

Stanisława ZAMKOWSKA¹

INTERMODALNOŚĆ W OBSŁUDZE PODRÓŻNYCH

Streszczenie. Artykuł dotyczy działań na rzecz doskonalenia jakości usług w przewozach pasażerskich. Obecnie klienci mają nie tylko zróżnicowane, ale także wyższe wymagania w stosunku do oferowanych im usług. Stąd też coraz częściej warunkiem zapewnienia niezawodnej obsługi przewozowej staje się zagwarantowanie pasażerom zintegrowanej usługi. W artykule przedstawione zostały różne formy integracji w łańcuchu podróży, zapewniające intermodalność transportu pasażerskiego.

INTERMODALITY IN PASSENGER SERVICE

Summary. The main concern of the article is to present the actions taken in order to improve the quality of the services in passenger transport. Nowadays passengers requirements concerning the services offered to them are not only varied but also much higher. Therefore the provision of integrated services is more and more often becoming a condition for the provision of reliable transport services. The article presents various forms of integration in a journey chain that ensure the intermodality of passenger transport.

1. WPROWADZENIE

Jednym z założeń programowych rozwoju transportu na obszarze Wspólnoty jest podnoszenie jakości świadczonych usług, gwarantującej zaspokojenie potrzeb mobilności osób i towarów. Oczekiwania klienta wobec usługi przewozowej dotyczą nie tylko samego faktu przemieszczenia z punktu początkowego do punktu docelowego, ale także nakładają pewne wymagania wobec sposobu przemieszczenia. Stąd też działania na rzecz doskonalenia jakości usług w przewozach pasażerskich powinny być ukierunkowane: z jednej strony na systematyczne badania preferencji podróżnych, ze względu na zmieniające się potrzeby mobilności; z drugiej zaś na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań, umożliwiających przygotowanie ofert przewozowych o pożądanym parametrach jakościowych. Przedsięwzięcia innowacyjne powinny objąć przede wszystkim środki transportu, infrastrukturę, systemy zarządzania procesami transportowymi i formy obsługi podróżnych, przyczyniając się do osiągnięcia następujących rezultatów:

- zwiększenia dostępu do różnych usług transportowych,
- dokonywania wyboru przez podróżnego najlepszego wariantu podróży,
- skrócenia czasu podróży,
- zwiększenia komfortu i poczucia bezpieczeństwa,
- korzystania z dodatkowych usług podczas podróży.

¹ Zakład Logistyki i Marketingu, Wydział Transportu, Politechnika Radomska, ul. Malczewskiego 20A, 26-600 Radom, s.zamkowska@pr.radom.pl

Powyższe uwarunkowania odnoszą się w pełni do działalności publicznego transportu pasażerskiego, którego oferty powinny być konkurencyjne wobec innych sposobów przemieszczania, w tym transportem indywidualnym. W ofertach tych należy uwzględnić różne rodzaje aktywności człowieka, jego styl życia, status materialny, dyspozycje czasowe oraz inne uwarunkowania, a nawet indywidualne preferencje w zakresie mobilności.

Dbałość o zapewnienie punktualności, niezawodności, prędkości, bezpieczeństwa czy informacji jest podstawowym warunkiem świadczenia niezawodnej usługi przewozowej. Jednak obecne wymagania idą także w kierunku zagwarantowania pasażerom obsługi kompleksowej, zintegrowanej. Do jej realizacji konieczna jest współpraca różnych gałęzi transportu w kształtowaniu usługi podstawowej, a także współpracy transportu z innymi podmiotami pozatransportowymi, przy wzbogaceniu ofert przewozowych o usługi dodatkowe, towarzyszące podróży.

Potrzeby współczesności są związane także z koniecznością zastosowania takich rozwiązań, które będą przyjazne dla środowiska naturalnego. Komunikacja zbiorowa może się w istotnym stopniu przyczynić do zmniejszenia obciążeń środowiska pod warunkiem wprowadzania usprawnień, które pozwolą na spełnienie wymagań ekologicznych i jakościowych. Potencjalnym instrumentem zwiększenia atrakcyjności transportu publicznego jest integracja, usprawniająca połączenie różnych przewoźników i linii przez uzgodnienie rozkładów jazdy i wspólną taryfę. W transporcie pasażerskim występuje bowiem jeszcze wiele problemów związanych z warunkami przejazdu, zwłaszcza z przejściem między gałęziami transportu podczas jednej podróży. Znaczny zakres usprawnień w tym zakresie, zapewniających właściwe powiązania usług w łańcuchu podróży, można osiągnąć dzięki intermodalności.

