



PBS DGA Spółka z o.o.
ul. Junaków 2
81-812 Sopot
tel. +48 58 550 60 70
fax +48 58 550 66 70
kontakt@pbsdga.pl
www.pbsdga.pl

Badanie oczekiwań i potrzeb klientów komunikacji publicznej w Gliwicach



Sopot-Warszawa, czerwiec 2010

Spis treści

Metodologia badania	3
Podsumowanie wyników badania	4
Główne wyniki badania	7
Satysfakcja z funkcjonowania komunikacji zbiorowej w gliwicach	15
Potrzeby i oczekiwania komunikacyjne mieszkańców gliwic	20
Posiadanie samochodów osobowych	37
Wykorzystywane bilety komunikacji miejskiej	33

Metodologia badania

Badanie oczekiwań i potrzeb klientów komunikacji miejskiej w Gliwicach zostało przeprowadzone na przełomie kwietnia i maja 2010 roku przez PBS DGA Sp. z o.o. na zlecenie Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Jego głównym celem było:

- uzyskanie informacji dotyczących oceny świadczonych przez miasto usług komunikacyjnych,
- określenie hierarchii potrzeb w zakresie usprawnienia komunikacji,
- wyznaczenie celów krótko i długoterminowych w kontekście pożądanym z punktu widzenia obecnych i potencjalnych klientów działań w obszarze komunikacji publicznej w Gliwicach,
- eksploracja pomysłów nowych przebiegów linii autobusowych,
- poznanie preferencji w zakresie możliwych rozwiązań komunikacyjnych na terenie Gliwic.

Aby zrealizować cele projektu badanie przeprowadzono wśród **mieszkańców Gliwic** na reprezentatywnej, losowej próbie osób dorosłych (n=410) oraz wśród pełnoletnich **pasażerów** wybranych linii autobusowych¹: 6, 8, 32, 57, 59, 126, 187, 197, 259, 617, 624, 677, 699, 710, 850, A4 (n=1610) kursujących na trasach w granicach miasta. Udział w próbie każdej z linii kształtował się na zbliżonym poziomie około 6%.

W badaniu wykorzystano metodę bezpośrednich wywiadów kwestionariuszowych (PAPI), przy czym z mieszkańcami rozmawiano w losowo dobieranych gospodarstwach domowych, zaś z pasażerami w autobusach komunikacji miejskiej kursujących na wymienionych powyżej liniach. Wywiady z pasażerami realizowano w godzinach szczytów porannego (6.00-11.00) oraz popołudniowego (15.00-21.00).

W celu dopasowania struktury demograficznej przebadanej próby mieszkańców Gliwic do populacji, została zastosowana waga analityczna dopasowująca strukturę próby do struktury populacji pod względem płci i wieku (ujętych łącznie).

Raport zawiera opis najważniejszych wyników badania obu grup respondentów wraz danymi zawartymi w tabelach lub na wykresach. Dla każdej tabeli i wykresu przy tytule zawarta jest informacja, której grupy badawczej dotyczą dane. Za każdym razem, gdy jest mowa o **mieszkańcach** – informacje pochodzą z badania przeprowadzonego w gospodarstwach domowych, zaś gdy jest mowa o **pasażerach** – z badania w autobusach. Szczegółowe wyniki badania znajdują się w raporcie tabelaryczno-graficznym.

¹ Linie zostały wskazane przez Urząd Miasta w Gliwicach.

Podsumowanie wyników badania

Zwyczajne przemieszczania się po Gliwicach

Komunikacja zbiorowa

Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej w Gliwicach jest różna w przypadku **mieszkańców** miasta i **pasażerów** autobusów. Pierwsza z grup cechuje się, co oczywiste, mniejszą intensywnością użytkowania gliwickiego transportu publicznego niż druga. O ile wśród **mieszkańców** co czwarty (26%) w ogóle nie jeździ autobusami miejskimi, co piąty przez 1-2 dni w tygodniu (22%) również co piąty w ciągu 5-7 dni (21%), o tyle wśród **pasażerów** przeważają intensywni użytkownicy (67% - 5-7 dni w tygodniu).

Najczęstszą przyczyną korzystania z autobusów komunikacji miejskiej jest brak możliwości podróżowania samochodem. Wskazuje na nią 61% korzystających z autobusów **mieszkańców** Gliwic i 50% **ankietowanych w autobusach**. Poza tym **pasażerowie** stosunkowo często jako powody tego faktu podawali niższe koszty podróży komunikacją zbiorową (38% wskazań) oraz oszczędność czasu (25%).

Komunikacja indywidualna

Co czwarty **mieszkaniec** w ogóle nie korzysta z samochodu podczas swoich podróży po Gliwicach. Blisko połowa jeździ samochodem jako kierowca (44%) lub jako pasażer (45%). Badani deklarowali częstsze korzystanie z samochodu jako kierowcy niż jako pasażerowie.

W przypadku przyczyn wykorzystywania samochodu najczęściej (50%) wskazywano na wygodę. W dalszej kolejności wskazywano na oszczędność czasu (21% wskazań „krótszy czas podróży”) oraz na charakter wykonywanej przez respondentów pracy (19%). Tylko 5% uznało, że jeździ samochodem ze względu na nieodpowiednią ofertę komunikacji miejskiej, a 3% - ze względu na prestiż.

Satysfakcja z komunikacji zbiorowej w Gliwicach

Wśród **mieszkańców** satysfakcja ogólna z funkcjonowania komunikacji publicznej w Gliwicach kształtuje się na przeciętnym poziomie: 25% respondentów jest z niej zadowolonych, a 2% - bardzo zadowolonych, połowa (43%) – „raczej zadowolonych”, 14% – „raczej niezadowolonych” i tylko 1% niezadowolonych. Nikt nie jest bardzo niezadowolony.

Podróżni ankietowani w autobusach nieco gorzej (średnia 3,96) niż **mieszkańcy** oceniają gliwicką komunikację miejską. Osoby z niej zadowolone (od „raczej” do „bardzo”) stanowią podobną część populacji jak w przypadku **mieszkańców** (łącznie 70%), ale odsetek niezadowolonych jest większy i wynosi 21% dla raczej niezadowolonych, 8% dla niezadowolonych i 1% dla bardzo niezadowolonych.

Mieszkańcy są najbardziej zadowoleni z czasu dojścia do przystanku (63% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, średnia 4,77), a najmniej z ilości wolnych miejsc w autobusach w godzinach szczytu (9% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, przy 32% niezadowolonych i bardzo niezadowolonych, średnia 3,07).

Obszary, w których zdaniem **gliwiczan** ważna jest poprawa to wygoda w pojazdach komunikacji zbiorowej oraz krótki czas oczekiwania na przesiadki. Obszary te oceniane są jako stosunkowo ważne, ale jednocześnie respondenci deklarują niespecjalnie wysokie zadowolenie z ich stanu.

Pasażerowie niezadowoleni z aktualnego stanu komunikacji miejskiej najczęściej jako przyczynę tego stanu wskazywali niepunktualność kursowania autobusów (60%), a w dalszej kolejności na zbyt duże zatłoczenie autobusach w godzinach szczytu (51%), zbyt niską częstotliwość kursowania autobusów (48%) i zły stan pojazdów (45%).

Potrzeby i oczekiwania komunikacyjne mieszkańców Gliwic

W opinii **mieszkańców** Gliwic najpilniejsze – do zrealizowania w ciągu najbliższych 6 miesięcy – potrzeby usprawnienia komunikacji miejskiej koncentrują się najczęściej wokół kwestii związanych z funkcjonalnością transportu publicznego, czyli częstotliwością połączeń, krótkim czasem oczekiwania na przesiadki oraz punktualnością. Dopiero w odniesieniu do dłuższych ram czasowych (2-3 lat) respondenci zwracają uwagę na aspekty nowoczesności – t.j. zakup nowoczesnych autobusów, nowoczesne przystanki autobusowe, „bus-pasy”, czy zakup biletów autobusowych w automatach. W zasadzie żaden z aspektów funkcjonowania komunikacji miejskiej nie stanowi potrzeby usprawnienia komunikacji, która byłaby udziałem szerokiego grona mieszkańców.

Ani **mieszkańcy**, ani **pasażerowie** nie wyrażają bardzo dużego zainteresowania wytyczaniem nowych tras linii autobusowych. Przykłady nowych połączeń na terenie Gliwic podało 20% **mieszkańców**, a z Gliwic do innych 17% z nich. Podobnie rzecz przedstawia się wśród **pasażerów**: nowe połączenia na terenie Gliwic opisało 16%, zaś poza Gliwice (do innych miast Aglomeracji Śląskiej) – 7%.

Pomysły nowych tras, jakie przedstawili badani **mieszkańcy** jak i **pasażerowie** mające kursować zarówno na terenie Gliwic jak i poza nim cechuje bardzo duże rozdrobnienie. Żadna z opisanych tras nie zdobyła więcej niż 5% wszystkich oddanych głosów. Nie można zatem wskazać jednej, czy dwu szczególnie potrzebnych tras.

Preferencje komunikacyjne mieszkańców Gliwic

Respondenci zapytani o preferowany typ połączeń – połączenia o małej częstotliwości, ale bezpośrednie lub o dużej częstotliwości, ale przy krótkich liniach, zdecydowanie częściej wybierali połączenia bezpośrednie. Przy czym **pasażerowie** byli w tej kwestii bardziej zdecydowani niż **mieszkańcy** (pasażerowie: 80% do 18%, mieszkańcy: 71% vs 22%).

Mieszkańcy Gliwic nieco częściej opowiadali się za powiązaniem kosztu biletu z czasem podróży, dla odmiany **pasażerowie** z autobusów raczej wskazywali na niezależność kosztu przejazdu od długości jego trwania.

Ograniczenie ruchu samochodowego w centrum Gliwic na rzecz uprzywilejowania komunikacji zbiorowej ma wśród **mieszkańców** Gliwic blisko 2/3 zwolenników (65%) i 26% przeciwników.

Tak jak w innych miastach, również w Gliwicach obserwujemy brak akceptacji dla wprowadzenia płatnego parkowania w centrum miasta, choć nie jest on tak jednoznaczny jak gdzie indziej – 51% badanych jest przeciwnych takiemu rozwiązaniu, co trzeci je popiera.

Wykorzystywane bilety komunikacji miejskiej

Nieco ponad połowa pasażerów i mieszkańców nie posiada żadnej zniżki na przejazdy komunikacją miejską w Gliwicach, zaś niewiele ponad 1/3 może korzystać z 50% ulgi. Wśród mieszkańców częściej niż wśród ankietowanych w autobusach można spotkać osoby zwolnione z opłat za przejazdy komunikacją miejską (12% vs 5%).

W obu badanych grupach najpopularniejsze formy biletów to bilety jednorazowe i miesięczne. Przy czym grupy te zasadniczo różnią się strukturą wykorzystywanych biletów. O ile wśród mieszkańców Gliwic najczęściej deklarowane jest korzystanie z biletów jednorazowych (74%), a rzadziej z miesięcznych, o tyle wśród pasażerów proporcje te są odwrotne i to bilety miesięczne są najczęściej posiadanym rodzajem biletów (47%), zaś bilety jednorazowe są mniej popularne (34%). Pozostałe bilety krótkoterminowe cieszą się w obu grupach znikomą popularnością.

Samochody osobowe

Pasażerowie komunikacji miejskiej w Gliwicach równie często jak mieszkańcy tego miasta deklarują, że w ich gospodarstwach domowych znajdują się samochody osobowe (w obu grupach nieco ponad 60% wskazań). Dysponowanie samochodami osobowymi przez gospodarstwa mieszkańców Gliwic jak i pasażerów jest powiązane z ich wiekiem oraz wykształceniem. Połowa badanych mieszkańców zamieszkuje w gospodarstwach, które posiadają jeden samochód, w 13% są to 2 lub więcej samochody.

Główne wyniki badania

Zwyczaje przemieszczania się po Gliwicach

Komunikacja zbiorowa

Rozkład częstotliwości korzystania z komunikacji publicznej rozkłada się wśród **gliwiczian** dość równomiernie: co czwarty (26%) w ogóle nie jeździ autobusami miejskimi, co piąty przez 1-2 dni w tygodniu (22%), lub 5-7 dni (21%). Korzystanie z autobusów w ciągu 3-4 dni jest udziałem 14% mieszkańców, zaś sporadyczne (rzadziej niż raz na tydzień) jeżdżenie środkami komunikacji miejskiej deklaruje 17%. Przeciętna liczba dni, w których mieszkańcy Gliwic użytkują komunikację zbiorową to 2,4.

Proporcje te inaczej układają się wśród **pasażerów** ankietowanych w autobusach. Tutaj przeważają intensywni użytkownicy (67% - 5-7 dni w tygodniu). A pozostali stanowią udział mniejszy: 3-4 dni tygodniu 14%, 1-2 dni w tygodniu 10%, rzadziej niż raz w tygodniu 8%. Ta różnica w rozkładzie ma swoje odzwierciedlenie w przeciętnej liczbie dni, w których **pasażerowie** wykorzystują gliwickie autobusy do podróży po mieście – jest ona znacznie wyższa niż wśród mieszkańców i wynosi 4,9.

Im starsi badani **mieszkańcy**, tym rzadziej wsiadają do gliwickich autobusów (od 44% w grupie 26-35 lat, do 18% wśród osób po 66. roku życia). Im młodszy, tym częściej są codziennymi użytkownikami komunikacji zbiorowej w Gliwicach (od 15% wśród najstarszych, do 37% wśród najmłodszych). Grupą społeczną, w której największą część (98%) stanowią klienci komunikacji publicznej, są uczniowie i studenci (tylko 2% w ogóle nie jeździ autobusami). W grupie tej również najczęściej spośród innych wyróżnionych grup można spotkać intensywnych użytkowników komunikacji zbiorowej – ponad połowa (53%) jeździ autobusami codziennie lub prawie codziennie. Natomiast kategorią społeczną, w której użytkowanie komunikacji miejskiej jest najmniej popularne są właściciele firm – ¾ z nich w ogóle nie korzysta z oferty komunikacji publicznej. Ponadto z komunikacji zbiorowej w Gliwicach częściej korzystają osoby dysponujące niższymi dochodami na głowę gospodarstwa domowego.

Wśród **pasażerów**, podobnie jak wśród mieszkańców również można zaobserwować różnicowanie częstotliwości korzystania z komunikacji miejskiej ze względu na wiek i status społeczno-zawodowy. Intensywność jeżdżenia autobusami miejskimi spada wraz ze wzrostem wieku pasażerów: od 82% jeżdżących codziennie wśród najmłodszych badanych będących w wieku 18-25 lat, do 40% wśród najstarszych. Ponadto częstotliwość korzystania z komunikacji publicznej jest zdecydowanie wyższa wśród uczniów i studentów oraz pracowników najemnych (odpowiednio: 86% i 76% jeździ codziennie lub prawie codziennie) oraz zdecydowanie niższa wśród emerytów i rencistów (37% podróżujących 5-7 dni w tygodniu) i bezrobotnych (29%).

Osoby podróżujące autobusami komunikacji publicznej w Gliwicach zapytano o przyczyny wyboru tego sposobu przemieszczania się po mieście. Do najczęściej wskazywanych należy brak możliwości podróżowania komunikacją indywidualną (z powodu braku samochodu lub

prawa jazdy). Na tę przyczynę wskazało 61% jeżdżących przynajmniej od czasu do czasu autobusami gliwickimi **mieszkańców** miasta i 50% **ankietowanych w autobusach**. Poza tym w drugiej tych grup dość powszechnie, choć nie tak często jak brak samochodu, jako przyczynę podawano również niższe koszty podróży komunikacją zbiorową (38%, wśród mieszkańców – 12%) oraz oszczędność czasu (25%, wśród mieszkańców 9%).

Komunikacja indywidualna

O intensywność podróżowania samochodem w trakcie przemieszczania się po Gliwicach pytano tylko **mieszkańców** miasta. Z odpowiedzi udzielonych przez ankietowane osoby wynika, że tylko co czwarty mieszkaniec w ogóle nie korzysta z samochodu podczas swoich podróży po Gliwicach. Blisko połowa jeździ samochodem jako kierowca (44%) lub jako pasażer (45%). Badani deklarowali częstsze korzystanie z samochodu jako kierowcy (30% przez 5-7 dni w tygodniu, 13% - 1-4 dni) niż jako pasażerowie (9% - 5-7 dni, 28% - 1-4 dni). Tak więc statystyczny mieszkaniec Gliwic jako kierowca jeździ przeciętnie w ciągu nieco ponad 2 dni w tygodniu (2,28), a jako pasażer – ponad jednego dnia (1,23).

Korzystanie z samochodu jest dość istotnie różnicowane przez niektóre cechy badanych. I tak kobiety przemieszczają się po Gliwicach samochodem częściej jako pasażerki (56%) niż jako kierowcy (27%). Odwrotne proporcje obserwujemy wśród mężczyzn, którzy zdecydowanie częściej niż kobiety prowadzą samochody (62%), a rzadziej podróżują jako pasażerowie (33%). Ponadto mężczyźni nieco rzadziej niż kobiety w ogóle nie korzystają z samochodów (23% vs 33%).

Zróżnicowanie w korzystaniu z samochodu jako środka komunikacji po Gliwicach występuje również pomiędzy poszczególnymi grupami wiekowymi. Starsi gliwiczanie zdecydowanie częściej (45% wśród osób po 66. roku życia) niż młodszy mieszkańcy miasta (18% wśród 25-36-latków) w ogóle nie korzystają z samochodów. Natomiast młodszy częściej niż starsi deklarują podróżowanie tym środkiem transportu.

Grupą społeczną, która niemal w całości korzysta z samochodu – czy to jako kierowca, czy jako pasażer – są właściciele firm, spośród których 88% prowadzi samochód, a tylko 2% w ogóle z niego nie korzysta. Poza tym z tej formy przemieszczania się po mieście korzysta zdecydowana większość pracowników najemnych (81%) oraz uczniów i studentów (76%). Emeryci i renciści oraz bezrobotni w blisko połowie (41-42%) w ogóle nie używają samochodów, gdy przemieszczają się po Gliwicach.

