Każdy ma swój ulubiony przymiotnik opisujący stan polskich kolei. W miażdżącej większości przypadków ma on wydźwięk negatywny, często wzbogacony soczystym przekleństwem. PKP postanowiła położyć temu kres i zleciła badania nastroju podróżnych na dużą skalę. Wynikło z nich, że Polaków najbardziej drażni brud i niepunktualność pociągów. A to tylko początek długiej listy.

Niemal każdy ma coś do dodania w kwestii stanu polskich kolei. W przeważającej większości są to negatywne uwagi. Niektóre nieprzyjemne wspomnienia związane z podróżą koleją zostały nagłośnione – np. list pasażera do mediów, w którym informował, że podczas podróży koleją obsiadły go i pokąsały pluskwy. Inne nie trafiają do szerszej publiczności. Zbliżają się święta, podczas których liczba pasażerów znacznie się zwiększy, a co za tym idzie kolejowy „koszmar”- podróżowanie w tłoku, na stojąco lub siedząco w korytarzu w oparach niezbyt przyjemnych zapachów. Przed nadchodzącymi świętami grozi nam jeszcze strajk na kolei.

„Tego jeszcze nie było”

Nie pierwszy już raz słyszymy o modernizacji w spółkach Grupy PKP. Tym razem ma to być naprawdę coś nowego. Szefostwo spółek na poważnie zabrało się za modernizację kolei. Za punkt honoru postawiło sobie rzecz brzmiącą niemożliwie – ocieplenie wizerunku przewoźników w oczach Polaków. Jak podaje Radio Zet, PKP zleciła przeprowadzenie kosztownych badań nastrojów społecznych, jakich „jeszcze nie było”. Jak przyznają przedstawiciele spółek, dotąd decyzje modernizacyjne były podejmowane „na czuja”. Wyniki badań nie zaskakują. Dla podróżnych priorytetem wciąż jest punktualność i czystość pociągów. Badania pokazały jednak, że chcieliby się czuć bezpiecznie podczas podróży oraz, by wózek z napojami jeździł po wagonach częściej.
Sceptycy są zdania, że i tak nic się nie zmieni, a wizerunku kolei już nie da się poprawić. Inni poddają wątpliwość przeprowadzanie takich badań i marnowanie na nie pieniędzy, gdy i bez nich wiadomo, co tak naprawdę denerwuje podróżnych. Dr Michał Beim z Instytutu Sobieskiego tłumaczy, że polskie kolejenie wierzą w oczekiwania pasażerów. – W krajach zachodnich stosuje się wiele rozwiązań, które usprawniają ruch pociągów. Warto tę powszechną zagraniczną wiedzę przejrzeć. Nie mówię, ją kopiować, lecz nagiąć ją do polskich realiów – mówi ekspert.
Wyważyć otwarte drzwi
Dr Michał Beim dodaje, że PKP boryka się też z innymi problemami – choćby przerostem formy nad treścią. Zaznacza, że szefostwo PKP rozważa zainstalowanie

Materiał pobrany ze strony Instytutu Sobieskiego, sobieski.org.pl[autor].

w pociągach internetu bezprzewodowego. O takiej konieczności wie każdy prywatny przewoźnik.

[mc4wp_form id=”84″]

Ekspert zaznacza, że jeśli badania zlecone przez kolej były kosztowne, była to strata pieniędzy, bo wyważyły otwarte drzwi i pokazały oczywistości. – Ludzi będzie interesować, czy modernizacje zaczną być wdrażane. Częstotliwość pojawiania się wózka z napojami nie jest tak ważna jak czystość. Ostatnio podróżowałem TLK, otwieram drzwi do przedziału, uderzył mnie taki podmuch niemiłych zapachów z toalety, że prawie wywiało mnie na peron – śmieje się dr Beim. Zaznacza jednak, że wtedy do śmiechu mu nie było. Tłumaczy też, że niektóre wymogi pasażerów da się ustalić zza biurka i specjalne badania wcale nie są potrzebne.
Wi-Fi to nie modernizacja, to wymóg
Dr Michał Beim zwraca uwagę, że jest wiele wymogów modernizacyjnych, które nikogo nie zaskakują, bo dotyczą oczywistości. Cieszą się popularnością na Zachodzie, lecz nie są stosowane w Polsce na szeroką skalę. – Czystość i punktualność to sprawy elementarne. Lecz jest też szereg innych. Choćby oznaczenia torów, a nie peronów, które ułatwiają podróżnym znalezienie właściwego pociągu. Gniazdka w przedziałach, by można było podłączyć przenośny komputer, bezprzewodowy internet – wymienia ekspert. Dodaje, że ważna jest wygoda pasażerów. – Jesteśmy starzejącym się społeczeństwem, pasażerowie często są w podeszłym wieku. Wsiadanie do pociągu nie należy dla nich do najłatwiejszych zadań. Wiele wagonów jest znacznie powyżej poziomu peronu, drzwi są wąskie. Dodatkowo starodawna klamka nie ułatwia starszym ludziom życia. Niejednokrotnie widziałem, jak szarpali się z tymi drzwiami – mówi.
Ekspert zaznacza, że to tylko mała część potrzeb podróżnych. Należałoby umożliwić im przewożenie większego bagażu, dokładnie informować o miejscu, w którym aktualnie przebywa spóźniający się pociąg. Dr Michał Beim zaznacza, że nie można zapominać o czystości i estetyce dworców. – Nawet te po remoncie wyłożone są często kostką brukową, która nie sprzyja walizkom na kółkach – mówi. Zaznacza, że ogromnie ważne jest powszechne wprowadzenie ruchu cyklicznego pociągów. Ta koncepcja polega na tym, że pociągi wyjeżdżają po pełnej godzinie, co usprawniłoby zamieszanie na kolei. Dr Michał Beim dodaje, że duże znaczenie ma też stałość rozkładów jazdy. – W Niemczech planuje się rozkłady z wyprzedzeniem na 10 lat – tłumaczy. Dodaje, że w Polsce różne to wygląda.

