



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO

Badanie satysfakcji pasażerów – edycja II

2022



NASZA MISJA

Kreowanie bezpiecznych
i konkurencyjnych warunków
świadczenia usług transportu
kolejowego

NASZA WIZJA

Nowoczesny i otwarty urząd
dbający o wysokie standardy
wykonywania usług na rynku
transportu kolejowego



Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa

www.utk.gov.pl

Warszawa 2022

dr inż. Ignacy Góra

Prezes
Urzędu Transportu Kolejowego



Szanowni Państwo,

opracowanie, które przekazujemy Państwu, prezentuje wyniki badania opinii podróżnych o jakości usług świadczonych w pasażerskich przewozach kolejowych w Polsce, przeprowadzonego przez Urząd Transportu Kolejowego. Jego celem jest przedstawienie kompleksowego obrazu kolei w oczach klientów. Może on stanowić podstawę do podejmowania przez przedsiębiorstwa kolejowe działań naprawczych lub lepszego dostosowania oferowanych usług do oczekiwań podróżnych. Opracowanie zawiera również dane dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego oraz wpływu epidemii koronawirusa na ruch pasażerski.

Jest to już druga edycja badania satysfakcji pasażerów kolei przeprowadzonego przez Urząd Transportu Kolejowego. Pierwsze badanie przeprowadziliśmy w 2019 r. W ciągu dwóch lat nastąpiło wiele istotnych zmian na rynku przewozów pasażerskich (m.in. stan epidemii COVID-19), dlatego nowa ankieta posłużyła do weryfikacji ich wpływu na postrzeganie kolei.

Zapraszam do zapoznania się z wynikami badania opinii pasażerów oraz analizy pod kątem możliwości rozwoju oferowanych przez Państwa usług.

Z wyrazami szacunku





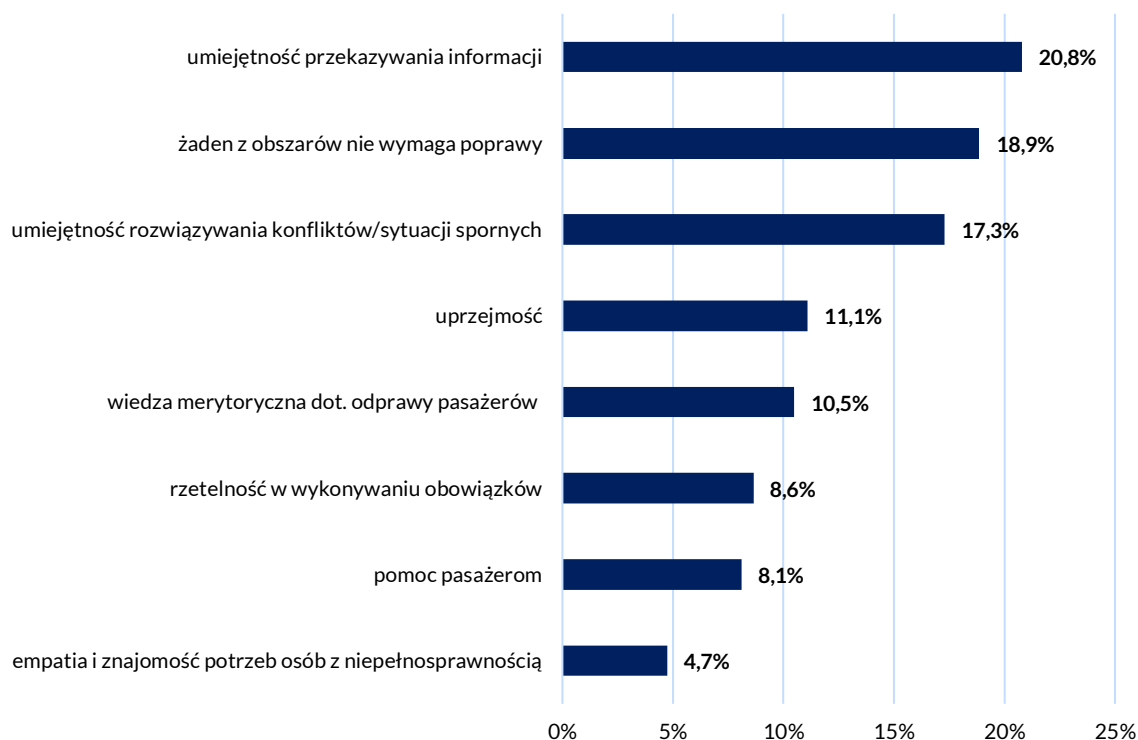
Wstęp

Dokument prezentuje wyniki badania opinii podróżnych o jakości usług świadczonych w pasażerskich przewozach kolejowych w Polsce, przeprowadzonego przez Urząd Transportu Kolejowego. Jego celem jest przedstawienie kompleksowego obrazu kolei w oczach klientów, mogącego stanowić podstawę do podejmowania przez przedsiębiorstwa kolejowe działań naprawczych lub lepszego dostosowania oferowanych usług do oczekiwań podróżnych. W dokumencie zawarto również ocenę bezpieczeństwa epidemicznego oraz wpływ epidemii koronawirusa na ruch pasażerski.

To już druga edycja badania satysfakcji pasażerów kolei. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone przez UTK w 2019 r. W ciągu dwóch lat nastąpiło wiele istotnych zmian na rynku przewozów pasażerskich, (m.in. trwał stan epidemii COVID-19) dlatego ankieta posłużyła do weryfikacji ich wpływu na postrzeganie kolei.

Badanie satysfakcji pasażerów kolei trwało od 8 do 23 grudnia 2021 r. w formie interaktywnej ankiety zamieszczonej w serwisie internetowym Urzędu Transportu Kolejowego. Ankietę wypełniło łącznie 1 516 osób. Najliczniejszą grupą respondentów były osoby podróżujące koleją kilka razy w miesiącu (42%) lub przynajmniej w dni robocze (38,3%). Jako najczęstszy powód podróży wskazano regularne przejazdy do/z pracy, szkoły, uczelni - 45,9%. Ma to istotny wpływ na analizę wyników ankiety, gdyż w badaniu uczestniczyła liczna grupa najbardziej lojalnych klientów kolei, którzy dzięki codziennym obserwacjom wskazują wiele powtarzających się czynników wpływających na ocenę jakości podróży.

1. Które obszary postawy pracowników kolei wymagają w Państwa ocenie największej poprawy?



2. Jak oceniają Państwo podróże koleją? Prosimy wskazać jedną odpowiedź.

odpowiedź	% odpowiedzi
bardzo dobrze i dobrze	57,60%
ani dobrze, ani źle	24,10%
źle i zdecydowanie źle	18,30%

3. Gdzie i jak często kupujecie Państwo bilety kolejowe?

odpowiedź	bardzo często i często	rzadko	nigdy
internetowe systemy sprzedaży	70,2%	14,9%	14,9%
aplikacje mobilne	43,3%	16,3%	40,4%
kasy biletowe	31,8%	46,4%	21,8%
biletomaty	20,2%	43,1%	36,7%
u obsługi pociągu	12,3%	43,7%	44,0%

Ankietowani najczęściej kupują bilety kolejowe z wykorzystaniem internetowych systemów sprzedaży (stron www) – 70,2% – oraz za pomocą aplikacji mobilnych – 43,3%. Najrzadziej wykorzystywanym kanałem zakupu biletów wskazanym przez osoby biorące udział w badaniu są kasy biletowe (46,4%), zakup u obsługi pociągu (43,7%) bądź w biletomatach (43,1%). Największa liczba osób wskazała, że nigdy nie kupuje biletów u obsługi pociągu (44%) lub w aplikacjach mobilnych (40,4%).



