05.07.2019

/ Raport z projektu badawczego

Zadowolenie pasażerów Metra Warszawskiego 2019

/XV edycja badania/

/ Czarek Dziugieł

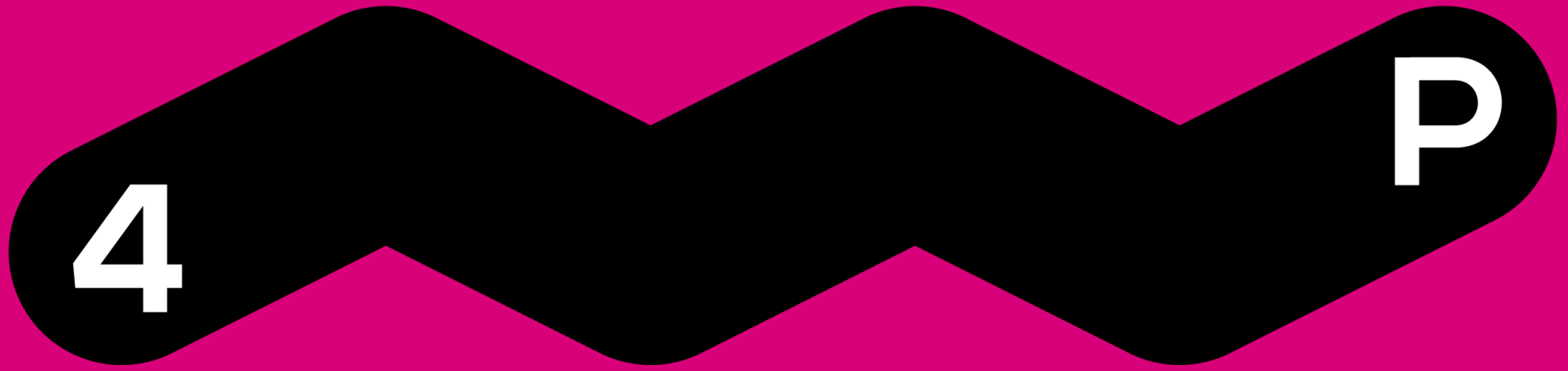
3. Informacje o badaniu i metodologia

Wprowadzenie /4/
Metoda badania i sposób doboru próby do badania /5/
Rozkład próby ze względu na stacje i godziny realizacji /6/
Kwestionariusz, skale i wskaźniki użyte w opracowaniu /7/

8. Wyniki badania

Demografia Pasażerów /9/
Korzystanie z metra /12/
Czas /20/
Obsługa, personel /24/
Czystość i porządek /30/
Bezpieczeństwo, informacja /33/
Oznakowanie sytuacji awaryjnych /38/
Ogólna satysfakcja z Warszawskiego Metra /46/

49. Podsumowania i wnioski



Informacje o badaniu i metodologia

Wprowadzenie

- Metro Warszawskie w dbałości o komfort i zaspokojenie potrzeb swoich Klientów od czternastu lat prowadzi badania satysfakcji pasażerów.
- Wskaźniki zadowolenia zarówno na poziomie ogólnym, jak i szczegółowe z obszarów objętych badaniem uzyskiwały dotąd bardzo wysokie wartości.
- Badanie zrealizowane w tym roku utwierdza nas w przekonaniu, że działania Metra zaspokajają niemal wszystkie oczekiwania jego użytkowników.
- Szczegółowe dane znajdziecie Państwo w dalszej części raportu.

Metoda badania i sposób doboru próby

METODA BADANIA

- Badanie realizowano w dniach od 12 do 18 czerwca 2019 r. na wszystkich 28 stacjach Metra.
- Wywiady face-to-face przeprowadzano w strefie biletowej (na peronach) przy pomocy tabletu według wystandaryzowanego kwestionariusza zawierającego zestaw pytań umożliwiający porównania wyników z pomiarami z lat ubiegłych.

SPOSÓB DOBORU PRÓBY

- Respondenci (pasażerowie uczestniczący w badaniu) dobierani byli w sposób losowy w ramach warstw. Do badania zapraszany był co trzeci pasażer przechodzący obok ankietera realizującego badanie. W momencie kiedy zapraszana osoba odmawiała uczestnictwa w badaniu poszukiwany był kolejny respondent o takiej samej charakterystyce demograficznej (płeć i kategoria wieku).
- Dobór próby uwzględniał rozkład i natężenie ruchu pasażerskiego na 28 stacjach sieci Metra w rożnych dniach tygodnia i różnych porach dnia. Próba skonstruowana została na podstawie rzeczywistych danych dotyczących potoków pasażerskich za okres od 6 do 26 maja 2019 roku – dane te zostały dostarczone przez Zleceniodawcę.

Dane dotyczące potoków pasażerskich w Warszawskim Metrze, które wykorzystano do konstrukcji próby

Linia M1

	PN	WT	ŚR	CZ	PT	SO	ND
Kabaty	20 721	22 337	21 240	21 056	21 466	11 265	8 452
Natolin	17 803	18 032	18 125	18 266	17 735	9 578	7 219
Imielin	18 328	18 555	19 083	18 726	18 801	10 535	8 502
Stokłosy	17 101	17 283	17 111	16 633	16 317	9 657	5 637
Ursynów	11 672	13 045	12 826	11 910	12 811	7 288	5 724
Służew	22 394	22 956	22 909	23 363	22 476	11 704	8 782
Wilanowska	32 239	33 072	32 932	32 960	32 634	17 491	12 244
Wierzbno	24 865	25 927	24 764	25 175	24 543	7 629	5 500
Racławicka	13 588	14 581	14 546	14 401	14 596	7 573	5 606
Pole Mokotowskie	23 432	23 484	23 728	24 704	27 597	13 465	7 834
Politechnika	41 831	43 507	43 731	43 640	43 928	21 680	15 517
Centrum	76 157	81 672	81 667	81 770	92 007	53 653	29 705
Świętokrzyska	42 048	43 935	44 486	45 184	48 307	26 814	15 857
Ratusz	37 643	40 754	39 461	39 904	39 738	21 345	15 881
Dworzec Gdański	17 090	17 193	17 232	15 609	17 122	8 092	4 554
Plac Wilsona	13 965	13 281	14 681	15 311	13 952	8 542	6 410
Marymont	11 298	11 864	11 774	11 938	12 409	5 782	3 823
Słodowiec	10 705	11 165	10 747	10 988	11 393	6 578	5 083
Stare Bielany	6 179	6 510	6 194	6 591	6 866	3 873	2 999
Wawrzyszew	11 017	15 215	11 741	11 935	16 053	7 241	6 854
Młociny	28 098	28 655	28 397	29 896	28 528	15 241	10 454
Suma	***498 174***	***523 023***	***517 375***	***519 960***	***539 279***	***285 026***	***192 637***

Linia M2

	PN	WT	ŚR	CZ	PT	SO	ND
Rondo Daszyńskiego	23 575	25 447	25 123	24 998	23 933	8 076	5 084
Rondo ONZ	15 697	16 962	16 688	16 563	16 594	5 686	3 552
Świętokrzyska	39 681	41 196	42 512	42 756	44 204	24 567	14 222
Nowy Świat	14 494	16 991	16 523	17 182	15 966	9 176	4 561
CN Kopernik	6 578	8 849	7 867	7 963	10 993	10 486	5 169
Stadion Narodowy	10 471	9 346	11 056	11 285	11 331	8 389	3 126
Dworzec Wileński	29 040	25 629	30 548	30 472	30 418	13 741	8 334
Suma	***139 536***	***144 420***	***150 317***	***151 219***	***153 439***	***80 121***	***44 048***

Rozkład próby ze względu na stację i godzinę realizacji wywiadu

- W trakcie realizacji badania zrealizowano łącznie 2007 indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, w tym : 1507 z pasażerami linii M1 i 500 z pasażerami linii M2.
- Rozkłady próby ze względu na przedziały godzinowe oraz stacje metra gdzie realizowane były wywiady są bardzo podobne do rozkładów jakie uzyskano w roku 2018, zapewnia to pełną porównywalność wyników

Rozkład próby badawczej ze względu na godzinę realizacji wywiadu

Godziny wywiadów	2015	2016	2017	2018	**2019**
05:00 - 09:00	21,2%	24,8%	24,6%	23,9%	**24,8%**
09:01 - 14:00	28,3%	22,0%	22,2%	22,4%	**20,2%**
14:01 - 19:00	28,4%	40,6%	40,7%	40,7%	**40,1%**
19:01 – 24:00	22,1%	12,6%	12,4%	12,9%	**14,9%**

Rozkład próby badawczej ze względu na stację realizacji wywiadu – linia M2

Godziny wywiadów	2015	2016	2017	2018	**2019**
Rondo Daszyńskiego	14,2%	13,3%	13,6%	15,4%	**16,0%**
Rondo ONZ	7,5%	8,4%	8,2%	10,6%	**10,0%**
Świętokrzyska	14,7%	30,5%	31,0%	28,3%	**29,0%**
Nowy Świat	23,2%	12,9%	12,4%	11,0%	**10,4%**
CN Kopernik	8,6%	5,2%	5,0%	7,6%	**7,2%**
Stadion Narodowy	9,0%	7,6%	7,6%	7,4%	**7,6%**
Dworzec Wileński	22,8%	22,1%	22,2%	19,8%	**19,8%**

Rozkład próby badawczej ze względu na stację realizacji wywiadu – linia M1

Godziny wywiadów	2015	2016	2017	2018	**2019**
Kabaty	5,5%	3,5%	3,6%	3,7%	**4,3%**
Natolin	2,7%	2,8%	2,8%	3,5%	**3,5%**
Imielin	2,5%	3,2%	3,2%	3,6%	**3,7%**
Stokłosy	1,0%	3,1%	3,2%	3,5%	**3,2%**
Ursynów	2,7%	2,9%	2,8%	2,5%	**2,5%**
Służew	4,6%	5,7%	5,5%	4,5%	**4,4%**
Wilanowska	10,5%	5,9%	6,2%	6,8%	**5,9%**
Wierzbno	2,3%	3,8%	3,8%	4,5%	**4,6%**
Racławicka	3,8%	2,3%	2,4%	3,0%	**2,8%**
Pole Mokotowskie	2,7%	3,9%	4,0%	4,7%	**4,9%**
Politechnika	7,9%	8,4%	8,9%	8,4%	**8,2%**
Centrum	13,3%	12,6%	12,9%	13,3%	**16,2%**
Świętokrzyska	6,7%	7,8%	7,8%	9,3%	**8,7%**
Ratusz	6,2%	9,0%	7,7%	6,2%	**7,8%**
Dworzec Gdański	6,5%	5,5%	5,0%	5,3%	**3,1%**
Plac Wilsona	3,7%	1,9%	1,8%	3,1%	**3,1%**
Marymont	3,9%	4,9%	5,0%	2,6%	**2,0%**
Słodowiec	3,0%	2,0%	2,1%	2,2%	**2,0%**
Stare Bielany	2,9%	1,9%	2,0%	2,2%	**1,2%**
Wawrzyszew	2,9%	2,0%	2,1%	2,5%	**2,5%**
Młociny	4,7%	7,1%	7,2%	4,8%	**5,4%**

Kwestionariusz, skale i wskaźniki użyte w trakcie projektu

Kwestionariusz wywiadu przekazany został przez Zleceniodawcę, wykorzystano to samo narzędzie badawcze co w latach ubiegłych aby zapewnić możliwość porównywania wyników i analizy trendów.

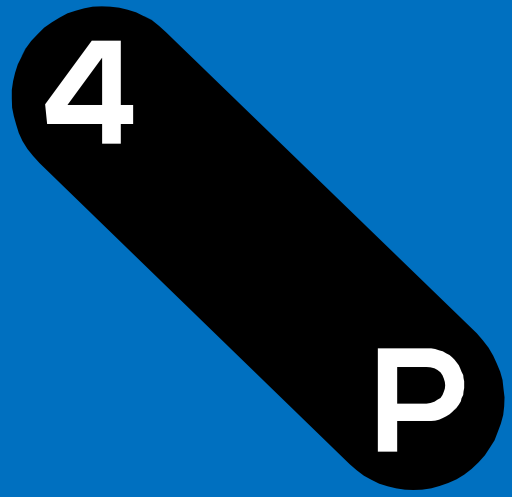
W pytaniach dotyczących satysfakcji i zadowolenia pasażerów z różnych aspektów związanych z podróżą metrem użyto pięciostopniowej skali Likerta (odpowiedzi 5. zdecydowanie tak, 4. raczej tak, 3. ani tak ani nie, 2. raczej nie, 1. zdecydowanie nie).

Przy opracowaniu wyników użyte zostały następujące miary / wskaźniki:

W badaniu wykorzystywane są następujące miary:

- TOP 2 BOXES (% osób zadowolonych) – to zsumowany procent osób, które w danym pytaniu dały odpowiedź 4 lub 5.
- BOTTOM 2 BOXES (% osób niezadowolonych) – to zsumowany procent osób, które w danym pytaniu dały odpowiedź 1 lub 2.
- WSKAŹNIK SATYSFAKCJI NETTO – różnica między odsetkiem osób zadowolonych (top 2 boxes) i niezadowolonych (bottom 2 boxes) wyrażona w pkt. dodatnich lub ujemnych. Uwaga: wskaźnik ten jest liczony z danych z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, stąd możliwe są różnice +/- 2 pkt. w porównaniu z różnicą liczoną z danych zaokrąglonych do całości.
- ŚREDNIA – suma wszystkich ocen w danym pytaniu podzielona przez liczbę badanych.

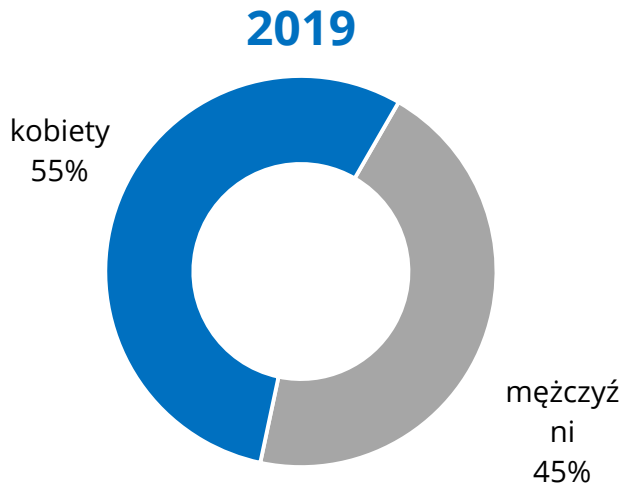
Wyniki badania

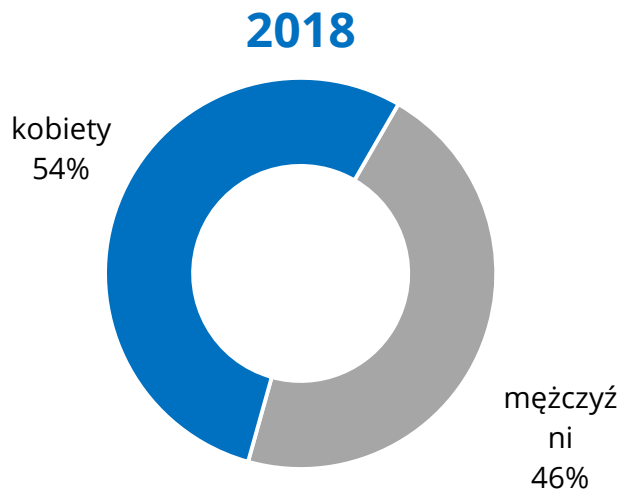


Demografia pasażerów

Struktura pasażerów ze względu na płeć

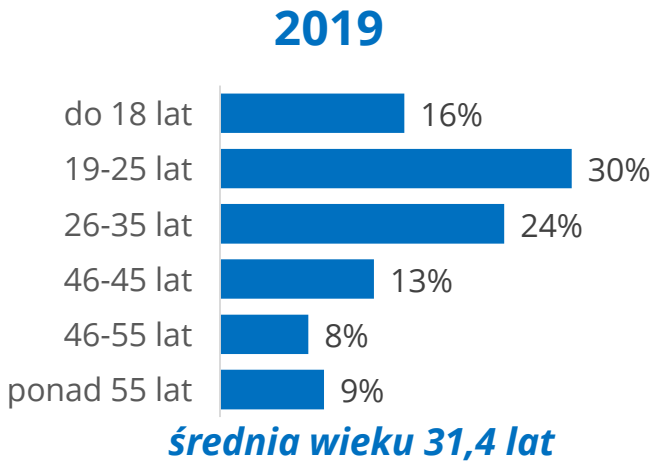
- Wśród pasażerów warszawskiego metra obserwujemy przewagę kobiet nad mężczyznami.
- Podobne zależności zaobserwowano w roku ubiegłym, ale w chwili obecnej ta tendencja jest nieco silniejsza

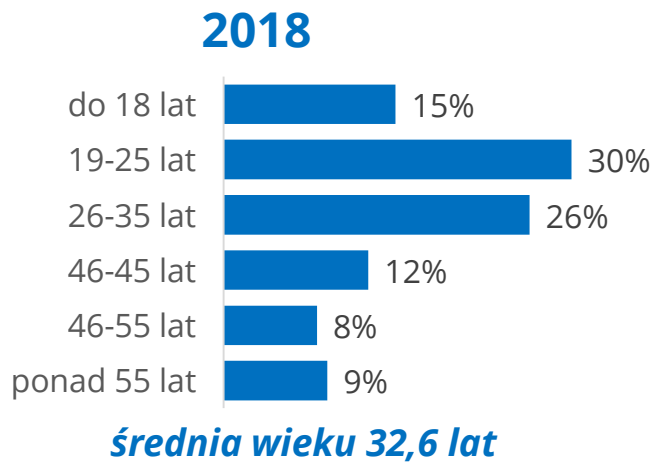




Struktura pasażerów ze względu na wiek

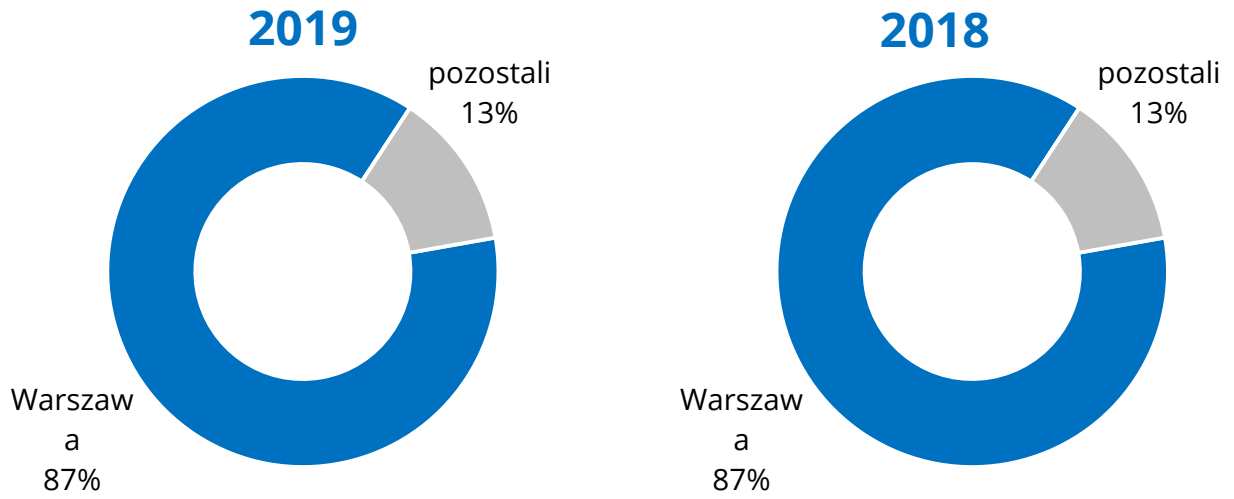
- Średnia wieku pasażera warszawskiego metra to nieco ponad 31 lat.
- Największe grupy wśród pasażerów stanowią osoby w wieku od 19 do 25 lat (30%) i osoby w wieku 26-35 lat (24%).
- Rozkłady wieku są bardzo zbliżone do rozkładów z roku ubiegłego.
- Pasażerowie są nieco młodsi niż miało to miejsce w roku ubiegłym.





