

Michał Beim¹Jędrzej Gadziński²

BADANIA SATYSFAKCJI PASAŻERÓW PRZEWOŹNIKA ARRIVA PCC W POLSCE

Odbiór społeczny regionalnego transportu kolejowego jest bardzo zły. W powszechnej świadomości transport kolejowy funkcjonuje jako coś anachronicznego kojarzącego się z brudem, bałaganem, brakiem punktualności i ciągłym wyciąganiem ręki po publiczne dotacje. Równocześnie wzrost znaczenia samochodu osobowego przyczynia się do odpływu pasażerów z pociągów. Jednym ze sposobów odbudowy znaczenia transportu kolejowego miało być dopuszczenie prywatnych przewoźników do obsługi połączeń regionalnych. Jak pokazują pierwsze badania jakościowe, które zostały przeprowadzone latem 2009 r. przez Instytut Geografii Społeczno-Ekonomicznej UAM, zmiany są odbierane przez pasażerów raczej pozytywnie.

Wprowadzenie

Odnowa regionalnego transportu kolejowego w Polsce stanowi od początku lat dziewięćdziesiątych XX w. wyzwanie, któremu ani władze centralne ani samorządowe nie są w stanie podołać. Recept było bardzo wiele. Większość przynosiła skutki odwrotne od zamierzonych. Dotychczas najbardziej korzystne dla pasażerów było wprowadzanie nowych przewoźników, niezależnych od grupy PKP SA.

Pierwszą próbą było powołanie Lubuskiej Kolei Regionalnej sp. z o.o. (LKR), będącej de facto przedsiębiorstwem z dominującym głosem Skarbu Państwa, gdyż 326 udziałów posiadało województwo zielonogórskie, a tylko 2 udziały należały do spółki zależnej kolei duńskich DSB, która wniosła aportem tabor. Był to bardzo krótki epizod, gdyż zarejestrowana w 1991 r. spółka trzy lata później została zlikwidowana. Pomijając kwestię stosunku PKP oraz instytucji odpowiedzialnych za homologację taboru wobec spółki, należy podkreślić, że LKR ze swoim zadba-

nym taborem i kompetentną obsługą stanowiły pewien przełom w myśleniu o kolei. Uzewnętrzniało się to szczególnie w podejściu do klienta.

Dopiero dekadę później podjęto się kolejnego projektu – powołania do życia spółki, w której decydujący głos przypadł samorządowi wojewódzkiemu. W 2004 r. Mazowsze zawiązało z PKP Przewozy Regionalne spółkę Koleje Mazowieckie, w której objęło na początku 51%, a w ciągu kolejnych czterech lat wykupiło pozostałe udziały należące do PKP PR. Zaowocowało to dużym projektem modernizacyjnym, który przyniósł korzyści pasażerom. Spółka otrzymała nowy tabor, m.in. wagony piętrowe produkcji Bombardiera, elektryczne zespoły trakcyjne Stadlera oraz używane autobusy szynowe produkcji MAN i DUEWAG. Równolegle modernizowano posiadane EZT starego typu.

Na powołanie samorządowej spółki zdecydowano się w 2004 r. w Warszawie, a w 2007 r. jeszcze w województwach dolnośląskim oraz wielkopolskim. Koleje Dolnośląskie SA, będące w całości własnością Województwa, już świadczą usługi, natomiast wielkopolska spółka planuje rozpoczęcie obsługi pasażerów w ciągu dwóch lat.

Na tle powyższych przemian zupełnie nową jakością w zarządzaniu transportem kolejowym była wygrana konsorcjum Arriva PCC w przetargu ogłoszonym w 2007 r. przez województwo kujawsko-pomorskie. W grudniu 2007 r. pojawił się pierwszy, nie licząc kolei wąskotorowych, prywatny przewoźnik pasażerski. Na dodatek przewoźnik, który nie wywodzi się z PKP.

Sytuacja taka stwarza unikalną sposobność, aby poddać ewaluacji zachodzące przemiany i przyjrzeć się, jak są one oceniane przez pasażerów korzystających z usług nowego przedsiębiorstwa. W lipcu i sierpniu 2009 r. zostały przeprowadzone przez Instytut Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza badania odbioru społecznego zachodzących przemian w transporcie kolejowym. Były one podzielone na dwie części: pierwszą adresowano do klientów PCC Arriva i ankiety przeprowadzono w pociągach, a druga do mieszkańców miast i wsi, w których zlokalizowane są czynne stacje lub przystanki kolejowe. Niniejszy artykuł prezentuje wyniki pierwszej części badań otrzymanych z 317 ankiet przeprowadzonych na wszystkich liniach przewoźnika.

¹ Dr, Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, Instytut Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej, Zakład Ekonometrii Przestrzennej, obecnie stypendysta Fundacji Humbolta w Instytucie Mobilności i Transportu Uniwersytetu w Kaiserslautern, michal.beim@horyzont.net

² Mgr, doktorant w Zakładzie Polityki Regionalnej i Integracji Europejskiej Instytutu Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej UAM, jedgad85@o2.pl

Konsorcjum Arriva PCC

Arriva PCC sp. z o.o. to inicjatywa dwóch przedsiębiorstw transportowych brytyjskiej Arriva plc oraz PCC Rail SA, które posiadają po połowie udziałów. Brytyjska firma specjalizuje się w transporcie pasażerskim kolejowym i autobusowym, świadcząc swoje usługi w kilkunastu krajach Europy (m.in. w Czechach, Danii, Holandii i Niemczech). Spółka PCC Rail wywodzi się z kolei z zakładowych kopalni piasku w Szczakowej. Zasadniczą działalnością spółki jest transport towarowy, jednak fakt posiadania licencji na przewozy pasażerskie w Polsce, której nie miał w momencie zakładania konsorcjum brytyjski partner, spowodował wejście spółki do projektu. Najistotniejszym wkładem Arriva plc jest natomiast wiedza i doświadczenie w organizacji pasażerskich przewozów, a także dostęp do używanego taboru pochodzącego z innych państw europejskich.

W lipcu 2009 r. wystąpiła dość nietypowa sytuacja: wskutek przejęcia PCC Rail przez DB Schenker (spółkę z koncernu Deutsche Bahn AG) dwa rywalizujące ze sobą na rynkach europejskich podmioty, Arriva plc oraz DB AG, wspólnie prowadzą w Polsce przedsiębiorstwo.

Konsorcjum Arriva PCC świadczy swoje usługi od 9 grudnia 2007 r. Krótki czas od rozstrzygnięcia przetargu (podpisanie umowy nastąpiło 9 sierpnia 2007) spowodował, że przewoźnik miał początkowo kłopoty z prawidłową organizacją przewozów. Pojazdy spóźniały się, niektóre kursy nie były realizowane, a na innych trasach organizowana była kolejowa komunikacja autobusowa. W ciągu pierwszego kwartału udało się zażegnać problemy, jednak liczne informacje prasowe o początkowych problemach mogły ukształtować złe zdanie o przewoźniku. Ta kwestia stanowiła również przedmiot badań. Główną przyczyną perturbacji był stan taboru należącego do województwa, a przejętego po PKP Przewozy Regionalne oraz przedłużające się procedury homologacji używanych pojazdów sprowadzonych z Danii.

Przetarg dotyczył obsługi wszystkich linii z trakcją spalinową, które stanowią ok. 1/3 rynku kolejowego w województwie kujawsko-pomorskim. Zaoszczędzone w przetargu pieniądze pozwoliły województwu na reaktywację, wyłączoną przez blisko osiem lat z użytku, linii Bydgoszcz–Chełmża. Na obsługę tej linii został rozpisanym przetarg, który z kolei wygrała spółka PKP Przewozy Regionalne, uruchamiając regularne połączenia w listopadzie 2008 r. Przejęcie obsługi przez innego przewoźnika utrudniło realizację wcześniejszych założeń, aby linia przez Chełmżę stała się uzupełnieniem i alternatywą dla połączeń między Bydgoszczą a Toruniem przez Solec Kujawski.

W listopadzie 2008 r. konsorcjum wygrało przetarg organizowany przez województwo pomorskie na obsługę linii łączących między stacjami węzłowymi w województwie pomorskim a liniami kolejowymi w województwie kujawsko-pomorskim. Od 1 marca 2009 Arriva PCC przejęła obsługę połączeń do Malborka, uruchamiając bezpośrednio pociągi z Torunia.

