PREZENTACJA WYNIKÓW

BADANIE ZADOWOLENIA PASAŻERÓW METRA WARSZAWSKIEGO

Czerwiec 2010

PLAN PREZENTACJI

1. Informacje na temat realizacji badania
2. Profil pasażerów metra
3. Ocena częstotliwości kursowania metra
4. Inne wymiary oceny metra
5. Ocena służb metra
6. Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej
7. Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie
8. Ulubione stacje metra
9. Podsumowanie wyników badania

Realizacja badania

Termin i miejsce realizacji badania – 7-13 czerwca 2010 r. (poniedziałek-niedziela). Badanie przeprowadzano 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 13 lat, najstarszy 90). Wśród badanych 49,5% stanowili mężczyźni, 50,5% kobiety.

Zrealizowana próba - 1539 wywiadów. Do końcowej analizy zakwalifikowano 1510 wywiadów. Na każdej stacji realizowano liczbę wywiadów odpowiadającą natężeniu ruchu na danej stacji. Najwięcej wywiadów przeprowadzono na stacji Warszawa- Centrum, najmniej na stacjach Stare Bielany, Słodowiec i Wawrzyszew.

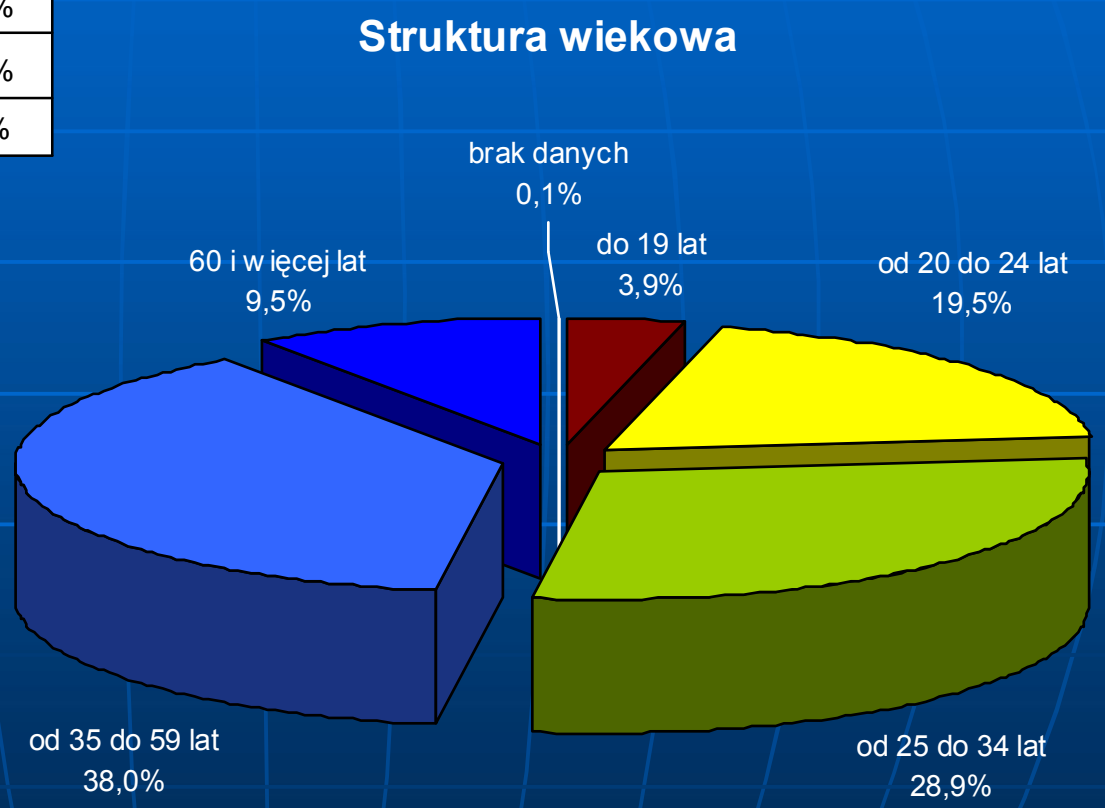
Badanie realizowano metodą wywiadu bezpośredniego – kwestionariusz wywiadu zawierał 12 pytań. Pytania były odczytywane przez ankieterów, a odpowiedzi udzielane przez respondentów zaznaczane na formularzu odpowiedzi.

Nazwa stacji	2005 r. (N=1229)	2006 r. (N=1325)	2007 r. (N=1304)	2008 r. (N=1520)	2009 r. (N=1536)	2010 r. (N=1510)
Kabaty	5,5%	5,0%	4,6%	4,7%	4,4%	4,0%
Natolin	5,3%	5,1%	4,4%	4,5%	4,1%	3,7%
Imielin	5,3%	5,0%	4,3%	4,5%	4,4%	4,0%
Stokłosy	4,4%	4,2%	4,1%	3,9%	3,6%	3,4%
Ursynów	4,4%	4,2%	3,4%	3,4%	3,3%	2,8%
Służew	6,6%	5,9%	5,5%	5,7%	5,4%	4,8%
Wilanowska	6,8%	7,3%	6,4%	6,3%	6,2%	5,7%
Wierzbno	4,1%	4,1%	3,8%	3,8%	3,5%	3,4%
Racławicka	4,2%	3,5%	3,6%	3,5%	3,3%	3,0%
Pola Mokotowskie	7,3%	6,4%	6,7%	6,1%	5,9%	5,3%
Politechnika	9,7%	8,8%	9,6%	9,2%	8,8%	8,7%
Centrum	14,1%	14,1%	13,7%	14,2%	14,8%	14,8%
Świętokrzyska	4,6%	4,8%	4,8%	5,0%	5,1%	5,2%
Ratusz	9,5%	8,8%	9,4%	9,3%	9,2%	8,0%
Dworzec Gdański	8,1%	5,4%	4,8%	4,9%	5,2%	5,6%
Plac Wilsona	-	7,5%	9,1%	9,1%	5,8%	4,0%
Marymont	-	-	1,8%	0,9%	4,0%	4,8%
Słodowiec	-	-	-	0,9%	1,8%	2,2%
Stare Bielany	-	-	-	-	0,4%	1,6%
Wawrzyszew	-	-	-	-	0,4%	2,2%
Młociny	-	-	-	-	0,4%	2,9%
Ogółem	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Profil pasażerów metra

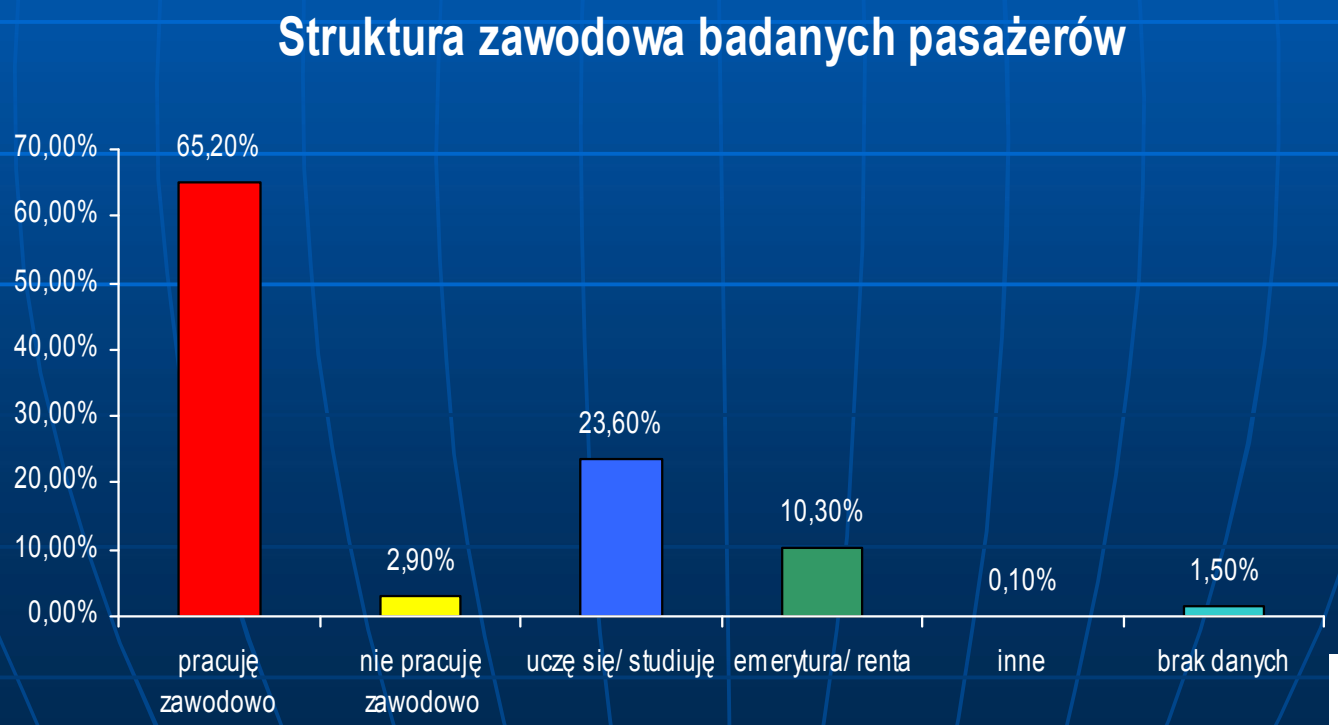
Informacje na temat respondentów

Płeć	Liczebność	Procent
Mężczyzna	748	49,5%
Kobieta	762	50,5%
Ogółem	1510	100%



Informacje na temat respondentów

Miejsce zamieszkania	Liczebność	Procent
Warszawa	1359	90,0%
poza Warszawą	150	9,9%
Brak danych	1	0,1%
Ogółem	1510	100,0%



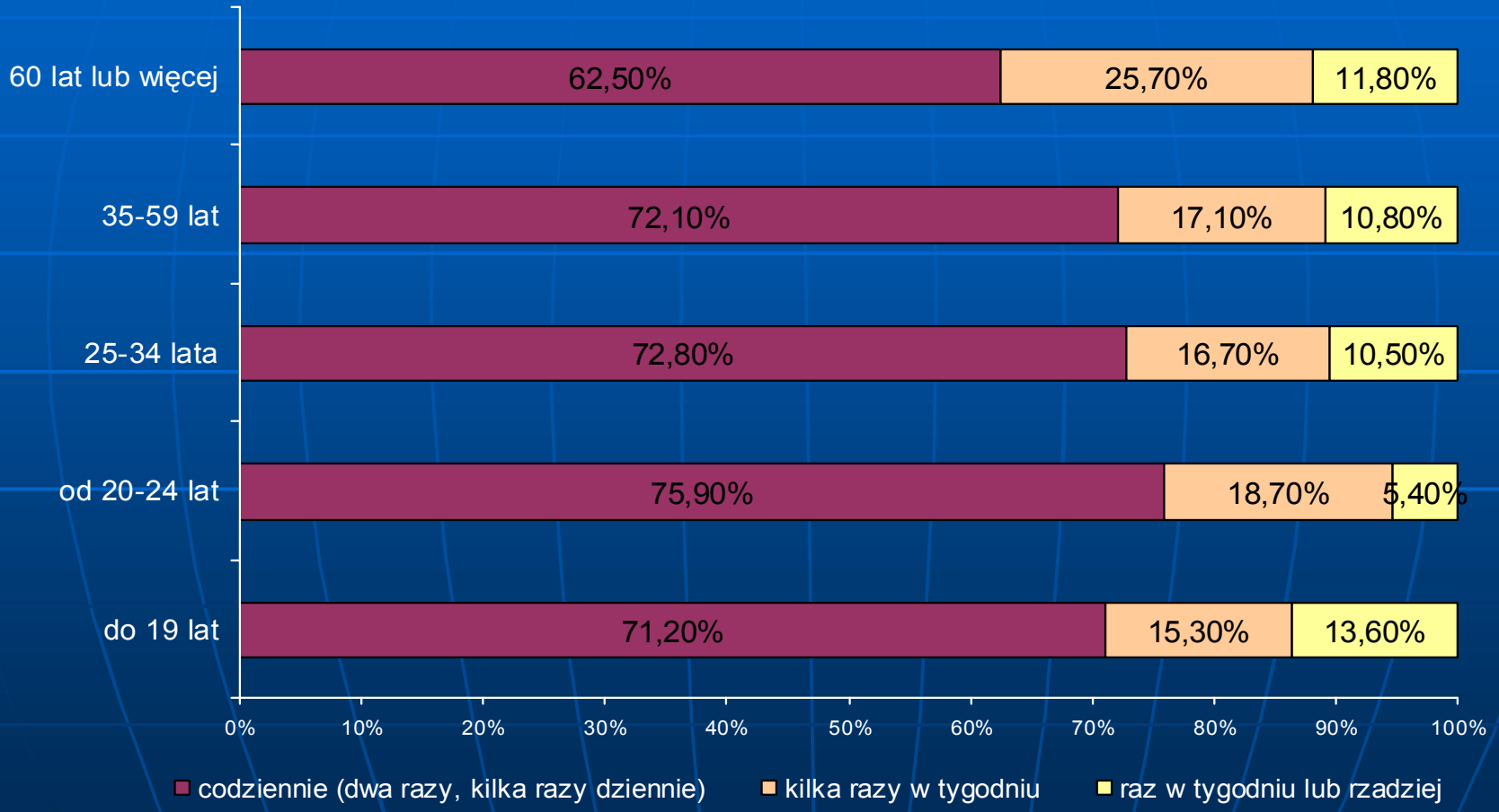
Jak często korzysta Pan(i) z metra, biorąc pod uwagę dni powszednie?

Porównanie – lata 2005-2010

Częstość korzystania z metra	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.	2009 r.	2010 r.
codziennie, dwa razy dziennie	67,9%	68,6%	64,2%	72,0%	74,8%	72,1%
kilka razy w tygodniu	19,5%	21,1%	22,9%	18,4%	15,2%	18,0%
raz w tygodniu lub rzadziej	12,6%	10,3%	12,9%	9,5%	10,0%	9,9%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

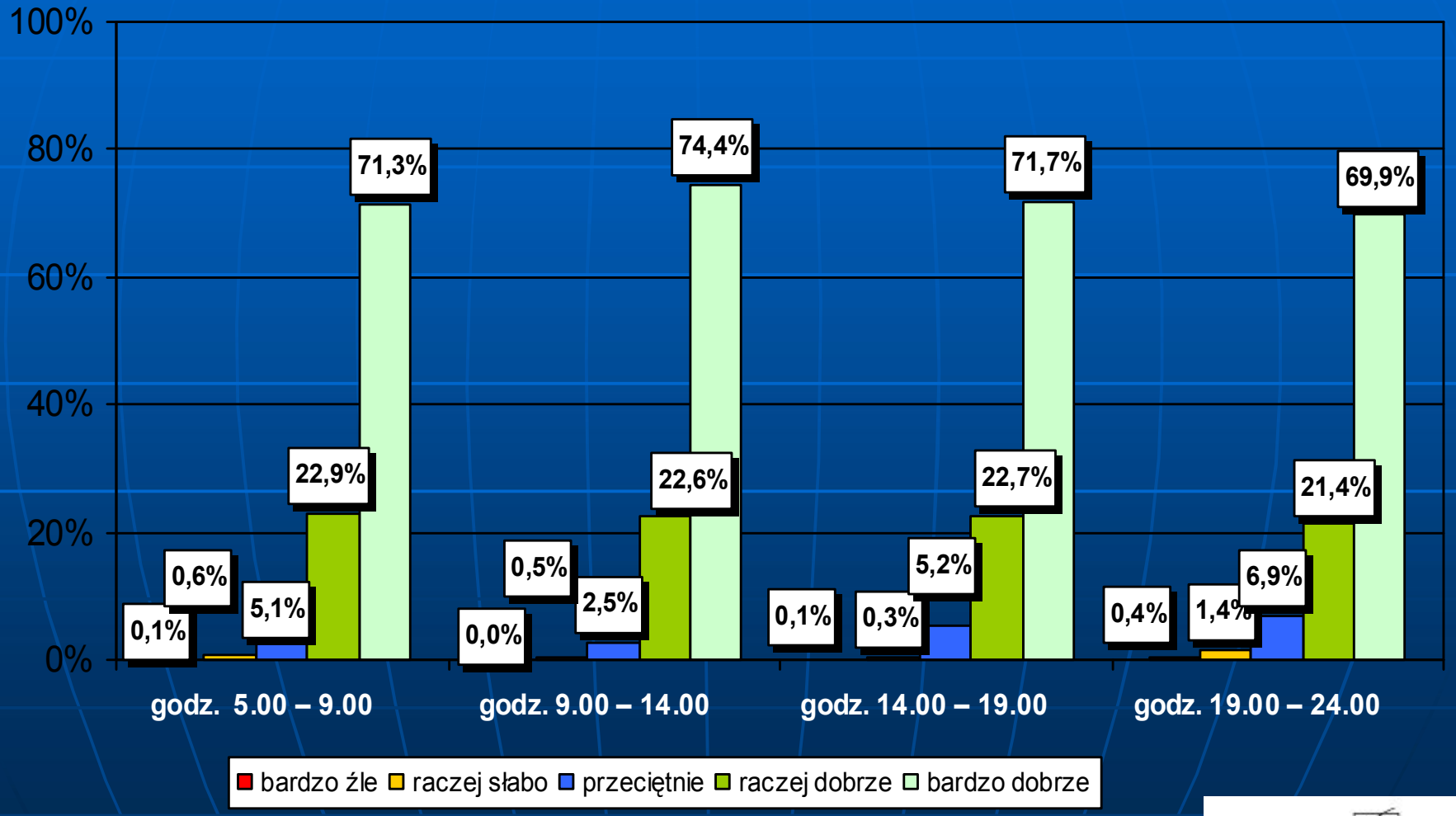
Struktura wiekowa



Ocena częstotliwości kursowania metra (jako kluczowy parametr zadowolenia pasażerów)

