

ANALIZA JAKOŚCI KOMUNIKACJI W AGLOMERACJI GÓRNOŚLĄSKIEJ

DATA PRZESŁANIA: 15.04.2017 | DATA AKCEPTACJI: 26.05.2017 | KODY JEL: R41

Aleksandra Lipka, Michał Flaczyński

Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej
a.lipka94@gmail.com, michal fla@wp.pl

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest analiza opinii pasażerów Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego, Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Jaworznie oraz Miejskiego Zakładu Komunikacji w Tychach, na temat jakości świadczonych usług związanych z komunikacją miejską. Odpowiedzi uzyskano dzięki udostępnieniu podróżnym kwestionariusza ankietowego. Zebrano sumarycznie 1432 opinie o różnych aspektach funkcjonowania przedsiębiorstw. W badaniu najlepiej wypadło PKM Jaworzno, a najgorzej KZK GOP, jednak każdy ze wspomnianych przewoźników ma słabsze aspekty funkcjonowania, które omówiono w artykule.

SŁOWA KLUCZOWE

porównanie, KZK GOP, MZK Tychy, PKM Jaworzno, jakość usług

WPROWADZENIE

Województwo śląskie jest drugie w kolejności według liczby mieszkańców¹, ale dopiero czternaste pod względem zajmowanej powierzchni². Nic więc dziwnego, że ogromna aglomeracja potrzebuje odpowiednio zorganizowanego transportu zbiorowego, aby móc sprawnie obsłużyć mieszkańców każdego dnia. Największymi firmami, które przewożą pasażerów na terenie aglomeracji śląskiej są Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego (KZK GOP), Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Jaworznie (PKM Jaworzno) oraz Miejski Zarząd Komunikacji w Tychach (MZK Tychy). Pasażerowie oczekują usług na wysokim poziomie, ale czym tak naprawdę jest jakość w transporcie i jakie są jej wyznaczniki dla komunikacji miejskiej? Definicja mówi, że jest to stopień, w jakim ogół nieodłącznych właściwości usługi spełnia wymagania klienta (Bagiński, 1994). Co za tym idzie, to klient po wypróbowaniu usługi może wypowiedzieć się na temat jej jakości, będzie to jednak opinia subiektywna – zależna od

1 <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/ludnosc-wedlug-wojewodztw>.

2 <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/powierzchnia-wedlug-wojewodztw>.

danej osoby i jej preferencji. Choć nie jest to jedyna jakość, o jakiej możemy rozmawiać, analizując rynek transportowy (Świdorski, 2012, s. 734). Pozostałe to jakość oczekiwana, dostarczana oraz docelowa (Jackiewicz, Czech, Barcik, 2010, s. 55–56). W artykule znajduje się analiza jakości oczekiwanej, czyli preferowanej przez klienta. Analizie poddano cztery podstawowe postulaty: czas, wygoda, koszt i bezpieczeństwo.

Zespół badawczy ze Studenckiego Koła Naukowego ITLogis, działającego przy Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej, sprawdził opinie pasażerów na temat jakości komunikacji miejskiej w aglomeracji górnośląskiej w latach 2016–2017. W celu uzyskania miarodajnych wyników w badaniach wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, w której wykorzystano technikę ankietowania, natomiast narzędzie badawcze stanowił kwestionariusz ankiety przeznaczony dla wszystkich osób korzystających z usług KZK GOP, PKM Jaworzno oraz MZK Tychy. Badania tego typu miały miejsce w Warszawie w 2016 roku (Zych-Lewandowska, Dobrzycka, 2016, s. 101–110). Podobnej tematyki, choć w odniesieniu do kolei, dotyczyło badanie z 2013 roku w Białymstoku (Ferenc, Szpilko, 2013, s. 49–63). Decyzja o wybraniu ankiety jako narzędzia była podyktowana możliwością zapewnienia anonimowości badanym, co sprawiło, że pozyskane wyniki były bardziej miarodajne (Witaszek, 2007, s. 149). Ankieta została rozpowszechniona za pośrednictwem Internetu oraz w formie papierowej. Wyniki zostały przeanalizowane przy użyciu statystyki opisowej. W badaniu sumarycznie wzięły udział 1432 osoby. Ankiety dotyczącą usług świadczonych przez KZK GOP wypełniło 987 osób, 79,9% z nich korzystało z komunikacji miejskiej cztery razy w tygodniu lub częściej. W przypadku PKM Jaworzno 60,4% z 351 ankietowanych podróżuje komunikacją miejską zorganizowaną przez przedsiębiorstwo cztery albo więcej razy na tydzień. Nieco mniej badanych zadeklarowało taką częstotliwość w ostatnim z opisywanych przedsiębiorstw – równo 50% z 94 osób, które zdecydowały się wypełnić kwestionariusz. Wyniki otrzymane w badaniach można uznać za miarodajne ze względu na dużą liczbę ankietowanych, którzy rzeczywiście na co dzień korzystali z usług oferowanych przez KZK GOP, PKM Jaworzno oraz MZK Tychy w zakresie komunikacji miejskiej.

