



Jak pasażerowie oceniają polską kolej?

Wyniki badania przeprowadzonego przez
Urząd Transportu Kolejowego

Karol Kłósowski
Dyrektor Departamentu
Przewozów Pasażerskich
UTK



Badanie satysfakcji pasażerów kolei w Polsce – raport końcowy



CEL:

poznanie sposobu postrzegania przez respondentów jakości usług oferowanych przez kolej w procesie przewozowym oraz preferencji podróżnych w zakresie czynników determinujących wybór tego środka transportu, a także ocena jego atrakcyjności na tle alternatywnych rozwiązań.

- Ankieta internetowa.
- 50 pytań (36 zamkniętych, 14 otwartych).
- Badanie anonimowe.

Badanie satysfakcji pasażerów kolei w Polsce – raport końcowy

CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW:

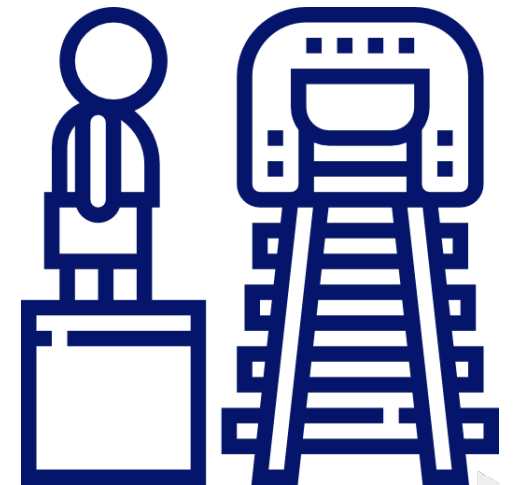
- Łącznie 5646 respondentów.
- 58,2% to mężczyźni, 41,8% to kobiety.
- 93% to osoby w wieku 18-60 lat.
- Najliczniejsza grupa: 24-39 lat (49%).
- Najmniej liczna grupa: 60+ (1,5%).
- Najliczniejsza grupa według częstotliwości podróży: codziennie (56,6%).
- Najliczniejsza grupa według powodu podróży: przejazdy do/z pracy, szkoły, uczelni (71,8%).
- 31,8% respondentów podróżowało koleją 1 raz w miesiącu.
- 11,6% badanych podróżowało koleją rzadziej niż 1 raz w miesiącu.



Badanie satysfakcji pasażerów kolei w Polsce – raport końcowy

OBSZARY TEMATYCZNE:

- 1) Sprzedaż biletów.
- 2) Ocena bezpieczeństwa.
- 3) Ocena jakości usług kolejowych.
- 4) Ocena dostosowania transportu kolejowego do potrzeb osób z niepełnosprawnością.
- 5) Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej.
- 6) Ocena oferty przewozowej.
- 7) Prawa pasażerów kolei.





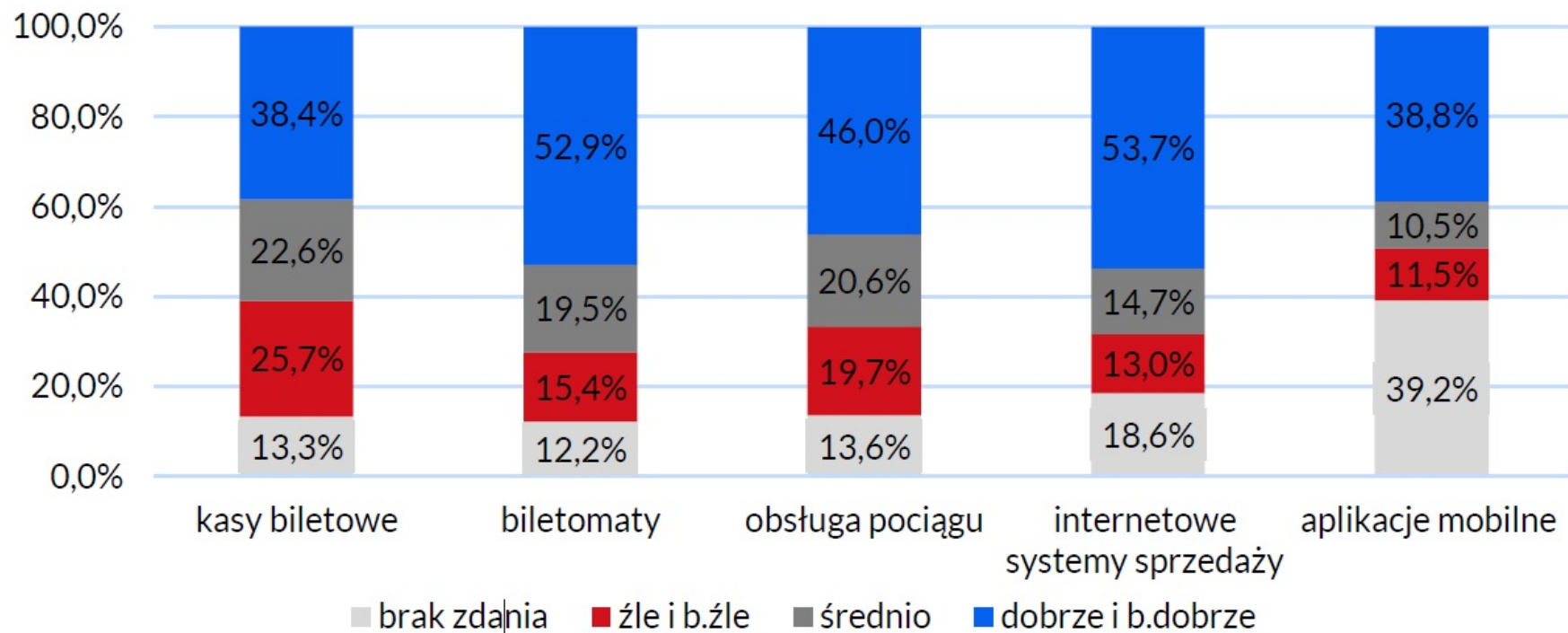
1. Sprzedaż biletów

www.utk.gov.pl



Sprzedaż biletów

Ocena satysfakcji korzystania z poszczególnych kanałów sprzedaży biletów



Sprzedaż biletów

Najważniejsze wnioski:

- Potrzeba zwiększenia liczby biletomatów.
- Potrzeba dostosowania lokalizacji biletomatów do potrzeb pasażerów, tj. biletomaty w widocznych oraz w oznakowanych miejscach, umieszczone w głównych ciągach komunikacyjnych, którymi przechodzą podróżni oraz ich dostępność na peronach.
- W aspekcie dużej popularności wykorzystywania funkcjonalności biletomatów, oprócz sugerowanych przez ankietowanych zmian należy rozważyć doposażenie taboru w tego typu urządzenia. Oprócz zwiększenia wygody pasażerów pozwoli to również na odciążenie drużyn konduktorskich – dziś w pociągach regionalnych nierzadko zajętych przez większość czasu realizacji kursu sprzedażą biletów. Rozwiązanie to jest już stosowane przez kilku przewoźników i przez ankietowanych zostało ono ocenione bardzo pozytywnie.
- Potrzeba rozwoju aplikacji mobilnych i poszerzanie ich funkcjonalności.



