

Mamy najgorszą kolej w Unii Europejskiej – wynika z badań satysfakcji pasażerów przeprowadzonych na zlecenie Komisji Europejskiej

Karol Trammer

(tekst pochodzi z dwumiesięcznika „Z Biegiem Szyn”, nr 54, lipiec-sierpień 2011)

<http://www.zbs.net.pl>

Kolejny druzgocący raport dla polskiej kolei. Najpierw – w lutym 2011 r. – Bank Światowy opublikował „Dokument dotyczący polityki transportowej”, a następnie – w czerwcu 2011 r. – zaprezentowane zostały wyniki przeprowadzonego przez Komisję Europejską badania opinii pasażerów kolei.

Liczący 180 stron lutowy raport Banku Światowego rozprawił się z panującą na polskiej kolei filozofią, wedle której najlepszym sposobem na cięcie kosztów miały być likwidacje połączeń. Eksperti Banku Światowego za pomocą wymiernych wskaźników wykazali, że zasadniczym skutkiem masowych cięć w ofercie przewozowej były nie oszczędności, lecz pogorszenie efektywności kolei – polski wskaźnik natężenia ruchu na jeden kilometr sieci kolejowej znajduje się znacznie poniżej europejskiej przeciętnej. Problem mało intensywnego ruchu pociągów ciągnie w dół wskaźniki wydajności pracowników oraz taboru. Polska kolej pod względem efektywności funkcjonowania znajduje się na końcu europejskiej stawki.

Kolejowy Eurobarometr

Równie słabo polska kolej wypada w oczach pasażerów. W czerwcu 2011 r. przedstawione zostały wyniki przeprowadzonego w marcu ogólnoeuropejskiego badania satysfakcji pasażerów kolei („Survey on passengers' satisfaction with rail services“). Badanie zostało przeprowadzone na zlecenie Dyrekcji Generalnej Transportu i Mobilności w Komisji Europejskiej w ramach realizowanego od 1973 r. projektu badawczego Eurobarometr, za pomocą którego Komisja Europejska zbiera wśród mieszkańców Unii Europejskiej opinie na różne tematy.

Tym razem zapytano 9,7 tys. mieszkańców 25 z 27 państw Unii o to, jak oceniają funkcjonowanie kolei w swoich krajach. W badaniu nie wzięli udziału mieszkańcy Cypru i Malty – te śródziemnomorskie wyspy nie posiadają bowiem sieci kolejowych. Do ankiety wytypowane zostały osoby, które w ciągu 12 miesięcy przed badaniem przynajmniej raz podróżowały pociągiem.

Europejczyków poproszono o ocenę kolei w swoich ojczyznach – ankietarzy pytali między innymi o ofertę przewozową, poczucie bezpieczeństwa, komfort i czystość czy punktualność. W przypadku większości zagadnień najgorszą opinię o kolei w swoim kraju mieli... Polacy.

Jedyna tak nisko oceniana kolej

Polska kolej wypadła najgorzej w aż 16 spośród 19 tematów ankiety. Co więcej, nie było ani jednego zagadnienia, w przypadku którego Polacy oceniliby swoją kolej na poziomie wyższym od uśrednionej oceny dla całej Unii Europejskiej. Nie ma drugiej tak nisko ocenianej kolei – w żadnym innym państwie nie wystąpiła sytuacja, aby miejscowa kolej w przypadku wszystkich zagadnień była oceniana zawsze poniżej poziomu przeciętnej unijnej noty.

Polska kolej stosunkowo najlepiej oceniana jest pod względem łatwości zakupu biletów – tu niezadowolenie wyraziło 21% pytanym, a aż 76% zadeklarowało satysfakcję. Ten wynik nie uchronił jednak naszej kolei przed słabym 21. miejscem w tej kategorii. Przy ocenie innych zagadnień było już tylko gorzej.

23. miejsce polska kolej zajęła w kwestii satysfakcji podróżnych z dostępności drużyn konduktorskich. Jeszcze gorzej pod tym względem oceniona została kolej niemiecka. Słabe to jednak pocieszenie – bowiem za Odrą i Nysą Łużycką, dla obniżenia kosztów, wiele pociągów kursuje bez obsługi konduktorskiej i jedynym pracownikiem na pokładzie jest maszynista.

24. miejsce ankietowani pasażerowie przyznali Polsce w kwestii dostępności miejsc parkingowych przy dworcach kolejowych – pod tym względem mniej usatysfakcjonowani od Polaków są tylko Rumuni.

W pozostałych kilkunastu analizowanych kategoriach polska kolej zajęła wyłącznie ostatnie pozycje.

Słaba oferta, brud, brak informacji

Polscy pasażerowie bardzo nisko oceniają ofertę przewozową kolei. Spośród wszystkich mieszkańców Unii Europejskiej to Polacy są najmniej zadowoleni z częstotliwości kursowania pociągów (51% niezadowolonych), czasów podróży (53% niezadowolonych), punktualności kolei (52% niezadowolonych) oraz skomunikowań między pociągami (51% niezadowolonych). Jednocześnie połowa pytanym Polaków uważa, że problemem polskiej kolei jest za mała liczba miejsc w pociągach.

Według ankietowanych polskich pasażerów, negatywną cechą naszej kolei jest czystość, a raczej jej brak. Polska kolej zajęła ostatnie miejsce zarówno pod względem oceny czystości na stacjach (62% niezadowolonych), jak i w pociągach (50% niezadowolonych). Za najczystsze swoje stacje kolejowe oraz pociągi uważają Hiszpanie.

Okolo połowa Polaków jest niezadowolona z poziomu informacji na kolei. 46% pytanym ma problemy z uzyskaniem na stacjach informacji na temat rozkładów jazdy oraz układu peronów. 57% ankietowanych narzeka na dostęp do informacji podczas podróży, zwłaszcza w przypadku opóźnień.

Problemem polskiej kolei jest również niskie poczucie bezpieczeństwa osobistego wśród pasażerów – Polacy to najmniej zadowoleni pod tym względem mieszkańcy Unii Europejskiej. 43% ankietowanych pasażerów z Polski nie jest zadowolonych z poziomu bezpieczeństwa na stacjach kolejowych, niezadowolenie z bezpieczeństwa osobistego w pociągach wyraziło 40% respondentów. Najbezpieczniej w pociągach i na stacjach kolejowych czują się Finowie.