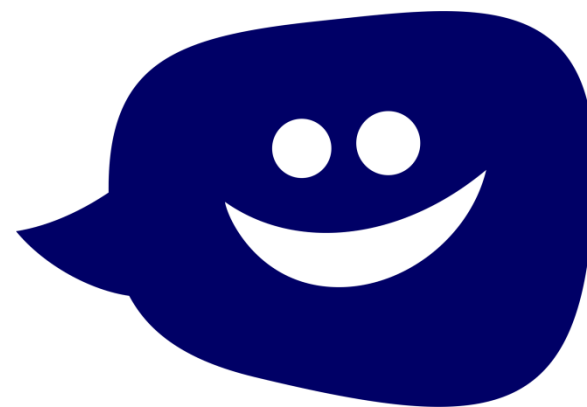


Jakość transportu kolejowego – Q3 2014



Podsumowanie wyników niezależnego
badania wśród podróżujących koleją.

Realizacja badania:

opiniac.com

Sierpień – Wrzesień 2014

Założenia badania



Codziennie do Warszawy do pracy przyjeżdża ok. 500 tys. ludzi. Z tego niemal połowa z kierunku łódzkiego.

Ocena satysfakcji podróżujących koleją, zrozumienie skali zjawiska oraz pomiar doświadczeń związanych z przejazdami pociągami pasażerskimi.

Założenia niezależnego badania – kluczowa metodologia



Udział w badaniu
dobrowolny i anonimowy,
bez gratyfikacji finansowej



Dotarcie z badaniem do około
5.000 respondentów za
pośrednictwem Facebook.



Pytań odnośnie głównych
aspektów jakościowych
podróży koleją



Grupa docelowa badania
– Internauta-pasażer
kolei – hard user




758 ankiet z minimum
8 odpowiedziami
respondentów



Krótką ankietą
jednostronicową z
przewijaną listą pytań

Ankieta badawcza – pytania 1 – 6

 Zapraszamy do wzięcia udziału w **niezależnym** badaniu opinii pasażerów na temat transportu kolejowego w Polsce. Prosimy o udzielenie odpowiedzi na kilka krótkich pytań, związanych z Państwa ostatnią podróżą pociągiem.

1. Z usług jakiego przewoźnika korzystałeś/aś?

Wybierz z listy...

2. Jak ogólnie oceniasz swoje doświadczenia związane z podróżą?

Bardzo dobrze Żle
 Dobrze Bardzo źle
 Ani dobrze, ani źle

3. Czy czas podróży był zgodny z rozkładem jazdy?

Tak Nie, pociąg przyjechał na miejsce wcześniej
 Nie, pociąg miał opóźnienie Nie wiem

4. Które stwierdzenie najlepiej pasuje do ilości pasażerów w pociągu?

Wybierz z listy...

5. Prosimy o ocenę pociągu, którym podróżowałeś/aś w skali od 1 (niedostateczny) do 5 (bardzo dobry)

	1	2	3	4	5	Nie wiem / brak oceny
Ogólny stan techniczny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czystość wagonu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czystość przedziału	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czystość toalet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsługa konduktorska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Oceń warunki panujące w pociągu w skali od 1 (zdecydowanie nieodpowiednie) do 5 (zdecydowanie odpowiednie)

	1	2	3	4	5	Nie wiem / brak oceny
Halas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zapach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ankieta badawcza – pytania 7 – 12

7. Jak często podróżujesz koleją?

Wybierz z listy... ▼

8. Dlaczego wybrałeś/aś pociąg jako środek transportu? (prosimy o wybór maks. 3 odpowiedzi)

Cena przejazdu Brak alternatywnego transportu

Bezpieczeństwo podróży Komfort i wygoda przejazdu

Możliwość pracy podczas podróży Czas podróży

Inny powód, jaki?

9. Z jakiej alternatywnej metody transportu najczęściej korzystasz?

Własny samochód Współdzielenie dojazdu samochodem (carpooling)

Autobus Krajowe połączenia lotnicze

Rower, skuter lub motor Nie korzystam

10. Na ile prawdopodobne jest, że polecisz podróż koleją znajomym lub rodzinie?

W ogóle nie polecę 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Polecę z pewnością

11. Jaka jest Twoja opinia na temat transportu kolejowego w Polsce?

12. Nie jesteśmy związani z żadną spółką kolejową w Polsce. Dolożyliśmy wszelkich starań, aby niniejsza ankieta była jak najbardziej obiektywna. Jesteśmy cały czas otwarci na Twoje sugestie poprawy lub rozwoju badania.

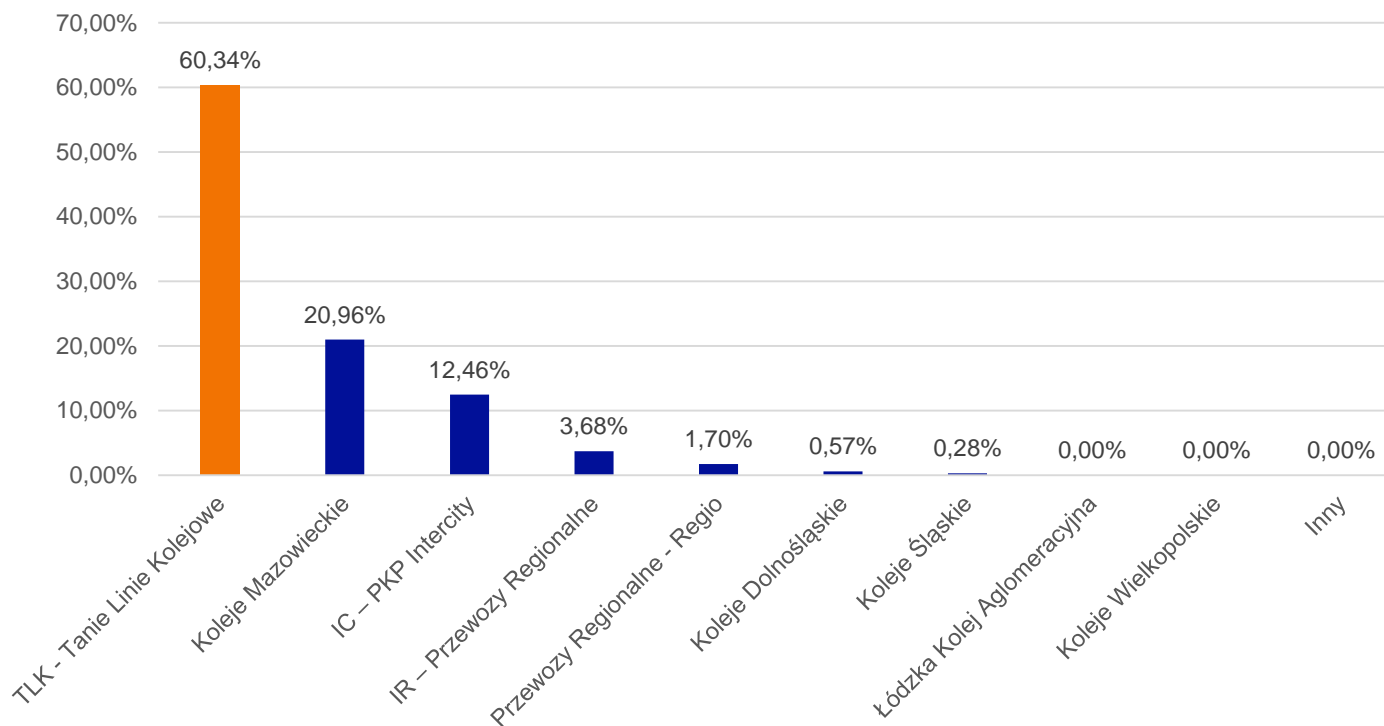
Wpisz sugestię...

