

Michał Beim

# Badania satysfakcji pasażerów Nord Express

*Autobusowe przewozy regionalne stanowią w Polsce dość trudny rynek. Przedsiębiorstwa wywodzące się z dawnej Państwowej Komunikacji Samochodowej systematycznie redukują liczbę kursów, prywatni przewoźnicy natomiast koncentrują swoją działalność na najbardziej lukratywnych liniach. Jednym z wyjątków jest słupski Nord Express. Należy on do nielicznego grona przedsiębiorstw prywatnych, które tworzą swoją ofertę przewozową jako kompleksowy system połączeń regionalnych. Przeprowadzone w 2008 r. badania miały na celu odpowiedzieć na pytanie o ocenę tychże działań przewoźnika przez pasażerów.*

## Historia rozwoju przedsiębiorstwa

Nord Express sp. z o.o. jest obecnie największym prywatnym przewoźnikiem Pomorza Środkowego. Przedsiębiorstwo powstało od podstaw i nie jest spółką powstałą na bazie któregoś z zakładów Państwowej Komunikacji Samochodowej. Tworzenie całkiem nowej firmy pozwoliło uniknąć wielu błędów, zwłaszcza w sposobie traktowania klientów, charakterystycznych dla spółek korzystających z zasobów kadrowych i sprzętowych PKS. Nord Express postawił sobie za cel bycie przewoźnikiem spełniającym najwyższe standardy jakościowe i wdrażającym nowinki z zakresu zarządzania, tak aby poprzez stworzenie spójnego systemu transportowego uzyskiwać jak najwyższą satysfakcję pasażerów. To właśnie poznanie poziomu zadowolenia i oczekiwań pasażerów skłoniły przewoźnika do współpracy z Instytutem Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu i przeprowadzeniu opisywanych w niniejszym artykule badań.

W bieżącym roku Nord Express obchodzi pięciolecie swojej działalności. Spółka rozpoczęła świadczenie usług 28 października 2004 r. obsługując trasę Słupsk – Główny. Trasa ta jest obsługiwana również obecnie przez kursy linii 101. W momencie startu tabor przewoźnika liczył 5 pojazdów – trzy minibusy Mercedes-Benz (z serii konstrukcyjnej T2) oraz dwa autobusy Kässbohrer-Setra S215 UL.

Flotę przewoźnika stanowią obecnie 23 autobusy o różnicowanej wielkości. Spółka posiada osiemnaście autobusów o długości 12 m (głównie autobusy z serii Setra S215 – por. fot. 1), 3 minibusy (Mercedes Sprinter 518, Mercedes 614D, Mercedes 811D-KA), jeden autobus przegubowy (Setra SG219SL) oraz jeden piętrowy

(MAN SD202). Cztery spośród powyższych pojazdów to tabor niskopodłogowy. Autobusy niskopodłogowe lub o największej pojemności wykorzystywane są przede wszystkim na linii ze Słupka do Ustki. Kursy linii 100, które planowo odbywają się autobusami niskopodłogowymi są specjalnie wyróżnione na rozkładach jazdy, aby ułatwić poruszanie się niepełnosprawnym.

Należy przy okazji nadmienić, że spółka jest jednym z pierwszych prywatnych przewoźników, którym udało się wygrać z którymś z przedsiębiorstw PKS przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W roku 2005 słupski PKS podjął się próby zniszczenia powstającej konkurencji. Walka z Nord Expressem była bardziej kwestią ambicjonalną, niż obroną interesu ekonomicznego byłego monopolisty. Wynikała ona w dużej mierze z nacisków związków zawodowych działających w PKS

Słupsk, a także z ambicji niektórych lokalnych polityków i dyrekcji państwowego przewoźnika pochodzącej w części z politycznego nadania.

Według szacunków Nord Express, nieuczciwa walka z kosztowała państwową firmę ok. 50 tys. zł miesięcznie. Składał się na to koszt leasingu dodatkowych, specjalnie w tym celu nowo zakupionych pojazdów, koszty paliwa i kierowców. PKS podwoił liczbę kursów na linii Słupsk – Główny (z 15 do 32) oraz obniżył o blisko 1/3 cenę biletów, wszystko po to, aby nie starczyło pasażerów dla prywatnego przewoźnika. Działania PKS zostały zaskarżone przez Nord Express w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jako niezgodne z prawem (tzw. próba wypchnięcia z rynku). Po długiej procedurze analiz decyzja Urzędu była po myśli prywatnej spółki. Postanowienie UOKiK zostało utrzymane



Fot. 1. Autobus Setra S215HR przed budynkiem dworca kolejowego w Słupsku, w którym znajduje się Biuro Obsługi Klienta Nord Express

w Sądzie Antymonopolowym, również apelacja państwowego przewoźnika złożona w Sądzie Apelacyjnym oraz kasacja w Sądzie Najwyższym została odrzucona. PKS Słupsk został prawomocnie ukarany karą pieniężną w kwocie 16 tys. zł oraz zobowiązany do poniesienia kosztów procesowych. Nord Express wniósł natomiast sprawę w postępowaniu cywilnym o utracone korzyści. Jedną z przyczyn, dla których udało się pokonać państwowego przewoźnika jest fakt, że Nord Express nie wnosił w powództwie kwestii dumpingu, gdyż ustalenie rzeczywistych kosztów jest zawsze najtrudniejszą i najbardziej dyskusyjną sprawą w tego typu postępowaniach.

### Oferta Nord Express

Region słupski nie należy do obszarów łatwych w obsłudze transportowej. Z jednej strony przewoźnicy muszą pokonywać wielokilometrowe odcinki, aby dotrzeć do niewielkiej wsi, z drugiej strony ludność zamieszkująca te tereny nie należy do najzamożniejszej. Dodatkowo, problemem regionu jest wysokie bezrobocie, przez co odpadają duże rzesze potencjalnych pasażerów dojeżdżających codziennie do pracy. Wprawdzie w 2008 r. sytuacja była stosunkowo korzystna – stopa bezrobocia wynosiła tylko 15,0%, to jednak należy mieć na uwadze fakt, że był to rok korzystny w całym kraju. Trzy lata wcześniej – w 2005 r. w regionie słupskim stopa bezrobocia wynosiła 28,1%. Zarówno w 2008, jak i w 2005 r. było to znacząco powyżej średniej krajowej.

