

## ANALIZA JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ KOMUNIKACYJNY ZWIĄZEK KOMUNALNY GÓRNOŚLĄSKIEGO OKRĘGU PRZEMYSŁOWEGO<sup>1</sup>

Data przesłania: 10.03.2017 | Data akceptacji: 16.06.2017 | Kody JEL: R41, D12, L99

### Magdalena Pasternak

Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej  
e-mail: magdalena.pasternak0115@gmail.com

#### STRESZCZENIE

W niniejszym artykule przedstawiono wyniki „Badania naukowego dotyczącego stopnia zadowolenia pasażerów korzystających z usług transportowych świadczonych przez KZK GOP – Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego”, które autorka przeprowadziła. Celem artykułu jest przedstawienie opinii badanej grupy pasażerów na temat stopnia zadowolenia z korzystania z usług komunikacji miejskiej oferowanej przez KZK GOP. Stopień zadowolenia pasażerów został sprawdzony za pomocą metody sondażu diagnostycznego. W badaniu wzięło udział 987 respondentów, którym zadano pytania z różnych płaszczyzn dotyczących funkcjonowania KZK GOP. Ogólna ocena jakości komunikacji miejskiej KZK GOP nie do końca była pozytywna. W artykule znajduje się szczegółowe opracowanie wyników pod kątem sześciu zagadnień: bezpieczeństwa, biletów, Karty ŚKUP, komfortu podróżowania, pracowników KZK GOP i systemu informacji.

#### SŁOWA KLUCZOWE

KZK GOP, publiczny transport zbiorowy, jakość usług

### WPROWADZENIE

Transport, którego najogólniejsza definicja brzmi: „proces technologiczny wszelkiego przenoszenia na odległość, czyli przemieszczanie osób przedmiotów lub energii” (Tarski, 1993, s. 11), jest na terenie aglomeracji katowickiej dobrze rozwinięty. Z pojęciem „transportu” ściśle powiązana jest definicja komunikacji, określana z kolei jako „specjalna forma organizowania przewozu

<sup>1</sup> Artykuł prezentuje wyniki przeprowadzonych badań naukowych pt.: „Badania naukowe dotyczące stopnia zadowolenia pasażerów korzystających z usług transportowych świadczonych przez KZK GOP – Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego”.

osób, ładunków lub wiadomości, która zapewnia stałą możliwość korzystania z urządzeń przewożonych danej relacji” (Małek, 1997, s. 7). Komunikacja miejska na terenie aglomeracji górnośląskiej jest organizowana m.in. przez Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego (w skrócie KZK GOP), który ma przedmiotowe znaczenie dla artykułu. Związek powstał w 1991 roku i zasięgiem oferowanych linii obsługuje obecnie 29 gmin. Ponadto pasażerowie podróżujący komunikacją miejską KZK GOP, mogą również dotrzeć do miejscowości, takich jak np. Tychy czy Mikołów, które nie należą do związku. Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego obejmuje swym zasięgiem terytorialnym niemalże całą aglomerację katowicką oraz niektóre sąsiadujące z nią obszary, co w przełożeniu na liczby stanowi 1,8 tys. km<sup>2</sup> łącznej powierzchni, zamieszkałej przez 2 mln osób (KZK GOP, 2011).

