



Trolejbus Solaris Trollino 12M, pokonujący do 35 km bez dostępu do sieci trakcyjnej, może, w razie potrzeby, dotrzeć do takich dzielnic Gdyni jak Oksywie

Olgierd Wyszomirski

25 lat Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni

25 lat temu rozpoczął działalność Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni (ZKM). W ramach procesu zmian w obsłudze komunikacyjnej Gdyni i sąsiednich gmin utworzono jednostkę, której zadaniem jest organizowanie komunikacji miejskiej. Wyszczególnionego organizatora transportu miejskiego utworzono, dążąc do podniesienia jakości usług komunikacji miejskiej. W czasie 25 lat funkcjonowania ZKM udało się znacznie podnieść poziom jakości usług, dostosowując ofertę przewozową do popytu i preferencji komunikacyjnych mieszkańców, poznawanych dzięki systematycznym reprezentatywnym badaniom marketingowym. Transport trolejbusowy został unowocześniony dzięki trolejbusom posiadającym zasobnik energii. Przewozy w ramach sieci komunikacyjnej ZKM realizują przedsiębiorstwa stanowiące własność miasta Gdyni i konkurujące podmioty prywatne. Przed ZKM w Gdyni stoją wyzwania związane ze stale wzrastającymi oczekiwaniami mieszkańców w zakresie jakości usług oraz zmieniającymi się warunkami ich świadczenia w sytuacji silnego rozwoju motoryzacji i realizacji założeń polityki zrównoważonego rozwoju transportu miejskiego. W artykule zaprezentowano w kolejności zadania, obszar i zakres działania ZKM, transport autobusowy, midibusowy, mikrobusowy i trolejbusowy organizowany przez ZKM, operatorów kontraktowanych przez ZKM, nadzór i regulację ruchu w sieci transportowej ZKM, obsługę imprez masowych przez ZKM, badania marketingowe prowadzone przez ZKM, obsługę klienta przez ZKM, ocenę jakości usług ZKM oraz wyzwania stojące w przyszłości przed tą jednostką.

Słowa kluczowe: transport miejski, usługi transportowe, rozwój obsługi transportowej.

Wprowadzenie

25 lat temu, w dniu 1 października 1992 r., rozpoczął działalność Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni (ZKM). W ramach zapoczątkowanego wówczas procesu zmian w obsłudze komunikacyjnej Gdyni i sąsiednich gmin utworzono jednostkę, której zadaniem jest organizowanie komunikacji miejskiej. Usługi przewozowe świadczą natomiast niezależne przedsiębiorstwa przewozowe – tzw. operatorzy. Przedsiębiorstwa te posiadają autobusy i trolejbusy, zatrudniają kierowców i dysponują też odpowiednim zapleczem technicznym do obsługi pojazdów.

Wyszczególnionego organizatora transportu miejskiego – jako firmę wykonującą działalność logistyczną – utworzono, dążąc do podniesienia jakości usług komunikacji miejskiej. Zaistniała bowiem potrzeba zapewnienia atrakcyjnej alternatywy dla podróży samochodami osobowymi w warunkach dynamicznie wzrastającej motoryzacji indywidualnej. Wykreowano jednocześnie rynek usług przewozowych oparty na mechanizmie konkurencji w ich świadczeniu w celu racjonalizacji kosztów funkcjonowania komunikacji miejskiej.

W czasie minionych 25 lat funkcjonowania ZKM udało się znacznie podnieść poziom jakości usług, dostosowując ofertę przewozową do popytu i preferencji komunikacyjnych mieszkańców, poznawanych dzięki systematycznym reprezentatywnym badaniom marketingowym. Łącznie ZKM uruchomił 42 nowe linie – zarówno stałe, jak i sezonowe. Trasy wielu linii zostały wydłużone lub zmienione w celu dostosowania do potrzeb. Rozwinięto lub utworzono nowe segmenty linii: pospieszne, midibusowe i specjalne. Komunikacja trolejbusowa została unowocześniona, stając się – dzięki trolejbusom posiadającym zasobnik energii – transportem elektrobusem, wyprzedzając tendencję rozwoju tego transportu w naszym kraju.

