

PREZENTACJA WYNIKÓW

**BADANIE ZADOWOLENIA PASAŻERÓW  
METRA WARSZAWSKIEGO  
(V edycja)**



Czerwiec 2009

# PLAN PREZENTACJI

1. Informacje na temat realizacji badania
2. Dane na temat respondentów
3. Ocena częstotliwości kursowania metra
4. Inne wymiary oceny metra (punktualność, bezpieczeństwo, czystość itp.)
5. Ocena służb metra
6. Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej
7. Ogólna ocena usług oferowanych przez metro
8. Ulubione stacje pasażerów metra
9. Podsumowanie i rekomendacje

# Realizacja badania

**Termin i miejsce realizacji badania** – 1-7 czerwca 2009 r. (poniedziałek-niedziela). Badanie przeprowadzono na każdej z 21 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 14 lat, najstarszy 90). Wśród badanych 49,1% stanowili mężczyźni, 50,9% kobiety.

**Zrealizowana próba** - 1551 wywiadów. Do końcowej analizy zakwalifikowano 1536 wywiadów. Na każdej stacji realizowano liczbę wywiadów odpowiadającą natężeniu ruchu na danej stacji. Najwięcej wywiadów przeprowadzono na stacji Centrum, najmniej na stacjach Stare Bielany, Wawrzyszew i Młociny.

**Badanie realizowano metodą wywiadu bezpośredniego** – kwestionariusz wywiadu zawierał 12 pytań. Pytania były odczytywane przez ankieterów, a odpowiedzi udzielane przez respondentów zaznaczone na formularzu odpowiedzi.

# Realizacja 5 edycji badania w podziale na stacje

Nazwa stacji	2005 r. (N=1229)	2006 r. (N=1325)	2007 r. (N=1304)	2008 r. (N=1520)	2009 r. (N=1536)
<b>Kabaty</b>	5,5%	5,0%	4,6%	4,7%	4,4%
<b>Natolin</b>	5,3%	5,1%	4,4%	4,5%	4,1%
<b>Imielin</b>	5,3%	5,0%	4,3%	4,5%	4,4%
<b>Stokłosy</b>	4,4%	4,2%	4,1%	3,9%	3,6%
<b>Ursynów</b>	4,4%	4,2%	3,4%	3,4%	3,3%
<b>Służew</b>	6,6%	5,9%	5,5%	5,7%	5,4%
<b>Wilanowska</b>	6,8%	7,3%	6,4%	6,3%	6,2%
<b>Wierzbno</b>	4,1%	4,1%	3,8%	3,8%	3,5%
<b>Raławicka</b>	4,2%	3,5%	3,6%	3,5%	3,3%
<b>Pola Mokotowskie</b>	7,3%	6,4%	6,7%	6,1%	5,9%
<b>Politechnika</b>	9,7%	8,8%	9,6%	9,2%	8,8%
<b>Centrum</b>	14,1%	14,1%	13,7%	14,2%	14,8%
<b>Świętokrzyska</b>	4,6%	4,8%	4,8%	5,0%	5,1%
<b>Ratusz</b>	9,5%	8,8%	9,4%	9,3%	9,2%
<b>Dworzec Gdański</b>	8,1%	5,4%	4,8%	4,9%	5,2%
<b>Plac Wilsona</b>	-	7,5%	9,1%	9,1%	5,8%
<b>Marymont</b>	-	-	1,8%	0,9%	4,0%
<b>Słodowiec</b>	-	-	-	0,9%	1,8%
<b>Stare Bielany</b>	-	-	-	-	0,4%
<b>Wawrzyszew</b>	-	-	-	-	0,4%
<b>Młociny</b>	-	-	-	-	0,4%
<b>Ogółem</b>	100%	100%	100%	100%	100%

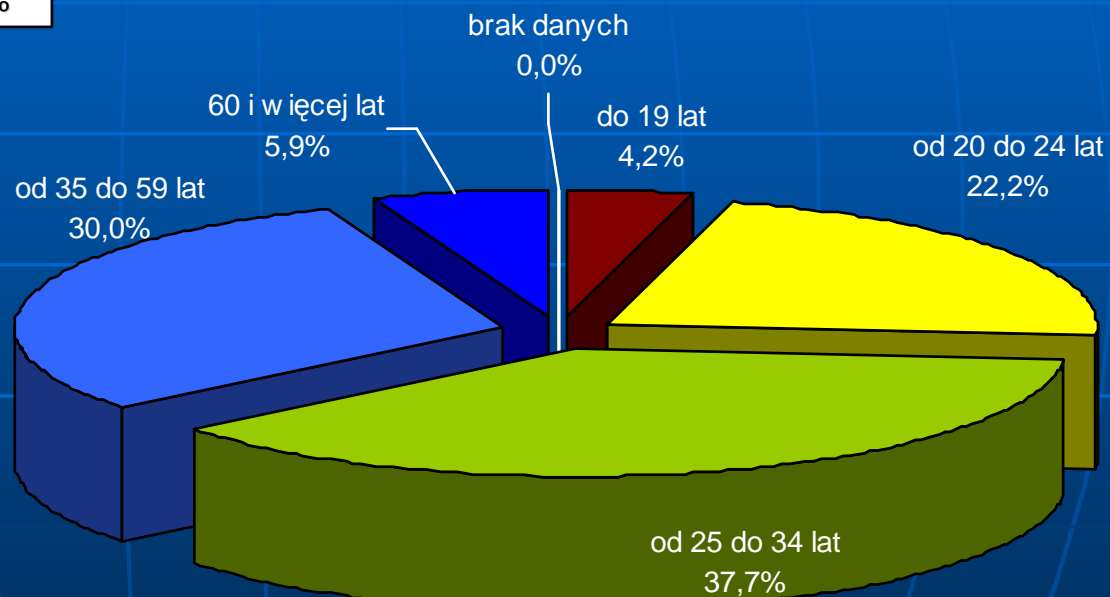
# Profil pasażerów metra



# Informacje na temat respondentów

Płeć	Liczebność	Procent
Mężczyzna	754	49,1%
Kobieta	782	50,9%
Ogółem	1536	100%

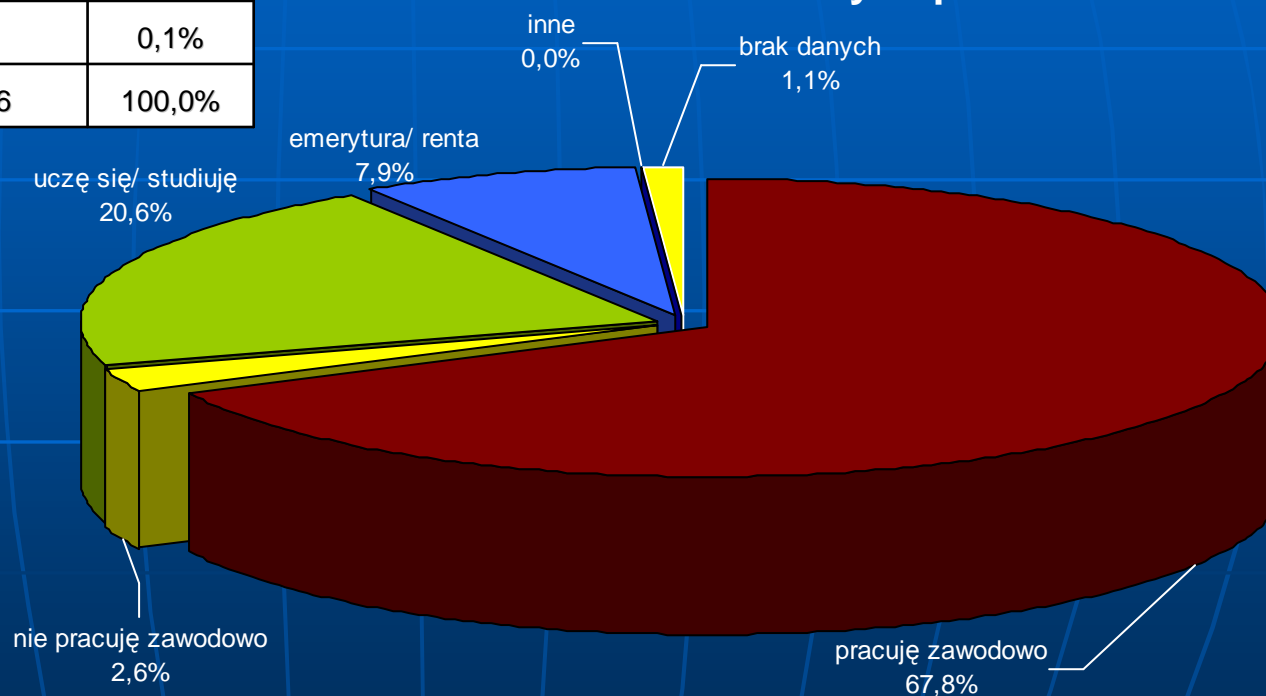
## Struktura wiekowa



# Informacje na temat respondentów

Miejsce zamieszkania	Liczebność	Procent
Warszawa	1329	86,5%
poza Warszawą	206	13,4%
Brak danych	1	0,1%
Ogółem	1536	100,0%

## Struktura zawodowa badanych pasażerów



# Kim są pasażerowie metra?

- **To przede wszystkim mieszkańcy Warszawy (87%), z których co trzeci mieszka na Ursynowie 32%**
- **42% warszawskich pasażerów metra mieszka w pozostałych dzielnicach przez które przechodzi metro tj. na Mokotowie, w Śródmieściu, na Bielanach lub na Żoliborzu**
- **Z metra rzadziej korzystają mieszkańcy dzielnic położonych na osi wschód – zachód**
- **Nie zmienia się socjodemografia pasażerów metra – jest to środek transportu ludzi dojeżdżających do miejsca pracy lub nauki**



# Ocena częstotliwości kursowania metra (jako kluczowy parametr zadowolenia pasażerów)



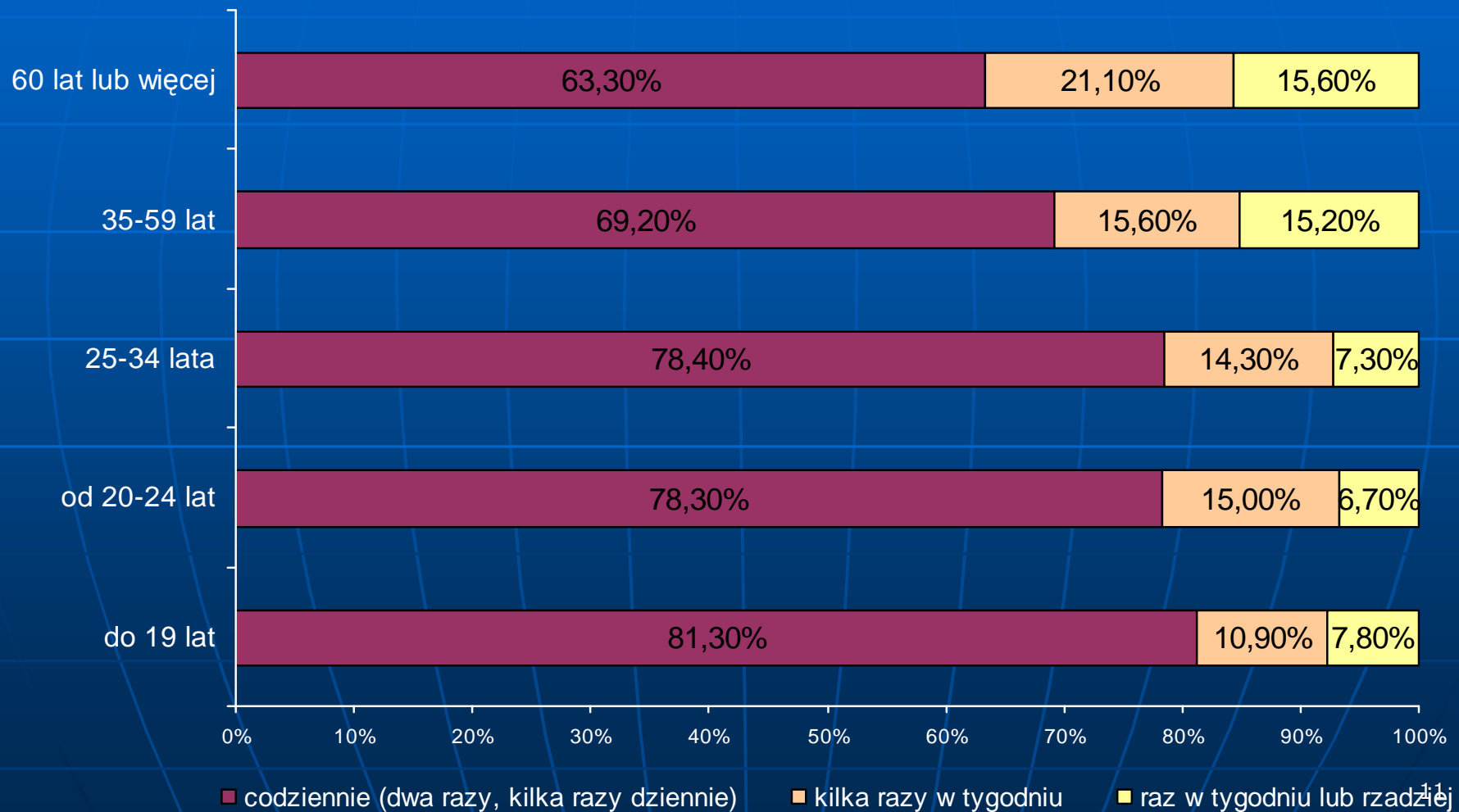
# Jak często korzysta Pan(i) z metra, biorąc pod uwagę dni powszednie?

Porównanie – lata 2005-2009

Częstość korzystania z metra	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.	2009 r.
dwa razy dziennie	67,9%	68,6%	64,2%	72,0%	74,8%
kilka razy w tygodniu	19,5%	21,1%	22,9%	18,4%	15,2%
raz w tygodniu lub rzadziej	12,6%	10,3%	12,9%	9,5%	10,0%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

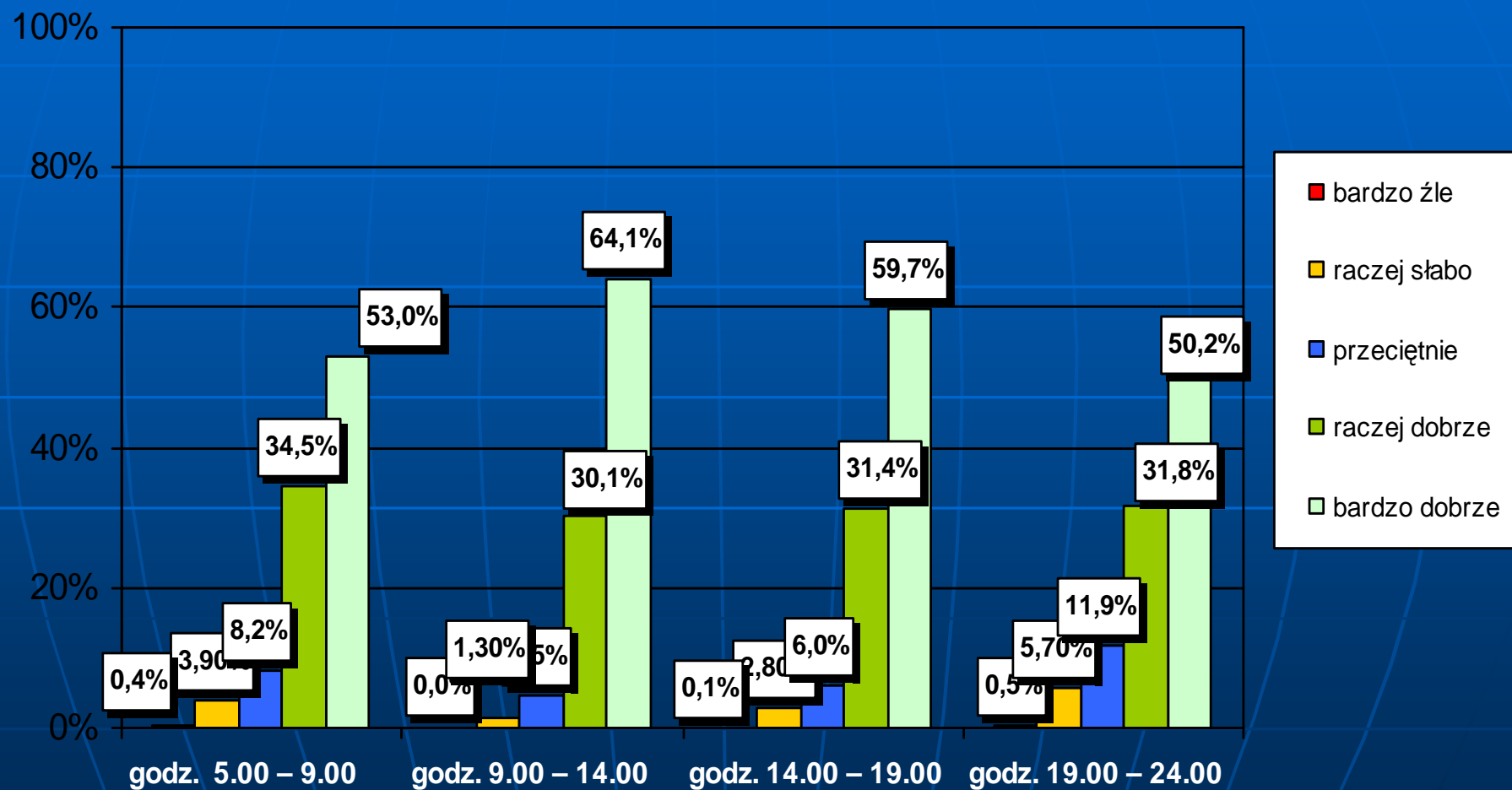
# Jak często korzysta Pan(i) z metra, biorąc pod uwagę dni powszednie?