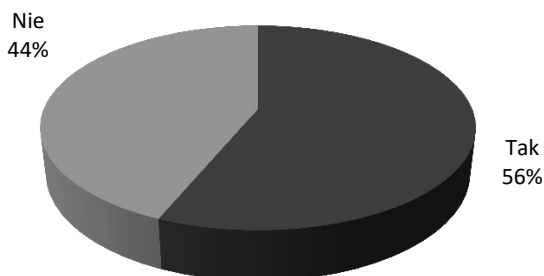
W 2016 roku zostały przeprowadzone badania dotyczące jakości usług świadczonych przez Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego przez zespół badawczy z Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej, którego członkiem był autor artykułu. Praca badawcza składała się z dwóch części – teoretycznej i badawczej. W części teoretycznej przedstawiono informacje ogólne o KZK GOP, celem umożliwienia respondentom dostępu do wiedzy niezbędnej do zrozumienia właściwej części badawczej. W przedmiotowym badaniu została wykorzystana metoda sondażu diagnostycznego. Technika badania sondażowego było ankietowanie, a narzędziem badawczym kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz ankiety składał się z metryczki i 30 pytań, z których 20 było wymaganych jednokrotnego wyboru, natomiast 10 – niewymaganych otwartych. W badaniu wzięła udział łączna liczba 987 osób, spośród której ponad 3/4 stanowili pasażerowie podróżujący komunikacją miejską KZK GOP cztery lub więcej razy w tygodniu. Na podstawie udzielonych odpowiedzi została opracowana analiza, która pozwoliła na opracowanie wiarygodnych wyników. Pytania zawarte w ankiecie dotyczyły różnych aspektów funkcjonowania KZK GOP i zostały omówione w następnym rozdziale.

## ASPEKTY FUNKCJONOWANIA KOMUNIKACYJNEGO ZWIĄZKU KOMUNALNEGO GÓRNOŚLĄSKIEGO OKRĘGU PRZEMYSŁOWEGO

Badania przeprowadzone przez zespół badawczy z Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej miały na celu uzyskanie informacji o stopniu zadowolenia pasażerów z użytkowania komunikacji zbiorowej na terenie aglomeracji górnośląskiej. Elementem składającym się na badania był m.in. kwestionariusz ankiety, w który uwzględniono kwestie związane z funkcjonowaniem Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego. Kwestiami priorytetowymi były: bezpieczeństwo, bilety, Karta ŚKUP, komfort podróży, pracownicy KZK GOP oraz system informacji.

Bezpieczeństwo było jednym z głównych aspektów poruszonych w badaniu. Definiuje się je jako „teorię i praktykę, która zapewnia możliwości przetrwania (egzystencji) i realizacji własnych interesów przez dany podmiot, w szczególności poprzez wykorzystanie szans (okoliczności sprzyjających), podejmowanie wyzwań, redukcja ryzyka oraz przeciwdziałanie (zapobieganie i przeciwstawienie się) wszelkiego rodzaju zagrożeniom dla podmiotu i jego interesów” (*Biała Księga...*, 2013). W ujęciu teorii Masłowa, odczuwanie bezpieczeństwa jest jedną z najważniejszych potrzeb każdego człowieka. Jednym ze sposobów zapewnienia poczucia bezpieczeństwa pa-

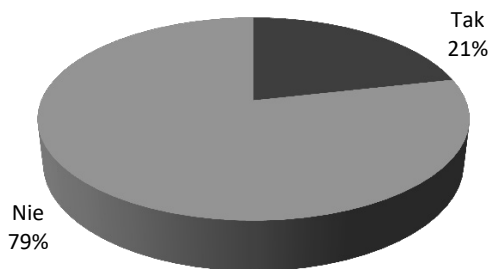
sażerom jest monitorowanie przestrzeni przystanków oraz wewnątrz pojazdów przez pracowników danego organizatora publicznego transportu zbiorowego. Taki sposób czuwania nad bezpieczeństwem podróżnych jest praktykowany przez KZK GOP. Natomiast w celu weryfikacji skuteczności tego sposobu zapewniania bezpieczeństwa w ankiecie znalazły się trzy tematyczne pytania.



Rysunek 1. Ocena poczucia bezpieczeństwa podróży komunikacją miejską KZK GOP (987 odpowiedzi)

Źródło: (*Badania naukowe...*, 2016).

