



Jakość usług w sektorze pasażerskich przewozów kolejowych – badanie opinii pasażerów.

Raport końcowy

2024

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 2024

dr inż. Ignacy Góra

Prezes
Urzędu Transportu Kolejowego



Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce opracowanie z wynikami trzeciego już badania opinii podróżnych o jakości usług kolejowych w Polsce, które zrealizował Urząd Transportu Kolejowego. Wcześniejsze dwa przeprowadziliśmy w 2019 i 2021 roku.

Od ostatniego badania zaszło wiele zmian na rynku przewozów pasażerskich. Wybuch wojny w Ukrainie zmienił sytuację geopolityczną w regionie, lecz polskie koleje stanęły na wysokości zadania – zapewniły sprawną pomoc w ewakuacji tysięcy mieszkańców tego kraju. Nasze dworce stały się przejściowo wielkimi centrami pomocy.

Choć w ankiecie pytaliśmy jeszcze o wpływ wygasającej pandemii koronawirusa na korzystanie z transportu publicznego, to dziś już wiemy – pokazują to statystyki – że podróżni wrócili na kolej. I to z nawiązką. Teraz kolej musi sprostać zwiększonym potokom podróżnych.

Każdego miesiąca oddawane są do użytku nowe i modernizowane dworce, a przewoźnicy sukcesywnie odbierają nowoczesny tabor, który zastępuje wysłużone pojazdy z poprzedniego wieku. Widać to niemal w każdym zakątku kraju. Zmiany te nie pozostają bez wpływu na postrzeganie kolei w oczach jej użytkowników – pozytywne oceny rosną. Nadal w niektórych obszarach jest jeszcze wiele do zrobienia, co pokazują prezentowane w tym dokumencie głosy podróżnych.

Mam nadzieję, że ten raport będzie stanowił podstawę do podejmowania przez przedsiębiorstwa kolejowe działań naprawczych, a także lepszego dostosowania inwestycji oraz oferowanych usług do oczekiwań podróżnych. Opracowanie zawiera również dane na temat bezpieczeństwa epidemicznego oraz wpływu pandemii koronawirusa na nawyki transportowe ankietowanych.

Zapraszam do zapoznania się z wynikami najnowszego badania satysfakcji podróżnych przez UTK oraz porównania ich z raportami z poprzednich lat. Życzę Państwu inspirującej lektury.

Z wyrazami szacunku

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'I. Góra', written over a horizontal line.

Spis treści

Spis treści	4
1. Wstęp.....	5
2. Podsumowanie.....	33
3. Spis rysunków.....	34
4. Spis tabel	35

1. Wstęp

Dokument prezentuje wyniki badania opinii podróżnych o jakości usług świadczonych w pasażerskich przewozach kolejowych w Polsce. Badanie przeprowadził Urząd Transportu Kolejowego (UTK). Jego celem jest przedstawienie kompleksowego obrazu kolei w oczach klientów, co może być podstawą do podejmowania przez przedsiębiorstwa kolejowe działań naprawczych lub lepszego dostosowania oferowanych usług do oczekiwań podróżnych.

To już nasze trzecie badanie satysfakcji pasażerów kolei. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone przez UTK w 2019, a drugie w 2021 roku. W ciągu dwóch lat nastąpiło wiele istotnych zmian na rynku przewozów pasażerskich (m.in. trwał stan epidemii COVID-19 z różnego rodzaju ograniczeniami swobód obywatelskich), dlatego ankieta posłużyła do weryfikacji ich wpływu na postrzeganie kolei.

Pytania zawarte w ankiecie były w przeszłości przedmiotem konsultacji z organizacjami branżowymi, w tym reprezentującymi pasażerów.

Opisywane w tym dokumencie badanie satysfakcji pasażerów kolei miało formę interaktywnej ankiety, która była zamieszczona w serwisie internetowym UTK. Wypełniło ją łącznie 2208 osób.

Najliczniejszą grupą respondentów były osoby podróżujące koleją kilka razy w miesiącu (40,7%), niemal na równi z osobami, które korzystają z pociągów codziennie, tj. przynajmniej w dni robocze (39,3%). Najczęstszym powodem podróży tym środkiem transportu były regularne dojazdy do/z pracy, szkoły lub uczelni – 44,3%. Ma to istotny wpływ na analizę wyników ankiety, gdyż pokazuje, że w badaniu uczestniczyła liczna grupa najbardziej lojalnych klientów kolei. Dzięki częstym obserwacjom i dużemu doświadczeniu mogą oni dostrzegać wiele powtarzających się, a nie tylko incydentalnych, czynników, które wpływają na ocenę całego sektora kolejowego.

W tabelach czarna wytłuszczona czcionka oznacza najwyższe noty w danych kategoriach odpowiedzi. Kolor niebieski to odpowiedzi najlepsze (pozytywne), zaś czerwony – najgorsze (negatywne).

Tab. 1. Czy lubią Państwo podróżować koleją?

odpowieź	% odpowiedzi
tak	89,7%
nie	7,1%
nie mam zdania	3,2%

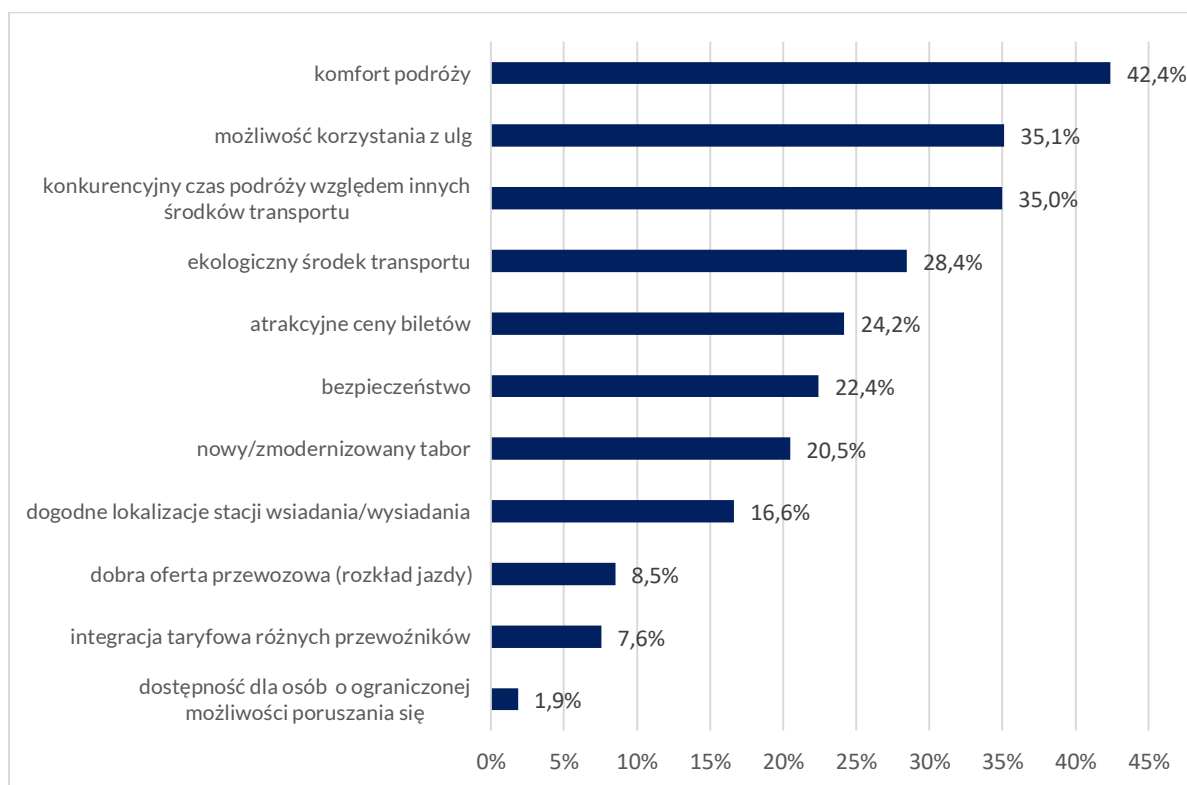
Tab. 2. Jak oceniają Państwo podróże koleją?

odpowieź	% odpowiedzi
bardzo dobrze	20,3%
dobrze	47,2%
ani dobrze, ani źle	17,3%
źle	10,6%
zdecydowanie źle	4,6%

Kolej cieszy się ogólnie pozytywną oceną w oczach badanych. Negatywne spojrzenie na tę gałąź transportu cechuje niewielką, około 15% grupę respondentów.

Rys. 1. Wskaż cechy, które ogólnie nastawiają Cię pozytywnie do kolei:

