



**RAPORT**

**CZY JEŹDZIMY NA GAPE?**

<b>1. O raporcie</b>	<b>5</b>
<b>2. Korzystanie z komunikacji miejskiej</b>	<b>6</b>
<b>3. Powody rezygnacji z komunikacji miejskiej</b>	<b>8</b>
<b>4. Czy kasujemy bilety</b>	<b>10</b>
<b>5. Dlaczego nie kasujemy biletów</b>	<b>12</b>
<b>6. Konsekwencje braku biletu</b>	<b>14</b>
<b>7. Jak działa kara za brak biletu</b>	<b>18</b>
<b>8. Jakość usług i cena biletów w komunikacji miejskiej</b>	<b>20</b>
<b>9. Czego oczekujesz od komunikacji</b>	<b>22</b>
<b>10. Komentarz</b>	<b>24</b>

## **Raport Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA**

Opracowanie: IMAS International

Wrocław, wrzesień 2012 r.

Egzemplarz bezpłatny



**JEŹDŹĄC BEZ BILETU  
MOŻESZ DOJECHAĆ DO KRD!**



**1**

**O raporcie**

# O raporcie

Czy jeździmy bez biletów? Czy widzimy związek pomiędzy kasowaniem biletów, a infrastrukturą komunikacyjną, dlaczego zdarza się nam jeździć na gapę, a także jak działa na nas wystawiony mandat?

Na zlecenie Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA firma badawcza IMAS International sp. z o.o. opracowała kompleksowy raport zgłębiający zachowania pasażerów komunikacji miejskiej. W badaniu wzięła udział reprezentatywna grupa mieszkańców Polski w wieku 18-54 lata.

Krajowy Rejestr Długów BIG SA to najdłużej funkcjonujące na polskim rynku biuro informacji gospodarczej. Swoją działalność rozpoczęło 4 sierpnia 2003 r. Zajmuje się przyjmowaniem, przechowywaniem oraz udostępnianiem informacji i danych o dłużnikach. Informacje te dostarczają do rejestru przedsiębiorcy ze wszystkich sektorów gospodarki oraz osoby fizyczne, gminy i instytucje. Misją Krajowego Rejestru Długów jest ochrona przedsiębiorców, gmin, osób prywatnych oraz wszystkich pozostałych podmiotów funkcjonujących na rynku przed niesolidnymi kontrahentami i klientami. Dłużnicy notowani w Krajowym Rejestrze Długów przestają być anonimowi i tracą wiarygodność w kontaktach handlowych.

Krajowy Rejestr Długów przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa finansowego w gospodarce, zarówno poprzez propagowanie rzetelności płatniczej, jak i poprzez liczne programy edukacyjne dla przedsiębiorców i konsumentów, analizy, prezentacje oraz raporty. Jednym z nich jest właśnie ogólnopolskie badanie „Czy jeździmy na gapę?”

Więcej na [www.krd.pl](http://www.krd.pl).



**NIE GAP SIĘ!**

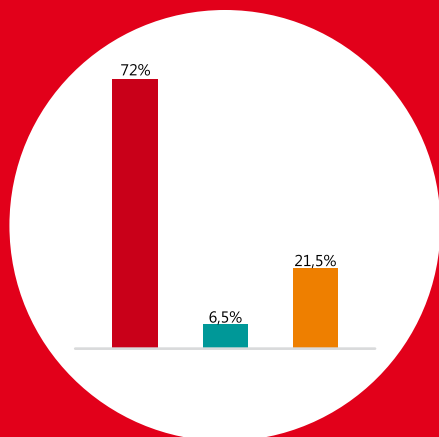




2

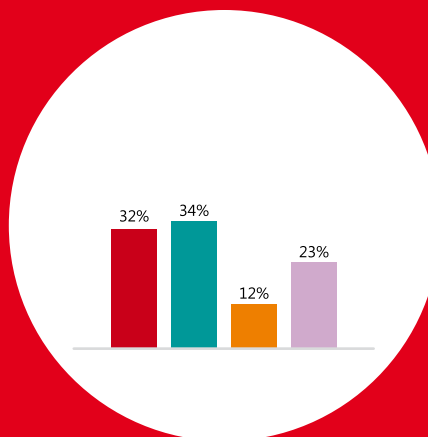
**Korzystanie z komunikacji miejskiej**

Czy korzystasz z komunikacji miejskiej w swoim miejscu zamieszkania lub w innych miejscowościach?



