

**BENEFICIAR:
Asociația de Dezvoltare
Intercomunitară pentru Transport
Public București-Ilfov**

**„Raport de cercetare privind
calcularea indicelui de satisfacție a
pasagerilor”**



Cuprins

INTRODUCERE	3
METODOLOGIA STUDIULUI	4
ANALIZA DATELOR	5
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	29
INDICI DE SATISFAȚIE A PASAGERILOR	31

INTRODUCERE

Obiectiv general al studiului:

Obținerea unui set de informații relevante în ceea ce privește atitudinile și percepțiile populației privind serviciile de transport public din Regiunea București-Ilfov cu scopul calculării Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor (ISP).

Categoriile de utilizatori care vor face obiectul acestui studiu vor fi:

- persoane fizice adulte care utilizează măcar unul dintre serviciile de transport al uneia dintre cele trei companii de transport public STB SA, SC Ecotrans STCM SRL sau SC Serviciul de Transport Voluntari SA;

Obiectivele specifice ale studiului:

Acest studiu oferă o imagine comprehensivă în ce privește:

1. Definirea metodologiei de evaluare anuală a indicelui de satisfacție a pasagerilor, având în vedere prevederile standardelor naționale și europene referitoare la măsurarea calității sistemelor de transport public și a calității managementului contractelor;
2. Determinarea nivelului indicelui de satisfacție a pasagerilor la nivelul anului 2020 referitor la calitatea serviciului prestat de fiecare dintre cei trei operatori de transport public, prin aplicarea metodologiei menționate anterior. Indicele de satisfacție al pasagerilor este considerat ca nivel de referință pentru anul următor iar nerespectarea acestuia aduce penalități operatorilor de transport. Evidențierea gradului de satisfacție privind acele elemente ale sistemului de transport public ce sunt determinate de ansamblul de măsuri tehnico-organizatorice ce sunt în competența altor entități (TPBI, UAT-uri)

METODOLOGIA STUDIULUI

Metoda de cercetare utilizată a fost **ancheta sociologică**.

Aceasta s-a desfășurat la nivelul regiunii București-Ilfov, utilizându-se ca instrument de cercetare, **chestionarul**.

Populația de referință a anchetei vizează persoane fizice cu vârste de peste 18 ani, care utilizează serviciile oferite de operatorii de transport public în regiunea București Ilfov

Eșantionul studiului

Eșantioane planificate: Total 1292 respondenți:

- 902 respondenți, reprezentativ pentru București cu o marjă de eroare de +/- 3,3%, la un nivel de încredere de 95%.
- 390 respondenți reprezentativ pentru județul Ilfov, cu o marjă de eroare de +/- 5%, la un nivel de încredere de 95%.

Eșantioane realizate: Total- 1333 respondenți:

- 924 pentru București
- 409 pentru județul Ilfov

Tipul eșantionului este simplu

Metoda de selecție:

- Au fost aplicate chestionare doar persoanelor de peste 18 ani care utilizează serviciile măcar uneia dintre cele trei companii de transport public STB SA, SC Ecotrans STCM SRL sau SC Serviciul de Transport Voluntari SA

Chestionarul a fost aplicat la telefon (CATI), de către operatorii Metro Media Transilvania în perioada *31 Octombrie – 24 Noiembrie 2020*. Durata medie de aplicare a unui chestionar este de 13 minute.

Baza de date a fost ponderată conform datelor statistice ale INSE la 1 iulie 2019 după structura populației cu vârsta de 18 ani și peste, după următoarele criterii:

- sex (2 categorii - M/F)

ANALIZA DATELOR

Q01. Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit sau ocazional? (răspuns multiplu)

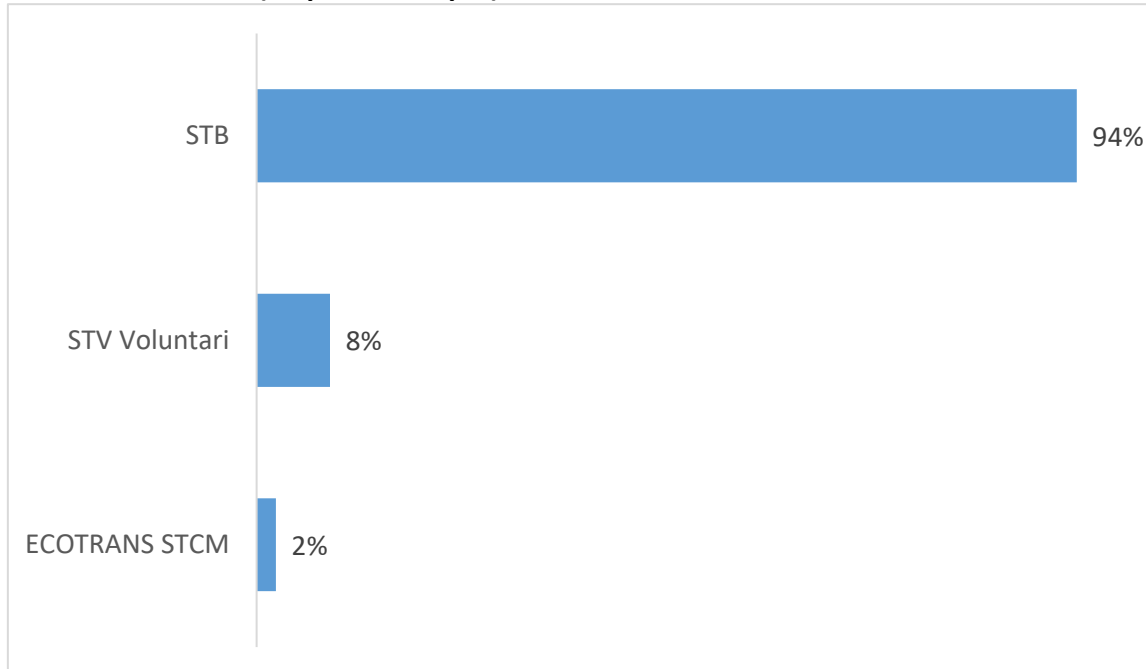


Figura 1. (N=1.333)

Q01. Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit sau ocazional? (răspuns multiplu)

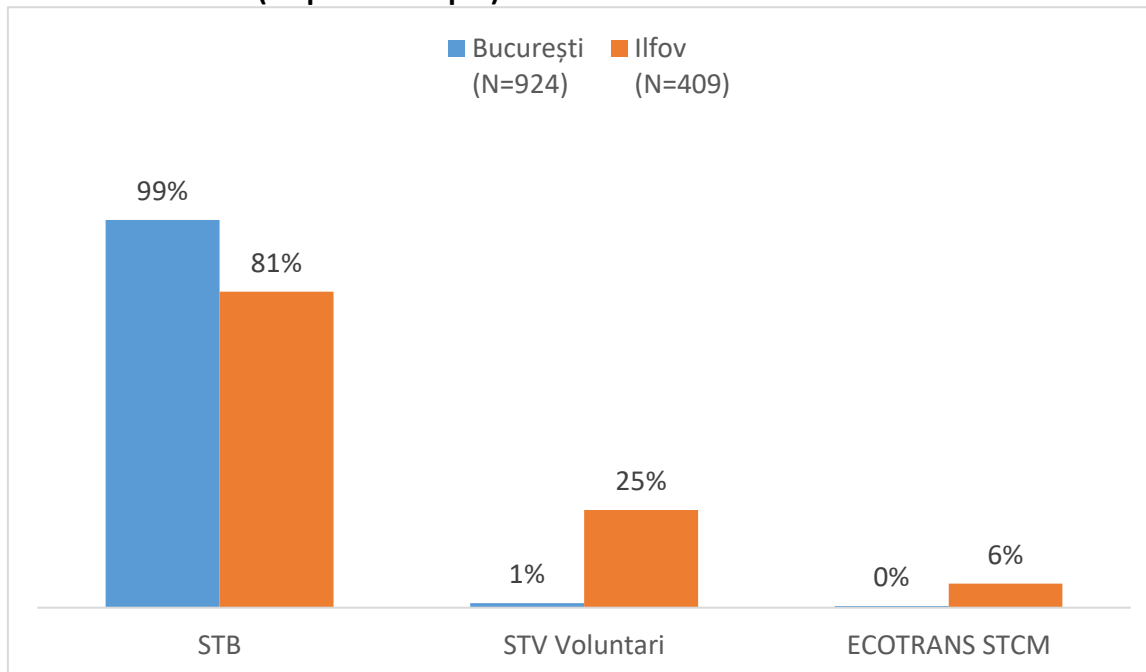


Figura 2.

Q02. Ce operator de transport public de suprafață folosiți cel mai des: STB, STV sau ECOTRANS STCM?

