

## DETERMINANTY JAKOŚCI USŁUG KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ NA PRZYKŁADZIE MZK W BIELSKU-BIAŁEJ

Wiktoria DOMINIK<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej, Wydział Zarządzania i Transportu,  
wiktoriadominik39@gmail.com

**Streszczenie:** Artykuł przedstawia wyniki badań własnych odnoszących się do determinantów jakości usług komunikacji miejskiej. Badania ankietowe przeprowadzono wśród osób korzystających z tej formy komunikacji w Bielsku-Białej. W kwestionariuszu poproszono respondentów o ocenę i ważność stopnia realizacji 16 kryteriów. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi przeprowadzono analizę IPA (Importance-Performance Analysis), a jej wyniki zebrano na wykresach macierzowych. Rezultatem było pokazanie, na jakie aspekty jakościowe usługodawca transportu miejskiego w Bielsku-Białej powinien zwrócić uwagę, żeby jakość oferowanych usług była na wysokim poziomie i zaspokajała potrzeby pasażerów.

**Słowa kluczowe:** komunikacja miejska, determinanty jakości, jakość usług komunikacji miejskiej

## DETERMINANTS OF THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT SERVICES ON THE EXAMPLE OF MZK IN BIELSKO-BIALA

**Abstract:** The article presents the results of own studies relating to the determinants of the quality of public transport services. Surveys were conducted among people using this form of communication in Bielsko-Biala. The survey asked respondents to assess and valid the implementation of 16 criteria. Based on the responses of the respondents, the Importance-Performance Analysis (IPA) was conducted and its results were collected in matrix charts. The result was to show what qualitative aspects the service provider of urban transport in Bielsko-Biala should pay attention to, so that the quality of the services offered is at a high level and meets the needs of passengers.

**Keywords:** public transport, determinants of quality, quality of public transport services

## 1. Wprowadzenie

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie wyników badań własnych dotyczących determinantów jakości usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej.

Komunikacja miejska jest powszechnym środkiem transportu i umożliwia wielu osobom przemieszczanie się w różne części miasta. Szczególnie ważne jest to, by jej funkcjonowanie było na wysokim poziomie i zaspokajało potrzeby jej pasażerów, ponieważ wpływa to na jakość życia mieszkańców miast. Coraz więcej osób wybiera komunikację miejską jako środek transportu, ponieważ dzięki niej można łatwiej dostać się do wybranego miejsca niż samochodem, ze względu na wzmożony ruch samochodowy lub brak miejsc parkingowych w centrum miasta. Popyt na usługi publicznego transportu pasażerskiego jest związany z atrakcyjnością oferty przewozowej. Na jakość usług wpływają różne czynniki, na część z nich pasażer zwraca uwagę, a niektóre są dla niego bardzo ważne. Ustalenie uniwersalnych wyznaczników jakości jest trudne, ponieważ każdy z podróżnych ma inne preferencje, oczekiwania oraz wymagania, które odnoszą się do usług komunikacji miejskiej. Dlatego usługodawcy transportu zbiorowego stoją przed trudnym zadaniem. Ich celem jest stworzenie oferty przewozowej na wysokim poziomie, która usatysfakcjonowałaby pasażerów oraz zachęciłaby dużą liczbę osób do skorzystania z ich usług. Aby to uczynić przedsiębiorstwa muszą ciągle monitorować, obserwować oczekiwania i potrzeby użytkowników transportu pasażerskiego, poznawać ich opinię, żeby dowiedzieć się jakie są kluczowe czynniki determinujące jakość. Dzięki temu przedsiębiorstwa świadczące usługi komunikacji miejskiej będą mogły utworzyć ofertę jak najbliżej wymaganiom pasażerów.

## 2. Determinanty jakości usług komunikacji miejskiej

Komunikacja miejska pełni ważną funkcję w zaspokajaniu potrzeb transportowych. Nie tylko daje możliwość przemieszczania się osób po obszarze miejskim, ale również wpływa na jakość życia mieszkańców oraz gwarantuje rozwój i sprawne funkcjonowanie miast (Adamkiewicz-Kłos i Załoga, 2017, p. 7).

