

Ewa Brożyna

Jakość usług MPK Kraków – ocena składowych jakościowych najistotniejszych z punktu widzenia pasażera

JEL: L15, O18. DOI: 10.24136/atest.2018.032.

Data zgłoszenia: 25.05.2018. Data akceptacji: 16.06.2018.

Niniejszy artykuł porusza tematykę jakości usług przewozowych w komunikacji miejskiej. Autorka przedstawiła w nim wyniki przeprowadzonych przez nią wśród pasażerów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie (w skrócie: MPK Kraków) badań, z których wynikało, że poziom zadowolenia pasażerów z jakości tejże komunikacji jest prawie dobry (średnia ocen wyniosła 3,61 w pięciostopniowej skali). Badania pozwoliły na pozyskanie wiedzy na temat postrzegania jakości usług MPK Kraków przez pasażerów oraz dostarczyły praktycznych wskazówek, sugestii dotyczących kierunków działań możliwych do podjęcia celem udoskonalenia jakości usług przewozowych MPK Kraków. Badania zostały podzielone na 2 części. Część badań omówiona w niniejszym artykule dotyczy aspektów jakości najważniejszych z punktu widzenia przeciętnego pasażera: częstotliwości kursowania, punktualności kursowania, wygody, kosztu przejazdu oraz bezpieczeństwa.

Słowa kluczowe: MPK Kraków, komunikacja miejska, jakość, badania jakości.

Wstęp

Uzględniając specyfikę działalności miejskiego transportu zbiorowego, jego cele, cechy oraz funkcje, zauważamy, że zasadniczym problemem, który najczęściej pojawia się podczas świadczenia usług przewozowych, jest ich jakość. Wszelkie zaniedbania jakościowe ze strony organizatorów transportu miejskiego niosą za sobą daleko idące skutki. Osoby rezygnujące z podróżowania komunikacją miejską z powodu niezadowolenia z poziomu jakości oferowanych usług najczęściej korzystają z własnych samochodów. W konsekwencji zwiększa się negatywny wpływ transportu na środowisko naturalne i pogarsza poziom bezpieczeństwa oraz wzrasta kongestia. Zjawiska te prowadzą do wysokich kosztów ekonomicznych i społecznych [5].

Obecnie w wielu miastach dąży się do ograniczenia ruchu indywidualnego poprzez prowadzenie polityki transportowej, mającej na celu zniechęcić ludzi do podróżowania własnymi samochodami. Ten kierunek działań jest zgodny z europejską polityką transportową, zakładającą stworzenie systemu stanowiącego podstawę postępu gospodarczego w Europie, wzmacniającego konkurencyjność i oferującego usługi w zakresie mobilności o wysokiej jakości przy oszczędnym gospodarowaniu zasobami [3]. Podejmowane działania mają sprzyjać zmianie zachowań komunikacyjnych i wzorców mobilności w obszarach miast i aglomeracji, umożliwiając zrównoważony rozwój transportu miejskiego [4].

Dąży się do tego np. poprzez wprowadzanie opłat parkingowych czy możliwości korzystania przez autobusy z buspasów, ale należy również pamiętać, że w dużej mierze celowi temu może służyć podniesienie poziomu jakości w miejskiej komunikacji zbiorowej.

Jakość w transporcie publicznym

Pojęcie jakości bardzo często używane jest w odniesieniu do usług transportowych. Jakość przewozów jest najistotniejszym elementem jakości usługi transportowej, dlatego szczególny nacisk na jakość występuje w transporcie miejskim. Jakość nierozdzielnie powiązana jest wówczas z kwestią logistycznej obsługi klienta. Brak jest jednak jednoznacznej definicji „jakości usługi transportowej” czy też „jakości przewozów”. Wielu autorów podjęło w literaturze próbę sformułowania własnego rozumienia tych pojęć. J. Brdulak pod pojęciem „jakości usług transportowych” rozumie „funkcję jej charakterystycznych cech, przyjmujących określone wartości, która decyduje o ogólnym poziomie wartości użytkowej usługi” [1]. Z kolei J. Marzec w swojej definicji zwraca uwagę na powiązanie pomiędzy jakością transportu a preferencjami pasażerów i pojęcie „jakości usługi transportowej” definiuje jako zbiór cech charakteryzujących daną usługę transportową, rozpatrywanych z punktu widzenia wymagań określonych przez użytkowników transportu [14]. Podobną, choć nieco rozszerzoną, definicję można odnaleźć w książce W. Starowicza, który pojęcie „jakości przewozów” tłumaczy jako stopień zaspokojenia stwierdzonych potrzeb przewozowych pasażerów, mierzony zbiorem postulatów przewozowych zgłaszanych przez użytkowników transportu [17].

Postulaty przewozowe w transporcie miejskim

Wpływ na podejmowanie przez pasażerów decyzji nabywczych w zakresie usługi przewozu mają ich określone preferencje. Poznanie tych preferencji jest kluczowe przy kształtowaniu oferty przewozowej [6]. Odzwierciedleniem preferencji pasażerów są tzw. postulaty przewozowe zgłaszane pod adresem transportu zbiorowego [2]. Realizowanie postulatów przewozowych w jak najlepszym stopniu powinno być celem każdego usługodawcy w transporcie miejskim. Zgodnie ze słowami P. Małka „produkcja usług przewozowych musi uwzględniać postulaty przewozowe”, a w szczególności dążyć do nadania usłudze transportowej cech żądanych przez usługobiorcę. Tym samym realizacja postulatów jest jednocześnie czynnikiem determinującym jakość usługi [13].

Ustalenie liczby i rodzajów zgłaszanych postulatów jest przedmiotem licznych badań teoretycznych i empirycznych. Nie jest możliwe ustalenie jednej powszechnie obowiązującej hierarchii postulatów przewozowych, gdyż jest ona determinowana warunkami lokalnymi w danym terenie, a także hierarchia ta i ranga poszczególnych postulatów są zróżnicowane w ocenie poszczególnych pasażerów [12]. Postulaty przewozowe zależą także od aktualnie doświadczanych warunków komunikacyjnych, poziomu oraz stylu życia danych społeczności czy też statusu motoryzacyjnego podróżnych [18].

Według W. Rydzkowskiego i K. Wojewódzkiej-Król wśród 4 najczęściej wymienianych postulatów przewozowych na rynku przewozów pasażerskich znajdują się: czas, wygoda, koszt i bezpieczeństwo [15]. Niżej omówione badania ukazują, w jakim stopniu postulaty te są realizowane przez MPK Kraków w ocenie pasażerów.

