

Marzena Wanagos

Usługi tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej jako efekt współpracy samorządu terytorialnego w województwie pomorskim

Ekonomiczne Problemy Usług nr 56, 305-314

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Marzena Wanagos¹

USŁUGI TRAMWAJU WODNEGO PO ZATOCE GDAŃSKIEJ JAKO EFEKT WSPÓLPRACY SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO W WOJEWÓDZTWIE POMORSKIM

Streszczenie

Od czterech lat w sezonie letnim uruchamiane są tramwaje wodne pełniące funkcję komunikacji wodnej i atrakcji turystycznej Zatoki Gdańskiej. Tramwaje wodne pływają między przystaniami w Gdańsku, Gdyni, Sopocie, Jastarni i Helu. Projekt ten powstał z inicjatywy władz samorządów województwa pomorskiego. Popularność rejsów jest bardzo wysoka. Z usług tramwaju wodnego korzystają zarówno turyści, jak i mieszkańcy regionu. Z perspektywy czasu aktualnym problemem wydaje się próba oceny inicjatywy oraz usług tego środka transportu.

Wprowadzenie

Dostępność komunikacyjna Półwyspu Helskiego jest bardzo ograniczona, a w celu jej poprawy oraz stworzenia większych możliwości dla odwiedzających uruchomione zostały morskie połączenia z Trójmiasta na półwysep. Samorządy wchodzące w skład metropolii gdańskiej dokładają wszelkich starań, aby system komunikacji tramwajów wodnych pełnił atrakcyjną oraz alternatywną formę dla transportu samochodowego oraz kolejowego.

Tramwaj wodny to mały statek śródlądowy lub portowy przewożący ludzi pomiędzy kilkoma (kilkunastoma) przystaniami na stałej trasie i według określonego rozkładu jazdy. Uruchomione rejsy po Zatoce Gdańskiej odbywają się katamaranami napędzanymi silnikami. Katamaran jest dwukadłubowcem, czyli statkiem wodnym posiadającym dwa kadłuby. Są one umieszczone równolegle względem siebie i połączone pokładami. Katamarany budowane są w przeróżnych rozmiarach od wielkich jednostek oceanicznych po małe o długości nieprzekraczającej 5 metrów. Mogą być to zarówno jednostki silnikowe, jak i napędzane żaglami albo wiosłami. Zaletą katamaranu jest duża stateczność początkowa i możliwość osiągnięcia znacznie większych prędkości niż porównywalnej wielkości statki jednokadłubowe. Katamaran

¹ Marzena Wanagos – dr, Katedra Handlu i Usług, Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa, Akademia Morska w Gdyni.

ma również większą odporność na wywracanie przez burzę. Sprawia to, że komfort i poczucie bezpieczeństwa podróżnych są znacznie wyższe².

Pierwsze rejsy odbyły się w maju 2007 roku. Cieszą się one dużym powodzeniem ze względu na niską cenę biletu, komfort i czas podróży. Stały się morską atrakcją Trójmiasta. Celem niniejszego opracowania była próba zaprezentowania i oceny projektu, który jest efektem współpracy samorządów. W opracowaniu wykorzystano informacje z Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego oraz badanie ankietowe przeprowadzone w listopadzie 2009 roku wśród mieszkańców Trójmiasta, którzy korzystali z usług tramwajów wodnych.

Intencja uruchomienia tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej

Władze samorządowe obszarów położonych nad Zatoką Gdańską już od wielu lat borykały się z problemami transportu pasażerów między aglomeracją trójmiejską a Mierzeją Helską. Ograniczenia przestrzenne rozwoju komunikacji lądowej skłaniały ku szukaniu nowych rozwiązań i wykorzystania akwenu Zatoki Gdańskiej. Uruchomienie tramwaju wodnego miało głównie przesłanki:

- ekologiczne – ochrony półwyspu przed nadmiernym ruchem samochodowym,
- społeczne – stworzenie możliwości taniego transportu w relatywnie krótkim czasie,
- gospodarcze – aktywizacja turystyczna i wycieczkowa Półwyspu Helskiego, ale przede wszystkim wzrost konsumpcji usług w Trójmieście i południowej części województwa.

