

Stanisława ZAMKOWSKA¹

DWORCE JAKO ELEMENT WIZERUNKU KOLEI

W artykule przedstawiona została rola dworców kolejowych w kształtowaniu jakości odbywanych podróży publicznym transportem pasażerskim, co jednocześnie ma wpływ na wizerunek kolei. Omówiony został również zakres obsługi podróżnych w tych punktach komunikacyjnych oraz ich lokalizacja i niezbędne wyposażenie, pozwalające na spełnienie stawianych przez pasażerów wymagań. Zwrócona została m.in. uwaga na zapewnienie warunków bezpieczeństwa podróży, dobrej informacji, intermodalności, dostarczania usług dodatkowych.

TRAIN STATION AS AN ELEMENT OF RAILWAY IMAGE

The article presents the role of train stations in shaping the quality of journey made by public passenger transport, and in the same time their impact on the image of railway as a whole. The article also discusses the scope of passenger service in these communications points, as well as their location and necessary equipment that would be able to ensure that passengers' requirements are being met. Among other things, the attention was focused on the provision of safe journey conditions, good information service, intermodality and the provision of additional services

1. WSTĘP

Obecnie podejmowanych jest szereg działań na rzecz rozwoju przewozów publicznym transportem pasażerskim, którego udział w obsłudze podróżnych powinien ulec zdecydowanemu zwiększeniu. Jest wiele argumentów, zawartych w różnych dokumentach polityki transportowej, uzasadniających taki punkt widzenia. Jednym z nich jest aspekt ekologiczny, związany z negatywnymi skutkami transportu w środowisku naturalnym, zwłaszcza chodzi o motoryzację indywidualną, która stała się dominującym sposobem mobilności, głównie w krajach o wysokim stopniu rozwoju gospodarczego i cywilizacyjnego.

Jednakże rezygnacja z transportu indywidualnego na rzecz skorzystania z oferty transportu publicznego wymaga zmiany zachowań komunikacyjnych, które mogą mieć miejsce wówczas, gdy transport publiczny zaoferuje pasażerom, odpowiednio do współczesnych wymagań, warianty podróży. Z kolei wybór właściwego wariantu

¹ Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki, ul. Malczewskiego 29, 26-600 Radom, s.zamkowska@pr.radom.pl

mobilności zależy od wielu kryteriów oceny usługi przewozowej, na jakie pasażer będzie zwracał uwagę. Może to być łatwy dostęp do środka transportu, czas podróży, komfort, bezpośredniość połączeń, cena, regularność, punktualność, częstotliwość, intermodalność, zaferowanie usług dodatkowych oraz inne.

Spełnienie postulatów i preferencji stawianych wspólnie przez pasażerów wymaga wprowadzania wielu nowych rozwiązań w wyposażeniu transportu (środkach transportu, sieciach, urządzeniach, budowach inżynierskich), w jego organizacji i sposobach finansowania.

Jednym z elementów wyposażenia transportu w obsłudze łańcucha podróży są dworce, stanowiące miejsca w których pasażer rozpoczyna i kończy swoją podróż, gdy korzysta ze środków transportu publicznego. Lokalizacja dworców oraz zakres realizowanej w nich obsługi mogą być albo zachęcające dla pasażera i utwierdzać go w przekonaniu co do kolejnych wyborów takiego wariantu podróży, albo zniechęcić go do ponownego skorzystania z oferty transportu publicznego.

Celem niniejszego artykułu jest pokazanie roli dworców kolejowych w podnoszeniu jakości obsługi podróżnych w transporcie kolejowym, mających jednocześnie istotny wpływ na zmianę wizerunku kolei.

2. CECHY I FUNKCJE DWORCÓW KOLEJOWYCH

Jednym z głównych tematów obecnych dyskusji w kwestii rozwoju usług transportu pasażerskiego UE jest *europaizacja*, *modernizacja* i rosnąca *konkurencja*. Każdy z tych tematów ma bezpośredni związek z kształtowaniem nowej jakości usług w publicznym transporcie pasażerskim, w tym także z nowymi funkcjami i zadaniami stojącymi przed dworcami – jako miejscami obsługi podróżnych w łańcuchu mobilności.

W ramach *europaizacji* wymagane jest zwiększenie liczby połączeń transgranicznych i ich integracji z sieciami lokalnymi w krajach UE, co wpływa na konieczność poszerzenia obsługi w punktach komunikacyjnych oraz na nowe ich lokalizacje.

