

Sławomir Smoliński
Seminarium doktoranckie
Uniwersytet Jagielloński
PNUIK w Krakowie Sp. z o.o.

DETERMINANTY KONKURENCYJNOŚCI NA KOLEJOWYM RYNKU PRZEWOZÓW PASAŻERSKICH

Abstrakt

Funkcjonowanie przedsiębiorstw transportowych na rynku w sytuacji ciągłych zmian warunków gospodarowania oznacza zdolność utrzymywania dotychczasowej lub tworzenia przez nie nowej przewagi konkurencyjnej. Jest to możliwe poprzez zarządzanie konkurencyjnością przedsiębiorstw, czyli zarządzanie zachodzącymi zmianami,¹ polegające na przyjęciu innowacji za cel i przesłankę stałej restrukturyzacji posiadanych zasobów, rozwoju potencjału konkurencyjności umożliwiającego osiągnięcie, umacnianie i obronę pozycji na rynku uzyskanej dzięki przewadze konkurencyjnej.

Ważnym czynnikiem zarządzania konkurencyjnością stanowi dobór odpowiednich czynników (determinant) decydujących o wyborze przez odbiorców określonej oferty. W procesie kształtowania oferty rynkowej istotne jest badanie potrzeb i preferencji klientów, co stanowi o sukcesie przedsiębiorstwa transportowego.

Konkurencja w przewozach pasażerskich jest narzędziem wymuszania wielu działań rynkowych i stałej weryfikacji systemu przewozów pasażerskich przez zachowania pasażerów. Należy zaznaczyć, że wszystkie działania regulacyjne mające wpływ na konkurencyjność wymagają dużej wiedzy i ciągłego monitorowania.

Słowa kluczowe: przewaga konkurencyjna, rynek przewozów pasażerskich

Jakość usług i jej wpływ na pozycję konkurencyjną przedsiębiorstw

W zarządzaniu konkurencyjnością bardzo ważnym determinantem jest jakość i ciągłe jej doskonalenie. Doskonalenie jakości oferowanych usług stało się wiodącym zadaniem każdego przedsiębiorstwa. Obecnie większość klientów (pasażerów) akceptuje już usługi tylko wysokiej jakości. Współczesne przedsiębiorstwa chcąc utrzymać swoją pozycję konkurencyjną na rynku powinny przyjąć strategię totalnego zarządzania jakością (Total Quality Management). W kształtowaniu tej strategii niezbędne jest uwzględnianie zarówno potrzeb jakościowych istniejących i potencjalnych klientów, jak również postrzegania przez nich jakości usług oferowanych na rynku.

Pojęcie jakości jest trudne do zdefiniowania. Koppelman rozpatruje trzy pojęcia jakości: obiektywne, subiektywne i technologiczne². O jakości w sensie obiektywnym mamy do czynienia wówczas gdy cechy produktu można zmierzyć. W sensie subiektywnym jakość jest związana z odczuciami konsumentów, których potrzeby zostały lub nie zostały zaspokojone. Natomiast jakość w ujęciu technologicznym odnosi się do oceny produktu przez niezależną jednostkę badającą jej zgodność z przepisami i specyfikacjami.

Kanji K. podaje „trzy warianty jakości oparte na wyjątkach”: tradycyjna – wyrażona „jako coś specjalnego lub jako wysoką klasę”, doskonałości „odnosząca się do wysokich standardów, a zarazem oznaczająca zero usterek”, oraz standardowa „oznaczająca przejście wy-

robu przez testy jakości, przy czym testy są oparte na ustalonych kryteriach w celu wyeliminowania wyrobów wadliwych”³.

Jedną z definicji jakości jaką podaje w swojej książce Dennis Lock to stwierdzenie, że: „Jakość to dostarczenie klientowi tego, czego on dziś potrzebuje, za cenę, którą on z chęcią zapłaci, przy koszcie, który możemy utrzymać nieprzerwanie jeszcze i jeszcze raz, oraz dostarczenie mu czegoś jeszcze lepszego jutro”⁴.

Jakość określana jest również jako zespół charakterystyk produktu lub usługi, które składają się na zdolność do zaspokojenia ustalonych lub sugerowanych potrzeb klienta⁵.