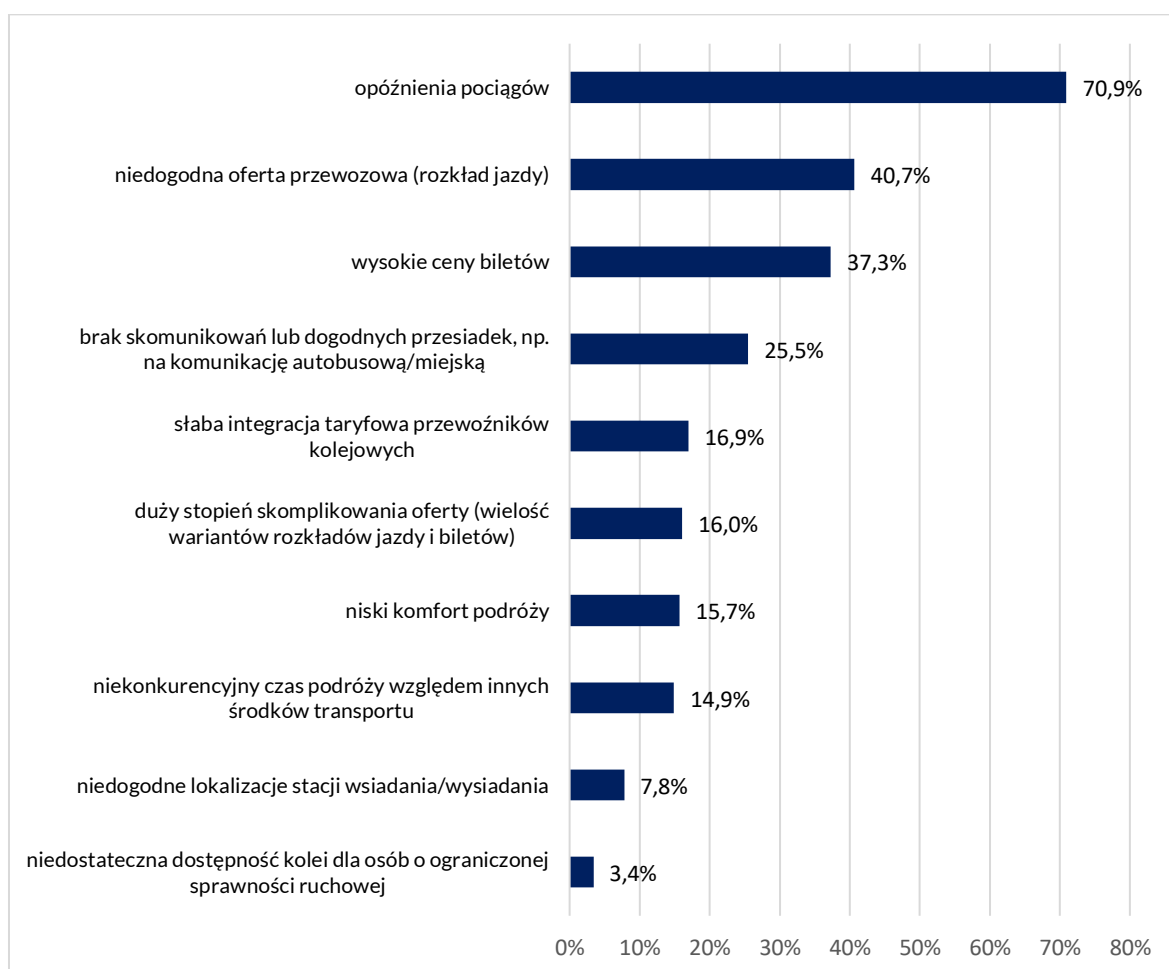
(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Ankietowanych najczęściej pozytywnie nastawiają do kolei takie cechy, jak: komfort podróży (42,4% wskazań tej odpowiedzi), możliwość korzystania z ulg (35,1%) czy konkurencyjny czas podróży względem innych środków transportu (35% wskazań). W najmniejszym stopniu badanych nastawiają pozytywnie do kolei: dobry rozkład jazdy-oferta przewozowa (8,5%), integracja taryfowa różnych przewoźników (7,6%) oraz dostępność dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się (1,9%).

Rys. 2. Wskaż cechy, które nastawiają Cię negatywnie do kolei:

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Ponad 2/3 osób odpowiadających na to pytanie wskazało opóźnienia pociągów jako czynnik, który najbardziej negatywnie nastawia ich do kolei (70,9%). Na dalszym miejscu znalazł się niedogodny rozkład jazdy (40,7%). Nadal ceny biletów kolejowych w oczach wielu respondentów są zbyt wysokie i zniechęcają ich do korzystania z kolei (37,3% negatywnych wskazań tej kwestii).

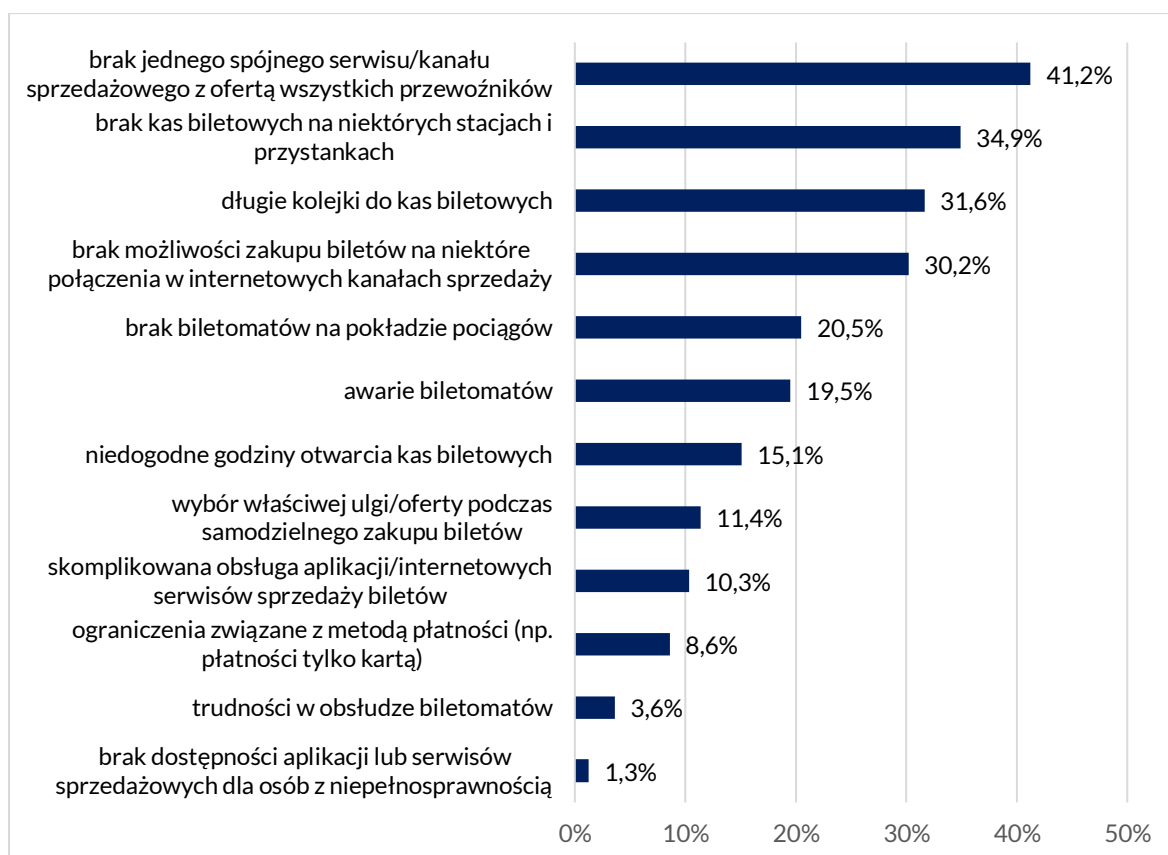
Tab. 3. Jak często kupują Państwo bilety kolejowe?

odpowieź	bardzo często	często	rzadko	nigdy
w kasach biletowych	12,3%	17,8%	40,4%	29,5%
w biletomatach	5,9%	17,3%	44,4%	32,4%
u obsługi pociągu	4,4%	9,2%	44,4%	42%
w internetowych systemach sprzedaży	41,7%	23,8%	19,2%	15,3%
w aplikacjach mobilnych	33,6%	17,9%	19%	29,5%

Największa liczba respondentów często lub bardzo często kupuje bilety w internetowych systemach sprzedaży – stronach www i aplikacjach mobilnych (łącznie 65,5% wskazań takich odpowiedzi), natomiast najrzadziej respondenci wskazują na zakup biletów w automatach oraz u obsługi pociągu (44,4%). 42% ankietowanych wskazało zaś, że nigdy nie kupuje biletów u drużyny konduktorskiej. Na uwagę zwraca również duża liczba odpowiedzi „rzadko” i „nigdy”, które odnoszą się do korzystania z tradycyjnych kanałów sprzedaży biletów (niektóre z nich z notami powyżej 40% wskazań).

Rys. 3. Co w Państwa opinii stanowi największy problem podczas zakupu biletów?

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Ankietowani słusznie zwracają uwagę na największy problem z zawieraniem umów przewozu, jakim jest zróżnicowanie kanałów sprzedaży biletów w zależności od przewoźników (41,2%). Choć w

poprzednim pytaniu badani deklarowali, że często korzystają z kanałów internetowych, tak nadal na 2. i 3. miejscu podnoszą jako negatywny czynnik brak kas biletowych na niektórych stacjach i przystankach (34,9% wskazań) oraz długie kolejki do kas biletowych – tam, gdzie jeszcze funkcjonują (31,6%).

Tab. 4. Jak oceniają Państwo poziom bezpieczeństwa na kolei w odniesieniu do wskazanych niżej aspektów (pytanie nie dotyczy bezpieczeństwa w kontekście epidemicznym):

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle
stanu technicznego taboru	21,1%	47,8%	20%	8,3%	2,8%
bezpieczeństwa fizycznego na dworcach i peronach	17%	46,4%	24,6%	9,7%	2,3%
bezpieczeństwa fizycznego na pokładzie pociągów	24,7%	51,1%	18,1%	4,4%	1,7%
ogólnego poczucia bezpieczeństwa na kolei	23%	52,2%	19,2%	4,4%	1,2%

W aspekcie stanu technicznego taboru respondenci najczęściej udzielali odpowiedzi pozytywnych (łącznie 68,9% wskazań „bardzo dobrze” i „dobrze”), co może oznaczać, że większość z nich dostrzega postępującą w ostatnich latach wymianę taboru wykorzystywanego w ruchu pasażerskim i jednocześnie wiąże z tym poprawę bezpieczeństwa transportu kolejowego. Jednocześnie najwięcej negatywnych odpowiedzi na temat poziomu bezpieczeństwa spośród wszystkich 4 badanych aspektów dotyczyło kategorii bezpieczeństwa fizycznego na dworcach i peronach (łącznie 12% wskazań „źle” i „bardzo źle”). Ogólnie oceny negatywne w badanych obszarach były sporadyczne.

Rys. 4. Czy kiedykolwiek czuli się Państwo zagrożeni podczas podróży koleją (przed/po lub w trakcie przejazdu)?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak, często	5,5%
tak, rzadko	38,3%
nie	49,8%
nie mam zdania	6,4%

Niemal połowa odpowiadających (49,8%) zadeklarowała, że nie czuje zagrożenia podczas podróży koleją. Na częste zagrożenie podczas podróży koleją wskazało tylko 5,5% pytanym, niemniej jednak blisko 40% osób odczuwa, choćby sporadycznie, jakiegokolwiek zagrożenie.