4. Co w Państwa opinii stanowi największy problem podczas zakupu biletów?



5. Jak oceniają Państwo poziom bezpieczeństwa na kolei w odniesieniu do:

(pytanie nie dotyczy bezpieczeństwa w kontekście epidemicznym)

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	ani dobrze, ani źle	źle i bardzo źle
bezpieczeństwa osobistego na pokładzie pociągów	68,5%	22,2%	9,3%
ogólnego poczucia bezpieczeństwa na kolei	67,7%	23,3%	9,0%
stanu technicznego taboru	64,9%	22,3%	12,8%
bezpieczeństwa osobistego na dworcach i peronach	52,7%	31,5%	15,8%

Największa liczba respondentów (68,5%) ocenia bardzo dobrze i dobrze poziom bezpieczeństwa osobistego na pokładzie pociągów. Źle i bardzo źle najczęściej oceniane jest bezpieczeństwo osobiste na dworcach i peronach (15,8%).

6. Czy kiedykolwiek czuli się Państwo zagrożeni podczas podróży koleją (przed/po, jak i w czasie przejazdu)? Prosimy wskazać jedną odpowiedź.

odpowiedź	% odpowiedzi
tak, wielokrotnie	5,6%
tak, kilka razy	49,3%
Nie	45,1%

7. Co w Państwa opinii stanowi największe zagrożenie bezpieczeństwa pasażerów kolei?

odpowiedź	duże i bardzo duże	w ogóle nie stanowi zagrożenia lub jest ono niewielkie	nie mam zdania
inni podróżni, np. agresywni, pod wpływem alkoholu	71,4%	26,6%	2,0%
wybryki chuligańskie	70,8%	24,1%	5,1%
brak reakcji pracowników kolei (pracowników drużyn konduktorskich, ochrony dworca, funkcjonariuszy SOK) na sytuacje potencjalnie niebezpieczne	63,5%	28,5%	8,0%
kradzieże na szkodę podróżnych, np. kradzieże kieszonkowe, kradzieże bagażu	63,5%	28,1%	8,4%
niewystarczająca liczba patroli służb ochrony i funkcjonariuszy SOK	63,3%	28,6%	8,1%
brak lub słabe oświetlenie peronów, dworców, przejść podziemnych itp.	63,0%	34,1%	2,9%
ograniczenie dostępu do poczekalni dworcowych (np. zamykanie dworców, niedogodne godziny ich otwarcia)	61,2%	31,2%	7,6%
kradzieże i dewastacje na obszarze kolejowym	59,2%	32,2%	8,6%
kradzieże i dewastacje na przejazdach kolejowych	59,1%	30,8%	10,1%
kradzieże elementów wyposażenia taboru	56,3%	30,4%	13,3%
niezadawalający stan techniczny taboru	42,2%	50,9%	6,9%

W opinii respondentów największe zagrożenie dla bezpieczeństwa pasażerów kolei stanowią inni podróżni, np. agresywni, pod wpływem alkoholu (71,4%) oraz wybryki chuligańskie (70,8%). Dla 50,9% ankietowanych niezadawalający stan techniczny taboru w ogóle nie stanowi zagrożenia lub w ich ocenie jest ono niewielkie.



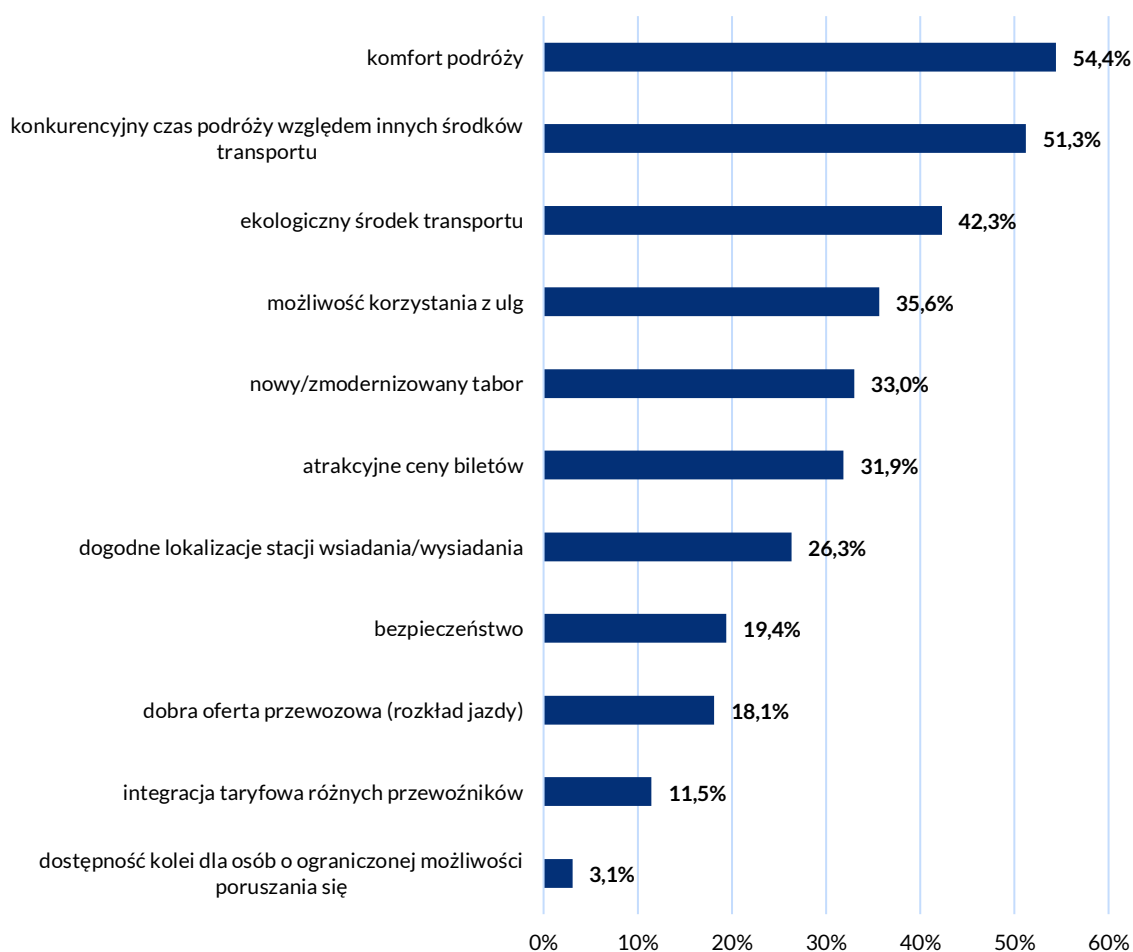
8. Jak oceniają Państwo swoją znajomość procedur reagowania na sytuacje niebezpieczne? Prosimy wskazać jedną odpowiedź.

