

# WYNIKI BADANIA ANKIETOWEGO

## DOT. POCZUCIA BEZPIECZEŃSTWA PASAŻERÓW KORZYSTAJĄCYCH Z KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ ORGANIZOWANEJ PRZEZ ZTM W POZNANIU

### 1. Wstęp

Badanie ankietowe zostało przeprowadzone w okresie od dnia 1 do 21 października 2018 r. Ankieta była anonimowa, a jej adresatami byli pasażerowie korzystający z publicznego transportu zbiorowego (ptz) organizowanego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (ZTM) na terenie aglomeracji poznańskiej.

### 2. Cele badania

Głównym celem badania było uzyskanie informacji na temat poczucia bezpieczeństwa wśród pasażerów korzystających z ptz organizowanego przez ZTM na liniach tramwajowych i autobusowych, miejskich i podmiejskich (zwanym w dalszej części ankiety - komunikacją miejską).

Uzyskane informacje umożliwiły:

- określenie stanu poczucia bezpieczeństwa pasażerów w komunikacji miejskiej;
- identyfikację, ocenę i analizę źródeł zagrożeń jakie występują w komunikacji miejskiej;
- ustalenie jakie działania korygująco-zapobiegawcze należy podjąć, aby zwiększyć komfort i bezpieczeństwo podróżujących.

### 3. Metodyka

Badanie zostało zaprojektowane w postaci anonimowej ankiety on-line, uzupełnianej samodzielnie przez respondentów. Informacja o ankiecie została umieszczona na stronie głównej: [www.ztm.poznan.pl](http://www.ztm.poznan.pl), na slajderze z linkiem odsyłającym bezpośrednio do ankiety. Informacja o badaniu pojawiła się także na stronie ZTM w zakładce: „Aktualności”. Ankieta przesłana została za pośrednictwem poczty elektronicznej do prasy oraz wielu instytucji o charakterze użyteczności publicznej m.in. do: Urzędu Miasta w Poznaniu, urzędów miast i gmin sąsiadujących z Poznaniem, Starostwa Powiatowego, poznańskich uczelni wyższych, CIM-u, itp.

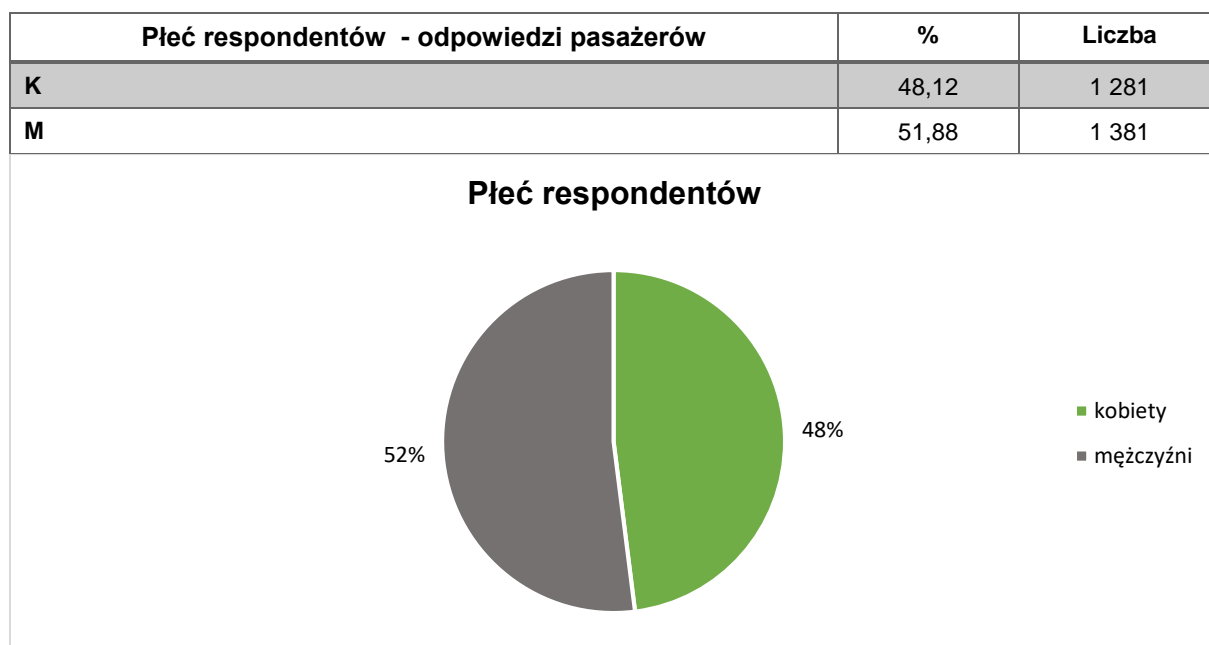
W ramach prowadzonego projektu opracowano plakat promujący możliwość wzięcia udziału w badaniu ankietowym. Plakat został rozpowszechniony drogą elektroniczną i papierową. W czasie trwania badania ankietowego, pojawiły się artykuły zachęcające do wypowiedzenia się w ankiecie nt. zagrożeń i bezpieczeństwa podczas korzystania z komunikacji miejskiej oraz została przeprowadzona audycja radiowa z udziałem ZTM, UAM i pasażerów.

#### 4. Konstrukcja ankiety

Kwestionariusz badania ankietowego zawierał 8 pytań dotyczących obszaru bezpieczeństwa w komunikacji miejskiej. Konstrukcja pytań w ankiecie miała charakter mieszany. Pytania umożliwiały dokonanie wielokrotnego wyboru (z możliwością wypowiedzenia się w polu „Inne”) lub wymagały uporządkowania wskazanych odpowiedzi wg własnej opinii w odpowiedniej kolejności. Pytania otwarte ankiety umożliwiały podróżnym swobodne wypowiedzenie się na temat poczucia bezpieczeństwa. W ankiecie pojawiło się również pytanie zamknięte.

