


Eliza Frankiewicz*

Justyna Przywojska**

 <https://orcid.org/0000-0002-1125-2225>

Rozdział 3

Determinanty korzystania z usług Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

Streszczenie. Niniejszy rozdział monografii łączy analizę teoretyczną i empiryczną w celu zbadania kluczowych aspektów związanych z poprawą dostępności i konkurencyjności kolei aglomeracyjnych w porównaniu z transportem indywidualnym. Skupia się na wybranych kwestiach istotnych dla tematu, mając na uwadze przede wszystkim ocenę obecnego stanu systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej (ŁKA) oraz zidentyfikowanie jej perspektyw rozwoju w przyszłości.

Badanie ma za zadanie określenie zalet i wad świadczenia usług transportowych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną Sp. z o.o., jednocześnie identyfikując potencjalne obszary poprawy i rozpoznając potrzeby klientów firmy. W tym celu jako metodę badawczą wykorzystano anonimową ankietę internetową. Treść tekstu zawiera ważne spostrzeżenia, które mogą przyczynić się do dalszych badań nad rozwojem i znaczeniem kolei aglomeracyjnej w Łodzi.

Słowa kluczowe: Łódzka Kolej Aglomeracyjna, obsługa pasażerów, kolej aglomeracyjna, dostępność transportowa, usługi transportowe

* Eliza Frankiewicz – studentka kierunku Logistyka, Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, ul. Rewolucji 1905 r. 37/39, 90-214 Łódź, e-mail: frankiewicz.eliza@gmail.com

** Justyna Przywojska – dr, adiunkt, Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Katedra Pracy i Polityki Społecznej, ul. Rewolucji 1905 r. 37/39, 90-214 Łódź, e-mail: justyna.przywojska@uni.lodz.pl

Determinants of Using Services of the Łódzka Kolej Aglomeracyjna

Abstract. This chapter of the monograph combines theoretical and empirical analysis to investigate the key aspects related to improving the accessibility and competitiveness of agglomeration railways compared to individual transportation. It focuses on selected issues relevant to the topic, with a primary objective of evaluating the current state of the Łódź Agglomeration Railway system and identifying its future prospects.

The study aims to determine the advantages and disadvantages of implementing transport services by Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o., while identifying potential areas for improvement and recognizing the needs of the company's customers. An anonymous internet survey was used as the research method. The content of this chapter provides important insights that may contribute to further research on the development and significance of agglomeration railways in Łódź.

Keywords: Łódzka Kolej Aglomeracyjna, passenger service, agglomeration railway, transport accessibility, transportation services

Wprowadzenie

Ze względu na wysokie koszty utrzymania i brak funduszy, systemy kolejowe w Polsce oraz ich infrastruktura przez lata pozostawały znacząco zaniedbywane. Dziś kolej doczekała się powrotu zainteresowania nią i przechodzi gruntowną modernizację. W szczególności w ostatnich latach obserwujemy wzrost znaczenia kolei aglomeracyjnych w naszym kraju. Dzięki funduszom Unii Europejskiej na terenach należących do województwa łódzkiego możliwe było uruchomienie Systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej, którego głównym operatorem jest Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o. Spółka ta koncentruje się na połączeniach pomiędzy miastami satelickimi a Łodzią.

Celem rozdziału jest identyfikacja czynników decydujących o korzystaniu z usług transportowych oferowanych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną Sp. z o.o. oraz powodów, dla których usługi te są lub nie są postrzegane jako atrakcyjne. Dodatkowo, na podstawie wyników przeprowadzonego badania wskazano potencjalne kierunki działań na rzecz poprawy jakości analizowanych usług.

Pojęcie i charakterystyka potrzeb transportowych ludności

Transport należy do działu produkcji materialnej o charakterze cyklicznym i wieloczynnościowym. W procesie transportowym występuje jednocześnie produkcja usług oraz ich konsumpcja. Cechą charakterystyczną transportu jako dobra jest brak przedmiotu pracy, ponieważ jego celem jest przemieszczanie przedmiotu przewozu, a nie tworzenie nowego. Transport jest działalnością społeczną, która przenika przez wszystkie dziedziny życia społecznego, gospodarczego, politycznego oraz kulturowego. Jego rola przyczyniła się do rozwoju cywilizacji, wykształcenia nowych form współżycia społecznego, zmian stosunków międzyludzkich oraz wpłynęła na środowisko społeczne i przyrodnicze podstawy życia społecznego (Krzykała, 2004: 25).

Transport pozwala na swobodne przemieszczanie się w celu zaspokojenia potrzeby transportowej człowieka w wymiarze społecznym oraz gospodarczym, przy czym zapotrzebowanie na transport jest trwałe i nieograniczone. Transport jest też ważnym czynnikiem sprzyjającym poprawie jakości życia (Kwarciński, 2019: 75). Rozwój techniczny i ekonomiczny przyczynia się do zwiększenia możliwości wyboru zróżnicowanych usług transportowych, a potrzeby transportowe kształtują się według następujących czynników: rozwoju gospodarki światowej, międzynarodowego podziału pracy, procesów integracyjnych i globalizacyjnych społeczeństwa; zwiększonej ruchliwości społecznej i komunikacji ludności; powszechnego zapotrzebowania na różne formy zagospodarowania czasu wolnego (Ziembicki, Pyza, 2017: 388).

Potrzeby transportowe w stosunku do potrzeb pierwotnych są wtórne. Mogą przybierać różny charakter czy częstotliwość, w zależności od celu podróży i siły oddziaływania źródeł ruchu. Z ich zaś wtórnego charakteru wynika ich niejednorodność. Pierwsze kryterium warunkuje wybór środka transportu, czas i częstotliwość występowania potrzeby przemieszczania się. Cele podróży – zgodnie z ogólnie przyjętym kryterium podziału – klasyfikujemy jako zawodowe, bytowe, rekreacyjne i pozostałe (Ziembicki, Pyza, 2017: 388).

Najbardziej trwałe są przewozy związane z celami zawodowymi. Charakteryzują się dużą częstotliwością i stabilnością rozkładu przestrzennego. Cele bytowe, rekreacyjne i pozostałe nie wykazują takich cech. Nie występuje wśród nich taka koncentracja w czasie ani systematyczność (Ziembicki, Pyza, 2017: 388). Pasażerskie potrzeby przewozowe wiążą się głównie z przejazdami służbowymi, pracowniczymi i przejazdami młodzieży do szkół oraz uczelni wyższych (Mądziel, 2016: 1635).

Mechanizmy kierujące wielkością ruchliwości komunikacyjnej są trudne do przewidzenia, ponieważ każdy obszar ma swoje indywidualne cechy zagospodarowania przestrzennego oraz inne potrzeby społeczne i gospodarcze. Nierówności popytu na usługi transportowe na obszarach miejskich są ściśle związane z miejscem,

czasem i dotyczą wahań godzinowych w ciągu doby, tygodnia czy też pory roku. Jest to głównie spowodowane sposobem organizacji życia ludności. Potrzeby transportowe na terenach zurbanizowanych charakteryzują się takimi właściwościami, jak: nierównomierność występowania – występuje w kontekście czasu i przestrzeni, ze względu na różne rozmieszczenie miejsc docelowych podróży oraz różną gęstość zaludnienia; koncentracja na ograniczonym przestrzennie terenie – związana z niewielką średnią odległości podróży i skupia się na danym obszarze miejskim; powszechność występowania – wynika z konieczności przemieszczania się na całym obszarze ośrodka zurbanizowanego; masowość występowania – jest spowodowana nierównością popytu w przestrzeni i czasie, charakteryzuje się powstawaniem potoków pasażerskich na określonych trasach lub odcinkach, w określonych kierunkach i godzinach (Ziembicki, Pyza, 2017: 389).

Znając potrzeby transportowe oraz ich charakterystykę, możemy połączyć dane demograficzne oraz przestrzenne w celu ustanowienia najbardziej optymalnego systemu transportowego dla danego regionu. W myśl zasady pomocniczości Unia Europejska pomaga tworzyć oraz współfinansować działania na rzecz wspólnego dobra i rozwoju obszaru europejskiego. Udostępnia krajom członkowskim narzędzia oraz wiedzę niezbędną do analiz i badań nad rozwojem zrównoważonego transportu (Wołek, 2014: 390). Narzędzia z zakresu technologii ICT (Information and Communications Technology) mogą pomóc w zbieraniu danych o przepływach pasażerskich, rozwiązywaniu problemów dotyczących kongestii miejskiej czy utrzymaniu i naprawie infrastruktury oraz bezpieczeństwa w przestrzeni miejskiej (Sharif, Pokharel, 2021: 1).