BILETY DLA CZĘŚCI PASAŻERÓW ZA DROGIE

W ankiecie zamieszczono dwa pytania bezpośrednio dotyczące biletów obowiązujących podczas korzystania z przejazdów KZK GOP, MZK Tychy i PKM Jaworzno. Ankietowani zostali poproszeni o określenie, czy ich zdaniem ceny biletów są adekwatne do jakości świadczonych usług i mogli wybrać jedną spośród dwóch skrajnych odpowiedzi. Najbardziej pozytywnie o cenach biletów wypowiedzieli się użytkownicy PKM Jaworzno, dla 84,6% ceny biletów są adekwatne do jakości usług przewoźnika. Ankietowani podróżujący MZK Tychy byli najmniej jednomyślni, ponieważ odpowiedzi twierdzących udzieliło 55,3%. Najgorzej pod tym względem wypadł KZK GOP, gdzie większość ankietowanych (78,5%) była zdania, że zakład nie oferuje im odpowiedniej jakości usług w stosunku do cen biletów. Przewoźnik zdecydowanie powinien się przyjrzeć tej kwestii i rozważyć poprawę, by uzyskać większe zadowolenie pasażerów.

Drugie z pytań pośrednio dotyczyło biletów, a konkretniej częstotliwości ich kontroli. Udzielone odpowiedzi pokazują, że ankietowani korzystający z MZK Tychy i PKM Jaworzno byli niemal jednomyślni w kwestii zachowania obecnej częstotliwości kontroli – odpowiednio 59,6% oraz

59,8%. W przypadku ankiety dotyczącej KZK GOP było to 45,3%. Dla 37,8% (KZK GOP), 25,5% (MZK Tychy) oraz 22,2% (PKM Jaworzno) kontrole biletów odbywają się za rzadko. Tak duży procent odpowiedzi pokazuje, że niespodziewanie dużo ludzi dostrzega problem jeżdżenia bez ważnego biletu oraz sprzeciwia się temu zjawisku. Niecałe 18% ankietowanych jeżdżących komunikacją miejską na terenie PKM Jaworzno zdecydowało, że bilety są kontrolowane za często, podobnie prawie 17% wśród pasażerów KZK GOP oraz niemal 15% korzystających z usług MZK Tychy.

POJAZDY – ZA MAŁĄ CZĘSTOTLIWOŚĆ KURSOWANIA I ZBYT DUŻE PRZEPEŁNIENIE

W części trzeciej omówiono pytania, mającymi bezpośredni związek z pojazdami, których używają przewoźnicy w aglomeracji górnośląskiej. Pytanie o częstotliwość kursowania pojazdów komunikacji miejskiej połączyło badanych z każdego z trzech kwestionariuszy. Zdecydowana większość w każdej z nich jest zdania, że autobusy (i tramwaje) powinny kursować częściej. Tak odpowiedziało kolejno 75,5% (użytkujący pojazdy MZK Tychy), 69,2% (korzystających z KZK GOP) oraz 61,3% (wykorzystujących usługi transportowe PKM Jaworzno). Dla mniejszej grupy badanych pojazdy powinny kursować jak dotychczas, odpowiedziało tak nie więcej niż 38% i nie mniej niż 24% w poszczególnych ankietach. Procent pasażerów sugerujących, że autobusy powinny jeździć rzadziej jest niewielki. Warto pochylić się nad uwagami ankietowanych ze względu na duży procent udzielonych przez nich odpowiedzi wskazujących na konieczność zwiększenia częstotliwości kursów we wszystkich obszarach, które obsługują omawiani przewoźnicy. Następne pytanie dawało możliwość otwartej odpowiedzi w omawianej kwestii. Najczęściej wymieniane to numery linii, które nie będą się powtarzać w badaniach. Natomiast odpowiedzi bardziej ogólne sugerują poprawę częstotliwości kursów linii nocnych oraz wieczornych, jeżdżących na obrzeża miast czy do dzielnic oddalonych od centrów, a także zawierały sugestie na temat zbyt dużych odstępów czasowych w przypadku pojazdów linii międzymiastowych. Jest to bardzo ważny aspekt ze względu na analizowany obszar, czyli aglomerację, gdzie często ludzie mieszkają w jednym mieście, a do drugiego dojeżdżają do pracy.