Polityka jakości MPK Kraków

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie rozpoczęło działalność w styczniu 1997 r., po przekształceniu Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego Sp. z o. o. MPK Kraków to przedsiębiorstwo użyteczności publicznej, realizujące zadania własne gminy, wchodzące w skład Krakowskiego Holdingu Komunalnego. Podstawowy cel działalności MPK Kraków to realizacja usług przewozowych w zakresie komunikacji zbiorowej na terenie aglomeracji krakowskiej [9].

MPK Kraków ustanowiło swoją politykę jakości i zarządzania środowiskiem, która jest wdrożona i utrzymywana we wszystkich obszarach przedsiębiorstwa.

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie otrzymało również certyfikat wydany w dn. 06.07.2016 r. przez Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania Polskiego Rejestru Statków S.A. w Gdańsku, który potwierdza, iż Zintegrowany System Zarządzania, obejmujący System Zarządzania Jakością i System Zarządzania Środowiskowego MPK Kraków, jest zgodny z wymaganiami norm ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004. Zakres certyfikacji obejmował m.in. świadczenie usług przewozowych pasażerów tramwajami i autobusami.

Ciągłe doskonalenie jakości usług to również ważna kwestia w działalności MPK Kraków. Rok temu firma podpisała umowę z Centrum Unijnych Projektów Transportowych o finansowanie projektu „Zakup niskopodłogowego taboru tramwajowego w celu usprawnienia i poprawy jakości miejskiej komunikacji zbiorowej w Krakowie – część I”. Projekt obejmuje dostawę 35 nowoczesnych niskopodłogowych tramwajów, które będą miały po 32–35 m, będą wyposażone w klimatyzację, monitoring, nowoczesny system informacji pasażerskiej, automaty biletowe, porty USB i system liczenia pasażerów. Zostaną oddane do użytku najwcześniej w 2019 r. [7].

Cel i metodologia badań

Przedmiotem omówionych w niniejszym artykule badań była jakość wybranych obszarów usług transportowych świadczonych przez MPK Kraków, oceniana przez pasażerów. Wybrano następujące obszary:

- ♦ częstotliwość kursowania autobusów/tramwajów;
- ♦ punktualność autobusów/tramwajów;
- ♦ komfort podróży;
- ♦ długość trwania podróży;
- ♦ przepełnienie autobusów/tramwajów;
- ♦ jakość przystanków autobusowych/tramwajowych;
- ♦ adekwatność cen biletów do jakości świadczonych usług;
- ♦ bezpieczeństwo podczas podróży.

W celu uzyskania miarodajnych wyników w badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, w której wykorzystano technikę ankietowania. Narzędzie badawcze stanowił kwestionariusz ankiety przeznaczony dla pasażerów MPK Kraków.

W ankiecie zastosowano 3 rodzaje pytań: pytania jednokrotnego wyboru, pytania w postaci macierzy, w której każdy wiersz odnosił się do innej składowej jakości, a w każdym wierszu należało wybrać jedną 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 do tychże pytań otwartych może znacznie pomóc przy planowaniu działań udoskalających jakość 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 2017 r. do października 2017 r. Prośba o wypełnienie ankiety została rozposzechniona 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.

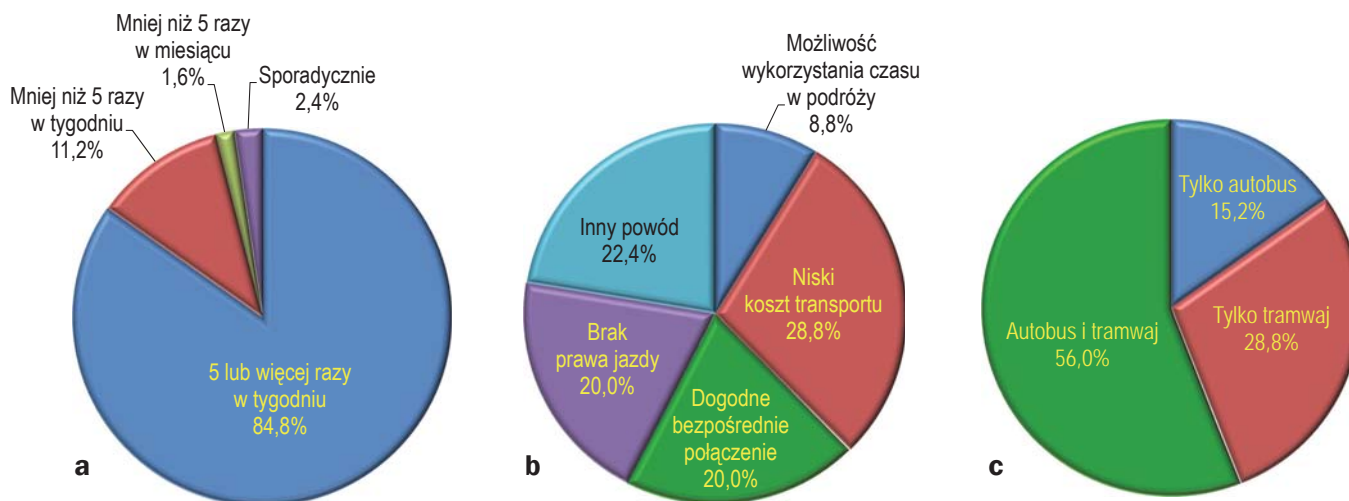
W badaniach udział wzięło łącznie 125 osób. Większość z nich stanowiły kobiety – 68,8% wszystkich ankietowanych. Najliczniejszą grupę respondentów (61,6%) stanowiły osoby młode, z przedziału wiekowego 19–25 lat; na drugim miejscu były osoby z przedziału 26–40 lat (24,8%). Znacznie mniej było osób niepełnoletnich (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

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.



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.

ze względu na częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej MPK Kraków przedstawia rys. 1a.

W jednym z pytań zamieszczonych w ankiecie badani zostali zapytani 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 zorganizowane 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.

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.

