Badanie zadowolenia pasażerów Metra Warszawskiego 2017

(XIII edycja)

Warszawa, lipiec 2017

KANTAR TNS

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 10
7. Służby Metra 14
8. Wyposażenie Metra 17
9. Oznakowanie dla sytuacji awaryjnych 19
10. Ulubiona stacja 21
11. Podsumowanie 22

1. Wprowadzenie

Ubiegłoroczne badanie zadowolenia pasażerów zaskoczyło nas znakomitymi wynikami w niemal wszystkich badanych obszarach, a większość wskaźników osiągnęła poziom dotąd niespotykany. Dalsza poprawa, czy nawet stabilizacja tak dobrej sytuacji wydawały się trudne do osiągnięcia, w związku z czym, z ciekawością i niecierpliwością oczekiwaliśmy pomiaru tegorocznego.

XIII edycja badania ugruntowała bardzo dobry wizerunek Metra wśród pasażerów oraz potwierdziła trafność wyników zeszłorocznych. Oczywiście nie wszystkie obszary zostały ocenione równie dobrze jak rok wcześniej, a ich diagnoza być może wymaga przeprowadzenia dodatkowych badań. Ogólne jednak wrażenie, iż działania Metra zaspokajają niemal wszystkie oczekiwania jego użytkowników, pozostaje niezmienne. Szczegóły znajdziecie Państwo w dalszej części raportu.

1.1. Nota metodologiczna

Badanie realizowano w dniach 19-25 czerwca 2017 r. na wszystkich 28 stacjach Metra.

Wywiady face-to-face przeprowadzano w strefie biletowej (na peronach) przy pomocy tabletu oraz wystandaryzowanego kwestionariusza zawierającego zestaw pytań umożliwiający porównania wyników z pomiarami z lat ubiegłych.

Dobór próby uwzględniał rozkład i natężenie ruchu pasażerskiego na 28 stacjach sieci Metra w rożnych dniach tygodnia i różnych porach dnia.

Zrealizowano łącznie 2010 wywiadów: 1510 pasażerów M1 i 500 pasażerów M2.

Wyniki badania prezentowane są z uwzględnieniem danych historycznych.

1.2. Godziny realizacji wywiadów

Godziny realizacji	2015 (N=2057)	2016 (N=2019)	2017 (N=2010)
5:00 - 9:00	21,2%	24,8%	24.6%
9:00 - 14:00	28,3%	22,0%	22.2%
14:00 - 19:00	28,4%	40,6%	40.7%
19:00 - 24:00	22,1%	12,6%	12.4%

1.3. Rozkład próby na poszczególne stacje

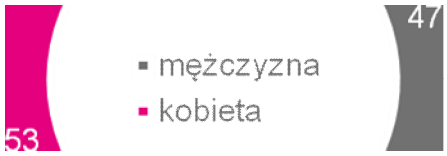
M1 - Nazwa stacji	2015 (N=1500)	2016 (N=1517)	2017 (N=1510)
Młociny	4,7%	7,1%	7.2%
Wawrzyszew	2,9%	2,0%	2.1%
Stare Bielany	2,9%	1,9%	2.0%
Słodowiec	3,0%	2,0%	2.1%
Marymont	3,9%	4,9%	5.0%
Plac Wilsona	3,7%	1,9%	1.8%
Dworzec Gdański	6,5%	5,5%	5.0%
Ratusz Arsenał	6,2%	9,0%	7.7%
Świętokrzyska	6,7%	7,8%	7.8%
Centrum	13,3%	12,6%	12.9%
Politechnika	7,9%	8,4%	8.9%
Pole Mokotowskie	2,7%	3,9%	4.0%
Racławicka	3,8%	2,3%	2.4%
Wierzbno	2,3%	3,8%	3.8%
Wilanowska	10,5%	5,9%	6.2%
Służew	4,6%	5,7%	5.5%
Ursynów	2,7%	2,9%	2.8%
Stokłosy	1,0%	3,1%	3.2%
Imielin	2,5%	3,2%	3.2%
Natolin	2,7%	2,8%	2.8%
Kabaty	5,5%	3,5%	3.6%

M2 - Nazwa stacji	2015 (N=557)	2016 (N=502)	2017 (N=500)
Rondo Daszyńskiego	14,2%	13,3%	13.6%
Rondo ONZ	7,5%	8,4%	8.2%
Świętokrzyska	14,7%	30,5%	31.0%
Nowy Świat-Uniwersytet	23,2%	12,9%	12.4%
Centrum Nauki Kopernik	8,6%	5,2%	5.0%
Stadion Narodowy	9,0%	7,6%	7.6%
Dworzec Wileński	22,8%	22,1%	22.2%

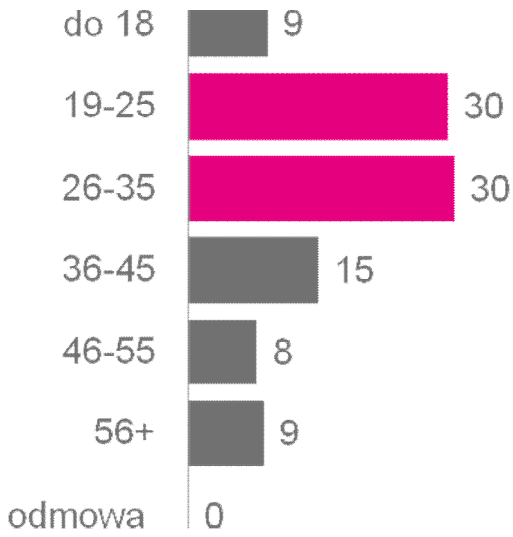
2. Charakterystyka badanych

2.1. Płeć i wiek pasażerów

Płeć



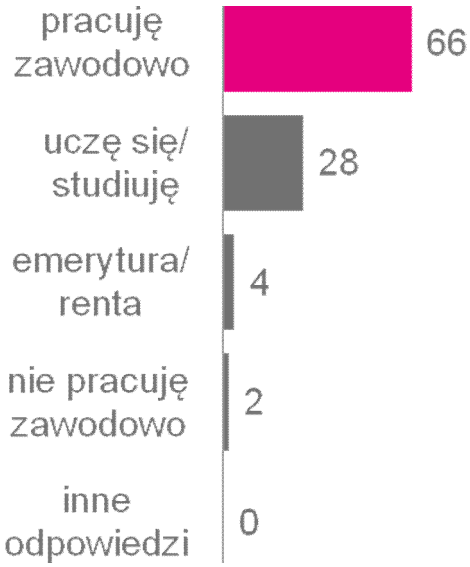
Wiek



2.2. Miejsce zamieszkania i status zawodowy

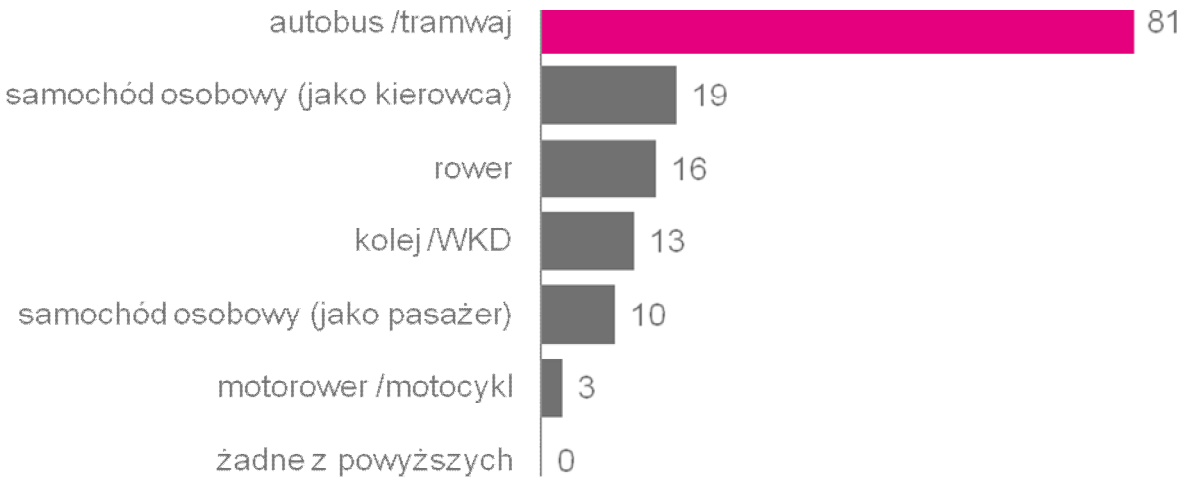
Miejsce zamieszkania

Status zawodowy



2.3. Korzystanie z innych środków transportu

Inne środki transportu



Przeciętny użytkownik sieci Metra to najczęściej młody (19-35 lat), aktywny zawodowo mieszkaniec Warszawy, korzystający także z komunikacji autobusowej i tramwajowej. Swój czas na peronie i w wagonie najchętniej spędza przeglądając Internet lub grając na smartfonie.

Użytkownicy do 35 roku życia oraz ci aktywni zawodowo stanowią 2/3 badanej populacji.

