

Stanisława ZAMKOWSKA

PROBLEMY JAKOŚCI KOLEJOWYCH PRZEWOZÓW PASAŻERSKICH

Streszczenie

W artykule zostały przedstawione współczesne wymagania podróżnych oraz wybrane kierunki działań na rzecz poprawy jakości oferowanych usług w przewozach pasażerskich, ze szczególnym uwzględnieniem transportu kolejowego.

WSTĘP

Rozwój społeczeństwa europejskiego oraz wzrost gospodarki europejskiej wymagają coraz większego zapotrzebowania na usługi transportowe, a także zmian w kierunku tworzenia nowego modelu transportu, o zwiększonej jakości i wydajności, w tym na duże odległości. Stąd też jednym z ważnych celów polityki Unii Europejskiej jest zapewnienie wysokiego poziomu mobilności ludzi i towarów, przy jednoczesnym doborze środków transportu przyjaznych dla środowiska. Istotną rolę w tym procesie ma do spełnienia transport kolejowy, zaliczany do gałęzi transportu najmniej zagrażających środowisku i jednocześnie konkurencyjnych pod względem wydajności i niektórych kryteriów odnoszących się do jakości usług.

Zarówno działania ogólnoeuropejskie, jak też polityki narodowe poszczególnych państw, powinny zapewnić odpowiednie warunki promocji dla kolei, aby mogła stać się głównym elementem europejskiego systemu transportowego. Stworzenie nowego wizerunku kolei wymaga jednak usunięcia szeregu barier, w tym; technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych i prawnych oraz wprowadzania nowych technologii.

Bardzo ważnym elementem konkurencyjności kolei, w stosunku do innych gałęzi transportu, jest podnoszenie jakości świadczonych usług, które powinny wpłynąć na zmianę zachowań komunikacyjnych, stanowiąc zachętę dla pasażerów do odbywania podróży koleją. Podstawę kształtowania wysokiej jakości usług kolei powinno stanowić poznanie wymagań stawianych przez jej klientów, o czym traktuje niniejszy artykuł.

W artykule wskazano na konieczność uwzględnienia w projektowaniu usług przewozowych większego zakresu uwarunkowań, również spoza ścisłej problematyki transportowej, które wpływają na ich kształt i charakter. Zwrócona została także uwaga na konieczność i możliwość integracji działań w ramach różnych gałęzi transportu w kształtowaniu popytu na usługi komunikacyjne.

1. WSPÓŁCZESNE WYMAGANIA PODRÓŻNYCH JAKO PODSTAWA KSZTAŁTOWANIA POŻĄDANEJ JAKOŚCI USŁUG KOLEJOWYCH

1.1. Najczęściej stawiane postulaty przewozowe

Obecna sytuacja rynkowa stawia operatorów usług transportowych wobec konieczności zmiany filozofii działania, w kierunku oferowania usługi zgodnej z akceptacją nabywców. Tak więc, w centrum uwagi powinien znaleźć się klient - podróżny i jego oczekiwania.

Obok tradycyjnych wymagań stawianych przez podróżnych należy przy budowie oferty przewozowej uwzględnić także te, które wynikają ze współczesnych uwarunkowań i zmian jakościowych, jakie zachodzą w otoczeniu transportu. Oczekiwania podróżnych zmieniają się, ponieważ warunki życia współczesnego człowieka

także ulegają wyraźnym zmianom. Odzwierciedleniem tego jest m.in. przyspieszenie tempa życia i wzrost aktywności w różnorodnych dziedzinach. Ponieważ czas staje się coraz bardziej cenionym dobrem, dlatego transport publiczny musi sprostać przede wszystkim wymaganiom związanym z czasem, oferując coraz większe prędkości przemieszczania się i możliwość wykorzystania czasu przeznaczonego na podróż. Skrócenie czasu podróży jest istotne także w związku z otwarciem przestrzeni europejskiej i odbywaniem podróży na dalekie odległości.

Tak więc, postulaty przewozowe mogą dynamicznie ulegać zmianom w zależności od różnych czynników, np.: zmian potrzeb i oczekiwań ludności, różnych uwarunkowań odległości i czasu podróży, konkurencji na rynku transportowym.

