

Zuzanna Kłos

Znaczenie jakości w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 27, 27-36

2012

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.

ZUZANNA KŁOS

Uniwersytet Szczeciński

ZNACZENIE JAKOŚCI W FUNKCJONOWANIU KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ

Streszczenie

Funkcjonowanie komunikacji miejskiej jest nieodłącznym elementem systemu transportowego miasta. Świadczenie usług przez przedsiębiorstwa komunikacji miejskiej wymaga zaspokojenia potrzeb przewozowych potencjalnych klientów, co wiąże się również z koniecznością ciągłego podnoszenia jakości tych usług. Przedsiębiorstwa przewozowe funkcjonujące w Europie Zachodniej w dużym stopniu realizują wymagania klientów w odniesieniu do jakości usług. W Polsce, w tym w Szczecinie, są prowadzone działania, których celem jest podnoszenie komfortu podróży środkami komunikacji publicznej – autor opisuje je w artykule. Ważnym elementem jest również pomiar jakości świadczonych usług, do czego służą wybrane rodzaje badań, które również są przedstawione w pracy.

Wprowadzenie

W wielu miastach Polski wzrasta liczba ich mieszkańców. Tego typu zmiany generują zwiększony popyt na usługi transportu zbiorowego, szczególnie dotyczy to mniej zamożnych przybyłych z migracji nowych grup mieszkańców. Na przestrzeni lat potrzeby komunikacyjne zmieniły się wraz z rozwojem cywilizacji. Do najważniejszych cech tych przemian, które także są powiązane z mobilnością, można zaliczyć¹:

- bogacenie się społeczeństw, sprzyjające rozwojowi transportu indywidualnego,

¹ S. Zamkowska, A. Mężyk, *Wyzwania dla transportu w miastach w XXI wieku*, „Transport Miejski i Regionalny” 2009, nr 12.

- zmiany warunków życia, powodujące zwiększone oczekiwania co do jego standardów, dotyczy to również transportu,
- upowszechnienie pracy zawodowej połączone z aktywizacją zawodową kobiet związaną z koniecznością zapewnienia zorganizowanej opieki nad dziećmi (dowozy do żłobków, przedszkoli, szkół),
- upowszechnienie systemu oświaty,
- rozwój różnych dodatkowych form kształcenia, w tym osób dorosłych,
- wzrost ilości czasu wolnego i wagi jego zagospodarowania (także aktywność kulturalna, sportowa, rozrywkowa i turystyczna),
- zmiany form handlu – rozwijające się centra handlowe, zakupy jako element modelu życia.

Zmieniają się potrzeby ludności, a tym samym zjawisko to generuje bardziej zróżnicowany poziom zapotrzebowania na przewozy niż dotychczas. Transport musi sprostać różnorodnym wymaganiom, w głównej mierze wymaganiom w zakresie jakości usług. Dodatkowym utrudnieniem są też zmiany przestrzenne w miastach, które są odzwierciedlone w potrzebach mobilności zwłaszcza jako skutek zjawiska zwiększania się ich powierzchni, tzw. rozlewania się miast. Zjawisko to stwarza pewnego rodzaju nowe potrzeby w organizacji transportu miejskiego. Dlatego też niezmiernie ważna jest ciągła rewizja planów transportowych miasta, w tym komunikacji miejskiej, i dostosowywanie ich do potrzeb klientów.

1. Znaczenie jakości w transporcie

Jakość usługi transportowej można zdefiniować jako funkcję jej charakterystycznych cech przyjmujących określone wartości, które decydują o ogólnym poziomie wartości użytkowej usługi². Korzystający z usługi transportowej oceniają dopasowanie oferty do swoich oczekiwań. Rozumieją przez to łatwość korzystania z usług oraz spełnienie licznych postulatów przewozowych, między innymi takich jak czas trwania podróży, wygoda, bezpieczeństwo i cena. Realizacja tych postulatów uwarunkowana jest spełnieniem różnych cząstkowych oraz szczegółowych oczekiwań i wymagań. Jakość obsługi klienta składa się z wielu elementów związanych z produktem i sposobem, w jaki jest on dostarczany klientowi, zależy także od jego wyma-

² E. Drob-Żaba, K. Żaba, *Zastosowanie CRM w przedsiębiorstwach komunikacji miejskiej*, „Transport Miejski i Regionalny” 2008, nr 6.

gań i potrzeb. Potrzeby klientów stają się coraz mniej przewidywalne, a jednocześnie bardziej złożone i zmienne. Uogólniając, można przyjąć, że jakość to dawanie klientom tego, co chcą otrzymywać, za cenę, którą zaakceptują³.

