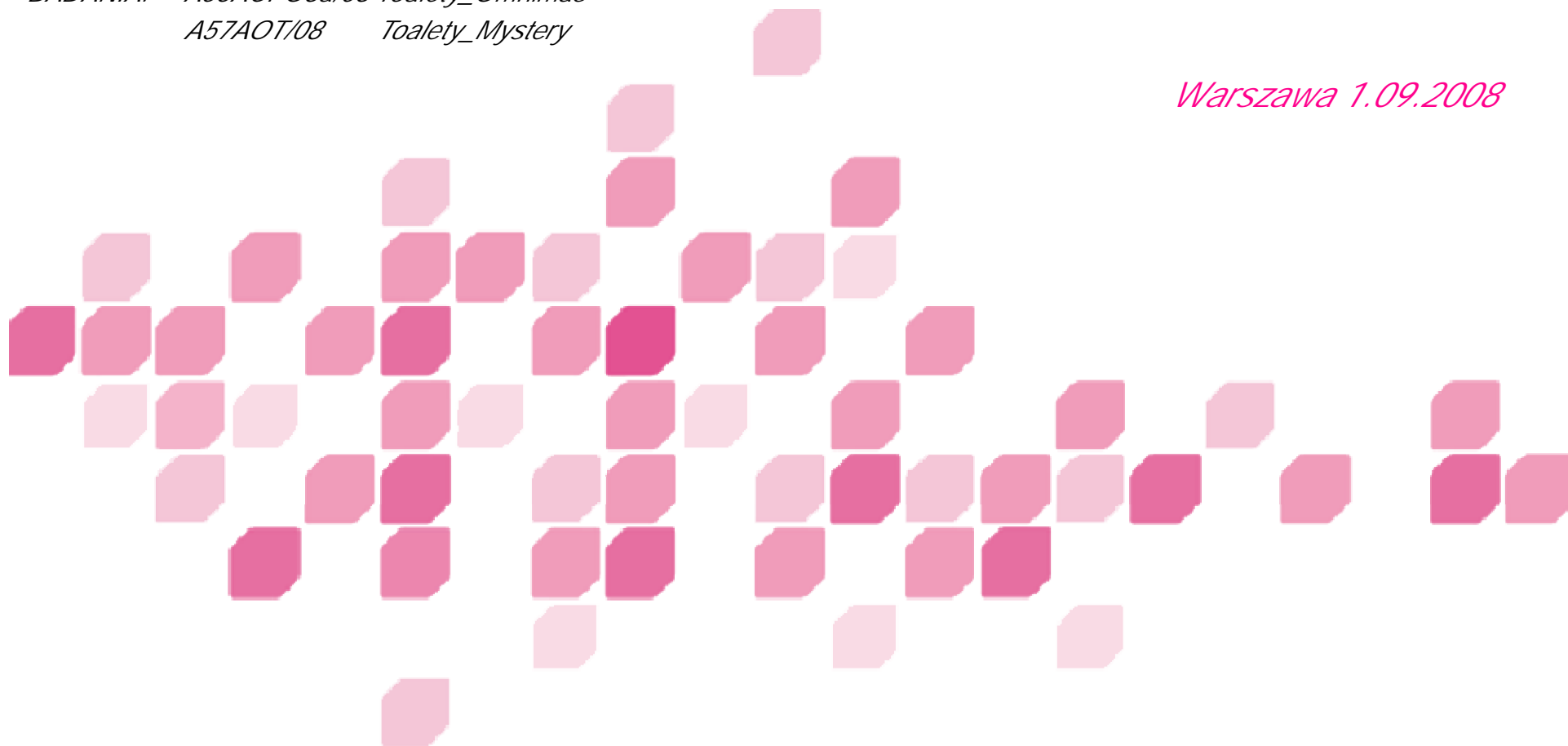


Toalety publiczne....

*....raport z bada
TNS OBOP*

*BADANIA: A56ACPO8a/08 Toalety_Omnimas
A57AOT/08 Toalety_Mystery*

Warszawa 1.09.2008



Wprowadzenie i cel badania	3
Metodologia – Toalety Omnimas	4
Metodologia – Toalety Mystery	5
Toalety Omnimas – wyniki	6
Mystery Toilet – wyniki ogólne	14
Mystery Toilet – toalety damskie vs/ mskie	38
Mystery Toilet – wyniki w podziale na miasta	47

Tło badawcze:

- ∅ Firma CWS-boco specjalizuje się w dostarczaniu kompleksowych rozwiązań z zakresu higieny i czystości zleciła TNS OBOP przeprowadzenie projektu badawczego
- ∅ Tematem badania są publiczne toalety, z jednej strony zbadanie opinii i postaw Polaków związanych z korzystaniem z publicznych toalet, z drugiej zaś określenie standardu ogólnie dostępnych toalet
- ∅ Badane zagadnienia są szczególnie istotne w kontekście planowanych w Polsce Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej Euro 2012 – standard toalet publicznych może okazać się istotnym wyznacznikiem opinii na temat Polski wśród kibiców z całej Europy.

Cel badania:

- ∅ Wyodrębniono 2 zasadnicze cele badawcze:
 - ∅ Zbadanie postaw Polaków związanych z korzystaniem z toalet publicznych
 - ∅ Poznanie standardu ogólnie dostępnych toalet
- ∅ Dla realizacji założonych celów badawczych wykorzystano 2 odrębne projekty badawcze:
 - ∅ Badanie „Toalety Omnimas” – umożliwiło poznanie postaw Polaków
 - ∅ Badanie „Mystery Toilet” – audyty w toaletach publicznych pokazujące standard dostępnych ogólnie toalet

Metodologia:

∅ Badanie zostało przeprowadzone w ramach badania OMNIMAS (badanie typu omnibusowego) przy użyciu techniki wywiadów bezpośrednich wspomaganých komputerowo CAPI (Computer Assisted Personal Interview) w domu respondenta

∅ Dla realizacji celów badawczych skonstruowano narzędzie badawcze w postaci 3 pytań zamkniętych

Próba:

∅ N=1005 wywiadów z Polakami w wieku 15 i więcej lat

∅ Próba losowa, w badaniu zastosowano dobór typu random-route (ustalonej ścieżki). Technika random-route polega na losowaniu adresów startowych i dobraniu w nich bezpośredniego otoczenia, według ściśle określonych zasad, wyznaczonej liczby następujących adresów. W gospodarstwie domowym losowana jest także osoba celowa, z którą przeprowadzany jest wywiad.

∅ Tak wylosowana próba jest reprezentatywna dla populacji Polaków w wieku 15+ ze względu na: płeć, wiek, wykształcenie, region, klasę wielkości miejscowości.

∅ Oznacza to, że uzyskane wyniki pozwalają na uogólnienie ich na całą populację Polaków w wieku 15+

Lokalizacja:

∅ Lokalizacje: cała Polska

Realizacja:

∅ Realizacja badania w terenie: 7-11 sierpnia 2008

Metodologia:

ØAudyty w toaletach publicznych w 4 miastach, gdzie odbywa b d si mecze Euro 2012 (Warszawa, Pozna , Gda sk, Wrocław)

ØWizyta audytora TNS OBOP w toalecie, dokonanie audytu zgodnie z kwestionariuszem, wykonanie zdj dokumentuj cych audyt, nast pnie wypełnienie kwestionariusza audytu

Próba:

ØOgółem N= 260 audytów w ogólnie dost pnych toaletach publicznych w 4 miastach:

ØN=80 w Warszawie

ØPo N=60 w Poznaniu, Gda sku i Wrocławiu

ØKwota na typ audytowanej toalety (zarówno na poziomie całej próby, jak i poszczególnych miast):

ØToalety w hotelach: 20% audytów

ØToalety w restauracjach, barach, pubach, kawiarniach: 40% audytów

ØToalety na dworcach, lotniskach, inne publiczne toalety: 20% audytów

ØToalety w centrach handlowych, na stacjach benzynowych: 20% audytów

ØW ka dym z typów toalet po 50% audytów zrealizowano w toaletach damskich i m skich

Lokalizacje:

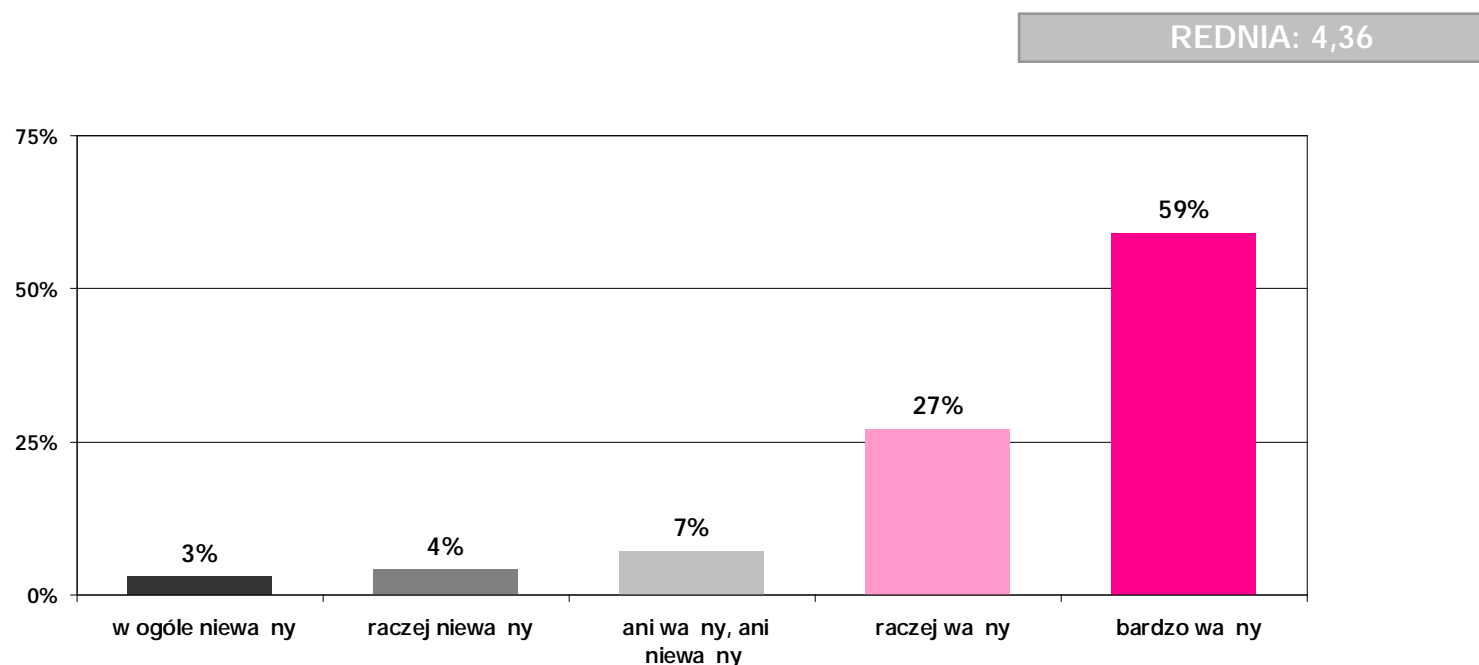
ØLokalizacje: Warszawa, Pozna , Gda sk, Wrocław

Realizacja:

ØRealizacja badania w terenie: 2-11 sierpnia 2008

Toalety Omnimas Wyniki

T1. Jak ważny przy ocenie restauracji, hotelu lub innego miejsca publicznego jest dla Pana (i) standard i poziom czystości łazienki i toalety (jej wyposażenie, higiena, zapach)?

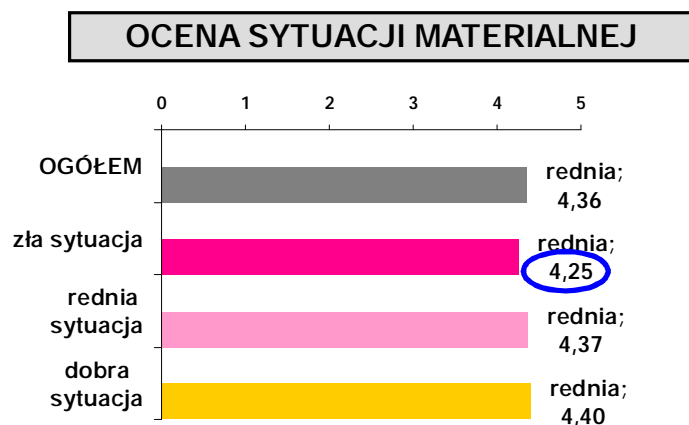
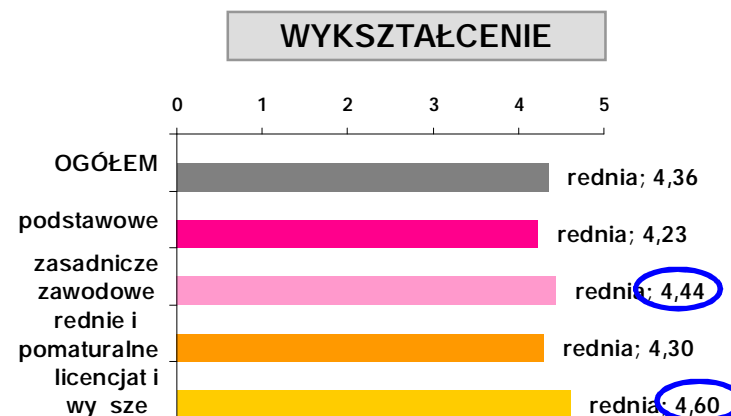
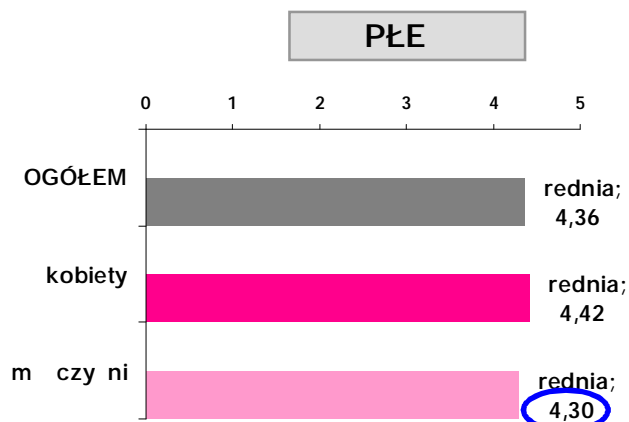


- Standard i poziom czystości toalety jest istotnym kryterium oceny miejsca publicznego, w sumie 86% Polaków w wieku 15 i więcej lat uznaje ten aspekt za ważny
- Jedynie 7% badanych nie zwraca szczególnej uwagi na ten element

Standard toalety a wybór restauracji, hotelu – wg cech demograficznych

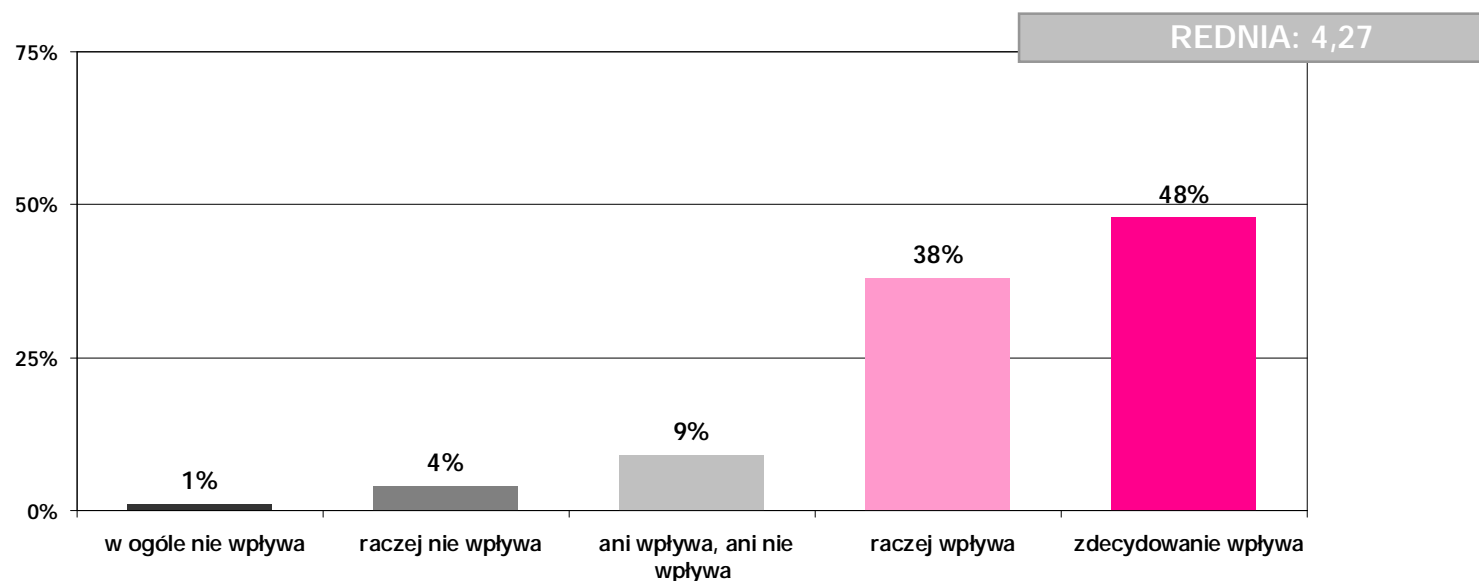
T1. Jak wa ny przy ocenie restauracji, hotelu lub innego miejsca publicznego jest dla Pana (i) standard i poziom czysto ci łazienki i toalety (jej wyposa enie, higiena, zapach)?

rednia ze skali 1-5, gdzie 1=w ogóle niewa ny, a 5=bardzo wa ny



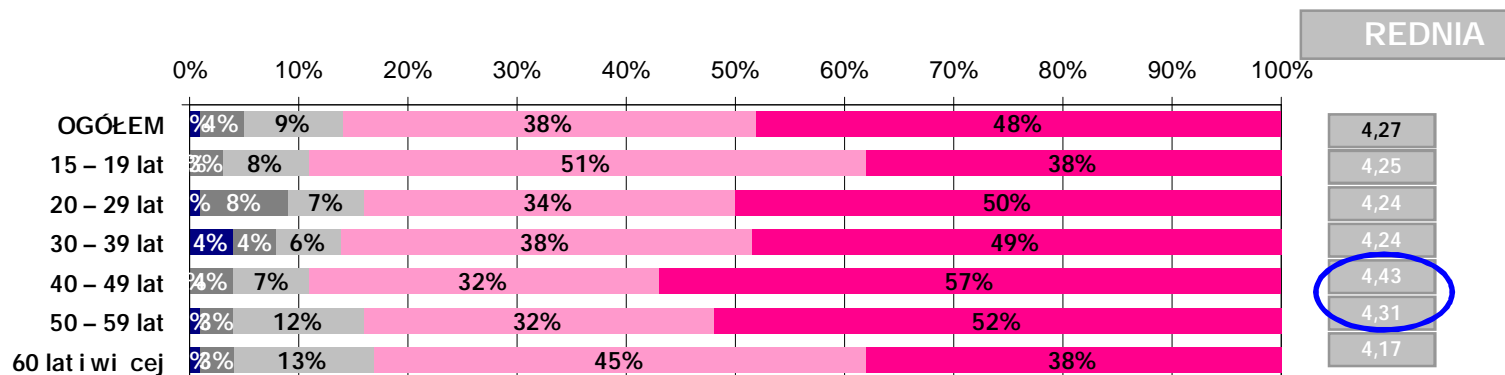
- n Standard toalety w miejscu publicznym jest nieco wa niejszy dla kobiet ni dla m czyzn,
- n wag tego aspektu dostrzegaj tak e cz cieiej osoby z wykształceniem wy szym oraz zasadniczym zawodowym
- n Standard toalet publicznych jest mniej wa ny dla osób oceniaj cych swoj sytuacj materialn jako zł

T2. W jakim stopniu na ponowne odwiedzenie, polecenie przez Pana(i) znajomym restauracji, hotelu lub innego miejsca publicznego wpływa standard i poziom czystości łazienki i toalety (jej wyposażenie, higiena, zapach)?



- n Stan toalety w hotelu, restauracji i innych miejscach publicznych w istotny sposób wpływa na intencję ponownego odwiedzenia tego miejsca i polecenie go znajomym
- n W sumie 86% Polaków deklaruje, że standard toalety wpływa na ich decyzję o ponownym odwiedzeniu danego miejsca i zarekomendowaniu go znajomym

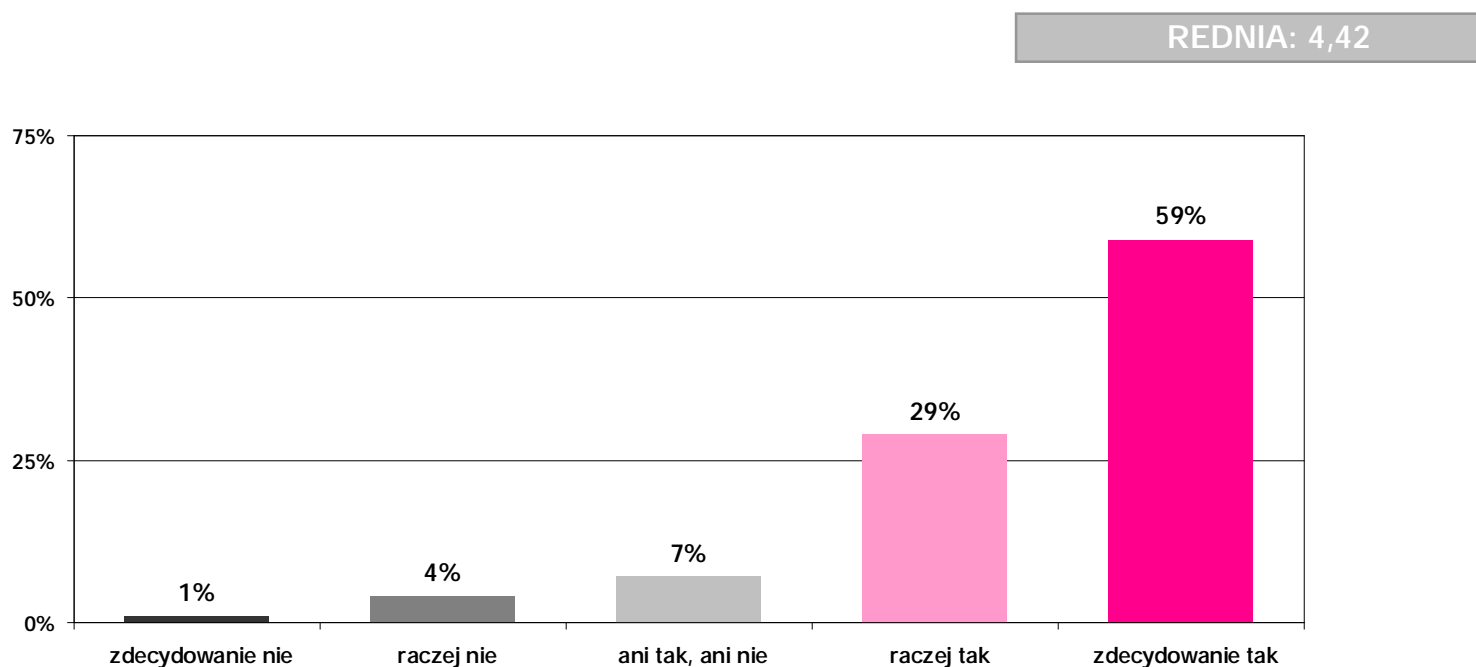
T2. W jakim stopniu na ponowne odwiedzenie, polecenie przez Pana(i) znajomym restauracji, hotelu lub innego miejsca publicznego wpływa standard i poziom czystości łazienki i toalety (jej wyposażenie, higiena, zapach)?



