

Toalety publiczne....

*....raport z badań
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/ męskie	38
Mystery Toilet – wyniki w podziale na miasta	47

Tło badawcze:

- Firma CWS-boco specjalizująca 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 wspomaganych 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 ich bezpośrednim otoczeniu, według ściśle określonych zasad, wyznaczonej liczby następnym 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+

Lokalizacje:

- Lokalizacje: cała Polska

Realizacja:

- Realizacja badania w terenie: 7-11 sierpnia 2008

Metodologia:

- Audyty w toaletach publicznych w 4 miastach, gdzie odbywać będą się mecze Euro 2012 (Warszawa, Poznań, Gdańsk, Wrocław)
- Wizyta audytora TNS OBOP w toalecie, dokonanie audytu zgodnie z kwestionariuszem, wykonanie zdjęć dokumentujących audyt, następnie wypełnienie kwestionariusza audytu

Próba:

- Ogółem N= 260 audytów w ogólnie dostępnych toaletach publicznych w 4 miastach:
 - N=80 w Warszawie
 - Po N=60 w Poznaniu, Gdańsku i Wrocławiu
- Kwota na typ audytowanej toalety (zarówno na poziomie całej próby, jak i poszczególnych miast):
 - Toalety w hotelach: 20% audytów
 - Toalety w restauracjach, barach, pubach, kawiarniach: 40% audytów
 - Toalety na dworcach, lotniskach, inne publiczne toalety: 20% audytów
 - Toalety w centrach handlowych, na stacjach benzynowych: 20% audytów
- W każdym z typów toalet po 50% audytów zrealizowano w toaletach damskich i męskich

Lokalizacje:

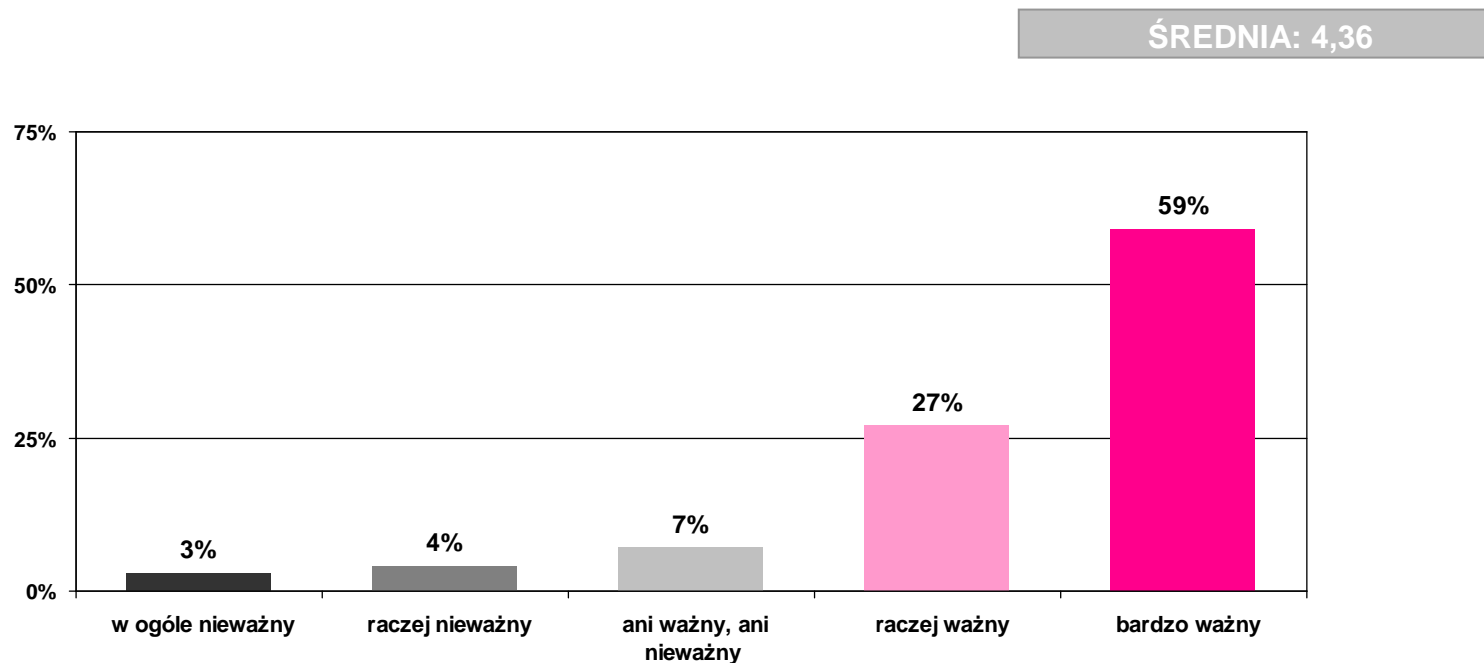
- Lokalizacje: Warszawa, Poznań, Gdańsk, Wrocław

Realizacja:

- Realizacja 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)?

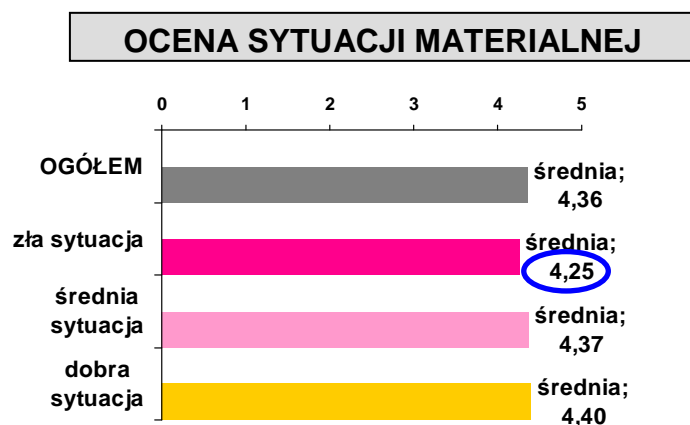
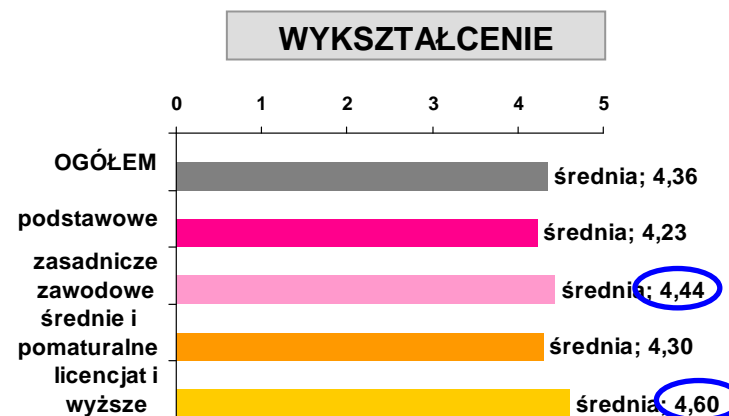
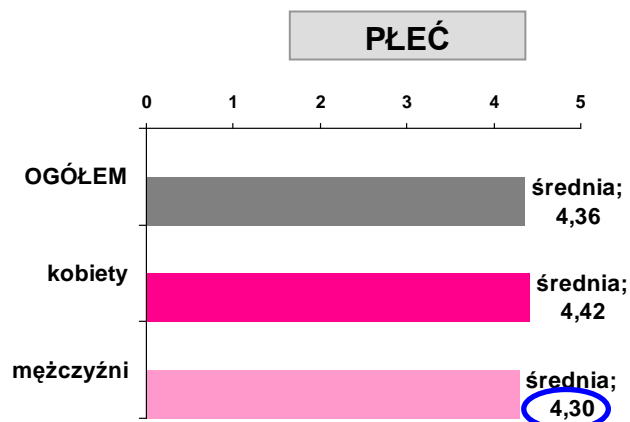


- Standard i poziom czystości toalety jest istotnym kryterium oceny miejsca publicznego, w sumie 86% Polaków w wieku 15 i więcej lat uznaje ten aspekt za ważny
- Jedynie 7% badanych nie zwraca szczególnej uwagi na ten element

Standard toalety a wybór restauracji, hotelu – wg cech demograficznych

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

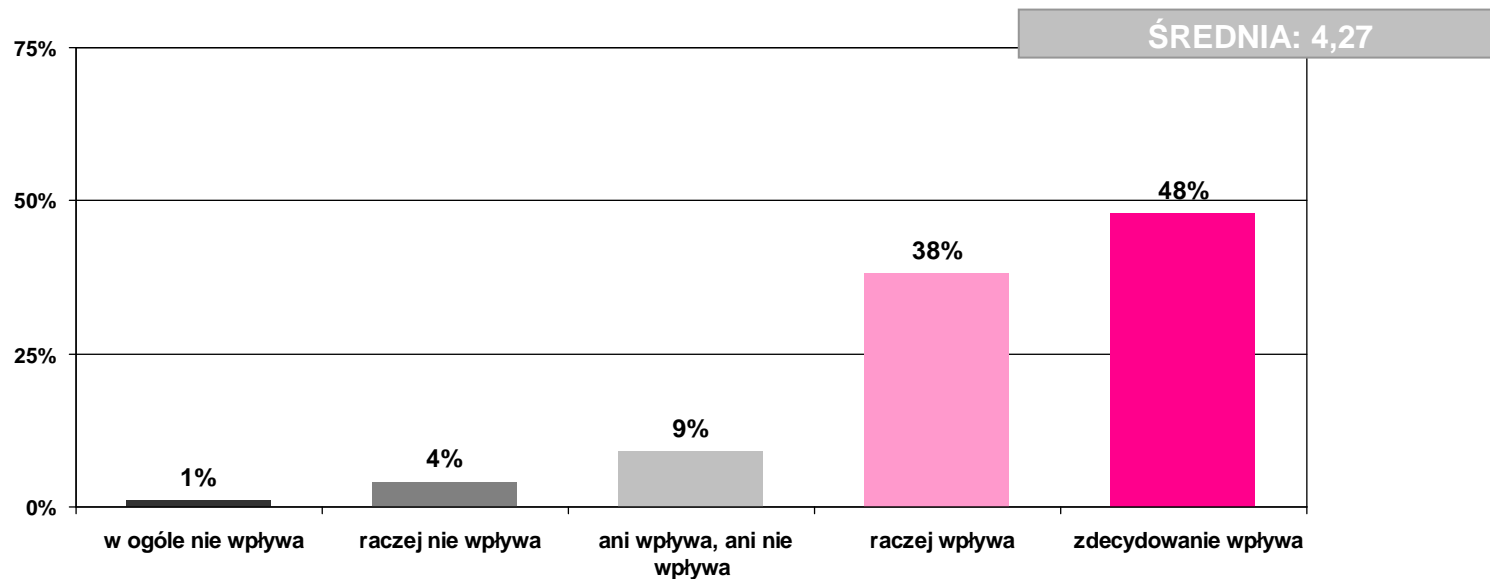
średnia ze skali 1-5, gdzie 1=w ogóle nieważny, a 5=bardzo ważny



- Standard toalety w miejscu publicznym jest nieco ważniejszy dla kobiet niż dla mężczyzn,
- wagę tego aspektu dostrzegają także częściej osoby z wykształceniem wyższym oraz zasadniczym zawodowym
- Standard toalet publicznych jest mniej ważny dla osób oceniających swoją sytuację materialną jako złą

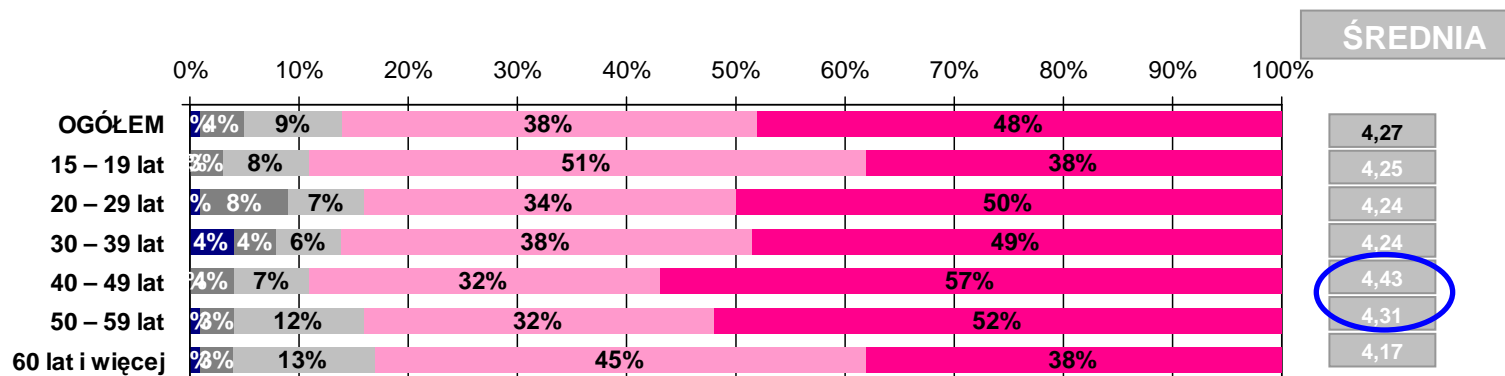
Standard toalety a rekomendacja restauracji, hotelu

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



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

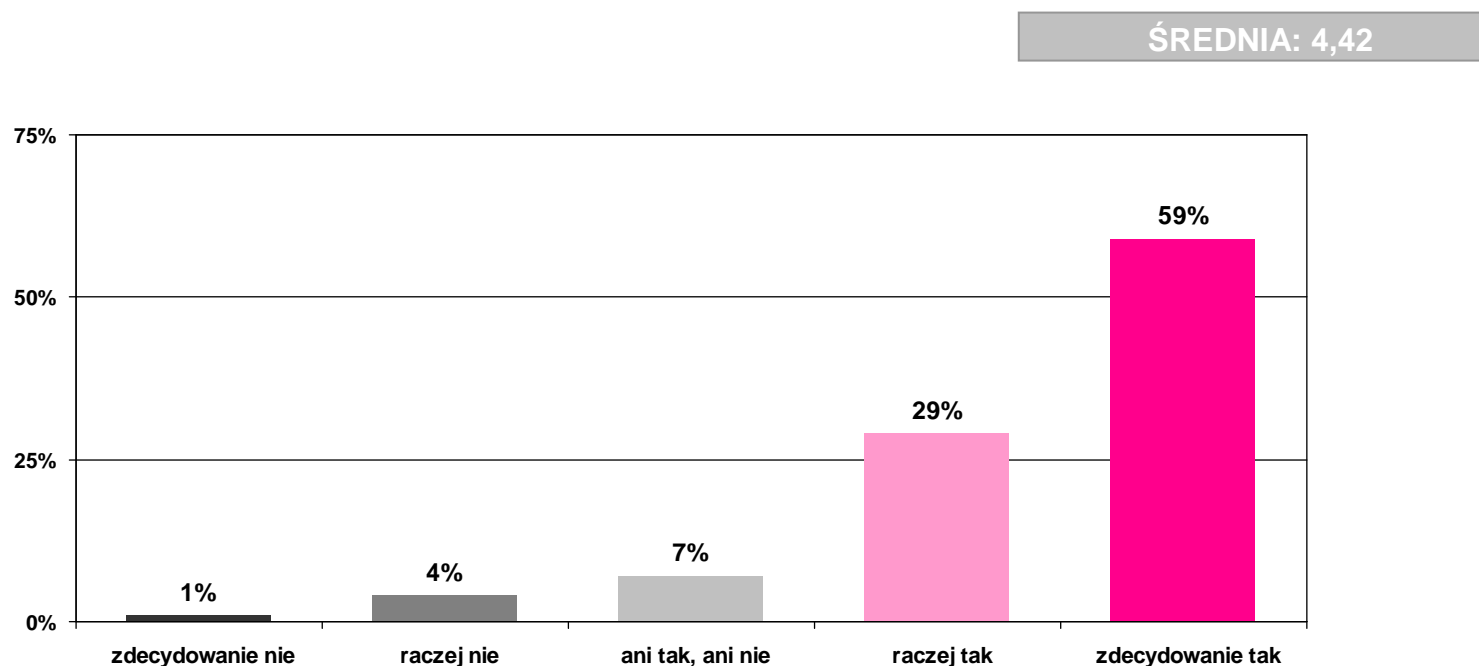
T2. W jakim stopniu na ponowne odwiedzenie, polecenie przez Pana(ia) znajomym restauracji, hotelu lub innego miejsca publicznego wpływa standard i poziom czystości łazienki i toalety (jej wyposażenie, higiena, zapach)?



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

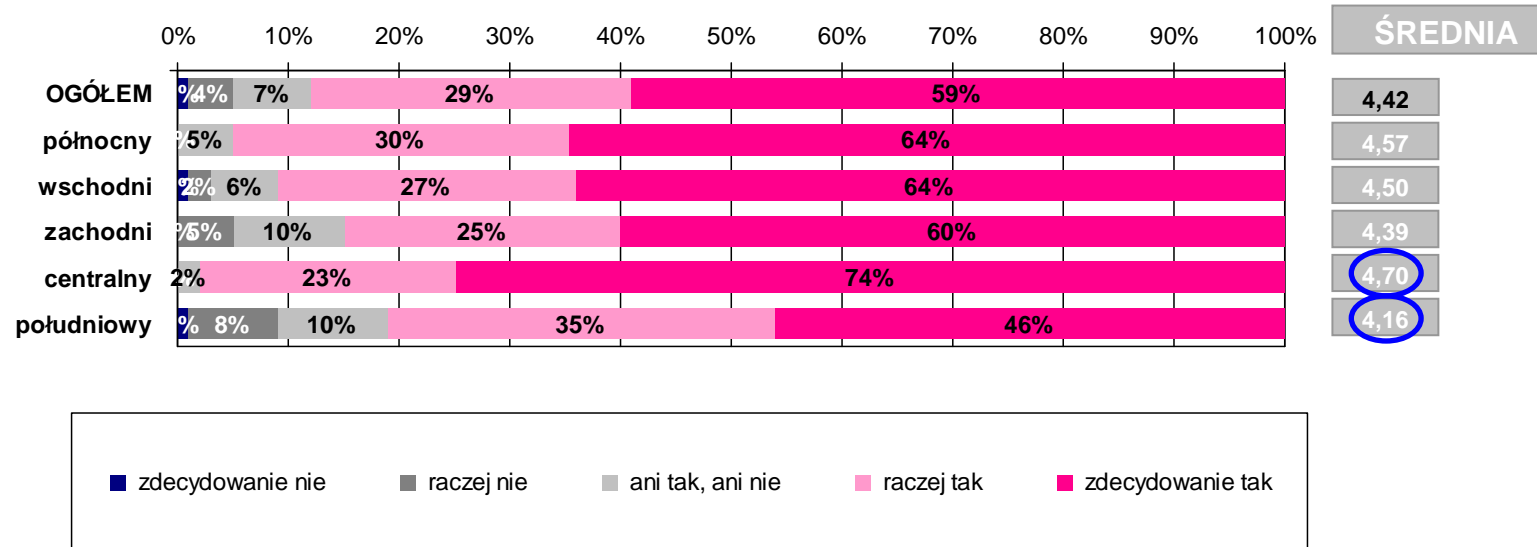
- Osoby w wieku 40-59 częściej niż inni wskazują poziom czystości toalety jako ważne kryterium decydujące o ponownym odwiedzeniu danego miejsca publicznego
- Czynnik ten jest stosunkowo mniej ważny dla osób z najstarszej kategorii wiekowej (60 i więcej lat)

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?



- 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
- 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?