W regionie istnieje właściwie jedyna lukratywna trasa – połączenie pomiędzy Ustką a Słupskiem. Niezmotoryzowani są zdani na przewoźników autobusowych, gdyż poza sezonem turystycznym pomiędzy tymi miastami kursują tylko dwie pary pociągów. Zyski osiągnięte przez przewoźników są jednak niewielkie – kilka groszy na kilometr. Wynika to z faktu silnej konkurencji jaka ma miejsce na tej trasie. W 2008 r. obsługiwało ją czterech przewoźników (pomijając dalekobieżne kursy PKS innych niż słupski). Oprócz Nord Express i państwowej spółki kursowały również autobusy MZK Słupsk oraz Dana Express. Od maja 2009 r. na tej trasie kursuje pięć przedsiębiorstw – Ramzes. Ceny biletów między oboma ośrodkami tzw. Dwumiasta są niższe niż na innych trasach, a zarobek przewoźników na przejechanym kilometrze oscyluje na poziomie od kilku do kilkudziesięciu groszy. Wszyscy przewoźnicy kierują na tę linię swój najlepszy tabor, a konkurencja wymusiła podniesienie



Fot. 2. Wspólny rozkład jazdy PKS Słupsk, MZK Słupsk i Nord Express dla kursów na trasie Słupsk - Ustka, poniżej rozkłady jazdy pozostałych linii

standardu obsługi przez wprowadzenie konduktorek.

W 2003 r. obecny prezes Nord Express – Piotr Rachwański wystąpił z inicjatywą, aby uporządkować godziny kursowania autobusów i ograniczyć „wojny podjazdowe o klienta” – sytuację, w której wszyscy przewoźnicy przyjeżdżają praktycznie jednocześnie na przystanek, a klientów zdobywa ten, który podjedzie jako pierwszy (tzw. wilcze stadą). Według wstępnych założeń autobusy miały kursować z dotychczasową częstotliwością – co godzinę, jednakże odjazdy poszczególnych przewoźników miały być przesunięte względem siebie o kwadrans. Z porozumienia wycofało się przedsiębiorstwo Dana Express. Pasażerowie mają więc autobus do Ustki w regularnym takcie – co 20 minut. Przewoźnicy uczestniczący w porozumieniu zadbałi również o wspólne tabliczki z rozkładem jazdy na przystankach (fot. 2). Należy tylko nadmienić, że taryfy oraz bilety u każdego z przewoźników są różne i firmy wzajemnie nie honorują biletów okresowych.

Obecnie Nord Express świadczy swoje regularne przewozy na siedmiu liniach

całorocznych – oznaczonych numerami od 100 do 105 oraz nocnej N100, a także na dwóch liniach sezonowych (111, 112). Najbardziej prestiżową jest linia 100 kursująca pomiędzy Słupskiem (pętla ul. Dmowskiego) a Ustką (w rzeczywistości autobusy kończą bieg w podusteckiej wsi Lędowo, przy koszarach CSMW). Dodatkowo w sezonie turystycznym na najbardziej popularnej trasie uruchamiane są dodatkowe kursy autobusu ekspresowego linii Ex100. Taryfa linii ekspresowej jest taka sama jak w przypadku linii 100, jednakże autobus staje na mniejszej liczbie przystanków oraz na terenie Słupska i Ustki ma nieco krótszą trasę – łączy tylko centra Dwumiasta. Na tej samej trasie co Ex100, spółka uruchamia także kursy nocne (N100), które odbywają się tylko w weekendy – w noc z piątku na sobotę, z soboty na niedzielę oraz z niedzieli na poniedziałek. Taryfa nocna jest nieco droższa niż taryfa dzienna, jednakże posiadacze biletów okresowych nie muszą ponosić dodatkowych opłat. Połączenie nocne powstało z inicjatywy władz miejskich Ustki i jest przez nie dofinansowywane. Głównym celem uruchomienia tej

linii było zapewnienie dojazdu z pociągów kończących bieg w Słupsku w godzinach wieczornych (np. niektórych pociągów ekspresowych z Warszawy czy pociągu pociągów pośpiesznych z Wrocławia).

Sprzedaż biletów prowadzona jest, za wyjątkiem linii 100 i 105, przez kierowców. W autobusach do Ustki oraz do Głównego biura sprzedaży biletów istnieje również w biurze obsługi klienta zlokalizowanym w budynku dworca PKP w Słupsku – przy najważniejszej pętli Nord Express.

Głównymi przesłankami kształtowania oferty przewozowej jest czytelność oferty dla pasażerów oraz odróżnienie się od konkurencji. W celu poprawy czytelności przewoźnik od samego początku swojej działalności wprowadził takt do rozkładów jazdy. Na większości linii autobusy odjeżdżają w równych odstępach czasu. Nord Express promuje swoje kursy nie tylko metodami tradycyjnymi (tabliczki na przystankach, informacje na stronie internetowej), ale również zamieszcza duże ogłoszenia w prasie lokalnej, wydaje ulotki czy od niedawna wykorzystuje Google Maps. W odróżnieniu od konkurencji ma pomóc przede wszystkim charakterystyczna kolorystyka taboru, której elementy pojawiają się również wszelkich materiałach promocyjnych, oraz jednakowe ubiory personelu.

Bardzo istotny dla przewoźnika jest kontakt z pasażerami – wykracza on poza biuro obsługi klientów i odbywa się również na forach internetowych. Jednym z owoców jest „pogotowie przystankowe”, dzięki któremu bardzo szybko można odtwarzać zniszczone przez wandalów tabliczki z rozkładami jazdy.

## Perspektywy na przyszłość

W 2008 roku Nord Express uczestniczył w procesie prywatyzacji Miejskiego Zakładu Komunikacji w Malborku. Spółka planowała nabyć zakup większości (51%) lub wszystkich udziałów. W ostatnim etapie budzącego wiele kontrowersji postępowania przetargowego na prywatyzację spółki, do dalszych rozmów zaproszono PUH Latocha z Wielgłowa. Sytuację dodatkowo skomplikowała konieczność unieważnienia przetargu na obsługę linii komunikacji miejskiej w Malborku oprostowanego przez Veolia Transport Pomorze sp. z o.o. Choć sam przetarg był osobnym postępowaniem to jednak łączył się bezpośrednio z postępowaniem prywatyzacyjnym.

Nord Express nie poddaje się jednak i podejmuje dalsze działania na rzecz rozwoju. Sprzyja temu uzyskane dofinansowanie

z funduszy unijnych. Wydatki związane z inwestycją oraz zakupem wyposażenia dla projektu pt. „Rozbudowa przedsiębiorstwa Nord Express, utworzenie warsztatu, wyposażenie pojazdów i biura” są współfinansowane przez Wspólnotę Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach ZPORR województwa pomorskiego w kwocie 150 tys. zł. Uzyskane wsparcie publiczne przewoźnik zamierza przeznaczyć przede wszystkim na usprzętowanie warsztatu-serwisu oraz poprawę systemu informacji pasażerskiej przez montaż wyświetlaczy we wszystkich pojazdach.