[Zakończ ankietę](#)

Wyniki badania



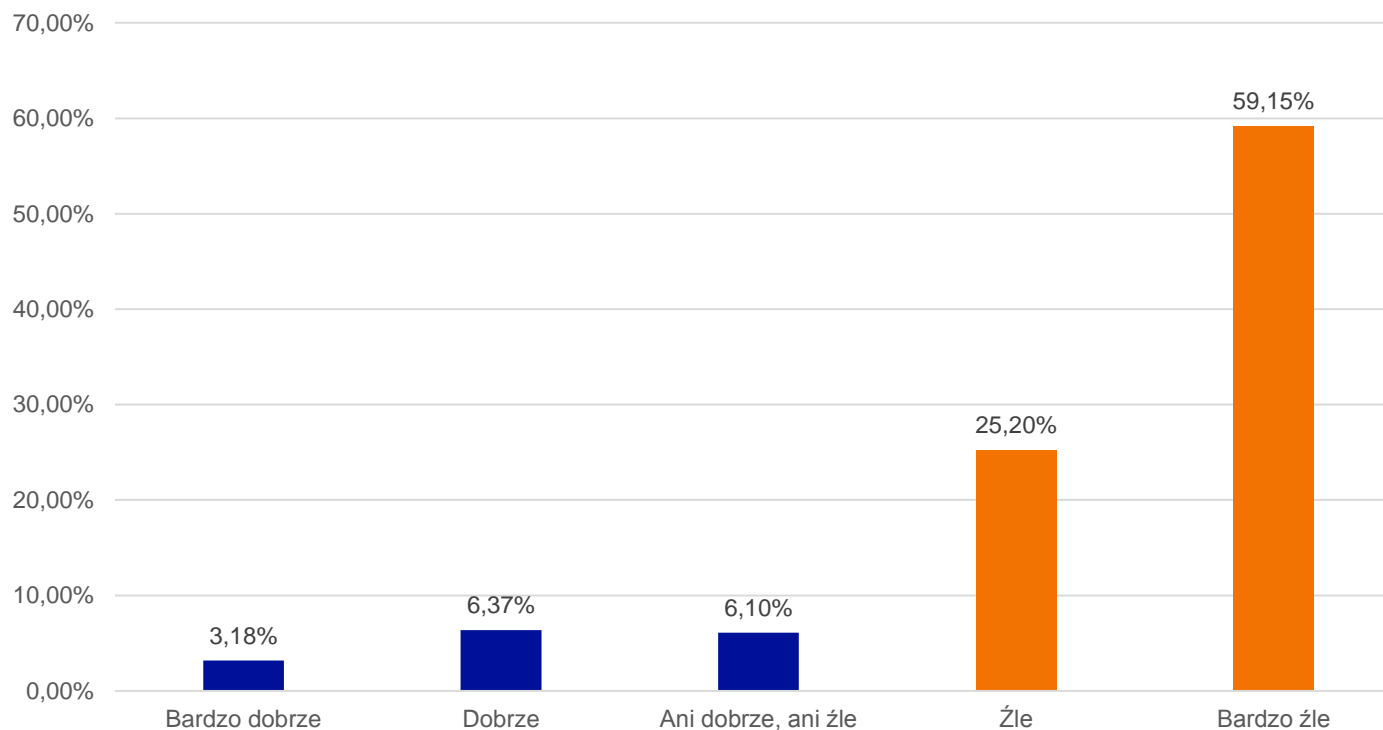
Z usług jakiego przewoźnika korzystałeś/aś?



60,34% ankietowanych skorzystało z usług TLK. Następnie co piąty respondent wskazuje na Koleje Mazowieckie. Na Inter City wskazało zaledwie 12,46% osób.