■ w ogóle nie wpływa
 ■ raczej nie wpływa
 ■ ani wpływa, ani nie wpływa
 ■ raczej wpływa
 ■ zdecydowanie wpływa

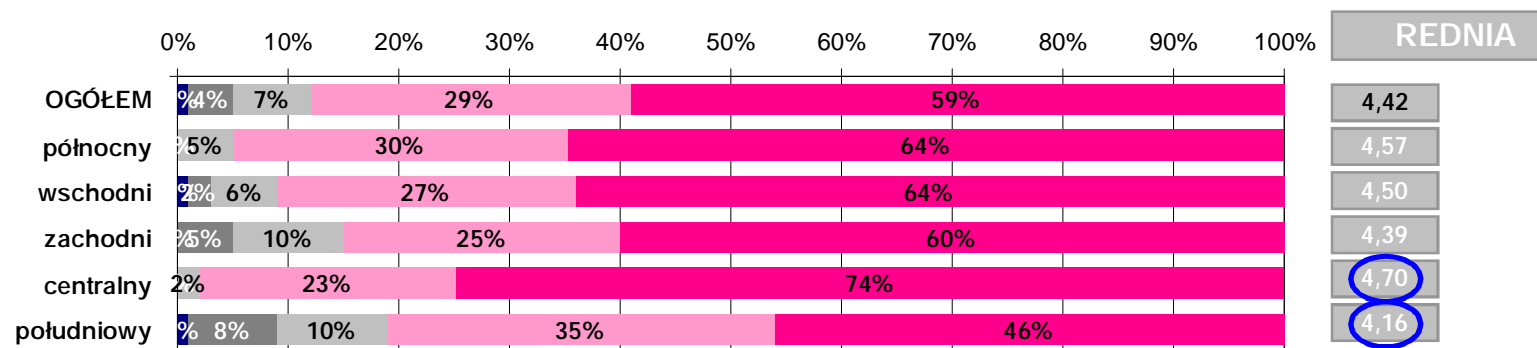
- Osoby w wieku 40-59 częściej niż inni wskazują poziom czystości toalety jako ważne kryterium decydujące o ponownym odwiedzeniu danego miejsca publicznego
- Czynnik ten jest stosunkowo mniej ważny dla osób z najstarszej kategorii wiekowej (60 i więcej lat)

T3. Czy biorąc pod uwagę planowane w Polsce Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej Euro 2012, uważa Pan(i) że standard i wyposażenie toalet w miejscach publicznych powinny zostać polepszone?



- n Niemal 9 na 10 Polaków (88%) uważa, że standard i wyposażenie toalet w miejscach publicznych wymagają poprawy przed planowanymi w Polsce Mistrzostwami Europy w Piłce Nożnej Euro 2012
- n Przeciwnego zdania jest jedynie 5% badanych

T3. Czy biorąc pod uwagę planowane w Polsce Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej Euro 2012, uważa Pan(i) że standard i wyposażenie toalet w miejscach publicznych powinny zostać polepszone?



Ważnym standardem toalet w kontekście Euro 2012 częściej dostrzegają mieszkańcy centralnej Polski, mieszkańcy Polski południowej uznają ten problem za nieco mniej istotny.

- n Standard i poziom czystości toalet to istotne kryterium oceny miejsca publicznego, w sumie 86% Polaków w wieku 15 i więcej lat uznaje ten aspekt za raczej ważny lub bardzo ważny
- n Podobnie 86% Polaków deklaruje, że standard toalety wpływa na ich decyzję o ponownym odwiedzeniu danego miejsca i zarekomendowaniu go znajomym
- n Polacy dostrzegają także wagę standardu toalet w miejscach publicznych w kontekście euro 2010 - niemal 9 na 10 Polaków (88%) uważa, że standard i wyposażenie toalet w miejscach publicznych wymagają poprawy przed planowanymi w Polsce Mistrzostwami Europy w Piłce Nożnej Euro 2010

Mystery Toilet wyniki ogólne

ZASTOSOWANE DEFINICJE

KABINA - pomieszczenie/ cz toalety, gdzie znajduje si muszla sedesowa

UMYWALNIA - pomieszczenie/ cz toalety, gdzie znajduje si umywalka

TOALETA = KABINY + UMYWALNIA

STRUKTURA KWESTIONARIUSZA

A. TOALETA - PIERWSZE WRA ENIE OGÓLNE

B. OCENA KABINY

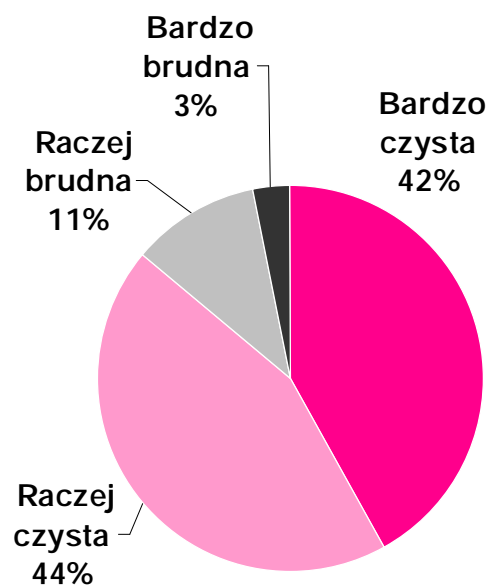
C. OCENA UMYWALNI

D. FINALNA OCENA OGÓLNA TOALETY

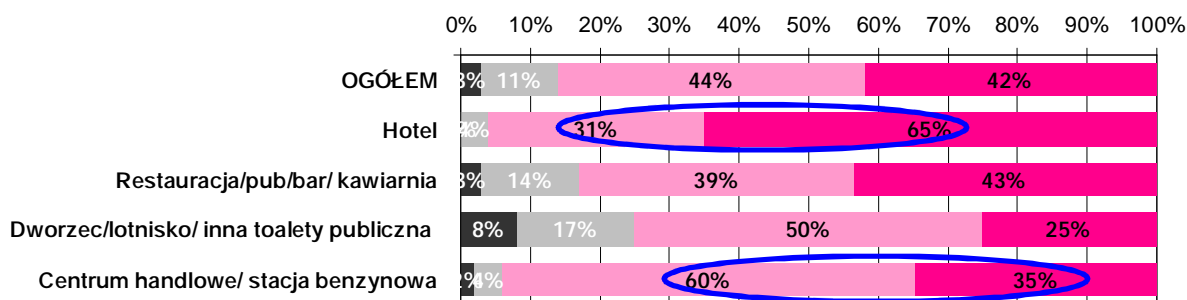
E. DOST P DO TOALETY

A1. Czy toaleta (ogólnie KABINA i UMYWALNIA) jest czysta?

OGÓŁEM



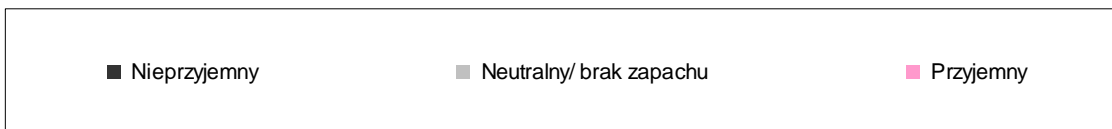
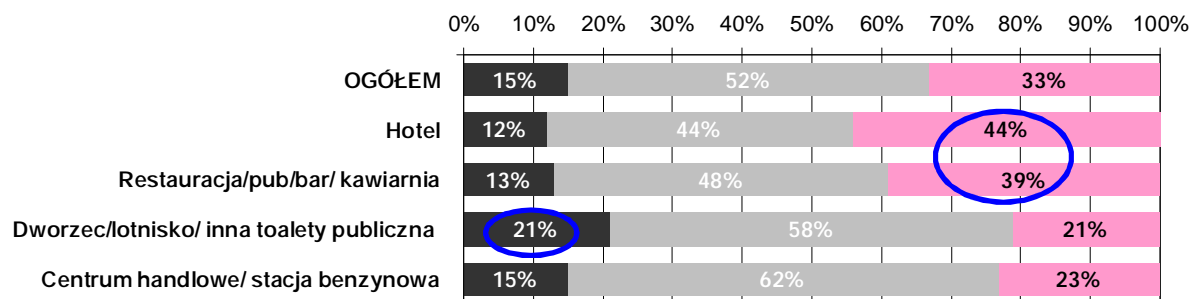
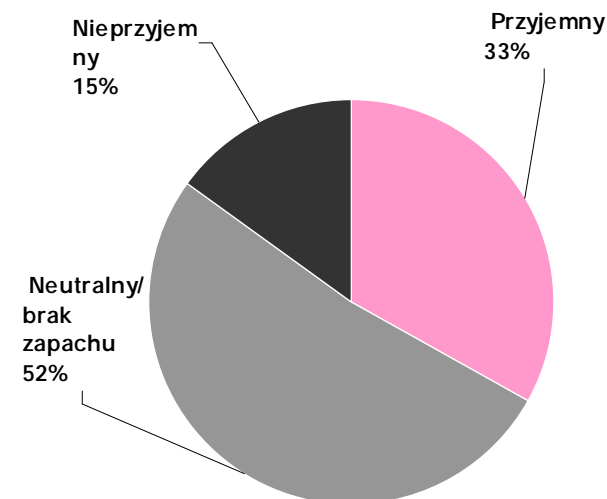
- n Audytowane toalety były w większości czyste, w sumie 86% z nich oceniono jako bardzo lub raczej czyste
- n Jedynie 3% skontrolowanych toalet oznaczono jako bardzo brudne
- n Pozytywnie wyróżniły się toalety hotelowe i znajdujące się w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych – uzyskały one wyższe oceny w zakresie czystości



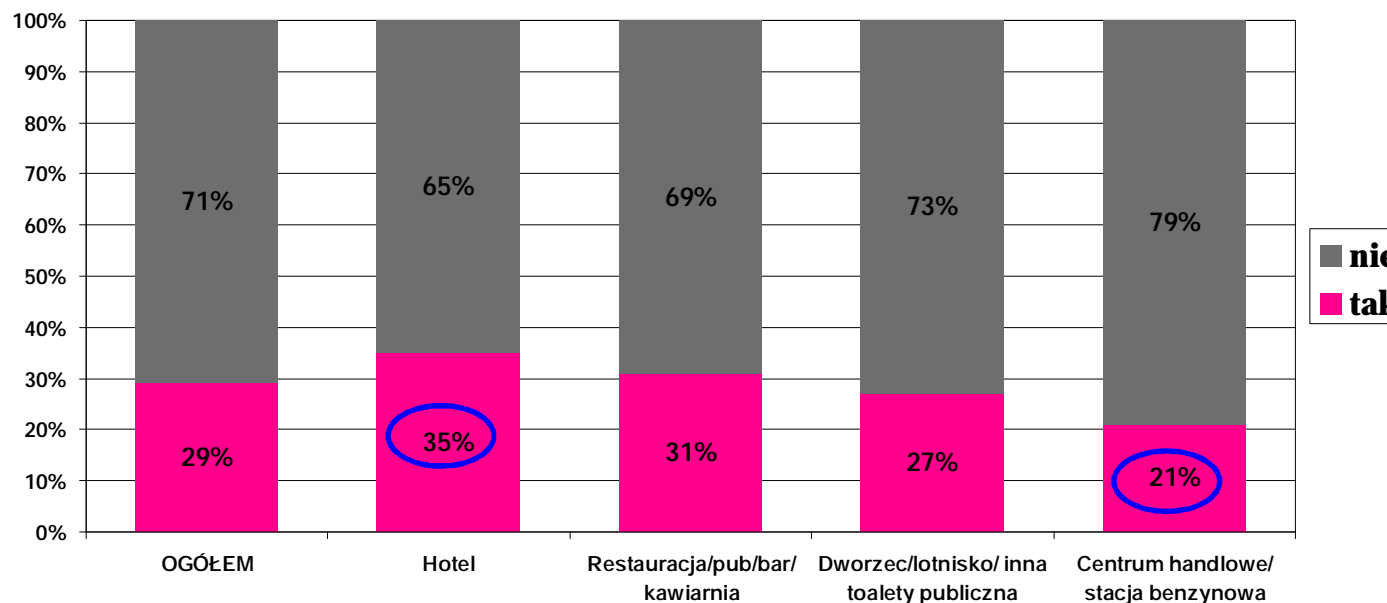
A2. Jaki jest zapach w toalecie?

- n Jedna trzecia (33%) toalet poddanych audytowi wyróżniała się przyjemnym zapachem, w ponad połowie (52%) nie było wyraźnego zapachu
- n Nieprzyjemny zapach najczęściej pojawiał się w toaletach na dworcach/lotniskach i w innych toaletach publicznych, natomiast przyjemnym zapachem cechowały się najczęściej toalety hotelowe i zlokalizowane w restauracjach/barach/kawiarniach

OGÓŁEM



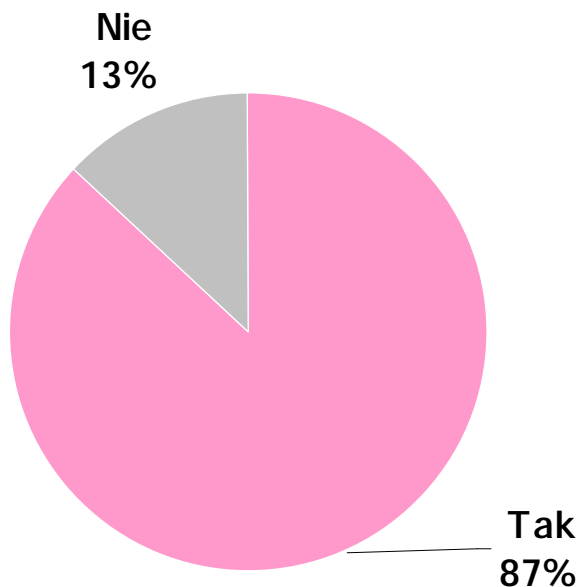
A3. Czy w toalecie znajduje si od wień acz powietrza?



- n Od wień acz powietrza nie jest standardowym elementem wyposażenia polskich toalet publicznych – znajdował si on w trzech na dziesi (29%) odwiedzonych toalet
- n Najcz iej od wień acz powietrza wyst ował w toaletach hotelowych (w 35% z nich), najrzadziej w toaletach w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych (21%)

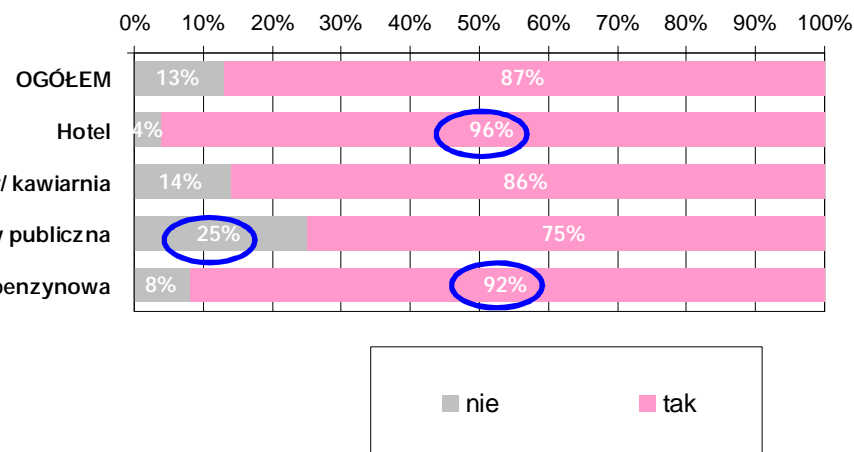
D1. Czy toaleta spełnia ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny?

OGÓŁEM

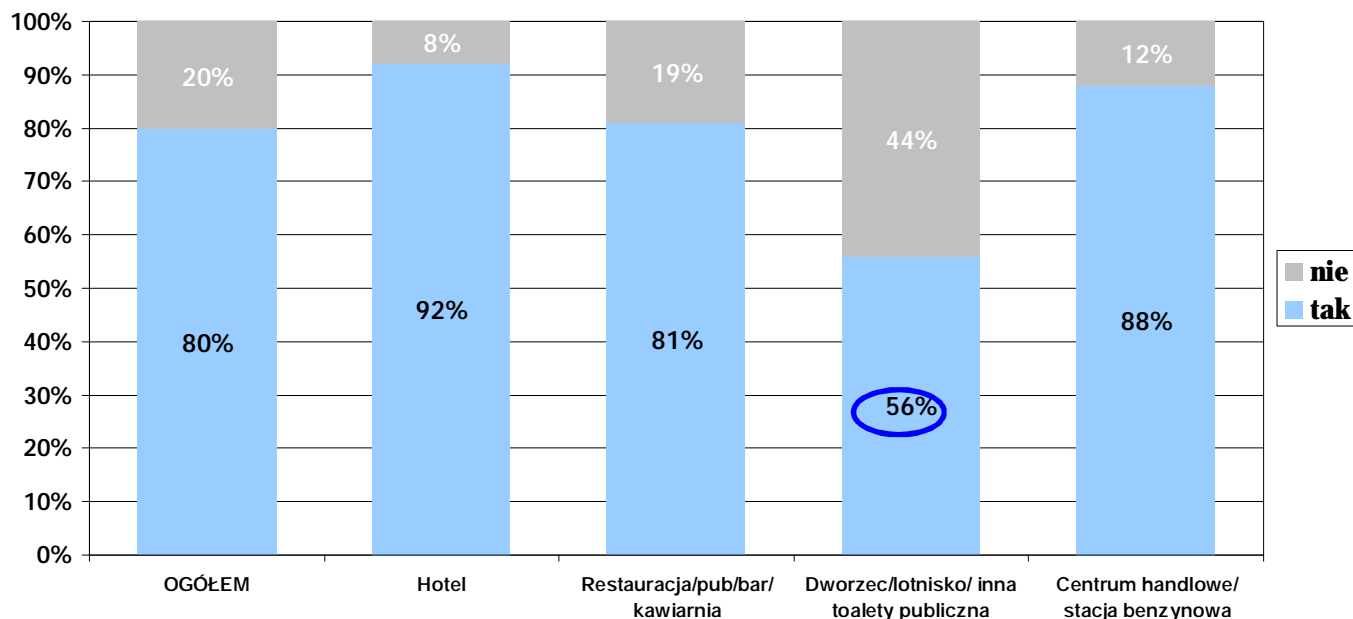


- n Zdecydowana większość odwiedzonych toalet spełniała ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny, jednak 13% toalet zostało ocenionych negatywnie
- n Najlepiej wypadły pod tym względem toalety w hotelach oraz centrach handlowych/ na stacjach benzynowych, najgorzej za toalety na dworcach/ lotniskach/ w przejściach podziemnych

Tak
87%



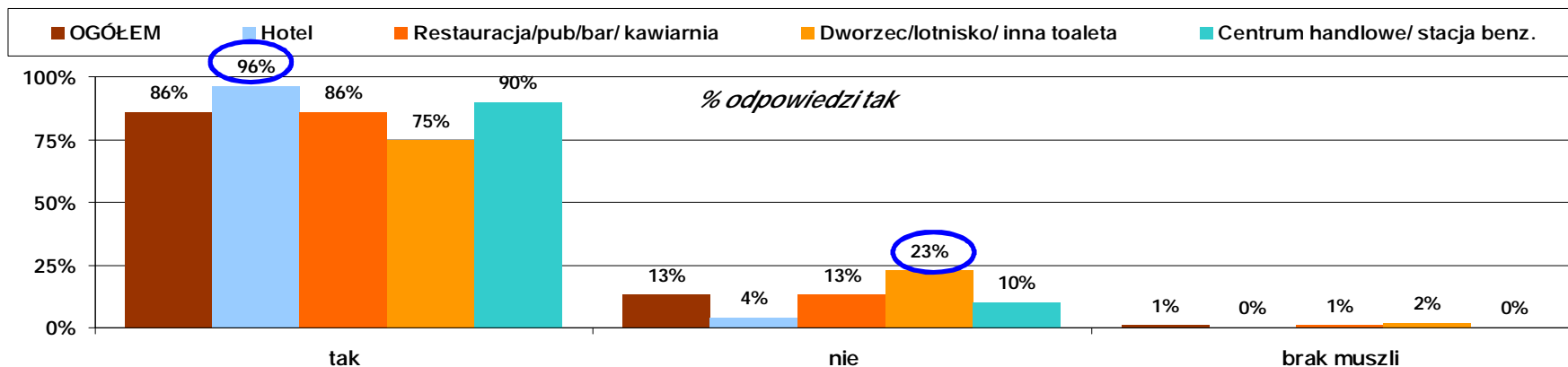
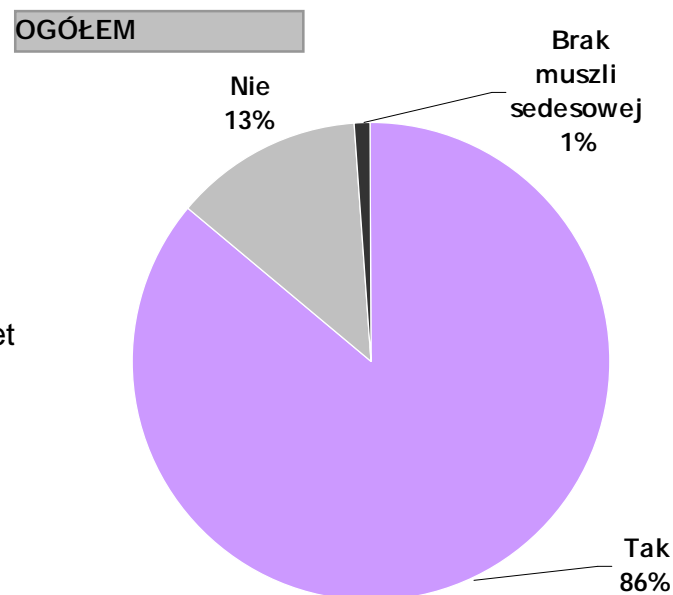
D2. Czy skorzystałby(aby) Pan(i) ponownie z tej toalety?



