



Solaris Urbino 18 METROSTYLE na Rondzie Matecznego w Krakowie. Fot. <http://www.mpk.krakow.pl/>

Ewa Brożyna

Ocena zadowolenia pasażerów z organizacji usług komunikacji miejskiej MPK Kraków

JEL: L15, O18. DOI: 10.24136/atest.2018.270.

Data zgłoszenia: 03.07.2018. Data akceptacji: 17.08.2018.

Niniejszy artykuł porusza tematykę jakości organizacji usług komunikacji miejskiej. Autorka przedstawiła w nim wyniki drugiej części autorskich badań przeprowadzonych wśród pasażerów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie (pierwsza część badań została omówiona w [2]). Badania miały na celu sprawdzenie, na jakim poziomie kształtuje się stopień zadowolenia pasażerów z 3 aspektów organizacji komunikacji w Krakowie, a mianowicie: dostępności sieci komunikacyjnej (dostępność połączeń i rozlokowanie przystanków), systemu informacji (kanały informacyjne dla pasażerów oraz poziom kultury i kompetencje w obsłudze pasażerów) oraz kwestii związanych z biletami (działanie automatów biletowych, działanie Krakowskiej Karty Miejskiej, kontrola biletów). Wiedza na temat postrzegania przez pasażerów jakości organizacji usług MPK Kraków umożliwi opracowanie praktycznych wskazówek, sugestii dotyczących działań, które można podjąć w celu udoskonalenia tych usług.

Słowa kluczowe: MPK Kraków, komunikacja miejska, organizacja, jakość, obsługa pasażerów, dostępność sieci komunikacyjnej, system informacji, bilety.

Wstęp

W rozwiniętych gospodarczo krajach większość ludności zamieszkuje miasta. Duże znaczenie w prawidłowym funkcjonowaniu miast ma dobrze zorganizowany i zarządzany system transportu miejskiego, który umożliwi szybkie przemieszczanie się dużych potoków pasażerów [4]. W dużej mierze od sposobu tej organizacji zależy to, ile osób zdecyduje się na korzystanie z podróży komunikacją miejską. W dzisiejszych czasach pasażerowie cenią sobie wygodę i szybki oraz łatwy dostęp do informacji. Dla kogoś podróżującego do obcego miasta najważniejsze jest to, aby znaleźć dogodny połączenie do miejsca docelowego, w łatwy sposób zakupić bilet i dowiedzieć się, o której i z jakiego przystanku odjeżdża interesujący go autobus bądź tramwaj. Z kolei ktoś stale dojeżdżający do pracy przy wyborze sposobu transportu będzie kierował się dogodnymi połączeniami i lokalizacją przystanków, mając na uwadze to, aby codzienna podróż nie była dla niego zbyt uciążliwa. Organizatorzy transportu publicznego muszą zatem zapewnić pasażerom komfort jak najbardziej zbliżony do podróżowania samochodem, aby argument niższych kosztów podróży stał się przekonujący.

Dobra organizacja transportu miejskiego wpływa na jego jakość. Podnoszenie jakości świadczonych usług transportowych ma 2 zasadnicze cele, jakimi są [8]:

- ♦ kształtowanie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa (w tym wypadku MPK Kraków) oraz komunikacji miejskiej;

- ♦ dążność do wzrostu przychodów ze sprzedaży – dzięki zdobywaniu nowych klientów i utrzymywaniu obecnych.

W niniejszym artykule poruszone zostały 3 aspekty organizacji komunikacji MPK Kraków, którymi są: dostępność sieci komunikacyjnej (dostępność połączeń i rozlokowanie przystanków), system informacji (kanały informacyjne dla pasażerów oraz poziom kultury i kompetentności w obsłudze pasażerów) oraz kwestie związane z biletami (działanie automatów biletowych, działanie Krakowskiej Karty Miejskiej, kontrola biletów). Analizowane obszary są często wymieniane przez pasażerów jako postulaty przewozowe. Zdaniem W. Starowicza w skład postulatów przewozowych, służących do badań jakości przewozów w polskim transporcie zbiorowym, wchodzi m.in.: dostępność do sieci komunikacyjnej, bezpośredniość podróży oraz informacja [12]. Również zdaniem O. Wyszomirskiego wśród zasadniczych i najczęściej zgłaszanych przez pasażerów postulatów przewozowych znajdują się m.in.: bezpośredniość, dostępność, informacja oraz łatwość zakupu biletu [13]. P. Sawicki w postulatach wymienia m.in. troskę o klienta, przez którą rozumie stosunek personelu do pasażerów oraz jego kompetencje [11]. Szersze spojrzenie na postulaty przewozowe przedstawił w swojej książce A. Rudnicki. Wyróżnił on 5 głównych postulatów przewozowych. Pod kryterium warunków podróży wyróżnił takie kwestie jak: dojście do przystanku (duża odległość, uciążliwość, kolizyjność itp.), bezpośredniość połączeń (brak konieczności przesiadek), dogodność przesiadania się oraz kompetentność i wysoka kultura pracowników personelu. Z kolei pod postulatem dostępności usystematyzował następujące zagadnienia [10]:

- ♦ liczba mieszkańców będących w strefie dogodnej dostępności do linii komunikacji miejskiej;
- ♦ powiązania komunikacji miejskiej z innymi środkami transportu (zbiorowego, indywidualnego – *Park & Ride*, roweru);
- ♦ czas oraz ciągłość działania;
- ♦ dostępność pojazdu w danym czasie oraz miejscu;
- ♦ dostępność i kompletność informacji;
- ♦ dogodność systemu taryfowego (ceny biletów, rozbudowana oferta biletowa, ulgi, łatwość nabycia biletu itp.);
- ♦ czytelny i łatwy do zapamiętania rozkład jazdy;
- ♦ różnorodność oferty przewozowej (m.in. w zakresie prędkości, bliskości dotarcia do miejsca docelowego podróży, pojemności pojazdu itp.).