Wzmożony ruch turystyczny na Półwysep Helski w sezonie letnim powoduje liczne utrudnienia dla mieszkańców tej części województwa. Komunikacja drogowa pozostawia wiele do życzenia. Jediną drogą prowadzącą na półwysep jest droga wojewódzka nr 216, która często nazywana jest jako „road to hell”, czyli droga do piekła. W sezonie letnim jest bardzo zakorkowana i pokonanie niecałych 100 km z Gdańska zajmuje kilka godzin. Z założenia główną funkcją tej drogi jest wewnętrzna obsługa mieszkańców w zakresie dostępności do dróg wyższej rangi oraz obsługa gospodarki rolnej, i nawet jej przebudowa i poszerzenie w ostatnich latach nie sprostało ciągle narastającemu ruchowi samochodowemu.

Alternatywą dla ruchu samochodowego jest linia kolejowa na trasie Gdynia – Hel. Niestety pociągi kursują rzadko, są zatłoczone, a podróż staje się uciążliwa i niewygodna. Niejednokrotnie z trudem można wejść do składu, zwłaszcza wsiadając w miejscowościach pośrednich, a więc jedynie podróżni wsiadający w Helu bądź w Gdyni, czyli na stacjach początkowych, zagwarantowane mają miejsca siedzące, inni z reguły muszą podróż przebyć na stojąco.

² J. Miotke-Dzięgiel, *Turystyka morską*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2002, s. 33.

Co sezon półwysep odwiedzają licznie turyści, co niesie za sobą poważne skutki związane również z niekontrolowanymi inwestycjami nawet na terenach chronionych, między innymi na wydmach, jak również bezpośrednio przy brzegu. Powstają nowe pensjonaty, ale niestety bez zapewnienia odpowiednich miejsc parkingowych, co powoduje, że goście przybywający na półwysep parkują samochody na każdym wolnym obszarze, nie zastanawiając się, czy mogą tam zostawić samochód na dłuższy czas. Dewastacja mierzei postępuje z każdym rokiem i jest coraz bardziej widoczna, więc ograniczenie do minimum ruchu kołowego jest koniecznością³.

Od kilku już lat władze apelują, aby wybierający się samochodem na półwysep turyści zostawiali swoje auta przed wjazdem na ten narażony na zniszczenie obszar. Część proponowanych zmian wymaga dużego nakładu finansowego, inne wiążą się ze zmianą przepisów prawa, co nie jest łatwym posunięciem. Istnieją również takie, do których realizacji nie potrzeba wielkich nakładów, a jedynie dobrych chęci urzędników, którzy podjęliby się odpowiednich działań. Do takich działań należy między innymi egzekwowanie przez władze przepisów związanych z parkowaniem. Pracownicy urzędów, którzy zobowiązani są do dbania o ochronę brzegów, czyli między innymi pracownicy Urzędów Morskich, Parku Krajobrazowego czy Lasów Państwowych powinni posiadać prawo do egzekwowania przepisów, a więc do wystawiania mandatów osobom łamiącym przepisy, ponieważ jedynie ustne pouczenie nie zawsze wystarcza. Należałoby również zadbać o to, aby zaczęto precyzyjnie przestrzegać przepisów prawa budowlanego. Od właścicieli prywatnych kwater, pensjonatów oraz innych obiektów turystycznych powinno się bezapelacyjnie wymagać, aby przy budynku zapewniona była odpowiednia liczba miejsc parkingowych. Bardzo ciekawą propozycją jest stworzenie systemu elektronicznego polegającego na umieszczeniu na najbardziej zatłoczonej trasie Trójmiasto – Hel w sezonie letnim tablic, które informowałyby kierowców o aktualnych warunkach na drodze. W ostatnich latach wybudowano także nowe ścieżki rowerowe, które dają możliwość dość sprawnego poruszania się po półwyspie.

