

Jerzy PAWLICKI
Krzysztof DULĘBA
Instytut Transportu, Politechnika Śląska

POCIĄGI ŚREDNICH PRĘDKOŚCI W OCENIE PODRÓŻNYCH

Streszczenie. Koleje polskie od kilku lat starają się odzyskać utracone na rzecz transportu samochodowego pole w przewozach pasażerskich. Wśród funkcjonalnych programów działania w tym kierunku należy wymienić przede wszystkim długofalowy rozwój dróg kolejowych oraz wprowadzenie na wybranych trasach pojazdów szynowych nowej generacji. Artykuł prezentuje niektóre opinie i oceny pasażerów pociągów InterCity i ekspresowych mające wykazać, w jakim stopniu wysiłki kolei sprzyjające dopasowaniu usług do wymagań klientów zostały przez nich docenione.

MIDDLE-SPEED TRAINS IN OPINION OF PASSENGERS

Summary. Polish railways for several years have been trying to regain position in the passenger carriage lost for the benefit of road transport. Among functional programs of activity in order to attain this the long-term progress of rail ways and introducing rail - vehicles of new generation on selected lines should be mentioned. In the article there are presented some opinions of passengers of the Inter City and Express trains, which are to detect in what degree the efforts of the Railway conducive to matching the services to the client requirements have been valued by passengers.

1. WSTĘP

PKP, podobnie jak inne firmy, jest generatorem kosztów, a nie zysków. Dochody materializują się w otoczeniu, które decyduje, jaka usługa kolei jest atrakcyjna dla klienta na tyle, aby zrezygnował z ofert innych przewoźników. Oszczędności kosztów przewozu mogą powstać m.in. poprzez:

- przyspieszenie przewozu,
- zwiększenie zapelnienia pojazdów,
- zwiększenie wymiarów pojazdów.

Pasażera pociągów kwalifikowanych nie obchodzi, w jakim stopniu maleją koszty dyspozycyjności taboru oraz koszty prowadzenia ruchu. Interesuje go przede wszystkim skrócenie czasu jazdy uzyskane poprzez zwiększenie prędkości. Koszt jednego kursu w zależności od prędkości może się wprawdzie zwiększyć lub zmniejszyć, lecz fakt ten jest dla nabywcy usługi kolejowej obojętny i obojętnym być powinien [1].

Koszty związane z prowadzeniem ruchu pasażerskiego są pokrywane w około 35% przychodami z biletów i dotacjami [2]. Jednak nie wszystkie rodzaje pociągów pasażerskich są jednakowo rentowne. Najlepsze wyniki zanotowano w przewozach kwalifikowanych, co wynika z tablicy 1.

Tablica 1

Rentowność pociągów w 1996 roku

Rodzaje pociągów	Rentowność
Pociągi kwalifikowane	73.8%
Pociągi międzyregionalne	53.0%
Pociągi regionalne	12.0%
Pociągi aglomeracyjne	13.9%

Źródło: [3]

Stosunkowo wysoka rentowność przewozów pociągami kwalifikowanymi w porównaniu z pozostałymi rodzajami pociągów skłoniły autorów do przeprowadzenia przy współpracy Śląskiej DOKP ankiety wśród pasażerów 3 pociągów InterCity i 1 pociągu ekspresowego w celu zbadania, czy popyt wynika z dopasowania strategii przedsiębiorstwa do potrzeb podróżnych. W jakim stopniu się to udało, miała odpowiedzieć ankieta.

Do badań zakwalifikowano następujące pociągi:

- IC Górniki Gliwice - Warszawa Wsch. – Gliwice,
- IC Klimczok Bielsko Biała - Warszawa Wsch. - Bielsko Biała,
- IC Ondraszek Bielsko Biała - Warszawa Wsch. - Bielsko Biała,
- Ex Beskidy Warszawa Wsch. - Bielsko Biała - Warszawa Wsch.

