KASPERSKA Ewa[1]

Zachowania transportowe turystów na podstawie badań do projektu CIVITAS RENAISSANCE w Szczecinku

Słowa kluczowe: transport miejski, zachowania turystów, projekt europejski, CIVITAS

Streszczenie

Komunikacja publiczna oraz infrastruktura transportowa pełnią służebną rolę wobec jej użytkowników i to ich wymaganiom i potrzebom powinny odpowiadać. Użytkownicy ci, to przede wszystkim mieszkańcy danej aglomeracji ale też turyści. Wprawdzie przebywają oni na danym terenie krótko, jednak z definicji są grupą bardzo mobilną, stąd intensywnie korzystającą ze środków transportu. Zatem, również ich oczekiwania powinny zostać uwzględnione w projektowaniu rozwiązań miejskiego transportu. Zwłaszcza w tych ośrodkach, w których turystyka stanowi jedną z ważnych dziedzin gospodarki lokalnej. W artykule przedstawiono rezultaty badań zachowań transportowych turystów oraz ich opinii na temat rozwiązań komunikacyjnych w Szczecinku. Są one efektem ewaluacji realizowanego w mieście projektu CIVITAS, którego celem jest zrównoważony rozwój transportu miejskiego, poprawa bezpieczeństwa użytkowników dróg oraz kreowanie proekologicznych postaw wśród beneficjentów projektu, którymi są zarówno mieszkańcy, jak i turyści.

THE TRANSPORT BEHAVIORS OF TOURISTS BASED ON THE RESEARCH FOR THE PROJECT CIVITAS RENAISSANCE IN THE TOWN OF SZCZECINEK

Abstract

Public transport and transport infrastructure play a subordinate role towards its users and should correspond to their requirements and needs. These users are mainly the urban residents but also tourists. Although they stay in the area for a short time, yet by definition they are a highly mobile group, so they intensively use the means of transport. Thus their expectations should be respected in designing solutions to urban transport. Especially in these centres, where tourism is one of the important areas of the local economy. The article presents the results of a research of the communication behaviour of tourists and their views on transport solutions in Szczecinek. They are the result of evaluation of the project implemented in the city CIVITAS, which aims at sustainable development of urban transport, improving safety of road users and to creating environmentally friendly attitudes among the beneficiaries, who are inhabitants of Szczecinek and tourists.

1. WSTĘP

Głównymi użytkownikami transportu publicznego w mieście są jego mieszkańcy. To do ich potrzeb i oczekiwań powinny być dostosowane rozwiązania komunikacyjne tak, aby optymalizowały wykorzystanie zarówno infrastruktury transportowej, jak i samych środków transportu. Transport publiczny pełni w mieście rolę sieci łączącej w jedną całość odległe punkty. Dobrze zaprojektowany, umożliwia sprawne dotarcie w każde, kluczowe dla zurbanizowanego obszaru, miejsce. Tyczy się to zwłaszcza punktów docelowych związanych z codziennymi sprawami jego mieszkańców: dojazdy do pracy, szkoły, urzędów, czy placówek służby zdrowia, do obiektów handlowych i usługowych. Istotna jednak również jest jego rola w transporcie do miejsc świątecznego wypoczynku i rekreacji, uprawiania sportów, czy placów zabaw. Tu rośnie też znaczenie miejskiej infrastruktury transportowej, zwłaszcza tej ściśle powiązanej z infrastrukturą społeczną, czy typowo turystyczną: drogi rowerowe, deptaki i ścieżki spacerowe, parkingi, miejsca postojowe itp.

Komunikacja publiczna i miejska infrastruktura transportowa stanowią również istotny element postrzeganej atrakcyjności turystycznej miejsc. Możliwość dojechania do ważnych dla turysty obiektów (zabytków, współczesnych atrakcji turystycznych, miejsc wypoczynku, itd.) publicznym środkiem transportu stanowi niewątpliwy atut takiego miejsca. Brak własnego pojazdu nie jest wówczas przeszkodą w poznawaniu lokalnych uroków, a samo miasto jawi się jako przyjazne turystom, bo uwzględniające ich potrzeby i możliwości.

Właściwie skonstruowana i realizowana w praktyce strategia rozwoju transportu w mieście powinna zatem uwzględniać interesy różnych grup społecznych, a podejmowane w tej dziedzinie działania winny być z nią spójne i podparte gruntowną znajomością realiów i lokalnej specyfiki. W tym celu niezbędna jest znajomość potrzeb i oczekiwań beneficjentów tych działań.

Przykładem dbałości o harmonijny rozwój miasta poprzez wdrażanie nowoczesnych, proekologicznych i zarazem odpowiadających na potrzeby mieszkańców i turystów rozwiązań transportowych, jest realizowany w Szczecinku w latach 2009 – 2012 projekt *CIVITAS RENAISSANCE*. Poznanie zachowań transportowych turystów oraz ich opinii na temat rozwiązań komunikacyjnych w mieście stanowi jeden z aspektów prowadzonej ewaluacji działań realizowanych w ramach

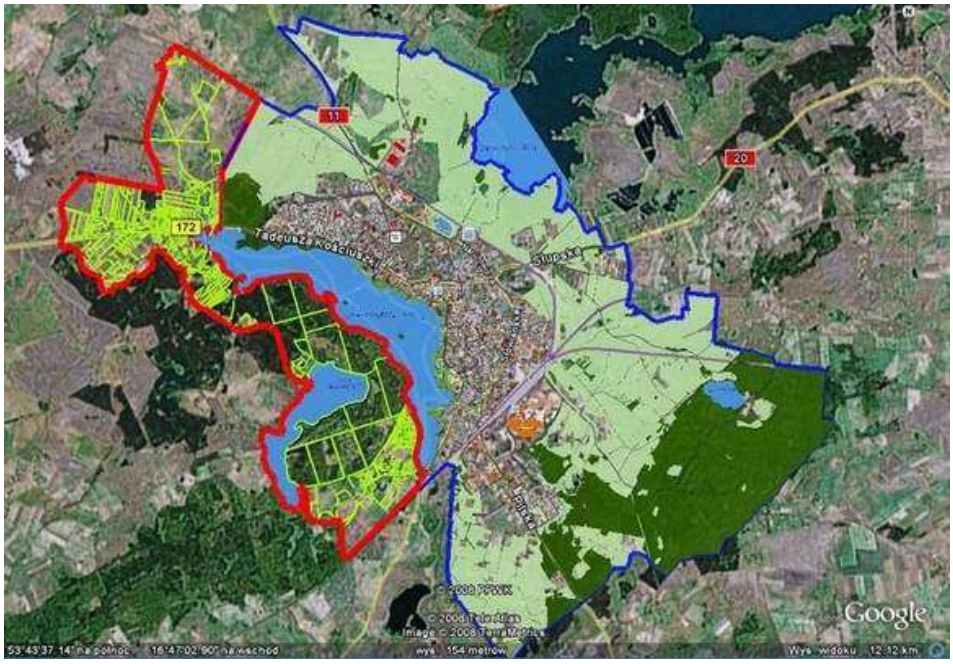
[1]Politechnika Koszalińska, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Zakład Marketingu, 75-343 Koszalin, ul. Kwiatkowskiego 6E, Tel: +48 94 34 39 157, fax 94 34 39 113, e-mail: ewa.kasperska@tu.koszalin.pl,

projektu. Prezentacja zwyczajów transportowych i postaw turystów zidentyfikowanych w toku badań jest natomiast celem niniejszego referatu.

