

# Małgorzata Godlewska, Małgorzata Wojtan

---

## Konsumencka ocena jakości usług świadczonych przez Szybką Kolej Miejską w Trójmieście

---

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 22, 45-53

---

2011

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

inż. MAŁGORZATA GODLEWSKA

inż. MAŁGORZATA WOJTAN

Koło Naukowe „Rekiny Biznesu” Akademia Morska w Gdyni

## KONSUMENCKA OCENA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ SZYBKĄ KOLEJ MIEJSKĄ W TRÓJMIEŚCIE

### Streszczenie

Celem przeprowadzonych badań była ocena jakości poszczególnych usług świadczonych przez Szybką Kolej Miejską w Trójmieście, w tym m.in. sprzedaży biletów, zapewniania bezpieczeństwa czy komfortu podróży. W artykule zawarto również informacje o transporcie miejskim i jego obecnym stanie, a także krótki opis działalności Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście. Badanie przeprowadzono na grupie 105 osób, 62 kobiet i 43 mężczyzn, przy użyciu narzędzia badawczego, jakim był kwestionariusz ankiety, składający się z 8 pytań zamkniętych oraz krótkiego wywiadu. Zbadano, czy konsumenci są zadowoleni z funkcjonowania Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście. Dodatkowo zapytano, jaki czynnik wpływa na tę ocenę w najwyższym stopniu.

### Wprowadzenie

W dobie postępującej urbanizacji ogromnie istotnym zagadnieniem zdaje się być szeroko rozumiana komunikacja. Bez niej adaptacja przeciętnego mieszkańca miasta w nowoczesnym świecie mogłaby okazać się niezwykle problematyczna. Tętniące życiem aglomeracje potrzebują sprawnego systemu i rozwiązań, które umożliwią ludziom szybkie i efektywne przemieszczanie się z jednego miejsca na drugie.

Transport miejski jest sferą działalności gospodarczej, polegającą na świadczeniu usług przewozowych na terenie miasta, a także na obszarach podmiejskich. Termin transportu miejskiego bywa stosowany zamiennie z terminem

transport pasażerski i komunikacja miejska<sup>1</sup>. Rozrastanie się komunikacji miejskiej jest nieuchronne. Tereny podmiejskie z biegiem czasu włączone zostają w granice administracyjne miast, w ten sposób tworząc nowe dzielnice, a tym samym dodatkowe miejsca noclegowe, pracy i kulturowe. Interwencje Urzędu Miasta i mieszkańców nowych dzielnic wymuszają nowe połączenia komunikacyjne<sup>2</sup>.

Eksperci wskazują, że Polska powiela występujący w bogatszych państwach Unii Europejskiej cykl uzależnienia od samochodów. Skutkuje to zwiększeniem zanieczyszczeń powietrza, hałasu i zatłoczeniem na ulicach miast, podczas gdy należałoby ustalić właściwe proporcje pomiędzy rozbudową dróg i wykorzystaniem samochodów prywatnych, a rozbudową sieci połączeń komunikacyjnych w ramach transportu publicznego<sup>3</sup>.

Badania prowadzone w latach 2007–2009 wykazują, że około połowa gospodarstw domowych w Polsce nie posiada samochodu. Jest to duża potencjalna grupa odbiorców pragnących dostępu do efektywnego transportu zbiorowego. Podstawowymi problemami transportu publicznego były w tym okresie niedostateczne nakłady inwestycyjne, a w konsekwencji przestarzały tabor oraz brak bezkolizyjnych rozwiązań komunikacyjnych w infrastrukturze sieciowej. W omawianym okresie odnotowano spadek liczby pasażerów korzystających z komunikacji miejskiej o 222 mln osób (tj. 5,9%) (tabela 1)<sup>4</sup>.

Tabela 1

Przewozy pasażerów taborom komunikacji miejskiej (w mln)

	Przewóz pasażerów			Procent ludności z miast obsługiwanych przez komunikację	
	2009	zmiana 2007–2009		2008	zmiana 2007–2008
	mln osób	mln osób	%	%	pkt. proc.
Polska	3779	-222	-5,9	77,1	0,3
dolnośląskie	230	-31	-13,6	64,2	2,1
kujawsko-pomorskie	177	-19	-10,9	74,3	1,4
lubelskie	100	2	2,0	62,7	0,0

<sup>1</sup> H. Babis, *Transport miejski*, w: *Transport*, red. W. Rydzkowski, K. Wojewódzka-Król, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 213–214.

