

Mikołaj Tomaszuk*

**WYBRANE ELEMENTY POLITYKI JAKOŚCI
KOMUNIKACJI PUBLICZNEJ
W AGLOMERACJI POZNAŃSKIEJ
NA PRZYKŁADZIE STANDARDÓW
ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO W POZNANIU**

**SELECTED ELEMENTS OF QUALITY ORIENTATED PUBLIC
TRANSPORT POLITICS IN THE POZAN AGGLOMERATION
ON THE BASIS OF THE STANDARDS
OF THE URBAN TRANSPORT BOARD OF POZAN**

Abstract

The assessment of the quality of public transport services is carried out from different points of view: the users, the principals (the organizer), service providers (operators) and independent conformity assessment bodies and certification bodies. The aim of this study is to determine if the ZTM Poznan specifies the demands for quality, as expressed in the policies of the agglomeration, in public tenders, aims to enforce the demands of the transport policy contained in the transport plan and that it works in the direction of the intended standard of the services provided.

Key words: quality of public transport, public transport services, the quality of urban transport in Poznań

Wybór środka transportu celem dotarcia z punktu A do punktu B jest determinowany przez różne czynniki. Do najważniejszych zaliczyć należy: cel podróży (np. do domu, w sprawach zawodowych, do pracy, do miejsca nauki, na zakupy), indywidualne przyzwyczajenia, czas podróży, jakość infrastruktury komunikacyjnej, koszty przejazdu, możliwość pozostawienia samochodu lub roweru w bezpiecznym miejscu, możliwość komunikacji alternatywnymi środkami transportu, w tym przede wszystkim komunikacją miejską lub rowerem. To, czy do punktu docelowego

* Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa UAM, ul. Umultowska 87, 61-614 Poznań, adres e-mail: mikolaj.tomaszyk@amu.edu.pl

podróży pojedziemy samochodem, czy skorzystamy z komunikacji publicznej decydują m.in.: indywidualne przekonanie o wyborze przyjaznych dla środowiska form przemieszczania się, cel i czas podróży, komfort podróży, możliwość odbywania podróży intermodalnych, czas oczekiwania na tramwaj, autobus, metro, trolejbus; brak uprawnień do prowadzenia samochodu; brak samochodu, odległość przystanku komunikacji publicznej od miejsca zamieszkania; konieczność przesiadania się; wykorzystywanie samochodu jako narzędzia pracy; przewóz dzieci; brak uciążliwego towarzystwa innych osób; przewóz rzeczy lub zakupów; wygoda; koszty podróży; dostęp do sieci sprzedaży biletów komunikacyjnych; częstotliwość kursów komunikacji publicznej, informacja pasażerska, subiektywne poczucie bezpieczeństwa w podróży. Przedstawione elementy można zaszeregować do kategorii subiektywnych i obiektywnych przekonań, na podstawie których mieszkańcy miast definiują jakość transportu miejskiego. Ocena jakości usług publicznego transportu zbiorowego (dalej: PTZ) jest dokonywana z różnych punktów widzenia: użytkowników, zlecniodawców (organizatora), usługodawców (operatorów) i niezależnych jednostek oceniających i/lub certyfikujących. Od niej zależy to, czy publiczny transport zbiorowy w układzie miejskim czy aglomeracyjnym stanie się alternatywnym dla samochodu sposobem zaspokojenia codziennych bądź okazjonalnych potrzeb transportowych mieszkańców.

Problem badawczy niniejszego opracowania autor określa następującym pytaniem: czy Zarząd Transportu Miejskiego Poznań w umowach o świadczenie usług w zakresie PTZ określa wybrane elementy polityki jakości transportu publicznego w aglomeracji poznańskiej, dąży do egzekwowania postulatów przewozowych zawartych w planie transportowym, a przez to działa w kierunku zamierzonego standardu świadczonych usług.

W pierwszej części opracowania autor dokonał krótkiej charakterystyki zasad organizacji PTZ na terenie aglomeracji poznańskiej. Następnie poddał analizie wybrane koncepcje badań nad jakością w transporcie publicznym. Analizą zostaną objęte wybrane postulaty przewozowe w kontekście tych, które w swojej polityce jakościowej stosuje ZTM Poznań. Tym samym przedmiotem opracowania będą te aspekty jakości w PTZ, na które największy wpływ mają organizator i operator PTZ.

W zakończeniu autor przedstawił wnioski, w których udzielił odpowiedzi na pytanie zawarte w problemie badawczym poprzez weryfikację hipotezy: postulaty przewozowe ZTM Poznań formułowane w umowach o świadczenie usług w zakresie PTZ i ich kontrola definiują zamierzoną jakość usług transportowych oraz monitorują świadczone usługi. ZTM podejmuje działania organizacyjne na rzecz diagnozy postulowanej przez klientów jakości usług oraz ich oceny usług świadczonych. Podczas zbierania, opracowywania, weryfikacji materiału badawczego oraz

formułowania wniosków autor stosował następujące metody: monograficzną (por. Apanowicz 2000: 99), techniki badawcze: zbieranie danych za pomocą wywiadów, analizę jakościową dokumentów.

1. Zasady organizacji publicznego transportu zbiorowego na obszarze aglomeracji poznańskiej

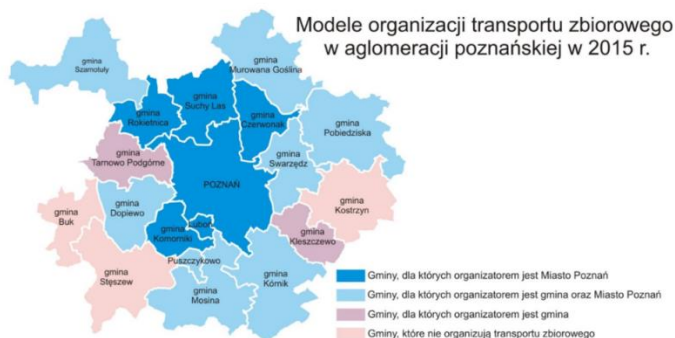
Obszar aglomeracji poznańskiej jest zasiedlony przez ok. 900 tys. mieszkańców, którzy zamieszkują Poznań i 17 gmin ościennych. Za zarządzanie i organizację komunikacji publicznej odpowiada Miasto Poznań, które zawarło w tym celu stosowne porozumienia międzygminne¹. Celem bieżącego administrowania siecią połączeń tramwajowych i autobusowych na obszarze objętym podpisanymi porozumieniami Miasto Poznań powołało wyspecjalizowaną jednostkę organizacyjną: Zarząd Transportu Miejskiego. Zarząd wypełnia zadania przewidziane dla organizatora publicznego transportu zbiorowego w Ustawie o publicznym transporcie zbiorowym (Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r....). Do podstawowych zadań ZTM Poznań należy ponadto: realizacja polityki transportowej Miasta Poznań, organizacja publicznego transportu pasażerskiego, realizacja procesów inwestycyjnych z zakresu infrastruktury transportowej oraz administracja zadań transportowych. Z chwilą objęcia przez ZTM jednolitymi zasadami organizacji PTZ gmin aglomeracji poznańskiej można traktować tę jednostkę w kategoriach podmiotu odpowiedzialnego za diagnozowanie i zaspokajanie potrzeb komunikacyjnych w zakresie transportu publicznego na terenie miejskiego obszaru funkcjonalnego Poznania. Aktualny zasięg integracji publicznego transportu zbiorowego przedstawia rysunek 1.

Miasto Poznań nie jest organizatorem PTZ dla gmin: Tarnowo Podgórne, Buk, Stęszew, Kostrzyn, Kleszczewo. Buk, Stęszew i Kostrzyn to gminy, które w ogóle nie są organizatorami PTZ. Mieszkańcy dojeżdżający komunikacją publiczną do Poznania z Kleszczewa, ze Swarzędza i z Tarnowa Podgórnego² do pracy, szkoły czy w celach rekreacyjnych zo-

¹ Brakującym elementem transportu pasażerskiego na obszarze aglomeracji poznańskiej jest zintegrowany w ramach jednej taryfy biletowej transport kolejowy. Co prawda mieszkańców podpoznańskich gmin dowożą do Poznania różni przewoźnicy kolejowi, w tym spółka Koleje Wielkopolskie, jednak projekt kolei metropolitalnej w dalszym ciągu nie jest realizowany w taki sposób, jak działa np. system komunikacji aglomeracyjnej na terenie przykładowo aglomeracji warszawskiej czy berlińskiej.

