

P

PREZENTACJA WYNIKÓW

BADANIE ZADOWOLENIA PASAŻERÓW METRA WARSZAWSKIEGO



Maj 2008

PLAN PREZENTACJI

1. Informacje na temat realizacji badania
2. Dane na temat respondentów
3. Ocena częstotliwości kursowania metra
4. Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów (punktualność, bezpieczeństwo, czystość itp.)
5. Ocena służb metra
6. Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej
7. Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie
8. Ulubione stacje pasażerów metra
9. Zmiany rekomendowane przez badanych
10. Podsumowanie wyników badania

Realizacja badania

Termin i miejsce realizacji badania - 12-18 maja 2008 r. (poniedziałek-niedziela). Badanie przeprowadzono na każdej z 18 stacji warszawskiego metra, w godzinach kursowania metra tj. od 5.00-24.00.

Badani - pasażerowie korzystający czynnie z metra (wywiady realizowano na peronach metra, wśród podróżnych wsiadających lub wysiadających z metra). Najmłodszy respondent podróżujący metrem miał 13 lat, najstarszy 78). Wśród badanych 49,2% stanowili mężczyźni, 50,8% kobiety.

Zrealizowana próba - 1540 wywiadów. Do końcowej analizy zakwalifikowano 1520 wywiadów. Na każdej stacji realizowano liczbę wywiadów odpowiadającą natężeniu ruchu na danej stacji. Najwięcej wywiadów przeprowadzono na stacji Warszawa- Centrum, najmniej na stacji Marymont.

Badanie realizowano metodą wywiadu bezpośredniego - kwestionariusz wywiadu zawierał 11 pytań. Pytania były odczytywane przez ankieterów, a odpowiedzi udzielane przez respondentów zaznaczane na formularzu odpowiedzi.

Realizacja badania w podziale na pory dnia i stacje

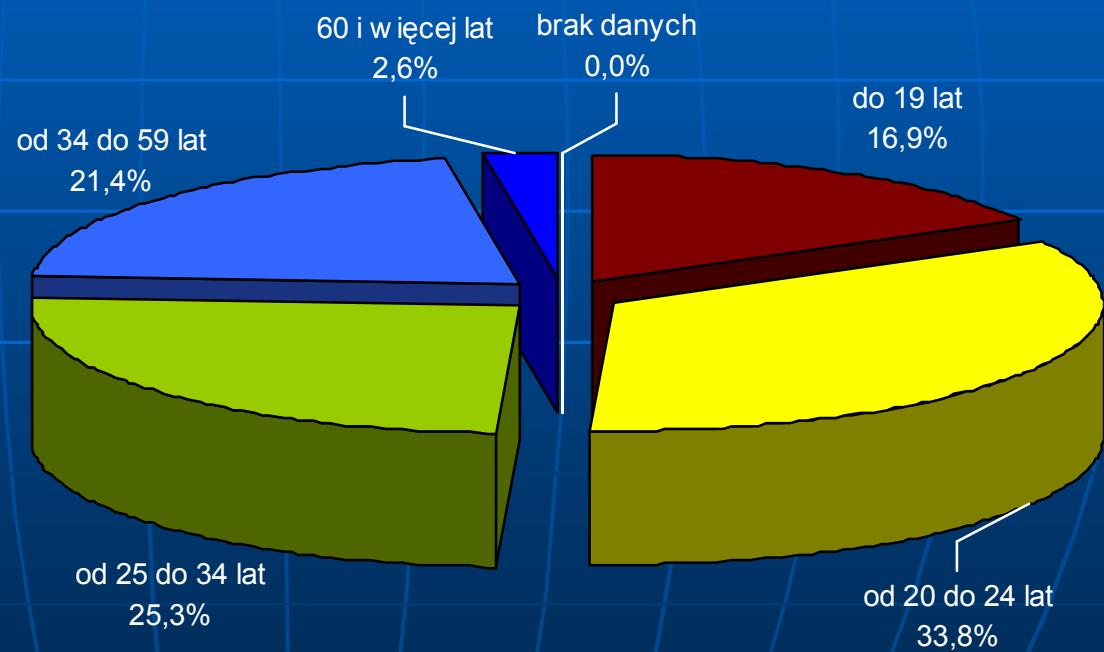
Pora realizacji	Liczba wywiadów	Procent
od 5-9.00	368	24,2%
od 9-14.00	377	24,8%
od 14-19.00	394	25,9%
od 19-24.00	381	25,1%
Ogółem	1520	100,0%

Nazwa stacji	2005 r. (N=1229)	2006 r. (N=1325)	2007 r. (N=1304)	2008 r. (N=1520)
Kabaty	5,5%	5,0%	4,6%	4,7%
Natolin	5,3%	5,1%	4,4%	4,5%
Imielin	5,3%	5,0%	4,3%	4,5%
Stokłosy	4,4%	4,2%	4,1%	3,9%
Ursynów	4,4%	4,2%	3,4%	3,4%
Służew	6,6%	5,9%	5,5%	5,7%
Wilanowska	6,8%	7,3%	6,4%	6,3%
Wierzbno	4,1%	4,1%	3,8%	3,8%
Raławicka	4,2%	3,5%	3,6%	3,5%
Pola Mokotowskie	7,3%	6,4%	6,7%	6,1%
Politechnika	9,7%	8,8%	9,6%	9,2%
Centrum	14,1%	14,1%	13,7%	14,2%
Świętokrzyska	4,6%	4,8%	4,8%	5,0%
Ratusz	9,5%	8,8%	9,4%	9,3%
Dworzec Gdański	8,1%	5,4%	4,8%	4,9%
Plac Wilsona	-	7,5%	9,1%	9,1%
Marymont	-	-	1,8%	0,9%
Słodowiec	-	-	-	0,9%
Ogółem	100%	100%	100%	100%

Informacje na temat respondentów

Płeć	Liczebność	Procent
Mężczyzna	748	49,2%
Kobieta	772	50,8%
Ogółem	1520	100%

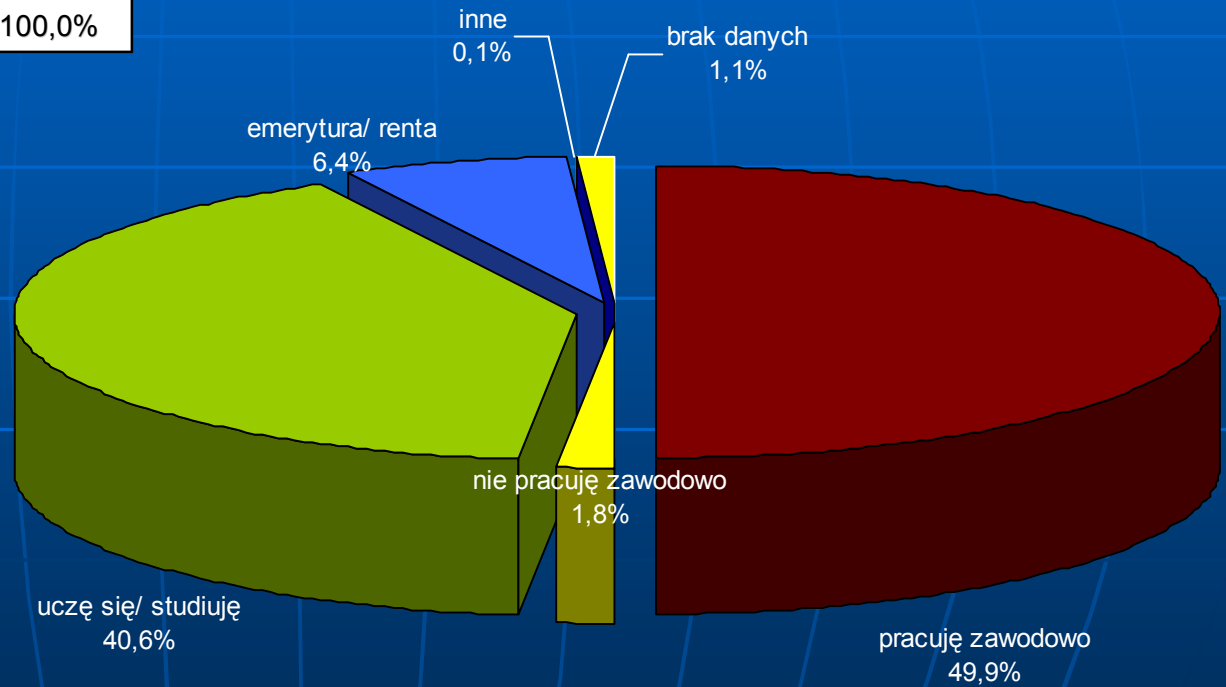
Struktura wiekowa



Informacje na temat respondentów

Miejsce zamieszkania	Liczebność	Procent
Warszawa	1345	88,5%
poza Warszawą	175	11,5%
Ogółem	1520	100,0%

Struktura zawodowa badanych pasażerów



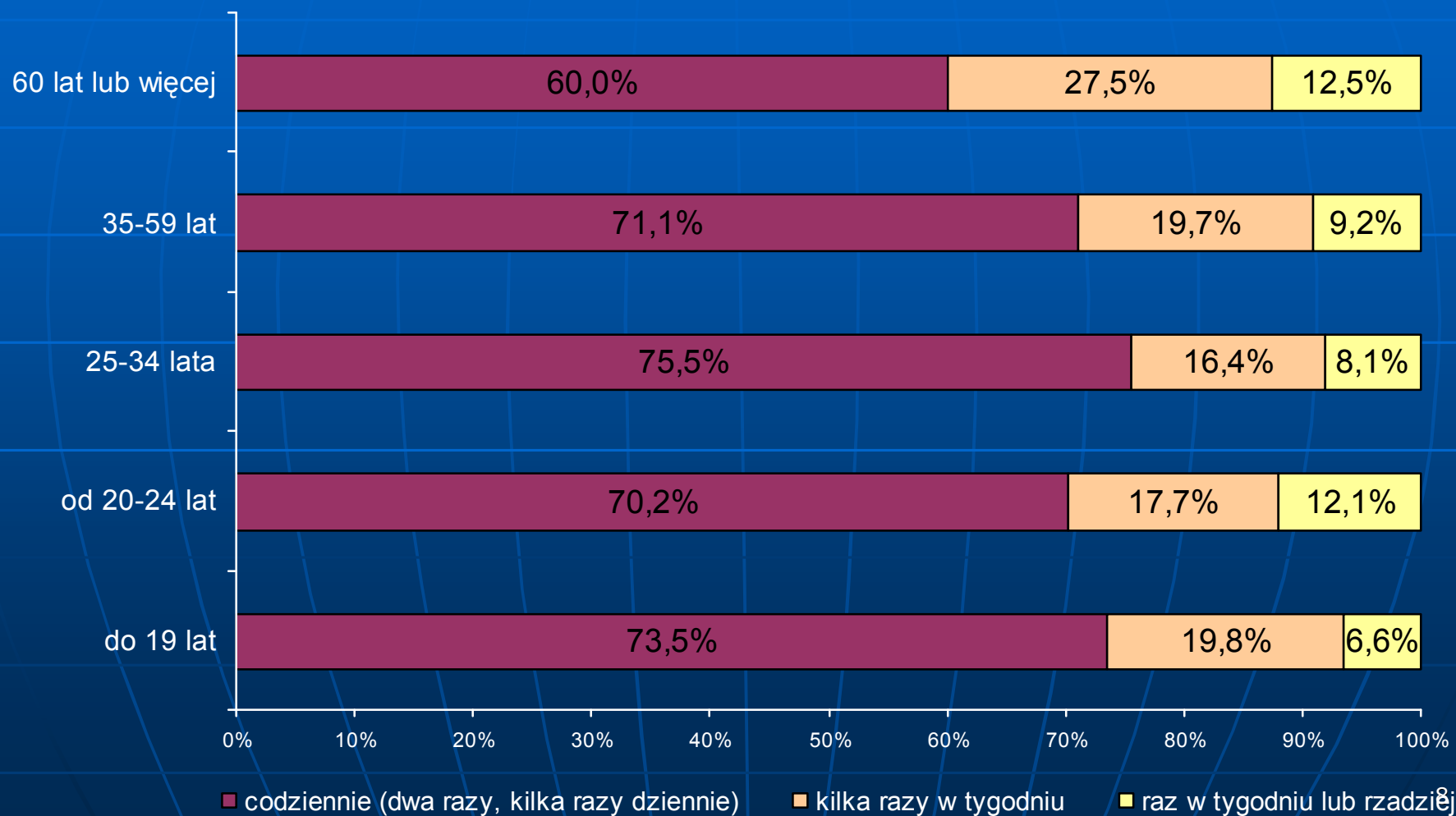
Jak często korzysta Pan(i) z metra, biorąc pod uwagę dni powszednie?

Porównanie – lata 2005-2008

Częstość korzystania z metra	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.
dwa razy dziennie	67,9%	68,6%	64,2%	72,0%
kilka razy w tygodniu	19,5%	21,1%	22,9%	18,4%
raz w tygodniu lub rzadziej	12,6%	10,3%	12,9%	9,5%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

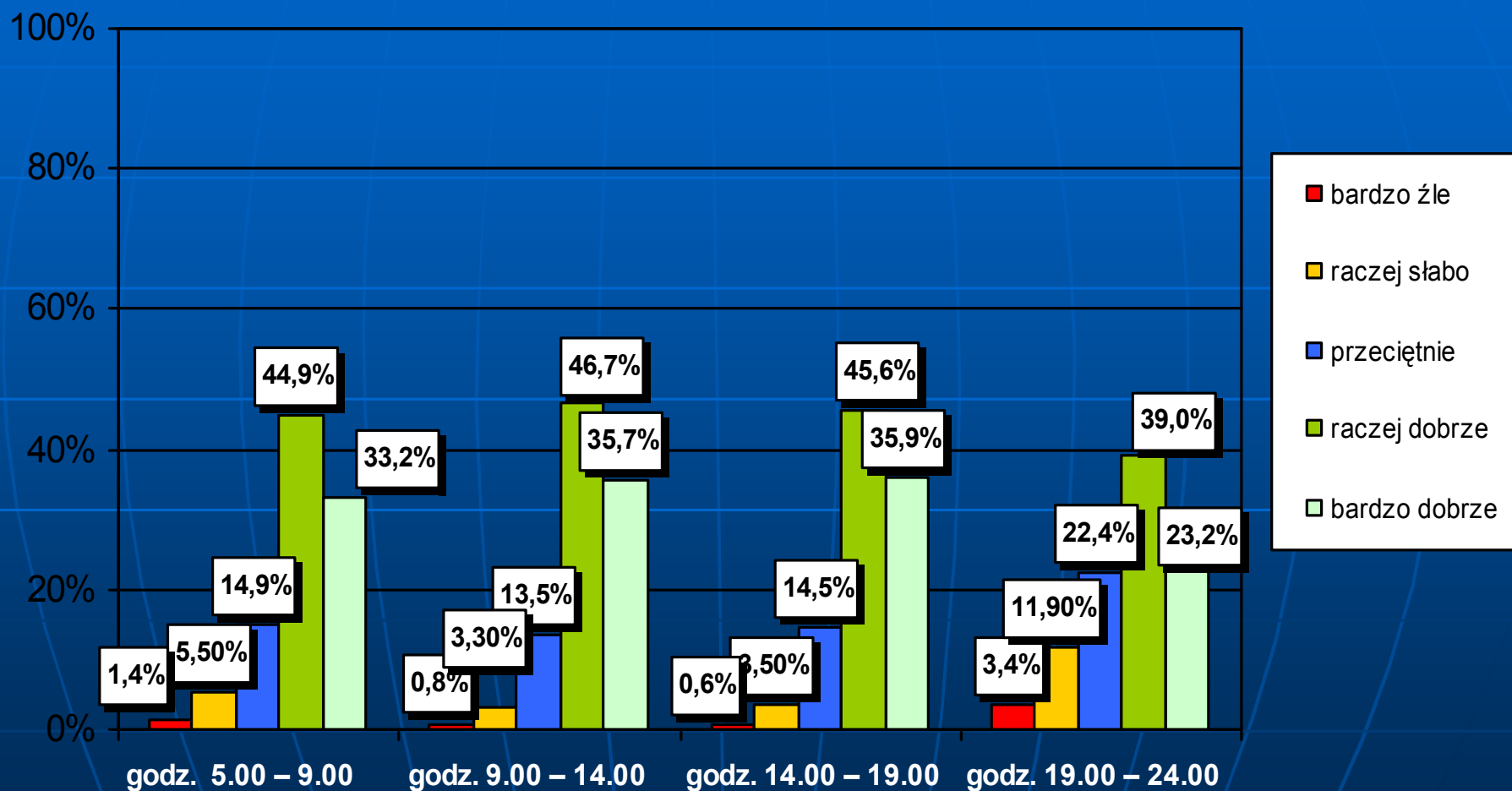
Jak często korzysta Pan(i) z metra, biorąc pod uwagę dni powszednie?