Podstawę taboru przewoźnika stanowią dzierżawione od samorządu województwa jednoczłonowe autobusy szynowe SA106 produkcji PESA Bydgoszcz. Konsorcjum zakupiło u bydgoskiego producenta również dodatkowe dwa szynobusy typu SA134 (dwuczłonowe) oraz eksploatuje także siedem spalinowych zespołów trakcyjnych MR/MRD, które wcześniej były używane przez Danske Statsbaner (Duńskie Koleje Państwowe).

Tabor uzupełnia jedna lokomotywa spalinowa typu SM42 i dwa wagony osobowe typu Bm, używane wcześniej przez spółki Arrivy. Wagony te można doczepiać do szynobusów SA106 i lokomotywy SM42, gdyż posiadają własne źródło ogrzewania (fot. 1). W sierpniu 2009 przewoźnik otrzymał do użytkowania cztery nowoczesne spalinowe wagony doczepne typu SA123, posiadające własne źródło ogrzewania i klimatyzację. Ponadto Arriva PCC dzierżawi od PKP Przewozy Regionalne wagon typu Bdhpmn.



Fot. 1. Pociągi Arriva PCC na stacji w Chełmży (fot. Michał Beim)

Polityka przewoźnika wobec pasażerów

W krótkim wprowadzeniu nie można pominąć najważniejszego elementu kontekstu badań: polityki konsorcjum w stosunku do odbiorców usług – pasażerów. W Europie Zachodniej kluczem do sukcesu przy odbudowie znaczenia transportu kolejowego była zawsze zmiana podejścia do klienta. Wiązało się to z poprawą obsługi pasażera i komfortu podróżowania oraz z budowaniem wizerunku kolei jako środka lokomocji zapewniającego mobilność przyjazną środowisku.

Branża transportu pasażerskiego cechuje się w Polsce generalnie niskimi marżami. Przedsiębiorstwa nie mają więc dużych budżetów na reklamę adresowaną do pasażerów, jak i do mieszkańców, którzy pasażerami mogliby zostać. Dodatkowo zadaniem nowych przewoźników, takich jak Arriva PCC, jest utrwalenie marki oraz przekazanie informacji, że pod względem jakości usług zrywa z niechlubną tradycją dotychczasowego przewoźnika. Sytuację na kolei można pod tym względem porównać z sytuacją na rynku telefonii stacjonarnej, na który w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych zaczęli wchodzić niezależni operatorzy telekomunikacyjni. Na rynku telefonii stacjonarnej duży początkowy entuzjazm potencjalnych użytkowników,

wynikający z nadziei na poprawę jakości usług oraz na diametralnie inne podejścia do klientów, został jednak roztrwoniony. Po około dekadzie opinie o operatorach niezależnych są podobne jak o operatorze zasiedziałym (TPSA), a czasem nawet gorsze (por. [1]). Gdyby analogiczna sytuacja zaistniała na rynku pasażerskich przewozów kolejowych, mogłaby pogrzebać dużą część społecznego poparcia dla demonopolizacji i liberalizacji rynku.

Świadome oczekiwań społecznych i kłopotów z taborem konsorcjum Arriva PCC musiało dodatkowo zmierzyć się problemami wynikającymi z braku porozumienia z PKP Przewozy Regionalne. Po wypowiedzeniu umowy o sprzedaży biletów konsorcjum zmuszone zostało stworzyć własną sieć sprzedaży, której trzon stanowili, i nadal stanowią, konduktorzy. Na najbardziej popularnych liniach spowodowało to problemy w obsłudze pasażerskiej. Częściowym rozwiązaniem było otwarcie kas przewoźnika (w Bydgoszczy, Grudziądzu, Świekatowie) oraz ustawienie – na razie w ramach testów – automatu biletowego w Tucholi, który został oddany do użytku już w okresie po opisywanych badaniach. Ponadto wizerunek przewoźnika, jak i całej kolei w regionie, psuje stan torowisk. Na niektórych odcinkach (np. Chełmża-Grudziądz) pociągi muszą zwalniać nawet do 20 km/h.

Akcje promocyjne przewoźnika można podzielić na dwie grupy: adresowane do stałych klientów oraz promujące w szerszym gronie. Wśród pierwszych są gadzety reklamowe (kubki, smycze), które mogą otrzymać pasażerowie kupujący bilety miesięczne. Celem jest budowanie przywiązania klientów do marki. Wśród drugich należy wymienić m.in. uczestnictwo w akcjach typu Europejski Dzień bez Samochodu, współpraca ze Stowarzyszeniem Rowerowy Toruń przy tworzeniu i promowaniu specjalnych ofert dla rowerzystów czy specjalne ceny biletów na niektóre trasy lub w okresach świątecznych. Ponadto w sezonie letnim 2008 roku uruchomione zostało specjalne połączenie z Grudziądza do Sztutowa, z przesiadką na kolej wąskotorową w Nowym Dworze Gdańskim. Połączenie cieszyło się bardzo dużym zainteresowaniem pasażerów. Celem tej grupy działań jest przyciągnięcie do kolei nowych pasażerów.

Na marginesie należy nadmienić, że Arriva PCC podejmuje dość ryzykowne działania, zmierzające do lepszej egzekucji zakupu biletów i poprawy bezpieczeństwa. Są nimi zaangażowanie zewnętrznej firmy sprawdzającej bilety, jak i zewnętrznej firmy ochroniarskiej mającej czuwać nad bezpieczeństwem pasażerów. W wielu polskich miastach dochodziło do nadużyć ze strony pracowników firm kontrolujących bilety czy teoretycznie czuwających nad bezpieczeństwem. Ze względu na fakt, że przedsiębiorstwo kontrolujące bilety rozpoczęło pracę w sierpniu, pytania o ocenę działań nie zostały uwzględnione w ankiecie, spytano się natomiast o ocenę pracowników ochrony.

Krótką charakterystyka respondentów

Większość respondentów stanowiły kobiety (56,5%). Respondenci reprezentowali wszystkie grupy wiekowe od 15 do 79 roku życia, przy czym dominującą grupę były osoby w wieku 18–24 lata (23,8%), a następną pod wzglę-

dem liczebności, były osoby w wieku 25–29 lat (13,7%). Na każdy z przedziałów wiekowych 30–34, 35–39, 40–44, 45–49 oraz 50–54 przypadało po ok. 9,0% respondentów. W dalszej kolejności znalazły się przedziały wiekowe do osiemnastego roku życia oraz 55–59 i 60–64, których reprezentanci stanowili po ok. 5% pasażerów.

Zdecydowaną większość stanowiły osoby z wykształceniem średnim (51,6%), jednak aż 26,8% pasażerów posiadało wykształcenie wyższe. 14,6% legitymowało się wykształceniem zawodowym, a 7,0% podstawowym. Większość pasażerów stanowili ci, którzy określali się jako pracujący (51,0%). Kolejną grupą byli uczniowie i studenci (23,7%). 4,9% pasażerów to osoby jednocześnie pracujące i uczące się lub studiujące. Bezrobotni stanowili 6,2% respondentów, emeryci lub renciści 13,0%, a osoby zajmujące się gospodarstwem domowym 1,3%.

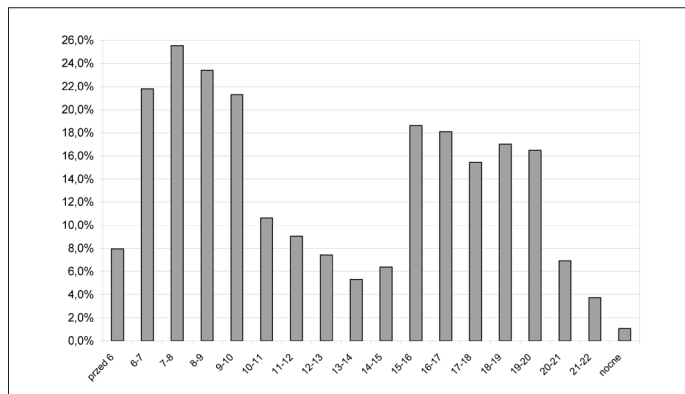
Respondenci swoją sytuację materialną określali zazwyczaj jako dobrą (43,8%) lub przeciętną (34,6%). Za bardzo dobrą uważało ją 10,8% pasażerów Arriva PCC, za złą 8,9%, a tylko 1,0% za bardzo złą (co setny nie zechciał odpowiedzieć na to pytanie). Zestawienie powyższych odpowiedzi z pytaniem o wykształcenie przeczy powszechnemu w Polsce mniemaniu, że transport publiczny służy jedynie osobom ubogim i niewykształconym. W próbie losowej pasażerów średnia liczba osób z wyższym wykształceniem była ponad dwukrotnie wyższa niż średnia dla całego województwa.

