

CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

JAKIE VETURILO PO 2020 ROKU

RAPORT Z KONSULTACJI SPOŁECZNYCH
10 grudnia 2019





CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

O CO PYTALIŚMY?

O CO PYTALIŚMY?

Warszawski Rower Publiczny Veturilo cieszy się ogromną popularnością wśród mieszkańców. System w obecnym kształcie będzie działał do grudnia 2020 r. Dlatego przygotowujemy się już do przetargu na prowadzenie usługi w kolejnych latach. Trwa przygotowanie koncepcji funkcjonowania systemu Veturilo po 2020 roku. Jej częścią były konsultacje społeczne.

Konsultacje miały przede wszystkim służyć odpowiedzi na pytanie jak użytkownicy oceniają obecny system i jego funkcjonowanie oraz jak zapatrują się na jego funkcjonowanie po roku 2020.

Pytania dotyczyły zatem wielu kwestii, między innymi lokalizacji i zasięgu systemu, modelu funkcjonowania, stanu technicznego rowerów, rowerów nietypowych, wygody korzystania, wydłużenia działania na zimę czy taryfy.



Mobilny punkt konsultacyjny

W JAKI SPOSÓB PYTALIŚMY?

Ankieta elektroniczna pozwoliła wypowiedzieć się na cały szereg tematów związanych z Veturilo. Oprócz pytań jakościowych i ilościowych w ankiecie dostępna była mapa miasta z możliwością zaznaczenia miejsc, gdzie stacje Veturilo powinny pozostać lub powstać, jeśli nie ma ich tam obecnie. Dodatkowo użytkownicy mieli możliwość wypowiedzenia się m.in. na następujące tematy: sposób funkcjonowania, dostępność rowerów nietypowych, wysokość taryfy, obecność rowerów zimą.

Ankieta oceny satysfakcji była przeprowadzona w trakcie spotkań terenowych w różnych miejscach Warszawy. Wypełniona została głównie przez osoby, które nie dysponowały czasem na wypełnienie całej ankiety, np. w czasie oczekiwania na zielone światło na skrzyżowaniu.



W JAKI SPOSÓB PYTALIŚMY?

Kolejnym elementem uwzględnionym w konsultacjach społecznych były **spotkania terenowe**, które odbyły się w różnych miejscach Warszawy na najbardziej obleganych stacjach Veturilo.

W ramach konsultacji społecznych udostępniona została również możliwość **zgłaszania uwag przy pomocy poczty elektronicznej** na dedykowany adres veturilo2021@zdm.waw.pl. Metoda ta została zaproponowana ze względu na fakt, że część mieszkańców i użytkowników oczekiwała możliwości szerszego wypowiedzenia się.

Dodatkowym kanałem konsultacyjnym był profil na FB **Pełnomocnik Prezydenta m.st. Warszawy ds. komunikacji rowerowej**, gdzie również była możliwość zgłaszania uwag.



CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

KALENDARIUM

KALENDARIUM

Konsultacje społeczne dotyczące funkcjonowania Veturilo po roku 2021 odbyły się w terminie 14 września – 10 października.

KONSULTACJE STACJONARNE

- 14.09.2019 - Warsztat Warszawski // pl. Konstytucji 4
- 1.10.2019 - Centrum Wielokulturowe // ul. Jagiellońska 54

MOBILNE PUNKTY KONSULTACYJNE

- 15.09.2019, godz. 10:00-14:00 // Mobilny punkt konsultacji VETURILO 2021 z akcją plenerową „Rower to pojazd”
- 16.09.2019, godz. 16:30-19:30 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Bemowo i Wola
- 17.09.2019, godz. 7:00-9:30 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Mokotów, Ursynów i Wilanów
- 21.09.2019, godz. 10:00-14:00 // Mobilny punkt na Warszawskich Dniach Transportu Publicznego
- 23.09.2019, godz. 16:00-19:30 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Bielany i Żoliborz
- 24.09.2019, godz. 16:00-19:30 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Ochota, Włochy i Ursus
- 1.10.2019, godz. 7:00-9:00 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Praga Północ, Targówek, Białołęka
- 2.10.2019, godz. 7:00-9:30 // Mobilny punkt konsultacyjny: w dzielnicy Śródmieście
- 3.10.2019, godz. 16:00-19:30 // Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach: Praga Południe, Rembertów, Wawer i Wesoła



Mobilny punkt konsultacyjny w dzielnicach Ochota, Włochy i Ursus, 24.09.2019r.

**PRAGA-POŁUDNIE
REMBERTÓW
WAWER
WESOŁA**

**3 PAŹDZIERNIKA
16:00 - 19:30**

**CORAZ
LEPSZA
WARSZAWA**
WSPÓLNYMI OPIRACIAMI

**MOBILNY PUNKT
KONSULTACYJNY**

**JAKIE VETURILO
PO 2020 ROKU?
KONSULTACJE SPOŁECZNE**

Zapowiedź Mobilnego punktu konsultacyjnego w dzielnicach Praga-Południe, Rembertów, Wawer, Wesoła

CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

CO USŁYSZELIŚMY?

UCZESTNICY

Kilkadziesiąt osób uczestniczyło w spotkaniach konsultacyjnych.

