



**BADANIA
GŁÓWNYCH PREFERENCJI
KOMUNIKACYJNYCH
PASAŻERÓW KOMUNIKACJI
MIEJSKIEJ W PIŁE
W 2013 r.**

Spis treści

Metodologia badań.....	2
1. Informacje o respondentach.....	4
2. Ocena funkcjonowania komunikacji miejskiej w Pile.....	6
3. Główne preferencje komunikacyjne pasażerów komunikacji miejskiej w Pile.....	10
4. Inne uwagi respondentów.....	21
Załącznik.....	24

Metodologia badań

Badania głównych preferencji komunikacyjnych pasażerów komunikacji miejskiej w Pile zrealizowano w listopadzie 2013 r. na zlecenie Urzędu Miasta Piły. Projekt badania – w konsultacji ze zleceniodawcą – przygotowany został przez firmę Marcin Gromadzki Public Transport Consulting z Redy, która następnie zrealizowała badanie wraz z przetworzeniem i analizą wyników. Metodologia zastosowana w badaniu oparta została na podstawie wieloletnich doświadczeń firmy i rozwiązań sprawdzonych już przy realizacji analogicznych badań preferencji komunikacyjnych w innych miastach.

Badanie przeprowadzono na przystankach oraz w pojazdach komunikacji miejskiej na reprezentatywnej próbie pasażerów w wieku 16-75 lat (n=603), o szacunkowo dobranej strukturze płci i wieku, odpowiadającej całej populacji pasażerów. Rejony, w których przeprowadzono wywiady, zostały równomiernie rozłożone w obszarze sieci komunikacyjnej komunikacji miejskiej w Pile, jednak wyłącznie w granicach administracyjnych miasta.

Dane zebrane zostały metodą bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI). Kwestionariusz badań liczył trzynaście pytań: dwanaście zamkniętych i jedno otwarte, w którym możliwe było przekazanie osobom prowadzącym wywiady ewentualnych uwag pod adresem komunikacji miejskiej w Pile. Pełną treść kwestionariusza badania preferencji komunikacyjnych pasażerów polskiej komunikacji miejskiej zamieszczono w Załączniku do niniejszego raportu.

Do głównych celów badania należało poznanie oceny funkcjonowania komunikacji miejskiej w Pile oraz zbadanie głównych preferencji komunikacyjnych pasażerów komunikacji miejskiej, a w tym:

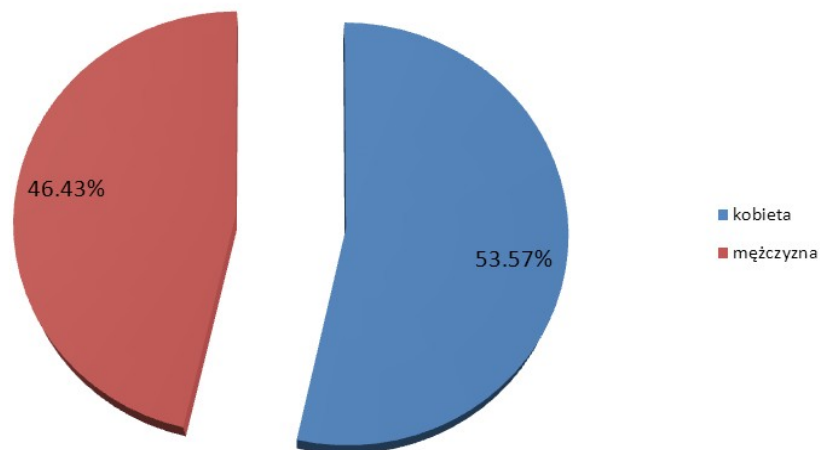
- ustalenie hierarchii postulatów przewozowych;
- wyznaczenie głównych obszarów komunikacji miejskiej w Pile wymagających poprawy;
- sprawdzenie, czy w podróżach międzydzielnicowych osoby podróżujące po Pile preferują połączenia bezpośrednie o niskiej częstotliwości, czy też połączenia z przesiadkami o wysokiej częstotliwości;
- poznanie oczekiwanego standardu wygody w podróżach komunikacją miejską;
- poznanie u osób dysponujących samochodami osobowymi, a podróżujących w momencie badania komunikacją zbiorową, czynników jej wyboru w podróżach miejskich;
- poznanie innych opinii, postulatów i uwag pasażerów.

Zebrane w badaniach informacje pozwolą kształtować ofertę przewozową zgodnie z wymaganiami i oczekiwaniami pasażerów oraz posłużą jako pomoc przy tworzeniu planu transportowego dla miasta Piły.

Niniejszy raport zawiera opis wyników badań wraz z prezentacją najważniejszych z nich w tabelach i na wykresach. Szczegółowe wyniki badań głównych preferencji pasażerów komunikacji miejskiej w Pile w 2013 r., zawarte zostały w Załączniku do opracowania.

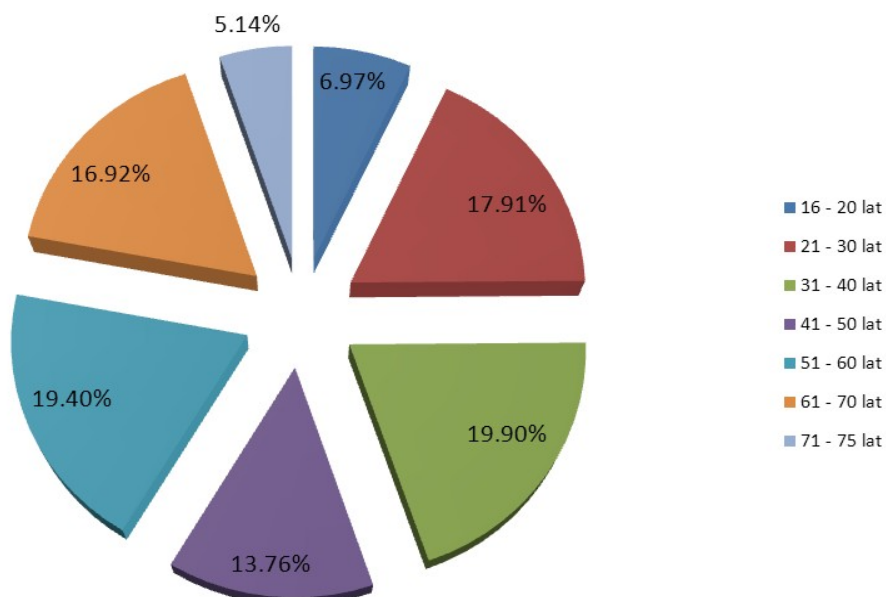
1. Informacje o respondentach

Strukturę płci i wieku respondentów zaprezentowano na rysunkach 1, 2 i 3.



