

OCENA POZIOMU JAKOŚCI USŁUG KOMUNIKACJI AUTOBUSOWEJ NA TERENIE WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO¹

Streszczenie. Szybki rozwój technologiczny sprawia, że najistotniejszym celem transportu pasażerskiego jest oferowanie usług na jak najwyższym poziomie, aby potrzeby przewoźne społeczeństwa były maksymalnie zaspokojone. Skutecznym rozwiązaniem problemów wynikających z dynamicznego rozwoju gospodarczego, a także rozwoju motoryzacji może być zastosowanie koncepcji zrównoważonego rozwoju. Zrównoważony system transportowy to taki, którego funkcjonalność jest międzypokoleniowa i opiera się na równowadze ze środowiskiem przyrodniczym. Na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych w 2010 i 2012 roku przedstawiono ocenę poziomu jakości usług komunikacji autobusowej na terenie województwa małopolskiego. W artykule porównano ogólny poziom zaspokojenia potrzeb przewoźnych pasażerów oraz 11 cech jakościowych w komunikacji autobusowej. Ankietowani w badanych latach ocenili ogólny poziom satysfakcji z funkcjonowania komunikacji autobusowej jako dobry, również te same postulaty uznano za najlepiej i najslabiej realizowane w transporcie zbiorowym. Najwyżej oceniono połączenia bezpośrednie, pewność odbicia podróży oraz bezpieczeństwo osobiste, natomiast najniżej oceniono informację w pojazdach i na przystankach oraz możliwość wyboru różnych połączeń. Należy zauważyć, że w regularnych podróżach do pracy czy do szkoły istotne jest, aby pasażer miał możliwość wyboru przy planowaniu podróży, dlatego należy dążyć do likwidacji barier w przestrzeni publicznej i transporcie zbiorowym oraz do poprawy dostępności codziennych usług, dzięki tym działaniom można zweryfikować poziom jakości świadczonych usług komunikacyjnych.

Słowa kluczowe: jakość, transport regionalny, zrównoważony transport

Wprowadzenie

Popyt na przewozy pasażerskie jest determinowany przez wiele czynników społeczno-gospodarczych, takich jak: PKB, stopa bezrobocia, dochody ludności, wykształcenie, które są ze sobą ściśle powiązane i wpływają na kształtowanie zapotrzebowania na przewozy osób. Obecnie, gdy dobro materialne w postaci samochodu osobowego jest dostępne dla szerokiego grona osób (statystycznie prawie co drugi Polak ma samochód), popyt na pasażerskie usługi przewoźne transportem zbiorowym wynika ze stopnia zapewnienia przez nie oczekiwanej jakości usług w postaci: dostępności danego środka transportu, atrakcyjnego czasu przejazdu, rytmiczności i regularności połączeń, punktualności, bezpośredniości oraz dobrych połączeń komunikacyjnych, akceptowanej ceny biletu, komfortu i bezpieczeństwa przejazdu. [1]

Najważniejszym celem transportu pasażerskiego jest dążenie do maksymalnego zaspokojenia potrzeb przewoźnych społeczeństwa rozumianych jako potrzeba przemieszczania się w określonym czasie z punktu początkowego podróży do miejsca jej zakończenia. Podróż najczęściej związana jest z zaspokajaniem codziennych potrzeb komunikacyjnych podróży zajmujących się pracą, nauką, rekreacją czy zakupami.

Zwiększenie roli transportu zbiorowego, jako alternatywy dla motoryzacji indywidualnej, może nastąpić poprzez wprowadzenie zintegrowanych systemów zarządzania ruchem preferujących transport publiczny, tworzenie zintegrowanych węzłów transportowych i zintegrowanych planów rozwoju transportu miejskiego, jak również budowę i rozbudowę publicznego transportu szynowego (metra, szybkich kolei miejskich, szybkich tramwajów, sieci kolejek podmiejskich) oraz rozwiązań publicznego dostępu do lotnisk.[2]

