

Jerzy PAWLICKI, Daniel DYGUDAJ

## BADANIA MARKETINGOWE W WYBRANYCH MIĘDZYNARODOWYCH POCIĄGACH PASAŻERSKICH

**Streszczenie.** Artykuł prezentuje niektóre wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w pociągach: EC „Sobieski”, EC „Polonia”, IC „Praha” oraz IC „Wawel” w sierpniu 1998r.

## THE MARKETING STUDIES IN SELECTED INTERNATIONAL PASSENGER TRAINS

**Summary.** In the article there are presented some of results of the poll examination carried out in the trains: EC „Sobieski”, EC „Polonia”, IC „Praha” and IC „Wawel” on August 1998.

### 1. WSTĘP

Efektom kontynuowania procesu restrukturyzacji PKP P.P. było wyodrębnienie z dniem 1 lipca 1998 roku sektora przewozów pasażerskich, którego zadaniem jest między innymi rozwijanie realizowanych pociągami kwalifikowanymi połączeń w ruchu międzynarodowym. W ubiegłym roku kolej przewiozła 401 mln pasażerów (o 15 mln mniej niż w 1997r.), z czego 3 mln w komunikacji międzynarodowej. Również w pierwszym kwartale 1999r. nastąpił kolejny spadek liczby podróżnych o 2,6% w porównaniu z tym samym okresem roku poprzedniego zarówno na trasach krajowych, jak i międzynarodowych.

Najważniejsze znaczenie dla wielkości przewozów, zdaniem Naczelnego Dyrektora Przewozów Pasażerskich PKP T.Matyli, (...) ma uzyskanie poziomu usługi satysfakcjonującej klientów dobry rozkład jazdy, z właściwymi skomunikowaniami oraz skuteczna informacja o rodzajach oferowanych usług (... )”[2]. Wprawdzie powyższa uwaga obejmuje wszystkich podróżnych 4975 pociągów, jednak podporządkowanie działań przedsiębiorstwa oczekiwaniom klientów jest zauważalne przede wszystkim w pociągach kwalifikowanych (104 pociągami).

W sierpniu 1998 r. przeprowadzono przy współpracy byłej Śląskiej DOKP badania ankietowe w 4 pociągach kwalifikowanych, przemieszczających się na trasach Warszawa – miasta województwa śląskiego (wyniki przedstawiono w [1]) oraz w czterech pociągach międzynarodowych (por. tablica 1). Do badań zakwalifikowano następujące pociągi :

- EC „Polonia” Warszawa – Katowice – Petrovice u K. – Bratislava – Budapeszt,
- EC „Sobieski” Warszawa – Katowice – Břeclav – Wien,
- IC „Praha” Warszawa – Katowice – Ostrava – Praha,
- IC „Wawel” Kraków – Katowice – Wrocław – Frankfurt/O. – Berlin.

Praca miała na celu określenie preferencji podróżnych oraz wskazanie kierunków rozwoju przewozów kwalifikowanych w komunikacji międzynarodowej, a w szczególności poznanie :

- Kto korzysta z przejazdów międzynarodowych i czy są to głównie osoby zamożne, podróżujące w celach turystycznych ?
- Jakie są motywacje i okoliczności wyboru pociągu jako środka transportu i czy najważniejszy dla podróżnych jest czas jazdy?
- Czy podróż pociągiem klasy EC/IC jest traktowana jako usługa ekskluzywna, skierowana głównie do zamożnych obywateli ?
- Na jakim poziomie utrzymuje się liczba osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych i ulgowych ?
- Czy oferta PKP w postaci przewozów kwalifikowanych w ruchu międzynarodowym jest konkurencyjna wobec pozostałych uczestników rynku transportowego ?
- Czy w obecnej sytuacji jest możliwe uruchomienie nowych dotychczas nie obsługiwanych relacji w systemie przewozów InterCity i EuroCity.

## 2. PODSTAWOWE INFORMACJE O PODRÓŻNYCH

### 2.1. Uwagi ogólne

Na informacje o badanej populacji składają się pytania dotyczące między innymi wieku, płci, wykształcenia, statusu społecznego, dochodów itp. – są to dane dotyczące metryki respondentów. Z tablicy 1 wynika, że nawet w okresie wakacyjno-urlopowym, poza jednym

Tablica 1

Frekwencja i liczba respondentów

Pociąg	Relacja	Liczba miejsc w pociągu	Liczba pasażerów	Liczba wypełnionych ankiet
EC „Polonia”	Budapeszt – Warszawa	318	117	67
	Warszawa – Budapeszt	318	176	107
EC „Sobieski”	Warszawa – Wiedeń	318	140	94
	Wiedeń – Warszawa	318	80	51
IC „Wawel”	Berlin – Kraków	318	328	119
	Kraków – Berlin	318	75	61
IC „Praha”	Warszawa – Praga	318	122	84
	Praga – Warszawa	318	61	44
Razem		2544	1099	627

Zródło: Opracowanie własne

przypadkiem, podróże tymi pociągami nie są szczególnie atrakcyjne, uwzględniając ponadto fakt, że udający się za granicę stanowili ok. 40% ogółu pasażerów. Niełatwo również ustalić, jaką cenę są skłonni podróżni zapłacić w zamian za skrócenie czasu jazdy oraz za inne, związane z jazdą pociągiem, korzyści np. na trasie Kraków-Berlin (por. tablica 2). Istotny jest natomiast zamiar odbycia podobnej podróży pociągiem przez 52% osób (samolotem-28%, autokarem-20%).