Kolejną z przesłanek uruchomienia tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej było również zwiększenie konsumpcji na usługi proponowane zarówno na półwyspie (mieszkańcy i osoby przebywające czasowo w Trójmieście i okolicach chętniej podróżują do Jastarni czy Helu korzystając z gastronomii i atrakcji turystycznych), jak i w Trójmieście i okolicach (turyści przebywający na półwyspie mają możliwość odbycia wielu atrakcyjnych wycieczek).

Wszelkie inicjatywy chroniące Półwysep Helski i dotyczące poprawy dostępności komunikacyjnej wymagają ścisłej współpracy władz samorządu terytorialnego regionu. Tramwaj wodny jest inicjatywą wymagającą ich zaangażowania finansowego

³ T. Jednorął, *Wybrane zagadnienia ekorozwoju Półwyspu Helskiego i Zatoki Puckiej*, Wyd. Instytutu Morskiego, Gdańsk – Szczecin 1993, s. 7.

i organizacyjnego, dającą efekty w postaci poprawy jakości życia mieszkańców i jakości pobytu turystów.

Organizacja usług tramwaju wodnego na Półwysep Helski⁴

Pomysł powstania projektu usług tramwaju wodnego, a więc wodnego połączenia, jakim jest rejs na trasie z Gdyni do Jastarni oraz na Hel, narodził się we wrześniu 2005 roku podczas zorganizowanego przez gdyński samorząd spotkania burmistrzów i wójtów gmin położonych nad Zatoką Gdańską (tj. Gdyni, Helu, Jastarni, Kosakowa, Pucka i Władysławowa) z udziałem wicemarszałka województwa. Spotkanie dotyczyło m.in. projektu tanich, regularnych połączeń wodnych, czyli tramwajów wodnych.

Powstała wówczas koncepcja dwóch projektów realizowanych już przez cztery lata. Pierwszy projekt to projekt miast: Gdyni, Helu i Jastarni oraz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego. Drugi to projekt miast: Gdańska, Sopotu, Helu oraz Urzędu Marszałkowskiego.

Organizatorem pierwszego projektu jest Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, który w celu szybszej i przyjemniejszej podróży na Półwysep Helski w sezonie letnim uruchamia połączenia wodne. Gdyńskie tramwaje wodne to dwa katamarany Żeglugi Gdańskiej, z których każdy może przewieźć jednorazowo ponad 450 pasażerów i 50 rowerów. Gdyńskie tramwaje kursują na trasach: 520 – Gdynia-Hel i 530 – Gdynia-Jastarnia. Kursują one regularnie, niezależnie od pogody, przez całe wakacje szkolne (koniec czerwca, lipiec i sierpień). Zainteresowanie tą formą letniego podróżowania jest bardzo duże.

Projekt finansowany jest przez samorządy Gdyni, Helu, Jastarni oraz samorząd regionalny województwa pomorskiego. Koszt projektu wynosi około 3,5 mln zł. Linie obsługiwane są przez dwa katamarany Żeglugi Gdańskiej: MS Rubin i MS Opal. Dodatkowym udogodnieniem i atrakcją związaną z podróżą tramwajem wodnym jest kursujący z dworca głównego PKP do przystani tramwaju w Gdyni piętrowy autobus linii 050, przewożący pasażerów bezpłatnie.

Organizatorem rejsów drugiego projektu – tramwajów wodnych między Helem a Sopotem i Gdańskiem – jest Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku. Przedsięwzięcie to finansowane jest przez samorząd województwa pomorskiego, samorządy Gdańska, Sopotu, Helu i Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska. Koszt uruchomienia sezonowej linii wodnej na Hel wynosi około 1,6 mln zł.

