

Jakość usług przewozowych i jej elementy składowe – ujęcie teoretyczne¹

ALEKSANDRA CIASTOŃ-CIULKIN

dr inż., Politechnika Krakowska,
Wydział Inżynierii Lądowej, Instytut
Zarządzania w Budownictwie
i Transporcie, Zakład Transportu,
aciaston-ciułkin@pk.edu.pl

Streszczenie. Artykuł przedstawia rozważania na temat jakości usług przewozowych. Punktem wyjścia do rozważań jest definicja jakości, której znaczenie w kontekście rozwoju gospodarczego ulega ewolucji i rozszerzeniu. Jakość, w tym również jakość przewozów, obecnie stanowi coś więcej niż tylko stopień spełnienia oczekiwań klienta. Takie podejście – traktujące jakość w ujęciu ekonomicznym – jest niewystarczające w dobie działań zmierzających do zrównoważonego rozwoju. Dlatego też, również w zakresie definiowania jakości przewozów, zarysowuje się znaczenie nie tylko aspektu ekonomicznego, ale także ekologicznego i społecznego. Tę zmianę podejścia do jakości przewozów zaprezentowano w artykule. Ponadto przedstawiono analizę cech jakości, które w literaturze przedmiotu wskazywane są jako istotne z punktu widzenia badania jakości usług przewozowych. Można spotkać się z różnymi propozycjami zbiorów cech opisujących jakość usług transportu publicznego. Ich analiza dowodzi jednak, że niejednokrotnie proponowane zestawienia mają wiele elementów wspólnych, a rozbieżności, które ich dotyczą, to przede wszystkim sposób łączenia określonych cech w jedną syntetyczną, a także pomijania określonych cech jako mniej ważnych, uwzględniania rzadko spotykanych lub wręcz specyficznych. Zazwyczaj prezentowane zbiory cech jakości są zbieżne z podejściem do jakości usług przewozowych w ujęciu ekonomicznym – uwzględniają głównie te aspekty usług transportu publicznego, które są istotne z punktu widzenia pasażerów.

Słowa kluczowe: transport publiczny, jakość, jakość przewozów, cechy jakości

Wprowadzenie

Pojęcie „jakość” to klasyczna kategoria poznawcza, którą przeciwstawia się „ilości”. Jest różnorodnie pojmowana i niejednokrotnie przysparza autorom dużo trudności interpretacyjnych. Samo pojęcie jakości wywodzi się od greckiego słowa *poiotes*, którego po raz pierwszy użył Platon (427–347 p.n.e.) do określenia pewnego stopnia doskonałości oraz sądu wartościującego wyrażanego przez osobę. Od tego momentu pojęcie to stało się przedmiotem zainteresowań wielu filozofów, m.in. Arystotelesa, czy Cycerona, który greckie słowo *poiotes* przekształcił w łacińskie *qualitas*².

Z czasem, poza filozofią, zaciekawienie jakością zaczęły również przejawiać inne dziedziny naukowe, takie jak ekonomia, nauki o zarządzaniu czy prawo. Przyczyną szerokiego zainteresowania było funkcjonowanie wielu, niejednokrotnie sprzecznych kategorii jakości, jak również powstawanie wielu różnych interpretacji tego terminu. W konsekwencji, próby ujednoczenia pojęcia „jakość” prowadziły i nadal prowadzą do tworzenia i proponowania wciąż nowych definicji. Być może wiele problemów związanych

z pełnym jej zdefiniowaniem wynika z tego, iż prawdziwa jakość – jak to określił François de La Rochefoucauld – „jest jak duch, o którym każdy mówi, ale którego nikt nie widział”³.

Amerykanie jakość pojmują jako stopień spełnienia oczekiwań klienta⁴. Zgodnie z taką interpretacją pojęcia jakość należy uznać za kategorię subiektywną i niedookreśloną, a co istotne – nie ma sensu bez istnienia klienta. Dlatego też na rynku zdobywa przewagę ten producent czy dostawca, który słucha jego głosu, zna jego potrzeby i potrafi reagować w odpowiedzi na jego oczekiwania⁵. Japończycy natomiast za jakość uznają wszystko, co można poprawić. Oznacza to, że w Japonii nie należy poszukiwać jednej, uznanej definicji jakości, ale raczej pewnego podejścia do jakości. W takim ujęciu jakość nie jest doskonałym spełnieniem oczekiwań klienta, do tego należy dążyć przez strumień ciągłych udoskonaleń⁶.

Jakość w ujęciu technicznym i ekonomicznym

Wśród szerokiego wachlarza definicji pojęcia „jakość”, można wyróżnić dwie podstawowe grupy poglądów jej dotyczących, a mianowicie:

- jakość w ujęciu technicznym,
- jakość w ujęciu ekonomicznym lub też użytecznym⁷.

Pierwsze podejście pojmuje jakość jako zbiór cech materialnych przedmiotu. Jest ono jednak zbyt wąskie i niewystarczające, bowiem koncentracja jedynie na wytwarzaniu produktów lub usług zgodnym ze specyfikacją zawartą w dokumentacji może prowadzić do dostarczania na rynek produktów niesprzedawalnych.

Podejście ekonomiczne natomiast postrzega jakość znacznie szerzej, a mianowicie jako zbiór wymagań stawianych przedmiotowi, w zakresie których nie leżą tylko właściwości produktu lub usługi, jak to jest w przypadku ujęcia technicznego. Na podjęcie decyzji o zakupie produktu lub usługi – oprócz określonych standardów – wpływ ma również cena, dostępność czasowa, preferencje klienta i odczucia, dlatego też jakość weryfikuje dopiero klient, który

³ M. Woodhead, *Dążenie ku tęczy: poszukiwanie standardów jakości edukacji*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, 1998, s.16.

⁴ E. Skrzypek, *Jakość i efektywność*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Skłodowskiej-Curie w Lublinie, Lublin 2000, s. 23.

