



DOI: 10.18276/sip.2019.55-12

Małgorzata Chojnacka*

Akademia im. Jakuba z Paradyża w Gorzowie Wielkopolskim

KRYTERIA OCENY JAKOŚCI W PROCESIE OBSŁUGI PASAŻERÓW KOMUNIKACJI ZBIOROWEJ W WYBRANYCH ORGANIZACJACH TRANSPORTU MIEJSKIEGO

Streszczenie

W artykule zaprezentowano wyniki badań przeprowadzonych w 2016 roku dotyczących kryteriów obsługi klienta w transporcie miejskim w Polsce. Badanie miało na celu wyselekcjonowanie stosowanych przez tę grupę respondentów kryteriów umożliwiających pomiar satysfakcji klienta. Respondenci wskazali również kryteria, które ich zdaniem, mogą być istotne dla pasażerów. Analiza badań eksploatacyjnych oraz literaturowy przegląd zagadnienia wykazały, że problematyka wyznaczania kryteriów oceny jakości działania usług przewozowych to istotne zadanie, które powinno być cały czas monitorowane. W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Badania ankietowe przeprowadzono z użyciem kwestionariusza, a udzielone na nie odpowiedzi pozwoliły na opracowanie kryteriów stosowanych przez wybrane organizacje publicznego transportu miejskiego.

Słowa kluczowe: kryteria oceny jakości przewozów komunikacją miejską, transport miejski, satysfakcja klienta

* ORCID: 0000-0001-6715-0650, e-mail: mchojnacka@ajp.edu.pl

Wprowadzenie

Problematyka dotycząca aspektów oceny jakości cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem. Wynika to głównie z modyfikacji wiedzy o oczekiwaniach klientów, na co bez wątpienia mają wpływ przemiany społeczne, kulturowe i technologiczne. Ta intensywność zmian zachodzących w otaczającej nas przestrzeni skłania do dokonywania aktualizacji, modyfikacji tego, co już wiemy, zgodnie z maksymą Alberta Einsteina: „Nie to, co już wiemy, lecz to, co chcemy wiedzieć – świadczy o naszej mądrości?”. W Polsce coraz więcej naukowców realizuje studia literaturowe i dokonuje analiz empirycznych z obszaru doskonalenia jakości usług. Część z nich uwzględnia konkretne sektory, a inni sekcje, działy, grupy gospodarki. Niewiele pojawia się opracowań odnoszących się do jakości obsługi w transporcie zbiorowym. Lukę tę systematycznie starają się minimalizować m.in. Wiesław Starowicz, Olgierd Wyszomirski, Andrzej Rudnicki, Kamil Bujak, Jacek Szołtysek, Katarzyna Hebel, Wojciech Suchorzewski. Niniejsze opracowanie również temu służy.

1. Przegląd literatury

Doskonalenie usług transportu miejskiego wymaga uwzględnienia poziomu oceny, jej charakterystycznych cech technicznych, eksploatacyjnych i ekonomicznych. Są one związane m.in. z środkiem transportu, czasem i przedmiotem przemieszczenia. Warto uwzględnić również często pomijane cechy jakości (np. komfort). Spełniając potrzeby użytkowe pasażerów, nie można również zapomnieć o pomiarze jakości pracy ludzkiej.

Lukasz Muślewski wyróżnił dziewięć kryteriów jakości będących jednocześnie postulatami jakości usług przewozowych w drodze badania z zastosowaniem metody głównych czynników. Zbiór ten obejmuje: punktualność, częstotliwość, bezpieczeństwo, niezawodność, dostępność, koszt, bezpośredniość, informacyjność oraz ergonomiczność. Charakterystykę kryteriów przedstawiono w tabeli 1.