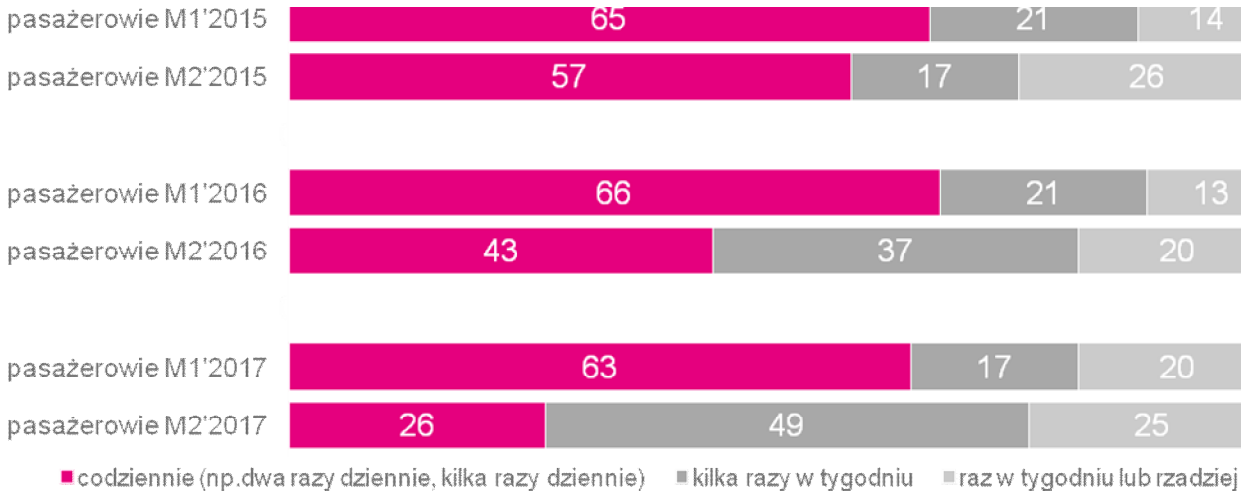
Choć pasażerowie Metra to przede wszystkim mieszkańcy Warszawy, ich odsetek w porównaniu do poprzedniego pomiaru istotnie się zmniejszył.

Co trzeci pasażer przebywając na terenie Metra korzysta z Internetu w swoim smartfonie – ”aktywność” ta wyraźnie zastępuje inne formy spędzania czasu tj.: czytanie książek/ gazet, czy oglądanie treści wyświetlanych na ekranach.

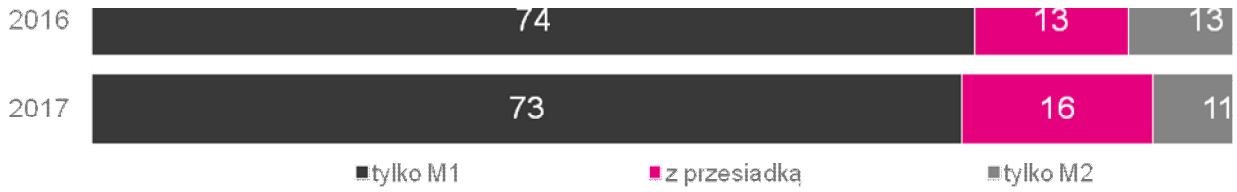
Słuchanie muzyki nie traci na popularności.

3. Korzystanie z Metra w dni powszednie

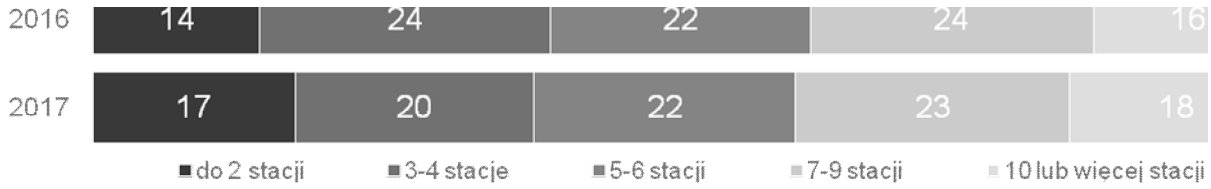
3.1. Regularność korzystania z M1 i M2



3.2. Przesiadki



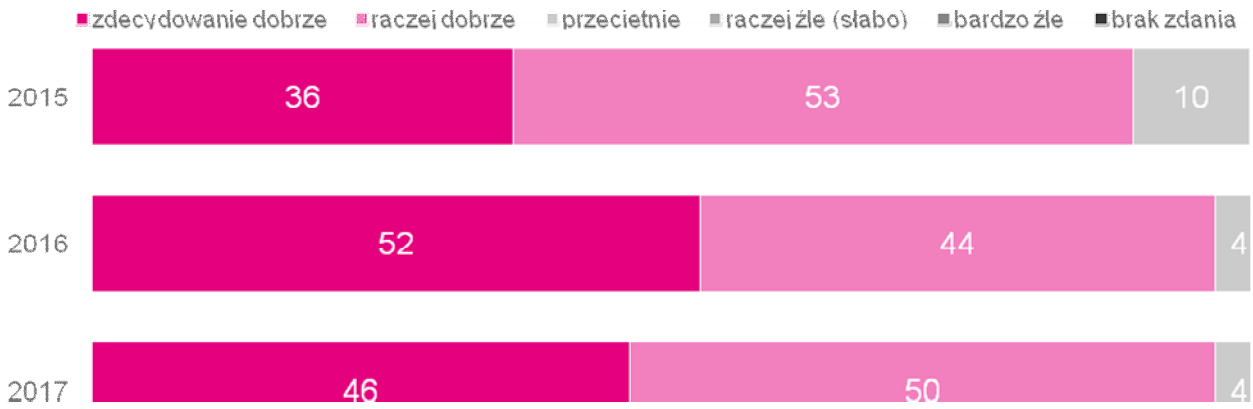
3.3. Długość przejazdów



89% badanych pasażerów w dni powszednie korzysta z pierwszej linii Metra, zaś 27% jeździ linią drugą. 16% użytkowników zwykle przesiada się między liniami, korzystając zarówno z M1, jak i M2.

W dni powszednie niemal co 5 pasażer przejeżdża w jedną stronę 10 lub więcej stacji (średnio 6 stacji), a najdłuższe przejazdy obejmują 19 stacji.

4. Ocena sieci Metra



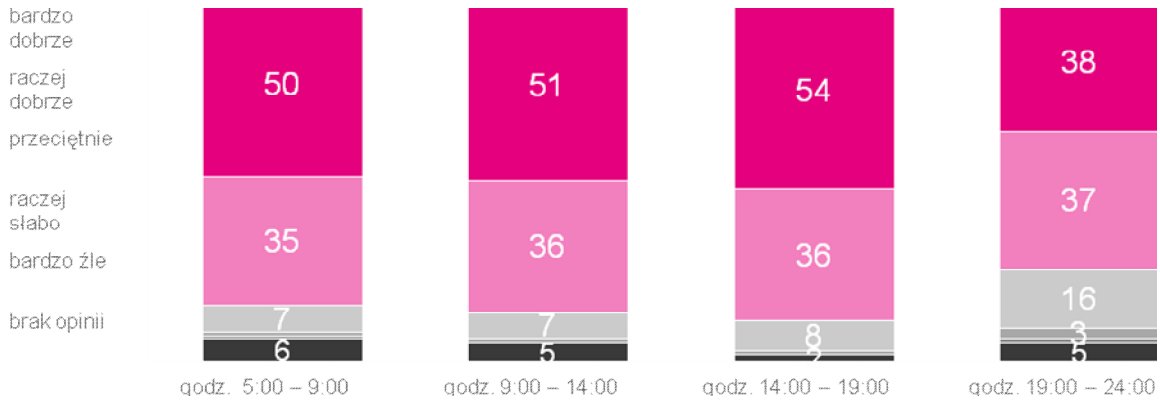
Pod koniec wywiadu pasażerowie zostali zapytani o ogólną ocenę jakości usług Metra Warszawskiego – wskaźnik ocen pozytywnych utrzymał się na tym samym co rok temu, bardzo wysokim poziomie.

Odsetek ocen bardzo dobrych jest nieco niższy niż w 2016, ale znacznie wyższy niż w 2015 roku.

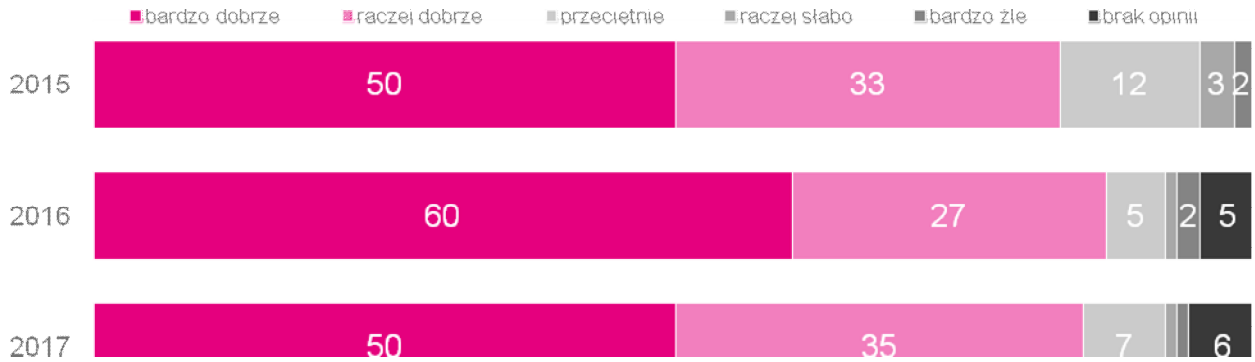
Metro jest integralną częścią codziennego życia dużej części mieszkańców Warszawy, a naturalną konsekwencją przyzwyczajenia jest „stonowanie" ocen. Utrzymanie status quo na poziomie 96% ocen pozytywnych to duży sukces.