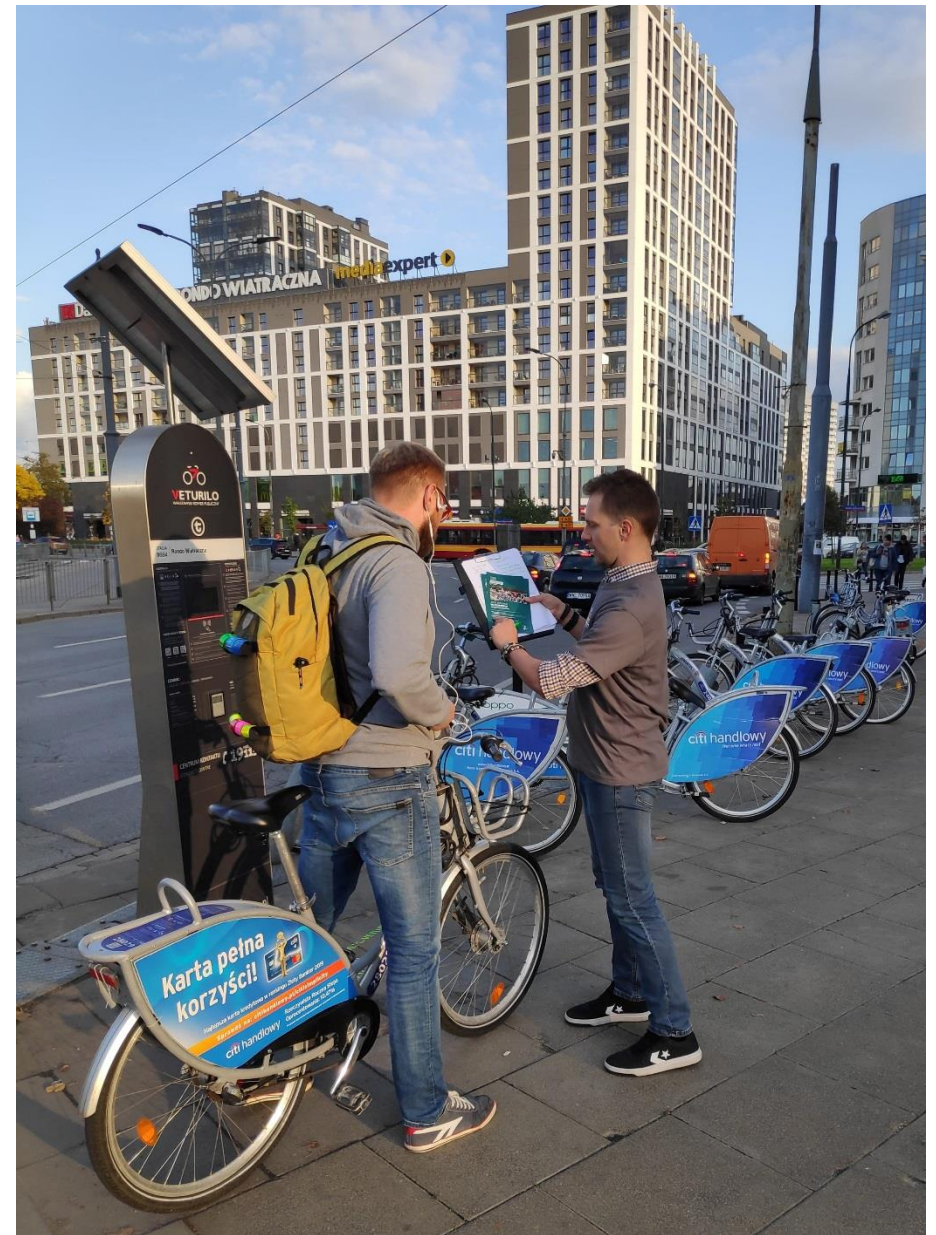
Kilkaset osób wzięło udział w konsultacjach w punktach mobilnych.

4983 razy wypełniono ankietę elektroniczną z pytaniami dotyczącymi systemu i możliwością wskazania lokalizacji stacji.

75 osób wypełniło skróconą ankietę satysfakcji.

Otrzymaliśmy 225 wiadomości e-mail wysłanych przez mieszkańców, zawierających ponad 700 uwag i postulatów.

Kilkadziesiąt komentarzy mieszkańcy zamieścili na Facebooku pod wpisami dotyczącymi konsultacji.



Konsultacje mobilne, 30.09.2019r.

OPINIE I POMYSŁY

Ankieta oceny satysfakcji

Użytkownicy oceniali system w skali ocen szkolnych. Średnia ocen to 4,7.

55% respondentów wskazało na problemy ze stanem technicznym pojazdów.

Pojawiały się również takie zagadnienia jak:

- problemy z naliczaniem opłat,
- zbyt mała liczba stacji,
- problemy z oddaniem roweru oraz trudność w kontakcie z infolinią,
- problemy z odblokowaniem roweru oraz błędy systemu,
- zbyt mało rowerów ze wspomaganie elektrycznym, dziecięcych i towarowych.

