

# Badania preferencji transportowych pasażerów kolei na linii Berlin–Angermünde–Szczecin<sup>1</sup>

**MICHAŁ BEIM**

dr, Instytut Melioracji, Inżynierii Środowiska i Geodezji, Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu; e-mail: [michal.beim@up.poznan.pl](mailto:michal.beim@up.poznan.pl)

**TORSTEN PERNER**

Dipl.-Ing., ETC Transport Consultants GmbH Berlin; e-mail: [torsten.perner@etc-consult.de](mailto:torsten.perner@etc-consult.de)

**JOANNA ARNOLD**

Dipl.-Wi.Jur., Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH Berlin; e-mail: [Joanna.Arnold@vbb.de](mailto:Joanna.Arnold@vbb.de)

**Streszczenie.** Integracja europejska przyczynia się do wzrostu powiązań społecznych i gospodarczych pomiędzy regionami leżącymi po obu stronach granic państw członkowskich. Konsekwencją jest wzrost popytu na transport. W przypadku granicy polsko-niemieckiej odpowiedź stanowi wzrost motoryzacji indywidualnej oraz rozwój rynku prywatnych przewoźników mikrobusowych i autobusowych. Rola kolei jest marginalizowana. Pozytywnym wyjątkiem jest relacja Berlin–Szczecin, przez Angermünde, gdzie na skutek działań regionalnego organizatora transportu publicznego VBB systematycznie wzrasta liczba podróżujących koleją, mimo silnej konkurencji ze strony transportu drogowego. Dzieje się to na skutek dobrej oferty taryfowej i stosunkowo dużej liczby połączeń. Artykuł prezentuje wyniki badań preferencji transportowych pasażerów kolei, przeprowadzone w maju 2014 roku. Dominującą relacją podróży są przejazdy między Berlinem a Szczecinem. Głównym celem podróży są aktywności związane ze spędzaniem wolnego czasu (turystyka, odwiedziny, zakupy). Choć respondenci uważają bezpośredniość za kluczową korzyść autobusów, kolej wybierają ze względu na cenę i wygodę. Pasażerowie wysoko oceniają jakość świadczonych usług przez kolej. Chwalą sobie również integrację taryfową z komunikacją miejską w Berlinie i Szczecinie. Negatywny wpływ na atrakcyjność ma przesiadka w Angermünde. Dla wielu pasażerów, mimo dogodnych warunków przejścia między pociągami i koordynacji czasów podróży, stanowi ona problem. Wbrew stereotypowym opiniom i obawom polskich polityków regionalne połączenia kolejowe nie służą przede wszystkim dojazdowi do niemieckich lotnisk i nie stanowią zagrożenia dla rozwoju polskich lotnisk regionalnych.

**Słowa kluczowe:** kolejowe połączenia transgraniczne, koleje regionalne, preferencje transportowe

## Wprowadzenie

Niniejszy artykuł prezentuje wyniki badań ankietowych preferencji pasażerów korzystających z połączenia kolejowego między Berlinem a Szczecinem. Badania były prowadzone w ramach „Studium wykonalności elektryfikacji Berlin–Szczecin” zamówionego przez organizatora transportu w Berlinie i Brandenburgii Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB). Podmiotami odpowiedzialnymi za opracowanie studium wykonalności były spółki planistyczne ze Szwajcarii – SMA und Partner AG (SMA+) – i z Niemiec – ETC Transport Consultants GmbH. Badania preferencji transportowych były prowadzone przez zespół z Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu.

Liczące blisko 135 km połączenie kolejowe od momentu swojego powstania w 1842 roku stanowiło ważny szlak komunikacyjny Prus. Już w trzeciej dekadzie funkcjonowania nastąpiła rozbudowa do dwóch torów, a w 1924 roku elektryfikacja. Druga wojna światowa i jej konsekwencje w postaci zmiany granic doprowadziły do marginalizacji połączenia kolejowego między Berlinem a Szczecinem, a połączenie utraciło na sporym fragmencie drugi tor oraz sieć trakcyjną. Wejście Polski do Wspólnoty Europejskiej w 2004 i późniejsze przystąpienie do Porozumienia z Schengen prowadzi do wzrostu znaczenia połączenia kolejowego. W momencie prowadzenia badań – w maju 2014 roku – było to polsko-niemieckie połączenie posiadające największą liczbę pociągów (osiem par pociągów dziennie, przez cały tydzień, w tym dwie pary bezpośrednio do stacji Berlin Gesundbrunnen).

Liczba połączeń kolejowych była jednak niewielka w zestawieniu z połączeniami przewoźników mikrobusowych lub autobusowych, którzy oferowali 54 połączenia dziennie do berlińskich lotnisk i 9 połączeń do centrum. Bogate portfolio połączeń uzupełniały połączenia na żądanie oferowane przez korporacje taksówkowe i firmy związane z przewozem osób. W świetle danych Bundesanstalt für Straßenwesen w latach 2005–2013 znacząco wzrosła też liczba samochodów o masie do 3,5 t w przygranicznych odcinkach autostrady A11 (przedłużeniem w Polsce jest A6) i drogi federalnej B2 (w Polsce DK13) – o 26,7% do poziomu 8339 samochodów na dobę.

Dzięki atrakcyjnej ofercie taryfowej VBB udaje się, mimo silnej konkurencji ze strony transportu drogowego, doprowadzić do wzrostu liczby pasażerów. Tygodniowo koleją granicę przekraczało w 2014 roku 670 osób. Cztery lata wcześniej było to zaledwie 356 osób. Badania miały odpowiedzieć więc, co jest źródłem sukcesów kolei i co należałoby poprawić, aby zachęcić kolejnych podróżnych.