Praca ma na celu określenie preferencji podróżnych oraz wskazanie kierunków rozwoju przewozów kwalifikowanych w komunikacji krajowej, a w szczególności odpowiedzieć na pytania:

- Kto korzysta z przewozów kwalifikowanych i czy są to głównie osoby dobrze wykształcone, podróżujące służbowo?
- Jak kształtują się kryteria wyboru pociągu jako środka transportu i czy nadal najważniejsze dla podróżnych jest bezpieczeństwo?
- Czy podróż pociągiem klasy IC jest nadal traktowana jako usługa ekskluzywna, skierowana jedynie do zamożnych obywateli?
- Na jakim poziomie utrzymuje się liczba osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych i czy liczba takich osób zmniejsza się?
- Czy oferta PKP w postaci przewozów kwalifikowanych jest konkurencyjna wobec pozostałych uczestników rynku transportowego w Polsce?
- Czy w obecnej sytuacji jest możliwe uruchomienie nowych dotychczas nie obsługiwanych relacji w systemie przewozów InterCity?

2. PODSTAWOWE INFORMACJE O PODRÓŻNYCH

Na informacje o badanej populacji składają się pytania dotyczące między innymi wieku, płci, wykształcenia, statusu społecznego, dochodów itp. - są to dane dotyczące metryki respondentów.

2.1. Wiek respondentów

W tablicy 2 zestawiono dane dotyczące wieku respondentów odbywających podróże w badanych pociągach.

Tablica 2

Struktura wiekowa podróżnych ogółem

Wiek	Liczebność	Udział procentowy
poniżej 18 lat	88	8%
18 - 26 lat	302	26%
27 - 40 lat	278	24%
41 - 60 lat	373	32%
powyżej 60 lat	114	10%

Źródło: [4]

Zaobserwowano, że najliczniejszą grupę stanowią osoby między 41 a 60 rokiem życia - 32%. Najmniej jest podróżnych kwalifikujących się do skrajnych przedziałów wiekowych, tj. poniżej 18 lat i powyżej 60 lat. Razem stanowią oni 18% badanych.

We wszystkich pociągach objętych ankietyzacją (tablica 3) procentowy rozkład osób z grupy wiekowej 27 - 40 lat jest podobny. Natomiast udział podróżnych z grupy wiekowej poniżej 18 lat wykazuje największe zróżnicowanie (od 4% do 12%). Gdy dodamy skrajne przedziały wiekowe (poniżej 18 lat i powyżej 60 lat), obserwujemy, że osoby należące do tych przedziałów w pociągach klasy IC stanowią od 14% do 16% badanych, natomiast w pociągach Ex stanowią aż 26% podróżnych.

Tablica 3

Struktura wiekowa podróżnych w poszczególnych pociągach

Wiek	IC Górnik	IC Ondraszek	IC Klimczok	Ex Beskidy
poniżej 18 lat	4%	6%	9%	12%
18 - 26 lat	25%	24%	34%	18%
27 - 40 lat	24%	24%	25%	23%
41 - 60 lat	37%	36%	25%	33%
powyżej 60 lat	10%	10%	7%	14%

Źródło: Opracowanie własne

2.2. Płeć respondentów i struktura wykształcenia

Pociągami kwalifikowanymi podróżuje średnio 56% mężczyzn i poziom ten we wszystkich pociągach jest podobny.

Najliczniejszą grupą podróżnych były osoby legitymujące się wyższym wykształceniem.

Tablica 4

Struktura wykształcenia podróżnych ogółem i w poszczególnych pociągach

Wykształcenie	Ogółem	IC Górnik	IC Ondraszek	IC Klimczok	Ex Beskidy
Podstawowe	8%	5%	6%	10%	12%
Zawodowe	11%	13%	9%	12%	11%
Średnie	36%	31%	37%	39%	38%
Wyższe	44%	51%	48%	39%	38%

Źródło: [4]

Udział podróżnych objętych badaniami wzrasta wraz ze wzrostem ich wykształcenia. Najmniej jest podróżnych z wykształceniem podstawowym i zawodowym. Obie te grupy stanowią niespełna 1/5 wszystkich podróżujących. Jeżeli natomiast spojrzymy na zestawienie poszczególnych pociągów, wówczas widać, iż wraz z obniżeniem kategorii pociągu z IC na Ex zmniejsza się liczba podróżnych z wykształceniem wyższym.

