

**KATARZYNA HEBEL**

dr, Katedra Rynku Transportowego, Wydział Ekonomiczny Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 81-824, ul. Armii Krajowej 119/121, tel 58 5231345, k.hebel@zkmgdynia.pl

**MARCIN WOLEK**

dr, Katedra Rynku Transportowego, Wydział Ekonomiczny Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 81-824, ul. Armii Krajowej 119/121, tel 58 5231345, mwol@wp.pl

# BEZPIECZEŃSTWO PASAŻERÓW W MIEJSKIM TRANSPORCIE ZBIOROWYM W ŚWIETLE WYNIKÓW BADAŃ MARKETINGOWYCH<sup>1</sup>

**Streszczenie.** Miejski transport zbiorowy oceniany jest przez pasażerów i organizatorów na bieżąco. Różnice w ocenie poszczególnych elementów składających się na usługę transportową są determinowane specyfiką poszczególnych miast oraz ich systemów transportowych.

Specyficznym elementem usługi transportowej jest bezpieczeństwo, czyli stan psychofizyczny odczuwany przez pasażerów podczas realizowania podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego. Obejmuje to wszystkie elementy podróży, czyli zarówno oczekiwanie na przystanku, jak i sam przejazd.

W artykule przeprowadzono analizę badań bezpieczeństwa podróży, jakie zrealizowano w wybranych miastach europejskich oraz polskich. Porównano wyniki badań realizowanych zgodnie z tą samą metodologią.

Wyniki badań upoważniają do twierdzenia, iż w miastach europejskich bezpieczeństwo podróży trolejbusami jest oceniane przez 2/3 pasażerów dobrze lub bardzo dobrze, natomiast średnia ocena bezpieczeństwa podróży środkami transportu zbiorowego w żadnym polskim mieście nie przekroczyła oceny dobrej.

Średnia ocena satysfakcji z poziomu bezpieczeństwa podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego zależy od doświadczanych warunków podróży miejskich. Najlepiej oceniana jest pod względem bezpieczeństwa podróż autobusami i trolejbusami a najgorzej podróż kolejką miejską.

Luka jakościowa dotycząca bezpieczeństwa podróży środkami transportu zbiorowego w poszczególnych miastach jest wyraźna, co oznacza, że poziom satysfakcji podróżnych nie pokrywa się z ich preferencjami w zakresie bezpieczeństwa podróży.

**Słowa kluczowe:** bezpieczeństwo, transport zbiorowy, badania marketingowe

## Wprowadzenie

Transport miejski oceniany jest przez pasażerów i organizatorów na bieżąco. Różnice w ocenie poszczególnych elementów składających się na usługę transportową są determinowane specyfiką poszczególnych miast oraz ich systemów transportowych.

Specyficznym elementem usługi transportowej jest bezpieczeństwo. O ile w języku angielskim funkcjonują dwa pojęcia *safety*, czyli bezpieczeństwo operacyjne oraz *security*, czyli bezpieczeństwo osobiste, to niestety w języku polskim brak takiego rozróżnienia<sup>2</sup>. Rodzi to wątpliwości interpre-

tacyjne w analizie zagadnień dotyczących bezpieczeństwa w transporcie zbiorowym. Stąd często w prowadzonych badaniach wyjaśnia się dodatkowo, że pytania dotyczą bezpieczeństwa rozumianego jako narażenie na agresję innych pasażerów i zagrożenia napadem bądź kradzieżą.

W artykule przyjęto, że bezpieczeństwo w miejskim transporcie zbiorowym to stan psychofizyczny odczuwany przez pasażerów podczas realizowania podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego. Obejmuje to wszystkie elementy podróży, czyli zarówno oczekiwanie na przystanku, jak i sam przejazd.

O ile zasady badania bezpieczeństwa ruchu drogowego zostały szeroko uregulowane w przepisach prawnych, to bezpieczeństwo jako pożądany stan psychofizyczny pasażera podczas podróży środkami transportu zbiorowego jest badany w różny sposób, gdyż nie ma regulacji prawnych w tym zakresie.

W artykule przeprowadzono analizę badań bezpieczeństwa podróży jakie zrealizowano w wybranych miastach europejskich oraz Polski. Porównano wyniki badań realizowanych zgodnie z tą samą metodologią.

