



## O KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ I ZACHOWANIACH WSPÓLPASAŻERÓW

– PODSUMOWANIE ANKIET PRZEPROWADZONYCH WŚRÓD PASAŻERÓW MPK-ŁÓDŹ

### PASAŻEROWIE O PASAŻERACH



JAKIE ZACHOWANIA NAJBARDZIEJ PRZESZKADZAJĄ W KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ?

**BLOKOWANIE MIEJSCA PRZY OKNIE** BRAK KULTURY PODCZAS W(Y)SIADANIA  
SPOŻYWANIE JEDZENIA / NAPOJÓW **PRZYKRY ZAPACH**

**TORBA NA SIEDZENIU** PRZEWOŻENIE ZWIERZĄT **GŁOŚNE SŁUCHANIE MUZYKI**

**NOGI NA SIEDZENIU** AKTY WANDALIZMU, NP. MAŁOWANIE SIEDZEŃ  
NIEKASOWANIE BILETÓW PRZEWOŻENIE ROWERÓW

**GŁOŚNE ROZMOWY** **GŁOŚNE ROZMOWY TELEFONICZNE**

**BLOKOWANIE** **NIEUSTĘPOWANIE MIEJSCA** ZASTAWIANIE DRZWI POJAZDU

**PCHANIE SIĘ** PRZEWOŻENIE BAGAŻU **NIEPRZESUWANIE SIĘ – LUZ W ŚRODKU POJAZDU**

WYPEŁNIJ ANKIETĘ: [WWW.MPK.LODZ.PL](http://WWW.MPK.LODZ.PL) | [WWW.FB.COM/MPKL0DZ](http://WWW.FB.COM/MPKL0DZ)



## CEL

Jak wynika z wielu rozmów i badań, jednym z czynników, który ma wpływ na wybór komunikacji miejskiej jest komfort podróży, za który odpowiadają również pasażerowie. Do MPK-Łódź, dość często, docierają sygnały od podróżnych na temat różnych zachowań współpasażerów, które powodują, że jazda tramwajem czy autobusem nie należy do najprzyjemniejszych. Z tego powodu postanowiliśmy samodzielnie przygotować ankietę i przeprowadzić wśród pasażerów badanie, dotyczące szczególnie uciążliwych zachowań w pojazdach MPK-Łódź. Równocześnie, aby poznać zdanie naszych pasażerów, pytaliśmy o wady i zalety komunikacji miejskiej w naszym mieście. Podsumowanie wyników znajdziecie Państwo w niniejszym dokumencie.

Co dalej? Biorąc pod uwagę wyniki ankiety, wraz z partnerami, planujemy przeprowadzenie cyklu działań mających na celu zwrócenie uwagi i poprawę świadomości pasażerów na temat konkretnych zachowań i relacji między naszym postępowaniem w komunikacji miejskiej, a komfortem podróży tramwajami i autobusami.

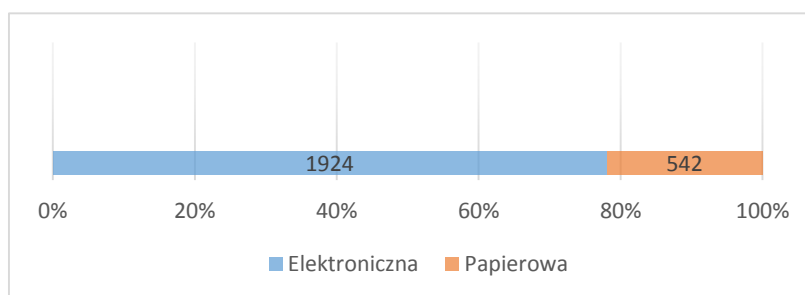
Ankieta „Pasażerowie o pasażerach” była dostępna dla pasażerów i łodzian w wielu miejscach. Zależało nam bowiem na szerokim dotarciu do tych, którzy korzystają z komunikacji miejskiej codziennie, sporadycznie albo w ogóle z niej nie korzystają.

Już na etapie informowania o podjęciu akcji słyszeliśmy zarzuty, iż nie powinniśmy angażować się w tego typu działalność, ponieważ naszym zadaniem jest przede wszystkim przewożenie pasażerów z punktu „A” do punktu „B”. Warto w tym miejscu nadmienić, że owszem, jest to nasze główne zadanie, jednak to sami pasażerowie wielokrotnie zwracali nam uwagę na temat tego, że jako przewoźnik, MPK-Łódź powinno zrobić coś w sprawie poszczególnych, negatywnych zachowań pasażerów. Aby to zrobić, postanowiliśmy wsłuchać się w głos społeczeństwa i zachęcić je do wyrażania swoich opinii. Uważamy, że badanie to było wartościowe, ponieważ poza samymi wynikami, które za chwilę Państwo zobaczycie, sprowokowało dyskusję o zachowaniach w komunikacji miejskiej. Sama ankieta, poprzez swoją formę, zmuszała do refleksji zarówno na temat komunikacji miejskiej w Łodzi, jak i tego, w jaki sposób w niej się zachowujemy.

## DYSTRYBUCJA ANKIET

Od początku postanowiliśmy, że musimy wykorzystać możliwie wiele kanałów dotarcia do osób chcących wypowiedzieć się na tematy poruszane w ankiecie. Z tego względu do współpracy zaprosiliśmy Klub Miłośników Starych Tramwajów oraz Młodzieżową Radę Miejską w Łodzi, a także Zespół ds. Seniorów działający przy Wydziale Zdrowia Urzędu Miasta Łodzi.

Ankiety można było wypełnić zarówno w wersji papierowej jak i elektronicznej. W sumie wypełniło je 2466 osób. Zdecydowana większość wypełniła ankiety w wersji elektronicznej – aż 1924. Wersję papierową wypełniły 542 osoby.