Do najczęściej wymienianych postulatów przewozowych należą zatem:

- czas podróży,
- dostępność,
- wygoda,
- częstotliwość,
- koszt podróży,
- zapewnienie bezpieczeństwa,
- prosty system taryfowy,
- punktualność,
- rytmiczność
- bezpośredniość,
- dostępny i zrozumiały system informacji,
- prędkość,
- niezawodność,
- dobre skomunikowania, wraz z odpowiednimi warunkami przejazdu się,
- dogodny system nabywania i kasowania biletów oraz inne.

Oczekiwania klienta wobec usługi przewozowej dotyczą obecnie, nie tylko samego faktu przemieszczenia, ale także nakładają pewne wymagania wobec sposobu przemieszczenia.

1.2. Dostępność usług dla wszystkich grup społecznych

Ponieważ transport publiczny stanowi znaczący element prospołecznych działań stąd też, zgodnie z tą strategią, wymogiem jest zapewnienie dostępu do usług kolejowych wszystkim grupom społecznym. Uwzględnienie tego postulatu w tworzeniu oferty kolei eliminuje wszelkie przejawy dyskryminacji. W europejskiej wizji dotyczącej pasażerów transportu zbiorowego istnieje konieczność zapewnienia pasażerom niepełnosprawnym, w tym pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej, możliwości korzystania z usług tego transportu, z uwzględnieniem odpowiednich systemów informacji, rezerwacji, dostępu do punktów komunikacyjnych, dostępu do pojazdów i do całej intermodalnej sieci.

1.3. Rozwiązania w obsłudze biletowej

Nowe oferty kolei wymagają przygotowania dogodnych rozwiązań w zakresie systemu biletowego, w tym wprowadzania rezerwacji i zakupu miejsc przez Internet. Dysponując komputerem podłączonym do sieci światowej wystarczy wybrać odpowiedni adres elektroniczny kolei, aby móc zapoznać się z rozkładem jazdy i zarezerwować miejsce w pociągu, uiszczając opłatę kartą kredytową.

1.4. Rola dworców w kształtowaniu jakości usług kolejowych

Ważnym elementem jakości obsługi podróżnych powinny być dworce i przystanki kolejowe, stanowiące obiekty integrujące transport publiczny na styku różnych sieci transportowych (miejskich, podmiejskich, regionalnych, dalekich). Tzw. inteligentny dworzec stanowi gwarancję prawidłowego funkcjonowania łańcucha transportowego w procesie integracji przemieszczeń typu „od drzwi do drzwi”.

Do niedawna jeszcze rola dworców kolejowych odnoszona była głównie do funkcji związanych z działalnością eksploatacyjną kolei i z obsługą podróżnych. Natomiast obecnie istnieje potrzeba zarówno poszerzenia funkcji dworców kolejowych związanych z obsługą podróżnych, podnosząc jakość odbywanych podróży i zmieniając wizerunek kolei, jak też potrzeba zwiększenia dostępności do szeregu innych usług, które mogą być zaoferowane przez licznych usługodawców zlokalizowanych w terminalu dworcowym. Ewolucja w ofercie usługowej dworców kolejowych polega zatem na przechodzeniu od budynków z halą kasową i poczekalnią do wielofunkcyjnych obiektów. Nowoczesny obiekt dworcowy łączy funkcje związane z zapewnieniem podstawowych potrzeb umożliwiających odprawę podróżnych z funkcjami handlu, gastronomii, rozrywki i informacji. Przy niektórych dworcach budowane jest także zaplecze konferencyjne (np. w Sztokholmie), centra biurowe, a nawet teatry [3].

1.5. Rola informacji w ocenie jakości usług kolejowych

Coraz większe znaczenie dla kształtowania wysokiej jakości usług oferowanych na rynku oraz dla konkurencyjności przedsiębiorstw mają obecnie; sprawny przekaz informacji oraz właściwe jej wykorzystanie. Każdej podróży, a szczególnie tej, w której podróżny korzysta z kilku środków transportu, powinien towarzyszyć odpowiedni łańcuch informacji. Informacja dla pasażerów powinna przede wszystkim ułatwić dostęp i korzystanie z usług transportu, a dzięki redukcji obszaru niewiedzy o planowanej podróży, zmniejszyć poczucie niepewności pasażerów. Wszystkie informacje, jakimi winien dysponować podróżny, można pogrupować w zależności od fazy ich dostarczania na:

- informacje poprzedzające podróż,
- informacje przekazywane w czasie jazdy,
- informacje przydatne po zakończeniu podróży.

