

PRACE NAUKOWE

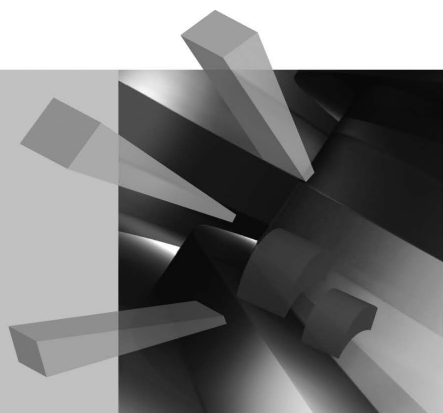
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

264

Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Piotr Rogala



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik.

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kozuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Marcin Orszulak

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-298-7

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz, Zaangażowanie organizacyjne – istota, pomiar i wdrożenie	11
Bartosz Bartniczak, Sposoby badania satysfakcji użytkowników Banku Danych Lokalnych	24
Tadeusz Borys, Kluczowe wymiary orientacji na wyniki	33
Renata Brajer-Marczak, Wyniki procesów z perspektywy dojrzałości procesowej organizacji zorientowanych na jakość	44
Eugenia Czernyszewicz, Samoocena jako element oceny skuteczności systemu zarządzania jakością i doskonalenia organizacji ukierunkowanej na wyniki	57
Ewa Czyż-Gwiazda, Systemy pomiaru wyników w organizacjach	71
Anna Dobrowolska, Wpływ projektowania systemu pomiaru procesów na osiąganie celów organizacji w koncepcji TQM	82
Joanna Ejdyś, Foresight znormalizowanych systemów zarządzania	93
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka, Podejście procesowe w organizacjach zorientowanych projakościowo	109
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Aspekty środowiskowe a orientacja na wyniki w przedsiębiorstwach wdrażających ekoinnowacje	118
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Wsparcie dla przedsiębiorstw podczas wdrażania systemu zarządzania środowiskowego	130
Piotr Jedynak, Orientacja na wyniki w optyce badaczy znormalizowanych systemów zarządzania	142
Marian Kachniarz, Koncepcja systemu oceny efektywności samorządu lokalnego	150
Ewa Kastrau, Rola identyfikacji aspektów środowiskowych i ich oceny w procesie eliminacji negatywnego wpływu działalności polegającej na odbieraniu odpadów komunalnych na środowisko naturalne	163
Maja Kiba-Janiak, Wykorzystanie metody SERVQUAL do analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego	175
Romuald Kolman, Analiza efektów systemu	189
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska, Aspekty badania satysfakcji pracowników	199
Adam Kosiuk, Pomiar efektów gospodarowania. Zrównoważona Karta Wyników	209
Krzysztof Kud, Doskonalenie kształtowania przestrzeni	220

Marta Kusterka-Jefmańska , Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów	230
Andrzej Kwintowski , Wybrane narzędzia pomocne przy postępowaniu z wyrobem niezgodnym	240
Krystyna Lisiecka , Modele pomiaru wyników w organizacjach.....	252
Jerzy Łańcucki , Jakość a satysfakcja klienta w usługach.....	271
Jacek Luczak, Marcelina Górzna , Ocena skuteczności metodyki zarządzania projektami PRINCE2 w administracji publicznej.....	282
Alina Matuszak-Flejszman , Determinanty skuteczności znormalizowanych systemów zarządzania	300
Mieczysław Morawski , Procesy dzielenia się wiedzą z udziałem pracowników kluczowych w wybranych przedsiębiorstwach turystycznych	316
Franciszek Mroczko , Skuteczne <i>public relations</i> w zarządzaniu kryzysowym	329
Krzysztof Nowosielski , Koszty jakości controllingu.....	344
Stanisław Nowosielski , Dojrzałość procesowa a wyniki ekonomiczne organizacji.....	354
Piotr Rogala , Zasada orientacji na wyniki a system zarządzania jakością	370
Magdalena Rojek-Nowosielska , Zasady społecznej odpowiedzialności Przedsiębiorstw wobec pracowników w kontekście zasad Modelu Doskonałości EFQM	381
Agata Rudnicka , Mierzenie wpływu społecznego przedsiębiorstw	394
Elżbieta Skrzypek , Wyznaczniki dojrzałości jakościowej organizacji w świetle wyników badań.....	401
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Metody pomiaru efektywności banków ..	413
Katarzyna Szczepańska , Podstawy satysfakcji klienta w zarządzaniu jakością i jej implikacje	432
Tadeusz Wawak , Zarys modelu doskonalenia zarządzania w szkołach wyższych	451
Radosław Wolniak , Kryterium przywództwa w procesie oceny poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością	475
Leszek Woźniak, Sylwia Dziedzic , Ekoinnowacyjność i ekoinnowacje jako kryterium drogi ku ekologicznej i społecznej doskonałości.	488
Krzysztof Zymonik , Gwarancja producencka w kontekście odpowiedzialności za produkt.....	496

Summaries

Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz , Organizational engagement – essence, measurement and implementation.....	23
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Bartosz Bartniczak , Methods of research of Local Data Bank users' satisfaction	32
Tadeusz Borys , Key dimensions of orientation to results	43
Renata Brajer-Marczak , The results of processes from the perspective of the process maturity of quality oriented organizations	56
Eugenia Czernyszewicz , Self-assessment as an element of assessing the effectiveness of the quality management system and improving results oriented organization	70
Ewa Czyż-Gwiazda , Performance measurement systems in organisations ...	81
Anna Dobrowolska , Influence of the design of the measurement system of processes on achieving goals in the TQM organizations	92
Joanna Ejdys , Application of foresight studies in the field of quality, environmental and safety management systems	108
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka , Process approach in process oriented organizations	117
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Environmental aspects and orientation to results in enterprises implementing eco-innovations	129
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Support for enterprises during the process of implementation of the Environmental Management System	141
Piotr Jedynak , Orientation to results from the perspective of standardised management systems researchers	149
Marian Kachniarz , Concept of a local government efficiency assessment system	162
Ewa Kastrau , Role of identification of environmental aspects and their assessment within the process of elimination of the negative impact that collecting of municipal waste has on natural environment	174
Maja Kiba-Janiak , Application of the SERVQUAL method for an analysis of service quality in the field of collective transport	188
Romuald Kolman , System effects analysis	198
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska , Aspects of research on employees' job satisfaction	207
Adam Kosiuk , Tools for measuring the effectiveness of economy. Balanced scorecard	219
Krzysztof Kud , Principles of excellence in the space management in municipalities	229
Marta Kusterka-Jefmańska , Life quality measurement at the local level – selected european experience and the experience of polish local government	239
Andrzej Kwintowski , Selected tools helpful in proceeding with a non-conforming product	251
Krystyna Lisiecka , Measurement result models in organizations	270
Jerzy Łańcucki , Quality and customer satisfaction in services	281