<sup>2</sup> H. Kolodziejcki, *Komunikacja miejska jako dziedzina gospodarowania*, w: *Komunikacja miejska w gospodarce rynkowej*, red. O. Wyszomirski, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1997, s. 10.

<sup>3</sup> *Raport Polska 2011, Gospodarka – Społeczeństwo – Regiony*, [http://www.mrr.gov.pl/rozwoj\\_regionalny/Ewaluacja\\_pomorskiej\\_analیزی/Raporty\\_o\\_rozwoju/Raporty\\_krajowe/Documents/Raport-Polska%202011.pdf](http://www.mrr.gov.pl/rozwoj_regionalny/Ewaluacja_pomorskiej_analیزی/Raporty_o_rozwoju/Raporty_krajowe/Documents/Raport-Polska%202011.pdf) (5.09.2011).

<sup>4</sup> *Ibidem*.

łubuskie	47	-4	-8,9	50,5	0,0
łódzkie	192	-10	-5,2	90,1	0,1
małopolskie	371	-129	-34,7	87,8	0,6
mazowieckie	1065	171	16,1	81,4	1,7
opolskie	30	-1	-3,7	43,9	0,1
podkarpackie	62	-8	-12,7	79,2	0,4
podlaskie	103	-7	-7,2	76,9	0,2
pomorskie	291	-32	-11,1	83,3	-2,6
śląskie	547	-96	-17,5	93,6	-0,1
świętokrzyskie	46	-26	-57,2	78,0	3,9
warmińsko-mazurskie	67	-7	-10,4	62,6	-0,5
wielkopolskie	270	-12	-4,5	68,1	-1,9
zachodniopomorskie	181	-13	-7,0	68,6	-0,1

Źródło: *Transport – wyniki działalności*, GUS, Rocznik Statystyczny Województw, Bank Danych Lokalnych, Obliczenia Departament Koordynacji Polityki Strukturalnej, Wydział Analiz Społeczno-Gospodarczych.

### Szybka Kolej Miejska w Trójmieście

Duża popularność w zakresie poruszania się samochodem zdecydowanie utrudnia płynne przemieszczanie się w obrębie miasta, zwłaszcza w tzw. godzinach szczytu, kiedy znaczny odsetek mieszkańców wyrusza w drogę do szkoły i pracy bądź z powrotem, paraliżując możliwość przejazdu ulicami. W obliczu obniżonego komfortu jazdy poprzez zatłoczone aglomeracje coraz większego znaczenia nabiera zorganizowany transport zbiorowy. Jednak by przekonać ludzi do korzystania z tej formy komunikacji, powinna być ona stosunkowo wygodna i dostosowana do indywidualnych potrzeb. Usługi świadczone przez przewoźników powinny być bowiem przystosowane do oczekiwań mieszkańców miast, a nie odwrotnie.

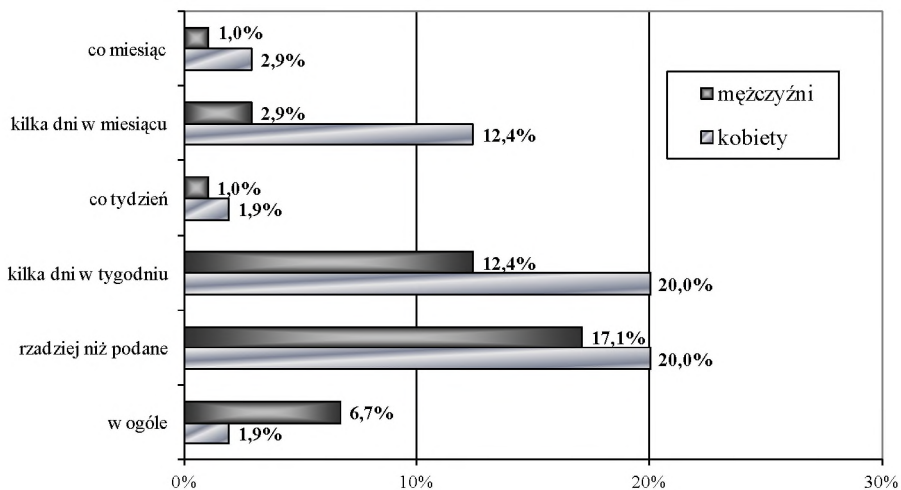
Głównym celem Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście (zw. SKM) jest zarządzanie i administrowanie linią kolejową nr 250 (Gdańsk Główny–Rumia) oraz prowadzenie na tej linii kolejowych przewozów osób. Przedmiotem działalności Spółki jest również wykonywanie regionalnych kolejowych przewozów pasażerskich w województwie pomorskim, na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP PLK SA. W rozumieniu polityki Szybkiej Kolei Miejskiej, misją firmy jest przede wszystkim zapewnianie swobody przemieszczania się mieszkańców. Kluczowym czynnikiem sukcesu jest zadowolenie i satysfakcja klientów, którzy chcą podróżować szybko, pewnie i bezpiecznie<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> *Informacje o firmie*, <http://www.skm.pkp.pl/firma/informacje-o-firmie/> (5.09.2011).

