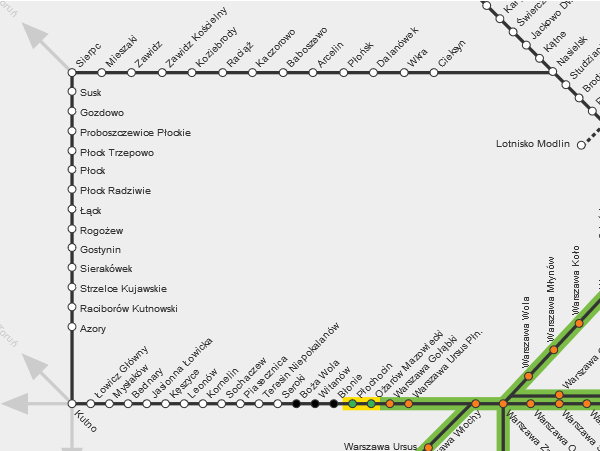
**Analiza wyników badań satysfakcji klienta   
oraz frekwencji przeprowadzonych w dniach   
11-13 października 2018 r. na liniach:**

**R27 (Nasielsk – Sierpc) oraz R33 (Kutno – Sierpc)**

****

**Wyniki badań jakościowych i ilościowych zrealizowanych na zlecenie „Kolei Mazowieckich – KM” sp. z o.o.**

**Wykonawca: IMAS International Sp. z o.o.**

**Wrocław, 23 października 2018**

**O projekcie**

* **Celem badania była ocena poziomu satysfakcji podróżnych, korzystających z pociągów kursujących   
  na liniach bocznych obsługiwanych przez pociągi Kolei Mazowieckich.**
* Ocenie podlegały:
  + różne aspekty dotyczące usług i taboru Kolei Mazowieckich,
  + dostępność rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach doraźnych,
  + dostępność informacji o ofertach taryfowych, promocjach i zniżkach,
  + poziom bezpieczeństwa,
  + atrakcyjność oraz użyteczność parkingów w systemie „Parkuj i Jedź” (*Park&Ride*).
* Przeprowadzono w tym celu badanie jakościowe realizowane metodą ankiety do samodzielnego wypełnienia PAPI (*paper and pencil interview*) wśród pasażerów pociągów Kolei Mazowieckich.
* **Badaniem zostały objęte następujące linie:**
  + Linia R27 Nasielsk – Sierpc – Nasielsk
  + Linia R33 Kutno – Sierpc – Kutno
* Wielkość próby badawczej: N = **662, w tym:**
  + na R27 N = 195,
  + na R33 N = 467.
* Termin realizacji: **11 - 13 października 2018 roku**

***Wykonawca badania:***

*IMAS International sp. z o.o.*

*al. Armii Krajowej 61, 50-541 Wrocław*

*tel. 71 77 10 800, imas@imas.pl , www.imas.pl*

*Numer badania: 3554*

*Data przekazania wstępnego raportu: 23 października 2018 r.*

*Autor: Marcin Piwowarczyk*

**Spis treści**

**O projekcie** 2

**Linia R27 (Nasielsk – Sierpc)** 4

*Analiza opisowa osób biorących udział w badaniu satysfakcji* 4

*Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich* 5

*Ocena dostępności rozkładu jazdy, informacji o zmianach i ofertach* 6

*Opinia na temat bezpieczeństwa oraz parkingów „Parkuj i jedź”* 7

*Dodatkowe uwagi* 8

**Linia R33 (Kutno – Sierpc)** 9

*Analiza opisowa osób biorących udział w badaniu satysfakcji* 9

*Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich* 10

*Ocena dostępności rozkładu jazdy, informacji o zmianach i ofertach* 11

*Opinia na temat bezpieczeństwa oraz parkingów „Parkuj i jedź”* 12

*Dodatkowe uwagi* 13

**Analiza Frekwencji** 14

*Liczba podróżnych Kolei Mazowieckich na liniach bocznych w dniach 11 – 13 października 2018 roku* 14

**Linia R27 (Nasielsk – Sierpc)**

***Analiza opisowa osób biorących udział w badaniu satysfakcji***



Wśród 195 osób, które wypełniło ankietę na linii R27, 53% stanowili mężczyźni. Najwięcej ankiet wypełniły osoby w wieku 16-25 lat (35 proc.).