Średnia wielkość gospodarstwa domowego, z której pochodzili mieszkańcy, to 3,32 osoby, przy czym najliczniejszą grupę stanowiły gospodarstwa trzyosobowe (27,7%) oraz czteroosobowe (25,7%). Gospodarstw pięcioosobowych lub większych było 18,3%, tyle samo, co dwuosobowych. Jednoosobowe gospodarstwa stanowiły 11,9%. Statystycznie na jedno gospodarstwo domowe pasażera Arriva PCC przypadało 0,64 osoby niepełnoletniej, przy czym zdecydowaną większość (58,9%) stanowiły gospodarstwa, w których nie było niepełnoletnich. Gospodarstwa, w których była jedna osoba w wieku poniżej 18. roku życia stanowiły 26,7%, a dwie – 11,9%.

Przeważnie w gospodarstwach respondentów był jeden samochód osobowy (52,7%). Respondenci nie posiadający samochodu stanowili 32,5%. Dwa samochody były w 13,2% gospodarstw, a trzy lub więcej w 2,9%. Wskaźnik motoryzacji w gospodarstwach respondentów wynosił więc 275,6 samochodów osobowych na 1000 osób. W przeważającej większości (64,0%) gospodarstw natomiast nie było jakiegokolwiek biletu okresowego na transport publiczny (bez rozróżniania na poszczególne rodzaje). Jeden bilet był w 26,0% gospodarstw, dwa w 8,4%, a trzy lub więcej w 2,9%. Dawało to średni poziom posiadania biletów okresowych na poziomie 157,7 biletów na 1000 mieszkańców.

Mieszkańcy Grudziądza stanowili 29,5% pytanym pasażerów, Torunia 12,4%, Bydgoszczy 8,6%, Malborka 4,4%, jednak najliczniejszą grupą byli mieszkańcy małych miejscowości regionu, którzy stanowili łącznie 37,8%. 7,3% pytanym to turyści lub osoby spoza regionu.

Obecni pasażerowie korzystają z usług przewoźnika przede wszystkim w godzinach szczytów komunikacyjnych: porannego oraz wieczornego (rys. 1). Należy jednak zauważyć, że następuje przesuwanie się szczytów wynikające ze zmian zachodzących w gospodarce: tertiarizacji i uelastyczniania godzin pracy oraz ze zmiany stylu życia, na skutek której rośnie korzystanie z różnych usług po godzinach pracy (np. uprawianie sportów, nauka języków). Poranny szczyt zaczyna się później niż dawniej i wydłużony jest do godziny 10:00. Popołudniowy szczyt natomiast rozkłada się w czasie i sięga właściwie godziny dwudziestej.



Rys. 1. Histogram korzystania z pociągów Arriva PCC
Źródło: opracowanie własne

Bardzo istotnym elementem charakterystyki pasażerów Arriva PCC była odpowiedź na pytanie o czas, jakiego potrzebują na dotarcie do stacji kolejowej, ponieważ jest on jednym z ważniejszych czynników decydujących o wyborze transportu publicznego. 11,0% pasażerów potrzebowało na to maksymalnie 5 minut. Dla 20,8% osiągnięcie stacji zajmowało 6 do 10 minut. Najliczniejszą grupą (28,6%) były te osoby, które dochodziły lub dojeżdżały od 11 minut do kwadransa. 18,5% respondentów poświęcało na dotarcie od 16 do 20 minut, a 13,6% od 21 do pół godziny. Dla 6,2% pytanym klientów Arriva PCC dotarcie zajmowało od pół godziny do trzech kwadransów, a dla 1,3% ponad trzy kwadranse.

Podstawowym sposobem docierania na stację kolejową jest przemieszczanie się pieszo i dotyczyło to 56,8% respondentów. Transportem publicznym dojeżdżało 18,9% pytanym, samochodem 7,8%, a rowerem 2,6%. Blisko co dwudziesty respondent (4,6%) oznajmił, że do stacji dociera pieszo lub komunikacją publiczną, a 2,6%, że pieszo lub rowerem. Samochodem lub pieszo docierało 1,6% pytanym, tyle samo, co deklarowało dojeżdżanie samochodem lub komunikacją zbiorową.

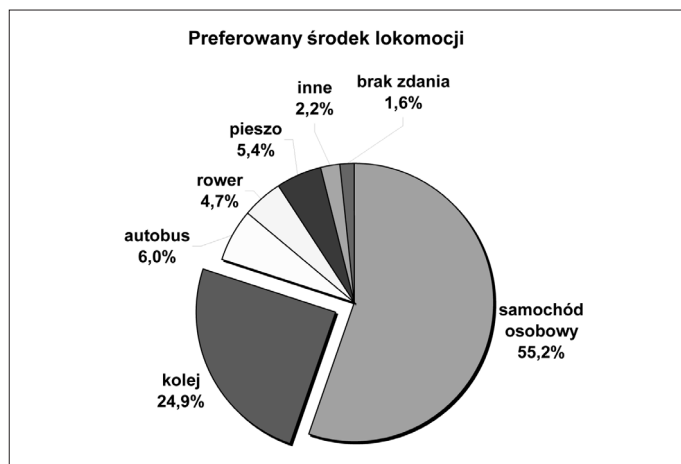
Respondenci w zdecydowanej większości (74,4%) korzystali z biletów jednorazowych. Wielu pasażerów (61,8%) nie korzystało z żadnych ulg przy zakupie biletów. Najbardziej popularną ulgą była studencka, z której korzystało 20,6% pasażerów. Z uczniowskiej korzystało 6,5%. Taki sam odsetek korzystał z różnych przywilejów przysługujących osobom w podeszłym wieku (np. z legi-

tymacji seniora, prawa do zakupu dwóch ulgowych biletów). Z ulgi przysługującej nauczycielom korzystało 2,0% podróżnych.

Preferencje dotyczące środka lokomocji

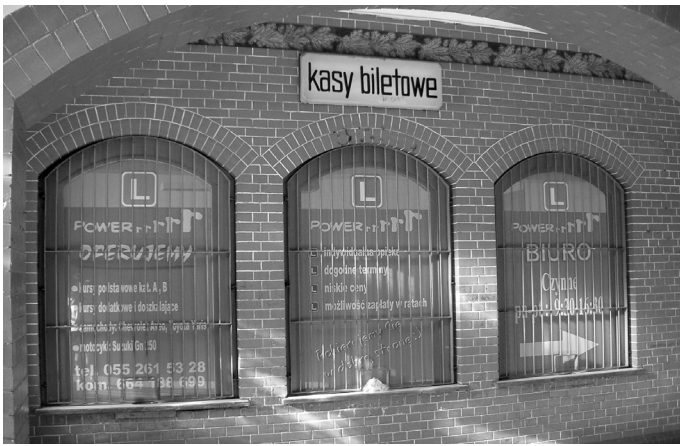
Pierwsze pytanie adresowane do pasażerów Arriva PCC dotyczyło kwestii związanej z wyborem preferowanego środka lokomocji. Respondenci mogli dowolnie określić najwygodniejszy dla nich sposób przemieszczania się. Wyniki przedstawiono na rys. 2. Zdecydowana większość (55,2%) wybrała samochód, na drugim miejscu znalazła się jednak kolej, z której najchętniej korzystałby co drugi ankietowany. Zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem cieszyła się komunikacja autobusowa (6,0%), piesza (5,4%) i rowerowa (4,7%).

Odpowiedzi pokazują więc, że cały czas istnieje duże ryzyko odpływu pasażerów do transportu indywidualnego. Transport kolejowy musi się stawać coraz bardziej atrakcyjny, aby podołać rosnącej konkurencji ze strony osobowego transportu drogowego (indywidualnego). Do ciekawych wniosków można dojść, porównując wyniki badań w pociągach Arriva PCC z preferencjami transportowymi pasażerów przedsiębiorstwa autobusowego Nord Express świadczącego usługi w regionie śląskim [2]. Tam na drugim miejscu (po samochodzie – 65,0%) wśród preferowanych środków lokomocji znalazł się autobus, którym chciałby podróżować co piąty pasażer (18,6%), kolej z wynikiem 4,6% była na czwartym miejscu, tuż za rowerami – 6,8%. Porównanie może świadczyć o tym, że ludzie przywiązują się do konkretnego środka lokomocji lub też o fakcie, iż wybrali połączenia kolejowe właśnie dlatego, że jest to kolej. Ostatni wniosek jest bardzo istotny w debacie nad zastępowaniem połączeń kolejowych tzw. kolejową komunikacją autobusową. Należy nadmienić, że według doświadczeń zachodnioeuropejskich transport szynowy ma zdecydowanie większe oddziaływanie na zmianę zachowań komunikacyjnych niż transport drogowy (por. [3] i [4]). Zamiana linii kolejowych na autobusowe może więc przyczynić się do odpływu pasażerów.



