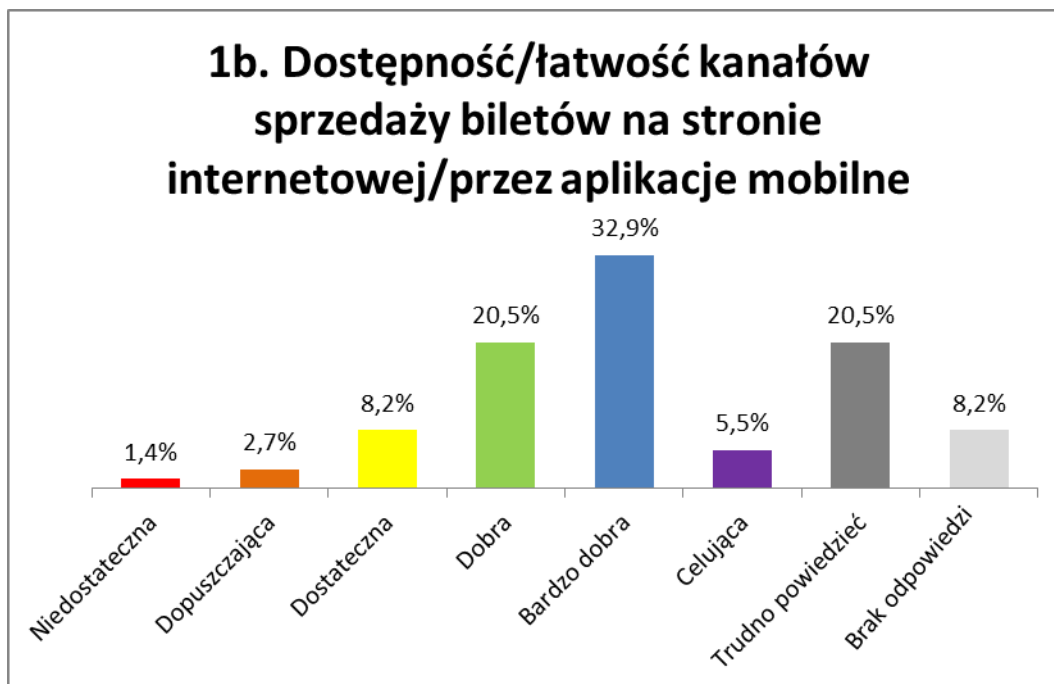
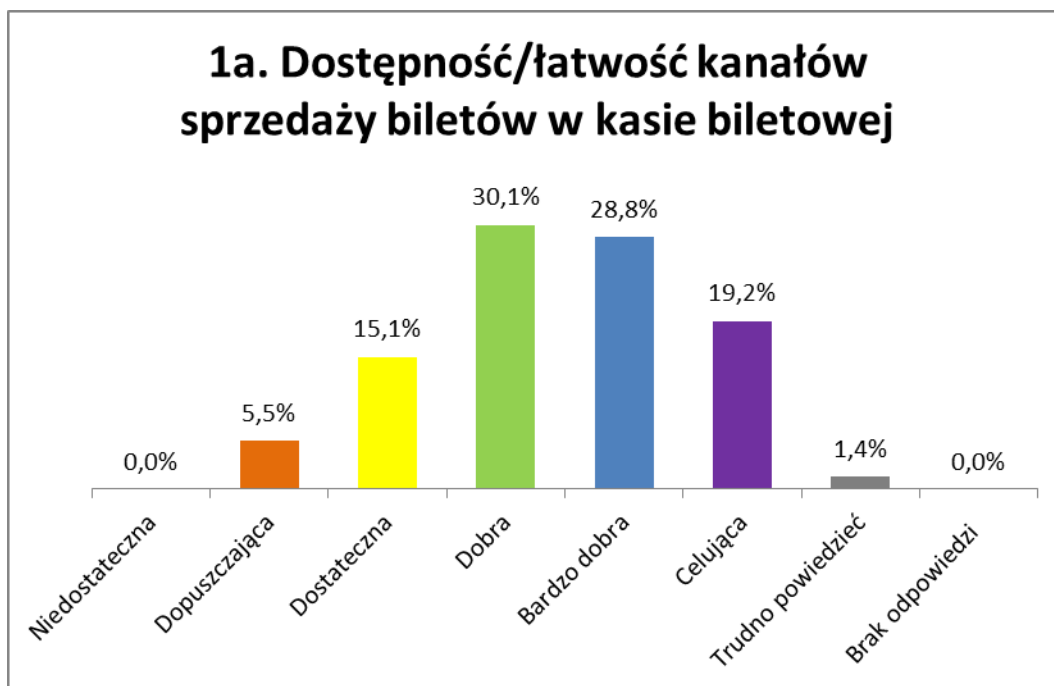


## Ocena jakości usług w pociągach i na dworcach

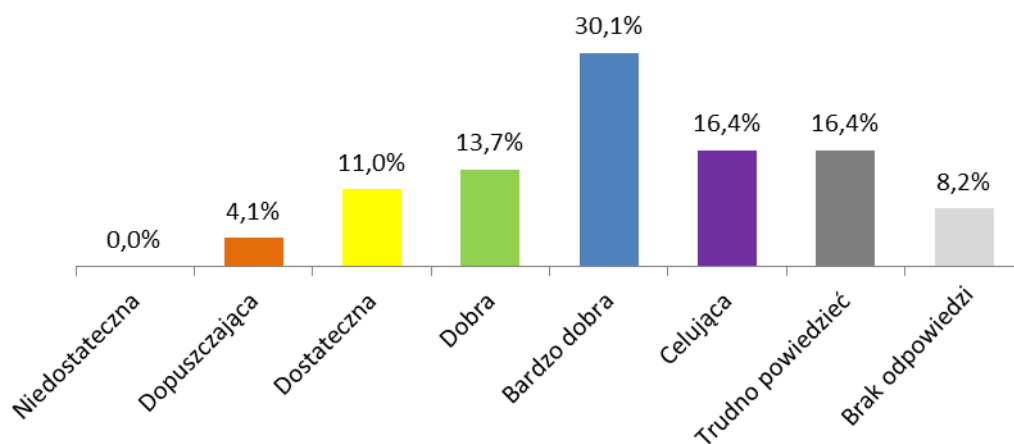
(wyniki na podstawie ankiety UTK przeprowadzonej 3 listopada 2015 roku na dworcu Poznań Główny; próba = 73 badanych)

\* W niektórych przypadkach suma nie jest równa 100% z powodu zaokrąglania wyników po przecinku do dołu.