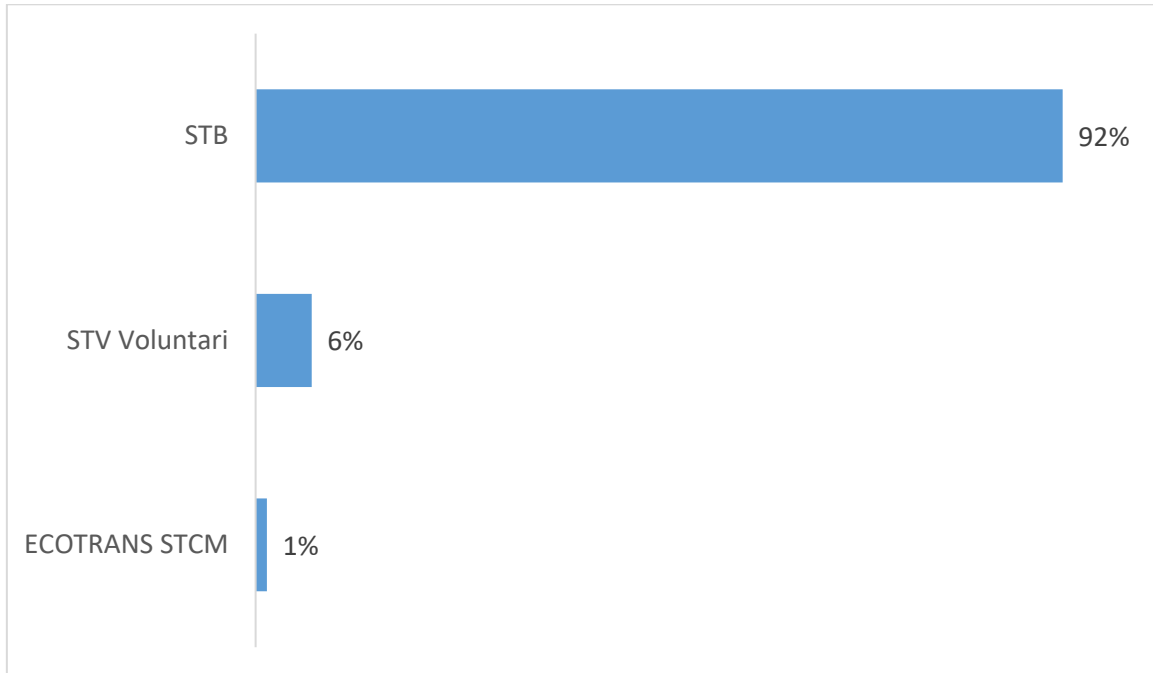


Figura 3. (N=1.333)

Q02. Ce operator de transport public de suprafață folosiți cel mai des: STB, STV sau ECOTRANS STCM?

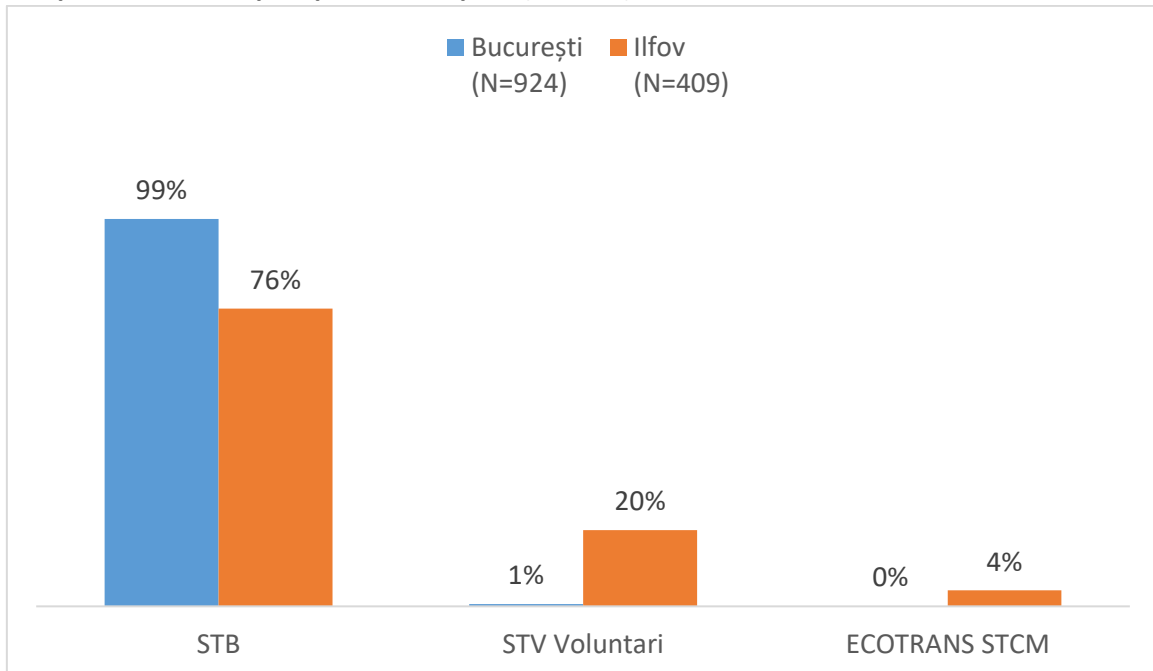


Figura 4.

Q03. În general, cât de mulțumit sunteți cu serviciile publice de transport la suprafață din localitatea dumneavoastră?

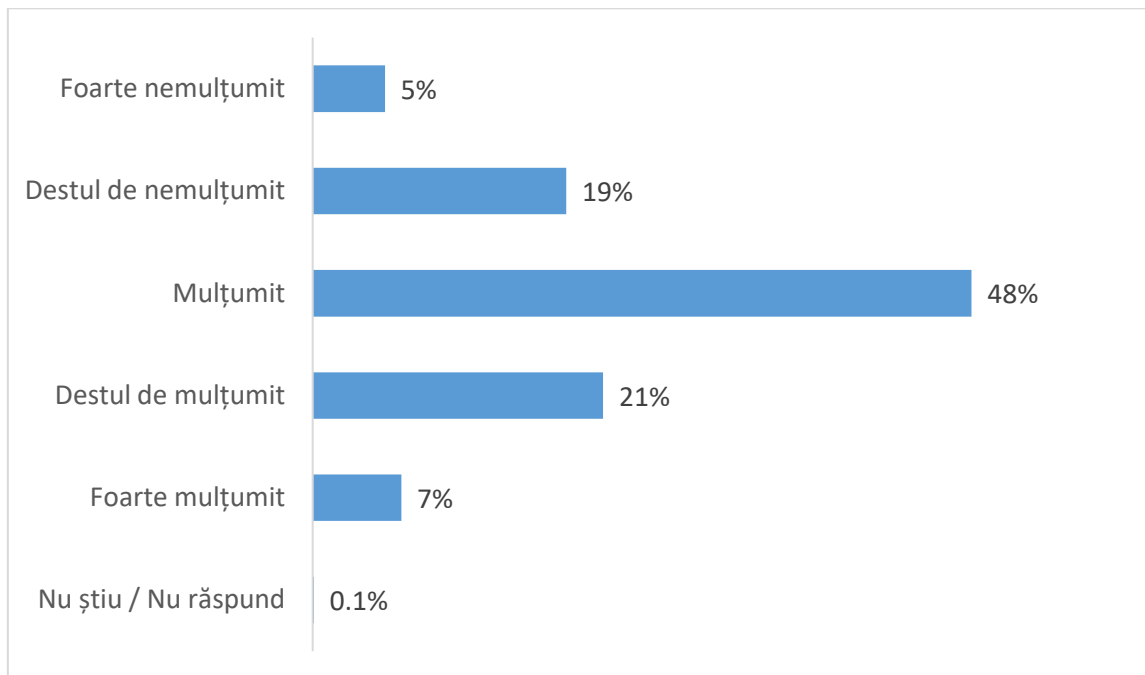


Figura 5. (N=1.333)

Q03. În general, cât de mulțumit sunteți cu serviciile publice de transport la suprafață din localitatea dumneavoastră?