Pierwsze pytanie pozwoliło określić stanowisko respondentów, którzy mogli zaznaczyć odpowiedź twierdzącą lub przeczącą odczuwaniu bezpieczeństwa podczas podróży komunikacją miejską KZK GOP. 56,3% ankietowanych potwierdziło, że czuje się bezpiecznie, natomiast pozostałe 43,7% zaprzeczyło. Dla osób, które odpowiedziały przecząco w tej sprawie zostało zadedykowane kolejne pytanie. Tym razem ankietowani uzyskali możliwość uargumentowania swojego stanowiska i w konsekwencji pozwoliło to wyłonić trzy źródła odczuwania niepewności przez pasażerów. Były nimi: zachowania innych pasażerów, postawa kierowcy oraz zły stan techniczny pojazdów. Ostatnie tematyczne pytanie skoncentrowane było na zagadnieniu monitorowania przystanków, autobusów i tramwajów w celu poprawienia bezpieczeństwa. W miejscu tym zdecydowana większość ankietowanych, bo aż 84,4%, wyraziła zadowolenie z wprowadzenia takiego rozwiązania.

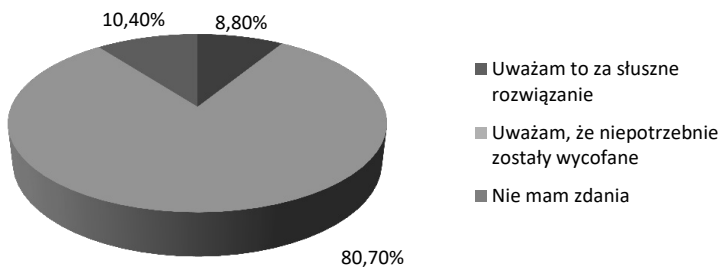


Rysunek 2. Ocena adekwatności cen biletów do jakości świadczonych usług

Źródło: (*Badania naukowe...*, 2016).

W czasie prowadzenia badań Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego oferował szeroki wachlarz ofert biletów upoważniających do danego przejazdu. Pasażerowie mogli zakupić tradycyjny bilet papierowy lub elektroniczny, dostępny na spersonalizowanej Karcie ŚKUP lub na okaziciela. Oferowano różne bilety: jednorazowe/krótkookresowe, średniookresowe i długookresowe. Ponadto oferowano bilety normalne, ulgowe i uprawniające do przewozu bagażu (KZK GOP, 2016). W ankiecie skierowanej do użytkowników komunikacji miejskiej KZK GOP znalazły się dwa pytania dotyczące zagadnieniu biletów.

Pierwsze pytanie było bardziej ogólne i zostało zadane celem zebrania opinii na temat adekwatności cen biletów do jakości świadczonych usług. 78,5% ankietowanych zakomunikowało, że ceny biletów są nieadekwatne. Natomiast jedynie 21,5% zgodziło się, że ceny biletów są odpowiednie. Druga kwestia poruszona w ankiecie dotyczyła częstotliwości sprawdzania biletów. W miejscu tym prawie połowa ankietowanych opowiedziała się za wystarczająco częstą kontrolą biletów. Śląska Karta Usług Publicznych (w skrócie Karta ŚKUP) to bezdotykowa karta elektroniczna, której główną funkcją jest dokonywanie płatności za przejazdy komunikacją miejską oferowaną przez KZK GOP. Karta ŚKUP ma także inne funkcje, takie jak np. możliwość uiszczania opłat za wstęp do jednostek kultury w 21 miastach aglomeracji katowickiej czy za miejsca parkingowe na terenie Bytomia, Chorzowa, Katowic, Piekar Śląskich, Tychów czy Zabrze (KZK GOP, 2012). Wprowadzenie Karty ŚKUP było przełomowym momentem dla funkcjonowania KZK GOP, dlatego w ankiecie przewidziano trzy pytania skierowane do użytkowników komunikacji miejskiej.