Wśród wymienionych postulatów brakuje tych, które uważane są za niezwykle ważne, tj. troska o dobro klienta czy ekologia (Szołtysek, 2007; Wyszomirski 2008, s. 111). Troska może być rozumiana jako pełen empatii stosunek personelu do pasażerów, ich zaangażowanie w proces obsługi, odpowiednie kwalifikacje osób zatrudnionych (nie tylko kierowców, lecz także osób zajmujących się udzielaniem informacji i sprzedażą biletów), wygląd zewnętrzny personelu, stosowanie rekom-

pensat za odstępstwa od obowiązujących standardów, oferowanie sprzedaży opcji biletowych. Kolejny postulat – ekologię – należy interpretować jako uwzględnienie aspektów związanych z zanieczyszczeniem środowiska, w tym ekologiczność napędu oraz poziom hałasu generowanego przez pojazdy (Milenewicz, Halicka, 2011, s. 79). Aspekty te znalazły się także w projekcie QUATTRO prowadzonym przez Izbę Gospodarczą Komunikacji Miejskiej wraz z Europejskim Komitetem Normalizacyjnym CEN (Suchorzewski, 2004, s. 82), co odzwierciedlono w opracowaniu *Kryteria i mierniki oceny miejskiej komunikacji zbiorowej* autorstwa Andrzeja Rudnickiego.

Tabela 1. Dziewięć kryteriów jakości usług przewozowych

Kryterium/postulat	Charakterystyka
Bezpieczeństwo	To cecha realizowanego procesu transportowego charakteryzująca się brakiem występowania zagrożeń życia i zdrowia ludzi oraz zagrożeń istnienia transportowych ładunków, ewentualnie zwierząt biorących udział w tym procesie
Bezpośredniość połączeń	Zdolność realizacji zadania przewozowego jednym rodzajem środka transportu eksploatowanym na wybranej trasie lub jej odcinku
Częstotliwość	Dobowa liczba realizowanych kursów w określonym przedziale czasowym, odpowiadająca zapotrzebowaniu na ich świadczenie
Dostępność	Odległość do przystanków umożliwiających skorzystanie z danej sieci komunikacyjnej
Ergonomiczność	Dostosowanie rozwiązań konstrukcyjnych i elementów wyposażenia środków i infrastruktury transportowej do cech psychofizycznych człowieka
Informacyjność	Dostępność i rozpowszechnienie danych o realizowanym procesie transportowym
Koszt	Ceny za poszczególne rodzaje biletów oraz zniżki lub zwolnienia z opłat za przejazd
Niezawodność	Cecha systemu charakteryzująca jego zdolność do realizacji zadań w określonym przedziale czasu i przy ustalonych poziomach oddziaływań czynników wymuszających. W sensie normatywnym niezawodność można określić jako prawdopodobieństwo zrealizowania zadania przez obiekt w określonym przedziale czasu t i przy ustalonych poziomach oddziaływania czynników wymuszających
Punktualność	Zgodność czasowa realizowanych zadań przewozowych z obowiązującym rozkładem jazdy z uwzględnieniem ustalonych przedziałów tolerancji

Źródło: opracowanie własne na podstawie Muślewski (2013), s. 168.

W walce o wzrost popytu na usługi świadczone przez publiczny środek transportu bezwzględnie pomocnym instrumentem jest przestrzeganie wysokich standardów jakości, zgodnych ze znaczeniem i rangą zidentyfikowanych postulatów transportowych. Aspekt ten jest niezwykle istotny w kontekście promowania zrównoważonej mobilności i kreowania ekologicznych postaw społecznych. Należy zidentyfikować powody, dla których osoby zamieszkujące daną miejscowość wybierają alternatywne środki przemieszczania się. Szczególną uwagę trzeba zwrócić na przyczyny wyboru

