

MICHAŁ BEIM

dr, Instytut Melioracji, Inżynierii Środowiska i Geodezji, Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu, ul. Piątkowska 94, 60–649 Poznań, michal.beim@up.poznan.pl

Badania satysfakcji pasażerów spółki Arriva Rail Polska¹

Streszczenie. Zjawisko konkurencji na kolei wywołuje w Polsce szeroką debatę społeczną. Rozbicie przewozów pasażerskich na wiele spółek przedstawiane w mediach jest negatywnie i jako główna przyczyna chaosu. Badania satysfakcji pasażerów przewoźnika Arriva Rail Polska pokazują jednak, iż konkurencja może przynieść korzyści pasażerom. Niniejszy tekst prezentuje wyniki badań wśród pasażerów przeprowadzone w 2013 r. na próbie 685 osób. Wywiad kwestionariuszowy odbył się cztery lata po pierwszych badaniach [1] i potwierdza dobre opinie pasażerów o niezależnym przewoźniku. Arriva RP jest oceniana najlepiej spośród wszystkich przewoźników działających w województwie kujawsko-pomorskim. Pasażerowie szczególnie doceniają wysoką kulturę osobistą personelu oraz dobre utrzymanie pojazdów; krytykują dostępność miejsc siedzących, zbyt małą liczbę kursów oraz klimat akustyczny w pojazdach. Oczekiwania pasażerów wobec przewoźnika dotyczą przede wszystkim zwiększenia liczby kursów poza godzinami szczytu oraz uruchomienia internetowego kanału sprzedaży biletów. Niezależną od przewoźnika barierą w rozwoju kolei regionalnych jest stan techniczny stacji i dworców kolejowych oraz torów kolejowych.

Słowa kluczowe: transport pasażerski, transport kolejowy, jakość przewozów, preferencje pasażerów

Rynek regionalnych przewozów kolejowych w Polsce

W świetle polskich przepisów organizatorami przewozów kolejowych w Polsce są marszałkowie województw. Wyjątkiem od tej reguły jest jedynie Szybka Kolej Miejska w Warszawie, która uruchamiana jest w całości przez miasto oraz przez nie finansowana. W myśl rozporządzenia (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70 istnieją dwie drogi zamawiania usług przewozowych:

- powierzenie zamówienia z wolnej ręki spółce będącej własnością samorządów,
- rozpisanie przetargów na świadczenie usług.

Samorządy wojewódzkie posiadające własnych przewoźników (województwa: mazowieckie, dolnośląskie, wielkopolskie i śląskie) korzystają z pierwszej możliwości – w pełnym zakresie (Mazowsze) lub w części pracy przewozowej, którą przewoźnicy będący własnością samorządów mogą wykonać (Dolny Śląsk, Śląsk, Wielkopolska). Pozostałe województwa organizują przetargi.

Sposób organizacji przetargów ewidentnie nie sprzyja konkurencji. Porównując polskie doświadczenia z najlepszą zagraniczną praktyką (m.in. [2][3]), można zidentyfikować następujące ograniczenia polskich przetargów:

- krótki czas na przygotowanie oferty,
- brak podziału oferty na mniejsze części (np. na trakcję spalinową i elektryczną lub podsięci),
- krótki czas świadczenia usług (zazwyczaj okres jednego roku),
- brak wymogów jakościowych innych niż punktualność i minimalna pojemność taboru.

Wyżej opisany sposób organizacji przewozów prowadzi do preferowania usług przewoźnika zasiedziałego – spółki Przewozy Regionalne. Wniosek ten znajduje potwierdzenie w zestawieniu przetargów ogłoszonych w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. (tab. 1).

Arriva RP na rynku regionalnych przewozów kolejowych w Polsce

Województwo kujawsko-pomorskie w ostatnich latach organizuje przetargi na regionalne przewozy kolejowe z nieco większym wyprzedzeniem niż inne regiony w Polsce. Umożliwia to staranie się o wejście na rynek podmiotów innych niż podmiot zasiedziały. 15 maja 2007 r. województwo ogłosiło przetarg na obsługę linii regionalnych w okresie od 9 grudnia 2007 roku do 11 grudnia 2010 r. Zwycięzcami przetargu były konsorcjum Arriva PCC w zakresie linii trakcji spalinowej (jeden pakiet zadań) i PKP Przewozy Regionalne (dwa pakiety obsługiwane trakcją elektryczną). Pierwotnie zainteresowanie startem w przetargu deklarowały jeszcze dwa koncerny: Veolia i CTL.

W momencie reaktywowania niezelektryfikowanej linii Bydgoszcz–Chełmża w listopadzie 2008 r. województwo powierzyło z wolnej ręki spółce PKP PR obsługę. Wywołało to protest prywatnego przewoźnika. Kolejny przetarg został ogłoszony 28 lipca 2010 r. na obsługę całego województwa, w podziale na pięć pakietów (w tym jeden spalinowy). W czterech z pięciu pakietów umowy miały być zawierane na 10 lat, począwszy od 12 grudnia 2010 r., a w przypadku ostatniego pakietu (BiT City) na pięć lat. Przetarg wymagał od zwycięzców wprowadzenia do określonej minimalnej liczby eksploatacji fabrycznie nowych pojazdów szynowych (3 szt. w pakiecie spalinowym, 1–2 szt. w pozostałych pakietach, z wyłączeniem BiT City), co stanowiło novum w warunkach polskich. Przetarg został rozstrzygnięty jedynie w zakresie pakietu spalinowego. Arriva zaproponowała dopłatę w wysokości 17,99 zł/pockm (co pokrywało się z szacunkami zamawiającego), a Przewozy Regionalne 35,48 zł/pockm. W pozostałych pakietach ofertę złożyły tylko Przewozy Regionalne. Oczekiwane przez PR kwoty były zdecydowanie wyższe

¹ © Transport Miejski i Regionalny, 2014.