## Bezpieczeństwo podróży w świetle wyników badań w wybranych miastach europejskich w 2010 r.

W ramach projektu TROLLEY<sup>3</sup> podjęto badania porównawcze dotyczące oceny poszczególnych elementów wizerunku komunikacji trolejbusowej oraz przeprowadzono badanie opinii pasażerów co do przyszłych działań władz

<sup>3</sup> Projekt TROLLEY ma na celu promocję trolejbusów jako czystego i najbardziej ekonomicznego środka transportu w miastach i regionach Europy Centralnej. W oparciu o swe bogate doświadczenie, dziewięciu partnerów projektu TROLLEY z sześciu krajów Europy Centralnej Eberswalde i Lipsk (Niemcy), Salzburg (Austria), Gdynia i Uniwersytet Gdański (Polska), Szeged (Węgry), Brno (Czechy) oraz Parma (Włochy) wraz z organizacją TROLLEYMOTION poszukuje możliwości odblokowania potencjału trolejbusów, by przekształcić system transportowy z „napędzanego paliwem” na „elektromobilny”. Partnerstwo to obejmuje 25% wszystkich trolejbusów, jak również 30% linii trolejbusowych aktualnie funkcjonujących na obszarze Europy Centralnej.

TROLLEY to największy projekt programu Komisji Europejskiej „INTERREG Europa Centralna”, z budżetem 4,2 mln EUR, z czego 3,2 mln EUR to wkład Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (ERDF).

Koordynatorem projektu jest Salzburg AG. Partnerami Projektu są Barnim Bus GmbH (Eberswalde), TEP S.p.A (Parma), miasto Brno, miasto Gdynia, Uniwersytet Gdański, LVB Lipsk, SZKT Szeged oraz Trolleyemotion. Oficjalna strona projektu: [www.trolley-project.eu](http://www.trolley-project.eu)

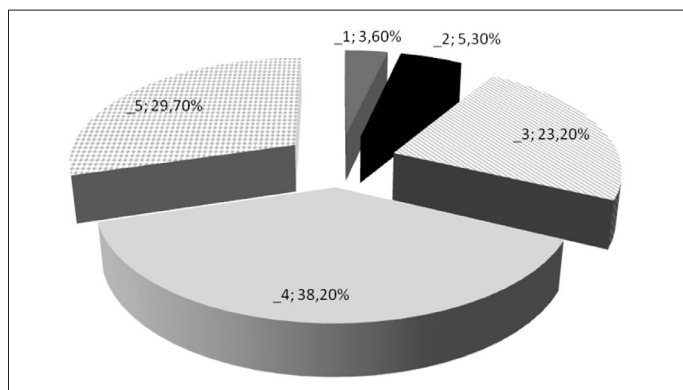
<sup>1</sup> © Transport Miejski i Regionalny, 2012. Wkład autorów w publikację: K. Hebel 80%, M. Wolek 20%

<sup>2</sup> B. Kucher, G. Schäfer, T. Pohle: *Metodyczna ocena bezpieczeństwa. Ocena zagrożenia bezpieczeństwa (security-risk-assessment) jako element zarządzania jakością w przedsiębiorstwie Stuttgarter Strassenbahnen AG*. „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, 2011, nr 120, s.19.

względem komunikacji trolejbusowej w miastach, które są partnerami w projekcie (lub są nimi przedsiębiorstwa tam zlokalizowane). Badanie poszczególnych elementów współtworzących wizerunek komunikacji trolejbusowej, w tym bezpieczeństwa podróży i stosunku mieszkańców do konkretnego środka transportu miejskiego stanowiło ważny element badań w projekcie TROLLEY. Dane zostały zebrane pod koniec roku 2010 i na początku 2011 w formie wywiadu bezpośredniego przeprowadzonego z pasażerami trolejbusów w miastach, dla których zostały przygotowane standaryzowane kwestionariusze w odrębnych wersjach językowych. Metoda ta została wybrana ze względu na większy zakres kontroli nad procesem pozyskiwania danych, elastyczność oraz krótki czas realizacji. Pilotażowe badania zostały przeprowadzone we wrześniu 2010 w Gdyni celem sprawdzenia poprawności instrumentu badawczego.

Ze względu na ograniczenia o charakterze formalno-prawnym (ochrona danych osobowych) niemożliwe było zastosowanie w tym przypadku doboru losowego. Dobór nielosowy jest możliwy w przypadku prowadzenia badań wstępnych. Badanie jakościowe ma zazwyczaj charakter wprowadzający, zapewniając nieustrukturyzowane i elastyczne spojrzenie na badany problem, opierając się na relatywnie małych próbach<sup>4</sup>.

Na rys.1 przedstawiono udział poszczególnych ocen bezpieczeństwa pasażerów w komunikacji trolejbusowej dla zagregowanej grupy sześciu miast.



Rys. 1. Struktura ocen dotyczących bezpieczeństwa (1 – najmniej bezpieczny, 5 – najbardziej bezpieczny) w sześciu miastach Europy Środkowo-Wschodniej na podstawie wyników badań projektu TROLLEY (n=1018)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań wykonanych w ramach projektu TROLLEY, Brno, Eberswalde, Gdynia, Parma, Salzburg, Szeged w latach 2010–2011

Najwyższy udział miały oceny dobre (38,2% ogółu ocen) oraz bardzo dobre (29,7%), na które łącznie przypa-  
dło ponad 2/3 ogółu wskazań.