Modernizacja natomiast wymaga istotnych zmian w wyposażeniu transportu, tj. w taborze i w infrastrukturze, a także rozwoju interoperatywności, która umożliwia współpracę między różnymi systemami transportowymi. Powinna ona również objąć tak ważny element infrastruktury transportowej, jakim są dworce, w których istnieje konieczność zapewnienia integracji różnych systemów transportowych, usuwając wszelkie bariery ograniczające, a także ujednoczenie niektórych parametrów.

Podnoszenie zaś *konkurencyjności* wymusza zaferowanie szerokiej gamy usług dostępnych dla różnych grup podróżnych; harmonizacji rozkładów jazdy; dobrej informacji; bezpośredniości połączeń lub dobrych skomunikowań w relacji „door to door”; zaferowania dodatkowych usług, podnoszących komfort podróży. Wiele elementów, wpływających na konkurencyjność publicznego transportu pasażerskiego, może być realizowanych w obszarze dworców, o których będzie mowa w dalszej części artykułu.

Dworzec jest elementem infrastruktury transportowej pełniącym rolę węzła komunikacyjnego, w którym realizowane są dwie główne funkcje:

- związane z obsługą pasażerów odbywających podróży,
- związane z odprawą środków transportu.

W zależności od obsługiwanych środków transportu wyróżnić można dworce kolejowe, autobusowe, lotnicze, morskie, żeglugi śródlądowej, mieszane (np. kolejowo-autobusowe).

Skupiając uwagę jedynie na spełnianiu pierwszej grupy funkcji, dworzec musi posiadać odpowiednią architekturę, układ i wyposażenie, stwarzające niezbędne udogodnienia dla podróżnych. Do głównych jego cech należy zaliczyć:

- odpowiednią przestrzeń przewidzianą do rozmieszczenia pomieszczeń usługowych i właściwy ich układ, wraz z niezbędnymi urządzeniami;
- wyodrębnioną przestrzeń dla ruchu pasażerów przyjeżdżających i odjeżdżających,
- dobre oznakowanie, pozwalające na szybką orientację;
- skrócone do minimum ciągi piesze na rzecz zainstalowania wind, ruchomych schodów, podjazdów, platform;
- odpowiednie oświetlenie,
- urządzenia zapewniające bezpieczeństwo podróżnym i innym osobom przebywającym na dworcu;
- dobre systemy informacji wizualnej i głosowej;
- możliwości obsługi osób niepełnosprawnych;
- urządzenia pozwalające na utrzymanie higieny i czystości;
- inne.

Ważne jest także właściwe zagospodarowanie przestrzeni wokół budynku dworcowego, która powinna być odpowiednio przygotowana pod potrzeby podróżnych. Jedną z takich potrzeb jest pozostawienie samochodu, motocykla, czy roweru na odpowiednio usytuowanym i chronionym parkingu, w bliskim otoczeniu dworca. Dobrze zaprojektowane parkingi powiększają zasięg oddziaływania transportu publicznego.

Ponadto, niezbędna jest również bliska lokalizacja przystanków środków komunikacji pełniących funkcję dowozową, z których korzysta znaczna część pasażerów odbywających podróże koleją. Dworzec kolejowy powinien w tej sytuacji spełniać funkcje integratora różnych systemów transportu.

Wymogiem funkcji integracyjnej dworca kolejowego, wnoszącym ulepszenia w transporcie publicznym, jest współpraca z podmiotami oferującymi 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. Obejmują one:

- integrację transportu indywidualnego z publicznym przez utworzenie odpowiedniej infrastruktury (terminale intermodalne, parkingi Park&Ride) oraz wprowadzenie systemu informacji i zarządzania ruchem, wspieranie ruchu pieszego i rowerowego;
- integrację systemów transportu publicznego: autobusów, tramwajów, metra i kolei - na poziomie „hardware” (terminale, wspólne użytkowanie torów kolejowych), „software” (systemy informatyczne), „orgware” (koordynacja rozkładów jazdy), „finware” (bilety łączone, wspólny system taryfowy) [4].

Potrzebę budowy zintegrowanych systemów transportowych wyraża szereg dokumentów legislacyjnych, zawierających wytyczne dla europejskiej polityki transportowej (dyrektywy, Białe i Zielone Księgi, komunikaty i propozycje UE).

