OCENA ZADOWOLENIA PASAŻERÓW Z JAKOŚCI USŁUG PRZEWOZOWYCH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ NA PRZYKŁADZIE PKM JAWORZNO¹

Data przesłania: 15.04.2017 | Data akceptacji: 28.05.2017 | Kody JEL: R41

Ewa Brożyna

Wyższa Szkoła Biznesu
e-mail: ewa9080@gmail.com

STRESZCZENIE

Niniejszy artykuł porusza tematykę jakości w komunikacji miejskiej. Celem artykułu jest przedstawienie wyników przeprowadzonych przez autorkę badań, których analiza może pozwolić na poprawę jakości usług świadczonych przez jednego z organizatorów transportu publicznego. Artykuł zawiera prezentację wyników internetowych badań ankietowych przeprowadzonych w okresie grudzień 2016 – luty 2017 wśród pasażerów Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. w Jaworznie, które to badania miały na celu poznanie stopnia zadowolenia pasażerów z transportu organizowanego przez PKM Jaworzno i w szerszej perspektywie pogłębienie wiedzy teoretycznej na temat znaczenia jakości usług komunikacji miejskiej dla pasażerów. W badaniach wzięło udział 351 osób. Pasażerowie ocenili jakość transportu organizowanego przez PKM Jaworzno jako dobrą (średnia ocen: 4,09 w skali od 1 do 5), niemniej analiza niniejszego podsumowania pozwoli na poznanie ocen pasażerów poszczególnych kwestii, mających wpływ na zadowolenie i pozwoli na wysunięcie propozycji działań mających na celu udoskonalenie transportu organizowanego przez PKM Jaworzno.

SŁOWA KLUCZOWE

PKM Jaworzno, komunikacja miejska, jakość, zadowolenie pasażerów

WPROWADZENIE

W warunkach zmieniającej się rzeczywistości gospodarczej, w której główną ideą staje się orientacja na klienta, w przedsiębiorstwach, również tych związanych z transportem publicznym, kształtowanie oferty przewozowej powinno odbywać się na podstawie badań marketingowych w celu maksymalnego dopasowania oferty do potrzeb klienta (Grzelec, 2011, s. 92). Badania te

¹ Artykuł prezentuje wyniki przeprowadzonych badań statutowych pt.: „Analiza jakości usług transportowych realizowanych na terenie aglomeracji górnośląskiej”, w których autorka brała udział.

są często wykonywane m.in. celem sformułowania strategii dążącej do podniesienia standardów świadczonych usług transportowych (Rucińska, 1998, s. 83). W przypadku przedsiębiorstw zajmujących się organizacją transportu publicznego, najlepszym rodzajem badań do tego celu są badania ankietowe, gdyż dzięki nim mamy możliwość uzyskania informacji od szerokiego grona pasażerów (Berkun, 2006, s. 96).

Biorąc pod uwagę powyższe, niniejszy artykuł stanowi przedstawienie wyników badań, których przedmiotem była jakość usług transportowych świadczonych przez PKM Jaworzno – Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. w Jaworznie. Badania miały na celu poznanie stopnia zadowolenia pasażerów z korzystania z komunikacji miejskiej PKM Jaworzno i w szerszej perspektywie pogłębienie wiedzy teoretycznej na temat znaczenia dla pasażerów jakości usług komunikacji miejskiej, a także pozyskanie informacji, które mogą posłużyć do ewentualnego podjęcia przez PKM Jaworzno działań udoskonalających jego działalność.

JAKOŚĆ W KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ

Jakość usług transportu publicznego określa się jako zestaw kryteriów odpowiednich miar, za które to miary odpowiedzialny jest dostawca usługi transportowej deklarujący jej zgodność z normą (Starowicz, 2004, s. 29). Jakość usług transportowych opiera się na koncepcji pętli jakości usług, którą przedstawiono na rysunku 1.

Rysunek 1. Pętla jakości usług

Źródło: (Koseleff, 2002, s. 31).

Ustaleń jakości oczekiwanej i odczuwanej powinno dokonywać się na poziomie pasażerów poprzez badania marketingowe pozwalające na określenie preferencji oraz satysfakcji pasażerów ze świadczonych usług (Wyszomirski, 2008, s. 109).

Jakość usług przewozowych zależy jest od wielu czynników – kryteriów jakości transportu miejskiego, za które uznaje się tzw. postulaty przewozowe. Najczęściej wymienianymi postulatami przewozowymi są: czas trwania podróży, wygoda podróży, koszt podróży, bezpieczeństwo podróży

(Ciesielski, Długosz, Gługiewicz, Wyszomirski, 1994, s. 54). Na potrzeby oceny jakości postulaty te powinno się dodatkowo rozszerzyć o troskę o klienta (stosunek personelu do pasażerów oraz jego kompetencje), bezpieczeństwo (monitoring, stan techniczny pojazdów, umiejętności i doświadczenie kierowców) oraz ekologię (poziom hałasu, ekologiczny napęd) (Sawicki, 2005, s. 62–68).

Kryteria jakości posłużyć mogą do wyznaczenia standardów obsługi pasażerów, które rozumiane są jako zdolność systemu do spełnienia określonych wymagań jakościowych wyznaczonych przez klientów (Rudnicki, 1999, s. 205).