Struktura wiekowa



Ocena częstotliwości kursowania metra w 2008 r. w rozbiciu na pory dnia*

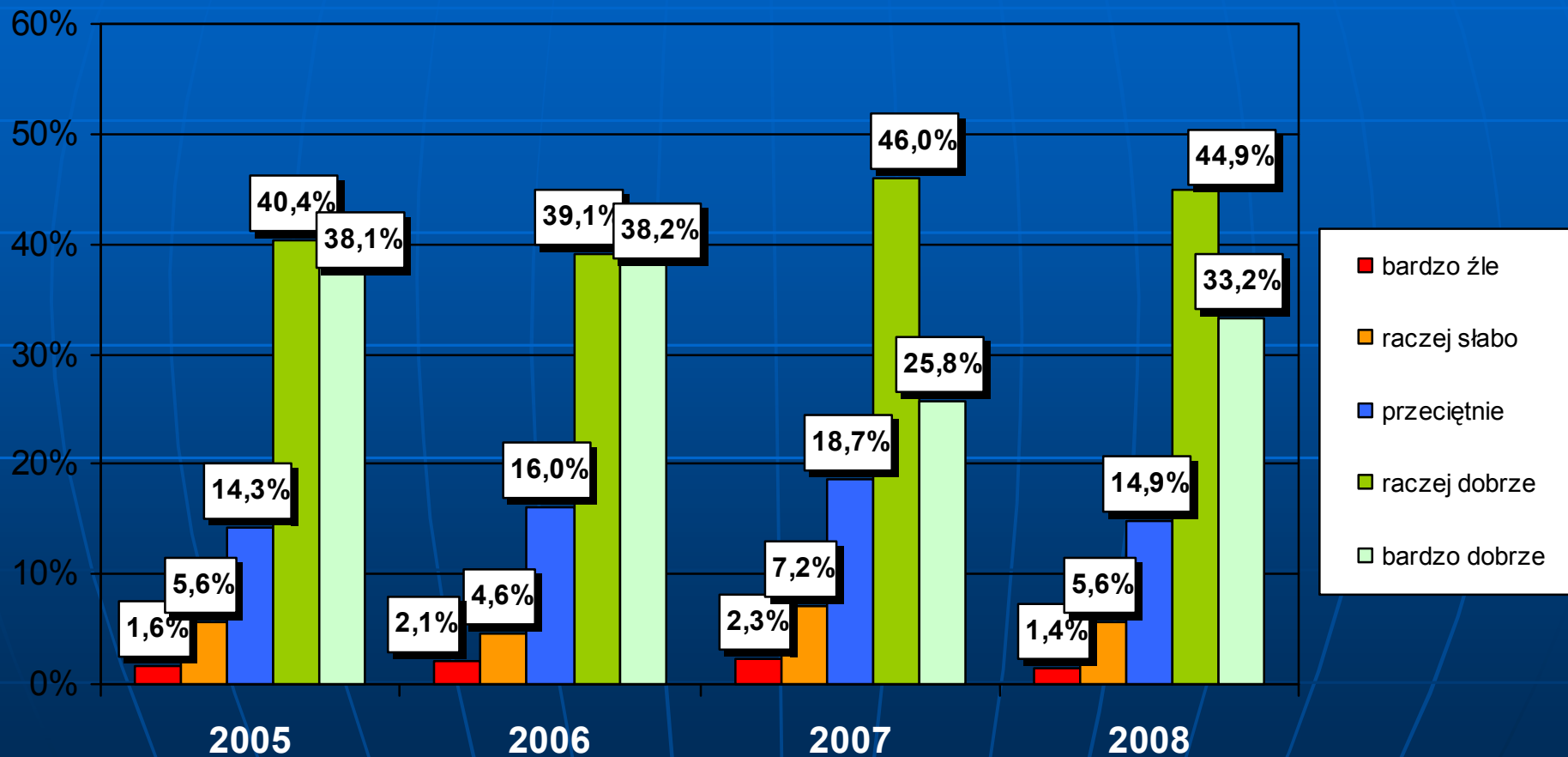
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



* W zestawieniu, w celu porównania z rokiem ubiegłym, pominięto odpowiedzi brak zdania

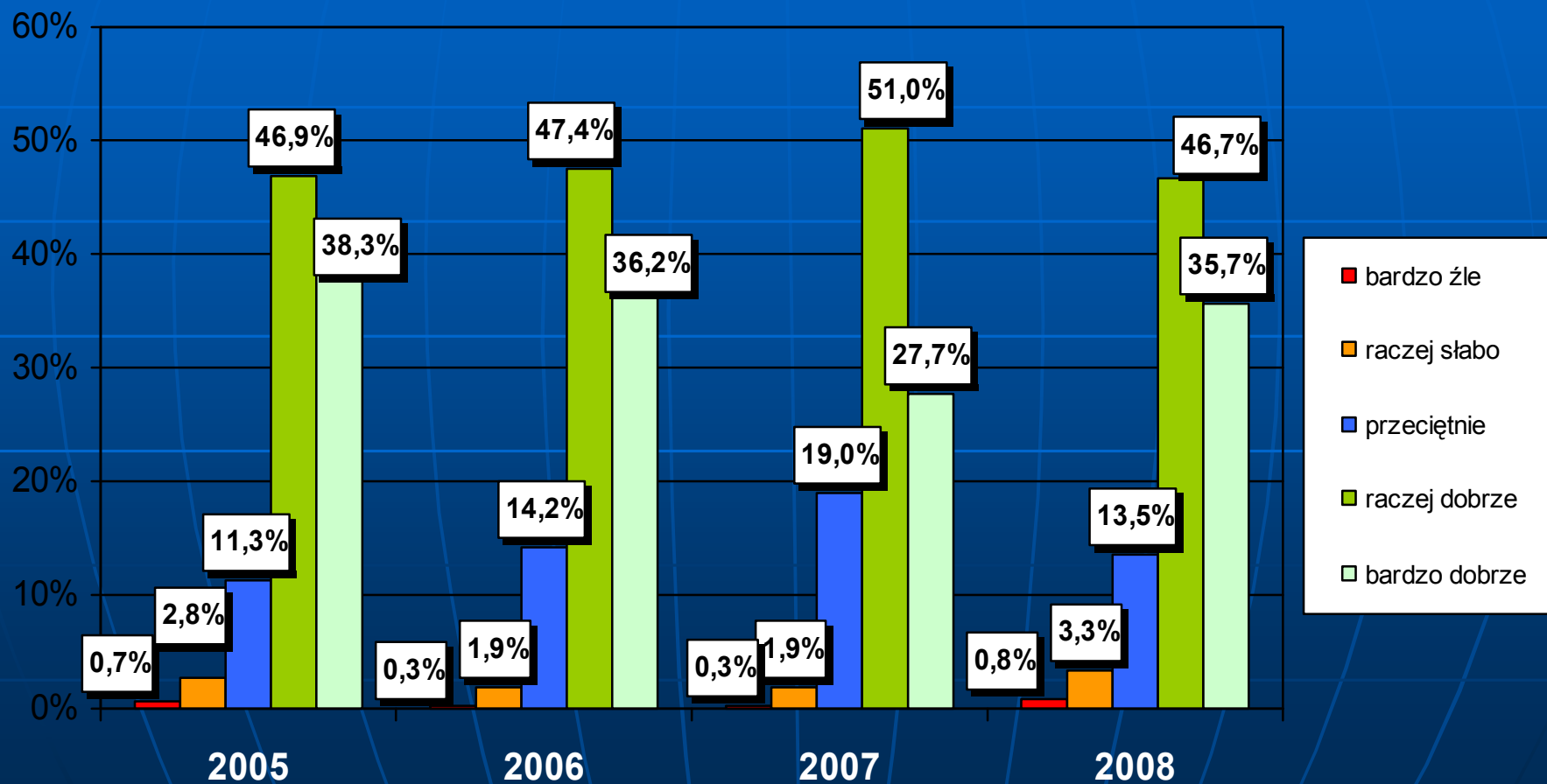
Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 5.00-9.00.

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



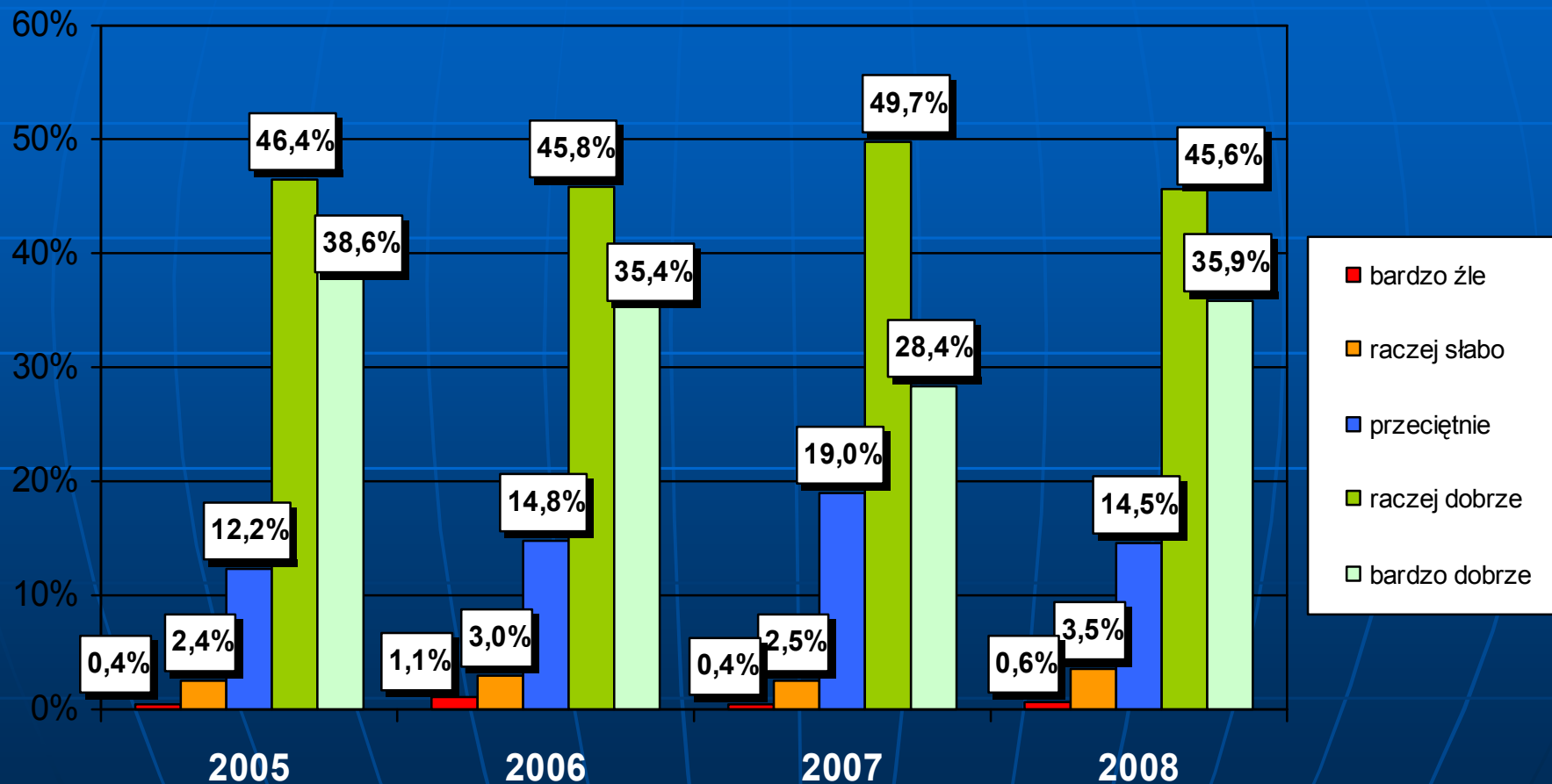
Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 9.00-14.00.

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



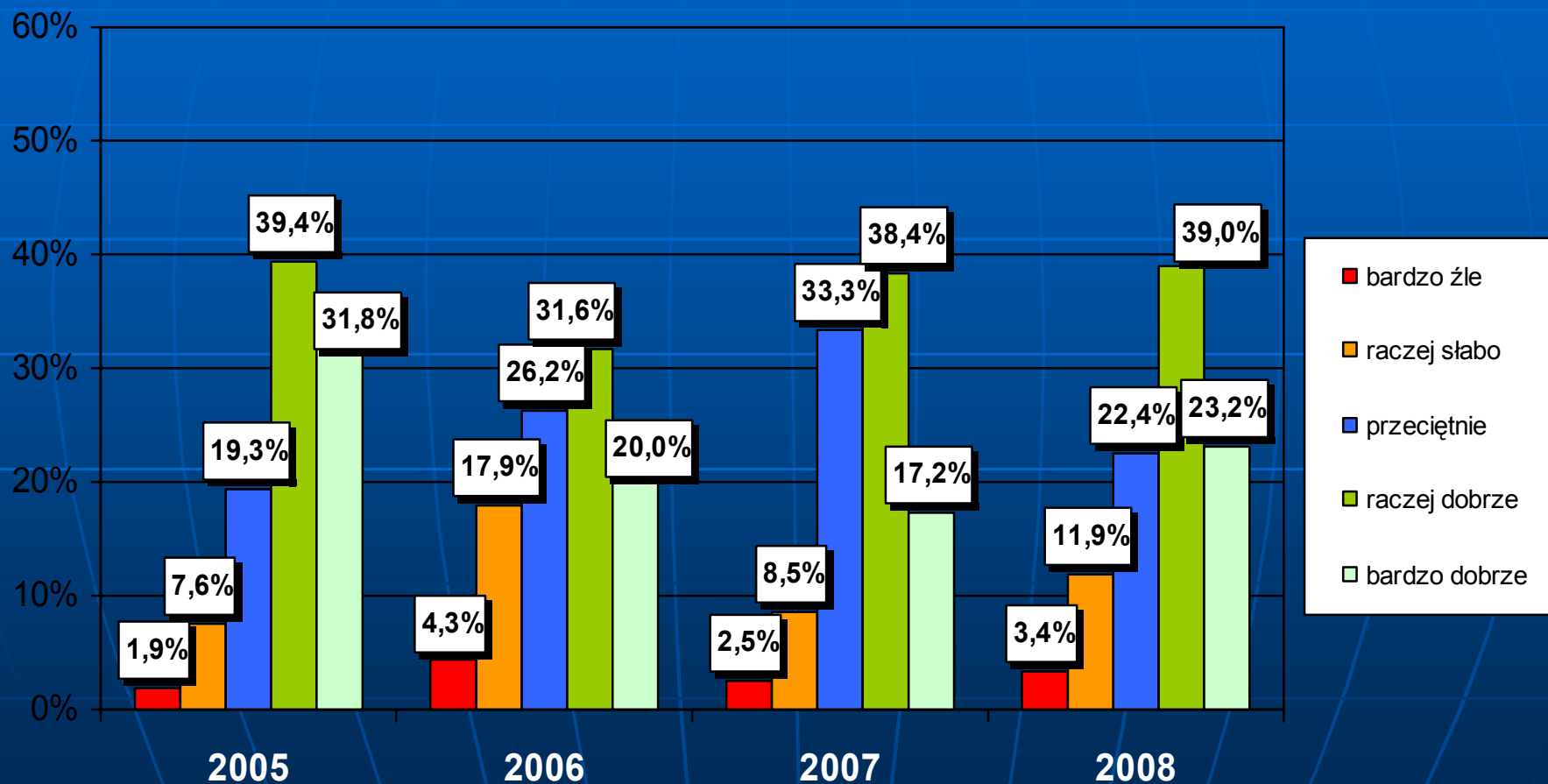
Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 14.00-19.00.