Tab. 5. Co w Państwa opinii stanowi największe zagrożenie bezpieczeństwa pasażerów kolei?

odpowiedź	w ogóle nie odczuwam	niewielkie	duże	bardzo duże	nie mam zdania
inni podróżni, np. agresywni, pod wpływem alkoholu	9%	37,1%	31,2%	20,1%	2,6%
brak reakcji pracowników kolei (pracowników drużyn konduktorskich, ochrony dworca, funkcjonariuszy SOK) na sytuacje potencjalnie niebezpieczne	22,8%	31%	22,3%	15,6%	8,3%
brak lub słabe oświetlenie peronów, dworców, przejść podziemnych itp.	22,2%	35,9%	26,1%	12,8%	3%
ograniczenie dostępu do poczekalni dworcowych (np. zamykanie dworców, niedogodne godziny ich otwarcia)	19,1%	27,7%	25%	21,5%	6,7%
niewystarczająca liczba patroli służb ochrony i funkcjonariuszy SOK	21,5%	25,6%	27,2%	17,9%	7,8%
niezadawalający stan techniczny taboru	29,2%	35,8%	17,4%	12,8%	4,8%
kradzieże i dewastacje na obszarze kolejowym	20,7%	33,9%	23,8%	15,5%	6,1%
wybryki chuligańskie	15,2%	31,2%	30,5%	18,9%	4,2%
kradzieże i dewastacje na przejazdach kolejowych	28,1%	30,6%	19,7%	14%	7,6%
kradzieże na szkodę podróżnych, np. kradzieże kieszonkowe, kradzieże bagażu	25,4%	30,1%	20,8%	17,5%	6,2%
kradzieże elementów wyposażenia taboru	30,7%	29,4%	16,9%	13%	10%

Łącznie dla 51,3% respondentów dużym oraz bardzo dużym zagrożeniem w transporcie kolejowym są inni podróżni, np. agresywni lub pod wpływem alkoholu, podobnie jak wybryki chuligańskie (razem 49,4%). Z zagrożeniem bezpieczeństwa ankietowani najmniej wiążą niezadawalający stan techniczny taboru (łącznie 65% odpowiedzi „niewielkie” lub „w ogóle nie odczuwam”), a także zjawisko kradzieży elementów wyposażenia taboru (łącznie 60,1% wskazań takich odpowiedzi).

Tab. 6. Jak oceniają Państwo swoją znajomość procedur reagowania na sytuacje niebezpieczne?

odpowiedź	% odpowiedzi
wysoko	24,6%
średnio	51,4%
źle	5,3%
nie wiem gdzie ich szukać	18,7%

Najwięcej ankietowanych (51,4%) oceniała swoją znajomość procedur reagowania na sytuacje niebezpieczne jako średnią, natomiast 24,6% respondentów – wysoką. Tylko 5,3% ankietowanych swoją wiedzę w tym temacie ocenia źle, przy czym 18,7% nie wie, gdzie szukać związanych z tym procedur. Stosunkowo duży odsetek dwóch ostatnich odpowiedzi (blisko 1/4 wszystkich wskazań) oznacza, że podmioty kolejowe mają w tym obszarze jeszcze wiele do nadrobienia.

Tab. 7. Jak oceniają Państwo czystość poszczególnych obszarów transportu kolejowego?

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
budynki dworców	12,5%	41,4%	25,3%	13,2%	6%	1,6%
obszary stacji (perony, przejścia podziemne i naziemne)	10,2%	36,8%	26,6%	18,4%	7,6%	0,4%
pociągi (ogólnie)	18,5%	51%	19,3%	7,4%	3,6%	0,2%
toalety na dworcach	5,9%	21,6%	21,7%	19,2%	14,5%	17,1%
toalety w pociągach	7,6%	27,4%	25,5%	19,7%	12,4%	7,4%

W zakresie ogólnej czystości na kolei ankietowani najlepiej ocenili pociągi (suma wskazań „dobrze” i „bardzo dobrze” wyniosła 69,5%). Na zbliżonym poziomie uplasowały się zsumowane negatywne oceny czystości toalet na dworcach (łącznie 33,7%) i w pociągach (łącznie 32,1%). O toaletach na dworcach zdania nie miało aż 17,1% badanych, co może oznaczać, że tyle osób nie korzystało z nich na dworcach.

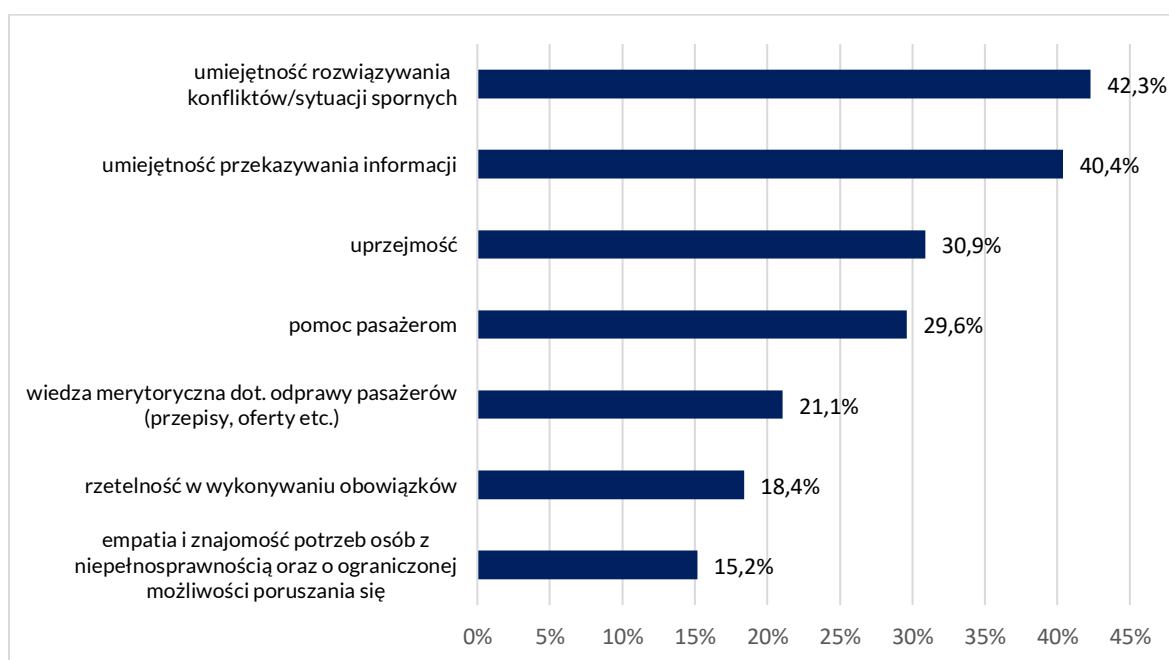
Tab. 8. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
komfort podróży	22,9%	51,7%	15,5%	6,8%	2,9%	0,2%
liczbę miejsc siedzących w stosunku do rzeczywistej frekwencji podróżnych	9,1%	28%	18,6%	25,1%	18,7%	0,5%
dostępność gniazdek elektrycznych na pokładzie pociągów	14%	35,1%	21,6%	15,7%	6,6%	7,0%
standard miejsc oczekiwania na pociąg na stacji/dworcu	8,6%	31,8%	27,5%	21,3%	9,6%	1,2%
możliwość transportu roweru	8,5%	21,1%	12,9%	14,6%	9,1%	33,8%
dostępność i jakość internetu w pociągach	5,8%	12,1%	14,7%	22,6%	25%	19,8%
usługi w wagonach gastronomicznych	11,3%	24,3%	15,4%	5,7%	3,4%	39,9%

Największa liczba ankietowanych dobrze lub bardzo dobrze ocenia komfort podróży koleją (łącznie 74,6%). Najczęściej neutralnie (27,5%) badani ocenili standard miejsc oczekiwania na pociąg na stacji lub dworcu. Może to wynikać z tego, że nadal tylko część dworców i peronów jest zmodernizowanych. Bardzo źle lub źle badani ocenili natomiast dostępność i jakość internetu w pociągach (łącznie 47,8% wskazań). Na to może mieć wpływ zarówno dostępność samego Wi-Fi na pokładzie pociągów, jak i ogólnie słaby zasięg telefonii komórkowej na trasie pociągów, niezależnie od źródła połączenia z internetem (usługa u własnego operatora lub Wi-Fi przewoźnika).

Rys. 5. Które obszary postawy pracowników kolei wymagają w Państwa ocenie największej poprawy?

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Tab. 9. Czy doświadczyli Państwo niemiłej obsługi przez pracowników kolei? Jeżeli tak, jakiej?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak, wielokrotnie*	6,9%
tak, sporadycznie*	24%
nie	69,1%

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

Najwięcej ankietowanych, bo aż 69,1%, wskazało, że nie doświadczyło niemiłej obsługi ze strony pracowników kolei, zaś 24% respondentów przyznało, że spotykają się z tym sporadycznie. Blisko 7% osób wybrało odpowiedź „często”.

W odpowiedziach otwartych ankietowani najczęściej wskazywali:

- niemiłe zachowanie pracowników kas biletowych oraz pracowników drużyn konduktorskich;
- brak pomocy w przypadku opóźnienia pociągu, w tym zorganizowania skomunikowania;
- ogólny brak proklienckiej postawy pracowników kolei;
- brak empatii ze strony pracowników kolei;
- brak pomocy/intervencji pracowników drużyny konduktorskiej w przypadku zajęcia zarezerwowanego miejsca przez innego pasażera.

Tab. 10. Jak oceniają Państwo jakość informacji pasażerskiej o dostępnych połączeniach, godzinach odjazdów pociągów, peronach, możliwości przesiadek?

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
w kasach, punktach obsługi na dworcach kolejowych	12,7%	30,2%	20,8%	12,4%	6,4%	17,5%
u obsługi pociągów	16,8%	38%	21,5%	7,3%	4,1%	12,3%
w serwisach internetowych i aplikacjach mobilnych przewoźników	23,7%	41,7%	18,7%	9,3%	5,1%	1,5%
na wyświetlaczach (dworce, perony)	15,8%	36,4%	21%	16,2%	9,3%	1,3%
w gablotach informacyjnych	14,8%	33,2%	21,3%	12,6%	8,7%	9,4%
w zapowiedziach megafonowych (informacja głosowa)	10,2%	23,2%	22%	22,6%	21%	1%

Jakość informacji pasażerskiej o rozkładzie jazdy/ruchu pociągów respondenci ocenili najlepiej na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych (65,4% wskazań „dobrze” i „bardzo dobrze”). Najgorzej badani ocenili informację o pociągach w stacyjnych komunikatach megafonowych (43,6% łącznych odpowiedzi „źle” i „bardzo źle”).