Korzystanie z samochodów jest również powiązane z wykształceniem – osoby lepiej wykształcone zdecydowanie częściej jeżdżą samochodami po Gliwicach (blisko $\frac{3}{4}$ gliwiczian z wyższym wykształceniem jeździ jako kierowcy), niż osoby słabiej wykształcone (nieco ponad połowa korzysta z samochodu, reszta - nie). Podobną zależność obserwujemy w przypadku dochodu na osobę gospodarstwa domowego – im jest wyższy, tym częściej respondenci deklarują, że jeżdżą samochodem zarówno jako kierowcy jak i pasażerowie (od 62% wśród osób, w których gospodarstwach dochód na osobę nie przekracza 1000 zł, do 86% wśród tych, które dysponują dochodem ponad 2000 zł na głowę gospodarstwa domowego).

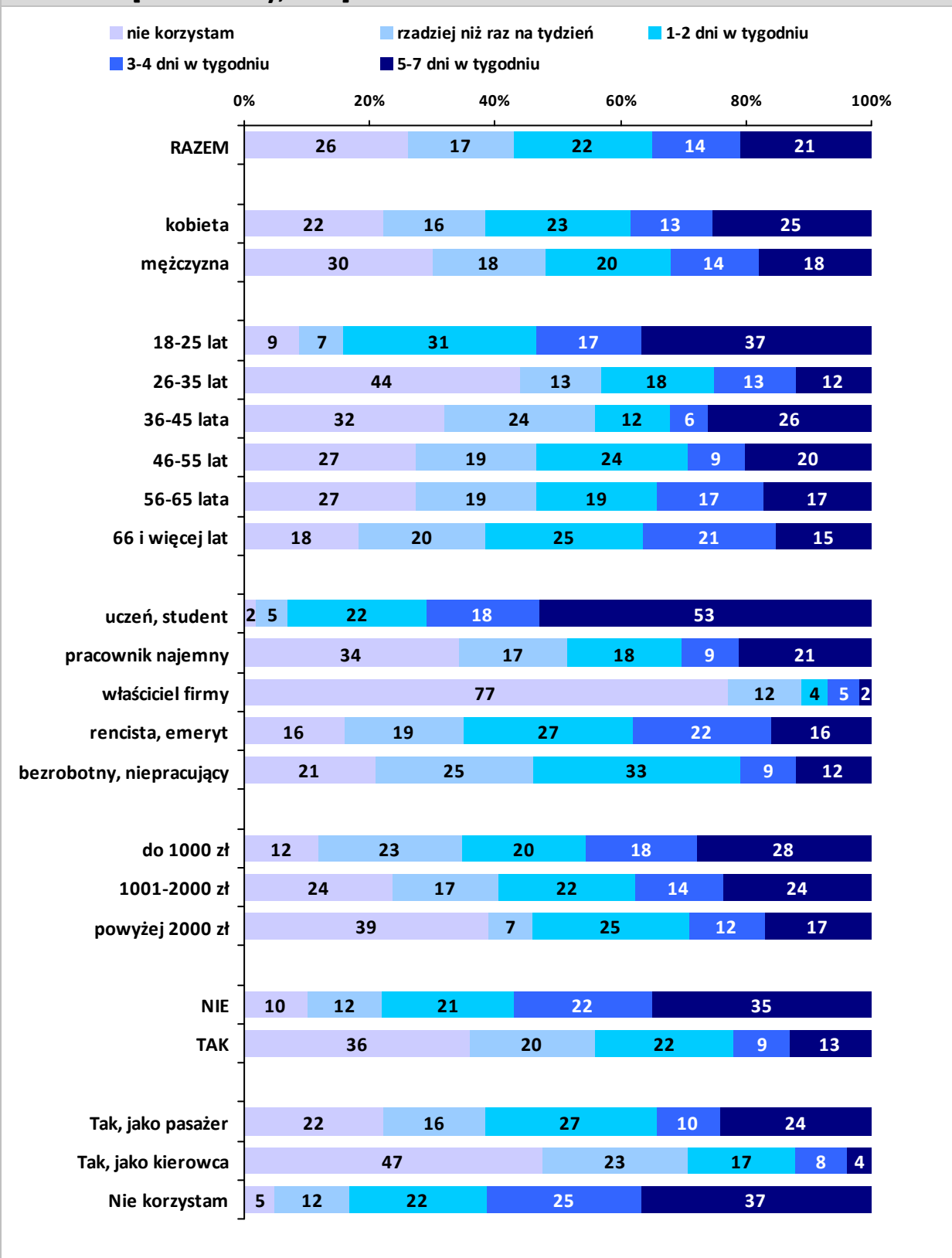
Mieszkańcom Gliwic, którzy korzystają z samochodu w podróżach po mieście, zadawano pytanie o powody korzystania z tej formy komunikacji oraz o to, czy widzą takie czynniki, które mogłyby skłonić ich do rezygnacji z samochodu, gdy przemieszczają się po mieście.

W przypadku przyczyn wykorzystywania samochodu najczęściej (50%) wskazywano na wygodę. W dalszej kolejności wskazywano na oszczędność czasu (21% wskazań „krótszy czas podróży”) oraz na charakter wykonywanej przez respondentów pracy (19%). Tylko 5% uznało, że jeździ samochodem ze względu na nieodpowiednią ofertę komunikacji miejskiej, a 3% - ze względu na prestiż.

Na wygodę jako przyczynę podróżowania samochodem zwracały najczęściej uwagę kobiety (65%), osoby najstarsze (77%), renciści i emeryci (71%), bezrobotni (63%) i dysponujący najniższymi dochodami (61%). Oszczędność czasu to zaleta podróży samochodem dostrzegana głównie przez osoby najmłodsze (38%) oraz uczniów i studentów (42%), zaś charakter wykonywanej pracy: przez właścicieli firm (64%), osoby z wyższym wykształceniem (25%) oraz o największych dochodach na głowę gospodarstwa domowego (29%).

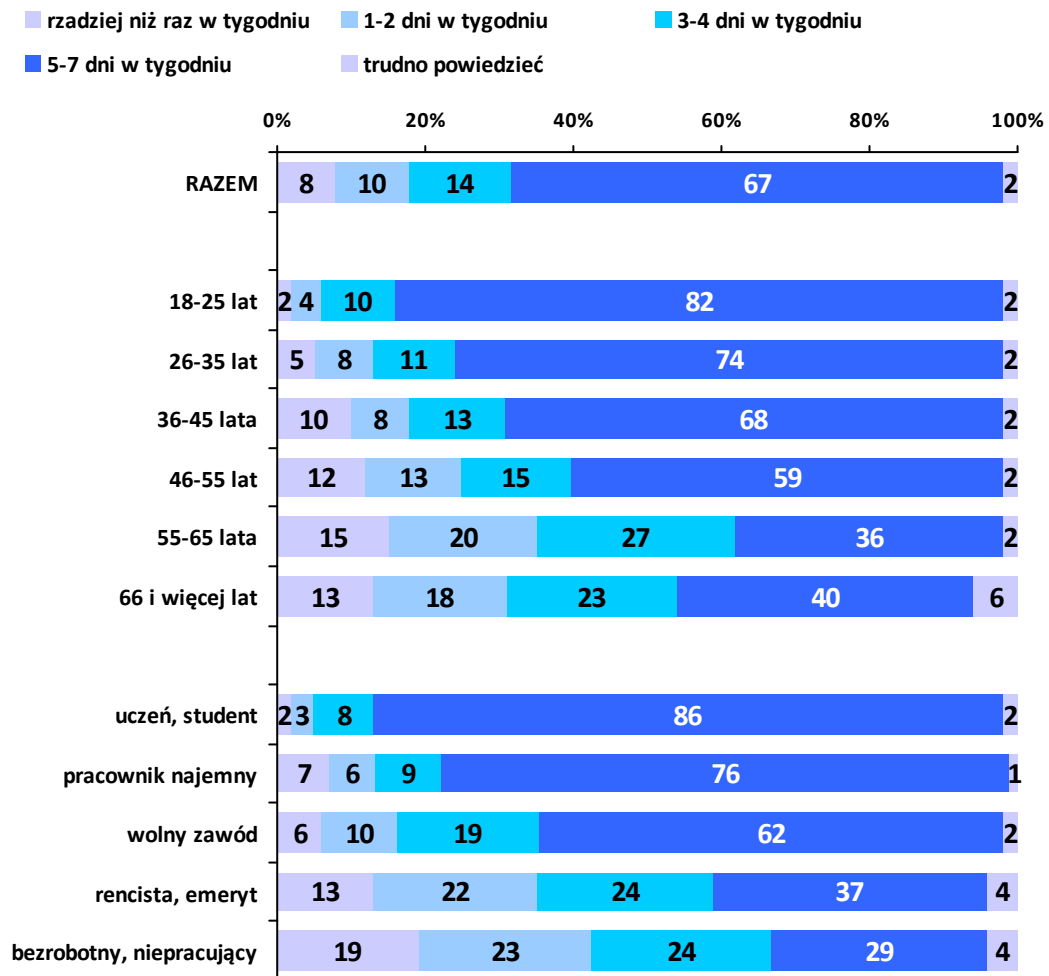
Niemal połowa (40%) mieszkańców Gliwic, którzy korzystają z samochodu w trakcie podróżowania po terenie Gliwic, stwierdziła, że żadne rozwiązanie nie jest w stanie skłonić ich do pozostawienia samochodu w domu i skorzystania z komunikacji zbiorowej. Pozostali twierdzili, że np. możliwość szybkiego dojazdu komunikacją miejską (36%) lub zwiększenie częstotliwości kursowania komunikacji miejskiej (13%) mogłyby przyczynić się do ich rezygnacji z korzystania z samochodu w przemieszczaniu się po terenie Gliwic.

Wykres 1. Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej na terenie Gliwic [mieszkańcy, w %]



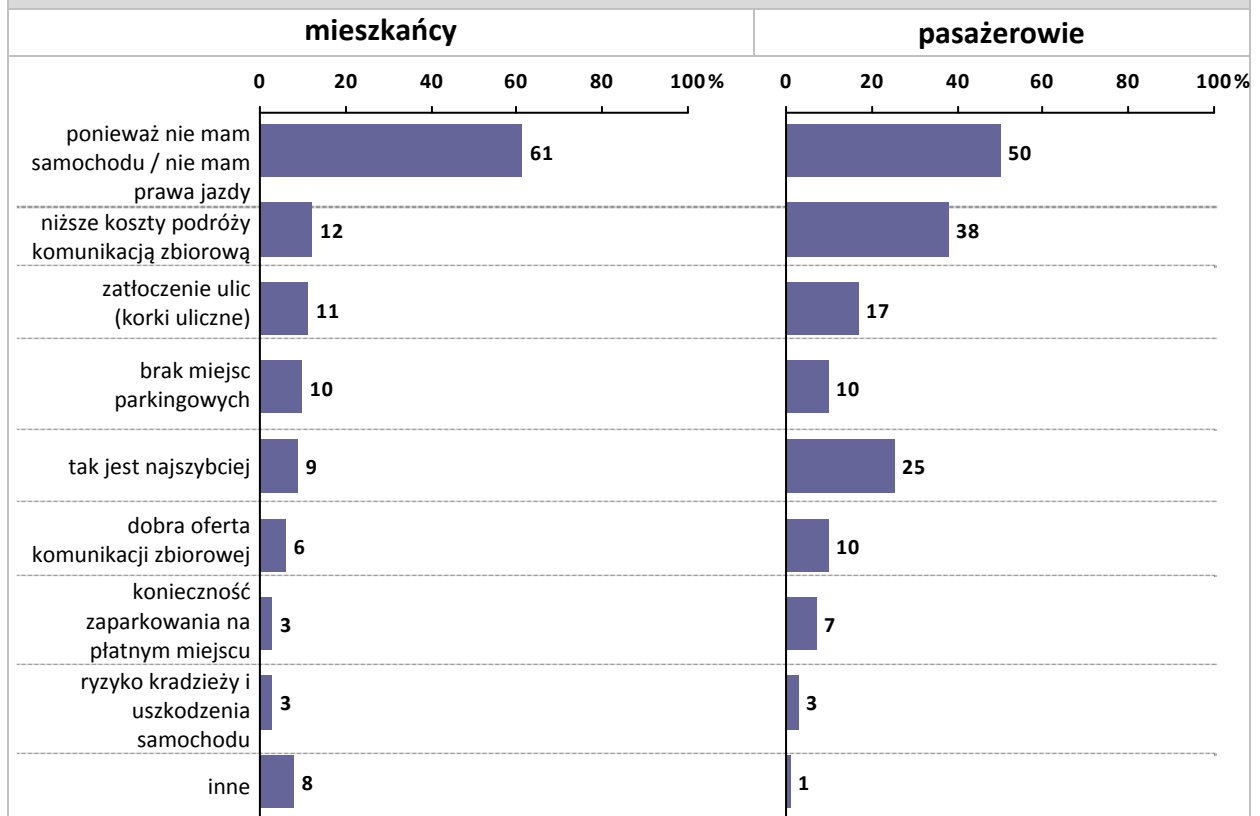
Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=402).

Wykres 2. Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej na terenie Gliwic [pasażerowie, w %]



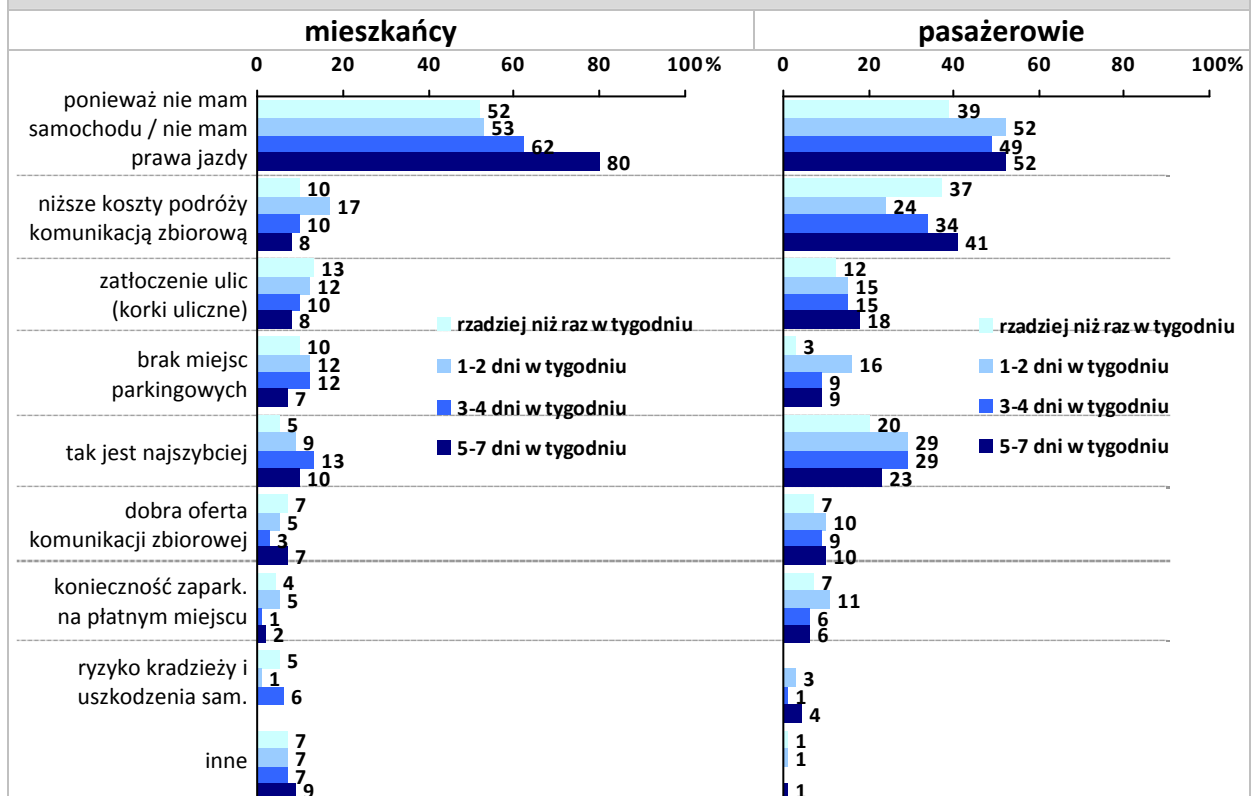
Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=1598).

