

Stanisława ZAMKOWSKA¹

KSZTAŁTOWANIE MOBILNOŚCI – JAKO WAŻNY ASPEKT ŻYCIA OBYWATELI

W artykule przedstawiona została mobilność - jako jedna z ważniejszych potrzeb obywateli, bez względu na miejsce ich zamieszkania, warunkująca realizację każdej aktywności człowieka. Poddano również analizie preferencje obywateli odnoszące się do jakości zaspokajania potrzeb mobilności, a także obowiązki władz różnych szczebli w zapewnieniu odpowiedniej jakości obsługi przewozowej mieszkańców.

DEVELOPING MOBILITY AS THE CRUCIAL ASPECT OF CITIZENS' LIFE

The article presents mobility as one of the crucial needs of the citizens, regardless of their place of residence, that conditions the accomplishment of every human activity. Citizens' preferences concerning the quality of mobility needs provision have been analyzed, together with the responsibilities resting with government at various levels in terms of the provision of quality transport services to residents.

1. WSTĘP

Dla rozwoju gospodarczego i odpowiedniej jakości życia mieszkańców niezbędne są efektywne systemy transportu pasażerskiego, skierowane na zaspokojenie potrzeb ludzkich, z uwzględnieniem osób, które nie posiadają dostępu do własnego samochodu. Systemy te powinny odpowiadać na zmieniające się wymagania społeczeństwa, włącznie ze wzrostem zapotrzebowania na przewozy.

Zapewnienie mobilności nie jest jednak tylko kwestią indywidualną, ale także kwestią społeczną, bowiem obowiązkiem władz różnych szczebli powinno być właściwe zaangażowanie w jej kształtowanie i realizację na takim poziomie jakościowym, który odpowiada potrzebom obywateli i przedstawia pozytywny wizerunek lokalnych społeczności. Niezbędne jest zatem, aby potrzeby pasażerów były stawiane na jednym z pierwszych miejsc przy podejmowaniu decyzji społeczno-gospodarczych na poziomie lokalnym, krajowym, a także UE. Celem powinno być stworzenie sieci systemów transportu pasażerskiego, które są ze sobą połączone w sposób umożliwiający:

- otwartą usługę dla wszystkich pasażerów,

¹ Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki, Radom 26-600; Malczewskiego 29. Phone: + 48 48 361-77-32, e-mail: s.zamkowska@pr.radom.pl

- przesiadanie się z jednych środków transportu na drugie,
- połączenia sieci transportu dalekiego z sieciami transportu lokalnego,
- korzystanie z różnego rodzaju rezerwacji,
- możliwości nabywania wspólnych biletów,
- inne działania integracyjne.

Wygodne, ekonomiczne i bezpieczne przemieszczanie się ludności musi znajdować się przede wszystkim w centrum kreowania i realizacji polityki transportowej. Szczególne miejsce w strategii tworzenia zintegrowanego transportu powinno zajmować podejście służące zwiększeniu korzystania z publicznego transportu pasażerskiego. Jeżeli transport publiczny stanie się bardziej efektywny, dzięki poprawie standardów usług i organizacji oraz bardziej dostępny dla osób, których mobilność jest ograniczona, stanowić będzie zachętę do korzystania z niego.

2. POTRZEBY MOBILNOŚCI ORAZ WSPÓŁCZESNE UWARUNKOWANIA DETERMINUJĄCE ICH CECHY

Potrzeba mobilności towarzyszy człowiekowi od początków rozwoju cywilizacji i jest związana z przemieszczaniem się. W transporcie, mobilność w ogólnym znaczeniu opisuje ruchliwość, zarówno potencjalną, możliwą, jak i rzeczywistą, wykonane przemieszczenie ludzi i rzeczy. Zgodnie ze swoim łacińskim pochodzeniem słowo „mobilny” oznacza ruchomy, przewoźny, dający się przemieszczać, również aktywny.

Poziom mobilności w znaczeniu fizycznego przemieszczenia określany jest najczęściej przez mierniki, wyrażające ilość podróży na osobę w określonym czasie i na określonej przestrzeni [8]. Mobilność bywa określana także jako długość przebytej drogi w kilometrach, w odniesieniu do jednej osoby lub na poziomie ogólnym dla różnych środków transportu; jako liczba pojazdów samochodowych, a nawet wielkość pracy przewozowej, a więc poprzez miary stosowane tradycyjnie do wyrażania wolumenu przewozów [3].