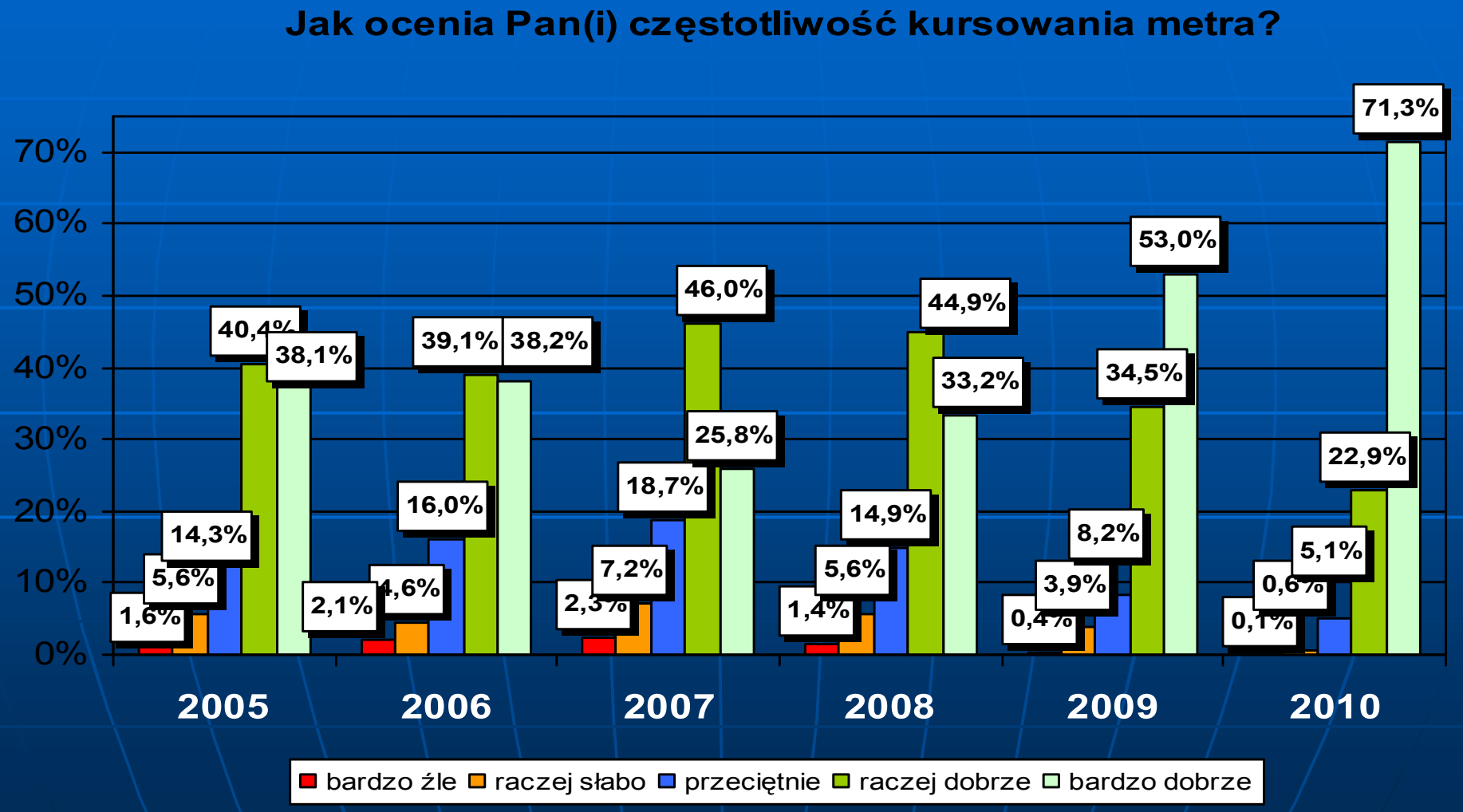
Ocena częstotliwości kursowania metra w 2010 r. w rozbiciu na pory dnia*

Jak ocenia Pan(i) częstotliwość kursowania metra?

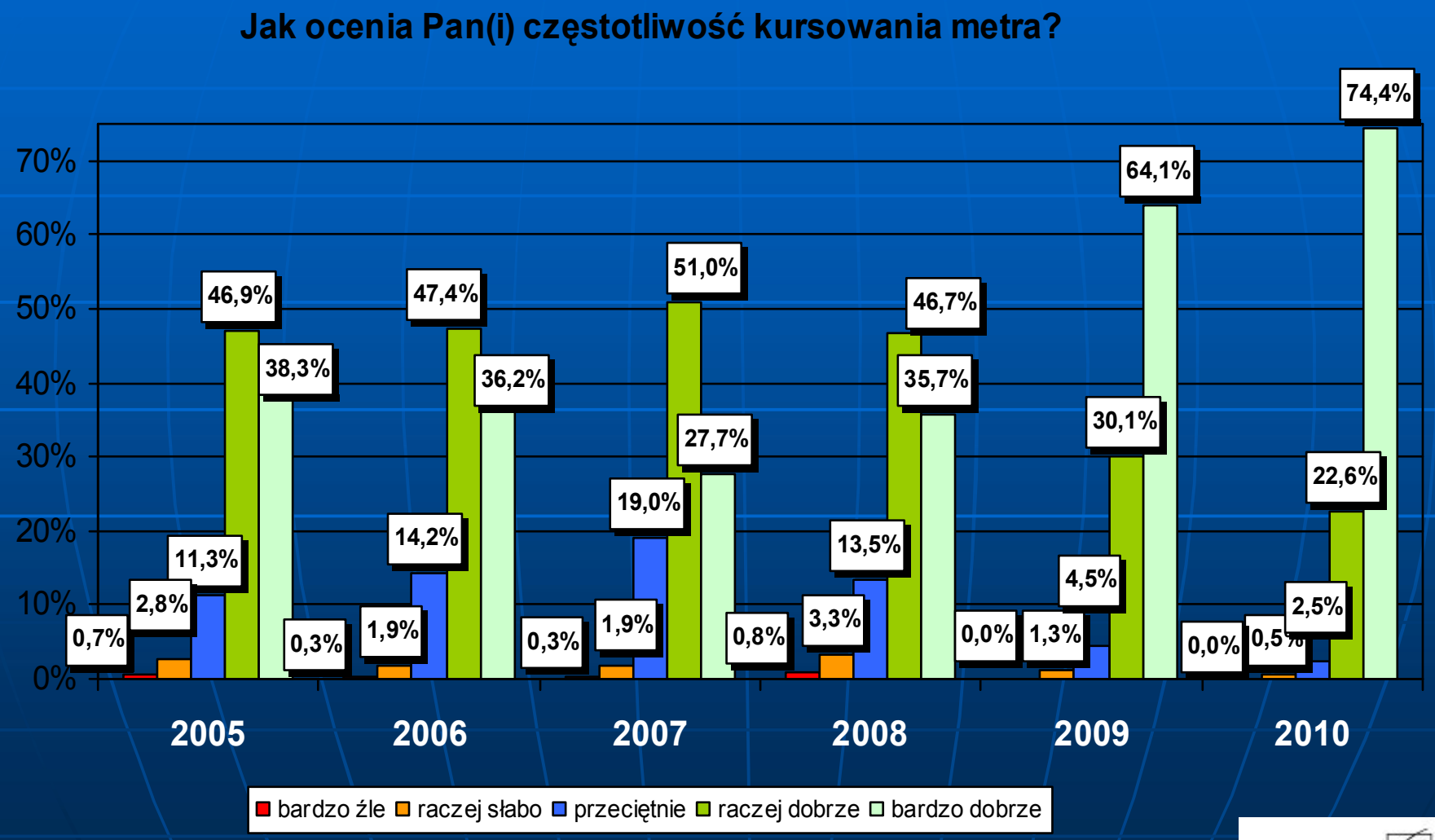


* *W zestawieniu, w celu porównania z rokiem ubiegłym, pominięto odpowiedzi brak zdania*

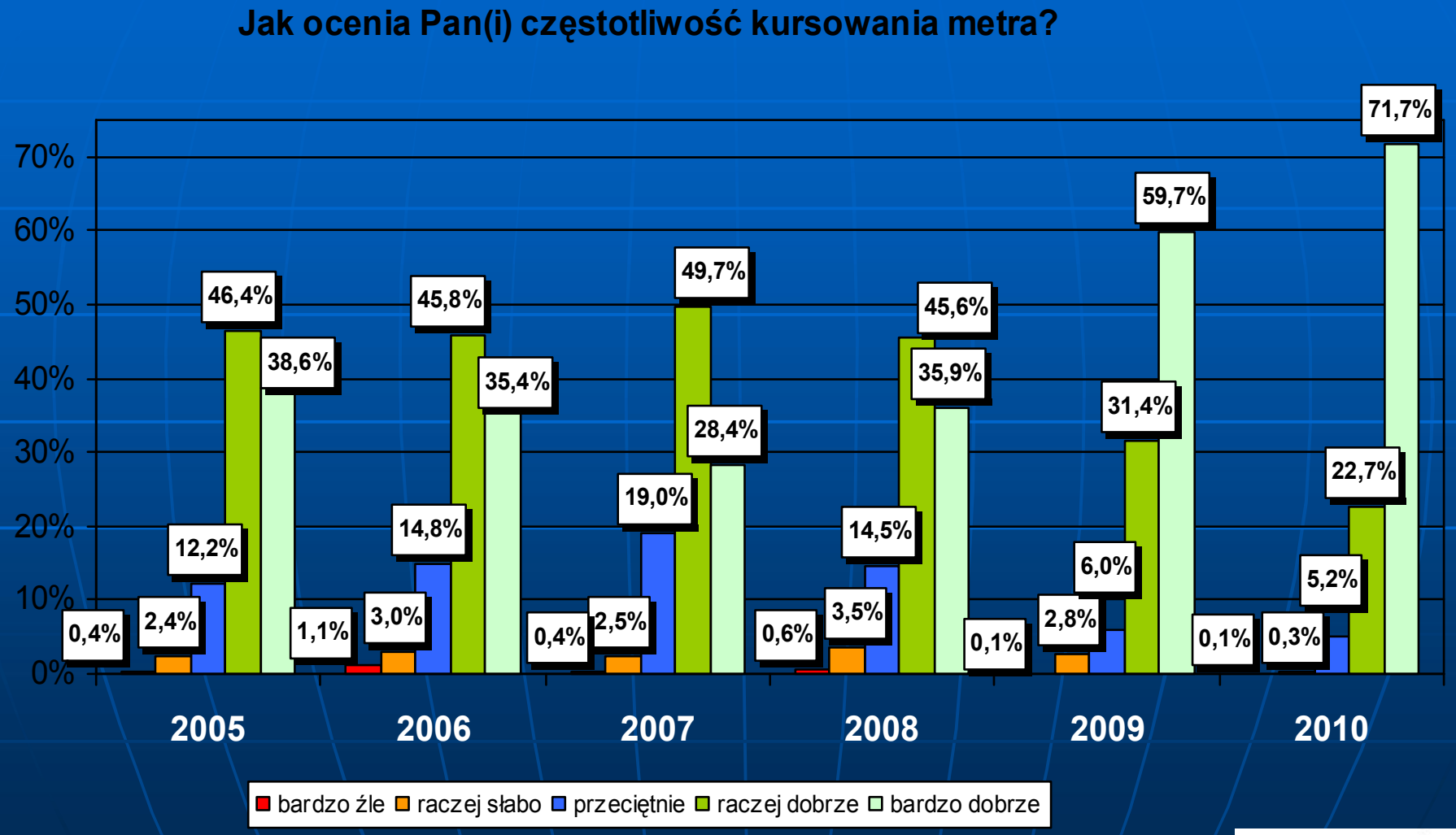
Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 5.00-9.00.



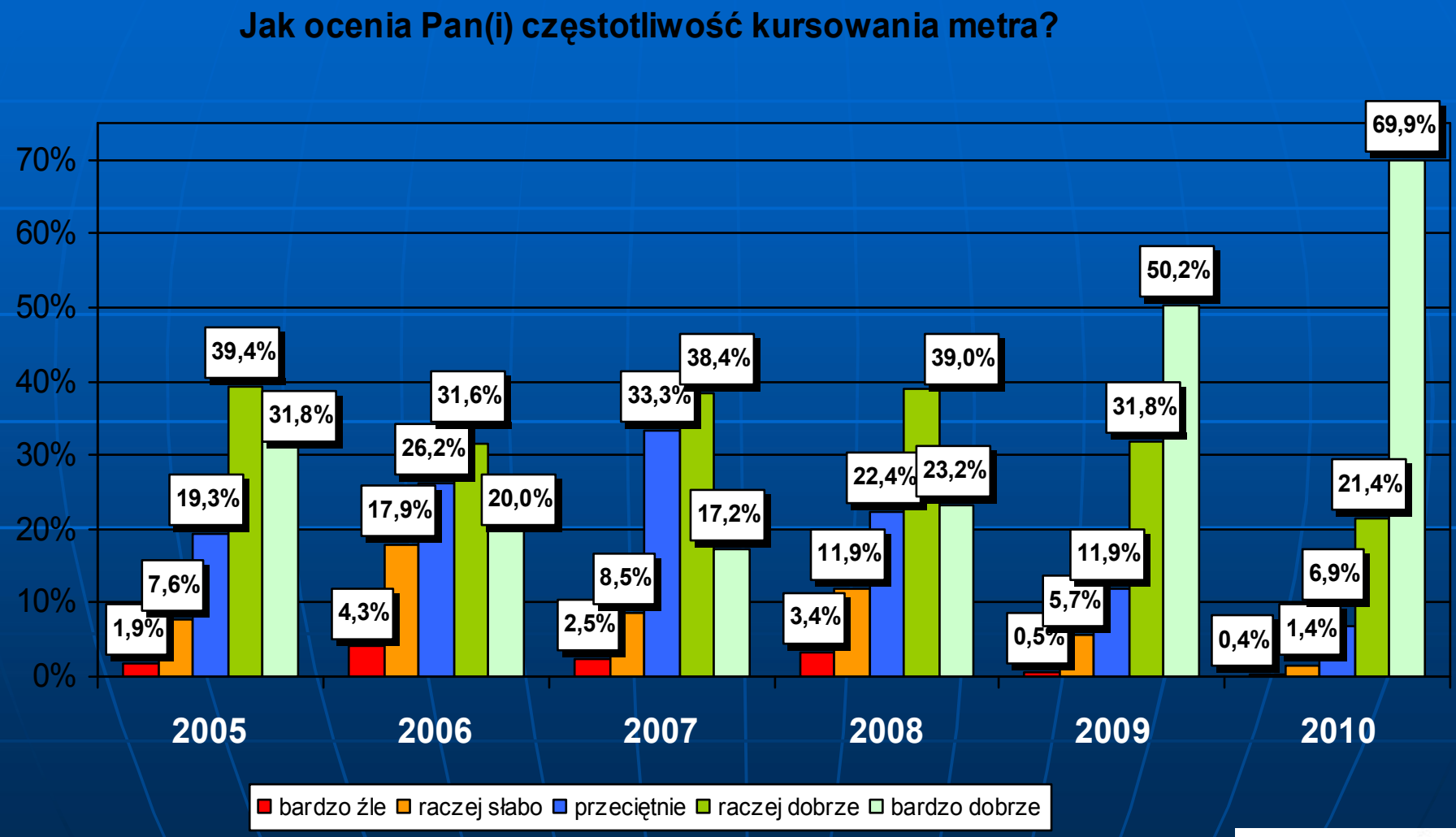
Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 9.00-14.00.



Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 14.00-19.00.



Ocena częstotliwości kursowania metra w godz. 19.00-24.00.



Częstotliwość kursowania metra

- **W ciągu ostatniego roku najważniejszy parametr oceny metra uległ dalszej poprawie: wzrósł odsetek ocen zdecydowanie pozytywnych co do częstotliwości kursowania metra zarówno w godzinach porannych (18 pkt procentowych) jak i pozostałych porach**

Inne wymiary oceny metra

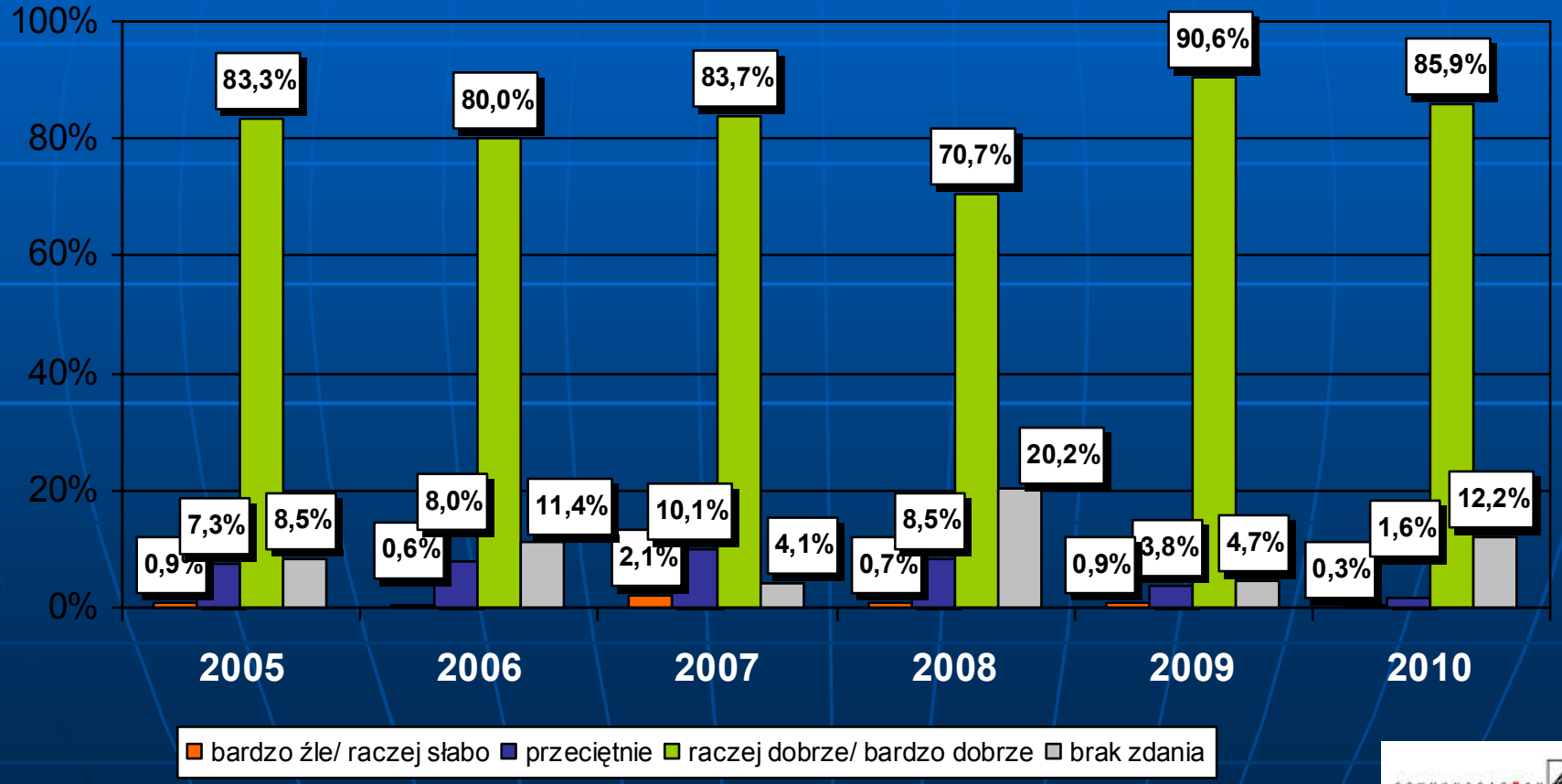
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów w 2010 r.

Jak ocenia Pan(i) metro pod względem … ?

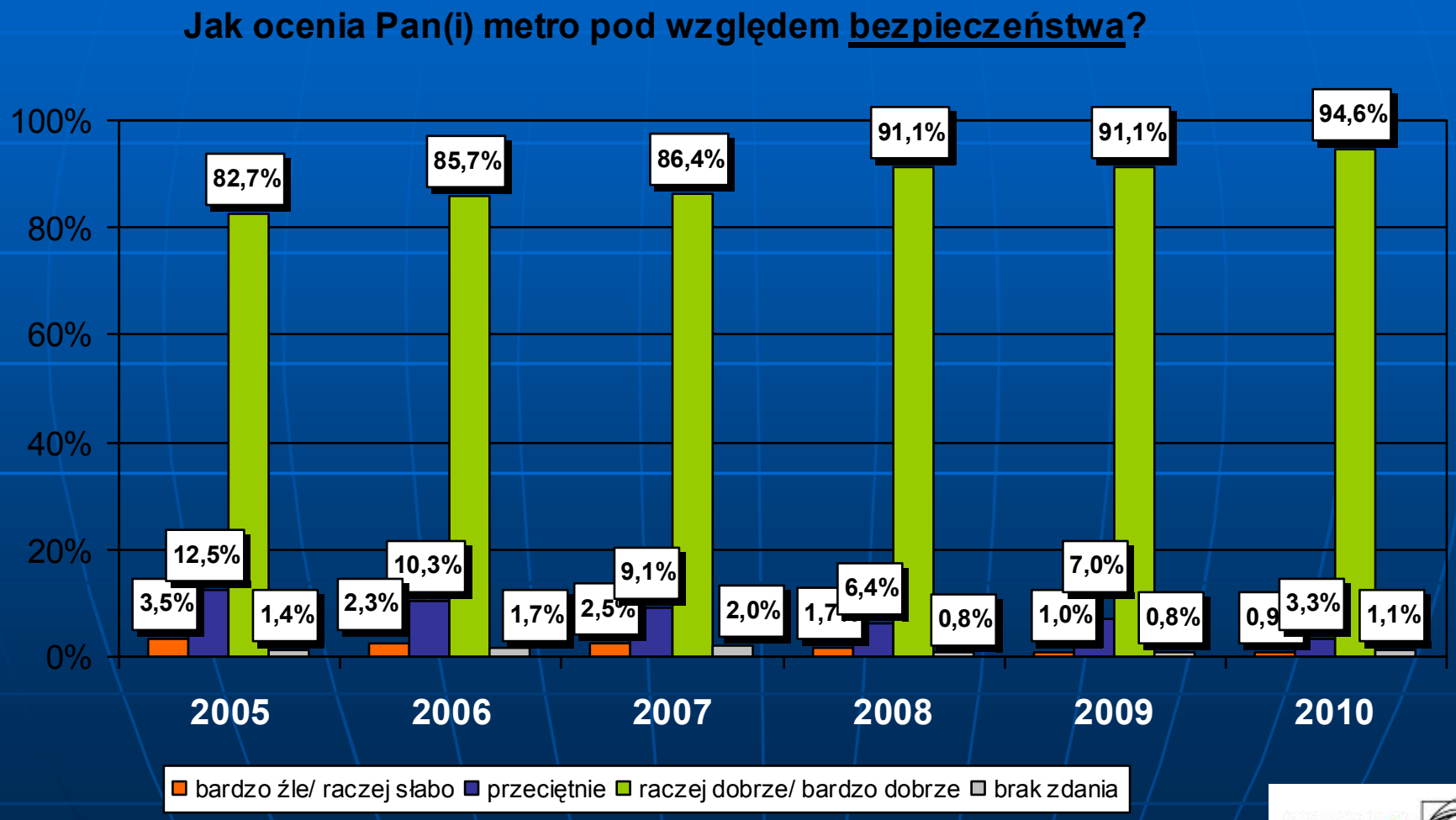
Elementy oceny	bardzo źle/ raczej słabo	przeciętnie	raczej dobrze/ bardzo dobrze	brak zdania	Ogółem
punktualności kursowania	0,3%	1,6%	85,9%	12,2%	100,0%
bezpieczeństwa	0,9%	3,3%	94,6%	1,1%	100,0%
szybkości jazdy	0,6%	7,0%	91,1%	1,3%	100,0%
czystości w wagonach metra	1,7%	11,8%	86,3%	0,2%	100,0%
czystości na stacjach metra	1,2%	6,8%	91,8%	0,2%	100,0%
udogodnień dla osób niepełnosprawnych	6,3%	12,8%	43,2%	37,7%	100,0%
obsługi metra	1,0%	3,6%	63,8%	31,6%	100,0%

Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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

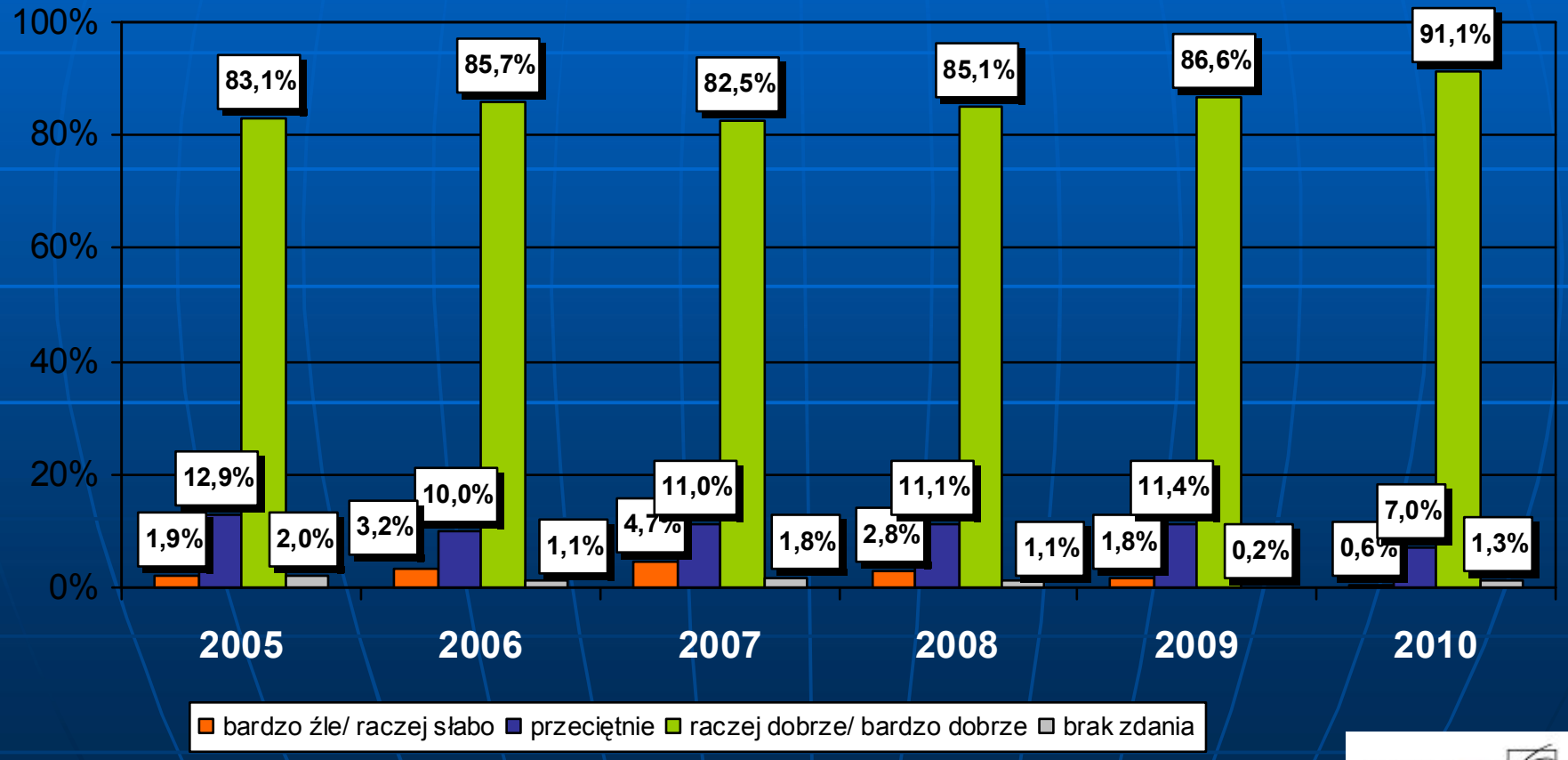


Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów



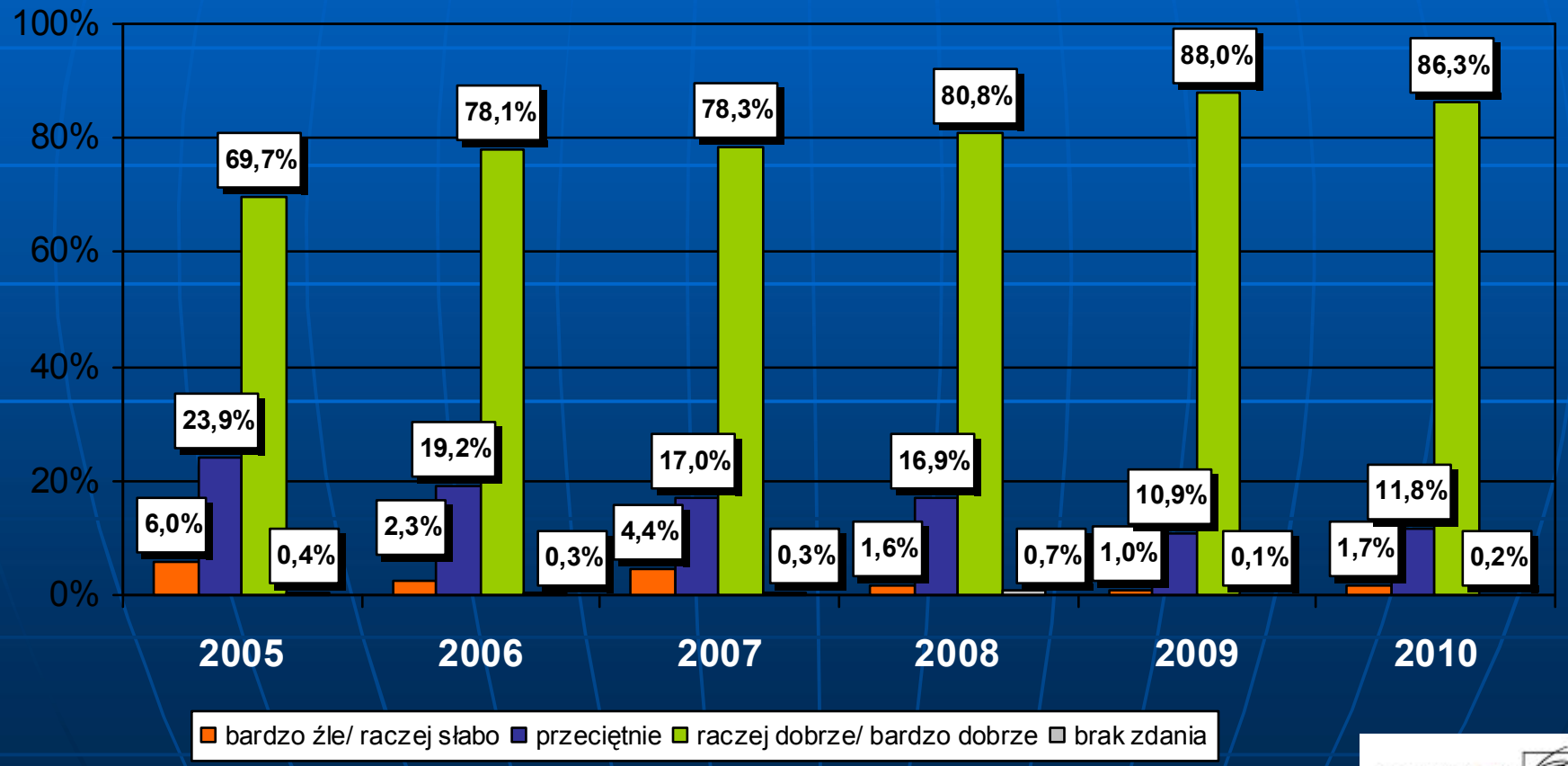
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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