#### 5. Omówienie wyników

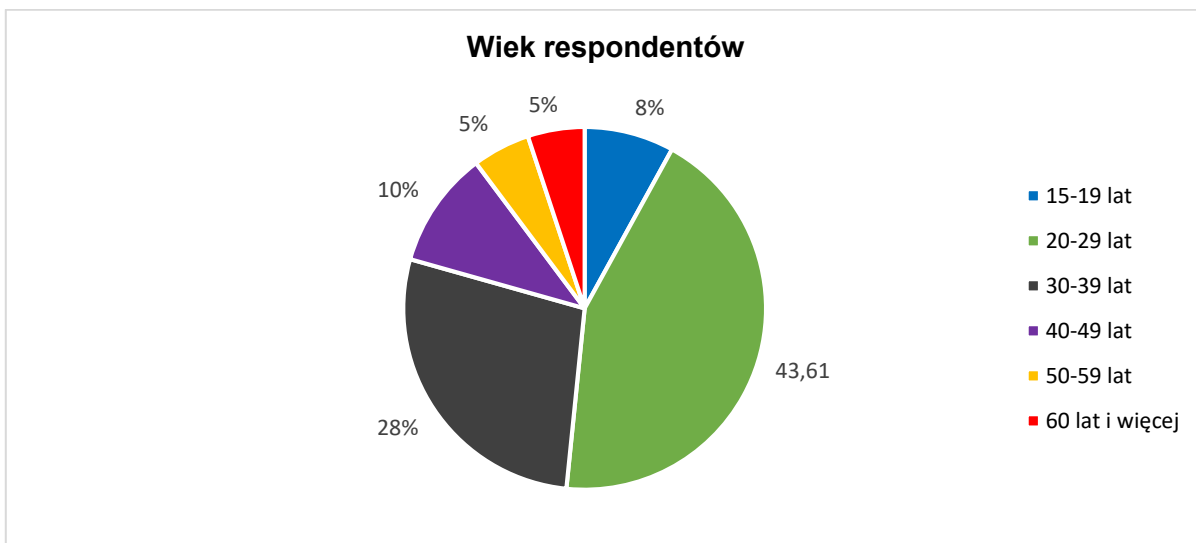
##### METRYCZKA



Wypełnienia: 2 662

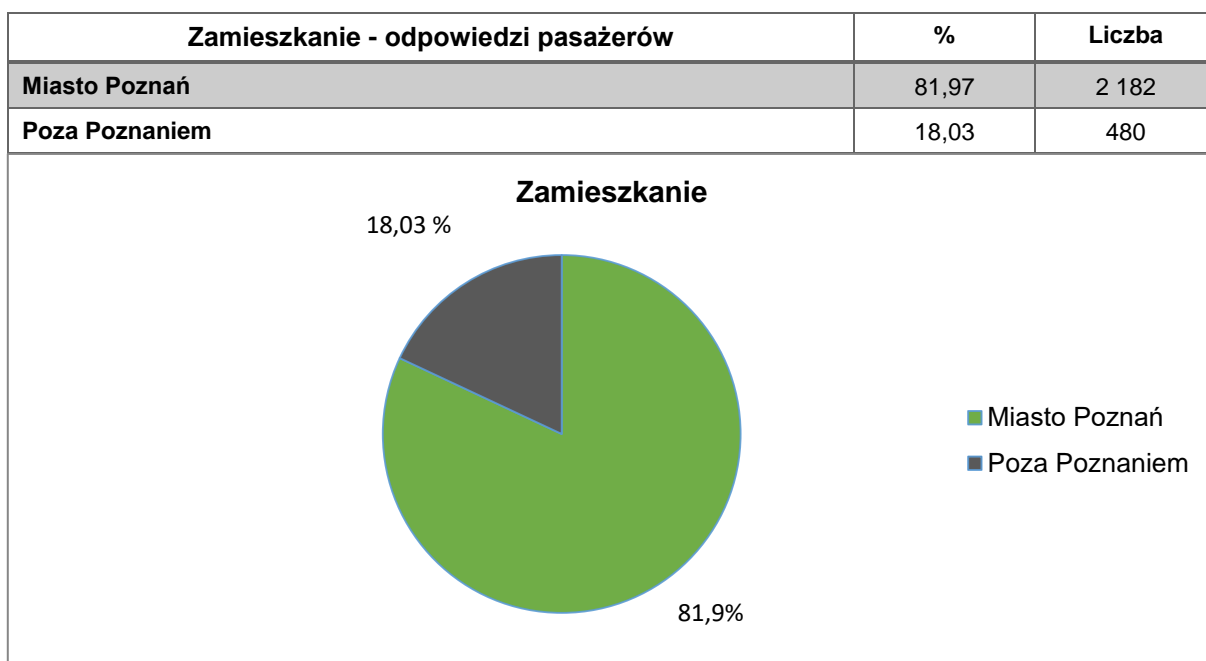
W badaniu ankietowym grupę 1 281 osób (48,12%) stanowiły kobiety, natomiast 1 381 osób (51,88%) reprezentowali mężczyźni.

Wiek respondentów – odpowiedzi pasażerów	%	Liczba
15-19 lat	8,00	213
20-29 lat	43,61	1 161
30-39 lat	27,76	739
40-49 lat	10,41	277
50-59 lat	5,15	137
60 lat i więcej	5,07	135