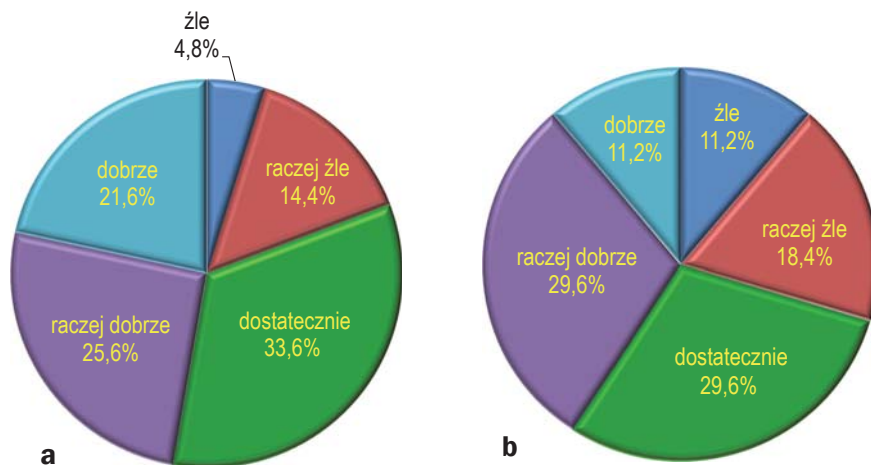
Natomiast osoby, które określili, że częściej podróżują autobusem, prawie we wszystkich przypadkach przyznały, że wybierają autobus z konieczności, gdyż żaden tramwaj nie dociera do miejsca, gdzie chcą się dostać bądź nie ma żadnego przystanku tramwajowego w pobliżu miejsca początku ich podróży.

Wyniki badań

Częstotliwość kursowania autobusów i tramwajów

Na początek respondenci zostali poproszeni o ocenę częstotliwości kursowania autobusów i tramwajów MPK Kraków. Częstotliwości kursowania różnią się w zależności od linii, pory dnia i dnia tygodnia. O ewentualnym zwiększeniu częstotliwości kursowania autobusów i tramwajów decyduje Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie [11].

Średnia ocen udzielonych do tego pytania przez łącznie 125 osób wyniosła 3,45. Najwięcej ankietowanych (33,6%) wybrało ocenę 3, oceniając tym samym częstotliwość kursowania pojazdów jako dostateczną. Łącznie 19,2% osób skłoniło się ku ocenom negatywnym, w tym prawie 5% ankietowanych wybrało



Rys. 2. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: a) „Jak ocenia Pan/Pani częstotliwość kursowania autobusów/tramwajów?”, b) „Jak ocenia Pan/Pani punktualność autobusów/tramwajów?”
Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

ocenę 1. Niemniej jednak pozytywny jest fakt, iż prawie połowa wszystkich wypełniających ankietę (47,2%) wyraża zadowolenie z częstotliwości kursowania autobusów i tramwajów MPK Kraków.

Zamieszczone w ankiecie nieobowiązkowe otwarte pytanie nr 4 było rozwinięciem kwestii częstotliwości kursowania pojazdów. Ankietowani zostali w nim poproszeni o wymienienie numerów linii, które ich zdaniem powinny kursować częściej. Wśród najczęściej wymienianych numerów znalazły się: 9, 18, 23, 194 i 502 – każda z tych linii została przez badanych wymieniona 5 razy. W drugiej kolejności pod względem częstości wymieniania w odpowiedziach znalazły się linie o numerach: 4, 11 i 572 – każda z nich została podana przez ankietowanych 4 razy. Dużo było również linii wymienionych trzykrotnie, a były to: 6, 14, 20, 22, 125, 164, 174, 182, 304 oraz 501.

Następne pytanie miało identyczną formę, ale respondenci mieli za zadanie wymienić numery linii, które ich zdaniem mogłyby kursować rzadziej. Dzięki poznaniu odpowiedzi na to pytanie łatwiejsze będzie ograniczenie kosztów ponoszonych na nieopłacalne kursy, gdyż po wnikliwej obserwacji wymienionych linii możliwe będzie podjęcie decyzji co do zredukowania liczby kursów na tych liniach lub lepsze godzinowe dopasowanie kursów do potrzeb pasażerów. Pytanie to również było nieobowiązkowe. Odpowiedzi na nie udzieliło 69 osób. Linią, która przewinęła się w komentarzach najczęściej, była linia nr 52 – wpisało ją 8 osób. Trzykrotnie w odpowiedziach można znaleźć linie numer 4 i 50. Linie 18 oraz 139 zostały wymienione po 2 razy. Bardzo dużo osób w odpowiedziach sugerowało, że nie ma linii, na których wskazane byłoby ograniczenie liczby kursów.

Punktualność autobusów i tramwajów

Drugim czynnikiem składającym się na ogólną jakość usług MPK Kraków, poddanym ocenie w badaniach, była punktualność autobusów oraz tramwajów. Respondenci w tym pytaniu mieli możliwość przekazać swoje doświadczenia dotyczące zgodności rozkładów jazdy ze stanem rzeczywistym. Średnia ocen zaznaczonych przez ankietowanych w odpowiedzi na to pytanie wyniosła 3,11. Najczęściej wybieraną oceną była *ex aequo* ocena 3 i ocena 4 – każda z tych ocen zaznaczyło po prawie 30% osób. Na takim samym poziomie kształtuje się także procentowy rozkład dla ocen 1 oraz 5, gdyż każdą z tych 2 skrajnych ocen zaznaczyło po 11,2% ankietowanych. Ogólna ocena punktualności autobusów i tramwajów jest jednak pomyślna, gdyż występuje przewaga ocen po-

zytywnych (40,8% ogółu ocen) nad ocenami negatywnymi (29,6% ogółu ocen).

W celu poprawy punktualności przydatne jest dowiedzenie się, w jakich przypadkach zdarzają się zastrzeżenia. Służyło temu zamieszczone w ankiecie nieobowiązkowe otwarte pytanie nr 6, które brzmiało: „Punktualność których linii Pana/Pani zdaniem należałoby poprawić?”. Po przeanalizowaniu wszystkich odpowiedzi można wysunąć wnioski, że priorytetem dla MPK Kraków powinno być podjęcie działań w celu polepszenia punktualności na linii 139 (została ona wymieniona w komentarzach aż 15 razy) oraz na linii 173 (wymieniona 12 razy).

Należałoby przeprowadzić odpowiednio zaplanowaną w czasie obserwację punktualności kursowania wypisanych przez pasażerów linii, aby móc określić przyczyny opóźnień. Jeśli przyczyny te wynikają

z zatłoczenia na trasie przejazdu, to być może warto przemyśleć przeorganizowanie trasy tak, aby ominąć zatłoczenia, o ile jest to możliwe.

