

MICHAŁ BEIM

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

Badania satysfakcji pasażerów spółki Arriva RP¹

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

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

Rynek regionalnych przewozów kolejowych w Polsce

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

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

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

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

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

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

Arriva RP na rynku regionalnych przewozów kolejowych w Polsce

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

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

¹ © Transport Miejski i Regionalny, 2014.

Przetargi na regionalne przewozy kolejowe (CIV 60210000–3) ogłoszone w pierwszych trzech kwartałach 2013 r. przez samorządy wojewódzkie			
Województwo	Data ogłoszenia przetargu (OP), termin składania ofert (TS) lub otwarcia ofert (OO) i szacunkowa wartość zamówienia	Okres świadczenia usług	Liczba oferentów i nazwa oferenta oraz cena oferty i jej zakres
zachodnio-pomorskie	25.05.2013 r. (OP), 17.05.2013 r. (TS), 14.06.2013 r. (OO), Szacunkowa wartość 118 110 705 zł.	15 grudnia 2013 do 13 grudnia 2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 76 266 018,75 zł pracy eksploatacyjnej w ruchu krajowym w wysokości 5 242 533 pockm oraz w wysokości 178 763 pockm w ruchu transgranicznym
pomorskie	19.08.2013 r. (OP), 5.09.2013 r. (TS), 7.09.2013 r. (OO) niesprecyzowana szacunkowa wartość w ogłoszeniu zamówienia publicznego (kosztorys budżetu: 28 200 000 zł)	8 grudnia 2013 r. do 13 grudnia 2014 r.	I część: 1. Przewozy Regionalne, 30 960 000 zł, 2. 165 tys. pockm II część: 1. Arriva RP, 2 470 000 zł, 105 tys. pockm
podkarpackie (pierwszy przetarg)	10.07.2013 r. (OP) pierwotny 20.08.2013 r., przedłużony 04.09.2013 r. (TS), 25.10.2013 r. (OO). praca eksploatacyjna min. 2 640 000 pockm.	1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 50 594 544 zł Zamawiający unieważnił przetarg ponieważ cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę przeznaczoną na sfinansowanie powyższych zadań (38 000 000 zł)
podkarpackie (powtórzony przetarg)	25.10.2013 r. ogłoszono zamierza ogłosić przetarg	Według wstępnej deklaracji od 1 stycznia 2014 do 31.10.2014 r. z możliwością udzielenia zamówień uzupełniających przy pracy eksploatacyjnej na poziomie 2 220 000 pockm w okresie 10 miesięcy	(postępowanie w przygotowaniu)
lubuskie (przetarg)	29 maja 2013 r. (OP) 11 czerwca 2013 r. (TS) praca eksploatacyjna została określona opisowo – ile par pociągów dziennie na poszczególnych liniach.	5 grudnia 2013 r. do 13 grudnia 2014 r.	1. Przewozy Regionalne, 43 500 000 zł Zamawiający unieważnił przetarg ponieważ cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę przeznaczoną na sfinansowanie powyższych zadań (33 600 000 zł).
lubuskie (negocjacje)	Procedura negocjacyjna bez publikacji ogłoszenia o zamówieniu/uprzedniego ogłoszenia, rozstrzygnięta 16.08.2013 r. Początkowa szacunkowa całkowita wartość zamówienia: Wartość: 41 800 000 zł	5 grudnia 2013 r. do 13 grudnia 2014 r.	1. Przewozy Regionalne

