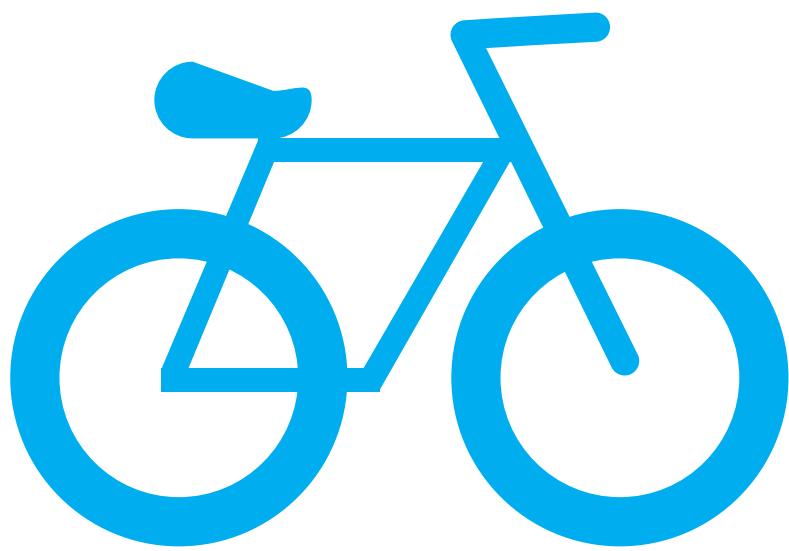


ZAŁĄCZNIK nr 22:

**Raport z webinarów dotyczących
oceny i rozwoju systemu Veturilo**



Webinaria dotyczące oceny i rozwoju systemu Veturilo

Raport z badań przeprowadzonych w ramach opracowania koncepcji funkcjonowania Warszawskiego Roweru Publicznego Veturilo po 2016 r.



14 grudnia 2015

Autor: Sylwia Borkowska

Webinaria dotyczące oceny i rozwoju systemu Veturilo

Raport z badań przeprowadzonych w ramach opracowania koncepcji funkcjonowania Warszawskiego Roweru Publicznego Veturilo po 2016 r.

Spis treści

ZAŁOŻENIA BADANIA	2
PRZEBIEG BADANIA	3
WNIOSKI	8

Założenia badania

Celem badania było pozyskanie bezpośrednich opinii użytkowników rowerów Veturilo na temat funkcjonowania systemu, jego oceny oraz rozwoju. W związku z tym, że organizatorom zależało na interakcji między respondentami, zdecydowano się na przeprowadzenie wywiadu grupowego (FGI) w formie dyskusji internetowej, tj. **webinarium**.

Główne pytanie badawcze brzmiało: „**Jak można usprawnić system Veturilo?**”. W związku z tym podczas webinarium uczestnikom zadano 5 pytań:

1. Co zachęciło Państwa do korzystania z systemu Veturilo?
2. Z jakimi problemami spotkali się Państwo podczas korzystania z rowerów? Jak te sytuacje wpłynęły na Państwa dalsze użytkowanie systemu Veturilo?
3. Czy mają Państwo zaufanie do niezawodności systemu Veturilo? Co ma na to wpływ?
4. Co mogłoby Państwa zachęcić do częstszego użytkowania rowerów Veturilo?
5. Co można poprawić w procesie korzystania z systemu Veturilo?

Z uwagi na zróżnicowane doświadczenia użytkowników systemu postanowiono wydzielić trzy grupy ze względu na częstotliwość korzystania z rowerów Veturilo. Z każdą grupą przeprowadzono osobne webinarium.

W ramach badania odbyły się trzy webinaria z udziałem min. 10 uczestników. Uczestnicy zostali wylosowani spośród użytkowników systemu Veturilo na podstawie częstotliwości korzystania z systemu.