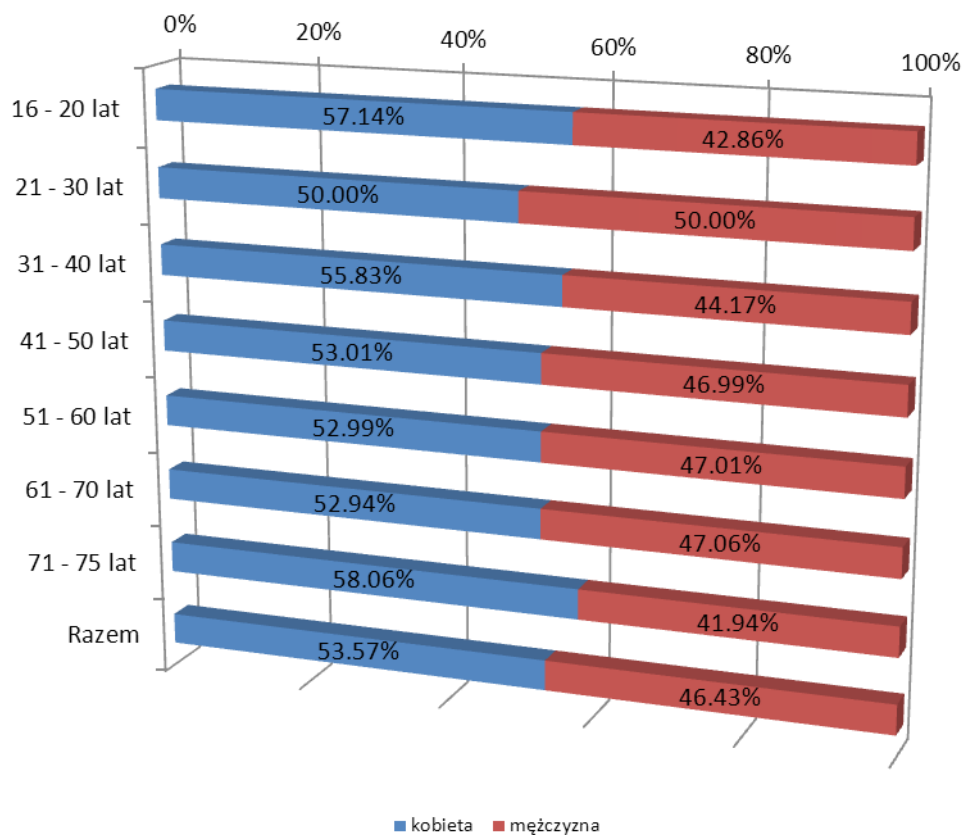
Rysunek 1. Płeć respondentów – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.



Rysunek 2. Wiek respondentów – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

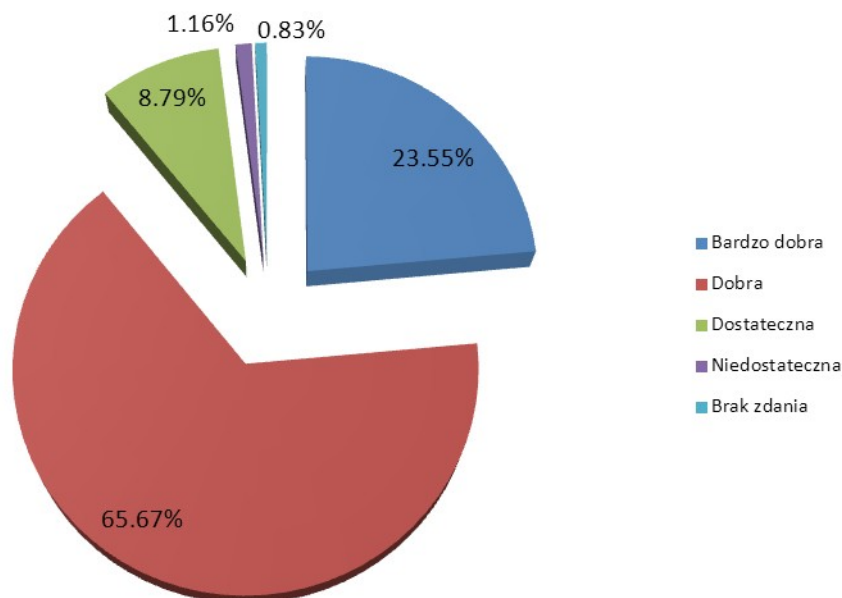


Rysunek 3. Płeć i wiek respondentów – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

2. Ocena funkcjonowania komunikacji miejskiej w Pile

Na rysunku 4 przedstawiono ogólną ocenę komunikacji miejskiej w Pile, dokonaną przez respondentów w systemie tradycyjnych ocen szkolnych od 2 do 5.



Rysunek 4. Ocena ogólna komunikacji miejskiej w Pile – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

W odpowiedzi na pytanie o ocenę komunikacji miejskiej w Pile, tylko 1% respondentów zadeklarowało brak zdania w tej kwestii.

Ocenę bardzo dobrą wystawiło komunikacji miejskiej w Pile ponad 23% respondentów, a dobrą – aż 66%. Oznacza to, że prawie 90% osób ankietowanych oceniło komunikację miejską jako przynajmniej dobrą. Ocenę dostateczną przyznało niecałe 9% respondentów, a niedostateczną – zaledwie 1%. Średnia ocena komunikacji miejskiej w Pile wyniosła 4,13. Jest to ocena bardzo wysoka.

Średnia ocena komunikacji wystawiona przez mężczyzn wyniosła 4,12 i była niemalże równa ocenie 4,13 wystawionej przez kobiety.

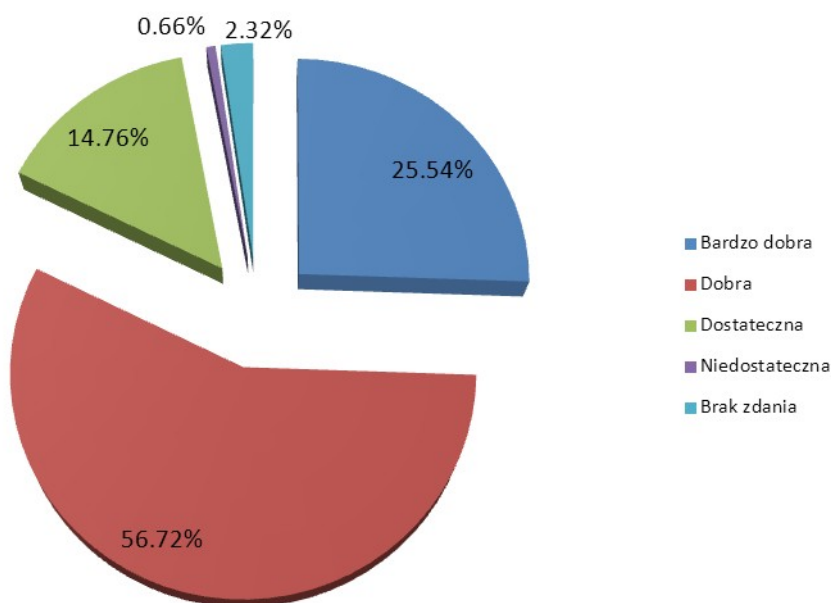
Mając na uwadze kryterium wieku, można stwierdzić, że komunikację miejską w Pile najlepiej oceniły osoby najstarsze, znajdujące się w przedziale wiekowym 71-75 lat, które wystawiły ocenę 4,26. Najwyższa ocena została zatem wystawiona przez osoby uprawnione – z racji wieku – do bezpłatnych przejazdów komunikacją miejską w Pile. Najniższą ocenę

wystawili natomiast respondenci najmłodszy, reprezentujący przedział wiekowy 16-20 lat. Średnia ocena przez nich wystawiona wyniosła 3,95.

W rozdziale 3 opisano główne zależności między ogólną oceną komunikacji w Pile, a jej cechami wymagającymi poprawy.

Osoby, które oceniły niedostatecznie komunikację miejską w Pile, poproszono o umotywowanie swojej oceny. Podane przez tę grupę – co należy podkreślić – składającą się z zaledwie kilku respondentów, przyczyny złej oceny komunikacji miejskiej w Pile, dotyczyły niskiej częstotliwości kursowania autobusów, niedogodnych połączeń w wybranych relacjach oraz braku kultury wśród kierowców.

Na rysunku 5 zilustrowano ocenę poziomu bezpieczeństwa osobistego w autobusach komunikacji miejskiej w Pile, podobnie jak przy ocenie ogólnej, dokonaną przez respondentów w systemie tradycyjnych ocen szkolnych od 2 do 5.



Rysunek 5. Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego pasażerów w autobusach komunikacji miejskiej w Pile – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

W odpowiedzi na temat bezpieczeństwa osobistego pasażerów autobusów komunikacji miejskiej w Pile, 2% respondentów nie miało zdania w tej kwestii.