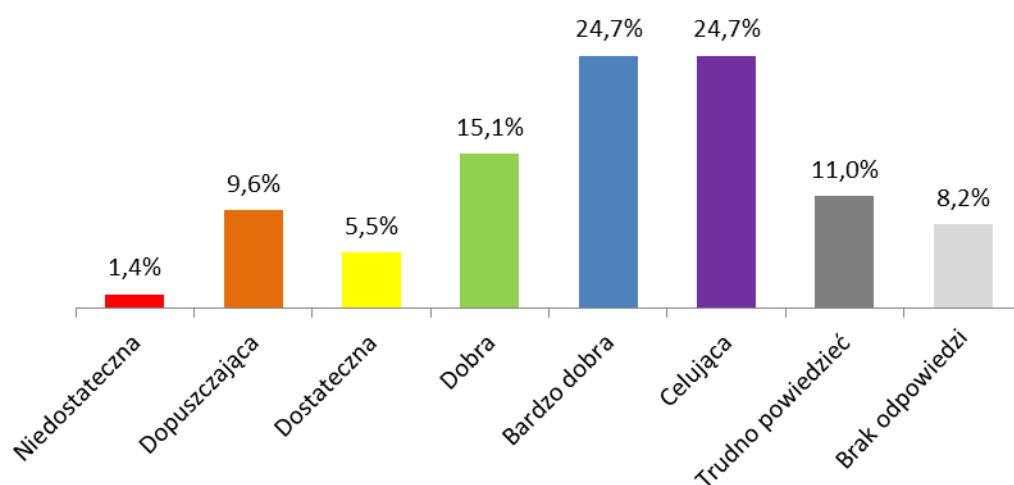
\* Osoby badane mogły wyrazić opinię na temat jakości świadczonych usług zakreślając cyfrę w skali od 1 do 6 (1 – ocena niedostateczna; 2- ocena dopuszczająca; 3 – ocena dostateczna; 4 – ocena dobra; 5 – ocena bardzo dobra; 6 – ocena celująca) lub zakreślić „nie mam zdania”.



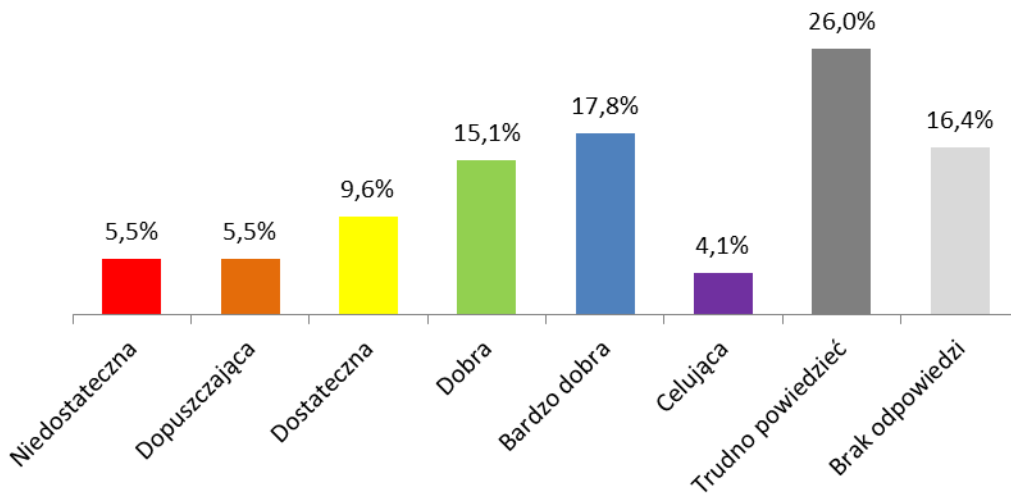
### 1c. Dostępność/łatwość kanałów sprzedaży biletów w automacie biletowym



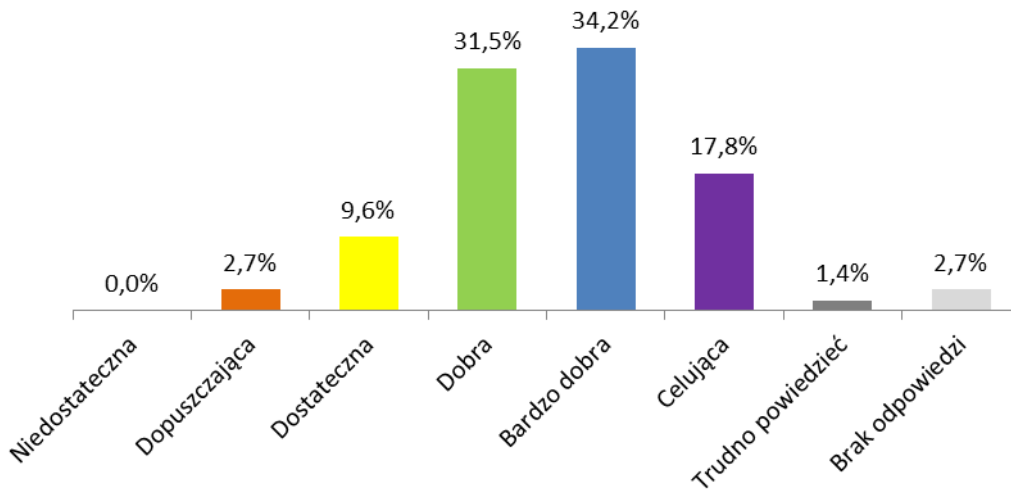
### 1d. Dostępność/łatwość kanałów sprzedaży biletów u konduktora



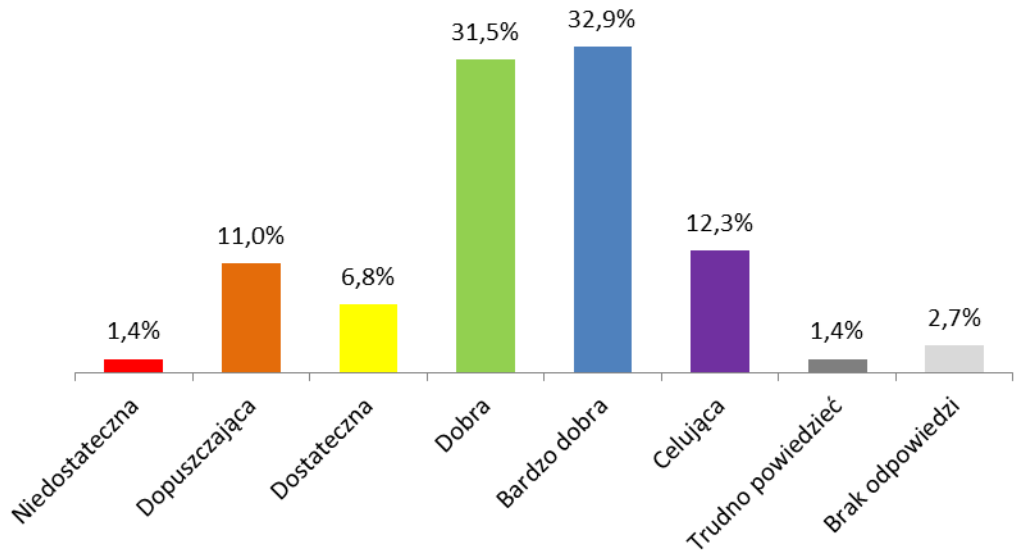
## 2. Połączenie z innymi usługami transportowymi