Cel i metodologia badań

Przedmiotem omówionych w niniejszym artykule badań była jakość organizacji usług transportowych świadczonych przez MPK Kraków. Do oceny przez pasażerów wybrano następujące obszary:

- ♦ dostępność sieci komunikacyjnej (rozumiana jako dostępność połączeń i rozlokowanie przystanków);
- ♦ system informacji (rozumiany jako dostępność kanałów informacyjnych dla pasażerów oraz poziom kultury i kompetentności w obsłudze pasażerów);
- ♦ kwestie związane z biletami (działanie automatów biletowych, działanie Krakowskiej Karty Miejskiej, kontrola biletów).

Według K. Grzelca kształtowanie oferty przewozowej, w celu maksymalnego dopasowania jej do potrzeb pasażerów, powinno odbywać się na podstawie badań marketingowych [5]. Najlepszym rodzajem badań do tych celów są badania ankietowe, które pozwalają na anonimowe dostarczenie informacji od szerokiego grona pasażerów [1]. Zatem w celu uzyskania miarodajnych wyników zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, wykorzystując technikę ankietowania. Kwestionariusz ankiety do wypełnienia przez pasażerów MPK Kraków stanowił narzędzie badawcze.

W ankiecie zastosowano 3 rodzaje pytań: pytania jednokrotnego wyboru, pytania w postaci macierzy (każdy wiersz odnosił się do innej składowej jakości, w każdym wierszu należało wybrać 1 ocenę z pięciostopniowej skali ocen, gdzie 5 była oceną najlepszą, a 1 – oceną najgorszą) oraz pytania otwarte, które zostały zamieszczone w celu dokładniejszego poznania opinii, spostrzeżeń i doświadczeń ankietowanych związanych z daną składową. Wnikliwe przeanalizowanie odpowiedzi udzielonych na pytania otwarte może znacznie pomóc przy planowaniu działań udoskonalających jakość organizacji usług MPK Kraków.

Badanie zostało w całości przeprowadzone internetowo. Ankieta *online* została utworzona poprzez Formularz Google i zamieszczona pod linkiem: <https://goo.gl/CnuRuC>.

Pozyskiwanie wypełnionych ankiet trwało od lipca do października 2017 r. Prośba o wypełnienie ankiety została rozpowszechniona poprzez portal społecznościowy Facebook.pl w istniejących na nim grupach zrzeszających mieszkańców Krakowa i pasażerów MPK Kraków.

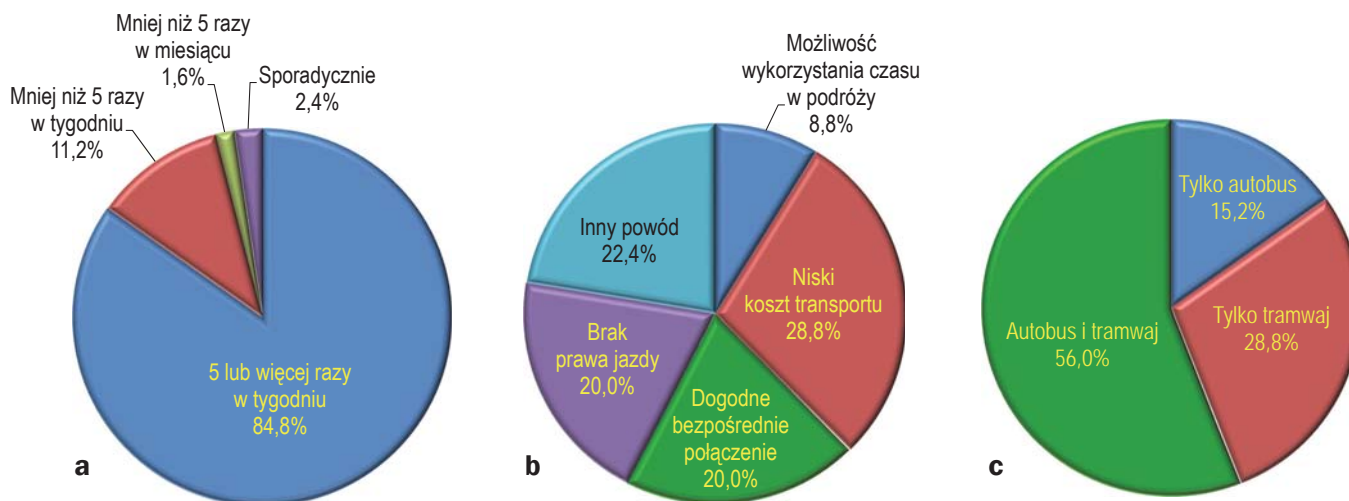
Opis próby badawczej

Osiem pytań zamieszczonych w ankiecie służyło bliższemu poznaniu grupy badawczej. Oprócz typowych pytań metryczkowych chciano również dowiedzieć się, jak często ankietowani korzystają z komunikacji miejskiej MPK Kraków, co skłania ich do wyboru takiego sposobu transportu oraz jakim środkiem transportu MPK Kraków głównie podróżują i dlaczego.

