

ANALIZA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG PRZEZ RZESZOWSKIE AUTOBUSY MIEJSKIE NA PRZYKŁADZIE PRZEPROWADZONEGO BADANIA ANKIETOWEGO

Krzysztof LEW¹, Maksymilian MĄDZIEL²

W artykule przedstawiono badanie ankietowe dotyczące jakości usług rzeszowskich autobusów miejskich przeprowadzone na grupie 70 korespondentów. Wyniki badań poddane zostały wnikliwej analizie oraz zestawione i podsumowane za pomocą wykresu graficznego luki jakościowej.

1. POJĘCIE JAKOŚCI

Pojęcie jakości jest wyrażeniem niezwykle trudnym do zdefiniowania. Wynika to z tego, iż jakość nie można jednoznacznie określić, mimo tego, że pojęcie to jest powszechnie stosowane i wykorzystywane w wielu sferach naukowych, a także w życiu codziennym. Rozpatrując jakość w ujęciu filozoficznym, oznacza ona zbiór własności różnicujących między sobą rozpatrywane cechy przedmiotu. Natomiast w aspekcie technicznym jakość definiuje wymagania stawiane przedmiotom.

Przeciętni klienci opisujący dane dobro bądź usługę stwierdzają prosto, że jest „dobra lub zła pod względem jakości”. W ówczesnej literaturze można znaleźć wiele definicji charakteryzujących przedstawione wyżej pojęcie.

Pierwsze próby definiowania jakości podejmowano już w starożytności, ale prace normalizujące i naukowe rozwinęły się dopiero w latach pięćdziesiątych ubiegłego wieku. W latach sześćdziesiątych podany został przykład zawierający osiem znaczeń jakości [1]:

- stopień, w którym dany produkt ma możliwość potencjalnego zadowolenia klienta,
- stopień zaspokojenia poprzez określony wyrób żądań specyficznego odbiorcy,
- stopień, w którym produkt jest zgodny z modelem wzorca, bądź określonymi wymogami,
- nazwa określonego wydziału przedsiębiorstwa,
- określona funkcja, która ma na celu osiągnięcie wymaganej jakości,
- ogólny wyraz doskonałości, niepozwalający na wykonanie klasyfikacji,
- wyszczególniona cecha, która charakteryzuje dany produkt, bądź gatunek tzn. trwałość, wygląd, niezawodność, sposób wykonania, niezmiennosc, odporność na zużycie, zapach, smak itp.,
- stopień określający preferencje danego użytkownika określonego wyrobu na tle innych produktów, ustalony w konsekwencji badań porównawczych.

2. OCENA SATYSFAKCJI PASAŻERÓW NA PODSTAWIE PRZEPROWADZONYCH BADAŃ ANKIETOWYCH

W ramach niniejszej pracy przeprowadzone zostały badania ankietowe pt. „Ocena jakości świadczonych usług przez MPK Rzeszów”. Próbie badania poddanych zostało 70 ankietowanych, którzy w większości są częstymi oraz czynnymi użytkownikami usług przewozowych Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Rzeszowie.

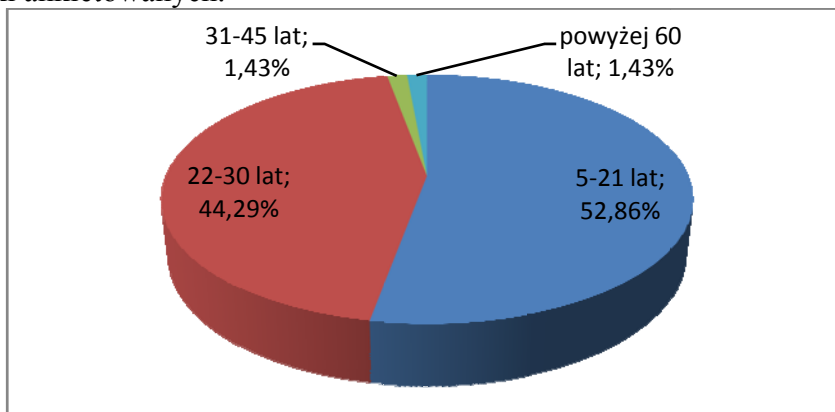
Wyniki wykonanego badania pozwoliły na przeanalizowanie oczekiwań oraz stopnia satysfakcji klientów w zakresie jakości usług świadczonych przez rzeszowską komunikację zbiorową.