W tabeli 1 przedstawiono statystyki dotyczące realizowanych i prognozowanych przewozów i pracy przewozowej w transporcie publicznym na przestrzeni lat 2000–2020.

Tabela 1. Statystyki i prognozy przewozów i pracy przewozowej w transporcie publicznym na przestrzeni lat 2000–2020

Lata	Przewozy (mln pasażerów/rok)	Praca przewozowa (mld pasażerokilometrów/rok)
2000	90,0	2,250
2005	92,0	2,300
2010	109,2	2,730
2015	129,7	3,243
2020	154,0	3,850

Źródło: (Świdorski, 2014, s. 2528).

Jak wynika z powyższej tabeli zapotrzebowanie na usługi transportu publicznego systematycznie ulega zwiększeniu. Konieczne staje się zatem ciągłe doskonalenie oferty transportowej i jakości transportu.

PKM JAWORZNO – INFORMACJE OGÓLNE

Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. w Jaworznie powstało w 1957 roku pod nazwą Miejska Komunikacja Samochodowa w Jaworznie. Początkowo dysponowało jedynie siedmioma autobusami. W 1996 roku firma została przekształcona w spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, a w 2009 roku zarządcą komunikacji stał Miejski Zarząd Dróg i Mostów w Jaworznie, natomiast PKM Jaworzno został tzw. operatorem wewnętrznym.

Obecnie tabor PKM Jaworzno liczy 59 niskopodłogowych autobusów, a spółka wykonuje rocznie 4,05 mln wozokm. Autobusy obsługują łącznie 24 linie, zapewniając komunikację na terenie gminy Jaworzno i pomiędzy Jaworzniem a Chrzanowem, Mysłowicami, Sosnowcem i Katowicami.

PKM Jaworzno w misji spółki określa swoje cele, które głównie skupiają się na jakości. Dotyczą m.in. jak najlepszego realizowania zleconych przez klienta rozkładów jazdy i ciągłego dążenia do poprawy efektywności oraz jakości świadczonych usług².

2 <http://www.pkm.jaworzno.pl/> (14.04.2017).

METODOLOGIA BADAŃ

Przeprowadzone badania miały na celu poznanie poziomu zadowolenia pasażerów z usług transportowych świadczonych przez PKM Jaworzno i w szerszej perspektywie pogłębienie wiedzy teoretycznej na temat znaczenia dla pasażerów jakości usług komunikacji miejskiej oraz uzyskanie wniosków mogących posłużyć do ewentualnej poprawy jakości usług świadczonych przez wyżej wspomnianego organizatora transportu publicznego. Metodą wykorzystaną podczas badań był sondaż diagnostyczny, w ramach którego wykorzystano technikę ankietowania. Narzędzie badawcze stanowił kwestionariusz ankiety przeznaczony dla osób korzystających z usług transportowych świadczonych przez PKM Jaworzno.

Kwestionariusz składał się łącznie z 34 pytań, w tym 21 wymaganych pytań jednokrotnego wyboru oraz 13 niewymaganych pytań otwartych, które zamieszczono celem uzyskania precyzyjniejszych odpowiedzi. Pytania zamieszczone w formularzu ankiety poruszały poszczególne kwestie mające wpływ na zadowolenie pasażerów, a były to: ceny biletów, częstotliwość kursowania autobusów, stan przystanków i ich rozlokowanie, poczucie bezpieczeństwa, system informacji, punktualność autobusów, dostępność połączeń, długość trwania podróży, komfort podróżowania, uprzejmość kierowców i innych pracowników, częstość kontroli biletów, monitoring w pojazdach oraz działanie Jaworzniackiej Karty Miejskiej. Jedno z pytań miało na celu poznanie opinii pasażerów na temat planów integracji trzech organizatorów publicznego transportu zbiorowego (PKM Jaworzno, MZK Tychy i KZK GOP) i stworzenia jednego wspólnego biletu. Na końcu formularza zamieszczono metryczkę.

Przez dwa miesiące pozyskiwano ankiety. W tym celu wykorzystano internetowe portale społecznościowe poprzez zamieszczanie informacji o prowadzonych badaniach wraz z linkiem do ankiety i prośbą o jej wypełnienie na grupach i fanpage'ach zrzeszających mieszkańców miast obsługiwanych przez PKM Jaworzno, a więc także potencjalnych pasażerów PKM Jaworzno. Grupa badawcza cechowała się zatem dość dużym zróżnicowaniem, gdyż osoby te były z szerokiego przedziału wiekowego, różnej płci oraz o różnym poziomie wykształcenia.

Wyniki uzyskane w badaniach można uznać za miarodajne, bowiem wzięło w nich udział 351 osób, z czego ponad 60% to pasażerowie, którzy z komunikacji PKM Jaworzno korzystają na co dzień. Wśród respondentów przeważały kobiety (62,1%), a prawie połowę wszystkich osób, które wypełniły ankietę (49,4%) stanowiły osoby z przedziału wiekowego 18–25 lat (rys. 2).

Rysunek 2. Charakterystyka próby badawczej w badaniu PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

Co drugi ankietowany (51,9%) przyznał, że do korzystania z komunikacji miejskiej PKM Jaworzno zmusza go brak prawa jazdy bądź samochodu. Drugim w kolejności powodem, przez który 31,3% ankietowanych skłania się do wyboru takiego sposobu podróżowania jest niski koszt transportu (rys. 3 oraz rys. 4).