## Charakterystyka respondentów badań ankietowych

Wzór kwestionariusza ankietowego był wynikiem doświadczeń VBB oraz badań prowadzonych w województwie kujawsko-pomorskim dla spółki Arriva RP (por. [2]) oraz innych badań związanych z ruchem transgranicznym pomiędzy Niemcami a krajami sąsiednimi (Czechami i Austrią [4] oraz Szwajcarią [1]).

Ankieta składała się z trzech zasadniczych części: charakterystyki respondenta, pytań o sposób podróży oraz o preferencje transportowe. Ankieterzy po-

<sup>1</sup> ©Transport Miejski i Regionalny, 2015. Wkład autorów w publikację: M. Beim 50%, T. Perner 25%, J. Arnold 25%.

sługiwali się zarówno językiem polskim, jak i niemieckim. W tych obu językach wykonane były również kwestionariusze ankiet.

Badania prowadzono w 20 tygodniu 2014 roku. Badaniami ankietowymi oraz liczeniem pasażerów objęto 89% kursów pociągów. Łącznie przeprowadzono 369 wywiadów ankietowych, stanowiło to 6,8% podróżujących w tych pociągach. Ankiety wypełnione w języku polskim stanowiły 63,1%. Kobiety stanowiły 56,7% wszystkich ankietowanych, przy czym wśród niemieckojęzycznych respondentów większość stanowili mężczyźni. Różnicę w strukturze respondentów było widać również w przypadku grup wiekowych: wśród polskojęzycznych podróżnych dominowały osoby młodsze, natomiast wśród podróżnych niemieckojęzycznych osoby w sile wieku i seniorzy. Struktura respondentów (tab. 1) w pewnej mierze korespondowała ze strukturą pasażerów – zadaniem ankietowanych było, jak to tylko możliwe, dobierać respondentów w miarę proporcjonalnie do struktury pasażerów, uwzględniając język, którym się posługują, stację początkową, płeć i wiek. Wyjątkiem była jedynie niemiecka młodzież szkolna dojeżdżająca do szkół w sąsiednich miejscowościach. Wynikło to zarówno z założeń, iż respondenci muszą mieć minimum 15 lat oraz z faktu bardzo krótkiego czasu podróży.

Tabela 1

Charakterystyka respondentów			
	Ankiety ogółem	Ankiety w języku polskim	Ankiety w języku niemieckim
Liczba ankiet	369	233 (63,1%)	136 (36,9%)
płeć respondentów			
kobiety	56,7%	62,8%	46,9%
mężczyźni	43,3%	37,2%	53,1%
wiek respondentów			
15–24 lat	19,9%	24,4%	12,1%
25–34 lat	21,0%	24,0%	15,9%
35–44 lat	19,3%	20,0%	18,2%
45–54 lat	17,9%	16,0%	21,2%
55–64 lat	13,7%	12,9%	15,2%
65 i więcej	8,1%	2,7%	17,4%
sytuacja zawodowa (odpowiedzi nie sumują się do 100%)			
uczeń	8,8%	10,1%	6,3%
student	14,1%	15,0%	12,7%
pracujący	59,0%	62,1%	54,0%
opiekujący się domem	4,5%	4,8%	4,0%
bezrobotny	1,7%	2,6%	0,0%
emeryt lub rencista	12,7%	7,0%	23,0%

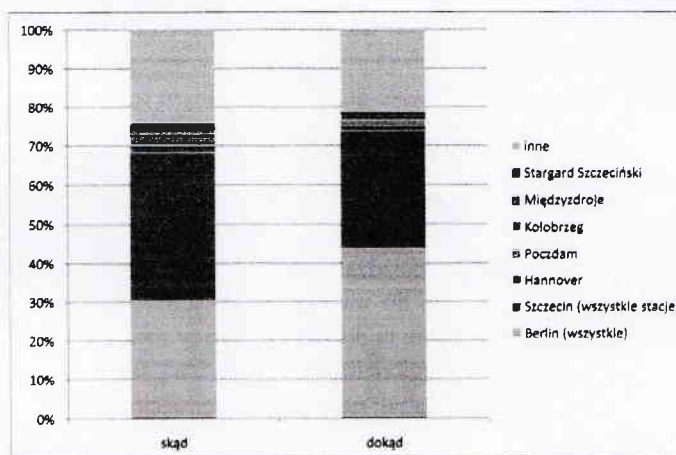
Zródło: opracowanie własne

Głównymi miastami, w których na co dzień mieszkają respondenci, były Szczecin (37,1%) i Berlin (33,5%). Ze Stargardu pochodziło 3,6% respondentów, z Poczdamu – 1,6%, z Gryfina – 1,1% i niespełna procent z Hanoweru, Frankfurtu nad Menem i Goleniowa. Należy podkreślić, że co ósmy respondent (12,1%) deklarował, iż pochodzi spoza regionów sąsiadujących z linią kolejową, tj. spoza Berlina, Brandenburgii, Meklemburgii-Pomorza Przedniego i spoza województwa zachodniopomorskiego.

Zdecydowana większość respondentów wskazywała, iż posiada do swojej dyspozycji samochód osobowy (61,1%). Tylko co trzeci nie miał takiej możliwości 33,7%, a 5,2% zaznaczyło odpowiedź, że ich to nie dotyczy (głównie osoby poniżej 18 roku życia). Polskojęzyczni respondenci deklaruwali częściej niż niemieckojęzyczni (57,4%), iż posiadają do dyspozycji samochód (63,3%).

