

Joost PLATJE\*

## OCENA OFERTY PRZEWOZÓW REGIONALNYCH PKP WEDŁUG STUDENTÓW<sup>1</sup>

Artykuł ten zawiera wyniki ankiety przeprowadzonej wśród studentów prywatnych i państwowych szkół wyższych w Opolu i we Wrocławiu. Ankieta ta ma na celu ocenę usług oferowanych przez Polskie Koleje Państwowe (PKP). Ze względu na fakt, że prawie 79% próbek posiada prawo jazdy, prawie 52% dysponuje samochodem, a 65% spośród studentów nieposiadających samochodu chciałoby go nabyć najszybciej, jak to tylko możliwe, można oczekiwać, że popyt tej grupy na usługi kolejowe raczej będzie wykazywał w przyszłości tendencję spadkową. Ogólnie rzecz biorąc, korzystanie z samochodu jest oceniane pozytywniej niż podróżowanie koleją. Ciekawym zjawiskiem jest to, że według respondentów koszty skorzystania z samochodu albo kolei nie różnią się. Badani wskazują na czynniki, które można poprawić, żeby przynajmniej utrzymać popyt na usługi PKP na danym poziomie. W niektórych przypadkach może być to (początkowo) kosztowne, np. powiększenie ilości połączeń. Jednak dbanie o czystość w pociągach nie zawsze idzie w parze z wielkimi kosztami.

### WPROWADZENIE

W marcu 2005 roku została przeprowadzona ankieta dotycząca oceny oferty Przewozów Regionalnych PKP według studentów. Studenci jako grupa byli przedmiotem badań, ponieważ można oczekiwać, że regularnie jeżdżą pociągami ze względu na wiek, brak pieniędzy oraz ustawową zniżkę. Ponadto ich obecne doświadczenie może być istotnym czynnikiem wyboru środka transportu w przyszłości. Zostały wypełnione 721 kwestionariusze, respondentami byli studenci Międzynarodowej Wyższej Szkoły Logistyki i Transportu we Wrocławiu (218), Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Opolskiego (345), Politechniki Wrocławskiej (97), Wyższej Szkoły Zarządzania

---

\* Międzynarodowa Wyższa Szkoła Logistyki i Transportu we Wrocławiu.

<sup>1</sup> Jestem wdzięczny Maciejowi Tylkowskiemu (Studenckie Koło Naukowe „Globe”, Międzynarodowa Wyższa Szkoła Logistyki i Transportu we Wrocławiu) oraz Andrzejowi Stasiukowi (Studenckie Koło Naukowe „Zrównoważony Rozwój”, Uniwersytet Opolski, Wydział Ekonomiczny) za ich konstruktywny udział w rozwijaniu badań. Wspólnie opublikowaliśmy wstępne wyniki [Platje, Stasiuk i Tylkowski, 2005]. Ponadto chciałbym podziękować Alanowi Habelowi, Agnieszce Dębickiej oraz Łukaszowi Najgebauerowi za ich pomoc okazaną przy przeprowadzaniu niniejszej ankiety.

i Administracji w Opolu (57) oraz Uniwersytetu Wrocławskiego (4). Wrocław ma ok. 650000 mieszkańców, Opole ok. 130000. Ponad 53% próbki składało się z kobiet, a prawie 47% z mężczyzn. 551 respondentów studiuje w trybie dziennym, natomiast 170 w trybie zaocznym. Przeważająca część studentów (649) mieści się w przedziale wiekowym pomiędzy 18 a 24 rokiem życia. W podrozdziale 2 przedstawiono odpowiedzi na pytanie ogólne, natomiast w podrozdziale 3 omówiono i zanalizowano ocenę usług PKP w porównaniu do oceny niektórych czynników istotnych przy korzystaniu z samochodu w Polsce.