Odpowiedź	% odpowiedzi
średnio	52,4%
nie wiem, gdzie ich szukać	21,8%
wysoko	18,1%
źle	7,7%

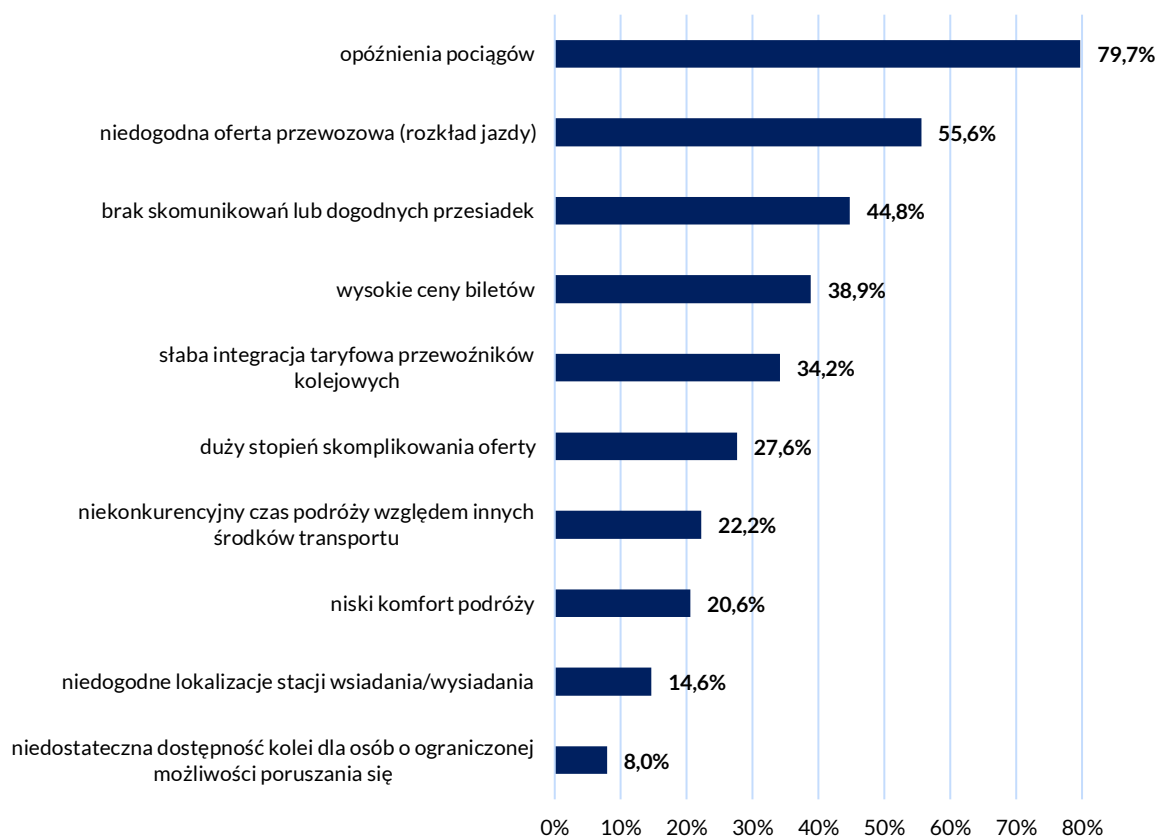
9. Czy lubią Państwo podróżować koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	83,5%
nie	9,2%
nie mam zdania	7,3%

10. Jakie cechy nastawiają Państwa pozytywnie do kolei?



11. Jakie cechy nastawiają Państwa negatywnie do kolei?



12. Z jakiego rodzaju pociągów najczęściej Państwo korzystają?

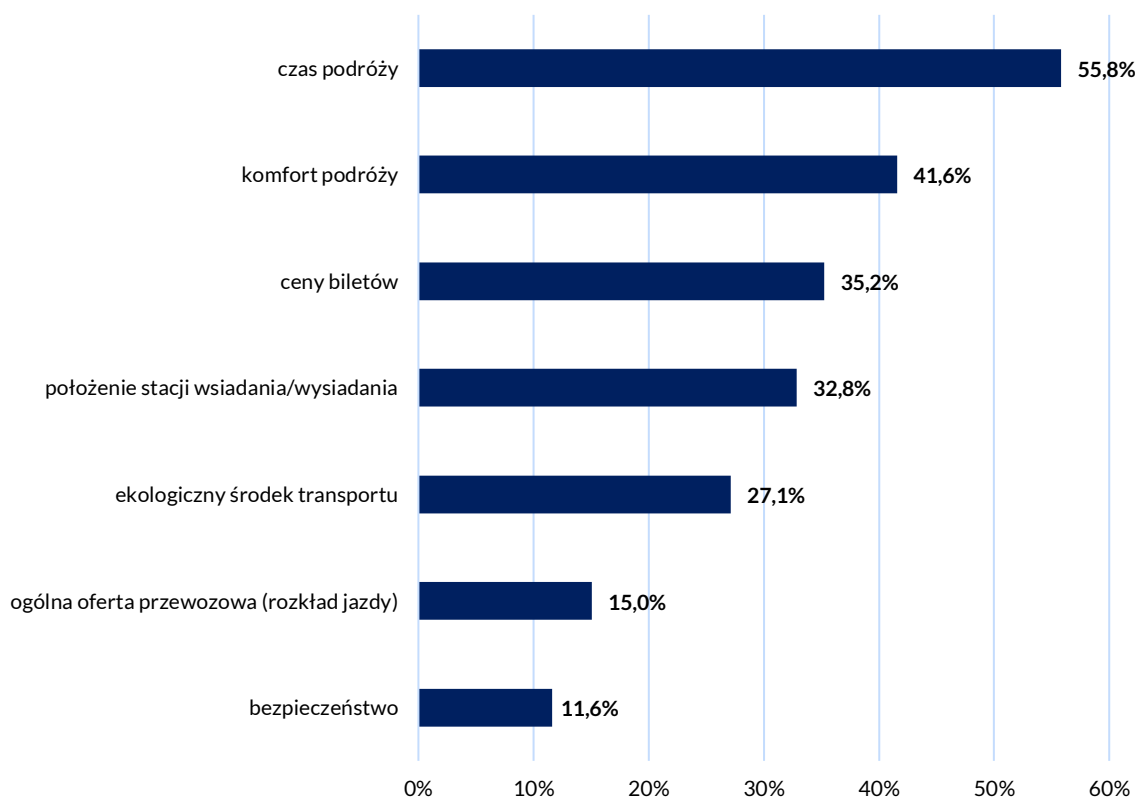
odpowiedź	% odpowiedzi
pociągi regionalne (miejskie, podmiejskie, wojewódzkie)	46,8%
pociągi dalekobieżne o charakterze pospiesznym - ekonomicznym (np. TLK, IC, IR, ŁS)	44,7%
pociągi dalekobieżne o charakterze ekspresowym (EIP, EIC)	8,5%

13. Jaki jest najczęstszy powód Państwa podróży koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
regularne przejazdy do/z pracy, szkoły, uczelni	45,9%
turystyka	19,2%
rozrywka, spotkania towarzyskie, odwiedziny rodziny	18,2%
sporadyczne przejazdy do/z pracy, szkoły, uczelni	7,0%
wyjazdy służbowe	6,1%
inny	3,6%



14. Jakie czynniki wpływają na Państwa wybór podróży koleją?



15. Jak oceniają Państwo czystość poszczególnych obszarów transportu kolejowego?

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	ani dobrze, ani źle	źle i bardzo źle	nie mam zdania
pociągi (ogólnie)	64,5%	22,5%	12,9%	0,1%
budynki dworców	48,9%	28,0%	22,2%	0,9%
obszary stacji	40,6%	30,2%	28,7%	0,5%
toalety w pociągach	27,7%	28,3%	37,8%	6,2%
toalety na dworcach	20,6%	25,3%	36,0%	18,1%

Czystość pociągów ocenia pozytywnie największa liczba respondentów – 64,5%. Natomiast najslabiej oceniana jest czystość toalet. Czystość toalet w pociągach ocenia źle i bardzo źle 37,8% ankietowanych, a na dworcach – 36% respondentów.

16. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	ani dobrze, ani źle	źle i bardzo źle
komfort podróży	71,4%	20,2%	8,4%
dostępność gniazdek elektrycznych na pokładzie pociągów	44,6%	28,2%	27,2%
usługi w wagonach gastronomicznych	37,5%	49,7%	12,8%
możliwość transportu roweru	32,6%	40,5%	26,9%
standard miejsc oczekiwania na pociąg na stacji/dworcu	31,5%	33,4%	35,1%
dostosowanie długości pociągów do rzeczywistej frekwencji podróżnych	26,0%	24,3%	49,7%
dostępność i jakość internetu na pokładzie pociągów	13,6%	34,9%	51,5%

Najlepiej oceniany przez ankietowanych jest komfort podróży – aż 71,4% uznało, że jest dobry i bardzo dobry. Dostępność i jakość internetu Wi-Fi w pociągach uznawana jest za złą i bardzo złą (51,5%). Natomiast dostosowanie długości pociągów do rzeczywistej frekwencji podróżnych oceniane jest źle i bardzo źle przez 49,7% podróżnych.

17. Czy doświadczyli Państwo niemiłej obsługi przez pracowników kolei? Jeżeli tak, jakiej?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak, wielokrotnie*	8,9%
tak, sporadycznie*	28,8%
Nie	62,3%

* w przypadku udzielenia odpowiedzi pozytywnej respondenci mogli samodzielnie wpisać jakiego rodzaju niemiłej obsługi doświadczyli ze strony pracowników kolei.

W odpowiedziach otwartych ankietowani najczęściej uwag zgłosili w odniesieniu do następujących zachowań i sytuacji:

- nieuprzejmiej i niemiłej obsługi, w tym opryskliwości pracowników kas i drużyn konduktorskich w stosunku do podróżnych;
- braku udzielenia informacji lub ignorowania pytań;
- braku umiejętności rozwiązywania sytuacji konfliktowych lub reagowania na nie złością;
- negatywnego podejścia do obcokrajowców, osób podróżujących z rowerem;
- nieudzielenia pomocy osobie, która zgłosiła taką potrzebę;
- braku reakcji na negatywne zachowania pasażerów zgłoszone przez współpodróżnych, np. palenie papierosów na pokładzie pociągu, picie alkoholu itp.



18. Jak oceniają Państwo jakość informacji pasażerskiej o dostępnych połączeniach, godzinach odjazdów pociągów, peronach, możliwości przesiadek?

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
w serwisach internetowych i aplikacjach mobilnych przewoźników	76,3%	4,5%	19,2%
u obsługi pociągów	65,7%	15,2%	19,1%
w gablotach informacyjnych	59,5%	11,3%	29,2%
na wyświetlaczach (dworce, perony)	58,4%	5,3%	36,3%
w kasach, punktach obsługi na dworcach kolejowych	54,0%	19,7%	26,3%
w zapowiedziach megafonowych (informacja głosowa)	40,7%	5,7%	53,6%

Największa liczba ankietowanych ocenia dobrze i bardzo dobrze jakość informacji pasażerskiej o dostępnych połączeniach, godzinach odjazdów pociągów, peronach, możliwości przesiadek, przekazywanej w serwisach internetowych i aplikacjach mobilnych przewoźników. Natomiast aż 53,6% ankietowanych ocenia źle i bardzo źle zapowiedzi megafonowe (informacja głosowa).

19. Jak oceniają Państwo poszczególne obszary informacji pasażerskiej:

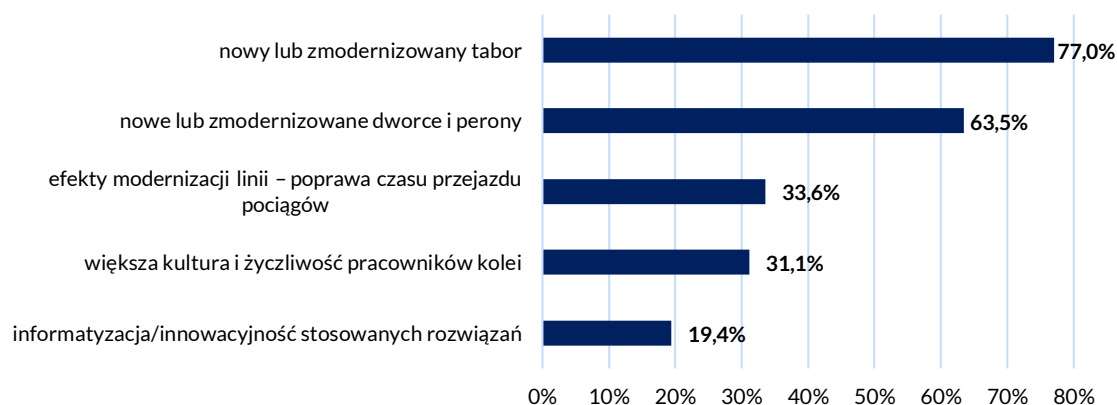
odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
oznakowanie pociągów	77,1%	4,2%	18,7%
zapowiedzi głosowe i informacja wizualna na pokładzie pociągów	63,0%	5,4%	31,6%
zapowiedzi głosowe i informacja wizualna na stacjach kolejowych	47,3%	3,8%	48,9%
informacje o opóźnieniach przed podróżą	41,0%	2,8%	56,1%
informacje o opóźnieniach w trakcie jazdy	37,9%	4,6%	57,5%

Największa liczba ankietowanych ocenia dobrze i bardzo dobrze oznakowanie pociągów (77,1%). Natomiast najgorzej (odpowiedzi źle i bardzo źle) respondenci oceniają informacje o opóźnieniach w trakcie jazdy (57,5%) oraz informacje o opóźnieniach przed podróżą (56,1%).