## Wyniki przeprowadzonych badań

W obrębie aglomeracji gdańskiej przeprowadzono badania mające na celu określenie stopnia zadowolenia mieszkańców Gdańska, Gdyni i Sopotu z jakości usług świadczonych przez Szybką Kolej Miejską – jednego z najpopularniejszych środków transportu publicznego w Trójmieście.

Ponad 90% ankietowanych korzysta z usług Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście, z czego ponad jedna trzecia korzysta z nich kilka dni w tygodniu, w tym również codziennie. 37% respondentów korzysta z SKM rzadziej niż raz w miesiącu, 15,2% kilka dni w miesiącu, 3,8% raz w miesiącu, a zaledwie 2,9% jeździ raz w tygodniu (rys. 1).



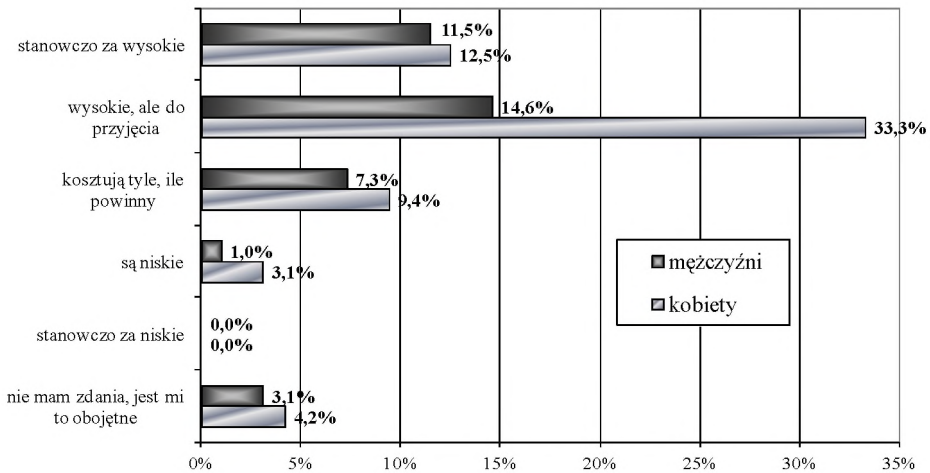
Rys. 1. Częstotliwość korzystania z usług SKM w Trójmieście

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania

Niemal połowa respondentów (47,9%) uznała, że bilety Szybkiej Kolei Miejskiej są „drogie, ale do przyjęcia”, głównie ze względu na obowiązujące zniżki ustawowe. 23% uważa, że ceny są stanowczo za wysokie (rys. 2). Aby poprawić zadowolenie klientów i dzięki temu podnieść jakość oferowanych usług, zarząd SKM w Trójmieście mógłby obniżyć niektóre ceny biletów za przejazdy lub w tej cenie podnieść jakość innych elementów, takich jak: bezpieczeństwo, wygoda czy estetyka pojazdów i przystanków.

