

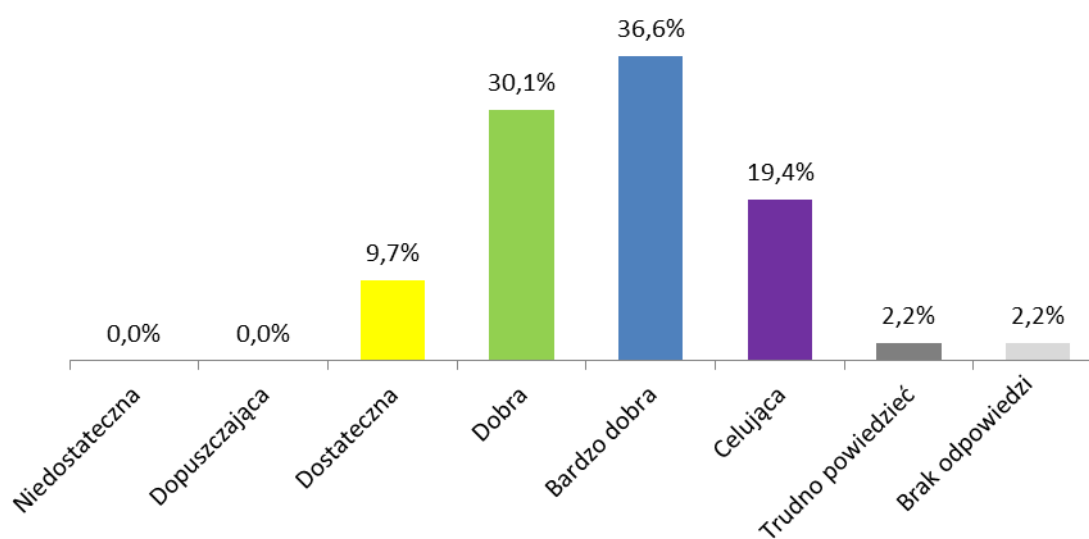
## Ocena jakości usług w pociągach i na dworcach

(wyniki na podstawie ankiety UTK przeprowadzonej 17 listopada 2015 roku na dworcu Gdańsk Główny; próba = 93 badanych)

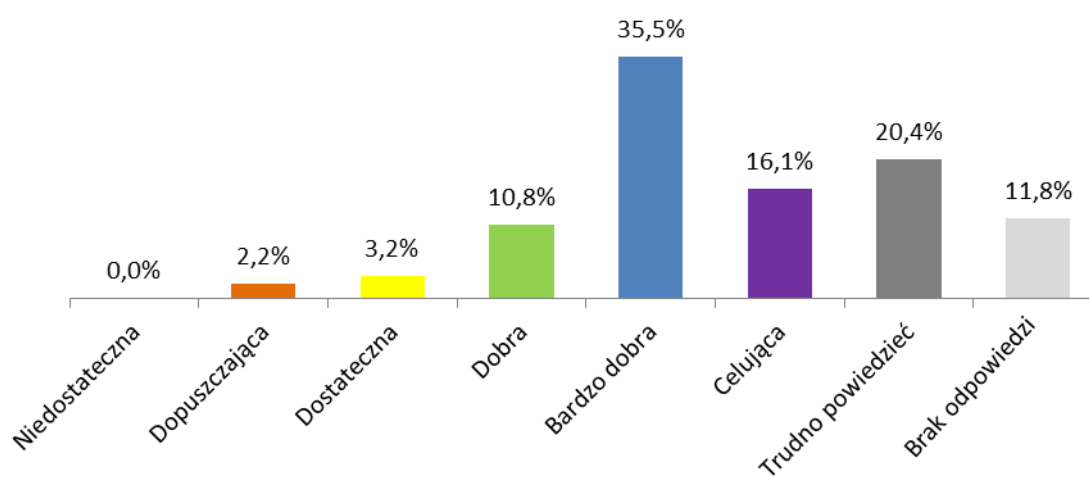
\* W niektórych przypadkach suma nie jest równa 100% z powodu zaokrąglania wyników po przecinku do dołu.

\* 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”.

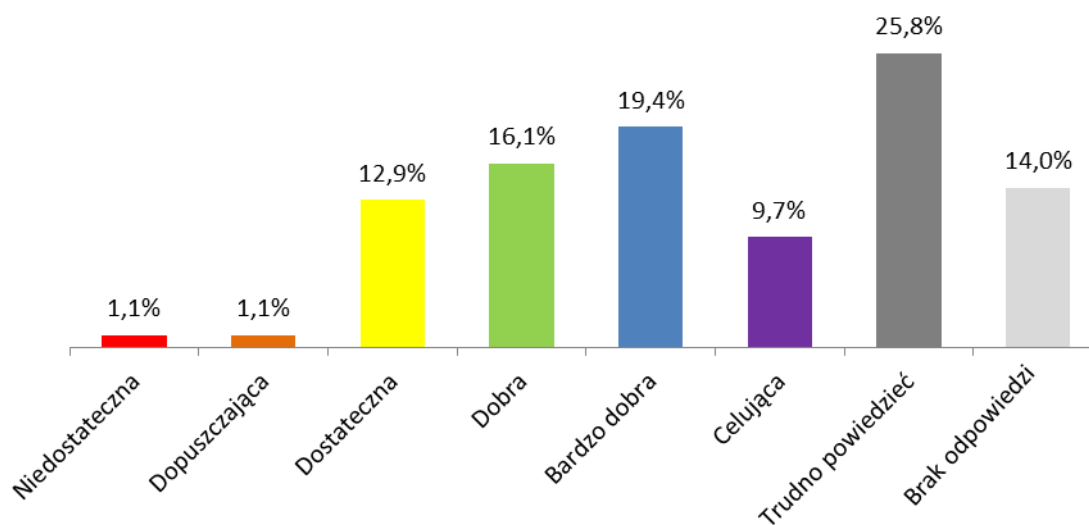
### 1a. Dostępność kanałów sprzedaży biletów w kasie biletowej