5. Częstotliwość kursowania

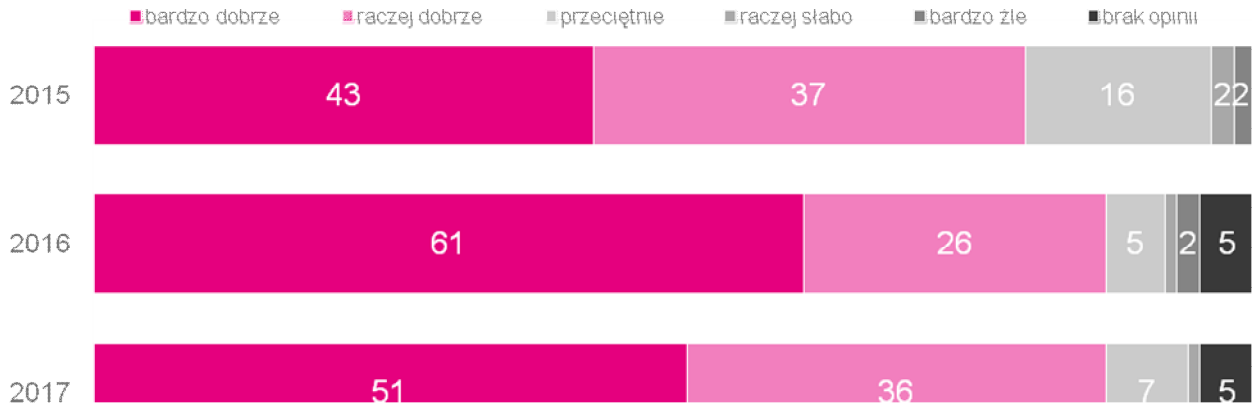
5.1. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w różnych porach dnia



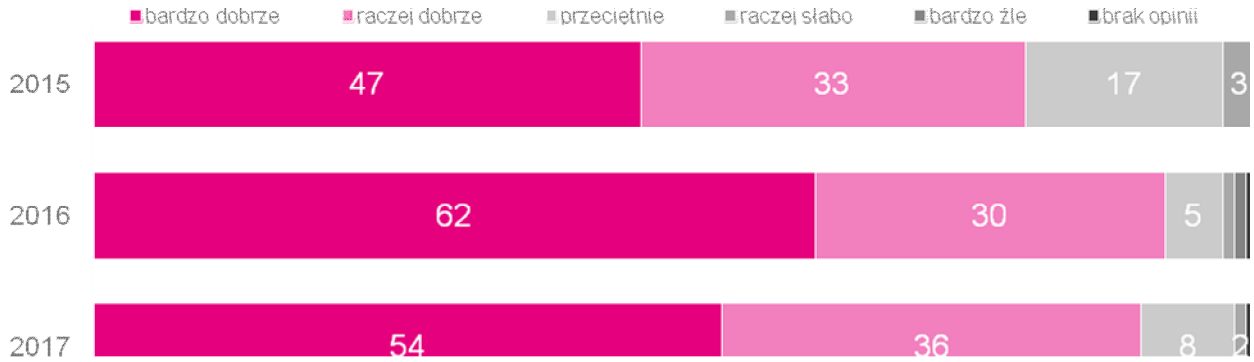
5.2. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **5:00 – 9:00**



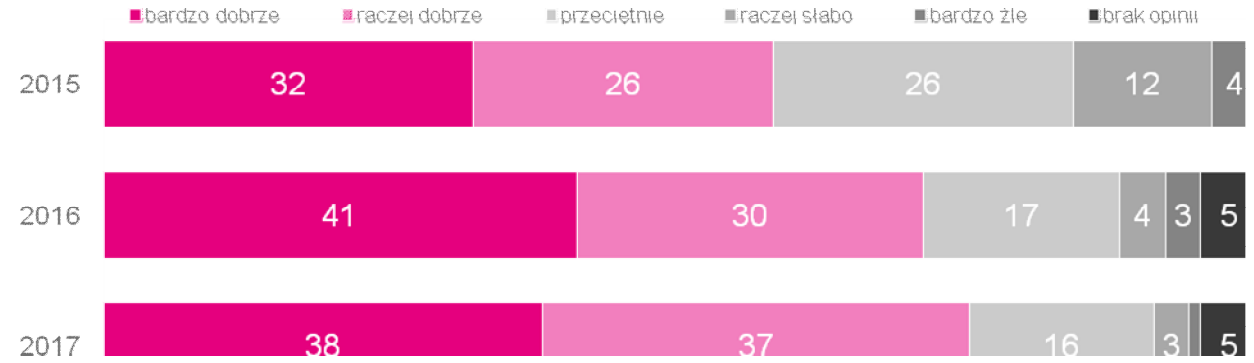
5.3. Ocena częstotliwości kursowania sieci Metra (M1+M2) w godzinach **9:00 – 14:00**



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**



Częstotliwość kursowania pociągów jest jednym z kluczowych wskaźników oceny jakości usług świadczonych przez Warszawskie Metro.

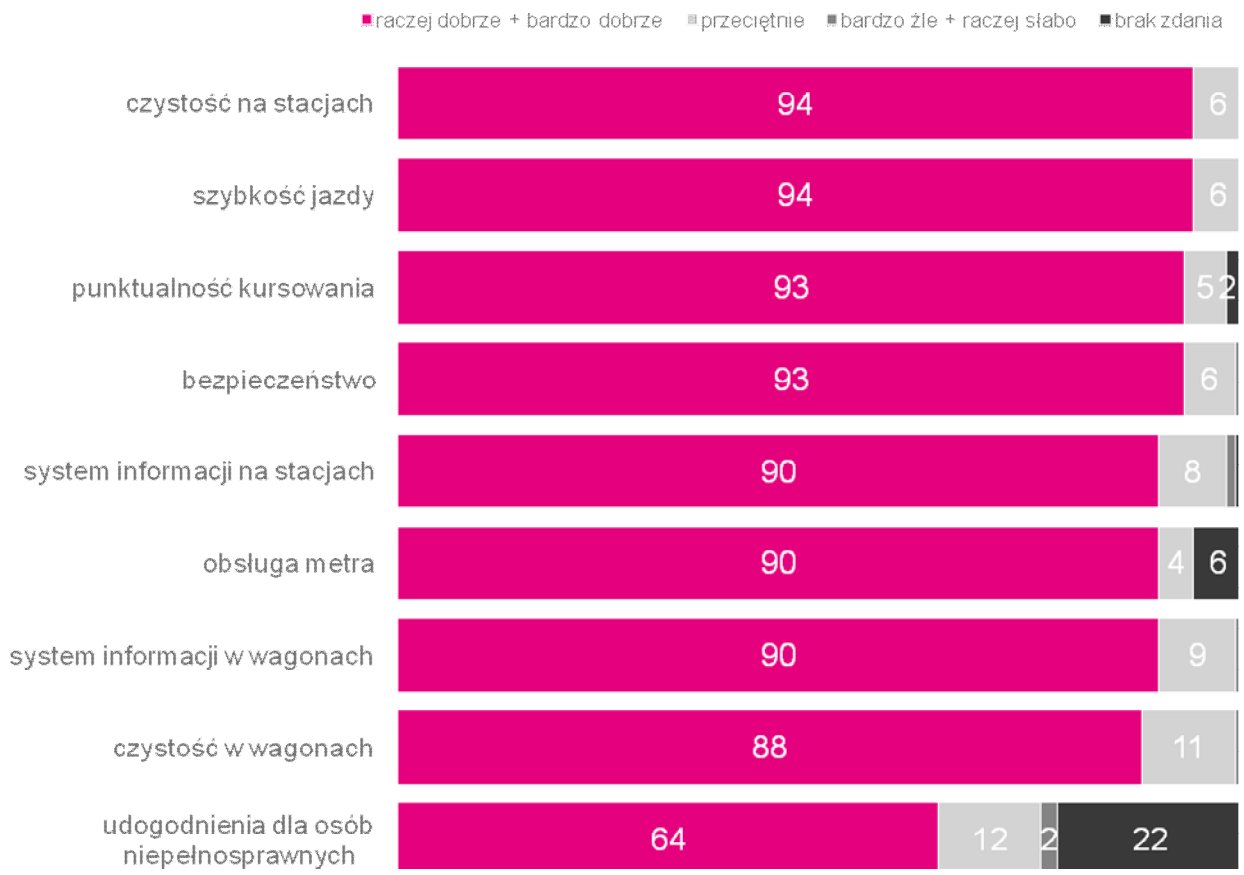
Wyniki uzyskane w bieżącym pomiarze są na poziomie bardziej niż zadowalającym, choć odczuwalne jest oczekiwanie pasażerów na zwiększenie częstotliwości kursowania pociągów zwłaszcza w godzinach szczytu (5:00-9:00 i 14:00-19:00).

W trzech na cztery badane pory dnia odsetek ocen pozytywnych znacznie przekroczył próg 80%, a w teoretycznie najsłabiej ocenianej porze wieczorowej sięga 75%.

Pasażerowie podróżujący wyłącznie drugą linią oceniają częstotliwość kursowania lepiej, niż pasażerowie korzystający z obu linii i zdecydowanie lepiej niż korzystający wyłącznie z linii pierwszej.

Wydaje się, że przy mniejszej częstotliwości faktycznej na II linii, na ocenę mogą mieć wpływ inne czynniki zadowolenia, których zdiagnozowanie wymagałoby przeprowadzenia dodatkowych badań.

6. Ocena elementów związanych z obsługą pasażerów



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

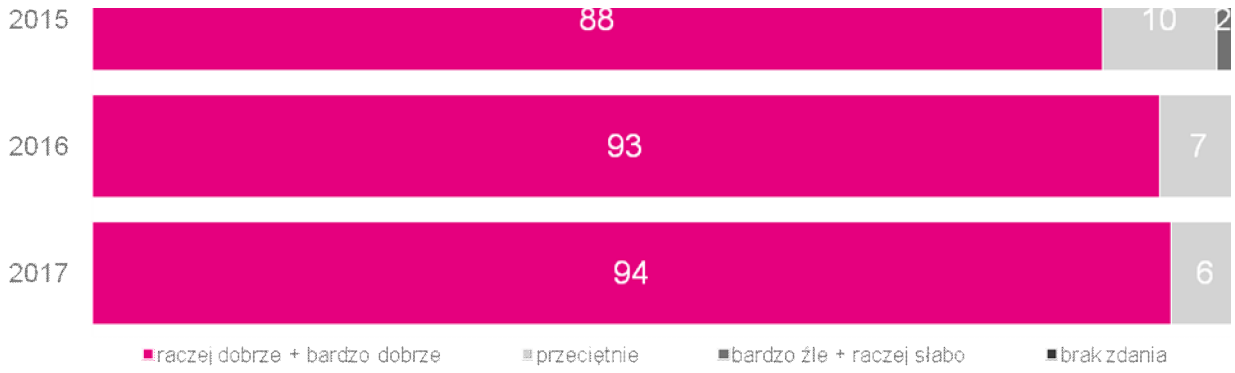
Osiem na dziewięć wskaźników jakości obsługi otrzymało około 90% lub więcej ocen pozytywnych.

Czystość na stacjach, szybkość i punktualność kursowania pociągów oraz bezpieczeństwo to elementy najbardziej cenione przez pasażerów.