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

grudnia 2013 do 12 grudnia 2015 roku (z terminem składania ofert do 30 października 2012). Władze wojewódzkie nawiązując do najlepszej zagranicznej praktyki podzieliły regionalną, zelektryfikowaną sieć kolejową na trzy podsieci. W momencie otwarcia ofert, okazało się, że ceny zaproponowane przez spółkę Arriva RP były najbardziej atrakcyjne wśród dwóch z trzech pakietów A przy cenie 10,38 zł/pociągokilometr i B przy cenie 11,82 zł/pockm. Przewozy Regionalne sp. z o.o. zażądały odpowiednio 13,29 zł i 12,49 zł. W pakiecie C o najniższą dopłatę wnioskowały PR (13,49 zł/pockm). Arriva postulowała 16,18 zł. Obie oferty spełniały wymagania formalne. Stawki zaofertowane przez Arriva RP w pakietach A i B były o około 10% niższe niż ceny u dotychczasowego przewoźnika. Rozstrzygnięcie nie nastąpiło jednak szybko. 25 stycznia 2013 roku postępowanie zostało unieważnione, ponieważ przedstawione oferty przekraczały możliwości finansowe województwa. Stało się to, mimo iż zaproponowane stawki były niższe od szacunków zamawiającego. W konsekwencji Arriva RP złożyła do Krajowej Izby Odwoławczej wniosek o uznanie unieważnienia tego przetargu za bezprawne, uważając za nieuzasadnione zaniechanie wyboru najkorzystniejszej oferty. 18 lutego 2013 roku Krajowa Izba Odwoławcza przyznała rację skarżącemu, jednak nie mogła wskazać i wybrać zwycięzcy postępowania. KIO nakazała więc samorządowi województwa kontynuowanie dalszej procedury przetargowej, co nastąpiło 26 marca. Podpisanie umowy miało miejsce dopiero 1 lipca 2013 roku. Przedłużająca procedura utrudniała prace przygotowawcze nad nową ofertą.

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

Założenia badań

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

Badania zostały podzielone na dwie części:

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

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

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

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

Charakterystyka respondentów

Większość respondentów – 62% stanowiły kobiety. Wśród pytanym o jakość usług reprezentowane były wszystkie grupy, od młodzieży licealnej (od 14 roku życia) po seniorów w wieku powyżej 80 roku życia. Z racji faktu, iż badania odbywały się w czasie roku akademickiego i szkolnego, dominującą grupą respondentów była młodzież w wieku 19–24 lat. Stanowili oni 47,9% respondentów. Kolejną grupą były osoby od 25–29 roku życia – 11,6% respondentów i młodzież w wielu licealnym lub gimnazjalnym (od 14 do 18 roku życia). Respondenci w wieku 30–34 lat stanowili 5,6% i 35–39 – 6,0%. Wśród respondentów, podobnie jak wśród pasażerów pociągów Arriva RP, dominowały przede wszystkim osoby młode.

Wyższe wykształcenie deklarowało 27,4% podróżnych, średnie 48,0%, zasadnicze zawodowe 14,6%, a 9,8% podstawowe. Odsetek pasażerów z wyższym wykształceniem jest blisko dwukrotnie wyższy niż średnia wojewódzka. Porównując to z danymi z Narodowego Spisu Powszechnego 2011 widać wyraźnie zdecydowanie wyższy udział grupy z wyższym wykształceniem i zbliżony udział osób ze średnim wykształceniem. W województwie kujawsko-pomorskim podczas NSP 2011 wyższe wykształcenie deklarowało 11,7% respondentów, średnie 47,3%, zasadnicze zawodowe 21,1%, a podstawowe (wraz z gimnazjalnym) 19,9%.

Termin prowadzenia badań spowodował również, że większość respondentów wskazywała swój status jako osoby uczące się lub studiujące – 51,2%. Pracujący stanowili 43,7% pytanym pasażerów, osoby bezrobotne – 5,3%, emeryci lub renciści – 6,2%, a osoby prowadzące dom – 1,2%. Ze względu na fakt, że wielu studentów regularnie pracuje, respondenci mieli możliwość zaznaczyć, że zarówno pracują, jak i pobierają edukację. Zrobił tak co dwudziesty respondent.

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

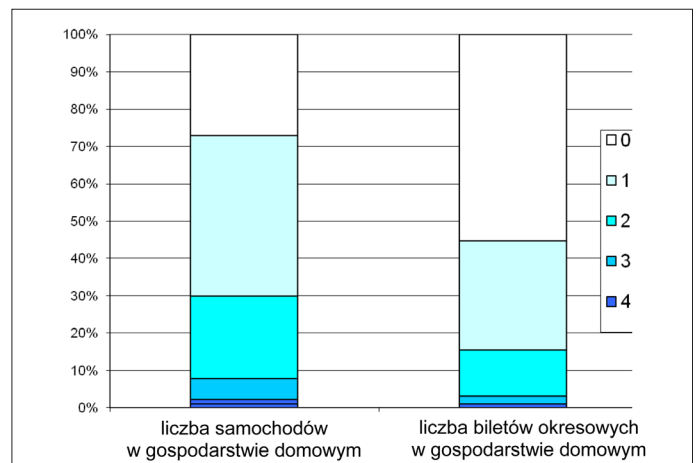
Samochody i bilety okresowe w gospodarstwach domowych

Współczynnik motoryzacji w gospodarstwach respondentów wynosił 340,7 samochodów osobowych na 1000 osób, czyli zdecydowanie mniej niż średnia wg danych GUS (z 2012 r., nowsze dane jeszcze nie zostały opublikowane) – 477,6. Liczba biletów miesięcznych (niezależnie od przewoźnika lub organizatora transportu publicznego) wynosiła 191,0 biletów/1000 osób (rys. 1).