Wygoda

Komfort podróżowania to kolejny czynnik niewątpliwie składający się na ogólną jakość komunikacji miejskiej; jest on bardzo ważny z punktu widzenia pasażerów, w związku z czym o jego ocenę zostali oni poproszeni w przeprowadzanych badaniach. Respondentom przy wyborze oceny zasugerowano wzięcie pod uwagę takich kwestii jak: szybkość i dynamika jazdy, temperatura i czystość w pojazdach oraz ich stan techniczny. Średnia ocen udzielonych do tego pytania wyniosła 3,02, co wskazuje na konieczność podjęcia przez MPK Kraków działań zmierzających do polepszenia komfortu podróżowania w zakresie określonym przez ankietowanych w pytaniu otwartym. Co trzeci ankietowany ocenił komfort podróżowania komunikacją miejską MPK Kraków na ocenę dostateczną, 36,8% osób skłoniło się ku ocenom pozytywnym, ale prawie 30% wybrało oceny negatywne.

Tak jak przy poprzednich pytaniach, także i w tym pasażerom dano możliwość swobodnego wyrażenia swojego niezadowolenia z komfortu podróżowania środkami transportu MPK Kraków poprzez zamieszczenie w ankiecie nieobowiązkowego otwartego pytania nr 10, które brzmiało: „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w celu zwiększenia komfortu podróżowania komunikacją miejską MPK Kraków?”. Odpowiedzi respondentów najczęściej dotyczyły takich problemów jak:

- ♦ klimatyzacja – pasażerowie chcą, aby w klimatyzację wyposażone zostały wszystkie pojazdy MPK Kraków oraz domagają się wyeliminowania starych tramwajów bez klimatyzacji i lepszego dostosowywania temperatury wewnątrz pojazdów;
- ♦ czystość w pojazdach – kilku ankietowanych skarżyło się na poziom czystości w pojazdach i unoszący się nieprzyjemny zapach;
- ♦ sposób jazdy kierowców – pasażerowie chcą, aby kierowcy prowadzili pojazdy w sposób bardziej stonowany, tj. łagodniej hamowali, przyspieszali i pokonywali zakręty;
- ♦ poprawa stanu technicznego pojazdów – naprawa skrzypiących siedzeń, zamontowanie stabilniejszych uchwyty do trzymania;
- ♦ modernizacja torowisk;
- ♦ wprowadzenie większej liczby pojazdów niskopodłogowych;
- ♦ zamontowanie większej liczby półek na bagaże.

Czas dotarcia do miejsca docelowego w przypadku wielu osób warunkuje decyzje o sposobie podróżowania, gdy mają oni opcję podróży komunikacją miejską lub dojazdu samochodem. Ocena długości trwania podróży komunikacją miejską pozwala na wysunięcie wniosków co do możliwości przeorganizowania niektórych tras lub wprowadzenia dodatkowych połączeń bezpośrednich. Średnia ocen udzielonych przez ankietowanych w odpowiedzi na to pytanie wyniosła 3,20. Tylko 11,2% ankietowanych nie ma żadnych zastrzeżeń co do tej kwestii (ocena 5); w opinii co trzeciej osoby długość trwania podróży komunikacją miejską MPK Kraków jest raczej dobra (ocena 4), duża część respondentów (28%) oceniła ją jako dostateczną (ocena 3). Łącznie 28% osób wybrało oceny negatywne.

Dzięki zamieszczeniu w ankiecie nieobowiązkowego pytania otwartego nr 11, które brzmiało: „Co Pana/Pani zdaniem można poprawić w celu skrócenia długości trwania podróży komunikacją miejską MPK Kraków?”, zebrano od ankietowanych pomysły i propozycje działań, które pomogłyby w tym względzie. Są one następujące:

- ♦ wprowadzenie większej liczby linii przyspieszonych – ankietowani są zdania, że zwiększenie liczby linii omijających najbardziej zakorkowane drogi może pomóc wielu podróżnym w szybszym dotarciu do celu. Aktualnie MPK Kraków ma 2 linie autobusowe aglomeracyjne przyspieszone (nr 301 i 304) oraz 6 linii autobusowych miejskich przyspieszonych (nr 501, 502, 503, 511, 537, 572) [11];
- ♦ zwiększenie liczby buspasów;
- ♦ ograniczenie liczby przystanków – ankietowali w komentarzach tłumaczyli, że na niektórych odcinkach tras przystanki rozlokowane są zbyt blisko siebie. Zarówno chodzi tu o przystanki tramwajowe, jak i autobusowe. Sytuacja taka występuje np. na Rondzie Barei, gdzie 2 przystanki są w bliskiej odległości od siebie i pojazd zatrzymuje się na obydwu tych przystankach;
- ♦ przebudowa zakorkowanych skrzyżowań;
- ♦ poprawienie stanu technicznego torowisk;
- ♦ lepsze zsynchronizowanie świateł – ankietowani twierdzą, że dużo czasu marnuje się podczas postoju na skrzyżowaniach

z sygnalizacją świetlną, który mógłby być częściowo zaoszczędzony, gdyby sygnalizacja była lepiej zsynchronizowana;

- ♦ zmniejszenie ruchu samochodowego – głównie poprzez udostępnianie parkingów park & ride i propagowanie korzystania z komunikacji miejskiej lub jazdy rowerem;
- ♦ budowa tuneli dla tramwajów;
- ♦ izolowanie torowisk tramwajowych oraz rozbudowa torów.