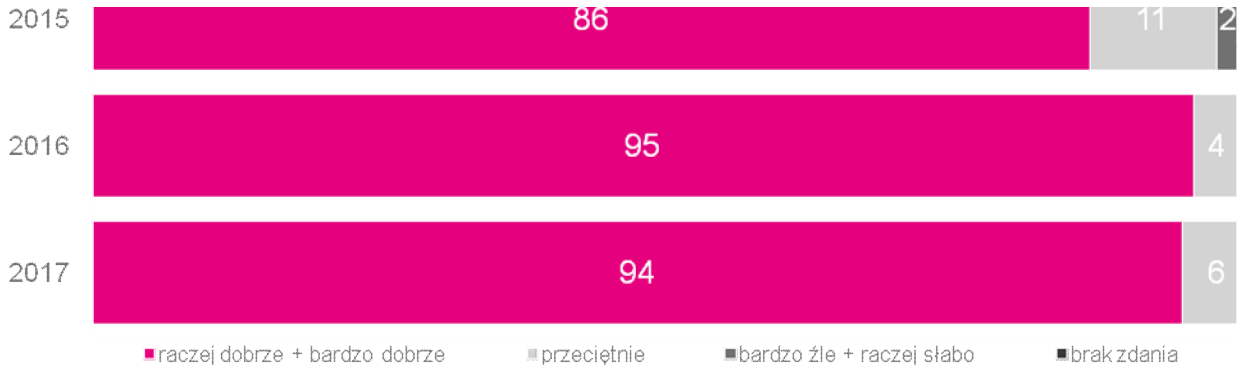
Zakres udogodnień dla osób niepełnosprawnych pozytywnie ocenia ponad 60% pasażerów i odsetek ten systematycznie rośnie w kolejnych pomiarach. Mimo, iż zakres takich rozwiązań ocenić mogą przede wszystkim osoby bezpośrednio dotknięte tymi niedogodnościami, wyraźnie widać, że postronni pasażerowie dostrzegają starania Metra w tej kwestii.

Warto też zwrócić uwagę na rosnący z roku na rok odsetek pozytywnych ocen systemu informacji na stacjach i w wagonach, czystości na stacjach oraz obsługi Metra.