Tramwaj kursuje od połowy czerwca do połowy września, na trzech trasach: F1 – Gdańsk-Hel, F2 – Sopot-Hel, F3 – Gdańsk-Sopot (linia nieaktywna w 2009 roku), F4 – Gdańsk-Sobieszewo (obszar administracyjny miasta Gdańska – linia uruchomiona w 2009 roku). Linie na tych trasach obsługiwane są przez statki Żeglugi Gdańskiej: „Ewa”, „Smilte” i „Marina”. Obsługę wszystkich wodnych połączeń po

⁴ Opracowano na podstawie informacji z Departamentu Gospodarki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego w Gdańsku.

przeprowadzeniu postępowania przetargowego powierzono Żegludze Gdańskiej Sp. z o.o. Transport wodny tramwajów odbywa się po akwenu Zatoki Gdańskiej i Zatoki Puckiej.

Bardzo ważnym atutem jest fakt skrócenia podróży na Półwysep Helski. Tramwajem wodnym podróż z Gdyni na Hel trwa jedynie jedną godzinę, natomiast do Jastarni katamaran pokonuje drogę wodną w czasie jednej godziny i piętnastu minut. Rejs tramwajem na trasie Sopot – Hel trwa półtorej godziny, a na trasie Gdańsk – Hel jedną godzinę i pięćdziesiąt minut. Jest to zdecydowanie krócej niż podróż na tych trasach samochodem bądź koleją.

Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku zlikwidował w 2009 roku linię Gdańsk – Sopot, na prośbę władz Sopotu, ze względu na oszczędności w budżecie, ponieważ funkcjonowanie połączeń na tej trasie przynosiło największe straty. Mimo tego zapowiadane jest uruchomienie nowego połączenia tramwaju wodnego do Nowego Portu i na Westerplatte.

Realizując program ograniczenia w miesiącach letnich ruchu samochodowego na drogach wiodących na Półwysep Helski oraz ograniczenia emisji spalin, samorząd województwa pomorskiego w sierpniu 2007 roku postanowił dofinansować przewozy pasażerskie organizowane drogą morską pomiędzy Gdańskiem, Sopotem i Helem oraz Gdynią, Jastarnią i Helem. W tym celu wygospodarowano w budżecie środki na udzielenie miastom Gdańsk i Gdynia pomocy finansowej w łącznej wysokości 700000 zł z przeznaczeniem na wsparcie lokalnego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych regularnego transportu wodnego po akwenu Zatoki Gdańskiej i Zatoki Puckiej (tzw. tramwaj wodny)⁵.

W usługach tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej wykorzystuje się katamarany, ponieważ: ich właściwości jako obiektów pływających – duża powierzchnia pokładu – umożliwia korzystne rozplanowanie statku do celów funkcjonalnych oraz stwarza dogodne warunki jako platforma ładunkowa. Istotną zaletą katamaranu są też jego dobre właściwości morskie⁶.

Usługi tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej w opinii mieszkańców Trójmiasta

Celem osiągnięcia sukcesu przez organizację oferującą usługi powinno być działanie formowane według określonych potrzeb klienta. Zadowolenie klienta weryfikuje, czy dany produkt jest pożądany i potrzebny na rynku. Klient również może zwrócić uwagę na ewentualne niedoskonałości produktu, a organizator ma informację, co w produkcie powinien modyfikować. Niestety badań dotyczących opinii tramwaju wodnego nie prowadzi żaden z podmiotów współorganizujących ten projekt.

⁵ Załącznik nr 1 do Uchwały nr 705/63/07 Zarządu Województwa Pomorskiego z dnia 28.08.2007 r.

⁶ M. Krzyżanowski, I. Redman, Z. Sójka, *Żegluga morska 2000. Tendencje przemian*, Wyd. Morskie, Gdańsk 1980, s. 209.