Interesująco wygląda zestawienie ocen obejmujących bezpieczeństwo osobiste pasażerów komunikacji trolejbusowej w zestawieniu z oczekiwanymi przez respondentów działaniami władz miast w odniesieniu do komunikacji trolejbusowej. Wyniki zagregowane dla sześciu miast zostały zaprezentowane w tabeli 1.

Tabela 1

Oczekiwane przez ankietyowanych działania władz względem komunikacji trolejbusowej a ocena bezpieczeństwa w trolejbusach (dane zagregowane, n=1018)					
oczekiwane działania władz miasta względem komunikacji trolejbusowej	ocena bezpieczeństwa w wybranej grupie respondentów (5 bardzo bezpieczny, 1 bardzo niebezpieczny)				
	5	4	3	2	1
zastępowanie istniejących linii autobusowych liniami trolejbusowymi	8,6%	8,3%	4,4%	1,2%	1,0%
zastępowanie istniejących linii trolejbusowych liniami autobusowymi	2,0%	4,0%	3,2%	0,8%	1,1%
utrzymanie bieżących proporcji między komunikacją autobusową i trolejbusową	9,1%	10,7%	5,5%	0,9%	0,4%
tworzenie nowych linii trolejbusowych	9,3%	11,5%	7,6%	1,9%	1,0%
brak zdania	0,6%	3,7%	2,5%	0,6%	0,2%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań wykonanych w ramach projektu TROLLEY, Brno, Eberswalde, Gdynia, Parma, Salzburg, Szeged w latach 2010–2011

Wśród respondentów najlepiej oceniających bezpieczeństwo w trolejbusach największy udział stanowią podróżni, którzy chcieliby zastępowania istniejących linii autobusowych trolejbusowymi. Wysoki udział pasażerów chcących tworzenia nowych linii trolejbusowych (przy braku działań restrykcyjnych względem komunikacji autobusowej) cechuje respondentów, którzy dobrze lub bardzo dobrze ocenili bezpieczeństwo w trolejbusach.

### Bezpieczeństwo podróży w świetle wyników badań w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008

Bezpieczeństwo podróży poddano analizie w ramach badań preferencji funkcjonowania transportu zbiorowego, satysfakcji i luki jakościowej przeprowadzonych w wybranych polskich miastach przez zespół badawczy Zakładu Organizacji i Ekonomiki Transportu na Wydziale Inżynierii Lądowej w Politechnice Krakowskiej przy udziale Oddziału Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji RP w Krakowie w latach 2002–2008. Badania prowadzone były na przystankach miejskiego transportu zbiorowego. Do badań wykorzystywano kwestionariusz ankietyowy. Stosowano procedurę doboru losowego warstwowego próby badawczej.

Charakterystykę badań preferencji pasażerów miejskiego transportu zbiorowego w wybranych polskich miastach, w których w latach 2002–2008 przeprowadzono badania, przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2

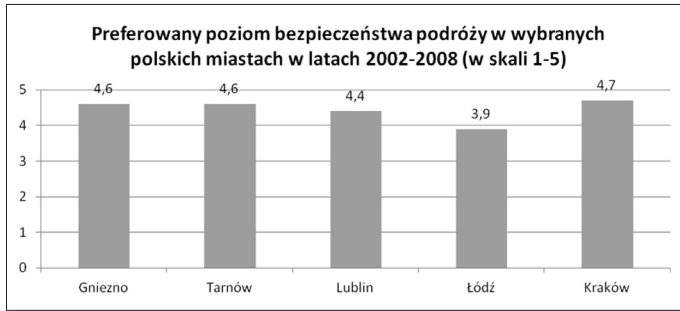
Charakterystyka badań preferencji pasażerów miejskiego transportu zbiorowego w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008			
Miasto	Rok badania	Liczba mieszkańców miasta	Liczba ankietyowanych pasażerów
Gniezno	2003	70 217	899
Tarnów	2006	117 560	487
Lublin	2008	355 998	4030
Szczecin	2005	411 900	916
Łódź	2008	747 152	2261
Kraków	2002	754 624	449

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz: Wyniki badań systemów publicznego transportu zbiorowego w wybranych miastach. „Zeszyt Naukowo-Techniczny Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji RP Oddział w Krakowie. Seria Monografie”, 2010 (korekta 2011), nr 19 (zeszyt 155), s. 33 i 305.

<sup>4</sup> M. Mazzocchi, *Statistics for Marketing and Customer Research*, SAGE, London 2008, s. 124.

W ramach badań preferencji proszono pasażerów o wskazanie swoich oczekiwań w stosunku do każdej z cech w skali od 1 do 5.