Jacek Łuczak, Marcelina Górzna , Evaluation of the effectiveness of the project management methodology PRINCE2 in the public administration	299
Alina Matuszak-Flejszman , Determinants of the effectiveness of standardised management systems.....	315
Mieczysław Morawski , Processes of sharing knowledge with key members in selected tourist enterprises	327
Franciszek Mroczko , Effective public relations in crisis management	343
Krzysztof Nowosielski , Quality costs of controlling	353
Stanisław Nowosielski , Process maturity and organisation business results..	369
Piotr Rogala , Results orientation versus the quality management system ISO 9001	380
Magdalena Rojek-Nowosielska , Corporate Social Responsibility principles toward employees in the context of EFQM Excellence Model's principles.....	393
Agata Rudnicka , Corporate social impact measurement	400
Elżbieta Skrzypek , Quality maturity in the light of research findings	412
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Methods for measuring the effectiveness of banks.....	431
Katarzyna Szczepańska , Fundamentals of customer satisfaction in quality management and its implications	450
Tadeusz Wawak , Outline of the management improvement model in higher education institutions.....	474
Radosław Wolniak , Criterion for leadership in the process of evaluation of the maturity of a quality management system.....	487
Leszek Woźniak, Sylwia Dzedzic , Ecological innovative character and ecological innovations as a means of ecological and social excellence	495
Krzysztof Zymonik , Producer's guarantee in the context of product liability	510

Maja Kiba-Janiak

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
e-mail: maja_kib@o2.pl

WYKORZYSTANIE METODY SERVQUAL DO ANALIZY JAKOŚCI USŁUG W OBSZARZE TRANSPORTU ZBIOROWEGO

Streszczenie: Transport zbiorowy stanowi alternatywę dla transportu osobowego, który w coraz większym stopniu powoduje kongestię w wielu miastach Polski. Jednym z czynników mogących zmotywować mieszkańców do zrezygnowania z transportu indywidualnego jest wysoka jakość usług transportu zbiorowego. W artykule dokonano analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych wśród mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego. W badaniu ankietowym wykorzystano metodę SERVQUAL, która pozwoliła uzyskać informacje na temat tego, jak respondenci postrzegają jakość usług w obszarze transportu zbiorowego oraz jakie są ich preferencje w tym zakresie. Uzyskane oceny SERVQUAL (ważona i nieważona) wskazują na to, że usługi w zakresie transportu zbiorowego zostały ocenione przez respondentów na poziomie średnim.

Słowa kluczowe: transport zbiorowy, metoda SERVQUAL, jakość usług.

1. Wstęp

Potrzeba transportu w mieście wynika z konieczności pokonania przestrzeni w określonym czasie i w określony sposób. Zwłaszcza szybko rozwijający się transport drogowy wpłynął na zmianę struktury przestrzennej miast. Szybsze pokonanie coraz większych odległości pomiędzy różnymi obszarami miejskimi wpłynęło na zwiększenie przestrzeni bytowej, a co za tym idzie – zmniejszenie gęstości zaludnienia w mieście. Coraz większe rozproszenie miejsc pracy, miejsc zamieszkania, rekreacji i zakupów powoduje wzrost potrzeb podróżowania.

W ciągu ostatnich dziesięciu lat liczba samochodów osobowych w miastach znacznie wzrosła, co w rezultacie wpłynęło na powstanie problemów z kongestią. W krajach zachodnich problem ten zaczął występować już o wiele wcześniej, w związku z tym wiele państw wprowadziło różnego rodzaju rozwiązania, np. zachęcające mieszkańców do korzystania z transportu zbiorowego. Wysoka jakość usług świadczonych w obszarze transportu zbiorowego to jedno z wielu kryteriów decydujących o wyborze środka transportu przez mieszkańców. Dlatego też celem

artykułu jest analiza jakości usług świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim. Badania na podstawie kwestionariusza ankietowego zostały przeprowadzone w maju 2012 roku na próbie 600 mieszkańców. W badaniu udział wzięły osoby, które w ciągu ostatniego roku co najmniej raz przemieszczały się środkami transportu zbiorowego. Badania przeprowadzone zostały metodą SERVQUAL.

Referat jest efektem projektu badawczego finansowanego ze środków na naukę w latach 2010–2013 pt. „Model referencyjny logistyki miejskiej a jakość życia mieszkańców”. Celem projektu badawczego jest opracowanie modelu referencyjnego logistyki miejskiej obejmującego sferę realną przepływów oraz sferę regulacji i współdziałania.