Oprócz informacji o samej podróży coraz większego znaczenia nabiera informacja służąca bezpieczeństwu lub dostarczająca rozrywkę. Szczególnie ważny jest precyzyjny przekaz informacji w sytuacjach wyjątkowych, np. przy opóźnieniach i awariach. Wskazane byłoby nie tylko przekazanie informacji o opóźnieniu, ale także o zapewnieniu dalszej podróży, np. że kolejne środki transportu będą oczekiwały na spóźnionych podróżnych.

1.6. Nowoczesny tabor jako element podnoszący standard usług kolejowych

Kolejnym, ważnym warunkiem podnoszenia standardu oferowanych usług jest zastosowanie nowoczesnego taboru pasażerskiego, dostosowanego do różnych warunków podróżowania, na bliskie i dalekie odległości. Pociągi powinny mieć odpowiednią estetykę wnętrza, zapewnioną wygodę, klimatyzację oraz nowoczesną informację. Upowszechnienie nowoczesnych technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w transporcie pasażerskim

umożliwia również zagospodarowanie czasu podróży. Istniejące możliwości techniczne mogą być wykorzystane do przekazywania audycji radiowych, telewizyjnych czy nadawania reklam.

Wysoki standard usług w przewozach pasażerskich (np. w szybkich pociągach) obejmuje także korzystanie z komputera, Internetu czy telefonu. Na przykład niemieckie pociągi ICE, korzystając z doświadczeń transportu lotniczego, wprowadziły indywidualne systemy audio video, możliwość zakupu czasopism, informacje w pociągach i na większych dworcach w języku angielskim, szkoląc swój personel obsługi w ośrodkach Lufthansy.

2. WARUNKI TWORZENIA NOWEJ JAKOŚCI USŁUG KOLEJOWYCH W PRZEWOZACH PASAŻERSKICH

2.1. Regulacje prawne określające standard i prawa pasażerów w transporcie kolejowym

Unijna polityka w zakresie przewozu osób ma na celu poprawę oferty transportu publicznego i została zawarta w szeregu wydanych aktach prawnych, które określają podstawowe standardy i prawa przysługujące pasażerom we Wspólnocie Europejskiej. Podstawową regulacją praw pasażerów (Passengers Right Regulation- PRR) stanowi Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego nr 1371/2007 z października 2007r [6]. Uzupełnieniem jest rozporządzenie z grudnia 2009 r. odnoszące się do praw pasażerów kolejowych i poprawy jakości oferowanych im usług. Integralną część PRR stanowią ujednolicone przepisy odnoszące się do międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV- załącznik A do konwencji CO-TIF).

W 2011 roku został wydany Komunikat Komisji w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu [5, s. 3], w którym zawartych zostało dziesięć podstawowych praw pasażerów w UE. Są to:

1. Prawo do niedyskryminacji w dostępie do transportu.
2. Prawo do mobilności: dostęp i pomoc dla pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej bez dodatkowych kosztów.
3. Prawo do informacji przed zakupem oraz na różnych etapach podróży, w szczególności w przypadku jej zakłócenia.
4. Prawo do rezygnacji z podróży (zwrot pełnego kosztu biletu), jeżeli nie odbywa się ona zgodnie z planem.
5. Prawo do wykonania umowy transportowej w przypadku zakłócenia podróży (zmiana planu podróży i zmiana rezerwacji).
6. Prawo do uzyskania pomocy w przypadku dużego opóźnienia rozpoczęcia podróży lub w punktach przesiadkowych.
7. Prawo do odszkodowania na określonych warunkach.
8. Prawo do odpowiedzialności przewoźników w odniesieniu do pasażerów i ich bagażu.
9. Prawo do szybko działającego i dostępnego systemu rozpatrywania skarg.
10. Prawo do pełnego stosowania i skutecznego egzekwowania prawa UE.