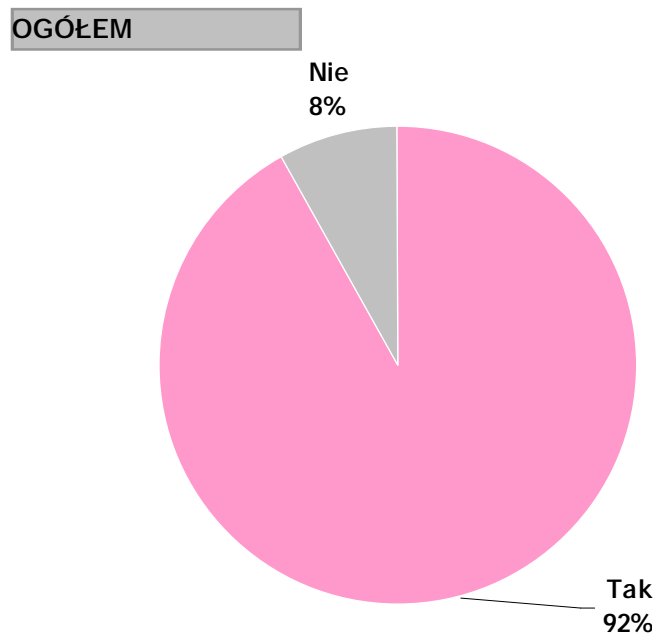
- Intencja ponownego odwiedzenia toalety to warty wskaźnik mówiący o ogólnym stanie toalety
- Ogółem w 8 na 10 przypadków (80%) toaleta spełniła oczekiwania audytorów
- Negatywnie wyróżniły się jednak toalety na dworcach/ lotniskach/ w przejściach podziemnych, tutaj intencja ponownego odwiedzenia toalety ukształtowała się na poziomie jedynie 56%

B1. Czy muszla sedesowa jest czysta?

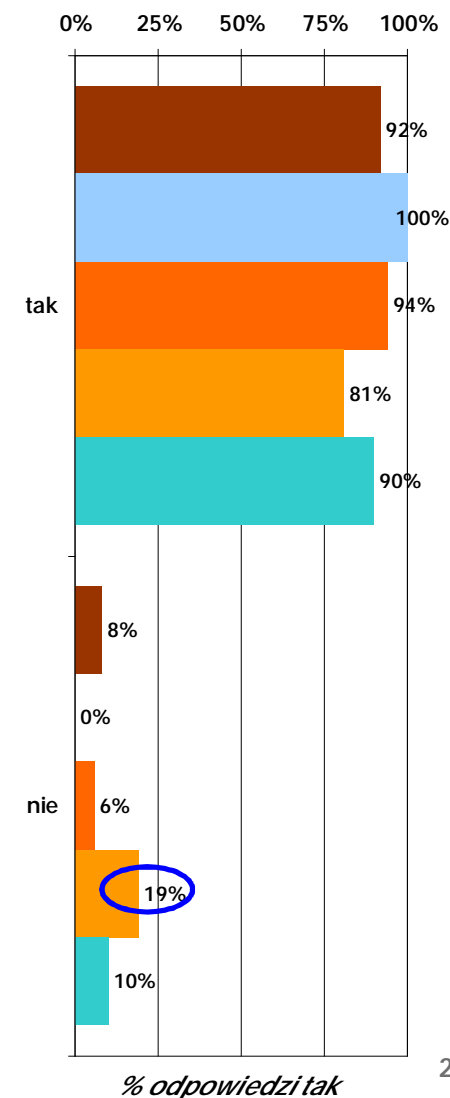
- n W 13% zbadanych lokalizacji muszla sedesowa nie była czysta, ponownie najczęściej miało to miejsce w toaletach na dworcach/lotniskach/ w przejściach podziemnych (23% takich toalet)
- n Czysta muszla sedesowa to wyróżnik toalet hotelowych – 96% toalet hotelowych cechowało się pozytywnymi ocenami w tym zakresie



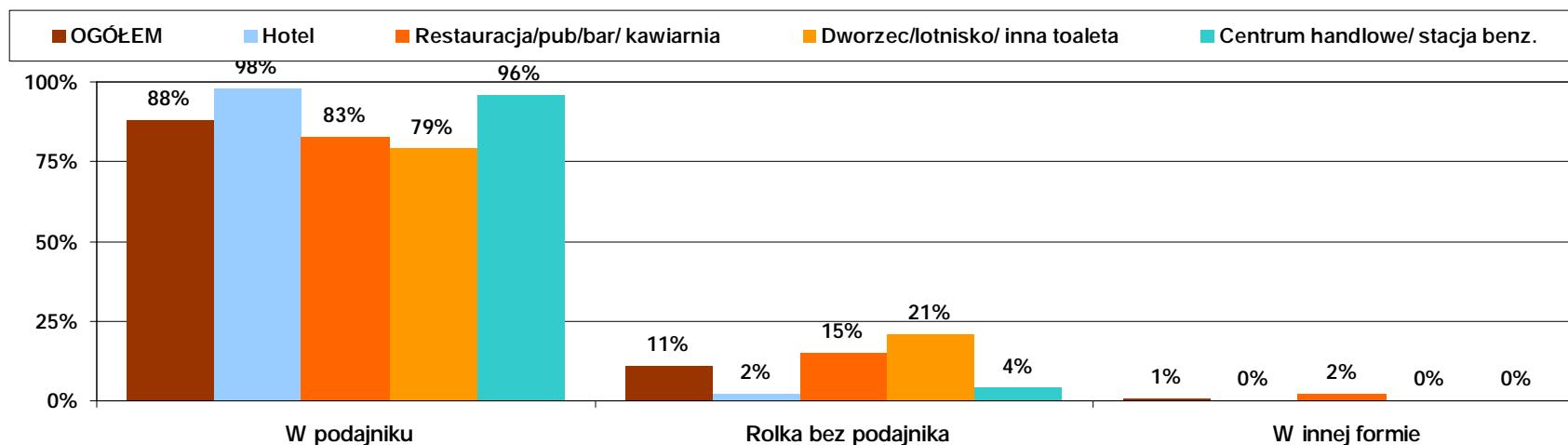
B2. Czy w kabynie znajduje się papier toaletowy?



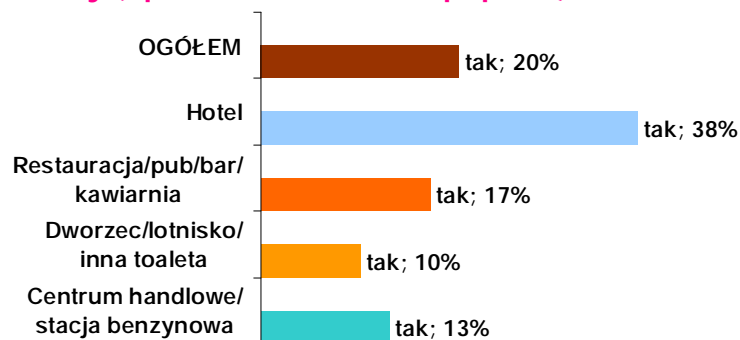
- n Papier toaletowy dostępny był w kabynie 92% skontrolowanych toalet
- n Wynik ten mógłby być jednak lepszy, gdyby nie toalety na dworcach/ lotniskach/ w przejściach podziemnych, gdzie aż w 19% przypadków brakowało papieru w kabynie



B3. Gdzie znajduje się papier toaletowy



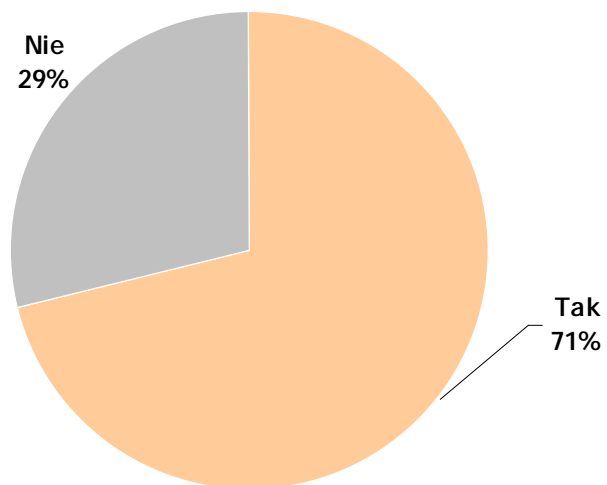
B4. Czy w kabynie znajduje się zapasowy papier toaletowy (np. dodatkowa rolka papieru)?



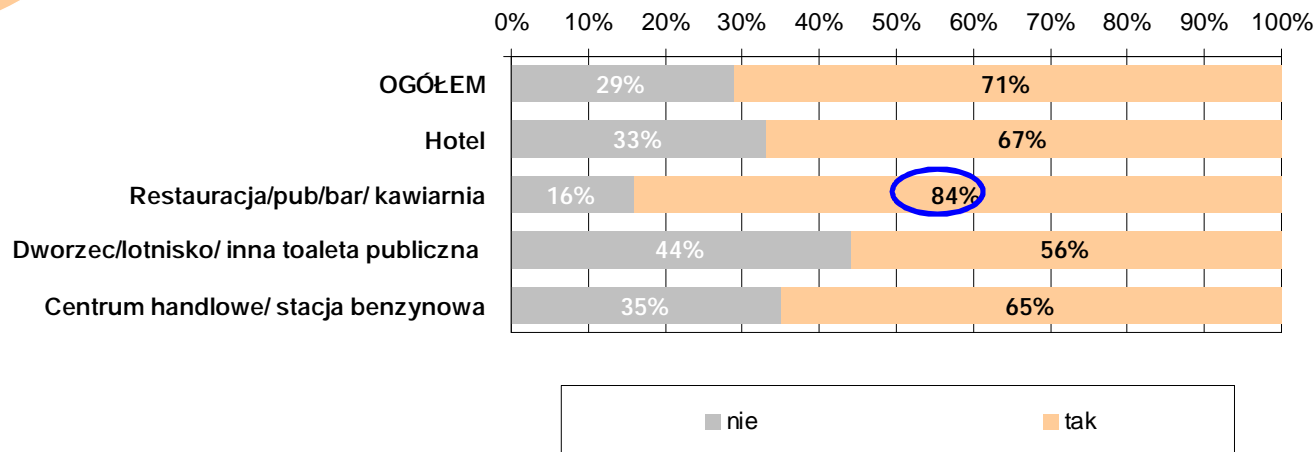
- n Papier toaletowy znajdował się najczęściej w podajniku (w 88% toalet, gdzie był dostępny papier), w 11% przypadków występował w formie rolki bez podajnika
- n W co piątej (20%) toalecie, w której był dostępny papier zapewniono także zapasowy papier toaletowy

B5. Czy w kabynie znajduje się kosz na mieci?

OGÓŁEM

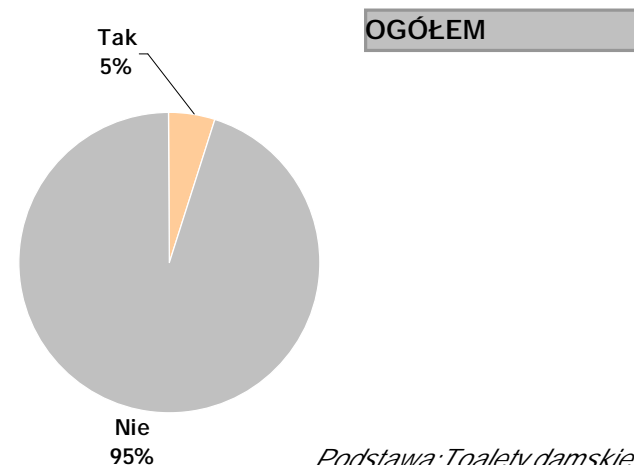


- n Kosz na mieci w kabynie zapewniono w 71% toalet poddanych audytowi
- n Najczęściej znajdował się on w toaletach w restauracjach/barach/ kawiarniach (w 84% takich toalet)

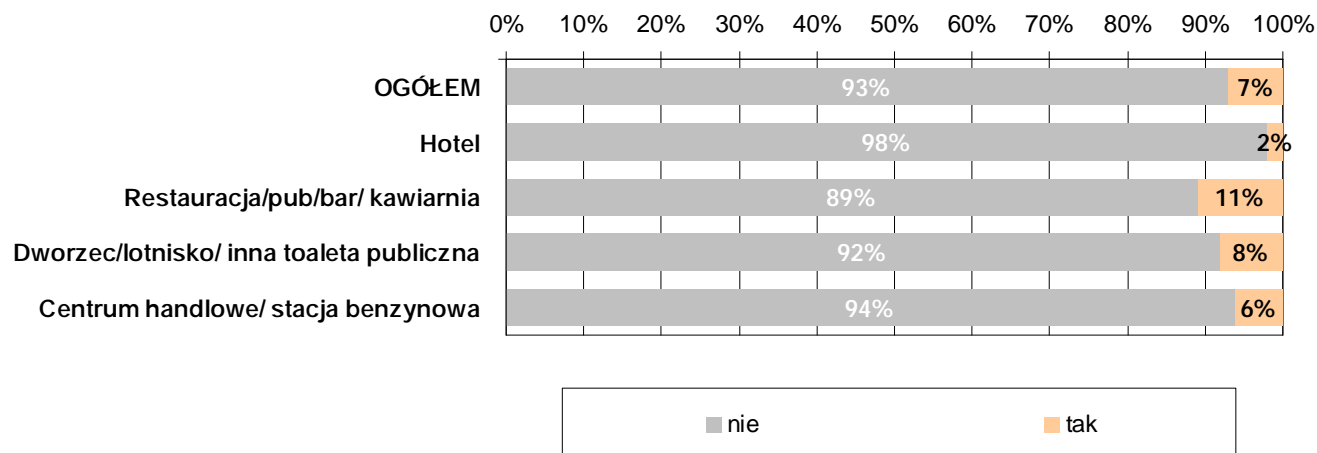


B5a. Czy w kabynie znajduje się specjalny kosz na zużyte podpaski i tampony typu LadyCare? (tylko toalety damskie)

- n Pojemniki typu LadyCare pojawiły się w 6 toaletach poddanych kontroli, wszystkie z nich znajdowały się w hotelach
- n W dozownik płynu do czyszczenia deski sedesowej wyposażono 7% toalet

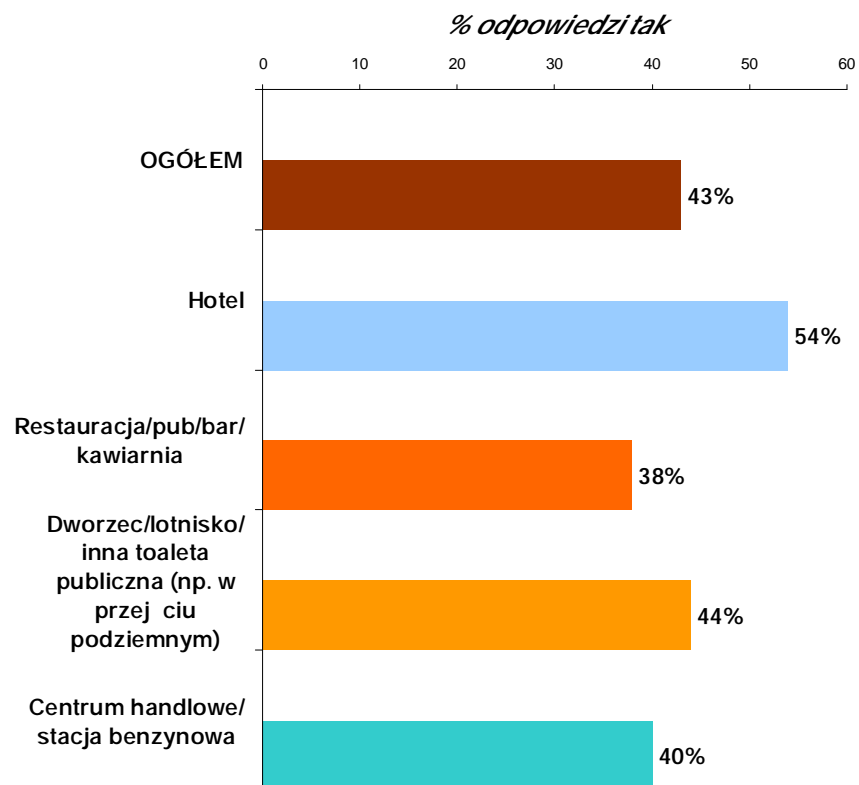


B6. Czy w kabynie znajduje się dozownik płynu do czyszczenia deski sedesowej?

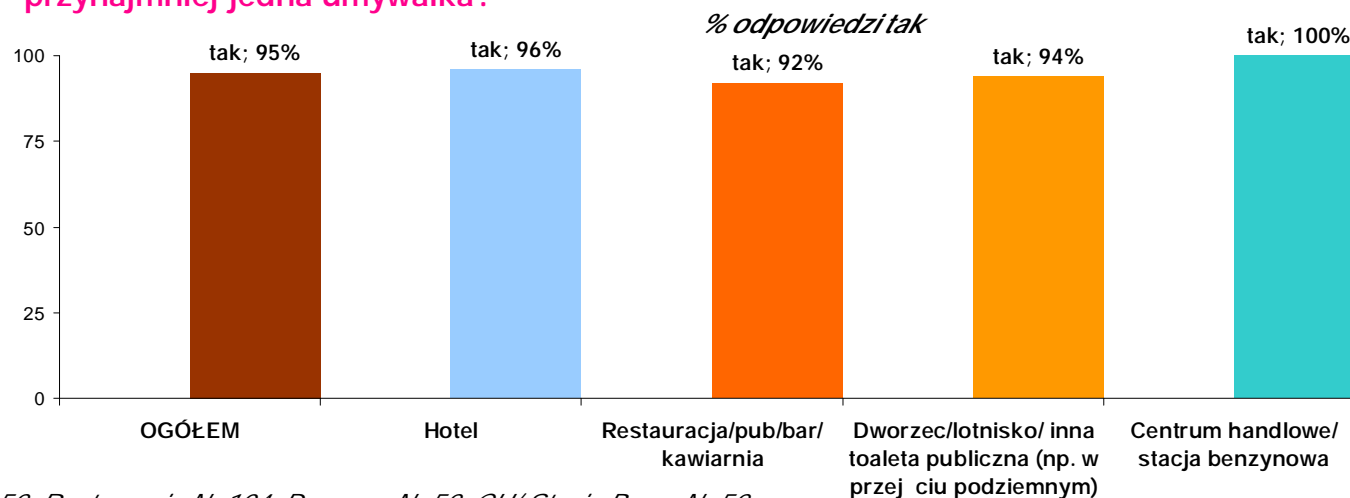


B7. Czy w kabynie znajduje się wieszak (np. na płaszcz, torbę)?

- n Udogodnienie w postaci wieszaka w kabynie pojawiło się w 43% lokalizacji
- n Nieco częściej pojawiało się ono w toaletach hotelowych

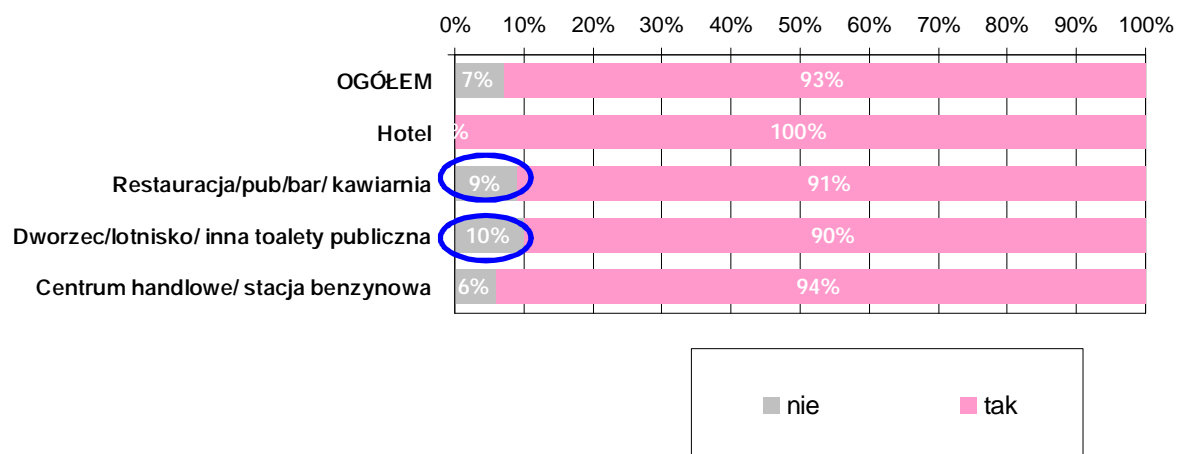


C1. Czy w toalecie znajduje się przynajmniej jedna umywalka?



Podstawa: OGÓŁEM N=260, Hotel N=52, Restauracja N=104, Dworzec N=52, CH/ Stacja Benz. N=52

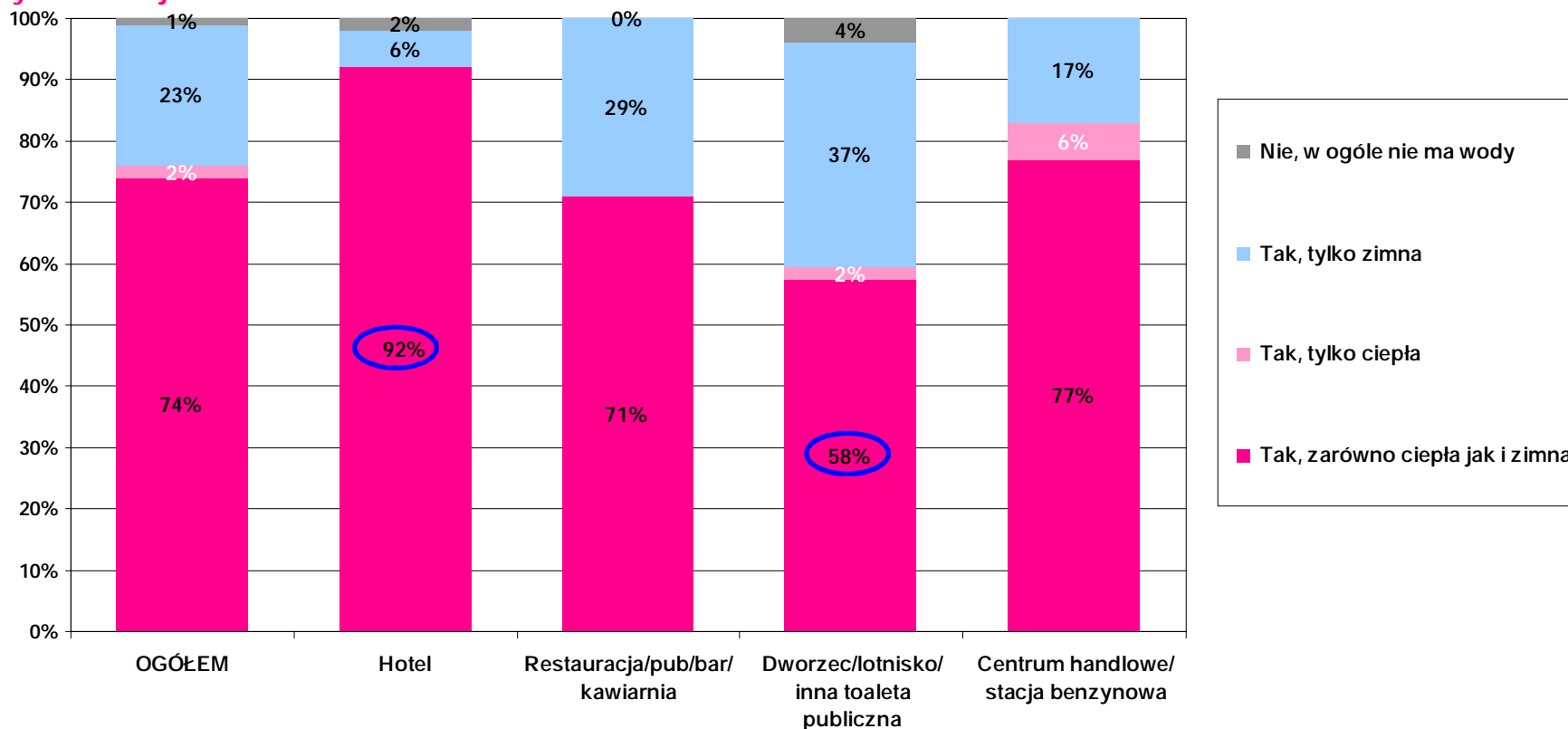
C2. Czy umywalka(i) jest(s) czysta(e)?