2. Rola i znaczenie transportu zbiorowego w mieście

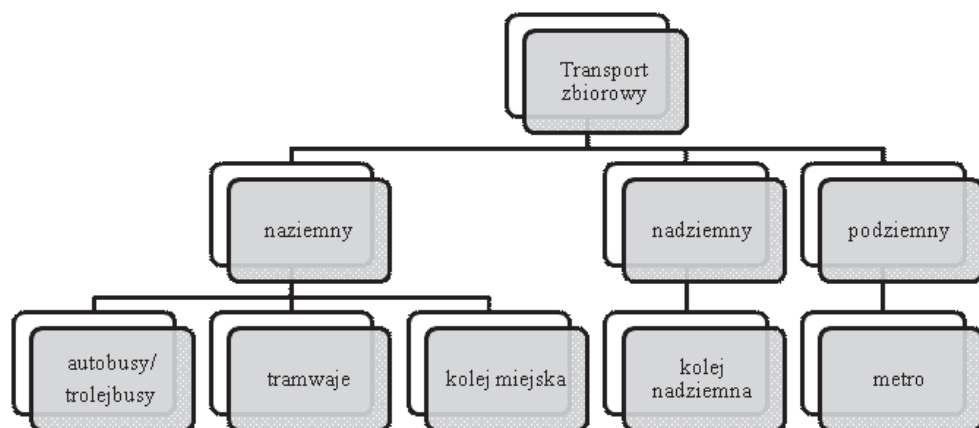
Rozwój miast jest niemożliwy bez odpowiednio zorganizowanego wewnętrznego systemu transportowego, obejmującego sieci dróg, transport zbiorowy, ścieżki rowerowe, ciągi pieszce, systemy parkingowe [Studium uwarunkowań... 2010; Witkowski, Saniuk 2010]. Problem przemieszczania ludności miejskiej stanowi coraz większe wyzwanie dla władzy miast. W ostatnich kilkunastu latach w polskich miastach wskaźnik indywidualnej motoryzacji znacznie wzrósł [Kiba, Cheba 2010]. Problem może być jeszcze większy w 2050 roku, kiedy udział transportu indywidualnego w całkowitym transporcie osobowym wzrośnie do ponad 60% [European Commission... 2011]. Autorzy raportu o korkach w siedmiu największych miastach polskich: Warszawie, Łodzi, Wrocławiu, Krakowie, Katowicach, Poznaniu, Gdańsku, obliczyli, że pracujący w analizowanych miastach w roku 2011 stracili w korkach czas o wartości 3,6 mld zł. Kalkulacja kosztów utraconego czasu w korkach nie uwzględniała kosztów emisji spalin i CO₂, kosztów wypadków drogowych oraz zdrowotnych. Niemniej jednak dane te pokazują, jak ogromnym i kosztownym problemem jest kongestia spowodowana zintensyfikowanym transportem indywidualnym w mieście [Raport o korkach... 2012]. Konsekwencją wzmożonego ruchu w mieście, oprócz kongestii i zanieczyszczenia środowiska, są również takie problemy, jak [Zych 2011]:

- obniżenie jakości dróg miejskich,
- zagrożenie bezpieczeństwa w ruchu drogowym pieszych i rowerzystów,
- niski poziom konkurencyjności transportu zbiorowego w stosunku do transportu indywidualnego.

Alternatywą dla transportu indywidualnego jest transport zbiorowy, definiowany, zgodnie z Ustawą z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym, jako „powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej” [Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym... 2010]. Ustawa definiuje również pojęcie komunikacji miejskiej, rozumianej jako „gminne

przewozy pasażerskie realizowane w obszarze administracyjnym miasta lub między miastem a gminami (innymi miastami) w wyniku porozumienia lub związku międzygminnego utworzonego w celu realizacji publicznego transportu zbiorowego” [Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym... 2010]. Definicja komunikacji miejskiej wyraźnie wskazuje, że dotyczy ona nie tylko obszaru administracyjnego miasta (tak jak to było pojmowane wcześniej), ale również obszarów zlokalizowanych poza miastem, z którymi wiążą się znaczne ruchy potokowe ludności (do pracy i z pracy).

Transport zbiorowy można podzielić na naziemny, nadziemny i podziemny (rys. 1). Transport naziemny obejmuje takie środki transportu, jak: autobusy, tramwaje, trolejbusy, kolej miejską; transport nadziemny głównie obejmuje nadziemne koleje, a transport podziemny metro. Istotą transportu zbiorowego jest przemieszczanie w przestrzeni miejskiej w jednym czasie dużej zbiorowości osób.

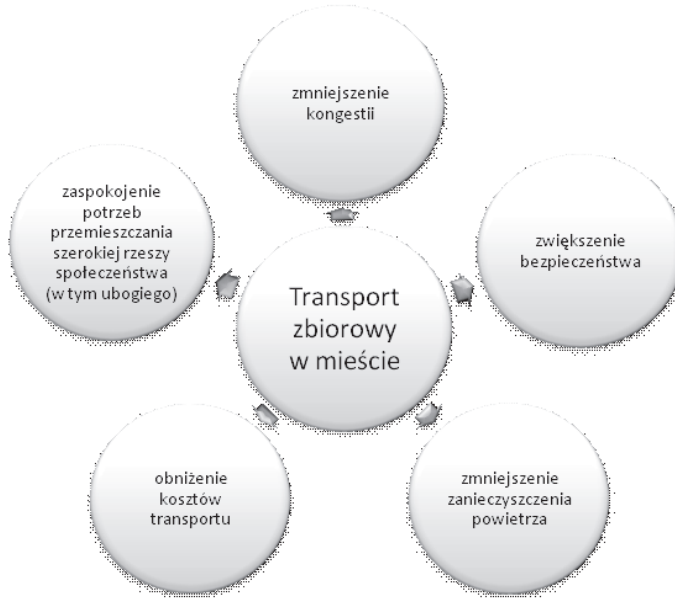


Rys. 1. Podział transportu zbiorowego w mieście

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Tundys 2008, s. 115; Szymczak 2008, s. 119–120].

Transport zbiorowy pełni istotną rolę w komunikacji miejskiej (rys. 2). Dzięki rozproszonej strukturze jest dostępny dla szerokiej rzeszy społeczeństwa oraz w mniejszym stopniu zanieczyszcza środowisko niż transport indywidualny. Transport zbiorowy przyczynia się również do zmniejszenia kongestii, a także do obniżenia kosztów transportu w przeliczeniu na jednego pasażera (jest tańszy od transportu samochodowego). Dodatkowym bodźcem do rozpowszechniania transportu zbiorowego w mieście są zalecenia Komisji Europejskiej w Białej Księdze Transportu 2011. Zgodnie z tymi zaleceniami miasta powinny powoli eliminować z ruchu osobowego samochody o napędzie konwencjonalnym (całkowita eliminacja tego rodzaju pojazdów przewidziana jest w 2050 roku) na rzecz transportu publicznego oraz innych form przemieszczania (chodzenie na piechotę i jazda na rowerze) [European Commission... 2011]. Celem tych zaleceń jest zmniejszenie emisji CO₂

w miastach, obniżenie hałasu i wibracji, a także zwiększenie bezpieczeństwa w ruchu drogowym.



Rys. 2. Rola transportu zbiorowego w mieście

Źródło: opracowanie własne.

