

KWAŚNIKOWSKI Jerzy¹
GRAMZA Grzegorz²

KSZTAŁTOWANIE OFERTY PRZEWOZOWEJ W PUBLICZNYM TRANSPORCIE PASAŻERSKIM

Praca dotyczy problemów związanych z przygotowaniem oferty przewozowej w publicznym transporcie pasażerskim. Przedstawiono główne elementy mające wpływ na kształtowanie ofert przewozowych oraz ukazano wymagania oferentów i konsumentów w tym zakresie. Zawarto wybrane wyniki badań prezentowane wcześniej w pracach naukowych innych autorów zajmujących się tą tematyką publicznych przewozów pasażerskich i jakości w przewozach.

CREATING CARRIAGE OFFER IN PUBLIC PASSENGER TRANSPORT

This paper concerns the problems associated with the preparation of transportation offer in passenger transport. The main elements that influence on creating the transportation offer are presented. Also the carrier's and clients' requirements are shown. The results of similar research presented by other authors are given.

1. WSTĘP

Pasażerski publiczny transport zbiorowy umożliwia szybkie przemieszczanie się dużych potoków pasażerów. Poprawne rozwiązania komunikacyjne transportu zbiorowego stanowią konkurencję dla transportu indywidualnego. Tylko takie rozwiązania mogą stać się konkurencyjne i na tyle atrakcyjne dla potencjalnych klientów – pasażerów, które pozwolą na spełnienie określonych wymagań odnośnie jakości ruchu i są oparte na zgodności oferty przewozowej z potrzebami przewoźnymi przede wszystkim pod względem czasu i przestrzeni.

Przez publiczny transport rozumie się, zgodnie z normą 13816:2004 *Transport - Logistyka i usługi - Publiczny transport pasażerski - Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług*, usługi, które mają następującą charakterystykę [2]:

- są dostępne dla wszystkich, podróżujących indywidualnie bądź grupowo,
- są publicznie reklamowane,

¹ Politechnika Poznańska, Instytut Silników Spalinowych i Transportu, ul. Piotrowo 3, 60-965 Poznań, tel.: (61) 665 2612, e-mail: jerzy.kwasnikowski@put.poznan.pl,

² Politechnika Poznańska, Instytut Silników Spalinowych i Transportu, ul. Piotrowo 3, 60-965 Poznań, tel.: (61) 665 2017, e-mail: grzegorz.gramza@put.poznan.pl,

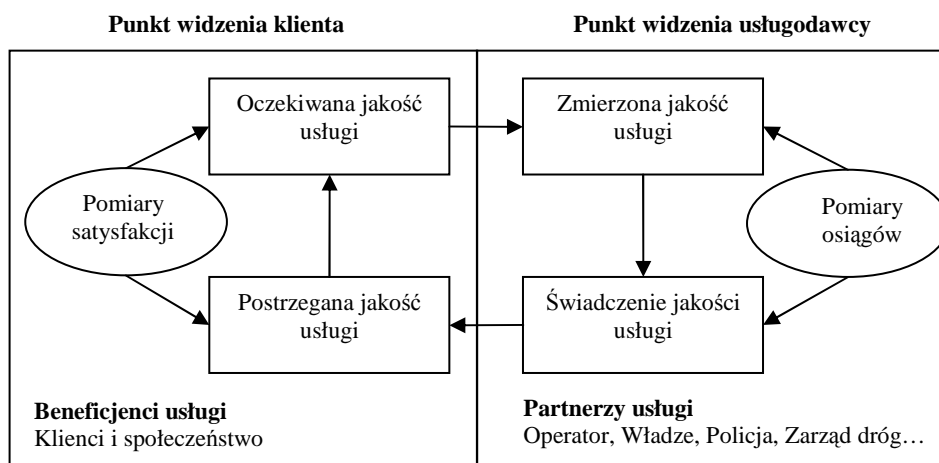
- mają stały rozkład jazdy i okres działania,
- mają stałe trasy i przystanki lub określone miejsca wyjazdu i celu, lub określone terytorium działania,
- mają opublikowaną taryfę opłat za przejazdy.