¹ Mgr inż., Krzysztof Lew; Politechnika Rzeszowska, Katedra Silników Spalinowych i Transportu

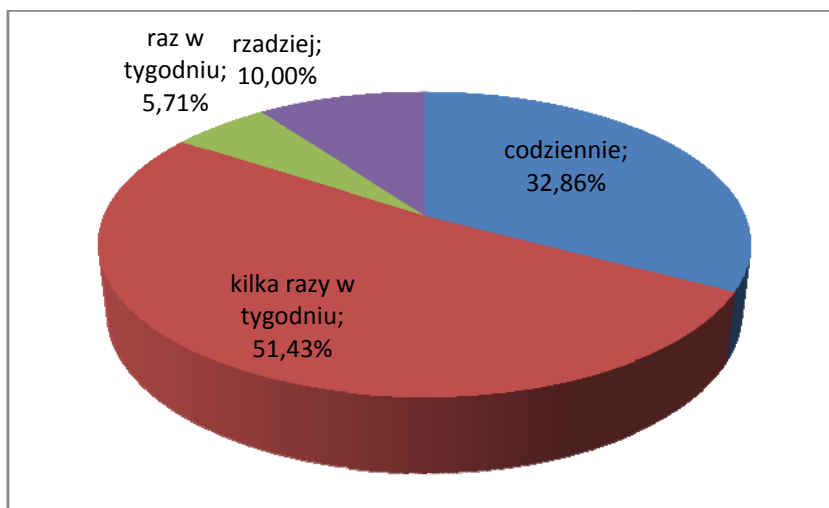
² Inż. Maksymilian Mądziel; Politechnika Rzeszowska, Katedra Silników Spalinowych i Transportu

2.1. Charakterystyka badanych

Kwestionariusz badania zawierał pola, które pozwoliły na scharakteryzowanie pasażerów realizujących wspomnianą ankietę. Na poniższych rysunkach przedstawiono wyniki dotyczące charakterystyki ankietowanych.