- n W co dwudziestej toalecie (5%) umywalki nie była wyposażona w umywalki
- n Zdecydowana większość umywalk (93%) została oceniona jako czyste
- n Brudne umywalki najczęściej napotkano w toalecie w restauracji/ barze/ kawiarni oraz na dworcu/ lotnisku/ przejściu podziemnym

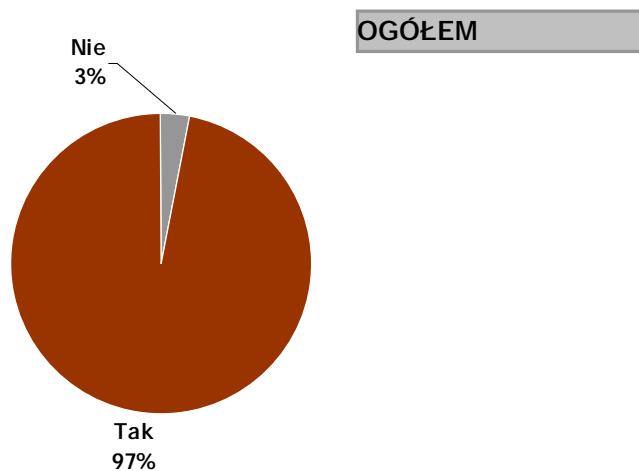
Podstawa: Toalety, w których znajdowała się umywalka, OGÓŁEM N=247, Hotel N=50, Restauracja N=96, Dworzec N=49, CH/ Stacja Benz. N=52

C3. Czy w kranie jest woda?

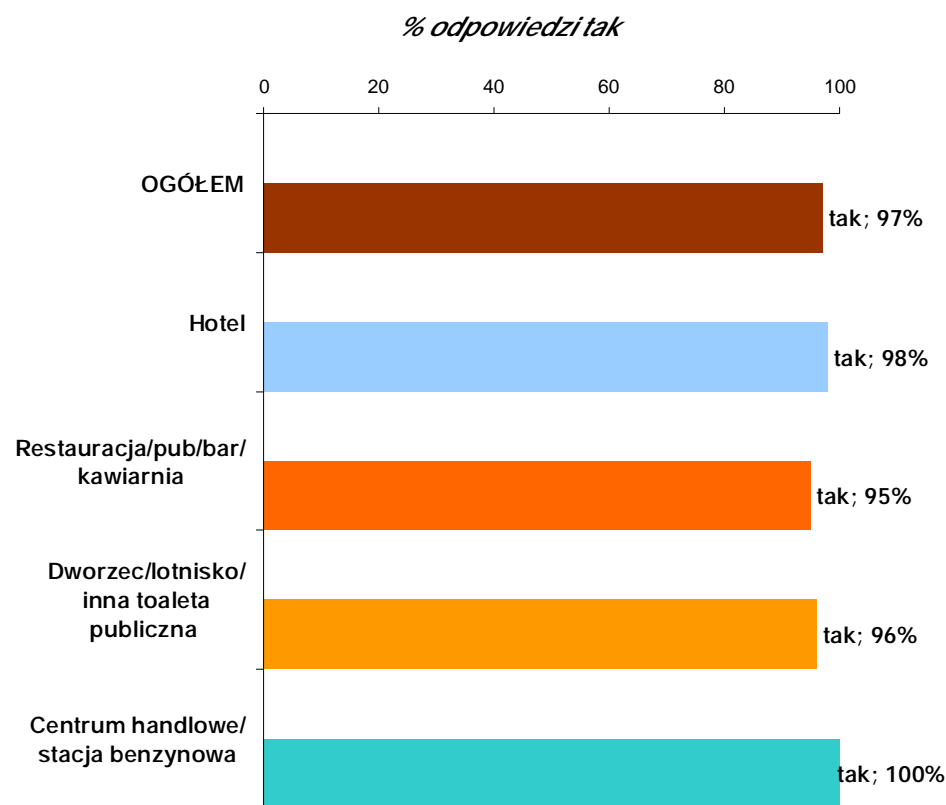


- n W trzech na cztery toalety (74%) można było skorzystać z ciepłej i zimnej wody do umycia rąk, w 23% lokalizacji dostępna była jedynie zimna woda, w jednej na sto toalet (1%) nie było w ogóle wody
- n Najkorzystniej wypadły toalety hotelowe, gdzie w 92% przypadków zapewniono zarówno ciepłą jak i zimną wodę, najtrudniej zaś o takie udogodnienie w toaletach na dworcach/lotniskach/w przejściach podziemnych (ciepła i zimna woda dostępna w 58% przypadków)

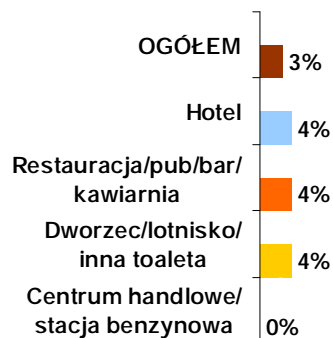
C4. Czy jest dostępne mydło?



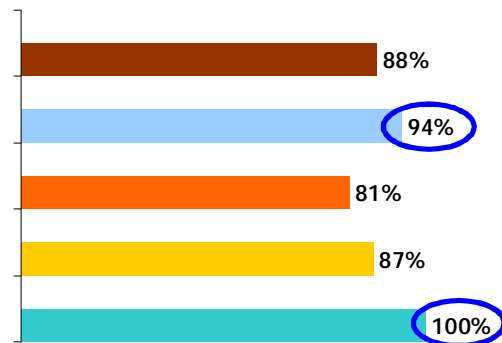
- n Kolejny element istotny w umywalni – mydło do umycia rąk – był dostępne w niemal wszystkich toaletach poddanych kontroli (97%)
- n Mydła najczęściej brakowało w toaletach w restauracjach/pubach/kawiarniach oraz na dworcach / lotniskach/ w przejściach podziemnych, jednak były to jednostkowe przypadki



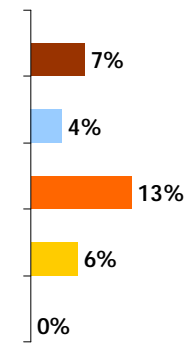
C5_1. Mydło w kostce



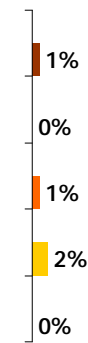
C5_2. Podajnik mydła w PŁYNIE



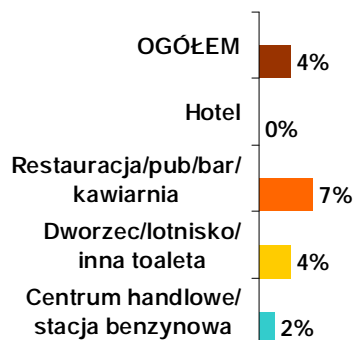
C5_3. Podajnik mydła w PIANIE



C5_4. Mydło w innej formie



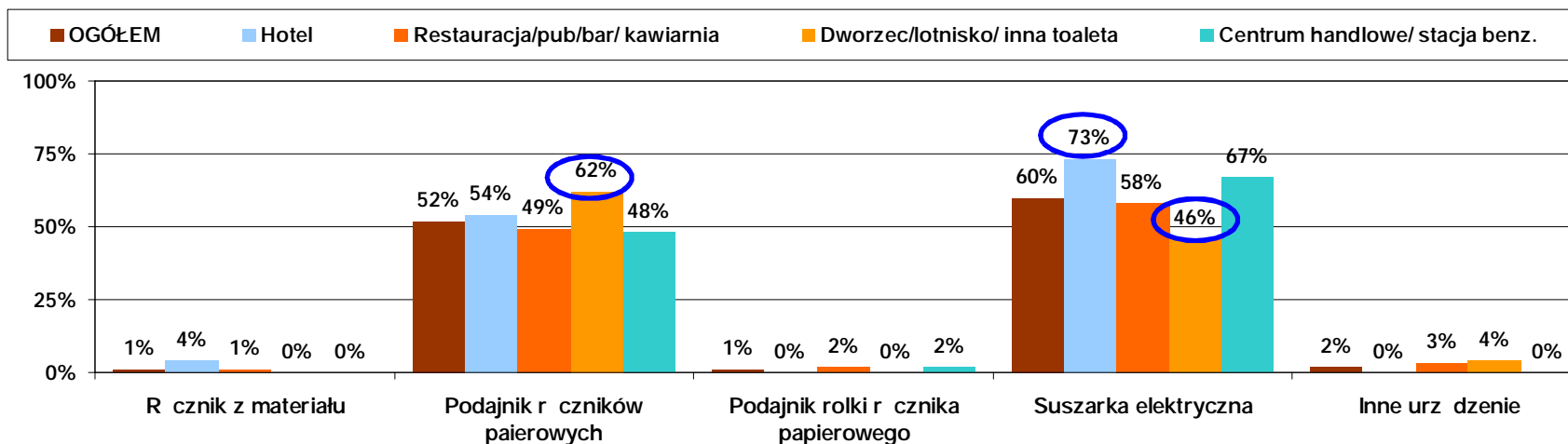
W podajniku NIE ma mydła



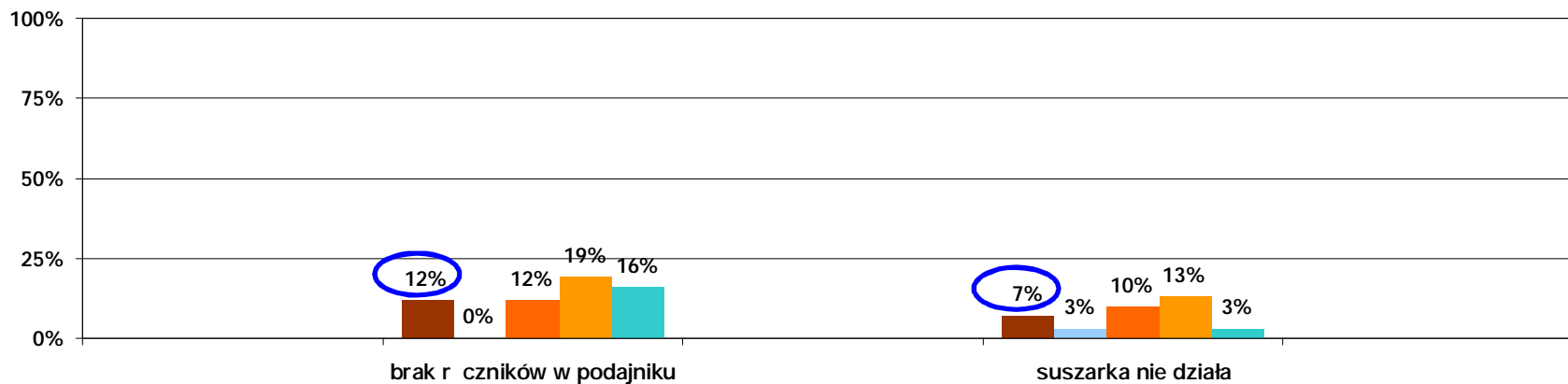
Wszystkie podajniki mydła w pianie działały prawidłowo i znajdowało się w nich mydło

Ocena umywalni

Suszenie/wycieranie r k

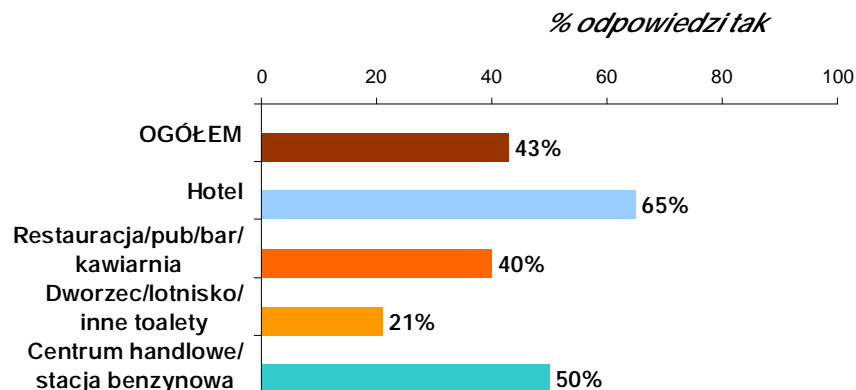


Podstawa: OGÓŁEM N=260, Hotel N=52, Restauracja N=104, Dworzec N=52, CH/ Stacja Benz. N=52

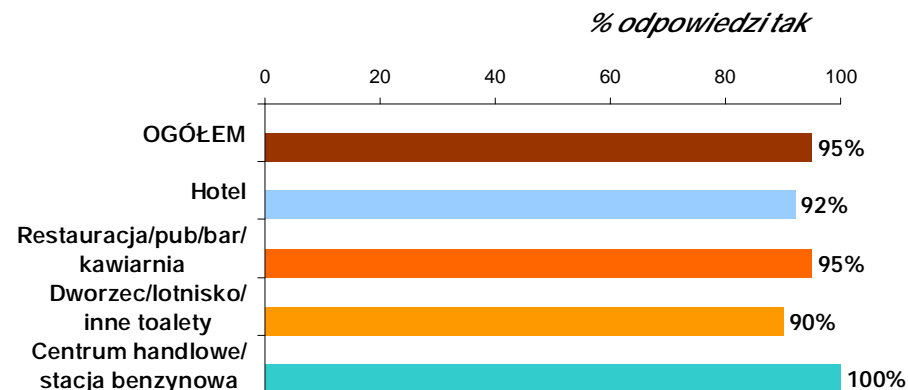


- n Mydło najczęściej występowało w podajniku mydła w płynie (ogółem w 88% toalet), stosunkowo rzadkie (4%) były tu przypadki pustych podajników
- n Mydło w takiej formie jest standardem w centrach handlowych oraz na stacjach benzynowych, cz sto te pojawia si w toaletach hotelowych
- n W 7% przypadków wyst piły podajniki mydła w pianie, mydło w kostce zapewniono w 3% lokalizacji
- n Najpopularniejszym udogodnieniem do suszenia/ wycierania r k jest suszarka elektryczna, znajduj ca si w 60% ogółu toalet, istotnie cz ciej mo na spotka j w toaletach hotelowych (w 73% toalet hotelowych), najrzadziej za w toaletach na dworcach/ lotniskach/ innych toaletach publicznych (46%)
- n W nieco ponad połowie ogółu toalet (52%) zamontowano podajnik r czników papierowych, takie rozwizanie cz sto wyst piło w toaletach na dworcach/ lotniskach/ innych toaletach publicznych (w 62% takich toalet)
- n Podajnik rolki r cznika bawełnianego wyst pił w jednej na sto odwiedzonych toalet (1%)
- n Zdarzały si przypadki braku r czników papierowych w podajniku (w 12% toalet wyposa onych w taki podajnik), jak i sytuacje niesprawnych suszarek do r k (7% toalet gdzie zamontowano suszarki)

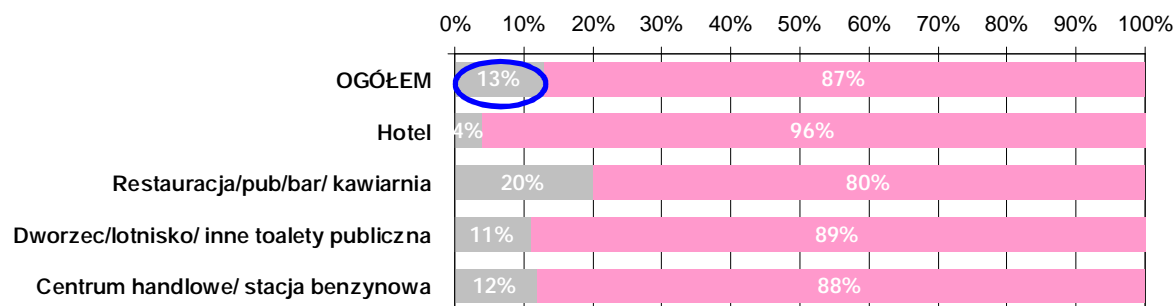
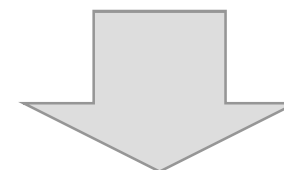
C7. Czy w umywalni zamontowane s jakiegolwiek bezdotykowe urz dzenia higieny?



C8. Czy w umywalni znajduje si kosz na mieci?



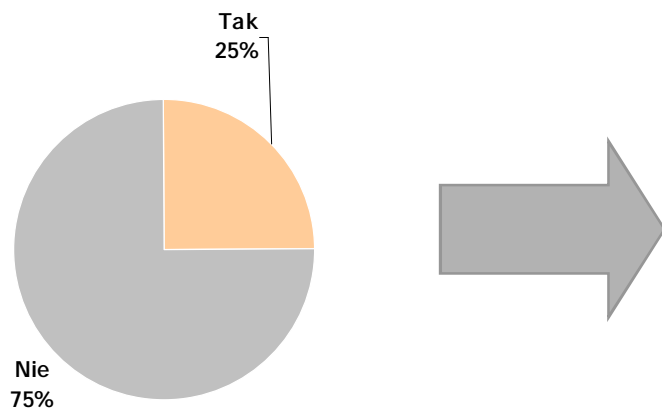
- n W bezdotykowe urz dzenia higieny wyposa one było 43% umywalni, takie urz dzenia najcz ciej montowano w toaletach hotelowych (w 65% z nich)
- n Kosz na mieci to niemal stały element wyposa enia umywalni toalet publicznych (znajdował si w 95% lokalizacji)
- n W 13% przypadków kosz był jednak przepełniony, a wi c nie spełniał wła ciwie swojej funkcji



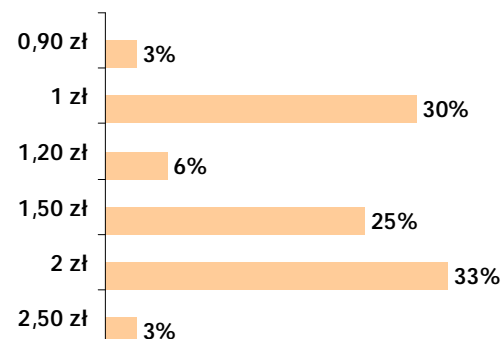
■ Jest przepełniony ■ Nie jest przepełniony

E1. Czy skorzystanie z toalety jest płatne?

OGÓŁEM

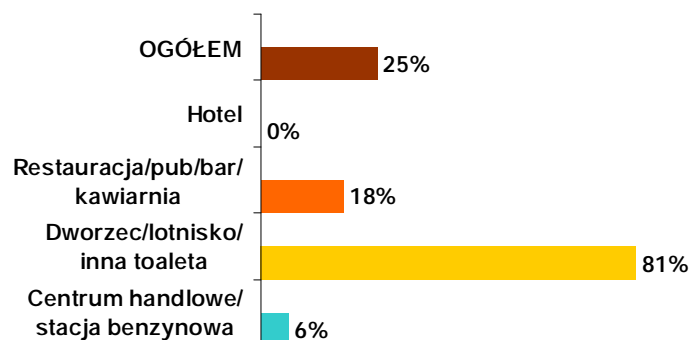


Oplata za toalet



Podstawa: Płatne toalety, N=64

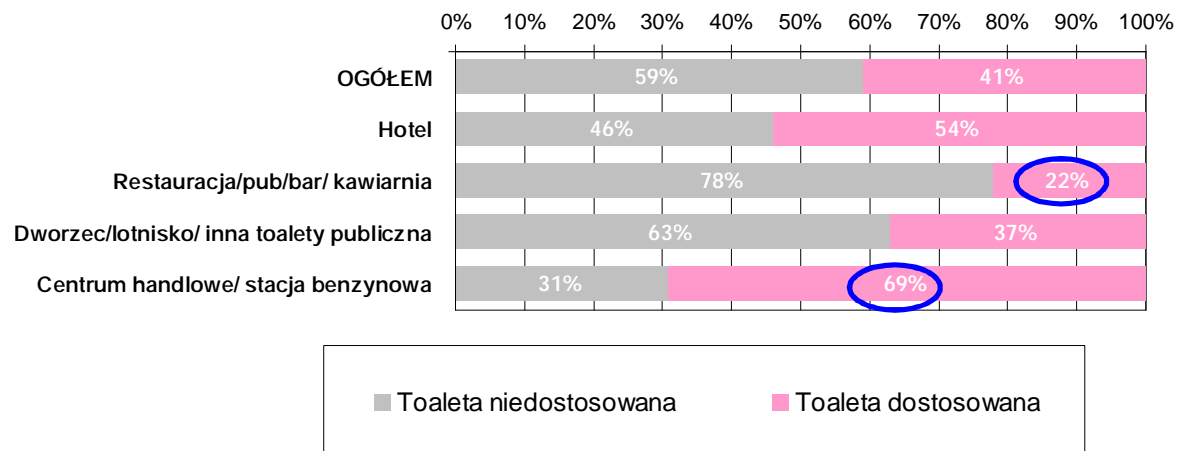
Toaleta płatna



- Skorzystanie z jednej czwartej (25%) odwiedzonych toalet było płatne, najczęściej były to toalety na dworcach, w przejściach podziemnych oraz inne toalety publiczne (np. wolnostojące)
- Koszt skorzystania z toalety wahał się od 0,90 zł do 2,50 zł

Dostępność dla osób niepełnosprawnych

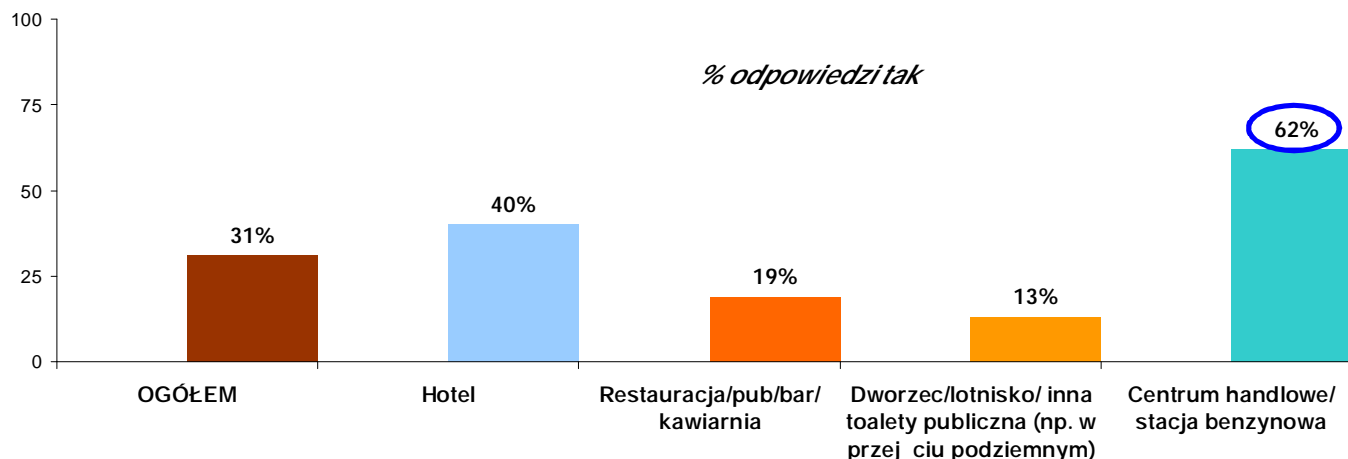
E4. Czy w audytowanej lokalizacji dostępna jest toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych?