2. CHARAKTERYSTYKA SZCZECINKA

Szczecinek jest niewielkim miastem położonym na Pomorzu Zachodnim, na wschodnich obrzeżach województwa zachodniopomorskiego. Jest to szóste co do wielkości miasto województwa, będące zarazem siedzibą powiatu. Liczba mieszkańców na koniec 2010 roku (według danych GUS) wynosiła nieco ponad 39 tysięcy [1]. Miasto zajmuje powierzchnię 48 km2 i usytuowane jest na styku Pojezierza Drawskiego i Szczecineckiego, między jeziorami Wielimie, Wilczkowo i Trzesiecko [2]. Dwa ostatnie, od roku 2010, kiedy to do granic administracyjnych miasta włączono wsie Trzesieka i Świątki, również znalazły się w jego obrębie.

Z punktu widzenia rozwoju transportu, a także funkcji turystycznych miasta, szczególnie ważne jest jezioro Trzesiecko. Malownicze położenie centrum i terenów rekreacyjnych Szczecinka nad jego północno – wschodnim brzegiem ma decydujące znaczenie dla atrakcyjności miasta oraz wdrażanych rozwiązań transportowych.



Rys.1. Mapa Szczecinka wraz z terenami przyłączonymi do miasta w 2010 roku (obrys czerwony)
Źródło: Strona Urzędu Miejskiego w Szczecinku: http://www.szczecinek.pl/strona.php?id=1656.

Szczecinek nie jest miejscowością typowo turystyczną, jednak w ostatnich latach zaobserwować można wzrost znaczenia turystyki dla miasta, rozwój bazy noclegowej, gastronomicznej i infrastruktury rekreacyjno – wypoczynkowej, tworzonej nie tylko z myślą o mieszkańcach ale również przyjezdnych.

Na przestrzeni 700 lat istnienia Szczecinek doświadczał różnych wydarzeń, które pozostawiły w dziejach miasta niewiele zabytków, wartych jednak wspomnienia. Są to przede wszystkim Zamek Książąt Pomorskich (XIV w), ratusz (XIX w.), kościół p.w. Narodzenia Najświętszej Marii Panny (XX w.), kościół p.w. Ducha Świętego (XX w.), wieża pokościelna św. Mikołaja (XVI w.), spichlerz szachulcowy (XIX w.), tzw. Wieża Bismarca, zabytkowe budynki: I LO im. Księżnej Elżbiety, budynek Sądu Rejonowego, budynek dawnej Szkoły Podstawowej Nr 2, w którym obecnie mieści się Muzeum regionalne. Z okresu ostatniej wojny pochodzą schrony bojowe oraz cmentarz wojenny. Stosunkowo nowym obiektem, o walorach również turystycznych jest, powstała po 1999 roku, Kalwaria przy kościele św. Rozalii [3].

Niewątpliwym atutem miasta jest park miejski położony (jak wspomniano) wzdłuż brzegu jeziora Trzesiecko oraz okalająca większą część jeziora ścieżka rowerowa umożliwiająca rekreacyjne wykorzystanie terenów zielonych wokół Trzesiecka oraz dotarcie na tzw. Mysią Wyspę, będącą od 2010 roku kolejnym miejscem atrakcyjnego wypoczynku nad wodą.

Część dzisiejszych atutów miasta to wynik realizowanych projektów o różnorodnym charakterze. Są to przedsięwzięcia celowo ukierunkowane na turystyczne uatrakcyjnianie miasta, np. uruchomienie najdłuższego w Europie wyciągu do nart wodnych, które jest wynikiem dążenia Szczecinka do specjalizacji w tzw. turystyce sportowej. Inne jednak, to dodatkowy skutek inwestycji miejskich wpisujących się w tworzenie nowoczesnego systemu urbanizacyjnego. Do takich właśnie należą inwestycje w miejską infrastrukturę transportową i konkretny tego przykład – projekt *CIVITAS RENAISSANCE*.

3. PROJEKT *CIVITAS RENAISSANCE* W SZCZECINKU

Inicjatywa *CIVITAS* - czystszy i lepszy transport w miastach jest projektem realizowanym od roku 2002 ze środków Unii Europejskiej. Dotychczas miały miejsce trzy jego edycje:

- *CIVITAS I* realizowany w latach 2002 – 2006,
- *CIVITAS II* - lata 2005 – 2009,
- *CIVITAS PLUS* - lata 2008 – 2012.

W ramach tych edycji 61 miast z 22 krajów Europy realizuje przedsięwzięcia związane z usprawnieniami w transporcie miejskim, kładąc szczególny nacisk na rozwiązania proekologiczne i zwiększające wygodę mieszkańców. Łącznie powstało trzynaście projektów, z których każdy ma wyznaczone własne cele i działania. Są one jednak spójne z nadrzędnym celem postawionym przed całym programem [4].

W Polsce dobiega obecnie końca realizacja komponentu edycji *CIVITAS PLUS* o nazwie *RENAISSANCE*. Główne założenia programu skupiają się na zmniejszeniu uciążliwości ruchu drogowego w historycznych i turystycznych aglomeracjach miejskich poprzez zastosowanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych i ochronę środowiska naturalnego. Miastem partnerskim ze strony Polski jest Szczecinek. *RENAISSANCE* skupia jeszcze 4 inne miasta europejskie: Bath z Wielkiej Brytanii, Gorną Oryahovitsę z Bułgarii, Skopje z Macedonii i Perugię z Włoch. W realizację każdego z projektów zaangażowanych jest w poszczególnych miastach po kilka partnerskich instytucji wspierających, co w efekcie daje liczbę trzydziestu członków projektu *RENAISSANCE*.

Dla Szczecinka w ramach programu przewidziano 10 działań:

- rozwój transportu wodnego,
- uzupełnienie połączeń istniejących ścieżek rowerowych,
- wprowadzenie ekologicznych mini-busów i uruchomienie ekologicznej myjni dla autobusów komunikacji miejskiej,
- modernizacja przystanków autobusowych,
- stworzenie strategii zrównoważonego rozwoju transportu miejskiego,
- przeprowadzenie kampanii promującej transport publiczny i proekologiczne zachowania transportowe użytkowników,
- podniesienie poziomu bezpieczeństwa pieszych i kierowców,
- wprowadzenie systemu wynajmu rowerów i riksz,
- monitoring ruchu drogowego,
- monitoring ruchu na przejściach w pobliżu szkół.