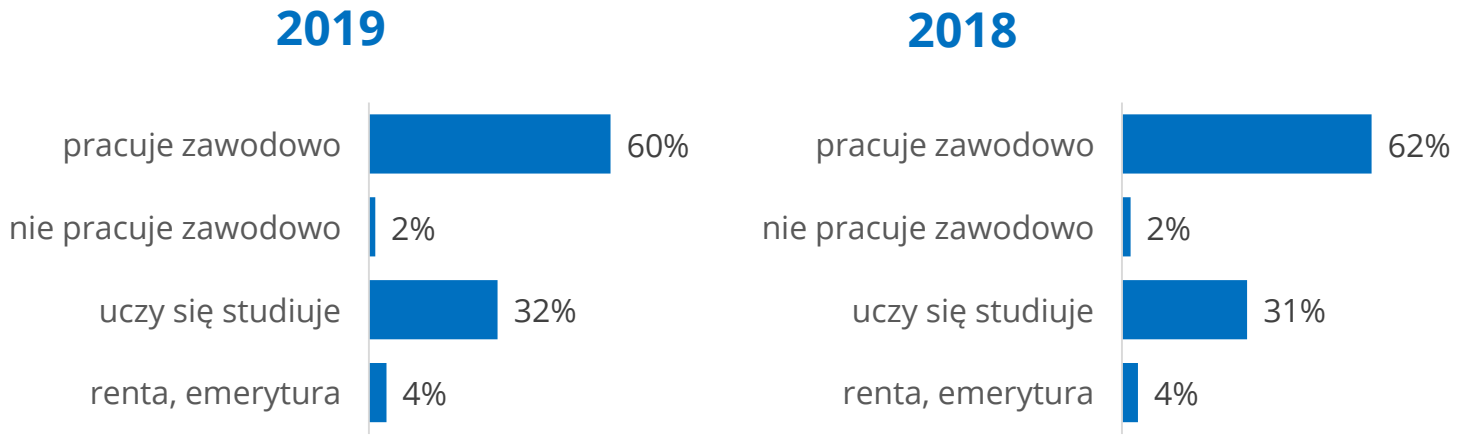
Struktura pasażerów ze względu na miejsce zamieszkania

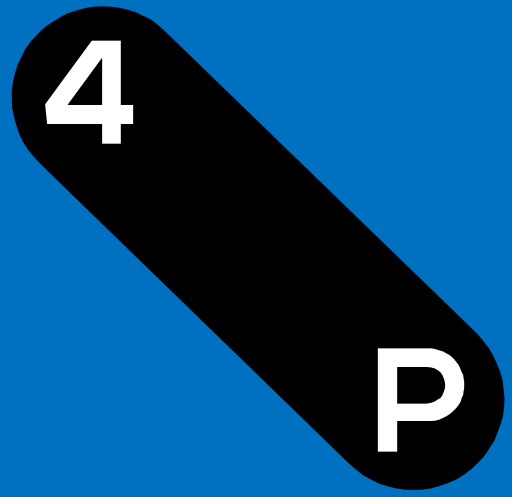
- Zdecydowana większość pasażerów warszawskiego metra to mieszkańcy Warszawy (87%), udział bez zmian Y2Y.
- Wśród warszawiaków korzystających z metra przeważają mieszkańcy Ursynowa, Mokotowa, Śródmieścia i Bielan (wskazania +10%).
- Wśród osób spoza Warszawy korzystających z metra przeważają mieszkańcy warszawskich suburbiów: Marki, Piaseczno, Wołomin, Łomianki, Grodzisk Mazowiecki, Ząbki, Legionowo, Nadarzyn



Struktura pasażerów ze względu na status zawodowy

- Zdecydowana większość pasażerów warszawskiego metra to osoby aktywne - pracujące zawodowo (60%) lub uczące się (32%).
- W porównaniu z poprzednim pomiarem mamy nieco mniej osób pracujących zawodowo i nieco więcej osób uczących się lub studiujących. Te różnice są konsekwencją opisywanych wcześniej zmian polegających na tym, że pasażerowie metra są nieco młodsi niż miało to miejsce w roku ubiegłym.

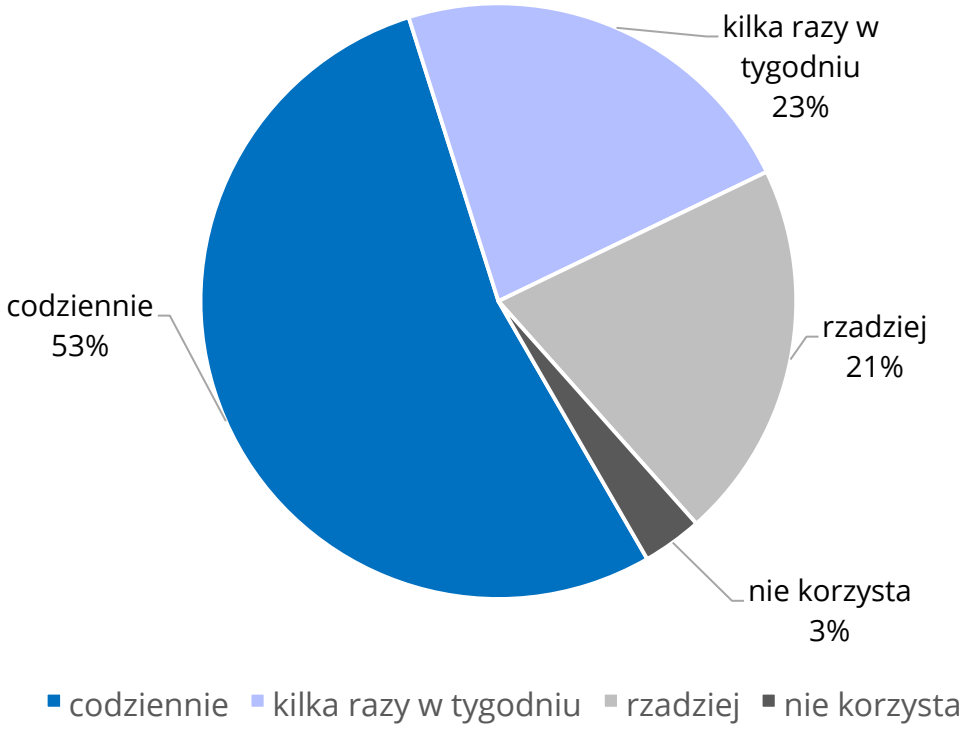




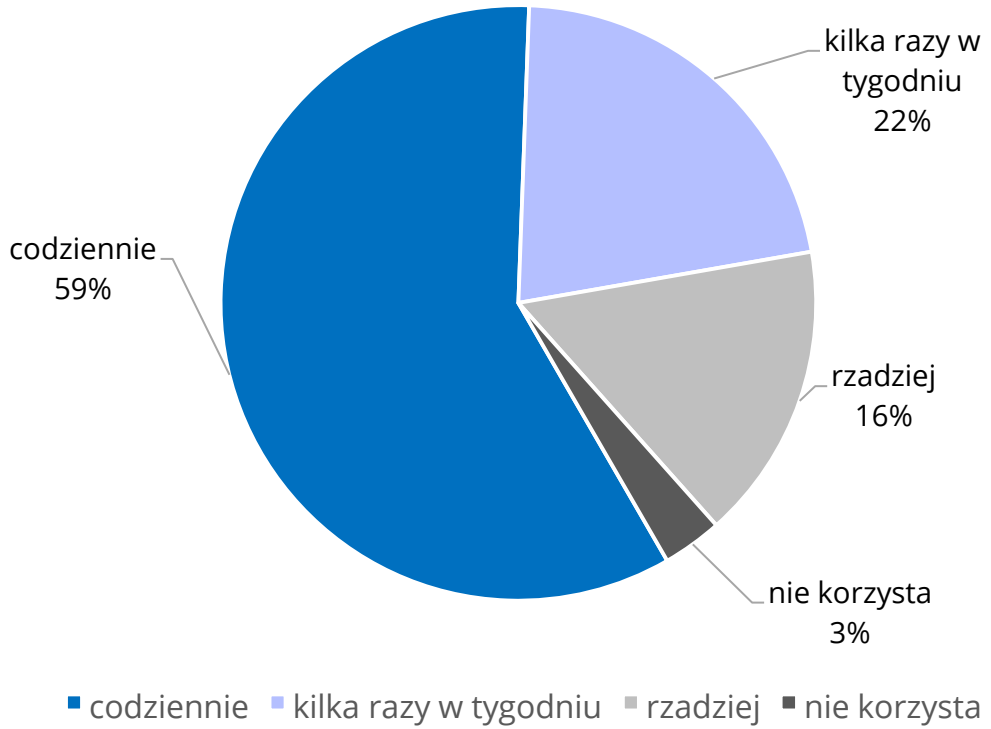
Korzystanie z metra

Częstość korzystania z linii M1

2019

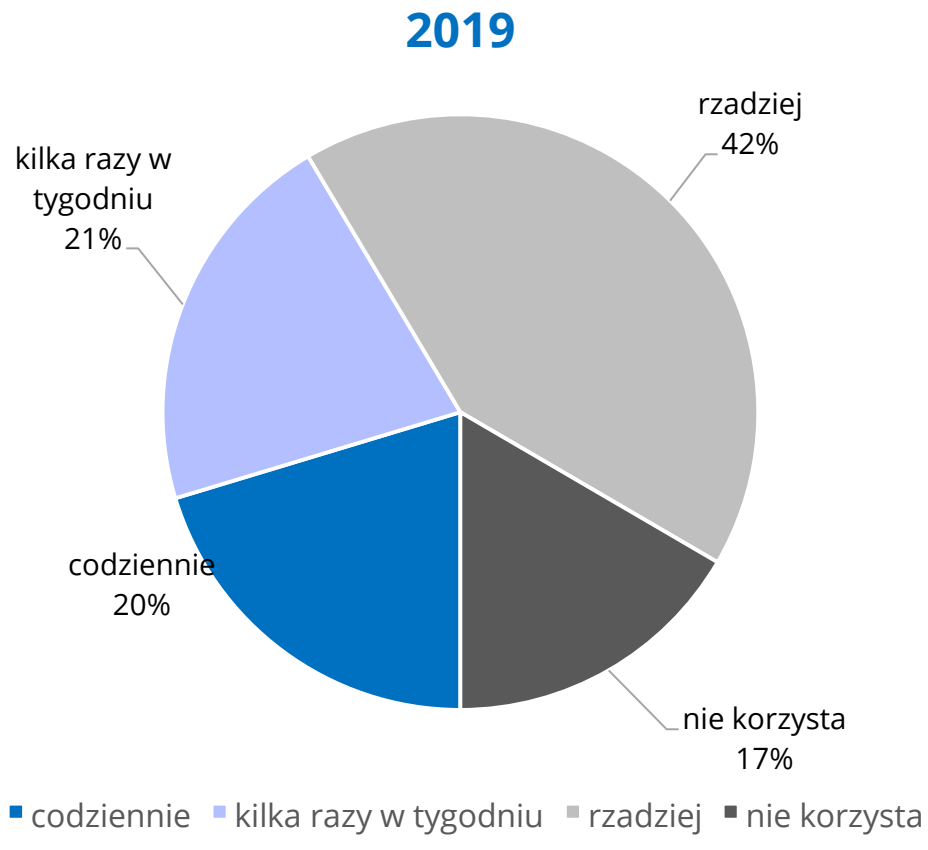


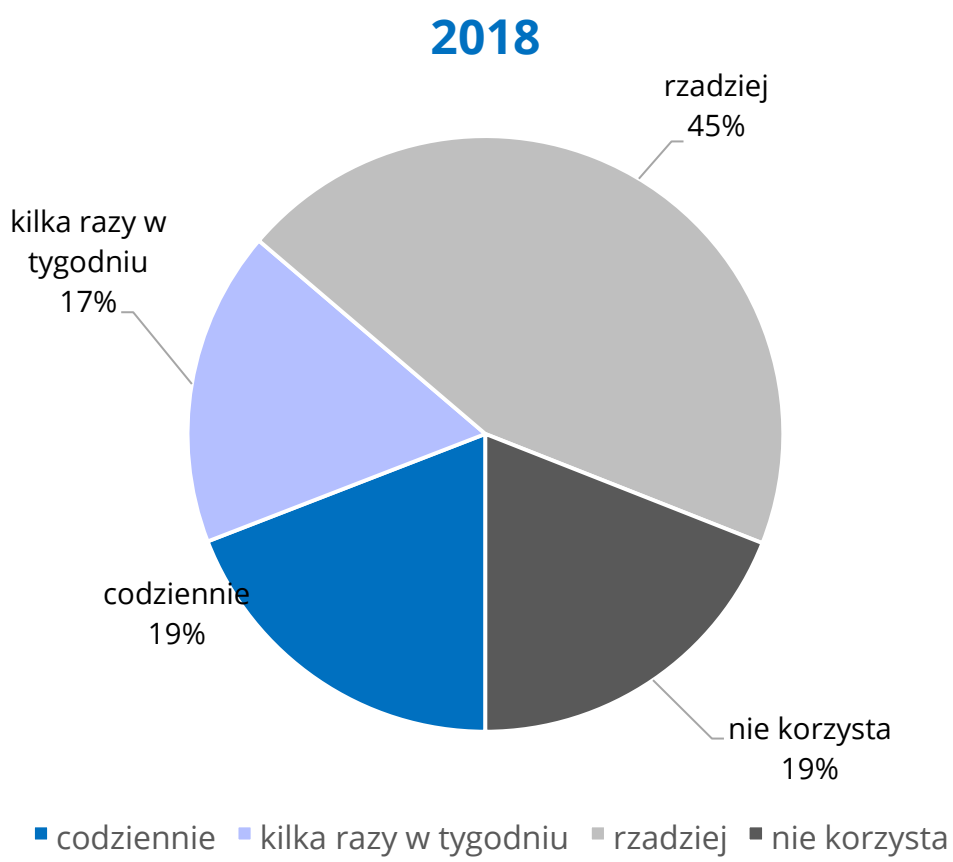
2018



- Ponad połowa pasażerów metra korzysta w dni powszednie z linii M1 kilka razy dziennie – 53% (w roku 2017 było to 52%, a w roku 2018 59%), 23% korzysta z tej linii kilka razy w tygodniu, 21% raz w tygodniu lub rzadziej.
- Wśród podróżujących kilka razy dziennie mamy nadreprezentację osób pracujących zawodowo i Warszawiaków.

Częstość korzystania z linii M2





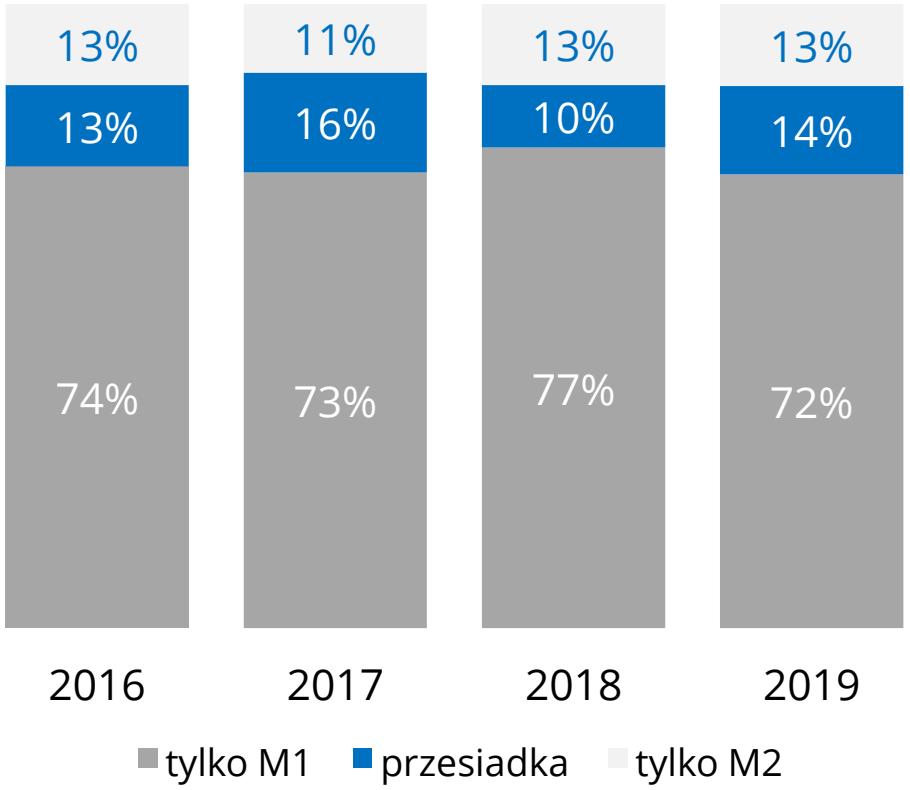
- Z linii M2 korzysta w dni powszednie codziennie co piąty pasażer metra (20%) i jest to wynik podobny jak w roku ubiegłym (19%). 21% korzysta z tej linii kilka razy w tygodniu (jest to więcej niż w roku ubiegłym (17%).
- Raz w tygodniu lub rzadziej korzysta z tej linii 42% pasażerów metra a 17% deklaruje że nie korzysta wcale (w roku ubiegłym było to 19%).