Zrównoważony system transportowy

Rozwój efektywnego i zrównoważonego systemu transportowego jest jednym z głównych celów polityki Unii Europejskiej. Pojęcie zrównoważonego rozwoju oznacza zaspokajanie potrzeb obecnego pokolenia w taki sposób, aby przyszłe pokolenia również mogły zaspokajać swoje potrzeby. Zrównoważony system transportowy oferuje możliwości wyboru środka transportowego i przez to ciągły rozwój regionalny. Dodatkowo ważne jest ograniczenie emisji zanieczyszczeń i odpadów oraz minimalizowanie hałasu. Rozwój systemu wymaga równowagi w działaniach inwestycyjnych, zarządzaniu oraz sterowaniu ruchem. Działania te są zawarte w wielu dokumentach strategicznych. W przypadku województwa małopolskiego strategią definiującą wizję, cele i założenia strategiczne dla długookresowego rozwoju systemu transportowego jest Strategia rozwoju transportu w województwie małopolskim na lata 2010–2030. Według jej zapisów wśród elementów zrównoważonego ruchu drogowego powinny się znaleźć:

- zaspokojenie szerokich potrzeb przewoźnych ludności,
- efektywne funkcjonowanie w aktualnym momencie i nieokreślonym przyszłym horyzoncie czasowym,
- uwzględnienie i minimalizacja kosztów zewnętrznych,
- zmniejszanie intensywności potrzeb przewoźnych, promowanie ekologicznego transportu (kolej, transport zbiorowy).[3]

¹ © Transport Miejski i Regionalny, 2013.

Jakość przewozów w transporcie

Zasadniczym etapem procesu kwalifikacji jakości powinna być konstrukcja wzorca jakości, który odzwierciedlałby preferencje pasażerów przekazywane organizatorom przewozów i przedsiębiorstwom przewozowym. Wzorec ten powinien być punktem odniesienia analizy zebranych danych, dotyczących oferowanych i realizowanych parametrów jakościowych.

Zgodnie z zasadą TQM (*Total Quality Management*) jakość jest wynikiem ciągłego doskonalenia, którą można określić poprzez stosowanie powtarzającego się cyklu: planowanie – wdrożenie – ewaluacja, mające na celu sprostanie potrzebom użytkowników. [4]

W transporcie regionalnym, gdzie istnieje wielu przewoźników, istotnym czynnikiem jest informacja w pojazdach i na przystankach. Aby ułatwić użytkownikom korzystanie z systemu informacji pasażerskiej, istotne jest stworzenie czytelnego i wspólnego systemu. Taki system podniesie jakość usług przewoźników pod względem punktualności, przesiadkowości, a przede wszystkim ułatwi integrację różnych środków transportu.

Wysoka jakość transportu zbiorowego wymaga podejmowania działań o charakterze inwestycyjnym, ale też zapewnienia wysokiego poziomu utrzymania i eksploatacji bieżącej infrastruktury i taboru. Główne kierunki działań powinny dotyczyć rozwoju i modernizacji systemów transportu szynowego w celu zmiany ich wizerunku i dostosowania do współczesnych wymagań poprzez wprowadzenie do użytku nowoczesnego taboru oraz stosowanie nowoczesnej informacji pasażerskiej w pojazdach i na przystankach. Poprawa poziomu integracji w regionie jest możliwa dzięki tworzeniu zintegrowanych węzłów przesiadkowych, które ułatwiają dokonywanie przesiadek pomiędzy różnymi środkami transportu, wraz ze sprawnie funkcjonującym systemem Parkuj i Jedź.

Metodologia badań

Województwo małopolskie co roku zleca wykonanie raportu analizy sytuacji rynkowej w krajowym drogowym przewozie osób w zakresie rozpoznania wielkości potoków pasażerskich i napełnień autobusów na wybranych ciągach komunikacyjnych i punktach pomiarowych. Analiza sytuacji rynkowej w krajowym drogowym przewozie osób w Małopolsce została przeprowadzona na podstawie szczegółowych obserwacji w 108 punktach pomiarowych na terenie województwa małopolskiego. Dodatkowo przeprowadzone zostały badania ankietowe określające poziom zaspokojenia potrzeb przewozowych pasażerów w komunikacji autobusowej. Dzięki tym działaniom można zweryfikować poziom jakości świadczonych usług komunikacyjnych.

