

**Agata Balińska**✉, **Wioletta Olejniczak**

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

## Pasażerski transport kolejowy w ocenie jego użytkowników

**Streszczenie.** Transport kolejowy jest wciąż popularnym środkiem przemieszczania się ludzi na małe i duże odległości. Jest to związane z dywersyfikacją oferty przewoźników kolejowych. Celem badań było określenie, które czynniki decydują o wyborze tego środka transportu oraz poszczególnych przewoźników. Zaprezentowane wyniki badań ankietowych pokazały różnice w postrzeganiu poszczególnych przewoźników, kryteria ich wyboru oraz elementy wymagające usprawnień.

**Słowa kluczowe:** transport kolejowy, pasażer, ocena, PKP

### Wstęp

Transport kolejowy obejmuje przede wszystkim przewozy pasażerów oraz ładunków po liniach kolejowych, czyli specjalnie przygotowanej do tego celu infrastrukturze transportowej, w której skład wchodzi stacje (w tym dworce kolejowe), przystanki, stacje rozrządowe i przeładunkowe<sup>1</sup>. Transport ten jest potrzebny podróżnym do wykonywania czynności zawodowych związanych z dotarciem do miejsc pracy, turystycznych i innych.

Duże miasta są szczególnym punktem docelowym podróży wielu osób. Są one miejscem pracy, edukacji, rozwijania zainteresowań i kształtowania umiejętności. Wiąże się to z dojazdem do nich z często znacznie oddalonych miejsc różnymi środkami transportu, w tym pociągami.

W związku z rosnącą liczbą przemieszczających się osób zwiększa się również poziom zmotoryzowania, który dla Warszawy w 2005 roku wyniósł 411 samochodów osobowych na 1000 osób, a w 2015 roku liczba ta wzrosła do 690<sup>2</sup>. Doprowadza to do zatłoczenia ulic oraz szukania alternatywnych środków komunikacji między innymi kolei, która w szybki i bezpieczny sposób umożliwi przemieszczanie się do wybranych miejsc. Wartością nadrzędną przy wyborze środka komunikacji dla pasażerów jest jak najszyb-

<sup>1</sup>A. Koźlak: *Ekonomika transportu. Teoria i praktyka gospodarcza*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008, s. 34.

<sup>2</sup>Baza Danych Analiz Samorządowych, [www.systemanaliz.pl](http://www.systemanaliz.pl) (dostęp: 09.12.2018).

sza podróż, co przekłada się na ograniczenie kosztów z nią związanych<sup>3</sup>. Inne kryteria, które brane są pod uwagę, to: cena za przejazd, komfort oraz bezpieczeństwo<sup>4</sup>. Wszystkie z wymienionych spełnia komunikacja kolejowa, której zaletą są także duże możliwości przewozowe i która dysponuje jedną z największych prędkości komunikacyjnych.

Przewozy pasażerskie w zależności od częstotliwości kursowania, prędkości jazdy, odległości pomiędzy poszczególnymi stacjami, liczby podróżnych możemy podzielić na przewozy aglomeracyjne, regionalne i dalekobieżne. Przewozy aglomeracyjne charakteryzują się natężonym ruchem przede wszystkim w dużych aglomeracjach w celu zapewnienia usługi transportowej do ich centrów. Przykładem takiego przewoźnika jest SKM (Szybka Kolej Miejska) czy WKD (Warszawska Kolej Dojazdowa). Przewozy regionalne są ukierunkowane na komunikację między miastami i miejscowościami w określonym regionie. Ich ruch odbywa się w obrębie województwa lub sąsiednich województw. Przykładem są między innymi Koleje Mazowieckie. Przewozy dalekobieżne dotyczą przejazdów międzywojewódzkich pociągami ekspresowymi, TLK, Inter Regio i Inter City<sup>5</sup>.

Transport kolejowy jest dobrem społecznie akceptowanym, jako jeden z niewielu środków transportu, który jest jednocześnie uniwersalny, masowy oraz przyjazny dla środowiska naturalnego poprzez ograniczoną emisję substancji szkodliwych<sup>6</sup>. Należy też pamiętać o istotnych ograniczeniach w korzystaniu z tego środka transportu, w tym o ograniczonej sieci infrastruktury<sup>7</sup>.

Celem badań jest określenie popularności transportu kolejowego oraz wskazanie, które kryteria decydują o wyborze tego środka transportu, w tym wyborze poszczególnych przewoźników.