Oferenci nie są w stanie spełnić wszystkich wymagań konsumentów przygotowując ofertę przewozową. Konieczny jest kompromis między tym co trzeba, można i opłaca się spełnić.

2. KSZTAŁTOWANIE OFERTY PRZEWOZOWEJ W PUBLICZNYM TRANSPORCIE PASAŻERSKIM

2.1 Główne elementy oferty przewozowej

Kształtowanie oferty przewozowej polega na prawidłowym określeniu oczekiwań klientów i możliwości usługodawców, którzy mogą sprostać tym oczekiwaniom. Działania niezgodne z rzeczywistymi oczekiwaniami klienta lub takie, które nie mogą być z różnych względów, np. technicznych czy ekonomicznych, spełnione przez usługodawcę powodują powstawanie niezgodności pomiędzy usługami świadczonymi, a oczekiwanymi. Na rysunku 1 przedstawiono pętlę jakości obrazującą różnice pomiędzy odmiennymi punktami postrzegania jakości.



Rys. 1. Pętla jakości w sektorze usług [2]

Głównymi punktami odniesienia się do jakości usług publicznego transportu pasażerskiego są oczekiwana jakość usługi i postrzegana jakość usługi (z punktu widzenia klienta) oraz zmierzona jakość usługi i świadczona jakość usługi (z punktu widzenia usługodawcy). Pojęcia te szerzej określa norma PN-EN 13816:2004 *Transport - Logistyka i usługi - Publiczny transport pasażerski - Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług* [2]:

- **Oczekiwana jakość usługi** jest to poziom jakości, który jawnie bądź domyślnie jest wymagany przez klienta. Za poziom usługi może być uznana suma kilku ważonych kryteriów jakości. Względna waga tych kryteriów może być oszacowana na podstawie analizy jakościowej;
- **Zamierzona jakość usługi** jest to poziom jakości, który usługodawca zamierza dostarczać klientom. Ma na nią wpływ oczekiwana jakość usługi, klienci, zewnętrzne i wewnętrzne czynniki, finansowe i techniczne ograniczenia oraz osiągnięcia konkurencji. Określając zakres i cel usług należy określić ich miary i standardy oraz wartości graniczne braku akceptacji usługi. W razie przekroczenia wartości granicznych usługa jest uznawana za świadczoną nieprawidłowo i powinny być wprowadzone działania naprawcze – korygujące;
- **Świadczonej jakości usługi** jest to poziom jakości osiąganey dzień po dniu. Świadczonej jakości jest mierzona z punktu widzenia klienta. Świadczonej jakości może być mierzona poprzez użycie macierzy statystycznych i obserwacji (miary bezpośredniego osiągnięcia);
- **Postrzegana jakość usługi** jest to poziom jakości postrzegany przez klienta. Postrzeganie przez klienta dostarczonej jakości zależy od jego osobistego kontaktu z usługą lub połączonymi usługami, od informacji otrzymywanej o usłudze – od dostawcy lub z innych źródeł – lub z otoczenia.

Różnica pomiędzy oczekiwaną jakością a zamierzoną jakością wyraża wielkość, do której usługodawcy są w stanie nakierować swoje działania na dziedziny ważne dla klienta. Różnica pomiędzy zamierzoną jakością a świadczoną jakością jest miarą skuteczności usługodawcy w realizacji założonych wcześniej celów odnośnie realizowanej usługi. Postrzegana jakość czasami charakteryzuje się pewnym podobieństwem do świadczonej jakości. Postrzegana jakość może być mierzona w postaci badań ankietowych wśród konsumentów usług. Rozstęp między świadczoną a postrzeganą jakością jest funkcją wiedzy klienta na temat świadczonej usługi i osobistych lub zasłyszanych doświadczeń na temat usługi i/lub osobistym doświadczeniem i wpływem otoczenia. Za różnicę pomiędzy zamierzoną jakością a postrzeganą jakością można uważać stopień satysfakcji klienta (stopień spełnienia jego wymagań) [2].