- Wagę standardu toalet w kontekście Euro 2012 częściej dostrzegają mieszkańcy centralnej Polski, mieszkańcy Polski południowej uznają ten problem za nieco mniej istotny

- Standard i poziom czystości toalety 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
- Podobnie 86% Polaków deklaruje, że standard toalety wpływa na ich decyzję o ponownym odwiedzeniu danego miejsca i zarekomendowaniu go znajomym
- 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/ część toalety, gdzie znajduje się muszla sedesowa

UMYWALNIA - pomieszczenie/ część toalety, gdzie znajduje się umywalka

TOALETA = KABINY + UMYWALNIA

STRUKTURA KWESTIONARIUSZA

A. TOALETA - PIERWSZE WRAŻENIE OGÓLNE

B. OCENA KABINY

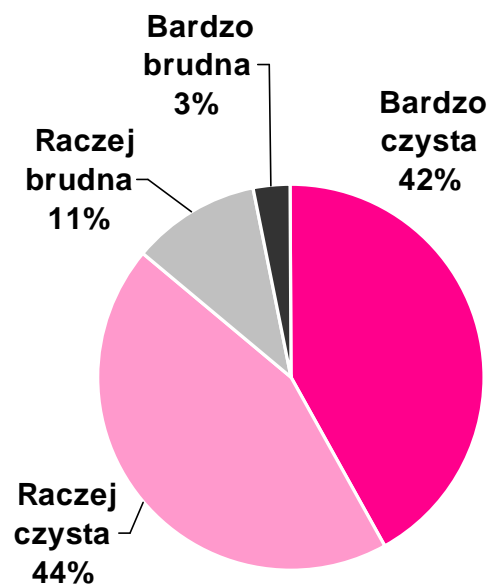
C. OCENA UMYWALNI

D. FINALNA OCENA OGÓLNA TOALETY

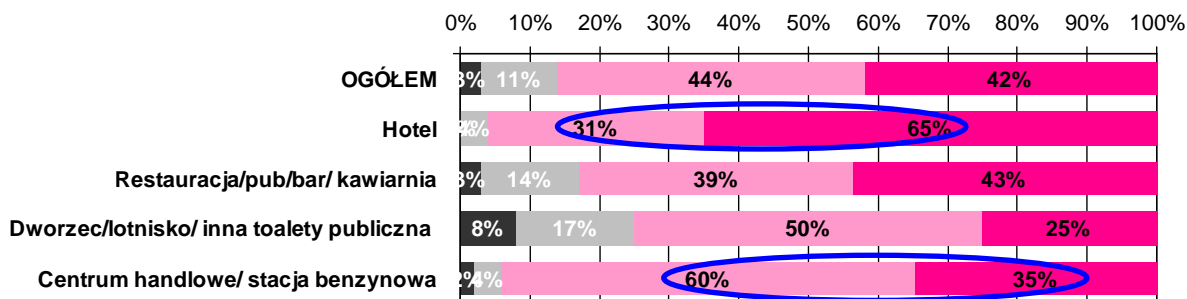
E. DOSTĘP DO TOALETY

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

OGÓŁEM



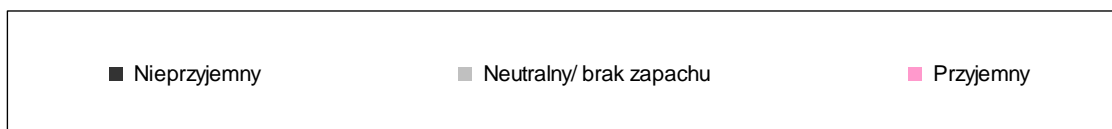
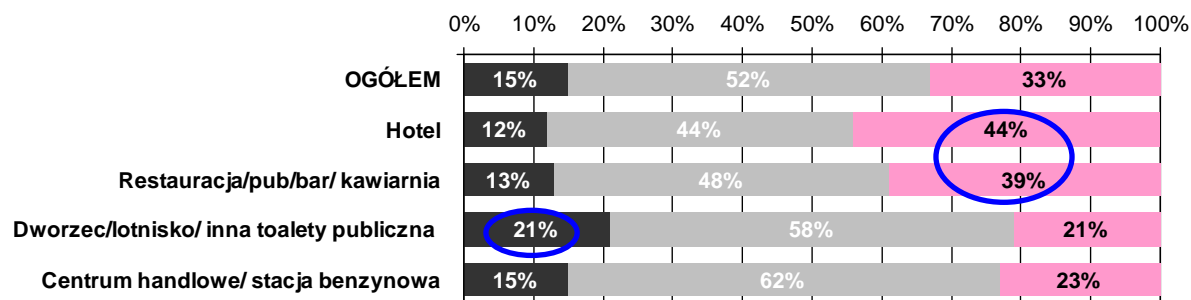
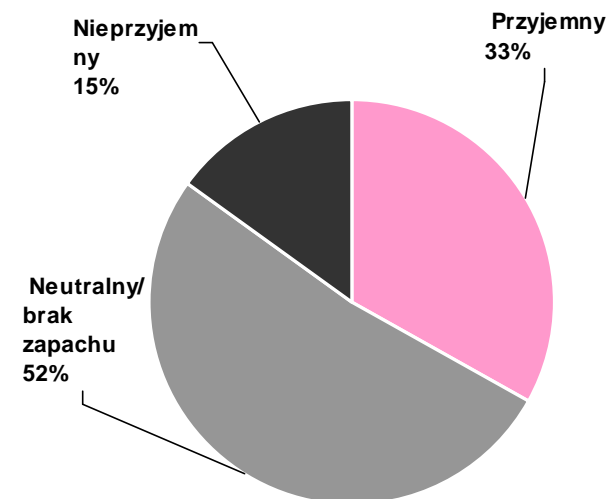
- Audytorowane toalety były w większości czyste, w sumie 86% z nich oceniono jako bardzo lub raczej czyste
- Jedynie 3% skontrolowanych toalet oznaczono jako bardzo brudne
- Pozytywnie wyróżniły się toalety hotelowe i znajdujące się w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych – uzyskały one wyższe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



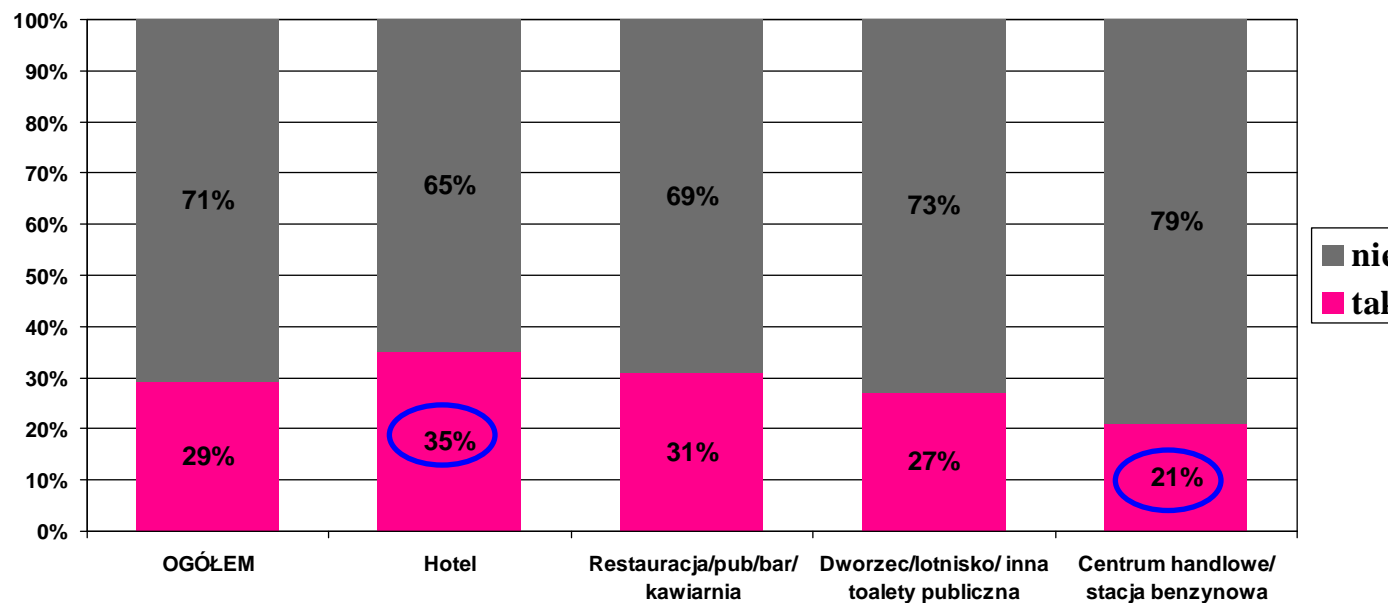
A2. Jaki jest zapach w toalecie?

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

OGÓŁEM



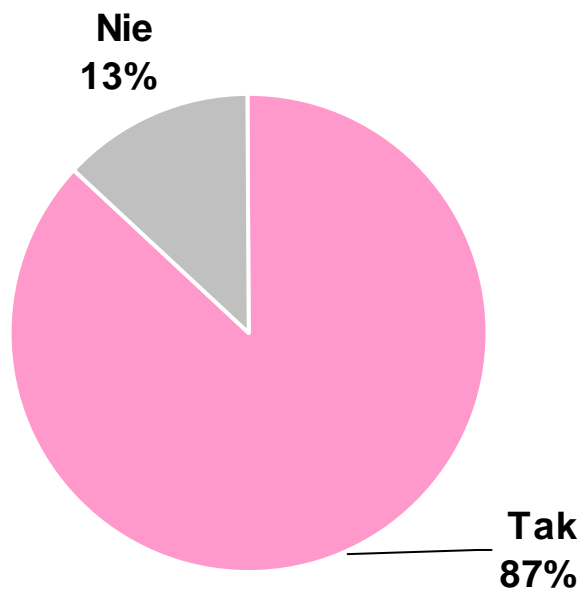
A3. Czy w toalecie znajduje się odświeżacz powietrza?



- Odświeżacz powietrza nie jest standardowym elementem wyposażenia polskich toalet publicznych – znajdował się on w trzech na dziesięć (29%) odwiedzonych toalet
- Najczęściej odświeżacz powietrza występował w toaletach hotelowych (w 35% z nich), najrzadziej w toaletach w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych (21%)

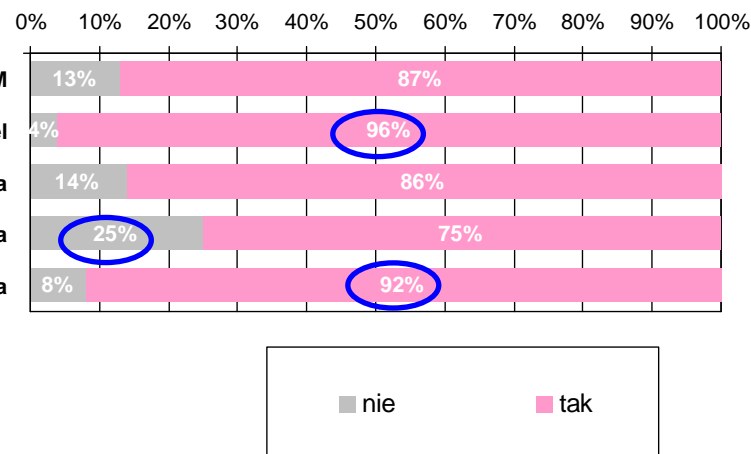
D1. Czy toaleta spełnia ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny?

OGÓŁEM



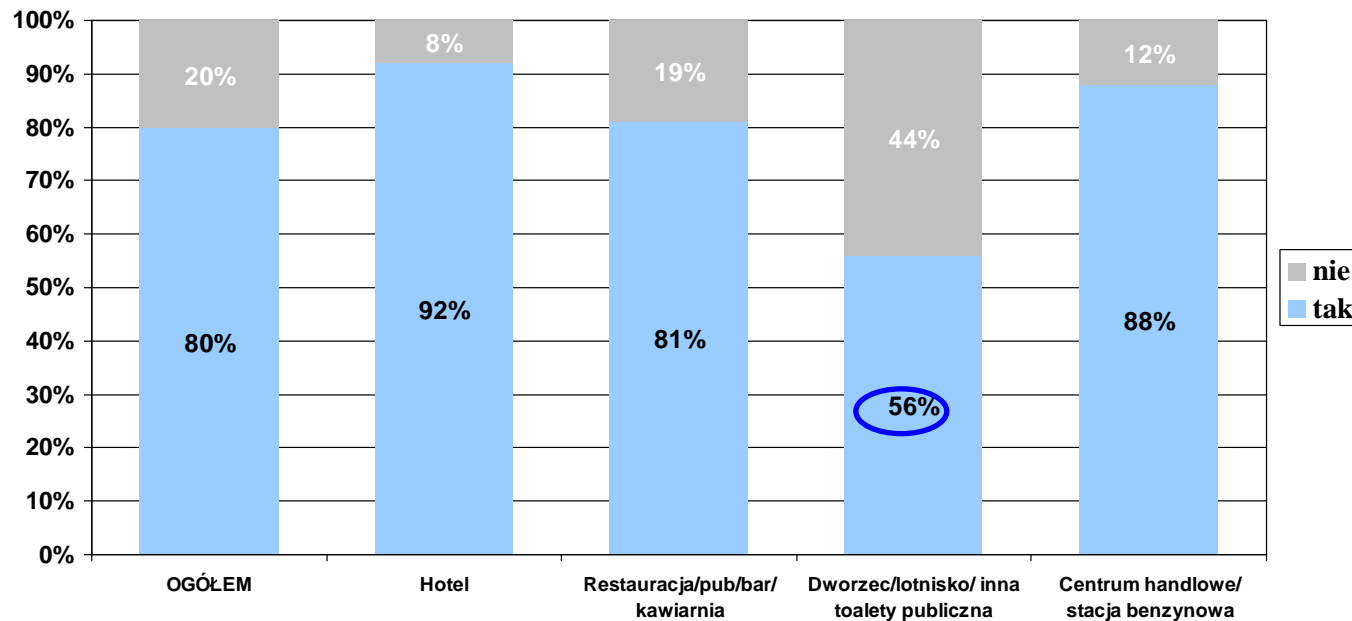
- Zdecydowana większość odwiedzonych toalet spełniała ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny, jednak 13% toalet zostało ocenionych negatywnie
- Najlepiej wypadły pod tym względem toalety w hotelach oraz centrach handlowych/ na stacjach benzynowych, najgorzej zaś toalety na dworcach/ lotniskach/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

Tak
87%



■ nie ■ tak

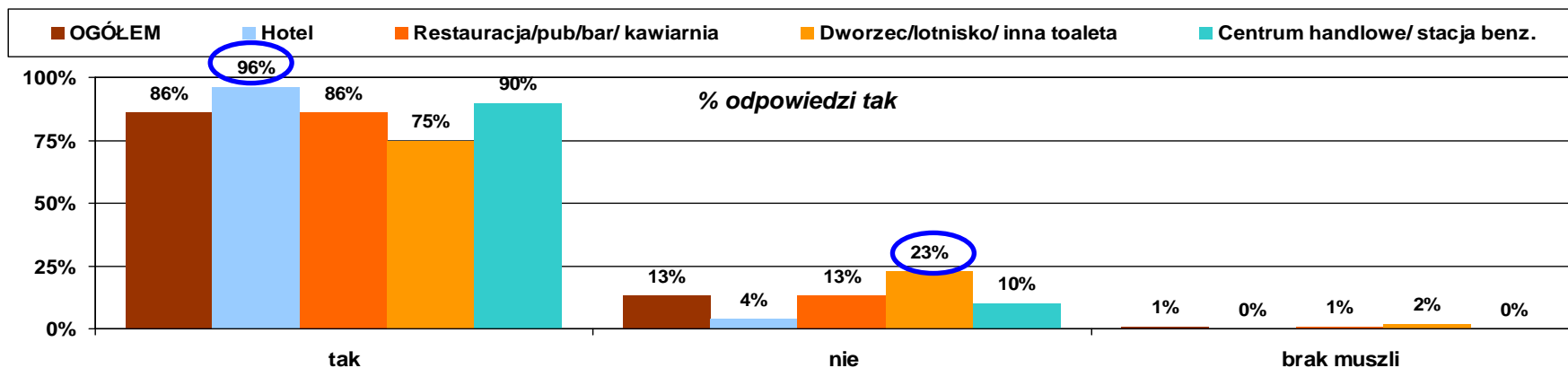
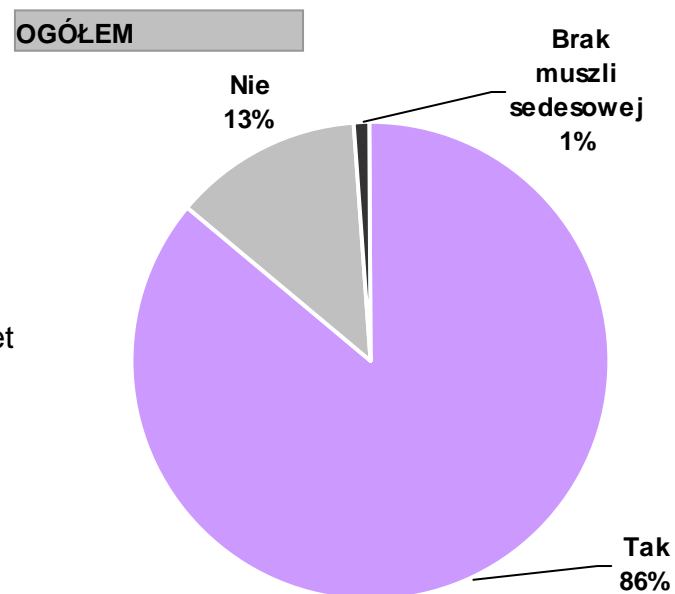
D2. Czy skorzystałby(aby) Pan(i) ponownie z tej toalety?



- Intencja ponownego odwiedzenia toalety to ważny 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%

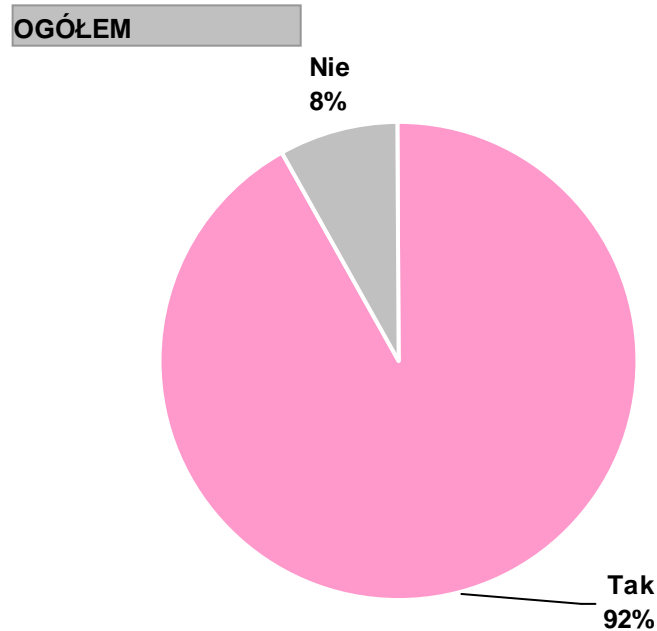
B1. Czy muszla sedesowa jest czysta?

- 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)
- Czysta muszla sedesowa to wyróżnik toalet hotelowych – 96% toalet hotelowych cechowało się pozytywną oceną w tym zakresie

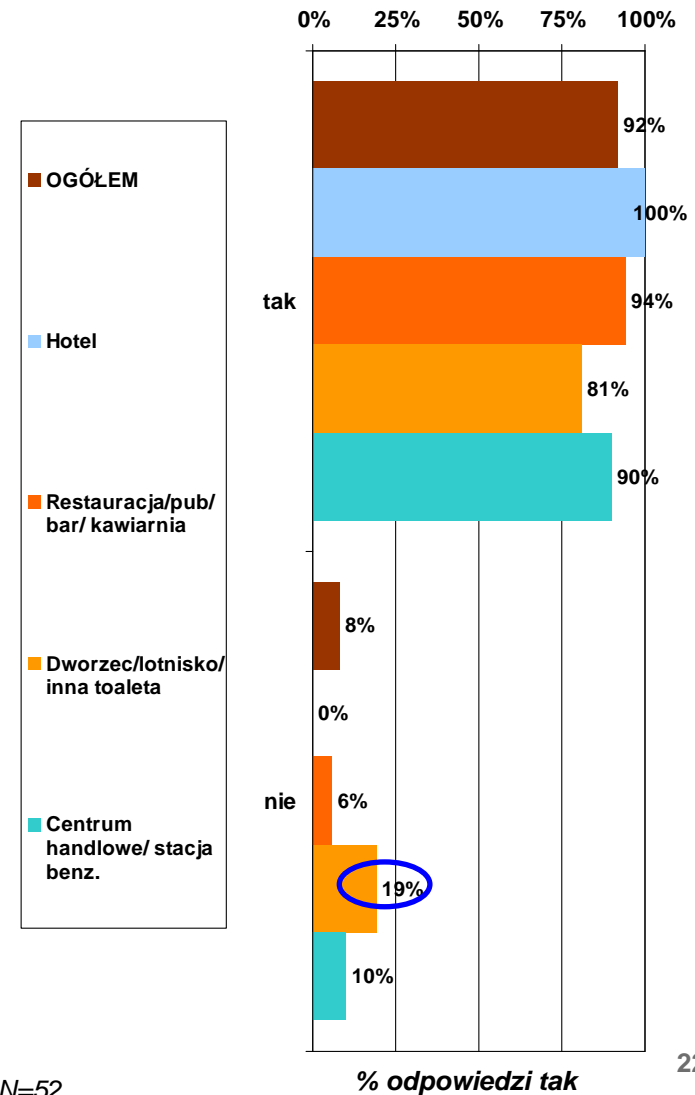


Podstawa: OGÓŁEM N=260, Hotel N=52, Restauracja N=104, Dworzec N=52, CH/ Stacja Benz. N=52

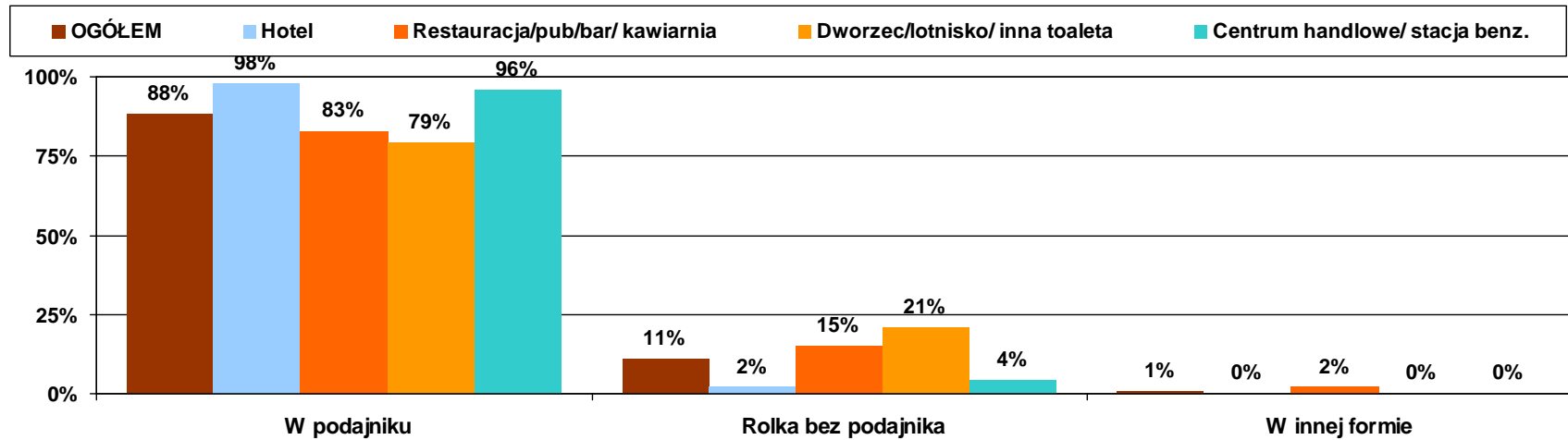
B2. Czy w kabynie znajduje się papier toaletowy?