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 19.00-24.00.

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



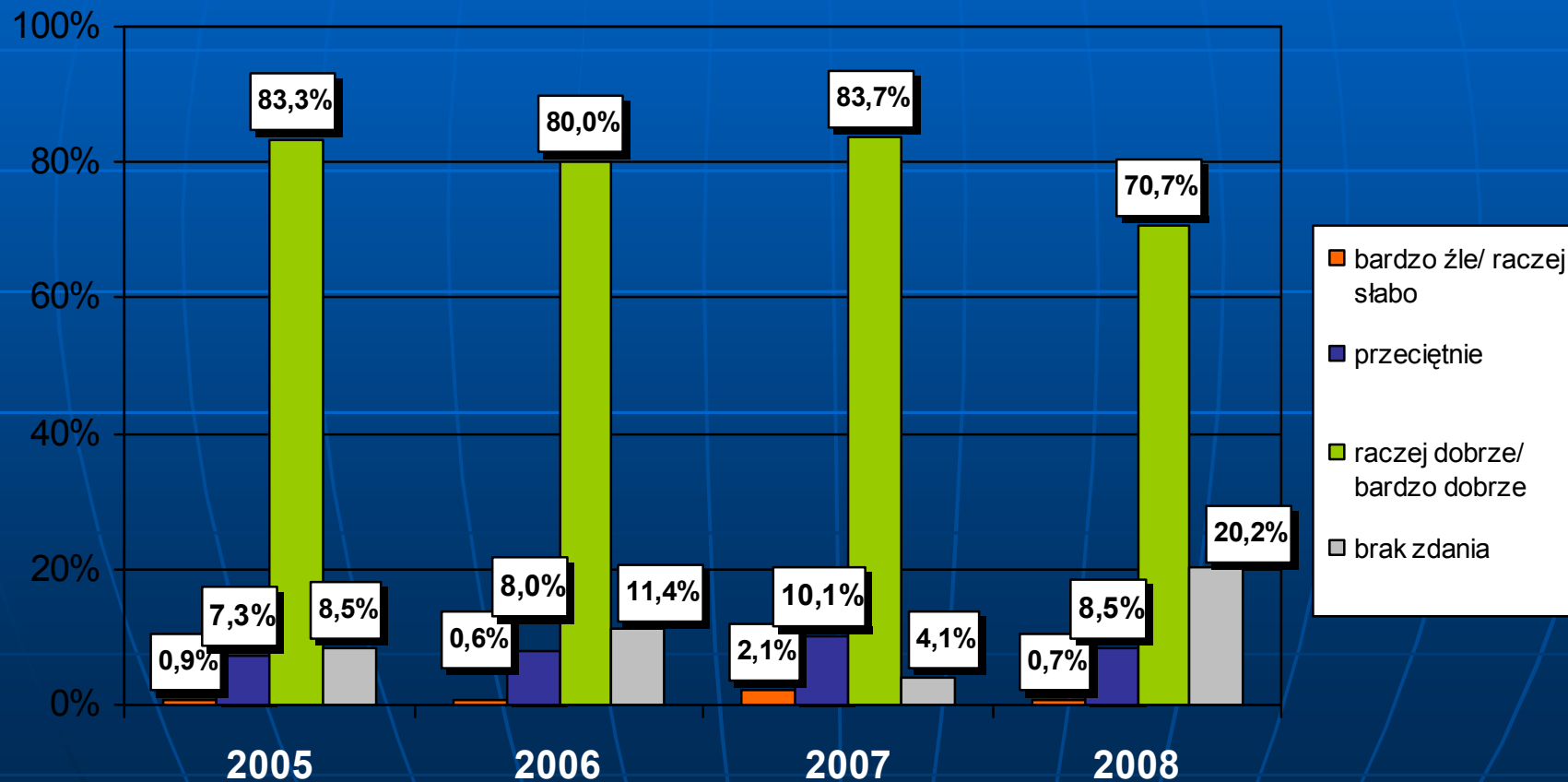
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów w 2008 r.

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem ... ?

Elementy oceny	bardzo źle/ raczej słabo	przeciętnie	raczej dobrze/ bardzo dobrze	brak zdania	Ogółem
punktualności kursowania	0,7%	8,5%	70,7%	20,2%	100,0%
bezpieczeństwa	1,7%	6,4%	91,1%	0,8%	100,0%
szybkości jazdy	2,8%	11,1%	85,1%	1,1%	100,0%
czystości w wagonach metra	1,6%	16,9%	80,8%	0,7%	100,0%
czystości na stacjach metra	1,5%	9,3%	88,9%	0,3%	100,0%
udogodnień dla osób niepełnosprawnych	9,5%	18,9%	46,1%	25,5%	100,0%
obsługi metra	2,9%	10,1%	59,4%	27,6%	100,0%

Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem punktualności kursowania?



Ocena punktualności kursowania metra

PUNKTUALNOŚĆ KURSOWANIA

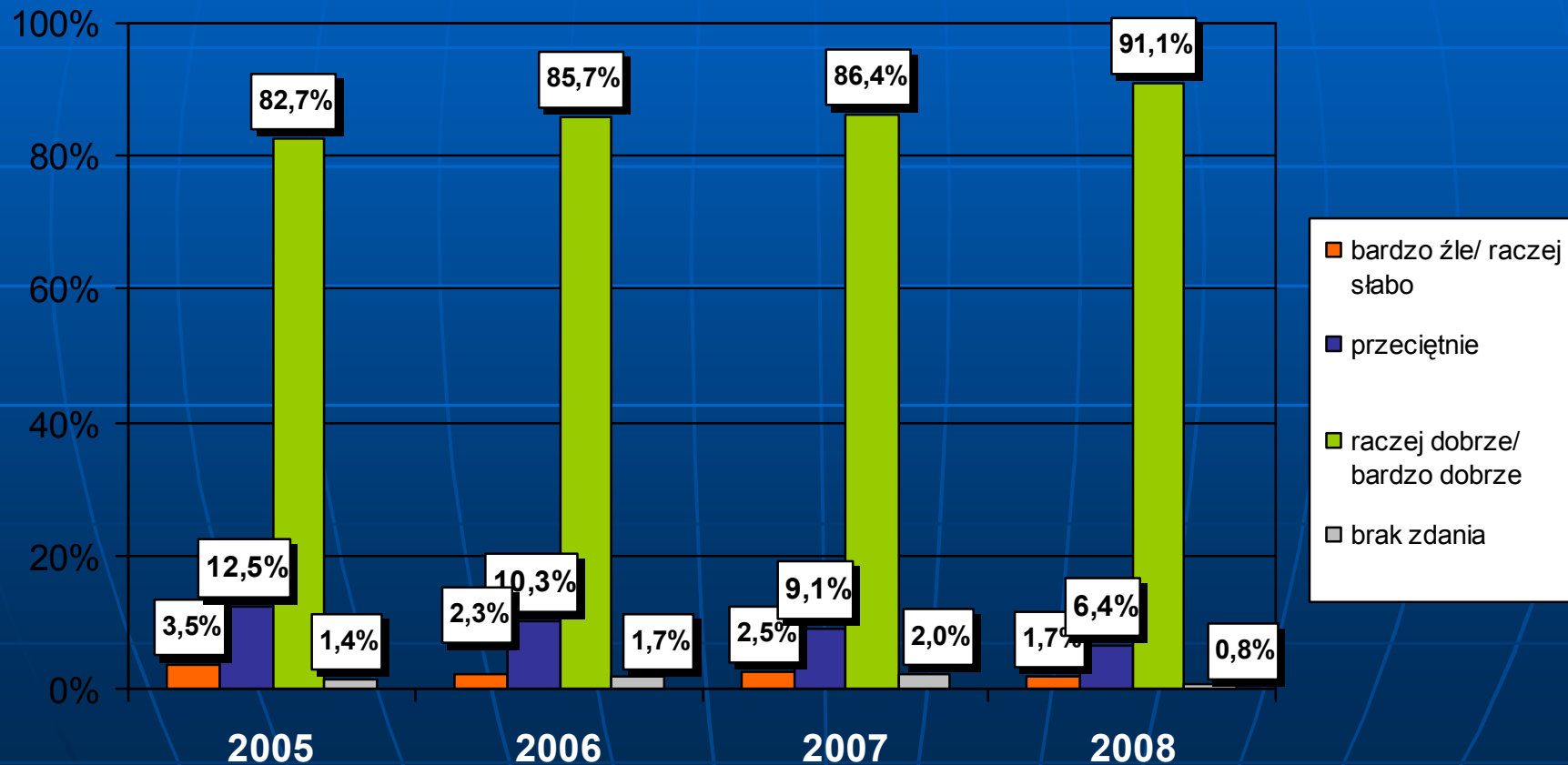
- **Ocena punktualności kursowania metra wypadła dobrze według 70,7% badanej populacji.**

Postulaty pasażerów:

- **Metro powinno jeździć z większą częstotliwością** szczególnie w godzinach porannego i popołudniowego szczytu – 88 udzielonych odpowiedzi.
- **Powinno jeździć nocą** choćby rzadziej np. co godzinę – 86 udzielonych odpowiedzi.
- Zdecydowanie za małą częstotliwość kursowania i zbyt krótki czas funkcjonowania w święta i weekendy – 86 odpowiedzi.

Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem bezpieczeństwa?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

BEZPIECZEŃSTWO

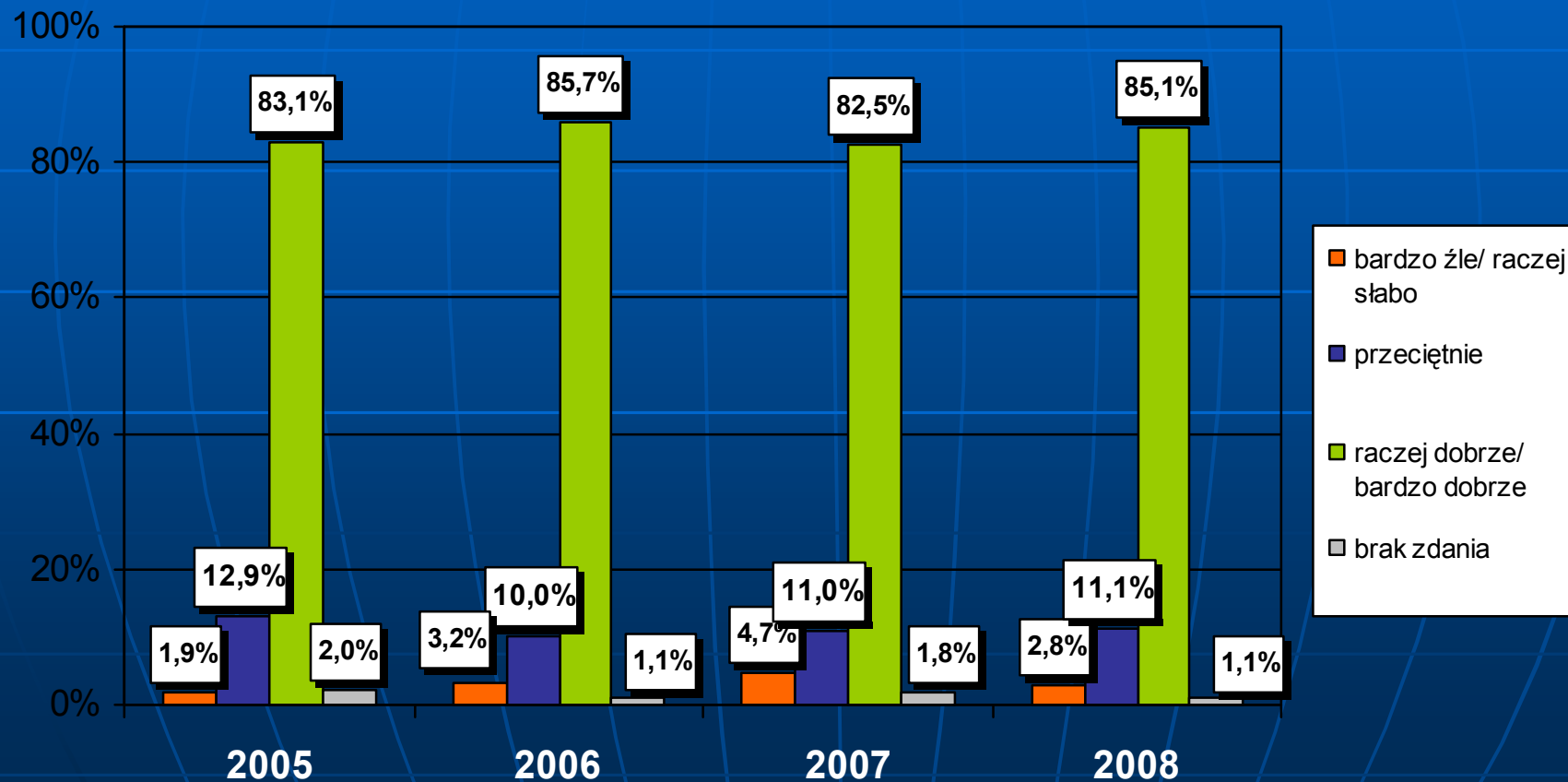
- **Pozytywna ocena bezpieczeństwa w metrze wyniosła 91,1%** - w porównaniu z rokiem ubiegłym wzrost o 5%

Postulaty pasażerów:

- **Za mało policji i ochrony** – są mało widoczni, zbyt mała liczba służb mundurowych, mało ochrony – 71 udzielonych odpowiedzi.
- **Brak ochrony w wagonach** – zdarzają się kradzieże, bójki – 18 udzielonych odpowiedzi.
- **Mało bezpiecznie** – w godzinach wieczornych nie widać nikogo ze służb – 2 udzielone odpowiedzi.

Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem szybkości jazdy?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

SZYBKOŚĆ JAZDY

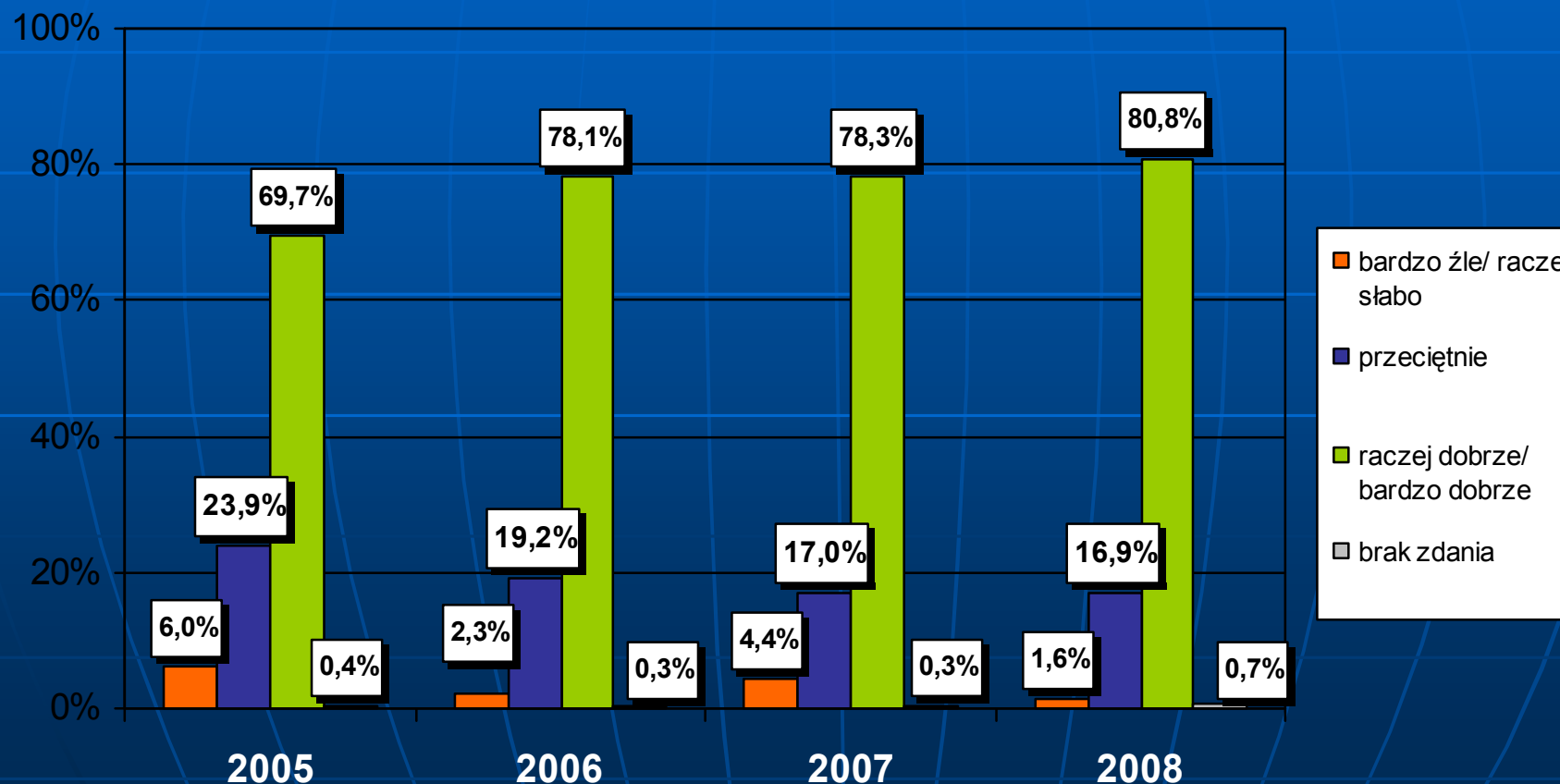
- **Szybkość jazdy metra niezmiennie oceniana jest pozytywnie. Utrzymuje się na poziomie 85,1%.**

Postulaty pasażerów:

- **Metro jeździ za wolno** – powinno jeździć szybciej, tak uważa - 20 badanych osób.
- **Różna dynamika jazdy** – czasami zatrzymuje się pomiędzy stacjami, zbyt długo stoją na stacjach – 3 odpowiedzi.

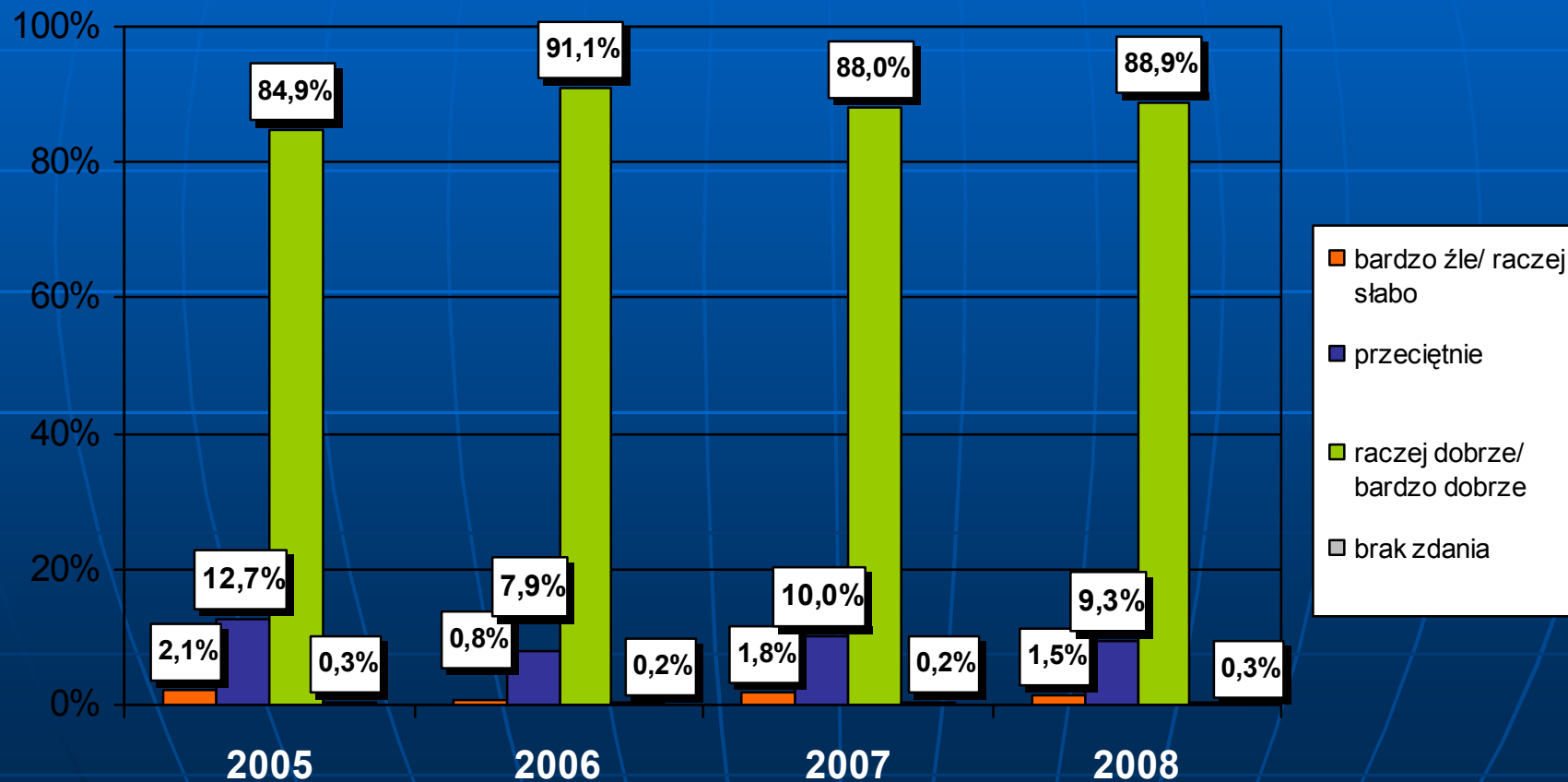
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem czystości w wagonach?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem czystości na stacjach metra?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

CZYSTOŚĆ

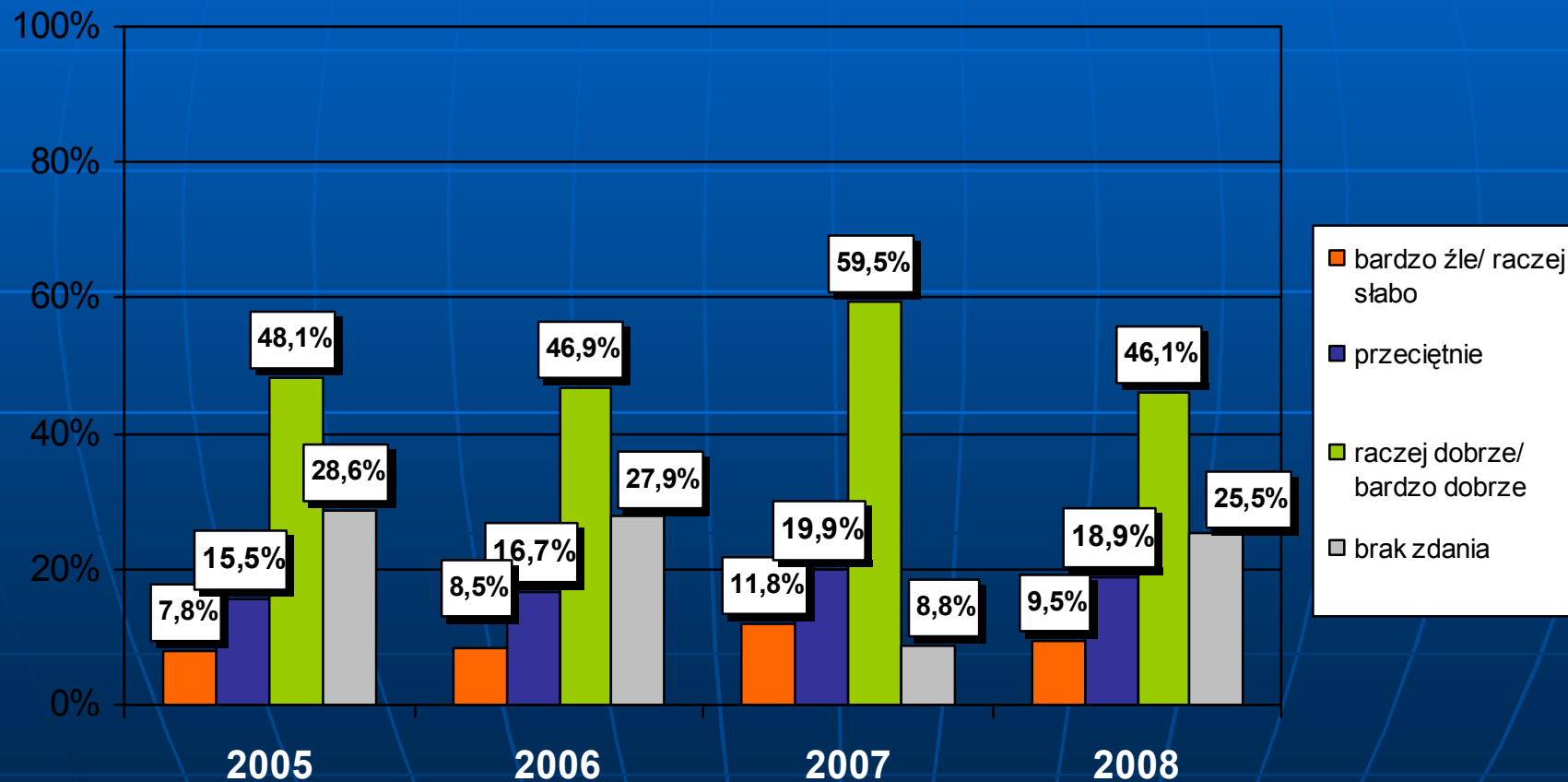
- **Ogólna ocena czystości metra jest** bardzo dobra – prawie 90% udzielonych odpowiedzi.

Postulaty pasażerów:

- **Brak koszy na śmieci/** nie ma gdzie pozbyć się śmieci jest problemem dla 21 badanych respondentów.
- Negatywną ocenę odnośnie czystości w windach wystawiło – 14 badanych respondentów.
- **Poprawić czystość w toaletach/** mało estetycznie w ocenie 7 badanych.

Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem udogodnień dla osób niepełnosprawnych?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

UDOGODNIENIA DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

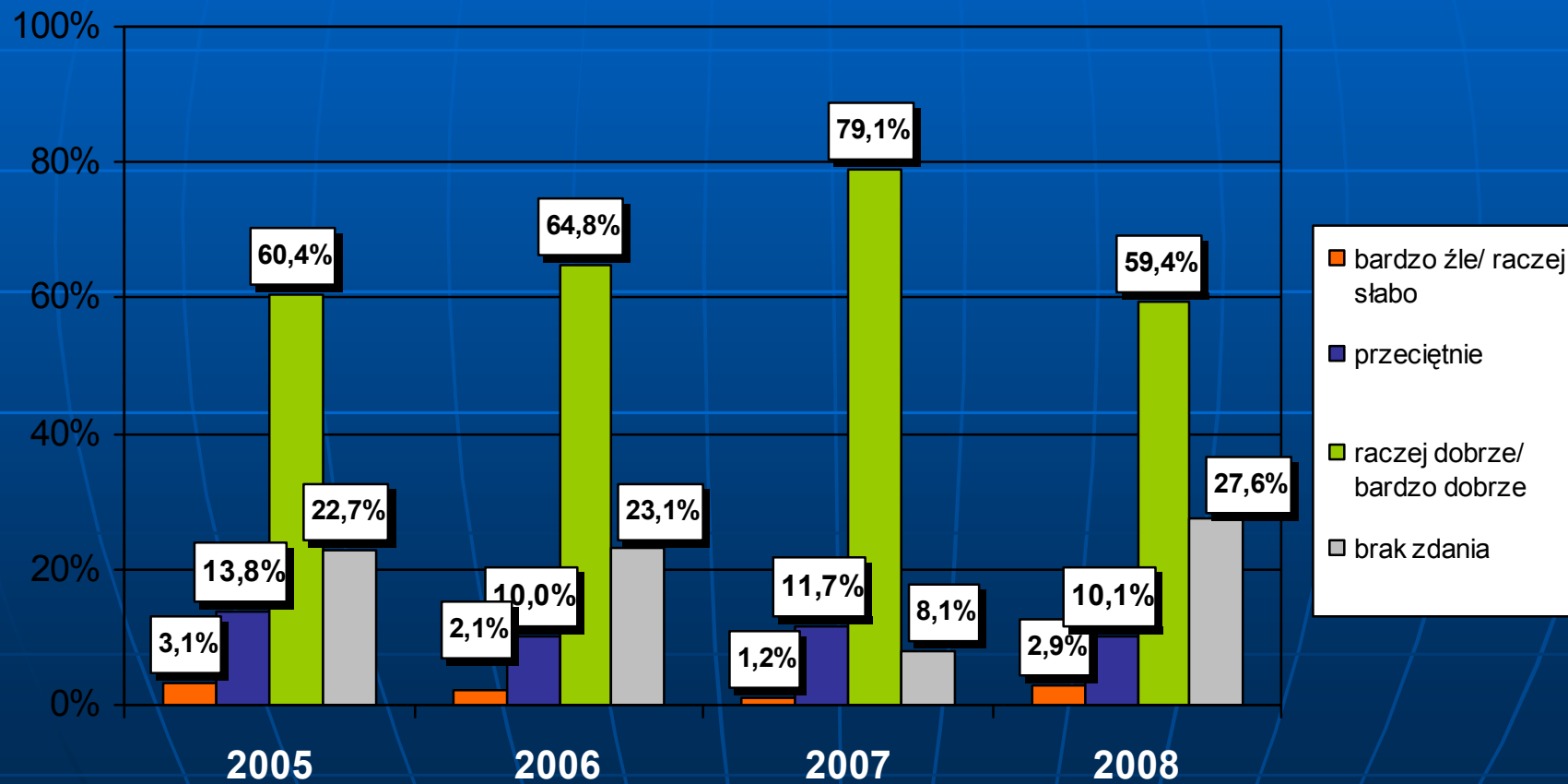
- **Pozytywną ocenę udogodnień dla niepełnosprawnych udzieliło 46,1% respondentów.**

Postulaty pasażerów:

- **Brak miejsca dla wózków inwalidzkich w wagonach** - nie ma wydzielonych miejsc w wagonach dla niepełnosprawnych/ wagony nieprzystosowane do przewożenia niepełnosprawnych stanowi problem dla 5 badanych.
- **Za mało podjazdów wind i miejsc w wagonach** – 13 osób.
- **Więcej udogodnień** - poza windą nie widać udogodnień dla niepełnosprawnych – uważa tak 18 badanych.
- **Brak sygnałów świetlnych** dla osób nie słyszących np. o zamykaniu się drzwi wagonu – 2 respondentów.

