

# **GENERALNA DYREKCJA DRÓG KRAJOWYCH I AUTOSTRAD**

## **DEPARTAMENT ZARZĄDZANIA SIECIĄ DRÓG**



### **BADANIE SONDAŻOWE DOTYCZĄCE MIEJSC OBSŁUGI PODRÓŻNYCH (MOP), ZLOKALIZOWANYCH PRZY DROGACH SZYBKIEGO RUCHU**

Warszawa, styczeń 2021r.

## I. INFORMACJE OGÓLNE, CEL I ZAKRES BADANIA

W celu analizy aktualnych potrzeb użytkowników dróg, wykorzystując narzędzia komunikacji internetowej, GDDKiA przeprowadziła wśród odbiorców mediów społecznościowych ankietę dot. funkcjonowania Miejsc Obsługi Podróżnych, zlokalizowanych przy drogach szybkiego ruchu.

Koncepcja przeprowadzenia przedmiotowego badania opierała się na zbadaniu preferencji i motywów zatrzymywania się osób deklarujących się jako użytkownicy MOP, weryfikacja jakości i zadowolenia ze świadczonych usług, a także określenie pożądanych i możliwych zmian w zakresie usług dostępnych na MOP.

Wyniki przedmiotowej ankiety zostaną wykorzystane podczas przeprowadzania analiz funkcjonalności oddanych do użytkowania MOP i ich ewentualnej poprawy, a także zostaną wykorzystane w opracowywaniu Projektów Funkcjonalno-Użytkowych dla nowo budowanych MOP.

## SPOSÓB PRZEPROWADZENIA BADANIA

Ankieta została opublikowana w dniu 30 czerwca 2020 roku na oficjalnej stronie GDDKiA oraz na profilu portalu społecznościowego Facebook.

Wyniki badań zostaną wykorzystane przez GDDKiA do analizy programów funkcjonalnych w Miejscach Obsługi Podróżnych zlokalizowanych przy autostradach i drogach ekspresowych zgodnie z oczekiwaniami użytkowników.

Do dnia 7 sierpnia 2020 roku, wpłynęło 1665 wypełnionych ankiet, a jej wyniki zaprezentowane są poniżej.

## II. KLUCZOWE WYNIKI I ANALIZA BADANIA

Do poniższej analizy wyników badania wykorzystano informacje uzyskane od respondentów.

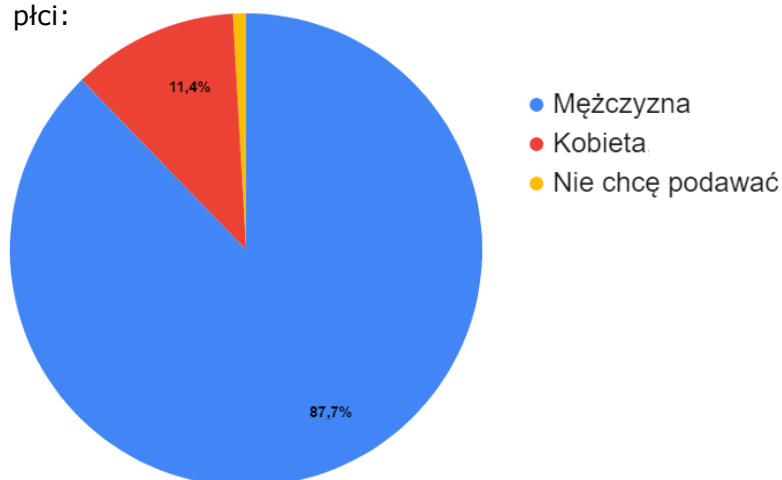
Poniżej przedstawiono skróconą analizę kluczowych elementów przeprowadzonego badania.

### PYTANIA OGÓLNE

#### Pytanie 1

##### Płeć

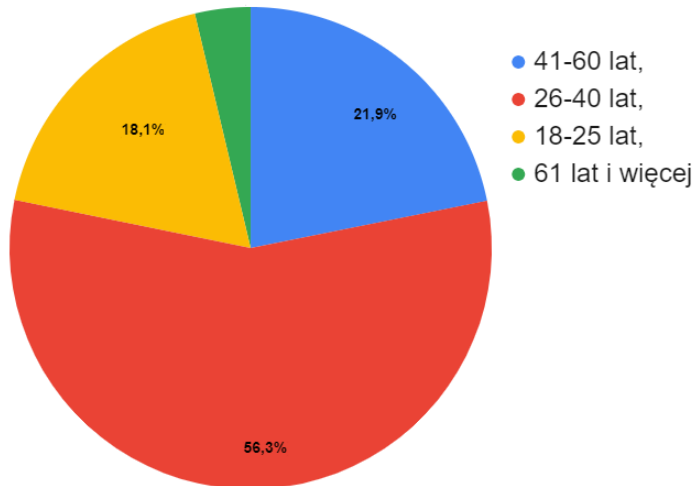
Poniższy diagram wskazuje, że w ankiecie w większości brali udział mężczyźni, bo aż 87,7%, kobiety stanowiły 11,4%, natomiast 0,9 % ankietowanych nie chciało podać swojej płci:



## Pytanie 2

### Grupa wiekowa

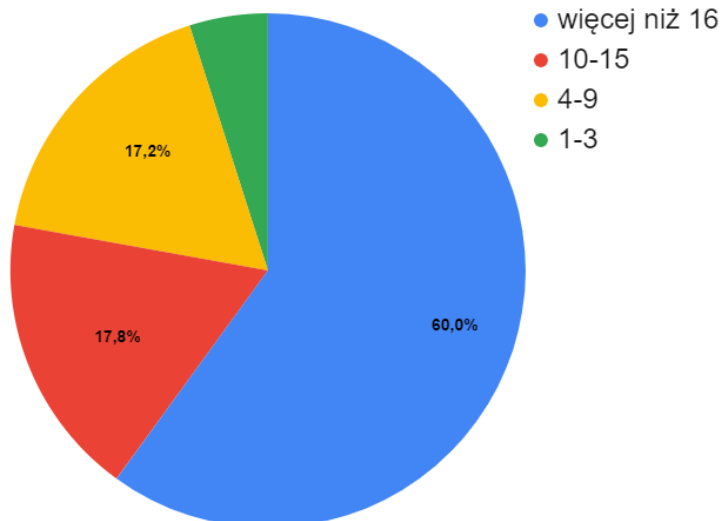
Ponad połowa ankietowanych - 56%, stanowiły osoby w przedziale wiekowym 26-40 lat, 22 % to osoby w wieku 41-60 lat, natomiast 18% osoby w przedziale wiekowym 18-25 lat. Najmniej ankietowanych, bo tylko niecałe 4% stanowiły osoby w wieku 61 i więcej.