Dostępność i jakość usług transportowych

W procesie zaspokajania potrzeb transportowych znaczną rolę odgrywa zagadnienie dostępności transportowej, warunkuje ono bowiem egzystencję człowieka zarówno w wymiarze społecznym, jak i gospodarczym. W literaturze nie ma podstawowej definicji, która mogłaby jednoznacznie opisać dostępność transportową. Możemy znaleźć zarówno proste, jak i krótkie definicje, np. „możliwość dotarcia do jakiegoś celu” (Bocheński, 2018: 105), w słowniku pojęć „Strategii rozwoju transportu do 2020 roku” zaś dostępność transportową określa się jako „łatwość osiągnięcia danego miejsca ze zbioru innych miejsc dzięki istnieniu sieci infrastruktury i usług transportowych. Dany punkt obszaru jest tym bardziej dostępny transportowo, im więcej jest innych punktów, do których można dotrzeć zadowalająco szybko, tanio i sprawnie” (*Słownik pojęć strategii rozwoju transportu do 2020 roku*, 2014: 5). Natomiast Klaus Spiekermann i Jörg Neubauer definiują dostępność transportową jako „najważniejszy »produkt« systemu

transportowego, który determinuje przewagę lokalizacyjną obszaru (tj. regionu, miasta lub trasy) względem wszystkich obszarów, w tym również siebie” (Spiekermann, Neubauer, 2002: 7).

Należy zwrócić uwagę, że istnieje kluczowy związek między dostępnością transportową a popytem na usługi transportowe, ponieważ przewozy i zachowania komunikacyjne pasażerów są uwarunkowane dostępnością. Dostępność transportowa wpływa zatem znacząco na sposób kształtowania się miast, na rynek pracy, rozwój przedsiębiorstw i sposób osiedlania się ludności. Oznacza to, że poprzez modernizację istniejącej już sieci połączeń komunikacyjnych, zwiększanie liczby przystanków i kursów dziennych, doprowadzimy do zwielokrotnienia potoków pasażerskich, co może z kolei wpłynąć na rozwój okolicznych regionów. Z tego powodu każdy obszar urbanistyczny powinien opracować swój indywidualny, dostosowany do potrzeb zbiór działań, w celu zoptymalizowania transportu miejskiego.

Zwiększanie dostępności transportowej miast i regionów ma zapobiegać powstawaniu zjawiska ubóstwa transportowego (stanu ograniczonej mobilności) oraz wykluczenia transportowego, czyli stanu, gdy następuje zredukowanie lub brak dostępu do danych dóbr i usług, ograniczenie w podejmowaniu decyzji, kapitału społecznego czy sieci społecznych. Może to doprowadzić osoby nim dotknięte do wykluczenia społecznego związanego z transportem. Zjawisko to najczęściej występuje na terenach pozamiejskich, gdzie dostępność komunikacji publicznej jest ograniczona, co wymusza konieczność posiadania samochodu, którego utrzymanie wiąże się z kolei z wysokimi kosztami. Jednakże istniejące potrzeby transportowe nie mogą być zaspokojone w żaden inny sposób (Zmuda-Trzebiatowski, 2016: 755–756).

Poza dostępnością usług transportowych, istotne znaczenie dla formowania popytu na te usługi ma ich jakość. Jest ona drugim podstawowym kryterium kształtującym strukturę podaży na rynku. Usługodawca odpowiedzialny jest za dostarczenie oferty transportowej na odpowiednim poziomie jakości, zgodnie ze standardami określonymi dla branży transportowej, w celu zadowolenia klienta. Przewoźnik kolejowy ma obowiązek zapewnienia bezpiecznego, wygodnego, szybkiego oraz cenowo przystępnego transportu dla pasażerów, a także realizacji ich wymagań w jak najwyższym stopniu. Aby utrzymać dotychczasowych klientów i przyciągnąć nowych, przewoźnik musi dostarczać usługi według zatwierdzonych standardów jakości na poziomie europejskim (Zitrický *et al.*, 2015: 63).

Do podstawowych metod badania jakości w usługach pasażerskich należą metody ilościowe tj. metoda Servqual, indeks satysfakcji klienta CSI czy metoda zdarzeń krytycznych CIT oraz metody jakościowe, czyli analiza skarg i zażaleń, czy Tajemniczy klient (Mystery Shopping) (Frąś, 2014: 301). W kolejowych przewozach pasażerskich należy jednak zwrócić szczególną uwagę na stosowanie standardów europejskich EN 13816 oraz EN 15140. Określają one bowiem wymagania dotyczące definiowania celów i sposobu pomiaru jakości usług w transporcie publicznym oraz umożliwiają porównanie z alternatywnymi środkami transportu. Pierwsza norma EN 13816 „Transport – Logistyka i usługi – Publiczny transport pasażerski – Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług” określa

wymagania dotyczące definiowania celu i pomiaru jakości usług w publicznym transporcie pasażerskim. Norma zaś EN 15140 „Publiczny transport pasażerski” określa podstawowe wymagania i zalecenia dotyczące pomiarów systemu jakości, które są stosowane w normie EN 13186 oraz dotyczą pomiaru przeprowadzonego przez osoby trzecie i usługodawcę (Zitrický *et al.*, 2015: 61–62).

Ocena jakości usług transportowych oferowanych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną w świetle wyników badania

Zgodnie z dokumentami strategicznymi na lata 2007–2013, w ramach osi priorytetowej VII Transport przyjazny środowisku, działania 7.3 Transport miejski w obszarach metropolitalnych, Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego dzięki funduszom uzyskanym z UE powołał 10 maja 2010 r. Łódzką Kolej Aglomeracyjną. Spółka ta świadczy usługi z zakresu transportu pasażerskiego na podstawie umowy zawartej z Samorządem Województwa Łódzkiego, posiadającym w niej 100% udziałów. Celem powołania ŁKA było wyrównanie istniejących dysproporcji rozwojowych pomiędzy regionami i poprawa jakości życia ich mieszkańców³.

Ostatnie publikowane w raportach ŁKA badania dotyczące opinii pasażerów na temat jakości usług spółki pochodzą z 2019 r., w 2020 r. zaś ze względu na stan epidemii COVID-19 nie przeprowadzono Badań satysfakcji klienta (Łódzka Kolej Aglomeracyjna, 2021). Nie były również opublikowane ani przeprowadzone analizy związane z poznaniem przyczyn, dla których pozostała grupa osób nie korzysta z usług ŁKA. Warto tę lukę uzupełnić, takie bowiem wyniki mogą być równie istotne dla dalszego rozwoju spółki.

Badanie zatytułowane „Stan obecny oraz perspektywy rozwoju Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej w opinii osób korzystających i niekorzystających z jej usług” zostało przeprowadzone w formie interaktywnej ankiety internetowej w dniach 9–13 czerwca 2021 r. za pomocą aplikacji Google Forms. Jego celem było poznanie opinii użytkowników oraz potencjalnych użytkowników ŁKA na temat jakości oferowanych przez spółkę usług przewozowych oraz określenie zarówno przyczyn niekorzystania z oferty ŁKA, jak i czynników motywujących do korzystania z niej. Badanie miało charakter anonimowy i dotyczyło opinii pasażerów oraz osób, które nie korzystają z przewozów świadczonych przez ŁKA.

3 Więcej informacji na temat organizacji działalności spółki można przeczytać w rozdziale czwartym niniejszej monografii. W tym miejscu uwaga auterek skupia się przede wszystkim na ocenie jakości usług transportowych oferowanych przez ŁKA.

Ankieta była adresowana do wszystkich osób poruszających się po województwie łódzkim lub mających dostęp do usług transportowych świadczonych przez ŁKA. Formularz wypełniło 114 osób. Charakterystykę próby badawczej zawiera tab. 1.