**Ankietowanie trwało od początku lipca do końca sierpnia 2015 roku.**

**Arkusze znaleźć można było w licznych punktach na terenie miasta. Ankieta była:**

- dostępna w Punktach Sprzedaży Biletów MPK-Łódź (ul. Tramwajowa 6, pl. Niepodległości, pl. Wolności 9, pl. Barlickiego 8),
- dostępna w wersji elektronicznej na stronie [www.mpk.lodz.pl](http://www.mpk.lodz.pl) oraz publikowana na stronach MPK-Łódź na portalu Facebook: [www.facebook.pl/mpklodz](http://www.facebook.pl/mpklodz),
- dostępna w Muzeum Komunikacji Miejskiej MPK-Łódź oraz Zajeźdni Muzealnej Brus,
- przeprowadzana przez konduktorów, członków Klubu Miłośników Starych Tramwajów w Łodzi w trakcie funkcjonowania Turystycznej Linii Tramwajowej,
- udostępniona Młodzieżowej Radzie Miejskiej w Łodzi,
- udostępniona Zespołowi ds. Seniorów działającemu przy Wydziale Zdrowia UMŁ i dzięki niemu w następujących lokalizacjach:

- Zespół ds. Seniorów Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi ul. Zachodnia 47 pok. 122  
- Dzielnicowe Centra Aktywnego Seniora:

- Centrum Aktywnego Seniora Bałuty : Bałucki Ośrodek Kultury „Na Żubardzkiej” ul. Żubardzka 3; Bałucki Ośrodek Kultury „Lutnia” ul. Łanowa 14 ; Bałucki Ośrodek Kultury „Rondo” ul. Limanowskiego 166,
- Centrum Aktywnego Seniora Widzew ; Dom Kultury „502” ul. Gorkiego 16,
- Centrum Aktywnego Seniora Polesie : Poleski Ośrodek Sztuki filia „Karolew” ul. Bratysławska 6a,
- Centrum Aktywnego seniora Górna : Ośrodek Kultury Górna ul. Siedlecka 1,
- Centrum Aktywnego Seniora Śródmieście : Akademicki Ośrodek Inicjatyw Artystycznych ul. Zachodnia 54/56,

- Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów ul. Próchnika 5

## CO DALEJ?

**Na podstawie wyników, dotyczących oceny komunikacji miejskiej (wad i zalet)** otrzymaliśmy informacje dotyczące tych aspektów działania komunikacji miejskiej, na które należy zwrócić szczególną uwagę. Zgłoszone przez pasażerów uwagi zostaną przeanalizowane przez odpowiednie Działy MPK-Łódź, a następnie zostaną podjęte systemowe działania, mające na celu poprawę aspektów, które zostały wskazane jako negatywne. W przypadku pozytywów postaramy się zadbać o to, aby na ich podstawie szukać kolejnych rozwiązań, które będą poprawiały zadowolenie pasażerów ze świadczonych przez MPK-Łódź usług.

**Na podstawie wyników ankiety, dotyczących uciążliwych zachowań współpasażerów, od września 2015 roku przynajmniej do czerwca 2016 roku,** przystąpimy do opracowywania kampanii społecznych. Zaprosimy do nich partnerów społecznych – instytucje publiczne, organizacje pozarządowe, a także indywidualne osoby zainteresowane działaniem na rzecz poprawy zachowań pasażerów komunikacji miejskiej.

**Instytucje, organizacje oraz osoby** mające pomysły oraz chcące zaangażować się w poprawę zachowań w środkach komunikacji miejskiej, prosimy o kontakt z Rzecznikiem Prasowym MPK-Łódź na adres: [rzecznik@mpk.lodz.pl](mailto:rzecznik@mpk.lodz.pl)

## ANKIETA DLA PASAŻERÓW MPK - ŁÓDŹ SP. Z O.O.

Pomóż nam poprawić jakość świadczonych przez nas usług, a tym samym podnieść komfort Twojego podróżowania. Odpowiedz na poniższe pytania odnosząc się do własnych doświadczeń i przemyśleń.

<b>Płeć</b>	K	M	<b>Wiek</b>	15 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 67	Powyżej 67
-------------	---	---	-------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------------

### 1. Jak często korzystasz z komunikacji miejskiej w Łodzi?

Wcale	Kilka razy w roku	Kilka razy w miesiącu	Kilka razy w tygodniu	Codziennie
-------	-------------------	-----------------------	-----------------------	------------

### 2. Wymień 3 mocne i 3 słabe strony funkcjonowania komunikacji miejskiej w Łodzi.

Mocne strony	Słabe strony

### 3. W jakim stopniu jesteś zadowolony z usług świadczonych przez komunikację miejską w Łodzi?

Wcale	Raczej niezadowolony	Ani zadowolony, ani niezadowolony
Raczej zadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony

4. Dlaczego / z jakich powodów wybierasz podróżowanie komunikacją miejską w Łodzi?	
Nie mam prawa jazdy / nie mam samochodu.	
Ze względu na zadowalający komfort podróży.	
Ze względów ekologicznych.	
Ze względu na punktualność.	
Ze względów ekonomicznych – tanie bilety.	
Ze względu na możliwość ominięcia korków.	
Mam dobre połączenie – nie opłaca mi się jeździć autem.	
Jeżdżenie komunikacją miejską jest modne.	
Ze względu na dobre połączenia.	
Podczas podróży mogę poczytać książkę / gazetę / posłuchać muzyki.	
Ze względu na szybki czas przejazdu.	
Inne powody:	