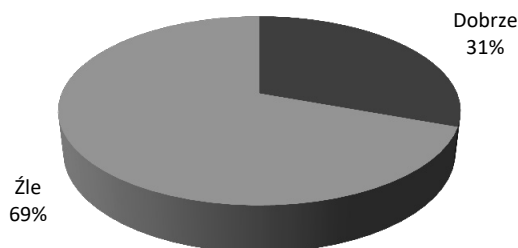


Rysunek 3. Ocena pomysłu wycofania papierowych biletów okresowych

Źródło: (*Badania naukowe...*, 2016).

Pierwsze pytanie było skoncentrowane na zagadnieniu wycofania papierowych biletów okresowych i zastąpienia ich elektroniczną wersją na Karcie ŚKUP. Zdecydowana większość, stanowiąca 80,7% respondentów uważała, że papierowe bilety okresowe zostały niepotrzebnie wycofane. Natomiast odpowiednio 10,4% i 8,8% nie miało zdania albo uważało to za słuszne rozwiązanie. Drugie pytanie było oceną satysfakcji użytkownika Karty ŚKUP. W miejscu tym prawie połowa użytkowników zakomunikowała, że jest niezadowolona z użytkownika karty miejskiej. Ostatnie pytanie było skierowane do osób, które wyraziły swe niezadowolenie z użytkownika Karty ŚKUP. Ankietowani mogli uzasadnić swoje stanowisko. Najczęstszym powodem niezadowolenia była konieczność pilnowania rejestracji wyjścia przy pomocy karty. Innymi wymienianymi argumentami były: częste awarie czytników, długi czas czytania karty i skomplikowany system.

Zagadnienie komfortu podróży jest istotne i dlatego w ankiecie zostało poruszonych aż sześć kwestii związanych z tym zagadnieniem: komfort podróży, częstotliwość kursowania autobusów/tramwajów, stan przystanków i ich lokalizacja, dostępność połączeń, długość trwania podróży oraz punktualność autobusów/tramwajów.

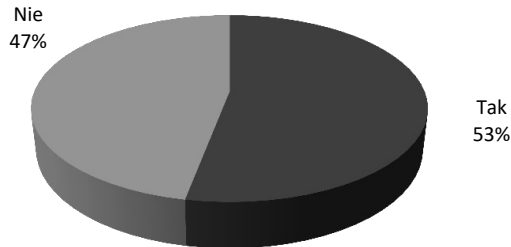


Rysunek 4. Ocena komfortu podróżowania komunikacją miejską KZK GOP

Źródło: (Badania naukowe..., 2016).

Komfort podróży zdaniem 69,4% ankietowanych jest na niskim poziomie. Natomiast powodem niezadowolenia 30,6% pasażerów jest brak odpowiedniej temperatury panującej wewnątrz pojazdów i związane z tym nieprzyjemne zapachy. Innymi najczęstszymi argumentami są: zły stan techniczny pojazdów, sposób prowadzenia pojazdów przez kierowców oraz mała liczba przystanków na żądanie. Nieco mniej niż połowa ankietowanych bardzo często boryka się z brakiem miejsca siedzącego w autobusie/tramwaju. Istotnym problemem są również niezmodernizowane tory tramwajowe, na które skarży się więcej niż połowa ankietowanych. Częstotliwość kursowania pojazdów należących do KZK GOP, zdaniem większości ankietowanych, powinna być większa. Zdaniem większości autobusy nocne oraz kursujące do mniejszych dzielnic miast powinny jeździć częściej. Przystanki tramwajowe/autobusowe zdaniem prawie połowy ankietowanych są zaniedbywane. Natomiast ich lokalizacja jest dużo lepiej oceniana przez ankietowanych, albowiem zdecydowana większość respondentów określiła ją jako dobrą. Dostępność połączeń oferowanych przez KZK GOP w opinii ponad połowy ankietowanych jest dobra, niemniej pozostała część zakomunikowała, że chcąc dotrzeć do miejsca docelowego czasem musi się przesiadać nawet 3–4 razy. Również dostępność kursów nocnych zwłaszcza w weekendy jest ograniczona. Ponadto niektórzy ankietowani skarżą się na problem, jakim jest zbyt krótki czas na przesiadkę. Długość trwania podróży komunikacją miejską KZK GOP jest oceniana przez większość ankietowanych raczej dobrze. Natomiast punktualności kursowania autobusów/tramwajów została oceniona źle.