⁵ E. Skrzypek, *Jakość i efektywność ...*, op. cit., s. 23.

⁶ E. Skrzypek, *Jakość i efektywność ...*, op. cit., s. 16.

⁷ B. Filipiak, A. Panasiuk, *Przedsiębiorstwo usługowe. Zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 264.

¹ ©Transport Miejski i Regionalny, 2015.

² J. Łańcucki, *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2006, s. 11.

ocenia, w jakim stopniu produkt lub usługa zaspokajają jego potrzeby⁸. Takie podejście do jakości znalazło swoje odbicie w wielu definicjach zaproponowanych przez najbardziej znanych badaczy problemów jakości, jak np. J.M. Juran, W.E. Deming, A.V. Feigenbaum czy J. Oakland.

Podejście techniczne i ekonomiczne łączy ze sobą definicja przyjęta przez Amerykańskie Stowarzyszenie Kontroli Jakości, która mówi, że „jakość jest sumą cech produktu lub usługi, decydującą o zdolności danego wyrobu do zaspokojenia określonych potrzeb”. E. Skrzypek, przedstawiając własną definicję jakości, bazuje na wyżej cytowanej, ale dzieli konieczne do zaspokojenia potrzeby odbiorców na stwierdzone i przewidywane, czyli te obecne, jak i przyszłe⁹.

Jakość, jako stopień zaspokojenia potrzeb konsumenta przez dany produkt lub usługę, rozpatruje również P. Niedzielski. Według niego o stopniu tym decyduje zespół cech materialnych użytkowych (np. trwałość, niezawodność) i emocjonalnych (np. zgodność z modą, podnoszących prestiż) – inaczej mówiąc – zespół cech odróżniających dane dobro lub usługę od innych¹⁰.

L. Wasilewski również definiuje jakość przez pryzmat cech danego dobra. Niemniej jednak swoim cechom nadaje negatywny wydźwięk, określając jakość jako miarę braku wad w danym produkcie. Przez wadę produktu rozumie natomiast każdą taką cechę, której klient się nie spodziewa. Oczywiście, im mniej wad zostanie stwierdzonych przez klienta, tym wyższą jakość można przypisać dostarczonemu produktowi¹¹.

Odejście od czysto technicznego podejścia i uznanie szczególnej roli, jaką odgrywa sam klient w kreowaniu jakości, ma znaczenie przede wszystkim w zakresie usług, których jakości – ze względu na jednoczesność produkcji i konsumpcji – nie można ocenić przed ich nabyciem. Bardzo często, również w przypadku usług przewozowych, usługobiorcy nie tylko oceniają, czy świadczona usługa jest zgodna z ich oczekiwaniami, ale w wyniku swojego uczestnictwa w procesie realizacji usługi wpływają bezpośrednio lub pośrednio na jej ostateczną jakość¹².

W przypadku jakości usług – w tym także jakości przewozów – klient odgrywa znaczącą rolę jeszcze z innego powodu. Przed nabyciem konkretnej usługi nabywca pozbawiony jest możliwości zbadania i zidentyfikowania jej istotnych cech. Jedynie na podstawie różnych przesłanek może wyobrazić sobie cechy usługi i przekazać usługodawcy pewne oczekiwania. Dopiero w trakcie procesu świadczenia usług i po jego zakończeniu następuje konfrontacja oczekiwań i faktycznych odczuć usługobiorcy. Jakość usług skutecznie można zatem zdefiniować jako „funkcję dwóch

zmiennych: oczekiwań usługobiorców i ich doznań podczas procesu świadczenia usługi”¹³. W przypadku jakości usług transportu publicznego można mówić o wypadkowej preferencji pasażerów i ich oceny świadczonej usługi przewozowej, a zatem stopniu zaspokojenia zgłaszanych potrzeb.

Jednym z pierwszych, który jakość usługi transportowej nazwał „stopniem, w jakim zaspokajają ona potrzeby użytkowników transportu w pełnym procesie transportowym”, był B. Walczak¹⁴. Zaznaczył on przy tym, iż stopień ten jest funkcją cech techniczno-eksploatacyjnych i ekonomicznych związanych z drogą, środkiem transportu, czasem i przedmiotem przemieszczania.

Zaproponowana przez W. Starowicza definicja jakości przewozów w transporcie publicznym również odwołuje się do potrzeb usługobiorców. Według niego jakość przewozów to „stopień zaspokojenia stwierdzonych potrzeb przewozowych mieszkańców miasta mierzony zespołem postulatów przewozowych (cech) zgłaszanych przez pasażerów”¹⁵. Jakość usługi przewozowej bywa również definiowana jako różnica między oczekiwaniami klientów usługi a ich postrzeganiem realizacji usługi¹⁶.

A. Sambor jakość przewozów także ściśle uzależnia od zaspokajania potrzeb usługobiorców. Definiuje on jakość jako zespół cech i parametrów danego dobra mających wpływ na zdolność zaspokajania określonych potrzeb. Według niego miejski transport publiczny można rozpatrywać jako system, którego ocenę jakości można wykonać w oparciu o zespół następujących cech systemowych mających związek ze skutecznością i wydajnością systemu, a także jego ekonomicznością i stopniem spełniania wymagań dotyczących ekologii i estetyki¹⁷.

Wszyscy powyżej przytaczani autorzy jakości przewozów określają jako pewien stopień spełnienia wymagań usługobiorców mierzony zbiorem cech. J. Figura jakości przewozów nadaje natomiast dynamiczny charakter, określając mianem procesu, a przystosowanie cech usług oferentów do potrzeb klientów jego wynikiem. Proponowana przez autora definicja jakości przewozów uwzględnia również aspekt technologiczny i ekonomiczny, jak również organizacyjny¹⁸.