Wypełnienia: 2 662

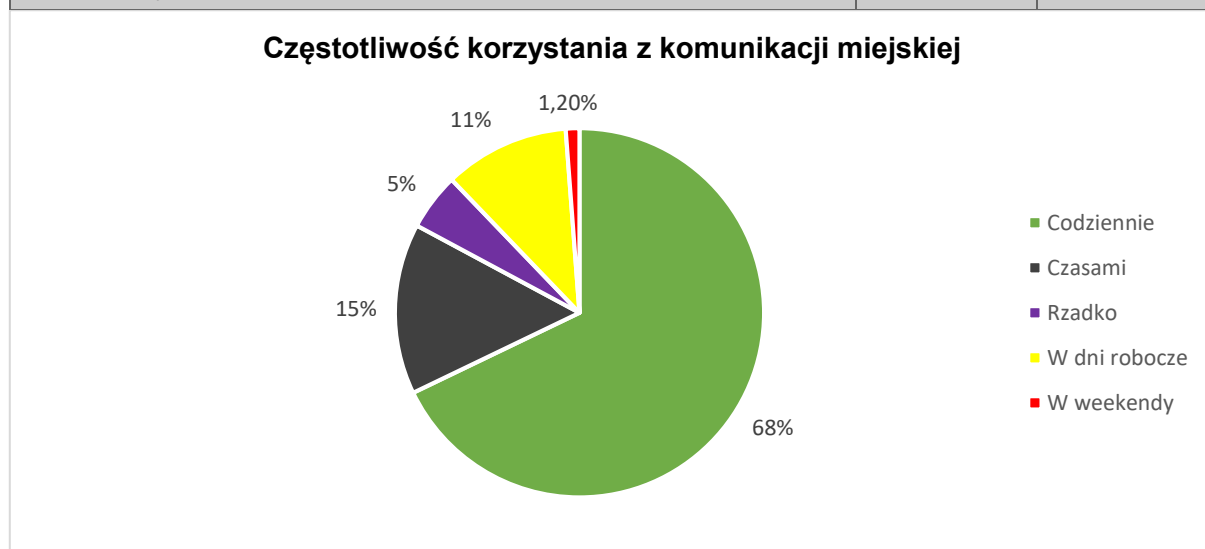
Wśród wszystkich osób biorących udział w badaniu ankietowym najliczniejszą grupę, bo 1 161 badanych, stanowiły osoby w przedziale wiekowym 20 - 29 lat (43,61%). Na drugim miejscu wśród respondentów znalazły się osoby w wieku 30 - 39 lat (27,76%) z liczbą 739 badanych. Mniejszą grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym 40 - 49 lat (10,41%) z liczbą 277 badanych. 213 respondentów stanowiło grupę osób w wieku 15 - 19 lat (8 %). Niewielką grupę, bo 137 osób (5,15%) reprezentowało przedział wiekowy od 50 do 59 lat. Najmniej liczną grupę stanowili respondenci w grupie wiekowej ponad 60 lat z liczbą 135 badanych (5,07%).



Wypełnienia: 2 662

Przeprowadzone badania wykazały, że 81,97% osób biorących udział w badaniu ankietowym mieszka na terenie Miasta Poznania - 2 182 osoby. Pozostałe 18,03% badanych osób określiło swoje miejsce zamieszkania, jako inne niż Miasto Poznań i znalazły się one w grupie 480 osób.

Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej - odpowiedzi	%	Liczba
Codziennie	68,29	1 818
Czasami	15,03	400
Rzadko	4,47	119
W dni robocze	11,01	293
W weekendy	1,20	32



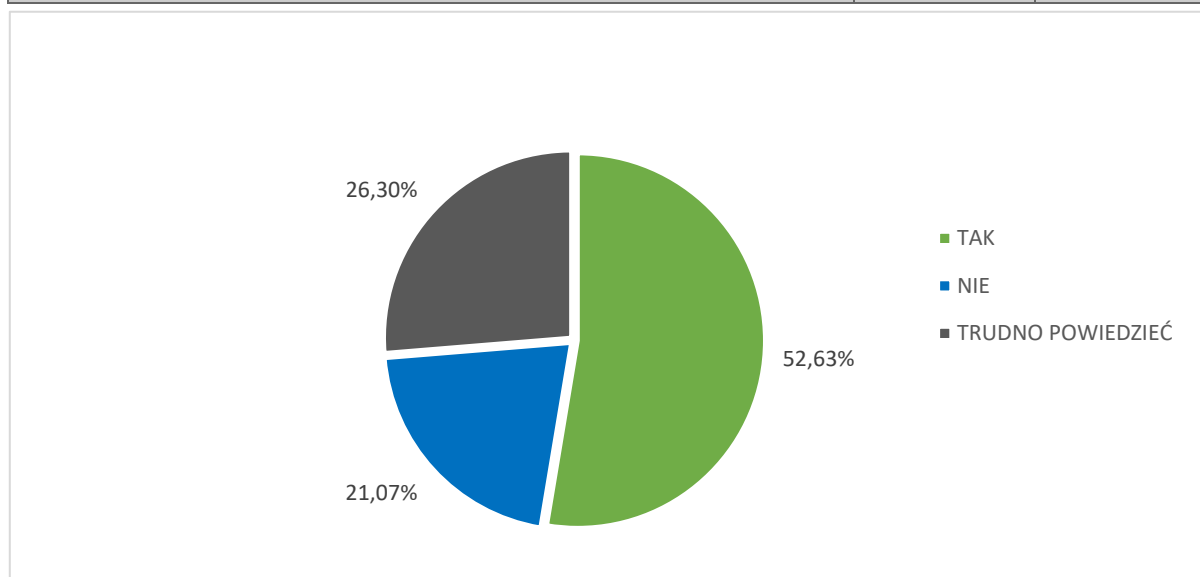
Wypełnienia: 2 662

Przeprowadzone badania wykazały, że najliczniejszą grupę stanowią osoby korzystające codziennie z komunikacji miejskiej w łącznej liczbie 1 818 (68,29%) badanych. Na drugim miejscu znalazły się osoby w liczbie 400 osób (15,03%), które jedynie czasami korzystają ze środków transportu zbiorowego. Grupa, która rzadko korzysta z komunikacji miejskiej stanowiła 4,47% badanych - 119 osób. Z komunikacji miejskiej w dni robocze korzysta 11,01% respondentów (293 osoby). Ostatnią, a zarazem najmniej liczną grupę, stanowią osoby poruszające się komunikacją miejską tylko w weekendy - 32 osoby badane (1,2%).

Pierwsze pytanie badania ankietowego brzmiało:

**Czy Pana/Pani zdaniem korzystanie z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Poznaniu jest bezpieczne?**

Pytanie 1 - odpowiedzi pasażerów	%	Liczba
Tak	52,63	1 401
Nie	21,07	561
Trudno powiedzieć	26,30	700