- n W czterech na dziesięć odwiedzonych lokalizacji (41%) znajdowała się toaleta dostosowana dla potrzeb osób niepełnosprawnych
- n Czściej takie toalety można znaleźć w centrach handlowych i na stacjach benzynowych (69% takich lokalizacji), najrzadziej w restauracjach/ pubach/ kawiarniach (jedynie 22% lokalizacji)

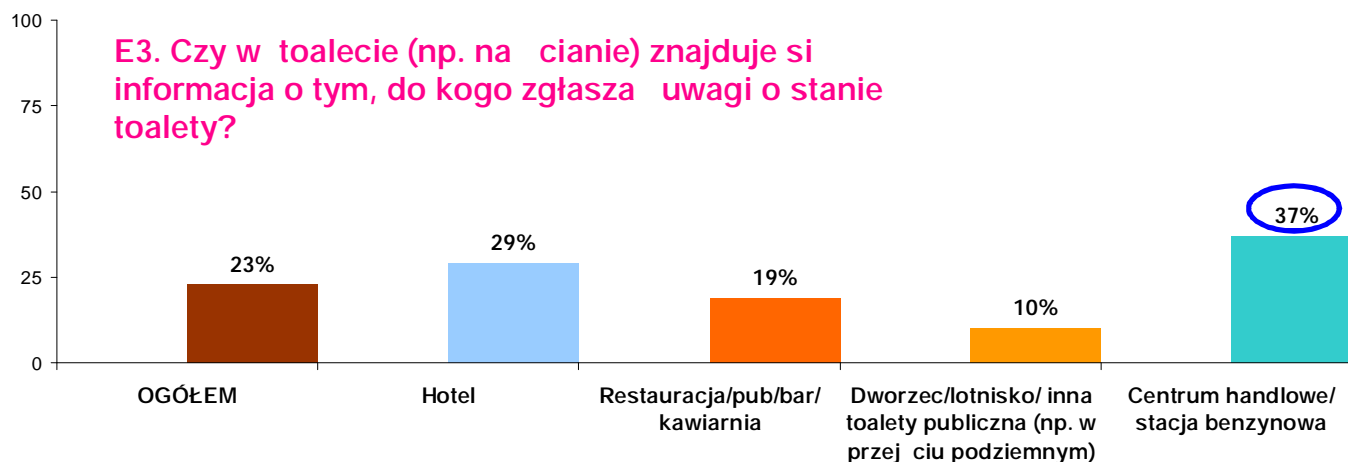
Informacje o sprz taniu

E2. Czy w toalecie (np. na cianie) znajduje si informacja o godzinie ostatniego sprz tania toalety?



- Informacja o godzinie ostatniego sprz tania oraz mo liwo zgłaszania uwag o stanie toalety to wyróż nik toalet w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych (odpowiednio 62% i 37% takich lokalizacji), takie rozwi zanie mo na te spotka w toaletach hotelowych

E3. Czy w toalecie (np. na cianie) znajduje si informacja o tym, do kogo zgłasza uwagi o stanie toalety?

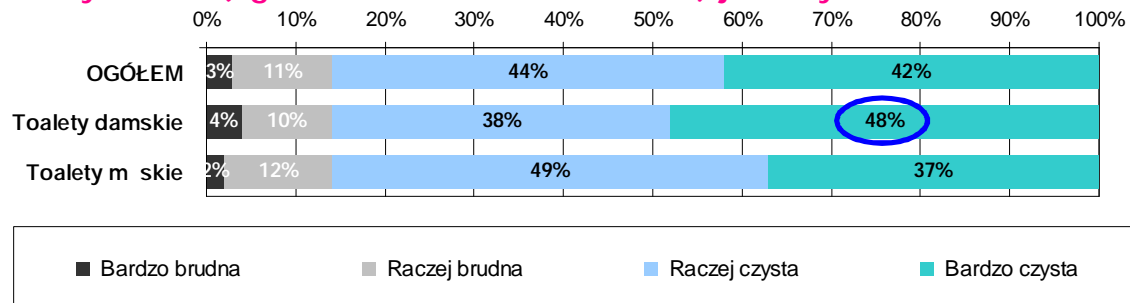


*Podstawa: OGÓŁEM
N=260, Hotel N=52,
Restauracja N=104,
Dworzec N=52, CH/
Stacja Benz. N=52*

- n Audytowane toalety były w większości czyste, w sumie 86% z nich oceniono jako bardzo lub raczej czyste, jedynie 3% skontrolowanych toalet oznaczono jako bardzo brudne
- n W większości aspektów pozytywnie wyróżniły się toalety hotelowe i znajdujące się w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych – gorzej za wypadły toalety na dworcach/ lotniskach i w innych toaletach publicznych
- n Zdecydowana większość (87%) odwiedzonych toalet spełniała ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny, jednak 13% toalet zostało ocenionych negatywnie
- n Ogółem w 8 na 10 przypadków (80%) audytor skorzystałby w razie potrzeby ponownie z odwiedzanej toalety
- n Nie wszędzie zapewniono papier toaletowy w kabinie toalety – ogółem stwierdzono 8% takich przypadków, najczęściej w toaletach dworcowych/ na lotniskach/ w przejściach podziemnych
- n Lepiej wypadła natomiast ocena możliwości umycia rąk – tylko w jednym na sto przypadków (1%) w umywalni nie było wody, w 74% toalet dostępna była zarówno ciepła, jak i zimna woda
- n Podobnie mydło było w większości (97% toalet) dostępne, najczęściej w formie podajnika mydła w płynie (88%)
- n Jeśli chodzi o udogodnienia służące suszeniu/ wycieraniu rąk, najpopularniejsze były suszarki elektryczna, znajdujące się w 60% ogółu toalet oraz podajniki ręczników papierowych (w 52 % lokalizacji). Zdarzały się jednak przypadki braku ręczników papierowych w podajniku oraz niesprawnych suszarek do rąk.
- n Skorzystanie z człoci (25%) odwiedzonych toalet było płatne, najczęściej były to toalety na dworcach, w przejściach podziemnych oraz inne toalety publiczne (np. wolnostojące)

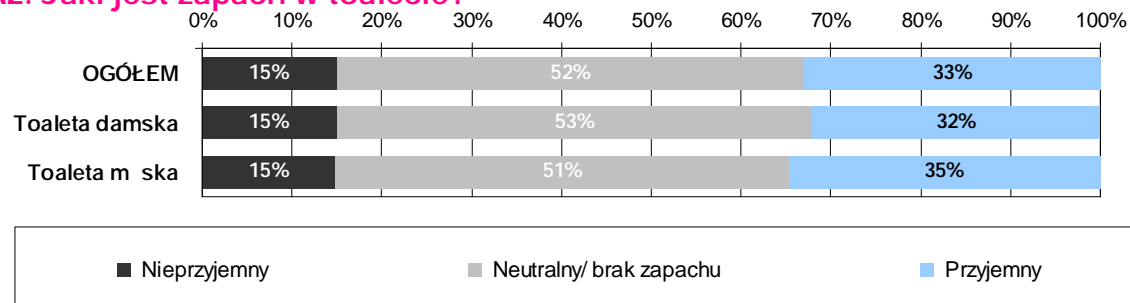
*Mystery Toilet
toalety damskie vs.
m skie*

A1. Czy toaleta (ogólnie KABINA i UMYWALNIA) jest czysta?

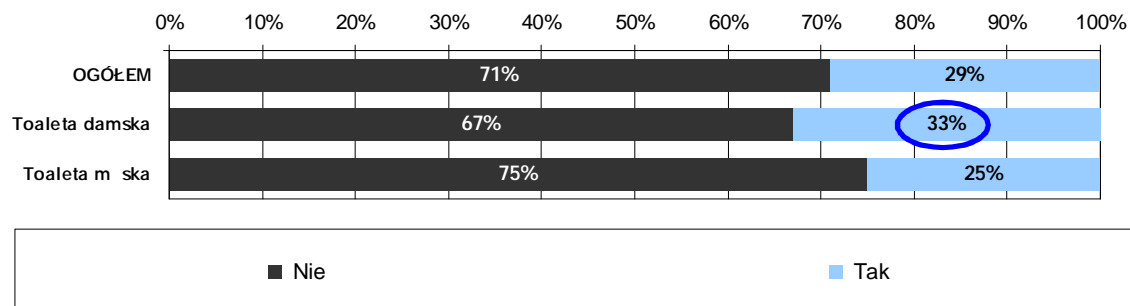


■ Toalety damskie częściej niż mskie zostały ocenione jako bardzo czyste (48% vs. 37%), jednak ogólny odsetek pozytywnych ocen czystości toalety był w obu przypadkach zbliżony

A2. Jaki jest zapach w toalecie?



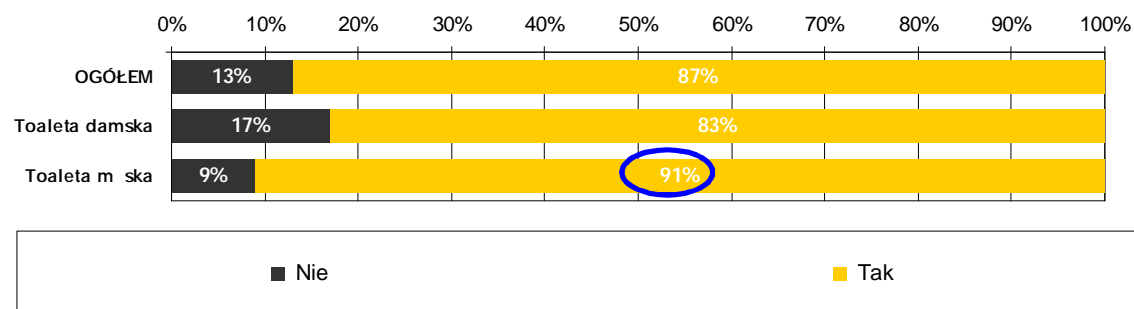
A3. Czy w toalecie znajduje się odwiecz powietrze?



■ Odwiecz powietrza nieco częściej pojawia się w toaletach damskich (33% toalet damskich) niż w mskich (25%)

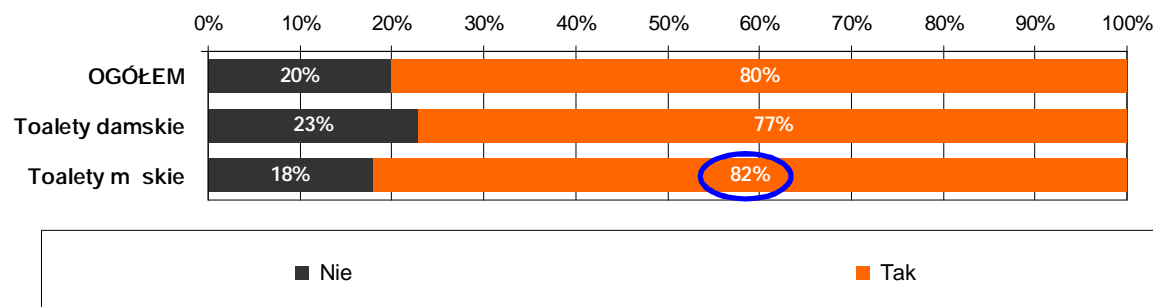
n Toalety mskie czy lepiej spełniały ogólne normy co do standardu i higieny niż toalety damskie

D1. Czy toaleta spełnia ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny?

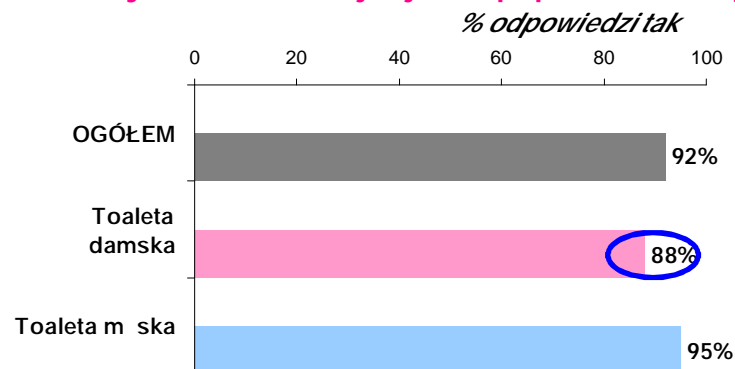


n Takie dla toalet mskich wyraża była intencja ponownego odwiedzenia toalety

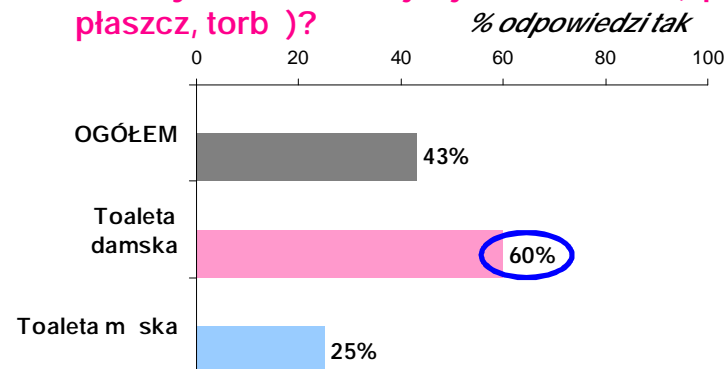
D2. Czy skorzystałby(aby) Pan(i) ponownie z tej toalety?



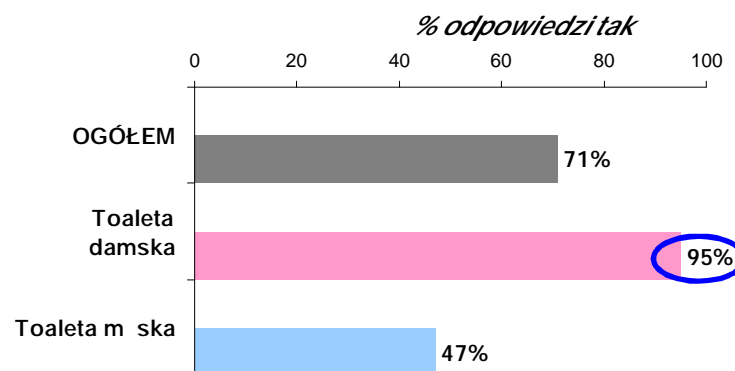
B2. Czy w kabinie znajduje się papier toaletowy?



B7. Czy w kabinie znajduje się wieszak (np. na płaszcz, torbę)?

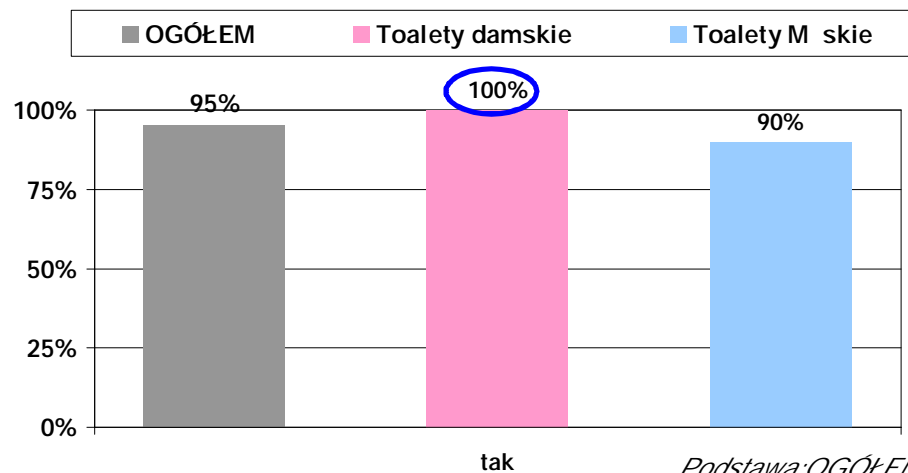


B5. Czy w kabinie znajduje się kosz na śmieci?



- Toalety damskie częściej wyposażone były w wieszak na płaszcz (obecny w 60% toalet damskich i 25% toalet mskich) oraz kosz na śmieci (95% vs. 47%)
- Z drugiej jednak strony częściej też brakowało w nich papieru toaletowego (12% takich przypadków w toaletach damskich vs. 5% w toaletach mskich)

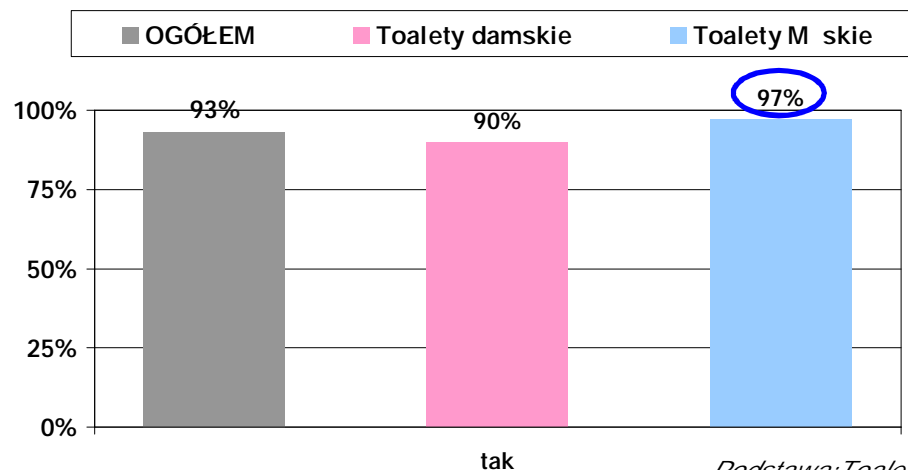
C1. Czy w toalecie znajduje si przynajmniej jedna umywalka?



Podstawa: OGÓŁEM N=260, toalety damskie N=130, Toalety mskie N=130

- n Wszystkie odwiedzone toalety damskie wyposażone były w przynajmniej jedną umywalkę, w toaletach mskich brakowało ich w 10% umywalki

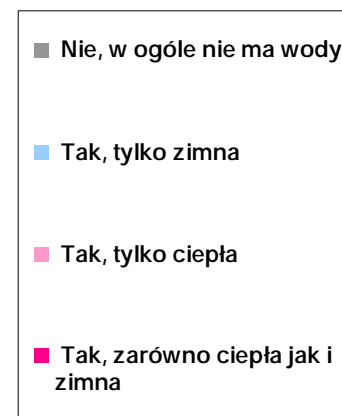
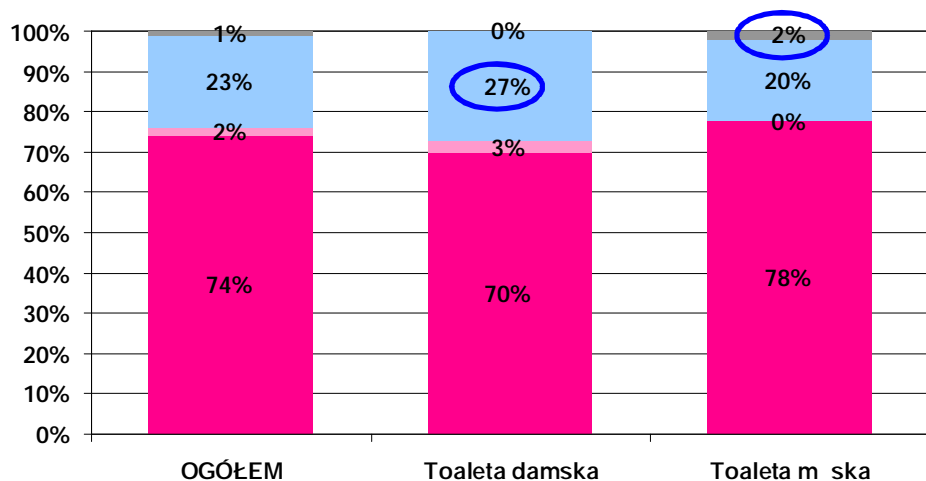
C2. Czy umywalka(i) jest(s) czysta(e)?



Podstawa: Toalety, w których znajdowała si umywalka, OGÓŁEM N=247, toalety damskie N=130, Toalety mskie N=117

- n Czystość umywalki lepiej wypadła natomiast w toaletach mskich, gdzie 97% umywalk ocenione jako czyste, podczas gdy analogiczny wynik dla toalet damskich wyniósł 90%

C3. Czy w kranie jest woda?