## Struktura wiekowa



# Ocena częstotliwości kursowania metra w 2009 r. w rozbiciu na pory dnia\*

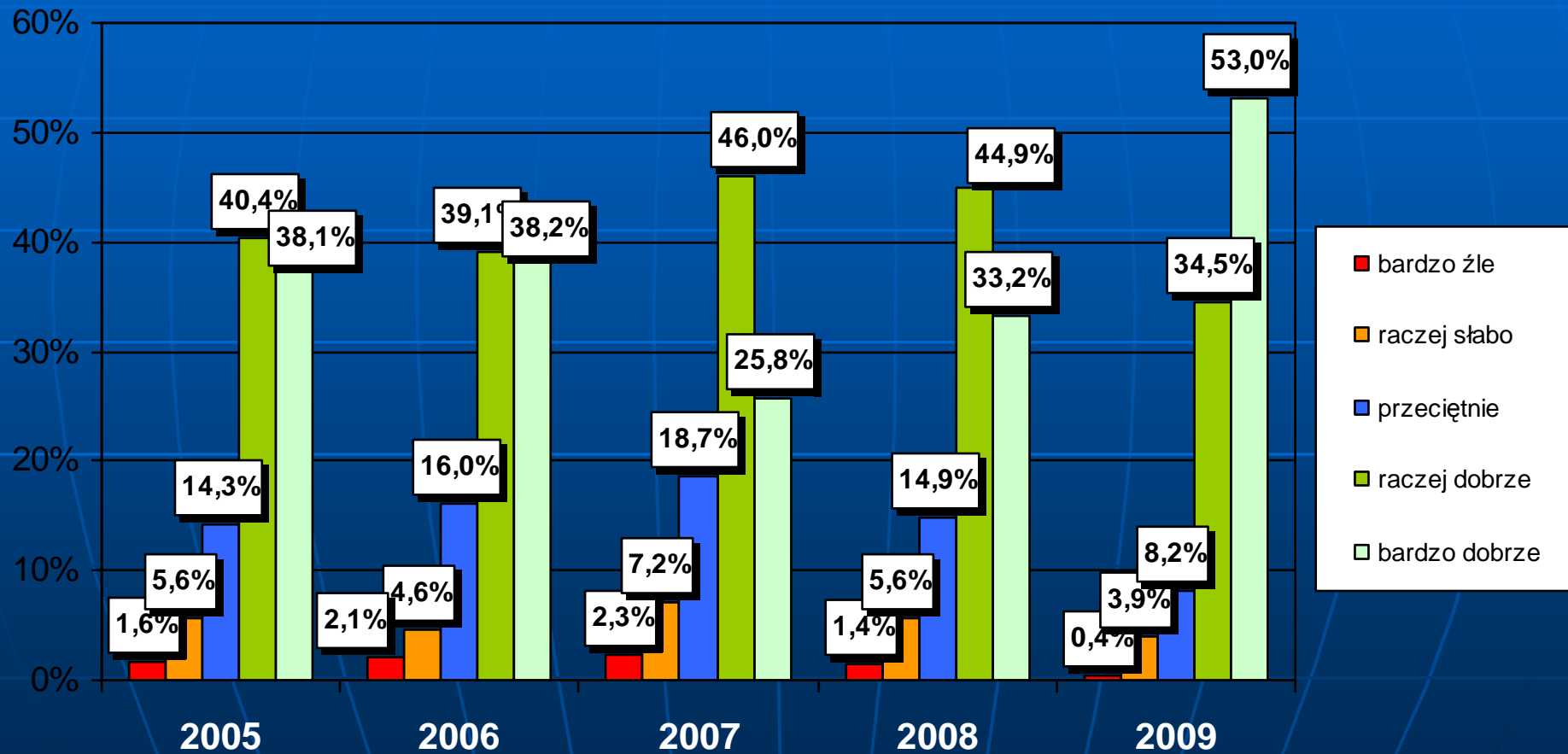
## Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



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

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

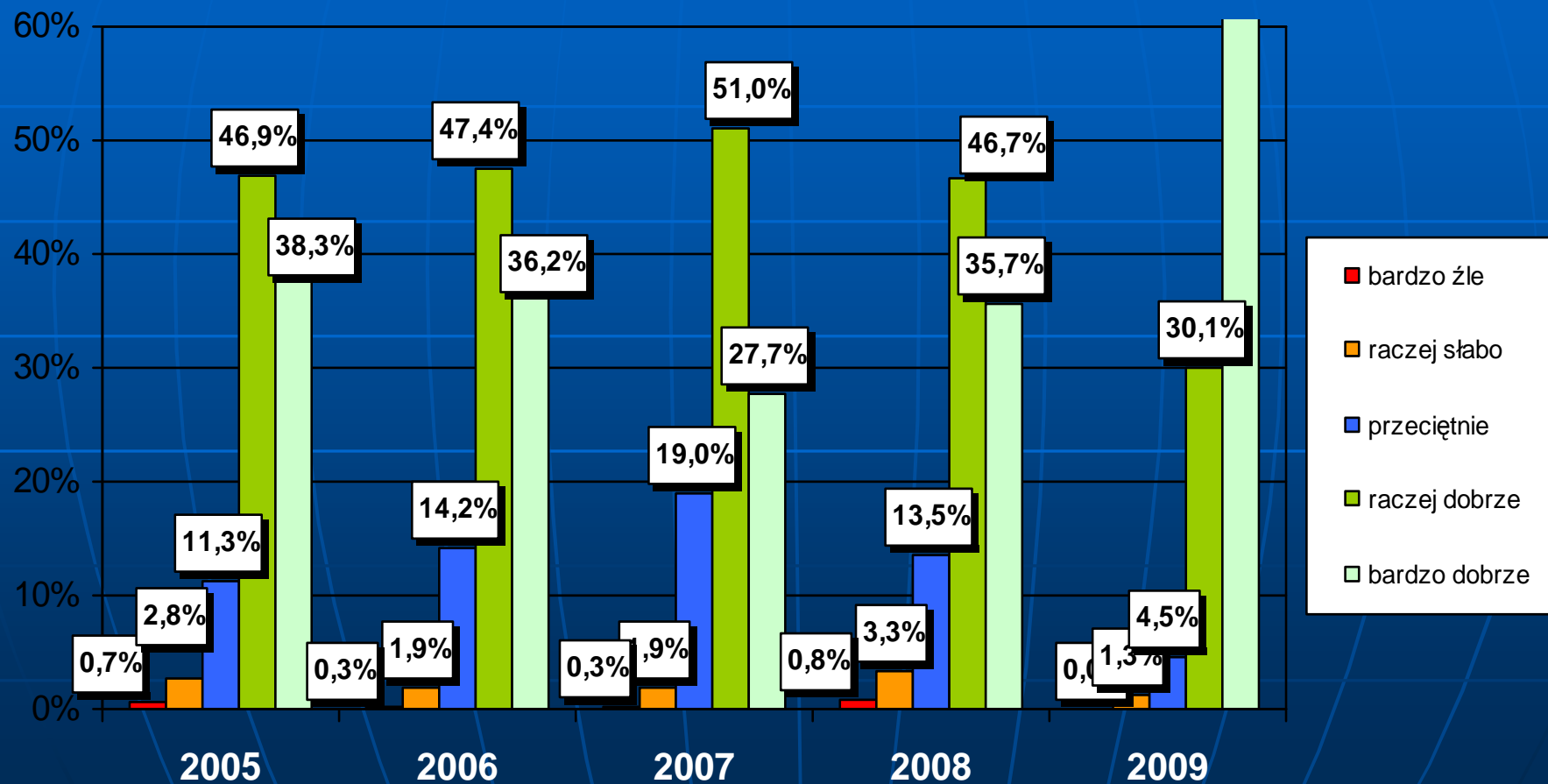
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



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

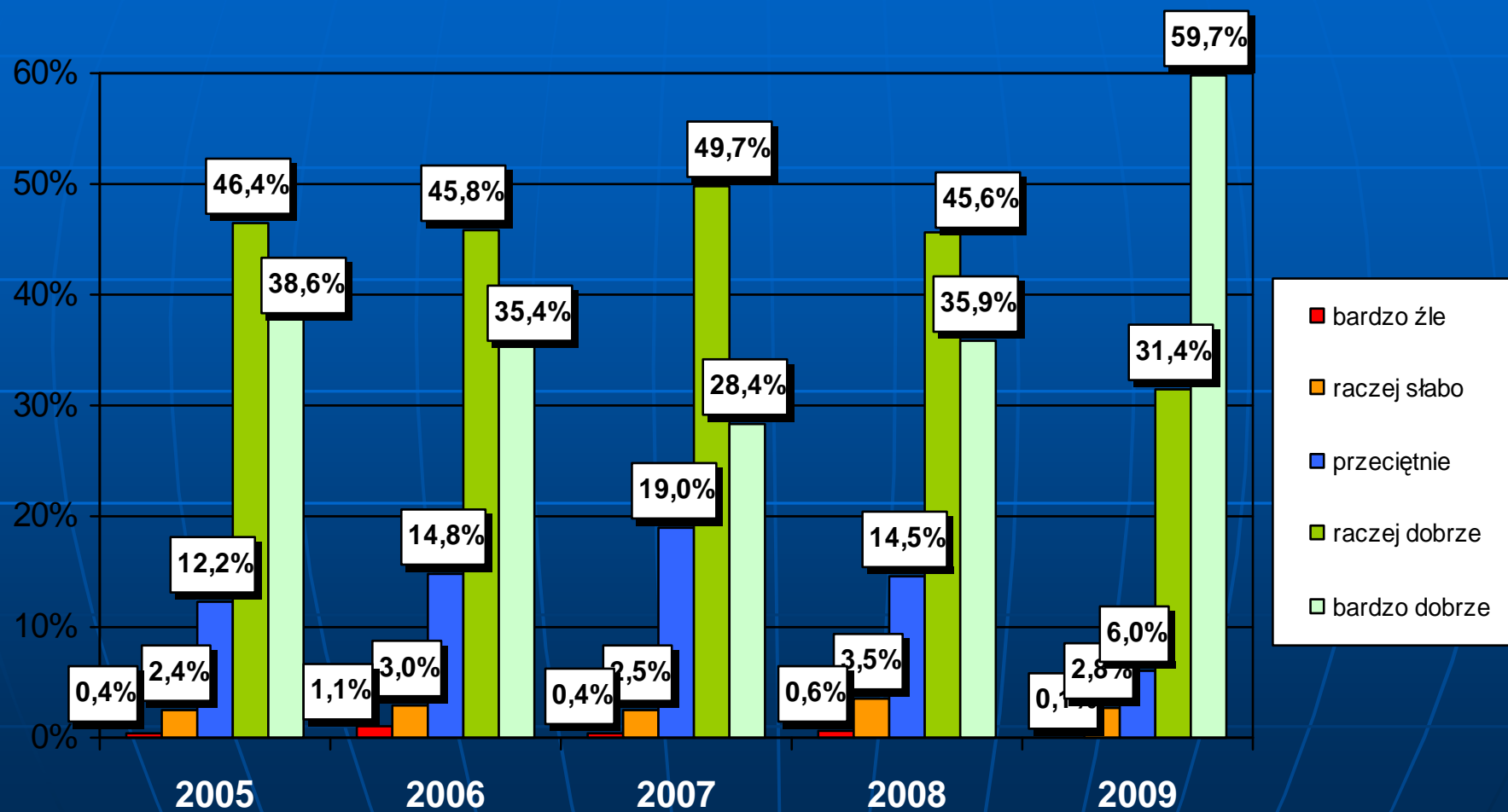
Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?

64,1%



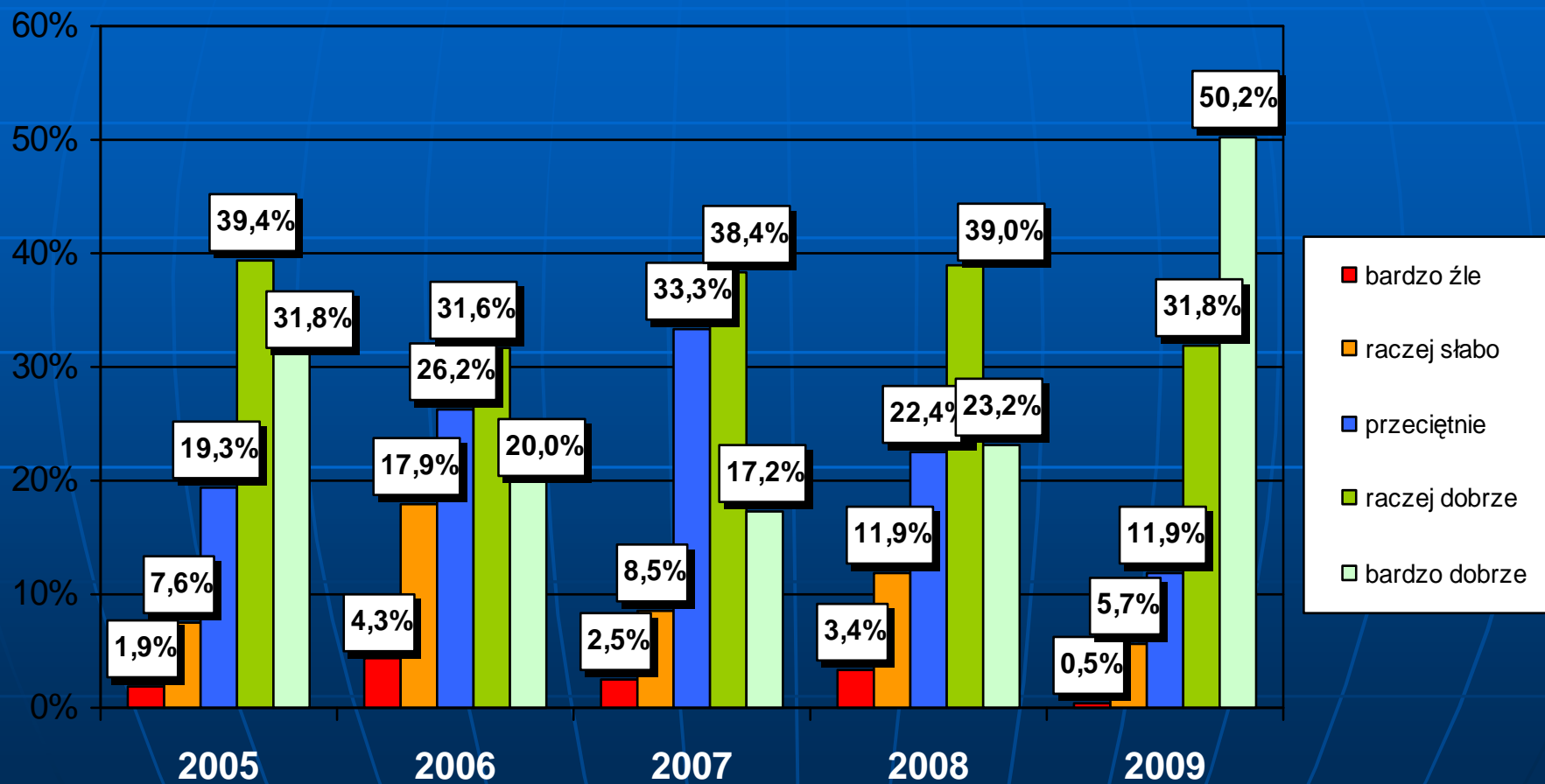
# Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 14.00-19.00.

