

Wyniki badania jakości świadczonych usług

Dodano: 01 grudnia, 2021

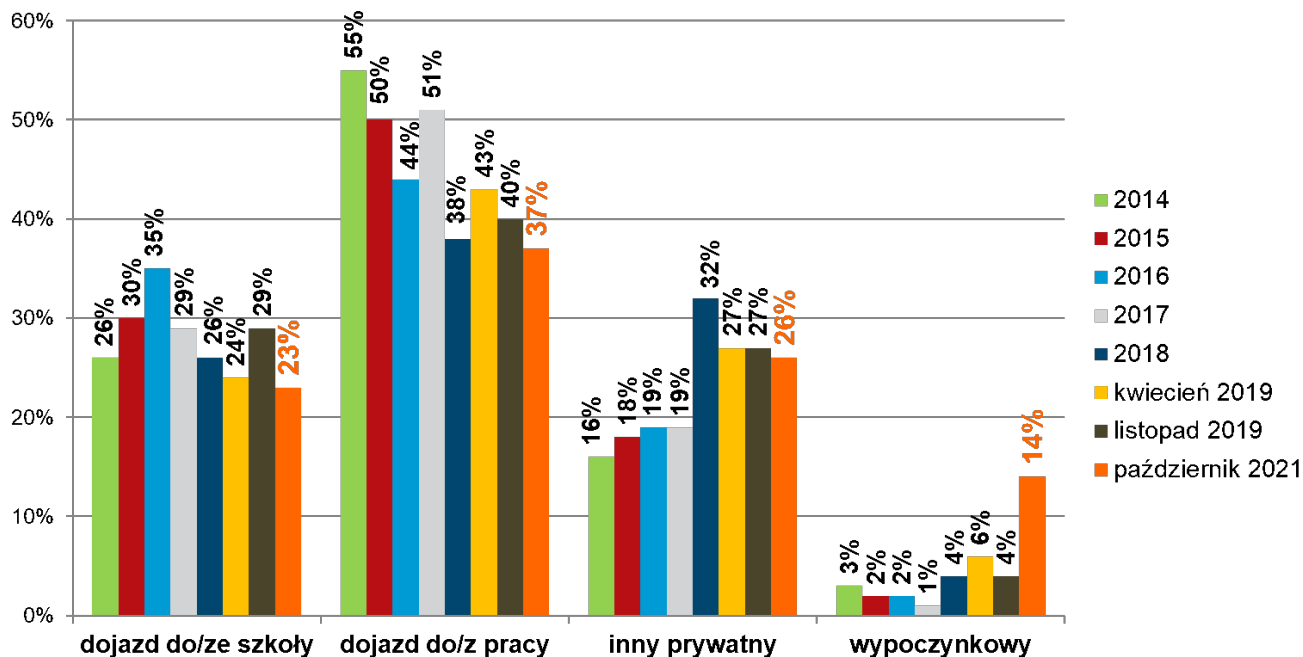
W dniach od **18 do 31 października 2021 r.** zrealizowane zostały wśród pasażerów pociągów Kolei Wielkopolskich badania jakości świadczonych usług. Badania objęły próbą statystyczną ponad **1 700 osób**. Ankiety przeprowadzone były wśród pasażerów podróżujących na wszystkich obsługiwanych przez Koleje Wielkopolskie liniach.

Poniżej prezentujemy analizę oraz porównanie wyników do tych uzyskanych w latach poprzednich, z tym wyjątkiem, że w 2020 roku badania ankietowe nie były prowadzone, ze względu na sytuację pandemiczną.

Pierwszym spostrzeżeniem, które nie zaskakuje, jest fakt, że ponad połowa pasażerów (60%) korzysta z pociągów KW w celu **dojazdu do szkoły i do pracy**. Wyjątek stanowią podróżni na odcinku Poznań – Kępno/Kalisz oraz Leszno – Ostrów Wlkp., gdzie ponad jedna trzecia osób podróżuje w innych celach prywatnych.