Przyjęto następujące pytania badawcze:

1. Które kryteria decydują o wyborze transportu kolejowego?
2. Jakie są oczekiwania respondentów wobec przewoźników?

Z uwagi na swoją specyfikę przejazdu pociągami Intercity Pendolino zostały w badaniach potraktowane jako odrębna kategoria.

---

<sup>3</sup>I. Tarski: Czynniki czasu w procesie transportowym, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności, Warszawa 1976, s. 11; Q. Zhang, S. Ni, G. Huang, W. Li: Study on optimal allocation of rail transit capacity based on utility of passenger flow transfer and loss, Smart Innovation, Systems and Technologies, Mount Emei China 2019, s. 280–297; B.B. Kasu, G. Chi: Intercity passenger rails: Facilitating the spatial spillover effects of population and employment growth in the United States, 2000–2010, Journal of Urban Planning and Development 2018, nr 144(4), DOI 10.1061/(ASCE)UP.1943-5444.0000477

<sup>4</sup>B. Liberadzki: Transport: popyt, podaż, równowaga, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, Warszawa 1998, s. 13.

<sup>5</sup>M. Zajfert: Specyfika sektora transportu kolejowego i możliwe modele funkcjonowania jego segmentów, Zeszyty Naukowe Zarządzanie Zmianami 2012, nr 3–4, 23–45, s. 29.

<sup>6</sup>J. Barcik, P. Czech: Sytuacja transportu kolejowego w Polsce na przełomie ostatnich lat, część 1, Zeszyty Naukowe PŚ, Transport 2010, nr 67, s. 6.

<sup>7</sup>Szerzej: K. Pietrzak, O. Pietrzak: Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu kolejowego, [w:] Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu, I. Urbanyi-Popiołek (red.), Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2013, s. 47–66.

W badaniach wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, w tym technikę ankiety internetowej. Badania empiryczne zostały przeprowadzone w 2018 roku w ramach przedmiotu „Badania satysfakcji klienta w praktyce”, który jest realizowany na Wydziale Nauk Ekonomicznych SGGW. Przygotowany kwestionariusz ankiety został poddany konsultacjom w ramach wymienionego przedmiotu i udoskonalony. Autorki przeniosły go do formatu Google, a link, dzięki pomocy studentów, został rozesłany do osób korzystających z usług PKP. Po zweryfikowaniu poprawności wypełnienia kwestionariuszy poddano je ilościowej i jakościowej analizie.

### **Wyniki badań empirycznych**

W badaniach wzięło udział 166 osób, w tym 153 osoby (92,2%) korzystały z usług PKP. W analizie uwzględniono tylko tych respondentów. Zdecydowaną większość, bo 77,1% respondentów, stanowiły kobiety oraz osoby w wieku 20–30 lat (88,0%). Pozostali respondenci plasowali się w przedziałach wiekowych: do 20 lat (5,4%), 41–50 (3,0%) oraz po 1,2% w grupach 31–40, 51–60 i 61 i więcej lat. Trzy czwarte respondentów (74,7%) pochodziło z województwa mazowieckiego. Niemal połowa (45,8%) mieszkała w miastach powyżej 250 tys. mieszkańców, co trzeci (30,7%) na wsi, a pozostali w miastach: do 50 tys. mieszkańców (18,1%) oraz 50–250 tys. mieszkańców (5,4%). Struktura wiekowa respondentów miała odzwierciedlenie w ich aktywności zawodowej. Zdecydowana większość studiowała lub uczyła się (62,7%), co piąty (19,9%) łączył naukę z pracą, a pozostali tylko pracowali.

Przyjęto założenie, że posiadanie samochodu osobowego wpływa na korzystanie z komunikacji kolejowej. Ponad połowa respondentów (52,4%) zadeklarowała, że nie ma samochodu osobowego, pozostali mieli i jeździli nim często (22,3%) lub sporadycznie (20,5%), a nieliczni (4,8%) w ogóle nim nie jeździli.

Respondenci z największą częstotliwością korzystali z usług Kolei Mazowieckich, co wynika z tego, iż jest to przewoźnik obsługujący połączenia regionalne, wykorzystywane przede wszystkim przez osoby mieszkające poza Warszawą jako środek dojazdu do miasta i z powrotem (tab. 1). Koleje Mazowieckie (KM), Warszawska Kolej Dojazdowa (WKD) i warszawskie Zakłady Transportu Miejskiego (ZTM) są połączone programem „Wspólny Bilet ZTM-KM-WKD”<sup>8</sup>, który jest bardzo dużym ułatwieniem dla pasażerów.