20. Jakie obszary związane z informacją pasażerską wymagają Państwa zdaniem największej poprawy?

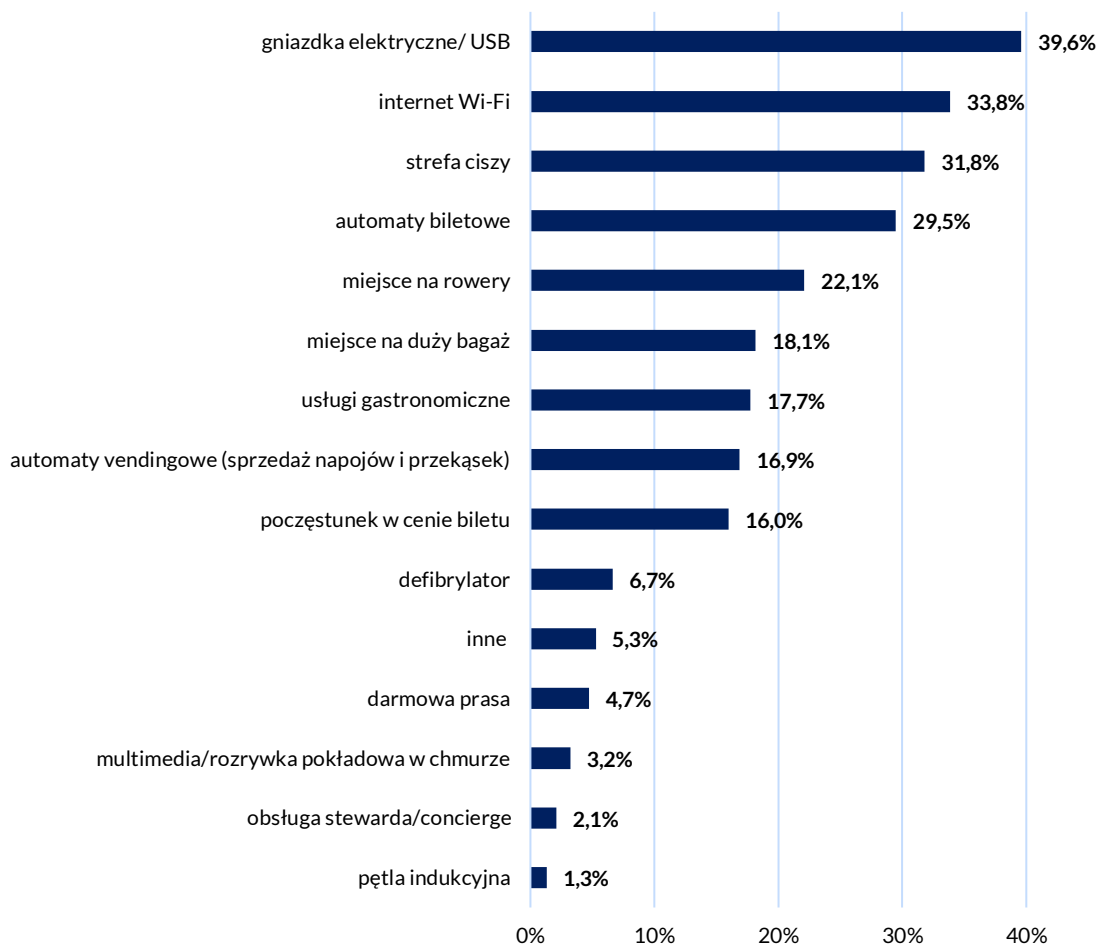
odpowiedź	% odpowiedzi
zrozumiałość komunikatów głosowych na dworcach i peronach	53,5%
dostępność informacji o opóźnieniu/odwołaniu pociągu	50,3%
głośność komunikatów głosowych (megafonowych) na dworcach i peronach	34,4%
błędy w wyświetlanych/wygłaszanych informacjach	22,8%
zrozumiałość komunikatów głosowych na pokładzie pociągu	19,2%
awarie systemów dynamicznej informacji pasażerskiej	17,8%
brak informacji głosowej (megafonów) na niektórych stacjach i przystankach kolejowych	17,7%
głośność komunikatów głosowych na pokładzie pociągu	16,5%
czytelność plakatowych rozkładów jazdy	15,0%
czytelność informacji na wyświetlaczach na dworcach i peronach	12,1%
długotrwałe testy systemów informacji pasażerskiej	5,9%
czytelność informacji na wyświetlaczach na pokładzie pociągów	4,9%

21. Które pozytywne zmiany zachodzące w ostatnich latach w transporcie kolejowym zauważają Państwo najczęściej?





22. Jakich usług lub elementów wyposażenia pociągów najbardziej Państwu brakuje?



23. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
długość podróży pociągiem w porównaniu do innych środków transportu	75,3%	3,9%	20,8%
częstotliwość kursowania pociągów	53,6%	2,2%	44,3%
dostępność regulaminów przewozu i taryf przewozowych	51,6%	24,1%	24,3%
możliwość dogodnych przesiadek na inne środki transportu	48,3%	19,0%	32,7%
możliwość dogodnych przesiadek na inne pociągi	47,0%	15,8%	32,2%
punktualność i niezawodność pociągów	46,8%	2,3%	50,9%
dostosowanie godzin odjazdów do potrzeb pasażerów	43,0%	4,8%	52,2%
zrozumiałość regulaminów przewozu i taryf przewozowych	42,7%	20,8%	36,5%
częstotliwość wprowadzania zmian w rozkładzie jazdy	22,1%	10,9%	67,0%

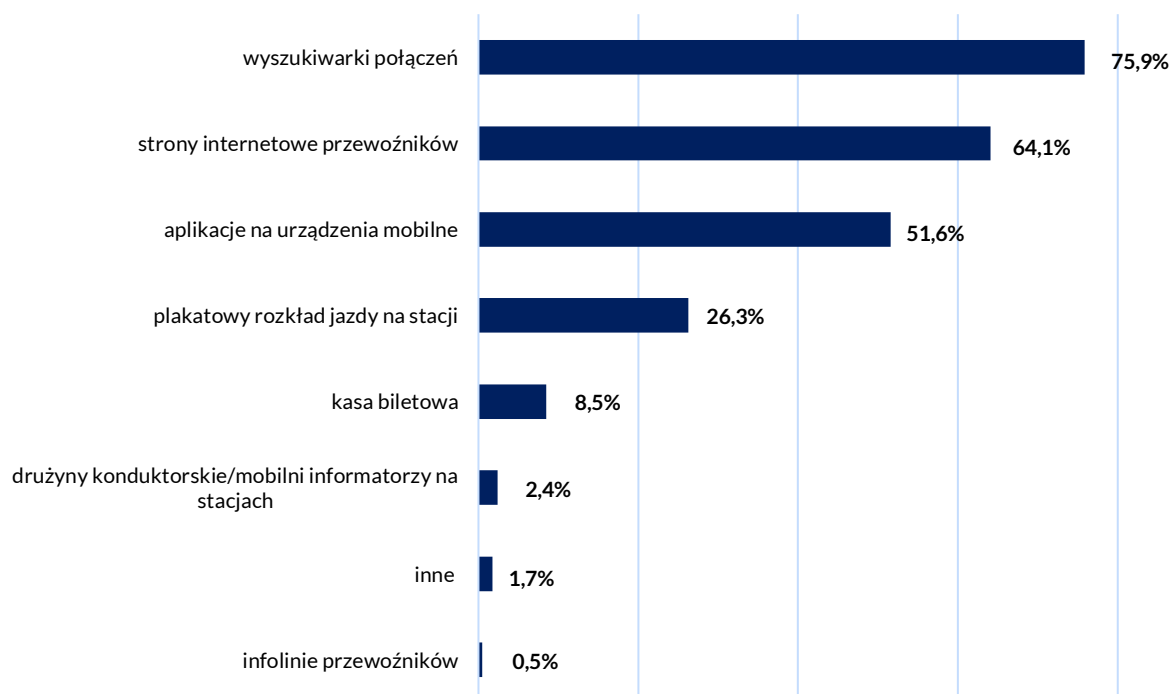
Długość podróży pociągiem w porównaniu do innych środków transportu oceniana jest przez respondentów dobrze i bardzo dobrze (75,3% odpowiedzi). Najwięcej ankietowanych ocenia źle i bardzo źle częstotliwość wprowadzania zmian w rozkładzie jazdy (67%), dostosowanie godzin odjazdów do potrzeb pasażerów (52,2%) oraz punktualność i niezawodność pociągów (50,9%).