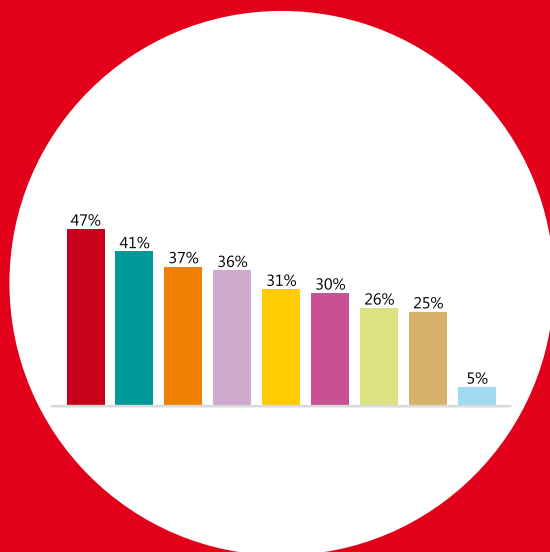
- Tak
- Nie
- Czasami

Jeśli tak / czasami, to jak często?



- Codziennie/ kilka razy dziennie
- Kilka razy w tygodniu
- Raz w tygodniu
- Rzadziej niż raz w tygodniu,

Jeśli tak / czasami, to dlaczego?



- niski koszt przejazdu/ taniej niż samochód
- bliskość/ dobre położenie przystanków
- wysokie ceny paliw
- dogodna siatka połączeń
- podczas jazdy mogą robić coś innego
- nie mam innego wyboru
- jest szybciej i wygodniej niż własnym środkiem transportu
- trudności ze znalezieniem miejsca parkingowego
- inne powody

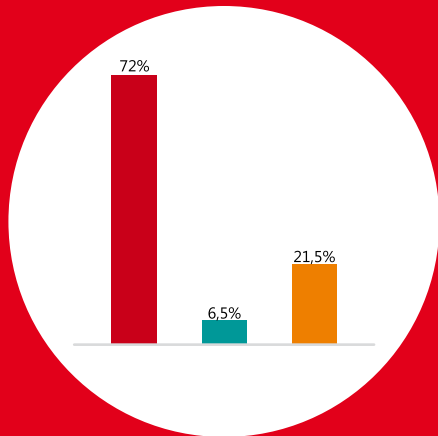
Zdecydowana większość badanych (94%) korzysta z komunikacji miejskiej, 2/3 z nich przynajmniej kilka razy w tygodniu. Najczęstszymi przyczynami korzystania z komunikacji miejskiej są: niższy koszt niż przejazdu samochodem oraz dogodność sieci i przystanków.



3

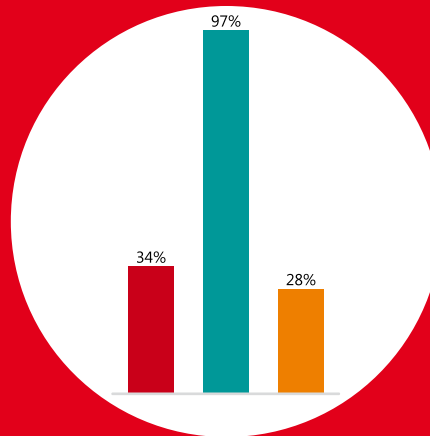
## Powody rezygnacji z komunikacji miejskiej

Czy korzystasz z komunikacji miejskiej w swoim miejscu zamieszkania lub w innych miejscowościach?