Postawa i kultura osobista pracowników KZK GOP oraz posiadana wiedza i umiejętności mają duży wpływ na jakość oferowanych usług przez przedsiębiorstwo, są wizytówką KZK GOP.

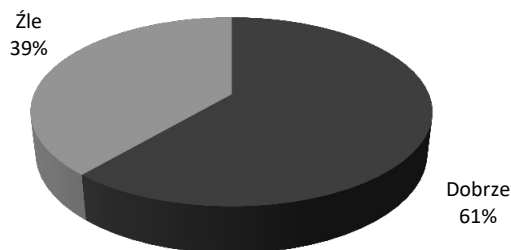


Rysunek 5. Ocena pracowników KZK GOP

Źródło: (Badania naukowe..., 2016).

Respondenci zostali poproszeni o zbiorczą ocenę kierowców, kontrolerów biletów oraz pracowników Punktów Obsługi Pasażera pod kątem kultury osobistej i kompetencji. Na to pytanie 53% ankietowanych udzieliło odpowiedzi o pozytywnym wydźwięku. Natomiast nieco mniejsza grupa negatywnie oceniła pracowników Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego.

SDIP to w rozwinięciu System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej wprowadzony przez KZK GOP w trosce o jakość świadczonych usług. System został stworzony w celu sprawniejszego przekazywania informacji dla pasażerów oraz by poprawić bezpieczeństwo oferowanej komunikacji miejskiej. Na system informacji KZK GOP składają się tradycyjne rozkłady jazdy na przystankach, elektroniczne tablice, portal dla pasażera oraz Punkty Obsługi Pasażera. Wprowadzenie elektronicznych rozkładów jazdy oraz portalu pasażera wniosło KZK GOP na wyższy poziom innowacyjności. W celu sprawdzenia, z jakim przyjęciem spotkało się to rozwiązanie w ankiecie znalazły się dwa pytania.



Rysunek 6. Ocena systemu informacji KZK GOP

Źródło: (Badania naukowe..., 2016).

Pierwsze pytanie skierowane do ankietowanych miało charakter zamknięty i umożliwiło ogólne ocenie systemu informacji KZK GOP. Prawie 3/4 respondentów oceniło SDIP dobrze. Natomiast dla pozostałych 25,6% ankietowanych zostało przewidziane kolejne pytanie. W drugim pytaniu niezadowoleni z funkcjonowania systemu informacji KZK GOP zostali poproszeni o uargumentowanie swojej opinii. Najczęstszymi źródłami mieszanych uczuć związanych z funkcjono-

waniem systemu były: techniczne problemy strony internetowej, nieaktualne rozkłady jazdy na przystankach oraz budząca zastrzeżenia postawa pracowników Punktów Obsługi Pasażera.

