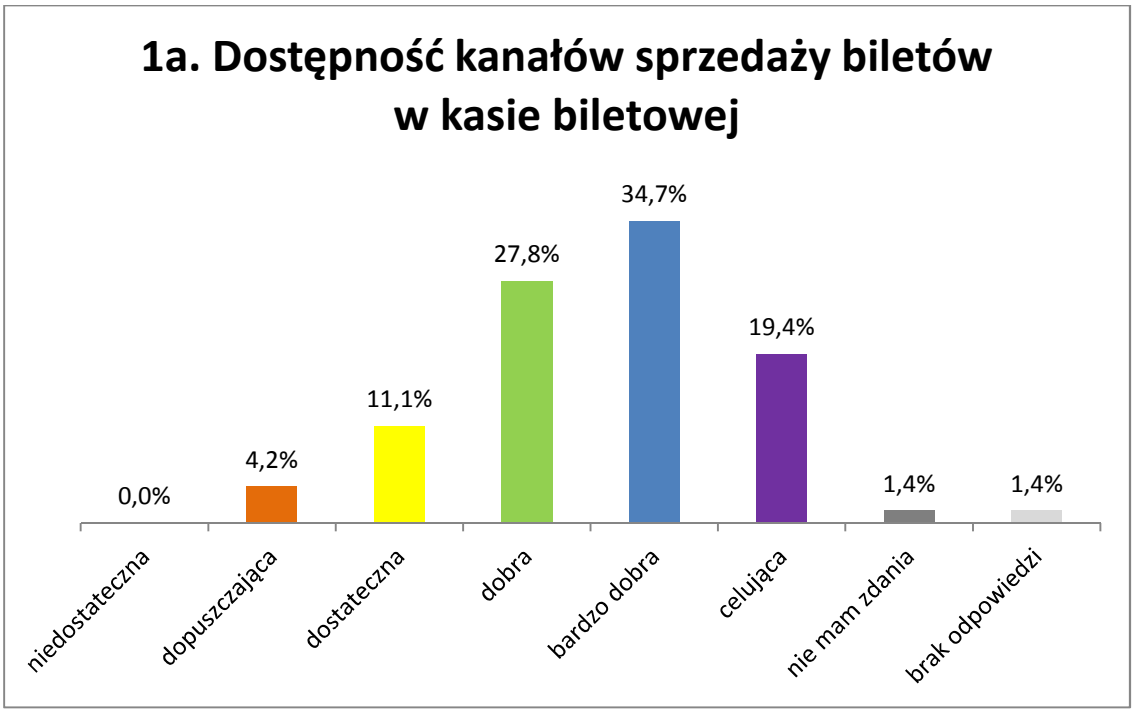
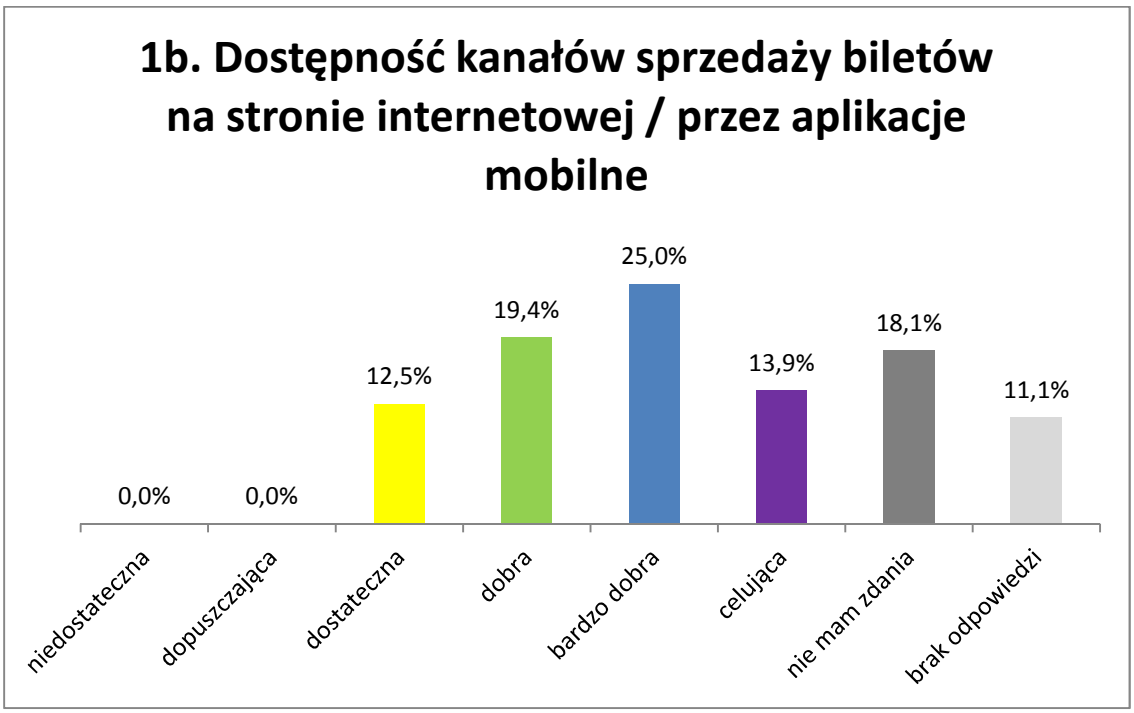
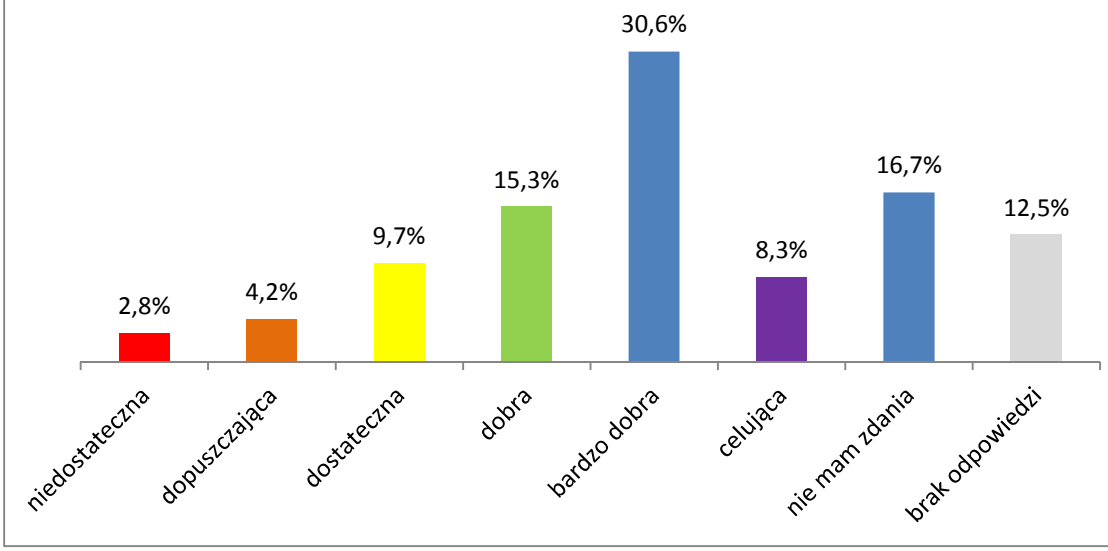
Ocena jakości usług w pociągach i na dworcach

(wyniki na podstawie ankiety UTK przeprowadzonej 4 lutego 2016 r. na dworcu w Toruniu; próba = 72 badanych)

