Raport z badania zadowolenia pasażerów Metra Warszawskiego edycja 2018

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	3
2. Informacje metodologiczne	4
3. Struktura pasażerów Warszawskiego Metra	7
4. Zwyczaje związane z korzystaniem z Warszawskiego Metra	10
6. Ocena częstości kursowania metra	15
7. Ocena metra na wymiarach związanych z jakością obsługi	17
8. Ocena służb metra /pracownicy	20
9. Ocena wyposażenia metra	22
10.Ocena oznakowania dla sytuacji awaryjnych	24
5. Ocena ogólna Warszawskiego Metra	27
11. Ulubiona stacja metra	29
12. Model satysfakcji pasażerów metra	31
13. Podsumowanie wyników badania	33

1. 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.

2. INFORMACJE METODOLOGICZNE

Metoda badania

Badanie realizowano w dniach od 16 do 22 czerwca 2018 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.

Dobór próby do badania

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 9 do 29 kwietnia 2018 roku – dane te zostały dostarczone przez Zleceniodawcę.

Tabela 1. Dane dotyczące potoków pasażerskich w Warszawskim Metrze, które wykorzystano do konstrukcji próby

Linia M1							
	PN	WT	ŚR	CZ	PT	SO	ND
Kabaty	18 790	19 502	19 652	20 098	19 717	10 973	8 501
Natolin	17 966	18 675	18 840	18 845	18 716	9 673	7 156
Imielin	17 411	18 995	19 958	19 712	19 608	10 612	8 427
Stokłosy	17 198	19 069	19 718	19 784	18 673	9 767	6 612
Ursynów	12 146	12 627	13 474	13 609	13 225	7 636	5 953
Służew	24 056	25 369	24 797	24 577	22 609	10 873	8 169
Wilanowska	35 653	37 056	37 182	37 272	36 626	19 707	15 279
Wierzbno	25 317	26 559	22 297	26 017	23 517	7 253	5 942
Racławicka	13 827	14 999	13 583	15 057	14 196	6 925	4 949
Pole Mokotowskie	24 873	24 324	24 097	24 283	23 962	10 856	9 217
Politechnika	42 139	45 237	45 469	44 268	43 537	18 639	13 852
Centrum	63 981	68 528	69 637	71 954	74 970	43 614	26 942
Świętokrzyska	48 281	50 373	50 261	52 202	50 988	25 994	18 537
Ratusz	31 159	33 655	33 370	33 183	32 040	14 120	12 227
Dworzec Gdański	27 148	31 367	27 231	26 312	26 843	12 767	8 040
Plac Wilsona	16 314	15 475	14 672	15 801	14 726	7 437	5 946
Marymont	12 064	17 355	13 104	13 495	12 927	6 016	4 227
Słodowiec	13 836	12 393	12 108	12 229	12 264	6 876	5 844
Stare Bielany	9 520	11 723	11 508	11 421	18 927	5 418	3 955
Wawrzyszew	11 596	15 662	12 383	12 584	16 435	7 163	7 021
Młociny	23 225	25 528	24 501	25 392	25 469	11 863	9 129
Suma	**506 500**	**544 471**	**527 842**	**538 095**	**539 975**	**264 182**	**195 925**

Linia M2							
	PN	WT	ŚR	CZ	PT	SO	ND
Rondo Daszyńskiego	24 208	25 298	25 372	24 546	24 133	7 783	6 123
Rondo ONZ	15 990	16 866	16 775	16 131	16 564	5 410	3 967
Świętokrzyska	41 429	44 196	43 561	43 776	44 956	23 107	16 520
Nowy Świat	16 579	18 812	17 995	18 027	17 962	8 902	6 076
CN Kopernik	8 065	9 114	9 169	10 181	13 542	11 005	7 360
Stadion Narodowy	9 529	10 508	10 131	10 845	10 358	4 960	5 484
Dworzec Wileński	30 871	32 373	31 886	32 154	31 466	13 860	9 827
Suma	**146 671**	**157 167**	**154 889**	**155 660**	**158 981**	**75 027**	**55 357**

W trakcie realizacji badania zrealizowano łącznie 2003 indywidualne wywiady kwestionariuszowe, w tym : 1502 z pasażerami linii M1 i 501 z pasażerami linii M2.

Tabela 2. Rozkład próby badawczej ze względu na godzinę realizacji wywiadu

Godziny realizacji	2015 (N=2057)	2016 (N=2019)	2017 (N=2010)	2018 (N=2003)
05:00 - 09:00	21,2%	24,8%	24,6%	23,9%
09:00 - 14:00	28,3%	22,0%	22,2%	22,4%
14:00 - 19:00	28,4%	40,6%	40,7%	40,7%
19:00 – 24:00	22,1%	12,6%	12,4%	12,9%

Tabela 3. Rozkład próby badawczej ze względu na stację metra

Linia M1				
	2015 (N=1500)	2016 (N=1517)	2017 (N=1510)	2018 (N=1502)
Kabaty	5,5%	3,5%	3,6%	3,7%
Natolin	2,7%	2,8%	2,8%	3,5%
Imielin	2,5%	3,2%	3,2%	3,6%
Stokłosy	1,0%	3,1%	3,2%	3,5%
Ursynów	2,7%	2,9%	2,8%	2,5%
Służew	4,6%	5,7%	5,5%	4,5%
Wilanowska	10,5%	5,9%	6,2%	6,8%
Wierzbno	2,3%	3,8%	3,8%	4,5%
Racławicka	3,8%	2,3%	2,4%	3,0%
Pole Mokotowskie	2,7%	3,9%	4,0%	4,7%
Politechnika	7,9%	8,4%	8,9%	8,4%
Centrum	13,3%	12,6%	12,9%	13,3%
Świętokrzyska	6,7%	7,8%	7,8%	9,3%
Ratusz	6,2%	9,0%	7,7%	6,2%
Dworzec Gdański	6,5%	5,5%	5,0%	5,3%
Plac Wilsona	3,7%	1,9%	1,8%	3,1%
Marymont	3,9%	4,9%	5,0%	2,6%
Słodowiec	3,0%	2,0%	2,1%	2,2%
Stare Bielany	2,9%	1,9%	2,0%	2,2%
Wawrzyszew	2,9%	2,0%	2,1%	2,5%
Młociny	4,7%	7,1%	7,2%	4,8%

Linia M2				
	2015 (N=557)	2016 (N=502)	2017 (N=500)	2018 (N=501)
Rondo Daszyńskiego	14,2%	13,3%	13,6%	15,4%
Rondo ONZ	7,5%	8,4%	8,2%	10,6%
Świętokrzyska	14,7%	30,5%	31,0%	28,3%
Nowy Świat	23,2%	12,9%	12,4%	11,0%
CN Kopernik	8,6%	5,2%	5,0%	7,6%
Stadion Narodowy	9,0%	7,6%	7,6%	7,4%
Dworzec Wileński	22,8%	22,1%	22,2%	19,8%

Rozkłady próby ze względu na przedziały godzinowe oraz stacje metra gdzie realizowane były wywiady są bardzo podobne do rozkładów jakie uzyskano w roku 2017, zapewnia to pełną porównywalność wyników.

Kwestionariusz, skale i wskaźniki użyte przy opracowaniu wyników

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:

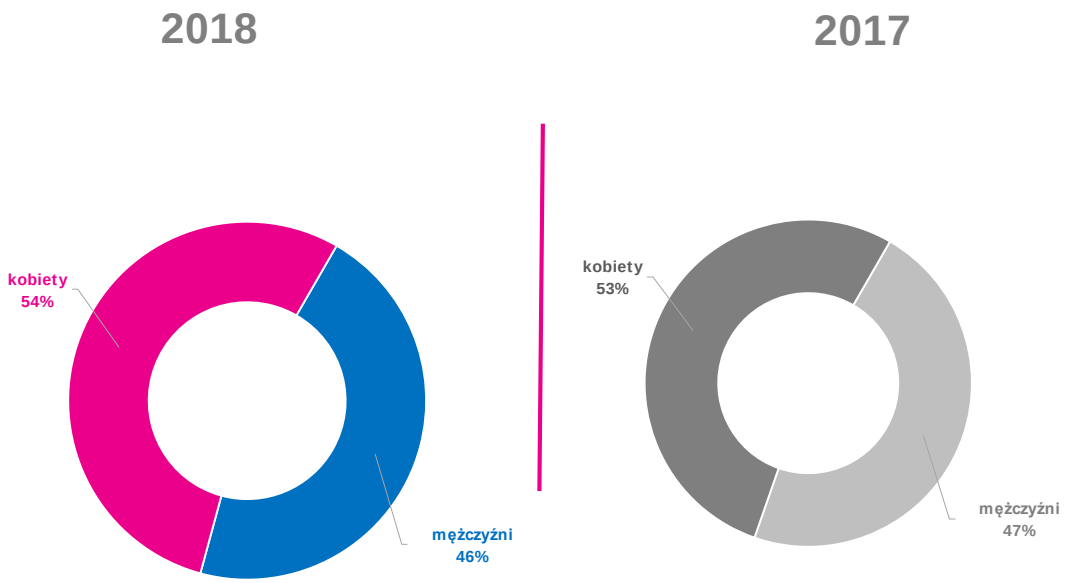
- TOP 2 BOXES (% osób zadowolonych) – to zsumowany procent osób, które w danym pytaniu dały odpowiedź 4 lub 5.
- BOTTOM 2 BOXES (% osób niezadowolonych) – to zsumowany procent osób, które w danym pytaniu dały odpowiedź 1 lub 2.
- WSKAŹNIK SATYSFAKCJI NETTO – różnica między odsetkiem osób zadowolonych (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.

3. STRUKTURA PASAŻERÓW WARSZAWSKIEGO METRA

Zróżnicowanie pasażerów ze względu na płeć

Wśród osób podróżujących w warszawskim metrze mamy przewagę kobiet nad mężczyznami (54% vs 46%), podobną zależność obserwowaliśmy w 2017 roku (53% kobiet vs 47% mężczyzn).