2. POJĘCIE I OBSZARY INTERMODALNOŚCI

Intermodalność transportu pasażerskiego jest obecnie jednym z najbardziej preferowanych kierunków działań, zapewniających wysoką użyteczność i atrakcyjność usług przewozowych. Najogólniej oznacza ona zintegrowanie różnych gałęzi i form transportu w jeden system, umożliwiający korzystanie przez podróżnych z kilku środków transportu podczas jednej podróży.

Biała Księża Unii Europejskiej kładzie szczególny nacisk na rozwój intermodalności, w nadziei na poprawę atrakcyjności transportu zbiorowego, wraz z deklaracją Komisji Europejskiej odnośnie do przekazania środków finansowych na rzecz intermodalności dla ludzi. Osiągnięcie tego celu jest możliwe poprzez dobrą organizację łańcucha podróży oraz likwidację barier między systemami transportowymi. Zbyt często pasażerowie są zniechęceni do korzystania z różnych gałęzi transportu w jednej podróży. Powodem jest to, że mają oni problemy z uzyskaniem informacji i zamawianiem biletów, kiedy podróż angażuje kilka form transportowych lub różne środki transportu, a przechodzenie z jednej gałęzi transportu do drugiej może być skomplikowane z powodu nieodpowiedniej infrastruktury (np. brak powierzchni parkingowej dla samochodów czy rowerów) [1]. Zatem, najczęściej występowanie barier jest związane z różnicami w ukształtowaniu infrastruktury, w rozkładach jazdy oraz w taryfach i systemach biletowych.

Intermodalność transportu pasażerskiego wymaga zatem integracji tras komunikacyjnych i informacji, a także koordynacji obsługi w punktach komunikacyjnych oraz harmonizacji rozkładów jazdy i ujednoczenia biletów. Istotne znaczenie ma tutaj szerokie zastosowanie technologii telekomunikacyjnych i teleinformatycznych, w tym coraz bardziej popularnej telefonii komórkowej i Internetu, do przygotowania i udostępnienia informacji. Technologie te w znacznym stopniu umożliwiają szybkie dotarcie do klienta z odpowiednią informacją.

Głównym celem koordynacji usług przewozowych jest zintegrowana oferta transportu zbiorowego, zapewniająca przewozy w systemie „od drzwi do drzwi” w jak najkrótszym cza-

się, nawet przy dalej położonych celach podróży. Szybsze tempo życia i wzrost aktywności w różnorodnych dziedzinach sprawia, że czas przeznaczony na przemieszczanie jest coraz bardziej ograniczany. Sprostanie przez transport wymaganiom związanym z czasem wymusza więc coraz większe prędkości przemieszczania. Z kolei, przy podróżach, z wykorzystaniem więcej niż jednego środka transportu, wyzwala się presję na sprawne i jak najszybsze skoordynowanie przewozów cząstkowych poprzez dobrą organizację intermodalnego łańcucha podróży. W związku z tym konieczne jest doprowadzenie do współpracy przewoźników, której efektem powinno być:

- wspólne korzystanie z punktów odprawy podróży,
- wspólna taryfa,
- wspólny bilet,
- wspólny rozkład jazdy,
- wspólna informacja.

Ponieważ o wykorzystaniu oferty decydują pasażerowie, więc nawet przedsiębiorstwa kolejowe muszą się liczyć z koniecznością wchodzenia na rynek z ofertą „z punktu do punktu”, co wymaga intensyfikacji współpracy międzygałęziowej, szczególnie tam, gdzie występują wspólne interesy.

Intermodalność w obsłudze podróży powinna objąć nie tylko usługi podstawowe, przewozowe, ale także usługi dodatkowe towarzyszące podróży, których uwzględnienie jest obecnie niezbędne przy projektowaniu i wdrażaniu nowych ofert w transporcie zbiorowym. Podróżni oczekują zapewnienia takich usług, dzięki którym podróż będzie łatwiejsza i bardziej atrakcyjna, a jej czas maksymalnie wykorzystany. Do usług tych należą: usługi gastronomiczne; bagażowe; parkingowe; hotelowe; usługi handlowe, polegające na możliwości zrobienia zakupów. Intermodalność w podanym wyżej zakresie wyraża się również poprzez możliwość regulowania wszelkich należności jedną kartą płatniczą, pełniącą także funkcje biletu.