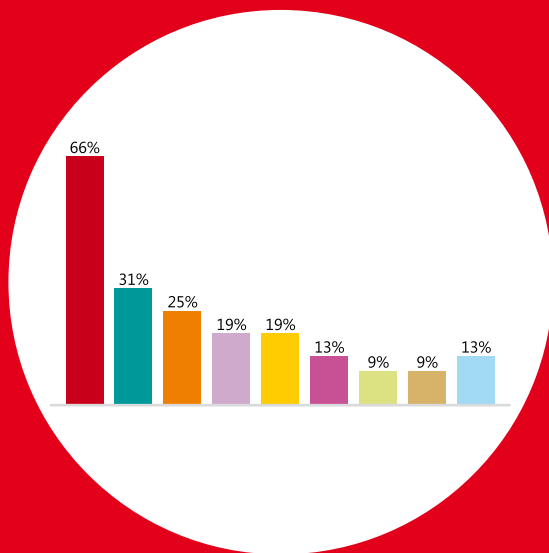
- Tak
- Nie
- Czasami

Jeśli nie, to jakim środkiem lokomocji innym niż komunikacja miejska poruszasz się po mieście/miastach? (nie jeżdżący MPK)



- Pieszo (także rolki)
- Samochód
- Rower

Jeśli nie, to dlaczego?



- Wolę inny środek lokomocji
- W miejscach, gdzie przebywam nie ma komunikacji
- Przejazd trwa za długo
- Nieodpowiednie warunki jazdy - jest brudno, tłoczno, nie ma klimatyzacji
- Nie odpowiada mi siatka połączeń
- Jest zbyt droga
- Wszędzie mam blisko
- Często ma opóźnienia
- Inne powody

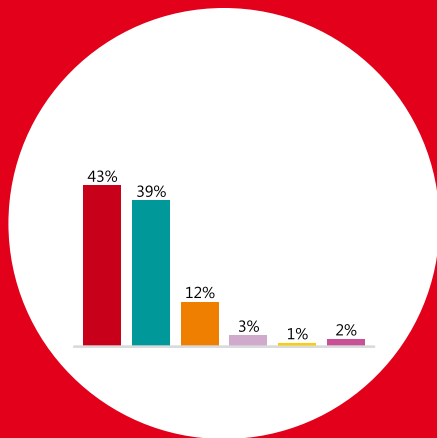




4

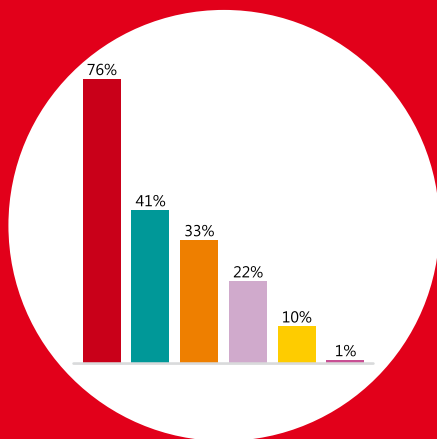
**Czy kasujemy bilety**

Czy wg Ciebie pasażerowie raczej kupują/kasują bilety czy jeżdżą „na gapę”?



- zdecydowanie więcej kupuje/kasuje
- raczej więcej kupuje/kasuje
- równie wielu kupuje/kasuje jak nie kupuje/kasuje
- raczej więcej nie kupuje/kasuje
- zdecydowanie więcej nie kupuje/kasuje
- nie wiem/ trudno powiedzieć

Dlaczego wg Ciebie pasażerowie kupują/kasują bilety?



- Boją się kontrolera, nie chcą płacić kary
- Są uczciwi
- Uważają, że to ich obowiązek
- Są odpowiedzialni – mają świadomość, że wpływy z biletów są inwestowane w poprawę jakości komunikacji, płacą by jeździć wygodnie
- Bilety nie są drogie
- Inne powody

W ocenie społecznej większość pasażerów komunikacji miejskiej kupuje/ kasuje bilety (łącznie uważa tak 82% badanych), 16% badanych uważa, że wielu jednak jeździ „na gapę.” Osoby nie płacące za bilety częściej wyrażają opinię, że jazda „na gapę” dotyczy większości pasażerów (11% w tej grupie vs 4% w całości badanych).

