

Wykorzystanie czasu podczas podróży pociągami pasażerskimi – wymagania i potrzeby pasażerów

Magdalena GARLIKOWSKA¹

Streszczenie

W artykule zaprezentowano wyniki ankiety przeprowadzonej wśród pasażerów w 2016 roku, dotyczącej spędzania czasu podczas podróży pociągiem. Zapytano pasażerów, jak spędzają czas w pociągach podczas podróży służbowych i prywatnych, na długie i krótkie dystanse. Przedstawiono powody podejmowania podróży w różnych grupach wiekowych. Na podstawie obserwacji oraz zebranych odpowiedzi pokazano, w jaki sposób podróżujący faktycznie spędzają czas w pociągach oraz jak chcieliby ten czas spędzać, nie mając z różnych powodów takich możliwości. Scharakteryzowano czynniki wpływające na dobre samopoczucie pasażerów oraz czynniki wywołujące u nich stres.

Słowa kluczowe: zachowania pasażerów, podróż pociągiem, czas w pociągu

1. Wstęp

Przewozy pasażerskie pełnią istotną rolę w wizji transportowej wielu krajów, także Polski. Od wielu lat czynione są wysiłki, aby przenieść większość przewozów pasażerskich z połączeń drogowych na kolejowe, czemu sprzyja rozbudowa wygodnych połączeń o średnim zasięgu. Niezwykle ważną rolę odgrywa rozbudowa kolei dużych prędkości i stworzenie jednolitego międzynarodowego systemu zwiększającego możliwości transportowe w wielu krajach. Wskutek intensywnego rozwoju motoryzacji, w ciągu ostatnich 30 lat liczba pasażerów przewożonych w transporcie publicznym zmalała aż o 76% [2].

W przeciwieństwie do innych środków transportu zbiorowego, kolej ma tę zaletę, że podczas podróży pasażerowie mogą konstruktywnie wykorzystać czas, np. na pracę. W porównaniu z autobusami, potencjał wykorzystania czasu jest znacząco większy. Czytanie, jedzenie, praca, korzystanie z toalety jest łatwiejsze w publicznych środkach transportu niż w transporcie indywidualnym. Ta użyteczność czasu w czasie podróży jest bardziej znacząca w przypadku dłuższych podróży. Podróże samolotem, zwłaszcza na krótkich odcinkach, również nie umożliwiają w tym względzie swobody, z powodu specyfiki ruchu lotniczego, gdyż w samolocie pasażerowie często muszą odrywać się od swoich czynności.

W celu zwiększenia konkurencyjności kolei w stosunku do innych środków transportu, ważne jest

stworzenie pasażerom możliwości do wypowiedzenia się w kwestii ich potrzeb. W zależności od celu podróży lub wieku, pasażerowie powinni mieć możliwość wyrażenia swoich potrzeb i życzeń dotyczących różnych aspektów podróży, aby móc efektywnie użytkować swój czas. W celu uatrakcyjnienia pojazdów i usług w nich świadczonych, niezbędne jest dokładne poznanie potrzeb i życzeń pasażerów, co jest zadaniem przewoźników.

2. Metoda badawcza

Rosnąca konkurencja jest w znacznej mierze wynikiem rosnących wymagań klientów, co zmusza na przedsiębiorstwach do rozpoznawania i respektowania tych wymagań. Dotyczy to również przedsiębiorstw kolejowych, które muszą zwracać uwagę na jakość oferowanych usług, poziom satysfakcji oraz lojalność swoich klientów (pasażerów). Są to istotne czynniki, które przyczyniają się do osiągnięcia ugruntowanej pozycji na rynku. Zrozumienie znaczenia tych czynników umożliwi zbudowanie dobrych relacji z pasażerami w zakresie obsługi zgodnej z ich oczekiwaniami.

Istnieje wiele metod badania oczekiwań klientów na spełnienie ich wymagań. Wybór metody zależy od wielu czynników, m.in. od problemu badawczego (czego tak naprawdę chcemy się dowiedzieć), od ro-

¹ Dr; Instytut Kolejnictwa, Ośrodek Oceny Bezpieczeństwa; e-mail: mgarlikowska@ikolej.pl.

dzaju oferowanego wyrobu (np. czy jest to produkt, czy usługa) lub od rodzaju odbiorcy (klient indywidualny, czy instytucjonalny) [5].

