

# JAKOŚĆ POSTRZEGANA PRZEZ PASAŻERÓW POCIĄGÓW RELACJI KRAKÓW GŁÓWNY–CZĘSTOCHOWA<sup>1</sup>

**ARTUR DZIUBA**

inż., absolwent Wydział Inżynierii  
Lądowej Politechniki Krakowskiej

**WALDEMAR PARKITNY**

dr inż., Politechnika Krakowska,  
Wydział Inżynierii Lądowej,  
Zakład Transportu,  
ul. Warszawska 24, 31-155 Kraków,  
tel. 12 6283095,  
e-mail: wpark@usk.pk.edu.pl

**Streszczenie.** Liczba osób przewożonych koleją od wielu lat systematycznie spada. Spadkowi temu towarzyszy negatywne postrzeganie kolei przez podróżnych, ograniczenia w kursowaniu pociągów, odwołania kursów, częste informacje dotyczące dużych opóźnień pociągów, przeciągające się remonty linii kolejowych. W tej sytuacji zasadne jest podjęcie badań wyjaśniających przyczynę zmniejszenia liczby osób podróżujących koleją. W artykule omówiono wyniki badań dotyczących oceny jakości połączeń kolejowych dokonywanych przez pasażerów, a realizowanych na trasie Kraków Główny–Częstochowa, przez pociągi TLK PKP InterCity SA. Badania jakości postrzeganej przez pasażerów wykonano metodą kwestionariuszy ankietowych. Były one rozdawane podróżnym około pół godziny po rozpoczęciu podróży. Dzięki temu uzyskano wysoką wiarygodność wyników. Oceny stopnia zadowolenia z jakości usług przewozowych dokonano w skali pięciostopniowej. Badani mogli przyznać punktację od 1, oznaczającą bardzo niski poziom jakości analizowanej cechy, do 5, oznaczającą poziom bardzo wysoki. W wyniku badań otrzymano 385 wypełnionych ankiet przez pasażerów podróżujących 2 klasą oraz 98 ankiet od pasażerów podróżujących 1 klasą. Ankieta składała się z trzech części: oceny poszczególnych czynników związanych z jakością podróży w pociągu badanej relacji, postulatów pasażerów dotyczących czynników, które w największym stopniu wpłynęłyby na poprawę jakości podróży pociągiem, danych identyfikujących status osoby badanej i częstotliwość podróży pociągami. Ocenie poddano kilkadziesiąt cech, w tym rzadko prezentowane wyniki dotyczące jakości toalet, które mają wpływ na komfort jazdy i postrzeganie pociągu jako wygodnego środka lokomocji. Zbadano również, które z cech należy poprawić, aby zwiększyć atrakcyjność korzystania z tego typu połączeń. Wyniki wskazują na stosunkowo niską jakość usług postrzeganą przez pasażerów oraz zbliżone rezultaty dla 1 i 2 klasy pociągów.

**Słowa kluczowe:** jakość postrzegana przez pasażerów, postulaty i cechy jakości połączeń kolejowych, jakość toalet w pociągach

## Wprowadzenie

Kolejowe przewozy pasażerskie należą do sfery usług. Do najważniejszych cech usług zalicza się:

- brak fizycznego charakteru usług,
- nierozłączność,
- brak możliwości przechowywania,
- różnorodność [1].

Brak fizycznego charakteru usług związana jest z niemożliwością sprawdzenia parametrów fizycznych usługi dostępnych zmysłom przed jej zakupieniem. Ocena usług

czasami możliwa jest dopiero po jej zakończeniu. W celu zmniejszenia niepewności związanej z zakupem danej usługi, klienci poszukują znaków lub dowodów jakości nabywanej usługi. „O jakości usługi wnioskuje na podstawie miejsca, ludzi, wyposażenia, materiałów informacyjnych, symboli oraz ceny. Zadaniem usługodawcy jest «urealnienie rzeczy nienamacalnych». Podczas, gdy producenci towarów stoją przed koniecznością przedstawienia produktu materialnego w sposób abstrakcyjny, usługodawcy muszą uzupełnić swoje abstrakcyjne oferty pewnymi cechami rzeczywistości [1]”.