## Źródła i cele podróży

Linia Szczecin Główny–Angermünde ma po obu stronach granicy charakter dowozowy do pociągów kursujących po liniach magistralnych w kierunku Berlina, Poznania czy Trójmiasta. Podróżnych pytano się więc nie tylko o stację, na której wsiadli i zamierzają wysiąść z pociągu, ale o całą relację podróży kolejną – gdzie pierwszy raz wsiadli i dokąd zmierzają. Najpopularniejszą stacją, w której podróżni rozpoczęli podróż był Szczecin (37,4%) i Berlin (30,8%). Oba miasta były też najpopularniejszymi celami podróży respondentów (odpowiednio: 43,9% i 29,0%). Do popularnych stacji początkowych i końcowych należały jeszcze Stargard Szczeciński, Międzyzdroje, Kołobrzeg, Poczdam, Hanower i Słupsk (por. rys. 1). Należy nadmienić, że respondenci w czasie swoich badań nie spotkali się z pasażerami, którzy byli kierowani przez Szczecin do Polski z powodu utraty skomunikowania w Berlinie z pociągami EC Berlin–Warszawa–Express. Rozwiązanie to jest często spotykane w sytuacjach zaburzeń na niemieckiej sieci kolejowej.



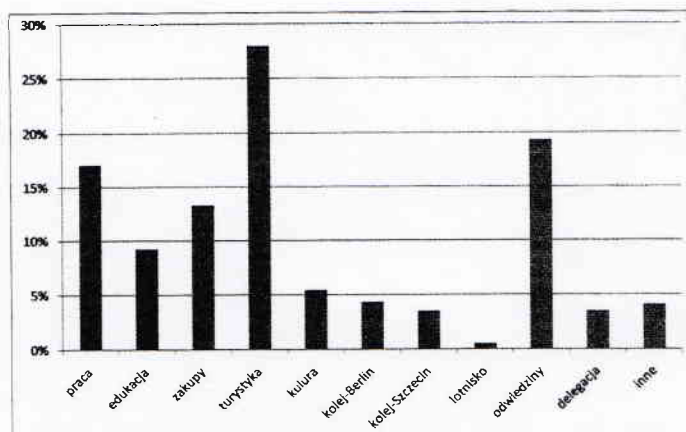
Rys. 1. Stacje początkowe i końcowe respondentów podróżujących pociągami między Szczecinem a Angermünde

Zródło: opracowanie własne

Spośród ogółu respondentów osoby odbywające podróż między Szczecinem a Berlinem stanowiły łącznie 49,0%.

Pasażerów pytano o motyw, dla których odbywają podróż pociągiem kursującym między Szczecinem a Angermünde. Dominującą odpowiedzią była „turystyka” (28,0%), „odwiedziny znajomych lub rodziny” (19,3%), dojazdy do pracy (17,1%) i wyjazdy na zakupy (13,3%). Inne motywy nie odgrywały aż tak istotnej roli, nawet dojazdy do dworców węzłowych w celu z korzystania z oferty kolei (do Berlina 4,3% i do Szczecina 3,5%). Dojazdy na lotniska deklarowało tylko 0,5% pasażerów (por. rys. 2).





Rys. 2. Motywy podróży pociągiem kursującym między Szczecinem a Angermünde  
Źródło: opracowanie własne

W kategorii „inne” najczęściej uzasadnienie podawali niemieccy podróżni, którzy wskazywali korzystanie z usług zdrowotnych w Polsce czy z odbywania w Szczecinie kursu prawa jazdy. Polscy respondenci natomiast wskazywali w tej kategorii, iż podróżują do Niemiec do swoich domów po drugiej stronie granicy.

Analiza motywów podróży pasażerów pokazuje więc, że obawy części polskich polityków o rolę kolei w podnoszeniu konkurencyjności niemieckich portów lotniczych są bezpodstawne. Dojazd do lotnisk zapewniają prywatni przewoźnicy autobusowi lub odbywa się z wykorzystaniem motoryzacji indywidualnej.

### Dojazd do i ze stacji kolejowej

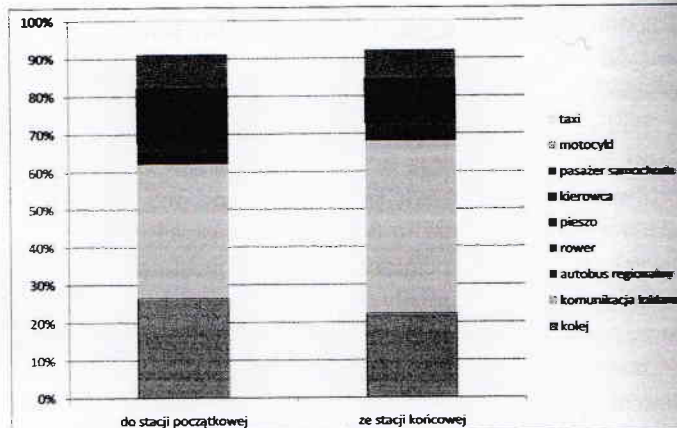
Pasażerów spytano o to, w jaki sposób dotarli do stacji początkowej i w jaki sposób planują ze stacji końcowej dotrzeć do celu (rys. 3). Dominowały przejazdy lokalnym transportem publicznym (35,1% – do i 43,8% ze stacji) i koleją – uwzględniony w tym pociągi S-Bahn (odpowiednio: 26,2% i 21,3%). Z taksówek korzystało 8,7% i 7,5% podróżnych. Bardzo podobne wartości dotyczyły korzystania z samochodu jako pasażer. Mniej podróżnych dojeżdżało jako kierowcy – odpowiednio 4,9% i 3,3%. Pieszko do stacji docierało 9,8%, a ze stacji 8,3%. Znikome znaczenie w dojazdach pełniły rowery (2,2% i 1,9%) oraz autobusy regionalne (3,3% i 2,5%). Jest to sytuacja nietypowa, zwłaszcza jak na warunki niemieckie.

