ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ 2004
Seria: TRANSPORT z. 52 Nr kol. 1621

Wiesław STAROWICZ [1]

PROBLEMY JAKOŚCI PRZEWOZÓW W TRANSPORCIE PUBLICZNYM

Streszczenie. Jak pokazują doświadczenia zachodnioeuropejskie, poprawa jakości przewozów w publicznym służy poprawie warunków życia mieszkańców miast i regionów. Poprawę tę należy rozumieć jako zmniejszenie uciążliwości podróżowania pojazdami transportu zbiorowego oraz przeciwdziałanie uciążliwościom zwiększającego się ruchu samochodów indywidualnych. W referacie przedstawiono rozważania na temat uwarunkowań podnoszenia jakości przewozów w aspekcie korzyści mieszkańców i władz samorządowych oraz koncepcję kompleksowego podejścia do poprawy jakości przewozów uwzględniającą działania po stronie władz, organizatora transportu zbiorowego oraz przewoźników z równoczesnym uwzględnieniem interesu pasażerów.

PROBLEM OF QUALITY IN PUBLIC TRANSPORT

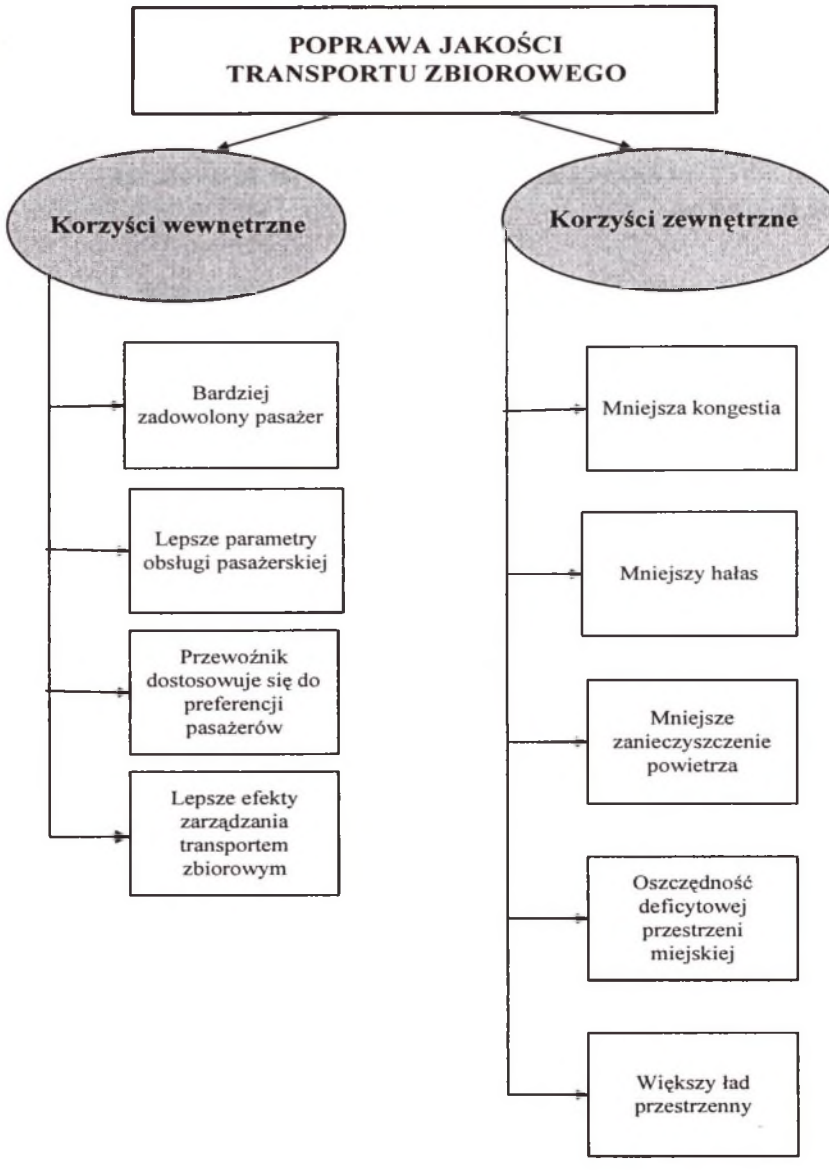
Summary. As it could be observed on West Europe experiences the improvement of quality in public transport helps to improve the quality of life conditions for inhabitants of towns and regions. The improvement should be understand as decreasing of burdensomeness while trips by public transport and counteracting to burdensomeness caused by increasing traffic of private cars. Some considerations under the conditions of public transport quality improvement in the aspects of advantages for inhabitants and local council authorities and the concept of complex approach to the transport quality including the activities on the hand of local council authorities, the organiser of public transport and transport providers and including the interest of passengers have been presented in the paper.

1. WPROWADZENIE

Transport miejski i regionalny w Polsce, podobnie jak inne rodzaje publicznego transportu zbiorowego, od kilku lat notuje wyraźny, coraz bardziej dotkliwy spadek popytu powodowany w pierwszej kolejności przez substytucyjny, żywiołowy rozwój motoryzacji indywidualnej. Podobne problemy wystąpiły już wcześniej w Europie Zachodniej, gdzie uznano, że obok polityki dyskryminacji użytkowania samochodów w obszarach zurbanizowanych czynnikiem decydującym o szansach zahamowania tego zjawiska jest jakość usług transportu zbiorowego.

Przez wiele lat przewoźnicy i organizatorzy transportu zbiorowego zakładali, że jeżeli ich usługi są stosunkowo niezawodne, a stan ich pojazdów (czasem przestarzałych) nie stanowi wyraźnego zagrożenia dla pasażerów, ci ostatni będą zadowoleni z usług. Dzisiaj możliwość świadczenia rzetelnych usług nie wystarcza już w konkurencyjnym otoczeniu do

[1] Politechnika Krakowska, Zakład Organizacji i Ekonomiki Transportu, 31-155 Kraków, ul. Warszawska 24; tel. 12-6283290, e-mail: wstar@pk.edu.pl



Rys.1. Korzyści wynikające z poprawy jakości transportu zbiorowego
Fig.1. Advantages of public transport quality improvement
Źródło: *Opracowanie własne*

utrzymania i zwiększenia udziału transportu zbiorowego w rynku. Zupełnie niezależnie od oczywistego czynnika zwiększonej konkurencyjności ze strony samochodu prywatnego użytkownicy transportu zbiorowego są coraz bardziej wymagający w takich kwestiach, jak jakość jazdy, czystość, bezpieczeństwo osobiste, dostarczanie informacji oraz ogólnie „sprzyjanie klientowi". Organizatorzy transportu zbiorowego i przewoźnicy muszą być

świadomi oczekiwań swoich klientów i w konsekwencji posiąść umiejętności podnoszenia jakości swoich usług. W przeciwnym wypadku ryzykują utratę sporej części klientów. Dlatego też podnoszenie atrakcyjności transportu zbiorowego za pomocą poprawy jakości powinno się stać podstawowym obszarem działania zarówno władz samorządowych kształtujących politykę transportową swoich terenów i zarządzających transportem zbiorowym, jak i przewoźników wykonujących usługi przewozowe.

Przez poprawę jakości usług należy rozumieć zmniejszenie uciążliwości związanych z realizacją podróży w aspektach czasu i warunków, w jakich się odbywa, jak również poprawę warunków życia. Tak więc poprawa jakości usług przewozowych przynosi korzyści o charakterze wewnętrznym, tj. dotyczącym pasażera i przewoźnika, ale też i o charakterze zewnętrznym, tj. dotyczącym podmiotów nie będących użytkownikami transportu zbiorowego w regionie. Korzyści te określa się jako polegające na:

- wzroście jakości wewnętrznej, tj. korzystanie przez podróżującego z lepszej usługi transportu publicznego,
- wzroście jakości zewnętrznej, tj. tych korzyści, które wynikają z przesunięcia podróży z samochodu na transport publiczny, skutkując zmniejszeniem kosztów związanych z zatorami w ruchu drogowym i środowiskowymi kosztami użytkowania samochodu.

Schematycznie zobrazowano te korzyści na rys. 1.

Dlatego też w referacie po przedstawieniu problemów rozwoju transportu zbiorowego (diagnoza sytuacji rzeczywistej, optymistyczna wizja możliwości rozwoju uwzględniająca zapisy polityki transportowej państwa) przybliżono problemy właściwego kształtowania jakości przewozów, widząc w tym zwiększenie wymienionych korzyści wewnętrznych oraz szansę do perspektywicznego zwiększenia korzyści zewnętrznych.