## Pytanie 3

### Częstotliwość podróżowania w ciągu roku w trasy dłuższe niż 50 km (nie dotyczy tras dom-praca-dom)?

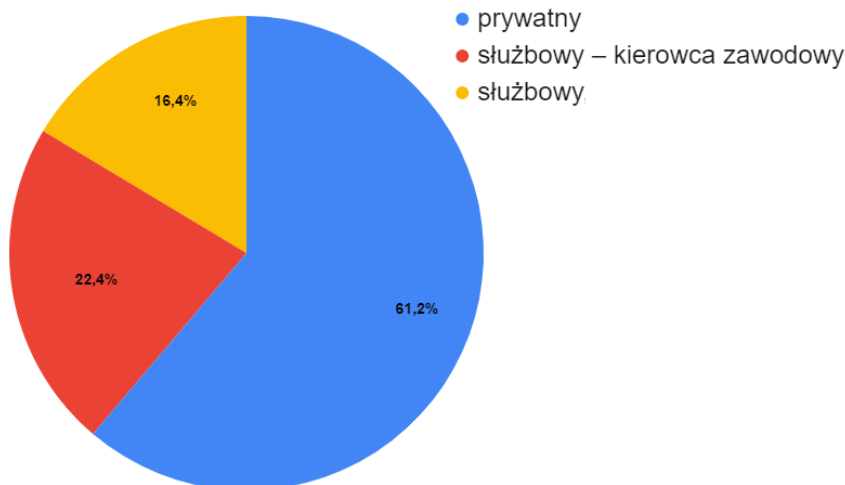
Poniższy diagram wskazuje, że 60% ankietowanych więcej niż 16 razy do roku wyjeżdża w trasy dłuższe niż 50 km, natomiast blisko 18% kierowców wyjeżdża od 10 do 15 razy do roku. Kolejni ankietowani podróżują od 4 do 9 razy w roku i stanowią 17%. Sporadycznie, od 1 do 3 razy do roku, podróżuje blisko 5% ankietowanych.



## Pytanie 4

### Najczęstszy cel tego wyjazdu.

Większość ankietowanych, bo aż 61%, podróżuje w celach prywatnych. Pozostali użytkownicy dróg korzystający z sieci dróg krajowych podróżują w celach służbowych, tj. 16% bądź jako kierowcy zawodowi, tj. 22%.



## KORZYSTANIE Z MOP

### Pytanie 5 Korzystanie z MOP

W przedmiotowym pytaniu ankietowani mieli możliwość zaznaczenia maksymalnie trzech dowolnych odpowiedzi, z możliwością wpisania innej, własnej przyczyny zatrzymywania się na MOP.

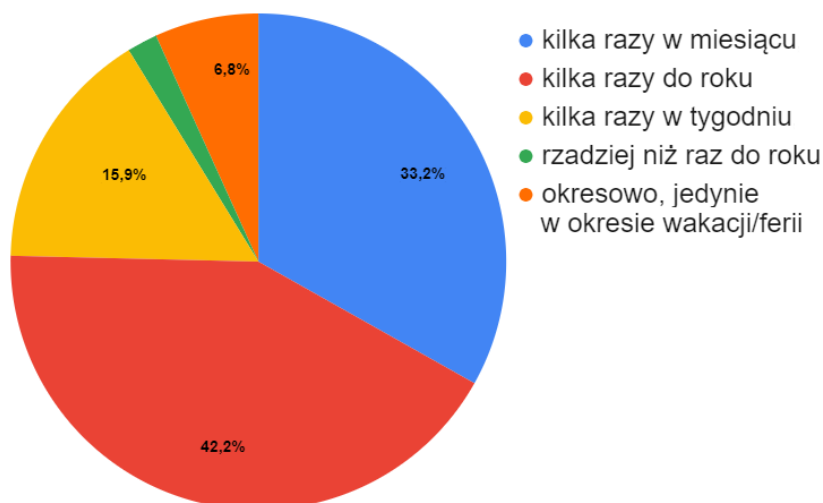
Z przedmiotowej ankiety wynika, że ponad 30% odpowiedzi, jako główny powód zatrzymania się na MOP dotyczy chęci skorzystania z toalety. Na drugim miejscu widnieje potrzeba odpoczynku w podróży, ponad 21%, zaś na trzecim miejscu potrzeba zatankowania pojazdu – 14%.



### Pytanie 6 Częstotliwość korzystania z usług dostępnych na MOP (stacji paliw ze sklepem, gastronomii, itp.) zlokalizowanych przy drogach krajowych/ ekspresowych/ autostradach.

