

Czwarta edycja badania satysfakcji pasażerów kolei

23 lip 2025 15:22 Autor: tkuna

Urząd Transportu Kolejowego rozpoczął czwartą edycję badania satysfakcji pasażerów kolei. Poprzednie takie badania były prowadzone odpowiednio w 2019, 2021 i 2023 roku, a powstałe z nich raporty są dostępne na stronie internetowej Urzędu.

Ankieta pozwoli na poznanie aktualnych ocen i opinii użytkowników kolei dotyczących komfortu podróży, jakości obsługi i oferowanych usług, bezpieczeństwa, oferty przewozowej czy udogodnień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Zebrane od respondentów informacje umożliwią również zdiagnozowanie najważniejszych obszarów i zagadnień, które w ocenie pasażerów polskiej kolei wymagają priorytetowej poprawy. Dane te będą również cennym źródłem informacji dla Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego m.in. podczas opiniowania projektów planów transportowych oraz umów o świadczenie usług publicznych (PSC) przygotowywanych przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego.

Uzyskane wyniki tradycyjnie zostaną przez Urząd przedstawione w formie opracowania. Będzie ono również wsparciem dla podmiotów kolejowych w dostosowywaniu świadczonych usług do potrzeb pasażerów.

Ankieta składa się z kilkudziesięciu pytań odnoszących się w większości do kwestii, o które pytaliśmy w poprzednich edycjach badania. Umożliwi to porównanie uzyskanych wyników z danymi za lata 2019, 2021 i 2023 oraz ocenę poziomu zmian, które nastąpiły na rynku przewozów pasażerskich w ciągu ostatnich lat.

Tegoroczne badanie zostało również poszerzone o zagadnienia dotyczące tzw. wykluczenia transportowego.

Formularz badania jest dostępny na stronie Urzędu pod adresem:
www.utk.gov.pl/ankieta i będzie aktywny do 30 września br

Galeria



[1]

Załączniki

application/pdf
[plakat_uk_-_badanie_satysfakcji_pasazerow_kolei_2025_zalacznik_-_rpw_46493_2025.pdf](#) [2]
264.69 KB

<https://wit.archiwum-wzp.pl/aktualnosci/czwarta-edycja-badania-satysfakcji-pasazerow-kolei>