Wyróżniającym się dokumentem jest Zielona Księga z 1996 roku pt. „Sieć obywatelska. Wykorzystanie potencjału publicznego transportu pasażerskiego w Europie” [8]. „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.

Powyższe zalecenia odnoszą się w pełni również do zadań stojących przed dworcami kolejowymi, stanowiącymi ważne ogniwo w łańcuchu mobilności, w którym realizowane są różne funkcje związane z obsługą podróżnych.

3. DWORCE KOLEJOWE A JAKOŚĆ OBSŁUGI PODRÓŻNYCH

Transport publiczny - to znaczący element tzw. strategii społecznej, którą realizuje się, między innymi, poprzez zapewnienie dostępu do transportu publicznego jak największym grupom społecznym. Zwiększenie dostępności do transportu kolejowego wiąże się ze swobodnym dostępem i usytuowaniem dworców kolejowych w przestrzeni miejskiej wraz z odpowiednim zagospodarowaniem przestrzeni dworcowej, gdzie przebywają pasażerowie oczekujący na podróż pociągiem. Obecnie jest preferowana koncepcja organizacji dworców na wzór terminali w portach lotniczych, gdzie przestrzeń wydzielona dla pasażerów znajduje się pod kontrolą, co zapewnia większe bezpieczeństwo podróżnym. Bezpieczeństwo jest obecnie jednym z ważnych kryteriów oceny jakości podróży, obok czasu, dostępności, ceny, komfortu, regularności, punktualności i innych.

Działania w zakresie poprawy bezpieczeństwa podróżnych na dworcach i przystankach wymagają dokonywania zmian w ich architekturze, wyposażeniu, oświetleniu, dozorcze. Przykładem działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa podróżnych przebywających na dworcach może być:

- *zapewnienie odpowiedniego personelu nadzoru i kontroli*. Może się to odbywać z udziałem funkcjonariuszy porządku publicznego wyznaczonych przez przewoźników czy organizatorów transportu lub funkcjonariuszy policji, jak też służb miejskich, ochroniarskich, a nawet kontroli społecznej;
- *wprowadzenie odpowiednich systemów monitoringu wizyjnego*, np. przy pomocy kamer video, umieszczonych w odpowiednich punktach w taki sposób, aby ich układ dawał pełne pokrycie pola obserwacji wnętrza dworca;
- *zapewnienie dobrego oświetlenia wewnątrz i na zewnątrz dworca*, szczególnie w godzinach nocnych, kiedy widoczność jest mniejsza;

Na ogólne wrażenie pasażerów niekorzystnie oddziałuje ponura kolorystyka otoczenia, zabrudzone pomieszczenia i zaniedbane obiekty, co powinno zostać zmienione. Zmiany wymagają także drogi dojścia do dworców kolejowych. Dobrym rozwiązaniem, chociaż droższym, jest zbudowanie przejścia podziemnego, którego wyjście znajduje się tuż przy

dworcu lub na jego obszarze. Ponadto przejścia te muszą być bezpieczne i dobrze oświetlone.

Zwiększenie dostępności do transportu kolejowego wiąże się z usuwaniem na dworcach kolejowych wszelkich barier ograniczających korzystanie z usług transportowych przez osoby o mniejszej sprawności ruchowej, niepełnosprawne, starsze, rodziny z małymi dziećmi. Dogodny dostęp do dworców kolejowych powinien być brany pod uwagę zwłaszcza wtedy, gdy dojście do niego poprowadzone jest w innym poziomie (przejście podziemne, bądź nadziemne) i nie jest możliwe wybudowanie odpowiednich pochylni.

Pierwsze możliwe rozwiązanie – to budowa wind, które jest dość kosztowne i możliwe do zastosowania w przejściach stanowiących jednocześnie pasaże handlowe, posiadające całodobową ochronę. Wtedy winda uruchamiana jest na żądanie przez pracownika dozorującego. Winda powinna być także instalowana wtedy, gdy istnieje różnica poziomów pomiędzy poczekalnią lub salą kasową, a peronami. Ponadto ważnym elementem wyposażenia są urządzenia peronowe, umożliwiające wsiadanie do pociągu osobom niepełnosprawnym.

