

# PATROLE CZYSTOŚCI 2009-2010

Edycja I, II i III

## RAPORT Z BADAŃ

Warszawa, październik 2010

## Cel akcji

Toaleta2012.pl to kampania edukacyjna, której celem jest zwrócenie uwagi opinii publicznej na standard i wyposażenie toalet dostępnych publicznie, w miejscach takich jak: hotele, restauracje i puby, dworce, lotniska, obiekty kultury itp., w kontekście przygotowań Polski do mistrzostw Europy w piłce nożnej EURO 2012

W ramach akcji Toaleta2012.pl działają Patrole Czystości, które w czasie trzech edycji kampanii sprawdziły czystość 601 toalet w Polsce w latach 2009-2010

Sprawdzamy czy zmienia się standard dostępnych toalet publicznych



# Metodologia

Akcję Patrole Czystości przeprowadzono trzykrotnie:

- ▶ I edycja wrzesień/październik 2009
- ▶ II edycja czerwiec/lipiec 2010
- ▶ III edycja wrzesień/październik 2010

Akcja odbyła się w sześciu miastach: w czterech, gdzie będą organizowane rozgrywki w czasie EURO2012 (Warszawa, Gdańsk, Poznań, Wrocław) oraz w dwóch ważnych miastach, które prawdopodobnie zostaną odwiedzone przez wielu turystów (Kraków, Chorzów).

Ankieterzy w dwuosobowych teamach dokonywali audytu zgodnie z kwestionariuszem, wykonywali zdjęcie dokumentujące audyt, wypełniali ankietę oceniającą, ale opierała się na subiektywnym odbiorze.

Ankieterzy omawiali wyniki z osobą odpowiedzialną za odwiedzoną toaletę, a dla możliwości analizy (a w konsekwencji wprowadzenia zmian) zostawiano kopię wypełnionej ankiety.

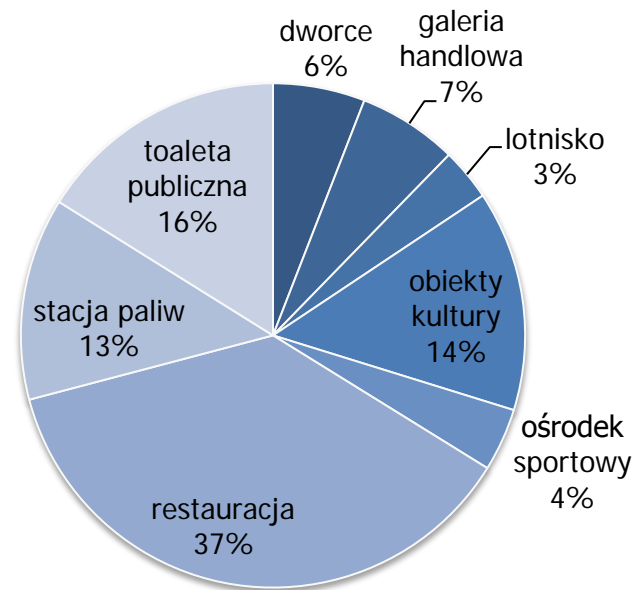
# Próba

## Ogółem przebadanych zostało 601 toalet publicznych w 6 miastach

- N=123 w Warszawie
- N=118 w Krakowie
- N=121 w Poznaniu
- N=119 we Wrocławiu
- N=60 w Gdańsku
- N=60 w Chorzowie

## Kategorie badanych toalet:

- Toalety w restauracjach – 37%
- Toalety publiczne – 16%
- Toalety na stacjach benzynowych – 13%
- Toalety na dworcach – 6%
- Toalety w ośrodkach sportowych – 4%
- Toalety na lotniskach – 3%
- Toalety w galeriach handlowych- 7%
- Toalety w obiektach kultury- 14%



Procentowy udział kategorii w badaniu

**Kampania społeczna Toaleta2012.pl**  
Kwestionariusz oceny toalety PATROL CZYSTOŚCI

Edycja patrolu:	Nr audytora:
Id obiektu:	Nr SV:
Data badania:	

Pytanie	Punkcja			
A: Sekcja dostępność toalety	+ 20	+ 5	0	- 5
1 czy jest toaleta dostępna/ niedostępna?				
2 czy jest właściwie/ niewłaściwie oznakowana?				
Suma (max +25):				
B: Sekcja czystość toalety	+ 5	0	- 5	
3 ładny zapach/ brzydki zapach?				
4 czysto i posprzątane/ brudno i bałagan?				
5 zadbane wnętrze/ zaniedbane wnętrze?				
Suma (max +15):				
C: Sekcja wyposażenie podstawowe toalety	+ 5	0	- 5	
6 papier toaletowy/ brak papieru toaletowego?				
7 dozownik mydła/ brak dozownika mydła?				
8 ręcznik w rolce lub papierowy/ brak ręcznika?				
9 wieszak na odzież w kabinie/ kosz na śmieci?				
10 zimna woda/ brak wody?				
11 odświeżacz powietrza/ brak odświeżacza?				
12 dezynfekcja deski sedesowej/ pojemnik sanitarny?				
Suma (max +30):				
D: Sekcja ogólna ocena jakości	+ 5	0	- 5	
13 chęć ponownego skorzystania ■ TAK/ NIE?				
Suma (max +5):				
E: Sekcja punkty dodatkowe za specjalne wyposażenie	+ 5	0	- 5	
14 krany lub spłuczki bezdotykowe?				
15 dozowniki/ podajniki bezdotykowe?				
16 rozwiązania ekologiczne (czujniki ruchu)?				
17 udogodnienia dla matki z dzieckiem (przewijak)?				
18 dost. dla niepełnosprawnych (uchwyty, alarm)?				
Suma (max +25):				
OCENA KOŃCOWA STANDARDU TOALETY:				
Końcowa ilość przyznanych punktów:				

wynik maksymalny:	100 pkt.
wynik dla dobrego standardu:	65 pkt.
wynik minimalny:	0 pkt.

Uwagi własne ankietera po audycie:	Dane kontaktowe dla obiektu:
	Nazwa obiektu:
	Adres obiektu:
	Strona www:
	Imię i nazwisko kierownika:
	Tel. komórkowy:
	Adres e-mail:

# Budowa ankiety

DOSTĘPNOŚĆ

CZYSTOŚĆ

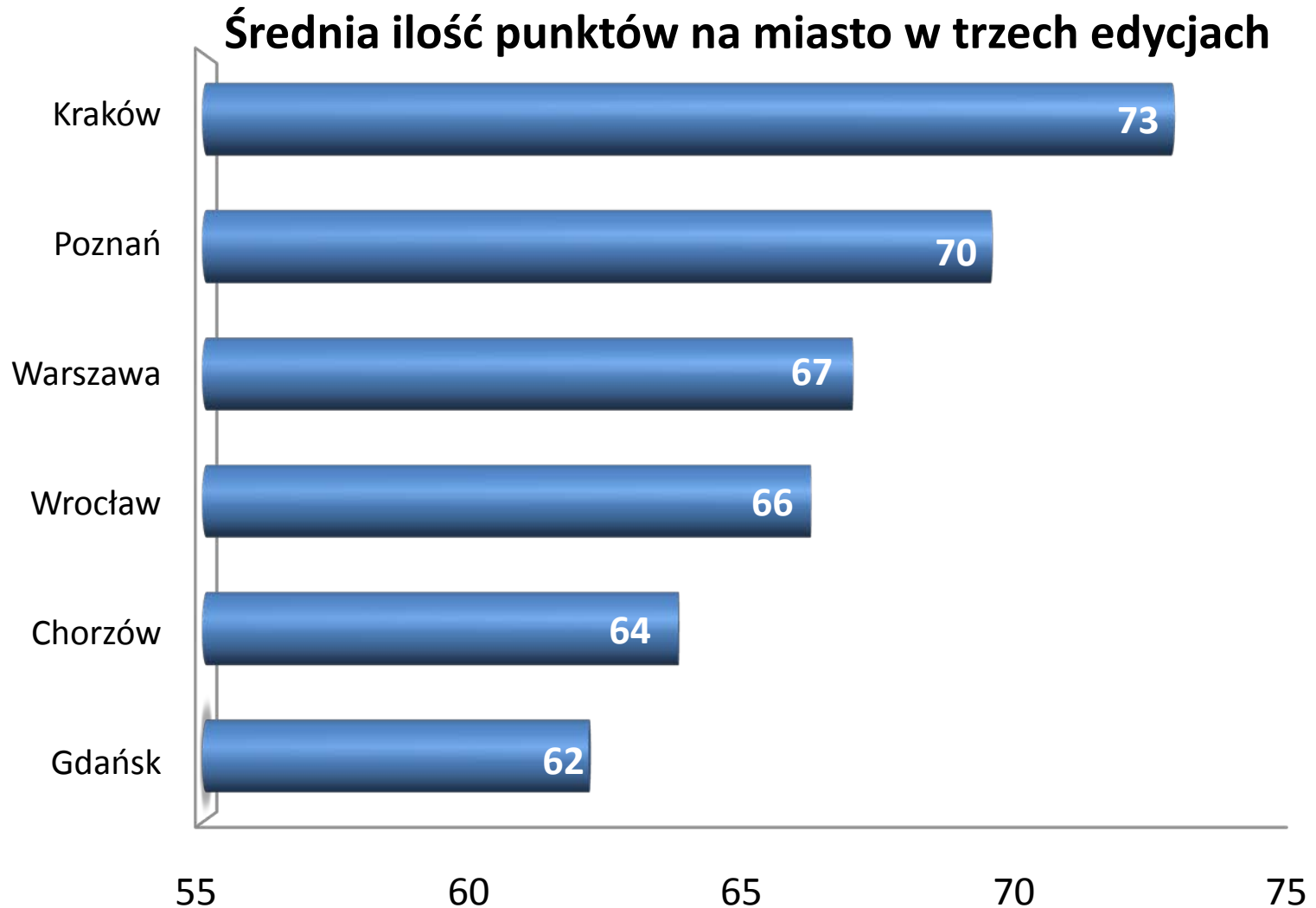
WYPOSAŻENIE  
PODSTAWOWE

OCENA OGÓLNA

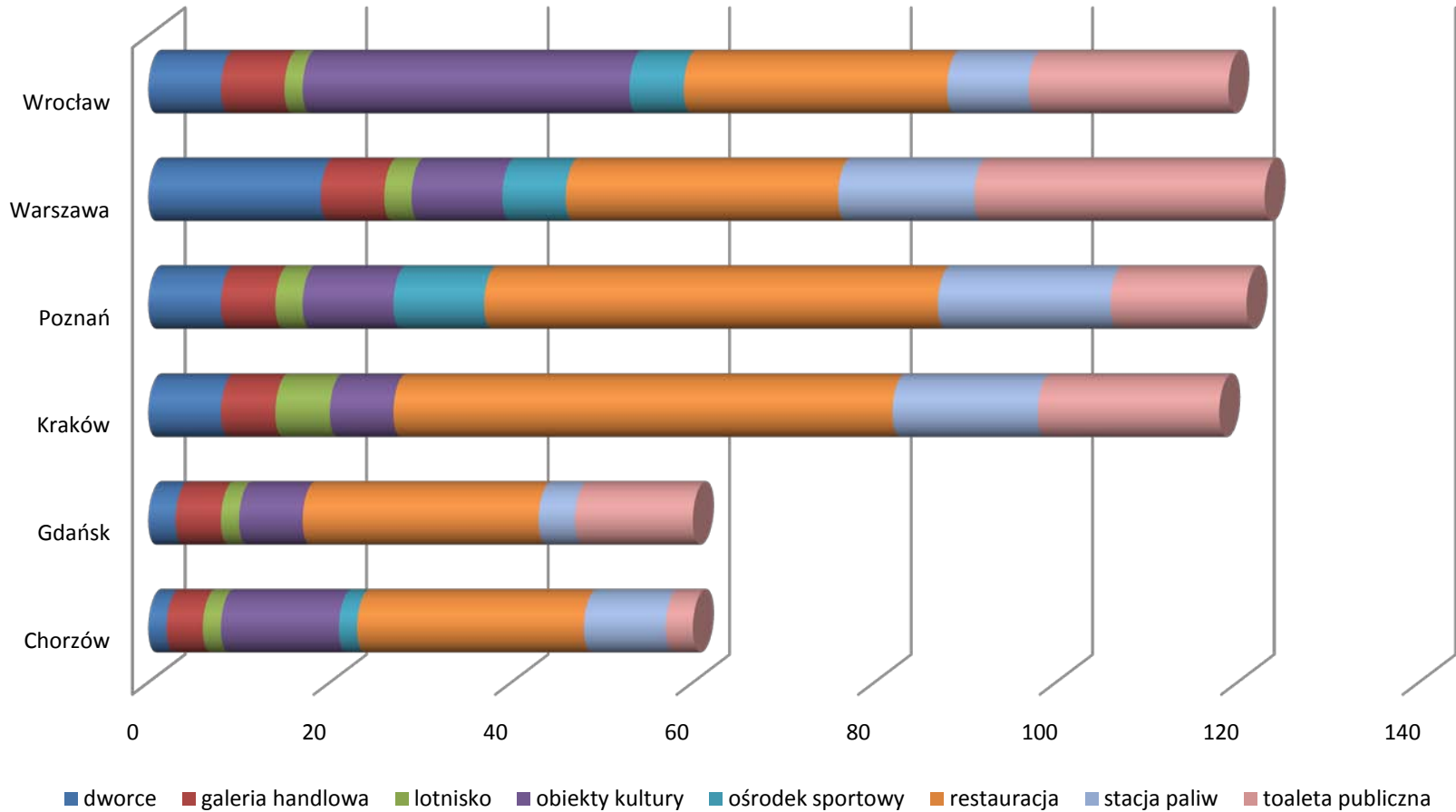
SPECJALNE  
WYPOSAŻENIE

OCENA KOŃCOWA

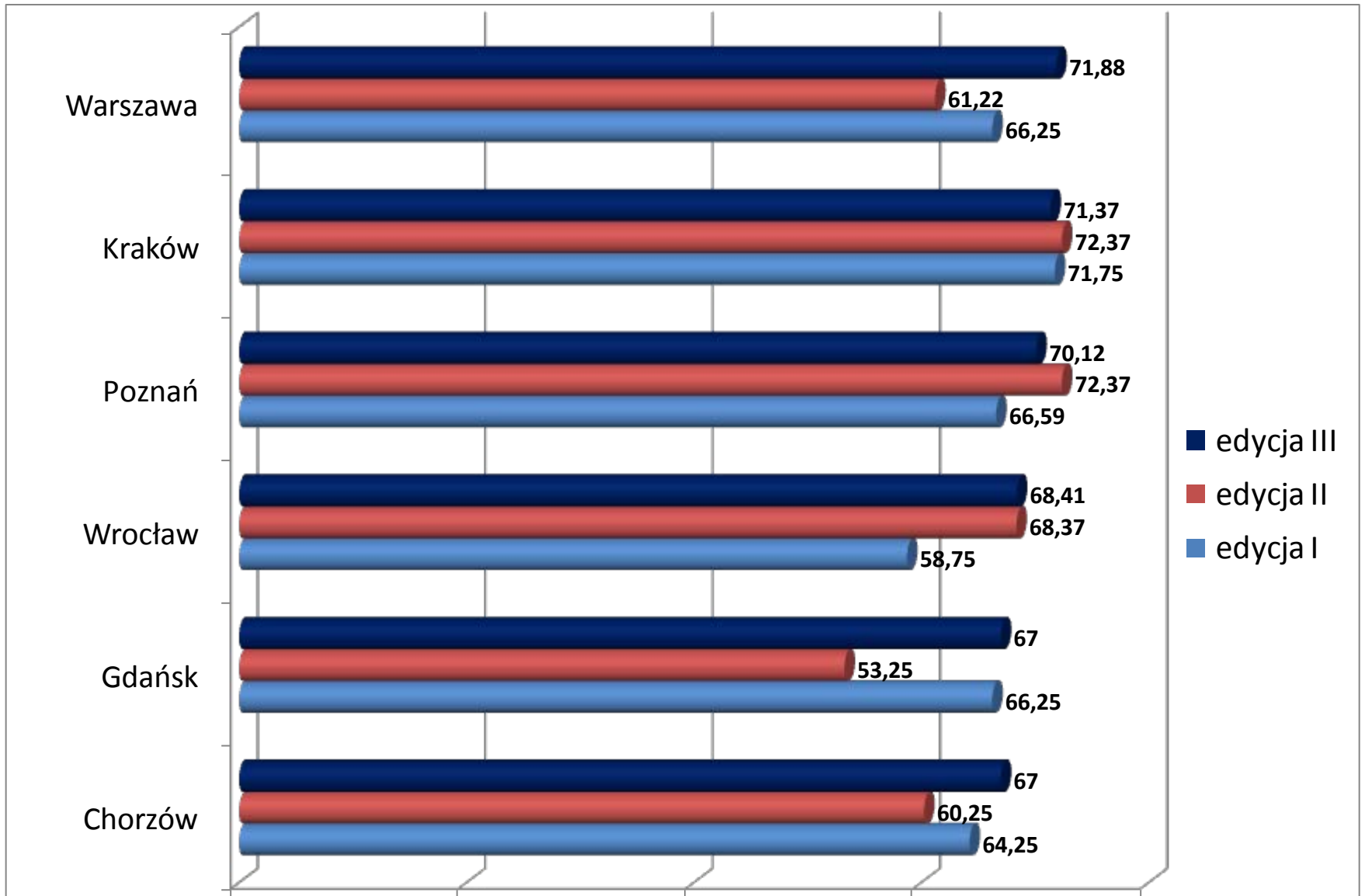
# Wyniki w podziale na miasta



# Ilość obiektów z poszczególnych kategorii w III edycjach



# Wyniki w podziale na miasta



## Wyniki w podziale na miasta

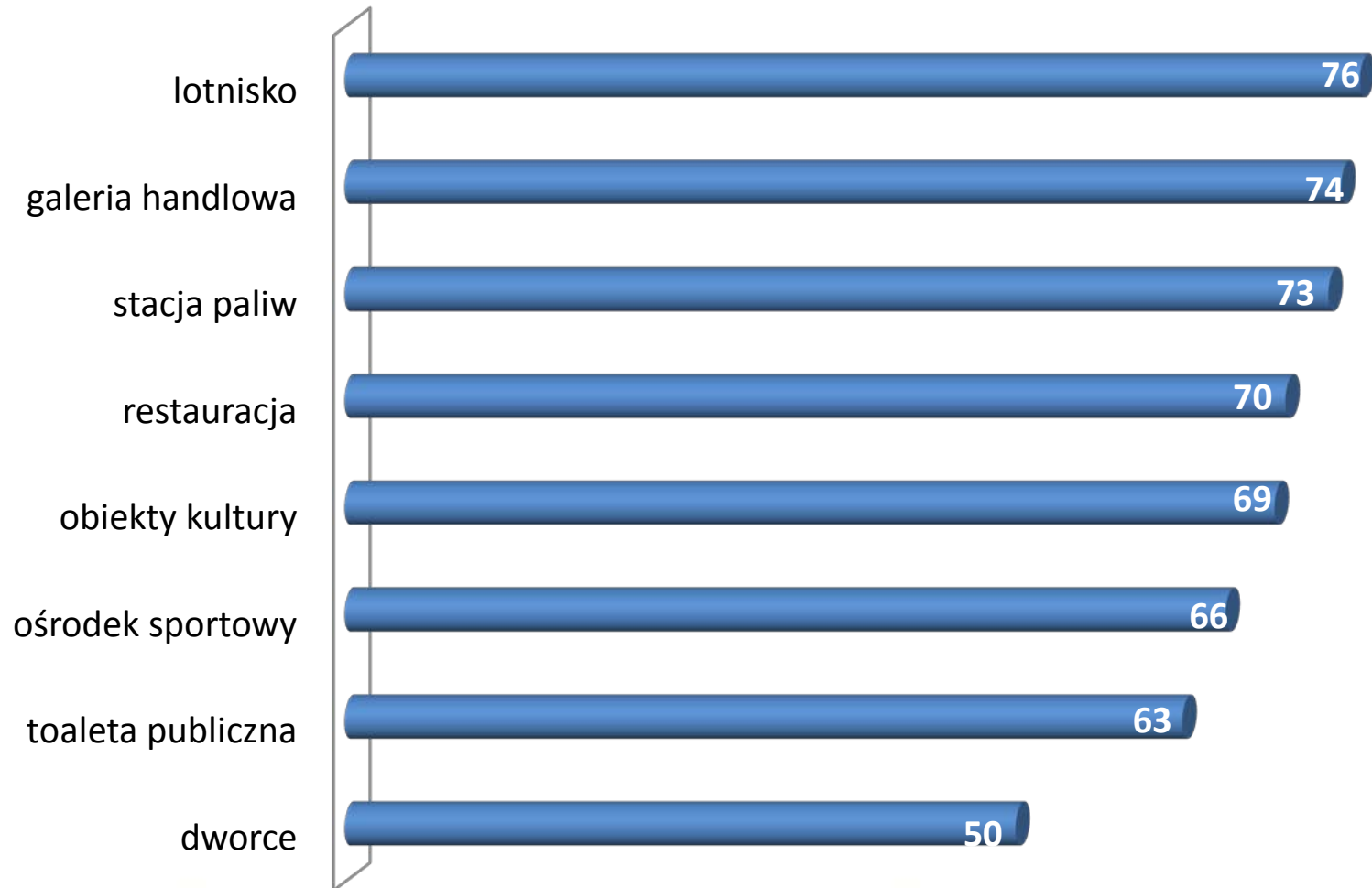
Zdecydowanym liderem wśród miast jest Kraków, w którym osiągnięto na przestrzeni trzech edycji aż 73 punkty ze 100 możliwych. Warto zaznaczyć, że edycje w ocenie nie różniły się właściwie między sobą. Oczywiście osiągnięty wynik jest bardzo dobry, ale wciąż są obszary, które można i należy poprawiać.