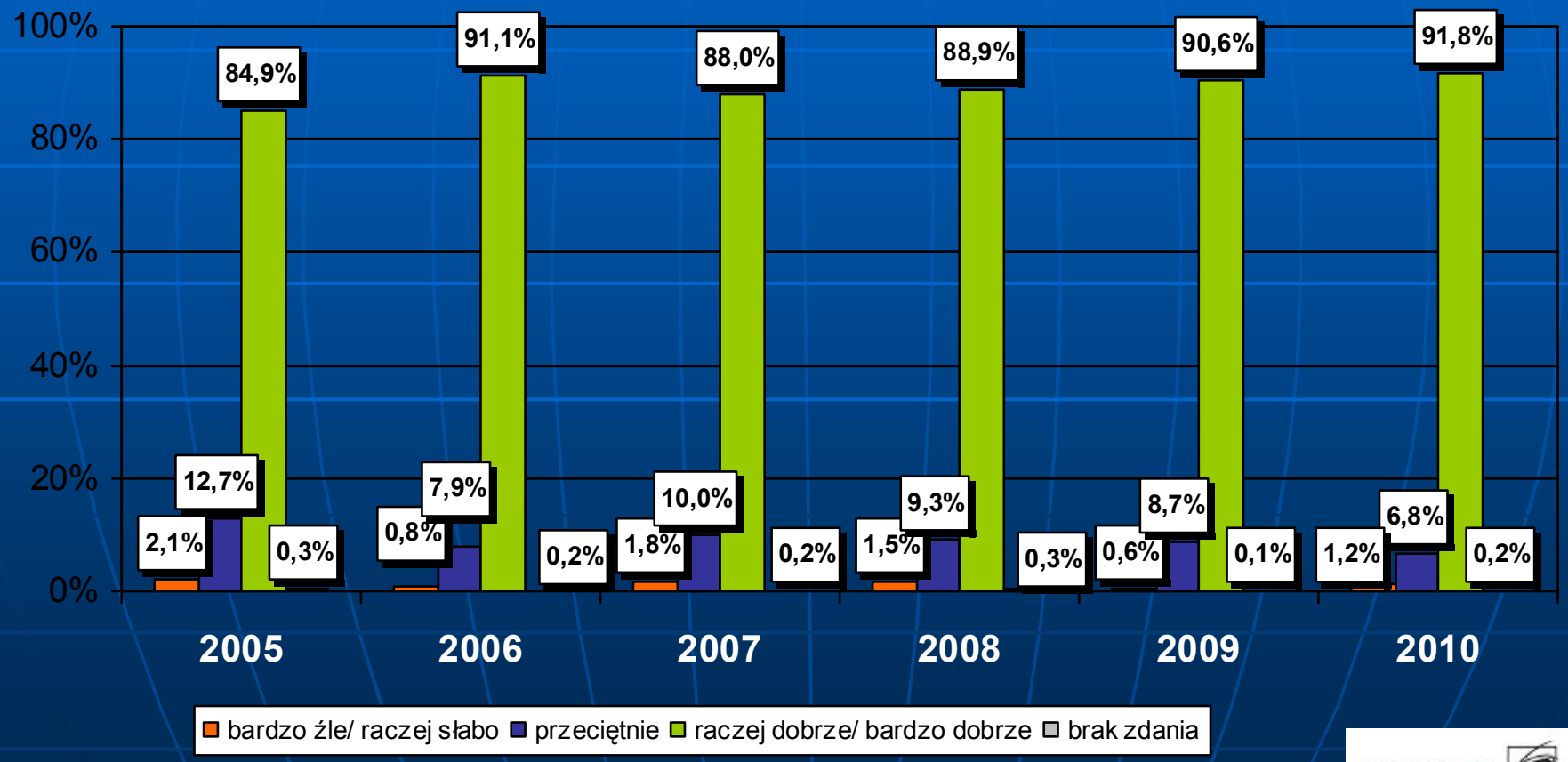
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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



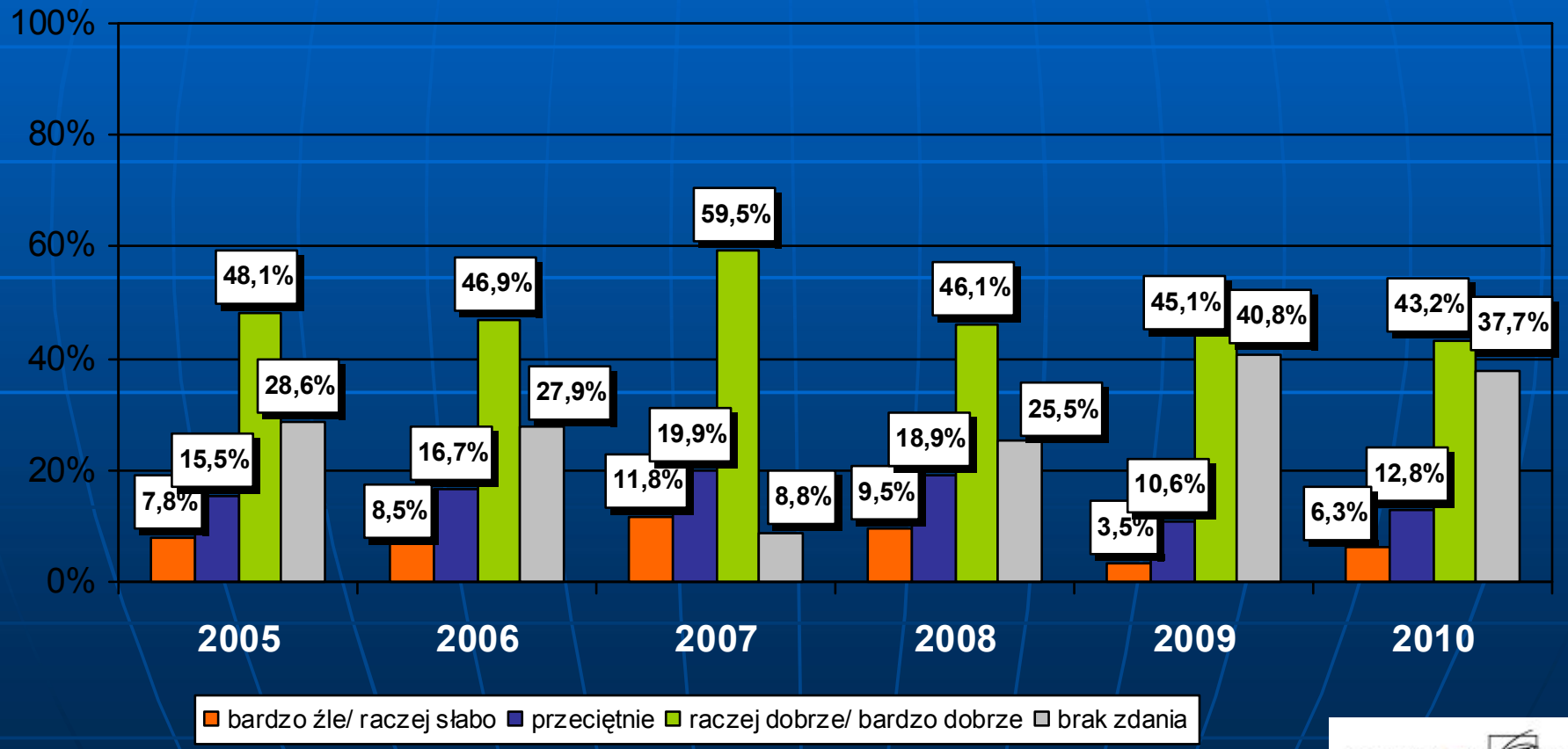
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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



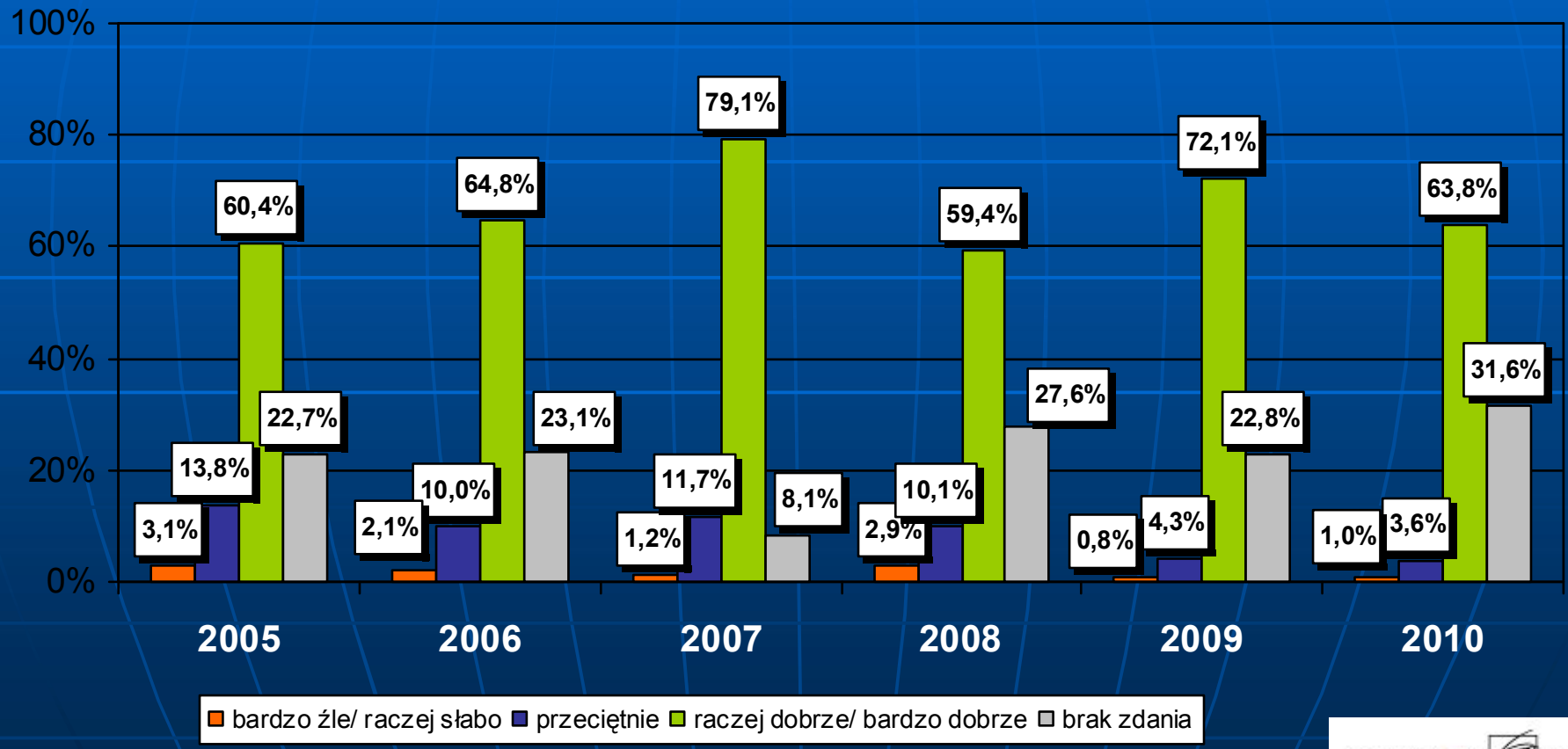
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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



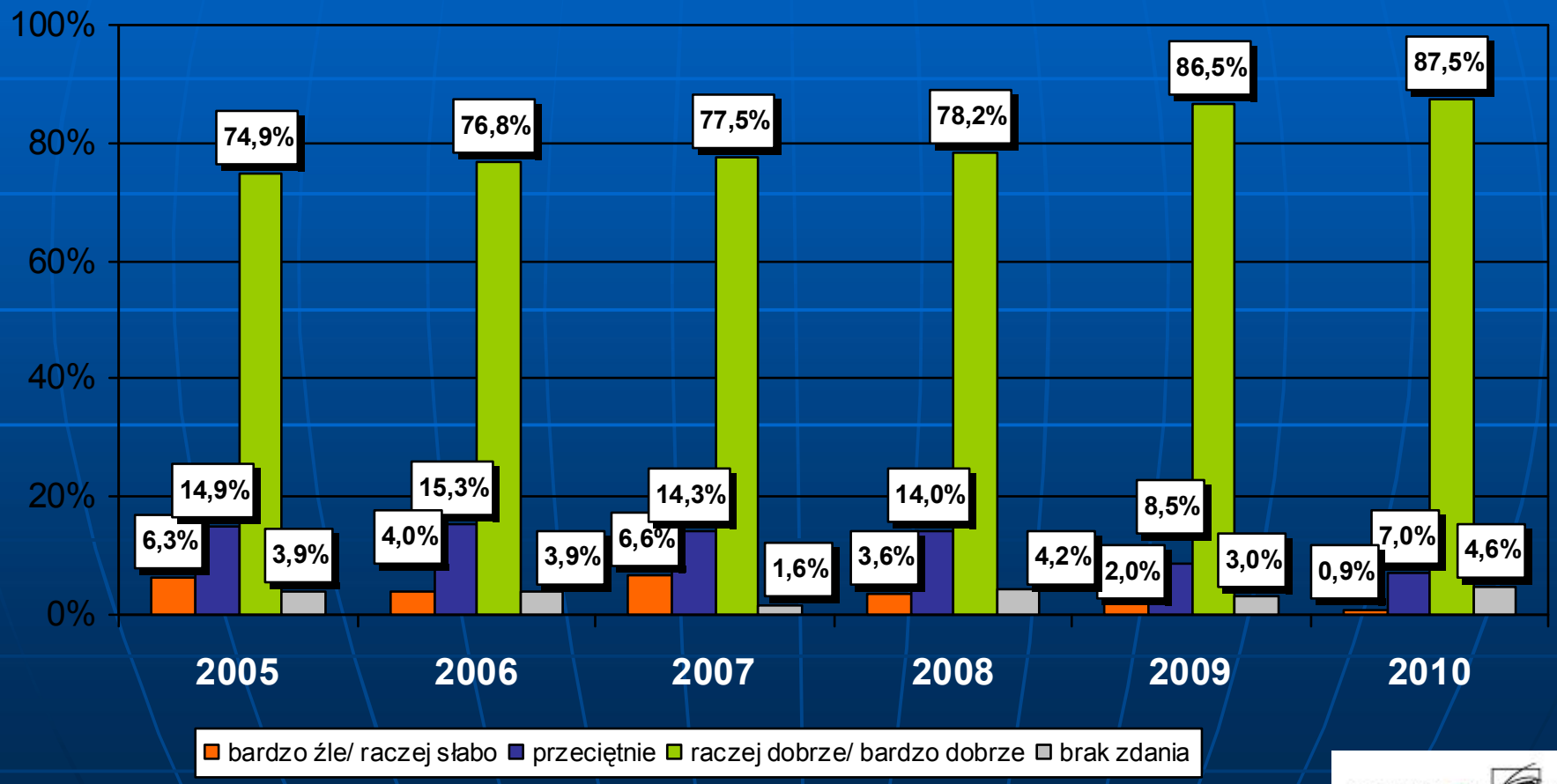
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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



