

*Aleksandra Górecka, Anna Perłowska*

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

## **Jakość usług transportu zbiorowego w Warszawie w ocenie pasażerów**

### **Quality of public transport services in Warsaw in the assessment of passengers**

**Synopsis.** W artykule podjęto problematykę jakości usług transportu zbiorowego w Warszawie. Na początku rozważań przedstawiono wybrane, dotychczasowe wyniki badań autorów publikowane w literaturze naukowej i branżowej. Wykorzystanie metody luki jakościowej pozwoliło na zweryfikowanie hipotezy badawczej oraz wskazanie wad transportu zbiorowego w mieście. Wyniki potwierdziły trendy przedstawiane w krajowych i zagranicznych publikacjach. Punktualność, częstotliwość kursowania i cena za przejazd, to zdaniem warszawskich pasażerów najważniejsze cechy transportu zbiorowego. W przypadku ceny występowała największa luka jakościowa w odniesieniu do każdego środka transportu. Ogólna ocena wskazała natomiast, że oczekiwana jakość w stosunku do otrzymywanej jest najniższa w przypadku transportu kolejowego.

**Słowa kluczowe:** transport zbiorowy, luka jakościowa, usługa przewozu

**Abstract.** The authors of the paper focused on the issue of the quality of public transport service in Warsaw. First of all, the results of selected, similar research by different authors are discussed. Using the quality gap method, the biggest drawbacks of the public transport service features in Warsaw were presented. The results confirmed trends presented in the papers which are already published. Punctuality, frequency of travel and price for the journey are the most important according to Warsaw passengers. For the price, there was the largest quality gap for each transport mode. Simultaneously, the general assessment indicated that the expected quality in relation to the received one is the lowest in rail transport.

**Key words:** public transport, quality gap, transport service

## **Wstęp**

Transport w mieście jest ogniwem, które spaja przestrzeń w jeden układ funkcjonalny. Łączy wszystkie elementy przestrzeni, powodując zmiany funkcji miejskich i przeobrażenia wewnątrz systemu. Funkcje pełnione przez transport w mieście, są rezultatem zależności i powiązań czynników rozwoju aglomeracji. Transport spaja obszary, z któ-

rych korzystają mieszkańcy, co w znacznej mierze ułatwia im działanie i dzięki czemu mogą swobodnie łączyć takie sfery życia jak dom, praca, usługi czy wypoczynek [Göller i in. 2008].

Transport miejski można podzielić na przewozy zbiorowe oraz indywidualne. W pierwszym przypadku muszą być spełnione trzy kryteria:

- powinien być powszechnie dostępny,
- powinien być regularny tj. wykonywany w określonych odstępach czasu,
- powinien być realizowany po określonej linii komunikacyjnej [Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r.].

System transportu zbiorowego jest więc organizowany dla zaspokajania potrzeb miasta w zakresie miejskich i podmiejskich (aglomeracyjnych) przewozów mieszkańców [Starowicz 2007].

Istnieje wiele opracowań naukowych i branżowych podejmujących problematykę jakości świadczonych usług w transporcie zbiorowym. Badania jakościowe zawsze rozpoczynają się od decyzji dotyczących cech, które będą oceniane [Grigoroudis i Siskos 2004]. Podstawowym kryterium oceny jakości usług transportu miejskiego są postulaty przewozowe. Można je przedstawić jako wymagania pasażerów, związane z zaspokajaniem potrzeb przewozowych. Najczęściej wymieniane są następujące: czas, wygoda, koszt, bezpieczeństwo, dostępność, informacja, troska o klienta, ekologia [Choon i Wisner 2001, Transport. Logistyka... 2004, Szołtysek 2007, Wyszomirski 2008, Jackiewicz i in. 2010].

Milenkiewicz i Halicka [2011] wykorzystując proste metody statystyczne, zbadały, że koszt przejazdu, czas i dostępność oraz wygoda to najważniejsze cechy, na które zwracają uwagę podróżujący. Na podstawie tych właściwości zazwyczaj oceniają swoje zadowolenie ze świadczonych usług.

Badania przeprowadzone przez Isekiego i Taylora [2010] na temat oceny jakości procesu przesiadek i przystanków autobusowych wskazują, że jakość usług świadczona przez te punkty infrastruktury transportu nie odnosi się do cech fizycznych, ale do ich dostępności oraz bezpieczeństwa podczas oczekiwania na przyjazd środka transportu.