Inny obszar integracji obejmuje współpracę transportu z instytucjami oferującymi usługi turystyczne i rekreacyjne, które stają się coraz częściej atrakcyjnym sposobem spędzania czasu wolnego. Transport zbiorowy, chcąc skorzystać z rozwoju turystyki, musi przygotować stosowne oferty, łączące obsługę przewozową z ofertą turystyczną, co wchodzi również w zakres intermodalności. W takiej ofercie powinny się znaleźć dostępne bilety (kolejowe, lotnicze, autobusowe, komunikacji miejskiej), hotele w różnych kategoriach cenowych, bilety na imprezy kulturalne i sportowe, a nawet samochody do wynajęcia.

Integracja transportu i nowe technologie powinny również umacniać w obsłudze komunikacyjnej pozycję środków transportu przyjaznych dla środowiska, takich jak: kolej, metro, trolejbusy, tramwaje.

3. DZIAŁANIA W ZAKRESIE INTERMODALNOŚCI

Zachowanie ciągłości podróży, jako istotnego warunku usprawnienia przewozów pasażerskich, oznacza konieczność powiązania polityki transportowej z polityką zagospodarowania terenu i planowania przestrzennego miast. Główne stacje metra, dworce kolejowe i autobusowe oraz parkingi samochodowe w miastach powinny być nastawione na różne przesiadki, w tym z samochodu osobowego na transport publiczny i oferować powiązane usługi dodatkowe. Ma to stanowić jednocześnie zachętę do korzystania z transportu publicznego jako najbardziej ekologicznej formy przewozu. Zapewnienie parkingów samochodowych na obrzeżach miast (a także w pobliżu stacji kolejowych, metra oraz przystanków autobusowych i tramwajowych), gdzie kierowcy mogą opuścić swoje samochody i skorzystać z głównych środków transportu publicznego (w tym taksówek), stanowi opcję już wdrożoną w wielu miastach.

Jednym ze sposobów zachęcania do pewnej formy intermodalności, na krótszych odległościach, jest dostosowanie transportu publicznego do przewozu rowerów. Rozwój komunikacji rowerowej zyskuje obecnie coraz większe poparcie społeczne, o czym świadczy fakt, że ponad 50 mln przejazdów w Europie (tj. 5% ogólnej liczby) jest dokonywanych rowerem każdego dnia. Faktem jest też, że coraz częściej korzystanie z roweru dotyczy celów pozarekreacyjnych, związanych z dojazdem do pracy, szkół, urzędów, w celach zaopatrzeniowych, rodzinnych itp. Aby można było upowszechnić tę formę przewozu, gwarantując jej bezpieczeństwo, należy poczynić niezbędne przygotowania techniczne i organizacyjne. Rower jako indywidualny środek transportu dobrze się sprawdza w warunkach rozproszonego ruchu, jednak przy wzroście pokonywanych odległości jego wykorzystanie zdecydowanie maleje. To ograniczenie może być pokonane przez połączenie z systemami komunikacji zbiorowej, z koleją i systemem CarSharing, zapewniając ciągłość indywidualnego łańcucha mobilności. Konieczne jest jednak stworzenie możliwości zaparkowania lub przewiezienia roweru środkami komunikacji zbiorowej i koleją.