Klienci podróżujący na tej linii korzystają z usług KM nieregularnie, 51% stanowią osoby jeżdżące sporadycznie lub 1-2 razy w tygodniu. Dotarcie do stacji odbywa się w większości pieszo (53%) lub autem (33%), a także jednocześnie samochodem, a potem pieszo. Głównym celem podróżnych jest dojazd do pracy (39%) oraz do szkoły (20%).

66% badanych osób posługuje się biletem jednorazowym, a 29% - miesięcznym. Na tej linii 12% osób deklarowało, że korzysta również z karty ZTM. 62% osób kupiło bilet ulgowy, z czego 26% stanowiły bilety z ulgą 99 procent (pracownik kolei), 19% - z ulgą 37 procent, a po 14% - z ulgą 35 lub 51 proc.

Przeciętnie, linia R27 jest oceniana na 4,2 punktu w skali 1-5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Wynik linii (w %)** |  |  | **Wynik linii (w %)** |
| **PŁEĆ RESPONDENTA** |  |  | **RODZAJ BILETU** |  |
| kobieta | 47 |  | 1-razowy | 66 |
| mężczyzna | 53 |  | abonament | 1 |
| **WIEK RESPONDENTA** |  |  | tygodniowy | 0 |
| do 15 lat | 2 |  | miesięczny | 29 |
| 16-25 | 35 |  | kwartalny | 2 |
| 26-35 | 15 |  | półroczny | 0 |
| 36-45 | 14 |  | roczny | 3 |
| 46-55 | 16 |  | **KARTA ZTM** |  |
| 56-65 | 16 |  | Z kartą ZTM | 12 |
| pow. 65 lat | 3 |  | Bez karty | 88 |
| **CZĘSTOŚĆ PODRÓŻY** |  |  | **ULGA NA BILET** |  |
| codziennie | 15 |  | normalny | 38 |
| pon.- pt. | 18 |  | ulgowy | 62 |
| 3-4 w tyg. | 16 |  | **WYSOKOŚĆ ULGI** |  |
| 1-2 w tyg. | 20 |  | 15% | 2 |
| sporadycznie | 31 |  | 33% | 5 |
| **DOJAZD DO STACJI** |  |  | 35% | 14 |
| pieszo | 53 |  | 37% | 19 |
| rower | 10 |  | 49% | 6 |
| auto | 33 |  | 50% | 2 |
| Komunikacja miejska | 12 |  | 51% | 14 |
| **CEL PODRÓŻY** |  |  | 70% | 2 |
| szkoła | 20 |  | 75% | 3 |
| praca | 39 |  | 78% | 1 |
| rozrywka | 16 |  | 80% | 5 |
| rodzina | 23 |  | 93% | 2 |
| inne | 9 |  | 99% | 26 |

Tabela 1. Struktura pasażerów (linia R27).

***Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich***

R27 (Nasielsk – Sierpc)

Najwyższą ocenę spośród różnych aspektów usług i taboru KM otrzymały obsługa przez drużyny konduktorskie (4,7), następnie obsługa w kasie oraz stan techniczny taboru (po 4,5).

Najsłabiej została oceniona częstość kursowania pociągów (3,7) oraz informacje o opóźnieniach i zmianach doraźnych (w pociągu).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Ogółem*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **kobieta** | 4,5 | 4,8 | 3,7 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,0 |
| **mężczyzna** | 4,5 | 4,6 | 3,6 | 4,2 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 3,9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** | 4,5 | 4,6 | 3,6 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,1 |
| **26-45 lat** | 4,4 | 4,7 | 3,4 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 3,7 |
| **46 lat lub więcej** | 4,5 | 4,8 | 3,9 | 4,3 | 4,6 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** | 4,4 | 4,7 | 3,5 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 3,9 |
| **czasowy** | 4,6 | 4,7 | 3,9 | 4,2 | 4,5 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **normalny** | 4,4 | 4,7 | 3,5 | 4,2 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 3,6 |
| **ulgowy** | 4,6 | 4,7 | 3,7 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** | 4,6 | 4,6 | 3,7 | 3,9 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | 3,8 |
| **rzadziej** | 4,5 | 4,7 | 3,6 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,0 |

Rysunek 1. Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich (R27).