Potrzeby i preferencje podróżnych na kolejowym rynku przewozów pasażerskich

Przedsiębiorstwa transportowe powinny dążyć do pełnej zgodności pomiędzy potrzebami konsumenta, a parametrami jakości usługi. Relacje między parametrami jakości usług w transporcie pasażerskim, a potrzebami konsumentów mogą się zmieniać nie tylko pod wpływem zmian oferty, lecz na skutek pojawienia się na rynku przedsiębiorstwa świadczącego podobne usługi. Dlatego zbadano jakość czynników (determinant) mających wpływ na zadowolenie pasażerów.

W okresie maj – czerwiec 2003 roku oraz w marcu 2006 roku zostały przeprowadzone badania osiemnastu cech (determinant) jakości mających wpływ na zadowolenie pasażerów, a zarazem na konkurencyjność Przewozów Regionalnych Sp. z o.o.

Pytanie pierwsze polegało na wystawieniu przez pasażerów ocen w skali od 1 do 5 każdej z osiemnastu cech wypisanych w ankiecie. Zaproponowano, aby:

- ocena niedostateczna (1) – określa usługi, których poziom jakości w zakresie danego parametru zupełnie nie odpowiadał oczekiwaniom pasażerów,
- ocena mierna (2) – określa usługi, których oferowany poziom jakości w zakresie danego parametru jest daleki od oczekiwań podróżnych,
- ocena średnia (3) – określa poziom usług, które w zakresie danego parametru są jeszcze do zaakceptowania, jednak wymagają szybkich zmian podnoszących jakość,
- ocena dobra (4) – określa usługi, których oferowany poziom w zakresie danego parametru jest bliski oczekiwaniom pasażerów, jednak wskazane byłoby podniesienie ich jakości,
- ocena bardzo dobra (5) – określa usługi oferowane w zakresie danego parametru, które odpowiadają oczekiwaniom pasażerów i są dla nich w pełni zadowalające.

Pytanie drugie dotyczyło preferencji pasażerów, czyli ich oczekiwań w zakresie jakości usług przewozowych. Preferencje to zespół celów, jakie każda jednostka chce zrealizować⁶. Preferencje konsumenta są odzwierciedleniem jego subiektywnych odczuć w stosunku do wszelkich dóbr.

- preferencja oznaczona cyfrą (1) – sugeruje, że dana cecha nie jest ważna dla pasażerów,
- preferencja oznaczona cyfrą (2) – sugeruje, że dana cecha jest dla pasażerów ważna w małym stopniu,
- preferencja oznaczona cyfrą (3) – daje do zrozumienia, że dana cecha jest ważna dla pasażerów w średnim stopniu,
- preferencja oznaczona cyfrą (4) - sugeruje, że dana cecha jest dla pasażerów ważna w dużym stopniu,
- preferencja oznaczona cyfrą (5) – sugeruje, że dana cecha jest dla pasażerów ważna w bardzo dużym stopniu.

Poproszono również podróżnych o określenie stopnia zadowolenia z odbytych podróży w % - ach. Zupełne niezadowolenie oznaczało 0%, a całkowite zadowolenie 100%.

Wyniki zostały przedstawione w tabeli nr 1

Tabela 1. Wyniki preferencji i ocen wystawionych przez pasażerów podróżujących pociągami na odcinku na linii nr 30 Kraków Gł. – Tarnów – Kraków