Rysunek 1. Rozkład pasażerów warszawskiego metra ze względu na płeć



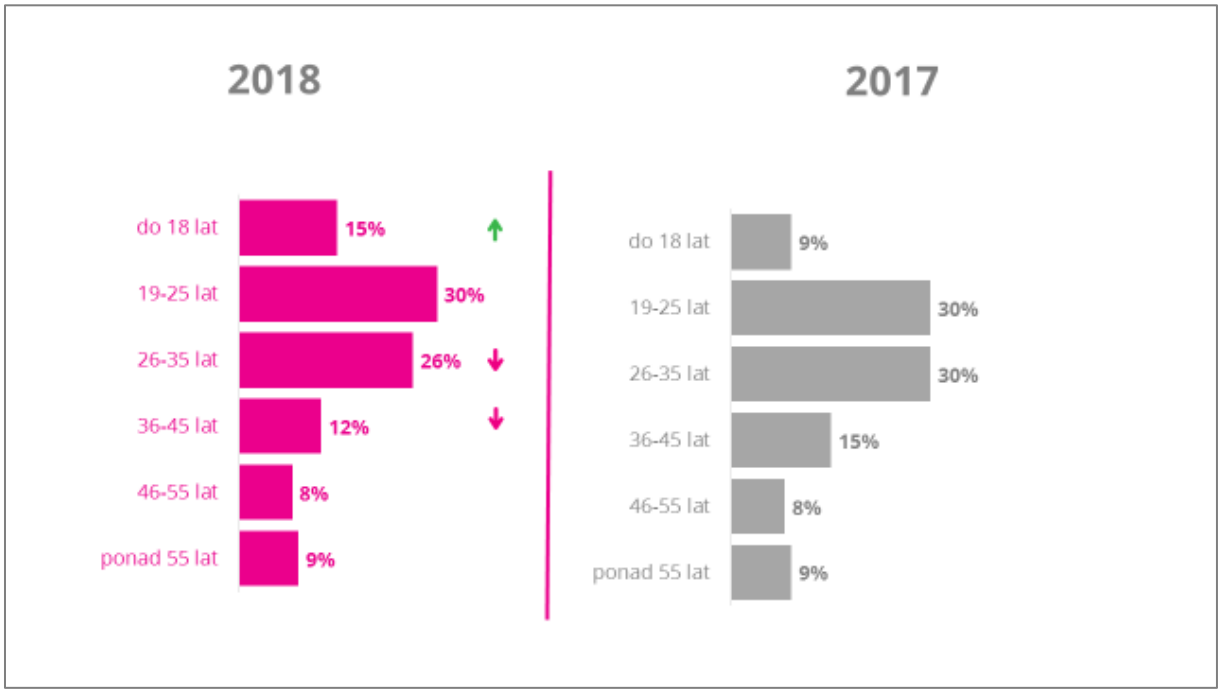
Obserwujemy różnice w strukturze w zależności od linii metra, o ile na linii M1 kobiety stanowią większość pasażerów (57% kobiet vs 43% mężczyzn) to na linii M2 zależność jest odwrotna – mamy lekką przewagę mężczyzn (54% mężczyzn vs 46% kobiet).

Zróżnicowanie pasażerów ze względu na wiek

Podobnie jak w roku ubiegłym największe grupy pasażerów warszawskiego metra to osoby w wieku 19-25 lat (stanowiące 30% badanej populacji) i osoby w wieku 26-35 lat (stanowiące 26% badanej populacji).

W porównaniu z sytuacją z roku 2017 mamy nieco wyższy odsetek osób młodych – poniżej 18 lat (15% vs 9% w roku ubiegłym) i mniejszą grupę osób w wieku 26-35 lat (26% vs 30% w roku ubiegłym), oraz 36-45 lat (12% vs 15% w roku ubiegłym). Te lekkie przesunięcia powodują, że statystyczny pasażer warszawskiego metra jest o rok młodszy niż w troku ubiegłym (średnia wieku 31,6 vs 32,5 w roku ubiegłym).

Rysunek 2. Rozkład pasażerów warszawskiego metra ze względu na wiek



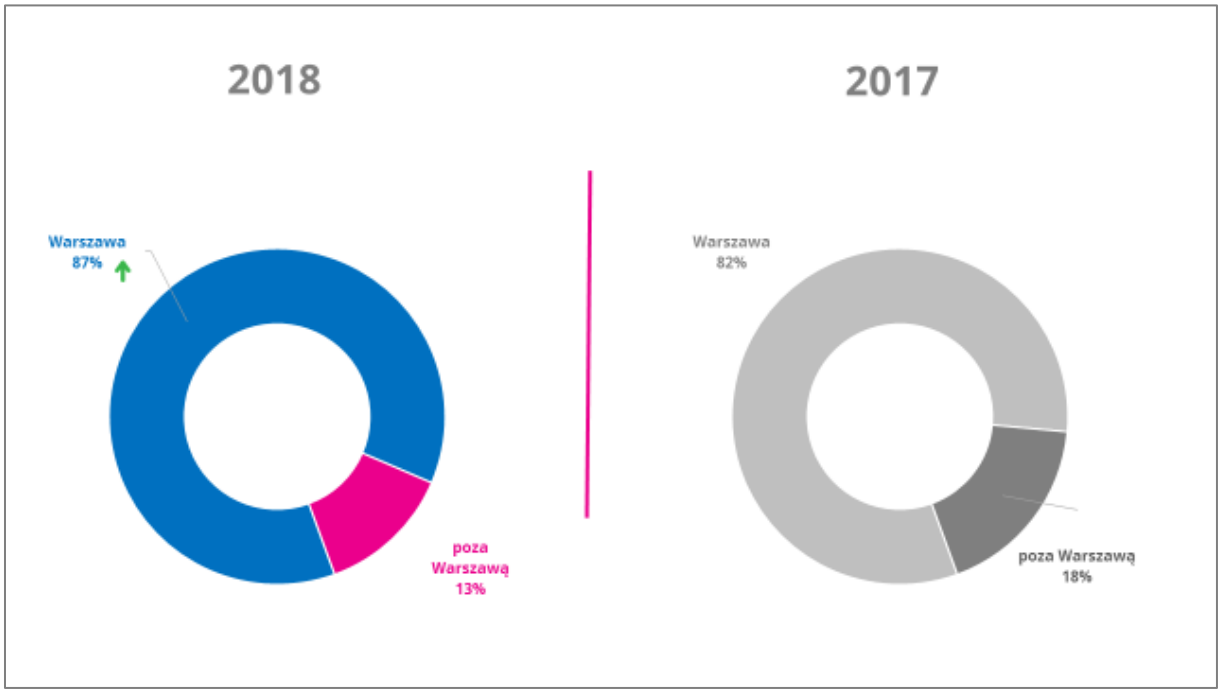
Pasażerowie podróżujący linią M2 są nieco młodsi niż pasażerowie podróżujący linią M1 (średnia wieku 30,6 vs 31,9).

Najstarsi pasażerowie to korzystające ze stacji Stokłosy (średnia wieku 35,3) i Stare Bielany (34,8). Na czterech stacjach mamy pasażerów, których średni wiek nie przekracza 30 lat – Centrum Nauki Kopernik (26,0), Kabaty (28,9), Rondo Daszyńskiego (29,6) i Wierzbno (29,9).

Zróżnicowanie pasażerów ze względu na miejsce zamieszkania

Zdecydowana większość pasażerów warszawskiego metra to mieszkańcy Warszawy (87%), ten udział warszawiaków wzrósł w porównaniu z rokiem ubiegłym (wtedy wynosił 82%).

Rysunek 3. Rozkład pasażerów warszawskiego metra ze względu na miejsce zamieszkania



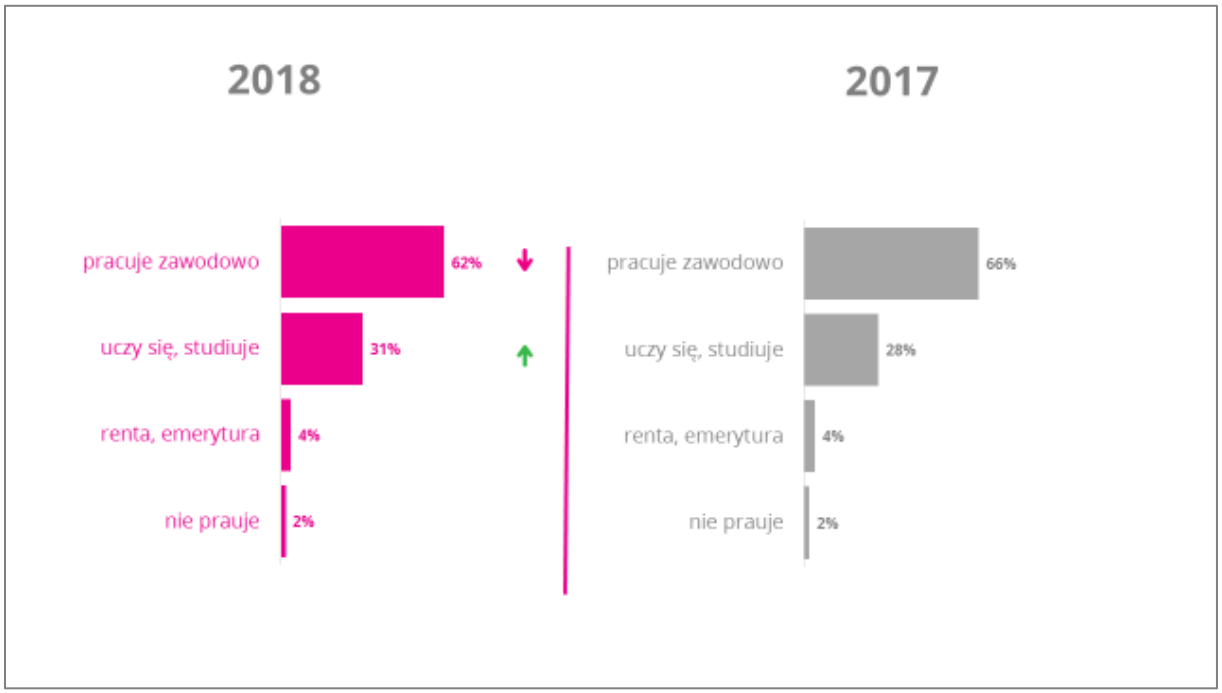
Wśród warszawiaków korzystających z metra przeważają mieszkańcy Ursynowa (24%), Mokotowa (16%), Bielan (10%), Śródmieścia (9%) i Woli (7%). Mieszkańcy tych pięciu dzielnic stanowią 2/3 warszawiaków korzystających z metra.

Wśród osób spoza Warszawy korzystających z metra przeważają mieszkańcy warszawskich suburbiów: Łomianki, Piaseczno, Wołomin, Marki, Ząbki, Pruszków, Legionowo, Grodzisk Mazowiecki.

Zróżnicowanie pasażerów ze względu na status zawodowy

Zdecydowana większość pasażerów warszawskiego metra to osoby pracujące zawodowo (62%).

Rysunek 4. Rozkład pasażerów warszawskiego metra ze względu na status zawodowy



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.