2. DLACZEGO ROLA TRANSPORTU ZBIOROWEGO DRASTYCZNIE SIĘ ZMNIEJSZYŁA?

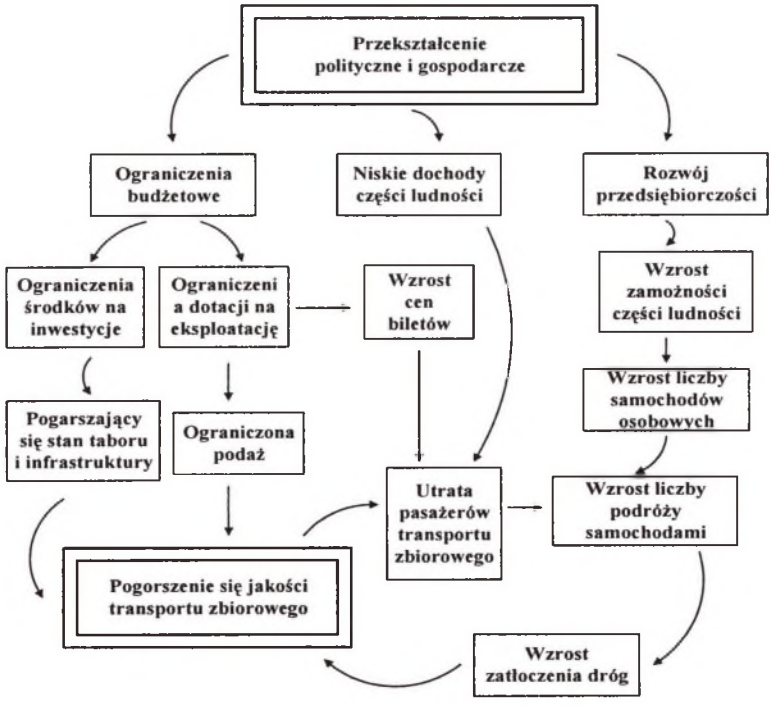
W wyniku przekształceń systemu społeczno-gospodarczego w Polsce po roku 1989 wśród licznych zmian rozpoczął się przyspieszony proces rozwoju motoryzacji z zaletami i wadami, jakich doświadczyły wiele lat wcześniej kraje zachodnie. Lawinowy przyrost samochodów spowodował wzrost kongestii w ruchu drogowym, szczególnie w godzinach szczytów komunikacyjnych. Bez podjęcia odpowiednich działań występujące już przejawy niesprawnego funkcjonowania systemów transportowych, wynikające z przeciążenia układów drogowych w Polsce, nasila się jeszcze bardziej. Zatłoczenie ulic będące rezultatem coraz większej liczby podróży odbywanych samochodami osobowymi wzrasta obejmując coraz większe obszary, a także wydłużają się okresy występowania poważnych utrudnień w ruchu oraz deficytu miejsc parkingowych. Wywiera to negatywny wpływ na jakość życia, przejawiający się nie tylko znacznym dyskomfortem podróżowania, ale również w postaci wielu zagrożeń i niekorzystnych zjawisk, z których najpoważniejsze dotyczą oddziaływań na środowisko, i obniżenia poziomu bezpieczeństwa ruchu. Zjawiska te wywołują tzw. koszty zewnętrzne, które ponosi otoczenie transportu[2].

Zatłoczenie dróg ruchem samochodowym utrudnia szczególnie dotkliwie ruch pojazdów transportu zbiorowego, w szczególności autobusowego. Obniża się prędkość

[2] Koszty zewnętrzne transportu są następstwem negatywnego wpływu transportu na środowisko naturalne i życie człowieka. Są one trudne do określenia ze względu na brak uznanej metodologii ich obliczania. Często są zatem tylko częściowo szacowane (zob. J.Wronka: *Internalizacja kosztów zewnętrznych transportu w Polsce*. Mat. kongresu „Transport 2000", SITK, Kraków – Zakopane 2000.

komunikacyjna, następuje spadek regularności i punktualności kursowania pojazdów, wzrasta stopień niepewności osiągnięcia celu podróży w zaplanowanym czasie.

W konsekwencji w wielu aglomeracjach występuje proces degradacji transportu zbiorowego nazywany „błędnym kołem transportu zbiorowego" prowadzący do pogorszenia jego jakości. "Błędne koło" to interpretacja czynników zewnętrznych doprowadzających do znacznego pogorszenia się jakości transportu zbiorowego. W wyniku przekształceń politycznych i gospodarczych w ostatnim dziesięcioleciu transport zbiorowy stał się zadaniem własnym samorządów, a te w wyniku ograniczeń finansowych zmniejszyły środki na odnowę infrastruktury transportowej oraz na eksploatację. To ostatnie spowodowało wzrost cen biletów, a wszystkie czynniki łącznie wpłynęły na pogorszenie jakości transportu zbiorowego. Równocześnie zmniejszyły się dochody dużej części ludności, co przy wzroście cen biletów spowodowało utratę części pasażerów transportu zbiorowego. Z drugiej strony wzrost zamożności części ludności spowodował wzrost liczby samochodów osobowych i częstotliwości korzystania z nich, a tym samym wzrost zatłoczenia dróg, co pogłębiło pogorszenie się jakości transportu zbiorowego. Poglądowo omówiony proces pokazany jest na rys. 2.



Rys. 2. Transport zbiorowy w nowej sytuacji polityczno - gospodarczej (błędne koło transportu zbiorowego)

Fig. 2. Public transport in new political and economic situation (vicious circle of public transport)

Źródło: *C.Rozkwitalska, A.Rudnicki, W.Suchorzewski: Rozwój miejskiej komunikacji zbiorowej w Polsce w latach 1995 – 2000 i kierunki rozwoju po 2000 roku. Wyd. IGKM, Warszawa 1995.*

3. CZY TRANSPORT ZBIOROWY MOŻE BYĆ PRZECIWWAGĄ DLA ROZWIJAJĄCEJ SIĘ MOTORYZACJI?

Wzrost motoryzacji w krajach Europy Zachodniej znacznie wcześniej niż w Polsce osiągnął poziom powodujący drastyczne obniżenie sprawności funkcjonowania układów komunikacyjnych oraz pogorszenie jakości środowiska. Aby temu przeciwdziałać, podejmowano próby nadążenia za rosnącą liczbą pojazdów przez:

- rozbudowę układów drogowych i parkingów,
- stosowanie klasycznych metod i środków inżynierii ruchu służących zwiększeniu przepustowości elementów sieci dróg,
- stosowanie złożonych systemów sterowania ruchem zorientowanych wyłącznie na potrzeby ruchu samochodów osobowych na większych obszarach.

Przedsięwzięcia te podejmowano przede wszystkim tam, gdzie występowały największe trudności ruchowe, tj. w obszarach miejskich.

Aktualnie w coraz większym stopniu uważa się, że realne możliwości zapewnienia sprawności funkcjonowania transportu regionalnego przy rosnącym poziomie motoryzacji polegają na podejmowaniu kompleksowych przedsięwzięć organizacyjnych i inwestycyjnych prowadzących do:

- wzmocnienia roli i zasięgu transportu zbiorowego,
- zróżnicowania dostępności samochodu.

Ze względu na wysokie zdolności przewozowe i możliwe do zaakceptowania przez użytkowników prędkości podróżowania transport zbiorowy może i powinien spełniać podstawową rolę w obsłudze potrzeb przewozowych.

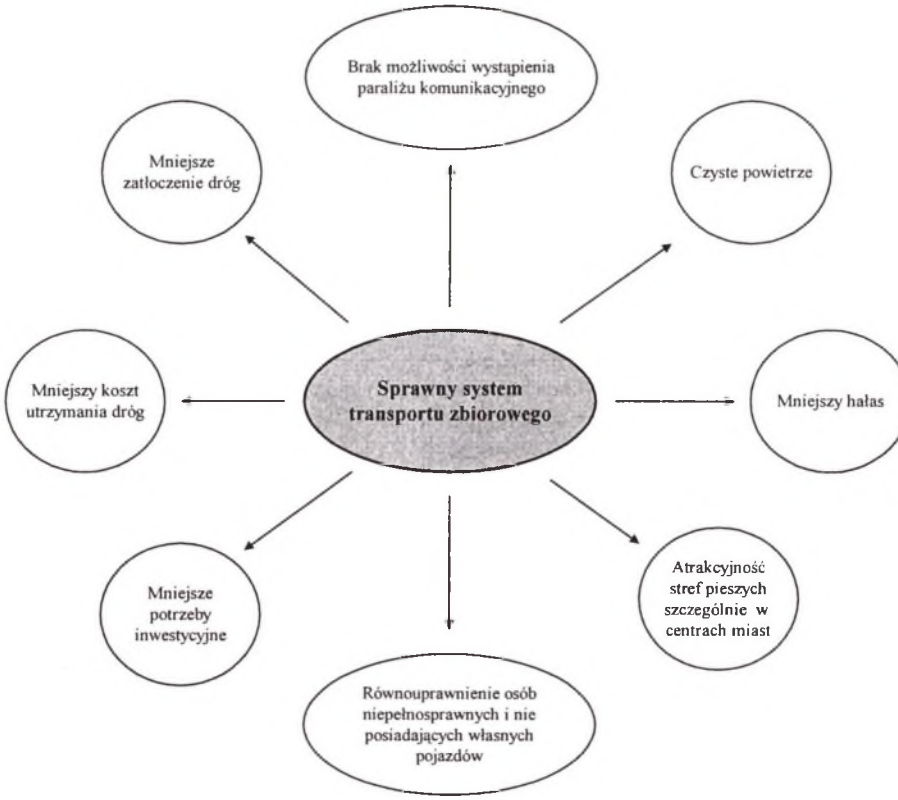
Wzrost roli transportu zbiorowego poprzez podnoszenie jego atrakcyjności może nastąpić w wyniku wielokierunkowych przedsięwzięć obejmujących m.in. poprawę efektywności działań organizacyjnych i ekonomicznych, prowadzenie działań modernizacyjnych na sieci komunikacyjnej, w tym stosowanie priorytetów w ruchu środków transportu zbiorowego oraz podniesienie jakości usług. Doświadczenia krajów wysoko rozwiniętych, w których negatywne skutki motoryzacji wystąpiły wcześniej niż w Polsce, wskazują jako szczególnie pożądane, aby priorytety w ruchu dla pojazdów transportu zbiorowego wprowadzane były już w początkowym okresie występowania utrudnień w funkcjonowaniu linii komunikacyjnych spowodowanych zatłoczeniem ulic. Łatwiejsze jest wówczas uzyskanie aprobaty społecznej dla takich rozwiązań, zanim nastąpi drastyczne pogorszenie warunków podróżowania.