Preferowany poziom bezpieczeństwa podróży zbiorowymi środkami transportu miejskiego we wszystkich analizowanych miastach został określony wysoko przez respondentów (rys. 2). Najwyższego poziomu bezpieczeństwa podróży oczekują mieszkańcy Krakowa (4,7), a najniższego mieszkańcy Łodzi (3,9).



Rys. 2. Preferowany poziom bezpieczeństwa podróży w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008 (w skali 1–5)

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz, op cit, s. 306.

Zauważalne są różnice w preferowanym poziomie bezpieczeństwa przez różne grupy społeczno-zawodowe. Jednak brak wyraźnej tendencji, by którakolwiek z grup była tradycyjnie bardziej wymagająca w swoich preferencjach, a inna mniej (tabela 3).

Tabela 3

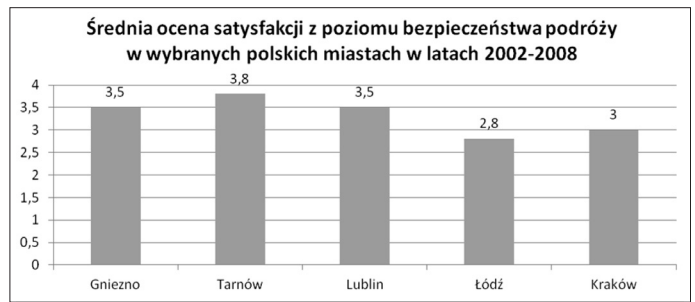
Preferowany poziom bezpieczeństwa podróży w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008 z uwzględnieniem statusu społeczno-zawodowego respondentów (w skali 1–5)					
Miasto	Status społeczno-zawodowy respondentów				
	Studenci	Uczniowie	Pracujący	Niepracujący	Emeryci i renciści
Gniezno	4,44	4,58	4,61	4,60	4,77
Tarnów	4,69	4,65	4,67	4,44	4,54
Lublin	4,40	4,30	4,40	4,30	4,60
Łódź	3,75	3,85	3,85	4,35	4,15
Kraków	4,71	4,61	4,70	4,79	4,71

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz, op cit, s.308–310.

Emeryci w Gnieźnie, Lublinie i Krakowie oczekują bezpieczeństwa na najwyższym poziomie, a w Tarnowie na najniższym. Studenci oczekują najwyższego poziomu bezpieczeństwa podróży w Tarnowie i Krakowie, a najniższego w Gnieźnie. Najbardziej zbliżone preferencje do ogólnego średniego preferowanego poziomu bezpieczeństwa podróży zaobserwowano wśród uczniów. Osoby pracujące we wszystkich analizowanych miastach z wyjątkiem Krakowa oczekują wyższego poziomu bezpieczeństwa podróży w swoich miastach. W Krakowie najwyższego poziomu bezpieczeństwa podróży oczekują osoby niepracujące.

W badaniach satysfakcji wykonano weryfikację oczekiwanego poziomu bezpieczeństwa podróży z faktycznie doświadczanym (rys. 3).

Średnie oceny satysfakcji z doświadczanego poziomu bezpieczeństwa podróży są wyraźnie zróżnicowane. Najniższą



Rys. 3. Średnia ocena satysfakcji z poziomu bezpieczeństwa podróży w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz, op cit, s.306.

ocenę wystawili bezpieczeństwu podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego mieszkańcy Łodzi (2,8), a najwyższą mieszkańcy Tarnowa (3,8). Na takim samym poziomie ocenili doświadczany poziom bezpieczeństwa mieszkańcy Gniezna i Lublina (3,5).

W badaniach analizie poddano także wpływ statusu społeczno-zawodowego na ocenę satysfakcji z poziomu bezpieczeństwa podróży miejskim transportem zbiorowym (tabela 4).

Tabela 4

Średnie oceny satysfakcji z poziomu bezpieczeństwa podróży w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008 z uwzględnieniem statusu społeczno-zawodowego respondentów					
Miasto	Status społeczno-zawodowy respondentów				
	Studenci	Uczniowie	Pracujący	Niepracujący	Emeryci i renciści
Gniezno	3,18	3,30	3,62	3,54	3,75
Tarnów	3,78	3,81	3,77	3,69	3,78
Lublin	3,40	3,70	3,50	3,30	3,70
Łódź	2,80	2,65	2,75	2,80	2,95
Kraków	2,91	2,75	3,09	3,12	3,21

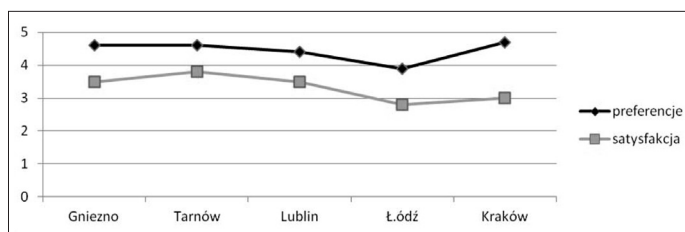
Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz, op cit, s.308–310.