Dell'Olivo i inni [2011] podsumowali, że niezależnie od grupy socjoekonomicznej, do której przyporządkowani zostali ankietowani, pasażerowie płacąc za bilet komunikacji zbiorowej, oczekują dostępności informacji o: czasie podróży, częstotliwości, opóźnieniach w czasie rzeczywistym. Nieco odmienne wyniki badań uzyskali Hernandez i inni [2016]. Autorzy podjęli problematykę podniesienia jakości poszczególnych elementów transportu zbiorowego w celu przekonania kierowców samochodów prywatnych do zmiany zachowań i zachęty do przesiadki do komunikacji miejskiej. Wyniki badań pokazały, że ze względu na różne uwarunkowania oraz czynnik ludzki, nie jest możliwe wskazanie jednej najważniejszej cechy, ale kilka, np. niezawodność czy dostępność.

Należy zaznaczyć, że jakość usług może być inaczej odczuwana przez odbiorców, a inaczej przez jej dostawców [Świdorski 2014]. Zestawienie poziomów jakości daje możliwość zidentyfikowania różnic występujących pomiędzy porównywanymi elementami. Jeżeli oczekiwania pasażera względem poziomu świadczenia usługi są wyższe od rzeczywistej, odczuwanej jakości, wówczas występuje zjawisko luki jakości [Berry i in. 1988, Zarządzanie... 2008].

## **Cel i metodyka badań**

Celem głównym badań była ocena przez pasażerów jakości elementów usługi transportu zbiorowego w Warszawie. Zweryfikowano tym samym jakość realizacji założeń postawionych w „Strategii zrównoważonego rozwoju systemu transportowego Warszawy do 2015 roku i na lata kolejne, w tym zrównoważonego planu rozwoju transportu publicznego” [Strategia zrównoważonego... 2009] przez Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie. Na podstawie tego dokumentu wyznaczono bowiem cechy transportu oceniane w kwestionariuszu. W pracy przyjęto następującą hipotezę badawczą – kluczowe elementy jakości transportu zbiorowego są według pasażerów na wysokim poziomie, dzięki czemu nie występuje luka jakościowa.

Do badań wykorzystano pierwotne oraz wtórne źródła danych. Do źródeł wtórnych zaliczono literaturę przedmiotu, tj. prasę branżową oraz artykuły naukowe, dzięki którym przedstawiono dotychczasowe wyniki badań jakości transportu pasażerskiego w miastach.

Do źródeł pierwotnych należą dane pozyskane w wyniku przeprowadzenia przez autorki kwestionariusza ankiety w okresie od listopada 2016 roku do marca 2017 roku. Respondenci to grupa 116 pasażerów transportu zbiorowego w Warszawie, których dobór był losowy. Kwestionariusz składał się z 22 pytań mających charakter zamknięty. Do niektórych wykorzystano pięciostopniową skalę Likerta, która umożliwiła określenie jakości warszawskiego transportu zbiorowego oraz stopnia realizacji zrównoważonego planu rozwoju transportu publicznego. Pomiar jakości usług polegający na ocenie luki pomiędzy oczekiwaniami klienta a postrzeganą przez niego otrzymywaną jakością usługi został dokonany na podstawie metody z SERVQUAL.

Model SERVQUAL reprezentuje jakość usług jako rozbieżność między oczekiwaniami klienta wobec oferty usług a postrzeganiem przez klienta otrzymanej usługi. Model dąży więc do wskazania luki między usługą oczekiwaną a postrzeganą. Luki natomiast mogą być kontrolowane przez usługodawcę. Pierwszy model SERVQUAL zastosowano w biznesie i obejmował ocenę takich cech jak: niezawodność, szybkość reakcji, komunikacja, wiarygodność, bezpieczeństwo, zgodność, uprzejmość, zrozumienie klienta i dostęp [Parasuraman i in. 1985]. Dla potrzeb niniejszych badań autorki wybrały cechy wskazywane jako kluczowe w strategii rozwoju transportu dla miasta Warszawy [Strategia zrównoważonego... 2009], są to: częstotliwość kursowania, cena, bezpieczeństwo podróży, stan techniczny pojazdów, czystość, komfort jazdy, wygoda zakupu biletów, odległość między przystankami, możliwość dojazdu do konkretnego miejsca.