Rysunek 3. Częstość korzystania z komunikacji miejskiej PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 4. Powody korzystania przez pasażerów z komunikacji miejskiej PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

CENY BILETÓW

Ankietowani mieli możliwość wyrażenia swojej opinii, co do wysokości cen biletów obowiązujących w PKM Jaworzno poprzez pytanie nr 3 zamieszczone w ankiecie, które brzmiało następująco: „Czy uważasz, że ceny biletów są adekwatne do jakości świadczonych usług?” (rys. 5). Pasażerowie mieli do wyboru jedną spośród dwóch skrajnych odpowiedzi: „Tak” lub „Nie”. Zdecydowana większość pasażerów (prawie 85%) była zdania, że ceny biletów są odpowiednie. Sformułowanie pytania w taki sposób, aby zawierało powiązanie pomiędzy cenami biletów a jakością usług i tak duży odsetek osób, które zaznaczyło odpowiedź „Tak” może świadczyć o tym, że pasażerowie pozytywnie postrzegają jakość usług transportowych oferowanych przez PKM Jaworzno.

Rysunek 5. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: Czy uważasz, że ceny biletów są adekwatne do jakości świadczonych usług?

Źródło: opracowanie własne.

CZĘSTOTLIWOŚĆ KURSOWANIA AUTOBUSÓW

Zadowolenie pasażerów z częstotliwości kursowania autobusów zostało przebadane w pytaniach nr 4 oraz 5. Na pytanie „Jak oceniasz częstotliwość kursowania autobusów?” (rys. 6) 37,6% ankietowanych odpowiedziało, że według nich częstość kursowania pojazdów jest odpowiednia. Tylko 1,1% osób uważa, że autobusy mogłyby kursować rzadziej, natomiast najwięcej respondentów, bo aż 61,3% osób jest zdania, iż autobusy PKM Jaworzno powinny kursować częściej. Specjalnie dla tej grupy osób w ankiecie zamieszczone zostało pytanie nr 5, w którym pasażerowie mogli wypisać konkretne numery linii, co do częstotliwości kursowania których zgłaszają uwagi. Prawie we wszystkich 207 otrzymanych odpowiedziach respondenci wymieniali linie, które ich zdaniem powinny kursować częściej. Bardzo często wskazywali linie: S, A, E, J oraz N. Ponadto pasażerowie najczęściej sugerowali zwiększenie częstotliwości kursowania autobusów na linii nr 314 (aż 40 odpowiedzi), a także na liniach 319 (18 odpowiedzi), 369 (17 odpowiedzi), 304 (17 odpowiedzi) i 312 (16 odpowiedzi). W odpowiedziach pasażerów kilkanaście razy przewijają się także numery linii: 312, 307, 311, 303, 350, 306, 370, 305. Tylko w jednym z komentarzy pojawiło się stwierdzenie, że linia 314 powinna kursować rzadziej, a w innym takie samo stwierdzenie dotyczyło linii 350.

Rysunek 6. Ocena częstotliwości kursowania autobusów w komunikacji miejskiej PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani wskazali także problem zbyt małej częstości kursowania autobusów docierających do dzielnic usytuowanych na obrzeżach miasta. Trzykrotnie wymieniana jest tutaj linia kursująca do dzielnicy Byczyny. Pasażerowie skarżą się także, że niektóre linie, np. linia nr 307, 305, 314 czy linia A kursują za rzadko w godzinach wieczornych, nocnych oraz w weekendy. Kilkoro pasażerów zwróciło uwagę na występującą w przewozach dużą nieregularność czasową i brak koordynacji czasowej linii jadących w tym samym kierunku – przykładowo w ciągu kilku minut przez jeden przystanek przewija się kilka autobusów różnych linii, ale jadących w tym samym kierunku, po czym następuje długa przerwa i pasażerowie, którym nie uda się dotrzeć na przystanek na czas muszą wówczas długo czekać na kolejny autobus.

STAN PRZYSTANKÓW I ICH ROZŁOKOWANIE

Chociaż decyzje o rozlokowaniu przystanków i dbałość o ich stan często nie są zależne od PKM Jaworzno, gdyż elementami infrastruktury przystankowej zajmuje się głównie gmina, w badaniach zdecydowano się sprawdzić zadowolenie pasażerów również z tej kwestii jako niewątpliwie wpływającej na ogólne zadowolenie pasażerów z transportu miejskiego oraz wpływającej na decyzje o korzystaniu z tej formy transportu. W interesie PKM Jaworzno powinno leżeć bowiem dopilnowanie, aby decyzje gminy, co do lokalizacji przystanków jak najbardziej odpowiadały potrzebom pasażerów, a stan przystanków autobusowych zachęcał do korzystania z nich, gdyż to w dalszej perspektywie będzie rzutowało na liczbę osób korzystających z usług PKM Jaworzno.