W przypadku transportu uzyskanie wysokiej jakości produktów, czyli usług przewozowych, uzależnione jest od jakości posiadanych zasobów, wśród których nieoceniony jest zasób wiedzy o procesach informacyjnych i procesach przewozowych. Zasoby i procesy się zazębiają i jakość każdego z nich wpływa na wartość usługi przewozowej – produktu, który otrzymuje klient. Niezmiernie ważna jest ocena jakości wyrażana przez klienta. Wyraża ona odczucia, stopień zadowolenia, ale również zaakceptowanie poniesionej zapłaty za usługę⁴.

Rynek usług transportowych rozwija się bardzo dynamicznie, klienci mają nadzieję, że malejącym cenom będzie towarzyszył również wzrost jakości usługi. Jakość realizowanych usług jest więc podstawowym elementem koniecznym do zdobycia i utrzymania klientów. Wysoki standard w usługach transportowych umożliwia budowanie racjonalnej kultury jakości zarówno wobec wymagającego klienta, jak i otoczenia, w którym funkcjonuje przedsiębiorstwo. Rozwój przedsiębiorstwa opiera się obecnie na adaptacji jakości usług do wymogów stawianych przez klientów w tak zmiennym otoczeniu. W tym znaczeniu jakość usług można określić jako proces, w efekcie którego następuje organizacyjne, ekonomiczne i technologiczno-techniczne przystosowanie cech jakości usług w transporcie do potrzeb klientów w określonych warunkach otoczenia⁵.

2. Jakość usług w komunikacji miejskiej

W ciągu ostatnich kilkunastu lat rola komunikacji miejskiej w miastach zmieniła się w znaczący sposób. Wspomniany wcześniej przyrost ludności w wielu miastach wywołał konieczność zmiany dotychczas funkcjonującego systemu transportowego miasta, w tym komunikacji miejskiej. Zwiększająca się liczba klientów wymusiła na dostawcach miejskich usług transportowych zmianę podejścia do problemu dostępności transportowej (obsługa coraz to

³ *Ibidem*, s. 15.

⁴ W. Bąkowski, *Mechanizmy uruchamiające potrzebę jakości w pasażerskim transporcie zbiorowym*, „Transport Miejski i Regionalny” 2008, nr 3.

⁵ J. Figura, *Jakość usług szansą rozwoju w transporcie. Unijne perspektywy finansowe*, w: *Finansowanie rozwoju transportu europejskiego*, Zeszyty Naukowe nr 535, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2009.

odleglejszych obszarów miasta), bezpieczeństwa (monitoring w autobusach), terminowości i szybkości (świadczenie usług zgodnie z rozkładem jazdy) oraz użyteczności (wspólne przystanki różnych środków komunikacji miejskiej, informacja pasażerska).

Przez publiczny transport pasażerski rozumie się usługi, które posiadają następujące cechy⁶:

- są otwarte dla wszystkich podróżujących indywidualnie oraz w grupach,
- są reklamowane publicznie,
- mają ustalony czas lub częstotliwość oraz okresy przewozów,
- mają ustalone trasy oraz przystanki lub zdefiniowane punkty początkowe i docelowe lub zdefiniowany obszar działania,
- są dostarczane w sposób ciągły,
- mają opublikowane cenniki.

Usługi te wraz z rozwojem technicznym i technologicznym w transporcie muszą być ciągle dostosowywane do potrzeb klientów.

Jakość w komunikacji miejskiej w dzisiejszych czasach ma duże znaczenie. Jak przyjęto w założeniach opublikowanych w *Zielonej księdze*⁷, należy wprowadzać plany dotyczące mobilności w miastach zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Ma to na celu wygenerowanie wartości dodanej dla pasażera, jak również tworzenie transportu przyjaznego środowisku. Obecnie problemem jest rozwój motoryzacji indywidualnej. Samochody stały się dużo bardziej dostępne (między innymi poprzez wzrost importu aut po atrakcyjnych cenach), a komunikacja miejska musi walczyć o klientów przede wszystkim w celu realizacji lokalnej polityki, której zadaniem jest na przykład zmniejszanie kosztów zewnętrznych transportu, związanych między innymi z budową i eksploatacją dróg, zajętością terenu, hałasem, emisją zanieczyszczeń, wypadkami itd. Dlatego też w pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku wiele miast rozpoczęło modernizację swojej sieci komunikacji zbiorowej, wprowadzając bardziej przyjazne taryfy, dostosowując rozkłady jazdy i układy tras, a także odnawiając tabor i rozbudowując infrastrukturę⁸. Podejmowane działania mają na celu zwiększenie konkurencyjności

⁶ W. Starowicz, *Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka nowej polskiej normy*, część I, „Transport Miejski i Regionalny” 2004, nr 10.