W niniejszym opracowaniu podjęto próbę oceny usług tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej. Celem tego badania było uzyskanie informacji o trafności podjętych działań i zebraniu sugestii o ewentualnych możliwościach poprawy oferowanych usług. Kluczową rolę w ocenie usług odgrywa klient, który ocenia jakość świadczonych usług, a stopień jego zadowolenia stanowi ważny wskaźnik. Usługa jest oceniana z pewnego pulapu spełnionych (lub nie) oczekiwań klienta. Przed skonsumowaniem usługi klient wyobraża sobie usługę jako⁷:

- idealną, która byłaby tą wymarzoną i najlepszą, jaką można sobie wyobrazić,
- pożądaną, która jest atrakcyjna i konsument oczekuje, aby ją otrzymać,
- zasłużoną (akceptowaną), którą konsument za określoną cenę powinien otrzymać,
- minimalną, która zazwyczaj ma niższy standard od oczekiwanego, ale główny cel wynikający z rdzenia produktu został zrealizowany.

W trakcie nabywania usługi konsument porównuje, jakie miał oczekiwania odnośnie do pozyskiwanej usługi, a co faktycznie otrzymał. Wówczas jego subiektywne odczucia dotyczące usługi, które pojawiają się w trakcie jej konsumowania, dostarczają pełnego obrazu postrzeganej jakości danej usługi. Ważne jest więc, aby opinia o produkcie była w miarę możliwości zobiektywizowana. Jedną z metod badawczych stosowanych w usługach i dających możliwość obiektywizacji jest metoda ankietowa, którą wykorzystano w niniejszym opracowaniu.

Badanie zostało zrealizowane wśród 230 respondentów, którzy mieszkają w Trójmieście i korzystali z usług tramwaju wodnego. Ankieta była przeprowadzona drogą internetową – wysłana do osób znajdujących się w bazie danych przeprowadzającej badania (dobór przypadkowy – elementem celowej weryfikacji bazy było jedynie miejsce zamieszkania na terenie Trójmiasta oraz korzystanie co najmniej jeden raz z usług tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej). Wysłano 334 e-maile, uzyskano 230 wypełnionych ankiet. Ankieta zawierała 8 pytań, z czego 7 to pytania zamknięte, a jedno otwarte dotyczące zgłaszanych przez respondentów sugestii poprawy oferty usług.

Celem ankiety było uzyskanie informacji dotyczących opinii na temat usług tramwaju wodnego na Półwysep Helski. Ankieta składa się z dwóch części. Pierwsza (5 pytań) obejmuje pytania, które pozwoliły na uzyskanie od respondenta informacji, ile razy płynął tramwajem wodnym, na jakiej trasie i w jakim celu, a także czy inicjatywa realizacji projektu tramwaju wodnego (w tym dofinansowania ze środków publicznych) jest przez niego pozytywnie postrzegana. Jedno z pytań umożliwiło określenie czynników oraz stopnia, w jakim wpływają na wybór tramwaju wodnego jako środka transportu. Natomiast druga część ankiety (3 pytania) składa się z pytań ściśle związanych z odczuciami ankietowanych po odbytym rejsie oraz ze spostrzeżeniami

⁷ A. Kucińska, *Ocena zadowolenia klienta jako element analizy skuteczności systemu zarządzania jakością*, „Zarządzanie Przedsiębiorstwem” 2009, nr 1.

dotyczącymi ceny i jakości obsługi. Odpowiedzi uzyskane z drugiej części ankiety mogą posłużyć w celu poprawy niektórych elementów związanych z usługami tramwaju wodnego. Metryczka ankiety składa się z czterech pytań, mających na celu określenie wieku ankietowanych, ich płci oraz wykształcenia, a także miejsca zamieszkania.

Pierwsze pytanie ankiety miało na celu określenie, ile razy respondent płynął tramwajem wodnym. Pytanie to zostało zadane w taki sposób, aby sklasyfikować respondentów pod względem liczby odbytych rejsów. Wyniki pozwalają na ocenę liczebności poszczególnych grup. Spośród ankietowanych 38% odpowiedziało, że płynęło tramwajem wodnym tylko jeden raz, 40% natomiast płynęło 2-3 razy. Znacznie mniej, bo jedynie 18% respondentów zaznaczyło, że tramwajem płynęło 4-10 razy. Osoby, które płynęły powyżej 10 razy, stanowią najmniejszą grupę ankietowanych – jedynie 4%.