Zadowolenie pasażerów w kwestii przystanków zostało zbadane poprzez łącznie pięć pytań. W pytaniu nr 6 ankietowani mieli za zadanie ocenić ogólną jakość przystanków autobusowych (rys. 7), korzystając z pięciostopniowej skali, przy czym ocena 1 była najniższą oceną, kolejne oceny były proporcjonalnie coraz pozytywniejsze aż do najwyższej – 5. Z otrzymanych odpowiedzi wynika, że pasażerowie zdecydowanie pozytywnie postrzegają stan przystanków autobusowych obsługiwanych przez PKM Jaworzno, bowiem prawie połowa ankietowanych (47,6%) oceniła jakość przystanków jako dobrą (ocena 4), a co czwarty ankietowany jako bardzo dobrą (ocena 5).

Rysunek 7. Ocena ogólnej jakości (czystość, stan techniczny, komfort) przystanków autobusowych w komunikacji miejskiej PKM Jaworzno (skala: 1–5, gdzie 1 – najniższa ocena).

Źródło: opracowanie własne.

Dzięki pytaniu nr 7 usiłowano dowiedzieć się, które konkretnie przystanki autobusowe są przez pasażerów postrzegane negatywnie i dlaczego. W odpowiedziach respondentów najczęściej przewijały się takie nazwy przystanków jak: Szczakowa (8 razy), Elektrownia Zespół Szkół (6 razy), Byczyna (6 razy), Rogatka (6 razy), Łubowie (5 razy), Koźmin (4 razy), Leopold (4 razy), Matejki (3 razy), Ciężkowice (3 razy), Podłęże (3 razy), Pechnik (3 razy). W dość dużej części wpisów ankietowani zwracali uwagę na złą jakość przystanków usytuowanych na uboczach, w dalszej odległości od centrum miasta. Ankietowani najczęściej skarżą się na brak wiat lub za małe wiaty przystankowe, brak ławek, ekranów informacyjnych, koszu na śmieci, oświetlenia przystanków lub po prostu na to, że przystanki są brudne i zaśmiecone.

W pytaniu nr 8, w którym pasażerowie mieli wymienić przystanki, które ich zdaniem są dobrej jakości i uzasadnić swoją opinię, prawie wszyscy wymienili przystanek „Centrum” jako przystanek najlepszej jakości. Jako argumentację podawali, że jest to duży przystanek, wyposażony w ekrany informacyjne, dużą wiatę, a także oświetlony i zawsze zadbane. Na drugim miejscu pod względem częstości wymieniania przez ankietowanych postawić należy przystanek „Osiedle Stałe”, który pojawił się we wpisach aż 28 razy. Według pasażerów na pochwałę zasługuje również przystanek „Leopold”, wymieniony w komentarzach 15 razy. Pięciu ankietowanych zwróciło także uwagę na dobry stan przystanku „Podłęże”, a cztery osoby na dobry stan przystanku „Pechnik”. Kilkanaście osób odpowiedziało, że wszystkie przystanki, z których korzystają są dobrej jakości.

W pytaniu nr 18: „Jak oceniasz lokalizację przystanków?”, aż 96% osób wybrało odpowiedź „Dobrze”. W pytaniu nr 19, skierowanym do pasażerów mających negatywne zdanie na temat lokalizacji przystanków, kilkoro ankietowanych zwróciło uwagę na zbyt duże zagęszczenie przystanków w rejonie Ciężkowic, a zbyt małą ich liczbę na osiedlach oddalonych od centrum miasta.

Rysunek 8. Ocena lokalizacji przystanków obsługiwanych przez PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA

Poczucie bezpieczeństwa, bardzo istotne z punktu widzenia pasażerów, zostało zbadane poprzez pytanie nr 9 i 10 w ankiecie. Aż 87,7% ankietowanych zadeklarowało, że czuje się bezpiecznie podczas przejazdu komunikacją miejską PKM Jaworzno. Wśród powodów braku odczuwania bezpieczeństwa wymienianych przez ankietowanych w pytaniu 10 najczęściej podawany był zły

sposób prowadzenia pojazdów oraz brak reakcji kierowców wobec agresywnego zachowania niektórych podróżujących i wobec osób nietrzeźwych. Pasażerowie boją się podróżować szczególnie w godzinach nocnych. Niektórzy respondenci przyznali również, że odczuwają niepokój w pojazdach, które są przepełnione, gdyż zatłoczenie sprzyja kradzieżom kieszonkowym.

Rysunek 9. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy czujesz się bezpiecznie podczas podróży komunikacją miejską PKM Jaworzno?”

Źródło: opracowanie własne.

SYSTEM INFORMACJI

Ankietowani mieli możliwość wyrażenia swojej opinii o systemie informacji PKM Jaworzno, gdzie pod uwagę brano takie elementy, jak: strona internetowa, aplikacja mobilna, rozkład jazdy na przystankach. Aż 93,7% respondentów pozytywnie oceniło tę kwestię.

Rysunek 10. Ocena systemu informacji PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

Grupa osób niezadowolonych z systemu informacji PKM Jaworzno jako powody swojego niezadowolenia podawała najczęściej problemy związane z działaniem tablic elektronicznych zamieszczonych na przystankach. Pasażerowie skarżyli się, że czas odjazdu autobusu podawany na tablicach nie pokrywa się z czasem rzeczywistym, informacje podawane na tablicach są trudne do odczytania dla osób słabowidzących, a niektóre tablice są niesprawne już od dłuższego czasu. Re-

spondenci wskazywali także na problemy z działaniem strony internetowej PKM Jaworzno i rozbieżnościami w rozkładach jazdy podawanych na stronie internetowej, a także umieszczanych na przystankach oraz na niedokładne prognozowanie przyjazdów i odjazdów autobusów w aplikacji mobilnej i na tablicach elektronicznych.