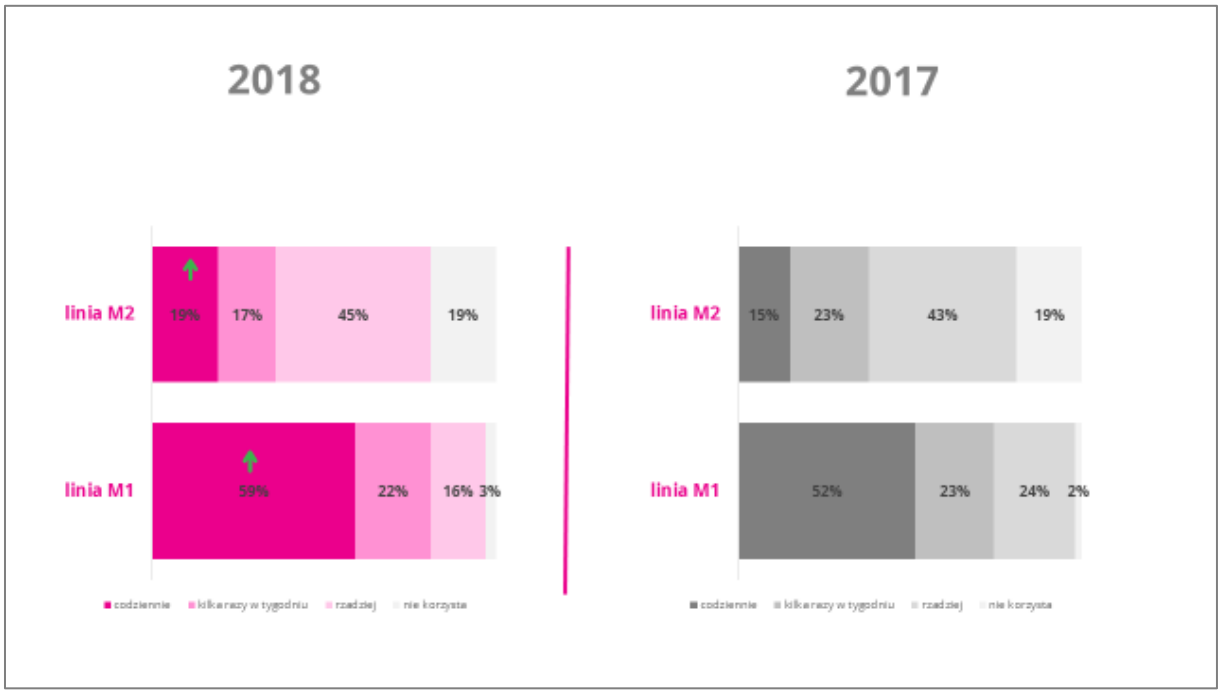
4. ZWYCZAJE ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z WARSZAWSKIEGO METRA

Częstość korzystania z metra w dni powszednie

Blisko 2/3 pasażerów metra korzysta w dni powszednie z linii M1 kilka razy dziennie (w roku 2017 było to 52% i różnica jest istotna statystycznie), 22% korzysta z tej linii kilka razy w tygodniu, 16% raz w tygodniu lub rzadziej. Tylko 3% podróżujących metrem deklaruje że w dni powszednie z linii M1 nie korzysta.

Z linii M2 korzysta w dni powszednie codziennie co piąty pasażer metra (19%) i jest to wynik lepszy niż w roku ubiegłym (15%). 17% korzysta z tej linii kilka razy w tygodniu a 45% raz w tygodniu lub rzadziej. Niemal co piąty pasażer warszawskiego metra (19%) w dni powszednie z linii M2 nie korzysta wcale.

Rysunek 5. Częstość korzystania z linii metra w dni powszednie



Wśród korzystających z linii metra M1 codziennie (59%) mamy nadreprezentację osób pracujących zawodowo (61%), mieszkańców Warszawy (61%), osób pojawiających się na stacjach Ursynów (76%), Stokłosy (75%) i Dworzec Gdański (72%).

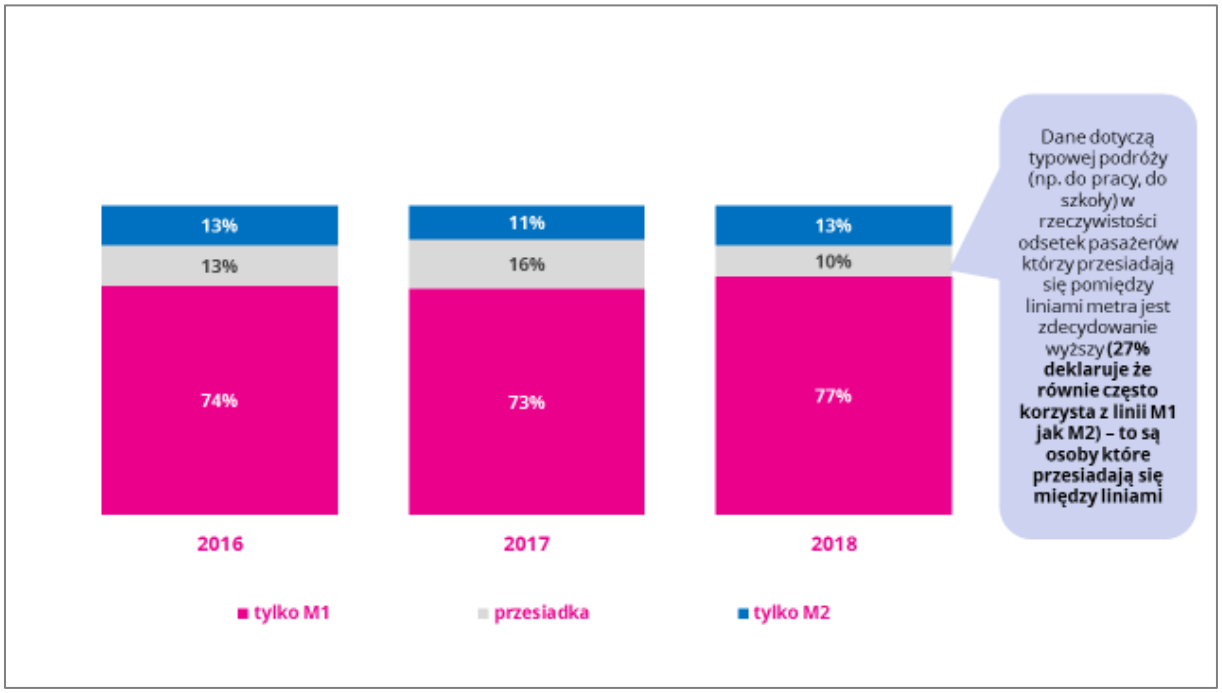
Wśród korzystających z linii metra M2 codziennie (19%) mamy nadreprezentację osób pojawiających się na wszystkich stacjach M2, a w szczególności Nowy Świat Uniwersytet (55%) i Dworzec Wileński (52%).

Przesiadanie się miedzy liniami metra 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 (77%), 13% korzysta tylko z linii M2, natomiast co dziesiąty pasażer przesiada się – w trakcie jednej podróży korzysta z obu linii metra.

Rysunek 6. Przesiadanie się pomiędzy liniami metra



Długość przejazdów

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.

Tabela 4. Liczba stacji przejeżdżanych w trakcie jednej podróży

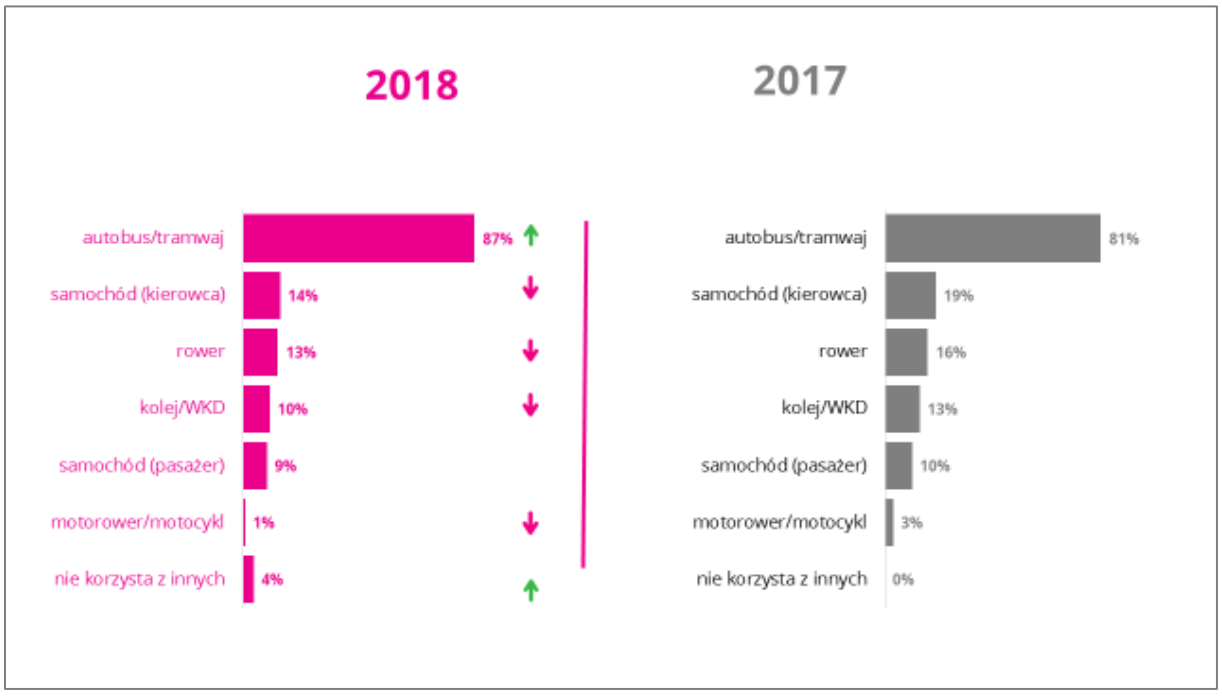
	2016 (N=1517)	2017 (N=1510)	2018 (N=1502)
do 2 stacji	14%	17%	17%
3-4 stacje	24%	20%	23%
5-6 stacji	22%	22%	20%
7-9 stacji	24%	23%	25%
10 i więcej stacji	16%	18%	15%
średnia liczba stacji	**6,0**	**6,1**	**5,9**

Średnio pasażer metra w trakcie jednej podróży przejeżdża około 6 stacji – wyniki są bardzo stabilne – utrzymują się na podobnym poziomie w kolejnych pomiarach.

Korzystanie z innych środków komunikacji

Pasażerowie metra poproszeni zostali także wskazanie innych środków komunikacji, transportu z jakich korzystają poruszając się po Warszawie.

Rysunek 7. Środki transportu / komunikacji wykorzystywane przez pasażerów metra

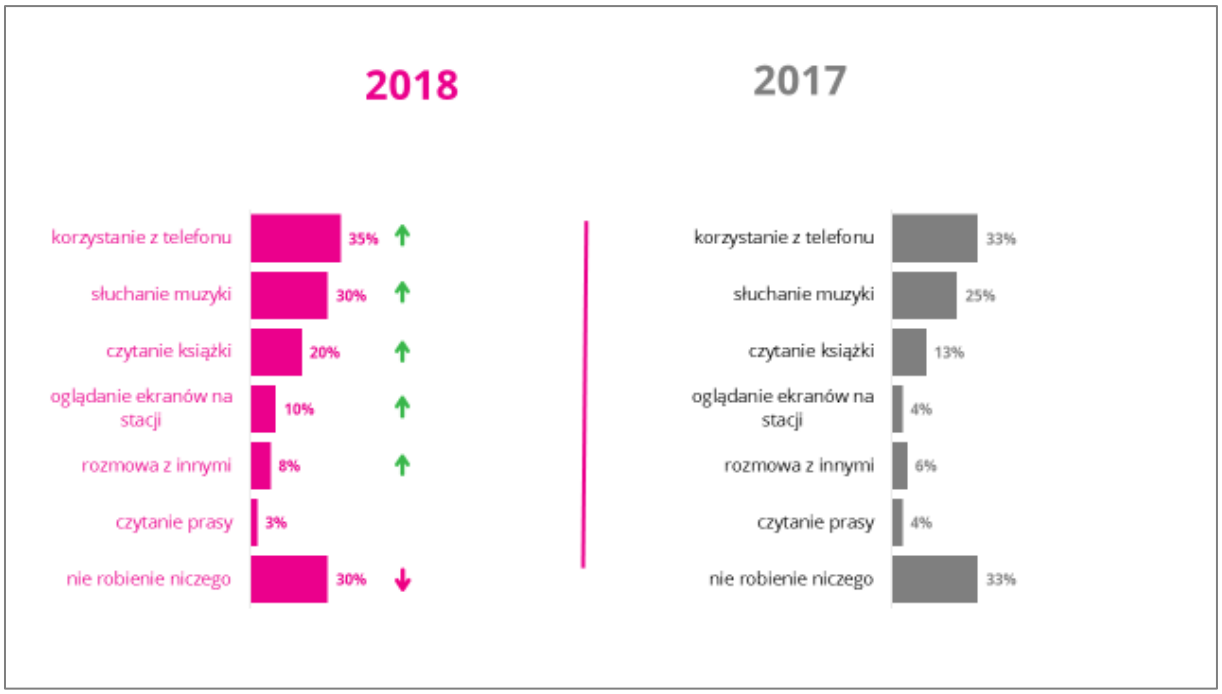


Z autobusów, tramwajów korzysta 87% pasażerów metra (w ubiegłym roku było to 81%). Inne środki transportu są wykorzystywane przez zdecydowanie mniejszą grupę pasażerów.