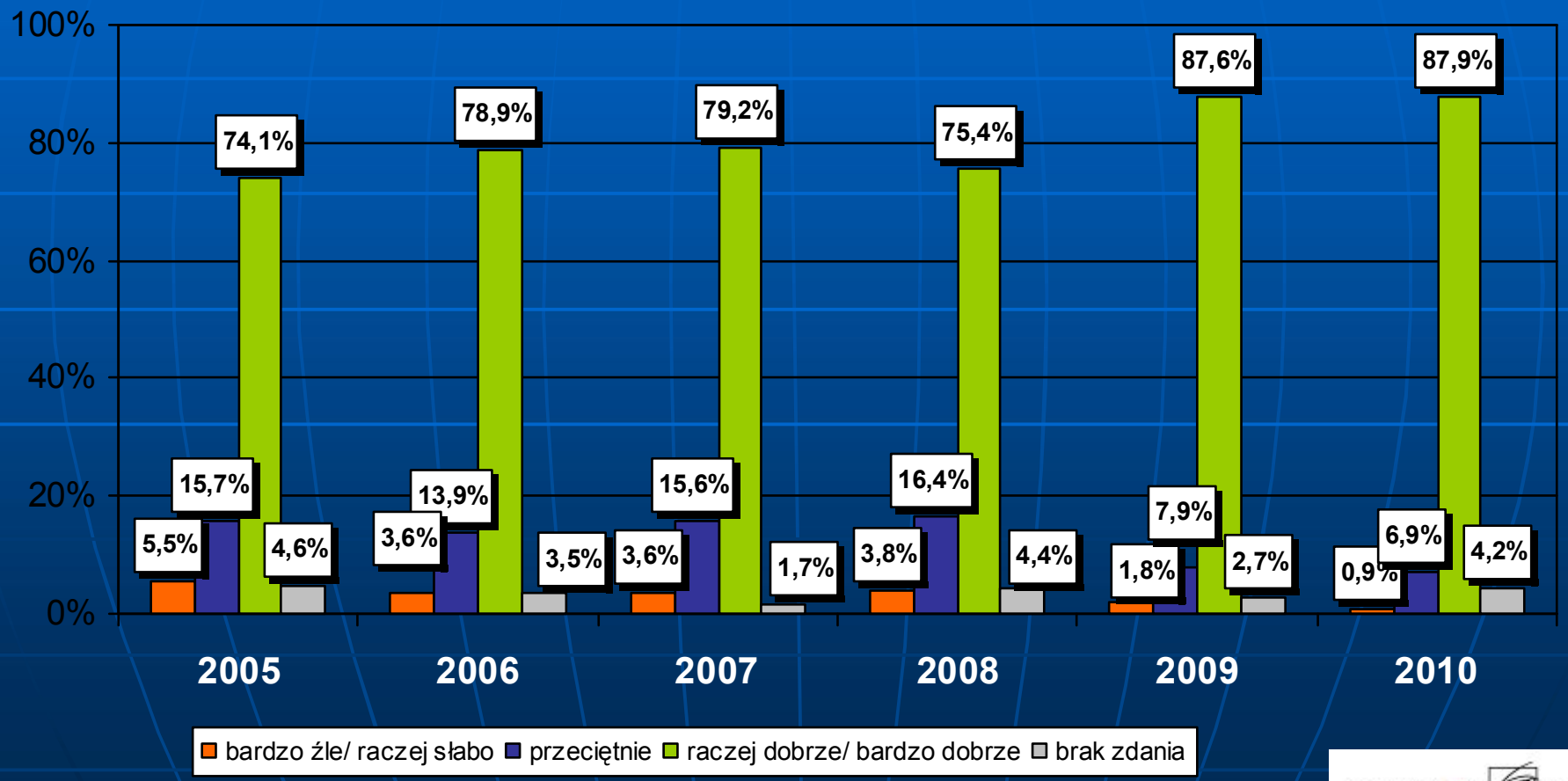
Ocena poszczególnych elementów związanych z obsługą pasażerów

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?

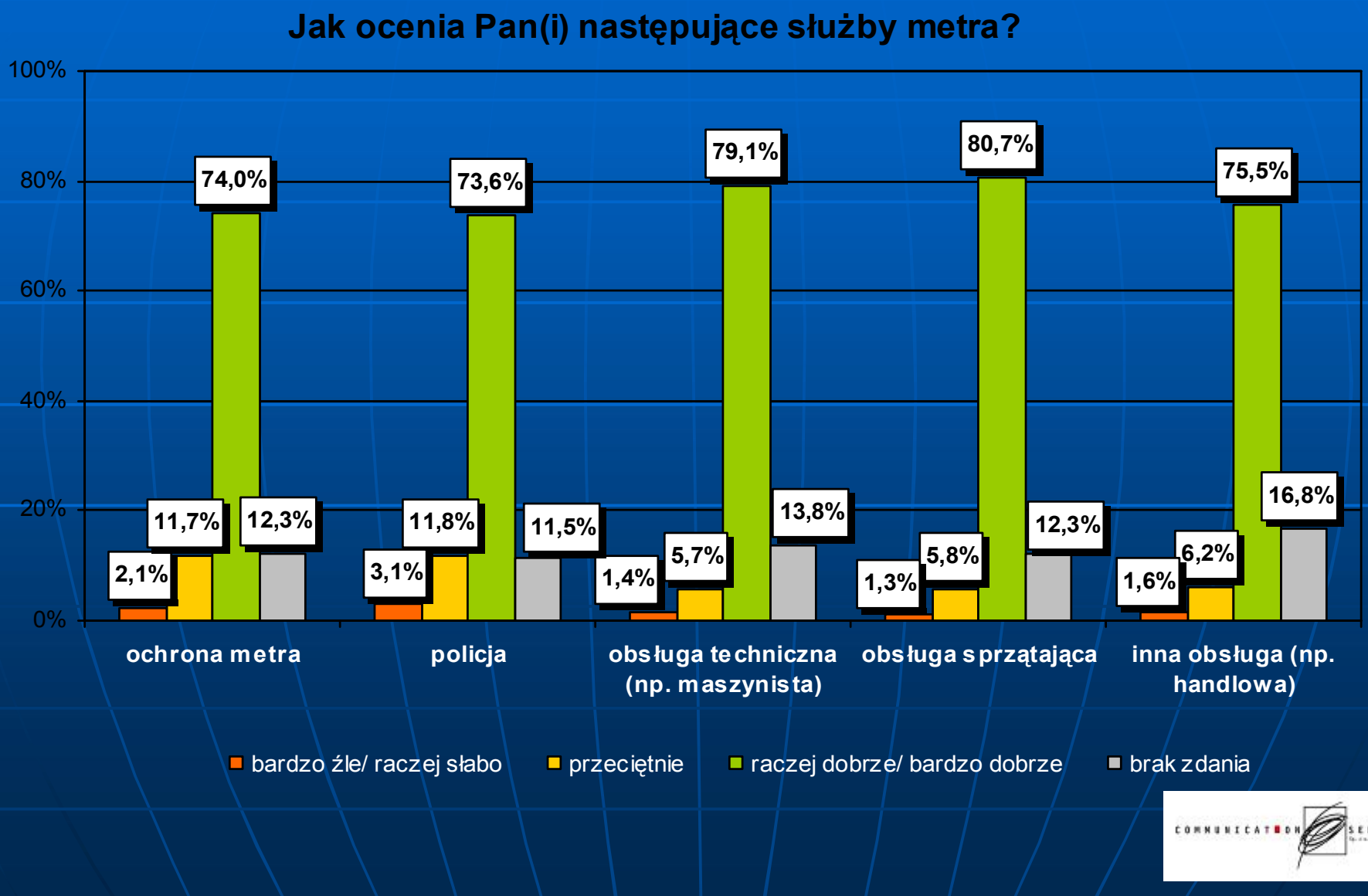


Inne wymiary oceny metra

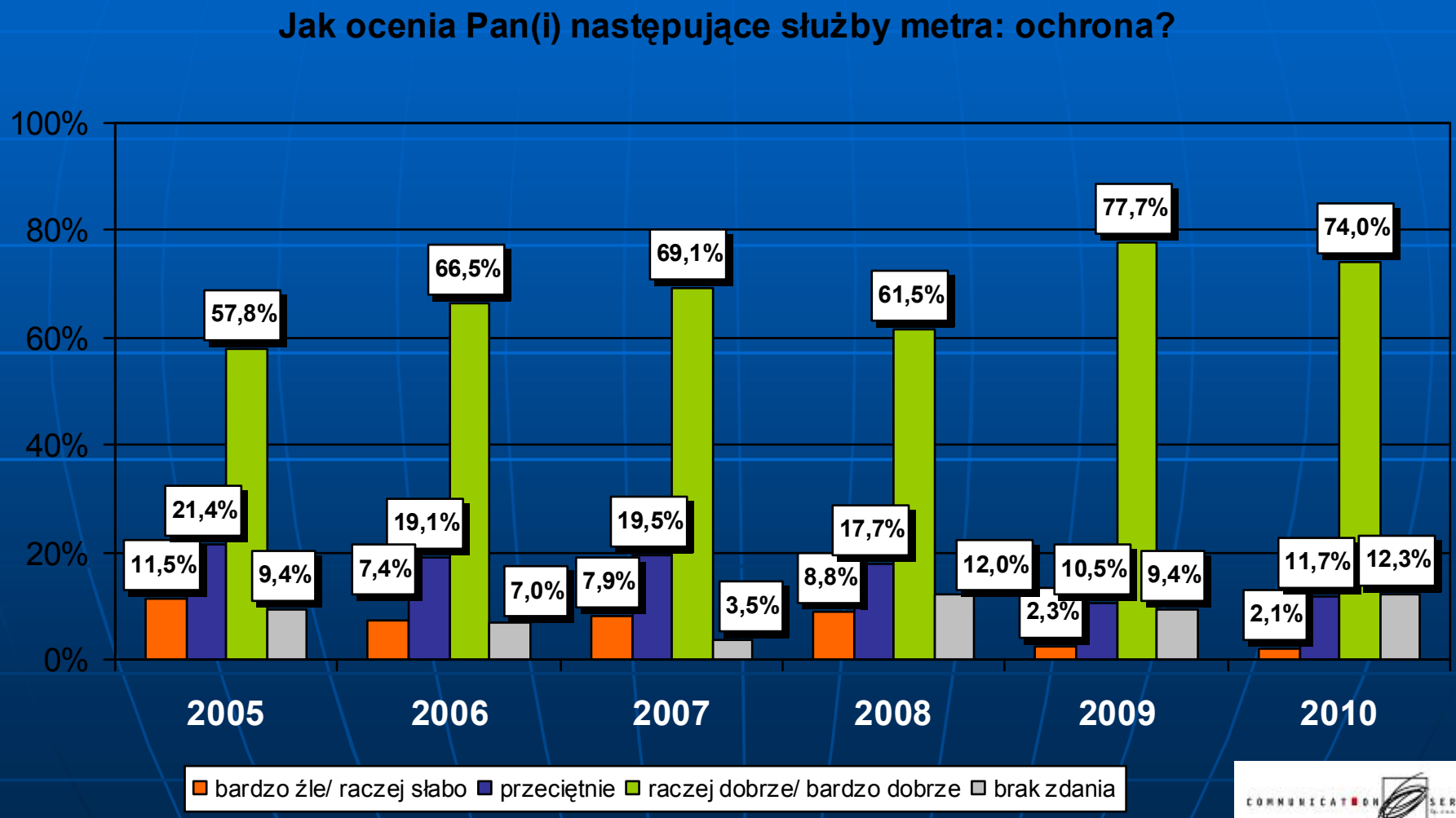
- **Ustabilizowane i wysoka ocena pozytywna odnosi się do bezpieczeństwa, punktualności, czystości na stacjach i wagonach, szybkości jazdy, oraz informacji w wagonach i na stacjach**
- **Ocena udogodnień dla niepełnosprawnych nie zmieniła się istotnie (43% ocen pozytywnych w 2010 roku w stosunku do 45% w roku 2009). Nadal utrzymuje się wysoki odsetek odpowiedzi „brak zdania”.**

Ocena służb obsługujących metro (służby wewnętrzne i zewnętrzne)

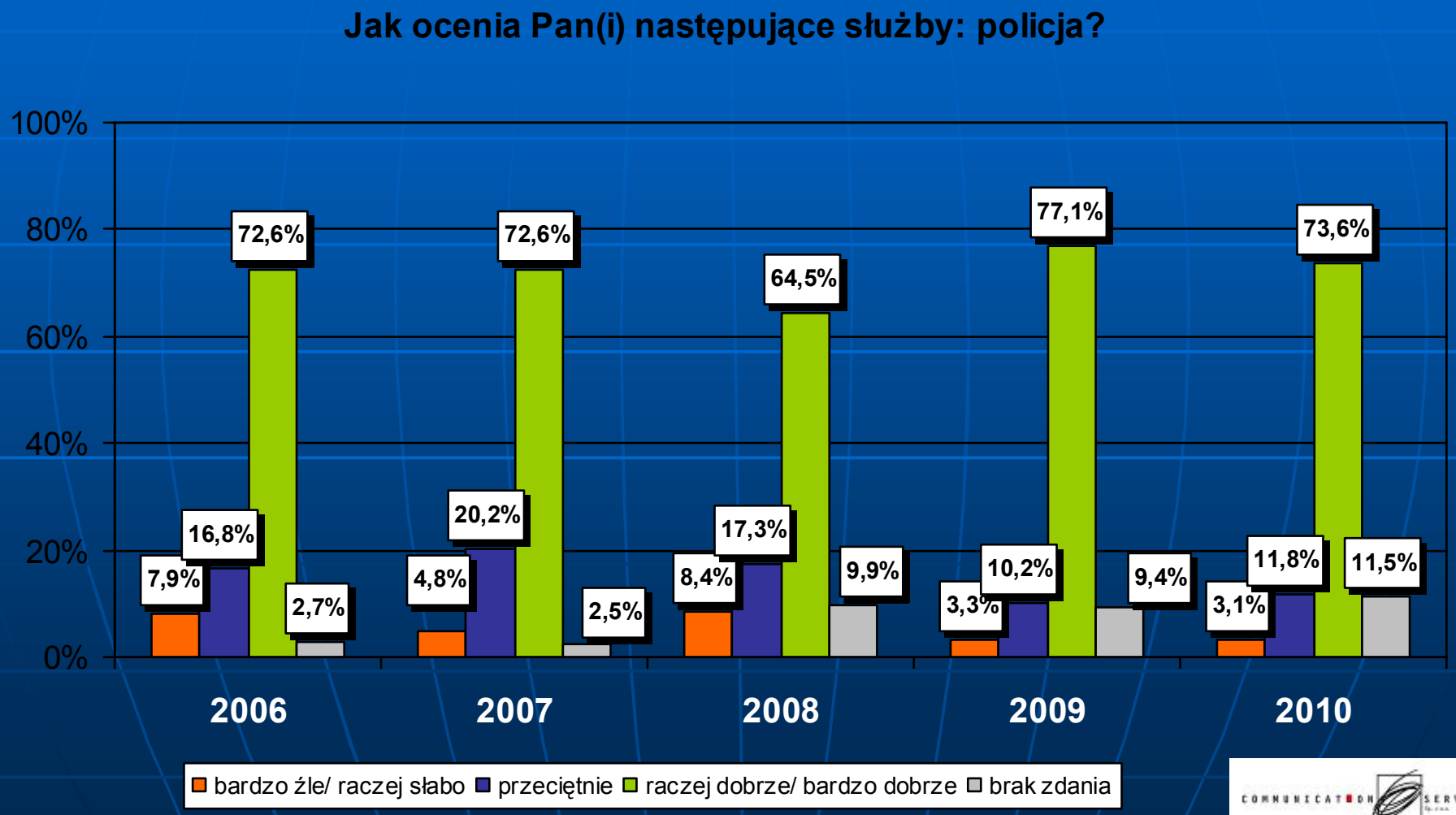
Ocena służb metra w 2010 r.