² Gmina Kleszczewo podpisała porozumienie międzygminne z miastem Poznaniem ws. wspólnej komunikacji, które weszło w życie z dniem 1 listopada 2017 r. Więcej na: <http://ztm.poznan.pl/pl/aktualnosci/integracja-transportu-publicznego-miasta-poznania-i-gminy-kleszczewo-najczesciej-zadawane-pytania-i-ospowiedzi-na-nie> (20.11.2017).

bowiązani są dokonać zakupu dwóch biletów, opłacając przejazd na podstawie dwóch taryf przewozowych.



Rysunek 1. Zasięg integracji publicznego transportu zbiorowego na podstawie porozumień międzygminnych z Miastem Poznaniem

Źródło: P. Snuszka, W. Miechowicz, ZTM Poznań, grudzień 2015.

ZTM jako organizator zleca przewozy pasażerskie operatorom w myśl rozwiązań przewidzianych w Ustawie o publicznym transporcie zbiorowym z grudnia 2010 r., tj. na podstawie bezpośrednio zawartej umowy na świadczenie usług. Spośród gmin aglomeracji poznańskiej pięć gmin przekazało na rzecz Poznania wszystkie zadania i kompetencje w zakresie transportu zbiorowego, osiem gmin dokonało przekazania części kompetencji dotyczących wybranych linii komunikacyjnych, zaś dwie gminy zachowały swoje kompetencje i organizują transport zbiorowy według własnych zasad. Kolejne etapy rozwoju współpracy gmin w obszarze publicznego transportu zbiorowego wraz z danymi dotyczącymi dotacji i liczbą linii podmiejskich ilustruje tabela 1.

Tabela 1. Stan integracji transportu zbiorowego w latach 2009–2015

Stan integracji transportu zbiorowego w latach 2009–2015							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liczba gmin z porozumieniami	3	8	8	8	9	11	13
Praca przewozowa poza Poznaniem [km]	290 247	916 667	1 456 295	1 975 912	2 935 678	3 685 099	5 047 169
Wysokość dotacji [PLN]	1 639 762	3 835 977	5 606 617	7 390 627	13 505 010	18 235 796	26 105 249
Liczba linii podmiejskich	6	12	20	20	29	35	46

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych z ZTM Poznań.

Jednym z ważniejszych czynników ułatwiających podróżowanie środkami publicznego transportu zbiorowego, i tym samym elementem eliminującym wcześniej występujące bariery dostępności, jest wdrożenie i egzekwowanie jednolitych zasad organizacyjnych, jak np. wspólnego regulaminu przewozu, jednej taryfy biletowej, realizacja usług na podstawie jednolitych standardów. Wprowadzenie na terenie aglomeracji jednej taryfy przewozowej i jednego regulaminu przewozowego dla połączeń zarządzanych przez ZTM Poznań jest pierwszym krokiem do integracji komunikacji publicznej i stanowi ważny element oceny jej jakości. Pomimo tych udogodnień podział modalny podróży na terenie Poznania i powiatu poznańskiego (tabela 2) wskazuje na istotnie niezadawalający udział komunikacji publicznej w ogólnym bilansie podróży³. Szczególnie niepokojący jest wysoki odsetek podróży z powiatu poznańskiego do Poznania własnym środkiem transportu – samochodem. Skutkuje to zjawiskiem kongestii w godzinach szczytu komunikacyjnego. Podobne zjawisko ilustruje tabela 3, w której ujęto zestawienie podróżujących do miejsca pracy w Poznaniu. Jakkolwiek w Poznaniu udział podróży transportem indywidualnym do pracy to niespełna 18% podróżujących, to dla powiatu poznańskiego i jego mieszkańców wynosi ponad 40% mieszkańców. Przyczyn takiego stanu rzeczy jest wiele. Wśród najważniejszych wymienić należy: brak rozwiniętej sieci połączeń w ramach kolei metropolitalnej, brak pełnej taryfy przewozowej bus + tramwaj + kolej, czy też oparcie podróży aglomeracyjnych w zasadniczej mierze na systemie połączeń autobusowych i długi czas dojazdu do i z Poznania do miejscowości zamieszkania.

Tabela 2. Podział modalny podróży na terenie Poznania i powiatu poznańskiego (na podstawie „Planu Transportowego Aglomeracji Poznańskiej”)

Środek transportu	Poznań	Powiat poznański	Aglomeracja
Samochód osobowy	38,7%	65,60%	49,70%
Transport publiczny – komunikacja miejska	42,80%	12,30%	30,40%
Transport publiczny – kolej	0,10%	1,70%	0,80%
Transport publiczny – samochód	0,40%	1,10%	0,60%
Rower	4%	5,30%	4,50%

Źródło: opracowanie własne na podstawie „Planu Transportowego Aglomeracji Poznańskiej” oraz danych otrzymanych z ZTM Poznań.

³ Przyczyn tego stanu rzeczy może być wiele i nie zawsze leżą one po stronie niskiej jakości oferowanych usług.

Tabela 3. Wykorzystanie środków transportu w dojazdach do pracy w metropolii Poznań (2012 r.)

Środek transportu	Mieszkańcy Poznania [%]	Mieszkańcy gmin metropolii [%]	Mieszkańcy metropolii [%]
Autobus miejski / gminny	24,46	12,20	17,75
Tramwaj	30,57	3,27	15,63
Kolej	3,05	5,80	4,56
Autobus PKS	0,17	5,35	3,09
Transport zakładowy	0,89	1,63	1,30
Taksówka	1,62	0,14	0,89
Bus prywatnego przewoźnika	0,17	2,08	1,14
Samochód (jako kierowca)	17,08	41,36	30,37
Samochód (jako pasażer)	8,63	15,17	12,21
Motocykl	0,17	1,93	1,14
Rower	4,67	3,57	4,07
Piesz	8,45	7,44	7,89

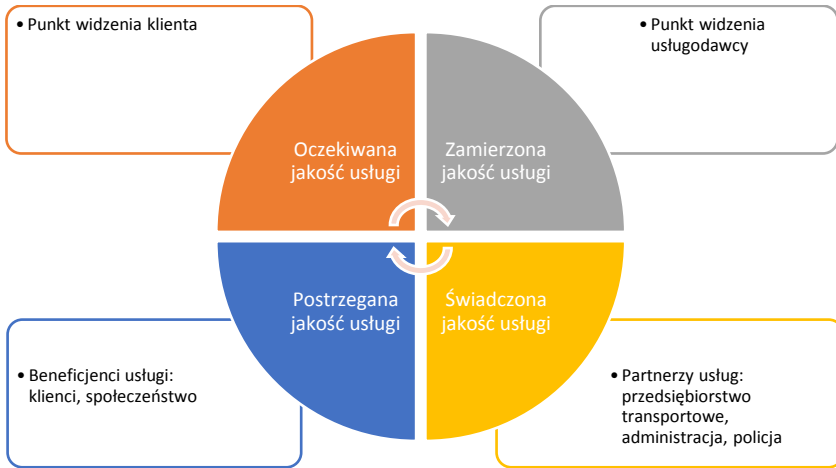
Źródło: Dokument Strategii ZIT przyjęty na mocy uchwały Rady Metropolii nr 9/2016 z dnia 19 września 2016 r., <http://zit.metropoliapoznan.pl/zit-dla-miejskiego-obszaru-funkcjonalnego-poznania/strategia-zit> (12.05.2016).

Zaprezentowane w tabeli 3 dane ukazują niepokojące zjawisko, które jest źródłem kongestii na drogach dojazdowych do Poznania. Ponadto dowodzą, iż oferta przewozów aglomeracyjnych nadal nie jest w stanie wyjść naprzeciw potrzebom transportowym mieszkańców podpoznańskich gmin.