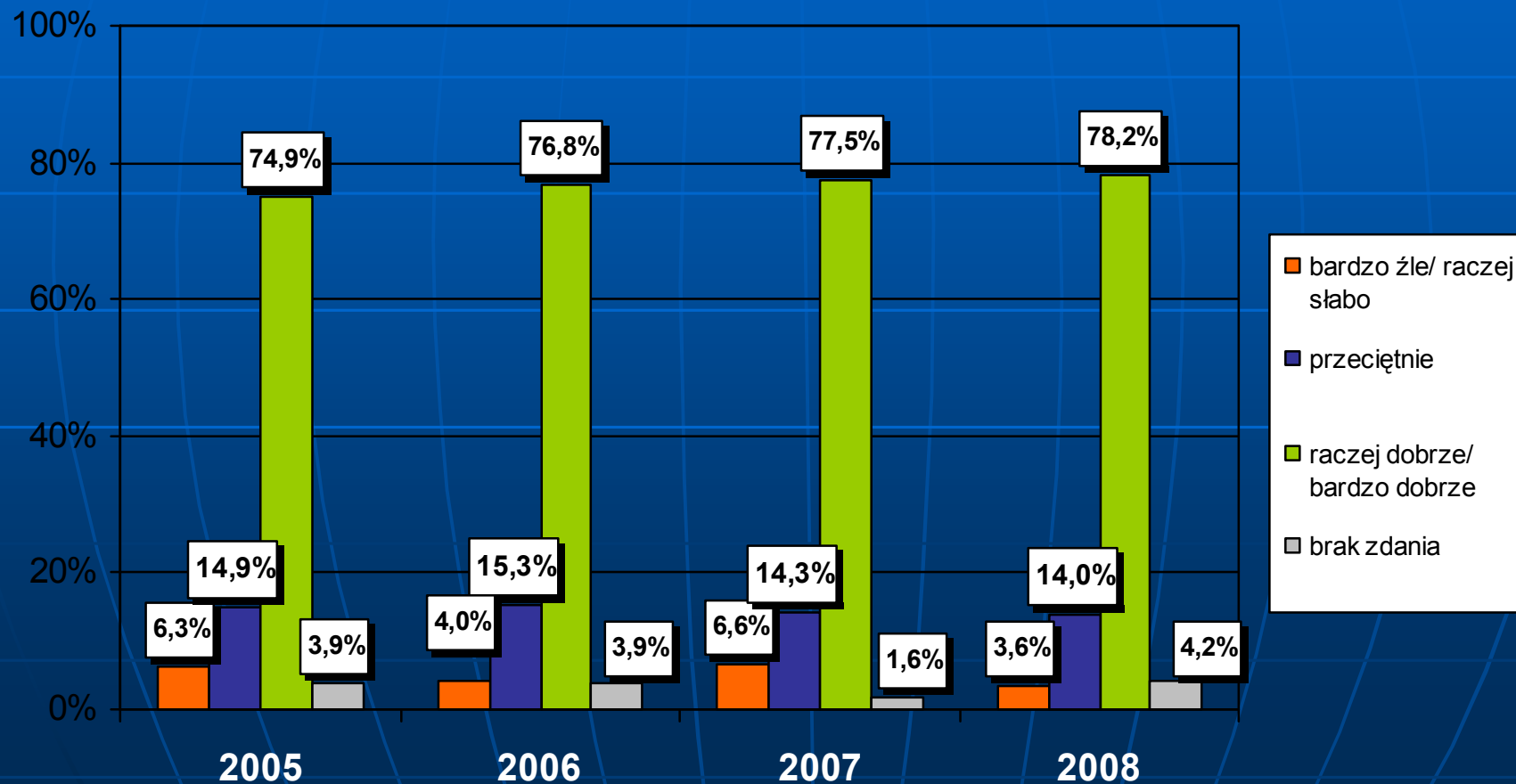
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem obsługi metra?



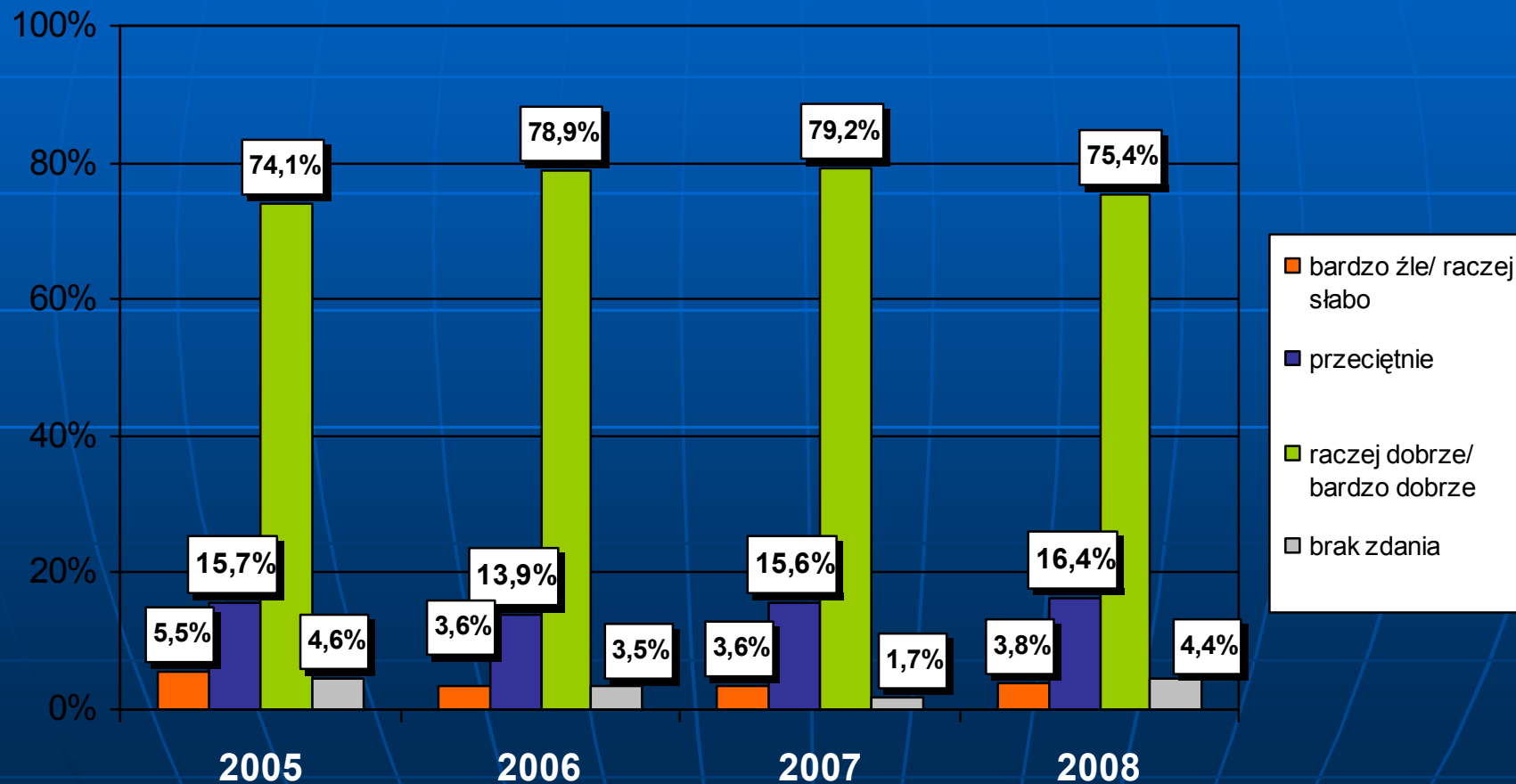
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(-i) metro pod względem informacji w wagonach metra?



Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

Jak ocenia Pan(-i) metro pod względem informacji na stacjach metra?



Ocena systemu informacji

SYSTEM INFORMACJI

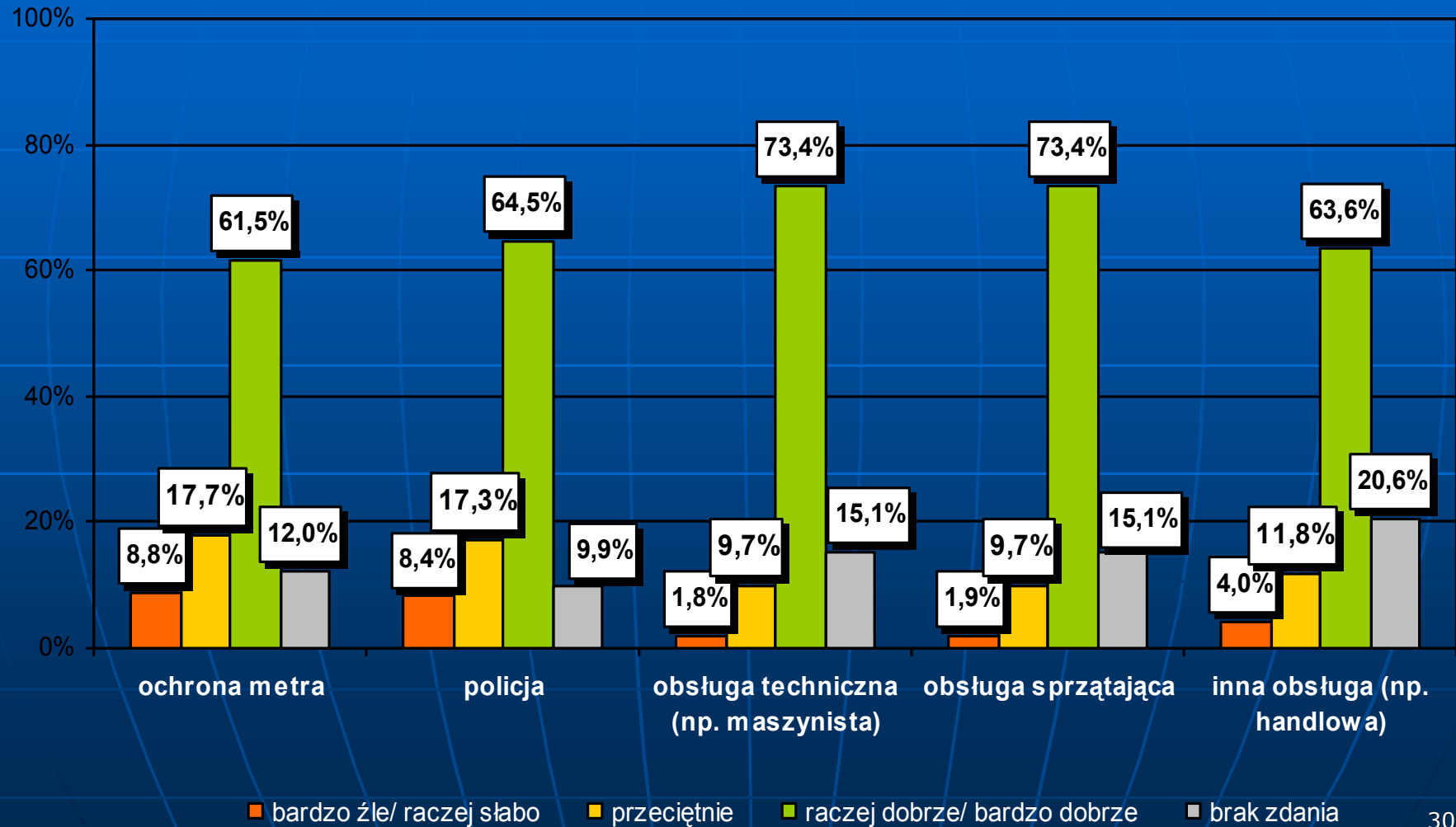
- **Ponad 75% badanych respondentów** pozytywnie oceniło system informacji na stacjach oraz wagonach metra.

Postulaty pasażerów:

- Pasażerowie proponują, aby zegary wskazywały czas do odjazdu pociągu. – 11 osób.
- **Nieczytelny system informacyjny** – różne informacje nie współgrają ze sobą, złe oznaczenie wind, telefonów, toalet – stanowi problem dla - 9 badanych.

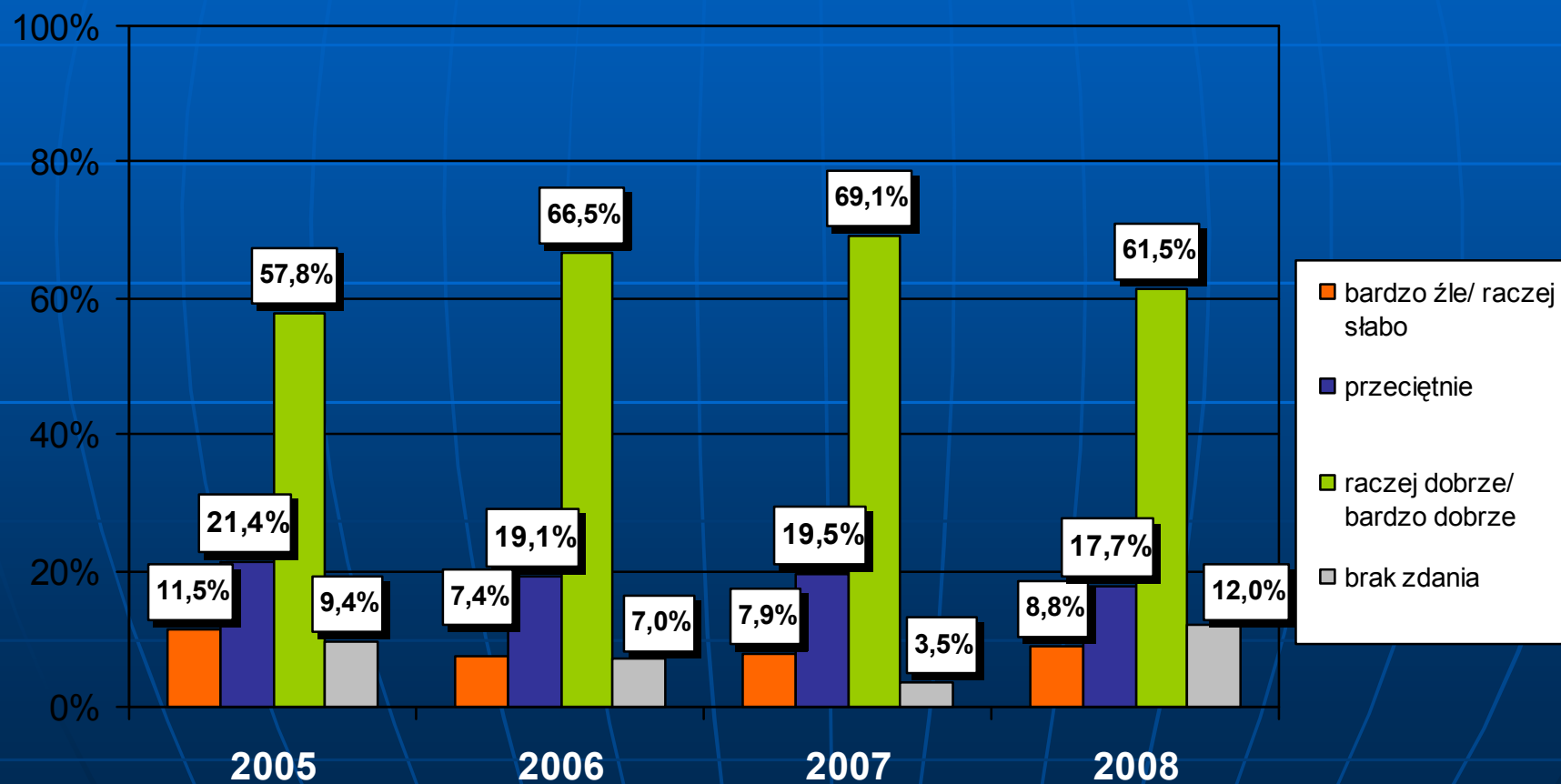
Ocena służb metra w 2008 r.

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra?