W badaniach można zastosować metody bezpośrednie lub pośrednie. Za pomocą metod bezpośrednich uzyskuje się dane nt. bezpośredniej reakcji klientów. Od postrzegania przez nich danego produktu lub usługi zależy ich dalsze zachowanie, czyli stopień satysfakcji. Metody o charakterze bezpośrednim bardziej angażują przedsiębiorstwo niż metody pośrednie, ale z drugiej strony umożliwiają lepsze poznanie odczuć klientów [4].

Do metod bezpośrednich należą m.in. pisemne i ustne skargi klientów oraz ich sugestie, badania ankietowe, zogniskowane grupy dyskusyjne (*focus groups*) i grupy użytkowników (*user group*), wywiady osobiste i telefoniczne, lub badanie „jakości” pracowników. Najpopularniejszą formą badania reakcji klientów są badania ankietowe. Ich podstawą jest kwestionariusz, dzięki któremu uzyskuje się dane jakościowe oraz ilościowe. Badania takie pozwalają poznać opinie i poglądy klientów dotyczące różnych aspektów działalności przedsiębiorstwa i jego konkurencji. Pozwalają również ocenić, co jest dla klienta największą wartością, źródłem największego i najmniejszego zadowolenia oraz w jakim stopniu przedsiębiorstwo spełnia oczekiwania klientów [1].

W celu zbadania, w jaki sposób ludzie wykorzystują czas w podróży, zastosowano metodę obserwacyjną oraz bezpośrednie rozmowy z pasażerami. Zebrano dane na różnych trasach od 800 pasażerów w ruchu podmiejskim oraz od 2000 pasażerów w ruchu dalekobieżnym. Dane zbierano w okresie marzec – sierpień 2016 r. W lecie, większość wyjazdów była związana z prywatnymi podróżami (urlopy), jednak w całym badanym okresie podróże wynikały również z codziennych przejazdów do i z pracy lub szkoły oraz z wyjazdów służbowych. Obserwacją zachowania podróżujących objęto około 8 000 osób.

3. Podstawy prowadzonych badań

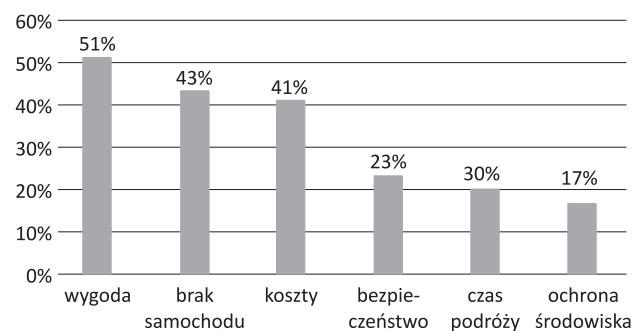
Około połowy ankietowanych podejmowało więcej niż jednodniowe wyjazdy urlopowe, tylko około 15% wyjazdów stanowiły podróże bez noclegu. Wyjazdy związane z edukacją lub pracą (droga do i z pracy, droga do i ze szkoły, jednodniowe lub dłuższe podróże służbowe) stanowią nieco ponad 23% wszystkich wyjazdów, około 10% wyjazdów przypada na prywatne sprawy.

Należy nadmienić, że wymienione dane nie są reprezentatywne, jeśli chodzi o strukturę społeczną pasażerów (rozkład wieku, cel podróży), a jedynie odnoszą się do określonych warunków badanego tematu. Zamierzeniem ankiety było uchwycenie istoty od-

powiedzi zapytanych dotyczącej ich potrzeb i życzeń w różnych warunkach brzegowych, a nie uchwycenie statystycznego przekroju danych.

Najwięcej podróży trwało 2–3 godziny w każdej grupie wiekowej (około 25%). Wraz ze wzrostem wieku ludzie podróżują na dłuższe dystanse, podczas gdy krótsze podróże podejmowane są raczej przez młodszych ludzi. Ma to związek z różnym celem podróży. Jeśli jest znany cel podróży, to można zauważyć, że starsi ludzie jeżdżą rzadziej, za to na dłuższych trasach, a celem ich podróży jest zwykle rekreacja, ewentualnie kwestie zdrowotne – sanatorium. Młodszy ludzie jeżdżą częściej, ale krócej. Cel ich podróży wiąże się z czasem wolnym, a także ze sferą zawodową i edukacyjną.

