

Grażyna Rosa

Profesjonalna informacja pasażerów jako czynnik rozwoju mikro i małych przedsiębiorstw transportowych

Ekonomiczne Problemy Usług nr 34, 420-427

2009

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

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

GRAŻYNA ROSA

Uniwersytet Szczeciński

PROFESJONALNA INFORMACJA PASAŻERÓW JAKO CZYNNIK ROZWOJU MIKRO I MAŁYCH PRZEDSIĘBIORSTW TRANSPORTOWYCH

Wprowadzenie

Potencjalny nabywca usługi transportowej – podróżny, dokonuje wyboru w oparciu o przekonanie, iż wybrana przez niego firma transportowa (i oferowana usługa), najlepiej zaspokoi jego potrzeby. Konieczne są więc relacje partnerskie i profesjonalna obsługa klienta, uwarunkowane optymalnym systemem informacji o usługach.

W artykule położono główny nacisk na transport podróźnych busami, których właścicielami są mikro i małe przedsiębiorstwa, zapewniające dużą elastyczność działania, a przede wszystkim kompleksową obsługę terytorialną regionu zachodniopomorskiego.

Charakterystyka regionalnych przewozów pasażerskich na tle rozwoju województwa zachodniopomorskiego

Położenie przygraniczne powoduje, że region leży na skrzyżowaniu ważnych szlaków transportowych o znaczeniu międzynarodowym. Dostępność regionu ułatwia liczba i różnorodność przejść granicznych (8 morskich, 10 drogowych, 3 rzeczne, 1 kolejowe i jedno lotnicze).

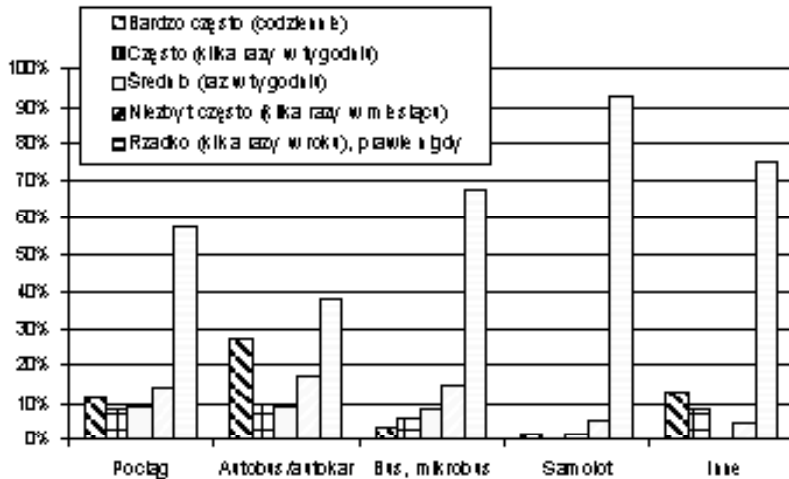
Liczba ludności wynosi 1692,8 tys. (11 miejsce w kraju). Liczba ludności w wieku przedprodukcyjnym stanowi 21%, w wieku produkcyjnym – 65%, a w wieku poprodukcyjnym – 14%. Powierzchnia województwa wynosi 22,9 tys. km².

Do największych miast należą: Szczecin (414 tys. mieszkańców), Koszalin (108 tys. m), Stargard Szczeciński (71 tys. m.), Kołobrzeg (45 tys. m), Świnoujście (41 tys. m), Szczecinek (41 tys. m), Police (34,5 tys. m).

Sieć dróg publicznych o twardej nawierzchni jest zdecydowanie skromniejsza w porównaniu z resztą kraju i wynosi 56,6 km/100 km². W regionie występuje 12 966 km dróg publicznych o twardej nawierzchni (10 miejsce w kraju), w tym jedynie 168 km dwujezdniowych. W regionie występuje 12,8, tys. km linii kolejowych, a więc 5,6 km przypada