Co robi pasażer oczekując na pociąg 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. Co piąta osoba czyta w tym czasie książkę, co dziesiąta ogląda to co jest wyświetlane na ekranach znajdujących się na peronie. 30% pasażerów nie robi w tym czasie nic, po prostu stoi i czeka na pociąg.

Rysunek 8. Co robi pasażer metra oczekując na peronie na pociąg



W trakcie oczekiwania na metro na peronie z telefonu częściej niż inni korzystają mężczyźni (37%), osoby w wieku 19-25 lat (42%) oraz 26-35 lat (39%), osoby uczące się i studiujące (43%).

Słuchaniem muzyki przez słuchawki częściej niż inni zajmują się osoby w wieku do 18 lat (53%), w wieku 19-25 lat (44%), uczniowie i studenci (48%).

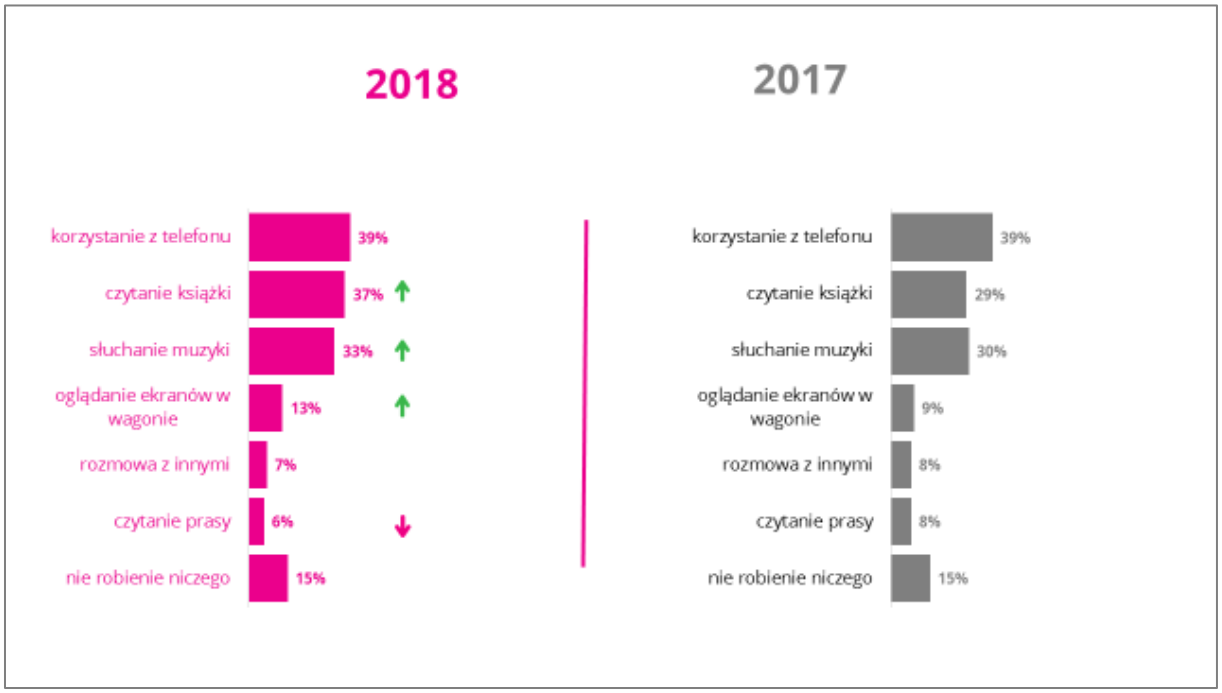
Czas oczekiwania na metro lektura książki częściej umilają sobie kobiety (22%), osoby w wieku 26-35 lat (27%) lub 36-45 lat (25%), osoby pracujące zawodowo (23%).

Co robi pasażer jadąc metrem

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.

Czytanie książki, słuchani muzyki i oglądanie tego co jest wyświetlane na ekranach w wagonie to czynności wykonywane w trakcie podróży częściej niż miało to miejsce w roku 2017.

Rysunek 9. Co robi pasażer jadąc metrem



Jadąc metrem z telefonu częściej korzystają mężczyźni (42%), osoby w wieku 19-25 lat (43%) i 26-35 lat (44%), oraz uczniowie i studenci (45%).

Książki częściej czytają kobiety (40%), osoby w wieku 26-35 lat (48%) i pracujący zawodowo (42%).

Słuchaniem muzyki przez słuchawki częściej niż inni zajmują się osoby w wieku do 18 lat (58%), w wieku 19-25 lat (49%), uczniowie i studenci (54%).

Czas oczekiwania na metro lektura książki częściej umilają sobie kobiety (22%), osoby w wieku 26-35 lat (27%) lub 36-45 lat (25%), osoby pracujące zawodowo (23%).

5. OCENA CZĘSTOŚCI KURSOWANIA METRA

Osoby podróżujące warszawskim metrem poproszone zostały o ocenę częstości kursowania metra w czterech przedziałach czasowych.

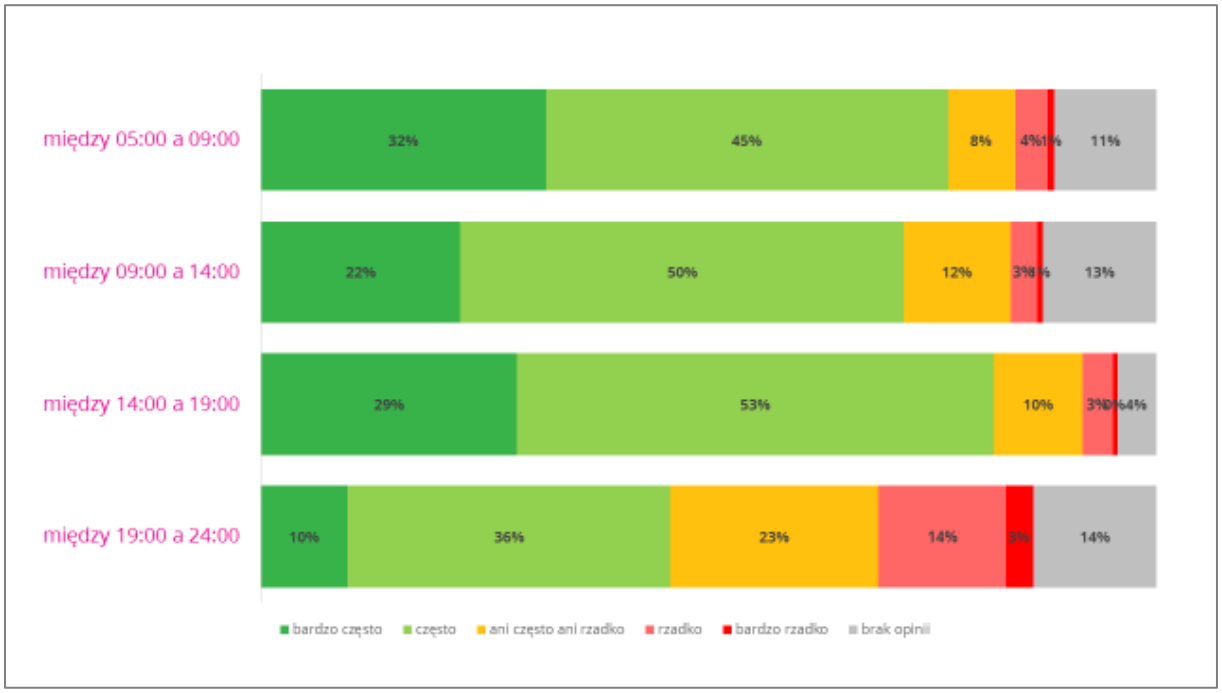
Częstotliwość kursowania pociągów jest jednym z kluczowych wskaźników oceny jakości usług świadczonych przez Warszawskie Metro. Wyniki uzyskane w bieżącym pomiarze są na poziomie bardziej niż zadowalającym, choć odczuwalne jest oczekiwanie pasażerów na zwiększenie częstotliwości kursowania pociągów zwłaszcza w godzinach wieczornych i nocnych (po godzinie 19:00).

Najlepiej oceniono częstotliwość kursowania metra między godzinami 14:00 a 19:00 – 82% pasażerów zadowolonych, w tym 29% bardzo zadowolonych. Pasażerowie niezadowoleni z częstości kursowania metra w tym periodzie czasowym stanowią 3% ogółu pasażerów.

Najgorzej oceniono częstotliwość kursowania metra między godzinami 19:00 a 24:00 – 46% pasażerów zadowolonych, w tym 20% bardzo zadowolonych. Pasażerowie niezadowoleni z częstości kursowania metra w tym periodzie czasowym stanowią 17% 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 ocen pozytywnych znacznie przekroczył próg 70%, a w teoretycznie najsłabiej ocenianej porze wieczorowej sięga 46% - czyli w najgorzej ocenianym periodzie blisko połowa pasażerów jest zadowolona z częstości kursowania pociągów.

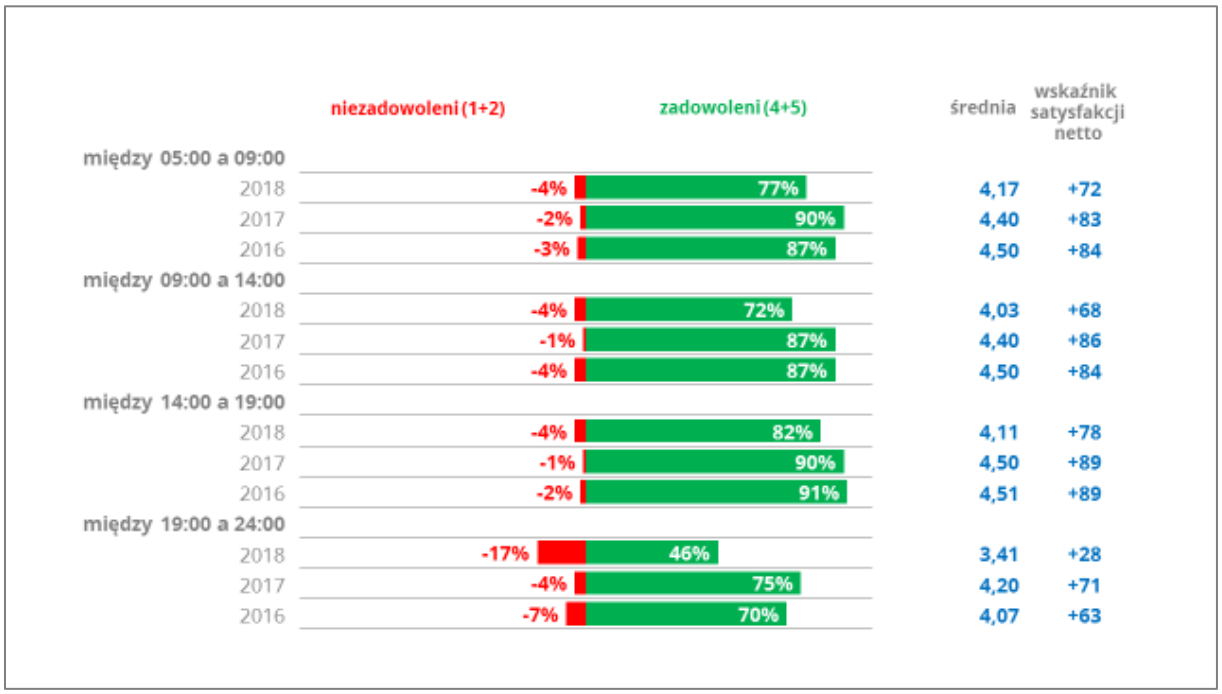
Rysunek 10. Ocena częstości kursowania metra - 2018



Porównując uzyskane wskaźniki związane z ocenami częstości kursowania metra z latami poprzednimi widzimy pogorszenie się wyników. O ile wyniki w latach 2016 i 2017 były zbliżone do siebie, to w obecnej edycji badania poziom zadowolenia pasażerów z częstości kursowania składów jest mniejszy – dotyczy to wszystkich periodów czasowych, jednak w największym stopniu godzin wieczornych.