5. Jakie zachowania pasażerów przeszkadzają Ci podczas podróżowania komunikacją miejską? Wybierz 5, które przeszkadzają Ci najbardziej.			
Głośne słuchanie muzyki		Brak higieny, przykry zapach	
Blokowanie, zastawianie drzwi pojazdu		Nieustępowanie miejsca	
Głośne rozmowy telefoniczne		Pchanie się	
Głośne rozmowy		Spożywanie jedzenia / napojów	
Wulgaryzmy		Przewożenie bagażu	
Przewożenie zwierząt		Brak kultury podczas w(y)siadania	
Duży plecak / torba na ramieniu		Niekasowanie biletów	
Blokowanie miejsca przy oknie		Torba na siedzeniu	
Nogi na siedzeniu		Nieprzesuwanie się – luz w środku	
Akty wandalizmu, np. malowanie siedzeń		Przewożenie rowerów	

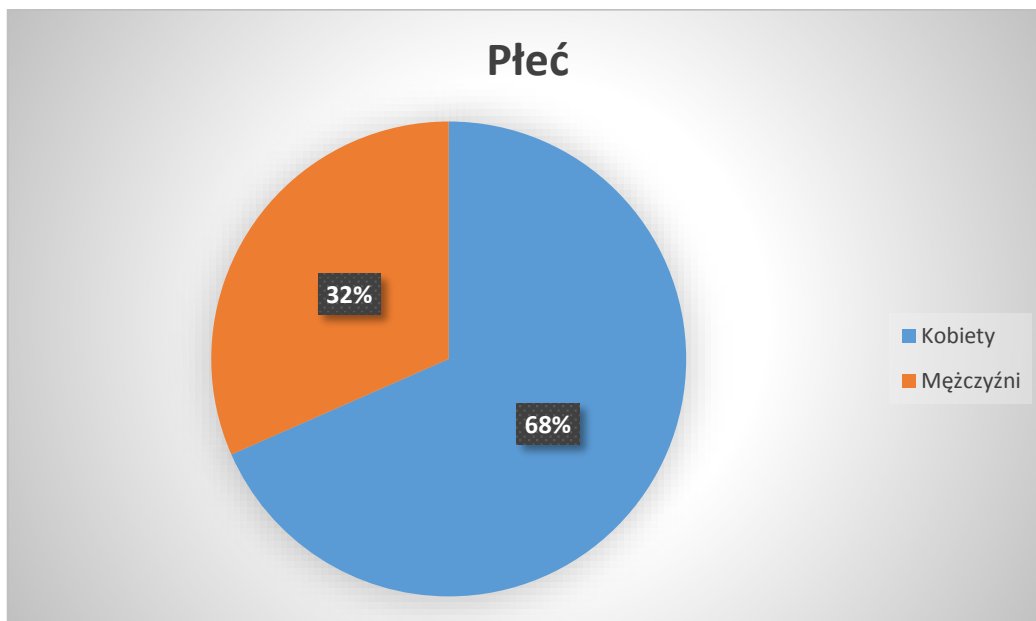
6. Jakie inne zachowania pasażerów przeszkadzają Ci podczas podróżowania komunikacją miejską?

7. Czy Twoim zdaniem warto przeprowadzić akcję promującą właściwe zachowania pasażerów w pojazdach komunikacji miejskiej?	
Tak	Nie

W ANKIECIE WZIĘŁO UDZIAŁ 2466 OSÓB

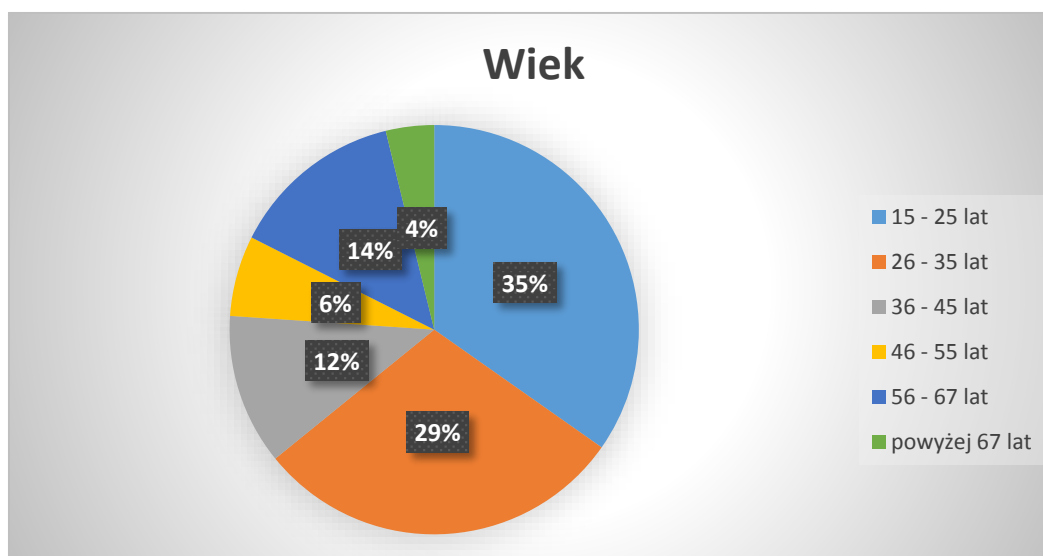
PŁEĆ

Dużo bardziej aktywne okazały się pasażerki. Stanowiły 68% ankietowanych (1687). W ankiecie wzięło udział 779 mężczyzn, co stanowiło 32% udzielających odpowiedzi.



WIEK

Struktura wieku była dość rozpięta. Najbardziej zaangażowały się w udzielanie odpowiedzi osoby w wieku 15 – 25 lat (857 osoby), następnie nieco starsze, bo w przedziale 26 – 35 lat (725) a następnie 56 – 67 lat (339). Najmniej liczną grupę stanowiły osoby powyżej 67 roku życia (94).