W wymiarze indywidualnym mobilność należy rozpatrywać na płaszczyźnie osobistej, jako cechę osób, które są aktywne i swoją aktywność wyrażają poprzez gotowość do pokonywania drogi, co również realizują, o ile mają takie możliwości. Wyrazem tak sformułowanej oraz zrealizowanej mobilności może być liczba podróży prywatnych i zarobkowych w czasie, odległość przemieszczania się, przypadająca na jedną osobę lub gospodarstwo domowe, itp. Natomiast pojęcie „ruch” odnosi się do płaszczyzny zagregowanej i oznacza sumę przemieszczeń ludzi w określonym czasie i na określonej przestrzeni.

Zachowanie mobilności społeczeństwa wiąże się zatem z koniecznością zapewnienia wysokiej sprawności przemieszczania ludzi i towarów, w tym takich cech, jak szybkość, dostępność i płynność ruchu [7].

Potrzeby mobilności są związane głównie:

- z wykonywaniem pracy zawodowej (zarobkowej),
- z pobieraniem nauki na różnych poziomach edukacji oraz z podnoszeniem kwalifikacji zawodowych,
- z zaopatrzeniem w środki pierwszej potrzeby, trwałego użytku oraz korzystania z sieci niezbędnych usług,
- z zaspokojeniem potrzeb kulturalnych, wypoczynkowych, turystycznych,

ZAPEWNIENIE MOBILNOŚCI – JAKO WAŻNY ASPEKT ŻYCIA OBYWATELI 3801

- z załatwieniem wszelkiego rodzaju spraw związanych z życiem w zbiorowości w określonych warunkach ustrojowych, społecznych i politycznych (np. w urzędach),
- z uczestnictwem w życiu społecznym, politycznym, naukowym, itp.
- z korzystaniem z placówek lecznictwa otwartego i zamkniętego, sanatoriów oraz ośrodków pomocy społecznej,
- z utrzymywaniem więzi rodzinnych i towarzyskich,
- innych.

Na przestrzeni wieków czynniki wpływające na potrzeby mobilności ulegały pewnym zmianom, wraz z rozwojem cywilizacji. Do tradycyjnych źródeł potrzeb przewozowych doszły nowe, na które wpływ mają różne czynniki, związane m.in:

- ze wzrostem poziomu gospodarczego i dobrobytu społecznego,
- z rozwojem międzynarodowej współpracy,
- stopniem urbanizacji,
- poziomem rozwoju transportu,
- zagospodarowaniem przestrzennym i wyposażeniem w infrastrukturę,
- z wykorzystaniem czasu.

Pod wpływem wymienionych czynników następują wyraźne zmiany stylu i modelu życia, wyrażające się także w zmianie dotychczasowych potrzeb przewozowych i wymagań mobilności. Najbardziej widoczne jest przyspieszenie tempa życia i wzrost aktywności ludzi w różnorodnych dziedzinach. Tym samym czas staje się dobrem najcenniejszym, które nie powinno być marnotrawione. Dlatego transport musi sprostać przede wszystkim wymaganiom, związanym z oszczędnością czasu, oferując coraz większą prędkość i elastyczność przemieszczania się oraz możliwość wykorzystania czasu spędzonego w podróży.

Innym elementem współczesnego stylu życia, mającym wpływ na transport, jest coraz większe znaczenie czasu wolnego i trend w kierunku jego wykorzystania na turystykę i rekreację. Sprzyja temu rosnąca zamożność społeczeństw i coraz szersze możliwości transportu, udostępniające dla celów turystycznych nowe rejony na całym świecie. Duże znaczenie dla pobudzania potrzeb turystycznych ma też aktywny marketing prowadzony przez biura podróży.

Globalizacja gospodarki, zmiany polityczne i ogólna demokratyzacja społeczeństw, a w Europie szczególnie proces integracji, zasadniczo zmieniają zasięg przemieszczeń. Drogi transportowe wydłużają się, nawet pokonywane w celu zaspokojenia tak podstawowych potrzeb, jak potrzeby związane z wykonywaniem pracy. To również stawia nowe wymagania wobec mobilności odnośnie do szybkości i komfortu podróży.