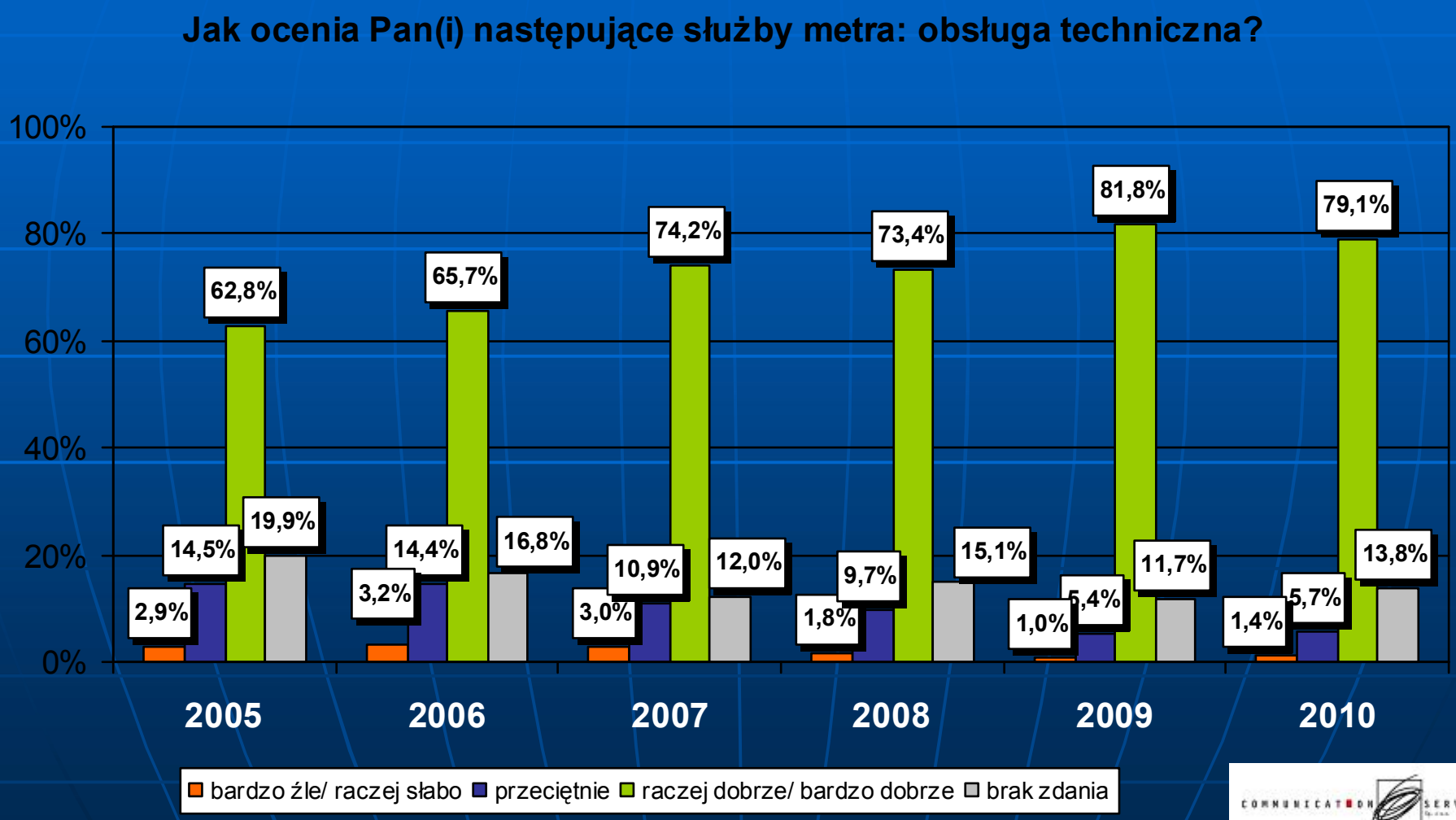
Ocena służb bezpieczeństwa metra – ochrona



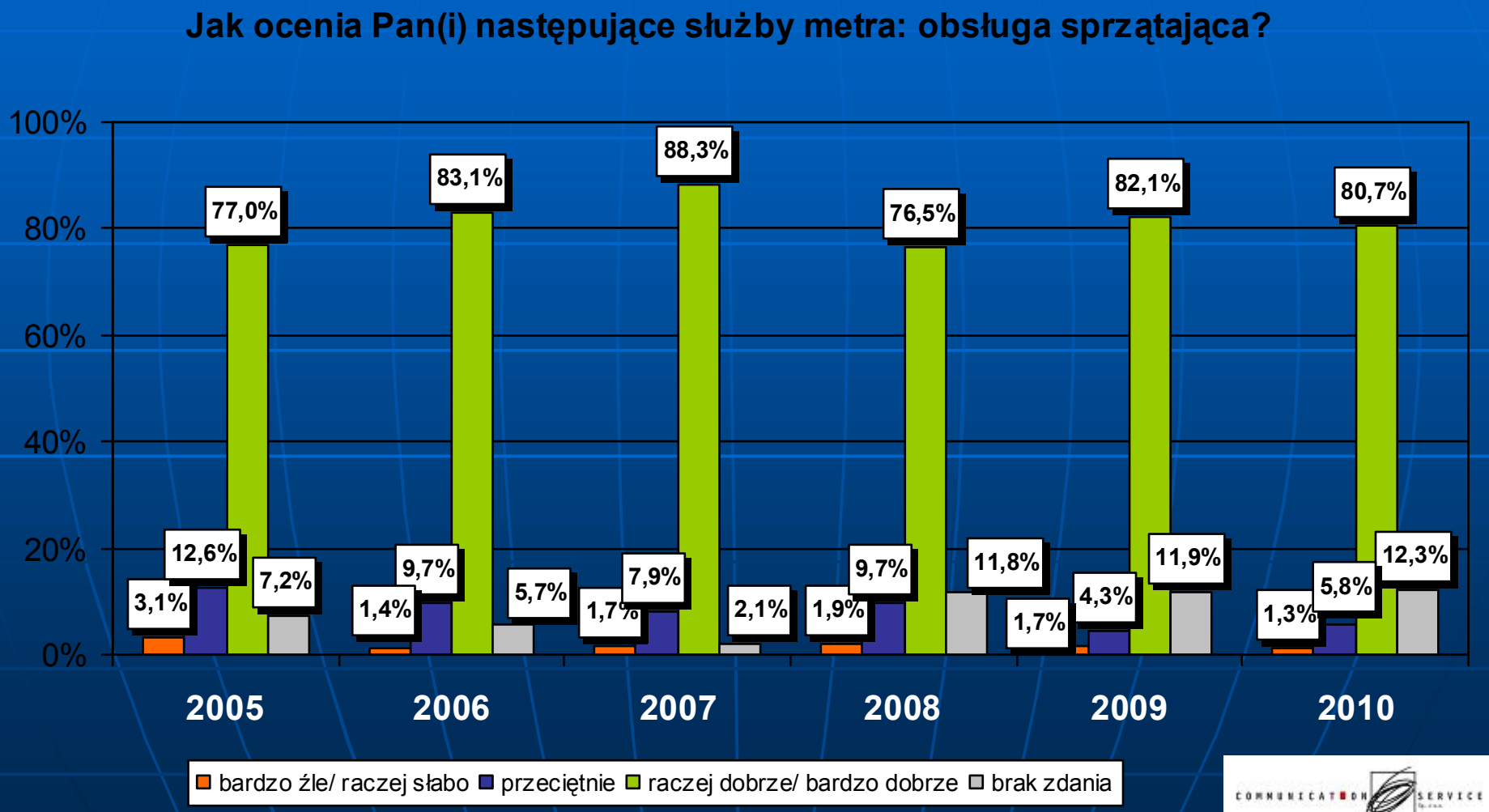
Ocena służb bezpieczeństwa metra – policja