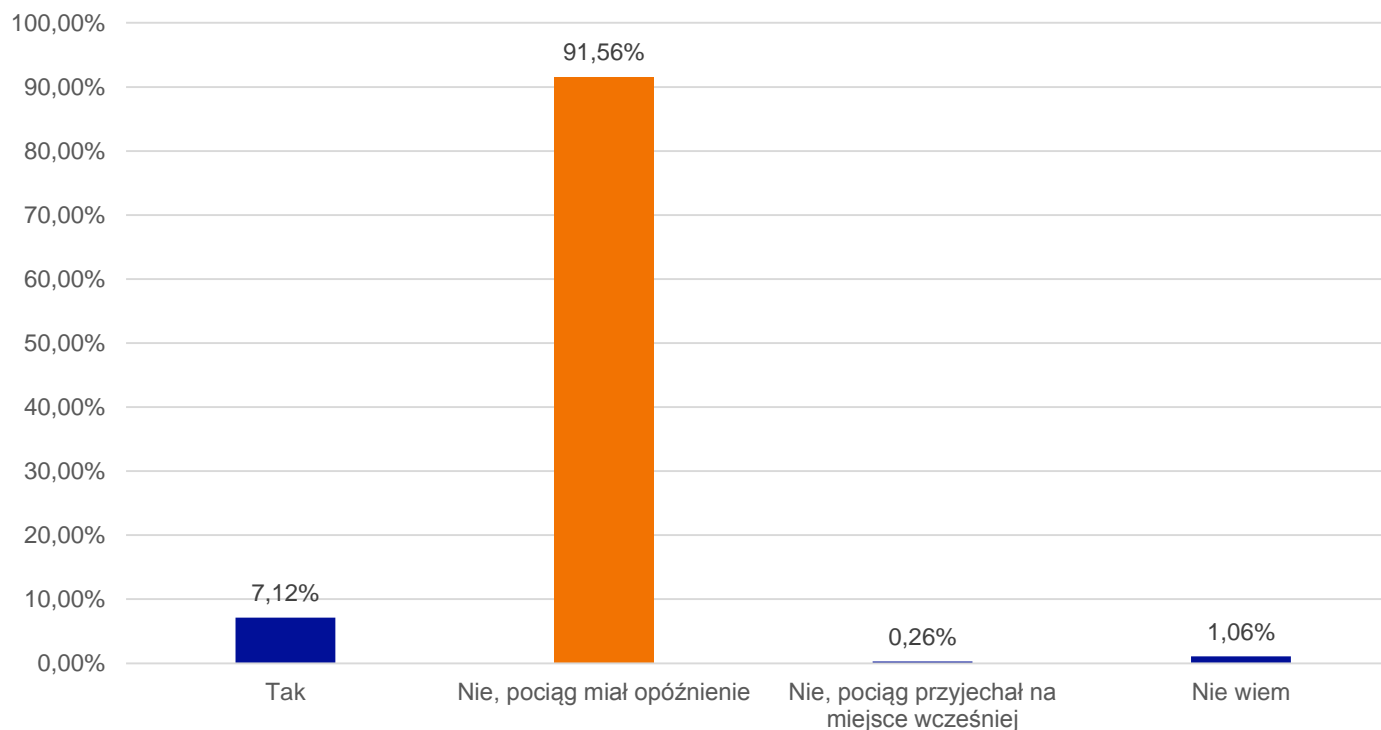
Jak ogólnie oceniasz swoje doświadczenia związane z podróżą?



Wyraźnie dominują złe lub bardzo złe doświadczenia. Aż 59,15% osób uznało swoje doświadczenia za bardzo złe, a 25,20% za złe. Bardzo dobre czy dobre doświadczenia związane z podróżą miał zaledwie co dziesiąty respondent.



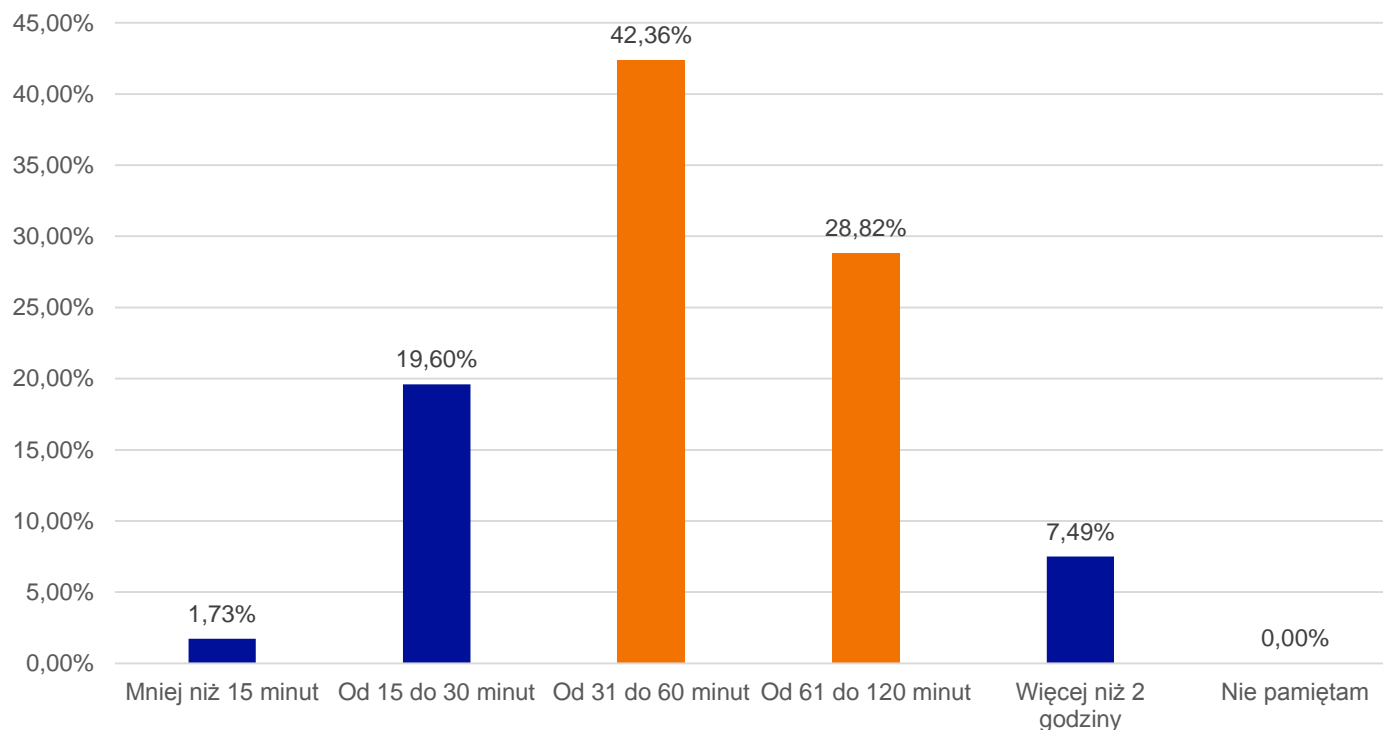
Czy czas podróży był zgodny z rozkładem jazdy?