Wysoko uplasował się Poznań. Tu jednak widać zdecydowanie niższe noty w ostatniej edycji. Żadna z odwiedzonych toalet nie była wyjątkowa na tyle, by uzyskać więcej niż 80 punktów (tylko dwie tak oceniono), a wynik zaniżają liczne przeciętne – ocenione na 50-65 punktów, gdzie 25 punktów stanowi dostępność toalety i jej oznakowanie. Dużą stratą nie tyle w rankingu, co w budowaniu standardów higieny oraz wizerunku miasta jest stosunkowo rzadsze niż w innych miastach zastosowanie rozwiązań świadczących o nowoczesności i trosce o innych (ekologicznych, sprzyjających użytkownikom z dziećmi i niepełnosprawnymi)

Gdańsk i Chorzów to miasta, w których średnie ze wszystkich edycji jest najniższe. Należy zauważyć, że o ile pośrednie wartości (Wrocław i Warszawa) nie są znacznie lepiej ocenione, wartości pomiędzy Krakowem a Gdańskiem wynoszą aż 11 punktów. Należy pamiętać, że wpływ na to mają kategorie, co pokazuje poniższy wykres.

# Wyniki w podziale na kategorie

Średnia ilość zdobytych punktów w danej kategorii w trzech edycjach



## Wyniki w podziale na kategorie

Najlepiej prezentowały się toalety z:

- lotnisk
- galerii handlowych
- stacji benzynowych.

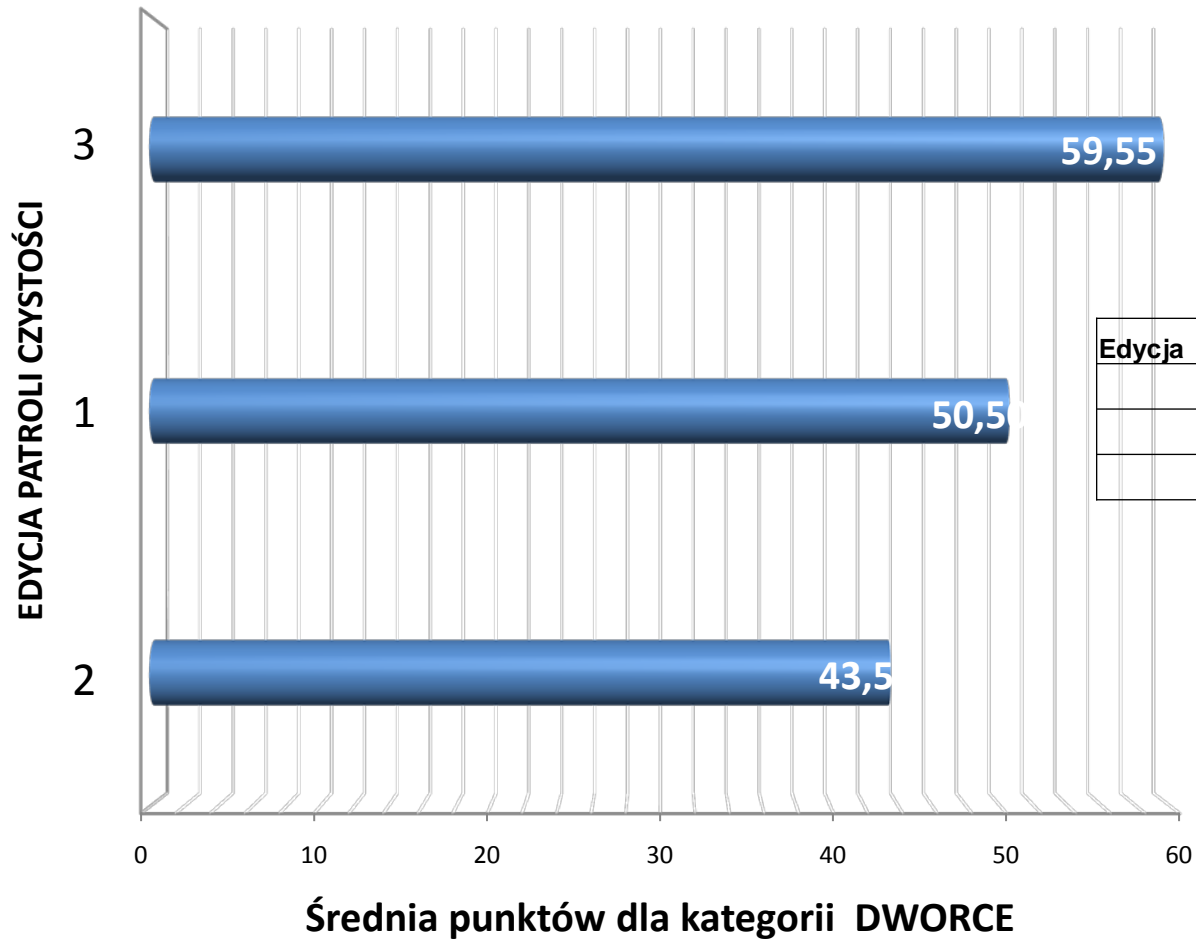
Porty lotnicze nie są zaskoczeniem, ponieważ wiele z nich to obiekty nowe i kojarzone z nowoczesnością. Wysoki standard tłumaczy się koniecznością zachowania warunków narzucanych przez organy nadzorcze, zakładanych przez linie obsługujące loty oraz świadomość standardów światowych u Klientów lotniska.

Tak wysoki wynik (74 punktów) w galeriach handlowych jest dużym sukcesem. Choć w pożądanym wizerunku takich miejsc wpisują się ekskluzywne warunki określone również przez poszczególne elementy audytu, przypadkowość korzystających z toalet oraz ich anonimowość bardzo utrudnia zachowanie wysokich standardów higieny.

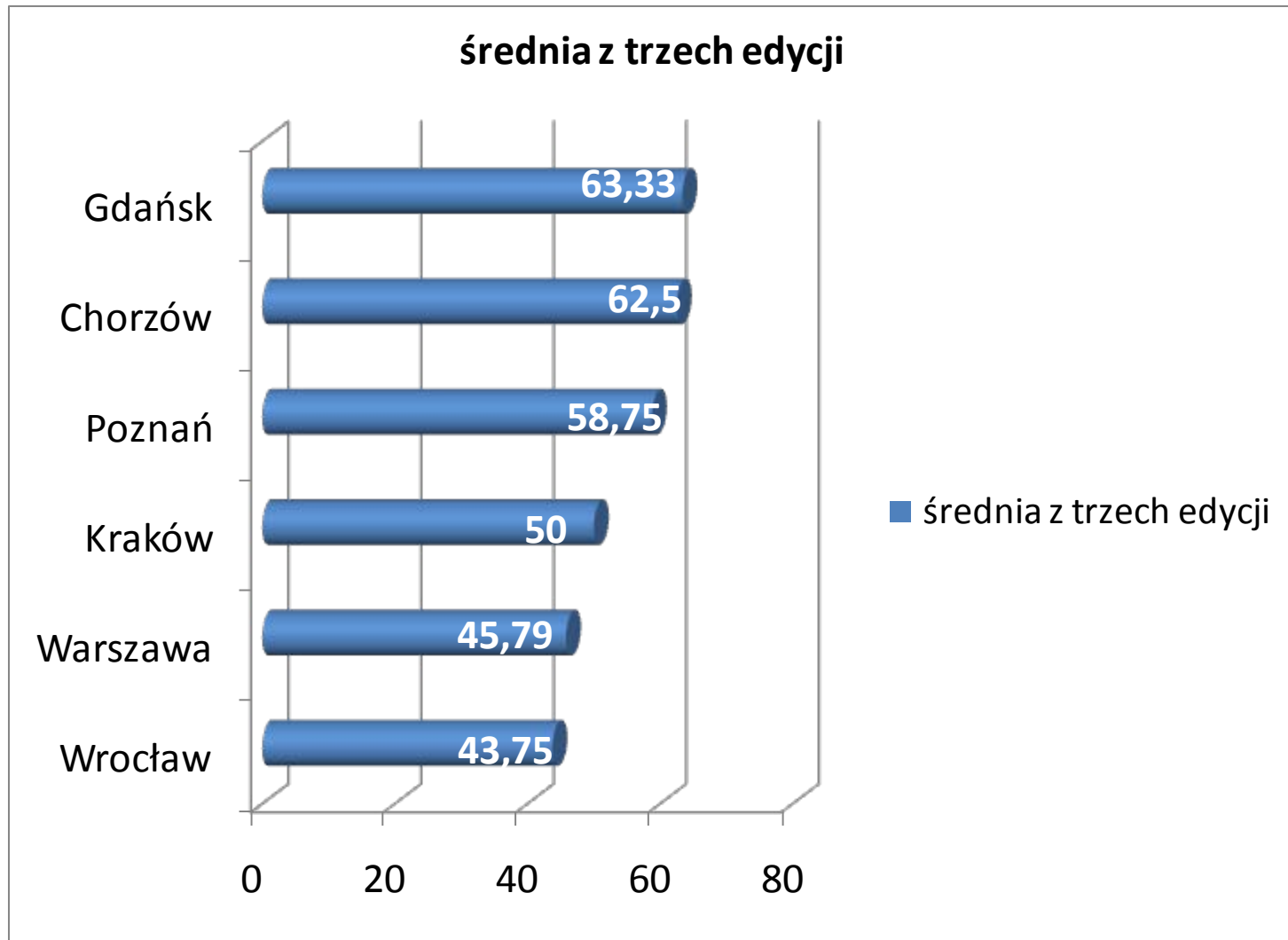
Najgorzej prezentowały się toalety na dworcach .