Tabela 1. Charakterystyka próby badawczej

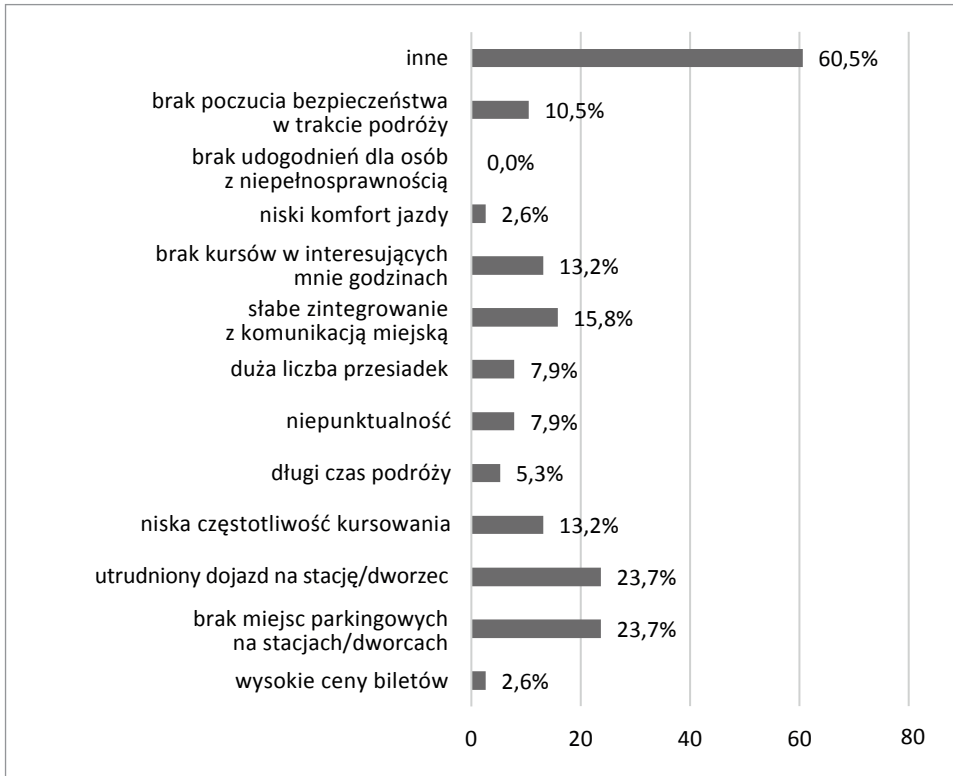
płeć	kobieta		mężczyzna		inne /wolę nie odpowiadać	
	65,8%		33,3%		0,9%	
wiek w latach	poniżej 18 lat	18–25 lat	26–35 lat	36–45 lat	46–55 lat	ponad 55 lat
	0,9%	66,7%	13,2%	11,4%	6,1%	1,8%
status zawodowy (odpowiedź wielokrotnego wyboru)	uczę się/ studiuję	pracuję zawodowo	nie pracuję	renta /emerytura		
	61,4%	51,8%	2,6%	3,5%		
miejsce zamieszkania	wieś	miasto do 50 tys.	miasto od 50 tys. do 150 tys.	miasto od 150 tys. do 500 tys.	miasto powyżej 500 tys.	
	17,5%	18,4%	21,9%	3,5%	38,6%	

Źródło: opracowanie własne.

Znaczącą grupą respondentów były kobiety, które stanowiły 65,8% badanych, mężczyźni 33,3%, a 0,9% było innej płci lub też wolało nie podawać tej informacji w formularzu. Większość to osoby w przedziale wiekowym 18–25 lat, najmniej odpowiedzi udzieliły osoby powyżej 55 roku życia. Ze względu na duży udział osób badanych w młodym wieku, 61,4% z nich jest w trakcie edukacji, a 51,7% badanych to osoby pracujące.

W analizowanej próbie 66,7% respondentów to osoby, które korzystają z usług ŁKA (76 osób). W grupie niekorzystających obecnie z ŁKA znalazło się 38 badanych, przy czym 18 osób zadeklarowało korzystanie z usług ŁKA w przyszłości. Grupa ta (osoby niepodróżujące ŁKA) nie może wypowiedzieć się na temat jakości przewozów. Może za to dostarczyć informacji na temat uwarunkowań dostępności oraz powodów, przez które nie korzystają z usług ŁKA. Odpowiedzi te pozwolą na zrozumienie potrzeb tej grupy oraz pomogą wskazać obszary poprawy atrakcyjności oferty usług świadczonych przez Spółkę.

Analizując wyniki odpowiedzi na pytanie „Dlaczego nie korzystasz z usług ŁKA?”, gdzie respondenci mogli udzielić wielokrotnej odpowiedzi z możliwością dodania własnej, widzimy duży udział czynników takich jak: utrudniony dojazd na stację/dworzec (23,7%), brak miejsc parkingowych (21,1%) oraz słabe zintegrowanie z komunikacją miejską (15,8%) (rys. 1).



Rysunek 1. Przyczyny niekorzystania przez respondentów z ŁKA (n=38) (w %)

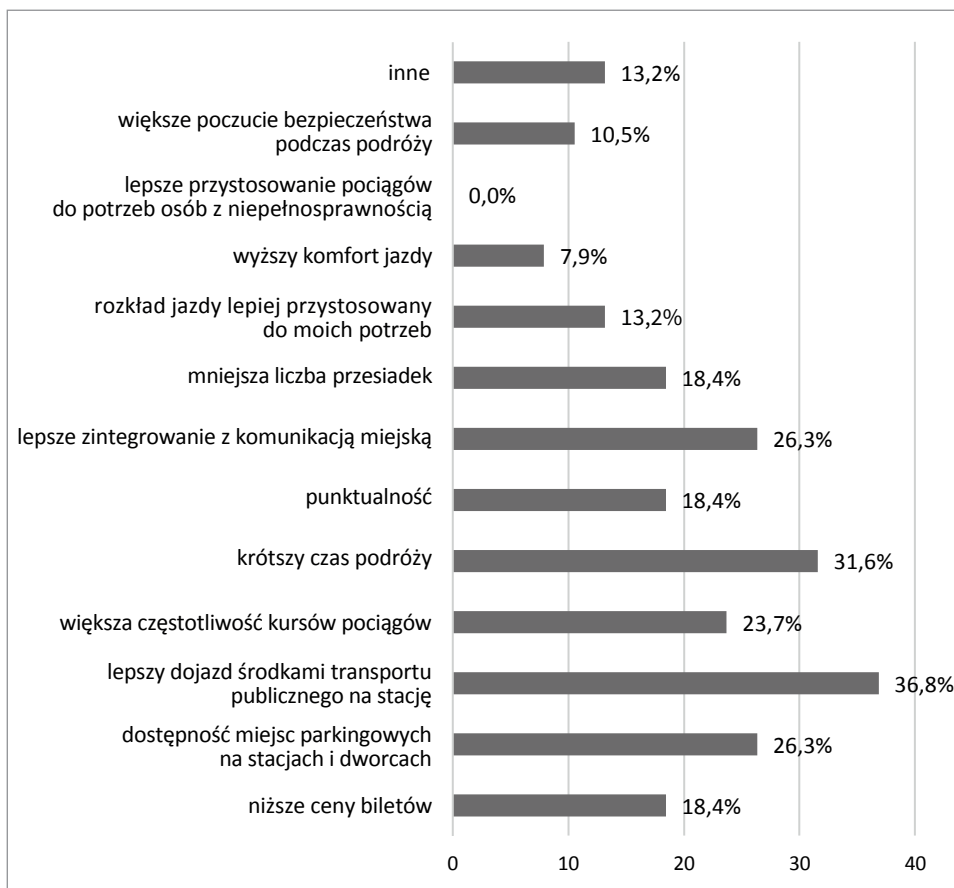
Źródło: opracowanie własne.

Biorąc pod uwagę powyższe odpowiedzi, możemy wnioskować, że brakuje odpowiedniej komunikacji lokalnej, która umożliwiłaby dojazd na stację, a osoby chcące dojechać do niej samochodem, nie mają z kolei możliwości zaparkowania go na miejscu. Do tego dochodzi również kwestia słabego zintegrowania kursowania ŁKA z komunikacją miejską, a w połączeniu z problemem parkingowym i brakującym dogodnym dojazdem skutkuje to rezygnacją z korzystania z kolei oraz wyborem innego środka komunikacji lub też odbyciem dalszej podróży na miejsce docelowe środkiem indywidualnym.

Zdecydowana większość wskazała na inną przyczynę rezygnacji lub niezdecydowania się na korzystanie z połączeń ŁKA (rys. 1). Część osób udzielających odpowiedzi na to pytanie, uzasadniała to brakiem potrzeby korzystania z kilku środków transportu, jeżeli są w posiadaniu własnego samochodu, który jest dla nich wygodniejszy. Wskazywano również na brak połączeń z daną miejscowością oraz długi czas remontu kolei.

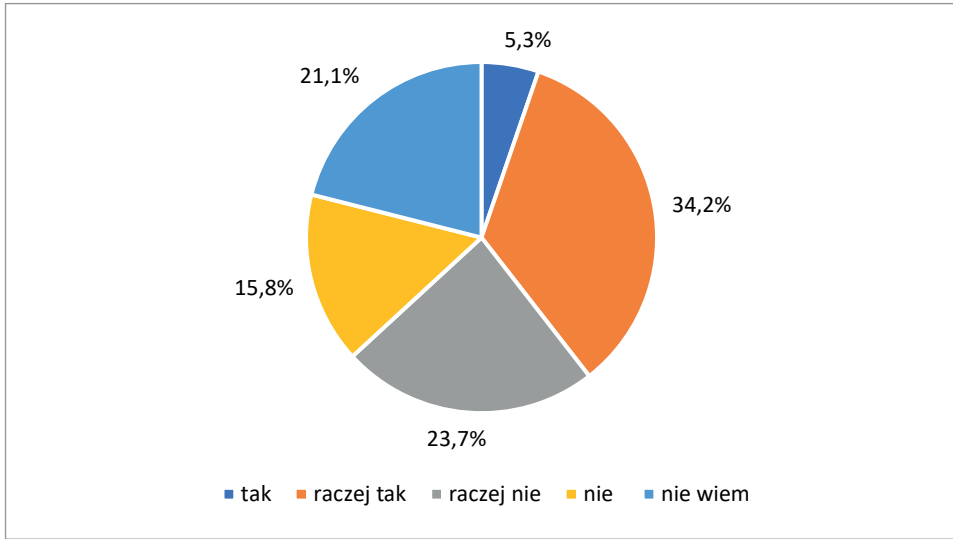
Ankietowani wskazywali kilka czynników (rys. 2), dzięki którym byliby skłonni przemieszczać się za pomocą ŁKA. Należy zauważyć, że zaznaczono o wiele więcej obszarów poprawy, niż tych, które uznano wcześniej za barierę w korzystaniu

z kolei. Pomijając konieczność zniwelowania poprzednio wymienionych mankamentów, przez które osoby te nie korzystają z ŁKA, należy wskazać takie obszary, jak lepsze zintegrowanie z komunikacją miejską (26,3%), krótszy czas podróży (31,6%), mniejszą liczbę przesiadek (18,4%), większą punktualność (18,4%) oraz niższe ceny biletów (18,4%).



