

PREZENTACJA WYNIKÓW

---

# **BADANIE ZADOWOLENIA PASAŻERÓW METRA WARSZAWSKIEGO**



Maj 2006

# 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** - 21-27 kwietnia 2006 r. (piątek-czwartek).

Badanie przeprowadzono na każdej z 16 stacji warszawskiego metra, w godzinach kursowania metra tj. od 5.00-24.00.

**Badani** - pasażerowie korzystający czynnie z metra (wywiady realizowano na peronach metra i przy bramkach wejściowych, wśród podróżnych wsiadających lub wysiadających z metra). Najmłodszy respondent podróżujący metrem miał 12 lat, najstarszy 79). Wśród badanych 47,1% stanowili mężczyźni, 52,9% kobiety.

**Zrealizowana próba** - 1338 wywiady. Do końcowej analizy zakwalifikowano **1325** wywiadów. Na każdej stacji realizowano liczbę wywiadów odpowiadającą natężeniu ruchu na danej stacji. Najwięcej wywiadów przeprowadzono na stacji Warszawa- Centrum, najmniej na stacji Ractawicka.

**Badanie realizowano metodą wywiadu bezpośredniego** - kwestionariusz wywiadu zawierał 9 pytań. Pytania były odczytywane przez ankieterów, a odpowiedzi udzielane przez respondentów zaznaczane na formularzu odpowiedzi.

## Realizacja badania w podziale na pory dnia i stacje

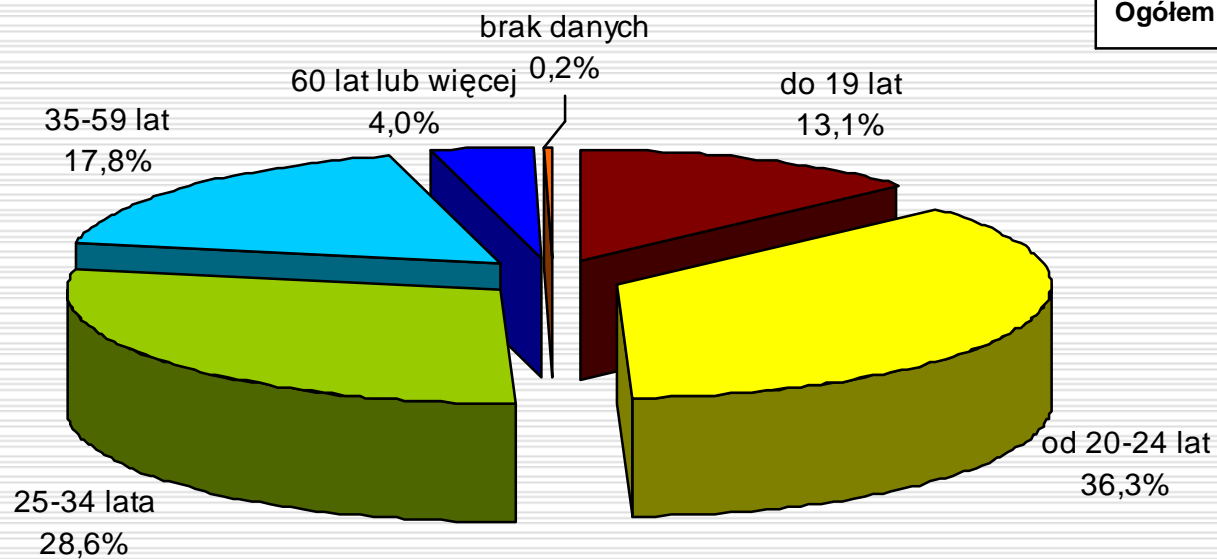
| Pora realizacji | Liczba wywiadów | Procent       |
|-----------------|-----------------|---------------|
| od 5-9.00       | 269             | 20,3%         |
| od 9-14.00      | 314             | 23,7%         |
| od 14-19.00     | 428             | 32,3%         |
| od 19-24.00     | 314             | 23,7%         |
| <b>Ogółem</b>   | <b>1325</b>     | <b>100,0%</b> |

| Nazwa stacji     | 2005 r. (N=1229)<br>Procent | 2006 r. (N=1325)<br>Procent |
|------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Kabaty           | 5,5%                        | 5,0%                        |
| Natolin          | 5,3%                        | 5,1%                        |
| Imielin          | 5,3%                        | 5,0%                        |
| Stokłosy         | 4,4%                        | 4,2%                        |
| Ursynów          | 4,4%                        | 4,2%                        |
| Służew           | 6,6%                        | 5,9%                        |
| Wilanowska       | 6,8%                        | 7,3%                        |
| Wierzbno         | 4,1%                        | 4,1%                        |
| Raławicka        | 4,2%                        | 3,5%                        |
| Pola Mokotowskie | 7,3%                        | 6,4%                        |
| Politechnika     | 9,7%                        | 8,8%                        |
| Centrum          | 14,1%                       | 14,1%                       |
| Świętokrzyska    | 4,6%                        | 4,8%                        |
| Ratusz           | 9,5%                        | 8,8%                        |
| Dworzec Gdański  | 8,1%                        | 5,4%                        |
| Plac Wilsona     |                             | 7,5%                        |
| <b>Ogółem</b>    | <b>100%</b>                 | <b>100,0%</b>               |

# Informacje na temat respondentów

## Wiek i płeć

### Struktura wiekowa badanych pasażerów metra

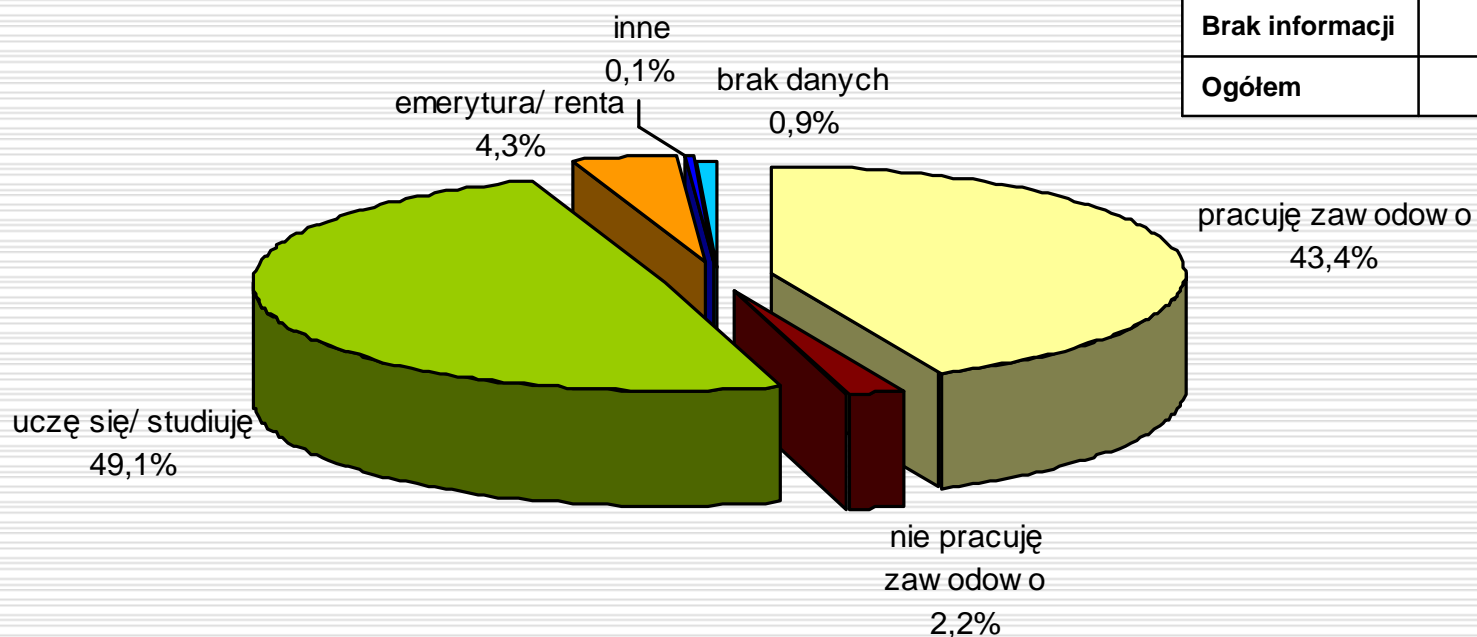


| Płeć      | Liczebność | Procent |
|-----------|------------|---------|
| Mężczyzna | 624        | 47,1%   |
| Kobieta   | 701        | 52,9%   |
| Ogółem    | 1325       | 100,0%  |

# Informacje na temat respondentów

## Struktura zawodowa i miejsce zamieszkania

### Struktura zawodowa badanych pasażerów metra



| Miejsce zamieszkania | Liczebność | Procent |
|----------------------|------------|---------|
| Warszawa             | 1144       | 86,3%   |
| poza Warszawą        | 180        | 13,6%   |
| Brak informacji      | 1          | 0,1%    |
| Ogółem               | 1325       | 100,0%  |

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

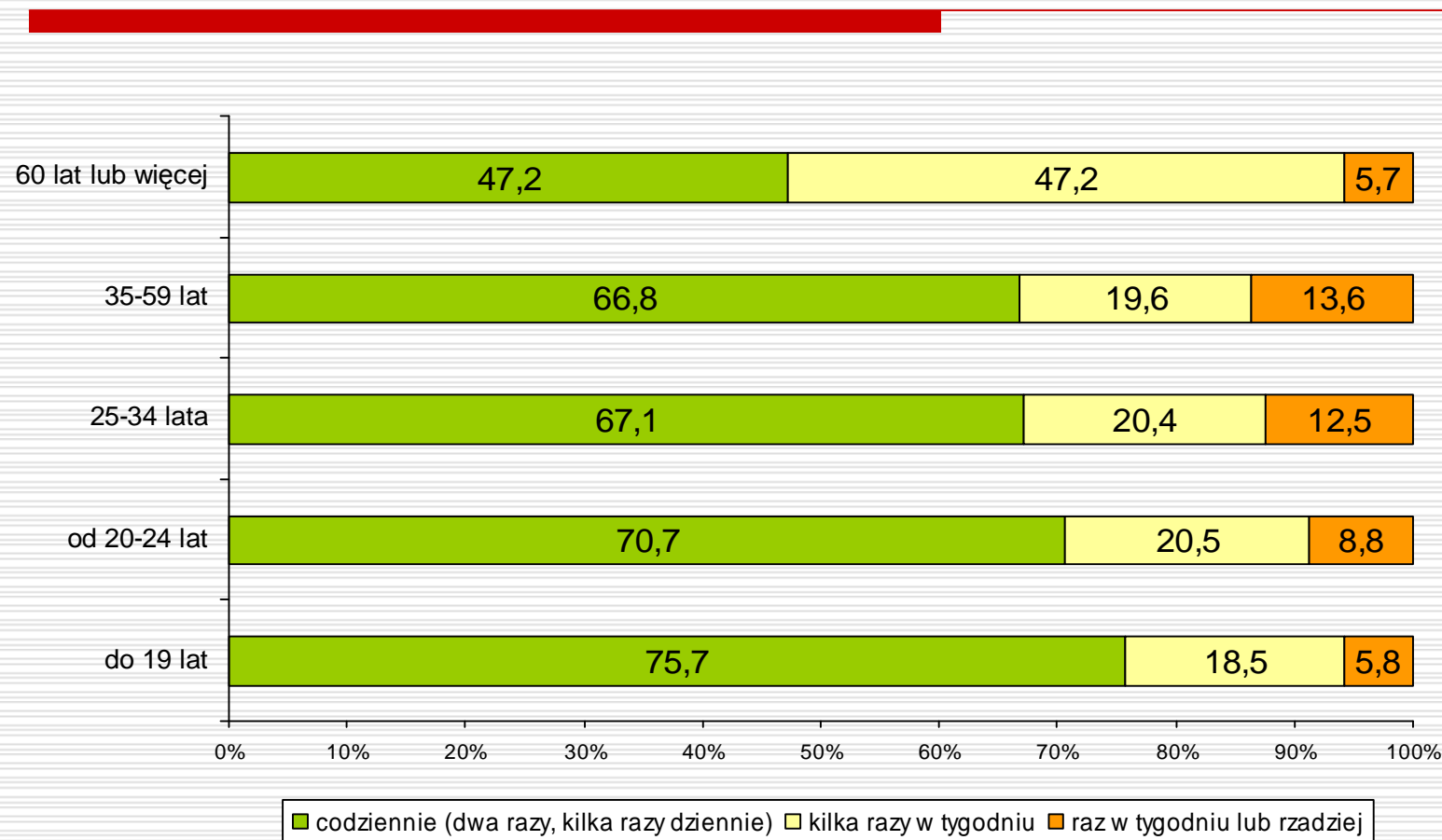
Porównanie – lata 1997-2006

---

| Częstość korzystania z metra | 1997 r.       | 2001 r.       | 2005 r. | 2006 r.       |
|------------------------------|---------------|---------------|---------|---------------|
| dwa razy dziennie            | 81,6%         | 83,6%         | 67,9%   | <b>68,6%</b>  |
| kilka razy w tygodniu        | 15,1%         | 13,3%         | 19,5%   | <b>21,1%</b>  |
| raz w tygodniu lub rzadziej  | 3,3%          | 3,1%          | 12,6%   | <b>10,3%</b>  |
| Ogółem                       | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | 100,0%  | <b>100,0%</b> |

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

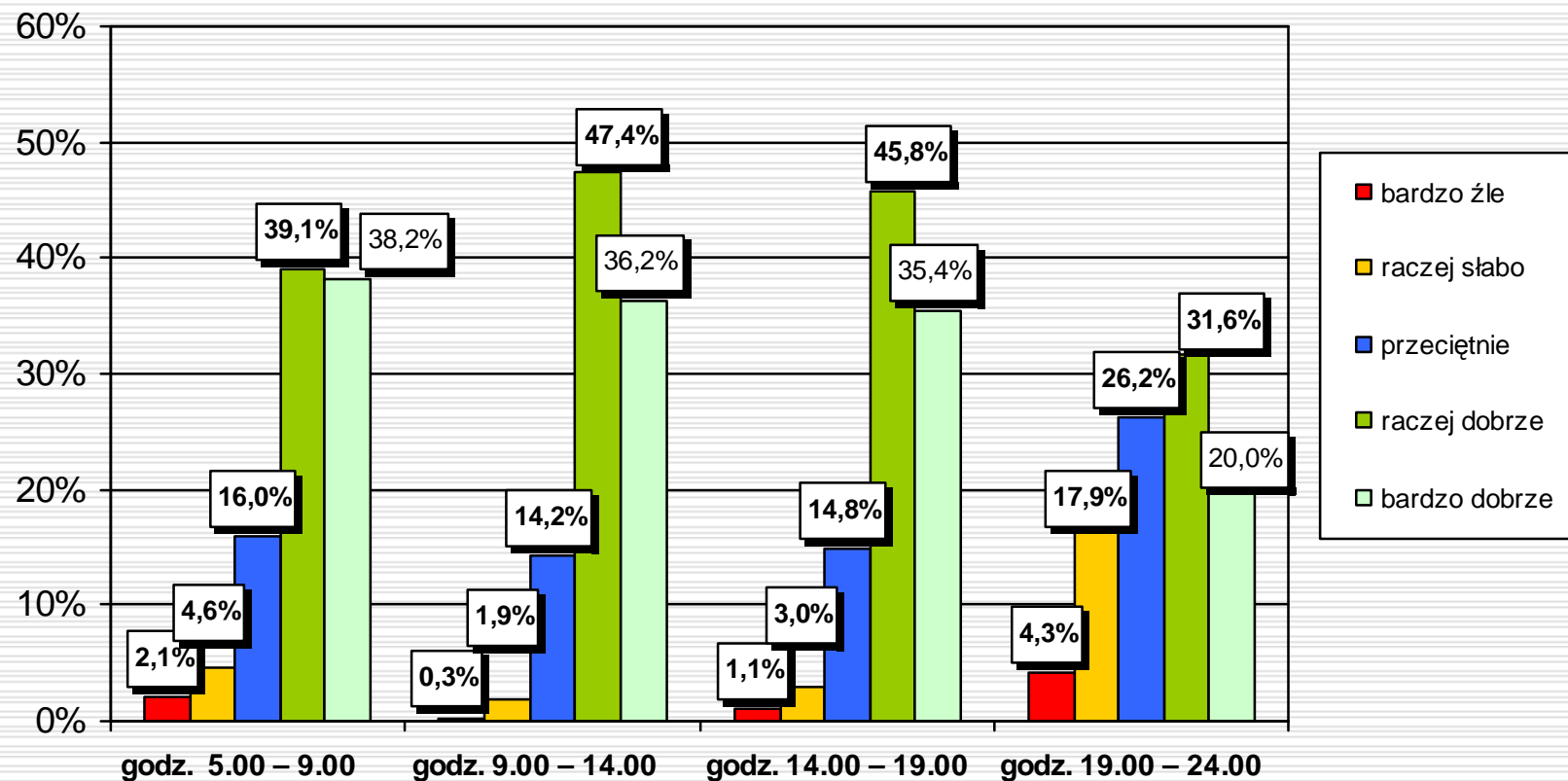
## Struktura wiekowa





## Ocena częstotliwości kursowania metra w 2006 r. w rozbiciu na pory dnia\*

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?