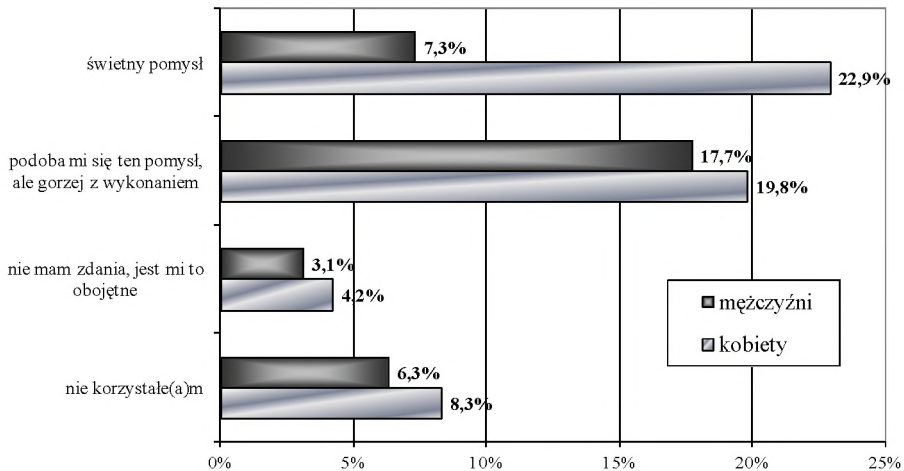
Jak wskazują wyniki przeprowadzonych badań, wprowadzenie nowych kas biletowych w postaci automatów zostało przyjęte bardzo dobrze przez podróżnych. Aż 67,7% ankietowanych spodobał się ten pomysł, 37,5% z nich odpowiedziało natomiast, że pomysł jest świetny, lecz wykonanie pozostawia wiele

do życzenia (rys. 3). Ankietowanym zdarzało się, że w automacie kończył się tusz i bilet był nieczytelny lub nie mieli możliwości zakupu biletu, gdyż kolejka do automatu była za długa. Nie było odpowiedzi, że pomysł się nie podoba. 14,6% respondentów nie korzystało jeszcze z takiego automatu, a 7,3% korzystało, ale nie mają zdania na jego temat. Zarząd SKM podczas wprowadzania nowości powinien lepiej zareklamować swoje pomysły, aby przekonać klientów do korzystania z nich.



Rys. 2. Stosunek do cen biletów SKM w Trójmieście

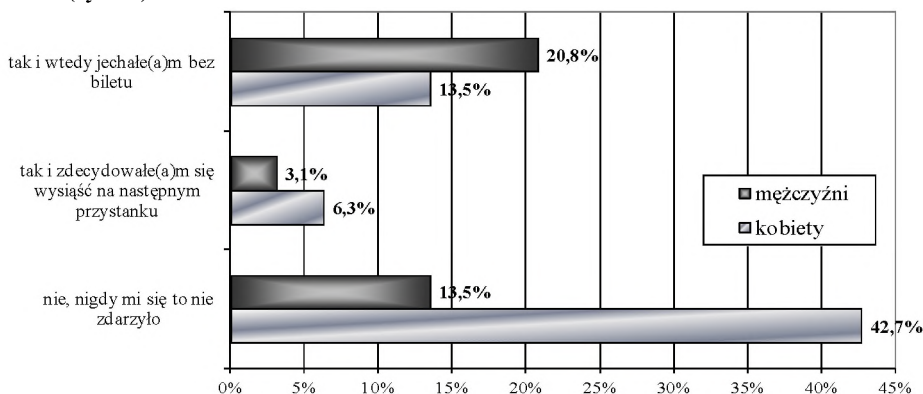
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.