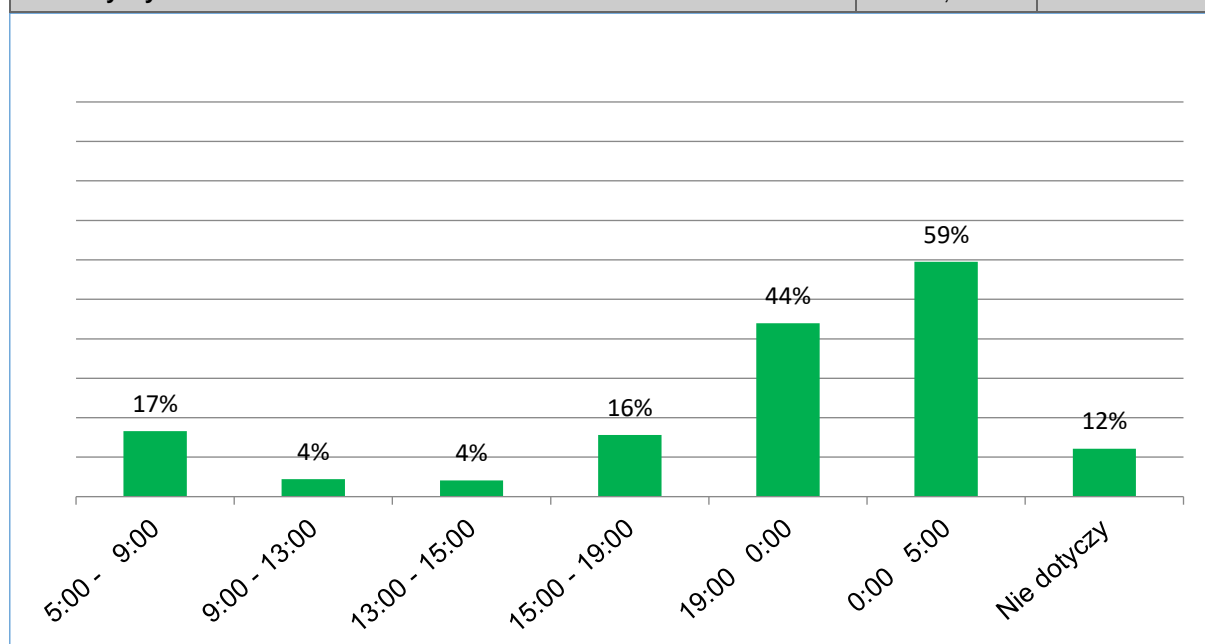
Wypełnienia: 2 662

W pierwszym pytaniu należało udzielić tylko jednej odpowiedzi. Ponad połowa osób biorących udział w badaniu ankietowym 1 401 respondentów (52,64%), uważa, że korzystanie z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Poznaniu jest bezpieczne. Przeciwnego zdania jest 561 osób (21,07%). Grupa 700 osób (26,3%) nie udzieliła odpowiedzi na zadane pytanie.

Drugie pytanie badania ankietowego brzmiało:

W jakich godzinach uważa Pan/Pani, że korzystanie z komunikacji miejskiej jest niebezpieczne?

Pytanie 2 - odpowiedzi pasażerów	%	Liczba
5:00 - 9:00	16,60	442
9:00 - 13:00	4,43	118
13:00 - 15:00	4,13	110
15:00 - 19:00	15,59	415
19:00 - 0:00	43,91	1 169
0:00 - 5:00	59,47	1 583
Nie dotyczy	12,17	324



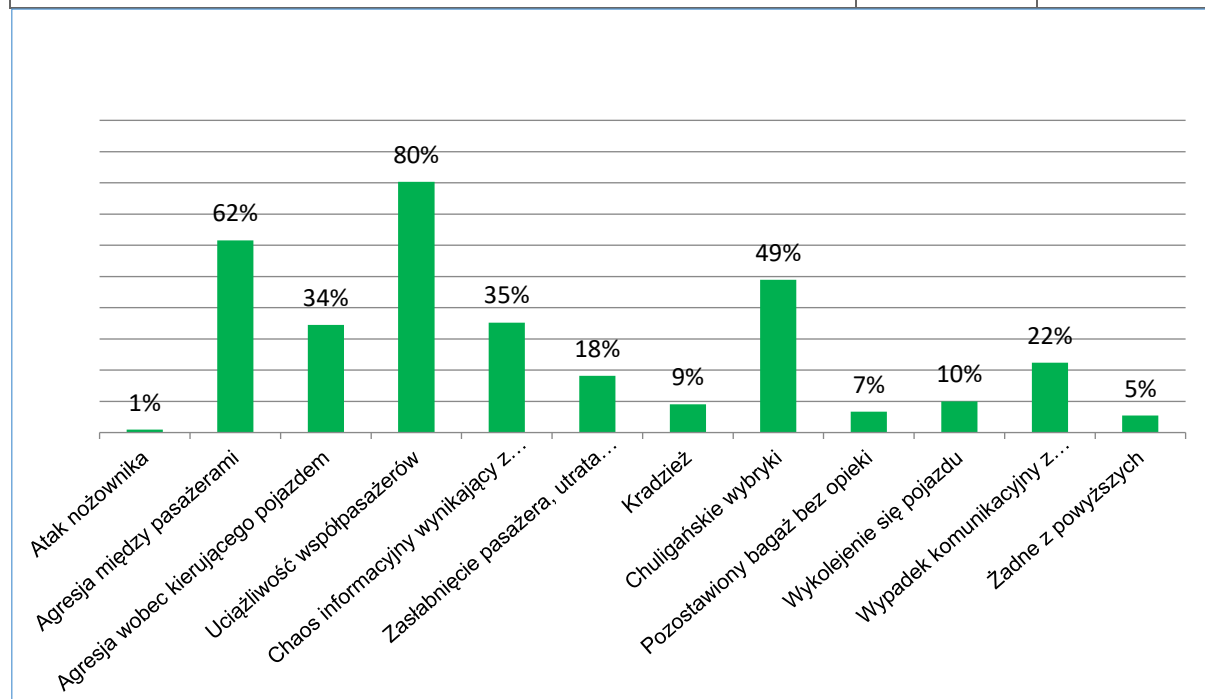
Wypełnienia: 2 662

Drugie pytanie umożliwiło udzielenie maksymalnie 2 odpowiedzi. Ponad połowa osób biorących udział w badaniu ankietowym - 1 582 respondentów (59,47%), uważa, że korzystanie z komunikacji miejskiej bywa najbardziej niebezpieczne w godzinach nocnych od 0:00 do 5:00. Na drugim miejscu w opinii pytaných osób - 1169 respondentów (43,91%) wskazano godziny od 19:00 do 00:00. Korzystanie z komunikacji miejskiej w godzinach od 09:00 do 15:00 nie powoduje poczucia zagrożenia wśród pasażerów, odpowiedzi takiej udzieliło 228 osób (8,56%). Godziny poranne oraz popołudniowe, czyli od 05:00 do 09:00 oraz między 15:00 a 19:00 w opinii 442 osób (16,6 %) oraz 415 respondentów (15,59%) są w niewielkim stopniu określone jako niebezpieczne.