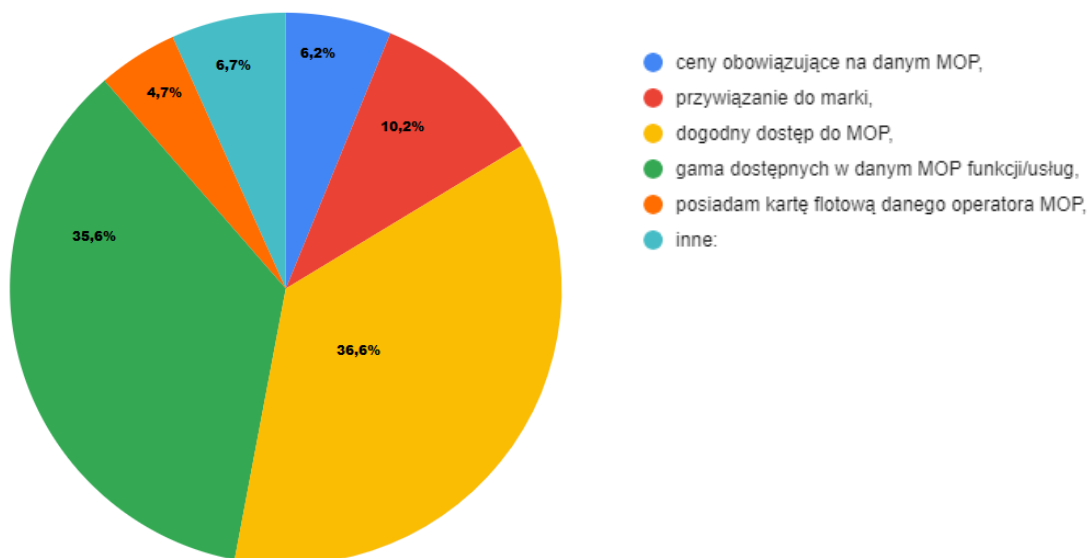
Ponad 42% ankietowanych wskazało, że okresowo korzysta z usług dostępnych na MOP, jedynie w okresie wakacji/ ferii. Odpowiedź w zakresie korzystania z MOP kilka razy

w miesiącu zaznaczyło niewiele ponad 33% użytkowników. Blisko 16% respondentów zaznaczyło, że kilka razy w tygodniu korzysta z usług oferowanych na MOP.



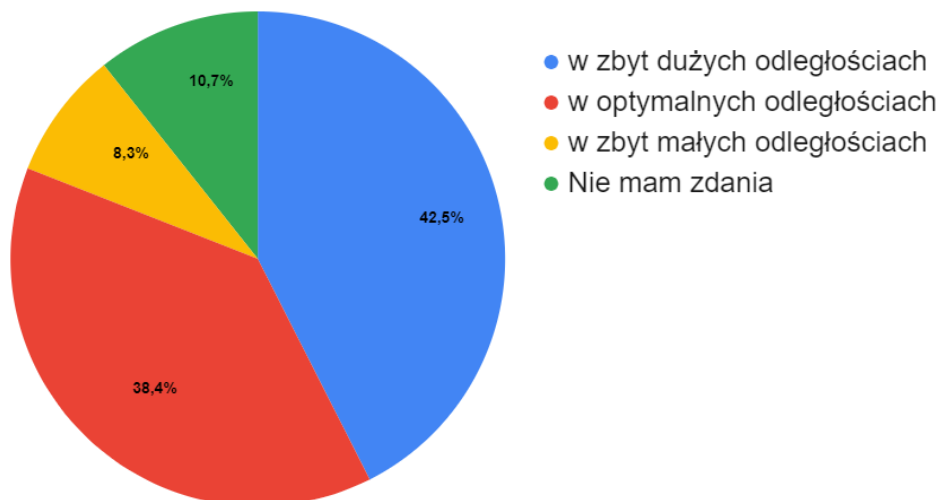
### Pytanie 7 Dlaczego ten konkretny MOP?

Najczęstszym powodem wybierania przez użytkowników konkretnego MOP jest dogodny dostęp – co zaznaczyło ponad 36% osób, a także gama dostępnych w danym MOP funkcji i usług, która jest istotna dla ponad 35% ankietowanych. Przywiązanie do danej marki ważne jest dla 10% użytkowników, zaś kierowanie się cenami obowiązującymi na danym MOP jest istotne tylko dla 6% respondentów. Najmniejsza liczba odpowiedzi została zaznaczona przez użytkowników MOP, którzy posiadają kartę flotową danego operatora na MOP.



## Pytanie 8 Lokalizacja MOP

Zdaniem 42% użytkowników Miejsca Obsługi Użytkowników zlokalizowane są w zbyt dużych odległościach, 38% ankietowanych twierdzi, że MOP usytuowane są w odległościach optymalnych, natomiast blisko 11% nie ma zdania na ten temat.



Zdaniem DZS fakt, iż użytkownicy twierdzą, że istnieje konieczność utworzenia dodatkowych MOP, może być spowodowana tym, iż nowo otwarte odcinki dróg nie są wyposażone jeszcze w MOP (obecnie trwają postępowania przetargowe). Dodatkowo należy wskazać na odcinki takie jak Krzyżowa – Wrocław, na których brak jest infrastruktury spełniającej wymogi MOP.