Wykres 3. Powody korzystania z komunikacji miejskiej w poruszaniu się po Gliwicach [%]



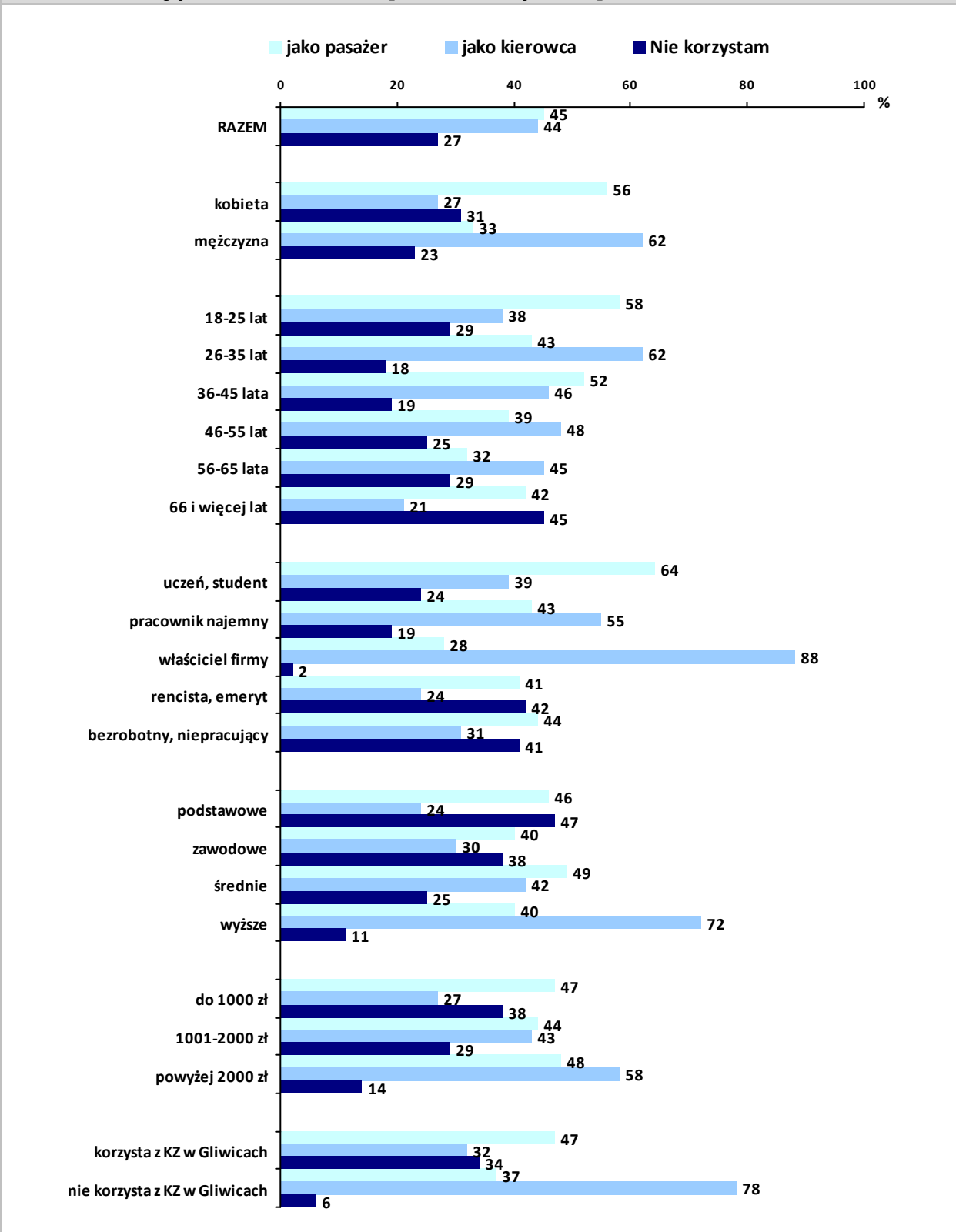
Odpowiadający: respondenci podróżujący po terenie Gliwic komunikacją zbiorową (mieszkańcy: n=300, pasażerowie: n=1605).
 Procenty nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wskazać do dwu odpowiedzi.

Wykres 4. Powody korzystania z komunikacji miejskiej w poruszaniu się po Gliwicach [%]



Odpowiadający: respondenci podróżujący po terenie Gliwic komunikacją zbiorową (mieszkańcy: n=300, pasażerowie: n=1605).
 Procenty nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wskazać do dwu odpowiedzi.

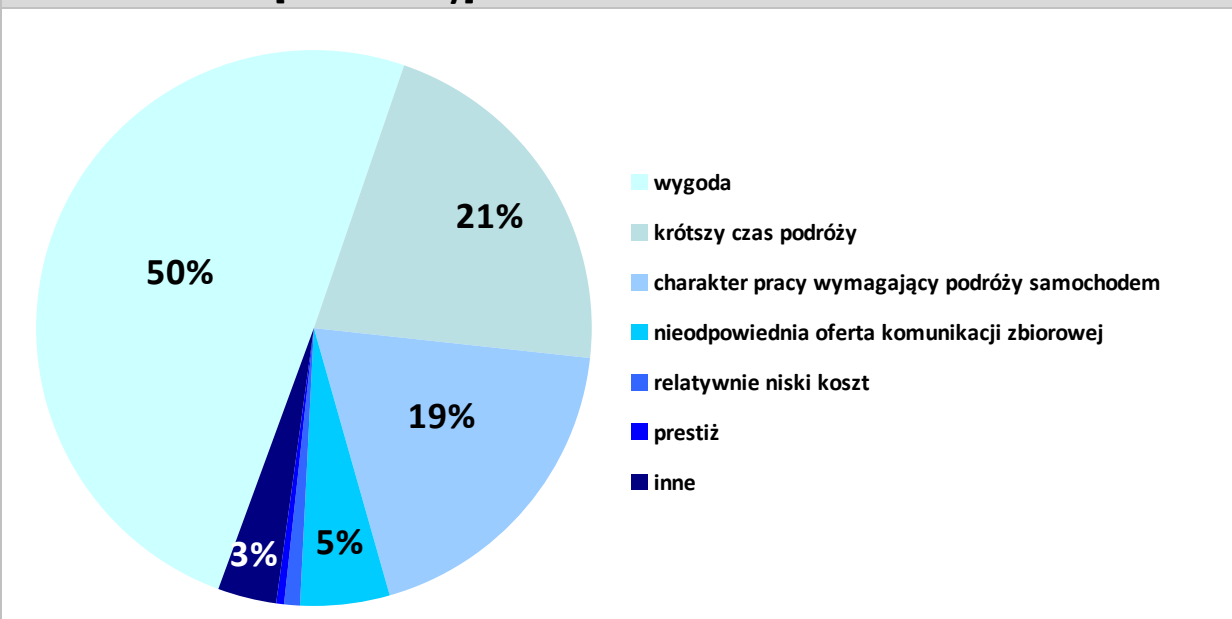
Wykres 5. Sposób korzystania z samochodu podczas poruszania się po terenie Gliwic [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=410).

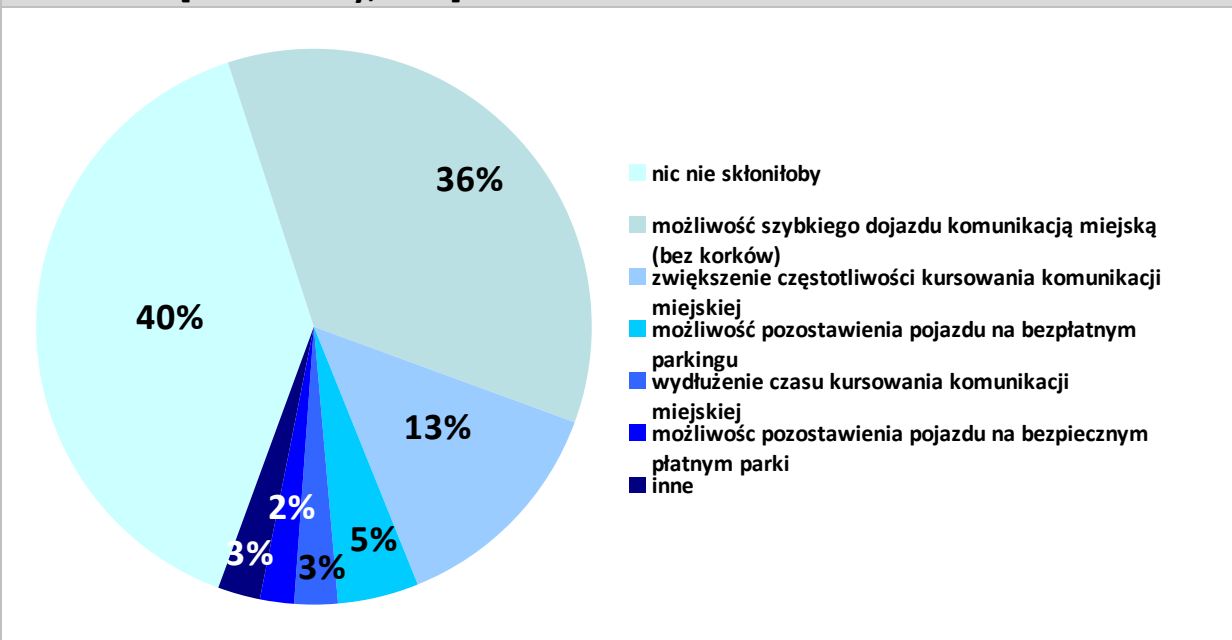
Procenty nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wskazać do dwu odpowiedzi.

Wykres 6. Powody korzystania z samochodu podczas poruszania się po terenie Gliwic [mieszkańcy]



Odpowiadający: respondenci podróżujący samochodem po terenie Gliwic (n=293).

Wykres 7. Czynniki mogące skłonić do rezygnacji z korzystania z samochodu podczas poruszania się po terenie Gliwic [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: respondenci podróżujący samochodem po terenie Gliwic (n=295).

Satysfakcja z funkcjonowania komunikacji zbiorowej w Gliwicach

Wyłącznie **mieszkańcy** zostali poproszeni o ocenę swojej satysfakcji z poszczególnych aspektów funkcjonowania komunikacji zbiorowej w Gliwicach oraz o odpowiedź na pytania o ważność poszczególnych elementów w działaniu komunikacji publicznej. Natomiast obie grupy badanych odpowiadały na pytanie o swoje ogólne zadowolenie z komunikacji miejskiej w Gliwicach.

Wśród **mieszkańców** satysfakcja ogólna z funkcjonowania komunikacji publicznej w Gliwicach kształtuje się na przeciętnym poziomie: 25% respondentów jest z niej zadowolonych, a 2% - bardzo zadowolonych, połowa (43%) – „raczej zadowolonych”, 14% – „raczej niezadowolonych” i tylko 1% niezadowolonych. Nikt nie jest bardzo niezadowolony. Co siódmy respondent nie ma w tej kwestii zdania (zazwyczaj są to osoby w ogóle nie korzystające z tego sposobu przemieszczania się po mieście). Przeciętna ocena kształtuje się na poziomie 4,18 (na skali od 1 – zupełnie niezadowolony do 6 – bardzo zadowolony). Ocena ta nie jest wyraźnie powiązana z żadną z cech społeczno-demograficznych respondentów. Warto jednak zwrócić uwagę, że ci, którzy w ogóle nie korzystają z komunikacji, przeciętnie oceniają ją słabiej niż ci, którzy deklarują jeżdżenie autobusami.

Podróżni ankietowani w autobusach nieco gorzej (średnia 3,96) niż **mieszkańcy** oceniają gliwicką komunikację miejską. Osoby z niej zadowolone (od „raczej” do „bardzo”) stanowią podobną część populacji jak w przypadku mieszkańców (łącznie 70%), ale odsetek niezadowolonych jest większy i wynosi 21% dla raczej niezadowolonych, 8% dla niezadowolonych i 1% dla bardzo niezadowolonych. Ta różnica jest skutkiem tego, że **podróżni** oceniają usługę, z której korzystają w momencie formułowania oceny, co powoduje, że lepiej pamiętają, jeśli coś złego przytrafiło się im w trakcie podróży autobusami. W odróżnieniu od pasażerów **mieszkańcy** częściej oceniają usługę, z której korzystali jakiś czas wcześniej, wobec tego w ich pamięci mogły się zatrzeć negatywne wrażenia z poprzednich doświadczeń. W grupie **pasażerów** wyraźniej widać różnicowanie ogólnej satysfakcji przez ich podstawowe cechy społeczno-demograficzne, niż ma to miejsce w przypadku mieszkańców. Im respondenci są starsi, tym częściej są bardziej zadowoleni z komunikacji miejskiej w Gliwicach (średnia od 3,83 wśród najmłodszych do 4,21 wśród najstarszych na 6-cio punktowej skali). Ponadto niezadowolenie rośnie wraz z wykształceniem. Jest również powiązane ze statusem społeczno-zawodowym. Grupą społeczną najbardziej zadowoloną z komunikacji publicznej są renciści i emeryci (4,22), zaś do najmniej zadowolonych należą uczniowie i studenci (średnia 3,82). Również pewne różnice możemy zaobserwować pomiędzy pasażerami, którzy są mieszkańcami Gliwic i tym, którzy mieszkają poza Gliwicami. Bardziej przychylnie komunikację zbiorową oceniają ci pierwsi (średnia 4,03) niż ci drudzy (3,65).

O szczegółowej satysfakcji można mówić w przypadku **mieszkańców** Gliwic. Są oni najbardziej zadowoleni z czasu dojścia do przystanku (63% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, średnia 4,77), z dostępności informacji o rozkładzie jazdy (54% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, średnia 4,51) oraz z regularności kursowania autobusów (46% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, średnia 4,31). Natomiast aspektem

komunikacji miejskiej, z którego badani są zdecydowanie najmniej zadowoleni, jest ilość wolnych miejsc w autobusach w godzinach szczytu (9% zadowolonych lub bardzo zadowolonych, przy 32% niezadowolonych i bardzo niezadowolonych, średnia 3,07). Inne dwie cechy, które cieszą się stosunkowo słabym uznaniem mieszkańców Gliwic to stan przystanków (20% zadowolonych, 13% niezadowolonych, średnia 3,68) oraz wygoda w pojazdach (24% zadowolonych, średnia 3,79).

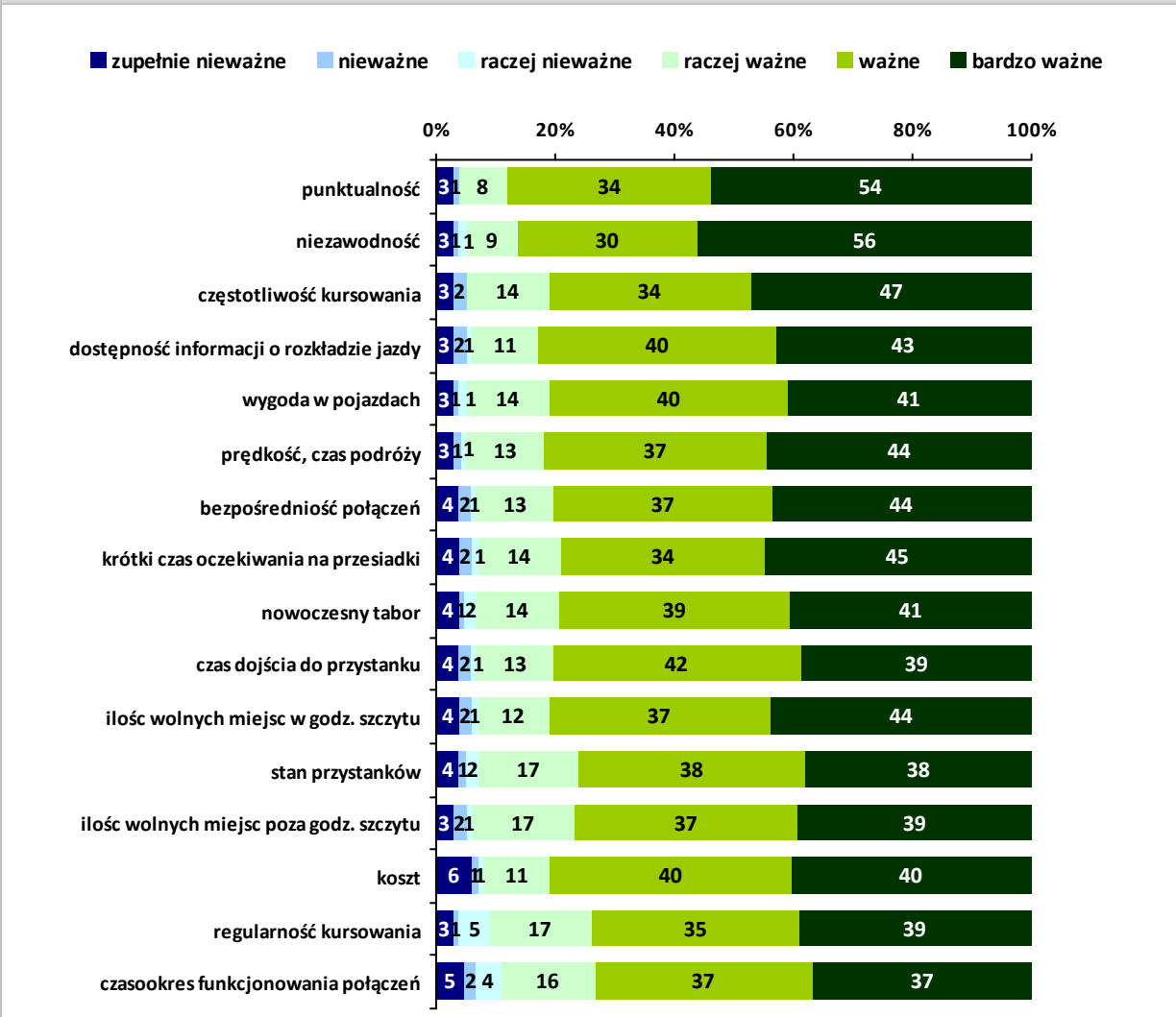
Odpowiedzi z pytań dotyczących satysfakcji i ważności poszczególnych aspektów funkcjonowania komunikacji miejskiej zwykle analizowane są na mapie percepcji, określającej podział czynników na ważne – spełnione, ważne – niespełnione, mniej ważne – spełnione oraz mniej ważne – niespełnione w odczuciach respondentów (czyli porównanie danych dotyczących deklaracji wagi i satysfakcji).

Opisana analiza wskazuje, że obszary, w których zdaniem **gliwiczan** ważna jest poprawa to wygoda w pojazdach komunikacji zbiorowej oraz krótki czas oczekiwania na przesiadki. Obszary te oceniane są jako stosunkowo ważne, ale jednocześnie respondenci deklarują niespecjalnie wysokie zadowolenie z ich stanu. Wymagają one zatem podjęcia działań naprawczych.

Z czynników, z których mieszkańcy Gliwic są mniej zadowoleni, a jednocześnie nie należą one do najważniejszych, wymienić można stan przystanków. Do czynników ważnych, z których respondenci są zadowoleni, zaliczyć trzeba przede wszystkim dostępność informacji o rozkładzie jazdy, niezawodność (tzn. pewność kursu, tego że pojazd przyjedzie na przystanek i dojedzie na miejsce), punktualność oraz bezpośredniość połączeń, częstotliwość i prędkość podróży.