Podnoszenie atrakcyjności transportu zbiorowego to proces złożony z szeregu różnorodnych działań, które należy konsekwentnie realizować w celu uzyskania satysfakcjonujących efektów. Działania szczątkowe, tylko w jednym kierunku zwykle nie przynoszą oczekiwanych efektów, mimo zaangażowania nawet znacznych środków finansowych. Za działania w pełnym zakresie należy uznać:

- działania na poziomie politycznym – dla ustalenia czytelnych zasad polityki transportowej oraz przestrzegania tych zasad przez wszystkie jednostki i podmioty regionu,
- działania na poziomie zarządców transportu zbiorowego – dla ustalenia przejrzystych zasad funkcjonowania sprawnego systemu transportu zbiorowego z elementami jakości przy wyborze przewoźników i monitorowaniem jakości w trakcie realizacji przewozów,
- działania na poziomie zarządzania ruchem – dla stworzenia rzeczywistych warunków do uprzywilejowania środków transportu zbiorowego w ruchu, w szczególności na terenie aglomeracji miejskich,

- działania na poziomie przewoźników zapewniające usługę przewozową na odpowiednim poziomie jakości zgodną z oczekiwaniami pasażerów.

Działania takie mogą doprowadzić do powstania sprawnego systemu transportu zbiorowego z wieloma atutami korzystnymi zarówno dla mieszkańców, jak i władz samorządowych. Schematycznie przedstawiono to na rys. 3.



Rys.3. Atuty sprawnego systemu transportu zbiorowego

Fig. 3. Assets of efficient public transport system

Źródło: M.Wierzbicki: *Podnoszenie atrakcyjności komunikacji miejskiej jako metoda walki z zatłoczeniem dróg w miastach. Biuletyn Zarządu Dróg i Komunikacji we Wrocławiu, nr 18/2001 r.*

Wydaje się również, że w najbliższej przyszłości należy się spodziewać działań zmierzających do integracji sieci komunikacyjnych transportu zbiorowego (kolejowej, tramwajowej, autobusowej miejskiej i regionalnej oraz mikrobusowej prywatnej). Pełna integracja jest w stanie doprowadzić do odpowiednio atrakcyjnej oferty przewozowej pasażerskiego transportu zbiorowego stanowiącej konkurencję w stosunku do transportu indywidualnego[3].

[3] Zob. O.Wyszomirski: *Tendencje rozwoju komunikacji miejskiej w Polsce.* W: *Nowoczesne metody zarządzania pasażerskim transportem zbiorowym.* Zeszyty Naukowo – Techniczne Oddziału SITK w Krakowie 2001, nr 86.

Wydaje się, że właściwa polityka kształtowania jakości usług przewozowych w regionalnym transporcie zbiorowym mogłaby omawiany proces początkowo zahamować, a perspektywicznie odwrócić[4]. Tak więc we właściwym kształtowaniu jakości usług przewozowych można widzieć nie tylko narzędzia pozwalające na wzrost jakości wewnętrznej, czyli korzystania przez pasażerów z lepszej usługi, ale również narzędzia pozwalające na wzrost jakości zewnętrznej, czyli korzyści wynikających z przesunięcia podróży samochodem na podróże transportem zbiorowym.

4. WSPARCIE W DEKLAROWANEJ POLITYCE TRANSPORTOWEJ PAŃSTWA

Celem generalnym polityki transportowej państwa jest osiągnięcie zrównoważonego systemu transportowego pod kątem technicznym, przestrzennym, gospodarczym, społecznym i środowiskowym w warunkach rozwijającej się gospodarki rynkowej. Koncepcja zrównoważonego rozwoju odróżnia się od innych koncepcji polityki transportowej zasadą preferowania transportu zbiorowego.

Polityka zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego polega na wzmocnieniu roli przewozów zbiorowych poprzez częściowe ograniczanie swobody użytkowania samochodu oraz działania na rzecz wzrostu sprawności i w rezultacie konkurencyjności transportu zbiorowego. Polityka ta staje się standardem w większości miast (regionów) Europy. Polityka ta jest kompromisem między skrajnymi koncepcjami polityki prosamochodowej oraz skrajnie restrykcyjnej polityki „miasta bez samochodu". Celem głównym polityki zrównoważonego rozwoju jest stworzenie sprawnego systemu transportowego, minimalizującego negatywne oddziaływanie na środowisko naturalne. Polityka ta może być prowadzona za pomocą szerokiego zestawu instrumentów, z których pozaekonomiczne mogą szybko doprowadzić do preferencji transportu zbiorowego względem transportu indywidualnego. Najistotniejsze z nich to:

- regulacje utrudniające korzystanie z samochodów w miastach (np. zamykanie wydzielonych obszarów miast dla ruchu indywidualnego, ograniczanie liczby miejsc parkingowych, ograniczanie prędkości oraz segregacja ruchu dyskryminująca samochody osobowe, płatne parkowanie, czy płatny wjazd w wydzielony rejon miasta),
- uprzywilejowanie transportu miejskiego w ruchu drogowym (np. poprzez segregację ruchu, uprzywilejowaną sygnalizację świetlną, uprzywilejowanie w zakresie prawa wjazdu, itp.).

Wymienione rozwiązania są już stopniowo wdrażane w poszczególnych aglomeracjach. Można je uznać za przykłady prostych i tanich działań, które podnoszą jakość usług transportowych.

Polityka zrównoważonego rozwoju zakłada też integrację transportu. Niedostateczna integracja poszczególnych gałęzi transportu zaliczana jest do poważnych słabości transportu, zwłaszcza w dużych aglomeracjach[5].

W Polsce zwraca uwagę brak lub istotne ograniczenia integracji transportu w następujących płaszczyznach:

- pomiędzy transportem zbiorowym i indywidualnym (parkingi przesiadkowe),
- pomiędzy transportem zbiorowym lokalnym i ponadlokalnym,
- pomiędzy poszczególnymi organizatorami lokalnego transportu zbiorowego.

---

[4] Zob. W. Starowicz: Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Rozprawy i studia T. 392. Szczecin 2001.

[5] Zob. R.Tomanek: *Wpływ zmian systemów zarządzania transportem miejskim na jakość usług*. Mat. pokonf. „Miejska komunikacja zbiorowa – szanse i zagrożenia". PKE, Wrocław 2000.

Promowanie transportu zbiorowego pozwala zatem na realizację celu generalnego polityki transportowej poprzez:

- oszczędność deficytowej przestrzeni miejskiej oraz zwiększanie wydajności transportowej dostępnej przestrzeni,
- oszczędność środków inwestycyjnych w związku ze względnie wysoką efektywnością ekonomiczną inwestycji związanych z transportem zbiorowym,
- poprawę bezpieczeństwa ruchu,
- współtworzenie ładu przestrzennego w rozwiązaniach drogowych,
- powstrzymanie procesów dekoncentracji osadnictwa,
- zapewnienie dostępności do systemu transportowego osobom niepełnosprawnym,
- ochronę zdrowia i życia mieszkańców poprzez redukcję oddziaływań hałasu, drgań i emisji spalin.[6]

5. OGÓLNIE O JAKOŚCI PRZEWOZÓW W TRANSPORCIE PUBLICZNYM

System transportu zbiorowego jest przede wszystkim systemem techniczno – ludzkim, a więc o złożonej strukturze wewnętrznej, a tym samym o złożonym procesie oceny jakości[7]. Ocena jakości funkcjonowania systemu może być dokonywana ze względu na co najmniej cztery podmioty:

- pasażer,
- przewoźnik,
- zarządca transportu zbiorowego,
- samorząd terytorialny.