Rys.1. Podział ankietowanych ze względu na strukturę wiekową

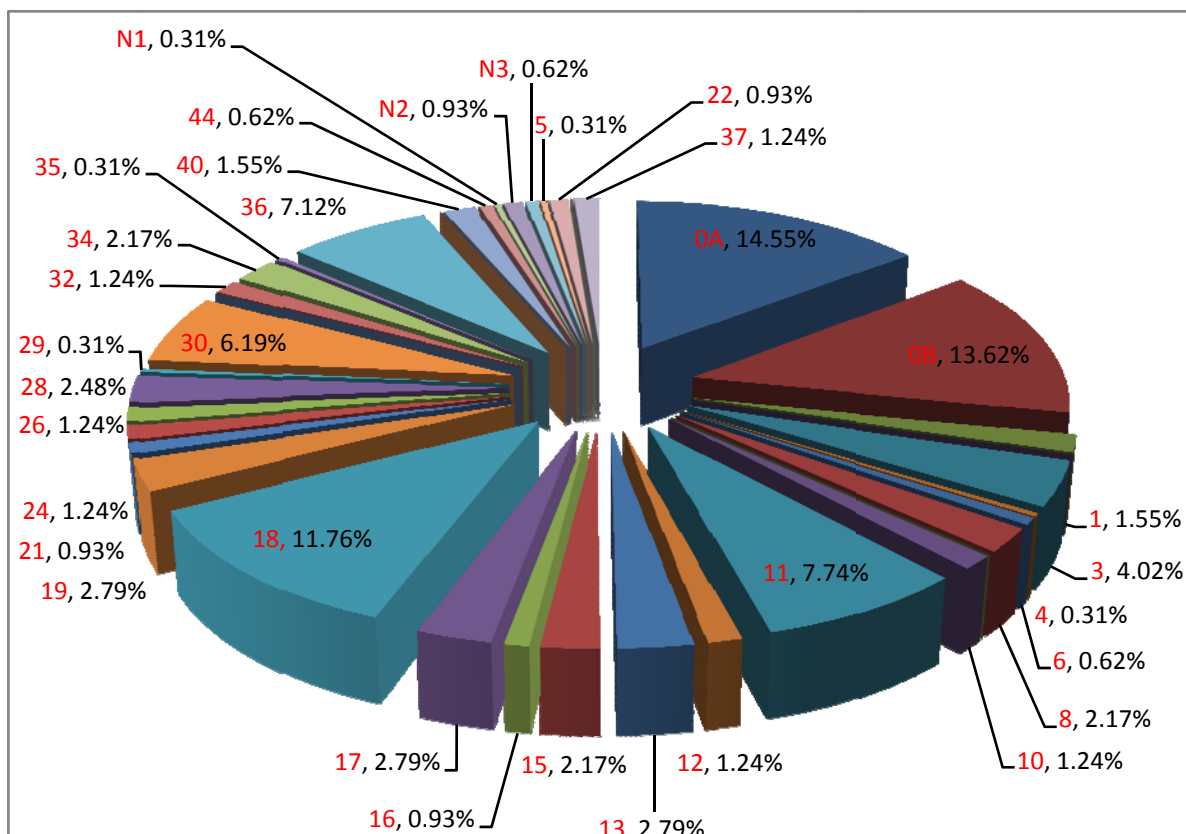


Rys. 2. Częstotliwość korzystania z usług rzeszowskich autobusów miejskich

Na podstawie powyższego rysunku dotyczącego częstotliwości podróżowania autobusami Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Rzeszowie zauważyć można, że ponad 80% ankietowanych korzysta z usług MPK codziennie, bądź kilka razy w tygodniu. Fakt ten sprawia, że informacje uzyskane z przeprowadzonego badania ankietowego można postrzegać wiarygodnie oraz adekwatnie do stanu rzeczywistego.

2.2. Wyniki badań ankiety dotyczącej jakości usług realizowanej przez rzeszowskie autobusy miejskie

Wyniki badań rozpoczęte rozstaną zestawieniem popularności użytkowania różnych sieci linii autobusowych.



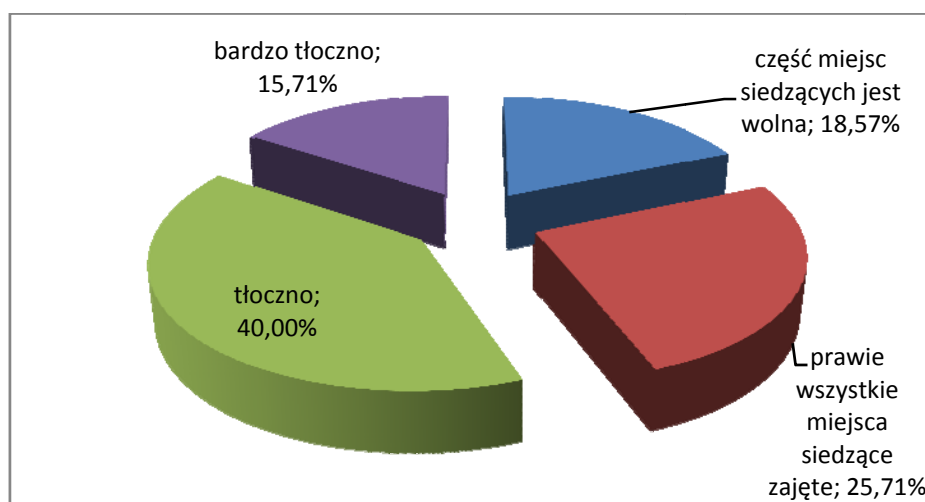
Rys. 3. Zestawienie najczęściej używanych linii autobusowych przez badanych ankietowanych (numer linii, udział procentowy wyboru)

W zestawieniu udział wzięły wszystkie linie, lecz nie wszystkie zostały wybrane jako użytkowane przez ankietowanych.

Porównanie takie sprawia, iż łatwiejsze jest określenie, którymi liniami przy ocenie jakości usług rzeszowskiego MPK ankietowani się sugerowali.

Jak widać najczęściej używanymi liniami są sieci autobusów: 0A (14,55%), za nią 0B (13,62%), kolejno linia 18 (11,76%), 11 (7,74%), oraz 36 (7,12%). Popularność linii 0A oraz 0B tłumaczyć można tym, iż kurs tych linii obejmuje najbardziej pożądane części miasta.

Następne pytanie dotyczyło warunków podróży panujących w autobusach MPK.