Nie można jednak wskazać jednoznacznej zależności. Wśród grup, które najgorzej oceniły doświadczany poziom bezpieczeństwa podróży, są zarówno studenci (Gniezno), uczniowie (Łódź, Kraków) i osoby niepracujące (Tarnów, Lublin). Natomiast wśród najlepiej oceniających doświadczany poziom bezpieczeństwa podróży znaleźli się emeryci i renciści (Gniezno, Łódź, Kraków) i uczniowie (Tarnów, Lublin).

Porównanie oczekiwanego poziomu bezpieczeństwa podróży (preferencjami) z faktycznie doświadczanym (satysfakcją) umożliwia zbadanie luki jakościowej. Luka jakościowa może być dla organizatora i przewoźnika ważnym narzędziem wspomagającym ich wysiłki w celu poprawy jakości usługi transportowej i dostarczającym podstawowej informacji o zakresie zmian poszczególnych cech jakościowych. Jedną z takich cech jest bezpieczeństwo podróży.

Największe różnice między zadowoleniem a preferencjami dotyczącymi bezpieczeństwa podróży zaobserwowano w Krakowie (1,7), mniejsze w Gnieźnie i Łodzi (1,1), a najmniejsze w Tarnowie (0,8) i Lublinie (0,9), co zobrazowano na rys. 4.





Rys. 4. Luka jakościowa dotycząca bezpieczeństwa podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego w wybranych polskich miastach w latach 2002–2008

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Z. Bryniarska, W. Starowicz, op cit, s. 314–318.

## Bezpieczeństwo podróży w świetle wyników badań marketingowych w Gdyni w latach 2000–2010

### Metodologia badań

Bezpieczeństwo podróży w miejskim transporcie zbiorowym było elementem badań „Preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców Gdyni” realizowanych przez Katedrę Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni. Badania te przeprowadzone są systematycznie co dwa lata, jednak kwestionariusz wykorzystywany podczas badań podlega modyfikacjom, w zależności od aktualnych potrzeb organizatorów badań. Badaniem obejmuje się każdorazowo 1% losowo dobranych mieszkańców Gdyni. Badania prowadzone są w gospodarstwach domowych.

### Średnia ocena bezpieczeństwa podróży

Pytania związane z bezpieczeństwem w miejskim transporcie zbiorowym pojawiały się w badaniach „Preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców Gdyni”. Były to pytania o ocenę bezpieczeństwa podróży. Pierwsze takie pytania pojawiły się w 2000 r., kolejne w 2004, a następne w 2010 (tabela 5).

Tabela 5

Średnia ocena bezpieczeństwa podróży			
Rok badań	Rodzaj środka transportu zbiorowego		
	Autobus	Trolejbus	SKM
2000*	3,56	3,40	2,33
2004*	3,84	3,78	2,94
2010**	3,92	3,88	3,17

\* skala ocen od 2 do 5  
\*\*skala ocen od 1 do 5

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2000 r., 2004 r i 2010 r.

W latach 2000 i 2004 stosowano skalę ocen od 2 do 5, jako tradycyjną skalę ocen szkolnych, które znane są starszym respondentom. Natomiast w 2010 roku zmieniono skalę na od 1 do 5. Nawet uwzględniając rozszerzenie dopuszczalnej skali ocen, wyraźnie dostrzegalna jest wyższa średnia ocena uzyskiwana w kolejnych badaniach przez wszystkie środki transportu zbiorowego funkcjonujące w Gdyni. Ten fakt należy zdecydowanie ocenić pozytywnie. Najwyżej pasażerowie oceniają bezpieczeństwo podróży autobusem, najgorzej zaś SKM. Różnica w ocenie bezpieczeństwa podróży tymi środkami transportu zbiorowego jest znacząca

ale systematycznie maleje (w 2000 r. stanowiła 40%, w 2004 – 24%, a w 2010 – 20%). Średnia ocena bezpieczeństwa podróży trolejbusem we wszystkich badaniach była niższa od średniej oceny bezpieczeństwa podróży autobusem, a wyższa niż podróży SKM. Różnice w ocenie bezpieczeństwa podróży trolejbusem i autobusem nie były tak znaczne, jak w odniesieniu do podróży SKM (w 2000 – 4,5%, w 2004 – 1,5%, w 2010 – 1%).