Ocena ta jest złożonym procesem wartościowania, opartym na wielu kryteriach. Najistotniejsza jest jednak ocena pasażera, która powinna znajdować także swoje odbicie w ocenie władz. Przewoźnik jest zainteresowany wynikiem oceny z uwagi na element konkurencyjności i ewentualne skutki ekonomiczne, a także ze względu na satysfakcję z wykonywanej pracy. Dla zarządcy ocena istniejącego systemu transportu zbiorowego jest podstawową informacją niezbędną przy podejmowaniu racjonalnych decyzji związanych z jego bieżącym usprawnianiem oraz dalszym rozwojem.

Jakość przewozów w transporcie zbiorowym należy uznać za zagadnienie nierozerwalnie związane z produkcją usług, ponieważ jej zła jakość może obniżyć efekt użytkowy zrealizowanej usługi. Organizacja przebiegu produkcji usług transportowych tworzy ramy, w których przebiegają procesy o charakterze dystrybucyjnym, administracyjnym i związane z obsługą pasażerów. Opanowanie tych procesów i ciągłe ich doskonalenie jest istotą zarządzania jakościowego rozumianego jako sposób zarządzania organizacją skoncentrowany na jakości, oparty na udziale wszystkich członków organizacji i nakierowany na osiągnięcie długotrwałego sukcesu dzięki zadowoleniu klienta oraz korzyściom dla wszystkich członków organizacji i społeczeństwa[8]. W przypadku regionalnego transportu zbiorowego problem jest bardziej złożony, gdyż mamy do czynienia nie z jedną organizacją, ale z kilkoma poziomami odpowiedzialności za kształt i jakość przewozów:

---

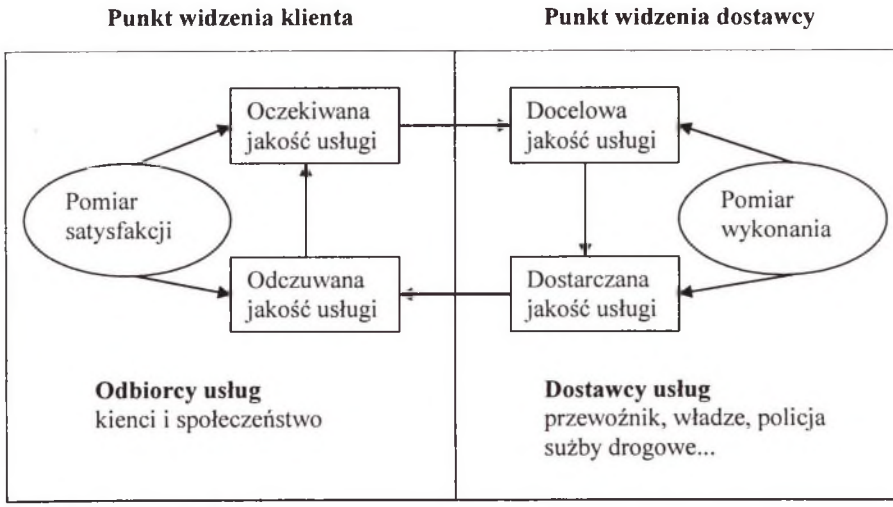
[6] Szersze rozważania na temat roli pasażerskiego transportu zbiorowego w realizacji poszczególnych celów polityki transportowej przedstawił A.Rudnicki w pracy: *Transport zbiorowy w polityce państwa i samorządów.* (zob. w: *Nowoczesne metody zarządzania transportem zbiorowym.* Zeszyty Naukowo – Techniczne Oddziału SITK w Krakowie 2001, nr 86).

[7] Uwzględniając aktualny stan wiedzy wynikający z podjętych badań w tym zakresie przez jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym należy rozumieć stopień zaspokojenia stwierdzonych potrzeb przewozowych mieszkańców miasta mierzony zespołem postulatów przewozowych (cech) zgłaszanych przez pasażerów.

[8] Zob. M.Gołębiowski, Wł.Janasz, M.Prozorowicz: *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie.* Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 1999.

- samorząd gminny, powiatowy i wojewódzki,
- organizatorzy transportu na każdym poziomie samorządowym,
- przewoźnicy.

W takim przypadku na jakość przewozów należy patrzeć uwzględniając równocześnie widzenie jej z pozycji przewoźnika i pasażera oraz widzenie jej przez pryzmat planowania i realizacji[9]. Obrazowo przedstawia to rys.4.



Rys.4. Pętla jakości usługi
Fig. 4. Service quality loop

Punktem wyjścia w tej interpretacji widzenia problemów jakości przewozów jest koncepcja pętli jakości opartej na wywodzących się z norm ISO pojęciach jakości: oczekiwanej, docelowej dostarczanej i odczuwanej. Należy podkreślić, że widzenie to znalazło odzwierciedlenie w europejskiej normie EN 13816: 2002 "Transportation – Logistics and Services – Public passenger transport – Service quality definition, targeting and measurement". Norma ta została przyjęta przez Polski Komitet Normalizacyjny w 2003 roku jako polska norma PN-EN-13816:2002 (U) „Transport – Logistyka i usługi – Publiczny transport pasażerski – Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług". Norma ta do dzisiaj dostępna jest tylko w języku angielskim. Jest to pierwsza norma regulująca zagadnienia dostarczania jakości usług w publicznym transporcie pasażerskim zgodnie z oczekiwaniami pasażerów[10].

[9] Szerzej na temat jakości przewozów w transporcie zbiorowym można przeczytać w pracach zwartych (A. Rudnicki: *Jakość komunikacji miejskiej* .Zeszyty Naukowo-Techniczne SITK . Monografia nr 5 Kraków 1999, W. Starowicz: *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym.* Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Rozprawy i studia T. 392. Szczecin 2001) lub wielu artykułach (np.: W. Bąkowski :*Zależność między specjalizacją a zarządzaniem przez jakość w komunikacji miejskiej.* Mat. IV konferencji „Komunikacja Miejska", Lubin 1999; W. Suchorzewski : *Nowe podejście do jakości komunikacji miejskiej: gwarancja usług, karta pasażera, partnerstwo.* Mat. Konf. „Jakość usług komunikacji miejskiej" , Łódź 1998).

[10] Wcześniej Unia Europejska w swych licznych dokumentach potwierdzała potrzebę działań zwiększających znaczenie roli jakości usług transportu zbiorowego. Przykładem może być przyjęta przez Radę Europy Rezolucja nr 221 (1991) „O poprawie transportu i jakości życia w dużych miastach". Komisja Europejska podjęła też liczne prace badawcze związane bezpośrednio z jakością miejskiego transportu zbiorowego (np. QUATTRO, ISOTOPE, BESTW, ELTIS).

Oczekiwana jakość usługi[11]

Jest to poziom jakości jawnie lub domyślnie oczekiwany przez klienta. Poziom jakości może być rozważany jako suma ważona pewnej ilości kryteriów jakości. Względna waga tych kryteriów może być oceniona poprzez analizy jakościowe.

Docelowa jakość usług[12]

Jest to poziom usług, jaki zmierza osiągnąć dostawca. Jest on uzależniony od poziomu jakości oczekiwanej przez klientów, presji wewnętrznej i zewnętrznej, ograniczeń budżetowych i technicznych oraz działania konkurencji. Przy ustalaniu docelowej jakości dostarczanej usługi należy wziąć pod uwagę następujące czynniki:

- **krótkie określenie standardu usługi**, np.:
  - chcemy, aby nasi pasażerowie podróżowali punktualnymi pociągami (co oznacza max 3 min opóźnienia),
  - chcemy dawać szybką odpowiedź na uwagi i zażalenia pasażerów (w ciągu co najwyżej 10 dni roboczych);
- **poziom realizacji (wykonania) usługi, który jest określeniem procentowej liczby zadowolonych klientów**, np.:
  - 98% naszych pasażerów ocenia, że ich pociągi jadą planowo,
  - 95% naszych pasażerów ocenia ruchome schody jako będące w dobrym stanie technicznym;
- **nieakceptowalny poziom działań**. Za każdym razem, kiedy jakość spada poniżej poziomu nieakceptowanego, usługę traktuje się jako nie spełniającą wymagań i należy podjąć natychmiastowe działania naprawcze (korygujące) włącznie z uruchomieniem usługi alternatywnej i rekompensaty dla klientów.