Wyniki niewiele różnią się pomiędzy różnymi grupami podróżnych. Poniżej wymienione zostały przypadki, zasługujące na wzmiankę, jednak bez istotnych różnic:

* **obsługa w kasie** nieco wyżej oceniana jest przez osoby z biletami okresowymi,
* **obsługa konduktorska** lepiej oceniana jest przez kobiety i osoby najstarsze,
* **częstotliwość kursowania pociągów** najsłabiej oceniana jest przez osoby w wieku produkcyjnym,
* **punktualność** bardzo słaba wg osób podróżujących regularnie (codziennie) – na podstawie wielu doświadczeń,
* **liczba miejsc siedzących** gorzej oceniana przez regularnych pasażerów, podobnie jak **czystość taboru**,
* temperatura panująca w składach jest gorzej oceniana przez młodszych pasażerów, którzy także źle oceniają **dostępność i czystość toalet**,
* **stan techniczny** – nie ma różnic w ocenie między pasażerami,
* **informacja o zmianach w rozkładzie jazdy** z kolei słabiej oceniana jest przez osoby z biletem normalnym, podróżujących sporadycznie.

***Ocena dostępności rozkładu jazdy, informacji o zmianach i ofertach***

R27 (Nasielsk – Sierpc)

W przypadku oceny dostępności rozkładu jazdy najwyżej oceniany został kanał internetowy (4,4), najniżej zaś kanał telefoniczny (3,7). W przypadku oceny dostępności informacji o ofertach i promocjach oceny nie są zbyt wysokie, najniżej zaś wypada kanał telefoniczny (3,7).

Podróżni dość chętnie rekomendują korzystanie z Kolei Mazowieckich – ocenili takie szanse na 4,5. Parkingi w systemie „Parkuj i Jedź” są oceniane dobrze (4,1).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rozkład jazdy, informacje o zmianach doraźnych**  **Informacje o ofertach taryfowych, promocjach i zniżkach**  **Polecanie KM**  **Parkingi "Parkuj i jedź"**   |  | | --- | | ***Ogółem*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **kobieta** | 4,5 | 3,8 | 4,2 |  | 4,2 | 3,7 | 4,0 |  | **4,6** | **4,1** |
| **mężczyzna** | 4,2 | 3,6 | 4,0 |  | 4,0 | 3,6 | 3,9 |  | **4,4** | **4,0** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** | 4,6 | 3,6 | 4,1 |  | 4,3 | 3,8 | 3,7 |  | **4,2** | **4,1** |
| **26-45 lat** | 4,2 | 3,8 | 3,9 |  | 3,8 | 3,4 | 3,8 |  | **4,4** | **3,7** |
| **46 lat lub więcej** | 4,2 | 3,7 | 4,1 |  | 4,1 | 3,7 | 4,2 |  | **4,8** | **4,3** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** | 4,4 | 3,5 | 4,0 |  | 4,0 | 3,4 | 3,7 |  | **4,4** | **4,1** |
| **czasowy** | 4,3 | 3,9 | 4,1 |  | 4,2 | 4,0 | 4,3 |  | **4,5** | **4,1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **normalny** | 4,1 | 3,6 | 3,9 |  | 3,8 | 3,3 | 3,8 |  | **4,4** | **3,8** |
| **ulgowy** | 4,5 | 3,7 | 4,2 |  | 4,2 | 3,9 | 4,0 |  | **4,5** | **4,2** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** | 4,4 | 3,8 | 4,0 |  | 4,2 | 3,8 | 4,1 |  | **4,3** | **4,1** |
| **rzadziej** | 4,4 | 3,6 | 4,1 |  | 4,0 | 3,5 | 3,9 |  | **4,5** | **4,1** |

Rysunek 2. Ocena dostępności informacji o rozkładzie jazdy, zmianach i ofertach (R27).