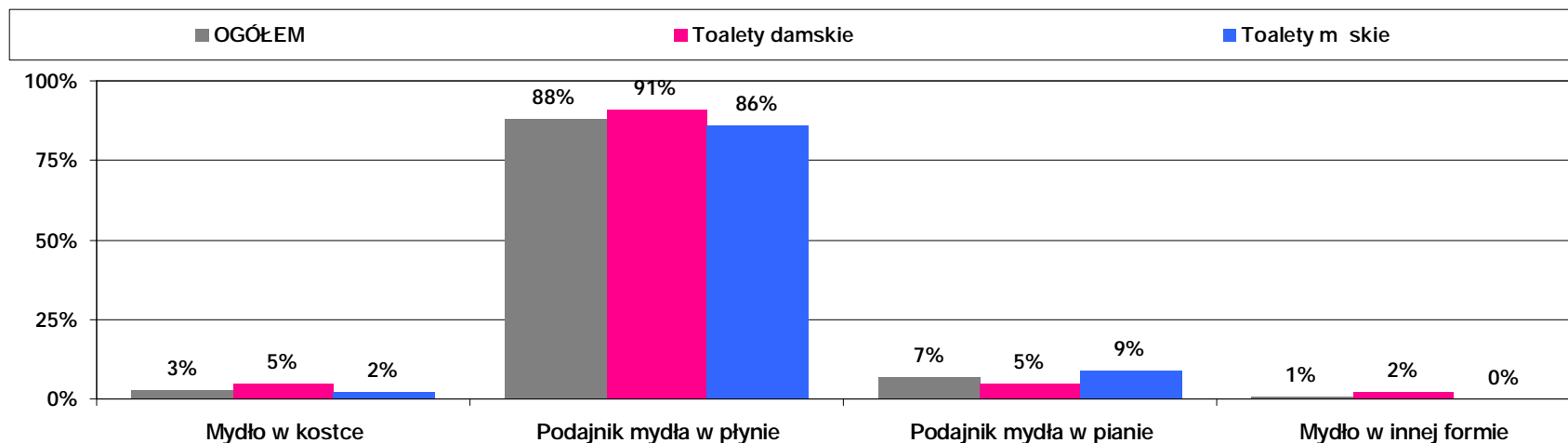


- n We wszystkich toaletach damskich dostępna była woda do mycia rąk, w toaletach mskich brakowało jej w jednym na 50 przypadków (2%)
- n Natomiast jedynie zimna woda czy ciepła dostępna była w toaletach damskich (27% vs. 20%)

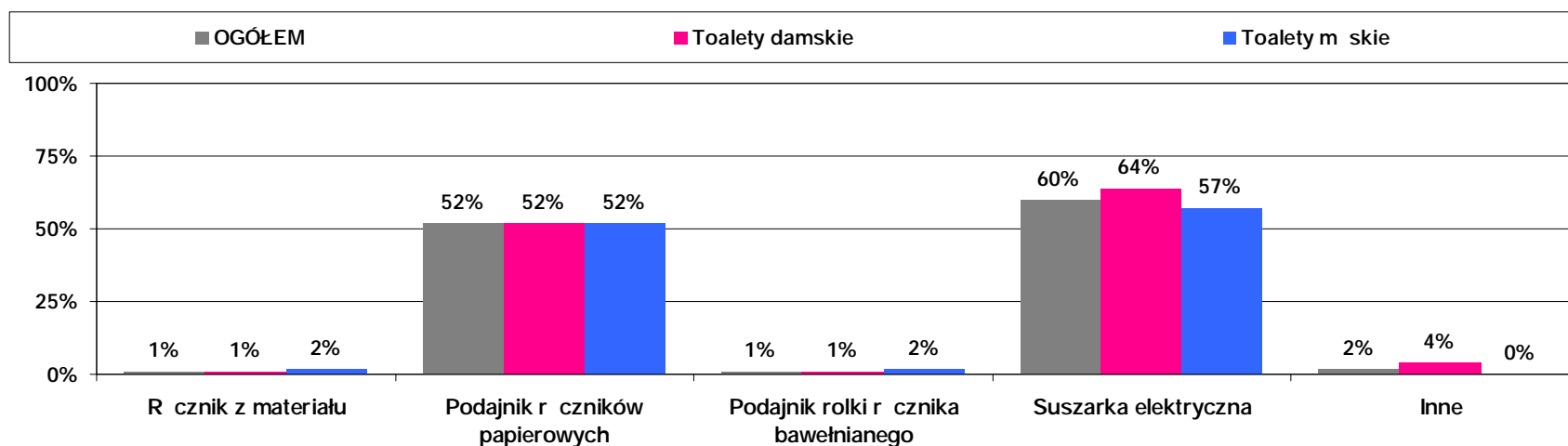
C4. Czy jest dostępne mydło?



Dost pnie mydło

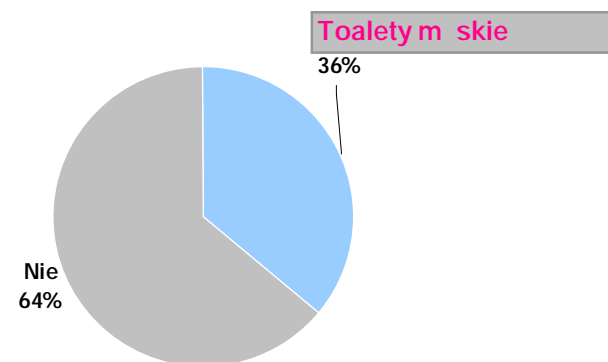
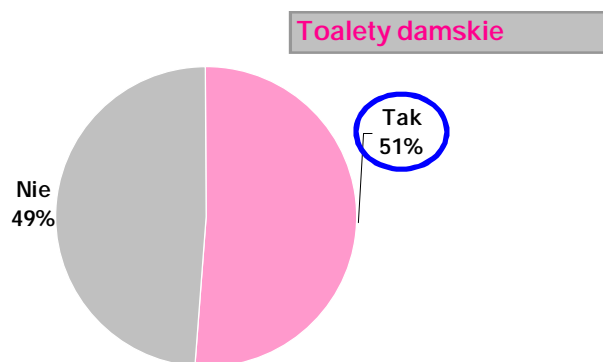


Dost pnie urz dzenia/przedmioty do suszenia/ wycierania r k



- n Nie zanotowano większych różnic w wyposażeniu toalet damskich i mskich jeżeli chodzi o urządzenia podające mydło do mycia rąk (w toaletach damskich częściej znajdowały się podajniki mydła w płynie, w toaletach mskich mydła w pianie, jednak nie były to różnice znaczące)
- n Podobnie w przypadku udogodnień służących do suszenia/wycierania rąk brak istotnych różnic pomiędzy toaletami damskimi i mskimi (w toaletach damskich częściej występowały suszarki do rąk, znowu jednak nie były to różnice znaczące)
- n Natomiast bezdotykowe urządzenia higieny w umywalni istotnie częściej występowały w toaletach damskich

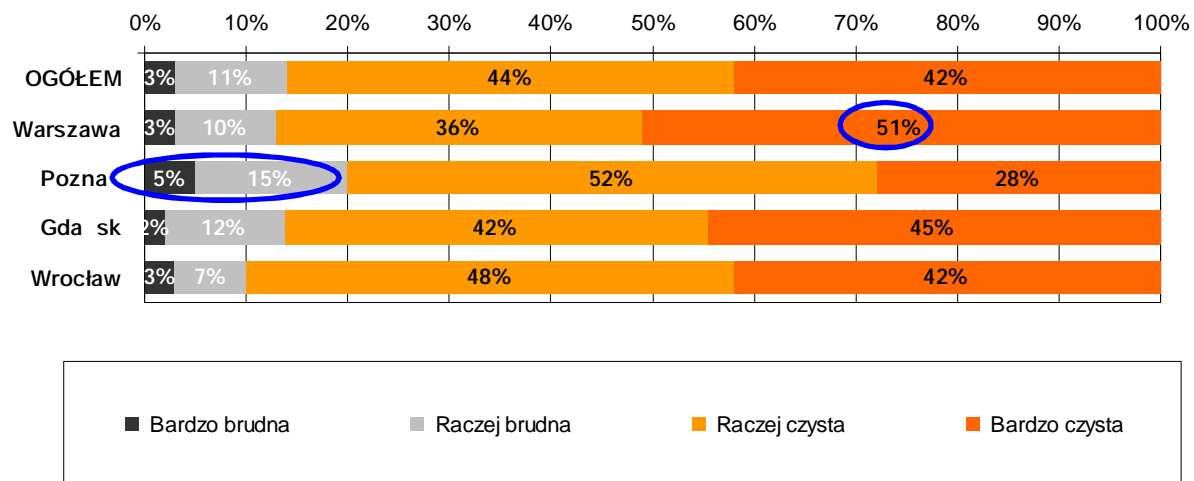
C7. Czy w umywalni zamontowane są jakiegokolwiek bezdotykowe urządzenia higieny?



- n Pod wzgl. dem. ogólnej oceny czystości toalety damskie czy też męskie zostały ocenione jako bardzo czyste (48% vs. 37%), jednak ogólny odsetek pozytywnych ocen czystości toalet był w obu przypadkach zbliżony
- n Natomiast toalety męskie czy też damskie spełniały ogólne normy co do standardu i higieny niż toalety damskie, wskazywała na to intencja ponownego odwiedzenia toalet męskich
- n Toalety damskie czy też męskie wyposażone w wieszak na płaszcz oraz koszyk na ręczniki, czy też jednak brakowało w nich papieru toaletowego
- n Audytorzy nie stwierdzili większych różnic w wyposażeniu toalet damskich i męskich jeżeli chodzi o urządzenia podające mydło do mycia rąk oraz udogodnienia służące do suszenia/wycierania rąk
- n bezdotykowe urządzenia higieny w umywalni istotnie częściej występowały w toaletach damskich (51% vs. 36%)

*Mystery Toilet
wyniki w podziale na
miasta*

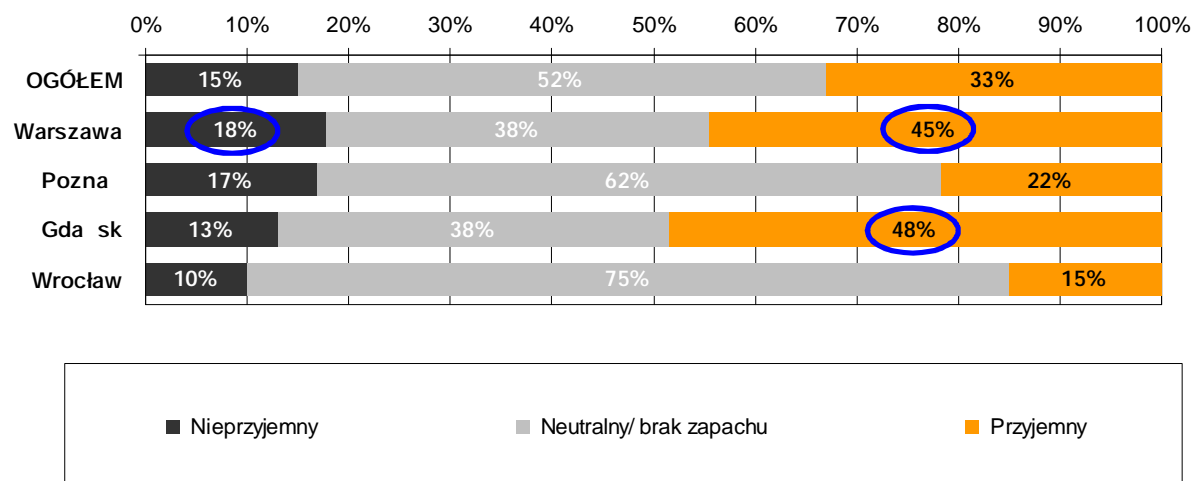
A1. Czy toaleta (ogólnie KABINA i UMYWALNIA) jest czysta?



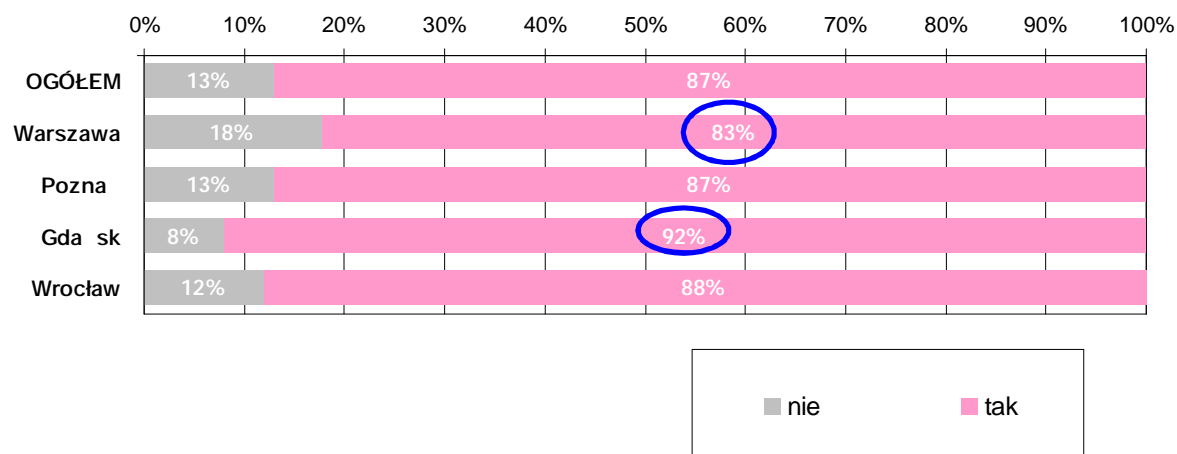
- n Pod względem ogólnej czystości toalety najłagodniej wypadły toalety w Poznaniu, gdzie 20% toalet zostało ocenionych jako brudne
- n Najwyższy odsetek toalet bardzo czystych toalet (51%) zanotowano w Warszawie

A2. Jaki jest zapach w toalecie?

- Przyjemnie pachnące toalety najczęściej wystąpiły w Gdańsku (48% gdańskich toalet) oraz w Warszawie (45% warszawskich toalet)
- Z drugiej jednak strony także w Warszawie najwięcej było toalet o nieprzyjemnym zapachu (oceniono tak 18% warszawskich toalet)

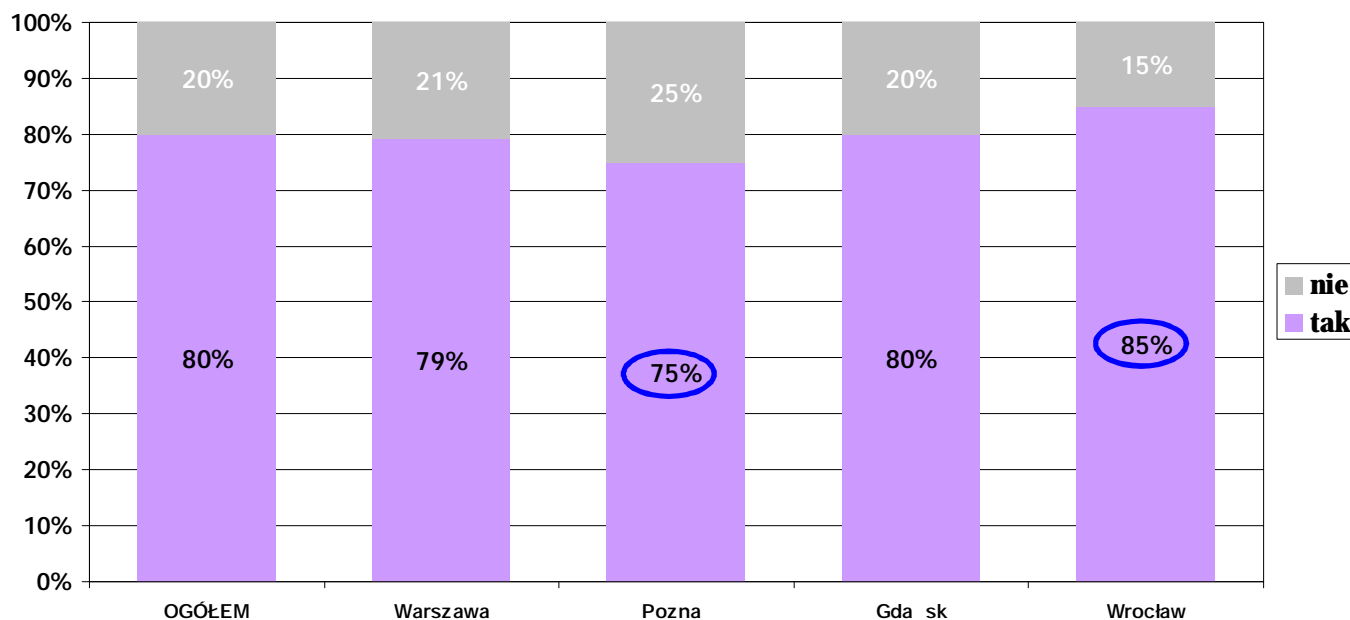


D1. Czy toaleta spełnia ogólnie przyj te normy co do standardu i higieny?



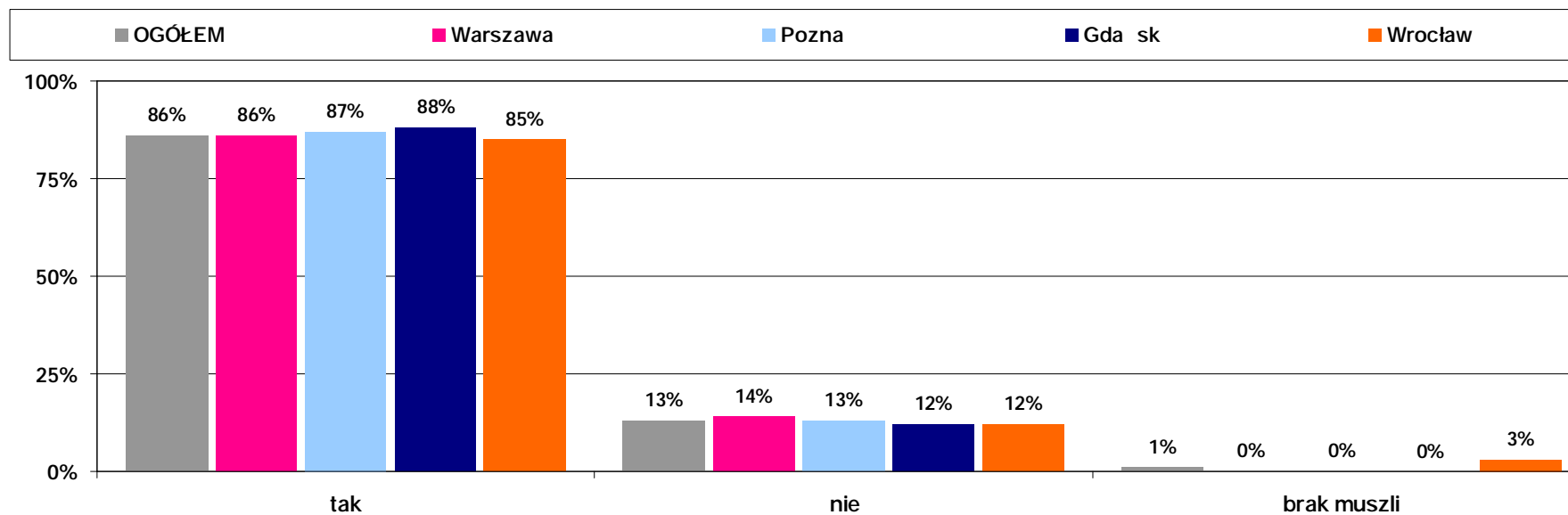
- n Niestety równie w Warszawie najwi cej było toalet nie spełniaj cych według audytorów ogólnie przyj tych norm standardu i higieny
- n Pod tym wzgl dem du o lepiej wypadł Gda sk – a 92% toalet ocenionych pozytywnie

D2. Czy skorzystałby(aby) Pan(i) ponownie z tej toalety?



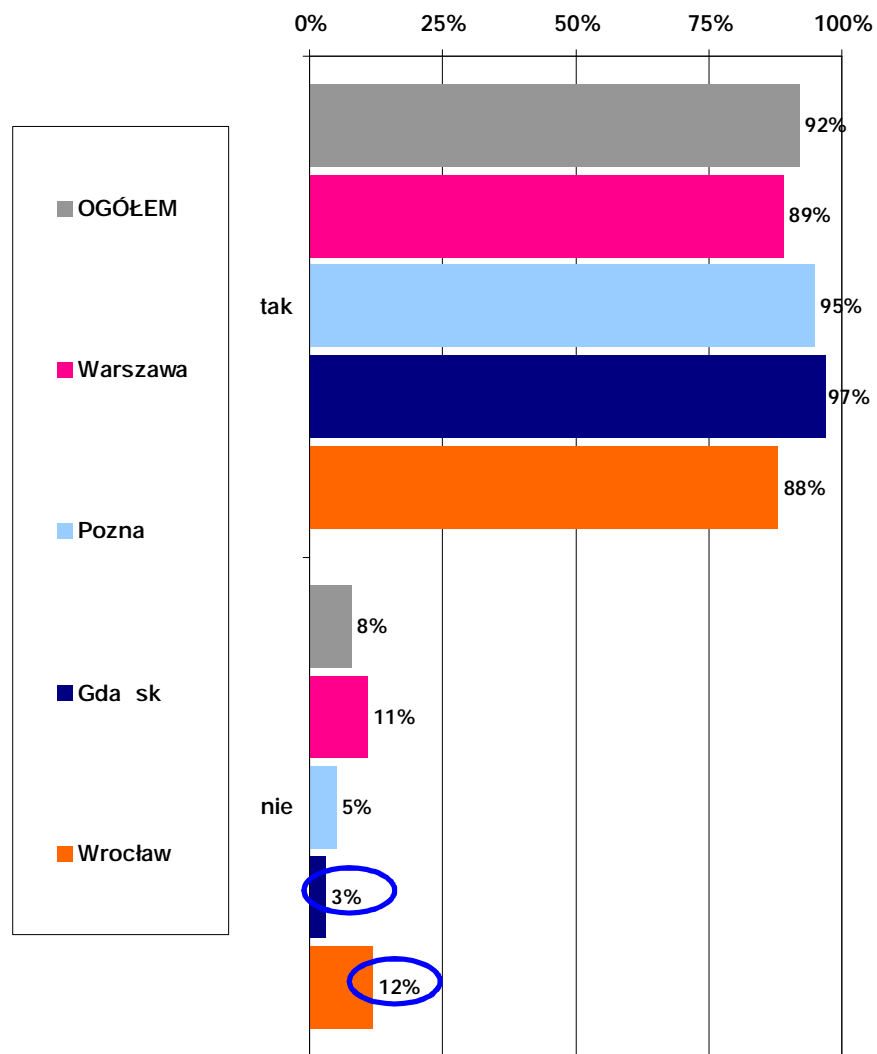
- Intencja ponownego odwiedzenia audytowanej toalety najwyższa była w Gdańsku (85%), najniższa zaś w Poznaniu (75%)

B1. Czy muszla sedesowa jest czysta?