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?



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

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?





# Częstotliwość kursowania metra

- W ciągu ostatniego roku najważniejszy parametr oceny metra uległ wyraźnej poprawie: odsetek ocen pozytywnych co do częstotliwości kursowania metra w godzinach porannych wzrósł o 16 pkt procentowych z 78% do 94%
- „Metro uzależnia” – od pierwszego pomiaru obserwujemy liniowy wzrost odsetka *heavy users* do poziomu 75% w 2009 roku
- Opinie intensywnych użytkowników metra na tyle ważą w jego końcowej ocenie, że można przyjąć iż mamy przed sobą wyniki pomiaru zadowolenia najbardziej wymagających, stałych klientów metra

# Inne wymiary oceny metra



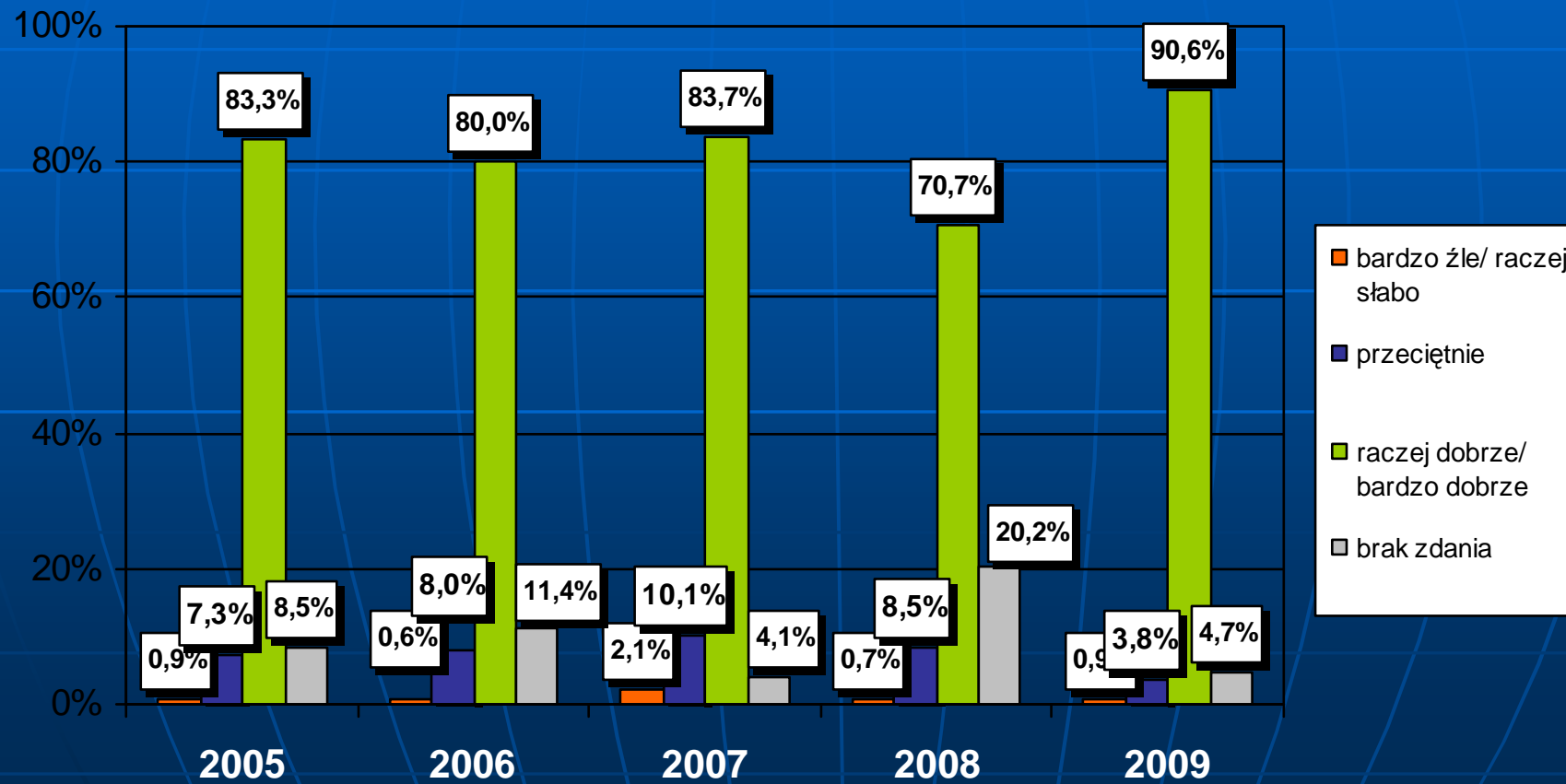
# Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów w 2009 r.

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

Elementy oceny	bardzo źle/ raczej słabo	przeciętnie	raczej dobrze/ bardzo dobrze	brak zdania	Ogółem
punktualności kursowania	09%	3,8%	90,6%	4,7%	100,0%
bezpieczeństwa	1,0%	7,0%	91,1%	0,8%	100,0%
szybkości jazdy	1,8%	11,4%	86,6%	0,2%	100,0%
w wagonach metra	1,0%	10,9%	88,0%	0,1%	100,0%
czystości na stacjach metra	0,6%	8,7%	90,6%	0,1%	100,0%
Udogodnień dla osób niepełnosprawnych	3,5%	10,6%	45,1%	40,8%	100,0%
obsługi metra	0,8%	4,3%	72,1%	22,8%	100,0%

# Punktualność kursowania

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

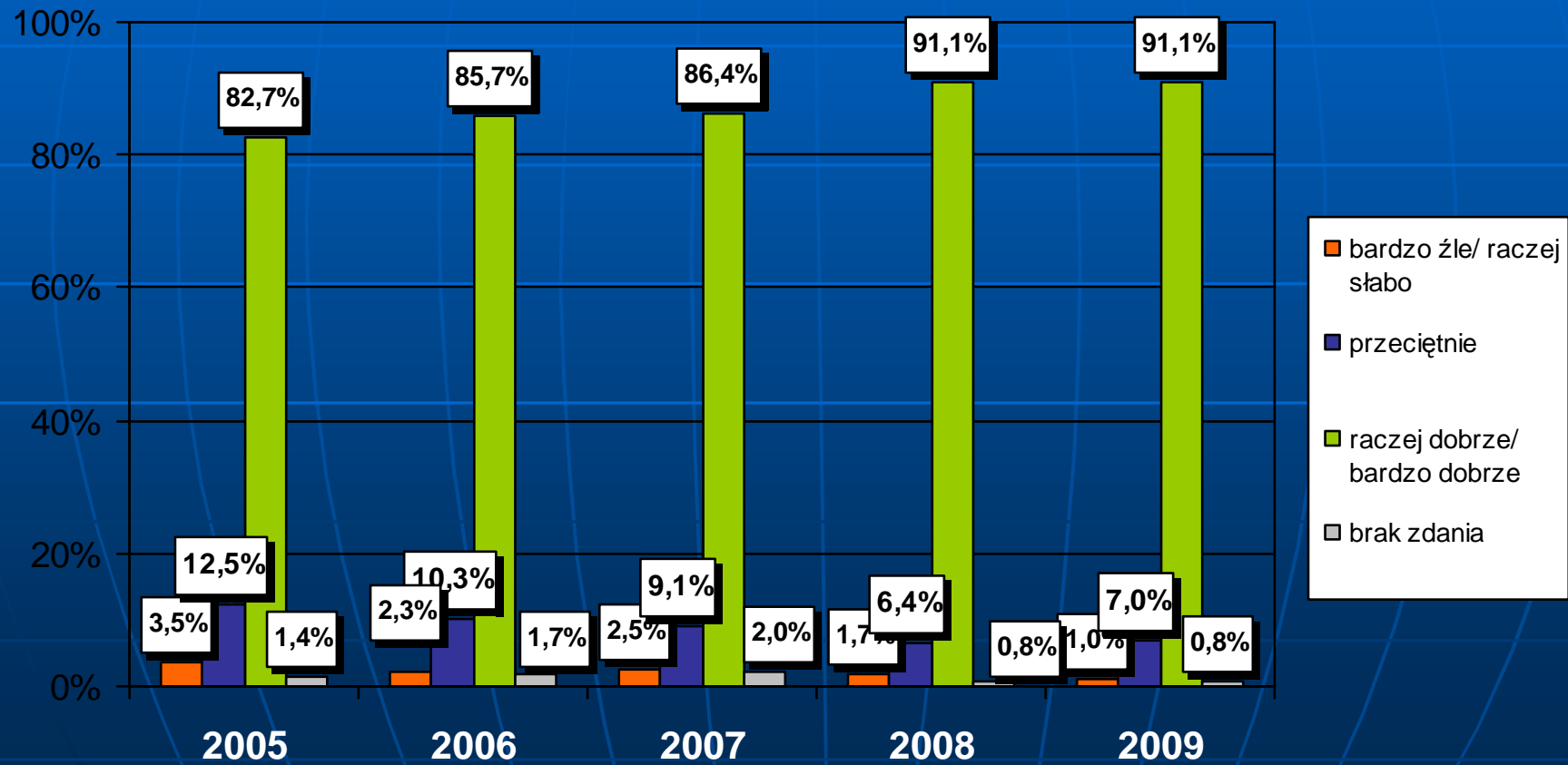


# Punktualność kursowania

- **Oceny punktualności są niezmiennie wysokie i bardzo wysokie**
- **Wzrost oceny w bieżącym badaniu dokonał się poprzez zwiększenie odsetka osób, które dotychczas nie miały zdania**
- **Grupa osób oceniających punktualność negatywnie jest stała i nie przekracza 1%**

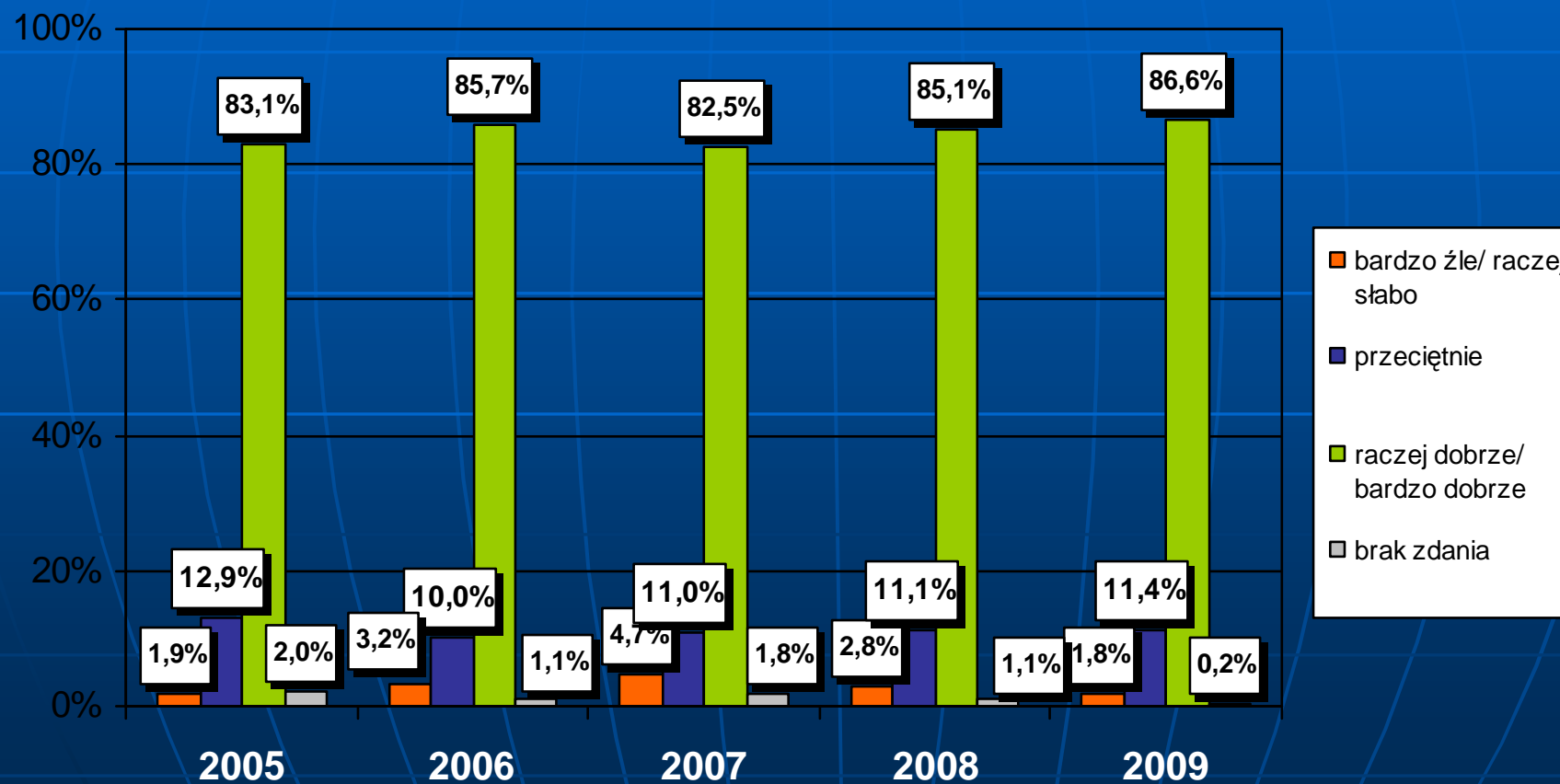
# Bezpieczeństwo

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem bezpieczeństwa?