Kolejnym aspektem, który sprawdzono była punktualność kursowania pojazdów komunikacji miejskiej. Pierwsze pytanie odnosiło się do oceny punktualności każdego z przewoźników. Najlepiej pod tym względem wypadła komunikacja miejska w Jaworznie, która została oceniona pozytywnie przez 77,8% badanych. Następnie w kolejności pod względem ocen pozytywnych znalazło się MZK Tychy, które według 57,4% ankietowanych zostało opisane jako punktualne. Niestety KZK GOP wypadł najgorzej. Aż 57,3% badanych oceniło punktualność negatywnie. Jest to wyraźny znak, że należałoby pochylić się nad ułożeniem rozkładu jazdy tak, aby autobusy dojeżdżały do przystanków na czas, ponieważ w tej chwili mają z tym wyraźny problem. W następnym pytaniu respondenci wskazali konkretne numery linii, które według ich opinii opóźniają się najczęściej. Duża część z nich kursuje częściowo po Katowicach, gdzie wiele osób dojeżdża do pracy, także samochodami, co powoduje korki. Może to być główną przyczyną opóźnień, niemniej takim numerem linii jak 146, 23, A, E, 29 i 4 należałoby się bliżej przyjrzeć.

Kluczową kwestią dla mieszkańców jest także dostępność połączeń komunikacyjnych. Tej kwestii zostały poświęcone dwa pytania w każdej z ankiet. Aspekt związany z dostępnością połączeń pozytywnie oceniło 72,4% respondentów z PKM Jaworzno. Ankietowani korzystający

z komunikacji miejskiej KZK GOP i MZK Tychy byli niemal zgodni, co do odpowiedniej dostępności połączeń w siatce przewoźników (57,9% oraz 57,4% ankietowanych). Badani mieli szansę doprecyzować swoje odpowiedzi i uzasadnić dlaczego dostępność połączeń jest zbyt mała. Uczestnicy trzech ankiet zgadzali się ze sobą w kwestii: zbyt małej liczby linii autobusowych i tramwajowych, braku autobusów nocnych do niektórych części aglomeracji śląskiej oraz dużej liczby przesiadek, aby móc dostać się do wybranej destynacji. Są to problemy, którym trzeba się przyjrzeć, choć wiadomo, że proces skomunikowania tak rozległego regionu jak województwo śląskie jest długotrwały.

Powiązany z pojazdami jest czas trwania podróży, o który badani również zostali zapytani. Reasumując, ponad 93% ankietowanych jeżdżących komunikacją PKM Jaworzno uważa, że czas trwania podróży nie jest za długi, podobnie 90% badanych korzystających z usług MZK Tychy. Po raz kolejny najgorzej wypadł KZK GOP, gdzie zadowolonych było 75% ankietowanych. Można uznać, że duży procent pasażerów jest zadowolonych z czasu podróży, dlatego kwestia ta może zejść na dalszy plan przy poprawie jakości usług wymienionych w artykule przedsiębiorstw.