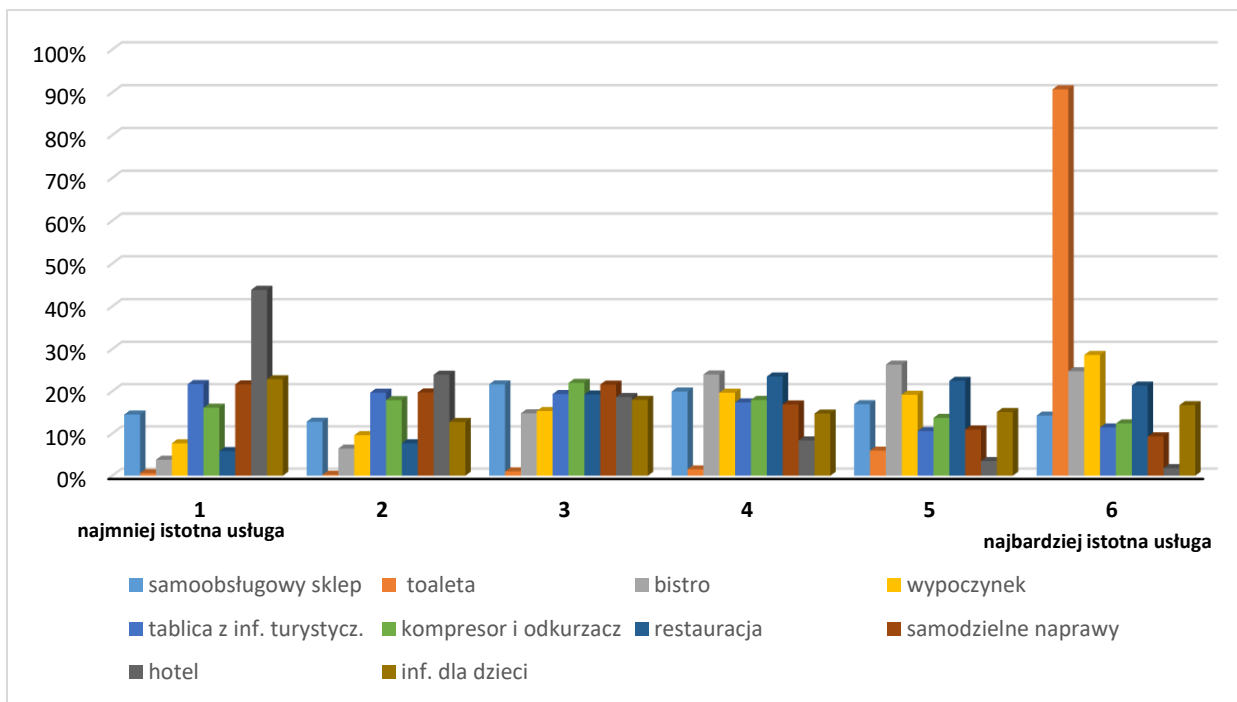
## USŁUGI DOSTĘPNE NA MOP

### Pytanie 9 Klasyfikowanie usług dostępnych na MOP

Ankietowani zostali poproszeni o uporządkowanie i zaznaczenie w skali od 1 do 6, która z usług ich zdaniem jest najbardziej, a która najmniej istotna na MOP (1- oznacza najmniej, a 6 oznacza najbardziej istotną usługę).

Jako najważniejszą z usług dostępnych na MOP, została wybrana możliwość skorzystania z toalety – przedmiotowa odpowiedź, jako wartość „6-najbardziej istotna” została wskazana w 90,7% odpowiedziach. Na drugim miejscu zostało wytypowane bistro w budynku stacji paliw (ciepłe przekąski, kawa, herbata), które z wartością „5” pojawiało się w 26% odpowiedziach. Jako trzecia, istotna usługa na MOP została wytypowana restauracja, która pojawiła się w blisko 24% odpowiedziach, z wartością „4”.

Najmniejszą popularnością cieszy się usługa hotelowa, która widnieje na końcu potrzeb zainteresowania użytkowników i została wytypowana, aż w blisko 44% odpowiedziach z wartością „1-najmniej istotna”.



### Pytanie 10:

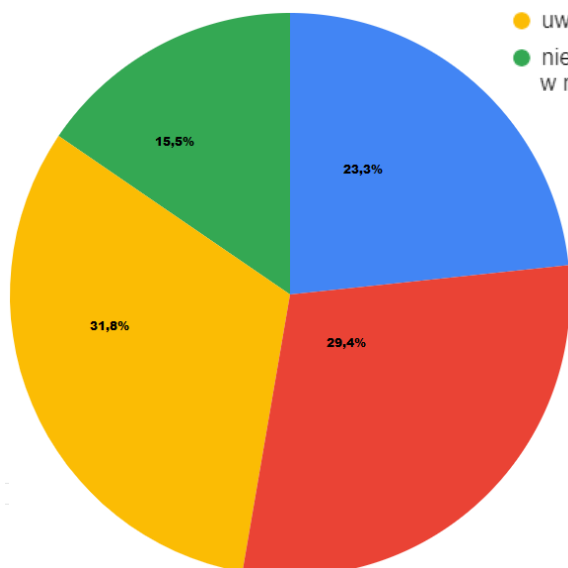
#### Zasadność rozbudowy MOP o dodatkowe strzeżone i płatne miejsca postojowe z możliwością rezerwacji.

Przedmiotowe pytanie było w szczególności skierowane do kierowców pojazdów ciężarowych. Najwięcej odpowiedzi, blisko 32% zostało zaznaczonych, że pomysł o dodatkowych strzeżonych i płatnych miejscach postojowych jest dobrym rozwiązaniem, natomiast użytkownicy nie przewidują regularnego korzystania z takich miejsc.

Niewiele, ponad 29% użytkowników twierdzi, że przewiduje regularne korzystanie z takich miejsc pod warunkiem, że cena za usługi będzie rynkowa.

Brak potrzeby rozbudowy MOP o ww. miejsca postojowe zaznaczyło 23% ankietowanych, zaś 15% twierdzi, że takie miejsca powinny znajdować się niezależnie od MOP.

- nie widzę takiej potrzeby, na MOP czuję się bezpiecznie,
- uważam, że to dobry pomysł, i przewiduję regularne korzystania z takich miejsc. Pod warunkiem, że cena usługi będzie rynkowa.
- uważam, że to dobry pomysł, ale nie przewiduję regularnego korzystania z takich miejsc,
- nie widzę takiej potrzeby, obiekty takie powinny funkcjonować niezależnie od MOP, w niewielkim oddaleniu od głównych ciągów komunikacyjnych,