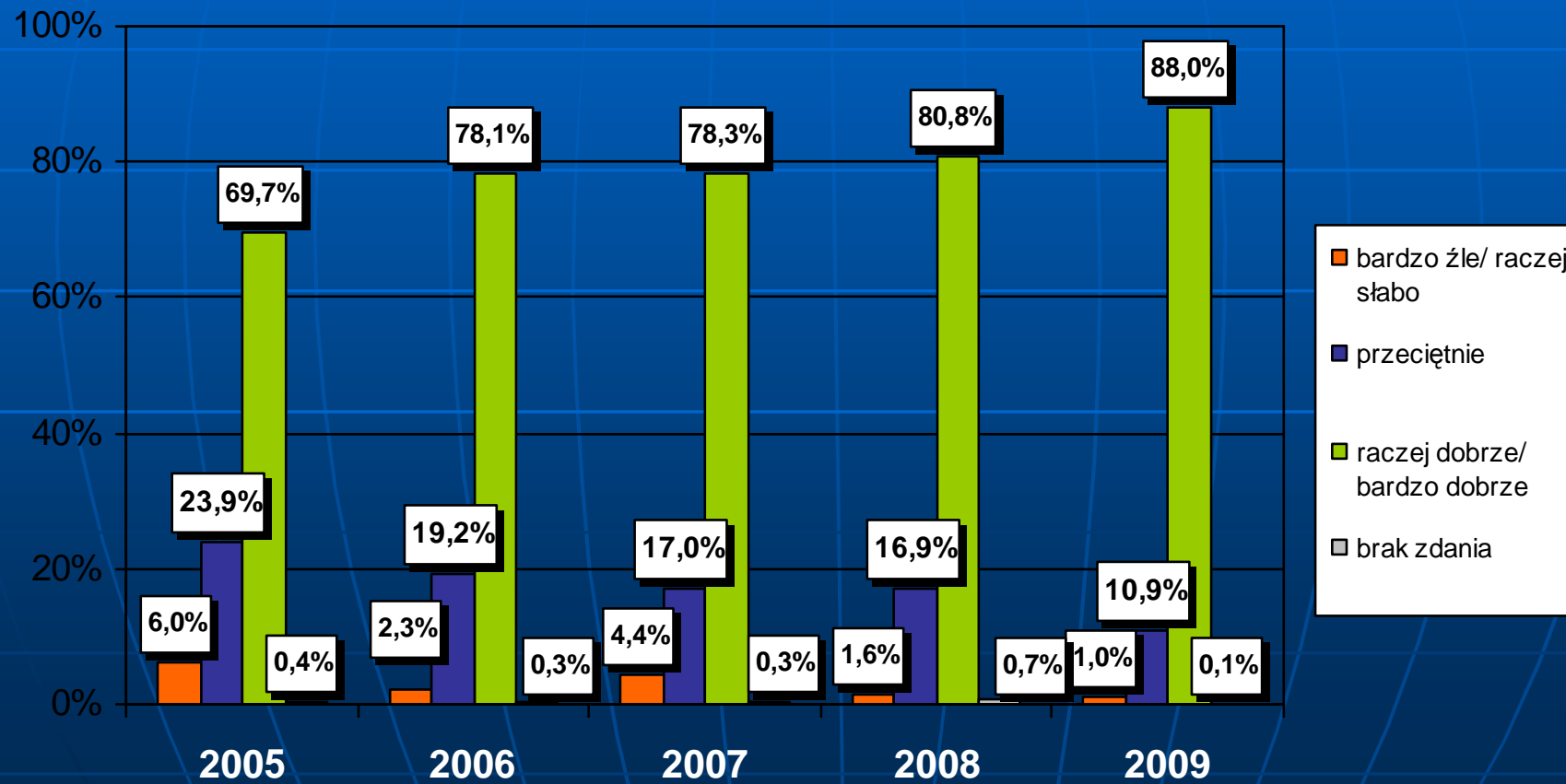
# Szybkość jazdy

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



# Czystość w wagonach

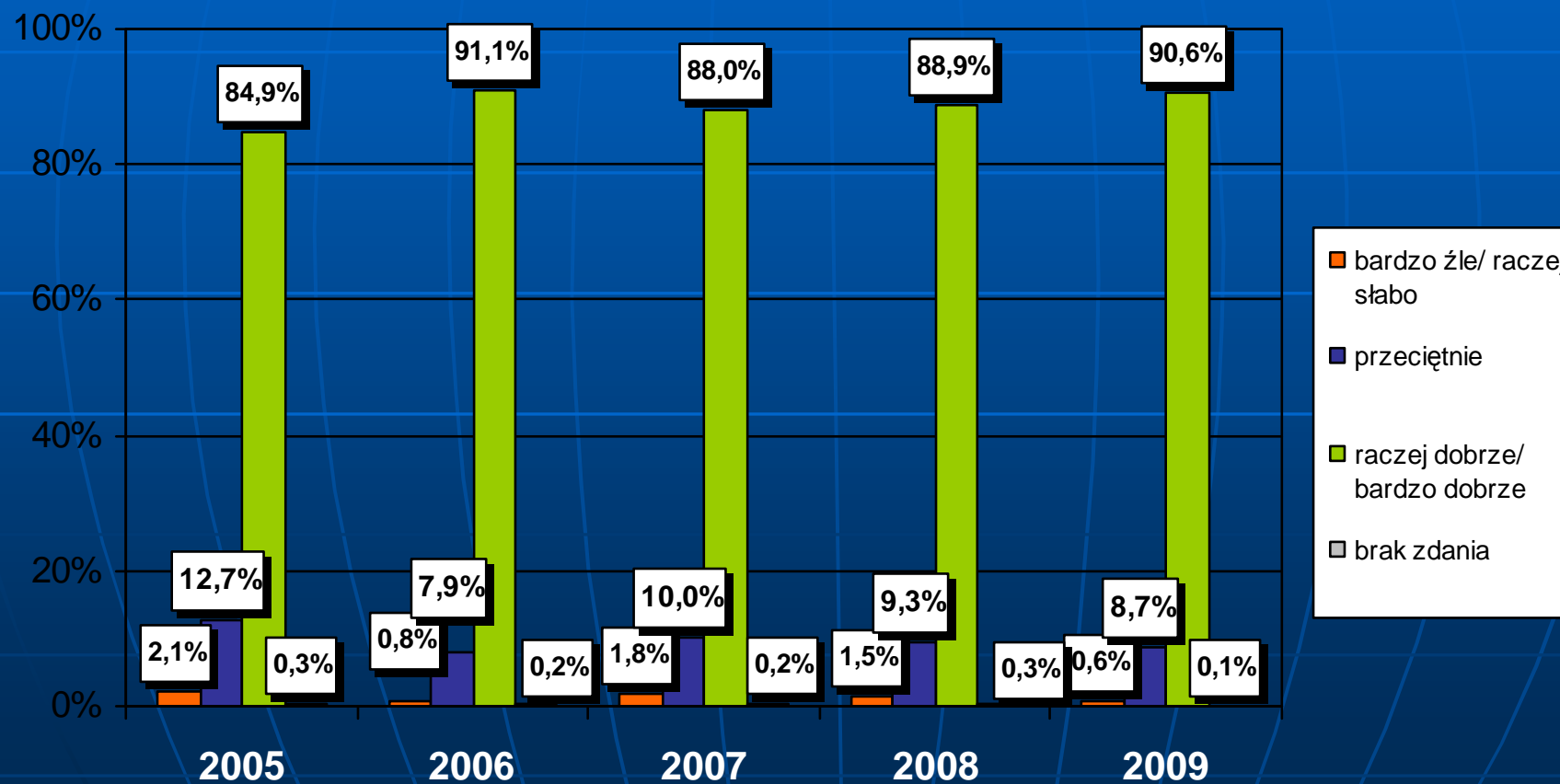
Jak ocenia Pan(i) metro pod względem czystości w wagonach?





# Czystość na stacjach

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

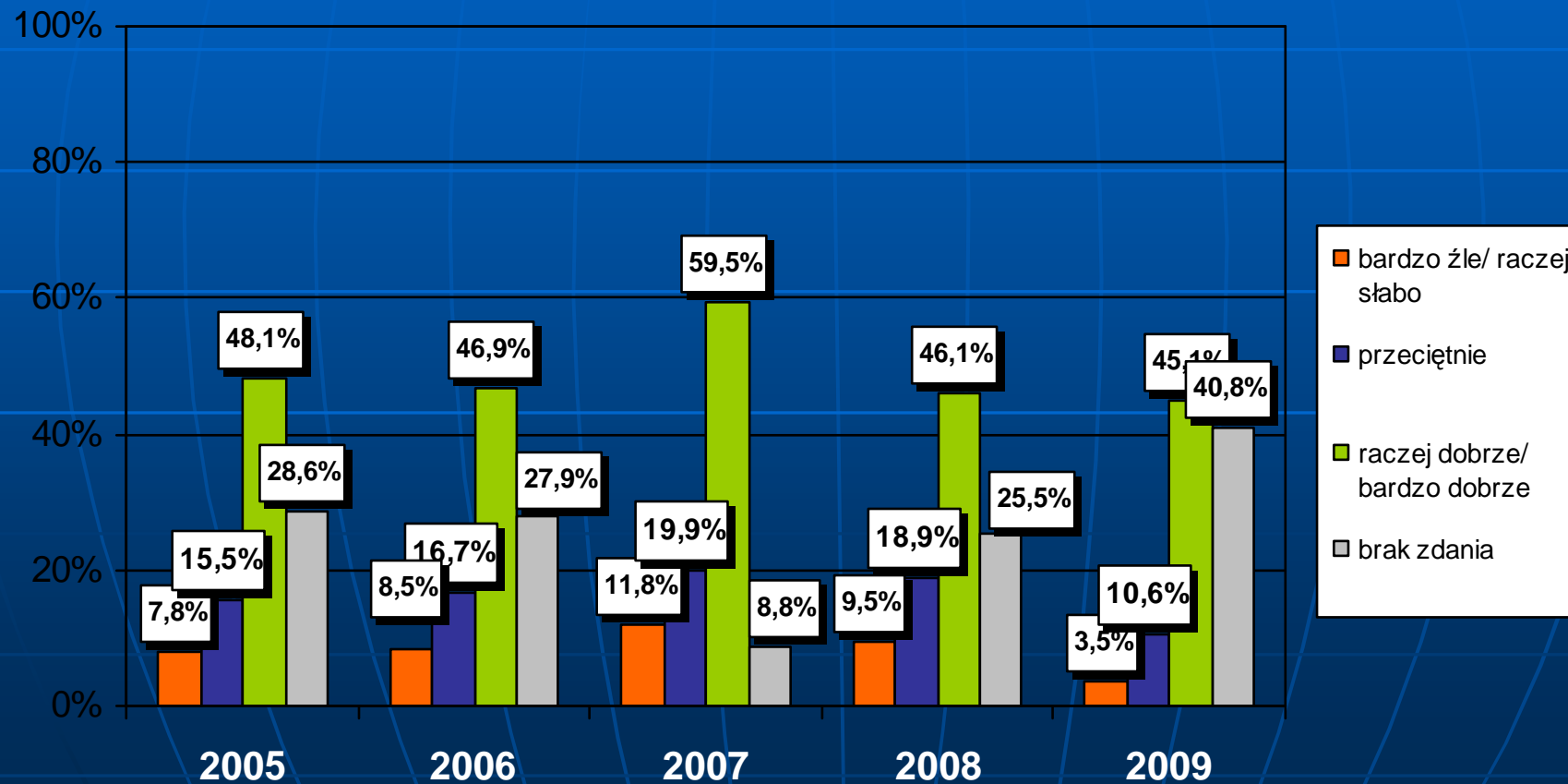


# Czystość w metrze

- **Od kilku lat ocena czystości w metrze jest coraz wyższa**
- **Tendencja ta dotyczy zarówno wagonów, jak i stacji**
- **Grupa osób zadowolonych rośnie dzięki przejściu do niej tych, którzy oceniali czystość jako przeciętną**

# Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych

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

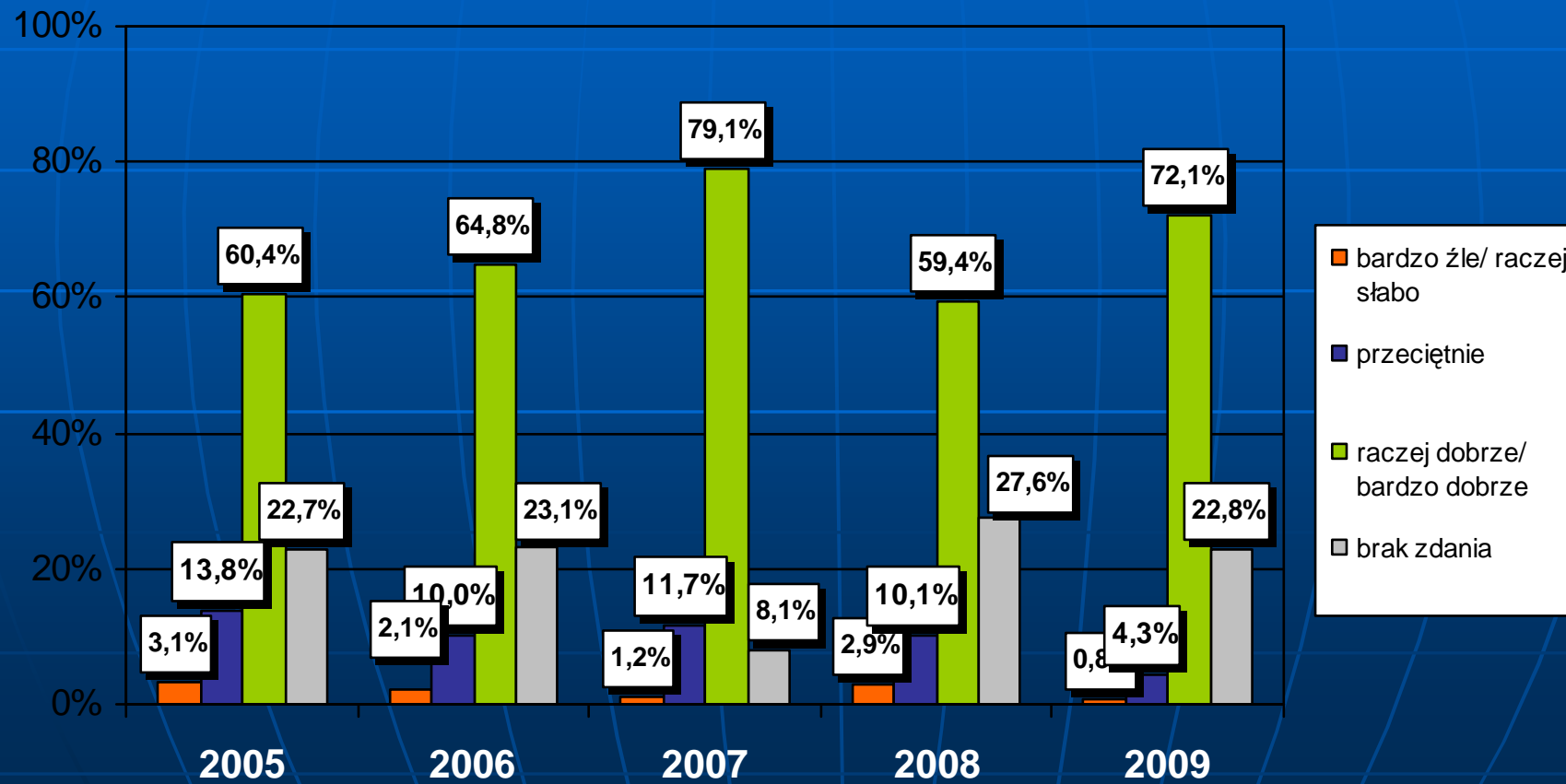


## Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych

- **Oceny udogodnień dla osób niepełnosprawnych od początku badań utrzymują się na podobnym, dobrym poziomie**
- **Pozytywne oceny udogodnień dla osób niepełnosprawnych od początku badań przeważają nad negatywnymi**
- **Zdecydowanie spadła liczba osób negatywnie oceniających udogodnienia oraz tych, którzy oceniają je przeciętnie**
- **Praktycznie niezmienna pozostała liczba ocen dobrych i bardzo dobrych**
- **Wzrosła liczba deklarujących brak zdania, poprzez spadek liczby ocen negatywnych oraz osób nie mających zdania**

# Obsługa metra

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

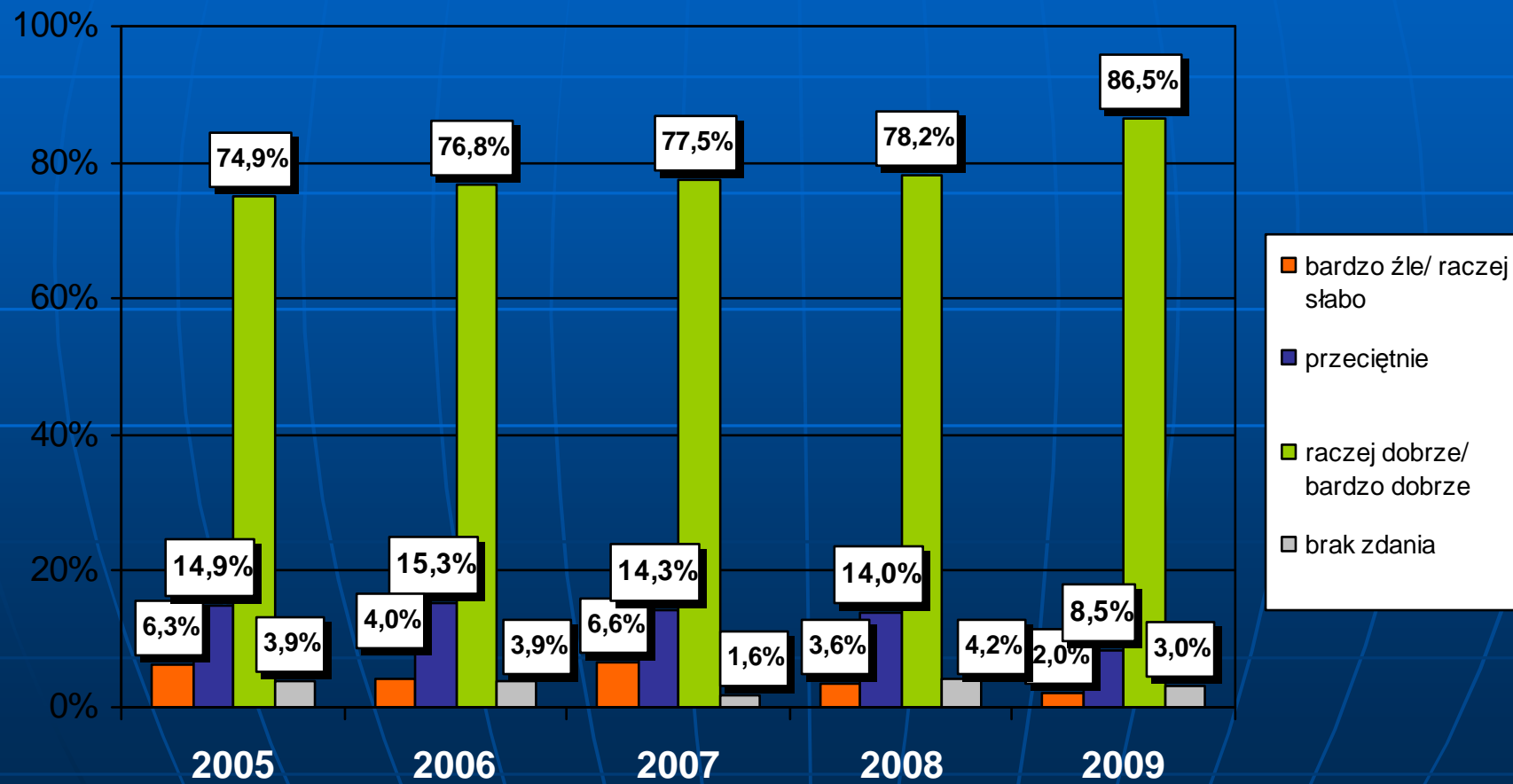


# Obsługa metra

- **Obsługa jest widoczna**
- **Znacząco wzrosła liczba osób dobrze oceniająca obsługę metra**
- **Wzrost ocen pozytywnych odbył się kosztem osób oceniających negatywnie oraz nie mających zdania**
- **Liczba osób wyrażająca opinie negatywne mieści się w granicach błędu statystycznego**