Na podstawie wywiadu określono ogólny poziom zadowolenia pasażerów oraz szczegółową ocenę postulatów przewozowych w komunikacji autobusowej na terenie województwa małopolskiego. Ankietowani oceniali 11 cech jakościowych:

- bezpośredniość podróży,
- częstotliwość kursowania autobusów,
- bezpieczeństwo osobiste,
- komfort podróży,
- punktualność kursowania,

- regularność kursowania,
- możliwości wyboru różnych połączeń,
- dostępność komunikacji zbiorowej,
- dogodność przesiadania się,
- pewność odbycia podróży,
- informacja w pojazdach i na przystankach.

Wywiad przeprowadzono z pasażerami regularnych linii autobusowych na przystankach komunikacji zbiorowej (pasażerów korzystających tylko z komunikacji miejskiej nie uwzględniono w badaniu) na terenie województwa. W czasie ankiety pytano również o motywację podróży, czas dojścia do przystanku oraz preferowany środek transportu. Badania przeprowadzono jesienią 2010 i 2012 roku, w typowy dzień roboczy. Wielkość próby badawczej mieściła się w przedziale 600–1000 wywiadów. [6,7]

W 2010 roku przeprowadzono 1132 wywiady, ponad połowę badanych pasażerów stanowią kobiety (55%). Analizując dane pod względem wieku: najczęściej transportem autobusowym podróżują osoby młode – niemal siedem na dziesięć badanych pasażerów ma mniej niż 40 lat. Przedział 40–59 lat stanowi 29%. Najstarsza grupa ankietowanych (> 59 lat) wynosi 6%.

Charakterystyka podróży

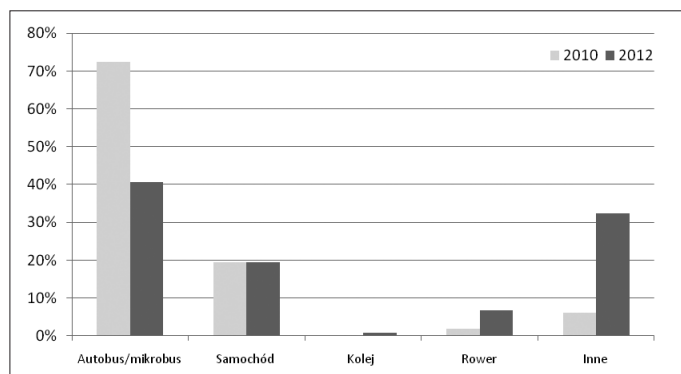
Na podstawie badań przeprowadzonych w 2010 i 2012 roku stworzono porównanie preferowanego środka transportu, szacowanego czasu dojścia na przystanek oraz ilości przesiadek w podróżach wykonywanych przez ankietowanych.

W województwie największa liczba ankietowanych podróżowała w relacji dom–praca oraz dom–nauka. Są to podróże regularne, dlatego ważnym aspektem jest bezpośredniość podróży, która w przypadku regionalnego transportu jest dobrze oceniana.

W tabeli 1 i na rysunku 1 przedstawiono środek transportu preferowany przez ankietowanych.

Tabela 1

Najczęściej wybierany środek transportu		
	2010 [%]	2012 [%]
Autobus/mikrobus	72,4	40,7
Samochód	19,4	19,4
Kolej	0,2	0,9
Rower	1,9	6,7
Inne	6,1	32,3



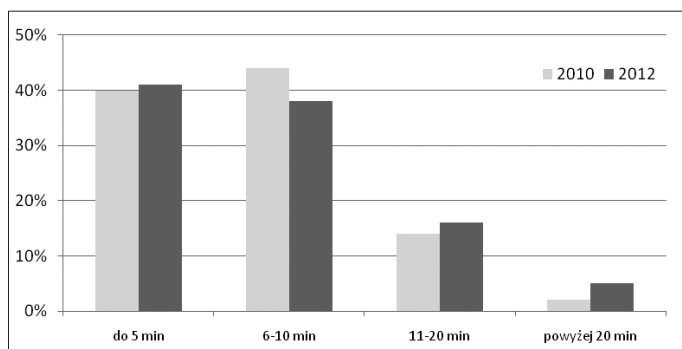
Rys. 1. Najczęściej wybierany środek transportu

W latach 2010 i 2012 Najczęściej wybierany środek transportu przez respondentów to autobus lub mikrobus. Samochód osobowy w badanych latach wybierany był przez około 20% ankietowanych. Natomiast najrzadziej ankietowani wskazywali kolej. Tworzenie atrakcyjnych i sprawnych systemów komunikacyjnych odpowiadających potrzebom współczesnych podróżnych musi wiązać się z wprowadzeniem wielu innowacji w środkach transportu, w infrastrukturze, w systemach zarządzania i obsłudze podróżnych.