Długość przejazdów metrem

	2016	2017	2018	2019
do 2 stacji	14%	17%	17%	21%
3-4 stacje	24%	20%	23%	22%
5-6 stacji	22%	22%	20%	20%
7-9 stacji	24%	23%	25%	21%
10 i więcej stacji	16%	18%	15%	16%
średnia liczba stacji	**6,0**	**6,1**	**5,9**	**5,7**

- Pasażerowie metra poproszeni zostali o wskazanie stacji metra na której w dni powszednie najczęściej wsiadają do pociągu i na której najczęściej z pociągu wysiadają, na podstawie tych danych zostały wyestymowane wyniki dotyczące średniej długości przejazdu.
- Średnio pasażer metra w trakcie jednej podróży przejeżdża około 6 stacji – wyniki są bardzo stabilne – utrzymują się na podobnym poziomie w kolejnych pomiarach.
- UWAGA METODOLOGICZNA: UWAGA: długość przejazdów (liczba przejechanych stacji oraz średnia liczba stacji) nie obejmuje stacji początkowej, np. pasażer, który wsiadł na Stacji Kabaty i wysiadł na stacji Imielin przejechał dwie stacje (Natolin i Imielin).

Przesiadanie się między liniami M1 i M2



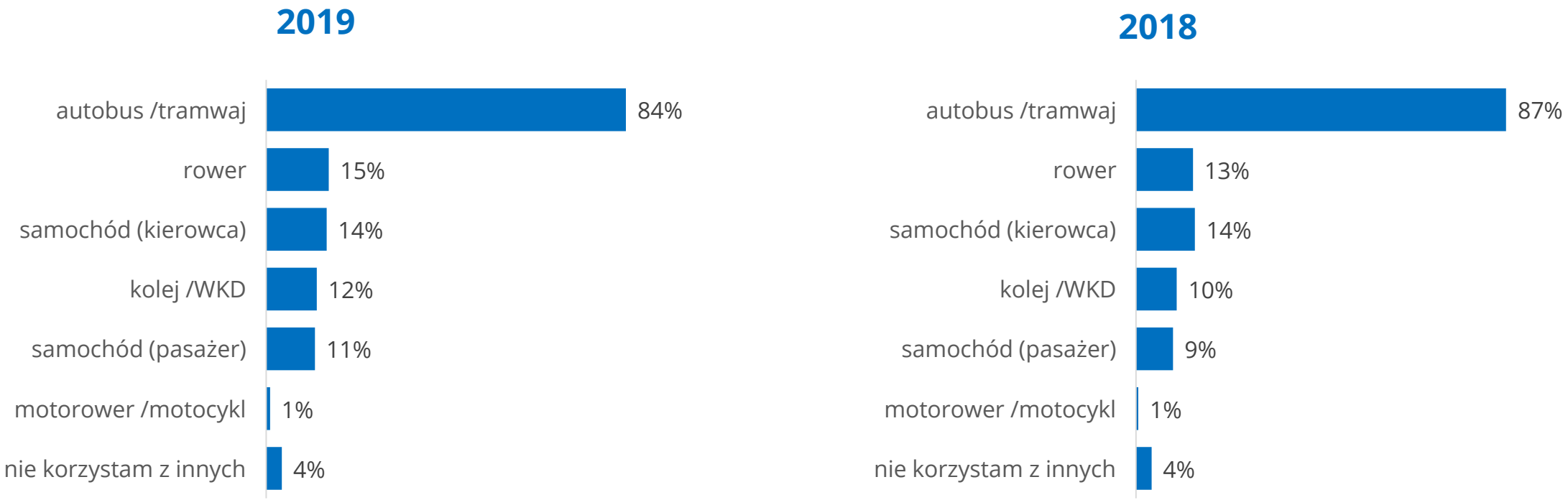
- Pasażerowie metra poproszeni zostali o wskazanie stacji metra na której w dni powszednie najczęściej wsiadają do pociągu i na której najczęściej z pociągu wysiadają, na podstawie tych danych zostały wyestymowane wyniki dotyczące współkorzystania w trakcie jednej podróży z dwóch linii metra.
- Zdecydowana większość podróżnych korzysta zazwyczaj tylko z linii M1 (72%), 13% korzysta tylko z linii M2, natomiast 14% pasażerów przesiada się – w trakcie jednej podróży korzysta z obu linii metra.
- Analizując zmiany w czasie widzimy, że w ciągu ostatniego roku zwiększyła się frakcja pasażerów korzystających jednocześnie z obu linii, natomiast spadła liczba pasażerów korzystających tylko z linii M1.

- Estymowane dane dotyczą typowej podróży (np. do pracy, do szkoły). W rzeczywistości odsetek pasażerów którzy przesiadają się pomiędzy liniami metra jest zdecydowanie wyższy **(31% deklaruje korzystanie co najmniej kilka razy w tygodniu zarówno z linii M1 jak M2) – to są osoby które przesiadają się między liniami**

korzystanie z linii M1 ->

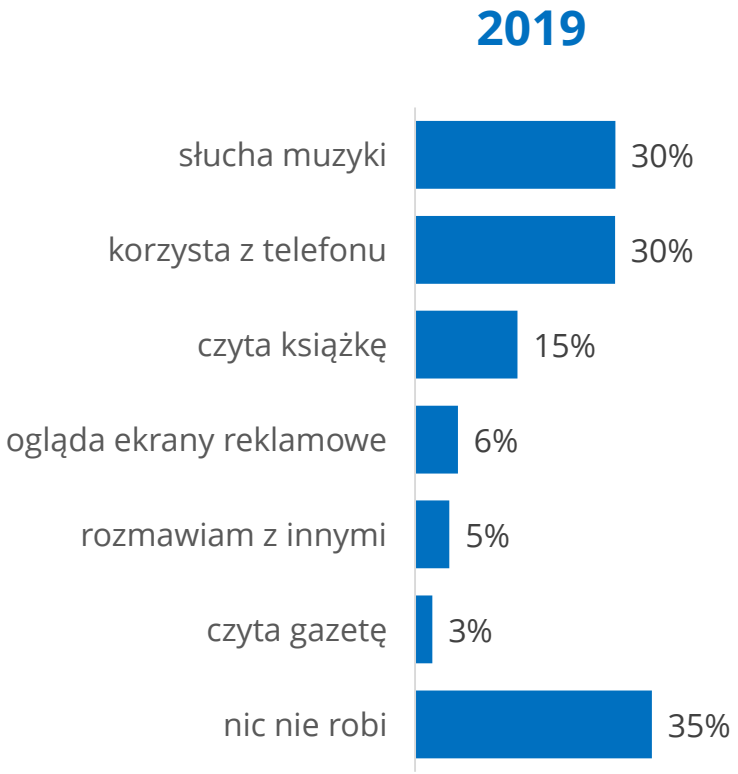
korzystanie z linii M2 ->	codziennie	kilka razy w tyg.	rzadziej	nie korzysta
codziennie	**13%**	**9%**	23%	8%
kilka razy w tyg.	**2%**	**8%**	9%	4%
rzadziej	4%	4%	9%	4%
nie korzysta	1%	1%	0%	0%

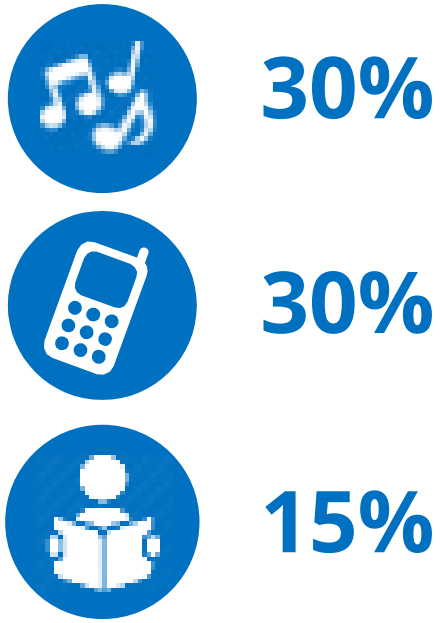
Korzystanie przez pasażerów metra z innych środków transportu



- Pasażerowie metra poproszeni zostali o wskazanie innych środków komunikacji, transportu z jakich korzystają poruszając się po Warszawie.
- Z autobusów, tramwajów korzysta 84% pasażerów metra (w ubiegłym roku było to 87% - zaobserwowano istotny spadek). Inne środki transportu są wykorzystywane przez zdecydowanie mniejszą grupę pasażerów. Warto zwrócić uwagę na wzrost (w porównaniu z rokiem ubiegłym) znaczenia samochodów osobowych (podróż jako pasażer) i kolejki miejskiej WKD.

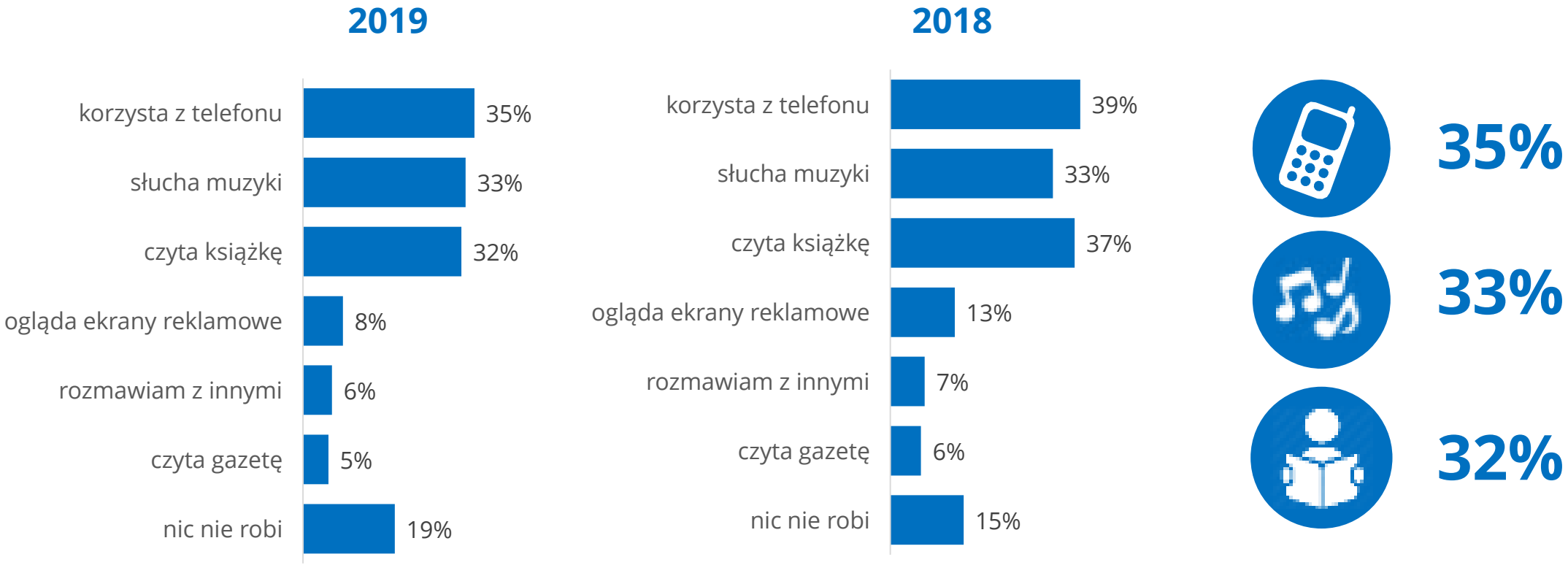
Co robi pasażer oczekując na peronie



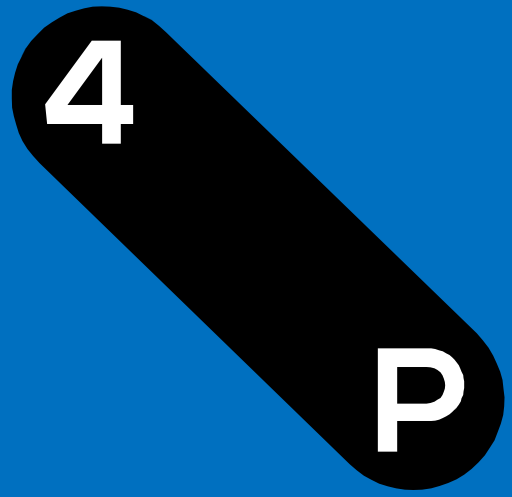


- Najpopularniejszymi czynnościami jakim poświęcają się pasażerowie metra oczekując na pociąg są korzystanie z telefonu komórkowego oraz słuchanie muzyki przez słuchawki. Te czynności wykonywane są przez co trzeciego pasażera oczekującego na pociąg. Mniej niż co piąta osoba czyta w tym czasie książkę (15%), 35% pasażerów nie robi w tym czasie nic, po prostu stoi i czeka na pociąg.

Co robi pasażer jadąc w wagonie metra

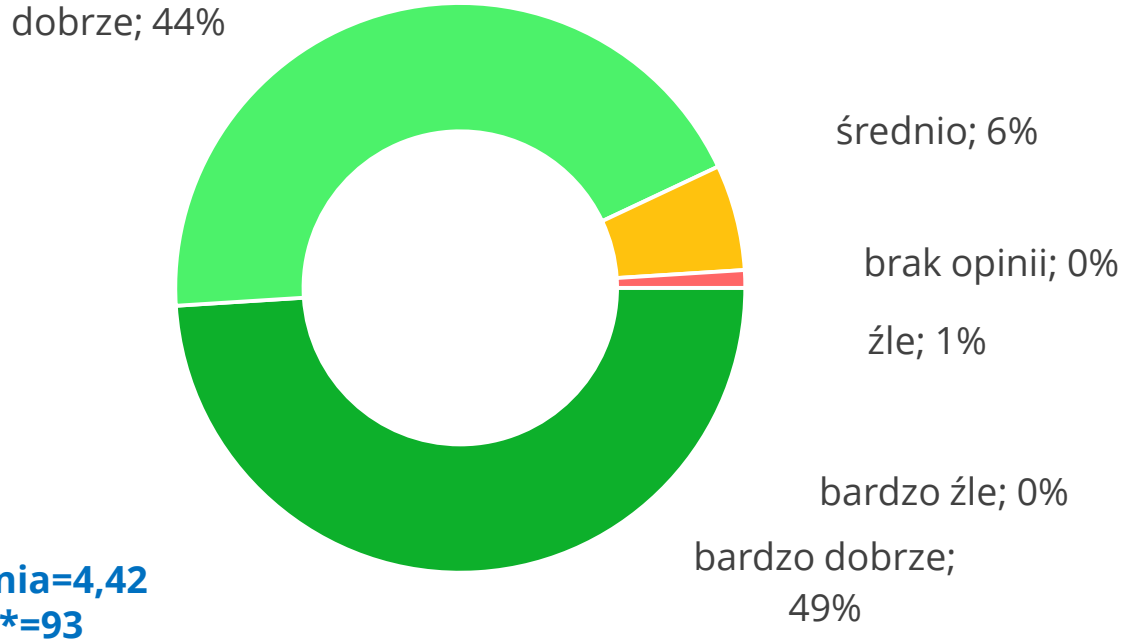


- Najpopularniejszymi czynnościami jakim poświęcają się pasażerowie metra odbywając swą podróż w pociągu są korzystanie z telefonu (zarówno rozmowa jak gry, internet), czytanie książki oraz słuchanie muzyki. Każda z tych czynności towarzyszy podróży co trzeciego pasażera metra.
- Warto zwrócić uwagę na zdecydowanie większą grupę pasażerów czytający książkę w wagonie metra niż miało to miejsce w trakcie oczekiwania na pociąg na peronie (32% vs 15%).