⁷ *Zielona księga. W kierunku nowej mobilności*, Komisja Europejska, Bruksela 2007.

⁸ M. Wolański, *Czynniki sukcesu modernizacji polskiej komunikacji miejskiej*, w: *Finansowanie rozwoju transportu europejskiego*, op.cit.

transportu miejskiego względem samochodów indywidualnych. Aby sprostać tym wymaganiom, należy dostarczyć potencjalnemu pasażerowi podstaw, by zechciał zrezygnować ze swego samochodu na rzecz komunikacji publicznej. W tym zakresie duża odpowiedzialność spada na organizatorów przewozów w ramach komunikacji miejskiej, których zadaniem jest zapewnienie takich warunków przewozu swoimi środkami transportu oraz dostosowanie do potrzeb klientów, by byli oni skłonni zrezygnować z podróży swoim autem. Komunikacja miejska musi stać się konkurencyjna, wówczas będzie sposobem transportu lubianym i wykorzystywanym przez osoby posiadające samochody. Ale żeby tak się stało, muszą być spełnione takie warunki, jak niski czas przejazdu, odpowiednia częstotliwość, dostępność oraz regularność kursowania.

W ocenie jakości usług transportowych niezależnie od gałęzi transportu bierze się pod uwagę postulaty transportowe. Rozumie się przez nie wymaganą jakość usług transportowych, są to właściwości pożądane przez użytkowników transportu jako cechy potrzeb i popytu. Do postulatów zalicza się⁹:

- prędkość,
- bezpieczeństwo,
- masowość,
- taniość,
- dostępność,
- bezpośredniość,
- niezawodność,
- elastyczność,
- kompleksowość usługi,
- usługi informacyjne,
- usługi logistyczne.

Postulaty, które bezpośrednio odwołują się do cech jakości komunikacji miejskiej, to przede wszystkim:

- prędkość,
- bezpieczeństwo,
- dostępność,
- informacja,
- niezawodność.

⁹ W. Grzywacz, J. Burnewicz, *Ekonomika transportu*, WKiŁ, Warszawa 1989.

Ważnym aspektem jest określenie konkretnych potrzeb pasażera komunikacji miejskiej uwzględniających postulaty. Do podstawowych potrzeb należy wspomniane bezpieczeństwo podróży, krótki czas podróży, niski koszt, dostępność usług przewozowych, natomiast do potrzeb wyższego rzędu należy między innymi: wygoda, komfort podróży, dbałość o środowisko, czystość w środkach komunikacji miejskiej, dostęp do informacji. Wymienione potrzeby powinny być spełnione, aby pasażer czuł się zadowolony, z chęcią korzystał z usług przedsiębiorstwa przewozowego oraz stał się jego wizytówką. Ważną kwestią jest to, że pasażerowi należy świadczyć takie usługi, jakich oczekuje. Nie powinno się dostarczać wyższej jakości usług, niż oczekuje tego klient, ponieważ nie zmienia to jego oceny, ale wpłynie na wzrost kosztów przedsiębiorstwa¹⁰. Kształtując politykę firmy oraz działania wchodzące w jej skład, należy się kierować naczelną zasadą: „tylko wysokiej jakości procesy dają możliwość uzyskania wysokiej jakości produktów”¹¹. Rozpatrując problem jakości z punktu widzenia klienta, należy stwierdzić, że jego ocena jest najistotniejsza, ponieważ wyraża stopień zadowolenia, ale również zaakceptowanie poniesionej opłaty za usługę.

3. Badanie jakości transportu miejskiego

Kompleksowe podejście do świadczenia usług transportu publicznego wymaga stałego nadzoru nad jego jakością. Służą temu liczne badania, które obejmują szeroki zakres usług przedsiębiorstw komunikacji miejskiej. Każda firma przewozowa, chcąc świadczyć usługi na najwyższym poziomie, powinna przeprowadzać regularnie badania preferencji i satysfakcji klientów. W ten sposób na bieżąco może reagować na potrzeby swoich klientów. Badania takie można przeprowadzać na wiele sposobów, do najpopularniejszych zalicza się:

- wywiady bezpośrednie z pasażerami,
- ankiety wypełniane przez pasażerów i dostarczane później zainteresowanemu.