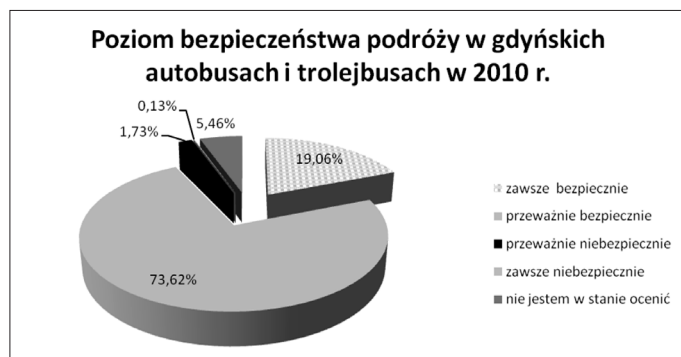
### Poziom bezpieczeństwa podróży

Pytania o doświadczany w opinii respondentów poziom bezpieczeństwa podróży środkami miejskiego transportu zbiorowego wprowadzono w badaniach zrealizowanych w 2010 r. Bezpieczeństwo podzielono na cztery poziomy, które określono następująco:

- zawsze bezpiecznie,
- przeważnie bezpiecznie,
- przeważnie niebezpiecznie,
- zawsze niebezpiecznie.

Dopuszczono także możliwość, że respondent nie był w stanie ocenić poziomu bezpieczeństwa w środkach miejskiego transportu zbiorowego. Uwzględniając istotne różnice w ocenie bezpieczeństwa uzyskane przez różne środki przewozowe, oddzielnie pytano respondentów o doświadczany poziom bezpieczeństwa w gdyńskich autobusach i trolejbusach oraz w SKM.

Uzyskane wyniki zaprezentowano na rys. 5.



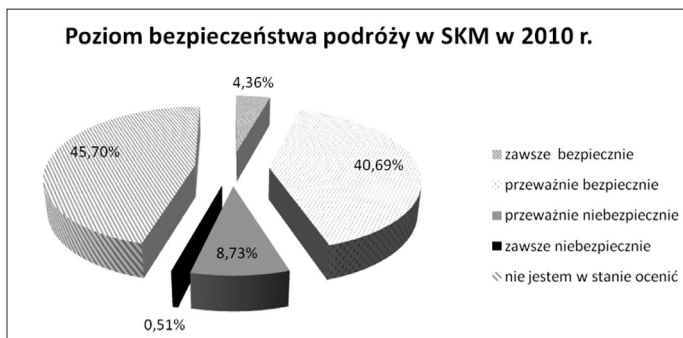
Rys. 5. Poziom bezpieczeństwa podróży w gdyńskich autobusach i trolejbusach w 2010 r. podawany w badaniach ankietowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2010 r.

Zaledwie 1/5 podróżnych zawsze czuje się bezpiecznie, podróżując gdyńskimi autobusami i trolejbusami, ale już 3/4 uznaje, że czują się przeważnie bezpiecznie. Prawie 2% podróżnych uznaje, że przeważnie czują się niebezpiecznie. Osób, które nie były w stanie dokonać oceny doświadczanego poziomu bezpieczeństwa, było 5,5%.

W SKM zawsze bezpiecznie czuje się niecałe 5% podróżnych, czyli zdecydowanie mniej niż w gdyńskich autobusach i trolejbusach. Przeważnie bezpiecznie w SKM czuje się ponad 40% respondentów, czyli mniej więcej o połowę mniej niż w autobusach i trolejbusach. Także porównanie udziału osób czujących się przeważnie niebezpiecznie w SKM oraz w autobusach i trolejbusach wskazuje wyraź-

Tabela 6



Rys. 6. Poziom bezpieczeństwa podróży w SKM w 2010 r. podawany w badaniach ankietowych  
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2010 r.

nie niekorzystną ocenę SKM. Słuszne zatem było rozdzielnie ocen poziomu bezpieczeństwa w stosunku do tych środków przewozowych.

**Czynniki determinujące poczucie bezpieczeństwa podróży**

W 2002 roku pytano respondentów czy prowadzone w autobusach i trolejbusach kontrole biletów mają wpływ na bezpieczeństwo podróży. W zdecydowanej większości (prawie 70% odpowiedzi) respondenci uznali, że kontrole te nie miały wpływu na bezpieczeństwo podróży. Jedyne 17% respondentów uznało, że kontrole biletów poprawiają poczucie bezpieczeństwa podróży (rys. 7).



Rys. 7. Wpływ kontroli biletów na poczucie bezpieczeństwa podróży w Gdyni w 2002 r.  
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Badania marketingowe Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2002 r.

W kolejnej turze badań próbowano zidentyfikować niebezpieczne sytuacje, na które narażeni mogą być pasażerowie miejskiego transportu zbiorowego (tabela 6). Fakt, że ponad 90% respondentów uznało, iż nie spotkało się z sytuacjami, które uznałoby za niebezpieczne, jest pozytywny. Wśród pasażerów, którzy doświadczyli sytuacji niebezpiecznych w środkach transportu zbiorowego, najwięcej było takich osób, które zostały okradzione bądź napadnięte.