Rys. 2. Odpowiedzi na pytanie: „Jeśli mógłby Pan(i) dowolnie wybrać środek lokomocji, to jak najchętniej docierał(a)by Pan(i) do miejsca pracy czy nauki?”

Źródło: opracowanie własne



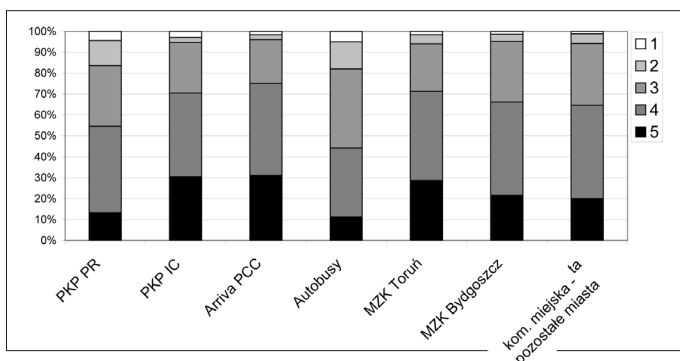
Fot. 2. Przerobione na ośrodek szkolenia kierowców kasy biletowe na dworcu w Kwidzynie są czytelnym znakiem dla zastanawiających się nad wyborem środka lokomocji (fot. Michał Beim)

Ocena przewoźników funkcjonujących w regionie

Kolejne pytanie adresowane do pasażerów konsorcjum Arriva PCC dotyczyło oceny jakości obsługi pasażerów przez poszczególnych przewoźników w regionie. Ze względu na dużą różnorodność przewoźników autobusowych i regionalnych zdecydowano się wśród miejskich przedsiębiorstw wyróżnić tylko toruńskie oraz bydgoskie MZK. Wprawdzie silnie rozbudowaną komunikację miejską (mającą również trację tramwajową) posiada Grudziądz, ale zrezygnowano z jego wyodrębniania. Przewoźnicy autobusowi PKS Bydgoszcz i Veolia Transport Kujawy (d. PKS Toruń) zostali zaliczeni do jednej kategorii z prywatnymi przedsiębiorstwami autobusowymi, np. FR Bus.

Najwyższe oceny wśród przewoźników otrzymało konsorcjum Arriva PCC. Średnia ocen w pięciostopniowej skali (od 1 dla „bardzo zły” do 5 dla „bardzo dobry”) otrzymała ocenę 4,01. Drugą najwyższą ocenę otrzymała spółka PKP Intercity (3,93), a tuż za nią uplasowali się przewoźnicy miejscy: MZK Toruń (3,92), MZK Bydgoszcz (3,82) oraz pozostali z regionu (3,78). Najgorsze oceny otrzymały PKP Przewozy Regionalne (3,47) i przewoźnicy autobusowi (3,33).

W analizie warto zwrócić uwagę na fakt, że najwięcej ocen bardzo dobrych otrzymała Arriva PCC, PKP Intercity i MZK Toruń, którym trzech na dziesięciu respondentów wystawiało piątkę. Natomiast ocen bardzo złych najwięcej otrzymali właśnie przewoźnicy autobusowi oraz PKP Przewozy Regionalne, choć trzeba równocześnie podkreślić, że odsetek ocen bardzo złych w żadnym przypadku nie przekraczał 5,0% (rys. 3).



Rys. 3. Oceny przewoźników kursujących w regionie

Źródło: opracowanie własne

Początkowe problemy i struktura właścicielska przewoźnika

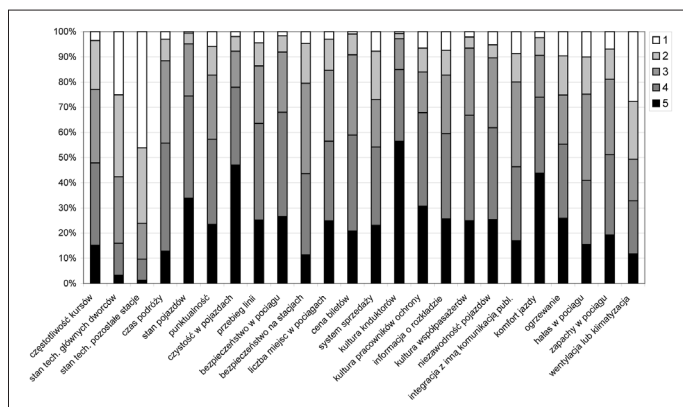
Pasażerowie zostali poproszeni o wskazanie winnego zamieszania wokół kolei regionalnych w województwie kujawsko-pomorskim. Respondenci mieli wskazać winowajcę, przy czym przez zamieszanie rozumiano problemy ze sprzedażą biletów, osobne systemy taryfowe, nieodpowiednią siatkę połączeń, jak i początkowe kłopoty przewoźnika z punktualnością, wynikające z niesprawnego taboru. Pasażerowie mieli kłopot ze wskazaniem głównego winowajcy. Odpowiedź „nie wiem” wybrało aż 32,6%, a odpowiedź „wszyscy po trochu” – 25,9%. Ci spośród respondentów, którzy posiadali wyrobioną opinię, wskazywali przede wszystkim na PKP (19,8%). Dopiero w dalszej kolejności znalazł się Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego (10,1%) oraz konsorcjum Arriva PCC (9,1%). „Inne podmioty” wskazywało 2,4% respondentów. Wśród „innych podmiotów” odpowiedzialnych za zamieszanie na kolei pasażerowie wymieniali przede wszystkim „państwo” i „rząd”.

Wyniki pokazują, że w opinii pasażerów – wbrew temu, co podczas wszelkich kłopotów chciały pokazać spółki z grupy PKP – winy za problemy związane z demonopolizacją rynku nie ponosi niezależny przewoźnik. Pytani słusznie poszukiwali winnego przede wszystkim w grupie PKP. Krytyka samorządu wojewódzkiego, jak i administracji centralnej może dowodzić, że pasażerowie kolei śledzą serwisy informacyjne, w których zazwyczaj wskazuje się rząd i województwa za współodpowiedzialnych za stan polskiej kolei.

Dla mieszkańców regionu sprawą bardziej oczywistą była natomiast kwestia własności konsorcjum Arriva PCC. Aż 70,3% odpowiedziało, że przedsiębiorstwo jest własnością prywatną. 21,8% nie wiedziało, jaki podmiot jest właścicielem. Samorząd wojewódzki wskazywało 4,1%, a samorządy gminne lub powiatowe 1,9%. Tyle samo respondentów uważało, że konsorcjum jest własnością Skarbu Państwa. Oznacza to, że konsorcjum Arriva PCC skutecznie przekazało informację, że nie jest przewoźnikiem będącym własnością publiczną.

Ocena jakości usług

Najważniejszym elementem badań ankietowych była ocena usług świadczonych przez przewoźnika. Pasażerów spytano o dwadzieścia cztery najważniejsze czynniki, które mają wpływ na komfort podróży. Były wśród nich pytania o kwestie zależne od przewoźnika (np. o kulturę osobistą personelu), jak i kwestie niezależne od przewoźnika (np. stan techniczny stacji kolejowych). Wprawdzie większość pasażerów jest świadoma podziału kolei na różne spółki, co wykazały wcześniejsze pytania, to jednak ogólne wrażenie z podróży wynika z całości doznań, jakich podróżni doświadczają w czasie przejazdu. Podobnie, jak przy ocenie przewoźników, podróżni mieli możliwość wyrażenia swojej opinii o poszczególnych aspektach podróży w pięciostopniowej skali ocen: od 1 dla bardzo złej oceny do 5 dla bardzo dobrej. Wyniki przedstawiono na rys. 4.