Przepełnione autobusy i brak miejsc siedzących to często problemy, z jakimi muszą zmierzyć się ludzie, którzy wybierają transport publiczny. O ten niemiły aspekt zapytaliśmy ankietowanych w każdym kwestionariuszu. Odpowiedzi niestety nie napawają optymizmem, ponieważ większość osób sugerowała, że bardzo często lub często brakuje miejsc siedzących. W ankiecie dotyczącej KZK GOP sumarycznie było to aż 79,2% głosów. Kolejny przewoźnik, który według 74% ankietowanych powinien się zająć tą kwestią to PKM Jaworzno. Podobnie 69% podróżnych MZK Tychy jest zdania, że często brakuje miejsc siedzących. Należałoby przemyśleć o zwiększeniu liczby autobusów, które kursują na danych liniach w godzinach szczytu, a także dokupienie większych lub dłuższych pojazdów. W następnym pytaniu liczna grupa niezadowolonych mogła wskazać linie, które według nich są najbardziej przepełnione. W przypadku KZK GOP były to: 820, 870, 840 i 830, a więc linie, które kursują do przystanków w ścisłym centrum Katowic i zabierają pasażerów z miast ościennych, często z więcej niż jednego. Podobnie jest w przypadku linii 45 i 29, w których często brakuje miejsc siedzących. Linie E, A i J drugi raz pojawiają się w artykule, więc PKM Jaworzno powinno zwrócić uwagę na komfort pasażerów, którzy także w tym przypadku dojeżdżają do Katowic. Po raz kolejny ujawnia się problem z liniami międzymiastowymi, na które przewoźnicy powinni zwrócić szczególną uwagę.

O ocenę całkowitego komfortu podróży ankietowani zostali zapytani w kolejnych pytaniach. Mieli ocenić, takie aspekty jak: szybkość i dynamika jazdy, temperatura, czystość i jakość pojazdów, zatrzymywanie się na zbyt dużej lub małej liczbie przystanków oraz wystawić ocenę sumaryczną. Na pytanie: „Jak oceniasz komfort podróżowania komunikacją miejską?” badani mogli odpowiedzieć: tak (dobrze) lub nie (źle). W przypadku MZK Tychy i PKM Jaworzno ankietowani wypowiedzieli się pozytywnie: 74,5% oraz 79,8% było zdania, że komfort podróżowania jest na dobrym poziomie. Odwrotne proporcje można zauważyć, analizując wyniki KZK GOP – komfort dobrze oceniło zaledwie 30,6%. Po raz kolejny przewoźnik wypada negatywnie na tle mniejszych przedsiębiorstw z branży. Następne pytanie dało ankietowanym możliwość wskazania kwestii, które według nich wymagają poprawy. Zbierając odpowiedzi z trzech ankiet, można stwierdzić, że temperatura w pojazdach nie jest dopasowana do warunków na zewnątrz, zdarza się, że w autobusach jest brudno i jadą nimi osoby bezdomne lub pijane. Tabory często są niedopasowane do pory dnia, w której kursują, a duża liczba ludzi narzeka na styl jazdy kierowców, który sprawia dyskomfort lub powoduje zagrożenie.

PRZYSTANKI OCENIANE W WIĘKSZOŚCI POZYTYWNIIE

Zapytani o odczucia związane ze stanem przystanków najlepiej wypowiedzieli się obsługiwani przez PKM Jaworzno, a najgorzej KZK GOP. Opinie użytkowników wynikały przede wszystkim ze zniszczonych wiat przystankowych, nieczytelnych rozkładów jazdy lub ich braku, dużej liczby śmieci w bezpośredniej okolicy przystanku oraz osób bezdomnych bądź nietrzeźwych. Po analizie pytania o rozmieszczenie przystanków wynik jest następujący: lider pozostało PKM Jaworzno, które uzyskało 94% zadowolenia z lokalizacji przystanków, KZK GOP – 90,2%, a MZK Tychy – 89,4%.

BEZPIECZEŃSTWO – DOBRA STRONA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ

Pasażerowie podczas podróży komunikacją, najpewniej czują się podróżując PKM Jaworzno, a najmniej bezpiecznie – KZK GOP. Wyniki odpowiedzi twierdzących ankietowanych na pytanie, czy czują się bezpiecznie są następujące: PKM Jaworzno – 87,7%, MZK Tychy – 81,9%, KZK GOP – 56,3%. Duży odsetek negatywnych opinii w sprawie bezpieczeństwa w każdej ankiecie stanowiła niebezpieczna jazda kierowców pojazdów oraz pojawianie się w środkach komunikacji osób nietrzeźwych i bezdomnych. Kilukrotnie opisano także obawę przed kradzieżą oraz aktami wandalizmu, które dokonywane są w dużej mierze przez osoby nietrzeźwe. Największe zadowolenie z wprowadzenia monitoringu w pojazdach komunikacji miejskiej wyrażali ankietowani w PKM Jaworzno, a najmniejsze w MZK Tychy. 95,7% ankietowanych w PKM Jaworzno sądzi, że wprowadzenie monitoringu to dobry pomysł, w KZK GOP – 84,4%, a w MZK Tychy – 73,4%. Osoby, które są niezadowolone z wprowadzenia kamer w pojazdach zazwyczaj opisywały swoje problemy z możliwością wykorzystania nagrania jako dowodu w sprawie.