W art. 18 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) zakazuje się dyskryminacji zarówno ze względu na przynależność państwową, jak i niepełnosprawność osób. Podstawowe znaczenie dla poprawy jakości ma zapewnienie pasażerom niepełnosprawnym i pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości wstępnego powiadomienia o swojej podróży. Dotyczy to również transportu intermodalnego (np. jedno wstępne powiadomienie w przypadku biletu łączonego na pociąg dużych prędkości i samolot). Rzeczywista dostępność usługi zakłada również, że informacje i systemy rezerwacji są zapewniane w dostępnych formatach (np. czytniki ekranowe dla osób niedowidzących) i zgodnie z normami technicznymi dotyczącymi dostępności w odniesieniu do

pojazdów i infrastruktury, w tym punktów dostępu i terminali. Na poziomie UE istnieją normy techniczne dotyczące dostępności (TSI „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się”) w odniesieniu do systemu kolei konwencjonalnej i kolei dużych prędkości. Pociągi, stacje i odpowiednie elementy infrastruktury, które są zgodne z TSI „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się”, będą nieoperacyjne, a zatem będą gwarantować pasażerom niepełnosprawnym i pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej podobny poziom dostępu w całej sieci transeuropejskiej [2, s.72]

W zakresie dostarczanych informacji Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu [5] przedstawia prawa, jakie przysługują pasażerom korzystającym z usług kolei. Od grudnia 2009 r. pasażerowie kolejowi w Europie muszą być informowani szczegółowo i w najbardziej odpowiedniej formie o każdym etapie podróży. I tak, informacje dostarczane przed podróżą powinny zawierać:

- ogólne warunki umów, jakie mają zastosowanie do danej umowy przewozu,
- sposób odbycia podróży najszybciej i przy najniższych opłatach za przewóz,
- dostępne wyposażenie w pociągu na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz pasażerów z rowerami,
- dostępne miejsca siedzące w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszetkach i wagonach sypialnych,
- dane o usługach dostępnych w pociągu,
- gdzie i w jaki sposób pasażerowie mogą odbierać zagubiony bagaż i składać skargę.

Informacje dostarczane w trakcie podróży dotyczą następujących kwestii:

- dostępności usług w pociągach,
- następnej stacji,
- zaistniałych opóźnień i przewidywanej godziny przyjazdu,
- możliwości przesiadek,
- instrukcji koniecznych do uwzględnienia w związku z kwestiami bezpieczeństwa i ochrony.

Przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do umożliwienia pasażerom przewozu rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor.

Ponadto przewiduje się formy odszkodowań w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu.

2.2. Podnoszenie prędkości pociągów

Elementem konkurencyjności kolei jest obecnie stale podnoszenie maksymalnych prędkości pociągów, zwłaszcza przekraczających granice państw. Osiąganie wysokich prędkości, np. w systemach konwencjonalnych wymaga przede wszystkim modernizacji sieci, przystosowującej ją do ruchu pociągów z prędkością 160-250 km/h oraz budowy taboru, zdolnego do jazdy z takimi prędkościami. Natomiast prędkości powyżej 200km/h wymagają już budowy nowych linii kolejowych o zmienionych parametrach geometrycznych i odpowiednich zabezpieczeniach. Pociąga to za sobą także konieczność harmonizacji rozkładów jazdy i dalszego rozwoju interoperacyjności systemów kolejowych.

2.3. Modernizacja obiektów infrastruktury kolejowej

Niezbędne jest także przeprowadzenie modernizacji budynków dworcowych i peronów. Cele tej modernizacji wynikają z konieczności usprawnienia samej komunikacji szynowej, wykorzystując nowoczesne rozwiązania konstrukcyjne i technologiczne dla zwiększenia np. częstotliwości kursowania pociągów, zoptymalizowania długości składów pociągów, zmniejszenia hałasu itp., ale

przede wszystkim z obsługi coraz większej liczby podróżnych i sprostanie nowym wymaganiom technicznym. Niezależnie od widocznych dla pasażera zmian modernizacyjnych niezbędne jest prowadzenie inwestycji związanych z budową lub przebudową torów stacyjnych, posterunków ruchu, systemów sterowania i innych elementów wyposażenia, aby można było sprostać rosnącemu natężeniu ruchu i zachowaniu bezpieczeństwa.

2.4. Zaangażowanie kapitału ludzkiego

Aby mógł nastąpić wyraźny renesans kolei należy sprostać wielu różnym wyzwaniom. Niezależnie od ogromnego postępu technologicznego i komputeryzacji warunkiem sukcesu kolei powinni być doświadczeni pracownicy, odpowiednio wyszkoleni i o dużym zaangażowaniu w pracę. Jest to szczególnie ważne w kontaktach z klientami podczas przekazywania informacji lub udzielania pomocy, w tym osobom niepełnosprawnym i bckrajowcom. Ponadto, postęp i najnowocześniejsze techniki powinny być wdrożone w proces zarządzania i kierowania ruchem, zwiększenia prędkości pojazdów szynowych i podnoszenia komfortu jazdy. W tym zakresie jest niezbędna ścisła współpraca specjalistów z różnych krajów.