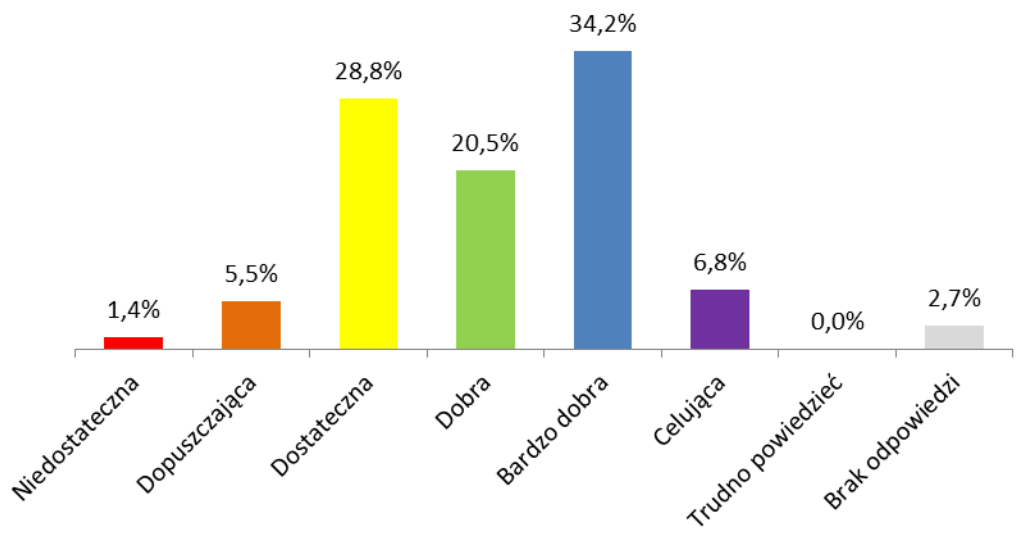
## 3a. Poczucie bezpieczeństwa na dworcu



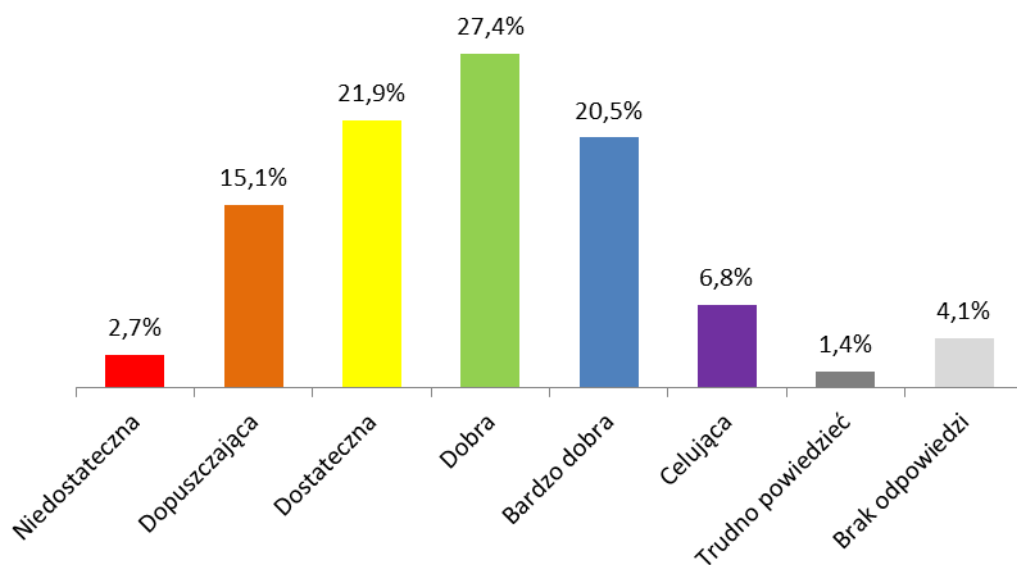
### 3b. Poczucie bezpieczeństwa w pociągu



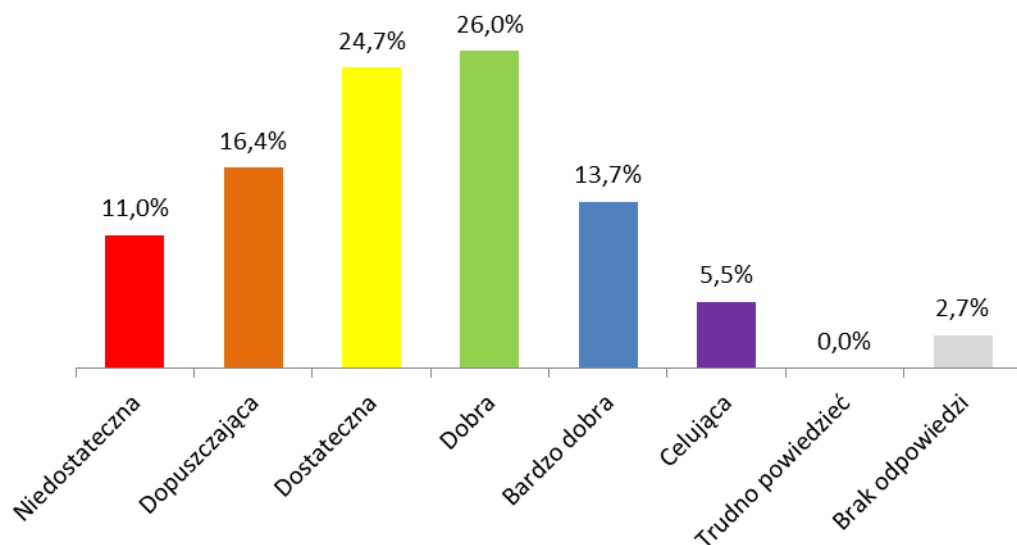
### 4. Czystość/dobre utrzymanie obiektów dworcowych