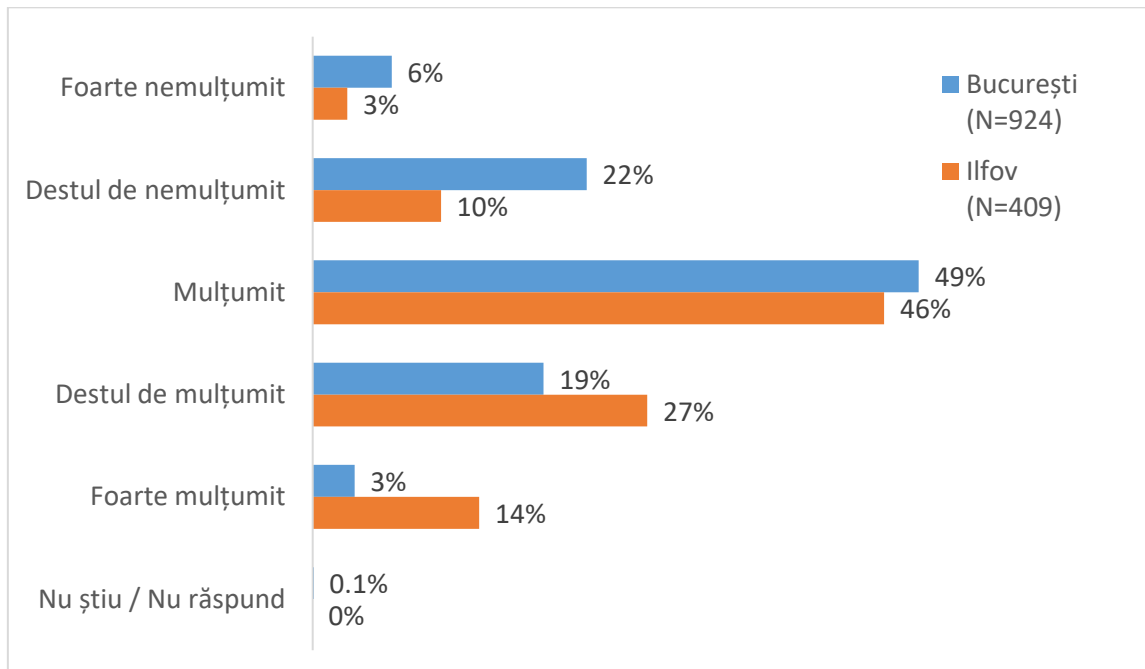


Figura 6.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STB					
	Media B	Media IF		Bucuresti (N=924)	Ilfov (N=406)
Frecvența la care vin mijloacele de transport	3,0	3,3	1 - Foarte nemulțumit	8%	5%
			2	21%	17%
			3	41%	32%
			4	24%	30%
			5- Foarte mulțumit	6%	15%
			NS/NR	0%	0%
Felul în care sunt configurate rutele	3,4	3,9	1 - Foarte nemulțumit	5%	2%
			2	10%	6%
			3	33%	23%
			4	39%	42%
			5- Foarte mulțumit	12%	28%
			NS/NR	2%	0%
Ușurința schimbării mijloacelor de transport	3,6	4,0	1 - Foarte nemulțumit	4%	1%
			2	10%	4%
			3	29%	22%
			4	38%	39%
			5- Foarte mulțumit	18%	33%
			NS/NR	2%	1%
Posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile	4,0	3,9	1 - Foarte nemulțumit	2%	2%
			2	3%	8%
			3	19%	15%
			4	30%	33%
			5- Foarte mulțumit	30%	29%
			NS/NR	16%	13%
Programul de funcționare al mijloacelor de transport	3,5	3,7	1 - Foarte nemulțumit	6%	1%
			2	12%	11%
			3	26%	29%
			4	35%	31%
			5- Foarte mulțumit	21%	27%
			NS/NR	2%	1%

Figura 7.

OFERTA DE SERVICII/ DISPONIBILITATE

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?














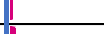










STV		
	Media	Ilfov (N=187)
Frecvența la care vin mijloacele de transport	3,2	1 - Foarte nemulțumit  4%
		2  26%
		3  34%
		4  21%
		5 - Foarte mulțumit  15%
		NS/NR 0%
Felul în care sunt configurate rutele	3,9	1 - Foarte nemulțumit  1%
		2  5%
		3  22%
		4  44%
		5 - Foarte mulțumit  28%
		NS/NR 0%
Ușurința schimbării mijloacelor de transport	4,0	1 - Foarte nemulțumit  0%
		2  6%
		3  22%
		4  34%
		5 - Foarte mulțumit  36%
		NS/NR 1%
Posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile	3,9	1 - Foarte nemulțumit  2%
		2  10%
		3  14%
		4  35%
		5 - Foarte mulțumit  28%
		NS/NR 11%
Programul de funcționare al mijloacelor de transport	3,6	1 - Foarte nemulțumit  2%
		2  13%
		3  34%
		4  27%
		5 - Foarte mulțumit  24%
		NS/NR 1%

Figura 8.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

ECOTRANS STCM			
	Media	Ilfov (N=77)	
Frecvența la care vin mijloacele de transport	3,6	1 - Foarte nemulțumit	5%
		2	10%
		3	24%
		4	35%
		5- Foarte mulțumit	26%
		NS/NR	0%
Felul în care sunt configurate rutele	4,1	1 - Foarte nemulțumit	6%
		2	1%
		3	14%
		4	32%
		5- Foarte mulțumit	47%
		NS/NR	0%
Ușurința schimbării mijloacelor de transport	4,2	1 - Foarte nemulțumit	4%
		2	4%
		3	10%
		4	33%
		5- Foarte mulțumit	46%
		NS/NR	4%
Posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile	4,1	1 - Foarte nemulțumit	2%
		2	3%
		3	11%
		4	29%
		5- Foarte mulțumit	43%
		NS/NR	13%
Programul de funcționare al mijloacelor de transport	4,1	1 - Foarte nemulțumit	1%
		2	8%
		3	15%
		4	25%
		5- Foarte mulțumit	50%
		NS/NR	2%

Figura 9.

SISTEM DE INFORMARE CĂLĂTORI

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

























STB					
	Media B	Media IF		Bucuresti (N=924)	Ilfov (N=406)
Disponibilitatea informațiilor cu privire la orarul mijloacelor de transport	2,9	3,2	1 - Foarte nemulțumit	 17%	 9%
			2	 13%	 22%
			3	 28%	 29%
			4	 23%	 23%
			5- Foarte mulțumit	 6%	 16%
			NS/NR	 13%	 1%
Disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee	3,0	3,3	1 - Foarte nemulțumit	 14%	 8%
			2	 13%	 19%
			3	 29%	 31%
			4	 23%	 23%
			5- Foarte mulțumit	 9%	 18%
			NS/NR	 13%	 2%

Figura 10.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?













STV			
	Media		Ilfov (N=187)
Disponibilitatea informațiilor cu privire la orarul mijloacelor de transport	2,8	1 - Foarte nemulțumit	 15%
		2	 30%
		3	 26%
		4	 14%
		5- Foarte mulțumit	 14%
		NS/NR	 1%
Disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee	3,0	1 - Foarte nemulțumit	 12%
		2	 26%
		3	 31%
		4	 13%
		5- Foarte mulțumit	 16%
		NS/NR	 2%

Figura 11.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

ECOTRANS STCM			
	Media	Ilfov (N=77)	
Disponibilitatea informațiilor cu privire la orarul mijloacelor de transport	3,7	1 - Foarte nemulțumit	5%
		2	8%
		3	26%
		4	35%
		5- Foarte mulțumit	26%
		NS/NR	1%
Disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee	3,7	1 - Foarte nemulțumit	5%
		2	16%
		3	16%
		4	32%
		5- Foarte mulțumit	30%
		NS/NR	1%

Figura 12.

ACCESIBILITATE

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STB					
	Media B	Media IF		Bucuresti (N=924)	Ilfov (N=406)
Durata, distanța de mers până în stații și ușurința accesului călătorilor în stațiile de transport în c.	3,5	3,7	1 - Foarte nemulțumit	3%	4%
			2	9%	4%
			3	36%	28%
			4	36%	43%
			5- Foarte mulțumit	16%	21%
			NS/NR	0%	0%
Ușurința urcatului și coborâtului din vehicule	3,5	4,2	1 - Foarte nemulțumit	5%	1%
			2	9%	4%
			3	32%	18%
			4	37%	33%
			5- Foarte mulțumit	17%	45%
			NS/NR	1%	0%
Deplasarea în interiorul vehiculelor	3,2	3,8	1 - Foarte nemulțumit	10%	3%
			2	14%	9%
			3	32%	23%
			4	34%	32%
			5- Foarte mulțumit	8%	32%
			NS/NR	1%	0%
Prețul biletelor și abonamentelor	3,7	4,0	1 - Foarte nemulțumit	1%	1%
			2	4%	3%
			3	31%	25%
			4	36%	40%
			5- Foarte mulțumit	18%	27%
			NS/NR	11%	6%

Figura 13.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?