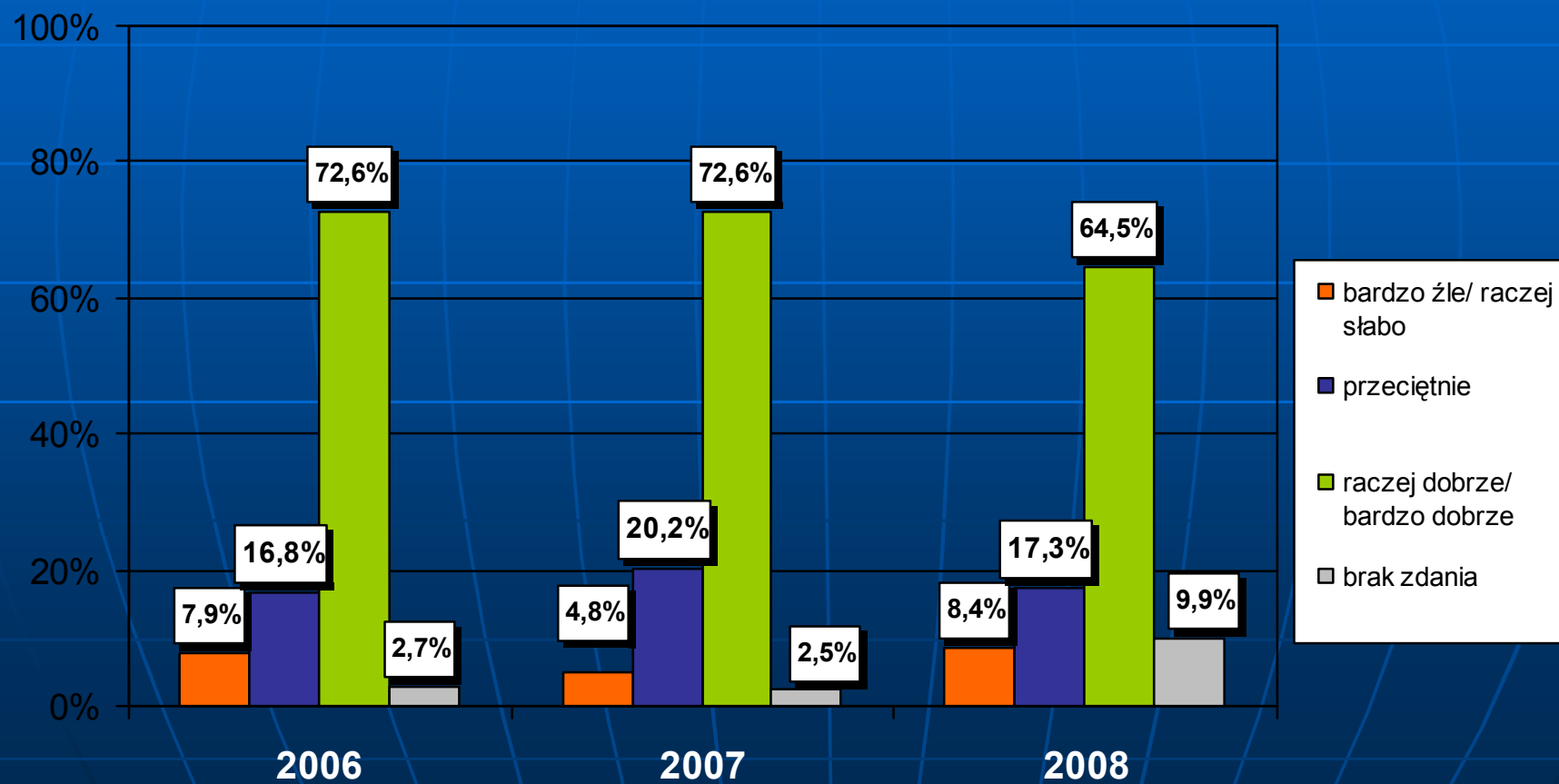
Ocena służb bezpieczeństwa metra – ochrona

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra: ochrona?



Ocena służb bezpieczeństwa metra – policja

Jak ocenia Pan(i) następujące służby: policja?



Ocena służb metra

OCHRONA METRA

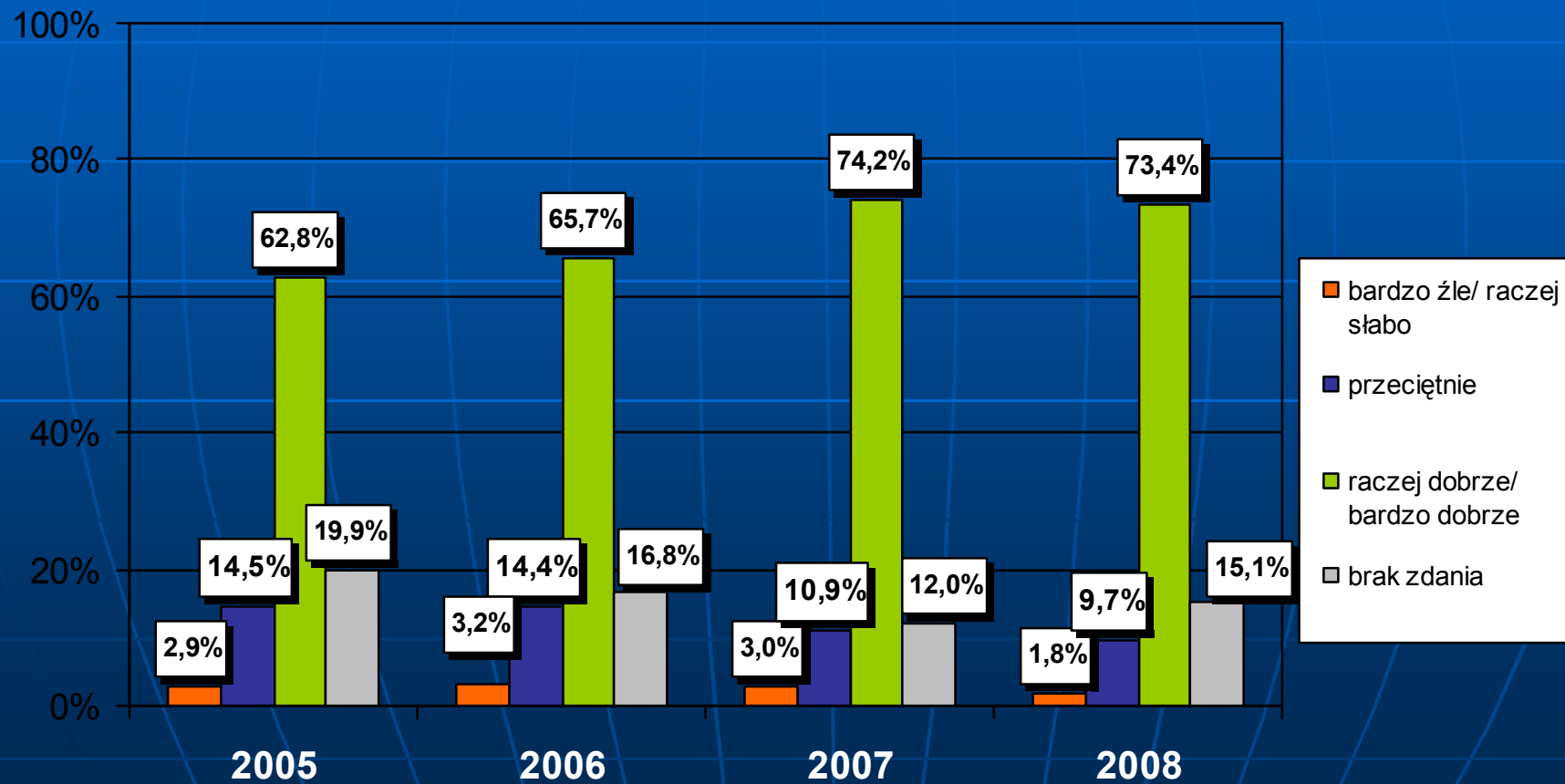
- **Ponad 60% pasażerów ocena ochronę metra pozytywnie.** Ponadto respondenci stwierdzili, że ochrona i policja jest przyjazna i pomocna pasażerom.

Postulaty pasażerów:

- **Więcej ochrony na stacjach i w wagonach** – wieczorami i w weekendy jest niebezpiecznie – 20 osób.
- **Ochrona mało widoczna** – nie widać ochrony i policji, tak stwierdziło – 71 badanych.

Ocena służb metra – obsługa techniczna

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra: obsługa techniczna?



Ocena służb metra

OBSŁUGA TECHNICZNA

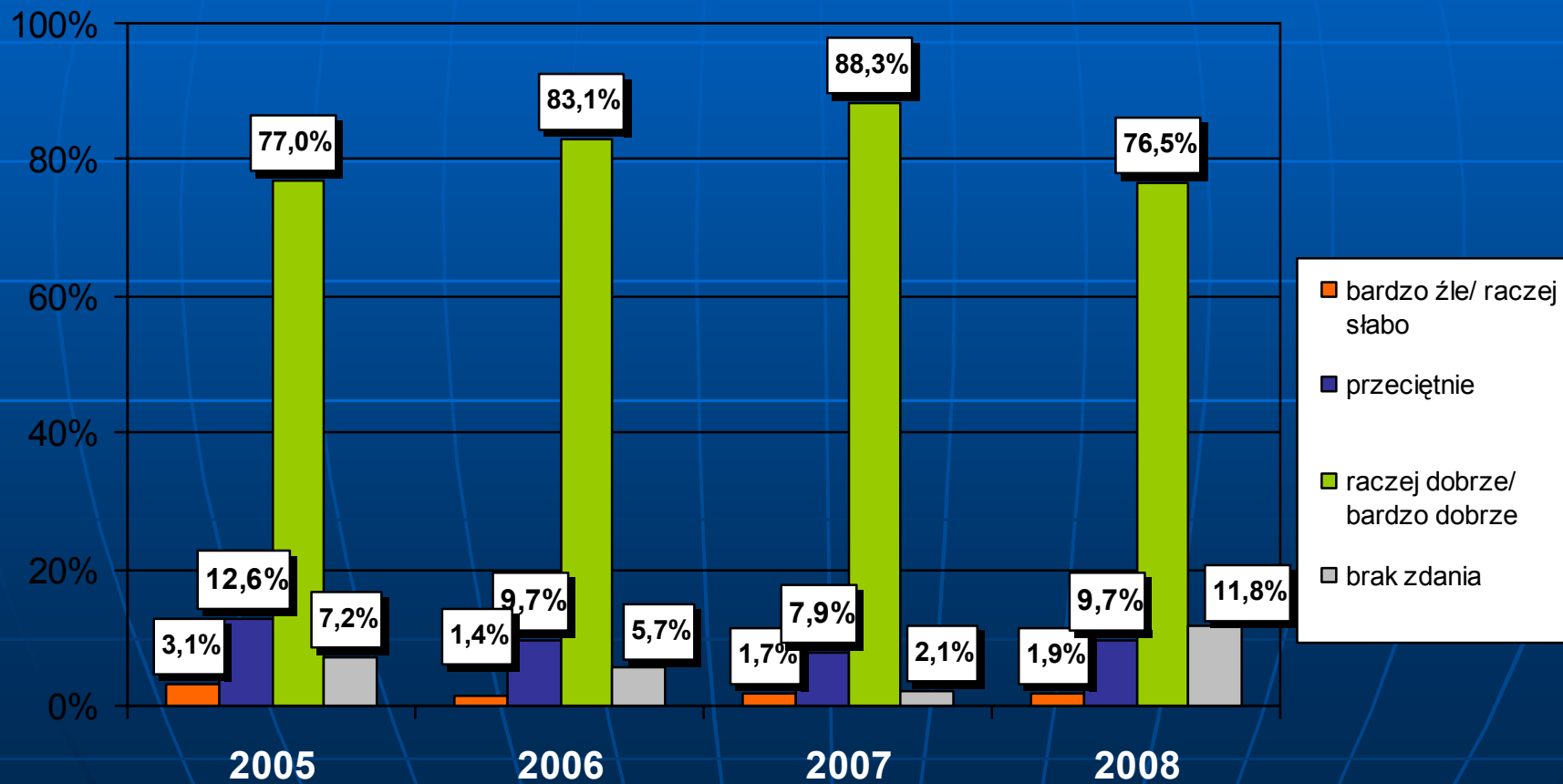
- Ponad dwie trzecie badanych pozytywnie oceniła służby metra.

Postulaty pasażerów:

- **Poprawy jakości podróży**, czyli wymiany starych składów na nowe bardziej komfortowe i ciche zadeklarowało 30 badanych.
- **Maszyniści za szybko zamykają drzwi** - przycinają drzwiami, pociąg za szybko odjeżdża ze stacji, maszynista zamyka drzwi przed czasem, uważa tak 7 respondentów.

Ocena służb metra – obsługa sprzątająca

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra: obsługa sprzątająca?



Ocena służb metra

OBSŁUGA SPRZĄTAJĄCA

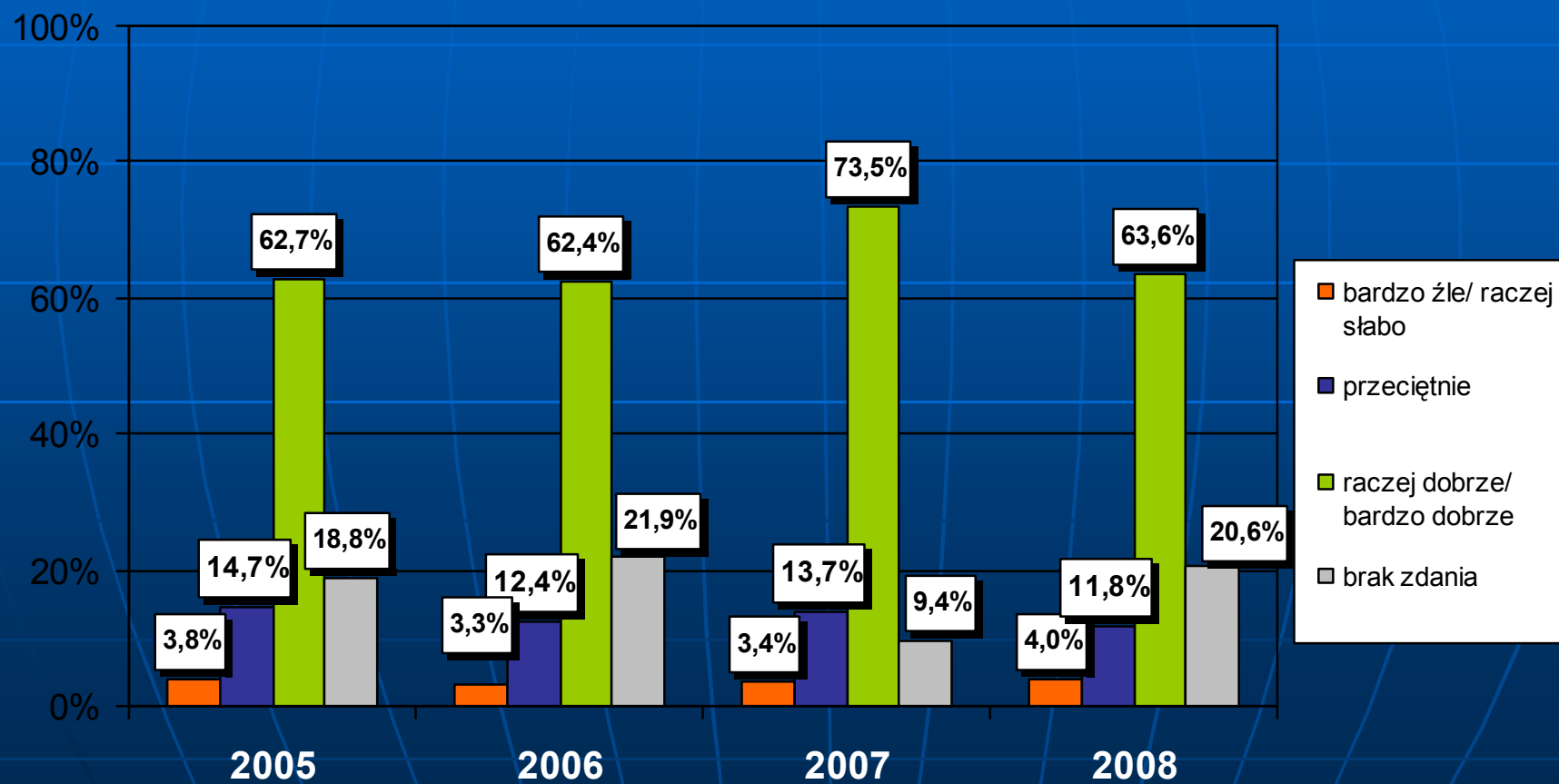
- **Zdecydowana większość badanych 76,5% obsługę sprzątającą oceniła dobrze.**

Postulaty pasażerów:

- **Mankamentem dla pasażerów jest niedostateczna czystość toalet – 15 badanych.**
- **Poprawić czystość w windach – 14 osób.**
- **Kolejny postulat wychodzący od pasażerów to zwiększenie liczby koszy na śmieci – 21 respondentów.**

Ocena – obsługa handlowa

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra: obsługa handlowa?