Komunikacja miejska rozumiana jest jako regularne przewozy pasażerskie po wyznaczonych trasach komunikacyjnych za pośrednictwem zbiorowych środków transportu (Landowski i Małkowska, 2015, p. 1959). Dokonując przeglądu literatury, można zauważyć, że jakość jest związana ze spełnieniem lub przekroczeniem oczekiwań klientów, więc jakość w transporcie pasażerskim rozumiana jest jako poziom determinujący zadowolenie klienta (pasażera) z nabytego dobra lub usługi (przejazdu) (Dźwig-Gostkowska i Mroziak, 2017, p. 161). Inne ujęcia określają jakość transportu publicznego jako zestaw

kryteriów odpowiednich miar, za które to miary odpowiedzialny jest dostawca usługi transportowej deklarujący jej zgodność z normą (Brożyna, 2017, p. 74) lub jako funkcję charakterystycznych cech przejmująca określone wartości, które decydują o ogólnym poziomie użytkowanej usługi (Dźwig-Gostkowska i Mrozik, 2017, p. 160). Jakość przewozów jest najważniejszym elementem usługi transportowej, a poziom funkcjonowania transportu zbiorowego, w dużej mierze, oddziałuje na kształtowanie jakości życia w mieście.

Jakość publicznego transportu pasażerskiego jest ważnym elementem dla każdej osoby korzystającej z tychże usług. Ważne jest, żeby poziom usługi transportu pasażerskiego był równy lub bliski oczekiwaniom podróżnych. Świdorski (2014, p. 2530) uważa, że problem dotyczący jakości usług przewozowych nabrał szczególne znaczenie związku z:

- dużą mobilnością społeczeństwa i potrzebą szybkich przemieszczeń,
- rosnącymi wymaganiami, oczekiwaniami, żądaniem klientów,
- coraz większej jakości i niezawodności środków transportu,
- konkurencją wśród przewoźników,
- zwiększającym się zapotrzebowaniem na rekreację i usługi turystyczne,
- szybkością rozwijania się systemów zarządzania infrastrukturą transportową.

By usługi przewozowe były na jak najwyższym poziomie, przedsiębiorstwa, które zajmują się oferowaniem usług publicznego transportu zbiorowego, powinny wziąć pod uwagę między innymi oczekiwania i preferencje pasażerów, by jak najlepiej dostosować swoją ofertę do wymagań podróżnych. Pozwoli to na zatrzymanie dotychczasowych pasażerów korzystających z usług. Powinny również rozważyć opcję, która zachęciłaby oraz przekonała dużą liczbę osób, by zmienili swój dotychczasowy środek transportu na ich usługę przewozową. Dlatego przedsiębiorstwa prowadzące usługi publicznych przewozów stoją przed trudnym zadaniem, muszą nieustannie tworzyć usługi przewozowe o jak najlepszej jakości. Według Thuczak (2013, p. 38), aby komunikacja miejska miała kluczowy udział w przemieszczaniu się mieszkańców miasta, konieczne jest poznanie oczekiwań pasażerów, ważna jest znajomość preferencji podróżnych i umiejętność ich zaspokajania, a także zapewnienie wysokiej jakości usług przewozowych przez przedsiębiorstwa komunikacyjne.

Wymagania jakościowe stawiane przez podróżnych ciągle wzrastają, ponieważ są coraz bardziej świadomi swoich potrzeb, a także przez to, że jakość życia w miastach nieustannie wzrasta. Spełnienie tych oczekiwań jest bardzo ważne, gdyż wpływa to na sposób postrzegania usługodawcy przez pasażerów. Według Grazmy (2011, pp. 129–130) najczęstszymi czynnikami, na które zwracają uwagę pasażerowie komunikacji miejskiej, to:

- czas oraz koszt podróży,
- dostępność,
- bezpośredniość,
- częstotliwość i rytmiczność,
- punktualność,

## Determinanty jakości usług...

- łatwość korzystania z systemu,
- bezpieczeństwo,
- dostępność informacji,
- pewność realizacji usługi.