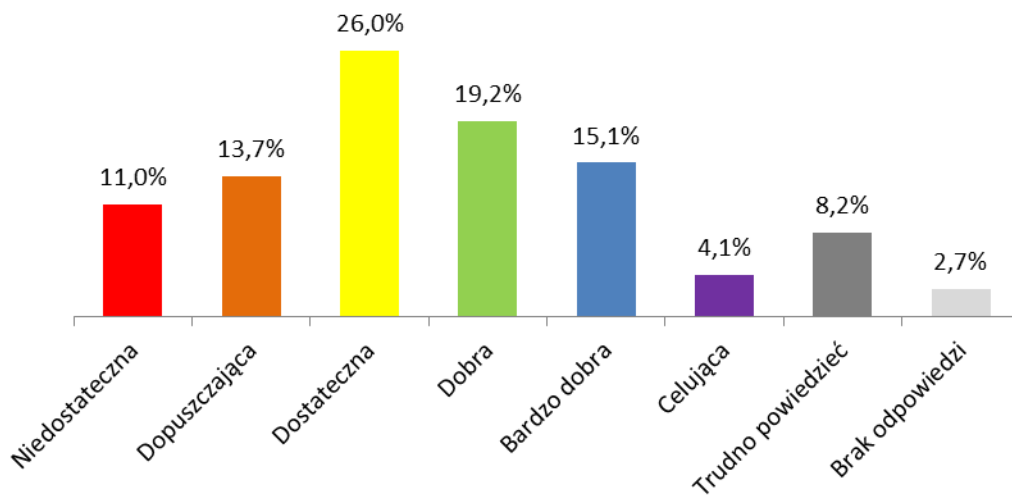
## 5. Czystość w pociągu



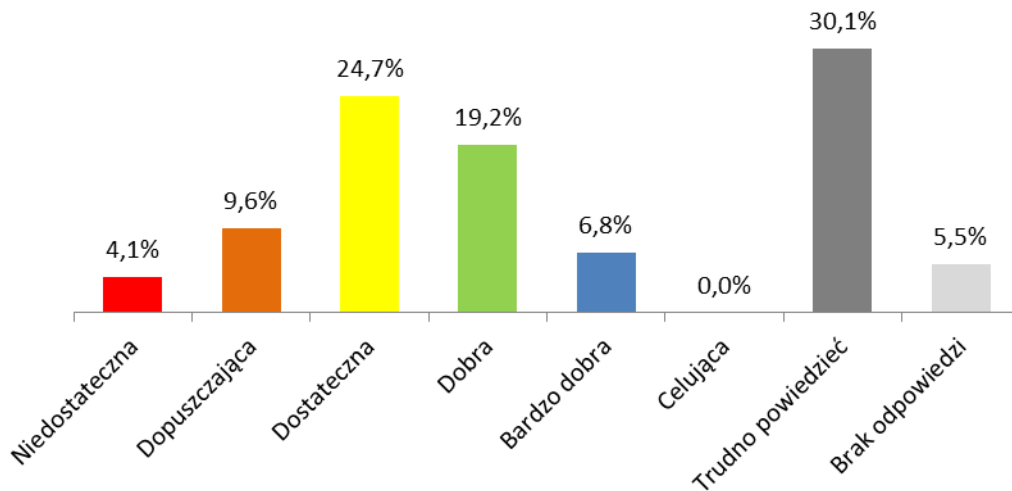
## 6. Zatłoczenie w pociągu



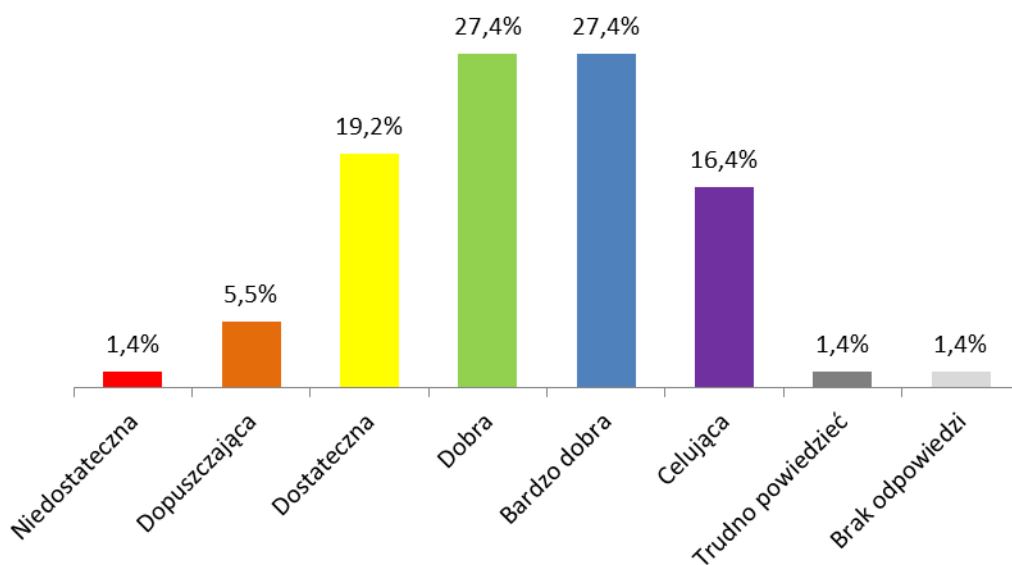
## 7. Dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych/starszych



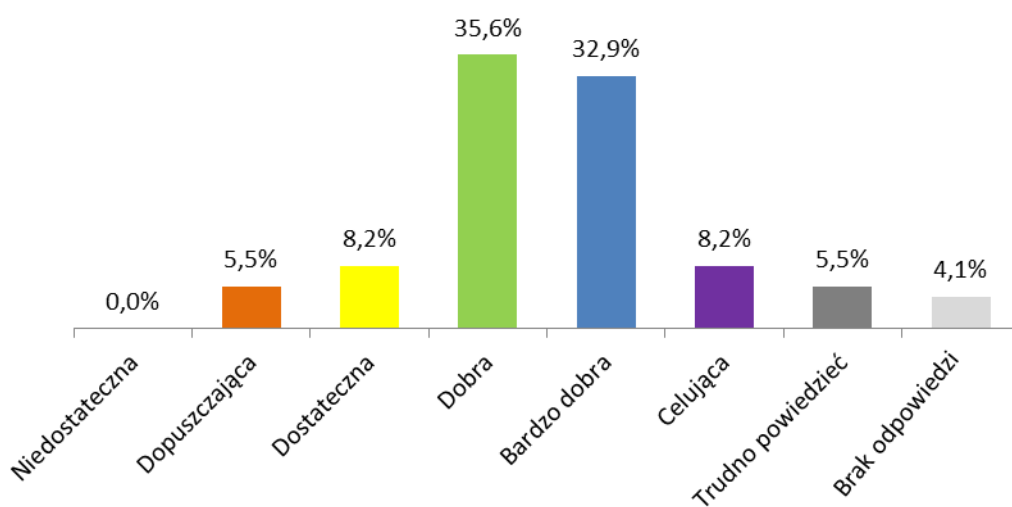
## 8. System rozpatrywania skarg i reklamacji