24. Jak oceniają Państwo czytelność i przejrzystość rozkładów jazdy pociągów:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
w wyszukiwarkach połączeń	87,4%	2,6%	10,0%
na stronach przewoźników	83,3%	4,9%	11,8%
na biletach	79,9%	6,7%	13,4%
na plakatach z rozkładem	61,9%	5,9%	32,2%

Największa liczba respondentów najlepiej ocenia przejrzystość i czytelność rozkładów jazdy w wyszukiwarkach połączeń (87,4% odpowiedzi dobrze i bardzo dobrze), najgorzej natomiast na plakatach z rozkładem (32,2% odpowiedzi źle i bardzo źle).

25. Prosimy o wskazanie najczęściej stosowanych sposobów sprawdzania rozkładu jazdy, cen biletów czy zakupu biletu:





26. Jak oceniają Państwo przejrzystość zapisów w regulaminach oraz w taryfach przewozowych? Na ile są one dla Państwa zrozumiałe?

odpowiedź	% odpowiedzi
bardzo dobrze i dobrze	32,6%
ani dobrze, ani źle	44,9%
źle i zdecydowanie źle	22,5%

27. Ulgi ustawowe. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
system ulg ustawowych obowiązujących w naszym kraju	45,9%	34,0%	20,1%
dostępność i zrozumiałość informacji o przysługujących Państwu ulgach ustawowych	48,5%	33,7%	17,8%
dostępność informacji o dokumentach wymaganych do korzystania z ulg ustawowych	48,5%	34,0%	17,5%

28. Jak oceniają Państwo swoją wiedzę na temat praw przysługujących pasażerom w przypadku opóźnień, odwołań pociągów?

odpowiedź	% odpowiedzi
źle i zdecydowanie źle	39,8%
bardzo dobrze i dobrze	32,6%
ani dobrze, ani źle	27,6%

29. Czy wiedzą Państwo, że istnieje możliwość uzyskania odszkodowania za opóźnienie, odwołanie pociągu czy powstałe z tego tytułu straty materialne?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	69,3%
nie	30,7%

30. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
terminowość rozpatrzenia reklamacji (zgodnie z przepisami przewoźnik udziela odpowiedzi do 30 dni od daty złożenia reklamacji)	28,4%	17,1%	54,5%
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na stronach internetowych przewoźników	27,7%	25,3%	47,0%
zrozumiałość odpowiedzi przewoźników na złożone przez Państwa skargi i/lub reklamacje	24,9%	21,4%	53,7%
ogólną rzetelność w sposobie rozpatrzenia sprawy	22,2%	20,2%	57,6%
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych w kasach i punktach obsługi pasażerów	21,4%	29,8%	48,8%
odwołanie się przewoźników do odpowiednich przepisów (dot. reklamacji)	21,4%	18,2%	60,4%
uzasadnienia podjętych decyzji (dot. reklamacji)	20,9%	20,1%	59,0%
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na plakatach stacyjnych	12,1%	27,2%	60,7%

Terminowość rozpatrzenia reklamacji źle i bardzo źle ocenia 54,6% respondentów, natomiast dobrze tylko 28,4% ankietowanych. Dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na stronach internetowych przewoźników uznaje za dobrą 27,7% respondentów. Dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na plakatach stacyjnych uznawana jest za złą i bardzo złą przez 60,7% ankietowanych. Podobnie odwoływanie się przewoźników do odpowiednich przepisów w decyzjach reklamacyjnych ocenia negatywnie 60,4% respondentów.

31. Czy mają Państwo zastrzeżenia do sposobów rozpatrywania skarg i reklamacji przez podmioty kolejowe (np. przewoźników)? Jeśli tak, to jakie?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak, jakie?	19,7%
nie mam	27,1%
nie składałem skarg lub reklamacji na kolei	53,2%

Respondenci pośród swoich uwag wskazali m.in. na nieprzystępny język odpowiedzi, stosowanie niezrozumiałych pojęć technicznych oraz odwołanie się przez przewoźników do zbyt dużej liczby przepisów. W ocenie ankietowanych uzasadnienie odpowiedzi (zwłaszcza negatywnej), zawierające samo powołanie się na przepisy czy regulaminy lub wskazanie braku spełnienia ich przesłanek, bez krótkiego komentarza/wyjaśnienia, również bywa często niezrozumiałe i sprawia wrażenie braku przychylności ze strony przewoźnika.



Część ankietowanych wskazała na brak propasażerskiego podejścia przy rozpatrywaniu reklamacji, a także długi czas oczekiwania na odpowiedź lub jej całkowity brak. Na negatywną ocenę obsługi procesu skargowo-reklamacyjnego – w opinii respondentów – wpływają też odpowiedzi, z których w żaden sposób nie wynika, że zgłoszone zdarzenie przyczyniło się do podjęcia przez podmiot kolejowy działań mających na celu systemowe zidentyfikowanie i rozwiązanie problemu, a jedynie potraktowanie zgłoszonej sprawy – mającej w rzeczywistości charakter powtarzalny – jako incydentalnej.

32. Czy chcieliby Państwo podzielić się uwagami do transportu kolejowego w obszarach, które nie zostały ujęte w niniejszej ankiecie?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	25,4%
nie	74,6%

W odpowiedziach otwartych największa liczba respondentów podkreśla potrzebę bezproblemowego przewozu rowerów koleją – zwiększenie liczby pociągów, w których taka usługa jest świadczona. Ankietowani wskazują również na konieczność wyposażenia taboru w haki, zapięcia, dostosowania infrastruktury dworcowej i peronowej (np. podjazdy) oraz montażu wind o rozmiarach umożliwiających wejście do nich z rowerem.