T. Dyr podkreśla, że aspekt techniczno-eksploatacyjny usługi powinien odgrywać rolę wtórną, natomiast aspekt ekonomiczny – wiodącą. Powinien on uwzględniać zarówno istniejące, jak i przewidywane potrzeby odbiorców oraz

⁸ Ibidem, s. 265.

⁹ E. Skrzypek, *Jakość i efektywność*...op. cit., s. 26.

¹⁰ P. Niedzielski, *Polityka innowacyjna w transporcie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2003, s. 77.

¹¹ A.J. Blikle, *Doktryna jakości. Rzecz o skutecznym zarządzaniu*, www.moznainaczej.com.pl, Warszawa 23 czerwca 2012 r., s. 28.

¹² A. Czubała, A. Jonas, T. Smoleń, J.W. Wiktor, *Marketing usług*. Wydanie II zmienione, Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2012, s. 141.

¹³ J. Toruński, *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, Seria: Administracja i Zarządzanie Nr 97, 2013, s. 79.

¹⁴ B. Walczak, *Ekonomiczne znaczenie jakości usług transportowych*, OBET, Warszawa 1981, s. 9.

¹⁵ W. Starowicz, *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001, s. 60.

¹⁶ M. Wisniewski, *Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services*, Managing Service Quality, University Press, Volume 11, No. 6, 2001. p. 381.

¹⁷ A. Sambor, *Możliwości poprawy jakości komunikacji miejskiej metodami inżynierii ruchu*, <http://katedr.republika.pl/hmozl.htm> z dn. 13.11.2012 r.

¹⁸ J. Figura, *Jakość usług jako funkcja preferencji użytkowników transportu* [w:], *Uwarunkowania zmian w preferencjach klientów transportu* pod red. E. Załogi, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Nr 494, *Ekonomiczne problemy usług* Nr 17, Szczecin 2008, s. 22.

funkcje, jakie może spełniać usługa w ich zaspokajaniu¹⁹. Jest to tym bardziej istotne, że jakość usług, jak również jej ocena dokonywana przez klientów, nie jest stała w czasie, lecz nieustannie się zmienia²⁰. Między innymi z tego względu A. Panasiuk, jak i W. Starowicz podkreślają konieczność ewolucji rozumienia istoty jakości przewozów. Według nich zmiana ta polegać ma na odejściu od definiowania jakości przewozów związanej z opisywaną usługą przez zestaw cech jakościowych na rzecz jakości obejmującej szerszy zakres kryteriów stanowiących opis jakości przewozów, jakości obsługi pasażerów oraz jakości przez nich postrzeganej²¹. Oznacza to, że działania pro-jakościowe powinny być skoncentrowane nie tylko na utrzymaniu istniejącej liczby klientów, ale również na zdobywaniu nowych, zwłaszcza że dostawca usług przewozowych funkcjonuje w zmiennych warunkach rynku i musi nieustannie adaptować się do wymagań jakości, jakie stawia odbiorca usług²².

W związku z powyższym jakość można określić również jako umiejętność dostosowywania się do zachodzących przemian oraz organizacyjnego przyswajania wiedzy, skutecznego jej wykorzystania, powiązania z kreatywnością i innowacją²³ i nie będzie to błędna interpretacja. Taki tok rozumowania towarzyszył Międzynarodowej Unii Transportu Publicznego (UITP), która zdefiniowała jakość przewozów jako postępowanie zarządcze zmierzające do ciągłej poprawy usług i procesów ich realizacji. Jakość przewozów powinna być zatem ukierunkowana na poprawę zadowolenia klientów w celu pozyskania ich lojalności i zwiększenia korzystania z usług²⁴.

Zaprezentowane dotychczas definicje jakości przewozów stawiają w centrum uwagi konieczność zaspokajania potrzeb zgłaszanych przez użytkowników transportu publicznego. Początkowo autorzy mówią o kształtowaniu jakości przewozów w celu spełniania oczekiwań obecnych podróżnych. Z czasem ich poglądy zmiernają również w kierunku potencjalnych pasażerów. Takie podejście do jakości usług przewozowych należy traktować jako w pełni uzasadniające funkcjonowanie przedsiębiorstwa przewozowego na rynku. Uzasadnieniem prowadzenia wszelkiej działalności gospodarczej jest bowiem klient, bez którego osiągnięcie stawianych celów ekonomicznych jest niemożliwe. Stopień jego zadowolenia ze świadczonej usługi będzie przekładać się na jego lojalność, chęć skorzystania z usługi po raz kolejny, sposób wyrażania opinii o jej jakości etc., a tym samym na stopień realizacji założonych celów ekonomicznych.

¹⁹ T. Dyr., *Wykorzystanie metody SERVQUAL w ocenie jakości kolejowych przewozów regionalnych*, Problemy Kolejnictwa z. 141, Centrum Naukowo-Techniczne Kolejnictwa, Warszawa 2006, s. 117.

²⁰ A. Czubała, A. Jonas, T. Smoleń, J.W. Wiktor, *Marketing usług...* op. cit., s. 144.

²¹ W. Starowicz, *Kształtowanie jakości...* op. cit., s. 59; *Jakość usług turystycznych* pod red. A. Panasiuka, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007, s. 33.

²² J. Figura, *Jakość usług jako funkcja preferencji...* op. cit., s. 22.

²³ R. Karaszewski, *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2006, s. 44–45.

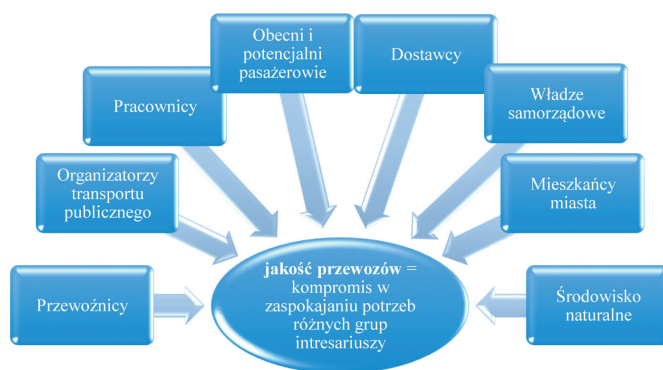
²⁴ S. Zamkowska, *Problemy mobilności w obszarach miejskich*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Nr 435, Ekonomiczne Problemy Usług, Nr 3, Szczecin 2006, s. 184.