PUNKTUALNOŚĆ

Kolejnym kryterium oceny, brany pod uwagę w badaniach była punktualność autobusów (rys. 11). Ponad 3/4 pasażerów dobrze ocenia kursowanie autobusów PKM Jaworzno. Jest to dość pomyślny wynik, jednak wskazane byłoby podjęcie działań w celu jego polepszenia. Należałoby przeanalizować powody niezgodności faktycznych czasów przyjazdu autobusów z czasami podanymi w rozkładzie jazdy, szczególnie na liniach najczęściej wymienianych przez ankietowanych w otwartym pytaniu 14, są to: linia A (16 odpowiedzi), linia E (13 odpowiedzi), linia J (9 odpowiedzi), linie 303 i 314 (*ex aequo* po 8 odpowiedzi), linia 350 (7 odpowiedzi), linia 319 (6 odpowiedzi), linia S i 304 (*ex aequo* po 5 odpowiedzi). Trzy pierwsze linie kursują na trasie Jaworzno – Katowice, a Katowice jako największe pod względem zaludnienia miasto konurbacji górnośląskiej narażone jest na utrudnienia na drodze, stąd prawdopodobnie z tego względu na liniach tych trudno jest uniknąć opóźnień.

Rysunek 11. Ocena punktualności autobusów w komunikacji miejskiej PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

DOSTĘPNOŚĆ POŁĄCZEŃ

Ważnym dla pasażera kryterium wyboru komunikacji miejskiej jest dostępność połączeń. Prawie 3/4 osób pozytywnie oceniło dostępność połączeń oferowanych przez PKM Jaworzno (rys. 12).

Zdaniem ankietowanych liczba linii autobusowych jest niewystarczająca, aby spełnić oczekiwania osób chcących dostać się do skrajnych dzielnic miasta, np. do dzielnicy Jeleń, Ciężkowice, Byczyna. Pasażerowie zwrócili też uwagę na słabe połączenia komunikacyjne z miastami Zagłębia Dąbrowskiego. Według nich istnieje potrzeba stworzenia bezpośrednich połączeń z Dąbrówką Górniczą i Będzinem. Niektórzy respondenci zauważyli także trudność w synchronizacji autobusów z Sosnowca, Chrzanowa i odleglejszych dzielnic Katowic. Istotnym problemem jest także sezonowość niektórych linii, np. nr 328, która jest wyłączana na okres przerw szkolnych i wakacji,

przez co niektóre osoby mają wówczas problem z dojazdem do pracy. W komentarzach badanych przewijają się także narzekania na zbyt małą liczbę kursów nocnych, które po godzinie 23:30 w ogóle zanikają.

Rysunek 12. Ocena dostępności połączeń oferowanych przez PKM Jaworzno.

Źródło: opracowanie własne.

DŁUGOŚĆ TRWANIA PODRÓŻY

Możliwość szybkiego dostania się do miejsca docelowego jest dla wielu pasażerów bardzo ważna. W pytaniu nr 17, które brzmiało: „Jak oceniasz długość trwania podróży komunikacją publiczną organizowaną przez PKM Jaworzno”, prawie 60% osób wybrało odpowiedź „Raczej dobrze”, a 34,8% – „Dobrze”. Tylko niewiele ponad 5% ankietowanych negatywnie oceniło długość trwania podróży. Taki wynik świadczy o trafnym zorganizowaniu przez PKM Jaworzno połączeń oraz o dobrym wyznaczeniu tras poszczególnych linii, dzięki czemu pasażerowie mogą w szybkim czasie dotrzeć do miejsc docelowych.

Rysunek 13. Ocena długości trwania podróży komunikacją miejską organizowaną przez PKM Jaworzno.

Źródło: opracowanie własne.

CZĘSTOŚĆ KONTROLI BILETÓW

Kontrola biletów może mieć wpływ na zadowolenie pasażerów z podróżowania komunikacją miejską. Zbyt częsta kontrola biletów może być bowiem dla pasażerów uciążliwa, a z kolei przeprowadzanie kontroli rzadko może nie podobać się osobom, które są uczciwe i zawsze kupują bilet na przejazd.

Na pytanie dotyczące częstotliwości kontroli biletów prawie 60% osób opowiedziało się, że ich zdaniem kontrola biletów odbywa się wystarczająco często. W opinii ponad 22% osób bilety są sprawdzane za rzadko, natomiast prawie 18% ankietowanych jest zdania, że kontrole biletów przeprowadzane są za często. W takiej sytuacji należałoby sprawdzić, czy kontrola biletów odbywa się tak samo często w poszczególnych liniach. Być może wskazane byłoby prowadzenie statystyk, co do liczby pasażerów ukaranych za podróż bez biletu w poszczególnych liniach, dzięki którym PKM Jaworzno mogłoby zwiększyć liczbę kontroli na tych liniach, na których odsetek takich pasażerów był największy.

Rysunek 14. Ocena częstotliwości kontroli biletów wykonywanej w komunikacji miejskiej PKM Jaworzno.