# Wyniki w podziale na edycje

## DWORCE



# Wyniki w podziale na miasta DWORCE



## Wyniki w podziale na edycje DWORCE

Kategorią, która wymaga omówienia są dworce. W pierwszej edycji średnia wyniosła 50,50 pkt., a w trzeciej edycji średnia ocena ze wszystkich odwiedzonych dworców osiągnęła poziom 59,55pkt. Jest to wynik niesatysfakcjonujący, ale optymistyczny. Zniżka w II edycji może być tłumaczona okresem urlopowym i dużym ruchem, ale nie powinna być usprawiedliwiana.

Krakowskie dworce są przykładami skrajnie ocenianych lokalizacji:

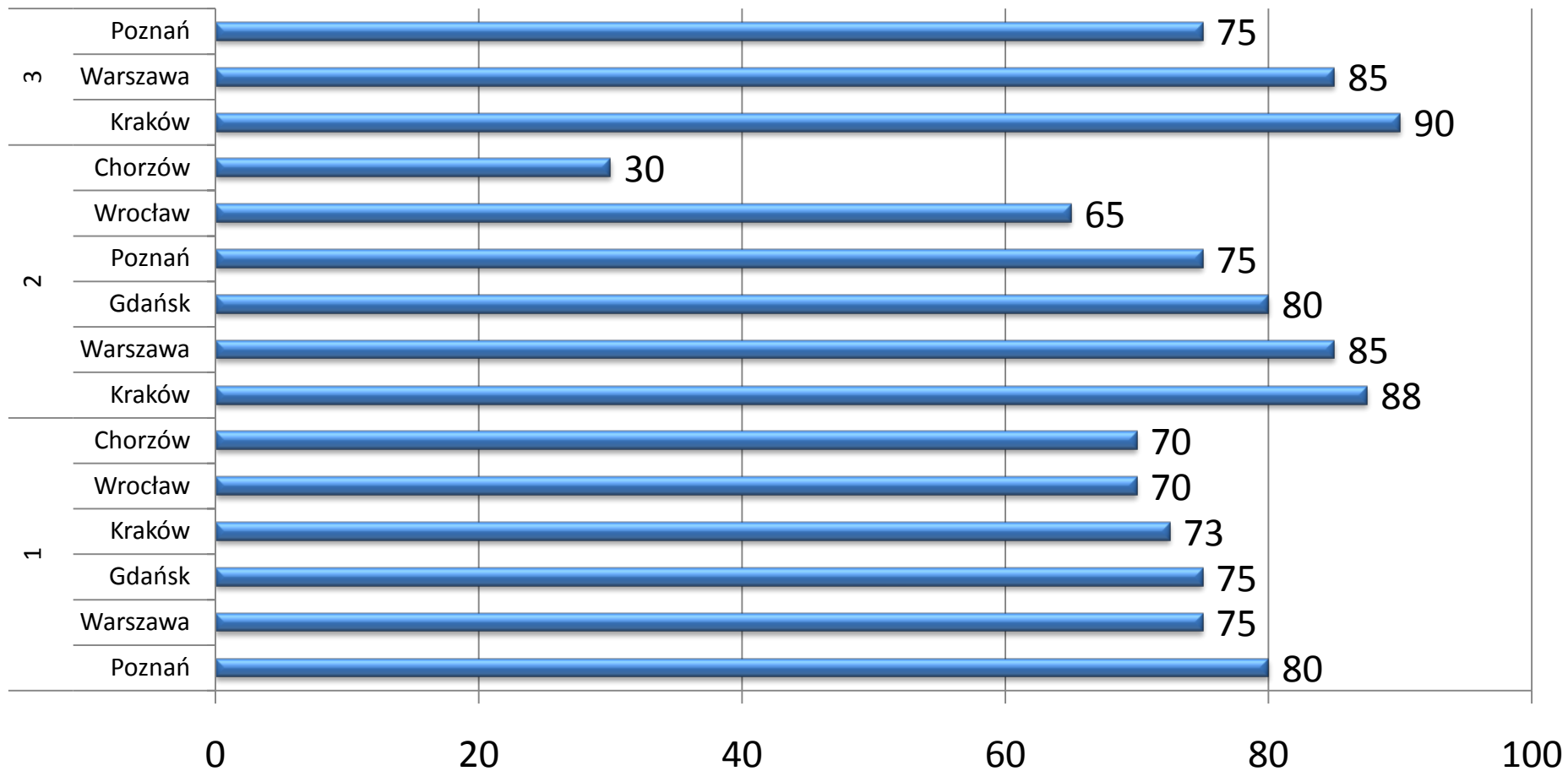
- dworzec autobusowy w Krakowie w III i II edycji zdobył aż 90 punktów na 100
- dworzec PKP Płaszów otrzymał -20 punktów w pierwszej edycji, w drugiej było lepiej: toaletę oceniono na 25 punktów:
  - Obecność toalety (niestacjonarna, bez dostępu do wody)
  - Dostępność papieru toaletowego

Tutaj należy przedstawić wyniki toalet z dworca PKS Stadion: 25 punktów stanowi sukces w zestawieniu z 5 punktami uzyskanymi w II turze akcji.

Akcja ma piętnować takie swoiste „atrakcje turystyczne” i wyrażać brak akceptacji dla takich rozwiązań. Średnia ocena z trzech edycji na poziomie 50 pkt. Stanowi tylko połowę maksymalnej oceny...

# Wyniki w podziale na edycje LOTNISKA

Średnia ilość zdobytych punktów na lotniskach z podziałem na miasta i edycje



# Wyniki w podziale na edycje

## LOTNISKA

Średnia ocena dla lotnisk to 76 punktów, a więc stosunkowo wysoka. Zapewniają ją lotniska w Warszawie, Poznaniu i Krakowie. W każdej edycji oceniane były najlepiej, ale to, co należy podkreślać to stały rozwój i poprawa elementów niedoskonałych.

Lotniska to lokalizacje, które charakteryzują się nie tylko czystością, ale zastosowaniem innowacyjnych rozwiązań oraz nietypowego wyposażenia. Należą do nich:

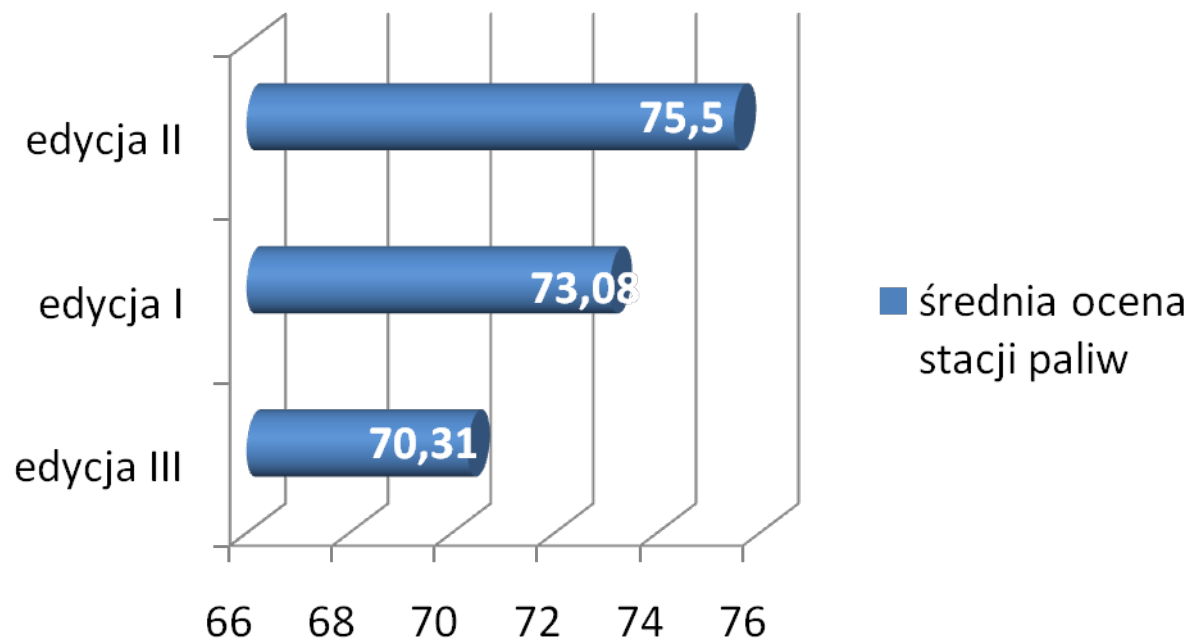
- automaty z niestandardową zawartością (szczoteczki i pasty do zębów, leki i inne)
- występujące w dużej ilości przewijaki wysokiej jakości
- kompletnie zorganizowane pomieszczenia dla rodziców z dziećmi oraz dla osób niepełnosprawnych.

Na tle ocen powyżej 70 punktów druzgocząco nisko oceniano w II edycji Chorzów (lotnisko w Katowicach). 30 punktów to stanowczo za mało i należy cieszyć się z wyniku uzyskanego w I edycji – 70 pkt. Zaskakujące jest zdemontowanie przewijaków, chwali się jednak poprawę czystości, zastosowanie rozwiązań ekologicznych oraz udostępnienie toalet lotniskowych niepełnosprawnym.