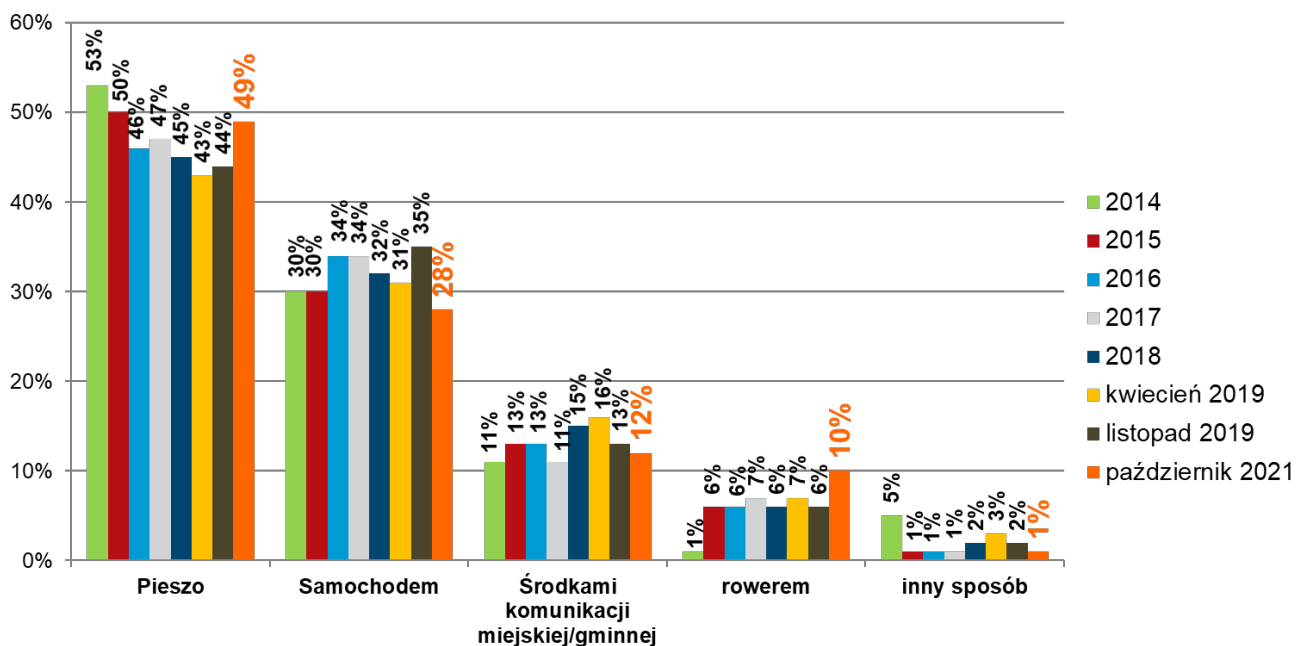
Trzeba także podkreślić, że wzrasta liczba osób podróżujących w **celach wypoczynkowych (z 4% do 14%)**. Jest to zasługą zwiększenia popularności turystyki kolejowej, którą intensywnie promujemy. Zarówno cykl Wakacje z Kolejami Wielkopolskimi, jak i rozbudowanie naszej strony internetowej w zakresie turystyki pieszej i rowerowej procentuje wzrostem zainteresowania aktywnego spędzania czasu w regionie.

Cel podróży:



Prawie połowa naszych pasażerów (49%) dociera na dworzec pieszo. W okresie jesienno-zimowym zauważalna jest również tendencja do zmiany środka transportu na samochód, z którego korzysta 28% podróżnych. Pozytywnym zjawiskiem jest natomiast globalny wzrost z 6 do 10% liczby pasażerów docierających do stacji rowerem. Przyglądając się szczegółowo tej tendencji, warto odnotować, że na wielu odcinkach linii rowerem do swojej stacji dociera nawet kilkanaście procent podróżnych. Są to linie do Wągrowca, Wolsztyna, Piły, Leszna, a także odcinki Leszno – Ostrów Wlkp. i Leszno – Zbąszynek (tu aż 20%).