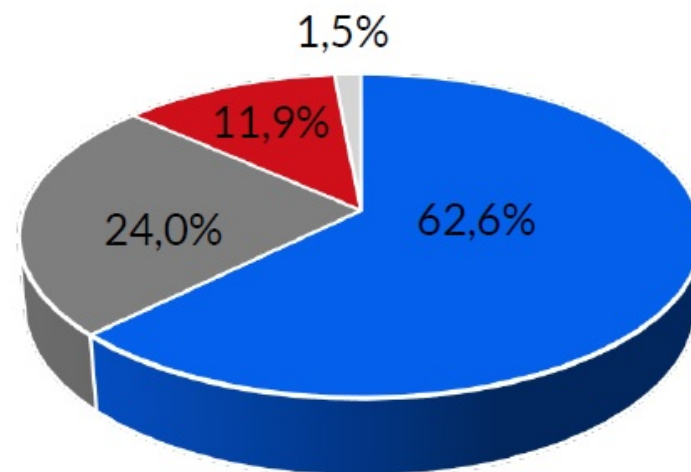
2. Ocena bezpieczeństwa

www.utk.gov.pl



Ocena bezpieczeństwa

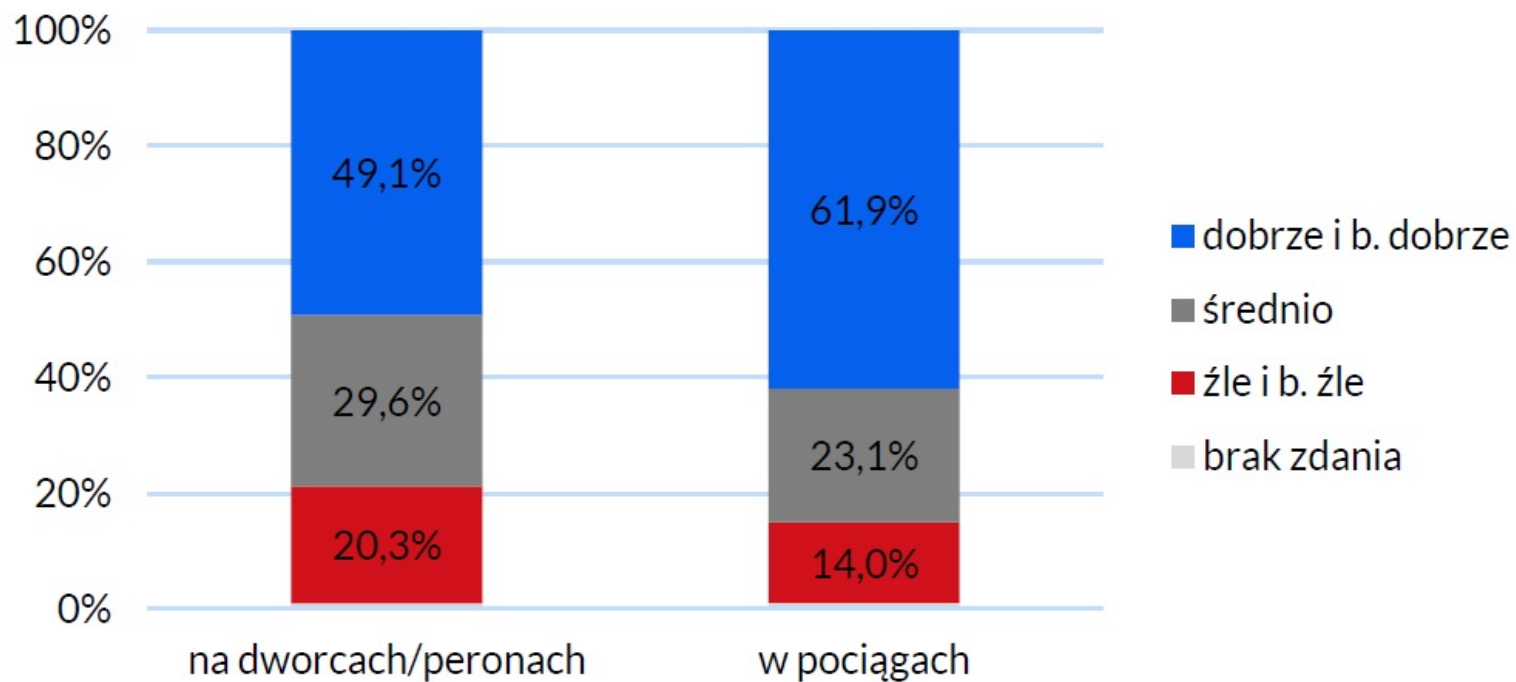
Ogólna ocena poczucia bezpieczeństwa



- dobrze i b. dobrze
- średnio
- źle i b. źle
- brak zdania

Ocena bezpieczeństwa

Ocena bezpieczeństwa podczas oczekiwania na pociąg (dworce/perony) oraz w pociągach



Ocena bezpieczeństwa

Najważniejsze wnioski:

- 56% respondentów pozytywnie ocenia dostępność drużyny konduktorskiej na pokładzie pociągu.
- 43% kiedykolwiek odczuwało zagrożenie podczas podróży koleją.
- Najczęstsze źródła poczucia zagrożenia: nietrzeźwi/agresywni współpasażerowie, przejazdy grup kibiców i ich wpływ na otoczenie (chuligaństwo), przestępstwa pospolite (bójki, kradzieże, rozboje etc.), żebractwo.
- Grupa źródeł poczucia zagrożenia o charakterze technicznym: niewłaściwy stan techniczny taboru, brak oświetlenia peronów, oblodzenie peronów, brak monitoringu, brak ochrony, brak poczekalni, zamknięte budynki dworców.