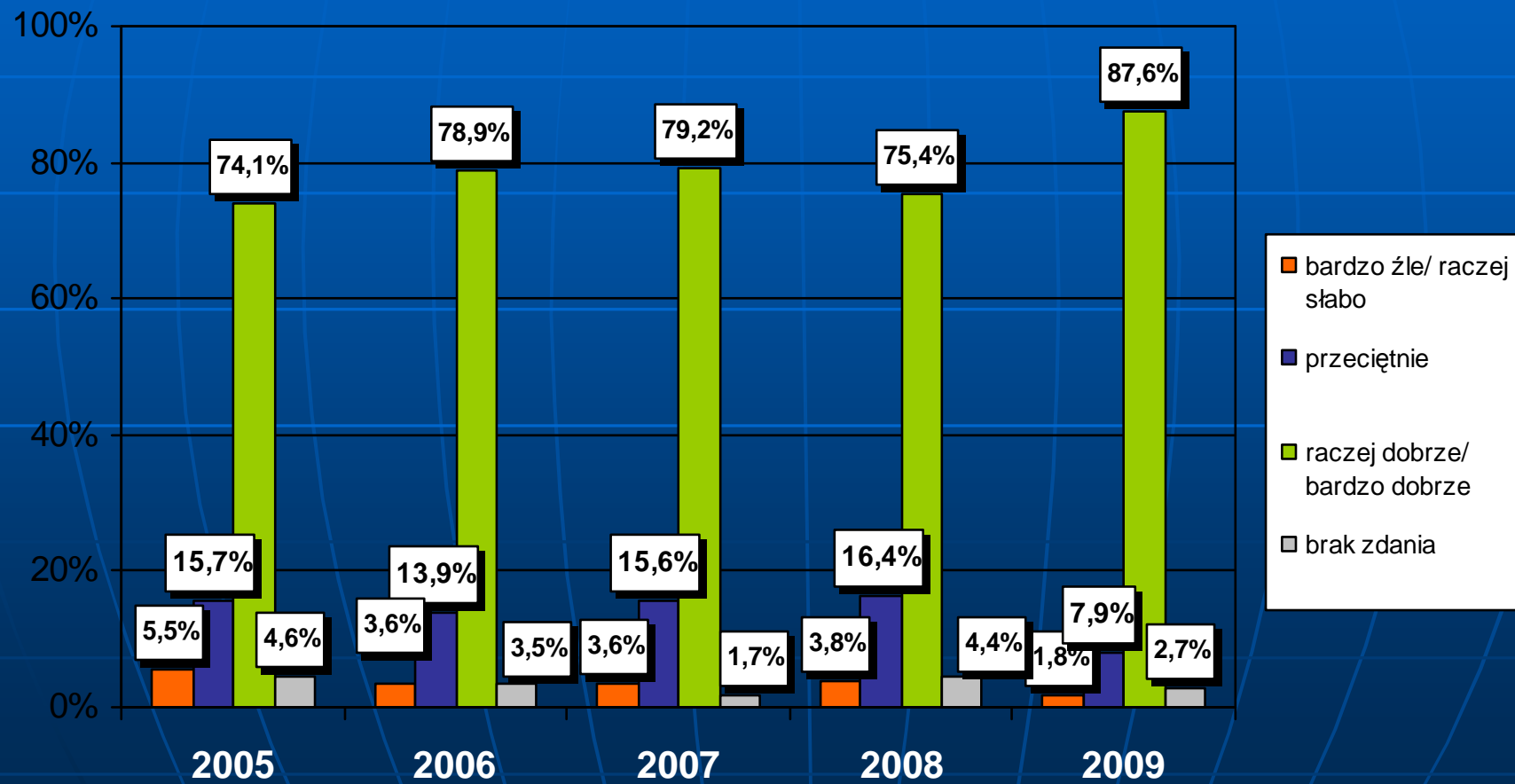
# Informacja w wagonach

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



# Informacja na stacjach

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





# Ocena systemu informacji

- **Na bardzo wysokim poziomie utrzymuje się ocena systemu informacyjnego, zarówno umieszczonego w wagonach, jak i na stacjach**
- **W stosunku do lat ubiegłych wzrosła liczba ocen pozytywnych (o około 10%)**
- **Oceny negatywne przyznało niecałe 2% badanych**
- **Zmniejszyła się także liczba ocen przeciętnych**

# Inne wymiary oceny metra

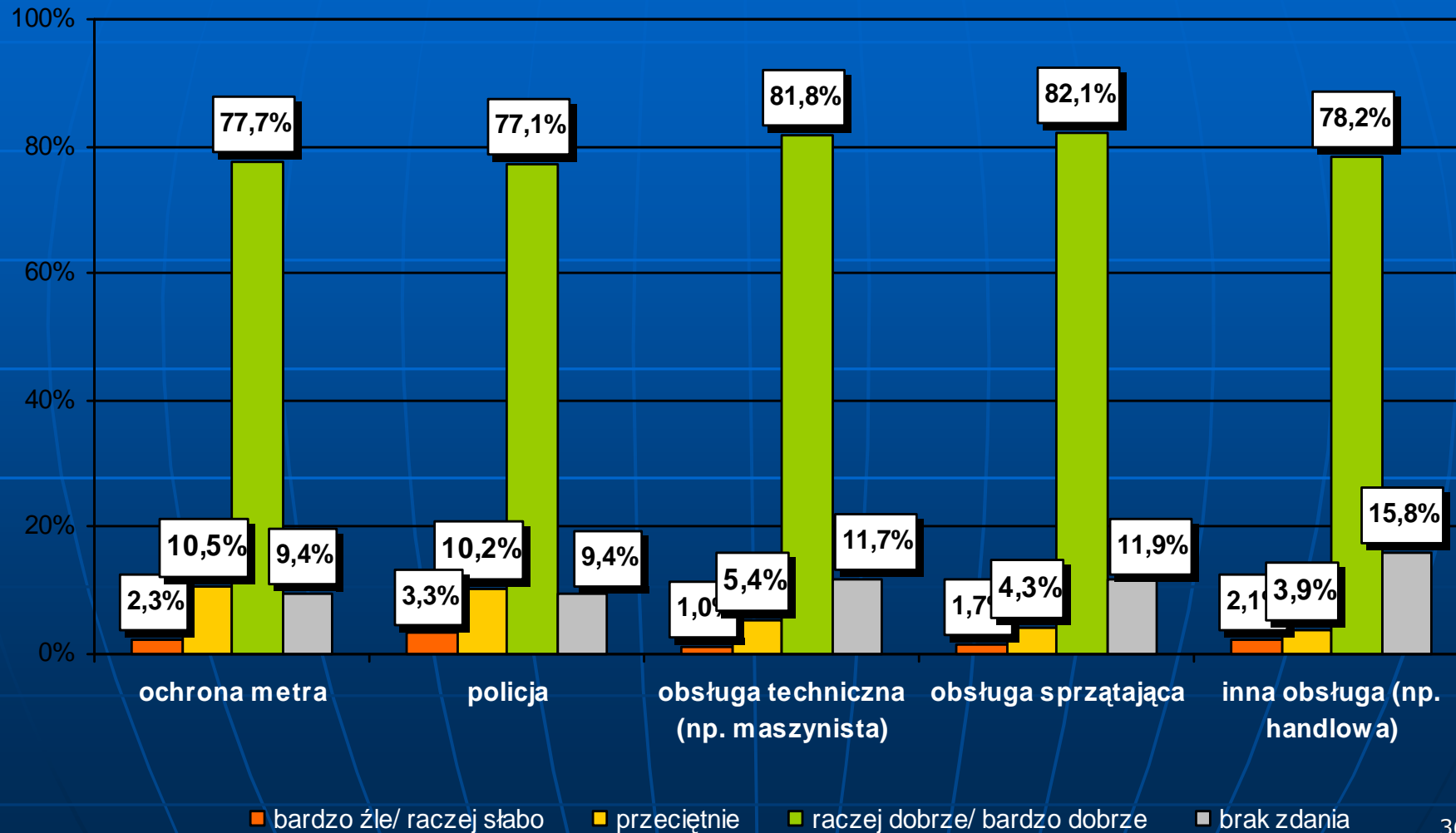
- **Strategicznym parametrem oceny warszawskiego metra jest częstotliwość kursowania. Z roku na rok w większości istotnych wymiarów oceny dokonana się poprawa.**
- **Niezmiennie wysoka ocena utrzymuje się dla wymiarów: bezpieczeństwa, czystości na stacjach i szybkości jazdy**
- **Oto pozostałe wymiary:**
  - **Punktualności kursowania (+20%)**
  - **Czystość w wagonach (+ 7%)**
  - **Obsługa metra (+13%)**
  - **Informacja w wagonach metra (+9%)**
  - **Informacja na stacjach metra (+13%)**
- **Ocena udogodnień dla niepełnosprawnych (45% ocen pozytywnych) utrzymuje się na stałym poziomie. W ciągu roku spadł odsetek ocen negatywnych i przeciętnych**

# Ocena służb obsługujących metro (służby wewnętrzne i zewnętrzne)



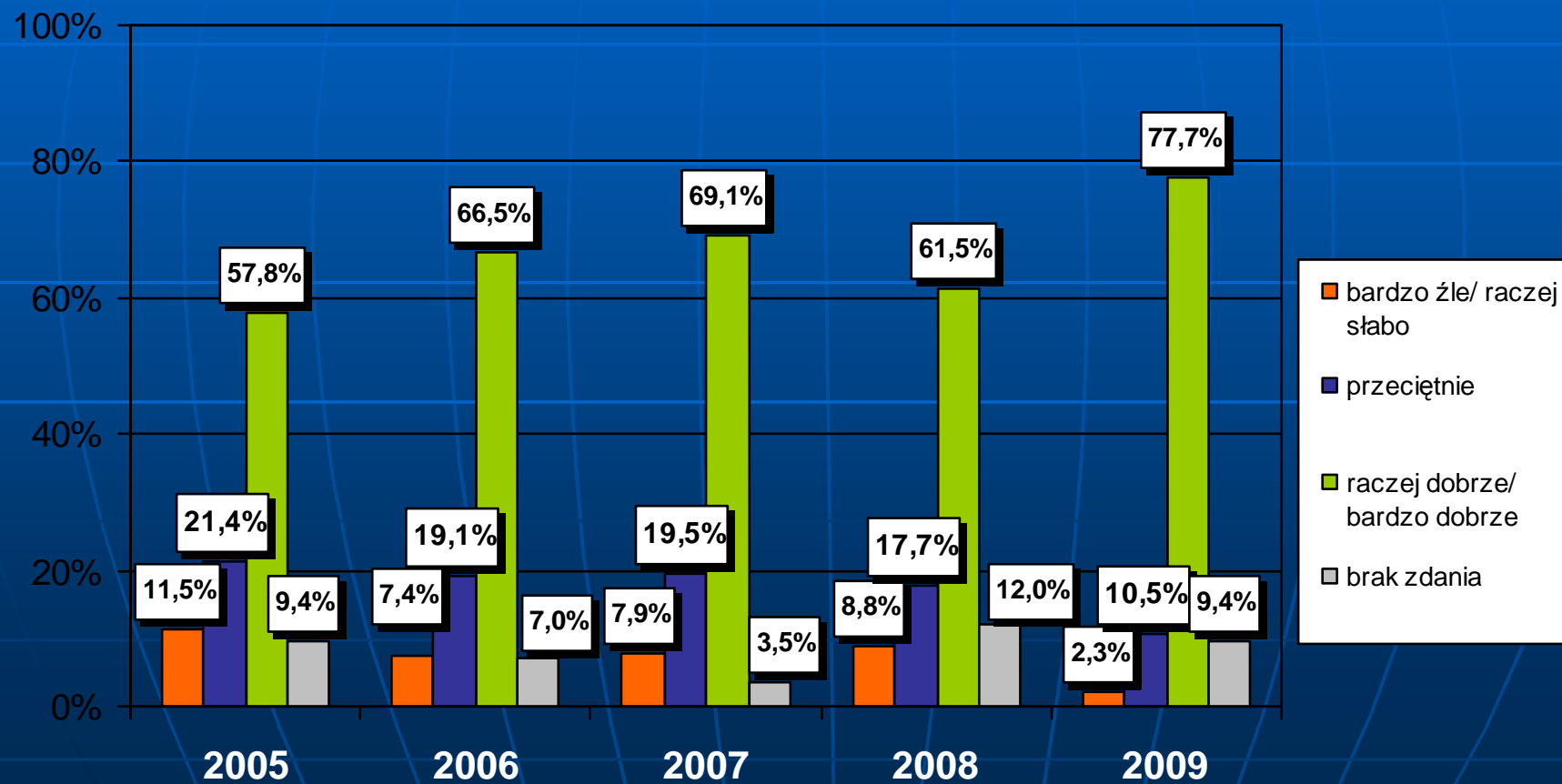
# Ocena służb metra w 2009 r.

Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra?



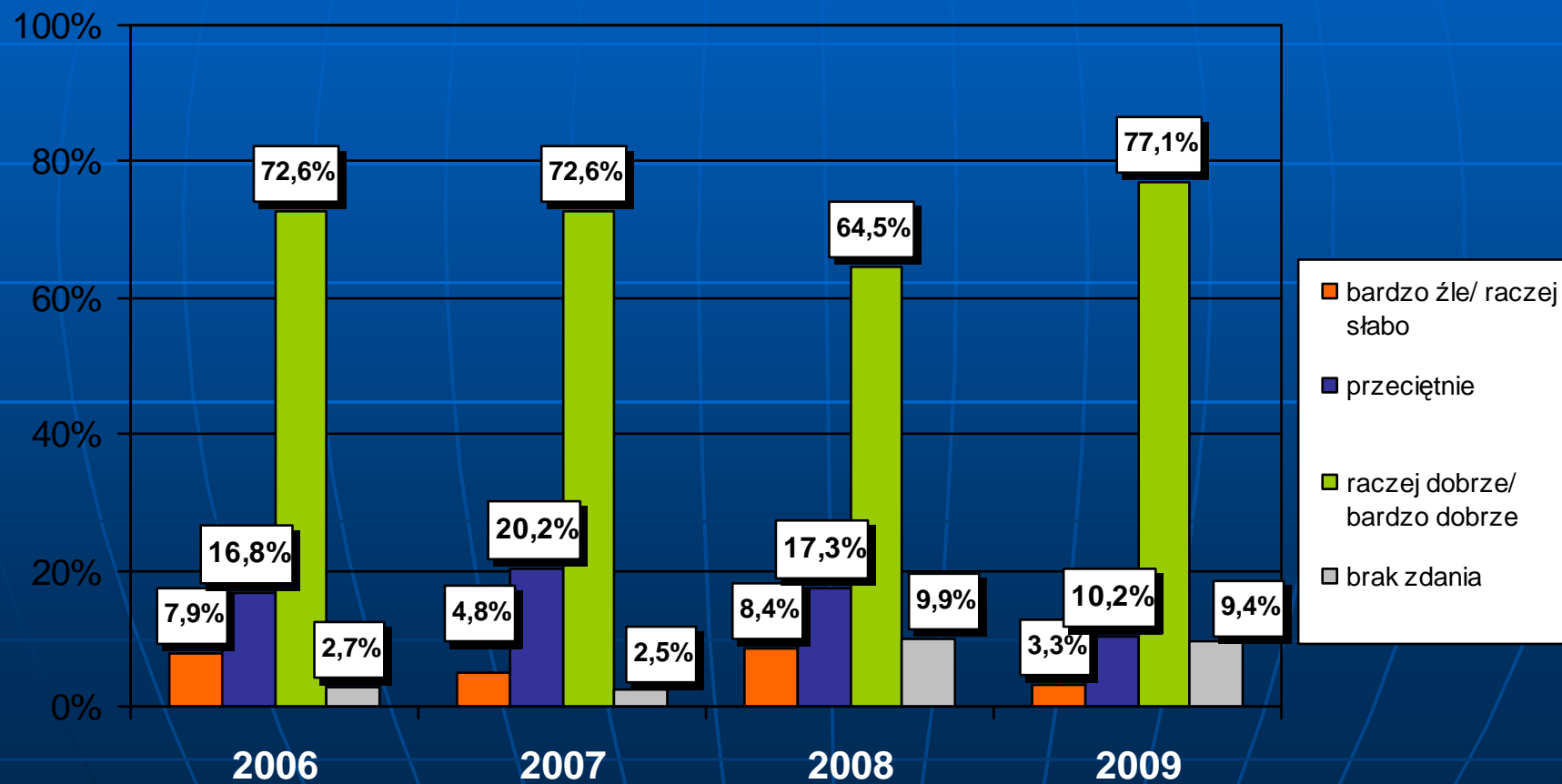
# Ocena służb bezpieczeństwa metra – ochrona