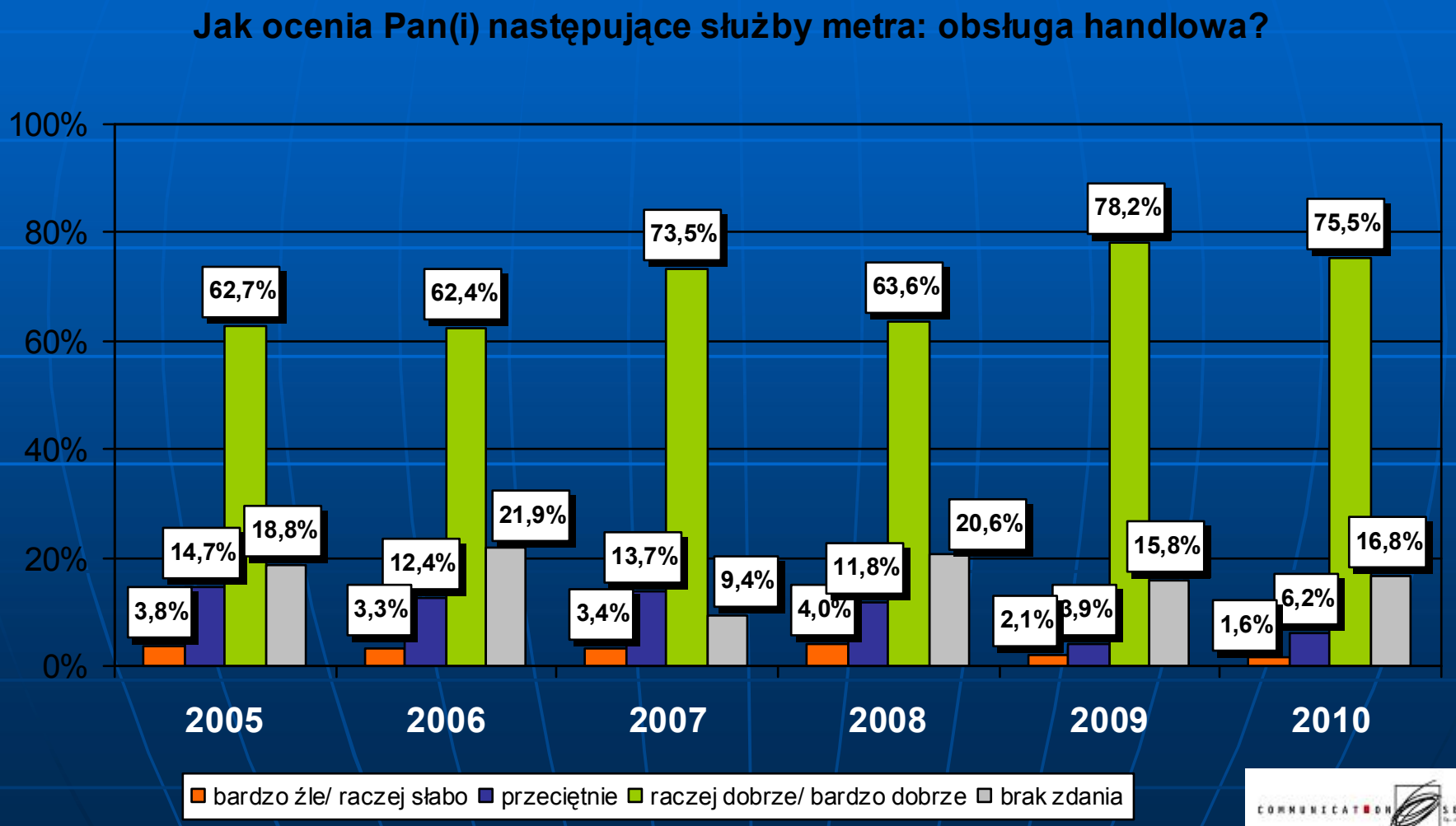
Ocena służb metra – obsługa techniczna



Ocena służb metra – obsługa sprzątająca



Ocena – obsługa handlowa

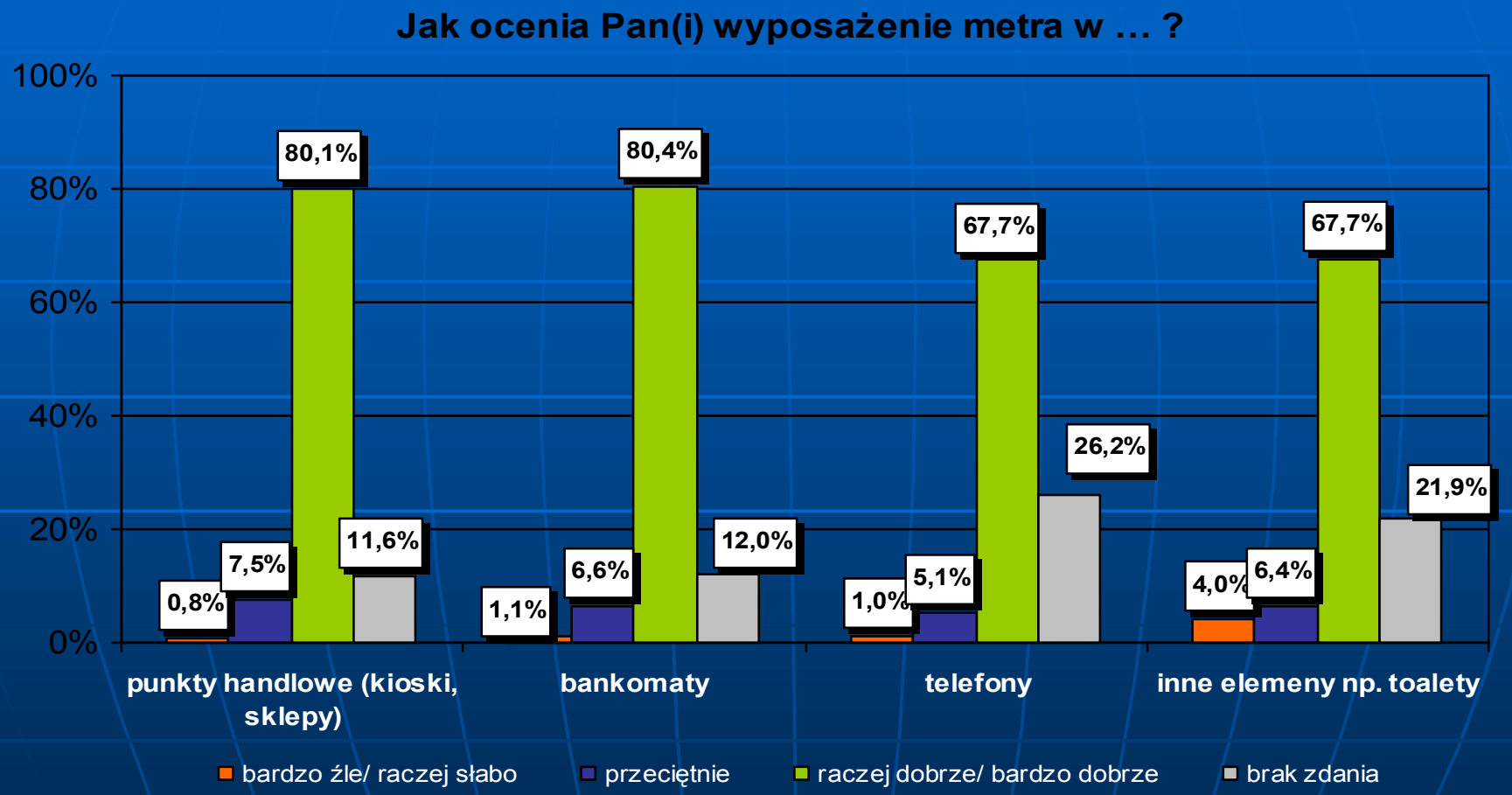


Ocena służb metra

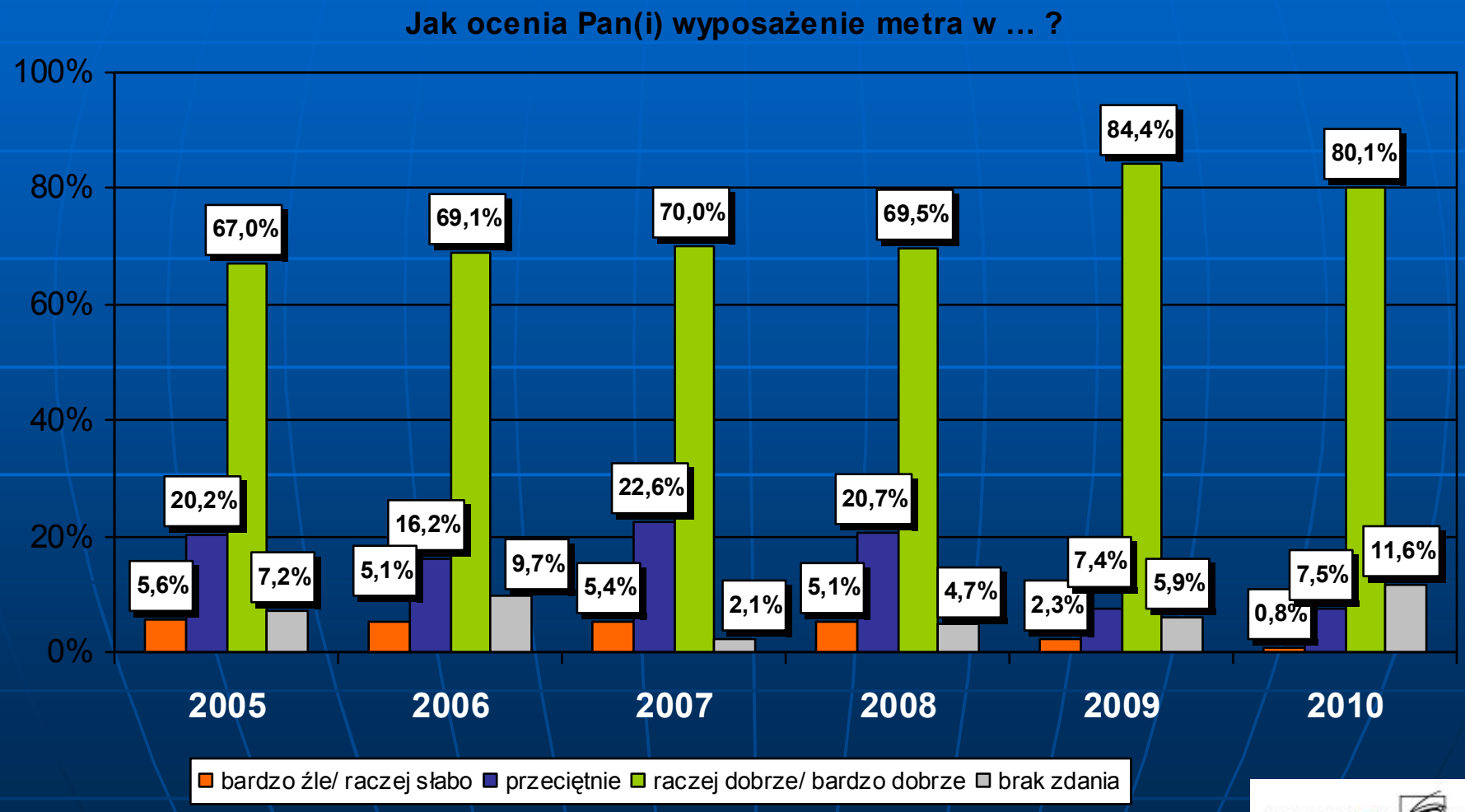
- **Najmniej trzy czwarte pasażerów ocenia dobrze służby metra zapewniające: dobrą jazdę, bezpieczeństwo, czystość i możliwość dokonywania zakupów**
- **Służby metra otrzymały podobną ocenę do wyniku z 2009**

Wyposażenie metra w obiekty użyteczności publicznej

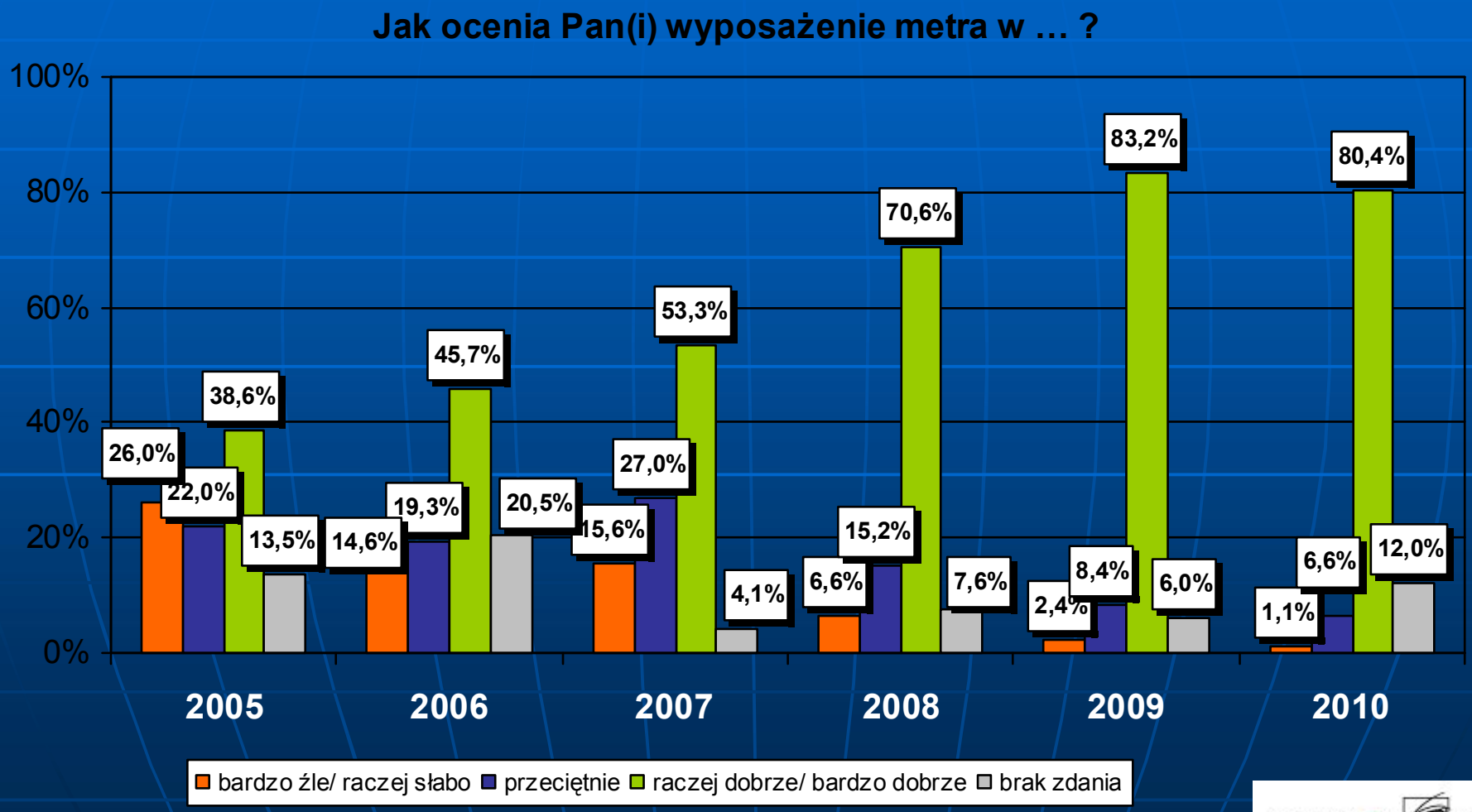
Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej 2010 r.



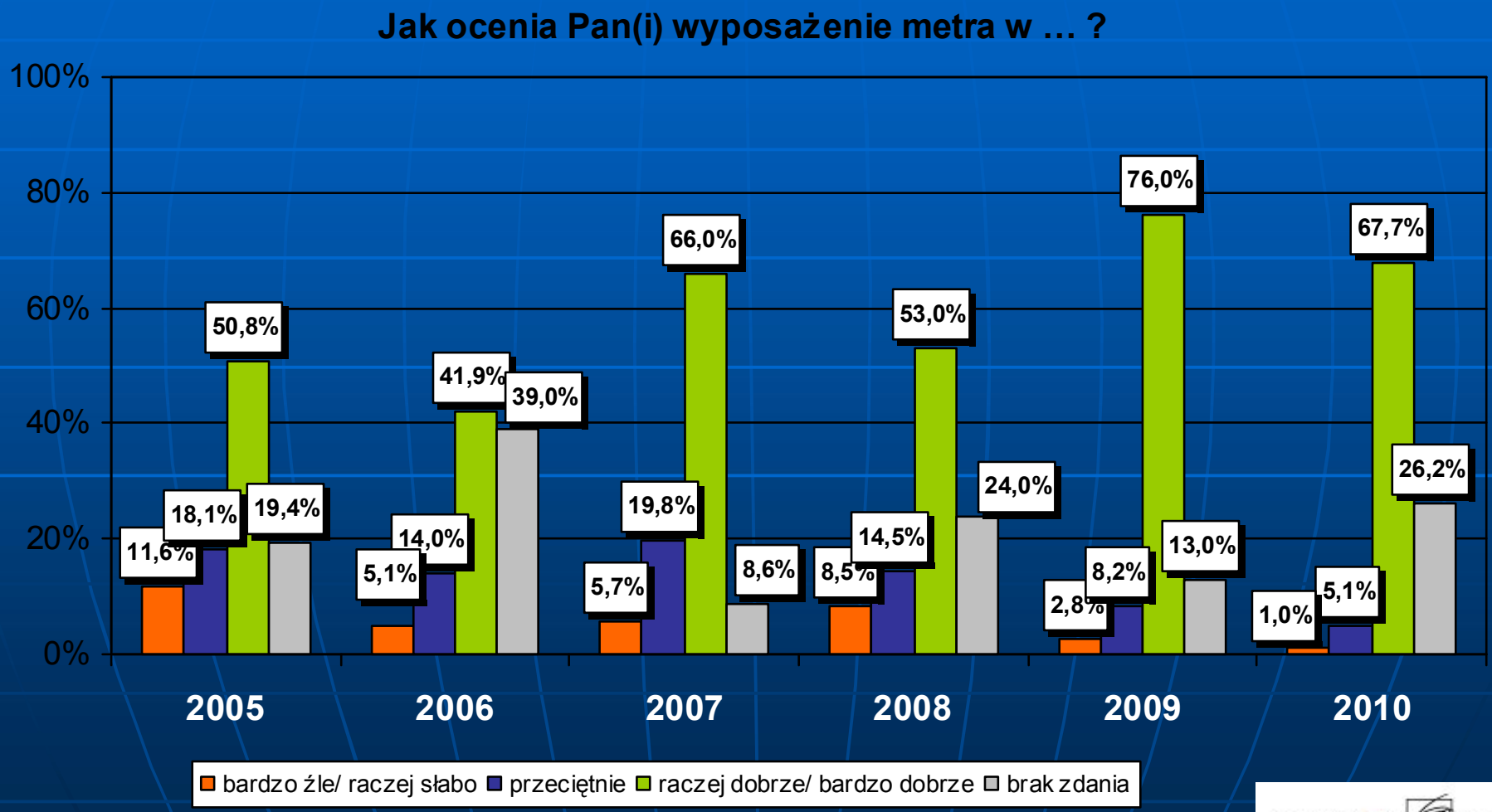
Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: punkty handlowe/ kioski, sklepy



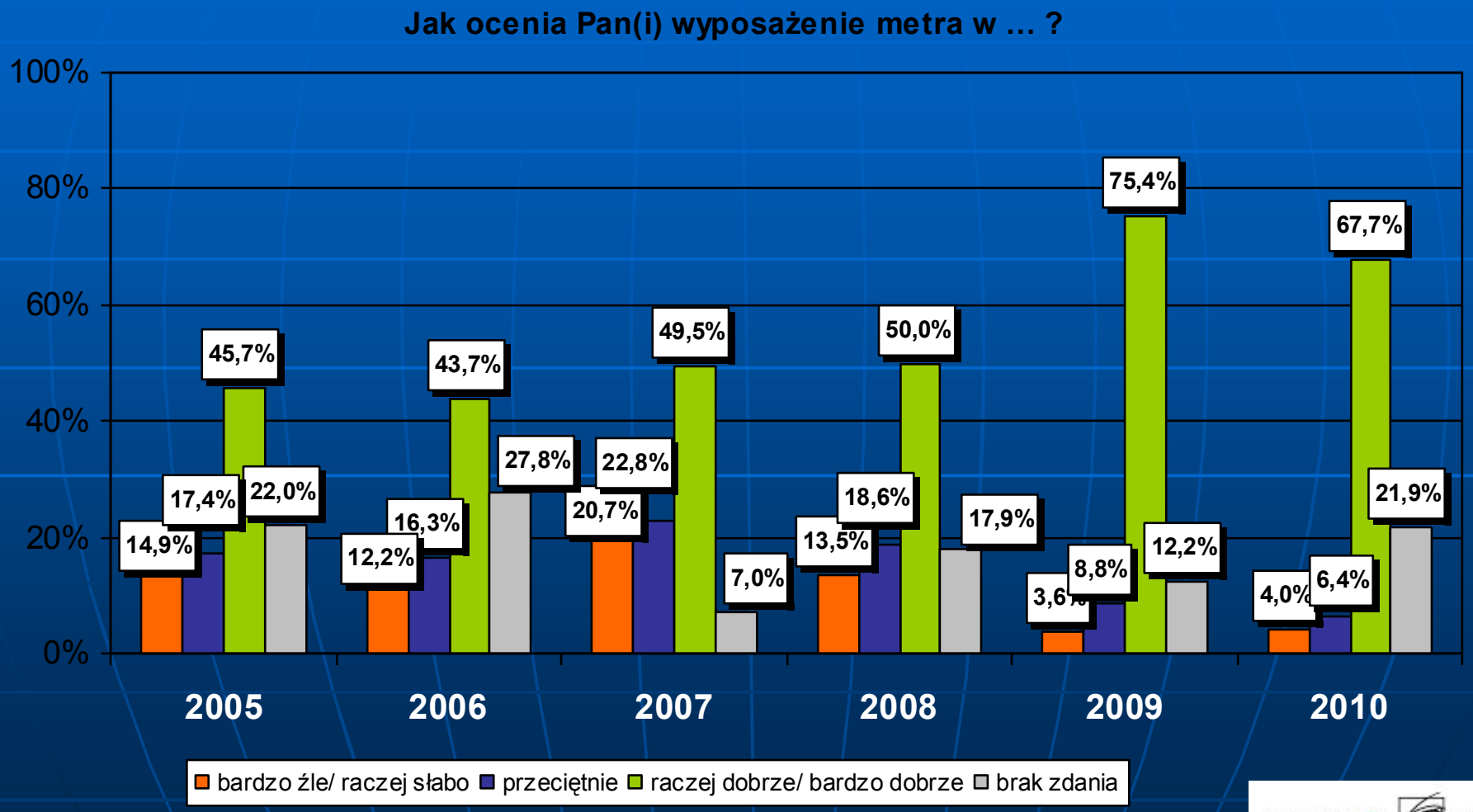
Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: bankomaty