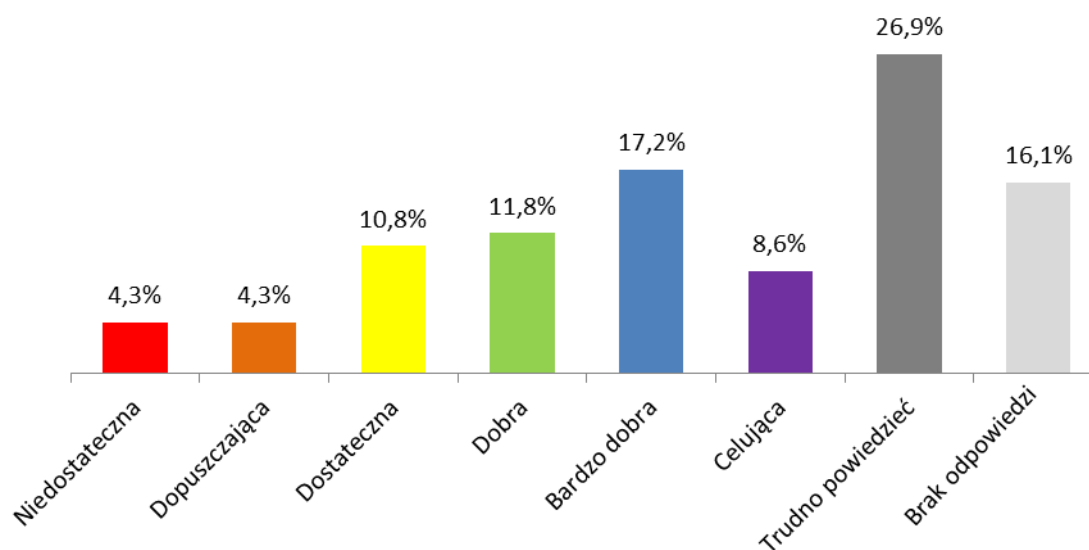
### 1b. Dostępność kanałów sprzedaży biletów na stronie internetowej / przez aplikacje mobilne



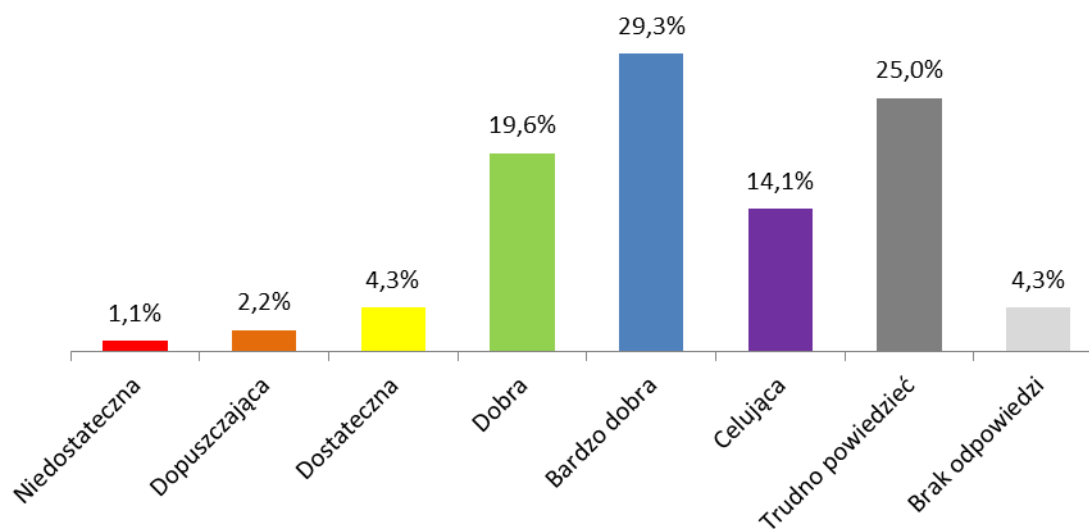
### 1c. Dostępność kanałów sprzedaży biletów w automacie biletowym



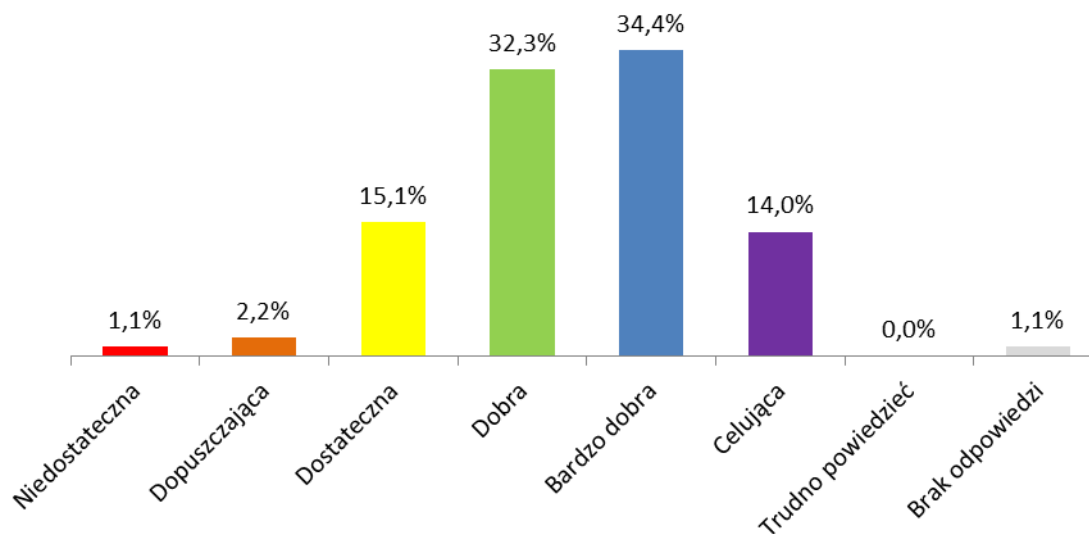
### 1d. Dostępność kanałów sprzedaży biletów u konduktora



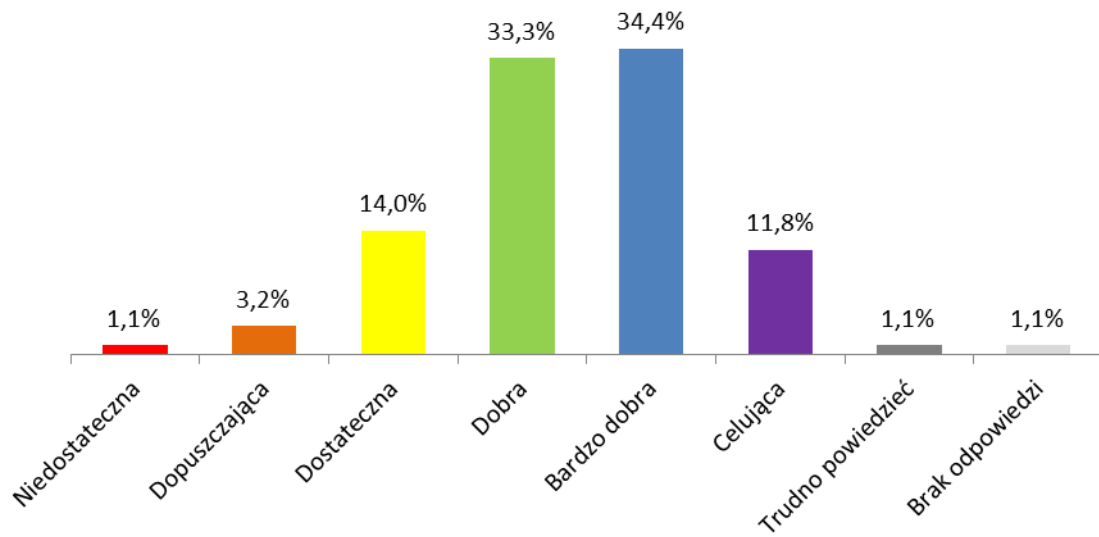
## 2. Połączenie z innymi usługami transportowymi