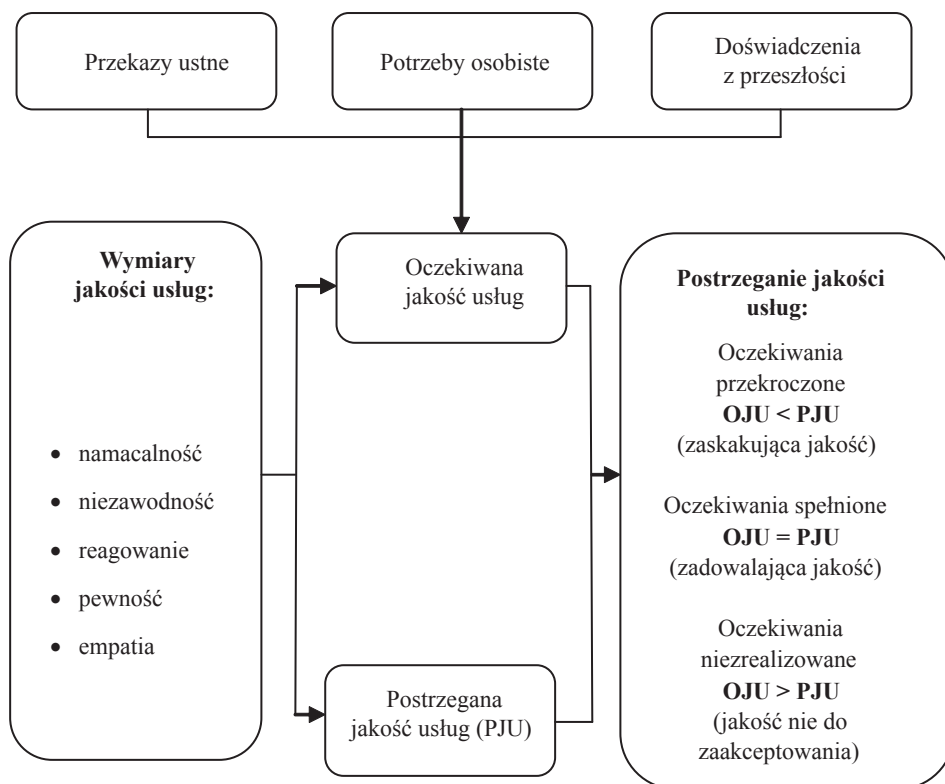
Transport zbiorowy ma coraz większe znaczenie w zrównoważonym rozwoju miast, gdzie obok czynników ekonomicznych, społecznych równie ważny jest czynnik związany z ochroną środowiska. Niestety przekonanie społeczeństwa do zrezygnowania z transportu indywidualnego na rzecz transportu zbiorowego jest niezmiernie trudne. Zadanie to należy nie tylko do przedsiębiorstw świadczących usługi transportu zbiorowego, ale nade wszystko do władz miasta, które są odpowiedzialne za ruch drogowy i jakość życia w mieście. Jednym z czynników mogących wpłynąć na zwiększenie liczby osób przemieszczających się środkami transportu zbiorowego jest wysoka jakość usług w obszarze transportu publicznego, odpowiadająca oczekiwaniom mieszkańców.

3. Cel i założenia metody SERVQUAL w badaniu jakości usług w obszarze transportu zbiorowego w Gorzowie Wielkopolskim

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele opracowań przedstawiających analizy i oceny jakości usług w obszarze transportu zbiorowego [Parasuraman i in. 1985; Bonsalla i in. 2005; Grotenhuis i in. 2007; Lai, Chen 2011; Wei, Kao 2010; Dyr

2012; Francuz 2001; Romanowicz 2011]. W wielu z tych prac została wykorzystana metoda SERVQUAL. Metoda ta jest narzędziem stosowanym do oceny jakości usług. Głównym jej założeniem jest zbadanie luki jakościowej pomiędzy tym, jak klienci oceniają daną usługę, a tym, jakie mają w stosunku do niej preferencje. Zdaniem Parasuramana, Zeithaml i Berry'ego jakość postrzegana przez klientów jest ich odczuciem wysnutym z wyobrażenia na temat jakości doskonałej (oczekiwanej) [Parasuraman i in. 1985]. W metodzie SERVQUAL wyróżnia się pięć wymiarów usług [Bonsalla i in. 2005]:

- namacalność (*tangibility*),
- niezawodność (*reliability*),
- reagowanie (*responsiveness*),
- pewność (*assurance*),
- empatia (*empathy*).



Rys. 3. Postrzeganie jakości usług według metody SERVQUAL

Źródło: [Parasuraman i in. 1985, za: Karaszewski 2006, s. 281].

Namacalność stanowi fizyczny wymiar usługi (np. wyposażenie, sprzęt, materiały itp.), niezawodność polega na realizowaniu usługi zgodnie z wymaganiami klienta (w określonym czasie i w określony sposób). Kolejny wymiar dotyczy szybkiego reagowania na potrzeby klientów (ocenia się go gotowością pracowników do świadczenia danej usługi), pewność odnosi się do wiedzy i uprzejmości pracowników oraz ich zdolności do wzbudzania zaufania i poczucia pewności u klientów. Ostatni wymiar to empatia, czyli umiejętność dostrzegania indywidualnych potrzeb klientów [Lassar i in. 2000].

Jakość usług wg metody SERVQUAL rozpatrywana jest jako różnica między oczekiwaniami klientów w stosunku do jakości usług a tym, jak ją postrzegają (rys. 3). Oczekiwana przez klientów jakość usług może wynikać z trzech aspektów: z potrzeb osobistych, doświadczeń z przeszłości oraz przekazów ustnych.

Biorąc pod uwagę pięć wymiarów, według których klienci oceniają jakość usług, można uzyskać następujące wyniki:

- oczekiwania w zakresie jakości usług przekroczone ($OJU < PJU$) – usługa jest tak dobrze realizowana, że przekroczyła oczekiwania klientów (zaskakująca jakość);
- oczekiwania w zakresie jakości usług spełnione ($OJU = PJU$) – usługa jest realizowana na takim poziomie, na jakim oczekują klienci (zadowolająca jakość);
- oczekiwania w zakresie jakości usług niezrealizowane ($OJU > PJU$) – usługa jest realizowana na niższym poziomie, niż oczekują tego klienci (jakość usługi jest nie do zaakceptowania).