Zaledwie 7,12% ankietowanych wskazało, że czas podróży był zgodny z ustalonym rozkładem jazdy. Jest to niski wynik, tym bardziej, że aż **91,56%** podróżujących odpowiedziało, iż pociąg **miał opóźnienie**. Odsetek respondentów, którym pociąg przyjechał wcześniej jest niewielki i wynosi 0,26%.



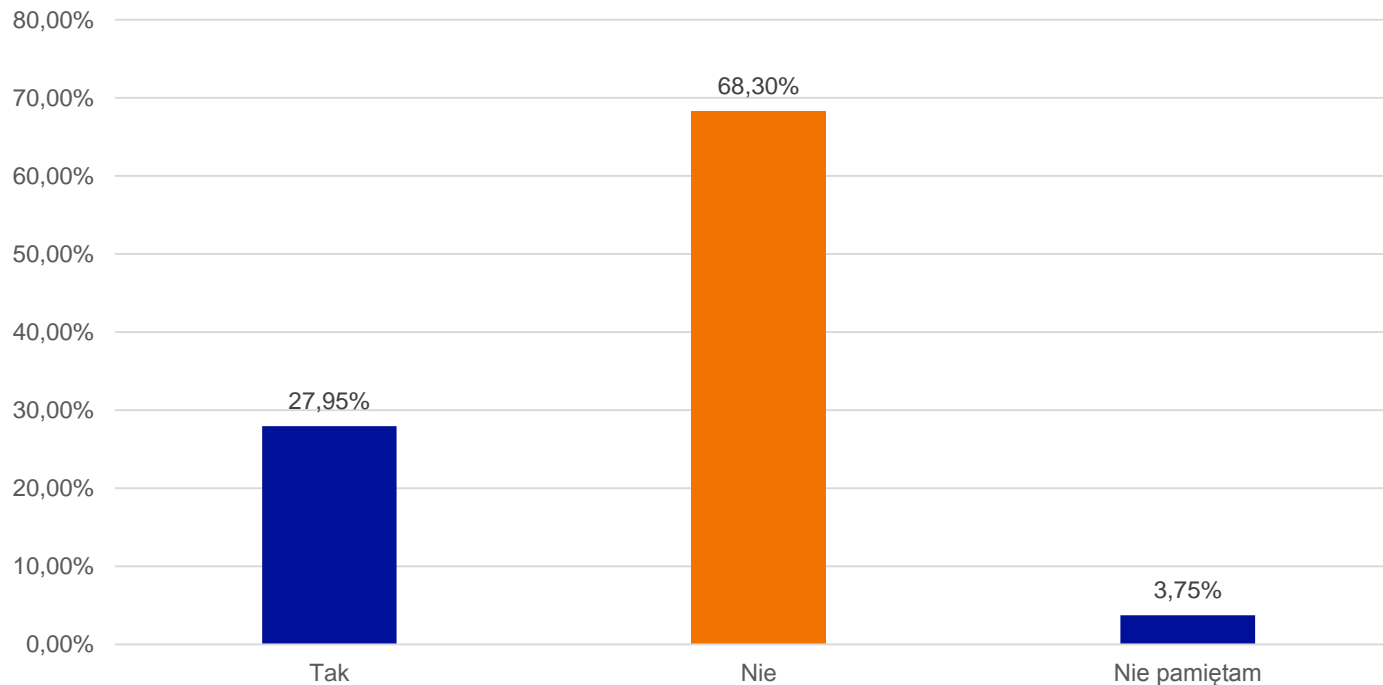
Ile wyniosło opóźnienie?



Respondenci wskazują, że najczęściej występujące opóźnienie wahało się w przedziale od pół godziny do godziny – 42,36%. Następnie plasuje się odpowiedź „od 61 do 120 minut” – 28,82%. Co piąty podróżujący dotarł na miejsce z opóźnieniem przekraczającym kwadrans, jednak nie było to więcej niż 30 minut.



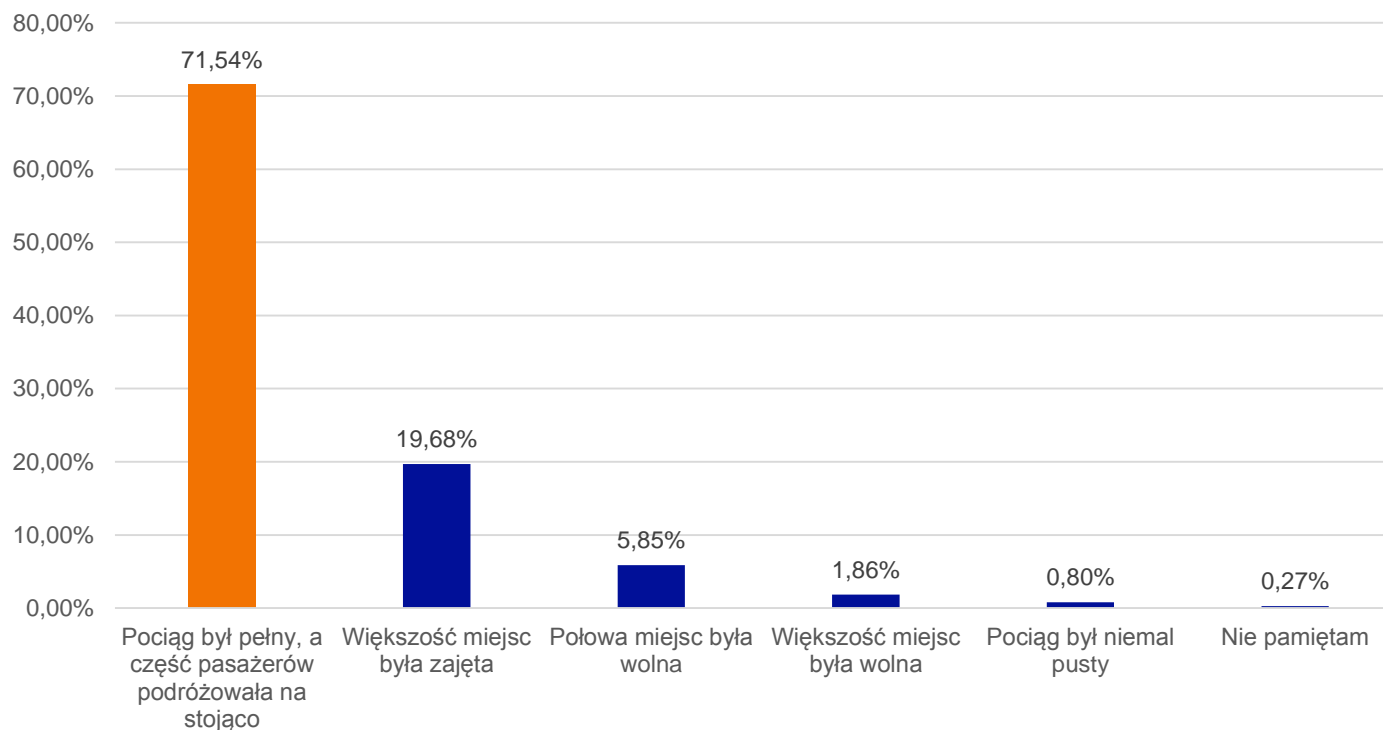
Czy w trakcie podróży zostałeś/aś poinformowany/a o czasie opóźnienia?