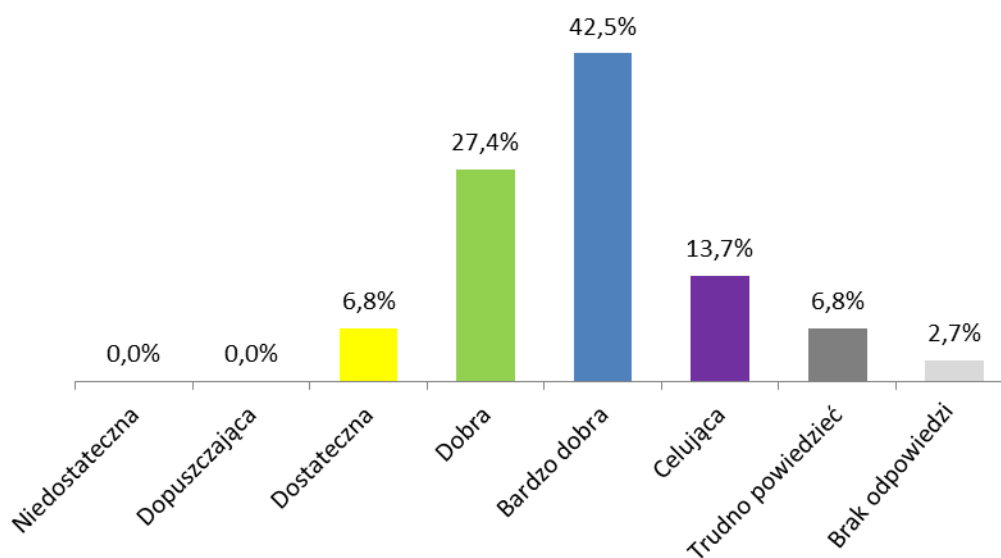
## 9. Dostępność personelu



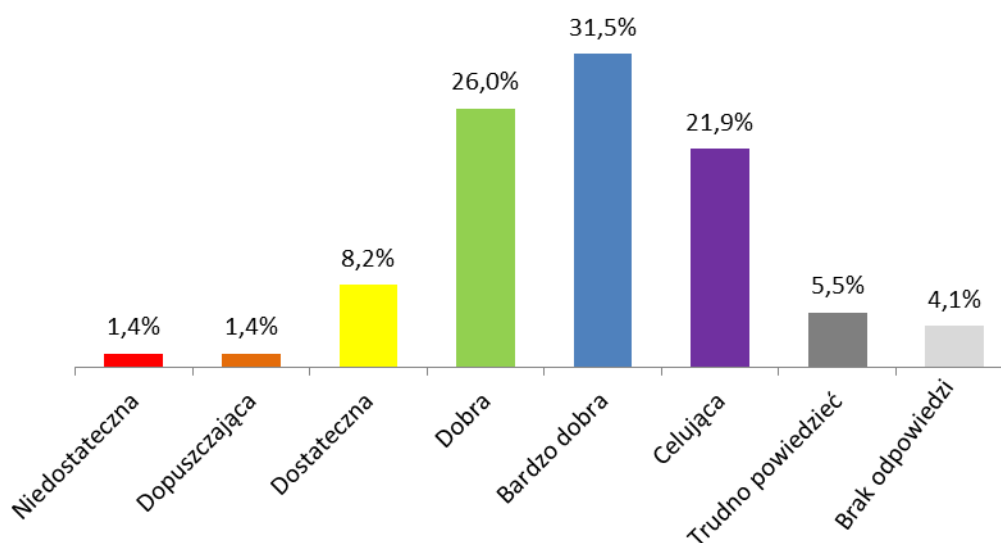
## 10a. Dostępność informacji w kasie biletowej