Celem badania jakości usług w obszarze transportu zbiorowego w mieście Gorzów Wielkopolski była analiza luk jakościowych pomiędzy tym, jak pasażerowie postrzegają jakość transportu zbiorowego, oraz jakie mają w tym zakresie oczekiwania. Na potrzeby niniejszego badania autorka opracowała kwestionariusz ankietowy, który składał się z 18 stwierdzeń pogrupowanych w pięciu wymiarach (tab. 1). Dostosowanie poszczególnych kryteriów do pięciu wymiarów zostało opracowane na podstawie dostępnej literatury [Dyr 2012]. Do wymiaru – namacalność zostały zaliczone środki transportu zbiorowego i przystanki, wymiar – niezawodność usług dotyczył punktualności i częstotliwości kursowania pojazdów, bezpośredniość połączeń oraz łatwego dostępu do środków transportu zbiorowego, wymiar – reagowanie obejmował wszystkie aspekty jakościowe wpływające na rzetelność zakładu, wymiar – pewność dotyczył głównie kwalifikacji personelu oraz bezpieczeństwa podróży. Ostatni wymiar – empatia dotyczył oceny zakładu pod względem umiejętności utożsamiania się z potrzebami klientów oraz indywidualnego podejścia do klientów.

W pierwszej części ankiety respondenci oceniali wagę pięciu kryteriów podanych w tab. 2 (podzielili 100 punktów pomiędzy poszczególne wymiary). W dalszej części ankiety, w celu pomiaru poszczególnych kryteriów jakości usług, zastosowano siedmiostopniową skalę Likerta, gdzie 7 – oznaczało stanowczo się zgadzam,

a 1 – stanowczo się nie zgadzam. Przyjęcie skali nieparzystej umożliwiło respondentom przyjęcie stanowiska neutralnego [Kaczmarczyk 1996].

Tabela 1. Wymiary oceny jakości usług w zakresie transportu zbiorowego

Oryginalne wymiary oceny jakości usług	Szczegółowy opis
1. Namacalność	posiadają nowoczesne środki transportu zbiorowego posiadają czyste przystanki autobusowe i pojazdy posiadają pojazdy dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych
2. Niezawodność usług	zapewniają punktualne kursowanie pojazdów oferują odpowiednią częstotliwość kursowania pojazdów dostosowują bezpośrednio połączeń do potrzeb klientów zapewniają łatwy dostęp do środków transportu zbiorowego (sieć przystanków)
3. Reagowanie	umieszczają informacje o usłudze na przystankach i stronie internetowej wzbudzają zaufanie u pasażerów oferują dogodne godziny świadczenia usług zapewniają czytelność informacji
4. Pewność	zatrudniają kierowców z wysoką kulturą osobistą zatrudniają uprzejmych kierowców zapewniają bezpieczeństwo podróży środkami transportu zbiorowego
5. Empatia	zatrudniają kierowców, pracowników chętnych do pomocy klientom zatrudniają pracowników posiadających umiejętność utożsamiania się z potrzebami klientów zapewniają indywidualne podejście do klientów zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Wagi wymiarów SERVQUAL przyznane przez respondentów

Oryginalne wymiary oceny jakości usług	Średnie wagi wymiarów SERVQUAL
Namacalność	23
Niezawodność usług	22
Reagowanie	22
Pewność	17
Empatia	16
Razem	100

Źródło: opracowanie własne.

Badania zostały przeprowadzone na próbie 600 osób, która jest reprezentatywna dla miasta Gorzów Wielkopolski (błąd oszacowania próby wynosi 4%). Dobór próby kwotowy do warstwy. W trakcie badania kontrolowano dwie zmienne: płeć i wiek. W badaniu udział wzięły osoby, które w przeciągu ostatniego roku co najmniej raz korzystały z usług transportu zbiorowego.

4. Analiza jakości usług świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim

Gorzów Wielkopolski jest miastem na prawach powiatu położonym w zachodniej części kraju, o liczbie mieszkańców 125 394 [www.stat.gov.pl... 2012]. W Gorzowie transportem zbiorowym zajmuje się Miejski Zakład Komunikacji, który w tym celu wykorzystuje 36 tramwajów i 70 niskopodłogowych autobusów [*Miejski Zakład...* 2012].

Według badań w Gorzowie Wielkopolskim ponad 50% mieszkańców przemieszcza się codziennie lub prawie codziennie samochodami osobowymi [Kiba-Janiak 2011]. Coraz większy ruch samochodowy zauważalny jest zwłaszcza w godzinach szczytu, kiedy to następuje znaczne spowolnienie ruchu. Tendencja wzrostu transportu indywidualnego w miastach średniej wielkości będzie rosła, stąd też należy wprowadzić bodźce zachęcające mieszkańców do korzystania z transportu publicznego. Jednym z takich bodźców jest wysoka jakość usług w obszarze transportu zbiorowego. Tabela 3 przedstawia wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego metodą SERVQUAL [opracowaną na podst.: Wolniak, Skotnicka-Zasadzień 2009]. Spośród zbadanych osób największą grupę stanowią respondenci, którzy codziennie przemieszczają się środkami transportu zbiorowego (45%). Kolejne dwie grupy to osoby, które 3–4 razy w tygodniu korzystają ze środków transportu zbiorowego (18%), oraz osoby, które z tej formy transportu korzystają raz na tydzień (11%). Pozostali respondenci stanowili grupę osób przemieszczających się środkami transportu zbiorowego 2–3 razy w miesiącu lub rzadziej. W wyniku badań uzyskano średnie arytmetyczne ocen jakości usług świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim oraz średnie arytmetyczne preferencje w stosunku do tych usług. Respondenci najwyżej ocenili, jak i wykazali największe oczekiwania, w stosunku do kryterium „umieszczanie informacji o usłudze na przystankach i stronie internetowej”. Wśród najniżej ocenionych kryteriów znalazły się: „zapewniają indywidualne podejście do klientów” oraz „zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego”. Badanie ankietowe metodą SERVQUAL pozwoliło również obliczyć luki jakościowe (względna i bezwzględna). Względna luka jakościowa stanowi różnicę między tym, jak respondenci ocenili jakość usług świadczonych przez zakład obsługujący transport zbiorowy, a tym, jakie są ich preferencje (średnia sum (ocena respondenta minus preferencje respondenta)), natomiast bezwzględna luka jakościowa stanowi różnicę pomiędzy oceną respondentów a preferencjami maksymalnymi (średnia sum (ocena respondenta minus preferencje maksymalne)). Największą względną lukę jakościową uzyskały takie kryteria, jak: „zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego”, „zapewniają indywidualne podejście do klienta” oraz „oferują odpowiednią częstotliwość kursowania pojazdów”. Najmniejszą lukę względną uzyskało kryterium „umieszczają informacje o usłudze na przystankach i stronie internetowej” oraz „zapewniają czytelność informacji”. W przypadku bez-

względnych luk jakościowych największe wartości odnosiły się do podobnych kryteriów: „zapewniają indywidualne podejście do klientów” oraz „zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego”.