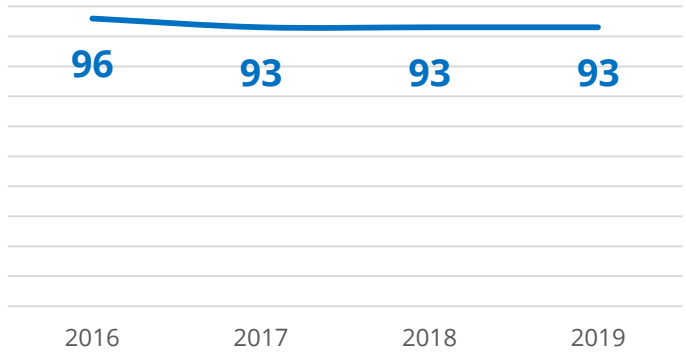
Aspekty związane z czasem

Ocena szybkości jazdy Warszawskiego Metra



średnia=4,42
WSN*=93

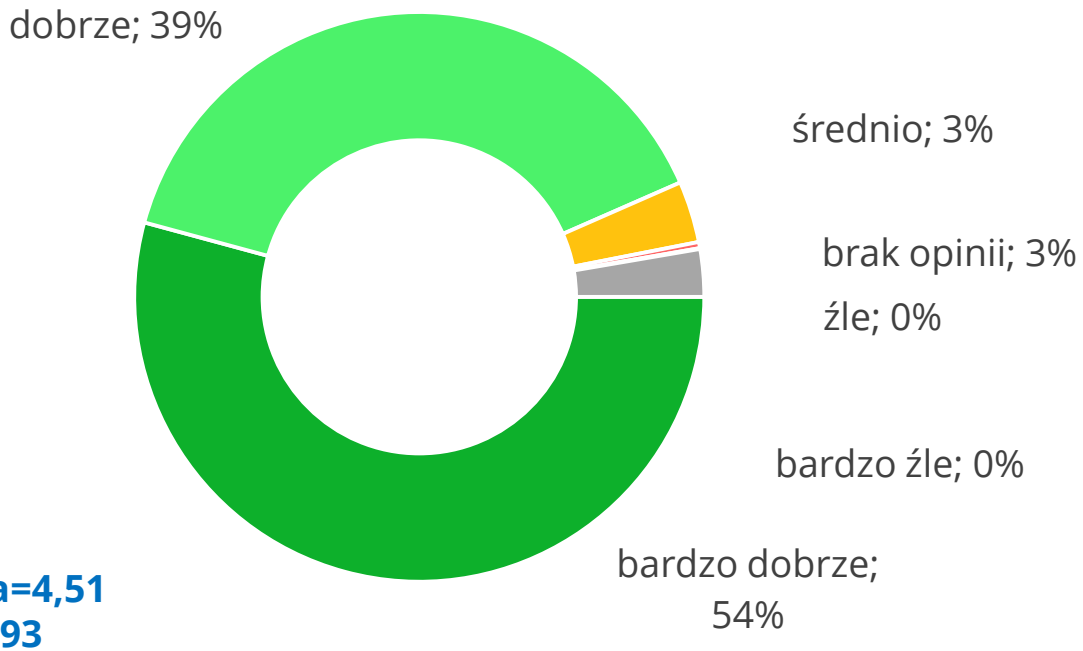
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

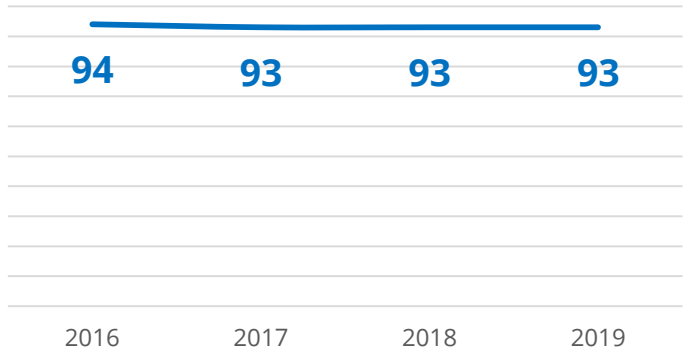
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają szybkość jazdy. Mamy 93% pasażerów zadowolonych (w tym 49% pasażerów bardzo zadowolonych),osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena punktualności Warszawskiego Metra



średnia=4,51
WSN*=93

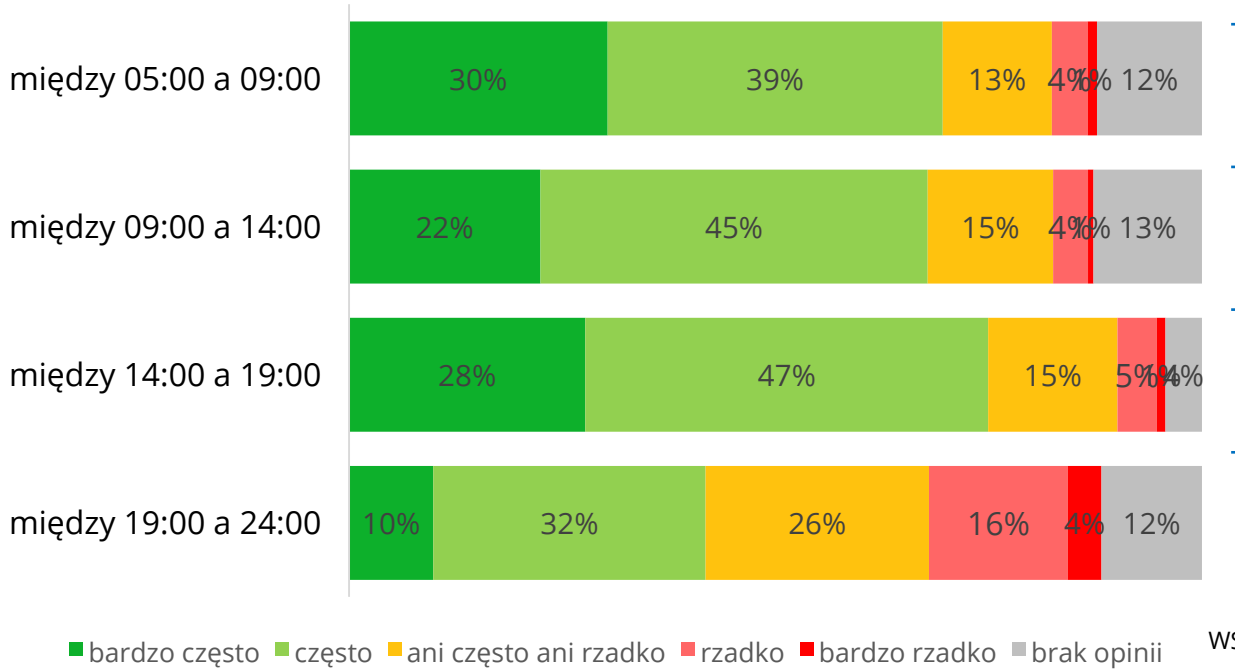
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają punktualność tego środka lokomocji. Mamy 93% pasażerów zadowolonych (w tym 54% pasażerów bardzo zadowolonych),osób źle oceniających ten aspekt nie ma – wskazania na poziomie 0%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena częstości kursowania metra

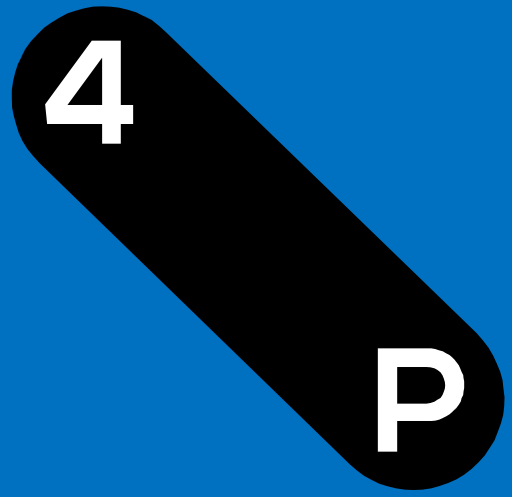


	średnia	WSN*
między 05:00 a 09:00	4,07	+64
między 09:00 a 14:00	3,97	+63
między 14:00 a 19:00	4,01	+70
między 19:00 a 24:00	3,31	+22

Analiza trendu WSN

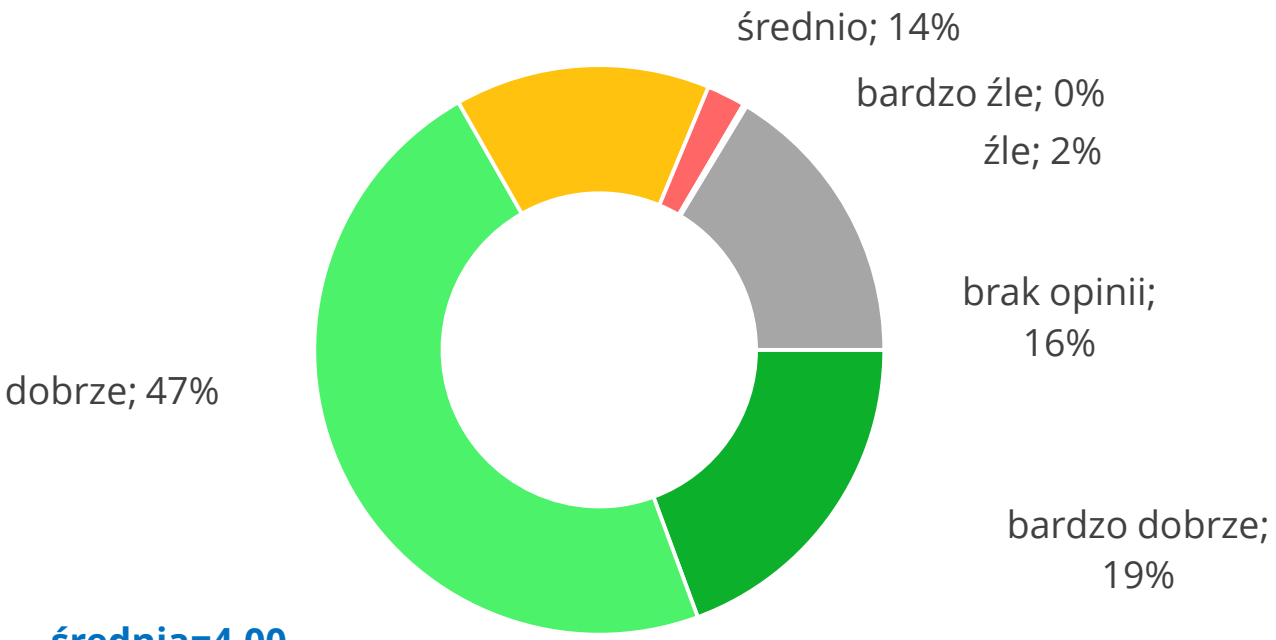
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Wyniki uzyskane w bieżącym pomiarze są na poziomie bardziej niż zadowalającym, choć odczuwalne jest oczekiwanie pasażerów na zwiększenie częstotliwości kursowania pociągów zwłaszcza w godzinach wieczornych i nocnych (po godzinie 19:00).
- Najlepiej oceniono częstotliwość kursowania metra między godzinami 14:00 a 19:00 – 75% pasażerów zadowolonych, w tym 25% bardzo zadowolonych. Pasażerowie niezadowoleni z częstości kursowania metra w tym periodzie czasowym stanowią 6% ogółu pasażerów.
- Najgorzej oceniono częstotliwość kursowania metra między godzinami 19:00 a 24:00 – 42% pasażerów zadowolonych, w tym 10% bardzo zadowolonych. Pasażerowie niezadowoleni z częstości kursowania metra w tym periodzie czasowym stanowią 20% ogółu pasażerów.
- Porównując te zestawienia widzimy znaczące różnice w ocenie częstości kursowania metra w zależności od godziny. W trzech na cztery badane pory dnia odsetek oceny pozytywne są na poziomie 70%, a w teoretycznie najsłabiej ocenianej porze wieczorowej sięga 42% - czyli w najgorzej ocenianym periodzie blisko połowa pasażerów jest zadowolona z częstości kursowania pociągów.



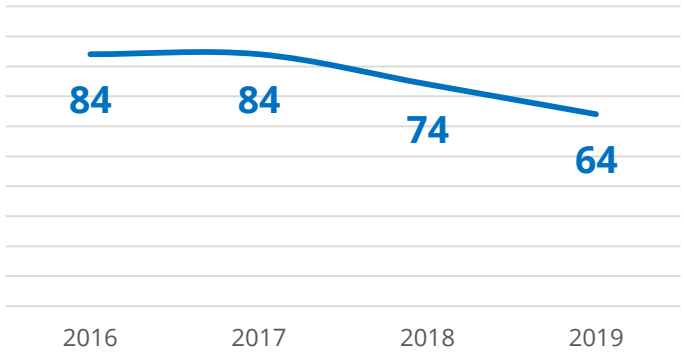
Obsługa, personel

Ocena pracy ochrony w Warszawskim Metrze



średnia=4,00
WSN*=64

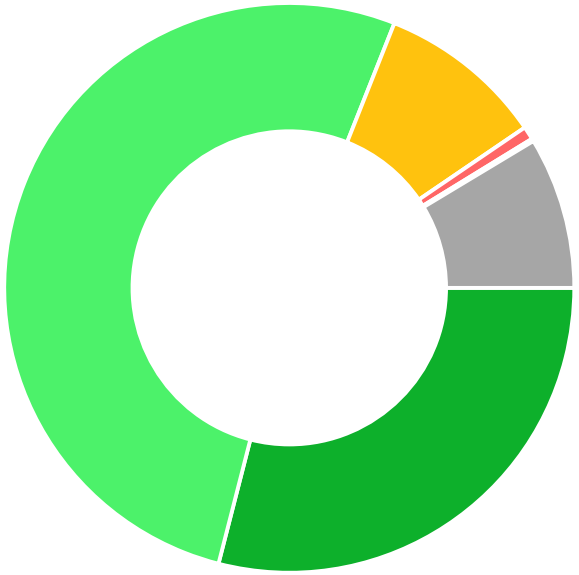
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

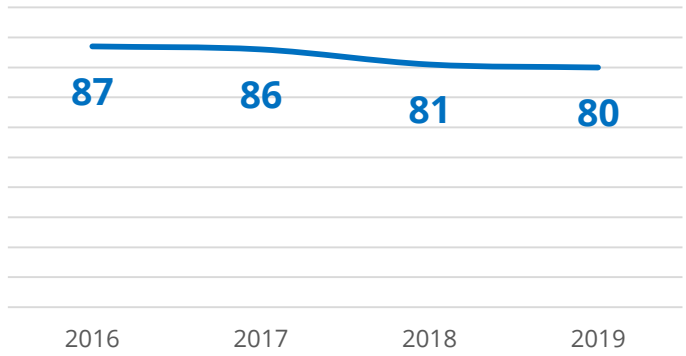
- Pasażerowie Warszawskiego Metra dobrze oceniają pracę ochrony w Warszawskim Metrze. Mamy 67% pasażerów zadowolonych (w tym 19% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 2%.
- Zaobserwowane wyniki są gorsze niż te obserwowane w latach poprzednich, wciąż jednak utrzymują się na wysokim poziomie.

Ocena pracy obsługi sprzątającej w Warszawskim Metrze



średnia=4,19
WSN*=80

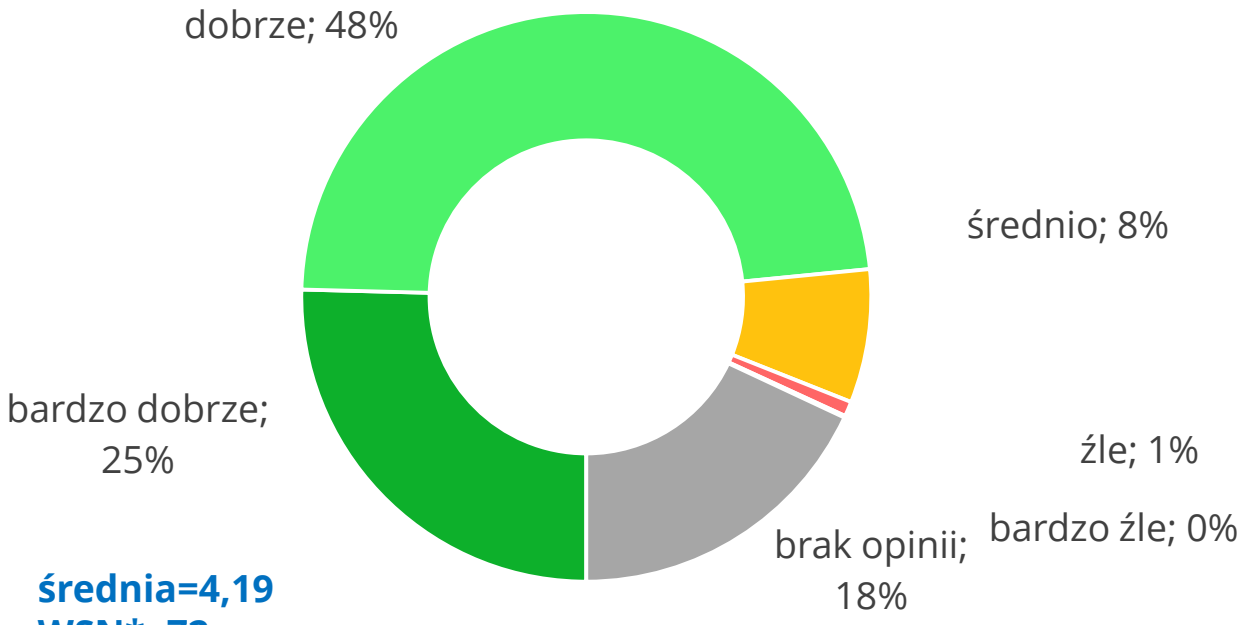
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

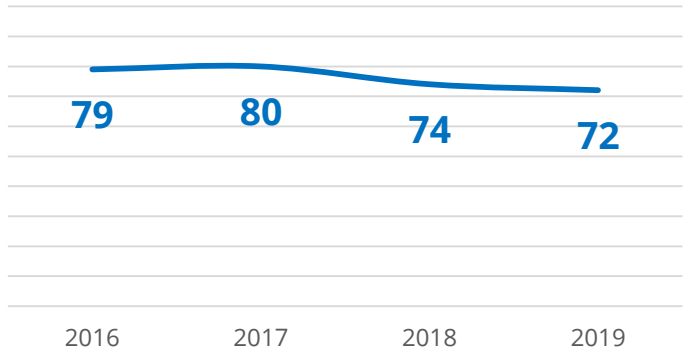
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają pracę obsługi sprzątającej w Warszawskim Metrze. Mamy 81% pasażerów zadowolonych (w tym 29% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena pracy obsługi technicznej (np. maszyniści) w Warszawskim Metrze