## PYTANIE 1 - JAK CZĘSTO KORZYSTASZ Z KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ?

Zdecydowana większość osób, biorących udział w ankiecie, to pasażerowie korzystający z komunikacji miejskiej codziennie – 1575 (64%) lub kilka razy w tygodniu – 522 (21%). 8 osób biorących udział w ankiecie zaznaczyło, że nie korzysta z komunikacji miejskiej w ogóle. Pozostałe osoby jeżdżą tramwajami bądź autobusami kilka razy w miesiącu (253 – 10%), bądź sporadycznie – parę razy w roku (108 – 5%).



## PYTANIE 2 - WYMIENŃ 3 MOCNE I 3 SŁABE STRONY FUNKCJONOWANIA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W ŁODZI

Pytanie miało charakter otwarty, w związku z czym trudno wszystkie odpowiedzi podsumować i dopasować do szablonów. Poniżej prezentujemy najczęściej pojawiające się mocne i słabe strony, wskazywane przez biorących udział w ankiecie. Część osób nie podawała wad i zalet w ilości 3 – ale mniejszej. Część podawała jedynie wady nie wymieniając zalet. Uznajemy zatem, że odpowiedzi uzyskane w tym pytaniu posłużą nam jako pewna wskazówka, pokazująca jakie działania są przez pasażerów mile widziane, a które aspekty funkcjonowania komunikacji miejskiej należy poprawić.

### NAJCZĘŚCIEJ ZGŁASZANE SŁABE STRONY KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W ŁODZI

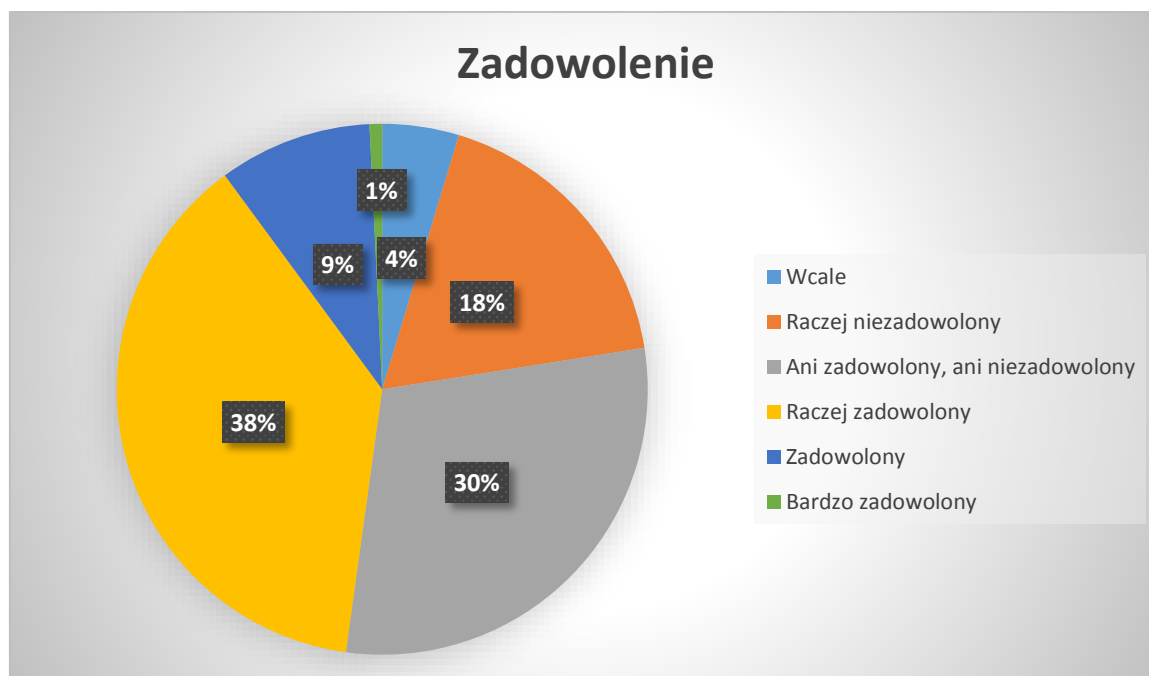
- Problemy z utrzymaniem punktualności,
- Zbyt mała częstotliwość kursowania linii komunikacji miejskiej (szczególnie w weekendy, święta oraz na liniach nocnych w dni robocze),
- Wysłużony tabor tramwajowy, w dużym stopniu wysokopodłogowy,
- Brak klimatyzacji – szczególnie w wagonach tramwajowych,
- Prowadzący nieczekający na dobiegających pasażerów,
- Stan infrastruktury torowo-sieciowej – częste awarie, ograniczenia prędkości,
- Wandalizm – pojazdy i przystanki są często niszczone,
- Częste zmiany tras w związku z remontami i różnymi wydarzeniami,
- Uciążliwe przesiadki,
- Mało udogodnień dla komunikacji miejskiej – np. mało buspasów, mało wydzielonych torowisk.

## NAJCZĘŚCIEJ ZGŁASZANE MOCNE STRONY KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W ŁODZI

- Biletomaty we wszystkich pojazdach, ogólnie dobra dostępność biletów,
- Szeroka informacja pasażerska – strona internetowa, konta na Facebooku, infolinia etc.
- Kulturalni, mili i pomocni prowadzący,
- Nowy tabor – szczególnie autobusowy, powolna wymiana taboru tramwajowego – nowe zakupy, modernizacje,
- Dość dobra siatka połączeń – tramwaje i autobusy docierają w wiele zakątków miasta i nie tylko,
- Przejrzyste rozkłady jazdy,
- Dość niskie ceny biletów,
- Coraz więcej buspasów,
- Remonty – poprawa infrastruktury,
- Widoczna poprawa w jakości na przestrzeni ostatnich lat.