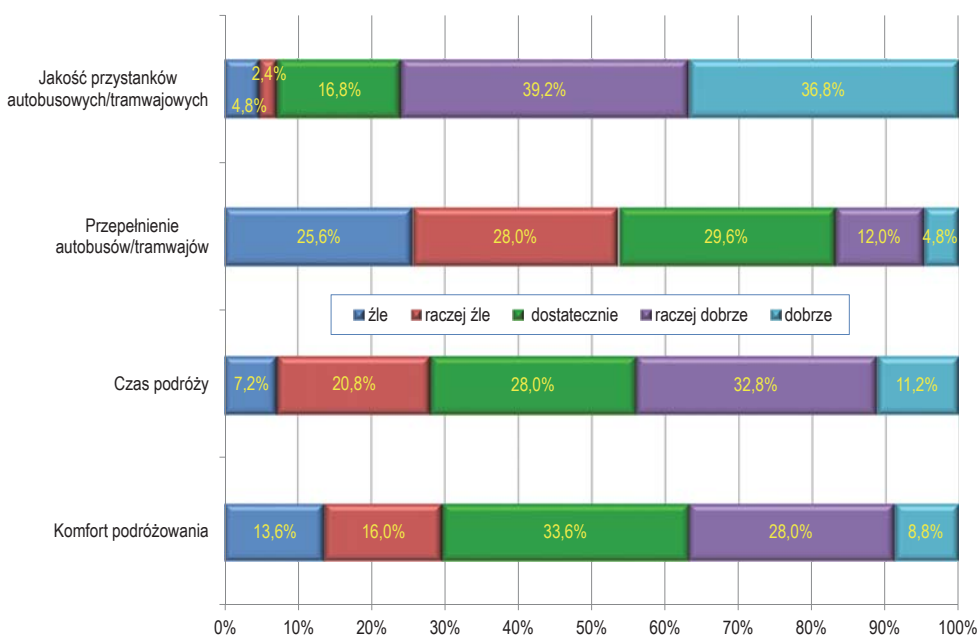
Niewątpliwie przepełnienie pojazdów komunikacji miejskiej znacznie wpływa na komfort jazdy i również w dużej mierze determinuje decyzje o korzystaniu z tej formy transportu. Jak wynika z przeprowadzonych badań, przepełnienie autobusów i tramwajów MPK Kraków pozostawia wiele do życzenia, bowiem średnia ocen udzielonych przez ankietowanych w tym zakresie wyniosła tylko 2,42. Najwięcej osób (prawie 30%) wybrało ocenę 3, niewiele mniej osób (28%) ocenę 2, a co czwarty respondent wystawił ocenę 1. Tylko 16,8% ankietowanych zaznaczyło oceny pozytywne.

Celem zamieszczenia w ankiecie nieobowiązkowego otwartego pytania nr 17, które brzmiało „W których liniach często zdarza się, że brakuje miejsc siedzących?”, było dokładniejsze rozpoznanie problemu przepełnienia w pojazdach MPK Kraków. Wielu ankietowanych w odpowiedzi na to pytanie pisało, że wszystkie linie są przepełnione w godzinach szczytu. Jednak większość pasażerów pokusiła się o wypisanie konkretnych numerów linii, w których zaobserwowali oni notoryczny brak miejsc siedzących. Na niechlubnym miejscu pierwszym znalazła się linia nr 52 (podana w 17 odpowiedziach), na miejscu drugim linia nr 4 (podana w 14 odpowiedziach) i na miejscu trzecim linia nr 50 (podana w 13 odpowiedziach).

W celu dokładniejszego rozpoznania rozmiarów problemu przepełnienia pojazdów MPK Kraków w ankiecie zamieszczono także dodatkowe pytanie zamknięte, w którym zapytano pasażerów, ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdarzyła im się sytuacja, że autobus bądź tramwaj był tak bardzo przepełniony, że musieli czekać na następny. Z uzyskanych wyników można wnioskować, że przepełnienie autobusów i tramwajów MPK Kraków istotnie stanowi poważny problem. 13,6% pasażerów taka sytuacja w ciągu ostatniego roku zdarzyła się więcej niż 10 razy, a 11,2% osób od 5 do 10 razy. Aż 35,2% ankietowanych doświadczyło takiej sytuacji od 2 do 4 razy, a 27,2% osób – raz. Tylko 12,8% respondentów zadeklarowało, że nigdy podczas ich podróży przepełnienie pojazdu nie osiągnęło takiego poziomu, aby zmuszeni byli czekać na kolejny pojazd.

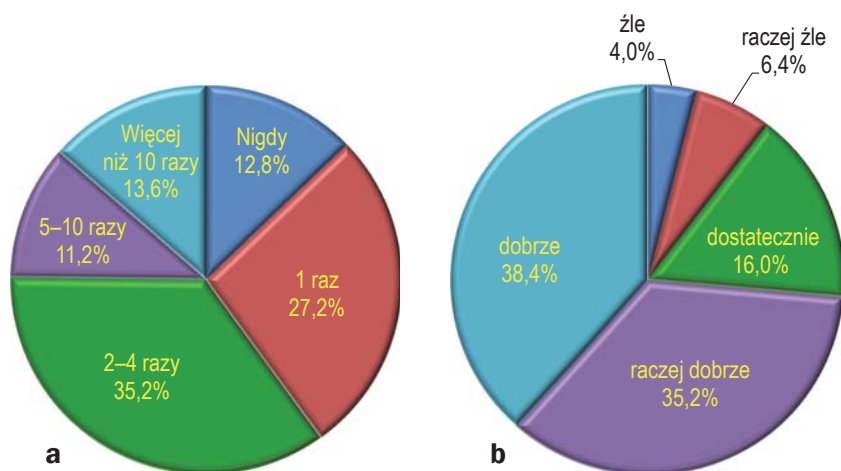
Jedno z pytań dotyczyło oceny jakości przystanków autobusowych i tramwajowych. Ankietowanym zasugerowano wzięcie pod uwagę takich aspektów jak czystość przystanków, ich stan techniczny oraz komfort. Średnia ocen udzielonych w odpowiedzi na to pytanie wyniosła 4,01, co można uznać za pomyślny wynik. Prawie 40% osób zaznaczyło ocenę 4, niewiele mniej (36,8%) ocenę 5, 16,8% ankietowanych oceniło jakość jako dostateczną. Łącznie tylko 7,2% osób zaznaczyło oceny negatywne.

W nieobowiązkowym otwartym pytaniu nr 13 poproszono ankietowa-



Rys. 3. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytania związane z wygodą

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.



Rys. 4. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: a) „Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdarzyło się, że autobus/tramwaj był tak przepełniony, że musiał/a Pan/Pani czekać na następną? Ile razy zdarzyła się taka sytuacja?”, b) „Jak ocenia Pan/Pani bezpieczeństwo podczas podróży komunikacją miejską MPK Kraków?”