Figura 14.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

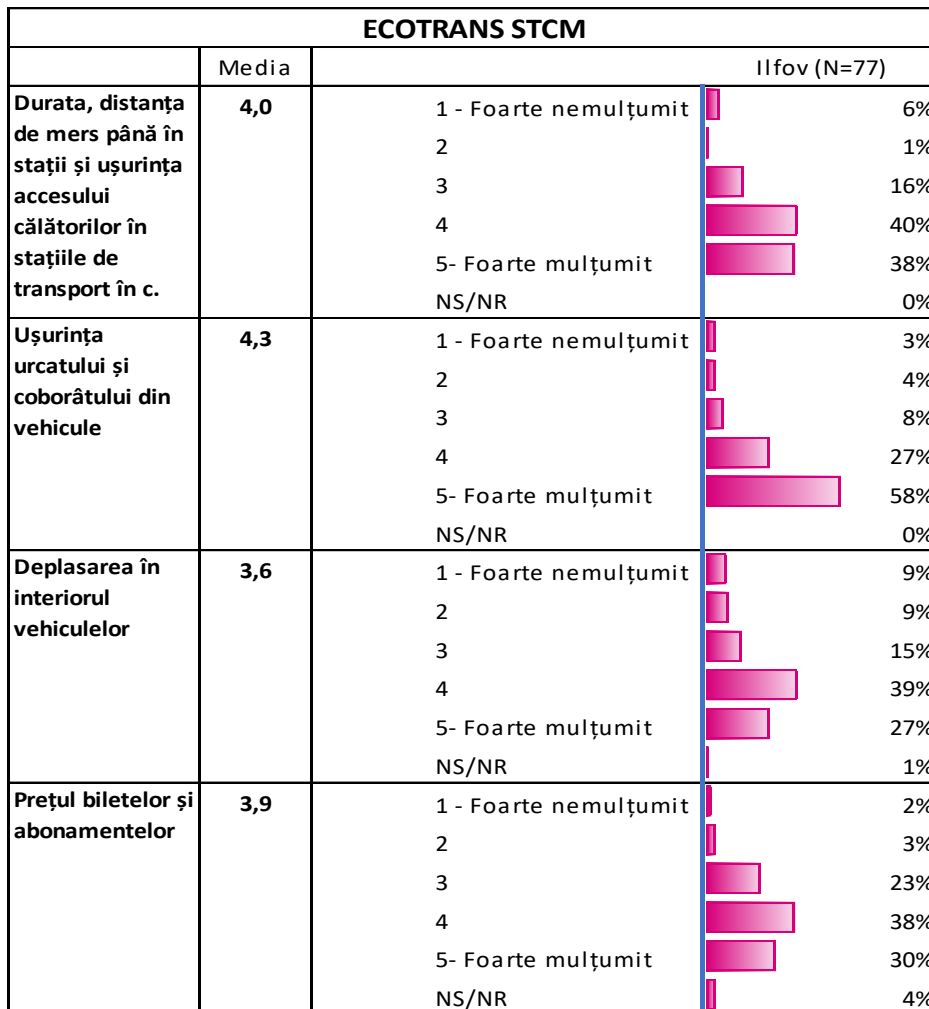


Figura 15.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STB							
	Media B	Media IF		Bucuresti (N=924)	Ilfov (N=406)		
Durata călătoriei	3,2	3,5	1 - Foarte nemulțumit		5%		3%
			2		14%		10%
			3		45%		33%
			4		31%		37%
			5- Foarte mulțumit		5%		17%
			NS/NR		1%		1%
Respectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport	2,8	3,3	1 - Foarte nemulțumit		10%		6%
			2		25%		18%
			3		35%		34%
			4		16%		25%
			5- Foarte mulțumit		4%		16%
			NS/NR		11%		2%

Figura 16.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STV				Ilfov (N=187)
	Media			
Durata călătoriei	3,6	1 - Foarte nemulțumit		1%
		2		10%
		3		35%
		4		35%
		5- Foarte mulțumit		17%
		NS/NR		1%
Respectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport	3,2	1 - Foarte nemulțumit		8%
		2		20%
		3		37%
		4		17%
		5- Foarte mulțumit		16%
		NS/NR		1%

Figura 17.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

ECOTRANS STCM			
	Media	Ilfov (N=77)	
Durata călătoriei	3,4	1 - Foarte nemulțumit	4%
		2	13%
		3	37%
		4	30%
		5- Foarte mulțumit	17%
		NS/NR	0%
Respectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport	3,3	1 - Foarte nemulțumit	5%
		2	27%
		3	17%
		4	31%
		5- Foarte mulțumit	20%
		NS/NR	0%

Figura 18.

CONFORT

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STB					
	Media B	Media IF		Bucuresti (N=924)	Ilfov (N=406)
Ținuta vestimentară a personalului	3,9	4,1	1 - Foarte nemulțumit	1%	0%
			2	4%	2%
			3	21%	18%
			4	42%	42%
			5- Foarte mulțumit	29%	34%
			NS/NR	3%	4%
Amabilitatea personalului în relație cu publicul	3,4	3,9	1 - Foarte nemulțumit	7%	2%
			2	8%	5%
			3	29%	21%
			4	40%	38%
			5- Foarte mulțumit	13%	26%
			NS/NR	3%	8%
Receptivitatea în rezolvarea problemelor sau reclamațiilor	3,2	3,7	1 - Foarte nemulțumit	7%	3%
			2	10%	5%
			3	23%	22%
			4	19%	21%
			5- Foarte mulțumit	8%	19%
			NS/NR	33%	30%
Nivelul de aglomerație din stații	3,0	3,7	1 - Foarte nemulțumit	11%	2%
			2	13%	5%
			3	46%	35%
			4	26%	39%
			5- Foarte mulțumit	4%	18%
			NS/NR	0%	1%
Nivelul de aglomerație din vehicule	2,8	3,4	1 - Foarte nemulțumit	16%	6%
			2	20%	14%
			3	37%	31%
			4	23%	31%
			5- Foarte mulțumit	3%	18%
			NS/NR	0%	0%
Nivelul general de confort din stații	2,8	3,4	1 - Foarte nemulțumit	10%	3%
			2	22%	11%
			3	48%	45%
			4	16%	27%
			5- Foarte mulțumit	4%	14%
			NS/NR	1%	1%

Figura 19.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STB							
Calitatea aerului din mijloacele de transport	2,6	3,4	1 - Foarte nemulțumit		15%		5%
			2		25%		14%
			3		46%		33%
			4		11%		32%
			5- Foarte mulțumit		2%		15%
			NS/NR		1%		0%
Starea fizică a autobuzelor	3,5	3,7	1 - Foarte nemulțumit		4%		1%
			2		8%		8%
			3		36%		32%
			4		39%		39%
			5- Foarte mulțumit		13%		20%
			NS/NR		1%		1%
Starea fizică a troleibuzelor	2,3	3,0	1 - Foarte nemulțumit		18%		8%
			2		36%		12%
			3		32%		24%
			4		5%		7%
			5- Foarte mulțumit		3%		12%
			NS/NR		6%		39%
Starea fizică a tramvaielor	2,2	2,9	1 - Foarte nemulțumit		23%		12%
			2		40%		13%
			3		27%		20%
			4		7%		8%
			5- Foarte mulțumit		2%		11%
			NS/NR		2%		37%
Curățenia din mijloacele de transport în comun	2,7	3,6	1 - Foarte nemulțumit		16%		6%
			2		22%		8%
			3		32%		25%
			4		25%		37%
			5- Foarte mulțumit		3%		23%
			NS/NR		2%		0%

Figura 20.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

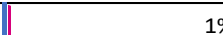












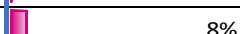

















STB							
Conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani	3,6	4,0	1 - Foarte nemulțumit		4%		1%
			2		8%		2%
			3		30%		24%
			4		43%		43%
			5- Foarte mulțumit		14%		29%
			NS/NR		1%		1%
			Nivelul de zgomot creat de mijlocul de transport în care se desfășoară călătoria	2,8	3,7	1 - Foarte nemulțumit	
2		25%					7%
3		50%					31%
4		14%					42%
5- Foarte mulțumit		3%					16%
NS/NR		1%					4%
Temperatura din vehicul în sezonul rece	3,1	3,6				1 - Foarte nemulțumit	
			2		17%		6%
			3		45%		35%
			4		21%		35%
			5- Foarte mulțumit		8%		20%
			NS/NR		1%		1%
			Temperatura din vehicul în timpul verii	2,5	3,1	1 - Foarte nemulțumit	
2		33%					17%
3		33%					40%
4		13%					20%
5- Foarte mulțumit		2%					12%
NS/NR		1%					1%
Impactul asupra mediului	2,4	2,7				1 - Foarte nemulțumit	
			2		27%		20%
			3		31%		27%
			4		8%		12%
			5- Foarte mulțumit		2%		10%
			NS/NR		15%		12%

Figura 21.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

STV			
	Media	Ilfov (N=187)	
Ținuta vestimentară a personalului	4,1	1 - Foarte nemulțumit	0%
		2	2%
		3	18%
		4	43%
		5- Foarte mulțumit	31%
		NS/NR	6%
Amabilitatea personalului în relație cu publicul	3,8	1 - Foarte nemulțumit	2%
		2	2%
		3	24%
		4	36%
		5- Foarte mulțumit	20%
		NS/NR	15%
Receptivitatea în rezolvarea problemelor sau reclamațiilor	3,6	1 - Foarte nemulțumit	3%
		2	5%
		3	26%
		4	14%
		5- Foarte mulțumit	17%
		NS/NR	35%
Nivelul de aglomerație din stații	3,7	1 - Foarte nemulțumit	0%
		2	7%
		3	39%
		4	36%
		5- Foarte mulțumit	16%
		NS/NR	2%
Nivelul de aglomerație din vehicule	3,3	1 - Foarte nemulțumit	5%
		2	17%
		3	33%
		4	31%
		5- Foarte mulțumit	15%
		NS/NR	1%
Nivelul general de confort din stații	3,3	1 - Foarte nemulțumit	2%
		2	15%
		3	49%
		4	19%
		5- Foarte mulțumit	15%
		NS/NR	1%

Figura 22.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?