Zdecydowanie najrzadziej respondenci korzystali z usług Szybkiej Kolei Miejskiej (SKM) i WKD, co jest odzwierciedleniem gęstości tej sieci. Respondenci korzystający z usług PKP Intercity mieszkali w dużych miastach i najczęściej wskazywali na brak samochodu. Relatywnie rzadko wykorzystywane były przez respondentów pociągi Intercity Pendolino, co wynika zapewne ze stosunkowo małej liczby kursów, kursowania tylko na dalekich i określonych trasach oraz wyższych niż w przypadku PKP Intercity czy Tanich Linii Kolejowych (TLK) cen biletu. Jako środek transportu w dojazdach do pracy oraz uczelni i do szkoły przeważała właśnie KM (tab. 2).

---

<sup>8</sup>Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, <http://www.ztm.waw.pl> (dostęp: 09.12.2018).

**Tabela 1.** Częstotliwość korzystania przez respondentów z usług poszczególnych przewoźników (%)

Wyszczególnienie	TLK	Intercity	Intercity Pendolino	KM	SKM	WDK
Codziennie	1,3	1,3	0,0	19,0	9,2	0,0
1–2 razy w tygodniu	10,5	11,8	2,6	15,7	8,5	2,0
Raz w miesiącu	24,2	23,5	5,9	13,1	8,5	2,6
Rzadziej niż raz w miesiącu	27,5	29,4	15,0	13,7	19,6	5,9
Sporadycznie lub nigdy	36,6	34,0	76,5	38,6	54,2	89,5

Źródło: własne badania empiryczne.

**Tabela 2.** Wiodące powody wyboru poszczególnych przewoźników przez respondentów (%)

Wyszczególnienie	TLK	Intercity	Intercity Pendolino	KM	SKM	WDK
Dojazd do szkoły/uczelni	19,0	18,3	2,6	30,7	17,6	3,9
Dojazd do pracy	3,9	5,9	7,2	20,9	15,0	4,6
Wyjazd wypoczynkowy	28,1	33,3	30,1	5,9	5,9	2,0
Wyjazd do rodziny/ /znajomych	43,1	45,8	17,6	26,8	10,5	5,9
Inne	5,9	5,9	13,1	13,7	20,3	27,5

Respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: własne badania empiryczne.

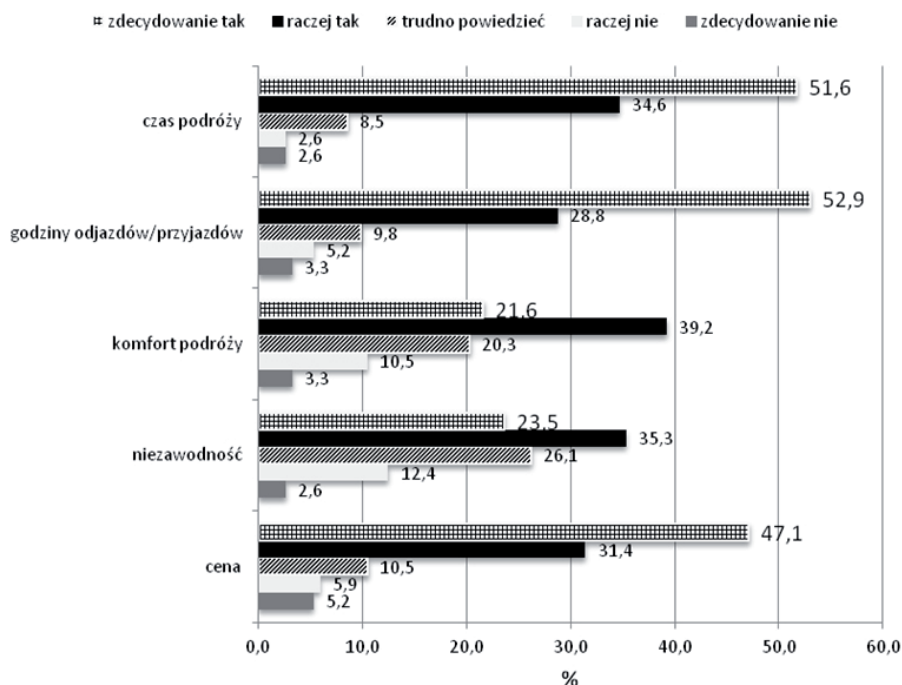
Tanie Linie Kolejowe oraz PKP Intercity były wykorzystywane przez respondentów przede wszystkim w wyjazdach do znajomych, rodziny lub na wypoczynek. W ocenie respondentów Intercity Pendolino jest środkiem transportu przeznaczonym do wyjazdów turystycznych (tab. 2).