Źródło: opracowanie własne.

KOMFORT PODRÓŻOWANIA

Komfort podróżowania jest bardzo ważnym zagadnieniem z punktu widzenia jakości komunikacji miejskiej. Jak wynika z odpowiedzi udzielonych w badaniu, co piąty ankietowany nie jest zadowolony z komfortu podróży oferowanej przez PKM Jaworzno. Ocenie poddano takie elementy, jak: szybkość i dynamika jazdy, zatrzymywanie się na zbyt dużej/malej liczbie przystanków, temperatura w autobusach, czystość w autobusach, jakość pojazdów. Pasażerowie skarżyli się głównie na takie niedogodności jak: brak klimatyzacji w pojazdach, brak czystości, złą dynamikę jazdy kierowców, zatłoczenie wynikające z niedostosowania długości składów do zapotrzebowania na przejazd w poszczególnych porach dnia oraz na wspomnianą wcześniej obecność w pojazdach osób pijanych i bezdomnych.

Rysunek 15. Ocena komfortu podróżowania oferowanego przez PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

PRZEPEŁNIENIE AUTOBUSÓW

Z komfortem podróżowania ściśle wiąże się następny czynnik wpływający na zadowolenie pasażerów, czyli przepełnienie autobusów, którego dotyczyły cztery pytania w ankiecie. Niestety, wyniki w tej kwestii nie są zbyt pomyślne. W pytaniu: „Jak często zdarza się, że w autobusie brakuje miejsc siedzących”, aż 33% respondentów wybrało odpowiedź „Bardzo często”, a 41% – „Często”. Tylko co czwarty odpowiadający zaznaczył opcję „Rzadko”, a 0,9% osób wypełniających ankietę nigdy nie spotkało się z brakiem miejsc w pojeździe.

Rysunek 16. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Jak często zdarza się, że w autobusie komunikacji miejskiej PKM Jaworzno brakuje miejsc?”

Źródło: opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu ankietowani mieli możliwość wpisania konkretnych oznaczeń i numerów linii, w których często dochodzi do sytuacji braku miejsc siedzących. Po podliczeniu najczęściej osób wymieniło linię E (126 odpowiedzi), w dalszej kolejności linie: A (106 odpowiedzi), J (101 odpowiedzi), 303 (39 odpowiedzi), S (32 odpowiedzi), 350 (27 odpowiedzi), 314 (21 odpowiedzi), 319 (17 odpowiedzi), 312 (15 odpowiedzi), 307 (11 odpowiedzi). Kilukrotnie w komentarzach pojawiły się także linie nr: 321, 304, 370, 305, 306, 369, 311, 368, 387, 302, 328.

Pytanie 25 również dotyczyło przepełnienia w pojazdach i brzmiało: „Ile razy w ciągu 2016 r. zdarzyło się, że autobus był tak przepełniony, że musiałeś czekać na następny?” Połowa ankietowanych zaznaczyła odpowiedź „Nigdy”. 16,2% pasażerów taka sytuacja zdarzyła się raz, 18,5% osób – od 2 do 4 razy, 8,5% osób – od 5 do 10 razy, a 6,6% osób więcej niż 10 razy w ciągu minionego roku. Rozwinięciem tego pytania było otwarte pytanie nr 26, w którym respondenci mogli podać konkretne numery linii, których dotyczył problem poruszany w poprzednim pytaniu. Tutaj znów pojawiły się, takie numery linii jak: A (74 odpowiedzi), E (72 odpowiedzi), J (52 odpowiedzi), 303 (28 odpowiedzi), 350 (19 odpowiedzi). Kilkakrotnie w komentarzach przewinęły się także, takie linie jak: 313, 314, S, 321, 317, 370, 328, 304, 307, 302, 312, 311, 306, 369, 368.

Rysunek 17. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Ile razy w ciągu 2016 r. zdarzyło się, że autobus PKM Jaworzno był tak przepełniony, że musiałeś czekać na następny?”

Źródło: opracowanie własne.

UPRZEJMOŚĆ KIEROWCÓW I INNYCH PRACOWNIKÓW

Jakość obsługi pasażerów przez kierowców, kontrolerów biletów i pracowników Centrum Obsługi Klienta PKM Jaworzno została zbadana poprzez pytanie nr 27. Prawie 71% ankietowanych uznało, że wyżej wspomniane osoby mają wysoki poziom kultury oraz odpowiedni poziom kompetencji.

Rysunek 18. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: Czy kierowcy, kontrolerzy biletów, pracownicy Centrum Obsługi Klienta PKM Jaworzno są kulturalni i kompetentni?

Źródło: opracowanie własne.

MONITORING W POJAZDACH

Monitoring w pojazdach służy poprawie bezpieczeństwa, a zatem korzystnie wpływa na poczucie bezpieczeństwa pasażerów i w dalszej perspektywie na ich zadowolenie. Z monitoringiem wiążą się pytania nr 28 i 29 zamieszczone w formularzu ankiety. Z analizy pytania nr 28 wynika, że 95,7% pasażerów jest zadowolonych z wprowadzenia przez PKM Jaworzno monitoringu w pojazdach. Niezadowolenie nielicznej reszty ankietowanych wynika głównie z tego, że uważają oni, iż monitoring narusza ich prywatność. Część osób w otwartym pytaniu nr 29 wskazywała również na problemy z możliwością uzyskania nagrania z jakiegoś zdarzenia w pojeździe.