## PYTANIE 3 - W JAKIM STOPNIU JESTEŚ ZADOWOLONY Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ KOMUNIKACJĘ MIEJSKĄ W ŁODZI?

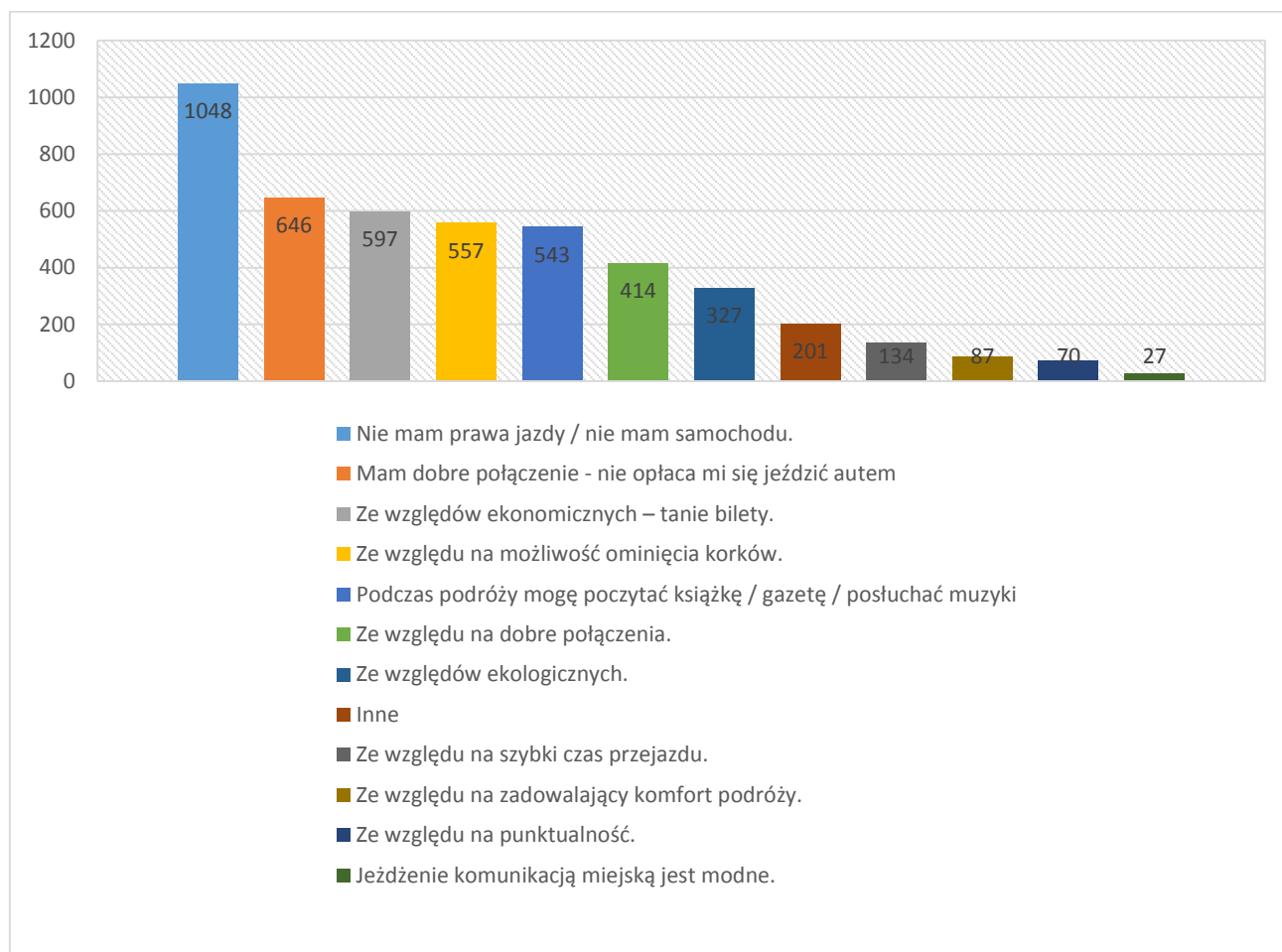
Na to pytanie w zakresie pozytywnym – tj. od „raczej zadowolony” do „bardzo zadowolony” odpowiedziało 1279 osób, czyli blisko 52% ankietowanych. „Trójkę”, czyli odpowiedź „ani zadowolony, ani niezadowolony” wystawiło 30%, czyli 732 osoby. Oceny negatywne – czyli w zakresie od „raczej niezadowolony” do „wcale” wskazało 555 osób stanowiących 22,5% ankietowanych.