Jakość usług przewozowych a zrównoważony rozwój

Niewątpliwie wszyscy cytowani autorzy jakość przewozów skupiają się wokół odbiorcy i jego potrzeb, ale obecny i potencjalny pasażer zdecydowanie nie wyczerpuje zbioru wszystkich odbiorców transportu publicznego w miastach. Z punktu widzenia obszarów miejskich wysoka jakość usług przewozowych leży bowiem nie tylko w interesie samych podróżujących, ale również otoczenie zgłasza wymagania, które usługodawca powinien honorować w procesie tworzenia jakości. Procesy zanieczyszczania powietrza, gleby i wód, niszczenie świata roślinnego i zwierzęcego uzasadniają potrzebę kreowania jakości także w aspekcie ekologicznym. Jakość nie powinna być kwestią ograniczoną tylko do zależności pomiędzy producentem a użytkownikiem, istnieją również relacje typu: człowiek–natura²⁵. Ponadto wynikający z ruchu miejskiego hałas, zatory drogowe, terenochłonność transportowa, zanieczyszczenie powietrza przekładają się na jakość życia mieszkańców miast.

W rozpatrywaniu jakości przewozów pojawia się dodatkowo aspekt społeczny, którego nie należy pomijać. W grę wchodzi – oprócz samych klientów – zarówno mieszkańcy ośrodków miejskich, władze samorządowe, jak również pracownicy czy dostawcy wykonawcy usług przewozowych.

Dostarczanie dóbr zgodnych z oczekiwaniami klientów, ale kosztem np. nadmiernego obciążania własnych pracowników, nieetycznego działania względem swoich partnerów, dostawców, zanieczyszczania środowiska naturalnego czy utrudniania funkcjonowania różnych ogniw w najbliższym otoczeniu jest niezgodne z ekonomią zrównoważonego rozwoju, która od wielu lat stanowi główne odniesienie do wszelkiej działalności ekonomicznej. Dlatego też jakość przewozów nie może dotyczyć tylko oczekiwań bezpośredniego użytkownika, lecz wszystkich istotnych interesariuszy, którym usługa może przynosić korzyści²⁶. W tym znaczeniu jakość usług przewozowych należy rozumieć jako stopień zaspokajania potrzeb zbiorowych i indywidualnych²⁷. Poglądowy schemat jakości usług przewozowych w takim ujęciu przedstawiono na rysunku 1.



Rysunek 1. Jakość przewozów w miejskim transporcie publicznym

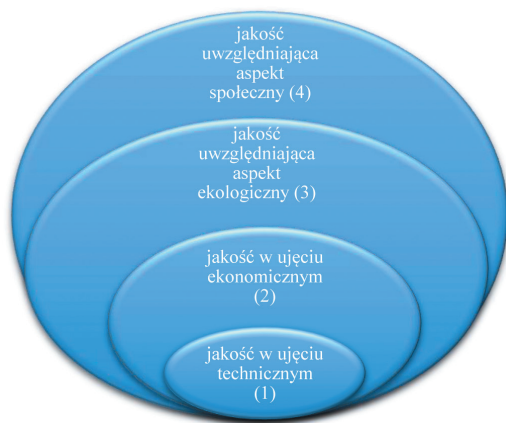
Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Godziszewski, M. Haffer, M. J. Stankiewicz, S. Sudol, *Przedsiębiorstwo. Teoria i praktyka zarządzania*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2011, s. 134–140.

²⁵ K. Lisińska, *Kreowanie jakości. Uwarunkowania – strategie – techniki*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2002, s. 39.

²⁶ W. Downar, *System transportowy. Kształtowanie wartości dla interesariusza*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2006, s. 140–141.

²⁷ M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011, s. 26.

Mając na względzie ekonomiczny, ekologiczny i społeczny wymiar jakości, za poprawną można przyjąć definicję pojęcia jakości sformułowaną przez R. Karaszewskiego. Według niego, istotą jakości dostarczanych dóbr jest „osiąganie kompromisu satysfakcjonującego wszystkich zainteresowanych klientów i współdziałające osoby i instytucje”²⁸. Całkowicie wyczerpującą definicję zaproponował jednak Donkelear, dla którego „produkt (usługa) jest dobrej jakości jedynie, gdy przy minimalnych kosztach użytkownika wnosi maksymalny wkład do zdrowia i szczęścia wszystkich ludzi biorących udział w jego projektowaniu, wytwarzaniu, dystrybucji, użytkowaniu, ochronie i wtórnym wykorzystaniu, a także odznacza się minimalnym zużyciem energii i surowców oraz możliwym do zaakceptowania wpływem na środowisko i społeczeństwo”²⁹.



(1) Spełnienie wymagań specyfikacji (2) Spełnienie wymagań klientów (obecnych i potencjalnych) (3) Spełnienie wymagań klientów (obecnych i potencjalnych) z poszanowaniem środowiska naturalnego (4) Spełnienie wymagań wszystkich ludzi biorących udział w jego projektowaniu, wytwarzaniu, dystrybucji, użytkowaniu, ochronie z poszanowaniem całego otoczenia

Rysunek 2. Poglądowy zakres kształtowania jakości usług przewozowych

Źródło: A. Ciasłoń-Ciulkin, *Jakość usług transportu publicznego instrumentem zmian kultury mobilności w miastach*. Rozprawa doktorska, Uniwersytet Szczeciński 2014.