Lp.	Cecha jakości	Preferencje	Ocena	Luka jakości	Preferencje	Ocena	Luka jakości
		Rok 2003			Rok 2006		
1	Bezpieczeństwo w czasie podróży	4,71	3,02	1,69	4,74	3,06	1,68
2	Punktualność	4,68	3,08	1,60	4,69	3,08	1,61
3	Czystość wagonów	4,32	2,41	1,91	4,4	2,29	2,11
4	Częstotliwość kursowania pociągów	4,22	3,01	1,21	4,31	3,07	1,24
5	Połączenia bezpośrednie	4,29	3,13	1,16	4,34	3,14	1,2
6	Czas trwania podróży	4,44	2,89	1,55	4,53	2,87	1,66
7	Kultura obsługi pociągu	4,28	3,69	0,59	4,39	3,74	0,65
8	Dogodność przesiadania się na stacjach pośrednich	4,19	3,05	1,14	4,26	3,02	1,24
9	Informacja na/ w wagonach pociągów	4,00	2,99	1,01	4,06	2,92	1,14
10	Ceny biletów	4,60	2,40	2,20	4,67	2,38	2,29
11	Komfort jazdy	4,45	2,59	1,86	4,5	2,51	1,99
12	Regularność kursowania	4,30	3,14	1,16	4,33	3,15	1,18
13	Informacje na stacjach	4,27	3,25	1,02	4,31	3,27	1,04
14	Pewność odbycia zaplanowanej podróży	4,66	3,68	0,98	4,69	3,70	0,99
15	Wyposażenie wagonów	4,11	2,39	1,72	4,21	2,23	1,98
16	Bezpieczeństwo w budynkach dworców i na peronach	4,59	2,38	2,21	4,60	2,60	2,00
17	Czystość peronów	4,06	2,59	1,47	4,10	3,00	1,10
18	Dogodność wysiadania i wsiadania do pociągów z peronów stacyjnych	4,05	3,00	1,05	4,05	3,15	0,90

Źródło: Opracowanie własne. Technika Transportu Szynowego, nr 7-8/2004, Jakość usług przewozowych w ocenie pasażerów kolei – wyniki badań, s. 59 – 61.

Średni stopień zadowolenia pasażerów z podróżowania pociągami w 2003 roku wyniósł **46,25%**; natomiast w marcu 2006 roku **47,26%**. Najmniejsza względna luka jakościowa wystąpiła w następujących cechach: kultura obsługi pociągu, a największa w bezpieczeństwie w budynkach dworców i na peronach, oraz w cenach biletów.

Jednym z czynników, który w przeszłości wpłynął na utratę przez koleje znacznych udziałów rynkowych, był brak skutecznych działań samych przedsiębiorstw kolejowych w kierunku zmiany struktury jakościowej oferty przewozowej. Nie ulega bowiem wątpliwości, że oferta przewozowa kolei powinna być w pełni dostosowana do potrzeb pasażerów, w taki sposób, by usługi te były z ich punktu widzenia atrakcyjne. Z powyższej tabeli wynika, że różnica między jakością usług świadczonych przez Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w województwie małopolskim, w 2003 roku, jest **tylko minimalnie lepsza** w stosunku do 2006 roku.

Przeprowadzone zostały również badania ankietowe, w okresie od 1- go do 6 -go marca 2006 roku, w pociągach ekspresowych: „Pieniny”, „Małopolska”, „Wyspiański” i „Matejko”. Do opracowania wyników brano pod uwagę tylko ankiety w całości wypełnione prawi-

dłowo. Sposób wybierania respondentów miał charakter doboru losowego (podobnie jak w badaniach opisanych powyżej). Zastosowana została również ta sama skala ocen i preferencji pasażerów.

Wyniki zostały przedstawione w tabeli nr 2

Tabela 2. Wyniki preferencji i ocen wystawionych przez pasażerów podróżujących pociągami ekspresowymi na odcinku na liniach nr : 004, 064 i 008 Warszawa – Kraków Gł. – Warszawa

Lp.	Cecha jakości	Preferencje	Ocena	Względna luka jakościowa
1	Bezpieczeństwo w czasie podróży	4,72	3,44	1,28
2	Punktualność	4,66	3,85	0,81
3	Czystość wagonów	4,41	2,94	1,47
4	Częstotliwość kursowania pociągów	4,09	3,07	1,02
5	Połączenia bezpośrednie	4,28	3,40	0,88
6	Czas trwania podróży	4,43	3,67	0,76
7	Kultura obsługi pociągu	4,34	4,15	0,19
8	Dogodność przesiadania się na stacjach pośrednich	4,01	3,38	0,63
9	Informacja na/ w wagonach pociągów	4,00	3,56	0,44
10	Ceny biletów	4,50	2,60	1,90
11	Komfort jazdy	4,45	3,25	1,20
12	Regularność kursowania	4,16	3,58	0,58
13	Informacje na stacjach	4,10	3,51	0,59
14	Pewność odbycia zaplanowanej podróży	4,47	3,86	0,61
15	Wyposażenie wagonów	4,02	2,92	1,10
16	Bezpieczeństwo w budynkach dworców i na peronach	4,57	2,48	2,09
17	Czystość peronów	4,06	2,54	1,52
18	Dogodność wysiadania i wsiadania do pociągów z peronów stacyjnych	4,03	3,15	0,88