Jak przedstawiliśmy na poprzednim wykresie, ponad 90% respondentów dotarło do celu z opóźnieniem. Na obecnym wykresie widać, że mniej niż 28% osób zostało o tym opóźnieniu poinformowanych. Oznacza to, że 68,30% ankietowanych korzystających z usług kolei nie wiedziało z jakim opóźnieniem dotrze do wyznaczonego celu, a tym bardziej nie uzyskali informacji co jest przyczyną opóźnienia.



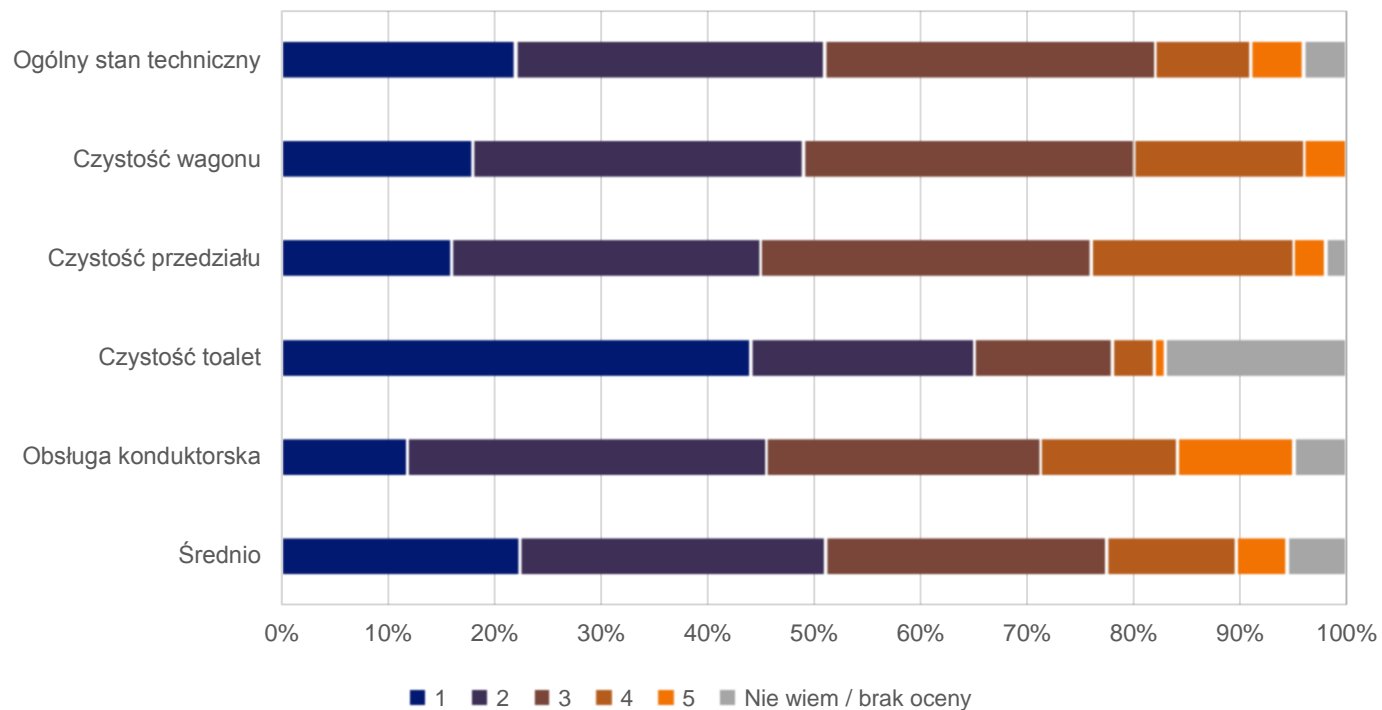
Które stwierdzenie najlepiej pasuje do ilości pasażerów w pociągu?



71,54% respondentów uznało, że „pociąg był pełny, a część pasażerów podróżowała na stojąco”, następnie co piąta osoba odpowiedziała, że „większość miejsc była zajęta”. Możemy zatem wnioskować, że kolej mimo wielu niedogodności jest oblegana lub też, że kolej nie dostosowuje się do potrzeb, podstawia zbyt małe składy i tym samym zmusza do podróży na stojąco.