Rozumiany w ten sposób proces doskonalenia jakości dóbr reprezentuje element dobrowolnej strategii uwzględniającej społeczne, etyczne i ekologiczne aspekty działalności gospodarczej, jaką jest społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw (CSR). Z punktu widzenia roli, jaką pełnią usługi transportu publicznego w miastach, wykraczającej poza wyłącznie funkcje podażowe (zapobieganie wykluczeniu społecznemu, zmniejszanie kosztów zewnętrznych transportu, generowanie nowych miejsc pracy, generowanie popytu na różne dobra etc.), doskonalenie jakości usług przewozowych w kierunku spełniania oczekiwań różnych grup interesariuszy jest szczególnie uzasadnione.

Elementy składowe jakości usług przewozowych

Do ustalenia oraz mierzenia stopnia spełnienia potrzeb przewozowych stosuje się określony zbiór właściwości jakości usług przewozowych, które ją charakteryzują. Zgodnie z większością prezentowanych definicji jakości przewozów,

właściwości te nazywane są cechami jakości³⁰. Zdarza się także, iż cechy te, ze względu na postulowaną jakość usługi przewozowej, określane są mianem postulatów przewozowych³¹. W literaturze przedmiotu spotkać się można również z tym, że część składowa jakości usługi przewozowej definiowana jest jako kryterium³². W. Starowicz odróżnia jednak oba pojęcia. Według niego postulat przewozowy to oceniana właściwość przedmiotu analizy, postulowana przez odbiorców cecha jakości, natomiast kryterium to jedna z istotnych cech jakości, wybrana jako składowa do określenia jej stanu zbiorczego³³. Innymi słowy lista kryteriów wziętych pod uwagę w ocenie jakości usług nie musi zawierać wszystkich postulowanych cech jakości decydujących o stopniu zaspokojenia potrzeb usługobiorców transportu publicznego. W takim ujęciu jakość usług przewozowych traktuje również Polska Norma PN-EN-13816:2002 (U)³⁴. Według zapisów w dokumencie jakość usług publicznego transportu zbiorowego opisuje zestaw kryteriów jakości i odpowiednich miar, za które odpowiedzialny jest dostawca usług.

Zakres cech określających jakość usług transportu publicznego jest bardzo szeroki i w zasadzie powiększa się wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym. W znacznej mierze zależą one od aktualnie doświadczanych warunków przewozowych, statusu motoryzacyjnego podróżnego, poziomu i stylu życia w miastach, a ich wartościowanie jest indywidualną kwestią każdego usługobiorcy. Dlatego też należy pamiętać, że podobnie jak samo pojęcie jakości również zakres podstawowych cech jakości ulega ciągłym procesom ewolucji i hierarchizacji, co oznacza, że nieustanne pozyskiwanie wiedzy w tym zakresie jest koniecznością w celu skutecznego zaspokajania ich potrzeb.

Ustaleniu zbioru cech opisujących jakość usług transportu publicznego poświęcono wiele badań empirycznych oraz wywodów teoretycznych. Przy ocenie jakości usług klienci nie posługują się bowiem jednym sprawdzonym standardem normatywnym. Na podstawie analizy prac ukazujących się w latach 1970–1990, W. Starowicz dokonał ujednoczenia głównych cech jakości, które można potraktować jako punkt wyjściowy do rozważań na temat

³⁰ W. Starowicz, *Kształtowanie jakości...* op. cit., s. 60; H. Babis: *Kształtowanie jakości towarowych usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 1986, s. 59; *Jakość usług turystycznych...* op. cit., s. 33; A. Sambor, *Możliwości poprawy jakości...* op. cit.; J. Figura, *Jakość usług...* Op. Cit., s. 22.

³¹ W. Starowicz, *Kształtowanie jakości...* op. cit., s. 60; *Transport miejski. Ekonomika i organizacja* pod redakcją O. Wyszomirskiego, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008, s. 66; D. Rucińska, *Marketingowe kształtowanie rynku usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego 2001, s. 129.

³² R. Kolman, *Kwalitologia. Wiedza o różnych dziedzinach jakości*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2009, s. 214; Commission of the European Communities, *The Citizens' Network. Fulfilling the Potential of Public Transport in Europe. Communities Green Paper*, COM(95) 601 final; A. Rudnicki, *Jakość komunikacji miejskiej*, Zeszyty Naukowe – Techniczne Oddziału SITK w Krakowie Nr 71, Kraków 1999, s. 39–44; EN 13816:2002 *Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement*, European Standard, April 2002.

³³ W. Starowicz, *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007, s. 33.

³⁴ W. Starowicz, *Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka nowej Polskiej Normy (część I)*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2004, nr 10, s. 29.

²⁸ R. Karaszewski: *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, ... op. cit., s. 44–45.

²⁹ A. Jazdon: *Doskonalenie zarządzania jakością*, Wydawnictwo Biblioteki Menadżera i Służby Pracowniczej, Bydgoszcz 2001, Zeszyt 210, s. 9.

kierunków ich ewolucji w czasie. W grupie wymienianych cech jakości usług przewozowych znalazły się:

- prędkość podróży – uwzględniająca czas dojścia do/z przystanku i przesiadania się,
- masowość – rozumiana jako pożądana wielkość jednorazowego przewozu i duża częstotliwość kursowania,
- taniłość – mająca odzwierciedlenie w pożądanym koszcie podróży,
- bezpieczeństwo – mające na względzie brak zagrożenia wypadkami oraz przestępstwami w czasie podróży (często rozszerzane kryterium o pożądaną poziom wygody podróżowania),
- dostępność,
- bezpośredniość – możliwość podróżowania bez konieczności przesiadania się,
- niezawodność – czyli pewność odbycia podróży, zgodnie z rozkładem jazdy³⁵.



Rysunek 3. Klasyczne ujęcie cech jakości usług przewozowych

Źródło: W. Starowicz, *Kształtowanie jakości...* op. cit., s. 63.