Tab. 11. Jak oceniają Państwo poszczególne obszary informacji pasażerskiej?

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle
zapowiedzi głosowe i informacja wizualna na stacjach kolejowych	11,6%	29,9%	24,2%	24,4%	9,9%
zapowiedzi głosowe i informacja wizualna na pokładzie pociągów	14,8%	41,7%	22,6%	15,9%	5%
oznakowanie pociągów	22%	50,2%	18,2%	7,8%	1,8%
informacje o opóźnieniach przed podróżą w internecie	12,3%	25,7%	21,7%	23,8%	16,5%
informacje o opóźnieniach przed podróżą na stacji/dworcu	9,6%	29,3%	23%	23,8%	14,3%
informacje o opóźnieniach w trakcie jazdy pociągiem	13%	28,7%	23,8%	21,1%	13,4%

W obszarze informacji pasażerskiej podróżni najlepiej oceniają oznakowanie pociągów (odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze” stanowią łącznie 72,2% wskazań). 40,3% ankietowanych oceniło jako złą lub bardzo złą dostępność w internecie przed podróżą informacji o opóźnieniach pociągów.

Tab. 12. W przypadku nieplanowanego zatrzymania pociągu jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
dostępność informacji o przyczynie zatrzymania pociągu	7,8%	17,5%	15,9%	24,5%	26,5%	7,8%
dostępność informacji o przewidywanym czasie postoju/opóźnieniu	7,1%	17,2%	18,4%	25,5%	25,3%	6,5%
jakość informacji o przyczynie i/lub przewidywanym czasie postoju	7,4%	16,2%	19,2%	24,9%	25,4%	6,9%
aktualizację przekazywanych informacji	7,2%	18,1%	19,3%	24,8%	23,9%	6,7%
dostępność drużyny konduktorskiej	13,8%	29,7%	25,2%	13,4%	9,7%	8,2%

W odniesieniu do różnego rodzaju sytuacji awaryjnych, które pojawiły się w trakcie przejazdu pociągiem, ankietowani najbardziej pozytywnie ocenili dostępność drużyn konduktorskich (łącznie 43,5% odpowiedzi „bardzo dobrze” i „dobrze”). We wszystkich pozostałych kategoriach około połowa badanych oceniła negatywnie dostępność i jakość informacji o przyczynie nieplanowego zatrzymania pociągu, przewidywanym czasie opóźnienia pociągu, a także późniejsze aktualizacje takich informacji. Powinno to być wyraźnym sygnałem dla podmiotów kolejowych, by podjąć działania naprawcze w tych obszarach.

Tab. 13. Czy odbywali Państwo kiedykolwiek podróż zastępczą komunikacją autobusową wprowadzoną planowo z powodu remontu linii kolejowej?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	51,8%
nie	48,2%

Tab. 14. Jak oceniają Państwo:

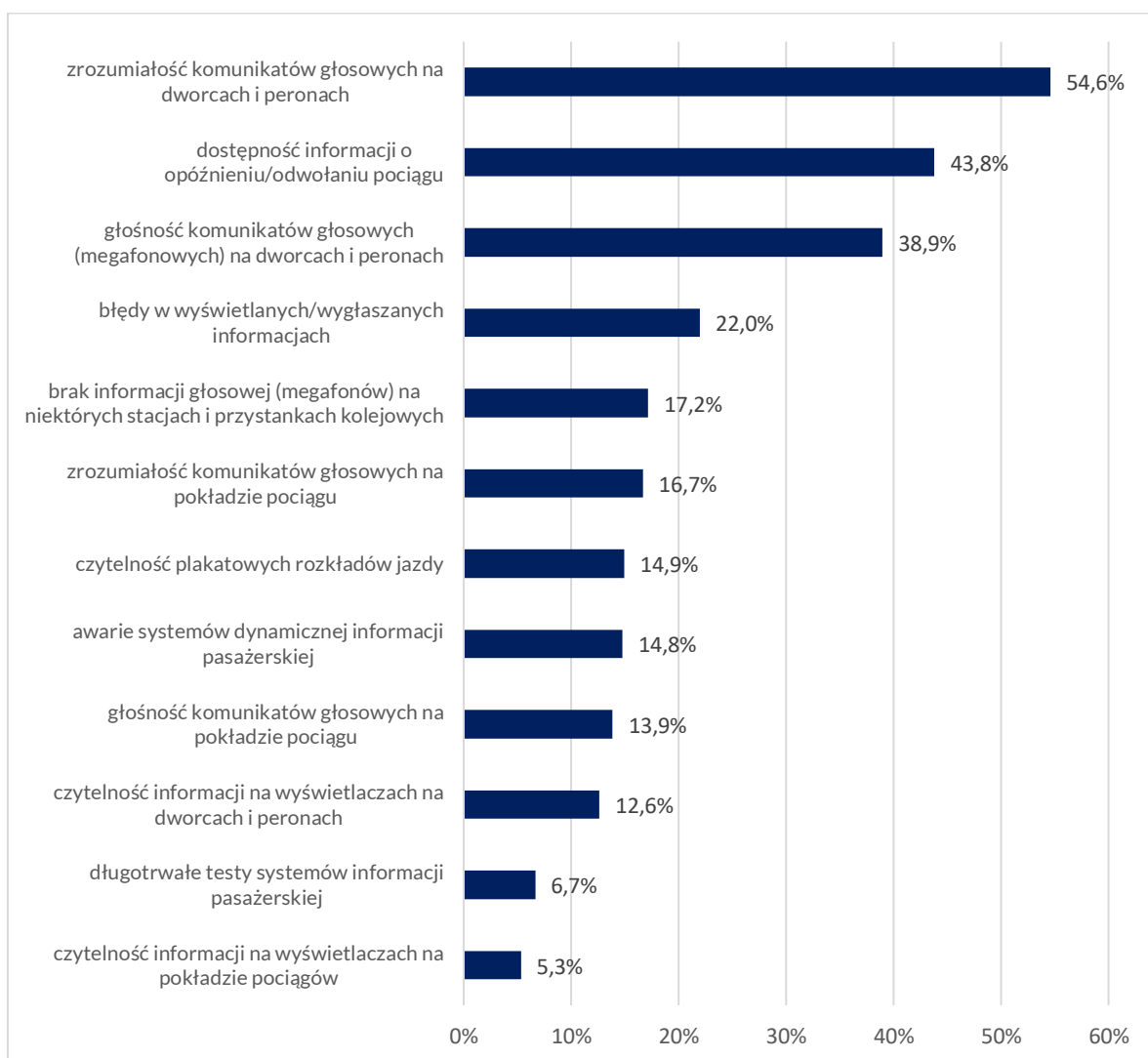
odpowieź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle
ogólną organizację zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA)	12,8%	35,7%	23,6%	19,5%	8,4%
dostępność informacji o lokalizacji przystanków ZKA	10,6%	31,2%	22%	26,1%	10,1%
dostępność personelu kolejowego w trakcie przejazdów ZKA	13,6%	37,8%	24,3%	17,5%	6,8%
dostępność informacji o podróży w trakcie przejazdów ZKA	10,3%	30,4%	28,4%	21,3%	9,6%
komfort podróży pojazdami ZKA	9,9%	26,7%	26,5%	23,1%	13,8%
dostosowanie pojazdów ZKA do przewozu osób z niepełnosprawnością, wózków dziecięcych, rowerów itp.	4,8%	10,1%	26,7%	28,1%	30,3%
punktualność ZKA	11,5%	32,4%	29,1%	17,8%	9,2%
czas przejazdu ZKA w stosunku do rozkładowego czasu przejazdu pociągu na tej samej trasie	8,5%	19,6%	23,7%	26,1%	22,1%

Najwięcej pozytywnych not uzyskała odpowiedź o dostępności personelu kolejowego na pokładzie pojazdów Zastępczej Komunikacji Autobusowej (łącznie 51,4% odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze”). O ile pozytywnie o punktualności planowych kursów ZKA wypowiada się łącznie 43,9% badanych, to jednocześnie sam rozkładowy czas podróży ZKA w stosunku do rozkładowego czasu przejazdu pociągiem na danej trasie jest oceniany wyraźnie gorzej (28,1% vs. 48,2% wskazań negatywnych). Nie zawsze jednak układ lokalnych dróg i konieczność podjazdów autobusem pod każdy dworzec pozwalają zachować czas porównywalny do pociągu i są to czynniki obiektywne.

Najwięcej złych ocen („źle” i „bardzo źle”) odnotowało dostosowanie pojazdów ZKA do przewozu osób z niepełnosprawnością, wózków dziecięcych, rowerów itp. (razem aż 58,4%). Przewoźnicy powinni podejmować działania, aby przynajmniej jeden z autobusów zastępujących planowy pociąg – szczególnie gdy ten był dotąd dostosowany do przewozu osób poruszających się na wózku – również umożliwiał podróże takich osób, w tym bezproblemową możliwość przewozu niezłożonych rowerów i wózków dziecięcych.

Tab. 15. Jakie obszary związane z informacją pasażerską wymagają Państwa zdaniem największej poprawy?

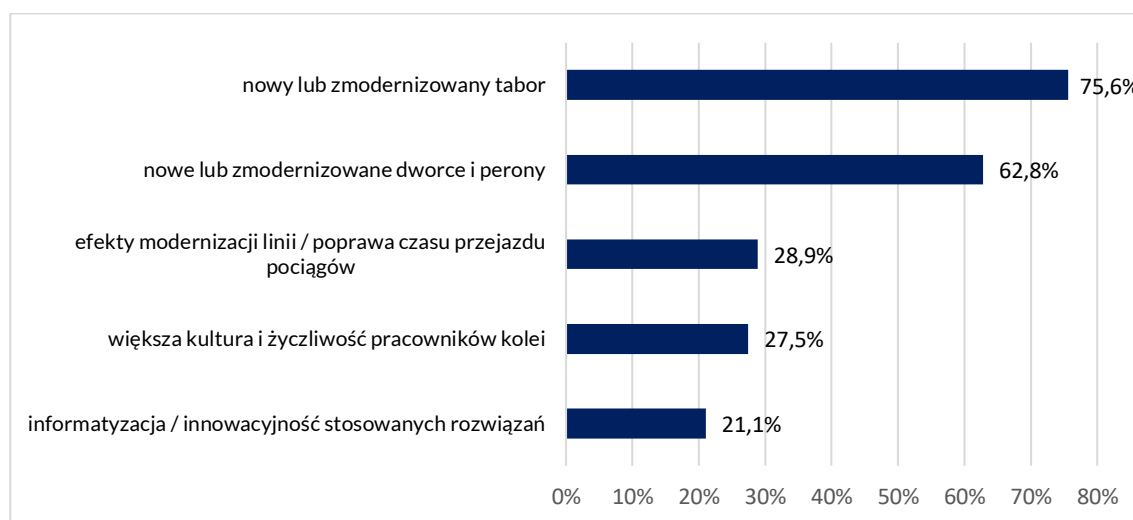
(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Najwięcej wskazań negatywnych odnosi się głównie do obszaru przed rozpoczęciem przejazdu, m.in. jakości informacji przekazywanych na stacjach przez zarządców infrastruktury. Ponad połowa osób (54,6%) skarży się na niezrozumiałe komunikaty megafonowe na dworcach i peronach, 43,8% na dostępność informacji o opóźnieniu/odwołaniu pociągu, a 38,9% na głośność tych komunikatów – można przypuszczać, że zbyt cichą.