Tablica 2

Czas podróży oraz koszt przejazdu [zł] różnymi środkami transportu w badanych relacjach

Relacja	Pociąg EC/IC		Autokar		Samolot (LOT)	
	czas podróży	cena za przejazd (w obie strony)	czas podróży	cena za przejazd (w obie strony)	czas podróży	cena za przejazd (w obie strony)
Warszawa – Praga	8h 59min	363,87	12h 00min	170	1h 40min	722
Warszawa – Wiedeń	11h 08min	369,14	7h 35min	200	1h 15min	1199
Warszawa- Budapeszt	10h 32min	485,31	10h 45min	146	1h 40min	583
Kraków – Berlin	8h 28min	274,44	11h 45min	270	2h 35min	663

Źródło: Opracowanie własne na podstawie rozkładów jazdy przewoźników

## 2.2. Wiek, płeć i struktura wykształcenia respondentów

Niektóre dane socjodemograficzne zebrano w tablicy 4. Pociągami kwalifikowanymi podróżuje średnio 46% mężczyzn i poziom ten we wszystkich pociągach jest podobny. Najliczniejszą grupą podróżnych były osoby legitymujące się wyższym wykształceniem. Udział podróżnych objętych badaniami rośnie wraz ze wzrostem ich wykształcenia. Najmniej jest podróżnych z wykształceniem podstawowym i zawodowym. Obie te grupy stanowią niespełna 1/5 wszystkich podróżujących. Wśród ankietowanych osób 55% posiadało do własnej dyspozycji samochód.

Zaobserwowano, że najliczniejszą grupę stanowią osoby między 18 a 26 rokiem życia - 34% (na trasach krajowych dominuje grupa wiekowa 41-60 lat[1]). Najmniej jest podróżnych kwalifikujących się do skrajnych przedziałów wiekowych, tj. poniżej 18 lat i powyżej lat 60. Razem stanowią oni 11% badanych. Na podstawie zaprezentowanych danych można określić statystycznego podróżnego: w ujęciu ogólnym jest to kobieta między 18 a 26 rokiem życia, posiadająca wyższe wykształcenie, jeżdżąca na co dzień samochodem.

Ponad 35% wszystkich podróżnych to osoby upoważnione do korzystania z różnego rodzaju zniżek na przejazd, z czego 8 % to respondenci zwolnieni z opłat za podróżowanie pociągiem (dwukrotnie mniej niż w ruchu krajowym). Interesujący jest rozkład ulg w poszczególnych klasach pociągu, z którego wynika, że co piąty 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%; posiadają prawie siedmiokrotnie większy udział 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.

### 3. PREFERENCJE PODRÓŻNYCH

#### 3.1. Cel podróży, częstotliwość, wybór klasy

W pytaniu o cel podróży wyszczególniono cztery możliwe odpowiedzi: służbowy, rodzinny, turystyczny lub załatwianie spraw prywatnych. Ogółem 43% podróżnych jeżdżących pociągami EC/IC określa swój cel podróży jako turystyczny, a tylko 13% - jako służbowy (w pociągach kursujących na trasach krajowych dominowały przejazdy służbowe – 41%). Najczęściej z tej oferty kolei korzystają osoby z wyższym wykształceniem (kilka razy w roku - 24%) w celach rodzinnych. W wagonach drugiej klasy najczęściej spotkać można pasażera w wieku od 18 do 26 lat, nie posiadającego żadnej ulgi na przejazd (57% w tej klasie).

Tablica 3

Częstotliwość podróżowania w zależności od wieku ankietowanych i celu podróży

Składniki kryteriów	Częstotliwość [%]					
	Raz lub rzadziej niż raz w roku	Kilka razy w roku	Raz w miesiącu	Raz w tygodniu	Częściej	Razem
Wiek						
Poniżej 18 lat	5	1	0	0	0	6
18 – 26 lat	12	18	2	2	0	34
27 – 40 lat	9	13	2	2	0	26
41 – 60 lat	7	15	3	3	1	29
Powyżej 60 lat	2	2	1	0	0	5
Razem	35	49	8	7	1	100
Cel podróży						
Służbowy	4	3	4	2	0	13
Sprawy prywatne	2	7	1	1	1	12
Turystyczny	19	18	3	3	0	43
Rodzinny	9	21	1	1	0	32
Razem	35	49	8	7	1	100

Zródło: Opracowanie własne

#### 3.2. Ocena jakości oferowanej usługi

Przewozy pociągami EC/IC w charakterystyce ogólnej uzyskały ocenę dobrą – oceniło tak 57% oraz dostateczną - 26% badanych. Przyjmując, że noty bardzo dobra i dobra oznaczają zadowolenie z jakości usług, usatysfakcjonowanych standardem usługi było 69% ankietowanych. Pozostałe dane łatwo odczytać z tablicy 4.