### Częstotliwość korzystania i struktura biletów

Respondenci korzystający regularnie z linii kolejowej Szczecin–Angermünde stanowią mniejszość. Tylko 3,5% respondentów deklarowało, iż czyni to codziennie, a 7,6%, że kilka razy w tygodniu. Osoby korzystające raz w tygodniu stanowiły 12,5%, kilka razy w miesiącu 26,1%, a kolejne 26,4% kilka razy w roku. Aż 9,0% respondentów korzystało z połączenia pierwszy raz.

Struktura odpowiedzi potwierdza wcześniejsze założenia, iż linia pełni przede wszystkim rolę stymulującą turystykę regionalną i handel. Pomijając dojazdy do szkół po niemieckiej części granicy, na wybranych kursach, to aktywności związane z czasem wolnym nadają linii sens istnienia.

Co czwarty respondent korzystał z biletu Brandenburg-Berlin-Ticket (BBT; cena 29 EUR; możliwość podróży na



Rys. 3. Sposób dotarcia do stacji początkowej i ze stacji końcowej  
Źródło: opracowanie własne

jednym biletem do 5 osób, ważny od 9:00 do 3:00 w dni robocze, a w soboty i niedziele od północy do 3:00 dnia następnego). Przy czym dodatkowe 10,6% wskazywało, iż korzysta z grupowej oferty VBB, jednak nie precyzowali, czy są to bilety BBT, Schönes-Wochenende-Ticket (SWT; cena 40 EUR za pierwszą osobę i 4 EUR za kolejne osoby, do pięciu łącznie, ważny w soboty i niedziele od północy do 3:00 dnia następnego) czy inna oferta VBB. Z kolei druga oferta specjalna – Berlin–Szczecin-Ticket (BST; cena 10 EUR za bilet jednorazowy i 20 EUR za bilet dzienny) cieszyła się niewiele mniejszym uznaniem. Z jednorazowych biletów BST korzystało 15,1% respondentów, a z dziennych BST – 4,2%. Bilety okresowe VBB (miesięczny, miesięczny w abonamencie, semestralny roczny czy bilet seniora) stanowiły łącznie 9,2% wszystkich biletów. Bilety jednorazowe, odcinkowe według taryfy VBB – 20,0%. Pasażerowie posługujący się biletami w taryfie międzynarodowej stanowili mniejszość: 8,4% korzystało z biletów międzynarodowych DB (koszt biletu normalnego w relacji Berlin–Szczecin to 34 EUR), 1,7% wystawionych przez polskie koleje, a 0,5% z taryfy InterRail lub Eurail Train Pass.

Dużym zaskoczeniem był fakt, że spośród pasażerów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o miejsce zakupu biletów, dominowała odpowiedź, iż miało to miejsce w pociągu – u konduktora (35,9%). W kasach dworcowych sprzedano 29,9%, a biletomaty 29,0%. Internetowy kanał sprzedaży cieszył się najmniejszym uznaniem – tylko 5,2%.

Dominującym wystawcą biletów były spółki z grupy Deutsche Bahn (70,5%), przy czym duży odsetek stanowiły kanały dystrybucji należącego do DB S-Bahn Berlin (8,4% ogółu biletów). Kasy Przewozów Regionalnych sprzedały 10,8% biletów, berlińskiej komunikacji miejskiej BVG 5,6%, a PKP Intercity 4,0%. Resztę biletów sprzedawały kasy przewoźników autobusowych lub kolejowych świadczących usługi dla VBB. 6,4% respondentów nie potrafiło wskazać miejsca zakupu biletów. Nikt z pytanych pasażerów nie posługiwał się biletem w telefonie komórkowym.

### Pasażerowie kolei a konkurencyjne środki lokomocji

Pasażerów spytano również o ich preferowany – gdyby respondenci dowolnie mogli wybierać – środek lokomocji w podróżach między Berlinem a Szczecinem. W ankiecie

wyraźnie zaznaczono, iż celem jest odpowiedź dotycząca tej relacji, a nie relacji pośrednich. Zdecydowana większość (64,2%) wskazała, iż kolej jest właśnie optymalnym wyborem. Samochodem osobowym najchętniej podróżowałoby 17,6%, samolotem 6,6%, mikrobusami 3,0% i autobusami 2,2% (celowo wprowadzono rozróżnienie w transporcie drogowym). 3,0% respondentów nie miało zdania, a 0,6 wskazało odpowiedzi spoza listy.