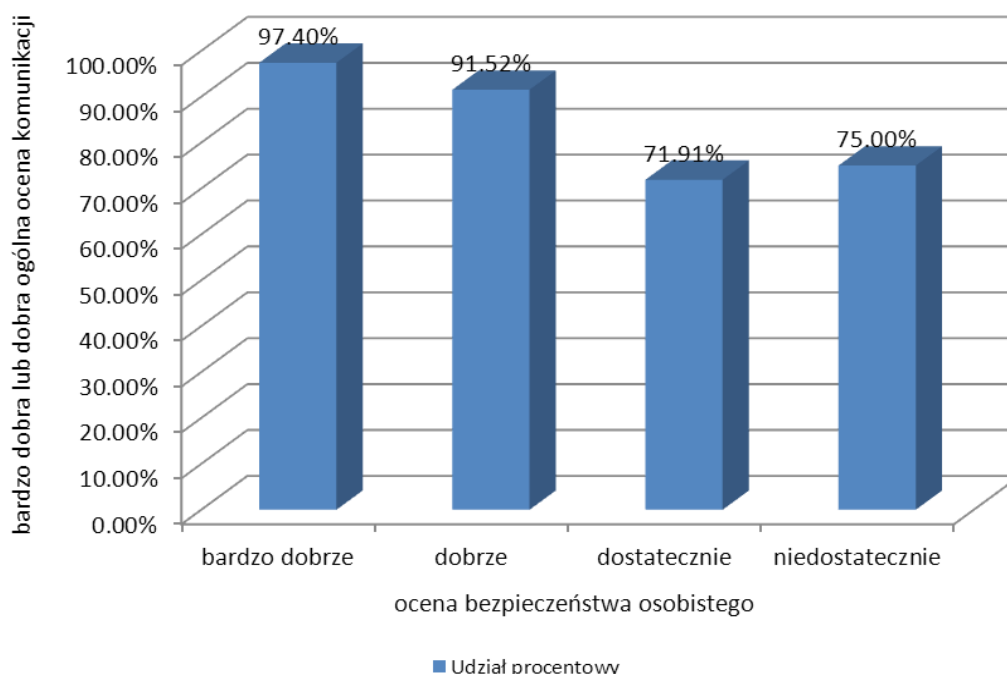
Ocenę bardzo dobrą przyznało poziomowi bezpieczeństwa osobistego w autobusach komunikacji miejskiej w Pile 26% respondentów. Wśród osób, które wystawiły ocenę bardzo dobrą z tego tytułu, aż 97% wystawiło również co najmniej dobrą ocenę ogólną komunikacji miejskiej w Pile.

Za dobry, poziom bezpieczeństwa osobistego w pojazdach komunikacji miejskiej w Pile uznało 57% osób ankietowanych. Wśród nich 92% przyznało ogólną ocenę komunikacji miejskiej dobrą lub bardzo dobrą.

Ocenę dostateczną bezpieczeństwu w środkach komunikacji miejskiej wystawiło 15% respondentów, a niedostateczną – mniej niż 1% (odpowiednio 72% i 75% bardzo dobrych lub dobrych ocen ogólnych komunikacji miejskiej).

Zauważalna jest korelacja pomiędzy oceną bezpieczeństwa osobistego podczas podróży komunikacją miejską a jej oceną ogólną – im wyższa ocena bezpieczeństwa, tym wyższa ogólna ocena komunikacji miejskiej (w tym przypadku, w związku z bardzo niewielką grupą osób oceniających poziom bezpieczeństwa jako niedostateczny i związaną z tym niską reprezentatywnością wyników wśród tak nielicznej grupy – trend ten został nieznacznie zaburzony).

Zależność między oceną bezpieczeństwa podróży a oceną ogólną komunikacji miejskiej, zaprezentowano na rysunku 6.



Rysunek 6. Ocena bezpieczeństwa podróży a ogólna ocena komunikacji miejskiej w Pile – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Średnia ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego pasażerów w autobusach komunikacji miejskiej w Pile ukształtowała się na poziomie 4,10 – była więc tylko nieznacznie niższa od oceny ogólnej.

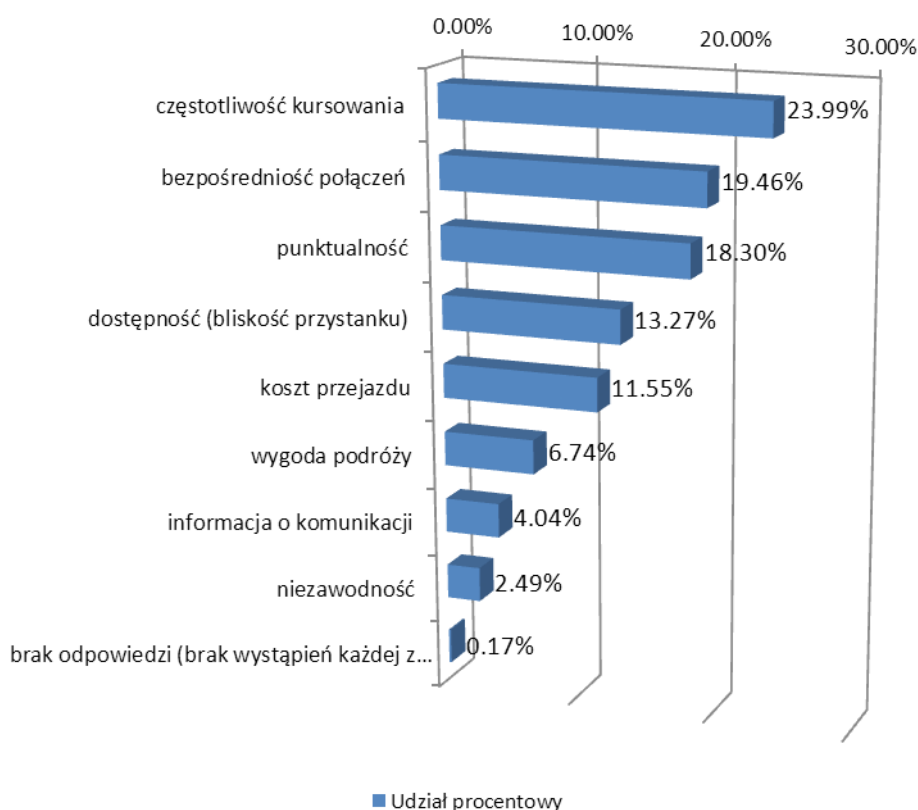
Poziom bezpieczeństwa w środkach komunikacji miejskiej w Pile lepiej ocenili mężczyźni – średnia ocena przez nich wystawiona wyniosła 4,16, wobec oceny przyznanej przez kobiety, równej 4,04.

Mając na uwadze kryterium wieku, można stwierdzić, iż bezpieczeństwa osobistego w autobusach komunikacji miejskiej w Pile najlepiej ocenili respondenci w przedziale wiekowym 51-60 lat. Średnia ocena przez nich wystawiona wyniosła 4,18. Najniższą ocenę – 4,00 – przyznali natomiast respondenci w przedziale wiekowym 31-40 lat.

Osoby, które oceniły niedostatecznie poziom bezpieczeństwa osobistego w autobusach komunikacji miejskiej w Pile poproszono o wskazanie przyczyn tej oceny. Grupę tę stanowiły zaledwie cztery osoby, wśród których dwie spotkały się z kradzieżą w środkach komunikacji miejskiej, jedna zagrożona była pobiciem podczas podróży autobusem, a jedna zwróciła uwagę na występujący problem pijanych, a zarazem agresywnych pasażerów.