Mobilność ludności, analizowana zarówno w skali makro, jak też w skali lokalnej (miast), uwarunkowana jest przede wszystkim zmianami demograficznymi, które odnoszą się do liczby i struktury ludności, zmian ich aktywności, a także zmian przestrzennych. Wśród zmian demograficznych należałoby wymienić:

- wzrost liczby ludności w miastach, związanej z migracją ludności rodzimej do dużych miast i migracją zagraniczną, powodujący wzrost potrzeb przewozowych;
- zmiany w strukturze demograficznej (wzrost liczby i udziału ludności w starszym wieku, spadek liczby dzieci i młodzieży);
- zmiany w strukturze zawodowej (wzrost liczby pracujących w sektorze usług o innym reżimie pracy, niż w sektorze przemysłowym).

Według prognoz ONZ ludność świata wzrośnie z obecnych 6,8 mld do 9 mld w 2050 roku. Szczególnie duży wzrost będzie dotyczył Azji, Afryki i Ameryki Łacińskiej, jednakże procesy globalizacji i swoboda przemieszczeń migracyjnych może spowodować także znaczący wzrost liczby ludności Europy. W 2007 roku ok. 5% ludności Ziemi żyło na wsi, 41% w miastach, a 9% w megamiastach (ponad 10-milionowych), ale do 2030 roku udział takich miast wzrośnie do 20%. Już teraz są aglomeracje z bardzo wysoką gęstością zaludnienia, co stwarza poważne problemy dla infrastruktury transportowej. Znaczący wpływ na wzrost mobilności będą miały właśnie zjawiska demograficzne związane ze wzrostem ludności, zwłaszcza w miastach, którą charakteryzuje wysoki wskaźnik ruchliwości komunikacyjnej. Ponadto ten przyrost liczby mieszkańców powoduje wzrost popytu przede wszystkim na usługi transportu zbiorowego ze względu na niższy status zawodowy i materialny przybyłych z migracji nowych grup mieszkańców.

Według badań Economic Inteligent Unit dotyczących wymagań stawianych infrastrukturze miast, na pierwszym miejscu wymieniany jest sprawny transport; 45% mieszkańców megamiast uznaje to za najważniejszą sprawę. Badano również jaki system transportu najlepiej sprosta zadaniom przewozu mieszkańców: aż 71% uzyskał transport zbiorowy, a 21% - transport indywidualny.

Do najpilniejszych zadań w dziedzinie transportu należą:

- szybkie połączenia centrów miast środkami transportu dużej prędkości;
- rozbudowa komunikacji szynowej, która może obsługiwać zarówno śródmieścia (w miarę możliwości w tunelach), jak i rejony podmiejskie (z prędkością do 160 km/h). Rozwiązaniem może być zastosowanie środków mechatroniki;
- dostosowanie infrastruktury transportowej do wymagań osób w starszym wieku [2].

Potrzeby współczesności są związane także z koniecznością zastosowania takich rozwiązań, które będą przyjazne dla środowiska naturalnego. W związku z tym jednym z preferowanych rozwiązań współczesnych problemów komunikacyjnych i ekologicznych powinna być właściwa podaż usług publicznego transportu pasażerskiego, pod warunkiem wprowadzania usprawnień, które pozwolą na spełnienie wymagań ekologicznych i jakościowych. Oferty publicznej komunikacji pasażerskiej powinny stać się na tyle atrakcyjne, aby mogły stanowić alternatywę dla jazdy własnym samochodem, niekoniecznie z przymusu, ale ze swobodnego wyboru.