Przetargi na regionalne przewozy kolejowe (CIV 60210000-3) ogłoszone w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. przez samorządy wojewódzkie			
Województwo	Data ogłoszenia przetargu (OP), termin składania ofert (TS) lub otwarcia ofert (OO) i szacunkowa wartość zamówienia	Okres świadczenia usług	Liczba oferentów i nazwa oferenta oraz cena oferty i jej zakres
zachodnio-pomorskie	25.05.2013 r. (OP), 17.05.2013 r. (TS), 14.06.2013 r. (OO), Szacunkowa wartość 118 110 705 zł.	15.12.2013 do 13.12.2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 76 266 018,75 zł pracy eksploatacyjnej w ruchu krajowym w wysokości 5 242 533 pockm oraz w wysokości 178 763 pockm w ruchu transgranicznym
pomorskie	19.08.2013 r. (OP), 5.09.2013 r. (TS), 7.09.2013 r. (OO) niesprecyzowana szacunkowa wartość w ogłoszeniu zamówienia publicznego (kosztorys budżetu: 28 200 000 zł)	8.12.2013 r. do 13.12.2014 r.	I część: 1. Przewozy Regionalne, 30 960 000 zł, 2. 165 tys. pockm II część: 1. Arriva RP, 2 470 000 zł 105 tys. pockm
podkarpackie (pierwszy przetarg)	10.07.2013 r. (OP) pierwotny 20.08.2013 r., przedłużony 04.09.2013 r. (TS), 25.10.2013 r. (OO). praca eksploatacyjna min. 2 640 000 pockm.	1.01.2014 r. do 31.12.2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 50 594 544 zł Zamawiający unieważnił przetarg, ponieważ cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę przeznaczoną na sfinansowanie powyższych zadań (38 000 000 zł)
podkarpackie (powtórzony przetarg)	25.10.2013 r. ogłoszono zamierza ogłosić przetarg	Według wstępnej deklaracji od 1.01.2014 do 31.10.2014 r. z możliwością udzielenia zamówień uzupełniających przy pracy eksploatacyjnej na poziomie 2 220 000 pockm w okresie 10 miesięcy	(postępowanie w przygotowaniu)
lubuskie (przetarg)	29.05.2013 r. (OP) 11.06.2013 r. (TS) praca eksploatacyjna została określona opisowo – ile par pociągów dziennie na poszczególnych liniach.	5.12.2013 r. do 13.12.2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 43 500 000 zł Zamawiający unieważnił przetarg, ponieważ cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę przeznaczoną na sfinansowanie powyższych zadań (33 600 000 zł).
lubuskie (negocjacje)	Procedura negocjacyjna bez publikacji ogłoszenia o zamówieniu/uprzedniego ogłoszenia, rozstrzygnięta 16.08.2013 r. Początkowa szacunkowa całkowita wartość zamówienia: 41 800 000 zł	5.12.2013 r. do 13.12.2014 r.	1. Przewozy Regionalne

Źródło: opracowanie własne na podstawie BIP poszczególnych województw oraz danych Urzędu Zamówień Publicznych

niż zabezpieczone środki (np. dla pakietu bydgoskiego wynosiły 351% zaplanowanych wydatków).

Po przejściu do 2010 r. wszystkich udziałowców konsorcjum – spółki PCC Rail SA i Arriva plc – przez grupę Deutsche Bahn AG spółka zmieniła nazwę na Arriva Rail Polska.

Arriva RP w momencie prowadzenia badań do dyspozycji posiadała 38 spalinowych zespołów trakcyjnych. W tej liczbie 18 szt. stanowiły pojazdy będące własnością samorządu kujawsko-pomorskiego. Większość taboru (24 sztuki) to stosunkowo nowe pojazdy produkcji PESA Bydgoszcz SA (typ SA106, SA123, SA 133 i SA134). Resztę stanowił używany tabor (w większości MR/MRD) wyprodukowany przez Waggonfabrik Uerdingen AG na przełomie lat 70. i 80. XX w. Pociągi te posiadają staromodne, choć jak na tamte czasy luksusowe wyposażenie. Zarówno pociągi polskiej produkcji, jak i niemieckiej są w stanie osiągać prędkość maksymalną 120 km/h lub wyższą.

Spółka od samego początku starała się wypracować image i wykształtować rozpoznawalność marki. Cały własny tabor pomalowany był w charakterystyczne turkusowo-kremowe barwy. Wprowadzone do eksploatacji w 2012 r. pojazdy serii SA133 zostały pomalowane jednak w nawiązaniu do barw województwa kujawsko-pomorskiego. Jest to pierwszy przypadek w Polsce, gdy w regionie zaczęto dążyć do unifikacji wizualnej taboru, niezależnie od przewoźników świadczących usługi na rzecz województwa. W świetle danych Urzędu Transportu Kolejowego Arriva RP w 2012 r. przewiozła 0,91% wszystkich podróży w Polsce, co odpowiada 2 090 000 podróży.

W dniu 20 września 2012 r. rozpisane zostały usługi na liniach zelektryfikowanych w okresie od 15 grudnia 2013 do 12 grudnia 2015 r. (z terminem składania ofert do 30 października 2012). Władze wojewódzkie, nawiązując do najlepszej zagranicznej praktyki, podzieliły regionalną, zelektryfikowaną sieć kolejową na trzy podsieci. W momencie otwarcia ofert okazało się, że ceny zaproponowane przez spółkę Arriva RP były najbardziej atrakcyjne dla dwóch z trzech pakietów: A – przy cenie 10,38 zł/pociągokilometr i B – przy cenie 11,82 zł/pockm. Przewozy Regionalne zażądały odpowiednio 13,29 i 12,49 zł. W pakiecie C o najniższą dopłatę wnioskowały PR (13,49 zł/pockm). Arriva postulowała 16,18 zł. Oferty spełniały wymagania formalne. Stawki zaoferowane przez Arriva RP w pakietach A i B były o ok. 10% niższe niż ceny u dotychczasowego przewoźnika. Mimo to 25 stycznia 2013 r. postępowanie zostało unieważnione. Przedstawione oferty miały przekraczać możliwości finansowe województwa. Zaproponowane stawki były jednak niższe od szacunków zamawiającego. W konsekwencji Arriva RP złożyła do Krajowej Izby Odwoławczej wniosek o uznanie unieważnienia tego przetargu za bezprawne. 18 lutego 2013 r. Krajowa Izba Odwoławcza przyznała rację skarżącemu, jednak nie mogła wskazać i wybrać zwycięzcy postępowania. 26 marca 2013 r. KIO nakazała więc samorządowi kontynuowanie procedury przetargowej. Podpisanie umowy nastąpiło dopiero 1 lipca 2013 r. Przedłużająca procedura utrudniała prace przygotowawcze nad nową ofertą.