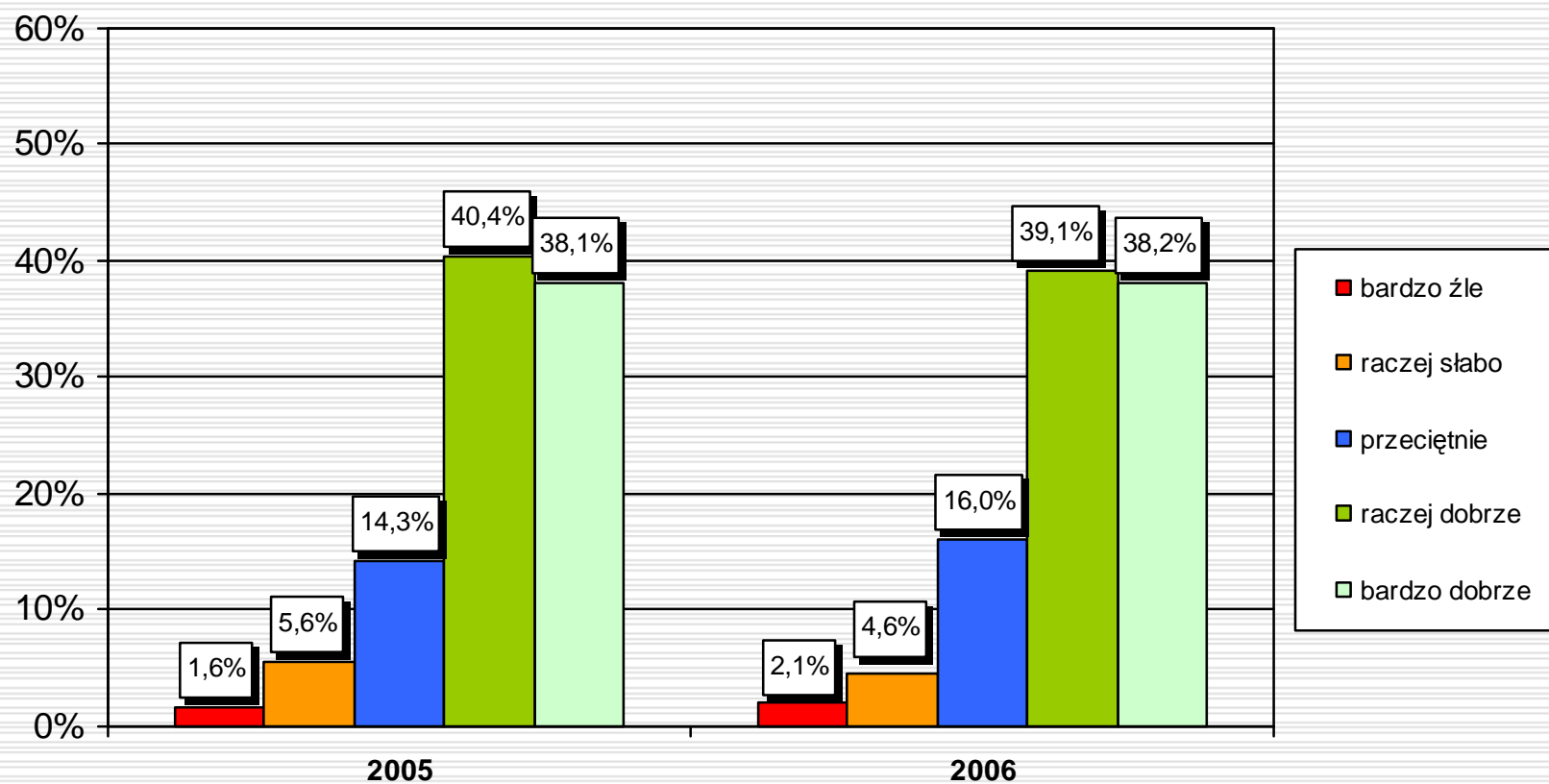


\* W zestawieniu, w celu porównania z rokiem ubiegłym, pominięto odpowiedzi brak zdania

# Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 5.00-9.00.

## Porównanie rok 2005 i 2006

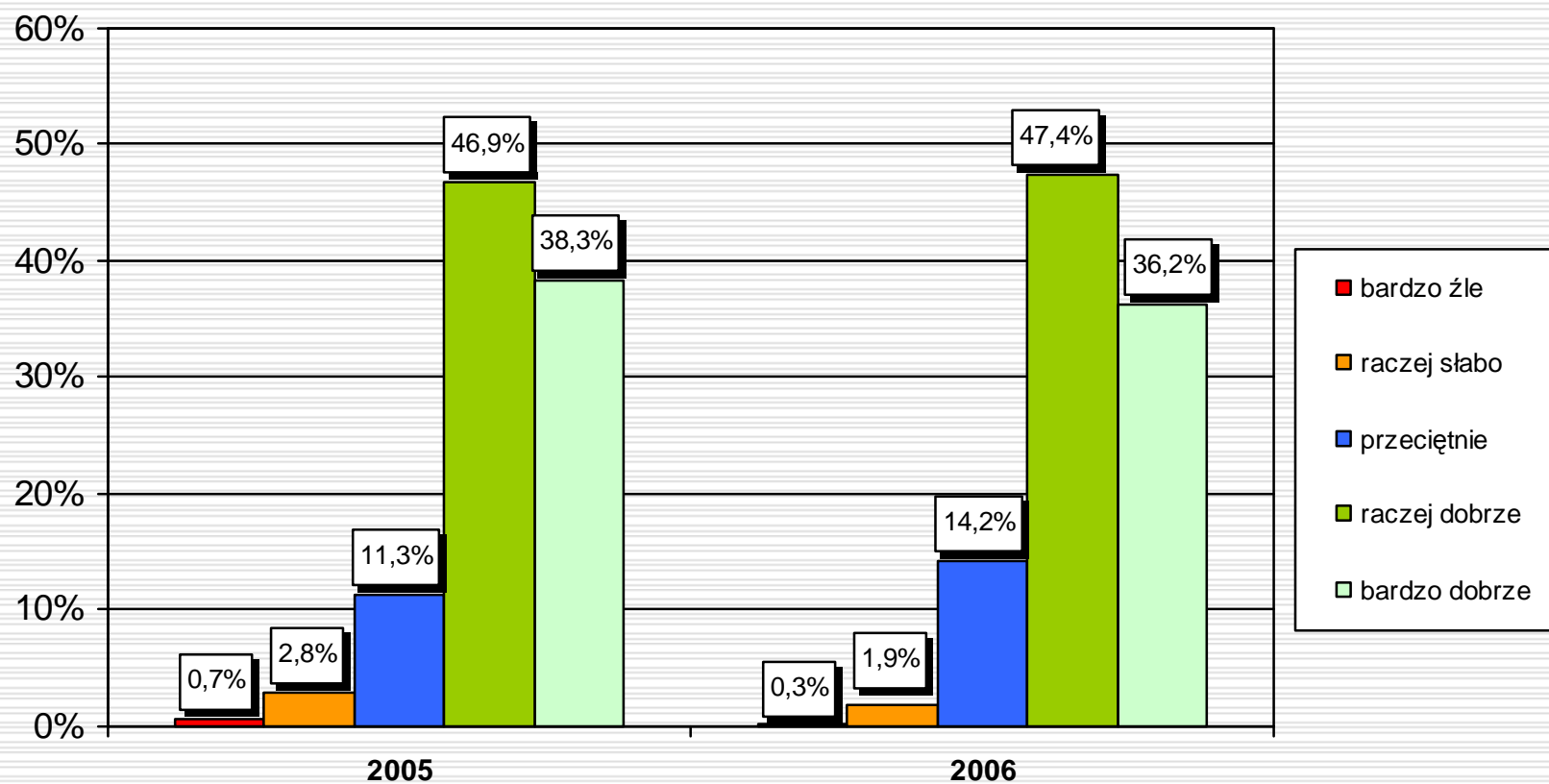
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



# Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 9.00-14.00.

## Porównanie rok 2005 i 2006

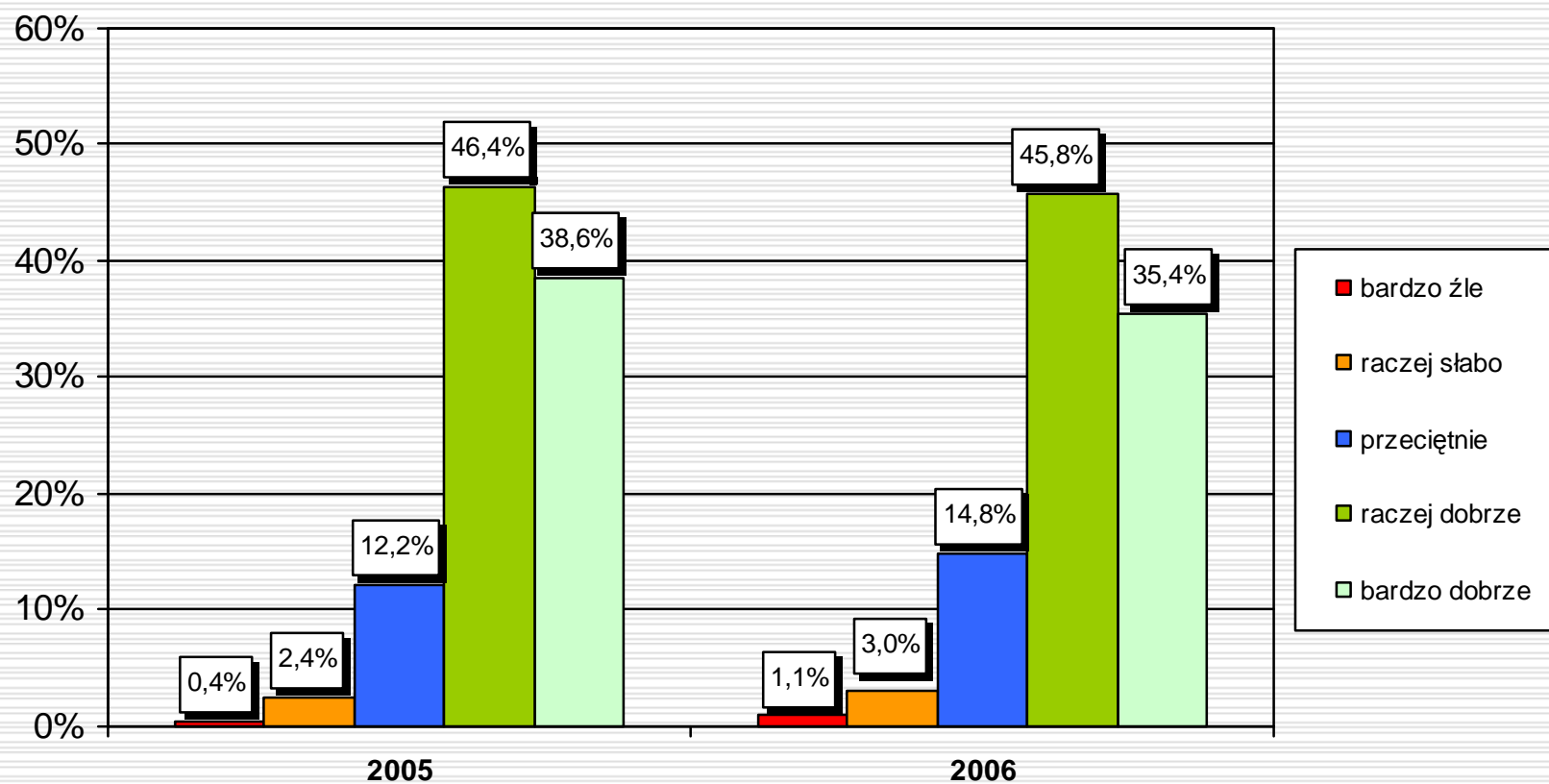
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



# Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 14.00-19.00.

## Porównanie rok 2005 i 2006

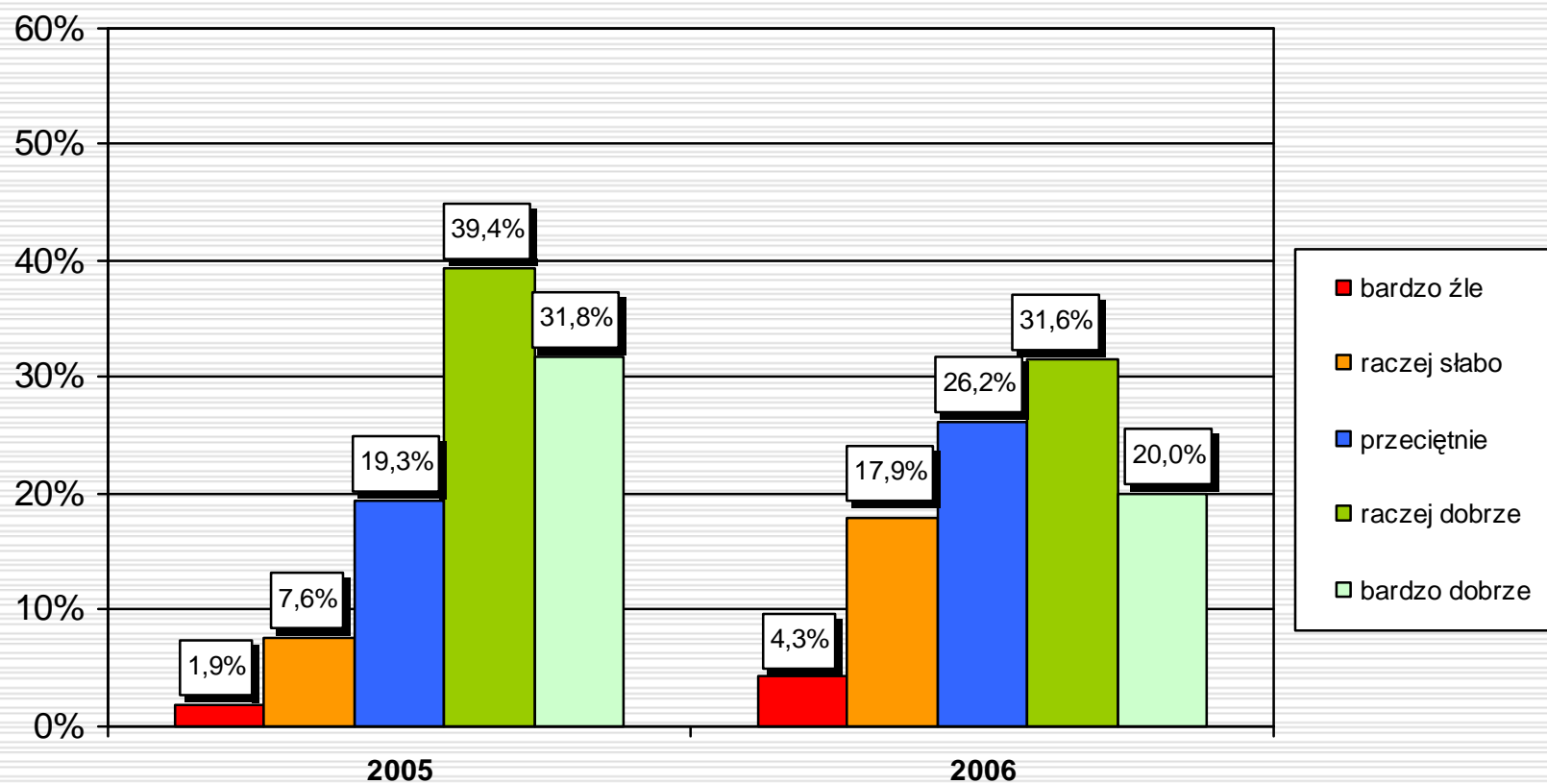
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



# Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 19.00-24.00.

## Porównanie rok 2005 i 2006

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



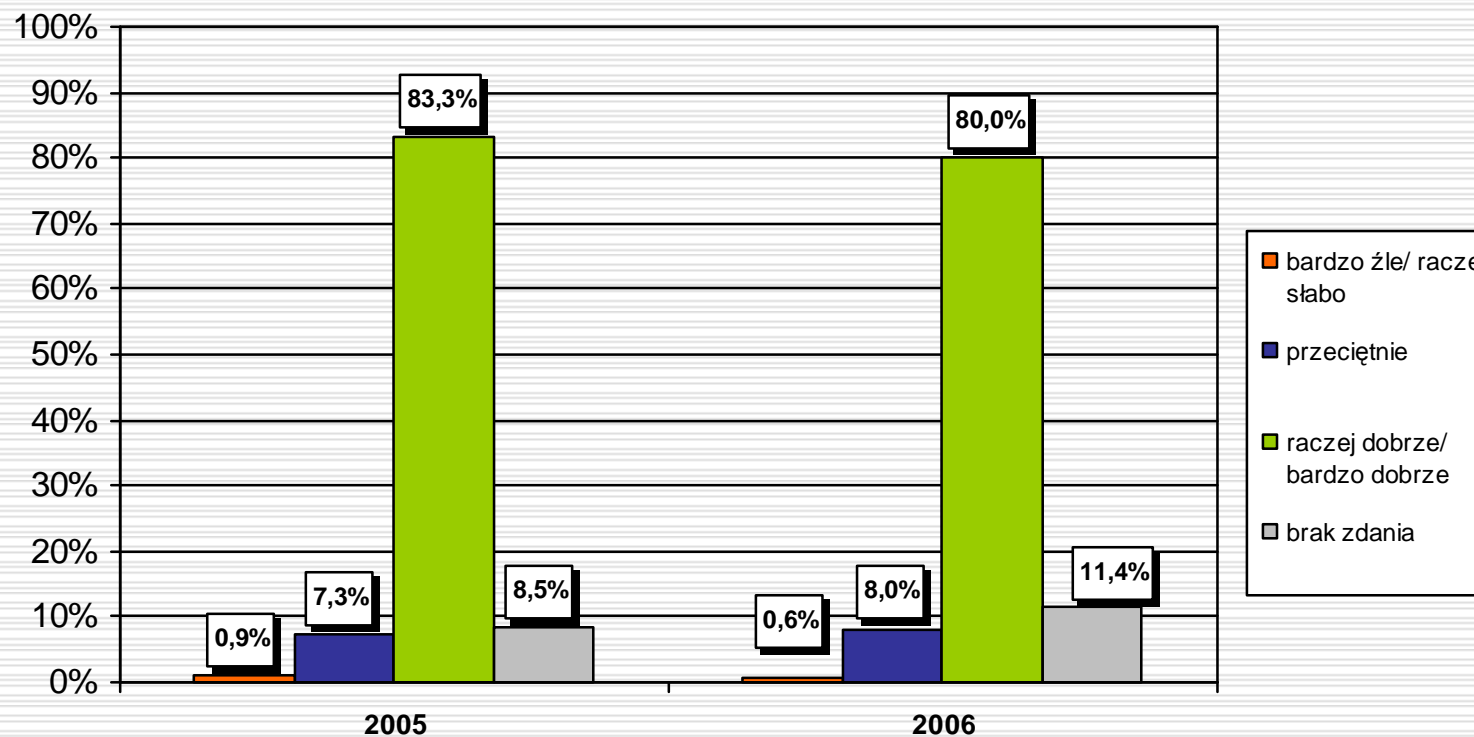
## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów w 2006 r.