Projektem na przyszłość jest również budowa nowej bazy-siedziby firmy w Słupskiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej w Redzikowie. Spółka nabyła już w SSSE działkę pod inwestycję położoną przy drodze krajowej nr 6, na której chce stworzyć profesjonalny serwis obsługi dla autobusów. Bardzo odległym planem jest natomiast rozpoczęcie świadczenia przewozów pasażerskich na kolei.

Wśród bliższych planów Nord Express jest uczestnictwo w przetargach na obsługę poszczególnych linii autobusowych w Słupsku. Powstały w 2009 r. Zarząd Transportu Miejskiego przymierza się do stopniowego wprowadzania konkurencji w świadczeniu usług przewozowych na terenie miasta. Dodatkowo przedsiębiorstwo planuje ekspansję na inne okoliczne linie – m.in. w kierunku Darłowa i Sławna.

## Metodologia badań i charakterystyka respondentów

Badania przeprowadzone przez Instytut Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu odbyły się w miesiącach letnich 2008 r. Wykonywane były za pomocą dwustronicowej ankiety składającej się z trzynastu pytań merytorycznych (niektóre z nich składały się z kilku lub kilkunastu podpunktów) oraz z czternastu pytań charakteryzujących pasażerów. Badania były przeprowadzone na wszystkich liniach, przy czym ponad 1/3 była przeprowadzona na linii 100.

Większość spośród trzystu respondentów stanowiły kobiety (55,4%). Najliczniej reprezentowaną grupą wiekową była młodzież w przedziale od 18 do 24 roku życia (40,1%) oraz osoby w wieku od 25 do 29 lat (10,0%). Najmniej liczną grupę respondentów stanowiły osoby w wieku powyżej 74 roku życia – łącznie niespełna procent, choć już liczba respondentów wyraźnie

oddawała granicę wieku produkcyjnego (60 lat dla kobiet i 65 dla mężczyzn).

Dominującą grupę stanowiły osoby posiadające wykształcenie średnie (54,4%). Następną grupę stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym (24,2%). Pasażerowie z wyższym wykształceniem stanowili 10,7%, podobnie jak z wykształceniem podstawowym. Ponad połowa pasażerów (51,0%) to osoby czynne zawodowo. Blisko co trzeci pasażer (31,5%) uczył się lub studiował, a co dziewiąty (11,5%) był na emeryturze. Osoby bezrobotne stanowiły 5,1% klientów, a osoby prowadzące gospodarstwo domowe – 2,5%.

Średnia wielkość gospodarstw domowych, z których pochodzili pasażerowie Nord Express to 3,7 osoby. Jest to nieco powyżej średniej dla tego obszaru. Większość stanowiły osoby pochodzące z gospodarstw czteroosobowych (27,8%) i trzyosobowych (23,7%). Pochodzący z gospodarstw pięcioosobowych stanowili aż 17,9%, a sześciuosobowych i większe aż 10,3%. Prowadzący jednoosobowe gospodarstwo domowe stanowili 6,5%. Zdecydowana większość gospodarstw, z których pochodzili pasażerowie, nie miała na swym utrzymaniu osób niepełnoletnich (51,2%). Jedno niepełnoletnie dziecko było w 29,9% gospodarstw, a dwójka w 15,8%. Taka struktura gospodarstw domowych stwarza szansę do skonstruowania taryfy rodzinnej, która jest popularna w Europie Zachodniej (por. Beim, Radzimski 2009).

Pasażerowie Nord Express oceniają swoją sytuację materialną przede wszystkim jako dobrą (49,8%) lub jako przeciętną 35,4%. Jako bardzo dobrą sytuację oceniło 8,1% ankietowanych, a 4,7% jako złą, a tylko 1,0% jako bardzo złą.

Aż w 40,5% gospodarstw domowych, z których pochodzili pasażerowie, nie było żadnego samochodu osobowego. W 45,8% był do dyspozycji jeden samochód, a w 11,4% dwa. Dominująca większość gospodarstw domowych, z których wywodzili się respondenci (55,9%) nie posiadała żadnego biletu okresowego na transport publiczny (niezależnie od typu oraz przewoźnika), w 27,1% był jeden a w 11,4% dwa bilety okresowe, natomiast w 5,7% były trzy lub więcej.

Pasażerowie mieszkający w Słupsku stanowili 25,1%, w Ustce – 10,4%, a w regionie – 54,8%. Turyści i goście stanowili 9,7% respondentów, mimo że badania były prowadzone w sezonie turystycznym.

Zdecydowaną większość pasażerów stanowiły osoby korzystające z biletów

jednorazowych 71,2%. Posiadacze biletów okresowych stanowili 28,8%. Większość pasażerów korzystała też z prawa do ulg – 63,0%, przy czym dominującą ulgą była szkolna (58,4% wszystkich biletów ulgowych) oraz studencka (31,7%).

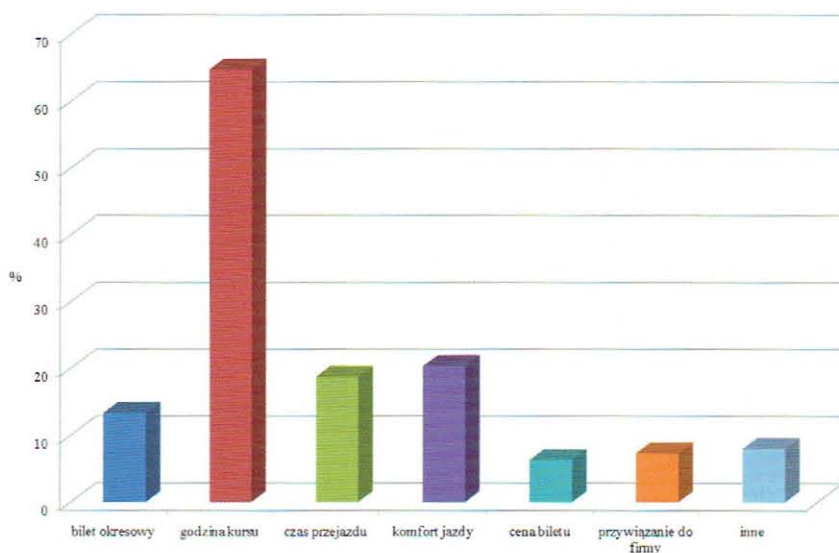
## Zachowania pasażerów Nord Express

Decyzja o wyborze Nord Express wynikała przede wszystkim z odpowiedniej dla pasażera godziny kursu. Ten czynnik był istotny dla 64,7% pasażerów. Dominował on nad wszelkimi innymi powodami. W dalszej kolejności (20,3%) znajdowała się cena przejazdu, czas przejazdu (18,9%) oraz fakt posiadania biletu okresowego (13,3%). Pozostałe kwestie nie odgrywały roli dla więcej niż 10% podróżnych (por. ryc. 1). Należy jednak nadmienić, że w części półotwartej pytania („inne powody – jakie?”) pojawiały się sugestie, że korzystają z usług przewoźnika – w domyśle całego transportu publicznego – tylko ze względu na fakt barku własnego samochodu.