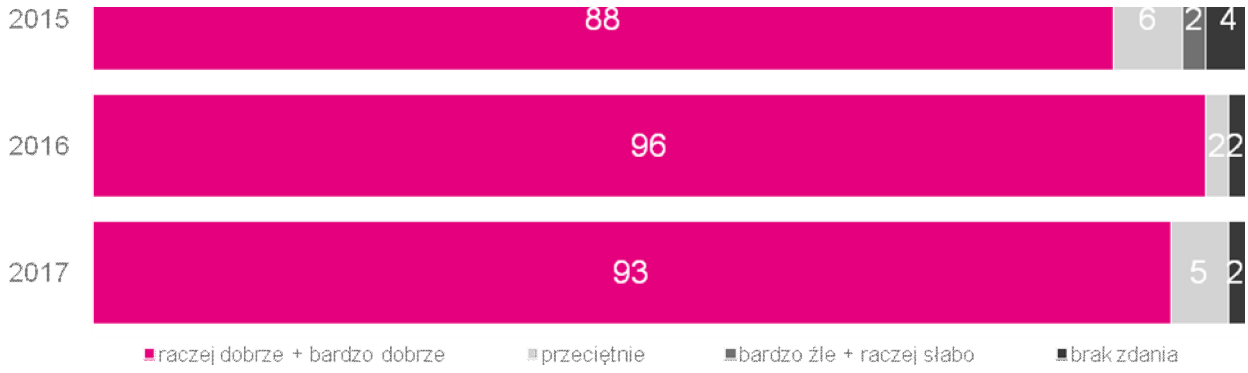
6.1. Czystość na stacjach



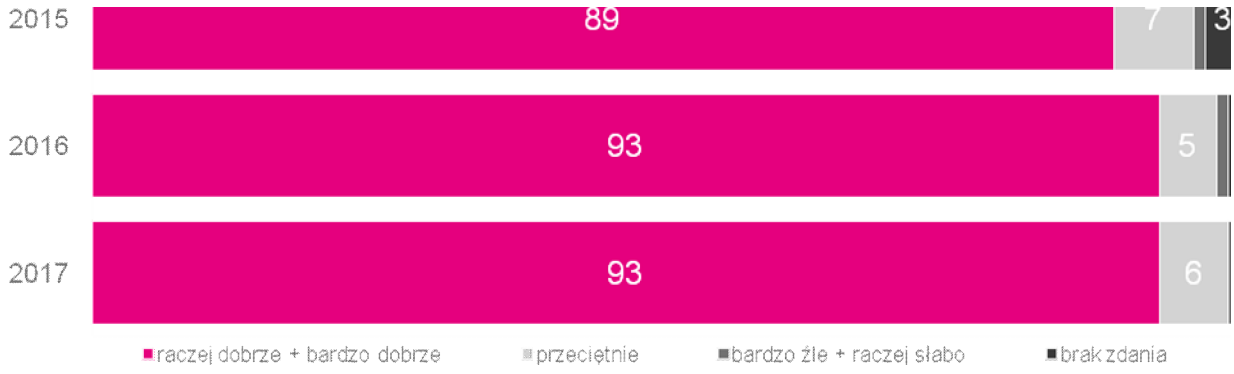
6.2. Szybkość jazdy



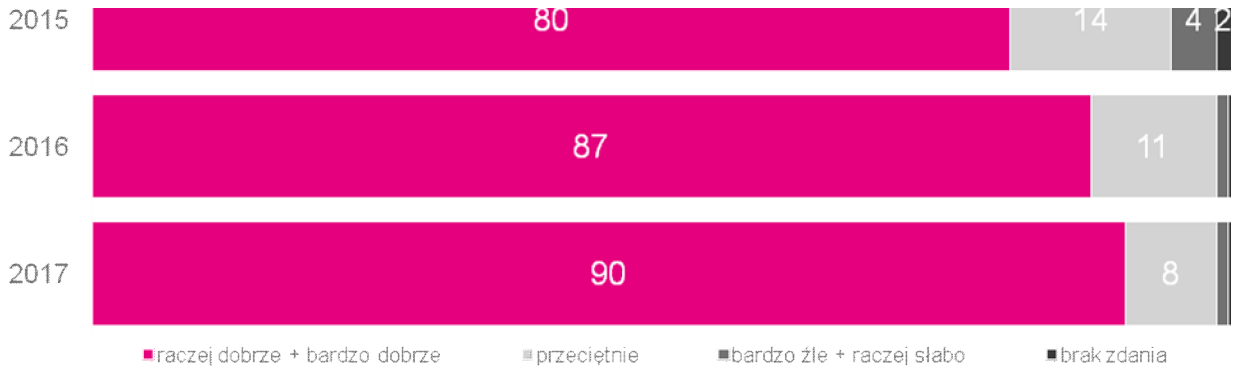
6.3. Punktualność kursowania



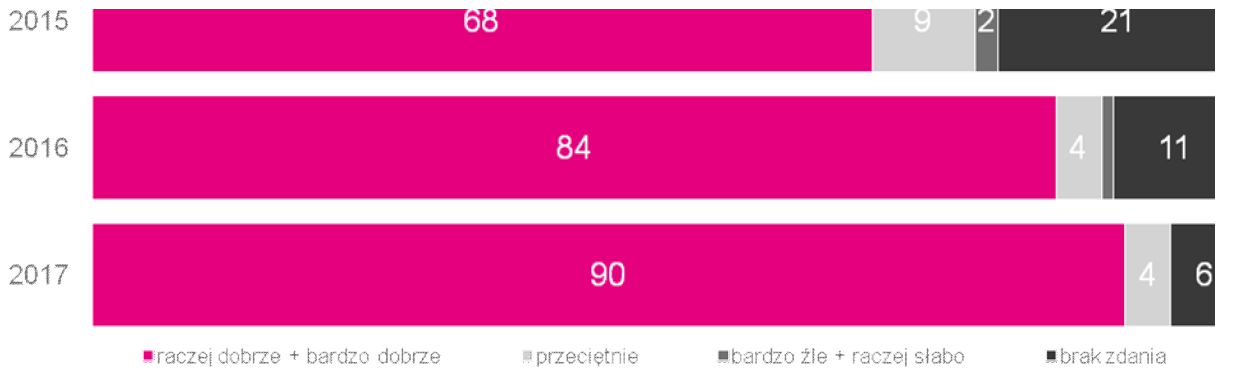
6.4. Bezpieczeństwo



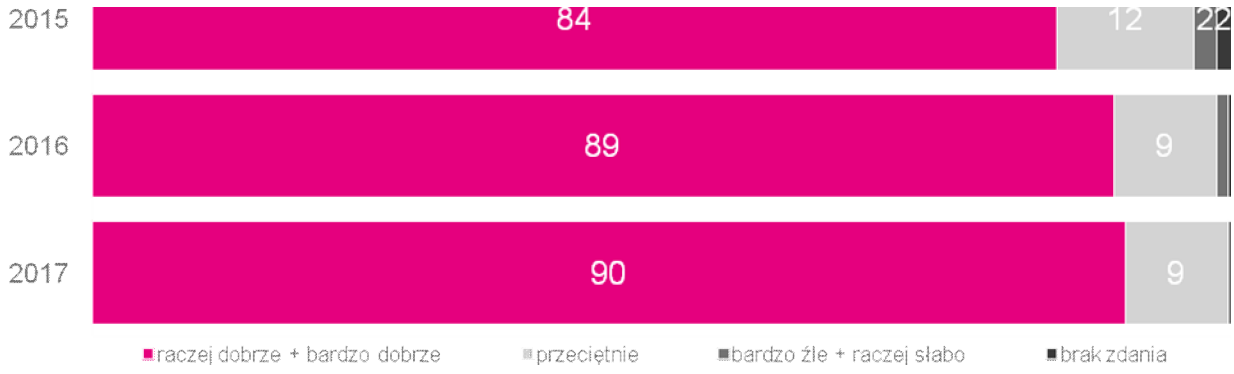
6.5. System informacji na stacjach



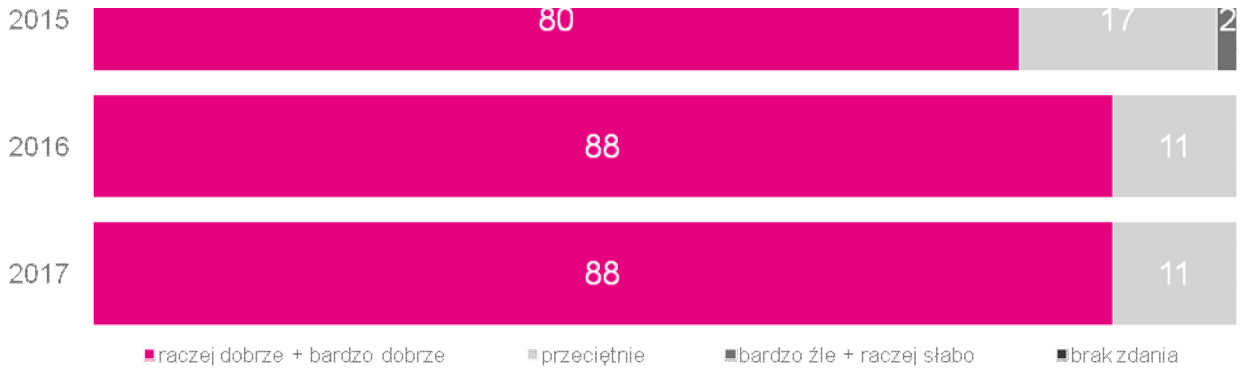
6.6. Obsługa Metra



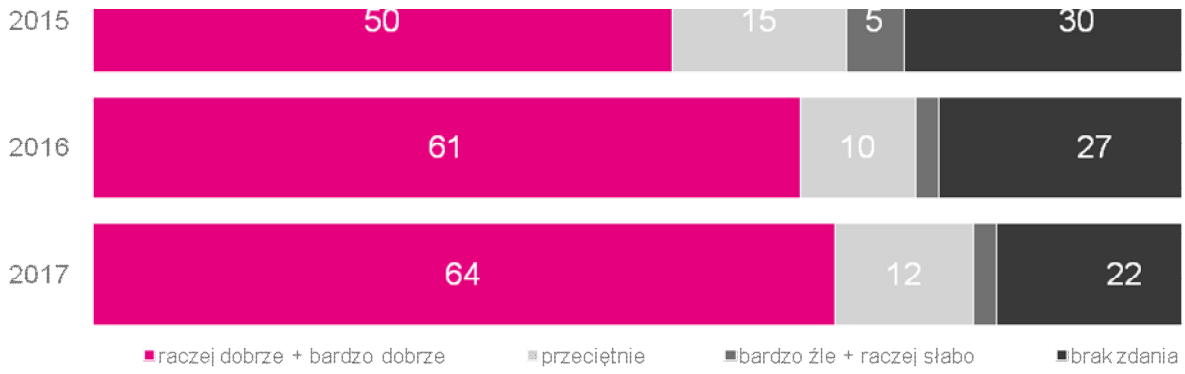
6.7. System informacji w wagonach



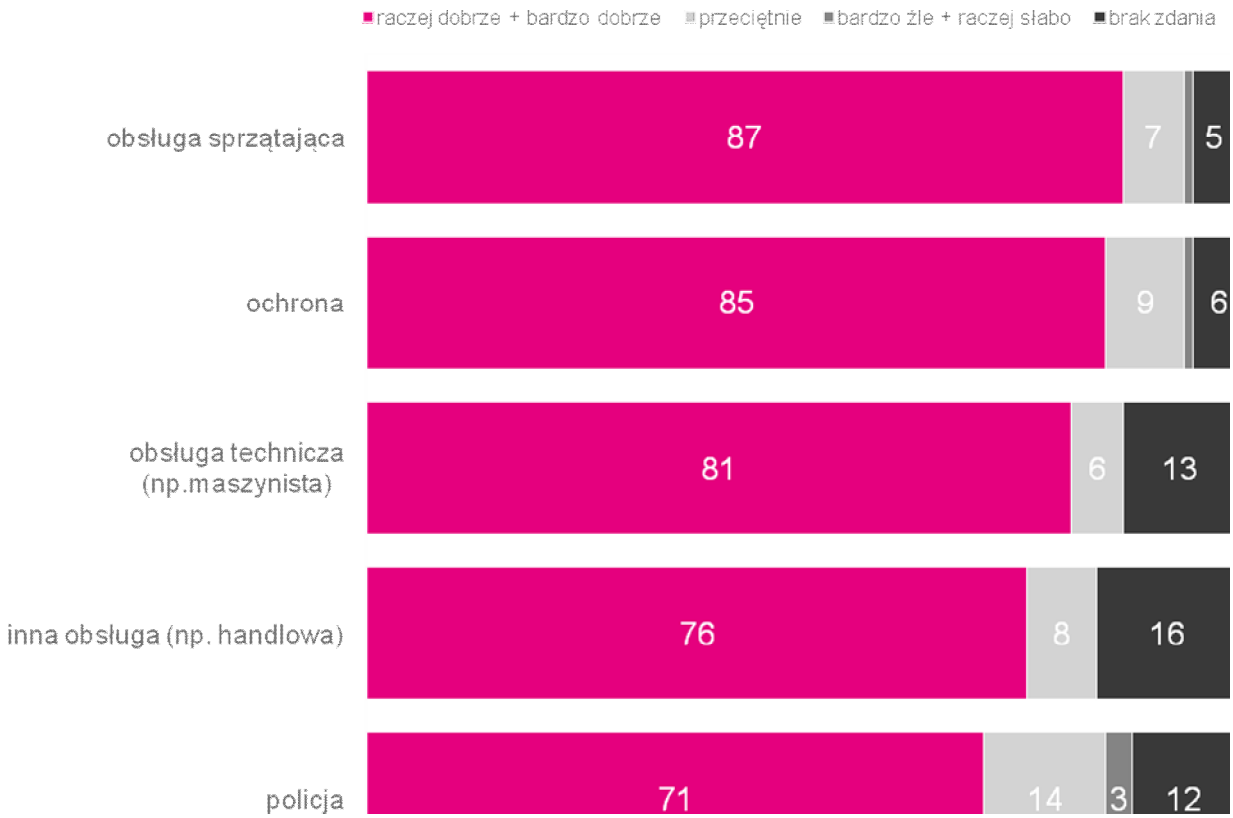
6.8. Czystość w wagonach



6.9. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych



7. Ocena służb Metra



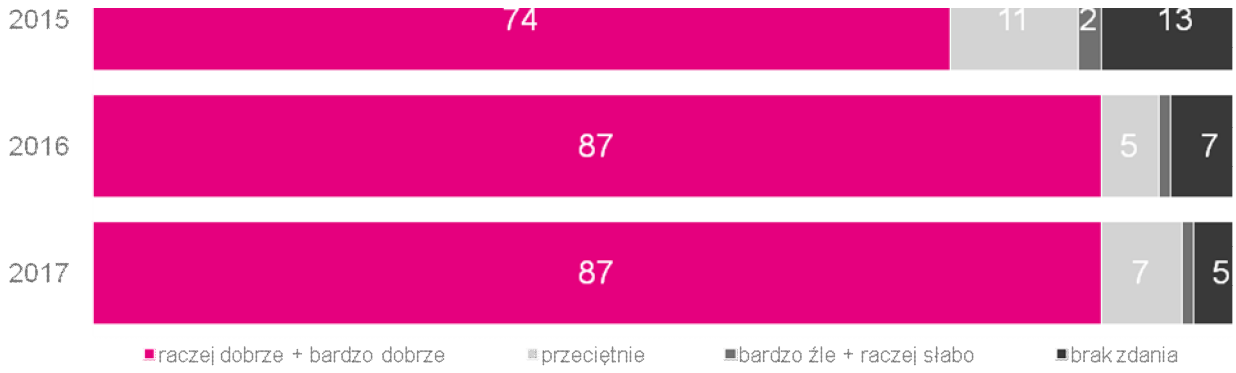
Na ogólnie bardzo wysoką ocenę jakości usług świadczonych przez Warszawskie Metro niebagatelny wpływ ma na pewno ocena podległych mu „służb”.

Obsługa sprzątająca oraz ochrona zostały w tym roku ocenione równie wysoko co w roku ubiegłym, zaś obsługa techniczna nieznacznie lepiej niż rok temu (wszystkie powyżej 80% ocen pozytywnych).

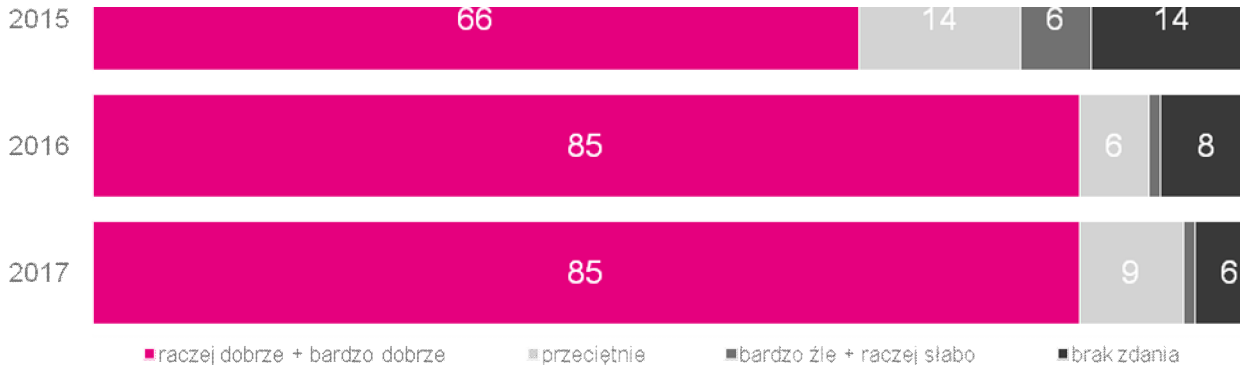
„Służby” nie podlegające bezpośrednio Metru: obsługę handlowa i policję, oceniane są nieco słabiej, jednak wciąż ponad 70% pasażerów jest zadowolonych z ich pracy.