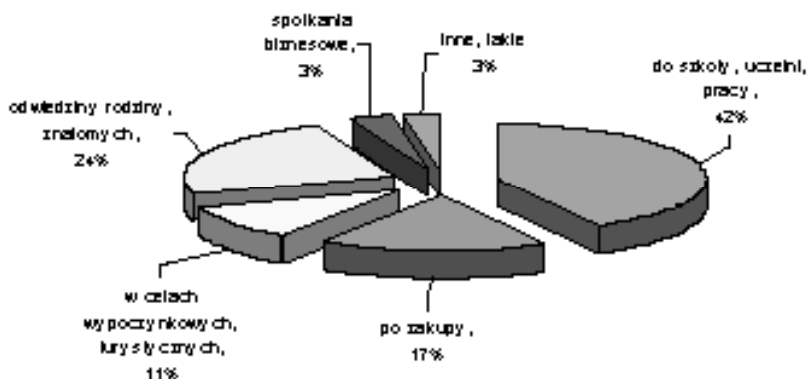
na 100 km². Rozwój infrastruktury transportowej został szczegółowo zaplanowany w Regionalnym Programie Operacyjnym Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2007–2013.

W województwie zarejestrowano 433 tys. szt. samochodów osobowych, z czego 255 samochodów przypada na 1000 mieszkańców.



Rys. 1. Częstotliwość korzystania podróżnych z transportu publicznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).



Rys. 2. Cel podróży pasażerów środkami transportu publicznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).

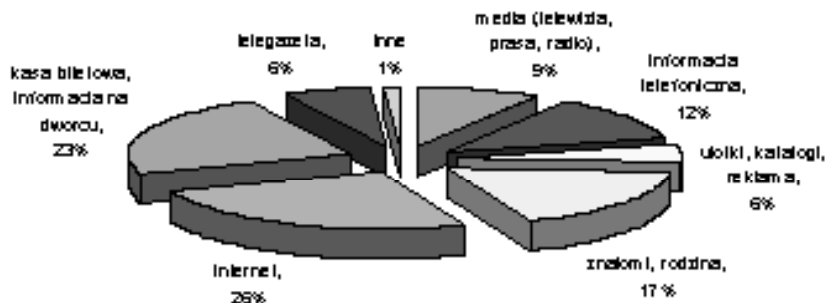
Główne przewozy pasażerskie o charakterze regionalnym to dojazdy do pracy, szkoły, uczelni, odwiedziny znajomych i na zakupy. Z powodu dostępności realizowane są przede wszystkim transportem drogowym – autobusami lub busami. W okolicy większych miast wykorzystywany jest znacznie transport kolejowy (por. rys. 1 i 2).

Diagnoza stanu systemu informacji o regionalnych przewozach pasażerskich

W województwie zachodniopomorskim jest:

- 50 punktów odprawy podróżnych w PKP (z kasą),
- 29 punktów odprawy podróżnych z informacją – kasa na dworcach autobusowych,
- 1 lotnisko w Goleniowie,
- punkty odprawy podróżnych busami.

Jako główne źródła informacji o przewozach respondenci wskazali Internet, informację w punkcie na dworcu (w tym wiszące rozkłady jazdy) lub w kasie biletowej oraz znajomych i rodzinę. Znacznie mniejsze znaczenie miały media, ulotki, katalogi oraz telegazeta.



Rys. 3. Najczęściej wykorzystywane źródła informacji na temat komunikacji publicznej

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).

Na diagnozę stanu systemu informacji składają się więc oceny następujących elementów:

- liczba punktów odpraw podróżnych,
- strona internetowa: łatwość znalezienia strony, pierwsze wrażenie, zakres informacji, czytelność informacji, przejrzystość strony – łatwość znalezienia informacji, cennik, i cennik usług dodatkowych, promocje, rozkład jazdy, usługi dla pasażerów, kontakt tel., e-mail,

- tablice i urządzenia informacyjne: liczba, czytelność i przejrzystość, aktualność, dostępność, łatwość obsługi urządzeń informacyjnych, lokalizacja, oznakowanie, wymiana informacji z innymi przewoźnikami,
- rozkłady jazdy: czytelność, rozmieszczenie, dostępność, aktualność u innych przewoźników
- wykorzystywanie megafonów: fakt istnienia, zrozumiałość informacji, ton głosu
- punkt informacyjny: wygląd, wizerunek, lokalizacja, oznakowanie.

Tabela 1

Ocena stron internetowych

Kryteria transportu	PKP	Autobus	Bus	Samolot
Łatwość znalezienia strony	5	3	3	5
Pierwsze wrażenie	5	2	3	5
Zakres informacji	5*	3	3	5
Czytelność informacji	5	3	3	5
Przejrzystość strony – łatwość znalezienia informacji	5	3	4	5
Cennik, i cennik usług dodatkowych	1	1	1	3
Promocje	4	1	1	1
Rozkład jazdy	5**	1	5	5
Usługi dla pasażerów	5	1	1	5
Kontakt tel., e-mail,	5	3	5	5
Aktualność strony	5/2***	4	5	5

5 – najlepiej, 1 – najgorzej.