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

| Elementy oceny                           | bardzo źle/<br>raczej słabo | przeciętnie | raczej dobrze/<br>bardzo dobrze | brak<br>zdania | Ogółem |
|--|-----------------------------|-------------|---------------------------------|----------------|--------|
| punktualności kursowania                 | 0,6%                        | 8%          | 80%                             | 11,4%          | 100,0% |
| bezpieczeństwa                           | 2,3%                        | 10,3%       | 85,7%                           | 1,7%           | 100,0% |
| szybkości jazdy                          | 3,2%                        | 10%         | 85,7%                           | 1,1%           | 100,0% |
| czystości w wagonach metra               | 2,3%                        | 19,2%       | 78,1%                           | 0,3%           | 100,0% |
| czystości na stacjach metra              | 0,8%                        | 7,9%        | 91,1%                           | 0,2%           | 100,0% |
| udogodnień dla osób<br>niepełnosprawnych | 8,5%                        | 16,7%       | 46,9%                           | 27,9%          | 100,0% |
| obsługi metra                            | 2,1%                        | 10%         | 64,8%                           | 23,1%          | 100,0% |

## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

### **Komentarze pasażerów metra:**

#### **Punktualność kursowania**

- Zdarzają się opóźnienia
- na pl. Wilsona 20 min przerwy - zdarzyło się dwa razy
- między godz. 5.00 a 6.00 jeździ rzadko
- zdecydowanie za mała częstotliwość wieczorem

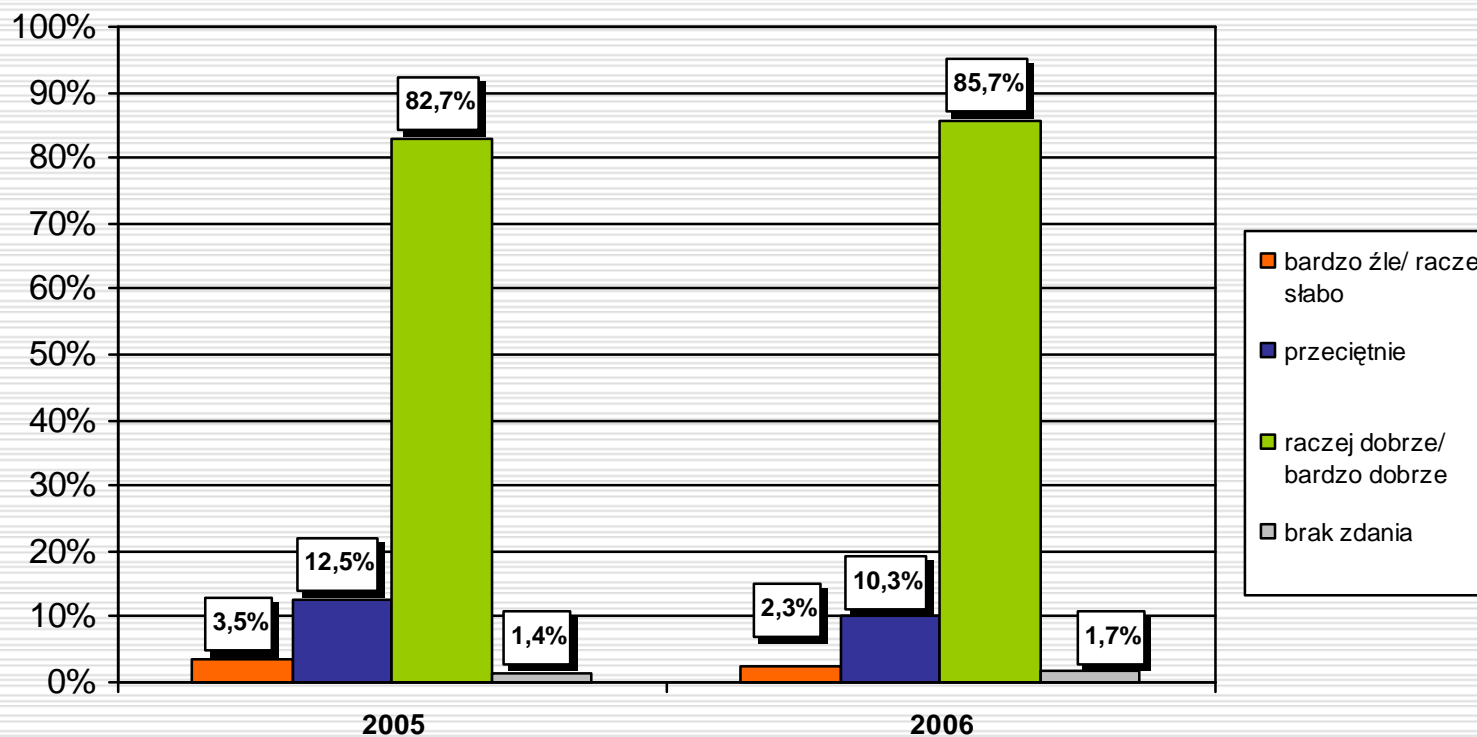
#### **Pozytywne**

- „Metro jest ładne, czyste i szybkie. Nie mam uwag.”
- „Nie sprawdzam punktualności, za krótko czekam.”
- „Nie sprawdzam rozkładu, bo generalnie zazwyczaj nie czekam dłużej niż kilka minut”



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem bezpieczeństwa?



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Bezpieczeństwo

##### A) Służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo

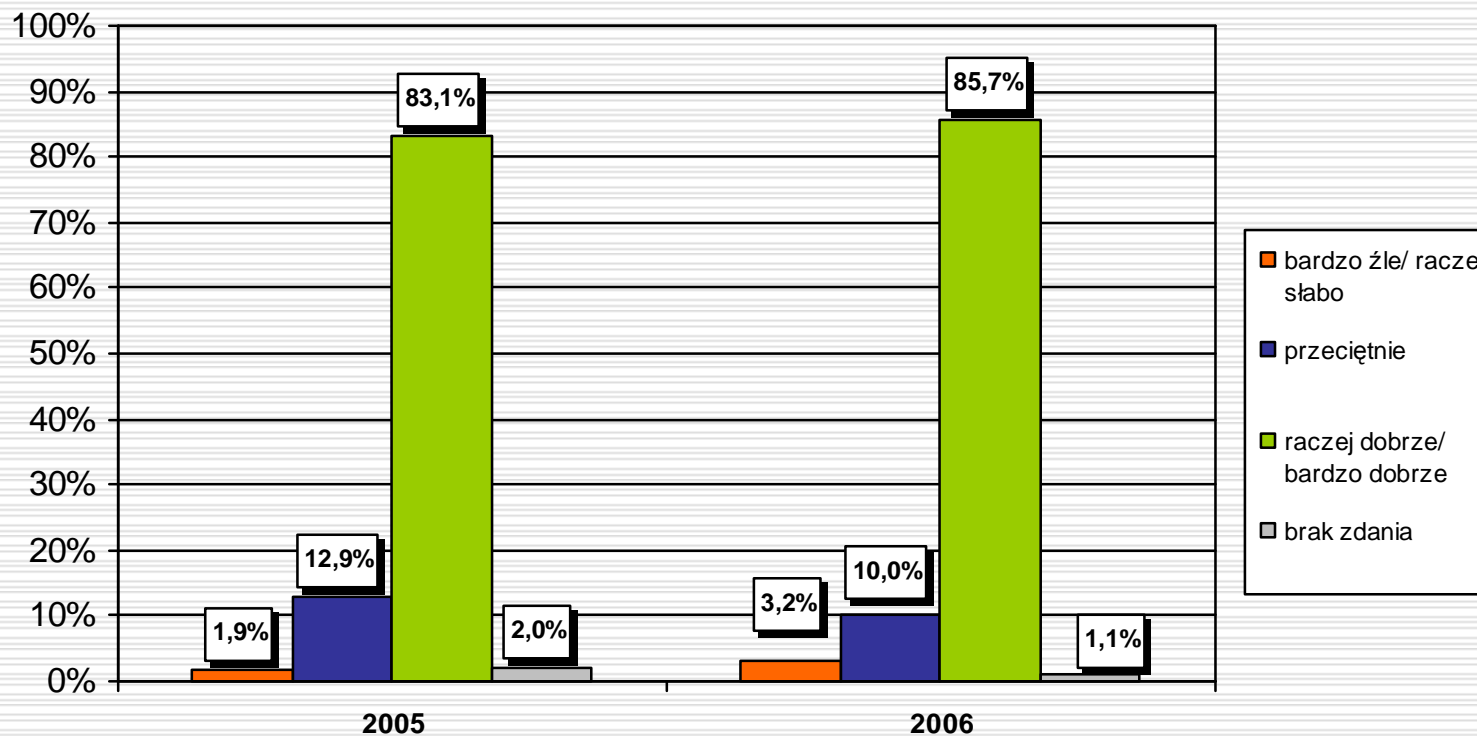
- za mało policji
- za mało ochrony
- mało bezpiecznie w wagonach szczególnie po godz. 22/ więcej patroli wieczorem
- ochrona także w wagonach/ brak ochrony w wagonach/ ludzie spożywają alkohol w wagonach
- „grasują” kieszonkowcy/ widać chuliganów – nikt nie reaguje/ za reklamami można schować materiały wybuchowe

##### B) Kwestie bezpieczeństwa

- marmury są śliskie, gdy jest mokro i śnieg
- próg na stacja Pl. Wilsona jest za wysoko i za daleko w stosunku do podłogi starych wagonów
- za wąskie schody – tłok/ wąskie schody w razie pożaru problem z ewakuacją

## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

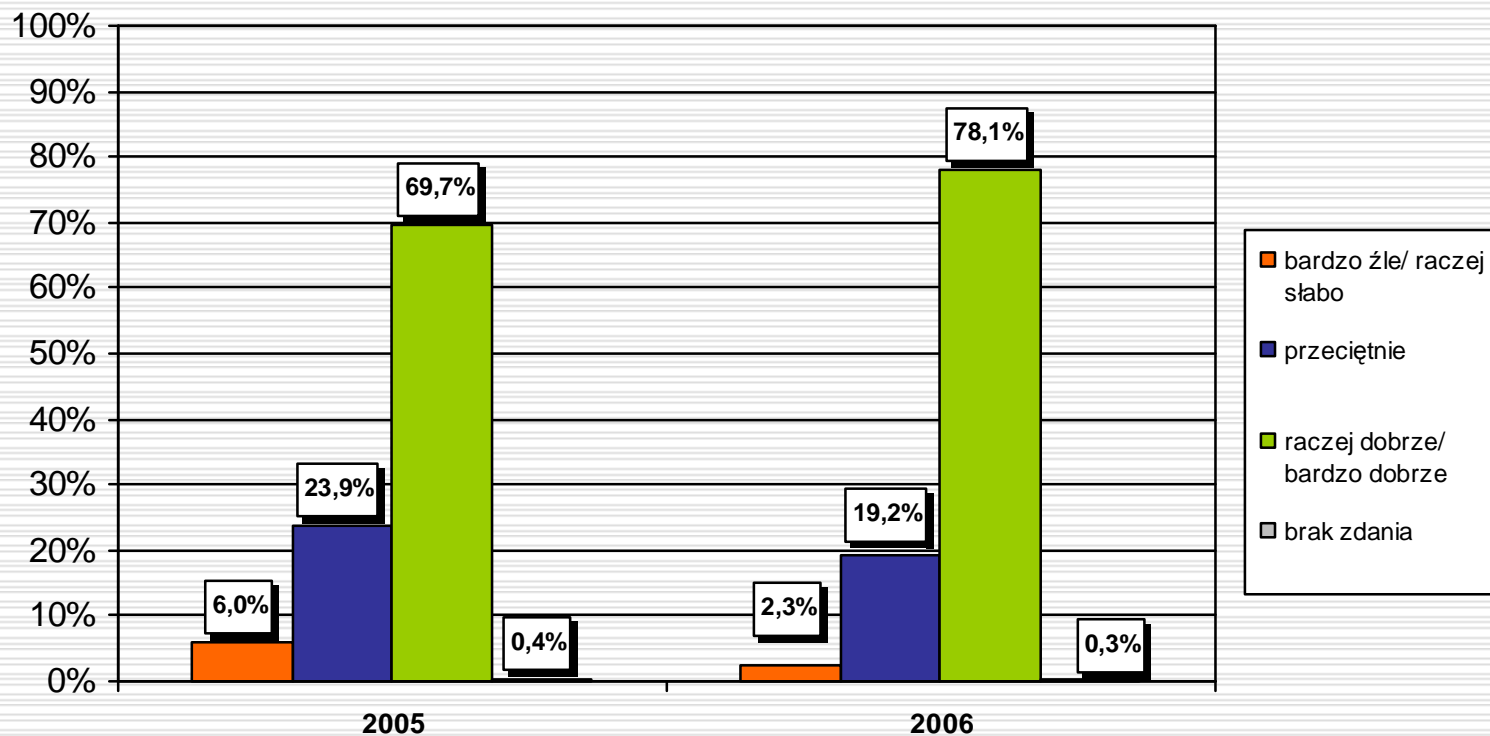
### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Szybkość jazdy

- metro jeździ za wolno
- pociąg zatrzymuje się w środku tunelu
- ostatnio psuło się metro - staje w tunelu/ ostatnio bardzo często pociągi zwalniają, zatrzymują się w tunelach/ na niektórych odcinkach pociągi zwalniają, zatrzymują się w tunelach

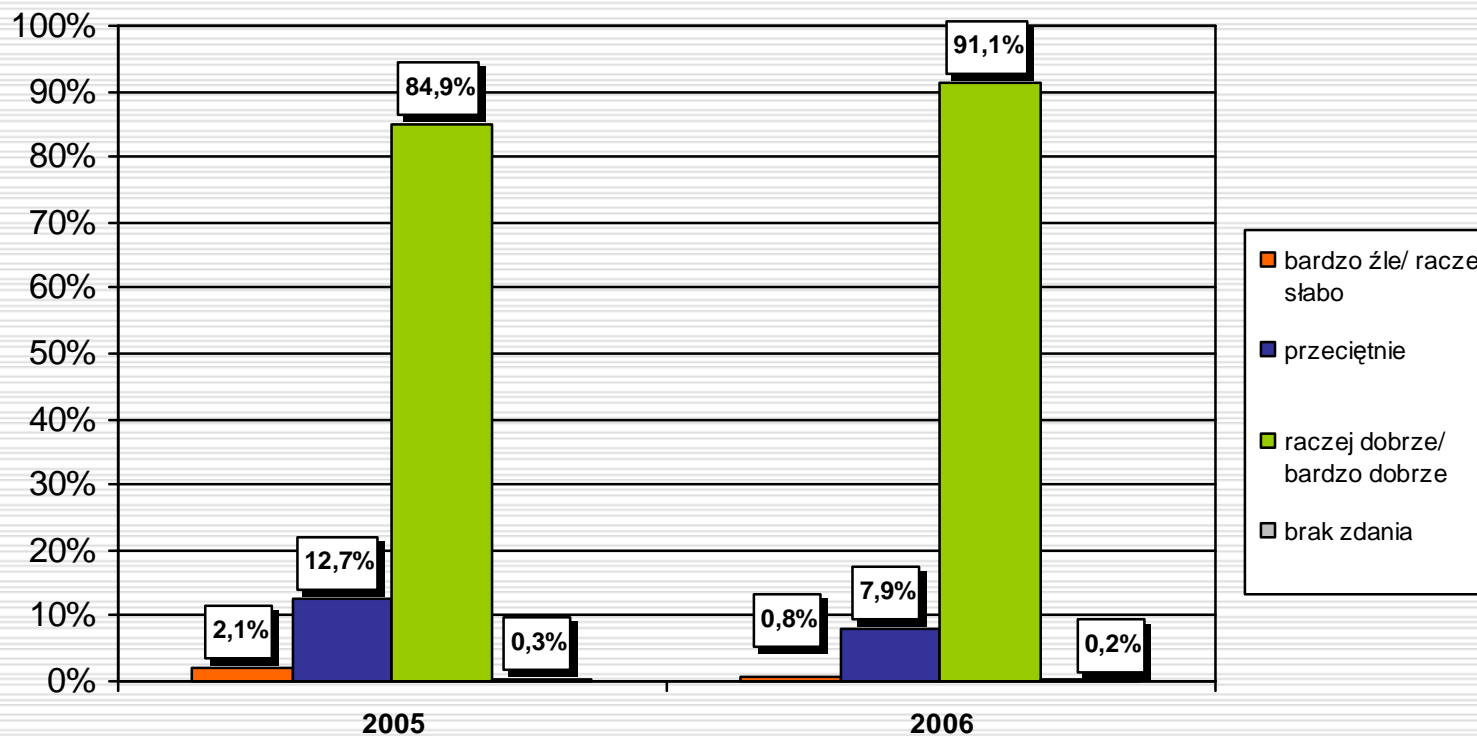
## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