Ocena policji nieznacznie obniżyła się w porównaniu z ubiegłym rokiem, choć i tak jest znacznie wyższa niż w 2015 roku.

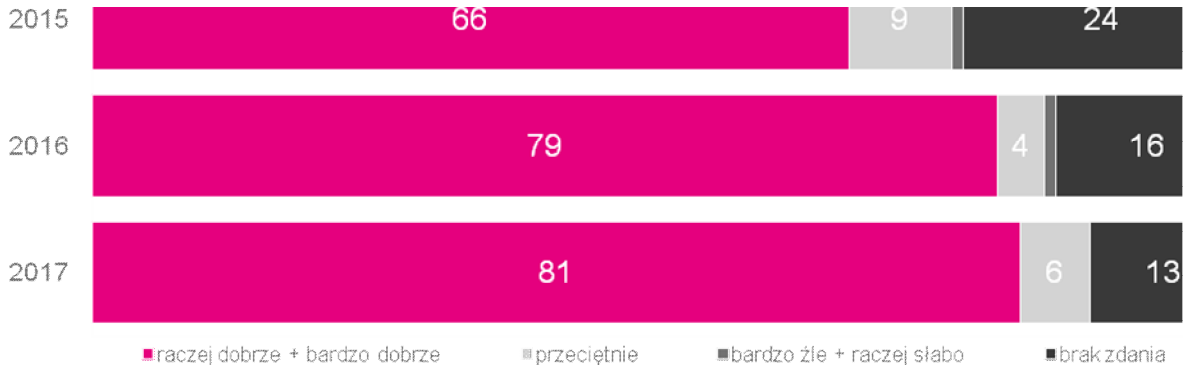
7.1. Obsługa sprzątająca



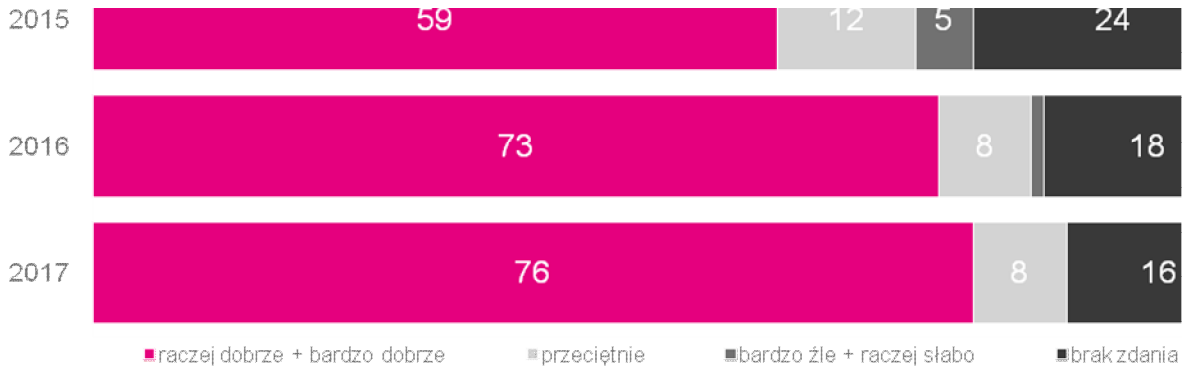
7.2. Ochrona



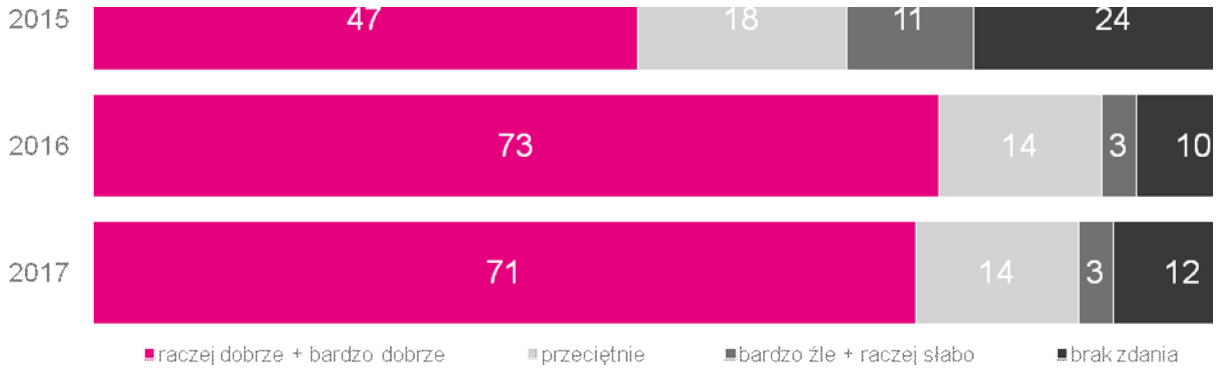
7.3. Obsługa techniczna



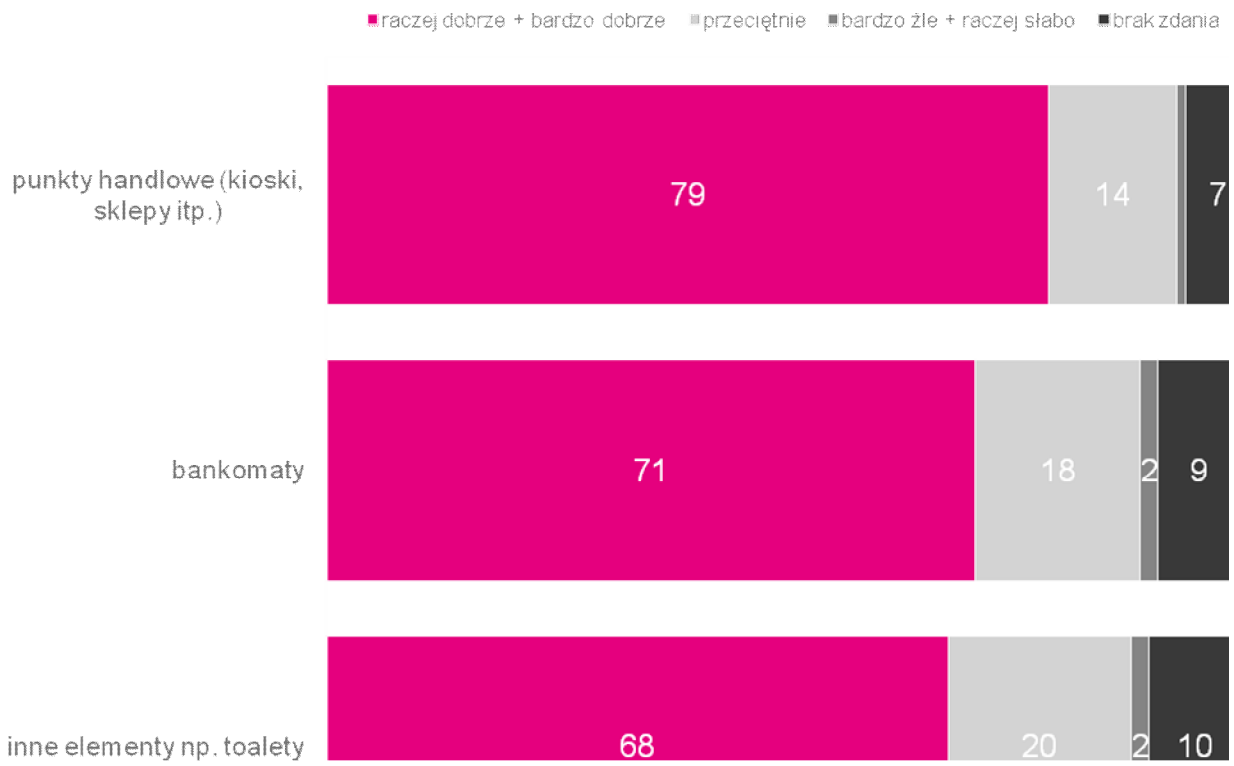
7.4. Obsługa handlowa



7.5. Policja



8. Ocena wyposażenia Metra



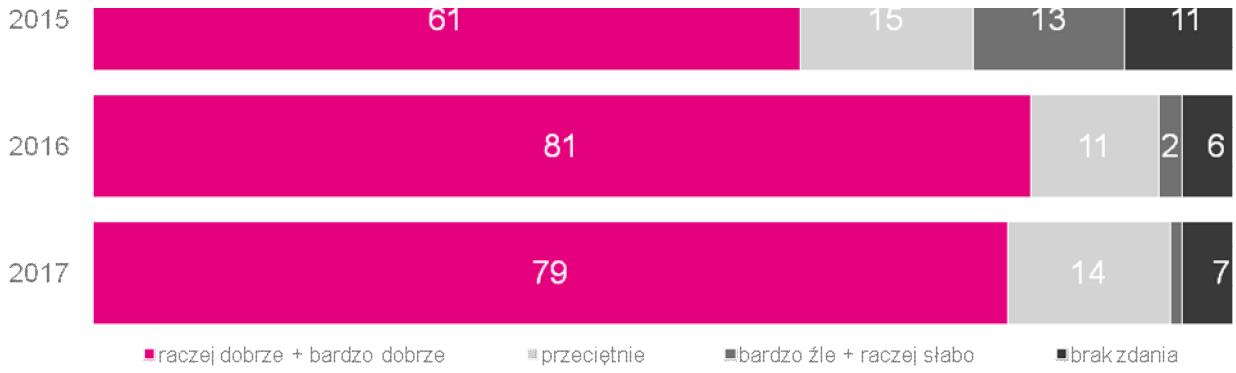
Obserwowana słabsza ocena wyposażenia Metra w bankomaty i toalety, biorąc pod uwagę co najmniej niezmienną ich ilość w porównaniu do lat ubiegłych, wyraźnie sygnalizuje zwiększone oczekiwania oraz zapotrzebowanie pasażerów na tego typu infrastrukturę, zapewne nie tylko na stacjach metra.