Pasażerowie deklarowali czas, kiedy najczęściej korzystają z usług przewoźnika. Szczyt komunikacyjny w autobusach Nord Express przypada na godziny przedpołudniowe – od 6:00 do 12:00, a jego kulminacja przypada w godzinach od 8:00 do 10:00, w których to godzinach korzystanie z autobusów deklaruje 32,0%. Popołudniowy szczyt komunikacyjny jest bardziej równomiernie rozłożony w czasie i przypada na godziny między 16:00 a 18:00. W tym czasie korzystanie z usług przewoźnika deklarowało 25,0% ankietowanych. Najmniejszym zainteresowaniem ankietowanych podróżnych cieszyły się kursy nocne (0:00-04:00), z nich korzysta tylko 2,3% respondentów. W godzinach wieczornych (20:00-22:00 i 22:00-0:00) korzysta z usług Nord Express odpowiednio 7,7% i 4,3% ogółu ankietowanych podróżnych.

Rozlokowanie przystanków na terenie poszczególnych miejscowości, przez które przejeżdżają autobusy Nord Express, wydaje się być bliskie optimum. Największą grupą (39,8%) są osoby, które dochodzą do przystanków nie dłużej niż 5 min. Od 6 do 10 minut dochodziło 36,5% pasażerów. Niespełna kwadrans zajmowało dojście 13,7% pasażerów. Od 15-20 minut dochodziło 5,7% pasażerów, a od 20 do 30 minut 2,7%. Takiej samej liczbie pasażerów dojście zajmowało ponad pół godziny.

Głównym źródłem informacji o kursowaniu autobusów są tabliczki informacyjne na przystankach. Informację w ten sposób pozyskiwała ponad połowa pasażerów



Ryc. 1. Powody wyboru Nord Express (respondenci mogli podać maksymalnie trzy powody).  
Źródło: Opracowanie własne

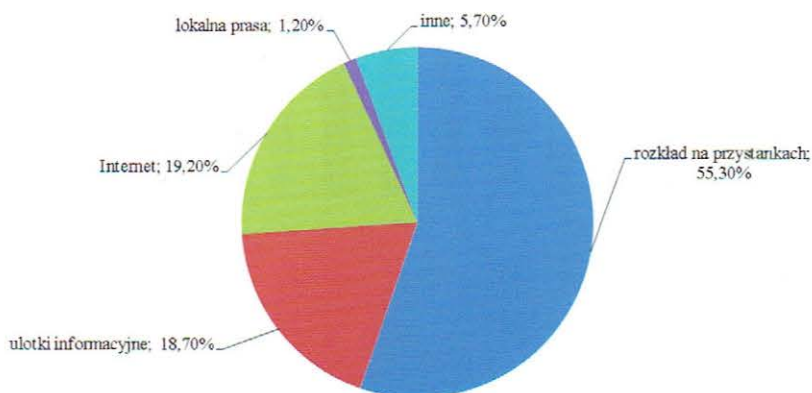
(55,3%). Za bardzo pożyteczne należy uznać nowe – jeśli patrzeć na lokalny rynek usług przewozowych w regionie śluskim – kanały kontaktu: Internet (19,2%) oraz ulotki informacyjne (18,7%). Za mało skuteczne należy uznać ogłoszenia w lokalnej prasie, które były źródłem informacji tylko dla 1,2% pytanym pasażerów. W półotwartej pozycji kwestionariusza „inne źródła – jakie” klienci wymieniali przede wszystkim kierowców oraz konduktorów.

Odpowiedzi na pytania o źródła informacji pozwalają na pozytywną ocenę polityki spółki. Z jednej strony jest wysoka dbałość o dostępność rozkładów przystankowych, np. przez „pogotowie przystankowe” na bieżąco uzupełniające zdemolowane tabliczki oraz przez umieszczanie kopii rozkładów w sklepach czy innych obiektach użyteczności publicznej zlokalizowanych na terenie danej wsi. Z drugiej strony

przewoźnik rozwija nowe kanały informacyjne, w szczególności Internet, gdzie można uzyskać informacje wg linii, jak i wg przystanków, a także z mapy, oraz ulotki prezentujące szkielet sieci oraz godziny odjazdu z najważniejszych przystanków.

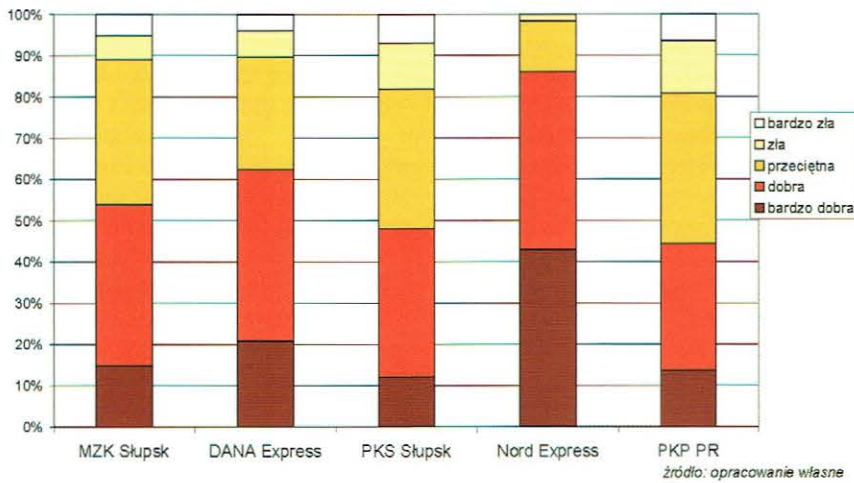
## Nord Express na tle innych przewoźników