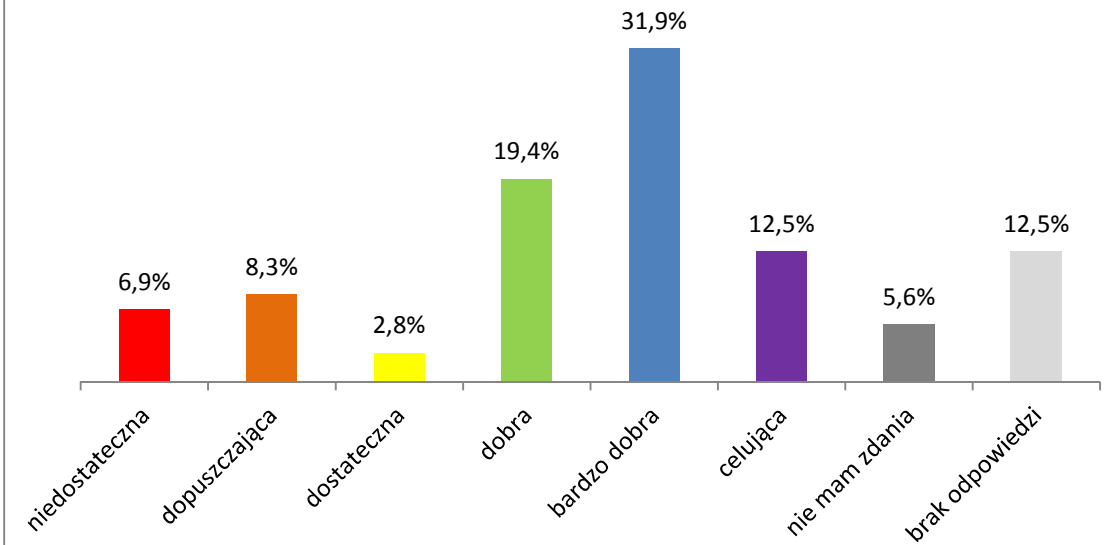


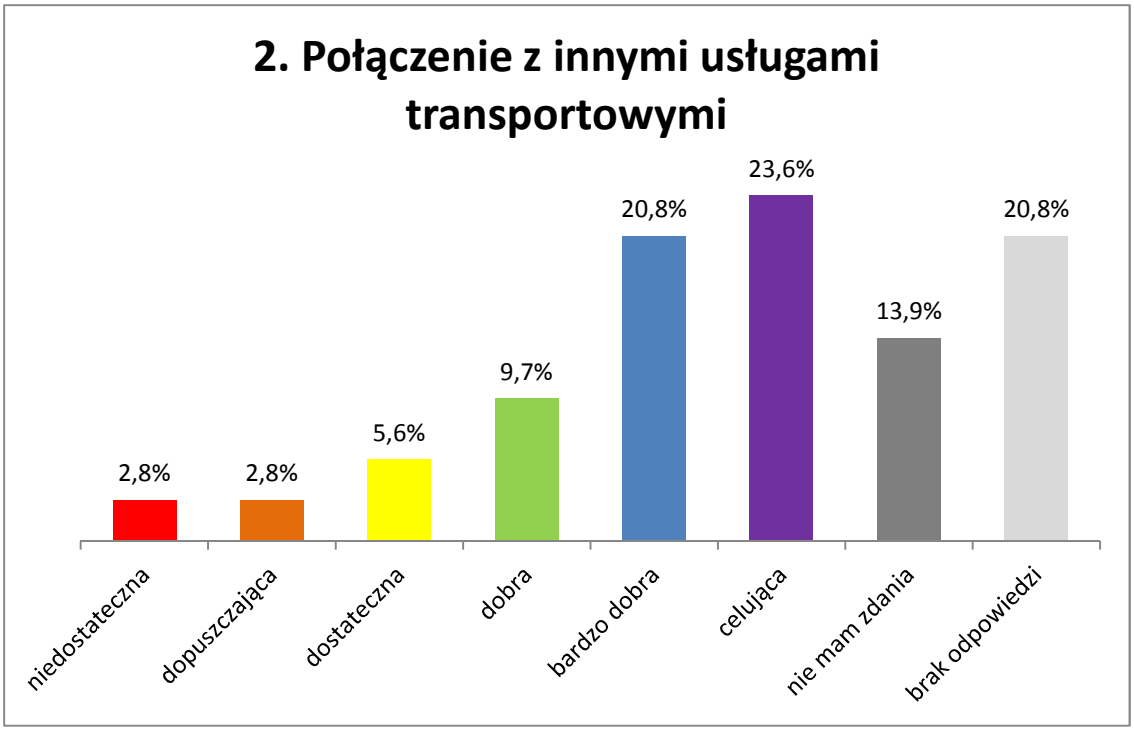


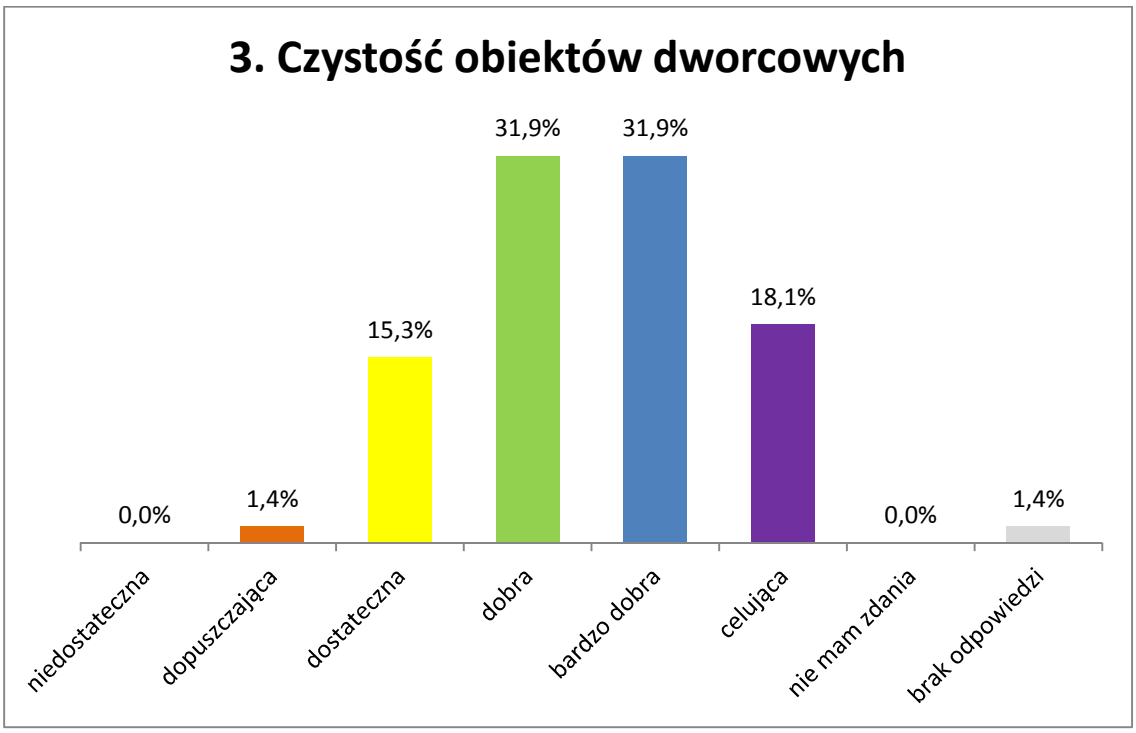
1c. Dostępność kanałów sprzedaży biletów w automacie biletowym