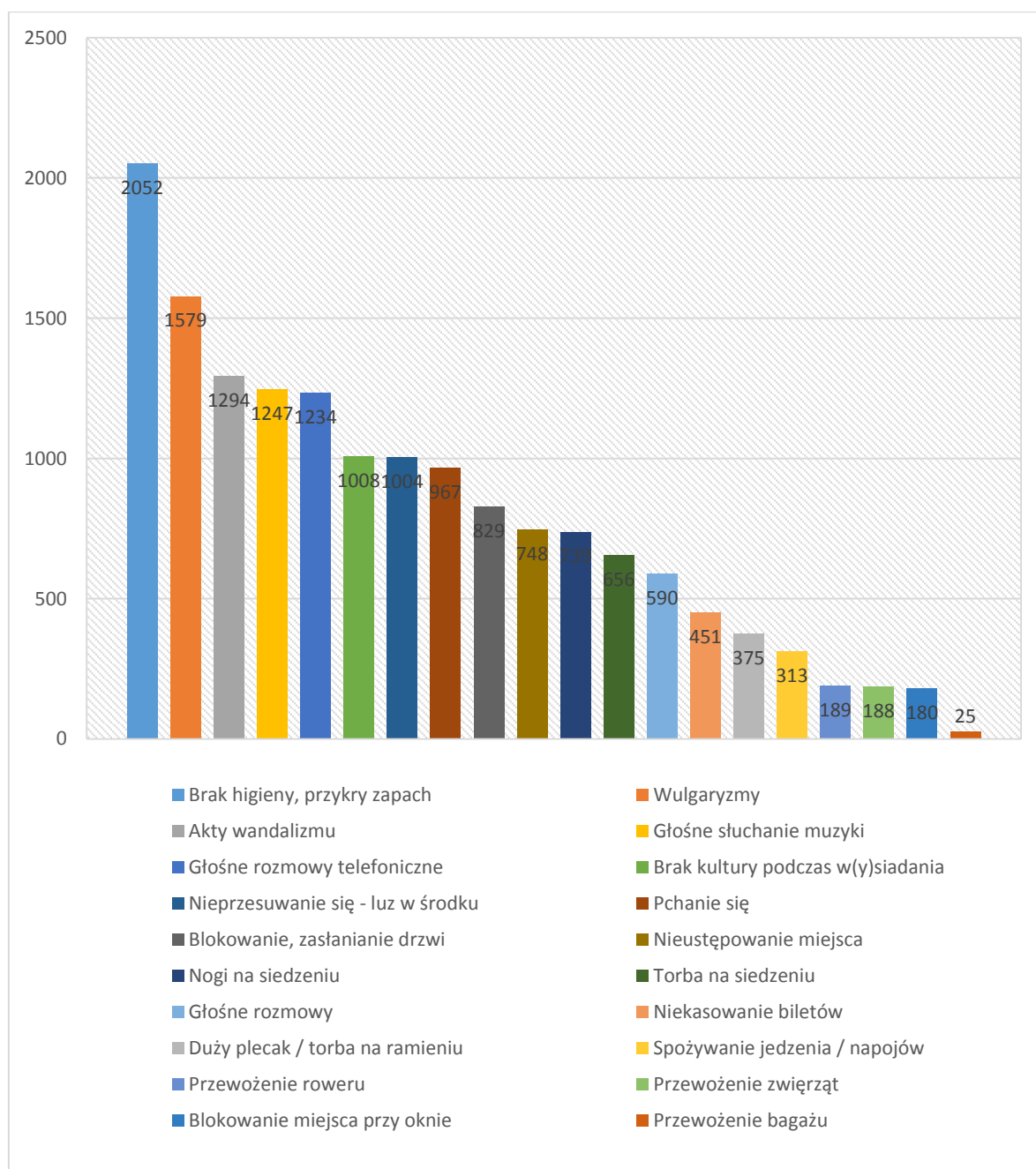
#### PYTANIE 4 - DLACZEGO / Z JAKICH POWODÓW WYBIERASZ PODRÓŻOWANIE KOMUNIKACJĄ MIEJSKĄ W ŁODZI?

Pytanie miało na celu sprawdzenie powodów i motywacji wyboru komunikacji miejskiej, jako środka transportu. Pasażerowie mogli wskazać kilka odpowiedzi, ponieważ zazwyczaj decyzja ta zależna jest od kilku czynników występujących jednocześnie, bądź niezależnie od siebie, w zależności od określonej sytuacji. Wybieramy komunikację miejską, ponieważ...:



## PYTANIE 5 - JAKIE ZACHOWANIA PASAŻERÓW PRZESZKADZAJĄ CI PODCZAS PODRÓŻOWANIA KOMUNIKACJĄ MIEJSKĄ? WYBIERZ 5, KTÓRE PRZESZKADZAJĄ CI NAJBARDZIEJ.

W tym miejscu pasażerowie mogli dokonywać wyboru spośród 20 zachowań, na które najczęściej zwracały uwagę osoby kontaktujące się z nami. W każdym tygodniu, wśród otrzymywanych od pasażerów uwag otrzymujemy również takie, w których zwracają się Państwo do nas z prośbami o reakcję i „zrobienie czegoś”, aby zmienić przyzwyczajenia czy zachowania osób korzystających z komunikacji miejskiej. Nie chcąc być obojętnym, postanowiliśmy zatem najpierw poznać te zachowania, które są powszechnie uznawane za uciążliwe a następnie spróbować zwrócić na nie uwagę opinii publicznej. Zachęcamy do zapoznania się z wynikami zwracając uwagę, że ankietowani mogli wskazać 5 różnych zachowań. Część z nich wskazywała dokładnie tyle, część wskazywała mniej.



---

## PYTANIE 6 - JAKIE INNE ZACHOWANIA PASAŻERÓW PRZESKADZAJĄ CI PODCZAS PODRÓŻOWANIA KOMUNIKACJĄ MIEJSKĄ?

Kolejne pytanie pozostawiliśmy otwarte, aby umożliwić ankietowanym swobodne wypowiedzi, dotyczące wskazywania innych, niż wymienione w pytaniu poprzednim, zachowań uznawanych za szczególnie uciążliwe. Z uwagi na to, że pytanie było otwarte, nie wszyscy ankietowani udzielali odpowiedzi. Część pisała, że wskazane przez nas w poprzednim pytaniu zachowania wyczerpują katalog tego typu zachowań.