Oceny zostały nadane po badaniach jakościowych metodą CSI – wskaźnik satysfakcji nabywcy przez 50 losowo wybranych osób w badaniu pilotażowym o charakterze jakościowym.

* badanie prowadzono 23.10 i 07.12 (tuż przed zmianą rozkładu jazdy)- strona w reorganizacji, uaktualniana (mało informacji); ** w badaniu 07.12.07 nie było rozkładu jazdy – w trakcie zmian; *** cały tydzień strona nieaktualna.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).

Tabela 2

Tablice i urządzenia informacyjne

	PKP	PKS autobus	Bus	Samolot
1	2	3	4	5
Liczba	4	3	2	5
Czytelność i przejrzystość	3	3	4	4
Aktualność	5	5	5	5
Dostępność	5	3	4	4

1	2	3	4	5
Łatwość obsługi urzędzeń informacyjnych	–	–	–	4
Lokalizacja	4	4	3	5
Oznakowanie	3	3	2	5
Wymiana informacji z innymi przewoźnikami	1	1	1	1

5 – bardzo dobrze, 1 – źle.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).

Nośniki te występują głównie na dworcach PKP, PKS, lotnisku. Często rozkłady jazdy znajdują się w miejscach (np. biura podróży, uczelnie, duże firmy i instytucje), gdzie dodatkowo może znajdować się kasa biletowa. Ocenę przeprowadzano w oparciu o badania jakościowe CSI.

Z obserwacji wynika, że przewoźnicy nie współpracują ze sobą, nie wywieszają zamiennie rozkładów jazdy, nie informują o usługach innych przewoźników, traktując ich jako konkurencję a nie dopełnienie własnych przewozów.

Wykorzystanie megafonów – informacji dźwiękowej

PKP i PKS – wykorzystują dobrze, busy ze względu na specyfikę mniejszej skali – nie korzystają. Informację dźwiękową dobrze i skutecznie wykorzystuje lotnisko Goleniów.

Tabela 3

Punkt informacyjny/kasa

Kryteria	PKP	autobus	Bus*	Samolot
Wygląd	średni	słaby	–	b. dobry
Wizerunek	słaby	słaby	–	b. dobry
Lokalizacja	na dworcu dobra	na dworcu – dobra	–	na dworcu – b. dobra
oznakowanie	słabe	słabe	–	dobrze

* generalnie jest to połączone z siedzibą firmy, więc trudno ocenić te kategorie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych (listopad–grudzień 2007).

Na podstawie analizy można stwierdzić, że punkty informacyjne w różnych środkach transportu są generalnie słabo wyeksponowane. Wiodący jest punkt informacyjny na lotnisku w Goleniowie. Brak punktów informacyjnych dla busów jest poważnym mankamentem w zakresie systemu informacji.

Badanie preferencji podmiotów korzystających z informacji o usługach pasażerskiego transportu publicznego w regionie – metoda obserwacji

Metodyka badania

W dniach 15.10–21.10 i 26.11–02.12 dokonano badania informacji udzielanych o regionalnym pasażerskim transporcie kolejowym, autobusowym, busami i lotniczym. Badanie przeprowadzono metodą obserwacji jawnej, kontrolowanej, standaryzowanej.

Polegała ona na bezpośrednim, ustnym pozyskiwaniu informacji w punktach do tego wyznaczonych według określonego scenariusza. Na dworcach, w punktach informacji 2–3 razy dziennie dokonywano obserwacji po zadanym pytaniu dotyczącym określonego połączenia, analizowano formę i sposób odpowiedzi. Poczyniono to metodą ok. 50 obserwacji w informacji PKP i PKS oraz 30 w informacji w porcie lotniczym w Goleniowie i w kilku wybranych siedzibach busów. Obserwacje prowadzono według następujących kategorii standaryzacyjnych: czas oczekiwania–kolejka, ton głosu–obsługa, chęć rozmowy, mimika, kontakt wzrokowy, ulgi, cena–kompetencje, język obcy: angielski, niemiecki, rosyjski, francuski, źródło dodatkowych informacji.