W badaniach udział wzięło łącznie 125 osób. Większość z nich stanowiły kobiety – 68,8% wszystkich ankietowanych. Najliczniejszą grupę respondentów (61,6%) stanowiły osoby młode, z przedziału wiekowego 19–25 lat; na drugim miejscu były osoby z przedziału 26–40 lat (24,8%). Znacznie mniej było osób niepełnoletnich (7,2%) i z przedziału wiekowego 41–59 lat (6,4%). Prawie połowa ankietowanych (46,4%) posiadała wykształcenie średnie, niewiele mniej (44,8%) wykształcenie wyższe. Zatem najliczniejszą grupę respondentów stanowili uczniowie i studenci (60%), a następnie osoby pracujące (36,8%). Bardzo mało było emerytów i rencistów (2,4%) oraz osób bezrobotnych (0,8%). Tab. 1 obrazuje dokładny rozkład procentowy ankietowanych z uwagi na płeć, wiek, wykształcenie oraz zawód.

Prawie 85% respondentów to osoby codziennie podróżujące komunikacją miejską MPK Kraków, natomiast 11,2% ankietowanych korzysta z usług MPK Kraków mniej niż 5 razy w tygodniu. Zatem można z całą pewnością uznać, że osoby biorące udział w badaniu to doświadczeni pasażerowie, których spostrzeżenia stanowią cenne wskazówki mogące posłużyć do udoskonalenia usług transportowych MPK Kraków. Osoby podróżujące kilka razy w ciągu miesiąca stanowią 1,6% wszystkich osób badanych, a 2,4% osób to pasażerowie podróżujący krakowską komunikacją miejską tylko sporadycznie. Graficznie rozkład procentowy ankietowanych ze względu na częstość korzystania z komunikacji miejskiej MPK Kraków przedstawia rys. 1a.

W jednym z pytań zamieszczonych w ankiecie badani zostali pytani o powody korzystania z komunikacji miejskiej MPK Kraków. Najwięcej osób (28,8%) odpowiedziało, że do wyboru tego sposobu podróżowania skłania ich niski koszt transportu. Co piąty ankietowany przyznał, że korzysta z komunikacji miejskiej z konieczności, gdyż nie posiada prawa jazdy. Na drugim miejscu w rankingu powodów korzystania z komunikacji MPK Kraków, oprócz braku prawa jazdy, znalazła się *ex aequo* odpowiedź: „dogodne bezpośrednie połączenie”. To pozytywny fakt, gdyż świadczy to o tym, że połączenia w komunikacji miejskiej MPK Kraków są dobrze zorga-



Rys. 1. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: a) „Jak często korzysta Pan/Pani z komunikacji miejskiej MPK Kraków?”, b) „Dlaczego korzysta Pan/Pani z komunikacji miejskiej MPK Kraków?”, c) „Jakim środkiem transportu MPK Kraków głównie Pan/Pani podróżuje?”

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

nizowane i odpowiadają potrzebom pasażerów. Dość duża część osób (8,8%) ceni sobie również „możliwość wykorzystania czasu w podróży” i możliwość ta stanowi czynnik decydujący przy wyborze sposobu transportu. Pozostały odsetek ankietowanych (22,4%) to osoby, które w odpowiedzi na zadane pytanie samodzielnie wpisały czynniki skłaniające ich do podróżowania krakowską komunikacją miejską. Wśród odpowiedzi tych znalazły się takie powody podróżowania jak:

- ♦ brak samochodu;
- ♦ powody związane z polityką transportową miasta i polityką ograniczania ruchu indywidualnego, takie jak: brak konieczności ponoszenia opłat za parkowanie, brak problemów z poszukiwaniem miejsca parkingowego, możliwość szybszego dojazdu do centrum miasta w porównaniu z czasem dojazdu własnym samochodem (samochody nie mogą korzystać z buspasów). Kraków można więc potraktować jako przykład tego, że ograniczenia w ruchu indywidualnym mogą przynieść pozytywny skutek dla transportu w mieście;
- ♦ bycie w stanie nietrzeźwości, powroty z imprez.

Tab. 1. Charakterystyka próby badawczej

Badana cecha	Możliwe odpowiedzi	Rozkład procentowy
Płeć	Kobieta	68,8%
	Mężczyzna	31,2%
Wiek	Poniżej 18 lat	7,2%
	19–25 lat	61,6%
	26–40 lat	24,8%
	41–59 lat	6,4%
	60 i więcej lat	0%
Wykształcenie	Podstawowe	5,6%
	Zasadnicze zawodowe	3,2%
	Średnie	46,4%
	Wyższe	44,8%
	Uczeń/Student	60,0%
Zawód	Bezrobotny(a)	0,8%
	Emeryt(ka)/Rencista(tka)	2,4%
	Pracujący(a)	36,8%

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

Procentowy rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące powodów korzystania z komunikacji miejskiej MPK Kraków prezentuje rys. 1b.

Kolejne pytanie zamieszczone w ankiecie dotyczyło chętniej wybieranego środka transportu MPK Kraków. Ankietowani mieli do wyboru 3 odpowiedzi: „Autobus”, „Tramwaj”, „Autobus i tramwaj”. Okazało się, że ponad połowa ankietowanych (56%) korzysta z obydwu środków transportu, ale reszta respondentów częściej wybiera tramwaj (28,8%) niż autobus (15,2%). Graficzny rozkład procentowy odpowiedzi na to pytanie przedstawia rys. 1c.

Uzupełnieniem powyższego pytania było zamieszczone w ankiecie niewymagane pytanie nr 23, które brzmiało: „Dlaczego chętniej podróżuje Pan/Pani wyżej wybranym środkiem transportu?”. Osoby, które w poprzednim pytaniu zaznaczyły odpowiedź „Tramwaj”, następująco argumentowały swój wybór:

- ♦ tramwaje nie stoją w korkach, a więc wybierając podróż tramwajem, można szybciej dotrzeć do celu. Jest to pozytywny efekt oddzielenia tras dla tramwajów od dróg klasycznych, z którym mamy do czynienia w Krakowie. W innych miastach, np. na terenie województwa śląskiego, tramwaje często poruszają się po tych samych trasach co autobusy, a więc tak jak i one są zmuszone do stania w korkach;
- ♦ tramwaje są punktualniejsze, gdyż ich rozkład jazdy nie jest regulowany przez korki;
- ♦ podróż tramwajem jest bezpieczniejsza i wygodniejsza, „gładsza”, bo motorniczy jeżdżą spokojniej niż kierowcy autobusów;
- ♦ z konieczności – brak kursowania autobusów w pobliżu;
- ♦ dbałość o środowisko – podróż tramwajem jest bardziej ekologiczna;
- ♦ bardziej komfortowe warunki podróży – podróż tramwajem jest cichsza i jest więcej miejsca.