Według co drugiego ankietowanego, najczęstszym powodem wyboru pociągu jest wygoda, dla ponad 40% ankietowanych powodem wyboru pociągu był brak samochodu i koszty (rys. 1). Mniejszy udział miały takie czynniki, jak: czas podróży, bezpieczeństwo i ochrona środowiska.



Rys. 1. Powody podejmowania podróży [opracowanie własne]

4. Analiza przeprowadzonych badań

W dalszej części artykułu przeanalizowano odpowiedzi uzyskane od podróżnych na podstawie pytań zawartych w ankiecie. Pasażerów zapytano o sposób faktycznego wykorzystania czasu w podróży oraz o to, jak chcieliby spędzać ten czas, gdyby mieli możliwość wyboru, co wpływa na ich dobre samopoczucie w podróży, a co ich stresuje.

4.1. Faktyczne wykorzystanie czasu podczas podróży pociągiem

Istotnym czynnikiem przy analizowaniu wykorzystania czasu w pociągu przez pasażerów jest powód podróży (czy podróż odbywa się z powodów zawodowych czy prywatnych). Ponad połowa podróżujących służbowo podczas podróży używa laptopa, tabletu lub smartfona. W trakcie podróży prywatnych w taki sposób spędza czas 25% podróżnych. Jak należało spodziewać się po odpowiedziach, dla tych osób jest

ważne, aby mieli zapewnione warunki do efektywnej pracy w pociągu, umożliwiające korzystanie z własnych urządzeń mobilnych.

Jedna trzecia respondentów wykorzystuje czas czytając dokumenty służbowe, około 65% podróżnych czyta książki lub prasę, a około 70% chciałoby wykorzystać ten czas na relaks i odpoczynek.

Innym ważnym czynnikiem wpływającym na rzeczywiste wykorzystywanie czasu jest wiek ankietowanych. Między grupami wiekowymi 20–40 lat i ponad 60 lat występuje wyraźny rozdział w podejmowanych czynnościach. Czynności: „czytanie książek lub czasopism” i „podziwianie krajobrazów” są częściej wymieniane przez ludzi starszych, natomiast używanie technicznych urządzeń maleje z wiekiem. Intensywna częstość używania technicznych urządzeń przez młodszych podróżnych jest uwzględniana przy budowie nowych pojazdów, ponieważ można założyć, że dzisiejsi młodzi ludzie z wiedzą techniczną, również w przyszłości i w starszym wieku będą stosować te urządzenia.

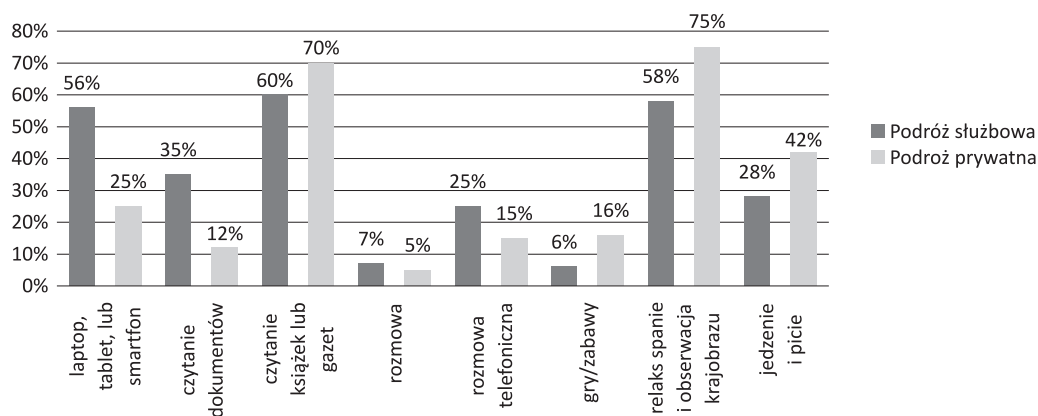
Obserwacja pokazała, że przy mniejszym obciążeniu pociągu wzrasta liczba ludzi pracujących na laptopie (o około 70%). Jednocześnie wzrasta liczba osób,

które nic nie robią. Wskazuje to na fakt, że przy większym obciążeniu pociągu warunki dla pasażerów koncentrujących się na pracy nie są wystarczające. Ludzie siedzący przy zamocowanym stoliku naprzeciwko innych pasażerów (35%) częściej pracują na swoim laptopie, niż ludzie siedzący w rzędzie przy składanym stoliku. Również miejsca przy oknie są uznawane za lepsze i w 30% częściej wykorzystywane do pracy niż miejsca przy przejściu. Może to być uzasadnione tym, że ludzie przy przejściu są zmuszeni wstawać, kiedy osoba siedząca przy oknie chce wyjść. To powoduje konieczność zamknięcia stolika i odłożenia laptopa. Wykorzystanie czasu w pociągu podczas podróży służbowych i prywatnych pokazuje rysunek 2.