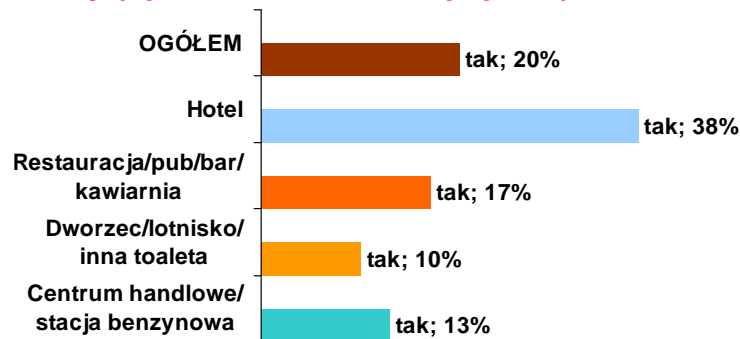
- Papier toaletowy dostępny był w kabynie 92% skontrolowanych toalet
- Wynik ten mógłby być jednak lepszy, gdyby nie toalety na dworcach/ lotniskach/ w przejściach podziemnych, gdzie aż w 19% przypadków brakowało papieru w kabynie



B3. Gdzie znajduje się papier toaletowy



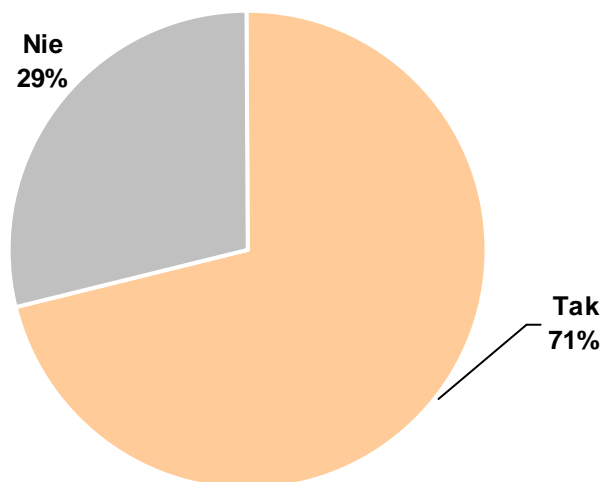
B4. Czy w kabynie znajduje się zapasowy papier toaletowy (np. dodatkowa rolka papieru)?



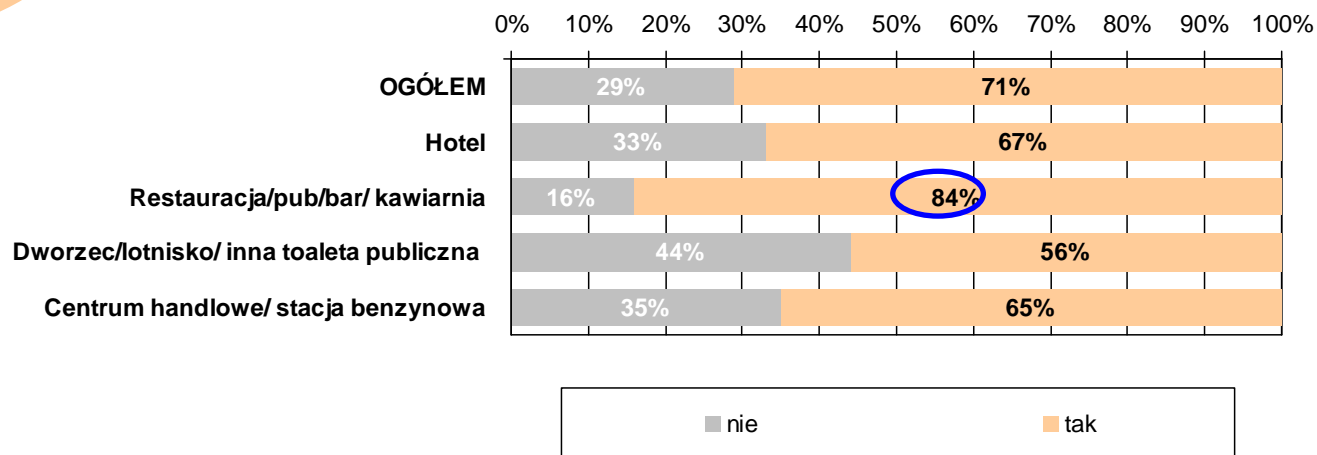
- Papier toaletowy znajdował się najczęściej w podajniku (w 88% toalet, gdzie był dostępny papier), w 11% przypadków wystąpił w formie rolki bez podajnika
- W co piątej (20%) toalecie, w której był dostępny papier zapewniono także zapasowy papier toaletowy

B5. Czy w kabynie znajduje się kosz na śmieci?

OGÓŁEM



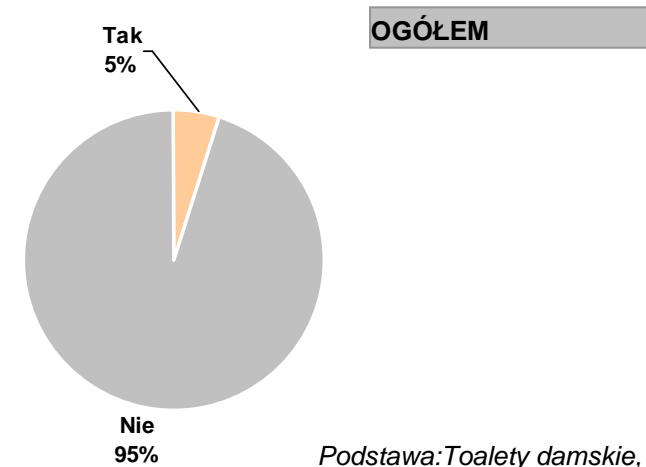
- Kosz na śmieci w kabynie zapewniono w 71% toalet poddanych audytowi
- Najczęściej znajdował się on w toaletach w restauracjach/ barach/ kawiarniach (w 84% takich toalet)



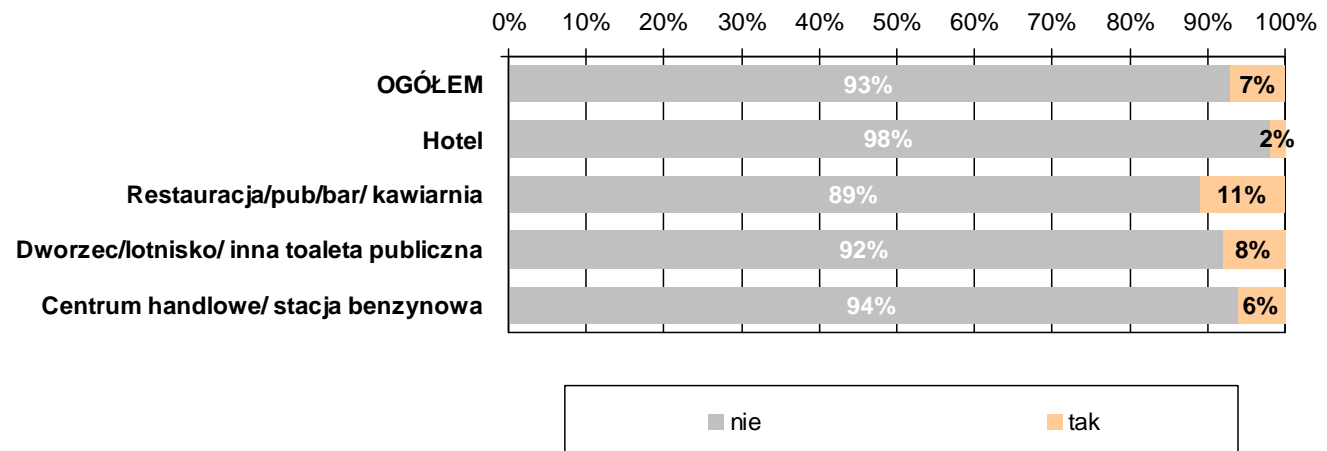
B5a. Czy w kabynie znajduje się specjalny kosz na zużyte podpaski i tampony typu LadyCare?

(tylko toalety damskie)

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



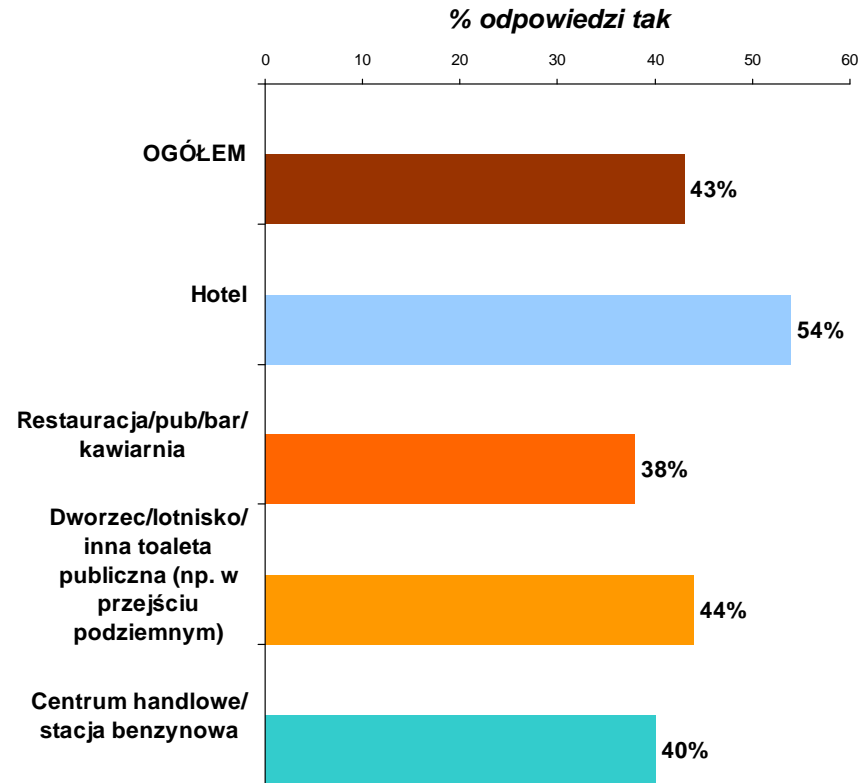
B6. Czy w kabynie znajduje się dozownik płynu do czyszczenia deski sedesowej?



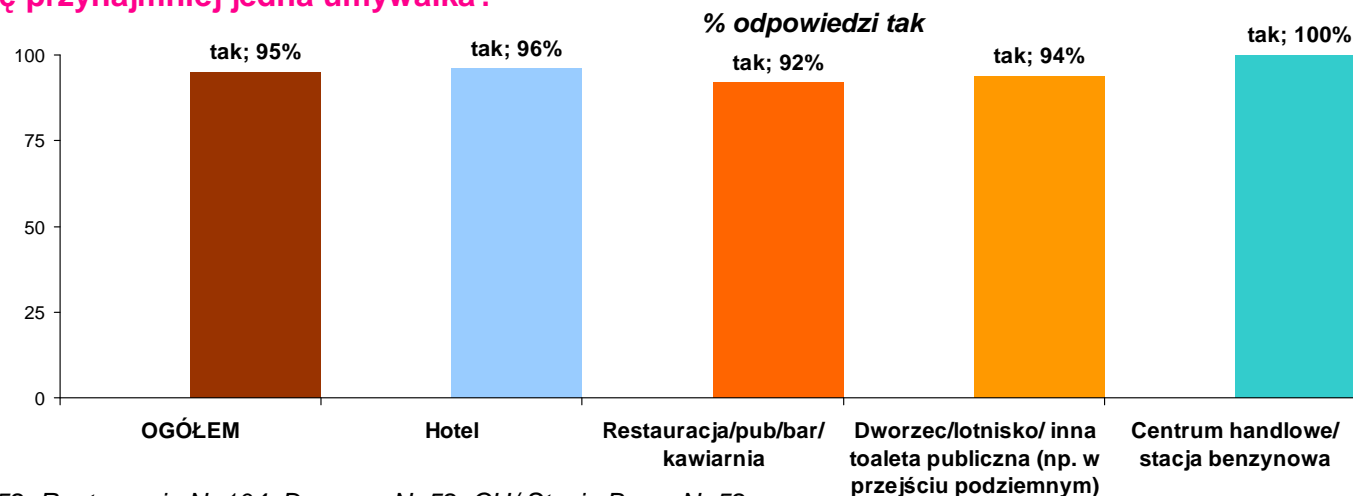
Podstawa: OGÓŁEM N=260, Hotel N=52, Restauracja N=104, Dworzec N=52, CH/ Stacja Benz. N=52

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

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

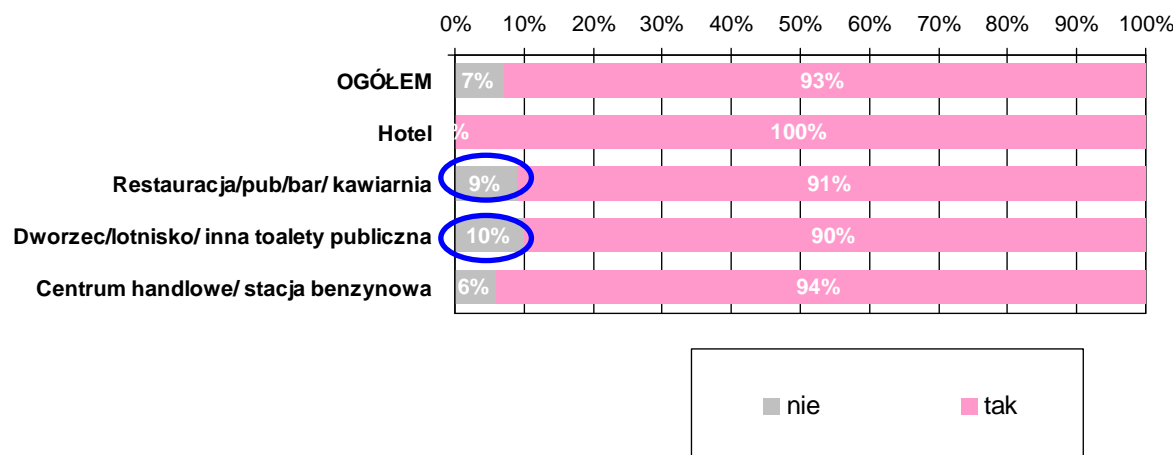


C1. Czy w toalecie znajduje się przynajmniej jedna umywalka?



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

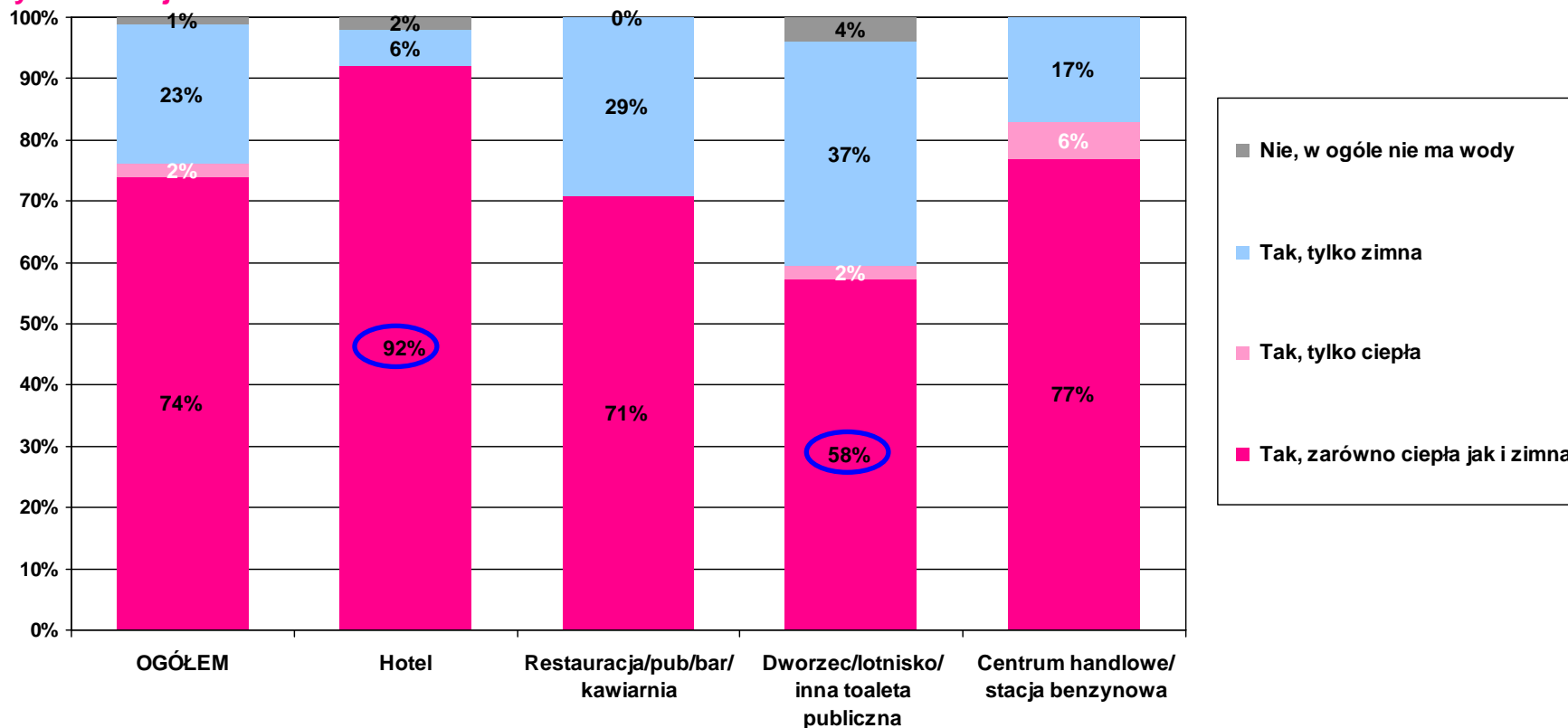
C2. Czy umywalka(i) jest(są) czysta(e)?



- W co dwudziestej toalecie (5%) umywalnia nie była wyposażona w umywalkę
- Zdecydowana większość umywalek (93%) została oceniona jako czyste
- Brudną umywalkę najczęściej napotkać można w toalecie w restauracji/ barze/ kawiarni oraz na dworcu/ lotnisku/ przejściu podziemnym

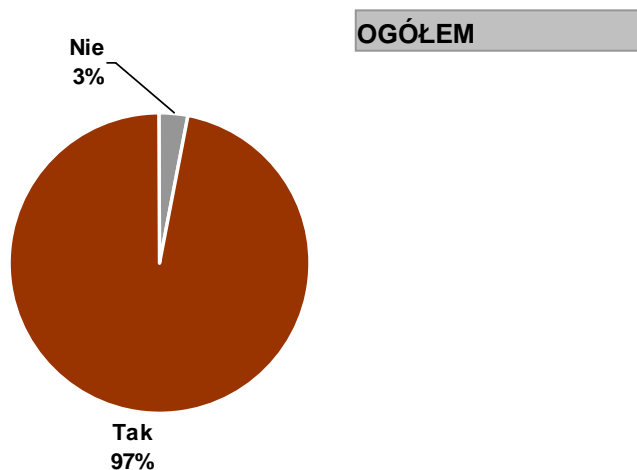
Podstawa: Toalety, w których znajdowała się umywalka, OGÓŁEM N=247, Hotel N=50, Restauracja N=96, Dworzec N=49, CH/ Stacja Benz. N=52

C3. Czy w kranie jest woda?