Odpowiedzi padały różne, poniżej prezentujemy te, które pojawiały się najczęściej – cytujemy oryginalnie zapisane uwagi:

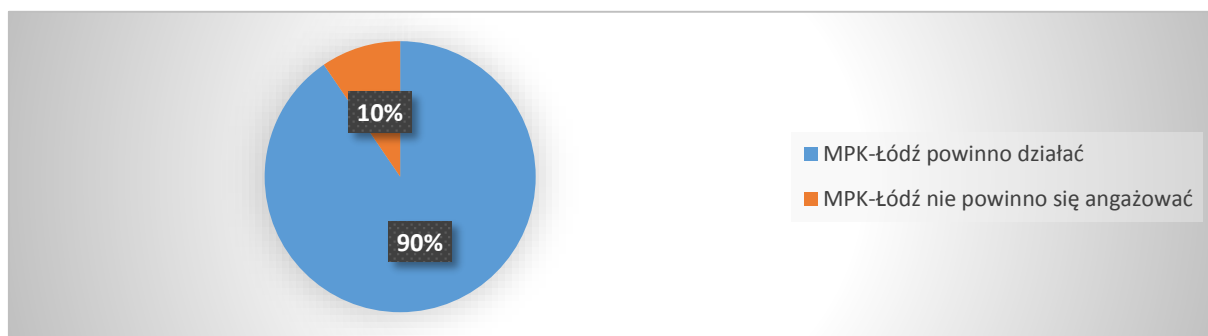
- Ledwo zamkną się drzwi na przystanku, a już ludzie wysiadający na następnym udają się do drzwi i robią sztuczny tłok,
- Nietrzymanie się uchwytów,
- W przypadku ustąpienia miejsca osobom starszym, większość z nich dziękuje i odmawia, ale jak raz się zdarzy, że ktoś nie ustąpi to od razu tragedia i obgadywanie na cały tramwaj,
- Krzyczenie na kierowcę, który jedzie objazdem, a ludzie nawet nie spojrzą na rozkład jazdy lub tablice informacyjną, nieumiejętność czytania rozkładów jazdy,
- Nieznajomość przepisów – ludzie nie czytają przepisów, a potem mają pretensje o wszystko – dotyczy np. darmowych przejazdów czy przewożenia bagażu lub zwierzęcia,
- Blokowanie biletomatu lub kasownika,
- Kupowanie biletu u prowadzącego pojazd i uniemożliwianie przez to jego odjazdu,
- Użytki – palenie papierosów, używanie e-papierosów, kończenie palenia papierosów w drzwiach pojazdu,
- Nachalne zachowanie wobec współpasażerów (zwłaszcza osób podpiitych),
- Żebractwo,
- Ławki na przystankach / siedzenia w pojazdach zajęte przez torby pasażerów,
- Siadanie na miejscu „przy przejściu” gdy miejsce od okna jest wolne i blokowanie go w ten sposób,
- Głośne narzekanie na wszystko – szczególnie na prowadzących i obwinianie ich za wszystko,
- Stanie przy drzwiach, co uniemożliwia zamknięcie się drzwi,
- Nienaciskanie guzika do otwierania drzwi i oczekiwanie, że kierowca powinien widzieć kto i gdzie chce w(y)siąść,
- Otwieranie okien kiedy włączona jest klimatyzacja,
- Wsiadanie zanim pasażerowie zdążą wysiąść - brak świadomości u ludzi, że to wysiadający mają pierwszeństwo!
- Zajmowanie miejsca dla wózka (jeśli do pojazdu wsiada, bądź w nim jest ktoś dla kogo takie miejsce stworzono),
- Wyrzucania frustracji na prowadzącym, może to negatywnie wpłynąć na jakość podróży oraz bezpieczeństwo,
- Branie w obronę gapowiczów przytępianych przez kontrolerów MPK / Denerwujący są również ludzie, którzy nie kasują biletów i zachowują się agresywnie podczas kontroli. Tym bardziej denerwujące są osoby, które zaczynają bronić gapowiczów. Kiedyś byłam świadkiem sytuacji jak jakiś nastoletni chłopak nie miał biletu (i nie czynił żadnych starań, aby takowy zdobyć, mimo że kierowca sprzedawał bilety). Dostał mandat. A kilka kobiet zaczęło krzyczeć na kontrolerów i ich wyzywać.
- Wsiadanie pierwszymi drzwiami i przepychanie się później przez cały pojazd, do samego końca, albo odwrotnie, wsiadanie ostatnimi i spacer do samego początku,
- Dzieci i matki, które nie uspokajają ich tylko pozwalają aby krzyczały i płakały,
- Pasażerowie, którzy bronią bezdomnych i śmierzdzących podróżujących komunikacją miejską – prowadzący reaguje i dostaje od pasażerów stertę wyzwisk zamiast wsparcia, bo reaguje w ich imieniu,