samochodu osobowego w przejazdach miejskich. Z badań wynika, że czynnikami decydującymi o konkurencyjności pojazdów osobowych są: większa wygoda podróży, krótszy czas podróży i brak konieczności oczekiwania na przystanku (ZKM Gdynia, 2013, s. 19). Działania, jakie należy podjąć, by dokonać zamiany części popytu potencjalnego (użytkownicy samochodów osobowych) w popyt efektywny transportu zbiorowego, należy wiązać z ciągłym doskonaleniem usług transportowych. Proponuje się, by w standardach zwrócono większą uwagę na zwiększenie punktualności. Ponadto należałoby uczynić wszystko, by miejski transport zbiorowy był niezawodnym systemem charakteryzującym się wysoką częstotliwością kursowania pojazdów i wymaganą dostępnością. Warto przy tym pamiętać, że zachęcanie kierowców aut do korzystania z transportu miejskiego nie jest zadaniem łatwym, gdyż są oni mało elastyczni i mało podatni na zmiany zachowań (Grzelec, 2013, s. 8). Doświadczamy skutków nadmiernego poziomu zmotoryzowania mieszkańców. Osoby kupujące samochód często działają pod wpływem emocji i starają się „wyrazić siebie” poprzez konsumpcję marek luksusowych lub niszowych.

Jedynie w Japonii pomimo wysokiego poziomu rozwoju gospodarczego kraju obserwuje się niski poziom zmotoryzowania. Przyczyną takiego stanu rzeczy mogą być warunki naturalne (samochody wykorzystuje się na ograniczonym przestrzennie obszarze wysp). Mieszkańcy w dużym zakresie wykorzystują transport zbiorowy, którego jakość w tym kraju jest na najwyższym światowym poziomie (Hebel, 2011, s. 173).

Ważnym aspektem w kontekście podejmowanego tematu jest zjawisko inteligentnej konsumpcji. Ten nowy trend oparty jest na współdzieleniu i współdziałaniu. Wskazuje nieznane dotąd podejście do konsumpcjonizmu w odniesieniu do rozwoju gospodarczego i indywidualnych wyborów klientów, również względem marki (Havas Worldwide, 2014). Nowy typ konsumentów (prosumenci) to osoby, dla których ważne jest poczucie uczestniczenia w czymś ważnym – niezależnie od tego, czy jest to ochrona środowiska, czy udział w ruchu na rzecz sprzeciwu wobec nadmiernemu nabywaniu dóbr bądź wspierania społeczności lokalnej. W Polsce – zgodnie z prognozami – ekonomia oparta na współdzieleniu będzie w początkowej fazie miała wiele wspólnego z tradycyjnym korzystaniem z wypożyczanego sprzętu (roweru, samochodu), później może się wiązać z współużytkowaniem go w ramach społeczności, tak jak ma to miejsce na Zachodzie. Nowy typ klienta odznacza się wieloma cechami. Uważa się, że jest świadomy swoich praw, bardzo wygodny, niecierpliwy, wymagający i krytyczny. Klient w dzisiejszych czasach oczekuje indywidualnego podejścia i wymaga odpowiedzialności społecznej od przedsiębiorców. Ta zmiana postaw i potrzeb klientów wyzwała wzrost zapotrzebowania na innowacje.

Szansą na zwiększenie zainteresowania komunikacją miejską są nowe technologie. Zaawansowane rozwiązania techniczne wkradają się w najróżniejsze obszary życia ludzkiego i będą decydować o kształcie i dynamice rozwoju usług. Są to aspekty szczególnie istotne dla pokolenia milenium, które do 2025 roku będzie stanowić około 75% osób aktywnych zawodowo. Przykładowo rozwój, jaki ma miejsce w bankowości, obrazuje to, jak bardzo zmieniają się oczekiwania klientów względem usług. Dziś spora część klientów realizuje płatności przy użyciu smartfona i jednej aplikacji. W przyszłości, zdaniem Bretta Kinga, klienci będą oczekiwać powiązania własnych potrzeb z usługą (King, 2013). Co to oznacza? Klient, kupując od dealera auto, będzie oczekiwał, że bank natychmiast zaproponuje mu odpowiedni kredyt z ofertą ubezpieczenia. Samochód jest celem, a bank umożliwi jego realizację. Z pomocą przychodzi analiza dużych zbiorów danych w czasie rzeczywistym, pozwalająca na lepsze zrozumienie potrzeb, zwyczajów i preferencji klienta. Zmiany technologiczne, o których mowa, dotyczą każdego rodzaju usług, również miejskiego transportu zbiorowego. Być może właśnie dzięki rozwojowi technologii jakość usług ulegnie radykalnej poprawie. Pojawiają się nowe trendy konsumenckie i społeczne, za którymi zarządzający komunikacją w mieście powinni nadążyć. To czasy rewolucji mobilnej. Liczy się szybkość reakcji na zapotrzebowanie generowane przez klienta. Ważne jest też zaufanie, przy czym obecnie bardziej wierzy się ludziom i temu, co napiszą w mediach społecznościowych, niż organizacjom. Ta nowa rzeczywistość skłania do budowania przyjacielskich relacji z klientem. Interesującym przedsięwzięciem może wydać się wykorzystanie takiego medium, jak Facebook. Sprzyja to poprawie komunikacji na linii klient–organizacja. Kolejny punkt, na który warto zwrócić uwagę, dotyczy wzrostu gotowości u klientów do samoobsługi, mowa wręcz o rewolucji samoobsługowej. Rozwój nowych technologii potęguje rozwój zjawiska presumpcji, współuczestniczenia w doskonaleniu oferty usługowej (Wolny, 2013, s. 156). Aspekt ten również nie powinien być pomijany przy tworzeniu zbioru kryteriów umożliwiających ocenę jakości usług.

