

Tlačová správa

PRIESKUM: Podľa cestujúcich sa úroveň služieb spoločnosti ARRIVA opäť zlepšila

Bratislava, 26. mája 2023 – **Až 53 % cestujúcich si myslí, že služby spoločnosti ARRIVA sa v porovnaní s predchádzajúcim rokom zlepšili, ďalších 41 % vníma ich úroveň ako stabilnú. Vyplýva to z veľkého prieskumu spokojnosti, do ktorého sa od 22. septembra do 22. decembra 2022 zapojilo až 2 824 respondentov z celého Slovenska.**

Prieskum obsahoval 10 otázok, v ktorých mohli cestujúci vyjadriť svoj názor na kvalitu služieb spoločnosti ARRIVA, ako je kvalita vozidlového parku, dostupnosť informácií, dodržiavanie odchodov a príchodov autobusov, frekvencia spojov, čistota a poriadok v autobusoch či komunikácia a správanie vodičov. Do prieskumu sa zapojilo 58 % žien a 42 % mužov, pričom najviac respondentov bolo vo veku 26 – 45 rokov. Vysokú výpovednú hodnotu podčiarkuje aj fakt, že takmer polovica (48 %) z nich využíva služby verejnej autobusovej dopravy na dennej alebo takmer dennej báze a ďalších 23 % cestuje autobusom ARRIVA minimálne 3 až 4-krát týždenne. Medzi cestujúcimi je veľmi obľúbená dopravná čipová karta umožňujúca výhodnejšie cestovanie, ktorú používa takmer 80 percent z nich.

Prieskum potvrdil, že za najdôležitejšie pri výbere verejnej dopravy považujú cestujúci spoľahlivosť (54 %), krátku čakaciu dobu (47 %), čistotu, pohodlie a komfort (42 %), ale aj cenovú dostupnosť (41 %). Od svojich cestujúcich získala ARRIVA najvyššie hodnotenie za čistotu a poriadok v autobuse (4,2 z max. 5), dostupnosť informácií o spojoch a tarifách (4,1 z 5) a kvalitu vozidlového parku (3,8 z 5). Celková miera spokojnosti cestujúcich s úrovňou poskytovania služieb spoločnosťami ARRIVA na Slovensku dosiahla nadpriemernú úroveň (3,74 z 5).

„Pre spoločnosť ARRIVA sú výsledky tohto prieskumu medzi cestujúcimi dôležitou spätnou väzbou, ktorá nám hovorí, čo robíme dobre a kde máme priestor na zlepšenie. Sme hrdí na to, že naši cestujúci na základe každodennej skúsenosti potvrdili, že ARRIVA neustále zlepšuje kvalitu svojich služieb. Spokojnosť cestujúcich vo verejnej doprave je totiž základnou podmienkou pre zníženie počtu áut v uliciach a na cestách. Z najnovších výsledkov však vyplýva aj to, že rastie význam integrovanej dopravy, ktorá vytvára tlak na presnosť a nadväznosť spojov. Cestujúci tiež pripomenuli, že povolanie vodiča autobusu si vyžaduje nielen technickú zručnosť vo vedení vozidla, ale aj schopnosť komunikovať s ľuďmi a príjemné vystupovanie,“ uviedla **Petra Helec**, riaditeľka pre obchod a komunikáciu spoločností ARRIVA na Slovensku.

Až 53 % respondentov si myslí, že úroveň služieb spoločnosti ARRIVA sa v porovnaní s predchádzajúcim rokom zlepšila, ďalších 41 % vníma túto úroveň ako stabilnú. Za najdôležitejšie oblasti zlepšenia do budúcnosti cestujúci označili dodržiavanie cestovných poriadkov, správanie vodičov a úroveň zastávok a prístreškov. Záleží im však aj na zhustení spojov a klimatizácii v autobusoch.

S podrobnými výsledkami prieskumu spokojnosti cestujúcich spoločnosť ARRIVA oboznámi aj objednávateľov mestskej a prímestskej dopravy, ktorými sú mestá a samosprávne kraje. Ide o cennú informáciu, na základe ktorej môžu objednávateľia v spolupráci s dopravcom ďalej rozvíjať služby verejnej autobusovej dopravy.

ARRIVA na Slovensku a vo svete

Spoločnosť ARRIVA pôsobí na Slovensku od roku 2008 a je najsilnejším súkromným hráčom v autobusovej doprave v Slovenskej republike. Pôsobí v Bratislavskom, Košickom, Nitrianskom, Trnavskom a Žilinskom kraji, kde zabezpečuje mestskú, prímestskú, zmluvnú a komerčnú autobusovú dopravu. Od roku 2017 prevádzkuje spoločnosť službu zdieľaných bicyklov, tzv. bikesharing. ARRIVA zamestnáva na Slovensku viac ako 2 500 zamestnancov a prevádzkuje viac ako 1 500 autobusov. Tvorí ju šesť dopravných spoločností, servisná spoločnosť a centrála.

ARRIVA je jedným z popredných poskytovateľov osobnej dopravy v Európe, zamestnáva vyše 35 000 ľudí a ročne prepravuje 1,5 miliardy cestujúcich v 10 európskych krajinách. Je súčasťou Deutsche Bahn (DB), jednej z vedúcich spoločností v oblasti osobnej a logistickej dopravy na svete a je zodpovedná za regionálne služby v oblasti osobnej dopravy DB mimo Nemecka. Prevádzkuje autobusovú, železničnú a lodnú dopravu.

Kontakty pre médiá:

Andrej Tomašec
0948 876 084
arriva@arthurmedia.sk

Peter Stach
0907 115 114
press@arriva.sk