SYSTEM INFORMACJI PASAŻERSKIEJ POMAGA PASAŻEROM

W pytaniu o system informacji pasażerskiej po raz kolejny najlepiej wypadło PKM Jaworzno, uzyskało ono 93,7% pozytywnych odpowiedzi, MZK Tychy – 91,5%, a KZK GOP tylko 74,4%. Wynika to z prostej przyczyny: system informacji jest bardzo wysoko rozwinięty w PKM Jaworzno oraz MZK Tychy. Przedsiębiorstwom udało się stworzyć przejrzysty i przyjazny dla użytkownika interfejs. Natomiast podobny system oferowany przez Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego nie spełnił oczekiwań dużej grupy pasażerów (25,6% ankietowanych). Taki wynik oznacza, że wszystkie działania związane z utworzeniem strony internetowej, ułożeniem rozkładów jazdy, jak i doбором pracowników Punktów Obsługi Pasażera, nie są do końca efektywne. Można by pokusić się o duże modernizacje w działaniu systemu lub jego całkowitą reorganizację.

UPRZEJMOŚĆ ORAZ KOMPETENCJA PRACOWNIKÓW

W części dotyczącej kultury osobistej oraz kompetencji kierowców, kontrolerów biletów oraz osób z biura obsługi pasażera, najlepiej wypada PKM Jaworzno, otrzymując 70,7% pozytywnych

odpowiedzi. MZK Tychy uzyskały 67%, a więc niewiele mniej, natomiast KZK GOP tylko 53%. Wynika z tego wyraźnie, że istnieje duże pole do poprawy wizerunku dla każdego z przedsiębiorstw transportowych. Najwięcej do zrobienia jest jednak w KZK GOP, ponieważ prawie połowa z 987 osób uważa, że kultura osobista lub kompetencje pracowników są na niskim poziomie. Bardzo duży wpływ na takie odczucia wobec każdej z firm przewozowych mogą mieć osoby, którym zdarzało się biec za pojazdem komunikacji miejskiej na przystanku, a środek lokomocji nie zatrzymał się. Możliwe, że na złość, z powodu przestrzegania napiętego rozkładu jazdy albo zwykłego niezauważenia takiej osoby przez kierowcę. Trzeba także pamiętać, że jest to wyjątkowo subiektywna kategoria wyodrębniona w badaniu.

KWESTIA INTEGRACJI TRANSPORTU NA OBSZARZE GÓRNOŚLĄSKIEJ AGLOMERACJI

Pytanie o integrację transportu na terenie górnośląskiej aglomeracji (w jedną ze wspólnymi biletami), zostało zadane tylko w ankiecie dotyczącej PKM Jaworzno oraz MZK Tychy. W ramach tego, że KZK GOP jest największym przewoźnikiem w regionie, możliwość fuzji z innymi przedsiębiorstwami komunikacyjnymi byłaby tylko okazją do rozwoju. Ankietowani z MZK Tychy w większości byli za integracją (89,4% głosów). Prawdopodobnie część osób musi, dojeżdżając do pracy lub szkoły, korzystać z usług więcej niż jednego przewoźnika, więc byłoby to dla nich korzystniejsze. Wśród respondentów z PKM Jaworzno opinie były podzielone, z przewagą na nie – 56,7% głosów przeciw integracji. Można wywnioskować, że usługi świadczone przez PKM Jaworzno są zbyt wysokiej jakości w stosunku do tych świadczonych przez KZK GOP, iż podróżni obawiają się obniżenia standardu.

PROBLEMATYKA KARTY ŚKUP

Pytanie o Kartę ŚKUP zostało zadane wyłącznie użytkownikom KZK GOP, bo tylko oni mają możliwość z niej korzystać. 29% respondentów przyznało, że nie korzysta z Karty ŚKUP, a więc pozostali pasażerowie korzystają z tej usługi. Jeżeli z analizy zostałaby wyłączona grupa osób niekorzystających z karty, to po przeliczeniu okazałoby się, że ponad 15% osób korzystających jest zadowolonych z jej użytkowania, prawie 69% jest niezadowolonych, a prawie 16% nie ma zdania na ten temat. Wynik 69% niezadowolonych pasażerów znow powinien być alarmujący dla KZK GOP i skłonić do podjęcia działań w celu naprawy tej sytuacji. Duży procent osób niezadowolonych motywowało swoje zdanie częstymi usterkami w systemie karty czy niedziałającymi kasownikami. Pokazuje to konieczność dokładnego sprawdzenia i przetestowania nowości, która ma zostać wdrożona w usługach transportowych.

PAPIEROWE BILETY WCIAŻ PRZYDATNE

W ostatnim czasie KZK GOP zdecydował się wycofać papierowe bilety długookresowe. Ankietowani zostali zapytani o ocenę tej kwestii. Ponad 80% respondentów uważa, że bilety niepotrzebnie wycofano z obiegu. Przeciwnego zdania jest 8,8% z 987 osób, a pozostali nie mają zdania.

Tabela 1. Podsumowanie przebadanych aspektów

Badany aspekt	Przewoźnicy i oceny		
	PKM Jaworzno	MZK Tychy	KZK GOP
Ceny biletów	V	V/X	X
Częstotliwość kontroli	V	V	V/X
Częstotliwość kursowania	X	X	X
Punktualność	V	V	X
Dostępność połączeń	V	V	V
Czas trwania podróży	V	V	V
Przepełnienie w pojazdach	X	X	X
Komfort podróżowania	V	V	X
Lokalizacja przystanków	V	V	V
Bezpieczeństwo	V	V	V
Monitoring	V	V	V
System informacji pasażerskiej	V	V	V
Uprzejmość i kompetencje pracowników	V	V	V/X
Integracja	X	V	N/D
ŚKUP	N/D	N/D	X
Wycofanie papierowych biletów	N/D	N/D	X

V – ocena pozytywna (powyżej 55% ankietowanych wypowiedziało się pozytywnie).

V/X – ocena neutralna (od 55 do 45% ankietowanych odpowiedziało pozytywnie lub negatywnie).

X – ocena negatywna (poniżej 45% ankietowanych negatywnie).

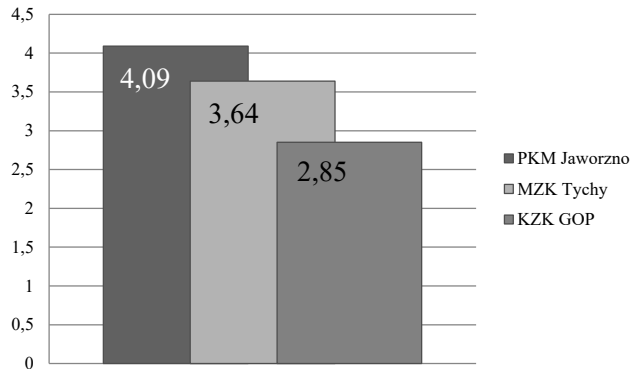
N/D – nie dotyczy.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

PODSUMOWANIE

Choć transport w aglomeracji śląskiej ciągle się rozwija i komunikuje ze sobą coraz więcej dzielnic oraz miast, to badanie pokazało, że nadal jest wiele do zrobienia w kwestii usług świadczonych pasażerom. Ankietowani zostali poproszeni o ocenę podsumowującą badanie, w którym brali udział. Najwyższą średnią oceną może się pochwalić PKM Jaworzno – 4,09, MZK Tychy – 3,64, KZK GOP – 2,85 w pięciostopniowej skali, w której ocena 5 była najwyższą, a 1 najniższą możliwą.

Już po porównaniu ocen użytkowników różnych przedsiębiorstw komunikacji widać, że PKM Jaworzno jest w opinii użytkowników uważany za najlepsze przedsiębiorstwo komunikacyjne w regionie aglomeracji górnośląskiej. Najniższa ocena KZK GOP może być podyktowana tym, że jest to największe przedsiębiorstwo transportu miejskiego w regionie, które musi zorganizować swoją działalność na dużym terenie i być może nie wszystko jest w stanie dostrzec oraz na bieżąco kontrolować.