3. KIERUNKI POLITYKI EUROPEJSKIEJ W KWESTII MOBILNOŚCI

Zagadnienie właściwego kształtowania obecnej i przyszłej mobilności stało się jednym z częściej ostatnio rozważanych i dyskutowanych tematów w kręgach nauki, praktyki i polityki. Przyczyną jest fakt, że obecnie, na początku XXI wieku, obserwuje się szczególnie wzrost mobilności ludzi, jako efektu zachodzących przemian społeczno-gospodarczych i politycznych. Przemiany te związane są, jak już wcześniej wspomniano, m.in.:

- ze specjalizacją produkcji i koniecznością współpracy kooperacyjnej,
- z procesami integracyjnymi w skali międzynarodowej,
- ze zmianą w strukturach osiedleńczych (wzrost udziału ludności i wzrost sypialni poza miastem, migracje zarobkowe do innych miast lub innych krajów),
- z ogólnym wzrostem poziomu życia mieszkańców
- ze zmianą stylu życia i rodzaju potrzeb społeczeństwa.

W celu właściwego zaspokojenia potrzeb mobilności w ramach komunikacji publicznej muszą być spełnione określone standardy. Obecnie w krajach o wysokim wskaźniku motoryzacji czyni się starania, aby skłonić użytkowników samochodów do korzystania z transportu zbiorowego. Władze odpowiedzialne za stan transportu (lokalne i państwowe) dążą do podniesienia poziomu jakości obsługi pasażerów poprzez stałą poprawę komfortu, dostępności, regularności, punktualności, prędkości komunikacyjnej i bezpieczeństwa komunikacji zbiorowej. Potwierdzeniem tego jest przyjęta przez Radę Europy Rezolucja nr 221 (1991) „O poprawie transportu i jakości życia w dużych miastach” (Stała Konferencja... 1991). W rezolucji tej zawarto wniosek Stałej Konferencji Władz Lokalnych i Regionalnych w Europie popierający korzystanie ze środków komunikacji zbiorowej i stwierdzający konieczność jej uatrakcyjnienia poprzez podwyższenie standardów podróży. Do cech określających tę atrakcyjność zaliczono:

- dostępność: niewielkie odległości dojścia pieszego do przystanku, układ linii zapewniający małą przesiadkowość, duże częstotliwości ruchu prowadzonego przez cały dzień roboczy oraz w dni świąteczne;
- niezawodność: punktualność kursowania i brak przerw w ruchu;
- prędkość: zwiększenie płynności ruchu poprzez priorytety na skrzyżowaniach i wydzielenie pasów ruchu;
- komfort: dostępność miejsc siedzących, poczucie bezpieczeństwa osobistego i prywatności;
- bezpieczeństwo: wyższe niż przy podróżach indywidualnymi środkami transportu;
- koszt: na poziomie akceptowanym przez pasażerów.

Ponadto, w wielu dokumentach programowych Unii Europejskiej oraz organizacji branżowych, m.in. Międzynarodowej Unii Transportu Publicznego (UITP)², zawarte zostały wytyczne dla władz i innych podmiotów odpowiedzialnych za transport, odnoszące się do jakości oferowanej mobilności. Podkreśla się w nich, że zarówno władze państwowe, jak i lokalne, powinny uznać komunikację zbiorową za preferowaną, natomiast przedsiębiorstwa komunikacyjne powinny zabiegać o pasażera, zapewniając realizację wymaganych standardów.

Priorytety europejskiej polityki transportowej dla transportu pasażerskiego sformułowane zostały m.in. w dokumencie *Zielona Księga z 1996 roku pt. „Sieć obywatelska. Wykorzystanie potencjału publicznego transportu pasażerskiego w Europie”* [6]. Jest to pierwszy dokument polityczny Komisji Europejskiej dotyczący transportu pasażerskiego. Powstał on w wyniku szerokich konsultacji przeprowadzonych w środowiskach transportowych i organach UE. Celem dyskusji było uzyskanie odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób można wpłynąć na preferencje osób w transporcie lokalnym, krajowym i międzynarodowym, aby zachęcić do korzystania z usług transportu zbiorowego i tym samym zmienić strukturę przewozów pasażerskich. Szczególnie zaakcentowano konieczność zmniejszenia udziału motoryzacji indywidualnej oraz zwiększenia wykorzystania transportu szynowego, jako gałęzi transportu przyjaznej dla środowiska.