Respondentów zapytano, jakie czynniki decydują o wyborze przewoźnika (rys. 1). Głównymi czynnikami decydującymi o wyborze przewoźnika było umiejscowienie kursów w tabeli odjazdów i/lub przyjazdów, czas podróży oraz cena. Respondenci najczęściej korzystali z biletów jednorazowych (73,9%) oraz miesięcznych (25,5%), a aż 84,4% korzystało też z ulg w środkach transportu. W opinii co trzeciego respondenta (33,1%) cena biletów jest adekwatna do standardu wyposażenia wagonów. Niewielu mniej ankietowanych, bo 28,6%, było przeciwnego zdania.

Nie odnotowano statystycznie istotnej zależności między znaczeniem poszczególnych czynników a preferowanymi przez respondentów przewoźnikami.

Respondentów poproszono też o wskazanie, które środki transportu w największym stopniu spełniają określone wymagania respondentów (tab. 3). W ocenie respondentów PKP Intercity w większym stopniu niż pozostali przewoźnicy spełnia wymagania w zakresie: punktualności, bezpieczeństwa, komfortu podróży oraz ceny biletu adekwatnej do trasy i jakości środka transportu. Intercity Pendolino jest postrzegany przez

## Pasażerski transport kolejowy w ocenie jego użytkowników



**Rysunek 1.** Znaczenie poszczególnych czynników przy wyborze przewoźników przez respondentów

Źródło: własne badania empiryczne.

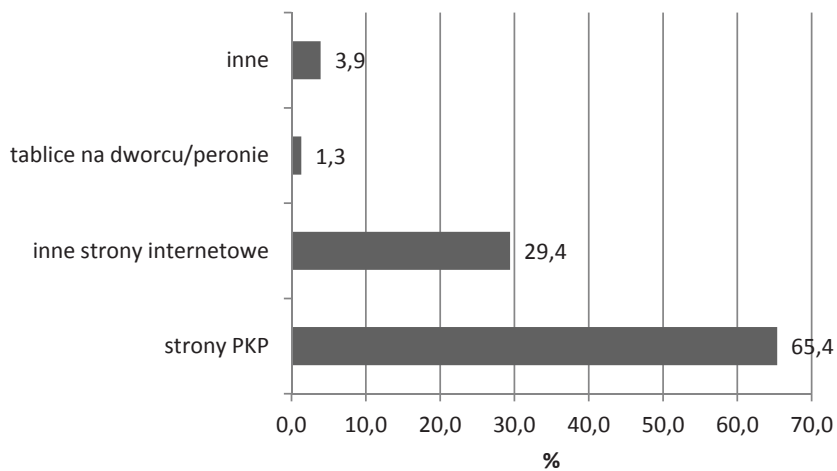
**Tabela 3.** Przewoźnicy, którzy w największym stopniu spełniają wymagania klientów w ocenie respondentów (%)

Wymagania	Przewoźnicy						Trudno powiedzieć
	TLK	Intercity	Intercity Pendolino	KM	SKM	WDK	
Punktualność	4,6	30,7	16,3	18,3	19,6	4,6	5,9
Bezpieczeństwo	5,2	39,2	26,8	11,8	8,5	2,0	6,5
Niezawodność	3,3	19,6	36,6	10,5	11,1	9,8	9,2
Komfort podróży	3,3	48,4	24,8	7,8	7,8	0,0	7,8
Czystość	3,3	20,9	49,0	9,2	6,5	0,7	10,5
Wysoka jakość obsługi personelu	3,9	22,9	47,1	8,5	4,6	0,0	13,1
Adekwatna do trasy i jakości cena biletu	26,8	31,4	8,5	17,0	10,5	3,3	2,6
Wystarczająca częstotliwość kursowania pociągów	16,3	24,8	3,9	26,8	17,6	3,3	7,2

Źródło: własne badania empiryczne.

respondentów jako przewoźnik, który w największym stopniu spełnia wymagania w zakresie czystości, niezawodność i wysokiej jakości obsługi klientów. Koleje Mazowieckie są postrzegane jako przewoźnik o najkorzystniejszej częstotliwości kursowania (tab. 3).