Natomiast osoby, które określili, że częściej podróżują autobusem, prawie we wszystkich przypadkach przyznały, że wybierają autobus z konieczności, gdyż żaden tramwaj nie dociera do miejsca, gdzie chcą się dostać bądź nie ma żadnego przystanku tramwajowego w pobliżu miejsca początku ich podróży.

Dostępność sieci komunikacyjnej

Jedną z najistotniejszych kwestii dobrej organizacji komunikacji miejskiej jest dostępność sieci komunikacyjnej. Wielu potencjalnych pasażerów rezygnuje z podróżowania komunikacją miejską

z powodu niedostosowania połączeń do potrzeb podróżujących. Niedostosowanie może polegać na braku połączeń, ich złym zaplanowaniu (godzinowym bądź przestrzennym) lub złym rozlokowaniu przystanków.

Dostępność połączeń

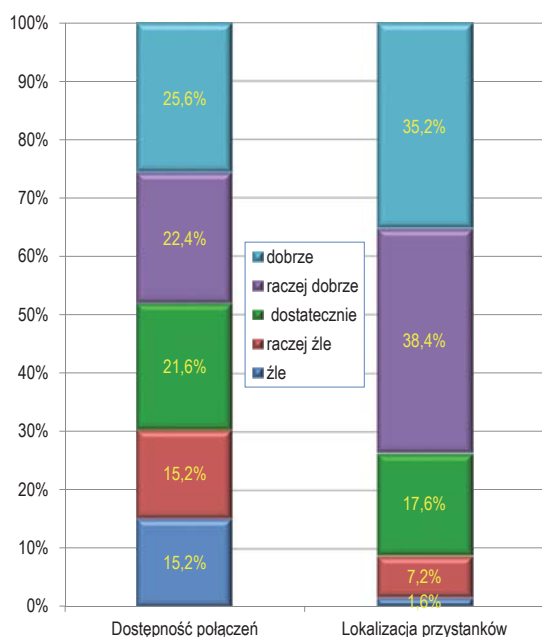
O ocenę dostępności połączeń komunikacji miejskiej MPK Kraków pasażerowie zostali poproszeni w pytaniu nr 3. Dostępność połączeń rozumiana jest przede wszystkim jako wystarczalność liczby linii i odpowiedni sposób organizacji połączeń. Ankietowanym zasugerowano zastanowienie się nad tym, czy MPK Kraków oferuje odpowiednią do zapotrzebowań pasażerów liczbę linii oraz czy połączenia są tak zorganizowane, aby nie występowała konieczność zbyt wielu przesiadek.

Warto dodać, że wszelkie decyzje dotyczące zmian tras przejazdu autobusów i tramwajów podejmuje Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie. Jednostka ta ma możliwość zadecydowania o wydłużeniu bądź skróceniu linii oraz o uruchomieniu nowej linii [7].

Średnia ocen przyznanych w ramach odpowiedzi na to pytanie wyniosła 3,28. Co czwarta osoba zaznaczyła ocenę 5, nieco mniej osób (22,4%) wybrało ocenę 4, co świadczy o tym, że prawie połowa ankietowanych jest zadowolona z połączeń oferowanych przez MPK Kraków. Podobna liczba osób (21,6%) wybrała ocenę 3. Łącznie 30,4% osób skłoniło się ku ocenom negatywnym. Wyniki prezentuje rys. 2.

Ankietowani mieli możliwość opisania swoich zastrzeżeń co do dostępności połączeń w nieobowiązkowym otwartym pytaniu nr 7, które brzmiało: „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w kwestii dostępności połączeń?”. Odpowiedzi udzielone na to pytanie można podsumować następująco:

- kilku pasażerów zwróciło uwagę na występującą nieregularność czasową przewozów i brak koordynacji czasowej linii jadących w tym samym kierunku, gdyż często bywa tak, że w krótkim odstępie czasowym przez dany przystanek przewija się kilka



Rys. 2. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani dostępność połączeń?” (po lewej) oraz „Jak ocenia Pan/Pani lokalizację przystanków?” (po prawej)?”

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

autobusów różnych linii jadących w tym samym kierunku, po czym trzeba długo czekać na jakiś kolejny autobus jadący w tym kierunku. Z wpisów ankietowanych wynika, że często do takich sytuacji dochodzi na Rondzie Barei lub pod szpitalem;