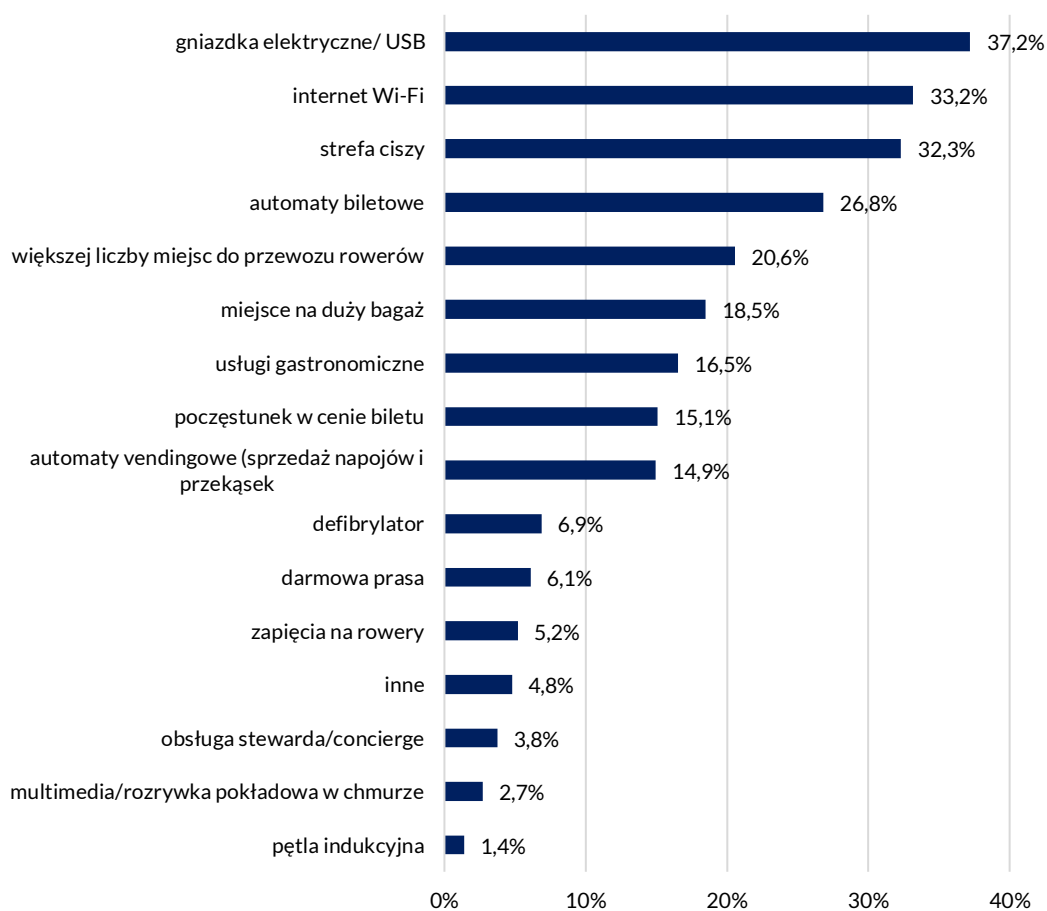
Rys. 6. Które pozytywne zmiany zachodzące w ostatnich latach w transporcie kolejowym zauważają Państwo najczęściej?

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Rys. 7. Jakich usług lub elementów wyposażenia pociągów najbardziej Państwu brakuje?

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Jeśli ankietowani wybrali odpowiedź „inne”, mogli wpisać swoje własne uwagi. Wskazywali w nich najczęściej klimatyzację (z naciskiem na jej wydajność), więcej miejsc siedzących (co prawdopodobnie można rozumieć jako lepsze dostosowanie pociągów do potoków podróży i zapobieżenie zatłoczeniu) czy wzmacniacze sygnału GSM. Pojawiały się również postulaty, by wydzielić bardziej intymne strefy dla matek z małymi dziećmi, miejsca do przewozu wózków dziecięcych czy specjalne strefy do podróży z psem.

Tab. 16. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
częstotliwość kursowania pociągów na Państwa trasie	12,6%	32,2%	20,7%	20,5%	12,9%	1,1%
dostosowanie godzin odjazdów pociągów do potrzeb pasażerów	9,0%	28,9%	24,5%	22,9%	12,9%	1,8%
punktualność i niezawodność pociągów	9,1%	29,7%	22,8%	20,5%	17,4%	0,5%
długość podróży pociągiem w porównaniu do innych środków transportu	22,8%	41,7%	18,5%	10,1%	6,2%	0,7%
możliwość dogodnych przesiadek na inne pociągi	10,8%	31,1%	26%	15,5%	8,8%	7,8%
możliwość dogodnych przesiadek na inne środki transportu, w tym indywidualne	9,5%	32,2%	26,2%	13,1%	7,4%	11,6%
częstotliwość wprowadzania zmian w rozkładzie jazdy	6,1%	18%	22,3%	22,3%	25,8%	5,5%
dostępność regulaminów przewozu i taryf przewozowych	12,2%	31,4%	24,5%	9,7%	4,9%	17,3%
zrozumiałość regulaminów przewozu i taryf przewozowych	10%	27,8%	23,4%	12,7%	9,7%	16,4%
dostępność informacji na temat zasad przewozu rowerów	9,6%	26,1%	17,9%	9,8%	5,3%	31,3%
dostępność informacji na temat przewozu zwierząt	10,5%	23,2%	15,1%	7,8%	4,1%	39,3%
dostępność informacji na temat przewozu bagażu, w tym wózków dziecięcych	9,4%	22,7%	17,2%	7,7%	4,3%	38,7%
dostępność informacji odnośnie procedur odbioru zagubionego bagażu	7,9%	20%	17,2%	8,7%	7%	39,2%

Liczne prace inwestycyjne na polskich torach przynoszą efekty w postaci poprawy czasu przejazdu pociągów. Zaczynają to doceniać podróżni. To właśnie czas podróży pociągiem w porównaniu do innych środków transportu zyskał najwięcej pozytywnych głosów – razem 64,5%. Z kolei najgorzej („źle” lub „bardzo źle”) badani ocenili częstotliwość wprowadzania zmian w rozkładzie jazdy (48,1%). Duża liczba odpowiedzi „nie mam zdania” świadczy o braku doświadczeń wielu respondentów m.in. w przewozie koleją rowerów, wózków dziecięcych czy zagubienia bagażu.

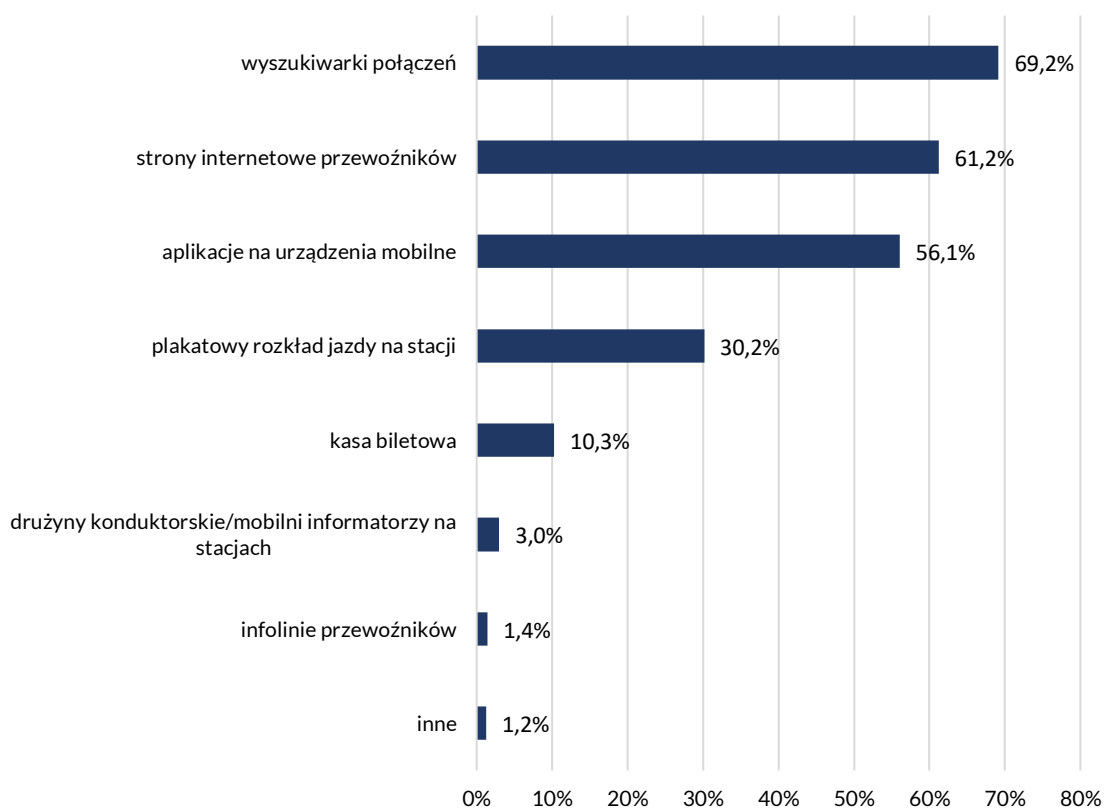
Tab. 17. Jak oceniają Państwo czytelność i przejrzystość rozkładów jazdy pociągów?