Mniej korzystne dla spółki Arriva RP były rozstrzygnięcia na Podlasiu w 2012 r. W przetargu na świadczenie usług

przewoźnych w latach 2013–2014 swoje oferty zgłosiły dwie firmy – Arriva i Przewozy Regionalne. W momencie otwarcia kopert w kwietniu 2012 r. okazało się, że lepsze warunki zaproponowała Arriva, która oczekiwała dopłaty 17,125 zł/pocmk i zadeklarowała pracę eksploacyjną na poziomie 3 378 000 pocmk. Przewozy Regionalne zaproponowały stawkę 18,48 zł/pocmk i realizację 2 647 850 pocmk. Obie oferty przekroczyły zakładany budżet w wysokości 15,5 mln zł rocznie. Fakt ten stał się pretekstem do unieważnienia przetargu i rozpisania nowego w maju. W drugim przetargu Arriva podtrzymała swoją ofertę, podczas gdy PR zaoferowały stawkę dofinansowania na poziomie 14,99 zł/pocmk. Dopłata w 2012 r. dla PR wynosiła 21,50 zł/pocmk. Konkurencja doprowadziła więc do spadku ceny o 30,3%.

Założenia badań

Badania przeprowadzone w maju i czerwcu 2013 r. miały na celu zbadanie opinii mieszkańców województwa kujawsko-pomorskiego i południowych części województwa pomorskiego na temat ich preferencji transportowych, oczekiwań wobec systemu transportowego oraz opinii o świadczonych przez spółkę Arriva RP usługach. W efekcie badania miały nie tylko zidentyfikować problemy pasażerów, ale pomóc oszacować potencjał kolei w transporcie regionalnym.

Badania zostały podzielone na dwie części:

- badania wśród pasażerów spółki Arriva RP (685 ankiet),
- badania wśród mieszkańców regionu (506 ankiet przeprowadzonych poza obszarami kolejowymi).

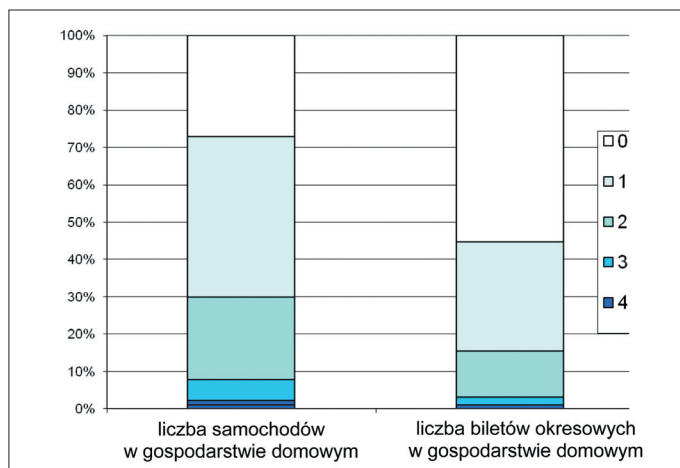
Niniejsza publikacja prezentuje pierwszą część badań – opinie pasażerów spółki Arriva RP.

W doborze próby respondentów starano się uwzględnić popularność poszczególnych linii kolejowych. W rezultacie na linii zielonej (z Bydgoszczy do Chojnic) przeprowadzono 38,2% ankiet, a na linii niebieskiej (z Torunia do Malborka) przeprowadzono 34,0% ankiet. Na każdej z pozostałych linii, tj. na żółtej (Czersk–Laskowice/Wierzchucin), pomarańczowej (Toruń–Sierpc), różowej (Bydgoszcz–Chełmża) i czerwonej (Wierzchucin–Brodnica) przeprowadzono nie mniej niż co dwudziestą ankietę.

Ankiety były przeprowadzane przez ośmioosobowy zespół, złożony w większości ze studentów Studenckiego Koła Naukowego Gospodarki Przestrzennej na Uniwersytecie Przyrodniczym w Poznaniu.

Charakterystyka respondentów

Większość respondentów (62%) stanowiły kobiety. Wśród pytanym o jakość usług reprezentowane były wszystkie grupy, od młodzieży licealnej (od 14. roku życia) po seniorów w wieku powyżej 80. roku życia. Badania odbywały się w czasie roku akademickiego i szkolnego, dominującą grupą respondentów była więc młodzież w wieku 19–24 lat, stanowiąca 47,9% respondentów. Kolejną grupą były osoby od 25.–29. roku życia – 11,6% respondentów i młodzież w wielu licealnym lub gimnazjalnym (od 14 do 18 lat) – 8,1%. Osoby w wieku 30–34 lat stanowiły 5,6%, a w



Rys.1. Samochody osobowe i bilety okresowe w gospodarstwach domowych

Źródło: opracowanie własne

wieku 35–39 – 6,0%. Wśród ankietowanych, podobnie jak wśród pasażerów pociągów Arriva RP, dominowały przede wszystkim osoby młode.

Wyższe wykształcenie deklarowało 27,4% podróżnych, średnie 48,0%, zasadnicze zawodowe 14,6%, a 9,8% podstawowe. Odsetek pasażerów z wyższym wykształceniem jest blisko dwukrotnie wyższy niż średnia wojewódzka ustalona podczas Narodowego Spisu Powszechnego w 2011 r. Wyższe wykształcenie deklarowało wówczas 11,7% respondentów, średnie – 47,3%, zasadnicze zawodowe – 21,1%, a podstawowe – 19,9%.

Większość pytanym wskazywała swój status jako osoby uczące się lub studiujące – 51,2%. Pracujący stanowili 43,7% ankietowanych, osoby bezrobotne – 5,3%, emeryci lub renciści – 6,2%, a osoby prowadzące dom – 1,2%. Ze względu na to, że wielu studentów regularnie pracuje, respondenci mieli możliwość zaznaczyć, że zarówno pracują, jak i pobierają edukację. Uczynił tak co dwunasty respondent.

Średnia wielkość gospodarstwa domowego, w którym zamieszkiwali respondenci to 3,33 osoby (w tym 0,63 osoby niepełnoletniej). Wartość ta jest nieco powyżej średniej GUS (z 2012 r.) wynoszącej dla województwa kujawsko-pomorskiego 2,84 osoby na gospodarstwo domowe.