## **Organizacja transportu zbiorowego w Warszawie**

Organizacją i nadzorem nad przewozami oraz środkami komunikacji m.st. Warszawy i aglomeracji zajmuje się jednostka budżetowa, jaką jest Zarząd Transportu Miejskiego (ZTM) [www.senat.gov.pl], która odpowiada za politykę transportową oraz politykę taryfową. Celami ZTM jest zapewnienie jak najlepszej jakości przewozów wykonywanych z wykorzystaniem lokalnego transportu zbiorowego, udostępnianie informacji o kursowaniu pojazdów oraz o warunkach przewozu osób, bagaży i zwierząt. Zarząd Transportu Miejskiego decyduje o przebiegu tras komunikacyjnych i lokalizacji przystanków, jedno-

czeńście ma obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa w czasie podróży, a także przystosowanie pojazdów do potrzeb wszystkich pasażerów, między innymi osób niepełnosprawnych, starszych czy też osób podróżujących z dziećmi [Uchwała Nr XLVII/1273/201].

W 2009 roku Rada Warszawy uchwaliła dokument wskazujący kierunek rozwoju transportu zbiorowego, jakim jest „Strategia zrównoważonego rozwoju systemu transportowego Warszawy do 2015 roku i na lata kolejne”. W części dotyczącej publicznego transportu zbiorowego przedstawiono najważniejsze zadania, które należało zrealizować, aby usprawnić funkcjonowanie transportu na terenie Warszawy, między innymi:

- modernizacja i rozwój całego systemu tramwajowego oraz podwyższenie jego standardów do wyznaczonego poziomu przez program modernizacyjny,
- dalszy rozwój systemu metra,
- unowocześnienie komunikacji kolejowej, a także podwyższenie jakości w funkcjonowaniu całego systemu,
- integracja poszczególnych systemów transportowych, w tym zwiększenie poziomu działania transportu publicznego,
- wymiana taboru w każdej gałęzi transportowej,
- wzrost atrakcyjności i komfortu podróżowania,
- optymalizacja przebiegu linii komunikacji publicznej.

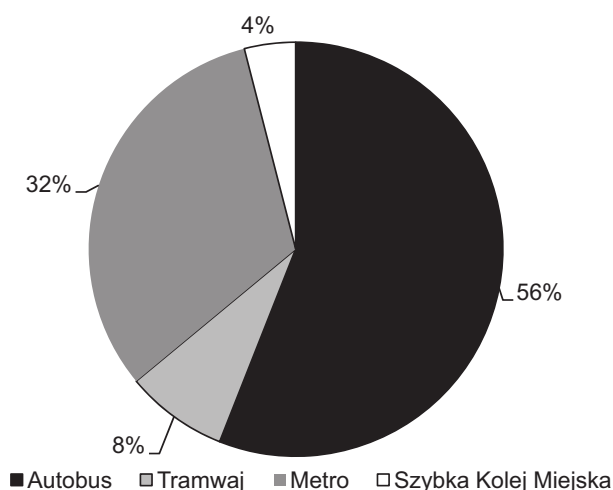
## Ocena jakości usług transportu zbiorowego w Warszawie

Kilka lat po wprowadzeniu strategii, przeprowadzono badanie satysfakcji pasażerów z usług oferowanych przez ZTM, aby wyznaczyć istniejący poziom luki jakościowej. Wszyscy ankietowani zadeklarowali, że korzystają z komunikacji miejskiej. Wśród nich były 93 kobiety i 23 mężczyźni. W grupie respondentów udział studentów stanowił 71,6%, osób pracujących – 26,7%, a osób bezrobotnych – 1,7%. Najczęściej wybieranym przez ankietowanych środkiem transportu (rys. 1) był autobus (56%). Z usług metra skorzystało 32% badanych, 8% wybierało tramwaje, a szybką kolej miejską – 4% respondentów.

Średni czas przejazdu powyżej 60 minut stanowił 39,7% odpowiedzi, przedział czasowy 30–60 minut – 32,8%, a 15–30 minut 18,1% respondentów. Czas ten poświęcany był najczęściej na dojazd do uczelni, szkoły oraz pracy (79%).

Na podstawie kwestionariusza ankiety, respondenci dokonali rankingu 10 cech usług transportu zbiorowego. Wyniki badań wskazują, że najważniejszymi cechami określającymi jakość transportu publicznego były (tabela 1): punktualność (4,72), częstotliwość kursowania (4,59), cena (4,31), bezpieczeństwo podróży (4,30) oraz stan techniczny środków transportu (4,21). Wśród najmniej ważnych znalazły się: odległość między przystankami (3,66) i możliwość łatwego dojazdu do konkretnego miejsca (3,32).