Zróżnicowanie ocen w różnych grupach jest niewielkie.

* **W przypadku oceny dostępności rozkładu jazdy**, kanał internetowy jest najwyżej oceniany przez osoby najmłodsze oraz korzystające z biletów ulgowych. Kanał telefoniczny jest najwyżej oceniany przez osoby kupujący bilety okresowe, a plakaty nieco wyżej uznawane są przez osoby kupujących bilety ulgowe.
* **W przypadku oceny informacji o ofertach, promocjach i zniżkach**, kanał internetowy jest także najwyżej oceniany przez osoby najmłodsze oraz korzystające z biletów ulgowych. Kanał telefoniczny   
  i informacje w postaci plakatów są nieco wyżej oceniane przez osoby kupujące bilety okresowe.
* **Chęć polecenia oferty Kolei Mazowieckich** nieco chętniej deklarują osoby starsze i najstarsze, ich wynik zbliża się do maksimum (4,8).
* **Ocena parkingów „P&R”** jest wyższa wśród osób najstarszych, a także wśród kupujących bilety ulgowe.

***Opinia na temat bezpieczeństwa w pociągach KM   
oraz parkingów „Parkuj i jedź”***

R27 (Nasielsk – Sierpc)

Aż 98 proc. ankietowanych pasażerów czuje się bezpiecznie podróżując pociągami KM na linii R27, są to zarówno kobiety jak i mężczyźni. Osoby, które nie czują się bezpiecznie wskazywały następujące powody:

* podróżowanie osób spożywających alkohol/ lub znajdujących się pod wpływem alkoholu,
* podróżowanie bezdomnych lub osób nie dbających o higienę osobistą.

95 proc. osób uważa, że parkingi przy stacjach kolejowych są potrzebne. Mniej istotne jest to dla młodzieży, ale bardzo ważne dla osób starszych i najstarszych. Parking jest nieco bardziej potrzebny osobom posiadającym bilety ulgowe oraz korzystających z KM nieregularnie.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie w pociągach KM?**  **Czy Pana/(i) zdaniem parkingi przy stacjach kolejowych są potrzebne?**   |  | | --- | | ***Ogółem*** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |
|  | **Tak** | **Nie** |  | **Tak** | **Nie** |
| **kobieta** | 98% | 2% |  | 95% | 5% |
| **mężczyzna** | 98% | 2% |  | 97% | 3% |
|  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** | 99% | 1% |  | 90% | 10% |
| **26-45 lat** | 96% | 4% |  | 96% | 4% |
| **46 lat lub więcej** | 100% | 0% |  | 99% | 1% |
|  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** | 98% | 2% |  | 95% | 5% |
| **czasowy** | 99% | 1% |  | 94% | 6% |
|  |  |  |  |  |  |
| **normalny** | 97% | 3% |  | 97% | 3% |
| **ulgowy** | 99% | 1% |  | 93% | 7% |
|  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** | 98% | 2% |  | 92% | 8% |
| **rzadziej** | 98% | 2% |  | 96% | 4% |

Rysunek 3. Opinia na temat bezpieczeństwa oraz parkingów „Parkuj i jedź” (R27).

***Dodatkowe uwagi***

R27 (Nasielsk – Sierpc)

Tylko 13 osób, a więc 6,7% respondentów jadących na linii R27, miało dodatkowe uwagi. Poniższa tabela wykazuje najczęściej zgłaszane sugestie.

* Najwięcej (3 osoby) wskazały na niedostosowanie rozkładu jazdy do ich potrzeb.
* Po 2 osoby wskazały na: słabe skomunikowanie pociągów KM/ rozkładu jazdy z pociągami innych przewoźników, zbyt małej liczbie kursów na linii oraz zbyt długim czasie podróży.

