

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.