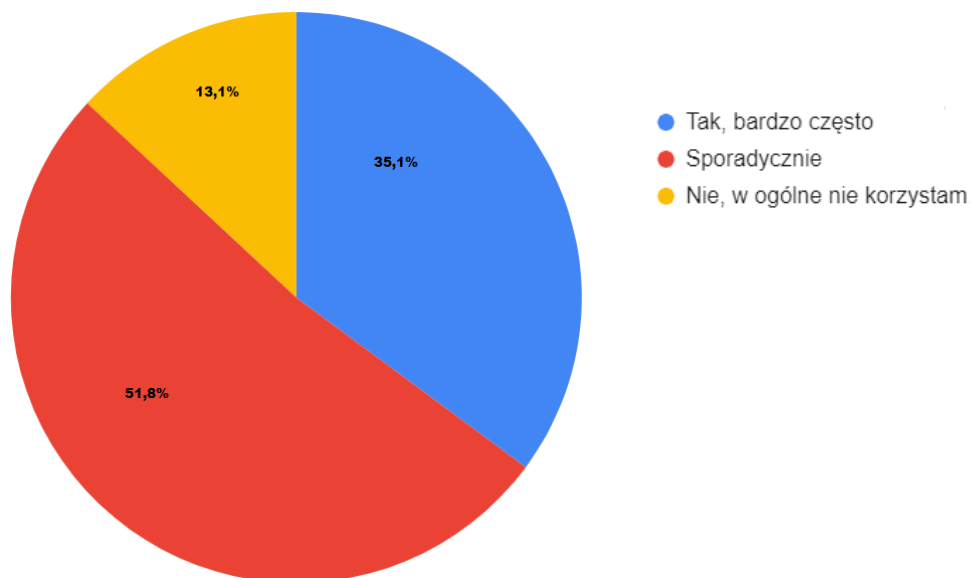
## JAKOŚĆ I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH NA MOP

### Pytanie 11:

#### Korzystanie ze strefy wypoczynkowej na MOP

Użytkownicy zostali poproszeni o wskazanie czy podczas wizyty na MOP (lub osoby z nimi podróżujące) korzystają ze strefy wypoczynkowej tj. placu zabaw, zadaszonych ławek ze stolikami.

Ponad połowa ankietowanych- blisko 52% wskazała, że sporadycznie korzysta ze strefy wypoczynkowej.



### Pytanie 12:

#### Ocena oferty gastronomiczno-handlowej na MOP.

Ankietowani zostali poproszeni o wskazanie czy ich zdaniem oferta gastronomiczno-handlowa jest wystarczająca czy też powinna zostać poszerzona.

Ponad 52% użytkowników MOP jest zdania, że oferta gastronomiczno-handlowa powinna zostać poszerzona, jedynie 35% uważa, że jest wystarczająca, natomiast 12% nie ma zdania w przedmiotowym zakresie.





### Pytanie 12a:

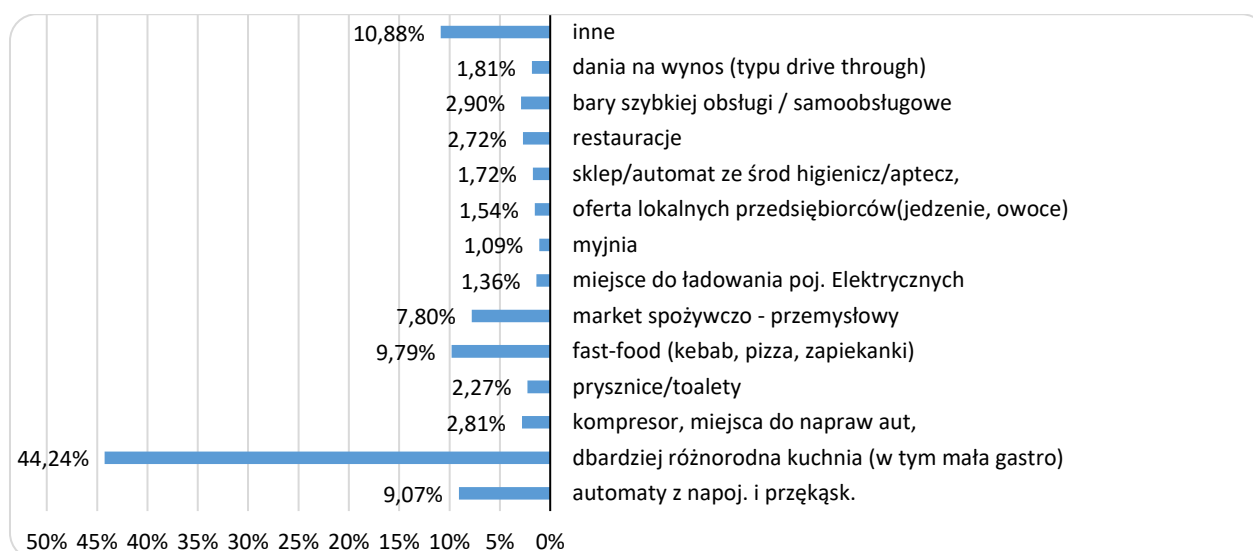
#### Rozszerzenie oferty gastronomiczno-handlowej na MOP? (Pytanie otwarte).

Mając na uwadze fakt, że w odpowiedzi na przedmiotowe pytanie ankietowani mieli możliwość sformułowania własnych odpowiedzi, pozyskane informacje dotyczą nie tylko tego w jakim zakresie oferta gastronomiczno-handlowa powinna zostać poszerzona, ale zawierają również uwagi w innych zakresach funkcjonowania MOP.

Najczęściej, bo aż 44,2% w odpowiedziach pojawiała się informacja o konieczności poszerzenia oferty gastronomicznej tak, aby była bardziej różnorodna, np. poprzez wprowadzenie kuchni tradycyjnej, zdrowej oraz poprzez uruchomienie małej gastronomii czy foodtrucków.

Za poszerzeniem oferty gastronomicznej przemawiają również odpowiedzi ankietowanych w zakresie urozmaicenia obecnej oferty restauracji typu fast-food. Blisko 10% (dokładnie 9,79%) klientów jest za wprowadzeniem do ofert dań tj. pizza, kebab czy zapiekanki).

Zainteresowanie użytkowników w zakresie automatów vendingowych z przekąskami i napojami oscyluje na poziomie 9%.