Figura 23.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

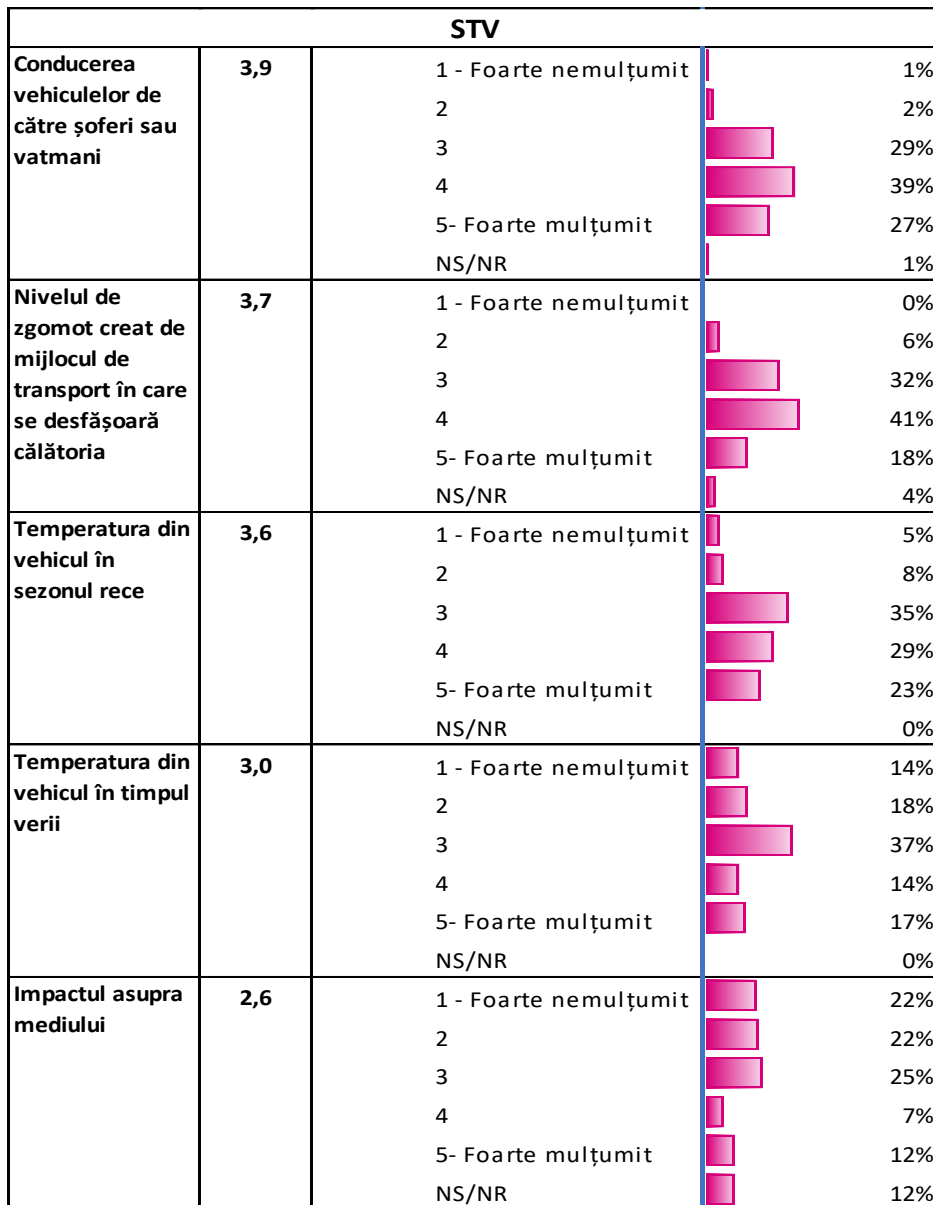


Figura 24.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

ECOTRANS STCM			
	Media	IIfov (N=77)	
Ținuta vestimentară a personalului	4,2	1 - Foarte nemulțumit	1%
		2	3%
		3	8%
		4	46%
		5- Foarte mulțumit	40%
		NS/NR	2%
Amabilitatea personalului în relație cu publicul	4,0	1 - Foarte nemulțumit	3%
		2	10%
		3	11%
		4	41%
		5- Foarte mulțumit	32%
		NS/NR	3%
Receptivitatea în rezolvarea problemelor sau reclamațiilor	3,7	1 - Foarte nemulțumit	4%
		2	3%
		3	18%
		4	25%
		5- Foarte mulțumit	20%
		NS/NR	30%
Nivelul de aglomerație din stații	3,7	1 - Foarte nemulțumit	6%
		2	3%
		3	28%
		4	39%
		5- Foarte mulțumit	24%
		NS/NR	0%
Nivelul de aglomerație din vehicule	3,1	1 - Foarte nemulțumit	13%
		2	22%
		3	19%
		4	25%
		5- Foarte mulțumit	19%
		NS/NR	1%
Nivelul general de confort din stații	3,7	1 - Foarte nemulțumit	7%
		2	4%
		3	26%
		4	42%
		5- Foarte mulțumit	22%
		NS/NR	0%

Figura 25.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?

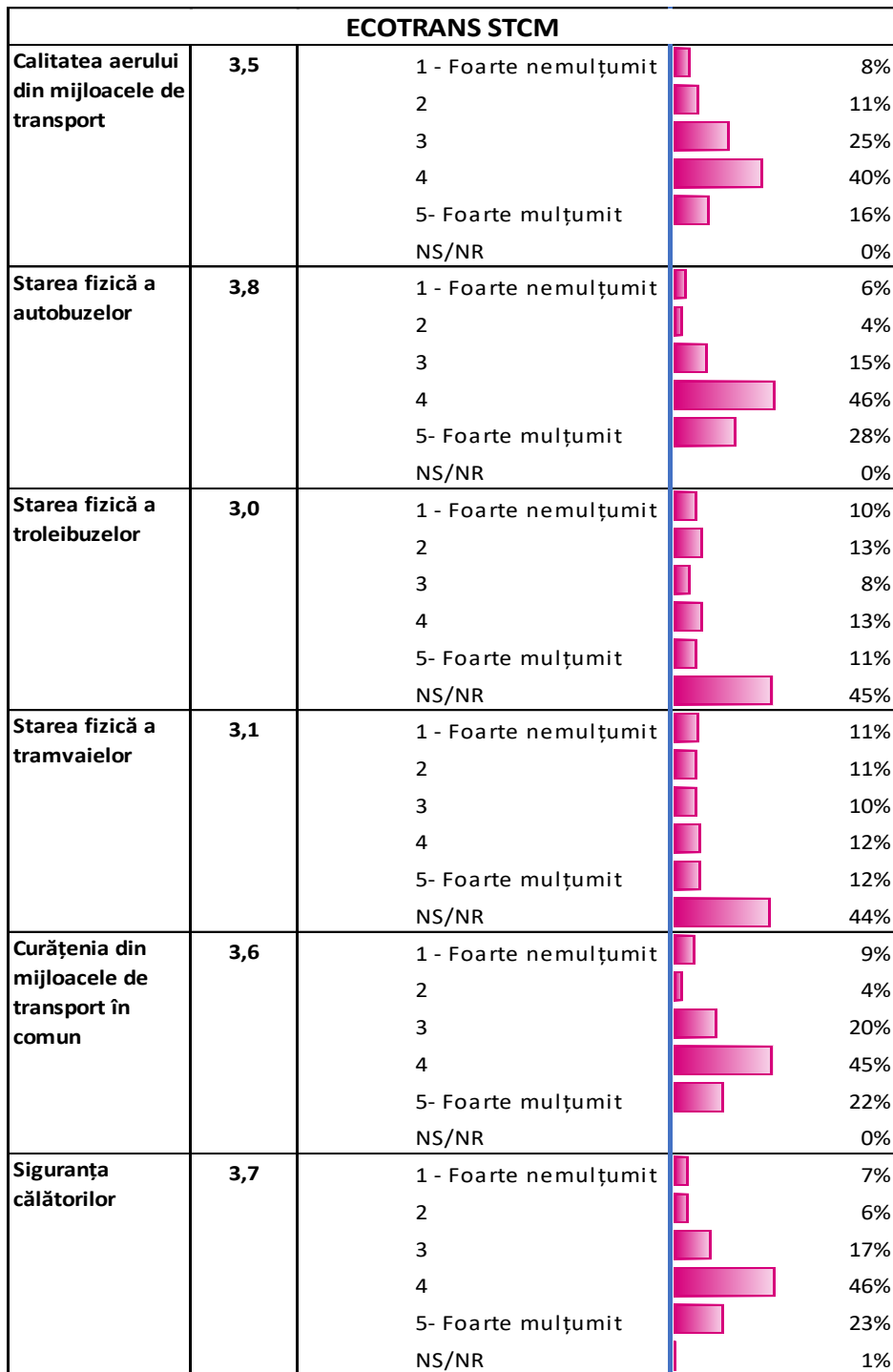


Figura 26.