Rys. 4. Ocena czynników jakości usług przewoźnika Arriva PCC

Źródło: opracowanie własne

Bezapelacyjne najwyższą ocenę uzyskali konduktorzy. Ich kultura została oceniona na 4,38. Ponad połowa podróżnych (56,4%) uważała kulturę osobistą konduktorów za bardzo dobrą, a 28,6% za dobrą. Złego zadania o konduktorach było niespełna 3% pasażerów, przy czym tylko dwie odpowiedzi sugerowały, że kultura osobista konduktorów jest bardzo zła, reszta twierdziła, że jest zła.

Przewoźnik otrzymywał też bardzo wysokie oceny za utrzymanie taboru. Czystość w pojeździe otrzymała ocenę 4,15. Blisko co drugi (47,1%) pasażer uważał ją za bardzo dobrą, a prawie co trzeci (30,8%) za dobrą. Tylko co pięćdziesiąty (1,9%) uważał ją za bardzo złą, a co siedemnasty (5,8%) za złą.

Powyżej średniej 4,0 uplasowały się jeszcze dwie kategorie: komfort jazdy (4,06), przez który pasażerowie rozumieli drgania, wygodę foteli, przejścia w pociągach itp., oraz stan techniczny pojazdów (4,03). O ile w pierwszym przypadku przeważały oceny bardzo dobre (43,8%), to w przypadku pytań o stan techniczny taboru przeważały oceny dobre (40,6%). Stan techniczny pociągów otrzymał najmniejszą liczbę ocen bardzo złych (0,6%) i jedną z niższych liczbę ocen złych (4,2%). Ocen bardzo złych komfortu pojazdów było (2,3%), a złych (7,0%).

Wysokimi ocenami cieszyła się też kwestia bezpieczeństwa w pociągach. Średnia ocena wynosiła 3,85, przy czym dominującą oceną była dobra (41,1%). Tylko dla 1,7% respondentów bezpieczeństwo w pociągach było bardzo złe. Należy przy okazji nadmienić, że część badań przeprowadzona była w dniu, w którym z pociągów korzystały większe grupy kibiców udających się z Torunia do Grudziądza na zawody. Poczucie zagrożenia wzmacniała też demonstracja siły ze strony policji (np. funkcjonariusze jeździli pociągami w pełnym rynsztunku bojowym, demonstrując broń gładkolufową). Zarówno obecność kibiców, jak i uzbrojonych oddziałów policji mogła wpływać na odpowiedzi respondentów i nieco zaniżyć ocenę.

Kibice stanowią szczególny przypadek szerszego problemu, z którym spotykają się przewoźnicy, tzn. kultury współpasażerów. Pasażerowie pociągów Arriva PCC oceniają współpasażerów jednak dość wysoko. Średnia ocena wynosiła: 3,83, przy czym przeważały oceny dobre (41,9%), a oceny złe i bardzo złe stanowiły łącznie tylko 6,6%.

Zdecydowanie niższą ocenę niż konduktorzy otrzymali pracownicy firmy ochroniarskiej (3,76), którzy zostali zatrudnieni, aby zapewniać bezpieczeństwo pasażerom podczas niektórych kursów. Przy okazji należy nadmienić, że o ile średnio 18 osób na każde z pozostałych pytań udzielało odpowiedzi „brak zdania lub nie wiem” (odpowiedzi te nie były wliczane do średniej oceny ani prezentowane na rysunku 4), to w przypadku odpowiedzi o działalność firmy ochroniarskiej odpowiedziało tak aż 180 osób! Świadczy to o tym, że działalność firmy jest niedostrzegana przez pasażerów, co wynika z dwóch elementów: faktu, że patrole są tylko w niektórych pociągach, a także z zachowania ochroniarzy, którzy zazwyczaj nie wykazują potrzeby patrolowania pociągów, a jedynie jadą nimi jak pozostali pasażerowie.

Stosunkowo wysoką ocenę otrzymała też niezawodność pojazdów – 3,72. Jest to istotna informacja dla przewoźnika, który – jak wspomniano – na samym początku miał duże problemy z zapewnieniem kursów, m.in. ze względu na duże problemy ze sprawnością taboru. Przeważającą oceną była dobra (35,6%). Niezawodność jako złą określiło 5,2% respondentów, tyle samo uważało ją jako bardzo złą.

Bardzo podobną średnią ocenę otrzymała siatka połączeń oferowanych przez Arriva PCC – 3,72. Wynik ten był jednak uzyskany przy nieco większej polaryzacji opinii: 25,2% uznało przebieg linii jako bardzo dobry, a 38,4% jako dobry, podczas gdy 9,2% za zły, a 4,4% za bardzo zły.

Cena biletów również nie wywoływała kontrowersji pasażerów. Średnia ocena jej wynosiła 3,70, przy czym przeważały oceny „dobra” (38,1%) i „przeciętna” (31,9%). Opinii bardzo złych był tylko 1,0%, a złych 8,1%. Pasażerowie dość dobrze oceniali również dostępność miejsc w pociągach (3,63). Przeważały oceny „dobra” (31,7%) i „przeciętna” (28,1%).

Dostępność informacji o rozkładzie oceniono na 3,60. Znaczącym faktem jest dość duża polaryzacja odpowiedzi o dostępność informacji o rozkładzie. Było wiele ocen bardzo dobrych i dobrych (odpowiednio: 25,7% i 33,8%), pojawiało się jednak stosunkowo wiele ocen bardzo negatywnych (7,4%), co w przypadku kwestii zależnych od przewoźnika w ankiecie rzadko się pojawiało. Wśród osób, które wyrażały najbardziej negatywne opinie, dominowali ci z wyższym lub średnim wykształceniem, będący w sile wieku (18–39 lat) i mieszkające w Grudziądzu.

Poniżej mediany – w drugiej połowie czynników uszeregowanych wg oceny pasażerów – znalazła się punktualność, z oceną 3,58, przy czym również tu dominowały odpowiedzi „dobra” (33,9%) i „przeciętna” (25,4%). Jeszcze mniejsze zadowolenie pasażerowie wyrażali z czasu jazdy (3,52). Większość pasażerów uważała ją jako dobrą (42,9%) lub przeciętną (32,7%).

Kwestia ogrzewania pojazdów w chłodnej porze roku została oceniona na 3,46, przy czym aż dla blisko co drugiego respondenta jest ona bardzo zła, a dla co czwartego bardzo dobra. Ten dość duży rozrzut odpowiedzi może wynikać w dużej mierze z różnych oczekiwań pasażerów względem temperatury w pociągach. Podobną ocenę: 3,45 pasażerowie wystawili kwestii zapachów w pojazdach.

Przeważały jednak dobre opinie (31,9%) i przeciętne (30,0%). Problem zapachów pochodzących zarówno od sprzętu technicznego, jak i współpasażerów, mimo iż pomijany w dyskusji o jakości podróży, wydaje się stawać coraz ważniejszym. Świadczy o tym chociażby częstsze wykorzystywanie tego motywu w reklamach samochodów.

System sprzedaży biletów został oceniony na 3,43, jednak niepokojąca jest dość duża część ocen bardzo złych (7,8%) i złych (19,2%). Ciekawostką jest fakt, że największą grupę osób, które wystawiły negatywne oceny, stanowią mieszkańcy Grudziądza, gdzie przewoźnik posiada własną kasę biletową. Drugą co do wielkości grupę byli mieszkańcy małych miejscowości, zdani zazwyczaj na konieczność zakupów biletów u konduktorów.

Częstotliwość kursów uzyskała ocenę 3,37, choć i tu przeważały opinie dobre (32,7%). Podobną ocenę otrzymała kwestia integracji z pozostałymi formami komunikacji publicznej: 3,35, jednakże w tym przypadku dominowała odpowiedź „przeciętna” (33,7%).

Bezpieczeństwo na stacjach zostało ocenione dużo gorzej niż bezpieczeństwo w pojazdach i uzyskało średnią ocenę 3,30. Dominowała ocena: „przeciętne” (35,9%), jednak należy podkreślić, że bardzo złe zdanie miał tylko co dwudziesty pasażer (4,7%), a złe zdanie co szósty (15,8%).

Pasażerom przeszkadza też hałas wewnątrz pojazdów. Średnia ocena klimatu akustycznego wynosiła 3,22, przy czym aż dla 10,0% był on bardzo zły, a dla 14,8% zły. Paradoksalnie, występowała tu dość duża dyspersja ocen, gdyż aż dla 15,5% klimat był bardzo dobry, a dla 25,5% dobry. W pewnej mierze odpowiedzi zależały od taboru, w którym były udzielane. Nowy tabor polskiej produkcji wydaje się pasażerom bardziej cichy niż pojazdy MR/MRD.