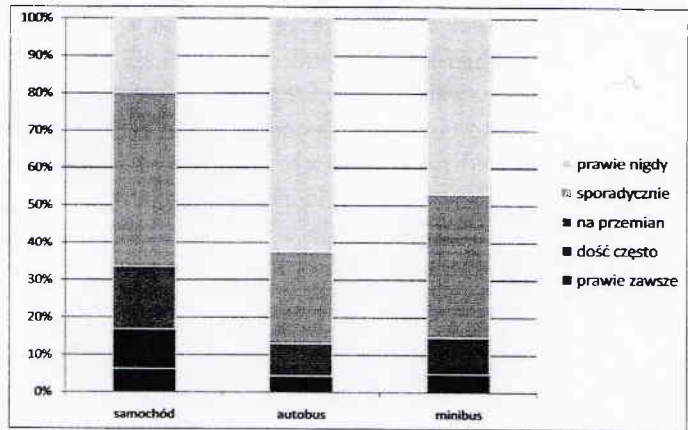
Zdecydowana większość respondentów (67,4%) wskazywała, iż zdarza się im korzystać również z innych środków lokomocji niż kolej w podróżach między Berlinem a Szczecinem (rys. 4). Najczęstszym wyborem był samochód osobowy, z którego korzysta czterech z pięciu respondentów. Co drugi korzysta z alternatywy w postaci mikrobusów, a co trzeci z połączeń autobusowych.

Tych respondentów, którzy zadeklarowali choćby sporadyczne korzystanie z autobusów lub mikrobusów w podróżach między Berlinem a Szczecinem, spytano o motywy takiej decyzji. Można było wskazać kilka odpowiedzi. Najczęstszym argumentem była bezpośredniość połączenia – brak przesiadek. Wskazywało to 32,9% respondentów (rys. 5). W dalszej kolejności uplasowały się cena (15,4%), czas (11,4) i wygoda (11,0%). Pozostałe motywy wskazywane były rzadziej niż przez co dziesiątego podróżnego. Respondenci, mogąc w odpowiedzi „inne” podać motywy spoza listy, najczęściej wskazywali wysoką częstotliwość kursowania busów lub autobusów, przez co mogą korzystać z bardziej pasujących im godzin, jak i większe zaufanie (niezawodność transportu drogowego) w dojazdach na berlińskie lotniska. Ciekawostką jest natomiast fakt, że dla nikogo z respondentów motywem wyboru autobusu lub minibusu nie była rekomendacja rodziny, przyjaciół lub znajomych. Ponadto sama reklama przewoźników autobusowych nie była też motywem wyboru.

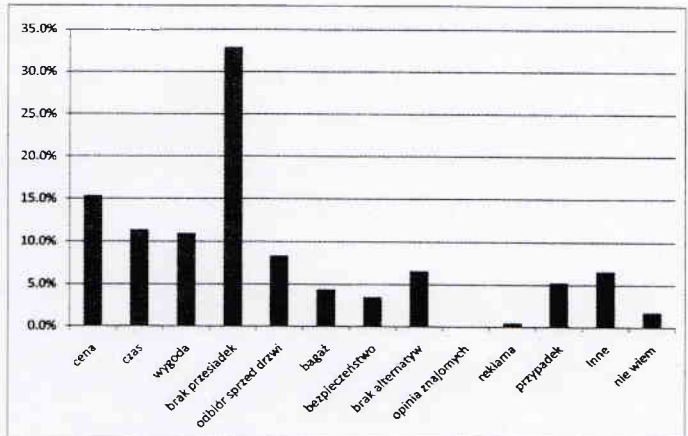
### Motywy wyboru kolei

Respondentów poproszono również o odpowiedź, jakie motywy skłaniają ich do wyboru kolei w podróżach między Berlinem a Szczecinem (rys. 6). Podobnie jak w przypadku odpowiedzi dotyczących korzystania z autobusów i mikrobusów można było zaznaczyć kilka odpowiedzi. W stosunku do kolei respondenci wskazywali średnio ponad trzy motywy, podczas gdy w przypadku transportu drogowego wskazywano zazwyczaj jeden motyw.

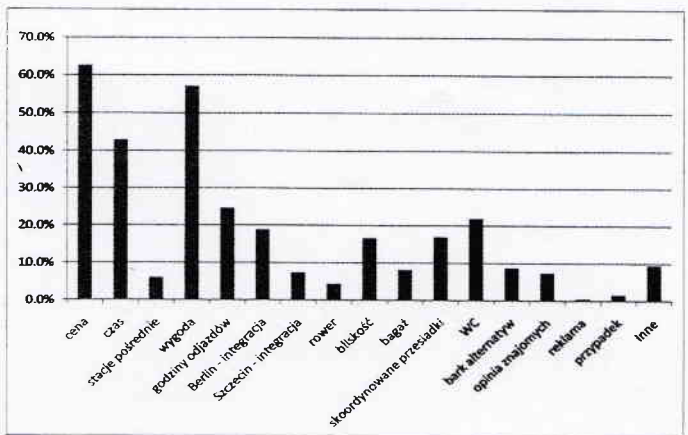
Zdecydowana większość respondentów (62,6%) wskazywała cenę przejazdu i wygodę (57,1%). Kolejnym czynnikiem był czas podróży (42,9%). Wśród odpowiedzi wyróżnić można było kolejną grupę motywów pod względem ważności: godziny odjazdów (24,6%), wyposażenie w WC (21,9%), wspólny bilet z komunikacją miejską w Berlinie (18,9%), skoordynowane przesiadki w Angermünde (17,0%) i bliskość do stacji (16,7%). Pozostałe czynniki nie były wymieniane przez więcej niż co dziesiątego respondenta. Należy nadmienić, że w przeciwieństwie do komunikacji drogowej, przy wyborze kolei marketing szeptany odgrywał pewną rolę (7,4% odpowiedzi) i był równie ważny co integracja taryfowa ze szczecińską komunikacją miejską.