Q04. Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă Foarte nemulțumit, iar 5 Foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de transportul public de suprafață al operatorului [...]?






ECOTRANS STCM				
Conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani	4,1	1 - Foarte nemulțumit		5%
		2		1%
		3		12%
		4		46%
		5- Foarte mulțumit		36%
		NS/NR		0%
Nivelul de zgomot creat de mijlocul de transport în care se desfășoară călătoria	3,6	1 - Foarte nemulțumit		4%
		2		5%
		3		33%
		4		37%
		5- Foarte mulțumit		17%
		NS/NR		4%
Temperatura din vehicul în sezonul rece	3,8	1 - Foarte nemulțumit		12%
		2		3%
		3		11%
		4		45%
		5- Foarte mulțumit		29%
		NS/NR		2%
Temperatura din vehicul în timpul verii	3,4	1 - Foarte nemulțumit		12%
		2		10%
		3		23%
		4		36%
		5- Foarte mulțumit		19%
		NS/NR		1%
Impactul asupra mediului	2,4	1 - Foarte nemulțumit		34%
		2		16%
		3		9%
		4		16%
		5- Foarte mulțumit		10%
		NS/NR		15%

Figura 27.

Q05 Cât de des călătoriți cu transportul de suprafață?

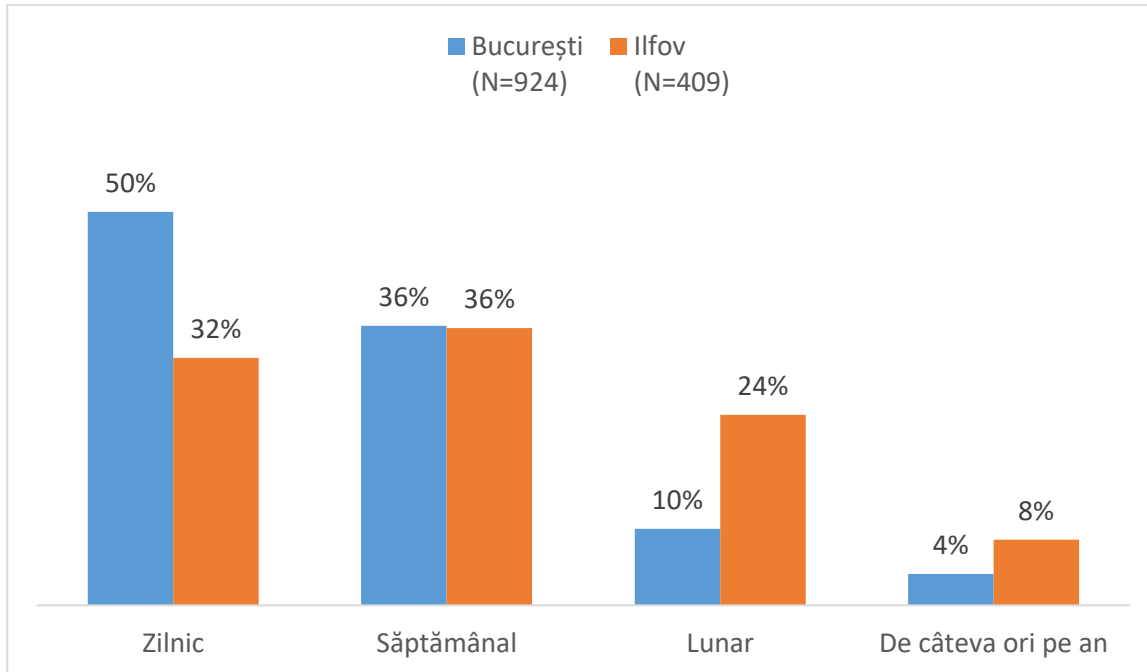


Figura 28.

Q06 Ce tip de bilet/abonament utilizați cel mai des?

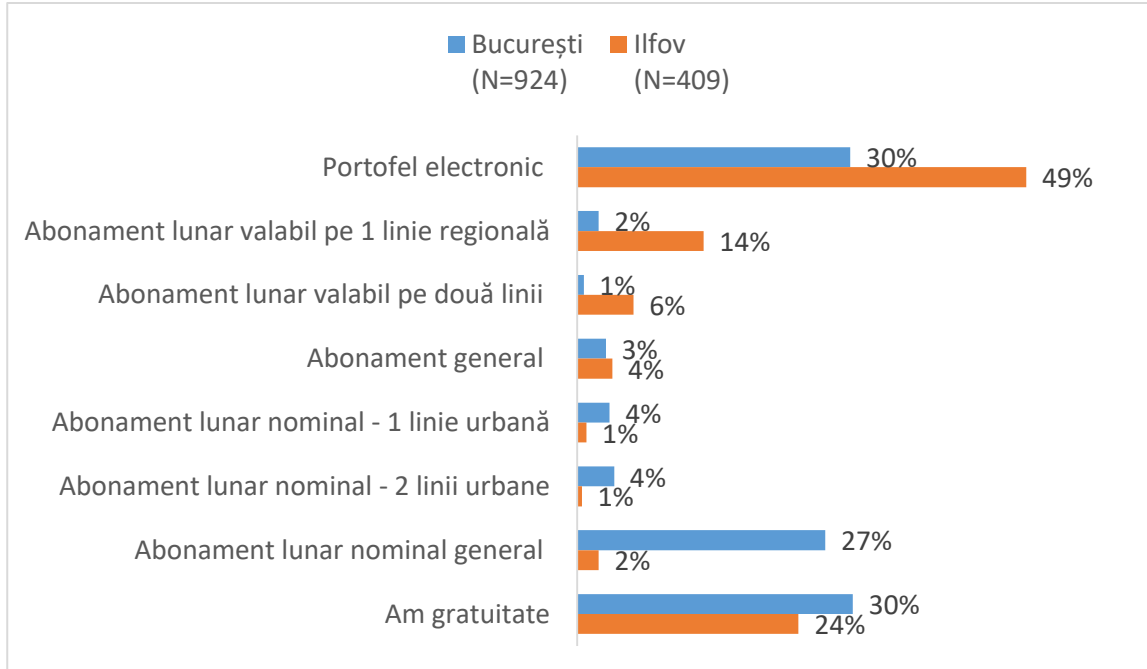


Figura 29.

S4. Care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public din localitatea dvs.? Ce ați dori să îmbunătățim la transportul public?

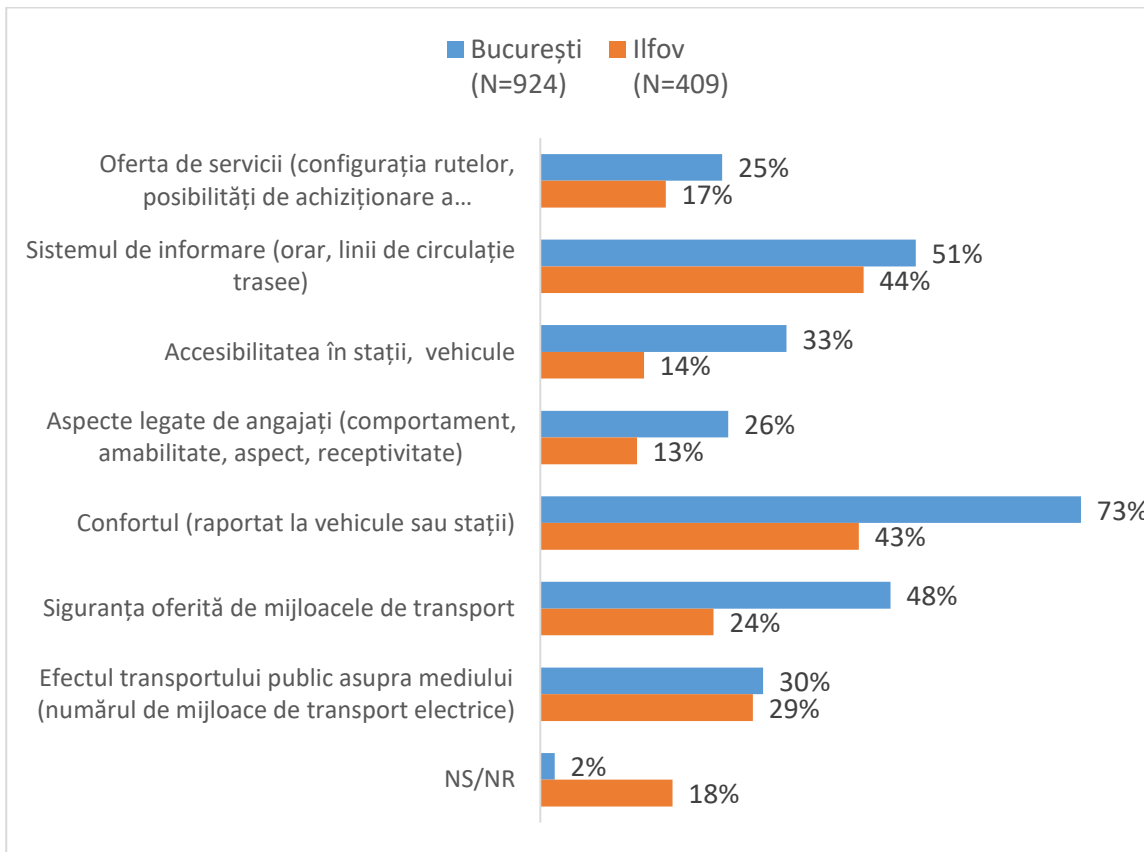


Figura 30.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

În populația studiată, 99% din populația din eșantionul din București a declarat că utilizează în mod obișnuit serviciile oferite operatorul STB. În ce privește eșantionul din județul Ilfov, 81% declară că utilizează serviciile STB, 25% serviciile STV Voluntari iar 6% serviciile ECOTRANS STCM.