Samochody i bilety okresowe w gospodarstwach domowych

Współczynnik motoryzacji w gospodarstwach respondentów wynosił 340,7 samochodów osobowych na 1000 osób, co było zdecydowanie mniej niż średnia wg danych GUS (z 2012 r., nowsze dane jeszcze nie zostały opublikowane) – 477,6. Liczba biletów miesięcznych (niezależnie od przewoźnika lub organizatora transportu publicznego) wynosiła 191,0 biletów/1000 osób.

Respondenci określali swoją sytuację finansową jako przeciętną (46,2%) albo dobrą (43,1%). Ocen bardzo dobrych było 6,2%, złych – 3,9% i bardzo złych – 0,6%.

Mieszkańcy Bydgoszczy stanowili 12,1% respondentów, Grudziądz – 11,0%, Torunia 10,6%. Osoby spoza regionu (np. turyści czy na delegacjach) stanowiły 5,6%. Resztę osób stanowiły osoby pochodzące z mniejszych miejscowości regionu.

Tabela 2

Sposoby dotarcia na stację rozpoczynającą podróż koleją oraz kontynuacji podróży od stacji docelowej		
Sposób przemieszczania się	Dotarcie do stacji rozpoczynającej podróż koleją [%]	Kontynuacja podróży od stacji docelowej [%]
Pieszo	48,3	38,1
Rower	6,0	2,3
Taxi	1,1	1,3
Komunikacja miejska	22,7	45,4
Motocykl lub motorower	1,1	0,3
Samochód – kierowca	5,6	2,1
Samochód – pasażer	15,0	9,9
Inne (w tym PKS i autobusy zakładowe)	0,3	0,7

Źródło: opracowanie własne

Dotarcie do i ze stacji kolejowych

W pierwszym pytaniu związanym z dostępnością kolei proszono o podanie budżetu czasowego potrzebnego na dotarcie do stacji kolejowej, niezależnie od środka lokomocji. Dominującą grupą (27,9%) osób, byli ci pasażerowie, którzy do stacji kolejowej mieli 10–15 min drogi. Kolejną grupą były osoby pokonujące 15–20 min (21,0%), a trzecią 5–10 min (19,5%). 17,6% podróżnych zadeklarowało, iż potrzebuje na dotarcie 20–30 min, a 11,9% potrzebowało na to 5 min, 5,9% – do trzech kwadransów, 3,4% – do czterech kwadransów, a 3,1% – godzinę lub więcej.

To, iż większość respondentów pochodziła z małych miejscowości w regionie i podróżowała do większych ośrodków w celu zdobycia wiedzy lub do pracy, rzutowało na sposób dotarcia do stacji rozpoczynającej podróż. Największą grupę ankietowanych pasażerów stanowiły osoby, które do stacji rozpoczynającej podróż docierają pieszo – 48,3%, w dalszej kolejności byli korzystający z komunikacji miejskiej – 22,7%, z dojazdów samochodem jako pasażerowie – 15,0% lub jako kierowcy – 5,6%, a rowerem przyjeżdżało – 6,0%.

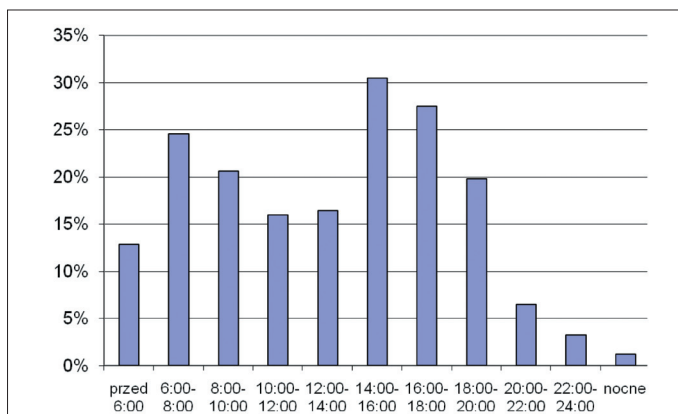
Na stacjach docelowych dominowała już komunikacja miejska (45,4%), którą respondenci kontynuowali podróż do miejsca docelowego. Pieszo docierało do celu podróży 38,1% respondentów, a samochodem jako pasażer – 9,9% i jako kierowca 2,1%. W miejscu docelowym z roweru korzystało tylko 2,3% ankietowanych (por. tab. 2).

Godziny korzystania z kolei i rodzaje biletów

Na podstawie deklaracji respondentów odnośnie korzystania z pociągów spółki Arriva RP, widać wyraźnie godziny szczytu porannego (6.00–10.00) i popołudniowego (14.00–18.00). Stosunkowo dużą popularnością cieszą się pociągi w okresie międzyszczytowym oraz w godzinach wczesnoporannych (por. rys. 2).

Dominującą grupę pasażerów stanowiły osoby korzystające z biletów jednorazowych (77,1%). Posiadacze biletów miesięcznych stanowili 22,4% respondentów, a 0,4% stanowiły osoby podróżujące na innych biletach (sieciovie oferty specjalne itp.) lub korzystający z prawa do bezpłatnego podróżowania.

Normalnym biletom posługiwało się 40,7% pytanym. Najbardziej popularnymi ulgami były: studencka (34,1%) i uczniowska (16,5%). Popularność pozostałych ulg nie prze-



Rys. 2. Godziny korzystania przez podróżnych z usług przewoźnika Arriva RP

Źródło: opracowanie własne

kraczała 2% (nauczycielska – 1,9%, dla osób niepełnosprawnych i ich opiekunów – 1,6%, dla służb mundurowych – 1,2%). Należy nadmienić tu, iż Arriva RP nie jest członkiem Związku Pracodawców Kolejowych, nie honoruje więc ulg kolejarskich.

Preferencje transportowe pasażerów i oceny przewoźników

Pierwsze pytanie ankiety dla pasażerów Arriva RP dotyczyło preferowanego sposobu lokomocji w codziennych podróżach, gdyby istniała możliwość dowolnego wyboru. Celem było określenie środków lokomocji, które z punktu widzenia pasażerów byłyby najbardziej atrakcyjne. 51,6% podróżnych wybrałoby samochód, a 29,9% kolej. Rowerem przemieszczać chciałoby się 8,4% respondentów, a pieszo 5,7%. Bardzo niskie oceny uzyskała komunikacja podmiejska (1,7%) i regionalna (1,3%). Na inne formy mobilności (np. motocykle) wskazywało 1,4% podróżnych. Pewnym błędem badań był brak możliwości zaznaczenia w odpowiedzi komunikacji miejskiej i tzw. busików (tj. przewoźników świadczących usługi mikrobusami oraz autobusami klasy midi).