średnia=4,19
WSN*=72

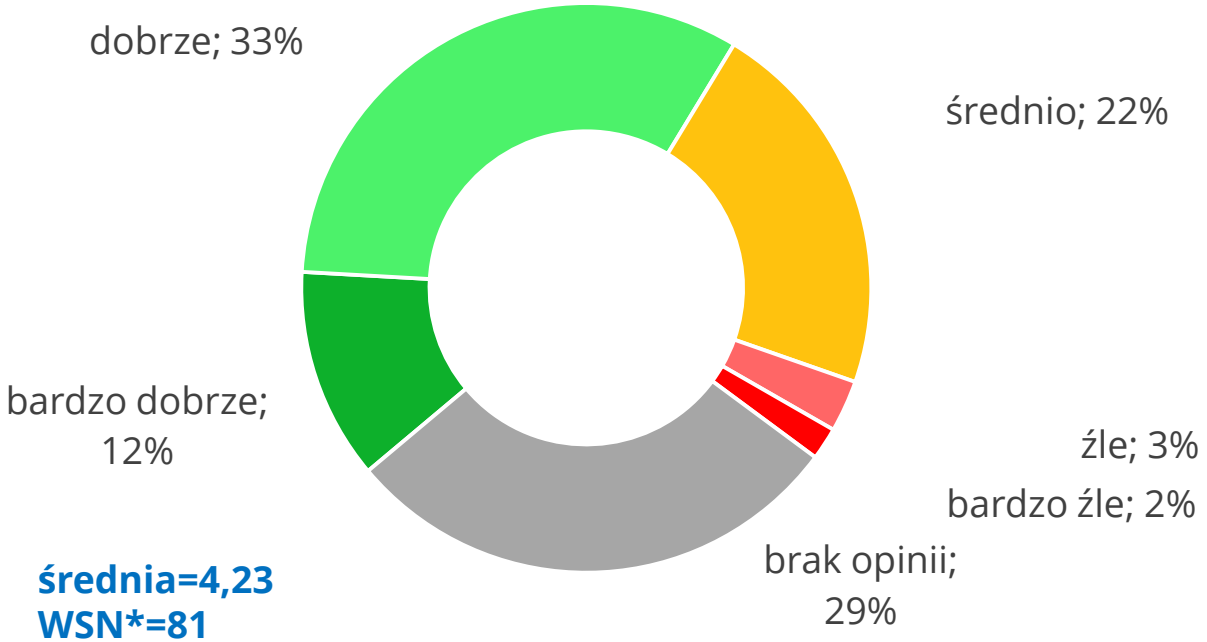
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

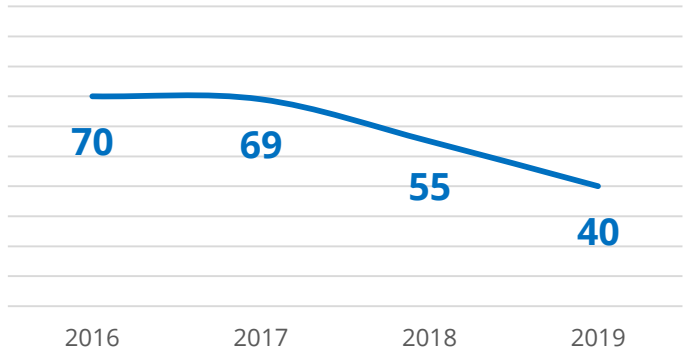
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają pracę obsługi sprzątającej w Warszawskim Metrze. Mamy 72% pasażerów zadowolonych (w tym 25% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena pracy policji w Warszawskim Metrze



średnia=4,23
WSN*=81

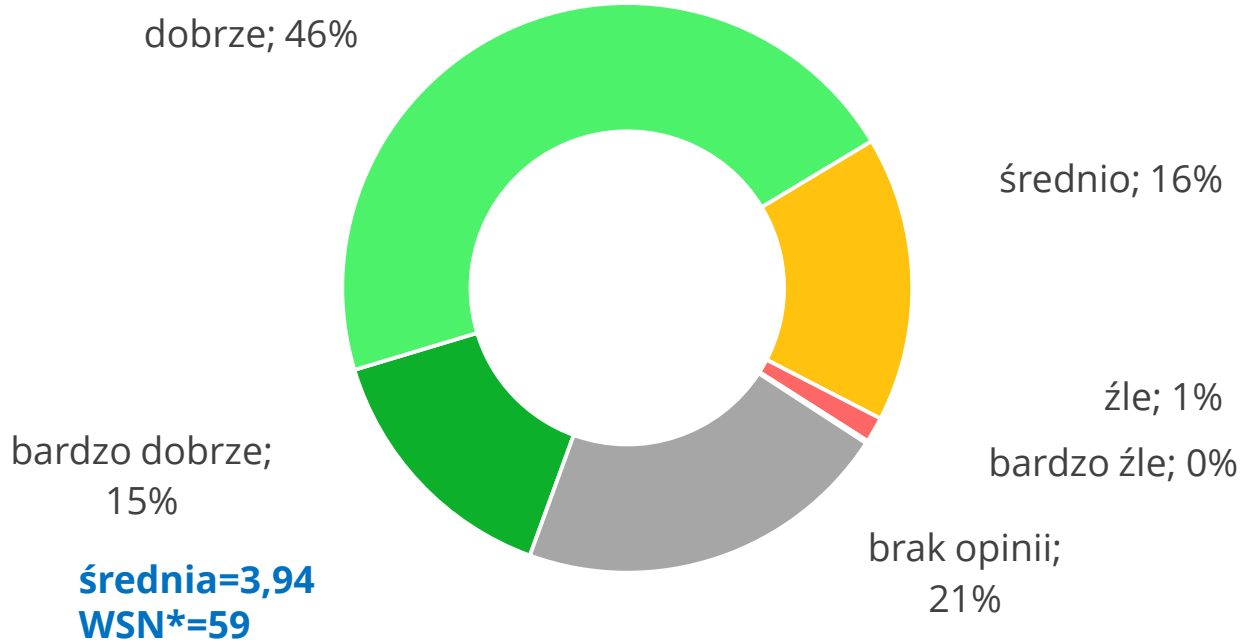
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

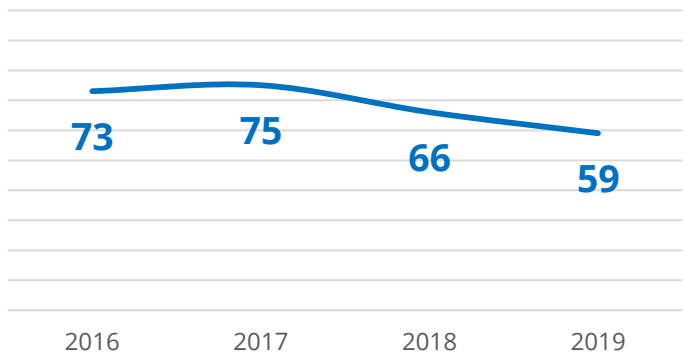
- Pasażerowie Warszawskiego Metra nie najlepiej oceniają pracę policji w Warszawskim Metrze. Mamy 45% pasażerów zadowolonych (w tym 12% pasażerów bardzo zadowolonych), osoby źle oceniające ten aspekt stanowią 5%. Warto zaznaczyć że połowa pasażerów nie potrafi ocenić pracy policji na warszawskim metrze (oceny ani dobrze ani źle i trudno powiedzieć) – prawdopodobnie połowa pasażerów w ogóle nie ma żadnego kontaktu z policją w warszawskim metrze.
- Wyniki pogarszają się w kolejnych latach.

Ocena pracy obsługi punktów handlowych w Warszawskim Metrze



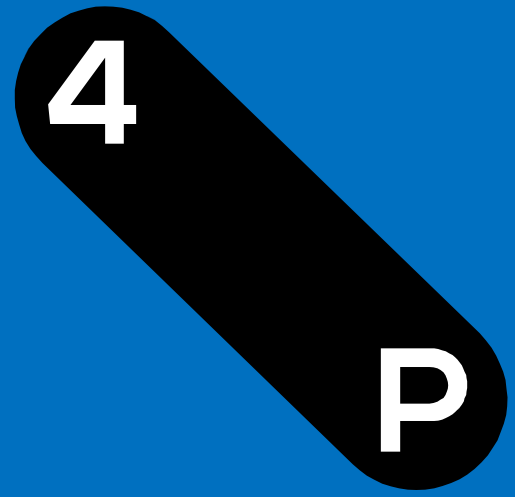
średnia=3,94
WSN*=59

Analiza trendu WSN



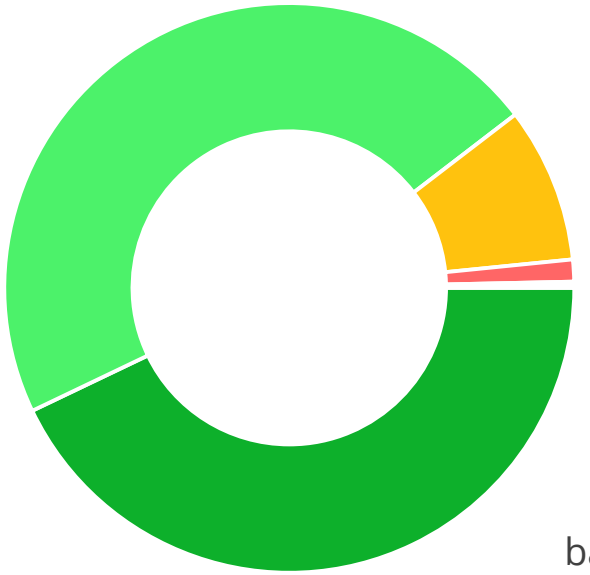
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Pasażerowie Warszawskiego Metra dobrze oceniają pracę obsługi handlowej w Warszawskim Metrze. Mamy 61% pasażerów zadowolonych (w tym 15% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki pogarszają się



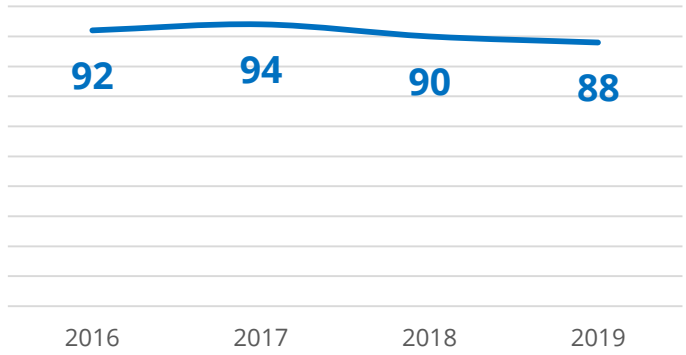
Czystość i porządek

Ocena czystości na stacjach Warszawskiego Metra



średnia=4,31
WSN*=88

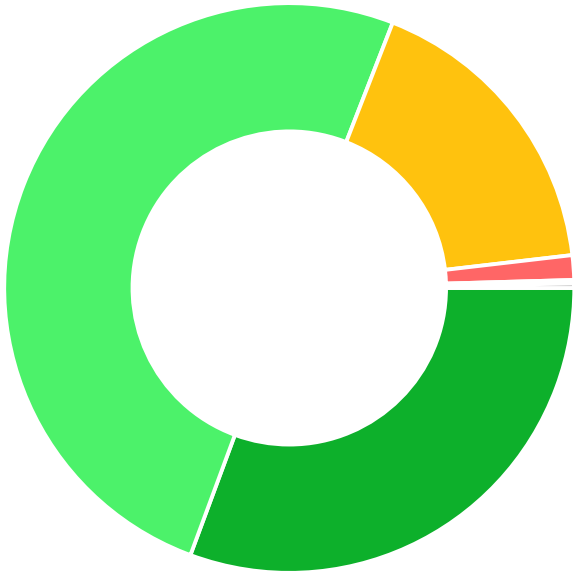
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

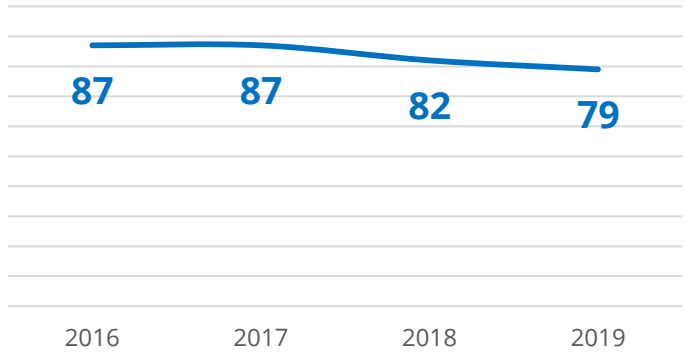
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają czystość na stacjach Warszawskiego Metra. Mamy 90% pasażerów zadowolonych (w tym 43% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena czystości w wagonach w Warszawskim Metrze



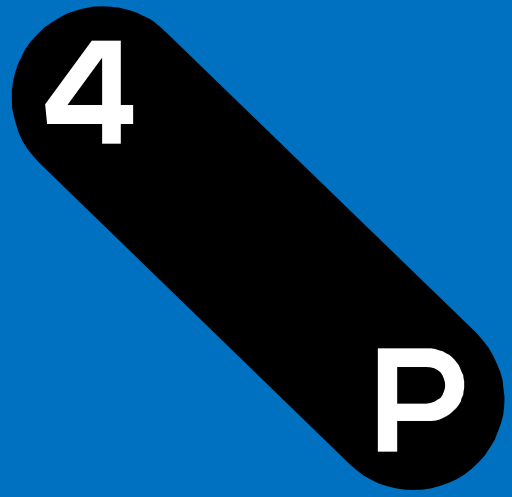
średnia=4,10
WSN*=79

Analiza trendu WSN



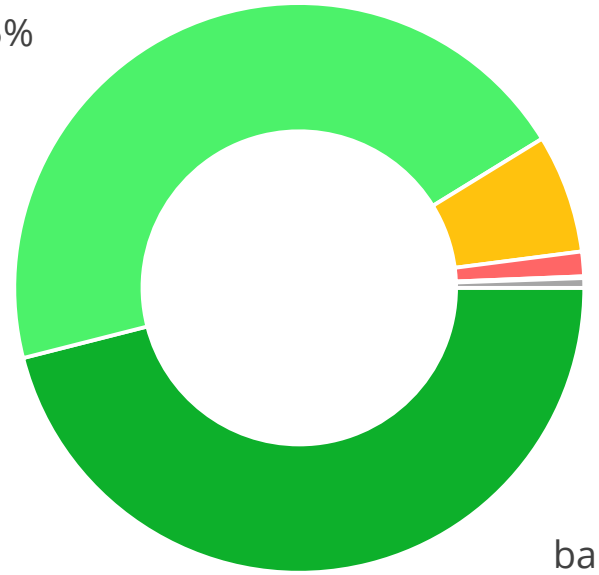
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają czystość w wagonach Warszawskiego Metra. Mamy 81% pasażerów zadowolonych (w tym 31% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 2%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.



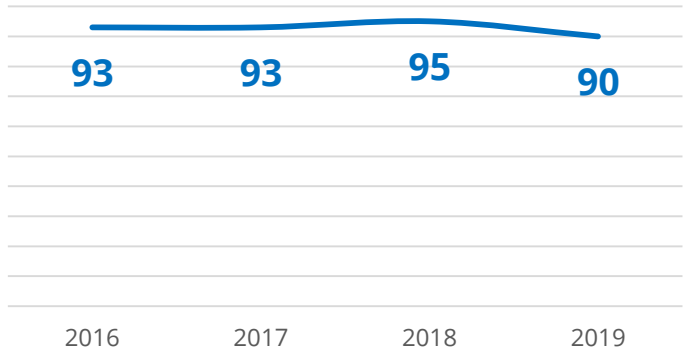
Informacja i bezpieczeństwo

Ocena bezpieczeństwa w Warszawskim Metrze



średnia=4,36
WSN*=90

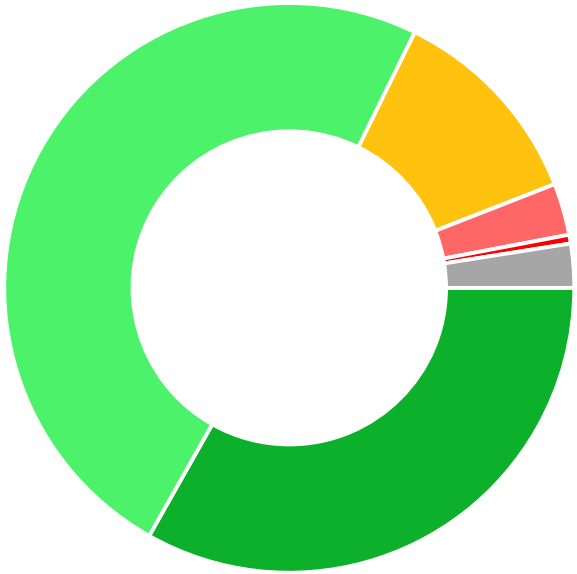
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają bezpieczeństwo w Warszawskim Metrze. Mamy 91% pasażerów zadowolonych (w tym 46% pasażerów bardzo zadowolonych),osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena systemu informacji na stacjach w Warszawskim Metrze



dobrze; 49%

średnio; 12%

źle; 3%

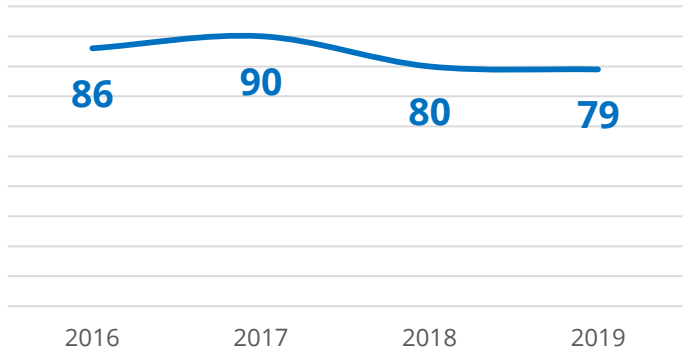
bardzo źle; 0%

brak opinii; 2%

bardzo dobrze; 33%

średnia=4,14
WSN*=79

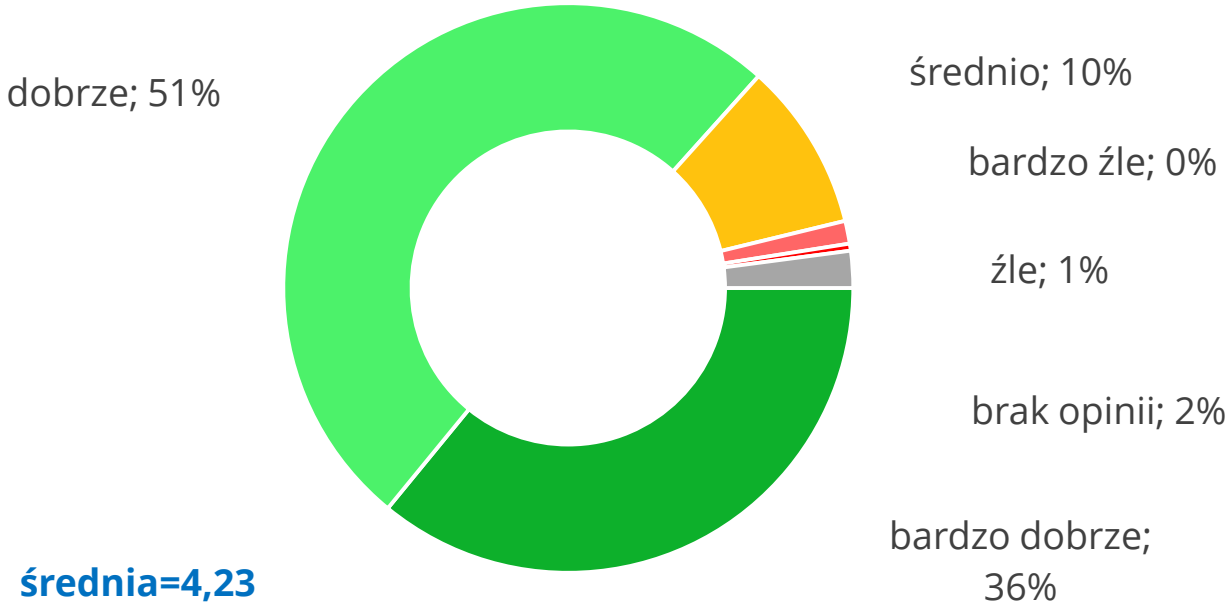
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