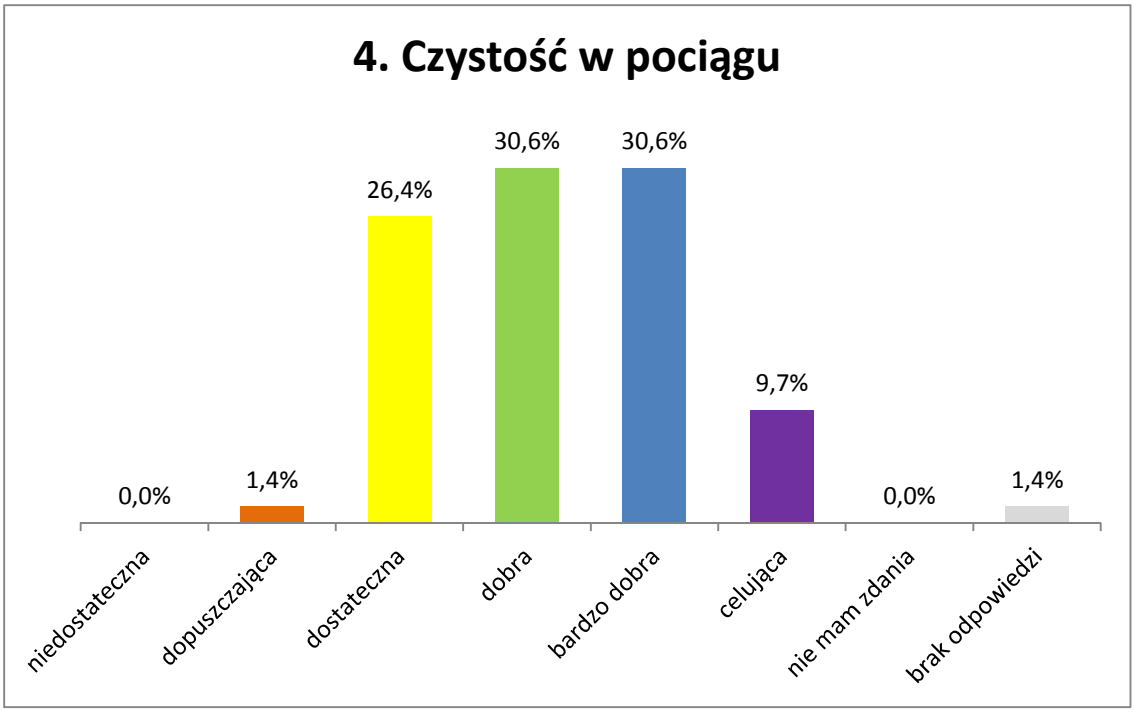


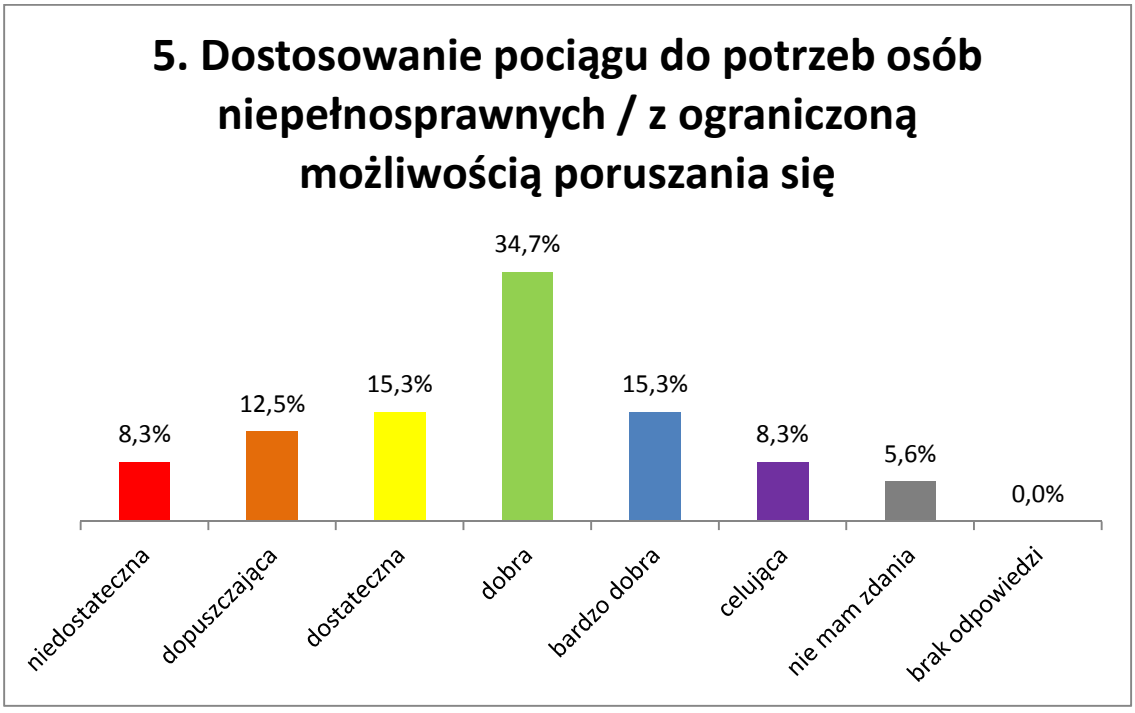
1d. Dostępność kanałów sprzedaży biletów u konduktora