Rys. 4. Odpowiedzi respondentów na pytanie odnośnie częstotliwości korzystania z alternatywnych wobec kolei środków lokomocji w podróżach między Berlinem a Szczecinem  
Źródło: opracowanie własne



Rys. 5. Motywy wyboru transportu drogowego (autobusowego i mikrobusowego) w podróżach między Berlinem a Szczecinem  
Źródło: opracowanie własne



Rys. 6. Motywy wyboru kolei w podróżach między Berlinem a Szczecinem  
Źródło: opracowanie własne

Wśród rozwinięć odpowiedzi „inne” najczęściej wymieniano kwestę bezpieczeństwa (5,2% ogółu odpowiedzi). Poza tym wskazywano na przyzwyczajenie do kolei, możliwość przewozu zwierząt domowych, względy ekologiczne czy spożycia alkoholu np. podczas spotkań biznesowych lub imprez. Struktura rozwinięcia odpowiedzi „inne” i porównanie z odpowiedziami o motywy wyboru autobusów i mikrobusów wskazuje na konieczność uwzględnienia w przyszłych badaniach rozróżnienia na bezpieczeństwo osobiste oraz ryzyka związane z wypadkami.



## Znajomość ofert specjalnych kolei regionalnych

Zasadniczym problemem w kształtowaniu oferty biletowej kolei jest rozpoznawalność poszczególnych promocji, taryf specjalnych itp. Respondentów postanowiono więc zapytać o to, czy znają i korzystają w swych podróżach z poszczególnych ofert promocyjnych kolei regionalnych, obowiązujących na trasie między Berlinem a Szczecinem oraz, czy są świadomi, iż wspomniane oferty promocyjne pozwalają na korzystanie z miejskiego transportu publicznego w Berlinie i Szczecinie (rys. 7).

Najwyższą rozpoznawalnością cieszył się bilet Brandenburg–Berlin–Ticket – tylko 21,7% respondentów wskazywało, iż nie zna tej oferty. Bilet BBT był to też najczęściej wskazywany jako oferta, z której respondenci korzystają (51,4%). Prawie równo często respondenci wskazywali na bilet Berlin–Szczecin–Ticket (51,2%), jako ten, którego używają, jednak rozpoznawalność wśród ogółu pasażerów była niższa, 27,5% nie znało oferty. Nie wiele mniejszą rozpoznawalność miał bilet Schönes-Wochenende-Ticket (29,3% nie znało go), jednak ze względu na ograniczony czas obowiązywania i wyższą cenę tylko 28,0% pytanych wskazało, iż z niego zdarza się korzystać. Najmniej znaną i wykorzystywaną ofertą był bilet BBT-Nacht (22 EUR, ważny między 18:00 a 6:00).

Zaskoczeniem natomiast była świadomość respondentów odnośnie obowiązywania biletów promocyjnych (BST, SWT, BBT, BBT-Nacht) w komunikacji miejskiej Szczecina i Berlina. Bardziej znana i wykorzystywana była integracja taryfowa ze szczecińskim ZDITM niż z berlińskim transportem miejskim. Integrację taryfową w Szczecinie deklarowało wykorzystywać 50,8% respondentów, a w Berlinie 36,4%. Nieświadomych tej możliwości było odpowiednio 28,2% i 36,4%.

## Wpływ oferty Berlin–Szczecin–Ticket

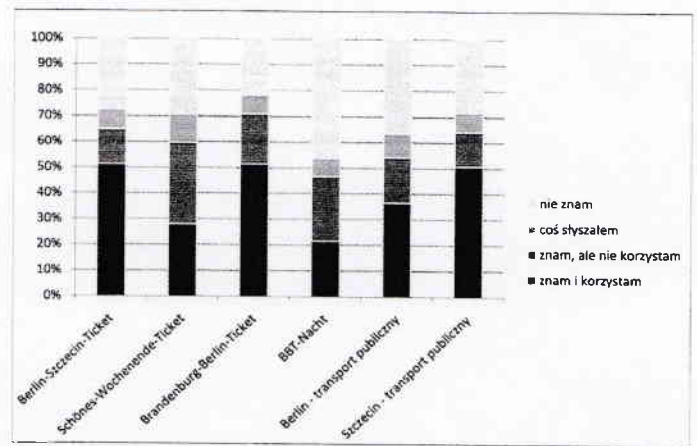
Głównym założeniem biletu Berlin–Szczecin–Ticket była bezpośrednia konkurencja cenowa z przewoźnikami drogowymi. Respondentów zapytano, czy wprowadzenie tej oferty spowodowało zmianę zachowań komunikacyjnych w podróżach między Berlinem a Szczecinem.

Na wstępie blisko co trzeci respondent zadeklarował, iż pytanie go nie dotyczy (np. jedzie pierwszy raz). Spośród wszystkich pozostałych odpowiedzi 27,0% zadeklarowało, iż przed wprowadzeniem biletu BST częściej korzystało z konkurencyjnych środków lokomocji, 8,6% raczej tak. Odpowiedzi „raczej nie” stanowiły 13,1%, „nie” – 43,0%. Natomiast 8,2% ankietowanych nie było w stanie określić, czy nowa oferta miała jakikolwiek wpływ.