2. Elementy polityki projakościowej w publicznym transporcie zbiorowym

Jakość publicznego transportu publicznego jest jednym z wielu kryteriów kształtujących preferencje przewozowe mieszkańców miast. Wśród pozostałych czynników decydujących o wyborze komunikacji publicznej przez mieszkańców w celu realizacji ich potrzeb transportowych wskazać można: politykę parkingową w centrum miasta, niższe koszty podróży komunikacją zbiorową, zadowalający standard usług, kongestię, indywidualne niedyspozycje, niekorzystne warunki atmosferyczne, konieczność licznych przesiadek na trasie do celu podróży, korzystanie z samochodu przez innego członka rodziny i in. Jakość komunikacji publicznej jest kształtowana przez wiele czynników. Jest wypadkową działań podejmowanych przez zarządców infrastruktury komuni-

kacyjnej, organizatorów i operatorów. Istotny wpływ na ocenę jakości mają oczekiwania klientów. Często są one sumą ich subiektywnych doświadczeń i odczuć. W literaturze przedmiotu wskazuje się, że jakość w usługach publicznego transportu pasażerskiego bazuje na koncepcji pętli usług (Świdorski 2014: 2529 za: Bruhm 2003: 31).



Wykres 1. Pętla „jakość usług publicznego transportu zbiorowego”

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Świdorski 2014.

Kompleksowe badanie jakości transportu miejskiego powinno łączyć diagnozę potrzeb klientów, ich wymagań dotyczących poziomu usług. Pełen obraz da również zbadanie zamierzonej, świadczonej i postrzeganej jakości. W opracowaniu tym autor zwraca uwagę tylko na formalne aspekty polityki jakościowej, jak np. analizę umów z operatorami pod kątem określenia i egzekucji standardów jakości. Ponadto zbadano inne elementy polityki jakości, jak np. stan taboru, przystosowanie do potrzeb osób wykluczonych społecznie, dostosowanie do norm ekologicznych. Zwrócono uwagę na działania podejmowane przez ZTM Poznań, których celem jest scalanie oferty komunikacyjnej w aglomeracji poznańskiej.

Wraz z poprawą jakości usług komunikacji publicznej może wzrosnąć stopień zadowolenia klientów, co może się przełożyć na zwiększenie ich liczby. Jakość kształtują przedmiotowe, przestrzenne i czasowe preferencje usługobiorców oraz stopień przygotowania i gotowość usługodawców komunikacji publicznej do spełniania oczekiwań klientów. Należy przez to rozumieć kompilację oczekiwanej, zamie-

rzoney i świadczonej jakości. Postrzegana często przez pryzmat satysfakcji klienta, stanowi różnicę między zamierzoną a postrzeganą jakością. Ta dziedzina jest najczęstszym obszarem badań jakościowych zleczanych przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego. Dobra jakość świadczonych usług PTZ jest tym samym sumą wysiłków organizatora i operatora.

Organizator publicznego transportu zbiorowego ma wpływ na jakość świadczonych usług przewozowych poprzez formułowanie i egzekwowanie standardów zawartych w planie transportowym i w umowie przewozowej. W przypadku, w którym organizator wylania operatora w drodze zamówienia publicznego, określić należy jakość pożądaną usług również poprzez dokonanie odpowiednich zapisów w *Specyfikacji istotnych warunków zamówienia* (SIWZ). Operator publicznego transportu zbiorowego, stosując się do tych kryteriów, wskazuje poziom zamierzonej jakości, zaś realizując codziennie swoje usługi, wypracowuje poziom jakości świadczonej. Organizatorzy PTZ mogą badać jakość świadczonych usług na terenie przez nich administrowanym poprzez zlecenie kontroli podmiotom zewnętrznym, własnym służbom lub – najczęściej – zlecając badania marketingowe. W większych przedsiębiorstwach transportowych na straży jakości świadczonych usług stoi np. nadzór ruchu. Podnoszeniu jakości operatorów może służyć dążenie do uzyskania jednego z uznanych certyfikatów systemów jakościowych, np. normy ISO.

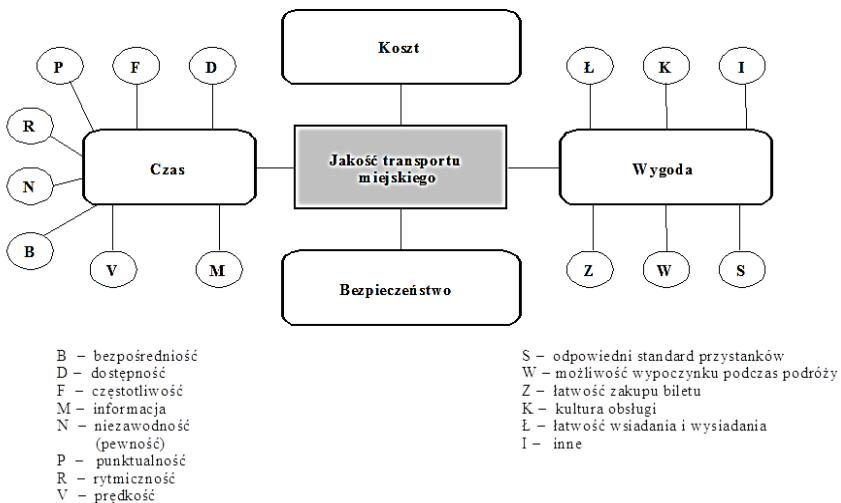
Jakość winna się cechować:

- bezpieczeństwem podróży⁴,
- adekwatną do potrzeb liczbą miejsc siedzących,
- odpowiednią liczbą przystanków,
- punktualnością kursów,
- odpowiednim czasem podróży i jej tempem,
- powszechnością w dostępie i regularnością w kursach,
- niezawodnością taboru, wspólną taryfą przewozową dla wielu przewoźników,
- synchronizacją rozkładów jazdy w punktach przesiadkowych.

Wpływ na określenie poziomu jakości mają również działania zarządcy drogi lub zarządcy infrastruktury komunikacyjnej, którzy poprzez

⁴ Należy jednak zastrzec, iż bezpieczeństwo podróży jest zbiorem wielu czynników dotyczących przede wszystkim bezpieczeństwa środków komunikacji miejskiej, ich wyposażenia w infrastrukturę umożliwiającą korzystanie z nich pasażerom wykluczonym społecznie, uprzywilejowanym. Ponadto zauważyć należy te czynniki, które określają kryteria bezpiecznej podróży w komunikacji miejskiej. To także zespół czynników określających bezpieczeństwo infrastruktury transportowej wyznaczającej dostępność komunikacji miejskiej.

planowanie i realizację inwestycji drogowych wdrażają obowiązujące standardy infrastruktury komunikacyjnej, np. infrastruktury torowo-sieciowej, jednolitego i czytelnego systemu informacji pasażerskiej, dostosowanie infrastruktury przystankowej do potrzeb pasażerów. Pozostałe czynniki mogące służyć jako mierniki jakości to estetyka środków transportu publicznego, ich przyjazność dla środowiska, kultura osobista prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej, dostępność punktów zakupu biletów, jasno sformułowany i zrozumiały regulamin przewozów wraz z taryfą biletową, nowoczesność pojazdu, instalacja zapowiedzi głosowych i świetlnych w pojeździe. Rysunek 2 prezentuje analizę jakości transportu miejskiego z punktu widzenia marketingowych postulatów zgłaszanych wobec transportu zbiorowego.



Marketingowe ujęcie postulatów przewozowych zgłaszanych wobec transportu zbiorowego

Źródło: *Transport.Red. Wł.Rydzkowski, K.Wojewódzka - Król ..., op. cit., s. 242;*
O.Wyszomirski: Funkcjonowanie rynku ..., op. cit., s. 33.

Rysunek 2. Jakość transportu miejskiego w ujęciu marketingowym

Źródło: *Preferencje pasażerów... za: Wojewódzka-Król, Rydzkowski (red.) 2010: 242;*
Wyszomirski 1998: 33.

Jakość jest kluczowym elementem budowy zintegrowanej oferty przewozowej. Jak wspomniano, ma na nią wpływ wiele czynników i podmiotów. Można zarządzać jakością jako sferą relacji między klientem, operatorem i organizatorem PTZ. Działania zarządcze powinny dotyczyć przede wszystkim:

- identyfikacji oczekiwań mieszkańców wobec komunikacji miejskiej,

- identyfikacji oczekiwań klientów dotyczących oferowanych usług,
- diagnozy uwarunkowań formalnoprawnych, finansowych i technicznych,
- ustanowienia i mierzenia celów zarządzania jakością, ich korekty i bieżącego mierzenia satysfakcji klientów.