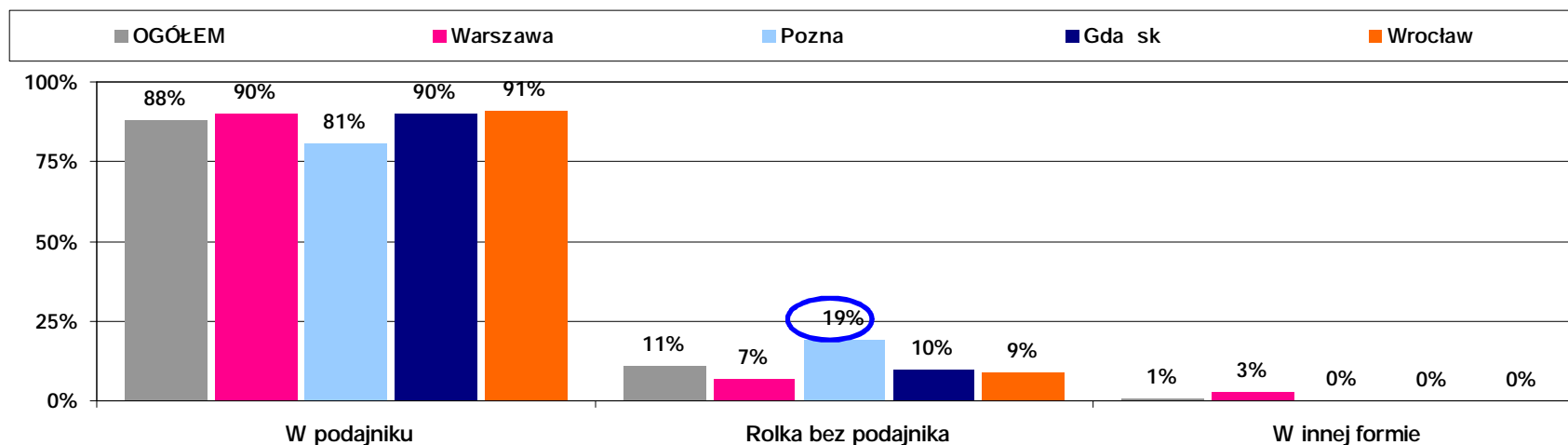
- n Toalety zlokalizowane w 4 audytowanych miastach nie różniły się znacząco pod względem czystości muszli sedesowej

B2. Czy w kabynie znajduje się papier toaletowy?

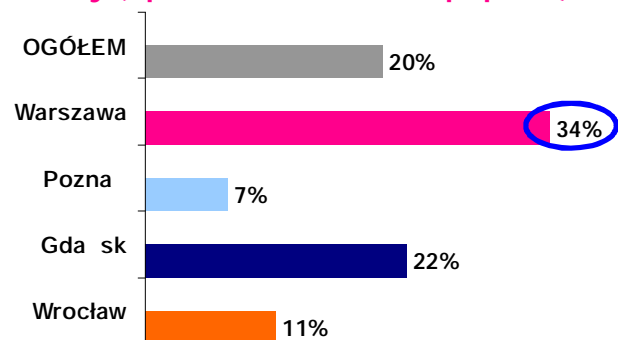


- Brak papieru toaletowego w kabynie toalety najczęściej (12%) stwierdzano we Wrocławiu,
- najlepiej pod tym względem wypadły toalety gdańskie (jedynie 3% przypadków braku papieru toaletowego w kabynie)

B3. Gdzie znajduje się papier toaletowy

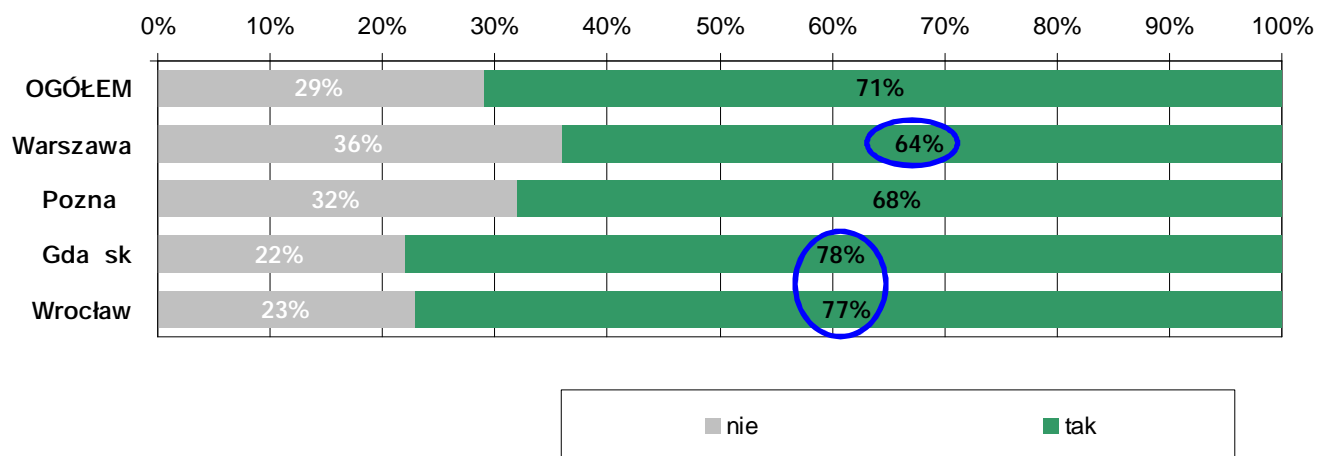


B4. Czy w kabynie znajduje się zapasowy papier toaletowy (np. dodatkowa rolka papieru)?



- n Papier toaletowy w formie rolki bez podajnika najczęściej występował w Poznaniu (19% poznańskich toalet, gdzie był dostępny papier)
- n Zapasowy papier toaletowy pojawiał się najczęściej w toaletach warszawskich

B5. Czy w kabynie znajduje się kosz na mieci?

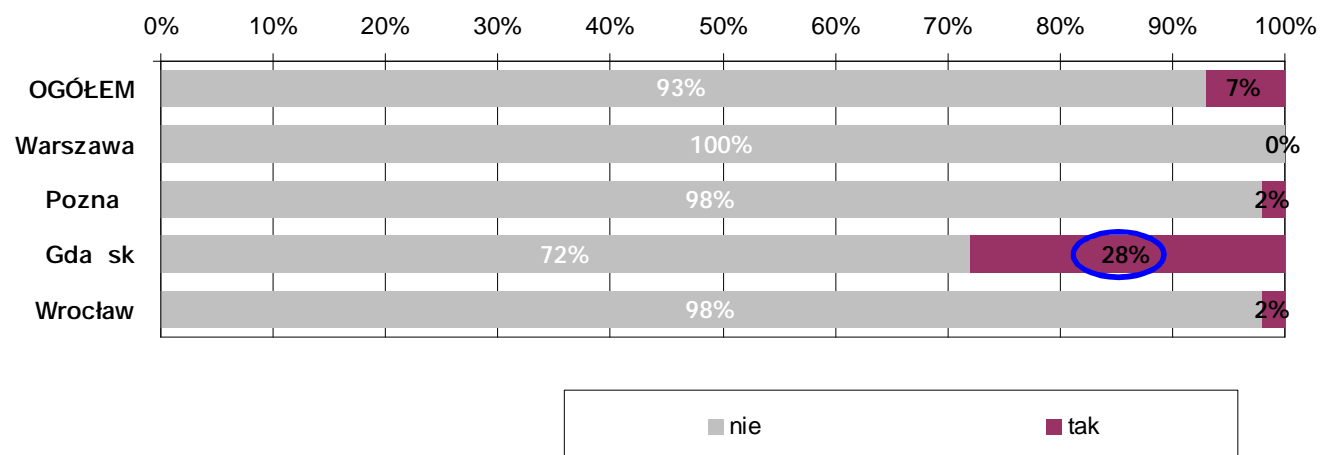


- n Gdańsk i Wrocław to miasta, w których kabiny częściej wyposażone były w kosz na mieci
- n Najtrudniej założyć takie udogodnienie w toaletach warszawskich

B5a. Czy w kabinie znajduje się specjalny kosz na zużyte podpaski i tampony typu LadyCare? (tylko toalety damskie)

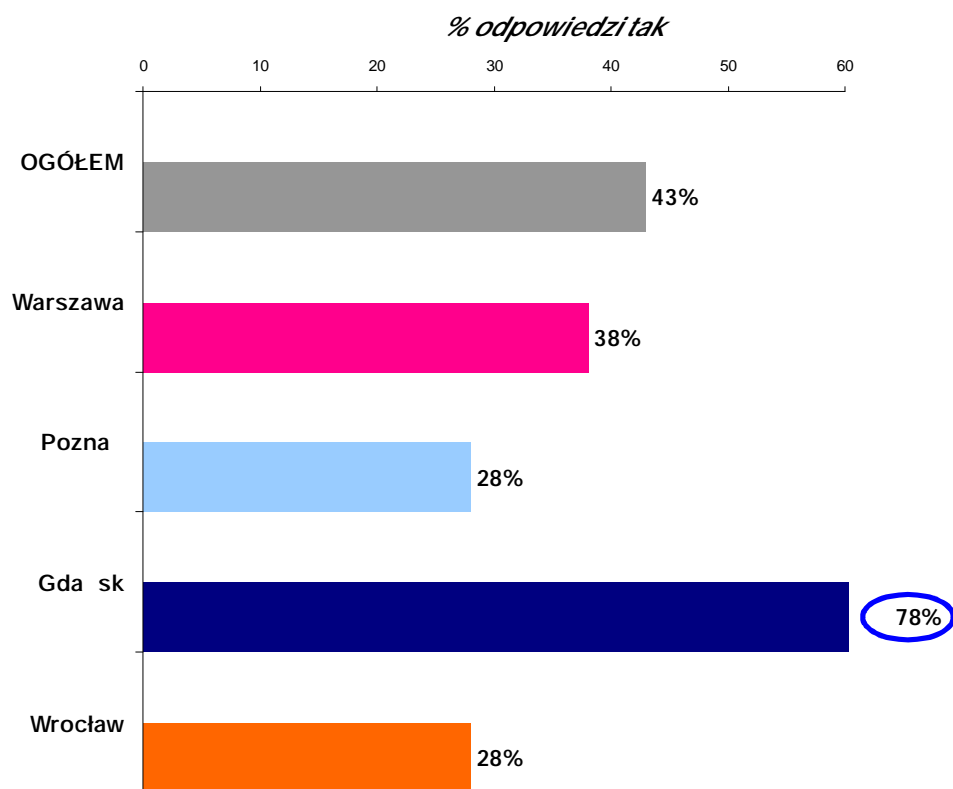
- n Pojemniki typu LadyCare występowały jedynie w 2 miastach, wyposażono w nie 2 audytowane toalety w Poznaniu i 4 w Gdańsku
- n Dozowniki do czyszczenia deski sedesowej pojawiały się głównie w toaletach w Gdańsku, w innych miastach to rozwiązanie było rzadko spotykane

B6. Czy w kabinie znajduje się dozownik płynu do czyszczenia deski sedesowej?

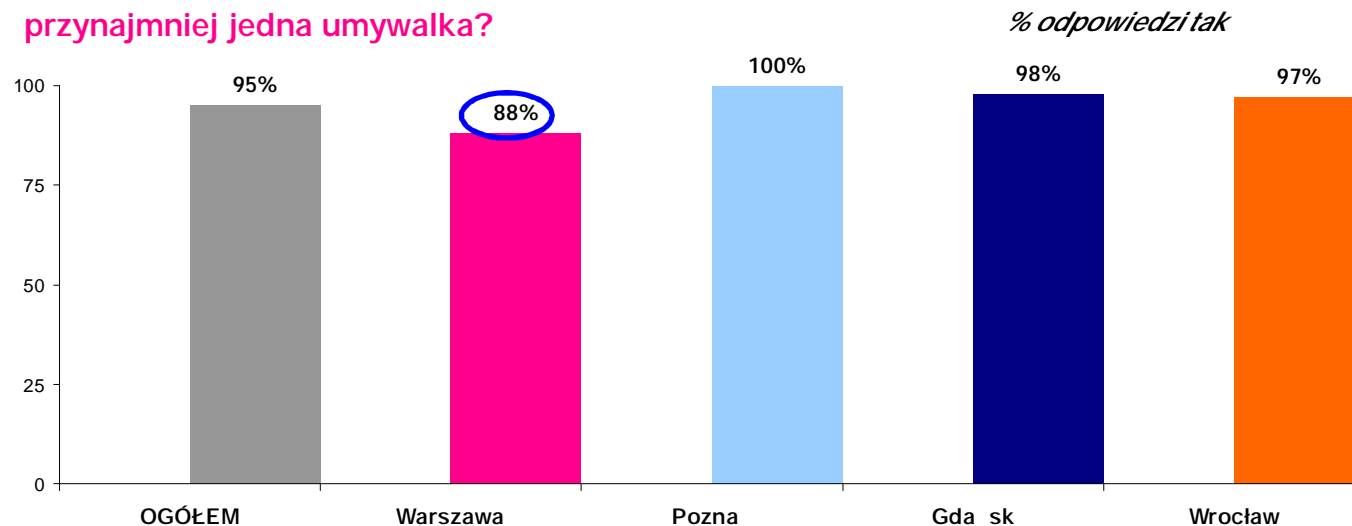


B7. Czy w kabynie znajduje się wieszak (np. na płaszcz, torbę)?

n Wyposażenie w postaci wieszaka na płaszcz w kabynie istotnie częściej znajdowało się w gdańskich toaletach (78% toalet w Gdańsku)

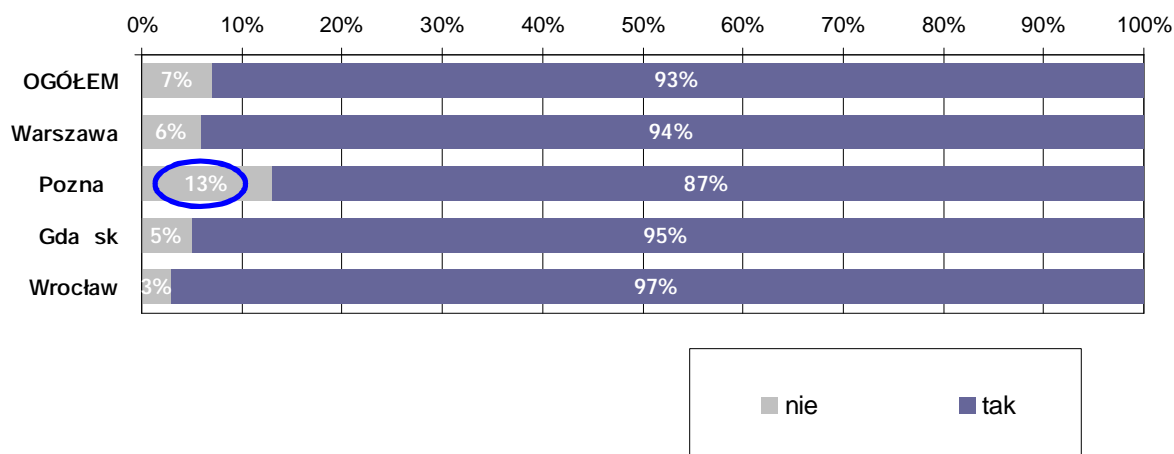


C1. Czy w toalecie znajduje się przynajmniej jedna umywalka?



Podstawa: OGÓŁEM N=260, Warszawa N=80, Poznań N=60, Gdańsk N=60, Wrocław N=60

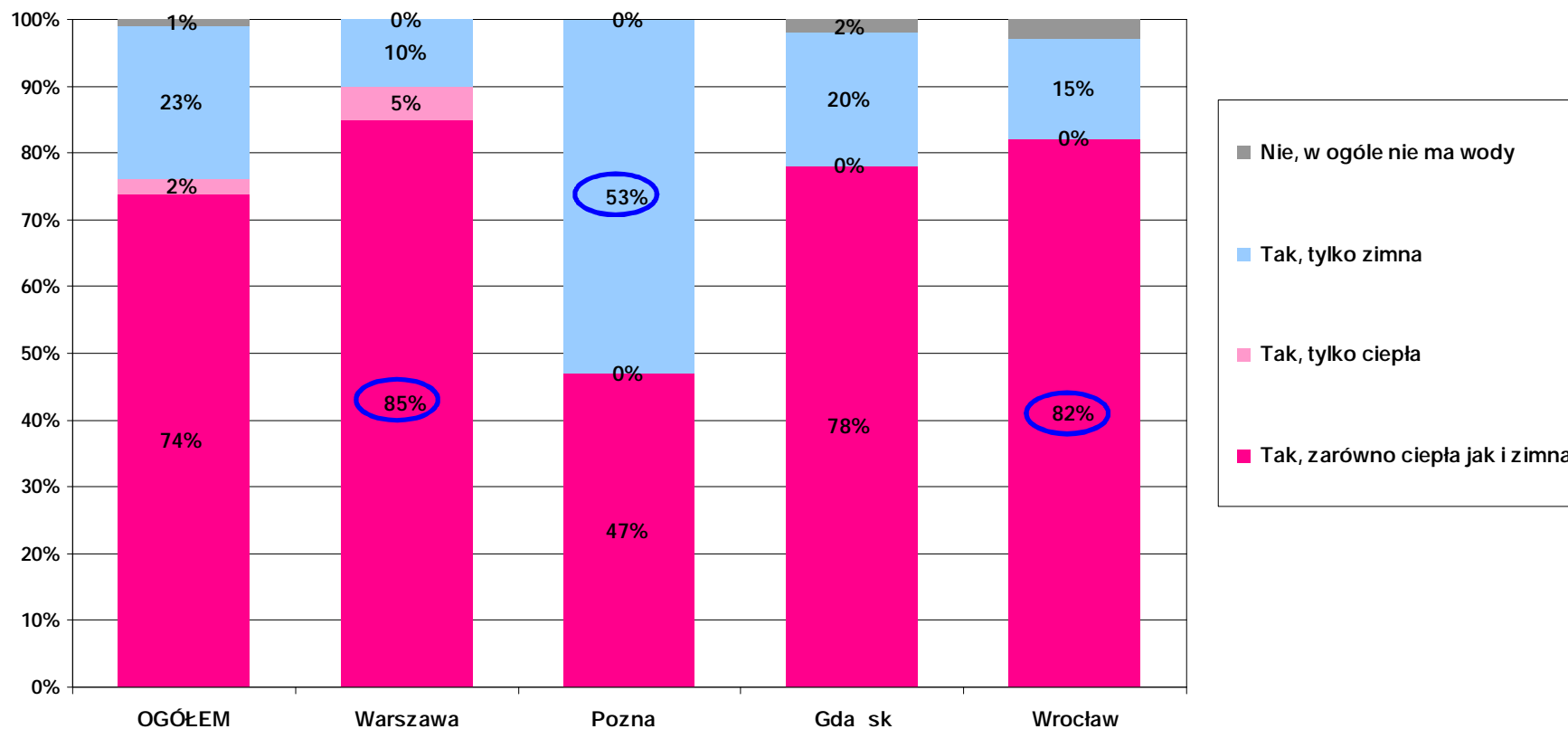
C2. Czy umywalka(i) jest(s) czysta(e)?



- Umywalek najczęściej brakowało w umywalniach toalet warszawskich (12% takich przypadków)
- Natomiast pod względem czystości umywalek najslabiej wypadł Poznań, gdzie 13% umywalek oceniono jako brudne

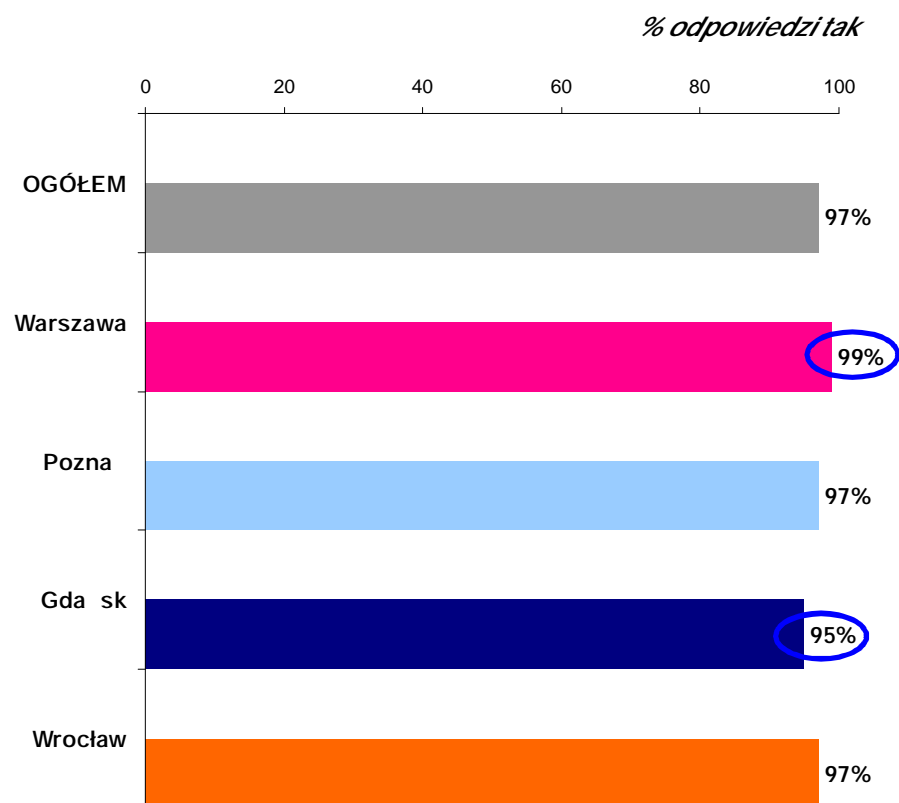
Podstawa: Toalety z umywalkami OGÓŁEM N=247, Warszawa N=70, Poznań N=60, Gdańsk N=59, Wrocław N=58

C3. Czy w kranie jest woda?