2.5. Działania integracyjne i intermodalność

Dynamiczny wzrost urbanizacji sprawił, że prawie połowa ludności świata mieszka w miastach lub w strefach podmiejskich. Na początku 2000 roku było około 300 milionowych miast, a prognozy przewidują 400-500 takich miast. Obserwowany jest także wzrost odległości w codziennych przemieszczeniach (dom-praca, nauka). Lansowana do niedawna koncepcja obsługi miast przez samochody i autobusy nie zdaje egzaminu. Istnieje zatem konieczność zwiększonego zaangażowania transportu szynowego: metra, kolei i tramwajów w obsługę ruchu miejskiego. Ważna jest także integracja różnych form obsługi komunikacyjnej miast. Jednym z obszarów integracji jest wprowadzenie systemu „tram-train”, umożliwiającego poruszanie się dwusystemowych wagonów po torach kolejowych i tramwajowych. Daje to możliwości przechodzenia z sieci tramwajowej na nie zelektryfikowane odcinki kolejowe, dzięki dodatkowemu wyposażeniu w napęd diesel-elektryczny. Jest to dobre rozwiązanie dla obsługi połączeń obszarów podmiejskich z centrami miast.

Zintegrowana usługa może dotyczyć także powiązania oferty pociąg + samolot i wynajmu samochodu. Współczesna aktywność człowieka obejmuje coraz dłuższe zasięgi i obszary, sprawiając, że coraz istotniejszą funkcję spełnia transport lotniczy. Rzadkość lokalizacji punktów odprawy lotniczej wymaga jednak komplementarnej usługi transportu dowozowego. Waleorem kolei jest fakt, że pociągi dojeżdżają do centrów miast, natomiast lotniska lokalizowane są najczęściej daleko poza miastem. Ze względu na duże zatłoczenie na drogach kolej i linie lotnicze mogą stać się doskonałymi partnerami w obsłudze potoków pasażerskich na dalekie odległości. Jak wynika z doświadczeń, oferta wspólnej obsługi pociąg-samolot, wymaga:

- doprowadzenia linii kolejowych do lotnisk,
- skoordynowania rozkładów jazdy pociągów i samolotów;
- ujednoczenia systemów rezerwacji i sprzedaży biletów;
- rozwiązania problemu odprawy bagażu.

Kwestia współpracy transportu kolejowego i lotniczego jest aktualna w szczególności dla nowo budowanych systemów kolei wysokich prędkości. Projekty tych systemów przeważnie uwzględniają włączenie kolei w obsługę lotnisk. Przykładem obiektu świadczącego usługi intermodalne jest terminal kolejowo-lotniczy we Frankfurcie, który oddany zostanie do użytku w 2006 roku

Intermodalność w obsłudze podróżnych powinna objąć nie tylko usługi podstawowe, przewozowe, ale także usługi dodatkowe towarzyszące podróży, których uwzględnienie jest obecnie niezbędne przy projektowaniu i wdrażaniu nowych ofert w transporcie zbior-

rowym. Podróżni oczekują zapewnienia takich usług, dzięki którym podróż będzie łatwiejsza i bardziej atrakcyjna. a jej czas maksymalnie wykorzystany. Do usług tych należą: usługi gastronomiczne; bagażowe; parkingowe; hotelowe; usługi handlowe, polegające na możliwości zrobienia zakupów. Intermodalność w podanym wyżej zakresie wyraża się również poprzez możliwość regulowania wszelkich należności jedną kartą płatniczą, pełniącą także funkcje biletu.

Inny obszar integracji obejmuje współpracę transportu z instytucjami oferującymi usługi turystyczne i rekreacyjne, które stają się coraz częściej atrakcyjnym sposobem spędzania czasu wolnego. Transport zbiorowy, chcąc skorzystać z rozwoju turystyki, musi przygotować stosowne oferty, łączące obsługę przewozową z ofertą turystyczną, co wchodzi również w zakres intermodalności. W takiej ofercie powinny się znaleźć dostępne bilety (kolejowe, lotnicze, autobusowe, komunikacji miejskiej), hotele w różnych kategoriach cenowych, bilety na imprezy kulturalne i sportowe, a nawet samochody do wynajęcia.