2.2 Problematyka kształtowania oferty przewozowej oferty przewozowej

Związek pomiędzy obszarami określania jakości przedstawionymi powyżej ma duże znaczenie przy prawidłowym wyznaczeniu miar i standardów jakości usług przewozowych. Trudnością jest to, że wymagania odnośnie danej usługi transportowej mogą być inaczej opisane ze względu na potrzeby klientów i zamysł usługodawców. Wiele elementów jakości usług można odbierać subiektywnie, dlatego mogą istnieć różne punkty widzenia tej samej usługi.

Najistotniejszą sprawą w kształtowaniu oferty przewozowej jest prawidłowe określenie oczekiwań klientów. W przewozie osób w transporcie zbiorowym ocena jakości usług przewozowych związana jest ściśle z preferencjami pasażerów. Preferencje te przedstawić można w postaci uporządkowanego zbioru kryteriów. Decydują one o wyborze konkretnego sposobu zaspokojenia danej potrzeby. Zbiór tych kryteriów po określeniu ich ważności stanowi wzorzec preferencji. Liczba kryteriów oceny jakości ruchu nie jest dokładnie określona. Dla klienta właściwości jakościowe usług transportowych związane są

najczęściej m. in. z odległością przestrzenną, czasem i przedmiotem przewozu. Główną cechą jakości usługi przewozowej, nie tylko w transporcie osób ale i ładunków jest czas jej realizacji. Można przyjąć, że przedstawione w tabeli 1 ogólne jakościowe własności usług przewozowych będą właściwe do określenia zbioru kryteriów oceny jakości ruchu z punktu widzenia pasażera.

Tab. 1. Najważniejsze jakościowe właściwości usług transportowych

Związane z odległością przestrzenną	Związane z czasem	Związane z przedmiotem przewozu
<ul style="list-style-type: none"> – dostępność do sieci transportowej – bezpośredniość – długość i wydłużenie drogi – przepustowość 	<ul style="list-style-type: none"> – szybkość – dostępność w czasie – niezawodność – częstotliwość – rytmiczność – regularność – punktualność, terminowość 	<ul style="list-style-type: none"> – masowość – bezpieczeństwo: częstotliwość wypadków i uszkodzeń oraz tzw. bezpieczeństwo kryminalne – wygoda pasażera (komfort) – pewność – kompleksowość obsługi

Bibliografia: Opracowanie własne na podstawie [3, 7, 8]

Wyniki badań oceny jakości ruchu ważne dla pasażera są omówione szerzej w pracach [4, 5, 6]. W pracy [1] przedstawiono wyniki badań preferencji pasażerów co do ważności miar jakości. Wyniki te przedstawiono w tabeli 2. Dane zawarte w tabeli 2 wskazują na ważność takich miar jakości związanych z czasem jak punktualność i częstotliwość. Istotną informacją jest to, że sam czas podróży jest dla pasażera mniej ważny.

Tab. 2. Ważność (ranking) różnych miar jakości (%)