Dostarczana jakość usługi[13]

Jest to poziom usługi dostarczanej na co dzień. Dostarczana jakość mierzona jest z punktu widzenia klienta. Nie jest to zwykła techniczna ocena wykazująca, że usługa została wykonana. Przykładowo, przez klienta podczas podróży odczuwana jest punktualność, a nie wielkość opóźnienia, np.: jeśli zaplanowano, że pociągi będą jeździć co 10 min, a pierwszy pociąg pojedzie z 10 min opóźnieniem, to pomiary wykażą, że wszystkie pociągi mają 10 min opóźnienia. Jednak tylko pasażerowie pierwszego pociągu odczują opóźnienie, a pasażerowie pozostałych pociągów będą doświadczać czasu podróży bez opóźnień. W praktyce może to być bardziej skomplikowane, jeśli pasażerowie korzystają z przesiadek.

Dostarczana jakość powinna być mierzona[14].

Odczuwana jakość usługi[15]

Jest to poziom jakości odczuwanej przez klienta. Odczuwanie to zależy od osobistego doświadczenia klienta związanego z daną usługą lub usługami powiązanymi, od informacji otrzymanej na temat usługi – od dostawcy lub z innych źródeł – oraz z własnego środowiska.

---

[11] ang. service quality sought
[12] ang. service quality targeted
[13] ang. service quality delivered
[14] Norma określa sposoby pomiaru jakości dostarczanej wg stanu wiedzy z roku 1999. Zapowiadane jest również uzupełnianie sposobów pomiarów w odstępach trzyletnich.
[15] ang. service quality perceived

Różnice w widzeniu jakości usług (luka jakościowa)[16]

Różnica pomiędzy „jakością oczekiwaną" a „jakością docelową" wyraża stopień, w jakim dostawcy usług powinni kierować swoje wysiłki, aby spełniać oczekiwania klientów.

Różnica pomiędzy „jakością docelową" a „jakością dostarczaną" jest miarą zdolności dostawcy usług do osiągania swoich celów.

Jakość odczuwana wykazuje czasem podobieństwo do jakości dostarczanej. Jakość odczuwana może być zmierzona poprzez ankiety („miękka" miara). Różnica pomiędzy „jakością dostarczaną" a „jakością odczuwaną" jest funkcją wiedzy klienta o usłudze oraz osobistych lub przekazanych (przez kogoś) doświadczeń dotyczących usługi.

Luka pomiędzy „jakością oczekiwaną" a „jakością odczuwaną" może być postrzegana jako stopień zadowolenia (satysfakcji) klienta.

Zastosowanie zasad pętli jakości wymaga:

- zdefiniowania lub oceny jawnych i niejawnych oczekiwań klientów,
- określenia wykonalnej i możliwej do dostarczenia usługi biorącej pod uwagę powyższe oczekiwania (przez np. określenie zakresu usługi, poziomu realizacji oraz nieakceptowalnego poziomu działań),
- wyprodukowania usługi, która jest zgodna z powyższą specyfikacją (włączając w to pomiar realizacji i działania poprawiające),
- powiadomienia klientów o wynikach działań,
- pomiarów zadowolenia klientów,
- analizy wyników i podejmowania odpowiednich działań korekcyjnych.

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzialność władz samorządów za jakość usług transportu zbiorowego. Władze te chcąc kształtować jakość usług przewozowych, powinny:

- sformułować zasady polityki transportowej zapewniającej właściwe warunki funkcjonowania transportu publicznego (np. poprzez odpowiednią strategię w zarządzaniu ruchem),
- inicjować współpracę różnych przewoźników (w tym niezależnych od władz lokalnych, takich jak kolej),
- jasno formułować wymagania dotyczące zakresu i jakości usług z pełną świadomością uwarunkowań i własnych zobowiązań, np. dotyczących rozwoju i utrzymania infrastruktury,
- nie przerzucać na przewoźnika odpowiedzialności za niespełnienie wymagań z powodów, za które nie odpowiada przewoźnik"[17].

6. KOMPLEKSOWE PODEJŚCIE DO POPRAWY JAKOŚCI USŁUG PRZEWOZOWYCH

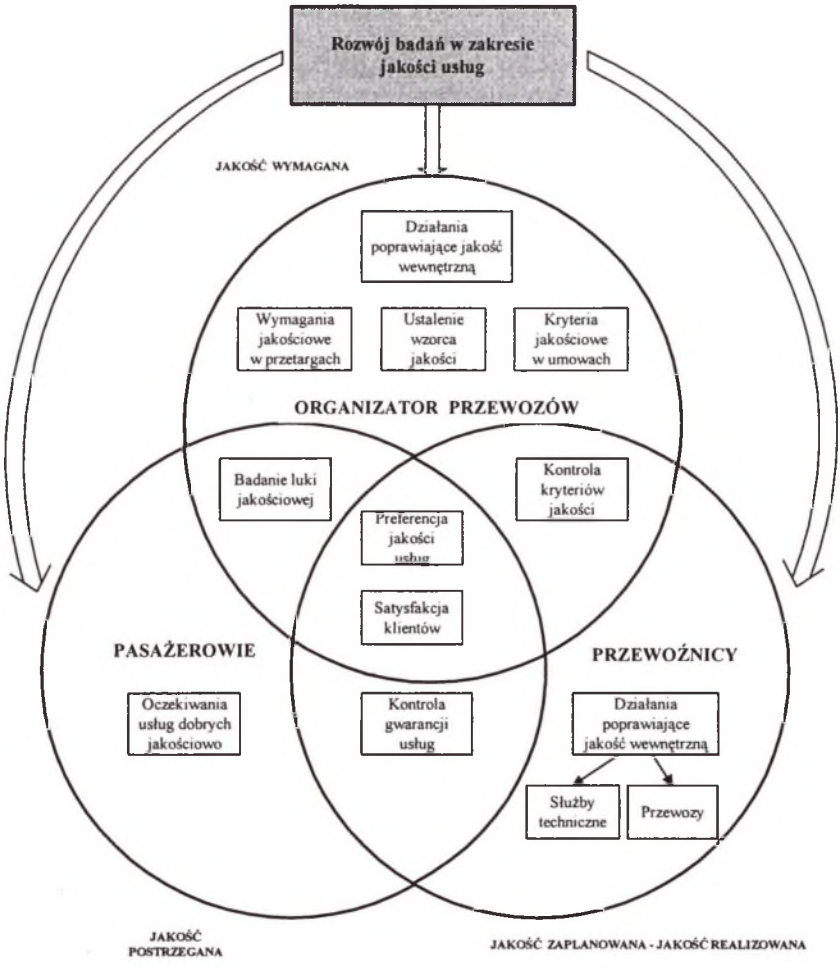
6.1. Modelowe działania na rzecz poprawy jakości przewozów

Uwzględniając wyniki identyfikacji form i zakresu kształtowania jakości usług przewozowych w polskich miastach, jak również wzorce światowe z krajów miast regionów przodujących w poszukiwaniu metod poprawy jakości w transporcie zbiorowym można

[16] Różnice te w wielu polskich publikacjach nazywane były lukami jakościowymi.

[17] Szerzej na ten temat pisze W.Suchorzewski: *Poprawa jakości komunikacji miejskiej poprzez umowy z przewoźnikami – doświadczenia krajów Unii Europejskiej*. Mat. konf.: Jakość usług komunikacji miejskiej. Wydawnictwo IGKM, Łódź 1998.

określić koncepcję modelowych działań służących poprawie jakości usług przewozowych mierzonej satysfakcją pasażerów korzystających z tych usług. Koncepcja ta uwzględnia działania podejmowane przez władze samorządowe, będące organizatorem przewozów i przewoźników realizujących przewozy. Strukturę modelowego podejścia do poprawy jakości usług przewozowych przedstawiono na rys. 5.



Rys. 5. Modelowe podejście do kształtowania jakości usług przewozowych
Fig. 5. Model approach to transport service quality formation
Źródło: Opracowanie własne.

Graficzne ujęcie oddziaływań służących poprawie jakości w postaci trzech kół o powierzchniach na siebie zachodzących jest odzwierciedleniem występowania zachodzących na siebie obszarów tych oddziaływań przez przewoźników, organizatorów przewozów i pasażerów.