Tabela 2 oraz rysunek 2 przedstawiają porównanie czasu dojazdu na przystanek deklarowany przez respondentów.

Tabela 2

Czas dotarcia na przystanek z miejsca zamieszkania lub pracy		
	2010 [%]	2012 [%]
do 5 min	40	41
6-10 min	44	38
11-20 min	14	16
powyżej 20 min	2	5



Rys. 2. Czas dotarcia na przystanek z miejsca zamieszkania lub pracy

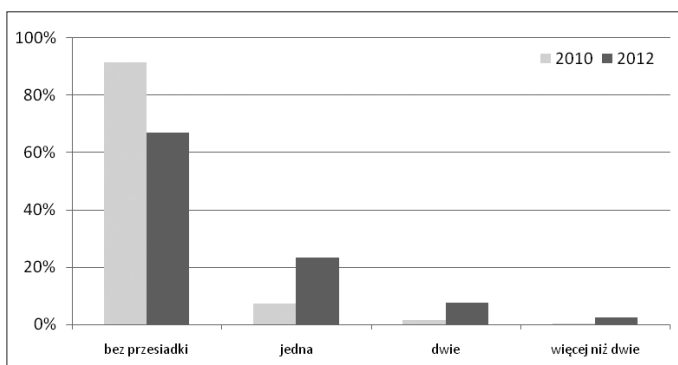
Analizując dane dla 2010 i 2012 roku, można zauważyć podobne wartości średniego czasu dojazdu na przystanek. Dla około 80% podróżnych średni czas dojazdu na przystanek nie przekracza 10 minut. Z badań wynika, że pasażer który ma do pokonania ponad 20 minut, rezygnuje z danego środka transportu na rzecz innego, bardziej dostępnego.

Tabela 3 oraz rysunek 3 przedstawiają liczbę przesiadek pomiędzy źródłem a celem podróży respondentów.

Większość respondentów deklaruje podróż bezpośrednią, aż 92% w 2010 roku i 67% w 2012 roku. Wynik ten potwierdza ogólną niechęć społeczeństwa do przesiadania się. W fazie przemieszczania się podróżny chce jak najszybciej przebyć podróż, znaleźć wolne miejsce w pojeździe, punktualnie przybyć na miejsce zakończenia podróży, w trakcie przesiadki mieć dogodne połączenia oraz przebyć podróż za niską cenę biletu.

Tabela 3

Liczba przesiadek podczas podróży		
	2010 [%]	2012 [%]
bez przesiadki	91,2	66,8
jedna	7,1	23,2
dwie	1,5	7,6
więcej niż dwie	0,2	2,4



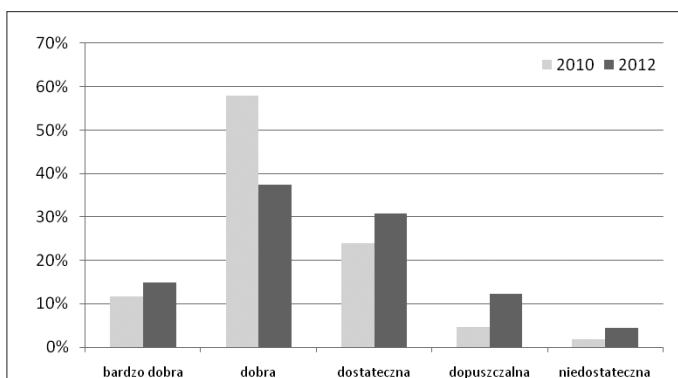
Rys. 3. Ilość przesiadek podczas podróży

Ocena satysfakcji pasażerów z komunikacji autobusowej

Wyniki badań ogólnego stopnia zadowolenia z komunikacji autobusowej na terenie województwa małopolskiego zestawiono w tabeli 4 oraz na rysunku 4.