W ramach wymienionych działań, w Szczecinku wykonano wiele przedsięwzięć (m. in.):

- uruchomiono tramwaj wodny i taksówki wodne,
- w atrakcyjnych punktach miasta, na jeziorze Trzesiecko wybudowano 3 pomosty widokowe, będące zarazem przystankami tramwaju wodnego,
- zrewitalizowano półwysep o nazwie Mysia Wyspa (doprowadzenie prądu, wody i kanalizacji ściekowej), umożliwiając tym samym jego zagospodarowanie rekreacyjne (plaża, leżaki, parasole, mała gastronomia),
- wybudowano łącznie ok. 6200 m ścieżek rowerowych,
- uruchomiono wypożyczalnię rowerów (50 szt. rowerów i 5 punktów wypożyczeń) i kursy rikszami (10 szt.)
- zmodernizowano 10 przystanków autobusowych oraz wprowadzono dynamiczny system informacji pasażerskiej (6 paneli informacyjnych),
- w bezpośredniej bliskości szkół doświetlono przejścia dla pieszych i zamontowano 3 wyświetlacze monitorujące prędkość przejeżdżających pojazdów,
- zamontowano 11 kamer monitorujących ruch uliczny,
- otwarto ekologiczną myjnię autobusów,
- przeprowadzono szereg imprez promujących ekologiczny transport, itd.

Powyższe działania mają usprawnić i uatrakcyjnić transport miejski, dostarczyć alternatywnych środków transportu, podnieść poziom świadczonych usług, zwiększyć zadowolenie pasażerów. W efekcie ma to w zamiarze doprowadzić do wzrostu poczucia bezpieczeństwa wśród użytkowników oraz wpłynąć na zmianę ich zachowań komunikacyjnych tak, aby z prywatnych samochodów chcieli przesiąść się na bardziej ekologiczne środki transportu (transport publiczny, rowery) lub przemieszczać się pieszo.

Realizowany projekt, zgodnie z wymogami unijnych przepisów poddany jest ewaluacji, za którą odpowiada partner projektu – Politechnika Koszalińska[5]. Ewaluatorzy prowadzą zróżnicowane badania, szeroko zakrojone i realizowane w całym okresie wdrażania działań począwszy od diagnozy stanu bazowego. Badania te wynikają z wytycznych sformułowanych dla potrzeb projektu w dokumentach programowych [6], [7]. Stosowane metody są natomiast konsekwencją procedur i narzędzi, zalecanych na każdym z etapów procesu ewaluacji przedsięwzięć dofinansowywanych z Unii Europejskiej [8]. Takimi są między innymi badania ankietowe opinii publicznej, których celem jest poznanie poglądów oraz postaw beneficjentów projektu.[2] Są nimi przede wszystkim mieszkańcy miasta, jednak również pozostali

[2] Prezentowane w niniejszym artykule wyniki stanowią zaledwie wycinek kompleksowych, składających się na jedną całość, zakrojonych na bardzo szeroką skalę badań, których celem jest ewaluacja projektu *CIVITAS RENAISSANCE* w Szczecinku na każdym etapie jego realizacji. Nie jest możliwe i zdaniem autorki bezzasadne, prezentowanie w niniejszym referacie całej metodologii prowadzonych badań. Ich zakres bowiem oraz wielość

odwiedzający Szczecinek (mieszkańcy okolicznych miejscowości przyjeżdżający tu do pracy, odwiedzający miasto w celach służbowych, czy turystycznych) powinni odczuwać korzyści z wprowadzanych zmian i tym samym przychylić się do nadrzędnej idei projektu – preferowania proekologicznych zachowań transportowych. Interesującą grupą dla obserwacji takich zachowań są zwłaszcza turyści. Oni to bowiem, wprawdzie pozostają krótko w miejscu odwiedzin, jednak są, z uwagi na motyw tych odwiedzin, grupą najintensywniej korzystającą ze środków transportu.

4. ZACHOWANIA TRANSPORTOWE TURYSTÓW W SZCZECINKU

W celu poznania zachowań transportowych turystów oraz ich opinii na temat prowadzonych w ramach projektu *CIVITAS RENAISSANCE* działań, w lipcu 2010 roku przeprowadzono w Szczecinku badania ankietowe. Zastosowano kwestionariusz w trzech wersjach językowych: polskiej, angielskiej i niemieckiej. Zawierał on 4 pytania merytoryczne: dwa zamknięte wielokrotnego wyboru, dotyczące zachowań transportowych turystów i dwa otwarte, umożliwiające swobodną ocenę rozwiązań transportowych w mieście. Zastosowano również pytanie metryczkowe o płeć badanych. Informacje od respondentów pozyskiwano metodą ankiety bezpośredniej. Badania prowadzono w najbardziej uczęszczanych miejscach Szczecinka:

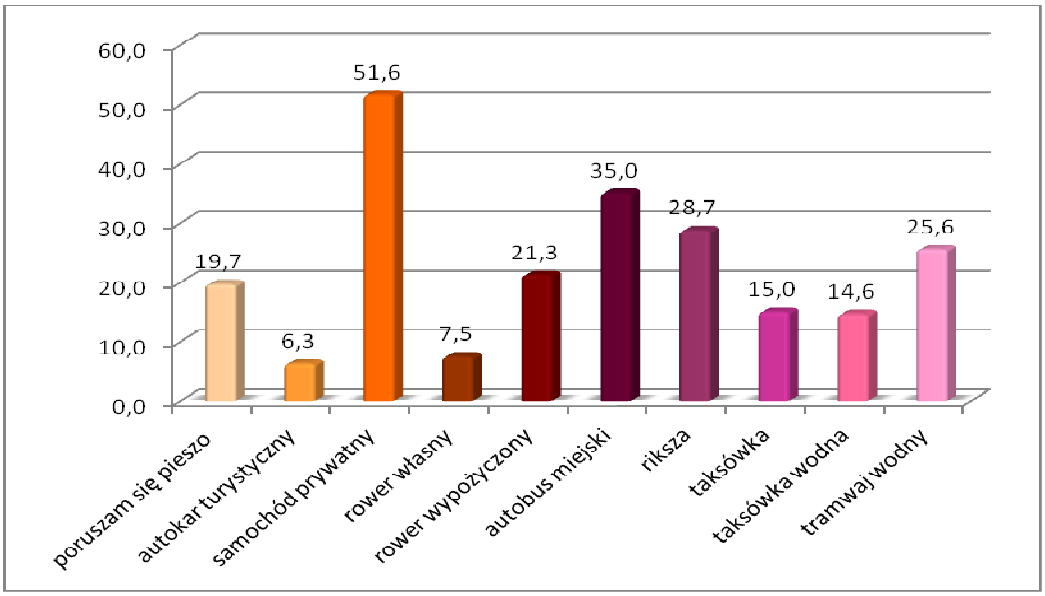
- w centrum – na deptaku miejskim, na rynku i przy głównej ulicy miasta,
- na nabrzeżu jeziora Trzesiecko – w parku miejskim, na ścieżkach spacerowych wokół jeziora, przy wyciągu do nart wodnych i na pomostach.