Ocena jakości komunikacji miejskiej jest złożonym zagadnieniem. Kluczowym działaniem przedsiębiorstw komunikacyjnych jest oferowanie usług przewozowych. Jedynie atrakcyjna oferta przewozowa może być przedmiotem zainteresowania pasażera (Świdorski, 2011, p. 3). Poznanie preferencji, oczekiwań pasażerów wpływa na wybór kryteriów jakości w transporcie zbiorowym. Aspektów wpływających na jakość usług jest wiele i trudno jest wymienić wszystkie ze względu na to, że są uzależnione od wymagań i preferencji konsumentów, a każdy użytkownik transportu przewozowego ma inny wzorzec jakości. Dlatego ważne jest ciągle monitorowanie wymagań podróżnych, poznawanie ich opinii na temat oferowanych usług, a także nieustanne doskonalenie usług, by móc sprostać oczekiwaniom i zaspokoić satysfakcję klientów.

### **3. Wyniki przeprowadzonych badań własnych**

W celu określenia determinantów satysfakcji użytkowników komunikacji miejskiej przeprowadzono badanie ankietowe, które było częścią pracy licencjackiej (Dominik, 2020). Kwestionariusz ankiety składał się z 12 pytań, które dotyczyły poznania opinii respondentów na temat ich zadowolenia oraz jakości usług świadczonych przez MZK w Bielsku-Białej, a także z 5 pytań metryczki. W badaniu wzięło udział 177 osób i skierowane było do osób korzystających z komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej. Do przeprowadzenia badania wykorzystano portale społecznościowe poprzez zamieszczenie informacji o przeprowadzanych badaniach wraz z odnośnikiem do ankiety. Pozwoliło to na odpowiednie zróżnicowanie badanej grupy respondentów. Dzięki udzielonym odpowiedziom można było zdobyć informacje, o determinantach jakości usług komunikacji miejskiej oraz poznać opinię pasażerów na ten temat. Oprócz tego pozwoliły one sformułować odpowiednie wnioski dotyczące jakości usług MZK w Bielsku-Białej i na jakich aspektach jakościowych przedsiębiorstwo powinno skupić swoją uwagę, aby oferta przewozowa była na wysokim poziomie i odpowiadałaby oczekiwaniom pasażerów.

Respondenci mieli możliwość ocenienia według własnych odczuć ważności czynników mogących mieć wpływ na jakość oraz zadowolenie z świadczonych usług komunikacji miejskiej, a potem dokonać oceny badanych czynników odnośnie oferowanych usług przez MZK w Bielsku-Białej, zgodnie z własnymi odczuciami. Dzięki temu można było przeprowadzić analizę IPA dla wszystkich badanych oraz dla osób często jak i rzadko korzystających z usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej.