Przedmiotem badań były też źródła informacji o rozkładach jazdy, z których korzystają respondenci (rys. 2). Respondenci najczęściej korzystali ze strony internetowej PKP, a najrzadziej z informacji dostępnych na dworcach czy peronach.



**Rysunek 2.** Źródła informacji o rozkładach jazdy preferowane przez respondentów

Źródło: własne badania empiryczne.

Respondentów poproszono również o wskazanie tych elementów, które ich zadaniem należy usprawnić. Najczęściej wymieniano: poprawę punktualności, podawanie konkretnych informacji o czasach opóźnień, wymianę taboru na nowy, łatwiejszy dostęp do informacji dzięki np. wydajnej aplikacji, większą częstotliwość kursowania pociągów, lepsze skorelowanie połączeń również z innymi przewoźnikami, niższe ceny biletów w Intercity Pendolino, zasięg WiFi w pociągach, klimatyzację.

### Podsumowanie

Transport kolejowy stanowi atrakcyjną alternatywę dla coraz bardziej czasochłonnego i kosztownego transportu drogowego. Respondenci jako atuty podkreślali przede wszystkim godziny odjazdu i przyjazdu, czas podróży oraz cenę. Zróznicowanie przewoźników pod kątem zasięgu, standardu taboru i częstotliwości kursowania sprawia, że korzystają z niego zarówno osoby wyjeżdżające okazjonalnie na znaczne odległości, jak i codzienni podróżni przemieszczający się między miejscem zamieszkania a miejscem pracy lub nauki. Transport kolejowy jest równocześnie przejawem i czynnikiem rozwoju danego obszaru. Dobrze rozwinięta sieć daje bardzo często możliwości podjęcia pracy zarobkowej bez konieczności zmiany miejsca zamieszkania. Jest to szczególnie ważne

w przypadku mieszkańców małych miejscowości i wsi. Zaprezentowane badania wykazały, że respondenci postrzegają poszczególnych przewoźników poprzez pryzmat różnych korzyści. Z różną częstotliwością korzystają też z ich usług. Co ciekawe relatywnie wysoko ocenili przejazdy Intercity Pendolino, pomimo tego, że ich doświadczenia w korzystaniu z tych przejazdów były najmniejsze. Respondenci wskazali też obszary, które ich zdaniem powinny ulec usprawnieniu i były to przede wszystkim poprawa punktualności, komfortu i usprawnienie systemu informacji o rozkładzie jazdy i zmianach w nim.

### Literatura

- Barcik J., Czech P.: Sytuacja transportu kolejowego w Polsce na przełomie ostatnich lat, część 1, Zeszyty Naukowe PŚ, Transport 2010, nr 67, s. 5–12.
- Baza Danych Analiz Samorządowych, [www.systemanaliz.pl](http://www.systemanaliz.pl) (dostęp: 09.12.2018).
- Kasu B.B., Chi G.: Intercity passenger rails: Facilitating the spatial spillover effects of population and employment growth in the United States, 2000–2010, *Journal of Urban Planning and Development* 2018, nr 144(4), DOI 10.1061/(ASCE)UP.1943-5444.0000477
- Koźlak A.: *Ekonomika transportu. Teoria i praktyka gospodarcza*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
- Liberadzki B.: *Transport: popyt, podaż, równowaga*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, Warszawa 1998.
- Pietrzak K., Pietrzak O.: *Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu kolejowego*, [w:] *Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu*, I. Urbanyi-Popiołek (red.), Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2013.
- Tarski I.: *Czynnik czasu w procesie transportowym*, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności, Warszawa 1976.
- Zajfert M.: Specyfika sektora transportu kolejowego i możliwe modele funkcjonowania jego segmentów, *Zeszyty Naukowe Zarządzanie Zmianami* 2012, nr 3–4, 23–45, s. 29.
- Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, <http://www.ztm.waw.pl> (dostęp: 09.12.2018).
- Zhang Q., Ni S. Huang G., Li W.: Study on optimal allocation of rail transit capacity based on utility of passenger flow transfer and loss, *Smart Innovation, Systems and Technologies*, Mount Emei China 2019.

### Passenger railway transport in the assessment of its users

**Summary.** Rail transport is still a popular means of moving people near and far. This is related to the diversification of the railway carriers' offer. The aim of the research was to determine which factors determine the selection of individual carriers. The presented survey results showed differences in the perception of individual carriers, the criteria for their selection and elements requiring improvement.

**Key words:** railway transport, passenger, assessment, PKP