- kilku pasażerów pokusiło się o wypisanie propozycji połączeń, które według nich są potrzebne pasażerom; propozycje obejmują: stworzenie tramwaju z Krowodrzy Górki na Cichy Kącik, połączenie Cichego Kącika z Głowackiego lub Uniwersytetem Pedagogicznym, stworzenie połączenia pomiędzy centrum (np. Rondo Mogiłskie) a okolicami Placu Imbramowskiego i Żabińca, utworzenie połączenia Prądnika Białego i Czerwonego z przystankiem AWF, połączenie ul. Gromadzkiej z Teatrem Bagatela, wprowadzenie bezpośredniego tramwaju z Bronowic na Ruczaj, bezpośrednie połączenie z Bronowic na Krowodrzą Górkę, wprowadzenie tramwaju jadącego ze Starowiślnej do Cmentarza Rakowickiego, lepsze połączenie północnej części Krakowa z centrum;
- pasażerowie skarżyli się również na problemy związane z przesiadkami. Ich zdaniem należałoby lepiej zsynchronizować przesiadki (tak przeorganizować trasy, aby przesiadki były łatwiej dostępne) oraz ograniczyć konieczność przesiadek (np. jeden z respondentów zasugerował utworzenie bezpośredniego połączenia okolic Ronda Ofiar Katynia z centrum Krakowa);
- kilku pasażerów zwróciło też uwagę na liczne w ostatnim czasie remonty krakowskich dróg i wynikające z nich problemy z dostępnością połączeń oraz konieczność lepszego informowania o planowanych remontach;
- ponadto kilku pasażerów zasugerowało wydłużenie tras linii i zwiększenie liczby kursów, np. w kierunku Kurdwanowa.

Lokalizacja przystanków

Jedno z pytań związanych z przystankami autobusowymi i tramwajowymi dotyczyło ich lokalizacji. Odpowiedzi pozwalają na wysunięcie wniosków związanych nie tylko z lokalizacją przystanków, ale także z ich liczbą. Za wszystkie kwestie związane z ustalaniem lokalizacji nowych przystanków w mieście odpowiada Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie. Do jego kompetencji należą również organizacja oraz funkcjonowanie przystanków podczas remontów [7].

Przyjmuje się, że wygodne dojście do przystanku komunikacji miejskiej stanowi dystans nieprzekraczający: 750 m w obrębie zabudowy jednorodzinnej, 600 m w obrębie osiedli mieszkaniowych i 450–300 m w obrębie centrum i w obrębie dużych zakładów pracy. Istotne jest również bezpieczeństwo w drodze na przystanek [9].

Średnia ocen w odpowiedzi na to pytanie wyniosła 3,98, co można uznać za dobry wynik. Aż 38,4% wybrało ocenę 4, niewiele mniej osób (35,2%) ocenę 5; 17,6% ankietowanych oceniło lokalizację przystanków na ocenę dostateczną. Łącznie tylko 8,8% osób wybrało oceny negatywne. Wyniki prezentuje rys. 2.

Kolejne nieobowiązkowe pytanie otwarte dotyczyło tego, co można poprawić w kwestii lokalizacji przystanków. Ankietowani zgłaszali różne propozycje zmian, które da się pogrupować w poniższych punktach:

- zlokalizowanie przystanków bliżej ważnych obiektów na danym terenie;
- „przerzedzenie” przystanków – zlikwidowanie przystanków na obszarach, gdzie są one rozlokowane w bliskiej odległości od siebie;
- poprawa bezpieczeństwa lub zlikwidowanie niebezpiecznych przystanków – np. przystanek Dobrego Pasterza pod kościołem, gdzie, według relacji respondenta, wiele osób po wyjściu

z pojazdu komunikacji miejskiej od razu przechodzi przez ulicę, narażając się na niebezpieczeństwo (nie chce im się dojść nieco dalej do miejsca, gdzie jest przejście dla pieszych);

- ♦ dodanie przystanków – np. pomiędzy os. Dywizjonu 303 a ul. Stella Sawickiego.

Informacja

Dostęp do informacji również dla wielu osób ma duże znaczenie przy wyborze sposobu podróżowania. Zbyt skomplikowane rozkłady jazdy, brak dostępności rozkładów na stronie internetowej, brak dostępnej mapki komunikacyjnej z zaznaczonymi przystankami, brak informacji o sposobie nabycia biletu czy też niemili sposób obsługiwanie lub niewiedza osób odpowiedzialnych za udzielanie informacji podróżnym – to najczęstsze czynniki zniechęcające potencjalnych pasażerów do wybrania podróży komunikacją miejską.

System informacji MPK Kraków

Kolejnym badanym obszarem było zadowolenie pasażerów z systemu informacji MPK Kraków. Ankietowanym zasugerowano zwrócenie uwagi na 3 kanały informacyjne, poprzez które mogą oni pozyskiwać informacje na temat dostępnych połączeń i godzinowych rozkładów jazdy: stronę internetową (w tym jej działanie w wersji mobilnej), rozkłady jazdy na przystankach oraz elektroniczne tablice informacyjne zamontowane na przystankach. W tak dużym mieście jak Kraków szczególnie istotne narzędzie informacyjne stanowią właśnie tablice elektroniczne, gdyż w czasie dużego natężenia ruchu drogowego i występowania w związku z tym opóźnień informacja podana przez tablice informacyjne dotrze do pasażerów najszybciej [3]. Ocena systemu informacji MPK Kraków jest bardzo pomyślna, bowiem średnia ocen udzielonych przez wszystkich ankietowanych wyniosła 3,96. Aż 37,6% osób wybrało ocenę 5, a co trzeci ankietowany zaznaczył ocenę 4. Ocen negatywnych było łącznie tylko 8%. Wyniki prezentuje rys. 3.

W nieobowiązkowym otwartym pytaniu nr 9, które brzmiało: „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w systemie informacji MPK Kraków?”, ankietowani mieli możliwość wypisania wszystkich swoich spostrzeżeń dotyczących funkcjonowania systemu informacji MPK Kraków. Uwagi pasażerów najczęściej dotyczyły:

- ♦ braku elektronicznych tablic na przystankach autobusowych, informujących o czasach odjazdu autobusów – obecnie tablice takie funkcjonują tylko dla tramwajów;
- ♦ wyświetlania błędnych czasów odjazdu pojazdów na elektronicznych tablicach informacyjnych – nieprawdziwe informacje wprowadzają pasażerów w błąd;
- ♦ braku aktualizowania strony internetowej MPK na bieżąco;
- ♦ braku szybkiego informowania o utrudnieniach w ruchu na fanpage'u MPK Kraków.