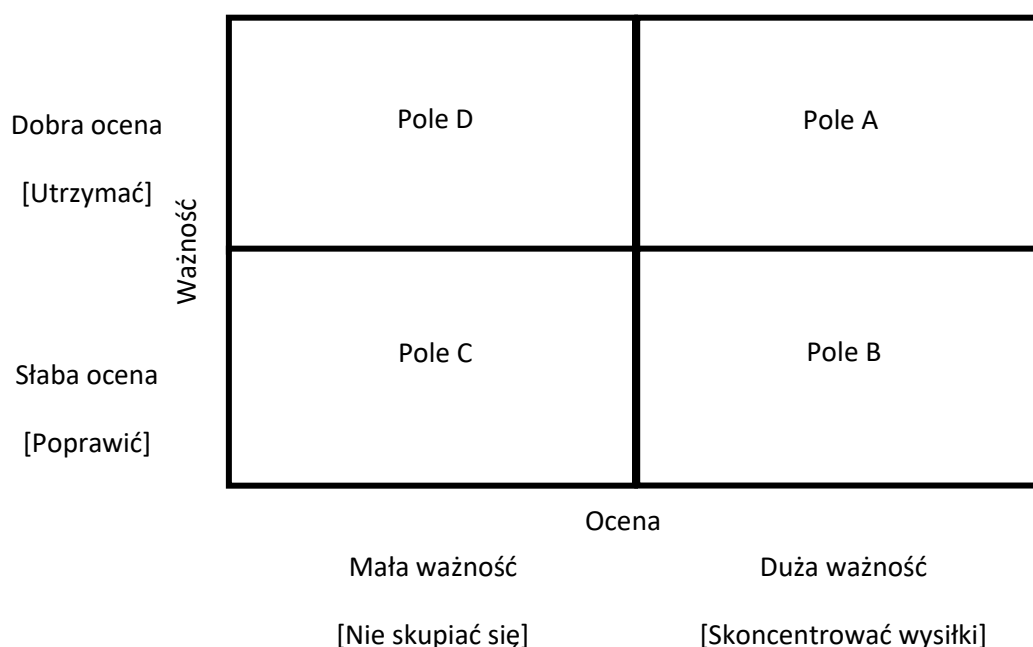
Analiza IPA jest narzędziem, stosowanym po to, aby lepiej zrozumieć zadowolenie klientów i wskazać obszary, które wymagają natychmiastowej poprawy. Macierz IPA podzielona jest na cztery obszary (rysunek 1) i uzyskane wyniki można zinterpretować w sposób następujący:

– czynniki ważne i dobrze oceniane – aspekty, które należy utrzymywać na tym samym poziomie (pole A),

– czynniki ważne, ale źle oceniane – aspekty, które wymagają natychmiastowej poprawy (pole B),

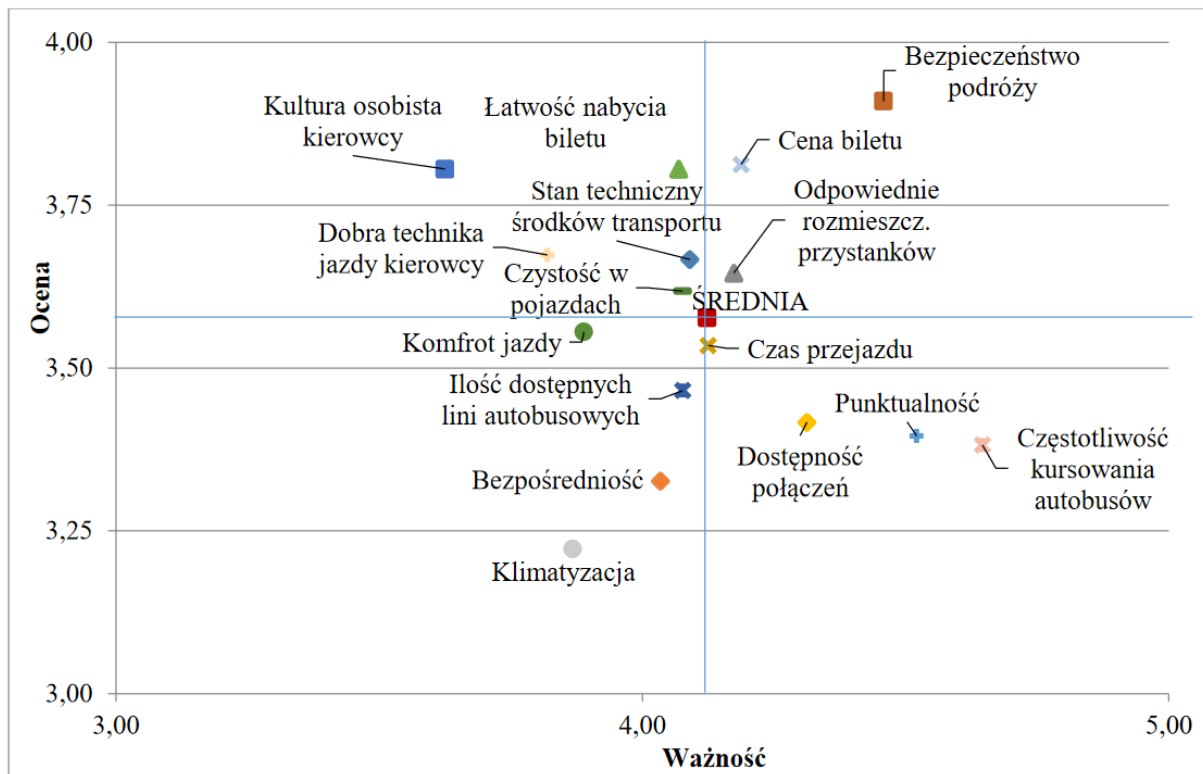
– czynniki mało ważne i źle oceniane – atrybuty, które nie są ważne i nie stanowią zagrożenia (pole C),

