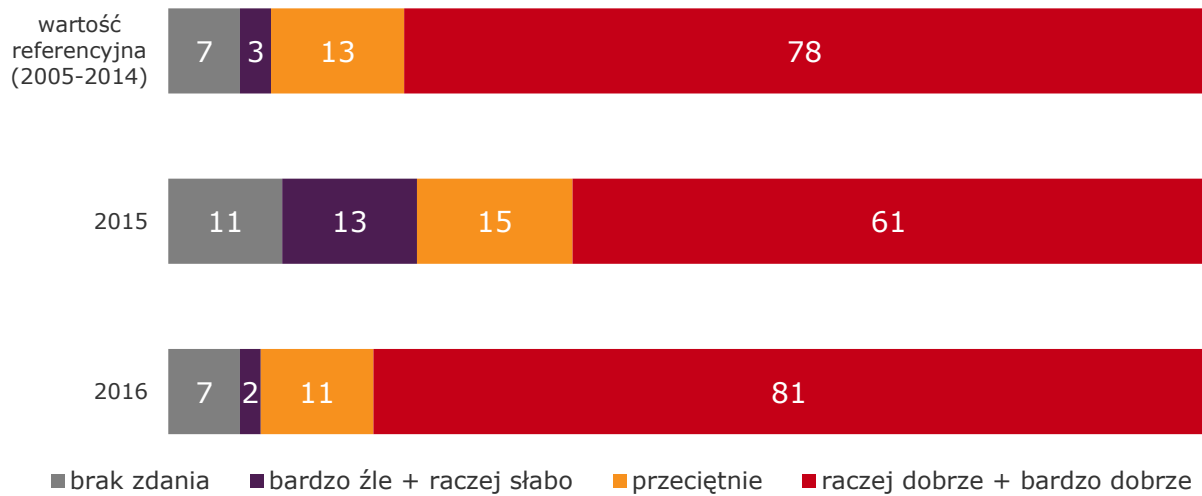


W porównaniu do lat ubiegłych pasażerowie zdecydowanie lepiej ocenili wyposażenie metra w bankomaty oraz toalety.

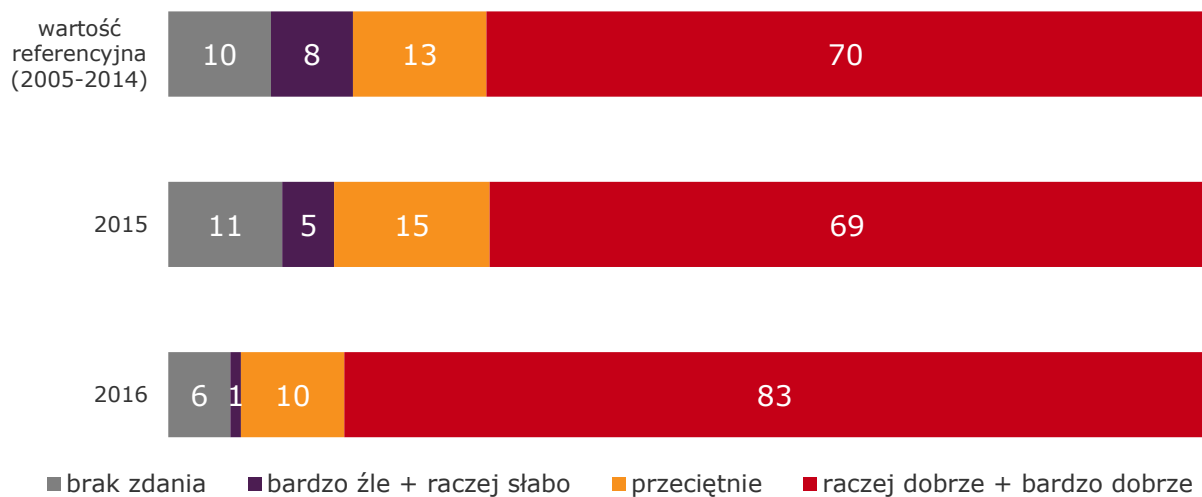
Ilość punktów handlowych na terenie Metra oceniono zdecydowanie lepiej niż przed rokiem, a porównywalnie ze średnią wartością z lat 2005-2014 (kiedy funkcjonowała tylko pierwsza linia).