Niższe oceny dotyczące częstości kursowania metra w godzinach wieczornych mogą być związane z transmisjami telewizyjnymi z Mistrzostw Świata w Piłce Nożnej. Badanie realizowane było w pierwszym tygodniu zawodów i pasażerowie pociągów wieczornych spieszyli się do domów aby obejrzeć mecze. W związku z tym nawet kilkuminutowe oczekiwanie na pociąg mogło u części kibiców wywołać niewspółmierne poczucie dyskomfortu, a co za tym idzie przełożyć się na ocenę częstotliwości kursowania metra (szczególnie w godzinach wieczornych).

Rysunek 11. Ocena częstości kursowania metra – wskaźniki i zmiany

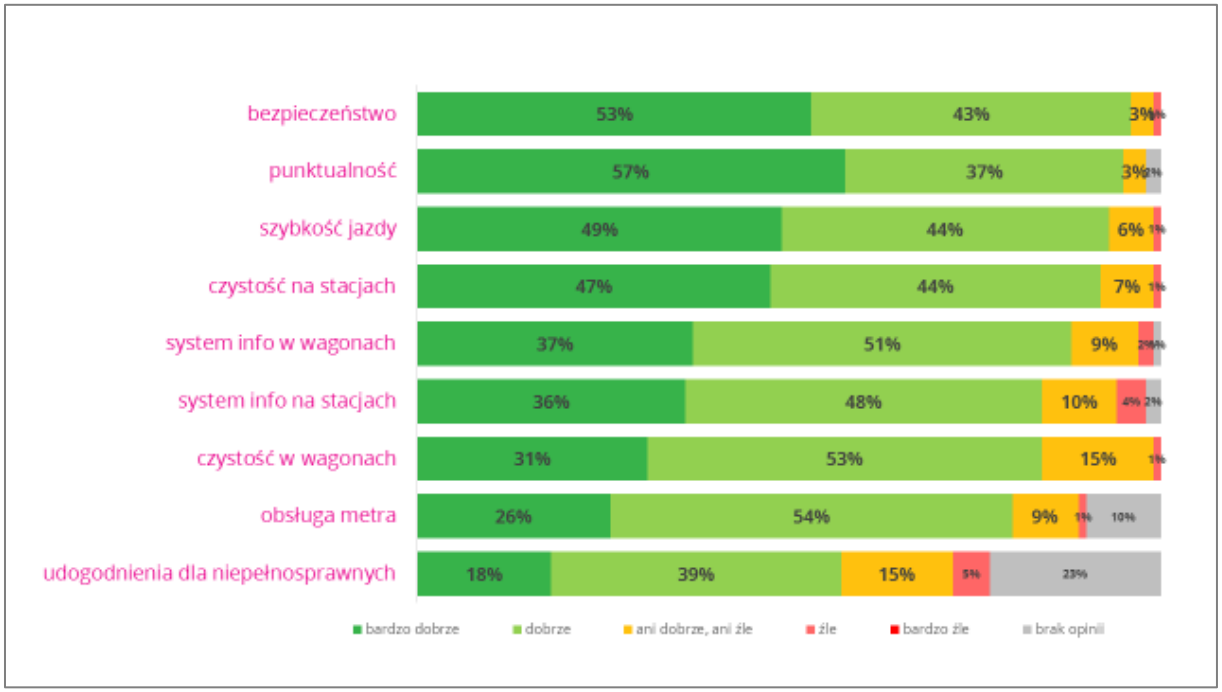


6. OCENA METRA NA WYMIARACH ZWIĄZANYCH Z JAKOŚCIĄ OBSŁUGI

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

Cztery na dziewięć aspektów (bezpieczeństwo, punktualność, szybkość jazdy, czystość na stacjach) otrzymało co najmniej 90% ocen pozytywnych, cztery kolejne aspekty (system informacji w wagonach, system informacji na stacjach, czystość w wagonach, obsługa metra) uzyskało ponad 80% ocen pozytywnych. Od tych ocen odbiega jedynie „Zakres udogodnień dla osób niepełnosprawnych" oceniany pozytywnie przez 56% pasażerów – jednak należy pamiętać że ten aspekt może być rzetelnie oceniony jedynie przez osoby potrzebujące z takich udogodnień skorzystać - aż 23% pasażerów nie potrafi tutaj dokonać żadnej oceny.

Rysunek 12. Ocena metra na wymiarach związanych z jakością obsługi - 2018



W tegorocznej edycji badania (podobnie jak w roku ubiegłym) oceny są bardzo dobre, niezależnie od atrybutu pasażerowie niezadowoleni praktycznie nie występują – stąd wskaźniki satysfakcji netto przyjmują bardzo wysokie wartości. Porównując oceny elementów jakości obsługi z ocenami z ubiegłego roku widzimy, że w przypadku pięciu atrybutów ocenianych najlepiej (bezpieczeństwo, punktualność kursowania, szybkość jazdy, czystość na stacjach i system informacji w wagonach metra) oceny są podobne jak w roku ubiegłym, natomiast w przypadku czterech atrybutów ocenianych nieco gorzej oceny są nieco niższe niż miało to miejsce w badaniu z roku 2017.

Rysunek 13. Ocena metra na wymiarach związanych z jakością obsługi – wskaźniki i zmiany

Niezależnie od zaobserwowanego na czterech atrybutach lekkiego pogorszenia ocen należy z całą wagą podkreślić, że te oceny są cały czas bardzo wysokie i świadczą o zaspokajaniu przez Warszawskie Metro oczekiwań i potrzeb pasażerów.

Na słowo komentarza zasługuje najniżej oceniony wymiar. Zakres udogodnień dla osób niepełnosprawnych pozytywnie ocenia blisko 60% pasażerów i odsetek ten jest stabilny. 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.

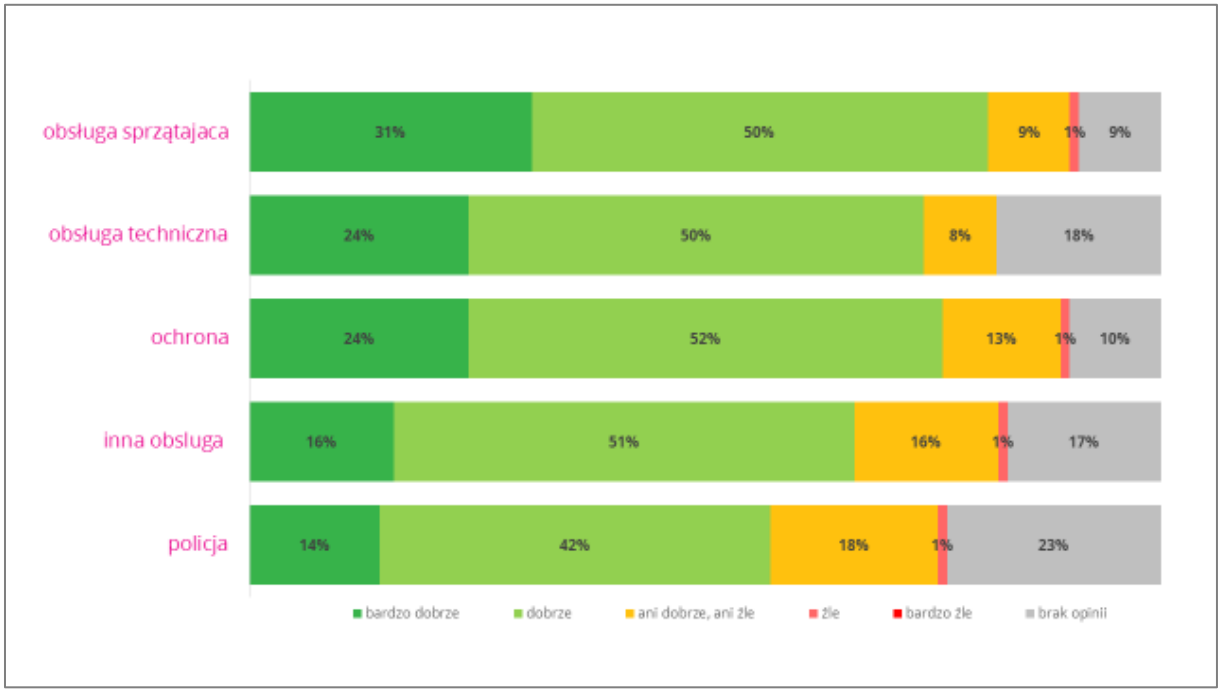
7. OCENA SŁUŻB METRA /PRACOWNICY/

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

Najlepiej oceniona została obsługa sprzątająca (81% osób zadowolonych), a w następnej kolejności obsługa techniczna (74% zadowolonych pasażerów) i ochrona metra (76%) zadowolonych pasażerów.

„Służby" nie podlegające bezpośrednio Metru: obsługę handlowa i policję, oceniane są nieco słabiej, jednak wciąż zdecydowana większość pasażerów jest zadowolonych z ich pracy.

Rysunek 14. Ocena służb metra - 2018



Obsługa sprzątająca została oceniona szczególnie dobrze przez osoby starsze, pracujące zawodowo, podróżujące metrem codziennie lub prawie codziennie, osoby korzystające ze stacji Rondo Daszyńskiego i Stadion Narodowy.

Obsługa techniczna została oceniona szczególnie dobrze przez osoby podróżujące metrem kilka razy w tygodniu, w godzinach między 9:00 a 14:00, korzystające przede wszystkim z linii metra M2 i ze stacji Stadion Narodowy.

Pracownicy ochrony metra zostali ocenieni szczególnie dobrze przez osoby podróżujące metrem kilka razy w tygodniu, w godzinach między 9:00 a 14:00, korzystające przede wszystkim z linii metra.

Oceny wystawione służbom metra przez pasażerów - chociaż bardzo dobre (zdecydowana większość podróżnych jest zadowolona z działania tych służb) – są nieco niższe niż miało to miejsce w 2017 roku.