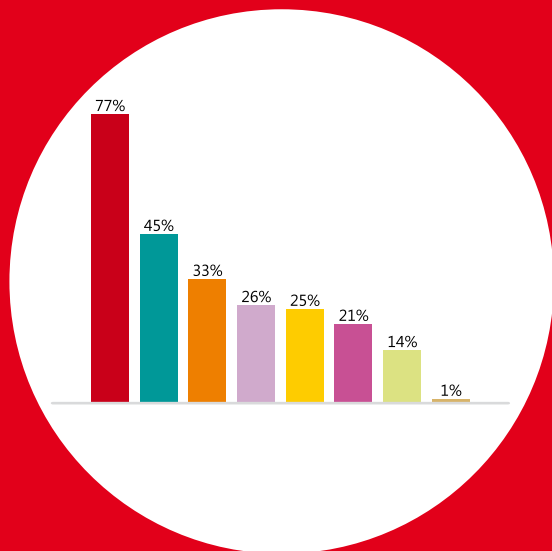
Strach przed kontrolerem sprzyja kupowaniu/ kasowaniu biletów, brak obaw lub liczenie na uniknięcie kontroli – motywuje do jazdy „na gapę”. Pasażerowie płacący za bilet robią to także wg badanych z uczciwości lub poczucia obowiązku. Co piąty badany żywi przekonanie, że takie osoby mają świadomość związku płacenia za bilety i jakości usług komunikacji miejskiej.



5

**Dlaczego nie kasujemy biletów**

## Dlaczego wg Ciebie pasażerowie nie kupują/kasują biletów?



- Liczą na to, że uda im się przejechać bez kontroli
- Szkoda im pieniędzy/ oszczędzają
- Bilety są za drogie/ nie stać ich
- Zapominają kupić bilet/ nie mają jak kupić biletu
- Są uprawnieni do bezpłatnych przejazdów
- Nie chcą płacić za tak niską jakość obsługi
- Często nie mają możliwości skasowania biletu
- Inne powody

Jazda „na gapę” jest w opinii społecznej efektem braku pełnej kontroli, możliwości jej uniknięcia – pasażerowie jeżdżą „na gapę”, bo liczą na to, że unikną kontroli (czyli - krótko – „bo mogą”).

Brak biletu za przejazd komunikacją miejską wg zdecydowanej większości badanych osób, to zatem świadome i intencjonalne zachowanie. Motywowane jest jednak wg nich raczej chęcią zaoszczędzenia na bilecie, niż wyrażaniem swojej negatywnej postawy wobec niskiej jakości usług.

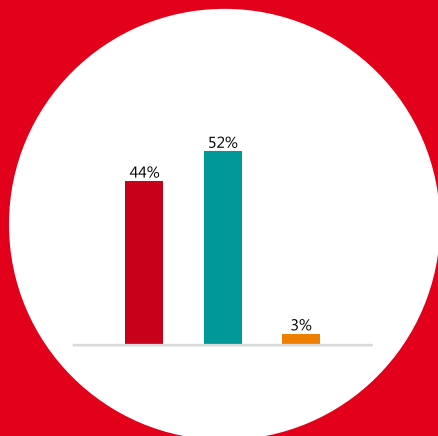
Część badanych usprawiedliwia gapowiczów: zapomnieniem lub problemem w zakupie biletów, czy trudnościami w ich skasowaniu.



6

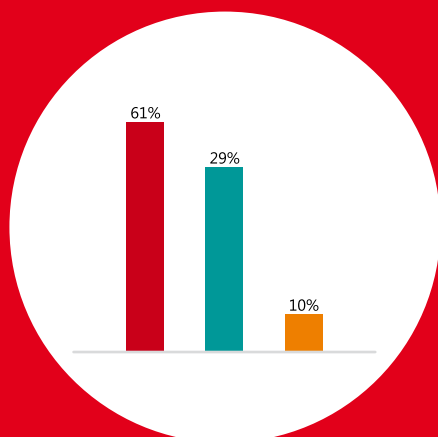
## Konsekwencje jazdy bez biletu

Jeśli nigdy/czasami nie kupujesz/  
kasujesz biletu, to czy zdarzyło ci się  
otrzymać karę za jazdę bez biletu  
w komunikacji miejskiej?



- Nie, nigdy
- Tak, ale sporadycznie
- Tak, wiele razy

Jeśli otrzymałeś (aś) karę, to czy  
zapłaciłeś(aś) za mandat(y)?