Do podstawowych zadań modernizacyjnych, podnoszących jakość obsługi podróżnych należy zmiana nawierzchni kładek i chodników w tunelach, modernizacja oświetlenia, adaptacja schodów stałych (oznakowanie pieszych i ostatnich stopni, przeciwślizgowe krawędzie, dotykowe pasy ostrzegawcze na wysokości każdego pomostu schodów) oraz przygotowanie lub adaptacja nawierzchni na pochylniach zejściowych do tuneli.

Nowoczesne wyposażenie dworców kolejowych to nowoczesne poczekalnie, przejścia i nowe układy komunikacji pasażerskiej oraz pomieszczenia indywidualne (np. dla matek z małymi dziećmi), jak też różnego rodzaju punkty usługowe, jak, np.:

- punkty gastronomiczne (bary, restauracje, kawiarnie, itp.);
- sklepy i kioski;
- punkty informacji turystycznej, w tym informacji o połączeniach lokalnych;
- punkty usług kosmetycznych i fryzjerskich;
- apteki;
- nowoczesne przechowalnie bagażu;
- punkty sanitarne;
- miejsca rozrywki;
- inne.

Kierunki doskonalenia oferty w punktach komunikacji publicznej, w tym na dworcach kolejowych, powinny także uwzględniać różne formy obsługi klienta i przekazywania mu informacji. Udoskonalenia w systemach informacyjnych odnoszą się przede wszystkim do oferty przewozowej; jej alternatyw, kosztów, komfortu, sytuacji w ruchu, prognoz oraz możliwości skorzystania z dodatkowych usług. 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;
- 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 [3].

Kanałem informacyjnym mogą być centra informacji bezpośredniej lub telefonicznej, podające informacje w czasie rzeczywistym, a także informacje na elektronicznych tablicach cyfrowych. Zwłaszcza przejrzyste powinny być rozkłady jazdy. Do osób niewidomych powinny być kierowane dźwiękowe zapowiedzi przybycia pociągu, z dobrą akustyką.

Osobom niepełnosprawnym oraz osobom zdrowym należy przekazywać informację na dwóch wyraźnie rozróżnianych poziomach.

- jeden poziom dotyczy oferty i usług,
- drugi poziom dotyczy informacji o geografii miejsca, zawierającej w części dane dotyczące bezpieczeństwa (sygnalizacja zagrożeń) i naprowadzania (lokalizacja usług, doprowadzenie do określonych pomieszczeń).

System oznakowania powinien zawierać łańcuch informacyjny związany z użytkowaniem miejsc. Stanowi on narzędzie komunikowania się w przestrzeni, służące organizacji i zarządzaniu przestrzenią, którym mogą posługiwać się pasażerowie. Wymaga ono pewnej inteligencji od użytkowników dworca kolejowego w rozumieniu skoordynowanego systemu znaków: tekstów, piktogramów, strzałek, kolorów, logotypów. Ważne jest stworzenie na dworcach systemu znaków informacyjnych, z zachowaniem jednolitych zasad identyfikacji [7].

Zwiększający się międzynarodowy ruch podróżnych stawia przed personelem dworców wymagania związane z usuwaniem barier językowych w obsłudze podróżnych. Należy zatem zapewnić przekazywanie informacji w zrozumiałych dla większości zagranicznych pasażerów językach (np. w języku angielskim, czy niemieckim).

Od dawna też prowadzone są rozmowy na temat ujednoczenia standardów usług publicznego transportu pasażerskiego w krajach UE, które powinny przynieść pożądane efekty jakościowe.

Przykładem nowoczesnego dworca kolejowego na miarę budowli XXI wieku jest oddany przed Mundialem 2006 nowy dworzec kolejowy w Berlinie. Architektura dworca przypomina małe miasto. Do jego głównej konstrukcji zastosowano najnowocześniejsze materiały budowlane – stal i szkło. Windy są również zrobione ze szkła i bezszmerowe, o okrągłej konstrukcji. Na pierwszym piętrze jest główny dworzec kolejowy, z pięcioma peronami. Całość jest przykryta nowoczesną szklaną konstrukcją, leżącą na łukowych dźwigarach stalowych. Natomiast na dolnym piętrze pociągi krzyżują się prostopadle do tych na pierwszym piętrze. Tu także są schody ruchome, windy i automatyczne tablice cyfrowe. Taka architektura i funkcjonalność dworca sprawia wrażenie komfortu.