Dla 57,0% respondentów deklarujących, iż bilet BST zachęcił ich do korzystania z kolei, głównym środkiem lokomocji były minibusy, dla 18,3% samochód osobowy, dla 10,8% autobusy, a 13,9% respondentów deklarowało, iż były to inne sposoby dojazdu.

## Ocena jakości usług kolejowych

Podróżnych poproszono również o wyrażenie ogólnej oceny usługi przewozu kolejowego między Berlinem a Szczecinem, jak i poszczególnych elementów mających wpływ na komfort podróży (rys. 8 i 9).



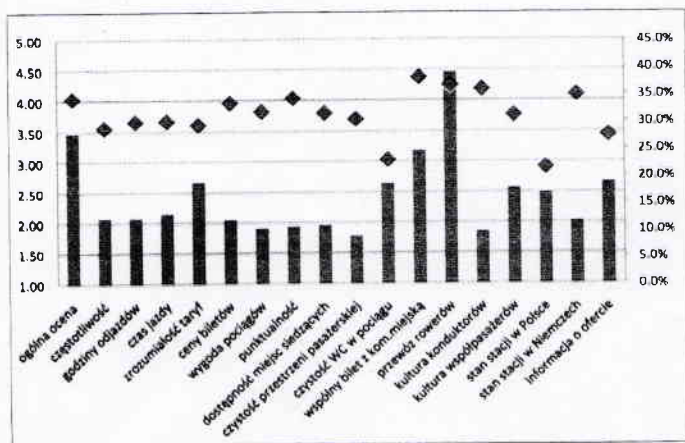
Rys. 7. Znajomość ofert specjalnych kolei regionalnych obowiązujących na trasie między Berlinem a Szczecinem oraz faktu obowiązywania tych ofert w komunikacji miejskiej Berlina i Szczecina  
Źródło: opracowanie własne

Podróżni najwyżej oceniali ofertę taryfową integrującą podróż koleją z komunikacją miejską w Berlinie i Szczecinie. Średnia ocena usługi wynosiła 4,37 (w skali od 1 do 5). W dalszej kolejności najwyżej oceniono kwestie przewozu rowerów w pociągach (4,24) i kulturę konduktorów (4,17). Drugą pod względem wysokości ocen były odpowiedzi na pytania o stan stacji kolejowych w Niemczech (4,08), punktualność (4,02) i ceny biletów (3,95). W dalszej kolejności znalazły się oceny wygody pociągów (3,82) dostępność miejsc siedzących (3,78), kultura współpasażerów (3,75), czystość przestrzeni pasażerskiej (3,69), godziny odjazdów i czas przejazdu (po 3,65), zrozumiałość taryf (3,60), częstotliwość połączeń (3,55) i informacja o ofercie (3,48). Najgorsze oceny ankietowani pasażerowie wystawiali stanowi stacji w Polsce (2,90, jedyna ocena poniżej średniej) oraz czystości pokładowych toalet (3,02). Szczegółowy rozkład ocen poszczególnych aspektów podróży przedstawia rysunek 9.

Ogólna ocena oferty wynosiła 4,02. Na tę średnią składało się 23,8% ocen bardzo dobrych, 58,6% ocen dobrych, 14,6% ocen przeciętnych, 2,3% złych i tylko 0,8% bardzo złych (rys. 8). Co ciekawe, aż 27,9% respondentów nie było w stanie wyrazić swojej uwagi o usłudze. Osoby, które nie posiadały ogólnego zdania o ofercie, stanowiły większe grono niż nieposiadające zdania o poszczególnych aspektach podróży (por. 10). Wyjątkiem były jedynie opinie o przewożeniu rowerów (39,0% ogółu podróżnych nie miało zdania).

## Ocena przesiadki w Angermünde

W związku z faktem, iż niemiecka kolej od kilkunastu lat bazuje na zintegrowanym, cyklicznym rozkładzie jazdy, przesiadki są naturalnym elementem większości podróży (por. [5]). W Polsce planowanie rozkładów jazdy wygląda inaczej, a brak oferty taryfowej przesiadki pomiędzy przewoźnikami jeszcze bardziej psuje wizerunek. Odbiór przesiadki w Angermünde, przynajmniej do czasu rozbudowy i elektryfikacji linii kolejowej, jest więc istotnym czynnikiem determinującym o sukcesie połączenia między Berlinem a Szczecinem i walnie wpływa na konkurencyjność kolei wobec transportu drogowego. Zagadnienie to było więc jednym z kluczowych w ankiecie.



Rys. 8. Średnia ocena poszczególnych aspektów podróży na trasie między Berlinem a Szczecinem oraz odsetek respondentów nie posiadających zdania o danym aspekcie  
Źródło: opracowanie własne

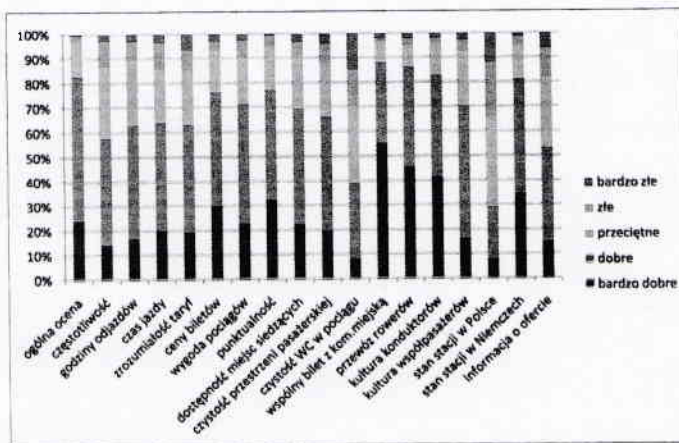
Na pytanie czy przesiadka stanowi problem, 29,1% respondentów stwierdziło „tak”, a 20,0% „raczej tak”. Dla 17,7% pytanym podróżnych był to pewien wysiłek, ale jeszcze akceptowalny. Pasażerowie, dla których zmiana pociągów nie stanowiła problemu, byli w mniejszości – 18,3% odpowiedziało „nie”, a 14,9% „raczej nie”.