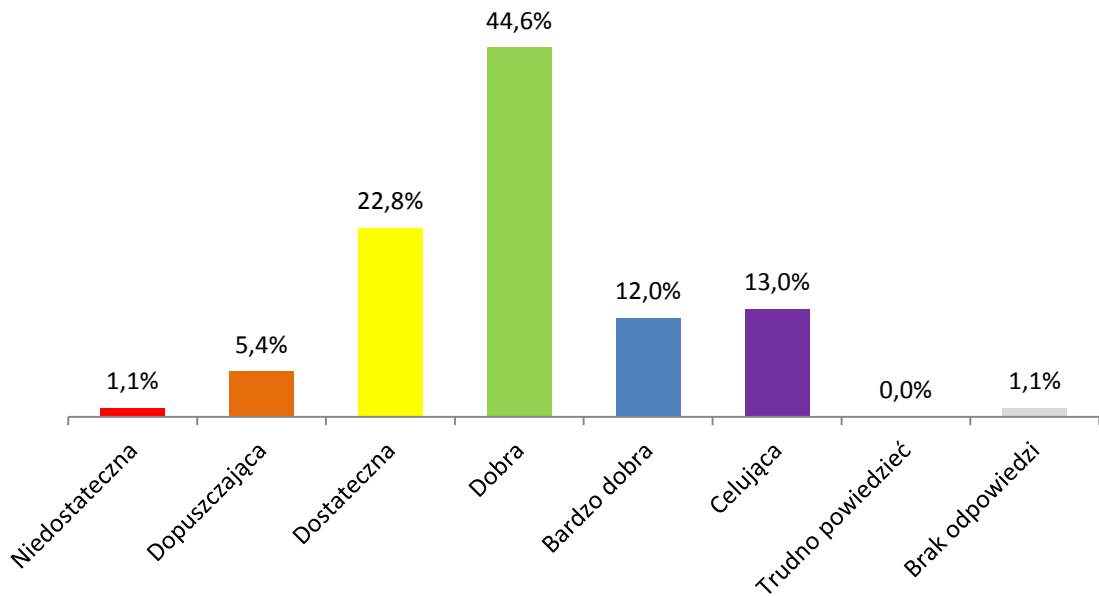
## 3a. Poczucie bezpieczeństwa na dworcu



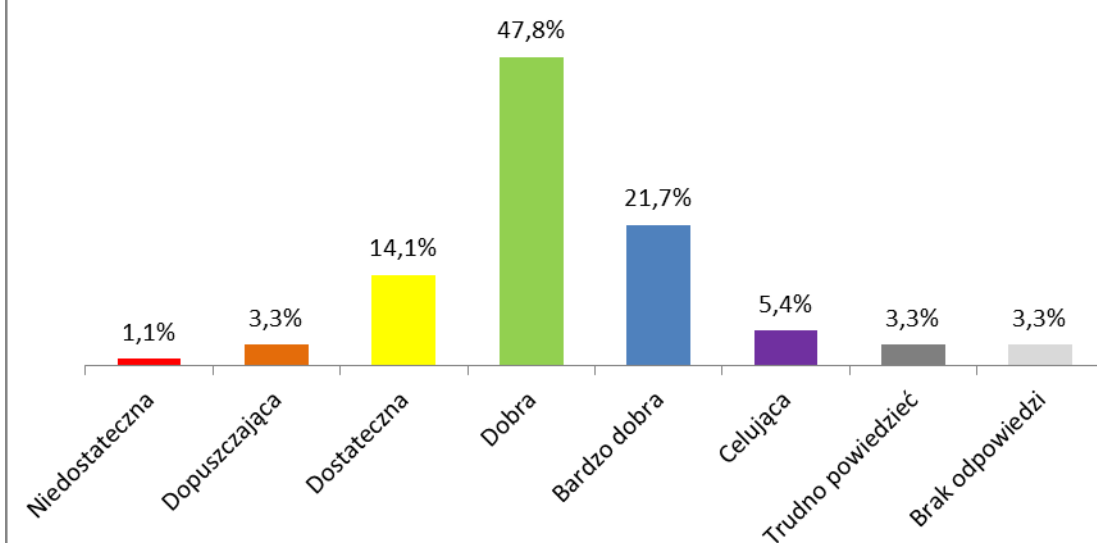
### 3b. Poczucie bezpieczeństwa w pociągu