Następne pytanie dotyczyło oceny działających na rynku przewoźników pasażerskich. W przypadku kolei wymieniono wszystkie spółki obsługujące region, w przypadku komunikacji autobusowej wskazano tylko na podział obejmujący spółki typu PKS i tzw. busiki, a w przypadku komunikacji miejskiej wyróżniono tylko miasta wojewódzkie.

Najwyższe oceny uzyskała Arriva: 33,2% ocen bardzo dobrych i 45,9% ocen dobrych. Bardzo złe zdanie o usługach spółki miało 1,6% podróżnych, a złe zdanie 3,3% podróżnych. 15,9% podróżnych oceniało usługi spółki jako przeciętne. Wyniki spółki odbiegały wyraźnie od ocen stawianych innym przewoźnikom (por. rys. 3). Na drugim miejscu pod względem ocen uplasowała się komunikacja miejska w Bydgoszczy. Zyskała ona 19,4% ocen bardzo dobrych i 39,9% ocen dobrych. Tylko 11,8% respondentów negatywnie oceniało bydgoskie tramwaje i autobusy.

Na trzeciej pozycji uplasowała się komunikacja miejska w Toruniu (13,6% ocen bardzo dobrych i 38,2% dobrych), a na czwartym miejscu dopiero podróżni ocenili pociągi spółki PKP Intercity (11,8% ocen bardzo dobrych i 36,5% ocen dobrych). Wyniki państwowego przewoźnika były niewiele lepsze niż oceny prywatnych busików (10,7% ocen bardzo dobrych i 28,7% dobrych).

Przewozy Regionalne otrzymały tylko 8,1% ocen bardzo dobrych i 29,8% ocen dobrych. PR są tym przewoźnikiem, którego jakość usług najczęściej określano jako przeciętną (43,6%). Najgorsze wyniki otrzymała komunikacja autobusowa typu PKS (tylko 7,3% ocen bardzo dobrych i 23,3% dobrych). Otrzymała ona aż 10,2% ocen złych i 22,7% ocen bardzo złych.

W pięciostopniowej skali ocen powyższe wyniki przekładają się na ocenę 3,23 dla Przewozów Regionalnych, 3,38 dla PKP Intercity, 4,06 dla Arrivy, 2,95 dla Pekaesów (łącznie z Veolia; od jesieni 2013 – Arriva Bus), 3,10 dla busików, 3,46 dla komunikacji miejskiej w Toruniu, 3,63 w Bydgoszczy i 3,39 w pozostałych miastach regionu (por. rys. 4).

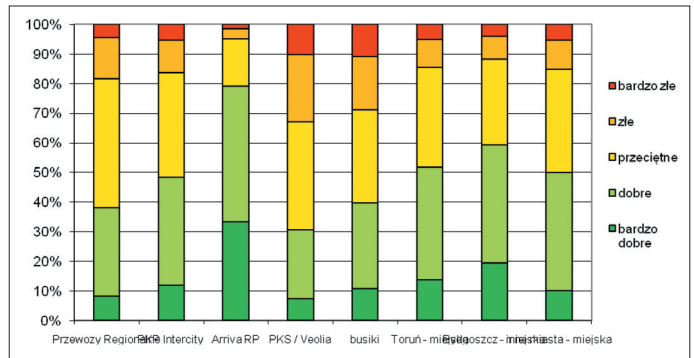
Obraz analizy rynku nie byłby pełen, gdyby nie uwzględnić odsetka osób, które nie mają zdania o danym segmencie przewozów. Brak zdania świadczy przede wszystkim o niekorzystaniu z usług danych przewoźników. Oceny o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej w Toruniu i w pozostałych miastach regionu nie podała ponad połowa respondentów, podobnie jak opinii o tzw. busikach. Natomiast 39,0% nie było w stanie ocenić usług PKP Intercity, 37,8% przewoźników PKS, a 27,9% usług Przewozów Regionalnych (por. rys. 4).

Ocena usług spółki Arriva RP

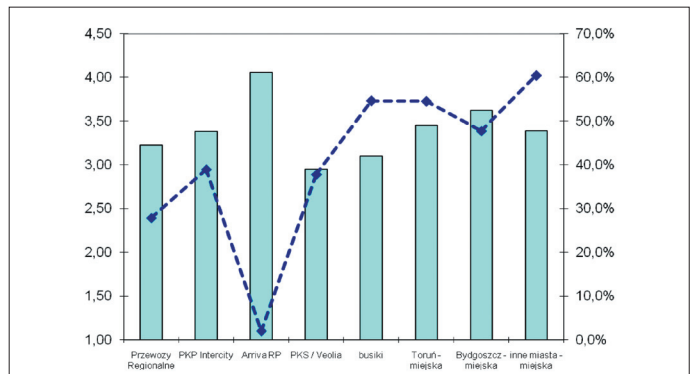
Z punktu widzenia przewoźnika najistotniejszym było uzyskanie opinii podróżnych na temat poszczególnych aspektów świadczonych usług (por. rys. 5 i 6). Najwyższe oceny kultury pracy konduktorów i kierowników pociągów Arrivy – 58,2% oceniło ich pracę jako bardzo dobrą, a kolejne 28,7% jako dobrą. Bardzo złych ocen było tylko 0,9%, a złych 2,8%. Kolejną najlepiej ocenioną kwestią byli pracownicy zewnętrznej firmy wspierającej konduktorów w kontroli biletów (52,1% ocen bardzo dobrych i 30,5% dobrych); przy tym pytaniu u respondentów występował problem interpretacyjny: większość myślała pracowników z konduktorami. Takiej interpretacji sprzyjał też fakt ograniczonego czasowo i terytorialnie zasięgu pracy zewnętrznej firmy. Ex post, pytanie wydaje się być błędnie zamieszczone. Niewiele gorszymi ocenami charakteryzowały się bezpieczeństwo w pociągu (49,2% ocen bardzo dobrych i 37,0% dobrych), czystość w pojazdach (odpowiednio: 48,5% i 36,8%) i stan techniczny taboru (42,8% i 39,9%).