PODSUMOWANIE

Wzmocnienie pozycji rynkowej kolei poprzez poprawę jakościową i ilościową ofert stanowi podstawę do pozyskania dodatkowego popytu. Koncentracja kolei powinna być jednak skupiona na tych obszarach, gdzie istnieje największy potencjał rynkowy dla transferu przewozów.

Nowe rozwiązania techniczne i technologiczne w transporcie kolejowym pozwalają obecnie na przygotowanie atrakcyjnych ofert w aspekcie zarówno zwiększenia prędkości podróży, jak też częstotliwości połączeń, komfortu i odpowiedniej informacji, mając na uwadze podwyższone wymagania podróżnych. Stąd też można zauważyć, że transport szynowy zyskuje coraz większy stopień akceptacji społecznej ze względu na wysoką zdolność przewozową, w połączeniu z podwyższaniem jakości oferowanych usług.

Innym celem modernizacji kolei są nowe oczekiwania coraz bardziej wymagających pasażerów, podobnie jak to ma miejsce w portach lotniczych, które zobowiązują przewoźników i instytucje kolejowe do modyfikacji tradycyjnych funkcji dworca. To nowe podejście narzuca potrzebę zaspokojenia bardzo różnych oczekiwań. Dworzec staje się coraz bardziej obiektem hybrydowym – połączeniem centrum handlowego, rekreacyjnego i multimodalnego terminala komunikacyjnego.

Podstawowe znaczenie zarządzania jakością w działalności gospodarczej jest skutkiem wymagań stawianych w wyniku działania mechanizmów rynkowych. Aby zapewnić przetrwanie firmy na rynku, należy zaoferować wyższą jakość usług, satysfakcjonujących klientów. Drogą do tego w usługach przewozowych dla ludności jest uwzględnienie nie tylko podstawowych wymagań pasażerów, ale poszukiwanie dodatkowych możliwości zadowolenia klienta poprzez szeroką informację, stosowanie nowoczesnych technologii umożliwiających zakup i rezerwację miejsc, poprawę bezpieczeństwa podróży oraz ofertę usług dodatkowych.

Transport szynowy jest nie tylko rozwiązaniem problemów ekologicznych, ale także problemów przewozowych na szczególnie obciążonych obszarach i kierunkach, na przykład w aglomeracjach miejskich, a także w najważniejszych relacjach krajowych i międzynarodowych.

Nowa oferta kolei musi jednak odpowiadać oczekiwaniom współczesnego człowieka, uwzględniać jego aktywność i przyzwyczajenia, a także zwiększone wymagania odnośnie komfortu podróży, wynikające z porównania z jazdą samochodem czy samolotem. Warunkiem spełnienia powyższych wymagań jest jakość wyposażenia kolei, głównie infrastruktury i taboru. Równie ważnym elementem jest właściwa organizacja i nowoczesność obsługi pasażera,

obejmująca m. in. intermodalność, informację, dostępność, systemy biletowe.

BIBLIOGRAFIA

1. Biała Księga. Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu, Bruksela, dnia 28.3.2011 KOM (2011).
2. Decyzja Komisji 2008/164/WE, Dz.U. L 64 z 7.3.2008.
3. Ducasse I., Gares, le nouvellespace de vie de la ville. Le Rail 2012, nr 9. (za Biuletyn Informacyjny Infrastruktury nr 12/2012 .
4. Dancre J-F., Des garestraitées avec égard.. Le Rail 2007, nr 137.
5. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego;. Europejska wizja dotycząca pasażerów: Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu. Bruksela, dnia 19.12.2011. KOM(2011) 898 wersja ostateczna
6. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. L 315/14 PL Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej 3.12.2007.

THE PROBLEMS OF RAIL PASSENGER TRANSPORT QUALITY

Abstract

The article presents the modern traveler needs as well as selected courses of action to improve the quality of services in passenger transport, with particular reference to rail transport..

Autor:

dr hab. **Stanisława Zamkowska** prof. UTH – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny, Wydział Transportu i Elektrotechniki, Zakład Logistyki i Marketingu, s.zamkowska@uthrad.pl