Nierozłączność jako cecha usług polega na tym, że usługi są konsumowane jednocześnie z produkcją. Ze względu na to, że wytwórca usługi jest obecny przy jej produkcji, podobnie jak klient przy korzystaniu z usługi, ważny jest kontakt między tymi osobami, co może mieć wpływ na jakość usługi. Preferencje klientów związane z dostępem do danego usługodawcy, biorąc pod uwagę jego ograniczoność, mogą mieć wpływ na wysokość ceny usługi.

W odróżnieniu od produktów materialnych, usług nie można również przechowywać. Usługa ma swoją wartość w momencie, w którym miała być wykonana. Jest to szczególnie widoczne w transporcie. Brak wykonania usługi w zaplanowanym wcześniej czasie, np. w przypadku obowiązkowych przewozów pasażerskich, naraża klientów na bardzo duże niedogodności. Z drugiej strony, przewidując duży popyt na przewozy w określonych godzinach lub okresach i chcąc mu sprostać, przewoźnicy zmuszeni są do zakupu nadmiarowego taboru, który często nie jest wykorzystany poza okresami zwiększonego popytu, co z kolei generuje duże nakłady finansowe.

Różnorodność polega na tym, że konkretną usługę można wykonać w różny sposób, uzależniony od wyboru danego usługodawcy, technologii, miejsca i czasu świadczenia usługi. Pamiętając o tym, w celu jak najlepszego dopasowania jakości usług, które mają być dostarczone do oczekiwań klientów, część z klientów bierze pod uwagę opinie innych osób, wcześniej korzystających z tej usługi lub tego usługodawcy. Aby podnieść jakość świadczonych usług, przedsiębiorstwa podejmują działania na rzecz standaryzacji usług świadczonych przez różnych pracowników i w różnych miejscach, odpowiedniej rekrutacji i szkoleniu pracowników oraz kontroli satysfakcji klientów z wykonanych usług. Celem takiej kontroli jest wykrycie ewentualnych niedociągnięć, porównanie wyników z ba-

<sup>1</sup> © Transport Miejski i Regionalny, 2013. Wkład autorów w publikację: A. Dziuba 50%, W. Parkitny 50 %

daniami wykonanymi wcześniej lub wskaźnikami konkurencji oraz poprawa jakości usługi w obszarze wynikającym z badań.

Opisana powyżej jakość usług, w przypadku przedsiębiorstw transportowych, może dotyczyć:

- jakości oczekiwanej, czyli takiej, którą klienci chcą odczuć w czasie podróży;
- jakości zaplanowanej, którą przewoźnik chciałby zapewnić podróżnym;
- jakości dostarczanej, czyli takiej, którą można osiągnąć w normalnych warunkach eksploatacyjnych, przy czym jest ona oceniana z punktu widzenia pasażerów;
- jakości postrzeganej, czyli poziomu „jakości według oceny, w miarę możliwości obiektywnej, pasażerów w trakcie podróży. Jest oczywiste, że ocena taka jest w znacznej mierze zniekształcona wpływem takich czynników, jak osobiste doświadczenia związane z daną usługą oraz usługami z nią związanymi, ale także informacji pochodzącej z innych źródeł, własnego otoczenia oraz od lokalnej społeczności” [2]. Wyniki badań tego rodzaju jakości, dla omawianej relacji, zostały przedstawione w dalszej części artykułu.

Niniejsze opracowanie było prezentowane na XIII International Scientific Conference „Quality, safety and ecology in transport” [3].

### Charakterystyka obiektu oraz metody badań

Przedstawione w artykule wyniki badań dotyczą pociągów relacji Kraków–Częstochowa (odległość 134 km). Pociągi te kursują na trasie Kraków–Gdynia. Badania wykonano w dniach 17, 22, 23 stycznia 2011 roku w pociągach TLK, numer 35102, uruchamianych przez PKP InterCity SA. Wyjazd z Krakowa Głównego odbywał się o godzinie 10:52, a przyjazd do Częstochowy Osobowej – o godzinie 13:24. Czas przejazdu na omawianej relacji wynosił 152 minuty. Pociąg zatrzymywał się na następujących stacjach pośrednich: Krzeszowice, Trzebinia, Jaworzno Szczakowa, Dąbrowa Górnicza, Ząbkowice, Zawiercie, Myszków.