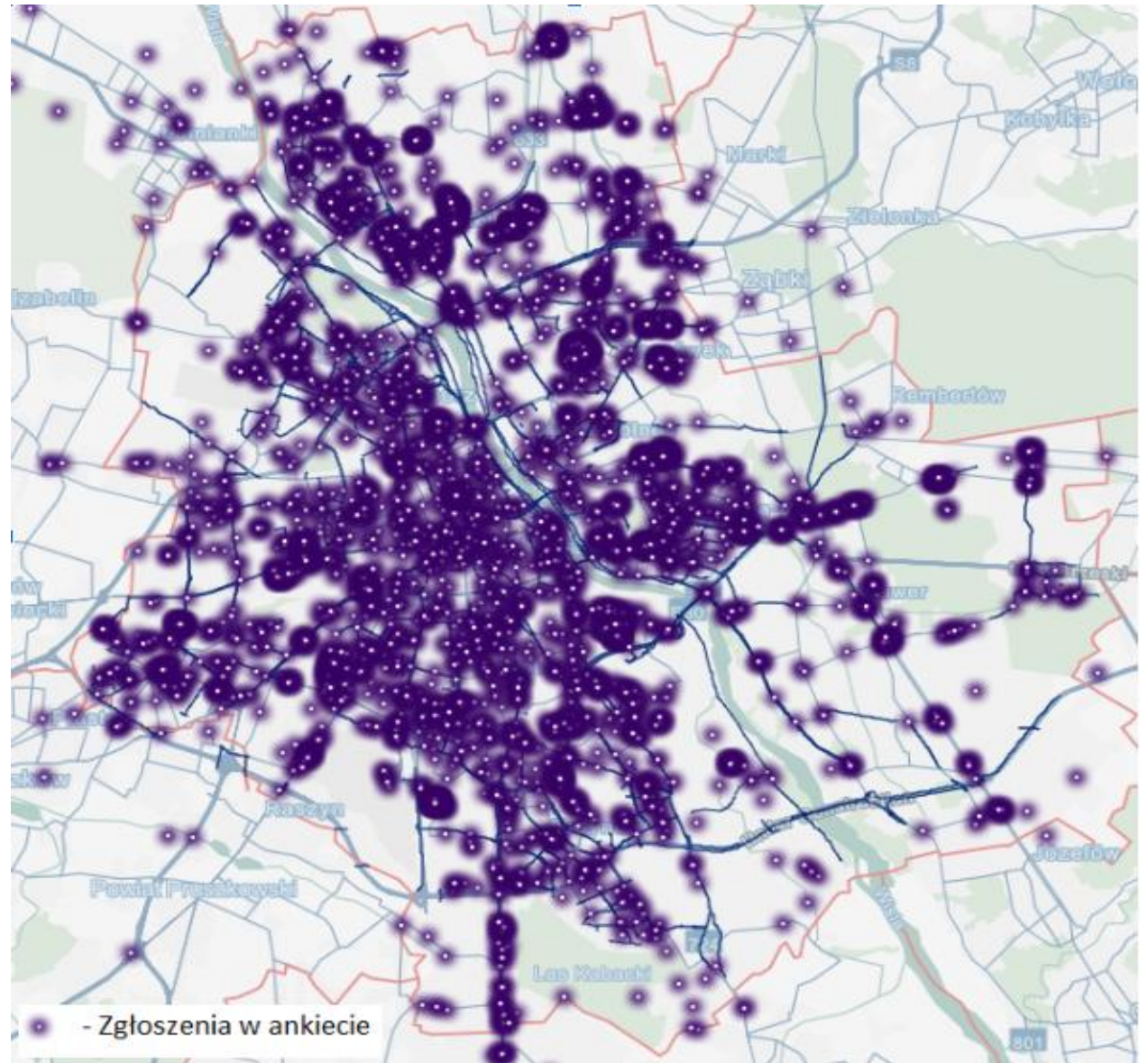


OPINIE I POMYSŁY

Ankieta elektroniczna

Jednym z elementów ankiety elektronicznej było zgłoszenie proponowanych lokalizacji stacji Veturilo. Wskazania dotyczyły zarówno dogęszczenia istniejących obszarów, gdzie już dziś funkcjonuje Veturilo, jak i nowych dzielnic i obszarów Warszawy pozbawionych na ten moment roweru publicznego.

Przez zdecydowaną większość użytkowników Veturilo jest wykorzystywane głównie w celach komunikacyjnych. Takie podróże stanowią blisko 80% wszystkich przejazdów Veturilo. Drugim pod względem popularności powodem korzystania z Veturilo jest rekreacja.



Zgłoszone w ankiecie nowe lokalizacje stacji

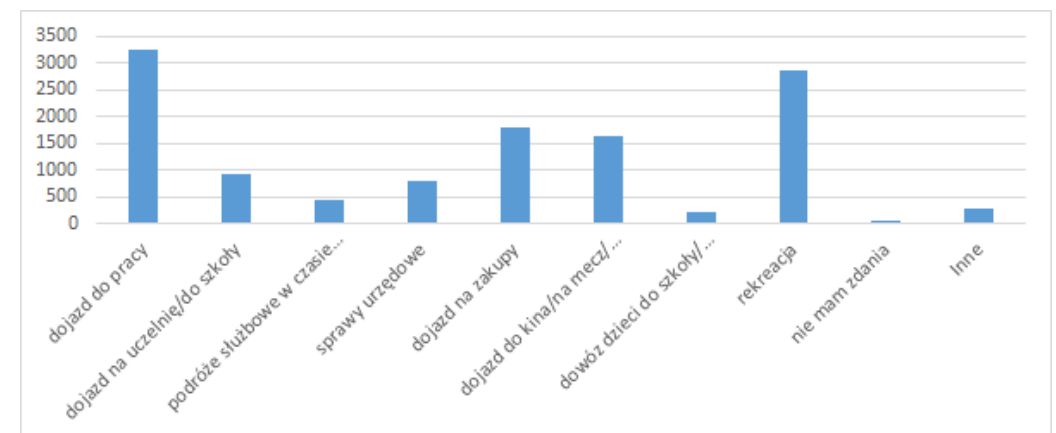
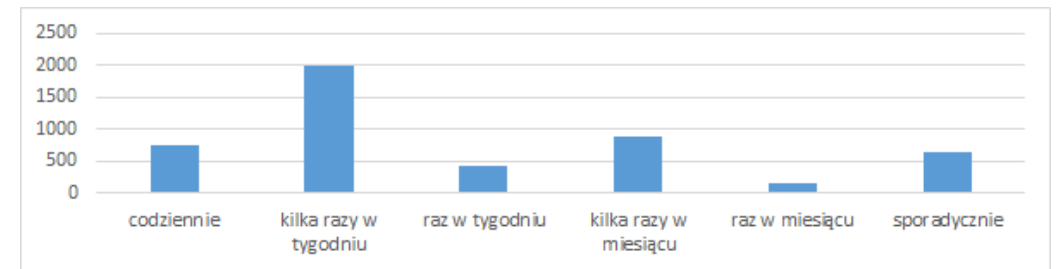
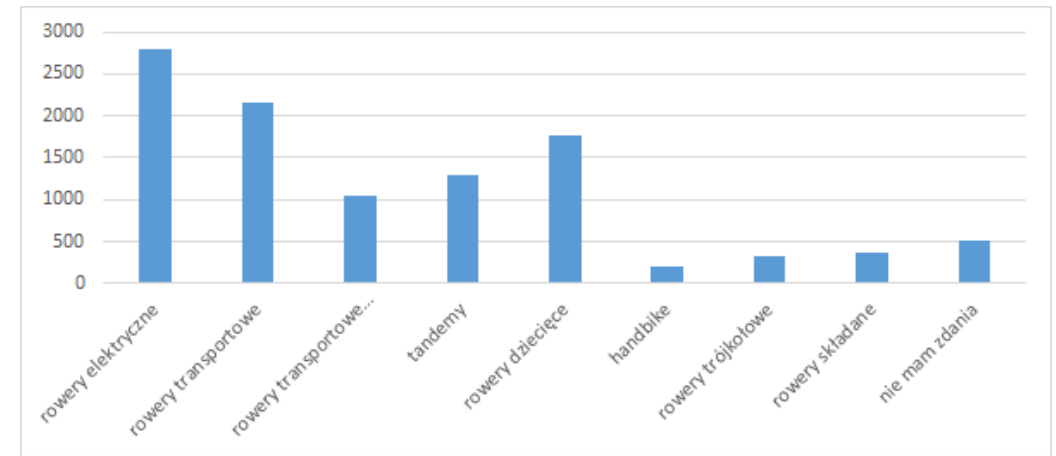
OPINIE I POMYSŁY