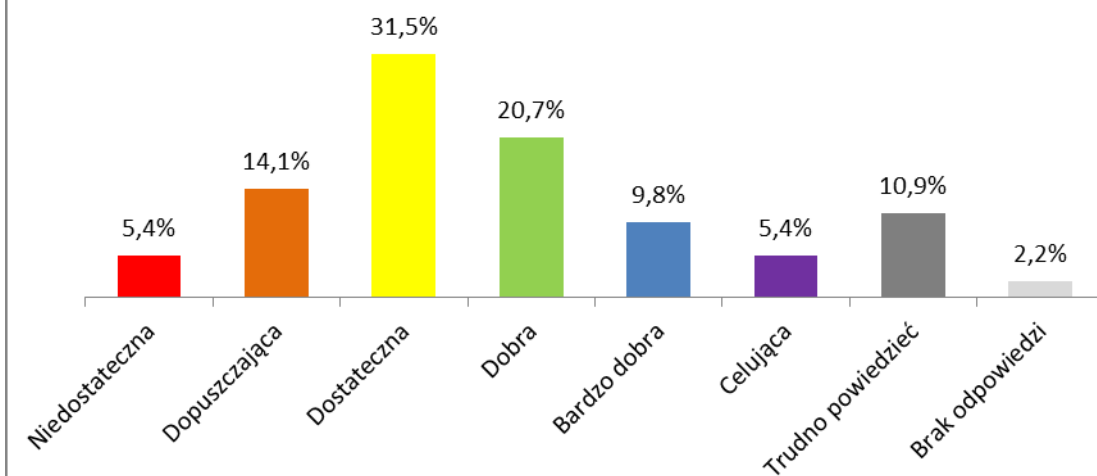
### 4. Czystość obiektów dworcowych



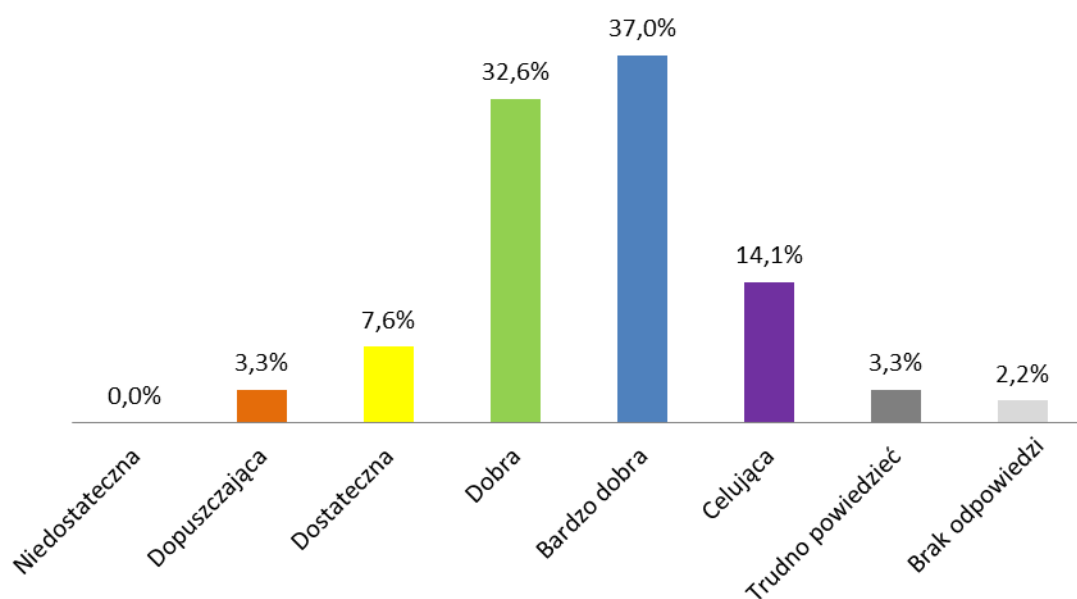
## 5. Czystość w pociągu



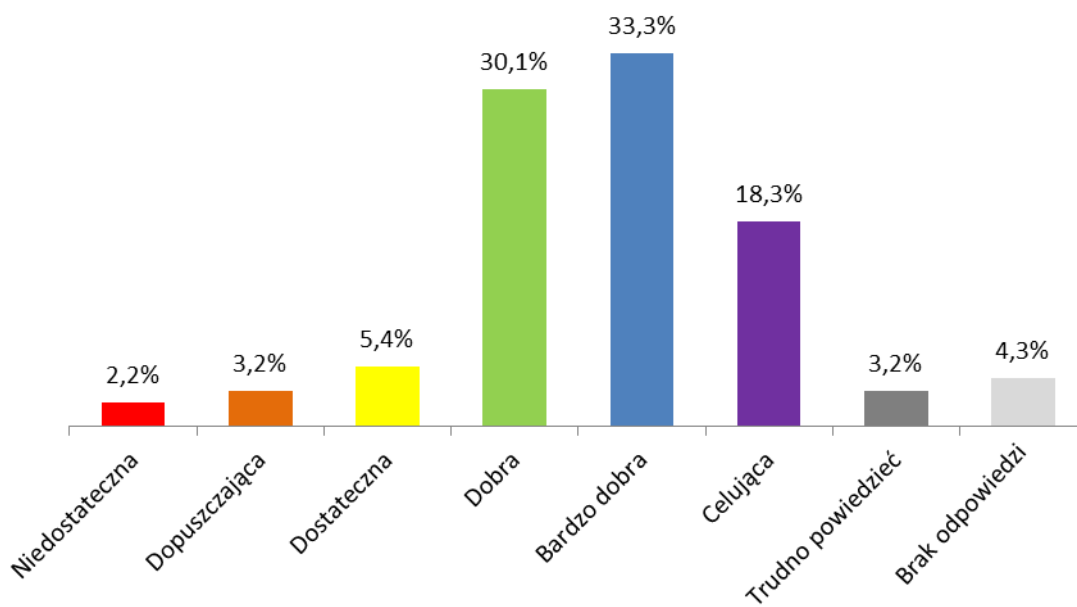
## 6. Dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych / z ograniczoną możliwością poruszania się



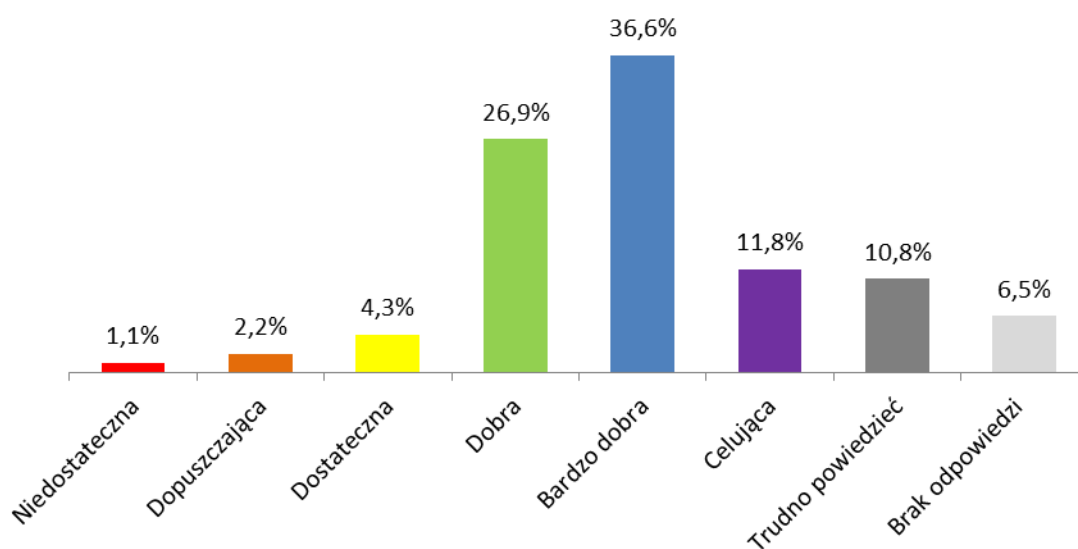
## 7. Postawa obsługi pociągu podczas podróży