– czynniki mało ważne, ale dobrze oceniane – atrybuty, na których nadmiernie skupiona jest uwaga (pole D) (Biesok i Wyród-Wróbel, 2015, p. 26).



Rysunek 1. Pola macierzy IPA

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Biesok i Wyród-Wróbel (2015, p. 27)

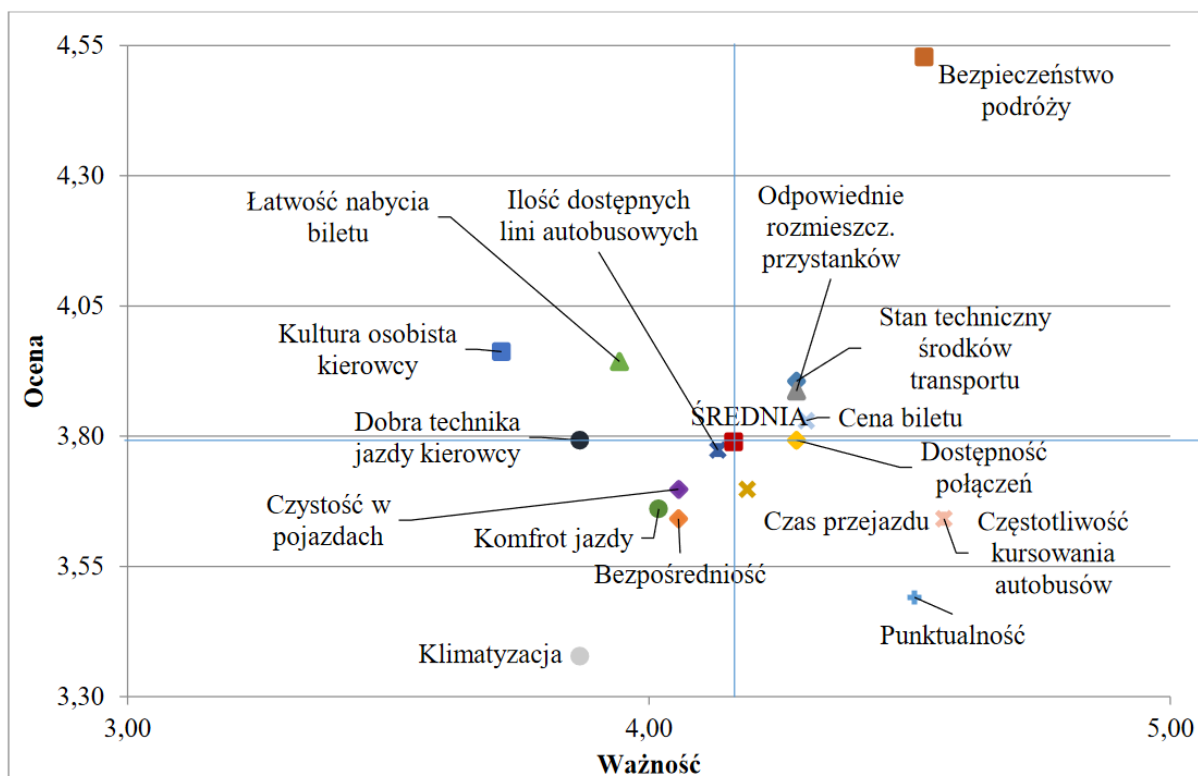


Rysunek 2. Macierz analizy IPA skonstruowaną na podstawie opinii dla wszystkich respondentów biorących udział w badaniu ankietowym.