Ankietowani przeważnie deklarowali, że wypożyczają rowery kilka razy w tygodniu. Rzadziej wybierane odpowiedzi dotyczyły wypożyczeń roweru kilka razy w miesiącu lub codziennych wypożyczeń.

Najbardziej oczekiwane rodzaje rowerów nietypowych według użytkowników Veturilo to: rowery ze wspomaganie elektrycznym, rowery transportowe, rowery dziecięce i tandemy.

Blisko 80% ankietowanych nie korzystało z terminali z ekranem na stacjach Veturilo lub robi to okazjonalnie. Zdecydowanie częściej uczestnicy korzystają z aplikacji mobilnej przy wypożyczeniach i zwrotach rowerów.

Nieco ponad połowa ankietowanych jest zainteresowana korzystaniem z rowerów ze wspomaganie elektrycznym za dodatkową drobną opłatą. Jako korzyść dostrzegają możliwość pokonywania większych odległości w łatwy sposób.



Przykładowe zestawienie wyników ankiety elektronicznej

OPINIE I POMYSŁY

Ponad 60% ankietowanych uznało możliwość pozostawienia rowerów także poza stacjami za ciekawe rozwiązanie. Akceptowalny koszt takiej usługi oscyluje wokół 1-3 zł.

Ponad połowa ankietowanych pozytywnie oceniła możliwość wypożyczania rowerów na dłuższy okres (np. na 6 miesięcy).

Blisko 43% ankietowanych wyraziło zainteresowanie dostępnością rowerów Veturilo przez cały rok, tj. także w okresie zimowym od grudnia do lutego.

Uwagi szczegółowe zostały podzielone na dwie grupy: dotyczące sugestii lokalizacji oraz spraw związanych z funkcjonowaniem systemu.

Pełne zestawienie nadesłanych wiadomości oraz odpowiedzi stanowi załącznik do raportu.

Główna tematyka w zgłoszeniach mailowych dotyczyła złego stanu technicznego rowerów, problemów z kontaktem z operatorem, zwiększenia liczby rowerów nietypowych, możliwości pozostawienia roweru poza stacją, lepszej funkcjonalności aplikacji mobilnej, możliwości rezerwacji roweru, pozostawienia rowerów na zimę.



Mobilny punkt konsultacyjny Bemowo / Wola, 16.09.2019r.

CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

WNIOSKI I REKOMENDACJE

WNIOSKI

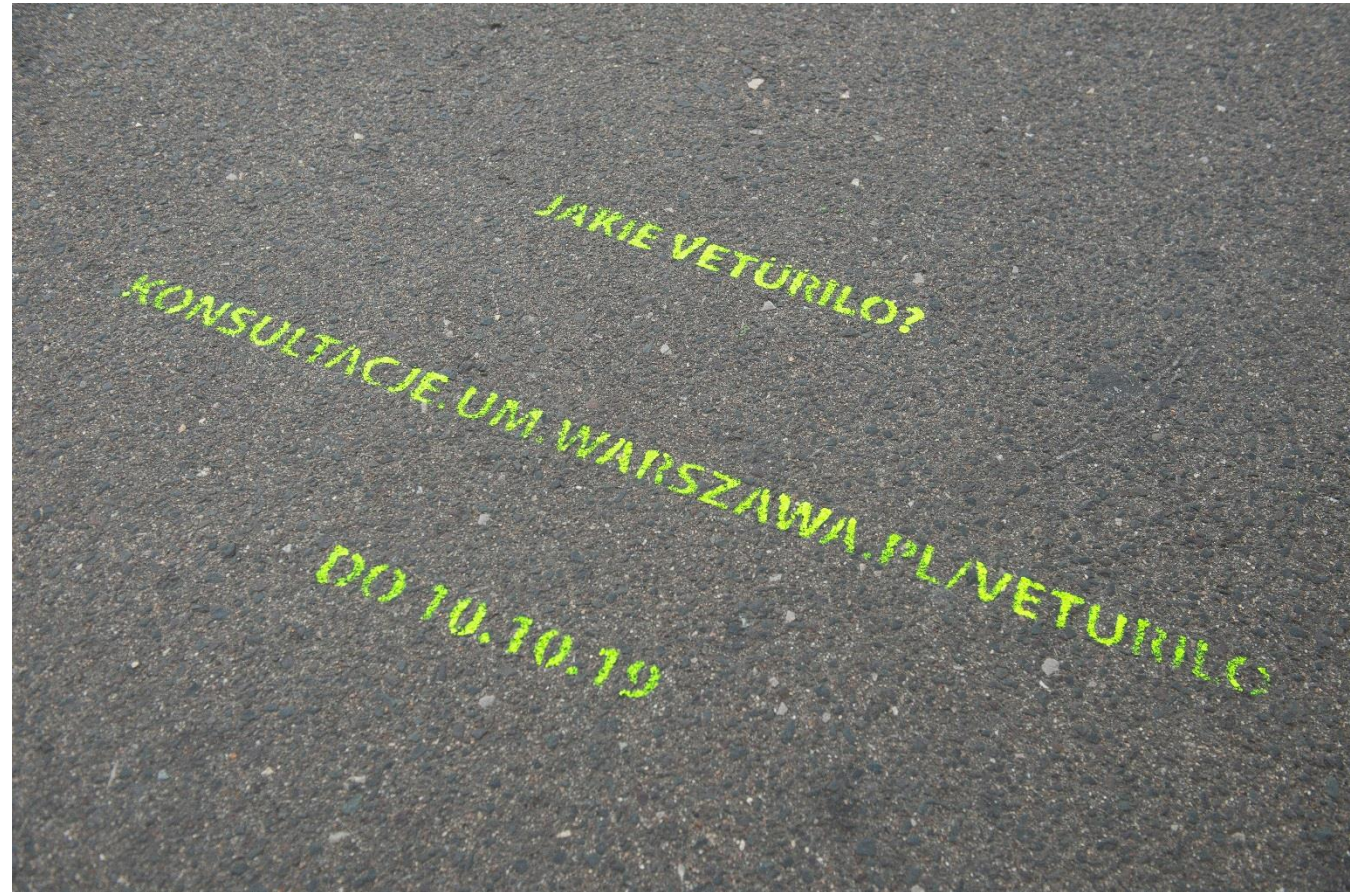
Najważniejszy wniosek dotyczy rozbudowy systemu. Mieszkańcy bardzo oczekują zwiększenia liczby stacji na obecnym obszarze oraz objęcia nowych obszarów miasta system Veturilo.

Mieszkańcy oczekują lepszego zarządzania systemem oraz serwisowania rowerów. Jako rozwiązanie duża liczba użytkowników wskazuje lepiej funkcjonującą aplikację mobilną.

Wyraźny głos dotyczy zwiększenia floty rowerów nietypowych – zarówno ze wspomaganie elektrycznym, rowerów transportowych, dziecięcych oraz tandemów. Mniejsze zainteresowanie rowerami typu handbike nie świadczy o braku zasadności uwzględnienia ich w systemie. Są one po prostu przeznaczone dla wąskiej grupy odbiorców, dla której stanowią jedyną szansę na poruszanie się rowerem.

Około 1/5 użytkowników oczekuje utrzymania możliwości wypożyczenia roweru bez aplikacji mobilnej. Należy zatem zapewnić taką możliwość choć stosowanie terminali w dotychczasowym kształcie nie jest uzasadnione ekonomicznie.

Ponad połowa ankietowanych jest skłonna płacić za możliwość korzystania z rowerów ze wspomaganie elektrycznym.



REKOMENDACJE

Konsultacje społeczne Veturilo cieszyły się dużym zainteresowaniem mieszkańców Warszawy.

Mieszkańcy zgłosili szereg szczegółowych uwag, pomysłów i postulatów.

Analiza wszystkich zgłoszonych uwag znajdzie swoje odzwierciedlenie w przygotowywanym „Studium koncepcyjnym funkcjonowania Warszawskiego Roweru Publicznego po 2020 roku”.

Pełna treść tego dokumentu, zawierająca rekomendowane przez jego autorów rozwiązania, stanowi załącznik do raportu.



Istniejąca stacja roweru publicznego Veturilo

CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

CO DALEJ?

CO DALEJ?