Celem takiego zarządzania może być wzrost przychodów ze sprzedaży, ale również kształtowanie wizerunku przedsiębiorstwa świadczącego usługę przewozową, tym bardziej że popyt na publiczny transport zbiorowy jest uwarunkowany atrakcyjnością oferty i nie odnosi się tylko i wyłącznie do usługi przewozowej, ale także do wielu aspektów towarzyszących wykonywanej usłudze (Milenkiewicz, Halicka 2011: 77). Celem nadrzędnym jest przygotowanie takiej oferty przewozowej, która w maksymalnie możliwy sposób wyjdzie naprzeciw oczekiwaniom klientów, a przez to będzie dążyła do wzrostu popularności komunikacji zbiorowej.

Na podstawie powyższej diagnozy i nadania poszczególnym preferencjom jakościowym odpowiedniej miary formułować należy postulaty przewozowe, które jako kryterium oceny jakości usług transportu miejskiego stanowią podstawę określenia stopnia zaspokojenia potrzeb przewozowych. W literaturze przedmiotu (por. Jackiewicz, Czech, Barcik 2010: 57, zob. też Rudnicki 1999) najczęściej wymienia się, zdeterminowane warunkami lokalnymi, następujące postulaty przewozowe:

- a. czas,
- b. wygodę,
- c. koszt,
- d. bezpieczeństwo.

Powyższe kryteria można uzupełnić o: ekologię, troskę o klienta rozumianą nie tylko jako przyjazny stosunek kierowcy do pasażerów, ale również w kategoriach dbałości o pielęgnowanie relacji usługodawca – usługobiorca np. poprzez dostępność informacji, estetykę personelu obsługi, stosowanie rekompensat konsumenckich za odstępstwa od obowiązujących standardów i in. Tabela 4 stanowi wykaz postulatów przewozowych rekomendowanych do badań zarówno w Polsce, jak i w państwach Unii Europejskiej.

Zbiór postulatów można usystematyzować poprzez przypisanie ich do podmiotów odpowiedzialnych za realizację, tj. do zbioru zadań organizatora i operatora. Rangę poszczególnym postulatom nadawać powinny wyniki z regularnych badań nad klientami i mieszkańcami miast.

Tabela 4. Przykłady krajowych i europejskich postulatów przewozowych

Lp.	Krajowe postulaty przewozowe			Europejskie postulaty przewozowe		
	Postulat	Znaczenie postulat	Sposób określenia spełnienia postulat	Postulat	Znaczenie postulat	Sposób określenia spełnienia postulat
1.	Dostępność	Przestrzenna lub czasowa odległość od przystanku	Maksymalna odległość nieuciążliwego dojścia pieszego	Niezawodność usług	Dostępność usług jest dobra i dogodna	Przykład: jeśli częstotliwość kursowania wynosi 15 min, to faktycznie autobusy odjeżdżają z przystanku co 15 min
2.	Częstotliwość	Odstępy czasu między odjazdami	Dopuszczalne odstępy czasu między kolejnymi pojazdami w określonych relacjach i czasie	Reakcja personelu	Personel przedsiębiorstwa powinien być przygotowany do szybkiej reakcji	Przykład: natychmiastowa reakcja na każdy dzwoniący telefon
3.	Punktualność	Zgodność odjazdów z rozkładem jazdy	Tolerancja odchyień	Kompetencja personelu	Posiadanie niezbędnej wiedzy i umiejętności, aby być w stanie wykonać wcześniej planowane usługi	Przykład: szybkie i skuteczne pomaganie klientom w ich problemach
4.	Regularność	Równomierne odstępy czasu między odjazdami w tym samym kierunku	Tolerancja odchyień	Dostępność przedsiębiorstwa	Przedsiębiorstwo musi być łatwo dostępne	Np. krótki czas oczekiwania, kiedy dzwoni się do przedsiębiorstwa; przedsiębiorstwo musi być łatwo dostępne za pośrednictwem swoich przedstawicieli lub dzięki przekazanej informacji

5.	Bezpośredniość	Połączenie bez konieczności przesiadania się	Pożądane połączenia bezpośrednio z uwzględnieniem odmiennych okresów	Grzeczność personelu	Klient musi być traktowany grzecznie i z szacunkiem przez pracowników przedsiębiorstwa	Np. kierowcy muszą być dobrze wyszkoleni; muszą mieć dobry stosunek do klientów
6.	Pewność	Dojazd do miejsca docelowego w wyznaczonym czasie	Tolerancja odchyłen	Komunikatywność informacji	Zapewnienie użytkownikom informacji w sposób zrozumiały dla nich	Np. łatwe do odczytania rozkłady jazdy; wyjaśnienia, w jaki sposób kupić bilet
7.	Prędkość	Czas jazdy uwzględniający zatrzymywania na trasie, w tym na przystankach	Atrakcyjny lub dopuszczalny czas jazdy w relacjach o różnicowanych odległościach	Wiarygodność usług	Wiarygodność jest związana z zaufaniem klientów i uczciwością firmy	Np. cecha ta jest wymagana od sprzedawców i kierowców
8.	Koszt	Opłata taryfowa jednorazowa lub okresowa	Pożądanym system taryfowy, system dystrybucji i kasowania biletów, atrakcyjny poziom opłat jednorazowych i okresowych w ramach określonego systemu taryfowego	Bezpieczeństwo klienta	Klient musi być zabezpieczony przed niebezpieczeństwem, ryzykiem oraz innymi zagrożeniami	Np. bezpieczeństwo pasażerów podczas jazdy autobusem
9.	Wygoda	Zespoł elementów determinujących warunki oczekiwania na przystanku i przebywania w pojeździe	Pożądanym warunki oczekiwania, minimalny standard przystanku, pożądane warunki jazdy, minimalny standard jazdy	Zrozumienie klienta	Zrozumienie klientów i patrzanie na problem z ich perspektywy	Np. zapewnienie usług na zamówienie – lokalne autobusy; czy kierowca rozpoznaje swoich klientów
10.	Informacja	Sposób przekazywania informacji o ofercie przewozowej i zmianach w ofercie	Pożądanym rodzaj i sposób udostępnienia informacji, minimalny standard w zależności od rodzaju i sposobu udostępniania informacji	Dostrzeganie problemy	Dostrzegane problemy, które są częścią usług transportu publicznego	Np. rozmieszczenie przystanków, wygoda w pojeździe

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Preferencje pasażerów w zakresie jakości przewozów środkami transportu zbiorowego w polskich miastach*, www.wzieu.pl/files/mat_dyd/marketing/MarTranI.ppt, Pobrano 2 kwietnia 2016 roku, Za: O. Wyszomirski, K. Grzec, *Badania marketingowe w komunikacji miejskiej*, Warszawa 1998, s. 28; O. Wyszomirski, *Funkcjonowanie rynku komunikacji miejskiej*, Wyd. UG, Gdańsk 1998, s. 34; S. Vinek, *Parametry jakości satysfakcji pasażerów*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, nr 40, s. 59.

3. Kryteria jakości usług w komunikacji miejskiej na przykładzie ZTM Poznań

W celu sprecyzowania kryteriów jakościowych służących standaryzacji usług, jak również podnoszenia poziomu ich świadczenia, przeanalizowane zostały dostępne dokumenty, np. plan transportowy dla Poznania i dla powiatu poznańskiego. Za pośrednictwem ankiety uzyskano oczekiwane informacje od organizatora PTZ – ZTM Poznań. Przedmiotem zainteresowania były wybrane kryteria, którymi ZTM Poznań posługuje się podczas określania jakości usług przewozowych. Analizie poddano również takie parametry, jak np. przyjazność dla środowiska środków transportu publicznego, wiek taboru, standaryzacja przystanków autobusowych, jakość informacji pasażerskiej, dostęp do środków komunikacji publicznej dla osób wykluczonych.

Obowiązujące na terenie Poznania plany transportowe (*Plan Zrównoważonego Rozwoju... 2014–2025*) i powiatu poznańskiego (*Plan Zrównoważonego Rozwoju... 2015–2025*) charakteryzują standardy usług przewozowych. Plan dla powiatu poznańskiego dzieli standardy na dotyczące dostępu do transportu i warunków podróży. Łącznie plan definiuje następujące postulaty przewozowe:

- a) informacja pasażerska,
- b) częstotliwość kursowania,
- c) dostępność transportu publicznego,
- d) koszt podróży transportem publicznym,
- e) niezawodność,
- f) punktualność,
- g) jakość i dostępność taboru (w tym dla osób niepełnosprawnych),
- h) ochrona środowiska naturalnego (por. *Plan Zrównoważonego Rozwoju... 2015–2025*: 85–90).