Dużą grupę stanowiły kwestie, które oceniane były na ocenę dobrą, tj. zyskiwały one 35–40% ocen bardzo dobrych i ok. 35–40% ocen dobrych. Należały do nich: punktualność i niezawodność kolei, system sprzedaży biletów, cena biletów, informacja o rozkładzie, ogólny komfort jazdy czy przewóz rowerów.

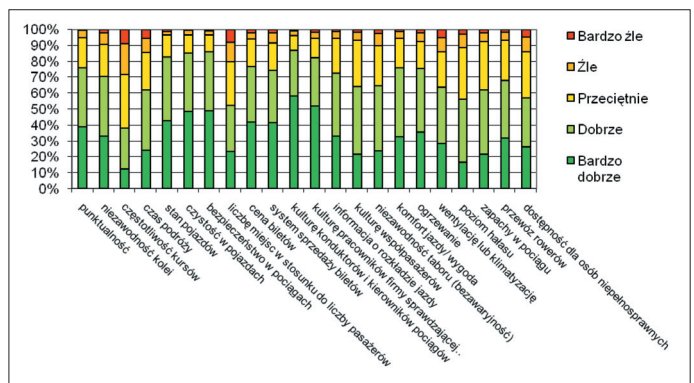
Najgorsze oceny dotyczyły częstotliwości kursów (tylko 12,5% respondentów oceniała ją jako bardzo dobrą, a 25,7% jako dobrą) oraz dostępności miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów (23,6% ocen bardzo dobrych i 29,0% ocen dobrych). Innymi aspektami podróży, które na pasażerach nie wywarły zbyt pozytywnej oceny to hałas w pojazdach (16,9% ocen bardzo dobrych i 34,4% dobrych), czas podróży (odpowiednio: 24,3% i 38,0%), bezawaryjność pociągów (odpowiednio: 24,0% i 40,8%) czy kultura współpasażerów (bardzo dobre – 21,8% i dobre – 41,6%). Należą tu



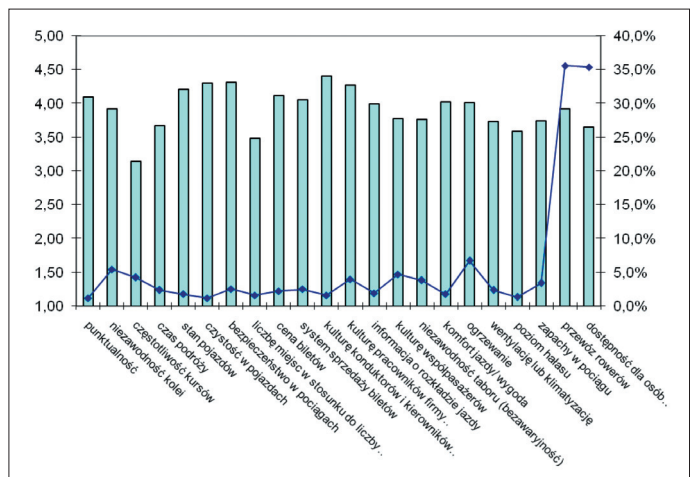
Rys. 3. Oceny najważniejszych przewoźników w województwie kujawsko-pomorskim
Źródło: opracowanie własne



Rys. 4. Średnie oceny najważniejszych przewoźników w województwie kujawsko-pomorskim (słupki) oraz odsetek osób nie posiadających opinii o poszczególnych przewoźnikach (linia)
Źródło: opracowanie własne



Rys. 5. Oceny poszczególnych aspektów usług spółki Arriva RP
Źródło: opracowanie własne



Rys. 6. Średnie oceny poszczególnych aspektów usług spółki Arriva RP (słupki) oraz odsetek osób nie posiadających opinii w danej kwestii (linia)
Źródło: opracowanie własne

nadmienić, że pewnym problemem dla części podróżnych było rozróżnienie sformułowania pytania o niezawodność kolei oraz niezawodność (bezawaryjność) taboru. W przyszłości należałoby dokonać pewnego przeformułowania pytania. Podobnie jak dodać pytanie o stan i czystość sanitariatów.

Dworce i stacje kolejowe

Słabym punktem oferty kolejowej są dworce i stacje kolejowe. Nie znajdują się one pod zarządem organizatora przewozów ani przewoźnika, niemniej walcie wpływają na pozycję kolei regionalnych. Oceny dworców, przystanków i stacji kolejowych w województwie kujawsko-pomorskim są złe (por. rys. 7). Najgorsze zdanie pasażerowie spółki Arriva RP mieli o stacjach położonych poza głównymi miastami. Tylko 2,2% respondentów miało bardzo dobrą opinię, a 9,0% dobrą. Złą opinię wyraziło 34,9%, a 27,5% bardzo złą. Dawało to ocenę na poziomie 2,23. Dworce w dużych miastach regionu charakteryzowały się nieco wyższą średnią oceną 2,83, przy 3,8% ocen bardzo dobrych i 20,3% ocen dobrych oraz 22,1% złych i 11,5% bardzo złych. Nieznacznie lepiej oceniane było poczucie bezpieczeństwa (średnia 2,89). Bardzo dobrze oceniali je tylko 5% podróżnych, 22,9% dobrze, a 22,5% źle i 10,9% bardzo źle.

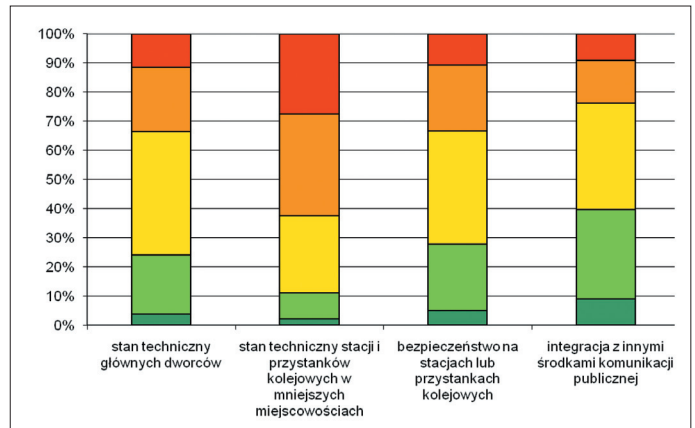
Niewiele ponad przeciętną ocenę wybiegała natomiast integracja stacji kolejowych z transportem publicznym (pytanie dotyczyło tylko miejscowości, w których transport publiczny wstępuje). Średnia ocena wynosiła 3,16, przy czym bardzo dobre oceny stanowiły 9,0%, a 30,8% dobre oceny. 14,7% było ocen złych, a 9,1% bardzo złych. Wpływ na to mogły mieć przede wszystkim inwestycje poczynione w Bydgoszczy – wydłużenie trasy tramwajowej i stworzenie dworca autobusów miejskich bezpośrednio przy wyjściu z dworca kolejowego. Program remontów przyczynia się też do poprawy dojazdu również w Grudziądzu. Równocześnie jednak jest wiele zadań na przyszłość, np. integracja dworca kolejowego i autobusowego w Toruniu.