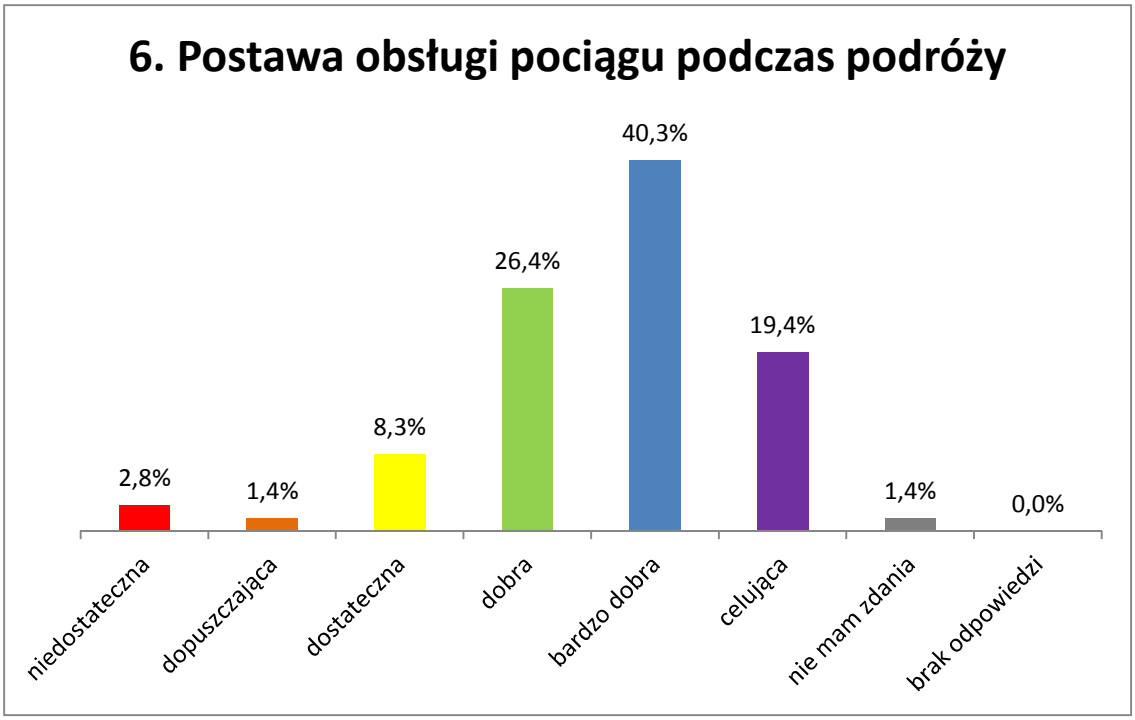


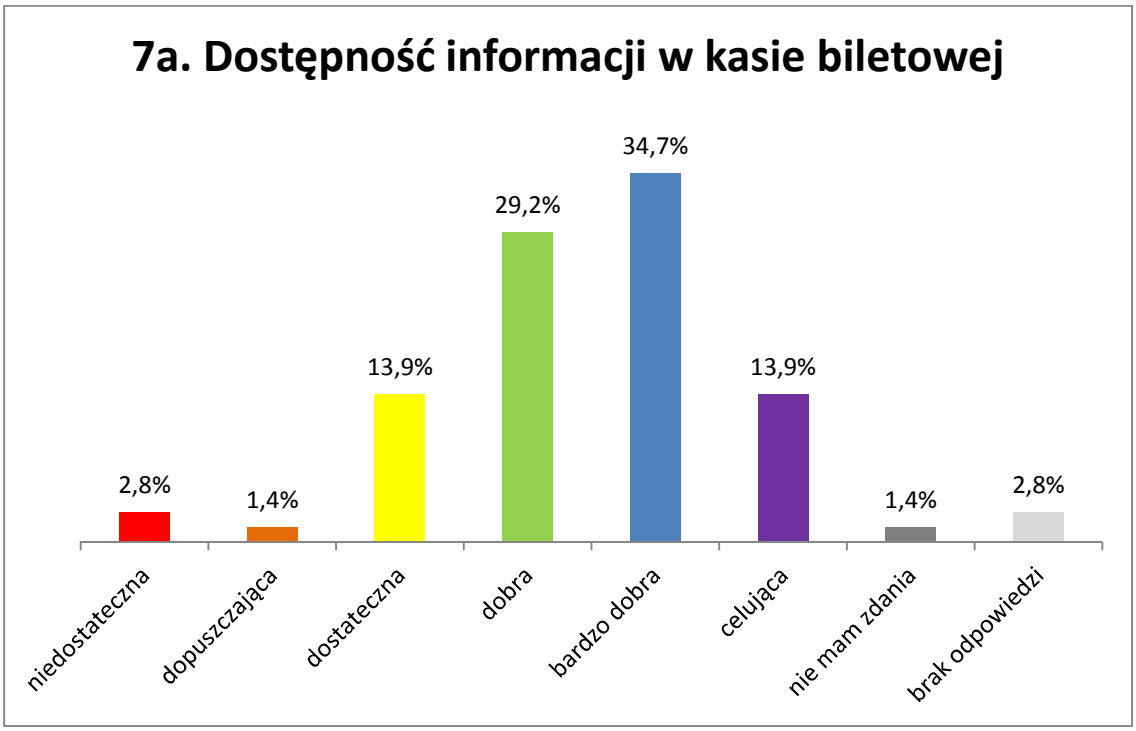

2. Połączenie z innymi usługami transportowymi
2,8%
2,8%
5,6%
9,7%
20,8%
23,6%
13,9%
20,8%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi


3. Czystość obiektów dworcowych
0,0%
1,4%
15,3%
31,9%
31,9%
18,1%
0,0%
1,4%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

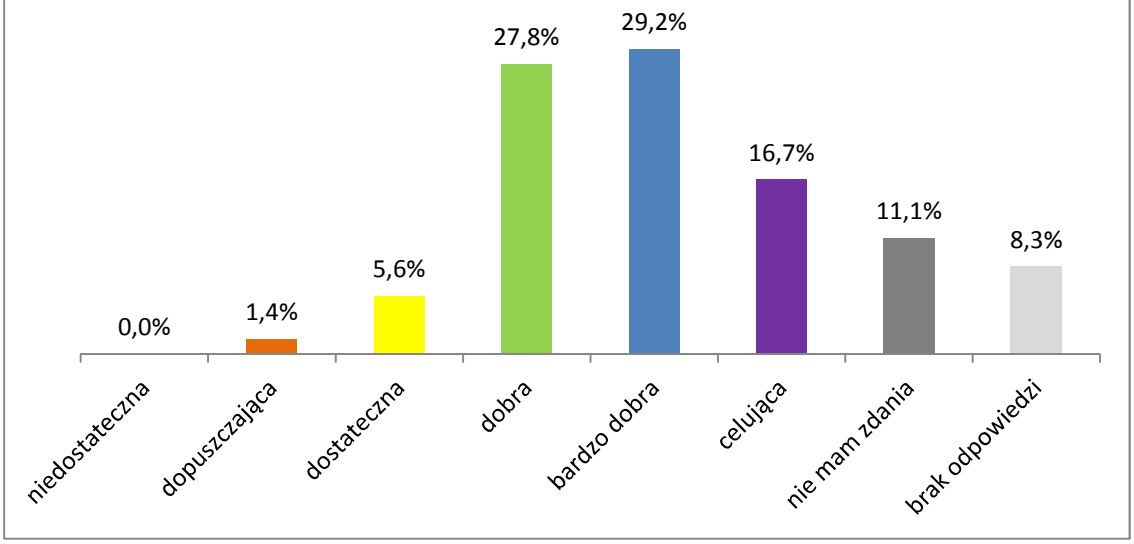

4. Czystość w pociągu
0,0%
1,4%
26,4%
30,6%
30,6%
9,7%
0,0%
1,4%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi


5. Dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych / z ograniczoną możliwością poruszania się
8,3%
12,5%
15,3%
34,7%
15,3%
8,3%
5,6%
0,0%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

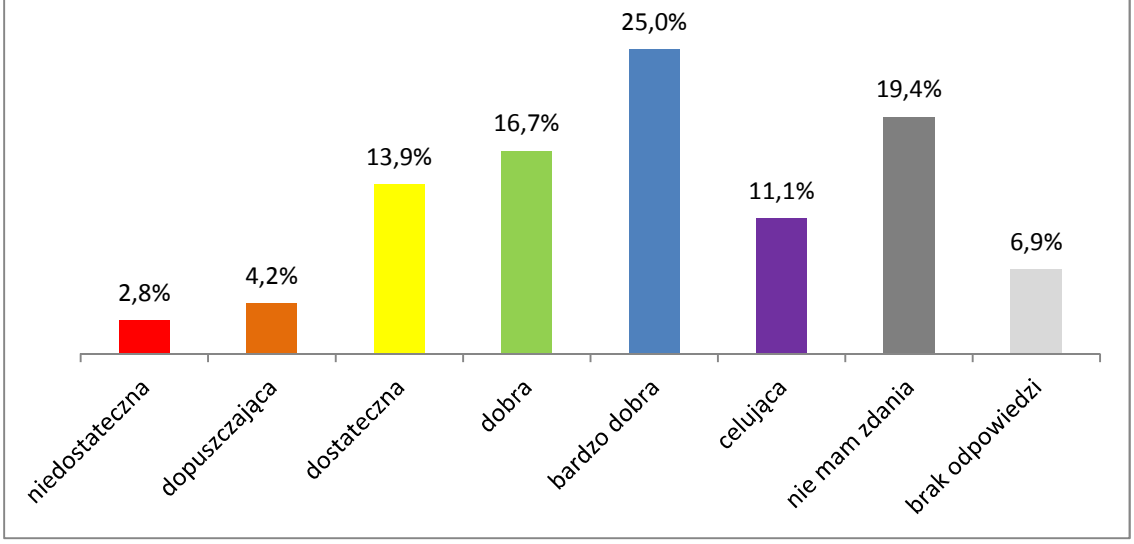

6. Postawa obsługi pociągu podczas podróży
2,8%
1,4%
8,3%
26,4%
40,3%
19,4%
1,4%
0,0%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

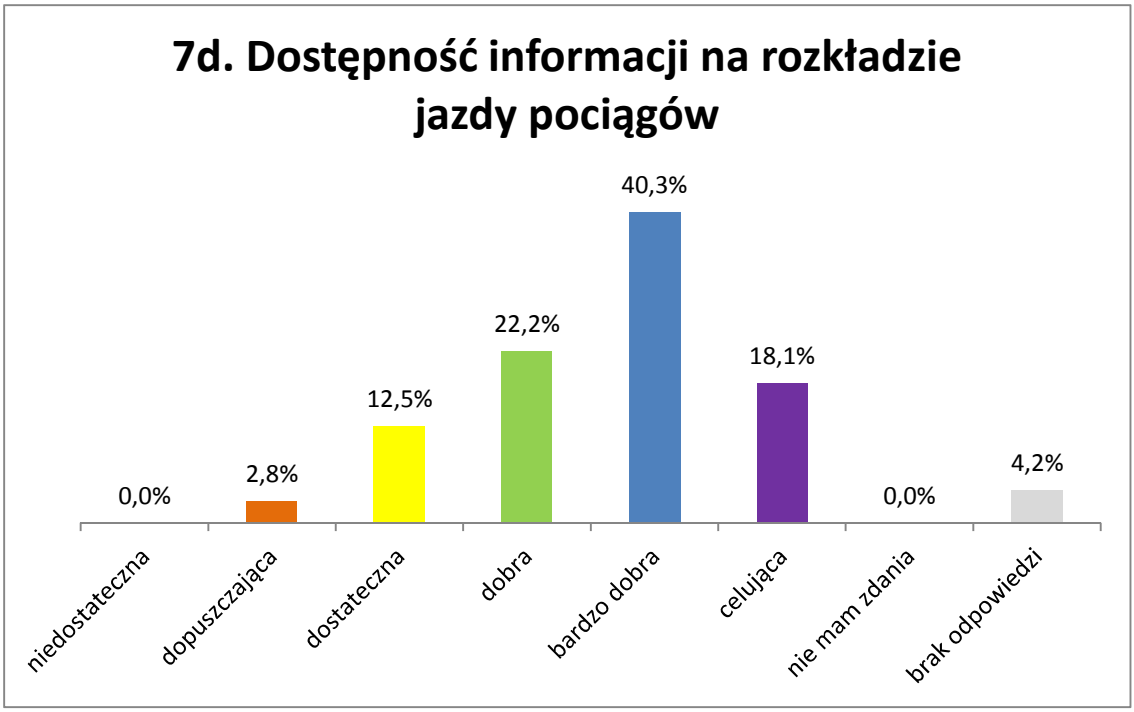

7a. Dostępność informacji w kasie biletowej
2,8%
1,4%
13,9%
29,2%
34,7%
13,9%
1,4%
2,8%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