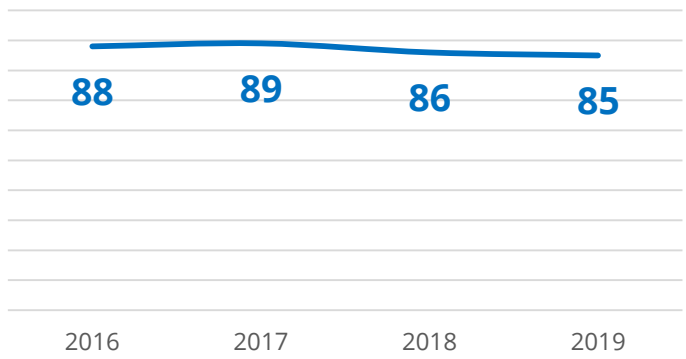
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają system informacji na stacjach. Mamy 82% pasażerów zadowolonych (w tym 33% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 3%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena systemu informacji w wagonach w Warszawskim Metrze



średnia=4,23
WSN*=85

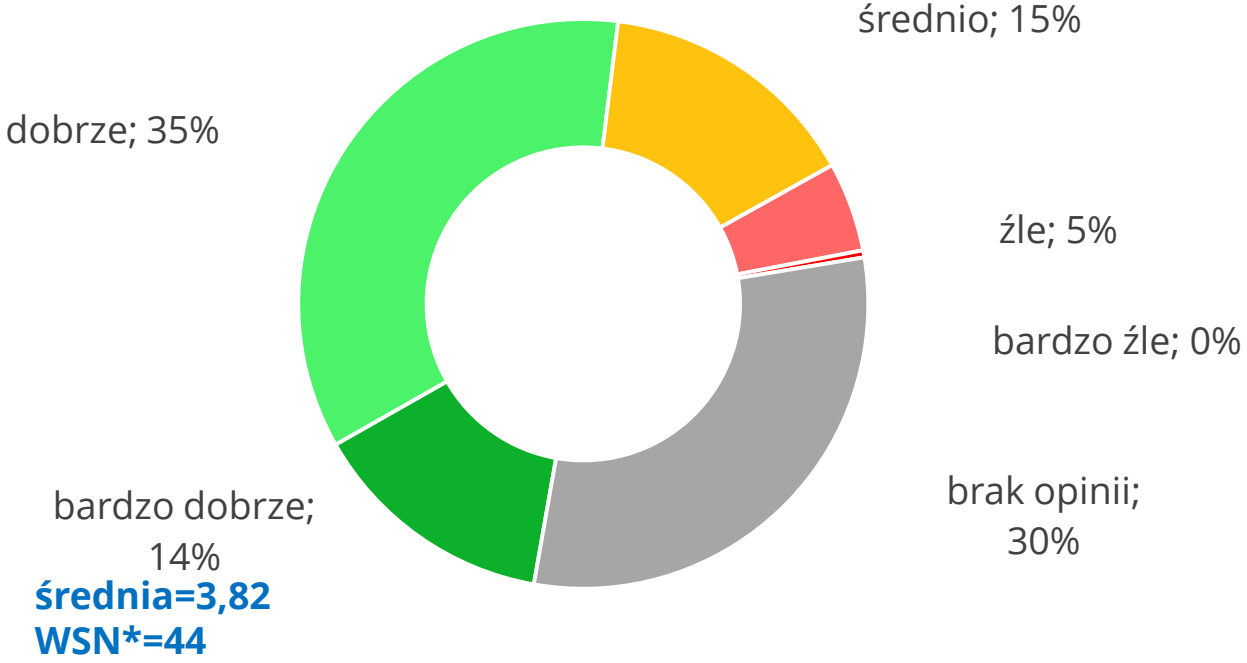
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

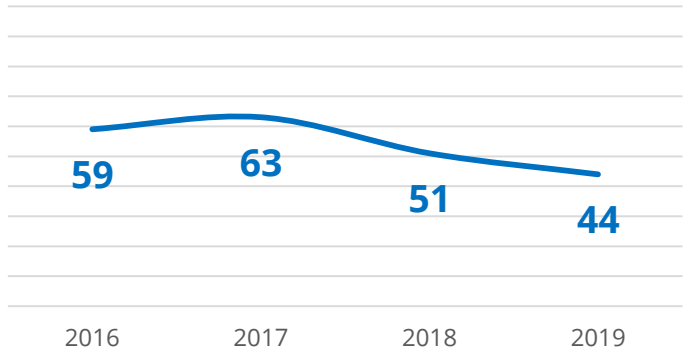
- Pasażerowie Warszawskiego Metra bardzo dobrze oceniają system informacji w wagonach. Mamy 87% pasażerów zadowolonych (w tym 36% pasażerów bardzo zadowolonych), osób źle oceniających ten aspekt praktycznie nie ma – wskazania na poziomie 1%.
- Wyniki są bardzo stabilne i utrzymują bardzo wysoki poziom z lat ubiegłych.

Ocena udogodnień dla niepełnosprawnych w Warszawskim Metrze



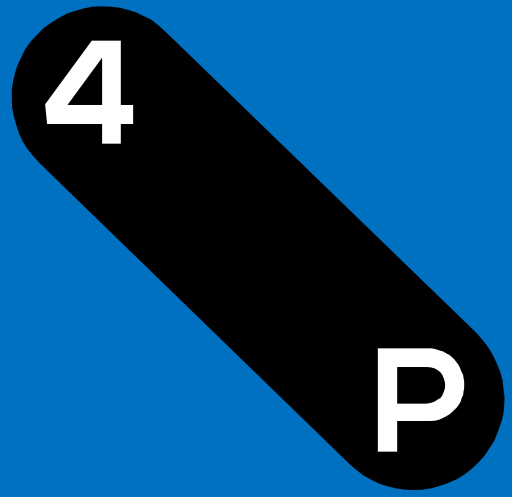
średnia=3,82
WSN*=44

Analiza trendu WSN



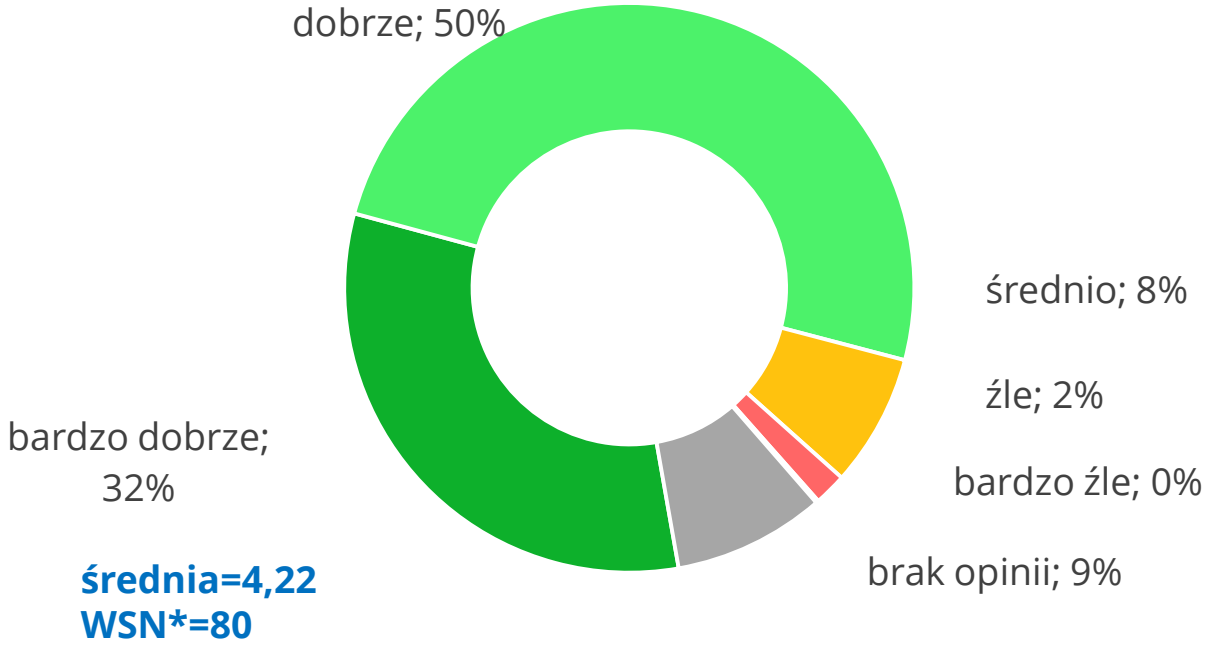
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Zakres udogodnień dla osób niepełnosprawnych pozytywnie ocenia 3/4 pasażerów i odsetek ten jest wyższy niż w poprzednich pomiarach – czyli coraz więcej pasażerów potrafi wypowiedzieć się w tej kwestii (nawet jeśli ich ona nie dotyczy). Mamy 49% zadowolonych pasażerów (w tym 14% bardzo zadowolonych, pasażerowie niezadowoleni stanowią 5% badanej populacji
- Te relatywnie (w porównaniu z innymi wymiarami) niższe oceny de facto ocenić mogą przede wszystkim osoby bezpośrednio dotknięte tymi niedogodnościami, wyraźnie widać więc, że postronni pasażerowie (także oceniający ten wymiar wysoko) dostrzegają starania Metra w tej kwestii.



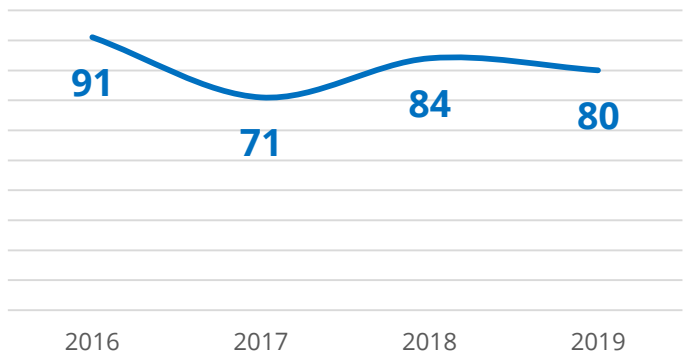
Oznakowanie dla sytuacji awaryjnych

Ocena przycisków alarmowych w pociągach



średnia=4,22
WSN*=80

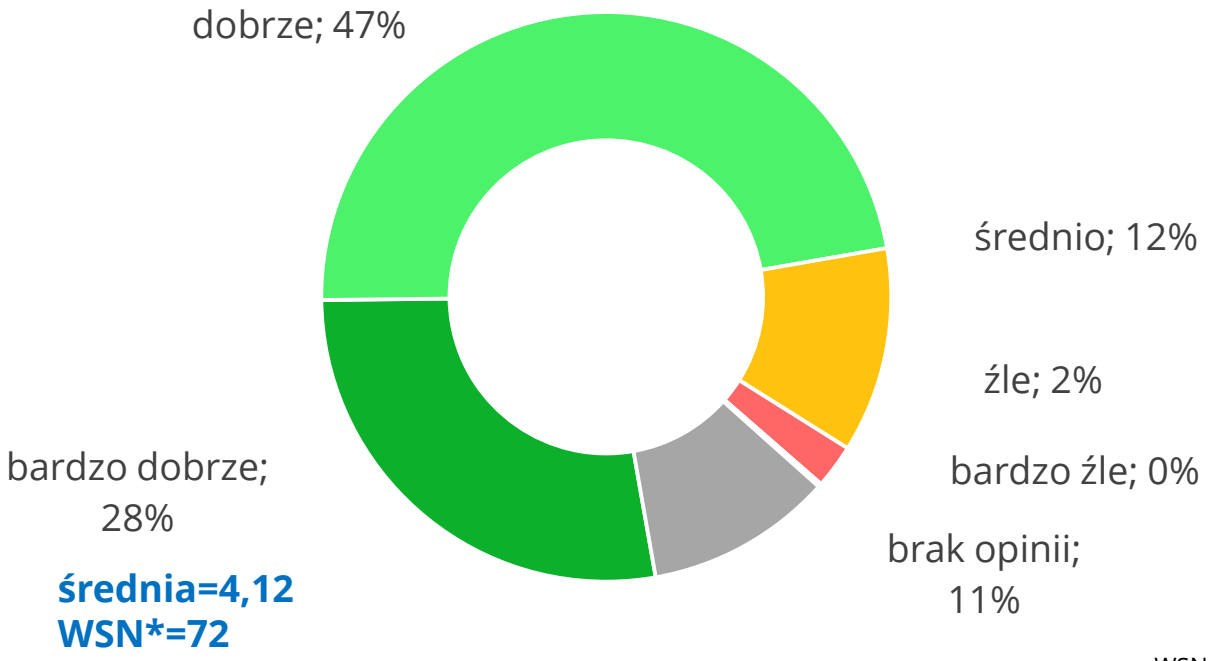
Analiza trendu WSN



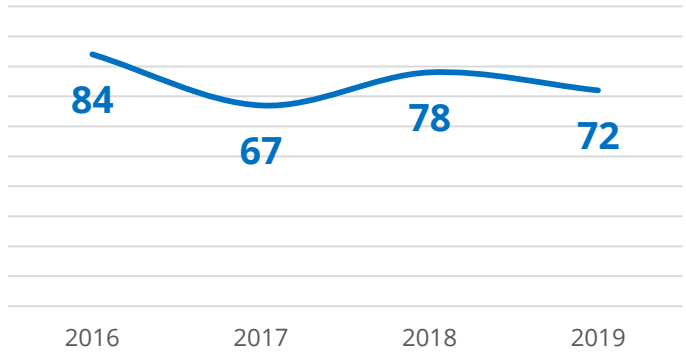
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Zdecydowana większość pasażerów dobrze ocenia przyciski alarmowe w pociągach. Mamy 82% pasażerów zadowolonych z tego aspektu (w tym 32% bardzo zadowolonych) , osoby niezadowolone to 2% pasażerów.
- W porównaniu z poprzednim rokiem obserwujemy nieznaczny spadek poziomu zadowolenia z tego aspektu.

Ocena telefonów alarmowych na peronach



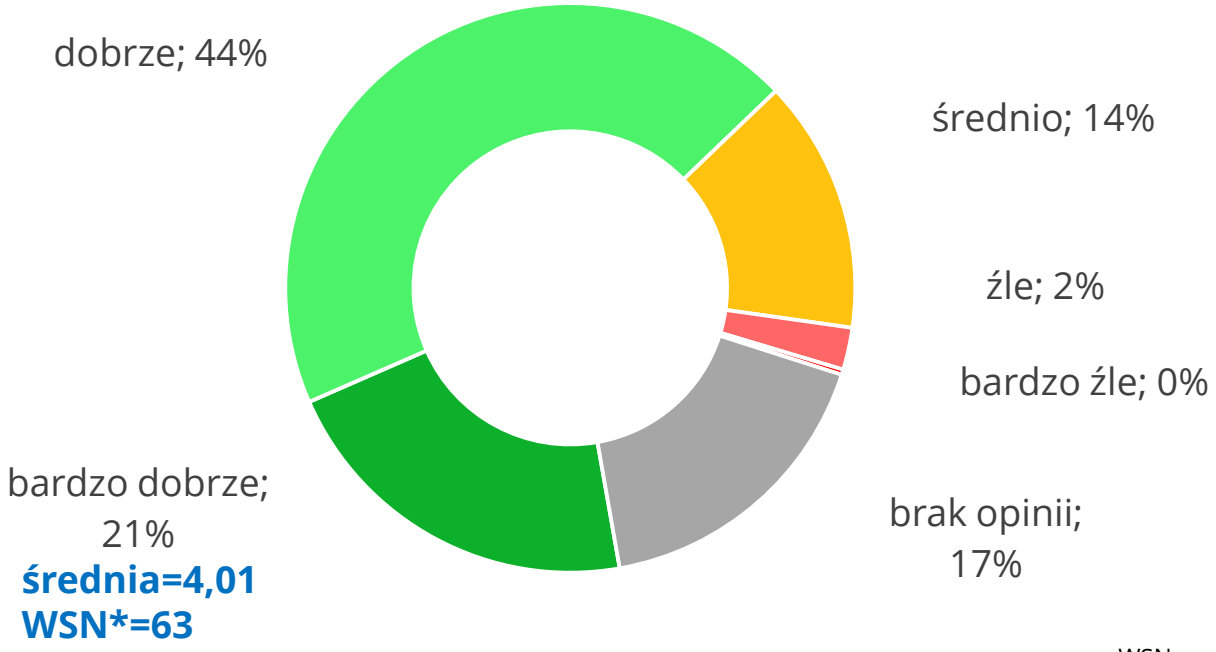
Analiza trendu WSN



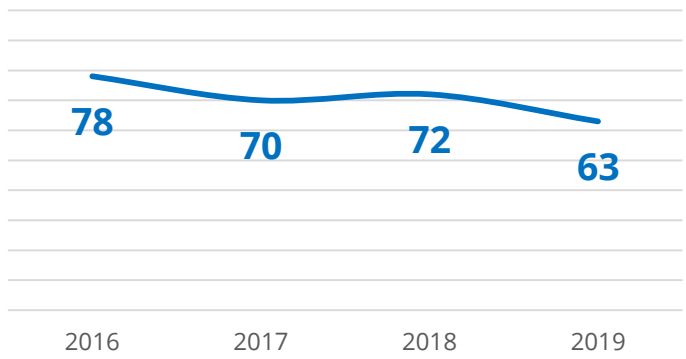
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Zdecydowana większość pasażerów dobrze ocenia telefony alarmowe na peronach. Mamy 75% pasażerów zadowolonych z tego aspektu (w tym 28% bardzo zadowolonych) , osoby niezadowolone to 3% pasażerów.
- W porównaniu z poprzednim rokiem obserwujemy nieznaczny spadek poziomu zadowolenia z tego aspektu.