Integracja taryfowa i oferty specjalne

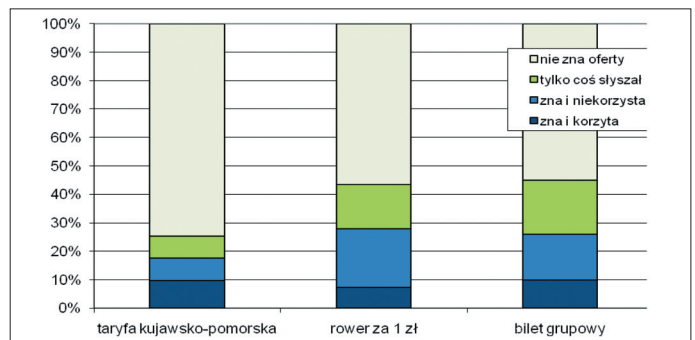
Ze względu na to, iż Arriva w momencie prowadzenia badań nie obsługiwała połączeń pomiędzy Włocławkiem a Toruniem, jak i między Bydgoszczą a Toruniem, pytanie ograniczono do ofert dostępnych w pociągach niezależnego przewoźnika: taryfy kujawsko-pomorskiej, przewozu roweru za złotówkę (sezonowa oferta dostępna na większości połączeń Arrivy) oraz biletu grupowego.

Świadomość taryfy kujawsko-pomorskiej jest wśród podróżnych znikoma. Tylko co czwarty podróżny mniej lub bardziej ją znał. 9,8% twierdziło, że zna taryfę i z niej korzysta, 7,9% twierdziło, że zna, ale nie korzysta (sytuacja może być prawdziwa tylko wśród respondentów posiadających prawo do darmowych przejazdów lub podróżujących na relacjach wykraczających poza województwo), a 7,6% „coś tylko słyszało”.

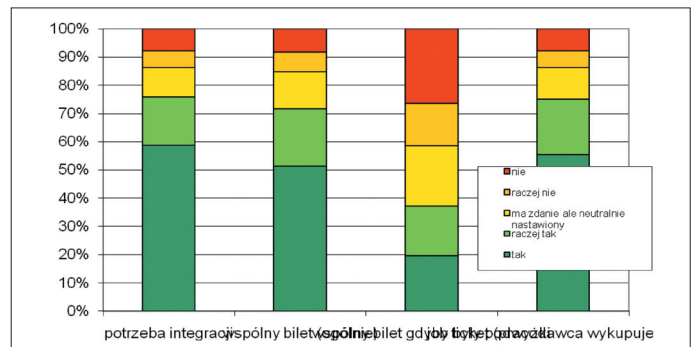
Dużo wyższa znajomość jest promocyjnej ceny na przewóz roweru. Choć tylko 7,3% korzystało z niej, to 20,6% o niej wiedziało, a kolejne 15,6% słyszało. Z biletu grupowego korzystał co dziesiąty podróżny, 15,9% znało tę ofertę, ale nie korzystało, a 19,0% słyszało o niej bliżej niesprecyzowane informacje (por. rys. 8).



Rys. 7. Ocena dworców i stacji kolejowych oraz ich otoczenia
Źródło: opracowanie własne



Rys. 8. Znajomość ofert obowiązujących w pociągach spółki Arriva RP
Źródło: opracowanie własne



Rys. 9. Opinie o integracji taryfowej
Źródło: opracowanie własne

Zdecydowana większość podróżnych (58,8% odpowiedzi „tak” i 17,1% „raczej tak”) widzi ogólną potrzebę integracji transportu publicznego (na różnych płaszczyznach: taryfowej, przestrzennej, koordynacji rozkładów jazdy itp.). Tylko 7,8% takowej potrzeby zdecydowanie nie dostrzega. Niewiele mniejszym zainteresowaniem cieszy się wspólny bilet (51,4% odpowiedzi „tak” i 20,2% „raczej tak”). Przeniesienie ewentualnych kosztów integracji na pasażerów (tj. podwyżka cen biletów) nie spotkałoby się jednak z szerokim poparciem. Tylko 19,6% deklaruje się, że wówczas popierałoby integrację, a 17,5%, że „raczej tak”. Zdecydowany sprzeciw wyraziło 26,4% respondentów, a 15,1% uważało, że raczej by nie poparło takiego scenariusza integracji.

Nowością w warunkach polskich było pytanie o tzw. Job-Tickets – bilety współfinansowane przez pracodawcę oraz ze względu na pewne minimalne kontyngenty zamawiane przez pracodawcę, posiadające bardzo atrakcyjne ceny.

55,4% respondentów byłoby taką ofertą zainteresowane, a kolejne 19,6% byłoby raczej zainteresowane (por. rys. 9).

Źródła wiedzy o rozkładzie jazdy

Postęp techniczny, a także częste zmiany wynikające z licznych prac modernizacyjnych sprawiają, iż dla pasażerów podstawowym źródłem wiedzy o rozkładzie jest Internet. Informacje z tego źródła pobiera 86,2% respondentów. 23,7% podróżnych czerpie wiedzę z informacji na stacjach kolejowych (można było wskazać maksymalnie trzy źródła wiedzy o rozkładzie). Ulotki informacyjne służą 4,9% respondentów. Korzystanie z rozkładu w telefonie komórkowym lub w smartfonie czy na tablecie to wśród pasażerów Arrivy rzadkość, korzystało z niego 3,1% podróżnych. Pozostałe formy komunikacji rozkładów jazdy (m.in. prasa lokalna i informacja telefoniczna) nie odgrywały prawie żadnej roli.