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

nych o wypisanie nazw przystanków (bądź określenie ich lokalizacji), które ich zdaniem są złej jakości – wraz z uzasadnieniem. Niestety nie wszyscy respondenci w swoich komentarzach podali pełne informacje (nazwa/lokalizacja przystanku i uzasadnienie), ale po przeanalizowaniu odpowiedzi najważniejsze zastrzeżenia pasażerów zebrano w poniższych punktach:

- ◆ zastrzeżenia dotyczące wiat przystankowych – respondenci narzekają na to, że często wiaty przystankowe są za małe i podczas deszczu nie stanowią wystarczającego schronienia dla wszystkich oczekujących pasażerów (np. przystanek na Krowdrzy Górcie) lub na przystankach w ogóle nie ma wiat przystankowych (np. przystanek na ul. Słomianej, na ul. Dobrego Pasterza); kilku pasażerów napisało, że przystanki, z których korzystają, nie są wyposażone w nic poza znakiem przystanku (np. przystanek Zajezdnia Nowa Huta i Szpital Narutowicza);
- ◆ zastrzeżenia dotyczące ławek na przystankach – pasażerowie skarżą się na brak ławek lub na zły stan ich czystości;
- ◆ zastrzeżenia dotyczące lokalizacji przystanku – kilkoro ankietowanych zwróciło uwagę na stratę czasu, jaką powoduje umiejscawianie przystanków za światłami zamiast przed światłami. Pojazdy często dość długo czekają na zmianę świateł, a w tym czasie mogłyby już umożliwić pasażerom wejście do pojazdu, zamiast poświęcać na to czas po przejechaniu przez światła. Sytuacja taka występuje np. na Rondzie Matecznego albo na przystankach na Nowej Hucie;
- ◆ zastrzeżenia dotyczące chodników przy przystankach – część ankietowanych stwierdziła, że chodniki przy niektórych przystankach są za wąskie (np. przystanek na Skarpie, przystanek tramwajowy Zajezdnia Nowa Huta);
- ◆ zastrzeżenia dotyczące koszy na śmieci umiejscowionych na przystankach – w odpowiedziach pojawiła się uwaga co do tego, że na przystankach w okolicy Rynku kosze na śmieci są często przepełnione.

Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo podróży to kwestia bardzo istotna z punktu widzenia pasażerów, a zatem tym bardziej cieszy fakt, że kwestia bezpieczeństwa podczas podróży komunikacją miejską MPK Kraków, której to dotyczyło kolejne pytanie zamieszczone w ankiecie, została przez pasażerów tak wysoko oceniona. Średnia ocen udzielonych do tego pytania wyniosła bowiem 3,98. Aż 38,4%

osób oceniło bezpieczeństwo jako dobre (ocena 5), niewiele mniej ankietowanych (35,2%) jako raczej dobre (ocena 4), a 16% jako dostateczne (ocena 3). Łącznie tylko niewiele ponad 10% wszystkich respondentów wybrało oceny negatywne.

W nieobowiązkowym otwartym pytaniu nr 8 rozwinęto temat bezpieczeństwa podróży i poproszono ankietowanych o wpisanie, co ich zdaniem można zrobić w celu zwiększenia bezpieczeństwa podczas podróży komunikacją miejską MPK Kraków. Analiza odpowiedzi pozwoliła wskazać 3 główne podłoża odczuwania zagrożenia podczas podróży komunikacją miejską MPK Kraków, a są to:

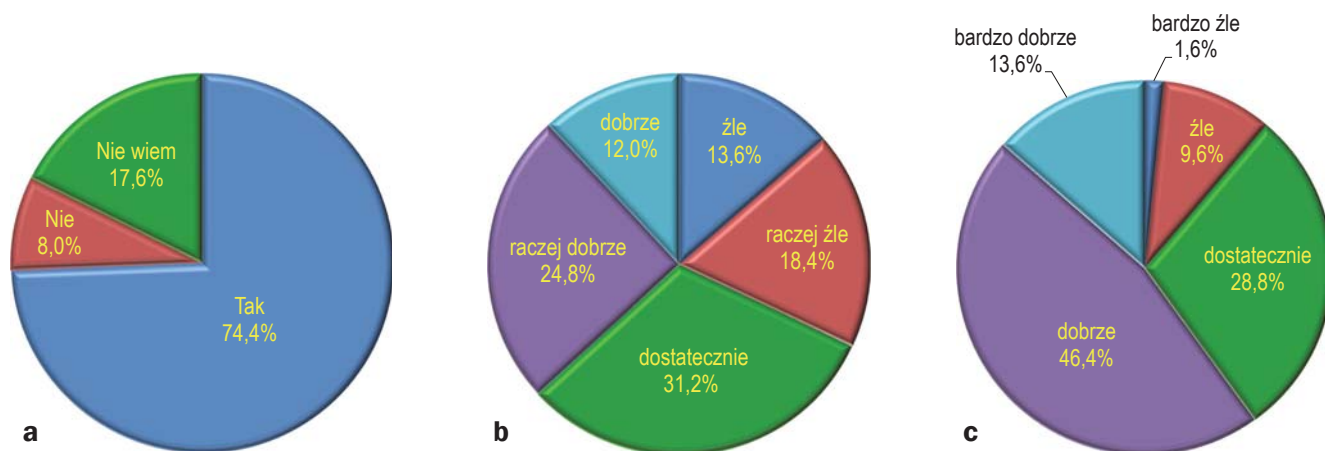
- ◆ kierowcy – dużo uwag dotyczyło sposobu jazdy kierowców. Zdaniem ankietowanych wielu kierowców jeździ za bardzo dynamicznie, co objawia się zbyt gwałtownym przyspieszaniem, hamowaniem, skręcaniem, jazdą z dużą prędkością, przez co pasażerowie jadący w pozycji stojącej nie czują się bezpiecznie i komfortowo. Ankietowani proponują wprowadzenie dodatkowych szkoleń dla kierowców w zakresie płynnej jazdy;

stan techniczny pojazdów – kilka osób zwróciło uwagę na to, że niektóre tramwaje wymagają wymiany lub że w pojazdach przydałyby się stabilniejsze uchwyty do trzymania;

- ◆ podróżujący – ankietowani często zwracali uwagę na zachowanie innych pasażerów. Respondenci skarżyli się na nietrzeźwych i agresywnych podróżnych oraz na obecność osób bezdomnych w pojazdach. Pasażerowie zasugerowali, że w zwiększeniu poziomu bezpieczeństwa może pomóc monitoring umieszczony w pojazdach oraz zagwarantowanie kierowcom jakiejś możliwości reagowania w sytuacjach zagrożenia lub zakłócania porządku w pojeździe, np. umożliwienie kierowcom szybkiego wezwania policji, gdyż obecnie kierowcy zazwyczaj przyjmują bierną postawę wobec kłopotliwych osób i sytuacji, które mają miejsce w pojazdach. Natomiast w celu wyeliminowania podróżowania komunikacją miejską osób bezdomnych należy, zdaniem pasażerów, przeprowadzać w pojazdach częstsze kontrole biletowe.