### 10b. Dostępność informacji na stronie internetowej/przez aplikacje mobilne

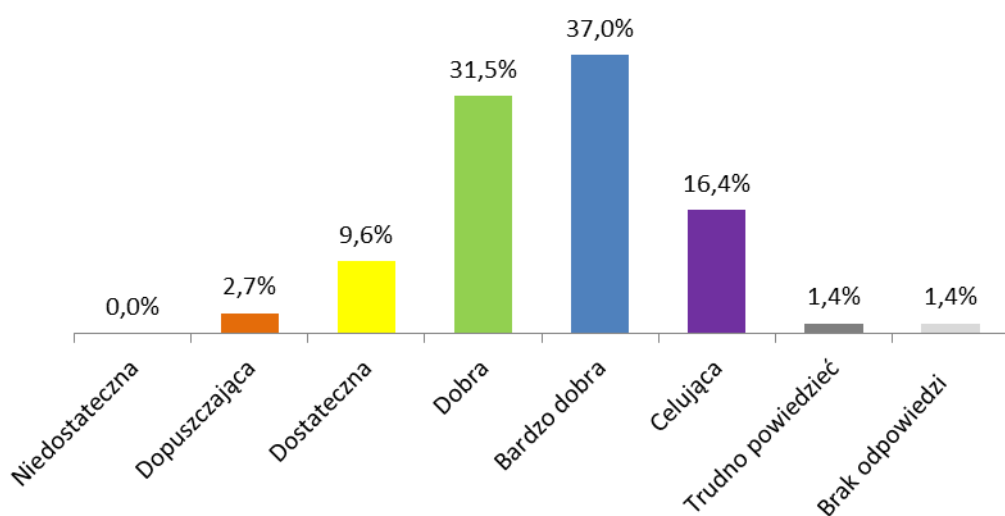


### 10c. Dostępność informacji w punkcie informacyjnym na dworcu

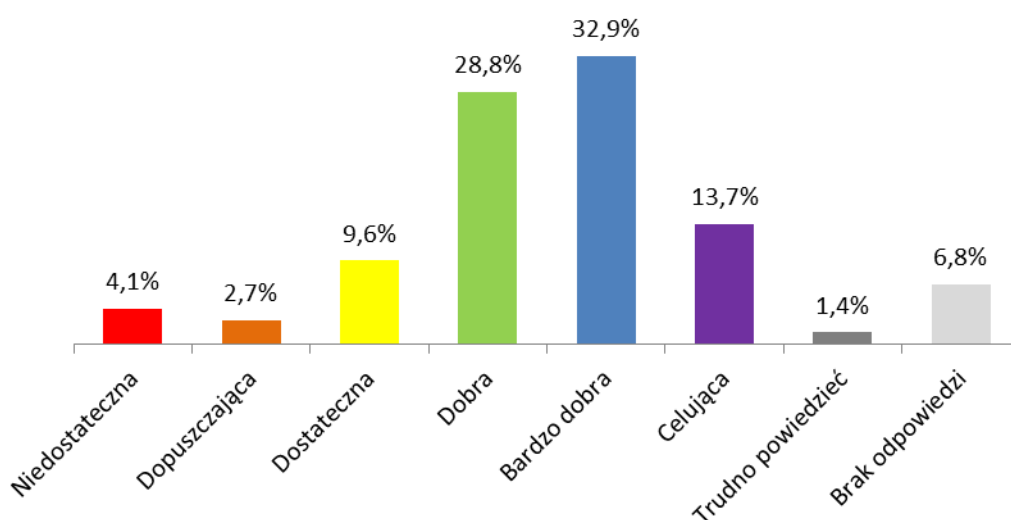




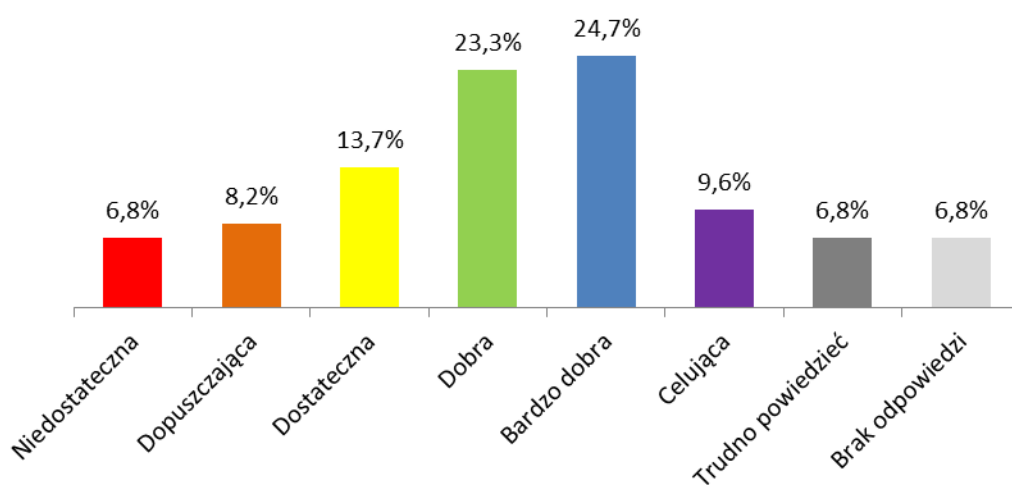
### 10d. Dostępność informacji na rozkładzie jazdy pociągów



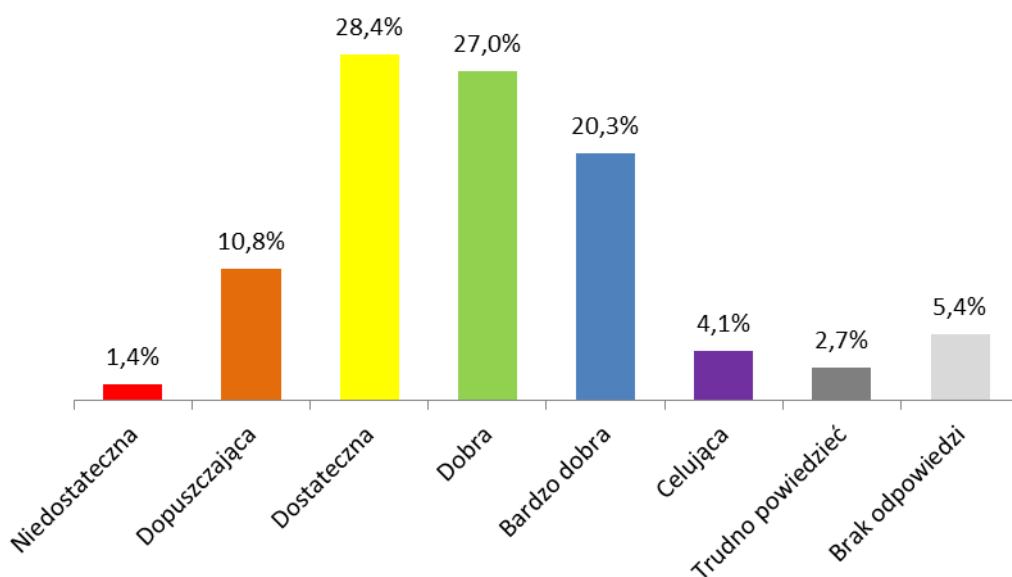
### 11. Zapowiedzi megafonowe na dworcu



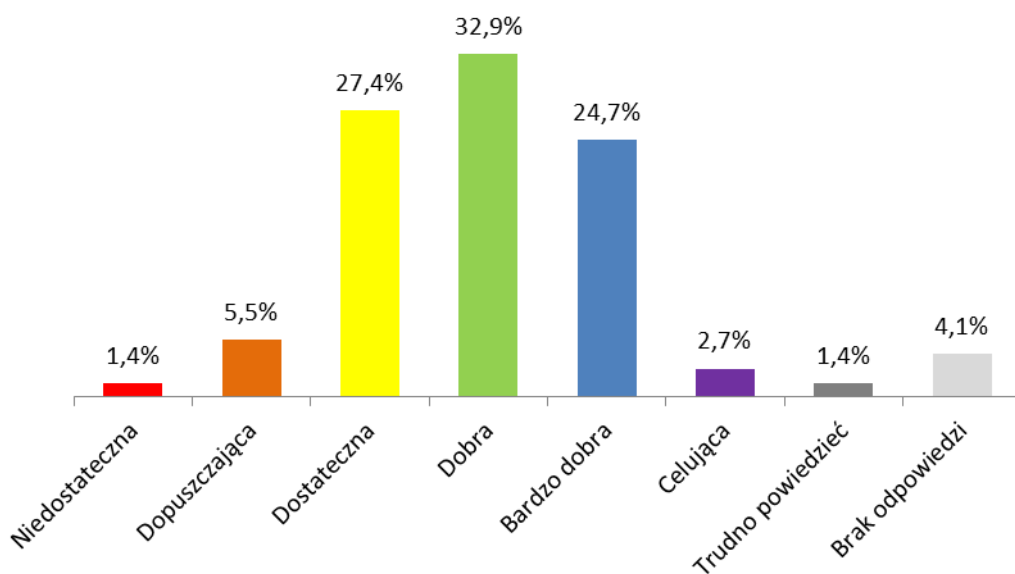
## 12. Dostarczanie informacji w czasie podróży