# Wyniki w podziale na edycje

## STACJE PALIW

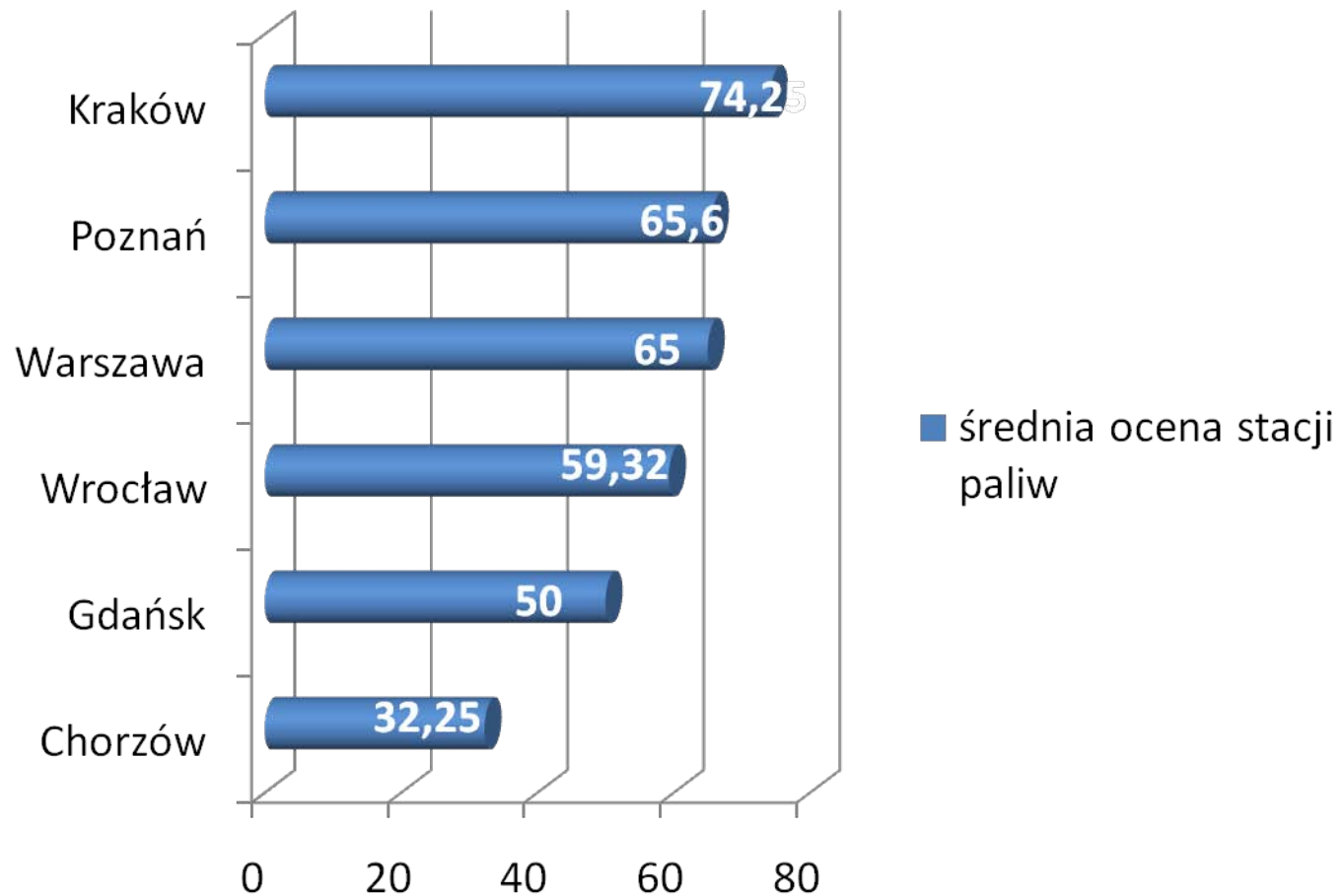
### średnia ocena stacji paliw



# Wyniki w podziale na miasta

## STACJE PALIW

### średnia ocena stacji paliw



## Wyniki w podziale na edycje LOTNISKA

Średnia ocena dla toalet na stacjach benzynowych to 73,47 punktów. Najlepiej oceniano obiekty w Krakowie, Poznaniu i Warszawie. Najlepszy wynik w tej kategorii otrzymała stacja:

- PKN Orlen, ul. Włóczków w Krakowie (90 pkt.)

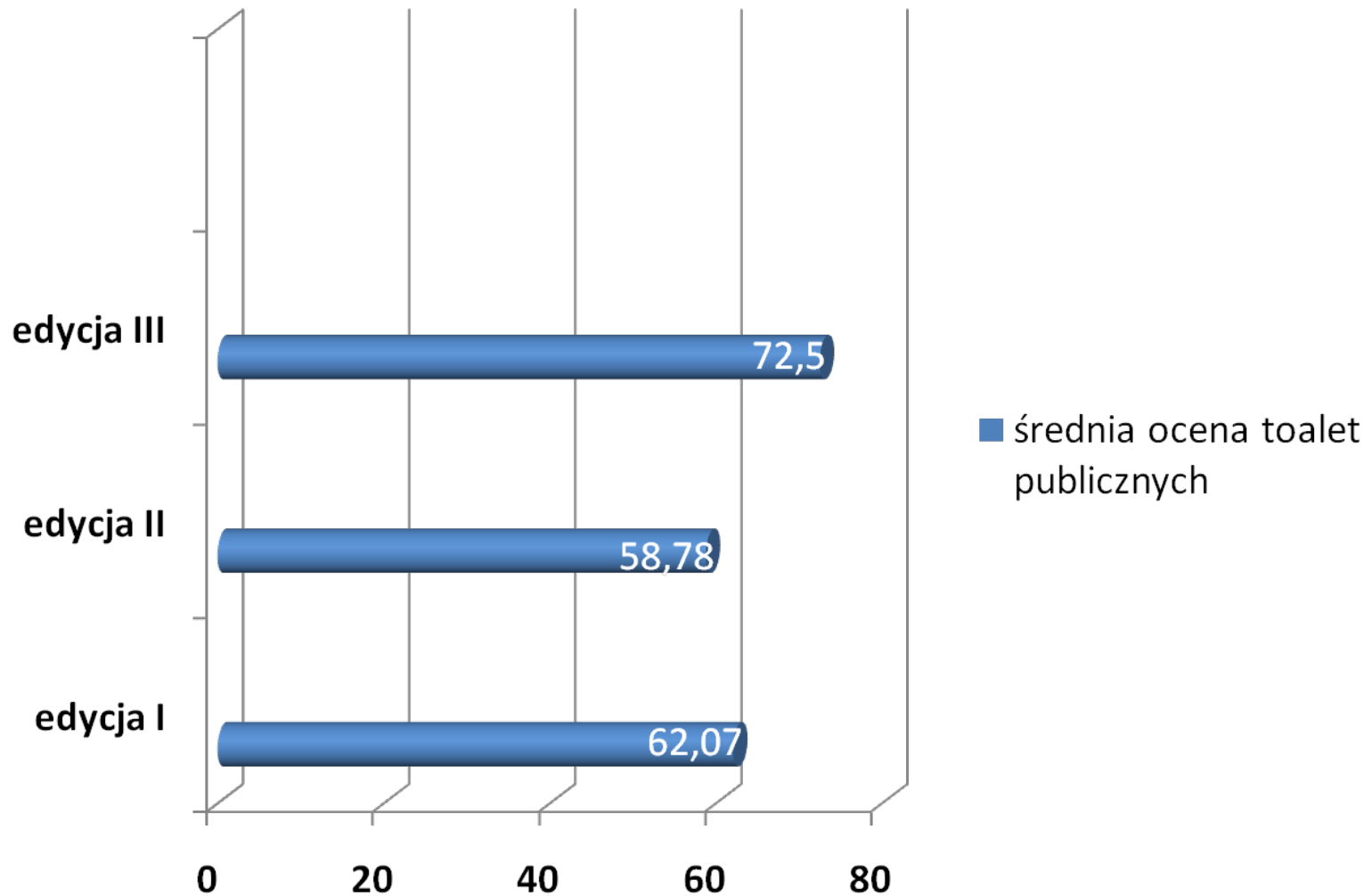
Najsłabiej oceniono poznańską stację:

-Stacja Paliw Orlen koło PKS, ul. Topolowa: 30 pkt.

Należy podkreślić, że dostały 30 punktów, co w zestawieniu z najniższymi notami innych kategorii jest dobrym wynikiem.

Przykładem stacji, która bardzo się zmieniła pomiędzy I a II edycją jest stacja BP na Rondzie Rataje w Poznaniu. Dzięki poprawie sekcji czystość oraz wprowadzeniu rozwiązań ekologicznych stacja poprawiła swój wynik aż o 40 pkt. W drugiej edycji otrzymała ich 70.

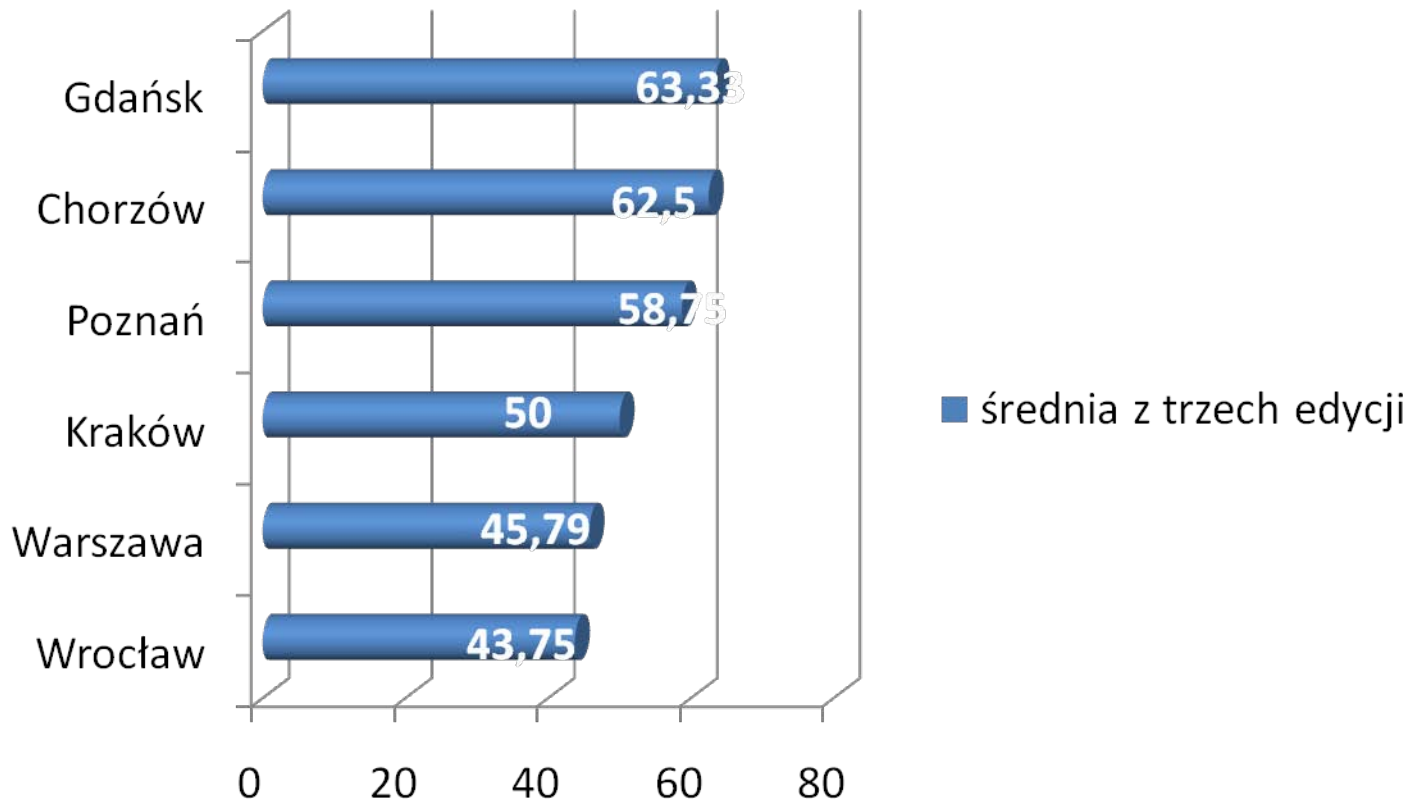
# Wyniki w podziale na edycje TOALETY PUBLICZNE



