

Co determinuje jakość systemów transportowych?

Dr hab. Katarzyna Hebel, prof. UG

Dr Marcin Wołek

Katedra Rynku Transportowego

Uniwersytet Gdański

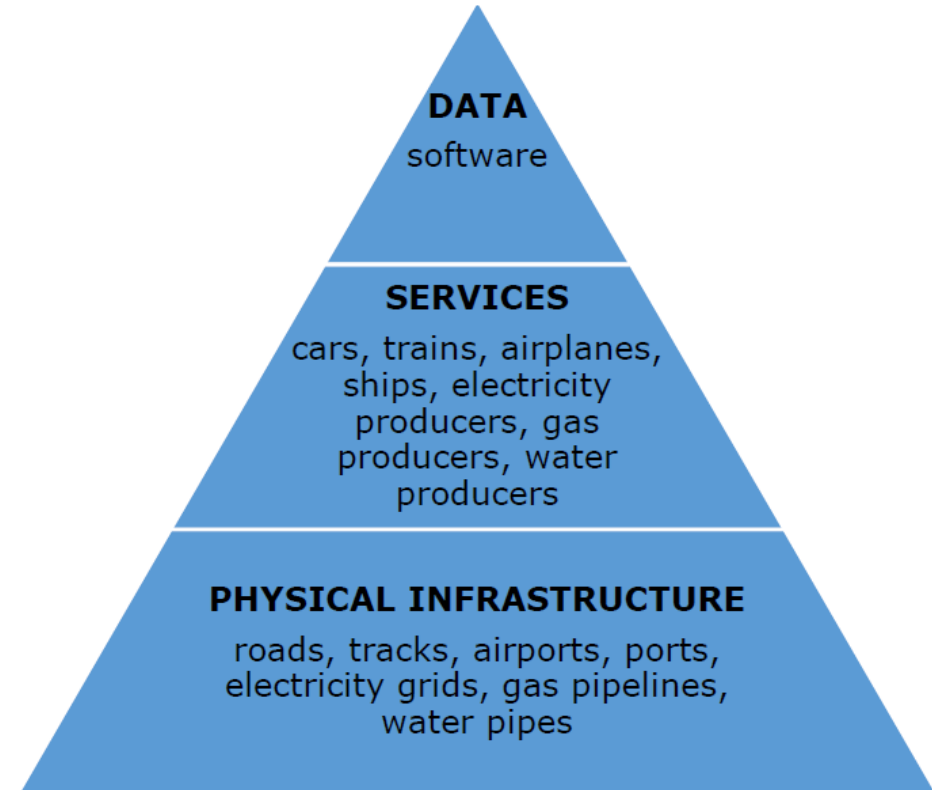
Plan prezentacji

- Istota dzisiejszych systemów transportowych
- Segmentacja rynku jako narzędzie precyzujące ocenę jakości usług
- Case study: profil semantyczny Mieszkańców Gdyni
- Wnioski

Istota dzisiejszych systemów transportowych

- Usieciowione (Mobility as a Service);
- Natychmiastowy przepływ informacji we wszystkich kierunkach;
- Nowe kanały komunikacji z konsumentami;
- Kształtują się nowe modele biznesowe za którymi nie nadążają istniejące regulacje prawne („uberyzacja”);
- Wysoki poziom nasycenia technologią użytkownika systemu transportowego;
- Stopniowe zacieranie się granicy pomiędzy transportem indywidualnym a zbiorowym;
- rozwój nowych usług na skalę masową (car-sharing, car-pooling, van-pooling, ride-sharing, bike-sharing...);
- Rosnące znaczenie globalnych trendów kształtujących transport (ekologia, elektromobilność, niskoemisyjność, procesy demograficzne, urbanizacja, „dostępność społeczna”).

Hierarchizacja w nowym modelu biznesowym



Źródło: M. Finger, N. Bert, D. Kupfer, J. J. Montero, M. Wolek, K. Bouchard: Research for the TRAN Committee – Infrastructure Funding Challenges in the Sharing Economy. Brussels : European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, 2017, p. 24

Ocena jakości systemu transportowego: styk podaży i popytu

Cechy systemu transportowego

- Dostępność przestrzenna;
- Dostępność czasowa;
- Dostępność ekonomiczna;
- Nowoczesność;
- Bezpieczeństwo;
- Spójność;
- Inne...