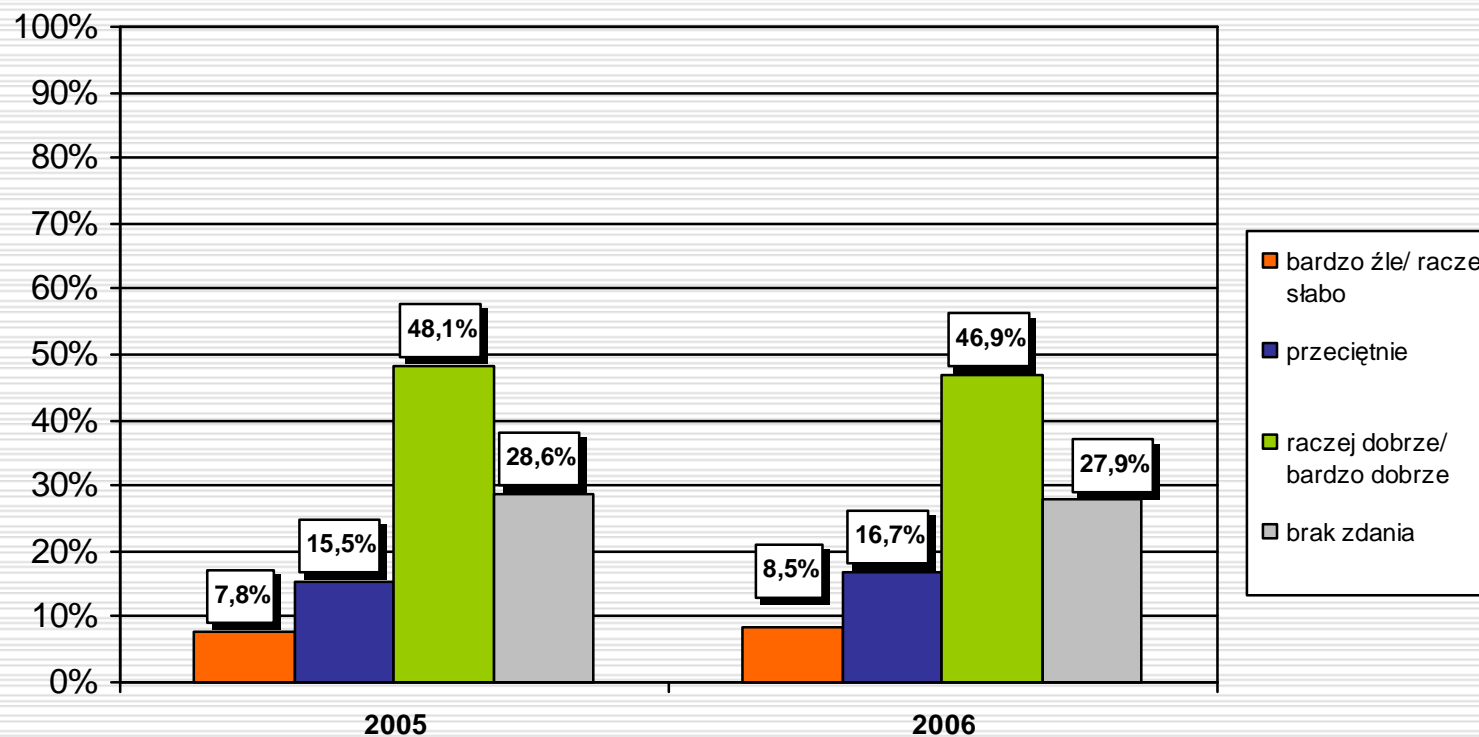
### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Czystość

- Brudno w składach (polepszyć czystość)/ brudne wagony (porysowane szyby)/ pełno papierów, śmieci na podłodze, brudne siedzenia; szyby brudne, pomazane flamastrami
- W wagonach brudniej niż na stacjach
- Gorsza czystość popołudniu i wieczorem - porozrzucone ulotki i puszki, gazety, śmieci / brudno wieczorem/ czystość zależy od pory dnia
- Zacieki na ścianach stacji
- Brudne windy
- Brudno w toaletach
- Rano brzydki zapach po środkach czystości
- Poręcze powinny być dezynfekowane
- Więcej śmietników przy wyjściach

## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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





# Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

## Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

### Udogodnienia dla niepełnosprawnych

- Za mało podjazdów/ brak podjazdów dla wózków
- Nie wszędzie (stacje) wyjazdy dla wózków/ Imielin – brak udogodnień dla niepełnosprawnych
- Problem z wjazdem do wagonów/ łatwiejszy wjazd wózków do wagonu
- Za mało miejsca dla wózków inwalidzkich w wagonach/ nie ma wydzielonych miejsc w wagonach dla niepełnosprawnych/ wagony nieprzystosowane do przewożenia niepełnosprawnych/ osoby na wózkach nie do końca radzą sobie w wagonach
- Niższe poręcze/ za mało poręczy
- Do windy nie można wjechać wózkiem
- Nie ma czytników dla niewidomych/ niewidomi nie poradzą sobie
- Poza windą nie widać udogodnień dla niepełnosprawnych

### Inne udogodnienia

- Ławki nie na każdej stacji
  - Brak pasów na wózki (dla dzieci) w wagonach
-

## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

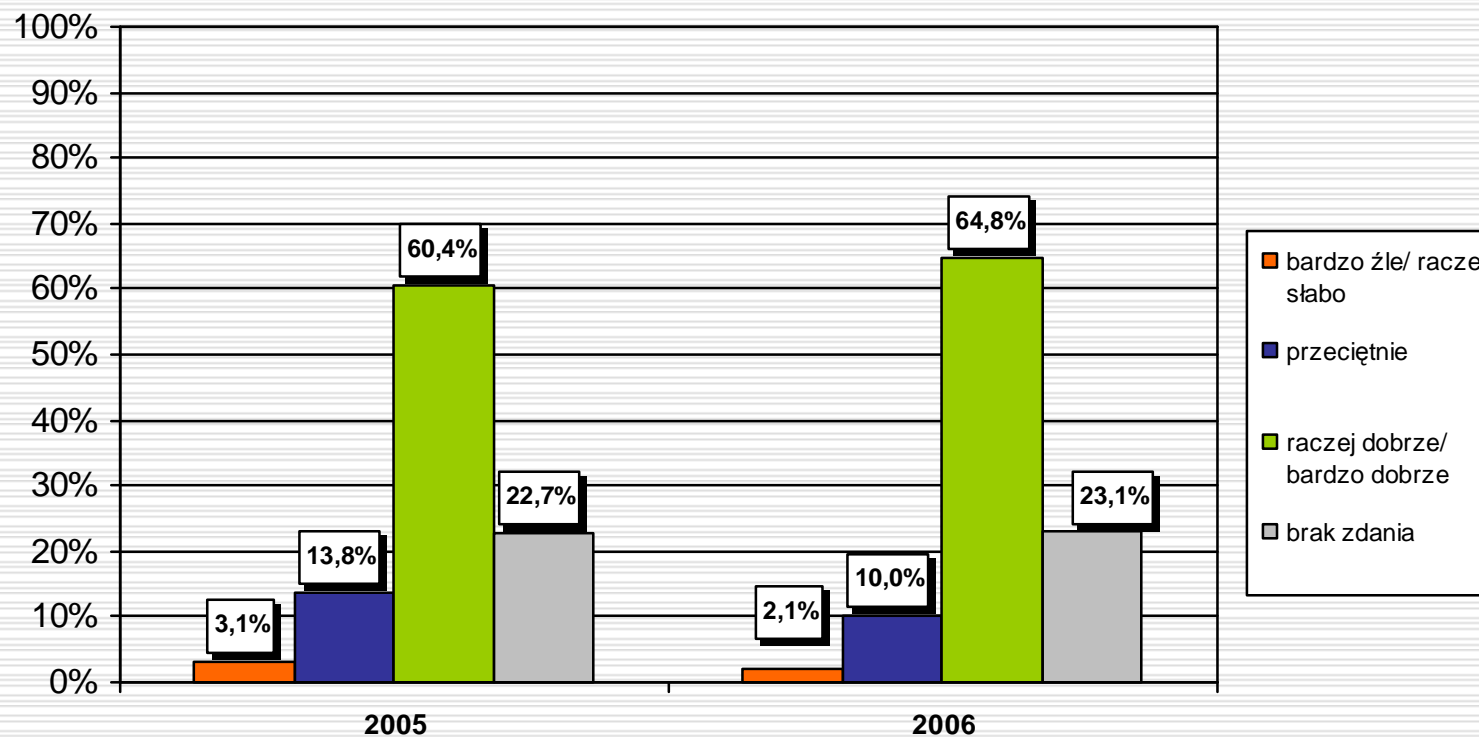
### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Windy/ schody

- za mało wind
- stacje bez windy/ nie wszystkie stacje posiadają windy
- windy tylko po jednej stronie peronu/ windy z każdej strony
- windy są ukryte – nie można ich znaleźć / niedostateczna informacja na temat wind/ ciężkie dotarcie do wind
- długo czeka się na windę/ winda za wolno jeździ
- za małe windy
- bywają popsute windy (np. na stacji Służew)/ windy się wciąż psują/ winda się zacina (Służew, Ursynów, Stokłosy)
- nie wszędzie są schody ruchome/ więcej schodów ruchomych
- windy po jednej a toalety po drugiej stronie (np. Stacja Imielin)- brak dostępu i utrudnienia dla matek z wózkami i osób niepełnosprawnych (powinny być zjazdy przy schodach)
- brak zjazdów przy schodach

## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

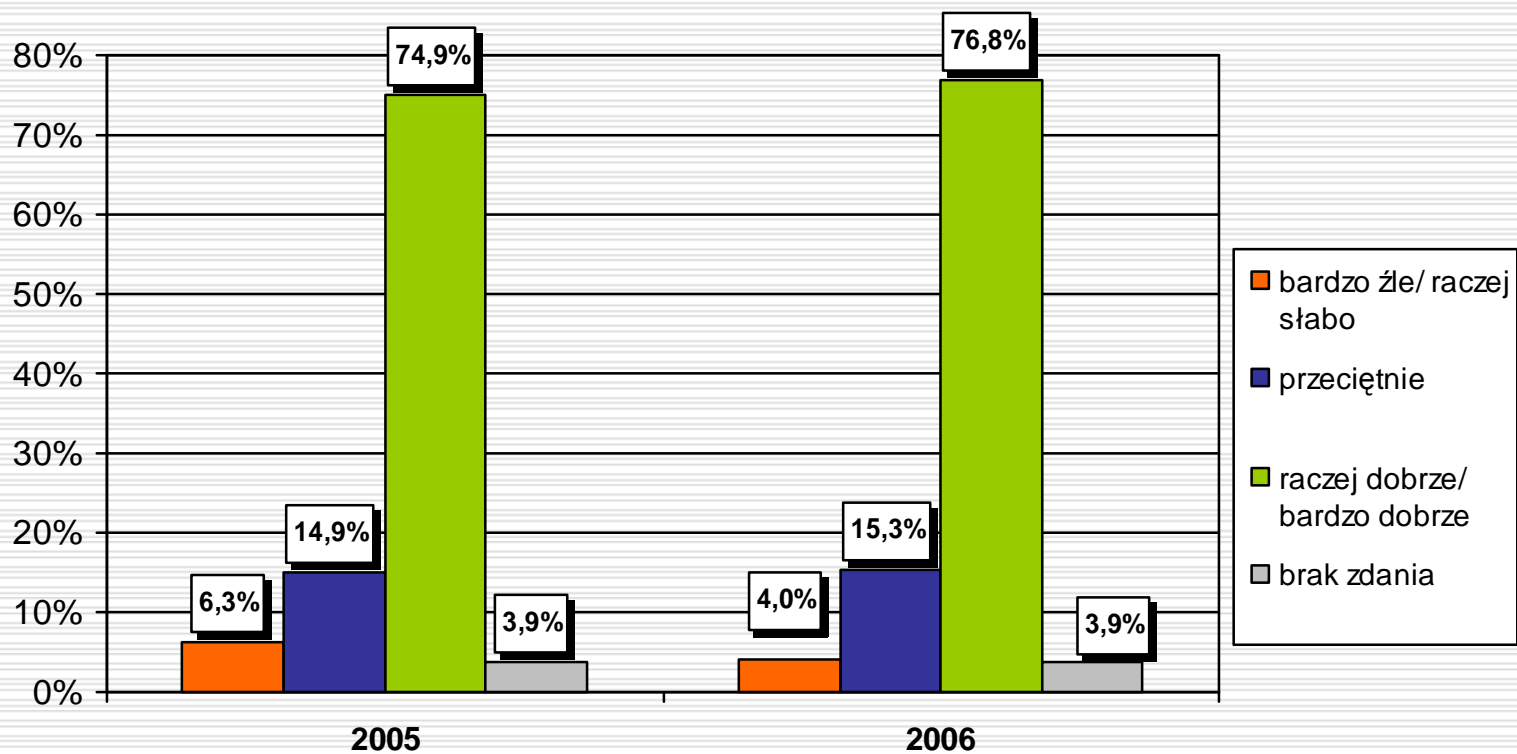
#### Obsługa

- mało widoczna/ za mało obsługi metra/ w ogóle nie widać
- obsługa nie jest w stanie pomóc/ brak reakcji obsługi na wezwania pasażerów
- brak reakcji obsługi, gdy jeżdżą ludzie, którzy nie powinni jeździć (pijani)/ dzieci rysują po szybach
- osoby czyszczące schody nie uważają na przechodniów
- nieprzyjazna obsługa - niemili konduktorzy/ wprowadzić kontrolę zamykania drzwi - przycina pasażerów/ maszyniści przytrząskują/ drzwi zamykają się za szybko
- zbyt ostre hamowanie

# Ocena systemu informacji – widoczność na stacjach metra

## Porównanie rok 2005 i 2006

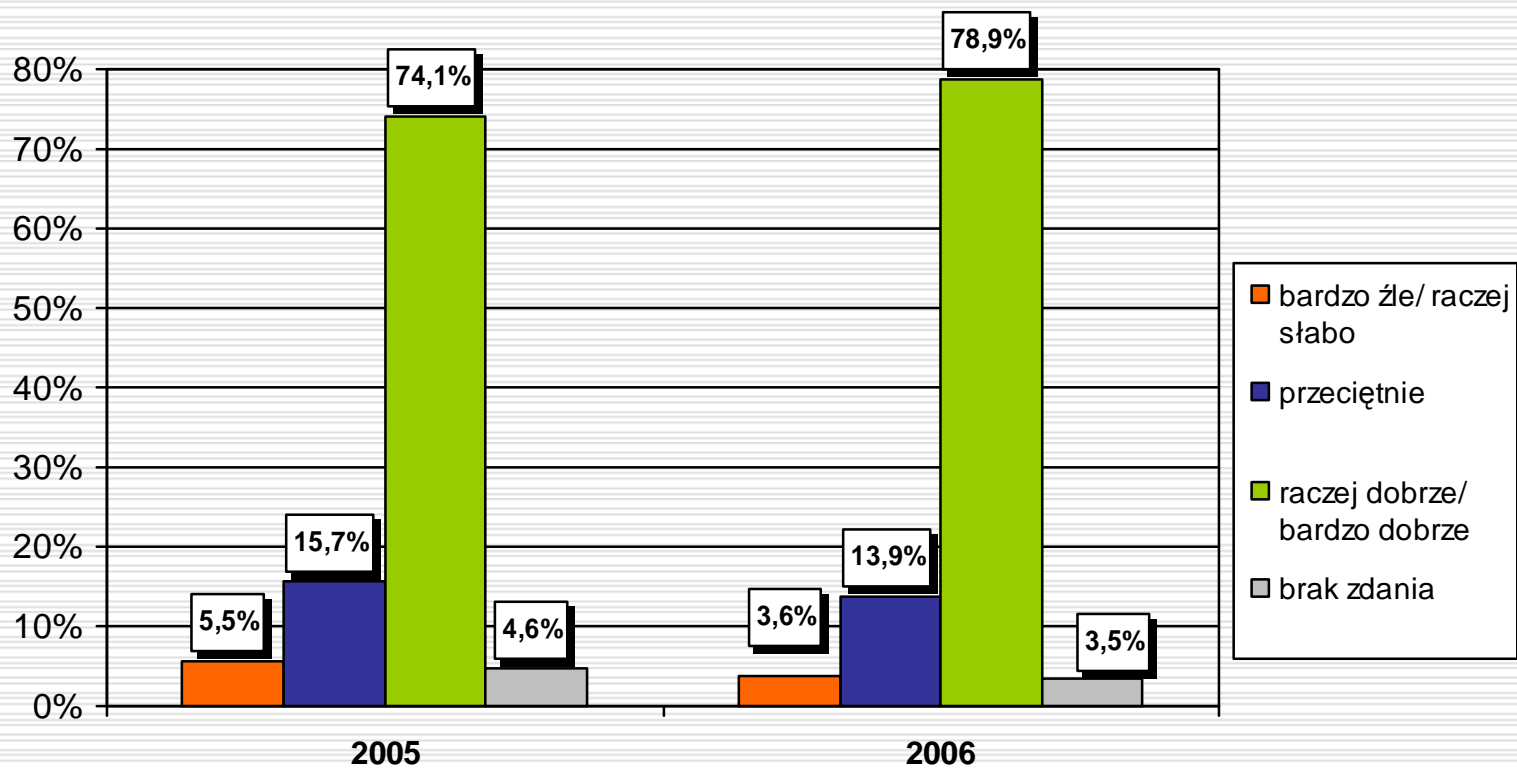
Jak ocenia Pan(i) system informacji skierowany do pasażerów metra?  
Czy informacje są widoczne na stacjach metra?



# Ocena systemu informacji – widoczność w wagonach metra

## Porównanie rok 2005 i 2006

Jak ocenia Pan(i) system informacji skierowany do pasażerów metra?  
Czy informacje są widoczne w wagonach metra?