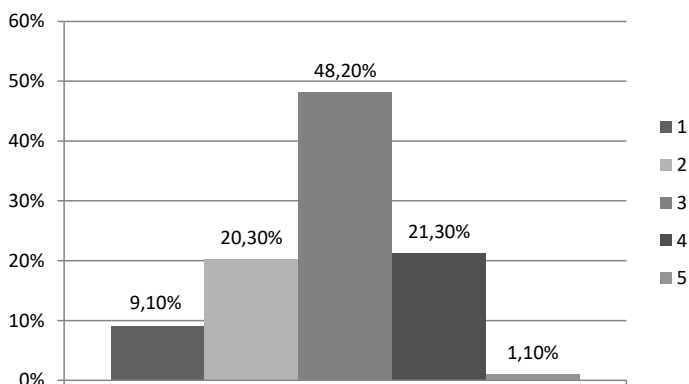
## PODSUMOWANIE

Aglomeracja górnośląska charakteryzuje się dużym zapotrzebowaniem na publiczny transport zbiorowy. Jednym z organizatorów transportu w komunikacji miejskiej na tym terenie jest Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego z siedzibą w Katowicach. Kontrolowanie jakości świadczonych usług jest ważne, albowiem zebrane wyniki umożliwiają identyfikowanie błędów, wskazywanie lepszych rozwiązań w przyszłości i doskonalenie. Przeprowadzony sondaż wśród pasażerów komunikacji miejskiej oferowanej przez KZK GOP umożliwił zebranie miarodajnych wyników, które pozwoliły na wysunięcie następujących wniosków:

1. Nieco więcej niż połowa pasażerów podróżujących komunikacją miejską KZK GOP odczuwa komfort bezpieczeństwa.
2. Ponad 3/4 ankietowanych uważa, że ceny biletów są nieadekwatne do jakości świadczonych usług.
3. Zdecydowana większość respondentów zakomunikowała o niepotrzebnym wycofaniu okresowych biletów papierowych. A prawie połowa jest niezadowolona z użytkowania Karty ŚKUP.
4. Zdaniem 69,4% ankietowanych komfort podróży komunikacją miejską KZK GOP jest zły. Wpływ na to ma wiele czynników, takich jak: częstotliwość i punktualność kursowania pojazdów czy niezmodernizowane tory tramwajowe.
5. Nieco więcej niż połowa pasażerów wystawiła dobrą ocenę pracownikom KZK GOP.
6. Prawie 3/4 respondentów wypowiedziało się pochlebnie o systemie informacji KZK GOP.

Ogólna ocena wystawiona jakości komunikacji publicznej oferowanej przez KZK GOP jest średnia, albowiem zdecydowana większość respondentów podsumowało jakość usług na 3, co przedstawiono na rysunku 7.

1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena



Rysunek 7. Ogólna ocena jakości komunikacji publicznej oferowanej przez KZK GOP

Źródło: (Badania naukowe..., 2016).

## LITERATURA

- Badania naukowe dotyczące stopnia zadowolenia pasażerów korzystających z usług transportowych świadczonych przez KZK GOP – Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego* (2016). Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej.
- Biała Księga Bezpieczeństwa Narodowego* (2013). Warszawa: Biuro Bezpieczeństwa Narodowego.
- KZK GOP (2011). Pobrano z: <http://www.kzkgop.com.pl/strony/p-1-geneza.html>. (15.02.2017).
- KZK GOP (2012). Pobrano z: <http://www.kzkgop.com.pl/informacje/p-1-wszystko-o-slaskiej-karcie-uslug-publicznych.html>. (15.02.2017).
- KZK GOP (2016). Pobrano z: <http://www.kzkgop.com.pl/strony/p-1-cennik-oplat.html>. (15.02.2017).
- Małek, P. (1997). *Ekonomika transportu*. Warszawa: PWE.
- Tarski, I. (1993). *Ekonomika i organizacja transportu międzynarodowego*. Warszawa: PWE.

---

## ANALYSIS OF THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES PROVIDED BY THE KZK GOP

### ABSTRACT

This article presents the results of research on the satisfaction of passengers using transport services provided by KZK GOP – from Polish language – Communal Communications Association of the Upper Silesian Industrial District, in which the author participated. The aim of the article is to present the opinion of the examined group of passengers about the degree of satisfaction with the use of public transport services offered by KZK GOP. Passenger satisfaction has been checked using the diagnostic survey method. The survey involved 987 respondents who were asked questions on various levels of KZK GOP functioning. The overall quality of KZK GOP's public transport quality was not good. The article provides detailed study of results in terms of 6 issues: safety, tickets, ŚKUP cards, travel comfort, KZK GOP employees and information system.

### KEYWORDS

KZK GOP, public transport, service quality

*Translated by Magdalena Pasternak*