99% din populația din eșantionul din București călătorește cel mai des cu STB. Populația din județul Ilfov călătorește cel mai des, în proporție de 76% cu STB, 20% cu STV Voluntari, în timp ce serviciile ECOTRANS STCM sunt utilizate cel mai des doar 4% din populație.

71% din populația din București se declară mulțumită, destul de mulțumită sau foarte mulțumită, în general de serviciile publice de transport la suprafață, raportat la populația din județul Ilfov care declară același lucru în proporție de 87%.

În populația din București 50% circulă zilnic cu mijloacele de transport în comun, comparativ cu doar 32%, în populația din județul Ilfov, ridicând procentul la 86% pentru cei care circulă cel puțin o dată pe săptămână în București, comparativ cu 68% pentru Ilfov. Doar 4% din populația studiată circulă doar de câteva ori pe an.

Deși nu este o diferență semnificativă varianta de portofel electronic și abonament lunar nominal general pentru călătorii din București (30% comparativ cu 27%), pentru populația din Ilfov, diferența este de 47 de procente în favoarea portofelului electronic.

În ceea ce privește aspectele ce ar trebui îmbunătățite la transportul public principalul aspect avut în vedere de populația din București este confortul raportat la vehicule sau stații. Un procent de 73% din populație consideră că acest aspect este insuficient considerat de către conducere. Diferența în ce privește acest aspect, între populația din București comparativ cu cea din Ilfov este de 30 de procente, doar 43% din populația din Ilfov considerând confortul raportat la vehicule sau stații ca factor ce necesită îmbunătățiri.

Deși între confortul raportat la vehicule sau stații și sistemul de informare (orar, linii de circulație, trasee), pentru populația din Ilfov nu există diferențe semnificative, pentru populația din București, confortul, este un aspect prioritar ce ar trebui îmbunătățit, cu un avans de 22 de procente în fața sistemului de informare, diferența fiind semnificativă din punct de vedere statistic.

Tot ca aspecte de îmbunătățit, siguranța oferită de mijloacele de transport în comun este un aspect ce ar trebui îmbunătățit în opinia a aproximativ jumătate din populația analizată în București, comparativ cu un sfert din populația din Ilfov.

Primele trei aspecte de care nu sunt mulțumiți pasagerii celor trei operatori de transport sunt starea fizică a tramvaielor (STB București – 2,2, STB Ilfov – 2.9, STV – 2.8, Ecotrans STCM - 3,1), starea fizică a troleibuzelor (STB București – 2.3, STB Ilfov – 3.0, STV – 3.1, Ecotrans STCM - 3,0) și impactul asupra mediului (STB București – 2,4, STB Ilfov – 2.7, STV – 2.6, Ecotrans STCM – 2.4).

Aspectele cele mai apreciate de către călătorii STB din București posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin internet și mijloace mobile (medie de 4.0), ținuta vestimentară a personalului (medie de 3,9) și prețul biletelor și abonamentelor, cu o medie de 3,7.

Pentru călătorii din Ilfov ai STB, deși ținuta vestimentară a personalului se află tot pe locul 2, cu o medie de 4,1 iar prețul biletelor și abonamentelor, tot pe locul 3 cu o medie de 4.0, pe primul loc, se află ușurința urcatului și coborâtului din vehicule. De asemenea, pe locul 3, pentru călătorii din Ilfov ai STB, cu o medie de 4 se mai regăsesc ușurința schimbării mijloacelor de transport și modul de conducere al vehiculelor de către șoferi sau vatmani.

Călătorii STV consideră ușurința urcatului și coborâtului din vehicule, împreună cu ținuta vestimentară a personalului pe primul loc, cu o medie de 4.1 și ușurința schimbării mijloacelor de transport, împreună cu prețul biletelor și abonamentelor pe locul 2, cu o medie de 4.0. Pe locul 3 în topul aspectelor apreciate de către călătorii STV, cu o medie de 3.9, felul în care sunt configurate rutele, alături de modul de conducere al vehiculelor de către șoferi sau vatmani și posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin internet și mijloace mobile.

În ceea ce privește ECOTRANS STCM, cea mai înaltă medie este a ușurinței urcatului și coborâtului din vehicule. Această medie este cea mai ridicată pentru întreg studiul, raportat la toți operatorii de transport evaluați. Ținuta vestimentară a personalului și ușurința schimbării mijloacelor de transport se află pe locul 2, cu o medie de 4.2, iar felul în care sunt configurate rutele, posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile, conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani și programul de funcționare al mijloacelor de transport se află pe locul 3 cu o medie de 4.1.

Principalele recomandări conform datelor obținute în urma studiului sunt acelea de îmbunătățire a parcului auto utilizat de către operatorii de transport public, în special în ce privește tramvaiele și troleibuzele. Acest lucru ar avea un efect pozitiv de asemenea asupra factorului de impact asupra mediului evaluat cu medii foarte reduse pentru toți cei trei operatori de transport public de către populația studiată.

Pentru călătorii din București, acest lucru ar determina îmbunătățiri și în ce privește următoarele aspecte evaluate ca fiind neadecvate în totalitate: calitatea aerului din mijloacele de transport, temperatura din vehicule în timpul verii și nivelul de zgomot creat de mijlocul de transport în care se desfășoară călătoria.

INDICI DE SATISFAȚIE A PASAGERILOR

INDICE 1- oferta operatorului de transport (5 itemi); accesibilitate sistemului de transport(4 itemi); sistemul de informare al călătorilor (2 itemi) durată (2 itemi); atenție acordată clienților (3 itemi); confort (12 itemi); siguranță (1 item); impactul asupra mediului (1 item)

ISP1= [SUM(Q4.1+ Q4.2+ Q4.3+ Q4.4+ Q4.5)/5 + SUM(Q4.8+ Q4.9+ Q4.10+ Q4.11)/4 + SUM(Q4.6+ Q4.7)/2 + SUM(Q4.12+ Q4.13)/2 + SUM(Q4.14+ Q4.15+ Q4.16)/3 + SUM(Q4.17+ Q4.18+ Q4.19+ Q4.20+ Q4.21+ Q4.22+ Q4.23+ Q4.24+ Q4.26+ Q4.27+ Q4.28+ Q4.29)/12+ Q4.25 +Q4.30]/8