W przedstawionym modelu zadania w zakresie poprawy jakości usług przewozowych przypisane są:

- **organizatorowi przewozów w zakresie:**
  - stawiania wymagań jakościowych przy wyborze przewoźników poprzez przetargi,
  - badania preferencji pasażerów w zakresie postulatów przewozowych,
  - badania satysfakcji pasażerów z usług transportu zbiorowego poprzez badanie satysfakcji z poszczególnych cech jakości usług przewozowych,
  - ustalania wzorca jakości w postaci kryteriów jakościowych dla przewoźników uwzględniających preferencje pasażerów oraz ich stopień satysfakcji z usług,
  - stosowania kryteriów jakościowych powiązanych z bodźcami finansowymi w umowach z przewoźnikami o świadczenie usług przewozowych,
  - przeprowadzania ciągłej i systematycznej kontroli kryteriów jakościowych w trakcie realizacji przewozów przez przewoźnika,
  - ciągłego badania luki jakościowej między jakością oczekiwaną przez pasażerów a jakością świadczoną przez przewoźnika dla przyjętych kryteriów jakości,
  - podnoszenia jakości wewnętrznej działań własnych (np. poprzez dążenie do uzyskania certyfikatu ISO);
- **przewoźnikowi w zakresie**:
  - ciągłego podnoszenia jakości przewozów określanego np. coraz większymi parametrami kryteriów jakości w kolejnych badań,
  - ciągłego reagowania na zmieniające się preferencje pasażerów,
  - ciągłego reagowania na zmniejszające się mierniki satysfakcji pasażerów z usług,
  - dążenia do tworzenia karty gwarancji usług w ramach karty praw pasażera,
  - podnoszenia jakości wewnętrznej własnych służb technicznych (np. poprzez dążenie do uzyskania certyfikatów ISO).

W podejściu tym pasażer oczekuje usług dobrych jakościowo będąc równocześnie obiektem ciągłych badań w zakresie:

- preferencji jakości usług,
- satysfakcji z usług przewozowych,
- kontroli realizacji karty gwarancji usług przewozowych.

Niezależnie od działań podejmowanych przez władze samorządowe, organizatorów przewozów czy przewoźników zmierzających do ciągłego podnoszenia poziomu jakości usług przewozowych prowadzone powinny być badania naukowe pozwalające na tworzenie instrumentów w zakresie stosowania metod jakościowych w doskonaleniu usług przewozowych możliwych do wykorzystywania przez praktyków.

6.2. Tworzenie wzorców jakości

Przez wzorzec jakości w miejskim transporcie zbiorowym można rozumieć uporządkowany dla konkretnych potrzeb zapis zbioru kryteriów jakości zawierający ich charakterystyki oraz stany pożądane.

Charakterystyki oraz stany pożądane kryteriów mierzalnych mogą być oceniane w wielkościach naturalnych (np. punktualność w minutach opóźnienia, prędkość w km/h itp.) lub mogą być oceniane w stosunku do jakości wymaganej w wartościach bezwzględnych (np. procent spełnienia).

Dla właściwości niemierzalnych powinien być opracowany zestaw wzorcowych wymagań, a oceną może tu być odpowiedź na pytanie, czy dane wymaganie jest spełnione czy też nie. Niektóre wielkości niemierzalne mogą być wyrażane w wielkościach pośrednich.

Zasadniczym etapem procesu kwantyfikacji jakości powinna być konstrukcja wzorca jakości, który odzwierciedlałby wymagania klientów (w tym również potencjalnych) stawiane przedsiębiorstwu przewozowemu. Wzorzec ten z jednej strony powinien stanowić punkt odniesienia przy analizie zebranych danych, dotyczących oferowanych i realizowanych parametrów jakościowych, z drugiej zaś zebrane informacje na temat wymagań stawianych współcześnie przedsiębiorstwu przewozowemu stanowić powinny podstawę do zmian wzorca jakości w kierunku podwyższania przyjętych wcześniej parametrów.

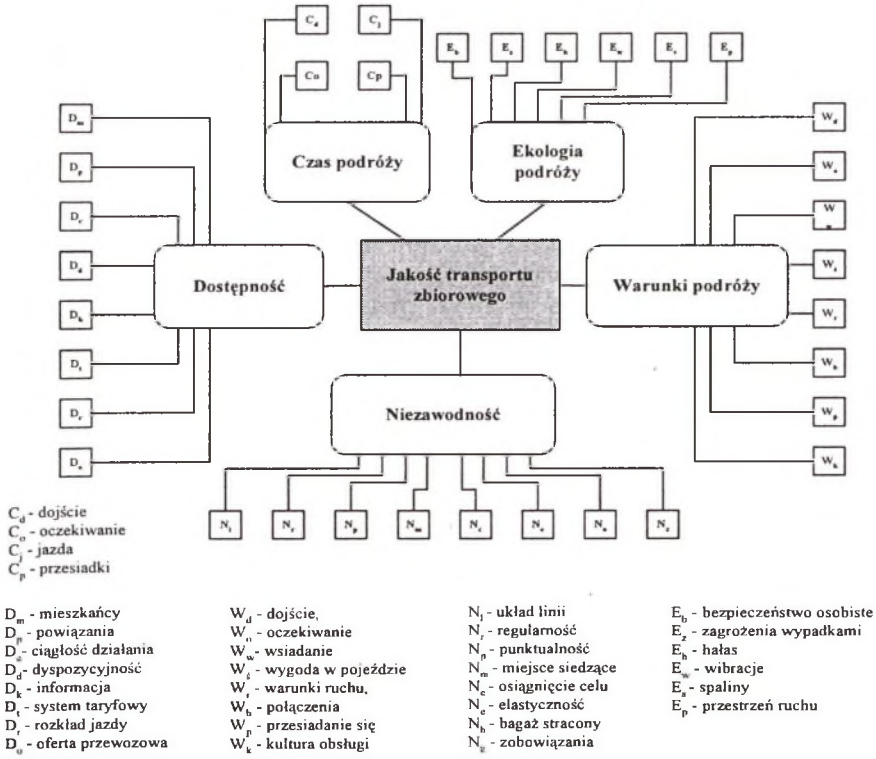
Wzorzec jakości powinien w swej strukturze zawierać jako najistotniejsze:

- możliwie szczegółową informację o przedmiocie analizy, dla którego wzorzec ma być zaprojektowany,
- zestawienie uporządkowanych (np. według ważności) kryteriów odtwarzających potrzebny aspekt rozpatrywanej jakości – wynikający z przeznaczenia, warunków wykonawstwa, użytkowania, odczuć użytkownika lub ze względów ekonomicznych,
- informacje o sposobie oddziaływania poszczególnych kryteriów na jakość (czy jakość jest lepsza dla dużych, małych czy też pośrednich wartości przedziału zmienności poszczególnych cech),
- informację o sposobie wyznaczania wyróżników kryterialnych, odtwarzających doraźny stan każdego kryterium,
- wartość przewidywanych przedziałów zmienności poszczególnych kryteriów,
- wartość współczynników ważności poszczególnych kryteriów (w razie potrzeby)[18].

Właściwy dobór cech jakości jest jednym z najistotniejszych, a jednocześnie jednym z najtrudniejszych działań w kwantyfikacji jakości oraz w jej doskonaleniu. Prawidłowy wybór cech jakości jest warunkiem uzyskania rzetelnej informacji o poziomie jakości oraz ma zasadniczy wpływ na proces kształtowania, sterowania i doskonalenia jakości.

Zbiór cech jakości, z których można tworzyć wzorzec jakości, przedstawiono na rys. 6.

[18] Szerzej na ten temat pisze T.Dyr: *Kształtowanie jakości pasażerskich usług transportowych*. Politechnika Radomska. Monografia nr 26. Radom 1996.



Rys. 6. Zbiór cech jakości możliwych do wykorzystania w tworzeniu wzorców jakości
Fig. 6. Set of quality criteria possible to use while creation of quality patterns
Źródło: Opracowanie własne.

Zbiór ten zawiera wiele cech pogrupowanych w pięciu kryteriach syntetycznych:

- dostępność sieci transportu zbiorowego,
- niezawodność podróży,
- czas podróży,
- warunki podróży,
- ekologia podróży.

6.3. Jakość postrzegana przez pasażera

Aby zmierzyć jakość usług przewozowych z punktu widzenia pasażerów, konieczne jest przede wszystkim poznanie ich oczekiwań, a następnie ich odczuć (satysfakcji). Jest to jedyny sposób sprawdzenia różnic między tym, czego oczekują pasażerowie, a ich aktualnymi odczuciami związanymi z realizacją usługi. W praktyce można się spotkać z trzema sytuacjami:

a) oczekiwania pasażerów są wyższe, niż oferuje im usługa; wynikiem tego jest brak jakości, a pasażerowie nie otrzymują takiej usługi, za jaką zapłacili;

b) postrzeganie usługi jest zgodne z preferencjami; jakość oczekiwana jest wówczas równa jakości dostarczonej, czyli pasażerowie otrzymują taką usługę, jakiej oczekują za swoje pieniądze;
c) pasażerowie mniej oczekują, niż otrzymują; dostarczana jakość jest wówczas za wysoka, a pasażerowie otrzymują więcej, niż zapłacili.

Prawidłowa działalność przewoźnika powinna polegać na dostarczaniu pasażerom tego, co chcą otrzymać. Jeśli oczekiwania pasażerów są skromne, to nie ma potrzeby dostarczania im więcej, niż oczekują. Tym samym zadowolenie pasażerów można uzyskać po mniejszych kosztach. Przy porównywaniu satysfakcji pasażerów z preferencjami ważne jest, aby te ostatnie były identyfikowane nie jako najlepsze wyobrażenie o usłudze przewozowej, ale jako rzeczywiste oczekiwanie w stosunku do oferowanej usługi.