3. Główne preferencje komunikacyjne pasażerów komunikacji miejskiej w Pile

Na rysunkach 7 i 8 przedstawiono ranking ważności postulatów przewozowych pasażerów komunikacji miejskiej w Pile. Na rysunku 7 zaprezentowano dane razem dla trzech najważniejszych cech komunikacji miejskiej wybieranych przez respondentów (w pytaniu każdy ankietowany miał za zadanie wybrać dokładnie trzy postulaty przewozowe uznane przez siebie za najważniejsze i uszeregować je wg kryterium istotności), natomiast na rysunku 8 uwzględniono tylko jedną cechę, wskazaną jako najistotniejszą. W obydwu przypadkach **wśród trzech najważniejszych postulatów znalazły się bezpośrednio, częstotliwość i punktualność.**



Rysunek 7. Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem komunikacji miejskiej w Pile, liczba wystąpień każdej z cech – listopad 2013 r.

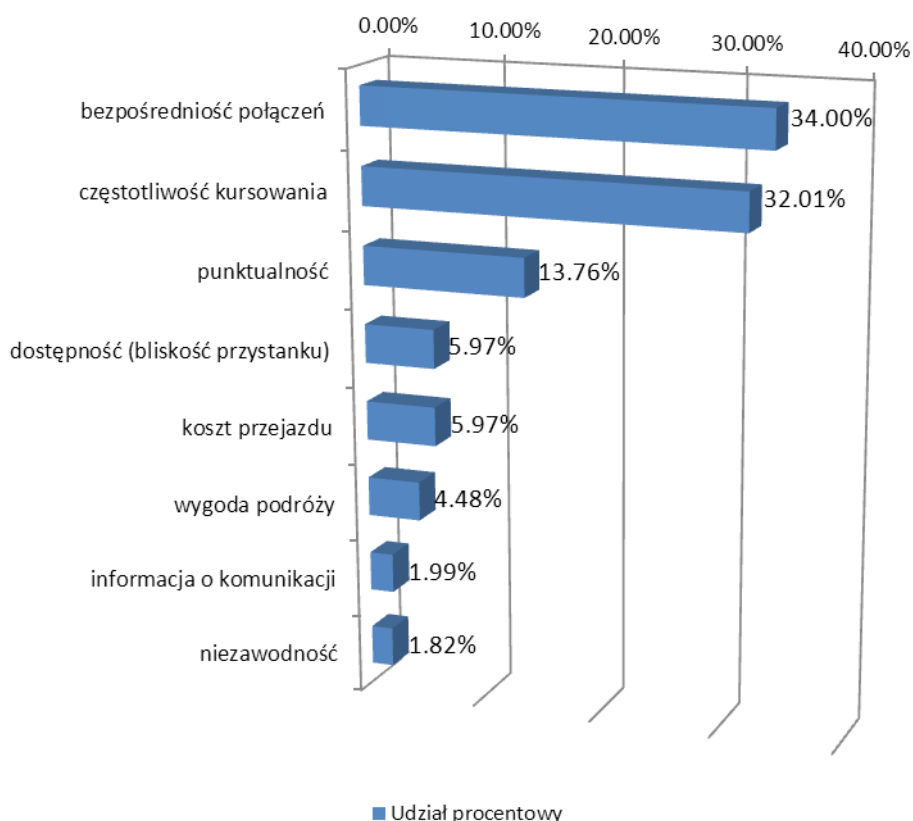
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

W układzie podliczenia wszystkich trzech wybieranych cech, na pierwszym miejscu znalazła się częstotliwość – 24% wskazań, na drugim miejscu bezpośred-

ność – 19% wskazań, a na trzecim punktualność – 18% wskazań. Różnica pomiędzy liczbą wskazań postulatów na pierwszym i drugim miejscu wyniosła zatem 4%, natomiast pomiędzy postulatami wskazanymi na drugim i trzecim miejscu – zaledwie 1%.

Przy uwzględnieniu jednej najistotniejszej cechy komunikacji miejskiej, największa liczba ogółu ankietowanych wskazała na bezpośredniość połączeń – 34%. Na drugim miejscu znalazła się częstotliwość – 32% wskazań, a na trzecim – punktualność, z 14% wskazań. W tym zestawieniu bezpośredniość uzyskała zatem większą liczbę wskazań niż częstotliwość, jednak różnica wskazań pomiędzy tymi postulatami wyniosła niecałe 2%.

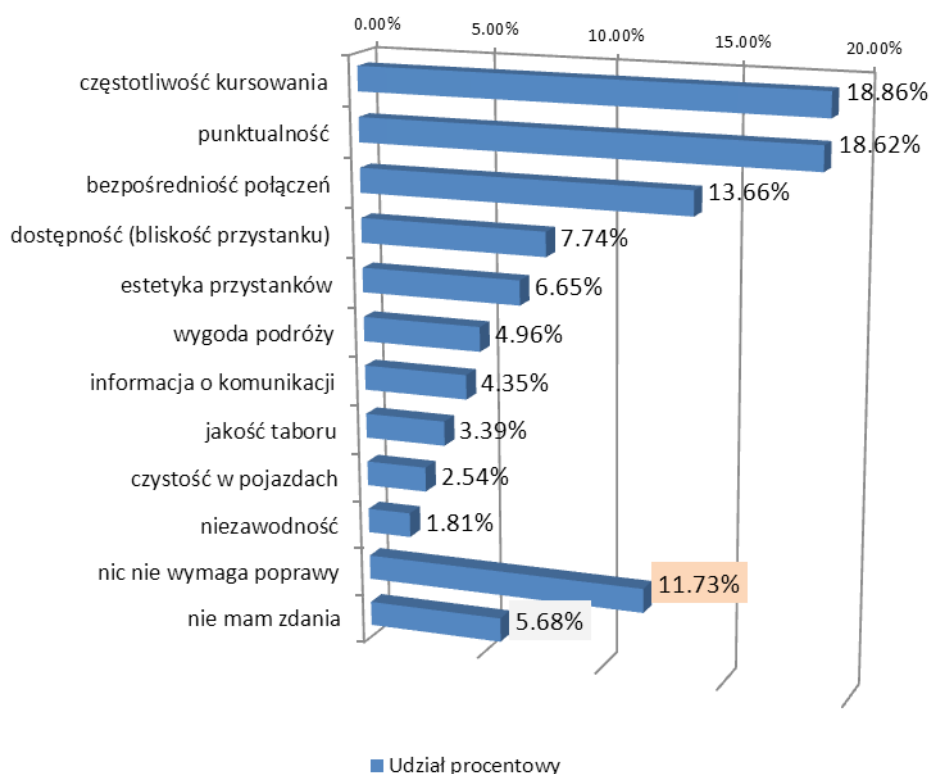
Ponadto, obydwa te postulaty uzyskały znacznie większy procentowy udział w ogóle odpowiedzi niż w układzie podliczenia wszystkich trzech cech (odpowiednio o 10% i 12% więcej), a różnica w liczbie wskazań do sklasyfikowanej na trzecim miejscu punktualności była w tym przypadku także znacznie większa (odpowiednio 20% i 18%).



Rysunek 8. Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem komunikacji miejskiej w Pile, najistotniejsza cecha – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Za najważniejsze cechy wymagające poprawy w komunikacji miejskiej w Pile respondenci uznali: częstotliwość – 19% wskazań, punktualność – 19% wskazań (jedynie 0,2% mniej) oraz bezpośredniość połączeń – 14% wskazań. Odpowiedź „nic nie wymaga poprawy” uzyskała 12% wskazań w łącznej liczbie odpowiedzi, a „brak zdania” – 6%. Dane te przedstawiono na rysunku 9.



Rysunek 9. Cechy komunikacji miejskiej w Pile wymagające poprawy, liczba wystąpień każdej z cech – listopad 2013 r.