Badania pozwoliły określić różnice między oczekiwaną a odczuwaną jakością transportu zbiorowego w Warszawie (rys. 2). W komunikacji autobusowej najwyższe ocenionymi cechami były: bezpieczeństwo podróży (3,73), odległość między przystankami (3,72) oraz możliwość łatwego dojazdu do konkretnego miejsca (3,69). Z kolei najmniej zadowoleni respondenci są z ceny (2,94), punktualności (2,99) i czystości (3,09). W przypadku komunikacji tramwajowej najwyższe oceny otrzymało bezpieczeństwo (3,77), punktualność (3,76), częstotliwość kursowania (3,71), a najniższe cena (3,03), czystość (3,27), możliwość łatwego dojazdu do konkretnego miejsca (3,32). Osoby po-



Rysunek 1. Udział środków transportu wybieranych przez ankietowanych  
Figure 1. The share of means of transport chosen by the respondents

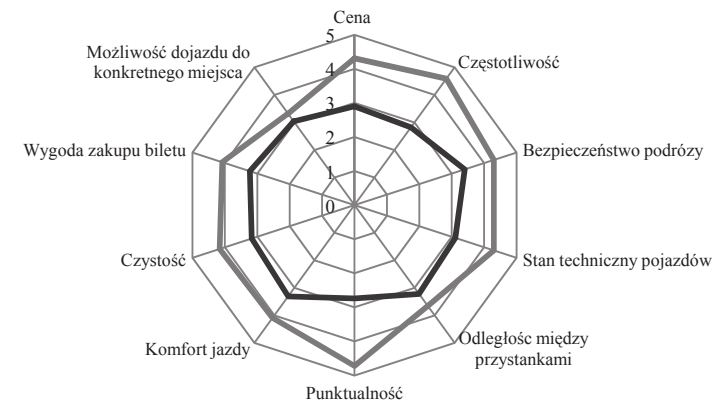
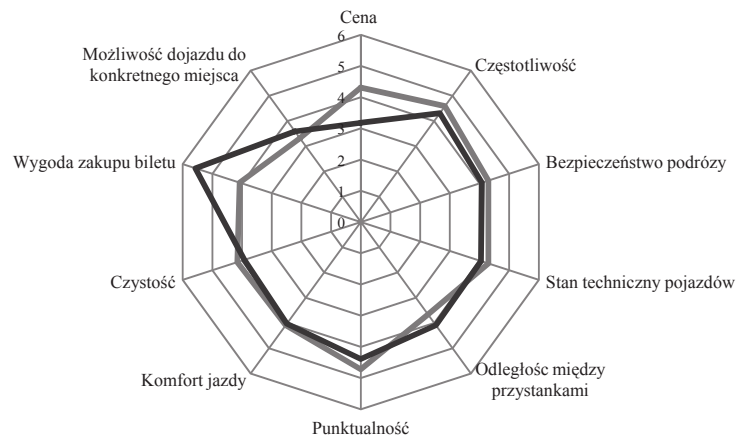
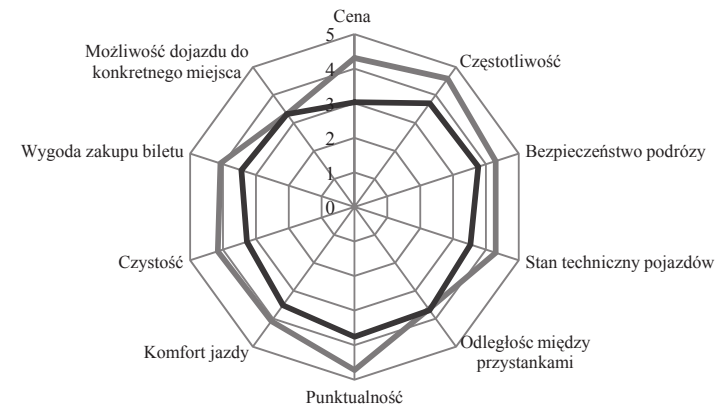
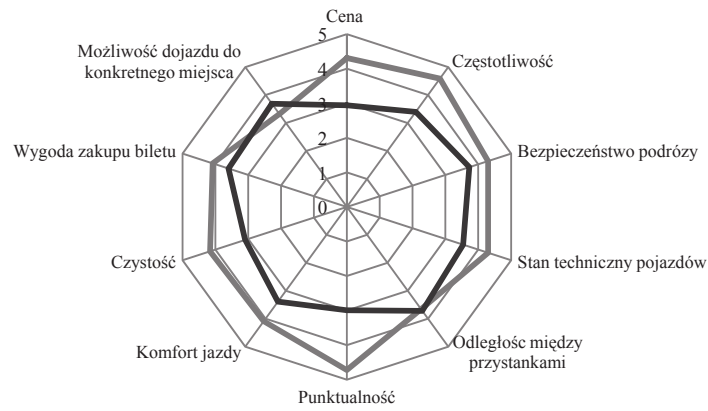
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