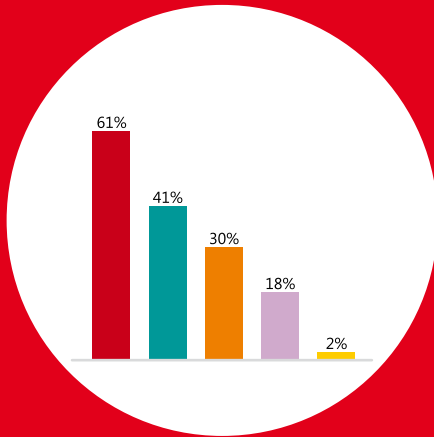


- Tak, za wszystkie
- Tak, za niektóre
- Nie, za żaden

Ok.  $\frac{4}{5}$  jeżdżących  
komunikacją miejską  
deklaruje, że zawsze płaci za  
bilety, 16% robi to czasami.

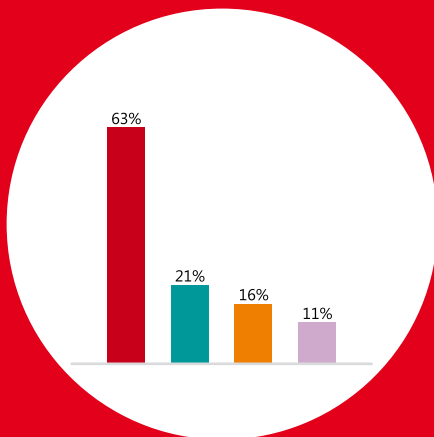
Ok. 18% jeżdżących komunikacją miejską  
deklaruje, że przynajmniej czasami nie  
płaci za bilety. Tłumaczą się najczęściej  
zapominalstwem lub niedostępnością biletu.  
Wielu jednak wprost przyznaje, że robi to,  
bo liczy na brak kontroli (jest to jednak  
ponad dwukrotnie rzadsze niż w ocenie  
innych gapowiczów), czy też w ten  
sposób oszczędza, bo... bilety  
są dla nich zbyt drogie.

## Dlaczego zapłaciłeś(aś) mandat?



- Bałem się konsekwencji związanych z nieuregulowaniem kary za mandat
- Nie chciałem być nieuczciwy
- Uważałem to za obowiązek
- Skorzystałem ze zniżki przy szybkiej spłacie mandatu
- Inne

## Dlaczego nie zapłaciłeś(aś) mandatu?



- Nie mam pieniędzy na opłacenie mandatu
- Dostałem mandat niesłusznie
- Wiedziałem, że nie grożą mi konsekwencje
- Inne

Opłacenie mandatu za jazdę bez biletu to zarówno efekt obaw o konsekwencje nieuregulowania kary, jak też (paradoksalnie) poczucie uczciwości czy obowiązku.

Nie płacący mandatów tłumaczą się głównie brakiem pieniędzy (ok. 2/3 z nich). Co piąty ukarany nie zapłacił kary, bo twierdził, że dostał ją niesłusznie, a co szósty nie obawiał się żadnych konsekwencji czuł groźby.

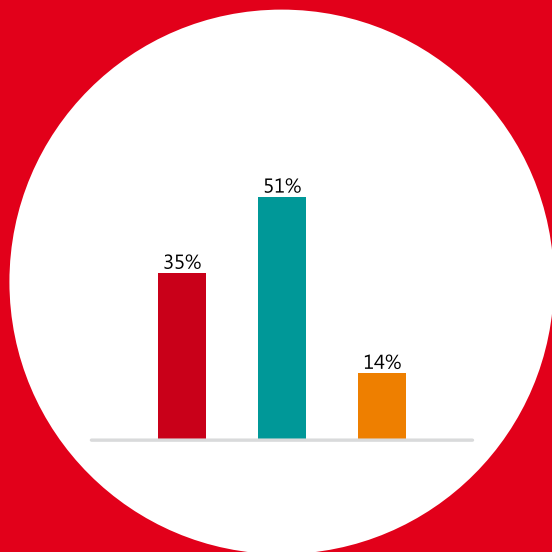


7

**Jak działa kara za brak biletu**



Jeśli otrzymałeś (aś) karę za brak biletu, to czy w Twoim odczuciu ta kara wpłynęła na to, jak podchodzisz do płacenia za bilety?