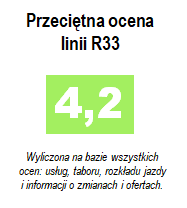
Odpowiedzi pogrupowano na dwie kategorie (rozkład jazdy i połączenia), które koncentrowały się na połączeniach i skomunikowaniu (łącznie 7 osób).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uwaga** | **Liczba odpowiedzi** | **Kategoria** |
| **Rozkład niedostosowany do potrzeb** | **3 osoby** | ROZKŁAD JAZDY |
| Słabe skomunikowanie/ oczekiwanie na przesiadki | po 2 osoby | POŁĄCZENIA |
| Za mała liczba pociągów/ kursów | POŁĄCZENIA |
| Zbyt długi czas podróży | POŁĄCZENIA |
| Brak połączeń między poszczególnymi miejscowościami | po 1 osobie | POŁĄCZENIA |
| Jestem zadowolony(a) | INNE |
| Stacje daleko od miejsc zamieszkania | INNE |
| Za mało parkingów "P&R" | INFRASTRUKTURA |

Tabela 2. Dodatkowe uwagi (R27).

**Linia R33 (Kutno – Sierpc)**

***Analiza opisowa osób biorących udział w badaniu satysfakcji***



Wśród 467 osób, które wypełniło ankietę na linii R33, 58% stanowiły kobiety. Najwięcej ankiet wypełniły osoby w wieku 16-25 lat (46%).

Klienci podróżujący na tej linii korzystają z usług KM nieregularnie - 68% sporadycznie lub 1-2 razy w tygodniu. Dotarcie do stacji odbywa się   
w większości pieszo 49% lub samochodem (31%).

Celem podróży jest zazwyczaj dojazd do/z szkoły (28%) lub pracy (25%). 80% badanych osób podróżuje na podstawie biletu jednorazowego. 63% osób nabyło bilet ulgowy, z czego 25% stanowiły bilety z ulgą 51 proc., 22% z ulgą 37 proc., a 19% - z ulgą 35 proc.

Przeciętnie, linia R33 jest oceniana na 4,2 punktu w skali 1-5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Wynik linii (w %)** |  |  | **Wynik linii (w %)** |
| **PŁEĆ RESPONDENTA** |  |  | **RODZAJ BILETU** |  |
| kobieta | 58 |  | 1-razowy | 80 |
| mężczyzna | 42 |  | abonament | 0 |
| **WIEK RESPONDENTA** |  |  | tygodniowy | 0 |
| do 15 lat | 3 |  | miesięczny | 17 |
| 16-25 | 46 |  | kwartalny | 2 |
| 26-35 | 13 |  | półroczny | 0 |
| 36-45 | 12 |  | roczny | 0 |
| 46-55 | 10 |  | **KARTA ZTM** |  |
| 56-65 | 10 |  | Z kartą ZTM | 1 |
| pow. 65 lat | 4 |  | Bez karty | 99 |
| **CZĘSTOŚĆ PODRÓŻY** |  |  | **ULGA NA BILET** |  |
| codziennie | 10 |  | normalny | 37 |
| pon.- pt. | 7 |  | ulgowy | 63 |
| 3-4 w tyg. | 15 |  | **WYSOKOŚĆ ULGI** |  |
| 1-2 w tyg. | 22 |  | 15% | 1 |
| sporadycznie | 46 |  | 33% | 5 |
| **DOJAZD DO STACJI** |  |  | 35% | 19 |
| pieszo | 49 |  | 37% | 22 |
| rower | 6 |  | 49% | 4 |
| auto | 31 |  | 50% | 4 |
| komunikacja | 21 |  | 51% | 25 |
| **CEL PODRÓŻY** |  |  | 70% | 2 |
| szkoła | 28 |  | 75% | 0 |
| praca | 25 |  | 78% | 1 |
| rozrywka | 22 |  | 80% | 2 |
| rodzina | 24 |  | 93% | 2 |
| inne | 8 |  | 99% | 11 |

Tabela 3. Struktura pasażerów (linia R33).

***Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich***

R33 (Kutno – Sierpc)

Najwyższą ocenę spośród różnych aspektów usług i taboru KM otrzymały obsługa konduktorska (4,7), następnie liczba miejsc siedzących (4,6) oraz stan techniczny taboru (4,5).