Rysunek 2. Powody, dzięki którym respondenci zdecydowaliby się podróżować ŁKA (n=38) (w %) **Źródło:** opracowanie własne.

Ankietowani zaznaczyli również w odpowiedzi otwartej, że gdyby nie posiadali samochodu lub musieliby podróżować dalej niż do pobliskich miejscowości, byłiby skłonni korzystać z połączeń kolejowych ŁKA. Pojawiły się też wzmianki o braku dostępności przystanków w miejscowościach, przez które przebiegają trasy pociągów ŁKA, lub znajdują się one w znacznej odległości.



Rysunek 3. Czy budowa stacji obsługiwanych tunelem średnicowym zachęci niekorzystających do podróżowania ŁKA? (n=38) (w %)

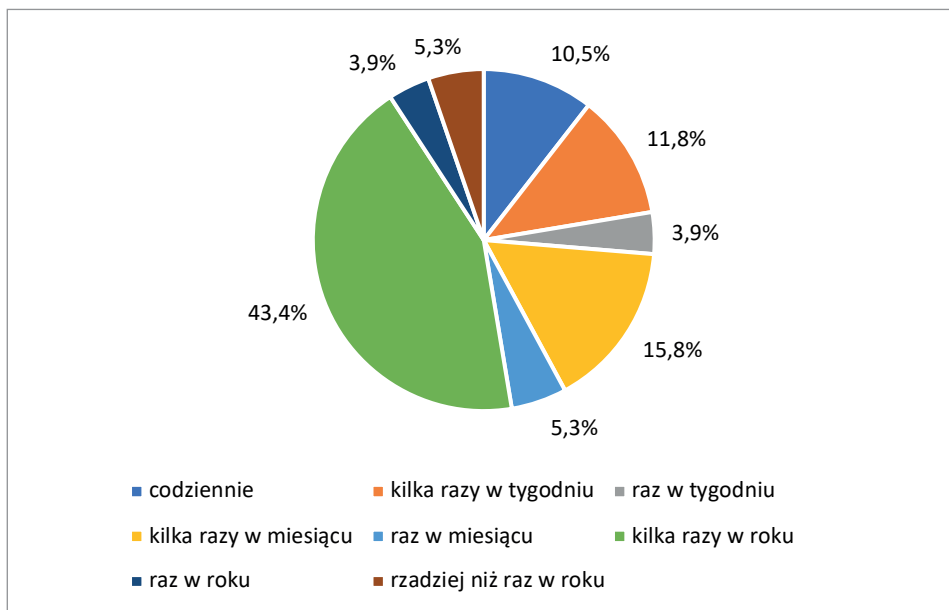
Źródło: opracowanie własne.

Ze względu na spodziewane duże znaczenie samochodu osobowego jako wygodniejszego środka transportu dojazdowego, będącego głównym czynnikiem rezygnacji z korzystania z kolei, zadano następujące pytanie: „Czy budowa poniższych stacji (Polesie przy Manufakturze oraz Śródmieście – Zachodnia/Kościuszki/Zielona) skłoni cię do korzystania z usług ŁKA?” (dla ułatwienia pytanie zaopatrzone w mapkę z zaznaczonymi stacjami). Co istotne tylko 5,3% ankietowanych odpowiedziało twierdząco, a 34,2% uważa, że raczej tak. Z kolei 15,8% stwierdziło stanowczo, że budowa nowych stacji nie wpłynie na ich zachowania komunikacyjne, a 23,7% raczej nie zamierza zmienić swoich wyborów (rys. 3). Osób niepewnych swojej odpowiedzi było 21,1%.

W nieobowiązkowym pytaniu otwartym o treści: „Co zmienił/abyś lub czego brakuje ci w wykonywanych usługach ŁKA?” pojawiły się dwie ciekawe odpowiedzi: „W godzinach szczytu przydałyby się dłuższe pociągi, żeby więcej osób mogło skorzystać. Ewentualnie »puścić« pociągi w krótkich odstępach czasu”; „Bilet jednorazowy ŁKA, biletem na MPK, tak jak jest w przypadku migawek”.

Pierwsza odpowiedź wskazuje na brak wygody lub nawet brak możliwości skorzystania ze środka transportu ze względu na przepełnienie składów pociągu, co mogło przyczynić się do rezygnacji osoby ankietowanej z usług spółki. Jednocześnie ukazuje duże zainteresowanie innych pasażerów tym środkiem transportu. Natomiast druga z odpowiedzi rzutuje na brak doinformowania potencjalnych klientów o współhonorowaniu biletów ŁKA i MPK na terenie miasta Łodzi, które obowiązuje od 2 kwietnia 2017 r. (Migawka Łódź, 2023). Perspektywa zakupu dwóch biletów na jednej trasie zawyża koszty podróży, które w rzeczywistości są o wiele niższe.

Kwestionariusz ankiety skierowano także do aktywnych pasażerów ŁKA (76 osób) w celu poznania ich opinii na temat jakości usług oferowanych przez Spółkę. Na początek zadano pytanie związane z częstotliwością korzystania z usług transportowych oferowanych przez ŁKA, aby zbadać, z jaką grupą podróżujących mamy do czynienia – stałych czy sporadycznych pasażerów ŁKA.

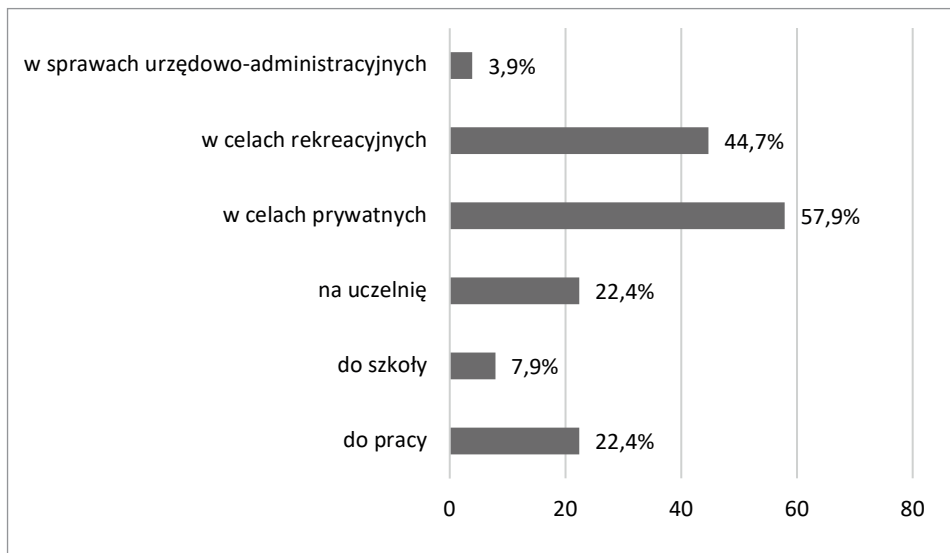


Rysunek 4. Częstotliwość korzystania z usług ŁKA przez respondentów (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

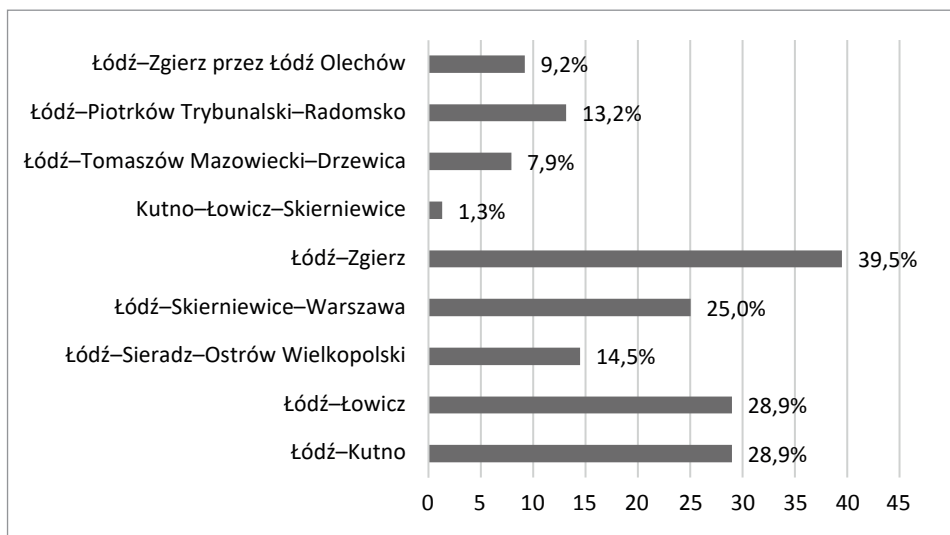
Osoby, które podróżują koleją aglomeracyjną, czynią to sporadycznie, większość (43,4%) korzysta z ŁKA tylko kilka razy w roku (rys. 4). Więcej niż raz w tygodniu z kolei korzysta 26,2% respondentów. Wyniki te trzeba skonfrontować z najczęstszymi celami podróży, które determinują poziom mobilności, z wykorzystaniem tego środka transportu.