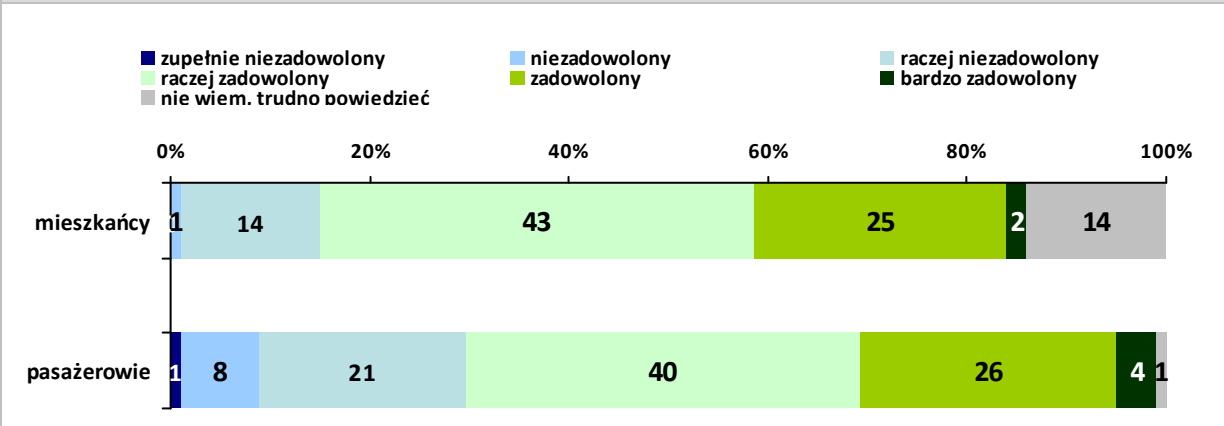
Pasażerów którzy nie byli zadowoleni z aktualnego stanu komunikacji miejskiej w Gliwicach, poproszono o uzasadnienie, z czego wynika ich niska satysfakcja. Najczęściej wskazywano w tej sytuacji na niepunktualność kursowania autobusów (60%), a w dalszej kolejności na zbyt duże zatłoczenie autobusach w godzinach szczytu (51%), zbyt niską częstotliwość kursowania autobusów (48%) i zły stan pojazdów (45%). A zatem na czynniki, które przez mieszkańców zostały uznane za ważne w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.

Wykres 8. Waga czynników oceny komunikacji zbiorowej [mieszkańcy, w%]



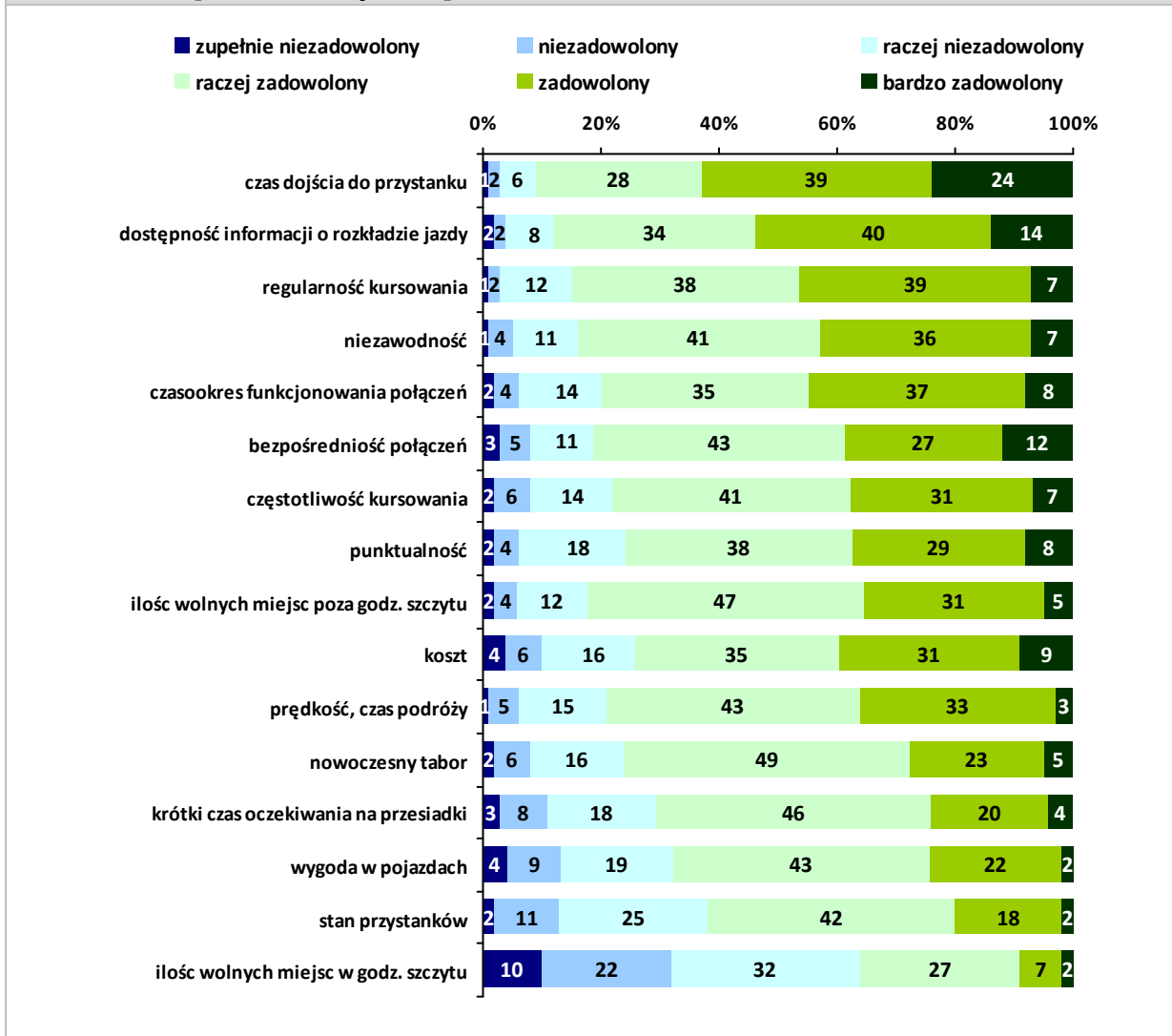
Odpowiadający: wszyscy respondenci (min. n=405).

Wykres 9. Satysfakcja ogólna z funkcjonowania komunikacji zbiorowej w Gliwicach



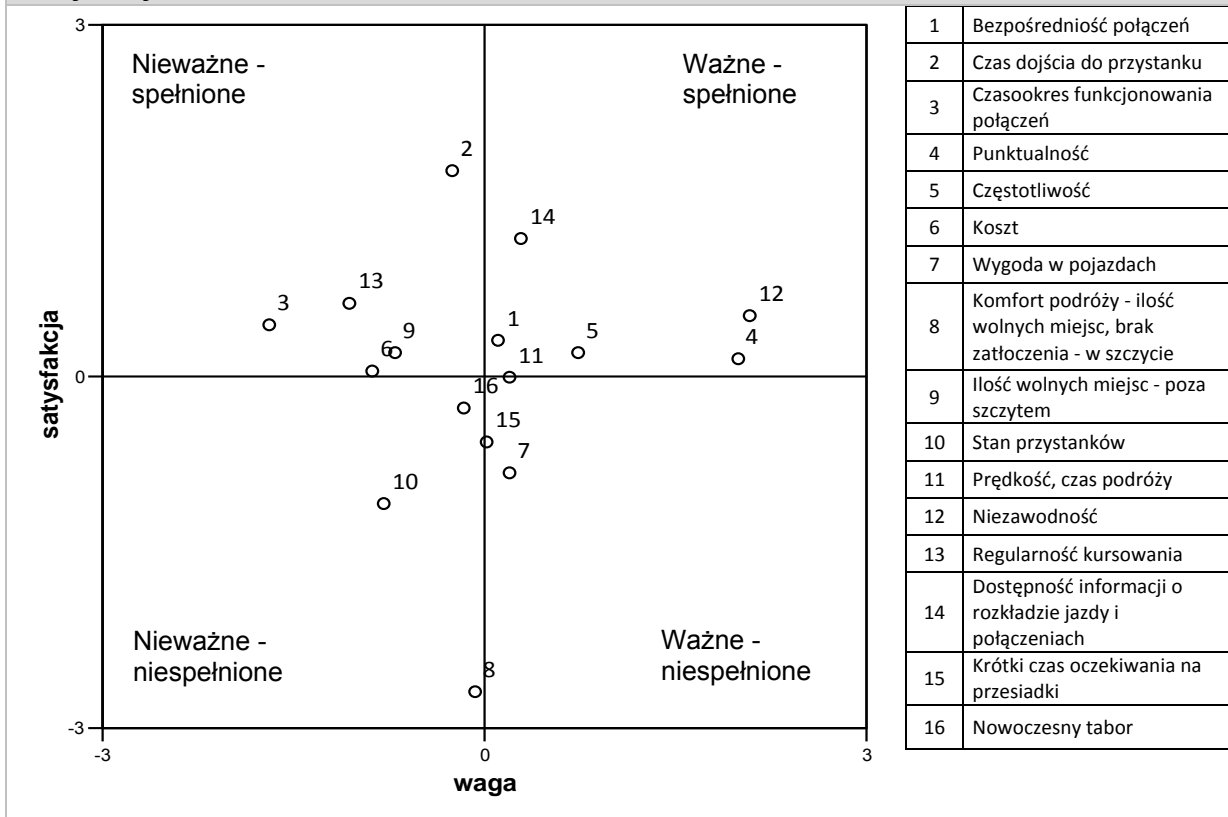
Odpowiadający: wszyscy respondenci (mieszkańcy: n=406, pasażerowie: n=1604).

Wykres 10. Satysfakcja z czynników oceny komunikacji zbiorowej w Gliwicach [mieszkańcy, w%]

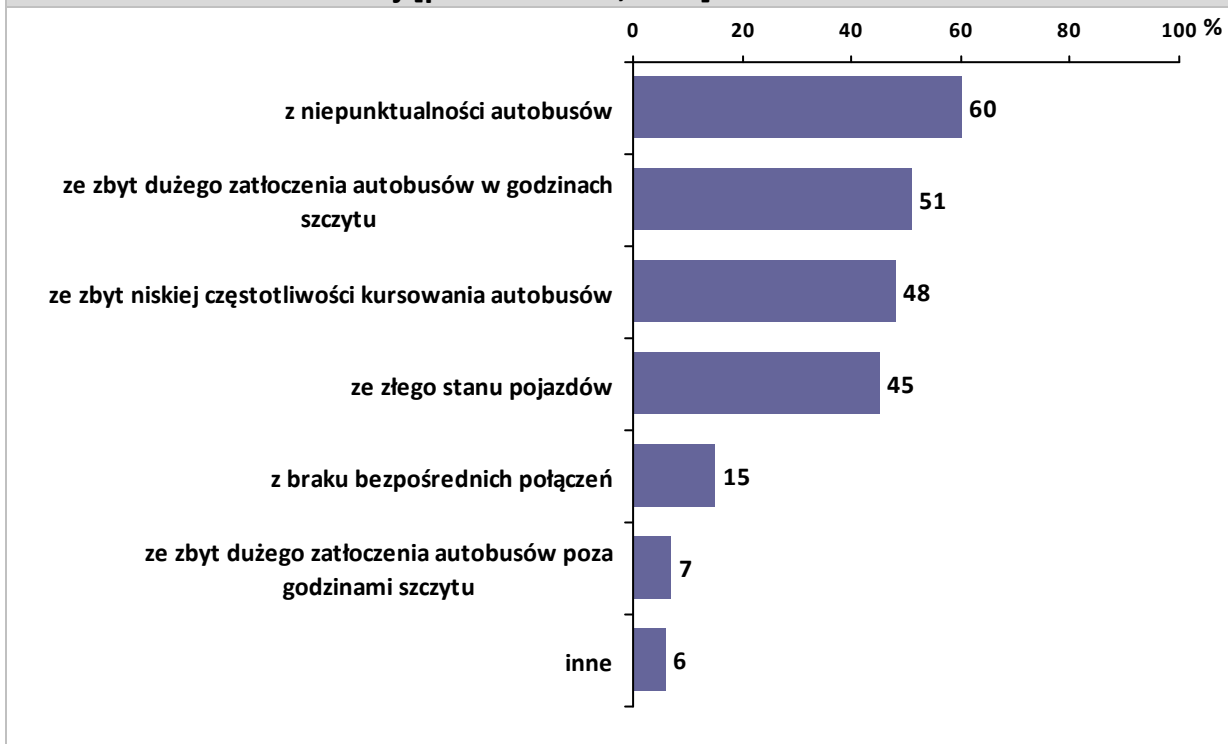


Odpowiadający: wszyscy respondenci (min. n=326).

Wykres 11. Waga vs satysfakcja z aspektów funkcjonowania komunikacji miejskiej



Wykres 12. Przyczyny niezadowolenia z aktualnego stanu komunikacji autobusowej [pasażerowie, w %]



Odpowiadający: respondenci, niezadowoleni z komunikacji miejskiej w Gliwicach (n=466).

Potrzeby i oczekiwania komunikacyjne mieszkańców Gliwic

Oczekiwane działania w obszarze komunikacji miejskiej w Gliwicach

Aby poznać potrzeby **mieszkańców** Gliwic w zakresie usprawnienia komunikacji miejskiej poproszono ich o wybór działań z obszaru komunikacji, które w ich ocenie powinny zostać podjęte w ciągu najbliższego pół roku (rozumianych jako cele krótkoterminowe) oraz najbliższych 2-3 lat (rozumianych jako cele długoterminowe).

Analiza potrzeb wymienianych przez respondentów na pierwszym miejscu – a więc tych, które uznają za najważniejsze czy też najbardziej pilne do wprowadzenia (spośród maksymalnie trzech, które mogli wybrać) – wskazuje na dość duże zróżnicowanie oczekiwań (łącznie wspomniano o 14 postulatach). Jako dominującą należy uznać większą częstotliwość kursowania autobusów w godzinach szczytu (23% wskazań). Na dalszych miejscach ze zdecydowanym mniejszym poparciem znalazły się nowe linie autobusowe na terenie Gliwic (10%), możliwość zakupu biletów autobusowych w automatach (8%) oraz poprawa punktualności kursowania autobusów w godzinach szczytu (8%).

Uwzględnienie wszystkich odpowiedzi udzielonych przez respondentów pokazuje, że poprawa częstotliwości kursowania autobusów w godzinach szczytu to najczęściej (31%) zgłaszana potrzeba mieszkańców Gliwic w zakresie usprawnienia w najbliższym czasie komunikacji w mieście. Cecha ta cieszyła się większym powodzeniem wśród młodszych, niż wśród starszych grup respondentów. Warto w tym miejscu przypomnieć, że zadowolenie badanych z tej właśnie cechy uplasowało się mniej więcej w połowie stawki czynników satysfakcji z komunikacji miejskiej w Gliwicach. W dalszej kolejności pożądanym działaniem mieszkańcy zwracali uwagę na konieczność wprowadzenia możliwości zakupu biletów w automatach ustawionych w miejscach publicznych (24%), skrócenia czasu poświęconego na przesiadki do maksymalnie 5 minut (22%), poprawienia stanu wiat przystankowych (20%) oraz zakupu nowych autobusów (20%). Wprowadzenie nowych linii autobusowych na terenie Gliwic spotkało się z 18% poparciem, zaś z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej z 12% akceptacją. Każdy z pozostałych postulatów cieszył się poparciem mniej niż 20% badanych.

Tak więc w perspektywie krótkoterminowej mieszkańcy Gliwic nie opowiadają się w większości za jednym konkretnym rozwiązaniem, ale zgłaszają szereg potrzeb, z których kilka cieszy się nieco większą popularnością – szczególnie te związane z funkcjonalnymi aspektami komunikacji miejskiej.

Inaczej rzecz przedstawia się w przypadkach celów długoterminowych (2-3 lata), mimo, że tutaj również spotykamy się z dość dużym zróżnicowaniem głosów. W przypadku postulatów wymienianych na pierwszym spośród trzech możliwych miejsc najczęściej pojawiała się zakupienie nowych autobusów (28% wskazań), a w dalszej kolejności wprowadzenie „bus-pasów” (13%), nowoczesnych przystanków autobusowych z systemem dynamicznej informacji (13%), czy stworzenie możliwości zakupu biletów autobusowych w automatach zlokalizowanych w miejscach publicznych (11%). Pozostałe propozycje nie spotkały się

z większym niż 10%-owym zainteresowaniem. Postulat zakupu nowoczesnych autobusów zyskuje co raz większy odsetek zwolenników wraz z przechodzeniem do coraz starszych grup wiekowych (od 17% wśród 26-35-latków, do 41% wśród najstarszych badanych). Można przypuszczać, że najstarsi ankietowani pod pojęciem „nowoczesne autobusy” rozumieli autobusy niskopodłogowe, z których jest im zdecydowanie łatwiej korzystać, stąd dość wysoki odsetek zgłoszeń tej potrzeby.

Uwzględnienie wszystkich wskazań respondentów w ramach deklarowania potrzebnych inwestycji w przeciągu najbliższych 2-3 lat nie zmienia postulatu najczęściej wybieranego, którym pozostaje zakup nowoczesnych autobusów (44%). Na kolejnych miejscach pod względem popularności uplasowały się następujące oczekiwania: nowoczesne przystanki autobusowe (32%), wprowadzenie „bus-pasów” (27%), możliwość zakupu biletów autobusowych w automatach (27%) oraz poprawa stanu wiat przystankowych (17%). O konieczności utworzenia nowych połączeń autobusowych na terenie Gliwic wspomniało 4% mieszkańców, zaś z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej 8%. Każde z pozostałych rozwiązań spotkało się z mniejszą niż 15%-wą akceptacją.