Rysunek 19. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy jesteś zadowolony z wprowadzenia przez PKM Jaworzno monitoringu w autobusach w celu poprawy bezpieczeństwa?”

Źródło: opracowanie własne.

JAWORZNICKA KARTA MIEJSKA

W pytaniach nr 30, 31 i 32 badano stosunek pasażerów do reformy wycofującej papierowe bilety okresowe oraz ich odczucia związane z korzystaniem z Jaworzniackiej Karty Miejskiej.

Rysunek 20. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Co myślisz o wycofaniu przez PKM Jaworzno papierowych biletów okresowych?”

Źródło: opracowanie własne.

Połowa ankietowanych uważa, że wycofanie papierowych biletów okresowych na rzecz Jaworznickiej Karty Miejskiej było dobrym pomysłem. 18,5% osób nie jest zadowolonych z tej reformy, a 31,3% nie ma na ten temat zdania.

Pozytywne jest to, że aż 70,4% respondentów wyraziło swoje zadowolenie z użytkowania Jaworznickiej Karty Miejskiej, a niezadowolonych jest jedynie 4,6% osób. Podawane powody niezadowolenia zazwyczaj dotyczyły małej liczby funkcji, które ma karta (ankietowani chcieliby, aby karta miała formę karty przedpłaconej i była uznawana także w innych instytucjach w Jaworznie). Pasażerowie zwracali również uwagę na słabą jakość wykonania kart i często niesprawne kasowniki. Dla niektórych osób uciążliwy jest brak możliwości sprawdzenia stanu konta oraz mała liczba punktów doładowania karty. 8,8% nie ma zdania na temat Jaworznickiej Karty Miejskiej, a pozostali ankietowani nie korzystają z niej.

Rysunek 21. Ocena zadowolenia respondentów z użytkowania Jaworznickiej Karty Miejskiej

Źródło: opracowanie własne.

INTEGRACJA TRANSPORTU

Poznaniu opinii pasażerów na temat planowanej integracji transportu, polegającej na stworzeniu wspólnego biletu dla PKM Jaworzno, MZK Tychy oraz KZK GOP służyło pytanie nr 33. Zdania ankietowanych w tej kwestii są podzielone. 43,3% osób popiera taką integrację. Pozostałe 56,7% osób, które jest przeciwne pomysłowi wprowadzenia wspólnego biletu możliwe, że obawia się droższej ceny wspólnego biletu, która to może wynikać stąd, że ceny biletów PKM Jaworzno, MZK Tychy i KZK GOP dość znacznie różnią się od siebie i próba ujednolicenia cen biletów byłaby niekorzystna dla części pasażerów.

Rysunek 22. Wyniki odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy jesteś za integracją transportu oferowanego przez KZK GOP, PKM Jaworzno oraz MZK Tychy i stworzeniem wspólnego biletu?”

Źródło: opracowanie własne.

PODSUMOWANIE

Podsumowując, ogólna ocena jakości transportu organizowanego przez PKM Jaworzno wyrażona przez osoby, które wzięły udział w badaniu jest optymistyczna. Taki wniosek potwierdza także ocena pasażerów wyrażona w podsumowującym pytaniu 34, w którym aż 43,3% pasażerów oceniła jakość transportu organizowanego przez PKM Jaworzno jako dobrą, a 35,9% jako bardzo dobrą. Osób niezadowolonych było tylko niewiele ponad 4%. Średnia ocen pasażerów udzielonych w odpowiedzi do tego pytania wynosi 4,09. Poniższy wykres szczegółowo prezentuje wyniki.

Rysunek 23. Ogólna ocena jakości komunikacji publicznej organizowanej przez PKM Jaworzno

Źródło: opracowanie własne.

Po analizie całości wyników badań, można przyjąć wniosek, że udoskonalenie jakości transportu organizowanego przez PKM Jaworzno powinno skupić się głównie na poprawie poniższych pięciu kwestii:

1. Częstotliwość kursowania – 61,3% ankietowanych wyraziło opinię, że autobusy powinny kursować częściej, a zatem należy rozważyć możliwość zwiększenia liczby kursów na liniach wymienianych przez pasażerów.

2. Punktualność kursowania autobusów – prawie 1/4 pasażerów skarży się na rozbieżności pomiędzy czasem przyjazdu autobusu podanym w rozkładzie jazdy a czasem rzeczywistego przyjazdu. Należy przeanalizować przyczyny opóźnień linii wymienionych przez pasażerów i postarać się poszukać rozwiązania tego problemu, np. poprzez lekkie modyfikacje w trasie przejazdu.
3. Dostępność połączeń – 27,6% osób wskazała na problem zbyt małej liczby połączeń, uniemożliwiającej szczególnie dostanie się do skrajnych dzielnic miasta. Należy rozważyć propozycje pasażerów, co do stworzenia dodatkowych linii autobusowych lub przemyśleć modyfikacje trasy przejazdu obecnych linii tak, aby obsługiwały one również takie dzielnice.
4. Komfort podróży – co piąty ankietowany nie jest zadowolony z komfortu podróży oferowanego przez PKM Jaworzno. Wskazane byłoby przeanalizowanie powodów niezadowolenia pasażerów w tej kwestii i podjęcie działań w celu poprawy obecnego stanu rzeczy.
5. Przepełnienie pojazdów – aż 33% pasażerów wskazuje, że sytuacja braku miejsc siedzących w autobusie zdarza się bardzo często, a 41% że często. W tej sytuacji zalecane byłoby wprowadzenie dodatkowych kursów w godzinach szczytu na liniach zgłaszanych przez ankietowanych.