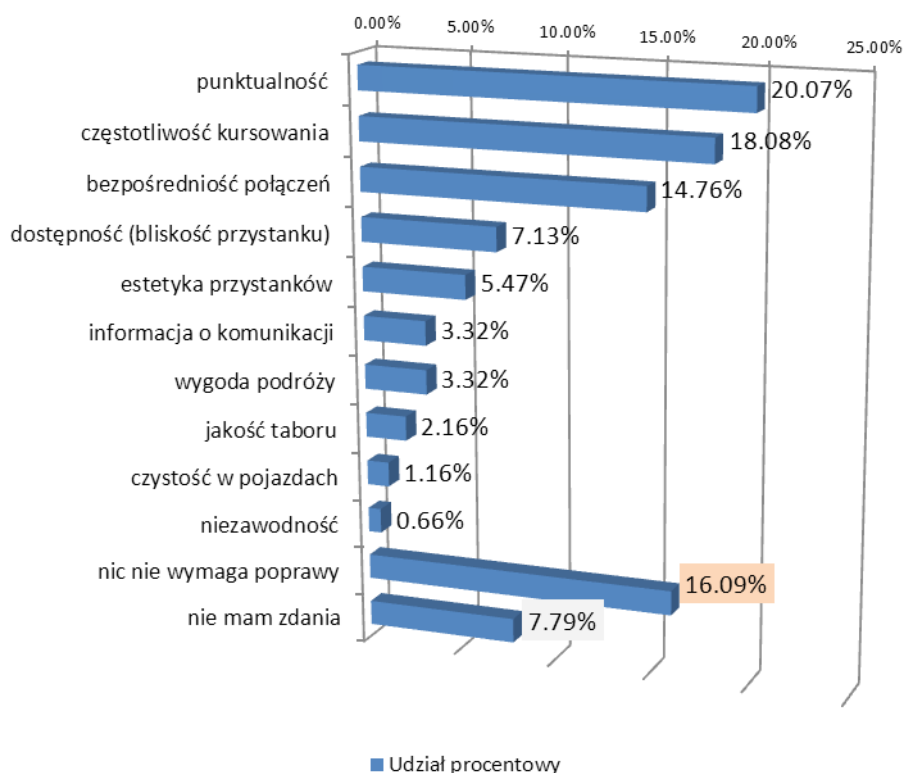
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

W segmencie osób, które wystawiły komunikacji miejskiej w Pile ocenę bardzo dobrą (przy uwzględnieniu liczby wystąpień każdej z cech), zaledwie 17% wskazań padło na odpowiedź, iż żadna cecha komunikacji miejskiej nie wymaga poprawy (w tej grupie osób najwięcej respondentów wybrało punktualność, jako cechę wymagającą poprawy), podczas gdy wśród grup respondentów wystawiających oceny niższe, współczynnik ten nie przekraczał 11%.

W grupie osób, które wystawiły komunikacji miejskiej ocenę niedostateczną, częstotliwość – jako cecha wymagająca poprawy – uzyskała 50% wskazań (co stanowiło najwyższy udział procentowy wśród wszystkich grup respondentów scharakteryzowanych kryterium ogólnej oceny komunikacji miejskiej).

Wśród respondentów niedostatecznie oceniających komunikację miejską w Pile, nikt nie uznał, iż żadna cecha tej komunikacji nie wymaga poprawy.

W przekroju uwzględniającym tylko najistotniejszą cechę komunikacji miejskiej w Pile wymagającą poprawy, zaprezentowanym na rysunku 10, cechy na pierwszym i drugim miejscu zamieniły się miejscami – na pierwszym miejscu znalazła się punktualność z 20% wskazań, a na drugim częstotliwość, uzyskując 18% wskazań. Na trzecim miejscu ponownie znalazła się bezpośrednio – z 15% wskazań.



Rysunek 10. Cechy komunikacji miejskiej w Pile wymagające poprawy, najistotniejsza cecha – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Z uwagi na zmniejszenie liczby odpowiedzi o cechy wymieniane przez część respondentów na drugim miejscu, przy wskazaniu trzeciej cechy do poprawy do 16% wrosła waga odpowiedzi „nic nie wymaga poprawy”, a do 8% – waga

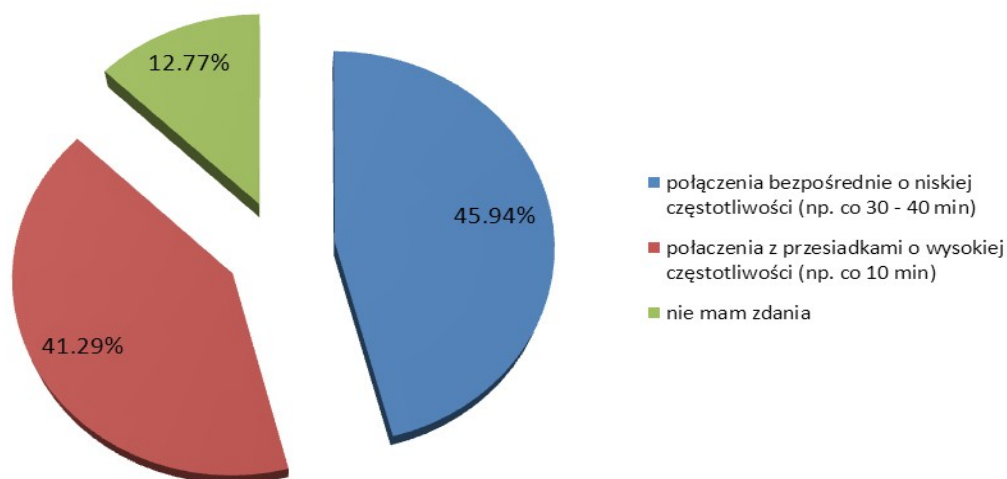
odpowiedzi „nie mam zdania” (czyli 16% respondentów uznało, iż żadna cecha nie wymaga poprawy, a 8% respondentów nie miało zdania w tej kwestii).

Spośród osób, które wystawiły komunikacji miejskiej w Pile ocenę bardzo dobrą (przy uwzględnieniu jedynie najistotniejszej cechy wymagającej poprawy), 23% stwierdziło, iż żadna z cech pilskiej komunikacji miejskiej nie wymaga poprawy (największa liczba wskazań w tej grupie), podczas gdy wśród grup respondentów wystawiających oceny niższe, współczynnik ten nie przekraczał 15%.

Wśród osób, które wystawiły komunikacji miejskiej w Pile ocenę niedostateczną, 57% wskazało na częstotliwość, jako najistotniejszą cechę wymagającą poprawy. Podobnie, jak w przypadku podliczenia wszystkich cech, był to największy udział wśród grup scharakteryzowanych kryterium ogólnej oceny komunikacji miejskiej.

W odpowiedzi na pytanie dotyczące podróży międzydzielnicowych, podobnie jak w przypadku postulatów przewozowych – najistotniejszej cechy, nieznacznie większa liczba respondentów wskazała na bezpośredniość niż na częstotliwość – połączenia bezpośrednie o niskiej częstotliwości wybrało 46% respondentów, wobec 41% wskazań dla połączeń z przesiadkami o wysokiej częstotliwości. Pozostałe 13% respondentów nie miało zdania w tej kwestii.

Wyniki odpowiedzi na pytanie dotyczące preferencji w podróżach międzydzielnicowych, zaprezentowano na rysunku 11.