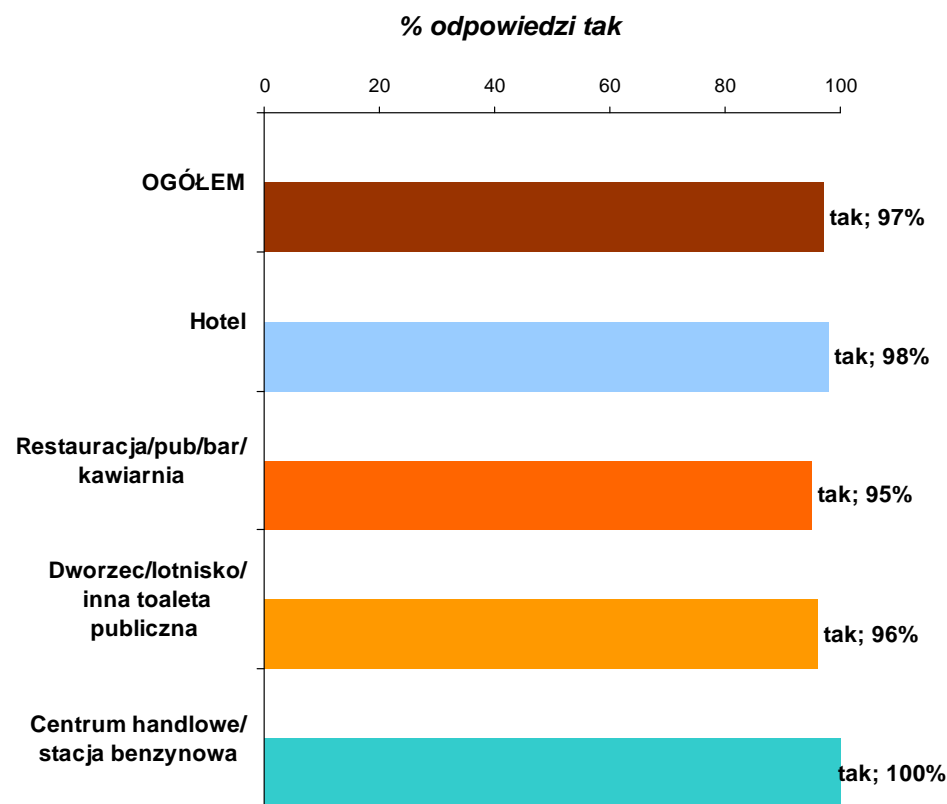


- W trzech na cztery toalety (74%) można było skorzystać z ciepłej i zimnej wody do umycia rąk, w 23% lokalizacji dostępna była jedynie zimna woda, w jednej na sto toalet (1%) nie było w ogóle wody
- Najkorzystniej wypadły toalety hotelowe, gdzie w 92% przypadków zapewniono zarówno ciepłą jak i zimną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

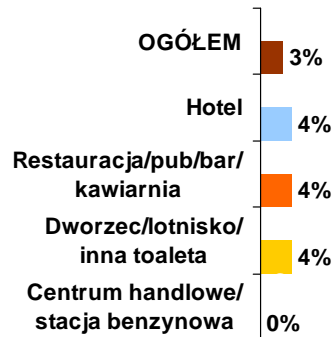
C4. Czy jest dostępne mydło?



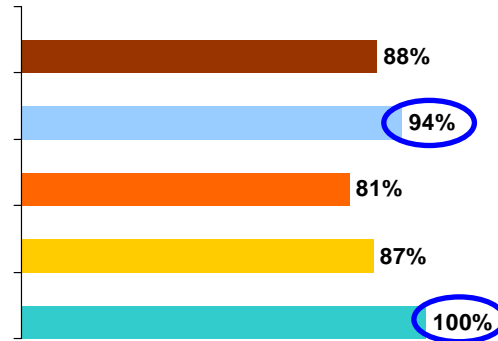
- Kolejny element istotny w umywalni – mydło do umycia rąk – był dostępny w niemal wszystkich toaletach poddanych kontroli (97%)
- Mydła najczęściej brakowało w toaletach w restauracjach/ pubach/ kawiarniach oraz na dworcach / lotniskach/ w przejściach podziemnych, jednak były to jednostkowe przypadki



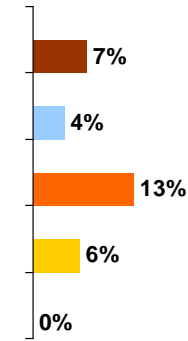
C5_1. Mydło w kostce



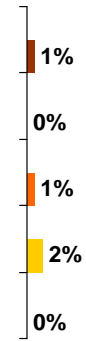
C5_2. Podajnik mydła w PŁYNIĘ



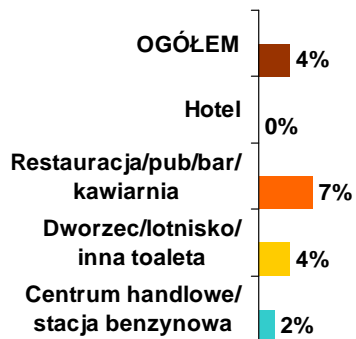
C5_3. Podajnik mydła w PIANIE



C5_4. Mydło w innej formie



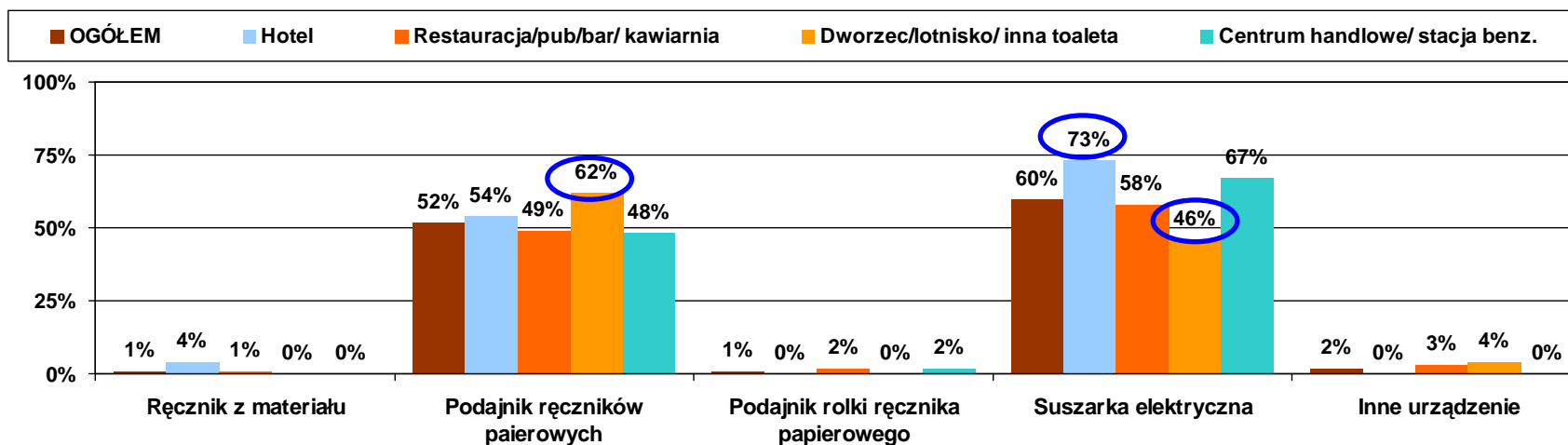
W podajniku NIE ma mydła



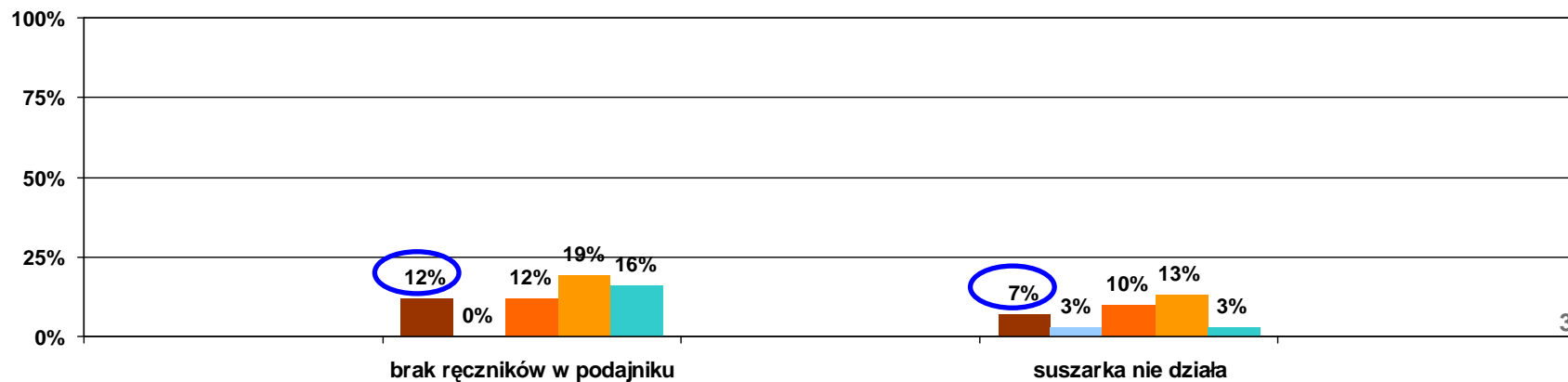
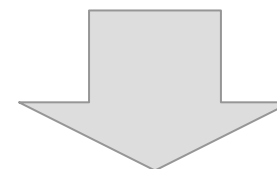
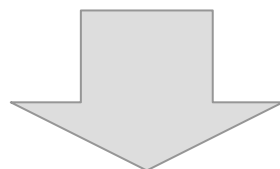
Wszystkie podajniki mydła w pianie działały prawidłowo i znajdowało się w nich mydło

Ocena umywalni

Suszenie/ wycieranie rąk

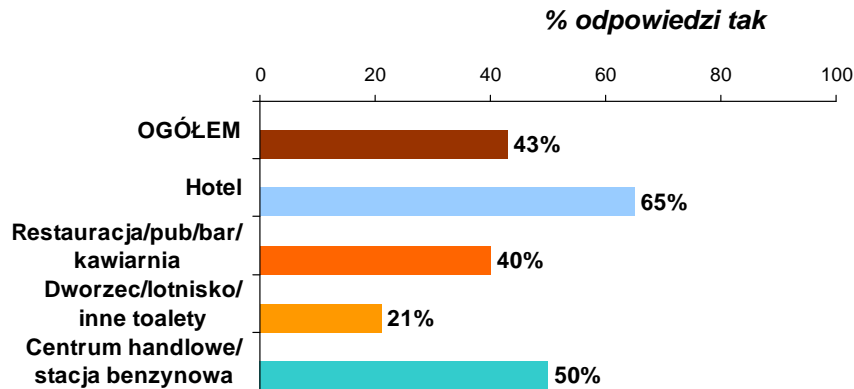


Podstawa: OGÓLEM N=260, Hotel N=52, Restauracja N=104, Dworzec N=52, CH/ Stacja Benz. N=52

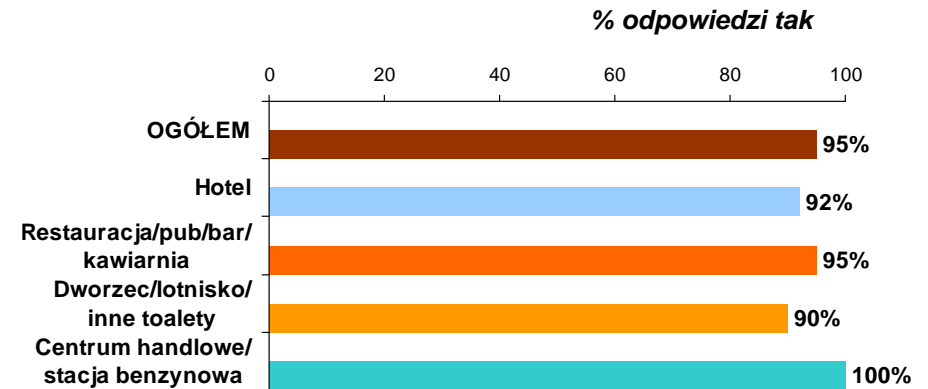


- Mydło najczęściej występowało w podajniku mydła w płynie (ogółem w 88% toalet), stosunkowo rzadkie (4%) były tu przypadki pustych podajników
- Mydło w takiej formie jest standardem w centrach handlowych oraz na stacjach benzynowych, często też pojawia się w toaletach hotelowych
- W 7% przypadków wystąpiły podajniki mydła w pianie, mydło w kostce zapewniono w 3% lokalizacji
- Najpopularniejszym udogodnieniem do suszenia/ wycierania rąk jest suszarka elektryczna, znajdująca się w 60% ogółu toalet, istotnie częściej można spotkać ją w toaletach hotelowych (w 73% toalet hotelowych), najrzadziej zaś w toaletach na dworcach/ lotniskach/ innych toaletach publicznych (46%)
- W nieco ponad połowie ogółu toalet (52%) zamontowano podajnik ręczników papierowych, takie rozwiązanie często wystąpiło w toaletach na dworcach/ lotniskach/ innych toaletach publicznych (w 62% takich toalet)
- Podajnik rolki ręcznika bawełnianego wystąpił w jednej na sto odwiedzonych toalet (1%)
- Zdarzały się przypadki braku ręczników papierowych w podajniku (w 12% toalet wyposażonych w taki podajnik), jak i sytuacje niesprawnych suszarek do rąk (7% toalet gdzie zamontowano suszarki)

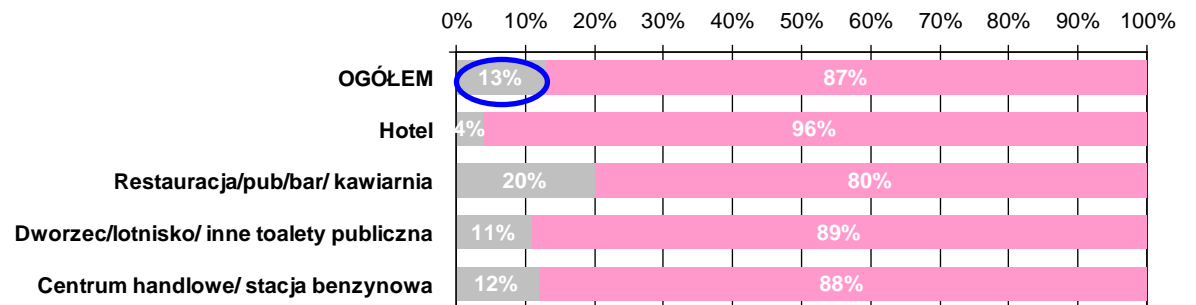
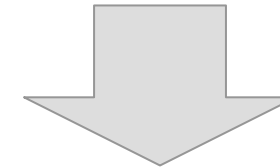
C7. Czy w umywalni zamontowane są jakiegokolwiek bezdotykowe urządzenia higieny?



C8. Czy w umywalni znajduje się kosz na śmieci?



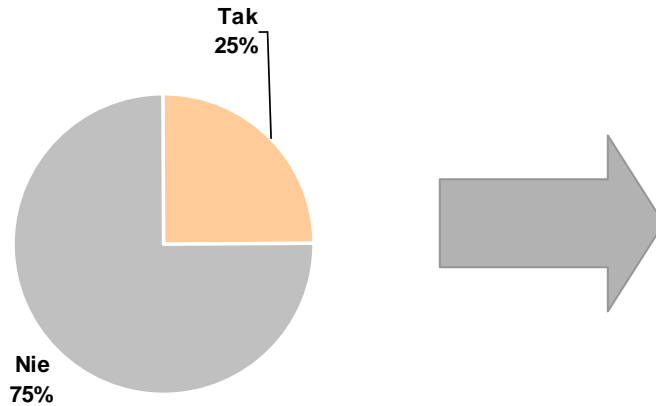
- W bezdotykowe urządzenia higieny wyposażone było 43% umywalni, takie urządzenia najczęściej montowano w toaletach hotelowych (w 65% z nich)
- Kosz na śmieci to niemal stały element wyposażenia umywalni toalet publicznych (znajdował się w 95% lokalizacji)
- W 13% przypadków kosz był jednak przepełniony, a więc nie spełniał właściwie swojej funkcji



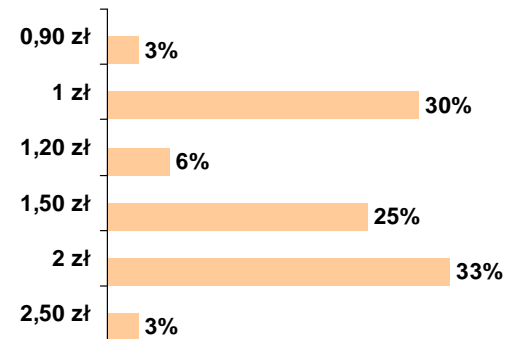
■ Jest przepełniony ■ Nie jest przepełniony

E1. Czy skorzystanie z toalety jest płatne?

OGÓŁEM

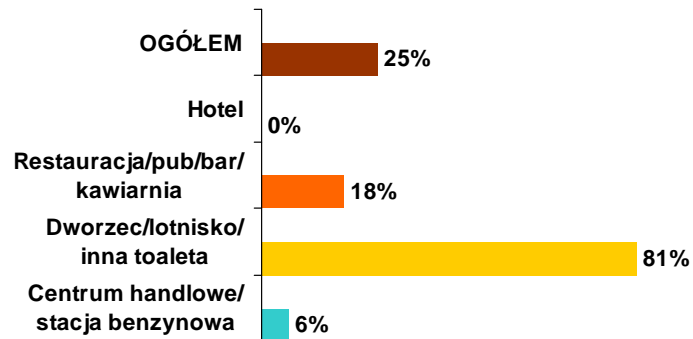


Opłata za toaletę



Podstawa: Płatne toalety, N=64

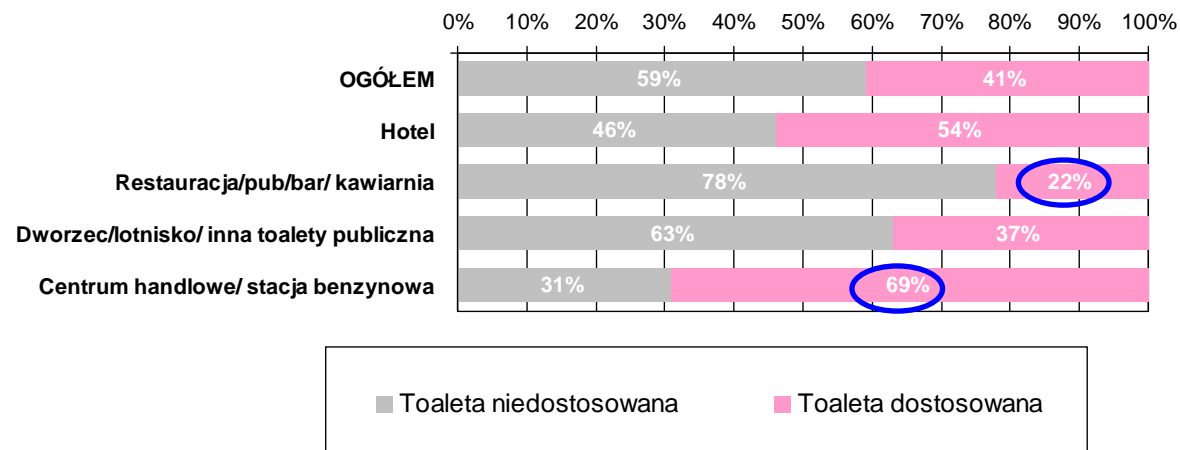
Toaleta płatna



- 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

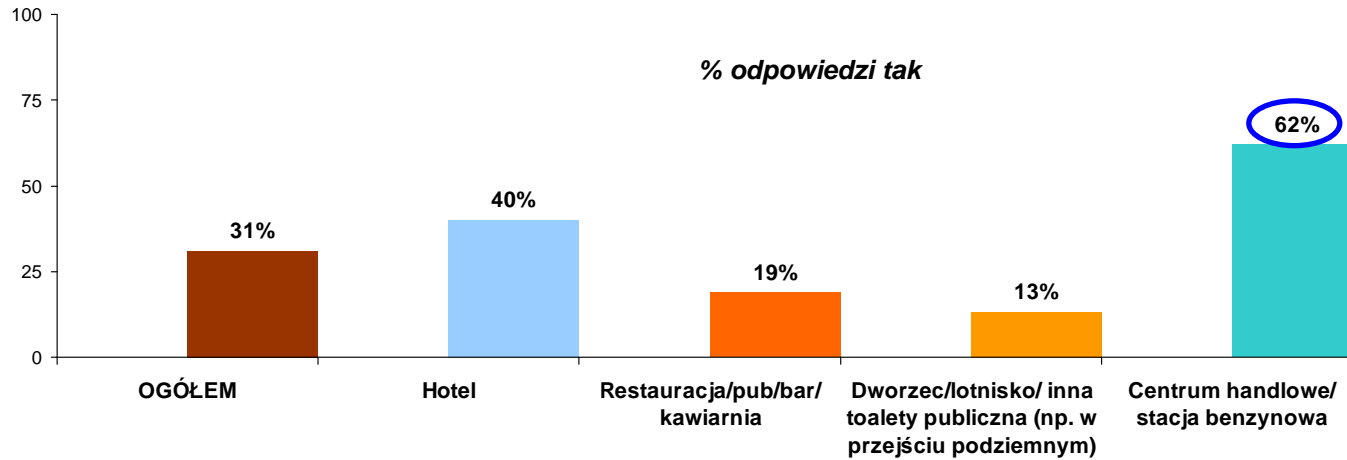
E4. Czy w audytowanej lokalizacji dostępna jest toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych?