2. Metodyka i cel badań

Celem realizowanego w 2016 roku badania było rozpoznanie kryteriów odnoszących się do obszarów obsługi klienta i satysfakcji klienta wśród organizatorów bądź przewoźników transportu miejskiego w aglomeracjach miejskich liczących powyżej 120 tys. mieszkańców. Analizy służyły zidentyfikowaniu kryteriów pomiaru obsługi

klienta i oceny jakości usług świadczonych przez komunikację miejską. Główne cele poznawcze sprowadzono do następujących pytań cząstkowych:

1. Jakie kryteria pomiaru zadowolenia klienta są wykorzystywane przez ankietowanych?
2. Jaka jest ich ważność?
3. Jakie kryteria zdaniem respondentów są ważne dla pasażerów?

Na zaproszenie do badania odpowiedziało dwanaście organizacji. Kwestionariusz ankiety posłużył jako narzędzie badawcze. Został rozesłany drogą mailową.

Badane jednostki należą do operatorów i organizatorów komunikacji miejskiej. W badaniu najliczniejszą grupę stanowią jednostki budżetowe (41,67%), spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (33,33%), są wśród tej zbiorowości także związki komunalne, zakłady budżetowe i jednostki samorządowe (po 9,09%). Zatrudniają ogólnie powyżej 250 pracowników (tak odpowiedziało 58,33%). Pozostałe zatrudniały od 50 do 250 pracowników. Większość organizacji ma własny zakładowy system zapewniania jakości (co stanowi 66,67% całej zbiorowości), w tym jedna z nich uznała, że jest on w zamyśle zbliżony do idei kaizen. Jedynie 15,67% wdrożyło system zarządzania jakością ISO 9001, w tym jeden z respondentów poza ISO 9001 działa zgodnie z wytycznymi ISO 14001 i OHSAS/PN-N 18001. Najmniej liczną grupę stanowią respondenci działający na podstawie systemu dotyczącego samorządu terytorialnego (9,09%). Większość organizacji (66,67%) realizuje badania jakości usług (8 respondentów), pozostałe 33,33% (4 organizacje) nie dokonują takich pomiarów.

3. Kryteria stosowane w ocenie jakości świadczonych usług transportu miejskiego

Wyniki analiz wskazują, że w ocenie respondentów dla pasażerów bardzo istotne są następujące kryteria: częstotliwość, regularność, bezpośredniość połączeń i punktualność. Prawdopodobieństwo osiągnięcia celu podróży w spodziewanym czasie ma dwie dominanty – 5 i 4. Inne kryteria wraz z wartościami średnich arytmetycznych powyżej 4 oraz z odchyleniami standardowymi i dominantą o wartości 4 zawarto w tabeli 2. Ankietowani dokonywali oceny w sumie 46 kryteriów. Zostaną one przedstawione w innym opracowaniu.

