



Łódź, 18 stycznia 2019r.

Informacja prasowa

ŁKA z wysoką oceną pasażerów

Pasażerowie coraz wyżej oceniają Łódzką Kolej Aglomeracyjną – tak wynika z ostatniego badania satysfakcji klienta. Spółka w 10-stopniowej skali uzyskała ogólną ocenę 8,13. To wynik lepszy od poprzedniego badania zrealizowanego wiosną 2018 roku (7,89). Pasażerowie najbardziej zadowoleni są z komfortu w pociągach, dostępności biletów i realizacji usługi.

Ankiętę przeprowadzono w pociągach ŁKA pod koniec 2018 roku na próbie 2500 osób. W ramach badania w poszczególnych blokach oceniane były:

Jakość informacji o podróży – 8,17

Dostępność informacji na temat podróży – 7,91

Dostępność biletów – 8,45

Realizacja usługi – 8,24

Komfort w pociągu – 8,56

Stacje i przystanki kolejowe – 7,61

Wyniki wszystkich bloków są wyższe w porównaniu do badania przeprowadzonego wiosną. Zdaniem pasażerów najbardziej poprawiła się jakość informacji na temat podróży (wzrost o 0,51). Ankietowani bardziej zadowoleni są także z dostępności biletów (wzrost o 0,37).

W ramach pytań szczegółowych w badaniu niżej oceniona została liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów (spadek o 0,70). Jest to zrozumiałe mając na uwadze fakt, iż w 2018 roku ŁKA przewiozła 4 692 230 osób, o 22% więcej niż w roku 2017. Problem braku miejsc siedzących mają rozwiązać nowe pociągi, które zamówiła Spółka. Uruchomione zostaną także dodatkowe połączenia.

Ankietowani wskazywali także na potrzebę lepszej integracji rozkładów jazdy komunikacji publicznej z kolejowym rozkładem jazdy.

W ramach badania ŁKA zbadała także współczynnik rekomendacji (NPS), który wyniósł 56 punktów. Oznacza to, iż ponad połowa badanych poleciłaby Łódzką Kolej Aglomeracyjną swoim znajomym/kolegom z pracy czy członkom rodziny.