Wśród ankietowanych osób 55% posiadało do własnej dyspozycji samochód.

Na podstawie wyżej zaprezentowanych danych można określić statystycznego podróżnego. W ujęciu ogólnym, jest to mężczyzna między 41 a 60 rokiem życia, posiadający wykształcenie wyższe oraz samochód. Dla poszczególnych pociągów statystyczny podróżny będzie wyglądał następująco:

- IC Górnik - mężczyzna (62%) w wieku 41 - 60 lat (37%), z wykształceniem wyższym (51%), posiadający samochód (67%),
- IC Ondraszek - mężczyzna (56%) w wieku 41 - 60 lat (36%), z wykształceniem wyższym (48%), posiadający samochód (61%),
- IC Klimczok - mężczyzna (53%) w wieku 18 - 26 lat (34%), z wykształceniem średnim lub wyższym (39%), nie posiadający samochodu (54%),
- Ex Beskidy - mężczyzna (53%) w wieku 41 - 60 lat (33%), z wykształceniem średnim lub wyższym (38%), nie posiadający samochodu (54%).

2.3. Struktura ulg

Ponad 50% wszystkich podróżnych to osoby upoważnione do korzystania z różnego rodzaju zniżek na przejazd, z czego 16% to respondenci zwolnieni z opłat za podróżowanie pociągiem. Rozpatrując poszczególne rodzaje pociągu z podziałem na IC i Ex widać, że osoby podróżujące bezpłatnie najczęściej korzystają z pociągów IC (patrz tablica 5).

Interesujący jest rozkład ulg w poszczególnych klasach pociągu, z którego wynika, że co trzeci respondent odbywający podróż w klasie pierwszej jest uprawniony do bezpłatnego przejazdu. Udział podróżnych nie posiadających żadnych uprawnień do ulg jest podobny w klasie pierwszej, jak i drugiej. Nieco inaczej jest z uprawnionymi do przejazdu z ulgą 50%: jest ich 2,5-krotnie więcej w klasie drugiej niż w klasie pierwszej. Wynika to z faktu, że tego typu ulgę posiadają głównie uczniowie i studenci, którym nie przysługuje zniżka w klasie pierwszej.

Tablica 5

Struktura ulg

Rodzaj ulgi	Ogółem	IC Górnik	IC Ondraszek	IC Klimczok	Ex Beskidy
Przejazd bezpłatny pracownika PKP	9%	12%	9%	6%	11%
Przejazd bezpłatny z innego tytułu	7%	10%	6%	7%	3%
Ułga 50%	36%	28%	30%	43%	45%
Brak ulgi	48%	50%	54%	44%	41%

Źródło: Opracowanie własne

3. PREFERENCJE PODRÓŻNYCH

3.1. Cel podróży

W pytaniu o cel podróży wyszczególniono 4 możliwe odpowiedzi: służbowy, rodzinny, turystyczny lub załatwienie spraw prywatnych.

Tablica 6

Cel podróży respondentów

Cel podróży	Ogółem	IC Górnik	IC Ondraszek	IC Klimczok	Ex Beskidy
Służbowy	41%	54%	47%	29%	31%
Rodzinny	28%	18%	24%	38%	33%
Turystyczny	18%	14%	14%	21%	28%
Załatwienie spraw prywatnych	13%	14%	15%	13%	9%

Źródło: [4]

Ogółem 41% podróżnych jeżdżących pociągami kwalifikowanymi określa swój cel podróży jako służbowy. Analizując poszczególne pociągi można stwierdzić, że IC Górnik jest pociągiem, w którym ponad połowa badanych (54%) jedzie w celach służbowych. Fakt ten wynika głównie z wczesnej godziny przyjazdu tego pociągu do Warszawy (godz. 8.55).

Kolejny pociąg IC Ondraszek, przyjazd do Warszawy o godzinie 9.45, wiezie już 47% osób deklarujących swój cel podróży jako służbowy, natomiast w pociągu IC Klimczok, który przyjeżdża do stacji Warszawa Centralna o godzinie 12.45, osób takich jest zaledwie 29%.