Przewozy w ramach sieci komunikacyjnej ZKM realizują przedsiębiorstwa stanowiące własność miasta Gdyni i konkurujące między sobą podmioty prywatne. Wszyscy operatorzy eksploatują nowoczesne, proekologiczne pojazdy, wśród których pozytywnie wyróżniają się trolejbusy z zasobnikiem energii, autobusy napędzane sprężonym gazem ziemnym i olejem napędowym, ale spełniające najbardziej rygorystyczne normy emisji spalin Euro 6. Łącznie operatorzy dysponują 122 takimi pojazdami. Pod koniec roku ich liczba wzrosła do 128. W ciągu 2 najbliższych lat gdyńskie gminne spółki przewozowe wprowadzą ponadto do eksploatacji 85 nowych ekologicznych autobusów i trolejbusów.

Przed ZKM w Gdyni stoją kolejne wyzwania związane ze stale wzrastającymi oczekiwaniami mieszkańców w zakresie jakości usług oraz zmieniającymi się warunkami ich świadczenia w sytuacji silnego rozwoju motoryzacji i realizacji założeń polityki zrównoważonego rozwoju transportu miejskiego.

Zadania, obszar i zakres działania ZKM

Głównymi zadaniami ZKM, realizowanymi w ramach funkcji organizatora komunikacji miejskiej, są:

- ◆ badanie popytu, preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców oraz oceny jakości usług;
- ◆ planowanie rozwoju komunikacji miejskiej;
- ◆ układanie rozkładów jazdy;
- ◆ sprzedaż i kontrola biletów;
- ◆ kontraktowanie przedsiębiorstw przewozowych;
- ◆ kontrola ilości i jakości realizowanych usług przewozowych oraz regulacja i nadzór ruchu pojazdów komunikacji miejskiej;
- ◆ utrzymywanie dworców i przystanków;
- ◆ informowanie o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej i promowanie jej usług.

Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni organizuje komunikację miejską na obszarze Gdyni oraz 6 innych jednostek administracyjnych – miast Rumia i Sopot oraz gmin: Kosakowo, Szemud, Wejherowo i Żukowo. Linie ZKM obsługują łącznie 10 gmin, docierając także do Gdańska, Redy i Wejherowa.

W 1992 r. sieć linii ZKM obejmowała 55 linii, w tym 48 autobusowych i 7 trolejbusowych. W 2017 r. sieć komunikacyjną ZKM tworzą już 92 linie, w tym 78 autobusowych i 14 trolejbusowych.

W 1992 r. linie ZKM obsługiwało w godzinach szczytu przewozowego jednocześnie 197 pojazdów, w tym 145 autobusów i 52 trolejbusy. 25 lat później, w warunkach zdominowania przewozów miejskich przez samochody osobowe, kursuje w szczycie przewozowym jednocześnie 286 pojazdów, w tym 196 autobusów, 77 trolejbusów i 13 midibusów.

Jako warunek dopuszczenia do obsługi linii ZKM stawia przed operatorami szereg wymogów. Są to m.in. konieczność wyposażenia pojazdów w elektroniczne tablice z informacją o numerze linii i przystanku krańcowym, w funkcję zapowiedzi wizualnych



Zarządzanie komunikacją miejską wymaga szybkiego reagowania w przypadku nagłych zdarzeń. Nowoczesne technologie pomagają w podejmowaniu trafnych decyzji