TABELA 1. WYKAZ PRZEPROWADZONYCH WYWIADÓW

	Grupa I	Grupa II	Grupa III
Rodzaj użytkowników systemu Veturilo	Rzadko korzystający (1-4 razy w miesiącu)	Często korzystający (5-40 razy w miesiącu)	Bardzo często korzystający (min. 41 razy w miesiącu)
Termin webinarium	9.12.2015 (środa), godz. 19.30-20.30	9.12.2015 (czwartek), godz. 19.30-20.30	9.12.2015 (piątek), godz. 19.30-20.30
Liczba uczestników	11	12	10

Webinarium zrealizowano przy użyciu programu **GoToMeeting.com**. Zaproszone osoby po wyrażeniu zgody na udział w badaniu otrzymały stworzoną przez organizatora webinarium **instrukcję** ułatwiającą skorzystanie z programu i zawierającą sformułowane przez moderatorkę wskazówki dotyczące zasad dyskusji.

Zasady dyskusji zostały przedstawione poniżej:

1. Wypowiadamy się na temat bezpośrednio związany z zadaniem pytaniem. Można wyrażać zarówno swoje opinie, jak i odnosić się do wypowiedzi poprzedników.
2. Staramy się formułować wypowiedzi nie dłuższe niż 1 minuta.
3. Wypowiadamy się pojedynczo i nie przerywamy innym uczestnikom dyskusji. Aby uniknąć szumu, co do zasady włączony mikrofon powinna mieć moderatorka oraz osoba, która aktualnie się wypowiada. Pozostali powinni mieć mikrofony wyłączone do końca wypowiedzi poprzednika.
4. W każdym momencie można komunikować się ze sobą oraz z moderatorką za pomocą czatu. Jest to najlepszy sposób skomentowania, zgłoszenia chęci zabrania głosu lub zadania pytania podczas wypowiedzi innego uczestnika.
5. W przypadku problemów z łączem internetowym staramy się jak najszybciej powrócić do rozmowy. W oknie webinarium będą wyświetlały się aktualne pytania do dyskusji, co pozwoli łatwo zorientować się, o czym rozmawiamy.

Przebieg badania

W każdym webinarium wzięli udział prawie wszyscy zaproszeni. Łączna liczba uczestników w każdej z dyskusji wynosiła min. 10 osób. Wszystkie dyskusje trwały ok. 60 minut. Każdy z uczestników webinarium został poproszony o odpowiedź na każde z pytań. Dodatkowo uczestnicy mieli możliwość komentowania wypowiedzi pozostałych oraz wymiany opinii na czacie.

Uczestnicy chętnie udzielali konkretnych i szczegółowych odpowiedzi, wzajemnie odnosili się do swoich wypowiedzi na czacie oraz w kolejnych głosach w dyskusji. Szczegółowe opinie wyrażone podczas poszczególnych webinarium przedstawione zostały w poniższych tabelach.

TABELA 2. WYPOWIEDZI UCZESTNIKÓW WEBINARIUM – GRUPA I

Pytanie	Grupa I
1. Co zachęciło Państwa do korzystania z systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Ciekawość, kampania medialna (dwie osoby) • Nieplanowane sytuacje (rezygnacja z komunikacji ze względu na imprezę masową blokującą ulice lub zmianę pogody na ładniejszą) • 20 minut za darmo (dwie osoby) • Inspiracje za granicą, oczekiwanie na system w Polsce (dwa głosy) • Przejazd w 1 stronę (dwa głosy) • Przemieszczanie się na innych dystansach niż sieć komunikacji miejskiej • To dla mnie naturalne, bo jestem rowerzystą • Gdy łączę przejazd z metrem • Gdy osoby z którymi się spotykam nie dojeżdżają na miejsce rowerem • Zamiast przejścia na piechotę • Gdy zmieniłem pracę na taką, gdzie nie było prysznica – nie chcę się spocić więc dojeżdżam komunikacją a tylko wracam rowerem • Gdy rzadko jeździ komunikacja miejska (np. nocą) • Mały koszt • Blisko ze stacji do domu • Możliwość zwiedzania miasta • Gęsta sieć stacji