Z prośbą o pomoc zwrócono się również do pracowników obiektów noclegowych (hoteli, moteli i pensjonatów), a także do pracowników punktu informacji turystycznej w Szczecinku. Zostali oni poproszeni o udostępnienie ankiety turystom nocującym w ich ośrodkach (w przypadku obiektów noclegowych) lub korzystającym z informacji o regionie (w przypadku punktu IT).

Badaną próbę określono na 350 jednostek, co było konsekwencją przyjętej metodologii badawczej dla całości badań opinii publicznej realizowanych w ramach projektu *CIVITAS*. Struktura zbadanej próby przedstawiała się następująco:

- turyści polscy – 83% badanych, obcokrajowcy – 17%,
- kobiety – 47%, mężczyźni – 53%,
- wśród turystów polskich – 48% kobiet, 52% mężczyzn,
- wśród turystów zagranicznych – 43% kobiet, 57% mężczyzn.

Przebywających w Szczecinku turystów zapytano o wykorzystanie środków transportu w czasie swojego pobytu. Respondenci mieli za zadanie wskazać wszystkie wykorzystywane sposoby przemieszczania się. Wśród odpowiedzi zdecydowanie dominowały, co dość oczywiste, deklaracje wykorzystania samochodu. Wskazało go blisko 52% turystów. Intensywne (drugie pod względem częstotliwości wyboru) jest też wykorzystanie miejskiego autobusu – 35% badanych. Najniżej uplasował się wśród wskazań autobus turystyczny (6,3%), który, jak można przypuszczać, służy turystom tylko do dotarcia na miejsce pobytu. Szczegółowe zestawienie prezentuje rysunek 2.

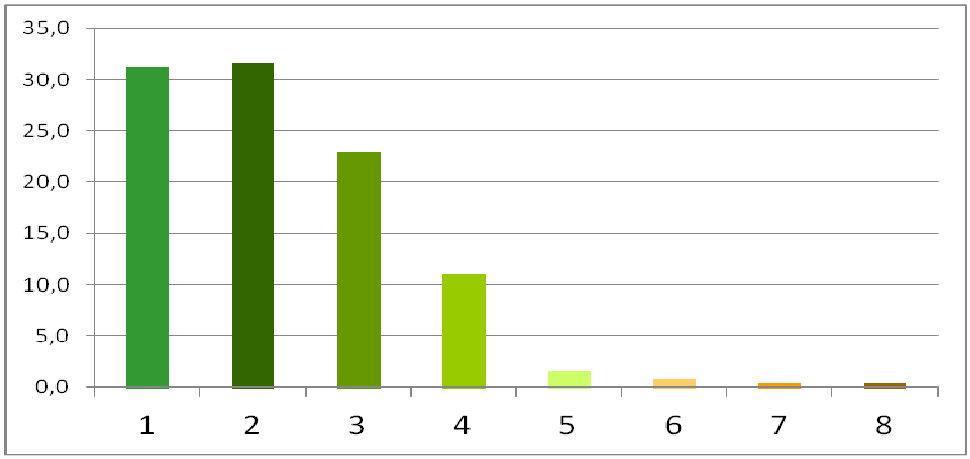


Rys.2. Wykorzystanie środków transportu przez turystów przebywających w Szczecinku (%)

Wybierajac wykorzystywane w czasie pobytu środki transportu, turyści najczęściej wskazywali 2 lub jeden taki środek (blisko 1/3 badanych). 23% respondentów wybrało równocześnie trzy sposoby poruszania się po Szczecinku, a jedna osoba wskazała nawet 8, spośród 10 propozycji umieszczonych w ankiecie (rysunek 3).

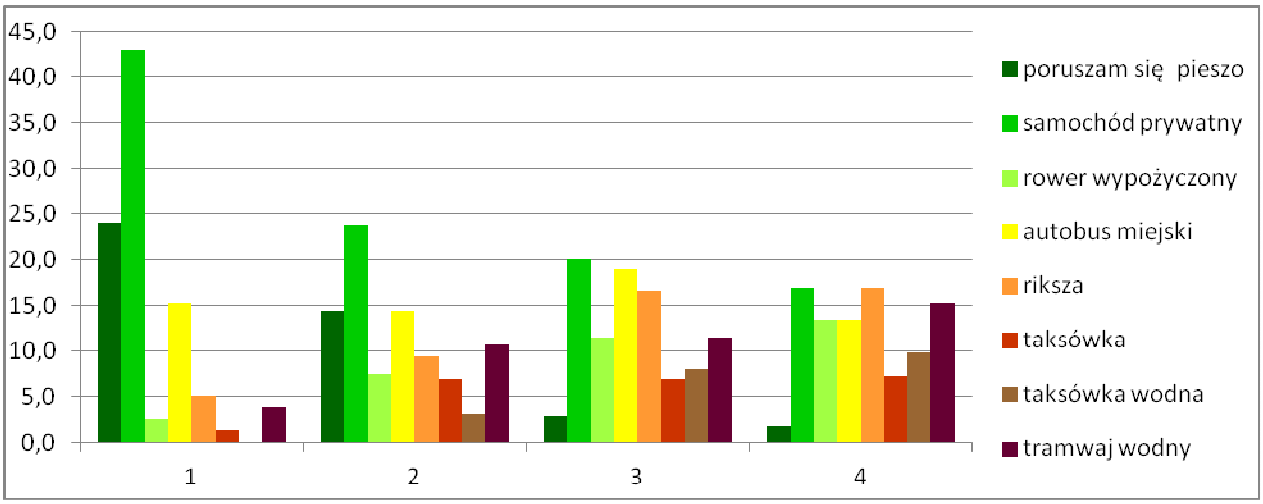
zastosowanych metod badawczych daleko wykracza poza treści omawiane w niniejszym tekście. Niemniej jednak, jako że autorka jest członkiem zespołu ewaluacyjnego projektu, wszelkie szczegółowe dane zebrane w toku badań, jak również ich metodologia pozostają w jej dyspozycji.

Dla pełnego zobrazowania wagi poszczególnych środków transportu dla turystów, w omawianym badaniu należałoby rozgraniczyć istniejące w Szczecinku (i poddane badaniu) możliwości przemieszczania się w zależności od motywów ich wyboru. Zwyczajowo pojazdy typu samochód, taksówka, autobus czy autokar, spełniają przede wszystkim funkcję transportową. Natomiast rower, riksza, środki transportu wodnego mają znaczenie w rekreacji lub są traktowane jako atrakcja turystyczna. Takie rozróżnienie znajduje swój wyraz w intensywności wykorzystania środków transportu w prezentowanym badaniu. W grupie deklarującej wykorzystanie tylko jednego sposobu mobilności, znaczenie mają tylko te, których głównym celem jest przemieszczanie. Środki służące rekreacji notują marginalne wartości. W grupach o większej liczbie wskazań rośnie równocześnie znaczenie przejazdów dla przyjemności.