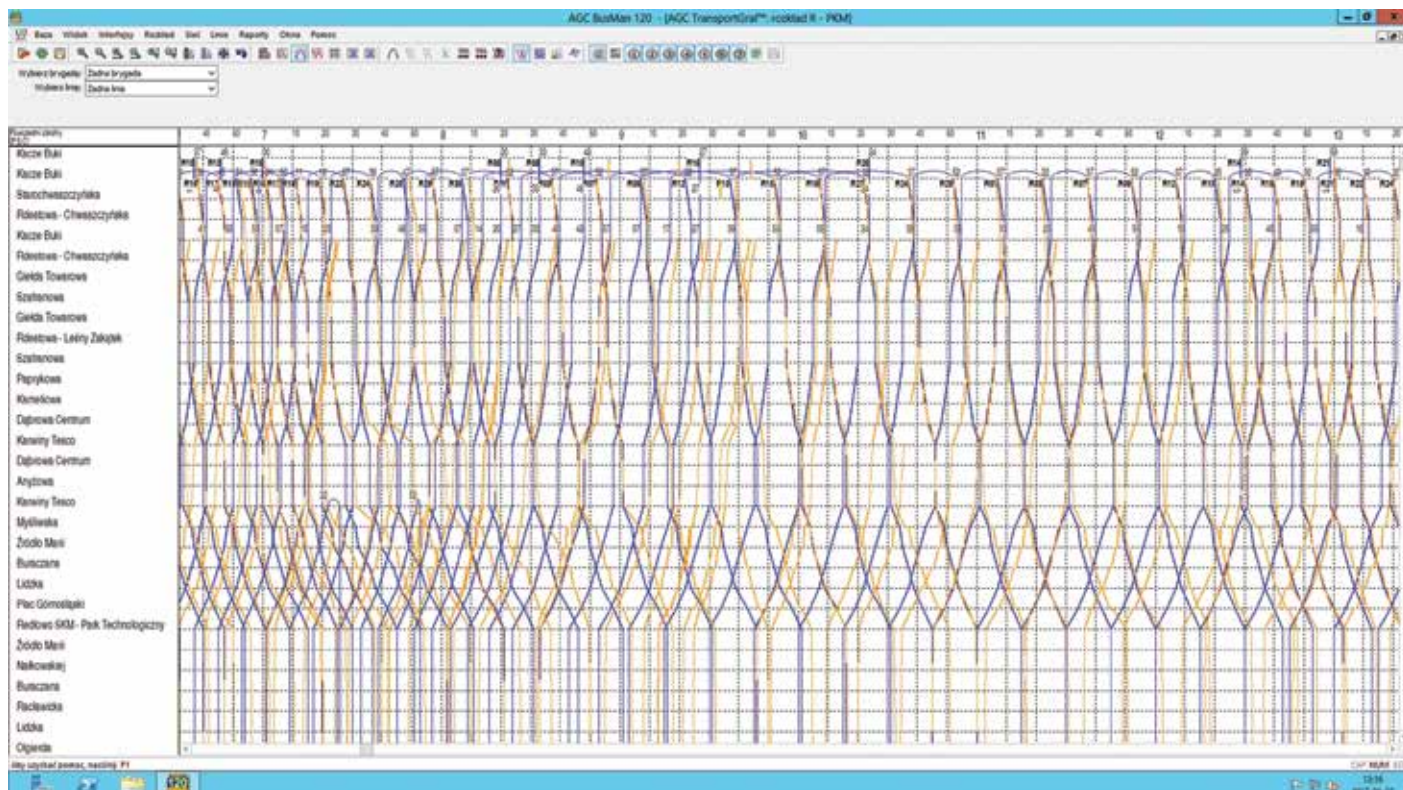
i głosowych o zbliżających się przystankach, a także w monitoring wizyjny i klimatyzację. Fabrycznie nowe pojazdy muszą ponadto posiadać boczną tablicę elektroniczną informującą o trasie linii i miejscu, w którym aktualnie znajduje się pojazd.

Bilety ZKM są sprzedawane w biurach obsługi klienta, kasach biletowych, kioskach i innych stacjonarnych punktach ich dystrybucji. Ponadto można je nabyć w pojazdach – u kierowców. Od 2011 r. dostępne są również bilety internetowe i telefoniczne. Kontrolą biletów i windykacją należności z tytułu opłat dodatkowych ZKM zajmuje się we własnym zakresie.

W ramach Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego Zatoeki Gdańskiej, utworzonego w 2007 r. i obejmującego 14 miast i gmin, ZKM współpracuje z innymi organizatorami komunikacji miejskiej, uczestnicząc w ofercie biletów metropolitalnych i we wspólnej promocji.



ZKM zleca część usług przewozowych operatorom prywatnym. Eksploatują oni nowoczesne i ekologiczne autobusy, takie jak Mercedes Citaro C2 należące do operatora PKS Gdynia S.A.



Nowoczesne oprogramowanie BusMan pozwala projektować rozkłady jazdy z uwzględnieniem rzeczywistych czasów przejazdu – na podstawie danych zgromadzonych za pomocą systemu TRISTAR

Komunikacja autobusowa

W okresie funkcjonowania ZKM znacznie zwiększył się obszar obsługiwany przez autobusy. Liniami autobusowymi objęto kolejne jednostki administracyjne: Wejherowo w 1995 r., gminę Żukowo w 1996 r., gminę Wejherowo w 1999 r. i gminę Szemud w 2006 r. Znacznie rozbudowany został segment linii pospiesznych. Do jedynej takiej linii funkcjonującej w 1992 r. dołączyło 8 następnych, w większości międzygminnych. Powstał także segment linii specjalnych, w którym w 2017 r. funkcjonują 2: do Portu Lotniczego w Gdańsku Rębiechowie i do Terminala Pro-

mowego w Gdyni. ZKM uruchomił łącznie 26 nowych dziennych linii autobusowych, w tym 21 stałych i 5 sezonowych. Zracjonalizował także segment linii nocnych, dla których powstał węzeł przesiadkowy przy Dworcu Głównym w Gdyni. Zapewnione zostały dogodne przesiadki pomiędzy autobusami różnych linii oraz pociągami SKM.