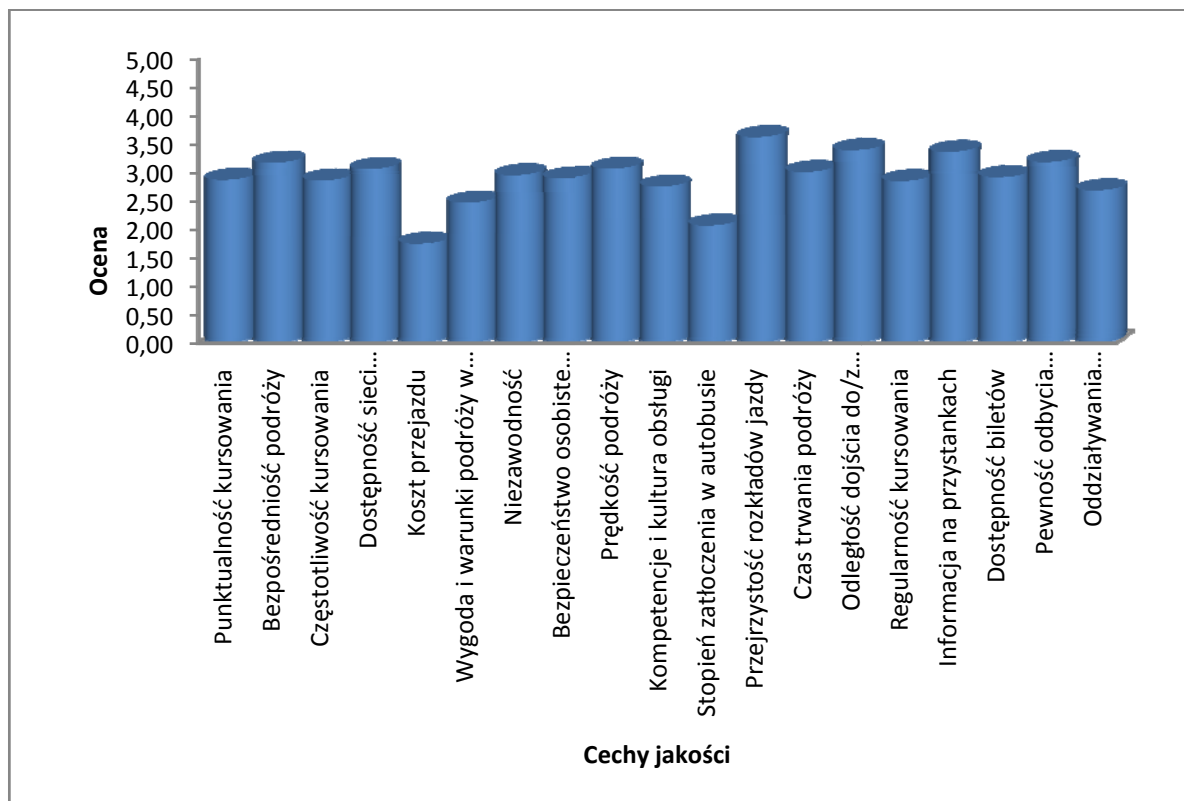


Rys. 4. Warunki podróżowania autobusami MPK określone przez ankietowanych

Ponad połowa badanych podróżują w tłocznych, albo bardzo tłocznych warunkach. Szczególnie problem ten można zauważyć w godzinach szczytu rano oraz popołudniu. Zjawisko to

można łączyć z kwestią punktualności i częstotliwości autobusów. W przypadku gdyby autobusy jeździły zgodnie z rozkładem jazdy oraz ich częstotliwość była by stosowna do niego, liczba pasażerów podróżujących jednym autobusem zapewne byłaby mniejsza. Jednakże pełne zlikwidowanie tłoku prawdopodobnie jest niemożliwe, gdyż w określonych godzinach dnia liczba chętnych, którzy chcą skorzystać z autobusu będzie zawsze za duża.

Kolejne pytanie przeprowadzone zostało na zasadzie ocenie cech jakości z uwzględnieniem skali od 0 do 5 (gdzie 0 oznacza maksymalne niezadowolenie, natomiast 5 największą satysfakcją), dotyczących usług oferowanych przez MPK Rzeszów.



Rys. 5. Ocena wybranych postulatów przewozowych dotyczących Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Rzeszowie