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

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

Z biletu jednorazowego korzystało 77,1% respondentów, a z okresowego – 22,4%. 40,7% podróżnych korzystało z biletu normalnego. Prawo do ulgi studenckiej posiadało 34,1% respondentów, a do uczniowskiej – 16,5%. Reszta pasażerów korzystała z innych rodzajów ulg.



Rys.1. Samochody osobowe i bilety okresowe w gospodarstwach domowych
Źródło: opracowanie własne

Dotarcie do i ze stacji kolejowych

O atrakcyjności transportu kolejowego decyduje w dużej mierze bliskość i łatwość dotarcia do stacji kolejowej rozpoczynającej podróż oraz możliwość kontynuacji podróży w miejscu docelowym.

W pierwszym pytaniu z tej grupy proszono o podanie budżetu czasowego potrzebnego na dotarcie do stacji kolejowej, niezależnie od środka lokomocji. Chodziło o określenie czasu, a nie odległości fizycznej. Dominującą grupą (27,9%) osób, byli ci pasażerowie, którzy do stacji kolejowej musieli iść 10–15 minut. Drugą grupą były osoby, które potrzebowały 15–20 minut na dojście (21,0%), a trzecią 5–10 minut (19,5%). 17,6% podróżnych zadeklarowało, iż potrzebuje na dotarcie 20–30 minut, a 11,9% potrzebowało na to 5 minut. 5,9% respondentów potrzebowało na dotarcie do trzech kwadransów, 3,4% do czterech kwadransów, a 3,1% potrzebowało na to godzinę lub więcej.

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

Na stacjach docelowych dominowała już komunikacja miejska (45,4%), którą respondenci kontynuowali podróż do miejsca docelowego. Dopiero drugim sposobem było przemieszczanie się pieszo (38,1%), a trzecim samochodem (jako pasażer – 9,9% i jako kierowca 2,1%). W miejscu docelowym z roweru korzystało 2,3% ankietowanych (tab. 2).

Na podstawie deklaracji respondentów odnośnie korzystania z pociągów spółki Arriva RP, widać wyraźnie godziny szczytu porannego (6:00–10:00) i popołudniowego (14:00–18:00). Stosunkowo dużą popularnością cieszą się pociągi w okresie międzyszczytowym oraz w godzinach wczesnoporannych (rys. 2).

Wśród respondentów dominującą grupę stanowiły osoby korzystające z biletów jednorazowych (77,1%). Posiadacze biletów miesięcznych stanowili 22,4%, a 0,4% stanowiły osoby podróżujące w oparciu o inne bilety (sie-

ciowe oferty specjalne itp.) lub korzystający z prawa do bezpłatnego podróżowania.

Normalnym biletem posługiwało się 40,7% respondentów. Najbardziej popularnymi ulgami były: studencka (34,1%) i uczniowska (16,5%). Popularność pozostałych ulg nie przekraczała 2% (nauczycielska – 1,9%, dla osób niepełnosprawnych i ich opiekunów – 1,6%, dla służb mundurowych – 1,2%). Należy nadmienić tu, iż Arriva RP nie jest członkiem Związku Pracodawców Kolejowych, nie honoruje więc ulg kolejarskich.

Preferencje transportowe pasażerów i oceny przewoźników

Pierwszym pytaniem, które zadano pasażerom spółki Arriva RP było o wybór preferowanego sposobu lokomocji w codziennych podróżach, gdyby mogli dowolnie wybierać. Celem pytania było określenie środków lokomocji, które z punktu widzenia pasażerów byłyby najbardziej korzystne. 51,6% podróżnych wybrałoby samochód, 29,9% kolej. Rowerem przemieszczać chciałoby się 8,4% respondentów, a pieszo 5,7%. Bardzo niskie oceny uzyskała komunikacja podmiejska (1,7%) i regionalna (1,3%). Na inne formy mobilności (np. motocykle) wskazywało 1,4% podróżnych. Pewnym błędem badań był brak możliwości zaznaczenia w odpowiedzi komunikacji miejskiej i przewoźników świadczących usługi mikrobusami oraz autobusami klasy midi.