Ważne jest, by dokładnie określić zbiorowość próby, jej licznosc, a także zapewnić losowość badań.

Przydatnym narzędziem są również działania modułowe oparte na zasadach CRM (*Customer Relationship Management*). Mając zidentyfikowane potrzeby, można dobrać odpowiednie narzędzia, które mogą je zaspokoić.

¹⁰ E. Drob-Żaba, K. Żaba, *op.cit.*, s. 22.

¹¹ W. Bąkowski, *op.cit.*, s. 8.

Przykładem takich narzędzi, które można wykorzystać w przedsiębiorstwie komunikacji miejskiej, są¹²:

- moduł utrzymania więzi z klientem, który podpowiada odpowiedzialnym za klienta osobom w firmie, jakie działania powinny wykonać w odpowiednim czasie, oraz ułatwia prowadzenie korespondencji seryjnej;
- moduł badań marketingowych, które dotyczą badań satysfakcji i poziomu zadowolenia klienta. Bardzo ważne jest, aby skupić się na problemie satysfakcji klientów obecnych, analizując zaś wartość dla klienta, należy starać się poprawić konkurencyjność w celu przyciągnięcia i utrzymania klientów docelowych.

W roku 2006 w Szczecinie zostały przeprowadzone badania więzby, które miały na celu określenie obecnego stanu komunikacji miejskiej. Badaniom podlegały potoki ruchu i pasażerów, ich preferencje, kierunki przewozów, pomiar jakości, struktura taryfowa itd. Dla potrzeb artykułu autor skoncentruje się na wybranych badaniach dotyczących jakości. Najważniejszym wskaźnikiem jest ogólny poziom zadowolenia pasażerów z komunikacji miejskiej (tabela 1).

Tabela 1

Ogólny poziom zadowolenia pasażerów z komunikacji zbiorowej w Szczecinie

Stopień zadowolenia [%]	Liczba wskazań	Udział wskazań [%]
0	7	0,76
10	11	1,20
20	27	2,95
30	57	6,22
40	89	9,72
50	178	19,43
60	192	20,96
70	168	18,34
80	116	12,66
90	55	6,00
100	16	1,75
Suma: 916		100,00
Średni stopień zadowolenia	58,88%	

Źródło: *Więzba ruchu pasażerskiego*, Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie, Szczecin 2006.








¹² E. Drob-Żaba, K. Żaba, *op.cit.*, s. 22.

Na podstawie tych danych można zauważyć, że ogólny poziom zadowolenia pasażerów z komunikacji zbiorowej w Szczecinie nie jest satysfakcjonujący. Niemniej jednak trudno określić jest trend w tym zakresie, gdyż brakuje regularności w wykonywaniu tego typu badań. Widać wyraźnie, że stopień zadowolenia większości ankietowanych z oferty przewozowej realizowanej w Szczecinie oscyluje zdecydowanie w granicach 50–80%. Największy procent ankietowanych (21%) deklaruje zadowolenie ze świadczonych usług wynoszące 60%, 19% pasażerów jest zadowolonych w 50%, 18% – w 70%, a 13% pasażerów – w 80%.









Oceny pasażerów w głównej mierze skupiły się w środku przedziału 0–100%, oceny skrajne, tj. 0% i 100%, wyrazili tylko nieliczni, odpowiednio: 0,76 % i 1,75% pasażerów. Generalnie stopień zadowolenia respondentów wynosi 58,9%.

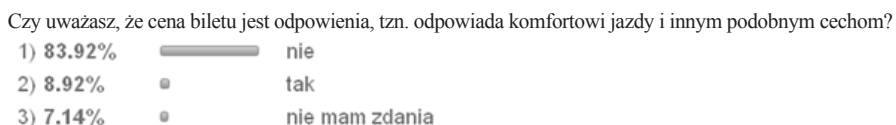
W roku 2008 zostały przeprowadzone niereprezentatywne badania na wybranej grupie studentów Uniwersytetu Szczecińskiego dotyczące oceny funkcjonowania komunikacji miejskiej w Szczecinie. Ankieta, która została udostępniona studentom, podzielona była na cztery sekcje: bilety, komfort jazdy, punktualność oraz wizerunek komunikacji. Wybrane dane z tej ankiety pokazują, że blisko 83% użytkowników transportu miejskiego (studentów) uważa, że cena biletu i wydatki na usługi komunikacji miejskiej nie odpowiadają jej komfortowi. Pozostałe pytania są przedstawione na rysunku 1:

W skali od 1 (bardzo źle) do 10 (bardzo dobrze)
jak oceniasz jazdę autobusem?