W porównaniu do ubiegłorocznego pomiaru oceny są niższe, choć co trzeba podkreślić, wciąż zadowalające (bliskie 70%).

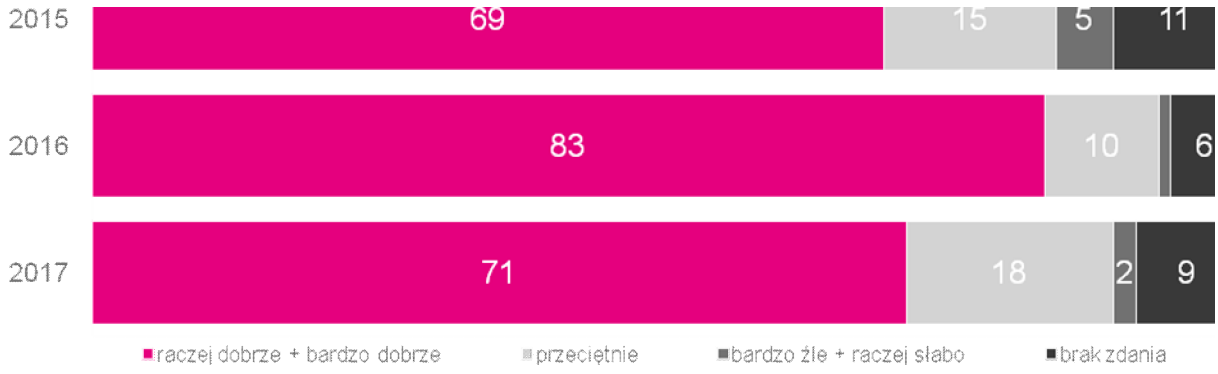
Ilość punktów handlowych na terenie Metra oceniono porównywalnie do roku 2016, a znacznie lepiej niż w roku 2015.

Ilość bankomatów kształtuje się według ocen użytkowników Metra na poziomie z 2015 roku.

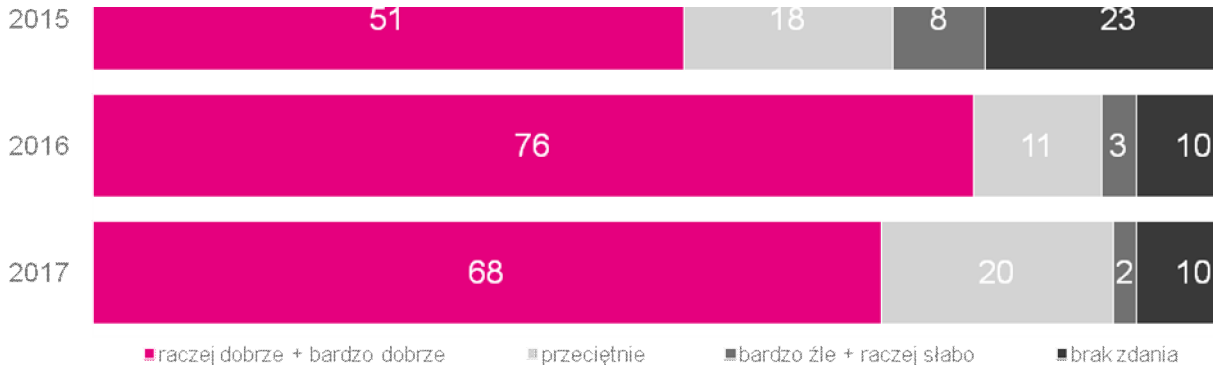
8.1. Punkty handlowe



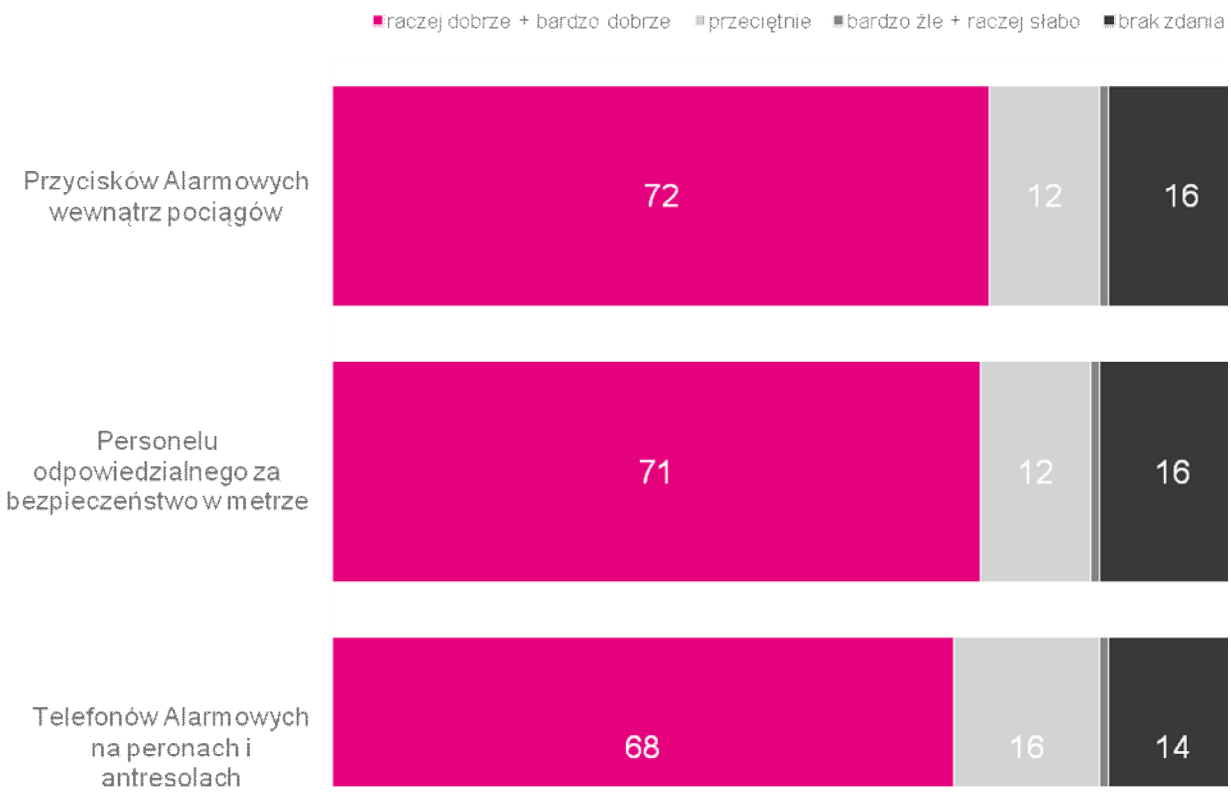
8.2. Bankomaty



8.3. Inne elementy np. toalety



9. Ocena oznakowania dla sytuacji awaryjnych



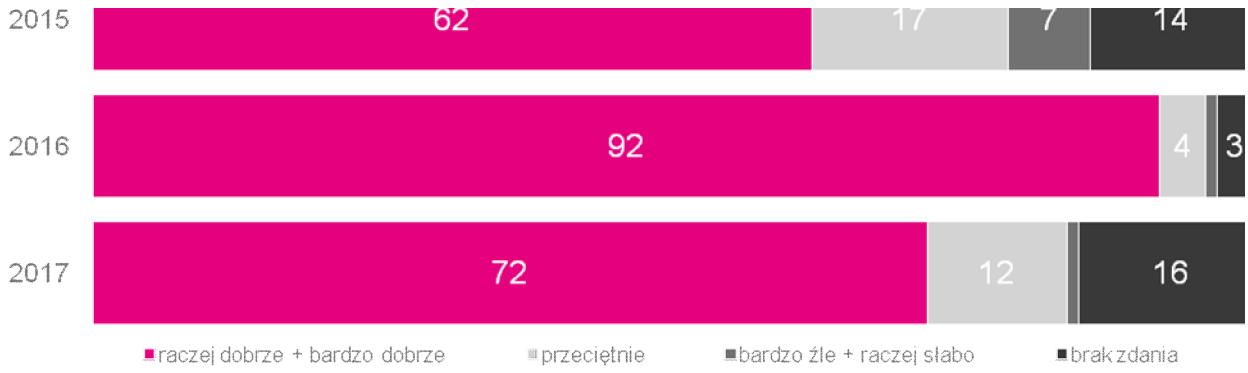
W porównaniu do pomiaru z 2016 obserwujemy istotny spadek odsetka pasażerów pozytywnie oceniających widoczność oznakowania dotyczącego sytuacji awaryjnych, należy jednak podkreślić, że grupa ta stanowi wciąż niemal 70% użytkowników.

Wyniki te mogą być następstwem istotnego wzrostu odsetka pasażerów aktywnie korzystających ze smartfonów, a co za tym idzie, mniej zwracających uwagę na otoczenie.

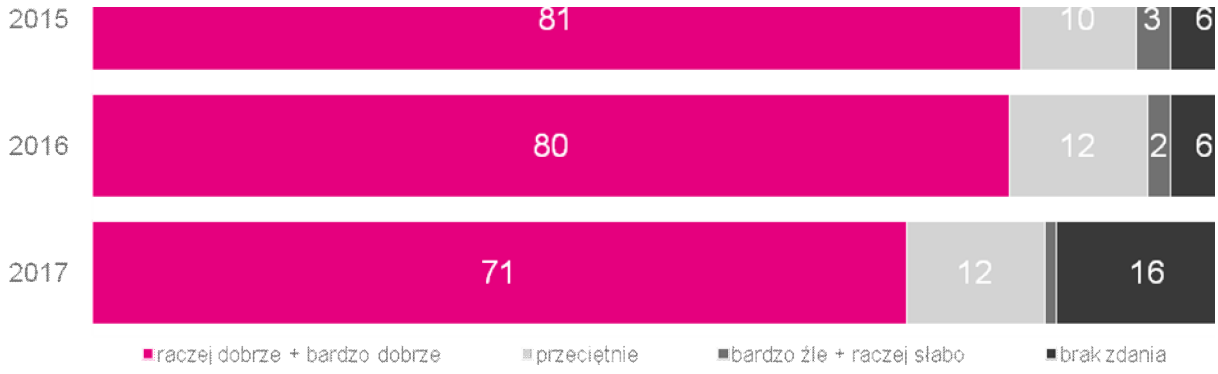
Może też być to efekt przyzwyczajenia i stąd nie zwracania uwagi na to oznakowanie.