Pytaniem poprzedzającym szczegółową analizę jakości świadczonych usług przez spółkę Nord Express było pytanie o generalną ocenę usług świadczonych przez najważniejszych przewoźników w regionie. Pytani pasażerowie Nord Express mogli wystawić ocenę od 1 (najgorsza) do 5 (bardzo dobra) poszczególnym operatorom. Najwyższe oceny otrzymał Nord Express. Średnia ocena świadczonych usług wynosiła 4,27, przy czym 43,0% stanowiły oceny bardzo dobre i kolejne 43,0%



Ryc. 2. Źródła informacji o rozkładzie jazdy

Źródło: Opracowanie własne



Ryc. 3. Generalna ocena usług przewoźników w regionie słupskim

oceny dobre. Ocen bardzo złych prywatny przewoźnik nie otrzymał. Na drugim miejscu, ze średnią 3,69, uplasował się również prywatny przewoźnik – przedsiębiorstwo DANA Express. Kolejne miejsce zajął komunalny przewoźnik – Miejski Zakład Komunikacji, którego średnia ocen wynosiła 3,52. Następną w klasyfikacji była państwowa spółka PKS – 3,35. Najgorsze oceny były udziałem wówczas państwowej spółki PKP Przewozy Regionalne, które otrzymały średnią ocenę wynoszącą 3,32.

Przy okazji należy nadmienić, że prawie połowa (48,7%) respondentów nie

potrafiła ustosunkować się do jakości usług świadczonych przez spółkę DANA Express, a blisko co trzeci z pytaných (34,0%) nie umiał ocenić oferty przewozowej spółki PKP PR i miejskiego przewoźnika (30,0%). Wyrobionego zdania o usługach PKS Słupsk nie miało 19,3%, a o Nord Express 2,3% pytaných.

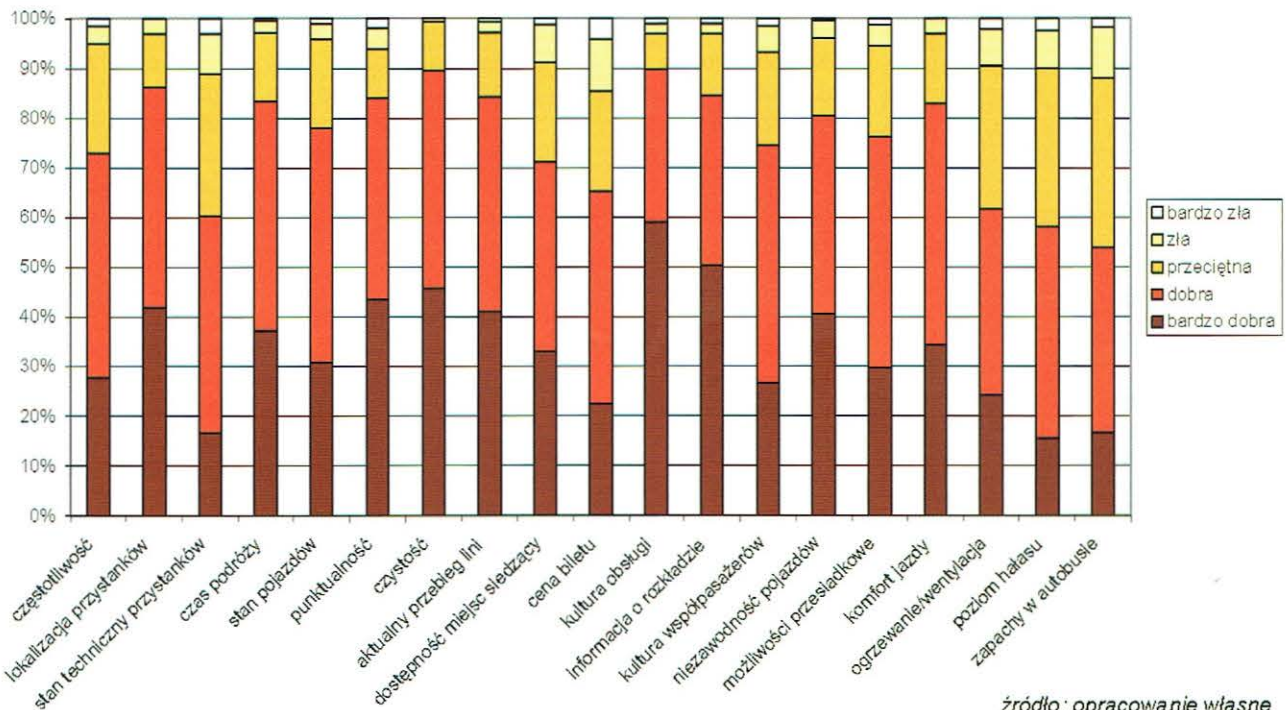
### Ocena jakości usług

W dalszej części ankiety zapytano pasażerów Nord Express o poszczególne aspekty wpływające na komfort podróży autobusami spółki. Najwyższe oceny

pasażerów otrzymali pracownicy Nord Express. Kultura załóg została oceniona w skali od 1 (bardzo zła) do 5 (bardzo dobra) na 4,45. Wprowadzie w otwartej części jednego z ostatnich pytań o propozycję zmian w funkcjonowaniu przewoźnika (por. ryc. 7) pojawiały się sporadyczne głosy, że niektórych kierowców „stanowczo należałoby wysłać na kursy kultury osobistej”, to odsetek odpowiedzi bardzo dobrych wynosił 59,0%, a oceny zle i bardzo zle stanowiły razem tylko 3%.

Niewiele gorzej niż obsługa, była oceniana czystość pojazdów – średnia ocena 4,35. Ocen bardzo dobrych było wprawdzie 45,8%, ale było też bardzo dużo ocen dobrych 43,8%. Następną pod względem oceny pasażerów była informacja o rozkładzie (4,31), co stanowi kolejny dowód uznania dla działań zarządu przedsiębiorstwa w zakresie polityki informacyjnej o rozkładzie.