Widać zatem, że w opinii mieszkańców Gliwic najpilniejsze – do zrealizowania w ciągu najbliższych 6 miesięcy – potrzeby usprawnienia komunikacji miejskiej koncentrują się najczęściej wokół kwestii związanych z funkcjonalnością transportu publicznego, czyli częstotliwością połączeń, krótkim czasem oczekiwania na przesiadki oraz punktualnością. Cechy te przez wielu są uznawane za ważne lub bardzo ważne elementy funkcjonowania komunikacji miejskiej. Dopiero w odniesieniu do dłuższych ram czasowych respondenci zwracają uwagę na aspekty nowoczesności – t.j. zakup nowoczesnych autobusów, nowoczesne przystanki autobusowe, bus-pasy, czy zakup biletów autobusowych w automatach. Należy też podkreślić stosunkowo duże rozdrobnienie opinii zarówno w perspektywie krótko- jak i długoterminowej. Świadczy to o tym, że żaden z aspektów funkcjonowania komunikacji miejskiej nie stanowi potrzeby usprawnienia komunikacji, która byłaby udziałem szerokiego grona mieszkańców.

Propozycje dotyczące nowych linii autobusowych

Temat wprowadzenia nowych połączeń linii autobusowych na terenie Gliwic oraz z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej poruszono zarówno wśród **mieszkańców** jak i **pasażerów**.

Gliwiczanie, którzy wśród potrzeb usprawnienia komunikacji miejskiej wspomnieli o nowych liniach, byli proszeni o wskazanie oczekiwanych tras (skąd-dokąd) linii. Przykłady nowych połączeń na terenie Gliwic (bez rozróżniania perspektywy czasowej) podało ostatecznie 20% mieszkańców. Natomiast egzemplifikacje nowych linii z Gliwic do innych miast aglomeracyjnych opisało 17% ankietowanych. Badani mogli wymieniać maksymalnie 5 nowych przebiegów. W efekcie w przypadku oczekiwanych linii w granicach miasta zebrano 180 głosów, zaś w dla tras poza Gliwice – 121.

Badanie przeprowadzone wśród pasażerów również pokazuje, że zainteresowanie wprowadzeniem nowych linii autobusowych nie jest bardzo duże. Nowe połączenia na terenie Gliwic opisało 16% z nich, zaś poza Gliwice (do innych miast Aglomeracji Śląskiej) – 7%. Każdy z pasażerów mógł wymienić maksymalnie 3 nowe połączenia w Gliwicach i 4 poza

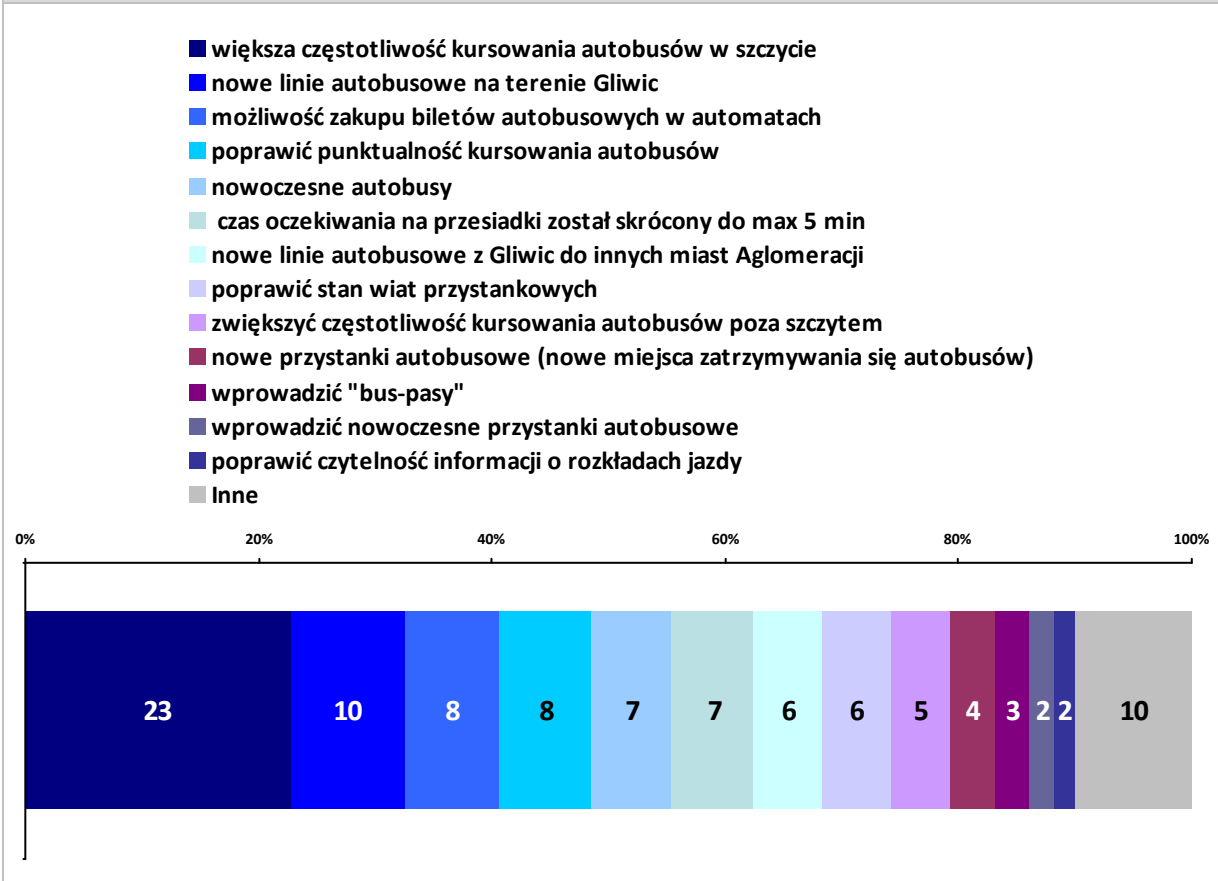
Gliwice. Ostatecznie na pierwszy z rodzajów połączeń zebrano 291 głosów, zaś na drugi – 128.

Pomysły nowych tras, jakie przedstawili badani mieszkańcy i pasażerowie mające kursować zarówno na terenie Gliwic jak i poza nim cechuje bardzo duże rozdrobnienie. Żadna z opisanych tras nie zdobyła więcej niż 5% wszystkich oddanych głosów. Nie można zatem wskazać jednej, czy dwu szczególnie potrzebnych tras. Poniżej znajduje się podsumowanie zebranych wypowiedzi.

Najczęściej oczekiwanymi przez **pasażerów** połączeniami na terenie Gliwic są: Osiedle Obrońców Pokoju - Śródmieście (13 wskazań), Osiedle Sośnica - Osiedle Sikornik (13) oraz Osiedle Sośnica - Osiedle Łabędy (11 wskazań). Jeżeli chodzi o wskazania **mieszkańców**, to do najczęściej wymienianych należą: Osiedle Zatorze z Osiedlami: Śródmieście (5), Łabędy(4), Kopernik (4) i Brzezinka (4) oraz Osiedle Śródmieście z Osiedlami: Łabędy (4), Brzezinka (4) i Sikornik (4). Pozostałe wskazania połączeń pomiędzy osiedlami, zarówno wśród pasażerów jak i mieszkańców, są rozrzucone po różnych osiedlach, a dla niektórych nie występują w ogóle.

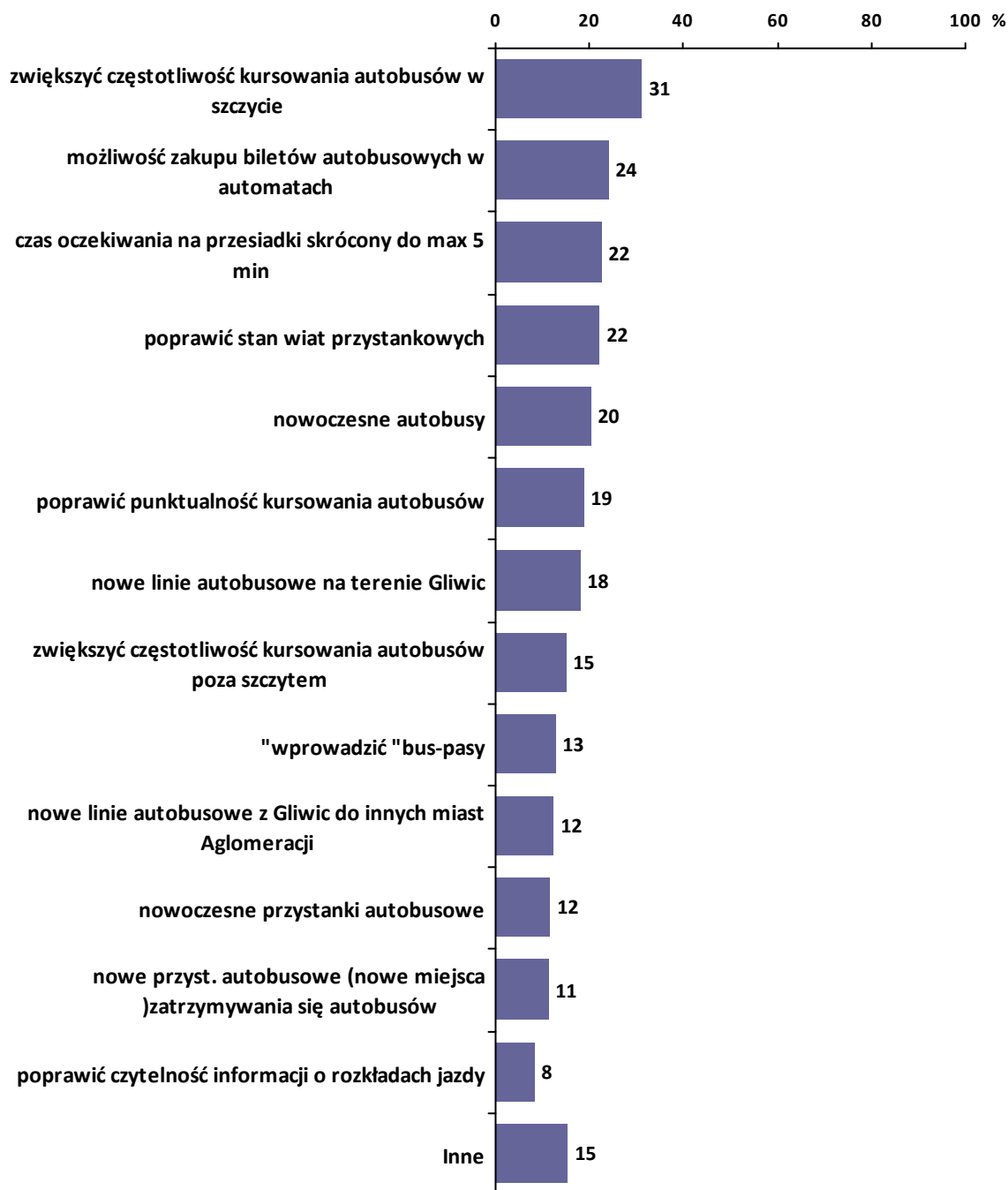
W obu badanych grupach, jako najistotniejsze miasta, z którymi powinny zostać wprowadzone nowe połączenia zostały wymienione Zabrze i Bytom. W przypadku **pasażerów**, do wcześniej już wymienionych, dołączyły jeszcze Pyskowice, natomiast w przypadku **mieszkańców** – Katowice.

Wykres 13. Oczekiwane działania w okresie do pół roku w obszarze komunikacji miejskiej w Gliwicach - wskazania na pierwszym miejscu [mieszkańcy, w %]



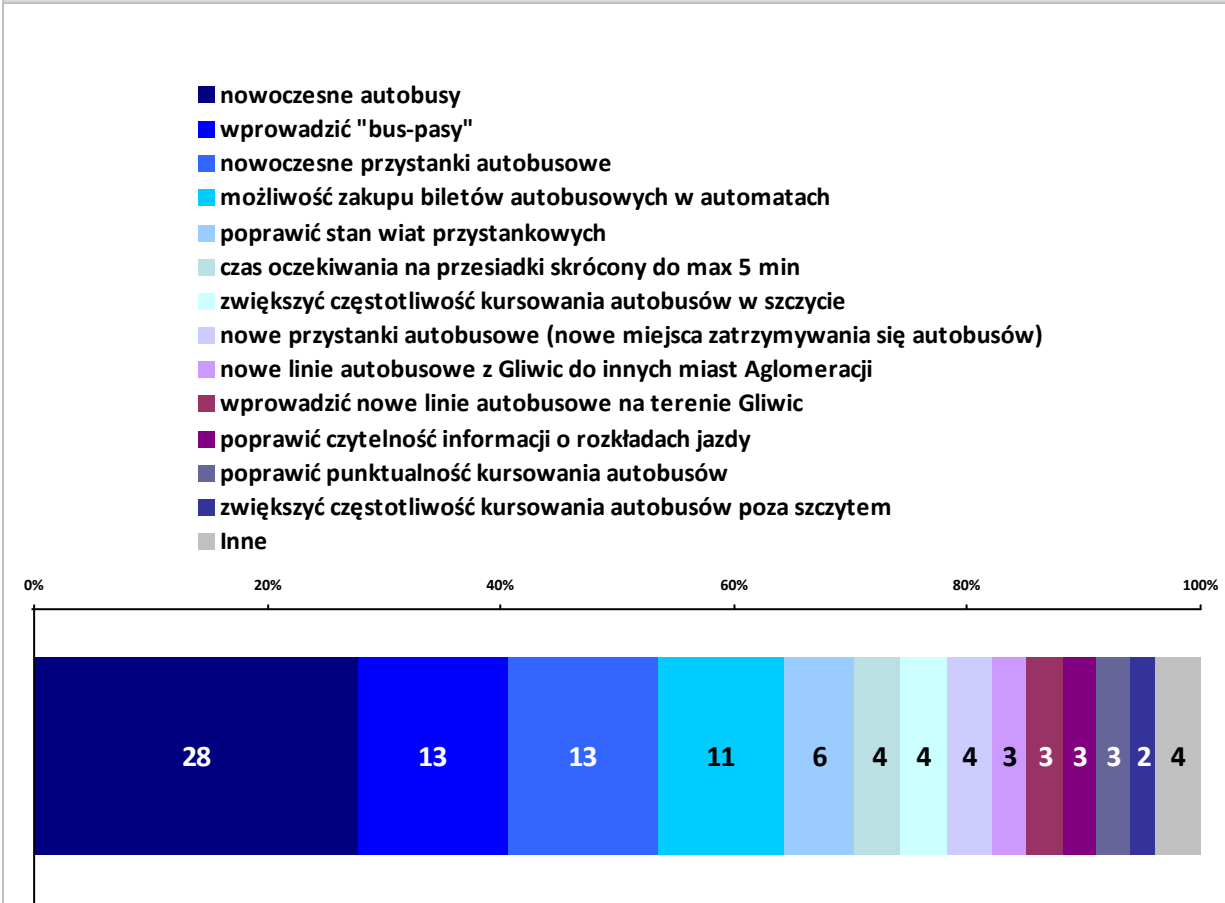
Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=405).

Wykres 14. Oczekiwane działania w okresie do pół roku w obszarze komunikacji miejskiej w Gliwicach – wszystkie wskazania [mieszkańcy, w %].



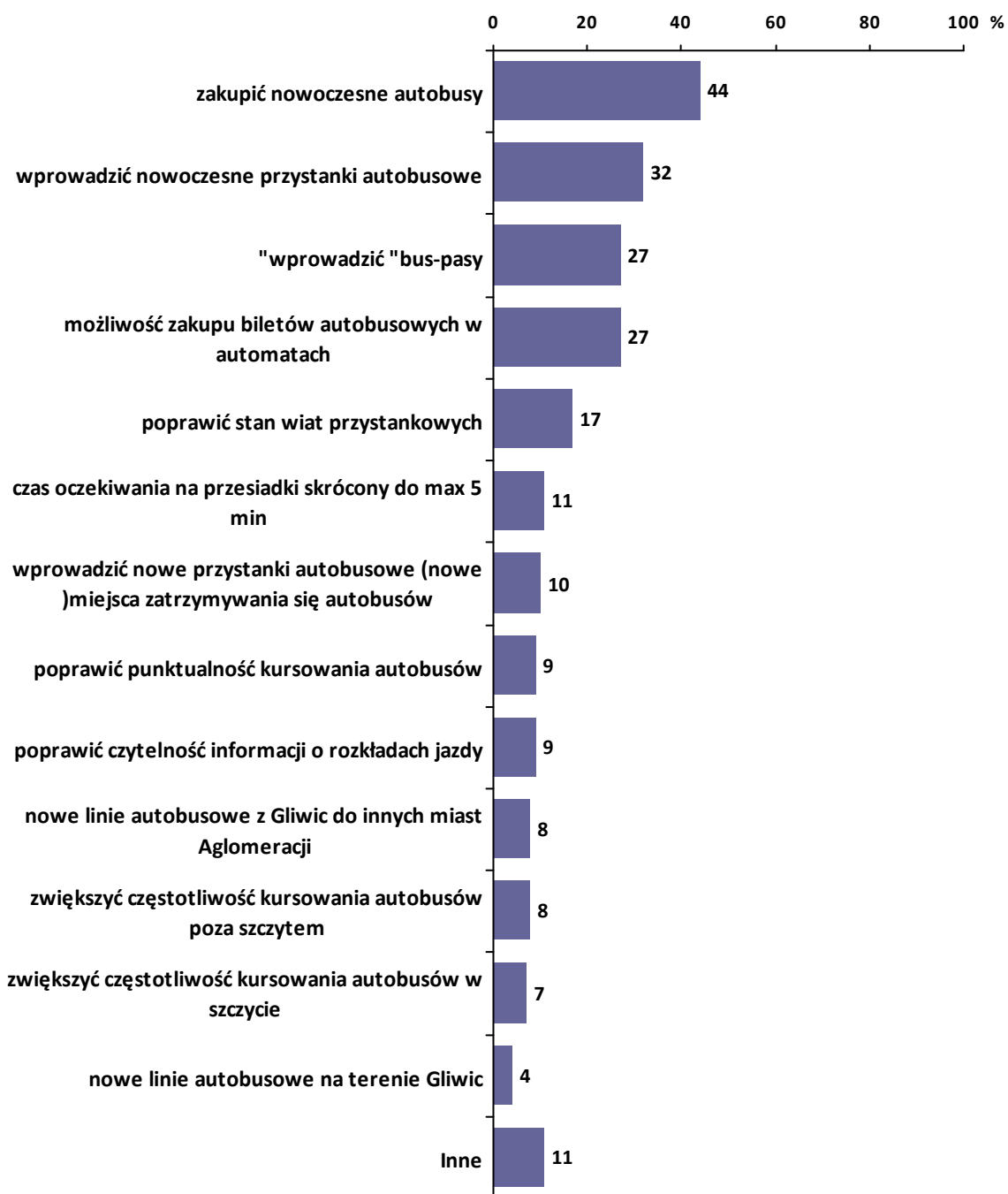
Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=405).