# Wyniki w podziale na miasta

## TOALETY PUBLICZNE

średnia z trzech edycji



## Wyniki w podziale na edycje TOALETY PUBLICZNE

62,8 punktów to łączna średnia dla wszystkich odwiedzonych podczas trzech edycji toalet ogólnodostępnych. Cieszą w tej kategorii wyniki bliskie 100; W Warszawie przyznano 95 punktów szaletom:

- Warszawa, Skwer Hoovera
- Warszawa, Krakowskie Przedmieście

90 punktów uzyskały również toalety z Warszawy oraz z Krakowa. Zaskakujące w obliczu wyobrażeń mogą być „ładne wnętrza, ładny zapach, bardzo klimatyczne miejsce: sztuczne kwiaty, obrazy”. W toalecie przy warszawskiej Rotundzie jest niepowtarzalne wyposażenie: nakładki na deskę, froterka do butów i żywe kwiaty, Coraz częściej w tych obiektach spotyka się automaty z prezerwatywami oraz środkami higienicznymi. Przybywa toalet przystosowanych dla inwalidów, wciąż w niewielu są warunki do przewinięcia dziecka.

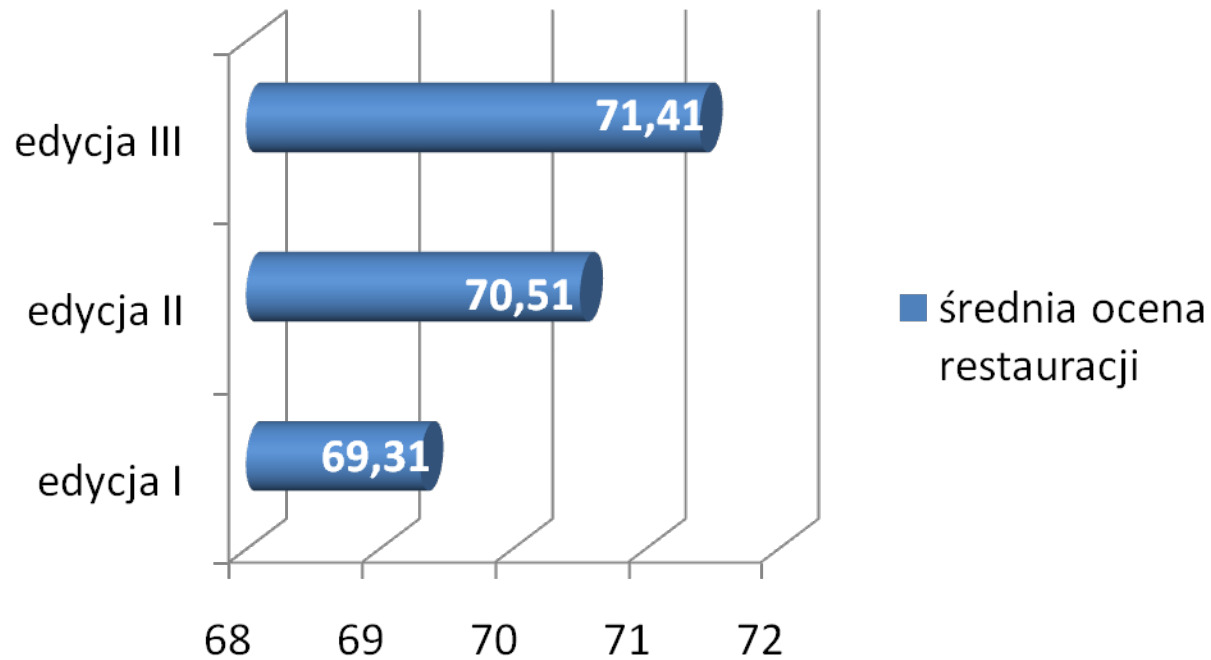
Nie dziwi – głównie z przyzwyczajenia – fakt, że są to toalety płatne. Bywają również nieodpłatne i takie, w których płaci się osobno za mycie rąk. Wciąż istnieją toalety w fatalnym stanie:

- Wrocław, Plac Św. Macieja: -10 (w I edycji -15, jest nieco czystiej)
- Kraków, Rynek Podgórski: -15
- Chorzów, Plac Wolności: -25!

# Wyniki w podziale na edycje

## RESTAURACJE

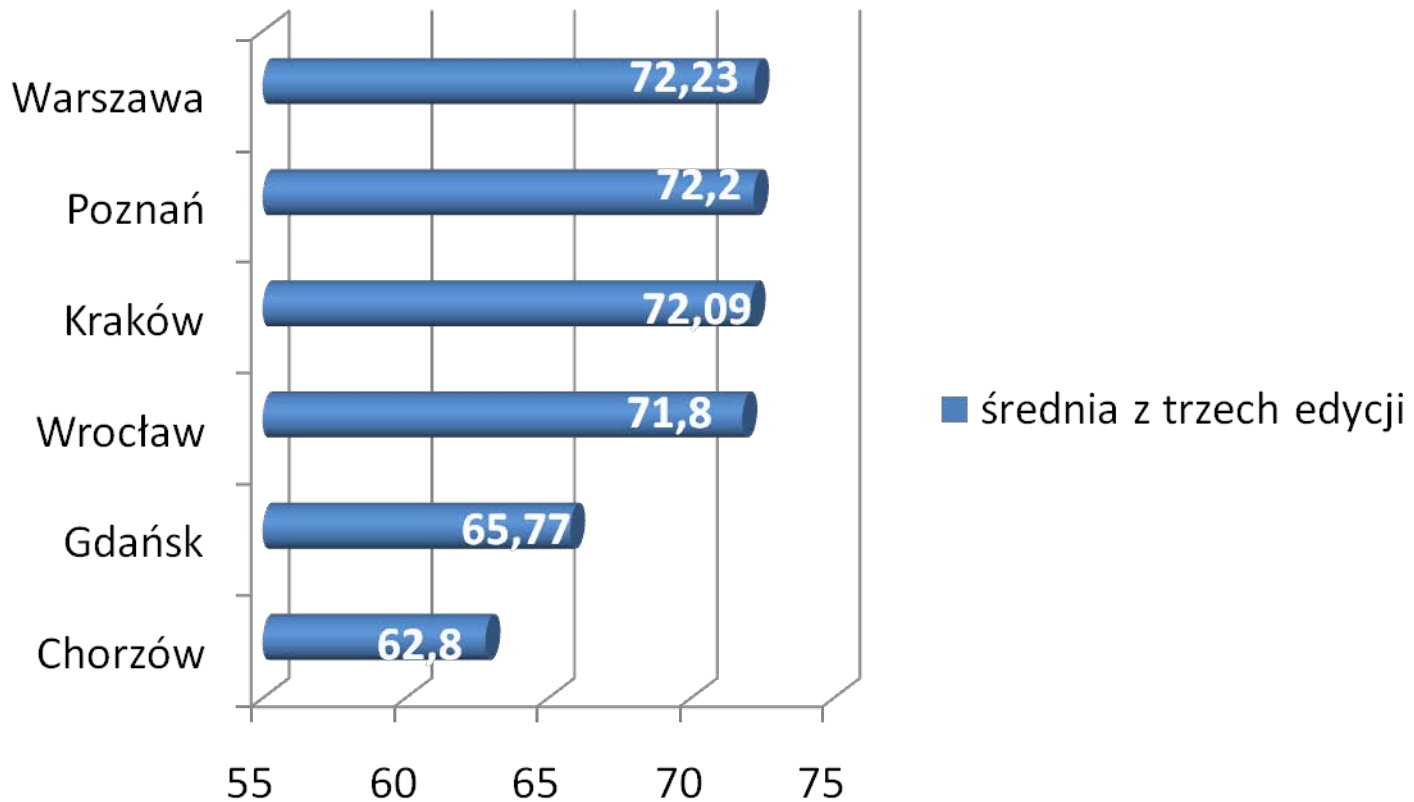
### średnia ocena restauracji



# Wyniki w podziale na miasta

## RESTAURACJE

średnia z trzech edycji



# Wyniki w podziale na edycje

## RESTAURACJE

70,26 to nie jest wynik wysoki jak na punkty gastronomiczne, w których oczekuje się higieny i systematycznej kontroli.