Ocena pracy personelu odpowiedzialnego za bezpieczeństwo

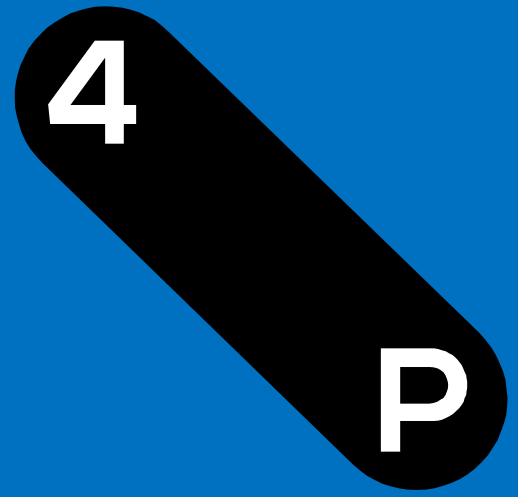


Analiza trendu WSN



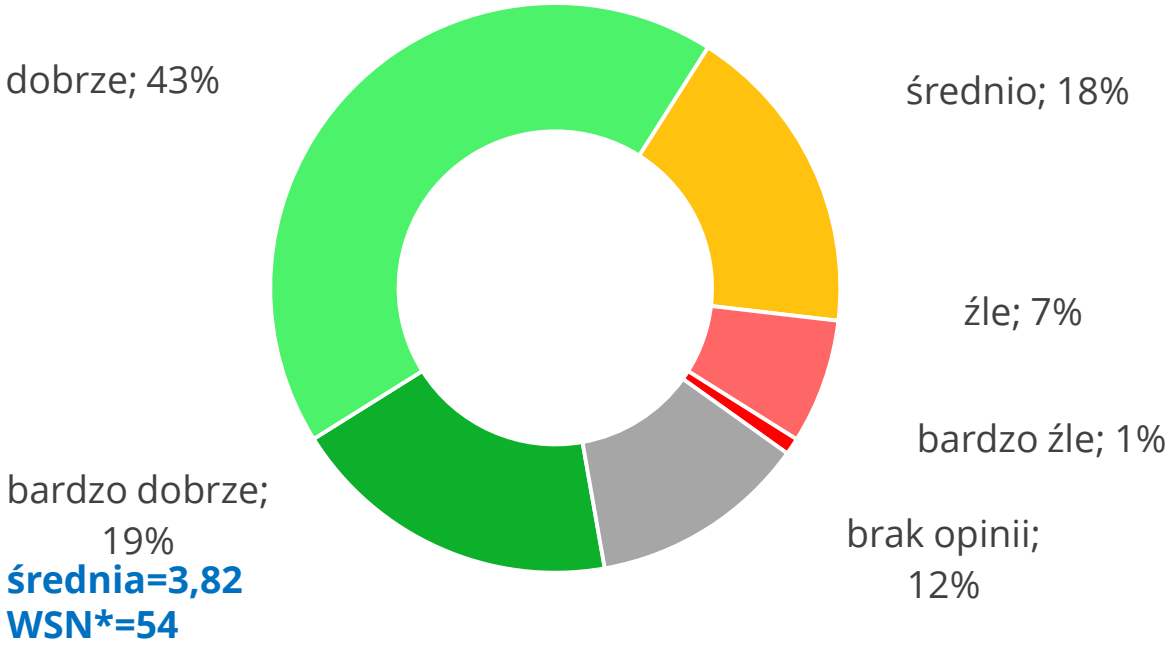
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Większość pasażerów dobrze ocenia personel odpowiedzialny za bezpieczeństwo w Warszawskim Metrze. Mamy 66% pasażerów zadowolonych z tego aspektu (w tym 21% bardzo zadowolonych) , osoby niezadowolone to 3% pasażerów.
- Z innych analiz wynika, że mamy duży kontrast w ocenie służb metra (ocenianych lepiej) i policji (ocenianej gorzej)
- W porównaniu z poprzednim rokiem obserwujemy spadek poziomu zadowolenia z tego aspektu.

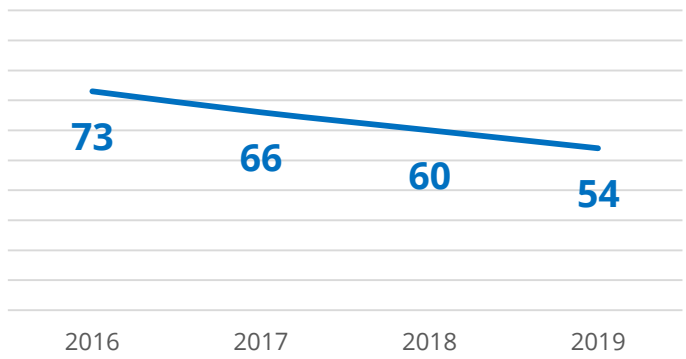


Infrastruktura

Ocena dostępności toalet



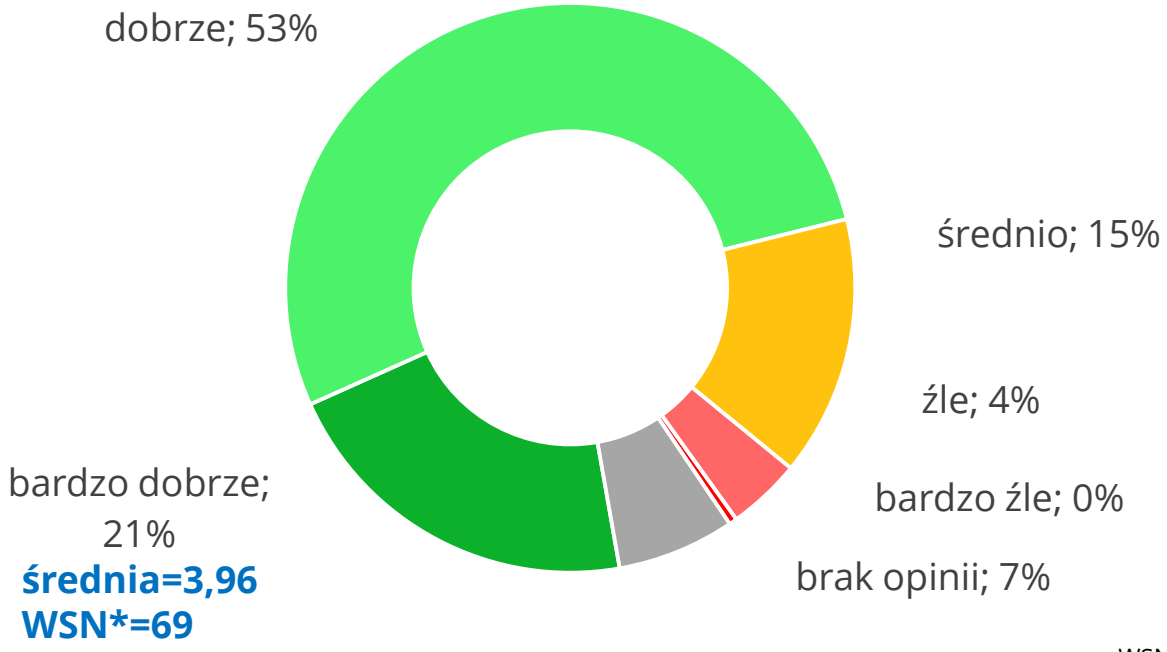
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

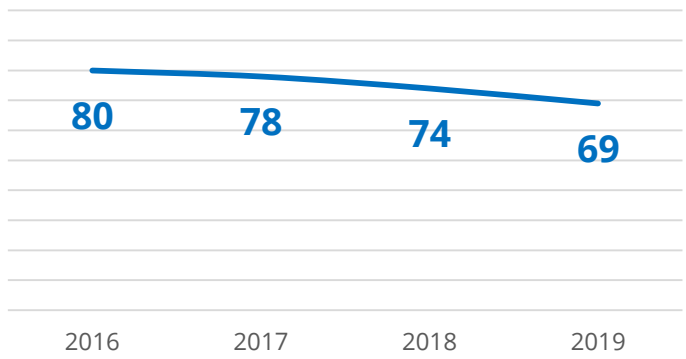
- Pasażerowie Warszawskiego Metra są podzieleni w ocenach toalet na stacjach Warszawskiego Metra. Mamy 62% pasażerów zadowolonych (w tym 19% pasażerów bardzo zadowolonych) i 7% osób niezadowolonych. Pasażerowie mają duże zastrzeżenia co do godzin otwarcia toalet – są one zamykany w momencie kiedy jeszcze kursują pociągi.
- Wyniki pogarszają się w kolejnych pomiarach.

Ocena dostępności punktów handlowych i usługowych



średnia=3,96
WSN*=69

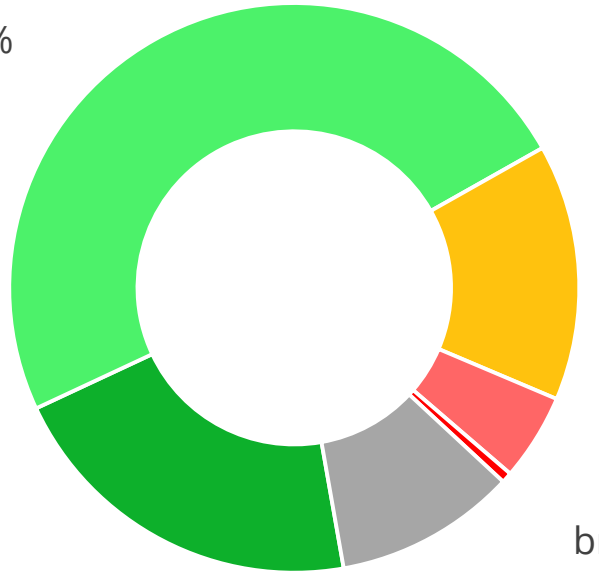
Analiza trendu WSN



WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

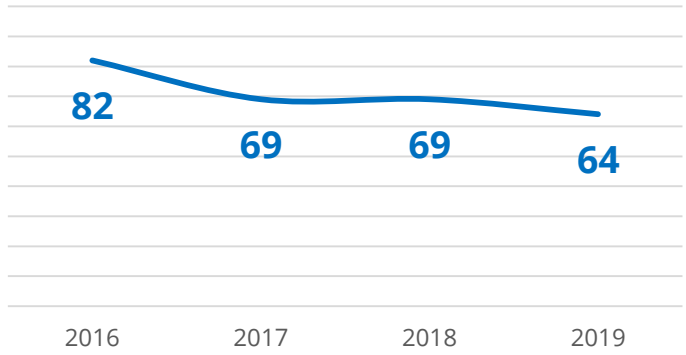
- Pasażerowie Warszawskiego Metra dość dobrze oceniają dostępność punktów handlowych i usługowych na stacjach Warszawskiego Metra. Mamy 74% pasażerów zadowolonych (w tym 21% pasażerów bardzo zadowolonych),osób źle oceniających ten aspekt jest 5%.
- Wyniki pogarszają się w kolejnych pomiarach – różnice nie są duże ale bardzo systematyczne.

Ocena dostępności bankomatów



średnia=3,94
WSN*=64

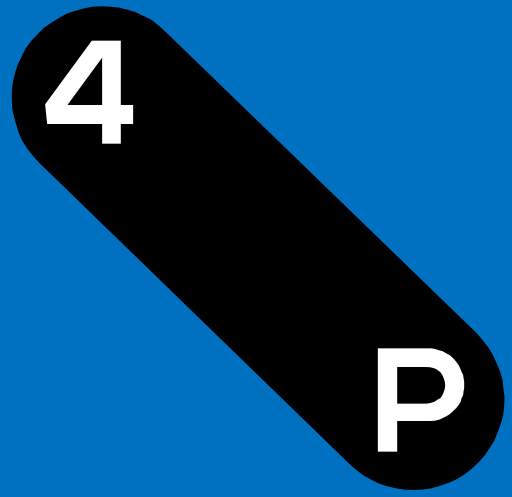
Analiza trendu WSN



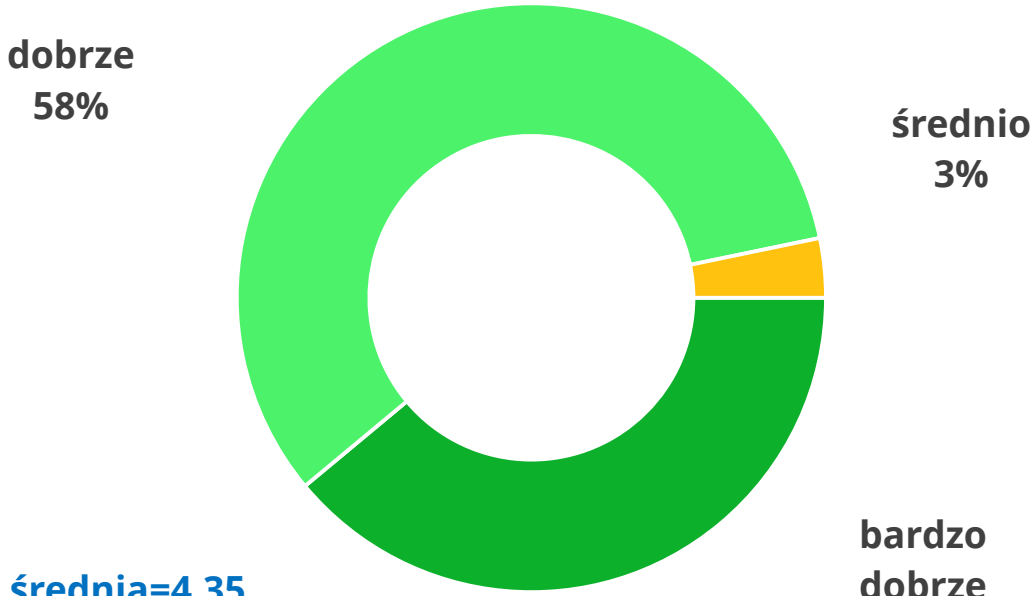
WSN – wskaźnik satysfakcji netto – różnica pomiędzy oceniającymi dobrze i oceniającymi źle

- Pasażerowie Warszawskiego Metra dość dobrze oceniają dostępność bankomatów na stacjach Warszawskiego Metra. Mamy 70% pasażerów zadowolonych (w tym 21% pasażerów bardzo zadowolonych),osób źle oceniających ten aspekt jest 6%.
- Wyniki pogarszają się w kolejnych pomiarach – różnice nie są duże ale bardzo systematyczne.

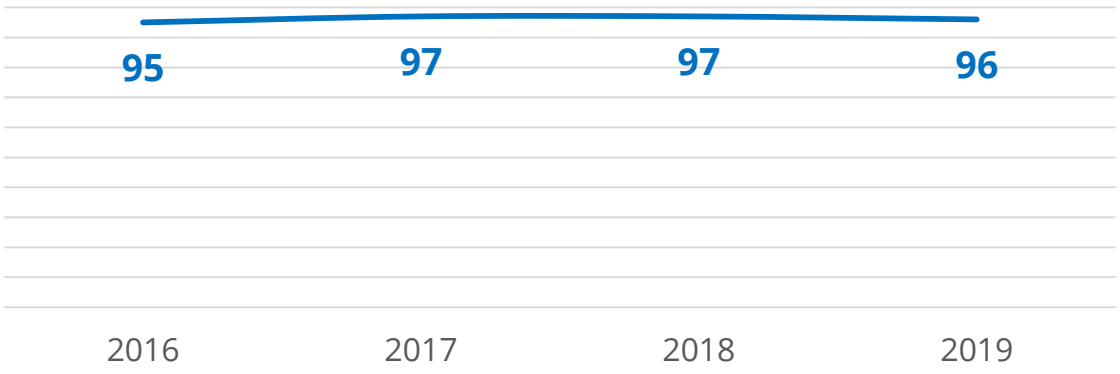
Ogólna satysfakcja z Warszawskiego Metra



Ocena ogólna usług świadczonych przez Metro Warszawskie



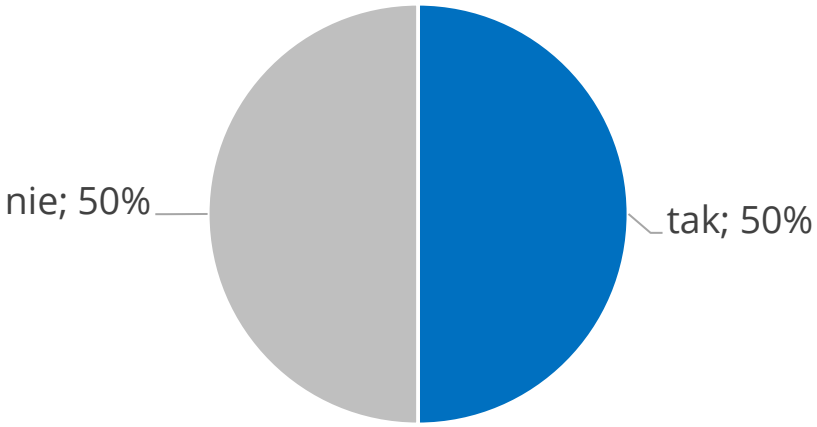
średnia=4,35
WSN*=96



- Osoby podróżujące warszawskim metrem poproszone zostały o ogólną ocenę jakości usług świadczonych przez metro warszawskie.
- Uzyskane oceny są bardzo dobre – 39% pasażerów ocenia te usługi bardzo dobrze, 58% dobrze, 3% ani dobrze ani źle, oceny negatywne nie pojawiały się wcale.
- O tym jak bardzo pasażerowie metra są zadowoleni z jego usług może świadczyć fakt, że na pytanie „Czy jest coś, co chciał(a)by Pan(i) zmienić w warszawskim metrze, a co może przyczynić się do podniesienia jakości obsługi pasażerów metra? „ większość pasażerów odpowiedziała, że nic nie trzeba zmieniać.
- Jeżeli już pojawiają się jakieś sugestie to są one związane z większą liczbą stacji, linii – czyli z większym zasięgiem Warszawskiego Metra.
- Analizując trend wskaźnika satysfakcji netto (WSN) widzimy, że wyniki oprócz tego, że są bardzo dobre (wartość +96 na skali od -100 do +100) to są także bardzo stabilne – w ciągu ostatnich czterech lat obserwujemy wahania na poziomie +/-2 punktów.