Od początku działalności ZKM szczególną wagę przywiązuje do jakości eksploatowanego taboru autobusowego. W 1996 r., zgodnie ze strategią odtwarzania taboru opracowaną w ZKM, wprowadzono do eksploatacji 60 pierwszych autobusów nisko-



W biurach obsługi klienta pasażerowie mogą nabyć bilety, uzyskać wyczerpującą informację dotyczącą funkcjonowania komunikacji, a także złożyć odwołanie, skargę lub wniosek



Podstawą badań marketingowych jest kwestionariusz wywiadu zawierający ok. 40 pytań. Wywiad, który trwa ok. 30 minut, przeprowadzają wykwalifikowani ankieterzy

podłogowych, spełniających europejską normę czystości spalin Euro 2. Pojazdy te zostały zakupione przez miasto dla gminnych przedsiębiorstw autobusowych. Od 10 lat wszystkie autobusy są już niskopodłogowe. W 2007 r. względy ekologiczne i ekonomiczne przesądziły o zakupie pierwszych 5 autobusów zasilanych sprężonym gazem ziemnym (CNG) przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Gdyni Sp. z o.o. Operator ten eksploatuje obecnie 31 takich autobusów, w tym 16 przegubowych.

W 2017 r. przedsiębiorstwa przewozowe posiadają łącznie 241 autobusów (bez midibusów) do obsługi sieci ZKM, w tym 111 przegubowych. Do operatorów prywatnych należy 71 z nich, w tym 45 przegubowych.

Komunikacja midibusowa i mikrobusowa

Obsługę obszarów, do których nie jest możliwe skierowanie standardowej wielkości autobusów lub trolejbusów, ZKM zapewnia mniejszymi pojazdami – midibusami. Kursują one wąskimi ulicami, często położonymi na stromych wzniesieniach. Komunikacja midibusowa ma szczególne znaczenie dla osób starszych, zapewniając im oczekiwaną dostępność – poprzez zlokalizowanie przystanków w miejscach, które nie byłyby dostępne dla większych pojazdów. ZKM pierwsze linie midibusowe uruchomił w Sopocie w 1993 r. i w Gdyni w 1997 r. Aktualnie funkcjonuje 11 tego rodzaju linii, z których 8 powstało jako nowe, a 3 przez zastąpienie autobusów midibusami kursującymi na zmienionych trasach. W 2017 r. w sieci ZKM są eksploatowane 22 midibusy, należące w większości do operatora prywatnego Przewozy Autobusowe GRYF Sp. z o.o. Sp. k.

Komunikacja mikrobusowa jest dedykowana osobom niepełnosprawnym. Funkcjonuje w systemie pojazdów na zamówienie od 1994 r. Większość przewozów stanowią usługi realizowane na rzecz uczniów dowożonych do szkół. W dyspozycji ZKM jest 5 mikrobusów, stanowiących własność operatora prywatnego Przewozy Autobusowe GRYF Sp. z o.o. Sp. k.

Komunikacja trolejbusowa

Sieć komunikacyjna ZKM jest 1 z 3 w Polsce, w której są eksploatowane trolejbusy. ZKM w ciągu 25 lat swojego istnienia uruchomił 8 nowych linii trolejbusowych, w tym 2 sezonowe. Trolejbusy zaczęły obsługiwać nowe dzielnice i osiedla.

W 1998 r., na podstawie strategii opracowanej przez ZKM, ze struktur operatora autobusowo-trolejbusowego wyodrębniono wyspecjalizowane Przedsiębiorstwo Komunikacji Trolejbusowej Sp. z o.o. Zapoczątkowano w ten sposób dynamiczny rozwój komunikacji trolejbusowej w Gdyni i Sopocie – zarówno w zakresie nowych linii, jak i intensywności obsługi już wcześniej funkcjonujących.

Pierwszy niskopodłogowy trolejbus pojawił się w sieci komunikacyjnej ZKM w 1999 r.; 10 lat później wprowadzono do eksploatacji 2 pierwsze trolejbusy z bateriami dającymi możliwość jazdy bez kontaktu z siecią trakcyjną. Od 2012 r. wszystkie trolejbusy, dzięki wykorzystaniu środków Unii Europejskiej i konwersji używanych autobusów na trolejbusy, są już niskopodłogowe.