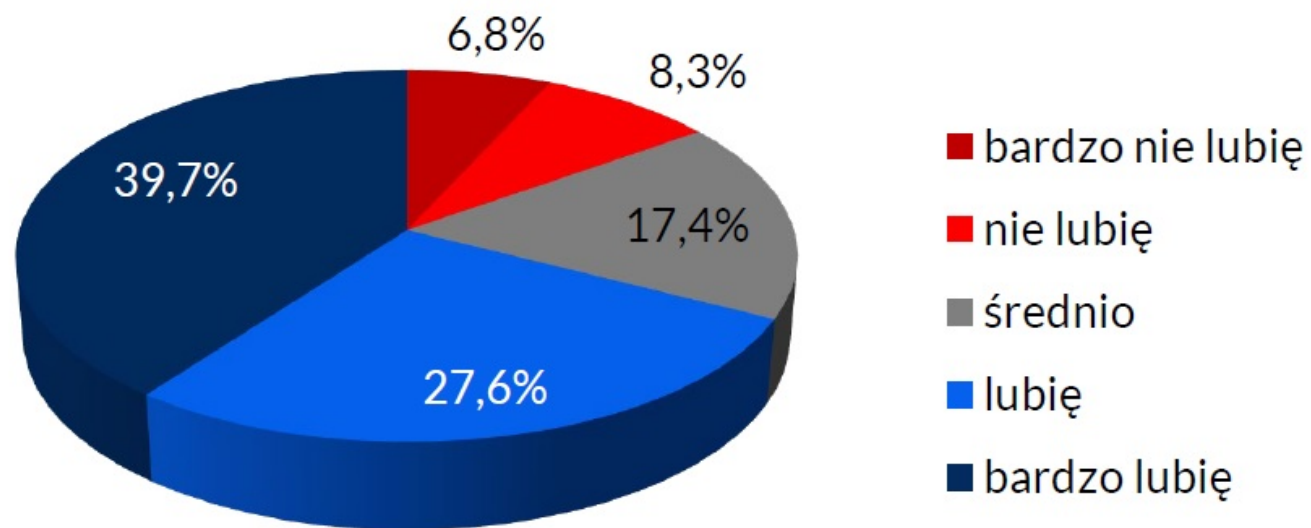
3. Ocena jakości usług kolejowych

www.utk.gov.pl



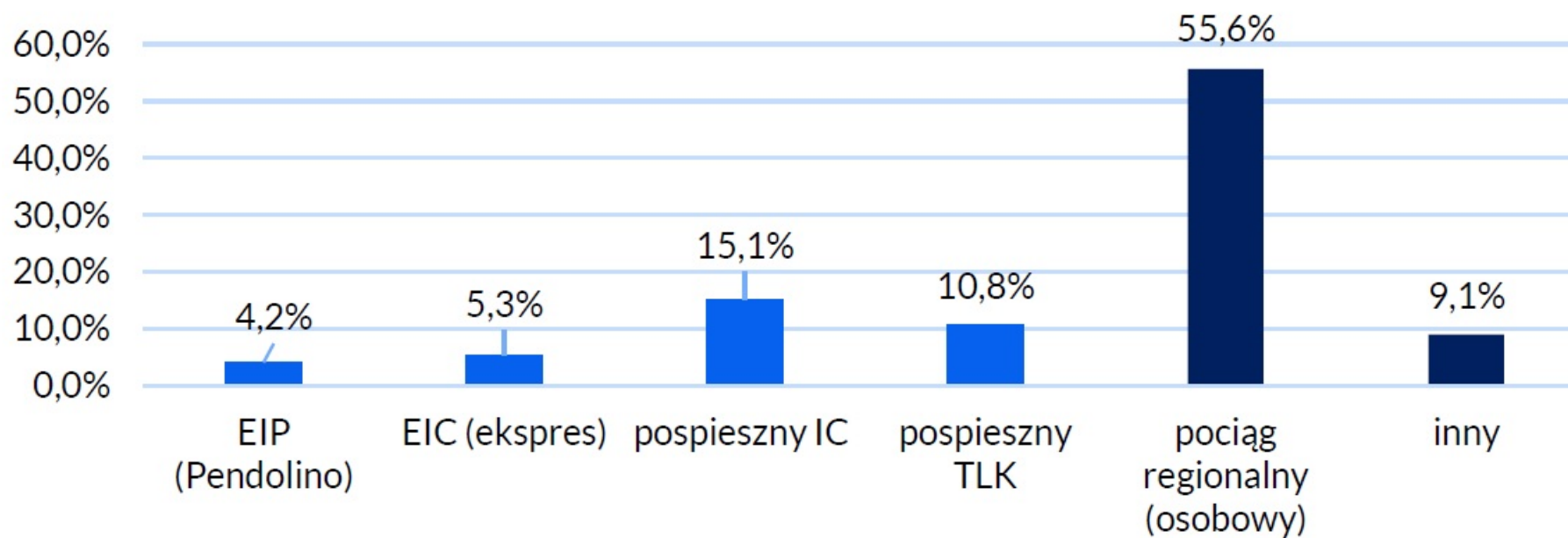
Ocena jakości usług kolejowych

Jak bardzo lubią Państwo podróżować koleją?



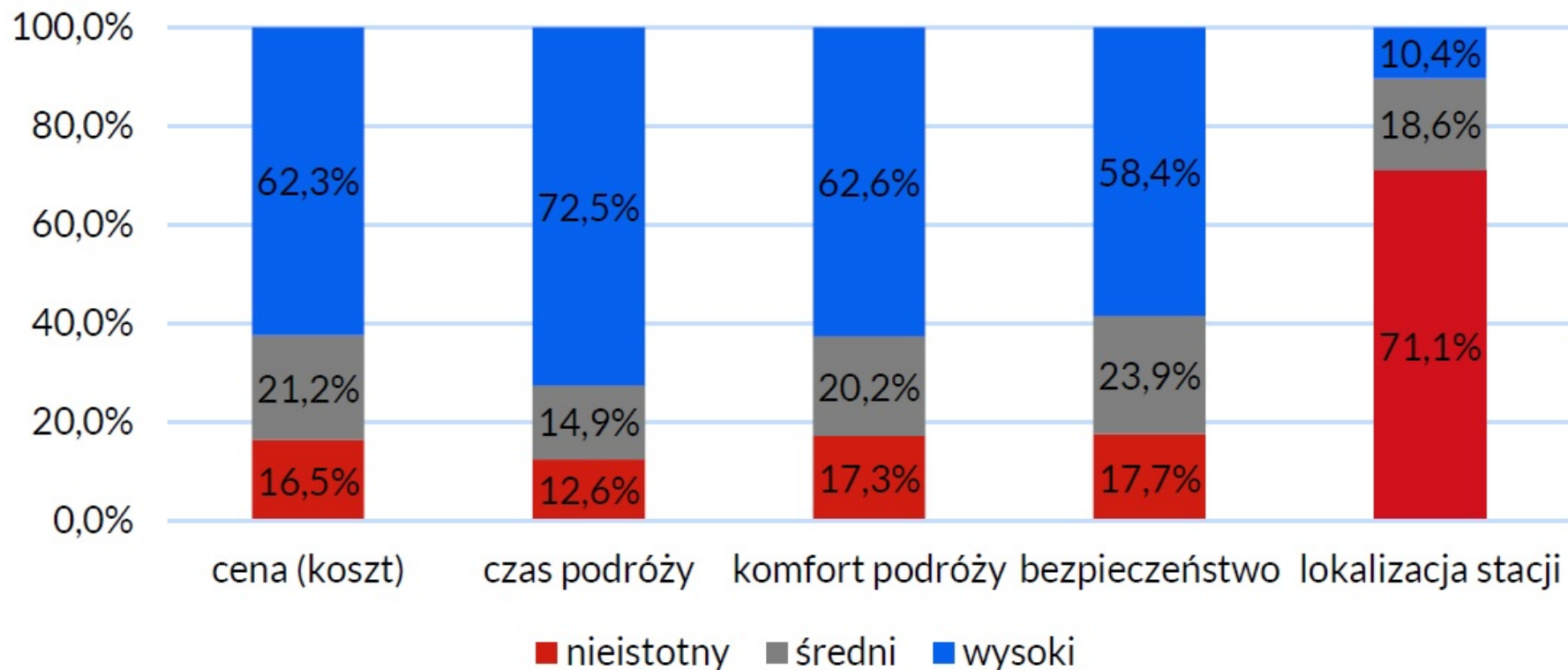
Ocena jakości usług kolejowych

Kategorie pociągów, z których najczęściej korzystają respondenci



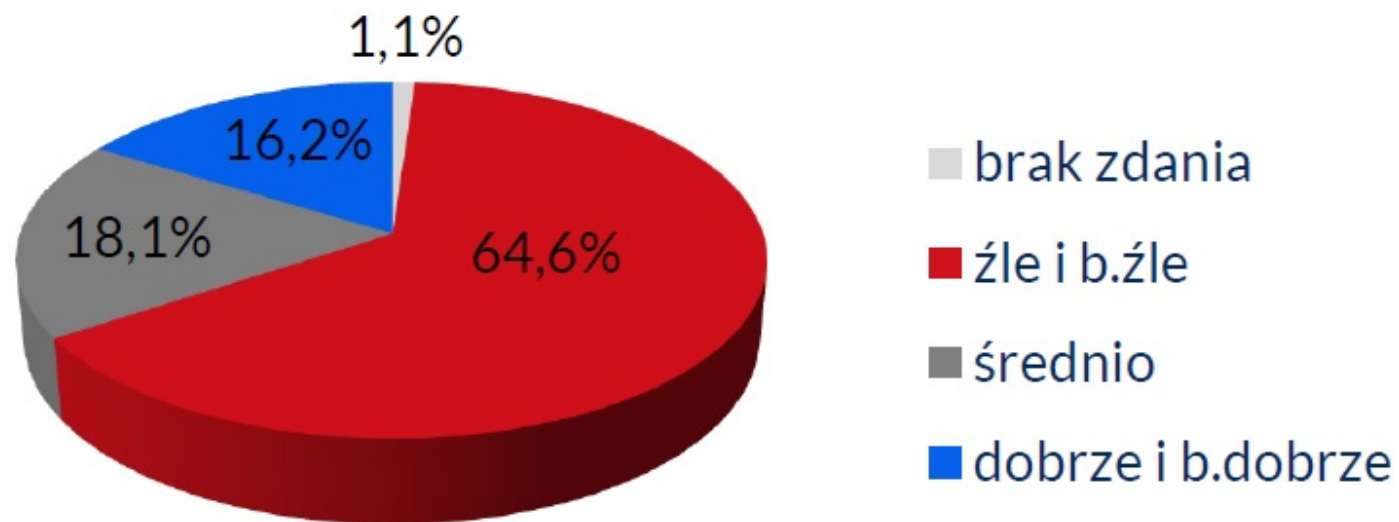
Ocena jakości usług kolejowych

Wpływ poszczególnych czynników na wybór podróży koleją



Ocena jakości usług kolejowych

Ocena dostosowania składów pociągów do wielkości potoków pasażerskich



A photograph of railway tracks stretching into the distance, flanked by lush green trees and tall grass. The sky is overcast. A blue semi-transparent banner is overlaid on the right side of the image, containing the title text. The top-left and bottom-right corners of the slide feature decorative geometric patterns of triangles in blue, red, and grey.