Respondenci odpowiadali na pytania zgodnie ze skalą od 0 do 5, gdzie 0 oznaczało, że kryterium nie jest w ogóle istotne dla podróżnych, a 5 – że kryterium jest bardzo istotne.

Tabela 2. Istotne dla pasażera kryteria oceny miejskiej komunikacji – w odczuciu firm zajmujących się logistyką miejską

Lp.	Kryteria oceny komunikacji miejskiej	Wartość średniej arytmetycznej	Odchylenia standardowe	Dominata
1	Częstotliwość	4,50	0,76	5
2	Prawdopodobieństwo osiągnięcia celu podróży w spodziewanym czasie	4,50	0,53	5 i 4
3	Regularność	4,38	0,74	5
4	Bezpośredniość połączeń (nie ma potrzeby przesiadek)	4,25	0,76	5
5	Punktualność	4,25	0,89	5
6	Dostępność do linii mierzona jako udział procentowy mieszkańców pozostających w strefie dogodnej dostępności do przystanków komunikacji zbiorowej	4,13	0,64	4
7	Łatwość zakupu biletu	4,13	0,64	4
8	Ogrzewanie i wentylacja pojazdu	4,13	0,64	4
9	Różnorodność oferty biletowej	4,13	0,64	4
10	Szeroko rozumiana dogodność systemu biletowego	4,13	0,64	4

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Ankietowani najczęściej uznawali, że kryteria bardzo istotne dla klienta to regularność, bezpośredniość połączeń i punktualność.

Przeświadczenia przewoźników o oczekiwaniach ze strony klientów nie przekładają się na kryteria najczęściej przez nich stosowane przy ocenie komunikacji miejskiej. W czołówce pojawiły się takie kryteria, jak sprawność kasowników biletowych, dostępność informacji dotyczących taryfy przewozowej i przepisów porządkowych. Pozostałe czynniki wraz z wartościami średnich arytmetycznych powyżej 4 zostały zaprezentowane w tabeli 3.

Respondenci odpowiadali na pytania zgodnie ze skalą od 0 do 5, gdzie 0 oznaczało, że kryterium nie jest stosowane, a 5 – że jest kryterium bardzo często stosowanym.

Tabela 3. Stosowane kryteria oceny miejskiej komunikacji

Lp.	Kryteria oceny komunikacji miejskiej	Wartość średniej arytmetycznej	Odchylenia standardowe	Dominata
1	2	3	4	5
1	Sprawność kasowników biletowych	4,50	0,76	5
2	Dostępność informacji dotyczących taryfy przewozowej i przepisów porządkowych	4,50	0,76	5

1	2	3	4	5
3	Punktualność	4,25	0,89	5
4	Regularność	4,25	0,89	5
5	Czasookres działania (w tym obsługa w porze nocnej)	4,14	1,71	5 i 4
6	Częstotliwość	4,13	0,83	5 i 4
7	Czystość w pojeździe	4,13	1,13	5
8	Niezawodność pojazdów na liniach komunikacyjnych mierzona np. stosunkiem liczby kursów wadliwych do liczby wykonywanych kursów	4,13	1,46	5

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Pozostaje zauważyć, że ankietowani, stosując odpowiednie kryteria, powinni dopasowywać je do wykorzystywanych przez siebie metod badań, dlatego wśród kryteriów znalazły się te, a nie inne mierniki.

Podsumowanie

Powyższe rozważania ukazują, jakie kryteria obsługi klienta są stosowane w transporcie miejskim w Polsce i jak ważne są (zdaniem respondentów) cechy usługi dla pasażerów. Analizy te dowodzą, że część podmiotów odpowiedzialnych za komunikację miejską, badając satysfakcję podróżnych, stara się uwzględnić ich perspektywę oceny jakości. Uczestnicy badania powinni zdawać sobie sprawę, że brak rzetelnych informacji o wymaganiach, oczekiwaniach, a także odczuciach klientów po skorzystaniu z usług przewozowej może być źródłem wielu niepotrzebnych nieporozumień.