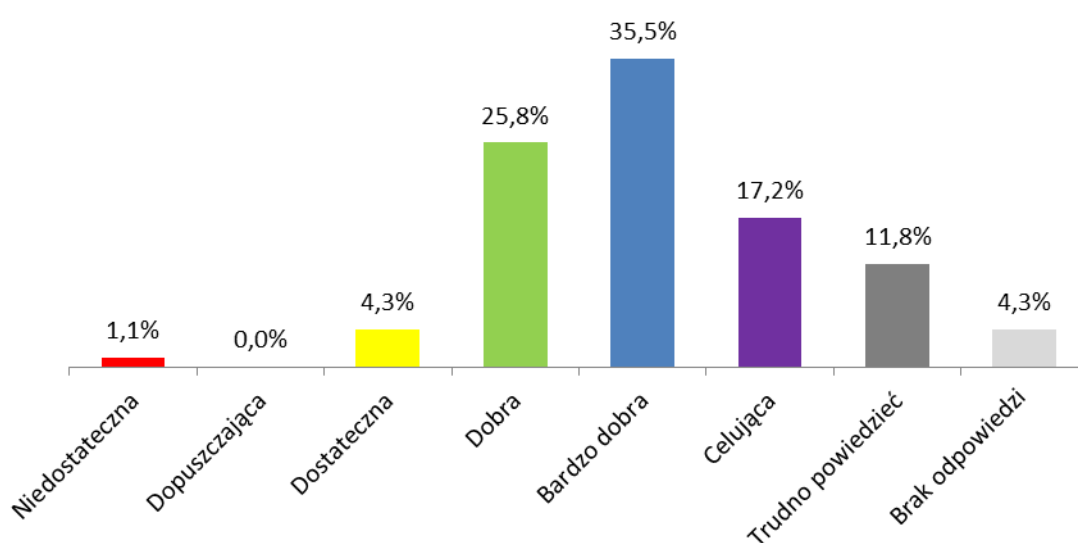
## 8a. Dostępność informacji w kasie biletowej



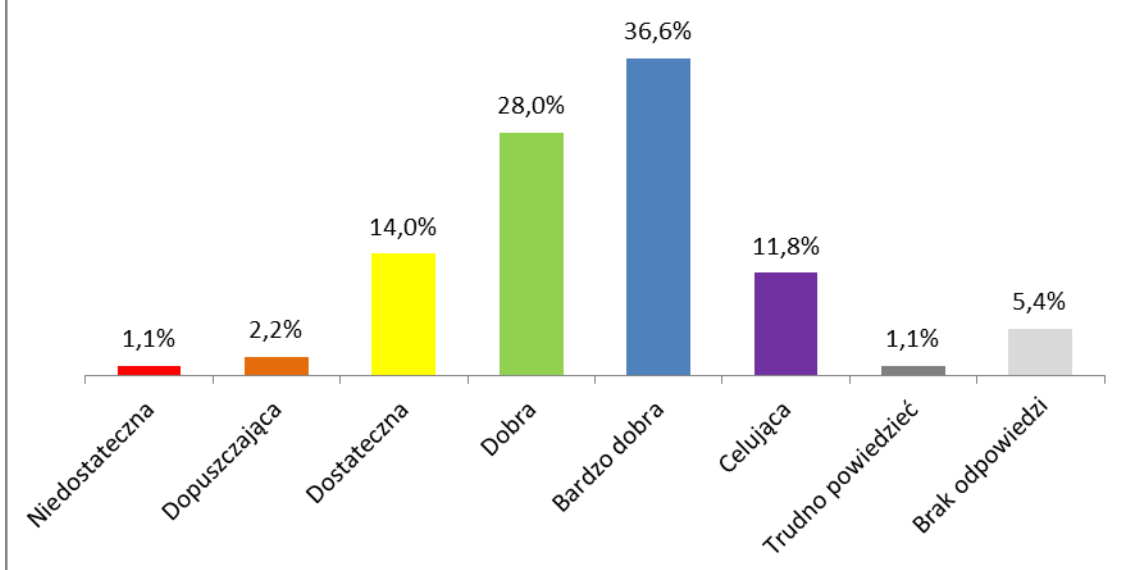
### 8b. Dostępność informacji na stronie internetowej/przez aplikacje mobilne



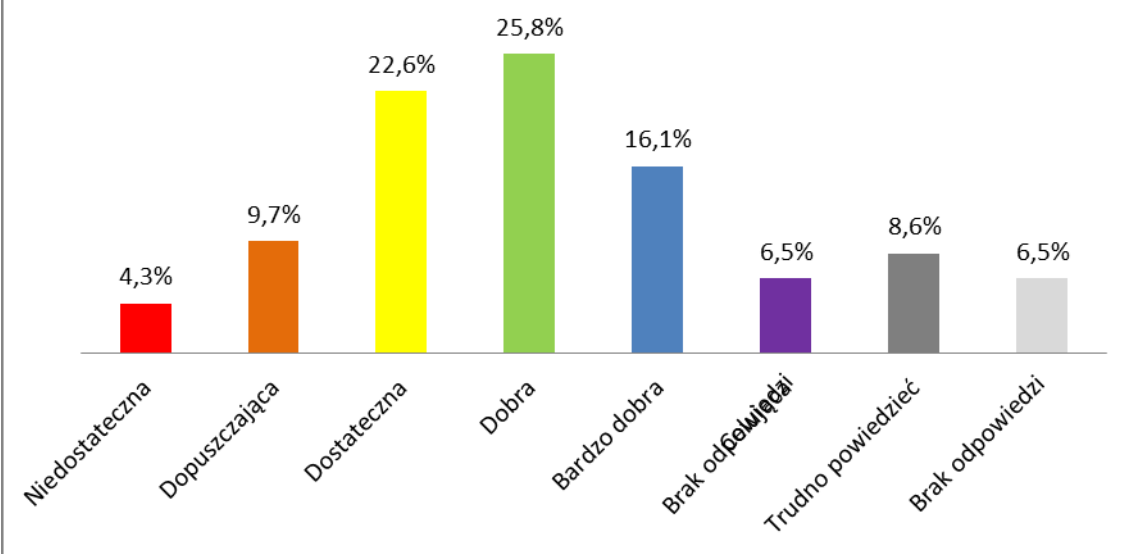
### 8c. Dostępność informacji w punkcie informacyjnym na dworcu