<p>2. Z jakimi problemami spotkali się Państwo podczas korzystania z rowerów? Jak te sytuacje wpłynęły na Państwa dalsze użytkowanie systemu Veturilo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawy techniczne (łańcuch, przebite opony, kierownica, siodełko itd.) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Zdenerwowanie, ale decyzja o skorzystaniu z najlepszego roweru • Gdy wysoki sezon – brakuje rowerów lub kolejki, blokada terminali (2 osoby) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Czasowa rezygnacja z korzystania z systemu ◦ Trochę zniechęciło, poszedłem pieszo • Rowery są za małe dla osób wysokich (2 osoby > 1,85) • Błędne oskarżenie o kradzież, domniemanie winy ostatniego użytkownika (2 osoby) • Trudność z wypożyczeniem • Powolność systemu do wypożyczania • Problemy z użyciem karty miejskiej do wypożyczenia roweru • Trzeba zapamiętać kod • Zniechęciło, bo trzeba było nadkładać drogi – stacja jest w innym kierunku niż przystanek • Nie można było sprawdzić za pomocą aplikacji, czy rowery na stacji są sprawne <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rezygnacja z przemieszczania się na długich dystansach na Veturilo • Nie zniechęciło, bo brak konkurencji • Oddanie rowerów – brak miejsca, długie oczekiwanie na połączenie z centralą (30 minut)
<p>3. Czy mają Państwo zaufanie do niezawodności systemu Veturilo? Co ma na to wpływ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • W Śródmieściu jest małe prawdopodobieństwo na znalezienie roweru na stacji, szczególnie w lato • Ryzyko oskarżenia o kradzież • Poza godzinami szczytu jest OK • Zaufanie zerowe, loteria
<p>4. Co mogłoby Państwa zachęcić do częstszego użytkowania rowerów Veturilo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zlikwidowanie usterek, kolejek • Lepszy stan techniczny rowerów • Bardziej dogodna lokalizacja rowerów (5 minut piechotą od stacji do celu) • Zwiększenie niezawodności • Nic bo mam swój rower i Veturilo używam okazjonalnie • 30 minut za darmo z kartą Warszawiaka • Płatność PayPassem • Nowa aplikacja do wypożyczania • Szybsze doładowanie ułatwiłoby spontaniczne korzystanie, np. kartą kredytową na stacji, bezgotówkowo jak biletomaty • Przesiadka z komunikacji na Veturilo mało się opłaca, albo się decyduje na cały dystans na rowerze albo komunikacją • Poprawa strony informatycznej • Usprawnienie procesu płatności • Poprawa infrastruktury rowerowej, bo nie zawsze chcę jeździć po ulicy • Rozbudowanie sieci stacji w kierunku Ochoty i dalej od centrum • Kompatybilność z telefonami komórkowymi • Większa dostępność informacji o aplikacji • Userability, przyciski które czujemy, pominięcie pytania o kod promocyjny, bo mało osób używa a wydłuża wszystkim czas wypożyczenia • Zwiększenie szybkości wypożyczenia

5. Co można poprawić w procesie korzystania z systemu Veturilo?

- Ułatwić zgłoszenie niesprawnego roweru
- Lepsza interakcja między centralą a użytkownikiem np. przy zgłoszeniu usterki
- Zamieszczenie terminala w rowerze