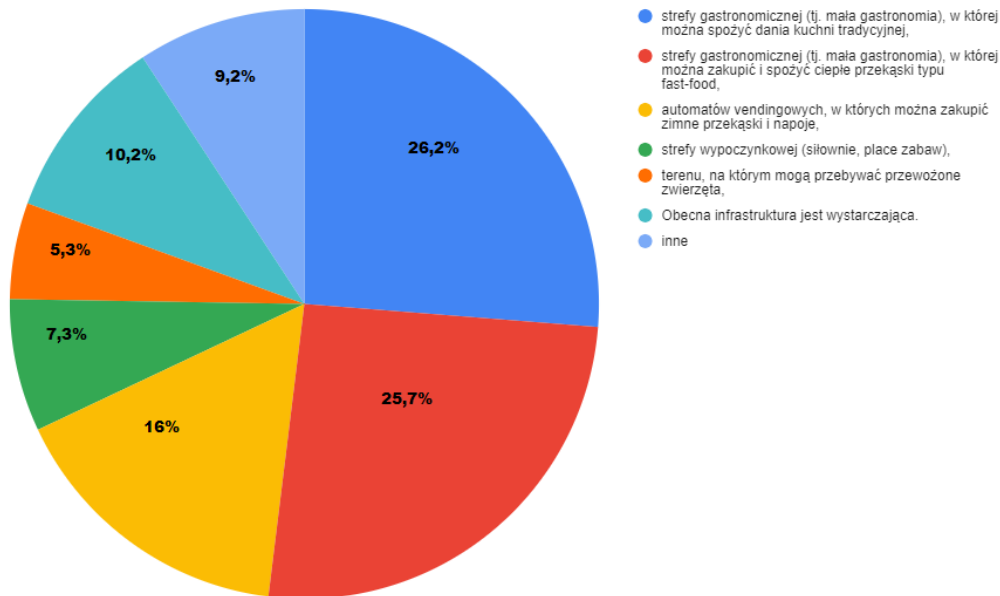


### Pytanie 13:

#### Poszerzenie usług na MOP kat. I.

W przedmiotowym pytaniu ankietowani zostali poproszeni o wskazanie czy ich zdaniem obecna infrastruktura na MOP kat. I jest wystarczająca, czy też powinna zostać poszerzona.

Zdecydowaną większość ankietowanych zaznaczyła, że na MOP powinny zostać utworzone strefy gastronomiczne tj. mała gastronomia, z czego niewiele ponad 26% twierdzi, że powinna to być kuchnia tradycyjna, natomiast blisko 26% jest zdania, iż strefa gastronomiczna powinna oferować ciepłe przekąski typu fast-food. 16% respondentów jest zdania, że powinny zostać utworzone automaty vendingowe z przekąskami i napojami. Jedynie 10% użytkowników twierdzi, że obecna infrastruktura na MOP kat. I jest wystarczająca.

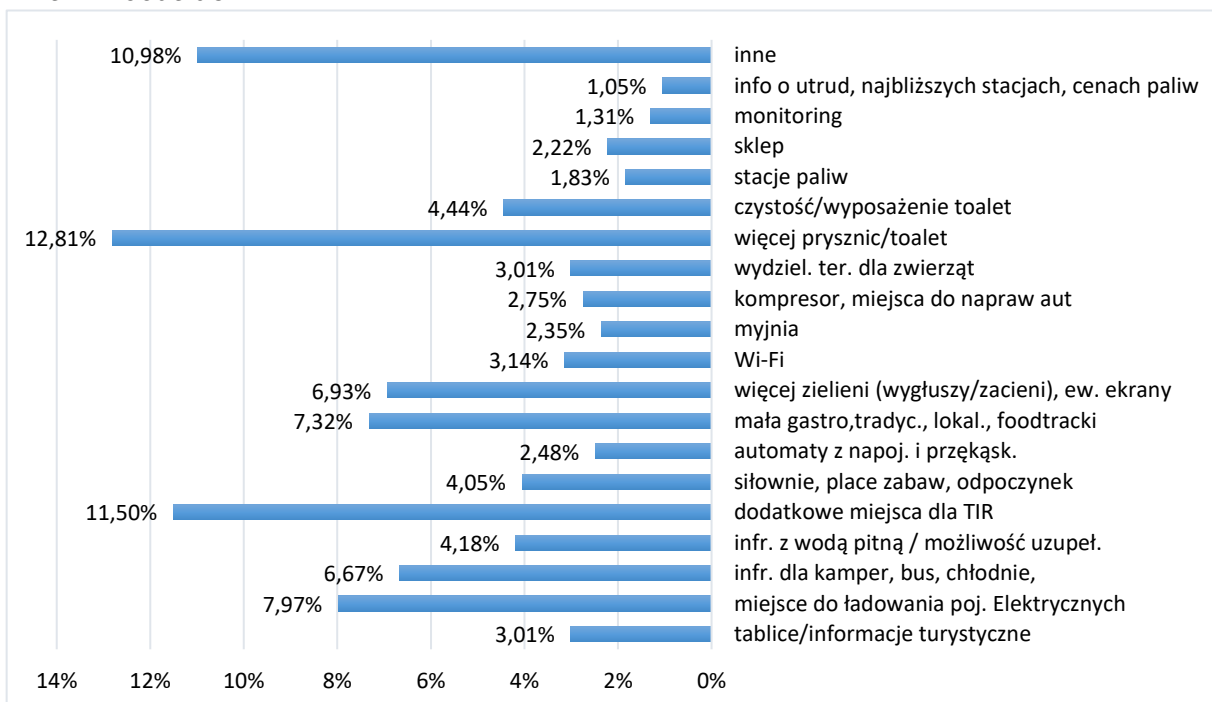


#### Pytanie 14:

#### Propozycje wzbogacenia MOP o inne elementy/funkcje/usługi. (Pytanie otwarte)

Mając na uwadze fakt, że również w odpowiedzi na przedmiotowe pytanie ankietowani mieli możliwość sformułowania własnych odpowiedzi, w rezultacie GDDKiA otrzymała szereg propozycji wzbogacenia MOP o stosowne elementy/funkcje/usługi. Wskazać należy, że w jednej odpowiedzi użytkownik mógł wskazać dowolną liczbę elementów/usług.