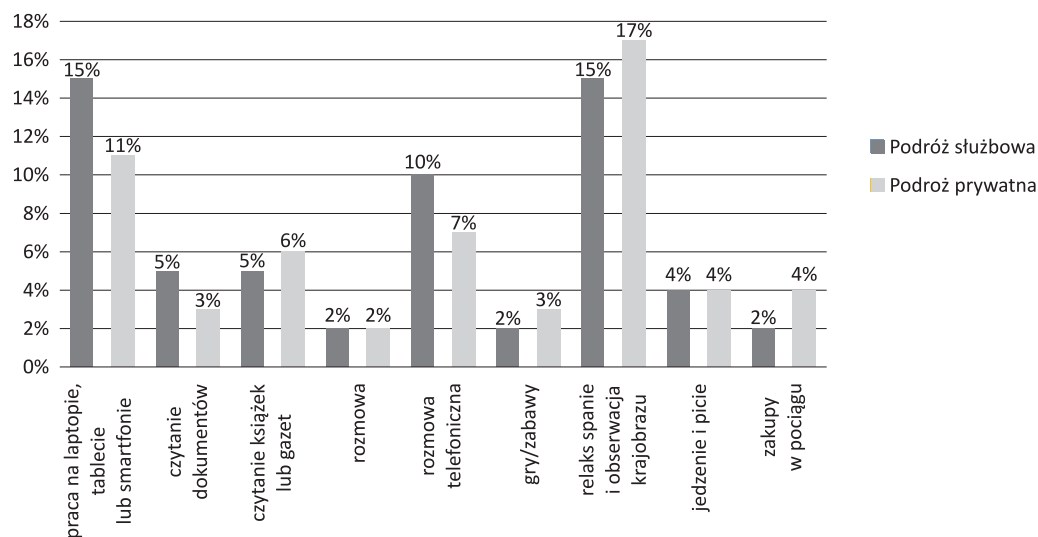
4.2. Pożądane wykorzystanie czasu podczas podróży pociągiem

Również przy pożądanych, ale niemożliwych do wykonania czynnościach istnieje zależność między podróżami służbowymi i prywatnymi, nawet jeśli nie jest ona tak wyraźna, jak podczas faktycznie wykonywanych czynności. Na rysunku 3 przedstawiono

Rys. 2. Wykorzystanie czasu podczas podróży pociągiem [opracowanie własne]



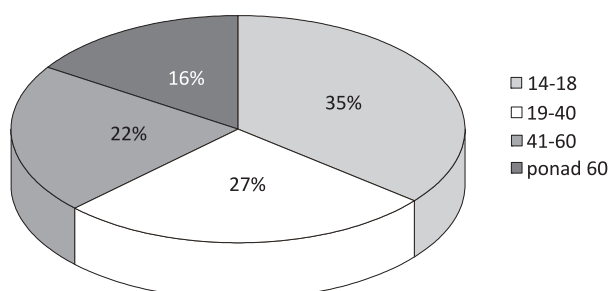
Rys. 3. Pożądane wykorzystanie czasu podczas podróży pociągiem [opracowanie własne]



czynności, które podróżni wykonaliby chętnie, jednak z różnych przyczyn nie mogą ich wykonać.

Podróżni krytykowali najczęściej (28% ankietowanych) brak możliwości połączenia z bezprzewodowym internetem lub bardzo słaby sygnał uniemożliwiający właściwe korzystanie, brak odpowiednich stolików (około 15% ankietowanych), co utrudnia korzystanie z laptopa, tabletu czy smartfona. Około 20% podróżnych krytykowało niewygodne i nieregulowane fotele, jak również brak spokoju (15%). Strefy ciszy są wyodrębnione w Pendolino, ale w innych rodzajach pociągów już nie. Najgorzej jest w przedziałach, w których siedzi 8 osób, z których co chwila ktoś prowadzi rozmowę telefoniczną lub z sąsiadem, jeśli podróż odbywa się w grupie znających się osób. To uniemożliwia relaks i spanie, jak również koncentrację przy czytaniu dokumentów, książek lub gazet. Podróżni wyrażali nawet chęć, aby na dłuższych dystansach mieć więcej ruchu, np. możliwość ćwiczeń fitness. Może w przyszłości będą wagony z siłownią.