Obecnie Polskie Koleje Państwowe S.A. prowadzą, największy od dwudziestu lat, proces inwestycyjny na ponad czterdziestu dworcach kolejowych. Do 2012 roku (na EURO 2012) swoje funkcje, wygląd i dostępność dla pasażerów zmieniają dworce we wszystkich regionach Polski i w miastach o różnej wielkości. Modernizacje finansowane są z następujących źródeł: fundusze Unii Europejskiej, fundusze budżetu państwa i środki własne PKP S.A.

PKP S.A. dążą do tego, aby zmodernizowane i budowane nowe dworce były przyjazne pasażerom, bardziej funkcjonalne, wyposażone w nowe rozwiązania stosowane w

przestrzeniach publicznych, bardziej bezpieczne i przystosowane do potrzeb osób mających trudności w sprawnym poruszaniu się. Zmodernizowane dworce mają być związane nie tylko z podróżą, lecz także miejscami spotkań i sposobem na spędzanie wolnego czasu. PKP S.A. chcą, aby dworce były nowoczesnymi węzłami komunikacyjnymi łączącymi różne środki transportu z dużymi parkingami, wzbogaconymi o dodatkowe usługi komercyjne, rozrywkowe, biurowe, hotelowe i restauracyjne [5].

4. KIERUNKI DOSTOSOWANIA DWORCÓW DO WSPÓŁCZESNYCH WYMAGAŃ

Na przełomie XIX i XX wieków dworce kolejowe stały się ważnym elementem urbanistycznym miast. Początkowo ich architektura była zgodna z tradycją wznoszenia budowli publicznych, z czasem jednak zaczął się kształtować funkcjonalny typ dworca. Aktualnie dworce kolejowe stają się centrami komunikacyjnymi i kulturalnymi miast.

Obecnie w wielu krajach europejskich oraz pozaeuropejskich są przygotowywane i realizowane nowe projekty dworców kolejowych oraz przeprowadzana jest modernizacja istniejących obiektów dworcowych, które powinny odzyskać centralną pozycję w infrastrukturze kolejowej. Modernizacja dworców obejmuje ich dostosowanie do współczesnych norm pod względem:

- architektonicznym,
- renowacji starszych budynków,
- zwiększenia powierzchni dworcowej,
- przebudowy peronów,
- zwiększeniu zakresu i jakości realizowanej obsługi przewozowej i usług dodatkowych.

Nowe podejście do mobilności oznacza optymalizację wykorzystania różnorodnych środków transportu i tworzenie współmodalności pomiędzy różnymi rodzajami transportu zbiorowego (pociąg, tramwaj, metro, autobus, taksówka) oraz różnymi rodzajami transportu indywidualnego (samochód, motocykl, rower, chodzenie pieszo).

Zarówno do wzrostu przewozów kolejowych, jak i wzrostu ich jakości może przyczynić się zintegrowana oferta pociąg + samolot, bowiem coraz częściej wiele podróży rozpoczyna się od przejazdu pociągiem i kontynuowanych jest w samolocie. Ponieważ współczesna aktywność człowieka obejmuje coraz dłuższe zasięgi i obszary sprawiając, stąd też coraz istotniejszą funkcję spełnia transport lotniczy. Jednakże rzadkość lokalizacji punktów odprawy lotniczej wymaga komplementarnej usługi transportu dowozowego. Walorem kolei jest fakt, że pociągi dojeżdżają do centrów miast, natomiast lotniska lokalizowane są najczęściej daleko poza miastem. Ze względu na duże zatłoczenie na drogach kolej i linie lotnicze mogą stać się doskonałymi partnerami w obsłudze potoków pasażerskich na dalekie odległości. Jak wynika z doświadczeń, oferta wspólnej obsługi pociąg-samolot, wymaga:

- doprowadzenia linii kolejowych do lotnisk,
- skoordynowania rozkładów jazdy pociągów i samolotów;
- ujednoczenia systemów rezerwacji i sprzedaży biletów;
- rozwiązania problemu odprawy bagażu.

Wspólne działania kolei i transportu lotniczego są więc realizowane na płaszczyźnie handlowej, organizacyjnej oraz technicznej. Np. początkowa współpraca między Deutsche

Bahn AG oraz niemieckimi towarzystwami lotniczymi zaowocowała wdrożeniem programu „Rail Fly”, polegającego na łączonej sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych. Na głównych dworcach i lotniskach zaczęły funkcjonować także systemy informacji kolejowo-lotniczej, a następnie w coraz większym zakresie wprowadzano korelację rozkładu jazdy pociągów i rejsów lotniczych. Dostępność informacji lotniczej jest zapewniona nie tylko na dworcach kolejowych, ale także u obsługi konduktorskiej, władającej kilkoma językami [2].