## Ocena systemu informacji

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Komunikaty głosowe

- informacje za złożone
- niewyraźnie słycać
- niezrozumiałe komunikaty/ „czasem nie rozumiem komunikatów”
- pomyłki w komunikatach/ „zdarzały się pomyłone taśmy”
- brak informacji w innych językach
- niewyraźna mowa speakerów/ irytujący speaker/ „głos lektora jest b. miły początkowo było fatalnie”
- za głośne komunikaty w wagonach
- na stacjach nie słycać zawiadomień/ czasem pogłos na stacjach
- powinna być informacja głosowa w wagonie, w którą stronę jedzie pociąg (Kabaty czy Młociny)
- komunikaty o żółtym telefonie niezrozumiałe/ częstotliwość informacji o żółtych telefonach jest za mała

## Ocena systemu informacji

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Ilość informacji

- za mało tablic informacyjnych/ mało informacji/ mapek
- więcej informacja w wagonach - rozkłady jazdy
- mało informacji przy bramkach (wejściach do metra) / informacje zbyt ogólne

#### Słaba czytelność

- regulamin za mało czytelny
- zły system informacji o kierunkach jazdy
- za małe litery
- informacje bardziej opisowo
- słabe oznakowanie wyjść
- wprowadzić czytelne naklejki na drzwiach, aby uważać na próg (jest za duży)

#### Mapy

- za mało mapek
- słabe mapy – zbyt uproszczone/ bardziej dokładne mapy/ mało czytelne – nazwy ulic na mapach/ więcej tablic i informacji na temat tego co w okolicy



## Ocena systemu informacji

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

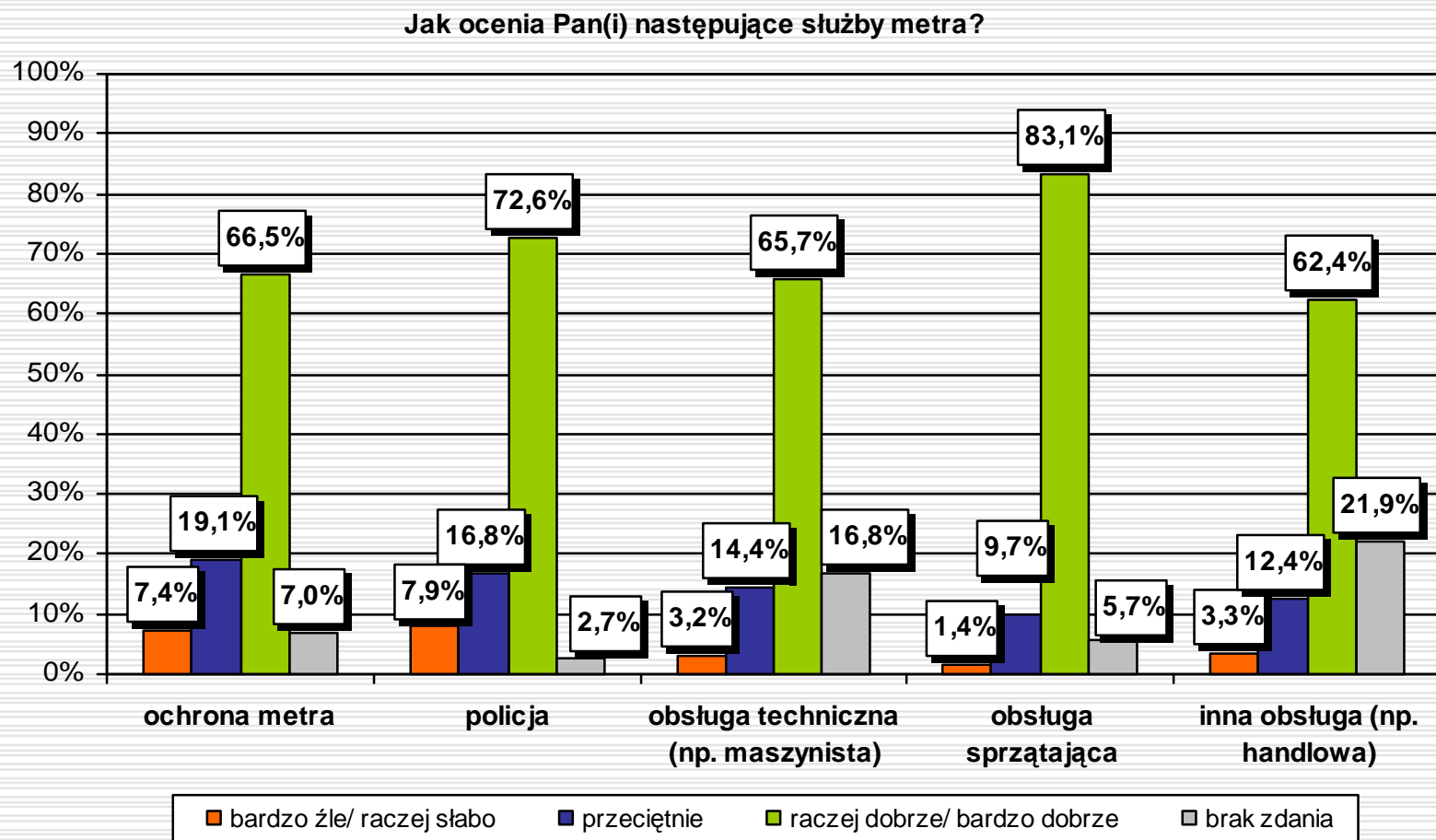
#### Brak informacji o:

- toaletach na stacji
- posterunku policji
- przewozach małych dzieci
- o zniżkach

#### Osoby przyjezdne/ obcokrajowcy

- informacje mało czytelne dla cudzoziemców/ nieczytelne dla przyjezdnych/ „ludzie raczej się pytają jak mają dojechać, więc coś jest nie tak”/ „znajomy obcokrajowiec nie umiał wyjść w dobrą stronę”
- brak napisów obcojęzycznych
- komunikaty głosowe po angielsku
- nie ma informacji dla obcokrajowców o mieście

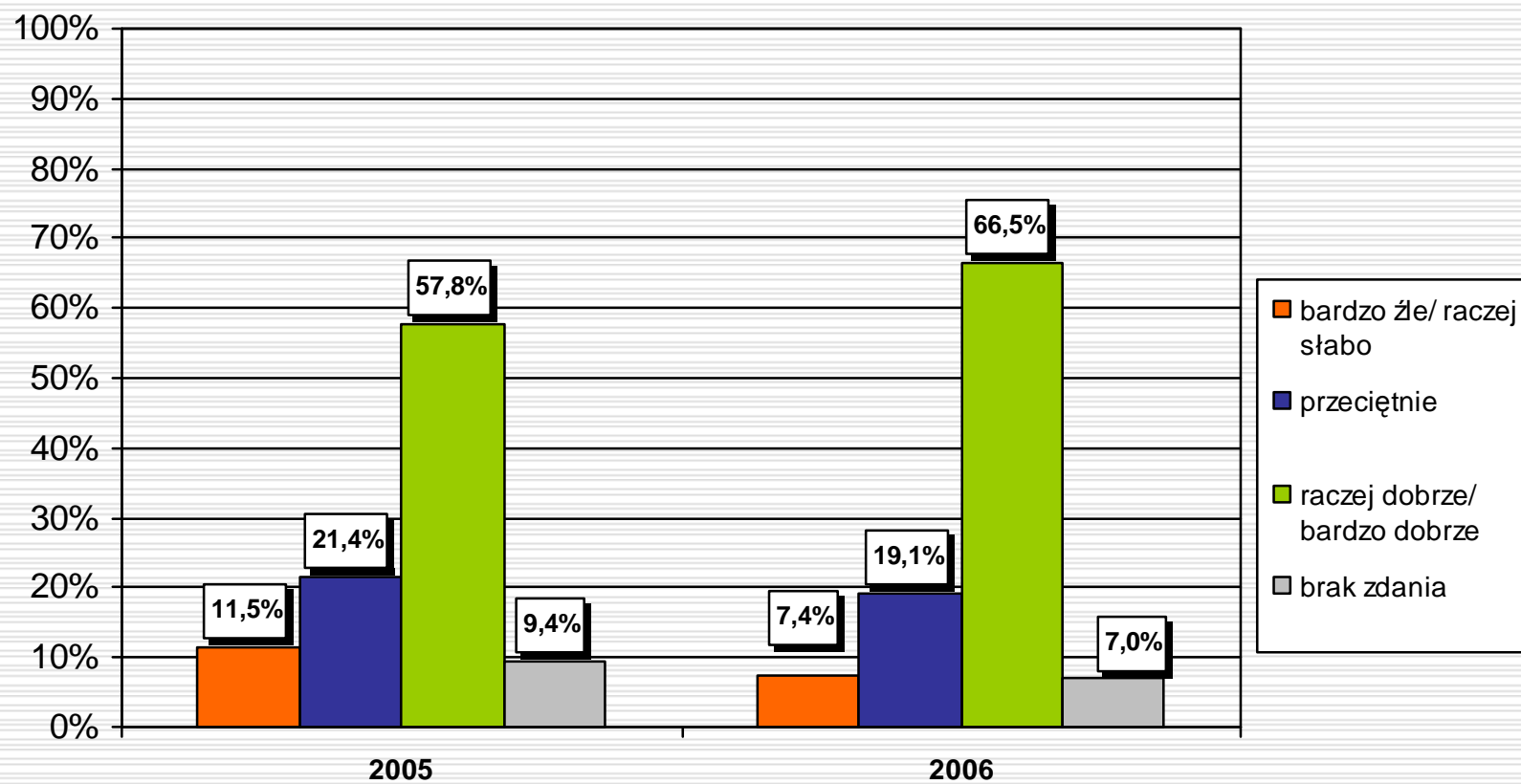
## Ocena służb metra w 2006 r.



# Ocena służb metra – ochrona

## Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena służb metra

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Ochrona metra

- za mało ochrony/ ochrony nie widać/ za mało na stacjach daleko od centrum
- więcej ochrony i policji wieczorami/ częstsze patrole w nocy
- patrole policji w wagonach/ ochrona w wagonach
- policja za często legitymuje ludzi/ za często spisują „za głupoty”/ policja spisuje bezpodstawnie/ niepotrzebne mandaty za przechodzenie obok bramek
- brak reakcji policji na podejrzane osoby/ służby mało interweniują/ nie widać interwencji
- ochrona i policja niemiła dla dzieci
- ochronę mniej widać niż policję/ nie widziałam ochrony tylko policjantów

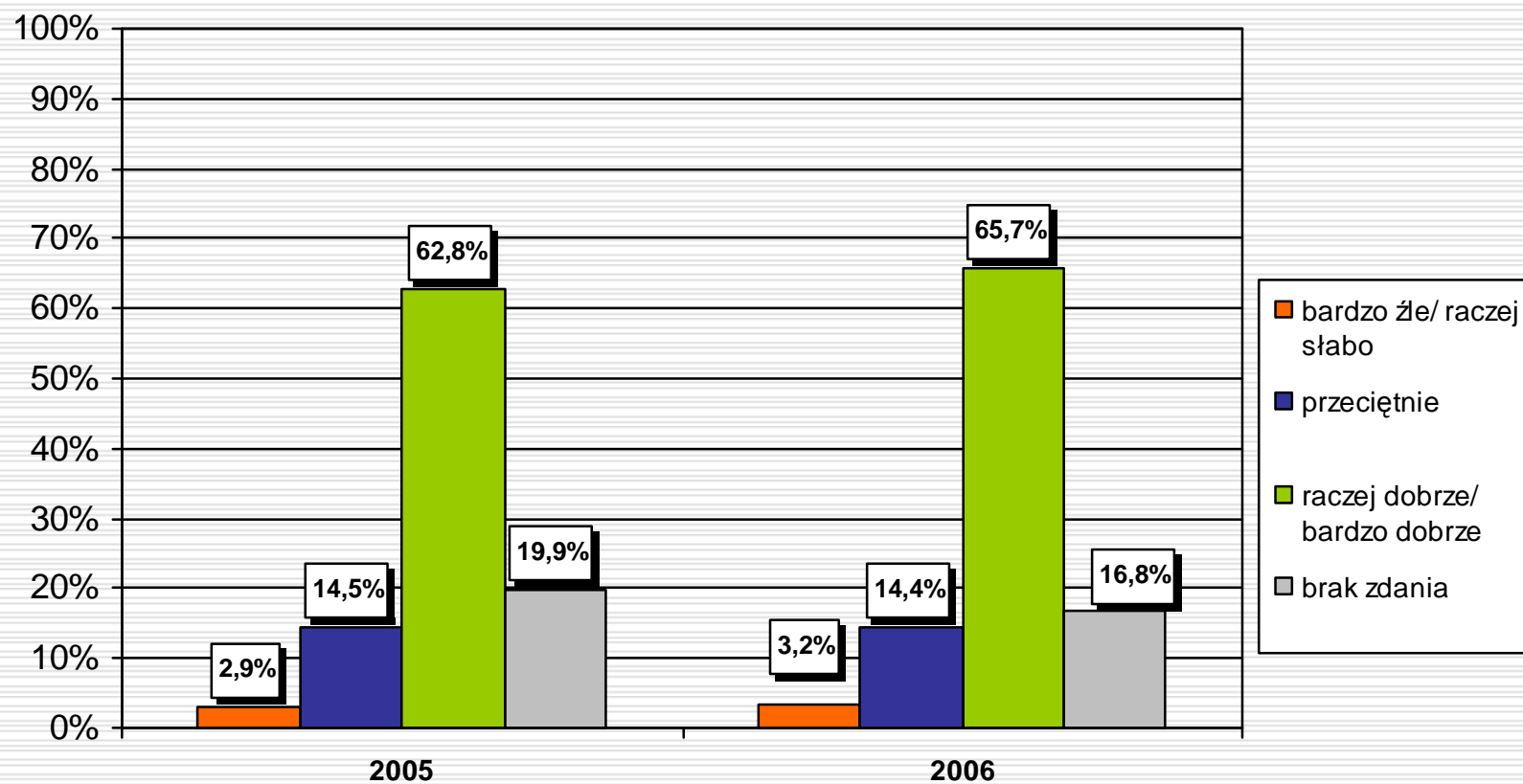
#### Opinie pozytywne

- dużo policji i ochrony
- na każdej stacji policja
- „Służby ochrony i policji widoczne - to się chwali”, „Dobrze, że zawsze są służby porządkowe. Są widoczni”

# Ocena służb metra - obsługa techniczna

## Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena służb metra

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Obsługa techniczna

- maszyniści za szybko zamykają drzwi/ zamykają drzwi przed nosem”, „nie czekają na dobiegających pasażerów”/ przycinanie drzwiami/ czasem maszyniści brutalnie zamykają drzwi, choć ludzie jeszcze wsiadają/ „zdarzyło się przytrzaśnięcie drzwiami, odpowiedź maszynisty na interwencję była niegrzeczna”
- maszynista zamyka drzwi przed czasem/ w nowych pociągach drzwi zamykają się za szybko po sygnale/ maszynista czasem nie stosuje sygnału zanim zamknie drzwi/ wprowadzić kontrolę zamykania drzwi
- za mocno szarpie/ maszynista szarpie albo ostro hamuje/ obsługa techniczna nie zwraca uwagi na pasażerów/

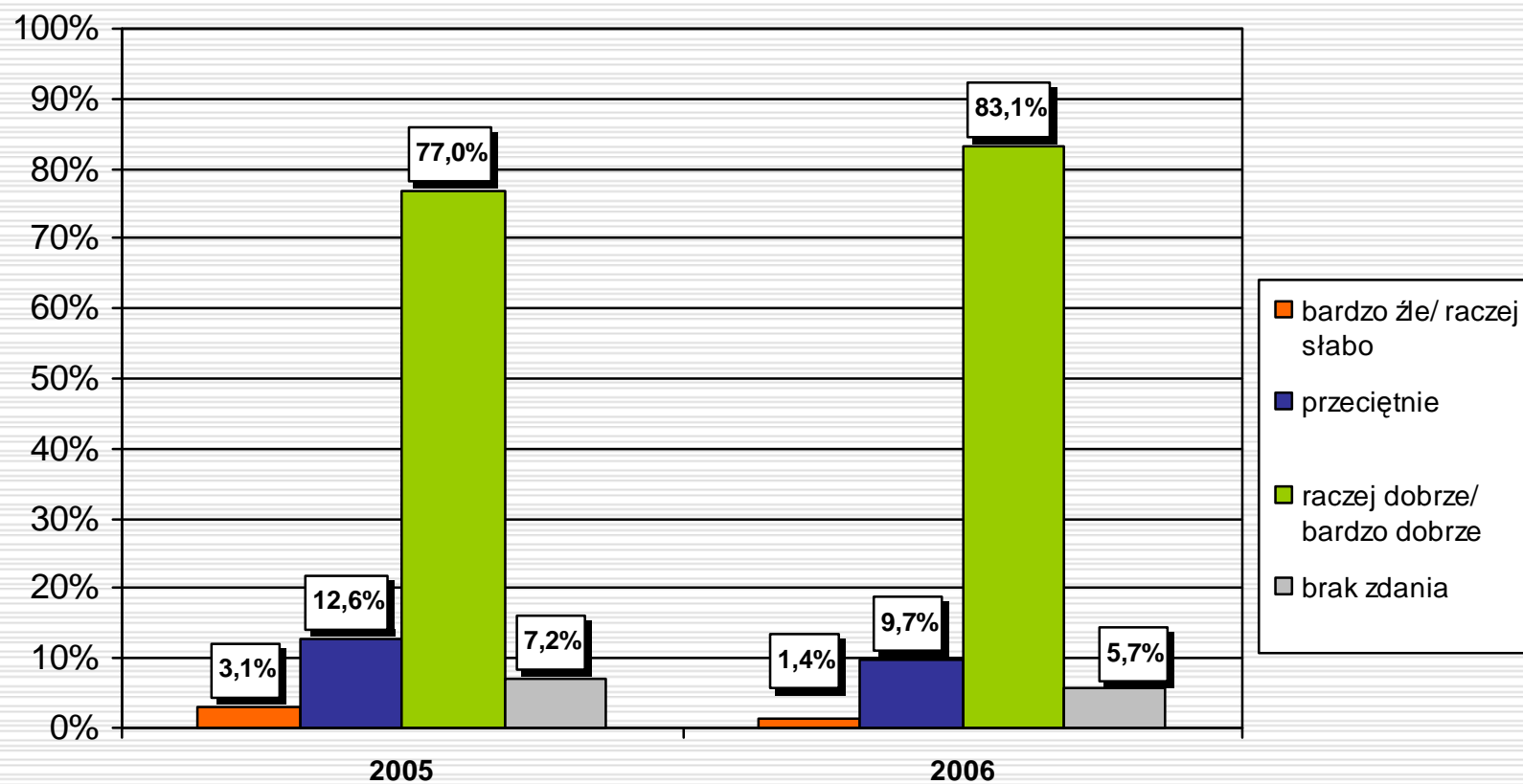
#### Opinie pozytywne

- maszyniści czasem czekają na biegnących
- szybkość reagowania – „wpadło mi raz coś na tory i od razu wyciągnęli”/ „kiedyś dziecku bucik wpadł na szyny i obsługa bardzo szybko reagowała”