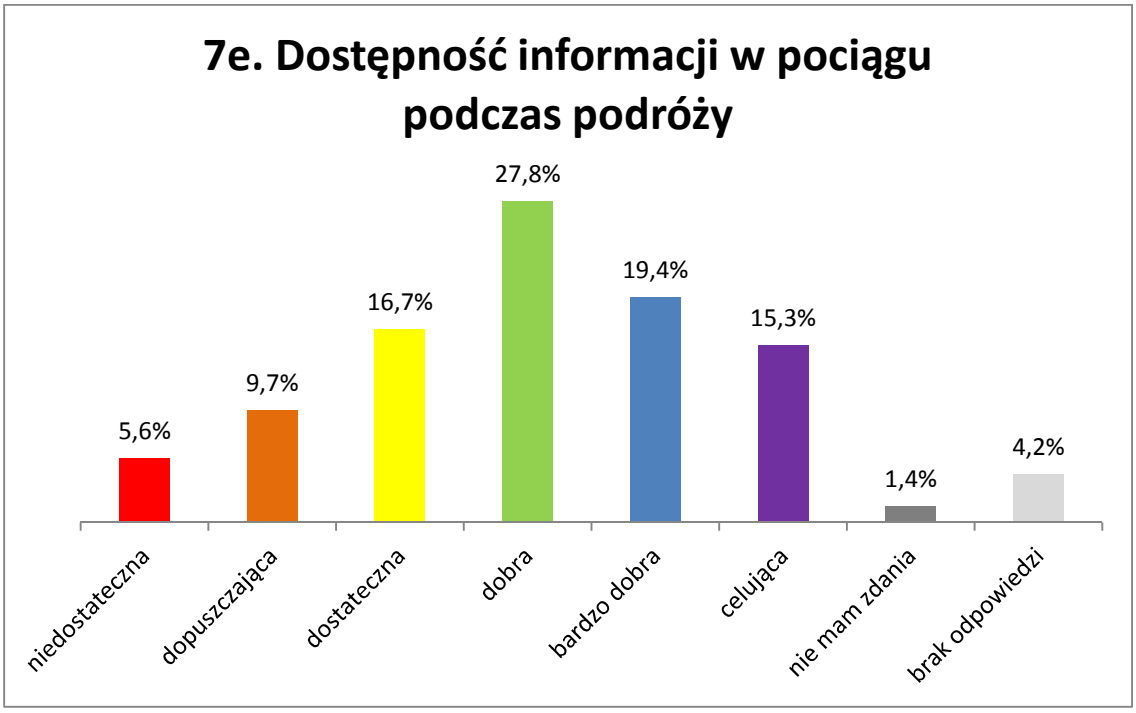
7b. Dostępność informacji na stronie internetowej/przez aplikacje mobilne

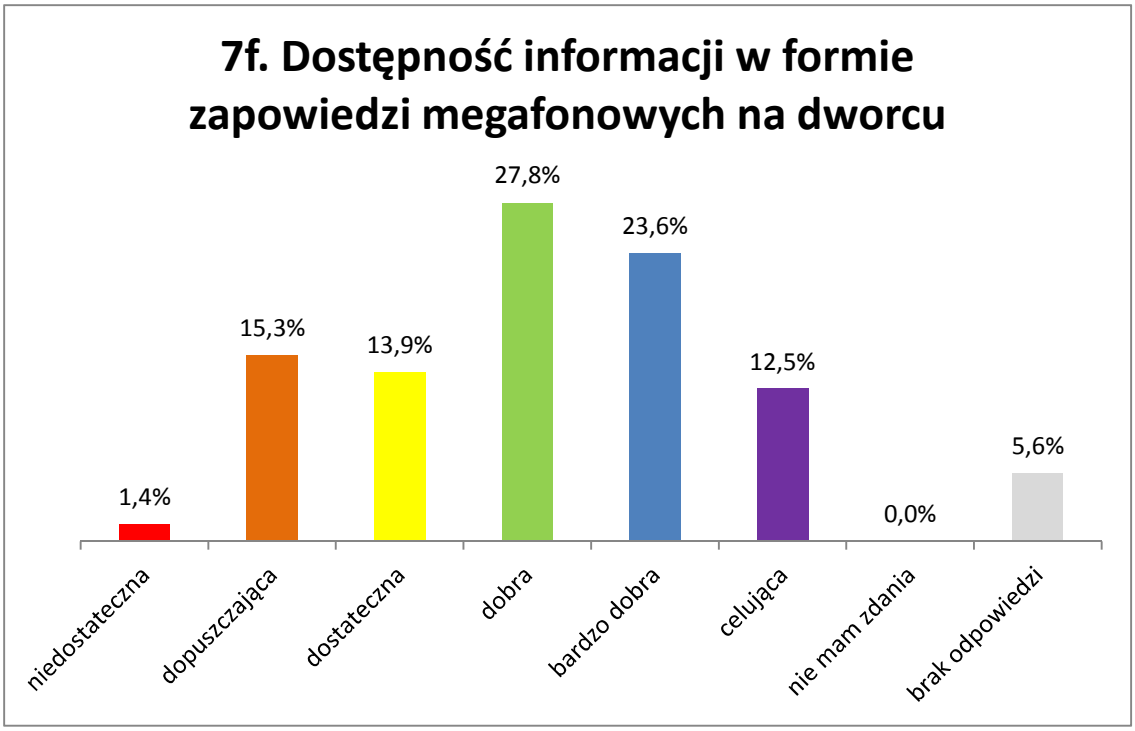


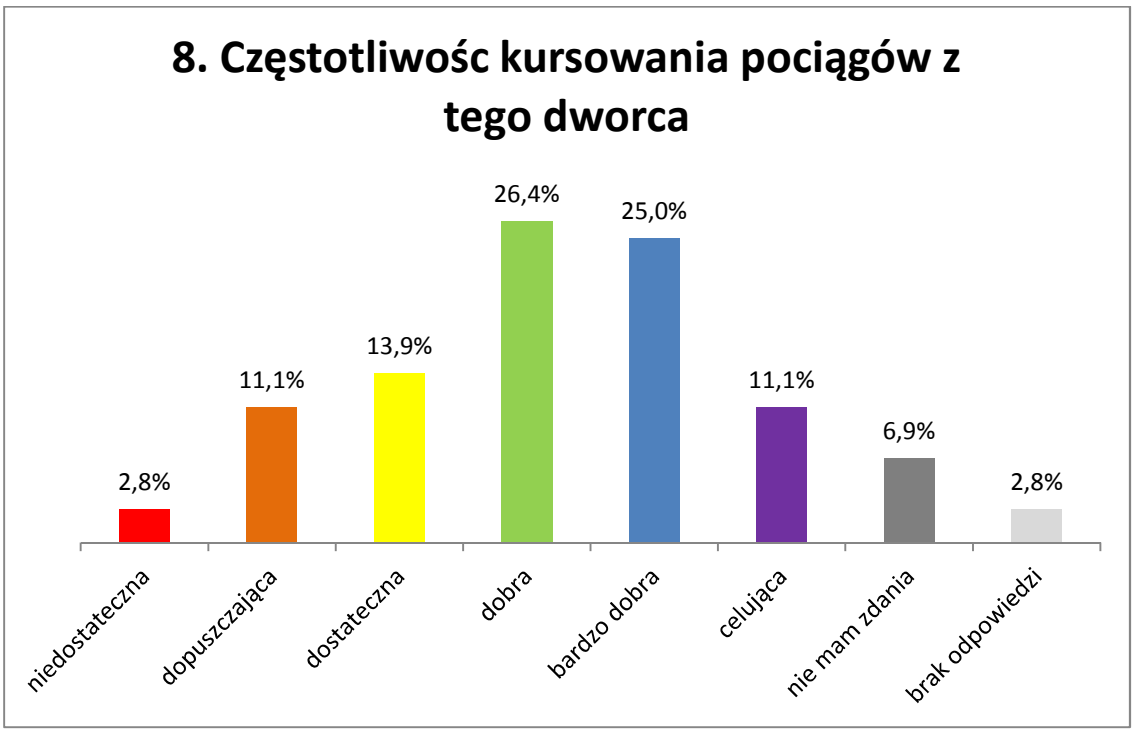
7c. Dostępność informacji w punkcie informacyjnym na dworcu