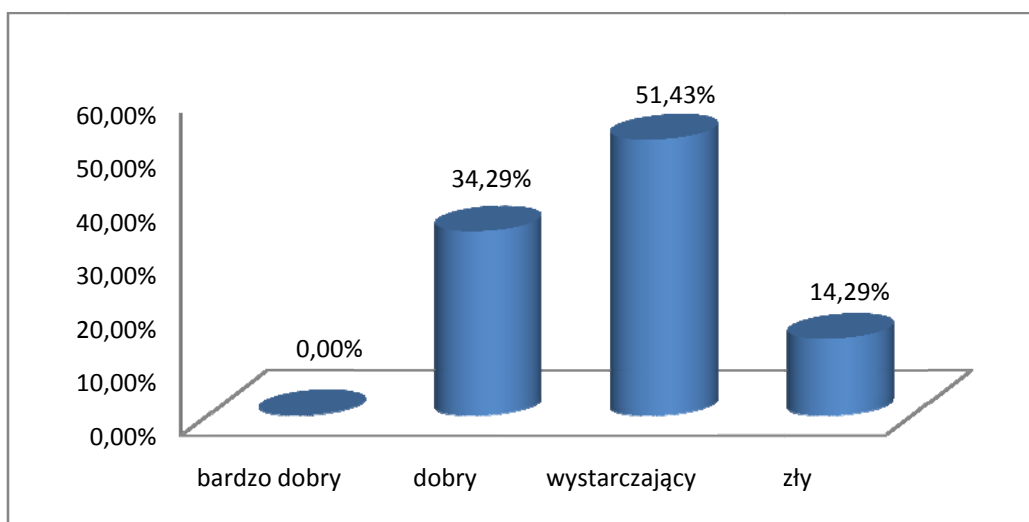
Najlepiej ocenioną cechą wśród ankietowanych została przejrzystość rozkładów jazdy. Fakt, iż ocena ta jest taka wysoka spowodowany może być tym, że przedsiębiorstwo MPK ma wydzieloną komórkę, która specjalistycznie zajmują się sprawami związanymi z dbaniem aby rozkłady jazdy na stacjach autobusowych były przejrzyste i aktualne. Przejrzystość rozkładów składa się z wielu czynników m.in. takich jak: umiejscowienie rozkładu jazdy, czcionka itp. Na przestrzeni ostatnich lat na rzeszowskich przystankach autobusowych zmieniony został wygląd rozkładów jazdy, w celu ułatwienia odczytania interesujących informacji.

Przejrzystość wspomnianych tabliczek rozkładu jest niezwykle ważna, ponieważ wpływa ona również na estetykę całego przystanku, co w związku z tym przechodzi na wizerunek przedsiębiorstwa przewozowego. Często podróżującym zdarza się spędzać więcej czasu na przystankach autobusowych niż w samych pojazdach, dlatego niezwykle istotne jest utrzymywanie rozkładów jazdy jak i samego przystanku w dobrym stanie.

Nawiązując do pytania dotyczącego bezpieczeństwa osobistego pasażerów można stwierdzić, że oceny dane przez ankietowanych są stosunkowo dobre porównując je do innych postulatów. Spowodowane może być to tym, że w autobusach montowane jest coraz więcej kamer oraz wprowadzone zostały darmowe przejazdy dla umundurowanych pracowników Policji oraz Straży miejskiej, co z pewnością sprawiło spadek kradzieży oraz zwiększenie bezpieczeństwa pasażerów korzystających z usług rzeszowskich autobusów miejskich.

Dobrze oceniona została także cecha jaką jest niezawodność, w odniesieniu do taboru autobusowego. MPK Rzeszów ma w posiadaniu dwie zajezdnie autobusowe, które zawierają warsztaty ze specjalizowaną kadrą pracowników, która czuwa nad utrzymaniem taboru w dobrym stanie technicznym. W każdym dniu sprawdzana jest sprawność techniczna pojazdów, co w dużym stopniu zmniejsza możliwość ewentualnej awarii podczas trwania kursu. Istotnym czynnikiem zwiększającym niezawodność jest także wiek taboru, który wynosi obecnie około 15 lat. Na przestrzeni 2013 roku Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Rzeszowie zakupi wiele nowych autobusów, co z pewnością wpłynie na dodatkowe zwiększenie omawianego postulatu

Ostatnie pytanie dotyczyło ogólnego stanu zadowolenia z jakości usług świadczonych przez MPK Rzeszów. Ponad połowa badanych wybrała opcję, że jest on przeciętny. Żadna osoba z badanych nie zdecydowała się na ocenę bardzo dobry. Jedna trzecia osób zdecydowała się na ocenę dobry, a prawie 15 % odpowiedziało się za złą oceną stanu jakości.