Ocena wyposażenia metra w punkty użyteczności publicznej: telefony



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

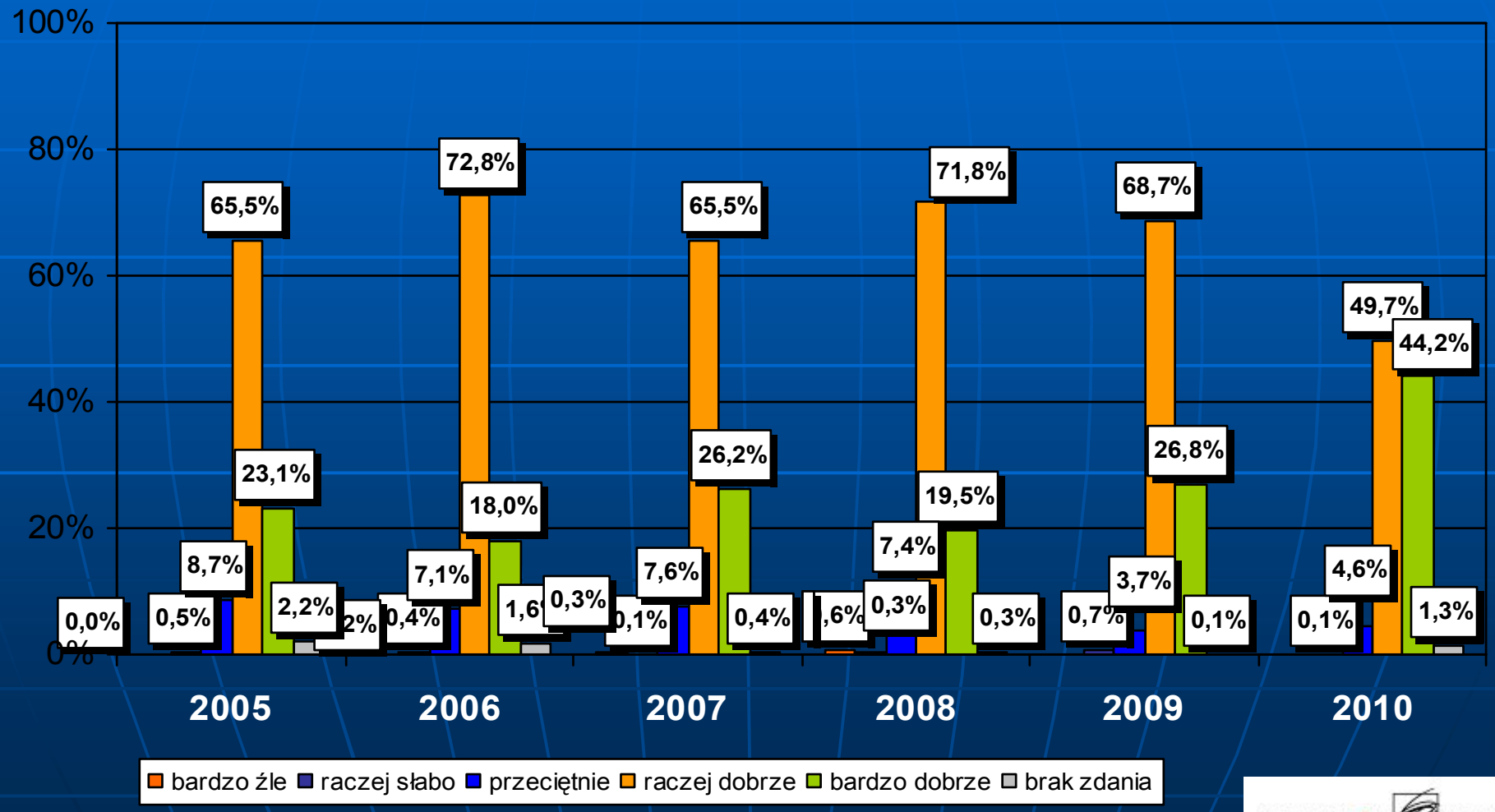


Ocena dodatkowego wyposażenia metra

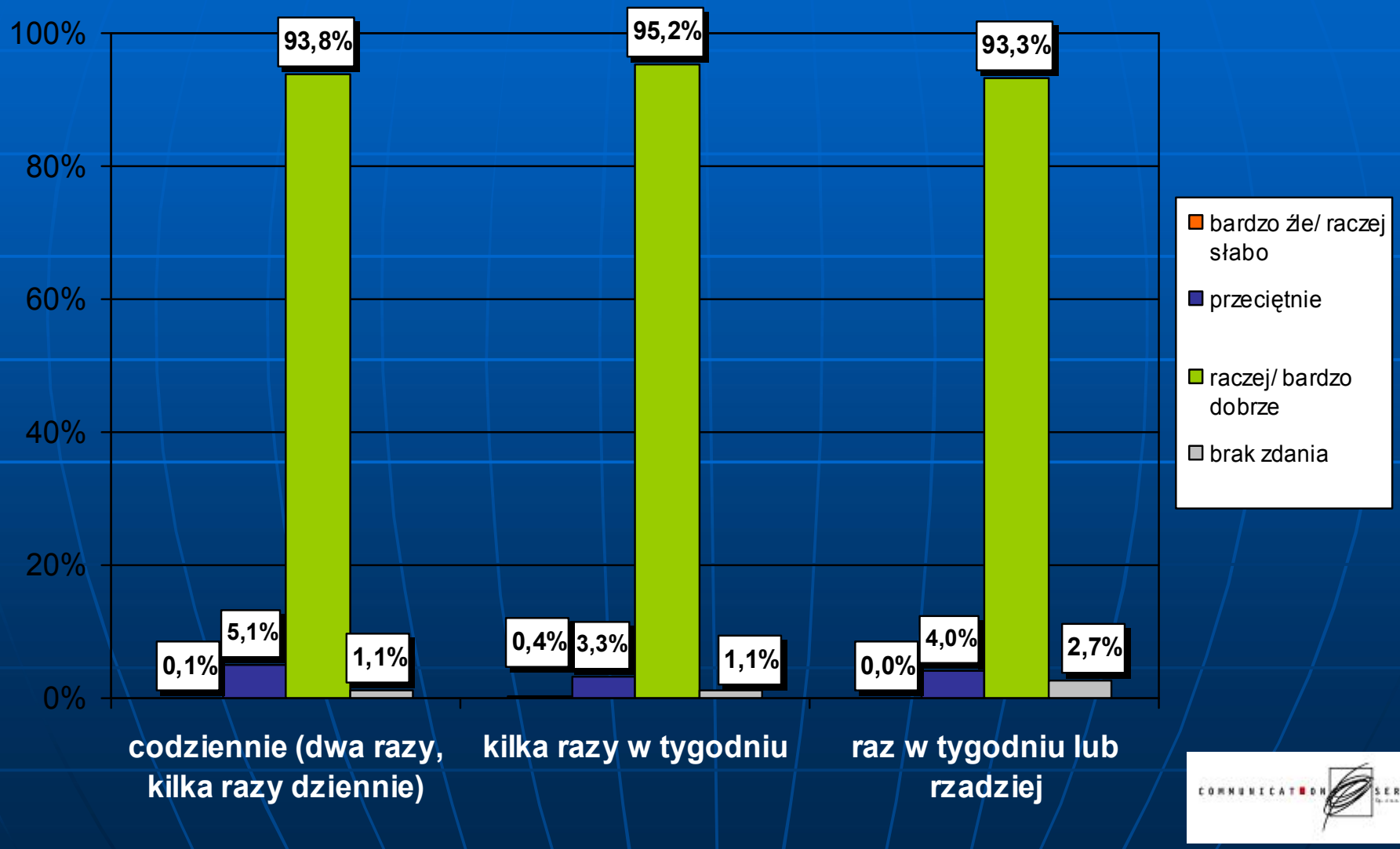
- **Podobnie jak przed rokiem ponad ¾ pasażerów w 2010 roku pozytywnie ocenia wyposażenie metra w punkty handlowe i bankomaty**
- **Uległa pogorszeniu ocena wyposażenia metra w automaty telefoniczne i toalety (spadek ocen pozytywnych w granicach 8 pkt procentowych)**

Ogólna ocena Metra Warszawskiego

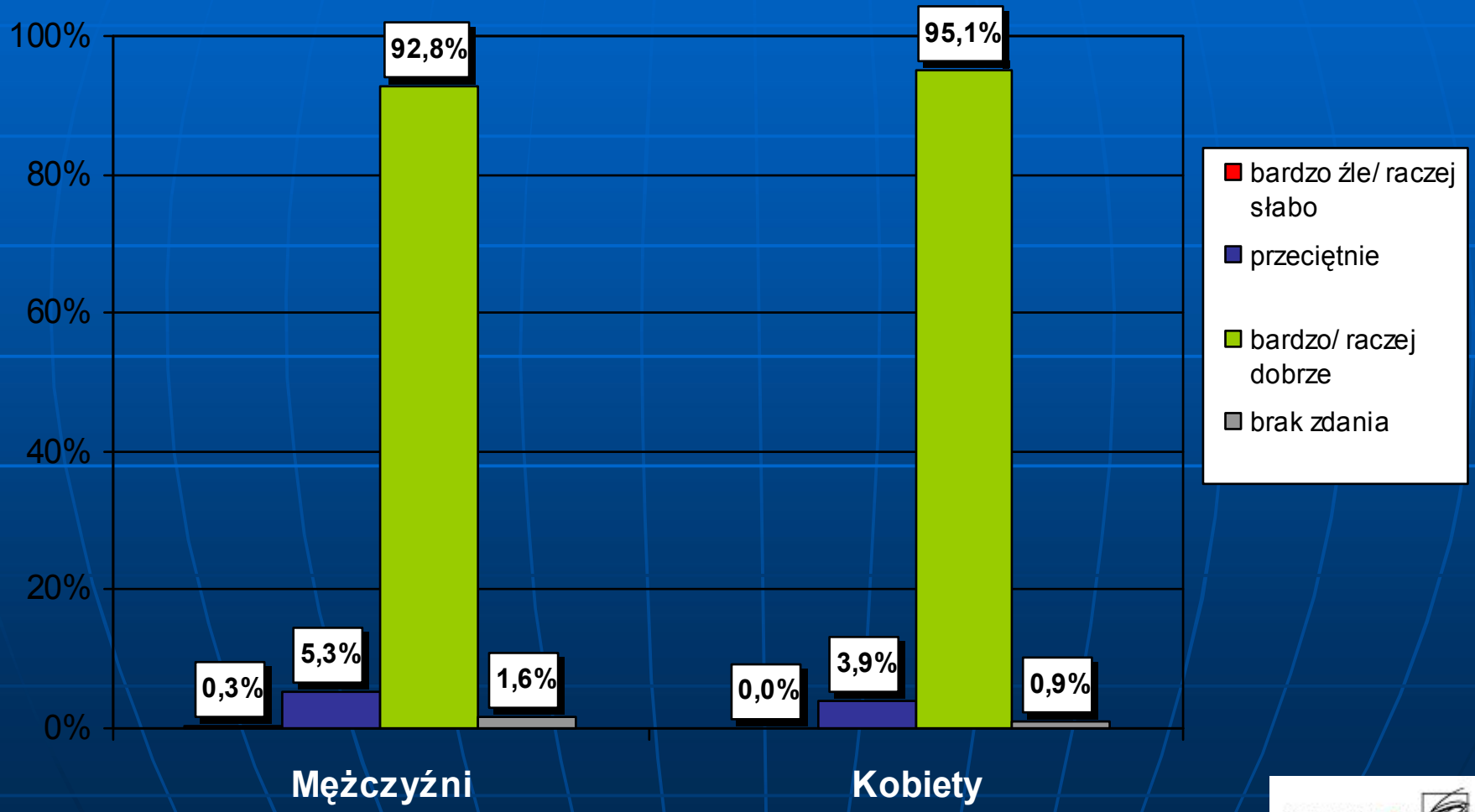
Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie



Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2010 r. Częstość korzystania z metra



Ogólna ocena usług oferowanych przez metro warszawskie w 2010 r. Płeć respondentów



Ogólna ocena

- **W ciągu ostatniego roku podstawowy wskaźnik: ogólna ocena metra (tj. ogół opinii pozytywnych), ustabilizował się na bardzo wysokim poziomie 95%**

- **Jednocześnie odsetek bardzo zadowolonych pasażerów silnie wzrósł w ciągu roku (o 17%), co oznacza, że dynamika tego wzrostu była o 2 i pół raza większa niż w okresie 2008-2009**

Ulubione stacje metra

Ulubione stacje pasażerów metra

	2005	2006	2007	**2008**	2009	2010
Pl. Wilsona	0,7%	12,2%	10,8%	21,0%	13,9%	10,4%
Wilanowska	16,4%	13,2%	17,3%	8,8%	8,0%	6,2%
Centrum	11,7%	8,8%	7,5%	6,7%	5,0%	3,4%
Świętokrzyska	6,6%	5,2%	2,8%	2,8%	0,8%	3,1%
Ratusz (Arsenał)	8,5%	3,9%	3,0%	4,3%	2,0%	2,3%
Dworzec Gdański	4,3%	2,9%	0,9%	1,5%	2,4%	1,3%
Kabaty	2,4%	2,6%	1,9%	2,0%	2,5%	2,1%
Politechnika	3,5%	2,6%	2,5%	2,8%	1,0%	1,0%
Natolin	2,0%	2,6%	0,8%	1,1%	1,8%	1,7%
Imielin	2,4%	2,3%	1,3%	2,3%	1,5%	1,4%
Pola Mokotowskie	2,1%	2,0%	1,8%	1,5%	1,2%	1,1%
Racławicka	1,0%	1,7%	0,5%	1,1%	0,9%	0,9%
Służew	2,9%	1,4%	1,3%	2,1%	0,8%	1,0%
Wierzbno	1,2%	1,4%	0,7%	1,4%	0,4%	0,7%
Ursynów	2,2%	1,1%	1,2%	0,8%	1,6%	0,9%
Stokłosy	1,9%	1,0%	1,5%	0,7%	0,8%	0,5%
Marymont	-	-	1,1%	0,8%	1,6%	1,3%
Słodowiec	-	-	-	1,7%	0,5%	1,7%
Stare Bielany	-	-	-	-	3,6%	5,8%
Wawrzyszew	-	-	-	-	0,8%	0,9%
Młociny	-	-	-	-	0,6%	1,3%
Brak opinii	30,3%	35,0%	42,9%	36,6%	48,3%	50,1%
Ogółem	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Podsumowanie

PODSUMOWANIE

Wnioski dotyczące spółki Metro Warszawskie

- **Stabilizacja lub niewielki wzrost** niemal wszystkich parametrów, które składają się na zadowolenie pasażerów
- **Odsetek pasażerów zdecydowanie zadowolonych z metra w ciągu roku zwiększył się aż o 17 punktów procentowych**
- W 2010 Metro Warszawskie **spełnia rosnące oczekiwania klientów w zakresie podstawowej działalności przewozowej**

PODSUMOWANIE

Wnioski dotyczące metra jako środka transportu publicznego w Warszawie

- Metro jest **wzorcowe** nie tylko w obszarze swojej głównej działalności (przewożenie pasażerów), ale także **w kwestii zapewnienia bezpieczeństwa**
- Znakomity wizerunek metra powoduje, że **rosną oczekiwania** także w obszarach peryferyjnych dla funkcji przewozowej**,** czego przykładem jest uzupełnianie działalności gminy w takich obszarach jak kultura, ale także toalety publiczne
- **Bardzo pozytywny wizerunek metra** może i powinien zostać dobrze wykorzystany w trudnym procesie inwestycyjnym, kiedy piesi i kierowcy będą narażeni na utrudnienia, związane z budową drugiej linii; wymaga to dobrego współdziałania w obszarze komunikacji społecznej pomiędzy urzędem miasta, spółką komunalną i wykonawcą.