Wysoki, 59-procentowy udział podróżnych, których cel nie jest służbowy, świadczy o tym, że tego typu przewozy stają się coraz bardziej powszechne.

3.2. Wybór klasy

Spśród wszystkich podróżnych jadących w klasie pierwszej badanych pociągów (296 osób, tj. 26% ankietowanych), blisko połowę stanowią osoby pomiędzy 41 a 60 rokiem życia, a aż 83% to osoby w wieku produkcyjnym (tablica 7).

Liczba osób jadących drugą klasą wynosiła 859 (74% badanych). Najwięcej było podróżnych między 18 a 26 rokiem życia (32%).

Zauważa się znaczną różnicę w udziale osób z przedziału wiekowego 18 -26 lat w obydwu klasach. Ten przedział obejmuje głównie uczniów i studentów, a więc osoby nie posiadające stałych dochodów, co ma istotne znaczenie przy podejmowaniu decyzji o wyborze klasy (główny wpływ ma tu cena).

Tablica 7

Udział podróżnych z poszczególnych przedziałów wiekowych w klasie pierwszej

Wiek	poniżej 18 lat	18 - 26 lat	27 - 40 lat	41 - 60 lat	powyżej 60 lat
Udział %	4%	9%	30%	44%	13%

Źródło: Opracowanie własne

3.3. Określenie kryteriów podjęcia decyzji o udaniu się w podróż pociągiem

W pytaniu 6 ankiety poproszono respondentą o podanie maksymalnie dwóch powodów (z jego punktu widzenia najważniejszych), skłaniających go do podróżowania pociągiem.

Tablica 8

Kryteria wyboru pociągu

Kryterium	Liczba głosów	Procent
Wygoda	447	24%
Bezpieczeństwo	141	8%
Czas jazdy	599	33%
Niski koszt	79	4%
Dogodna godzina odj./przyj.	248	13%
Brak innej możliwości	329	18%

Źródło: [4]

Liczba oddanych głosów na wszystkie możliwe kryteria wyniosła 1843. Z tablicy 8 wynika, że czas jazdy okazał się najważniejszy dla respondentów (1/3 wszystkich głosów).

Kolejnym w hierarchii kryterium, które miało wpływ na podjęcie przez badanych decyzji o udaniu się w podróż pociągiem, była wygoda podróżowania, oddano na nią 24% głosów.

Podróżni pociągów IC i Ex inaczej rozkładają swoje preferencje. Są wprawdzie zgodni, że najważniejszy jest czas jazdy oraz wygoda podróżowania, jednak w pociągach ekspresowych te cechy otrzymały mniej głosów niż w pociągach InterCity (tablica 9).

Tablica 9

Preferencje pasażerów w poszczególnych rodzajach pociągów

Kryterium	InterCity	Ekspres
Wygoda	25%	20%
Bezpieczeństwo	7%	10%
Czas jazdy	33%	30%
Niski koszt	4%	8%
Dogodna godzina odj./przyj.	14%	11%
Brak innej możliwości	17%	21%

Źródło: Opracowanie własne

Osoby posiadające samochód jako najważniejsze kryterium wskazują czas jazdy - 34% oraz wygodę podróżowania - 27% wszystkich oddanych głosów.

W przypadku respondentów nie posiadających własnego pojazdu dwa najważniejsze kryteria to: czas jazdy - 30%, oraz brak innej możliwości odbycia tej podróży - 25% oddanych głosów (tablica 10).

Tablica 10
Ważność kryteriów w zależności od zmotoryzowania podróżnych

Posiadanie samochodu	Wygoda	Bezpieczeństwo	Czas jazdy	Niski koszt	Dogodna godzina	Brak innej możliwości
Tak	27%	8%	34%	3%	16%	12%
Nie	21%	7%	30%	6%	11%	25%

Źródło: [4]

3.4. Ocena jakości oferowanej usługi

W pytaniu o standard podróży, przewozy kwalifikowane w charakterystyce ogólnej uzyskały ocenę dobrą - oceniło tak 65% badanych (tablica 11).