Wyniki badań

Wyniki tego typu badania mają charakter ilościowy i niestety obarczone są dużą dozą subiektywizmu badającego, ponieważ obejmowały jego odczucia i wrażenia. Po uogólnieniu sporządzonych na tej podstawie notatek, opracowano wyniki obserwacji (tab. 4).

Na podstawie bezpośredniego kontaktu można stwierdzić, że do czynników, które wpływają na ocenę informacji u poszczególnych przewoźników należą:

- liczba podróżnych – im ich więcej, tym trudniej stworzyć płynność kolejki do okienka informacji, skoro przyjmuje jedna osoba,
- liczba i zróżnicowanie ulg, promocji – powoduje, że informacja jest bardziej złożona,
- rozmiary asortymentu w zakresie oferowanych usług – im większe zróżnicowanie, tym wymagana większa wiedza osoby informującej,
- im większą liczbę podróżujących stanowią obcokrajowcy tym większa potrzeba znajomości języków obcych,
- zachowanie osoby zatrudnionej w informacji, styl bycia, mimika, kontakt wzrokowy, podejście do klienta z sympatią, zrozumieniem, chęcią rozmowy,
- dobre wykształcenie w zakresie znajomości języków obcych, relacji i komunikacji z podróżnymi, znajomość podstaw psychologii w zakresie relacji z ludźmi.

Z przeprowadzonych badań wynikało również, że do podstawowych czynników utrudniających pozyskiwanie informacji należą:

- stale zajęty telefon (50%) – główny nacisk przypadał na transport kolejowy,
- długi czas oczekiwania na informację (48%),
- trudność znalezienia kontaktu (45%) – główny nacisk przypadał na przewozy busami.

Tabela 4

Wyniki obserwacji

Transport kategoria	PKP	Autobus	Bus (tylko wybrane)	Samolot
Czas oczekiwania – kolejka	10–15 min.	nawet do 30 min	5 min.	5–10 min.
Ton głosu – obsługa, chęć rozmowy	suchy ton urzędowy, brak chęci rozmowy	rzeczowy, pełna informacja, kompleksowa, krótkie zdania	miły, przyjemnie, kompleksowo, rzeczowo	przyjemny, kompleksowa, wyczerpująca
Mimika	bez wyrazu	bez uśmiechu	uśmiech	uśmiech
Kontakt wzrokowy	brak	nieznaczny	tak	tak
Ulg, cena – kompetencje	tak, pełna informacja	tak, pełna informacja	tak, pełna informacja	tak, pełna informacja
Język obcy:				
angielski	tak (8.00–22.00)	podstawy	podstawy	tak
niemiecki	brak	brak	tak, często	tak
rosyjski	podstawy	podstawy	podstawy	podstawy
francuski	brak	brak	brak	brak
Źródło dodatkowych informacji	brak wiedzy	brak wiedzy	brak wiedzy	internet, informator elektroniczny,

Źródło: opracowanie własne.

W pytaniu podsumowującym – czy należy zorganizować wspólny system informacyjny dla wszystkich przewozów (różnymi środkami transportu) – raczej tak i zdecydowanie tak – wypowiedziało się 79% respondentów. Dodatkowo 10% badanych nie miało zdania.



Rys. 4. Potrzeba zintegrowanych działań w jednym miejscu, jeden numer telefonu, jedna strona internetowa

Źródło: opracowanie własne.

Przewozy pasażerów busami miały by w tym zakresie szanse na rozwój, ponieważ ich oferta była by brana pod uwagę przez podróżnych w procesie decyzyjnym o zakupie usługi.

Zakończenie

Istotne jest zdobywanie coraz dokładniejszej wiedzy o tym, czego klient oczekuje. Atutem walki o klienta w przyszłości będzie precyzja informacji. Przełoży się ona bowiem na trafność podejmowanych decyzji. Dla przewoźników oferujących przewozy busami na rynku przewozów pasażerskich istotna jest znajomość preferencji klientów, dla których liczą się w zasadzie dwa atrybuty informacji: dostępność i pewność.

PROFESSIONAL PASSENGER INFORMATION AS A DEVELOPMENT FACTOR OF MICRO AND SMALL TRANSPORT ENTERPRISES

Summary

The paper presents the importance of professional information for development of micro and small firms on the transport services market in passenger transport in the West Pomeranian region. The special attention is paid on the importance of information as well as the advantages and disadvantages of information for traveling by minibuses