Badanie zadowolenia pasażerów może być prowadzone w sposób ciągły i selektywny. Pomiary ciągłe są głównym źródłem informacji o tym, jak zmienia się postrzeganie jakości usług przez pasażerów. Pozwalają na lepszą analizę efektów działań, mających na celu doskonalenie jakości usług przewozowych. Ciągłe pomiary zadowolenia pasażerów są również określane jako „barometr" jakości tych usług. Metody selektywne są stosowane przede wszystkim w przypadkach poszukiwania głęboko zakorzenionych motywacji odbioru zrealizowanych usług przewozowych. Pomiary zadowolenia pasażerów mogą być przeprowadzane na wiele sposobów. W większości metod pomiarów wykorzystuje się informacje:

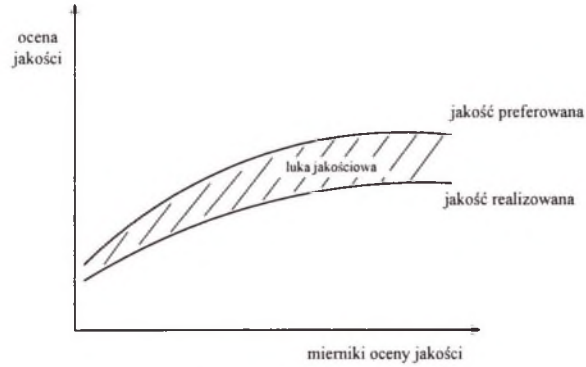
- dostarczane w formie pisemnej,
- z wywiadów przeprowadzanych bezpośrednio z pasażerami.

W pomiarach mających na celu rozpoznawanie zadowolenia pasażerów oni sami określają stopień swojego zadowolenia, wskazując najważniejsze cechy usług, relatywną ważność (rangę) tych cech lub porządkując cechy od najlepszej do najgorszej. W większości przypadków pomiary mają charakter ilościowy, statystyczny, gdyż wyczerpujące badania, polegające na ankietowaniu każdego pasażera, praktycznie są niemożliwe ze względu na ich liczbę. Oznacza to, że podstawą do ocen są analizy oparte na próbach losowanych z populacji wszystkich pasażerów. Na podstawie wyników pochodzących z takiej próby formułuje się wnioski opisujące całą zbiorowość pasażerów. Planując badania, należy uwzględnić zasady właściwego, losowego doboru próby i określenie jej niezbędnej liczności oraz sposobu rozszerzenia wyników na całą populację. Istotnym problemem jest również określenie błędu oszacowania wyników.

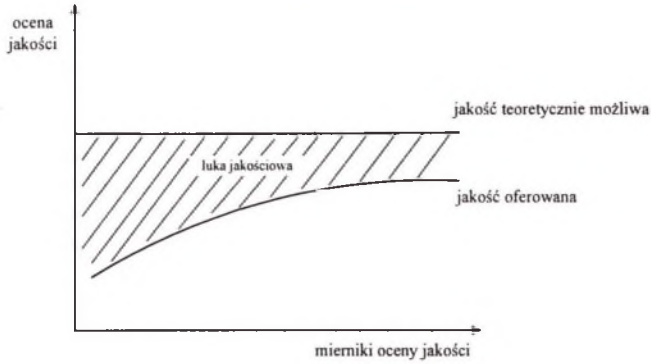
Ważnym elementem badań stopnia satysfakcji pasażerów jest monitorowanie luki jakościowej z punktu widzenia pasażera. Może to być luka:

- rzeczywista, odnoszona do wyobrażeń o oczekiwanej usłudze w określonych realiach,
- teoretycznie możliwa, odnoszona do wyobrażeń o możliwie najlepszej usłudze.

Poglądową interpretację obu luk jakościowych przedstawiono na rysunku 7. Poglądowość ta polega na pokazaniu luki jakościowej jako obszaru ograniczonego dwoma krzywymi, które nie mają charakteru funkcyjnego. Powstają jako zbiór punktów odpowiadających wartościom cech jakości uporządkowanych rosnąco z punktu widzenia różnicy między jakością preferowaną i jakością realizowaną lub jakością absolutną i jakością oferowaną.



Rzeczywista luka jakościowa



Teoretycznie możliwa luka jakościowa

Rys. 7. Graficzna poglądowa interpretacja luki jakościowej
Fig. 7. Graphic interpretation of quality gap
Źródło: Opracowanie własne.

Luka jakościowa może być określana metodami pomiarów preferencji i satysfakcji, z których:

- metody ciągłe pozwalają na określenie zmian w czasie odczuć pasażerów,
- metody selektywne umożliwiają poznanie ukrytych sądów i ocen pasażerów,
- metody ocen skrajnych pozwalają na określenie obszarów bardzo złej jakości, które wymagają natychmiastowej poprawy.

Szczególnie ważne są metody ocen selektywnych, gdyż wskazują na obszary oddziaływania bezpośredniego lub medialnego na pasażerów w celu zmiany sądów i ocen nie mających potwierdzenia w rzeczywistej realizacji usługi przewozowej[19]. Metody ocen skrajnych pozwalają na określenie obszarów wymagających pilnego oddziaływania na fragmenty procesu przewozowego wskazane przez pasażerów. Daje to szansę szybkiej poprawy ich jakości i pozwala na zmianę opinii pasażerów o złej jakości usług. Zależności te przedstawiono poglądowo na rysunku 8.

[19] Przykładowo wykonane pomiary selektywne pasażerów w Krakowie wykazały, że ok. 50 % ocen nie ma odzwierciedlenia w rzeczywistości.

Rys. 8. Luka jakościowa z punktu widzenia pasażera
Fig. 8. Quality gap from the passenger's point of view
Źródło: Opracowanie własne.

Określenie luki rzeczywistej i teoretycznie możliwej dla danego miasta pozwoli na określenie niszy rynkowej, czyli niezaspokojonego popytu na rynku[20], która może być motorem podnoszenia poziomu jakości usług przez powstawanie nowych podmiotów, będących w stanie sprostać oczekiwaniom niezadowolonych pasażerów, lub podnoszenie jakości przez istniejących przewoźników. Obie luki jakościowe można również określić w ramach benchmarkingu przez dążenie do dorównania poziomowi jakości w innych regionach.

6.4. Jakość postrzegana przez przewoźnika

Bardzo ważnym obszarem oddziaływania na jakość transportu zbiorowego jest obszar samego przewoźnika lub organizatora transportu. Oddziaływania wewnętrzne są bowiem motorem sprawczym wszystkich efektów ocenianych w trakcie realizacji usługi przewozowej. Oddziaływania wewnętrzne pozwalają przejść od fazy mówienia o działaniach ukierunkowanych na klienta do fazy codziennego działania pamiętając o tym, że klient jest w centrum uwagi. Śledząc działania promocyjne i reklamowe firm zagranicznych można zauważyć, że są organizacjami zorientowanymi na klienta. Śledząc działania w sferze polskiego transportu zbiorowego można zauważyć, że to nowe podejście, nowe zainteresowania zarządzania przyjmowane jest z dużą rezerwą i wątpliwościami. Polegają one na wątpliwości, czy w polskich warunkach gospodarowania metoda taka jest niezbędna i czy może być skuteczna. Wątpliwości powstają w związku z tym, że metoda ta wymaga dużego wkładu w zmianę mentalności, zachowań i działań wszystkich pracowników i kierownictwa.

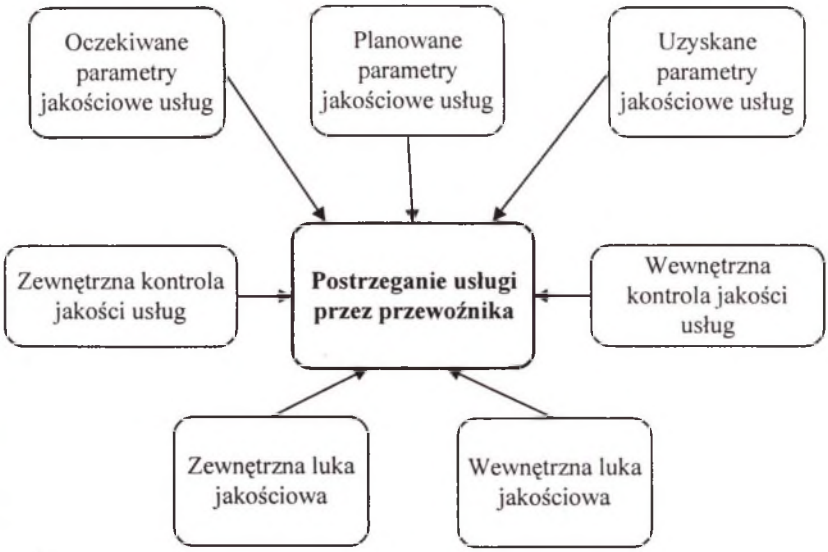
[20] Problematyka niszy rynkowej stała się przedmiotem badań teorii marketingu. Powstał nawet marketing niszy rynkowej, czyli poszukiwanie małych, przynoszących korzyści segmentów rynku, które były dotychczas ignorowane ze względu na małe korzyści z ich obsługiwania (zob. K.J. Galas: *Rozważania o marketingu niszy rynkowej*. „Marketing i Rynek" 1995, nr 2, s. 30).