W komentarzach do pytania pojawiła się także propozycja stworzenia aplikacji mobilnej umożliwiającej obserwowanie w czasie rzeczywistym położenia autobusów i tramwajów oraz szybkie dowiadywanie się o utrudnieniach na drodze i zmianie trasy przejazdu.

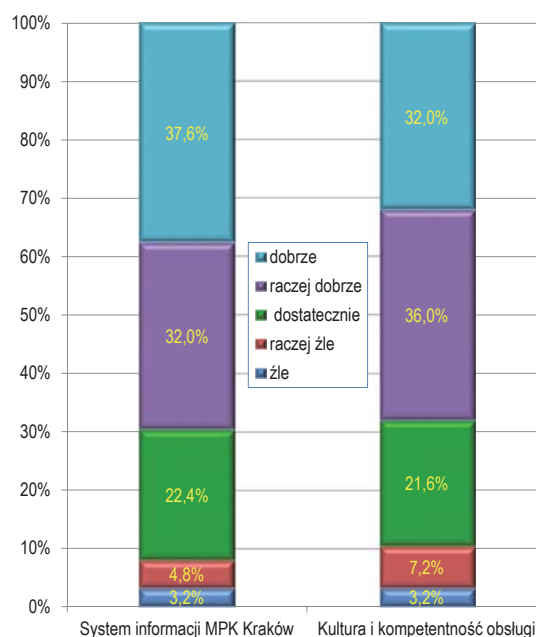
Kultura i kompetentność pracowników MPK Kraków lub firm działających pod marką MPK Kraków

Kolejny obszarem poddanym ocenie pasażerów była kultura osobista i kompetentność pracowników zatrudnionych bezpośrednio w MPK Kraków lub w firmach działających pod marką MPK Kraków, np. kierowców, pracowników infolinii, pracowników punktów sprzedaży biletów, kontrolerów. Zbadano zatem stopień zadowolenia pasażerów MPK Kraków z jakości obsługi. Średnia ocen w tym

przypadku wyniosła 3,86, co stanowi dobry wynik. Aż 36% osób wybrało ocenę 4, a 32% ankietowanych ocenę 5. 21,6% pasażerów wybrało ocenę dostateczną, ale łącznie tylko 10,4% osób skłoniło się ku ocenom negatywnym. Wyniki prezentuje rys. 4.

Dokładniejszemu rozpoznaniu analizowanej kwestii służyło nieobowiązkowe otwarte pytanie nr 14, które brzmiało: „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w kwestii kultury i kompetentności kierowców, kontrolerów biletów, pracowników infolinii i innych pracowników MPK Kraków?”. Ankietowani zgłosili wiele uwag, które zostały zebrane w poniższych punktach:

- ♦ zastrzeżenia dotyczące kierowców – pasażerowie skarżyli się, że kierowcy często bywają ogólnie nerwowi i niemili wobec nich. Zachowania takie okazują np. w sytuacji, gdy pasażerowie zmuszeni są kupić bilety u kierowcy, gdyż automat biletowy w pojeździe jest zepsuty. Cierpliwość i wyrozumiałość to również cechy, których brakuje wielu kierowcom – często zdarza się, że zamykają oni drzwi pojazdu tuż przed osobami dobiegającymi do autobusu. Ponadto z odpowiedzi ankietowanych wynika, że duża część kierowców nerwowo prowadzi pojazd, tj. gwałtownie hamuje, przyspiesza, pokonuje skrzyżowania, przez co pasażerowie nie czują się bezpiecznie i komfortowo podczas jazdy na stojąco. Jeden z ankietowanych zwrócił uwagę na problem, jaki tworzą autobusy wjeżdżające „na siłę” na zakorkowane skrzyżowanie, zastawiając przejście dla pieszych;
- ♦ zastrzeżenia dotyczące kontrolerów biletów – ankietowani narzekali na brak kultury i nieuprzejmość niektórych kontrolerów biletów. Skarżyli się, że często w sposób niekulturalny pospieszają oni pasażerów przy kontroli biletów;
- ♦ kilkoro ankietowanych zasugerowało konieczność przeprowadzenia szkoleń z języków obcych dla kierowców i osób pracujących w punktach sprzedaży biletów, co wydaje się istotną kwestią, biorąc pod uwagę bardzo dużą liczbę turystów zagranicznych, którzy zwiedzają Kraków.



Rys. 3. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani system informacji MPK Kraków?” (po lewej) oraz „Jak ocenia Pan/Pani kulturę i kompetentność kierowców, kontrolerów biletów, pracowników infolinii i innych pracowników MPK Kraków?” (po prawej)

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

Bilety

Dla podróżnych, szczególnie tych przyjezdnych z innych miast, znaczenie mają także kwestie związane z biletami. Ludzie cenią sobie wygodę w tym zakresie, rozumianą przede wszystkim jako łatwy dostęp do automatów biletowych i ich sprawne działanie, a także sprawne działanie Krakowskiej Karty Miejskiej, na której zarejestrowane są bilety okresowe. Dodatkowo postanowiono sprawdzić opinię pasażerów na temat częstości przeprowadzanej kontroli biletów.

Działanie automatów biletowych

Jakość obsługi pasażera nie jest zależna tylko od ludzi, ale również od urządzeń samoobsługowych, dlatego też przedostatnie pytanie dotyczyło zadowolenia pasażerów z korzystania z automatów biletowych MPK Kraków, których w samym Krakowie jest 142 [6]. Za dystrybucję biletów poprzez automaty biletowe odpowiada MPK Kraków [7].