Trolejbusy z zasobnikiem energii stały się wizytówką Gdyni. W najbliższych latach planowane jest znaczne zwiększenie ich udziału w obsłudze komunikacyjnej miasta. Te nowoczesne pojazdy umożliwiają obsługę obszarów, które nie są wyposażone w sieć trakcyjną. Istniejąca już infrastruktura elektroenergetyczna sprawia, że takie trolejbusy pozwalają efektywnie rozbudować sieć transportu elektrycznego w dobie wciąż doskonałej technologii elektrobusewej.



Najbardziej ekologiczne autobusy w sieci ZKM są napędzane sprężonym gazem ziemnym. W autobusach tych zbiorniki z paliwem mieszczą się na dachu



Linia S została uruchomiona w 1995 r., głównie z myślą o osobach starszych i niepełnosprawnych, podróżujących wzdłuż głównej osi komunikacyjnej z Gdyni do Sopotu

W 2015 r., testując pierwsze trolejbusy z bateriami litowo-jonowymi, jedną z linii trolejbusowych w Śródmieściu w Gdyni wprowadzono na reprezentacyjną nadmorską aleję, pozbawioną dotychczas obsługi transportem zbiorowym. Nowe rozwiązanie przyjęło się, stanowiąc podstawę do dalszego rozwoju tras trolejbusowych bez sieci.

Z końcem 2016 r. linię trolejbusową, pełniącą do tego czasu marginalną rolę w gdyńskim transporcie trolejbusowym, skierowano do osiedla niewyposażonego w sieć trakcyjną, położonego na wzgórzu, w zachodniej dzielnicy Gdyni. Dzięki zmianie trasy linii trolejbusowej osiedle to zyskało bezpośrednie połączenie z centrum miasta. Trolejbusy wykorzystują wewnętrzne źródło energii, jadąc od głównej ulicy z siecią trakcyjną do nowej pętli. Zapoczątkowany został proces obejmowania obsługą przez ekologiczny transport elektryczny osiedli, które nie posiadają sieci trakcyjnej.

Do obsługi Gdyni i Sopotu ZKM dysponuje 93 trolejbusami, w tym 38 z zasobnikiem energii, umożliwiającym obsługę tras bez sieci trakcyjnej. Wśród tych pojazdów 6 najnowszych jest wyposażonych w baterie litowo-jonowe, pozwalające na pokonanie co najmniej 15 km bez zasilania z sieci trakcyjnej.

Jedna linia sezonowa, prowadząca przez Śródmieście do reprezentacyjnej nadmorskiej dzielnicy Gdyni, stanowi atrakcję turystyczną. Obsługują ją bowiem 4 trolejbusy zabytkowe: Saurer z 1957 r., Škoda z 1975 r., ZiU z 1984 r. i Jelcz z 1994 r.



Wśród trolejbusów Solaris Trollino wyróżniają się pojazdy posiadające zasobniki energii, które pozwalają – niezależnie od wersji – pokonać od 5 do 35 km bez dostępu do sieci trakcyjnej

Operatorzy w sieci ZKM

W 1992 r. w sieci ZKM funkcjonowało tylko 1 przedsiębiorstwo przewozowe – Miejski Zakład Komunikacyjny, należący do gminy Miasta Gdyni. W latach 1994–1998, zgodnie ze strategią opracowaną przez ZKM, zostało ono poddane procesowi restrukturyzacji, w wyniku której powstały 3 gminne spółki przewozowe – 2 autobusowe i 1 trolejbusowa. W 1993 r. do sieci ZKM zostali wprowadzeni pierwsi operatorzy zewnętrzni – 3 przedsiębiorstwa Państwowej Komunikacji Samochodowej: z Gdańska, Gdyni i Wejherowa, które w ciągu kolejnych 10 lat zostały sprywatyzowane. Poza tymi operatorami w sieci ZKM zaczęły też funkcjonować podmioty prywatne.

W 2017 r. ZKM do realizacji zadań przewozowych zatrudnia następujących operatorów (w nawiasach liczba pojazdów przeznaczonych do obsługi gdyńskiej komunikacji miejskiej):

- ♦ Przedsiębiorstwo Komunikacji Trolejbusowej Sp. z o.o. – 93;
- ♦ Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. – 92;
- ♦ Przedsiębiorstwo Komunikacji Autobusowej Sp. z o.o. – 78;
- ♦ Przewozy Autobusowe GRYF Sp. z o.o. Sp. k. – 40;
- ♦ PKS Gdynia S.A. – 32;
- ♦ IREX 3 Sp. z o.o. należąca do grupy Meteor – 16;
- ♦ Warbus Sp. z o.o. – 5.