Zdecydowany wpływ na życzenia, dotyczące wykorzystywania czasu ma wiek respondentów. Im w młodszym wieku jest rozważana grupa, tym częściej wyrażane są życzenia, które nie są jednak możliwe do wykonania w pociągu. Starsi podróżni są o wiele bardziej zadowoleni z oferowanych możliwości, jest też prawdopodobne, że po prostu rzadko mówią, że woliliby czas spędzić inaczej. Częstość wyrażania życzeń w poszczególnych grupach wiekowych przedstawia rysunek 4.



Rys. 4. Życzenia dotyczące wykorzystania czasu w podróży według wieku [opracowanie własne]

Wynika z tego, że młodsi podróżni mają większe roszczenia dotyczące podróży i czynności możliwych do wykonywania w pociągu, chociaż jednocześnie ta grupa stanowi potencjalnie grupę podróżnych w przyszłości. Dlatego jest ważne, żeby życzenia i potrzeby młodszych ludzi możliwie najlepiej rozpoznawać i uwzględniać, aby w przyszłości zatrzymać ich przy tym środku transportu.

Również długość trwania podróży wpływa na życzenia dotyczące wykorzystania czasu. Im dłuższa podróż, tym częściej wyrażane są życzenia, przede wszystkim dotyczy to podróży trwających dłużej niż dwie godziny. Im dłuższa podróż, tym większa jest również potrze-

ba poruszania się w pociągu. W podróży trwającej do jednej godziny tylko 15% ankietowanych odczuwa potrzebę poruszania się, ta potrzeba wzrasta do 40% przy podróżach trwających ponad 5 godzin. Młodszy ludzie znacząco częściej odczuwają potrzebę ruchu niż starsi ludzie. Interesujące jest również to, że około 7% podróżnych chętnie zaakceptowałoby możliwość ćwiczeń fitness. Potwierdziło to 17% przebadanych podróżnych w wieku poniżej 18 lat.

4.3. Dobre samopoczucie

Oprócz rozważań na temat wykorzystania czasu, ważne jest też ogólne samopoczucie podróżnych. Według słownika języka polskiego, samopoczucie to „stan psychiczny i fizyczny odczuwany bezpośrednio przez daną osobę” [6].

Dla każdego człowieka dobre samopoczucie oznacza co innego. Dla jednych będzie to odpowiednia temperatura w pomieszczeniu, dla innych towarzystwo, dla jeszcze innych wygodne fotele. Oczywiście jest, że podróżni, którzy czują się dobrze w pociągu, częściej będą jeździć koleją. Na pytanie o samopoczucie około 30% respondentów odpowiedziało – bardzo dobre, ponad 50% – raczej dobre, 15% – raczej niedobre, a 1,5% – całkowicie niedobre. Na tę ocenę wpływ miał również wiek: im był wyższy, tym było większe zadowolenie podczas podróży. Nie ma to związku z faktem, że młodsi podróżni wykonują więcej jazd z powodów zawodowych lub edukacyjnych, a starsi z powodów prywatnych, zwłaszcza związanych z przyjemnym urlopem. Udział wielodniowych podróży urlopowych można odnotować w każdej grupie wiekowej i jest on niezmienny – około 50%. Przy wyjazdach bez nocowania są wprowadzone różnice, ale proporcjonalnie najczęściej takie podróże podejmowane są w grupie 14–18 lat, czyli w grupie, która w sposób wyraźny czuje się niedobrze podczas podróży pociągiem. Dlatego związek celu jazdy i samopoczucia nie jest tutaj oczywisty.

Do dobrego samopoczucia przyczynia się temperatura w wagonie, 70% zapytanych było zadowolonych, dla 15% było za ciepło, a dla dalszych 12% za zimno. Ta rozbieżność wynika szczególnie z subiektywnych odczuć i przy projektowaniu przyszłych pojazdów wymaga uwzględnienia takiego rozwiązania, aby pogodzić ogrzewanie z chłodzeniem, również w bezpośrednim obszarze miejsc do siedzenia.