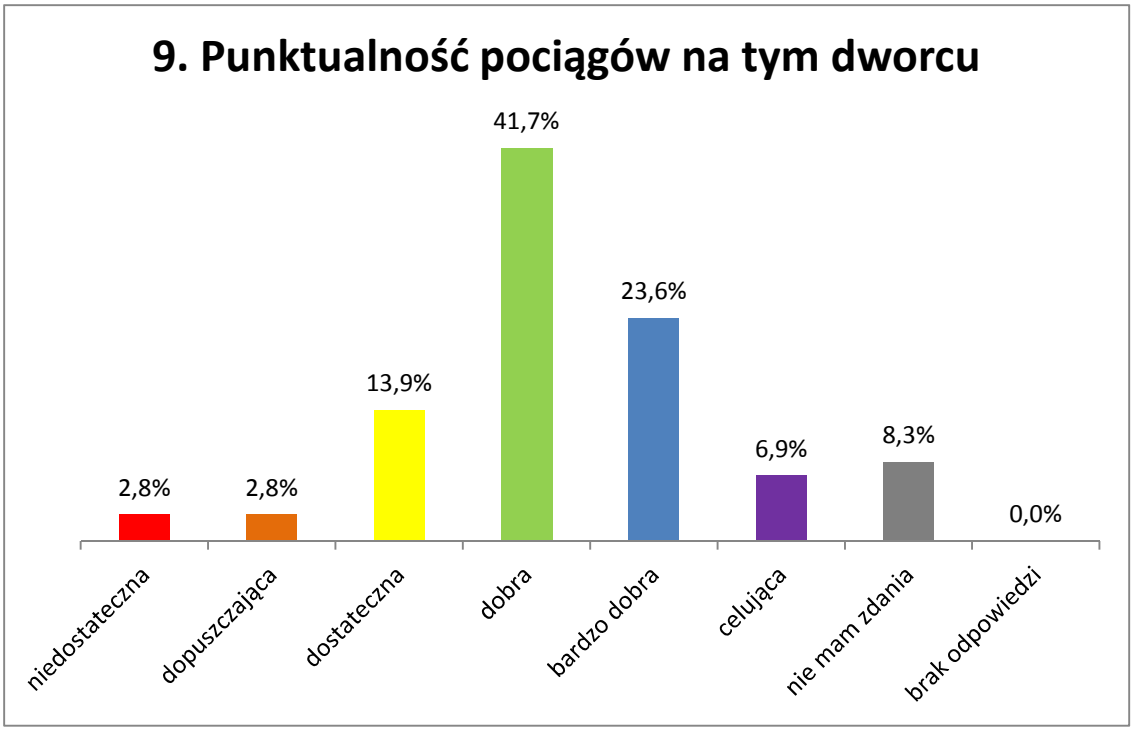


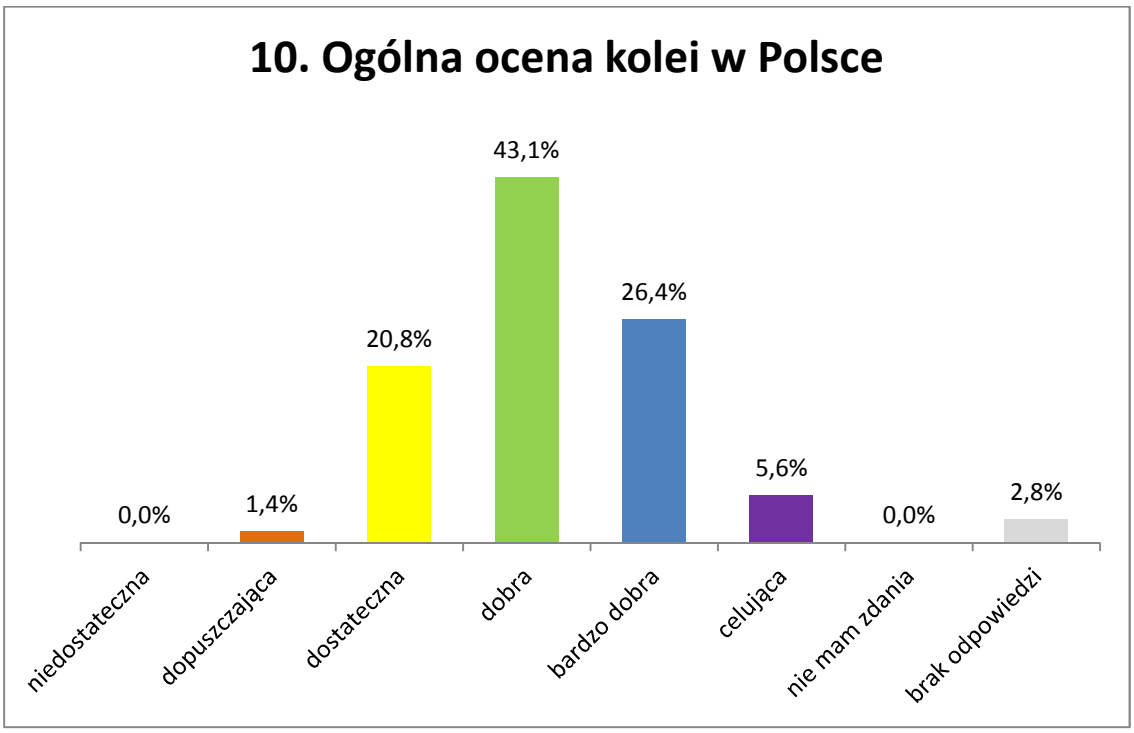

7d. Dostępność informacji na rozkładzie jazdy pociągów
0,0%
2,8%
12,5%
22,2%
40,3%
18,1%
0,0%
4,2%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