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

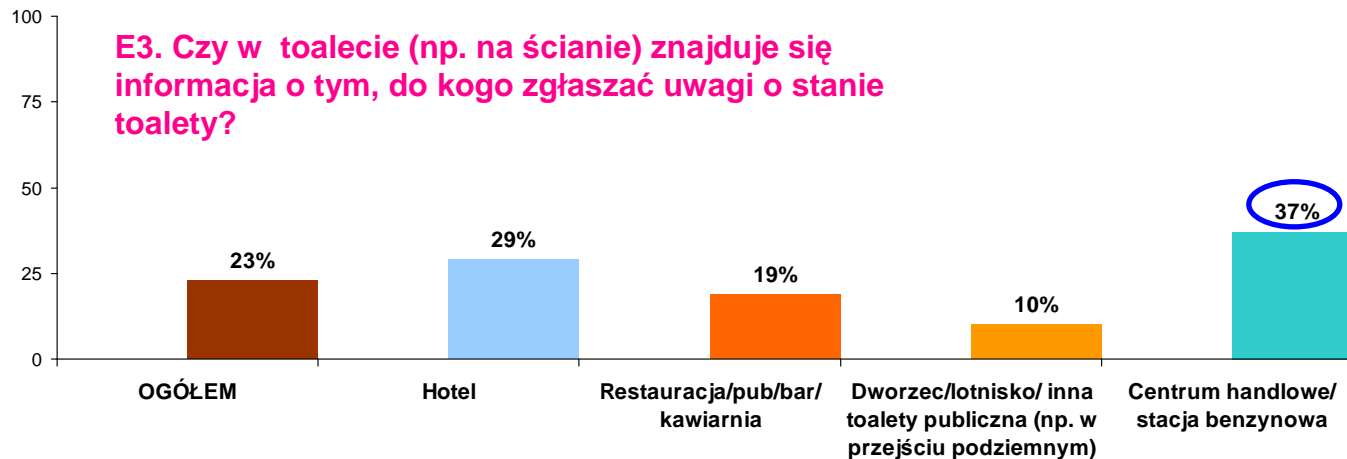
Informacje o sprzątanii

E2. Czy w toalecie (np. na ścianie) znajduje się informacja o godzinie ostatniego sprzątnięcia toalety?



- Informacja o godzinie ostatniego sprzątnięcia oraz możliwość zgłaszania uwag o stanie toalety to wyróżnik toalet w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych (odpowiednio 62% i 37% takich lokalizacji), takie rozwiązanie można też spotkać w toaletach hotelowych

E3. Czy w toalecie (np. na ścianie) znajduje się informacja o tym, do kogo zgłaszać uwagi o stanie toalety?

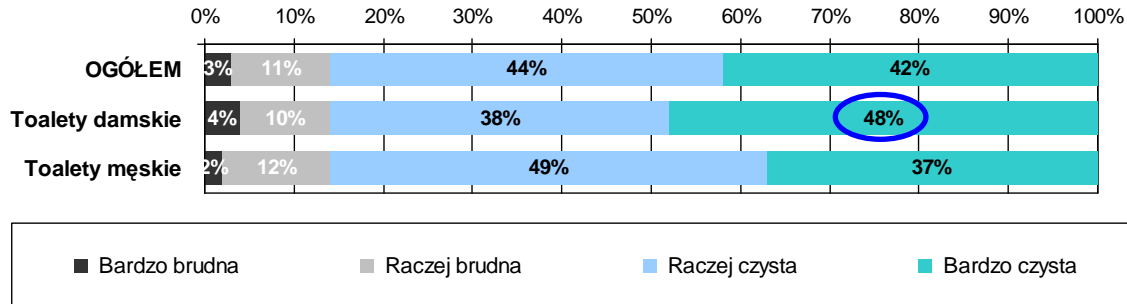


Podstawa: OGÓŁEM
 N=260, Hotel N=52,
 Restauracja N=104,
 Dworzec N=52, CH/
 Stacja Benz. N=52

- 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
- W większości aspektów pozytywnie wyróżniały się toalety hotelowe i znajdujące się w centrach handlowych/ na stacjach benzynowych – gorzej zaś wypadły toalety na dworcach/ lotniskach i w innych toaletach publicznych
- Zdecydowana większość (87%) odwiedzonych toalet spełniała ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny, jednak 13% toalet zostało ocenionych negatywnie
- Ogółem w 8 na 10 przypadków (80%) audytor skorzystałby w razie potrzeby ponownie z odwiedzanej toalety
- Nie wszędzie zapewniono papier toaletowy w kabinie toalety – ogółem stwierdzono 8% takich przypadków, najczęściej w toaletach dworcowych/ na lotniskach/ w przejściach podziemnych
- 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
- Podobnie mydło było w większości (97% toalet) dostępne, najczęściej w formie podajnika mydła w płynie (88%)
- 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.
- Skorzystanie z części (25%) odwiedzonych toalet było płatne, najczęściej były to toalety na dworcach, w przejściach podziemnych oraz inne toalety publiczne (np. wolnostojące)

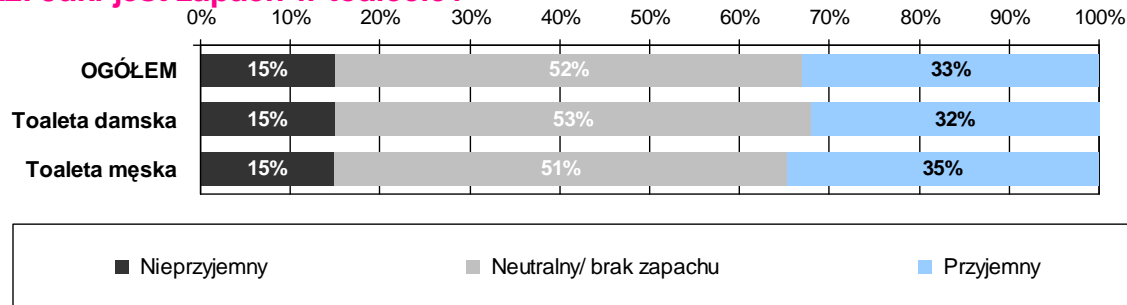
Mystery Toilet toalety damskie vs. męskie

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

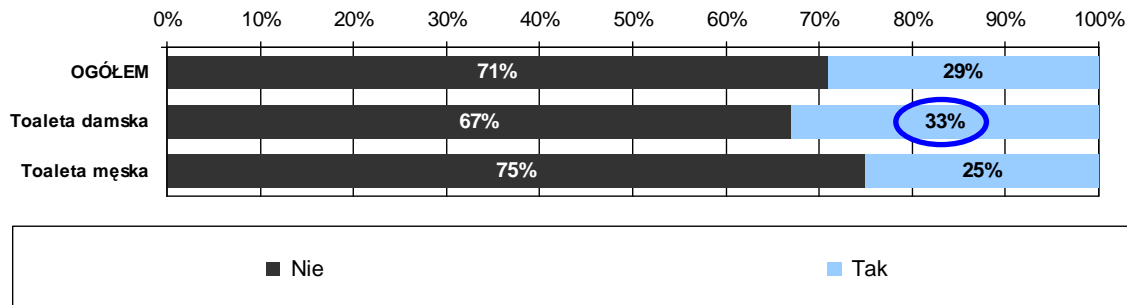


- Toalety damskie częściej niż męskie zostały ocenione jako bardzo czyste (48% vs. 37%), jednak ogólny odsetek pozytywnych ocen czystości toalety był w obu przypadkach zbliżony

A2. Jaki jest zapach w toalecie?



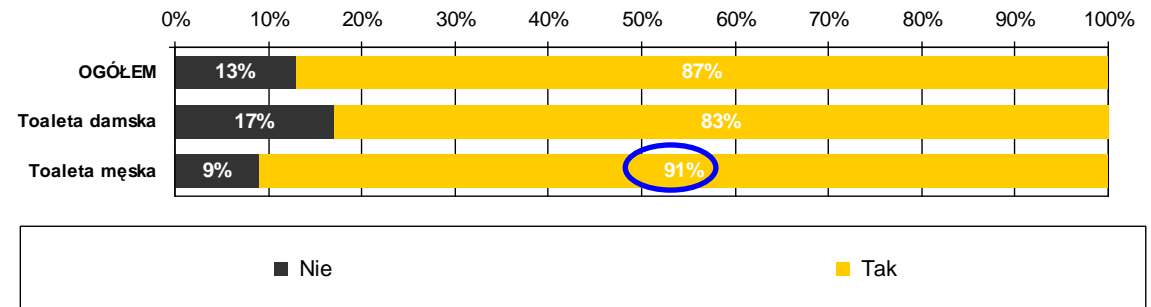
A3. Czy w toalecie znajduje się odświeżacz powietrza?



- Odświeżacz powietrza nieco częściej pojawia się w toaletach damskich (33% toalet damskich) niż w męskich (25%)

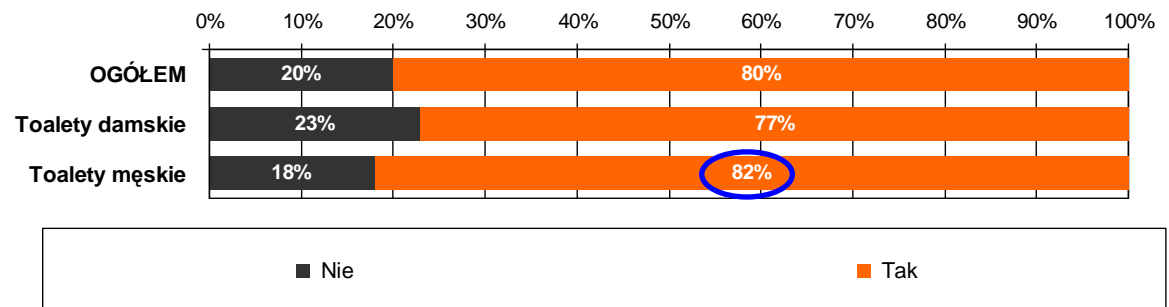
- Toalety męskie częściej spełniały ogólne normy co do standardu i higieny niż toalety damskie

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

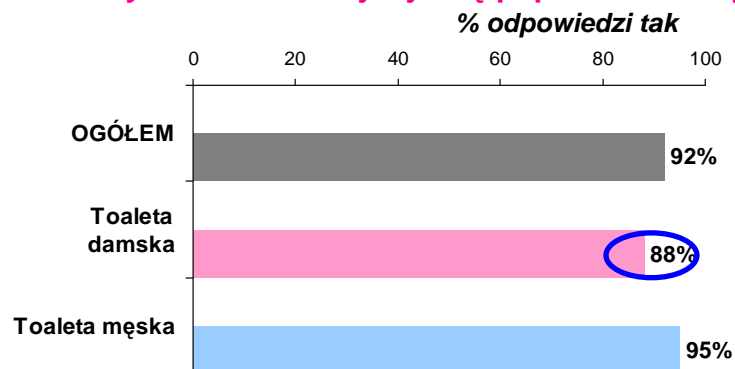


- Także dla toalet męskich wyższa była intencja ponownego odwiedzenia toalety

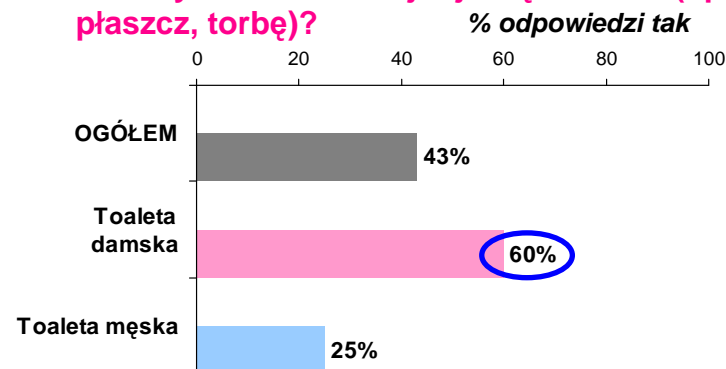
D2. Czy skorzystałby(aby) Pan(i) ponownie z tej toalety?



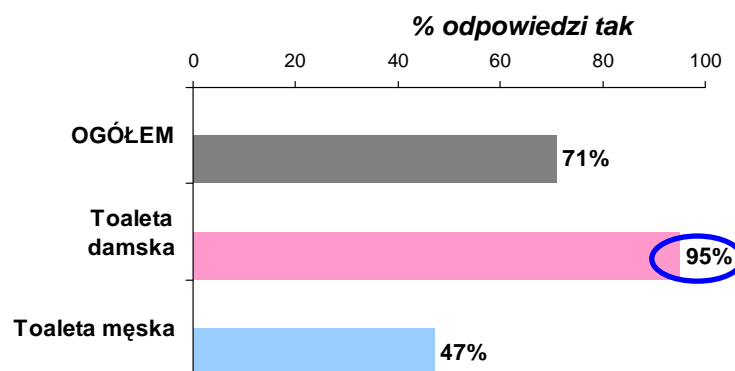
B2. Czy w kabinie znajduje się papier toaletowy?



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

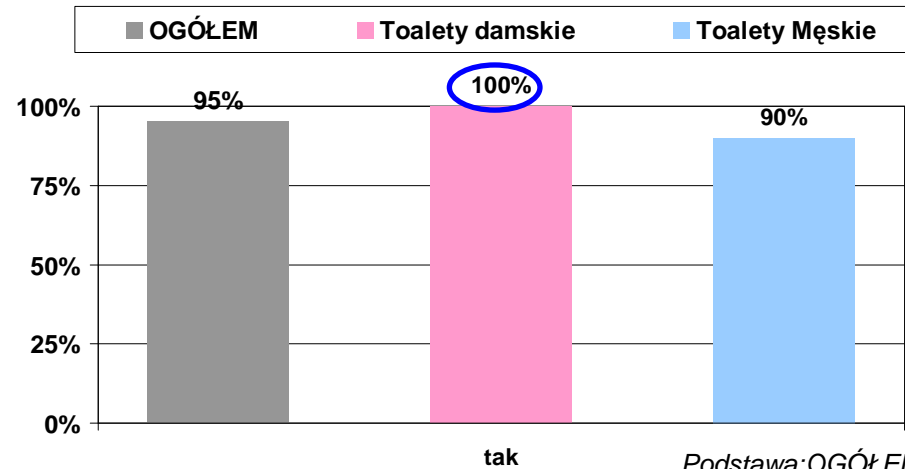


B5. Czy w kabinie znajduje się kosz na śmieci?



- Toalety damskie częściej wyposażone były w wieszak na płaszcz (obecny w 60% toalet damskich i 25% toalet męskich) 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 męskich)

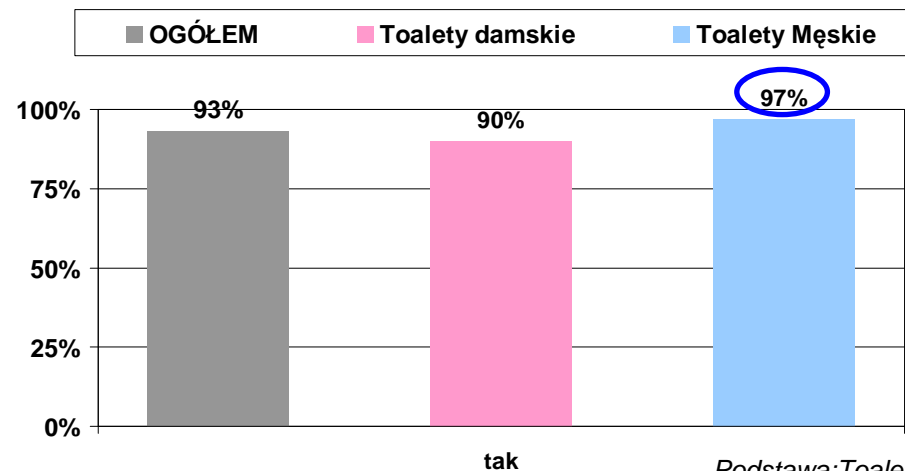
C1. Czy w toalecie znajduje się przynajmniej jedna umywalka?



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

- Wszystkie odwiedzone toalety damskie wyposażone były w przynajmniej jedną umywalkę, w toaletach męskich brakowało ich w 10% umywalni

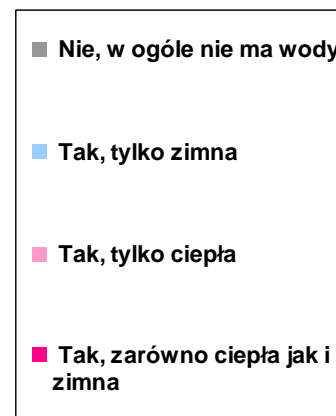
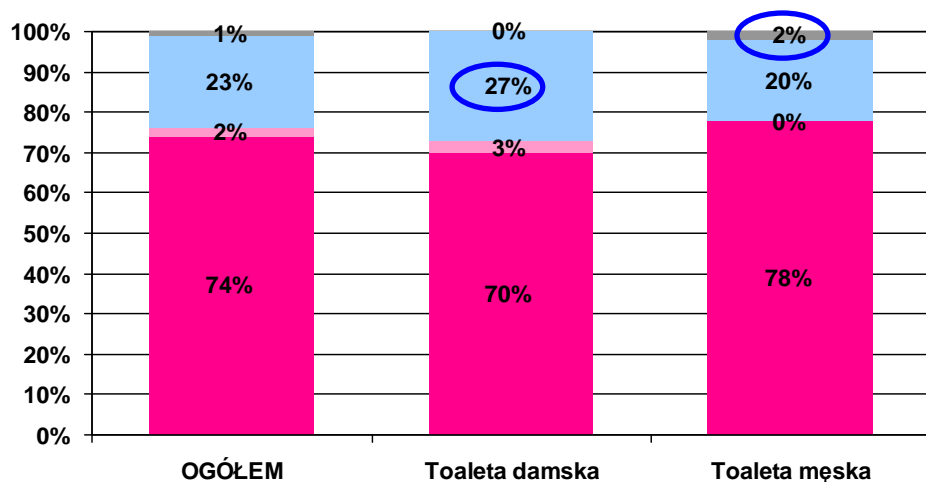
C2. Czy umywalka(i) jest(sa) czysta(e)?



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

- Czystość umywarek lepiej wypadła natomiast w toaletach męskich, gdzie 97% umywarek ocenione jako czyste, podczas gdy analogiczny wynik dla toalet damskich wyniósł 90%

C3. Czy w kranie jest woda?



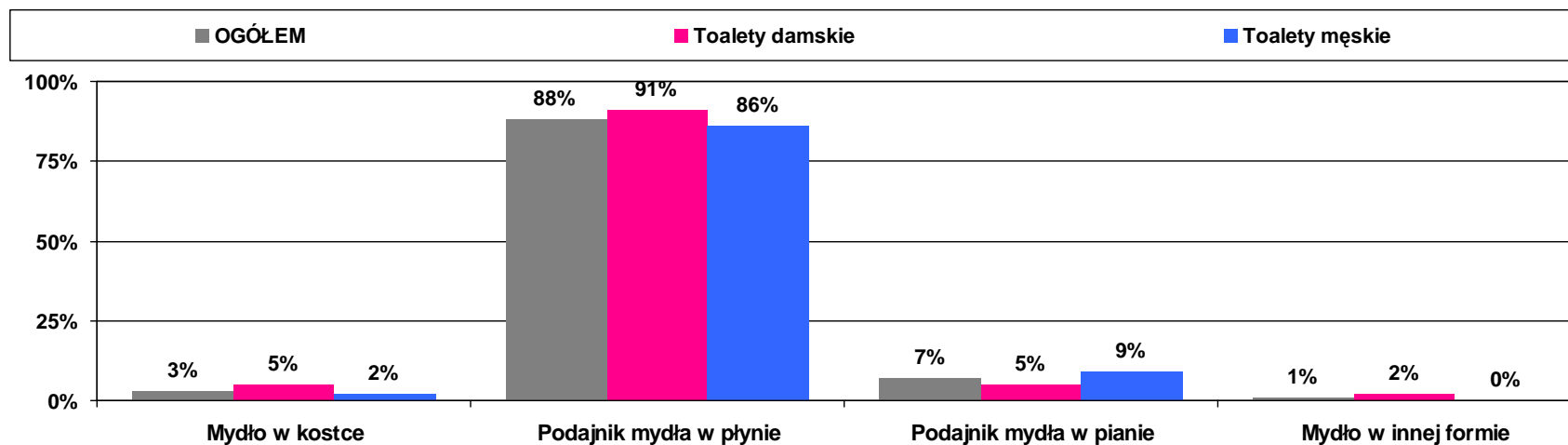
- We wszystkich toaletach damskich dostępna była woda do mycia rąk, w toaletach męskich brakowało jej w jednym na 50 przypadków (2%)
- Natomiast jedynie zimna woda częściej dostępna była w toaletach damskich (27% vs. 20%)

C4. Czy jest dostępne mydło?