TABELA 3 WYPOWIEDZI UCZESTNIKÓW WEBINARIUM – GRUPA II

Pytanie	Grupa II
1. Co zachęciło Państwa do korzystania z systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Mam stację po domem i pracą (x4) • Lubię jeździć rowerem (x2) • Nie muszę nosić roweru • Ciekawość – nie mam roweru • Wygoda – omijam korki, podjeżdżam kawałek • Jeżdżę na wycieczki po mieście • Miałem rower w serwisie • Funkcja transportowa • Elastyczność systemu • Oszczędność czasu w porównaniu z komunikacją miejską i samochodem • Pasy rowerowe, ścieżki • Sezon letni – codziennie • Przejazd w 1 stronę (np. na imprezę alkoholową) • Najszybszy i najtańszy sposób poruszania się po śródmieściu • Zdrowie – do pracy biegam, a jak muszę coś przewieźć to rower
2. Z jakimi problemami spotkali się Państwo podczas korzystania z rowerów? Jak te sytuacje wpłynęły na Państwa dalsze użytkowanie systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Długi czas oczekiwania przy logowaniu (x3) • Trudności we wstukaniu pinu • Kolejki przy terminalu w weekendy • Mail o niezwróceniu roweru i kara • Niepewność zwrotu roweru mimo sygnału dźwiękowego <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rozwiązanie – sprawdzanie w aplikacji • Zbyt mały rozmiar roweru dla osób o wzroście 1,88m • Terminale się zawieszają • Niedostępne rowery (serwisowane) • Klekoturilo – nazwa Veturilo z uwagi na częste awarie techniczne • Aplikacja jest mało intuicyjna • Infolinia ok choć czasem się długo czeka.
3. Czy mają Państwo zaufanie do niezawodności systemu Veturilo? Co ma na to wpływ?	<ul style="list-style-type: none"> • Zaufanie do aplikacji • Brak zaufania do terminalu jeśli stoi na stacji dużo rowerów • Brak dźwięku potwierdzającego oddanie roweru • Zawsze ryzyko, ale brak konkurencji dla systemu Veturilo • Zaufanie do infolinii – modelowa obsługa klienta, szybkie załatwianie spraw • Frustrujące jest, gdy widać rowery na stacji i nie można ich wziąć

4. Co mogłoby Państwa zachęcić do częstszego użytkowania rowerów Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Zwiększyć zaufanie do stanu technicznego i sprawności rowerów • Narzędzia do naprawy rowerów np. pompka • Większa liczba stacji – więcej miejsc w które można pojechać • więcej miejsc na rowery na najbardziej obleganych stacjach • Zmiana oprogramowania • Informacja w aplikacji, gdzie są dostępne tandemy (obecnie tylko na stronie) • Promocja systemu przez społeczność veturilową
5. Co można poprawić w procesie korzystania z systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Szybsze logowanie do systemu i wypożyczenie • Ulepszona aplikacja • Promocja możliwości korzystania z karty warszawiaka • Lepsze oprogramowanie stacji • Częstsze lotne ekipy serwisowe • Potwierdzenia SMSem, czy oddanie roweru było skuteczne

TABELA 4 WYPOWIEDZI UCZESTNIKÓW WEBINARIUM – GRUPA III

Pytanie	Grupa III
1. Co zachęciło Państwa do korzystania z systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Dobra rekreacja • Unikanie korków • Ciekawość • Chęć poznania miasta od innej strony • Bardziej aktywne przemieszczanie się • Nie ma różnicy w czasie różnych rodzajów transportu • Awaria własnego roweru • Stacja pod domem • Szybki środek komunikacji • Blisko domu i pracy • Jeśli pogoda ładna to przyjemność • Blisko domu i pracy • Podobny czas dojazdu • Nieregularne miejsce pracy • Nie ma co zrobić z własnym rowerem • Jak szybko trzeba wrócić
2. Z jakimi problemami spotkali się Państwo podczas korzystania z rowerów? Jak te sytuacje wpłynęły na Państwa dalsze użytkowanie systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Gdy na stacji brak roweru lub są popsute • Awaria busoli – rower się nie wypina, zamki magnetyczne • Najlepiej jeździ się w październiku i listopadzie, bo mało użytkowników i małe ryzyko awarii • Uszkodzone rowery • Aplikacja k, sprawdzam czy skutecznie oddaję rower • Terminale nie działają na stacji – szczególnie na wybranych stacjach np. przy metrze Wilanowska. • Problemy zgłaszam na infolinię. Czasem nie da się dodzwonić, ale jak już się dodzwonię to działa modelowo. • Bagażnik linkowy ok, ale kratkowy nie • Jak jeden nie działa, to biorę kolejny. Jak chce się korzystać to można • Nie mam zarzutów.