Kolejne najwyższe noty otrzymała lokalizacja przystanków (4,25), która wprawdzie nie zależy bezpośrednio od przewoźnika korzystającego z istniejących przystanków PKS i MZK, ale – podobnie jak informacje pochodzące z czasów dojścia do przystanków – potwierdza w miarę optymalne ich rozlokowanie na terenie miejscowości. Aktualny przebieg linii został oceniony na 4,22, a punktualność na 4,19 (różne jej aspekty szczegółowo zaprezentowano na ryc. 5). Klienci Nord



źródło: opracowanie własne

Ryc. 4. Ocena poszczególnych aspektów usług przedsiębiorstwa Nord Express

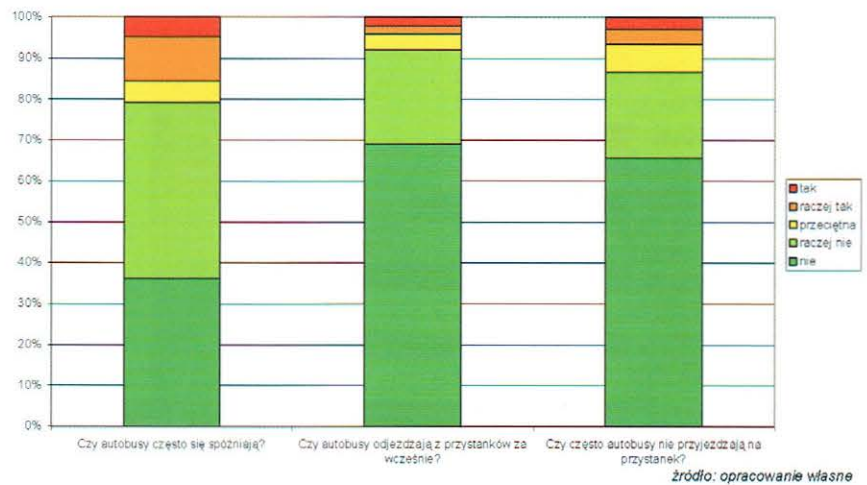
Express pozytywnie oceniali też czas podróży autobusami przewoźnika (4,17) oraz niezawodność pojazdów (również średnia ocena wynosząca 4,17).

Komfort jazdy pojazdami Nord Express został oceniony na 4,14, a stan techniczny taboru autobusowego spółki na 4,04. W ocenie dobrej mieściły się jeszcze możliwości przesiadkowe jakie oferuje rozkład kursowania autobusów Nord Express tudzież lokalizacje przystanków przewoźnika. Oceny tej nie należy jednoznacznie przypisywać tylko działaniom ocenianej spółki, gdyż możliwości przesiadek w dużej mierze zależą również od pozostałych operatorów działających na rynku.

Niewiele poniżej oceny dobrej – ze średnią wynoszącą 3,94 uplasowały się dostępność miejsc siedzących w pojazdach oraz częstotliwość kursów. Minimalnie gorzej (3,93) ankietowani pasażerowie oceniali kulturę pozostałych współpasażerów.

Gorsze oceny otrzymywała kwestia zapewnienia właściwej temperatury w pojazdach (3,74) sformułowana jako jedno pytanie dotyczące równocześnie ogrzewania i wentylacji. Późniejsze odpowiedzi na otwartą część pytania o potrzebne zmiany każe uznać, że takie sformułowanie pytania było błędne i należało wyróżnić osobno ogrzewanie i wentylację wraz klimatyzacją. To właśnie większość postulatów odnosiła się do zainstalowania systemów zapewniających właściwą temperaturę w okresie letnim.

Zbytniego entuzjazmu wśród respondentów nie wzbudzały ceny biletów Nord Express, które zostały ocenione na 3,69, mimo że bilety Nord Express są tańsze od oferowanych przez konkurencyjnych przewoźników. Gorsze oceny otrzymał stan techniczny przystanków (3,63), który nie zależy od spółki, ale jak widać walnie wpływa na ocenę całego transportu publicznego, gdyż z tych samych przystanków korzystają również inni przewoźnicy. Pasażerowie źle oceniają poziom hałasu panujący w autobusach (3,61). Najgorszą ocenę (3,57) otrzymały jednak zapachy panujące w pojazdach. Należy jednak domyślać się, że nieprzyjemne zapachy nie są tylko problemem Nord Express, ale stanowią poważny kłopot dla wszystkich operatorów transportu publicznego, gdyż wielu producentów samochodów (np. FIAT czy Chevrolet) wykorzystują ten motyw w swoich reklamach adresowanych na polski rynek, a zwłaszcza w tych ogłoszeniach, które publikowane są w prasie kobiecej. W kolejnych badaniach należałoby



Ryc. 5. Regularność kursów autobusów Nord Express

zwrócić szczególną uwagę na źródła oowych nieprzyjemnych zapachów, tak aby móc skutecznie temu zapobiegać.

#### Punktualność

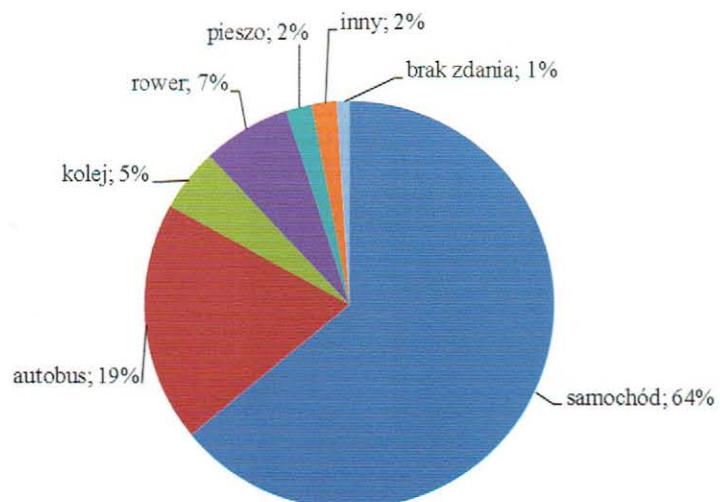
Szczególną uwagę poświęcono kwestii utrzymywania przyjętego rozkładu jazdy przez autobusy. Respondenci zostali zapytani o spóźnienia, odjazdy przed czasem oraz regularność kursów (o to czy autobusy w ogóle pojawiają się na przystankach). Szczegółowe analizy (ryc. 5) potwierdzają wysoką ocenę ogólną punktualności (por. ryc. 4). Pasażerowie najmniej żalili się na odjazdy przed czasem. Tylko 4,2% respondentów wskazywało wcześniejsze odjazdy jako problem. Niewiele gorsze oceny otrzymywała pewność przyjazdów na przystanek. Tylko 6,5% pasażerów twierdziło, że często zdarza się, iż autobusy wypadają z kursu. Największym problemem przy zachowywaniu

rozkładów okazały się spóźnienia. Zdaniem 15,6% autobusy Nord Express spóźniają się często lub raczej często.