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	źle	bardzo źle	nie mam zdania
na plakatach z rozkładem jazdy	19,2%	44,2%	19,4%	11,5%	5,7%
na biletach (w przypadku konkretnej podróży)	24,1%	54,2%	10,4%	3,2%	8,1%
na stronach internetowych przewoźników	29,4%	54,8%	8,2%	3,2%	4,4%
w internetowych wyszukiwarkach połączeń	35,5%	51,9%	6,5%	3,3%	2,8%

Największa liczba respondentów najlepiej ocenia przejrzystość i czytelność rozkładu jazdy w internetowych wyszukiwarkach połączeń (87,4% łącznie odpowiedzi „dobrze” i „bardzo dobrze”), najgorzej natomiast na stacyjnych plakatach (łącznie 30,9% odpowiedzi negatywnych).

Rys. 8. Prosimy o wskazanie najczęściej stosowanych sposobów sprawdzania rozkładu jazdy, cen biletów czy zakupu biletu:

(w tym pytaniu badani mogli wskazać do 3 odpowiedzi jednocześnie)



Jeśli ankietowani zaznaczyli odpowiedź „inne”, mogli wpisać inne źródła. Wśród nich wymieniali m.in. interaktywne planery podróży, np. Google Maps, wyświetlacze stacyjne, tabele Sieciowego Rozkładu Jazdy Pociągów (SRJP), znajomych czy biletomaty (zazwyczaj posiadają one wbudowaną wyszukiwarkę połączeń z rozkładem jazdy).

Tab. 18. Jak oceniają Państwo przejrzystość zapisów w regulaminach oraz w taryfach przewozowych? Na ile są one dla Państwa zrozumiałe?

odpowiedź	% odpowiedzi
bardzo dobrze	9,8%
dobrze	26,2%
ani dobrze, ani źle	22,1%
źle	11,2%
bardzo źle	7,2%
nie mam zdania	23,5%

Najwięcej respondentów (26,2%) dobrze oceniło przejrzystość zapisów w regulaminach i taryfach przewozowych przedsiębiorstw kolejowych. Blisko 1/4 osób nie miała w tym temacie zdania, co może oznaczać, że nie weryfikują takich dokumentów, mimo iż są one integralną częścią umowy przewozu.

Tab. 19. Ulgi ustawowe. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
system ulg ustawowych obowiązujących w naszym kraju	16,2%	33%	16,3%	13,5%	7,7%	13,3%
dostępność i zrozumiałość informacji o przysługujących Państwu ulgach ustawowych	15,7%	35%	17,2%	11,9%	5,6%	14,6%
dostępność informacji o dokumentach wymaganych do korzystania z ulg ustawowych	17,1%	34,1%	18%	10,1%	5,7%	15%

Mimo mnogości ulg ustawowych, 1/3 respondentów dobrze ocenia obowiązujący w Polsce system zniżek, które przysługują różnym grupom społecznym na bilety kolejowe. Jednak ponad 1/5 z nich (21,2%) ma w tym temacie całkowicie odmienne zdanie. Pozytywne oceny dotyczą także dostępności i zrozumiałości informacji o ulgach ustawowych, a także wymaganych do nich dokumentów. Jednak w tym obszarze prawnym, choć jest on skomplikowany, rzadko zachodzą zmiany. Osoby, które od lat korzystają z ulg transportowych, mogą mieć bardziej przychylne spojrzenie niż ci, którzy dopiero poszukują informacji o przysługujących im uprawnieniach przejazdowych i wymaganych do tego dokumentach.

Tab. 20. Jak oceniają Państwo swoją wiedzę na temat praw przysługujących pasażerom w przypadku opóźnień i odwołań pociągów?

odpowiedź	% odpowiedzi
bardzo dobrze	14,8%
dobrze	27,6%
ani dobrze, ani źle	23,8%
źle	22,9%
bardzo źle	10,9%

Najwięcej badanych (27,6%) dobrze oceniło swoją wiedzę na temat przysługujących im praw w przypadku opóźnień i odwołań pociągów. Suma odpowiedzi negatywnych i neutralnych pozwala jednak przypuszczać, że ponad połowa podróżnych nie jest dobrze zorientowana w przepisach, które to regulują.

Tab. 21. Czy wiedzą Państwo, że istnieje możliwość uzyskania odszkodowania za opóźnienie, odwołanie pociągu czy powstałe z tego tytułu straty materialne?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	69,5%
nie	30,5%

69,5% respondentów wie, że mogą uzyskać odszkodowanie za opóźnienie lub odwołanie pociągu czy poniesione z tego tytułu straty materialne.

Tab. 22. Skargi i reklamacje. Jak oceniają Państwo:

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	źle	bardzo źle	nie mam zdania	Nie składałem/ -am skarg-reklamacji
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych w kasach i punktach obsługi pasażerów	6,9%	17,5%	18%	13,1%	12%	32,5%
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na plakatach stacyjnych	5,2%	12%	18,1%	18,2%	16%	30,5%
odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	źle	bardzo źle	nie mam zdania	Nie składałem/ -am skarg-reklamacji
dostępność informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych na stronach internetowych przewoźników	7,5%	23,5%	16,9%	12%	10,6%	29,5%
zrozumiałość odpowiedzi przewoźników na złożone przez Państwa skargi-reklamacje	7,9%	21,4%	13,2%	11,5%	8,4%	37,6%

terminowość rozpatrywania reklamacji (zgodnie z przepisami przewoźnik udziela odpowiedzi do 30 dni od daty złożenia reklamacji)	10,1%	23,6%	10,6%	8,8%	8,6%	38,3%
uzasadnienie podjętych decyzji (dotyczy reklamacji)	7,9%	18,9%	13,1%	11,8%	9,1%	39,2%
odwołanie się przewoźników do odpowiednich przepisów (dotyczy reklamacji)	7,2%	19,1%	12,4%	9,4%	12,7%	39,2%
ogólną rzetelność w sposobie rozpatrzenia sprawy	7,6%	20,2%	13,8%	10,3%	9,1%	39%

Najlepiej oceniana jest terminowość odpowiedzi przedsiębiorstw kolejowych w sprawach skarg i reklamacji (łącznie 33,7%), a najgorzej dostępność pisemnej informacji o procedurach skargowo-reklamacyjnych w gablotach stacyjnych (36,3%). Około 1/3 osób w poszczególnych kategoriach wstrzymała się z oceną i wskazała, że nie posiada doświadczenia związanego ze składaniem skarg i reklamacji. Ci, którzy inicjowali już takie sprawy, w nieznaczonej większości oceniają pozytywnie rzetelność ich rozpatrzenia (27,8% zsumowanych ocen pozytywnych vs. 24,1% negatywnych).

Tab. 23. Czy mają Państwo zastrzeżenia do sposobu rozpatrywania skarg i reklamacji przez podmioty kolejowe (np. przewoźników)? Jeśli tak, to jakie?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	16,7%
nie mam	31,9%
nie składam skarg lub reklamacji na kolei	51,4%

Aż 1/3 osób, które miały doświadczenie w składaniu skarg lub reklamacji kolejowych, wskazało, że ma uwagi do sposobu rozpatrywania takich spraw. Respondenci, którzy udzielili odpowiedzi twierdzącej, mieli możliwość uzasadnienia swojej opinii. Wśród podawanych zastrzeżeń najczęściej pojawiały się uwagi o zbyt długim czasie rozpatrywania sprawy, niezrozumiałym języku lub zbyt ogólnej, szablonowej, a nawet wymijającej odpowiedzi, odmowie uznania roszczenia z powodu tzw. siły wyższej (zdarzeń losowych, za które przewoźnik może zwolnić się z odpowiedzialności) czy nieosiągnięcia minimalnego progu wypłaty zryczałtowanego odszkodowania, który wynika z przepisów unijnych. W bardzo wielu odpowiedziach otwartych wybrzmiewa osobisty żal podróżnych do poszczególnych przewoźników za nieuznanie roszczenia lub przyznanie kwoty nieadekwatnej do negatywnych zdarzeń wynikłych w podróży. Z analizy odpowiedzi otwartych wynika, że wielu pasażerów ocenia, że postępowania skargowe i reklamacyjne u podmiotów kolejowych nie są prowadzone w sposób obiektywny.

Tab. 24. Czy chcieliby Państwo podzielić się uwagami do transportu kolejowego w obszarach, które nie zostały ujęte w niniejszej ankiecie?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	27,9%
nie	72,1%

W odpowiedziach otwartych badani wskazywali zarówno na ogólne problemy o charakterze systemowym, jak i poruszali bardziej szczegółowe kwestie, a nawet postulaty związane z infrastrukturą czy rozkładem jazdy na konkretnych trasach. Przykładowe cytaty (pisownia oryginalna):

„Więcej wagonów bezprzedziałowych, również 1 klasy”.

„Gdańsk - Warszawa - Gdańsk: za dużo drogiego Pendolino, za mało pociągów IC, które dodatkowo czasami nie kursują przez parę godzin”.

„Wagony rowerowe na najbardziej turystycznych trasach i zwiększenie miejsc na rowery w innych pociągach”.

„Fatalne skomunikowania na stacjach węzłowych”.

„Rozkład jazdy powinien być układany tak, aby pociągi jeździły w takcie, a nie stadami. Remonty powinny być skoordynowane tak, żeby nie trwały dekadę”.

„Brak reakcji obsługi, gdy w wagonach bez przedziałów ludzie włączają filmy na głos lub rozmawiają całymi godzinami przez telefon. Brak przystosowanych wagonów do podróży z dużym psem lub bezpiecznym czuwaniem nad dużym bagażem”.

„Kiedy na małych stacjach itp. będą parkingi typu park&ride, gdzie będzie można bezpiecznie zostawić samochód np. na czas jazdy pociągiem, biletomaty(automaty) do sprzedaży biletów na mniejszych stacjach?”

„Mylące numery są na tablicach na dworcu a inne na bilecie... Na bilecie jest 18100 a na tablicy 18101, jest to mylące”.

„Brakuje programu lojalnościowego”.

„W mniejszych miejscowościach brak komunikacji autobusowej itp. pozwalającej dostać się na stację kolejową i ze stacji do miejsca zamieszkania”.