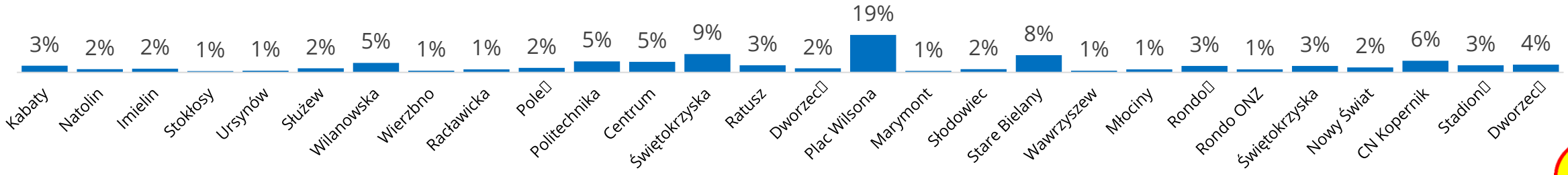
Ulubiona stacja Metra Warszawskiego

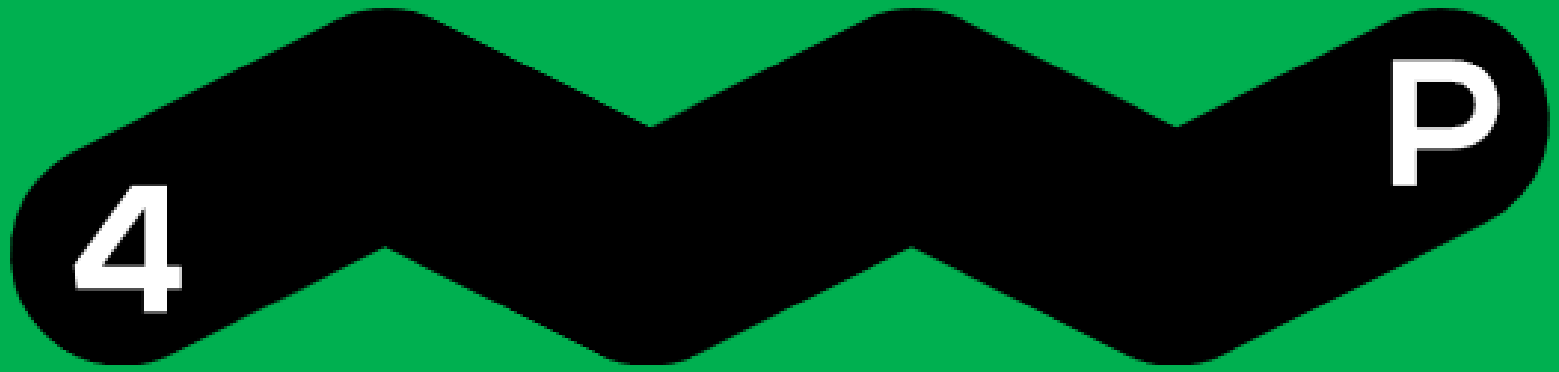
Czy ma ulubioną stację metra?



Dlaczego ta stacja jest ulubiona?

Jaka to stacja?

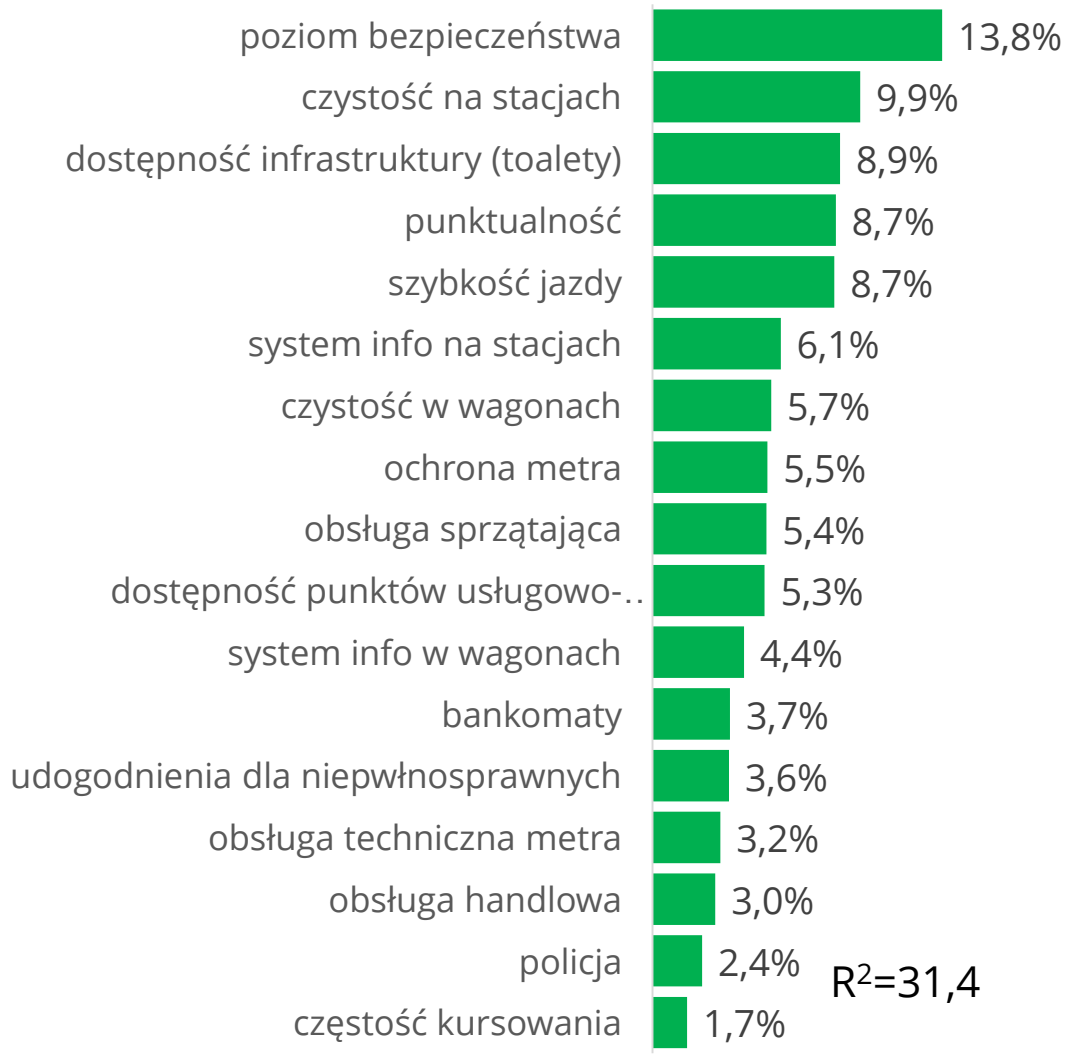




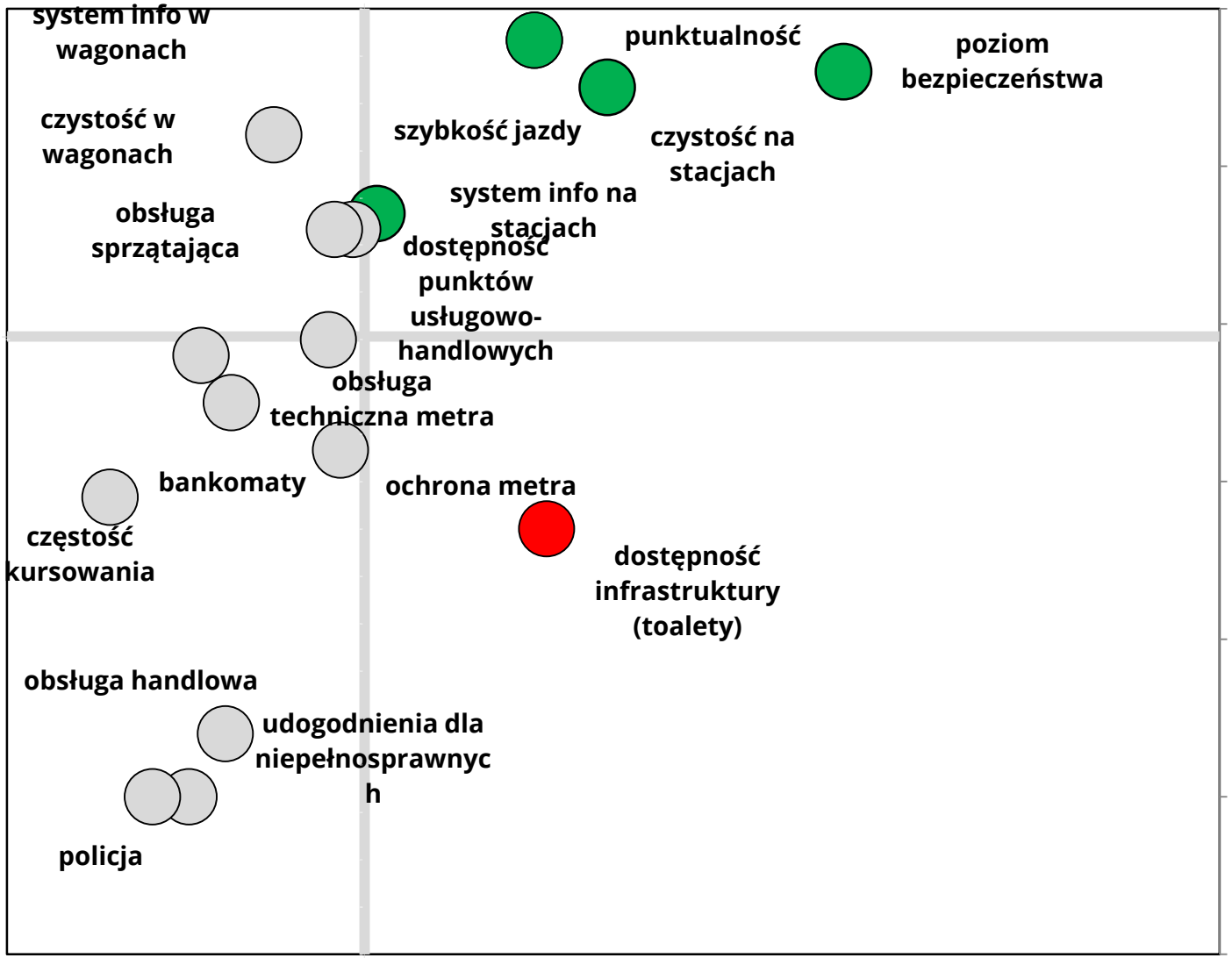
Podsumowanie i wnioski

Model satysfakcji pasażerów metra

- W trakcie badania usługi świadczone przez Warszawskie Metro oceniane były zarówno na poziomie ogólnym (jakość usług świadczonych przez Warszawskie Metro) jak i bardziej szczegółowym (oceniane były aspekty związane z częstością kursowania pociągów, obsługą pasażerską, pracownikami, infrastrukturą stacji i bezpieczeństwem).
- W celu zdiagnozowania, które spośród aspektów związanych z korzystaniem z metra w największym stopniu wpływają na zadowolenie pasażera zbudowany został model satysfakcji. Model zbudowano według metodologii relatywnych wag Johnsona. Metoda ta pozwala na wyliczenie udziału danej zmiennej we wspólnej wariancji ze zmienną zależną, którą była satysfakcja ogólna. Model wyjaśnia w tym przypadku 31% zróżnicowania ocen związanych z satsfakcją pasażerów.
- Zastosowany w analizach algorytm zmierza to podzielenia 100% zróżnicowana zmiennej zależnej na każdą ze zmiennych wyjaśniających zawartych w modelu. Im wyższa wartość procentowa przypisana danej zmiennej tym większy jej wpływ na zmienną zależną. Zaleta modelu Johnsona polega na usuwaniu z modelu wzajemnych powiązań pomiędzy zmiennymi wyjaśniającymi i podawaniu siły wpływu pochodzącej tylko i wyłącznie z danej zmiennej wyjaśniającej. Jeśli w naszym badaniu dany obszar uzyskuje wartość 10% to oznacza, że 10% satysfakcji ogólnej (jej zróżnicowania) zależy wyłącznie od tego obszaru, bez wpływu jakiegokolwiek innego.
- Dzięki użyciu tej metody możliwe było zminimalizowanie wpływu korelacji pomiędzy poszczególnymi predyktorami (korelacje takie utrudniają interpretację uzyskanych wyników typowych metod regresyjnych).
- Z zaprezentowanego modelu wynika, że największe znaczenie dla satysfakcji pasażera metra ma poziom bezpieczeństwa, a następnie już w mniejszym stopniu czystość na stacjach, dostępność toalet, punktualność i szybkość jazdy.



Wizualizacja modelu satysfakcji pasażerów metra



- W celu wizualizacji modelu (ważność aspektów i poziom zadowolenia z nich) stworzona została mapa percepcyjna, gdzie na osi X pokazany jest poziom satysfakcji z danego aspektu a na osi Y waga danego aspektu dla ogólnej satysfakcji pasażera metra. **Im bardziej na prawo znajduje się element tym pasażerowie są z niego bardziej zadowoleni, im bardziej na lewo tym pasażerowie są z niego mniej zadowoleni. Im wyżej znajduje się element tym jest on dla pasażerów ważniejszy.**
- Czerwonym kolorem zaznaczone zostały aspekty, które są ważne dla pasażerów metra (waga powyżej średniej) i jednocześnie gorzej ocenione (ocena poniżej średniej dla wszystkich aspektów). Są to elementy krytyczne – ważne i źle oceniane – praca nad tymi elementami powinna być priorytetem. W tym konkretnym przypadku jest to dostępność toalet.
- Z drugiej strony mamy aspekty ważne (waga powyżej średniej) i jednocześnie dobrze ocenione (powyżej średniej) – zaznaczone są na zielono. Te elementy doskonale nadają się do komunikacji marketingowej dla pasażerów i potencjalnych pasażerów. W tym konkretnym przypadku są to poziom bezpieczeństwa, punktualność, szybkość jazdy, czystość na stacji, system informacji na stacjach.
- Uwagę zwraca zdecydowanie inne miejsce na mapie pracowników metra i pracowników niezależnych od metra.

Satysfakcja pasażerów - podsumowanie

satysfakcja ogólna: **96%**

- przyciski w pociągu: 82%
- Telefony na peronach: 75%
- widoczność służb: 66%

bezpieczeństwo 91%

- w godzinach 05:00 – 09:00: 70%
- w godzinach 10:00 – 14:00: 68%
- w godzinach 14:00 – 19:00: 75%
- w godzinach 19:00 – 24:00: 42%

częstotliwość kursowania 64% *

- punkty handlowe: 74%
- bankomaty: 70%
- inne (np. toalety): 62%

infrastruktura 69% *

- obsługa sprzątająca: 81%
- obsługa techniczna: 73%
- ochrona: 67%
- inna obsługa: 61%
- policja: 45%

obsługa metra 75%

- punktualność: 93%
- szybkość jazdy: 93%
- czystość na stacjach: 90%
- system info w wagonach: 81%
- system info na stacjach: 82%
- czystość w wagonach: 87%

obsługa pasażerów 88% *

** liczone jako średnia z aspektów budujących ten obszar*

Wnioski

- Tegoroczny pomiar potwierdził bardzo wysoki poziom satysfakcji pasażerów z usług świadczonych przez Warszawskie Metro. Należy podkreślić że ogólna satysfakcja z usług świadczonych przez Warszawskie Metro jest wyższa niż zadowolenie z któregokolwiek aspektu związanego z korzystaniem z metra.
- Nie wszystkie obszary działalności przedsiębiorstwa uzyskały podobnie wysokie oceny jak rok temu, jednak odsetek zadowolonych użytkowników w każdym z obszarów jest więcej niż zadowalający.
- Najlepiej ocenianymi elementami są te związane z czasem przejazdu – szybkość, punktualność.
- Najgorzej oceniamy elementami są te związane z infrastruktura na stacjach (punkty handlowe i usługowe, bankomaty, toalety).
- 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).
- Wyniki wskazują również na zwiększone oczekiwania pasażerów w kwestii częstotliwości kursowania pociągów (zwłaszcza w godzinach wieczornych) oraz w kwestiach infrastrukturalnych (wyposażenie w bankomaty, toalety). Być może dobrym rozwiązaniem byłoby wydłużenie godzin szczytu popołudniowo wieczornego do godziny 20:00 i nie zamykanie toalet w godzinach wieczornych.
- Warto zwrócić uwagę na duże zróżnicowanie ocen personelu zależnego od metra i niezależnego od metra. Personel zależny od metra jest oceniany zdecydowanie lepiej.
- Warto zwrócić uwagę na pogarszające się oceny związane z personelem odpowiedzialnym za bezpieczeństwo – dotyczy to zarówno policji jak i ochrony.