Bilety na trasie Kraków–Częstochowa w wagonach klasy 1 kosztowały: 47,50 złotych i 33,30 złotych w klasie 2.

W składzie pociągu znajdowały się zarówno wagony klasy pierwszej, w których była możliwość dokonania rezerwacji miejsc, jak i drugiej. Wagony obu klas miały przedziały. Przedział w wagonie klasy 1 posiadał 6 rozkładanych miejsc do siedzenia, posiadających zagłówki i podłokietniki z obu stron, natomiast przedział w wagonie klasy 2 posiadał 8 miejsc siedzących, zagłówki i podłokietniki po jednej stronie. Jeden z przedziałów przeznaczony był dla matek z dziećmi do lat 4. Brak było wagonu przystosowanego po przewozu osób niepełnosprawnych oraz do przewozu rowerów.

Badania jakości postrzeganej przez pasażerów wykonano metodą kwestionariuszy ankietowych. Były one rozdawane podróżnym około pół godziny po rozpoczęciu podróży. Otrzymano 385 wypełnionych ankiet przez pasażerów

podróżujących 2 klasą oraz 98 ankiet od pasażerów podróżujących 1 klasą. Ze względu na to, że nie wszyscy z ankietowanych odpowiedzieli na wszystkie pytania, które były w ankiecie, w poniższych tabelach podano otrzymane w wyniku badań liczności próby [4].

Ankieta składała się z trzech części:

- oceny poszczególnych czynników związanych z jakością podróży w pociągu badanej relacji;
- postulatów pasażerów dotyczących czynników, które w największym stopniu wpłynęłyby na poprawę jakości podróży pociągiem;
- danych identyfikujących status osoby badanej i częstotliwość podróży pociągami TLK PKP InterCity SA w relacji Kraków–Częstochowa.

### Omówienie wyników badań

Oceny stopnia zadowolenia z jakości usług przewozowych w pociągach TLK PKP InterCity SA relacji Kraków–Częstochowa dokonano w skali pięciostopniowej. Badani mogli przyznać od 1 punktu, oznaczającego bardzo niski poziom jakości analizowanej cechy, do 5 punktów, oznaczających poziom bardzo wysoki.

W tabeli 1 podano ocenę cech jakości niezależnych od klasy wagonu.

Tabela 1

Ocena cech jakości niezależnych od klasy wagonu		
Nazwa cechy jakości	Próba [liczba osób]	Średnia ocena [1-5]
Czas podróży	478	2,6
Częstotliwość kursowania pociągu	483	2,5
Punktualność kursowania pociągu	475	3,2
Niezawodność kursowania pociągu	473	3,2
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	483	3,1
Bezpieczeństwo bagażu w pociągu	474	3
Dostosowanie rozkładu jazdy PKP InterCity SA do wzmożonego zapotrzebowania na przewozy	468	2,3
Kultura osobista obsługi pociągu	474	3,6
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do własnych potrzeb	458	2,8

Najwyżej ocenionym parametrem była kultura osobista obsługi pociągu (średnia ocena 3,6), a po niej punktualność kursowania pociągu i niezawodność kursowania pociągu (oba parametry uzyskały średnią po 3,2). Dwie ostatnie, stosunkowo wysokie, oceny wydają się przeczyć często głoszonej opinii o dużych opóźnieniach i odwołaniach pociągów, wywołanych zmianami w rozkładzie jazdy pociągów oraz nadejściem zimy w grudniu 2010 roku i na początku stycznia 2011, a więc krótko przed badaniami.

Czynnikiem, który w największym stopniu przeszkadzał podróżnym, było niedostosowanie rozkładu jazdy PKP InterCity SA do wzmożonego zapotrzebowania na przewozy (średnia ocen 2,3) oraz zbyt niska częstotliwość kursowania pociągu (średnia ocena 2,5).

Ocena cech jakości biorąca pod uwagę klasę wagonów, występujących w pociągu, została umieszczona w tabeli 2.