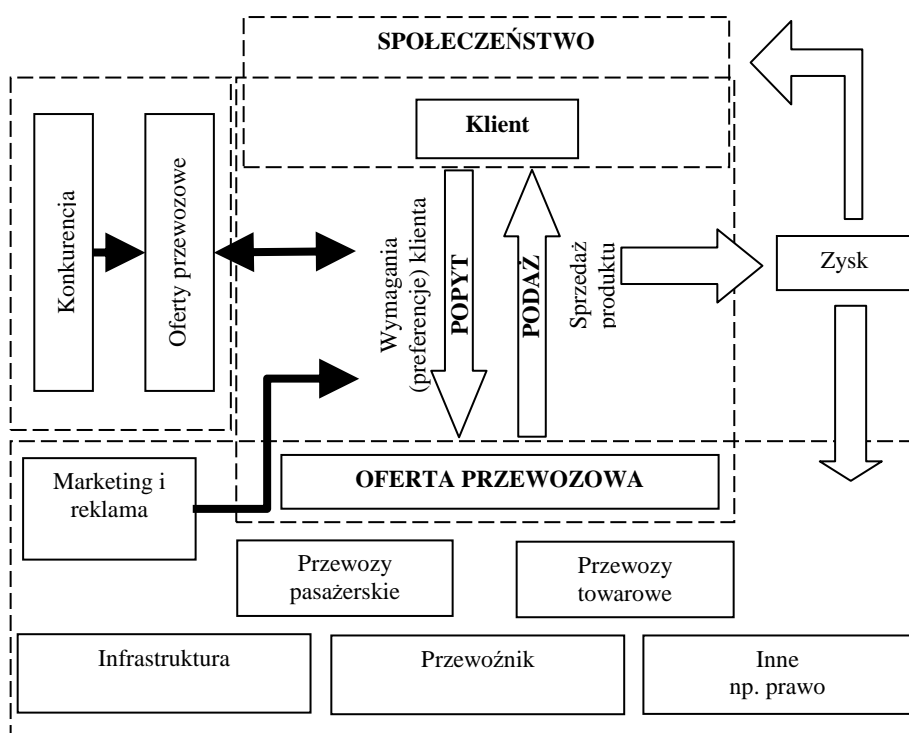
1	Punktualność	19,37
2	Bezpośredniość	14,37
3	Częstotliwość	14,03
4	Rytmiczność	13,95
5	Niski koszt	11,82
6	Komfort	6,98
7	Pewność podróży	6,81
8	Prędkość/czas	6,39

Bibliografia: [1]

Rysunek 2 przedstawia proces powstawania oferty przewozowej i elementy ją kształtujące. Konsumowanie usług transportowych jest oparte o mechanizm rynkowy i podstawowe zależności pomiędzy popytem i podażą. Popyt na usługi może być większy

w przypadku prawidłowego rozpoznania preferencji klientów i dostosowaniu oferty przewozowej do profilu klienta.

Oferta przewozowa przygotowywana jest przez przewoźnika i może dotyczyć, w zależności od działalności, przewozów towarowych i pasażerskich. Przewoźnik przygotowując ofertę napotyka na szereg ograniczeń związanych z dostępnością infrastruktury, jej charakterystykami oraz możliwościami własnymi np. liczebnością i przeznaczeniem taboru. Dodatkowe ograniczenia związane są z uzyskaniem odpowiednich zezwoleń na realizację przewozów, oraz spełnieniem innych wymagań prawnych.



Rys. 2. Powstawanie oferty przewozowej i elementy ją kształtujące

Popyt na usługi jest zazwyczaj zwiększany przez prowadzenie działalności marketingowej i reklamowej. Klient może skorzystać tylko z oferty przewozowej jeśli wie o jej istnieniu. Ponadto w sektorze usług transportowych dodatkowa podaż usług może spowodować powstanie popytu.

Silna konkurencja na rynku przewozów jest spowodowana tym, że podobne działania podejmuje konkurencja wewnątrz- i międzygałęziowa. Konkurenci przygotowują własne oferty, oparte o własne badania i założenia, kierując do klienta własne akcje marketingowe. Duża elastyczność przy zmianie ofert, dostosowanie do standardów branżowych i ciągłe

badanie poziomu świadczonych usług mogą przeważać nad wybraniem przez klienta konkretnej oferty.