Tablica 11
Standard świadczonej usługi w poszczególnych pociągach

	Ogółem	IC Górnik	IC Ondraszek	IC Klimczok	Ex Beskidy
Bardzo dobry	13%	15%	15%	16%	5%
Dobry	65%	70%	69%	63%	55%
Dostateczny	20%	15%	16%	18%	35%
Niezadowolający	2%	1%	0%	2%	6%

Źródło: Opracowanie własne

Przyjmując, że noty bardzo dobra i dobra oznaczają zadowolenie z jakości usług, w pociągu IC Górnik 85% badanych jest zadowolonych, w IC Ondraszek 84%, w IC Klimczok takich osób jest 79%, natomiast w pociągu Ex Beskidy 60% ankietowanych.

Obecne badania dowodzą znacznie gorszej jakości usług świadczonych w pociągach ekspresowych. Pociąg Ex Beskidy odnotował 20% spadek ocen bardzo dobrych i dobrych w stosunku do pociągów klasy IC. Wyniki te nie są dziełem przypadku. Pociągi ekspresowe nie posiadają klimatyzacji, przedziały w klasie drugiej są ośmiomiejscowe (co obniża wygodę podróżowania), skład nie posiada wagonu restauracyjnego, lecz barowy, brak wyciszenia wnętrza, brak automatycznych drzwi. Różnica w cenie pomiędzy pociągiem IC a Ex jest niewspółmiernie niska w stosunku do różnicy świadczonej usługi.

Należy także zauważyć, że w przypadku pociągów Ex wzrasta liczba osób oceniających standard jako niezadowolający z 2% w pociągach IC do 6% w pociągach Ex.

Najbardziej surowi w swojej ocenie pociągów kwalifikowanych byli podróżni, którzy musieli zapłacić za swój bilet 100% jego wartości. Tylko 10% z tej grupy osób oceniło standard podróży bardzo dobrze, a aż 3% (najwięcej z pośród wszystkich grup) jako niezadowolający. Zjawisko krytycznej oceny przez tę grupę respondentów jest uzasadnione. Każdy płacąc za usługę czy towar wymaga najwyższej jakości.

Respondenci uprawnieni do bezpłatnego korzystania z przejazdów najkorzystniej oceniali jakość świadczonej usługi. Obserwuje się brak głosów niezadowolonych oraz 10-procentowe zmniejszenie się ocen dostatecznych kosztem wyższych not. Świadczy to o tym, że jeżeli podróżny nie musiałby płacić za przejazdy w pociągach kwalifikowanych, wówczas standard uznalby za zadowalający, w przeciwnym razie ocena jest relatywnie niższa.

Charakterystyczną rzeczą przy ocenie jakości usług przez podróżnych z różnym wykształceniem jest fakt, iż osoby najslabiej wykształcone są skłonne do wyższej oceny.

Wraz ze wzrostem wykształcenia respondenta ocena bardzo dobra stawiana jest rzadziej - wymagania są wyższe.

Innym zjawiskiem jest zmniejszanie się wraz ze wzrostem wykształcenia liczby stawianych ocen bardzo dobrych, lecz niezwiększanie się jednocześnie liczby osób niezadowolonych. Spadek ocen bardzo dobrych z 25% wśród osób z wykształceniem podstawowym do 11% wśród osób najlepiej wykształconych (różnica 14%), natomiast wzrost osób niezadowolonych wynosi 1% między skrajnymi przypadkami.

Osoby zmotoryzowane są mniej skłonne do wystawiania najwyższej oceny (bardzo dobrej) niż osoby z drugiej grupy respondentów. Sytuacja zmienia się w przypadku oceny dobrej. Zgodność występuje przy ocenie dostatecznej i niedostatecznej w obydwu grupach badanych.

Podróżnych posiadających własne samochód uważa się za osoby bardziej wymagające, mające alternatywę w wyborze środka transportu. Dlatego też wysoka ocena standardu świadczonych usług przez tę grupę ankietowanych (78% ocen bdb+db) jest dla przedsiębiorstwa powodem do zadowolenia. Nie należy jednak zaprzestać prac nad poprawą standardu podróży, ponieważ blisko 1/4 ocenia przewozy kwalifikowane znacznie niżej.