„Brakuje ulgi dla honorowych dawców krwi”.

Tab. 25. 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. kobiety w ciąży, opiekunów z małymi dziećmi czy seniorów.

odpowieź	% odpowiedzi
tak	5,9%
nie	94,1%

Grupa osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej (PRM¹) stanowiła niecałe 6% wypełniających ankietę.

¹ z ang. Passengers with Reduced Mobility

Rys. 9. Jestem:

(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej; można było zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź)



Wśród respondentów z grupy PRM blisko 23% nie chciało udzielić odpowiedzi na temat rodzaju posiadanych dysfunkcji zdrowotnych. Wśród tych, którzy zdecydowali się to ujawnić, najczęściej, bo aż 20,6%, stanowiły osoby, które wskazały, że mają problem z poruszaniem się (dysfunkcje narządów ruchu), lecz nie są osobami korzystającymi z wózka inwalidzkiego.

Tab. 26. Jak oceniają Państwo dostosowanie polskiej kolei do potrzeb osób z niepełnosprawnością i 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)

odpowiedź	% odpowiedzi
bardzo dobrze	17,6%
dobrze	24,4%
ani dobrze, ani źle	22,1%
źle	16,8%
bardzo źle	13,0%
nie mam zdania	6,1%

42% respondentów pozytywnie ocenia dostosowanie polskiej kolei do potrzeb osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się (suma wskazań „dobrze” i „bardzo dobrze”).

Tab. 27. Czy korzystają Państwo z ułatwień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej? (np. z wind, podjazdów)

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

odpowiedź	% odpowiedzi
często	22,9%
sporadycznie	22,1%
nie korzystam	16,8%
nie korzystam z uwagi na brak dostępności takich rozwiązań	13,0%
nie korzystam, ponieważ nie potrzebuję	25,2%

Tab. 28. Jak oceniają Państwo dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej poszczególnych obszarów kolei?

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

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle	nie mam zdania
kas biletowych i punktów obsługi klienta	19,1%	29%	19,1%	6,9%	5,3%	20,6%
pociągów	16,0%	26%	20,6%	16%	8,4%	13%
peronów	19,8%	23,7%	15,2%	18,3%	11,5%	11,5%
budynków dworców	17,6%	29,8%	22%	10,7%	6,9%	13%
stron www i aplikacji	25,2%	29,8%	19,9%	3,8%	5,3%	16%
biletomatów	19,1%	24,4%	19,8%	8,4%	3,1%	25,2%
dojścia na perony (pochylnie, schody ruchome, windy itp.)	17,6%	20,6%	19,1%	9,9%	19,8%	13%

Najlepiej w zakresie dostępności dla osób o szczególnych potrzebach (np. osób z niepełnosprawnością) respondenci ocenili obszar stron www i aplikacji kolejowych (razem 55% wskazań pozytywnych), najgorzej zaś (blisko 29,8%) – dostępność peronów. Na wielu stacjach i przystankach nadal są one niskie i uniemożliwiają rozłożenie rampy z pociągu lub znacząco utrudniają wsiadanie osobom, które mają trudność w poruszaniu się. Zdecydowanie lepiej od infrastruktury stacyjnej badani ocenili dostępność samych budynków dworców kolejowych.

Tab. 29. 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	21,4%
nie, ponieważ nie potrzebuję asysty	56,5%
nie, ponieważ nie miałem/-am wiedzy o takiej usłudze	22,1%

Ponad połowa ankietowanych (56,5%) wskazała, że nie potrzebuje asysty w podróży na rzecz osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej i nie korzysta z takiej pomocy od podmiotów kolejowych.

Tab. 30. 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	92,9%
w czasie krótszym niż 48 godzin przed podróżą	7,1%

Prawie wszyscy ankietowani (92,9%) powiadamiają podmiot kolejowy o potrzebie zapewnienia asysty co najmniej na 48 godzin przed podróżą. Od 7 czerwca 2023 r., w związku z wejściem w życie nowego rozporządzenia regulującego prawa i obowiązki pasażerów w ruchu kolejowym², minimalny czas na zgłoszenie potrzeby pomocy/asysty w podróży został skrócony z 48 do 24 godzin.

Tab. 31. W jaki sposób najczęściej zgłaszają Państwo 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
osobiście w kasie biletowej przewoźnika	42,8%
poprzez e-mail lub elektroniczny formularz na stronie internetowej	42,9%
telefonicznie	10,7%
nie miałem/-am wiedzy o takiej usłudze	3,6%

² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1).

Znikomy odsetek osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie mają wiedzy o usłudze pomocy/asysty w podróży (3,6% wskazań), świadczy o dużej świadomości tej grupy podróżnych w zakresie przysługujących jej praw w transporcie kolejowym.

Tab. 32. Jak oceniają Państwo usługę asysty świadczonej przez pracowników kolei?

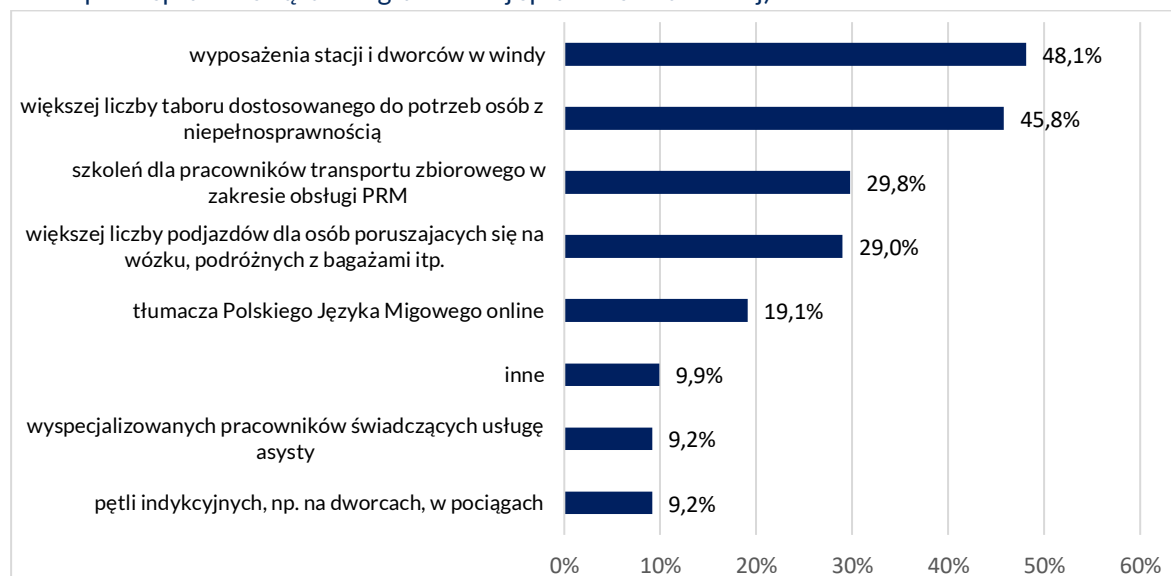
(na to pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że należą do grupy podróżnych z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej)

odpowiedź	bardzo dobrze	dobrze	ani dobrze, ani źle	źle	bardzo źle
na dworcu	57,1%	14,3%	17,9%	0%	10,7%
na peronach przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu	46,4%	21,4%	14,4%	7,1%	10,7%
podczas przejazdu pociągiem	57,1%	10,7%	17,9%	3,6%	10,7%

Na to pytanie odpowiadała zmniejszona grupa osób, tj. respondenci określający się jako PRM, którzy dodatkowo zaznaczyli, że kiedykolwiek korzystali z usługi asysty/pomocy w podróży świadczonej przez kolej. Najlepiej ocenili oni usługę asysty na dworcu – odpowiedź „bardzo dobrze” wskazało 57,1% z nich. Wskazania „dobrze” i „bardzo dobrze” w tej kategorii to łącznie 71,4%. Ponad połowa ankietowanych (57,1%) bardzo dobrze ocenia usługę asysty podczas podróży pociągiem.

Rys. 10. 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)



Prawie połowa respondentów (48,1%) zwraca uwagę na brak wind na stacjach i niedostosowany tabor jako największy problem osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej. 29,8% ankietowanych zgłasza potrzebę szkoleń pracowników w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

Tab. 33. Czy pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 wpłynęła na częstotliwość Państwa podróżowania koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	20,9%
nie	79,1%

Dla prawie 79,1% respondentów w ujęciu długofalowym pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 nie wpłynęła na częstotliwość podróżowania koleją.

Tab. 34. W związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 podróżują Państwo koleją:

odpowiedź	% odpowiedzi
rzadziej niż przed pandemią, z uwagi na zmianę nawyków transportowych – wybór transportu indywidualnego, np. samochód, rower	28,5%
rzadziej niż przed pandemią, z uwagi na ograniczone potrzeby podróżowania (np. możliwość pracy zdalnej)	30,8%
częściej niż przed pandemią	40,7%

Blisko 1/3 ankietowanych przyznała, że długofalowo pandemia wpłynęła na ograniczenie przez nich podróży koleją (np. z uwagi na upowszechnienie się pracy zdalnej). Jednak najwięcej osób wskazało, że podróżuje pociągami częściej niż przed pandemią.

Tab. 35. Czy w Państwa ocenie podmioty kolejowe (np. przewoźnicy, zarządcy infrastruktury kolejowej) podjęły odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpiecznych podróży w trakcie pandemii COVID-19 lub/i stanu zagrożenia epidemicznego?

odpowiedź	% odpowiedzi
tak	44,6%
nie	16,7%
nie mam zdania	38,7%

Z perspektywy czasu większość respondentów (44,6%) uważa, że podjęte przez podmioty kolejowe działania, by zapewnić bezpieczne podróże w trakcie pandemii COVID-19 lub/i stanu zagrożenia epidemicznego, były odpowiednie.

Tab. 36. Metryczka (dotyczy całego badania)

1. Płeć:

odpowiedź	% odpowiedzi
kobieta	39,9%
mężczyzna	60,1%

Tab. 37. Wiek:

odpowiedź	% odpowiedzi
poniżej 18 lat	7,7%
18 - 24	18,3%
24 - 39	43,8%
40 - 60	27,8%
powyżej 60 lat	2,4%

Najczęściej (43,8%) ankietę wypełniali pasażerowie w przedziale wiekowym od 24 do 39 lat.