Kolejne pytanie dotyczyło oceny działających na rynku przewoźników kolejowych, autobusowych i tramwajowych. W przypadku kolei wymieniono wszystkich przewoźników obsługujących region, w przypadku komunikacji autobusowej wskazano tylko na podział obejmujący spółki typu PKS i prywatne mikrobusy, a w przypadku komunikacji miejskiej wyróżniono tylko miasta wojewódzkie.

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

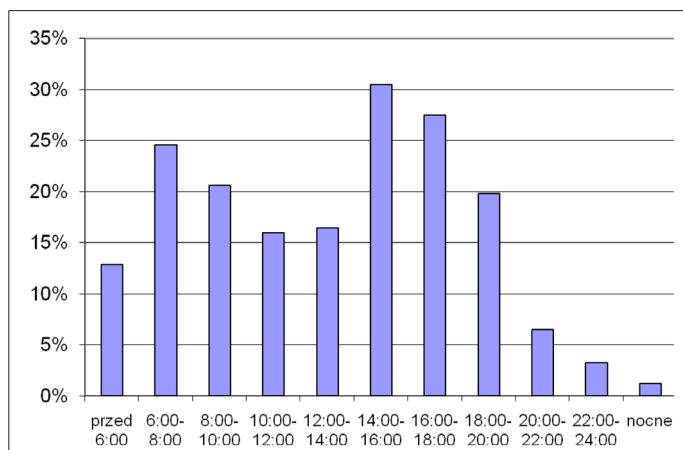
Na trzeciej pozycji uplasowała się komunikacja miejska w Toruniu (13,6% ocen bardzo dobrych i 38,2% dobrych), a na czwartym miejscu dopiero podróżni ocenili pociągi spółki PKP Intercity (11,8% ocen bardzo dobrych i 36,5% ocen dobrych). Wyniki państwowego przewoźnika były niewiele lepsze niż oceny prywatnych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

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

Tabela 2

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

Źródło: opracowanie własne



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

Źródło: opracowanie własne

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

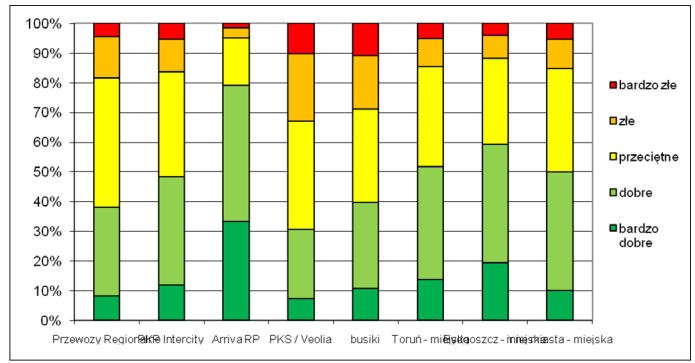
Obraz analizy rynku nie byłby pełen, gdyby nie uwzględnić odsetka osób, które nie mają zdania o danym segmencie przewozów. Brak zdania świadczy przede wszystkim o niekorzystaniu z usług danych przewoźników. Oceny o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej w Toruniu i w pozostałych miastach regionu, nie miała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

Ocena usług spółki Arriva RP

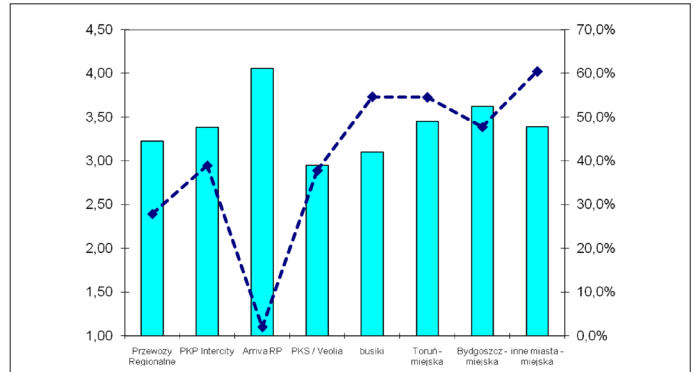
Z punktu widzenia przewoźnika najistotniejszym było uzyskanie opinii podróżnych na temat poszczególnych aspektów świadczonych usług (rys. 5 i 6). Najwyższe były oceny kultury pracy konduktorów i kierowników pociągów Arrivy. 58,2% oceniło ich pracę jako bardzo dobrą, a kolejne 28,7% jako dobrą. Bardzo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