Kluczowy cel, jaki został sformułowany w „*Sieci Obywatelskiej*” dla polityki w odniesieniu do transportu pasażerskiego w Europie brzmi: „Jak najefektywniej sprostać wzrastającemu zapotrzebowaniu na transport aby lepiej zrealizować cele gospodarcze,

² Z jęz. franc. Union Internationale des Transports Public.

społeczne i środowiskowe”. U podstaw propozycji zawartych w omawianym dokumencie leżą następujące założenia odnośnie do systemów transportu pasażerskiego:

- są one niezbędne dla rozwoju gospodarczego i odpowiedniej jakości życia;
- muszą być efektywne i skierowane na zaspokojenie potrzeb ludzi;
- powinny być również elastyczne w kontekście zmieniających się wymagań społeczeństwa i wzrostu potrzeb na przewozy;
- konieczny jest w przyszłości priorytet dla rozwoju zbiorowego transportu publicznego, w tym miejskiego.

„Sieć Obywatelska” jest to sieć systemów transportu pasażerskiego, które są ze sobą połączone w ten sposób, aby pasażerowie mogli łatwo przesiadać się z pociągu na autobus, z samochodu lub roweru na transport publiczny; łączą sieci transportowe rozciągające się na dłuższych odległościach z sieciami transportu lokalnego; są na tyle atrakcyjne, że zachęcają osoby dysponujące samochodami do użytkowania ich tylko w tych podróżach, gdzie ważne są elastyczność i niezależność przemieszczania się; oferują usługę dostępną dla wszystkich grup pasażerów, w zakresie zarówno dostępu do pojazdów i infrastruktury, zasięgu usług, jak i odpowiednich poziomów opłat. Funkcjonowanie transportowych sieci obywatelskich powinno przyczynić się do zwiększenia udziału lokalnego i regionalnego transportu pasażerskiego w rozwoju gospodarczym; wzrostu zatrudnienia; zmniejszenia zużycia energii i zanieczyszczeń i hałasu; zmniejszenia nierówności społecznych; poprawy warunków życia.

Także w dokumencie *Biała Księga. Europejska polityka transportowa 2010: czas na podjęcie decyzji* [1], potwierdzona jest prawidłowość przyjętego na początku lat dziewięćdziesiątych kierunku ewolucji transportu w celu oferowania wysokiego poziomu mobilności w oparciu o transport publiczny.

Z kolei propozycje i założenia strategii dla transportu miejskiego zostały przygotowane i opublikowane w 2007 roku jako *Zielona Księga pt. „W kierunku nowej kultury mobilności w mieście”*, która stanowi kontynuację i rozszerzenie propozycji przedstawionych w „*Sieci Obywatelskiej*”.

W uzasadnieniu podjęcia problematyki miast na szczęblu Unii Europejskiej w dokumencie tym podkreśla się znaczenie zapewnienia jak najwyższego poziomu życia na obszarach miejskich, co wynika z następujących przesłanek:

- 60% ludności UE mieszka w miastach,
- 85% PKB UE powstaje na obszarach miejskich,
- miasta przyciągają inwestycje i tworzą miejsca pracy, co oznacza, że stanowią środowisko życia dla zdecydowanej większości obywateli UE.

Jednocześnie sytuacja miast obecnie jest na tyle trudna, że lokalne władze nie są w stanie same poradzić sobie z występującymi problemami. Konieczna jest zatem współpraca i koordynacja działań na poziomie europejskim. Wśród największych trudności należy wymienić:

- stałe zatory komunikacyjne, roczne straty spowodowane kongestią wynoszą prawie 100 mld EUR lub 1 % PKB UE;
- ruch w miastach odpowiada za 40 % emisji CO₂ i 70 % emisji pozostałych zanieczyszczeń powodowanych przez transport drogowy;
- rosnąca liczba wypadków drogowych: 1/3 wypadków śmiertelnych ma miejsce na obszarze miejskim, ofiarami najczęściej są piesi i rowerzyści.

Głównym wyzwaniem polityki transportowej dla miast jest pogodzenie potrzeby rozwoju gospodarczego miast i dostępu do nich z poprawą poziomu życia i ochroną środowiska, a więc realizacja w praktyce zasad zrównoważonego rozwoju. W tym kontekście celem działań KE jest stworzenie prawdziwie europejskiej polityki w zakresie mobilności w miastach. Polityka ta ma obejmować pięć głównych kierunków działania:

- W kierunku płynnego ruchu w miastach.
- W kierunku zielonych miast.
- W kierunku bardziej inteligentnego transportu miejskiego.
- W kierunku dostępnego transportu miejskiego.
- W kierunku bezpiecznego i niezawodnego transportu miejskiego.