Pierwszy operator prywatny został zatrudniony przez ZKM w 1993 r. Udział operatorów prywatnych w pracy eksploatacyjnej transportu autobusowego w sieci ZKM osiągnął maksymalny poziom 28% w latach 2002–2004. W 2017 r. wynosi on 27% w skali całej sieci autobusowej. Zdecydowała o tym dominująca rola operatorów prywatnych w obsłudze gmin ościennych.

W 2016 r. ZKM ogłosił 3 przetargi na obsługę linii międzygminnych. Były to przetargi na linie z Gdyni do Sopotu, Rumi i Żukowa. Przyjęto 10-letni okres umowy oraz realizację przewozów na większości zadań taborem fabrycznie nowym: na 1 linii standardowym o długości 12 m, na pozostałych liniach – przegubowym. Do przetargów przystąpili, oprócz operatorów już realizujących przewozy na tych liniach, nowi operatorzy, którzy do tej pory nie wykonywali usług w sieci ZKM. Do gdyńskiego transportu miejskiego operatorzy prywatni w rezultacie przetargu wprowadzili 10 fabrycznie nowych autobusów Mercedes Citaro C2 oraz 8 fabrycznie nowych autobusów Solaris Urbino.

Nadzór i regulacja ruchu pojazdów komunikacji miejskiej

W 1994 r. ZKM przejął od zrestrukturyzowanego gminnego przedsiębiorstwa przewozowego tzw. Centralę Ruchu i zorganizował na jej podstawie wyspecjalizowany nadzór i regulację ruchu pojazdów komunikacji miejskiej, niezależne od operatorów. W skład nowej Centrali Ruchu wchodzi dyspozytorzy i informatorzy w całodobowym centrum nadzoru i regulacji ruchu, kontrolerzy ruchu w dyspozytorniach trasowych, inspektorzy w samochodach osobowych uprzywilejowanych w ruchu drogowym, kontrolerzy ruchu oraz obserwatorzy na przystankach i w pojazdach. W ramach nadzoru ruchu przedsiębiorstwa przewozowe kontrolowane są w zakresie wykonywania obowiązków zawodowych przez kierowców i przygotowania pojazdów do realizacji zadań przewozowych zgodnie z zamówionym standardem. Za odstępstwa od postanowień umów przewozowych nakładane są na operatorów kary umowne. Z kolei w ramach regulacji ruchu podejmowane są na bieżąco decyzje o incydentalnych zmianach w zakresie przebiegu tras linii komunikacyjnych i godzin odjazdów – wynika to z konieczności dostosowania do nieprzewidywalnych zmian warunków ruchu pojazdów na drogach oraz popytu na usługi komunikacyjne. Ponadto w razie konieczności wprowadzane są do ruchu pojazdy rezerwowe.

W 2014 r. – dzięki realizacji przez Gdynię wraz z Gdańskiem i Sopotem projektu monitorowania i sterowania ruchem drogowym TRISTAR – uruchomiono nowoczesne centrum nadzoru i regulacji ruchu. Jest ono przestrzennie oraz funkcjonalnie powiązane ze stanowiskiem monitorowania i sterowania ruchem drogowym Zarządu Dróg i Zieleni w Gdyni. Dyspozytorzy, obserwując na bieżąco sytuację ruchową na monitorach i dysponując informacjami o odstępstwach od rozkładów jazdy gromadzonymi przez komputery pokładowe w pojazdach, podejmują decyzje usprawniające funkcjonowanie komunikacji miejskiej w określonych uwarunkowaniach zewnętrznych.

Obsługa imprez masowych

ZKM czynnie uczestniczy w życiu kulturalnym i rozrywkowym miasta, zapewniając sprawną obsługę komunikacyjną imprez masowych.

Największym tego rodzaju przedsięwzięciem są coroczne przewozy uczestników „Open'er Festiwal”. Pomiedzy Dworcem Głównym PKP w Gdyni a terenem festiwalu kursują w tym czasie autobusy dedykowanej, bezpłatnej dla pasażerów linii autobusowej. Liczba uczestników festiwalu, przekraczająca każdorazowo 50 tys., wymaga zapewnienia wysokiej zdolności przewozowej – ZKM zamawia od operatorów co najmniej 60 kursujących równocześnie autobusów. Dużym wyzwaniem logistycznym jest zapewnienie wysokiej podaży miejsc dla pasażerów na linii „Open'er Festiwal” bez wprowadzania ograniczeń na innych liniach. Jest to możliwe dzięki zaangażowaniu pojazdów, które na co dzień nie obsługują sieci linii ZKM.