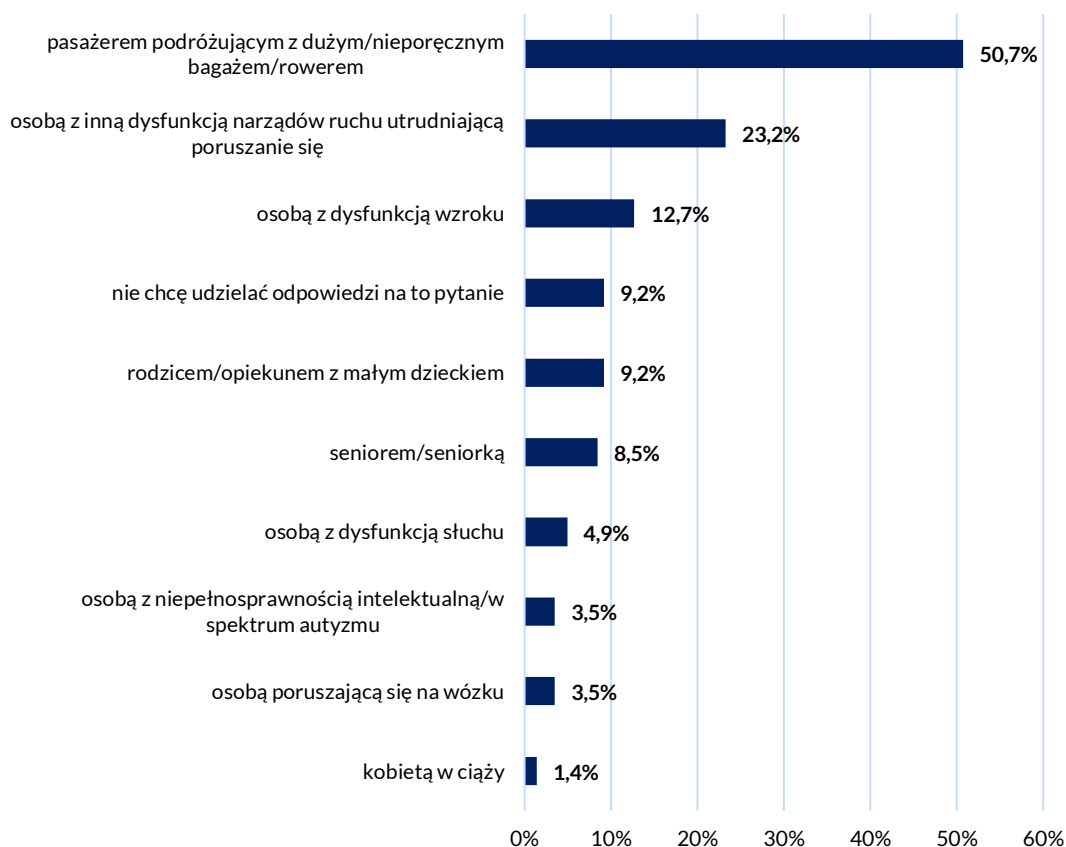
33. Czy należą Państwo do grupy osób z niepełnosprawnością i/lub o ograniczonej sprawności ruchowej?

Podróżni o ograniczonej możliwości poruszania się to osoby, które z uwagi na różne bariery lub wiek mogą mieć trwałą lub przejściową utrudnioną możliwość korzystania ze środków transportu na równi z innymi pasażerami. Do tej grupy zaliczamy m.in. osoby z ciężkim, nieporęcznym bagażem, kobiety w ciąży, opiekunów z małymi dziećmi oraz seniorów.

odpowiedź	% odpowiedzi
Tak	16,1%
Nie	74,7%
nie chcę odpowiadać na to pytanie	9,2%

34. Jestem:

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)



35. Jak oceniają Państwo dostosowanie polskiej kolei do potrzeb osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się?

Proszę ocenić w skali od 1 do 5.

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	% odpowiedzi
5 i 4	18,9%
3	28,3%
2 i 1	38,9%
nie mam zdania	13,9%



Największa liczba osób ocenia dostosowanie polskiej kolei do potrzeb osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się źle i bardzo źle – 38,9%. Dobrą i bardzo dobrą opinię wyraża 18,9% ankietowanych.

36. Czy korzystają Państwo z ułatwień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej?

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	% odpowiedzi
nie korzystam, ponieważ nie potrzebuję	40,6%
często	18,9%
sporadycznie	18,9%
nie korzystam	11,9%
nie korzystam z uwagi na brak dostępności takich rozwiązań	9,8%

37. Jak oceniają Państwo dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej:

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	nie mam zdania	źle i bardzo źle
strony www/aplikacje	49,6%	39,8%	10,7%
biletomaty	39,3%	47,5%	13,1%
kasy biletowe i punkty obsługi klienta	36,1%	43,9%	20,1%
budynki dworców	31,6%	38,9%	29,5%
perony	28,6%	31,6%	39,9%
pociągi	24,6%	35,2%	40,2%
drogi dojścia na perony (pochylnie, schody ruchome, windy etc.)	24,2%	30,2%	45,5%

Największa liczba ankietowanych uznaje za dobre i bardzo dobre dostosowanie stron internetowych i aplikacji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej (49,6%). Najwięcej respondentów negatywnie ocenia dostosowanie dróg dojścia na perony (45,5%) oraz pociągów (40,2%).

38. Czy kiedykolwiek korzystali Państwo z usługi kolejowej asysty w podróży na rzecz osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej?

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	7,0%
nie, ponieważ nie potrzebuję asysty	79,1%
nie, ponieważ nie miałem/-am wiedzy o takiej usłudze	13,9%

39. Jak oceniają Państwo usługę asysty świadczonej przez pracowników kolei:

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	źle i bardzo źle
podczas przejazdu pociągiem	67,2%	32,8%
na peronach przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu	60,4%	39,6%
podczas przejazdu pociągiem	59,6%	40,4%

40. Z jakim wyprzedzeniem powiadamiają Państwo podmiot kolejowy o potrzebie zapewnienia asysty?

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	% odpowiedzi
co najmniej 48 godzin przed podróżą	7,4%
w czasie krótszym niż 48 godzin	3,7%
nie korzystam z asysty	88,9%

41. W jaki sposób zgłaszają Państwo najczęściej potrzebę zapewnienia asysty w podróży?

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	% odpowiedzi
telefonicznie	42,9%
poprzez e-mail lub elektroniczny formularz na stronie internetowej	42,9%
osobiście w kasie biletowej przewoźnika	14,2%



42. Czego, w Państwa ocenie, najbardziej brakuje na kolei, aby podróże spełniały oczekiwania osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się?

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)



Wśród odpowiedzi otwartych wymieniane są głównie aspekty związane z ułatwieniami dla osób podróżujących z rowerem – począwszy od większej liczby taboru umożliwiającego przewóz rowerów, przez czytelne oznakowanie tego rodzaju taboru oraz wyznaczonych do tego celu miejsc w pociągach, po dostosowanie rozmiaru wind.

Respondenci zwracają również uwagę na kwestie związane z procesem zamykania drzwi – osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oczekują wydłużenia czasu zamykania drzwi, co ułatwi im bezpieczne wejście na pokład pociągu lub wyjście z pojazdu. Ponadto ankietowani wskazują na alternatywne rozwiązania umożliwiające osobom poruszającym się na wózku wejście do pociągu, który nie posiada windy lub podnośnika, a w przypadku jego awarii do tego celu mogą służyć mobilne podnośniki peronowe wykorzystywane powszechnie na kolei w większości państw Unii Europejskiej.

43. Czy pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 wpłynęła na częstotliwość Państwa podróżowania koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	45,1%
nie	54,9%

44. W związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 podróżują Państwo koleją:

Odpowiedź	% odpowiedzi
rzadziej niż przed pandemią, z uwagi na ograniczone potrzeby podróżowania	60,4%
rzadziej niż przed pandemią, z uwagi na wybór transportu indywidualnego np. samochód, rower	28,5%
częściej niż przed pandemią	11,1%

45. Który z poniższych czynników miał w Państwa przypadku największy wpływ na rzadsze podróże koleją?

odpowiedź	duży wpływ	nieznaczny lub brak wpływu	nie dotyczy
obawa przed możliwością zarażenia się	37,2%	49,9%	13,0%
praca zdalna	36,8%	25,9%	37,3%
ograniczenie oferty przewozowej	33,3%	41,8%	24,9%
konieczność dostosowania się do obowiązujących rygorów sanitarnych	26,5%	55,3%	18,3%
nauka zdalna	22,5%	20,2%	57,3%
utrata pracy lub przestój w pracy	6,4%	27,9%	65,6%

Respondenci wskazują, że największy wpływ na rzadsze podróże koleją podczas pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 miała obawa przed zarażeniem się (37,2%) oraz możliwość wykonywania pracy w formie zdalnej (36,8%). Konieczność dostosowania się do obowiązujących rygorów sanitarnych była czynnikiem, który respondenci najczęściej wskazywali jako mający nieznaczny wpływ na częstotliwość podróży koleją (55,3%).