Elementem integracji pociąg +samolot jest odprawa podróżnego na dworcach kolejowych, jak też jego bagażu, z zachowaniem takich samych środków ostrożności, jak na lotnisku. Tak współpracują np. koleje francuskie SNCF z kilkoma liniami lotniczymi, koleje szwajcarskie, czy koleje holenderskie z lotniskiem Schiphol w Amsterdamie.

W szczególności kwestia współpracy transportu kolejowego i lotniczego jest aktualna dla nowo budowanych systemów kolei wysokich prędkości. Projekty tych systemów przeważnie uwzględniają włączenie kolei w obsługę lotnisk. Przykładem obiektu świadczącego usługi intermodalne jest zaprojektowany i zrealizowany terminal kolejowo-lotniczy we Frankfurcie, posiadający zintegrowany kompleks transportowy oraz obiekty handlowo-usługowe (w tym hotelowe) i biurowe (Airrail Centre). Terminal ten łączy siódme co do wielkości lotnisko w świecie (drugie w Europie) ze stacją kolejową, z której odjeżdżają pociągi ekspresowe ICE (około 100 połączeń w ciągu dnia), a poniżej znajduje się stacja szybkiej kolei miejskiej S-Bahn. W sąsiedztwie zlokalizowanych jest kilka dróg dojazdowych do autostrad. Ponadto w Airrail Centre znajduje się dwupoziomowy parking na 950 samochodów. Połączenie terminalu kolejowego z lotniczym jest korzystne zarówno dla przewoźników, jak i dla klientów, dając im możliwość zaspokojenia wielu potrzeb w jednym terminalu [1].

Wspólnym celem obu rodzajów transportu w budowie zintegrowanej usługi przewozowej jest pozyskanie coraz większej liczby pasażerów, korzystających zarówno z transportu kolejowego, jak też z transportu lotniczego.

Przy dworcach kolejowych, na których ma miejsce dość duży ruch międzynarodowy, mogą być zlokalizowane wypożyczalnie samochodów, co rozszerzy ich ofertę usługową.

Kolejnym, bardzo ważnym kierunkiem działania jest wzmocnienie bezpieczeństwa podróży. Bezpieczeństwo transportu publicznego na świecie jest obecnie przedmiotem debat politycznych i eksperckich. Nasiliły się one zwłaszcza po atakach terrorystycznych w Madrycie i w Londynie. Stąd też duże obiekty dworcowe powinny być pod ściślejszą kontrolą, biorąc pod uwagę liczbę pasażerów korzystających codziennie ze środków transportu publicznego. Rozwiązania techniczne dotyczące poprawy bezpieczeństwa na dworcach są związane z dokładną kontrolą pasażerów i bagażu, jednak są to rozwiązania czasochłonne i kosztowne. Nie zawsze też jest tyle miejsca, aby można było odpowiednie urządzenia kontrolne zainstalować. O ile podróżujący transportem lotniczym przywykli już do takiej kontroli przy odprawach, to dla podróżujących transportem kolejowym procedury kontrolne mogą być uciążliwe, ponieważ pasażerowie chcą jak najszybciej dostać się do środka transportu i odbyć nim swoją podróż. Jednak obecnie z coraz powszechniejszym zrozumieniem i akceptacją odbierane są procedury kontrolne, z wcześniejszym przybyciem do odprawy.

Obok nowych urządzeń udoskonalane są urządzenia dotychczas wykorzystywane do kontroli osób i bagażu, np. zmodyfikowane aparaty rentgenowskie mają możliwości wykrywania narkotyków i materiałów wybuchowych. Kamery telewizji przemysłowej

mogą być podłączone do baz danych zawierających fotografie osób poszukiwanych i podejrzanych. W większości metropolii już zainstalowane urządzenia i systemy spełniają wiele innych, też ważnych funkcji. Są urządzenia zapobiegające przestępczości, przeciwpożarowe, sygnalizujące różne awarie.