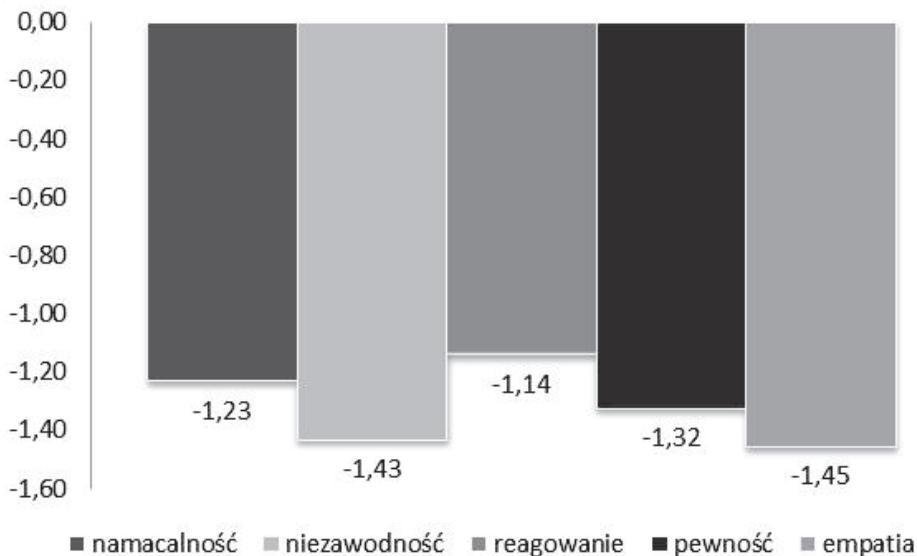
Wyniki badań jednoznacznie pokazują, że dla respondentów bardzo istotne znaczenie ma cena usług transportu zbiorowego oraz uwzględnianie indywidualnych potrzeb klientów. Jednym ze sposobów rozwiązania tego problemu jest zakup małych busów przez przedsiębiorstwa zajmujące się komunikacją miejską. W ten sposób można dostosować trasy przejazdu do potrzeb klientów oraz zwiększyć częstotliwość kursowania pojazdów. Rozwiązanie takie można znaleźć w wielu miastach europejskich, m.in. w Kownie na Litwie.

Tabela 3. Preferencje i oceny respondentów względem jakości usług w obszarze transportu zbiorowego

Lp.	Cecha jakości	Preferencje maksymalne	Preferencje respondentów	Oceny respondentów	Względna luka jakościowa	Bezwzględna luka jakościowa
1	Posiadają nowoczesne środki transportu zbiorowego	7,00	5,1	3,8	-1,2	-3,2
2	Posiadają czyste przystanki autobusowe i pojazdy	7,00	4,9	3,5	-1,3	-3,4
3	Posiadają pojazdy dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych	7,00	5,2	4,1	-1,1	-3,0
4	Zapewniają punktualne kursowanie pojazdów	7,00	5,3	3,9	-1,3	-3,1
5	Oferują odpowiednią częstotliwość kursowania pojazdów	7,00	5,2	3,6	-1,6	-3,4
6	Dostosowują bezpośrednio połączeń do potrzeb klientów	7,00	5,1	3,6	-1,5	-3,4
7	Zapewniają łatwy dostęp do środków transportu zbiorowego (sieć przystanków)	7,00	5,3	4,1	-1,2	-3,0
8	Umieszczają informacje o usłudze na przystankach i stronie internetowej	7,00	5,5	4,6	-0,9	-2,5
9	Wzbudzają zaufanie u pasażerów	7,00	5,1	3,8	-1,3	-3,2
10	Oferują dogodne godziny świadczenia usług	7,00	5,2	3,8	-1,4	-3,2
11	Zapewniają czytelność informacji	7,00	5,2	4,2	-1,0	-2,8
12	Zatrudniają kierowców z wysoką kulturą osobistą	7,00	5,0	3,6	-1,4	-3,4
13	Zatrudniają uprzejmych kierowców	7,00	5,0	3,6	-1,4	-3,4
14	Zapewniają bezpieczeństwo podróży środkami transportu zbiorowego	7,00	5,3	4,1	-1,2	-3,0
15	Zatrudniają kierowców, pracowników chętnych do pomocy klientom	7,00	4,8	3,5	-1,3	-3,5
16	Zatrudniają pracowników posiadających umiejętność utożsamiania się z potrzebami klientów	7,00	4,7	3,4	-1,4	-3,6
17	Zapewniają indywidualne podejście do klientów	7,00	4,6	3,1	-1,5	-3,9
18	Zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego	7,00	4,9	3,2	-1,6	-3,8