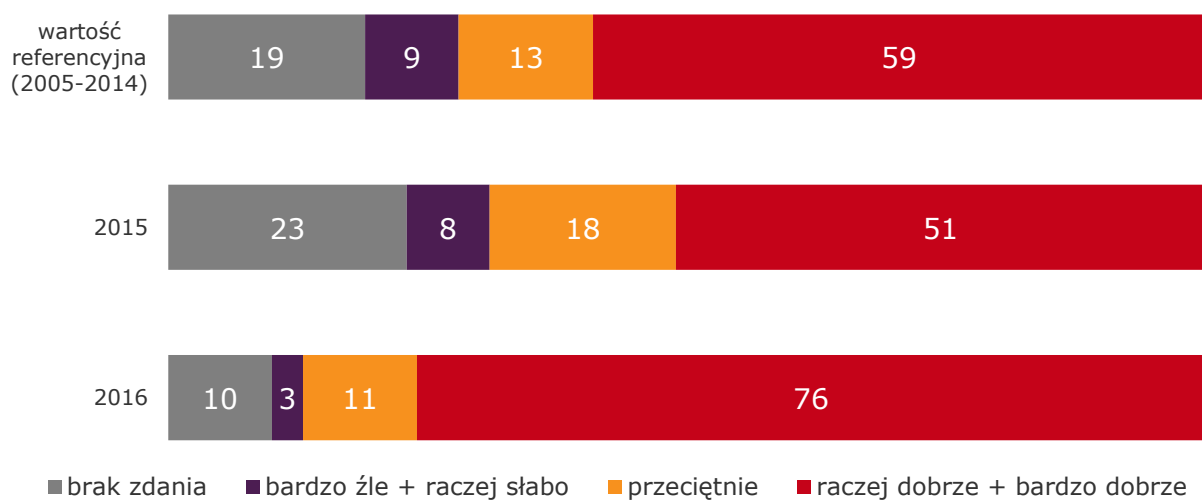
## 8.1. Punkty handlowe



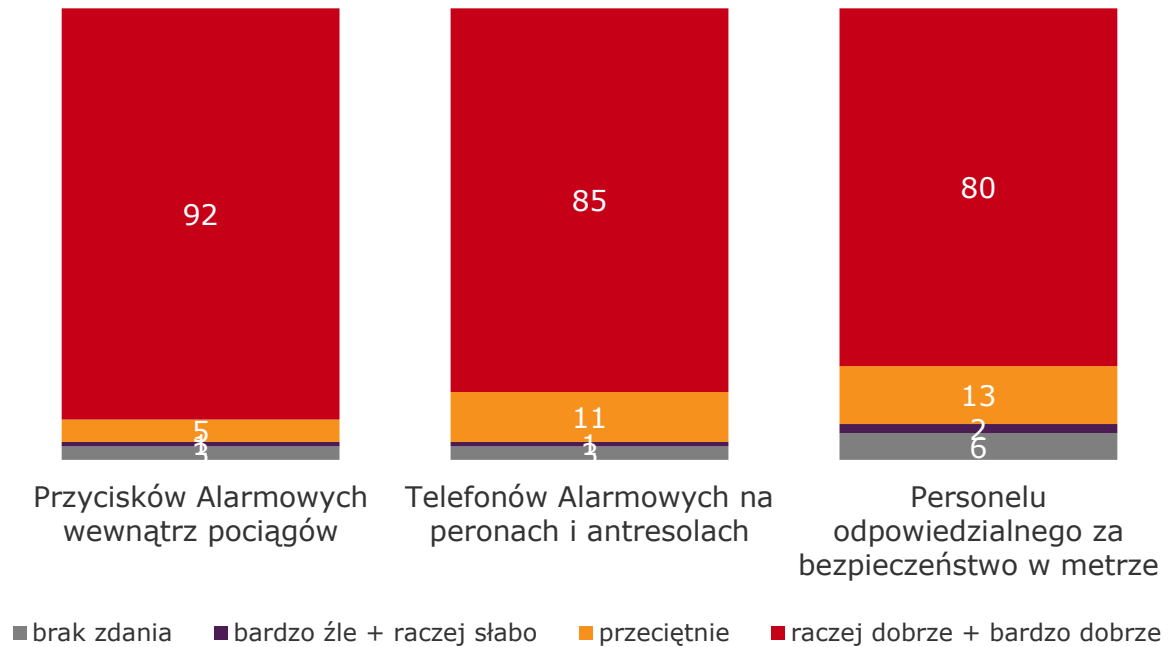
## 8.2. Bankomaty



## 8.3. Inne elementy np. toalety



## 9. Ocena oznakowania dla sytuacji awaryjnych



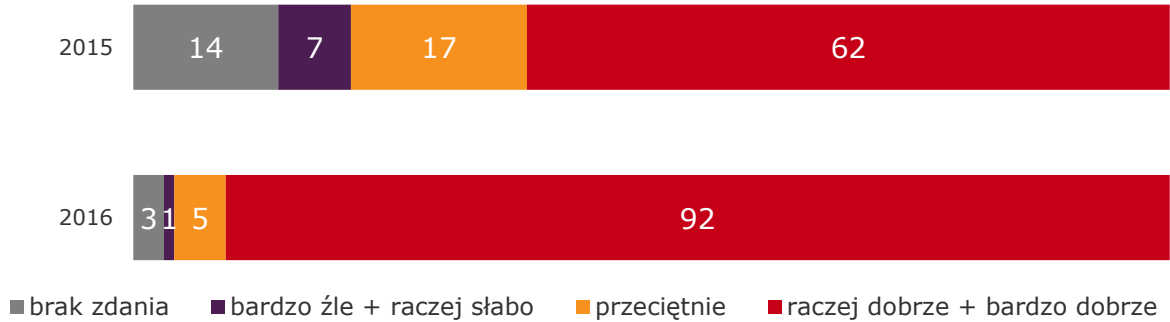
Podobnie jak przed rokiem, pasażerowie mieli możliwość wyrażenia opinii na temat widoczności rozwiązań służących bezpieczeństwu, które jest jednym z atutów Metra.