Dodatkowo pytano respondentów, czy w ostatnim roku poczuli się wystraszeni w środkach komunikacji miejskiej. Proszono także o opisanie tych sytuacji. Aż 44% respondentów uznało, że doświadczyli w ostatnim roku sytuacji, w których poczuli się wystraszeni. Było to przede wszystkim towarzystwo osób pod wpływem alkoholu (1/4 takich

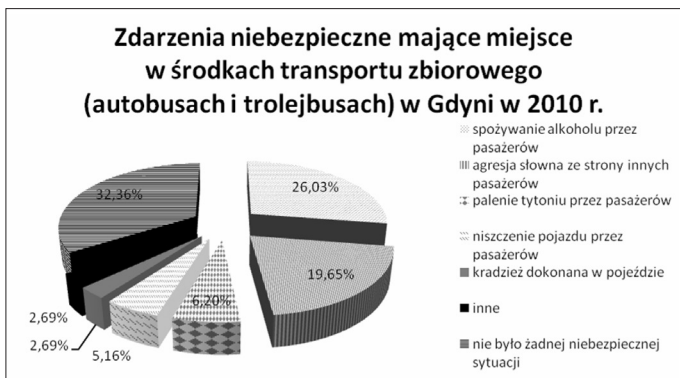
Rodzaj sytuacji	% odpowiedzi
Kradzież	4,10
Napaść	3,10
Zagrożenie	0,35
Kradzież i zagrożenie	0,12
Kradzież i napaść	0,12
Napaść i zagrożenie	0,06
Kradzież, napaść i zagrożenie	0,06
Brak sytuacji niebezpiecznych	92,10

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2004 r.

sytuacji) oraz chamstwo pasażerów (10% takich sytuacji). Inne stresogenne sytuacje wiązały się z wyglądem pasażerów, ich zaczepną postawą oraz ilością i rodzajem przewożonego bagażu. Warto zaznaczyć, że w przeważającej liczbie były to sytuacje, w których uczestniczyły osoby pod wpływem alkoholu (16% sytuacji). Zaledwie trzech respondentów uznało, że wystraszyli się zachowaniem kierowcy środka transportu zbiorowego.

Analiza wyników uzyskanych w badaniach prowadzonych w 2004 r. pozwoliła doprecyzować pytania o identyfikację sytuacji niebezpiecznych w środkach miejskiego transportu zbiorowego o jednoznaczne wskazanie zdarzeń zaistniałych w autobusach i trolejbusach. Powiązano bowiem niską ocenę bezpieczeństwa uzyskaną przez SKM ze wskazaniami sytuacji niebezpiecznych doświadczanych przez pasażerów i na tej podstawie zawężono pytanie o identyfikację sytuacji niebezpiecznych w 2010 r. tylko do autobusów i trolejbusów (rys. 8).

Niezmiennie jako najczęściej doświadczane zdarzenia niebezpieczne podróżni wskazują spożywanie alkoholu przez pasażerów (ponad 1/4 zdarzeń niebezpiecznych). Duży udział, bo prawie 1/5 zdarzeń niebezpiecznych, to sytuacje związane z agresją słowną ze strony innych pasażerów. Wśród zdarzeń niebezpiecznych zauważalną pozycję zajmują także zdarzenia dotyczące palenia tytoniu przez pasażerów (ponad 6%) i niszczenie pojazdu przez pasażerów (ponad 5%). Kradzieże w pojazdach zaobserwowało już tyl-



Rys. 8. Zdarzenia niebezpieczne do których doszło w środkach transportu zbiorowego (autobusach i trolejbusach) w Gdyni w 2010 r.  
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2010 r.

ko niecałe 3% pasażerów, którzy doświadczyli sytuacji niebezpiecznej w pojeździe (czyli o ¼ mniej niż w 2004 r.). Niestety tylko ¼ respondentów uznała, że w ostatnim roku nie było żadnej niebezpiecznej sytuacji w środkach miejskiego transportu zbiorowego.

Jako inne zdarzenia niebezpieczne w ocenie respondentów zidentyfikowano:

- głośnie zachowanie, wulgaryzmy;
- głośnie rozmowy przez telefon komórkowy;
- głośnie słuchanie muzyki;
- towarzystwo brudnych, brzydko pachnących pasażerów, ludzi bezdomnych;
- psy bez kagańców;
- zaśmiecanie pojazdów.

Można uznać, że w latach 2004–2010 nie nastąpiły zasadnicze zmiany w identyfikacji zdarzeń uznawanych za niebezpieczne.