W 1995 r. Komisja Europejska opublikowała Zieloną Księgę zatytułowaną Sieć obywatelska. Wykorzystanie potencjału transportu publicznego w Europie, w której zaprezentowano listę cech jakości wymaganych do spełnienia przez transport publiczny. W rozumieniu Komisji Europejskiej na transport publiczny wysokiej jakości wpływają:

- dostępność systemu (dla osób niepełnosprawnych, do pojazdów, do innych środków transportu, do różnych obszarów miast),
- taryfa biletowa (atrakcyjna opłata za przejazd),
- bezpieczeństwo (spełnienie określonych kwalifikacji personelu oraz zachowanie minimalnej liczby personelu na zmianie),
- użyteczność podróży (czas przejazdu, niezawodność i częstotliwość kursowania, czystość, komfort podróży, informacja),
- wpływ na środowisko (zanieczyszczenia, hałas, infrastruktura).

Z punktu widzenia marketingowego lista cech jakości najczęściej zredukowana jest tylko do czterech obejmujących: bezpieczeństwo, koszt, czas i wygodę podróży³⁶. Taki syntetyczny zestaw wypracował zespół O. Wyszomirskiego w cza-

sie prowadzenia rozważań naukowych na temat badań marketingowych w zakresie preferencji i zachowań transportowych mieszkańców miast. W zakresie czasu podróży mieści się kilka cech jakości usług przewozowych takich jak: prędkość przejazdu, częstotliwość, punktualność, rytmiczność i niezawodność kursowania pojazdów, dostępność przystanków oraz liczba połączeń bezpośrednich. Na wygodę podróży wpływają natomiast blisko dwie dziesiątki częściowych kryteriów, związanych przede wszystkim z dostępną ofertą biletową, systemem informacji o trasach i rozkładach jazdy, ergonomią i komfortem jazdy oraz kulturą obsługi personelu. Cecha jakości związana z kosztem podróży dotyczy preferowanych opłat za usługi przewozowe, natomiast związana z bezpieczeństwem dotyczy dwóch aspektów: bezpieczeństwa drogowego i osobistego.

Ten sam zespół badaczy zaproponował również zbiór cech jakości usług przewozowych w ujęciu definicyjnym³⁷. Jest on zdecydowanie bardziej rozbudowany niż prezentowana lista w ujęciu marketingowym i obejmuje dziesięć cech jakości tj.: dostępność, częstotliwość, punktualność, rytmiczność, bezpośredniość, niezawodność, prędkość, koszt, wygoda oraz informacja na temat usług przewozowych.

Wypadkową badań prowadzonych przez A. Rudnickiego³⁸ jest natomiast pięciopunktowa lista syntetycznych cech jakości: dostępność, czas podróży, warunki podróży, niezawodność, ekologia. Każda cecha jakości proponowana przez A. Rudnickiego stanowi swoistą grupę części składowych. O ocenie dostępności stanowią m.in. takie elementy jak: dostępność przestrzenna i czasowa, powiązania z innymi środkami transportu, a także kompletność informacji, dogodność systemu taryfowego czy różnorodność oferty przewozowej. Na czas podróży wpływa czas jazdy, czas dojścia do/z przystanku, czas oczekiwania na pojazd oraz czas tracony na przesiadki. Warunki podróżowania definiowane są natomiast przez m.in. bezpośredniość połączeń, czynniki mające wpływ na warunki dojścia i oczekiwania na przystanku, wsiadania/wysiadania, przesiadania się i samej jazdy, a także czystość pojazdów i przystanków i kultura personelu. Niezwadność kursowania pojazdów określana jest poprzez stabilność układu linii i rozkładów jazdy, regularność i punktualność kursowania pojazdów, pewność osiągnięcia celu podróży w zaplanowanym czasie, ale też możliwość objazdu czy wyboru powiązania alternatywnego. Składowymi cechami związanej z ekologią są oczekiwania związane z bezpieczeństwem pasażerów oraz wpływem działalności transportowej na środowisko naturalne (oddziaływanie hałasu, oddziaływanie wibracji, oddziaływanie spalin, atrakcyjność i przyjazność przestrzeni ruchu).

Szerszy zbiór głównych cech jakości zaprezentowany został w Europejskiej Normie EN 13816:2002³⁹. Ich pełna lista składa się z trzech poziomów: najwyższy zawiera osiem

³⁵ W. Starowicz: *Kształtowanie jakości...* op. cit., s. 62–63.

³⁶ *Transport miejski. Ekonomika i organizacja...* op. cit., s. 66.

³⁷ *Funkcjonowanie rynku komunikacji miejskiej* pod redakcją O. Wyszomirskiego, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1998, s. 34.

³⁸ A. Rudnicki: *Jakość komunikacji...* op. cit., s. 39–44.

³⁹ EN 13816:2002 *Transportation – Logistics and services...* op. cit. Na podstawie przedstawionych w Europejskiej Normie cech jakości została również sporządzona lista odpowiednich cech jakości w Normie Polskiej.

syntetycznych cech jakości, których rozwinięcie i uszczegółowienie stanowią cząstkowe cechy kolejnych dwóch poziomów. Do ośmiu najbardziej ogólnych postulowanych cech jakości zaliczono:

- dostępność czasowo-przestrzenna (odległość do/od przystanku, konieczność przesiadania się, zasięg terytorialny, niezawodność, częstotliwość i czasookres działania),
- dostępność funkcjonalna (dostępność przystanków, stan techniczny przystanków, pojazdów, łatwość wsiadania/wysiadania do/z pojazdów oraz przemieszczania się po ich wnętrzu, dostępność biletów),
- informacja (pozyskiwana w warunkach normalnych lub wyjątkowych),
- czas (zależny od regularności i punktualności kursowania pojazdów),
- troska o klienta (poziom innowacyjności usług, poziom obsługi klienta, umiejętności i uprzejmości personelu, elastyczność w stosowaniu i zakupie biletów),
- komfort (użyteczność stosowanych udogodnień, przestrzeń w pojazdach, płynny sposób prowadzenia pojazdów, stylistyka wyposażenia, temperatura i oświetlenie, czystość, ochrona przed hałasem, złymi warunkami atmosferycznymi),
- bezpieczeństwo (zabezpieczenia przed przestępstwami i wypadkami oraz zarządzanie sytuacjami wyjątkowymi),
- środowisko (zmniejszanie zanieczyszczeń, oszczędzanie zasobów naturalnych i infrastruktury).