Pasażerowie w wagonach pierwszej klasy, czują się lepiej niż pasażerowie w drugiej klasie. Samopoczucie podróżnych podczas jazdy pociągiem jest zależne w dużej mierze od obciążenia pociągu. W dniach roboczych od poniedziałku do czwartku około 90% podróżnych czuje się bardzo dobrze, albo raczej dobrze. W dniach wolnych i podczas weekendu natomiast około 30% pasażerów czuje się źle lub raczej źle. To dotyczy pociągów dalekobieżnych i zwykle podróży

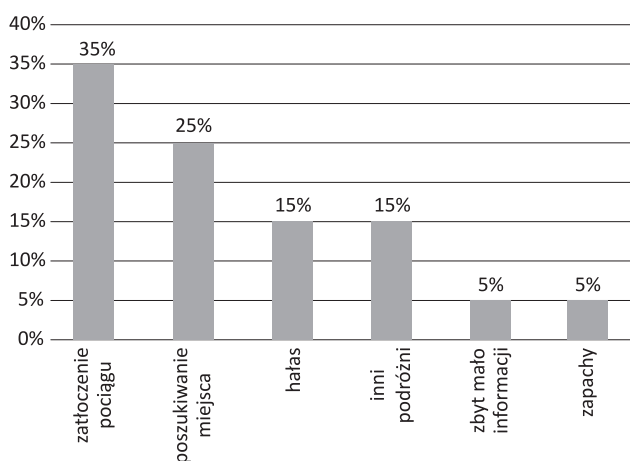
służbowych. Odwrotny trend jest w ruchu podmiejskim. W ciągu tygodnia pracy jest tłok, a w dni wolne i weekendy luźniej. Duże obciążenie pociągu prowadzi do wzrostu takich czynników stresu jak: poszukiwanie miejsca, hałas, tłok, inni podróżni, a w dalszej kolejności do pogarszania się samopoczucia.

4.4. Czynniki stresowe

Każdy człowiek pragnie żyć w dobrym zdrowiu i samopoczuciu, niestety stale jesteśmy narażeni na różnego rodzaju stresy. Stresować może wiele rzeczy: wydarzenia na świecie, bezrobocie, korki na ulicy, praca, choroba, nażna wymieniać bardzo długo. Szczególnie trudne sytuacje, w których czujemy się zagrożeni fizycznie, społecznie lub psychicznie powodują zwiększenie poziomu stresu. Obecnie jest to zjawisko niezwykle powszechne i może je odczuwać prawie każdy w różnych okolicznościach. Sytuacja trudna to taka, w której zachodzi rozbieżność między potrzebami (lub zadaniami człowieka) a możliwością zaspokojenia tych potrzeb (lub wykonania zadań). Mogą to być zadania ponad siły, różnego rodzaju przeszkody, konflikty, które u przeciętnej osoby wywołują wysoki stopień napięcia emocjonalnego, przeszkadzającego w normalnym sposobie reagowania [7].

W innym ujęciu stres jest określoną relacją między osobą a otoczeniem, ocenianą przez tę osobę, jako obciążającą lub przekraczającą jej zasoby i zagrażającą jej samopoczuciu. W tym ujęciu to sam podmiot decyduje, czy dana relacja jest stresowa, czy nie [3].

Najczęściej występującym czynnikiem powodującym stres u pasażerów jest zatłoczenie pociągu. Ten czynnik wymienia około 35% podróżnych. W dalszej kolejności jest poszukiwanie wolnego miejsca, szczególnie jeśli podróż trwa ponad godzinę. Ten czynnik wymienia około 25% podróżnych. Pozostałe czynniki to: hałas, inni podróżni, niedostateczna informacja, zapachy. Czynniki powodujące stres przedstawia rysunek 5.



Rys. 5. Czynniki powodujące stres u pasażerów [opracowanie własne]

Na poziom odczuwanego stresu wpływa wiek ankietowanych, młodszy podróżni czują się częściej zestresowani, starsi rzadziej, chociaż istnieje taka możliwość, że nie chcą o tym mówić. W grupie wiekowej od 14 do 18 lat i w grupie powyżej 60 lat powody stresu podczas podróży spadają (około 40%). Przy najczęstszym czynnikiem, jakim jest poszukiwanie miejsca, u osób powyżej 60 lat, poziom stresu spada nawet do 1/3 wartości w stosunku do grupy 14–18 lat. Przyjmuje się, że wraz z wiekiem, poszukiwanie miejsca (również jeśli chodzi o bagaż) jest coraz bardziej uciążliwe i prawdopodobnie dlatego starsi ludzie częściej korzystają z możliwości rezerwacji miejsc.