Poprawa jakości w wyżej wymienionych obszarach jest bardzo istotna, gdyż, jak wskazuje przegląd literatury, wchodzą one w skład najczęściej zgłaszanych przez pasażerów postulatów przewozowych, a więc mają dla użytkowników transportu miejskiego największe znaczenie. W. Starowicz wymienia bowiem wśród głównych postulatów, za pomocą których pasażerowie najczęściej oceniają wartość usług przewozowych właśnie częstotliwość i punktualność (Starowicz, 2007, s. 43). Z kolei dostępność połączeń została uznana jako jeden z zasadniczych postulatów przez W. Bąkowskiego (2005, s. 5) oraz W. Starowicza (2007, s. 43). Niewątpliwie istotny z punktu widzenia pasażerów komunikacji miejskiej jest także komfort podróży (na który wpływ ma również kwestia przepełnienia pojazdów). Znajduje to potwierdzenie w literaturze W. Rydzkowskiego i K. Wojevodzkiej-Król (2009, s. 35), W. Starowicza (s. 43) oraz O. Wyszomirskiego (2008, s. 66).

Ponadto warto zwrócić uwagę na typowe preferencje pasażerów korzystających z komunikacji miejskiej w miastach średniej wielkości, gdyż Jaworzno można uznać za kwalifikujące się do tej grupy miast. Na duże znaczenie punktualności i częstotliwości kursowania pojazdów komunikacji miejskiej dla pasażerów w miastach średniej wielkości wskazują badania przeprowadzone przez W. Starowicza w kilku wybranych średnich miastach w Polsce. Wynika z nich, że punktualność jest na drugim miejscu, a częstotliwość na czwartym miejscu w hierarchii postulatów przewozowych najczęściej zgłaszanych przez mieszkańców średnich miast (Starowicz, 2007, s. 51).

LITERATURA

- Bąkowski, W. (2005). Problem wartości usługi przewozowej dla pasażera a kształtowanie przewozów regionalnych. *Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczypospolitej Polskiej – Oddział w Krakowie*, 68, 10–21.
- Berkun, S. (2006). *Sztuka zarządzania projektami*, Gliwice: Wydawnictwo HELION.
- Ciesielski, M., Długosz, J., Gługiewicz, Z., Wyszomirski, O. (1994). *Gospodarowanie w transporcie miejskim*. Poznań: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
- Grzelec, K. (2011). *Funkcjonowanie transportu miejskiego w warunkach konkurencji regulowanej*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.
- Koseleff, Y. (2002). Service Standard Certification in the RATP Operating Sector. *Public Transport International*, 5, 31.

- Rucińska, D. (red.). (1998). *Zarządzanie marketingowe działalnością transportową*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.
- Rudnicki, A. (1999). Jakość komunikacji miejskiej. *Zeszyty Naukowo-Techniczne Oddziału Stowarzyszenia inżynierów i Techników Komunikacji w Krakowie*, 71, 205–211.
- Rydzkowski, W., Wojewódzka-Król, K. (2009). *Transport. Problemy transport w rozszerzonej UE*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sawicki, P. (2005). Charakterystyki oceny jakości w transporcie. *Q Jakości*, 1, 62–68.
- Starowicz, W. (2007). *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*. Kraków: Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej.
- Starowicz, W. (2004). Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka nowej polskiej normy (część 1). *Transport Miejski i Regionalny*, 10, 29–35.
- Świdzki, A. (2014). Wybrane aspekty jakości publicznego transportu pasażerskiego. *Logistyka*, 4, 25–28.
- Wyszomirski, O. (2008). *Transport miejski. Ekonomia i organizacja*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego. <http://www.pkm.jaworzno.pl/> (9.02.2017).

ASSESSMENT OF PASSENGERS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF URBAN TRANSPORT SERVICES ON THE EXAMPLE OF PKM JAWORZNO

ABSTRACT

This article presents topic of quality in public transport. Article goal is presentation results of research made by this article's author. Research analysis can let to improvement the quality of services provided by one of the transport organizer. Article presents online research results made in December 2016 – February 2017 among the passengers of Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. in Jaworzno. Research goal was knowing the passengers' grade of satisfaction of transport organized by PKM Jaworzno and deepen theoretical knowledge on the importance of quality in public transport for passengers in a broader perspective. There took part 351 people in research. Passengers judged the quality of transport organized by PKM Jaworzno as good (average rating: 4,09 on scale from 1 to 5). The analysis of this research summary will let to knowing passengers rating for the individual issues those have an influence on the satisfaction and let to suggest the actions those goal will be improvement the transport organized by PKM Jaworzno.

KEYWORDS

PKM Jaworzno, public transport, quality, passengers' satisfaction

Translated by Ewa Brożyna