Średnia ocen przyznanych w ramach tego pytania wyniosła 3,41. Najwięcej osób (36%) oceniło działanie automatów jako raczej dobre, 16% jako dobre, ale również dość duża liczba osób skłoniła się ku ocenie 3. Co piąta osoba wyraziła swoje niezadowolenie z funkcjonowania analizowanych urządzeń. Wyniki prezentuje rys. 4.

Rozwinięcie problemu działania automatów biletowych stanowiło nieobowiązkowe pytanie otwarte nr 15, które brzmiało „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w kwestii działania automatów biletowych?”. Ankietowani mieli możliwość opisanie w nim wszystkich swoich spostrzeżeń i złych doświadczeń związanych z korzystaniem z automatów biletowych umieszczonych zarówno w pojazdach MPK Kraków, jak i na przystankach.

Najliczniejsza grupa odpowiedzi ankietowanych to opisy problemów technicznych związanych z działaniem automatów biletowych. Pasażerowie zgłaszali, że wielokrotnie zdarza się, że automaty w ogóle nie działają lub działają nieprawidłowo, nie odczytują kart płatniczych, zacinają się, „zjadają” pieniądze lub nie chcą przyjmować niektórych monet, „wypływają” pieniądze, nie drukując biletu bądź też nie wydają reszty.

Część respondentów pokusiła się o wypisanie uwag związanych z dostępnością i organizacją działania automatów, proponując następujące zmiany w tym zakresie:

- ♦ zwiększenie liczby automatów biletowych;
- ♦ wprowadzenie 2 form płatności w każdym automacie: kartą i gotówką;
- ♦ udostępnienie automatu biletowego w każdym autobusie i tramwaju;
- ♦ ujednoczenie funkcji automatów – każdy automat powinien wydawać resztę, a obecnie niektóre automaty przyjmują jedynie odliczoną kwotę;
- ♦ wprowadzenie w automatach zamontowanych w pojazdach możliwości płatności gotówką, gdyż nie każdy pasażer używa karty;
- ♦ zaprogramowanie automatów tak, aby na ekranie automatu, w sytuacji, kiedy w automacie nie ma pieniędzy na wydanie reszty, pojawiała się stosowna informacja na ten temat;
- ♦ wprowadzenie możliwości płatności drobnymi monetami (typu 1, 2, 5 gr);
- ♦ zmiana cennika biletów nabywanych u kierowcy – w sytuacji awarii automatu biletowego zamontowanego w pojeździe pasażerowie są zmuszeni zakupić bilet u kierowcy. Bilet ten jest jednak droższy, a zdaniem ankietowanych cena biletu zakupionego u kierowcy powinna być taka sama jak zakupionego w automacie, gdyż to niesprawiedliwe, aby pasażerowie ponosili dodatkowe koszty z powodu niesprawnych urządzeń;

- ♦ wprowadzenie możliwości kupna w automatach biletowych zamontowanych w pojazdach biletu okresowego;
- ♦ instalowanie 2 automatów w każdym pojeździe, na wypadek awarii jednego z nich;
- ♦ częstsze przeglądy techniczne automatów biletowych;
- ♦ udoskonalenie funkcji przedłużania Krakowskiej Karty Miejskiej – ankietowani narzekają, że funkcja przedłużania jest mało intuicyjna, a karta zostaje automatycznie przedłużona o okres, o który została przedłużona ostatnio i nie da się tego okresu zmienić.

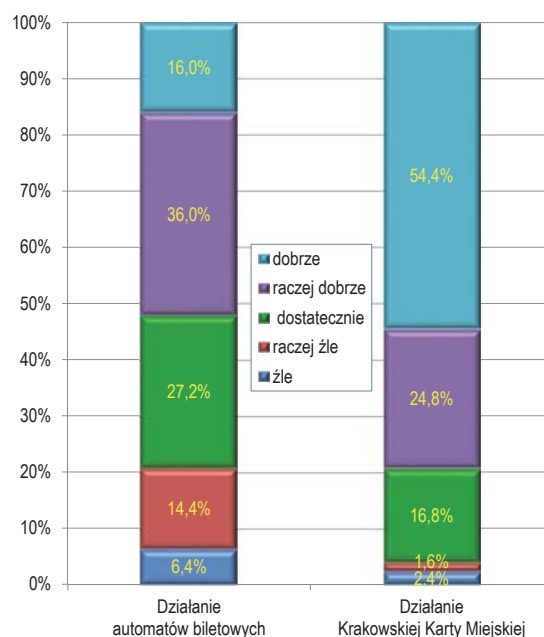
Działanie Krakowskiej Karty Miejskiej

Ostatnie pytanie zamieszczone w ankiecie dotyczyło zadowolenia pasażerów z korzystania z Krakowskiej Karty Miejskiej. Obecnie Krakowska Karta Miejska jest elektronicznym nośnikiem biletu okresowego, jednakże w przyszłości ma integrować wiele usług dostępnych w aglomeracji krakowskiej (np. parkowanie w strefie ograniczonego postoju, usługi instytucji kulturalnych itp.) [12].

Wyniki uzyskane w tym pytaniu są bardzo zadowalające, bowiem średnia ocen wyniosła aż 4,27. Ponad połowa ankietowanych (54,4%) wybrała ocenę 5, co czwarty respondent ocenił funkcjonowanie karty jako raczej dobre, a 16,8% osób skłoniło się ku ocenie 3. Łącznie tylko 4% ankietowanych zaznaczyło oceny negatywne. Wyniki prezentuje rys. 4.