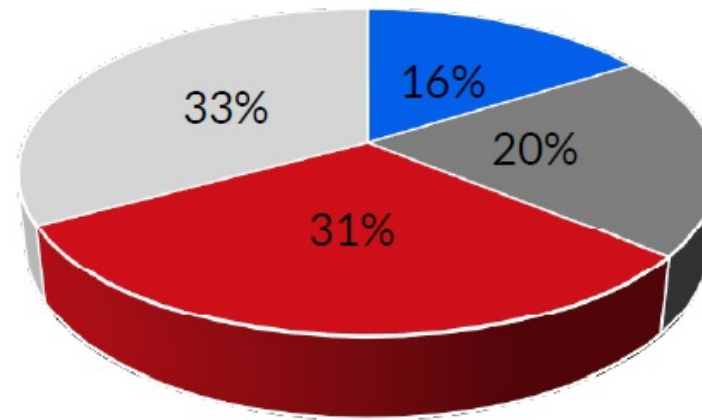
4. Ocena poziomu dostosowania transportu kolejowego do potrzeb osób z niepełnosprawnością

www.utk.gov.pl



Ocena poziomu dostosowania transportu kolej do potrzeb osób z niepełnosprawnością (PRM)

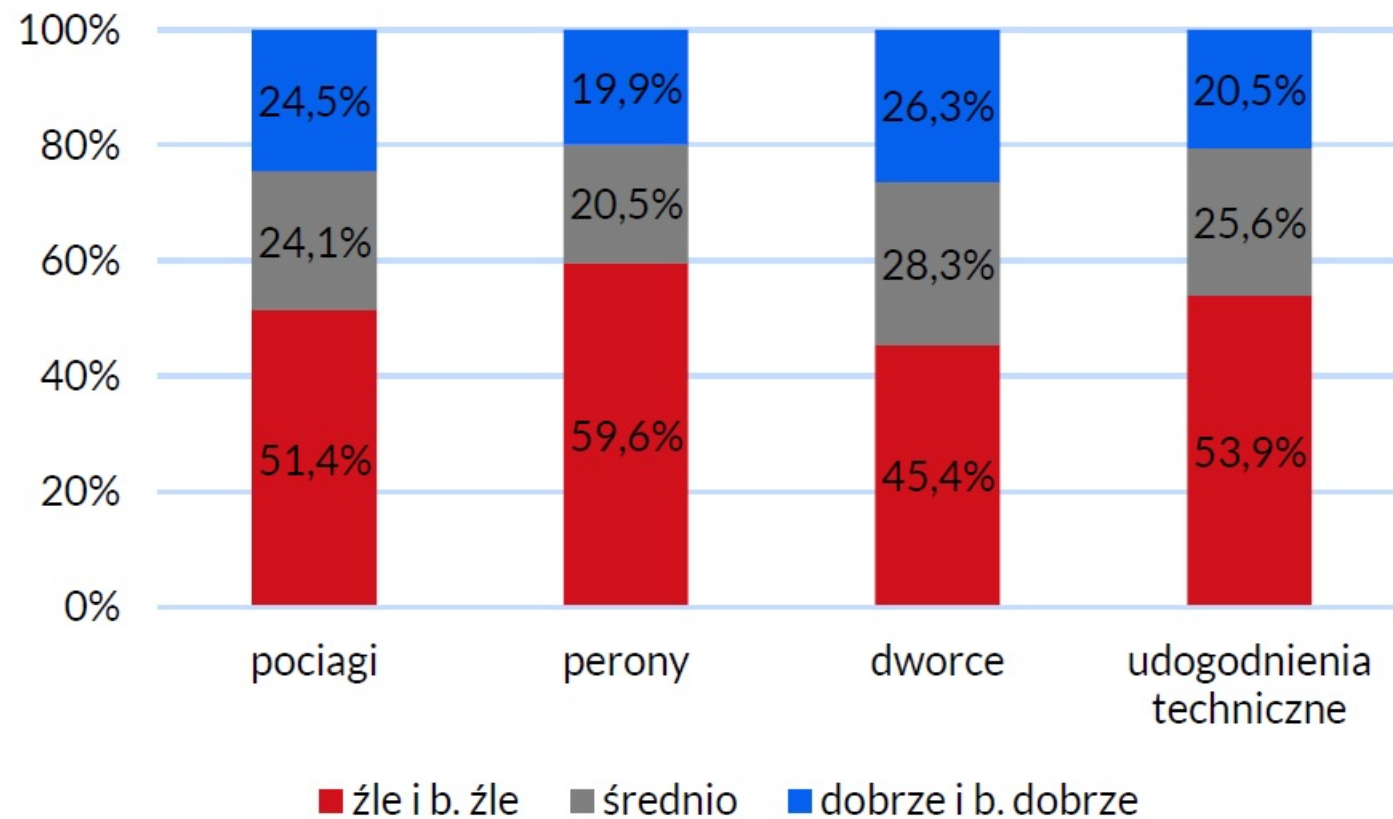
Ocena dostosowania kolei do potrzeb PRM



- dobrze i b. dobrze
- średnio
- źle i b. źle
- brak zdania

Ocena poziomu dostosowania transportu kolej do potrzeb osób z niepełnosprawnością (PRM)

Ocena dostosowania kolei do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo





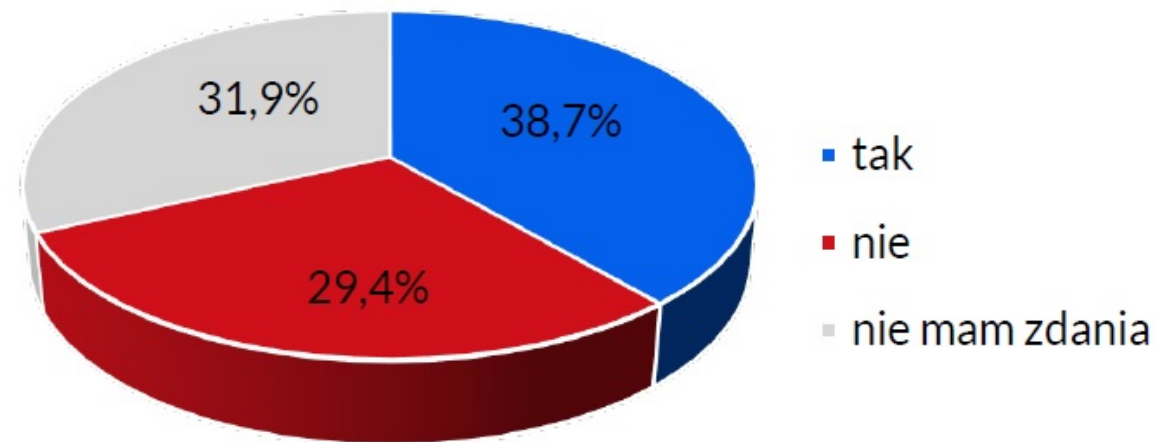
5. Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

www.utk.gov.pl



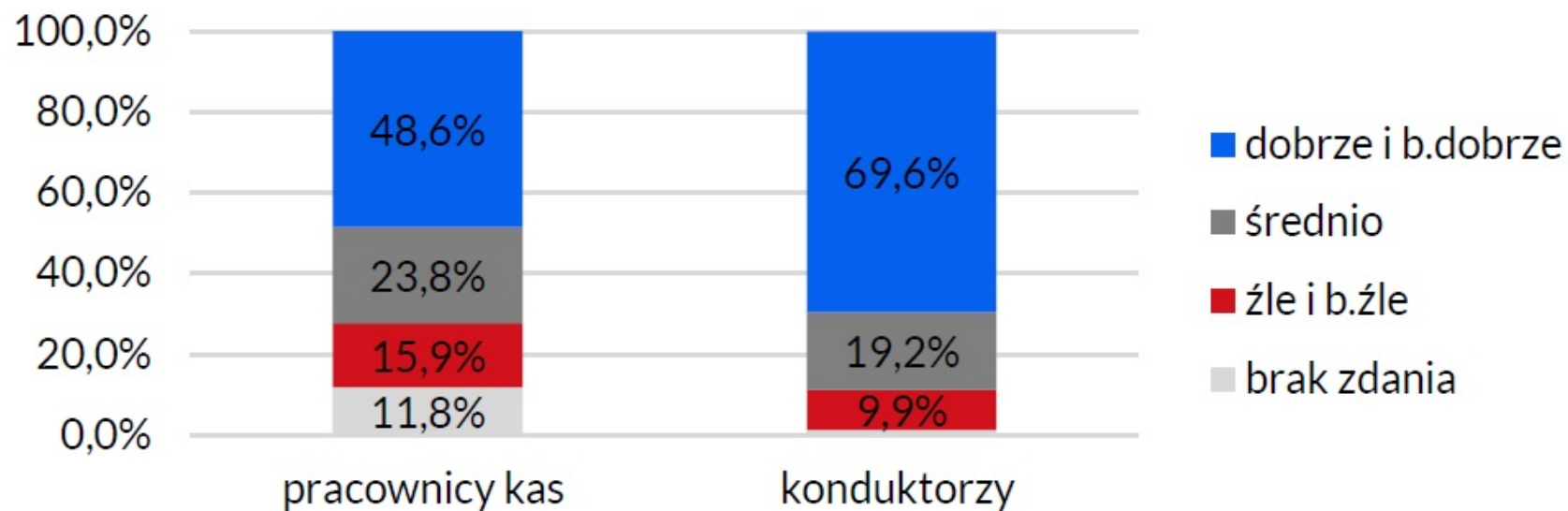
Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