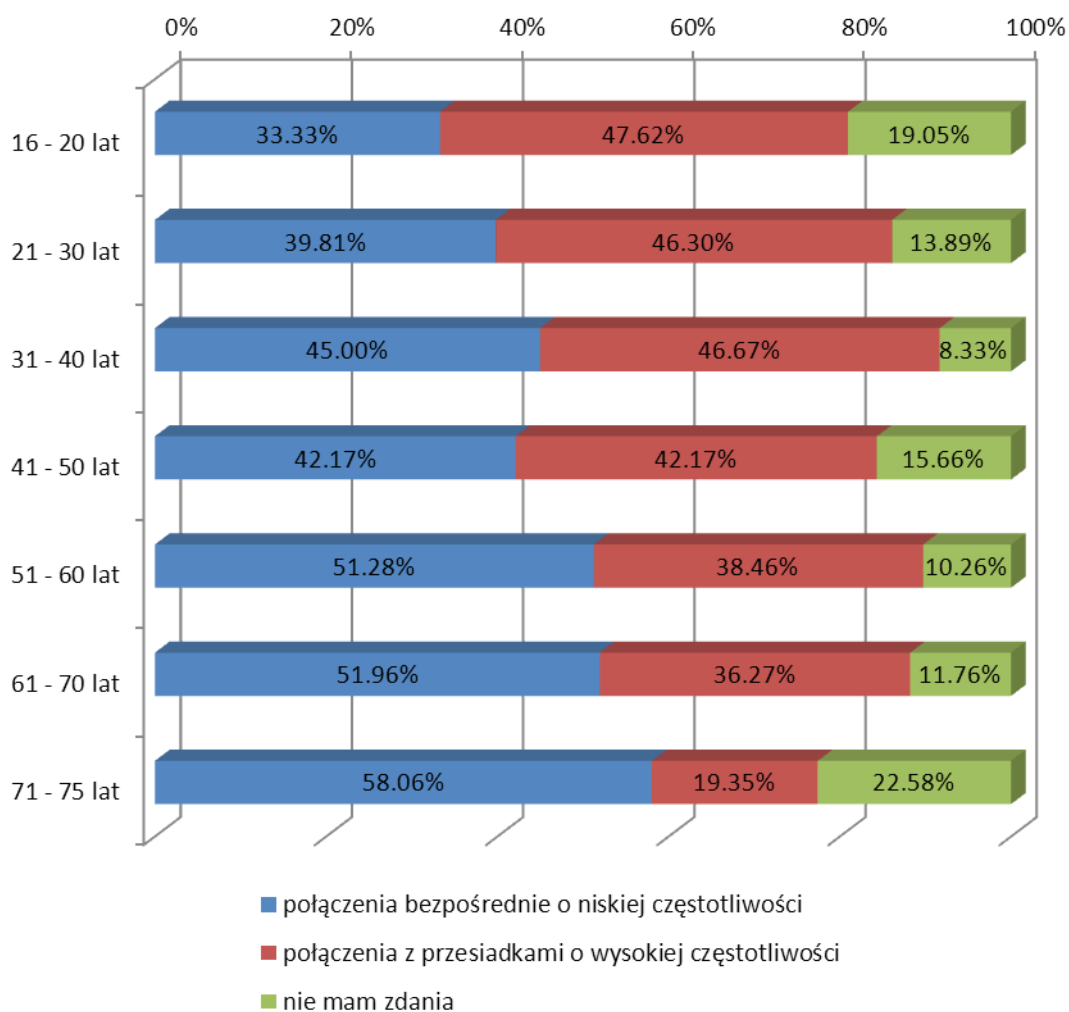


Rysunek 11. Preferencje dotyczące połączeń międzydzielnicowych

– listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Przy rozpatrywaniu kryterium wieku, można stwierdzić, że wystąpiła przewaga postulatów częstotliwości nad bezpośredniością u najmłodszych grup respondentów (przedziały wiekowe 16-20, 21-30 lat) oraz odwrotna tendencja u najstarszych grup respondentów (przedziały wiekowe 51-60, 61-70 i 71-75 lat). Wśród osób w środkowych grupach wiekowych (31-40, 41-50 lat) liczba zwolenników bezpośredniości i częstotliwości była wyrównana. Zależność tę przedstawiono na rysunku 12.

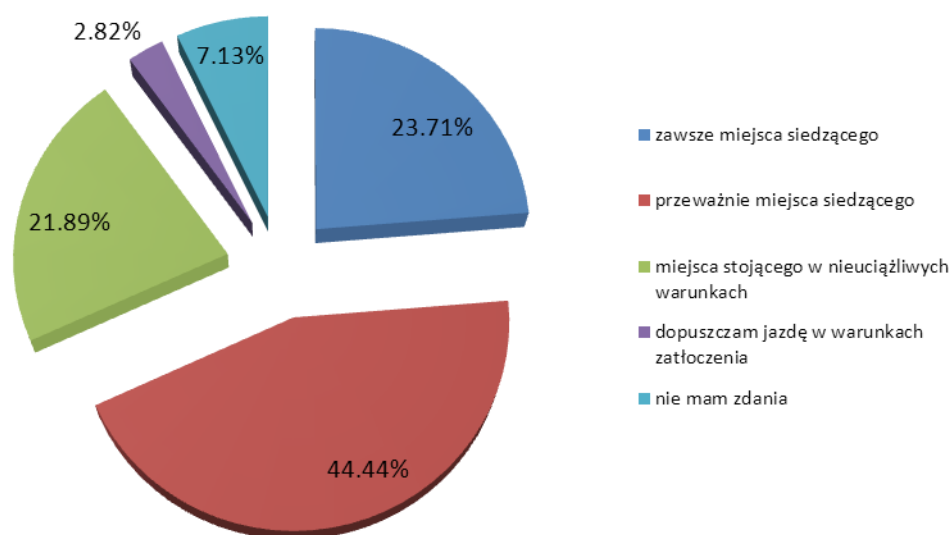


Rysunek 12. Preferencje dotyczące połączeń międz dzielnicowych w przekroju przedziałów wiekowych respondentów – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Respondentów zapytano o preferencje dotyczące oczekiwanego standardu wygody w pojazdach komunikacji miejskiej. Najwięcej spośród osób ankietowanych – 44% – uznało, iż oczekuje przeważnie miejsca siedzącego, natomiast aż 24% ankietowanych za wymagany standard wygody uznało zapewnienie zawsze miejsca siedzącego. Dopiero na trzecim miejscu pod względem liczby wskazań, z udziałem 22%, znalazła się grupa respondentów, która uznała za wystarczające miejsce stojące w nieuciążliwych warunkach. Jazdę w warunkach zatłoczenia dopuszcza tylko 3% respondentów. Pozostałe 7% ankietowanych nie miało zdania w tej kwestii.

Wyniki odpowiedzi na pytanie dotyczące oczekiwanego standardu wygody, zaprezentowane na rysunku 13, wskazują, że pasażerowie pilskiej komunikacji miejskiej bardzo wysoko cenią sobie możliwość podróży na siedząco. Dążąc do zaspokojenia oczekiwań klientów, nie należy więc inwestować w tabor midibusowy, o mniejszej liczbie miejsc zarówno ogółem, jak i siedzących (w Pile liczba osób oczekujących zawsze miejsca siedzącego była wyższa niż w innych badanych miastach, w których nie eksploatuje się w komunikacji miejskiej midibusów).