Ocena obsługi handlowej

OBSŁUGA HANDLOWA

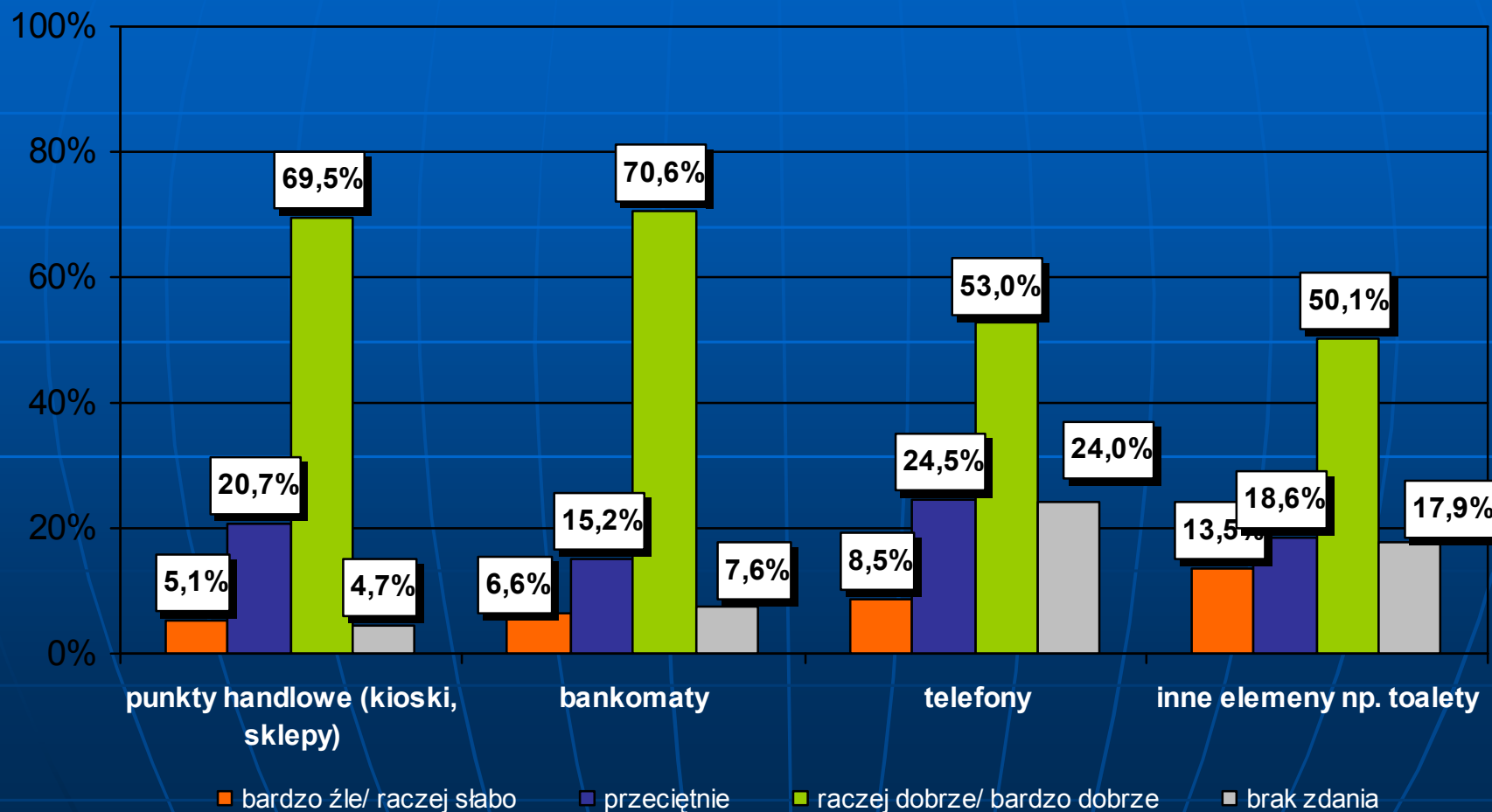
- **Ponad 2/3 respondentów obsługę handlową w metrze oceniła jako dobrą.**

Postulaty pasażerów:

- **Mało punktów handlowych i gastronomicznych** – jest za mało kiosków i sklepów, kioski powinny być na każdej stacji, nie ma gdzie napić się dobrej kawy, brakuje automatów z napojami - stanowi problem dla 65 respondentów.
- **Godziny otwarcia** – punkty handlowe są otwarte za krótko, wieczorami i w weekendy nic nie można kupić - 28 osób.
- **Problemy z kupieniem biletów** – często nie ma gdzie kupić biletów, wieczorem wszystko jest zamknięte, brak automatów biletowych na każdej stacji – 27 osób.

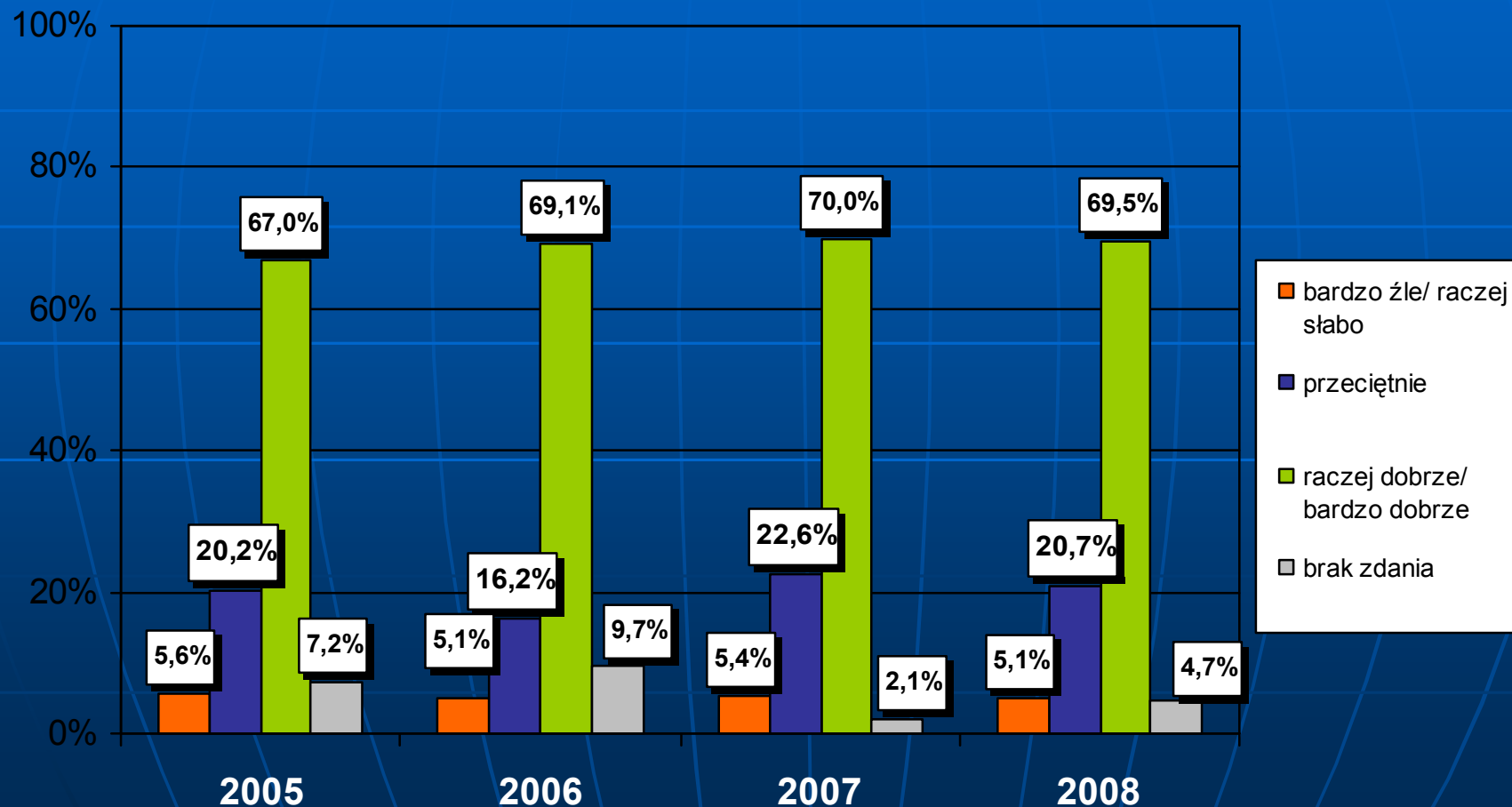
Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej 2008 r.

Jak ocenia Pan(i) wyposażenie metra w ... ?



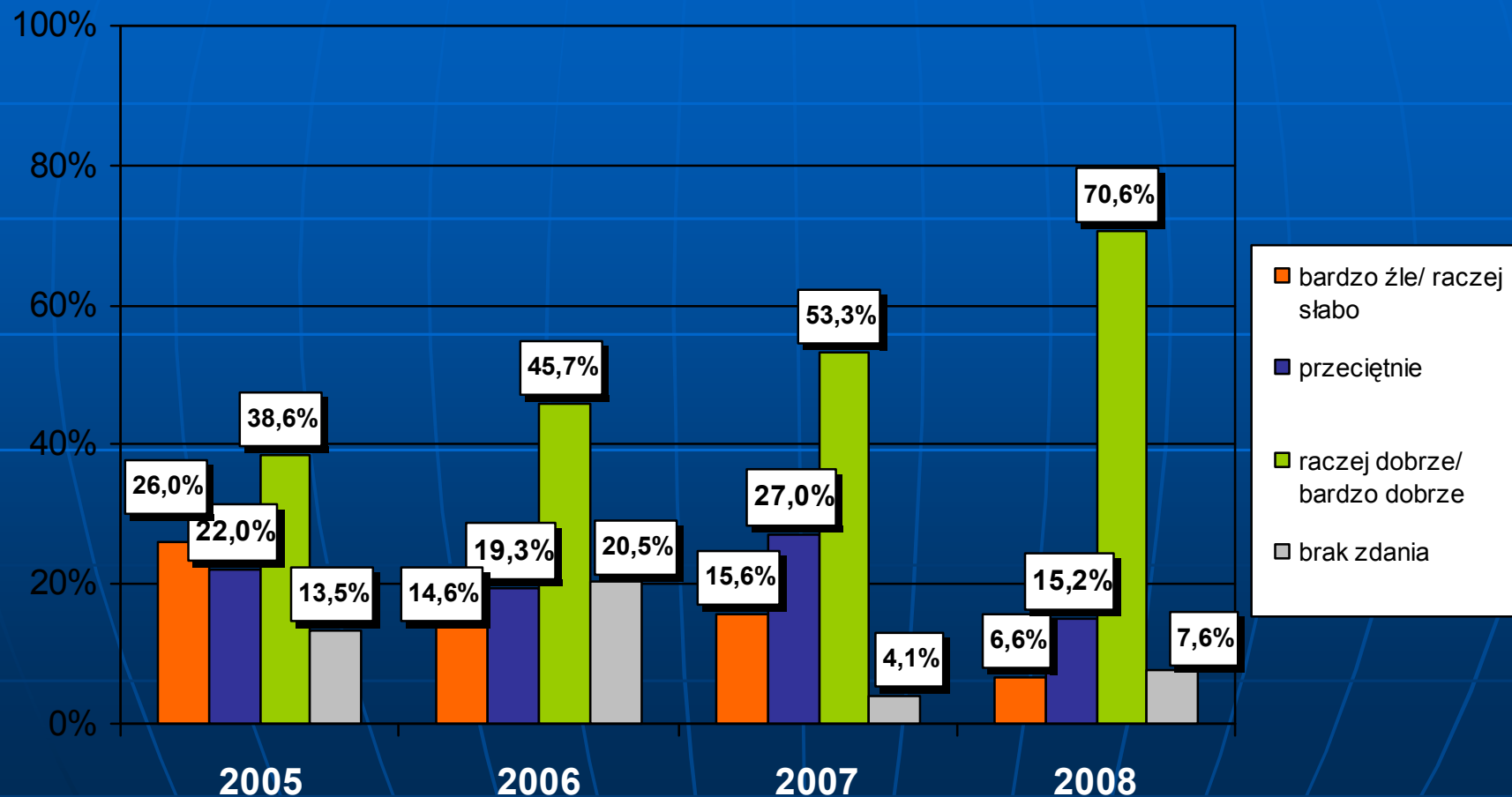
Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: punkty handlowe/ kioski, sklepy

Jak ocenia Pan(i) wyposażenie metra w ... ?



Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: bankomaty

Jak ocenia Pan(i) wyposażenie metra w ... ?



Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

BANKOMATY

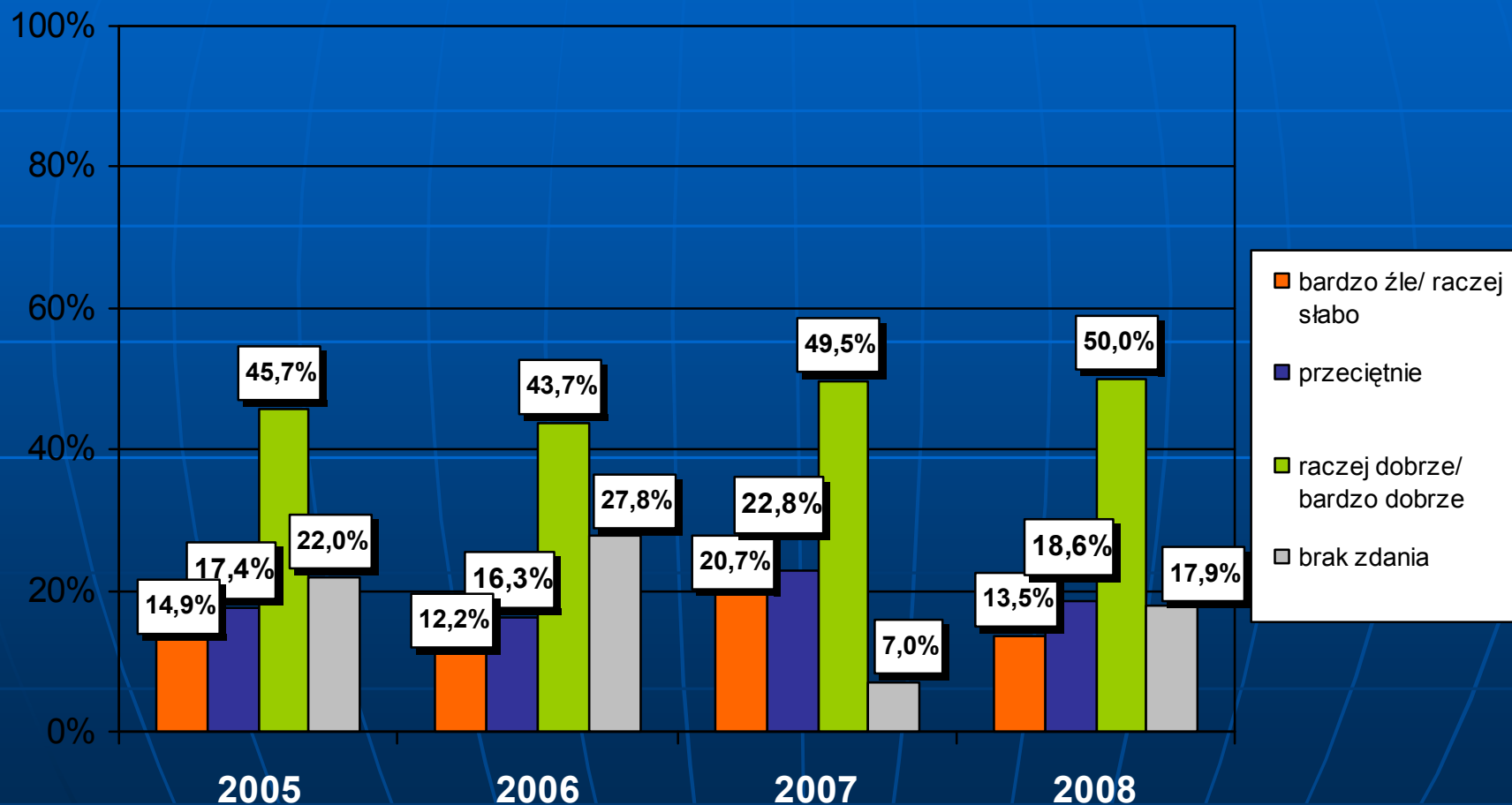
- **Większość respondentów 70,6% oceniło pozytywnie liczbę bankomatów na stacjach metra.**

Postulaty pasażerów:

- **Za mało bankomatów** -powinno być więcej bankomatów różnych banków – 10 respondentów.
- **Nie ma ani jednego wpłatomatu** – 2 osoby.

Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: inne elementy np. toalety

Jak ocenia Pan(i) wyposażenie metra w ... ?



Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

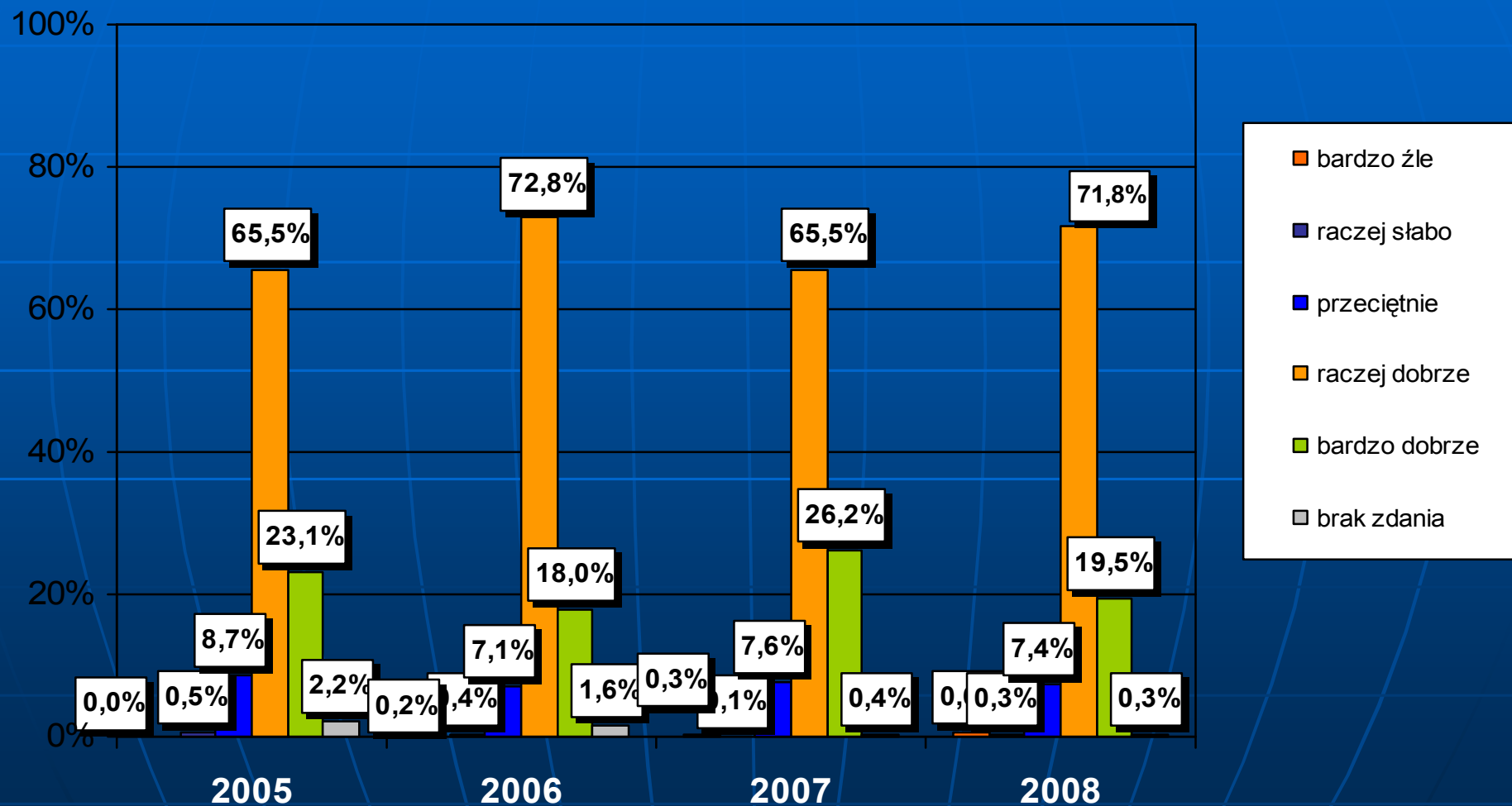
TOALETY

- **Połowa respondentów dobrze oceniła toalety na stacjach metra.**

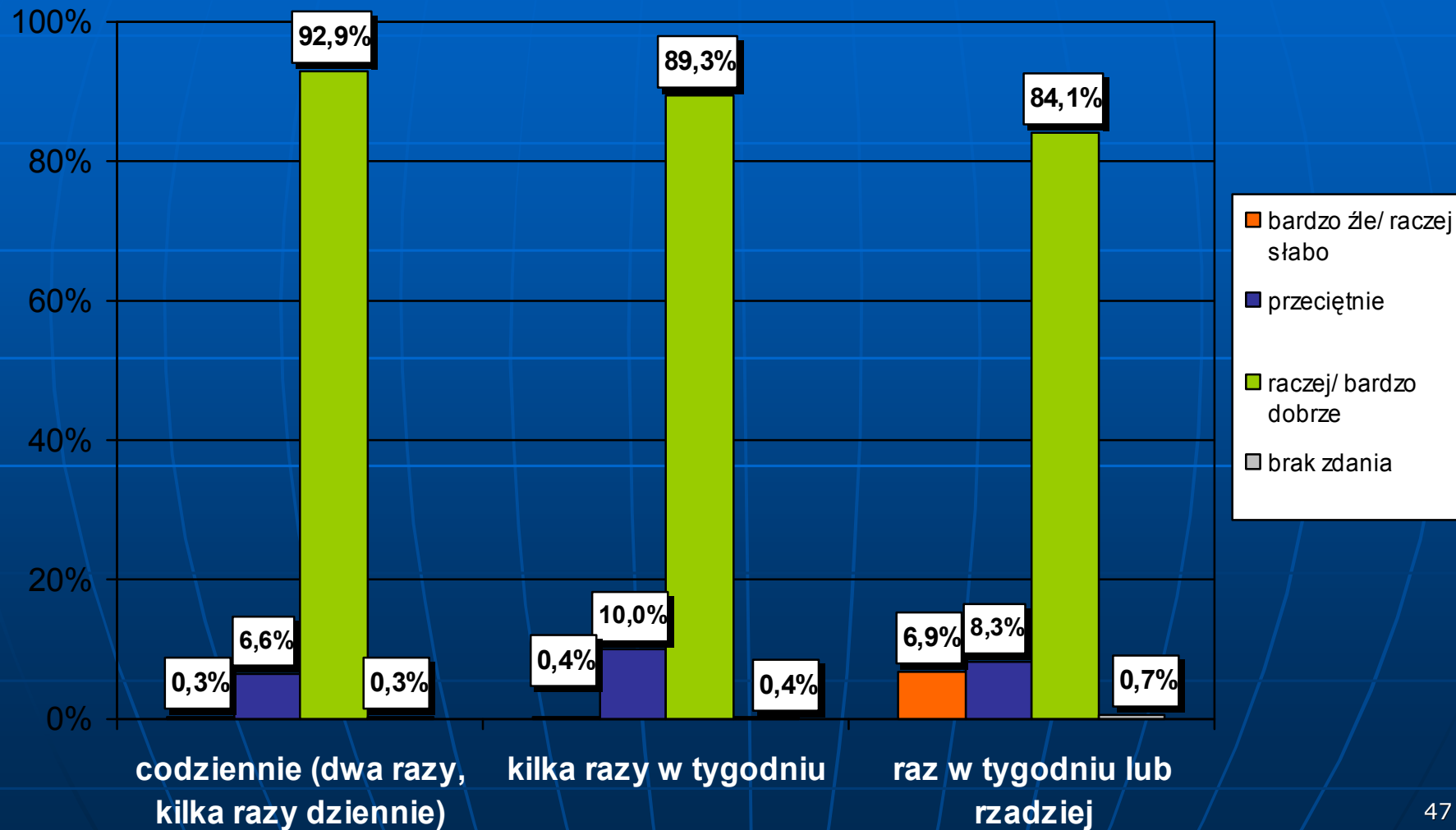
Postulaty pasażerów:

- **Toalety** - powinny być bezpłatne, albo tańsze, tak uważa 65 badanych.
- **Za mało toalet** lub ich brak na niektórych stacjach/ toalety dla niepełnosprawnych w ocenie – 20 osób.
- **Toalety powinny być bardziej czyste** – jest brudno, mało estetycznie – 10 respondentów.
- **Dużej otwarte toalety** – są wcześniej zamykane, często nie działają, albo są zamknięte również w ciągu dnia, tak uważa 13 badanych.

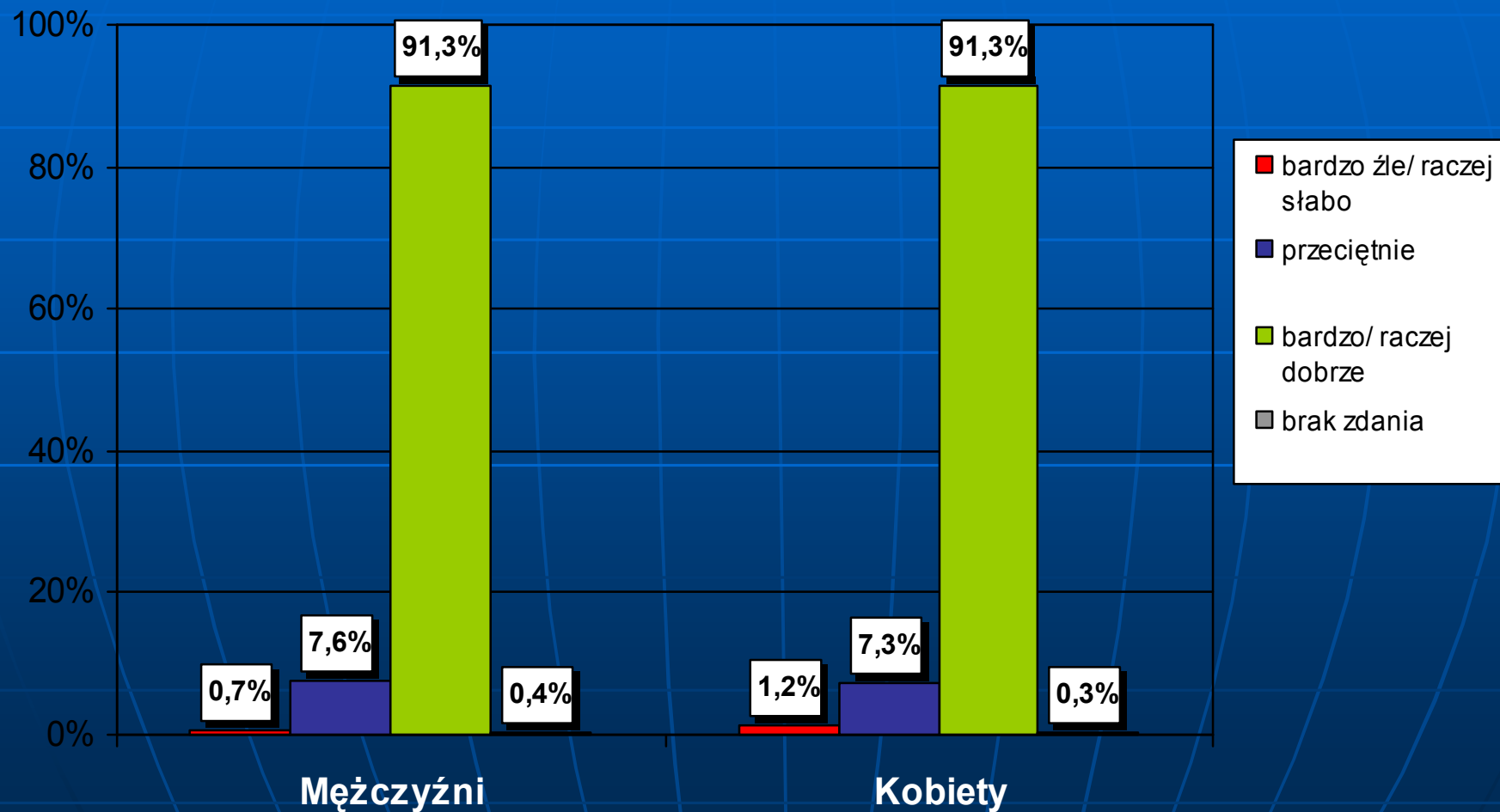
Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie



Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2008 r. Częstość korzystania z metra



Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2008 r. Płeć respondentów



Ulubione stacje pasażerów metra

	2005 r. Procent	2006 r. Procent	2007 r Procent	2008 r Procent
Wilanowska	16,4%	13,2%	17,3%	8,8%
Pl. Wilsona	0,7%	12,2%	10,8%	21,0%
Centrum	11,7%	8,8%	7,5%	6,7%
Świętokrzyska	6,6%	5,2%	2,8%	2,8%
Ratusz Arsenal	8,5%	3,9%	3,0%	4,3%
Dworzec Gdański	4,3%	2,9%	0,9%	1,5%
Kabaty	2,4%	2,6%	1,9%	2,0%
Politechnika	3,5%	2,6%	2,5%	2,8%
Natolin	2,0%	2,6%	0,8%	1,1%
Imielin	2,4%	2,3%	1,3%	2,3%
Pola Mokotowskie	2,1%	2,0%	1,8%	1,5%
Raławicka	1,0%	1,7%	0,5%	1,1%
Służew	2,9%	1,4%	1,3%	2,1%
Wierzbno	1,2%	1,4%	0,7%	1,4%
Ursynów	2,2%	1,1%	1,2%	0,8%
Stokłosy	1,9%	1,0%	1,5%	0,7%
Marymont	-	-	1,1%	0,8%
Słodowiec	-	-	-	1,7%
Brak opinii	30,3%	35,0%	42,9%	36,6%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Zmiany rekomendowane przez badanych

Najczęściej pojawiające się postulaty pasażerów metra dotyczyły kwestii:

- **Rozbudowa metra** – dokończenie obecnej oraz budowa II linii metra na Pragę, Tarchomin i Grochów, szybsza budowa.
- **Zwiększenie częstotliwość kursowania** - w godzinach szczytu, częściej rano i wieczorem.
- **Metro powinno działać całodobowo** - metro 24 h, a przynajmniej w nocy co godzinę.
- **Nowe wagony** – stare wagony powinny zostać wymienione na nowe, nowocześniejsze i cichsze.
- **Bezpłatne toalety na każdej stacji.**
- **Automaty do zakupu biletów** jednorazowych na każdej stacji

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