Czy pasażerowie dostrzegają pozytywne zmiany zachodzące w ostatnich latach w obszarze obsługi klienta przez pracowników kolei?



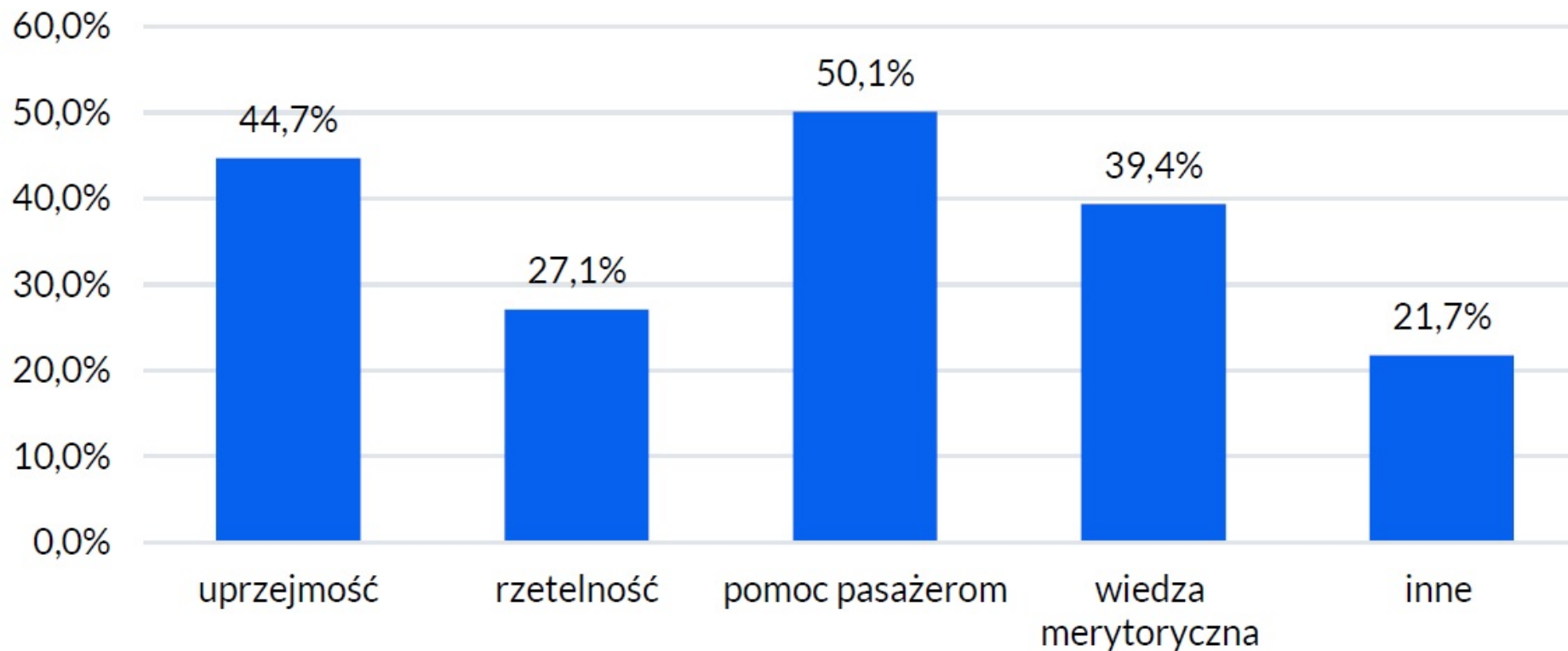
Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

Ocena postawy pracowników kas i konduktorów podczas kontaktu z pasażerami



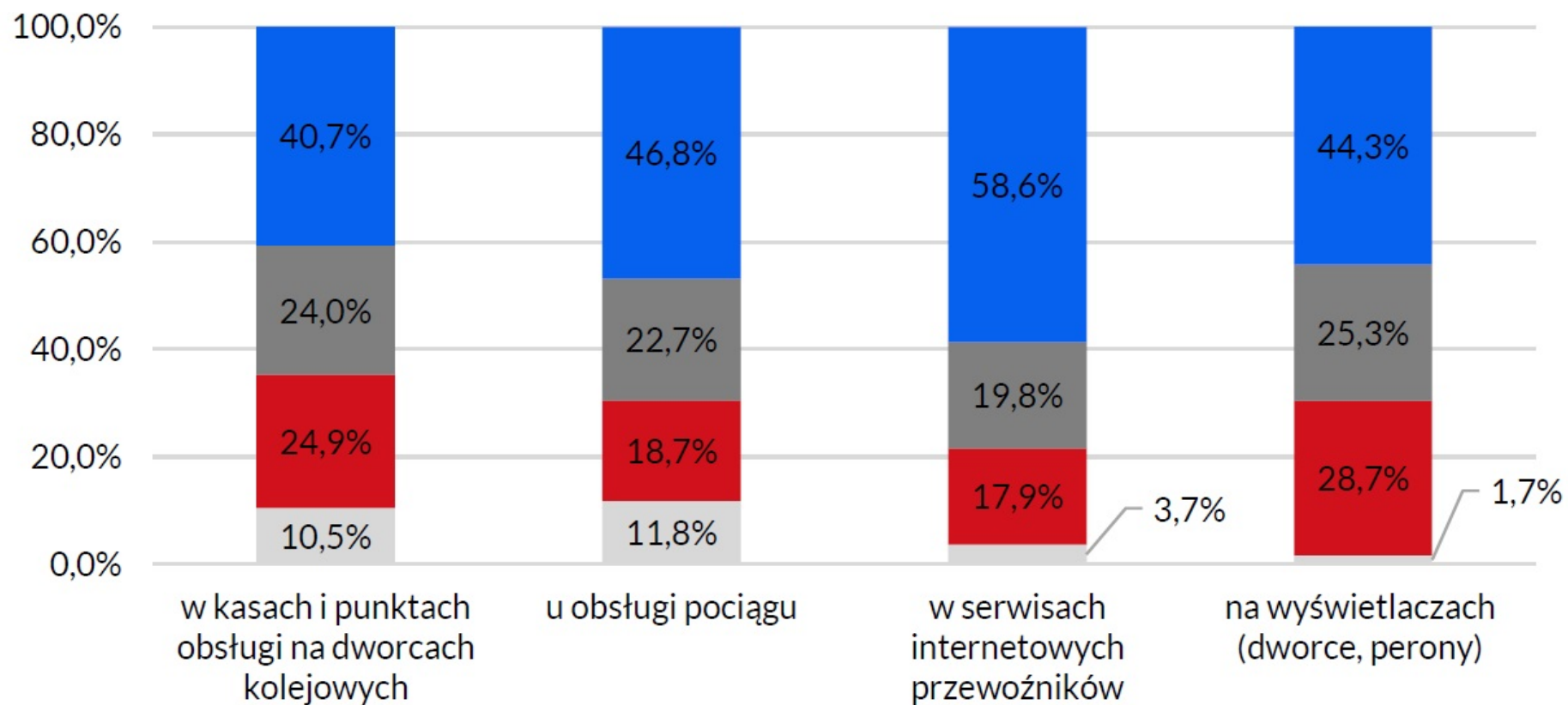
Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