ISP1 STB – București = 3,1

ISP1 STB – Ilfov = 3,5

ISP1 STV = 3,4

ISP1 ECOTRANS STCM = 3,6

		STB		STV	ECOTRANS STCM
		Media B	Media IF	Media	Media
ISP 1		3,1	3,5	3,4	3,6
Q4.1	Frecvența la care vin mijloacele de transport	3,0	3,3	3,2	3,6
Q4.2	Felul în care sunt configurate rutele	3,4	3,9	3,9	4,1
Q4.3	Ușurința schimbării mijloacelor de transport	3,6	4,0	4,0	4,2
Q4.4	Posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile	4,0	3,9	3,9	4,1
Q4.5	Programul de funcționare al mijloacelor de transport	3,5	3,7	3,6	4,1
Medie (Q4.1...Q4.5)		3,5	3,8	3,7	4,0
Q4.6	Disponibilitatea informațiilor cu privire la orarul mijloacelor de transport	2,9	3,2	2,8	3,7
Q4.7	Disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee	3,0	3,3	3,0	3,7
Medie (Q4.6...Q4.7)		2,9	3,2	2,9	3,7
Q4.8	Durata, distanța de mers până în stații și ușurința accesului călătorilor în stațiile de transport în comun	3,5	3,7	3,6	4,0
Q4.9	Ușurința urcatului și coborâtului din vehicule	3,5	4,2	4,1	4,3
Q4.10	Deplasarea în interiorul vehiculelor	3,2	3,8	3,7	3,6
Q4.11	Prețul билетelor și abonamentelor	3,7	4,0	4,0	3,9
Medie (Q4.8...Q4.11)		3,5	3,9	3,8	3,9
Q4.12	Durata călătoriei	3,2	3,5	3,6	3,4
Q4.13	Respectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport	2,8	3,3	3,2	3,3
Medie (Q4.12...Q4.13)		3,0	3,4	3,4	3,4
Q4.14	Ținuta vestimentară a personalului	3,9	4,1	4,1	4,2
Q4.15	Amabilitatea personalului în relație cu publicul	3,4	3,9	3,8	4,0
Q4.16	Receptivitatea în rezolvarea problemelor sau reclamațiilor	3,2	3,7	3,6	3,7
Medie (Q4.14...Q4.16)		3,5	3,9	3,8	4,0
Q4.17	Nivelul de aglomerație din stații	3,0	3,7	3,7	3,7
Q4.18	Nivelul de aglomerație din vehicule	2,8	3,4	3,3	3,1
Q4.19	Nivelul general de confort din stații	2,8	3,4	3,3	3,7
Q4.20	Calitatea aerului din mijloacele de transport	2,6	3,4	3,4	3,5
Q4.21	Starea fizică a autobuzelor	3,5	3,7	3,7	3,8
Q4.22	Starea fizică a troleibuzelor	2,3	3,0	3,1	3,0
Q4.23	Starea fizică a tramvaielor	2,2	2,9	2,8	3,1
Q4.24	Curățenia din mijloacele de transport în comun	2,7	3,6	3,6	3,6
Q4.26	Conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani	3,6	4,0	3,9	4,1
Q4.27	Nivelul de zgomot creat de mijlocul de transport în care se desfășoară călătoria	2,8	3,7	3,7	3,6
Q4.28	Temperatura din vehicul în sezonul rece	3,1	3,6	3,6	3,8
Q4.29	Temperatura din vehicul în timpul verii	2,5	3,1	3,0	3,4
Medie (Q4.17...Q4.29)		2,8	3,5	3,4	3,5
Q4.25	Siguranța călătorilor	3,1	3,7	3,7	3,7
Q4.30	Impactul asupra mediului	2,4	2,7	2,6	2,4

INDICE 2 oferta operatorului de transport (5 itemi); accesibilitate sistemului de transport(4 itemi); sistemul de informare al călătorilor (2 itemi) durată (2 itemi); atenție acordată clienților (3 itemi); confort (12 itemi); siguranță (1 item); impactul asupra mediului (1 item);

Se ia în calcul și Q3 - satisfacția generală (cu filtru pe cei care călătoresc cu transportul public de suprafață cel puțin o dată pe lună) (1 item)

b) ISP2 = [SUM(Q4.1+ Q4.2+ Q4.3+ Q4.4+ Q4.5)/5 + SUM(Q4.8+ Q4.9+ Q4.10+ Q4.11)/4 + SUM(Q4.6+ Q4.7)/2 + SUM(Q4.12+ Q4.13)/2 + SUM(Q4.14+ Q4.15+ Q4.16)/3 + SUM(Q4.17+ Q4.18+ Q4.19+ Q4.20+ Q4.21+ Q4.22+ Q4.23+ Q4.24+ Q4.26+ Q4.27+ Q4.28+ Q4.29)/12+ Q4.25 +Q4.30 + Q3]/9

ISP2 STB – București = 3,1

ISP2 STB – Ilfov = 3,5

ISP2 STV = 3,4

ISP2 ECOTRANS STCM = 3,6

		STB		STV	ECOTRANS STCM
		Media B	Media IF	Media	Media
	ISP2	3,1	3,5	3,4	3,6
Q3	În general, cât de mulțumit sunteți de serviciile publice de transport la suprafață din localitatea dvs.?	2,9	3,4	3,3	3,7
Q4.1	Frecvența la care vin mijloacele de transport	3,0	3,3	3,2	3,6
Q4.2	Felul în care sunt configurate rutele	3,4	3,9	3,9	4,1
Q4.3	Ușurința schimbării mijloacelor de transport	3,6	4,0	4,0	4,2
Q4.4	Posibilitățile de plată a călătoriilor și abonamentelor prin Internet și mijloace mobile	4,0	3,9	3,9	4,1
Q4.5	Programul de funcționare al mijloacelor de transport	3,5	3,7	3,6	4,1
	Medie (Q4.1...Q4.5)	3,5	3,8	3,7	4,0
Q4.6	Disponibilitatea informațiilor cu privire la orarul mijloacelor de transport	2,9	3,2	2,8	3,7
Q4.7	Disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee	3,0	3,3	3,0	3,7
	Medie (Q4.6...Q4.7)	2,9	3,2	2,9	3,7
Q4.8	Durata, distanța de mers până în stații și ușurința accesului călătorilor în stațiile de transport în comun	3,5	3,7	3,6	4,0
Q4.9	Ușurința urcatului și coborâtului din vehicule	3,5	4,2	4,1	4,3
Q4.10	Deplasarea în interiorul vehiculelor	3,2	3,8	3,7	3,6
Q4.11	Prețul билетelor și abonamentelor	3,7	4,0	4,0	3,9
	Medie (Q4.8...Q4.11)	3,5	3,9	3,8	3,9
Q4.12	Durata călătoriei	3,2	3,5	3,6	3,4
Q4.13	Respectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport	2,8	3,3	3,2	3,3
	Medie (Q4.12...Q4.13)	3,0	3,4	3,4	3,4
Q4.14	Ținuta vestimentară a personalului	3,9	4,1	4,1	4,2
Q4.15	Amabilitatea personalului în relație cu publicul	3,4	3,9	3,8	4,0
Q4.16	Receptivitatea în rezolvarea problemelor sau reclamațiilor	3,2	3,7	3,6	3,7
	Medie (Q4.14...Q4.16)	3,5	3,9	3,8	4,0
Q4.17	Nivelul de aglomerație din stații	3,0	3,7	3,7	3,7
Q4.18	Nivelul de aglomerație din vehicule	2,8	3,4	3,3	3,1
Q4.19	Nivelul general de confort din stații	2,8	3,4	3,3	3,7
Q4.20	Calitatea aerului din mijloacele de transport	2,6	3,4	3,4	3,5
Q4.21	Starea fizică a autobuzelor	3,5	3,7	3,7	3,8
Q4.22	Starea fizică a troleibuzelor	2,3	3,0	3,1	3,0
Q4.23	Starea fizică a tramvaielor	2,2	2,9	2,8	3,1
Q4.24	Curățenia din mijloacele de transport în comun	2,7	3,6	3,6	3,6
Q4.26	Conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani	3,6	4,0	3,9	4,1
Q4.27	Nivelul de zgomot creat de mijlocul de transport în care se desfășoară călătoria	2,8	3,7	3,7	3,6
Q4.28	Temperatura din vehicul în sezonul rece	3,1	3,6	3,6	3,8
Q4.29	Temperatura din vehicul în timpul verii	2,5	3,1	3,0	3,4
	Medie (Q4.17...Q4.29)	2,8	3,5	3,4	3,5
Q4.25	Siguranța călătorilor	3,1	3,7	3,7	3,7
Q4.30	Impactul asupra mediului	2,4	2,7	2,6	2,4

DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

		N
Genul respondentului	Masculin	599
	Feminin	693
În prezent sunteți	Salariat	826
	Patron, administrator firmă	4
	Lucrător pe cont propriu	19
	Șomer, fără ocupație	36
	Pensionar	321
	Elev, student	85
În ce localitate locuiți?	Sector 1	108
	Sector 2	166
	Sector 3	185
	Sector 4	138
	Sector 5	128
	Sector 6	177
	1 Decembrie	7
	Afumati	7
	Balotesti	8
	Berceni	7
	Bragadiru	21
	Branesti	9
	Buftea	21
	Cernica	10
	Chiajna	23
	Chitila	14
	Ciolpani	4
	Ciorogirla	6
	Clinceni	6
	Copaceni	2
	Corbeanca	6
	Cornetu	6
	Darasti	2
	Dascalu	2
	Dobroesti	10
	Domnesti	8
	Dragomiresti	5
	Ganeasa	4
	Glina	8

Metro Media Transilvania

Str. Constantin Brâncuși, nr. 174, et. II, 400462, Cluj-Napoca, Cluj, România
Tel.: +40 264 444 777 Fax: +40 264 431 773, E-mail: mmt@mmt.ro, Web: http://www.mmt.ro



Gradistea	2
Gruiu	6
Jilava	10
Magurele	10
Moara Vlasiei	6
Mogosoia	8
Nuci	2
Otopeni	15
Pantelimon	26
Peris	6
Petrachioaia	2
Popesti Leordeni	34
Snagov	7
Stefanestii de Jos	7
Tunari	6
Vidra	8
Voluntari	39

Director: Petru Dănilă

Institut: Metro Media Transilvania SSMMP