Komunikacja miejska funkcjonuje bardziej intensywnie także w noc sylwestrową, gdy ZKM uruchamia dodatkowe linie i kursy. Przy okazji największych koncertów noworocznych do dodatkowej obsługi kierowano ponad 60 pojazdów.

Wyzwaniem dla ZKM są także mecze piłki nożnej rozgrywane na stadionie miejskim. Po imprezie kibiców zabierają dodatkowe autobusy i trolejbusy. Gdy do Gdyni przyjeżdżają kibice drużyn gości, autobusy podstawiane są przed meczem pod dworzec Gdynia Główna, skąd w asyście policji docierają na stadion.

Badania marketingowe – klucz do jakości

ZKM, począwszy od 1994 r., co 2–3 lata bada preferencje i zachowania komunikacyjne mieszkańców, pytając jednocześnie o ocenę gdyńskiej komunikacji miejskiej. Są to reprezentatywne badania realizowane metodą wywiadu indywidualnego na podstawie kwestionariusza – w gospodarstwach domowych. Kwestionariusz zawiera ok. 40 pytań zamieszczonych w następujących grupach tematycznych:

- ◆ zachowania komunikacyjne ze szczególnym uwzględnieniem dojazdów do miejsc pracy i nauki;
- ◆ postulaty przewozowe oraz ocena jakości usług;
- ◆ polityka transportowa;
- ◆ propozycje usprawnień funkcjonowania komunikacji miejskiej.

Dzięki szerokiemu zakresowi badania dostarczają wielu informacji niezbędnych do właściwego kształtowania oferty transportu publicznego. Poza stałymi pasażerami badaniom poddawani są także mieszkańcy incydentalnie korzystający i niekorzystający z komunikacji miejskiej. Ci ostatni, wskazując przyczyny wyboru samochodu osobowego w realizacji podróży miejskich, umożliwiają ZKM modyfikację oferty przewozowej w taki sposób, aby była ona coraz bardziej atrakcyjna także z punktu widzenia kierowców samochodów osobowych. Ekonomiczne i ekologiczne konsekwencje zatłoczenia dróg skutkują koniecznością podejmowania inten-



Linia 153 znacząco poprawiła dostępność komunikacji miejskiej w dzielnicy Wielki Kack. Zapewnia uczniom wygodny dojazd do szkoły i łączy osiedla z przystankami węzłowymi przy ul. Chwaszczyńskiej

sywnych działań w kierunku zmiany zachowań komunikacyjnych tej grupy mieszkańców – w trosce o jak najwyższą jakość życia w Gdyni i gminach ościennych.

Nieależnie od badań w gospodarstwach domowych, ZKM prowadzi także regularnie badania marketingowe na przystankach i w pojazdach oraz analizuje sygnały, opinie, skargi i wnioski pasażerów, dotyczące funkcjonowania gdyńskiej komunikacji miejskiej.

Na podstawie badań marketingowych opracowywane są raporty dotyczące sytuacji ekonomiczno-finansowej komunikacji miejskiej w poszczególnych gminach obsługiwanych przez ZKM. Obliczane są przychody z biletów oraz niezbędne dopłaty budżetowe do świadczonych usług.

Obsługa klienta

Od początku swojej działalności ZKM stosuje marketingowe zarządzanie usługą przewozową. Jego przejawem jest uruchomienie 2 biur obsługi klienta, z których pierwsze powstało w 2002 r. Pasażerowie mogą w nich nabyć wszystkie rodzaje biletów gdyńskiej komunikacji miejskiej i biletów metropolitalnych, uzyskać wyczerpującą informację dotyczącą funkcjonowania komunikacji, a także złożyć odwołanie, skargę lub wniosek.

Dbając o wysoką jakość obsługi pasażerów przez kierowców, ZKM wprowadził obowiązek zdania egzaminu przez zatrudnianych pracowników. Obejmuje on zagadnienia dotyczące układu linii ko-

munikacyjnych, taryfy, przepisów porządkowych i wymaganego standardu świadczonych usług. Kierowcy, których praca w sieci ZKM oceniana jest negatywnie, zobowiązani są do ponownego zdania egzaminu.

Zapewnieniu wysokiego standardu usług służy też zawieranie z operatorami szczegółowych kontraktów. W kontraktach tych zapisane są wymagania jakościowe oraz kary umowne za ich nieprzeżeganie.