Przeprowadzone analizy skłaniają do sformułowania następujących wniosków:

- zdaniem ankietowanych, dla pasażerów istotnymi kryteriami oceny komunikacji miejskiej są przede wszystkim częstotliwość kursowania pojazdów i prawdopodobieństwo osiągnięcia celu podróży w spodziewanym czasie;
- respondenci, oceniając jakość usług, odnoszą się do wielu kryteriów, przy czym ważnymi czynnikami są sprawność kasowników biletowych i dostępność informacji dotyczących taryfy przewozowej i przepisów porządkowych;
- największa luka występująca pomiędzy kryteriami badanymi przez ankietowanych a uznanymi przez nich za istotne dla pasażerów dotyczyła bezpośrednio połączeń, dostępności do linii, a także odległości między przystankami.

Konieczne jest ciągle uaktualnianie badań. Wynika to z tempa zmian zachodzących w przestrzeni technologicznej i społecznej (zjawisko inteligentnej konsumpcji). Rewolucja mobilna i pojawienie się nowego trendu współdzielenia i współdziałania może znacząco wpłynąć na modyfikację kryteriów oceny usług miejskiego transportu zbiorowego.

Literatura

- Grzelec, K. (2013). Bezpłatna komunikacja miejska – cele oraz uwarunkowania jej wprowadzenia i funkcjonowania. *Transport Miejski i Regionalny*, 4, 4–11.
- Havas Worldwide (2014). *Nowy typ konsumentów. Gospodarka oparta na współdzieleniu*. Raport Prosumer. Warszawa. Pobrano z: <http://crnavigator.com/materialy/bazadok/389.pdf> (8.09.2016).
- Hebel, K. (2011). Zachowania transportowe jako rodzaj zachowań podmiotów rynkowych. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego. Ekonomia Transportu Lądowego*, 41, 167–179.
- King, B. (2013). *Bank 3.0*. Warszawa: Studio EMKA.
- Milnewicz, B.J., Halicka, K. (2011). Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Białostockiej Komunikacji Miejskiej. *Ekonomy and Management*, 4, 76–86.
- Muślewski, Ł. (2013). Kryterialna ocena jakości działania systemu transportu miejskiego. *The Archives of Automotive Engineering – Archiwum Motoryzacji*, 62/4, 161–176.
- ZKM Gdynia (2013). *Preferencje i zachowania komunikacyjne mieszkańców Gdyni*. Raport z badań. Zarząd Komunikacji Miejskiej Gdynia. Pobrano z: <http://www.zkmgdynia.pl> (8.09.2016).
- Suchorzewski, W. (2004). *Kierunki poprawy jakości lokalnego transportu zbiorowego. Zbiór referatów XX Krajowego Zjazdu Komunikacji Miejskiej IGKM*. Warszawa.
- Szołtysek, J. (2007). *Podstawy logistyki miejskiej*. Katowice: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach.
- Wolny, R. (2013). Prosumpcja i prosument. *Konsumpcja i Rozwój*, 1, 152–163.
- Wyszomirski, O. (2008). *Transport miejski. Ekonomia i organizacja*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.

QUALITY ASSESSMENT CRITERIA IN THE PROCESS OF COLLECTIVE COMMUNICATION OF PASSENGERS IN SELECTED URBAN TRANSPORT ORGANIZATIONS

Abstract

The article presents the results of research about customer service criteria in urban transport in Poland. On their basis, the criteria used by this group of respondents was to measure customer satisfaction are described. Respondents also indicated criteria that they think may be important for passengers.

Keywords: criteria for assessing the quality of transport by public transport, urban transport, customer satisfaction

JEL codes: R401, D120, L990

Cytowanie

Chojnacka, M. (2019). Kryteria oceny jakości w procesie obsługi pasażerów komunikacji zbiorowej w wybranych organizacjach transportu miejskiego. *Studia i Prace WNEiZ US*, 55, 143–152. DOI: 10.18276/sip.2019.55-12.