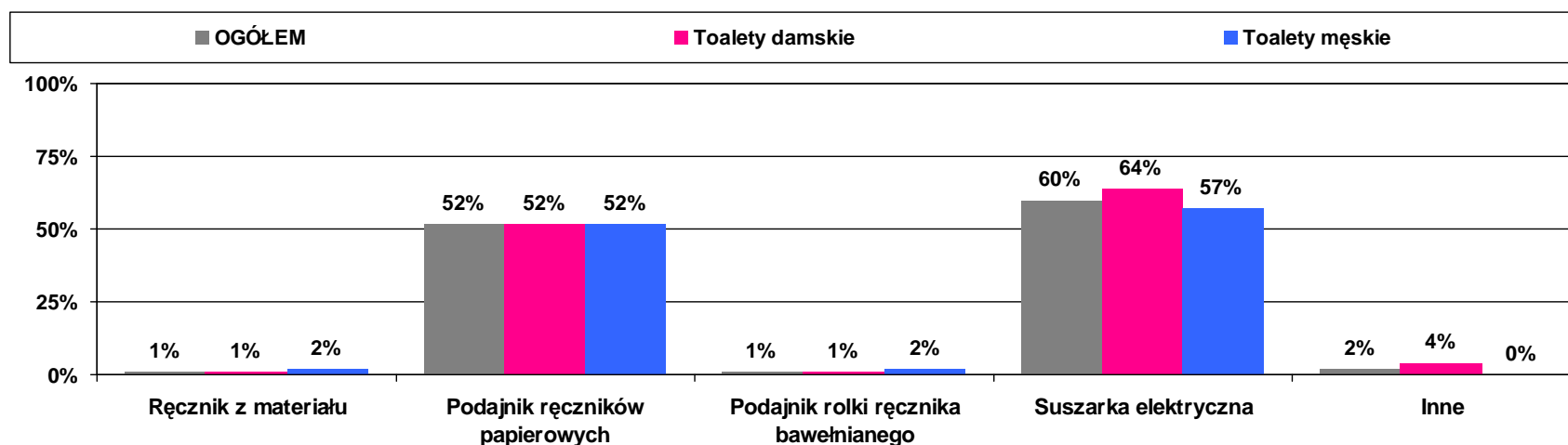


Podstawa: OGÓLEM N=260, toalety damskie N=130, Toalety męskie N=130

Dostępne mydło

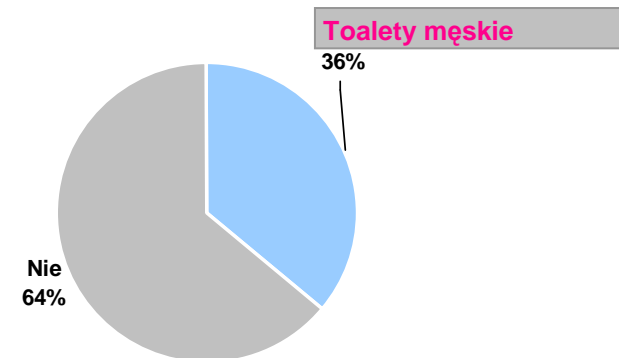
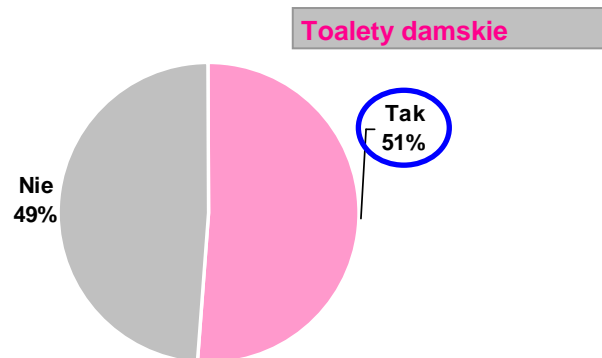


Dostępne urządzenia/przedmioty do suszenia/ wycierania rąk



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

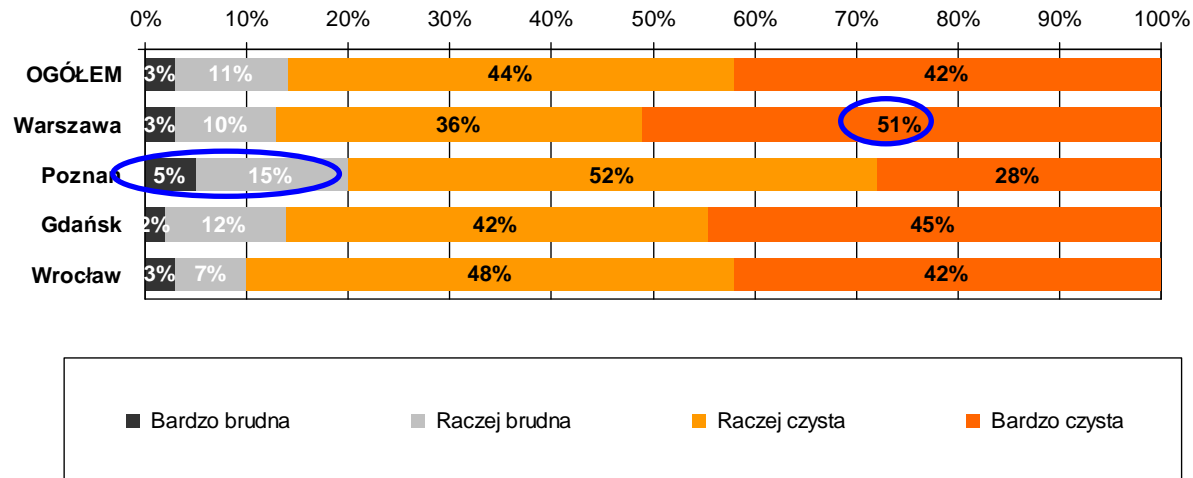
C7. Czy w umywalni zamontowane są jakiegokolwiek bezdotykowe urządzenia higieny?



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

Mystery Toilet wyniki w podziale na miasta

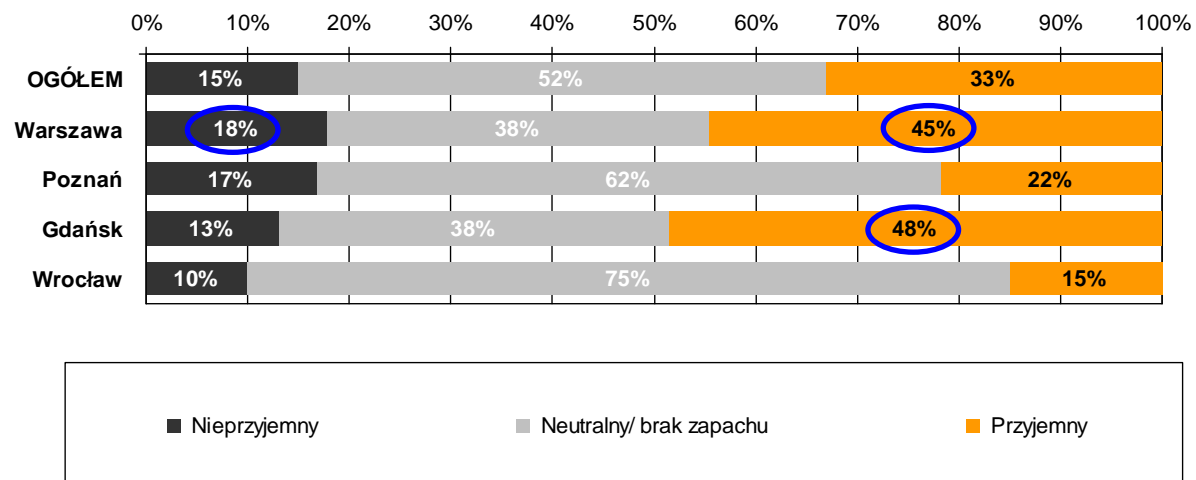
A1. Czy toaleta (ogólnie KABINA i UMYWALNIA) jest czysta?



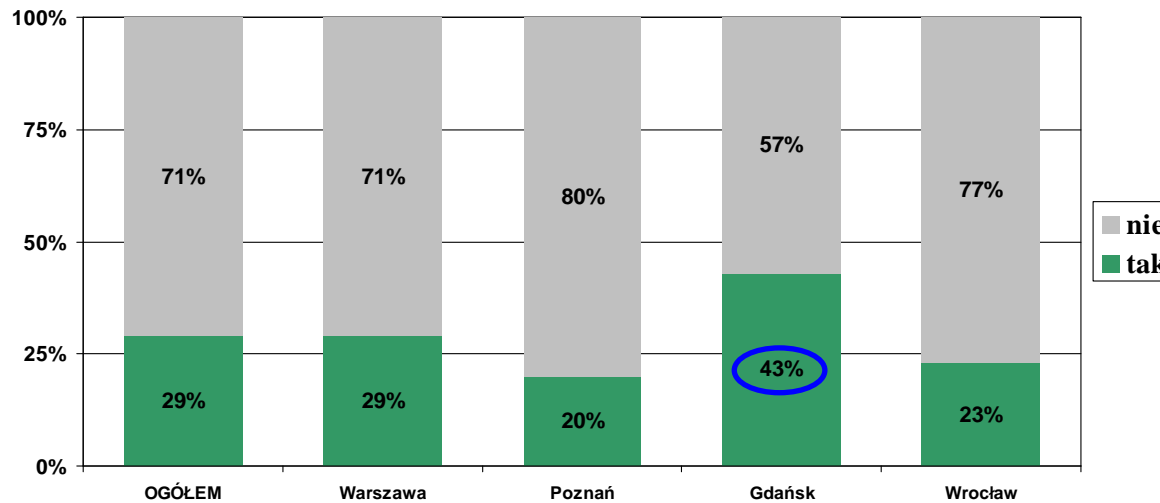
- Pod względem ogólnej czystości toalety najslabiej wypadły toalety w Poznaniu, gdzie 20% toalet zostało ocenionych jako brudne
- Najwyższy odsetek toalet bardzo czystych toalet (51%) zanotowano w Warszawie

A2. Jaki jest zapach w toalecie?

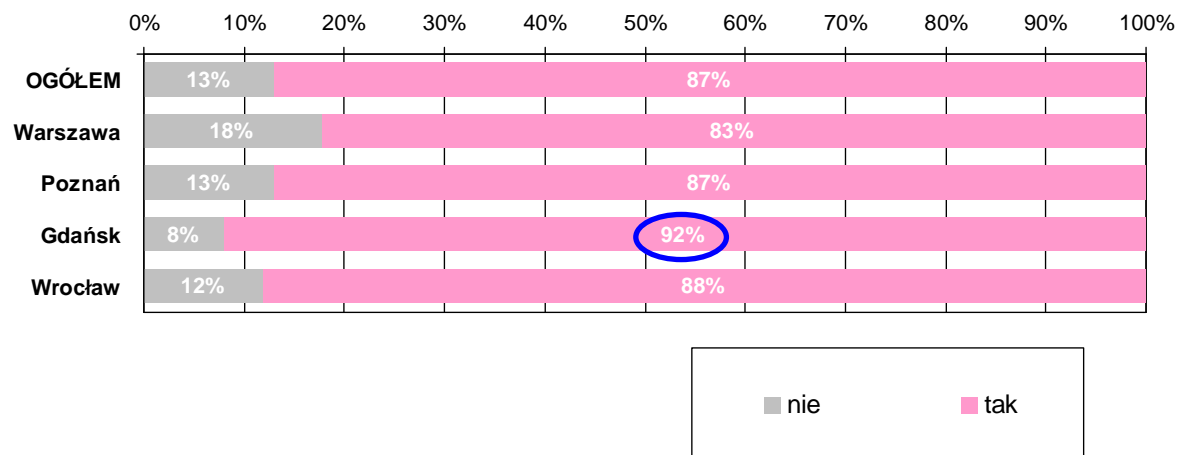
- Przyjemnie pachnące toalety najczęściej wystąpiły w Gdańsku (48% gdańskich toalet) oraz w Warszawie (45% warszawskich toalet)
- Z drugiej jednak strony także w Warszawie najwięcej było toalet o nieprzyjemnym zapachu (oceniono tak 18% warszawskich toalet)



A3. Czy w toalecie znajduje się odświeżacz powietrza?

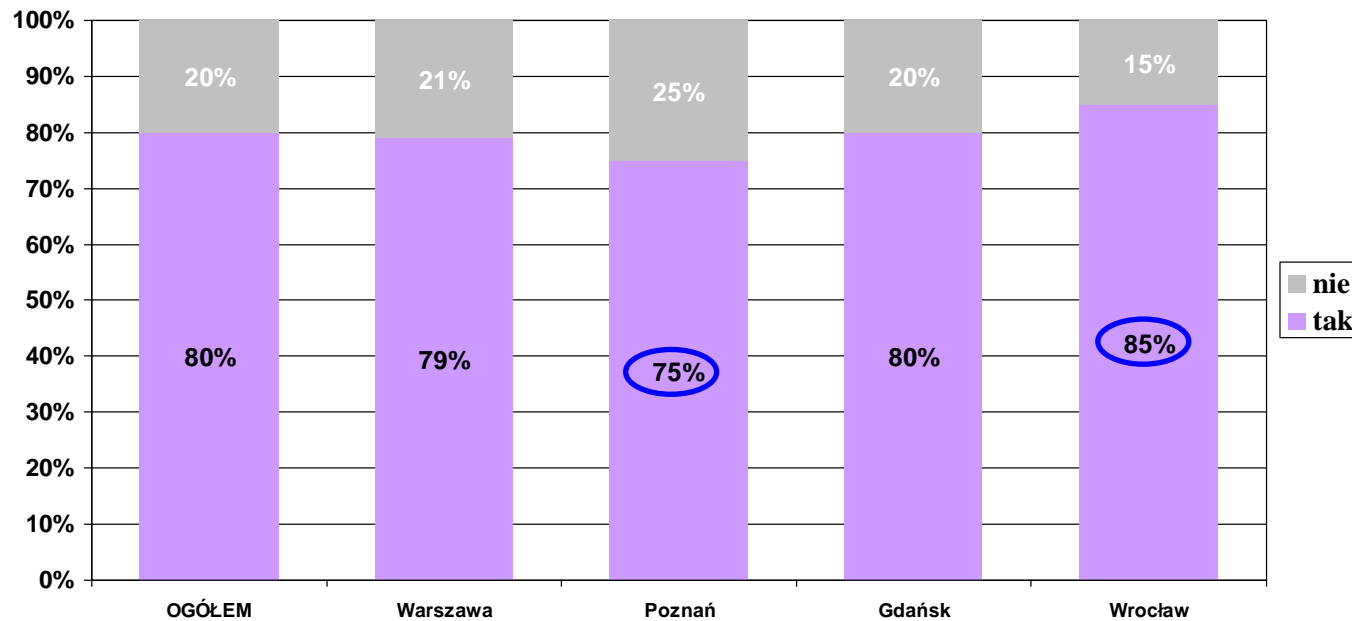


D1. Czy toaleta spełnia ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny?



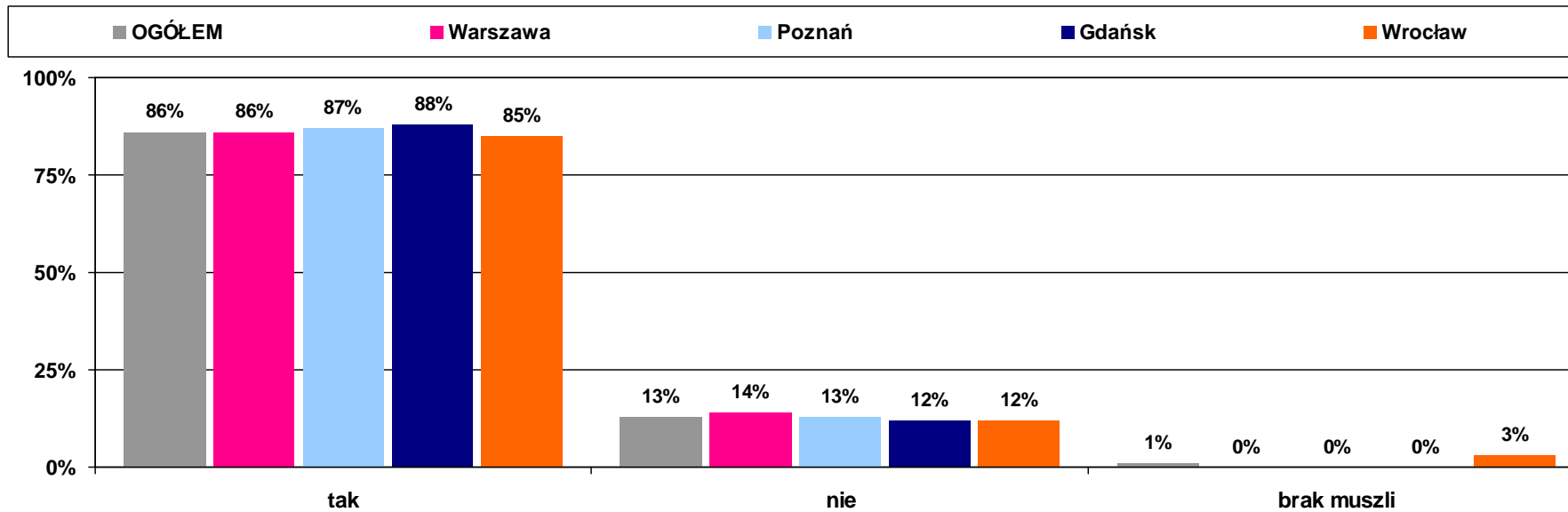
- Odświeżacz powietrza istotnie częściej znajdował się w gdańskich toaletach publicznych, gdzie aż 43% toalet było wyposażonych ten element
- Także w Gdańsku najwięcej było toalet spełniających według audytorów normy dotyczące higieny

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



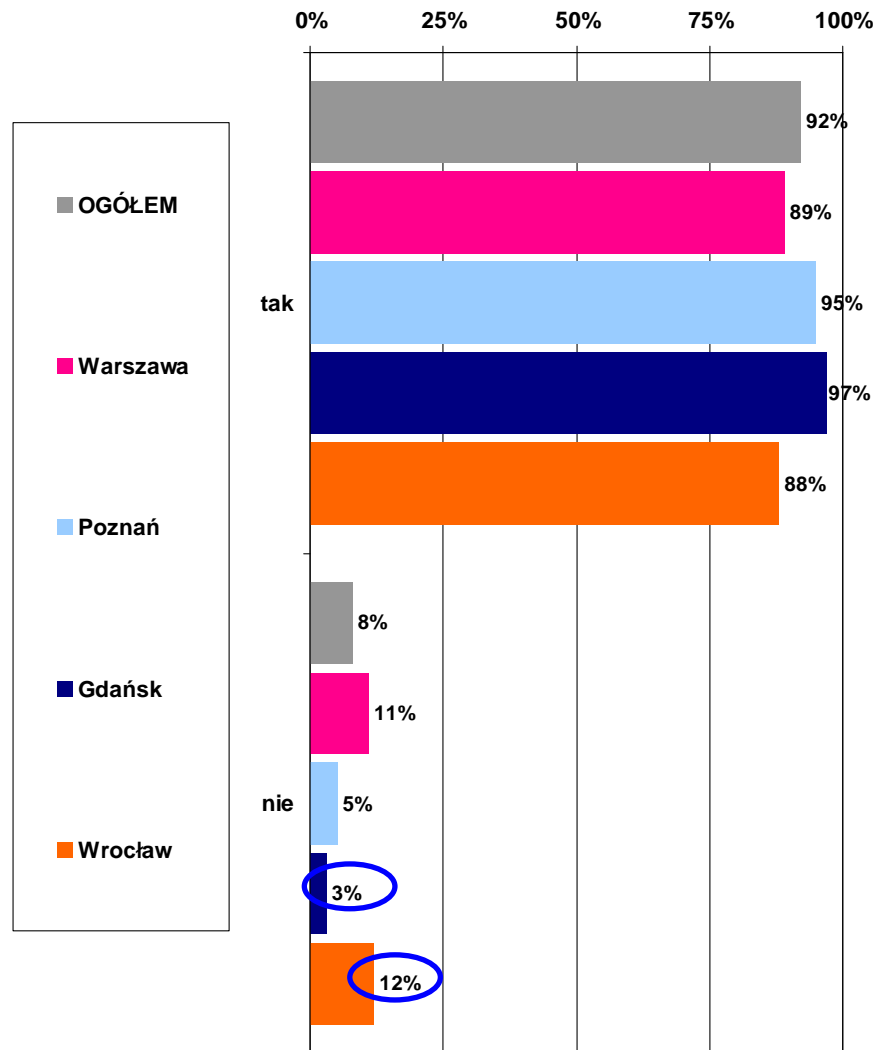
- Intencja ponownego odwiedzenia audytowanej toalety najwyższa była w Gdańsku (85%), najniższa zaś w Poznaniu (75%)

B1. Czy muszla sedesowa jest czysta?