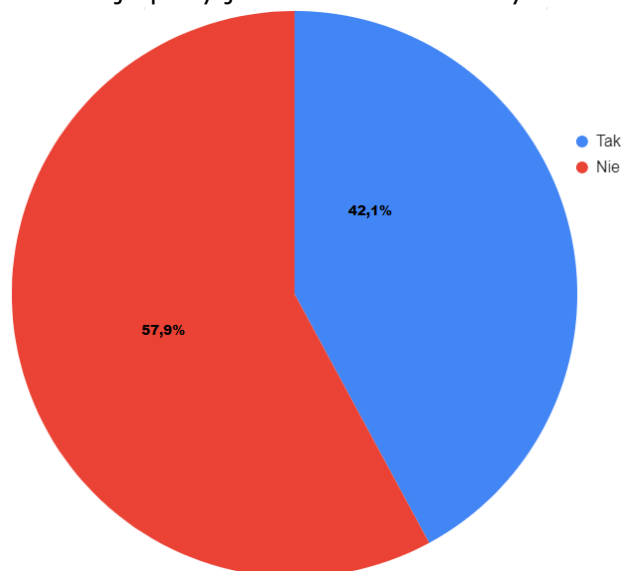
Respondenci najczęściej – blisko 13% odpowiedzi, wskazywali na wybudowanie większej liczby pryszniców i toalet na MOP. Kolejną ważną kwestią podniesioną przez użytkowników jest konieczność zapewnienia większej liczby miejsc parkingowych dla pojazdów ciężarowych – przedmiotowa odpowiedź pojawiała się w 11% wszystkich odpowiedzi. Blisko 8% odpowiedzi dotyczyło zapewnienia infrastruktury do ładowania pojazdów elektrycznych, a zaraz potem – ponad 7% odpowiedzi dotyczyło propozycji utworzenia małej gastronomii z jedzeniem tradycyjnym, lokalnym bądź jedzeniem serwowanym przez tzw. foodtrunki.



### Pytanie 15:

#### Możliwość wprowadzenie niewielkiej opłaty (do 1 PLN) za korzystanie z toalet na MOP związane z podniesienie ich standardu.

Większość respondentów- blisko 58%, negatywnie wypowiedziała się w kwestii wprowadzenia niewielkiej opłaty za korzystanie z toalet na MOP, pomimo wskazania, iż mogłoby się to przyczynić do podniesienia standardu toalet. Za wprowadzeniem niewielkiej opłaty jest 42% ankietowanych.



## PALIWA ALTERNATYWNE A MOP

### Pytanie 16:

#### Korzystanie z paliw alternatywnych.

Ankietowani zostali poproszeni o wskazanie czy w przeciągu 5 najbliższych lat planują zakupić pojazd wykorzystujący paliwa alternatywne (skroplony gaz ziemny – LNG, sprężony gaz ziemny – CNG, wodór, pojazd zasilany elektrycznie).

Zdecydowana większość ankietowanych, blisko 72% stwierdziło, że nie planuje zakupu takiego auta. Jedynie 23% użytkowników planuje w ciągu najbliższych 5 lat zakup auta wykorzystującego paliwa alternatywne, natomiast 5% jest już w posiadaniu takiego auta.



### Pytanie 17

#### Budowa stacji ładowania pojazdów elektrycznych na MOP a rozwój rynku.

Ankietowani jako jedną z barier w rozwoju rynku pojazdów elektrycznych wskazali fakt, iż w chwili obecnej brak jest możliwości ładowania tych pojazdów poza dużymi miastami. Zdaniem 52% ankietowanych wybudowanie stacji ładowania na MOP, pozwoli na rozwój rynku pojazdów napędzanych na paliwa alternatywne.



#### UWAGI

### Pytanie 18

#### Spostrzeżenia na temat MOP

Wśród ankietowanych istnieje ogólne zadowolenie z jakości usług świadczonych na MOP.

Kwestie, które były poruszane przez ankietowanych to:

- Podniesienie standardu utrzymania toalet na MOP kat. I;
- Możliwość wprowadzenia kilku gastronomii na MOP, również z lokalnym jedzeniem;
- Nieregularne rozmieszczenie MOP oraz konieczność zwiększenia ich liczby;
- Większa liczba placów zabaw;
- Brak restauracji ze zdrową żywnością;
- Wąskie miejsca parkingowe;
- Mała liczba parkingów, szczególnie dla pojazdów ciężarowych i nienormatywnych;
- Zwiększenie liczby koszy na MOP;
- Mała liczba natrysków;
- Brak miejsc zacienionych i odizolowanych od dróg;
- Brak stacji paliw;
- Wysokie ceny na dzierżawę MOP.

Wszystkie odpowiedzi, które zostały udzielone przez ankietowanych, znajdują się w załączniku nr 1.

### **III. WNIOSKI I REKOMENDACJE**

#### **1. Lokalizacja MOP i miejsca parkingowe**

W wyniku przeprowadzonej ankiety stwierdzono, że użytkownicy dróg widzą potrzebę utworzenia większej liczby Miejsc Obsługi Podróżnych, gdyż ich zdaniem MOP zlokalizowane są w zbyt dużych odległościach. Zdaniem ankietowanych, istotnym elementem infrastruktury, który wymaga podjęcia stosownych działań jest konieczność utworzenia większej liczby parkingów dla pojazdów ciężarowych.

Dodatkowo, w ankiecie pojawiają się rekomendacje w zakresie informowania o odległości do najbliższego MOP, pozwalając tym samym w sposób wygodny i bezpieczny na zaplanowanie dalszej podróży.

#### Podjęte działania:

Prowadzona jest bieżąca ewaluacja dostępności na drogach ekspresowych i autostradach miejsc parkingowych zapewnianych na MOP oraz w jej konsekwencji podejmowane są działania dotyczące ewentualnej rozbudowy najbardziej newralgicznych punktów.