Rysunek 1. Średnia ocena jakości usług świadczonych przez przewoźników w skali od 1 do 5.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Niektóre wyniki zaprezentowane w artykule można zestawić z „Diagnozą systemu transportu województwa śląskiego z 2012 roku” (s. 179–186), która została wykonana na polecenie marszałka województwa śląskiego. Większość badanych pięć lat temu uznała, że dostępność przystanków jest dobra (s. 183). Obecnie pasażerowie największego z organizatorów transportu są najmniej zadowoleni z tego aspektu, choć tendencja jest pozytywna. Pasażerowie także narzekają na czytelność rozkładów jazdy, z czego wcześniej byli zadowoleni (s. 186). Może to wynikać z normalnego zużycia w ciągu 5 lat, które dzieli badania. Poprawie uległa opinia pasażerów na temat systemu informacji pasażerskiej, oznacza to, że wdrożenie nowych technologii przyniosło pozytywny skutek. Wnioski z obu badań pokrywają się w aspektach takich jak: poprawa jakości i liczby taboru, jakości infrastruktury (przystanki, dworce) oraz zwiększenie liczby połączeń na terenie objętym badaniem. Ciekawym zagadnieniem poruszonym w diagnozie było poparcie dla integracji biletów na terenie województwa śląskiego (s. 186), a obecnie głosy są podzielone.

Pasażerowie oczekują dobrej jakości taboru oraz dużej częstotliwości kursów pojazdów komunikacji miejskiej. Wiąże się to nierozłącznie z problemem przepełnienia, zwłaszcza w godzinach szczytu. Nietrudno się dziwić takim wymaganiom pasażerów, gdy mamy do czynienia z promowaniem ekologicznego stylu życia i zachęcania do korzystania z tej formy transportu.

LITERATURA

- Bagiński, J. (1994). *Badania zdolności procesów, maszyn i narzędzi pomiarowych. Zarządzanie przez jakość*. Warszawa: Wydawnictwo Bellona.
- Diagnoza systemu transportu województwa śląskiego. Pobrane z: <https://www.slaskie.pl/zalaczniki/2012/04/20/1334918251/1334918336.pdf>. (2.02.2017).
- Ferenc, K., Szpilko, D. (2013). Preferencje i częstotliwość podróżowania mieszkańców Białegostoku transportem kolejowym. Badanie pilotażowe. *Economics and Management*, 3, 49–63.

- Jackiewicz, J., Czech, P., Barcik J. (2010). Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej – część 1. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Transport*, 67, 55–65.
- Ludność według województw. GUS. Pobrane z: <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/ludnosc-wedlug-wojewodztw/>. (2.02.2017).
- Powierzchnia według województw. GUS. Pobrane z: <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/powierzchnia-wedlug-wojewodztw/>. (3.02.2017).
- Świderski, A. (2012). Problematyka jakości usług transportowych. *Logistyka*, 4, CD.
- Witaszek, Z. (2007). Miejsce i rola sondaży w badaniu opinii społecznej. *Zeszyty Naukowe Akademii Marynarki Wojennej*, XL VIII, 4 (171), 141–162.
- Zych-Lewandowska, M., Dobrzycka, A. (2016). Wybrane aspekty jakości usług publicznego transportu zbiorowego w Warszawie w opinii jego użytkowników. *Ekonomika i Organizacja Logistyki*, 1 (4), 101–110.

ANALYSIS OF UPPER SILESIA PUBLIC TRANSPORTATION QUALITY

- ABSTRACT** | The aim of the article is to analyse opinions of KZK GOP passengers, PKM Jaworzno and MZK Tychy, on the quality of provided services related to public transportation. Answers were provided by handing questionnaires to passengers. A total of 1432 opinions concerning different aspects of mentioned companies functioning were acquired. PKM Jaworzno got the best mark in the survey, while KZK GOP turned out to be the worst. Nevertheless, each of the companies has its own flaws, which were described in this paper.
- KEYWORDS** | comparison, KZK GOP, MZK Tychy, PKM Jaworzno, service quality.

Translated by Aleksandra Lipka, Michał Flaczyński