Wykres 15. Oczekiwane działania w okresie 2-3 lat w obszarze komunikacji miejskiej w Gliwicach - wskazania na pierwszym miejscu, [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=388).

Wykres 16. Oczekiwane działania w okresie 2-3 lat w obszarze komunikacji miejskiej w Gliwicach – wszystkie wskazania [mieszkańcy, w %].



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=388).

Tabela 1. Propozycje dotyczące nowych połączeń linii autobusowych na terenie Gliwic [mieszkańcy, liczebności]

	Czechowice	Łabędy	Kopernik	Obrońców Pokoju	Żerniki	Zatorze	Szobiszowice	Śródmieście	Wojska Polskiego	Stare Gliwice	Brzezinka	tropa	Wójtowa Wieś	Sikornik	Trynek	Politechnika	Ligota Zabrska	Sośnica	Bojków	Wilcze Gardło	razem	
Czechowice		1	1			3		3		1				1	1	3						14
Łabędy				2		4		4		3	2	1		2	2	1	1	2	2			26
Kopernik				1	1	4		3	2	2	1	1	3	2	1	2				2	1	26
Obrońców Pokoju						3		2					1			2	1		1	1		11
Żerniki							1	2				1				1						5
Zatorze							1	5		3	4	1	2	3	1	3		1	1	2		27
Szobiszowice										1			2	2						1		6
Śródmieście											4	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	23
Wojska Polskiego										1					1	1						3
Stare Gliwice										1	3			1	3	2		1	1			12
Brzezinka														3	1		1	1				6
tropa													1	2	1							4
Wójtowa Wieś																2		1				3
Sikornik														1			1	1			2	5
Trynek															2	1					2	5
Politechnika																		1				1
Ligota Zabrska																						0
Sośnica																				2		2
Bojków																					1	1
Wilcze Gardło																						0
razem																						180

Odporiadający: Respondenci, którzy oczekują wprowadzenia nowych linii autobusowych na terenie Gliwic.

Tabela 2. Propozycje dotyczące nowych połączeń linii autobusowych na terenie Gliwic [pasażerowie, liczebności]

	Czechowice	Łabędy	Kopernik	Obronców Pokoju	Żerniki	Zatorze	Szobiszowice	Śródmieście	Wojska Polskiego	Stare Gliwice	Brzezinka	Ostropa	Wójtowa Wieś	Sikornik	Trynek	Politechnika	Ligota Zabrska	Sośnica	Bojków	Wilcze Gardło	razem	
Czechowice		1						1			1		2	4				1				10
Łabędy			1	8	2	2	1	6	1	7	2	1	2	7	5		8	11	7	1		72
Kopernik				2		2		4	1	1	1	1	1	5	4			1	2	1		26
Obronców Pokoju					1	2		13		3	2	3	1		4	2	1	3	2	2		39
Żerniki						1		1		3	5	2	3	1	2		2		5	7		32
Zatorze									1	1	1	2		2			1	2		1		11
Szobiszowice								1			1	2			1		1	2	1	1		10
Śródmieście										1	4	1	1	2				2	3	2		16
Wojska Polskiego										1	1			1	3			1				7
Stare Gliwice													1	3	2		4	5				15
Brzezinka													1		6		2	6	4			19
Ostropa														1			2	4				7
Wójtowa Wieś														1	1	1	1					4
Sikornik															2	1		13				16
Trynek																		1	1			2
Politechnika																					2	2
Ligota Zabrska																		1			1	2
Sośnica																					1	1
Bojków																						0
Wilcze Gardło																						0
razem																						291

Odpowiadający: respondenci, którzy oczekują wprowadzenia nowych linii autobusowych na terenie Gliwic.

Tabela 3. Propozycje dotyczące nowych połączeń linii autobusowych z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej [mieszkańcy, liczebności]

	ZABRZE	KATOWICE	BYTOM	PYSKOWICE	RUDA ŚLĄSKA	CHORZÓW	INNE	RYBNIK	SOSNOWIEC	TARNOWSKIE GÓRY	DĄBROWA GÓRNICZA	KNURÓW	PLAWNIOWICE	MIKOŁÓW	MYSŁOWICE	PIEKARY ŚLĄSKIE	TYCHY	SOSŃCOWICE	BOJKÓW	CZECHOWICE	GIERANTOWICE	KLESZCZÓW	RACIBÓRZ	SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE	ŚWIĘTOCHŁOWICE	razem	
Os Śródmieście	8	6	5	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1				1	1	1	1	45	
Os Łabędy	2	2	2	3	3			1	2	1	1	1							1							20	
Os Zatorze	2	1	1			1		1					2	1	1					1						11	
Os Trynek	3	1	3							2							1									10	
Os Sikornik	2	3	2								1										1					9	
Os Stare Gliwice	1	2	1		2	1																				7	
Os Sośnica	1	1					2					1														5	
Os Kopernik	1	1		1																						3	
Os Szobiszowice	1	1																								2	
Os Ostropa	1																	1								2	
Os Wójtowa Wieś		2																								2	
Os Czechowice		1																								1	
Os Obrońców Pokoju			1																							1	
Os Politechnika				1																						1	
Os Ligota Zabrska							1																			1	
Os Bojków	1																									1	
razem	23	21	15	8	6	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	121

Odpowiadający: Respondenci, którzy oczekują wprowadzenia nowych linii autobusowych z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej.

Tabela 4. Propozycje dotyczące nowych połączeń linii autobusowych z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej [pasażerowie, liczebności]

Gliwice do:	liczebność	Gliwice do:	liczebność
Zabrze	36	Kleszczów	1
Bytom	19	Leszczyny	1
Pyskowice	14	Mietkowice	1
Brzezinka	9	Mysłowice	1
Katowice	9	Pszczyna	1
Knurów	8	Rybnik	1
Piekary Śląskie	6	Rzeszów	1
Chorzów	5	Sikornik	1
Tychy	4	Sosnowiec	1
Mikołów	2	Świętochłowice	1
Ruda Śląska	2	Tarnowskie Góry	1
Chechło	1	Toszek	1
Kalety	1		
razem	116	razem	12

Odpowiadający: respondenci, którzy oczekują wprowadzenia nowych linii autobusowych z Gliwic do innych miast Aglomeracji Śląskiej.

Preferencje komunikacyjne

Respondenci zapytani o preferowany typ połączeń – połączenia o małej częstotliwości, ale bezpośrednie lub o dużej częstotliwości, ale przy krótkich liniach, zdecydowanie częściej wybierali połączenia bezpośrednie. Przy czym **pasażerowie** byli w tej kwestii bardziej zdecydowani niż **mieszkańcy** (pasażerowie: 80% do 18%, mieszkańcy: 71% vs 22%).

Wśród **mieszkańców** żadna z rozpatrywanych cech społeczno-demograficznych nie różnicowała w znaczący sposób poparcia dla omawianej idei. Natomiast wśród **pasażerów** można zaobserwować powiązanie akceptacji tej kwestii z wiekiem badanych. Im są oni starsi, tym częściej opowiadają się za bezpośrednimi połączeniami (od 77% poparcia wśród 18-25-latków, do 90% wśród najstarszych ankietowanych pasażerów).

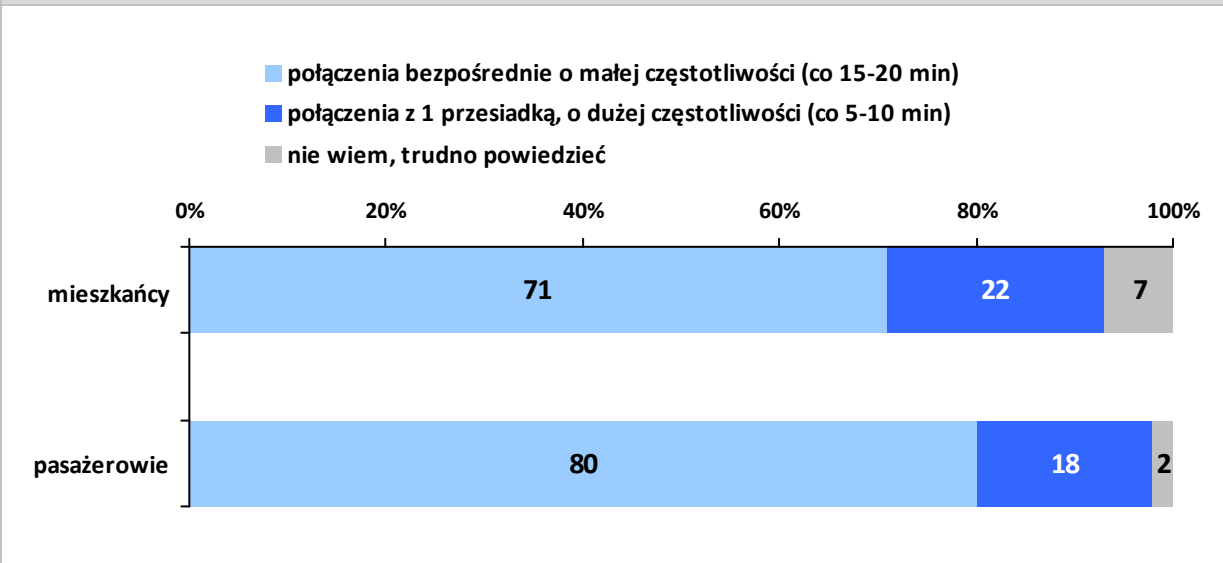
Respondentów poproszono również o dokonanie wyboru pomiędzy dwoma systemami biletowymi: takim, w którym każdy przejazd niezależnie od długości jego trwania kosztuje tyle samo oraz takim, w którym koszt biletu jest zależny od czasu trwania podróży (im jest ona dłuższa, tym koszt przejazdu jest droższy). Kwestia ta różnicuje **mieszkańców** i **pasażerów**. **Mieszkańcy** Gliwic nieco częściej opowiadali się za powiązaniem kosztu biletu z czasem podróży (49% vs 39% dla pierwszego systemu), dla odmiany **pasażerowie** z autobusów raczej wskazywali na niezależność kosztu przejazdu od długości jego trwania (58% vs 35% dla systemu wiążącego te dwa parametry). Tak więc nie można jednoznacznie wskazać, który z systemów spotkałby się z większą społeczną akceptacją.

Wśród **mieszkańców** poparcie dla zaproponowanych systemów biletowych jest praktycznie niezależne od analizowanych cech społeczno-demograficznych. Za to wśród **pasażerów** można wspomnieć o powiązaniu z wiekiem – mianowicie osoby starsze częściej akceptują pomysł, zgodnie z którym cena jest proporcjonalna do długości trwania podróży, zaś osoby młodsze częściej opowiadają się za stałym kosztem przejazdu niezależnie od czasu jego trwania.

Ponadto **mieszkańcom** Gliwic zadawano dodatkowo dwa pytania na temat rozwiązań dotyczących ruchu samochodowego w mieście. Wyniki badania wskazują, że ograniczenie ruchu samochodowego w centrum na rzecz uprzywilejowania komunikacji zbiorowej ma blisko 2/3 zwolenników (65%) i 26% przeciwników. Charakterystyczne jest to, że poparcie dla takiej zmiany jest dość zbliżone wśród jeżdżących po Gliwicach jako kierowcy i wśród tych, którzy nie prowadzą samochodu. Jedynie kierowcy jeżdżący codziennie lub prawie codziennie trochę rzadziej niż pozostali udzielają swojego poparcia takiemu rozwiązaniu (57%).

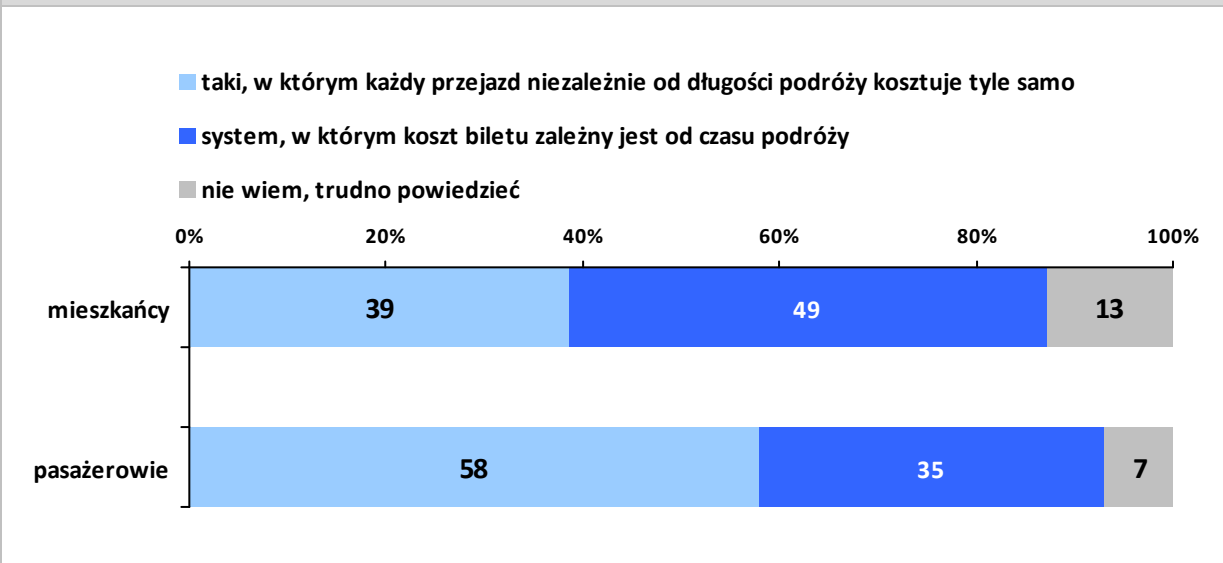
Tak jak w innych miastach, również w Gliwicach obserwujemy brak akceptacji dla wprowadzenia płatnego parkowania w Centrum miasta, choć nie jest on tak jednoznaczny jak gdzie indziej – 51% badanych jest przeciwnych takiemu rozwiązaniu, co trzeci je popiera. W przypadku tej kwestii w przeciwieństwie do pomysłu ograniczenia możliwości parkowania w centrum miasta, częściej spotykamy się ze zróżnicowaniem pomiędzy analizowanymi kategoriami społecznymi. Sprzeciw dla płatnego parkowania jest zdecydowanie najbardziej popularny wśród uczniów i studentów (74%), najmłodszych badanych (76%) oraz wśród intensywnych użytkowników samochodów (wśród kierowców jeżdżących 3-4 dni w tygodniu 79%, a wśród jeżdżących codziennie lub prawie codziennie 62%).

Wykres 17. Częstotliwość vs bezpośredniość połączeń [w %]



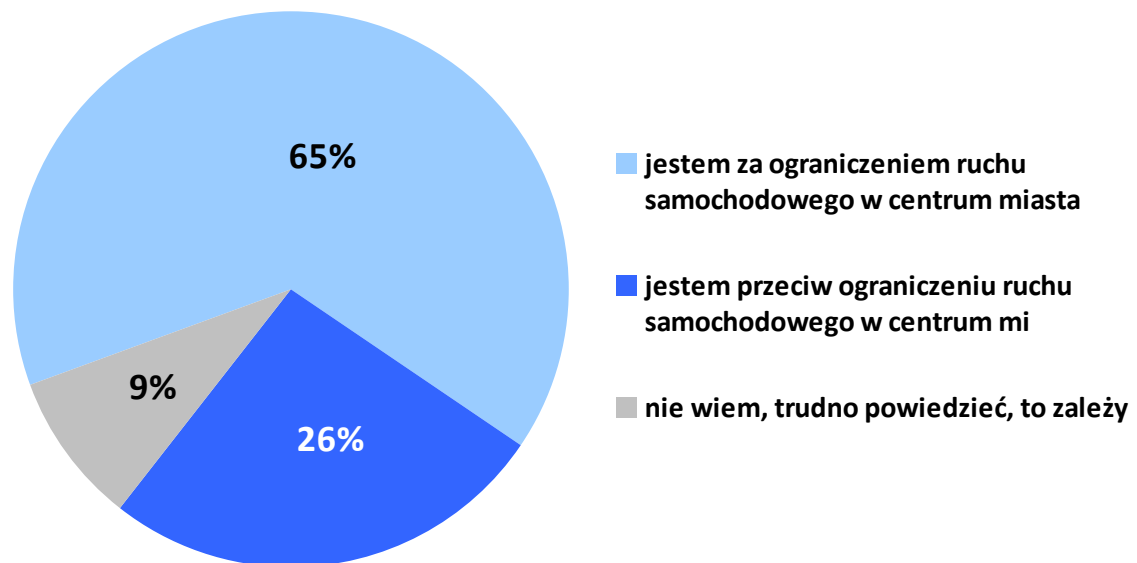
Odpowiadający: wszyscy respondenci (mieszkańcy: n=409, pasażerowie: n=1583).