Rys.3. Turyści wybierający daną liczbę wykorzystywanych środków transportu w czasie pobytu w Szczecinku (%)

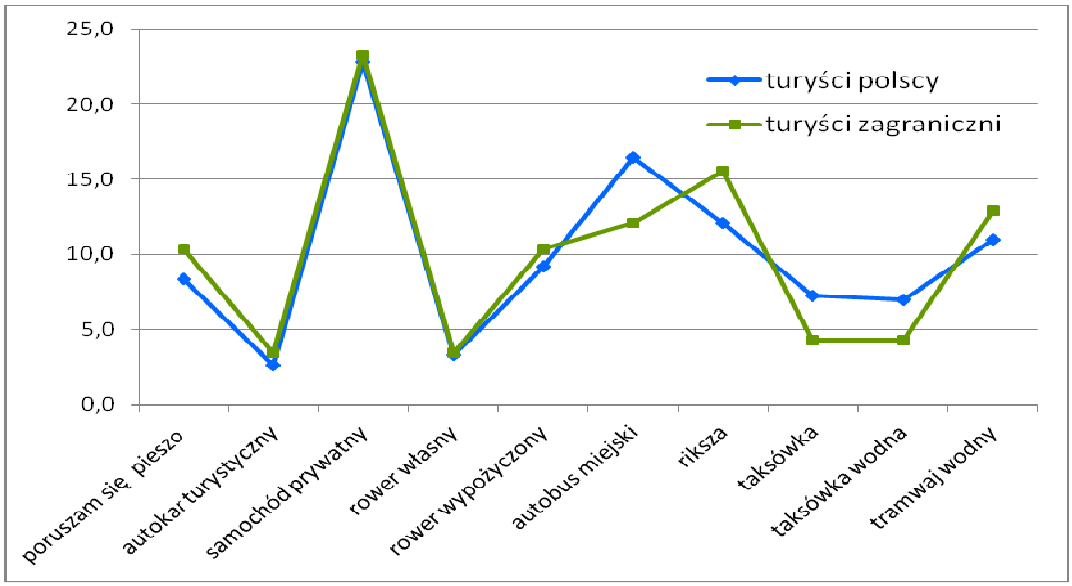
Wśród wybieranych sposobów mobilności, w każdej z grup turystów na pierwszym miejscu znajduje się, co zrozumiałe, samochód. Jednak wraz ze wzrostem liczby wybieranych środków transportu rośnie ich zróżnicowanie. W grupie wskazującej tylko jeden sposób poruszania się, respondenci, którzy nie deklarują przemieszczania się samochodem, przede wszystkim chodzą po Szczecinku pieszo (jednak jest ich blisko połowę mniej niż użytkowników samochodu). W grupie wykorzystującej dwa sposoby przemieszczania się dysproporcje pomiędzy wykorzystaniem samochodu a pozostałymi sposobami są już mniejsze, ponad to rośnie udział autobusu miejskiego w wybieranych środkach transportu. W grupie korzystającej z trzech środków transportu, na wyrównanym poziomie plasuje się samochód i autobus miejski. Znacząco rośnie też wykorzystanie riksz. Wśród wybierających 4 środki transportu poziom wykorzystania wskazywanych pojazdów jest już bardzo zbliżony. W dwóch ostatnich grupach zmalała równocześnie liczba odpowiedzi „poruszam się pieszo". Szczegółowe zestawienie procentowej liczby wskazań środków transportu w poszczególnych grupach turystów prezentuje rysunek 4. Dla zwiększenia jego przejrzystości pominięto środki transportu o marginalnym znaczeniu (czyli autokar turystyczny i rower własny).



Rys.4. Wykorzystanie środków transportu w zależności od liczby wybieranych sposobów przemieszczania się (%)

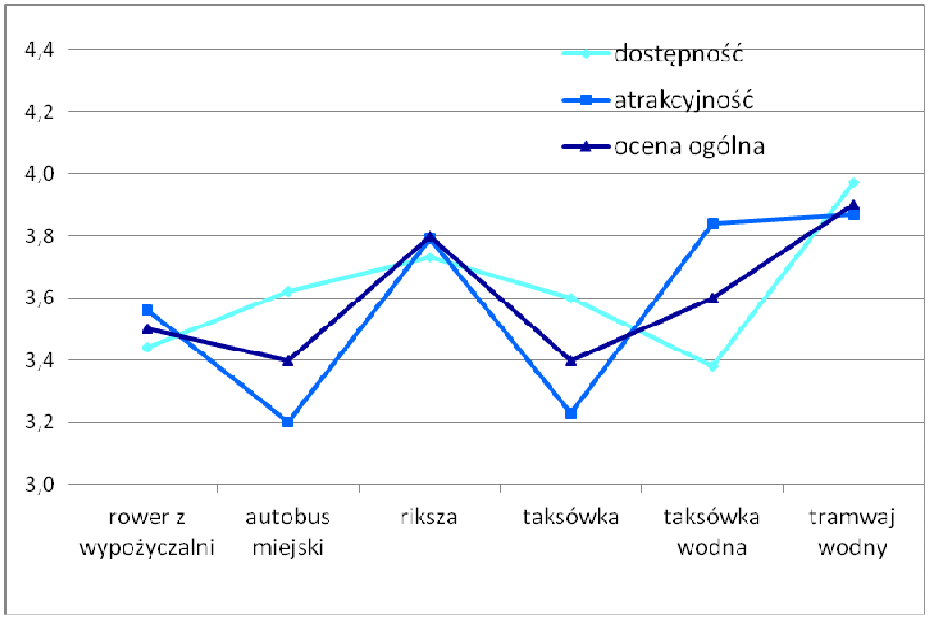
Analizując wykorzystanie środków transportu według pochodzenia turystów zaobserwować można istotne różnice, ale i podobieństwa, w ilości wskazań. Na takim samym poziomie kształtuje się deklarowane wykorzystanie samochodu oraz środków transportu o marginalnym znaczeniu (autokar, rower własny). Bardzo zbliżone wskazania notują rower z wypożyczalni, tramwaj wodny a także przemieszczanie się pieszo. Przez turystów z Polski znacznie jednak częściej wykorzystywany jest autobus miejski (drugie miejsce po samochodzie), na trzecim miejscu – riksza. Wśród turystów z

zagranicy uznaniem cieszą się zwłaszcza riksze i tramwaj wodny. Z riksz skorzystało 41%, a z tramwaju 34% badanych obcokrajowców. Wśród turystów polskich odpowiednio – 26% i 24% respondentów. Na podstawie powyższych danych można zatem wysnuć wniosek, iż wśród turystów zagranicznych istnieje większe, niż wśród Polaków zainteresowanie środkami transportu będącymi zarazem atrakcjami turystycznymi.