PKP jak „Frugo”

Podobnego zdania jest były minister sprawiedliwości i poseł PO, Krzysztof Kwiatkowski. Jak sam przyznaje, w pociągu spędza dużo czasu. Nie zawsze są to przyjemne chwile. Wyniki badań zleconych przez PKP przyjmuje z pewnym dystansem. Tłumaczy, że trzeba zwrócić uwagę na pogłębione badania, dzięki którym można będzie zmodernizować siatkę połączeń. – Linia Łódź-Warszawa jest najbardziej oblegana i co za tym idzie, dochodowa. Pociąg do Warszawy wyjeżdża kilka minut po 7. Następny jest dopiero o 9 – mówi. Zwraca też uwagę na konieczność opracowania projektu Kolei Dużych Prędkości. – Wielka Brytania, Niemcy, Francja, Hiszpania, Włochy – wszystkie te kraje mają swoje projekty, tylko nie Polska – tłumaczy Krzysztof Kwiatkowski.
Poseł zwraca też uwagę na fakt, że sama modernizacja istniejących linii to nie wszystko. Potrzebne są nowe, dzięki którym podczas remontowania torów na potęgę, nie dojdzie do paraliżu komunikacyjnego. – Każda modernizacja wiąże się z ograniczeniami w ruchu – przypomina były minister sprawiedliwości. Tłumaczy, że nie wyobraża sobie rozwiniętego cywilizacyjnie kraju bez dobrze funkcjonujących kolei lecz nie przekreśla wizji, w której Polacy wyrażaliby się o kolejach w superlatywach. – W Polsce PKP często jest postrzegana przez pryzmat spóźnionych pociągów, przepełnionych wagonów i czystości pozostawiającej wiele do życzenia. Mam nadzieję, że ze złym wizerunkiem kolei uda się uporać. Życzę PKP powrotu z sukcesem do łask klientów, tak jak zrobił to producent napoju „Frugo” – dodaje Krzysztof Kwiatkowski.
PKP nie ma motywacji?
Dr Michał Beim przypomina, że wytykanie błędów PKP i plany modernizacji polskich kolei to jedno. Jest coś, co znacznie ogranicza szybkość zmian. – Na polskich torach nie ma konkurencji. Jej istnienie pobudziłoby ruch i rywalizację na torach – tłumaczy. Zaznacza, że gdy PKP odmawia dostawienia wagonu, podróżny niejako nie ma wyjścia, bo udział komercyjnych podmiotów w rynku kolejowym jest znikomy. Tłumaczy, że by rozwijała się konkurencja, znacznie wcześniej muszą być znane harmonogramy remontów torów, gdyż nikt w ciemno nie zainwestuje, a z tym też w Polsce jest problem. Zwraca też uwagę na inną kwestię.
– PKP S.A nie przewozi pasażerów. Robią to podległe jej spółki. Wydaje mi się, że ta „czapa”, czyli PKP nie jest potrzebna. Rynek kolejowy nie powinien polegać wyłącznie na publicznych środkach. Tymczasem kolej, jako cały sektor przegrywa z sektorami autobusowym czy lotniczym – kwituje dr Michał Beim. Zaznacza, że specjalnie nie wierzy, by na kolei wkrótce nastąpiły wielkie zmiany

Materiał pobrany ze strony Instytutu Sobieskiego, sobieski.org.pl[autor].

Nie ma rzeczy niemożliwych

Niechęć Polaków do PKP jest głęboko zakorzeniona. Często PKP nie daje nam powodów do pochwał, jak choćby w przypadku wspomnianych już pluskiew w przedziale, które, zdaniem przedstawicieli spółki, zostawił po sobie podróżujący koleją pies. Jeśli wierzyć zapewnieniom pasażera, który utrzymywał, że insektów było wiele, musiało to być naprawdę duże zwierzę. Pojawiają się głosy, że źródłem pluskiew są nocujący w wagonach bezdomni. Kolej zaprzecza, by to było możliwe. Dr Marek Kochan, ekspert ds. wizerunku publicznego uspokaja. Twierdzi, że PKP nie jest skazane na dożywotni publiczny lincz. – Wizerunek każdej instytucji da się poprawić, nawet takiej, która ma spore deficyty. Ocieplenie PKP w oczach Polaków nie jest niemożliwe. Choć może to potrwać – mówi. Zaznacza też, że sama idea badań prowadzonych przez PKP jest profesjonalnym podejściem do pracy. – To normalne podejście. Badania nastrojów pozwalają odkryć to, co jest ważne dla klientów. Dzięki temu można punktowo oddziaływać poprawiać niedociągnięcia – tłumaczy dr Marek Kochan.
Źródło: NaTemat.pl. Czytaj dalej…