Trzy najwyżej oceniane cechy przez pasażerów klasy pierwszej to: dostępność koszy na śmieci (średnia ocen 3,5), dostępność miejsca na odzież w pociągu (średnia ocen 3,4), oświetlenie w przedziałach (średnia ocen 3,4), natomiast najgorzej oceniono: dostępność gniazdek elektrycznych w przedziałach (średnia ocen 1,5), jakość toalet (średnia ocen 1,9), stosunek ceny biletu do jakości wykonywanych usług (średnia ocen 2,3).

Przedstawione oceny są zbieżne z ocenami pasażerów klasy drugiej: dostępność koszy na śmieci (średnia ocen 3,4), dostępność miejsca na odzież i bagaż w pociągu, oświetlenie i zatłoczenie w pociągu uzyskały średnie oceny 3,3. Podobna była kolejność cech najgorzej ocenianych: dostępność gniazdek elektrycznych w przedziałach (średnia ocen 1,7) i jakość toalet (średnia ocen 1,8). Jedynie łatwość otwierania i zamykania okien w pociągu (średnia ocen 2,4), zastała oceniona gorzej niż w klasie 1, ale różnica ta nie była duża (średnia ocen dla klas 1 wagonów wynosiła 2,7).

Można zatem wnioskować, że pod względem najlepiej i najgorzej ocenianych cech, obie klasy wagonów nie różnią się od siebie pomimo znacznej, bo wynoszącej aż około 43%, różnicy w cenie biletu.

Dokonano również oceny jakości toalet w pociągu (tab. 3). W tym przypadku też widać, że cechy najgorzej oceniane przez podróżujących 1 klasą, czyli miejsce na bagaż i odzież w toalecie, czystość podłogi oraz dostępność mydła, pokrywają się z zastrzeżeniami pasażerów 2 klasy. Ta sama sytuacja odnosi się do cech ocenianych najlepiej, wśród których są: dostępność lusterek w toalecie (średnia ocen 2,9 dla klasy 1 oraz 3 dla klasy 2), oświetlenie w toalecie (średnia ocen 2,5 dla klasy 1 oraz 2,7 dla klasy 2), wielkość toalety (średnia ocen 2,5 dla klasy 1 oraz 2,3 dla klasy 2).

W badaniach zadano również pytanie o cechy, które w największym stopniu poprawiłyby jakość korzystania z usług kolejowych (tab. 4).

Dla podróżujących klasą 1 najważniejsza jest punktualność kursowania pociągu, czas podróży i częstotliwość kursowania, podobnie jak dla osób jadących 2 klasą (czas podróży, częstotliwość kursowania i cena biletu). Jak można dostrzec w tabeli, potrzeby podróżnych w obu klasach są spójne. Prawie połowa z cech pokrywa się co do ważności, a niewielkie zróżnicowanie występuje dopiero na dalszych pozycjach.

Ocena najważniejszych czynników, które należy poprawić w toaletach pociągów, aby podnieść jakość korzystania z usług, została przedstawiona w tabeli 5.

Podróżni klasy 1 postulowali przede wszystkim o: dostępność wody w kranie, poprawę jakości powietrza w toaletach oraz dostępność mydła.

Dla podróżujących klasą 2 najważniejsza była: dostępność mydła, czystość podłogi i jakość powietrza.

W kolejnej części badano status osób podróżujących.

Wśród badanych, około 40% stanowili mężczyźni, a 60% – kobiety.

W przedziale wiekowym od 16 do 19 lat było 16% ankietowanych, między 20 a 24 lat – 35% badanych, między 25–30 lat – 23% badanych, między 31–35 lat – 8% bada-