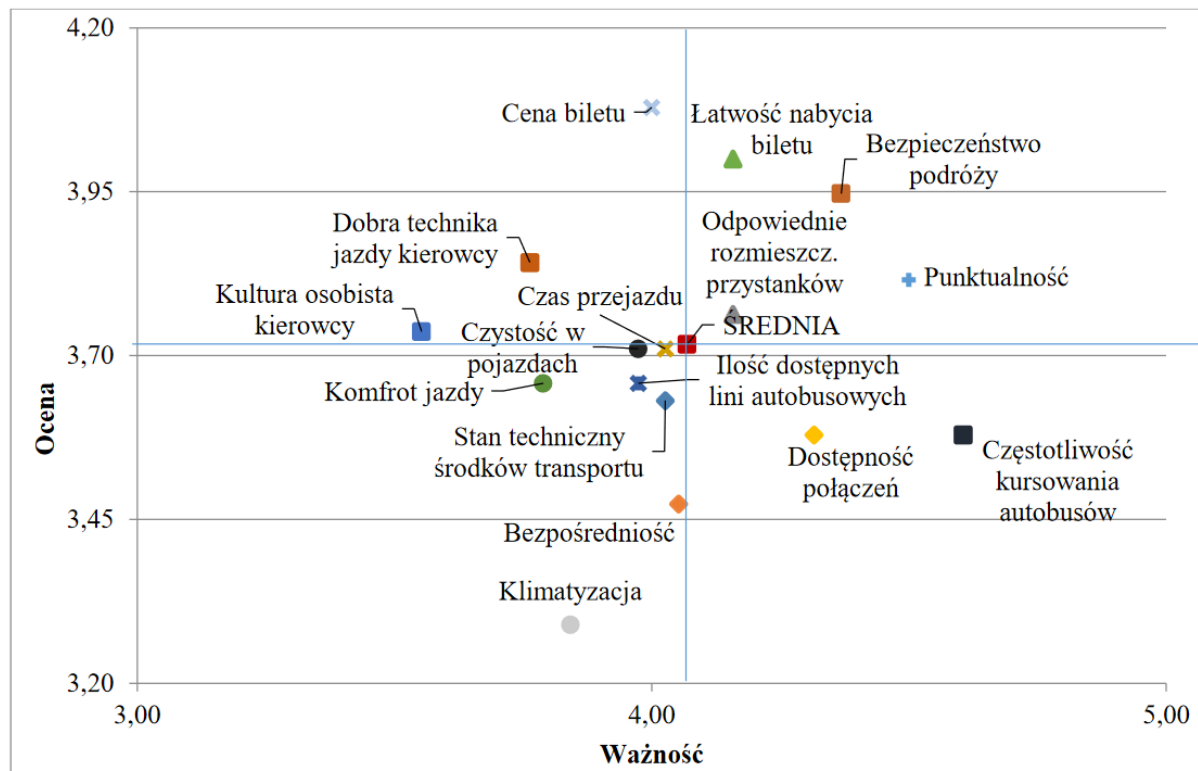
Źródło: Badanie własne

Dokonując analizy macierzy IPA, która została przedstawiona na rysunku 2 można dostrzec, że aspektami bardzo ważnymi, które respondenci ocenili wysoko i nie trzeba zmieniać to: bezpieczeństwo podróży, cena biletu, odpowiednie rozmieszczenie przystanków na całej trasie. Natomiast do aspektów, które należy poprawić w pierwszej kolejności zalicza się: punktualność, dostępność połączeń, częstotliwość kursowania autobusów, jak i również czas przejazdu autobusu. Aspektami mało ważnymi, które można zmienić w drugiej kolejności są komfort jazdy, ilość dostępnych linii autobusowych, bezpośredniość oraz klimatyzacja. Do aspektów wysoko ocenionych, których nie ma potrzeby poprawiać, ponieważ zostały uznane przez respondentów za mało istotne włącza się kultura osobista kierowcy, łatwość nabycia biletów, stan techniczny pojazdów, dobra technika jazdy kierowcy oraz czystość w pojazdach.

Analiza macierzy IPA dla badanych, którzy zadeklarowali, że często korzystają z usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej przedstawia rysunek 3. Z kolei dla respondentów podróżujących rzadko autobusami obrazuje rysunek 4.



Rysunek 3. Macierz analizy IPA dla osób często korzystających z usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej  
Źródło: Badanie własne



Rysunek 4. Macierz analizy IPA dla osób rzadko korzystających z usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej  
Źródło: Badanie własne

## Determinanty jakości usług...

Analizując dwa powyższe rysunki przedstawiające macierz IPA dla osób często, jak i również rzadko korzystających z usług komunikacji miejskiej w Bielsku-Białej można wywnioskować, że uczestnicy badania byli zgodni w ocenie, co do następujących czynników:

- aspekty bardzo ważne, źle oceniane, które należy poprawić w pierwszej kolejności: dostępność połączeń, częstotliwość kursowania autobusów,