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

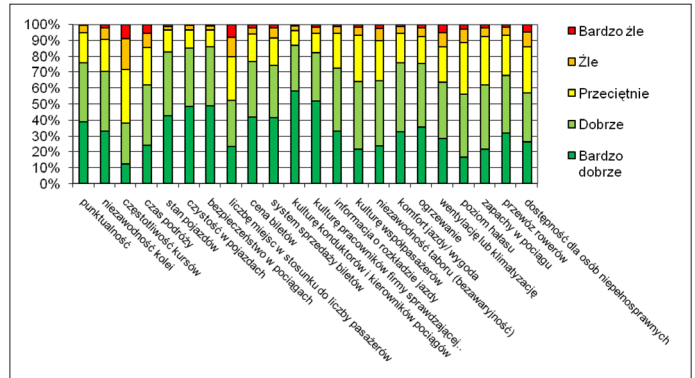
Najgorsze oceny dotyczyły częstotliwości kursów (tylko 12,5% respondentów oceniała ją jako bardzo dobrą, a 25,7% jako dobrą) oraz dostępności miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów (23,6% ocen bardzo dobrych i 29,0% ocen dobrych). Innymi aspektami podróży, które na pasażerach nie wywarły zbyt pozytywnego wrażenia to hałas w pojazdach (16,9% ocen bardzo dobrych i 34,4% dobrych), czas podróży (odpowiednio: 24,3% i 38,0%), bezawaryjność pociągów (odpowiednio: 24,0% i 40,8%) czy kultura współpasażerów (bardzo dobre – 21,8% i dobre – 41,6%). Należy tu nadmienić, że pewnym problemem dla części podróżnych było rozróżnienie sformułowania pytania o niezawodność kolei oraz niezawodność (bezawaryjność) taboru. W przyszłości należałoby dokonać pewnego przeformułowania pytania. Podobnie jak dodać pytanie o stan i czystość sanitariatów.



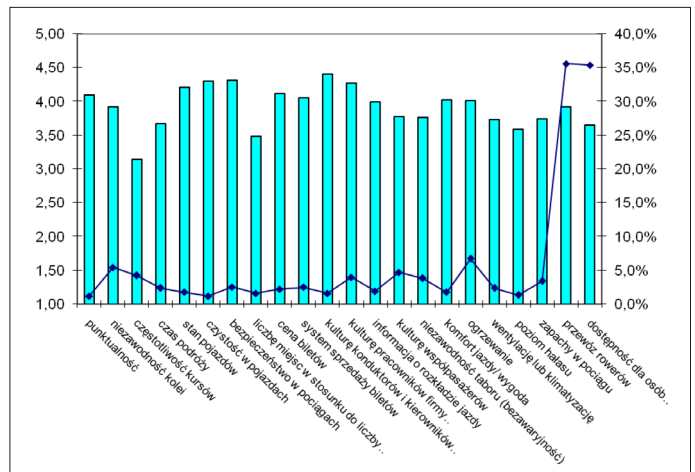
Rys. 3. Oceny najważniejszych przewoźników w województwie kujawsko-pomorskim
Źródło: opracowanie własne



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



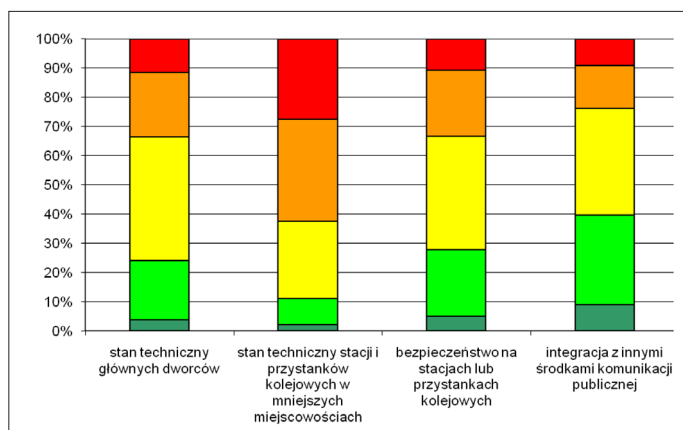
Rys. 5. Oceny poszczególnych aspektów usług spółki Arriva RP
Źródło: opracowanie własne