dróżujące metrem najbardziej usatysfakcjonowane były z możliwości wygodnego zakupu biletu (4,57), punktualności (4,39) i częstotliwości kursowania (4,31), najmniej natomiast z ceny (3,18), łatwego dojazdu do konkretnego miejsca (3,59) oraz czystości (3,92). Wskazane zalety transportu kolejowego to bezpieczeństwo podróży (3,40), komfort jazdy (3,31), możliwość wygodnego zakupu biletu (3,23). Najniżej, podobnie jak w przypadku komunikacji autobusowej, ocenione zostały: punktualność (2,74), częstotliwość kursowania (2,82) oraz cena (2,90). Odnosząc oczekiwaną przez pasażerów jakość poszczególnych środków transportu zbiorowego w Warszawie do jakości przez

Tabela 1. Poziom luk jakości w środkach transportu zbiorowego w Warszawie  
Table 1. The level of quality gaps in mass transport in Warsaw

Cecha	Jakość oczekiwana	Transport autobusowy	Transport tramwajowy	Metro	Kolej
Cena	4,31	1,37	1,28	1,13	1,41
Częstotliwość kursowania	4,59	1,19	0,88	0,28	1,77
Bezpieczeństwo podróży	4,30	0,57	0,53	0,22	0,90
Stan techniczny pojazdów	4,21	0,76	0,77	0,16	1,10
Odległość między przystankami	3,66	-0,06	-0,04	-0,43	0,44
Punktualność	4,72	1,73	0,96	0,33	1,98
Komfort jazdy	4,09	0,7	0,57	0,06	0,78
Czystość	4,16	1,07	0,89	0,24	0,99
Wygoda zakupu biletu	4,08	0,48	0,64	-0,49	0,85
Możliwość dojazdu do konkretnego miejsca	3,32	-0,37	0,00	-0,27	0,28

Źródło: opracowanie własne.



— Oczekiwany poziom cechy

— Ocena cechy

Rysunek 2. Luki jakości w transporcie zbiorowym w Warszawie w świetle kryteriów metody SERVQUAL  
 Figure 2. Quality gaps in collective transport in Warsaw in the light of the criteria of the SERVQUAL method  
 Źródło: badania własne.



nich odczuwanej, wyznaczono luki jakości (tab. 1). Najmniejsza luka jakościowa występowała w przypadku usługi transportu metrem. Tutaj też wskazać należy trzy cechy, których wartość luki była ujemna, a więc pasażerowie otrzymują więcej, niż oczekują, i były to: wygoda zakupu biletu, odległość między przystankami oraz możliwość dojazdu do konkretnego miejsca. Odległość między przystankami została również wyróżniona w przypadku autobusów i tramwajów.

Wysoka wartość luki jakości we wszystkich przypadkach wystąpiła w odniesieniu do ceny biletów. Na tej podstawie można stwierdzić, że pasażerowie uważają, że ceny biletów na przejazdy komunikacją zbiorową w Warszawie są wysokie.

Spośród czterech, największe luki jakościowe miały cechy transportu kolejowego. W tym przypadku należy jednak zauważyć, że ZTM nie jest jednostką zarządzającą kolejami ani też wybierającą operatora, ale pełni wyłącznie funkcję integrującą transport kolejowy z pozostałymi środkami transportu zbiorowego w Warszawie.