3. Czy mają Państwo zaufanie do niezawodności systemu Veturilo? Co ma na to wpływ?	<ul style="list-style-type: none"> • Większe ryzyko gdy chcę pojechać w dwie osoby • Ważny jest czas bo czasem mi się spieszy a system działa wolno, zawiesza się, nie wiadomo czy działa (nic się nie wyświetla przez kilkadziesiąt sekund) • Na początku był problem z reklamacjami, potem ok • Infolinia super działa • Aplikacja ok • Ważne jest potwierdzenie zwrotu • 30 minut za darmo by się przydało • Czas przejazdu niepewny (rower może się popsuć, może być problem z oddaniem) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Dlatego jak mam ważną sprawę to nie podejmuję ryzyka i rezygnuję z Veturilo, jadę komunikacją • Dla mnie to niezawodny system, ale znajomi mieli pecha (niesłuszne nakazy sądowe itd.)
4. Co mogłoby Państwa zachęcić do częstszego użytkowania rowerów Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Taniość systemu • Ludzi zniechęcają ryzyko spocenia się, ryzyko popsucia się pogody • Szybkie reagowanie na braki • Regulacja siodełka • Hamulec regulowany ręką • Szybszy sposób zwrotów i wypożyczeń np. z wykorzystaniem Karty Warszawiaka, karty miejskiej • Otwarcie systemu w sezonie zimowym • Aplikacja jest ok, ale trzeba poprawić jej dostępność, zastosowanie w wypożyczaniu, rozmówienie • Darmowy czas 30 minut • Niezadowodność terminali
5. Co można poprawić w procesie korzystania z systemu Veturilo?	<ul style="list-style-type: none"> • Jakość stacji (rowery będą się psuły, ale stacja powinna być niezawodna) • Większa sieć • Responsywność terminalu – 2 sekundy oczekiwania to za dużo w dzisiejszym świecie • Usprawnienie aplikacji -> nie wiadomo czy działa, trzeba czekać • Lepszy system uzupełniania rowerów

Wnioski

Celem badania była odpowiedź na pytanie, jak zdaniem użytkowników Veturilo można ten system usprawnić. Wszystkie grupy respondentów wymieniały zarówno zalety Veturilo zachęcające do skorzystania z systemu jak i wady systemu zniechęcające do częstszego korzystania oraz propozycje działań mogących poprawić opisywaną sytuację. We wszystkich grupach respondentami były zarówno osoby, które korzystają z Veturilo w celach transportowych, jak i rekreacyjnych.

Na pytanie, co zachęciło respondentów do korzystania z Veturilo, wszystkie grupy odpowiadały najczęściej wymieniały **bliskość stacji** do domu i/lub pracy. Ponadto grupę rzadko korzystających w większym stopniu niż pozostałych do użycia systemu kierowała **ciekawość i darmowy przejazd** przez pierwsze 20 minut. W grupie często i bardzo często korzystających pojawiały się głosy, że z Veturilo korzystają **rowerzyści**, którzy z różnych powodów decydują się zostawić rower w domu (np. awaria własnego roweru przejazd w jedną stronę, potrzeba spontanicznego przejazdu).

Najczęstsze problemy, z którymi spotykali się respondenci wszystkich grup, to **awarie** techniczne rowerów (zamki, opony, kierownice, brak pompki, zbyt niskie siodełko) oraz problemy z **terminalem** na stacji wypożyczeń (długi czas oczekiwania, słaba ergonomiczność: konieczność zapamiętywania kodu i przemieszczania się od terminala do roweru). Wymienione problemy były zniechęcające do częstszego korzystania z systemu szczególnie dla grupy I, pozostali kontynuowali mimo doświadczenia podobnych niedogodności, podkreślając **brak konkurencji** dla Veturilo w Warszawie. Zdania podzielone były w ocenie **aplikacji** i **infolinii**. Grupa rzadko korzystających uznała aplikację za nieintuicyjną i niefunkcjonalną oraz podkreślała długi czas oczekiwania na pomoc infolinii. Respondenci w pozostałych grupach co prawda wymieniali wady aplikacji, ale z powodzeniem z niej korzystali. Z kolei jakość obsługi infolinii oceniali bardzo dobrze „Czasem trudno się dodzwonić, ale jak się uda to system obsługi klienta działa modelowo”. Wydaje się ponadto, że niewystarczająca była informacja o tym, jak korzystać z aplikacji, co mogło zniechęcić mniej zmotywowanych do korzystania z niej. Respondenci rzadko korzystający z Veturilo mogli zniechęcić się po nieudanej próbie użycia aplikacji i infolinii, podczas gdy osoby częściej korzystające z systemu i jego elementów – mieli okazję zdobyć zarówno nienajlepsze, jak i bardzo dobre doświadczenia.