W odniesieniu do zintegrowanej informacji pasażerskiej dookreślono m.in. jej podawanie do publicznej wiadomości w formie tradycyjnych wydruków czy też z wykorzystaniem wyświetlaczy w pojazdach i na węzłach przesiadkowych oraz aplikacji mobilnych. Ponadto autorzy opracowania określili na podstawie europejskich standardów niezbędne wyposażenie w nośniki informacji o numerze linii, docelowym przystanku i in. W perspektywie do 2020 r. każdy pojazd ma być wyposażony w elektroniczny system informacji pasażerskiej m.in. z dynamicznie obliczanym czasem dojazdu do docelowego przystanku, prognozowanym czasem dojazdu do najbliższego przystanku i wskazaniem możliwego najbliższego połączenia przesiadkowego. W odniesieniu do częstotliwości kursowania wychodzi się z oczywistego założenia o dopasowaniu pojemności pojazdów i częstotliwości kursów do potoków pasażerskich.

Ponadto wskazano minimalny standard częstotliwości kursowania w okresie szczytu komunikacyjnego, która powinna wynosić 60 min, jeśli jest to jedna linia w danym korytarzu, i 120 min w korytarzach obsługiwanych przez co najmniej dwie linie. Określono również standard rozkładu jazdy dla linii o większej częstotliwości (powyżej dziesięciu kursów w ciągu doby), tak by co najmniej jeden kurs liniowy był wykonywany przed godz. 6 i po godz. 20. Za działanie niezbędne uznano konieczną synchronizację linii powiatowych z liniami aglomeracyjnymi. W zakresie infrastruktury przystankowej wskazano, iż platforma przystanku powinna być utwardzona i podniesiona do poziomu co najmniej 16 cm, licząc od płaszczyzny jezdni na długości co najmniej 10 m i szerokości 2 m lub do granicy pasa drogowego (por. *Plan Zrównoważonego Rozwoju... 2015–2025*: 87). Oprócz opisanego wymogów, jakim powinny odpowiadać węzły przesiadkowe, poczyniono również zalecenia dotyczące lokalizacji przystanków, które w odległości minimum 800 m w ciągu linii powinny obejmować zasięgiem co najmniej 50 mieszkańców lub określony budynek użyteczności publicznej. W odniesieniu do kosztów transportu zaleca się zachowanie racjonalnej relacji między kosztem usługi do opłaty za przejazd, konieczność zapewnienia sprzedaży biletów w pojeździe, wyposażenie pojazdu w system liczenia pasażerów i rekomendację zachęcającą do włączenia przewoźnika w system płatności za przejazd „PEKA”⁵. Z kolei miarą punktualności ma być uzyskanie minimum 85% punktualności kursów autobusowych, co może być kontrolowane przy kluczowych przystankach. Określony na poziomie +/- 3 min tolerancyjny czas przyspieszenia i opóźnienia kursu może ulec wydłużeniu do 15 min. Pożądanym przejawem realizacji dotyczący dostępu do komunikacji wszystkich pasażerów, w tym osób niepełnosprawnych, to zapewnienie obsługi pojazdami niskopodłogowymi, chyba że kurs jest realizowany pojazdem mini o pojemności do 22 pasażerów – wówczas jeden stopień jest dopuszczalny. Warto odnotowania jest określenie norm środowiskowych, którym muszą sprostać wszystkie autobusy wykonujące usługę przewozową w ramach systemu.

Plan transportowy dla Poznania obejmuje swym zasięgiem również te połączenia, które w wyniku zawartego porozumienia międzygminnego z Miastem Poznaniem są zarządzane i organizowane przez ZTM Poznań (*Plan Zrównoważonego Rozwoju... 2014–2025*: 61). Celem dookreślenia standardów usług przewozowych wypracowano podział na linie publicznego transportu zbiorowego: główne i uzupełniające. Sieć komunikacyjna liczy 76 km sieci tramwajowej i 485 km sieci autobusowej. Obsługę przewozową świadczą zarówno MPK Poznań, jak i spółki komunalne

⁵ „System Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej”.

należące do gmin, które zawarły wspomniane porozumienie międzygminne. Plan określa następujące postulaty przewozowe:

- a) dostęp do sieci publicznego transportu zbiorowego,
- b) czasokres funkcjonowania publicznego transportu zbiorowego,
- c) standard częstości kursowania,
- d) standard marszrutyzacji linii,
- e) standard integracji środków transportu,
- f) jakość infrastruktury transportowej,
- g) politykę taryfową – rozumianą jako decyzja zarządzającego PTZ w odniesieniu do cen biletów i ich rodzajów, które nie powinny stanowić bariery w dostępie do transportu zbiorowego, lecz tworzyć spójny system zachęt dla potencjalnych i obecnych klientów, którzy płacąc za usługę, mają prawo oczekiwać jej odpowiedniej jakości,
- h) informację pasażerską.

W odniesieniu do jakości infrastruktury transportowej plan przywołuje przyjęte *Zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania* wymogi techniczne, jakim powinny sprostać przystanki komunikacji publicznej.

Są to m. in.:

- a) „na platformie powinna być zainstalowana powierzchnia wypukła w odległości minimum 0,25–0,35 m od jej krawędzi, na całej długości platformy przystanku,
- b) krawędź platformy przystankowej powinna być na tej samej wysokości co krawędź rampy, o ile jest to możliwe z uwagi na zachowanie skrajni,
- c) kosze na śmieci, ławki i wiaty powinny być usytuowane po jednej stronie przystanku, np. przy ogrodzeniu, tak by nie stanowiły przeszkody dla podróżnych,
- d) wyposażenie przystanku (np. kosze na śmieci) powinno być pozbawione ostrych krawędzi,
- e) tablice z informacjami pasażerskimi (rozkłady jazdy) nie powinny wychodzić poza powierzchnię zabudowy wiaty przystankowej,
- f) dojście do elementów informacji pasażerskiej (rozkłady jazdy) nie powinno być utrudnione przez elementy wyposażenia przystanku (kosze na śmieci, ławki itp.),
- g) zaleca się wyznaczanie linii zatrzymania dla pojazdów komunikacji miejskiej (*Zarządzenie nr 247/2008/P...*)”.

Średni czas dojścia z przystanku autobusowego do dużych generatorów ruchu nie powinien przekraczać 15 min z przystanków obsługiwanych przez jedną linię lub 10 min do dowolnego przystanku PTZ. Ponadto dla szczytów komunikacyjnych i poza szczytami komunikacyjnymi i w dni wolne przyjęto zalecane częstotliwości kursów: dla linii głównych tramwajowych – co 10 min, autobusowych co 12 min, dla linii uzupełniających odpowiednio co 20 i 30 min. W pozostałych okresach przyjmuje się, że

autobusy i tramwaje nie powinny kursować rzadziej niż linie główne co 15 min, linie uzupełniające odpowiednio co 15 i co 60 min. Plan przyjmuje, że przewozy autobusowe powinny być realizowane jednostkami spełniającymi jako nowe normy silnikowe Euro V, zaś pozostałe Euro III. Pojazdy z niską podłogą muszą stanowić 100% całej floty świadczącej usługi przewozowe. W odniesieniu do tramwajów wymóg ten ma dotyczyć 50% floty.

Oba dokumenty precyzyjnie określają pożądany standard komunikacji zbiorowej na terenie aglomeracji poznańskiej. Dokumenty są wewnętrznie spójne, co dobrze rokuje w kontekście spójnego systemu transportowego i eliminacji barier w dostępie do komunikacji miejskiej mieszkańców Poznania i okolicznych gmin.

Jako że istotnym elementem pozwalającym na ocenę jakości usług przewozowych jest ich dostosowanie do standardów ochrony środowiska, tabela 5 przedstawia szczegółowe dane dotyczące posiadanego przez przewoźników ZTM Poznań taboru i spełniania przez niego norm ekologicznych.