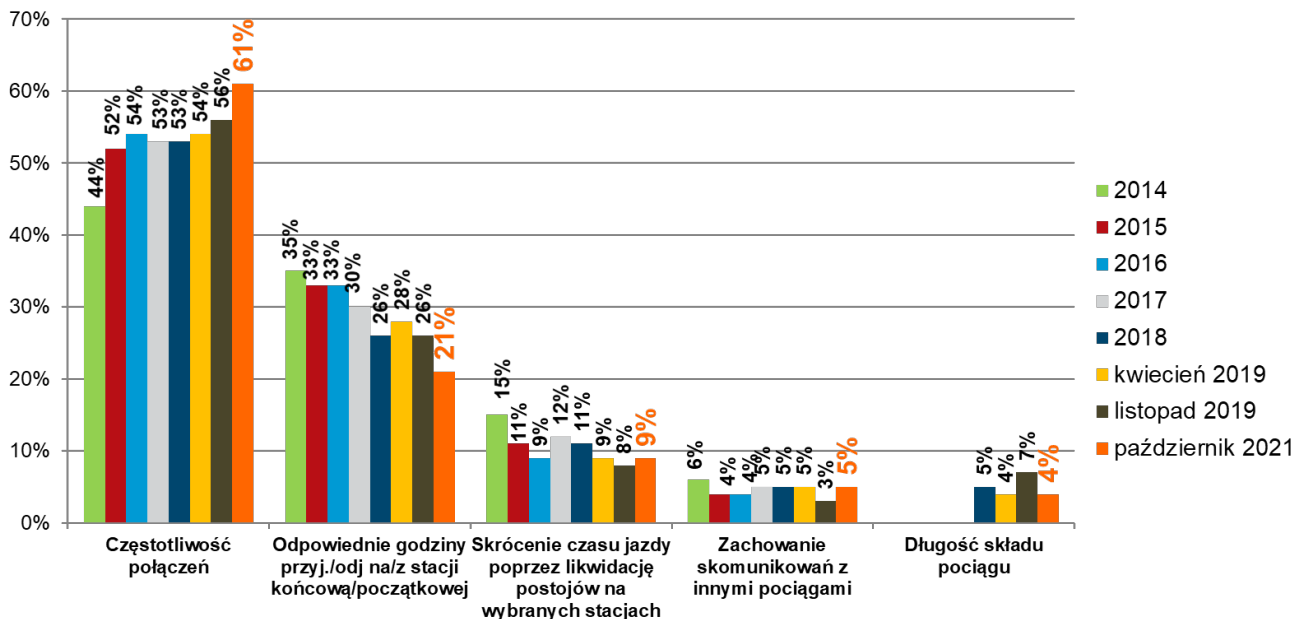
Sposób dotarcia do stacji kolejowej:



W dalszym ciągu najważniejszym elementem rozkładu jazdy dla podróżnych jest **częstotliwość połączeń**, na którą wskazuje 60% ankietowanych. Ten aspekt jest szczególnie ważny dla podróżujących na odcinkach Poznań – Piła i Leszno – Zbąszynek. Na tych liniach jest on najistotniejszy dla ok. 80% ankietowanych. Ponadto, o wyborze pociągu Kolei Wielkopolskich jako środka transportu w znacznym stopniu decydują **czas podróży (27%)** oraz **bliska lokalizacja stacji (22%)**. Pokazuje to, że kolejowi przewoźnicy regionalni w coraz większym stopniu odgrywają rolę transportu podmiejskiego dla mieszkańców aglomeracji oraz miejscowości ją okalających.