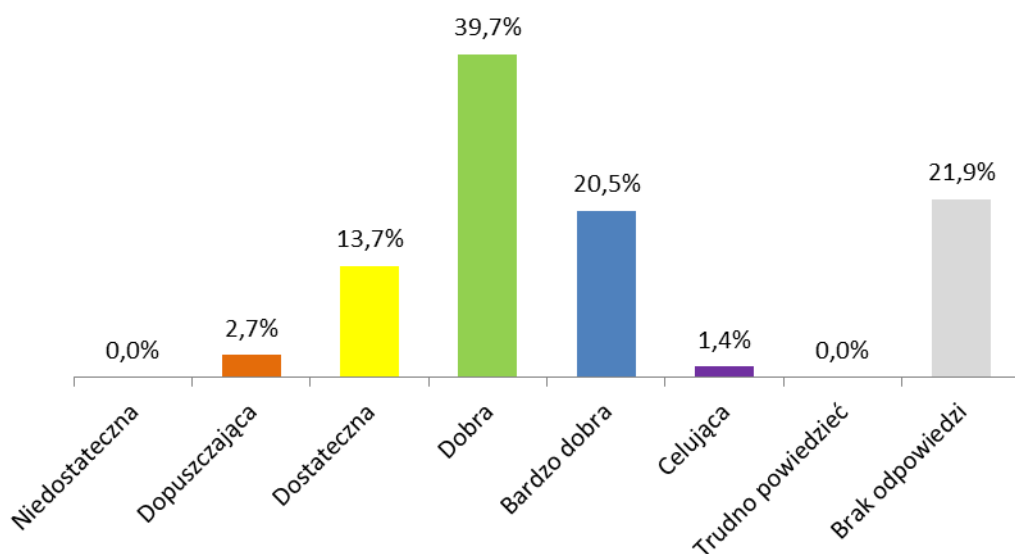
## 13. Częstotliwość kursowania pociągów