- Nie, zachowuję się tak samo
- Tak, staram się zawsze mieć bilet
- Tak, staram się unikać kontroli, bardziej się pilnuję

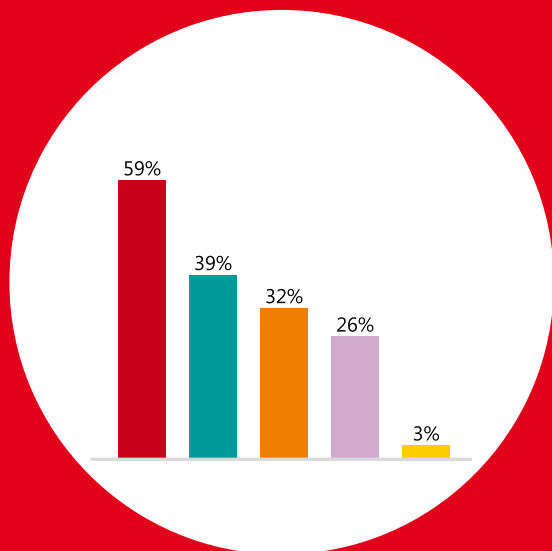
Mandat za jazdę „na gapę” co drugiego ukaranego dyscyplinuje i skłania do kupowania biletów. Ok.  $\frac{1}{3}$  nie zmienia zachowań pod wpływem kary. Na co siódmego ukaranego mandat działa paradoksalnie – nie zaczyna on płacić za bilety, a raczej staje się bardziej wyczulony na kontrolę.



8

## Jakość usług i cena biletów w komunikacji miejskiej

Z którymi z poniższych opinii zgadzasz się?



- Bilety powinny być tańsze, wtedy więcej ludzi płaciłoby za przejazd.
- Gdyby wszyscy płacili za bilety wszyscy jeździlibyśmy wygodniej (wpływy przeznaczone na nowe autobusy i tramwaje, klimatyzację w wagonach)
- To czy płacę za przejazd czy nie, nie ma znaczenia dla ceny biletów. Cena biletów jest ustalana odgórnie i nie ma nic wspólnego z dochodami z przejazdów.
- Gdyby wszyscy płacili za bilety, cena biletu w komunikacji miejskiej byłaby niższa
- Z żadną z nich

Według 59% badanych bilety komunikacji miejskiej są za drogie i to ich cena powoduje, że niektórzy jeżdżą bez biletów.

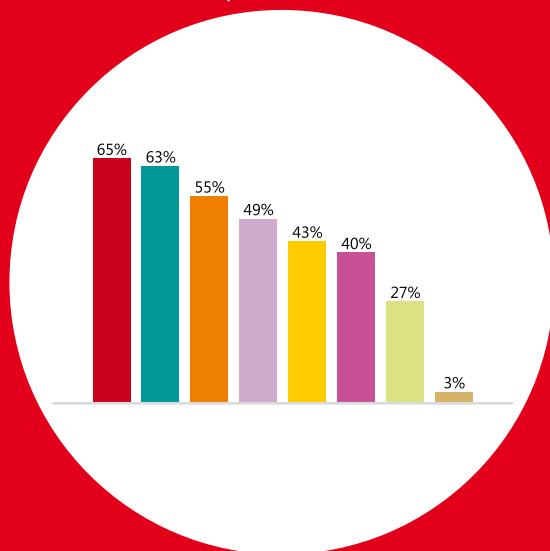
Około  $\frac{1}{3}$  nie widzi związku między ceną biletu, a płaceniem za przejazdy, uważa że ceny są ustalane odgórnie. Znacznie więcej jednak widzi związki między płaceniem za przejazdy, a warunkami oferowanymi w komunikacji miejskiej. 39% sądzi, że przy mniejszej liczbie gapowiczów warunki jazdy w MPK poprawiłyby się, a 26% uważa, że cena biletu byłaby niższa.



9

Czego oczekujesz od komunikacji

Jakie zmiany lub udogodnienia w środkach komunikacji miejskiej chciał(a)byś wprowadzić?