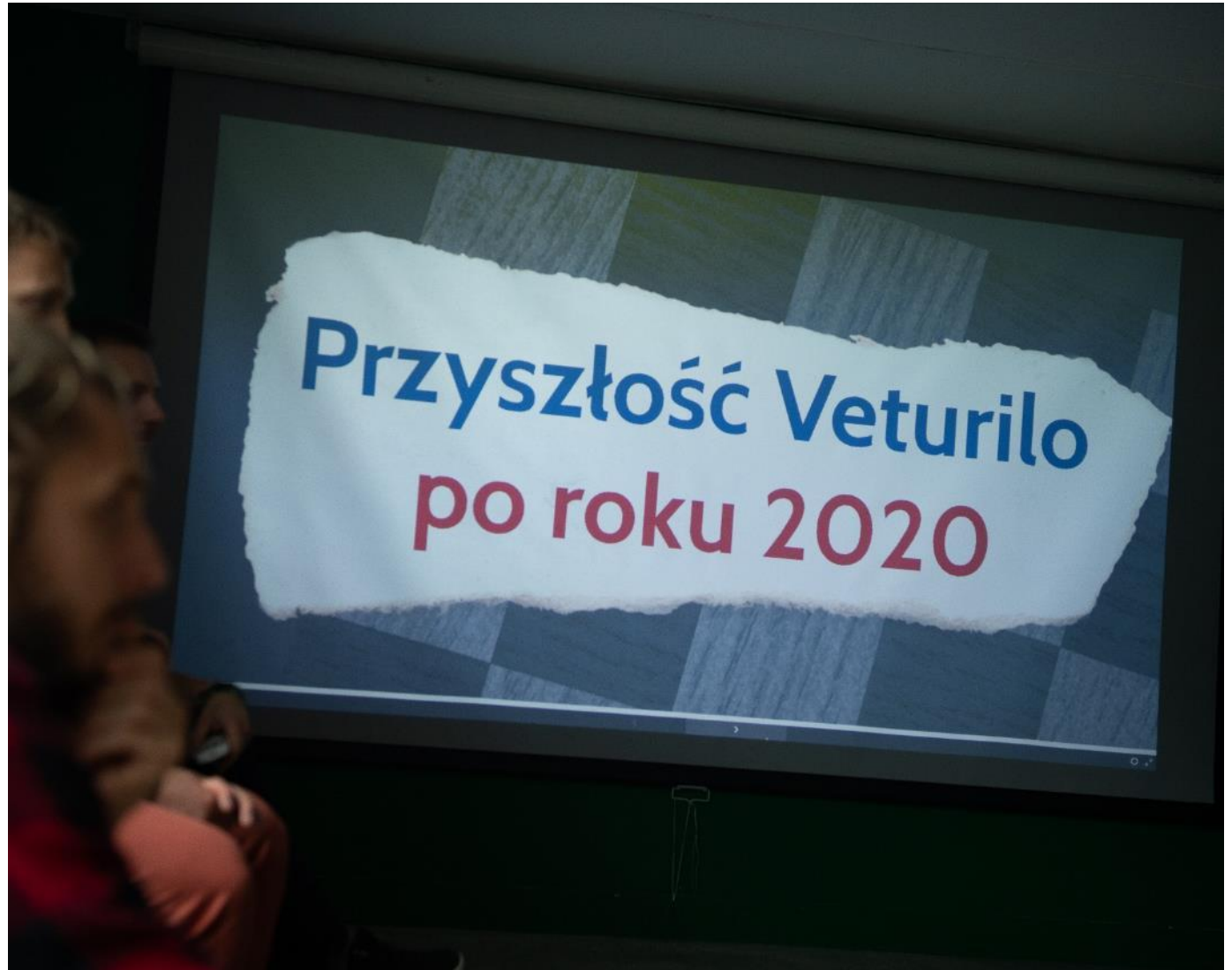
Konsultacje społeczne były częścią prac nad przygotowaniem „Studium koncepcyjnego funkcjonowania Warszawskiego Roweru Publicznego po 2020 roku”. Dokument odpowie na pytanie co do optymalnego sposobu rozwoju Veturilo w zakresie m.in. liczby i rozlokowania punktów wypożyczeń, taryfy, modelu wypożyczeń (stacje, ich brak, lub model pośredni), rodzaju oferowanych rowerów oraz ich szczegółowej specyfikacji technicznej.

Wnioski z konsultacji zostały zebrane przez autorów opracowania i rozpatrzone podczas prac nad koncepcją.

Po konsultacjach społecznych odbył się dialog techniczny. W ramach tego procesu firmy zajmujące się systemami roweru publicznego mogły zaprezentować swoje najnowsze rozwiązania i technologie.

Na podstawie studium, konsultacji i dialogu technicznego formułowany jest Opis Przedmiotu Zamówienia na potrzeby przetargu na operatora roweru publicznego po 2020 r. Informacje o ostatecznym kształcie systemu będą dostępne na stronie rowery.um.warszawa.pl po ogłoszeniu przetargu.

System w nowym kształcie będzie funkcjonował od 2021 r.



Spotkanie z mieszkańcami

INFORMACJE O PROCESIE KONSULTACJI

JEDNOSTKA ODPOWIEDZIALNA:

Zarząd Dróg Miejskich

KONSULTACJE ZREALIZOWALI

Zarząd Dróg Miejskich:

Katarzyna Górską-Manczenko

Marta Lewandowska

Marcin Ostrowski

Mikołaj Pieńkos

KO Projekty:

Daniel Chojnacki

Robert Jędrzejczak

Oliwier Schneider

Miłosz Tatara

Spotkania poprowadziła: Ludwika Ignatowicz – Głos Ulicy

Dokumentacja zdjęciowa: Mirosław Kaźmierczak (ZDM), KO Projekty

CORAZ
LEPSZA

WARSZAWA

DZIĘKI TWOIM OPINIOM

DZIĘKUJEMY
ZA WSZYSTKIE OPINIE!

Jakie VETURILO po 2020 roku?

**ZAŁĄCZNIK nr 1 DO
RAPORTU Z KONSULTACJI
SPOŁECZNYCH**

10 grudnia 2019r.

OPIS AKCJI INFORMACYJNEJ

AKCJA INFORMACYJNA

Informacje na temat konsultacji były przekazane mieszkańcom na wiele sposobów:

Strona internetowa

Platforma Konsultacji Społecznych m.st. Warszawy (<http://konsultacje.um.warszawa.pl/veturilo>); strona Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, strony Urzędów Dzielnic i jednostek podległych, Zarządu Dróg Miejskich (<https://zdm.waw.pl/dzialania/konsultacje-spoleczne/jakie-veturilo-po-2020-roku>)

Media społecznościowe

Facebook ZDM, Pełnomocnika ds. komunikacji rowerowej, Konsultacji Społecznych w Warszawie, Urzędu m.st. Warszawy, Zielonego Mazowsza oraz innych organizacji pozarządowych i skupiających środowisko rowerowe.



ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH

19115
WARSZAWA
MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU



DZIAŁANIA ZDM

SPRAWY W ZDM

ZGŁOŚ AWARIĘ

ZAMÓWIENIA PUBLICZNE

PR

Jesteś tutaj ▶ Działania ZDM ▶ Konsultacje i spotkania ▶ JAKIE VETURILO PO 2020 ROKU?

JAKIE VETURILO PO 2020 ROKU?



System rowerów miejskich Veturilo na obecnych zasadach będzie działać do końca sezonu w 2020 r. Zanim przygotujemy założenia i warunki do przetargu na Veturilo w latach 2021-25, chcemy porozmawiać z mieszkańcami Warszawy i osobami korzystającymi z miejskich rowerów o tym, jak ma wyglądać ten system w przyszłości. Zależy nam na opiniach dotyczących przede wszystkim: modelu systemu, taryfy, sposobu wypożyczania, rodzajów rowerów, modelu i wyposażenia roweru, wyposażenia stacji, aplikacji mobilna i terminalu. Na specjalnej mapie można także zaznaczyć propozycje lokalizacji stacji.



Konsultacje trwają do 10 października 2019 r.

Wyraż opinię

Jak można wyrazić swoją opinię na temat rowerów miejskich i zgłosić pomysły dotyczące rozwoju systemu?

*przyjdź na **spotkanie**,

- 14 września (sobota), godz. 10.30, Warsztat, pl. Konstytucji 3
- 1 października (wtorek), godz. 17.00, Centrum Wielokulturowe, Jagiellońska 54

*znajdź nasz **mobilny punkt konsultacyjny**. Przez cały czas trwania konsultacji będziemy jeździć po ulicach Warszawy w specjalnym rowerze konsultacyjnym. Postaramy się dotrzeć do każdej dzielnicy i porozmawiać o rowerach miejskich. Szukajcie nas przy stacjach Veturilo i uczęszczanych trasach rowerowych.

*zaproponuj lokalizacje nowych stacji na **interaktywnej mapie** dostępnej pod adresem [AnkietaVeturilo](#) od 14 września br. Możesz tam również wypełnić ankietę dotyczącą Veturilo i zapoznać się z analizą dotyczącą wypożyczeń rowerów i najpopularniejszych tras.

AKCJA INFORMACYJNA

Media tradycyjne i internetowe

41 odnotowanych materiałów w radiu, telewizji, prasie i serwisach internetowych (media o łącznym zasięgu 6,6 mln osób)

Wskaźnik dotarcia informacji na poziomie 422 tys. osób

Przykładowe materiały:

- Nasze Miasto Warszawa (<https://warszawa.naszemiasto.pl/veturilo-w-warszawie-przejdzie-zmiany-konczy-sie/ar/c1-7331991>)
- Radio Kolor (<https://radiokolor.pl/wiadomosci/n/4874/jakie-veturilo-po-2020-roku-konsultacje-dobiegaja-końca>)
- Gazeta Wyborcza (<https://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/7,54420,25299044,czas-na-zmiany-w-veturilo-musimy-nadazyc-za-technologie.html>)
- TVN Warszawa (<https://tvn24.pl/tvnwarszawa/najnowsze/warszawa-koniec-sezonu-veturilo-2416326>)

AKCJA INFORMACYJNA

Rozdaliśmy **10 000** ulotek, zachęcających do udziału w spotkaniach informacyjnych oraz do wypełnienia ankiety.

Powiesiliśmy **320** plakatów informujących o spotkaniach w miejscach użyteczności publicznej.

Na chodnikach przy stacjach Veturilo pojawiły się napisy wykonane zmywalną farbą, zachęcające do udziału w konsultacjach.