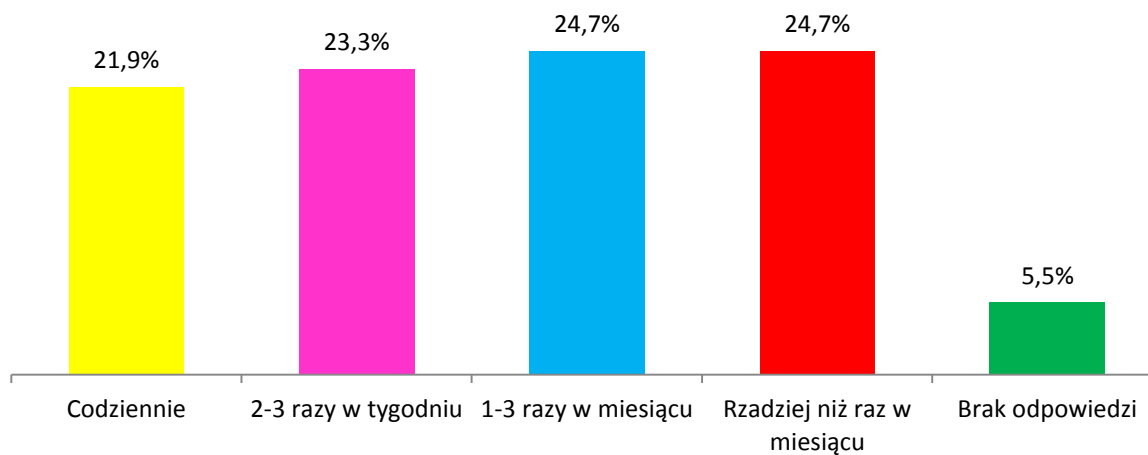
## 14. Punktualność pociągów



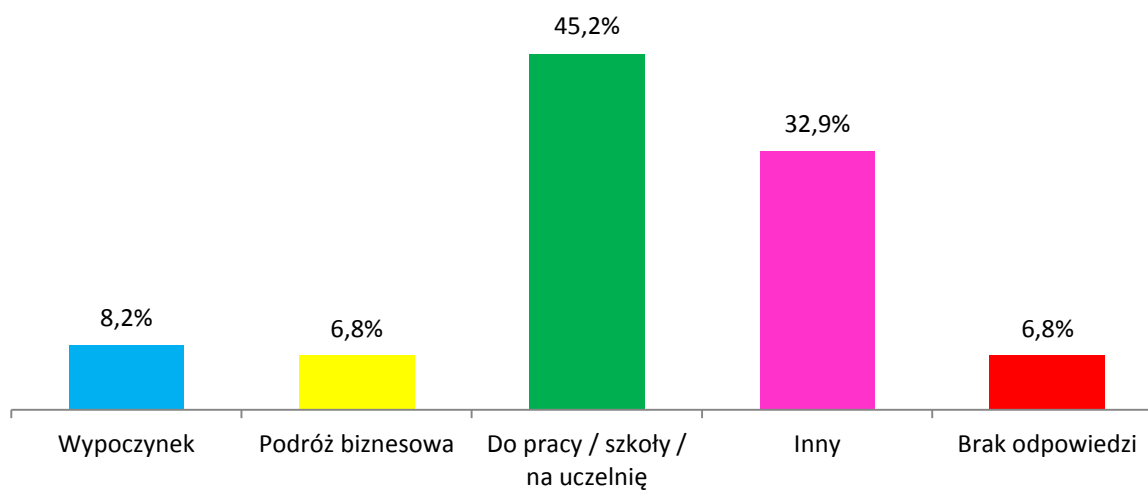
## 15. Ogólna ocena kolei w Polsce



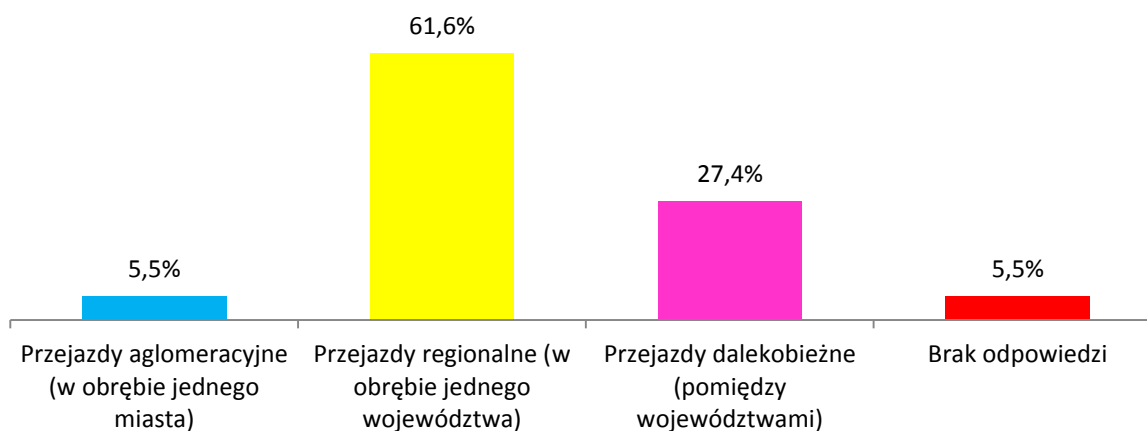
## 16. Jak często podróżuje Pan/Pani koleją?



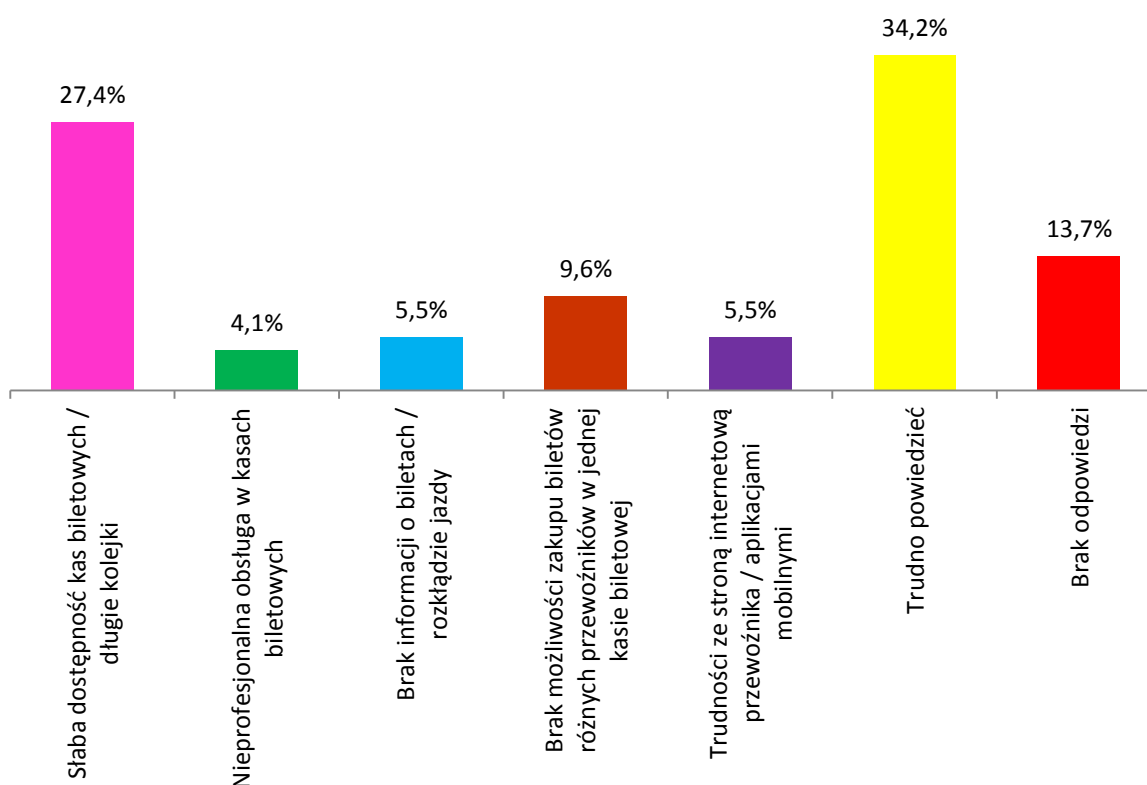
## 17. Jaki jest zazwyczaj cel podróży?



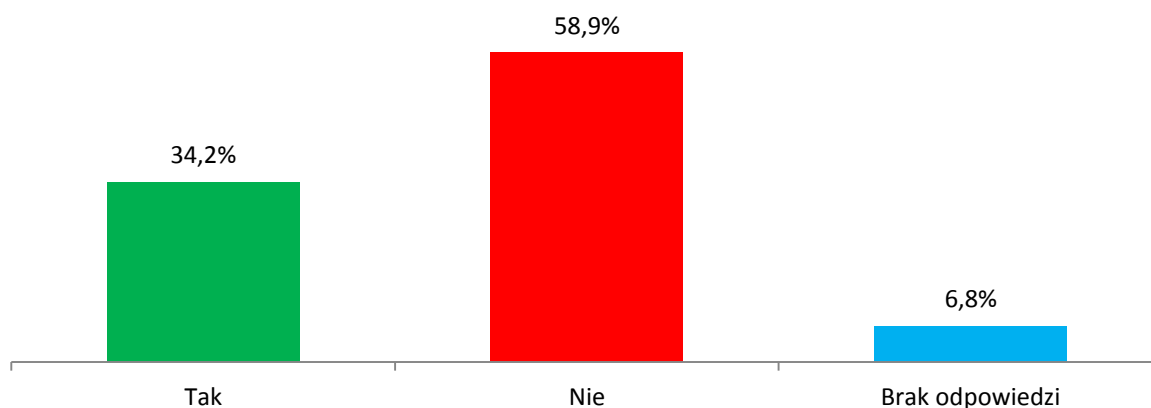
## 18. Z jakich przejazdów korzysta Pan/Pani najczęściej?



## 19. Z jakim problemem spotyka się Pan/Pani najczęściej w trakcie zakupu biletu?



## 20. Czy kiedykolwiek wcześniej słyisał Pan/Pani o Urzędzie Transportu Kolejowego?



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