Postulowane zmiany w rozkładzie jazdy

Dla 75,1% podróżnych istniejąca w momencie badań sieć połączeń spółki Arriva RP była wystarczająca. Ewentualne zmiany sieci połączeń dotyczyły trzech grup połączeń:

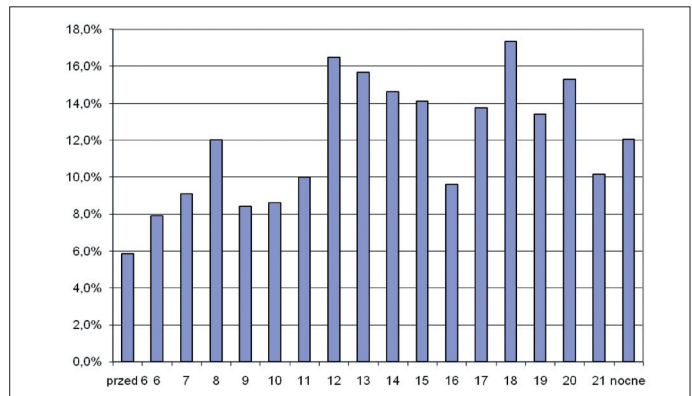
- do miast leżących w sąsiednich regionach, zwłaszcza do największych ośrodków regionalnych (np. do Poznania, Warszawy czy Trójmiasta);
- zapewnienia bezpośrednich połączeń na istniejących relacjach regionalnych, gdzie dziś istnieje konieczność przesiadki;
- zapewnienia połączeń do miejscowości regionu obsługiwanych przez innych przewoźników.

W dużej mierze za tymi trzema odpowiedziami kryły się przede wszystkim chęci ograniczenia liczby przesiadek i zapewnienia wygodnego dojazdu do tych celów podróży.

Istotnym dla przewoźnika i organizatora transportu było pytanie o godziny, w których podróżni postulowaliby dodatkowe połączenia. Priorytetem pasażerów było zwiększenie liczby połączeń w godzinach 17.00–20.00, tj. w czasie po popołudniowym szczytzie przewozowym. Postulaty dotyczyły również okresu pomiędzy szczytami, tj. w godzinach 12.00–15.00. Szczegóły prezentuje rysunek nr 10.

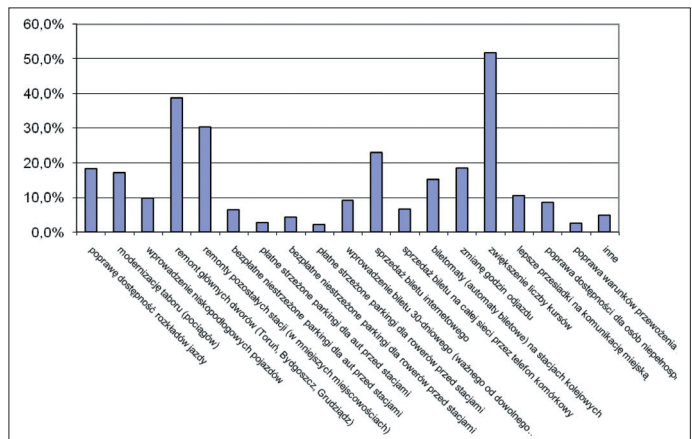
Inne działania na rzecz poprawy

Ostatnie pytanie dotyczyło oczekiwanych zmian na kolei. Podróżni mogli wskazać maksymalnie trzy najważniejsze sprawy, które należałoby poprawić. Również w tym przypadku podróżni podnosili przede wszystkim kwestię zwiększenia częstotliwości połączeń (51,9%). W drugiej kolejności, ze zdecydowaną mniejszą liczbą wskazań, znajdowały się remonty głównych dworców (38,7%) oraz pomniejszych stacji (30,4%). W dalszej kolejności wskazywano wprowadzenie biletu internetowego (22,9%), zmianę godzin odjazdów pociągów (18,5%), poprawę dostępności rozkładów jazdy (18,4%), modernizację taboru (17,2%) oraz wprowadzenie biletomatów (15,2%). Inne kwestie, m.in. parkingi „Park & Ride” i „Bike & Ride”, poprawa dostępności osób niepełnosprawnych, przewóz rowerów, bilet w telefonie, cieszyły się zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem podróżnych (rys. 11).



Rys. 10. Postulowane godziny dodatkowych połączeń spółki Arriva RP (można było wskazać kilka odpowiedzi)

Źródło: opracowanie własne



Rys. 11. Potencjalne działania na rzecz poprawy warunków podróżowania

Źródło: opracowanie własne

Podsumowanie

Badania potwierdzają główną ideę przyświecającą organizacji rynku kolejowego w Unii Europejskiej, że konkurencja może przyczynić się do poprawy warunków podróżowania i wzrostu satysfakcji pasażerów. Podróżni doceniają starania spółki Arriva Rail Polska, zwłaszcza wysoko oceniając personel i utrzymanie taboru. Najgorsze oceny spółka otrzymuje generalnie za niską częstotliwość połączeń, jak i za zbyt małą przestrzeń oferowaną pasażerom w godzinach szczytu. Same godziny szczytu ulegają redefinicji i podróżni oczekują dodatkowych połączeń koło południa oraz w godzinach popołudniowych i wieczornych.

Koncern Arriva czeka trudne wyzwanie. Po zakupie środkowoeuropejskiego oddziału Veolii, odpowiedzialnego za komunikację autobusową również w województwie kujawsko-pomorskim, grupa Deutsche Bahn będzie musiała się postarać, aby źle oceniane autobusy regionalne nie popsuły wizerunku kolei.

Literatura

1. Beim M., Gadziński J., 2011: *Badania satysfakcji pasażerów przewoźnika Arriva PCC w Polsce*. „Transport Miejski i Regionalny” z 2010 r. nr 2, s. 2–11.
2. Beim M., 2012: *Wandel des schienengebundenen Personennahverkehrs im Zuge der Regionalisierung am Beispiel Schleswig-Holsteins*. [w:] R. Wehrhahn und A.Tölle (red.) *Aktuelle Entwicklungen in norddeutschen und westpolnischen Stadtregionen*. Kieler Arbeitspapiere zur Landeskunde und Raumordnung Bd. 53, s. 97–108.
3. Beim M., Heilmann M., 2012: *Kształtowanie regionalnych strategii rozwoju transportu kolejowego na przykładzie Nadrenii-Palatynatu*. „Przegląd Komunikacyjny”, nr 3, s. 16–27.