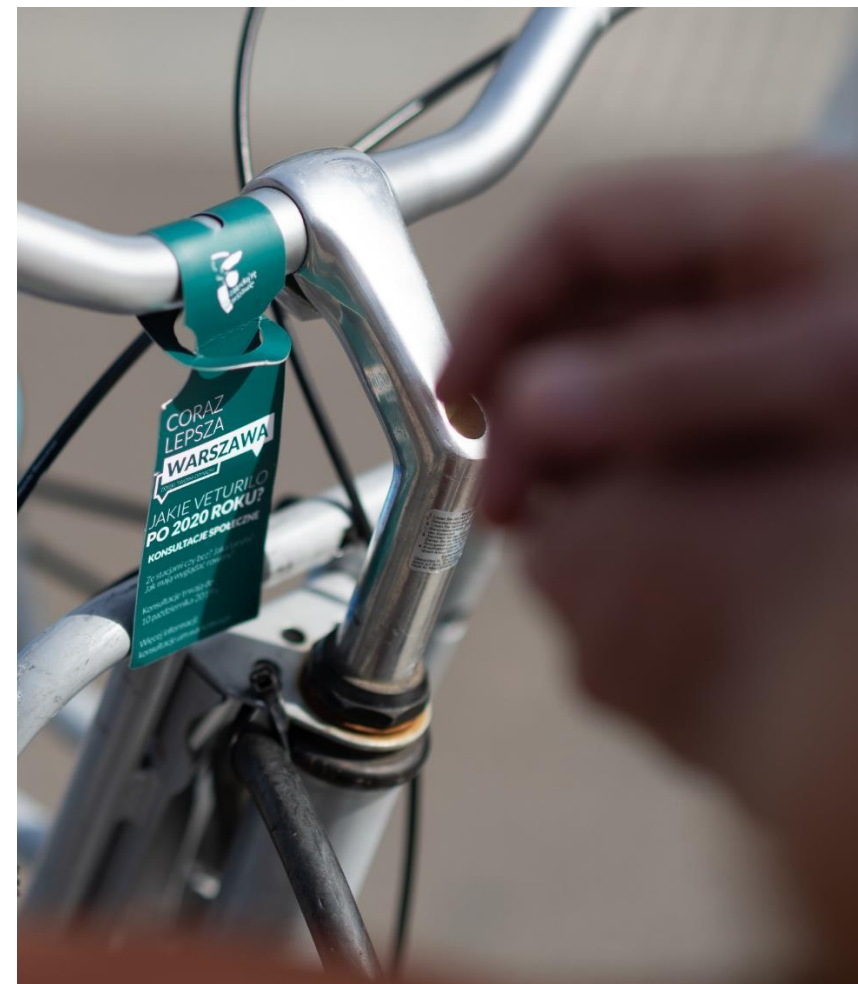
Akcja informacyjna w terenie

AKCJA INFORMACYJNA

Powiesiliśmy **10 000** zawieszek, które znalazły się na rowerach Veturilo.

Zawieszki zachęcały do udziału w spotkaniach konsultacyjnych oraz składania uwag drogą elektroniczną.

Linki do wypełniania ankiety były udostępniane podczas 10 mobilnych dyżurów które odbywały się przy stacjach Veturilo w dzielnicach m.st. Warszawy.



Akcja informacyjna w terenie

AKCJA INFORMACYJNA

Do udziału w konsultacjach zapraszaliśmy jeżdżąc po Warszawie konsultacyjnym rowerem towarowym. Rower został wyposażony w plansze informujące o konsultacjach. Był on również wykorzystywany do poprowadzenia mobilnych punktów konsultacyjnych.



Akcja informacyjna w terenie

Jakie VETURILO po 2020 roku?

**ZAŁĄCZNIK nr 2 DO
RAPORTU Z KONSULTACJI
SPOŁECZNYCH**

10 grudnia 2019r.

PRZEBIEG KONSULTACJI

SPOTKANIA Z MIESZKAŃCAMI

Odbyły się dwa spotkania stacjonarne, podczas których rozmawialiśmy o kwestiach technicznych i systemowych: model systemu, taryfa, organizacja wypożyczeń, rodzaje rowerów, model i wyposażenie roweru, wyposażenie stacji, aplikacja mobilna i terminal.

Spotkania rozpoczynała prezentacja założeń koncepcji systemu, danych statystycznych dotyczących Veturilo oraz przykładów modeli roweru publicznego w innych miastach.

Po prezentacji następowała część warsztatowa w podgrupach poświęconych poszczególnym zagadnieniom.

Dyskusję ułatwiał rysownik, wykonujący na żywo szkice zgłaszanych uwag.



SPOTKANIA Z MIESZKAŃCAMI



Akcja informacyjna w terenie

MOBILNE PUNKTY KONSULTACYJNE

Uwagi zbieraliśmy także w mobilnych punktach konsultacyjnych. Konsultacyjny rower towarowy, kierowany przez pracowników ZDM oraz autorów koncepcji rozwoju systemu Veturilo, poruszał się po mieście, zatrzymując się w pobliżu popularnych stacji Veturilo i węzłów przesiadkowych.

Celem punktu mobilnego było dotarcie do użytkowników i innych osób zainteresowanych systemem Veturilo. Rower był obecny w każdej z 18 dzielnic Warszawy. Po mieście poruszał się siedem razy, zwykle po ok. 2-3 godziny dziennie.

Mieszkańcy mogli wypełnić ankietę konsultacyjną na tablecie. Była również skrócona wersja ankiety, w kilku pytaniach badająca satysfakcję z systemu, jego wady i zalety.



**PRAGA-POŁUDNIE
REMBERTÓW
WAWER
WESOŁA**

**3 PAŹDZIERNIKA
16:00 - 19:30**

KONSULTACJE SPOŁECZNE

**CORAZ
LEPSZA
WARSZAWA**

**MOBILNY PUNKT
KONSULTACYJNY**

**JAKIE VETURILO
PO 2020 ROKU?
KONSULTACJE SPOŁECZNE**

MOBILNE PUNKTY KONSULTACYJNE

Jeden z punktów konsultacyjnych został połączony z akcją edukacyjną w ramach kampanii „Rower to pojazd”. Kampania ta obejmowała również akcje plenerowe skierowane do rowerzystów.

15 września 2019 r. odbyła się akcja plenerowa połączona ze zbieraniem uwag w ramach konsultacji społecznych. Punkt znajdował się przy skrzyżowaniu popularnych tras rowerowych w Śródmieściu - u zbiegu ulic Marszałkowskiej i Świętokrzyskiej.

Edukatorzy otrzymali dodatkowe zadanie w postaci zachęcania mieszkańców do udziału w konsultacjach. Kierowali napotkane osoby do punktu konsultacyjnego obsługiwanego przez pracowników ZDM oraz rozdawali materiały informacyjne.



📍 Róg ul. Marszałkowskiej
i Świętokrzyskiej

🕒 15.09 - niedziela
10:00 - 14:00

KONSULTACJE
SPOŁECZNE



MOBILNE PUNKTY KONSULTACYJNE

Mobilny punkt konsultacyjny był również obecny podczas Warszawskich Dni Transportu Publicznego 21 września 2019 r. Podczas tej imprezy zespół pracowników ZDM wyposażony w konsultacyjny rower towarowy, ulotki i materiały informacyjne zbierał opinie mieszkańców i odpowiadał na ich pytania. W ciągu 8 godzin udało się porozmawiać z kilkuset mieszkańcami.



Akcja informacyjna w terenie