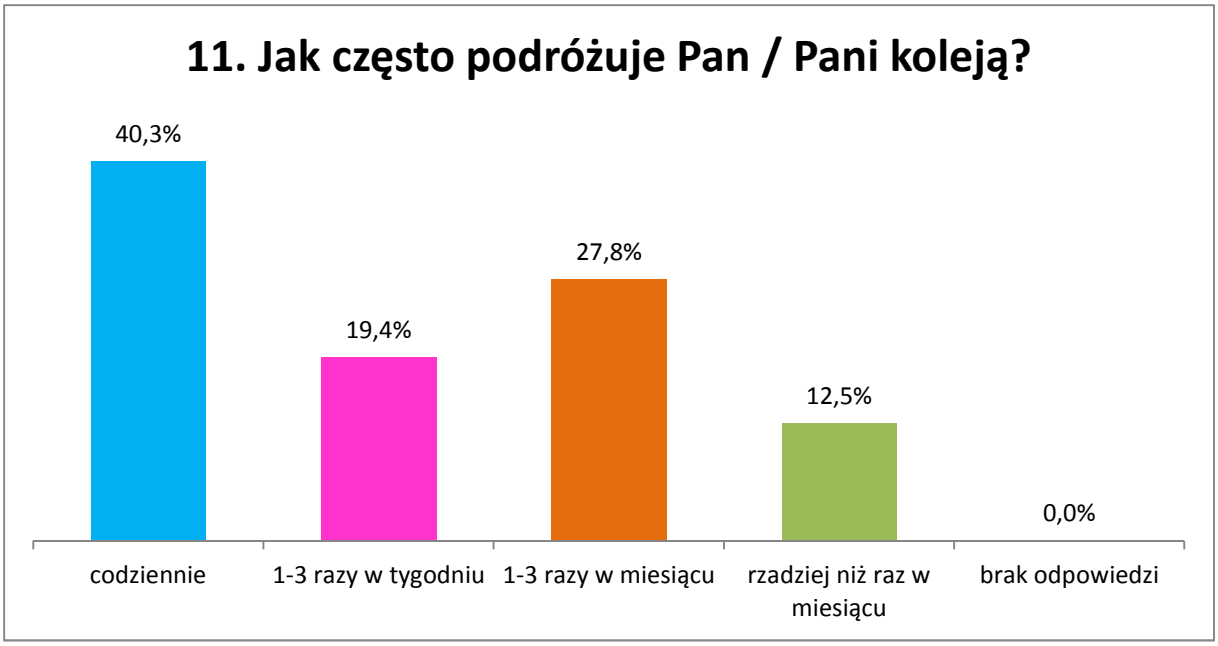

7e. Dostępność informacji w pociągu podczas podróży
5,6%
9,7%
16,7%
27,8%
19,4%
15,3%
1,4%
4,2%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

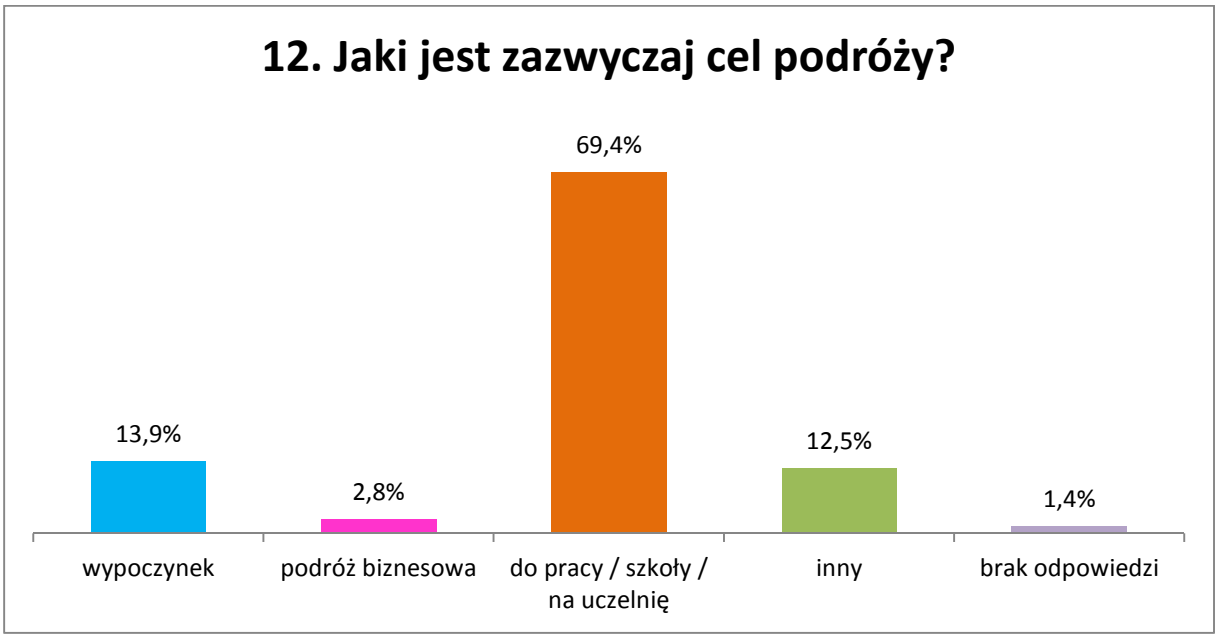

7f. Dostępność informacji w formie zapowiedzi megafonowych na dworcu
1,4%
15,3%
13,9%
27,8%
23,6%
12,5%
0,0%
5,6%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi


8. Częstotliwośc kursowania pociągów z tego dworca
2,8%
11,1%
13,9%
26,4%
25,0%
11,1%
6,9%
2,8%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

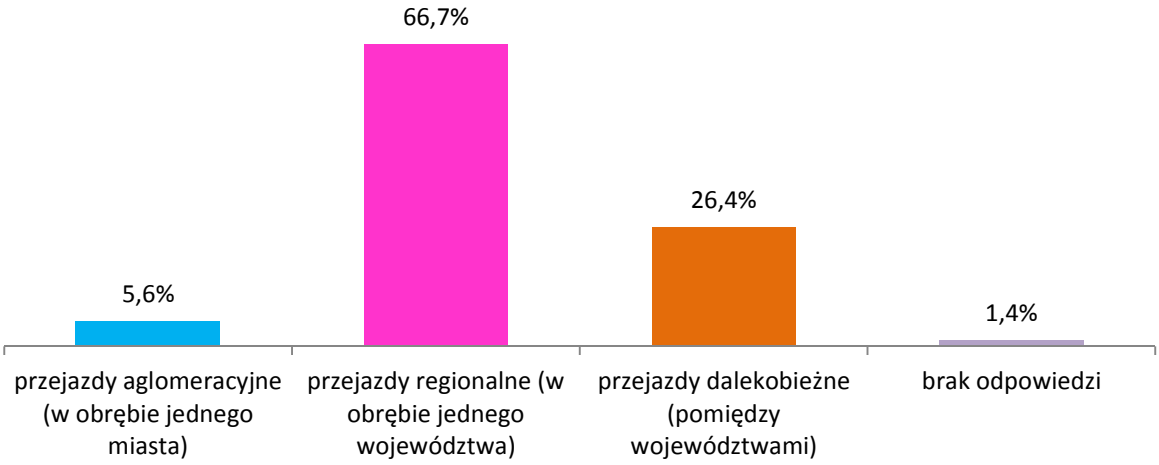

9. Punktualność pociągów na tym dworcu
41,7%
23,6%
13,9%
6,9%
8,3%
2,8%
2,8%
0,0%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi


10. Ogólna ocena kolei w Polsce
43,1%
26,4%
20,8%
5,6%
2,8%
0,0%
1,4%
0,0%
niedostateczna
dopuszczająca
dostateczna
dobra
bardzo dobra
celująca
nie mam zdania
brak odpowiedzi

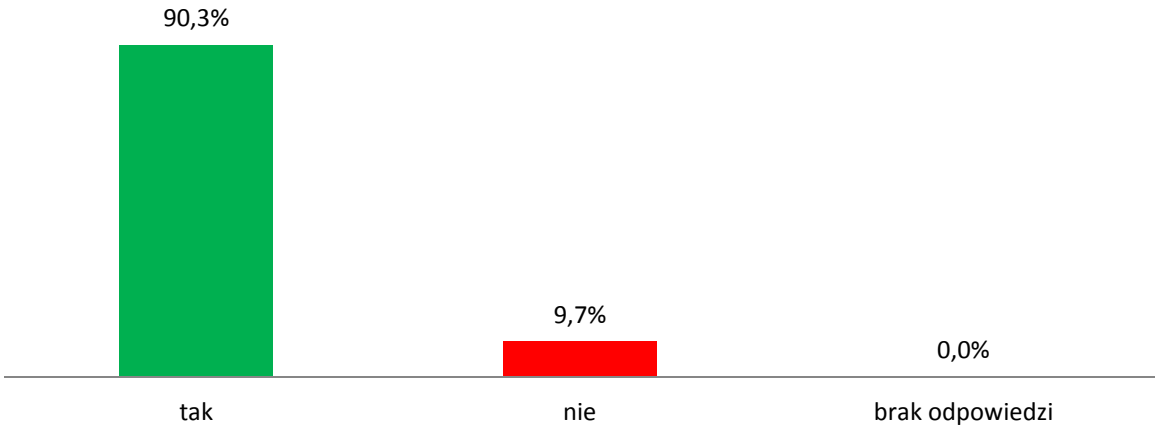

11. Jak często podróżuje Pan / Pani koleją?
40,3%
19,4%
27,8%
12,5%
0,0%
codziennie
1-3 razy w tygodniu
1-3 razy w miesiącu
rzadziej niż raz w miesiącu
brak odpowiedzi