Tabela 5. Normy ekologiczne spełniane przez tabor autobusowy przewoźników świadczących usługi na rzecz ZTM Poznań (dane na 31.12.2015)

Lp.	Operator	Liczba pojazdów (autobusów) wg normy czystości spalin (EURO)									
		ogółem	0	0	1	2	3	4	5	6	EEV
1	2	3									
1	MPK Poznań Sp. z o.o.	316				33	110	3	7	3	160
2	PUK Komorniki Sp. z o.o.	25			2	8	3	2	6	4	
3	PT TRANSLUB Sp. z o.o.	30			5	17	1	1	6		
4	KPA KOMBUS Sp. z o.o.	11				5	2	4			
5	ZUK ROKBUS Sp. z o.o.	13	1	4		6	3				
6	ZKP Suchy Las Sp. z o.o.	20				10	7	3			
7	PW TRAN-SKOM Sp. z o.o.	19				5	4	7	3		
	Ogółem operatorzy gminni	118	1		7	51	20	17	15	4	0

	Ogółem MPK + operatorzy gminni	434	1		7	84	130	20	22	7	160
--	---------------------------------------	-----	---	--	---	----	-----	----	----	---	-----

Źródło: opracowanie ZTM Poznań na wniosek autora opracowania. ZTM.TA.0715. 8.2016.

Nie może ująć uwadze różnica w zakresie wieku taboru i jego przystosowania do wymogów związanych z ochroną powietrza. Mniejsi przewoźnicy w większości dysponują starym, nieprzyjaznym dla środowiska taborem. Sytuacja, w której autobusy komunikacji miejskiej spełniają tylko normy Euro II, będzie musiała z biegiem czasu ulec zmianie, co przy ograniczonych środkach finansowych może przysporzyć trudności. Bez niezbędnych inwestycji taborowych przewoźnik ten nie będzie mógł świadczyć usług w zakresie PTZ.

Następna tabela przedstawia wybrane jakościowe kryteria służące do oceny przewoźników realizujących usługi przewozowe w ramach sieci ZTM. Uwagę zwracają dane przewoźników z innych gmin niż Poznań. Dane dotyczące wieku taboru, dostosowania do potrzeb pasażerów w zakresie zapowiedzi głosowej, wyposażenia w klimatyzację, monitoring, wyposażenia w automat biletowy, pokazują dystans jakościowy, który dzieli największego przewoźnika od tych mniejszych. Kierując się przekonaniem, że takie elementy, jak estetyka pojazdu, monitoring, klimatyzacja, działający system zapowiedzi głosowej i graficznej stanowią o komforcie podróżowania i są elementami zachęcającymi do korzystania z komunikacji publicznej, można wskazać, że jednym z ważniejszych działań zmierzających do podnoszenia jakości oferowanych usług i zwiększenia liczby przewożonych pasażerów musi być wysiłek inwestycyjny związany z wymianą przestarzałego taboru na nowy lub dostosowany do minimum standardów jakości PTZ na terenie aglomeracji poznańskiej.

Tabela 6. Średni wiek taboru tramwajowego i autobusowego, wybrane parametry techniczne i wyposażenia pojazdów przewoźników świadczących usługi transportowe na rzecz ZTM Poznań (stan na dzień 31.12.2015 r.)

Wskaźnik	Jednostka	MPK Poznań Sp. z o. o.		Operatorzy gminni					
		Komunikacja tramwajowa	Komunikacja autobusowa	KPA KOMBUS Sp. z o. o.	PT TRANSLUB Sp. z o. o.	PUK Komorniki Sp. z o. o.	ZKP Suchy Las Sp. z o. o.	ZUK ROKBUS Sp. z o. o.	PW TRANSKOM Sp. z o. o.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Liczba pojazdów	pojazd	314/227*	316	11	30	25	20	13	19
Średni wiek pojazdów	lata	25,18**	7,36	13,8	14,3	10,84	12,65	15,15	8,47
Pojazdy wyposażone w klimatyzację	pojazd	46	225	7	13	3	10	5	10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pojazdy wyposażone w rampę	pojazd	-	285	9	12	23	11	13	14
Pojazdy z funkcją przykłąku	pojazd	-	316	11	29	23	20	8	18
Średnia liczba miejsc siedzących w pojeździe	miejsce	33	34	34	35	31	32	35	32
Średnia liczba miejsc ogółem w pojeździe	miejsce	156	124	94	90	91	81	93	69
Pojazdy wyposażone w monitoring	pojazd	131	292	1	-	8	-	-	5
Pojazdy wyposażone w system zapowiedzi głosowych	pojazd	314	314	1	6	8	-	-	-
Pojazdy wyposażone w mobilny automat biletowy	pojazd	90	112	-	6	-	-	-	-

* 314 wagonów, tj. 227 składów (w tym jeden dzierżawiony)

** 22 lata – średni wiek tramwajów, z uwzględnieniem kompleksowej modernizacji

Źródło: opracowanie ZTM Poznań na wniosek autora opracowania. ZTM.TA.0715.8.2016

Poniższe tabele przedstawiają zestawienie ilościowe środków transportu publicznego wraz z procentowym przedstawieniem liczby jednostek spełniających kryterium dostępności, tj. dostosowania pojazdów do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej i/lub niepełnosprawnych. Dane te należy odczytywać łącznie z zawartymi w tabeli 6. Jakkolwiek przewoźnicy dysponują w większości niskopodłogowymi środkami transportu, to już ich wyposażenie np. w monitoring, system zapowiedzi głosowej jest dalekie od oczekiwań i standardów określonych np. w obu planach transportowych. Niepołączenie tabel 6 i 7 jest celowym zabiegiem autora podyktowanym tym, że organizator wyraźnie wyodrębnia kryterium przystępności tramwajów i autobusów dla osób z ograniczoną sprawnością. Wprowadzenie tego standardu następuje na podstawie planu transportowego i jest skutecznie egzekwowane również wobec mniejszych operatorów systemu.

Tabela 7. Procentowy udział jednostek PTZ przystosowanych do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej w całej flocie przewoźnika z podziałem na tabor autobusowy i tramwajowy

Operator – tabor autobusowy	Liczba autobusów ogółem	W tym autobusy z niską podłogą	Udział [%]
MPK Poznań Sp. z o.o.	316	316	100%
PUK Komorniki Sp. z o.o.	25	23	92%
PT TRANSLUB Sp. z o.o.	30	30	100%
KPA KOMBUS Sp. z o.o.	11	11	100%
ZUK ROKBUS Sp. z o.o.	13	13	100%
ZKP Suchy Las Sp. z o.o.	20	20	100%
PW TRANSKOM Sp. z o.o.	19	18	95%
Ogółem operatorzy gminni	118	115	97%
Ogółem MPK + operatorzy gminni	434	431	99%

Źródło: opracowanie ZTM Poznań na wniosek autora opracowania. ZTM.TA.0715.8.2016

Tabor tramwajowy – MPK Poznań Sp. z o.o.		
Operator – tabor tramwajowy	Liczba składów	Liczba wagonów
Pojazdy niskopodłogowe/niskowejściowe		
Tatra	10	10
Combino	14	14
Tramino	45	45
Tramino (dzierżawione)	1	1
Moderus Beta	24	24
Suma	94	94
Pojazdy wysokopodłogowe		
Tramwaj 105 N (ogółem)	87	174
GT8	46	46
Suma	133	220
Ogółem podłoga wysoka + niska	227	314
Udział pojazdów niskopodłogowych	w składach ogółem = (94/227) 100%	w wagonach ogółem = (94/314) 100%

Źródło: opracowanie ZTM Poznań na wniosek autora opracowania. ZTM.TA.0715.8.2016p

Wskazane w opracowaniu krajowe i europejskie kryteria przewozowe porównano ze stosowanymi przez ZTM w Poznaniu postulatami przewozowymi dookreślającymi politykę jakości tego organizatora publicznego transportu zbiorowego.

Należy zwrócić uwagę na dwie różne metodologie służące do opracowania wskazanych postulatów pasażerskich. Europejski zestaw kryteriów jest nakierowany bezpośrednio na satysfakcję klienta płynącą z korzy-

stania z komunikacji publicznej. Takie kryteria jak grzeczność, kompetencja, zrozumienie i bezpieczeństwo klienta nie występują w zestawieniu postulatów krajowych. Porównując standardy ZTM Poznań z europejskimi postulatami przewozowymi, dostrzec można, że organizator ten stosuje cztery z dziesięciu kryteriów. Korzystniej wygląda porównanie kryteriów ZTM z krajowymi postulatami przewozowymi. Zebranie tych kryteriów w jednej tabeli ma ułatwić czytelnikowi analizę porównawczą. Autor zwraca uwagę na to, że kryteria sklasyfikowane jako „europejskie” postulaty przewozowe, jak np. kompetencja personelu, mogą stanowić oczekiwanie klienta krajowego lub też być jednym z wymogów określających pożądaną u operatora przez organizatora jakość świadczonych usług. Przyjęty jednak w opracowaniu zbiór i podział postulatów rekomendowanych do badań w Polsce i w Unii Europejskiej stanowi punkt odniesienia do krajowej praktyki opisywanej w tym artykule na przykładzie ZTM Poznań. Kryteria jakości ZTM Poznań zostały wskazane na podstawie przeanalizowania dokumentów planistycznych i cyklicznie podpisywanych przez organizatora i operatora, np. umowa przewozowa, reklamacja, audyt.