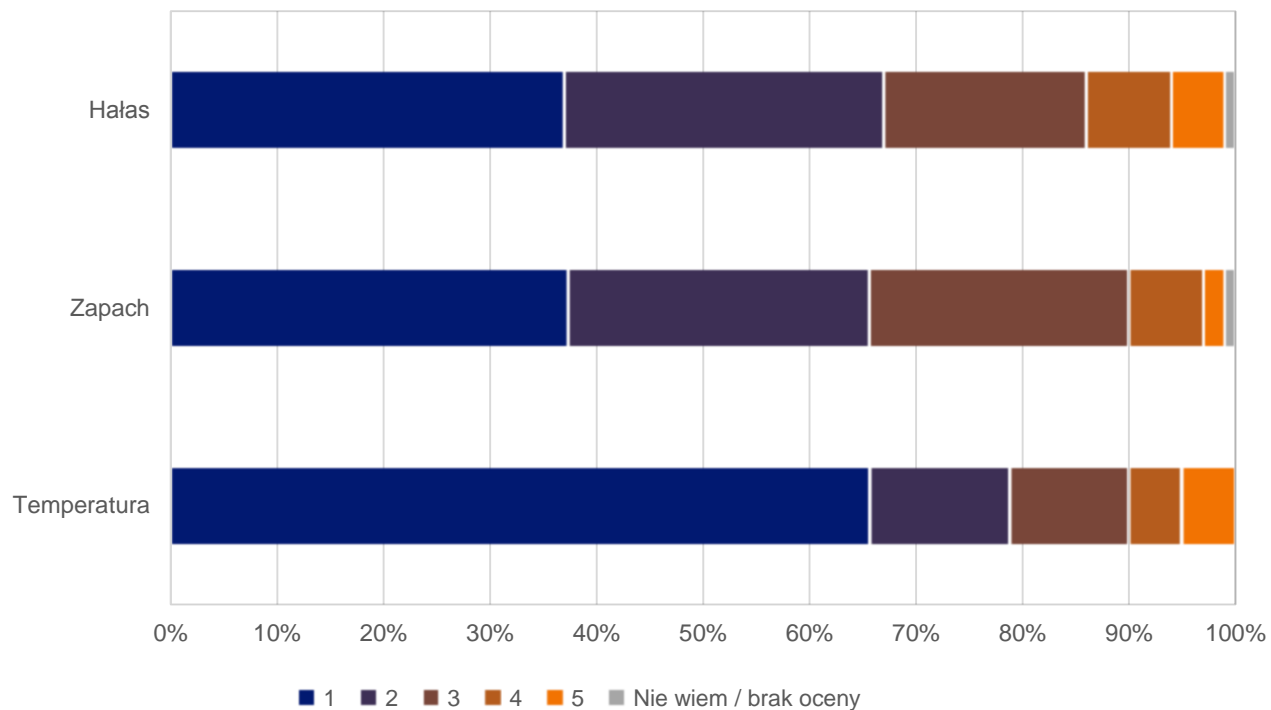
Prosimy o ocenę pociągu, którym podróżowałeś/aś w skali od 1 (niedostateczny) do 5 (bardzo dobry)



Najniżej oceniona została „czystość toalet”, aż 44% stanowi ocena 1, natomiast udział **oceny 5 to tylko 1%**. 17% pasażerów nie oceniło czystości toalet, wnioskujemy zatem, że z nich nie korzystali. Największy udział oceny 5 notujemy dla obsługi konduktorskiej – 10,89%. Średnio, najczęściej zostały przyznane następujące oceny 2 – 28,74%, 3 – 26,35%, 1 – 22,36%, 4 – 12,18% oraz 5 – 4,79%.



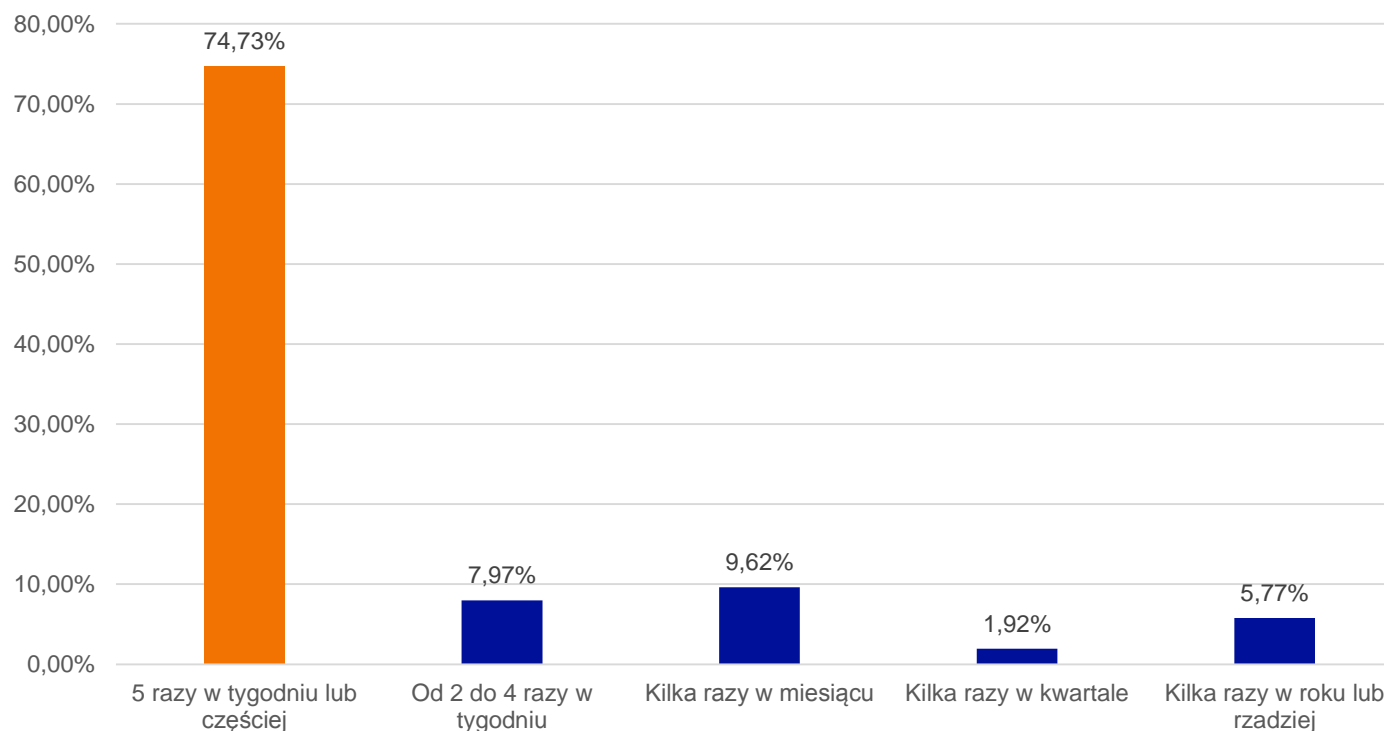
Oceń warunki panujące w pociągu w skali od 1 (zdecydowanie nieodpowiednie) do 5 (zdecydowanie odpowiednie)



Najniżej została oceniona temperatura w pociągu, aż 65,66% ocen to 1, następnie 2 – 13,13%. Dla zapachu również najwięcej ocen to 1 – 37,37% oraz 2 – 28,28%. Hałas również był nieodpowiedni ocena 1 – 37%, ocena 2 – 30%. Średnio 46,64% ocen to 1. Następnie 2 – 23,83%, 3 – 18,12%, 4 – 6,71% oraz 5 – 4,03%.