Bardzo złe oceny – poniżej średniej wynoszącej 3,0 – otrzymała kwestia wentylacji lub klimatyzacji pojazdów. Średnia ocena to 2,66, przy czym ponad połowę (50,7%) stanowiły oceny złe lub bardzo złe. Wprawdzie należy mieć na uwadze fakt, że badania były prowadzone w okresie letnim, jednak odpowiedzi oddawały rzeczywisty problem. Pojazdy z serii MR/MRD nie posiadają klimatyzacji, natomiast w szynobusach produkcji PESA Bydgoszcz klimatyzacja lub „urządzenia do schładzania powietrza” często się psują. Spostrzeżenia te potwierdzali również sami ankieteryzy pracujący w pociągach.

Najgorsze oceny uzyskały jednak kwestie niezależne bezpośrednio od przewoźnika – stan dworców i przystanków kolejowych. Stan dworców w największych miejscowościach regionu, leżących na trasach linii Arriva PCC (Toruń Główny, Toruń Miasto, Bydgoszcz Główna, Grudziądz) był oceniany na 2,36. Dominującym zdaniem o tych dworcach było określenie ich jako „złe”. Sądził tak co trzeci pasażer (32,6%), podczas gdy co czwarty (25,1%) uważało stan za bardzo zły. Oceny dobre i bardzo dobre stanu technicznego tych dworców stanowiły łącznie 16,0%.

Natomiast najgorzej podróżni oceniali (1,89) stan techniczny pozostałych stacji i dworców – leżących w mniejszych miejscowościach. Blisko połowa respondentów (46,1%) oceniała go jako bardzo zły, a trzech na dziesięciu

(30,0%) jako zły. Należy jednak nadmienić, że zdarzały się odpowiedzi „bardzo dobry” (1,3%) i „dobry” (8,4%).

Post factum można zauważyć, że pewnym niedociągnięciem kwestionariusza był brak pytania o czystość toalet, która w obiegowej opinii jest symbolem bałaganu na kolei.

W badaniach jakości usług przewoźnika wyróżnione zostały szczególnie dwie kwestie: spóźniania i wypadania poszczególnych kursów. Oprócz oceny tego zjawiska, przedstawionej na rysunku 4, poproszono respondentów o określenie, jak często się tak dzieje. 14,8% pytanym uznało, że pociągi często się spóźniają, 16,1% – że raczej często. Tyle samo respondentów uznało, że spóźnienia są na przeciętnym poziomie. Za raczej punktualne pociągi Arriva PCC uważało 27,1% ankietowanych, a za bardzo punktualne – 24,0%. 1,9% podróżnych nie miało w tej kwestii zdania.

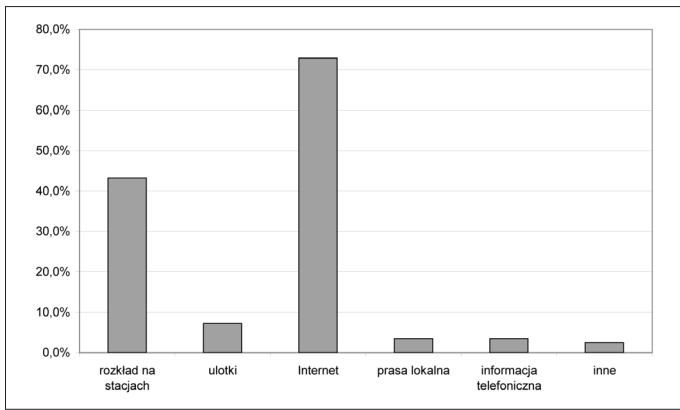
Tylko według 5,1% podróżnych kursy pociągów Arriva PCC często nie odbywają się (wypadają), a zdaniem 5,4% zdarza się to raczej często. 10,8% pytanym twierdziło, że jest to na przeciętnym poziomie i zdarza się czasami. Zdaniem 26,7% podróżnych dzieje się tak sporadycznie, natomiast dla 34,9% nie zdarza się wcale. Opinie w tej kwestii nie miało 17,1% podróżnych.

Źródła informacji o rozkładzie

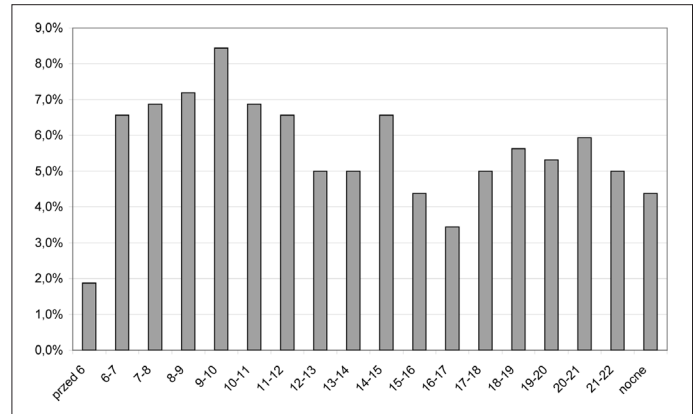
Podstawowym źródłem informacji o rozkładzie jest Internet (rys. 5). Jest on jednym z głównych źródeł informacji dla 72,9% respondentów. Na drugim miejscu uplasowała się informacja zamieszczana na stacjach kolejowych. Stanowiła ona główne źródło informacji dla 43,2% klientów przewoźnika. Pozostałe formy informacji o rozkładzie są zdecydowanie bardziej marginalne. Z ulotek swą wiedzę czerpie 7,3%, a z lokalnych publikatorów 3,5%. Tyle samo osób czerpie wiedzę z informacji telefonicznej. Wśród innych źródeł dominującym wskazaniem byli znajomi.

Wynik taki może stanowić pewne zdziwienie. W świadomości nadal funkcjonuje przekonanie, że prowincja jest odcięta od Internetu; a jak nawet go posiada, to korzysta z niego bardzo rzadko i głównie w celach rozrywkowych. Znaczenie Internetu dla podróżnych może być nawet jeszcze większe, gdyż badania odbywały się w czasie, gdy główna grupa użytkowników globalnej sieci – młodzież szkolna ani studencka – nie dominowała wśród pasażerów pociągów. Duża popularność użytkowników Internetu stwarza możliwość wykorzystania go w najbliższej przyszłości do dynamicznej informacji pasażerskiej o zakłóceniach w kursowaniu pociągów.

Należy przy okazji nadmienić, że przy tak dużej popularności Internetu w przyszłości powinno się wyraźnie wydzielić pytanie o stronę, z której czerpana jest informacja, gdyż w przypadku Arriva PCC pasażerowie mają dwie oficjalne strony – przewoźnika (www.arrivapcc.pl), gdzie mogą pobrać pliki z rozkładem dla poszczególnych tras, oraz Portal Podróżnych Telekomunikacji Kolejowej (www.rozklad-pkp.pl) bazujący na systemie HAFAS, w którym można wyszukiwać poszczególne połączenia.



Rys. 5. Główne źródła informacji o rozkładzie jazdy pociągów
Źródło: opracowanie własne



Rys. 6. Godziny, w których należałoby wprowadzić nowe kursy przewoźnika lub zwiększyć liczbę obecnych kursów
Źródło: opracowanie własne

Kierunki rozwoju sieci połączeń Arriva PCC

Głównym problemem regionalnego transportu kolejowego jest dopasowanie kursów jedynie do czasu pracy dużych przedsiębiorstw przemysłowych funkcjonujących w systemie zmianowym, których rola w gospodarce, jak i w strukturze zatrudnienia systematycznie maleje. Brakuje natomiast dopasowania do potrzeb transportowych pracowników rozwijającego się sektora usług, w którym pracę rozpoczyna się w różnych godzinach, np. o 9:00 i nierzadko jej czas jest nienormowany.

W ankiecie poproszono więc pasażerów, aby wskazali te godziny, w których chcieliby, aby nastąpiło zwiększenie liczby kursów. Respondenci mogli podać kilka najważniejszych dla nich przedziałów czasowych. W odpowiedziach widać trzy podstawowe okresy, w których należałoby zwiększyć liczbę połączeń (rys. 6). Jest to okres przedpołudnia ze szczytem pomiędzy godziną 9:00 a 10:00, następnie godziny popołudniowe: 14:00–15:00, a także godziny wieczorne od 18:00–22:00.