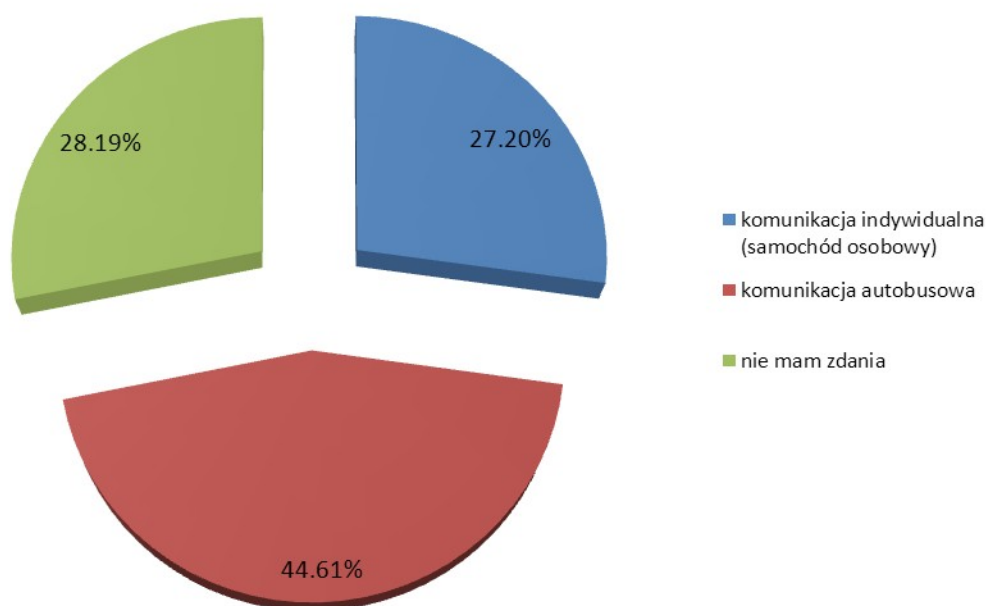


Rysunek 13. Oczekiwany standard wygody w pojazdach komunikacji miejskiej w Pile – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Segmentacja respondentów wg kryterium wieku wykazała, iż respondenci z najmłodszej grupy wiekowej (16-20 lat) w większości oczekiwali miejsca stojącego w nieuciążliwych warunkach – 45% wskazań, natomiast największą liczbę ankietowanych z najstarszej grupy wiekowej (71-75 lat) satysfakcjonowało zawsze miejsce siedzące – 58% wskazań. Respondenci z pozostałych grup wiekowych każdorazowo w większości, jako oczekiwany standard wygody, wskazywali przeważnie miejsce siedzące.

Pasażerom pilskiej komunikacji miejskiej zadano pytanie, czy w ich mniemaniu w Pile preferowana jest komunikacja indywidualna – w postaci samochodu osobowego, czy też zbiorowa komunikacja autobusowa. Wyniki odpowiedzi na to pytanie zaprezentowano na rysunku 14.



Rysunek 14. Preferowany środek transportu w mieście Piła w opinii pasażerów komunikacji miejskiej – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

W opinii największej liczby respondentów, preferowanym środkiem transportu w Pile jest komunikacja autobusowa. Stwierdziło tak 45% ankietowanych. Samochód osobowy wskazany został przed 27% ankietowanych, czyli uznało tak aż o 17% mniej respondentów. Porównywalna liczba osób – 28% – nie miała zdania w tej kwestii.

Komunikacja autobusowa, jako preferowany środek transportu w Pile została wskazana zarówno przez największą grupę osób z gospodarstw domowych nieposiadających jak i posiadających samochód osobowy w gospodarstwie domowym, jednak liczba wskazań wśród tej pierwszej grupy była większa – 50%, wobec 40% wskazań. Osoby z gospodarstw domowych posiadających samochód osobowy częściej niż osoby z gospodarstw bez samochodu wskazywały natomiast na komunikację indywidualną – 33%, wobec 20% wskazań.

W celu zbadania determinant wyboru komunikacji miejskiej jako środka transportu wśród jej pasażerów dysponujących samochodem osobowym, respondentom zadano pytania dotyczące posiadania samochodu w gospodarstwie domowym oraz możliwości korzystania z tego samochodu. Posiadanie samochodu zadeklarowało 55% respondentów, a wśród nich – 61% zadeklarowało możliwość samodzielnego korzystania z niego. Oznacza to, że 34% ogółu przebadanych respondentów dysponowało takim dostępem.

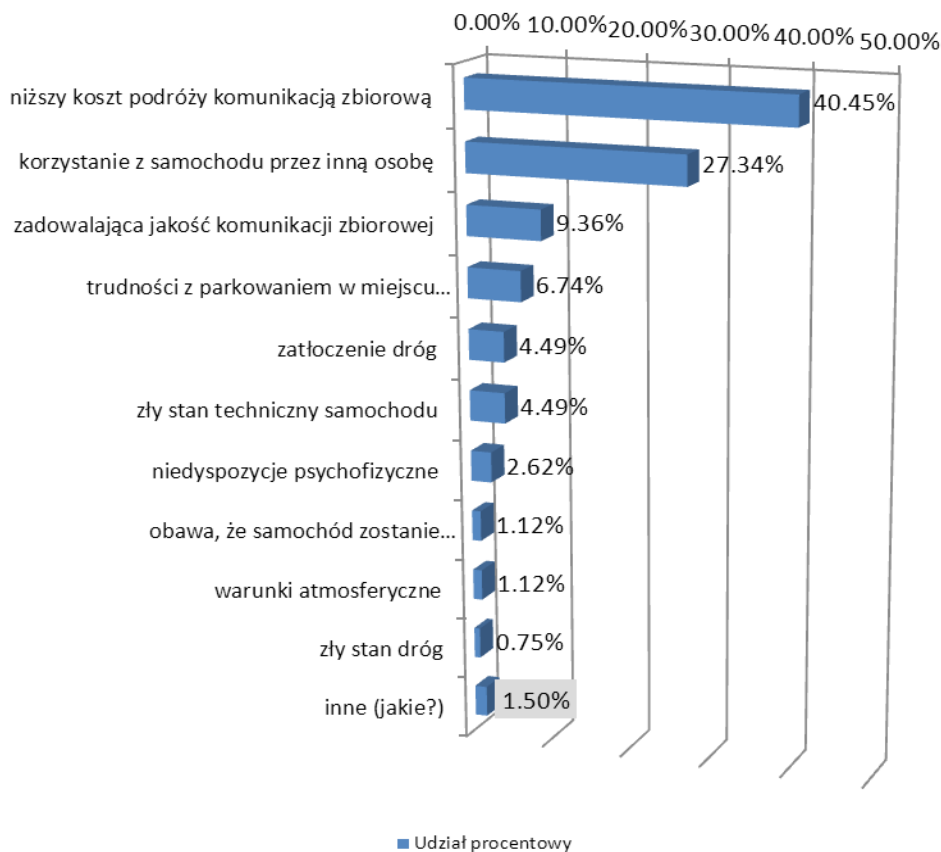
Na rysunku 15 zaprezentowano determinanty wyboru komunikacji miejskiej – w przekroju liczby wystąpień każdej z cech (w pytaniu każdy ankietowany miał za zadanie wybrać jedną, dwie lub trzy cechy uznane przez siebie za najistotniejsze i uszeregować je wg kryterium istotności).

Za najważniejszy czynnik decydujący o wyborze komunikacji miejskiej, w układzie liczby wystąpień każdej z cech, respondenci zdecydowanie uznali niższy koszt podróży komunikacją zbiorową – uzyskał on aż 40% wskazań.

Na drugim miejscu znalazło się korzystanie z samochodu przez inną osobę – czynnik ten wybrało 27% ankietowanych.

Na trzecim miejscu respondenci wskazali zadowalającą jakość komunikacji zbiorowej – 9% ankietowanych wybrało tę odpowiedź.

Czynniki na pierwszych dwóch miejscach są zatem dla pasażerów komunikacji miejskiej w Pile zdecydowanie najważniejsze – uzyskały one razem 68% wskazań, czyli wskazało na nie ponad ⅔ respondentów, natomiast wśród pozostałych czynników żaden nie uzyskał więcej niż 10% wskazań.