Ponad połowa respondentów (57,9%) korzysta z ŁKA w celach prywatnych, a następnie w celach rekreacyjnych (44,7%) (rys. 5). Wyniki te tłumaczą, dlaczego większość podróżnych jeździ koleją aglomeracyjną zaledwie kilka razy w roku. Na uczelnię i do pracy podróżuje 22,4%, do szkoły 7,9%, a w sprawach urzędowo-administracyjnych tylko 3,9%.



Rysunek 5. Najczęstsze cele podróży użytkowników ŁKA (n=76) (w %)

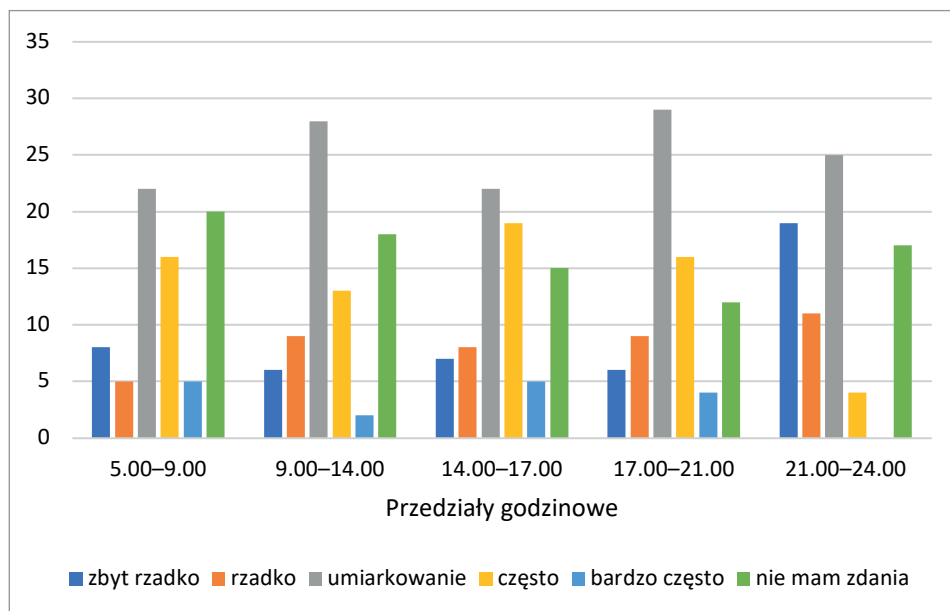
Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 6. Trasy, na których najczęściej podróżują ankietowani (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

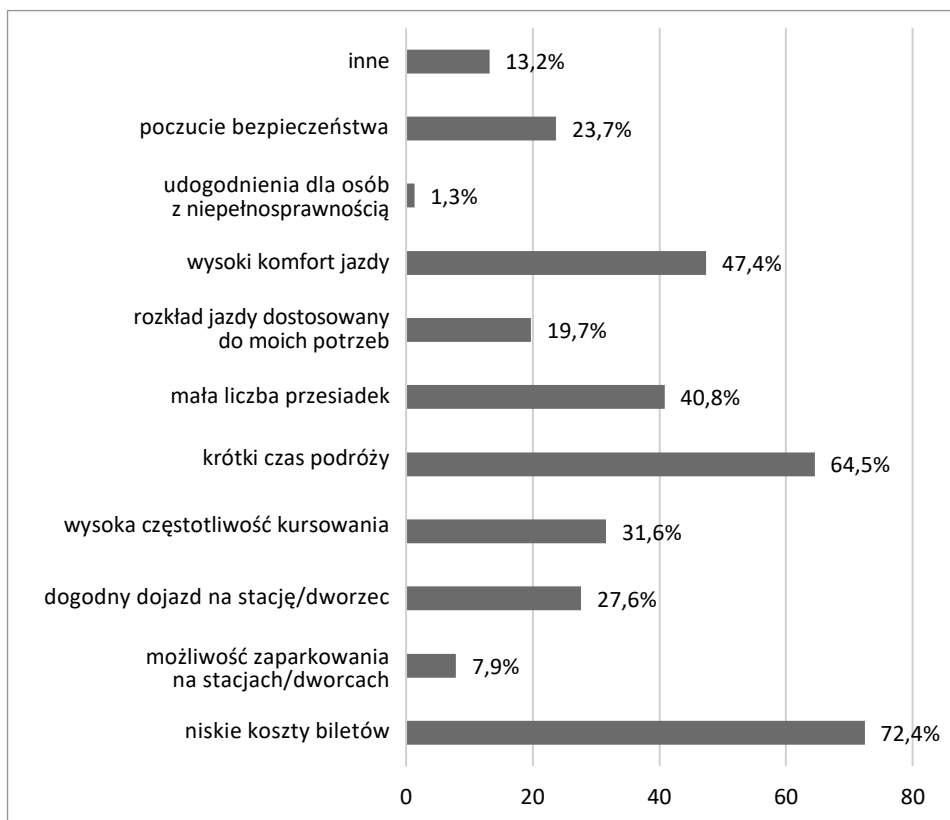
Najwięcej respondentów porusza się na trasach w kierunku północnym lub północno-wschodnim na relacjach Łódź–Zgierz (39,5%), Łódź–Łowicz (28,9%), Łódź–Kutno (28,9%) oraz na trasie Łódź–Skierniewice–Warszawa (25%) (rys. 6). Taka tendencja może być spowodowana koncentracją zamieszkania badanych na tych obszarach lub też ze względu na to, że te trasy pociągów funkcjonują najdłużej.



Rysunek 7. Ocena częstotliwości kursowania pociągów ŁKA w określonych przedziałach godzinowych (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Respondenci przeważnie określali częstotliwość pociągów jako umiarkowaną lub częstą (rys. 7). Najlepiej oceniano częstość kursowania w godzinach popołudniowych 14.00–17.00 oraz wieczornych 17.00–21.00. Jednak widzimy, że dla wielu respondentów (łącznie 39,5%) godziny kursowania pociągów w porach nocnych, tj. 21.00–24.00, są rzadkie lub zbyt rzadkie. Są to godziny dojazdów raczej w celach prywatnych i rekreacyjnych, jednak istnieje możliwość, że większej liczby kursowania potrzebują też pracownicy zmian nocnych lub popołudniowych (powroty z pracy).