4. SPOSOBY PODNOSZENIA ATRAKCYJNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI PUBLICZNEGO TRANSPORTU PASAŻERSKIEGO

Oczekiwania klienta wobec usługi przewozowej dotyczą nie tylko samego faktu przemieszczenia w odpowiedniej relacji, ale także nakładają pewne wymagania wobec sposobu przemieszczenia, które muszą być dokładnie rozpoznane i zidentyfikowane. A zatem, doskonalenie jakości usług w przewozach pasażerskich, ze względu na zmieniające się potrzeby mobilności, powinno być poprzedzone badaniami preferencji podróżnych, aby następnie można było wdrożyć innowacyjne rozwiązania umożliwiające przygotowanie ofert o pożądanym parametrach jakościowych. Przedsięwzięcia innowacyjne powinny objąć przede wszystkim środki transportu, infrastrukturę, systemy zarządzania procesami transportowymi i formy obsługi podróżnych, przyczyniając się do osiągnięcia następujących rezultatów:

- zwiększenia dostępności do różnych usług transportowych,
- możliwości dokonywania przez podróżnego wyboru najlepszego wariantu podróży,
- skrócenia czasu podróży,
- zwiększenia komfortu i poczucia bezpieczeństwa,
- korzystania z dodatkowych usług podczas podróży.

W ofertach należy także uwzględnić różne rodzaje aktywności człowieka, jego styl życia, status materialny, dyspozycje czasowe oraz inne uwarunkowania, a nawet indywidualne preferencje w zakresie mobilności. Oprócz zapewnienia podstawowych warunków świadczenia niezawodnej usługi przewozowej, do których należy dbałość o zapewnienie punktualności, niezawodności, prędkości, bezpieczeństwa, czy informacji, istnieje także potrzeba zagwarantowania pasażerom obsługi kompleksowej, zintegrowanej. Do jej realizacji konieczna jest współpraca różnych gałęzi transportu w kształtowaniu usługi podstawowej, a także współpraca transportu z innymi podmiotami pozatransportowymi, która wzbogaca ofertę przewozową o usługi dodatkowe towarzyszące podróży.

Jednym więc z priorytetowych zadań, związanych z zaspokojeniem rosnącej mobilności jest lepsza integracja różnych rodzajów transportu - jako droga do poprawy ogólnej efektywności systemu transportowego oraz przyspieszenie wdrażania innowacyjnych technologii. Oczekiwania wobec zintegrowanych systemów transportowych dotyczą oferowania klientom najbardziej korzystnych usług o wysokiej jakości. Integracja ta obejmuje następujące płaszczyzny:

- integrację transportu indywidualnego i publicznego,

- integrację w ramach transportu publicznego,
- integrację polityki transportowej z innymi politykami (np. planowanie przestrzenne).

Ideą przewodnią wymienionych powyżej płaszczyzn integracji jest stworzenie łańcucha usług "od drzwi do drzwi" w pasażerskim transporcie zbiorowym. Ponieważ w transporcie pasażerskim występuje jeszcze wiele problemów związanych z warunkami przejazdu, zwłaszcza z przejściem między gałęziami transportu podczas jednej podróży, stąd też znaczny zakres usprawnień w tym zakresie, zapewniających właściwe powiązania usług w łańcuchu podróży, można osiągnąć dzięki intermodalności. Powinna ona wpłynąć na usprawnienie połączeń różnych przewoźników i linii przez uzgodnienie:

- wspólnego korzystania z punktów odprawy podróżnych,
- wspólnej taryfy,
- wspólnego biletu,
- wspólnego rozkładu jazdy,
- wspólnej informacji.

Zintegrowane działania w transporcie pasażerskim mają na celu przede wszystkim poprawę parametrów obsługi podróżnych w aspekcie skracania czasu podróży, wygody, dostępności, bezpośredniości połączeń i kompleksowości. Integrowanie usług oferowanych przez różnych operatorów, w ramach jednej grupy taryf i jednego biletu, daje użytkownikom większą elastyczność i podnosi tą drogą atrakcyjność transportu publicznego.