# Ocena służb metra - obsługa sprzątająca

Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena służb metra

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Obsługa sprzątająca

- mycie pociągów powinno być częstsze
- częstsze mycie schodów
- śmieci, gazety w wagonach
- śmieci na peronach
- mało obsługi sprzątającej

#### Opinie pozytywne

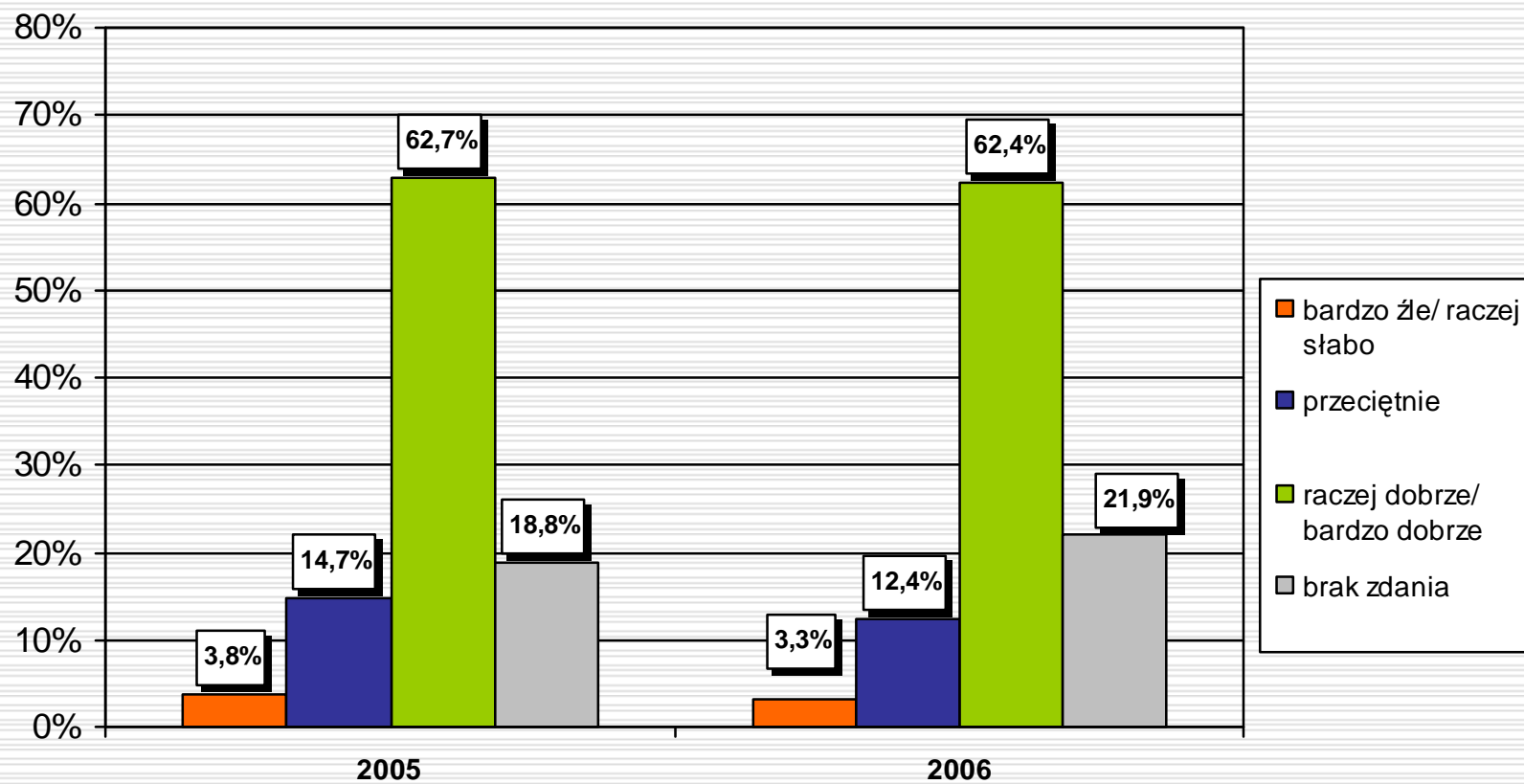
- „Nigdzie indziej metro nie jest tak czyste”
- „W porównaniu do Londynu bardzo czysto.”
- „Brak graffiti - za dobrze pilnują.”



# Inna obsługa np. handlowa

## Porównanie rok 2005 i 2006

Jak ocenia Pan(i) inną obsługę np. handlową?



## Ocena służb metra

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

#### Obsługa handlowa

- za mało sklepów/ na każdej stacji coś więcej niż kiosk/ mało punktów handlowych
- za wcześnie zamykają/ za krótko otwarte/ kioski zamykane za wcześnie
- problemy z kupieniem biletów - w godzinach wieczornych bilety można kupić tylko w automatach, których jest zdecydowanie za mało/ automaty do sprzedaży biletów często się zacinają/ nie można często kupić biletów na stacjach/ przy wejściu do metra nie można kupić biletów/ trudno kupić bilet w dni świąteczne/ problem z kupieniem biletu po 18.00
- obsługa – „Na świętokrzyskiej w punkcie ZTM jest niemiła obsługa, nigdy nie mają drobnych pieniędzy”/ „Na Natolinie bardzo miła obsługa”/ „Kolporter często zamknięty na Kabatach”
- ograniczyć sprzedaż alkoholu/ spożywanie alkoholu w metrze
- brak automatów do doładowania karty/ automaty nie wydają reszty lub nie działają

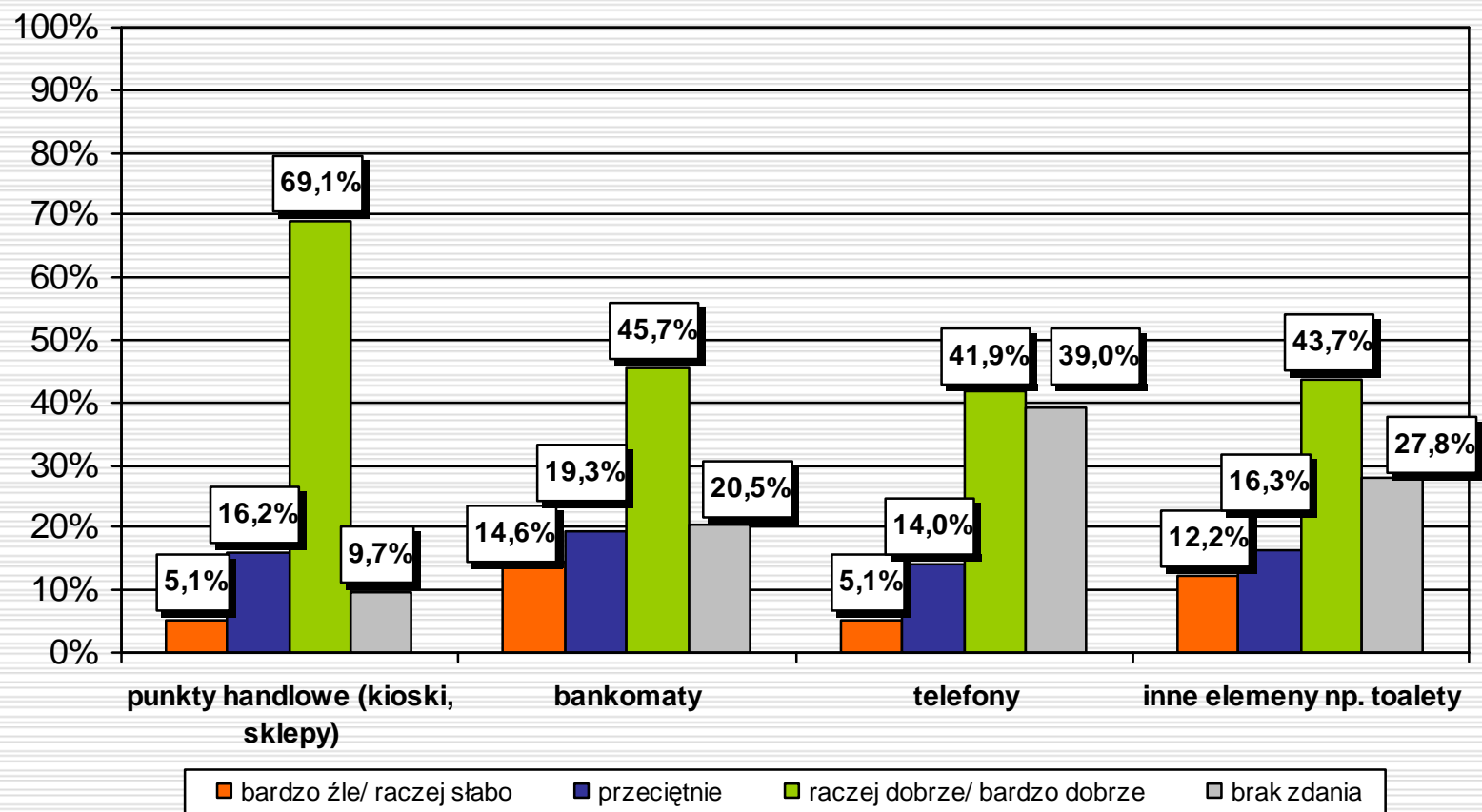
#### Opinie pozytywne

„Są bankomaty, piekarnie, kioski - zawsze coś można kupić. I doładować kartę miejską można.”

---

## Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej w 2006 r.

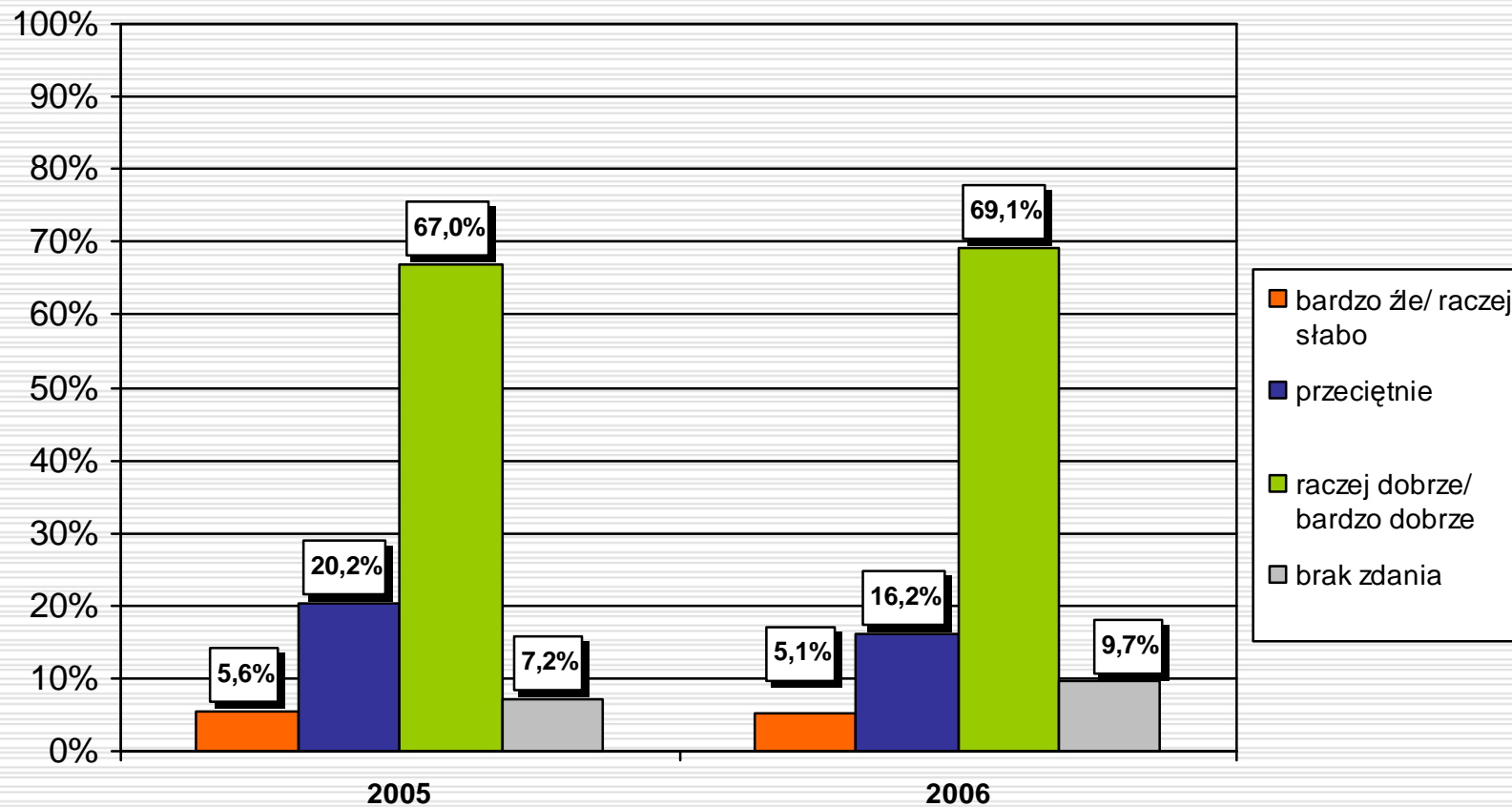
Jak ocenia Pan(i) wyposażenie metra w ... ?



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

## Porównanie rok 2005 i 2006

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



# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

---

## Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

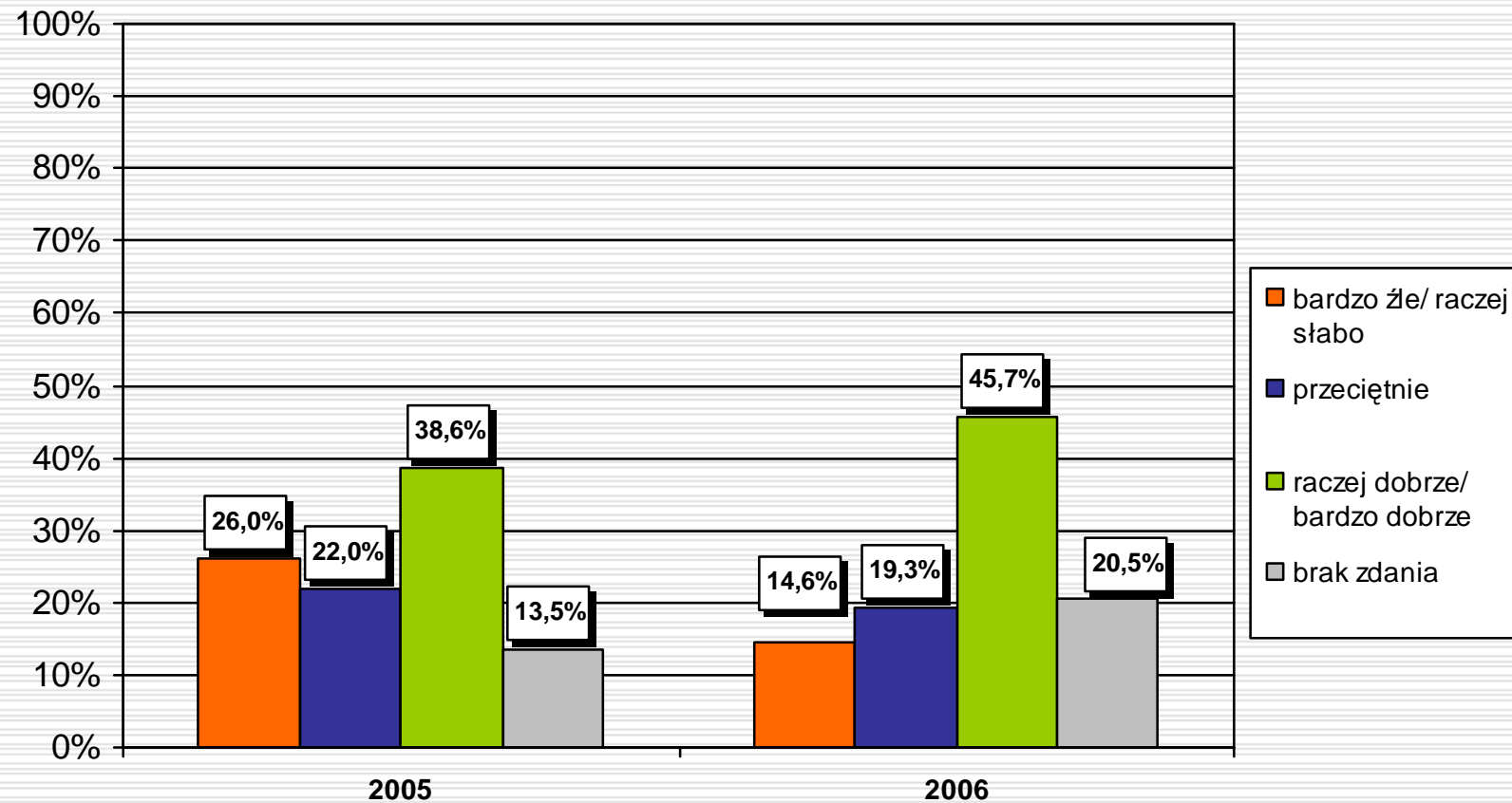
### Sklepy/ kioski

- za mało punktów handlowych
- powinna być poczta/ potrzebne są apteki/ brak sklepów spożywczych/ „przydałby się sklep z artykułami żywnościowymi, żeby można kupić chleb”
- kioski czynne całą dobę
- automaty na bilety nie działają
- więcej punktów handlowych na dalszych stacjach

# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: bankomaty

Porównanie rok 2005 i 2006

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



## Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

---

### Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

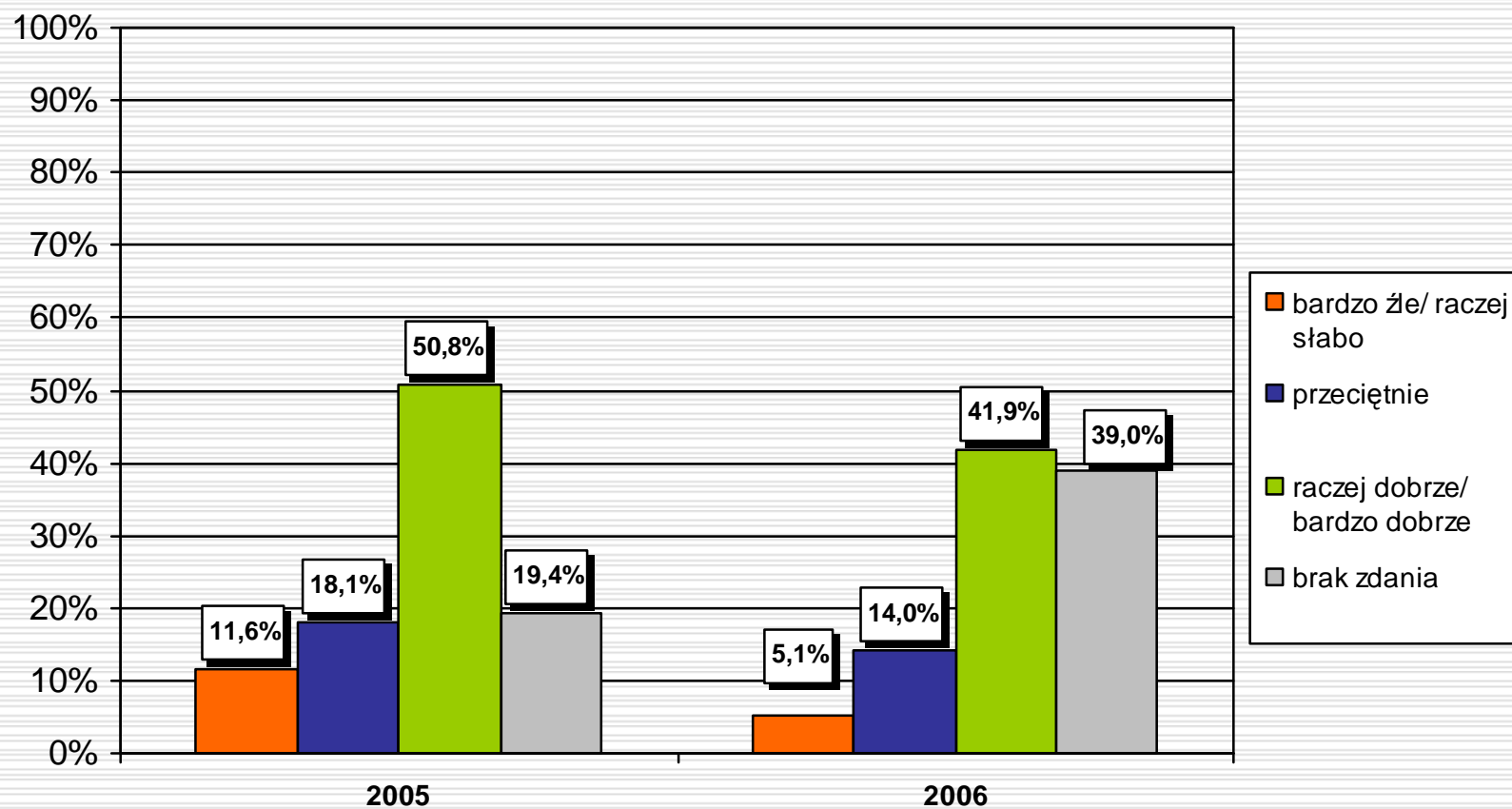
#### **Bankomaty**

- bankomaty poza strefą biletową/ bankomaty w strefie płatnej - brak dostępu do bankomatu bez biletu
- za mało bankomatów
- za małe zróżnicowanie bankomatów
- słabe oznakowanie - trudno znaleźć bankomaty, nie widać ich

## Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: telefony

### Porównanie rok 2005 i 2006

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





# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

---

## Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

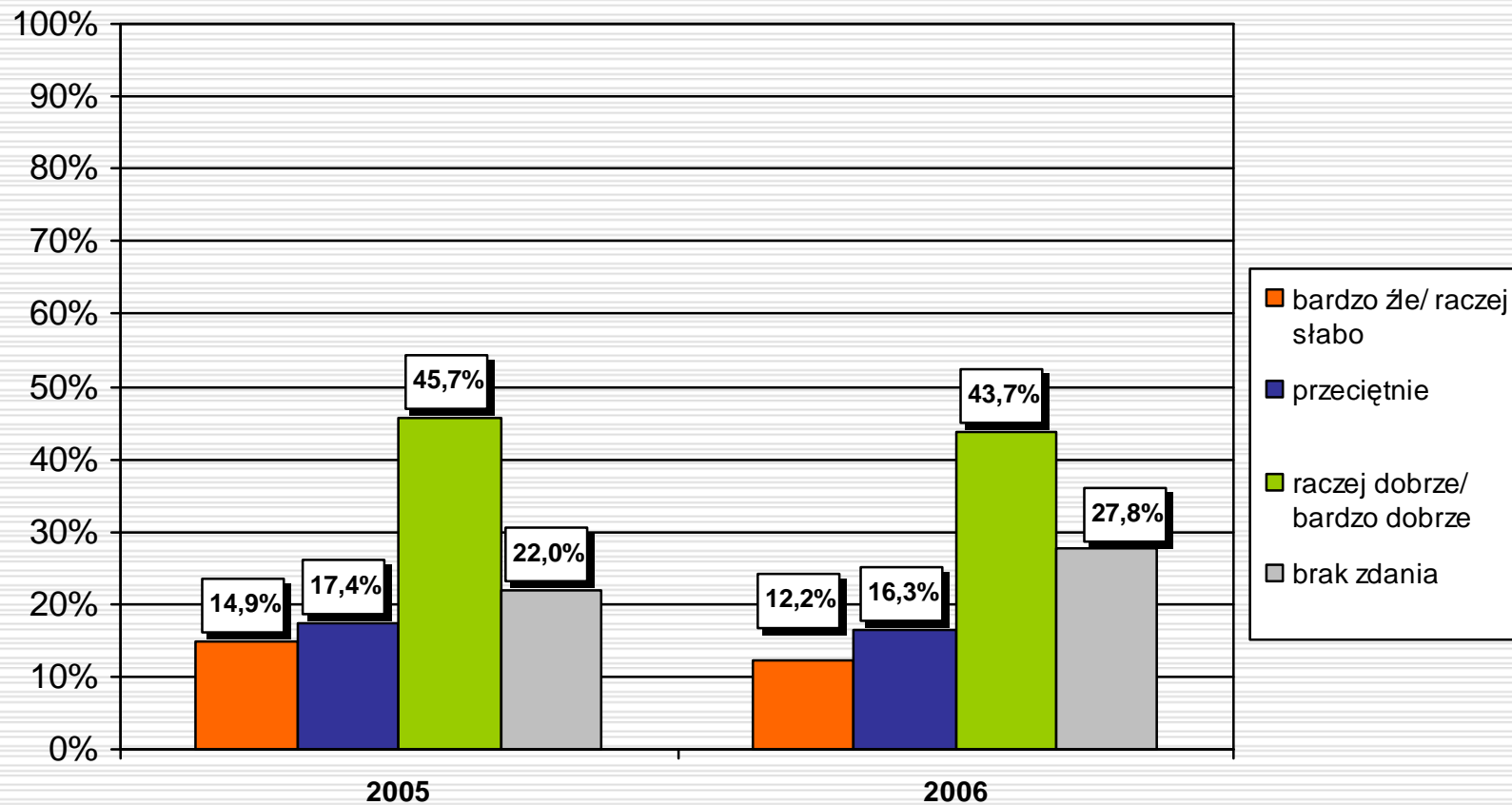
### Telefony

- telefony ciężko znaleźć
- nieczynne, zepsute automaty
- za mało telefonów/ tylko z jednej strony

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

Porównanie rok 2005 i 2006

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



# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej

---

## Najczęstsze komentarze pasażerów metra:

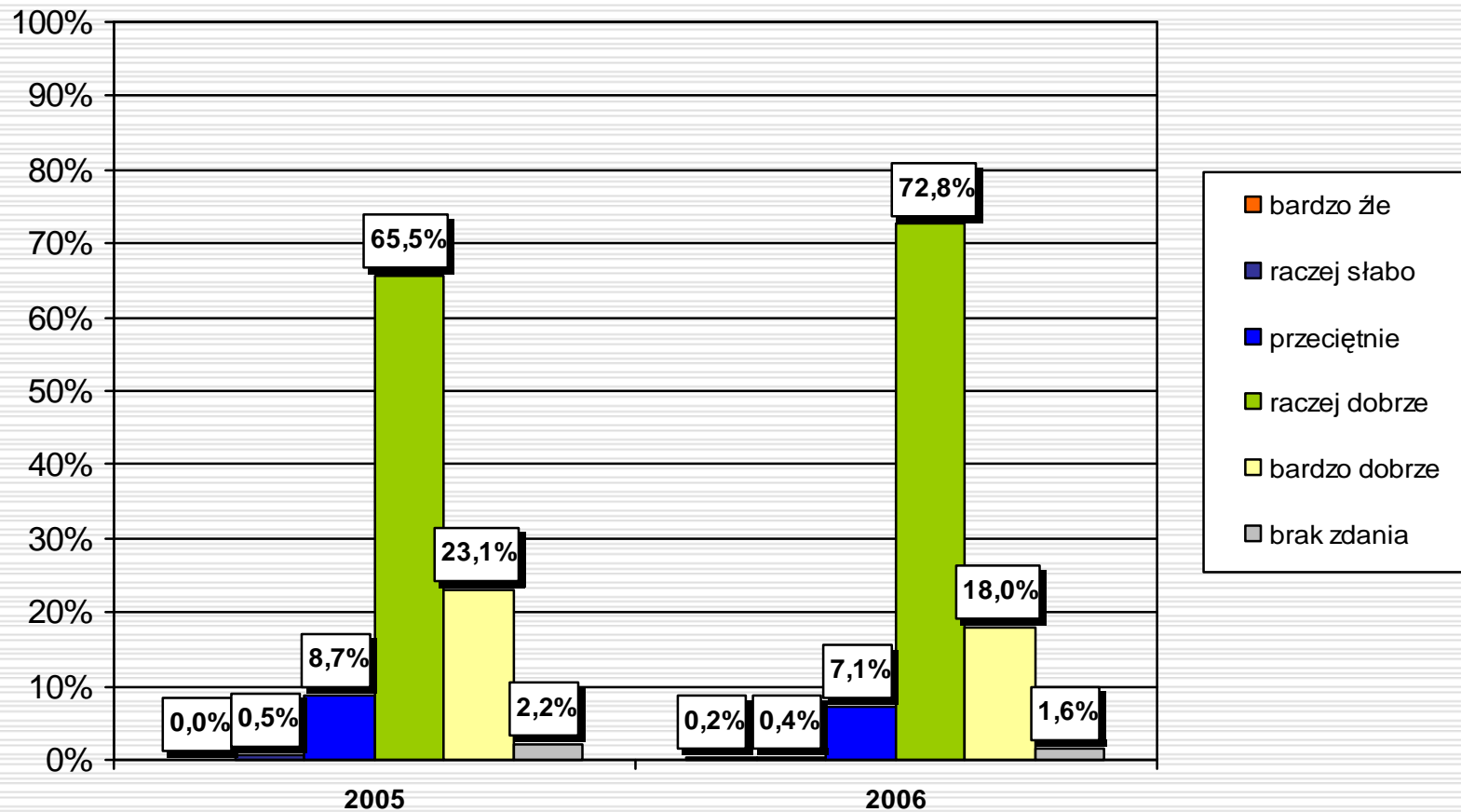
### Toalety

- za mało toalet/ brak toalet na wielu stacjach/ na Raławickiej nie ma
- słabo oznakowane, brak oznakowania/ „Bankomaty lepiej oznaczone. Czy są toalety?”
- toalety dłużej otwarte/ za krótko czynne/toalety zamykane o 22.00
- płatne/ są drogie/ „toaleta na stacji Centrum najdroższa w Warszawie”
- brudno w toaletach/ „różnie - niektóre czyste, niektóre brudne, kiepsko oznaczone”/ mało toalet, w złym stanie
- brak śmietników w WC

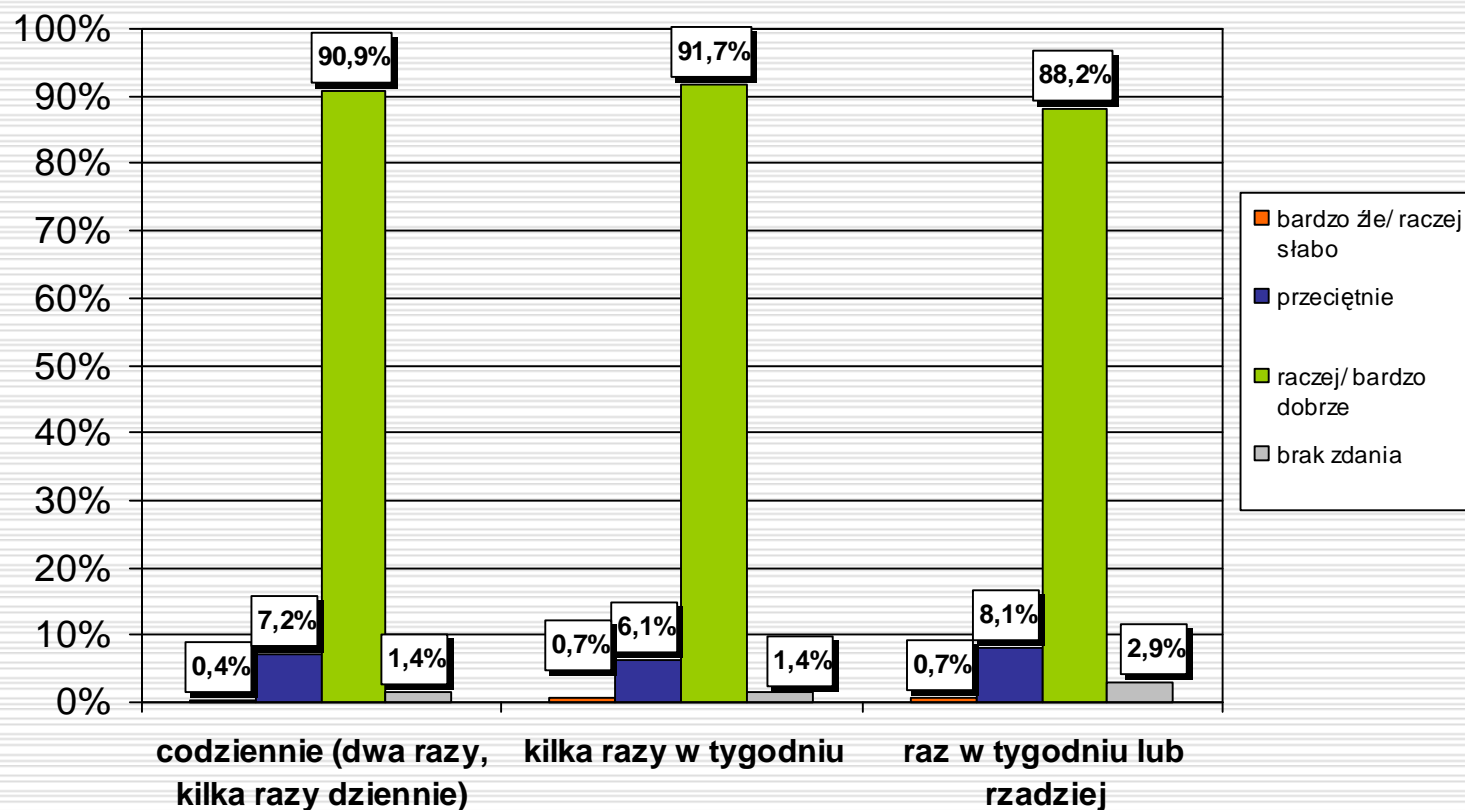
### Opinie pozytywne

- „Toalet za mało, ale dobra jakość i dość czyste”
- „Toalety są wszędzie i czyste”