Rys 5. Wykorzystanie środków transportu w zależności od pochodzenia turystów (% wskazań)

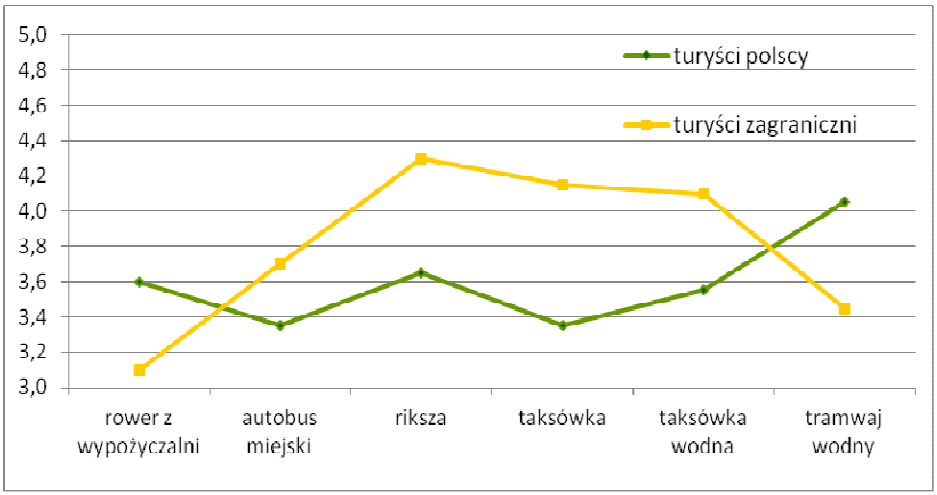
W dalszej części badania poddano ocenie miejskie środki transportu. Respondentów deklarujących ich wykorzystanie poproszono o przydzielenie poszczególnym środkom wartości od 1 do 5 według skali: 1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa. Turyści oceniali transport publiczny pod względem dwóch kryteriów: dostępności i atrakcyjności. Żaden z ocenianych środków transportu nie zdobył maksymalnej noty, jednak wszystkie zostały ocenione powyżej wartości średniej (3). Najniższa uzyskana nota to 3,2 (atrakcyjność autobusu miejskiego), najwyższa – 4,0 (dostępność tramwaju wodnego). Najwyżej, pod względem obu kryteriów, turyści ocenili właśnie tramwaj wodny. Na drugim miejscu plasuje się riksza z oceną nieznacznie niższą. Zbliżony poziom dostępności i atrakcyjności uzyskał również (czwarty w rankingu) rower z wypożyczalni. Pozostałe środki transportu miejskiego zanotowały rozbieżne oceny w obszarze dwóch badanych kryteriów. Wysoko oceniono atrakcyjność taksówki wodnej, jednak stosunkowo nisko jej dostępność. Respondenci uznali natomiast zarówno autobus miejski, jak i taksówkę za dostępne, niżej jednak oceniając ich atrakcyjność (rysunek 6).



Rys 6. Ocena środków transportu miejskiego przez turystów (w skali od 1 do 5)

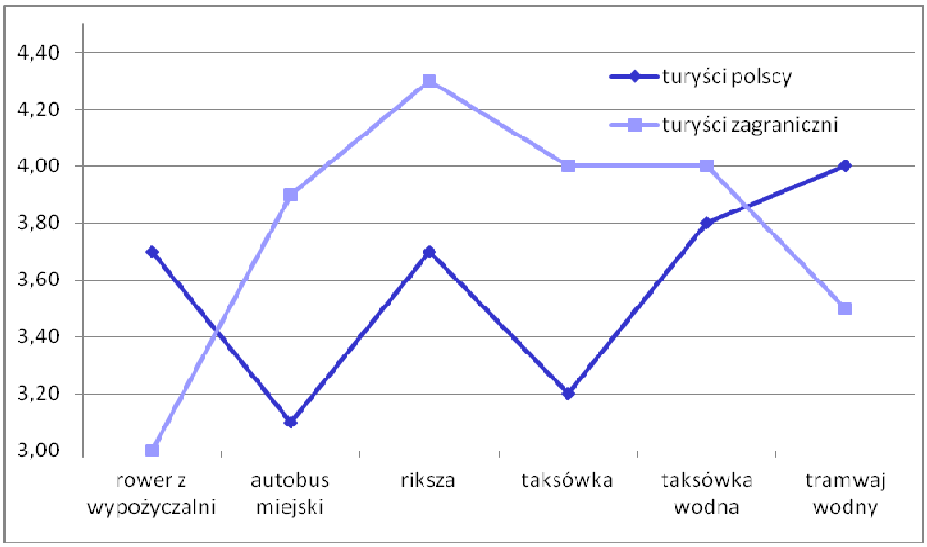
Ocena ogólna środków transportu według pochodzenia turystów wskazuje na różnice w poglądach obu badanych grup. Na temat tych środków transportu, które jedna z grup ocenia wysoko, druga ma zdanie bardziej krytyczne i odwrotnie. Najbardziej zgodni są respondenci w stosunku do miejskiego autobusu (0,35 jednostki różnicy), najbardziej rozbieżni w

ocenie taksówki (0,80 jednostki). Bardziej krytyczni w ocenie są przy tym turyści z Polski. Na sześć ocenianych środków transportu miejskiego, w przypadku czterech ich ocena jest niższa niż turystów zagranicznych (rysunek 7).



Rys 7. Ocena ogólna środków transportu miejskiego według miejsca pochodzenia turystów (w skali od 1 do 5)

Analizując atrakcyjność poddanych ocenie środków transportu opinie Polaków i obcokrajowców również są rozbieżne. Podobnie jak poprzednio, turyści zagraniczni są łagodniejsi w swych ocenach, przyznając ocenianym środkom transportu wyższe noty. Najatrakcyjniejsza w opinii turystów zagranicznych jest riksza (z rekordową notą 4,3), na drugim miejscu ex quo obie taksówki (z notami 4,0), na trzecim – autobus miejski (z notą 3,9). Wśród turystów z Polski zdecydowanie wygrywa transport wodny – tramwaj (z notą 4,0) i taksówka (z notą 3,8). Trzecie miejsce zajęły riksza i rower z wypożyczalni (z notami 3,7). Co ciekawe, wśród turystów zagranicznych rower uzyskał najniższą spośród wszystkich not – 3,0 (rysunek 8).



Rys 8. Ocena atrakcyjności środków transportu miejskiego według miejsca pochodzenia turystów (w skali od 1 do 5)