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

Dworce i stacje kolejowe

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



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

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

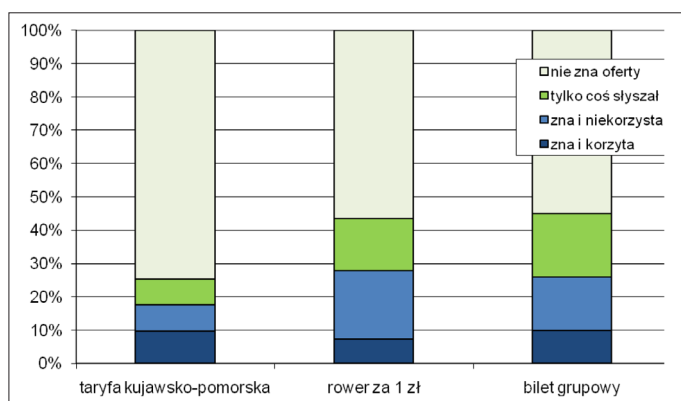
Integracja taryfowa i oferty specjalne

Województwo kujawsko-pomorskie należy do pionierów w integracji taryfowej. Na obszarze województwa istnieje już regionalna taryfa kolejowa, a także dwie oferty integrujące transport miejski i kolejowy: BiT – Bydgoszcz i Toruń oraz WiT – Włocławek i Toruń. Pytanie o integrację ofert jest o tyle istotne, że dotyczy już pasażerów, którzy przynajmniej teoretycznie mieli okazję z tego korzystać.

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

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

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



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

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

Nowością w warunkach polskich było pytanie o tzw. Job-Tickets – bilety współfinansowane przez pracodawcę oraz ze względu na pewne minimalne kontyngenty zamawiane przez pracodawcę, posiadające bardzo atrakcyjne ceny. 55,4% respondentów byłoby taką ofertą zainteresowane, a kolejne 19,6% byłoby raczej zainteresowane (rys. 9).

Źródła wiedzy o rozkładzie jazdy

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

Postulowane zmiany w rozkładzie jazdy

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

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

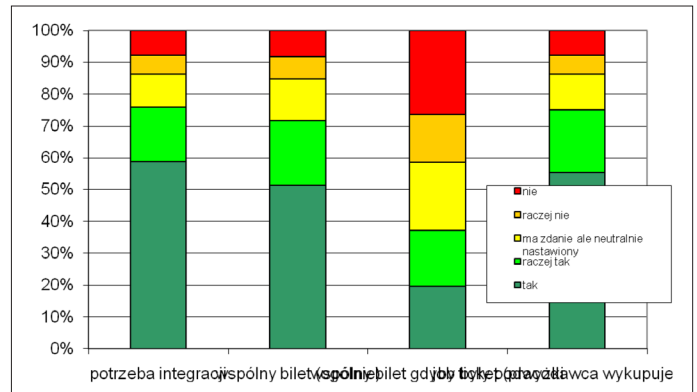
W dużej mierze za tymi trzema odpowiedziami kryły się przede wszystkim chęci ograniczenia liczby przesiadek i zapewnienia wygodnego dojazdu do tych celów podróży.

Dużo ważniejszym z punktu widzenia przewoźnika i organizatora transportu było pytanie o godziny, w których podróżni postulowaliby dodatkowe połączenia. Dla pasażerów najważniejszym było zwiększenie liczby połączeń w godzinach 17:00–20:00, tj. w czasie po popołudniowym szczyte przewozowym, jak również w okresie pomiędzy porannym a popołudniowym szczytem przewozowym, tj. w godzinach 12:00–15:00. Szczegółowe odpowiedzi prezentuje rysunek 10.