4.5. Usługi

Oprócz wyposażenia wagonów, istotnym parametrem w podróży są towarzyszące usługi. Największym zainteresowaniem cieszą się: korzystne cenowo wyżywienie (około 30% zainteresowanych), zakup prasy (20%), transfer wiedzy (około 20%), program rozrywkowy (18%), możliwość skorzystania w oddzielnym przedziale lub wagonie z fitnessu (16%), trening relaksacyjny przez słuchawki (15%). Z wiekiem, zainteresowanie usługami podczas jazdy maleje w stosunku 1:3 począwszy od grupy wiekowej 14–18 lat do grupy ponad 60 lat, natomiast wraz z długością podróży wzrasta zainteresowanie usługami. Pasażerowie podróżujący w wolnym czasie (urlop, dni wolne) wykazują większe zainteresowanie usługami niż dojeżdżający do pracy lub będący w podróży służbowej.

Około 2/3 ankietowanych jest zainteresowanych zdrowym programem żywieniowym w pociągu, przy czym częściej opowiadają się za tym kobiety niż mężczyźni.

5. Wnioski

Analiza wyników badań ankietowych przeprowadzonych wśród podróżnych pozwala założyć, że pewne rozwiązania umożliwiające efektywne wykorzystanie czasu działałyby na korzyść wyboru kolei. Można do nich zaliczyć:

- minimalizacja wibracji – zarówno w aspekcie wypoczynku (spanie), jak również przy pracy (laptop, pisanie ręczne); są one czynnikiem wyraźnie przeszkadzającym,
- ochrona przed hałasem – generowanym z zewnątrz, jak również przez otoczenie wewnątrz pociągu (rozmowy, telefonowanie, filmy, muzyka); przeszkadza to podróżnym w wypoczynku i spaniu oraz w koncentracji na pracy,
- światło – dobre oświetlenie jest niezbędne do pracy, jednak przeszkadza w spaniu; potrzebne są

nowoczesne rozwiązania oświetleniowe, np. wszędzie punktowo rozmieszczone światło (np. w formie stożków czy kulek), tam gdzie to niezbędne (w przejściach, przy fotelach), ale tak, aby wszędzie mogło być wyłączone jeśli przeszkadza,

- zapachy – przez każdą osobę są inaczej odczuwane i mogą bardzo pogarszać samopoczucie; należy przedsięwziąć środki, które zredukują ich emisję oraz stopień odczuwania, np. poprawiające klimat wewnętrzny,
- klimat wewnętrzny – około 25% podróżnych nie jest zadowolonych z klimatu panującego wewnątrz pociągu (za ciepło lub za zimno, przeciąg); ponieważ nie da się częściowo rozwiązać różnych odczuć pasażerów, należy dążyć do stworzenia idealnego klimatu w całym wagonie; pod tym względem można wykorzystać technologię z przemysłu samochodowego i tekstylnego – indywidualną regulację klimatu umieszczoną w fotelach,
- hermetyzacja / przegrody – indywidualne pomieszczenie, również spełniające ww. potrzeby można osiągnąć przez chowane przegrody lub obniżane od góry ruchome ścianki; również w tym obszarze istnieje mnóstwo rozwiązań, częściowo pochodzących z przemysłu lotniczego, odpowiednio przystosowanych do wagonów,
- obszar do pracy – zarówno do pracy (urządzenia techniczne, pisanie odręczne), jak i do spożywania posiłków potrzebne są odpowiednie miejsca; obecne stoliki w małym stopniu spełniają wymagania technicznych urządzeń takich, jak laptopy, potrzebne są w nich dodatkowe półki do spożywania posiłków.
- w miejscu przeznaczonym do pracy, niezbędne są również podłączenia w celu uzyskania energii, ewentualnie wtyczki USB, połączenie z Internetem, odpowiednie oświetlenie oraz już wymienione środki,
- regulacja foteli – do pozycji leżącej, ponieważ wiele ankietowanych wyraziło życzenia odpoczynku, w tym spania (ma to znaczenie w dłuższych podróżach); fotele obrotowe – pozwalają zdecydować podróżnemu o kierunku jazdy, spędzać razem podróż, np. czteroosobowej rodzinie; fotele składane lub wpuszczane w podłogę, co pozwala uzyskać miejsce na bagaż; jest jeszcze wiele interesujących i innowacyjnych koncepcji, zapożyczonych z przemysłu samochodowego i lotniczego,
- multimedia w pociągu – wiele usług może istnieć bez połączenia z Internetem, np. usługi informacyjne lub rozrywkowe; do tego potrzebny jest oddzielny serwer dla każdego wagonu, który obejmowałby także dodatkowe interfejsy na zewnątrz (Internet, dostępny za pośrednictwem sieci bezprzewodowej W-LAN).