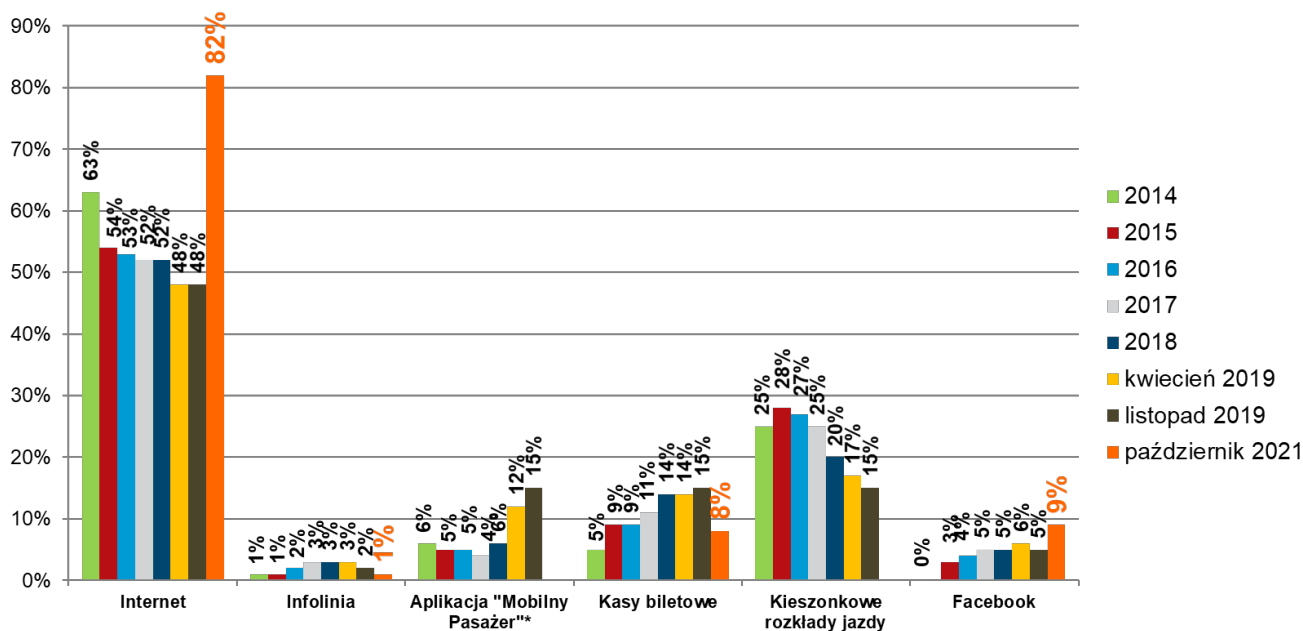
Powyższe wnioski potwierdza wzrost liczby osób korzystających z **oferty Bus-Tramwaj-Kolej, z 12 do 18%**. Największy wzrost zainteresowania tą ofertą widać na odcinkach Poznań – Zbąszynek (z 18 na 33%) oraz Poznań – Wolsztyn (z 8 na 27%).

Najważniejsze elementy rozkładu jazdy pociągów:



Zdecydowana większość podróżnych szuka informacji na temat usług świadczonych przez Koleje Wielkopolskie poprzez naszą stronę internetową (82%).

Formy informacji o usługach Spółki, z której pasażerowie korzystają najczęściej:

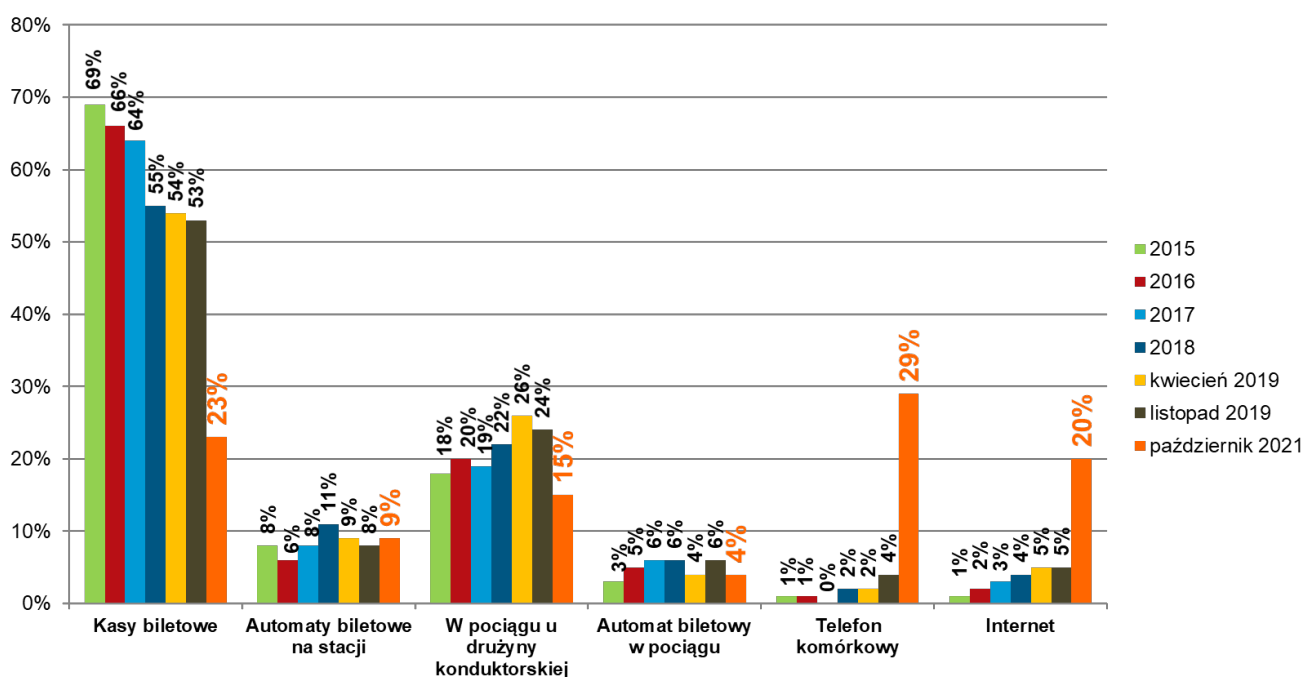


Jednocześnie odnotowaliśmy też zdecydowany wzrost popularności alternatywnych kanałów sprzedaży biletów: poprzez serwis wielkopolskiebilety.pl oraz aplikacje na telefon (łącznie 49%).

Co ciekawe, zakup za pomocą aplikacji jest szczególnie popularny na odcinkach Poznań – Piła, Poznań – Kępno/Kalisz, Poznań – Leszno – Rawicz oraz Leszno – Ostrów Wlkp., gdzie jest to dominująca forma zakupu biletu.

Należy jednak wziąć pod uwagę, że na ten wynik ma również wpływ forma przeprowadzenia badania. W tym roku kwestionariusz dostępny był online, a nie w formie papierowej, w pociągach, jak w poprzednich latach.

Formy zakupu biletu, z której pasażerowie korzystają najczęściej:



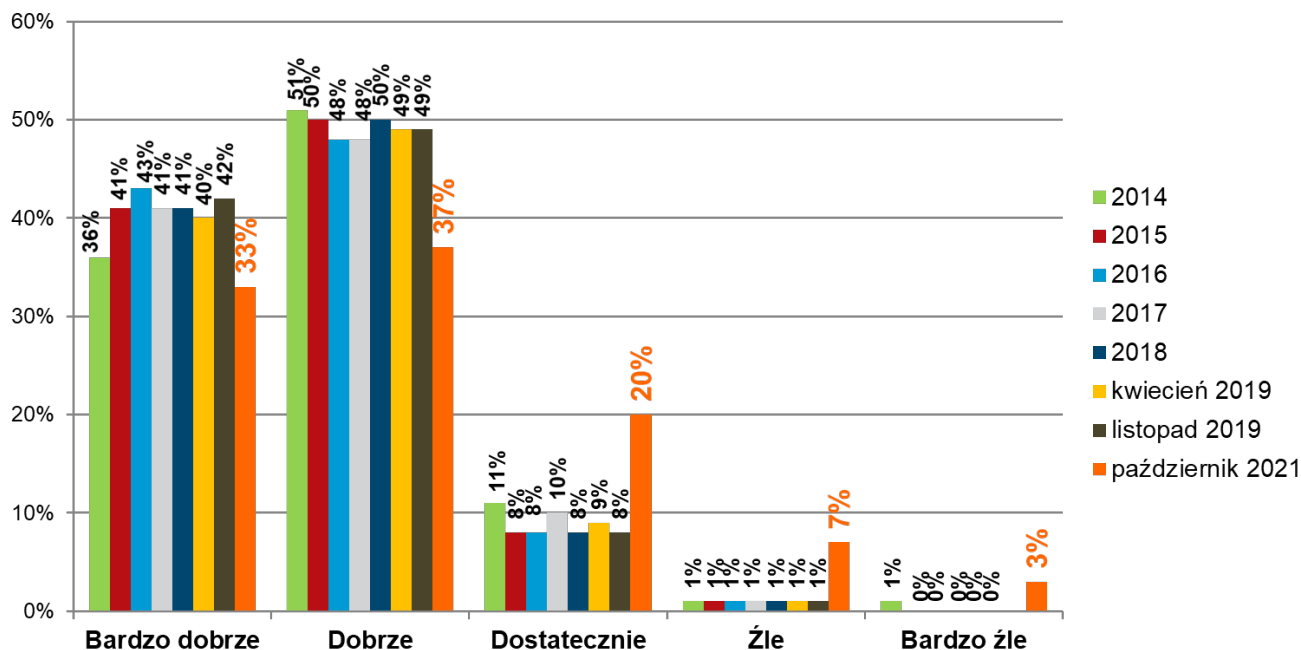
Niezmiennie największym uznaniem cieszy się wśród podróżnych **uprzejmość i kompetencja obsługi pociągu** – w badaniach zdobyła aż 98% ocen dobrych i bardzo dobrych, wysoko oceniane są też: bezpieczeństwo i czystość w pociągu.