Pierwszy okres, w którym pasażerowie oczekują zwiększenia liczby kursów, związany jest właśnie ze zmianami zachodzącymi w stylu pracy mieszkańców, a także z ich potrzebami w związku z dojazdem do dużych miast w celu skorzystania z usług (np. zakupy, wizyty u lekarza). Drugi okres przypadający od godziny 14:00 do 15:00 wynika z potrzeby wzmocnienia istniejących połączeń w szczycie popołudniowym, które charakteryzują się dużym obciążeniem pojazdów. Za potrzebą wzmocnienia kursów w godzinach przedpołudniowych, jak i wieczornych opowiadały się przede wszystkim osoby młode, w wieku 18–29 lat, posiadające średnie lub wyższe wykształcenie. Również tej samej grupie wiekowej zależało na zwiększeniu liczby kursów nocnych. Natomiast zwiększenia liczby kursów w godzinach 14:00–15:00 oczekiwały osoby w wieku 18–24 lat, ze średnim wykształceniem, głównie studenci. Należy podkreślić, że osoby w wieku przedemerytalnym (60–64) i emerytalnym postulowały zwiększenie kursów właściwie w okresie całego dnia.

Pasażerowie zostali również spytani, czy istniejąca sieć połączeń Arriva PCC jest wystarczająca? Jeśli odpowiadali przecząco, to prośeni byli o wskazanie tych tras, które

uważają za najpotrzebniejsze. Zdecydowana większość pasażerów nie widziała potrzeby rozbudowy sieci połączeń (79,8%). Pozostali wskazywali przede wszystkim na trzy grupy połączeń, które Arriva PCC powinna mieć w swoim grafiku: połączenia pomiędzy Toruniem a Bydgoszczą, połączenia łączące skrajne miasta w regionie oraz połączenia ze stolicami sąsiednich województw (z Gdańskiem, Łodzią, Poznaniem i Warszawą). Wśród ostatnich przeważały też postulaty, aby były to linie łączące najdalej oddalone miasta regionu ze stolicami sąsiednich województw, np. Grudziądz z Poznaniem. Jednym z wniosków płynących z powyższych odpowiedzi, jest niechęć pasażerów do przesiadania się, jak i do zmiany przewoźników.

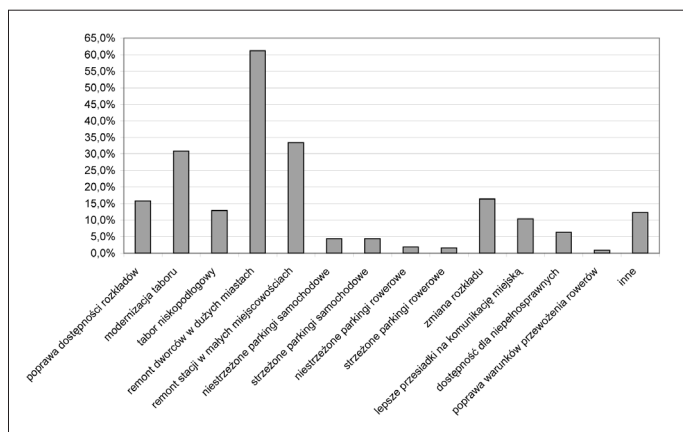
Celem ankiety było m.in. określenie głównych kierunków działań na rzecz poprawy warunków podróżowania. Klienci Arriva PCC zostali więc zapytani o główne kierunki zmian na rzecz poprawy komfortu podróżowania. W pytaniu mogli wskazać trzy najbardziej pilne zadania modernizacyjne. Pytania nie dotyczyły tylko kwestii bezpośrednio związanych z działalnością przewoźnika. Pasażerowie postulowali przede wszystkim poprawę tego, co wcześniej ocenili najgorzej – mianowicie stacji kolejowych; jednakże jako absolutny priorytet wskazywali dworce w większych miastach (61,2%), a dopiero potem przystanki i stacje kolejowe w mniejszych miejscowościach (33,4%). Odpowiedzi te pokazują, że kwestia stanu dworców kolejowych w największych miastach regionu wymaga pilnej poprawy. Należy nadmienić, że podobne spostrzeżenia mieli rok wcześniej autorzy rankingu dworców [5], umieszczając Toruń Główny na 7, a Bydgoszcz Główną na 8 miejscu rankingu najgorszych polskich dworców, podczas którego oceniono ponad dwadzieścia największych dworców w Polsce.

Wśród priorytetów znajdowała się również modernizacja taboru, którą wskazywało 30,9% pytanym, jednakże potrzebę wprowadzenia taboru niskopodłogowego, dostosowanego do niskich peronów, wskazywało już tylko 12,9% pytanym. Przed taboru niskopodłogowym uplasowała się potrzeba zmian w rozkładzie jazdy (16,4%) oraz poprawa dostępności rozkładów (15,8%). Na potrzebę poprawy przesiadek na transport miejski wskazywało 10,4%, a na

potrzebę poprawy dostępności pociągów (zarówno w odniesieniu do taboru, jak i stacji) wskazywało 6,3% respondentów (rys. 7).

Bardzo małym zainteresowaniem podróżnych cieszyły się kwestie rozwoju systemu parkingów rowerowych i samochodowych przy dworcach kolejowych. Zainteresowanie tymi udogodnieniami w przypadku parkingów samochodowych (zarówno strzeżonych i płatnych, jak i bezpłatnych, ale niestrzeżonych) wyrażało po 4,4% respondentów, w przypadku rowerowych – odpowiednio 1,6% i 1,9%. W dużej mierze wynikało to z faktu, że problem ten jest częściowo rozwiązany przez samych podróżnych, np. dawne stacje przeładunkowe służą jako miejsca postojowe dla samochodów, a rowery przechowywane są w dawnych pomieszczeniach magazynowych. Najmniejsze zainteresowanie budziła poprawa warunków przewożenia rowerów w pociągach (0,9%), co wynika z dość dobrze dostosowanego taboru kolejowego, jak i nieprzewożeniu rowerów w celach innych niż turystyczne (np. aby później dotrzeć nim do pracy, jadąc do Bydgoszczy czy do innego większego miasta).

Wśród odpowiedzi „inne” najczęściej pojawiały się postulaty odnośnie instalacji klimatyzacji w starszych pojazdach, zwiększenia liczby miejsc siedzących, wyposażenia składów w minibary oraz integracji z systemem regionalnej komunikacji autobusowej. Ponadto pojawiały się odpowiedzi o potrzebie poprawy bezpieczeństwa, zwłaszcza na stacjach kolejowych, oraz uwagi odnośnie skrócenia czasu przejazdu, wyrażane czasem nawet jako bezpośredni postulat poprawy stanu torowisk. Pytania o powyższe kwestie powinny zostać w przyszłości uwzględnione w formularzach ankiet kolejnych badań jakości usług przewoźników pasażerskich.



Rys. 7. Najbardziej oczekiwane przez pasażerów Arriva PCC działania modernizacyjne dla poprawy warunków podróży

Źródło: opracowanie własne

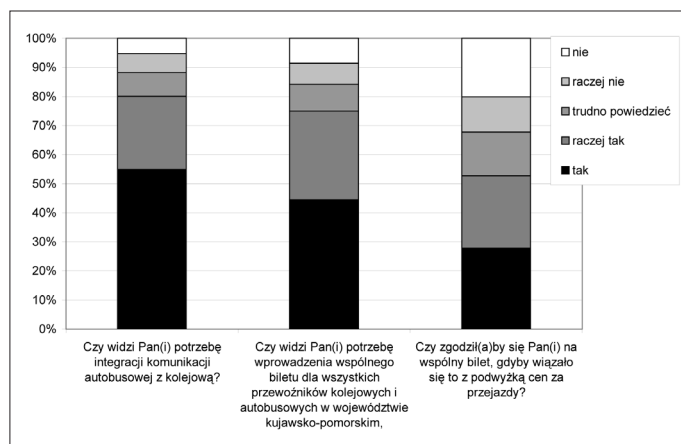
Oczekiwania względem integracji transportu w regionie

Pasażerów Arriva PCC zapytano się też o ich stosunek wobec ewentualnej integracji transportu publicznego w regionie. Problem integracji został poruszony w trzech aspektach. Pierwsze pytanie dotyczyło potrzeby ogólnych działań na rzecz integracji, takich jak koordynacja rozkładów, poprawa warunków przesiadania się, wspólna informacja pasażerska. Kolejne pytanie dotyczyło stosunku pasażerów

do wprowadzenia wspólnego biletu dla wszystkich przewoźników, zarówno regionalnych, jak i miejskich. Ostatnie pytanie dotyczyło kwestii, czy respondenci nadal popieraliby wprowadzenie wspólnego biletu, jeśli wiązałoby się to ze wzrostem kosztów podróżowania (rys. 8).