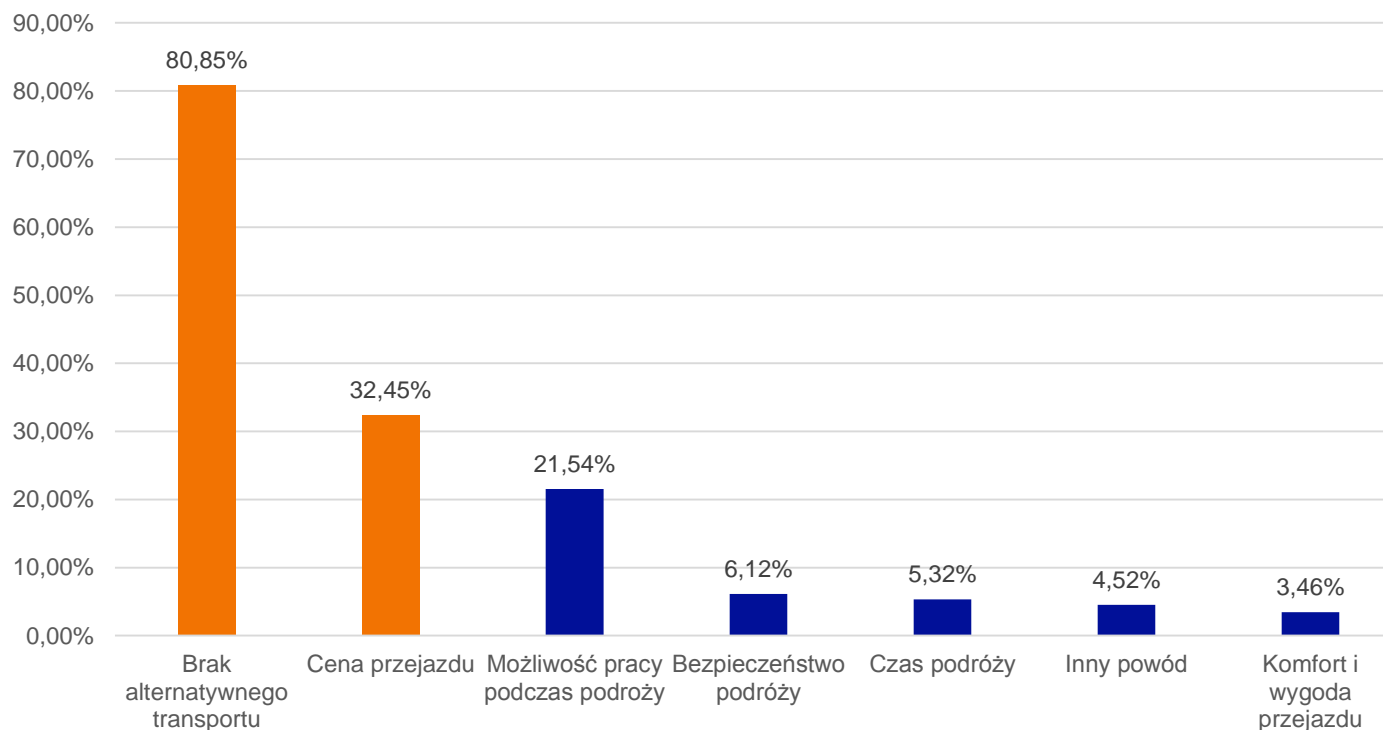
Jak często podróżujesz koleją?



Wyraźnie widzimy, że zdecydowana większość ankietowanych to osoby podróżujące pociągami najprawdopodobniej do pracy „5 razy w tygodniu lub częściej” – 74,37%. „Kilka razy w miesiącu” podróżuje co dziesiąta osoba. Na podróż „od 2 do 4 razy w tygodniu” wskazało 7,97% respondentów.