Tabela 2

Ocena cech jakości biorąca pod uwagę klasę wagonów występujących w pociągu				
Nazwa cechy jakości	Klasa 1		Klasa 2	
	Próba [liczba osób]	Średnia ocena [1-5]	Próba [liczba osób]	Średnia ocena [1-5]
Cena biletu za przejazd	98	2,9	381	2,9
Stosunek ceny biletu do jakości wykonywanych usług	98	2,3	381	2,6
Warunki podróży pociągiem	98	2,8	385	3
Zatłoczenie w pociągu	97	3	381	3,3
Czystość przedziałów pasażerskich	98	2,9	381	2,9
Dostępność miejsc siedzących	98	3,1	381	3
Jakość miejsc siedzących	98	3,1	385	3
Temperatura w pociągu	98	3,2	381	3
Hałas w przedziałach pasażerskich	98	2,8	379	3,2
Wibracje w czasie jazdy w pociągu	98	2,6	385	2,9
Dostępność koszy na śmieci	93	3,5	381	3,4
Oświetlenie w przedziałach	98	3,4	385	3,3
Dostosowanie światła dla osób czytających	98	3	385	2,7
Wielkość miejsca na bagaż w pociągu	98	3,2	385	3,3
Dostępność miejsca na odzież w pociągu	98	3,4	385	3,3
Szczelność okien w pociągu	98	2,8	385	2,9
Łatwość otwierania / zamykania okien w pociągu	98	2,7	385	2,4
Dostępność gniazdek elektrycznych w przedziałach	97	1,5	375	1,7
Jakość toalet w pociągu	84	1,9	346	1,8
Ogólny stopień zadowolenia z funkcjonowania przewozów PKP InterCity SA na linii Kraków–Częstochowa	96	3	351	3

Tabela 3

Ocena cech jakości toalet w pociągu, uwzględniająca klasę wagonów				
Cecha jakości	Klasa 1		Klasa 2	
	Próba [liczba osób]	Średnia ocena [1-5]	Próba [liczba osób]	Średnia ocena [1-5]
Jakość powietrza w toaletach	94	1,7	359	1,9
Dostępność gniazdek elektrycznych w toaletach	96	1,7	365	1,8
Dostępność mydła	96	1,5	373	1,8
Dostępność papieru toaletowego	96	2	371	2,3
Dostępność wody w spluczce	96	2	371	2,1
Dostępność wody w kranie	96	2,3	377	2,2
Czystość podłogi w toalecie	96	1,6	373	1,7
Dostępność papierowych ręczników lub suszarek do rąk w toalecie	96	1,7	377	2,1
Jakość oświetlenia w toalecie	96	2,5	377	2,7
Dostępność lusterek w toalecie	96	2,9	373	3
Temperatura wody w kranie	96	1,8	365	2
Stabilność kłapy od muszli klozetowej	95	1,9	357	2,1
Wielkość toalety	96	2,5	371	2,3
Funkcjonalność umywalki	96	2,2	367	2,1
Miejsce na bagaż w toalecie	96	1,5	371	1,7
Miejsce na odzież w toalecie	96	1,5	367	1,7

nych, między 36–45 lat – 4% badanych, między 46–55 lat – 5% badanych, między 56–65 lat – 8% badanych i: 1% badanych w wieku powyżej 65 lat.

Preferencje ankietowanych mogą też wynikać z ich statusu. Najliczniejszą zbiorowością osób podróżujących były osoby młode, studenci studiów dziennych (33%) i zaocznych (17%) oraz uczniowie (13%). 23% podróżnych to osoby pracujące, 10% – emeryci lub renciści, a 4% to bezrobotni.

Ankietowani deklarowali, że na badanej trasie podróżują: zawsze pociągiem (42%), przeważnie pociągiem (39%), rzadko pociągiem (19%).

Sprawdzono również częstotliwość jazdy pociągami TLK PKP InterCity SA. Najwięcej, bo 45% pasażerów deklaruowało przejazdy jeden lub dwa razy w miesiącu. Dużą grupę stanowiły osoby, które rzadko korzystają z usług kolei (21% jeździ jeden raz na pół roku lub rzadziej). Około 18% badanych jeździ raz lub dwa razy w tygodniu. Do jazdy tylko w weekendy przyznaje się 13% osób. Codziennie dojeżdża pociągiem 2%, a tylko w dni robocze 1% ankietowanych.