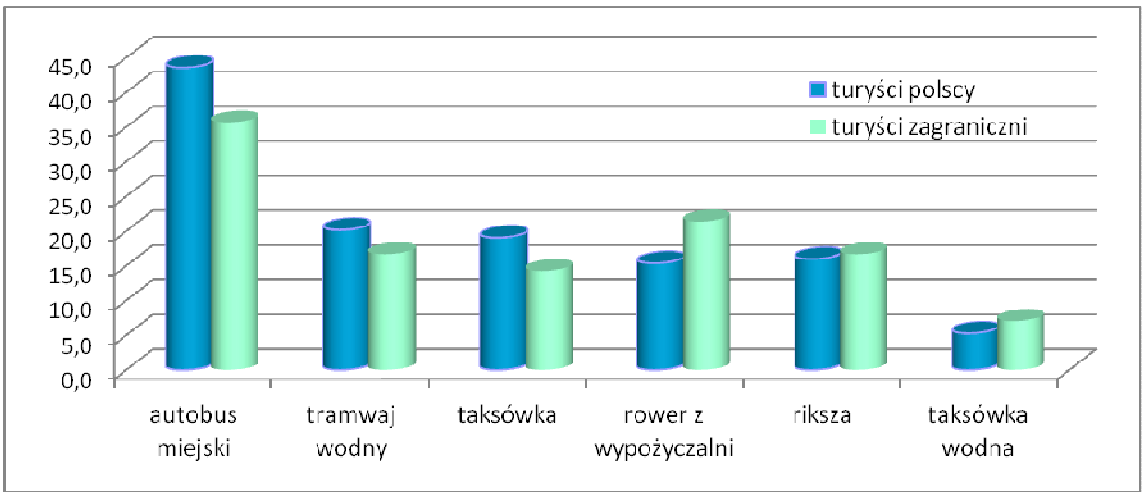
Badanych w Szczecinku turystów zapytano również o najbardziej, ich zdaniem, użyteczne rozwiązania transportowe w mieście oraz (w kolejnym pytaniu) o najgorzej funkcjonujące. Pytania miały charakter otwarty i umożliwiały respondentom swobodną wypowiedź. Jak się należało spodziewać, większość odpowiedzi dotyczyła wymienianych wcześniej środków transportu, chociaż pojawiały się i inne opinie.

Nie wszyscy respondenci chcieli dokonać takiej oceny. Jednak wśród tych, którzy zdecydowali się wskazać najlepsze rozwiązania transportowe w mieście zdecydowanie najwięcej dobrych opinii zebrał autobus miejski (odpowiednio 44% odpowiedzi turystów z Polski i 36% odpowiedzi obcokrajowców). Na drugim miejscu, głosami turystów z Polski, znalazł się tramwaj (19,6% opinii), a kolejne, niemal identyczne noty, zyskały taksówka (16,4%) i rower z wypożyczalni (16,1%). Szczegółowe zestawienie procentowe opinii turystów polskich i zagranicznych prezentuje rysunek 9.

Poza odpowiedziami przedstawionymi na rysunku w ankietach pojawiały się jeszcze inne przykłady dobrych rozwiązań w mieście:

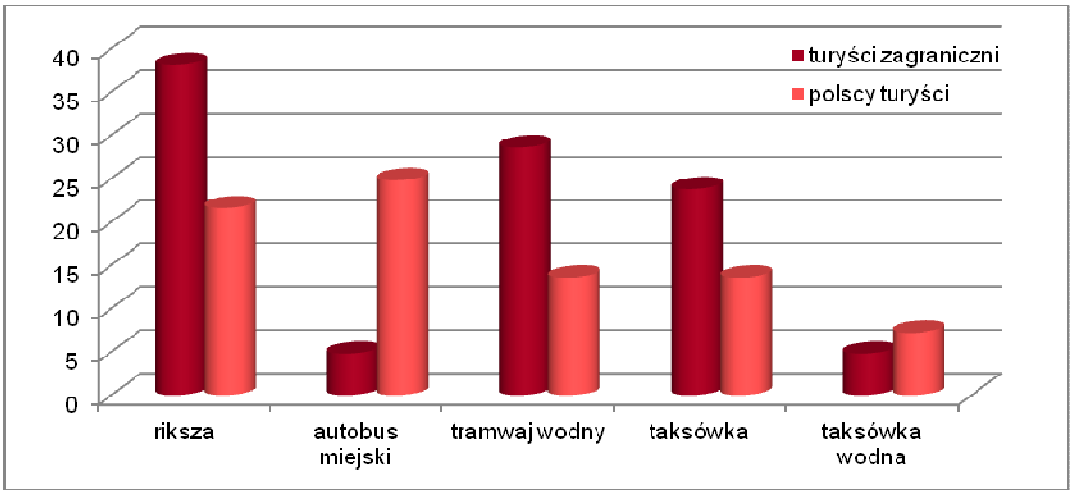
- obwodnica,
- ronda,

- parkingi,
- ścieżki piesze,
- ścieżki rowerowe,
- kombinacja autobusów i taxi, i in.



Rys 9. Najlepiej funkcjonujące rozwiązania komunikacyjne w Szczecinku według miejsca pochodzenia turystów (% opinii)

Podobnie, poproszono turystów o wskazanie najgorszych rozwiązań w Szczecinku i tu jako przykłady złych rozwiązań pojawiły się środki transportu, które w poprzednim pytaniu były oceniane pozytywnie. Zanotowano jednak większe rozbieżności w opiniach turystów z Polski i zagranicy. Zdecydowanie najgorzej oceniono riksze, które głównie głosami obcokrajowców zajęły niechlubną, pierwszą pozycję (24% negatywnych opinii respondentów), na drugim miejscu, głosami polskich turystów uplasował się autobus miejski (21%), a na trzecim i czwartym, znowu głównie za sprawą turystów z zagranicy, tramwaj wodny (16%) i taksówki (15%). Co dziwne, to właśnie wśród tej drugiej grupy było najwięcej zwolenników zarówno riksz, jak i taksówek, które zajęły pierwsze i drugie miejsce w ocenie atrakcyjności tych środków transportu.[3]



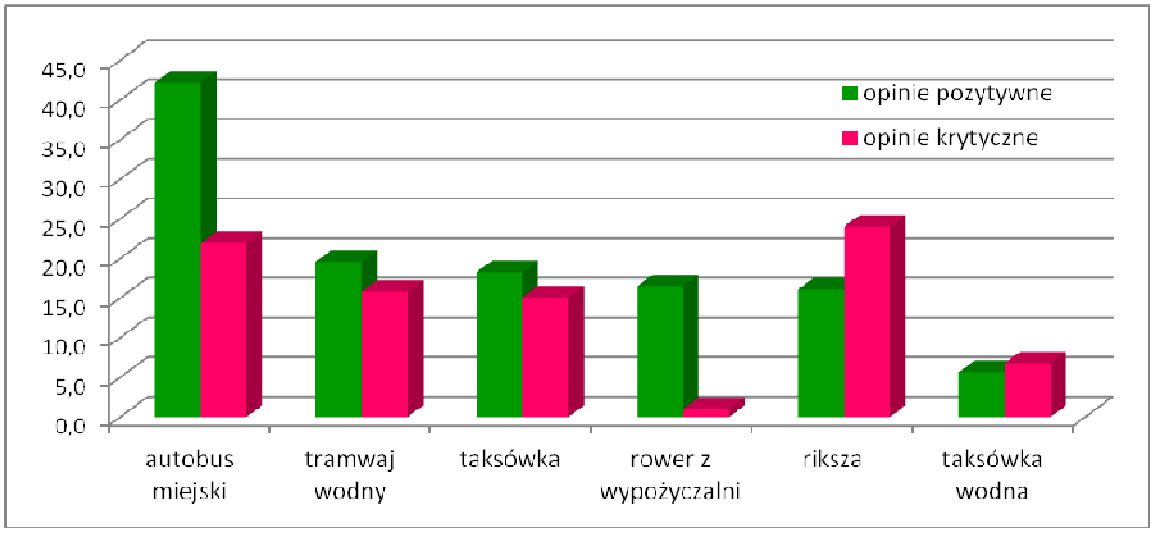
Rys 10. Najgorzej funkcjonujące rozwiązania komunikacyjne w Szczecinku według miejsca pochodzenia turystów (% opinii)

Wśród innych przykładów najgorzej funkcjonujących rozwiązań transportowych w Szczecinku pojawiały się też:
- złe oznakowanie ważnych miejsc (dla turystów),
- za wąskie drogi,
- brak rond,
- korki uliczne,
- brak sygnalizacji świetlnej,
- busy prywatne,
- złe usytuowanie przystanków,
- rower z wypożyczalni,

[3] Por. rys. 8.