Trzecie pytanie badania ankietowego brzmiało:

**Czy był/a Pan/Pani świadkiem lub ofiarą któregośkolwiek z poniżej wymienionych zdarzeń w środkach komunikacji miejskiej?**

Pytanie 3 - odpowiedzi pasażerów	%	Liczba
Atak nożownika	0,94	25
Agresja między pasażerami	61,50	1 637
Agresja wobec kierującego pojazdem	34,49	918
Uciążliwość współpasażerów	80,35	2 139
Chaos informacyjny wynikający z nagłej zmiany trasy	35,24	938
Zasłabnięcie pasażera, utrata przytomności, epilepsja itp	18,22	485
Kradzież	9,09	242
Chuligańskie wybryki	48,91	1 302
Pozostawiony bagaż bez opieki	6,69	178
Wykolejenie się pojazdu	9,99	266
Wypadek komunikacyjny z udziałem innego pojazdu	22,35	595
Żadne z powyższych	5,41	144



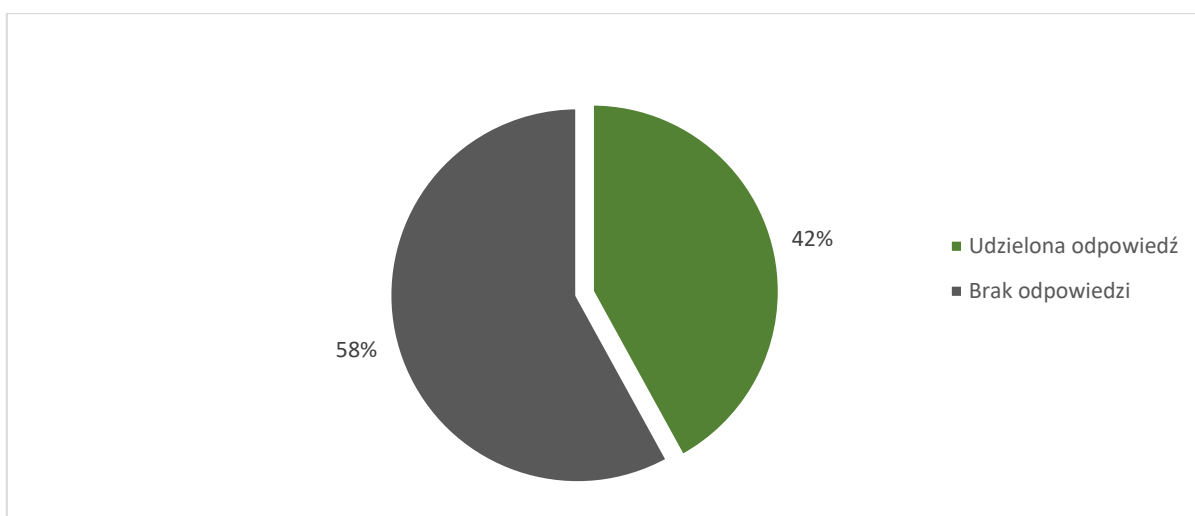
Wypełnienia: 2 662

W trzecim pytaniu można było zaznaczyć więcej odpowiedzi. Zdecydowana większość osób biorących udział w badaniu ankietowym (80%) odpowiedziała, iż najczęściej zdarzeń podczas korzystania z komunikacji miejskiej dotyczy uciążliwości związanych z zachowaniem się innych współpasażerów tj. agresja między pasażerami (61,5%), chuligańskie wybryki (49%). Osobom badanym zdarzyło się być świadkiem lub ofiarą takich zdarzeń jak: chaos

informacyjny wynikający z nagłej zmiany trasy przejazdu (35,24%), agresja wobec kierującego pojazdem (34,49%), wypadek komunikacyjny (22,35%), zasnęcia, utrata przytomności lub epilepsja (18,22%), wykolejenia pojazdu (9,99%), kradzieże (9,09%), a także bagaże pozostawione bez opieki (6,69%). Zdarzenie: atak nożownika wymieniło 25 osób (0.94%). 144 respondentów (5,41%), korzystających z komunikacji miejskiej nie było świadkiem lub ofiarą wskazanych w pytaniu nietypowych zachowań.

**Czwarte pytanie badania ankietowego brzmiało:**

**Jakie inne nietypowe zdarzenia mogą mieć miejsce Pana/Pani zdaniem podczas podróży komunikacją miejską?**



Pytanie 4 - odpowiedzi pasażerów	
Do najczęściej wymienianych należały:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spożywanie alkoholu w pojazdach oraz osoby nietrzeźwe,</li> <li>• obecność osób o nieprzyjemnych zapachach,</li> <li>• agresja między współpasażerami,</li> <li>• niskie umiejętności prowadzenia pojazdu przez kierowcę komunikacji publicznej - zbyt dynamiczna jazda,</li> <li>• bójki w pojeździe,</li> <li>• głośne słuchanie muzyki,</li> <li>• zbyt szybka i nieostrożna jazda kierującego pojazdem,</li> <li>• nieprzestrzeganie przepisów ruchu drogowego przez kierowcę komunikacji miejskiej,</li> <li>• ataki na tle rasowym lub homofobicznym</li> <li>• molestowanie,</li> <li>• przeludnienie w pojazdach komunikacji publicznej,</li> <li>• palenie papierosów,</li> <li>• żebractwo.</li> </ul>

Wypełnienia: 2 662

W czwartym pytaniu pasażerowie mogli wskazać własne przykłady nietypowych zdarzeń, które zaobserwowali podczas korzystania z komunikacji miejskiej. Odpowiedzi na pytanie udzieliło



1 123 osób (42,27%) wszystkich biorących udział w badaniu. 1 534 osób nie udzielono żadnej odpowiedzi (57,73%). Najczęściej wymieniane odpowiedzi zostały zawarte w powyższej tabeli.