## Podsumowanie

„Prowadzenie każdej działalności gospodarczej, w tym transportowej, związane jest z ryzykiem [5]. W jego skład wchodzi między innymi działanie konkurencji. Ryzyko to można jednak zmniejszyć, stosując się do sprawdzonych reguł marketingu. Do podstawowych narzędzi marketingu zalicza się: produkt, cenę, promocję, dystrybucję i personel [6]. Z kolei wśród najczęściej przytaczanych definicji jakości można wymienić te, które mówią, że jakość to zbiór cech produktu lub usługi oraz stopień spełnienia przez ten produkt lub usługę oczekiwań klientów [7]”. Podana w artykule analiza dotyczy tylko jednego, stosunkowo krótkiego, odcinka oraz pociągów jednego przewoźnika kursujących na tej trasie. Z tego powodu jej wyników nie można uogólniać na wszystkie pociągi tego przewoźnika, które kursują na całej sieci kolejowej w Polsce. Otrzymane wyniki mogą być jednak pewną wskazówką dotyczącą postępowania przez podróżnych działań, które podejmowane są przez omawiane przedsiębiorstwo kolejowe.

Biorąc pod uwagę małą częstotliwość kursowania pociągów bezpośrednich na omawianej relacji oraz możliwość pojawienia się na rynku polskich kolejowych przewoźników pasażerskich nowych firm transportowych, tak jak to ma miejsce w przypadku kolejowych przewoźników towarowych, dbałość o podnoszenie jakości proponowanej usługi może być czynnikiem pomocnym w zmniejszeniu liczby osób rezygnujących z podróży koleją lub nawet w przyciągnięciu nowych pasażerów [8]. Trzeba również wziąć pod uwagę, że w przypadku połączeń kolejowych uruchamianych dla większych odległości, gdzie czynnik czasu staje się dla wielu pasażerów istotnym kryterium wyboru przewoźnika, coraz większe znaczenie zaczynają odgrywać przewoźnicy lotniczy, oferujący nieraz niższą cenę za bilety niż przewoźnicy kolejni [6], [9].

*Dokończenie tekstu ze strony 25*

Tabela 4

Cechy jakości podane przez ankietowanych, których poprawienie w największym stopniu zwiększyłoby jakość korzystania z usług		
Cecha jakości	Ważność cechy jakości	
	Klasa 1	Klasa 2
Czas podróży	2	1
Częstotliwość kursowania pociągu	3	2
Cena biletu	4	3
Punktualność kursowania pociągu	1	4
Jakość toalet w pociągu	5	5
Warunki podróży pociągiem	7	6
Zatłoczenie w pociągu	8	7
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów PKP InterCity SA do wzmożonego zapotrzebowania na przewozy	9	8
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	17	9
Dostępność miejsc siedzących	6	10
Stosunek ceny do jakości wykonywanych usług	13	11
Dostępność gniazdek elektrycznych w przedziałach	11	12
Czystość przedziałów pasażerskich	14	13
Jakość miejsc siedzących	16	14
Niezawodność kursowania pociągu	19	15
Temperatura w pociągu	10	16
Hałas w przedziałach pasażerskich	15	17
Szczelność okien w pociągu	21	18
Bezpieczeństwo bagażu w pociągu	18	19
Wibracje w czasie jazdy w pociągu	20	20
Wielkość miejsca na bagaż w pociągu	26	21
Dostosowanie światła dla osób czytających	25	22
Łatwość otwierania / zamykania okien w pociągu	12	23
Kultura osobista obsługi pociągu	23	24
Dostępność koszy na śmieci	24	25
Oświetlenie w przedziałach	22	26
Dostępność miejsca na odzież w pociągu	27	27

Tabela 5

Cechy jakości w toaletach pociągów, których poprawienie w największym stopniu zwiększyłoby komfort korzystania z usług		
Cecha jakości	Ważność cechy jakości dla pasażerów	
	Klasa 1	Klasa 2
Dostępność mydła w toaletach	3	1
Czystość podłogi w toalecie	6	2
Jakość powietrza w toaletach	2	3
Dostępność wody w kranie	1	4
Dostępność papieru toaletowego	4	5
Dostępność papierowych ręczników lub suszarek do rąk w toalecie	7	6
Dostępność wody w spluczce	5	7
Stabilność kłapy od muszli klozetowej	9	8
Wielkość toalety	11	9
Funkcjonalność umywalki	10	10
Niezawodność zamków w toaletach	8	11
Temperatura wody w kranie	12	12
Miejsce na bagaż w toalecie	13	13
Dostępność gniazdek elektrycznych w toaletach	16	14
Jakość oświetlenia w toalecie	14	15
Miejsce na odzież w toalecie	15	16
Dostępność lusterek w toalecie	17	17