Źródło: Opracowanie własne. Klient w organizacji zarządzanej przez jakość. Materiały V Konferencji Naukowej AE w Krakowie. Pod redakcją Sikora T. 2006 r.,s.334

Średni stopień zadowolenia ankietowanych z podróżowania pociągami ekspresowymi wyniósł **60,85%**. Badania wykazały, że najważniejsze dla pasażerów jest bezpieczeństwo w czasie podróży, punktualność i bezpieczeństwo w budynkach dworców i na peronach. Ankietowani najwyżej ocenili kulturę osobistą obsługi pociągów ekspresowych i pewność odbycia zaplanowanej podróży. Najniżej ocenione cechy to bezpieczeństwo w budynkach dworców i na peronach oraz czystość peronów.

Zakończenie i wnioski

W przewozach pasażerskich szanse kolei na wygrywanie walki konkurencyjnej z innymi

gałęziami transportu poprzez zmiany struktury jakościowej oferty przewozowej są niejednakowe (co wynika z przeprowadzonych badań).

W usługach świadczonych przez Przewozy Regionalne Sp. z o.o. można wyróżnić segment przewozów w aglomeracjach miejskich oraz przewozy pozaaglomeracyjne lokalne.

Jest rzeczą raczej niemożliwą, żeby w przewozach aglomeracyjnych można było wyeliminować podróżowanie samochodami, ale można ograniczyć ich użycie w dojazdach zwłaszcza do pracy, oferując lepszy pakiet usług. We wszystkich przewozach aglomeracyjnych szansą kolei na zwiększenie udziałów rynkowych jest oferta przewozowa wyróżniająca się masowością, punktualnością, bezpieczeństwem i dużą częstotliwością kursowania pociągów.

Natomiast w przewozach pozaaglomeracyjnych lokalnych funkcjonowanie kolei zależy od prowadzonej polityki przez władze samorządowe.

Natomiast dużą szansę rozwoju posiada spółka Intercity Sp. z o.o.

Należy również zaznaczyć, że najważniejszym elementem polityki gospodarczej w sektorze kolejowym jest kształtowanie struktury rzeczowej i podmiotowej transportu kolejowego, ponieważ podejmowanie lub niepodejmowanie przez władze państwowe określonych działań w obu spółkach niesie ze sobą określone szanse i zagrożenia dla całej branży.

W końcowym wniosku należy zaznaczyć, że w zakresie pasażerskiego transportu kolejowego najważniejszymi celami, mającymi za zadanie, wzrost jego konkurencyjności są:

- klarowne przypisanie zadań publicznych w poszczególnych rodzajach przewozów (organizowanie, finansowanie, regulacja rynku) do zakresu kompetencji i odpowiedzialności rządu i władz samorządowych,
- dalsza liberalizacja rynku przewozów pasażerskich,
- zakończenie prywatyzacji wybranych spółek pasażerskich Grupy PKP,
- poprawa jakości świadczonych usług,
- dostosowanie oferty przewozowej do potrzeb i preferencji podróżnych.

BIBLIOGRAFIA:

1. Wawrzyniak B., Odnawianie przedsiębiorstwa. Na spotkanie XXI wieku, Poltext, Warszawa, 1999, s.97,
2. U. Koppelman, Produkt – marketing, Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart- Berlin- Bonn 1989, s. 347,
3. Jens J., Dahlgaard, Kai Kristesen, Gopal K. Kanji; Podstawy zarządzania jakością, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s..23,
4. Dennis Lock, Podręcznik Zarządzania Jakością, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002, s.27,
5. J. Okland, Total Quality Management, Butterwortf Heinemann, London 2000, s.4,
6. Wiszniewski E., Ekonomia konsumpcji, PWN, Warszawa 1971.