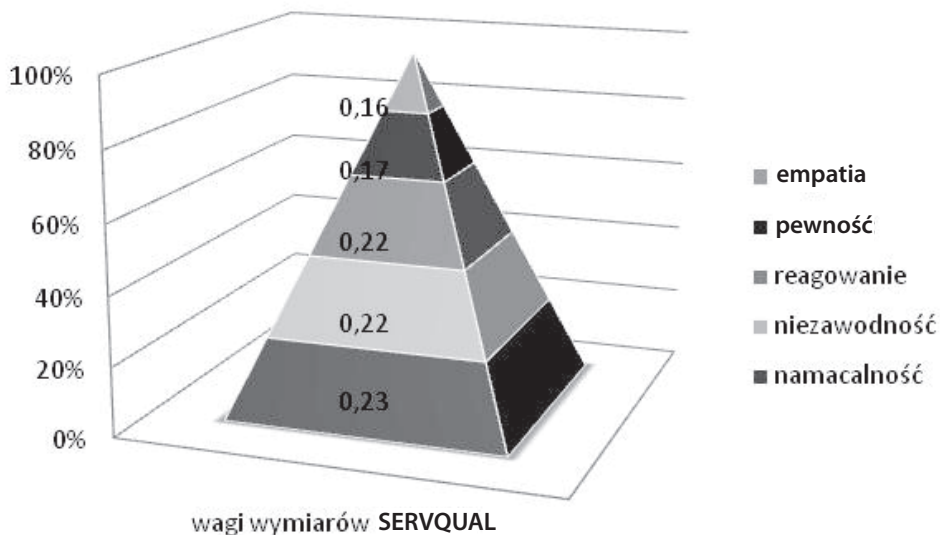
Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym etapem badania była ocena wymiarów SERVQUAL dla transportu zbiorowego w Gorzowie Wielkopolskim. Oceny wymiarów SERVQUAL zostały policzone metodą nieważoną (rys. 4). Zgodnie z przyjętą koncepcją w literaturze przedmiotu [Wolniak, Skotnicka-Zasadzień 2009] ocenę SERVQUAL wyższą od -1 można uznać za pozytywną (klienci są z reguły zadowoleni z jakości usług), ocenę pomiędzy -1 a -2 za średnią (średni poziom jakości usługi), natomiast ocenę niższą od -2 za negatywną (klienci są niezadowoleni z jakości usług). Jak wynika z rys. 3, wszystkie wymiary SERVQUAL zostały ocenione przez respondentów na poziomie średnim. Najlepiej został oceniony wymiar dotyczący reagowania ($-1,14$). Do najlepiej ocenionych w tym wymiarze kryteriów można zaliczyć: „Umieszczają informacje o usłudze na przystankach i stronie internetowej” ($-0,9$) oraz „Zapewniają czytelność informacji” ($-1,0$). Wśród najgorzej ocenionego wymiaru jakim, zdaniem respondentów, jest empatia ($-1,45$) respondenci zostały wymienione: „Zapewniają niską cenę przewozów środkami transportu zbiorowego” ($-1,60$) oraz „Oferują odpowiednią częstotliwość kursowania pojazdów” ($-1,6$). Łączna ocena SERVQUAL nieważona dla jakości usług w obszarze transportu zbiorowego wyniosła $-1,31$. W świetle przyjętych przez autorkę kryteriów ocenę tę można uznać za przeciętną.



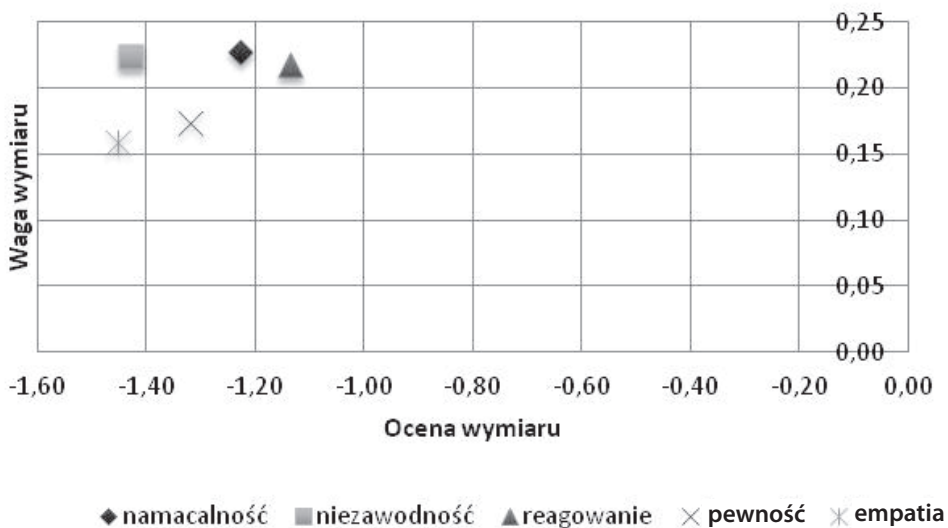
Rys. 4. Ocena wymiarów SERVQUAL liczona metodą nieważoną dla transportu zbiorowego w Gorzowie Wielkopolskim

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 5. Wagi wymiarów SERVQUAL według badanych osób korzystających z usług transportu zbiorowego

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 6. Macierz ocena wymiaru – waga wymiaru

Źródło: opracowanie własne.

Z badań wynika, że wagi poszczególnych wymiarów jakości usług w obszarze transportu zbiorowego nie różnią się zbytnio od siebie (rys. 5). Zdaniem respondentów najważniejszy wymiar to namacalność (0,23) oraz niezawodność i reagowanie (po 0,22). Najniższą wagę uzyskał wymiar empatia (0,16), który został również najgorzej oceniony przez respondentów.

Porównując wagi wymiarów do ocen wymiarów SERVQUAL (rys. 6), należy zauważyć, że te wymiary, które uzyskały u respondentów najwyższą średnią wagę, zostały także najwyżej ocenione (reagowanie, niezawodność). Natomiast wymiar empatia uzyskał zarówno najniższą wagę, jak i najgorszą ocenę. Należy jednak podkreślić, że wszystkie oceny SERVQUAL plasują się na średnim poziomie, gdyż ani jeden wymiar nie został oceniony powyżej -1 , co dałoby ocenę satysfakcjonującą. Ponadto ogólna wartość SERVQUAL ważona wyniosła $-1,31$, co potwierdza wcześniejsze obliczenia. Można zatem wysnuć wniosek, że zdaniem respondentów jakość usług w obszarze transportu zbiorowego w Gorzowie Wielkopolskim jest oferowana na niższym poziomie, niż wskazują na to ich oczekiwania.

5. Zakończenie

Sprawne planowanie i organizowanie transportu zbiorowego w mieście powinno uwzględniać zróżnicowane potrzeby mieszkańców danego miasta. Stałe podnoszenie jakości usług oraz ich ewaluacja mogą zmotywować mieszkańców do częstszego korzystania ze środków transportu zbiorowego.

Metoda SERVQUAL jest jednym z wielu narzędzi wykorzystywanych do oceny jakości usług, które z powodzeniem można zaimplementować w obszarze transportu zbiorowego. Zaletą tej metody jest możliwość uzyskania informacji na temat różnicy pomiędzy oczekiwaniami klientów w odniesieniu do danej usługi a tym, jak dana usługa jest przez nich postrzegana.