Zdecydowanie wyższe standardy przyjmują obiekty sieciowe, choć prywatne mają interesujące elementy wyposażenia (tv w Bernardino Poznań czy drewniana toaleta w Cafe Prowincja Kraków). W tej kategorii dwa lokale otrzymały 100 punktów:

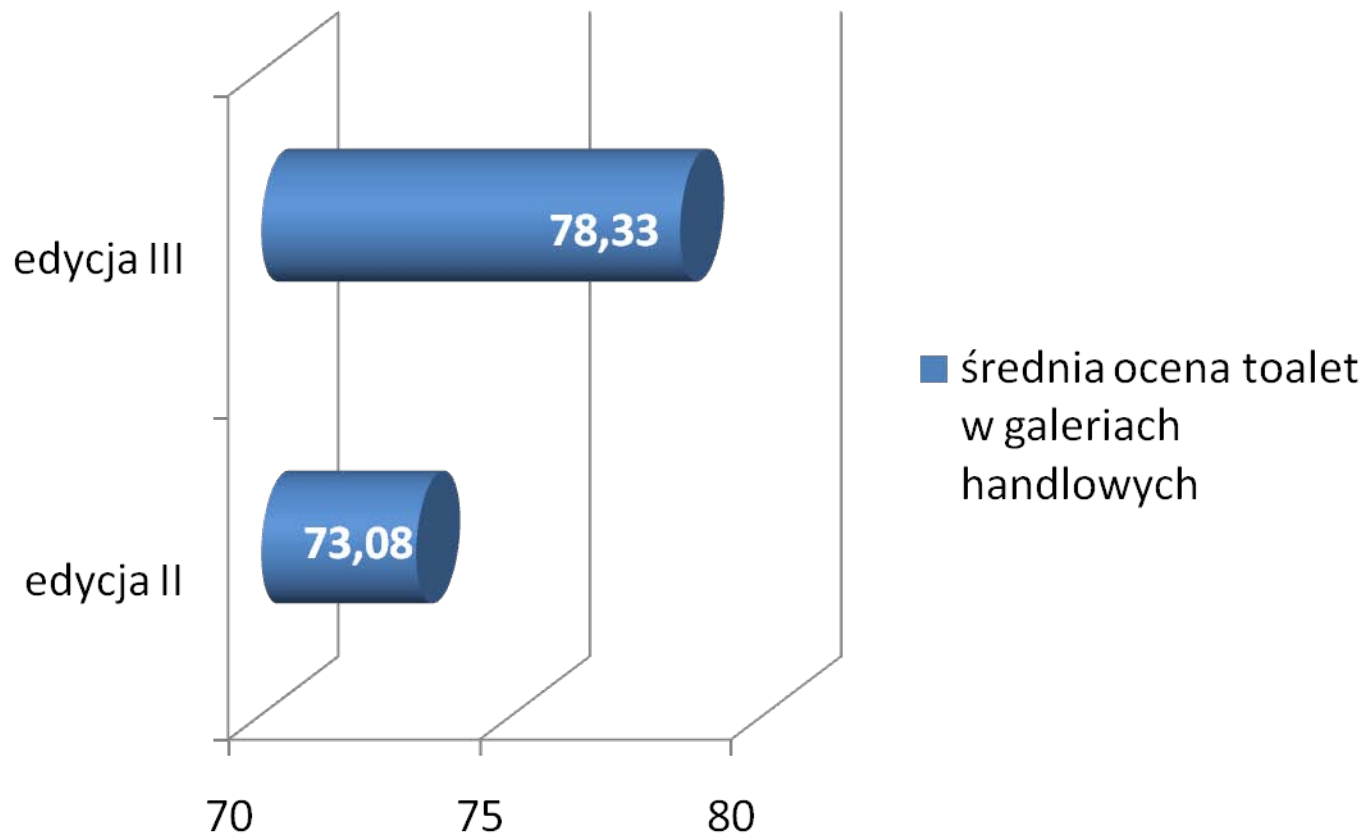
- Pizza Hut, Gruba Kaśka w Warszawie
- Milk & Co, Straszewskiego w Krakowie

Najgorzej ocenione toalety to:

- KFC, Podwale Gdańskie w Gdańsku:40 (w dwóch edycjach żadnych zmian, ale zadeklarowany przez kierownika remont ma się odbyć jesienią)
- Pub Duszek, Św. Ducha w Gdańsku: -5.

# Wyniki w podziale na edycje GALERIE HANDLOWE

## średnia ocena galerii handlowych



# Wyniki w podziale na edycje

## GALERIE HANDLOWE

Galerie są kategorią badaną od drugiej edycji. Odwiedzono młodsze i starsze obiekty, kierowano się ich popularnością oraz położeniem. Zbadano między innymi toalety, które są w pobliżu dworców kolejowych (np. CH Wileńska).

Bardzo dobrze wypadły toalety w:

- Centrum Handlowe Arkadia, Warszawa
- Real C.H. Korona, Wrocław
- Bonarka City Center, Kraków
- Dom Handlowy Renoma, Wrocław (aż 95 pkt.!).

Najniżej oceniano toalety w:

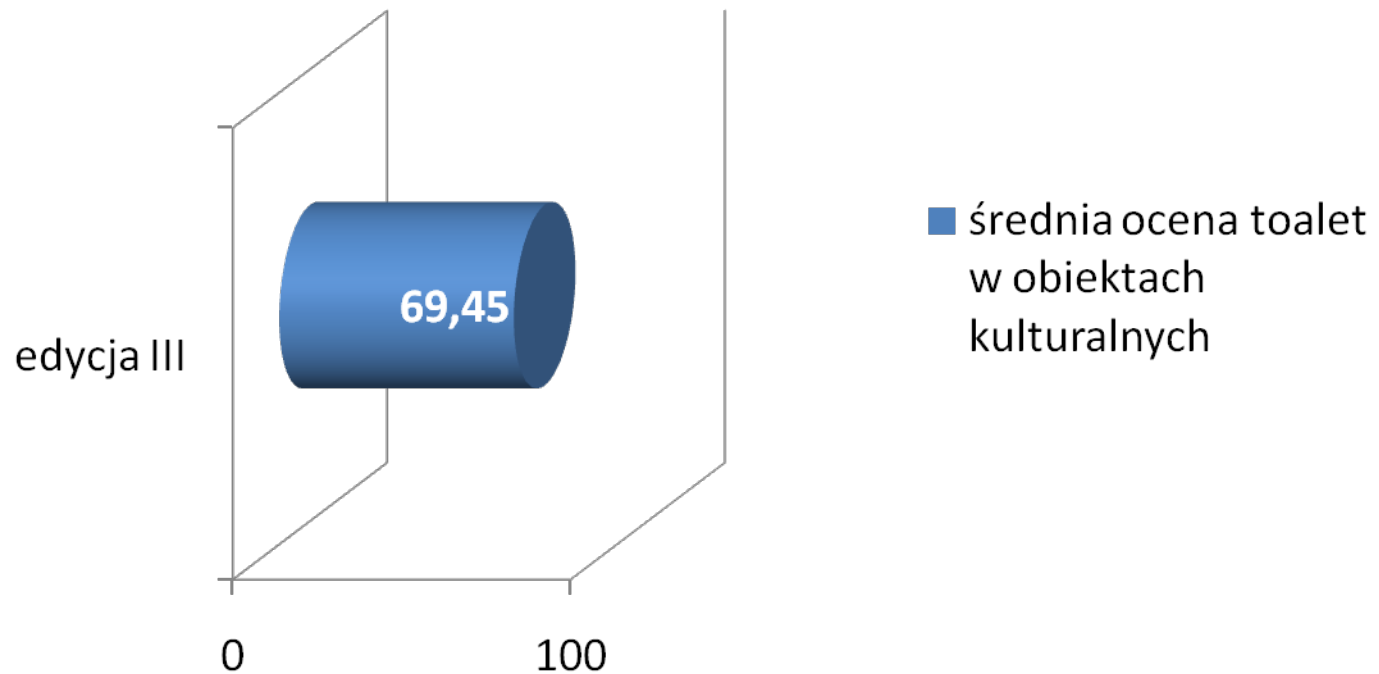
- Złote Tarasy, Warszawa (50)
- Centrum Handlowe TGG, Wrocław (50)
- Galeria Pestka, Poznań (45)

Zaskakujący jest niewysoki wynik Złotych Tarasów, ponieważ jest to miejsce promowane jako ekskluzywne, atrakcyjne turystycznie (forma architektoniczna oraz położenie tuż obok Dworca Centralnego).