Być może warto rozważyć (ponowne) uruchomienie kampanii informacyjnej bazującej na komunikatach odczytywanych na stacjach/ w wagonach.

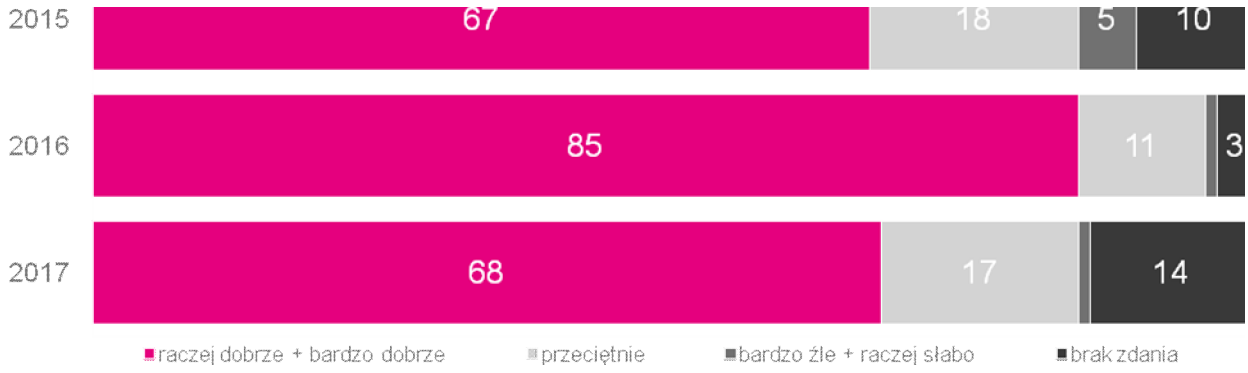
9.1. Przyciski Alarmowe wewnątrz pociągów



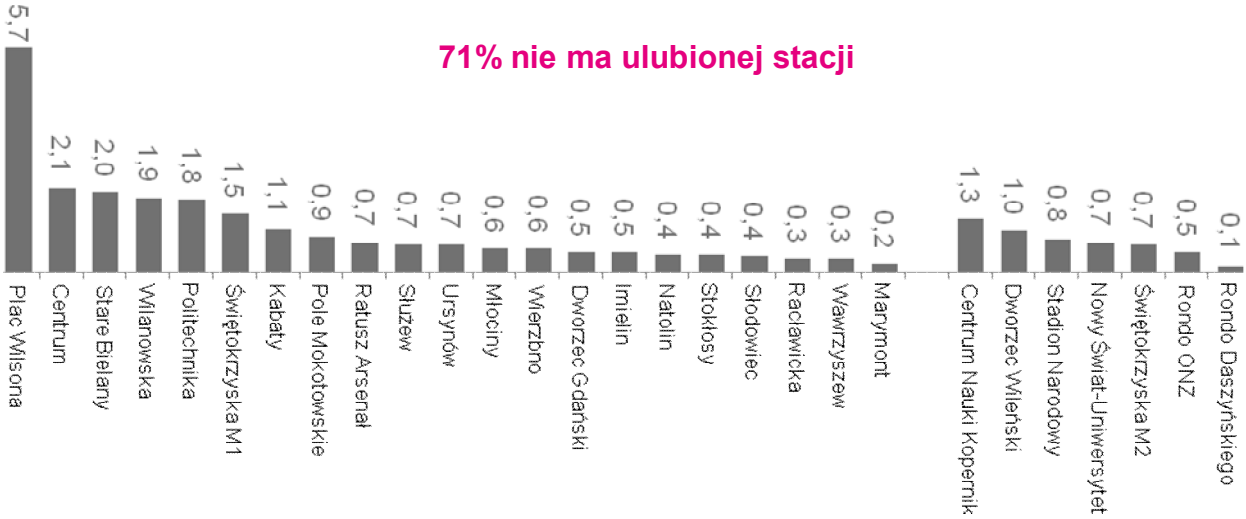
9.2. Personel odpowiedzialny za bezpieczeństwo



9.3. Telefony Alarmowe na peronach i antresolach



10. Ulubiona stacja



Dlaczego jest ulubiona?

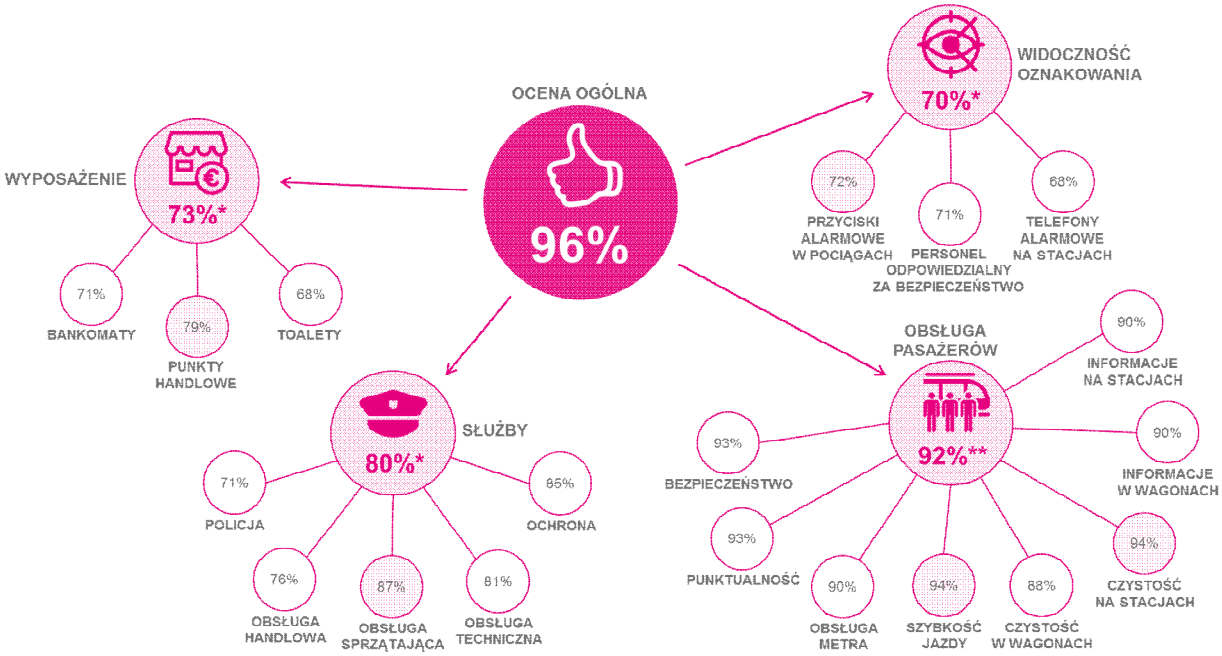
Plac Wilsona jest ponownie jedyną wyróżnioną przez pasażerów stacją - cenioną przede wszystkim za walory estetyczne i ciekawą architekturę.

Ponad 70% pasażerów nie wskazuje ulubionej stacji Metra Warszawskiego. Obserwujemy systematyczny wzrost tego wskaźnika od 2015 roku.

Praktyczny/funkcjonalny sposób postrzegania Metra przez jego użytkowników potwierdzają spontaniczne wypowiedzi skupiające się przede wszystkim na dogodnych lokalizacjach stacji: blisko domu, pracy, jako punkt przesiadkowy.

W przypadku większości stacji względy estetyczne mają zdecydowanie mniejsze znaczenie, choć dla stacji: Plac Wilsona, Stare Bielany, Centrum Nauki Kopernik, czy Stadion Narodowy są kluczowym elementem oceny.

11. Podsumowanie



UTRZYMANIE WYSOKIEGO POZIOMU SATYSFAKCJI PASAŻERÓW

- Tegoroczny pomiar potwierdził bardzo wysoki poziom satysfakcji pasażerów z usług świadczonych przez Warszawskie Metro.
- Nie wszystkie obszary działalności przedsiębiorstwa uzyskały podobnie wysokie oceny jak rok temu, jednak odsetek zadowolonych użytkowników w każdym z obszarów jest więcej niż zadowalający i wyższy niż w 2015 r.
- Czystość na stacjach, odpowiednia szybkość i punktualność kursowania pociągów oraz bezpieczeństwo to najbardziej cenione elementy „oferty Metra”.
- Pasażerowie doceniają również działalność zależnych od Metra służb: ekip sprzątających, ochrony oraz ekip technicznych.
- Zdecydowana większość użytkowników Metra ocenia jakość obsługi pasażerów na tyle wysoko, że nie dostrzega żadnych obszarów, które ich zdaniem wymagałyby poprawy.
- Ewentualne uwagi dotyczą rozbudowy sieci Metra, rozkładu jazdy pociągów (częstotliwość, ruch całodobowy), ułatwień komunikacyjnych (windy, schody ruchome), czy lepszego rozplanowania znaków informacyjnych i oznaczeń.
- Wyniki wskazują również na zwiększone oczekiwania pasażerów w kwestii częstotliwości kursowania pociągów (zwłaszcza w godzinach szczytu: 5:00-9:00 i 14:00-19:00) oraz w kwestiach infrastrukturalnych (wyposażenie w bankomaty, toalety).
- Istotny wzrost odsetka pasażerów aktywnie korzystających ze smartfonów, a co za tym idzie, mniej zwracających uwagę na otoczenie, może być przyczyną słabszej zauważalności oznakowania dotyczącego sytuacji awaryjnych. Być może warto rozważyć (ponowne) uruchomienie kampanii informacyjnej bazującej na komunikatach odczytywanych na stacjach/ w wagonach.

- Wydaje się, że byłoby uzasadnione przeprowadzenie pogłębionych badań w wybranych zakresach funkcjonowania metra.