- aspekty bardzo ważne, wysoko oceniane: bezpieczeństwo podróży, odpowiednie rozmieszczenie przystanków na całej trasie,
- aspekty mało ważne, nisko oceniane, które powinno się poprawić w następnej kolejności: klimatyzacja, komfort jazdy, bezpośredniość oraz czystość w pojazdach,
- aspekty mało ważne, wysoko oceniane, u których nie ma potrzeby wprowadzać zmian: kultura osobista kierowcy.

Pozostała ocena czynników determinujących jakość usług różniła się względem siebie. Według uczestników badania, którzy opowiedzieli się, że często podróżują komunikacją miejską w Bielsku-Białej, jak najszybciej należy dokonać zmiany przy dostępności połączeń, częstotliwości kursowania autobusów, czasie przejazdu oraz punktualności. Natomiast wysoko ocenionymi aspektami, uznanymi przez respondentów za ważne, były: bezpieczeństwo podróży, odpowiednie rozmieszczenie przystanków na całej trasie, stan techniczny środków transportu, a także cena biletu. Natomiast w odpowiedziach osób rzadko korzystających z komunikacji miejskiej w pierwszej kolejności występuje potrzeba zmiany przy częstotliwości kursowania autobusów, a czynniki wysoko ocenione to łatwość nabycia biletu, bezpieczeństwo podróży, punktualność i odpowiednie rozmieszczenie przystanków na całej trasie.

Największa różnica w ocenie czynników determinujących jakość usług komunikacji miejskiej była związana z punktualnością. Grupa respondentów, która opowiedziała się za tym, że często korzysta z usług MZK Bielsko-Biała źle oceniła punktualność autobusów i jest to aspekt, który należy jak najszybciej poprawić i usprawnić, by podróżowanie autobusami do miejsc docelowych było łatwiejsze. Natomiast badani deklarujący, że rzadko wybierają usługi MZK Bielsko-Biała jako środek transportu uznali, że punktualność autobusów jest prawidłowa i nie jest czynnikiem, który wymaga poprawy.