Rys. 3. Stosunek do nowych automatów biletowych SKM

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

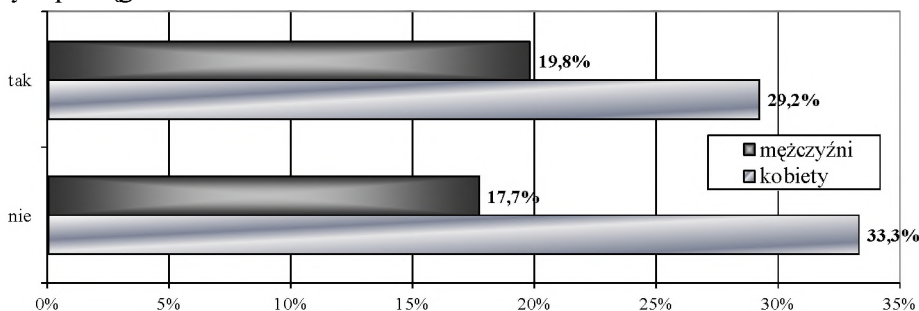
Niecała połowa ankietowanych (43,8%) została postawiona w sytuacji, w której po wejściu do pociągu Szybkiej Kolei Miejskiej nie miała możliwości zakupu biletu. Czasami było to spowodowane faktem, że kolejka do kupna była za długa i zanim nastąpiła ich kolej, już wysiadali, a czasami po prostu nikt z kolejarzy nie otworzył drzwi w celu sprzedaży biletu. Tylko 9,4% tych badanych postanowiła wysiąść na najbliższej stacji, reszta kontynuowała jazdę bez biletu (rys. 4).



Rys. 4. Postępowanie w przypadku braku możliwości zakupu biletu w pociągu SKM

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

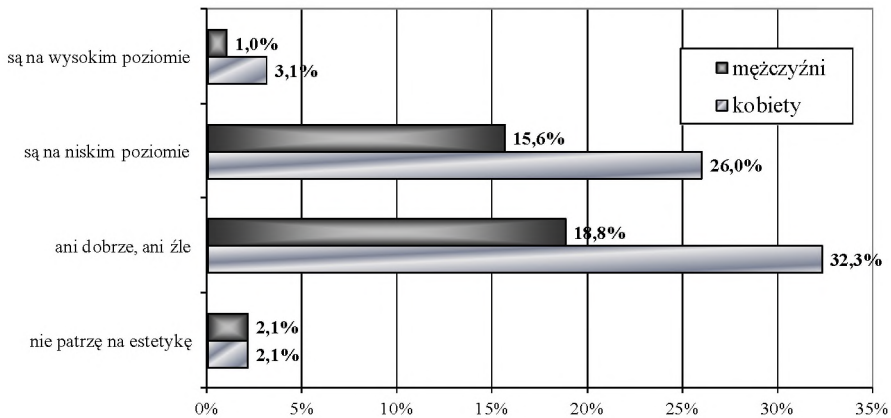
Co druga badana osoba (51%) nie czuje się bezpiecznie podczas jazdy pociągiem Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście (rys. 5). Może być to spowodowane wandalizmem, chuligaństwem, ale także sposobem jazdy maszynisty. Wielu ankietowanych uznało, że zamontowanie kamer na dworcach, stacjach i w pociągach zwiększyłoby poczucie ich bezpieczeństwa. W związku z tym zarząd SKM w Trójmieście powinien zainwestować więcej środków w bezpieczeństwo klienta, w tym wypadku w zakup kamer, aby znalazły się one w każdym pociągu.



Rys. 5. Poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z usług SKM w Trójmieście

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Wygląd i estetyka pociągów SKM w Trójmieście odbierane są przez większość respondentów (51,1%) dość obojętnie – odpowiedź „ani dobrze, ani źle” (rys. 6). Aby poprawić ten wynik, można zamontować więcej elementów estetycznych, które podniosłyby jakość komunikacji miejskiej. Takimi elementami są według ankietowanych: telewizja w wagonach, śmietniki, tablice reklamowe, pojemniki z darmowymi gazetami, a także – według mniejszej części podróżnych – nalepki/graffiti na pociągach.