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



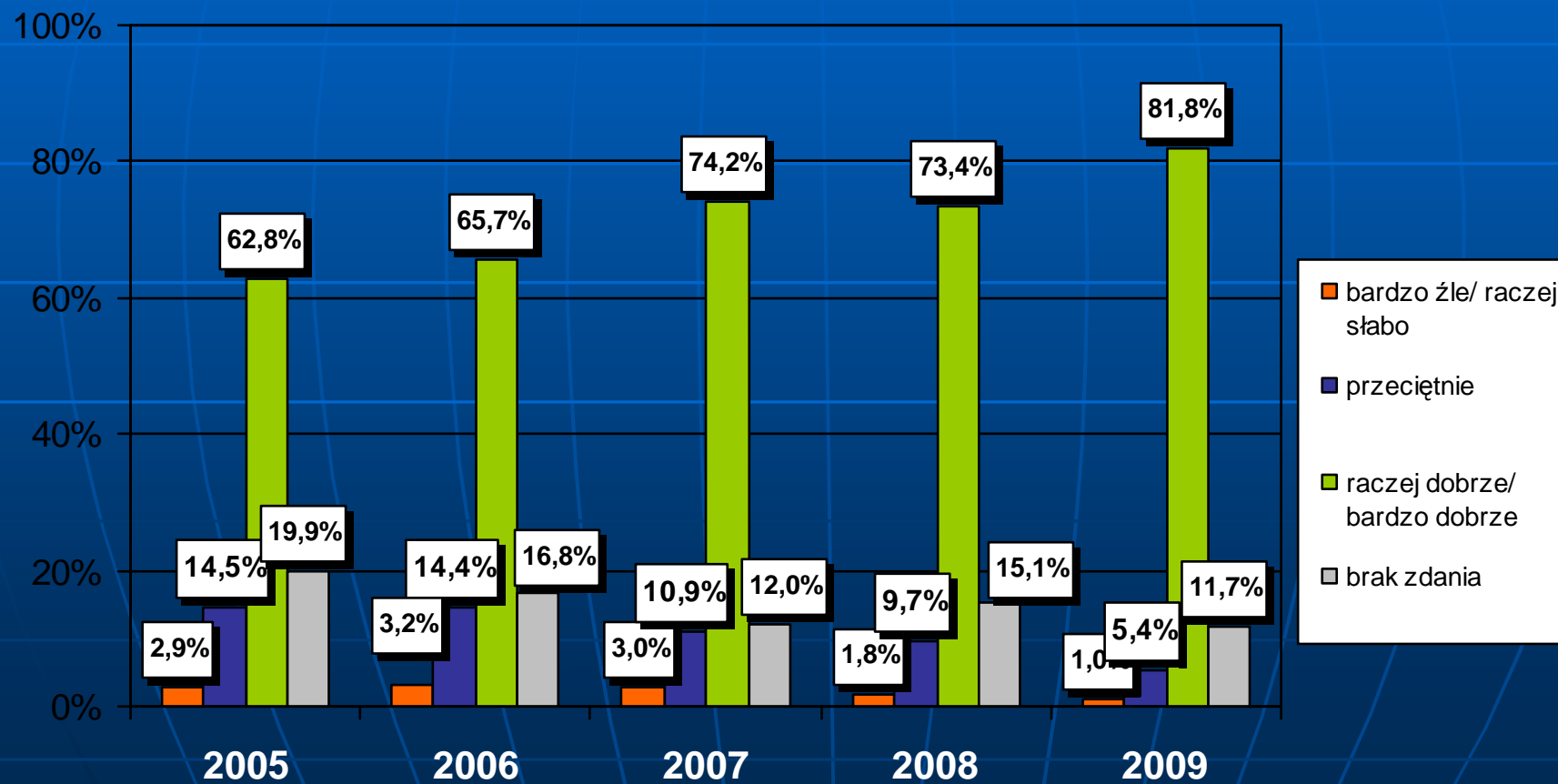
# Ocena służb bezpieczeństwa metra – policja

Jak ocenia Pan(i) następujące służby: policja?



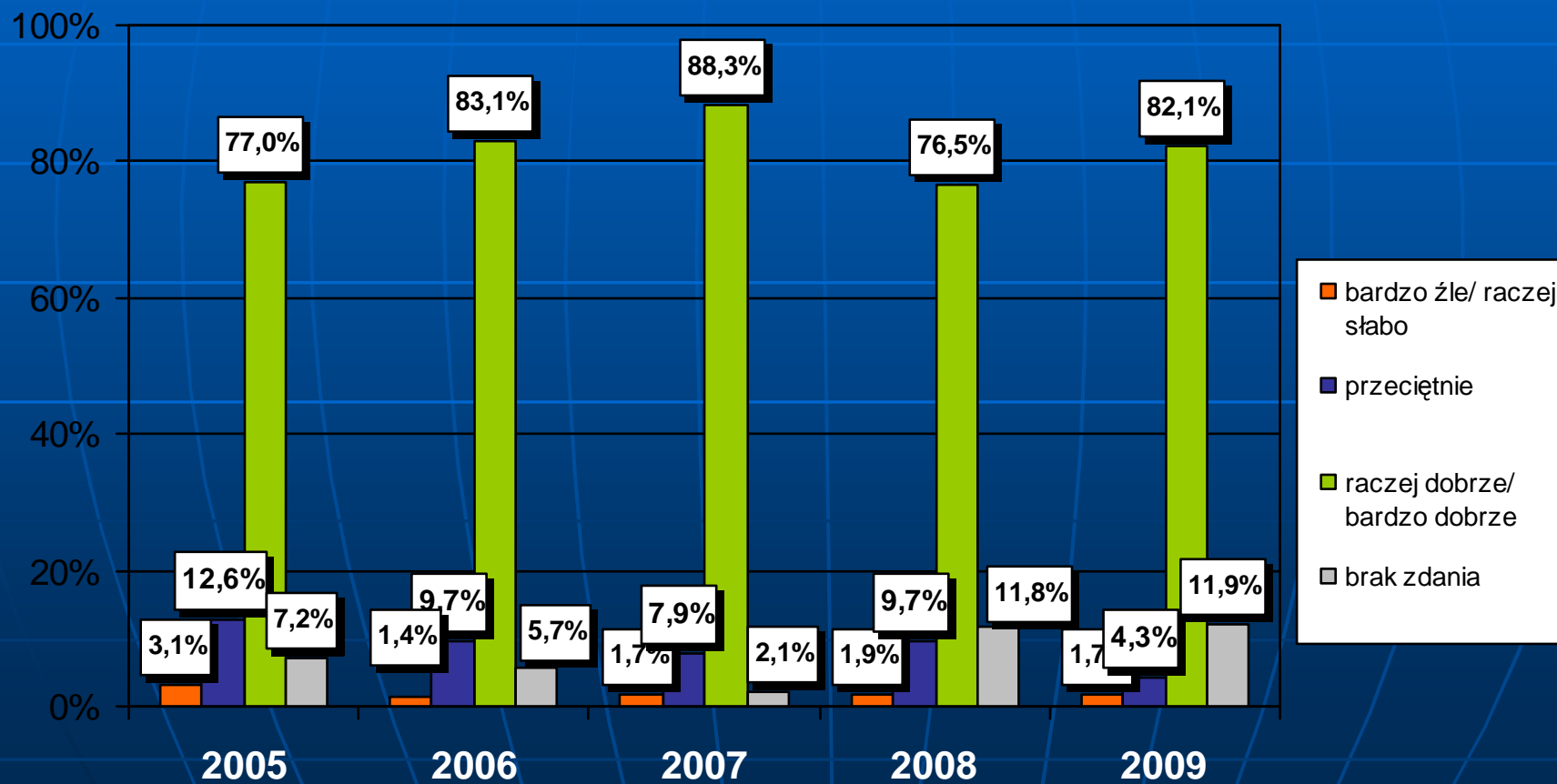
# Ocena służb metra – obsługa techniczna

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



# Ocena służb metra – obsługa sprzątająca

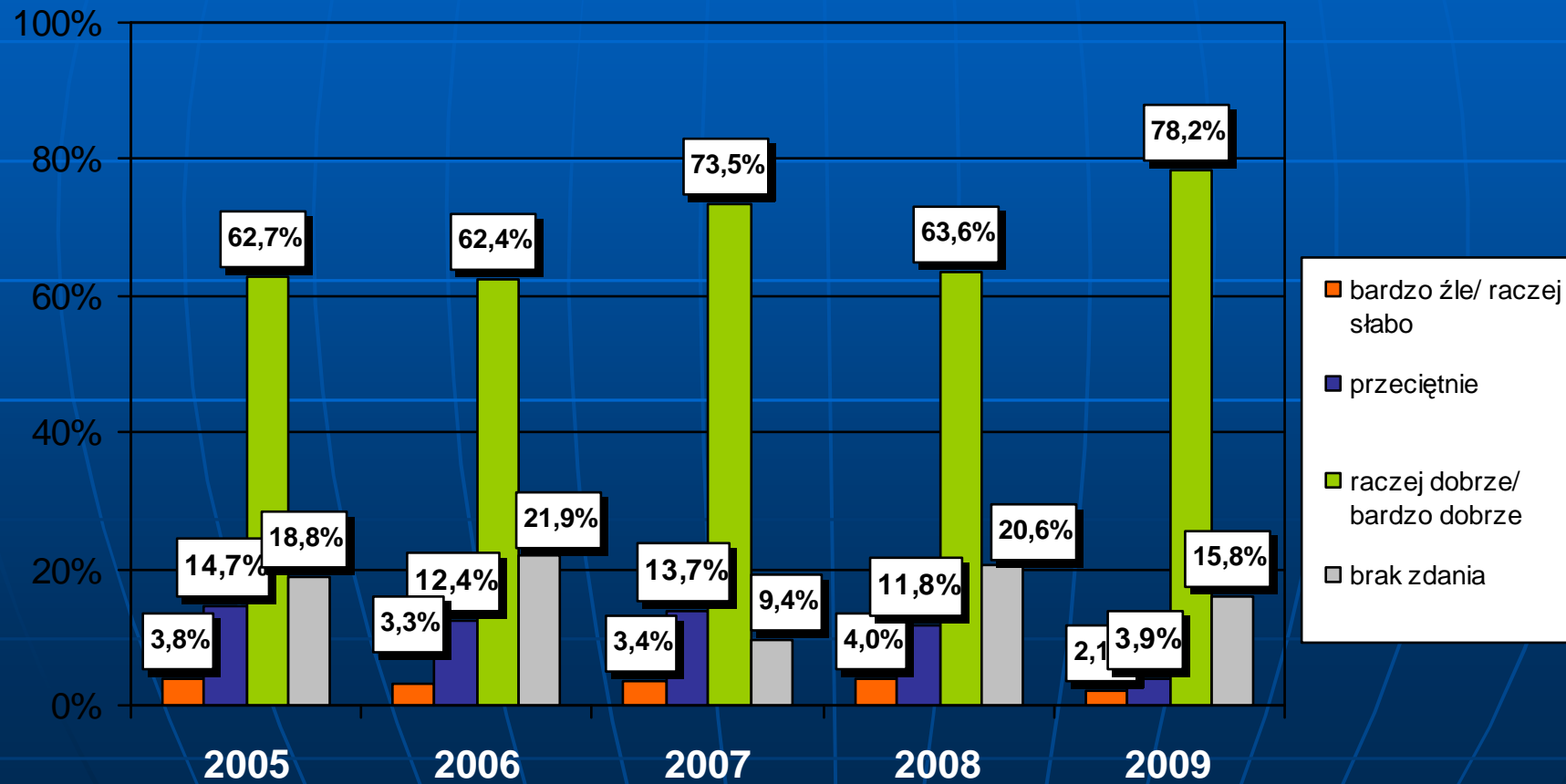
Jak ocenia Pan(i) następujące służby metra: obsługa sprzątająca?





# Ocena – obsługa handlowa

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



# Ocena służb metra

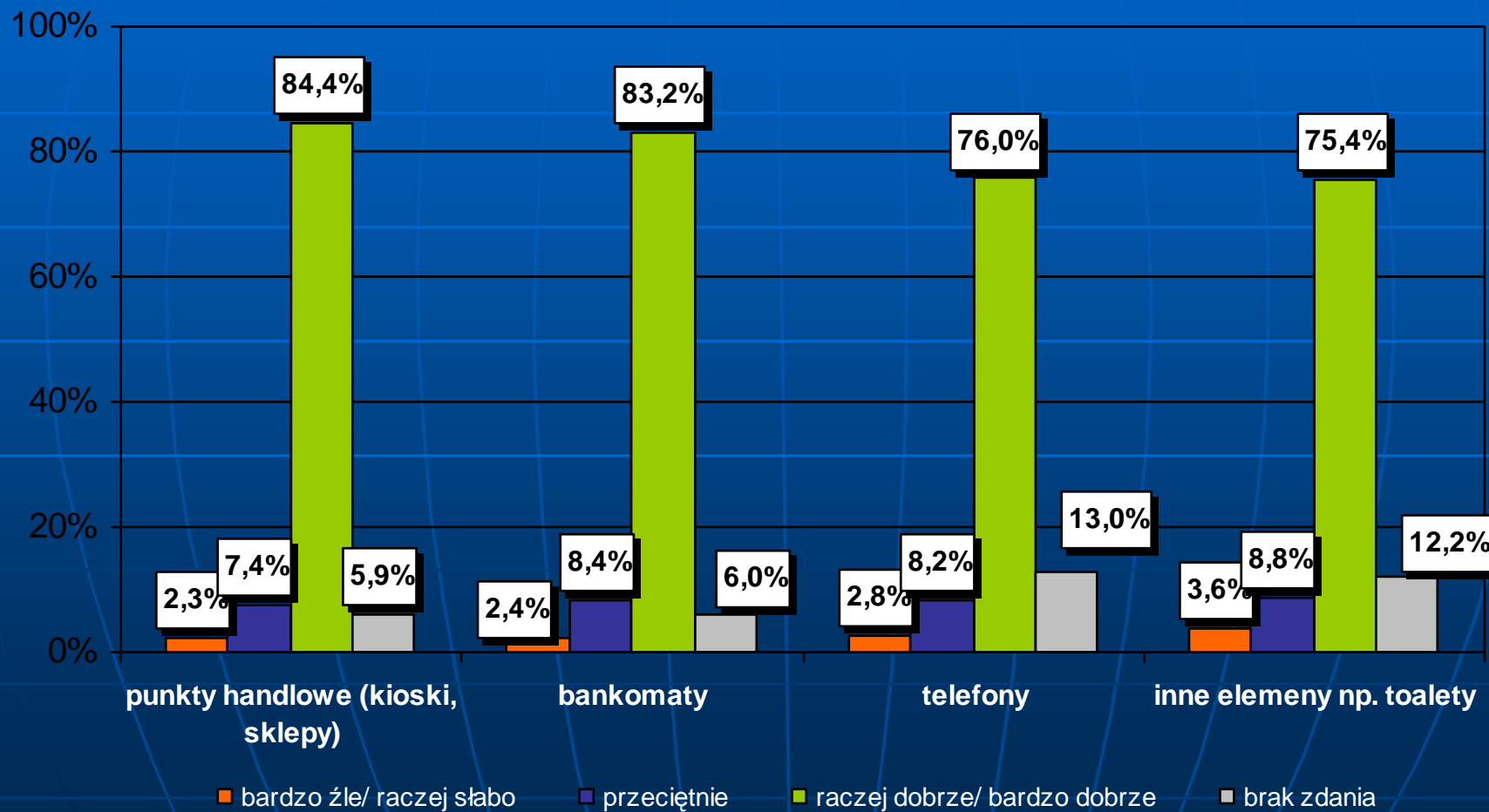
- **Czterech na pięciu pasażerów ocenia dobrze służby metra zapewniające: dobrą jazdę, bezpieczeństwo, czystość i możliwość dokonywania zakupów**
- **Wszystkie służby metra otrzymały podobną ocenę w 2009 roku**
- **Największa poprawa z roku na rok w pozytywnej ocenie służb metra dotyczyła ochrony i policji (Służba Ochrony Metra – wzrost o 16,2%, policja - wzrost o 12,6%)**
- **O niemal 15% wzrosła liczba osób bardzo dobrze oceniających obsługę handlową**

# Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej



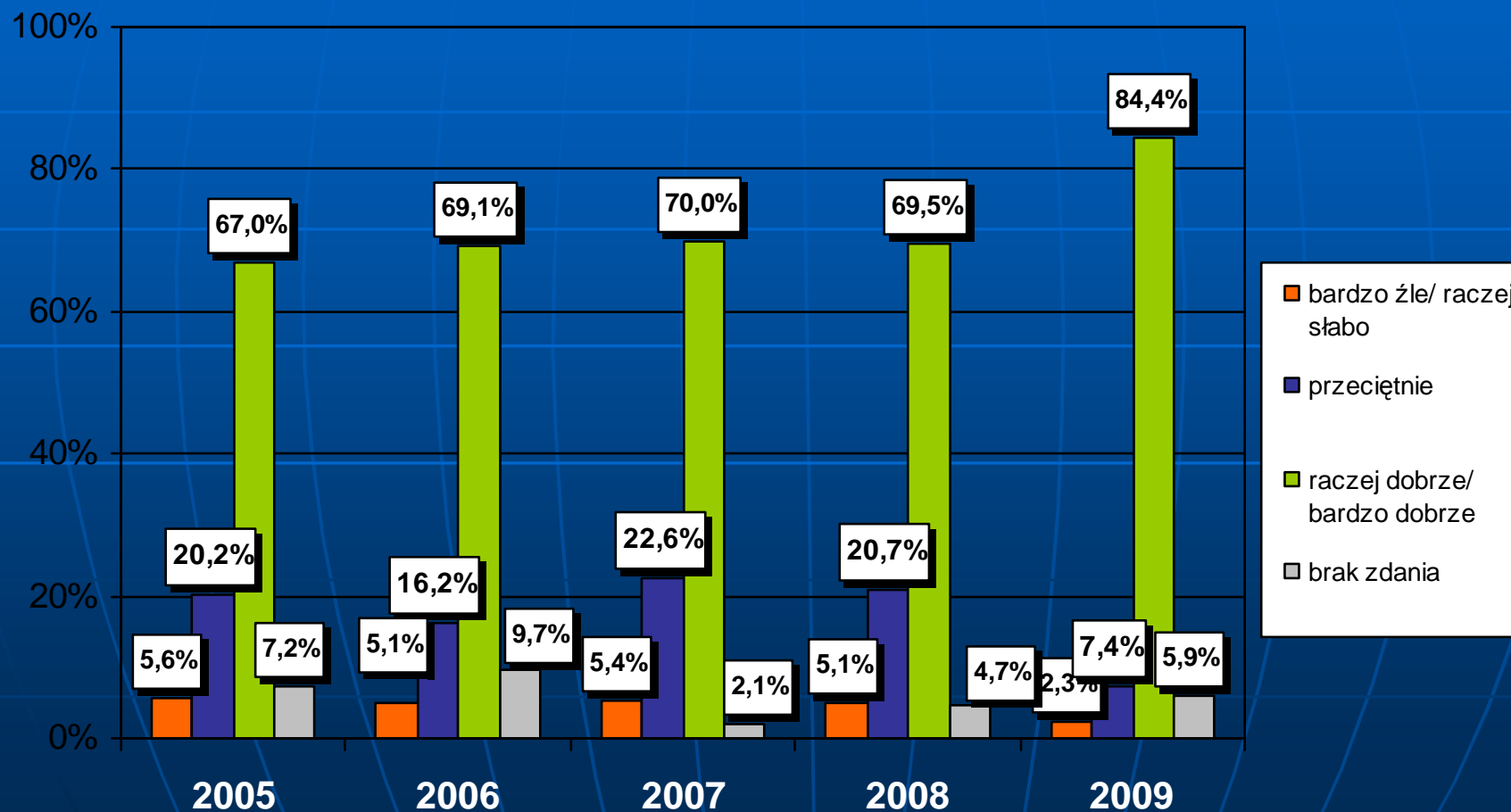
# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej 2009 r.

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



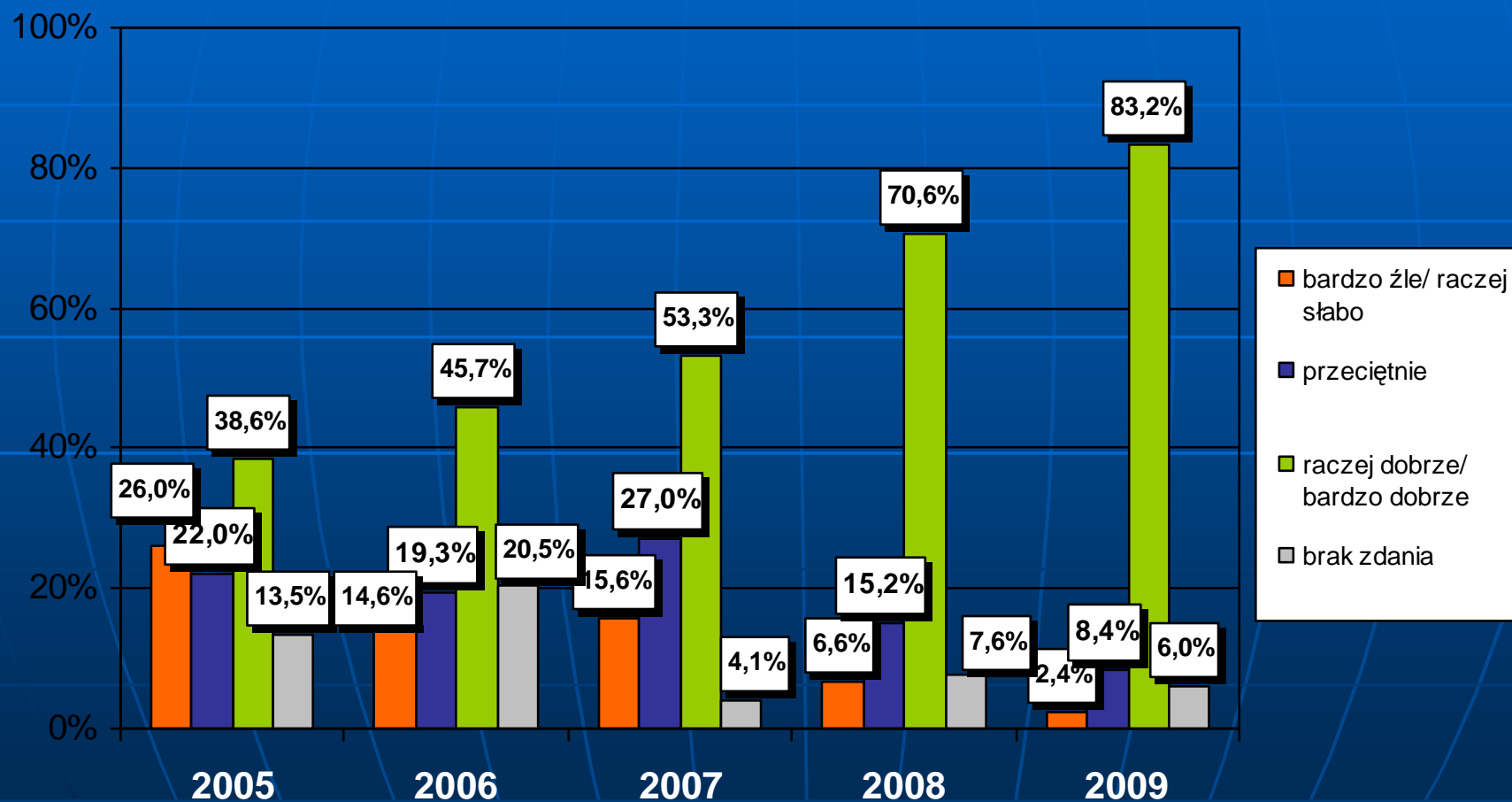
# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: punkty handlowe/ kioski, sklepy

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



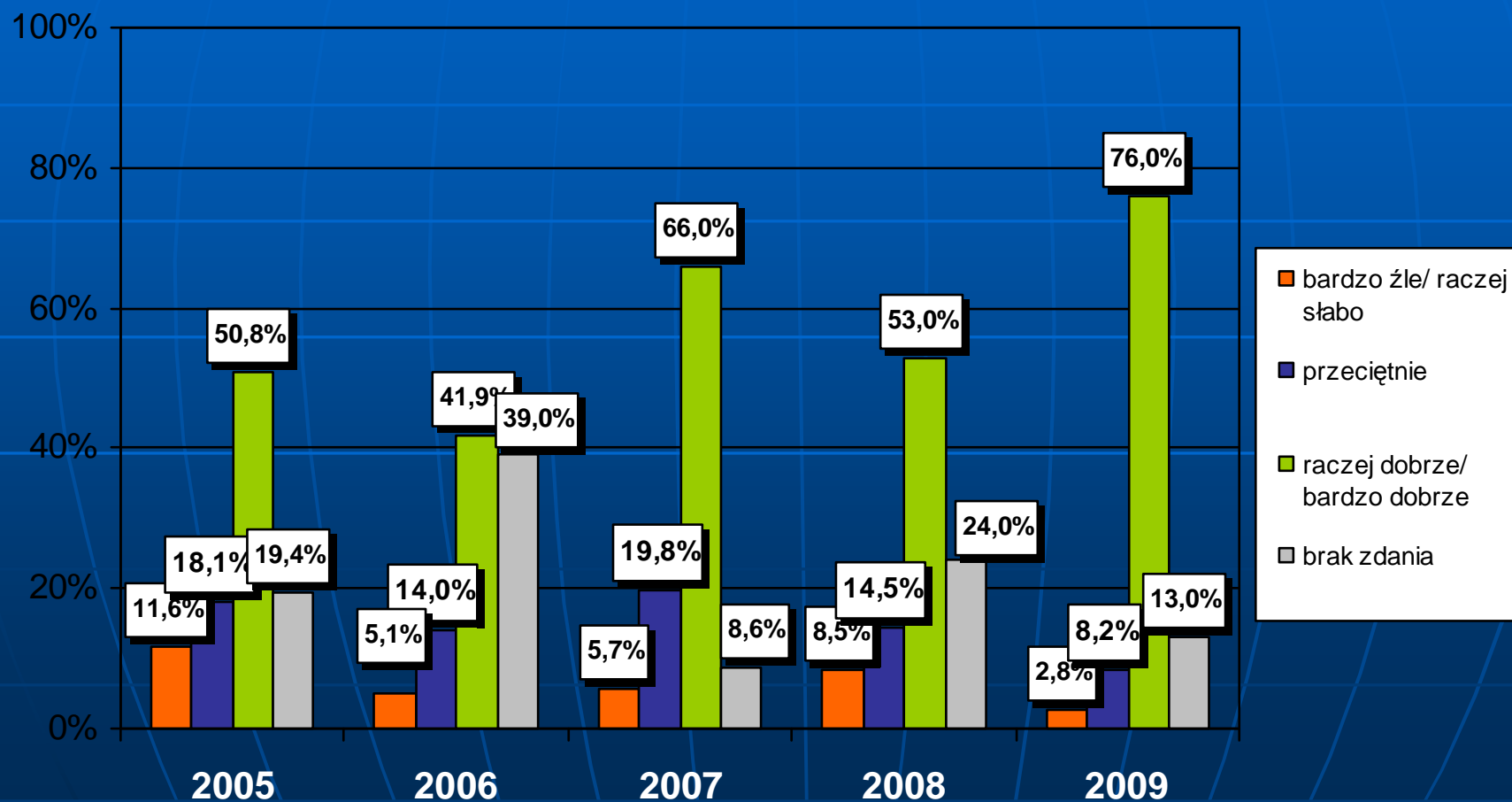
# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: bankomaty

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



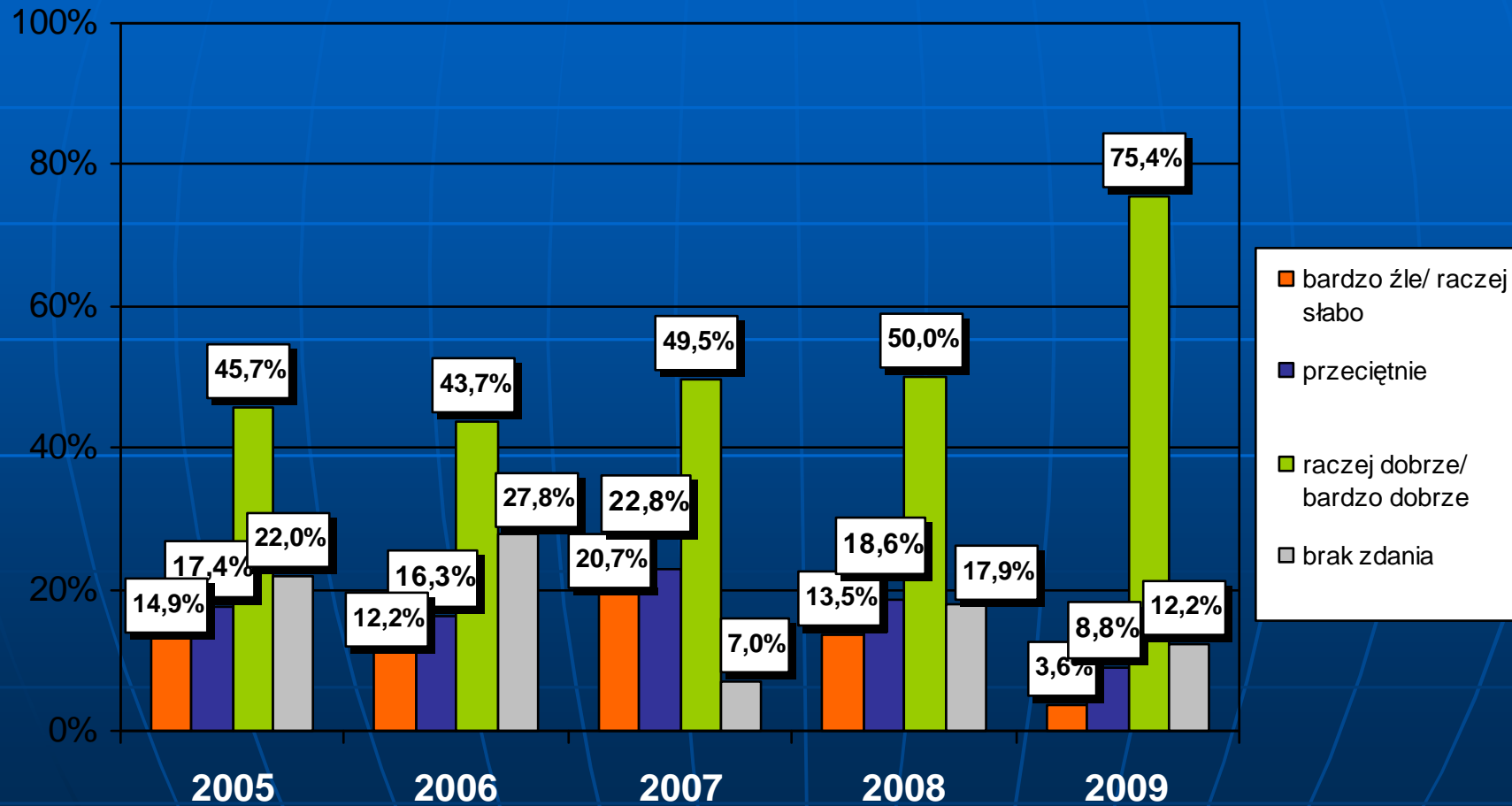
# Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: telefony