Za najczęstszy problem uważano utratę skomunikowania pociągów w Angermünde, twierdziło tak 39,1% respondentów (rys. 10). 31,6% odpowiedziało, iż nie lubi przesiadek, a co czwarty ankietowany zwracał uwagę na krótki czas przesiadki. Według rozkładu czas ten wynosi 3–5 minut w relacji do Szczecina i 5 min w relacji do Berlina. Wysiłek fizyczny był niedogodnością wymienianą przez 16,9% respondentów, a brak miejsc siedzących w kolejnym pociągu wymieniali 14,7%. Wśród odpowiedzi „inne” pasażerowie wymieniali głównie problemy z informacją na dworcu w Angermünde. Składały się na to kwestie związane z odstępstwami od rozkładu (np. inny tor), jak i kłopoty językowe w zrozumieniu komunikatów stacyjnych. Ponadto wskazywano na niedogodności przesiadki podczas podróży z większym bagażem podręcznym, rowerem lub wózkami dziecięcymi.

## Podsumowanie

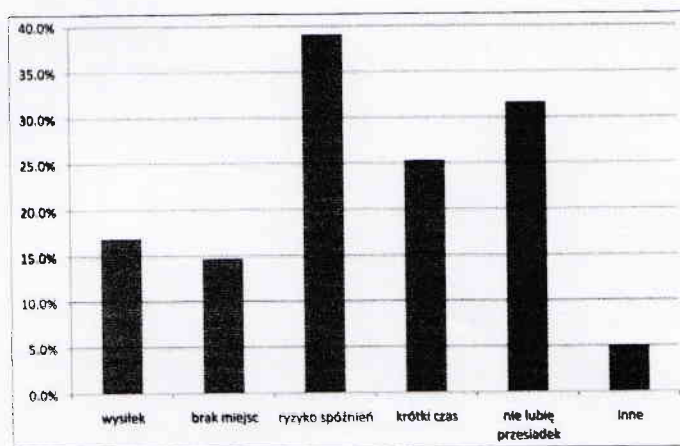
Badania dowodzą, że poprawa czasów przejazdu oraz likwidacja przesiadki w Angermünde, co jest celem planowanej modernizacji linii, walczy przyczyni się do wzrostu konkurencyjności połączenia kolejowego między Berlinem a Szczecinem. Podróże między tymi dwoma ośrodkami są dominujące. Pociągi wykorzystywane są, poza dojazdami do szkół w Angermünde z pobliskich miejscowości, głównie do aktywności związanych ze spędzaniem czasu wolnego (m.in. turystyka, wyjazdy na zakupy, odwiedziny znajomych). Kolej nie odgrywa istotnej roli w dojazdach do berlińskich lotnisk.

Podróżni wybierają kolej ze względu na cenę, wygodę i czas podróży. Respondenci wysoko oceniają jakość usługi, na dobry z plusem. Szczególnie wysoko cenią sobie integrację taryfową kolei z komunikacją miejską w Szczecinie i Berlinie, kulturę konduktorów oraz możliwość przewozu rowerów. Podróżni wykazują też wysoką znajomość ofert specjalnych, choć zagadnienie to wymagałoby dalszych



Rys. 9. Ogólna ocena i ocena poszczególnych aspektów podróży na trasie między Berlinem a Szczecinem.

Źródło: opracowanie własne



Rys. 10. Największe problemy wiążące się z przesiadką

Źródło: opracowanie własne

działań ze strony organizatora i przewoźnika zwiększających świadomość.

Choć kwestie te nie były ujęte w formularzu ankietowym, to ze względu na silną konkurencję ze strony przewoźników autobusowych, istotnym będzie wzbogacenie oferty przewozowej kolei o usługi dodane, np. bezpłatny dostęp do Internetu, gniazdka elektryczne czy sprzedaż przekąsek z maszyn vendingowych. Po obu stronach granicy jest wprowadzić nieco inne postrzeganie ww. udogodnień, to jednak usługi dodane stają się standardem.

## Literatura

- Barth E., *How international borders affect local public transport. analyses and evaluations of cross-border agglomerations in Switzerland, France and Germany*, ETH Zürich 2014.
- Beim M., *Badania satysfakcji pasażerów spółki Arriva Rail Polska*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2014, nr 5.
- Meier H., Schiefelbusch M., Böhme U., Faas H.-P., *Die Kundenperspektive im Qualitätsmanagement*. in: Schiefelbusch M., Diemel H.-L. (red.): *Kundeninteressen im öffentlichen Verkehr*, Erich Schmidt Verlag, Berlin 2009.
- Molter U., *Der ÖPNV überwindet Grenzen! Akteure, Netzwerke, Planung und Organisation grenzüberschreitender Nahverkehrsprojekte. Deutschland – Österreich und Deutschland – Tschechien*, Philosophische Fakultät, Technische Universität Chemnitz 2012.
- Pachl I.J., *Systemtechnik des Schienenverkehrs*. Vieweg + Teubner Verlag 2004.