Sukces intermodalności wymaga także uznania roli taksówek, która wychodzi daleko poza jedynie przewożenie pasażerów, ale także obejmuje dodatkowe usługi (przewozy mniejszych partii towarów, dostawy przesyłek ekspresowych itp.). Niektóre przedsiębiorstwa kolejowe, np. w Holandii, oferują taką zintegrowaną usługę „pociąg + taksówka” w ramach biletu w jedną stronę. Również Związek Taryfowy w Norymberdze oferuje w okresach słabego natężenia ruchu, wieczorem i w okresie weekendów, kiedy kursy komunikacji miejskiej wykonywane są rzadko lub są zawieszane, możliwość skorzystania z taksówki zbiorowej. Taksówki zbiorowe mogą być zamawiane przez cały dzień, ale najpóźniej na 1 godzinę przed planowanym odjazdem. Zamawiający podaje przystanek lub dworzec, z którego chce być odebrany. Godziny kursowania taksówki są skorelowane z godzinami kursowania pociągów, gdyż komunikacja autobusowa realizuje w ten sposób funkcję dowozową do przystanków komunikacji szynowej. W taksówkach ważne są bilety komunikacji miejskiej według obowiązującej taryfy dla danej odległości, powiększonej o dodatek za pierwszą klasę, w wysokości odpowiadającej biletowi dla dziecka (50%). Ponadto Związek ten we współpracy z kolejami DB, oprócz ofert podstawowych, dotyczących sprawnego poruszania się po mieście i obszarze aglomeracji, opracował wiele propozycji zachęcających do korzystania ze środków komunikacji zbiorowej w ruchu turystycznym i weekendowym, np. poprzez kombinację podróży autobusami i koleją. Do takiego biletu dołączone są foldery o możliwościach atrakcyjnego spędzenia czasu w pobliskim regionie, informacje o dojazdach do atrakcyjnych miejsc, biletach wraz ze skróconym rozkładem jazdy w tej relacji. Bilet - propozycja weekendowa kolei niemieckich, tzw. „Schoenes-Wochenende-Ticket” jest ważny również w środkach komunikacji miejskiej. Zintegrowana usługa może dotyczyć także powiązania oferty pociąg + samolot i wynajem samochodu. Współczesna aktywność człowieka obejmuje coraz dłuższe zasięgi i obszary, sprawiając, że coraz istotniejszą funkcję spełnia transport lotniczy. Rzadkość lokalizacji punktów odprawy lotniczej wymaga jednak komplementarnej usługi transportu dowozowego. Walorem kolei jest fakt, że pociągi dojeżdżają do centrów miast, natomiast lotniska lokalizowane są najczęściej daleko poza miastem. Ze względu na duże zatłoczenie na drogach kolej i linie lotnicze mogą stać się doskonałymi partnerami w obsłudze potoków pasażerskich na dalekie odległości. Jak wynika z doświadczeń, oferta wspólnej obsługi pociąg-samolot wymaga:

- doprowadzenia linii kolejowych do lotnisk,
- skoordynowania rozkładów jazdy pociągów i samolotów,
- ujednoczenia systemów rezerwacji i sprzedaży biletów,
- rozwiązania problemu odprawy bagażu.

Przykładem współpracy kolei z transportem lotniczym są rozwiązania przyjęte przez koleje francuskie. SNCF zawarło porozumienia z kilkoma liniami lotniczymi, na podstawie

których pasażer wykupuje jeden bilet z dwoma odcinkami: na podróż pociągiem TGV do lotniska de Gaulle'a w Paryżu i ewentualny transfer dokonywany w ramach tego samego odcinka oraz na lot międzynarodowy z lotniska do miejsca przeznaczenia [2]. Inna oferta obejmuje odprawę podróżnego i jego bagażu już na dworcach kolejowych, a następnie transfer na lotnisko specjalnym połączeniem kolejowym.

W podobny sposób współpracują także koleje szwajcarskie SBB z liniami lotniczymi Swissair. Odlatujący podróżni z Bazylei mogą korzystać bezpłatnie z nowego połączenia kolejowego bezpośrednio na lotnisko Zurich Flughafen. Pociąg kursuje w takcie co godzinę, a czas przejazdu trwa 70 minut. Na dworcu Basel SBB można oddać bagaż i otrzymać kartę pokładową do 30 minut przed odjazdem pociągu. Nowy serwis pozwala skrócić czas podróży nawet o 2-3 godziny. Ponadto, na 100 stacjach tej kolei można dokonać odprawy bagażu na większość towarzystw lotniczych, obsługujących porty lotnicze w Zurychu, Genewie i Bazylei [3].

Również holenderskie linie lotnicze KLM podpisały porozumienie z Kolejami Holenderskimi, na mocy którego podróżni mogą podróżować za darmo na i z lotniska Schiphol w Amsterdamie. Dotyczy to biletów wydanych w Holandii, a można z nich skorzystać tego samego dnia lub dzień przed odlotem, albo po przylocie. Pasażerowie lotniczej klasy "biznes" mogą podróżować w wagonach pierwszej klasy. Kolejną usługą dla pasażerów z większym bagażem jest bezpłatne zabieranie ich z domu na stację, lub odwrotnie – przez firmę taksówkową Traintaxi. KLM chce w ten sposób rozładować tłok na parkingach.