Mieszkańcy o komunikacji

W pierwszych badaniach marketingowych preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców Gdyni, zrealizowanych w 1994 r., ogólna, reprezentatywna ocena komunikacji miejskiej w skali od 2 do 5 wyniosła 3,39, natomiast w 2015 r. – już 4,24. Według ostatnich badań najważniejsze dla mieszkańców są w kolejności: bezpośredniość, punktualność i częstotliwość. Najwyższe oceny gdyńska komunikacja miejska uzyskała za dostępność, punktualność i częstotliwość.

ZKM wprowadził także zasadę konsultacji społecznych istotnych zmian w obsłudze komunikacyjnej. W tym zakresie realizowane są m.in. wywiady w pojazdach z pasażerami podróżującymi w kursach, których trasa lub godziny odjazdów mają ulec zmianie. Zmiany o charakterze strategicznym, zawarte w Planie Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego, opracowanym przez ZKM, konsultowane były z mieszkańcami dwukrotnie: w 2014 r. i w 2016 r.

Ekspert o komunikacji

Wysokie oceny oferowanych usług ZKM uzyskuje także w ramach rankingów i konkursów, w których oceniającymi są eksperci gospodarczy, w tym specjalizujący się w problematyce funkcjonowania transportu publicznego.

Prestiżowymi wyróżnieniami i nagrodami, które uzyskał ZKM, są:

- ♦ nagroda „Grow Innovative with Public Transport” – Międzynarodowej Organizacji Transportu Publicznego (UITP) w 2013 r.;
- ♦ „Złote Godło” w 2014 r. i w 2015 r. oraz „Perła Jakości” w 2016 r. – jako najwyższe możliwe wyróżnienie – w Ogólnopolskim Programie Najwyższa Jakość „Quality International”.

Wyzwania

Coraz większe wymagania stawiane przez pasażerów są wystarczającym bodźcem do realizacji celów, których dotychczas nie udało się osiągnąć. Należą do nich: pełna integracja taryfowo-biletowa w naszej metropolii, budowa kolejnych buspasów i wyposażenie pojazdów w nowoczesne urządzenia do pobierania płatności za przejazd. Rozwój Gdyni oraz obsługiwanych innych miast i gmin stworzy konieczność skierowania pojazdów komunikacji miejskiej na nowe trasy.

Rozwijana jest ekologiczna komunikacja trolejbusowa. Dzięki możliwości doładowania baterii w czasie jazdy pod istniejącą już siecią trakcyjną funkcjonalność tych pojazdów pozwoli na obsługę kolejnych osiedli bez konieczności rozbudowy kosztownej infrastruktury dostarczającej energię. Liczba tego typu pojazdów będzie systematycznie wzrastać. W komunikacji trolejbusowej, w celu poprawy warunków podróżowania, pojawią się pojazdy przegubowe. Przewidywane są także inwestycje w autobusy elektryczne – zakłada się, że będą one eksploatowane wszędzie tam, gdzie względy ekologiczne i funkcjonalne uzasadnią taki wybór.

ZKM będzie systematycznie dążyć do poprawy jakości obsługi komunikacyjnej, przykładając szczególną wagę do skrócenia czasu podróży, który decyduje o atrakcyjności usług transportu zbiorowego względem podróży realizowanych własnymi samochodami osobowymi.

Autor:

prof. dr hab. **Olgierd Wyszomirski** – Uniwersytet Gdański

25 years of the Municipal Transportation Board in Gdynia

Twenty five years ago, the Municipal Transportation Board in Gdynia (ZKM) was launched. As part of the process of changes in the transport service of Gdynia and neighboring municipalities, a unit was created to organize public transport. A specialized urban transport organizer has been set up to improve the quality of public transport services. During the 25 years of operation of ZKM, the level of quality of service has been improved significantly, adjusting the transport offer to the demand and transportation preferences of inhabitants, learned through systematic representative marketing research. Trolleybus transport has been modernized, thanks to trolleybuses having an energy storage tank. Transport services within the network of ZKM are carried out by operators owned by the City of Gdynia and competing private entities. Before ZKM there are challenges related to the constantly increasing expectations of the inhabitants in terms of quality of service and the changing conditions of their service in the situation of strong development of motorization and implementation of the policy of sustainable urban transport development. The article presents the tasks and scope of activities of ZKM, bus, midibus, microbus and trolleybus transport organized by ZKM, operators contracted by ZKM, supervision and regulation of traffic in the transport network of ZKM, transport service of mass events by ZKM, marketing research conducted by ZKM, customer service by ZKM, quality evaluation of ZKM services and future challenges standing ahead of this unit.

Key words: urban transport, transport services, development of transport services.