Sama idea integracji cieszyła się bardzo dużym poparciem, gdyż opowiadało się za nią 80,1% ankietowanych podróżnych, przy czym 54,0% należało do zdecydowanych zwolenników tego rozwiązania. Przeciwnych integracji było 11,8% podróżnych, przy czym tylko co dwudziesty był zdecydowanie na nie. Nieco mniej zwolenników proponowało wprowadzenie wspólnego biletu. Wstępne poparcie udzieliło trzech na czterech pytanych, jednocześnie zdecydowanych zwolenników było 44,4%. Niechętnych wspólnemu biletowi było 15,8% respondentów, przy czym 8,6% było zdecydowanie przeciwnych.

Najmniejszym poparciem cieszyło się wprowadzenie wspólnego biletu w sytuacji, gdyby wiązało się to ze wzrostem cen biletów, choć i tu zwolennicy przeważali nad przeciwnikami w stosunku 52,7% do 32,3%. Liczba zdecydowanych zwolenników była dużo mniejsza i wynosiła 27,8%, podczas gdy liczba zdecydowanych przeciwników – 20,1%.



Rys. 8. Stosunek pasażerów Arriva PCC do integracji transportu publicznego w regionie
Źródło: opracowanie własne

Zestawienie odpowiedzi na te pytania pokazuje, że jest duże poparcie dla integracji transportu publicznego, jednak pasażerowie są raczej sceptyczni wobec przenoszenia na nich kosztów związanych z tym procesem. Podróżni, bardziej niż wspólnego biletu, oczekują działań w zakresie koordynacji rozkładów jazdy, zmian rozlokowania przystanków czy wspólnej informacji o połączeniach oferowanych przez przewoźników działających w regionie. Należy podkreślić, że te działania wydają się być zdecydowanie łatwiejsze we wdrożeniu niż wprowadzenie wspólnego systemu rozliczeń.

Podsumowanie

Badania dokonane latem 2009 r. przez Instytut Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej UAM, które są pierwszymi badaniami jakościowymi przeprowadzonymi na potrzeby prywatnego przewoźnika kolejowego, pokazują, że liberalizacja rynku przyczynia się do poprawy

świadczonych usług oraz stanowi ważny krok w kierunku modernizacji kolei w Polsce.

Nowe podmioty na rynku spotykają się z pozytywnym odbiorem pasażerów, którzy nie mają także większych problemów z identyfikacją firmy ani ze wskazaniem, iż jest to podmiot prywatny. Klienci posiadają też stosunkowo dobre rozeznanie w zachodzących przemianach, czego przykładem był wysoki odsetek poprawnych odpowiedzi na pytanie: *kto był winnym chaosu w momencie przekazywania obsługi linii przez PKP PR wyłonionemu w przetargu konsorcjum.*

Pasażerowie doceniają również starania przewoźnika o podnoszenie jakości. Arriva PCC uzyskała nawet wyższe oceny niż PKP Intercity starające się być marką luksusową. Szczególną wartością przedsiębiorstwa są kadry konduktorskie. Pasażerowie oceniają konduktorów najwyżej ze wszystkich grup zatrudnianych przez przewoźnika, jak i ze wszystkich aspektów usług. W takim przypadku może budzić zdziwienie zatrudnienie zewnętrznej firmy do kontroli biletów. Wszelkie nadużycia tej firmy mogą przyczynić się od utraty zaufania wobec przewoźnika.

Dla pasażerów kolei samochód osobowy nadal jest wymarzoną formą lokomocji. Równocześnie podróżni oczekują od kolei standardów jakościowych, jakie oferowane są już nawet w używanych samochodach. W pierwszej kolejności wymieniają dobrą wentylację lub klimatyzację. Priorytetem działań przewoźnika staje się więc modernizacja eksploatowanego taboru i zakup nowego.

Badania obalają mit, że z regionalnego transportu kolejowego korzystają tylko osoby najmniej zaradne życiowo. Wyższy niż średnia regionalna i krajowa był odsetek osób z wyższym wykształceniem. Wniosek ten jest potwierdzany przez fakt, że Internet stał się dla podróżnych źródłem informacji o rozkładzie. Przewoźnik stoi zatem przed wyzwaniem zaspokojenia nieco bardziej wysublimowanych oczekiwań stawianych przez tę grupę społeczną. Można się domyślać, gdyż badania tego niestety nie obejmowały, że oczekiwania dotyczące będą oświetlenia umożliwiającego lekturę w czasie jazdy, gniazdek umożliwiających podłączenie laptopów do prądu czy usług dodanych, typu sprzedaż drobnych posiłków, jak czyni to w niektórych pociągach regionalnych Deutsche Bahn. Otwarcie na nowe technologie stwarza też możliwości informowania pasażerów o ewentualnych perturbacjach na sieci drogą internetową czy za pomocą SMS. Przyczyniłoby się to nie tylko do wzrostu zaufania, ale również do kreowania wizerunku kolei, jako instytucji nowoczesnej i nadążającej za nowinkami technicznymi.

Czynnikiem hamującym rozwój kolei regionalnej w województwie kujawsko-pomorskim oraz pomorskim są przede wszystkim kwestie infrastruktury leżącej we władaniu spółek PKP Polskie Linie Kolejowe SA i PKP SA Oddział Dworce Kolejowe. Pasażerowie żalą się przede wszystkim na stan dworców i przystanków kolejowych. Problemem stacji kolejowych jest nie tylko ich estetyka, ale również bezpieczeństwo. Ponadto pasażerowie oczekują wyższych prędkości pociągów regionalnych, które obecnie, na wielu odcinkach sieci obsługiwanej przez Arriva PCC, ograniczane są przez zły stan torowisk.

Przewoźnicy kolejowi oraz organizatorzy transportu publicznego powinni zwracać większą uwagę na zmiany zachowań transportowych mieszkańców, a zwłaszcza na zmieniające się godziny szczytów komunikacyjnych. Szczególnie popołudniowy szczyt rozciąga się w czasie. W celu zatrzymania pasażerów należy zwiększać częstotliwość połączeń tak, aby pasażerowie mogli swobodniej wybierać trasy i godziny podróży. Poprawie elastyczności podróżowania służyć powinna też oczekiwana przez respondentów integracja z komunikacją autobusową i miejską, choćby w najprostszy sposób – poprzez koordynację rozkładów jazdy.

Odzyskiwanie dawnego znaczenia przez kolej wymaga też przededefiniowania priorytetów planowania transportu publicznego na poziomie regionalnym. Czasem niewielkie działania mogą mieć znaczący wpływ na poprawę dostępności i odbioru społecznego kolei. Zazwyczaj jednak zapomina się o tym, czego przykładem może być kładka dla pieszych nad stacją w Kwidzynie, która jest pozbawiona bezpośrednich zejść na perony, a potencjalni pasażerowie muszą nadkładać kilka minut drogi (fot. 3).



Fot. 3. Kładka piesza łącząca dwie części Kwidzyna nad stacją kolejową pozbawiona jest bezpośrednich zejść na perony (fot. Michał Beim)

Przed organizatorami transportu regionalnego i przewoźnikami jest więc długa droga. Pierwszy, ważny krok – liberalizacja rynku – został już zrobiony, a pasażerowie zaczęli go dostrzegać.

Literatura

1. *Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2008 roku. Klienci indywidualni*, Raport z badania konsumenckiego przeprowadzonego przez Centrum Badań Marketingowych Indicator dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warszawa, grudzień 2008.
2. Beim M., *Badania satysfakcji pasażerów Nord Express*. „Autobusy – TEST”, 2009, nr 7–8,
3. Gent Ch., Symonds G., *Advances in public transport accessibility assessments for development control – a proposed methodology*, Capita Symonds Ltd Transport Consultancy, Londyn, 2005.
4. Loose W., *Flächennutzungsplan 2010 Freiburg – Stellungnahme zu den verkehrlichen Auswirkungen*, Öko-Institut e.V., Freiburg, 2001.
5. Goślińska M., Haładyj T., *Ranking dworców polskich. Smród Główny, brud Centralny*, „Gazeta Wyborcza” z 22.08.2008.