Kwestia współpracy transportu kolejowego i lotniczego jest aktualna, w szczególności dla nowo budowanych systemów kolei wysokich prędkości. Projekty tych systemów przeważnie uwzględniają włączenie kolei w obsługę lotnisk. Przykładem obiektu świadczącego usługi intermodalne jest terminal kolejowo-lotniczy we Frankfurcie, który oddany zostanie do użytku w 2006 roku. Posiada zarówno zintegrowany kompleks transportowy, jak i obiekty handlowo-usługowe oraz biurowe (Airail Centre). Terminal ten łączy siódme co do wielkości lotnisko w świecie (drugie w Europie) ze stacją kolejową, z której odjeżdżają pociągi ekspresowe ICE, a poniżej znajduje się stacja szybkiej kolei miejskiej S-Bahn. W sąsiedztwie zlokalizowanych jest kilka dróg dojazdowych do autostrad. Terminal zapewni połączenia lotnicze z 277 miastami w 105 krajach oraz 96 pociągów ekspresowych ICE każdego dnia. Na jednym z krańców terminalu zlokalizowany został hotel Le Meridien z 680 pokojami, salami konferencyjnymi i halą sportowo-rekreacyjną. Przewidziano liczne bary, sklepy, które mają stworzyć atmosferę komfortu i przyjaznego otoczenia dla gości, podróżnych, biznesmenów, pracowników. Z obiektów handlowych i wypoczynkowych pasażerowie mają zaledwie 5 minut drogi do peronów kolejowych, 10 minut do stanowisk lotniczej odprawy paszportowo-celnej. Wszystkie trasy przejść dla pieszych są osłonięte i klimatyzowane. Ponadto, w Airrail Centre zaprojektowano dwupoziomowy parking na 950 samochodów. Połączenie terminalu kolejowego z lotniczym jest korzystne zarówno dla przewoźników, jak i dla klientów, dając im możliwość zaspokojenia wielu potrzeb w jednym terminalu [4].

Inny przykład intermodalności zawiera program zwiększenia roli transportu publicznego w 10-milionowej metropolii - Moskwie. Polega on przede wszystkim na wprowadzaniu zmian w jego infrastrukturze. Projekt uwzględnia stworzenie nowoczesnych węzłów przesiadkowych w miejscach styku linii transportu naziemnego ze stacjami metra i kolei. Takie węzły mają zapewniać kompleksową obsługę transportową, z uwzględnieniem potrzeb podróżnych, pieszych i handlowców. Budowa węzłów, oprócz poprawy życia mieszkańców, ma spowodować napływ inwestorów w budownictwie infrastruktury miejskiej oraz zwiększenie wpływów z działalności sieci handlowej funkcjonującej w obrębie węzłów. Pełna realizacja tego programu pozwoli na zwiększenie komfortu przewozów, poprawienie punktualności i niezawodności, a także na zwiększenie prędkości ruchu oraz poprawienie obsługi informa-

cyjnej. Wszystko to daje możliwość zachowania dominującej roli transportu publicznego i zwiększenia jego konkurencyjności wobec transportu indywidualnego [5].

W nowym projekcie rozwiązań komunikacyjnych dla miasta Warszawy również znalazły się istotne działania integrujące usługi różnych operatorów, które będą miały znaczący wpływ na poprawę oferty przewozowej. Projekt zawiera włączenie przewozów SKM do sieci komunikacji miejskiej, co pociąga za sobą opracowanie zintegrowanego rozkładu jazdy, tak aby podróżni korzystający z ofert SKM mogli w wygodny sposób przesiadać się do komunikacji miejskiej. Wymaga to nowej organizacji węzłów przesiadkowych i przystanków. Innym ważnym elementem jest włączenie biletów SKM w system biletowy komunikacji miejskiej - „zintegrowany bilet”. Dzięki takiemu rozwiązaniu pasażerowie otrzymają możliwość wygodnego zakupu usługi przewozowej, obejmującej dojazd do, i z Warszawy oraz korzystania z usług ZTM. Klienci będą postrzegali taki bilet jako kompleksowe rozwiązanie ich potrzeb przewozowych. Należy przy tym zadbać o to, aby zakup biletu SKM był możliwy w wielu, a najlepiej wszystkich punktach sprzedaży biletów ZTM. Inicjatorzy projektu mają nadzieję na pozyskanie nowych pasażerów SKM [6].