Najsłabiej została oceniona częstość kursowania pociągów, a także informacje o zmianach w rozkładzie jazdy (3.7).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Ogółem*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **kobieta** |  | 4,4 | 4,7 | 4,0 | 4,5 | 4,7 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,0 |
| **mężczyzna** |  | 4,3 | 4,7 | 3,8 | 4,4 | 4,6 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,5 | 3,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** |  | 4,4 | 4,6 | 3,9 | 4,5 | 4,6 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 3,8 |
| **26-45 lat** |  | 4,2 | 4,8 | 3,7 | 4,3 | 4,7 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 4,0 |
| **46 lat lub więcej** |  | 4,4 | 4,9 | 4,1 | 4,5 | 4,7 | 4,4 | 4,6 | 4,3 | 4,5 | 4,1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** |  | 4,4 | 4,7 | 3,9 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 3,9 |
| **czasowy** |  | 4,3 | 4,8 | 3,9 | 4,5 | 4,7 | 4,3 | 4,5 | 4,2 | 4,4 | 3,9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **normalny** |  | 4,3 | 4,8 | 3,8 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 3,9 |
| **ulgowy** |  | 4,4 | 4,7 | 4,0 | 4,5 | 4,7 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** |  | 4,2 | 4,7 | 3,9 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,4 | 3,9 |
| **rzadziej** |  | 4,4 | 4,7 | 3,9 | 4,4 | 4,7 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 3,9 |

Rysunek 4. Ocena różnych aspektów dotyczących usług i taboru Kolei Mazowieckich (R33).

Wyniki niewiele różnią się pomiędzy różnymi grupami podróżnych. Poniżej wymienione zostały przypadki, zasługujące na wzmiankę, jednak bez istotnych różnic:

* **obsługa w kasie** nieco niżej oceniana jest przez osoby w wieku 26-45 lat,
* **częstość kursowania pociągów** – nieco niżej oceniana jest przez osoby w wieku 26-45 lat,
* **czystość taboru** – wyżej oceniana przez najstarszych,
* **stan techniczny pociągów** – nie ma różnic między pasażerami.

***Ocena dostępności rozkładu jazdy, informacji o zmianach i ofertach***

R33 (Kutno – Sierpc)

W przypadku oceny dostępności rozkładu jazdy najwyżej oceniany jest kanał internetowy (4,5), najniżej zaś kanał telefoniczny (3,7). W przypadku oceny dostępności informacji o ofertach i promocjach oceny nie są zbyt wysokie, najniżej zaś wypada kanał telefoniczny (3,7).

Podróżni chętnie i z dużym prawdopodobieństwem polecą korzystanie z usług Kolei Mazowieckich – ocenili takie szanse na 4,5. Parkingi są ocenione dobrze (4,0).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rozkład jazdy, informacje o zmianach doraźnych**  **Informacje o ofertach taryfowych, promocjach i zniżkach**  **Polecanie KM**  **Parkingi "Parkuj i jedź"**   |  | | --- | | ***Ogółem*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **kobieta** | 4,5 | 3,7 | 4,0 |  | 4,3 | 3,6 | 3,8 |  | **4,5** | **4,1** |
| **mężczyzna** | 4,4 | 3,7 | 4,0 |  | 3,9 | 3,3 | 3,6 |  | **4,5** | **3,8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** | 4,5 | 3,7 | 4,1 |  | 4,2 | 3,7 | 3,8 |  | **4,5** | **4,0** |
| **26-45 lat** | 4,5 | 3,8 | 3,9 |  | 3,9 | 3,2 | 3,5 |  | **4,4** | **4,0** |
| **46 lat lub więcej** | 4,4 | 3,5 | 4,0 |  | 4,3 | 3,3 | 3,7 |  | **4,7** | **3,8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** | 4,5 | 3,7 | 3,9 |  | 4,1 | 3,5 | 3,6 |  | **4,5** | **4,0** |
| **czasowy** | 4,5 | 3,7 | 4,4 |  | 4,4 | 3,5 | 4,2 |  | **4,6** | **3,9** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **normalny** | 4,4 | 3,5 | 3,7 |  | 3,9 | 3,1 | 3,3 |  | **4,4** | **4,0** |
| **ulgowy** | 4,5 | 3,8 | 4,1 |  | 4,3 | 3,8 | 3,9 |  | **4,6** | **4,0** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** | 4,4 | 3,5 | 4,3 |  | 4,3 | 3,5 | 3,9 |  | **4,5** | **3,9** |
| **rzadziej** | 4,5 | 3,7 | 3,9 |  | 4,1 | 3,5 | 3,7 |  | **4,5** | **4,0** |

Rysunek 5. Ocena dostępności rozkładu jazdy, informacji o zmianach i ofertach (R33).