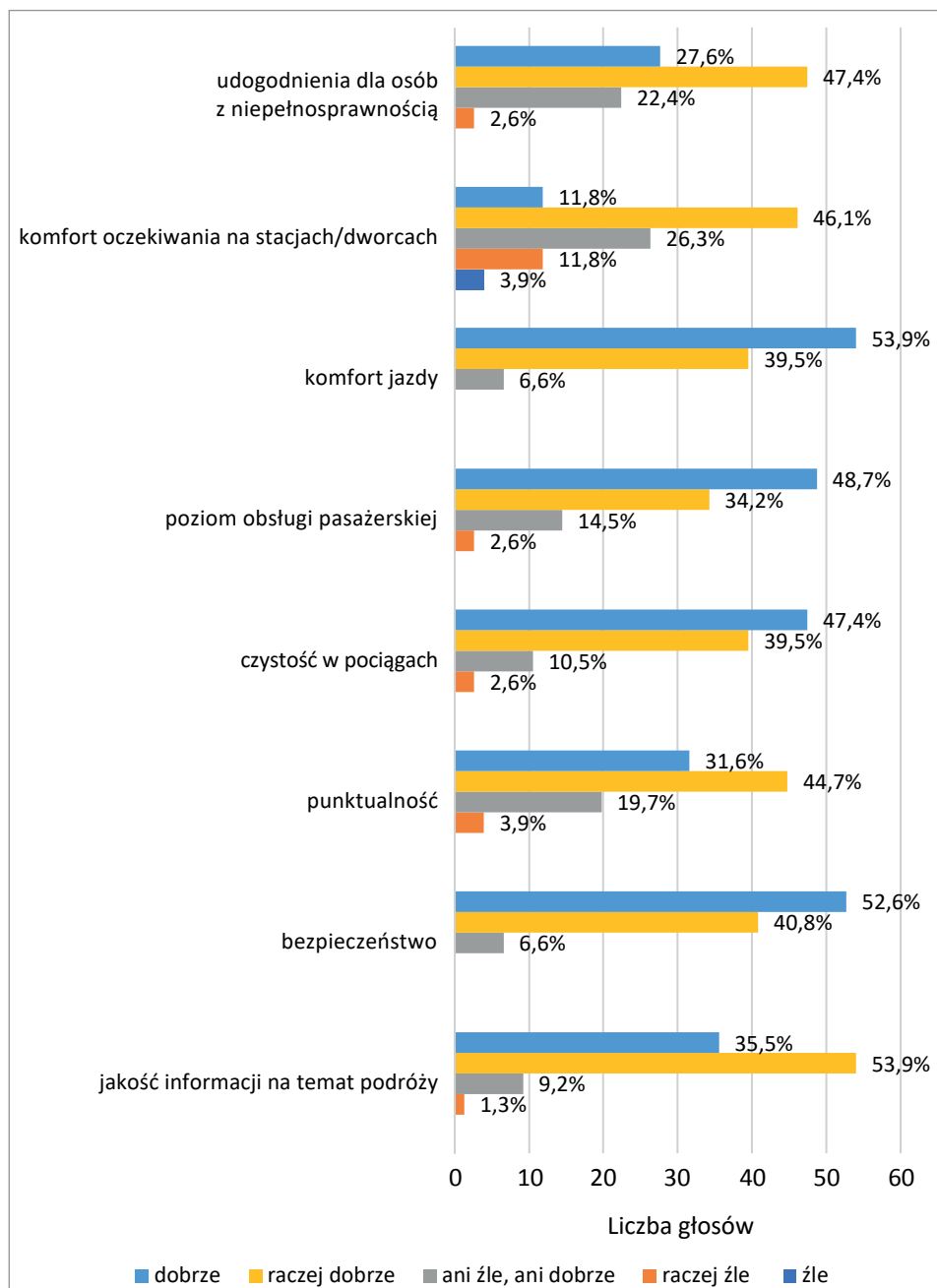


Rysunek 8. Powody wyboru ŁKA jako środka transportu (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani zapytani, z jakich powodów korzystają z ŁKA, wskazywali głównie na niskie ceny biletów (72,4%), krótki czas podróży (64,5%) oraz wysoki komfort jazdy (47,4%) (rys. 8). Są to prawie te same powody, przez które osoby niekorzystające właśnie nie podróżują ŁKA. Może to oznaczać, że są to kluczowe aspekty determinujące jeżdżenie koleją oraz nierówności w dostępności tego środka transportu.

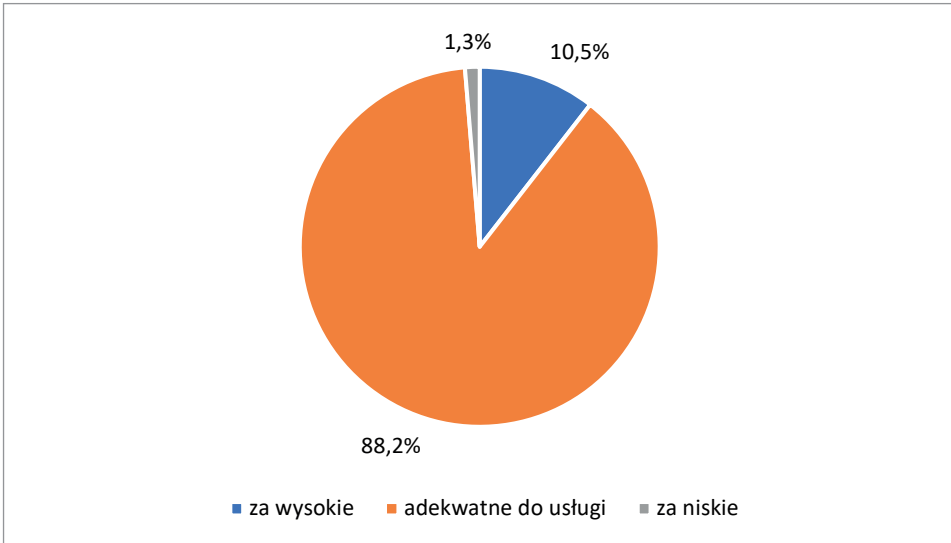
Ankietowani poproszeni o wyrażenie opinii na temat jakości różnych aspektów usług ŁKA, oceniali je przeważnie dobrze bądź raczej dobrze (rys. 9). Najlepiej oceniono komfort jazdy oraz poziom bezpieczeństwa. Wśród wymienionych aspektów najgorzej wypadł komfort oczekiwania na stacjach i dworcach. Tylko w tym aspekcie pojawiły się odpowiedzi oceniające poziom jakości jako zły.



Rysunek 9. Ocena wybranych aspektów jakości usług ŁKA (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Respondentów zapytano także o adekwatność ceny biletów do usług oferowanych przez Spółkę, aby określić stosunek klientów do zadowolenia z podróży lub też oszacować poziom grupy zagrożonej wykluczeniem transportowym z powodu ograniczonego budżetu przeznaczanego na dojazdy.

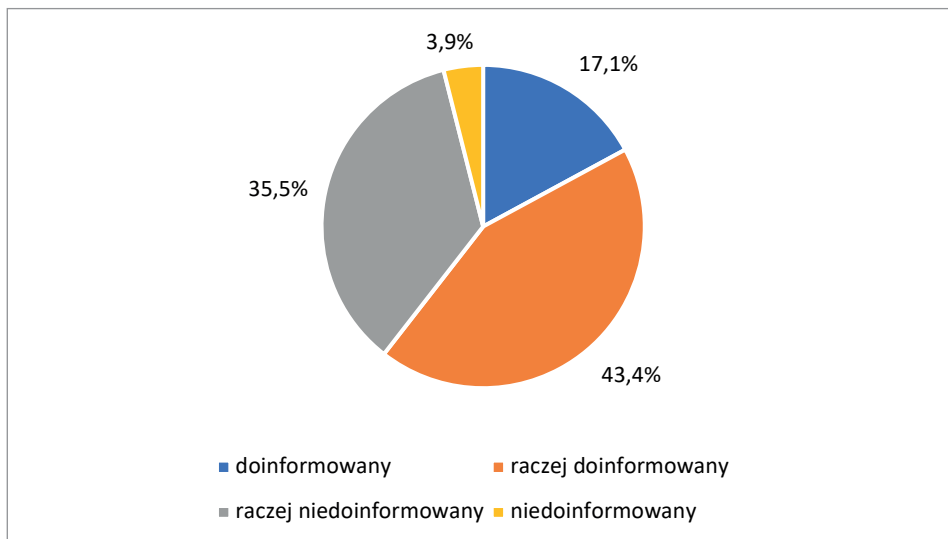


Rysunek 10. Ocena opłat za usługi ŁKA (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Rozkład odpowiedzi wskazuje, że znakomita większość pasażerów (88,2%) uważa, że ceny biletów za przejazdy ŁKA są adekwatne do świadczonych usług, a 1,3% jest zdania, że ceny są zbyt niskie (rys. 10). Jednak 10,5% badanych określa je jako zbyt wysokie. Być może jest to grupa, która nie wie, czy przysługują jej jakieś zniżki, albo nie korzysta z nich, mimo że ma taką możliwość. Prawdopodobnie jest to też grupa zagrożona wykluczeniem transportowym z powodów finansowych lub są to osoby, które odbywają długie, wielostrefowe podróże, albo zmuszone są do podróżowania z przesiadkami (z koniecznością dokupienia kolejnego biletu), co przekłada się na wyższe koszty dojazdów.

Ze względu na częste modernizacje i remonty na liniach kolejowych, konieczność integracji z innymi przewoźnikami czy też ze względu na inne zdarzenia losowe, grupę badawczą zapytano o ich opinię na temat poczucia doinformowania o utrudnieniach i opóźnieniach pociągów. Informacje te bowiem pozwalają na wyższą elastyczność w planowaniu i organizacji podróży.