Rys. 6. Ocena wyglądu i estetyki wagonów SKM w Trójmieście

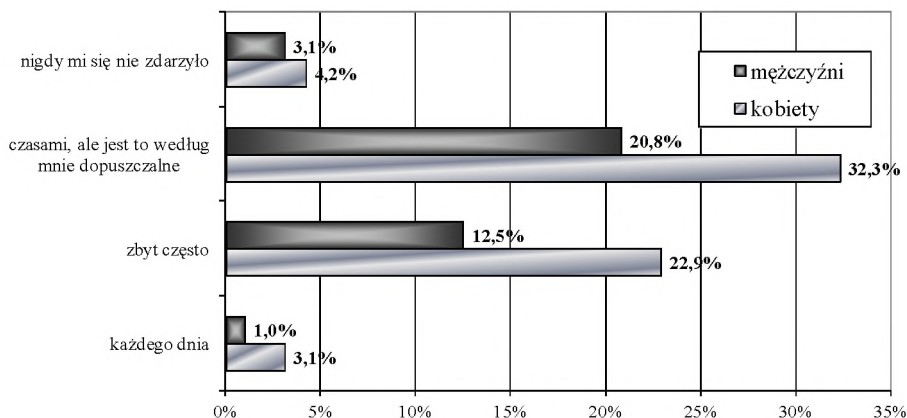
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Spóźnienia pociągów SKM, według respondentów, są w zupełności zrozumiałe i dopuszczalne, tak wypowiedziało się 53,1% ankietowanych. 35,4% uważa, że zdarza się to zbyt często, 7,3% nigdy się to nie zdarzyło, a 4,2% spotyka się ze spóźnieniem pociągu codziennie (rys. 7). Niekiedy maszynista i zarząd nie mają wpływu na spóźnienie się pociągu, lecz czasami można temu zapobiec. Najczęściej spóźnienie spowodowane jest zerwaniem trakcji kolejowej lub popsuciem się pociągu, więc gdyby pociągi oraz trakcje częściej przechodziły przeglądy lub okresowe remonty, spóźnienia zdarzałyby się rzadziej.

Według badanych, najniższą jakością odznacza się wygląd i estetyka pociągów SKM. Zarząd Szybkiej Kolei Miejskiej powinien dopilnować częstszego sprzątnięcia wagonów, czyszczenia wulgarnych napisów oraz zadbać o bardziej „przyjazny” dla klientów image we wnętrzu wagonu i na zewnątrz.

Ogólna ocena jakości usług Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście wyniosła 2,7 punktu na 5 możliwych, czyli „ani dobrze, ani źle”.





Rys. 7. Stosunek podróźnych do opóźnień pociągów SKM w Trójmieście

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

## Podsumowanie

Komunikacja miejska w obliczu przemian przemysłowo-społecznych pełni coraz większą rolę w codziennym życiu mieszkańców miast. Z tego względu poziom usług transportowych, oferowanych przez przewoźników, powinien elastycznie dopasowywać się do potrzeb i oczekiwań konsumentów. Przeprowadzone badania pozwalają na określenie poziomu satysfakcji osób, korzystających z usług Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście. Na bazie otrzymanych wyników sformułować można następujące wnioski:

1. Stwierdzono, że Szybka Kolej Miejska cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców Trójmiasta, jednak poziom świadczonych usług nie spełnia oczekiwań znacznej części pasażerów. Czynnikiem, które nie odpowiadają użytkownikom, są przede wszystkim: spóźnianie się pociągów, brak poczucia bezpieczeństwa, wysokie ceny biletów, wygląd i estetyka przystanków oraz pociągów, brak odpowiedniego wyposażenia, a także niewygodna jazdy.
2. W obliczu utrudnionego poruszania się ulicami miast, mimo pewnych niedogodności, niezetelności i stosunkowo wysokiej ceny biletów, mieszkańcy wybierają usługi SKM. Najważniejszą cechą, braną pod uwagę przy wyborze tego środka transportu publicznego jest bowiem szybkość przemieszczania się, głównie w godzinach szczytu.
3. Wydaje się, że Szybka Kolej Miejska mogłaby poprawić swój wizerunek stosunkowo niewielkim nakładem. Jako że poczucie bezpieczeństwa, według teorii Masłowa, jest jedną z podstawowych potrzeb człowieka, skon-

centrowanie działań na jego zapewnieniu znacznej zwiększyłyby stopień satysfakcji konsumentów.

## **CONSUMER ASSESSMENT CONCERNING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY 'FAST URBAN TRAIN' IN TRICITY**

### **Summary**

The consumer research has been undertaken to determine the quality of transport services, provided by the 'Fast Urban Railway' in Tricity, such as ticket sales, providing safety and comfort while traveling etc. The article also includes basic information on public transport and its development, as well as description of the Fast Urban Railway company. The study group consisted of 105 respondents, 62 women and 43 men. The main research tool was a questionnaire, consisting of eight closed questions, but also a short individual interview. It was examined whether the consumers are satisfied with the services provided by the Fast Urban Railway in Tricity. Additionally, it has been verified, which aspect affects this assessment the most.