Należy jednak podkreślić, że oceny wciąż są wysokie a największe zmiany zaobserwowano w przypadku służb, które nie są bezpośrednio podległe Warszawskiemu Metru – policji (wskaźnik satysfakcji netto obniżył się o 14 punktów) i obsłudze punktów handlowych / usługowych dzierżawionych na terenie stacji przez niezależnych najemców (wskaźnik satysfakcji netto obniżył się o 9 punktów).

Rysunek 15. Ocena służb metra – wskaźniki i zmiany

8. OCENA WYPOSAŻENIA METRA

Metro to w oczach pasażerów nie tylko pociągi i możliwość szybkiego przemieszczania się po Warszawie, ale także cała towarzysząca mu infrastruktura na stacjach – punkty handlowe, usługowe, gastronomiczne, bankomaty, toalety itp.

Zdecydowana większość pasażerów jest z tej infrastruktury zadowolona i ocenia ją dobrze.

Najlepiej oceniono punkty handlowe – zadowolonych jest z nich ¾ pasażerów (77%), w tym 22% jest bardzo zadowolonych. Niemal identycznie pasażerowie oceniają bankomaty na stacjach metra – zadowolonych 74% pasażerów (w tym 22% bardzo zadowolonych). Nieco niższy – choć także wysoki – poziom satysfakcji związany jest z innymi elementami (np. toaletami). Z tego aspektu zadowolonych jest 2/3 pasażerów (66%) a w tej grupie 19% to osoby bardzo zadowolone.

Rysunek 16. Ocena wyposażenia metra - 2018

Oferta handlowa na stacjach metra jest relatywnie lepiej oceniana przez osoby bardzo młode (do 18 lat), uczące się i studiujące, podróżujące metrem codziennie lub nawet kilka razy dziennie. Lepiej ofertę handlową oceniają osoby korzystające z linii M1 niż z linii M2.

Dostępność bankomatów na stacjach metra jest relatywnie lepiej oceniana przez osoby w wieku 19-25 lat, nie pracujące i nie uczące się. Lepiej dostępność bankomatów oceniają osoby korzystające z linii M1 niż z linii M2.

W porównaniu z rokiem 2017 oceny satysfakcji pasażerów związane z dostępnością punktów handlowych i bankomatów nie zmieniły się, oceny są bardzo zbliżone do tych z ubiegłego roku.

Zaobserwowano także niewielkie pogorszenie wskaźników jeśli chodzi o dostępność innych elementów infrastruktury (w tym toalet). O ile w roku ubiegłym aspekt ten został pozytywnie oceniony przez 68% pasażerów, przy negatywnych ocenach na poziomie 2% - to w chwili obecnej mamy tutaj 66% zadowolonych pasażerów i 6% osób niezadowolonych.

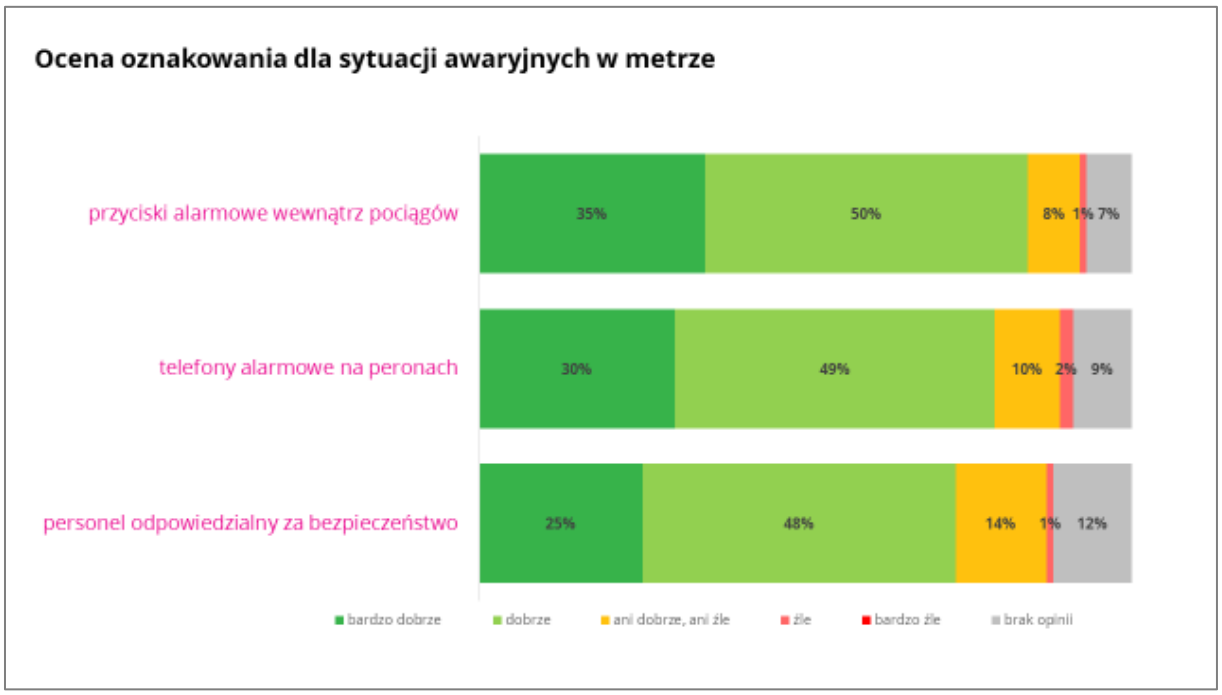
Rysunek 17. Ocena wyposażenia metra – wskaźniki i zmiany

9. OCENA OZNAKOWANIA DLA SYTUACJI AWARYJNYCH

Zdecydowana większość pasażerów dobrze ocenia oznakowanie dla sytuacji awaryjnych w metrze.

Z widoczności oznakowania przycisków alarmowych wewnątrz pociągów jest zadowolonych 85% pasażerów, z widoczności oznakowania telefonów alarmowych na peronach i antresolach jest zadowolonych 79% pasażerów, natomiast z widoczności personelu odpowiedzialnego za bezpieczeństwo jest zadowolonych 73% pasażerów.

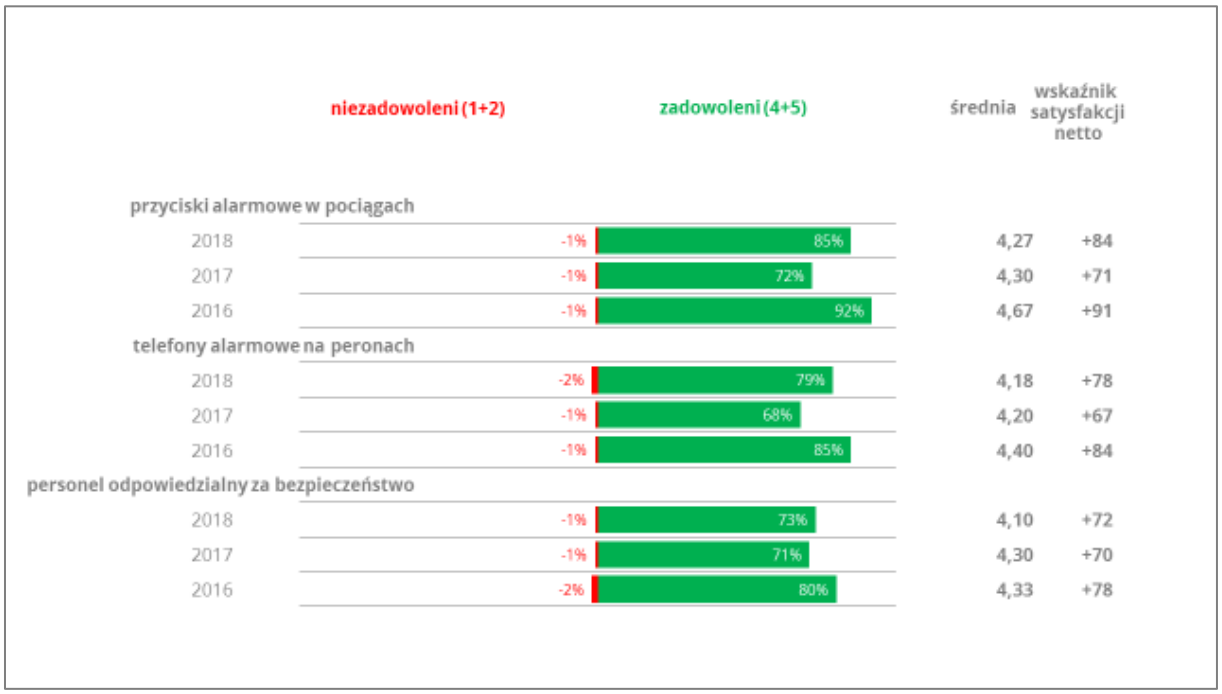
Rysunek 18. Ocena oznakowania dla sytuacji awaryjnych w metrze - 2018



W roku 2017 obserwowaliśmy istotny spadek odsetka pasażerów pozytywnie oceniających widoczność oznakowania dotyczącego sytuacji awaryjnych. Wyniki te mogły być następstwem istotnego wzrostu odsetka pasażerów aktywnie korzystających ze smartfonów, a co za tym idzie, mniej zwracających uwagę na otoczenie. Mógł też być to efekt przyzwyczajenia i stąd nie zwracania uwagi na to oznakowanie. W poprzedniej fali badania sugerowano (ponowne) uruchomienie kampanii informacyjnej bazującej na komunikatach odczytywanych na stacjach/ w wagonach.

Wynik uzyskane obecnej edycji projektu pokazują istotny wzrost odsetka pasażerów pozytywnie oceniających widoczność oznakowania dotyczącego sytuacji awaryjnych. Uzyskane wyniki nie osiągnęły co prawda jeszcze poziomu z roku 2016, jednak w porównaniu z rokiem ubiegłym widzimy istotną poprawę.

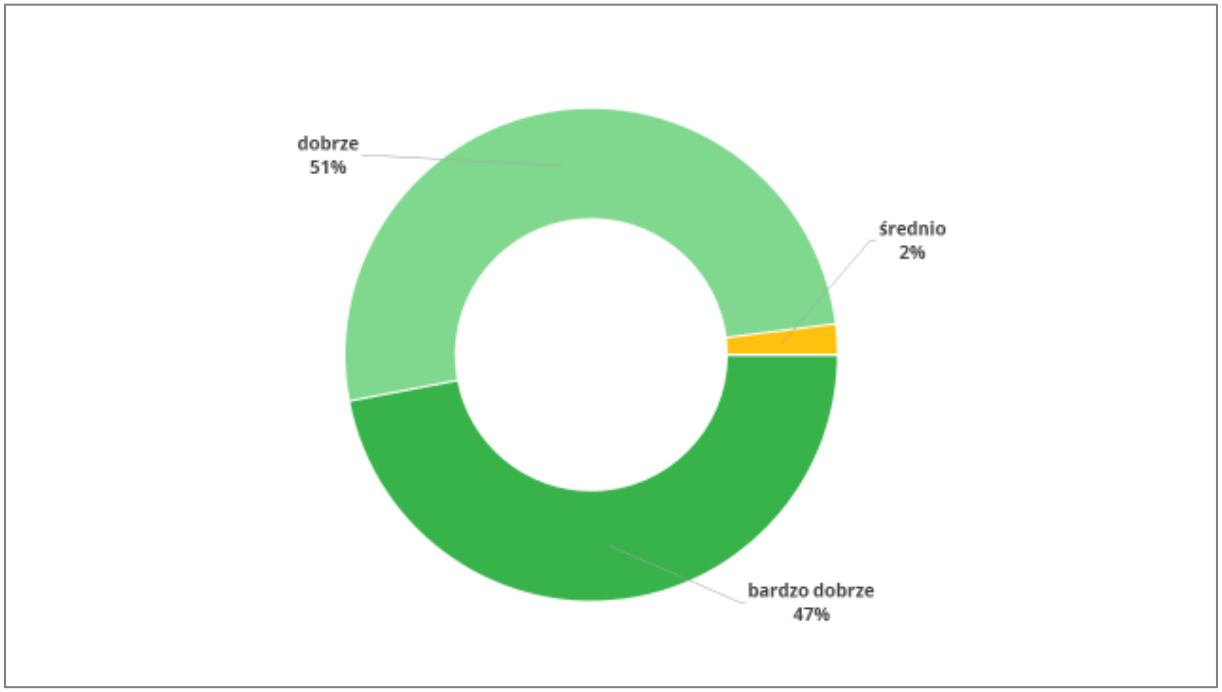
Rysunek 19. Ocena oznakowania dla sytuacji awaryjnych w metrze – wskaźniki i zmiany



10. OCENA OGÓLNA WARSZAWSKIEGO METRA

Osoby podróżujące warszawskim metrem poproszone zostały o ogólną ocenę jakości usług świadczonych przez metro warszawskie.