Wykres 18. Preferencja systemu biletowego [w %]



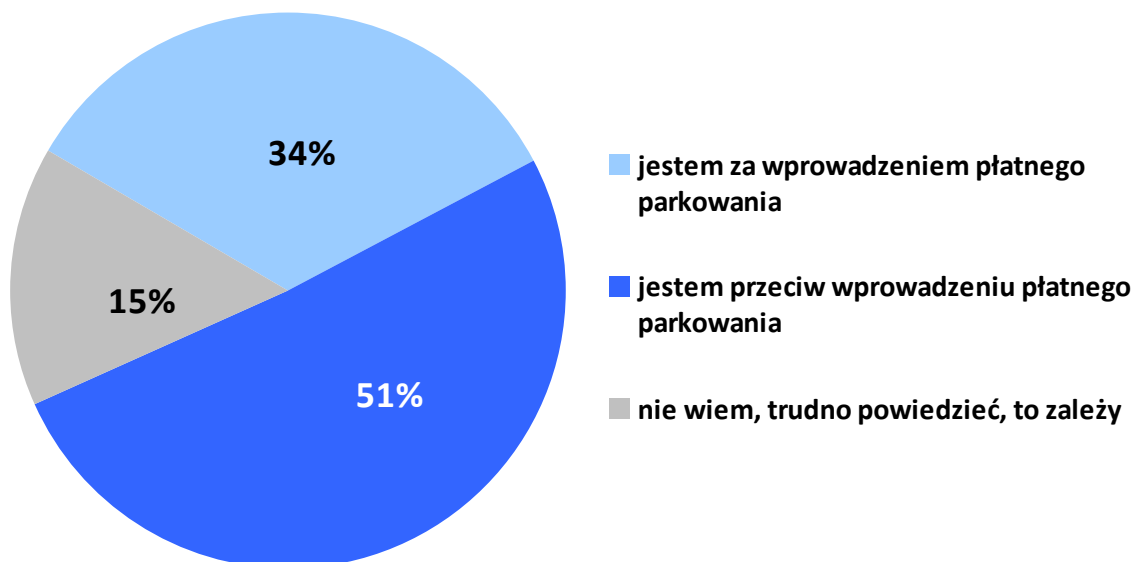
Odpowiadający: wszyscy respondenci (mieszkańcy: n=406, pasażerowie: n=1582).

Wykres 19. Akceptacja ograniczeń w ruchu samochodowym w Centrum Gliwic [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=410).

Wykres 20. Akceptacja wprowadzenia płatnego parkowania w centrum Gliwic [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=410).

Wykorzystywane bilety komunikacji miejskiej

Nieco ponad połowa **mieszkańców** Gliwic (53%) jak również **pasażerów** gliwickiej komunikacji miejskiej (55%) nie posiada żadnej zniżki w przejazdach komunikacją publiczną. Wśród **mieszkańców** odsetek osób zwolnionych z opłat jest ponad dwukrotnie wyższy niż wśród **pasażerów**: w pierwszej z tych grup kształtuje się na poziomie 12%, zaś w drugiej – 5%. Różnica jest efektem tego, że część **mieszkańców** w ogóle nie korzysta z komunikacji miejskiej. Pozostali badani (nieco ponad 1/3) deklarowali posiadanie 50%-wej zniżki.

Wśród **mieszkańców** korzystających z ulgi 50-cio procentowej znaleźli się emeryci i renciści (20% wszystkich badanych), a także uczniowie do 21. roku życia (7%) i studenci szkół wyższych (7%). Grupę zwolnioną z opłat za przejazdy tworzą przede wszystkim osoby po 70. roku życia (10% całej próby). Wśród **pasażerów** odsetki te przedstawiają się inaczej: emeryci i renciści mają nieco mniejszy udział (13%), a uczniowie do 21. roku życia i studenci – wyższy wynoszący odpowiednio: 16% i 11%. Osoby nie płacące za przejazd stanowiły 4% wszystkich ankietowanych **pasażerów**.

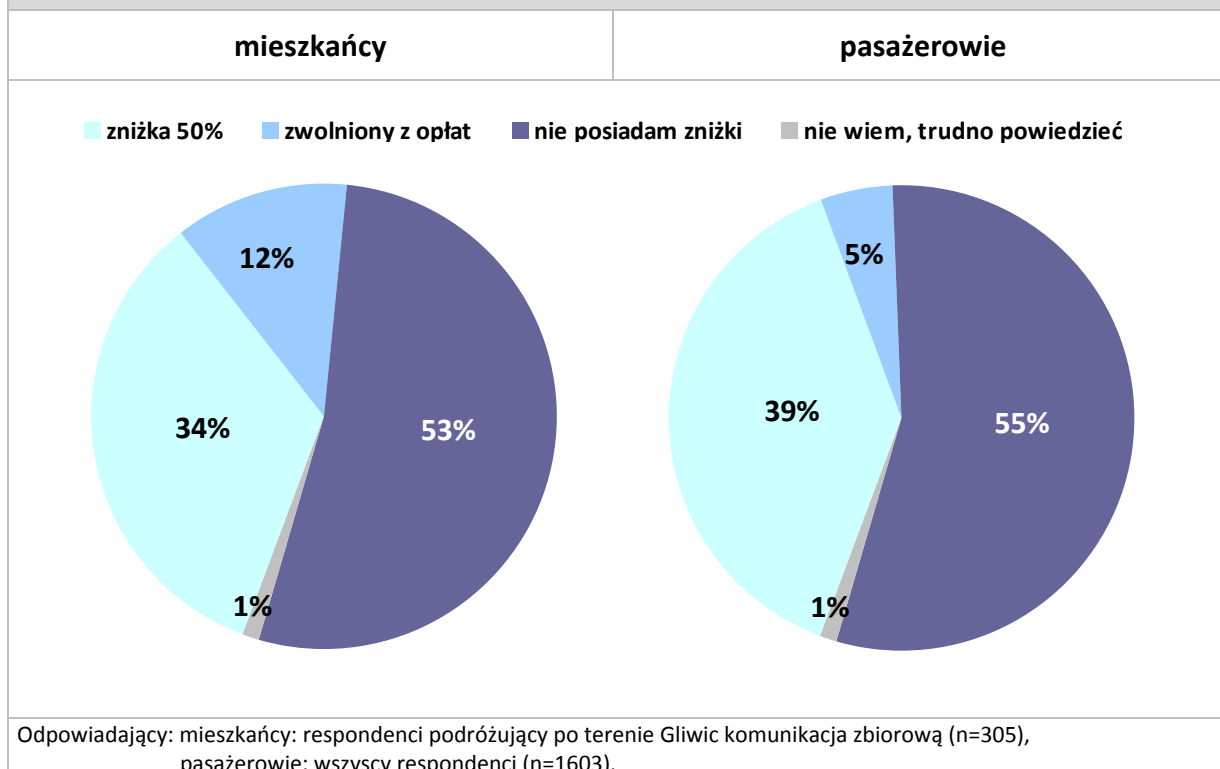
Pomiędzy **pasażerami** a **mieszkańcami** występuje jeszcze bardziej wyraźna różnica w wykorzystywanych przez nich rodzajach biletów. O ile $\frac{3}{4}$ ankietowanych **mieszkańców** deklaruje, że gdy jeździ komunikacją publiczną w Gliwicach, to najczęściej korzysta z biletów jednorazowych, o tyle wśród **pasażerów** odsetek ten jest znacznie niższy i kształtuje się na poziomie 34%. W tej ostatniej grupie do najbardziej popularnej formy biletów należą bilety miesięczne, o których wspomniało 47% badanych. Wśród **mieszkańców** z biletów miesięcznych korzysta 12% osób.

W przypadku **mieszkańców** Gliwic rodzaj wykorzystywanego biletu komunikacji miejskiej jest powiązany z ich wiekiem. Osoby starsze ale przed 70. rokiem życia częściej niż młodsze korzystają z biletów jednorazowych: 86% wśród badanych z grupy wiekowej 56-65 lat wobec 70% wśród 18-25-latków. Sytuacja odwrotnie przedstawia się w przypadku biletów miesięcznych: osoby młodsze (do 25. roku życia) częściej (22%) niż starsze (7%) posługują się tego rodzaju biletami. Ponadto wraz ze wzrostem częstotliwości podróżowania komunikacją zbiorową spada odsetek mieszkańców korzystających z biletów jednorazowych (od 91% wśród tych, którzy jeżdżą po Gliwicach autobusami rzadziej niż raz w tygodniu, do 40%, wśród tych, którzy podróżują nimi codziennie lub prawie codziennie). Grupy klientów gliwickiej komunikacji publicznej, które często korzystają z oferty komunikacyjnej, cechują się znacznie częstszym wykupywaniem biletów miesięcznych (3-4 dni w tygodniu: 16%, 5-7 dni w tygodniu: 36%), choć blisko połowa najintensywniejszych użytkowników nadal najczęściej korzysta z biletów jednorazowych a nie miesięcznych. Rodzaj wykorzystywanego biletu jest również powiązany z aktualną sytuacją społeczno-zawodową badanych. Osoby, które nie mają codziennych obowiązków wiążących się z koniecznością skorzystania z komunikacji miejskiej, a więc emeryci, renciści, czy bezrobotni praktycznie nie wykupują biletów miesięcznych, a najczęściej decydują się na bilety jednorazowe (o ile nie mają prawa korzystać z przejazdów bezpłatnych). Natomiast uczniowie, studenci i pracownicy najemni, czyli ci, którzy częściej niż pozostałe grupy korzystają intensywnie z komunikacji miejskiej,

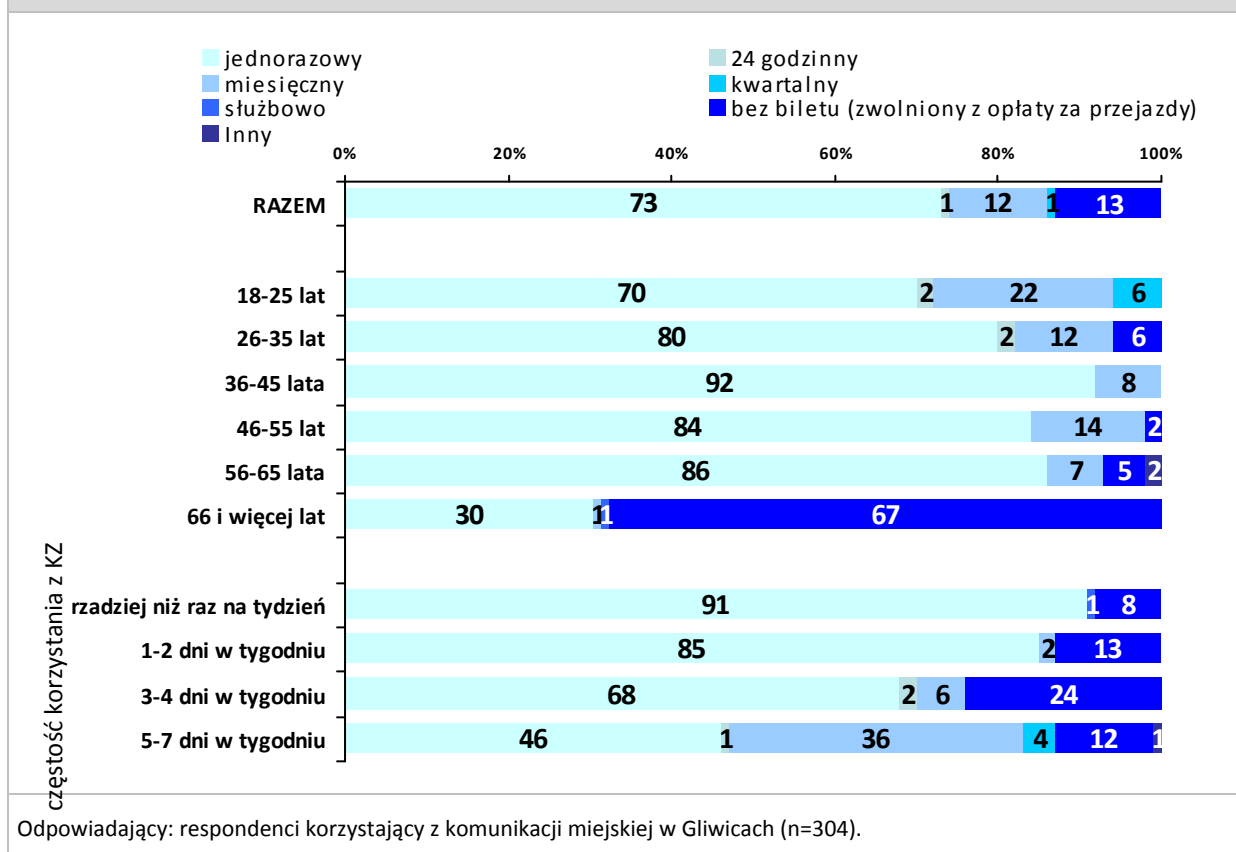
częściej posługują się biletami miesięcznymi (28% wśród uczniów i studentów, 17% wśród pracowników), rezygnując jednocześnie z biletów jednorazowych, czy krótkoterminowych.

Wśród **podróżnych** ankietowanych w gliwickich autobusach powiązanie rodzaju najczęściej wykorzystywanego biletu komunikacji publicznej z wiekiem, statusem społeczno-zawodowym i częstotliwością podróżowania autobusami miejskimi jest jeszcze bardziej wyraźne, niż ma to miejsce wśród **mieszkańców** miasta. W przypadku wieku odsetek użytkowników biletów jednorazowych rośnie od 19% wśród najmłodszych badanych (18-25 lat), do 61% wśród osób w wieku 56-65 lat (w najstarszej grupie dominują przejazdy bezpłatne). Natomiast odwrotna sytuacja ma miejsce w przypadku biletów miesięcznych, których udział spada wraz z wiekiem podróżnych (od 60% w grupie 18-25 lat, do 28% wśród 56-65-latków i 6% wśród najstarszych). Podobne odwrócenie powszechności wykorzystywania biletów jednorazowych i miesięcznych ma miejsce w przypadku statusu społecznego. Uczniowie i studenci (65%) oraz pracujący (58%) ankietowani w autobusach zdecydowanie częściej niż pozostałe grupy społeczne (emeryci i renciści 15%, bezrobotni 9%) posługują się biletami miesięcznymi. Ci ostatni zaś zdecydowanie częściej decydują się na bilety jednorazowe (bezrobotni 82%, emeryci i renciści 46%), podczas gdy uczniowie i studenci oraz pracujący zdecydowanie rzadziej (odpowiednio: 13% i 32%). Również w przypadku częstotliwości korzystania z komunikacji miejskiej obserwujemy wyraźne i dość oczywiste powiązanie: użytkownicy często jeżdżący gliwickimi autobusami w większości decydują się na wykupienie biletów miesięcznych (5-7 dni w tygodniu: 65%), zaś ci, którzy podróżują nimi rzadko w zdecydowanej większości wybierają bilety jednorazowe (do 2 dni w tygodniu: nieco ponad 80%).

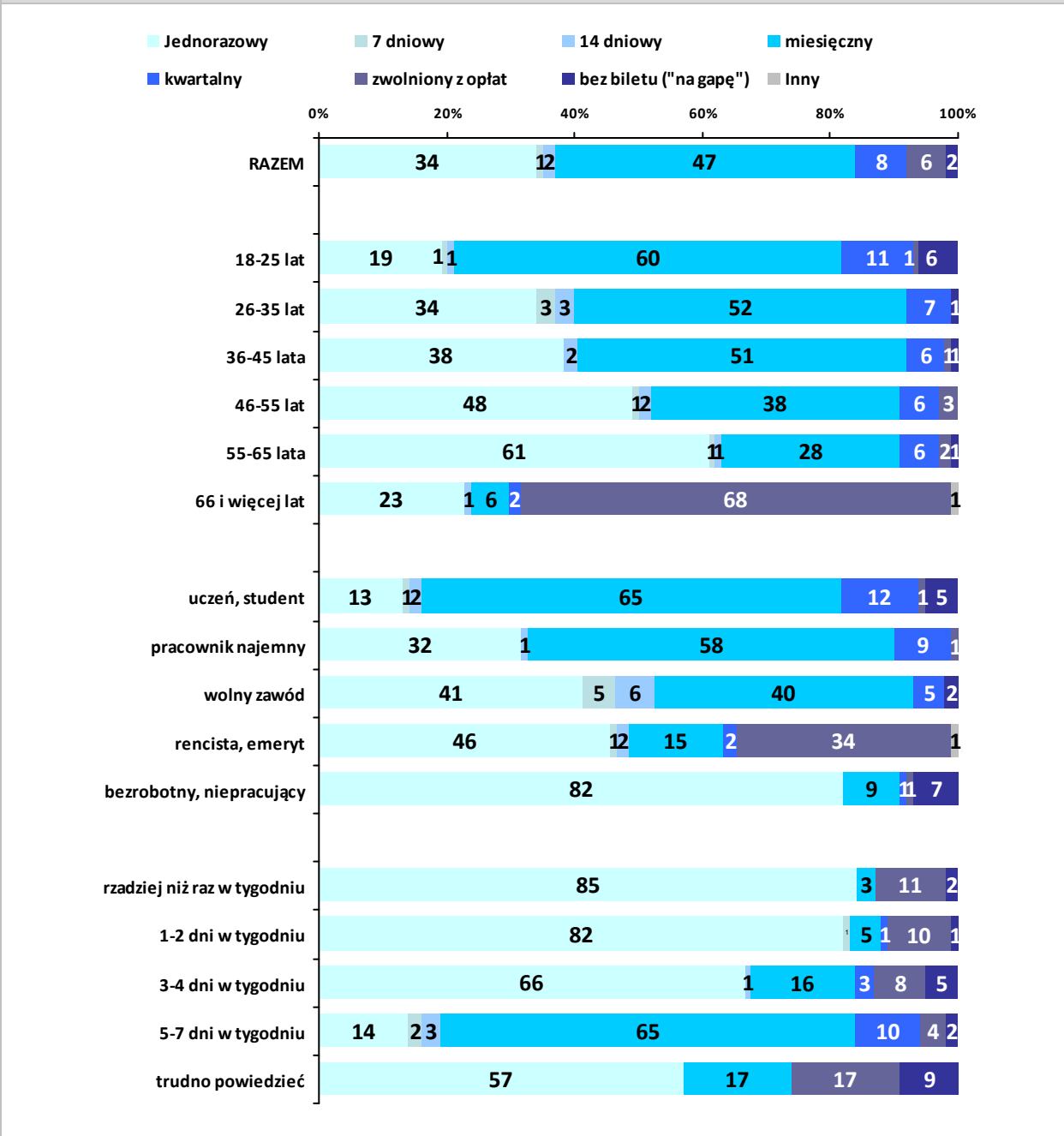
Wykres 21. Zniżki na przejazd komunikacją miejską



Wykres 22. Rodzaj najczęściej wykorzystywanego biletu [mieszkańcy, w %]



Wykres 23. Rodzaje najczęściej wykorzystywanych biletów komunikacji miejskiej [pasażerowie, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=1604).