Pytanie drugie zostało zadane ankietowanym, aby zbadać ich upodobania co do trasy rejsu tramwajem wodnym. Respondentom przedstawiono do wyboru cztery relacje tramwaju wodnego. Pytanie cechowało się możliwością wielokrotnego wyboru co pozwalało uzyskać rzeczywisty obraz obieranych rejsów. Najczęściej wybieraną trasą rejsu tramwaju wodnego według badania jest trasa Gdynia – Hel – Gdynia, którą wybrało aż 59% ankietowanych, często wybierana jest również trasa Gdynia – Jastarnia – Gdynia. Wybór tras z/do Gdyni może być skutkiem faktu, iż znaczna większość ankietowanych mieszka na terenie Gdyni (62%). Najmniejsze zainteresowanie ma trasa Sopot – Hel – Sopot, co również może być odzwierciedleniem bardzo małej liczby respondentów mieszkających w Sopocie (8%).

Zamiarem kolejnego, trzeciego pytania było zbadanie, w jakim celu przeważnie respondenci podróżują tramwajem wodnym na Półwysep Helski. W pytaniu tym w domyśle założono, że rola tramwaju wodnego zostaje uproszczona do roli środka transportu i respondenci określają charakter podróży na podstawie celu, jakiemu ma ona służyć. Zdecydowana większość badanych, ponieważ aż 95%, zaznaczyła, że podróżuje tramwajem wodnym w celach turystycznych/wycieczkowych, w celach służbowych tylko 5%. Należy zauważyć, że tramwaje wodne kursują tylko w okresie letnim, co sprzyja uprawianiu turystyki i rekreacji na półwyspie.

Pytanie czwarte dotyczyło czynników wpływających na wybór tramwaju wodnego jako środka transportu. W ankiecie wśród czynników znalazły się: atrakcyjność podróży drogą wodną, atrakcje Półwyspu Helskiego, komfort podróży (czas, brak tłoku, świeże powietrze), zakres i jakość usług na katamaranie, dostępność biletów, pogoda, możliwość transportu roweru. Respondent zaznaczał przy każdej odpowiedzi symbolem (cyfrą) stopień uwzględniania danego czynnika przy decyzji podróży (1 – nie biorę pod uwagę, 2 – w małym stopniu biorę pod uwagę lub 3 – w dużym stopniu biorę pod uwagę). Na podstawie wyników można stwierdzić, że czynnikiem najbardziej wpływającym na wybór tramwaju wodnego jako środka transportu jest pogoda – aż 75% odpowiedzi w ocenie na poziomie 3. Jest to zrozumiałe, ponieważ podczas ładnej

pogody frekwencja jest znacznie wyższa niż kiedy wieje silny wiatr bądź pada deszcz. Brzydka pogoda wiąże się również z utrudnionym wypoczynkiem i zwiedzaniem miejsca docelowego, czyli Półwyspu Helskiego. Czynnikiem, który w dużym stopniu wpływa na wybór tramwaju wodnego, jest również atrakcyjność podróży drogą morską – tę odpowiedź zaznaczyło 49% osób w ocenie na poziomie 3. Już sama podróż tramwajem jest atrakcją turystyczną, rejs statkiem po morzu może być niezapomnianą przygodą, na co wskazują odpowiedzi ankietowanych. Spośród czynników branych w małym stopniu pod uwagę najczęściej zaznaczane były: komfort, jakość usług oraz dostępność biletów. Najmniej znaczącym aspektem dla respondentów jest transport rowerów, który został wskazany aż przez 42% badanych jako czynnik nie brany pod uwagę. Wynika to z faktu, że osoby z rowerem stanowią mniejszą część podróżujących tramwajem. Helska ścieżka rowerowa jest dużą atrakcją turystyczną, która stała się bardziej dostępna dla mieszkańców Trójmiasta za sprawą uruchomionego tramwaju wodnego i możliwości taniego transportu roweru na półwysep. Mimo że ten czynnik został podany jako najmniej istotny, to jednak aż 58% respondentów bierze go pod uwagę.