### 8d. Dostępność informacji na rozkładzie jazdy pociągów

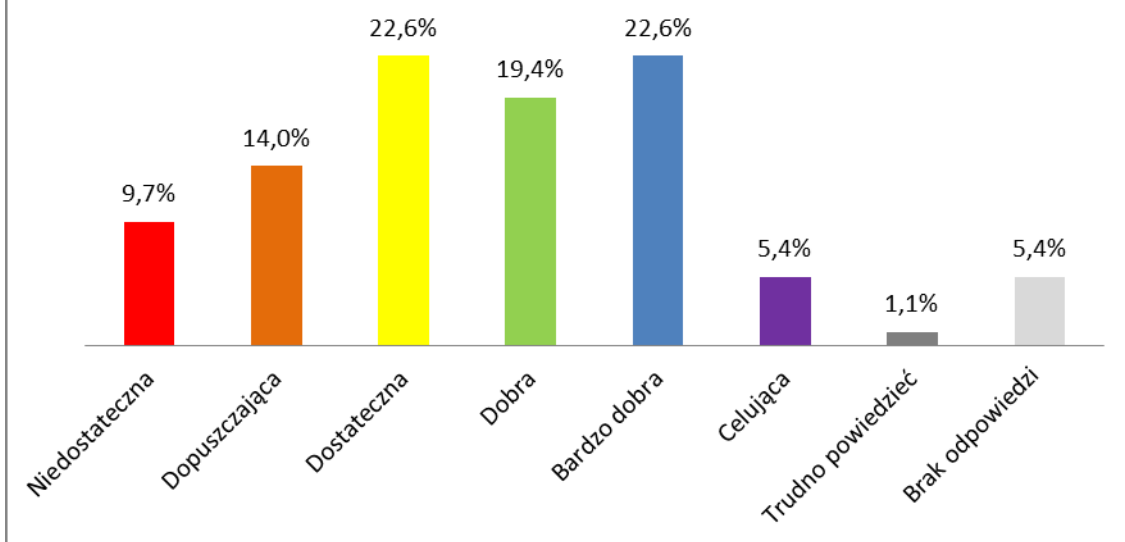


### 8e. Dostępność informacji w pociągu podczas podróży

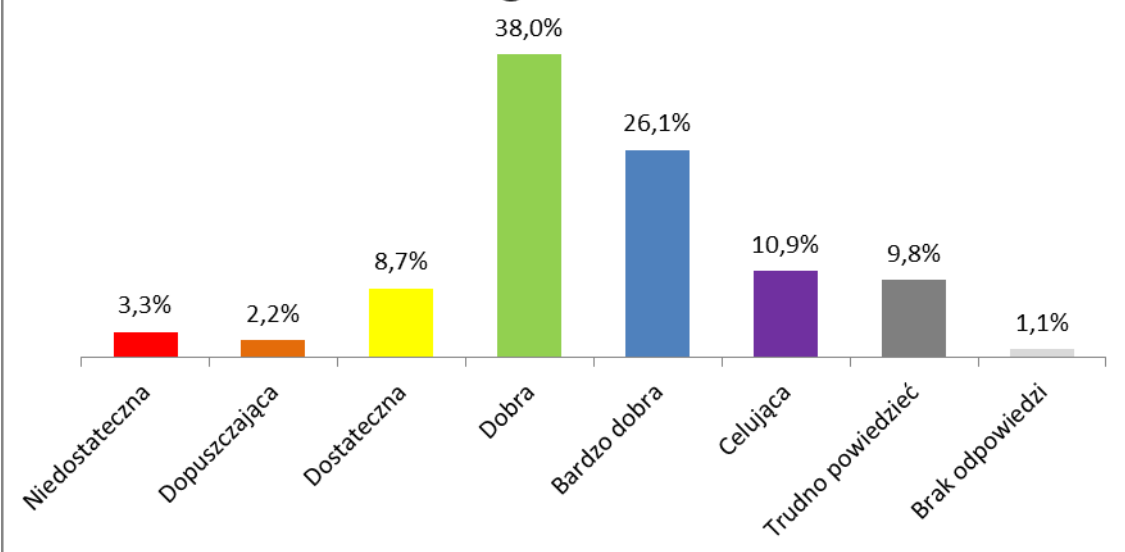




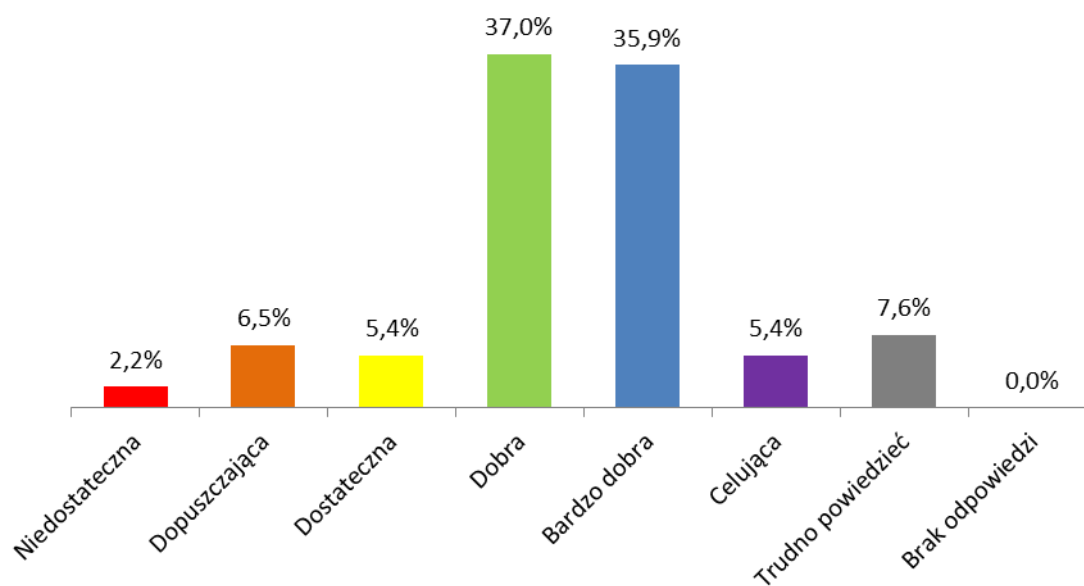
## 8f. Dostępność informacji w formie zapowiedzi megafonowych na dworcu



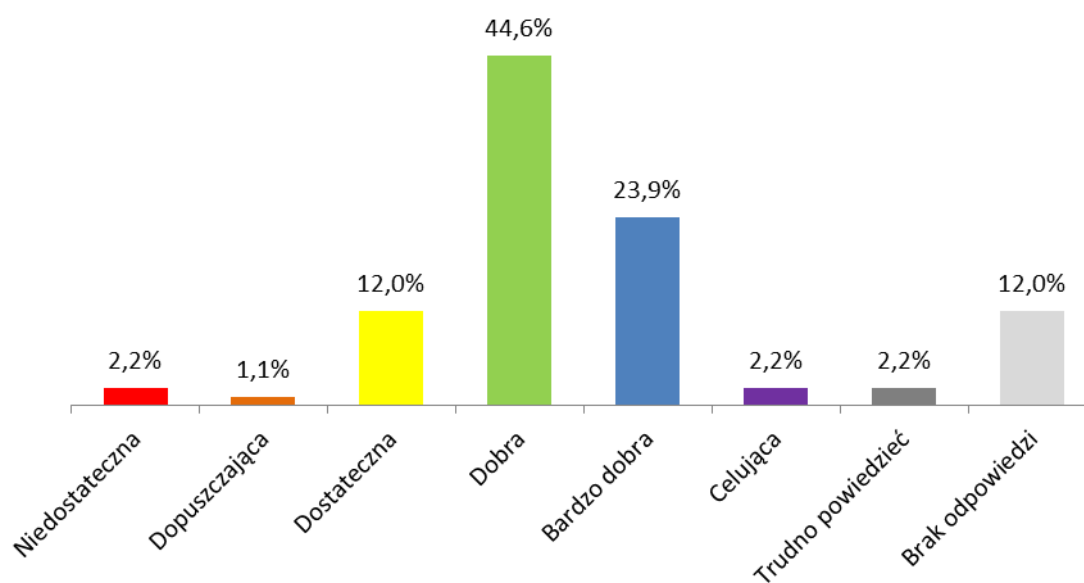
## 9. Częstotliwość kursowania pociągów z tego dworca