**Piąte pytanie badania ankietowego brzmiało:**

**Proszę uporządkować od 1 do 8 kogo w pierwszej kolejności będzie Pan/Pani informował/a w sytuacji zagrożenia swojego bezpieczeństwa podczas podróży komunikacją miejską? (gdzie 1 oznacza, że podmiot będzie poinformowany jako pierwszy)**

Odpowiedź / Pozycja	1	2	3	4	5	6	7	8
Kierującego pojazdem	68,22%	16,72%	7,44%	3,49%	1,73%	0,98%	0,94%	0,49%
Straż Miejską	0,34%	9,35%	10,33%	17,24%	21,30%	15,63%	14,12%	11,68%
Straż Pożarną	0,11%	0,75%	10,48%	16,00%	24,76%	25,47%	14,31%	8,11%
Policję	5,97%	20,77%	28,29%	25,85%	11,61%	5,18%	1,62%	0,71%
Zadzwonię pod numer 112	7,78%	31,22%	22,99%	13,34%	14,54%	6,57%	2,82%	0,75%
Skorzystam z widocznego w pojeździe numeru alarmowego	1,88%	10,14%	10,93%	12,62%	13,49%	28,74%	15,59%	6,61%
Najbliższych	6,31%	5,75%	6,09%	6,65%	7,70%	12,77%	42,52%	12,21%
Nie będę reagował/a - wysiądę na najbliższym przystanku	9,39%	5,30%	3,46%	4,81%	4,88%	4,66%	8,08%	59,43%

Wypełnienia: 2 662

W pytaniu piątym przeprowadzonego badania należało uporządkować w kolejności od 1 do 8 poszczególne podmioty, które pasażer mógłby powiadomić w sytuacji zagrożenia swojego bezpieczeństwa. Zdecydowana większość osób biorących udział w ankiecie (68%) w sytuacji niebezpieczeństwa powiadomi jako pierwszego kierującego pojazdem. Na drugim miejscu znalazła się odpowiedź sugerująca, iż pasażerowie o niebezpiecznym zdarzeniu poinformują odpowiednie służby dzwoniąc pod numer 112 (31%). Kolejną instytucją, którą bezpośrednio zawiadomi pasażer jest policja. Poinformowanie policji znalazło się na trzeciej oraz czwartej pozycji, zdobywając kolejno 28% oraz 26% odpowiedzi respondentów. Na piątym miejscu wskazano Straż Miejską (21%) oraz Straż Pożarną z wynikiem 25%. Pozycja szоста to osoby będące uczestnikami niebezpiecznego zdarzenia (29%), które skorzystają z widocznego w pojeździe numeru alarmowego, natomiast 42,5% respondentów (7 pozycja) informuje o niebezpiecznym zdarzeniu najbliższych. Większość osób podróżujących komunikacją miejską (59%) umieściło na ostatniej ósmej pozycji - brak reakcji na niebezpieczeństwo.



Szóste pytanie badania ankietowego brzmiało:

**Które z wymienionych niżej czynników, Pana/Pani zdaniem, wpływają na poczucie bezpieczeństwa pasażerów podczas korzystania ze środków komunikacji miejskiej?**

Odpowiedź	%	Liczba
Oświetlenie wewnątrz pojazdu	45,42%	1 209
Obecność innych pasażerów	48,61%	1 294
Pewność, że w sytuacji niebezpiecznej mogę liczyć na pomoc kierującego pojazdem	51,28%	1 365
Pewność, że nad moim bezpieczeństwem czuwają odpowiednie służby, które podejmą niezwłoczne działania	29,38%	782
System monitoringu wizyjnego wewnątrz pojazdu	67,05%	1 785
Styl jazdy kierującego pojazdem	31,37%	835
Dostępność informacji o zasadach udzielania pierwszej pomocy	4,92%	131
Pewność, że w sytuacji niebezpiecznej pasażer może skorzystać z numeru alarmowego	7,10%	189
Wnętrze pojazdu zaprojektowane w sposób umożliwiający łatwe przemieszczanie się zarówno do drzwi jak i w stronę kierowcy	21,64%	576
System szybkiego informowania przez prowadzącego pojazd o sytuacji nadzwyczajnej w pojeździe	29,83%	794
System szybkiego powiadamiania prowadzącego pojazd przez pasażera	22,73%	605
Inne (proszę wskazać)	2,07%	55

Wypełnienia: 2 662

Z przeprowadzonego badania ankietowego wynika, że zdecydowana większość osób (67,05%) korzystających z komunikacji miejskiej za najważniejszy czynnik mających wpływ na poczucie bezpieczeństwa pasażerów, uważa sprawnie działający w pojazdach system monitoringu, który rejestruje wszelkie zdarzenia występujące wewnątrz i na zewnątrz pojazdu. Dodatkowo ponad połowa respondentów (51,28%) ma zdanie, że kierujący pojazdem odgrywa istotną rolę w sytuacji wystąpienia zagrożenia. Na tle innych udzielonych odpowiedzi wyróżniają się takie czynniki jak: obecność innych pasażerów (48,61%), prawidłowe

oświetlenia wewnątrz pojazdu (45,42%). Mniej ważne determinanty według opinii respondentów to: dostępność informacji o zasadach udzielania pierwszej pomocy (4,92%) użycie numeru alarmowego (7,10%). Respondenci wskazali również inne czynniki, które mogą mieć wpływ na poczucie bezpieczeństwa, tj. możliwość szybkiego i bezpiecznego opuszczenia pojazdu w sytuacji zagrożenia, właściwa reakcja kierowcy na zdarzenie, wyposażenie pojazdów w apteczki pierwszej pomocy, możliwość doprowadzenia do pojazdu świeżego powietrza w przypadku omdleń, patrole i kontrole służb w komunikacji miejskiej, kontrolowanie kierowców przez odpowiednie służby, a także prowadzenie działań typu „tajemniczy klient” wobec kierowców.

### Siódme pytanie badania ankietowego brzmiało:

**Które z wymienionych niżej sytuacji Pana/Pani zdaniem zmniejszają Pana/Pani poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania ze środków komunikacji miejskiej? Proszę określić zagrożenie, w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza sytuację najbardziej niebezpieczną, a 1 sytuację najmniej niebezpieczną.**