Odpowiedzi na pytanie piąte, odnoszące się do trafności podjętej inicjatywy uruchomienia tramwaju wodnego nie pozostawiają wątpliwości, że polityka samorządów w tym zakresie jest słuszna. 100% ankietowanych poparło działania samorządów związane z tramwajem wodnym, wszyscy zgodzili się z dofinansowaniem inicjatywy z pieniędzy publicznych i co za tym idzie obniżeniem kosztów biletów (podróż katamaranem konkurencyjnych linii jest czterokrotnie droższa).

Zadaniem respondentów podczas odpowiedzi na szóste pytanie ankiety było wypowiedzenie się na temat ceny biletów za rejs tramwajem wodnym. Pytanie to dawało możliwość wyboru jednej z pięciu odpowiedzi w pięciostopniowej skali od ceny bardzo niskiej przez niską, odpowiednią, wysoką do bardzo wysokiej. Większość badanych, ponieważ aż 68%, określiła, że cena za rejs tramwajem wodnym jest odpowiednia. Wysoka cena za rejs jest dla 22% ankietowanych, natomiast bardzo wysoka jedynie dla 2%. 8% respondentów uważa, że cena rejsu jest niska. Ceny biletów na tramwaj wodny są jednym z czynników przyciągającym potencjalnego klienta, ponieważ są bardzo konkurencyjne w stosunku do innych środków transportu, są tańsze nawet od transportu kolejowego (pociąg osobowy). Cena na przykład za rejs z Gdyni do Helu wynosi 12,00 zł (bilet normalny) – bilet kolejowy na tej trasie kosztuje 13,00 zł.

Pytanie siódme dotyczyło oceny jakości obsługi personelu tramwaju wodnego. W kwestionariuszu ankiety podano elementy usług tramwaju wodnego oraz skalę ich oceny przez respondenta. Wśród elementów ocenie podlegały: jakość obsługi personelu, czystość, usługi gastronomiczne i poczucie bezpieczeństwa. Skala oceny tych elementów to od 1 do 6, gdzie 1 oznaczało najniższy stopień zadowolenia, a 6 najwyższy.

Zdecydowana większość respondentów (84%) odpowiedziała, iż jakość obsługi personelu tramwaju wodnego jest powyżej oceny 4, a 10% osób oceniło na 6 punktów,

a więc najwyżej. Nikt nie ocenił jakości obsługi na poziomie 1, a jedynie 6% osób zaznaczyło, że obsługa jest na poziomie 2 i 3 punktów. Ocena czystości wypadła trochę gorzej. Aż 72% dało ocenę poniżej 3 punktów i tylko 12% 5 i 6 punktów. W ocenie usług gastronomicznych ankietowani oceniali usługi bufetu, gdyż jest to jedyny punkt gastronomiczny na katamaranie. Okazuje się, że z bufetu, który znajduje się na pokładzie tramwaju wodnego, korzysta mało osób, gdyż aż 43% pominęło ten punkt w swojej ocenie. Na podstawie pozostałych odpowiedzi jedynie 12% ankietowanych odpowiedziało, że bufet zaspokaja ich wymagania w stopniu wyższym niż 5 punktów, nieco więcej – 21% – zaznaczyło, że nie zaspokaja ich potrzeb – ocena na poziomie 1. Takie wyniki mogą wskazywać, że podróżni na stosunkowo krótkiej trasie nie potrzebują dostępu do punktu spożywczego bądź zaopatrują się w przekąski przed podróżą, a nie bezpośrednio na statku. Niskie zainteresowanie bufetem ze strony klientów może być również wynikiem ubogiej oferty bufetu. Respondenci nie narzekali na bezpieczeństwo. Podczas podróży czuli się bezpiecznie (88% oceniło na 5 i 6 punktów poczucie bezpieczeństwa). Nikt nie dał najniższej wartości oceny (1 punkt).