## **Podsumowanie i wnioski**

Warszawa posiada rozbudowany system komunikacji zbiorowej, obejmujący takie środki transportu jak: autobus, tramwaj, metro i kolej. Zarząd Transportu Miejskiego dąży do wysokiego stopnia zadowolenia podróżujących środkami transportu zbiorowego, przy jednoczesnym spełnieniu nadrzędnego celu, jakim jest efektywna organizacja transportu w całej aglomeracji warszawskiej. W związku ze złożonością zadań niektóre aspekty nie spełniają oczekiwań wszystkich pasażerów, co znalazło odzwierciedlenie w wynikach badań.

Na ich podstawie należy stwierdzić, że pasażerowie wskazują w transporcie zbiorowym Warszawy trzy główne problemy, które dotyczą każdej gałęzi transportu miejskiego i są to: cena, jaką muszą zapłacić za skorzystanie z usługi, punktualność, szczególnie w odniesieniu do transportu autobusowego oraz częstotliwość kursowania. Mimo realizacji strategii transportowej ZTM, luka jakościowa w transporcie zbiorowym w Warszawie nadal występuje, co negatywnie weryfikuje postawioną hipotezę.

Badania dotyczące jakości transportu zbiorowego powinny być prowadzone regularnie, w wyznaczonym czasie w ciągu roku, tak, aby możliwe było porównanie poziomu jakości świadczonych usług w dłuższym okresie. Powyższe rozważania mogą stanowić badania pilotażowe, które potwierdzają trendy wskazane w literaturze naukowej i branżowej. Niewątpliwie jest to ciekawe zagadnienie do kolejnych badań, które objąć powinny większą liczbę respondentów.

## **Literatura**

- Berry L., Parasuraman A., Zeithaml V., 1998: The Service Quality Puzzle, *Business Horizons*, September–October.
- Choon Tan K., Wisner J.D., 2001: A Framework for Quality Improvement in the Transportation Industry, *Quality Management Journal* 8(1), 9–22.

- Dell' Olio, L., Ibeas, A., Cecín, P., dell' Olio, F., 2011: Willingness to pay for improving service quality in a multimodal area. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies* 19, 1060–1070.
- Göller P., Gross Th., Muggli Ch., 2008: Historische Perspektive Reflexionen zum schweizerischen Standesystem nationales Forschungsprogramm Regionalprobleme in der Schweiz, Berno.
- Grigoroudis E., Siskos Y., 2004: A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation-communications sector, *European Journal of Operational Research*. 152, s. 334–353.
- Hernandez S., Monzon A., de Oña R., 2016: Urban transport interchanges: A methodology for evaluating perceived quality, *Transportation Research Part A* 84, s. 31–43.
- Iseki, H., Taylor, B.D., 2010: Style versus service? An analysis of user perceptions of transit stops and stations, *Journal of Public Transportation* 13, 23–48.
- Jackiewicz J., Czech P., Barcik J., 2010: Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej – część 1, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Transport* 67, 55–65.
- Milenkiewicz B., Halicka K. 2011: Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym, Białystok.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., 1985: A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing* 49, 41–50.
- Transport. Logistyka i usługi. Publiczny transport pasażerski. Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług, 2004, PN-EN 13816:2004, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa.
- Starowicz W., 2007: Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym, Wyd. Politechniki Krakowskiej, Kraków.
- Strategia zrównoważonego rozwoju systemu transportowego Warszawy do 2015 roku i na lata kolejne, 2009, Biuro Drogownictwa i Komunikacji Urzędu m.st. Warszawy.
- Szołtysek J., 2007: Podstawy logistyki miejskiej. Wyd. Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, Katowice.
- Świdorski A., 2014: Wybrane aspekty jakości publicznego transportu pasażerskiego, *Logistyka* 4, 2527–2534.
- Uchwała Nr XLVII/1273/201 Rady Miasta Stołecznego Warszawy.
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, Dz.U. 2011 nr 5 poz. 13. [www.prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20110050013](http://www.prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20110050013) [dostęp: 18.12.2017].
- Wyszomirski O., 2008: Transport miejski. *Ekonomika i organizacja*. Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Zarządzanie Satysfakcją Klienta. Europejski poradnik praktyka, 2008, Warszawa.

Adres do korespondencji:

**dr Aleksandra Górecka**

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Wydział Nauk Ekonomicznych

Katedra Logistyki

ul. Nowoursynowska 166

02-787 Warszawa

e-mail: [aleksandra\\_gorecka@sggw.pl](mailto:aleksandra_gorecka@sggw.pl)