

Łódź, dn. 19 maja 2025 r.

Informacja prasowa

Łódzka Kolej Aglomeracyjna sprawdza satysfakcję swoich pasażerów. Ruszyła kolejna edycja cyklicznego badania, pozwalającego poznać opinie podróżnych na temat jakości usług świadczonych przez ŁKA. Od 19 do 25 maja w wybranych pociągach regionalnego przewoźnika pojawią się ankieterzy, którzy będą zachęcać pasażerów do dzielenia się swoimi uwagami.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna zawsze na pierwszym miejscu stawia komfort i satysfakcję podróżnych. Dlatego od początku swojej działalności regularnie sprawdza, czy są oni zadowoleni z jej usług. Takie analizy pozwalają poznać oczekiwania pasażerów wobec codziennego funkcjonowania ŁKA.

Badanie ma formę anonimowej ankiety, którą podróżni wypełniają samodzielnie w czasie podróży pociągiem. Są proszeni m.in. o ocenę punktualności, komfortu jazdy, czystości, obsługi klienta oraz dostępności informacji. ŁKA sprawdza też to, jak bardzo pasażerowie przywiązani są do jej marki oraz czy byłiby skłonni polecić Łódzką Kolej Aglomeracyjną innym osobom. Ankieta zawiera również pytania dotyczące oceny działań przewoźnika na rzecz lokalnych społeczności i ekologii. Badanie pozwoli lepiej poznać strukturę demograficzną i społeczną podróżnych.

W tym roku Łódzka Kolej Aglomeracyjna zamierza zapytać o opinię aż 3000 osób. Odpowiedzi tak dużej grupy dadzą rzetelne wyniki i pozwolą na identyfikację obszarów wymagających ewentualnej poprawy.

– Opinie naszych pasażerów są dla nas niezwykle ważne. Cykliczne badania pozwalają nam skutecznie reagować na potrzeby podróżnych, a także planować dalszy rozwój Spółki. Dlatego zachęcamy do udziału w ankiecie i dzielenia się swoimi sugestiami – podkreśla Maciej Sobieraj, prezes Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej.

W 2024 roku pasażerowie wysoko ocenili Łódzką Kolej Aglomeracyjną – wynik 7,9 w 10 - stopniowej skali potwierdził utrzymujące się na wysokim poziomie zadowolenie z oferowanych usług. To m.in. efekt wysokiej niezawodności i punktualności pociągów ŁKA, które w ubiegłym roku wynosiły niemal 100%.