Z badań przeprowadzonych przez autorkę wynika, że wśród wymiarów uznanych przez respondentów za najważniejsze znajdują się: namacalność, niezawodność i reagowanie. Wymiary te zostały również najlepiej ocenione przez respondentów (reagowanie $-1,14$, namacalność $-1,23$). Najmniej ważnym wymiarem, jednocześnie najgorzej ocenionym przez respondentów, jest empatia ($-1,45$). Z jednej strony respondenci mają niższe oczekiwania w stosunku do tego wymiaru na tle innych wymiarów SERVQUAL, z drugiej jednak wymiar ten został najgorzej oceniony.

Metoda SERVQUAL jest narzędziem umożliwiającym pozyskanie jedynie subiektywnych odczuć klientów w stosunku do jakości usług w obszarze transportu zbiorowego. Z doświadczeń badawczych autorki wynika, że badania metodą SERVQUAL należy przeprowadzić w formie wywiadu na podstawie kwestionariusza ankietowego, tak by wszyscy respondenci potrafili odpowiedzieć na pytania ze zrozumieniem. Ponadto należy pamiętać, że analiza jakości usług w obszarze transportu zbiorowego powinna zostać przeprowadzona w sposób kompleksowy, uwzględniający nie tylko jakościowe kryteria oceny, ale również i ilościowe. Warto tak-

że, aby wnioski z badań wspomagały procesy podejmowania decyzji prowadzące do usprawnienia transportu publicznego.

Literatura

- Bonsalla P., Bealeb J., Paulley N., Pedler A., *The differing perspectives of road users and service providers*, „Transport Policy” 2005, no. 12.
- Donnelly M., *Measuring Service Quality in Local Government: The Servqual Approach*, „International Journal of Public Sector Management” 1988, no. 7.
- Dyr T., *Wykorzystanie metody servqual w ocenie jakości kolejowych przewozów regionalnych*, <http://greenstone.ikolej.pl:8282/greenstone/collect/artkuyp/index/assoc/HASH6ecc.dir/doc.pdf> (6.06.2012).
- European Commission, *Commission Staff Working Document Accompanying the White Paper – Roadmap to a Single European Transport Area – Towards a competitive and resource efficient transport system*, Brussels, 28.3.2011, SEC(2011) 391.
- Francuz K., *Analiza funkcjonowania transportu zbiorowego na ciągu komunikacyjnym pomiędzy gminą Skawina i gminą Kraków*, Czasopismo Techniczne, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2001, z. 3.
- Grotenhuis J., Wiegman B.W.W., Rietveld P., *The desired quality of integrated multimodal travel information in public transport: Customer needs for time and effort savings*, „Transport Policy” 2007, no. 14.
- http://www.bip.warszawa.pl/dokumenty/radamiasta/uchwaly/2746_2006/uch_2746_2006_zal_1_tekst_08_system_transportowy.pdf (4.06.2012).
- http://www.stat.gov.pl/bdl/app/dane_podgrup.display?p_id=256365&p_token=0.08357727353048011 (4.06.2012).
- Kaczmarczyk S., *Badania marketingowe, Metody i techniki*, PWE, Warszawa 1996.
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, TNOiK, Toruń 2006.
- Kiba M., Cheba K., *City Logistics versus Quality of Life in the Area of Public Transport After an Example of a Medium-Sized City*, International Logistics and Supply Chain Congress 2010, Logistics Association Publication no. 9, Istanbul, Turkey, 2010.
- Kiba-Janiak M., *Logistyka miejska w obszarze przemieszczania osób a jakość życia mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego w latach 2007 i 2010*, „Logistyka” 2001, nr 2.
- Lai W.T., Chen Ch.F., *Behavioral intentions of public transit passengers – The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement*, „Transport Policy” 2011, no. 18.
- Lassar W.M., Manolis C., Winsor R.D., *Service quality perspectives and satisfaction, in private banking*, „Journal of Services Marketing” 2000, vol. 14(3).
- Maxon J., *Total Quality Management*, [in:] *Total Quality Portfolio*, Strategic Direction Publishers Ltd., Zurich 1992.
- Miejski Zakład Komunikacyjny w Gorzowie Wlkp.*, http://www.mzk-gorzow.com.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=54 (10.05.2012).
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L., *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, „Journal of Marketing” Fall 1985, no. 49.
- Raport o korkach w 7 największych miastach polskich: Warszawa, Łódź, Wrocław, Kraków, Katowice, Poznań, Gdańsk. Styczeń 2012 r.*, Deloitte, Targeo, www.targeo.pl oraz www.deloitte.com (4.06.2012).
- Romanowicz A., *Analiza jakości przewozów w komunikacji autobusowej w gminie Skawina*, Czasopismo Techniczne, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2011, z. 3.

- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta stołecznego Warszawy – uwarunkowania zagospodarowania przestrzennego*, Uchwała nr XCII/2689/2010 Rady Miasta Stołecznego Warszawa z dnia 7 października 2010 r.
- Szymczak M., *Logistyka miejska*, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2008.
- Tundys B., *Logistyka miejska, koncepcje, systemy, rozwiązania*, Difin, Poznań 2008.
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym*, DzU z 2011 r., nr 5, poz. 13.
- Wasilewski L., *Rozważania o jakości*, ZETOM, Warszawa 1999.
- Wei Ch.H., Kao Ch.Y., *Measuring traveler involvement in urban public transport services: The case of Kaohsiung*, „Transport Policy” 2010, no. 17.
- Witkowski K., Saniuk S., *Logistics Management Aspects of the City Infrastructure*, International Logistics and Supply Chain Congress 2010, Logistics Association Publication no. 9, Istanbul, Turkey, 2010.
- Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., *Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej*, Wyd. Politechniki Śląskiej, Gliwice 2009.
- Zych F., *Transport w miastach – problemy modernizacji, osiągnięcia miast i oceny odbiorców usług transportowych*, ZMP, SAS, Kraków 2011.

APPLICATION OF THE SERVQUAL METHOD FOR AN ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE FIELD OF COLLECTIVE TRANSPORT

Summary: Public transport is an alternative way of movement to individual transport, which is causing more and more congestion in many Polish cities. One of the factors that motivates people to resign from private transport is the high quality of public transport services. This article analyses the quality of services in the area of collective transport, based on surveys conducted among residents of Gorzów Wielkopolski. In the research SERVQUAL method has been used, which allows obtaining information on how respondents perceive the quality of services in the area of transport and what their preferences in this case are. The final assessments of SERVQUAL (weighted and unweighted) indicate that the services of public transport have been evaluated by the respondents on the average level.

Keywords: collective transport, SURVQUAL method, service quality.