Tabela 8. Porównanie standardów usług ZTM Poznań z przykładami krajowych i europejskich postulatów przewozowych

Lp.	Europejskie postulaty przewozowe	Kryterium ZTM	Krajowe postulaty przewozowe	Kryterium ZTM
Postulat			Postulat	
1.	Niezawodność usługi	x	Dostępność	x
2.	Reakcja personelu		Częstotliwość	x
3.	Kompetencja personelu		Punktualność	x
4.	Dostępność przedsiębiorstwa		Regularność	x
5.	Grzeczność personelu		Bezpośredniość	
6.	Komunikatywność informacji	x	Pewność	x
7.	Wiarygodność usług	x	Prędkość	
8.	Bezpieczeństwo klienta		Koszt	x
9.	Zrozumienie klienta		Wygoda	x
10.	Dostrzegane problemy	x	Informacja	x

Źródło: opracowanie własne.

Jednym z instrumentów służących standaryzacji usług jest opracowanie, wdrożenie i egzekwowanie czytelnych, równych dla wszystkich oferentów standardów usług, wzorca jakości i zasad ich kontroli. W umowach podpisywanych z operatorami publicznego transportu zbiorowego

świadczącymi usługi na sieci ZTM Poznań organizator w załączniku nr 7 określa m.in:

- stopień realizacji rozkładu jazdy (np. nieuruchomienie autobusu zastępczego w określonym czasie, niezatrzymanie się na obowiązującym przystanku),
- prawidłowe wyposażenie, oznakowanie, estetykę i czystość pojazdu (wewnątrz i na zewnątrz) – nieszczelne okna powodujące zalewanie siedzeń podczas deszczu, brak po zmroku co najmniej 80% włączonego oświetlenia wewnątrz pojazdu, niedogrzone wnętrze pojazdu, niewłączona klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej, brak numeru ewidencyjnego w wyznaczonym miejscu, brak możliwości otwarcia okien i in.,
- stopień realizacji rozkładu jazdy (punktualność, zgodność realizacji kursów z zaplanowanym rozkładem jazdy).

Za niestosowanie się do wyznaczonych standardów organizator przewiduje kary umowne. W umowie jest wskazany wskaźnik punktualności kursów⁶. Wymieniono również miejsca, w których dokonuje się kontroli zgodności kursu z rozkładem jazdy. Zasady i mierniki, na podstawie których dokonuje się oceny jakości usług świadczonych przez operatora, zawarto w umowie głównej (por. Umowa o świadczenie usług publicznych...: art. 7). Określone w umowie standardy usług stanowią podstawowe wskaźniki zapewniające realizację części postulatów przewozowych. Inne, takie jak oczekiwana grzeczność personelu, szybki czas reakcji na potrzeby klienta, w tym na złożoną reklamację, czy też standardy bezpieczeństwa podróżujących, nie znajdują się w przeanalizowanych dokumentach.

Jest oczywiste, że od zarządców dróg wymaga się dostosowania infrastruktury przystankowej do potrzeb klientów komunikacji miejskiej. Te kryteria są określone w zarządzeniu prezydenta i w obu planach transportowych⁷. Nie przewidziano jednak sankcji za niestosowanie się do tych wytycznych. Tym samym to od pracowników ZTM Poznań należy oczekiwać stosowania tych standardów w przypadku ustalania lokalizacji nowych przystanków autobusowych czy tramwajowych.

Nadmienić należy, iż w sytuacjach kryzysowych polegających np. na awarii pojazdu, kolizji z jego udziałem, nagłym wstrzymaniu ruchu,

⁶ Pp – liczba kursów punktualnych na trasie linii komunikacyjnej w okresie kontroli; Pk – liczba kursów wg rozkładu jazdy na trasie linii komunikacyjnej; Pu – liczba kursów niepunktualnych na trasie linii komunikacyjnej niezawinionych przez operatora. To iloraz sumy Pp i Pu; Pk pomnożone przez 100%.

⁷ Przepisy określające zasady wyznaczania przystanków w zakresie zgodności ich lokalizacji z przepisami ruchu drogowego są określone w przepisach ustawowych i rozporządzeniach wykonawczych i muszą być respektowane za organ uzgadniający ogólną i szczegółową organizację ruchu w gminie.

znaczących opóźnieniach kursu, zdarzeniach ekstremalnych w środkach komunikacji publicznej, ważnym elementem systemu nadzoru nad jakością usług w rozumieniu bezpieczeństwa podróży jest nadzór ruchu. Tylko poznański przewoźnik prowadzi bieżący, specjalistyczny nadzór ruchu, a także we współpracy ze służbami i strażami dba o ten aspekt działania przedsiębiorstwa. Pozostali przewoźnicy nie podejmują takich działań. Tym samym oczekiwać należy wypracowania kryteriów bezpieczeństwa podróży, ich wdrożenia i egzekwowania wobec wszystkich przewoźników ZTM Poznań. Byłby to jeden z ważniejszych kroków w zakresie integracji standardów przewozowych w aglomeracji poznańskiej.

Dbający o jakość oferowanych usług organizator publicznego transportu zbiorowego powinien cyklicznie przeprowadzać badania satysfakcji klienta. Tego typu działania są podejmowane przez ZTM Poznań. W przetargu na usługi i badania społeczne na zlecenie ZTM Poznań z 2016 r. zamawiający oczekuje od wykonawcy wykonania trzech badań. Pierwsze ma dotyczyć badania satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego w Poznaniu i aglomeracji poznańskiej, drugie ma polegać na wykonaniu grupowych wywiadów zogniskowanych, dotyczących korzystania z transportu publicznego, trzecie zaś ma polegać na opracowaniu narzędzia badawczego liczenia pasażerów korzystających z transportu zbiorowego 22 września 2016 r. (por. *Badanie satysfakcji klienta ZTM...*).

W kontekście jakości transportu publicznego można też mówić o racjonalności wykorzystania podsystemów transportu miejskiego w celu dokonania takich wyborów przez podróżujących, które nie powodują w bilansie ogólnym nadmiernych strat czasu oraz nadmiernych kosztów ponoszonych przez pasażerów i organizatorów PTZ. Ponadto pośredni wpływ na jakość usług ma każdy z operatorów wewnętrznych systemu. W Niemczech popularnym forum konsultacji operatora i/lub organizatora PTZ są działające z inicjatywy przewoźników i/lub operatorów, wyłaniane spośród klientów – rady pasażerów. Ich zadaniem jest formułowanie kryteriów oceny usług, przeprowadzanie kontroli wybranych kursów, konsultowanie zmian rozkładów jazdy, udział w posiedzeniach tzw. okrągłych stołów dotyczących polityki transportowej i in.

4. Podsumowanie

Niezależnie od trybu wyboru usługodawcy w systemie publicznego transportu zbiorowego organizator w umowie przewozowej określa kary za nieregularne kursy, brak czystości w środkach transportu zbiorowego i na zewnątrz pojazdu, brak aktualnej informacji o kierunku jazdy, nieczytelną informację o linii autobusowej, brak aktualnej informacji o roz-

kładzie jazdy na przystankach autobusowych, realizację zamówienia innym niż w umowie pojazdem i in. Korzyści z projakościowego podejścia w PTZ można określić następująco: łagodzenie nierówności w dostępie do usług PTZ mieszkających w danych obszarach miasta; przeciwdziałanie „ucieczce” pasażerów od transportu zbiorowego i spadkowi wpływów ze sprzedaży biletów, co w konsekwencji może doprowadzić do pogarszania się rentowności przewoźnika i konieczności zwiększenia dotacji; oddziaływanie na proekologiczne zachowania użytkowników systemu transportowego; utrzymanie konkurencyjności transportu zbiorowego w stosunku do samochodu osobowego; przeciwdziałanie kongestii. Wśród środków wpływających na poziom jakości obsługi pasażerów wymienić można następujące: planistyczne, organizacji ruchu, informacyjne, taryfowo-biletowe, techniczno-konstrukcyjne i zasady budowy rozkładów jazdy (por. Uszok 2002; Starowicz 2010 i źródła własne).