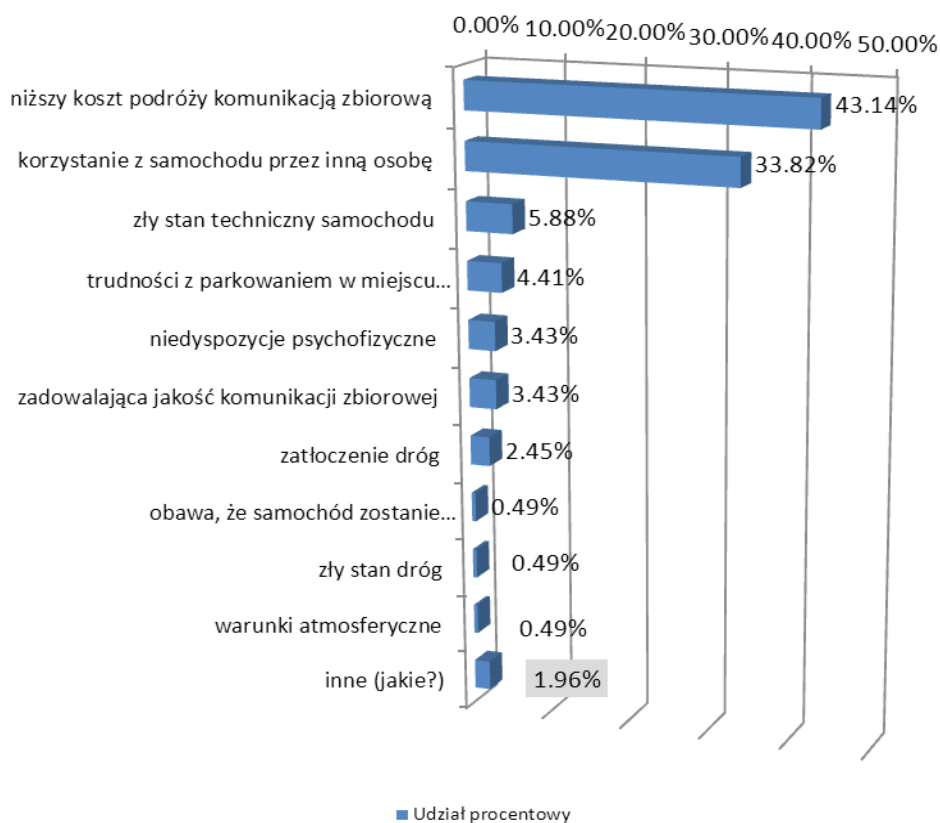


Rysunek 15. Czynniki wyboru komunikacji miejskiej jako środka transportu, liczba wystąpień każdej z cech – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Na rysunku 16 zaprezentowano wyniki odpowiedzi na pytanie o czynniki wyboru komunikacji miejskiej jako środka transportu, przy uwzględnieniu jedynie najistotniejszego kryterium wyboru komunikacji miejskiej.

W tym przekroju, na pierwszych dwóch miejscach znalazły się te same postulaty, co w układzie podliczenia wszystkich cech, a ich znaczenie jeszcze wzrosło. Niższy koszt podróży komunikacją zbiorową wskazało 43% ankietowanych, a korzystanie z samochodu przez inną osobę – 34% (odpowiednio 3% i 6% więcej wskazań niż w układzie podliczenia wszystkich trzech cech). Czynniki te wybrało zatem ponad ¾ osób ankietowanych. Na trzecim miejscu znalazł się zły stan techniczny samochodu, uzyskując zaledwie 6% wskazań, natomiast pozostałe czynniki nie przekroczyły progu istotności statystycznej w wysokości 5% wskazań.



Rysunek 16. Czynniki wyboru komunikacji miejskiej jako środka transportu, najistotniejszy czynnik – listopad 2013 r.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

4. Inne uwagi respondentów

Ostatnie pytanie kwestionariusza miało charakter otwarty – respondenci mogli w nim zgłaszać swoje uwagi pod adresem komunikacji miejskiej w Pile. Zdecydowało się na to 14% osób ankietowanych. Wśród nich, część osób zgłosiła dwie, a nawet trzy uwagi, dotyczące różnych aspektów komunikacji miejskiej. W opracowaniu uwagi pogrupowano wg kategorii, wyszczególnionych w tabeli 1. Największa liczba uwag dotyczyła rozkładów jazdy i została podzielona na cztery grupy: częstotliwość, połączenia, rytmiczność oraz skomunikowanie, które łącznie stanowiły ponad 50% ogółu uwag zgłoszonych przez respondentów.

Tabela 1

Udział kategorii uwag innych zgłoszonych przez respondentów – sortowanie malejąco, wg udziału procentowego

Przedmiot uwagi	Udział uwag [%]
Rozkłady jazdy – rytmiczność	19,82%
Rozkłady jazdy – częstotliwość	19,82%
Kierowcy	13,51%
Koszty przejazdu / taryfa	12,61%
Rozkłady jazdy – połączenia	10,81%
Dystrybucja biletów	5,41%
Kasowanie biletów elektronicznych	4,50%
Infrastruktura	3,60%
Wygoda / komfort podróży	3,60%
Punktualność	1,80%
Tabor	1,80%
Rozkłady jazdy – skomunikowanie	0,90%
Inne	1,80%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań marketingowych.

Dwie największe pod względem liczby uwag kategorie dotyczyły rozkładów jazdy – rytmiczności oraz rozkładów jazdy – częstotliwości (każda z nich objęła 20% ogółu uwag, a zgłosiło je łącznie 4% respondentów).

W grupie postulatów dotyczących rozkładów jazdy – rytmiczności, respondenci krytycznie wyrażali się na temat odjazdów pojazdów różnych linii o tej samej porze, w tym samym kierunku i z tego samego miejsca. Część ankietowanych uogólniała w/w postulat, natomiast inni wskazywali konkretne grupy linii, charakteryzujące się brakiem rytmiczności. Większość respondentów, w celu określenia swoich uwag na ten temat, użyła zwyczajowego zwrotu „autobusy jeżdżą stadami”.

W ramach kategorii dotyczącej rozkładów jazdy – częstotliwości, respondenci wskazali szereg linii, na których należy zwiększyć częstotliwość lub osiedli, które w ich opinii, obsługiwane są zbyt małą liczbą połączeń. Część respondentów zauważyła również potrzebę zwiększenia częstotliwości kursowania autobusów komunikacji miejskiej w weekendy.

Opinie dotyczące pracy kierowców były trzecią pod względem liczebności kategorią (14% ogółu uwag, ponad 2% respondentów). Znaczna część z tych uwag to głosy krytyczne odnośnie kultury i stylu pracy kierowców komunikacji miejskiej w Pile. Poza brakiem kultury, respondenci zarzucali kierowcom przede wszystkim nieodpowiednią, a wręcz zagrażającą bezpieczeństwu przejazdu technikę prowadzenia autobusów. Pojawiły się opinie, iż pod względem techniki jazdy lepszymi kierowcami okazują się być kobiety. Ankietowani zwrócili ponadto uwagę na problem zbyt szybkiego odjeżdżania przez kierowców z przystanków, bez oczekiwania na dochodzących lub dobiegających do autobusu pasażerów (tzw. „zamykanie drzwi przed nosem”).

Kolejną kategorią były opinie dotyczące kosztów przejazdu / taryfy (13% ogółu uwag, ponad 2% respondentów), z których w prawie wszystkich respondenci zwracali uwagę, iż ceny biletów są zbyt wysokie.

W grupie uwag dotyczących rozkładów jazdy – połączeń (11% ogółu uwag, 2% respondentów) znaczna liczba respondentów zgłosiła postulaty uruchamiania nowych połączeń oraz przedstawiła swoje opinie, dotyczące obsługi komunikacyjnej poszczególnych osiedli. Ponadto, niektórzy respondenci wskazywali linie, które powinny funkcjonować w poszerzonym zakresie czasowym (np. wcześniej rano, później wieczorem, w weekendy) oraz zauważali konieczność uruchomienia komunikacji nocnej.

Uwagi dotyczące dystrybucji biletów (5% ogółu uwag, 1% respondentów) w większości krytycznie odnosiły się do jakości automatów biletowych zainstalowanych w autobusach, natomiast w uwagach dotyczących kasowania biletów (5% ogółu uwag, 1% respondentów) re-

spondenci wyrażali głębokie niezadowolenie z konieczności „odbijania” biletów miesięcznych przy wejściu do pojazdu.

Pozostałe uwagi dotyczyły: infrastruktury, wygody / komfortu podróży, punktualności, taboru, rozkładów jazdy – skomunikowania i innych aspektów funkcjonowania komunikacji miejskiej w Pile. Stanowiły one łącznie 14% ogółu zgłoszonych uwag, nie miały więc istotnego statystycznie znaczenia.

Załącznik