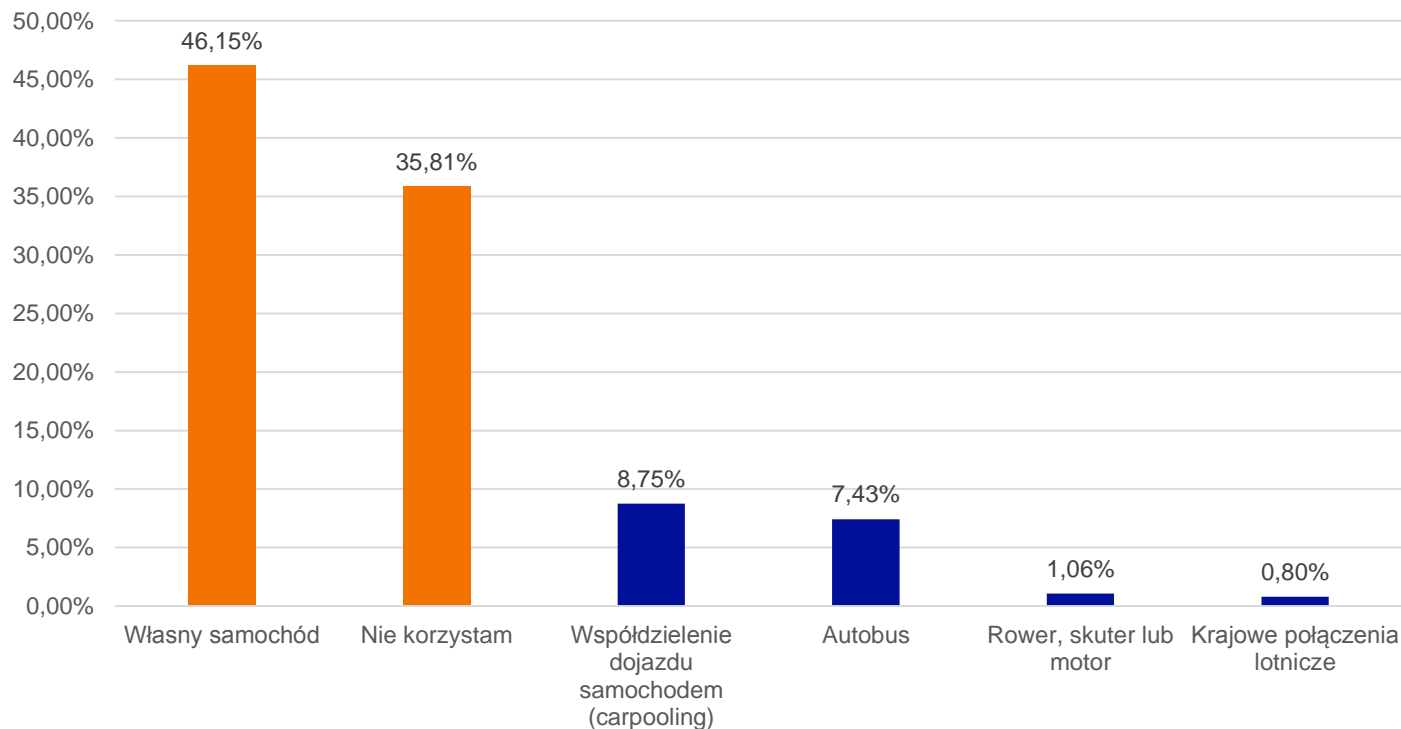
Dlaczego wybrałeś/aś pociąg jako środek transportu? (prosimy o wybór maks 3 odpowiedzi)



Okazuje się, że respondenci nie korzystają z kolei ze względu na komfort jazdy – 3,46%, „czas podróży” – 5,32% czy „bezpieczeństwo podróży” – 6,12%. Powodem korzystania z usług kolei dla ponad 80% ankietowanych jest niestety „brak alternatywnego transportu”. Oznacza to, że nie są to „klienci” lojalni i zadowoleni, lecz tzw. „zakładnicy” bez innej opcji.



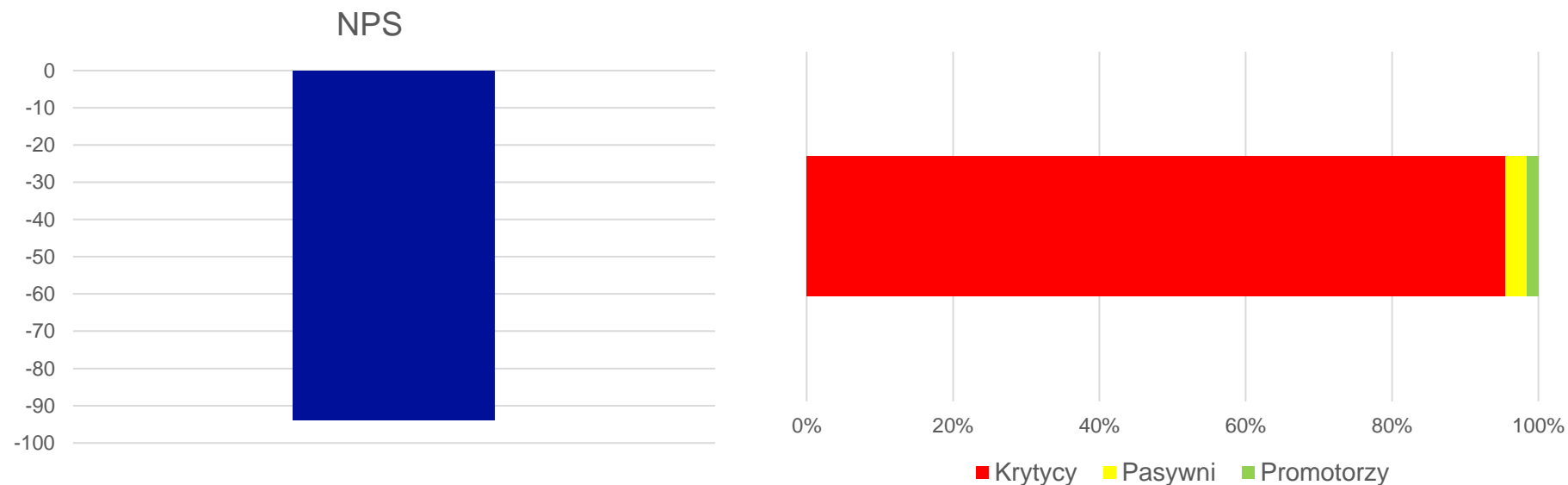
Z jakiej alternatywnej metody transportu najczęściej korzystasz?



Najczęstszym substytutem dla połączeń kolejowych dla 46,15% ankietowanych jest „własny samochód”. Aż 35,81% osób nie korzysta z alternatywy, najprawdopodobniej dlatego, że po prostu jej nie posiada. Na wspólne dojazdy samochodem wskazuje 8,75% podróżujących, a na „autobus” tylko 7,43%.



Na ile prawdopodobne jest, że polecisz podróż koleją znajomym lub rodzinie?



Na prawym wykresie przedstawiony jest rozkład nastawienia osób do polecenia podróży koleją. Największą grupę tworzą Krytycy – 95,5%. Jest to krańcowo negatywny wynik. Następnie udział osób Pasywnych nie przekraczający progu 3% i małe udziały Promotorów 1,6%. Wskaźnik NPS jest silnie ujemny i wynosi **-93,88** dla skali w przedziale [-100;+100].

Dla porównania średni rynkowy wskaźnik notowanego dla zakupów w Internecie jest dodatni i dla drugiego kwartału 2014 wynosi obecnie nieco powyżej 8.

Dziękujemy za uwagę.

Zespół opiniac.com
kontakt@opiniac.com