## 1. ANKIETA - PYTANIA OGÓLNE

Większość respondentów podróżuje najczęściej drugą klasą (49,1% wybiera pociąg osobowy, 23,0% - pośpieszny, jeden na pięciu studentów nigdy nie podróżuje pociągiem). Najbardziej popularna jest jazda samochodem, a następnie odpowiednio autobusem, koleją i rowerem. 78,7% studentów posiada prawo jazdy, a 51,6% dysponuje samochodem. Pośród 48,4% nieposiadających samochodu (348 respondentów) 65% chciałoby jak najszybciej kupić samochód, jeśli tylko miałoby pieniądze. Natomiast 9% pragnie kupić samochód, jak tylko skończy studia. 82 studentów (11,4% całej próby) stwierdziło, że zamierza nabyć samochód w bliżej nieokreślonej przyszłości, ale się z tym nie spieszy. 6 badanych odpowiedziało, że kupi samochód tylko wtedy, gdy będzie go potrzebować do pracy. Prawie nikt (2 osoby) nie zaznaczył opcji „nigdy w życiu”. Z badań wynika, że większość studentów raczej nie korzysta z usług PKP, a kolejna duża grupa może zrezygnować z jazdy pociągiem (przynajmniej częściowo) w przyszłości tak szybko, jak tylko możliwe. Przykładowo, prawie 80% studentów woli jechać samochodem np. z Wrocławia do Warszawy, choć jakość dróg nie jest najlepsza, a podróż pociągiem może trwać krócej.

## 2. ANKIETA - OCENA USŁUG PKP

Studentów poproszono o ocenę różnych czynników dotyczących podróżowania pociągiem oraz samochodem w skali od 1 (bardzo źle / uciążliwy) do 7 (celujący / absolutnie nie ma problemów). Ogólne wyniki zaprezentowano w tabeli 1 i 3, natomiast w tabeli 2 i 4 przedstawiono analizę modalnej (wartość pojawiającą się najczęściej [Crawshaw i Chambers, 1994, 2]), mediany (wartość środkowa uszeregowanej listy wszystkich danych [Crawshaw i Chambers, 1994, 62]) oraz średniej.

Studenci uważają usługi oferowane przez PKP za niezadowolające. W przypadku oceny czasu trwania podróży, modalna i mediana wynoszą 3, a średnia 3,21. Ocenę 4 można interpretować jako ani dobrą, ani złą. Więc czynnik ten oceniono raczej źle. Sytuacja dotycząca przesiadek, dostępności usług PKP oraz ilości połączeń wcale nie wygląda lepiej. Gorzej ocenione zostały bezpieczeństwo, komfort podróżowania, czystość oraz obsługa. Modalna w przypadku czystości wynosi 1, co oznacza, że największa grupa (tu ponad 30% respondentów) uważa stan czystości za tragiczny, a ponad 58% za zły albo bardzo zły. Trochę lepiej rysuje się sytuacja z kosztami podróży, te oceniono ani jako dobre, ani złe (modalna i mediana 4, średnia 3,63) oraz z rozkładem jazdy (modalna 4, mediana 3, średnia 3,33). Jednak najlepsza ocena czynników branych pod uwagę przy korzystaniu z usług PKP to „ani dobrze, ani źle” - to nie wróży nic dobrego dla popytu na usługi PKP w przyszłości i potwierdza wcześniejsze stwierdzenie, że wiele osób może zrezygnować z usług PKP, jeśli to tylko jest możliwe.

Analiza ocen niektórych czynników uwzględnianych przy korzystaniu z samochodu w Polsce może potwierdzić powyższą tezę. Wyżej niż w przypadku podróży pociągiem oceniono czas trwania podróży, bezpieczeństwo oraz komfort podróżowania. Ciekawym zjawiskiem jest to, że średnia ocena

kosztów podróży w obu przypadkach jest prawie taka sama (pociąg - 3,63; samochód - 3,69). Tylko wysokość modalnej (4) działa na korzyść pociągu w porównaniu do samochodu (3). Można to wytłumaczyć tym, że wiele osób, podejmując decyzję o wyborze środka transportu, nie bierze pod uwagę kosztów stałych jazdy samochodem (ubezpieczenia, amortyzacja). Samochód już jest, więc trzeba korzystać. Ale często koszty zmienne jazdy samochodem mogą być wyższe niż w przypadku pociągu. Więc może przy ocenie kosztów podróży samochodem istnieje jakiś dysonans poznawczy, koszty zależą również od rodzaju samochodu albo część respondentów ma „sponsora” ze strony rodziców, albo istnieje „efekt pasażera”. „Efekt pasażera” polega na tym, że właściciel samochodu często płaci za benzynę, nawet jeśli podwozi kogoś innego, np. kolegę / koleżankę, znajomego / znajomą. Podział kosztów często nie jest akceptowany. Jednak są to tylko tezy, które wymagają dalszych badań.

Jakość dróg jest oceniona jako fatalna, natomiast sytuacja dotycząca ilości dróg oraz korków jako raczej zła. To jeszcze nie wystarczy, żeby ktoś zrezygnował z samochodu. Nie tylko z uwagi na lepszą ocenę czynników wymienionych powyżej (czas, komfort, bezpieczeństwo), ale również dobrą ocenę poczucia niezależności.