W nieobowiązkowym otwartym pytaniu nr 16, które brzmiało „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w kwestii działania Krakowskiej Karty Miejskiej?”, ankietowani mieli możliwość zaproponować zmiany mające na celu udoskonalenie funkcjonowania Krakowskiej Karty Miejskiej. Oto propozycje:

- ♦ wprowadzenie możliwości przedłużenia karty online – obecnie ważność karty można przedłużyć jedynie w Punktach Obsługi Pasażera, przez co w punktach tych na początku każdego miesiąca tworzą się dość duże kolejki;
- ♦ poszerzenie oferty biletów – obecnie dostępne są bilety miesięczne lub dłuższe, a ankietowani postulują wprowadzenie biletów na krótsze okresy, np. dwutygodniowych, tygodniowych.



Rys. 4. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: „Jak ocenia Pan/Pani działanie automatów biletowych?” (po lewej) oraz „Jak ocenia Pan/Pani działanie Krakowskiej Karty Miejskiej?” (po prawej)

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.



Rys. 5. Rozkład procentowy odpowiedzi „Pana/Pani zdaniem kontrola biletów odbywa się?”
Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

Kontrola biletów

Na zadowolenie pasażerów z podróży wpływ może mieć również kwestia związana z kontrolą biletów, mimo iż nie jest ona zależna bezpośrednio od MPK Kraków. Organizator MPK Kraków – Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie – upoważnił do wszelkich działań związanych z kontrolą biletów Zakłady Wielobranżowe „Renoma” Sp. z o.o. z filią w Krakowie [7].

Zapytano ankietowanych, czy w ich opinii kontrole biletów odbywają się za często, za rzadko czy też wystarczająco często. Zbyt częsta kontrola biletów może być dla pasażerów uciążliwa i obniżyć komfort podróży, z kolei zbyt rzadka kontrola biletów może nie podobać się osobom uczciwie kupującym bilet, którym zdarza się spotykać w pojazdach osoby bez biletu. 66,4% osób jest zdania, że bilety są kontrolowane wystarczająco często, 24% badanych uważa, że kontrole odbywają się za rzadko, a 9,6% – że za często. Wyniki prezentuje rys. 5.

Zakończenie

Podsumowanie wyników uzyskanych w przeprowadzonym przez autorkę badaniu zawiera tab. 2.

Średnia ocen udzielonych przez pasażerów w badanych obszarach dotyczących organizacji usług przewozowych MPK Kraków wyniosła 3,79, co można uznać za dobry wynik. Obszarami, co do którego pasażerowie zgłosili najwięcej zastrzeżeń, są: dostępność połączeń oraz działanie automatów biletowych. Bardzo pozytywnie natomiast zostało ocenione działanie Krakowskiej Karty Miejskiej.

Bibliografia:

- Berkun S., *Sztuka zarządzania projektami*, Onepress, Gliwice 2006.
- Brożyna E., *Jakość usług MPK Kraków – ocena składowych jakościowych najistotniejszych z punktu widzenia pasażera*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2018, nr 6, DOI: 10.24136/atest.2018.032.

Tab. 2. Porównanie średniej ocen udzielonych przez ankietowanych dla poszczególnych obszarów organizacji usług przewozowych MPK Kraków

Oceniany obszar	Średnia ocen
Dostępność połączeń	3,28
Działanie automatów biletowych	3,41
Kultura i kompetentność pracowników MPK Kraków lub firm działających pod marką MPK Kraków	3,86
System informacji	3,96
Lokalizacja przystanków	3,98
Działanie Krakowskiej Karty Miejskiej	4,27
Średnia ogólna:	3,79

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

- Brożyna E., *System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej w komunikacji miejskiej – analiza użyteczności i zadowolenia pasażerów na przykładzie KZK GOP*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 6, DOI: 10.24136/atest.2017.020.
- Gramza G., *Wybrane zagadnienia oceny jakości miejskiego publicznego transportu zbiorowego*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2011, nr 12.
- Grzelec K., *Funkcjonowanie transportu miejskiego w warunkach konkurencji regulowanej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2001.
- <http://www.mpk.krakow.pl/pl/automaty/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
- <http://www.mpk.krakow.pl/pl/zakres-dzialania-mpk/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
- Jackiewicz J., Czech P., Barcik J., *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej – część 1*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Transport” 2010, z. 67.
- Rościszewki M., *Podstawy urbanistyki i architektury dla specjalności komunikacyjnych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1989.
- Rudnicki A., *Kryteria i mierniki oceny miejskiej komunikacji zbiorowej*, Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej, Warszawa 1999.
- Sawicki P., *Charakterystyki oceny jakości w transporcie*, „Q Jakość” 2005, nr 1.
- Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
- Wyszomirski O., *Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
- Zwierzchowska M., *Ocena jakości usług komunikacji miejskiej – dobór zmiennych metodą delficką*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2018, nr 5, DOI: 10.24136/atest.2018.026.

Assessment of passengers' satisfaction from the organization of MPK Kraków public transport services

This article raises a subject of organization quality of public transport services. The author presented in it the results of the second part of the original research conducted among passengers of Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. in Krakow, which showed the level of passenger satisfaction from the three aspects of the transport organization of MPK Kraków, which are: accessibility of the communication network (availability of connections and deployment of stops), information system (information channels for passengers and the level of culture and competence in servicing passengers) and issues related to tickets (operation of ticket machines, operation of the Krakowska Karta Miejska, ticket control). The aim of the research was to acquire knowledge about the passengers' perception of the quality in organization of MPK Krakow services and to develop on this basis practical tips and suggestions regarding the directions of actions that can be taken to improve the organization of these services.

Keywords: MPK Kraków, public transport, organization, quality, passenger service, availability of communication network, information system, tickets.

Autorka:

inż. **Ewa Brożyna** – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego i Logistyki, Wyższa Szkoła Oficerska Sił Powietrznych w Dęblinie