Wyraźnie lepiej oceniono widoczność przycisków alarmowych w wagonach oraz telefonów alarmowych na peronach i antresolach. Widoczność personelu odpowiedzialnego za bezpieczeństwo w Metrze pozytywnie oceniło tyle samo osób co w 2015 r.

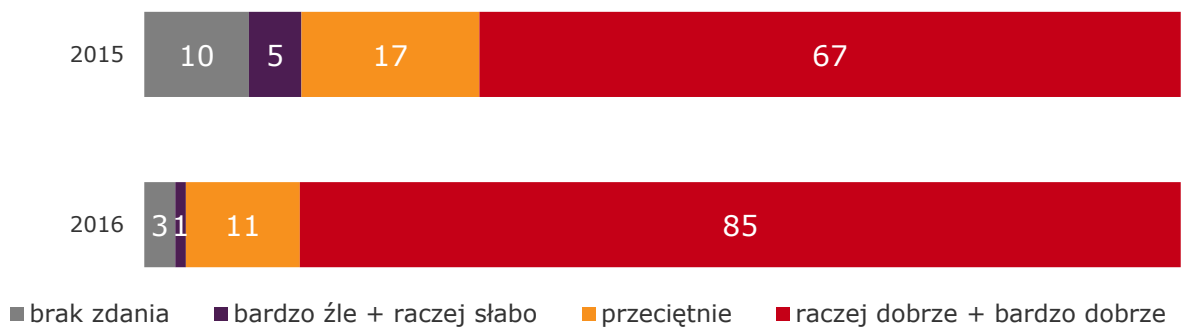
Należy podkreślić, że każdy z tych aspektów pozytywnie oceniło co najmniej 80% pasażerów.