Rysunek 20. Ocena ogólna jakości usług świadczonych przez metro warszawskie - 2018

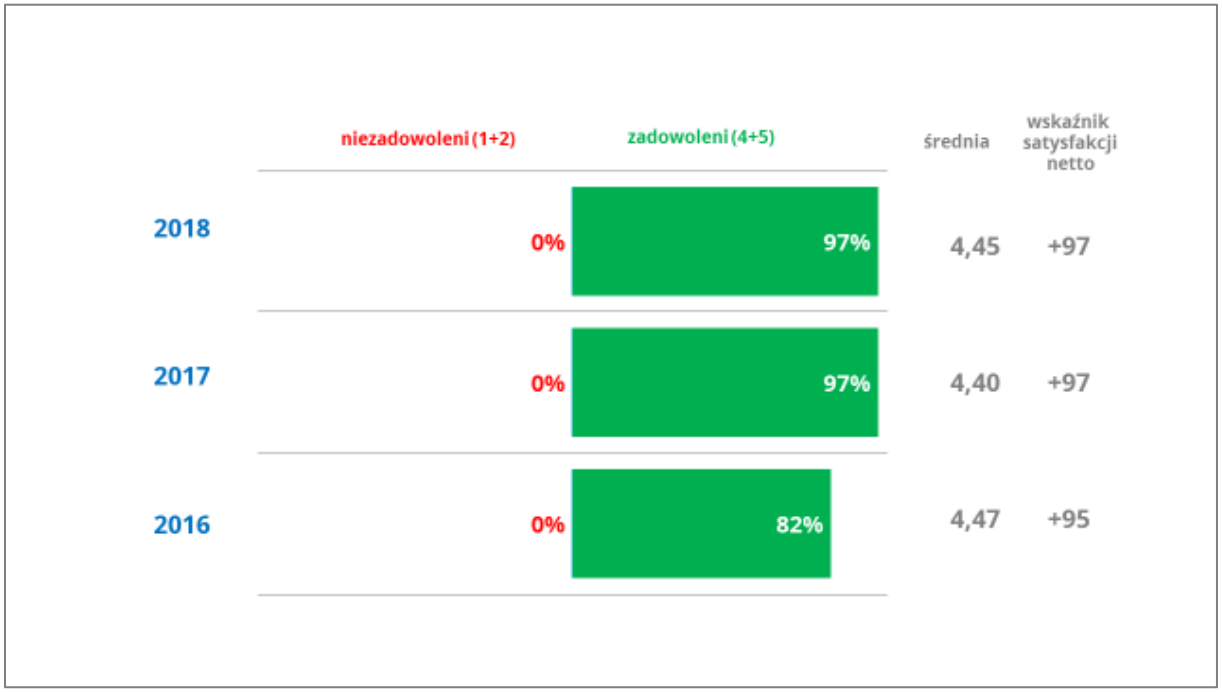


Uzyskane oceny są bardzo dobre – 47% pasażerów ocenia te usługi bardzo dobrze, 51% dobrze, 2% ani dobrze ani źle, oceny negatywne nie pojawiały się wcale.

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? „ blisko połowa pasażerów odpowiedziała, że nic nie trzeba zmieniać (47%).

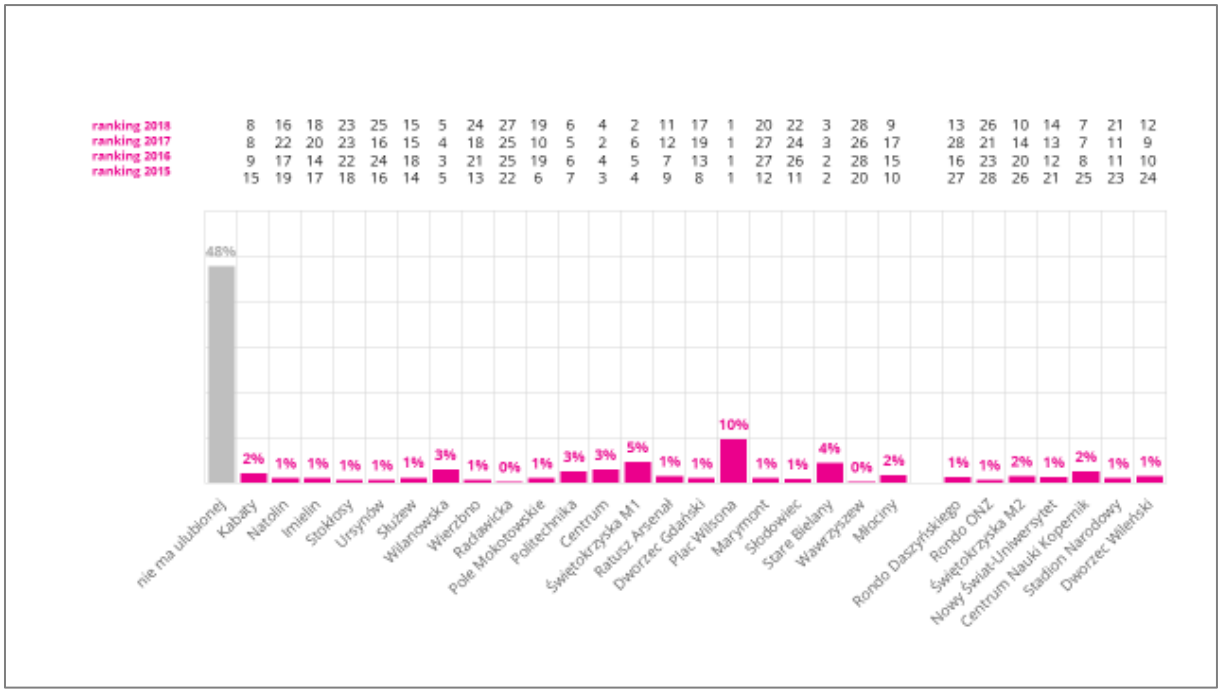
Porównując uzyskane wskaźniki z latami poprzednimi widzimy dużą stabilizację na bardzo wysokim poziomie. W trzech kolejnych pomiarach liczba osób zadowolonych z jakości usług jest na poziomie 97%, nie ma osób niezadowolonych, w związku z czym wskaźnik satysfakcji netto przyjmuje wartość +97 punktów. Średnia ocen w ostatnim pomiarze na poziomie 4,45 jest niemal identyczna ze średnią w roku 2017 (4,40). Ogólne zadowolenie z usług świadczonych przez warszawskie metro co prawda nie wzrosło w porównaniu z rokiem 2017, ale uzyskany wynik należy traktować jako bardzo duży sukces – wskaźniki przyjmują tak wysokie wartości że nie należy oczekiwać ich wzrostu, a priorytetem powinna być w tym przypadku stabilizacja na obecnym poziomie.

Rysunek 21. Ocena ogólna jakości usług świadczonych przez metro warszawskie – wskaźniki i zmiany



11. ULUBIONA STACJA METRA

Rysunek 22. Ulubiona stacja metra

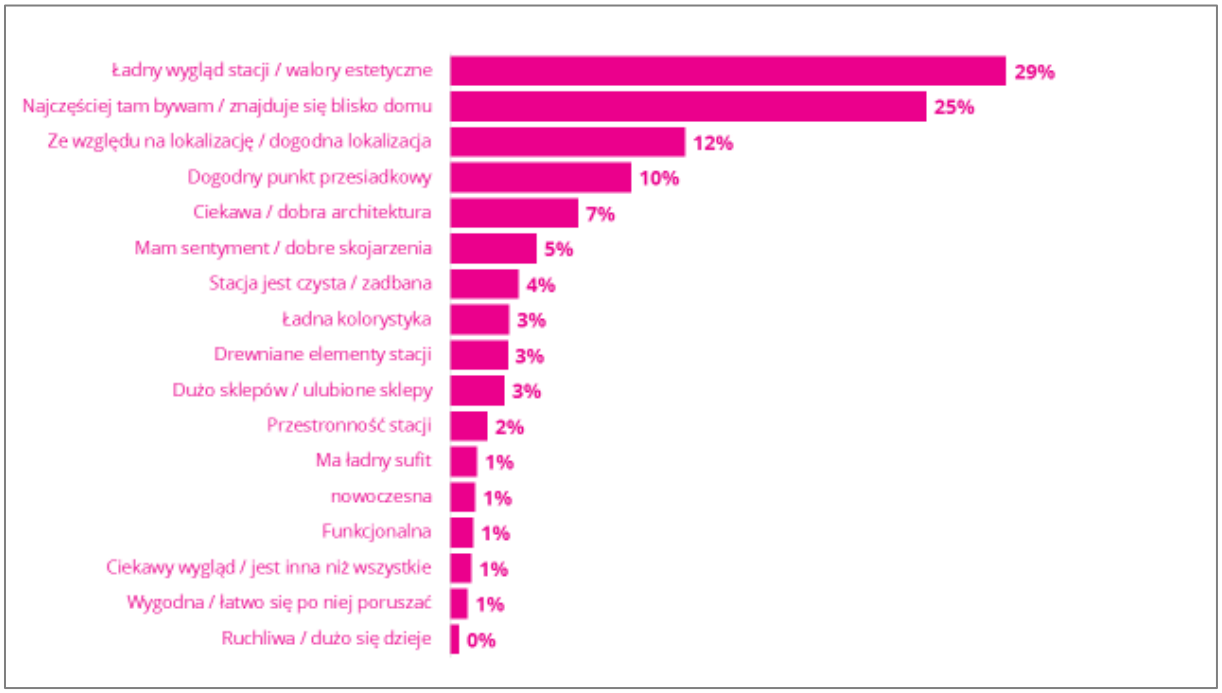


O ile w roku ubiegłym 71% pasażerów nie potrafiło wskazać swojej ulubionej stacji metra, w to w chwili obecnej sytuacja zmieniła się. Ponad połowa pasażerów (52%) jest w stanie wskazać stację, którą najbardziej lubi.