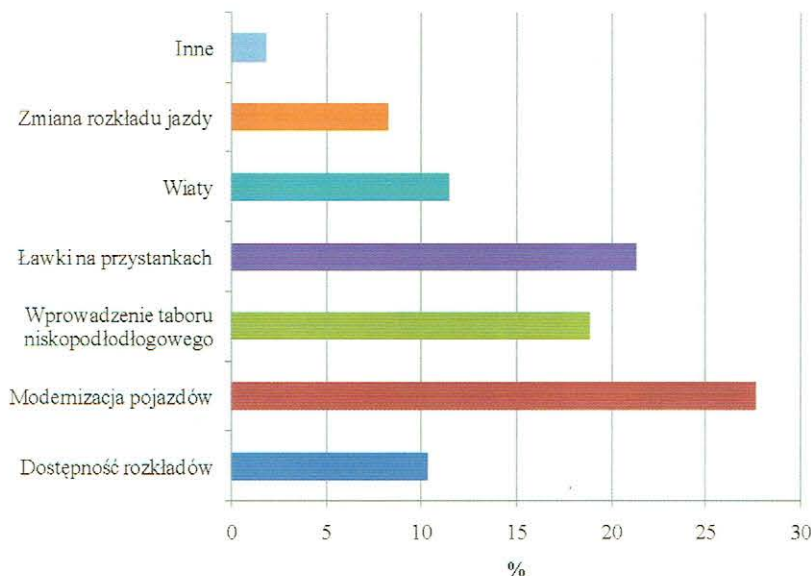
Dobre efekty w zakresie utrzymywania rozkładów jazdy przewoźnik uzyskuje dzięki utrzymywaniu rezerwy, która jest w stanie wyruszyć na trasę w miejsce zepsutego pojazdu, oraz uniezależnienia czasu przejazdów od sprzedaży biletów na najważniejszej i najbardziej obleganej trasie Słupsk-Ustka. Bilety w dziennych autobusach kursujących na tej trasie sprzedawane są przez konduktorki. Spóźnienia wynikają przede wszystkim z kongestii panującej na terenie samego Słupska, a w sezonie letnim również w Ustce.

#### Oczekiwania podróżnych

Pierwszym pytaniem kwestionariusza ankietowego było pytanie o najbardziej pożądany sposób przemieszczania się.



Ryc. 6. Najbardziej pożądany sposób przemieszczania się Źródło: Opracowanie własne



Ryc. 7. Postulowanie udoskonalenia oferty (respondenci mogli podać maksymalnie trzy propozycje)  
Źródło: Opracowanie własne

Respondent mógł wybrać swój wymarzony sposób podróżowania na co dzień (ryc. 6). Dwie trzecie najchętniej korzystałyby z samochodów osobowych. Na drugiej pozycji znalazły się autobusy – co piąty pytany chciałby nimi dojeżdżać do pracy. Rower jest wymarzonym środkiem lokomocji dla 7% respondentów, a kolej dla 5%. Pieszko najchętniej docierałoby tylko 2% pytanych pasażerów Nord Express. Pytanie to wskazuje na istnienie bardzo silnej konkurencji ze strony samochodów osobowych. Należy domniemywać, że to właśnie możliwość zakupu własnego pojazdu będzie większym zagrożeniem dla przewoźnika, niż konkurencja ze strony innych operatorów. Ankieta ponadto potwierdza bardzo zły obraz polskich kolei, które nie są już spostrzegane przez większość ludzi, jako atrakcyjny sposób przemieszczania się w codziennych dojazdach.

Zdecydowana większość (87,5%) uważa istniejącą sieć połączeń Nord Express za wystarczającą. Nieliczni pasażerowie, którzy chcieliby poszerzenia obszaru wskazywali zarówno na obszary będące poza zasięgiem (np. Bruskowo Małe, Miastko), jak i postulowali dodatkowe kursy na istniejących trasach (np. do Trzebielina czy Głowczyc) oraz konieczność rozszerzenia linii nocnych, a także zwiększenia liczby przystanków na obecnej trasie autobusu N100.

W badaniach zapytano się podróżnych maksymalnie o trzy rzeczy, które należałoby

w pierwszej kolejności poprawić (por. ryc. 7). Zdecydowana większość odpowiedzi (43,3%) dotyczyła modernizacji taboru. W następnej kolejności pasażerowie wymieniali konieczność poprawy warunków oczekiwania na przystankach poprzez instalację ławek (33,3%) oraz wprowadzenie taboru niskopodłogowego (29,7%). Porównując ten postulat, z postulatem modernizacji taboru należy przypuszczać, że wynika on nie tylko z konieczności dostosowania floty do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale również autobusy niskopodłogowe kojarzone są przede wszystkim z lepszymi, nowszymi i wygodniejszymi pojazdami. Skojarzenia te wynikają nie tylko z porównania taboru Nord Express, ale również z doświadczeń z miejskim przewoźnikiem – MZK Słupsk.

Zdecydowanie mniej odpowiedzi dotyczyło rozbudowy wiat na przystankach (18,0%), poprawy dostępności rozkładów (1,3%) czy zmiany rozkładów jazdy (13,0%). Na pytanie półotwarte, w którym podróżni mogli zasugerować inne rozwiązania, najczęściej pojawiały się postulaty dotyczące klimatyzacji lub wentylacji oraz zmian dotyczących przystanku przed dworcem w Słupsku, zwłaszcza budowy jednego przystanku dla wszystkich kursów. Obecnie autobusy do Ustki odjeżdżają z przystanku przy ul. Wojska Polskiego, oddalonego o ok. 100 m od głównego przystanku Nord Express. Dla osób przyjezdnych może to powodować drobną dezorientację.

Warto nadmienić, że należy być ostrożnym przy wyciąganiu pochopnych wniosków zarówno z wysokiej oceny aktualnej sieci połączeń, jak i z niewielkiego odsetka odpowiedzi dotyczących konieczności zmian w rozkładzie jazdy. Ankieta była adresowana do pasażerów przewoźnika – tych, którym te rozkłady i sieci połączeń pasują, gdyż właśnie dopasowanie kursów było główną przyczyną korzystania z usług Nord Express. W przyszłości należałoby przeprowadzić badania wśród mieszkańców obszaru, na którym świadczy swe usługi inny przewoźnik, aby poznać ich potrzeby w zakresie przemieszczania się.