3.5. Uwagi i propozycje podróżnych

W przeprowadzonych badaniach ankietowych poproszono respondentów, aby przedstawili swoje uwagi, propozycje dotyczące wyposażenia wagonów pociągów IC i Ex, a także co sądzą o obsłudze, informacji itp. Spośród wszystkich uwag najczęściej zastrzeżeń dotyczyło:

- klimatyzacji (97 osób),
- czystości sanitariatów (63 osoby),
- czystości wagonów (59 osób),
- polepszenia informacji (37 osób),
- poprawienia standardu (36 osób),
- nadmiernego hałasu (35 osób),
- tańszego biletu (25 osób),
- braku wyposażenia WC (24 osoby),
- niewygodnych foteli (22 osoby),
- braku prasy (19 osób),
- obsługi (17 osób),
- braku muzyki (17 osób),
- złego poczęstunku (13 osób),
- braku telefonu (12 osób),
- braku stolika dla każdego podróżnego (11 osób),
- skrócenia czasu podróży (10 osób),

- estetyki (10 osób),
- spóźnień (10 osób).

4. WNIOSKI

Przedstawione wyniki oparte są na badaniach ankietowych przeprowadzonych wyłącznie wśród podróżnych przemieszczających się na trasie Warszawa - miasta województwa śląskiego. Nie są też reprezentatywne ze względu na zróżnicowanie potrzeb w zależności od regionu. Dają jednak ogólny obraz preferencji dotyczących m.in. szybkości dotarcia do celu, komfortu jazdy, bezpieczeństwa, kosztu i innych.

Pytania, chociaż zadane nie wprost, miały również dowiedzieć, że kolej dopasowuje standard usługi (nowoczesny tabor, sposób dostarczenia usługi, konkurencyjna cena oraz jakość) do wymagań pasażera, a nie odwrotnie (występowało to jeszcze do niedawna).

Z obserwacji wynika, że podróżni korzystają z przewozów IC oraz Ex przede wszystkim dlatego, że oferowany czas podróży jest krótki na tyle (walor ten podkreśliło 33% respondentów), że są skłonni ponieść wysoki - ich zdaniem - koszt.

Wśród podróżnych dysponujących samochodem 27% wskazało na wygodę podróżowania pociągiem kwalifikowanym jako kryterium podjęcia decyzji o udaniu się w podróż.

Podróżni pociągów ekspresowych wymieniają niski koszt, jak i bezpieczeństwo w większym stopniu od respondentów w pociągach IC.

LITERATURA

1. Pawlicki J., Celiński I., Karoń G.: Rozwój transportu kolejowego w Polsce obowiązkiem państwa. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, ser: Transport, z. 33, Gliwice 1998, s. 207 - 214.
2. Janik J.: System transportowy kraju, a PKP. Gazeta Wyborcza 24.11.1998, Warszawa, s. 4 - 5.
3. Czekał J., Sztreker-Wójcik M., Wyrębska B.: Analiza rentowności przewozów pasażerskich w 1996 i 1997 roku według segmentów rynku i rodzajów pociągów. OBET, Warszawa 1997.
4. Dulęba K.: Metoda wyrywkowych badań statystycznych dotyczących przewozu osób pociągami kwalifikowanymi w komunikacji krajowej. Maszynopis pracy dyplomowej magisterskiej, Instytut Transportu Politechniki Śląskiej, Katowice 1999.

Abstract

Polish railways for several years have been trying to regain position in the passenger carriage lost for the benefit of road transport. Among functional programs of activity in order to attain this the long-term progress of rail ways and introducing rail - vehicles of new generation on selected lines should be mentioned. In the article there are presented some opinions of passengers of the Inter City and Express trains, which are to detect in what degree the efforts of the Railway conducive to matching the services to the client requirements have been valued by passengers.

Showed datas are based on the poll examination carried on among passengers only on the line Warsaw - cities of the Silesian Province. They are not representative considering the differentiation of needs according to the region, too. But they give general view of preferences relating, among other things, to speed of reaching a destination of journey, comfort, safety, cost etc.