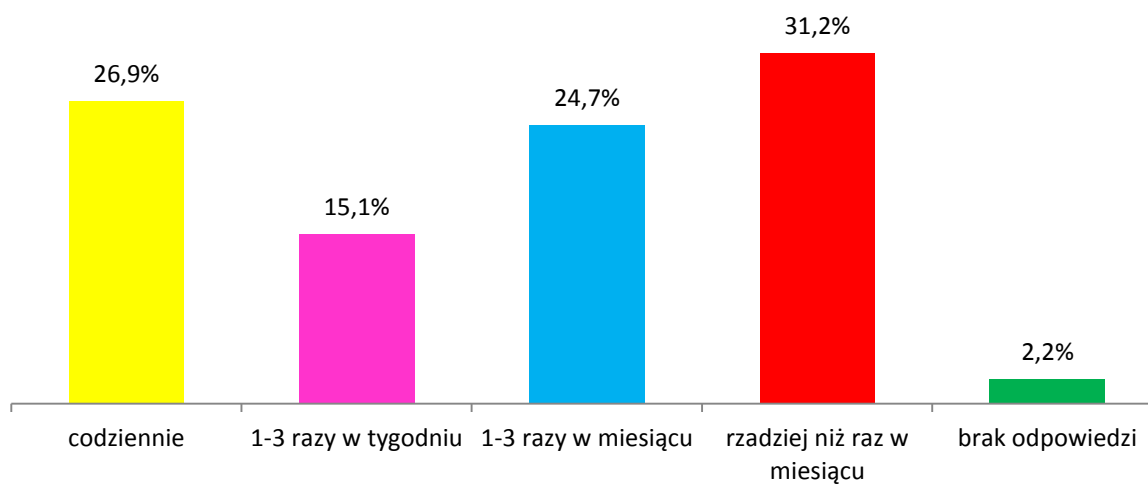
## 10. Punktualność pociągów na tym dworcu



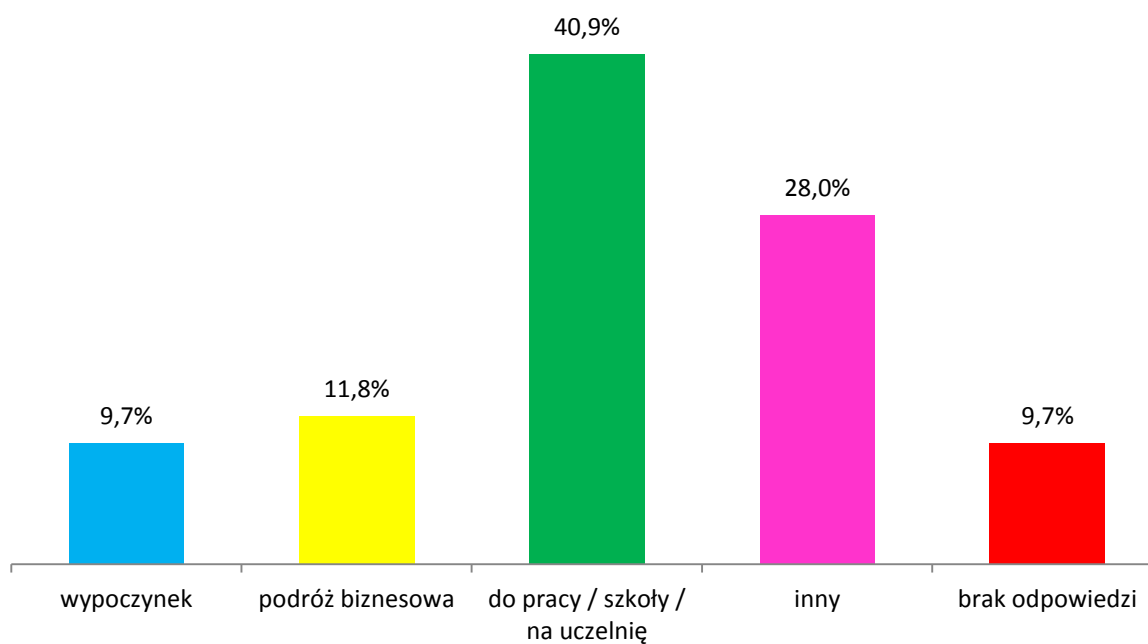
## 11. Ogólna ocena kolei w Polsce



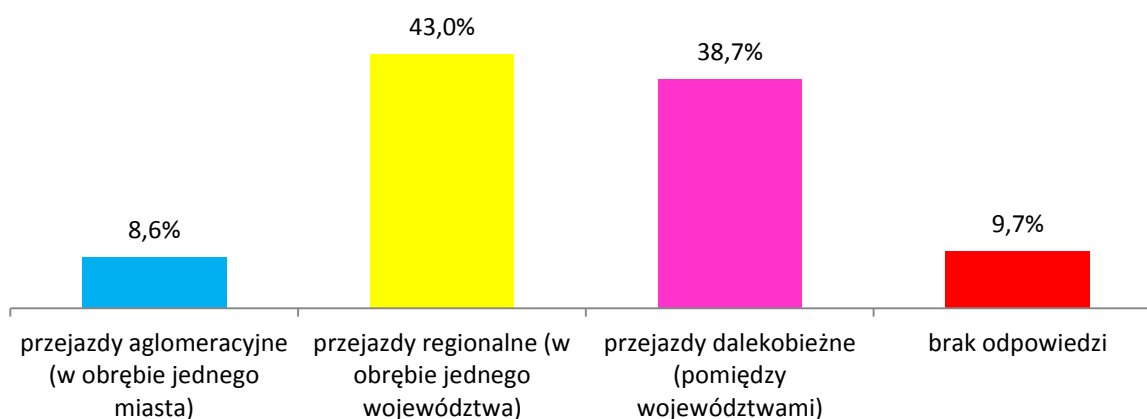
## 12. Jak często podróżuje Pan/Pani koleją?