Obszary postawy pracowników kolei wymagające w opinii pasażerów poprawy



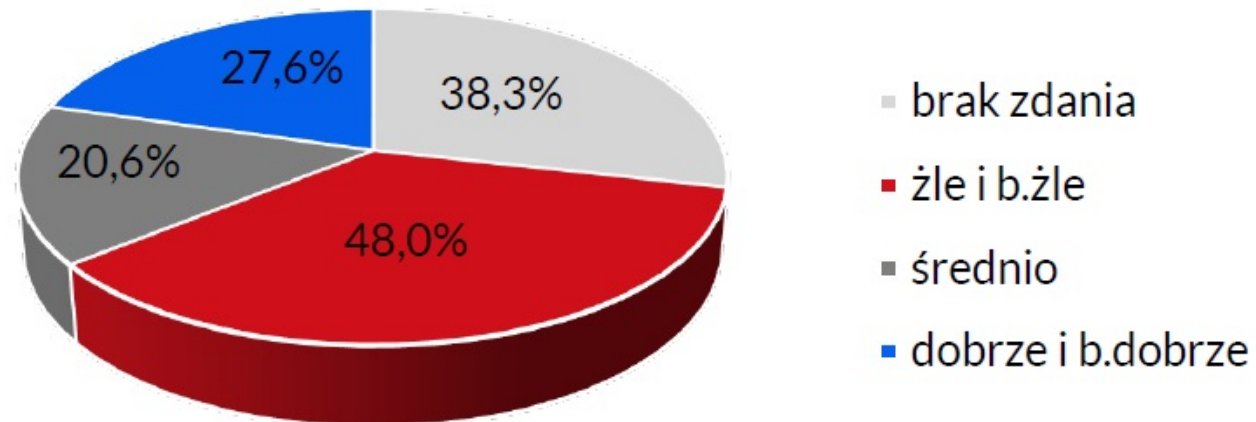
Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

Ocena dostępności informacji pasażerskiej m. in. o możliwych połączeniach, dogodnych przesiadkach, godzinach odjazdów pociągów, peronach



Ocena jakości obsługi oraz informacji pasażerskiej

Ocena dostępności informacji o opóźnieniach od pracowników drużyn konduktorskich (w trakcie podróży)





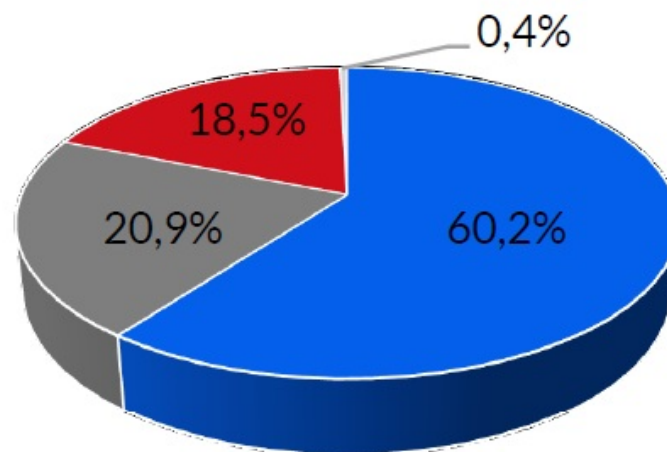
6. Ocena oferty przewozowej

www.utk.gov.pl



Ocena oferty przewozowej

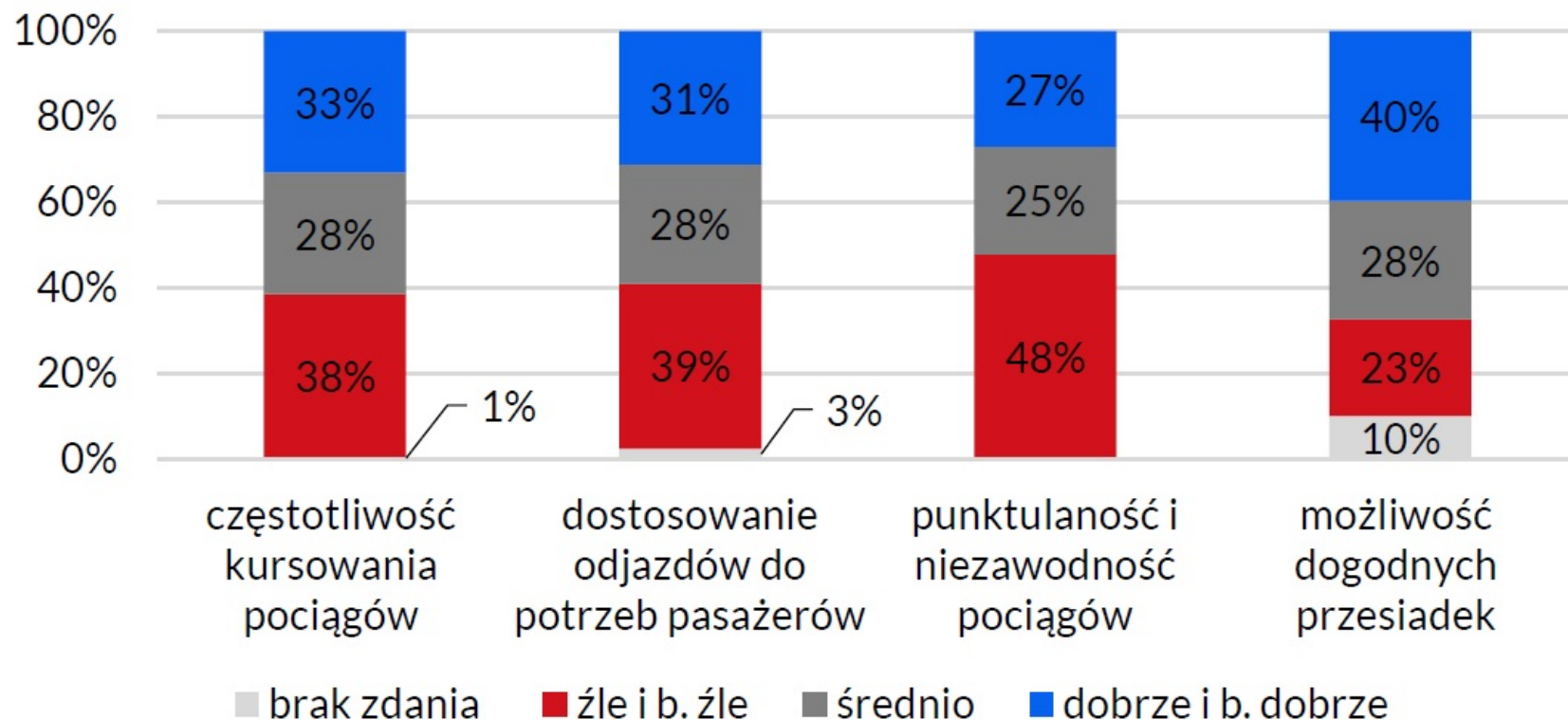
Ocena czasu podróży pociągiem w porównaniu do innych środków transportu