Na podstawie analizy dokumentów określających zasady organizacji publicznego transportu zbiorowego na terenie zarządzanym przez ZTM Poznań autor przedstawia następujące wnioski:

1. Na podstawie analizy planów transportowych zawieranych z przewoźnikami umów uznać można, że organizator określa elementy polityki jakościowej w transporcie publicznym będącym pod jego zarządkiem. ZTM wskazuje standardy świadczonych usług, mierniki, na podstawie których dokonuje się monitoringu i kontroli, a także kary umowne, m.in. za niską estetykę pojazdu czy też za niezrealizowane lub opóźnione kursy. Oceniając z tej perspektywy, uznać można, że ZTM Poznań przywiązuje znaczenie do jakości w publicznym transporcie zbiorowym.

2. Organizator bada też postrzeganą jakość usług poprzez zlecenie badań marketingowych, których wyniki są opracowywane na podstawie wywiadów bezpośrednich z klientami oraz badań focusowych.

3. Zarządzający gminami, które podpisały z Miastem Poznaniem porozumienia międzygminne w sprawie przekazania kompetencji w zakresie organizacji transportu publicznego, są związani obowiązującym również na ich terenie planem transportowym. Wyznaczone w tym dokumencie standardy świadczenia usług transportowych, wytyczne w sprawie infrastruktury transportowej stanowią pożądany standard i kierunek rozwoju komunikacji publicznej.

4. Zarząd transportu, podpisując umowy z przewoźnikami, określa pożądany standard usług. Przystępując do kontroli, bada jakość rzeczywistości. Porównując standardy, którymi posługuje się ZTM Poznań, z ich europejskimi odpowiednikami, uznać można, że zbyt małą wagę przywiązuje się do jakości rozumianej jako satysfakcja klienta.

5. Analiza stanu taborowego floty autobusowej wskazuje na duże, niepożądane dysproporcje między poszczególnymi przewoźnikami.

Przemieszczający się środkami transportu publicznego będącymi w dyspozycji MPK Poznań otrzymują wyższej jakości usługę transportową.

6. Określanie jakości obsługi nie jest przedmiotem regulacji na linii ZTM Poznań – przewoźnik. Każdy z przewoźników podejmuje w tym zakresie działania we własnym zakresie. W wyznaczonych w umowie przewozowej przez organizatora standardach jakości brakuje tych elementów, które określają relacje klient – usługodawca. Tylko największy przewoźnik prowadzi tego typu działania, których celem jest kreowanie oczekiwanego wizerunku firmy. Działania mniejszych przewoźników, jeśli są, należy uznać za niewystarczające. Należy oczekiwać od ZTM propozycji opracowania i egzekwowania standardów w tym zakresie. Ciekawym pomysłem może być powołanie rady pasażerów lub rozpoczęcie wydawania drukowanego i elektronicznego biuletynu informacyjnego.

7. Jakość usług przewozowych rozumiana jako bezpieczeństwo przewozu nie jest przedmiotem regulacji planu transportowego ani umów z operatorem. Każdy z przewoźników podejmuje na własną rękę działania w tym zakresie. Sytuację taką należy odbierać jako niepożądaną.

8. Analiza podejmowanych przez ZTM Poznań działań w obszarze jakości transportu zbiorowego z punktu widzenia pętli jakości pokazuje, że organizator powinien skoncentrować się na działaniach podnoszących świadomość właścicieli firm przewozowych na temat korzyści wynikających z projakościowej polityki.

9. Żaden z parametrów jakości nie odnosi się do kwestii bezpieczeństwa w środkach komunikacji publicznej. Ze względu na wzrastające znaczenie tego czynnika i potencjalny wzrost liczby przypadków ekstremalnego zachowania się pasażerów należałoby skoordynować na szczeblu ZTM kwestie nadzoru ruchu, instrukcji bezpieczeństwa dla wszystkich przewoźników wożących mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

10. Postulaty przewozowe ZTM Poznań sformułowane w umowach o świadczenie usług w zakresie PTZ i ich kontrola definiują zamierzoną jakość usług transportowych oraz monitorują świadczone usługi. ZTM podejmuje działania na rzecz diagnozy postulowanej przez klientów jakości usług i ich oceny usług świadczonych.

Bibliografia

- Apanowicz J. 2000, *Metodologiczne elementy procesu poznania naukowego w teorii organizacji i zarządzania*, Gdynia.
- Badanie satysfakcji klienta ZTM w Poznaniu w 2016 r., SIWZ, ZTM.EZ. 3310.7.2016.
- Bruhm M. 2003, *Qualitatemangement fuer Dienstleistungen*, Springer, Berlin.
- Jackiewicz J., Czech P., Barcik J. 2010, *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej*, cz. 1, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej”, seria „Transport”, z. 67, nr. kol. 1832.

- Milenkiewicz B. J., Halicka K. 2011, *Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Białostockiej Komunikacji Miejskiej*, „Economy and Management”, 4, 77.
- Plan Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego dla Miasta Poznania na lata 2014–2025*, <http://bip.poznan.pl/bip/zintegrowana-polityka-transportowa-miasta-poznania.doc,2016/plan-zrownowazonego-rozwoju-publicznego-transportu-zbiorowego-dla-miasta-poznania-na-lata-2014-2025,65172.html> (2.01.2015).
- Plan Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego Powiatu Poznańskiego na lata 2015–2025*, Uchwała nr XLI/400/IV/2014 Rady Powiatu w Poznaniu z dnia 18 czerwca 2014 r.
- Preferencje pasażerów w zakresie jakości przewozów środkami transportu zbiorowego w polskich miastach*, www.wzieu.pl/files/mat_dyd/marketing/MarTran1.ppt (2.04.2016).
- Rudnicki A. 1999, *Jakość komunikacji miejskiej*, SITK, Kraków.
- Starowicz W. 2010, *Koncepcja rozwoju transportu publicznego w miastach. Ekspertyza wykonana na zlecenie Dyrektora Departamentu Polityki Transportowej i Spraw Międzynarodowych w Ministerstwie Infrastruktury z dnia 30 września 2010 r.*, Kraków.
- Świdorski A. 2014, *Wybrane aspekty jakości publicznego transportu pasażerskiego*, „Logistyka”, nr 4.
- Tomaszyk M. 2016a, *Kierunki rozwoju aglomeracji poznańskiej – uwagi na marginesie dotychczasowej współpracy i propozycji przyłączenia ościennych gmin do miasta Poznania*, „Środkowoeuropejskie Studia Polityczne”, nr 1.
- Tomaszyk M. 2016b, *Transport publiczny w systemie bezpieczeństwa społecznego w Aglomeracji Poznańskiej* [w:] J. Konieczny (red.), *Bezpieczne miasto w nadzwyczajnych zagrożeniach środowiskowych. Ochrona ludności i ratownictwo*, Inowrocław.
- Umowa o świadczenie usług publicznych, Umowa wykonawcza nr ZTM.TK.40218-4-17/14 z PT Translub Sp. Z o.o.
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, DzU 2011, nr 5, poz. 13.
- Uzok P. 2002, *Lokalny transport zbiorowy. Vademecum organizatora*, Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej, Poznań–Warszawa.
- Vinek S., *Parametry jakości satysfakcji pasażerów*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej” 1998, nr 40.
- Wojewódzka-Król K., Rydzkowski W. (red.) 2010, *Transport*, Wyd. PAN, Warszawa.
- Wyszomirski O. 1998, *Funkcjonowanie rynku komunikacji miejskiej*, Wyd. UG, Gdańsk.
- Wyszomirski O., Grzelec K. 1998, *Badania marketingowe w komunikacji miejskiej*, Warszawa.
- Zarządzenie nr 247/2008/P Prezydenta Miasta Poznania z dnia 13.05.2008 r. w sprawie wy­mogów, jakim powinny odpowiadać przejścia dla pieszych, przejścia podziemne, przejścia nadziemne, przystanki komunikacji publicznej i chodniki, <http://bip.poznan.pl/bip/zarzadzenia-prezydenta/zarzadzenie-nr-247-2008-p,k,247-2008-P/> (23.05.2016).