Zróżnicowanie ocen w różnych grupach jest niewielkie i dotyczy:

* **W przypadku oceny dostępności rozkładu jazdy**, kanał internetowy jest oceniany podobnie w każdej z grup. Kanał telefoniczny jest słabiej oceniany przez osoby kupujący bilety normalne, a plakaty nieco wyżej uznawane są przez osoby kupujących bilety okresowe, ulgowe oraz jeżdżące regularnie.
* **W przypadku oceny informacji o ofertach, promocjach i zniżkach**, kanał internetowy jest najsłabiej oceniany przez osoby w wieku 26-45 lat oraz korzystające z biletów normalnych. Kanał telefoniczny i informacje w postaci plakatów są nieco wyżej oceniane przez osoby kupujący bilety ulgowe.
* **Chęć polecenia oferty Kolei Mazowieckich** nieco chętniej deklarują osoby starsze i najstarsze.

***Opinia na temat bezpieczeństwa oraz parkingów „Parkuj i jedź”***

R33 (Kutno – Sierpc)

Aż 99 proc. ankietowanych pasażerów czuje się bezpiecznie podróżując pociągami KM na linii R33, są to zarówno kobiety jak i mężczyźni. Osoby, które nie czują się bezpiecznie wskazywały następujące powody:

* słaba ochrona/ brak reakcji ochrony/ drużyny pociągowej na niepożądane zachowania. Pozostali nie byli pewni z jakich konkretnie powodów, ale ich ogólne wrażenie było negatywne (czuli się zagrożeni).

93 proc. osób uważa, że parkingi przy stacjach kolejowych są potrzebne. Najbardziej potrzebne są osobom w wieku produkcyjnym (26-45 lat), podróżującym na podstawie biletów normalnych, okresowych oraz korzystającym z usług KM regularnie.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie w pociągach KM?**  **Czy Pana/(i) zdaniem parkingi przy stacjach kolejowych są potrzebne?**   |  | | --- | | ***Ogółem*** | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| ***Wyniki w grupach*** |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tak** | **Nie** |  | **Tak** | **Nie** |  |
| **kobieta** | 99% | 1% |  | 93% | 7% |  |
| **mężczyzna** | 99% | 1% |  | 94% | 6% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **do 25 lat** | 100% | 0% |  | 92% | 8% |  |
| **26-45 lat** | 97% | 3% |  | 95% | 5% |  |
| **46 lat lub więcej** | 100% | 0% |  | 94% | 6% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **jednorazowy** | 99% | 1% |  | 92% | 8% |  |
| **czasowy** | 100% | 0% |  | 97% | 3% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **normalny** | 98% | 2% |  | 95% | 5% |  |
| **ulgowy** | 100% | 0% |  | 92% | 8% |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **codziennie/ prawie** | 100% | 0% |  | 95% | 5% |  |
| **rzadziej** | 99% | 1% |  | 93% | 7% |  |

***Dodatkowe uwagi***

R33 (Kutno – Sierpc)

37 osób (7,9% respondentów) podróżujących linią R33, miało dodatkowe uwagi. Poniższa tabela wykazuje najczęściej zgłaszane sugestie.

* Najczęściej (8 razy) wskazywano zbyt małą/ niewystarczającą liczbę pociągów kursujących na tym odcinku.
* Dla 7 osób istotne jest to, że pociągi mają niedostosowany do ich potrzeb rozkład jazdy. 3 osoby narzekają na opóźnienia pociągów.