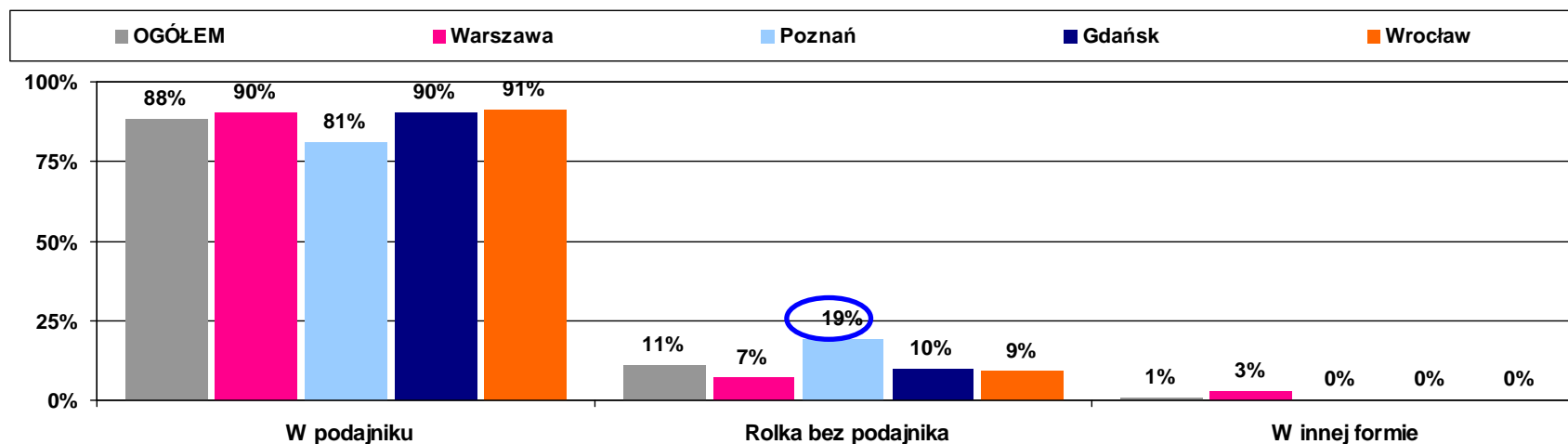
- Toalety zlokalizowane w 4 audytowanych miastach nie różniły się znacząco pod względem czystości muszli sedesowej

B2. Czy w kabynie znajduje się papier toaletowy?

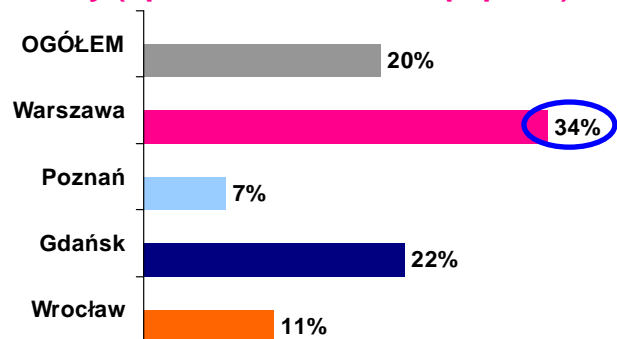


- Brak papieru toaletowego w kabynie toalety najczęściej (12%) stwierdzano we Wrocławiu,
- najlepiej pod tym względem wypadły toalety gdańskie (jedynie 3% przypadków braku papieru toaletowego w kabynie)

B3. Gdzie znajduje się papier toaletowy

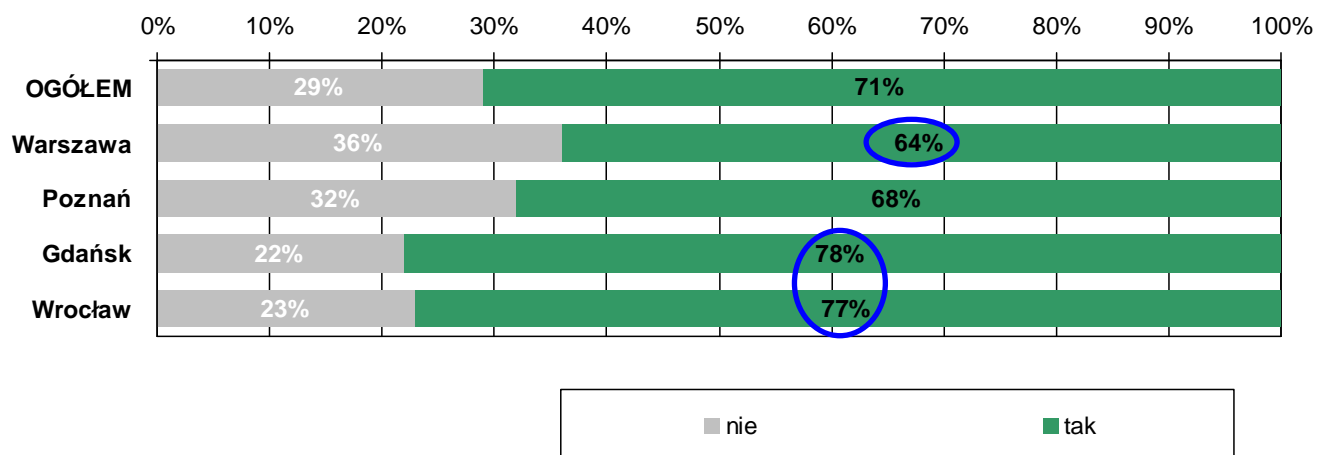


B4. Czy w kabinie znajduje się zapasowy papier toaletowy (np. dodatkowa rolka papieru)?



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

B5. Czy w kabynie znajduje się kosz na śmieci?



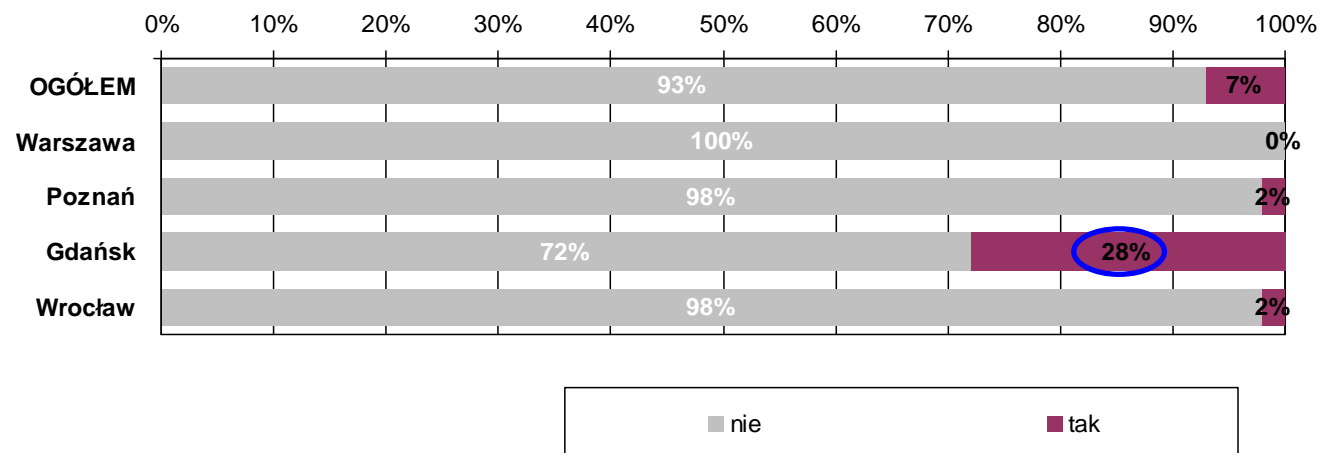
- Gdańsk i Wrocław to miasta, w których kabiny częściej wyposażone były w kosz na śmieci
- Najtrudniej zaś o takie udogodnienie w toaletach warszawskich

B5a. Czy w kabinie znajduje się specjalny kosz na zużyte podpaski i tampony typu LadyCare?

(tylko toalety damskie)

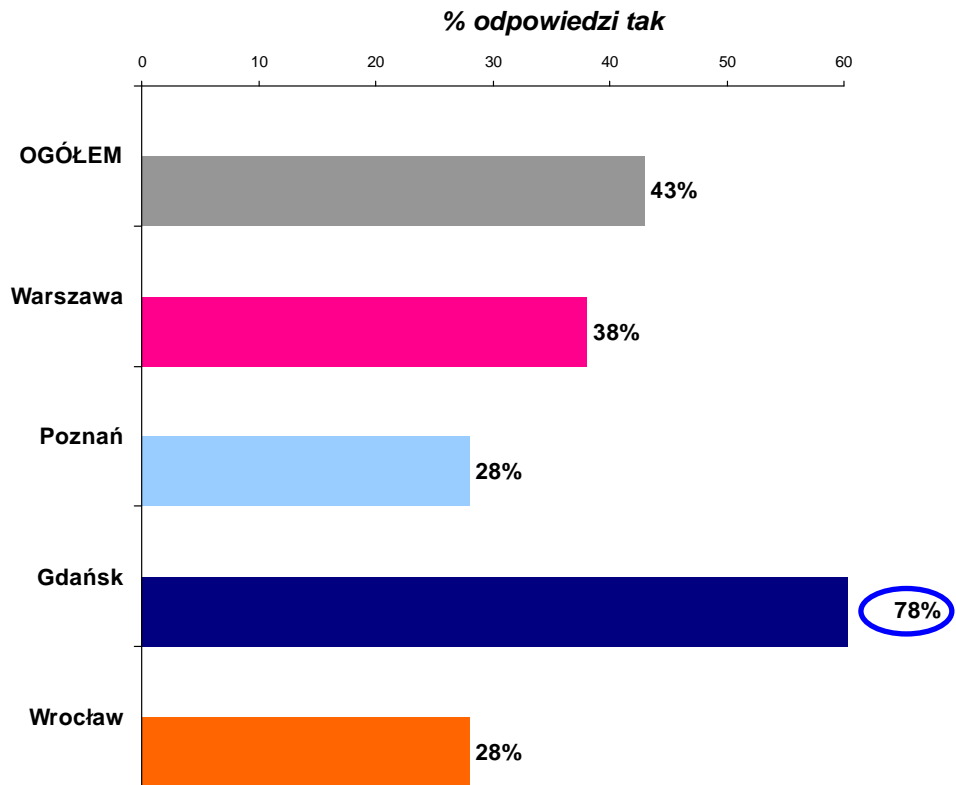
- Pojemniki typu LadyCare wystąpiły jedynie w 2 miastach, wyposażono w nie 2 audytowane toalety w Poznaniu i 4 w Gdańsku
- Dozowniki do czyszczenia deski sedesowej pojawiały się głównie w toaletach w Gdańsku, w innych miastach to rozwiązanie było rzadko spotykane

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

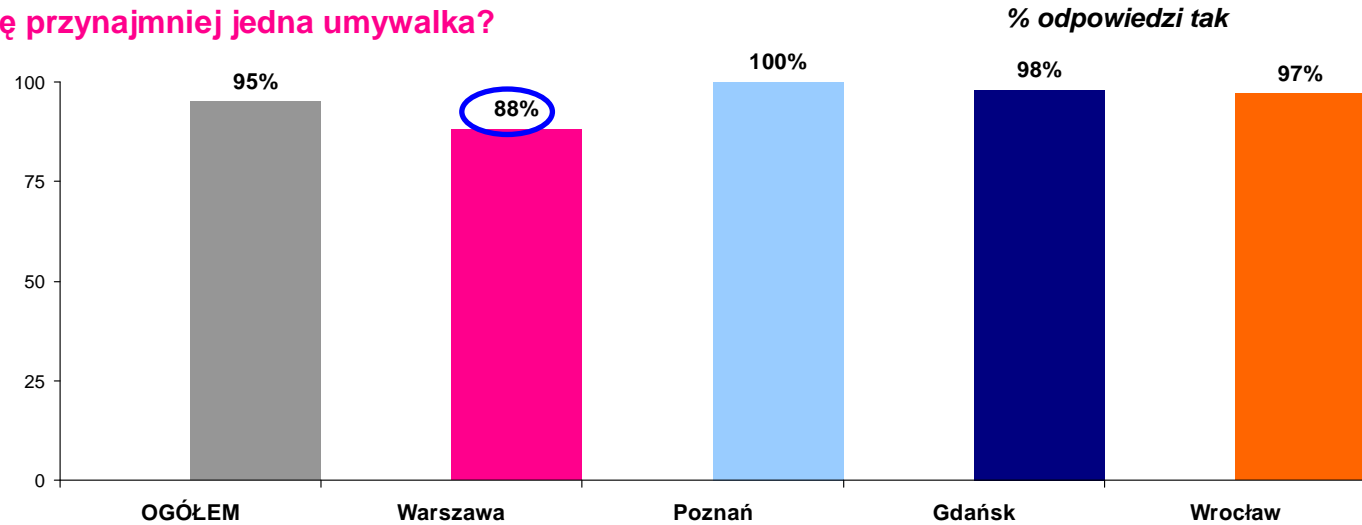


B7. Czy w kabynie znajduje się wieszak (np. na płaszcz, torbę)?

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

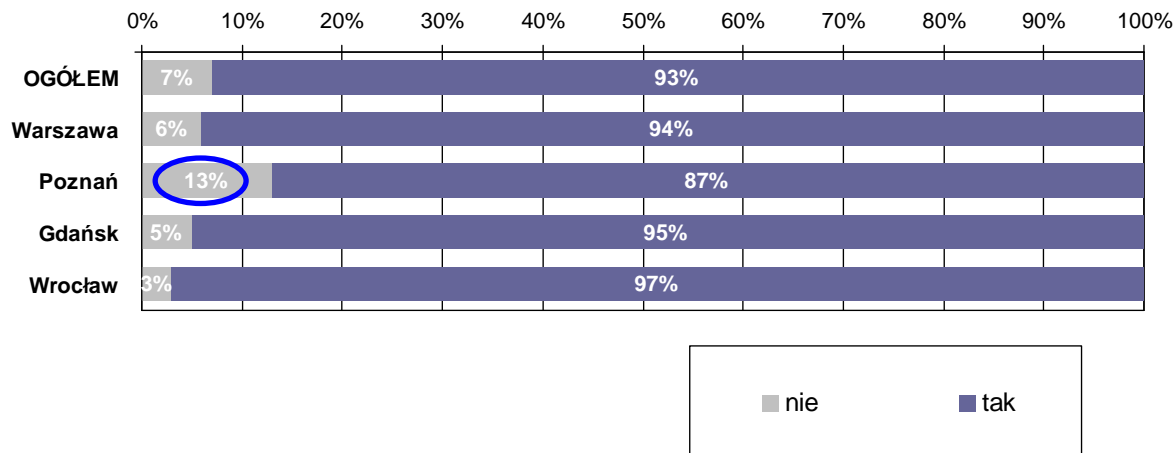


C1. Czy w toalecie znajduje się przynajmniej jedna umywalka?



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

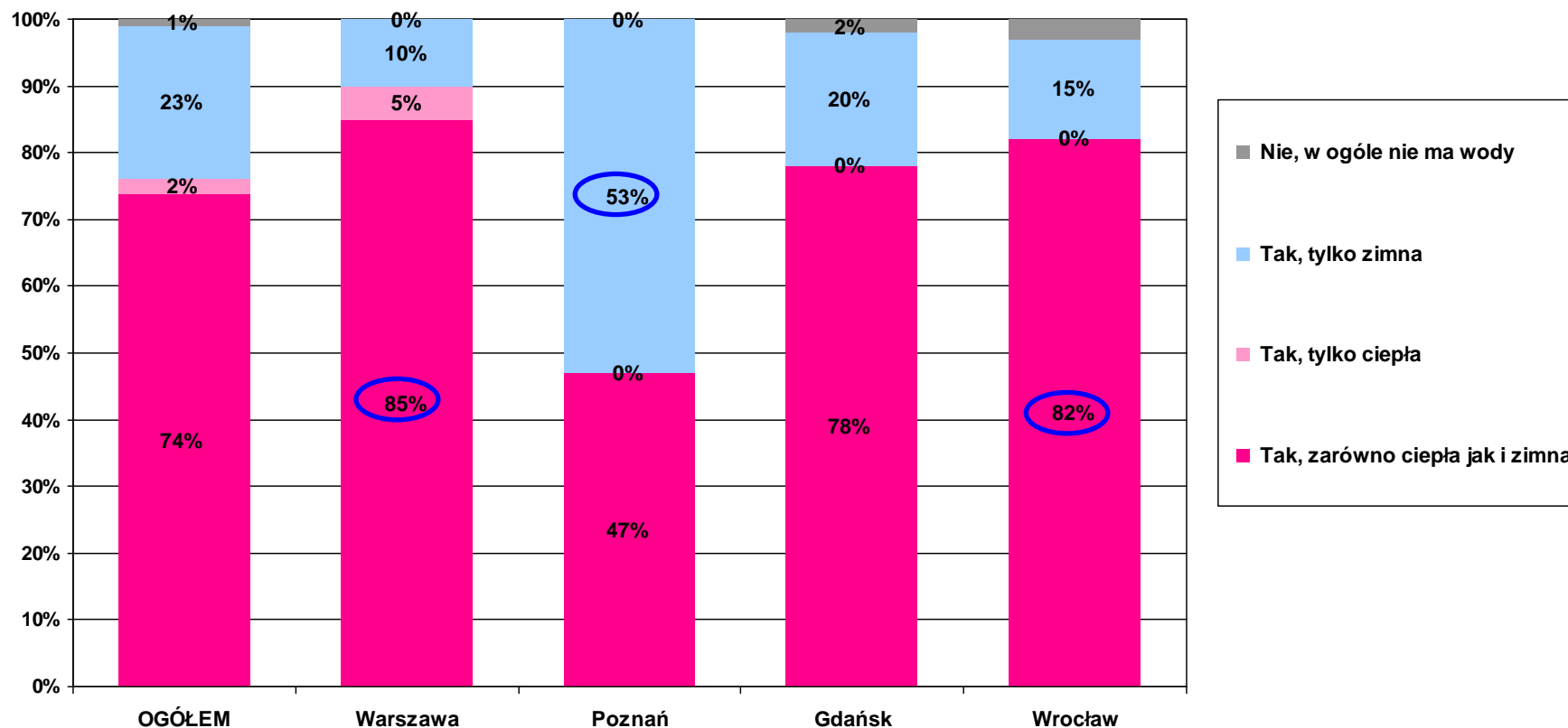
C2. Czy umywalka(i) jest(są) czysta(e)?



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

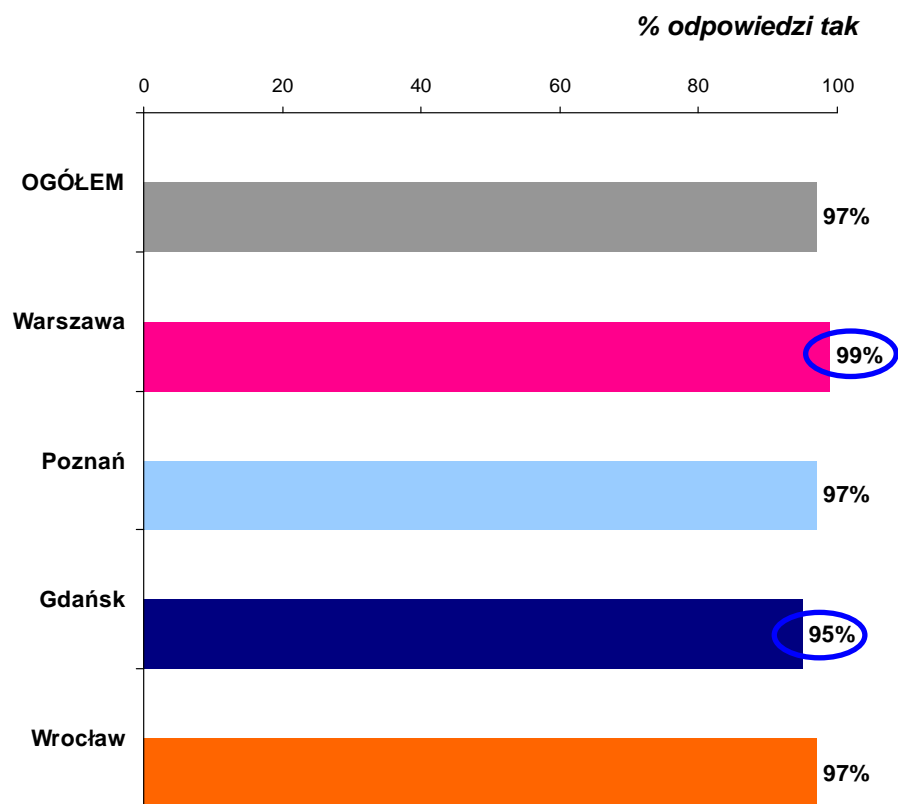
Podstawa: Toalety z umywalkami OGÓŁEM N=247, Warszawa N=70, Poznań N=60, Gdańsk N=59, Wrocław N=58

C3. Czy w kranie jest woda?