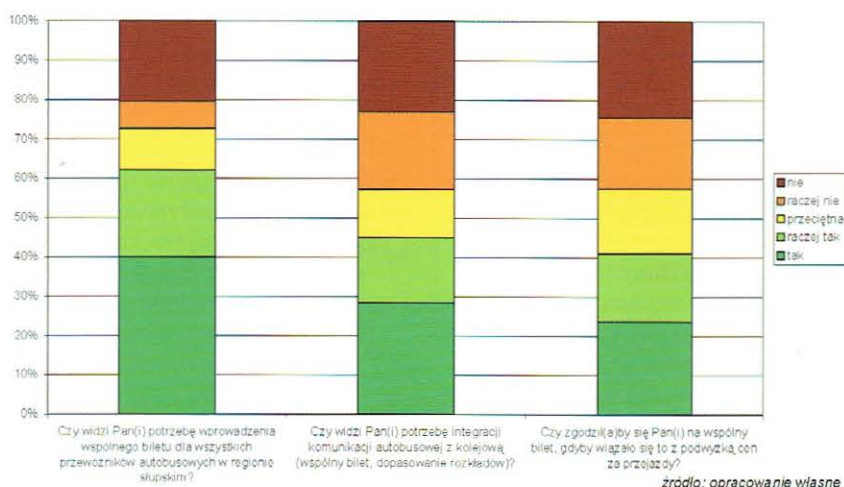
## Integracja

Integracja systemów transportu publicznego wydaje się jednym z najważniejszych wyzwań dla samorządów zarządców transportu i przewoźników. Pomimo że integracja przynosi wymierne korzyści dla pasażerów następuje w polskich aglomeracjach niezwykle wolno. I poza nielicznymi wyjątkami, takimi jak działania stołecznego ZTM, nie uzyskuje się znaczących rezultatów. Jedynym działaniem w stronę integracji różnych przewoźników działających w regionie słupskim było wspomniane już wprowadzenie wspólnego taktu trzech przewoźników na trasie Słupsk – Ustka.

Pasażerowie patrzą na integrację dość przychylnie blisko 2/3 z nich widzi potrzebę takich działań, które byłyby wyrażone wspólnym biletem na wszystkich przewoźników autobusowych. Równocześnie jednak blisko 1/4 pytanych respondentów nie oczekuje działań na rzecz integracji (por. ryc. 8). Uzasadnieniami faktu, że aż co czwarty badany nie widzi potrzeby wspólnego biletu mogą być z jednej strony niezrozumienie korzyści płynących z tego faktu oraz obawa przed stworzeniem swoistego monopolu, z drugiej zaś brak potrzeb przewozowych innych niż realizowane obecnymi kursami autobusów dojazdy do pracy czy szkoły.

W przypadku pytania o integrację taryfową przewoźników autobusowych i kolejowych zdania praktycznie są równo podzielone między zwolenników (44,9%), a przeciwników (42,7%). Wyniki te potwierdzają postawioną wcześniej tezę, że kolej nie jest w opinii mieszkańców traktowana jako poważna alternatywa transportowa.

Podobnie jak w poprzednim pytaniu, pasażerowie Nord Express mieli podzielone zdanie odnośnie ponoszenia kosztów integracji taryfowej. 41,0% pytanych



Ryc. 8. Możliwości integracji

zgodziłoby się na wspólny bilet, nawet jeśli wiązałoby się to ze wzrostem opłat za przejazdy. Przeciwnego zdania było 42,4% respondentów. Wyniki nakazują więc dużą ostrożność przy wdrażaniu wspólnego systemu taryfowego, gdyż ewentualne podwyżki cen biletów mogą być nieakceptowane przez duże grono pasażerów.

## Podsumowanie

Nord Express jest przewoźnikiem działającym w trudnych warunkach, z jednej strony napotyka na silną konkurencję ze strony innych operatorów na najbardziej dochodowych liniach, z drugiej strony teren, na którym świadczone są usługi jest niesprzyjający, ponieważ cechują go duże odległości, niska gęstość zaludnienia duży odsetek osób nieaktywnych zawodowo. Mimo tych przeciwności wdrażane są, jak na polskie warunki, dość innowacyjne rozwiązania, które dotychczas implementowane były jedynie w większych ośrodkach miejskich. Należą do nich, rozkład bazujący na taksie, kontakt z pasażerami za pośrednictwem Internetu, jednolita stylistyka. W efekcie wszystko to wpływa na pozytywny odbiór marki oraz na wyższe opinie niż o konkurencji. Badania wskazują jednak, że decyzje o wyborze przewoźnika zależą przede wszystkim od dopasowanych do potrzeb godzin kursów.

Innowacje są doceniane przez pasażerów – wysokie oceny zyskuje bardzo dobra dostępność informacji o rozkładach. Bardzo dobre oceny zyskują też starania firmy w zakresie utrzymania taboru. Najwięcej ocen dobrych i bardzo

dobrych zyskała właśnie czystość pojazdów. Dobrze oceniano też kwestie przestrzegania rozkładów jazdy: punktualności, niezawodności kursów.

Bardzo wiele dobrych i bardzo dobrych ocen dotyczyło komfortu jazdy. Mimo iż pojazdy Nord Express wyróżniają się pozytywnie na tle innych – zarówno prywatnych jak i państwowych – przewoźników to ich stan i wyposażenie nadal dalekie jest od oczekiwań. Pasażerowie jednak coraz częściej postulują konieczność podnoszenia jakości taboru. Głównym problemem jest kwestia wentylacji pojazdów. Wielu pasażerów postuluje wręcz instalowanie systemów klimatyzacji.

Nord Express należy do tych przedsiębiorstw, w których szczególną uwagę przywiązuje się do pracowników, m.in. kierowcy otrzymują konkurencyjne wynagrodzenia, kształtuje się tzw. kulturę korporacyjną. Działania te znajdują odzwierciedlenie w ocenie pasażerów. To właśnie zachowanie i kultura osobista kierowców zyskały najwięcej ocen bardzo dobrych. Wprawdzie zdarzały się bardzo krytyczne głosy pasażerów, jednak były w zdecydowanej mniejszości. Przykład śląskiego przewoźnika świadczy, że dbałość o pracowników przynosi również wymierne korzyści.

Perspektywy rozwoju Nord Express zależą w dużej mierze od tego, na ile uda się transportowi publicznemu utrzymać pasażerów w ogóle. Stan taboru i stosunkowo mała częstotliwość kursów wydają się być głównym motywem rezygnacji z transportu publicznego na rzecz samochodów. Nord Express również doświadcza utraty klientów, którzy postanowili się zmotoryzować. Nadzieją może być tu integracja oferty przewoźowej różnych przewoźników, jednak należy pamiętać, że pasażerowie niechętnie godzą się na ponoszenie kosztów takich działań.

## Bibliografia

Beim M., Radzimski A.: *Wybrane aspekty wpływu zmian demograficznych na transport publiczny*. Transport Miejski i Regionalny, 2009, nr 6.



Fot. Nord Express