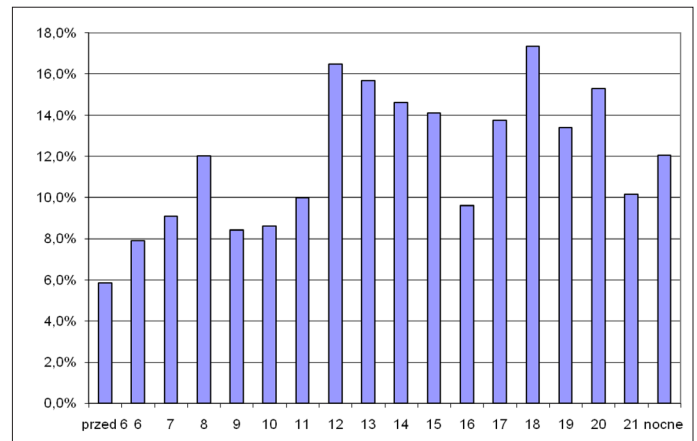
Wprawdzie nie było pytania o motywy tych odpowiedzi, to jednak często pasażerowie w rozmowach z ankieterami żalili się, że brak połączeń w godzinach poza szczytami przewozowymi utrudnia dostęp do usług (m.in. handlu i służby zdrowia), a w godzinach popołudniowych utrudnia pracę na etatach, gdy trzeba zostać po godzinach, oraz ogranicza dostęp do nauki pozaszkolnej (np. kursy językowe).

Inne działania na rzecz poprawy przewozów kolejowych

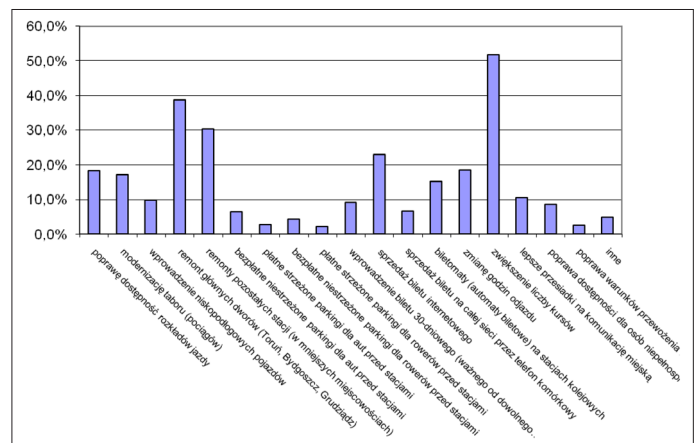
Jednym z ostatnich omawianych kwestii było pytanie o oczekiwania pasażerów odnośnie zmian na kolei. Podróżni mogli wskazać maksymalnie trzy najważniejsze sprawy, które należałoby zmienić. Również w tym przypadku podróżni podnosili przede wszystkim kwestię zwiększenia częstotliwości połączeń, aż 51,9% wskazywało na konieczność dalszego zwiększania liczby połączeń. W dalszej kolejności, ze zdecydowanie mniejszą liczbą wskazań znaj-



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



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



Rys. 11. Potencjalne działania na rzecz poprawy warunków podróżowania
Źródło: opracowanie własne

dywały się remonty głównych dworców (38,7%) oraz mniejszych stacji (30,4%). Kolejną grupę wskazań stanowiły: wprowadzenie biletu internetowego (22,9%), zmiana godzin odjazdów pociągów (18,5%), poprawa dostępności rozkładów jazdy (18,4%), modernizacja taboru (17,2%) oraz wprowadzenie biletomatów na stacjach (15,2%). Inne kwestie, m.in. parkingi „Park&Ride” i „Bike&Ride”, poprawa dostępności dla osób niepełnosprawnych, przewóz rowerów, bilet w telefonie, cieszyły się zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem podróżnych. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje rysunek 11.

Podsumowanie

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

Bolączką całej kolei w województwie kujawsko-pomorskim jest przede wszystkim stan dworców i stacji kolejowych. Również tabor, choć raczej dobrze i czysto utrzymany, stanowi wyzwanie dla organizatorów przewozów, jak i samych przewoźników. Ważną rzeczą wynikającą z badań jest to, że świadomość ofert mogących przyczynić się do obniżenia kosztów podróży jest wśród pasażerów niewielka.

Choć badania pokazują, że opinia o spółce jest dobra, to jednak koncern czeka trudne wyzwanie. Po zakupie środkowoeuropejskiego oddziału Veolii, odpowiedzialnego za komunikację autobusową również w województwie kujawsko-pomorskim, grupa Deutsche Bahn będzie musiała postarać się, aby źle oceniane autobusy regionalne nie popsują wizerunku kolei.

Literatura

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

-1500

+3700