## 9.1. Przyciski Alarmowe wewnątrz pociągów



## 9.2. Telefony Alarmowe na peronach i antresolach



## 9.3. Personel odpowiedzialny za bezpieczeństwo





## 10. Ulubiona stacja

M1 - Pierwsza linia	2015	2016	M2 - Druga linia	2015	2016
Kabaty	1,9%	1,5%	Rondo Daszyńskiego	0,6%	0,8%
Natolin	1,1%	0,8%	Rondo ONZ	0,5%	0,5%
Imielin	1,3%	1,0%	Świętokrzyska M2	0,7%	0,6%
Stokłosy	1,2%	0,6%	Nowy Świat-Uniwersytet	1,1%	1,2%
Ursynów	1,8%	0,5%	Centrum Nauki Kopernik	0,7%	1,5%
Służew	1,9%	0,7%	Stadion Narodowy	1,0%	1,2%
Wilanowska	3,2%	2,7%	Dworzec Wileński	0,8%	1,4%
Wierzbno	2,2%	0,6%	Rondo Daszyńskiego	0,6%	0,8%
Raławicka	1,1%	0,3%			
Pole Mokotowskie	3,2%	0,6%			
Politechnika	3,0%	1,6%			
Centrum	4,3%	2,5%	<b>Nie mam ulubionej</b>	<b>35,9%</b>	<b>62,2%</b>
Świętokrzyska M1	3,7%	2,5%			
Ratusz Arsenal	2,5%	1,6%			
Dworzec Gdański	2,6%	1,1%			
Plac Wilsona	9,7%	6,7%			
Marymont	2,3%	0,3%			
Słodowiec	2,3%	0,3%			
Stare Bielany	6,1%	3,3%			
Wawrzyszew	1,1%	0,2%			
Młociny	2,3%	0,8%			

Blisko 62% pasażerów nie wskazuje ulubionej stacji Metra Warszawskiego. Jest to niemal dwukrotny wzrost tego wskaźnika w porównaniu do pomiaru z 2015 roku i świadczy o przesunięciu sposobu postrzegania Metra w stronę bardziej funkcjonalną, niż estetyczno-emocjonalną.

Metro spowszedniało (w pozytywnym sensie) i jest nieodzowną, codzienną częścią życia jego pasażerów.

Wciąż wyraźnie najbardziej lubianą stacją metra jest „Plac Wilsona”. Wraz ze „Starymi Bielaniem” stacje te, jako jedne z nielicznych, cenione są za walory estetyczne – użytkownikom szczególnie podoba się ich wystrój/ aranżacja.

Znakomita większość stacji doceniana jest z przyczyn czysto funkcjonalnych, tj: odległość od domu/ pracy, przyzwyczajenie, częstość korzystania (większość), czy dogodna lokalizacja w centrum miasta i możliwość przesiadek (Centrum, Świętokrzyska).



# 11. Podsumowanie

## **Wyrażna poprawa wizerunku Warszawskiego Metra**

- Istotny wzrost ogólnej oceny jakości usług oraz zdecydowanej większości wpływających na nią wskaźników potwierdza wyraźne "ocieplenie" wizerunku Warszawskiego Metra. Uzyskane w zeszłym roku nieco słabsze wyniki, spowodowane prawdopodobnie odczuwalnymi dla użytkowników utrudnieniami związanymi z budową drugiej linii M2, są już przeszłością. Obraz Metra w oczach pasażerów jest obecnie zdecydowanie lepszy, niż kiedykolwiek w latach ubiegłych.
- Metro Warszawskie jako sieć spowszedniało (w pozytywnym tego słowa znaczeniu), a większość infrastruktury oceniana jest przez pryzmat funkcjonalności.
- Punktualność kursowania i odpowiednia szybkość jazdy, bezpieczeństwo, czystość na stacjach oraz działalność zależnych od Metra służb (ekipa sprzątająca, ochrona, ekipa techniczna) to najmocniejsze strony przedsiębiorstwa, które wyraźnie "zyskały" w oczach pasażerów.