- Klimatyzacja
- Mniejsze zatłoczenie/ większe i nowocześniejsze pojazdy
- Częstsze połączenia
- Rozbudowane siatki połączeń
- Łatwiejszy dostęp do informacji (elektroniczne wyświetlacze)
- Większe bezpieczeństwo (monitoring)
- Lepsza jakość obsługi
- Inne

Najbardziej powszechne oczekiwania wobec komunikacji miejskiej dotyczą klimatyzacji (czemu zapewne sprzyjały upały lata 2012 r.) i zmniejszenia tłoku (tabo-ru o większej pojemności) – zgłasza każde z nich niemal  $\frac{2}{3}$  badanych. Nieco tylko mniej badanych chciałoby większej dostępności przejazdów – częst-szych i bardziej rozbudowanych połączeń.  $\frac{2}{5}$  wskazuje na zwiększenie bezpieczeństwa (monitoring) w środkach komunikacji, co może sugerować, że znaczna część pa-sażerów obecnie ma pewne obawy wsiadając do tram-waju czy autobusu komunikacji miejskiej. Podobnie wielu oczekuje elektronicznych wyświetlaczy z informacjami o przyjazdach. Co czwarty chciałby ogólnie poprawy jakości obsłu-gi ze strony personelu transpor-tu publicznego.



10

## Komentarz

**Adam Łącki**

prezes Zarządu Krajowego Rejestru Długów



W badaniu, które zostało przeprowadzone na zlecenie Krajowego Rejestru Długów we wrześniu 2012 r., do jazdy na gapę przyznało się około 18% pasażerów komunikacji miejskiej. Swoje zachowanie tłumaczyli najczęściej zapominalstwem lub niedostępnością biletów. Jednak aż 36% z nich wskazało, że jeździ bez ważnego biletu licząc na to, że uda im się uniknąć kontroli. 33% przyznało, że w ten właśnie sposób oszczędza pieniądze. Jednak to samo badanie wykazało, że pod względem osiągniętych dochodów gapowicze nie różnią się w istotny sposób od osób kasujących bilety. Zatem to nie brak pieniędzy jest przyczyną niepłacenia za podróż komunikacją miejską.

Przejazdy na gapę znacznie częściej deklarowali mężczyźni niż kobiety. Płeć piękna ma mniejsze skłonności do ryzyka, dlatego do niekasowania biletu przyznało się tylko 39% kobiet. Pośród notowanych w Krajowym Rejestrze Długów gapowiczów również przeważają mężczyźni – stanowią oni 62% wszystkich osób wpisanych do KRD w związku z podróżą komunikacją miejską bez ważnego biletu. Są to najczęściej osoby młode – 69% z badanych osób, które przyznały się do niekasowania biletów jest w wieku 18-35 lat. Dane te również znalazły swoje odzwierciedlenie w statystykach Krajowego Rejestru Długów, gdzie ta grupa wiekowa stanowi prawie 2/3 dopisanych do rejestru. Najliczniej reprezentowaną w KRD grupą gapowiczów są mężczyźni w wieku 26-35 lat (ponad 34% wszystkich gapowiczów).

Nasze badanie wykazało, że 2 razy więcej osób kasuje bilety z obawy przed karą za jego brak, niż dlatego, że widzi związek między ich kupowaniem, a jakością komunikacji miejskiej. Chcemy zmienić ten obraz, pokazać pasażerom, że wpływy z biletów są bardzo istotnym źródłem inwestycji w tramwaje i autobusy, z których korzystają. Dlatego we wrześniu 2012 r. zorganizowaliśmy wraz z Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie oraz Miejskim Przedsiębiorstwem Komunikacji we Wrocławiu happeningi pod hasłem „Nie gap się, bo zostaniesz gapowiczem”. Ich celem było pokazanie tego związku, zgodnie ze znaną zasadą, że lepiej zapobiegać niż karać. Tego dnia we wrocławskich i warszawskich autobusach i tramwajach pojawiły się specjalne grupy składające się z kontrolerów i hostess Krajowego Rejestru Długów. Zespoły te w przyjazny sposób informowały pasażerów o tym, jakie konsekwencje może mieć jazda bez biletu, zarówno dla miejskiej komunikacji, jak i własnej kieszeni.

Akcja spotkała się z dużym zainteresowaniem mediów, jak i podróżujących z hostessami pasażerów.

projekt graficzny, przygotowanie do druku: Wydawnictwo c2/ foto: KR D S.A.





Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA  
ul. Armii Ludowej 21, 51-214 Wrocław, tel. (71) 78 50 410  
e-mail: [pr@krd.pl](mailto:pr@krd.pl)  
[www.krd.pl](http://www.krd.pl)