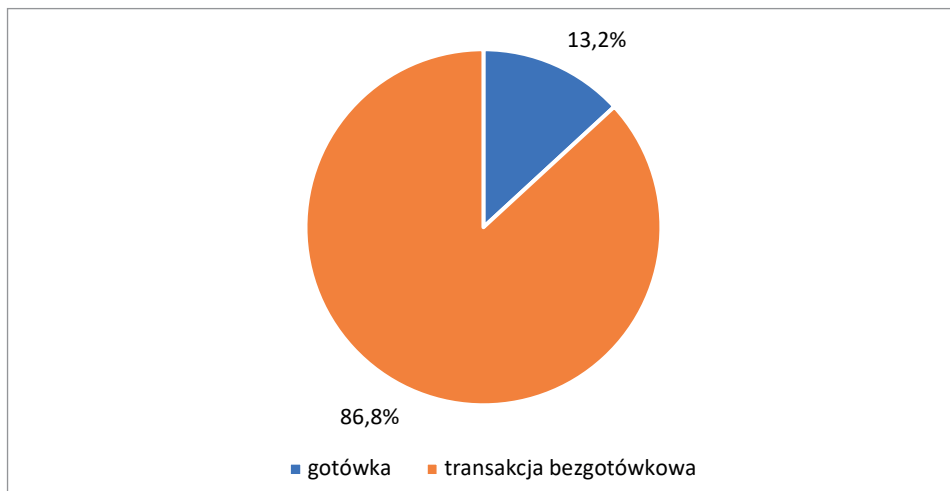


Rysunek 11. Poczucie doinformowania pasażerów ŁKA na temat utrudnień i opóźnień w kursowaniu pociągów (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa respondentów uważa, że jest doinformowana (17,1%) lub raczej doinformowana (43,4%) (rys. 11). Jednak aż 35,5% osób twierdzi, że raczej nie jest dobrze doinformowana o występujących utrudnieniach i opóźnieniach w kursowaniu pociągu, 3,9% zaś wcale nie czuje się doinformowana. Różnice te mogą być związane z infrastrukturą kolejową, np. brakiem komunikatów dźwiękowych lub/i pisemnych (analogowo lub elektronicznie na tablicach z informacją zmienną). Innym powodem może być też brak dostępu do informacji poprzez aplikację lub stronę internetową np. przez osoby starsze.

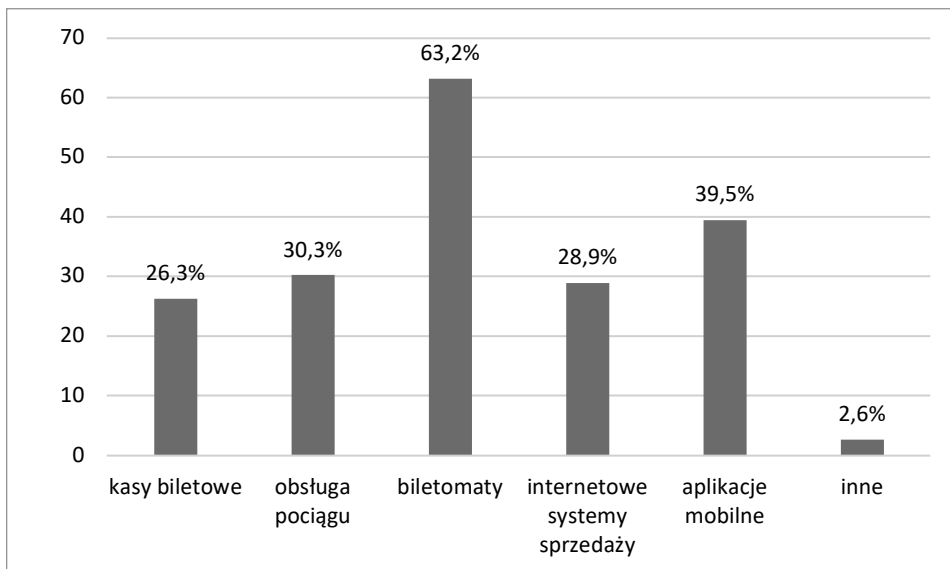
Badani zostali także zapytani, w jaki sposób najczęściej płacą za bilet ŁKA. Rozkład odpowiedzi przedstawia rys. 12.



Rysunek 12. Preferowany sposób płatności (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

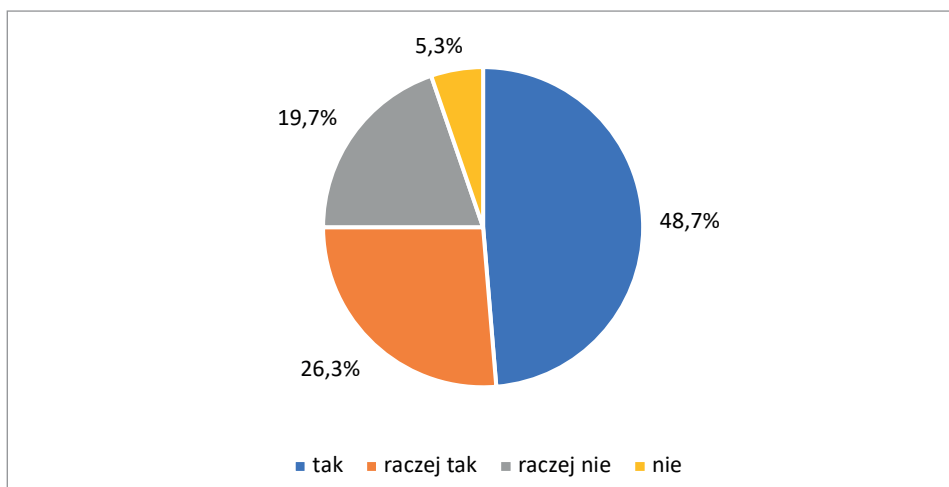
86,8% ankietowanych odpowiadało, że dokonuje płatności za pomocą transakcji bezgotówkowych, tj. kartą płatniczą, blikiem czy przelewem, a tylko 13,2% preferowało płatności gotówkowe. W celu dopełnienia informacji na temat zachowań i preferencji płatności podróżnych zapytano ich również, gdzie dokonują zakupu biletu.



Rysunek 13. Najczęstszy wybór poszczególnych kanałów sprzedaży biletów (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Dużą popularnością wśród pasażerów cieszą się biletomaty (63,2%), a następnie aplikacje mobilne (39,5%) (rys. 13). Inne kanały sprzedaży wykazują podobny poziom zainteresowania, tj. obsługa pociągu (30,3%), internetowe systemy sprzedaży (28,9%) i kasy biletowe (26,3%). Biletomaty dostępne są na niektórych stacjach oraz w każdym pociągu ŁKA. Są one wygodne ze względu na możliwość płacenia kartą (a w pociągach FILTR 3 również gotówką). Nie ma potrzeby wcześniejszego przybycia na stację w celu kupienia biletu lub szukania do tego obsługi pociągu. Dodatkowo nie musimy mieć połączenia z internetem, tak jak w przypadku internetowych systemów sprzedaży czy aplikacji mobilnych, dlatego korzystanie z biletomatów ma wiele zalet i stąd właśnie ich popularność. Biletomaty to też wygodny zakup dla osób głuchoniemych lub osób z ograniczoną komunikacją werbalno-słuchową.



Rysunek 14. Budowa nowych stacji (Polesie przy Manufakturze oraz Śródmieście – Zachodnia/Zielona) a skłonność do częstszego korzystania z ŁKA (n=76) (w %)

Źródło: opracowanie własne.

Osoby badane, które już podróżują ŁKA, z chęcią deklarują częstsze korzystanie z jej usług transportowych. 48,7% osób zadeklarowało się, że będzie częściej jeździć ŁKA, jeśli zostaną uruchomione nowe stacje obsługujące centrum Łodzi, a 26,3% odpowiedziało, że raczej tak (rys. 14). Mniejsza część stwierdziła, że częstość ich podróży raczej nie wzrośnie, a 5,3% osób stwierdziło, że nie wzrośnie.

Ostatnim pytaniem, na które odpowiadały osoby ankietowane, było pytanie otwarte o treści „Co zmienił/abyś lub czego brakuje ci w wykonywanych usługach ŁKA?”. Wśród opinii pojawiały się następujące, często powtarzające się wypowiedzi: „Uważam, że konduktorzy powinni mieć terminale płatnicze, ponieważ biletomaty nie zawsze działają”; „Większa liczba składów w godzinach szczytu, żeby ograniczyć przeludnienie w pociągu”; „Wszystkie biletomaty powinny być również na monety”; „Wprowadziłabym więcej przejazdów, zadbałabym o infrastrukturę

w pobliżu stacji, a także o bezpieczeństwo sanitarne i egzekwowanie nakazu noszenia masek, zakrywania ust i nosa zarówno przez pasażerów, jak i osoby z obsługi”; „Brakuje bardziej dostosowanych miejsc na rowery. Zwykle jest miejsce maksymalnie na dwa–trzy rowery, a rowerzyści są traktowani jak gorszy sort podróżujących. Zdarzają się też komentarze od motorniczych, że nie można jechać, bo już nie ma miejsca na rower, a pasażerowie chcą przejść. No super, ale ja też jestem pasażerem. Są wieszaki na rowery, z których jeszcze nigdy nie udało mi się skorzystać, bo są za wysoko i nie dają rady podnieść tak wysoko roweru, są źle zaprojektowane i w jedną osobę nie da się z nich skorzystać”; „Brakuje mi częstszych połączeń z Żabieńca na Widzew w godzinach około 11.00–13.00 lub gdy już tunel zostanie otwarty, to żeby były chociaż częstsze połączenia na Dworzec Centralny”; „Są zbyt rzadkie połączenia na krótkich trasach, tj. Łódź–Zgierz”; „Brakuje mi częstszego kursowania pociągów”.