– ścieżki rowerowe i ich oznakowanie.

Jak wynika z powyższych danych, duża część czynników wskazywana była przez turystów zarówno jako przykład najlepiej funkcjonującego rozwiązania w mieście, jak też najgorszego. Zestawiając pozytywne i negatywne opinie zaobserwować można, że w przypadku autobusów komunikacji miejskiej, dobre opinie dwukrotnie przewyższają te złe. Natomiast w ocenie roweru z wypożyczalni, z wyjątkiem dwóch negatywnie oceniających go osób, wszystkie pozostałe wymieniające ten środek transportu osoby podawały go jako przykład dobrego rozwiązania komunikacyjnego. Inne, powtarzające się i wśród krytycznych, i wśród pozytywnych wskazań, opinie w zasadzie niemal się równoważą (rysunek 11).



Rys. 11. Zestawienie najlepiej i najgorzej funkcjonujących rozwiązań transportowych w Szczecinku w opinii turystów (% opinii)

Na podstawie zaprezentowanego zestawienia stwierdzić można, że tak, jak różni są turyści, różne ich oczekiwania co do satysfakcjonującego wypoczynku i różny sposób spędzania czasu w odwiedzanym miejscu, tak różna jest też ocena i stopień zadowolenia z poszczególnych rozwiązań transportowych oferowanych przez Szczecinek. Warte odnotowania jest jednak, iż w większości przypadków pozytywne zdanie przeważa nad negatywnymi odczuciami. Na gorszą ocenę taksówek wodnych ma być może wpływ fakt, iż nisko oceniono poziom ich dostępności.[4] Interesującym zjawiskiem jest również ocena riksz. Zostały one uznane (zwłaszcza wśród turystów zagranicznych) za najbardziej atrakcyjne w Szczecinku, jednak równocześnie za najgorzej funkcjonujące. Być może jest to ważna informacja dla zarządcy (Szczecineckiej Lokalnej Organizacji Turystycznej), że sama pomysł uruchomienia kursów rikszami jest trafiony, lecz potrzebne są zmiany organizacyjne w ich funkcjonowaniu.

Z przeprowadzonych badań płynie jeszcze jedna konkluzja – wprowadzane w ramach projektu *CIVITAS* rozwiązania postrzegane są pozytywnie. Mimo zastrzeżeń, wszystkie oceniane środki transportu uzyskały noty powyżej średniej. Turyści w swoich komentarzach podkreślają że miasto jest ładne, ciekawe, przyjazne turystom i warte odwiedzin. Te opinie znalazły swoje odzwierciedlenie w obserwowanym w ostatnich latach rozwoju rynku usług turystycznych w mieście i wzroście zainteresowania turystów Szczecinkiem. Jak wynika z przedstawionych w niniejszym artykule badań, rozwiązania transportowe realizowane w ramach projektu *CIVITAS RENAISSANCE* mają w tym swój niewątpliwy udział.

5. WNIOSKI

Na podstawie zaprezentowanych wyników badań ewaluacyjnych realizowanych na potrzeby *CIVITAS RENAISANCE*, na jednej z grup docelowych projektu – turystach, postawić można następujące wnioski:

- wśród wykorzystywanych przez turystów środków transportu niekwestionowane pierwsze miejsce zajmuje samochód;
- wraz ze wzrostem liczby środków transportu, z których korzystali w czasie pobytu w Szczecinku turyści, rośnie wykorzystanie środków związanych z rekreacją (tramwaj, rower, riksza);
- turyści z zagranicy wykazują większe niż Polacy zainteresowanie środkami transportu pełniącymi rolę atrakcji turystycznej;
- wszystkie wdrażane w ramach projektu działania związane z funkcjonowaniem określonych środków transportu w mieście oceniono na poziomie powyżej średniej;
- polscy turyści są bardziej krytyczni niż obcokrajowcy w ocenie wykorzystywanych środków transportu w Szczecinku;

[4] Por. rys. 6.

- większość podawanych przykładów rozwiązań transportowych w mieście oceniana jest przez respondentów zarówno dobrze, jak i źle, jednak łączne zestawienie wyników wskazuje, że większość turystów ocenia je pozytywnie, jedynym wyjątkiem są riksze, w większości ocenione negatywnie;
- wśród przykładów pozytywnych rozwiązań transportowych w mieście występuje zgodność poglądów turystów polskich i z zagranicy. Za najlepsze rozwiązania uznali oni przede wszystkim autobus, a następnie tramwaj wodny, taksówki i rower z wypożyczalni;
- wśród przykładów negatywnych istnieją zasadnicze różnice w poglądach turystów obu grup. Turyści polscy narzekają zwłaszcza na autobus miejski (24% negatywnych opinii), gdy obcokrajowcy szczególnie krytycznie oceniają riksze (36%), a autobus krytykuje niewielu z nich (4% opinii);
- wśród zebranych opinii zaobserwowano sprzeczność pomiędzy wysoką oceną atrakcyjności riksz dokonaną przez turystów z zagranicy i równocześnie najwyższą liczbą wskazań riksz, jako przykładu złego rozwiązania transportowego w mieście. Jest to sygnał dla zarządcy (SzLOT),że powinien on przeanalizować to zjawisko w celu znalezienia powodów takiej rozbieżności.

6. BIBLIOGRAFIA

[1] Bank Danych Lokalnych, http://www.stat.gov.pl/bdl.
[2] http://www.bip.szczecinek.pl/.
[3] *Polska na weekend. Przewodnik turystyczny*, Bielsko-Biała, Pascal 2009.
[4] http://www.civitas.eu.
[5] *Zarządzanie projektem europejskim*, pod red. M. Trockiego i B. Gruczy, PWE, Warszawa 2007.
[6] *Deliverable n. D4 – PART 1, Draft Evaluation Report*, RENAISSANCE - Testing Innovative Strategies For Clean Urban Transport For Historic European Cities, by NEA.
[7] *Deliverable D4 – PART 2, Draft Evaluation Plan*, RENAISSANCE - Testing Innovative Strategies For Clean Urban Transport For Historic European Cities by L. Pickup, G. Parkhurst, P. Dimitrov, N. Krstanoski, S. Cassidy, A. Boguski.
[8] Grzeszczyk T. A.: *Metody oceny projektów z dofinansowaniem Unii Europejskiej*, Placet, Warszawa 2006.