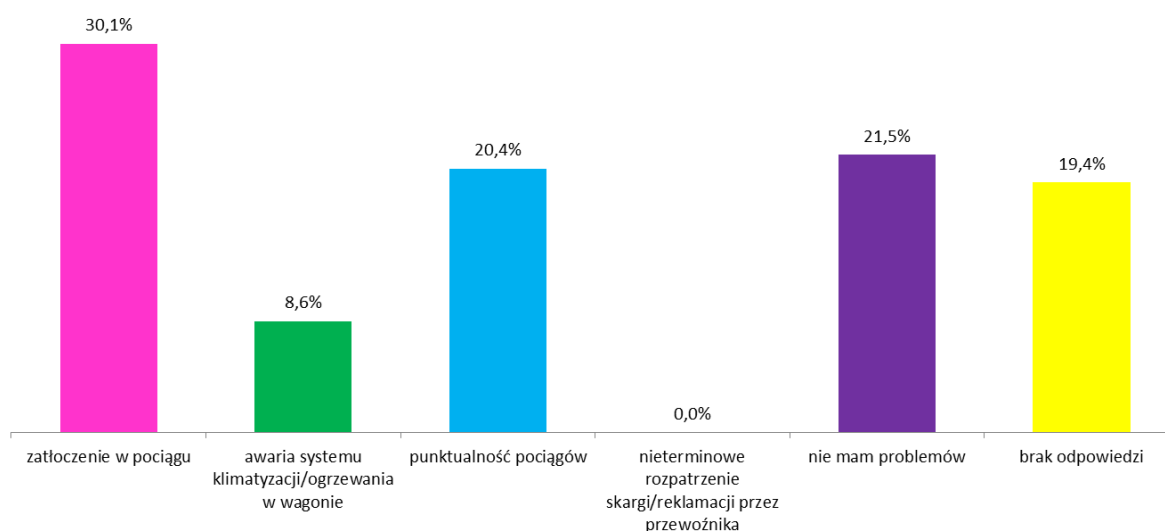
## 13. Jaki jest zazwyczaj cel podróży?



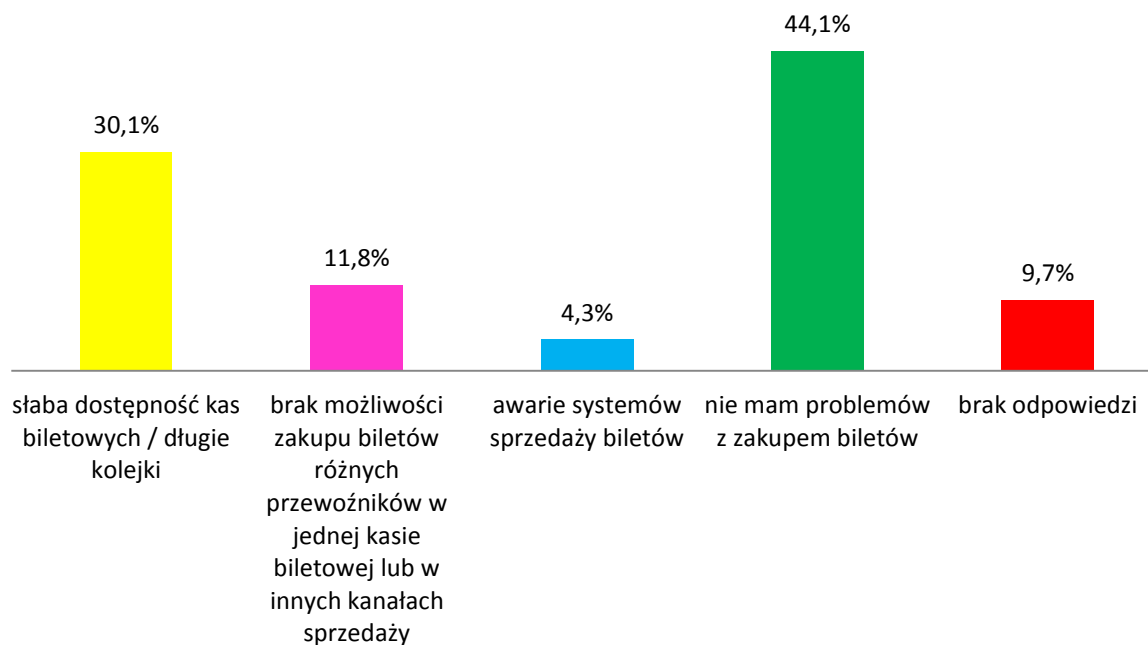
## 14. Z jakich przejazdów korzysta Pan/Pani najczęściej?



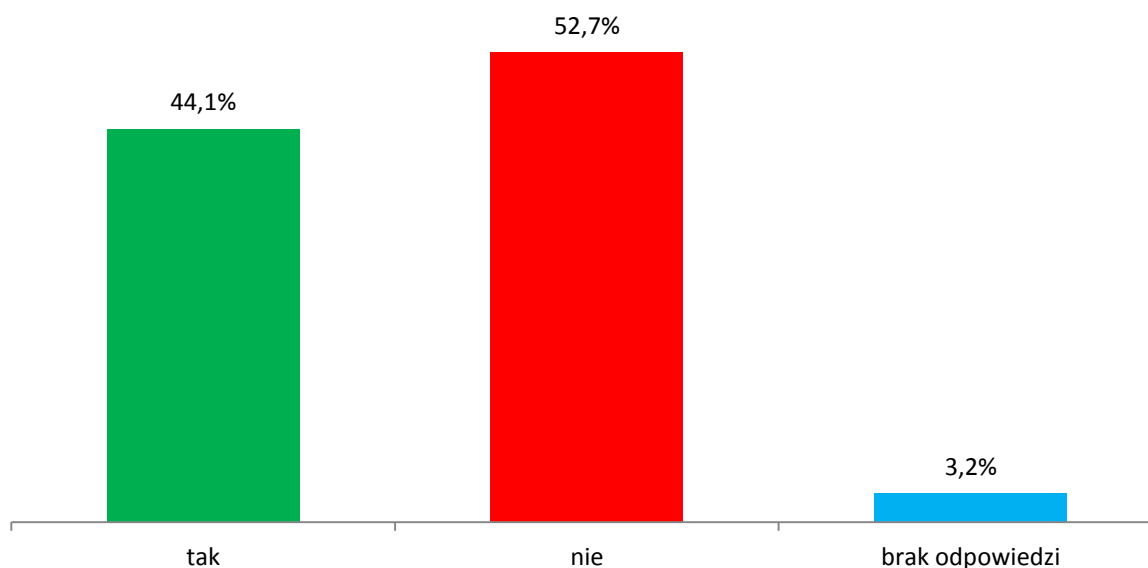
## 15. Z jakim problemem spotyka się Pan/Pani najczęściej podczas podróży pociągiem?



### 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?**