46. Które z poniższych elementów postrzegają Państwo jako największe zagrożenie epidemiczne?





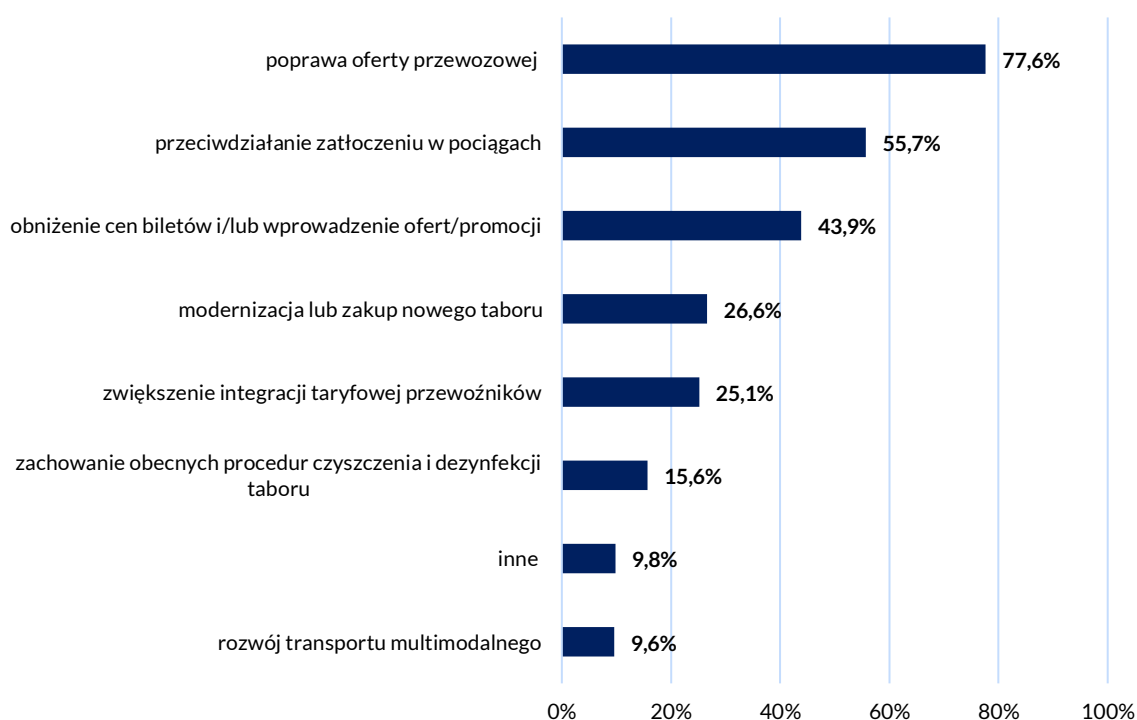
47. Jak oceniają Państwo bezpieczeństwo pod względem epidemicznym (COVID-19) podczas poszczególnych etapów podróży koleją:

odpowiedź	bardzo dobrze i dobrze	źle i bardzo źle
na peronie i drogach dojścia na/z peronu (tunele, kładki, windy)	81,1%	18,9%
w budynku dworca	73,8%	26,2%
w pociągu	50,7%	49,3%

48. Czy w Państwa ocenie podmioty kolejowe (np. przewoźnicy, zarządcy infrastruktury kolejowej) podjęły odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpiecznych podróży w trakcie pandemii COVID-19?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	36,9%
nie	35,7%
nie mam zdania	27,4%

49. Jakie działania Państwa zdaniem powinni podjąć przewoźnicy w celu zachęcenia podróżnych do powrotu do kolei po wygaśnięciu pandemii koronawirusa?



W ramach innych działań respondenci wymieniali stanowcze egzekwowanie wobec pasażerów obowiązku zasłaniania ust i nosa w czasie obowiązywania restrykcji sanitarnych, ale również umożliwienie przewozu większej liczby rowerów oraz zwiększenie niezawodności kolei (działania w celu wyeliminowania opóźnień i odwołań pociągów). W związku z tym, że część pasażerów ma sceptyczny stosunek do rygorów sanitarnych, w odpowiedziach otwartych jako przykłady pożądanых działań podawano także potrzebę ograniczenia komunikatów w pociągach dotyczących obowiązku podróży w maseczce czy wyznaczenia stref umożliwiających podróż bez zasłoniętych ust i nosa.

50. Płeć:

odpowiedź	% odpowiedzi
kobieta	37,8%
mężczyzna	62,2%

51. Wiek:

odpowiedź	% odpowiedzi
poniżej 18 lat	5,5%
18-24	18,1%
24-39	43,1%
40-60	30,8%
powyżej 60	2,5%

Najliczniejszą grupą ankietowanych są osoby w wieku 24-39 lat – 43,1% respondentów.

52. Jak często podróżują Państwo koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
codziennie	38,3%
kilka razy w miesiącu	42,0%
rzadziej niż raz w miesiącu	19,6%
nie podróżowałem koleją od wielu lat	0,1%

Wśród ankietowanych najliczniejszą grupę stanowiły osoby korzystające z usług transportu kolejowego kilka razy w miesiącu – 42% respondentów.



Podsumowanie

Wyniki kolejnego badania satysfakcji pasażerów przeprowadzonego przez Urząd Transportu Kolejowego jednoznacznie pokazują, że pasażerowie lubią podróżować koleją, ale nie są bezkrytyczni. Wraz z postępem technologicznym rosną ich uzasadnione wymagania. Podróżni oczekują intuicyjnych kanałów zakupu biletów, integracji taryfowej, użytecznych aplikacji czy szybkiej, ale przede wszystkim rzetelnej informacji – zarówno tej tradycyjnej, świadczonej przez człowieka, jak i zautomatyzowanej.

Użytkownicy kolei nie chcą podróżować dowolnym taborem, w niedogodnych godzinach kursowania i z codziennym ryzykiem opóźnień czy przepełnień pociągów. Ponadto mają prawo oczekiwać standardu obsługi na miarę XXI wieku.

Dla przewoźników pasażerskich najbliższe lata będą pełne wyzwań związanych ze zmianami społecznymi, które spowodowała lub przyspieszyła pandemia. Dlatego lektura raportu będzie dla podmiotów kolejowych cennym drogowskazem.

Na podstawie opinii podróżnych należy dążyć przede wszystkim do poprawy tych obszarów działalności, które nadal notują negatywne oceny wśród użytkowników końcowych. Ponadto pozyskane w ankiecie informacje mogą stanowić inspirację do wypracowania nowych rozwiązań w obszarze obsługi klienta i oferowanych usług, standardu zamawianego taboru, a w efekcie przyczynić się do szybszego powrotu pasażerów do ponownego korzystania z usług transportu kolejowego.