W badaniach poruszono również temat monitoringu zamontowanego w pojazdach MPK Kraków w celu poprawy bezpieczeństwa osób podróżujących. Jedno z pytań miało na celu dowiedzenie się, czy pasażerowie są zadowoleni z faktu wprowadzenia monitoringu. Ankietowani mieli do wyboru 3 odpowiedzi: „Tak”, „Nie” lub „Nie wiem”. Prawie ¾ osób wyraziło zadowolenie z wprowadzenia monitoringu w pojazdach, 17,6% nie ma zdania na ten temat. Tylko 8% respondentów jest przeciwnych funkcjonowaniu monitoringu.

Poprzez umieszczenie w ankiecie nieobowiązkowego otwartego pytania nr 20, skierowanego do osób, które wyraziły niezadowolenie z wprowadzenia przez MPK Kraków monitoringu w pojazdach, usiłowano dowiedzieć się, jakie są przyczyny niezadowolenia tych osób. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło tylko kilkanaście osób. Kilka osób zasugerowało, że monitoring „nic nie daje”, gdyż – mimo stałego monitorowania sytuacji w pojeździe – nikt nie podejmuje żadnych działań wobec osób pijanych i bezdomnych podróżujących na tylnych siedzeniach i często zanieczyszczających pojazd. Pojawiła się również jedna odpowiedź, w której ankietowany wyraził niezadowolenie z tego, że monitoring zamontowany w pojeździe nagrywa dźwięk, co jego zdaniem stanowi naruszenie prywatności. Oprócz tego część ankietowanych jest zdania, że monitoring i tak



Rys. 5. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: a) „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z wprowadzenia przez MPK Kraków monitoringu w pojazdach w celu poprawy bezpieczeństwa?”, b) „Jak ocenia Pan/Pani adekwatność cen biletów do jakości świadczonych usług?”, c) „Podsumowując, jak ogólnie ocenia Pan/Pani jakość komunikacji miejskiej MPK Kraków?”

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

nie ustrzeże pasażerów przed niebezpieczeństwem ze strony innych pasażerów, a będzie jedynie dowodem przestępstwa, który prawdopodobnie w razie potrzeby nie zostanie wykorzystany ze względu na ochronę wizerunku przestępcy.

Adekwatność cen biletów do jakości świadczonych usług

Poprzez kolejne pytanie zamieszczone w ankiecie usiłowano dowiedzieć się, co pasażerowie myślą na temat obowiązujących w MPK Kraków cen biletów oraz jak oceniają korelację pomiędzy cenami biletów a jakością usług transportowych. Wprawdzie decyzje dotyczące cen biletów i ulgowych przejazdów ustanawia Rada Miasta Krakowa i to od niej zależy, czy taryfa biletowa zostanie zmieniona, jednakże kwestie te niewątpliwie wpływają na zadowolenie pasażerów, którzy przez ich pryzmat oceniają ogólną jakość MPK Kraków [10].

Wyniki analizy odpowiedzi na to pytanie nie są ani zadawające, ani negatywne, bowiem średnia udzielonych ocen wyniosła 3,03. Prawie co trzeci ankietowany zaznaczył ocenę 3, co czwarty ocenę 4, 12% osób wybrało ocenę 5. Łącznie 32% respondentów oceniło adekwatność cen biletów do jakości świadczonych usług jako „raczej źle” i „źle”.

Pytanie podsumowujące

W końcowej części ankiety zamieszczono pytanie podsumowujące, w którym respondenci mieli za zadanie ogólnie ocenić jakość komunikacji miejskiej MPK Kraków, wybierając ocenę spośród pięciostopniowej skali ocen, gdzie ocena 1 była najgorszą oceną, a ocena 5 – najlepszą. Wyniki uzyskane w odpowiedzi na to pytanie stanowią kluczowy wyznacznik tego, jak jakość usług MPK Kraków jest przez pasażerów postrzegana. Na rys. 5c zaprezentowano rozkład procentowy odpowiedzi.

Średnia ocen uzyskanych z odpowiedzi na to pytanie wynosi 3,61. Najwięcej osób – prawie połowa ankietowanych (46,4%) – skłoniło się ku ocenie dobrej, w następnej kolejności najczęściej wybieraną oceną była ocena 3 (28,8%). Prawie 14% respondentów oceniło ogólną jakość usług MPK Kraków jako bardzo dobrą. Ocen negatywnych było łącznie 11,2%, z czego 1,6% pasażerów uznało jakość usług MPK Kraków za bardzo złą.

Wnioski

W niniejszym artykule poruszony został temat jakości w transporcie miejskim. Jest to istotny temat, gdyż – z uwagi na specyfikę

działalności miejskiego transportu zbiorowego – kwestie jakościowe są problemem, który najczęściej pojawia się podczas tego typu działalności. Poziomą jakość to ważny element logistycznej obsługi klienta, a z taką mamy niejako do czynienia w miejskim transporcie zbiorowym.

Celem pracy była analiza poziomu jakości w komunikacji miejskiej MPK Kraków i wysunięcie na jej podstawie propozycji usprawnień w celu udoskonalenia polityki jakościowej. Przeprowadzone przez autorkę w niniejszej pracy badania można uznać za miarodajne, gdyż wzięło w nich udział 125 osób, z czego 85% ankietowanych stanowili pasażerowie korzystający z komunikacji miejskiej MPK Kraków na co dzień. Oczywiście w celu uzyskania dokładnych danych na temat jakości komunikacji MPK Kraków badanie takie jak to przeprowadzone w ramach niniejszej pracy należałoby powtórzyć kilkakrotnie w odstępach czasowych i w odpowiednim czasie, co pozwoliłoby na wyeliminowanie wpływu ewentualnych czynników tymczasowych, które mogły zaważyć na aktualnym poziomie zadowolenia pasażerów, wyrażonym podczas jednokrotnego wypełnienia ankiety. Czynniki takimi najczęściej mogą być np. remonty dróg i wynikająca z nich konieczność objazdów.

W tab. 2 przedstawiono zestawienie średniej ocen udzielonych przez ankietowanych dla poszczególnych wcześniej analizowanych składowych jakości. Ocenione obszary zostały w tabeli ułożone rankingowo – od najslabiej ocenionych do najlepiej ocenionych.