- dobrze i b.dobrze
- średnio
- źle i b.źle
- nie mam zadania

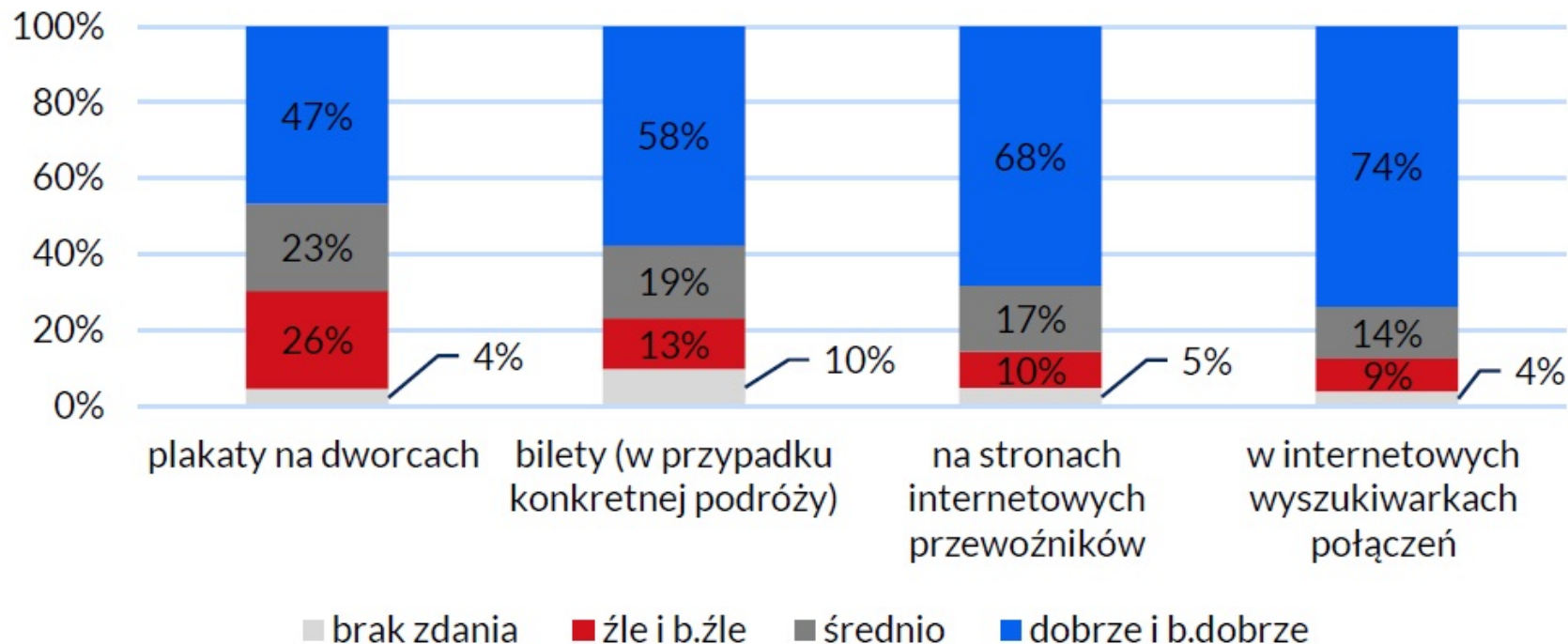
Ocena oferty przewozowej

Ocena elementów oferty przewozowej



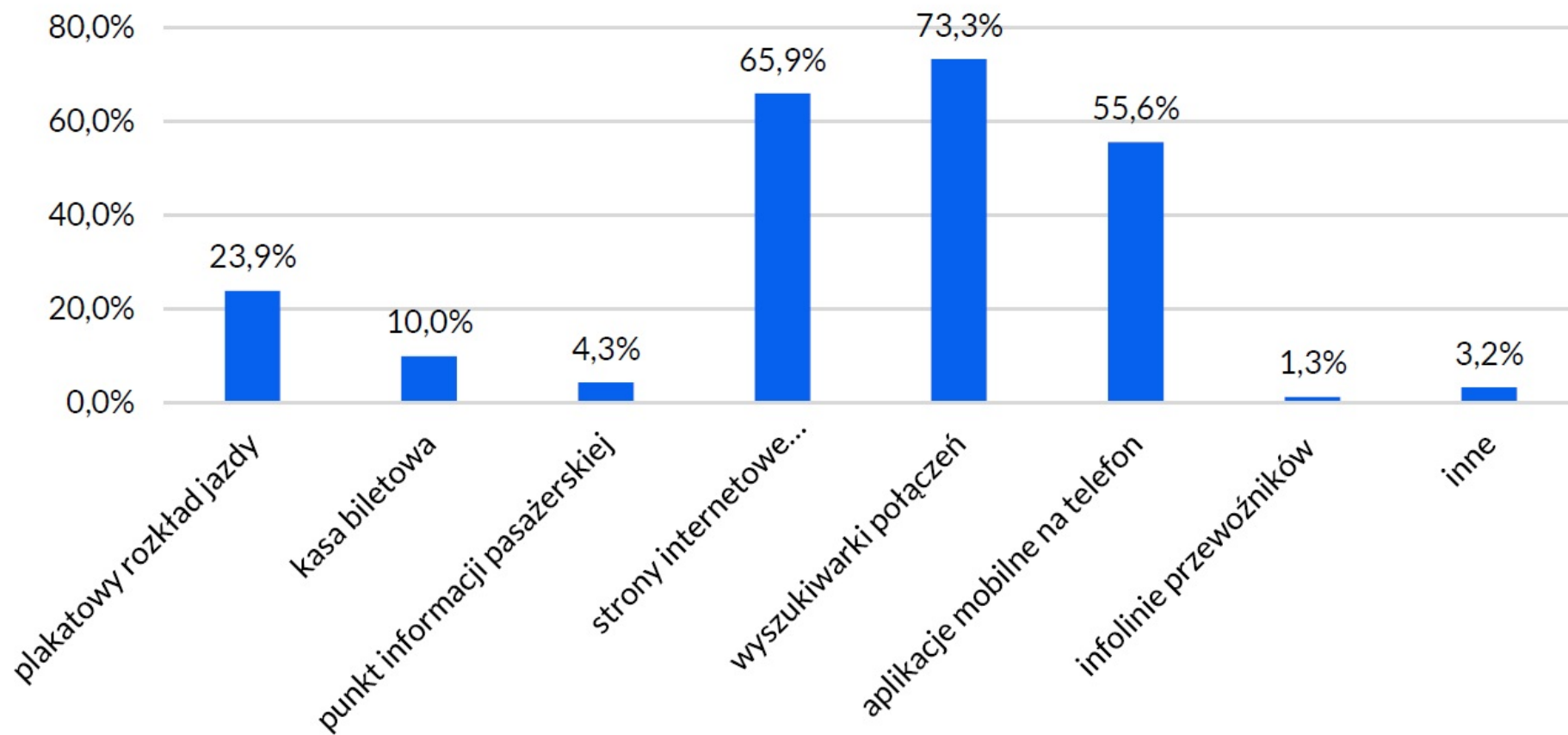
Ocena oferty przewozowej

Ocena czytelności i przejrzystości rozkładów jazdy w różnych źródłach ich prezentacji