1) 26.78%		5
2) 25%		4
3) 14.28%		7
4) 14.28%		6
5) 10.71%		3
6) 5.35%		1
7) 3.57%		2
8) -		10
9) -		8
10) -		9

W skali od 1 (bardzo źle) do 10 (bardzo dobrze)
jak oceniasz jazdę tramwajem?

1) 17.85%		3
2) 17.85%		6
3) 16.07%		4
4) 14.28%		5
5) 12.5%		7
6) 8.92%		2
7) 7.14%		1
8) 5.35%		8
9) -		10
10) -		9



Rys. 1. Wybrane pytania ankietowe dotyczące jakości poruszania się środkami komunikacji miejskiej

Źródło: opracowanie własne.

Użytkownicy zostali poproszeni o indywidualne ocenienie jazdy tramwajami i autobusami za pomocą skali od 1 (bardzo źle) do 10 (bardzo dobrze). Blisko 27% ocenia jazdę autobusem na 5 punktów, 25% na 4. W odniesieniu do jazdy tramwajem blisko 18% oceniło ją na poziomie 3 i 6 punktów, a 16% na 4.

Powyższe informacje wskazują na to, że w szczecińskiej komunikacji miejskiej nadal niezbędne są działania w kierunku poprawy jakości usług transportowych. Po opracowaniu danych na temat więźby system komunikacji miejskiej został poddany głębokiej rewizji oraz uwzględniono opinie użytkowników. Skutkiem tego była zmiana siatek połączeń zarówno tramwajowych, jak i autobusowych. Dodatkowym, pozytywnym aspektem jest to, że w Szczecinie prowadzi się działania polegające na odnowieniu taboru. Przekazane są środki finansowe na zakup nowoczesnych pojazdów obsługujących połączenia tramwajowe i autobusowe.

Podsumowanie

Rozwój miast stanowi ogromne wyzwanie dla transportu miejskiego. Tym samym podnoszenie jakości usług nie jest łatwym zadaniem. Przede wszystkim jest ono uzależnione od¹³:

- wiedzy i woli przedstawicieli samorządu terytorialnego oraz administracji odpowiedzialnej za komunikację miejską,
- poziomu konkurencji (liberalna, regulowana, brak konkurencji),
- umiejętności przewoźników we wdrażaniu systemu jakości zarządzania firmą.

Rośnie zapotrzebowanie na sprawne, szybkie, bezpieczne i przyjazne środowisku możliwości przemieszczania, uwzględniające ponadto specyficz-

¹³ W. Bąkowski, *op.cit.*, s. 5.

ne wymagania różnych grup społecznych. Niezbędne są stanowcze działania mające na celu polepszenie jakości usług transportu zbiorowego. Jeśli te przesłanki zostaną spełnione, pasażerowie będą chętniej przesiadać się do środków transportu publicznego, co w dalszej perspektywie usprawni ruch w mieście oraz zmniejszy kongestię. Działania te w znacznym stopniu wpłyną na zmniejszenie poziomu zanieczyszczeń w mieście, co jest podstawą zadań mających na celu zrównoważony transport. Miasta przyjazne mieszkańcom ze sprawnie funkcjonującą komunikacją miejską to wyzwanie dla władz, głównie samorządowych. Tylko odpowiednie działania w kwestii poprawy jakości, sprawności i dostępności komunikacji umożliwią zrealizowanie tej idei.

IMPORTANCE OF QUALITY IN FUNCTIONING OF PUBLIC TRANSPORT

Summary

Functioning of the public transport is an inherent element of the city transport system. The service delivery by enterprises of the public transport requires satisfying of transportation needs of potential customers what is also being combined with the necessity of the constant refinement of these services. Transport companies functioning in Western Europe are carrying requirements of customers out with reference to the service quality. In Poland, including Szczecin, action is being conducted, of which raising the comfort of the travel by means of communication is a public task, which will be described by author in the article. A measurement of the quality of provided services is also an important component and the several types of examinations will also be introduced in the article.

Translated by Zuzanna Kłos