Po rozpyleniu sarinu w metrze tokijskim w wielu japońskich miastach wprowadzono urządzenia do wykrywania gazu i substancji chemicznych oraz podjęto szereg prac badawczych nad systemami wentylacyjnymi w tunelach. Brak wentylacji i ciśnienie powietrza, wywołane przez pędzący w tunelu pociąg metra lub szybkiej kolei miejskiej, prowadzą do tego, że dym, gaz trujący, czy substancja chemiczna nie mogą uchodzić nigdzie indziej jak tylko przez perony i pomieszczenia dworca, powodując ofiary i urazy, nie tylko znajdujących się pod ziemią, lecz również na powierzchni [6].

Jeszcze innym rozwiązaniem, które co prawda może być obecnie mocno kontrowersyjne ze względu na ochronę danych osobowych, jest system RFID – *Radio Frequency Identification Device*. Jest on obecnie używany do lokalizacji radiowej obiektów w handlu czy przemyśle, bądź do identyfikacji tzw. kart wejścia pracowników do firm. W transporcie też coraz częściej stosuje się RFID do kontroli biletów zwykłych i okresowych, a nawet paszportów. Jednak dla niektórych osób elektroniczne potwierdzenie tożsamości posiadacza biletu czy dokumentu wydaje się być rozwiązaniem zbyt daleko posuniętym. Ponieważ są i będą nadal wprowadzane coraz ostrzejsze wymogi bezpieczeństwa, stąd też nie jest wykluczone, że aby wejść na dworzec, czy do pociągu wszyscy pasażerowie będą musieli być objęci systemem RFID.

5. WNIOSKI

W skali całego globu rośnie mobilność ludzi i wzrasta popyt na usługi transportowe, także na transport kolejowy. Jest to efekt wielu czynników, m. in. wzrostu świadomości ekologicznej, deregulacji i globalizacji. Tendencje wzrostowe są także możliwe dzięki rosnącej podaży techniki, postępu technologicznego i organizacyjnego, umożliwiających systematyczną poprawę jakości usług transportowych.

Obywatele oczekują aby transport publiczny zaspokajał ich potrzeby w zakresie jakości, efektywności i dostępności. Poprawa ta może dotyczyć wprowadzania nowych rodzajów kolejowych usług przewozowych (nowych połączeń), usług towarzyszących podróżom oraz obsługi podróży w punktach komunikacyjnych.

Dworce kolejowe jako ważne elementy infrastruktury transportowej i łańcucha podróży mogą również przynieść pożądane efekty jakościowe, podnoszące standard usług publicznego transportu pasażerskiego w krajach UE. Powinny jednak systematycznie dostosowywać swoją strukturę, wyposażenie oraz rodzaj oferowanych usług do współczesnych wymagań rynkowych.

Wielkie dworce w metropoliach obsługują codzienne tysiące pasażerów, których potoki nakładają się i krzyżują. Ukierunkowanie tych potoków decyduje o kształcie dworca, który – zrośnięty z miastem – musi obsługiwać cały ruch lokalny, na który składają się: komunikacja miejska, podmiejska, metro, szybka kolej miejska, taksówki, pojazdy specjalne i piesi.

W dobie intensywnej komunikacji zbiorowej dworzec stanowi dla przewoźników i regionu strategiczne okno na świat, decyduje o walorach ekonomicznych i wizerunku miasta.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1]. Gavine A.: *Journey to the centre of the World. Passenger Terminal*, „World” 2003, nr 6 oraz materiały reklamowe.
- [2]. Grübneier J., Wesseli M.: *Airport rail connections In Germany*, Reil International nr 7/1998.
- [3]. *Informacja dla pasażerów –podsumowanie faktów*. Informacja z konferencji UITP, Hanower 2000. Tłum. z j. ang. A. Błaszczuk. Biuletyn Komunikacji Miejskiej nr 60.
- [4]. Janic M.: *Integrated transport systems in the European Union: an overview of some recent developments*, Transport Reviews, nr 4/2001.
- [5]. Polskie Koleje Państwowe S.A.(www.pkp.pl/dworce
- [6]. Ryan P. *Transport security*, Eurotransport Industry Fokus, nr 1/2007.
- [7]. Saux I.,Le: *L'accessibilité des gares vue par les concepteurs*, Revue Générale des Chemins de Fer nr 7-8/2008, za Biuletyn Informacyjny MI. Nr 9/2008. .
- [8]. *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.