Z przedstawionej tabeli wynika, że obszarem jakościowym, co do którego pasażerowie zgłaszają najczęściej zastrzeżeń, jest przepełnienie autobusów i tramwajów MPK Kraków. Konieczne i pilne

Tab. 2. Porównanie średniej ocen udzielonych przez ankietowanych dla poszczególnych wcześniej analizowanych składowych jakości

Oceniany obszar	Średnia ocen
Przepełnienie autobusów/tramwajów	2,42
Komfort podróży	3,02
Adekwatność cen biletów do jakości świadczonych usług	3,03
Punktualność autobusów/tramwajów	3,11
Długość trwania podróży	3,20
Częstotliwość kursowania autobusów/tramwajów	3,45
Bezpieczeństwo podczas podróży	3,98
Jakość przystanków autobusowych/tramwajowych	4,01

Źródło: oprac. własne na podst. ankiety.

jest także podjęcie stosownych działań w sferze komfortu podróżowania, cen biletów i punktualności autobusów i tramwajów.

Wśród powodów korzystania z komunikacji miejskiej MPK Kraków ankietowali wymienili m.in. powody związane z polityką transportową miasta i polityką ograniczania ruchu indywidualnego, takie jak: brak konieczności ponoszenia opłat za parkowanie czy możliwość szybszego dojazdu do centrum miasta w porównaniu z czasem dojazdu własnym samochodem (samochody nie mogą korzystać z buspasów). Z kolei w pytaniu dotyczącym tego, dlaczego podróżni chętniej wybierają podróż tramwajem niż podróż autobusem, ankietowani wskazywali, iż podróż tramwajem zapewnia bardziej komfortowe warunki jazdy („gładsza” podróż), jest bezpieczniejsza, a tramwaje nie stoją w korkach, dzięki czemu są punktualniejsze i pozwalają na szybsze dotarcie do celu. Takie odpowiedzi potwierdzają teorię W. Rydzkowskiego i K. Wojewódzkiej-Król o czterech najczęściej wymienianych przez pasażerów postulatach przewozowych. Koszt, czas podróży, bezpieczeństwo oraz wygoda to znaczące dla pasażerów czynniki, które w dużej mierze determinują ich decyzje o sposobie transportu, dlatego MPK Kraków powinno zwrócić szczególną uwagę, aby te aspekty w dalszym ciągu zachęcały jeszcze liczniejsze grono osób do korzystania z transportu miejskiego.

Ponadto z przeprowadzonych badań wynikły także niżej przytoczone ważne wnioski ogólne:

- ♦ Kraków jest przykładem miasta, w którym polityka transportowa miasta i polityka ograniczania ruchu indywidualnego, realizowana np. poprzez pobieranie opłat za parkowanie czy wprowadzenie buspasów, przyniosła pozytywne skutki, gdyż dzięki niej wiele osób zrezygnowało z podróżowania własnym samochodem na rzecz podróżowania komunikacją miejską, która w tej sytuacji gwarantuje szybsze, tańsze i wygodniejsze dotarcie do celu;
- ♦ Kraków jest także przykładem miasta, w którym pomysł polegający na oddzieleniu tras dla tramwajów od dróg klasycznych przyniósł pozytywne efekty, gdyż dzięki temu tramwaje nie stoją w korkach i zapewniają szybsze dotarcie do celu. Jest to czynnik, który zachęca bardzo wiele osób do korzystania z tramwajów MPK Kraków. Z przeprowadzonych w pracy badań wynikło nawet, że ludzie często wybierają podróż autobusem z konieczności, gdyż żaden tramwaj nie dociera do miejsca, gdzie chcą się dostać albo nie ma żadnego przystanku tramwajowego w pobliżu miejsca początku ich podróży; przyznali, że chętnie podróżowaliby tramwajami, gdyby tylko mieli taką możliwość. Warto byłoby zatem przemyśleć możliwość rozbudowy linii tramwajowych w Krakowie, a pozytywne efekty pomysłu oddzielenia tras dla tramwajów od dróg klasycznych powinny być inspiracją dla innych miast, w których tramwaje często poruszają się po tych samych trasach co autobusy, a więc tak jak i one zmuszone są do stania w korkach (np. w miastach na terenie województwa śląskiego).

Bibliografia:

1. Brdulak J., *Cele, zakres i metoda badań jakości usług transportowych*, Wydawnictwo OBET, Warszawa 1981.
2. Dera P., *Porównanie wyników badań jakościowych wśród pasażerów korzystających z usług przedsiębiorstw komunikacji samochodowej*, „Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej” 2007, nr 83 (z. 137).
3. Dyr T., *Europejska polityka transportowa na pierwszą połowę XXI wieku*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2011, nr 10.
4. Dyr T., *Konkurencyjna i zasobooszczędna mobilność w miastach*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2015, nr 1–2.
5. Dyr T., Kozłowska M., *Koszty kongestii w Unii Europejskiej*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2018, nr 1–2.
6. Hebel K., *Badania preferencji pasażerów i ich ocen dotyczących jakości transportu miejskiego na przykładzie Gdyni i Sopotu*, „Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej” 2007, nr 83 (z. 137).
7. http://www.infotram.pl/mpk-krakow-podpisalo-umowe-na-dofinansowanie-zakupu-35-tramwajow_more_89747.html# (dostęp: 8.12.2017 r.).
8. <http://www.mpk.krakow.pl/pl/automaty/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
9. <http://www.mpk.krakow.pl/pl/uslugi-dodatkowe/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
10. <http://www.mpk.krakow.pl/pl/zakres-dzialania-mpk/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
11. <http://www.rozklady.mpk.krakow.pl/> (dostęp: 8.12.2017 r.).
12. Jackiewicz J., Czech P., Barcik J., *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej – część 1*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Transport” 2010, z. 67.
13. Małek P., *Ekonomika transportu*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1977.
14. Marzec J., *Elementy jakości usług transportowych*, „Magazynowanie i Transport” 1975, nr 2.
15. Rydzkowski W., Wojewódzka-Król K. (red.), *Transport. Problemy transportu w rozszerzonej UE*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
16. Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
17. Starowicz W., *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
18. Wyszomirski O., *Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.

MPK Krakow quality services – assessment of the qualitative components that are most important from the passenger's point of view

This article raises a subject of quality of transport services in public transport. The author presented in it the results of her research conducted among passengers of Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. in Krakow, which showed that the level of passengers' satisfaction of the quality of this communication is almost good (the average score was 3.61 in the five-point scale of assessments). The research allowed to acquire knowledge about the perception of the quality of MPK Krakow services by passengers and provided practical tips and suggestions regarding the directions of actions that can be taken to improve the quality of transport services at MPK Krakow. The research has been divided into two parts. Part of the research discussed in this article concerns aspects of quality most important from the point of view of the average passenger: frequency of running, punctuality of running, convenience, cost of travel and safety.

Keywords: MPK Krakow, public transport, quality, quality research.

Autorka:

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