Posiadanie samochodów osobowych

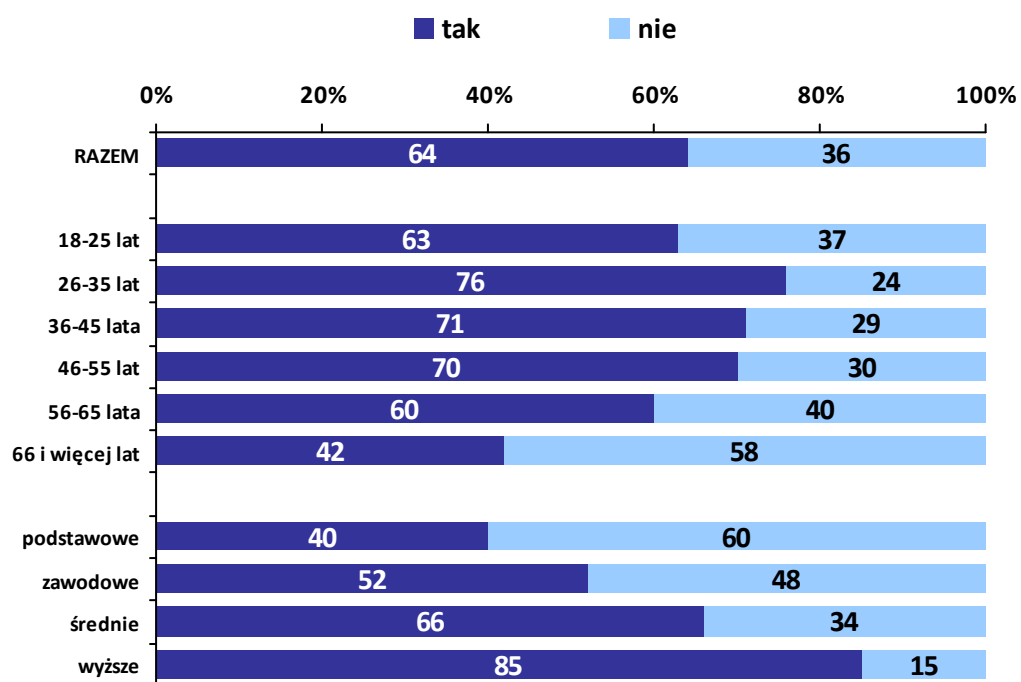
W co trzecim (36%) badanym gliwickim gospodarstwie domowym nie ma żadnego samochodu osobowego ani dostawczego, czy ciężarowego. W 64% natomiast znajduje się samochód osobowy lub jego mieszkaniec ma możliwość korzystania z niego jako kierowca. Identyczna sytuacja ma miejsce w przypadku ankietowanych pasażerów komunikacji miejskiej. Zgodnie z ich deklaracjami w gospodarstwach 2/3 z nich znajduje się samochód, z którego mogą korzystać jako kierowcy lub pasażerowie.

Połowa (52%) respondentów spośród **mieszkańców** Gliwic poinformowała o jednym samochodzie osobowym w swoim gospodarstwie, co dziesiąty badany wspominał o dwóch samochodach, a 3% o trzech i więcej. **Pasażerowie** takich informacji nie przekazywali.

Deklaracja o dysponowaniu samochodami osobowymi przez gospodarstwa, w których zamieszkują mieszkańcy Gliwic, jest powiązana z ich wiekiem oraz wykształceniem. Im mieszkańcy są lepiej wykształceni, tym częściej twierdzą, że w ich gospodarstwach są samochody osobowe prywatne lub służbowe (od 40% wśród osób z wykształceniem podstawowym, do 85% wśród osób z ukończonymi studiami wyższymi). Odsetek wskazań świadczących o posiadaniu przez gospodarstwo samochodu osobowego również wzrasta wraz ze spadkiem wieku **mieszkańców** – im są oni młodsi, tym częściej informują, że do ich gospodarstwa jest przypisany samochód (od ok. 70% wśród młodszych badanych, do 42% wśród najstarszych – powyżej 66. roku życia).

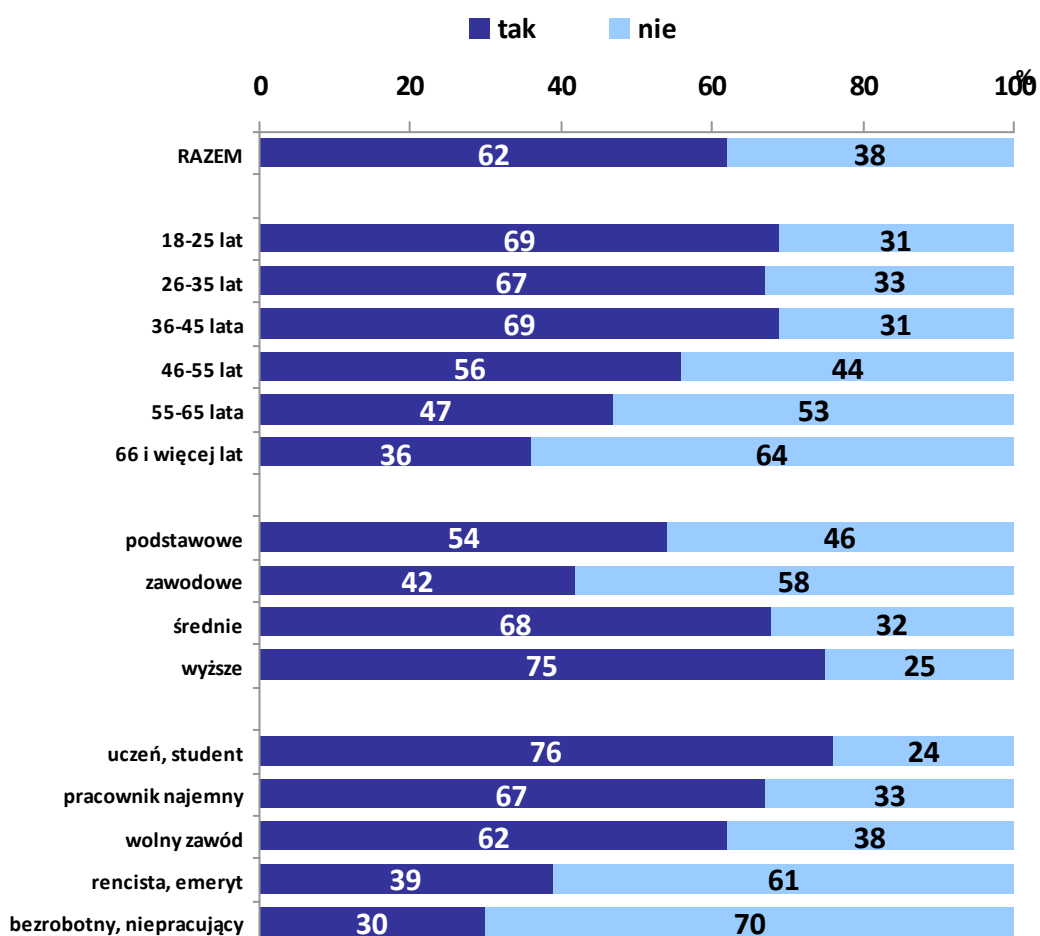
Wśród **pasażerów** również występuje wyraźne powiązanie między deklaracją o posiadaniu samochodu osobowego przez zamieszkiwane przez nich gospodarstwo domowe, a ich wiekiem i wykształceniem. Ma ono zbliżony charakter do tego zaobserwowanego wśród mieszkańców Gliwic. Należy również wspomnieć o występowaniu powiązania wśród pasażerów pomiędzy posiadaniem przez ich gospodarstwo samochodu a ich statusem społeczno-zawodowym. Grupy społeczne, które wyraźnie częściej deklarowały zamieszkiwanie w gospodarstwach, w których znajduje się samochód, to studenci i uczniowie (76%) oraz pracownicy najemni (67%), zaś grupy, w których odsetek dysponowania przez gospodarstwa samochodem jest najniższy to emeryci i renciści (39%), a przede wszystkim bezrobotni i niepracujący (30%).

Wykres 24. Posiadanie samochodu osobowego przez gospodarstwo domowe respondenta [mieszkańcy, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=410).

Wykres 25. Posiadanie samochodu w gospodarstwie domowym, z którego respondent może korzystać [pasażerowie, w %]



Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=1599).

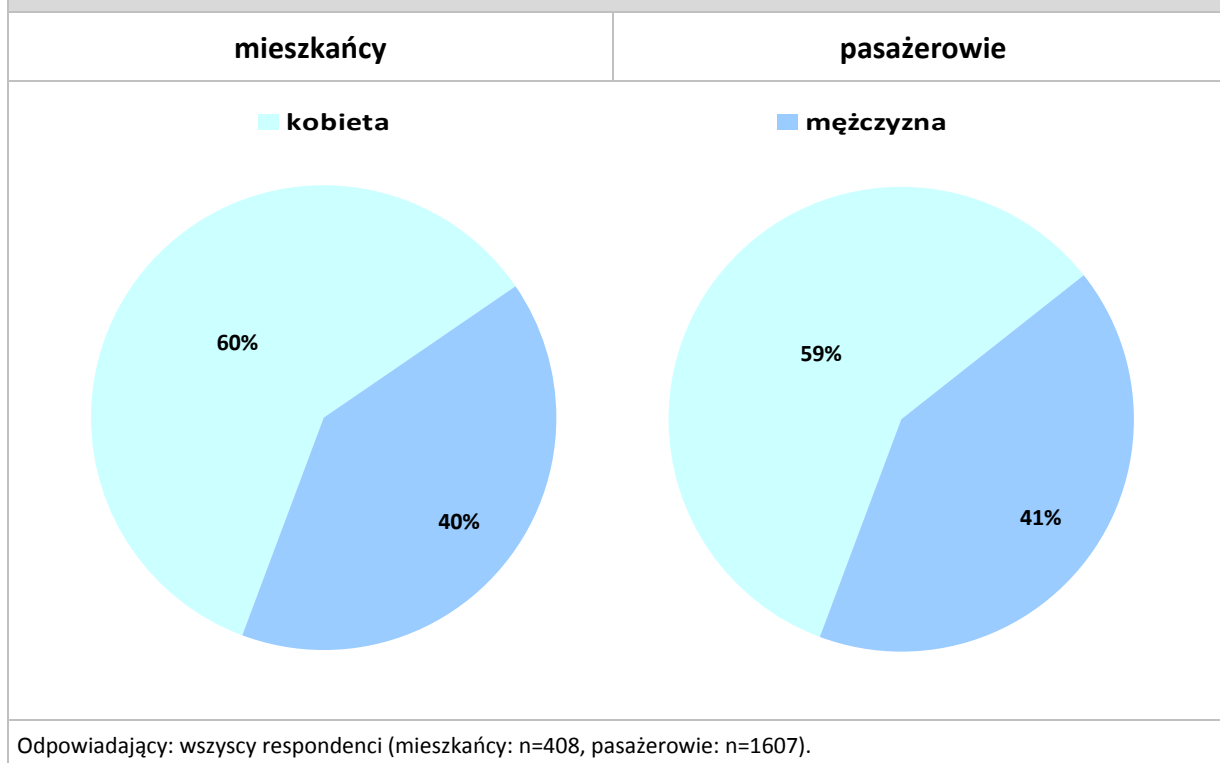
Tabela 5. Liczba samochodów (prywatnych i służbowych) w gospodarstwie domowym [mieszkańcy, w %]

liczba samochodów	procent	procent skumulowany
0	36%	36%
1	52%	87%
2	10%	97%
3 i więcej	3%	100%
razem	100%	

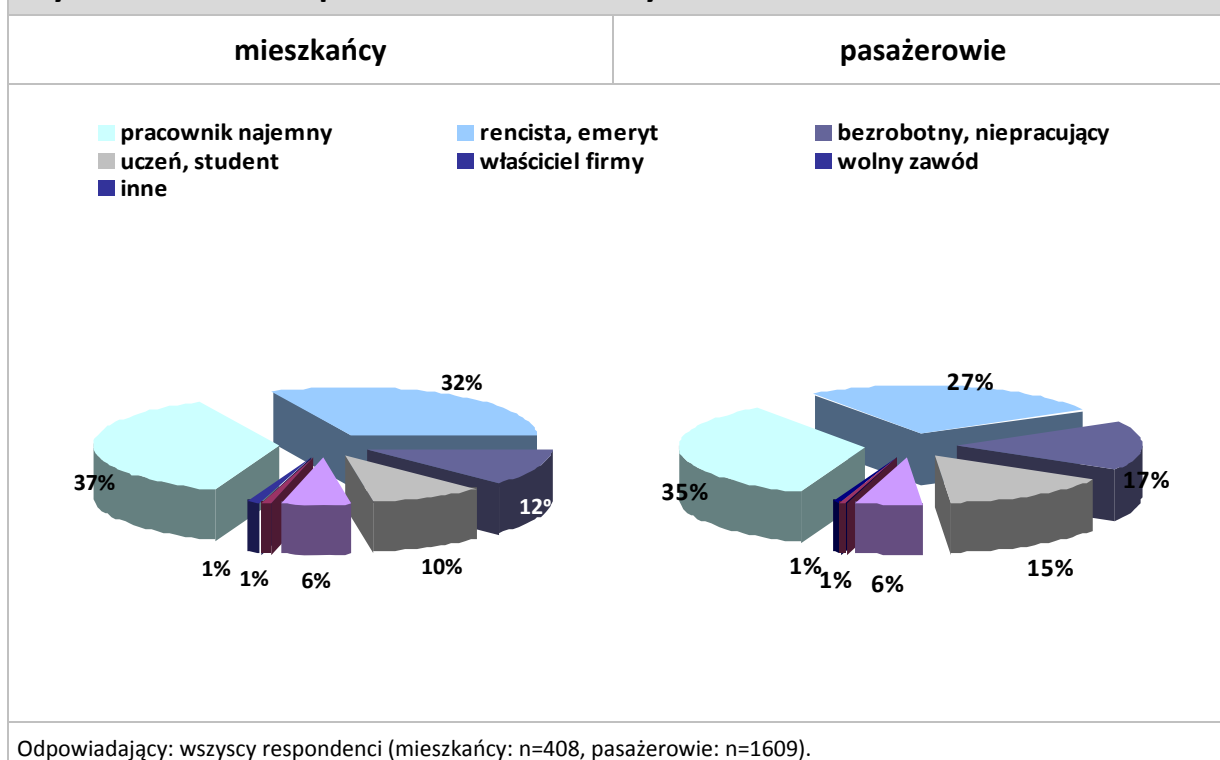
Odpowiadający: wszyscy respondenci (n=410).

Struktura prób badawczych

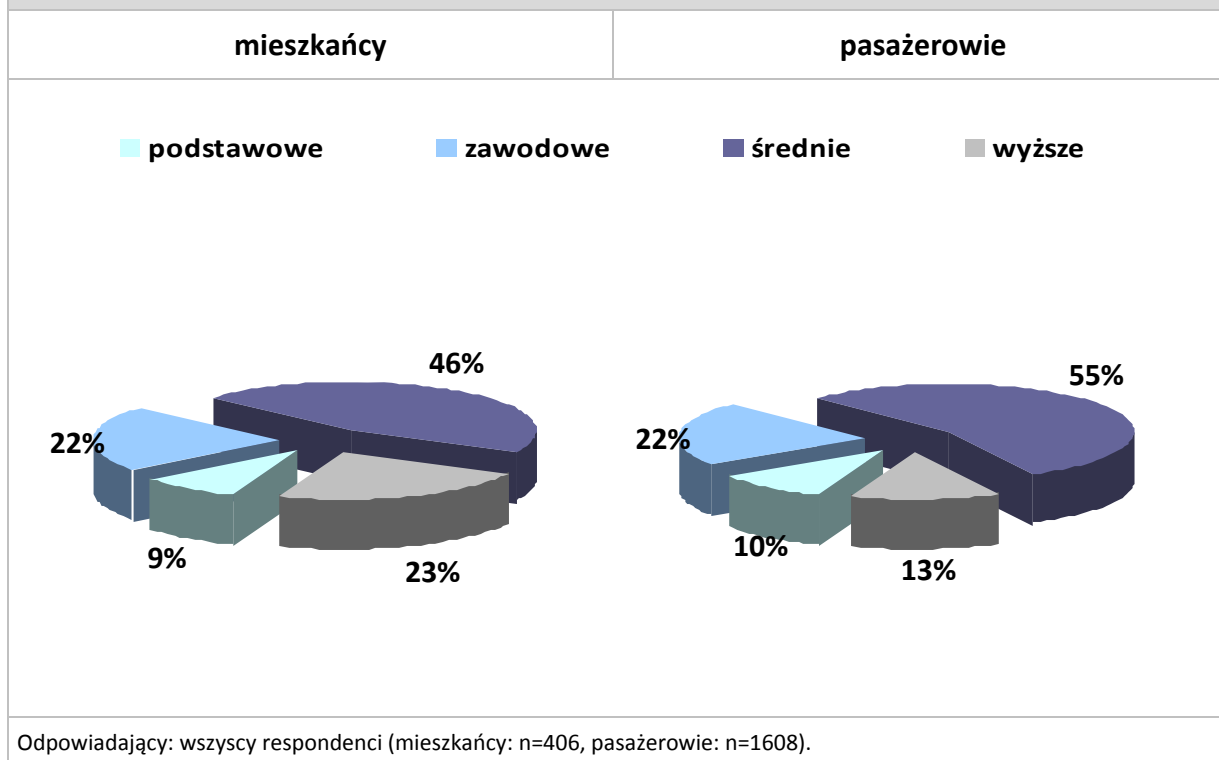
Wykres 26. Płeć respondenta



Wykres 27. Status społeczno – zawodowy



Wykres 28. Wykształcenie



Wykres 29. Dochód na osobę [mieszkańcy, w %]