Ulubioną stacją pasażerów metra pozostaje niezmiennie stacja Plac Wilsona (najczęściej wskazywana jako ulubiona od 2015 roku). Stacja ta uzyskała 9,6% wskazań, czyli dwukrotnie więcej niż druga w rankingu Świętokrzyska M1.

Oprócz stacji Plac Wilsona do ulubionych można zaliczyć (wskazania powyżej 2%) - Świętokrzyska M1, Stare Bielany, Centrum, Wilanowska, Politechnika, Centrum Nauki Kopernik.

Rysunek 23. Dlaczego ta stacja jest ulubiona?



Wybierając ulubioną stację metra pasażerowie kierowali się przede wszystkim względami estetycznymi – ładnym wyglądem stacji. Wydaje się jednak że bardzo duże znacznie może mieć także przyzwyczajenie pasażerów do określonych stacji – tych na których najczęściej bywają, z których najczęściej korzystają, które najlepiej im się kojarzą (np. powrót do domu).

12. MODEL SATYSFAKCJI PASAŻERÓW METRA

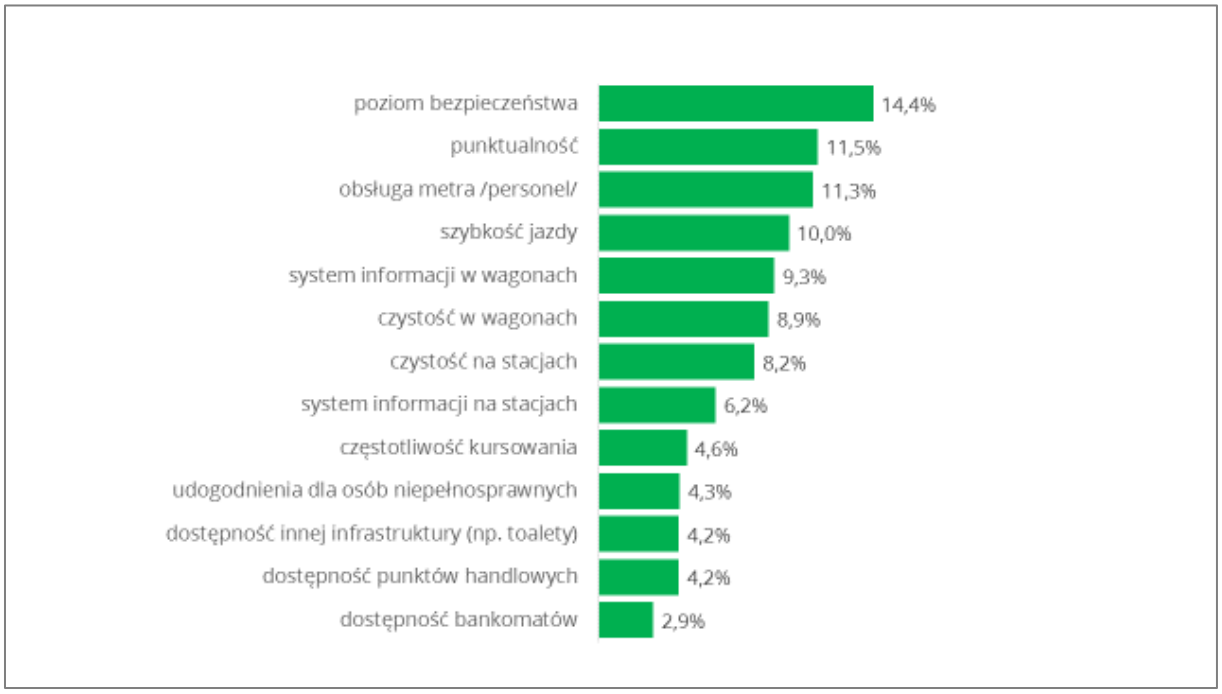
W trakcie badania usługi świadczone przez Warszawskie Metro oceniane były zarówno na poziomie ogólnym (jakość usług świadczonych przez Warszawskie Metro) jak i bardziej szczegółowym (oceniane były aspekty związane z częstością kursowania pociągów, obsługą pasażerską, pracownikami, infrastrukturą stacji 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.

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).

Rysunek 24. Model satysfakcji pasażerów metra

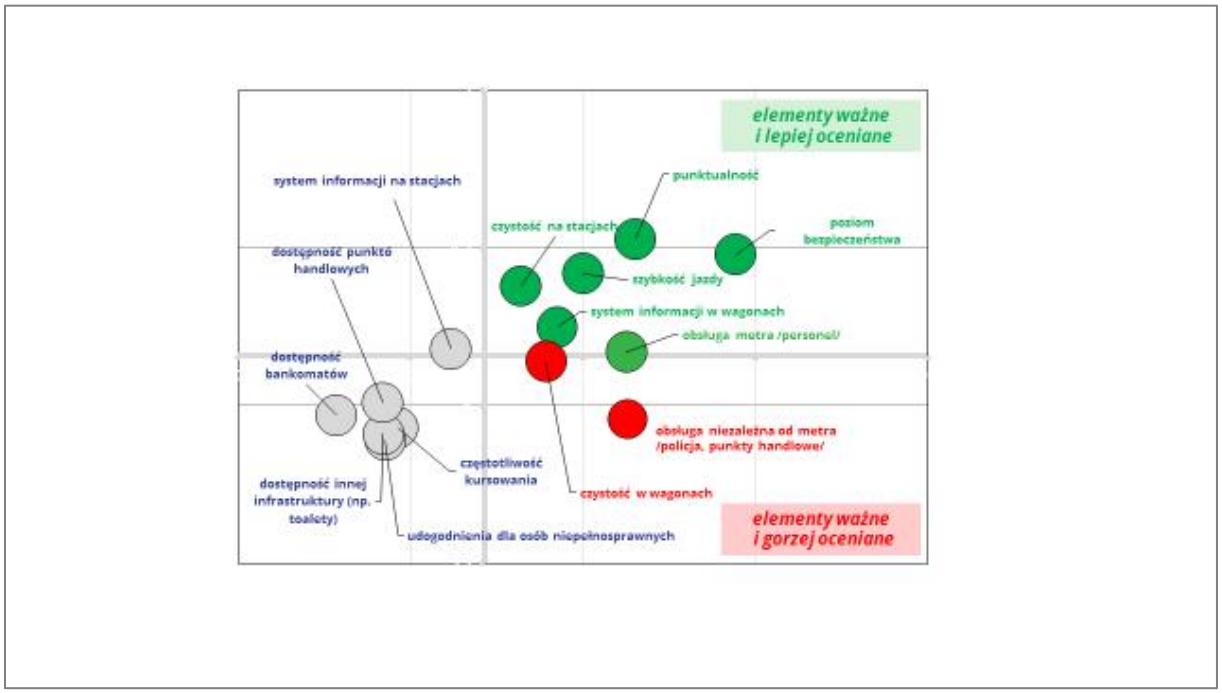


Z zaprezentowanego modelu wynika, że największe znaczenie dla satysfakcji pasażera metra mają poziom bezpieczeństwa, punktualność, obsługa metra /personel/ oraz szybkość jazdy.

W najmniejszym stopniu natomiast na ogólną satysfakcję wpływają aspekty związane z infrastruktura na stacjach – dostępność bankomatów, punktów handlowych, innych miejsc (np. toalet), a także udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.

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.

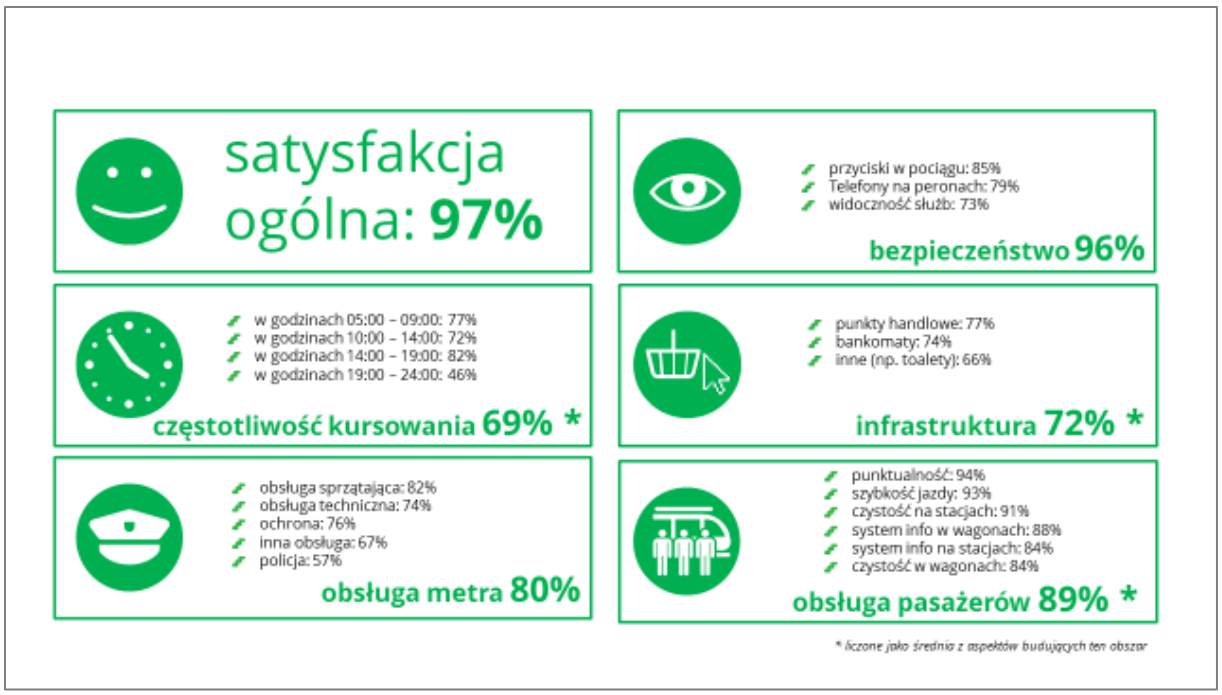
Rysunek 25. Aspekty związane z podróżowaniem metrem – ocena a waga



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 są to obsługa niezależna od metra /policja i pracownicy punktów handlowych/ oraz czystość w wagonach. 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 w wagonach i obsługa metra /ochrona, serwis sprzątający, serwis techniczny/.

Uwagę zwraca zdecydowanie inne miejsce na mapie pracowników metra /obszar zielony/ i pracowników niezależnych od metra /obszar czerwony

13. PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA



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.

Aspekty, które są ważne dla pasażerów metra i jednocześnie które są gorzej ocenione to obsługa niezależna od metra (policja i obsługa obiektów handlowych) oraz czystość w wagonach. Są to elementy krytyczne – ważne i relatywnie gorzej oceniane – praca nad tymi elementami powinna być priorytetem.

Aspekty, które są ważne dla pasażerów i jednocześnie dobrze oceniane te elementy doskonale nadające się do komunikacji marketingowej. W tym konkretnym przypadku są to poziom bezpieczeństwa, punktualność, szybkość jazdy, czystość na stacji, system informacji w wagonach i obsługa metra /serwis sprzątający, techniczny i ochrona/.

Nie wszystkie obszary działalności przedsiębiorstwa uzyskały podobnie wysokie oceny jak rok temu, jednak odsetek zadowolonych użytkowników w każdym z obszarów jest więcej niż zadowalający.

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.