## 4. Podsumowanie

Usługi komunikacji miejskiej są istotnym elementem istnienia każdego miasta i podwyższanie jej poziomu jakości ułatwi mieszkańcom miast na przemieszczanie się do wybranych miejsc docelowych. Wymagania jakościowe stawiane przez podróżnych ciągle wzrastają, dlatego ważne jest poznawanie ich potrzeb oraz w jak największym stopniu



sprostanie ich oczekiwań, żeby satysfakcja ze świadczonych usług była na wysokim poziomie.

Po analizie uzyskanych wyników, można przyjąć wniosek, że udoskonalenie jakości transportu organizowanego przez Miejski Zakład Komunikacyjny w Bielsku-Białej powinno szczególnie skupić się na poprawie następujących kwestii:

- punktualności – rozbieżność pomiędzy czasem przyjazdu autobusu podanym w rozkładzie jazdy, a czasem rzeczywistego przyjazdu według ankietowanych powinna zostać zredukowana,

- częstotliwości kursowania autobusów – znaczna część ankietowanych wyraziła opinię, że autobusy powinny kursować częściej. Zwiększenie częstotliwości spowodowałaby zmniejszenie tłoku w autobusach, a także większe możliwości dostania się do centrum miasta,

- dostępności połączeń – duża część ankietowanych wskazała problem zbyt małej liczby połączeń linii autobusowych, która uniemożliwia dostanie się do skrajnych dzielnic miasta lub do innych miejsc, gdzie występuje utrudniony dojazd kilkoma liniami autobusowymi.

Atrakcyjna oferta przewozowa może zachęcić i zainteresować mieszkańców Bielska-Białej do skorzystania z usług komunikacji miejskiej. Poprawa jakości w wyżej wymienionych czynnikach jest bardzo istotna, ponieważ za ich zmianą opowiedziała się największa liczba badanych i mogłaby spowodować większe zadowolenie pasażerów z oferowanych usług. MZK w Bielsku-Białej powinien systematycznie monitorować jakość swoich oferowanych usług i dopasowywać do potrzeb pasażerów.

## Bibliografia

- Adamkiewicz-Kłós, Z., Załoga, E. (2017). *Miejski transport zbiorowy – kształtowanie wartości usługi dla pasażera w świetle wyzwań nowej kultury mobilności*. Warszawa: BEL Studio
- Biesok, G., Wyród-Wróbel, J. (2015). Podejścia do analizy IPA w badaniach satysfakcji klienta. *Problemy Jakości*, (26), 26–31
- Brożyna, E. (2017). Ocena zadowolenia pasażerów z jakości usług przewozowych komunikacji miejskiej na przykładzie PKM Jaworzno. *Problemy transportu i logistyki*, (2), 73–75
- Dominik, W. (2020). *Jakość usług oferowanych przez Miejski Zakład Komunikacyjny w Bielsku-Białej*. Akademia Techniczno-Humanistyczna, Wydział Zarządzania i Transportu, Bielsko-Biała
- Dźwig-Gostkowska, S., Mroziak, M. (2017) Determinanty rozwoju jakości sektora usług transportu miejskiego w Częstochowie w aspekcie mobilności jej mieszkańców. *Zeszyty naukowe Politechniki Częstochowskiej*, (26), 158–166
- Grażma, G. (2011). Wybrane zagadnienia oceny jakości miejskiego publicznego transportu zbiorowego. *Autobusy Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe*, (2), 128–133
- Landowski, B., Małkowska, M. (2015). Jakość przewozów w transporcie zbiorowym na przykładzie wybranej aglomeracji miejskiej. *Logistyka*, (4), 1959–1965
- Świdorski, A. (2011). *Modelowanie oceny jakości usług transportowych*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej
- Świdorski, A. (2014). Wybrane aspekty jakości publicznego transportu pasażerskiego. *Logistyka*, (4), 2527–2533
- Tłuczak, A. (2013). Determinanty wyboru środka transportu komunikacji miejskiej w Opolu. *Studia miejskie*, 10, 38–39