Integracja w obsłudze podróżnych powinna objąć nie tylko usługi podstawowe, przewozowe, ale także usługi dodatkowe towarzyszące podróży, których uwzględnienie jest obecnie niezbędne przy projektowaniu i wdrażaniu nowych ofert w transporcie zbiorowym. Podróżni oczekują zapewnienia takich usług, dzięki którym podróż będzie łatwiejsza i bardziej atrakcyjna, a jej czas maksymalnie wykorzystany. Integracja wyraża się również poprzez możliwość regulowania wszelkich należności jedną kartą płatniczą, pełniącą także funkcje biletu.

Podstawowym jednak warunkiem świadczenia niezawodnej usługi przewozowej jest dbałość o zapewnienie punktualności, niezawodności, prędkości, bezpieczeństwa, czy informacji. W ocenie potrzeb pasażerów informacja powinna: ułatwić dostęp do usług publicznego transportu zbiorowego i sposób korzystania z tychże usług, być czytelna i zrozumiała, łatwa do odczytania, co czyni podróż bardziej komfortową i mniej stresogenną z powodu niepewności, zwiększać atrakcyjność podróży dla aktualnych i potencjalnych klientów, a także umożliwiać integrację między różnymi środkami transportu. Pasażer powinien mieć dostęp do odpowiedniej informacji tak, aby mógł zaplanować swoją podróż od drzwi do drzwi i wybrać najbardziej odpowiednią trasę od początku do końca podróży, a także mieć możliwość łatwego nauczenia się jak odczytywać dostarczaną informację. Istotne są informacje o zmianach w rozkładach jazdy oraz zakłóceniach w ruchu. Podczas podróży pasażer powinien mieć możliwość śledzenia trasy przystanek za przystankiem, a po dotarciu do celu podróży powinien móc opuścić system transportu publicznego szybko i łatwo [4].

Przewoźnicy i organizatorzy transportu mają do dyspozycji wiele kanałów i narzędzi, służących przekazywaniu informacji. Można wyróżnić trzy podstawowe kanały informacji:

- kanał informacyjny przed odbyciem podróży (np. centra informacji telefonicznej podające informacje w czasie rzeczywistym, łatwy do zapamiętania numer telefoniczny, plakaty informacyjne, Internet)

- kanał informacyjny w trakcie podróży,
- kanał informacyjny po zakończeniu podróży.

Coraz częściej wśród kryteriów oceny jakości usług, oferowanych przez usługodawców i organizatorów transportu zbiorowego, wymieniane jest bezpieczeństwo. Zagwarantowanie bezpieczeństwa pasażerom stanowi dziś w wielu krajach UE podstawowy warunek w odniesieniu do zakładów i przedsiębiorstw transportowych, którego spełnienie pozwala na przystąpienie do obsługi procesów przewozowych ludności [5].

Poprawa bezpieczeństwa podróży w komunikacji zbiorowej wymaga więc podjęcia wielokierunkowych działań, obejmujących m. in. problemy związane: z budową i modernizacją infrastruktury, strukturą środków transportowych, ze sterowaniem ruchem, z systemem łączności i monitoringu oraz kontroli, z obsługą pojazdów, z przepisami prawnymi i innymi.

Przykładem działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa podróży, przebywających w środkach komunikacji zbiorowej jest: zapewnienie odpowiedniego personelu nadzoru i kontroli; wprowadzenie odpowiednich systemów monitoringu wizyjnego; zapewnienie dobrego oświetlenia we wnętrzach pojazdów; dobra łączność ze służbami kierującymi, kontroli i nadzoru publicznego; uaktywnienie sposobów prowadzenia kontroli oraz wrażliwości społeczeństwa, w kierunku do zachowywania ładu i porządku publicznego; zwiększenie sankcji karnych na wszelkie przejawy agresji i przestępczości w środkach transportu zbiorowego; stosowanie we wnętrzach pojazdów komunikacji zbiorowej różnego rodzaju materiałów i konstrukcji odpornych na niszczenie, spalanie, z mocnych tworzyw sztucznych, a także odpornych na zadrapania, folie na szyby okienne i drzwiowe.