Niemniej jednak to, że w 2004 r. 8% podróżnych doświadczyło w środkach miejskiego transportu zbiorowego kradzieży, napaści lub poczuło się zagrożonych, a w 2010 r. ⅓ pasażerów doświadczyło sytuacji uznanych za niebezpieczne – skłoniło Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni do poszukiwania sposobów podniesienia poziomu bezpieczeństwa w pojazdach. Nawiązano zatem szerszą współpracę z policją. Wprowadzono kontrole środków transportu zbiorowego z policjantami, mające na celu podniesienie poczucia bezpieczeństwa pasażerów. Kontrole odbywają się na wytypowanych liniach, w określonych godzinach. Policjanci zwracają uwagę na zachowanie pasażerów i nakładają kary porządkowe na osoby nieprzestrzegające przepisów, np. pijące alkohol.

W 2011 r. funkcjonariusze policji przepracowali na rzecz gdyńskiej komunikacji miejskiej 736 godzin (w 2010 – 952 godziny, w 2009 – 1080 godzin). Wylegitymowano 651 osób (w 2010 – 642 osoby), przeprowadzono 459 interwencji o charakterze porządkowym (w 2010 – 550 interwencji), pouczone 137 osób (w 2010 – 139 osób) i nałożono 43 mandaty karne (w 2010 – 37 mandatów). Skontrolowano 67 sztuk bagażu, odnaleziono 6 poszukiwanych osób i ujęto 1 sprawcę przestępstwa<sup>5</sup>.

### Bezpieczeństwo jako kryterium korzystania w podróżach miejskich z samochodu osobowego

W badaniach poddano także ocenie respondentów bezpieczeństwo jako przyczynę wyboru samochodu osobowego na środek przewozowy wykorzystywany w podróżach miejskich. Takie pytanie zadawano osobom deklarującym, że zawsze lub przeważnie korzystają w podróżach miejskich z samochodu osobowego podczas badań prowadzonych w 2002 r., 2004, 2006, 2008 i 2010 (rys. 9).



Rys. 9. Bezpieczeństwo jako przyczyna korzystania w podróżach miejskich z samochodu osobowego (% odpowiedzi)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań marketingowych Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni w 2010 r.

Bezpieczeństwo nie było nigdy kryterium decydującym w istotnym stopniu o wyborze samochodu osobowego jako środka przewozowego w podróżach miejskich. Niecałe 4% respondentów skłonnych było wybrać taką przyczynę swoich decyzji, a w 2004 r., kiedy to respondenci nie wybierali z podanej listy odpowiedzi, a samodzielnie nazywali te przyczyny – niecały 1% respondentów udzieliło takiej odpowiedzi.

### Podsumowanie

Bezpieczeństwo w miejskim transporcie zbiorowym jest głównie elementem badań marketingowych najczęściej dotyczących preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców miast, badań satysfakcji i luki jakościowej transportu miejskiego. Jest także elementem badań wizerunku poszczególnych środków przewozowych wykorzystywanych w transporcie miejskim.

Brak jest jednolitej metodologii badania bezpieczeństwa podróży w zbiorowym transporcie miejskim, dlatego mogą być porównywane jedynie te wyniki, które były realizowane zgodnie z tą samą metodologią.

Średnia ocena bezpieczeństwa podróży środkami transportu zbiorowego w żadnym polskim mieście nie przekroczyła oceny dobrej. Niezależnie od tego zawsze, lub przeważnie zawsze, bezpiecznie w środkach transportu zbiorowego czuje się prawie 95% pasażerów.

### Literatura

1. Kucher B., Schäfer G., Pohle T., *Metodyczna ocena bezpieczeństwa. Ocena zagrożenia bezpieczeństwa (security-risk-assessment) jako element zarządzania jakością w przedsiębiorstwie Stuttgarter Strassenbahnen AG*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, 2011, nr 120.
2. *Badania zrealizowane w ramach projektu TROLLEY, Brno, Eberswalde, Gdynia, Parma, Salzburg, Szeged w latach 2010–2011*, www.trolley-project.eu
3. Bryniarska Z., Starowicz W., *Wyniki badań systemów publicznego transportu zbiorowego w wybranych miastach*. „Zeszyt Naukowo-Techniczny Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji RP Oddział w Krakowie, Seria Monografie”, 2010 (korekta 2011), nr 19 (zeszyt 155).
4. *Badania marketingowe Katedry Rynku Transportowego Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni*, 2000 r., 2002, 2004, 2006, 2008 i 2010.
5. Mazzocchi M., *Statistics for Marketing and Customer Research*, SAGE, London 2008.

<sup>5</sup> Sprawozdanie z wykonania budżetu miasta za 2010 r. Komunikacja miejska. Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, Gdynia 2011, s. 6 oraz Sprawozdanie z wykonania budżetu miasta za 2011 r. Komunikacja miejska. Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, Gdynia 2012, s. 6–7.