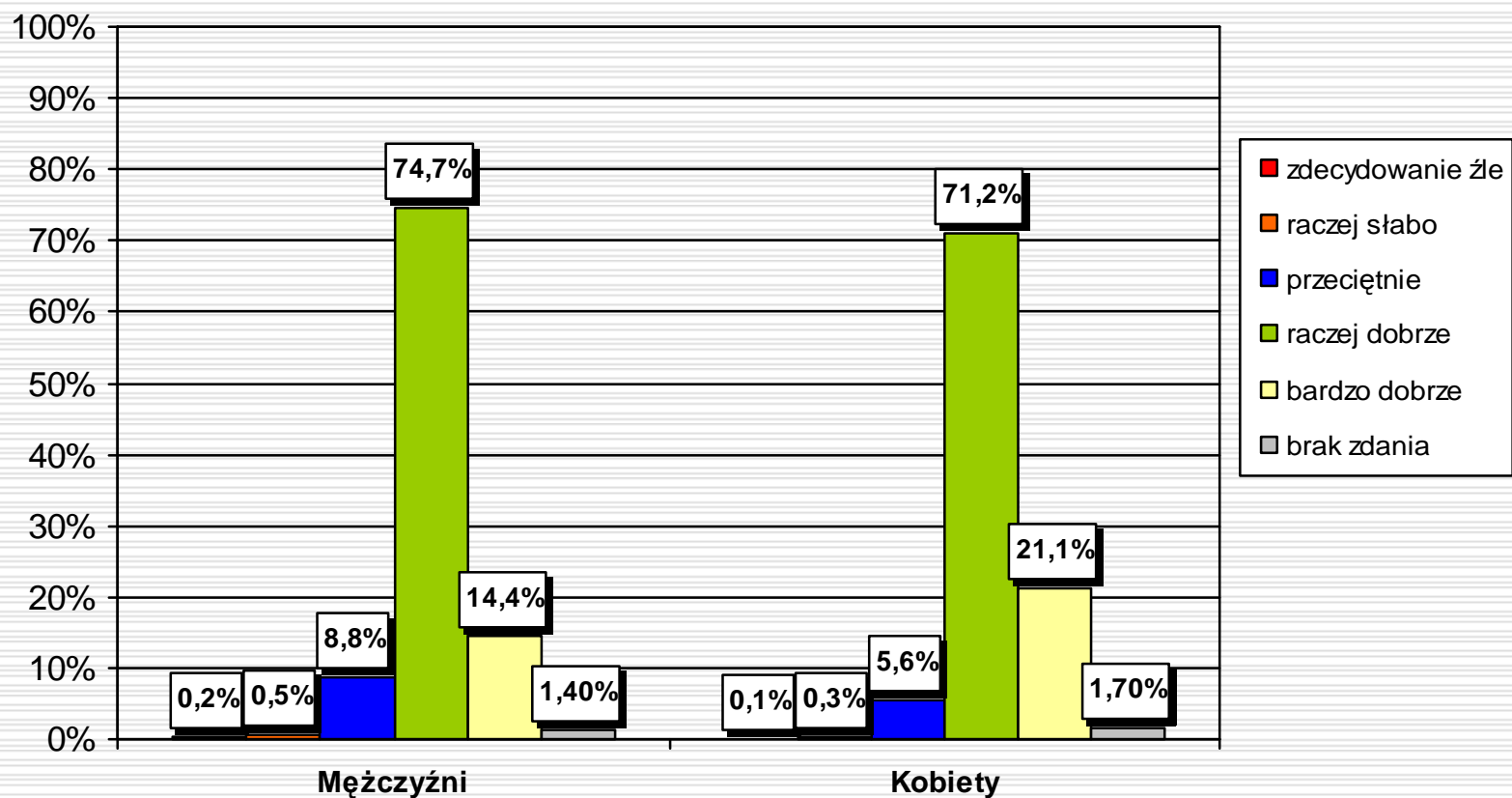
## Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie Porównanie rok 2005 i 2006



## Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2006 r. Częstość korzystania z metra



## Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2006 r. Płeć respondentów



## Ulubione stacje pasażerów metra

| Nazwa stacji         | 2005 r.     |               | 2006 r.     |               |
|----------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
|                      | Liczebność  | Procent       | Liczebność  | Procent       |
| Wilanowska           | 202         | 16,4%         | 175         | 13,2%         |
| Pl. Wilsona          | 8           | 0,7%          | 161         | 12,2%         |
| Centrum              | 144         | 11,7%         | 117         | 8,8%          |
| Świętokrzyska        | 81          | 6,6%          | 69          | 5,2%          |
| Ratusz (Pl. Bankowy) | 104         | 8,5%          | 52          | 3,9%          |
| Dworzec Gdański      | 53          | 4,3%          | 38          | 2,9%          |
| Kabaty               | 30          | 2,4%          | 35          | 2,6%          |
| Politechnika         | 43          | 3,5%          | 35          | 2,6%          |
| Natolin              | 24          | 2,0%          | 34          | 2,6%          |
| Imielin              | 29          | 2,4%          | 31          | 2,3%          |
| Pola Mokotowskie     | 26          | 2,1%          | 26          | 2,0%          |
| Raławicka            | 12          | 1,0%          | 22          | 1,7%          |
| Służew               | 36          | 2,9%          | 19          | 1,4%          |
| Wierzbno             | 15          | 1,2%          | 19          | 1,4%          |
| Ursynów              | 27          | 2,2%          | 15          | 1,1%          |
| Stokłosy             | 23          | 1,9%          | 13          | 1,0%          |
| Brak opinii          | 372         | 30,3%         | 464         | 35,0%         |
| <b>Ogółem</b>        | <b>1229</b> | <b>100,0%</b> | <b>1325</b> | <b>100,0%</b> |

## Ulubione stacje metra

### Charakterystyka stacji Wilanowska





## Zmiany rekomendowane przez badanych

---

Najczęściej pojawiające się sugestie dotyczyły kwestii:

- **Rozbudowa metra** (rozbudowa obecnej linii i budowa drugiej/ przyśpieszenie budowy/ więcej linii/ linie na drugą stronę Wisły, kolejne stacje w kierunku Młocin)
- **Metro całodobowe** (metro 24 h/ całodobowe chociaż w weekendy/ wydłużyć godziny kursowania/ nocne metro do godz. 2<sup>00</sup> w sobotę i w niedzielę)
- **Większa częstotliwość kursowania w godzinach szczytu** (częściej w godzinach szczytu/ dłuższe składy/ szybciej i częściej)
- **Unowocześnienie wagonów** (wymiana starych wagonów – dłuższe wagony i mniej hałaśliwe)

Oraz

- **Ochrona metra** (więcej ochrony wieczorami/ patrole oraz kamery w wagonach/ przestrzeganie zakazu picia alkoholu/ ochrona incognito/ system prześwietlania (bramki) wykrywacze metalu itp.)

## Zmiany rekomendowane przez badanych

---

### Składy metra

- za krótkie (dłuższe pociągi) - wydłużyć składy/ więcej wagonów/ nie puszczać krótkich pociągów w godzinach szczytu
- modernizacja wagonów - wycofanie starych rosyjskich wagonów - za duży hałas i za krótkie wagony/ krótkie wagony powinny być wycofane, zatrzymują się w połowie peronu/ wagony powinny być na całej długości stacji/ zlikwidować dziurę pomiędzy pociągiem a peronem/ wymieniać wagony na nowe i ciche/ poprawić wentylację w wagonach
- kamery w wagonach/ zwiększyć bezpieczeństwo/ ochrona w wagonach
- bardziej płynna jazda
- czystiej w wagonach
- więcej uchwytów do trzymania/ w starych wagonach źle rozwiązany układ poręczy
- przewóz rowerów metrem/ żeby było wyznaczone miejsce dla rowerów
- w nowych wagonach cichsze głośniki

### Częstotliwość kursowania

- wydłużyć godziny kursowania/ dłużej w weekendy
- metro całodobowe / całodobowo w weekendy
- częściej w godzinach szczytu - zwiększyć częstotliwość rano/ tłok w godzinach szczytu/ więcej pociągów w godzinach wieczornych (po godz. 19.00)/ częściej w soboty i niedziele

# Zmiany rekomendowane przez badanych

---

## Informacje dla pasażerów

- dokładniejsze mapy
- komunikaty – niewyraźne/ za głośne/ pomyłki - prawidłowe zapowiedzi
- zbyt głośne dźwięki (alarmowe, ostrzegawcze)
- informacja w innych językach (szczególnie po angielsku)/ „tablice informacyjne i komunikaty - brak informacji dla cudzoziemców”/ „przynajmniej w centrum informacje po angielsku”/
- informacje głosowe dla niewidomych
- większe litery w informacji wyświetlanej
- lepsze oznakowanie - wind i toalet/ oznaczenie i informacja o wyjściach z metra/ informacja o posterunkach policji
- informacje o kursowaniu metra w dni specjalne np. w Sylwestra/ odrębne bilety na święta
- za małe litery na tablicach informacyjnych
- za mało informacji w wagonach/ przewiesić rozkłady w wagonach (odbicie lustrzane)/ tablice informacyjne w wagonach aby odpowiadały kierunkowi ruchu
- czytelne naklejki na drzwiach do wagonów, aby uważać na próg
- lepsze oznakowanie metra na zewnątrz
- informacje za ile przyjedzie pociąg, zamiast o której odjechał/ „timery na początku i końcu stacji odliczające czas do przyjazdu”

# Zmiany rekomendowane przez badanych

---

## Wyposażenie metra

- samoobsługowe automaty z biletami – „rozwiązać problem biletów”/ „automaty do sprzedawania biletów jednorazowych przed wejściem do metra”
- kioski - dłużej otwarte ze względu na bilety (dostęp do biletów przez całą dobę)/ lepsze zaopatrzenie w bilety/ niemożność kupienia biletów w święta
- punkty obsługi i sklepy - więcej galerii handlowych na nowych stacjach/ punkty handlowe dłużej czynne/ więcej sklepów spożywczych, aptek
- więcej schodów ruchomych i wind/windy na każdej stacji/ szybsza reperacja popsutych wind
- więcej ławek/ miejsc siedzących na stacjach
- bankomaty - przenieść przed bramki/ więcej bankomatów/ bankomaty różnych banków
- za wysokie bramki na niektórych stacjach
- automaty z napojami i batonami
- usprawnić wyjście z metra - bramki źle rozwiązane / niewygodne bramki
- więcej kolorów w metrze - bardziej kolorowe stacje (bardziej oryginalny styl)
- muzyka - w wagonach podczas podróży/ muzyka w metrze/ na stacjach głośniki z muzyką
- bariera z pleksi między peronem a torami
- przewijak dla dzieci w toalecie/ szerokie przejścia dla wózków lub windy po każdej stronie
- telewizja, multimedialne reklamy

# Zmiany rekomendowane przez badanych

---

## Czystość

- polepszyć czystość w wagonach i na stacjach - mniej śmieci w wagonach
- kosze przy wejściu do/ wyjściu z - metra/
- większa dbałość o wagony - czystsze składy/ częściej czyścić siedzenia/ myć sufity w wagonach
- czyścić sufity na stacjach
- zwiększyć czystość po południu
- bezpłatne toalety
- dłużej czynne toalety/ czynne całą dobę
- częściej w toaletach
- woda kapie z sufitu stacjach/ przeciekający sufit na stacji Centrum
- śliska podłoga/ śliskie schody

## Służby metra

- więcej ochrony/ zwiększyć bezpieczeństwo/ więcej policji na peronach i w wagonach metra/ więcej służb porządkowych
- więcej kamer/ kamery w wagonach/ zdarzają się kradzieże w metrze
- nieprzyjemni maszyniści - za bardzo szarpia/ dłuższy postój pociągów na stacjach/ wprowadzić kontrolę zamykania drzwi
- za dużo informacji o terroryzmie

# Zmiany rekomendowane przez badanych

---

## Rozbudowa metra

- przyspieszyć budowę metra - więcej stacji/ wydłużyć linię/ dłuższa linia w kierunku Młocin/ więcej stacji - mniej efektownych
- dwie linie - linia na drugą stronę Wisły/ rozbudowa wschód – zachód, „żeby dojeżdżało do Wesolej, na Tarchomin” itp./ metro naziemne
- jeszcze jedna stacja pomiędzy Politechniką a Centrum

## Inne uwagi

- problem ze zwrotem biletu, który "nie działa" - trzeba jechać do pl. Bankowego
- bilety sprawdzać w metrze, a nie na stacji
- więcej udogodnień dla niepełnosprawnych i udogodnień dla matek z dziećmi - brak możliwości wejścia do metra z wózkiem/ podjazdy dla wózków
- brak miejsca na większy bagaż lub rower w wagonach
- krzesła w kierunku jazdy pociągu
- komórki powinny działać przez cały czas/ na całej długości trasy
- problem z komunikacją wchodzących i wychodzących/ sterować ruchem/ edukować ludzi
- usprawnić wchodzenie do metra - bez wyciągania karty/ zmiana systemu wpuszczania do metra

## Zmiany rekomendowane przez badanych

---

### Inne uwagi cd.

- uwagi dotyczące poszczególnych stacji – „Centrum jest źle rozplanowana”/ „trzeba chodzić dookoła aby wyjść”/ „denerwuje mnie stacja Służew”/ „Służew nieprzystosowana dla niepełnosprawnych”/ „gołębie na Politechnice”/ „brak przejścia pomiędzy jedną, a drugą stroną stacji Politechnika”/ „na Wierzbnie nie ma gumowego pasa – ślisko”
- porównanie do innych miast europejskich – „bardziej kolorowe stacje jak w Lizbonie”/ „telewizory w wagonach jak w Berlinie”
- barierki zamiast żółtych linii
- więcej badań opinii publicznej
- mało funkcjonalne - „nie biorą pod uwagę ludzi o wysokim wzroście”

## Zmiany rekomendowane przez badanych

---

**Czy jest coś, co chciał(a)by Pan(i) zmienić w warszawskim metrze, a co może przyczynić się do podniesienia jakości obsługi pasażerów metra?**

- „Nic”
- „Wszystko jest dobre”
- „Jestem bardzo zadowolona”
- „Jest OK. Brak mi pomysłów co by można zmienić”
- „W porządku. Nie mogę się do niczego przyczepić”
- „Wyłącznie rozbudowa o kolejne linie”



## Podsumowanie wyników badania

### **Częstotliwość kursowania**

- Zdecydowana większość badanych dobrze oceniła częstotliwość kursowania metra w godzinach od 5<sup>00</sup> do 19<sup>00</sup>. Zastrzeżenia pasażerów pojawiły się w odniesieniu do kursowania metra w godzinach wieczornych od 19<sup>00</sup>-24<sup>00</sup> - co piąty respondent (22,2%) oceniał negatywnie częstotliwość kursowania w tych godzinach.
- Widoczny jest duży wzrost poziomu niezadowolenia w porównaniu do roku ubiegłego, gdzie tylko 9,5% badanych oceniło częstotliwość kursowania metra o tej porze jako niesatysfakcjonującą.

### **Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów**

- Wszystkie obszary przez zdecydowaną większość pasażerów oceniane były pozytywnie.
- W porównaniu do roku 2005 r. nastąpił wzrost poziomu zadowolenia pasażerów metra z takich aspektów jak poziom bezpieczeństwa, czystość w wagonach i na stacjach metra oraz z jakość obsługi (obsługa metra).
- Mimo braku różnic w ocenach (w roku bieżącym i ubiegłorocznym) odnośnie udogodnień dla osób niepełnosprawnych, respondenci zgłosili wiele uwag w tym zakresie. Dotyczyły one głównie ogólnych usprawnień związanych z funkcjonowaniem wind, schodów, wejść i ich przystosowaniem dla potrzeb osób niewidomych, poruszających się na wózkach, a także dla matek z małymi dziećmi (wózki).

## Podsumowanie wyników badania

### **Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów – system informacji**

Pasażerowie w tegorocznym badaniu wykazali większe zadowolenie z systemu informacji, oceniając go jako bardziej widoczny zarówno w wagonach jak i na stacjach metra.

### **Ocena służb metra**

- Większość pasażerów pozytywnie oceniła służby metra.
- Szczególnie widoczny jest wzrost poziomu zadowolenia z systemu bezpieczeństwa i ochrony metra. Pojawiały się pozytywne opinie, że w metrze widać policję i ochronę, pasażerowie są legitymowani, chwalono za widoczne interwencje.
- Pomimo pojawiających się krytycznych uwag (w wagonach i na stacjach śmieci, puszki, gazety, brudno po południu), wzrost poziomu zadowolenia dotyczył również obsługi sprzątającej.

### **Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej**

- Wysokie zadowolenie pasażerowie wyrażali z wyposażenia stacji metra w punkty handlowe (np. kioski, sklepy). Najniżej oceniono wyposażenie stacji metra w bankomaty (za mało bankomatów/ brak ich zróżnicowania/ słabe oznaczenie bankomatów/ usytuowanie za bramkami) oraz pojawiły się uwagi dotyczące toalet ( za krótko czynne, słabo oznakowane, niezbyt czyste).

## Podsumowanie wyników badania

### **Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie**

- Ocena usług metra w porównaniu do roku ubiegłego nie uległa istotnej zmianie - zdecydowana większość, bo 90,8% pasażerów wyraziła zadowolenie z usług oferowanych przez Metro Warszawskie. Pozostałe 7,1% oceniło usługi jako przeciętne (w porównaniu do roku 2005 zanotowano spadek ocen „średnich” - 8,7%) i tylko 0,6% (w roku ubiegłym 0,5%) uznało usługi za słabe i niesatysfakcjonujące.
- Nieliczni pasażerowie, którzy nisko ocenili metro zwracali uwagę przede wszystkim na: wolne postępy w budowie, mało linii, mało pociągów, tłok w godzinach szczytu i słabo rozwiniętą infrastrukturę.

### **Ulubione stacje pasażerów metra**

- Na pierwszym miejscu - podobnie jak w roku ubiegłym – znalazła się stacja Wilanowska (13,2%). Bardzo zbliżony odsetek odpowiedzi uzyskała druga najczęściej wskazywana jako ulubiona stacja - Pl. Wilsona (12,2%).

### **Zmiany rekomendowane przez badanych**

- Zmiany, na które najczęściej zwracali uwagę badani dotyczyły: rozbudowy metra – istniejącej linii oraz budowa drugiej nitki metra, wydłużenia godzin kursowania - metro całodobowe/ dłużej w czasie weekendów, zwiększenia częstotliwości kursowania metra w godzinach szczytu komunikacyjnego oraz unowocześnienia wagonów.

---

**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**