Opis zdarzenia	1		2		3		4		5	
	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba
Zbyt małe lub zbyt duże napełnienie pojazdu	13,07	348	16,98	452	32,79	873	20,74	552	16,42	437
Zachowania przekraczające normy społeczne tj. agresja, bójka, spożywanie alkoholu i innych środków odurzających przez pasażerów, akty wandalizmu	6,01	160	1,58	42	3,76	100	12,10	322	76,56	2 038
Agresja wobec kierującego pojazdem	5,97	159	4,96	132	12,51	333	25,02	666	51,54	1 372
Niedostatecznie doświetlone wnętrza pojazdu lub przystanku/dworca	7,78	207	17,13	456	34,56	920	25,85	688	14,69	391
Brak monitoringu wizyjnego	7,40	197	11,65	310	24,31	647	26,60	708	30,05	800
Brak wiedzy o tym kogo mam poinformować w sytuacji zagrożenia	18,97	505	20,29	540	30,62	815	17,05	454	13,07	348
Nietypowe zachowanie prowadzącego pojazd tj. gwałtowne hamowanie, nagła zmiana trasy	11,16	297	18,11	482	23,18	617	23,97	638	23,59	628
Kradzież	6,05	161	9,20	245	22,73	605	29,23	778	32,79	873
Sposób przeprowadzania kontroli biletów	24,42	650	21,94	584	27,76	739	15,03	400	10,86	289
Pozostawienie podejrzanego bagażu	13,45	358	21,56	574	30,35	808	19,65	523	14,99	399
Sugerowanie się opiniami innych pasażerów o sytuacjach niebezpiecznych	28,89	769	26,67	710	29,26	779	9,35	249	5,82	155
Prawdopodobieństwo aktu terroru np. sytuacja zakładnicza, celowe kierowanie pojazdu w tłum, możliwość podłożenia ładunku wybuchowego i itp.	21,45	571	14,80	394	15,06	401	9,43	251	39,26	1 045

Wypełnienia: 2 662

W siódmym pytaniu ankiety poddane zostały analizie konkretne sytuacje lub zdarzenia, które mogą mieć wpływ na poczucie bezpieczeństwa podróżnych.

Pierwsza sytuacja miała na celu określenie czy napełnienie pojazdu ma wpływ na poczucie bezpieczeństwa. W skali 5 stopniowej ankietowani ocenili ten czynnik na: 3 (33%). Z danych wynika, że większość ankietowanych (54%) szacowała w przedziale pomiędzy: 3 a 4.

Drugi przypadek zakładał wystąpienie zachowań agresywnych między współpasażerami. Ten przypadek został określony przez respondentów jako najbardziej niebezpieczny i w 76% uzyskał punktację: 5.

Trzecie zdarzenie dotyczyło także agresji, ale wymierzonej w stosunku do kierującego pojazdem i zdaniem większości ankietowanych otrzymało notę: 5 – w ten sposób wypowiedziało się 52% ankietowanych.

Kolejny problem wynikał z niewłaściwego oświetlenia pojazdów i infrastruktury i to znalazło potwierdzenie w udzielonych odpowiedziach w ocenach: 3 (34%) oraz 4 (26%), czyli większość ankietowanych miała podobne zdanie.

Opinia badanych na temat wpływu obecności monitoringu na poczucie bezpieczeństwa jest podzielona z małą przewagą na najwyższą ocenę czyli: 5 (30%), 4 (27%), 3 (24%).

Jako kolejny element mający wpływ na poczucie bezpieczeństwa wskazano brak wiedzy o tym kogo należy poinformować w sytuacjach zagrożenia. W tym przypadku uzyskano ocenę: 3 (30,62%).

W przypadku nietypowego zachowania prowadzącego pojazd wyniki rozłożyły się równomiernie pomiędzy 3 (23,18%), 4 (23,97), a 5 (23,59%).

W sytuacji kryminalnej związanego z kradzieżą nieznaczną przewagę uzyskała ocena 5 (32,79%) w stosunku do 4 (29,23%).

Ankietowani stwierdzili, że sposób kontroli biletów może mieć bardzo mały lub niezbyt duży wpływ na poczucie bezpieczeństwa tj. wynika to z uzyskanych punktów: 3 (27,76%) oraz 1 (24,42%).

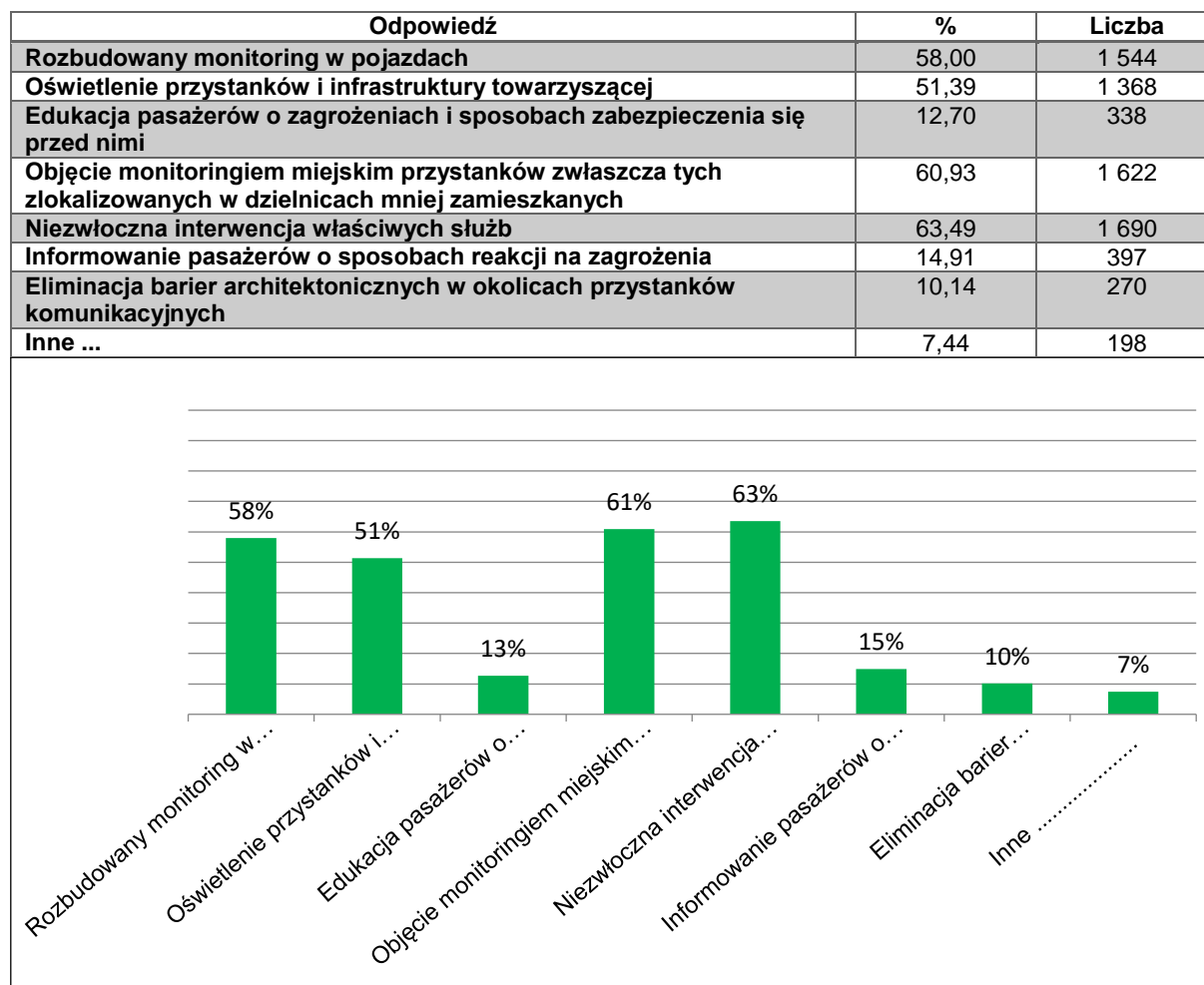
Badani podobnie wypowiedzieli się w przypadku pozostawienia podejrzanego bagażu stąd noty: 3 (30,35%) oraz 2 (21,56%).

Odpowiedź na pytanie, w jakim stopniu pasażerowie sugerują się opiniami innych o sytuacjach niebezpiecznych, wskazuje na dużą świadomość ankietowanych i powściągliwość w kierowaniu się „cudzymi” opiniami. W tym przypadku osiągnięto noty: to 3 (29%) i 1 (28,89%).

W sytuacjach wystąpienia ataku terrorystycznego stan poczucia bezpieczeństwa przesunął się do najwyższej skali i uzyskał ocenę: 5 (39,26%).

Ósme pytanie badania ankietowego brzmiało:

Co zwiększyłoby Pana /Pani poczucie bezpieczeństwa w komunikacji miejskiej?



Wypełnienia: 2 662

Ostatnie pytanie ankiety miało na celu przedstawienie poglądu pasażerów w aspekcie działań, które wpływają na zwiększenie poczucia bezpieczeństwa podczas podróżowania komunikacją miejską. W pytaniu ankietowani musieli ograniczyć się do maksymalnie 3 odpowiedzi. W polu: Inne ankietowani mieli możliwość podania dodatkowych sposobów podniesienia poczucia bezpieczeństwa. Ponad połowa ankietowanych (63,49%) wskazała odpowiedź, iż niezwłoczna interwencja właściwych służb wpływa najbardziej na zwiększenie poczucia bezpieczeństwa. Drugie i trzecie miejsce w rankingu zajęły pozycje dotyczące rozbudowania monitoringu tj.: objęcia monitoringiem miejskim przystanków zwłaszcza tych zlokalizowanych w dzielnicach mniej zamieszkałych (60,93%) oraz rozbudowania monitoringu w pojazdach (58%). Z przykładów własnych pasażerowie wymieniali m.in.: obecność patroli policji, ochrony w pojazdach, właściwą reakcję kierującego na zdarzenia w pojeździe, edukację na wypadek sytuacji kryzysowych, lepsze wyposażenie pojazdu, niezawodność systemu szybkiego reagowania, itp.

## 6. Podsumowanie i wnioski

Analiza wyników wykazała, że zdecydowana większość osób biorących udział w badaniu jest zdania, iż korzystanie z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Poznaniu jest bezpieczne. Jest to rezultat bardzo zadawalający mogący świadczyć o pozytywnym postrzeganiu przestrzeni publicznej związanej z komunikacją miejską.

Z przeprowadzonego badania wynika, że większość źródeł zagrożeń zaobserwowanych czy doświadczonych przez ankietowanych, wynika z zachowań ludzkich i są to m.in.: uciążliwość współpasażerów - polegająca na zwiększonej agresji czy wybrykach chuligańskich. Odpowiedzi te uzyskały niepokojąco wysokie wartości.

Respondenci bardzo chętnie wypowiadali się i dzielili swoimi spostrzeżeniami. Według opinii badanych największy wpływ na poczucie bezpieczeństwa ma i w przyszłości mógłby mieć m.in.: rozbudowany system monitoringu w pojazdach i na przystankach, pomoc uzyskana od kierującego pojazdem, szybka interwencja służb, wsparcie innych uczestników podróży i sprawność elementów wyposażenia pojazdu.

Kolejną konkluzją wynikającą z ankiety jest duża doza zaufania jaką respondenci wykazują w relacji do prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej. Opinie te podnoszą rangę i prestiż pracy wykonywanej w tym zawodzie. Zwiększają się także oczekiwania pasażerów względem umiejętności prowadzących pojazd, którzy realizując usługę przewozową muszą kierować się zarówno względami bezpieczeństwa jak i komfortu podróży.

Duże zainteresowanie chęcią wypełnienia ankiety przez respondentów w zestawieniu z uzyskanymi wynikami badań wskazują, iż kwestie poczucia bezpieczeństwa w komunikacji miejskiej są dla pasażerów bardzo istotne. Pozyskane informacje pozwolą na wypracowanie rozwiązań, jak również wdrożenie działań korygująco-zapobiegawczych, które spowodują zmniejszenie skali ryzyka wystąpienia zidentyfikowanych zagrożeń, co pozytywnie wpłynie na poczucie bezpieczeństwa wśród pasażerów. Badanie potwierdza w pewnym sensie, że obszary działań muszą być ze sobą skorelowane i powinny obejmować swoim zasięgiem szereg aspektów nieodłącznych dla funkcjonowania komunikacji miejskiej, między innymi takich jak: czynnik ludzki, tabor, infrastrukturę i system zarządzania publicznym transportem zbiorowym.

Zauważalny jest wzrost świadomości na temat bezpieczeństwa, pasażerów potrafiących w precyzyjny sposób wyrazić swoje oczekiwania w tym obszarze. Bez wątplenia, również po stronie organizatora transportu zbiorowego jakim jest Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, kluczowa jest potrzeba poszerzania zakresu wiedzy i umiejętności w obszarze zapewnienia bezpieczeństwa i zarządzania bezpieczeństwem w komunikacji miejskiej. Elementy te w połączeniu ze poprawą standardów dotyczących wyposażenia pojazdów, jakości oraz komfortu podróżowania, a także niezawodności systemów szybkiego reagowania i procedur, to zagadnienia wymagające poświęcenia uwagi, wypracowania wzorców, a w sytuacjach tego wymagających podjęcia działań korygująco-zapobiegawczych.