12. Jaki jest zazwyczaj cel podróży?
13,9%
2,8%
69,4%
12,5%
1,4%
wypoczynek
podróż biznesowa
do pracy / szkoły / na uczelnię
inny
brak odpowiedzi

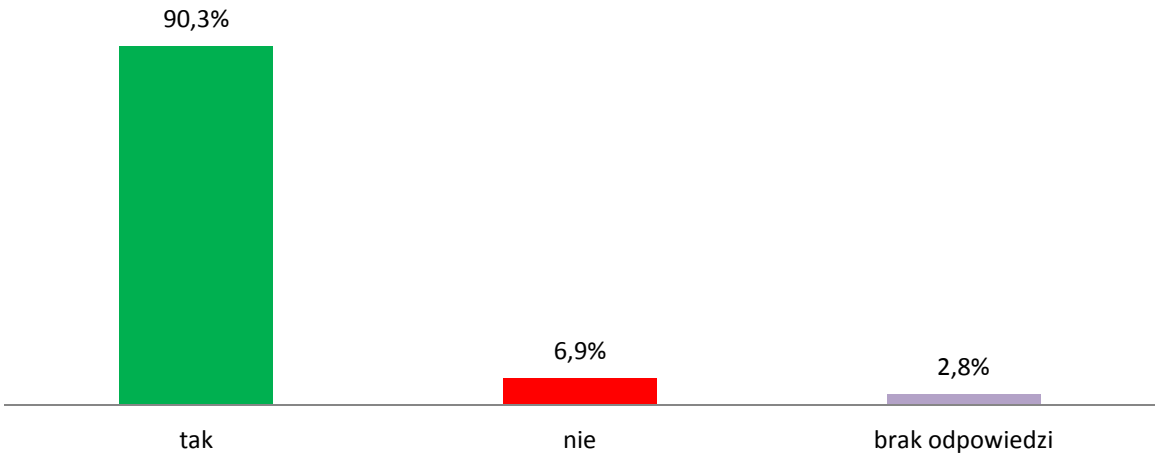
13. Z jakich przejazdów korzysta Pan / Pani najczęściej?



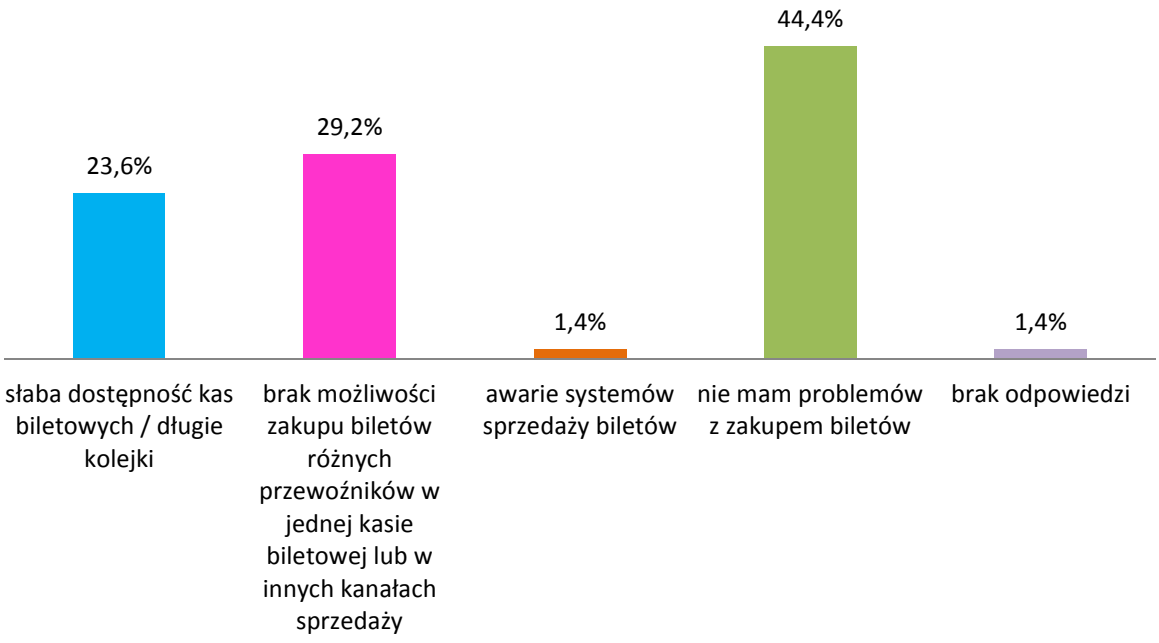
14. Czy czuje się Pan / Pani bezpiecznie na dworcu?



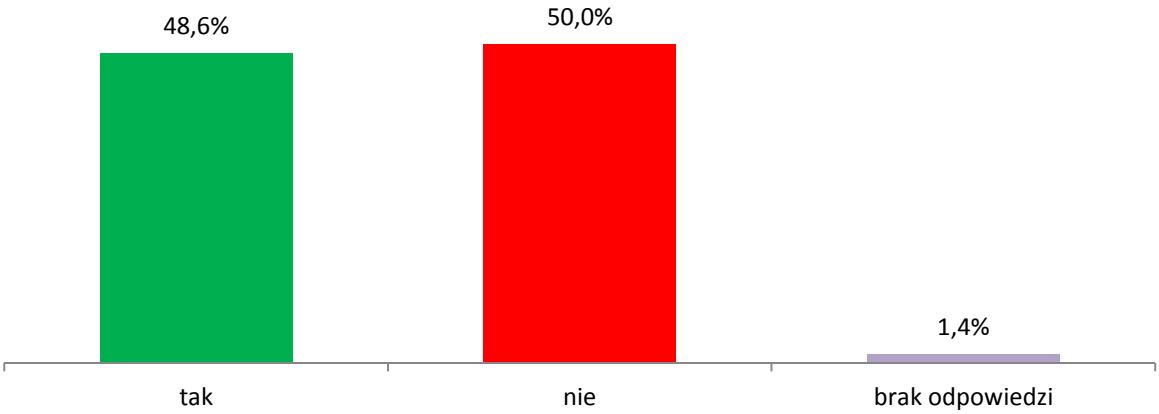
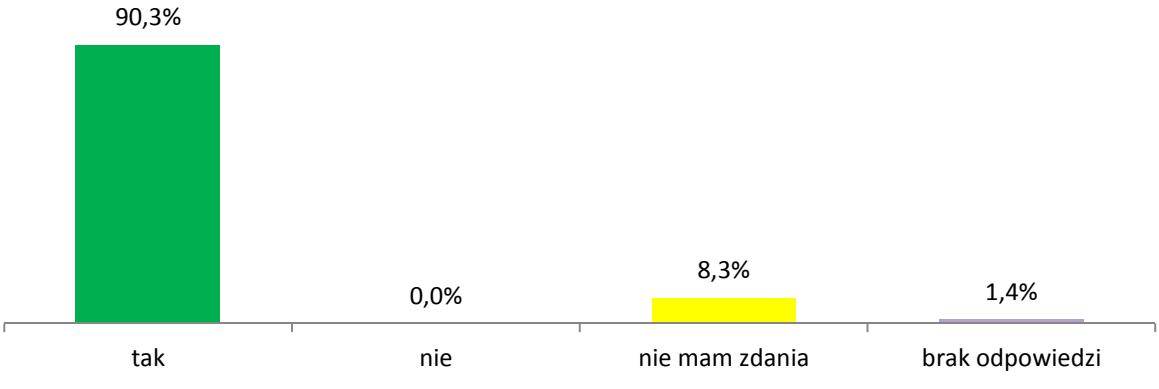
15. Czy czuje się Pan / Pani bezpiecznie w pociągu?



16. Z jakim problemem spotyka się Pan / Pani najczęściej w trakcie zakupu bileu?



17. Czy kiedykolwiek wcześniej słyszał Pan / Pani o Urzędzie Transportu Kolejowego?



18. Czy akcja "Dzień Pasażera" jest wg. Pana / Pani ważna, a uzyskane informacje przydatne?