Tabela 4

Ogólna ocena jakości transportu zbiorowego		
	2010 [%]	2012 [%]
bardzo dobra	11,6	14,8
dobra	57,9	37,4
dostateczna	24,0	30,7
dopuszczalna	4,6	12,4
niedostateczna	1,9	4,5



Rys. 4. Ogólna ocena jakości transportu zbiorowego

Stopień zadowolenia większości ankietowanych został oceniony jako dobry w 2010 roku przez około 58% ankietowanych, natomiast w 2012 – przez około 38%. W 2012 można zauważyć, że pasażerowie słabiej ocenili komunikację autobusową. Dlatego należy podjąć wszelkie działania mające na celu poprawienie jakości komunikacji autobusowej w przyszłych latach.

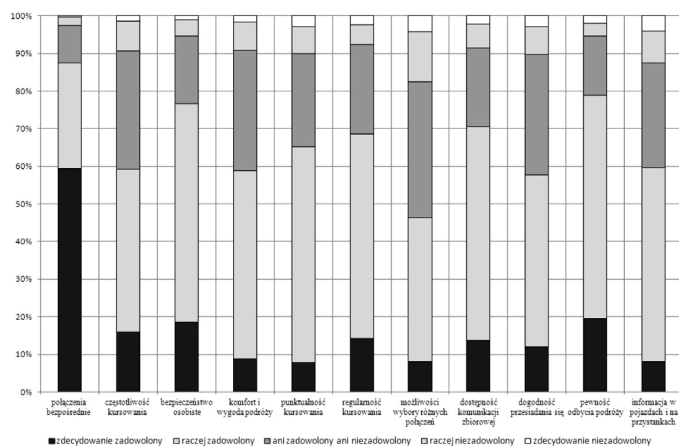
W tabeli 5, 6 i na rysunkach 5, 6 przedstawiono ocenę szczegółowych cech jakościowych.

W 2010 roku ankietowani ze wszystkich 11 cech jakości najlepiej ocenili połączenia bezpośrednie, pewność odbycia podróży oraz bezpieczeństwo osobiste. Najslabiej oceniono punktualność kursowania oraz możliwość wyboru różnych połączeń.

Niezmiernie ważną sprawą jest właściwa jakość wykonywanych usług. Wiąże się z nią gwarancja, udzielana przez

Tabela 5

Ocena cech jakościowych przez pasażerów komunikacji zbiorowej w 2010 roku					
ROK 2010	zdecydowanie zadowolony [%]	raczej zadowolony [%]	trudno powiedzieć [%]	raczej niezadowolony [%]	zdecydowanie niezadowolony [%]
połączenia bezpośrednie (bez przesiadek)	59,4	28,1	10,0	2,2	0,3
częstotliwość kursowania	16,0	43,2	31,5	7,8	1,5
bezpieczeństwo osobiste	18,5	58,2	17,9	4,4	1,0
komfort i wygoda podróży	8,8	50,0	32,0	7,6	1,6
punktualność kursowania	7,9	57,3	24,8	7,0	3,0
regularność kursowania	14,3	54,2	23,8	5,2	2,5
możliwość wyboru różnych połączeń	8,0	38,3	36,2	13,3	4,2
dostępność komunikacji zbiorowej	13,7	56,7	21,1	6,3	2,2
dogodność przesiadania się	11,9	45,8	32,2	7,2	2,9
pewność odbycia podróży	19,4	59,4	15,9	3,3	2,0
informacja w pojazdach i na przystankach	8,1	51,4	28,0	8,3	4,2



Rys. 5. Ocena cech jakościowych przez pasażerów komunikacji zbiorowej w 2010 roku

operatora na świadczone zadanie, która przekonuje klienta, że jakość wykonywanej usługi jest wystarczająca. Skutkiem dobrej jakości przewozów i rzetelnej gwarancji jest wzrost popytu.