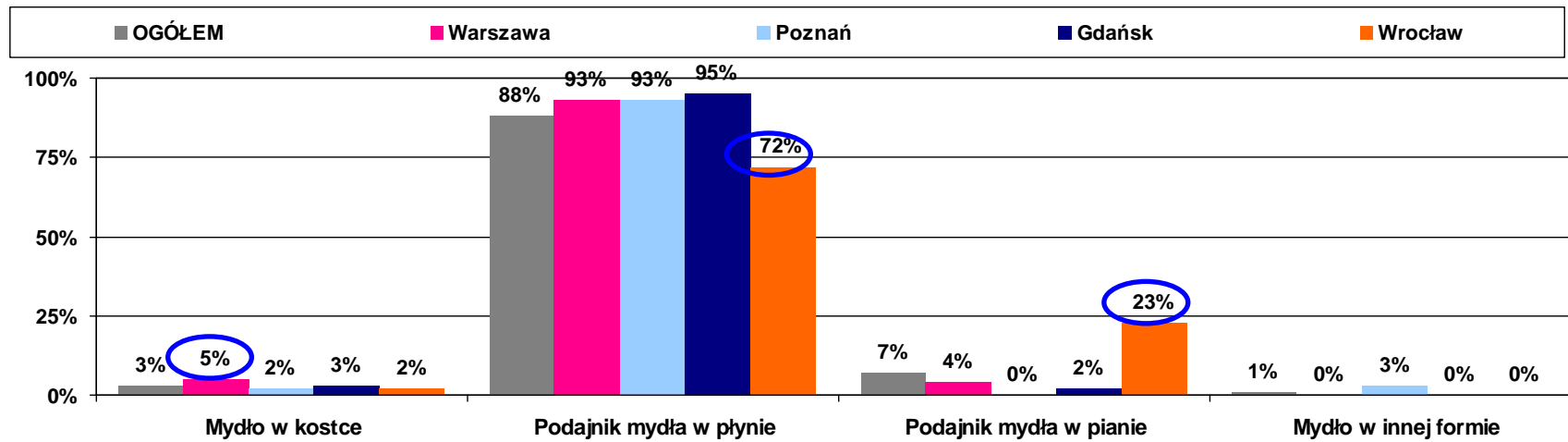
- Toalety poznańskie zostały ocenione najslabiej jeśli chodzi o dostępność ciepłej wody do umycia rąk, w 53% przypadków dostępna była w nich jedynie zimna woda
- Najlepiej wypadła Warszawa i Wrocław, gdzie w ponad 80% przypadków można było skorzystać zarówno z ciepłej, jak i zimnej wody

C4. Czy jest dostępne mydło?

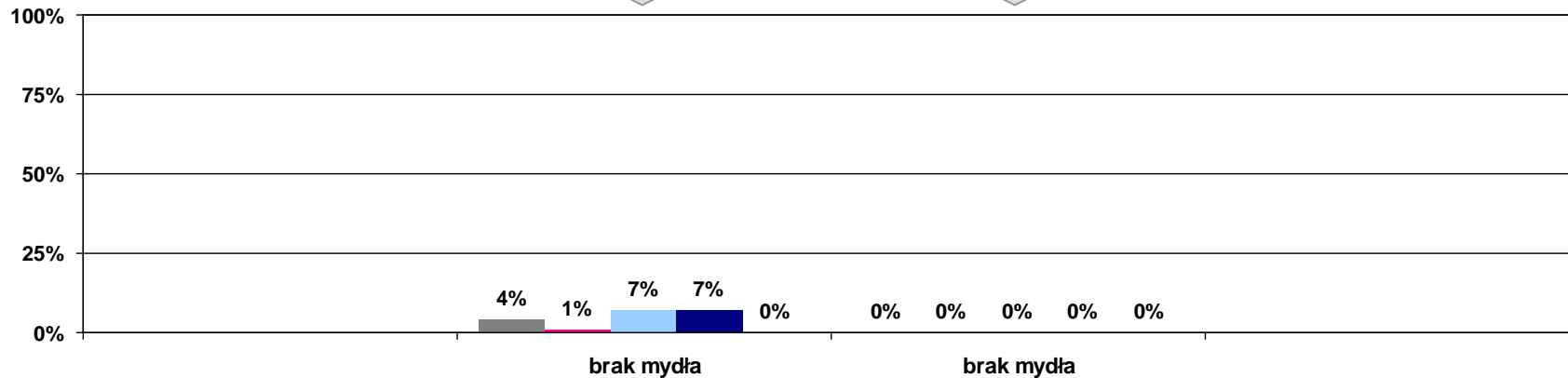


- Dostępność mydła w toaletach publicznych można uznać za dobrą we wszystkich audytowanych miastach
- najlepsze wyniki uzyskała Warszawa, gdzie w 99% toalet dostępne było mydło
- nieco słabiej wypadł zaś Gdańsk, gdzie w 5% przypadków nie można było skorzystać z mydła do umycia rąk

Dostępne mydło



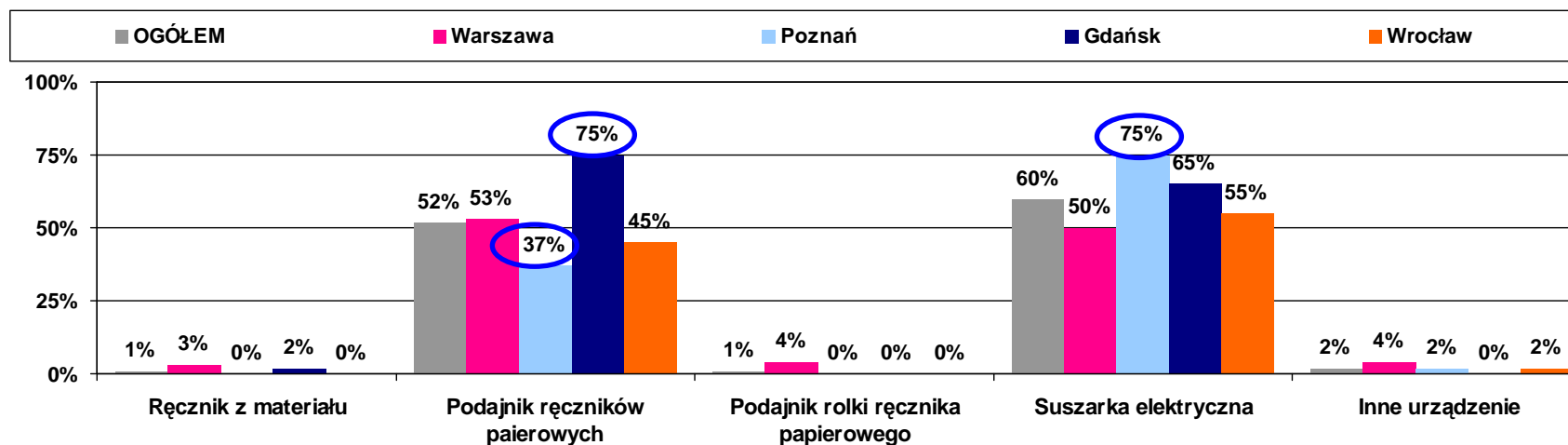
Podstawa: OGÓŁEM N=260, Warszawa N=80, Poznań N=60, Gdańsk N=60, Wrocław N=60



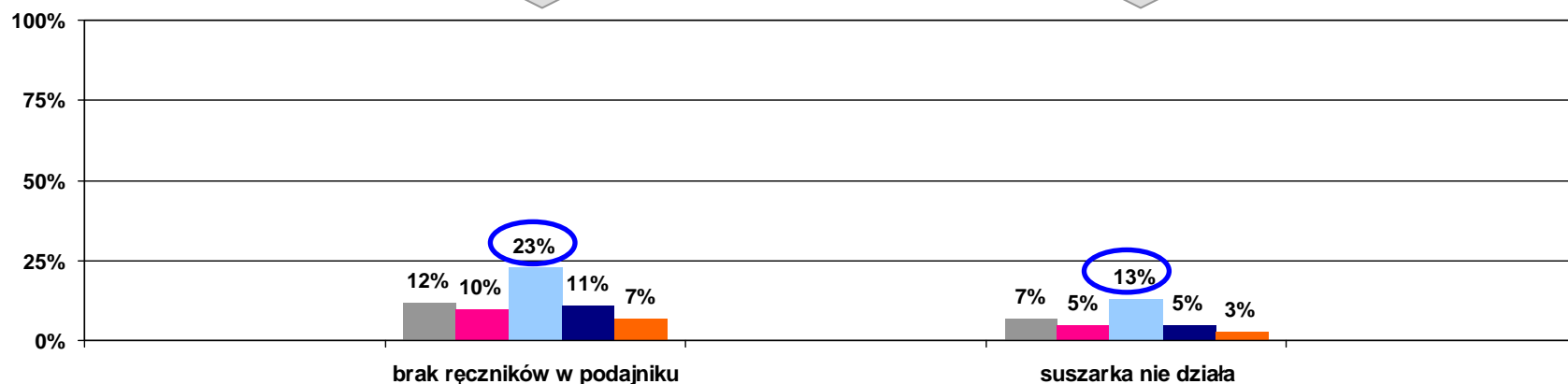
Podstawa: toalety, gdzie znajdował się podajnik mydła w płynie/ w pianie

Ocena umywalni

Suszenie/ wycieranie rąk



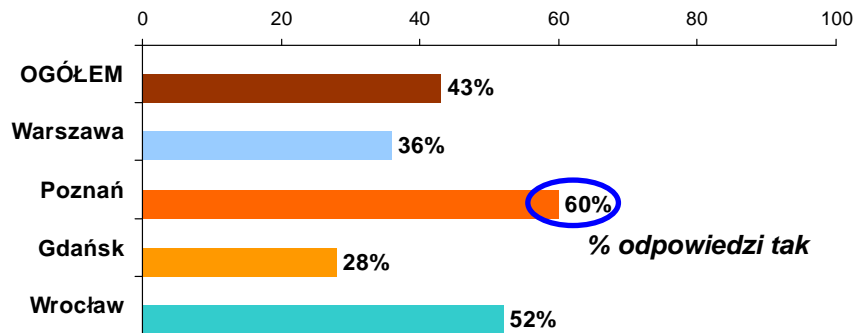
Podstawa: OGÓLEM N=260, Warszawa N=80, Poznań N=60, Gdańsk N=60, Wrocław N=60



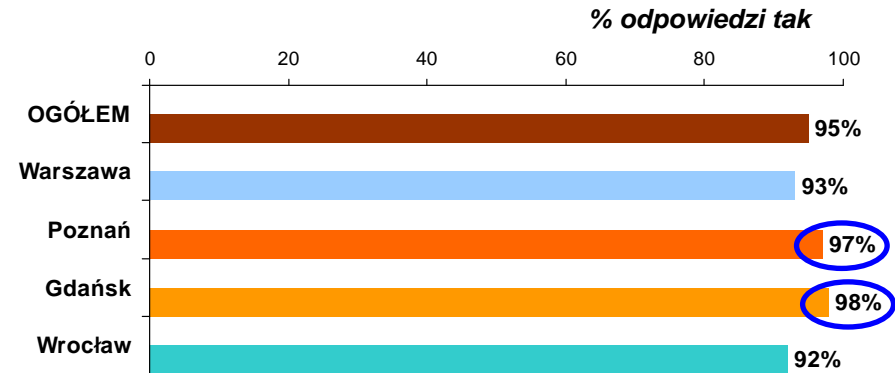
Podstawa: toalety, gdzie znajdował się podajnik ręczników papierowych/ suszarka elektryczna

- 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)
- Na mydło w kostce najłatwiej natrafić odwiedzając toaletę publiczną w Warszawie, gdzie w co dwudziestej toalecie (5%) znajduje się kostka mydła
- Trzy czwarte gdańskich toalet (75%) wyposażone jest w podajnik ręczników papierowych, najrzadziej to rozwiązanie stosowane jest zaś w toaletach publicznych w Poznaniu (37%)
- Niski odsetek poznańskich toalet wyposażonych w podajnik ręczników papierowych rekompensowany jest powszechnością w tym mieście elektrycznych suszarek do rąk – w 75% toalet publicznych w Poznaniu zamontowane jest to udogodnienie
- Także w Poznaniu najwyższy jest odsetek nie działających rozwiązań: w 23% podajników brakuje papieru, zaś 13% suszarek do rąk nie działa

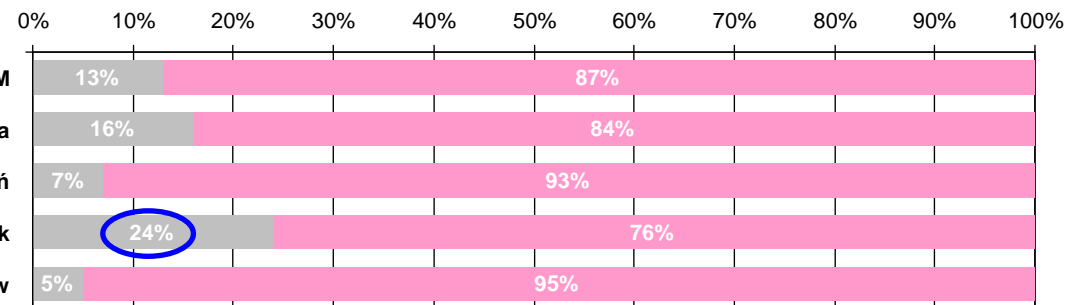
C7. Czy w umywalni zamontowane są jakiegokolwiek bezdotykowe urządzenia higieny?



C8. Czy w umywalni znajduje się kosz na śmieci?



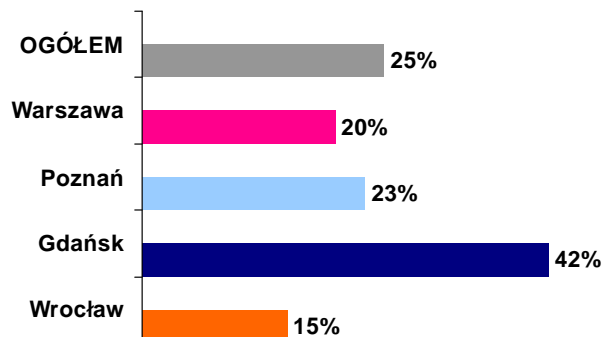
- Bezdotykowe urządzenia higieny są najpowszechniejsze w umywalniach toalet poznańskich (występują tam w 60% toalet)
- Także w Poznaniu oraz w Gdańsku najczęściej pojawiły się kosze na śmieci zlokalizowane w umywalniach, jednak w Gdańsku stosunkowo częściej były one przepełnione



■ Jest przepełniony ■ Nie jest przepełniony

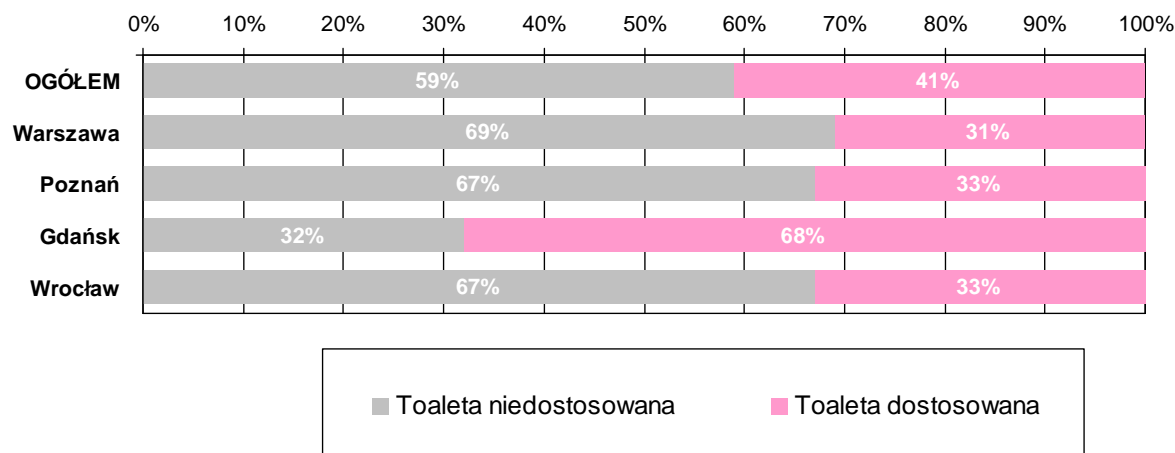
E1. Czy skorzystanie z toalety jest płatne?

Toaleta płatna



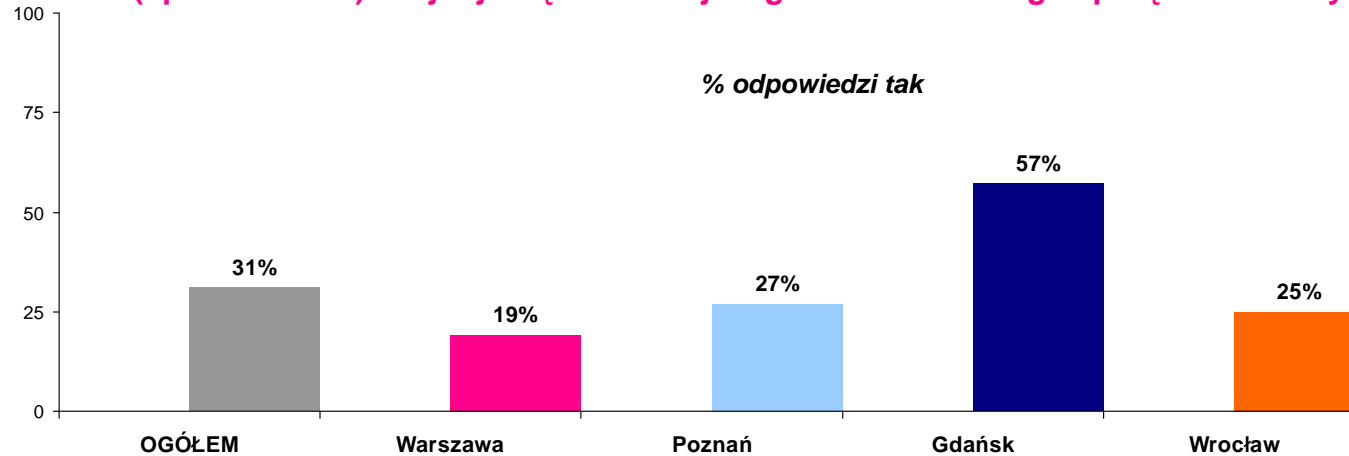
- Skorzystanie z toalety publicznej w Gdańsku częściej niż w innych miastach było płatne (42% skontrolowanych toalet w Gdańsku vs. 25% dla ogółu)
- Z drugiej jednak strony także w Gdańsku najłatwiej o toaletę dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych (w 68% lokalizacji poddanych audytowi znajdowała się taka toaleta)

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



Informacje o sprzątaniu

E2. Czy w toalecie (np. na ścianie) znajduje się informacja o godzinie ostatniego sprzątania toalety?



- Informację o sprzątaniu toalety oraz kontakt w sprawie jej czystości najłatwiej znaleźć w toalecie w Gdańsku, w obu przypadkach ponad w ponad połowie lokalizacji znajdowała się taka informacja)

E3. Czy w toalecie (np. na ścianie) znajduje się informacja o tym, do kogo zgłaszać uwagi o stanie toalety?



- 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 dość podobne
- Słabiej wypada jedynie Poznań, gdzie 20% toalet zostało ocenionych jako brudne („raczej” lub „bardzo brudne”)
- Intencja ponownego odwiedzenia audytowanej toalety najwyższa była w Gdańsku (85%), najniższa zaś w Poznaniu (75%)
- 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)
- Pod względem dostępności wody do umycia rąk najlepiej wypadła Warszawa i Wrocław, gdzie w ponad 80% przypadków można było skorzystać zarówno z ciepłej, jak i zimnej wody
- 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)
- Najwyższy odsetek toalet płatnych zanotowano w Gdańsku (42% skontrolowanych toalet w Gdańsku vs. 25% dla ogółu)
- 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 sprzątnięcia toalety i możliwość zgłaszania uwag dotyczących jej czystości



www.tns-global.pl

■ Piotr Sowiński

piotr.sowinski@tns-global.pl