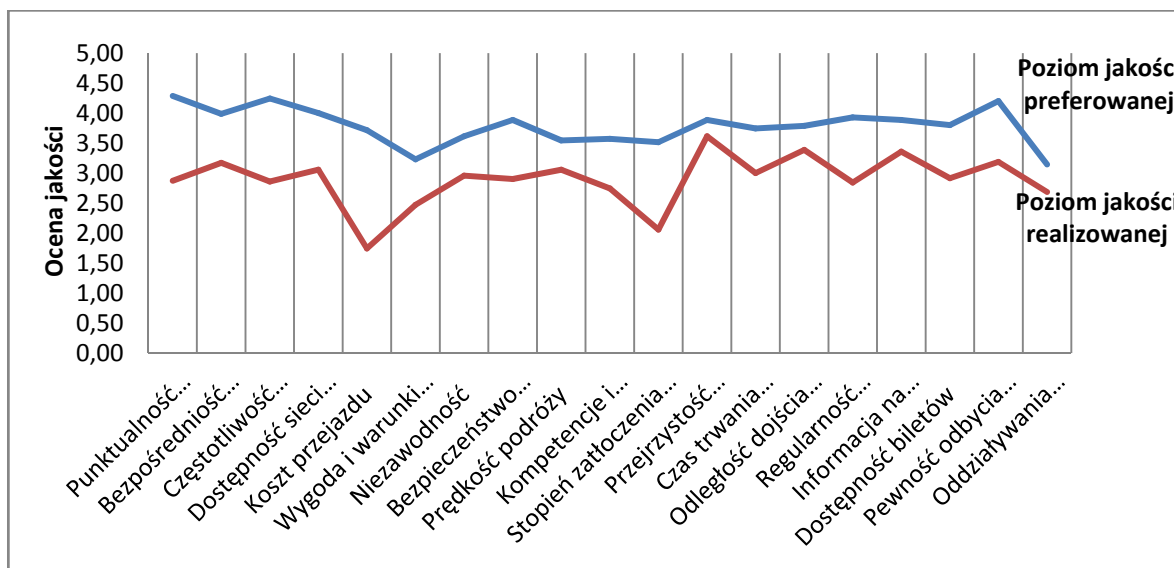


Rys. 6. Ogólny stan zadowolenia z jakości usług MPK Rzeszów

2.3. Luka jakościowa z zakresu usług świadczonych przez rzeszowskie autobusy miejskie

Na podstawie wyników jakości oczekiwanej oraz jakości odczuwanej odnoszącej się do usług świadczonych przez MPK Rzeszów, opracowana została luka jakościowa [2].

Za pomocą uzyskanych wyników, można łatwo zauważyć, w których sektorach jakościowych Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Rzeszowie ma największe luki jakościowe. Luki te pokrywają się z poprzednio analizowanymi danymi odnośnie zastrzeżeń ankietowanych dotyczących usług tzn. następuje analogia, iż cechy, które powodują największe niezadowolenie wśród klientów MPK, znajdują odzwierciedlenie w największym rozłamie oceny.



Rys. 7. Luka jakościowa w ocenie pasażerów MPK w Rzeszowie

Największe luki jakościowe dla omawianych cech występują w następujących sektorach świadczonych usług:

- koszt przejazdu – 1,97,
- stopień zatłoczenia w autobusie – 1,46,
- punktualność kursowania – 1,41,

Natomiast najmniejsze luki występują pomiędzy takimi cechami jak:

- przejrzystość rozkładów jazdy – 0,27,
- odległość dojazdu do/z przystanku – 0,40,
- oddziaływania hałasu, wibracji, spalin – 0,46,

3. PODSUMOWANIE

Taka ocena jakości usług rzeszowskiego MPK, pokazuje, że pasażerowie nie odczuwają pełnej satysfakcji z oferowanych usług oraz nie można powiedzieć, że są zadowoleni z obecnej sytuacji. Przedsiębiorstwo ma wiele problemów, z którymi musi się uporać, żeby podwyższyć satysfakcję klientów.

Dlatego też wysiłki MPK Rzeszów związane z poprawą jakości, powinny być skierowane w zakresie najniżej ocenionych postulatów, ażeby zwiększyć atrakcyjność oferty, jak również samych przewozów zbiorowych na terenie miasta.

LITERATURA

- [1] Rozkwitalska C.: Komunikacja Miejska. Organizacja, zarządzanie, finansowanie. IGPIK, Warszawa 1994, s. 37.
- [2] Starowicz W.: Jakość przewozów w miejskich transporcie zbiorowym. Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.

ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICES PROVIDES BY RZESZÓW'S URBAN BUSES FOR EXAMPLE OF SURVEY RESEARCH

The article presents a survey research regarding quality of service provides by rzeszów's urban buses conducted on a 70 correspondents group. Results were analyzed and summarized.