Podsumowując powyższe obserwacje, z przeprowadzonego badania ankietowego dla osób korzystających i niekorzystających z usług ŁKA można wyodrębnić następujące wnioski ogólne: 1) Obecny dojazd na stację jest niewystarczający, a komunikacja miejska często jest niewystarczająco zintegrowana z rozkładem ŁKA. Na stacjach i dworcach brakuje zaś miejsc parkingowych; 2) Częstotliwość kursowania pociągów jest zbyt niska. Wielu pasażerów korzysta z kolei uzupełniająco lub okazjonalnie. Większość osób korzysta z ŁKA w celach prywatnych lub rekreacyjnych, a nie codziennych; 3) Ankietowani wskazywali, że w godzinach 21.00–24.00 kursuje zbyt mało pociągów. Oznacza to, że istnieje grono zainteresowanych pasażerów oraz potrzeba organizacji połączeń późnymi wieczorami; 4) Pasażerowie, którzy korzystają z ŁKA w większości uważają, że ceny biletów są adekwatne do jakości usługi transportowej. Jednak osoby niekorzystające wskazują, że ceny biletów są zbyt wysokie. Może to być spowodowane dzieleniem kosztów utrzymania własnego pojazdu na kilka osób, np. w przypadku posiadania samochodu rodzinnego, gdy każdy codziennie dojeżdża nim do własnego miejsca docelowego (przewozy grupowe). Znaczący wpływ może mieć też znajomość oferty taryfowej i posiadanie prawa do zniżek; 5) Odchodzi się od tradycyjnej metody płatności w środkach komunikacji publicznej. Większość osób preferuje płatności bezgotówkowe. Według badań bilet najczęściej kupowany jest w biletomatach oraz za pomocą aplikacji mobilnych, bez udziału osób trzecich; 6) ŁKA zdobędzie też większą liczbę pasażerów po włączeniu tunelu średnicowego do siatki swoich połączeń. Do częstszego korzystania z jazdy ŁKA zadeklarowały się również osoby będące już pasażerami.

Zgodnie z powyższymi spostrzeżeniami i wnioskami opracowano własne rekomendacje dotyczące usprawnień oraz podniesienia jakości usług oferowanych przez ŁKA: 1) Powinien być zapewniony wygodny, zintegrowany dojazd na stację oraz istnieje potrzeba rozbudowy miejsc parkingowych lub parkingów typu Park & Ride; 2) Należy zapewnić lepszy dostęp do informacji na temat utrudnień i opóźnień w kursowaniu pociągów, tak aby każdy podróżny mógł się z nimi należycie zapoznać (np. tablice o zmiennej informacji, komunikaty dźwiękowe,

wczesne zapowiadanie zastosowania komunikacji zastępczej); 3) W razie awarii automatu warto byłoby doposażyć obsługę pociągu w terminale do transakcji bezgotówkowych, gdyż większość osób nie dysponuje gotówką; 4) Należy zwiększyć częstotliwość kursowania pociągów, szczególnie na krótkich trasach; 5) Wiele osób źle ocenia komfort oczekiwania na pociąg. Należałoby zadbać o infrastrukturę na stacjach i dworcach, przeprowadzić dokładniejsze konsultacje z pasażerami na temat ich potrzeb i spostrzeżeń; 6) Promowanie bardziej ekologicznych rozwiązań, takich jak kolej i komunikacja miejska, powinno być priorytetowe z punktu widzenia całej społeczności. Ograniczenie ruchu samochodowego w centrum miasta po wybudowaniu tunelu średnicowego powinno poskutkować zwiększeniem liczby osób zainteresowanych ŁKA.

Opinia użytkowników jest bardzo ważna z punktu widzenia przewoźnika, ponieważ pozwala na ulepszenie jakości swoich usług transportowych i zatrzymanie obecnych pasażerów jako swoich stałych klientów na dłużej, informacje zaś od osób niekorzystających z usług Spółki pozwalają na opracowanie lepszej strategii ofertowej z zakresu logistyki przewozów pasażerskich.

Podsumowanie

Wyniki anonimowego badania ankietowego przeprowadzonego przez internet przedstawiają istotne informacje dotyczące wyboru środka transportu, preferencji w jego wyborze oraz opinii na temat usług transportowych oferowanych przez ŁKA. Badanie wskazuje obszary wymagające poprawy oraz propozycje zmian organizacyjnych i jakościowych. Respondenci wymienili również błędy popełniane przez Spółkę oraz władze samorządu województwa łódzkiego. Większość respondentów uważa, że transport zbiorowy nadal nie jest atrakcyjną formą podróżowania ze względu na ograniczenia w jego dostępności. Istnieją również problemy z dojazdem i integracją z komunikacją miejską. Część ankietowanych uskarża się na dużą odległość przystanków, stacji i dworców kolejowych od ich miejsc zamieszkania lub pracy. Pociągi kursują o ustalonych godzinach, co wymaga od użytkowników dostosowania się do ich rozkładu, a częstotliwość kursowania pociągów wciąż nie jest wystarczająca, w szczególności w godzinach wieczornych.

Na podstawie analizy wypowiedzi respondentów wskazano powyższe problemy oraz zaproponowano dalsze działania. Kluczowym aspektem dla sukcesu ŁKA jest wzrost konkurencyjności poprzez udoskonalenie jakości usług, organizacji ruchu i infrastruktury. Dalszy rozwój Spółki zależy przede wszystkim od poprawy częstotliwości kursowania pociągów. Można przypuszczać, że dalsze polepszenie jakości usług ŁKA osiągnie po otwarciu tunelu średnicowego wraz z dwoma nowymi stacjami w centrum Łodzi. Skróci się wtedy czas przejazdów pociągów,

a nowa linia przechodząca przez środek miasta przyciągnie wielu nowych pasażerów. Wzrośnie również znaczenie dworca Łódź Fabryczna jako dworca multimodalnego. W dalszych działaniach Spółka powinna ściślej współpracować z firmami zajmującymi się organizacją transportu publicznego w miastach, które obsługuje.

Bibliografia

- Bocheński T. (2018), *Badania dostępności transportowej ze szczególnym uwzględnieniem kolei*, [w:] S. Sitek (red.), „Stare i nowe” problemy badawcze w geografii społeczno-ekonomicznej, z. 8, Polskie Towarzystwo Geograficzne Oddział Katowicki, Uniwersytet Śląski Wydział Nauk o Ziemi, Sosnowiec.
- Frąś J. (2014), *Wybrane instrumenty pomiaru jakości usług logistycznych*, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” 66.
- Krzykała F. (2004), *Socjologia transportu w zarysie*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.
- Kwarciński T. (2019), *Rola publicznego transportu zbiorowego w zaspokajaniu potrzeb transportowych mieszkańców obszarów wiejskich w Polsce*, „Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów” 166, <https://doi.org/10.33119/SIP.2018.166.5>
- Łódzka Kolej Aglomeracyjna, *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2020* Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, <https://lka.lodzkie.pl/o-spolce/Dokumenty/> (dostęp: 20.06.2021).
- Mądziel M. (2016), *Potrzeby transportowe w odniesieniu do systemów komunikacji miejskiej*, „Autobusy: technika, eksploatacja, systemy transportowe” 17, nr 12.
- Sharif R.A., Pokharel S., *Smart City dimensions and associated risks: Review of literature*, „Sustainable Cities and Society” 77, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103542>
- Słownik pojęć strategii rozwoju transportu do 2020 roku* (2014), Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, https://www.gov.pl/static/mi_arch/media/3510/Slovník_pojec_SRT.pdf (dostęp: 1.05.2021).
- Spiekermann K., Neubauer J. (2002), *European Accessibility and Peripherality: Concepts, Models and Indicators*, Nordregio, Stockholm.
- Wołek M. (2014), *SUMP (Sustainable Urban Mobility Plan) jako narzędzie kształtowania zrównoważonej mobilności miejskiej*, „Logistyka” 2.
- Ziembicki M., Pyza D. (2017), *Potrzeby przewozowe w aspekcie posiadanego taboru i zdarzeń zaburzających jego pracę*, „Prace Naukowe Politechniki Warszawskiej” 117.
- Zitrický V., Gašparík J., Pečený L. (2015), *The Methodology of Rating Quality Standards in the Regional Passenger Transport*, „Transport Problems” 10, <https://doi.org/10.21307/tp-2015-062>
- Zmuda-Trzebiatowski P. (2016), *Dostępność transportowa a partycypacja w aktywnościach, ubóstwo oraz zagrożenie wykluczeniem społecznym*, „Autobusy: technika, eksploatacja, systemy transportowe” 17, nr 12.