Najwięcej odpowiedzi koncentrowało się na problemach związanych z połączeniami (łącznie 15 osób), następnie na rozkładzie jazdy (łącznie 10 osób).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uwaga** | **Liczba odpowiedzi** | **Kategoria** |
| **Za mała liczba pociągów/ kursów** | **8 osób** | **POŁĄCZENIA** |
| **Rozkład niedostosowany do potrzeb** | **7 osób** | **ROZKŁAD JAZDY** |
| Opóźnienia pociągów | 3 osoby | POŁĄCZENIA |
| Częste zmiany rozkładu jazdy | po 2 osoby | ROZKŁAD JAZDY |
| Jestem zadowolony(a) | INNE |
| Nieprzyjemna obsługa | USŁUGI |
| Więcej pociągów przyspieszonych | POŁĄCZENIA |
| Brak informacji o rozkładzie i jego zmianach na stacjach | po 1 osobie | ROZKŁAD JAZDY |
| Długie postoje | POŁĄCZENIA |
| Nieprzystosowana/ niewygodna infrastruktura na stacjach | WARUNKI PODRÓŻY |
| Problem z toaletami (brak, za mało, brudne) | WARUNKI PODRÓŻY |
| Słabe skomunikowanie/ oczekiwanie na przesiadki | POŁĄCZENIA |
| Wysokie ceny biletów | USŁUGI |
| Za mało miejsc siedzących/ za krótki skład | WARUNKI PODRÓŻY |
| Za mało parkingów "P&R" | INFRASTRUKTURA |
| Zbyt długi czas podróży | POŁĄCZENIA |
| Zbyt wysoka/ niska temperatura w pociągach | WARUNKI PODRÓŻY |

Tabela 4. Dodatkowe uwagi (R33).

**ANALIZA FREKWENCJI**

***Liczba podróżnych Kolei Mazowieckich na liniach R27 i R33   
w dniach 11 – 13 października 2018 roku***

Podczas badania, wykonano zliczanie osób, które wsiadały do pociągów Kolei Mazowieckich na stacjach zlokalizowanych wzdłuż linii bocznych. Poniższe zestawienie opisuje, jak rozkładały się te liczebności na poszczególnych odcinkach, w kolejnych dniach badań. Dodatkowo, oprócz osób wsiadających, uwzględniono podróżnych przebywających już w pociągach po wjeździe na stacje objęte badaniami (głównie na R33).

Badanie uwzględnia zarówno pociągi Kolei Mazowieckich, jak i autobusy zastępczej komunikacji, kursujące na remontowanym odcinku linii R27 (Raciąż – Sierpc).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wsiadający** | **R27** | **R33** |
| Nasielsk - Sierpc | Kutno - Sierpc |
| **czwartek** | 121 | 198 |
| **piątek** | 118 | 232 |
| **sobota** | 77 | 207 |
| **kierunek** | Sierpc - Nasielsk | Sierpc - Kutno |
| **czwartek** | 164 | 211 |
| **piątek** | 136 | 220 |
| **sobota** | 121 | 224 |
|  | OGÓŁEM | OGÓŁEM |
| **czwartek** | 285 | 409 |
| **piątek** | 254 | 452 |
| **sobota** | 198 | 431 |

Tabela 5. Liczba wsiadających pasażerów na liniach bocznych KM.

Przeciętnie, na linii R27 wsiada na różnych stacjach od 200 do 300 osób, większa liczba w dni powszednie. Z kolei na R33 wsiada więcej podróżnych - średnio około 430 osób.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wsiadający i wysiadający** | **R27** | **R33** |
| Nasielsk -Sierpc | Kutno - Sierpc |
| **czwartek** | 291 | 416 |
| **piątek** | 281 | 537 |
| **sobota** | 186 | 414 |
| **kierunek** | Sierpc -Nasielsk | Sierpc - Kutno |
| **czwartek** | 285 | 408 |
| **piątek** | 239 | 421 |
| **sobota** | 198 | 428 |
| **kierunek** | OGÓŁEM | OGÓŁEM |
| **czwartek** | 576 | 824 |
| **piątek** | 520 | 958 |
| **sobota** | 384 | 842 |

Tabela 6. Liczba wsiadających i wysiadających (łącznie) pasażerów na liniach bocznych KM.

Liczba osób wsiadających i wysiadających na poziomie:

* 400-500 pasażerów na linii R27 oraz
* 800-1000 na linii R33.