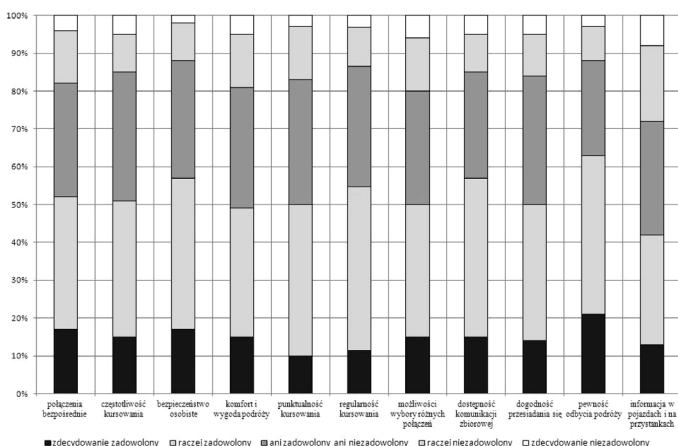
W 2012 roku najlepiej oceniono pewność odbycia podróży, połączenia bezpośrednie oraz bezpieczeństwo osobiste. Najbardziej oceniono informację w pojazdach i na przystankach oraz możliwość wyboru różnych połączeń.

Podsumowanie

Jakość usług w transporcie zbiorowym jest pojęciem kompleksowym. Aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom pasażerów, należy zwrócić większą uwagę na poprawę jakości w transporcie zbiorowym. W ramach integracji systemu transportowego można wyróżnić wiele działań np. wprowadzenie wspólnego biletu, ułatwienie przesiadek pomiędzy różnymi środkami transportu zbiorowego, ulepszenie dostępu do dworców i przystanków dla kierowców poprzez sprawny system Parkuj i Jedź, a także skoordynowanie rozkładu jazdy. Działania te sprawiają, że system staje się spójny i niezawodny, a przede wszystkim bardziej dostępny dla pasażera.

Tabela 6

Ocena cech jakościowych przez pasażerów komunikacji zbiorowej w 2012 roku					
ROK 2012	zdecydowanie zadowolony [%]	raczej zadowolony [%]	trudno powiedzieć [%]	raczej niezadowolony [%]	zdecydowanie niezadowolony [%]
połączenia bezpośrednie (bez przesiadek)	17,0	35,0	30,0	14,0	4,0
częstotliwość kursowania	15,0	36,0	34,0	10,0	5,0
bezpieczeństwo osobiste	17,0	40,0	31,0	10,0	2,0
komfort i wygoda podróży	15,0	34,0	32,0	14,0	5,0
punktualność kursowania	10,0	40,0	33,0	14,0	3,0
regularność kursowania	11,0	42,0	31,0	10,0	3,0
możliwość wyboru różnych połączeń	15,0	35,0	30,0	14,0	6,0
dostępność komunikacji zbiorowej	15,0	42,0	28,0	10,0	5,0
dogodność przesiadania się	14,0	36,0	34,0	11,0	5,0
pewność odbycia podróży	21,0	42,0	25,0	9,0	3,0
informacja w pojazdach i na przystankach	13,0	29,0	30,0	20,0	8,0



Rys. 6. Ocena cech jakościowych przez pasażerów komunikacji zbiorowej w 2012 roku

Literatura

1. Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 9 października 2012 r. w sprawie planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego w zakresie sieci komunikacyjnej w międzywojewódzkich i międzynarodowych przewozach pasażerskich w transporcie kolejowym.
2. Strategia rozwoju transportu w województwie małopolskim na lata 2010–2030.
3. Andrzejczak W., *Model zrównoważonego ruchu drogowego w rejonie*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2007, nr 7, 8.
4. Strona internetowa: <http://www.isemoa.eu>
5. Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Politechnika Krakowska, Kraków 2007.
6. *Badanie opinii pasażerów zrealizowane w ramach projektu Analiza sytuacji rynkowej w krajowym drogowym przewozie osób w województwie małopolskim*, PBS DGA sp. z o.o., grudzień 2010.
7. Raport Wykonanie analizy sytuacji rynkowej w krajowym drogowym przewozie osób w zakresie rozpoznania wielkości potoków pasażerskich i napełnień autobusów na wybranych ciągach komunikacyjnych i punktach pomiarowych województwa małopolskiego oraz poziomu zaspokojenia potrzeb przewozowych pasażerów w komunikacji autobusowej”, „EU-Consult” Sp. z o.o., 2012.
8. Brzeziński A., Rezwow M., *Zrównoważony transport – ekologiczne rozwiązania transportowe*, Szczecin 2007.