Zysk wypracowany ze sprzedaży usługi transportowej trafia częściowo do usługodawcy – oferenta. Dodatkowo pewną część zyskuje społeczeństwo w postaci podatków z działalności transportowej, rozwoju infrastruktury. Zysk z działalności transportowej jest nie tylko wprost finansowy. Społeczeństwo zyskuje możliwość integracji, nowych niedostępnych ze względów czasowo-przestrzennych miejsc pracy. Rozwój transportu i jego infrastruktury jest stymulantem rozwoju gospodarczego. Pojawiają się nowe rynki zbytu, napływają inwestorzy, zyskuje również turystyka.

Należy pamiętać jednak o tym, że działalność transportowa jest jedną z najbardziej niekorzystnych ze względu na wpływ na środowisko naturalne i powodowanie kosztów zewnętrznych takich jak: wypadki komunikacyjne, emisja związków toksycznych, hałas i drgania. Pojazdy komunikacji publicznej poruszają się wewnątrz aglomeracji miejskich, często w terenach o gęstej zabudowie i różnym przeznaczeniu. Drgania mechaniczne generowane zwłaszcza przez przejeżdżające pojazdy szynowe mają wpływ na środowisko, a przede wszystkim na konstrukcję budynków w bliskim otoczeniu źródła wibracji i ludzi przebywających w tych budynkach. Źródło drgań wpływa bezpośrednio na stan nawierzchni drogi szynowej oraz obiekty infrastruktury – mosty, wiadukty, tunele. Należy zatem pamiętać o ocenie transportu przez inne elementy systemu transportowego i jego otoczenia. Dodatkową rolę w regulacji rynku i wzmacnianie zrównoważonego rozwoju transportu powinny odgrywać organy decyzyjne administracji państwowej.

3. WNIOSKI

Kształtowanie oferty przewozowej w publicznym transporcie pasażerskim jest złożonym zagadnieniem. Można stwierdzić, że przygotowanie oferty przewozowej oparte jest na kompromisie pomiędzy oczekiwaniami klientów i możliwościami usługodawców, którzy mogą sprostać tym oczekiwaniom. Na wybór głównych kryteriów oceny jakości w przewozie osób mają wpływ preferencje podróżnych. W sektorze usług transportowych ich właściwości jakościowe związane są najczęściej z czasem, odległością przestrzenną i przedmiotem przewozu. Wiele z elementów oceny oferty przewozowej, ze względu na jej jakość, oparte jest o odczucia subiektywne konsumenta, co utrudnia jej przygotowanie. Dodatkowy element to konkurencyjność przygotowanej oferty z innymi ofertami przewozowymi.

Transport jest działalnością o negatywnym wpływie na środowisko naturalne. Koszty zewnętrzne transportu to: kongestia, wypadki, emisja substancji szkodliwych do otoczenia, hałas i drgania. Transport mimo tych cech negatywnych jest stymulantem rozwoju gospodarki i społeczeństwa co powinno przekładać się na działalność organów administracji państwowej w zrównoważonym rozwoju zwłaszcza mniej szkodliwych gałęzi transportu.

4. BIBLIOGRAFIA

- [1] Borowiecki R., Kaczmarek J., Magiera J., Młynarski S.: *Eksploatacja taboru szynowego komunikacji miejskiej. niezawodność, jakość, ekonomika*. Wyd. Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2004.

- [2] Polska Norma PN-EN 13816:2004 *Transport - Logistyka i usługi - Publiczny transport pasażerski - Definicje, cele i pomiary dotyczące jakości usług.*
- [3] Rydzkowski W., Wojewódzka-Król K. (red.): *Transport*. PWN, Warszawa 2000.
- [4] Starowicz W.: *Charakterystyka polskiej normy „Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim”*, Technika Transportu Szynowego, nr 9/2004, str. 29-41.
- [5] Starowicz W.: *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*. Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
- [6] Starowicz W.: *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
- [7] Tarski I.: *The time factor in transportation processes*. Elsevier, Amsterdam 1987.
- [8] Twaróg J.: *Mierniki i wskaźniki logistyczne*. Biblioteka Logistyka, Poznań 2003.

Praca finansowana z projektu N R 10 0037 06