Również w Danii został przygotowany zintegrowany bilet komunikacji publicznej, który stanowi inteligentną kartę płatniczą, eliminującą dotychczasowe bilety wieloprzejazdowe i okresowe. Bilet jest atrakcyjną ofertą przyciągającą większą liczbę użytkowników transportu publicznego. W założeniu zintegrowany bilet elektroniczny ma umożliwiać pasażerom jazdę wszystkimi środkami komunikacji miejskiej w obrębie Wielkiej Kopenhagi. Celem systemu zintegrowanego biletu TCS (Travel Card System) jest uczynienie transportu publicznego łatwo dostępnym środkiem mobilności na terenie całego kraju. Takie rozwiązanie przyniesie korzyści zarówno pasażerom, jak i przewoźnikom. Korzyści dla pasażera to: jedna karta na autobus, metro i pociąg niezależnie od długości podróży; eliminacja skomplikowanych obliczeń należności za przejazd; nie trzeba się troszczyć o posiadanie gotówki - karta w praktyce działa jak karta płatnicza; ładowanie karty dowolnie według potrzeby i upodobania pasażera; możliwość podłączenia karty do systemu automatycznego ładowania. Natomiast korzyści dla operatorów przewozów dotyczą: wprowadzania automatycznego systemu uiszczania należności, co pozwala na redukcję pewnych stanowisk pracy; łatwiejszego wprowadzania nowych rozwiązań marketingowych; system elektroniczny będzie dostarczał wielu danych do lepszego planowania; przyczyni się do zmniejszenia liczby oszustw i „gapowiczów”; stworzy możliwości współpracy z innymi sektorami pozatransportowymi (handel, usługi), co wpłynie na wzrost dochodów przewoźników. System ma być wdrożony do eksploatacji w 2007 r., najpierw na obszarze Wielkiej Kopenhagi, a potem stopniowo na terenie całej Danii [7].

Pomyślna intermodalność zależy też od łatwości dostępu do wszystkich gałęzi transportu. W tym znaczeniu jest istotne, żeby uwzględnić trudności, na jakie napotykać ludzie o mniejszej zdolności poruszania się, którzy korzystają z transportu publicznego i przesiadka z jednej gałęzi na drugą może czasem stanowić prawdziwą przeszkodę.

W procesie tworzenia usługi intermodalnej bardzo ważną rolę odgrywa informacja, której brak lub słaba jakość stanowi istotną barierę utrudniającą korzystanie z usług transportu. Szczególne znaczenie informacji występuje wówczas, gdy podróżny korzysta z kilku różnych środków transportu lub gdy jest zainteresowany usługą przewozową rozbudowaną o świadczenia dodatkowe. Każdemu łańcuchowi podróży powinien towarzyszyć odpowiedni łańcuch informacji, zróżnicowanej w zależności od fazy i miejsca jej dostarczania oraz wymagań i oczekiwań podróżnych. Informacja intermodalna powinna dostarczać wiedzy o różnych ofertach przewozowych, umożliwiających dotarcie do celu podróży, opłatach i taryfach, usługach dodatkowych, a także monitorować podróż i zawierać porady wykraczające poza sferę transportu publicznego. Natomiast jej jakość powinny charakteryzować takie parametry jakościowe, jak: łatwy dostęp, kompletność, czytelność, zrozumiałość, aktualność, precyzyj-

ność i niezawodność, a także uwzględnienie wszelkich zmian i odchyłeń od założonego planu, zwłaszcza zmiany w rozkładach jazdy i taryfach.

Proces tworzenia i wymiany informacji obejmuje przewoźników, podróżnych oraz otoczenie, oferujące usługi dodatkowe. Otwiera się tutaj miejsce dla organizatora podróży w transporcie zbiorowym, który by zbierał te informacje i transformował do postaci rozbudowanej oferty przewozowej, przekazując je przez różne kanały. Współcześnie dostępne technologie informatyczne znacznie zwiększają możliwości przekazywania informacji o podróży, w tym głównie informacji w czasie rzeczywistym. Szczególnie przydatny do konstrukcji i dystrybucji takiej oferty jest Internet [8].

W ofercie zintegrowanej informacji dla podróżnych niezbędne jest także uruchomienie wspólnego elektronicznego systemu rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów, ważnych na różne środki transportu, np. pociąg i samolot.