Zbiorcze ujęcie przedstawionych przez różnych autorów cech jakości ułatwia ich porównanie (tabela 1). Tabela zestawienie pokazuje, że w znaczącym stopniu syntetyczne cechy jakości pokrywają się, chociaż można zaobserwować również pewne rozbieżności. Na przykład niezawodność niektórzy autorzy uwzględniają jako ważną cechę jakości, inni pomijają. Według większości propozycji koszt podróży odgrywa istotną rolę, choć na liście Europejskiej Normy i u A. Rudnickiego się nie pojawia.

Jednak gdy analizie poddane zostają elementy składowe głównych cech jakości, szybko okazuje się, że zdecydowaną ich większość zawierają wszystkie zaprezentowane listy. Różnica polega na łączeniu określonych elementów cząstkowych w jeden syntetyczny lub ich przyporządkowywaniu do różnych głównych cech jakości według indywidualnych doświadczeń i spostrzeżeń autorów. Tak na przykład dostępność, która przez A. Rudnickiego i w ujęciu klasycznym została przedstawiona jako jedna główna cecha jakości, w Europejskiej Normie podzielona została na trzy oddzielne i zdefiniowana jako: dostępność czasowo-przestrzenna, dostępność funkcjonalna i informacja. Natomiast w przypadku marketingowego ujęcia głównych cech jakości można powiedzieć, że dostępność została zupełnie pominięta, ale analizując już ich składowe, okazuje się, że dostępność wpływa bezpośrednio na czas podróży i jest jednym z parametrów go opisujących. Informacja natomiast, która w ujęciu definicyjnym i na liście Europejskiej Normy

Tabela 1

Główne cechy jakości usług przewozowych według różnych autorów					
W. Starowicz (2001)	Komisja Europejska (1995)	O. Wyszomirski (2002) Marketingowe ujęcie	A. Rudnicki (1999)	O. Wyszomirski (2002) Definityjne ujęcie	Europejska Norma (2002)
Bezpieczeństwo	Bezpieczeństwo	Bezpieczeństwo	Ekologia		Bezpieczeństwo
	Wpływ na środowisko				Ekologia
Masowość	Taryfa biletowa	Koszt		Koszt	
Taniłość					
Prędkość		Czas	Czas	Czas	Czas
				Prędkość	
Bezpośredniość	Użyteczność podróży	Wygoda	Warunki podróży	Wygoda	Troska o klienta
				Bezpośredniość	Komfort
Niezwadność			Niezwadność	Rytmiczność	
				Punktualność	
				Niezwadność	
Dostępność	Dostępność		Dostępność	Dostępność	Dostępność czasowo-przestrzenna
				Częstotliwość	Dostępność funkcjonalna
				Informacja	Informacja

Źródło: A. Ciastoń-Ciulkin, *Jakość usług transportu publicznego instrumentem zmian kultury mobilności w miastach*. Rozprawa doktorska, Uniwersytet Szczeciński 2014.

jest wyodrębniona, według A. Rudnickiego stanowi część składową dostępności, a w ujęciu marketingowym wpływa bezpośrednio na wygodę podróżowania.

Podobnie jest w przypadku uwzględniania taryfy przewozowej i elementów z nią związanych w zestawie cech jakości transportu publicznego. Listy syntetycznych cech jakości zaproponowanych w Europejskiej Normie oraz przez A. Rudnickiego nie zawierają kosztu/ceny usługi jako cechy jakościowej, niemniej jednak koszt/cena uwzględniana jest jako jeden z elementów cząstkowych syntetycznych cech jakości. W przypadku propozycji A. Rudnickiego koszt/cena stanowi jeden z elementów szeroko pojętej dostępności. Cecha cząstkowa zdefiniowana jako dogodność systemu taryfowego zawiera w sobie ceny biletów, różnorodność oferty biletowej, zakres ulg i zwolnień z opłat, łatwość nabycia i kasowania biletu, możliwość odzyskania zagubionego biletu lub wymiany zniszczonego. Proponowane w Europejskiej Normie syntetyczne cechy jakości nie wyszczególniają kosztu/ceny jako odrębnej cechy, ale zawierają ten element szczególnie w obszarze cechy „kontakt z klientem”. Jeden z cząstkowych elementów tej cechy stanowi o opcjach biletów, w ramach których należy uwzględniać ich elastyczność, taryfy przewoźników, bilety bezpośrednie (integracja taryfowa), sposoby regulowania opłat, stałe zasady wyliczania ceny.

Porównując między sobą różne listy istotnych cech jakości usług przewozowych, rzadko zwraca się uwagę na ekologię. Jedynie A. Rudnicki i Europejska Norma uwzględniają wpływ transportu publicznego na środowisko w swoich zestawieniach. Niemniej jednak różnica polega na tym, iż A. Rudnicki uwzględnia oddziaływanie między innymi hałasu, wibracji i spalin na pasażerów transportu publicznego, natomiast w Europejskiej Normie podejście do aspektów ekologicznych jest zdecydowanie szersze i spójne z rozszerzonym podejściem do jakości usług przewozowych uwzględniającym wymiar

ekologiczny i społeczny. Norma Europejska bierze bowiem pod uwagę wpływ transportu publicznego na wielkość emitowanych spalin, hałasu, widocznych zanieczyszczeń, drgań, zakłóceń elektromagnetycznych czy też produkowanych odpadów. Bierze również pod uwagę wielkość energii oraz przestrzeni niezbędnej do wykonywania usług przewozowych, promując w ten sposób środki transportu bardziej przyjazne środowisku i mniej terenochłonne. Cechy, na które zwrócono uwagę w Normie Europejskiej, należy traktować jako typowe dla jakości usług przewozowych, gdyż w myśl prezentowanego spojrzenia na jakość usług przewozowych ma ona spełniać oczekiwania szerszej grupy odbiorców niż tylko użytkowników transportu publicznego.