Dodatkowym analizowanym rozwiązaniem może być uzupełnianie miejsc parkingowych na istniejących MOP poprzez budowę parkingów w okolicach węzłów i odpowiednie informowanie użytkowników o istniejących parkingach.

Istotną kwestią jest również zapewnienie kierowcom ww. pojazdów odpowiednich warunków umożliwiających wypoczynek, np. poprzez utworzenie wyciszonych miejsc parkingowych. Wśród propozycji ulepszenia infrastruktury w zakresie miejsc postojowych pojawiły się wnioski o organizację miejsc parkingowych dla samochodów ciężarowych, w taki sposób, aby mogły one parkować naczepą skierowaną w kierunku drogi bądź odizolowanie parkingów od dróg krajowych poprzez zamontowanie ekranów akustycznych lub dodatkowe zadrzewienie.

W celu zapewnienia kierowcom informacji o danym MOP, w ramach Krajowego Systemu Zarządzania Ruchem opracowywane jest rozwiązanie, na podstawie którego użytkownicy otrzymają informacje o odległości do najbliższego MOP oraz znajdujących się na nim dostępnych miejscach parkingowych. Informacje te będą wyświetlane na tablicach zmiennej treści, zlokalizowanych wzdłuż dróg krajowych.

GDDKiA wprowadza zmiany wymogów określonych w nowych Projektach Funkcjonalno-Użytkowych (PFU) w zakresie tworzenia miejsc postojowych dla TIR w taki sposób, aby kierowcy mogli parkować kabiną pojazdu tyłem do drogi szybkiego ruchu.

#### **2. Gastronomia**

Kwestią, która z punktu widzenia ankietowanych jest najistotniejsza i przytaczana kilkakrotnie w ww. ankiecie, to konieczność urozmaicenia sfery gastronomicznej. W przypadku MOP kat. I użytkownicy zadeklarowali chęć korzystania z małej gastronomii bądź automatów vendingowych, natomiast w przypadku MOP wyższej kategorii, tj. II i III, ankietowani wskazali potrzebę urozmaicenia obecnej gamy gastronomicznej, np. poprzez wprowadzenie jedzenia lokalnego, zdrowszego.

#### Podjęte działania:

GDDKiA opracuje dokumentację w celu przeprowadzenia postępowania przetargowego w zakresie umieszczenia automatów vendingowych na MOP kat. I.

Natomiast w pierwszej połowie 2021 roku planuje się ogłoszenie postępowań przetargowych dot. uruchomienia małej gastronomii na wybranych MOP I. W chwili obecnej GDDKiA pracuje nad przeprowadzeniem badania rynku w zakresie kształtu, sposobu oraz skłonności firm w zakresie uruchomienia usług gastronomiczno-handlowych w postaci food-trucków, restauracji kontenerowych, pawilonów handlowych itp. na MOP I. GDDKiA planuje posadowienie małej gastronomii w pierwszej kolejności na MOP, na których będą funkcjonowały stacje ładowania pojazdów elektrycznych. Stacje ładowania będą dobrym uzupełnieniem dla małej gastronomii i dopełnieniem usług na MOP I. Należy jednak pamiętać, że przedłużające się obostrzenia związane z pandemią COVID-19 mogą przełożyć się na skłonność i możliwości mniejszych podmiotów krajowych, na których nam bardzo zależy, do podejmowania ryzyka inwestycyjnego.

### **3. Sanitariaty**

Kolejną kwestią, która została podniesiona przez ankietowanych to niewystarczająca liczba toalet oraz kabin prysznicowych. Ponadto dużo uwag dotyczyło standardu utrzymania toalet, w szczególności na MOP I, czyli pozostających w zarządzie GDDKiA.

#### Podjęte działania:

W zakresie utrzymania toalet na MOP jeszcze większy nacisk położymy na utrzymaniu toalet w należytej czystości. Okazją do tego jest wprowadzana zmiana w zakresie sposobu kontraktacji usług utrzymaniowych.

Ponadto, w związku ze wskazaną przez użytkowników dróg potrzebą rozbudowy istniejących sanitariatów lub budowy nowych, GDDKiA w wyniku przeprowadzanych kontroli stanu technicznego i utrzymania MOP I, opracuje zestawienie newralgicznych lokalizacji wymagających przeprowadzenia prac remontowych lub modernizacyjnych.

### **4. Paliwa alternatywne**

Ankietowani w większości wskazali, że jedną z barier w rozwoju rynku pojazdów elektrycznych jest fakt, że w chwili obecnej brak jest możliwości ładowania tych pojazdów poza dużymi miastami.

Niemniej jednak, w odpowiedzi na pytanie czy planują w ciągu najbliższych 5 lat zakupić pojazd wykorzystujący paliwa alternatywne, aż ok 72% wskazało, że nie ma takich planów.

W związku z tym, w celu zwiększenia rozwoju runku paliw alternatywnych, istnieje konieczność zapewnienia stosownej infrastruktury użytkownikom dróg.

#### Podjęte działania:

W chwili obecnej GDDKiA przeprowadził już dwa postępowania przetargowe w zakresie dzierżawy fragmentu nieruchomości przeznaczonego pod budowę ogólnodostępnych stacji ładowania pojazdów elektrycznych i pełnienie roli operatora ogólnodostępnych stacji ładowania oraz dostawcy usługi ładowania dla tych stacji, zlokalizowanych na obiektach MOP kat. I na odcinkach A1, A2, A4 i S8.

Dodatkowo w IV kwartale 2020 roku zostało ogłoszone kolejne postępowanie przetargowe w przedmiotowym zakresie dotyczące odcinków dróg S3, S7, S8 i A1, A2, A4. Pierwsze stacje ładowania na MOP zarówno typu II/III jak i I już działają. Kolejne będą sukcesywnie uruchamiane, tak by zwiększyć bezpieczeństwo podróżowania samochodami z napędem elektrycznym.