4. PODSUMOWANIE

Zróżnicowane potrzeby związane z przemieszczaniem się ludzi wywołują poszukiwania bardziej zindywidualizowanych i elastycznych rozwiązań w systemach transportowych, co niekiedy stoi w sprzeczności z poglądami gestorów i operatorów transportu publicznego, którzy woleliby świadczyć usługi standardowe. Wynika to najczęściej z niewystarczających środków finansowych, które w znaczący sposób mogłyby oddziaływać na poprawę ofert przewozowych. Ponieważ ludzie podróżują „od drzwi do drzwi”, więc chcą mieć zapewnioną ciągłość podróży, która nie zawsze jest możliwa ze względu na rozdzielność podsystemów, biorących udział w łańcuchu mobilności. Potrzebna jest w związku z tym integracja usług transportowych, ułatwiająca efektywną podróż, niezależnie od liczby przesiadek i długości przejazdów. Jedną z najważniejszych zasad jest tutaj integracja różnych środków przewozowych w taki sposób, aby:

- stworzone zostały dobre połączenia i wygodne przesiadki pomiędzy środkami przewozowymi, dostępne dla różnych grup podróżnych;
- skoordynowane zostały rozkłady jazdy;
- zapewniona została zdolność do elastycznego reagowania na zakłócenia w funkcjonowaniu systemu transportowego;
- informacja dla podróżnych, system biletowy oraz opłaty były niezależne od środka transportu i obejmowały, w rozwiązaniu idealnym, cały transport na danym terytorium.

Oznacza to, że skrzyżowania różnych tras wymagają budowy bądź gruntownych modernizacji dworców, stacji i przystanków, z uwzględnieniem możliwości dogodnych przesiadek na inne środki transportu. Najważniejszym więc wymogiem w planowaniu komunikacyjnym jest fizyczne połączenie środków transportu oraz ich informacyjno-organizacyjna integracja, uzupełniona usługami towarzyszącymi.

Zintegrowane działania w transporcie pasażerskim mają na celu przede wszystkim poprawę parametrów obsługi podróżnych w aspekcie skracania czasu podróży, wygody, dostępności, bezpośredniości połączeń i kompleksowości. Integrowanie usług oferowanych przez różnych operatorów, w ramach jednej grupy taryf i jednego biletu, daje użytkownikom większą elastyczność i podnosi tą drogą atrakcyjność transportu publicznego.

Musi ulec także zmianie sposób patrzenia na rozwój poszczególnych gałęzi transportu w kierunku zapewnienia intermodalności. Jednym bowiem z większych problemów w zapewnieniu należytej funkcjonalności systemu transportowego i wzrostu wielkości ruchu jest brak ścisłych powiązań międzygałęziowych zarówno w transporcie osób, jak też towarów. Intermodalność musi zatem przybrać bardziej wyraźny kształt praktyczny i mieć odpowiednie wsparcie inicjatywne oraz finansowe w polityce transportowej. Jest to szczególnie ważne także ze względu na konieczną współpracę na trasach międzynarodowych.

Organizacja przewozów intermodalnych wyłania także potrzebę nowego specjalisty - integratora przewozów - zdolnego do połączenia mocnych stron każdego operatora w łańcuchu podróży, kształtowania węzłowych punktów sieci transportowej, a tym samym do rozwijania nowych usług w zakresie intermodalności. Jest to droga pozyskiwania zaufania klientów dla transportu zbiorowego i do wzrostu tego rodzaju przewozów.

Literatura

1. Komisja Wspólnot Europejskich: Biała Księga. Europejska polityka transportowa 2010: czas na podjęcie decyzji, Bruksela, wrzesień 2001, polskie tłumaczenie, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2002, s.112.
2. Weibel P.: Combined rail + air services, „Rail International”, nr 1/2002.
3. Wotzka N.: Pociągiem do samolotu. „Nowe Sygnały”, nr 38/2002, s.19.
4. Gavine A.: Journey to the centre of the World. Passenger Terminal, „World” 2003, nr 6.
5. Szerzej: Balabaeva L.: Perspektywy razvitja passazirskich perevozok v megapolise, „Avtomobilnyj Transport”, 2003, nr 4 i 5.
6. Krzemiński S.: Szybka Kolej Miejska w Warszawie – nowy wizerunek kolei, „Rynek Kolejowy” nr 20, 2005.
7. Clemmensen N.: The travel card project, „Eurotransport” nr 4/2004.
8. Zamkowska S.: Warunki tworzenia dobrej oferty w transporcie zbiorowym – rola informacji, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej”, seria: Transport, zeszyt nr 52/2004.