- Denerwujące są wszystkie wymienione wyżej zachowania. Jednak musimy żyć w społeczeństwie takim jakie jest. MPK nie nauczy ludzi higieny i nie zainstaluje czujnika smrodu unoszonego się od brudasów. Kultury zachowania się wśród ludzi, mnie uczyli rodzice. Od tego czasu świat się zmienił i nie wiem dlaczego te wszystkie zmiany w naszym otoczeniu na lepsze, jednocześnie spowodowały wzrost liczby (przepraszam za dosadne określenie) chamów, wandalii, brutalii,
- Domaganie się zwolnienia konkretnego miejsca mimo wielu innych wolnych,
- Kiedy do tramwaju/autobusu wsiadają wycieczki szkolne. Nie dość, że wtedy natychmiast cały pojazd się zapycha i nie ma czym oddychać, to jeszcze dzieci są bardzo głośno. To obniża komfort podróży,
- Puszczanie muzyki z telefonu,
- Bardzo denerwują mnie osoby, które wydzierają się na kierowców, np. dlatego że ci nie chcą zatrzymać się na skrzyżowaniu i wypuścić pasażera, który zapomniał, że miał wysiąść na przystanku albo kiedy pasażera przypadkowo przytrzasną drzwi,
- Są osoby, które narzekają na to, że nie ustąpiono im miejsca siedzącego, a nawet próbują to wymusić. Ustąpienie jest uprzejmością, a nie obowiązkiem i jeżeli ktoś nie chce tego robić, to próba wymuszenia tego na nim jest niegrzeczna i dodatkowo przeszkadza wszystkim pasażerom. Komunikacja miejska to miejsce, gdzie wszyscy, bez wyjątków, powinni traktować siebie nawzajem z szacunkiem. Sama często ustępuję miejsca osobom starszym lub kobietom w ciąży, ale był taki czas, gdy pomimo młodego wieku nie mogłam jeździć stojąc z powodu chorych stóp, które bardzo bolały - niestety byłam wówczas krytykowana za „rozsianie się”, choć płacąc za bilet, mam takie samo prawo usiąść, jak każdy. Młodzi ludzie również mogą być chorzy lub po prostu zmęczeni,
- Śmiecenie – brak dbałości o porządek zostawiany po sobie w tramwajach i autobusach, pozostawianie przez pasażerów odpadów w tym opakowań po napojach, zużytych gum do żucia itp.,
- Palenie papierosów na przystanku,
- zajmowanie 2 siedzeń, ponieważ nie wszystkim wystarczy 1, dotyczy głównie mężczyzn - siedzenie w dużym rozkroku, co zajmuje przestrzeń sąsiedniego fotela,
- Zbyt wylewne okazywanie uczuć przez niektóre pary,
- Ludzka głupota i niezwracanie uwagi na pozostałych pasażerów, co zresztą odnosi się do wielu innych dziedzin codziennego życia, także do poruszania się po chodnikach/ścieżkach rowerowych. Większość ludzi jest w swoim własnym odczuciu pępkiem świata i nie zwraca na nikogo uwagi,
- Brak zrozumienia w przypadku przewożenia rowerów (parę razy ludzie już mi się dziwili, że rower tyle miejsca zajmuje lub nie zrobią przejścia by stanąć w miejscu przeznaczonym na wózki i zrobić więcej miejsca tym sposobem),
- Nieszanowanie prywatnej przestrzeni innych ludzi (mimo braku tłoku ocieranie się o kogoś lub trącanie go torbą, plecakiem albo łokciem),
- Brak kultury osobistej, jeśli ktoś zwraca mi uwagę, a sam nie jest w porządku to nie mamy o czym rozmawiać.



## PYTANIE 7 - CZY TWOIM ZDANIEM WARTO PRZEPROWADZIĆ AKCJĘ PROMUJĄCĄ WŁAŚCIWE ZACHOWANIA PASAŻERÓW W POJAZDACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ?

Według 2231 osób odpowiadających w ankietach powinniśmy jako MPK-Łódź przeprowadzić akcję promującą właściwe zachowania pasażerów w pojazdach komunikacji miejskiej. Zdaniem 235 pasażerów nie powinniśmy jako przewoźnik angażować się w przeprowadzanie tego typu działań.



### PODSUMOWANIE

Podsumowując uważamy, że samo zachęcenie pasażerów do wypełnienia ankiety skłoniło wielu z nich do refleksji nad powiązaniem ze sobą sposobu zachowania w środkach komunikacji miejskiej z komfortem podróżowania oraz ogólnymi wrażeniami korzystania z autobusów czy tramwajów.

Zdajemy sobie sprawę z tego, że poruszane w ankiecie tematy dotyczące zachowania w przestrzeni publicznej i środkach komunikacji miejskiej są delikatne. Wiemy również, że nie mamy na wszystkie zachowania wpływu i nie będziemy mogli nikogo zmusić do tego, aby zachowywał się w określony sposób. Nie chcemy jednak stać z założonymi rękoma obojętnie patrząc na zachowania, które są najbardziej uciążliwe dla osób korzystających z komunikacji miejskiej. Postaramy się działać i przekonywać do tego, że korzystając z przestrzeni publicznej i komunikacji miejskiej warto zwracać uwagę na swoje zachowanie i tym samym uprzyjemniać – a nie uprzykrzać podróżowanie i korzystanie z niej innym współpasażerom.

Dziękujemy również za wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej w naszym mieście. Wiemy, że sporo za nami – i dziękujemy za to, że dostrzegacie Państwo nasze starania i zachodzące w komunikacji miejskiej w Łodzi zmiany – ale wiemy również, jak wiele przed nami. I choć nie na wszystko mamy wpływ obiecujemy, że na podstawie Państwa uwag postaramy się wytrwale kontynuować poprawę jakości świadczonych przez nas usług.

Równocześnie dziękujemy wszystkim osobom, które zaangażowały się w pomoc w dystrybucji i wypełnianiu ankiet – pracownikom MPK-Łódź, wolontariuszom – miłośnikom z Klubu Miłośników Starych Tramwajów w Łodzi, przedstawicielom Zespołu ds. Seniorów oraz Radnym Młodzieżowej Rady Miasta Łodzi, ale przede wszystkim tym osobom, które poświęciły swój czas i wypowiedziały się w ankiecie. Postaramy się zrealizować Państwa postulaty i liczymy na to, że nasze działania, bazujące na Państwa uwagach, poprawią komfort podróżowania tramwajami i autobusami po ulicach naszego miasta.

#### Zebrał i opracował:

Sebastian Grochala  
rzecznik prasowy MPK-Łódź  
rzecznik@mpk.lodz.pl