Kolejny pozytywny wynik uzyskaliśmy pytając o czas przejazdu pociągami Kolei Wielkopolskich w porównaniu z podróżą innym środkiem transportu (samochodem, autobusem). Aż 70% ankietowanych ocenia go dobrze i bardzo dobrze.

Największy wzrost pozytywnych ocen czasu przejazdu

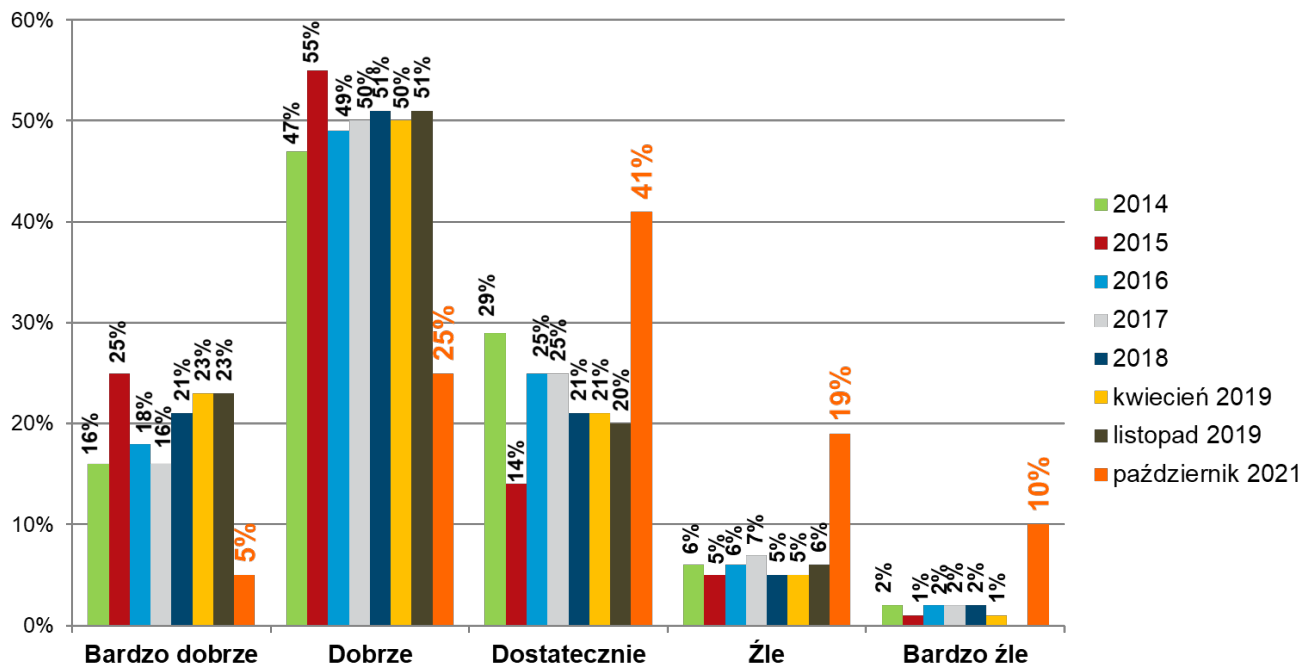
odnotowaliśmy na linii Leszno – Zbąszynek, z 26 na 50% opinii bardzo dobrych.

Ocena czasu podróży pociągami Kolei Wielkopolskich w porównaniu z podróżą innym środkiem transportu:



Zauważamy również krytyczne głosy naszych podróżnych. Mierzymy się z tym, że najslabiej ocenianym elementem przez podróżnych jest dostosowanie rozkładu jazdy do oczekiwań. Na większości z badanych odcinków linii, zapytani o opinię na temat obecnego rozkładu jazdy, podróżni najczęściej wystawiają ocenę dostateczną. Ma to zapewne związek z wieloma utrudnieniami w postaci realizowanych prac modernizacyjnych przez zarządcę infrastruktury oraz ograniczeniami w kursowaniu pociągów w okresie pandemii.

Ocena obecnego rozkładu jazdy pociągów Kolei Wielkopolskich:



Biorąc pod uwagę jednak przeważające pozytywne opinie oraz wysokie noty poszczególnych aspektów naszej działalności, z wielką satysfakcją odnotowaliśmy, że **aż 86% pytanym poleciliby usługi Kolei Wielkopolskich.**