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



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

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





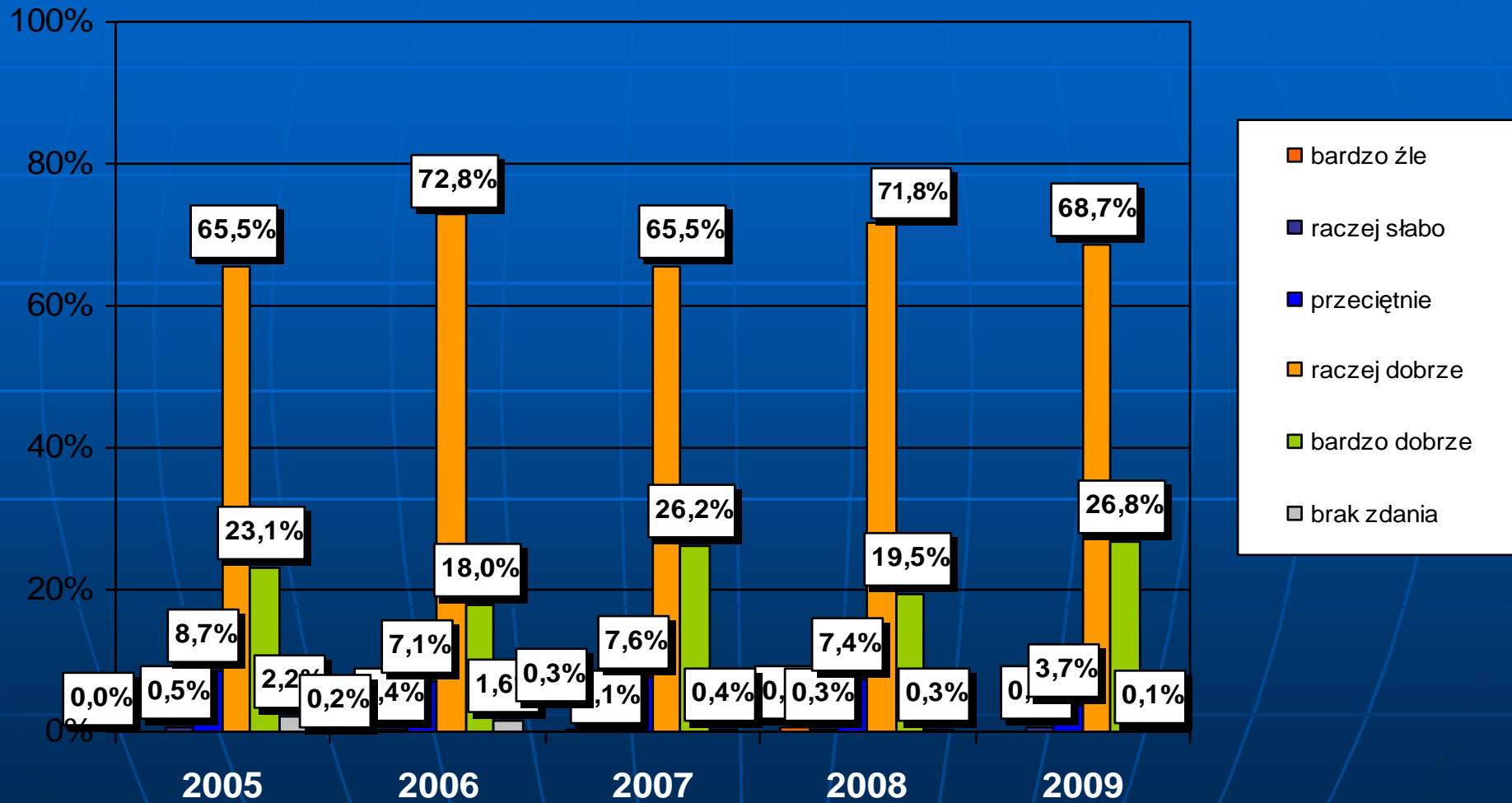
# Ocena dodatkowego wyposażenia metra

- **Ponad  $\frac{3}{4}$  pasażerów badanych w 2009 roku pozytywnie ocenia wyposażenie metra w punkty handlowe, bankomaty, telefony i toalety**
- **Wszystkie oceniane elementy wyposażenia w obiekty użyteczności publicznej uzyskały w perspektywie porównawczej - z roku na rok – wzrost odsetka pozytywnych ocen o co najmniej 10 pkt procentowych**
- **Na wzrost ocen pozytywnych wpływa większa liczba zainstalowanych bankomatów, lepsze oznakowanie i dostępność do toalet**

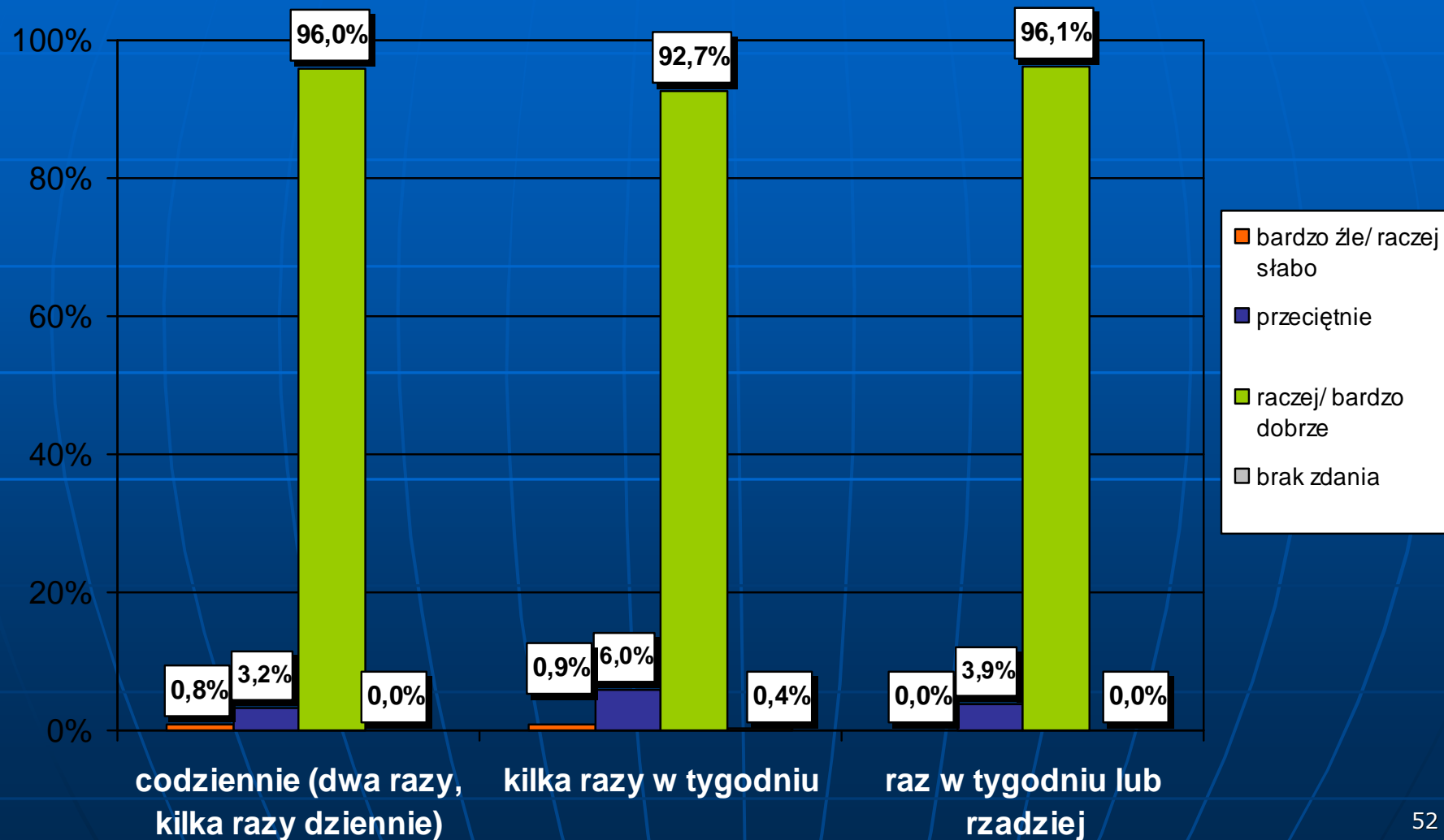
# Ogólna ocena Metra Warszawskiego



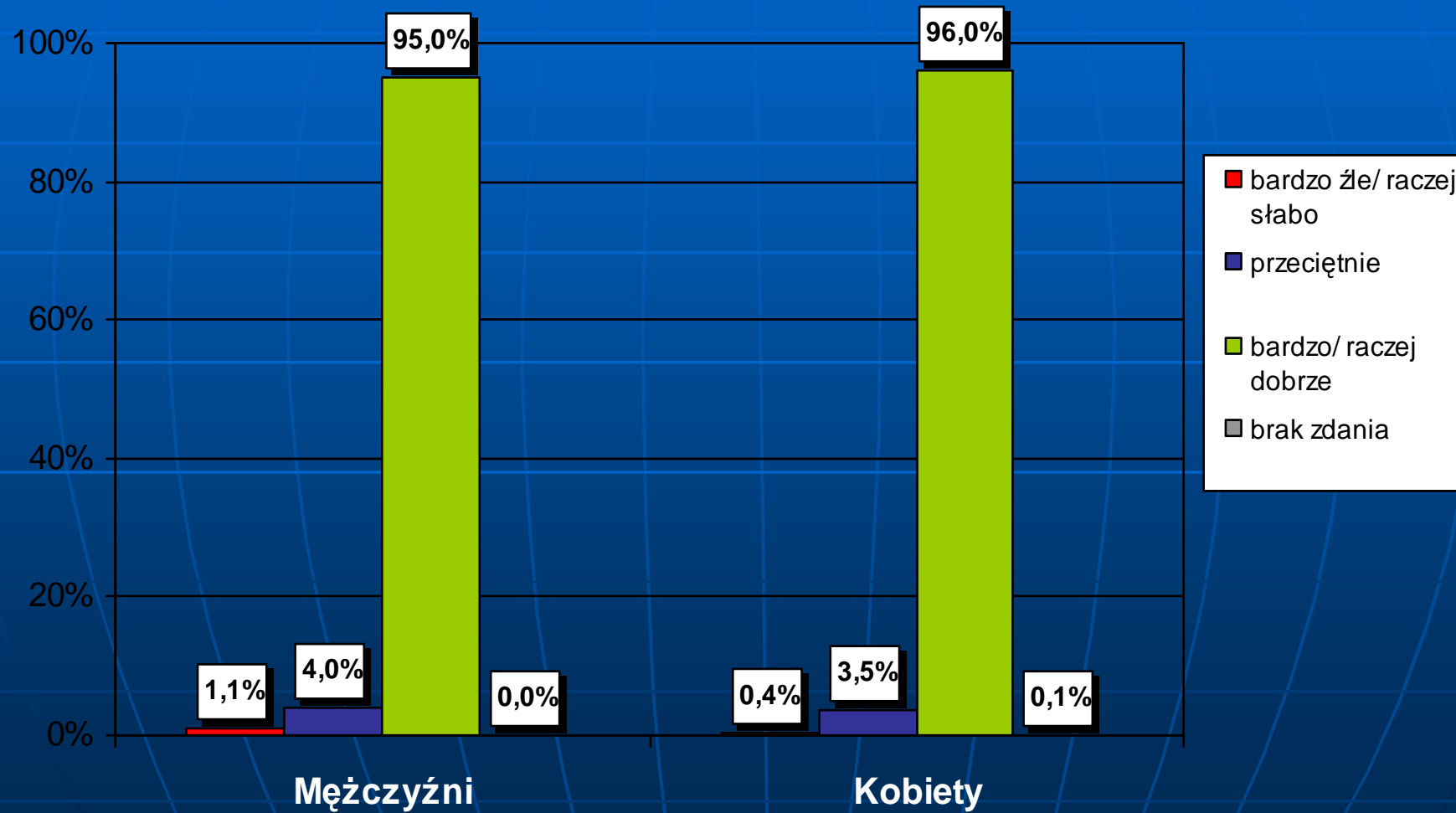
# Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie



# Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2009 r. Częstość korzystania z metra



## Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2009 roku ze względu na płeć



# Ogólna ocena

- **W ciągu ostatniego roku ogólna ocena metra uległa poprawie z 91% do 96% pozytywnych opinii**
- **Zwraca uwagę fakt, że odsetek bardzo zadowolonych pasażerów wzrósł z 20% do 27%**
- **Fakt przechodzenia z grupy osób zadowolonych do bardzo zadowolonych wskazuje na ugruntowywanie się dobrej opinii o metrze**
- **Należy przypomnieć, że tendencji tej towarzyszy trend stałego przyrostu grupy intensywnych użytkowników metra, którzy stanowią obecnie 75% pasażerów**
- **Osoby najczęściej korzystające z metra są jednocześnie grupą osób najbardziej zadowolonych z oferowanych usług**

# Ulubione stacje pasażerów metra

	2005 r. Procent	2006 r. Procent	2007 r Procent	2008 r Procent	2009 r Procent
Wilanowska	16,4%	13,2%	17,3%	8,8%	8,0%
Pl. Wilsona	0,7%	12,2%	10,8%	21,0%	13,9%
Centrum	11,7%	8,8%	7,5%	6,7%	5,0%
Świętokrzyska	6,6%	5,2%	2,8%	2,8%	0,8%
Ratusz (Arsenał)	8,5%	3,9%	3,0%	4,3%	2,0%
Dworzec Gdański	4,3%	2,9%	0,9%	1,5%	2,4%
Kabaty	2,4%	2,6%	1,9%	2,0%	2,5%
Politechnika	3,5%	2,6%	2,5%	2,8%	1,0%
Natolin	2,0%	2,6%	0,8%	1,1%	1,8%
Imielin	2,4%	2,3%	1,3%	2,3%	1,5%
Pola Mokotowskie	2,1%	2,0%	1,8%	1,5%	1,2%
Raławicka	1,0%	1,7%	0,5%	1,1%	0,9%
Służew	2,9%	1,4%	1,3%	2,1%	0,8%
Wierzbno	1,2%	1,4%	0,7%	1,4%	0,4%
Ursynów	2,2%	1,1%	1,2%	0,8%	1,6%
Stokłosy	1,9%	1,0%	1,5%	0,7%	0,8%
Marymont	-	-	1,1%	0,8%	1,6%
Słodowiec	-	-	-	1,7%	0,5%
Stare Bielany	-	-	-	-	3,6%
Wawrzyszew	-	-	-	-	0,8%
Młociny	-	-	-	-	0,6%
Brak opinii	30,3%	35,0%	42,9%	36,6%	48,3%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

# Podsumowanie





# Podsumowanie

## Podsumowanie dotyczące Spółki Metro Warszawskie:

- W ciągu ostatniego roku Metro Warszawskie Sp z o.o. uzyskało istotną poprawę niemal wszystkich parametrów, które składają się na zadowolenie pasażerów
- Metro Warszawskie Sp. z o.o. spełnia rosnące oczekiwania klientów – zwłaszcza jego intensywnych, najbardziej wymagających użytkowników
- W kluczowych dla przewoźnika parametrach ( punktualność, częstotliwość kursowania, bezpieczeństwo) metro otrzymało najwyższe oceny
- W najbliższych latach o wizerunku Metra Warszawskiego Sp z.o.o. będzie decydować utrzymywanie wysokich parametrów transportowych oraz rozwój zróżnicowanych funkcji dodatkowych

# Podsumowanie

## Podsumowanie dotyczące Spółki Metro Warszawskie:

- Przy ciągłym wzroście wymagań dotyczących udogodnień dla osób niepełnosprawnych w metrze, liczba ocen pozytywnych nie zmienia się, jednocześnie zauważalnie spada odsetek ocen negatywnych.
- Funkcje dodatkowe metra i ich ocena wskazują, że metro ma cechy instytucji kulturowej o wysokim poziomie społecznej ważności
- Wśród funkcji dodatkowych wysoką ocenę uzyskują te związane z potrzebami informacyjnymi i kulturą, np. rozwój paneli LCD

# Podsumowanie

## Podsumowanie dotyczące metra – jako środka transportu w Warszawie:

- Metro – jako element systemu transportowego jest postrzegane jako wzorcowe nie tylko w obszarze swojej głównej działalności (przewożenie pasażerów), ale także w funkcjach dodatkowych (obsługa pozaprzewozowa)
- Można mówić o syndromie „pozytywnego uzależnienia od metra”, tym mocniejszym im częściej się z niego korzysta
- Wzrost ocen często następował poprzez przesunięcie z kategorii dobre do kategorii bardzo dobre
- Bardzo ciekawym zjawiskiem jest to, że coraz częściej pasażerami metra są kierowcy - kierujący codziennie samochodami osobowymi (14%), których liczba rośnie w związku z nowymi parkingami „Parkuj i Jedź” (P+R)

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