Tab. 38. Jak często podróżują Państwo koleją?

odpowiedź	% odpowiedzi
codziennie (przynajmniej w dni robocze)	39,3%
kilka razy w miesiącu	40,7%
rzadziej niż raz w miesiącu	19%
nie podróżowałem/-am koleją od wielu lat	1%

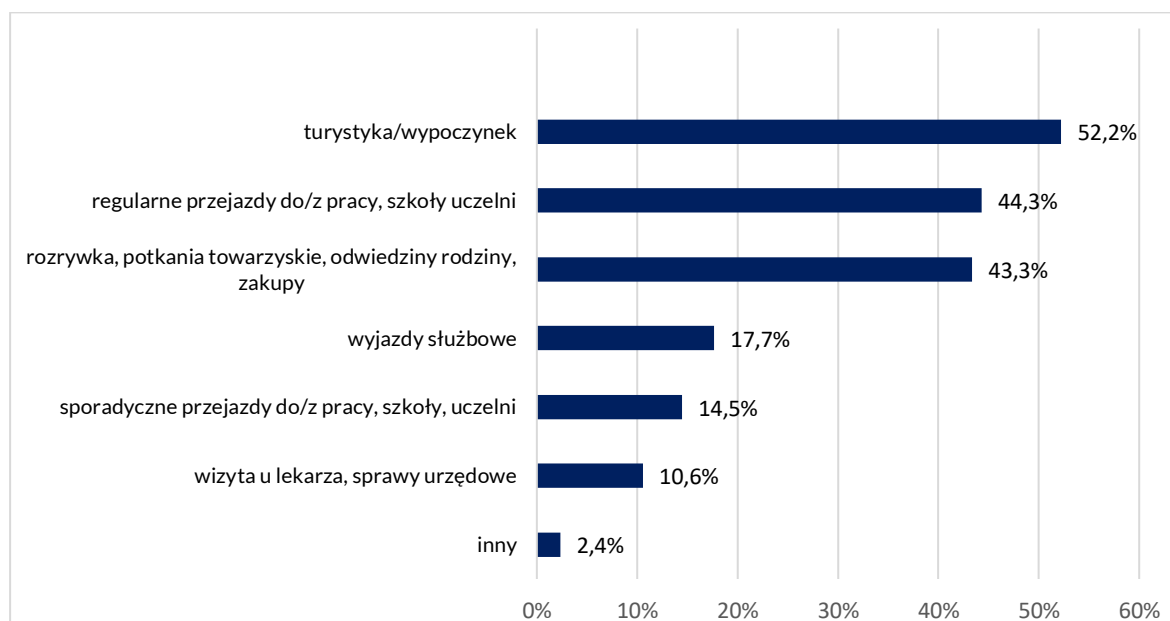
Większość respondentów (40,7%) podróżuje pociągiem kilka razy w miesiącu.

Tab. 39. Z jakiego rodzaju pociągów najczęściej Państwo korzystają?

odpowiedź	% odpowiedzi
pociągi regionalne (miejskie, podmiejskie, wojewódzkie)	62,2%
pociągi dalekobieżne o charakterze pospiesznym – ekonomicznym (np. TLK, IC, IR, ŁS)	31,9%
pociągi dalekobieżne o charakterze ekspresowym (EIP, EIC)	5,9%

Ponad połowa ankietowanych (62,2%) najczęściej korzysta z pociągów regionalnych.

Tab. 40. Jaki jest najczęstszy powód Państwa podróży koleją?



Podstawowymi motywami do podróży koleją według wskazań respondentów są: turystyka i wypoczynek (52,2%) oraz dojazdy do/z pracy, szkoły lub uczelni (44,3%). Ankietowani mogli też wpisać inny powód. Wśród nich pojawiały się m.in. podróże koleją z uwagi na zainteresowanie koleją czy pracą w tej branży.

2. Podsumowanie

Wyniki kolejnego badania satysfakcji pasażerów, które przeprowadził Urząd Transportu Kolejowego, jednoznacznie pokazują, że pasażerowie lubią podróżować koleją, ale nie są bezkrytyczni. Wraz z postępowaniem 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 z rekordowymi statystykami przewożonych osób i aktualną sytuacją geopolityczną. 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 standardów w obszarze obsługi klienta, oferowanych usług czy zamawianego taboru. Dla Urzędu Transportu Kolejowego będą zaś cennym źródłem informacji do podejmowania działań o charakterze systemowym w odniesieniu do całej branży

3. Spis rysunków

Rys. 1. Wskaż cechy, które ogólnie nastawiają Cię pozytywnie do kolei:	6
Rys. 2. Wskaż cechy, które nastawiają Cię negatywnie do kolei:	7
Rys. 3. Co w Państwa opinii stanowi największy problem podczas zakupu biletów?	8
Rys. 4. Czy kiedykolwiek czuli się Państwo zagrożeni podczas podróży koleją (przed/po lub w trakcie przejazdu)?	9
Rys. 5. Które obszary postawy pracowników kolei wymagają w Państwa ocenie największej poprawy?	12
Rys. 6. Które pozytywne zmiany zachodzące w ostatnich latach w transporcie kolejowym zauważają Państwo najczęściej?	18
Rys. 7. Jakich usług lub elementów wyposażenia pociągów najbardziej Państwu brakuje?	18
Rys. 8. Prosimy o wskazanie najczęściej stosowanych sposobów sprawdzania rozkładu jazdy, cen biletów czy zakupu biletu:	20
Rys. 9. Jestem:	26
Rys. 10. Czego, w Państwa ocenie, najbardziej brakuje na kolei, aby podróże spełniały oczekiwania osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się?	30

4. Spis tabel

Tab. 1. Czy lubią Państwo podróżować koleją?	6
Tab. 2. Jak oceniają Państwo podróże koleją?	6
Tab. 3. Jak często kupują Państwo bilety kolejowe?	8
Tab. 4. Jak oceniają Państwo poziom bezpieczeństwa na kolei w odniesieniu do wskazanych niżej aspektów (pytanie nie dotyczy bezpieczeństwa w kontekście epidemicznym):	9
Tab. 5. Co w Państwa opinii stanowi największe zagrożenie bezpieczeństwa pasażerów kolei?	10
Tab. 6. Jak oceniają Państwo swoją znajomość procedur reagowania na sytuacje niebezpieczne?	11
Tab. 7. Jak oceniają Państwo czystość poszczególnych obszarów transportu kolejowego?	11
Tab. 8. Jak oceniają Państwo:	12
Tab. 9. Czy doświadczyli Państwo niemiłej obsługi przez pracowników kolei? Jeżeli tak, jakiej?	13
Tab. 10. Jak oceniają Państwo jakość informacji pasażerskiej o dostępnych połączeniach, godzinach odjazdów pociągów, peronach, możliwości przesiadek?	14
Tab. 11. Jak oceniają Państwo poszczególne obszary informacji pasażerskiej?	14
Tab. 12. W przypadku nieplanowanego zatrzymania pociągu jak oceniają Państwo:	15
Tab. 13. Czy odbywali Państwo kiedykolwiek podróż zastępczą komunikacją autobusową wprowadzoną planowo z powodu remontu linii kolejowej?	15
Tab. 14. Jak oceniają Państwo:	16
Tab. 15. Jakie obszary związane z informacją pasażerską wymagają Państwa zdaniem największej poprawy?	17
Tab. 16. Jak oceniają Państwo:	19
Tab. 17. Jak oceniają Państwo czytelność i przejrzystość rozkładów jazdy pociągów?	20
Tab. 18. Jak oceniają Państwo przejrzystość zapisów w regulaminach oraz w taryfach przewozowych? Na ile są one dla Państwa zrozumiałe?	21
Tab. 19. Ulgi ustawowe. Jak oceniają Państwo:	21
Tab. 20. Jak oceniają Państwo swoją wiedzę na temat praw przysługujących pasażerom w przypadku opóźnień i odwołań pociągów?	22
Tab. 21. Czy wiedzą Państwo, że istnieje możliwość uzyskania odszkodowania za opóźnienie, odwołanie pociągu czy powstałe z tego tytułu straty materialne?	22
Tab. 22. Skargi i reklamacje. Jak oceniają Państwo:	22
Tab. 23. Czy mają Państwo zastrzeżenia do sposobu rozpatrywania skarg i reklamacji przez podmioty kolejowe (np. przewoźników)? Jeśli tak, to jakie?	24
Tab. 24. Czy chcieliby Państwo podzielić się uwagami do transportu kolejowego w obszarach, które nie zostały ujęte w niniejszej ankiecie?	24
Tab. 25. Czy należą Państwo do grupy osób z niepełnosprawnością i/lub o ograniczonej sprawności ruchowej?	25
Tab. 26. Jak oceniają Państwo dostosowanie polskiej kolei do potrzeb osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się?	26
Tab. 27. Czy korzystają Państwo z ułatwień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej? (np. z wind, podjazdów)	27
Tab. 28. Jak oceniają Państwo dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej poszczególnych obszarów kolei?	27
Tab. 29. Czy kiedykolwiek korzystali Państwo z usługi kolejowej asysty w podróży na rzecz osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej?	28
Tab. 30. Z jakim wyprzedzeniem powiadamiają Państwo podmiot kolejowy o potrzebie zapewnienia asysty?	28
Tab. 31. W jaki sposób najczęściej zgłaszają Państwo potrzebę zapewnienia asysty w podróży?	28
Tab. 32. Jak oceniają Państwo usługę asysty świadczonej przez pracowników kolei?	29
Tab. 33. Czy pandemia koronawirusa SARS-CoV-2 wpłynęła na częstotliwość Państwa podróżowania koleją?	30
Tab. 34. W związku z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 podróżują Państwo koleją:	31
Tab. 35. Czy w Państwa ocenie podmioty kolejowe (np. przewoźnicy, zarządcy infrastruktury kolejowej) podjęły odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpiecznych podróży w trakcie pandemii COVID-19 lub/i stanu zagrożenia epidemicznego?	31
Tab. 36. Metryczka (dot. całego badania)	32
Tab. 37. Wiek:	32
Tab. 38. Jak często podróżują Państwo koleją?	32
Tab. 39. Z jakiego rodzaju pociągów najczęściej Państwo korzystają?	32
Tab. 40. Jaki jest najczęstszy powód Państwa podróży koleją?	33

Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
www.utk.gov.pl