Poproszono również respondentów, aby przedstawili swoje uwagi, propozycje dotyczące wyposażenia wagonów, a także opinie na temat obsługi, informacji itp. Spośród wszystkich uwag najczęściej zastrzeżeń dotyczyło: czystości wagonów (16%), komfortu jazdy (12%), klimatyzacji (10%), braku informacji (9%), punktualności (6%), czasu jazdy, (5%), wagonów WARS (4%), czystości sanitariatów (4%). Pozostałe zastrzeżenia dotyczyły: złego wyposażenia wc, braku poczęstunku w wagonach EC, braku telefonu, miejsc na bagaże, bezpieczeństwa oraz zbyt długiego postoju na granicy. Tylko 9% podróżnych wyraziło pełną aprobatę dla marketingowych starań przewoźnika.

Tablica 4

Ocena standardu podróżowania w zależności od: wieku, wykształcenia, celu i częstotliwości podróżowania oraz klasy wagonu i posiadanego samochodu

Składniki kryteriów	Standard podróży [%]				Razem
	Bardzo dobry	Dobry	Dostateczny	Niezadowolający	
Wiek ankietowanego					
poniżej 18 lat	2	3	1	0	6
18 – 26 lat	4	22	6	2	34
27 – 40 lat	2	16	6	2	26
41 – 60 lat	4	13	11	1	29
powyżej 60 lat	0	3	2	0	5
Wykształcenie respondenta					
podstawowe	2	3	1	0	6
zawodowe	2	4	4	1	11
średnie	2	25	5	2	34
wyższe	6	25	16	2	49
Cel podróży					
służbowy	2	6	4	1	13
rodzinny	3	19	8	2	32
turystyczny	7	23	9	2	43
sprawy prywatne	0	8	4	0	12
Częstotliwość podróżowania					
raz w roku	5	19	9	1	35
kilka razy w roku	3	32	12	2	49
raz w miesiącu	3	2	1	1	7
raz w tygodniu	1	4	3	1	9
częściej	0	0	1	0	1
Klasa wagonu					
pierwsza	2	6	5	1	14
druga	10	51	21	4	86
Posiadanie samochodu do własnej dyspozycji					
tak	5	32	14	4	55
nie	7	25	12	1	45

Zródło: Opracowanie własne

### 3.3. Motywacje podjęcia decyzji o podróżowaniu pociągiem za granicę

Poproszono respondenta o podanie maksymalnie dwóch powodów (z jego punktu widzenia najważniejszych), skłaniających go do podróżowania pociągiem za granicę. Ceny biletów uznano za stosunkowo wysokie, co pozostaje w wyraźnej sprzeczności z poglądami realizatorów przewozów w PKP. do podróżowania pociągiem. Liczba oddanych głosów na wszystkie możliwe kryteria wyniosła 539. Wyniki przedstawiono w tablicy 5, z której wynika, że nie czas jazdy okazał się najważniejszy dla respondentów. lecz komfort podróży oraz właściwie skonstruowany rozkład jazdy (39% wszystkich głosów).

Tablica 5

Kryteria wyboru przejazdu pociągami EC/IC w podróżach międzynarodowych

Kryterium	Udział procentowy
Brak innej możliwości odbycia podróży	22
Wygoda	21
Dogodna godzina odjazdu /przyjazdu pociągu	18
Czas jazdy	16
Niski koszt	15
Bezpieczeństwo podróży	8
Razem	100

Źródło : Opracowanie własne

#### 4. WNIOSKI

Udający się w podróż pociągiem EuroCity lub InterCity do stolic sąsiednich krajów pasażer wystawił dobrą ocenę przewoźnikowi za jakość usługi. Krytykowano wprawdzie kolej za liczne niedociągnięcia, lecz długa lista zarzutów, z wyjątkiem kilku jaskrawych niedociągnięć, rozkładała się równomiernie. Pojawił się natomiast nowy klient PKP-młody, wykształcony, wymagający i często bezkompromisowy, który ma świadomość należnych mu praw.

#### LITERATURA

1. Pawlicki J., Duleba K.: *Pociągi średnich prędkości w ocenie podróźnych*. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Transport, z. 35, Gliwice 1999, s. 65 – 73.
2. Wywiad z mgr inż. Tadeuszem Matylą, Naczelnym Dyrektorem Przewozów Pasażerskich PKP. Przegląd Kolejowy 2/99, KOW, Warszawa 1999, s. 1 – 5.

Recenzent: Prof. dr hab. inż. Sylwester Markusik

#### Abstract

In the article there are presented some of results of the poll examination carried out in the trains: EC „Sobieski”, EC „Polonia”, IC „Praha” and IC „Wawel” on August 1998. Opinions and expectations of the passengers have appeared different than presented by the passengers of the IC trains on the local lines. Whereas passengers of the international trains admit journey comfort to be most important criterion, passengers of local trains find journey time to be it.