# Wyniki w podziale na edycje

## OBIEKTY KULTURALNE

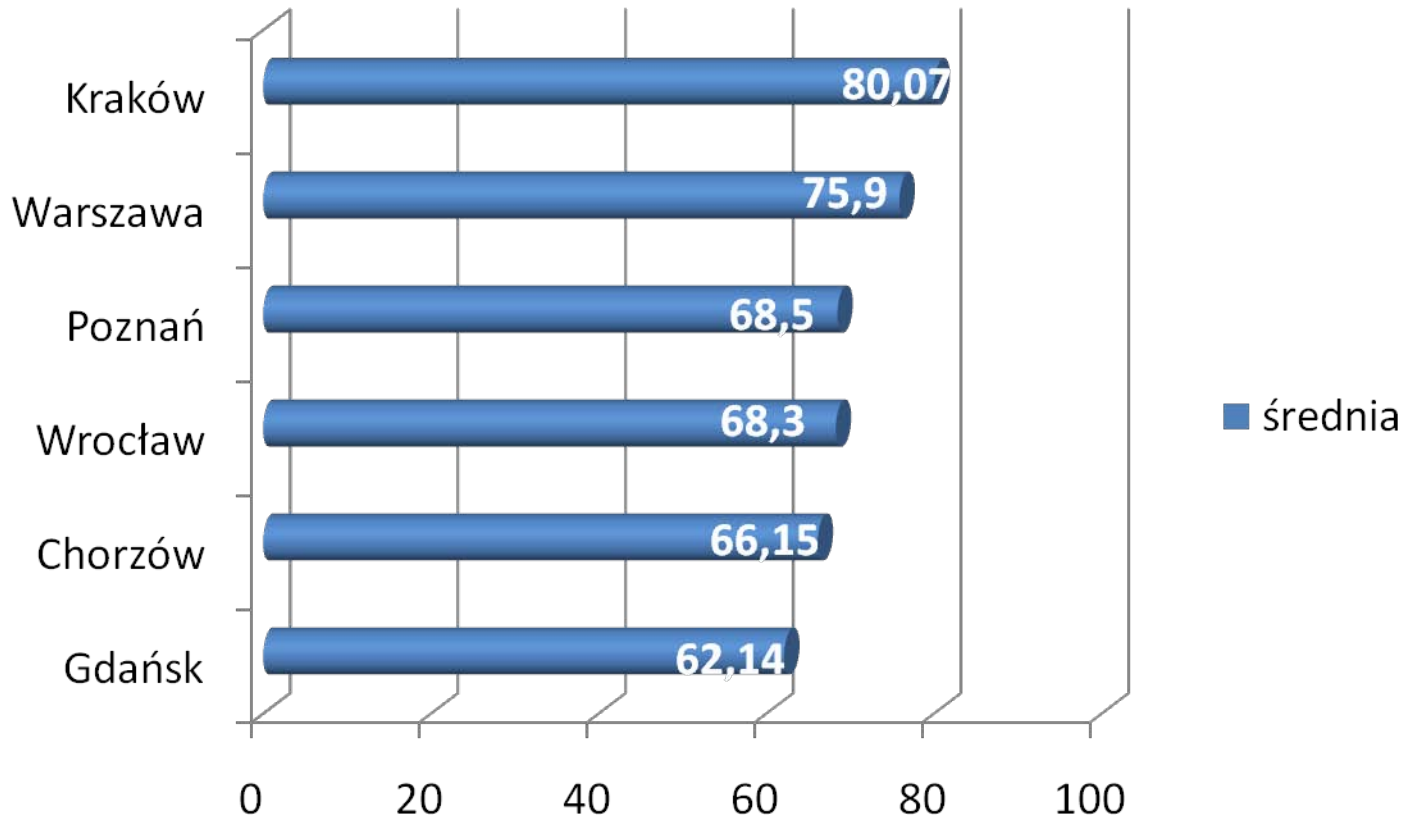
### średnia ocena obiektów kulturalnych



# Wyniki w podziale na miasta

## OBIEKTY KULTURALNE

średnia z jedynej (III) edycji



## Wyniki w podziale na edycje OBIEKTY KULTURALNE

Zamiennie z galeriami zbadano w III edycji obiekty kultury. Pojawiły się wśród nich muzea, teatry, kina, biblioteki, galerie, centra naukowe i inne. Kategorię wprowadzono, by przypomnieć, że turystyka związana z Euro2012 nie dotyczy wyłącznie obiektów sportowych. Średnia wyniosła blisko 69,5 pkt., więc jest satysfakcjonująca. Należy jednak pracować nad wprowadzaniem dodatkowych rozwiązań świadczących o innowacyjności.

Zdecydowanie najlepiej oceniano obiekty w Krakowie i Warszawie. Mimo iż wiele z nich to bardzo nowoczesne budynki, niedawno powstałe lub remontowane, najwyższą notą było 90 pkt.:

- Cinema city Bonarka City Center, Kraków
- Filharmonia Krakowska, Kraków
- Kino Arkadia, Warszawa

Najniżej oceniono gdańskie kino w Alfa Centrum (40 punktów). Niechęć wobec ponownego skorzystania wynika z braków w czystości oraz w wyposażeniu toalety.

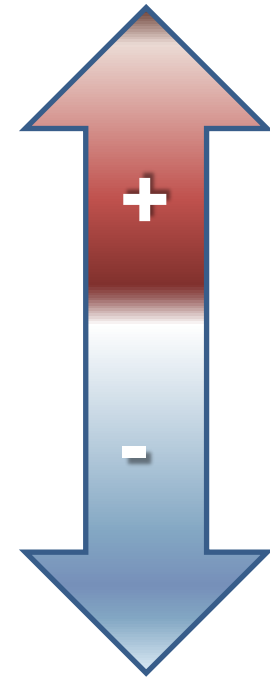
# PODSUMOWANIE

Najwyższe noty (100pkt.) uzyskały wymieniane wcześniej restauracje:

- Pizza Hut, Gruba Kaśka w Warszawie
- Milk & Co, Straszewskiego w Krakowie

Najsłabiej ocenione toalety:

- Pub Duszek w Gdańsku
- Szalet miejski, Plac Św. Macieja we Wrocławiu
- Szalet miejski, Rynek Podgórski w Krakowie
- Szalet miejski, Plac Wolności w Chorzowie
- Dworzec PKP Kraków Płaszów
- Dworzec PKP Mikołajów



# WYJĄTKI

Poniziej prezentujemy obiekty, które wydały się kontrowersyjne lub interesujący. Należą do nich:

- Dworzec PKP Warszawa Wschodnia

*Na dworcu trwa remont, wystawiono więc baraki spełniające wymogi unijne. Uzyskały 75 punktów. Toaleta przed rozpoczęciem modernizacji otrzymała 40 pkt. w I edycji i tylko 15 w II.*

- McDonald's ul. Grunwaldzka w Gdańsku

*„Brudna umywalka, brak udogodnień dla matek z dziećmi, po konsultacji z kierownikiem: odświeżacz schowany w kratkach, przewijak w toalecie dla niepełnosprawnych, która jest zamknięta na klucz, krany bezdotykowe i osobna toaleta na dole dla niepełnosprawnych”*

- Szalet miejski ul. Nowickiego Biskupa w Gdańsku

*„Toaleta płatna aż 2zł, jest specjalny kącik dla dzieci z misiami, ale nie ma przewijaka”*

- Dworzec PKS, ul. Towarowa w Poznaniu

*„Specjalne miejsce na zostawienie bagażu, toaleta płatna aż 2,5 zł, Istnieje możliwość zakupu nakładki dezynfekującej na klapę”*

- Restauracja Eszeweria w Poznaniu

*„Nastrojowo: świeczki, kadzidełka, kwiaty”*

# WYJĄTKI

Poniziej prezentujemy obiekty, które wydały się kontrowersyjne lub interesujący. Należą do nich:

- Dworzec PKP Warszawa Wschodnia

*Na dworcu trwa remont, wystawiono więc baraki spełniające wymogi unijne. Uzyskały 75 punktów. Toaleta przed rozpoczęciem modernizacji otrzymała 40 pkt. w I edycji i tylko 15 w II.*

- McDonald's ul. Grunwaldzka w Gdańsku

*„Brudna umywalka, brak udogodnień dla matek z dziećmi, po konsultacji z kierownikiem: odświeżacz schowany w kratkach, przewijak w toalecie dla niepełnosprawnych, która jest zamknięta na klucz, krany bezdotykowe i osobna toaleta na dole dla niepełnosprawnych”*

- Szalet miejski ul. Nowickiego Biskupa w Gdańsku

*„Toaleta płatna aż 2zł, jest specjalny kącik dla dzieci z misiami, ale nie ma przewijaka”*

- Dworzec PKS, ul. Towarowa w Poznaniu

*„Specjalne miejsce na zostawienie bagażu, toaleta płatna aż 2,5 zł, Istnieje możliwość zakupu nakładki dezynfekującej na klapę”*

- Toaleta publiczna, ul. Straszewskiego w Krakowie

*„Absolutnie wyjątkowy szalet. Stosunek pań sprzątających do pracy bardzo poważny, bardzo dobre wyposażenie, najwyższe standardy. Zaskakuje tym bardziej, że to toaleta miejska ”*

# WNIOSKI

Akcja jest oceniana jako potrzebna i efektywna, dzięki niej wzrasta świadomość oczekiwań społecznych wobec toalet. Audytorzy czuli się swobodniej dzięki znajomości akcji i ich doświadczeniu nabytemu w poprzednich edycjach, dodatkowo wiedza o celach akcji Patrol Czystości 2012 usprawniała realizację jej założeń. W większości lokalizacji osoby za nie odpowiedzialne znały założenia akcji i włączały się do niej poprzez:

- *Udostępnienie obiektu*
- *Aktywny udział w działaniach Patrolu na miejscu*
- *Interakcję podczas omawiania ankiety*
- *Wyrażania opinii na temat wyników i samej akcji.*

W trzeciej edycji spotkano się z najmniejszą ilością odmów i innych dowodów niechęci. Niestety, nie wszędzie wyniki są coraz lepsze. Mimo dużego odzewu po poprzednich edycjach, osoby realizujące projekt nie były jednoznaczne w ocenie zmian.

-*Kraków: „standardy polepszane są systematycznie z edycji na edycję. Bardzo niewiele jest miejsc, w których nic się nie zmienia.”*

-*Gdańsk: „Nie ma spektakularnego sukcesu, bo w kolejnych edycjach standardów nie zmieniano, choć nasze wizyty przyjmowano ciepło i z zainteresowaniem”*

# WNIOSKI

Toalety się zmieniają, wszystkie patrole raportowały ogólną poprawę. Obserwowane zmiany w obiektach to najczęściej:

- Większa higiena tego miejsca
- Uzupełnienie podstawowych braków jak oznaczenie czy papier

*„Bardzo zmieniła się toaleta publiczna na Pl. Nowym w Krakowie. W porównaniu z poprzednim audytem znaczna poprawa stanu toalet, jest zdecydowanie czystiej, widać większe zaangażowanie w funkcjonowanie ubikacji. Teraz nie ma oporu przed ponownym skorzystaniem”*

Poprawę widać również dzięki uwagom, jakie raportowano mimo że obiekty wykluczono z listy. Opisywano je mimo że już nie obejmował ich projekt:

*„Szalet, choć trudno Toi Toi nazwać toaletą, jest w lepszym stanie niż w czasie II edycji. Przy okazji przechodząc zerknąłem: otwarte są dwa a nie jeden, są czystsze i myślę, że zostałyby ocenione na jakieś 35 punktów. W II edycji ta lokalizacja dostała -25”*

# WNIOSKI

Akcja jest oceniana jako potrzebna i efektywna, dzięki niej wzrasta świadomość oczekiwań społecznych wobec toalet. Znaczące bariery utrudniające podnoszenie standardów mimo tej świadomości to:

- Przekonanie o wystarczającym zaangażowaniu po spełnieniu minimum sanitarnego, jakie narzuca Sanepid

*„Wymogi sanepidu spełniają więc nie chcą inwestować więcej” [Gdańsk]*

- Niechęć wobec inwestowania pieniędzy w obiekty

*„My musimy trawę mieć za co kosić a nie wsadzać pieniądze w uchwyty do papieru” [Warszawa]*

- Wieloletnie doświadczenia społeczne

*„Zniszczą albo ukradną, więc nie będę wkładać pieniędzy. Poza tym jak będzie musiał to skorzystać czy będzie odświeżacz czy nie” [Wrocław]*