6. Podsumowanie

W procesie doskonalenia oferty przewozowej pasażer odgrywa główną rolę. Od poziomu jego zadowolenia w dużej mierze zależy sukces przewoźników. Dlatego przedsiębiorstwa powinny umieć rozpoznawać wymagania i życzenia swoich klientów oraz starać się im sprostać. Powinno temu służyć również projektowanie wagonów kolejowych pod względem zadowolenia pasażera w kontekście wykorzystania czasu podczas podróży. Będzie to miało pozytywny wpływ na konkurencyjność tej gałęzi transportu w stosunku do innych form transportu.

Ważne jest przyjęcie odpowiednich rozwiązań, mających wpływ na dobre samopoczucie pasażerów i skłaniających ich do podróży pociągiem. Najwyższy priorytet powinien mieć obszar przeznaczony do siedzenia, gdyż jednak tam spędza się najwięcej czasu w podróży. Dostosowanie we wszystkich aspektach to zadanie pierwszoplanowe, aby spełnić różne potrzeby różnych podróżnych. Tym samym podróżnym należy umożliwić najlepiej jak można pewną chronologię w czasie jazdy, np. praca, spanie, jedzenie.

Literatura

1. Brown S.A.: *Strategiczne podejście do klientów*, PWE, Warszawa 2003.
2. Frąckowiak M. (red.): *Kolejnictwo polskie*, Quixi Media Sp. z o.o. Bydgoszcz i Muzeum Kolejnictwa Warszawa, 2013.
3. Hesen-Niejodek I.: *Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje w: Człowiek w sytuacji stresu* (red. I. Hesen-Niejodek i Z.Ratajczak), Wydawnictwo UŚ, Katowice 2000.
4. Hill N., Alexander J.: *Pomiar satysfakcji i lojalność klientów*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003.
5. Nieżurawski L., Kobyłański A., Pałowska B.: *Pomiar satysfakcji klientów i jego znaczenie dla przedsiębiorstw – problemy badawcze*, Problemy Jakości nr 3/2003.
6. Internetowy Słownik języka polskiego PWN, <https://sjp.pwn.pl> [dostęp 06.07.2017].
7. Terelak J.F., *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001.

W artykule wykorzystano także badania własne, przeprowadzone przez zespół: Magdalena Garlikowska, Małgorzata Tworek, Piotr Gondek.

Use of Time While Travelling by Passenger Trains – Requirements and Needs of Passengers

Summary

The article presents results of survey, conducted among passengers in 2016, concerning the time spent while travelling by train. Passengers were asked how they spend time in train during business trips and private journeys, on short and long distances. There were presented reasons of taking the trips in different age groups. Based on observation and collected answers there was shown how people actually spend time in trains and how they would like to spend this time, but for various reasons they have no such an opportunity. Factors that influence passengers' well-being and factors that cause stress were characterized.

Keywords: passengers' behaviour, trip by train, time in train

Проведение времени во время путешествия на пассажирских поездах – требования и нужды пассажиров

Резюме

В статье представлены результаты опроса проведенного среди пассажиров в 2016 г на тему проведения времени во время путешествия на поезде. Пассажиров спросили, как они проводят время служебных и частных путешествий, на длинных и коротких дистанциях. Представлены причины принятия путешествий в разных возрастных группах. На основании проведенных наблюдений и полученных ответов было указано, как люди фактически проводят время в поездах и как хотели бы это время провести, но по разным причинам не имеют такой возможности. В статье охарактеризованы факторы влияющие на хорошее самочувствие пассажиров и факторы вызывающие стресс.

Ключевые слова: поведение пассажиров, путешествие на поезде, время в поезде