W relacjach dalekich wymogiem wobec oferowanej mobilności jest zapewnienie szybkich połączeń w transporcie lądowym, zwłaszcza kolejami dużych prędkości.

5. WNIOSKI

Transport jest jednym z najważniejszych elementów polityki zjednoczonej Europy, zapewniających współpracę krajów członkowskich na wszystkich płaszczyznach integracji. Umożliwia także realizację podstawowych rodzajów swobód, deklarowanych w Traktacie Konstytucyjnym, w tym swobody w zakresie mobilności. Zatem w interesie samej UE leży zapewnienie ludziom możliwości przemieszczania się w komfortowych i bezpiecznych warunkach oraz za rozsądną cenę, co niewątpliwie wpływa na ocenę poziomu jakości życia jej mieszkańców.

Wśród trzech głównych założeń programowych rozwoju transportu Wspólnoty wymieniona jest jakość oferowanych usług przewozowych, obok konieczności realizacji odpowiednich inwestycji infrastrukturalnych i deregulacji rynku. Ważne jest także stworzenie dla komunikacji zbiorowej szczególnych preferencji, ujętych w założeniach polityki transportowej państwa i samorządów lokalnych. Polityka ta powinna jednocześnie popierać rozwiązania ograniczające użytkowanie samochodów indywidualnych, szczególnie w odniesieniu do obszarów miasta, lub wręcz rezygnacji z nich na rzecz innych, alternatywnych rozwiązań.

Oficjalne wytyczne do rozwoju sieci transeuropejskich reprezentują nowy wymiar w planowaniu. Tworzą one podstawę rozwoju sieci transportu europejskiego w Unii i w krajach z nią sąsiadujących, która nie narusza równowagi w środowisku, ma wymiar

społeczny i jest dostosowana do specyficznych wymogów transportu. Chociaż sieci transeuropejskie odnoszą się oczywiście do połączeń na duże odległości, ale bezspornie, wspomniane trasy muszą być połączone z systemami transportu lokalnego. Komisja będzie popierać te połączenia sieci transeuropejskich, które łączą się z systemami lokalnymi i promują transport publiczny.

Wdrażanie planu działania Komisji w kierunku powstania społeczeństwa informacji globalnej będzie wspierało dalszy rozwój usług dla użytkowników transportu, takich jak informacja o podróży i techniki zarządzania ruchem w celu zachęcenia do efektywnej integracji indywidualnego i publicznego transportu pasażerskiego.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1] *Biała Księga. Europejska polityka transportowa 2010: czas na podjęcie decyzji.* Tłumaczenie wydane przez Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2002.
- [2] Dellman T.: *Megatrends und ihre Herausforderungen für das System Bahn*, ZEVrail, nr 1-2/2010 za Biuletyn Informacyjny Infrastruktury, nr 3/2010 s.7.
- [3] Hourcade J.: *Perspektiven des transeuropäischen Verkehrsnetzes: von einem Infrastrukturnetz zu Dienstleistungsnetzen.* „Rail International”, listopad 1998, s. 3-11.
- [4] Informacja dla pasażerów –podsumowanie faktów. Informacja z konferencji UITP, Hanower 2000. Biuletyn Komunikacji Miejskiej nr 60, s.24.
- [5] Mierzejewski E.: Bezpieczeństwo pasażerów w środkach komunikacji zbiorowej, „Bezpieczne drogi” nr 9(21), wrzesień 2000
- [6] *Sieć obywatelska. Wykorzystanie potencjału publicznego transportu pasażerskiego w Europie.* (The Citizens Network). Zielona Księga Komisji Europejskiej. Bruksela – Luksemburg 1996. Wydane przez Izbę Gospodarczą Komunikacji Miejskiej.
- [7] Strunden T.: *Vom Modal split zum Umweltargument in der Verkehrspolitik.* „Internationales Verkehrswesen”, (50) 7+8 /98, s. 327
- [8] Walther K.: *Simultane Modellierung von Verkehrserzeugung und Zielwahl im Personenverkehr.* „Internationales Verkehrswesen”, (49) 12/97, s. 648.