Ocena oferty przewozowej

Najczęściej wybierane źródła informacji w procesie planowania podróży





7. Prawa pasażerów kolei

www.utk.gov.pl

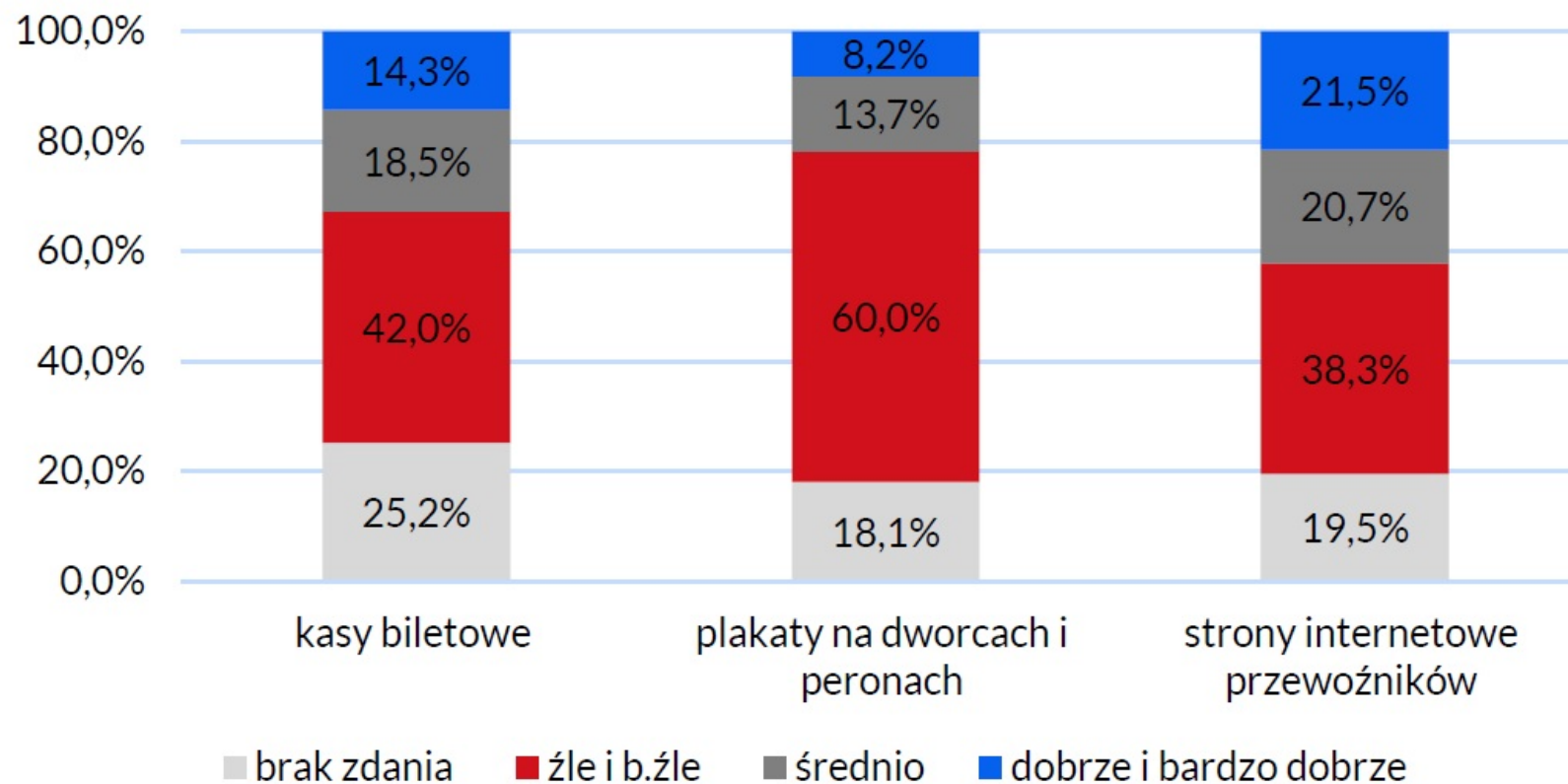


URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO



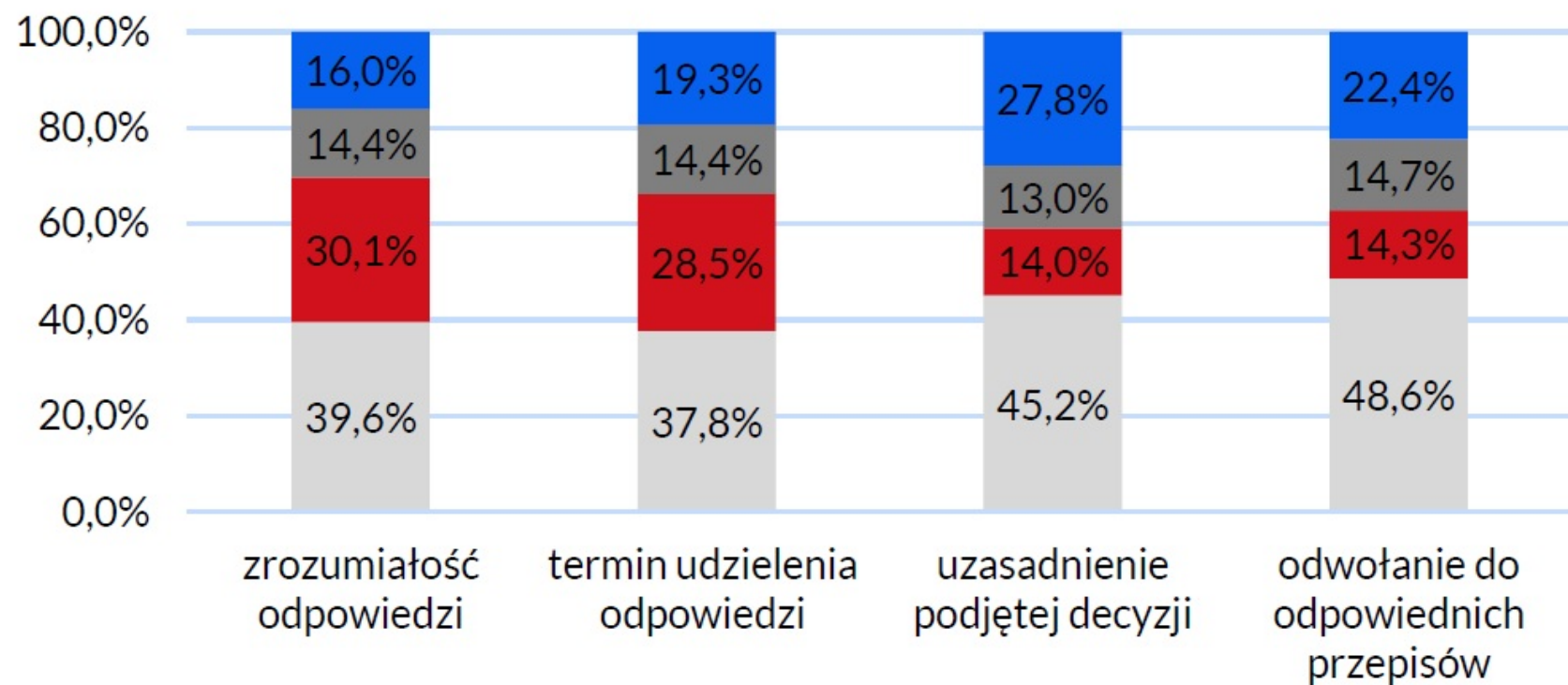
Prawa pasażerów kolei

Ocena dostępności informacji o procedurach reklamacyjnych



Prawa pasażerów kolei

Ocena różnych aspektów związanych z odpowiedziami na reklamacje





Podsumowanie

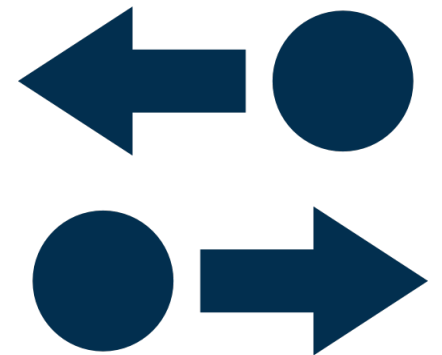
www.utk.gov.pl



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO

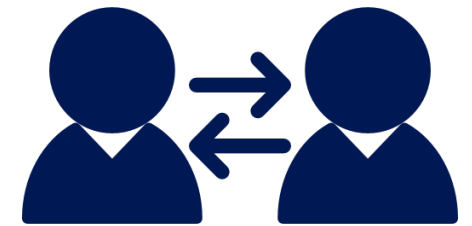
Najważniejsze wnioski

- Prawie 70% respondentów lubi korzystać z transportu kolejowego.
- Ankietowani dostrzegają pozytywne zmiany zachodzące w przewozach kolejowych.
- Głównymi czynnikami, które wpływają na pozytywną ocenę i wybór transportu kolejowego są: czas przejazdu, ceny biletów (zwłaszcza w segmencie regionalnym) oraz komfort podróży.
- Zakup biletów coraz częściej odbywa się za pośrednictwem kanałów samoobsługowych (internet i biletomaty).



Najważniejsze wnioski

- Pozytywnie ocena się jakość obsługi ze strony drużyn konduktorskich.
- Niskie oceny przyznano jakości informacji pasażerskiej (zwłaszcza na stacjach kolejowych).
- Dostrzegane są pozytywne zmiany w kierunku poprawy dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością, ale nadal jest jeszcze wiele do zrobienia w tym zakresie.
- Kolej oceniana jest jako bezpieczny środek transportu.
- Pasażerowie nie akceptują częstych zmian rozkładu jazdy, choć rozumieją, że są one spowodowane przede wszystkim procesem inwestycyjnym.





Dziękuję za uwagę!

www.utk.gov.pl



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO