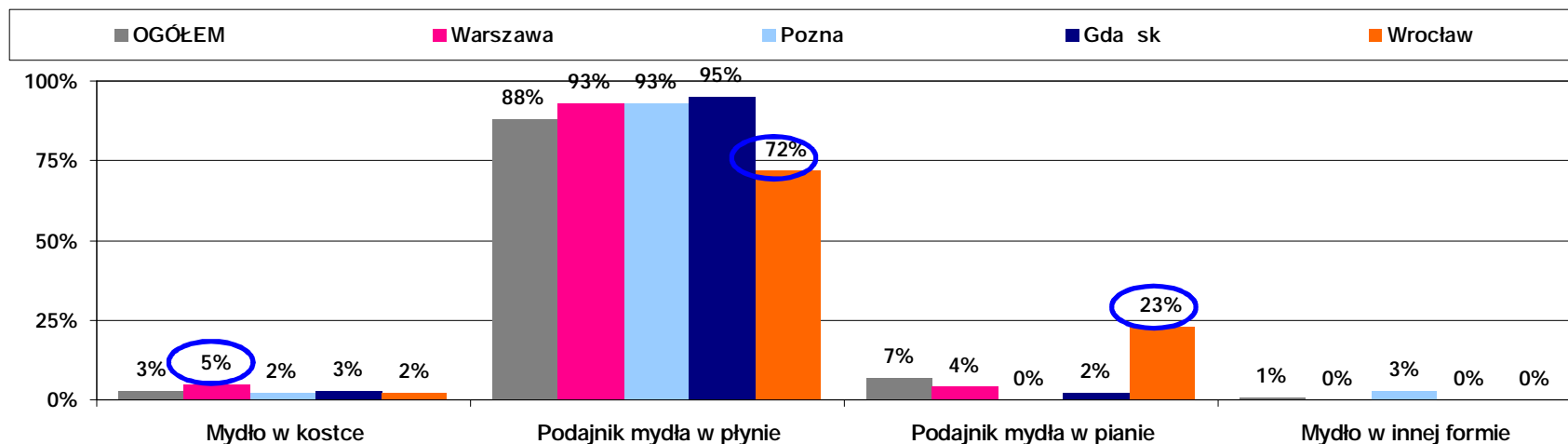
- Toalety poznańskie zostały ocenione najgłębiej jeżeli chodzi o dostępność ciepłej wody do umycia rąk, w 53% przypadków dostępna była w nich jedynie zimna woda
- Najlepiej wypadła Warszawa i Wrocław, gdzie w ponad 80% przypadków można było skorzystać zarówno z ciepłej, jak i zimnej wody

C4. Czy jest dostępne mydło?

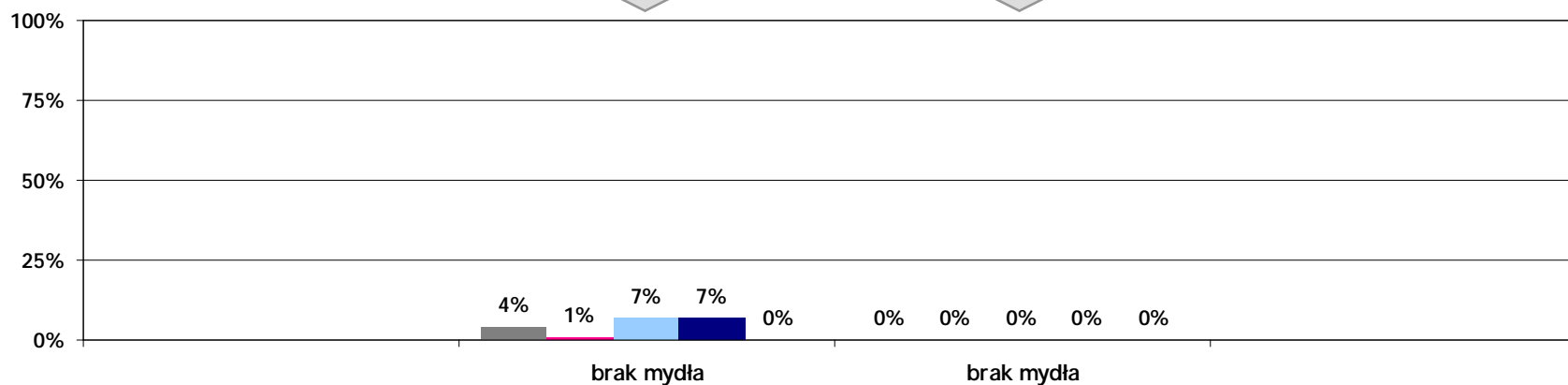


- n Dostępne mydło w toaletach publicznych można uznać za dobre we wszystkich audytowanych miastach
- n najlepsze wyniki uzyskała Warszawa, gdzie w 99% toalet dostępne było mydło
- n nieco słabiej wypadł za Gdańsk, gdzie w 5% przypadków nie można było skorzystać z mydła do umycia rąk

Dost pnie mydło



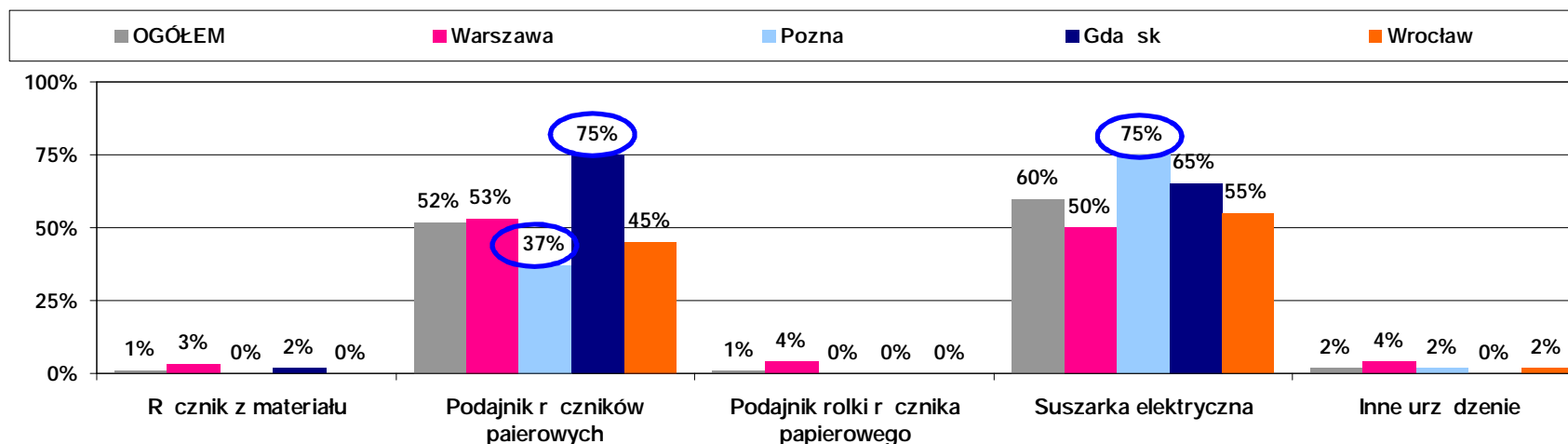
Podstawa: OGÓŁEM N=260, Warszawa N=80, Poznań N=60, Gdańsk N=60, Wrocław N=60



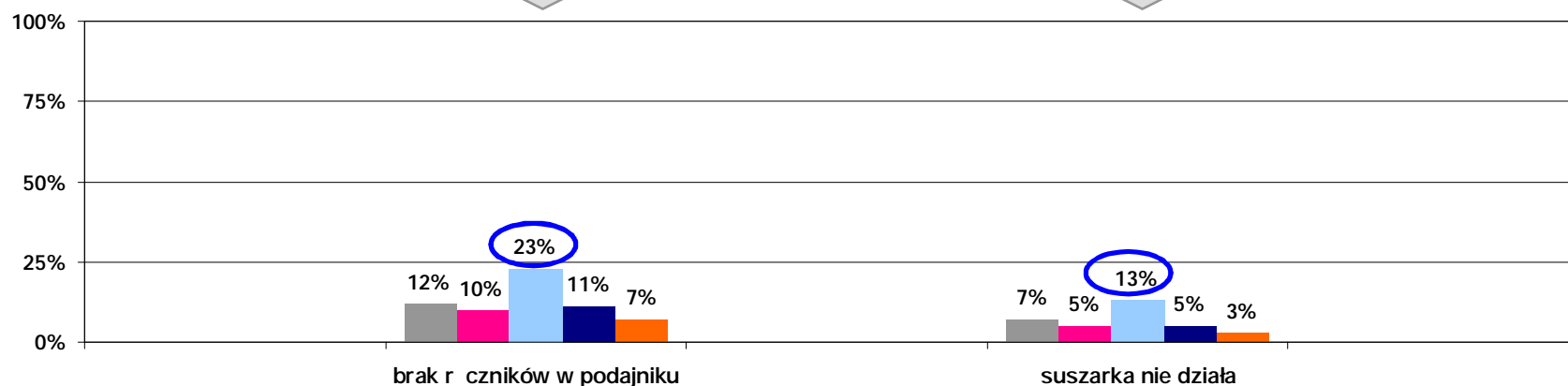
Podstawa: toalety, gdzie znajdował si podajnik mydła w płynie/ w pianie

Ocena umywalni

Suszenie/wycieranie ręk



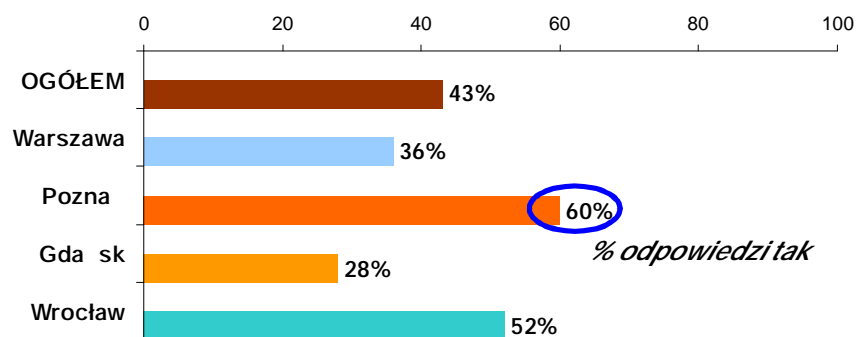
Podstawa: OGÓŁEM N=260, Warszawa N=80, Poznań N=60, Gdańsk N=60, Wrocław N=60



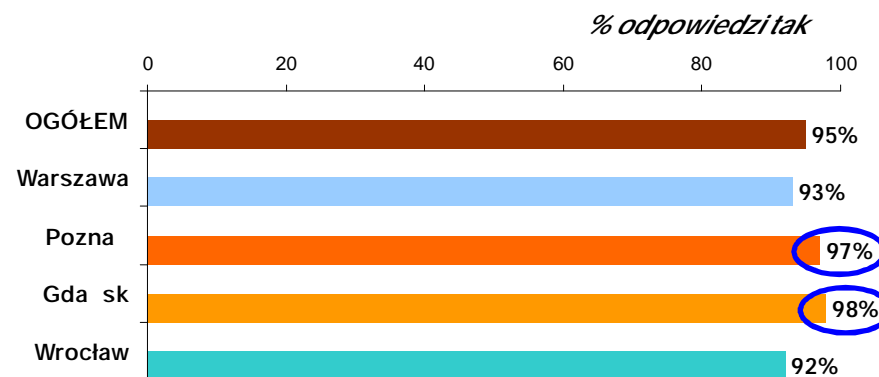
Podstawa: toalety, gdzie znajdował się podajnik ręczników papierowych/suszarka elektryczna

- n We Wrocławiu rzadziej niż w innych miastach toalety wyposażone były w podajnik mydła w płynie (72% toalet wrocławskich vs. 88% dla ogółu), jednak istotnie częściej pojawiał się tam podajnik mydła w pianie (23% vs. 7% dla ogółu)
- n Na mydło w kostce najłatwiej natrafić odwiedzając toalety publiczne w Warszawie, gdzie w co dwudziestej toalecie (5%) znajduje się kostka mydła
- n Trzy czwarte gdańskich toalet (75%) wyposażone jest w podajnik ręczników papierowych, najrzadziej to rozwiązanie stosowane jest także w toaletach publicznych w Poznaniu (37%)
- n Niski odsetek poznańskich toalet wyposażonych w podajnik ręczników papierowych rekompensowany jest powszechnością w tym mieście elektrycznych suszarek do ręk – w 75% toalet publicznych w Poznaniu zamontowane jest to udogodnienie
- n Takie w Poznaniu najwyższy jest odsetek niedziałających rozwiązań: w 23% podajników brakuje papieru, zaś 13% suszarek do ręk nie działa

C7. Czy w umywalni zamontowane s jakiegolwiek bezdotykowe urz dzenia higieny?

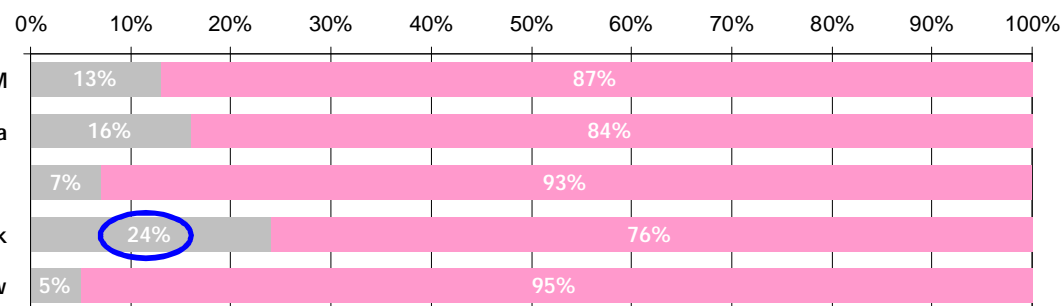


C8. Czy w umywalni znajduje si kosz na mieci?



n Bezdotykowe urz dzenia higieny s najpowszechniejsze w umywalniach toalet pozna skich (wyst puj tam w 60% toalet)

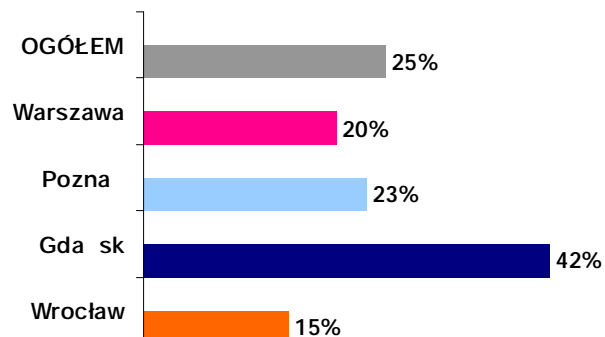
n Tak e w Poznaniu oraz w Gda sku najcz ciej pojawiły si kosze na mieci zlokalizowane w umywalniach, jednak w Gda sku stosunkowo cz ciej były one przepelnione



■ Jest przepelniony ■ Nie jest przepelniony

E1. Czy skorzystanie z toalety jest płatne?

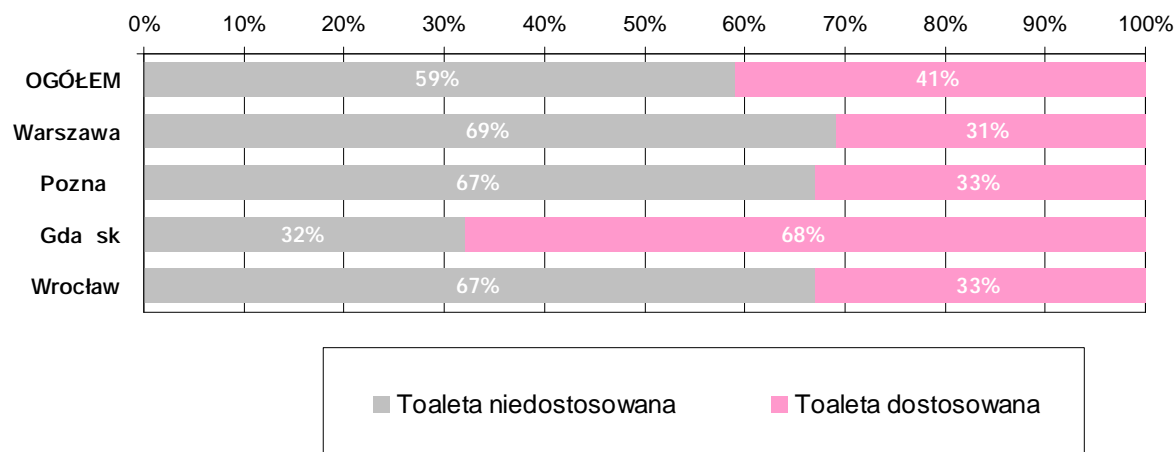
Toaleta płatna



n Skorzystanie z toalety publicznej w Gda sku cz ciej ni w innych miastach było płatne (42% skontrolowanych toalet w Gda sku vs. 25% dla ogółu)

n Z drugiej jednak strony tak e w Gda sku najłatwiej o toalet dostosowan do potrzeb osób niepełnosprawnych (w 68% lokalizacji poddanych audytowi znajdowała si taka toaleta)

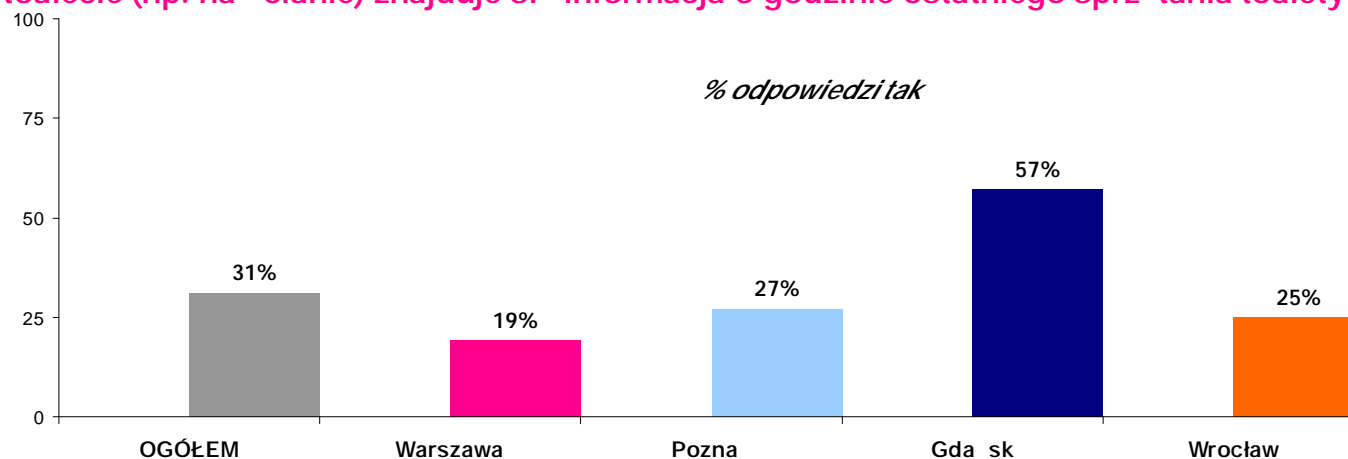
E4. Czy w audytowanej lokalizacji dost pna jest toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych?



■ Toaleta niedostosowana ■ Toaleta dostosowana

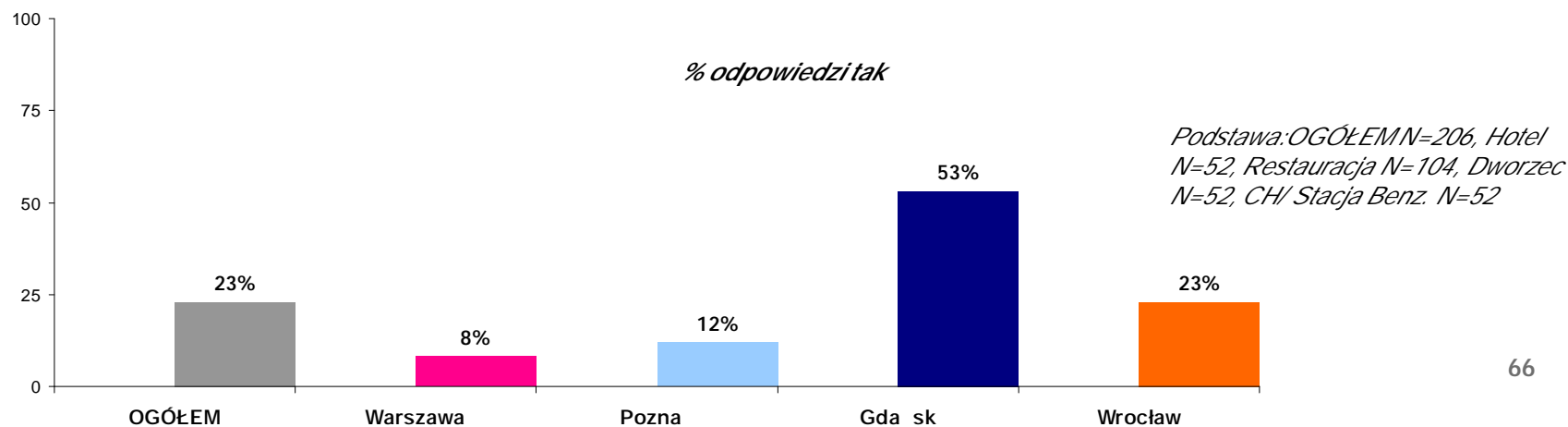
Informacje o sprz taniu

E2. Czy w toalecie (np. na cianie) znajduje si informacja o godzinie ostatniego sprz tania toalety?



- Informacj o sprz taniu toalety oraz kontakt w sprawie jej czysto ci najłatwiej znale w toalecie w Gda sku, w obu przypadkach ponad w ponad połowie lokalizacji znajdowała si taka informacja)

E3. Czy w toalecie (np. na cianie) znajduje si informacja o tym, do kogo zgłasza uwagi o stanie toalety?



- n Najwyższy odsetek toalet bardzo czystych toalet (51%) zanotowano w Warszawie, jednak biorąc pod uwagę skumulowane oceny dla kategorii „raczej czyste” i „bardzo czyste” wyniki poszczególnych miast są do siebie podobne
- n Słabiej wypada jedynie Poznań, gdzie 20% toalet zostało ocenionych jako brudne („raczej” lub „bardzo brudne”)
- n Intencja ponownego odwiedzenia audytowanej toalety najwyższa była w Gdańsku (85%), najniższa zaś w Poznaniu (75%)
- n Papieru toaletowego w kabinie toalety najczęściej (12%) brakowało we Wrocławiu, najlepiej pod tym względem wypadły toalety gdańskie (jedynie 3% przypadków braku papieru toaletowego w kabinie)
- n Pod względem dostępu do wody do umycia rąk najlepiej wypadła Warszawa i Wrocław, gdzie w ponad 80% przypadków można było skorzystać zarówno z ciepłej, jak i zimnej wody
- n We Wrocławiu rzadziej niż w innych miastach toalety wyposażone były w podajnik mydła w płynie (72% toalet wrocławskich vs. 88% dla ogółu), jednak istotnie częściej pojawiał się tam podajnik mydła w pianie (23% vs. 7% dla ogółu)
- n Najwyższy odsetek toalet płatnych zanotowano w Gdańsku (42% skontrolowanych toalet w Gdańsku vs. 25% dla ogółu)
- n Toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych najpowszechniejsze są w Gdańsku (w 68% lokalizacji poddanych audytowi znajdowała się taka toaleta), toalety w tym mieście wyróżniają się także pozytywnie jeśli chodzi o obecność informacji na temat sprzątania toalety i możliwości zgłaszania uwag dotyczących jej czystości



www.tns-global.pl

n Piotr Sowi ski

piotr.sowinski@tns-global.pl