Kolejne pytanie miało na celu pozyskanie informacji związanych z możliwymi zmianami w ofercie usług tramwaju wodnego. Było to pytanie otwarte i respondenci w dowolny sposób wypowiadali swoje sugestie i spostrzeżenia. Reasumując ich odpowiedzi, należałoby podać następujące uwagi i grupy problemów:

1. Ankietowani wskazywali wielokrotnie, że według nich sprzedaż biletów oraz ich rezerwacja powinna być dostępna przez Internet. Dziś większości zakupów można dokonać za pośrednictwem Internetu i jest zrozumiałe, że konsumenci oczekują takiej możliwości. Zaznaczenie tej kwestii w ankietach z pewnością spowodowane było faktem, że badanie przeprowadzone było drogą elektroniczną, więc respondenci to osoby aktywnie wykorzystujące Internet.
2. Respondenci stwierdzili również, że bilety są dostępne w zbyt małej liczbie punktów sprzedaży, jedynie w kilku wyznaczonych miejscach w Trójmieście.
3. Wiele wypowiedzi dotyczyło sugestii, aby posiadacze biletu metropolitalnego mieli możliwość na jego podstawie podróżować tramwajem wodnym. Aktualnie władze samorządowe nie zdecydowały się na to, gdyż podróż tramwajem wodnym uważają za atrakcję sezonową. Dopisanie do biletu metropolitalnego usługi tramwaju wodnego mogłoby znacznie ograniczyć dostęp turystów i okazjonalnych wycieczkowiczów do korzystania z tramwaju.
4. Następną sugestią respondentów dotyczyła skrócenia czasu podróży, co w ich spostrzeżeniach wydaje się możliwe.
5. Ankietowani wyrażali swoją opinię również na temat częstotliwości rejsów. Sugerowali zwiększenie liczby rejsów, co mogłoby poprawić ich dostępność. Obecnie rezerwacji dokonywać trzeba kilka dni przed rejssem.

Podsumowując przeprowadzone badanie, można stwierdzić, że inicjatywa uruchomienia usług tramwaju wodnego po Zatoce Gdańskiej jest pozytywnie postrzegana przez mieszkańców Trójmiasta. Stanowi dużą atrakcję regionu. Oferowane

usługi oceniane są dość wysoko, a sugestie udoskonalenia oferty skierowane są głównie na dostępność i organizację zakupu biletów.

Podsumowanie

Jednym z największych problemów Półwyspu Helskiego jest ograniczona dostępność komunikacyjna, zwłaszcza w okresie letnim. W celu poprawy dostępności oraz stworzenia większych możliwości dla odwiedzających uruchomione zostały morskie połączenia między Trójmiastem a półwyspem. Uruchomione rejsy tramwajem wodnym mają swoje uzasadnienie z przyczyn ekologicznych, społecznych i gospodarczych. Połączenia te mogły być uruchomione na skutek współpracy władz samorządu terytorialnego z terenu województwa pomorskiego – gmin położonych nad Zatoką Gdańską oraz samorządu regionalnego. Inicjatywa jest współorganizowana i współfinansowana przez te samorzady. Trafność tego projektu potwierdza opinia mieszkańców Trójmiasta w przeprowadzonym badaniu ankietowym.

SERVICES OF WATER TRAM ON THE GULF OF GDANSK AS A RESULT OF THE COOPERATION OF LOCAL GOVERNMENT IN THE POMERANIAN PROVINCE

Summary

For four years, during the summer season there are water trams on the Gulf of Gdansk, serving as a communications and local tourist attractions. Trams operate between water harbors in Gdansk, Gdynia, Sopot, Hel and Jastarnia. This project is an initiative of the local authorities, the Pomeranian Voivodeship. The popularity of these cruises is very high. Both tourists and inhabitants of the region use services of the water tram. From a time perspective, the current problem seems to be an attempt to evaluate this initiative and the services rendered by this mean of transport.