Jeśli chodzi o niezawodność systemu, to w opinii wszystkich grup **nie ma do niej zaufania**. Największą frustrację wśród wielu respondentów powoduje sytuacja, w której widzą rowery na stacji lub sprawdzają ich dostępność w aplikacji, ale już na miejscu okazuje się, że **nie można z nich skorzystać** (np. rowery są serwisowane i nie da się ich wypożyczyć, rowery są niesprawne, rowerów jest mniej niż podano w aplikacji). We wszystkich grupach pojawiły się również osoby, które po oddaniu roweru niesłusznie otrzymały wezwanie do zapłaty za **skradziony rower**, ponieważ system nie zarejestrował zwrotu (często mimo sygnału dźwiękowego). Grupy często i bardzo często korzystających użytkowników radziły sobie z tym wymiarem zawodności systemu poprzez sprawdzanie skuteczności zwrócenia roweru poprzez aplikację, jednak podkreślali, że to również zwiększa czas przejazdu. Zawodność Veturilo pod względem ryzyka **opóźnień na każdym etapie** korzystania z systemu (brak sprawnego roweru na danej stacji, długi proces wypożyczenia, awaria w trakcie jazdy, problemy ze skutecznym oddaniem roweru) zniechęca wszystkie grupy do korzystania z rowerów w pewnych sytuacjach („Są sytuacje, gdy nie można się spóźnić i wtedy pewniejsza jest komunikacja miejska”).

Do częstszego korzystania z Veturilo w największym stopniu zachęciłoby wszystkie grupy **zwiększenie niezawodności** różnych elementów systemu (szczególnie stacji i terminali, w tym procesu wypożyczeń). W opinii respondentów ważne byłyby też **sprawniejsze naprawy** w przypadku awarii technicznych (np. częstsze lotne zespoły serwisowe, przemieszczanie rowerów do stacji obleganych). Część respondentów rezygnuje z korzystania z Veturilo w okresie letnim ze względu na kolejki i większe ryzyko nieznalezienia na stacji sprawnego roweru, dlatego zachęciłoby ich **zwiększenie liczby rowerów** w najbardziej obleganych stacjach. Pojawiały się też postulaty o **rozbudowanie sieci stacji**, tak aby móc dojechać w więcej miejsc. We wszystkich grupach pojawiły się również sugestie, że do częstszego korzystania z systemów zachęciłoby **zwiększenie darmowego czasu** wypożyczenia rowerów do 30 minut. Niektórzy respondenci w grupach często i bardzo często wypożyczających rowery podkreślali ponadto, że chętnie korzystali by również z rowerów w okresie zimowym, szczególnie w obecnej sytuacji braku śniegu.

Z dyskusji wynikało, że niektórzy, szczególnie często korzystający z systemu użytkownicy **lubią system Veturilo** i aktywnie włączają się w jego rozwijanie w Warszawie (promocja wśród znajomych, zgłaszanie usterek na infolinię itp.). Wśród elementów organizacji systemu Veturilo, które można poprawić, respondenci wymieniali m.in.:

- Większa szybkość procesu wypożyczeń i zwrotów,
- Lepsza responsywność terminalu
- Lepsza intuicyjność i funkcjonalność aplikacji
- System powiadomień SMS-em o skutecznym zwrocie roweru
- Skuteczniejsza promocja aplikacji
- Skuteczniejsza promocja samego systemu, dotarcie do odpowiednich grup np. poprzez media społecznościowe, artystów, wydarzenia itp.
- Skuteczniejsza promocja możliwości korzystania z karty miejskiej i karty warszawiaka w procesie wypożyczania rowerów
- Możliwość płacenia za rower bezgotówkowo, np. PayPassem na miejscu przy terminalu;
- Dostępność w aplikacji informacji o miejscach dostępności tandemów.