Podsumowanie

Rozważania na temat ewolucji pojęcia jakości przewozów dowodzą, że znamiennej, a zarazem niezmienną jej rolą jest zaspokajanie zgłaszanych potrzeb odbiorców. Zdecydowanej zmianie ulega natomiast spojrzenie na grupę odbiorców zainteresowanych wysokim poziomem świadczenia usług przewozowych. Kształtowanie jakości przewozów na podstawie zgłaszanych potrzeb użytkowników transportu jest obecnie niewystarczające, de facto przyczynia się do spełniania oczekiwań choć najistotniejszej, to tylko jednej grupy odbiorców, jakim są pasażerowie. W kręgu zainteresowania dostawców usług przewozowych powinny znaleźć się również inne grupy odbiorców oraz ich potrzeby i oczekiwania. Jakość przewozów powinna uwzględniać i równoważyć wszystkie, często sporne interesy użytkowników transportu i otoczenia oraz przyczyniać się do rozwiązywania ważnych i najczęściej trudnych problemów społecznych i ekologicznych w mieście i regionie.

W literaturze można spotkać się z różnymi propozycjami zbiorów cech opisujących jakość usług transportu publicznego. Ich analiza dowodzi jednak, że niejednokrotnie proponowane zestawienia mają wiele elementów wspólnych, a rozbieżności, które ich dotyczą, to przede wszystkim sposób łączenia określonych cech w jedną syntetyczną, a także pomijania określonych cech jako mniej ważnych czy uwzględniania rzadko spotykanych lub wręcz specyficznych. Zazwyczaj prezentowane zbiory cech jakości są zbieżne z podejściem do jakości usług przewozowych w ujęciu ekonomicznym – uwzględniają głównie te aspekty usług transportu publicznego, które są istotne z punktu widzenia pasażerów.

Literatura

- Babis H., *Kształtowanie jakości towarowych usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 1986.
- Blikle A.J., *Doktryna jakości. Rzecz o skutecznym zarządzaniu*, www.moznainaczej.com.pl, Warszawa, 23 czerwca 2012.
- Bugdol M., *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011.
- Ciastoń-Ciulkin A., *Jakość usług transportu publicznego instrumentem zmian kultury mobilności w miastach*. Rozprawa doktorska, Uniwersytet Szczeciński 2014.
- Commission of the European Communities, *The Citizens' Network. Fulfilling the Potential of Public Transport in Europe. Communities Green Paper*, COM(95) 601 final.
- Czubała A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor J.W., *Marketing usług. Wydanie II zmienione*, Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2012.
- Downar W., *System transportowy. Kształtowanie wartości dla interesariusza*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2006.
- Dyr T., *Wykorzystanie metody SERVQUAL w ocenie jakości kolejowych przewozów regionalnych*, Problemy Kolejnictwa z. 141, Centrum Naukowo-Techniczne Kolejnictwa, Warszawa 2006.
- EN 13816:2002 *Transportation – Logistics and services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement*, European Standard, April, 2002.
- Figura J., *Jakość usług jako funkcja preferencji użytkowników transportu*, [w:] *Uwarunkowania zmian w preferencjach klientów transportu* pod red. E. Załogi, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Nr 494, Ekonomiczne problemy usług Nr 17.
- Filipiak B., Panasiuk A., *Przedsiębiorstwo usługowe. Zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Jazdon A., *Doskonalenie zarządzania jakością*, Wydawnictwo Biblioteki Menadżera i Służby Pracowniczej, Bydgoszcz 2001, Zeszyt 210.
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2006.
- Kolman R., *Kwalitologia. Wiedza o różnych dziedzinach jakości*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2009.
- Lisiecka K., *Kreowanie jakości. Uwarunkowania – strategie – techniki*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2002.
- Łańcucki J., *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2006.
- Niedzielski P., *Polityka innowacyjna w transporcie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2003.
- Rucińska D., *Marketingowe kształtowanie rynku usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 2001.
- Rudnicki A., *Jakość komunikacji miejskiej*, Zeszyty Naukowo-Techniczne Oddziału SITK w Krakowie Nr 71, Kraków 1999.
- Sambor A., *Możliwości poprawy jakości komunikacji miejskiej metodami inżynierii ruchu*, <http://katedr.republika.pl/hmozl.htm> z dn. 12.12.2014.
- Skrzypek E., *Jakość i efektywność*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Skłodowskiej-Curie w Lublinie, Lublin 2000.
- Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
- Starowicz W., *Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka nowej Polskiej Normy (część I)*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2004, nr 10.
- Starowicz W., *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
- Toruński J., *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, Seria: Administracja i Zarządzanie Nr 97, 2013.
- Transport miejski. Ekonomika i organizacja* pod redakcją Wyszomirskiego O., Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
- Walczak B., *Ekonomiczne znaczenie jakości usług transportowych*, OBET, Warszawa 1981.
- Wisniewski M., *Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services*, Managing Service Quality, University Press, Volume 11, No. 6, 2001.
- Woodhead M., *Dążenie ku tęczu: poszukiwanie standardów jakości edukacji*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, 1998.
- Zamkowska S., *Problemy mobilności w obszarach miejskich*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Nr 435, Ekonomiczne Problemy Usług Nr 3, Szczecin 2006.