Stosunek do pasażera wykazywany przez pracowników transportu zbiorowego, a zwłaszcza kierowców, zależy w dużym stopniu od formuły funkcjonowania przedsiębiorstwa, a także jego struktury własnościowej. Te organizacje, które są w pełni finansowane z przychodów uzyskiwanych ze sprzedaży swoich usług pasażerom są bardziej wrażliwe na ocenę ich pracy przez pasażerów. Te przedsiębiorstwa, które osiągają swoje przychody w całości lub części od władz samorządowych liczą się z argumentami i oczekiwaniami tych władz bądź ich reprezentantów, a przewóz pasażerów traktują często jako ocenianą pracę, w której najważniejszy jest rozkład jazdy.

Równie ważnym obszarem z punktu widzenia jakości widzianej od strony przewoźnika jest procedura ustalenia oraz kontroli kryteriów jakości. Ocena jakości przewozów w transporcie zbiorowym powinna być dokonywana w sposób ciągły według sformalizowanych zasad zapisanych w umowie o świadczenie usług między zarządcą transportu a przewoźnikiem. Powstawanie sformalizowanych systemów jakości ma na celu wzrost zaufania pasażera do jakości świadczonych usług. W systemach tych coraz częściej wykorzystuje się analizę statystyczną zbiorów wielu pojedynczych obserwacji dla uzyskania wielkości przeciętnych, które mogą służyć do łatwiejszego formułowania konsekwencji wobec przewoźnika.

Ważnym elementem działań dążących do poprawy jakości usług jest również monitorowanie luki jakościowej z punktu widzenia przewoźnika. Luka ta może być:

- luką wewnętrzną odnoszącą się do możliwości uzyskania określonego poziomu jakości w stosunku do poziomu planowanego do uzyskania przez przewoźnika,
- luką zewnętrzną odnoszącą się do oczekiwań organizatora przewozów sformułowanych w oparciu o badania preferencji pasażerów.



Rys. 9. Luka jakościowa z punktu widzenia przewoźnika
Fig. 9. Quality gap from the provider's point of view
Źródło: Opracowanie własne

Luka jakościowa może być określana w wyniku stosowania kontroli postulatów przewozowych wybranych do wzorca jakości. W zależności od rodzaju luki jakościowej będą to pomiary kontrolne wykonywane przez organizatora przewozów lub przez przewoźnika. Poglądowo zależności te przedstawiono na rys. 9.

6.5. Jakość publicznego transportu pasażerskiego według polskiej normy

We wprowadzeniu do normy określono jej cel globalny jako „promocję podejścia jakościowego do działań transportu publicznego". Cele szczegółowe to skupienie zainteresowania na potrzebach i oczekiwaniach pasażerów poprzez określenie procedur, które:

- zwrócą uwagę organów odpowiedzialnych za zarządzanie transportem publicznym na ważne kwestie z punktu widzenia jakości usług,
- wpływu na skuteczne podejmowanie decyzji wprowadzających elementy jakości usług,
- pozwolą pasażerom i zespołom badawczym na wiarygodne porównywanie jakości usług dostarczanych przez różnych przewoźników,
- wniosą wkład we wdrożenie procesu nieustannej poprawy jakości usług.

Norma może być stosowana do:

1) kształtowania jakości usług publicznego transportu pasażerskiego, w przypadku gdy pojedynczy przewoźnik (dostawca usług) ponosi całą odpowiedzialność za wszystkie główne kryteria jakości,
2) kształtowania jakości usług publicznego transportu pasażerskiego, w przypadku gdy dwóch lub więcej partnerów dzieli się odpowiedzialnością zgodnie z podpisaną w tej sprawie umową,
3) formułowania przez zarządzającego transportem publicznym wymagań jakościowych na usługi oferowane w przetargach.

Norma określa podstawowe pojęcia z zakresu transportu publicznego i jakości usług, określa miary jakości usług oraz podaje wskaźniki dotyczące wyboru właściwych metod pomiarowych[21].

Norma przewiduje 8 kategorii kryteriów jakości usług PTP odzwierciedlających spojrzenie klienta na dostarczaną usługę. Pierwsze dwie kategorie opisują ofertę PTP w ogólny sposób, kolejnych 5 kategorii daje dokładniejszy opis jakości usług, a ostatnia opisuje wpływ usługi na środowisko. Są to następujące kategorie:

1) dostępność czasowo – przestrzenna *(availability)*	- obszar oferowanej usługi z pozycji geografii, czasu, częstotliwości i środka transportu,
2) dostępność funkcjonalna *(accessibility)*	- dostęp do systemu PTP włączając powiązania z innymi systemami transportu,
3) informacja *(information)*	- systematyczne dostarczanie wiedzy na temat systemu PTP dla ułatwienia planowania i realizacji podróży,
4) czas *(time)*	- czas odpowiedni na zaplanowanie i wykonanie podróży,

[21] Poszczególne sformułowania normy są znane w polskiej literaturze przytaczającej przykłady postrzegania jakości usług w transporcie publicznym w Europie (zob. W.Starowicz: *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2001).

5) kontakt z klientem *(customet care)*	-	elementy usługi wprowadzone dla znalezienia najlepszej zgodności standardowej usługi z oczekiwaniami pojedynczego pasażera,
6) komfort *(comfort)*	-	elementy wprowadzone celem uprzyjemnienia podróży PTP,
7) bezpieczeństwo *(security)*	-	poczucie osobistego bezpieczeństwa odbierane przez klienta, uzyskane przez zastosowanie odpowiednich miar oraz przez powiadomienie klienta o ich stosowaniu,
8) środowisko *(environmental impact)*	-	oddziaływanie na środowisko wynikające z dostarczania usług PTP.

Powyższe kategorie stanowią pierwszy, najbardziej ogólny poziom kryteriów jakości. Norma w załączniku A wprowadza jeszcze dwa poziomy, drugi i trzeci, będące uszczegółowieniem poziomu pierwszego [22].

PODSUMOWANIE

Wykorzystanie zaproponowanych w referacie narzędzi poprawy jakości przewozów w publicznym transporcie pasażerskim wiąże się z ewolucją w zrozumieniu istoty jakości. Ewolucja ta polega na odejściu od definiowania jakości jako kategorii związanej bezpośrednio z usługą, tzn. procesem jej wytworzenia oraz cechami opisującymi jej jakość na rzecz jakości obejmującej cały proces przekazywania usługi od producenta do konsumenta, w tym jakości obsługi i satysfakcji konsumenta. W odniesieniu do usług przewozowych w transporcie zbiorowym ewolucja ta powinna polegać na uwzględnieniu szerokiego zestawu mierników do tworzenia wzorców jakości uwzględniających zarówno odczucia pasażerów, jak i wiedzę władz miasta. W tym zrozumieniu kształtowanie jakości usług przewozowych będzie obejmowało dostosowywanie usług przewozowych do preferencji pasażerów. Właściwy dobór cech jakości jest jednym z najistotniejszych, a jednocześnie jednym z najtrudniejszych działań w kwantyfikacji jakości niezbędnej przy tworzeniu wzorców jakości. Prawidłowy wybór cech jakości warunkuje proces kształtowania i doskonalenia jakości usług przewozowych. Jego ocenę można śledzić poprzez analizowanie luki jakościowej. Zmniejszająca się luka jakościowa będzie dowodem na podnoszącą się atrakcyjność transportu zbiorowego, a tym samym zwiększające się korzyści wewnętrzne. Te w perspektywie mogą doprowadzić do zwiększenia udziału transportu zbiorowego w rynku, a tym samym do zwiększenia korzyści zewnętrznych.

Abstract

Usage of tools for improvement of public transport quality proposed in the paper refers to the progress of understanding of the quality essence. The progress relays on abandon quality definement as a category directly related to the service i.e. process of its performance and criteria describing the quality to quality taking over the complex process of producing the services from the provider to customer including service quality and passengers' preferences. Concerning services in public transport the development should relay on including the wide

[22] Szerzej norma jest omówiona w publikacji: W. Starowicz: Charakterystyka polskiej normy „Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim". Materiały II Forum Transportu Publicznego, Łódź, 6 maja 2004 r.

set of criterions for formulating the quality patterns taking into account both passengers' satisfaction and knowledge of local council authorities. Presented approach to formulating the quality allows adjusting transport services to passengers' preferences.