Tab. 1. Ocena niektórych czynników przy korzystaniu z usług PKP

Tab. 1. An assessment of some factors when using the services of Polist State Railways.

Czynnik	Ocena	1	2	3	4	5	6	7	Suma
Czas trwania podróży / szybkość dojazdu		87	131	184	171	88	27	5	693
Bezpieczeństwo		112	165	175	127	71	36	11	697
Komfort podróżowania		108	200	219	117	40	9	3	696
Przesiadki		115	136	178	129	64	33	35	690
Czystość		212	192	174	83	23	6	4	694
Obsługa		102	164	184	142	84	13	6	695
Koszty podróży		56	101	161	184	122	53	16	693
Dostępność usług PKP		86	114	205	160	76	35	8	684
Ilość połączeń		88	132	205	164	72	21	12	694
Rozkład jazdy		79	116	175	198	82	32	11	693

1 = bardzo źle / uciążliwy; 7 = celujący / absolutnie nie ma problemów; N = 721

1 = very bad / burdensome; 7 = excellent / absolutely no problems; N = 721

Tab. 2. Ocena niektórych czynników przy korzystaniu z usług PKP - modalna, mediana oraz średnia.

Tab. 2. An assessment of some factors when using the services of Polist State Railways - mode, median and mean.

Czynnik	Ocena	Modalna	Mediana	Średnia
Czas trwania podróży / szybkość dojazdu		3	3	3,21
Bezpieczeństwo		2	3	3,05
Komfort podróżowania		3	3	2,74
Przesiadki		3	3	3,19
Czystość		1	2	2,34
Obsługa		3	3	3,01
Koszty podróży		4	4	3,63
Dostępność usług PKP		3	3	3,24
Ilość połączeń		3	3	3,16
Rozkład jazdy		4	3	3,33

1 = bardzo źle / uciążliwy; 7 = celujący / absolutnie nie ma problemów; N = 721

1 = very bad / burdensome; 7 = excellent / absolutely no problems; N = 721

### 3. UWAGI KOŃCOWE

W tym artykule omówiono wyniki przeprowadzonych wśród 721 studentów z Opola i Wrocławia badań dotyczących oceny usługi PKP. Jeśli studenci stanowią wzór dla innych grup, wyniki nie wróżą kolorowej przyszłości dla przewozów pasażerskich. Średnia ocena czynników branych pod uwagę przy korzystaniu z usług PKP waha się pomiędzy ani dobrze / ani źle (koszty podróży) a bardzo źle (czystość). Ale nawet najwyższej oceniony czynnik - koszty - uzyskał taką samą ocenę w przypadku samochodu. Wielu studentów już posiada samochód, a większość studentów nieposiadająca samochodu chce go kupić jak najszybciej. Jeśli PKP chcą powiększyć albo przynajmniej utrzymać popyt na danym poziomie, należy badać, które czynniki trzeba poprawić. W niektórych przypadkach może być to (początkowo) kosztowne (np. zwiększenie liczby połączeń). Jednak zwiększona dbałość o czystość nie zawsze idzie w parze z wielkimi kosztami.

### LITERATURA

- [1] CRAWSHAW J., CHAMBERS J., *A Concise Course in A-Level Statistics*, third edition, Cheltenham, 1994.
- [2] PLATJE J., STASIUK A., TYLKOWSKI M., *Ocena oferty Przewozów Regionalnych PKP według studentów - wyniki wstępne*, w: „Przewozy Regionalne w Polsce - szanse i zagrożenie”, I Konferencja Naukowo-Techniczna Wrocław 21-24.04.2005, str. 154-159, CL Consulting i Logistyka Spółka z o.o., Wrocław, 2005.

### AN ASSESSMENT OF SERVICES OFFERED BY PKP REGIONAL TRANSPORT ACCORDING TO STUDENTS

In this paper the results of a questionnaire among students of private and public institutions of higher education in Opole and Wrocław on an assessment of the services of Polish State Railways (PKP) is presented. As almost 79% of the sample has a driver's license and almost 52% possess a car, while 65% of the students who do not possess a car would like to buy one as soon as possible, it can be expected that the demand for railway services by this group is likely to decline in the future. In general, car use is assessed more positively than train use. Interesting is the assessment of cost of using car and train, which according to the respondents do not differ. Some factors that can be changed in order to keep the demand for PKP services at least at the same level are indicated. In some cases change can be (initially) expensive, e.g. increasing the number of connections. However, improvement of cleanliness is not always accompanied by an increase in costs.