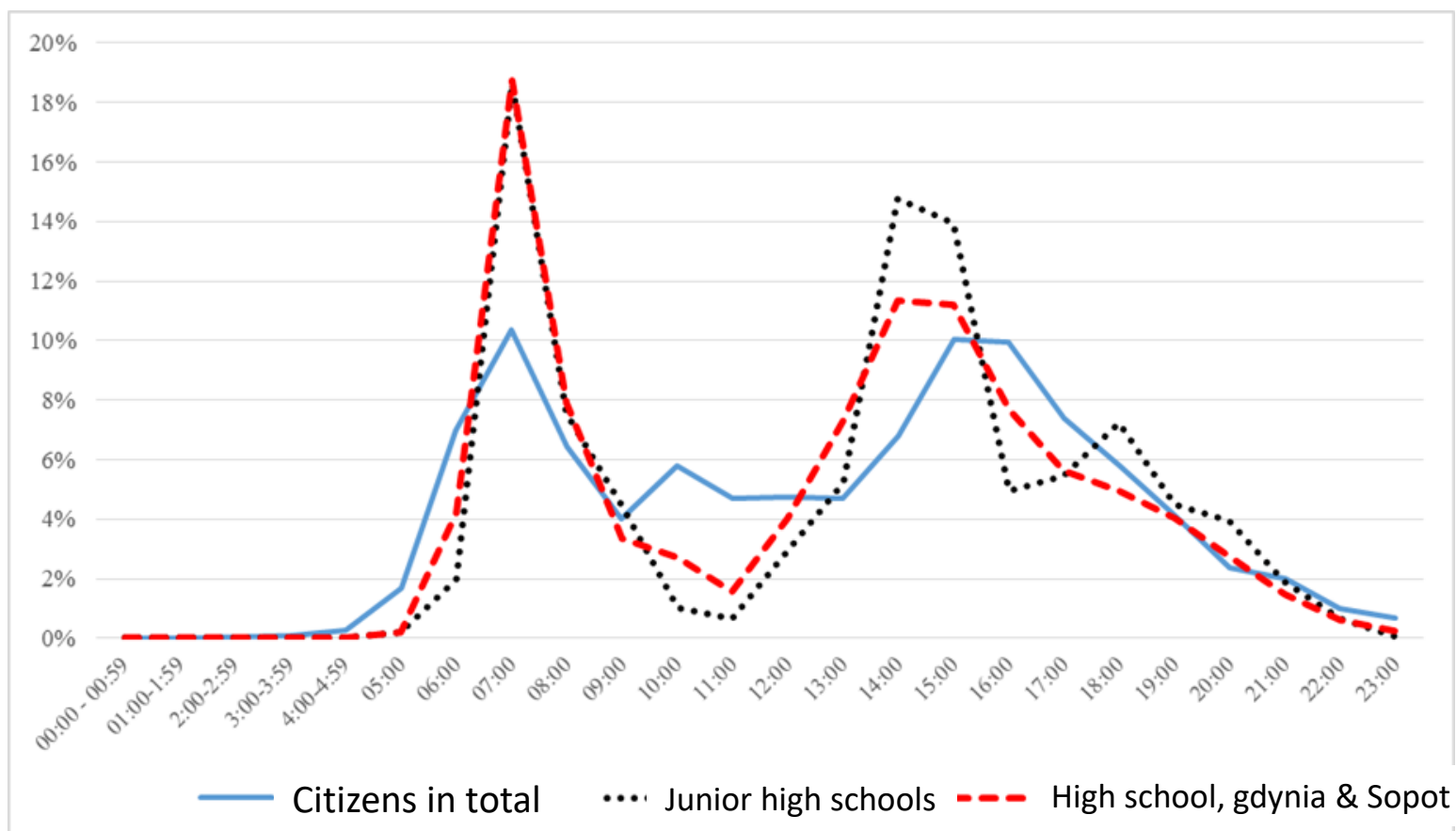
**OCENA OBIEKTYWNA:
MOŻLIWA PARAMETRIZACJA**

Cechy konsumenta

- Demograficzne (płeć, wiek...);
- Codzienna aktywność (liczba podróży, czas podróży, modal split...);
- Styl życia;
- Siła nabywcza;
- Status rodzinny;
- Inne...

**OCENA SUBIEKTYWNA:
PARAMETRIZACJA MOŻLIWA POPRZEZ
AGREGOWANIE OPINII → BADANIA MARKETINGOWE**

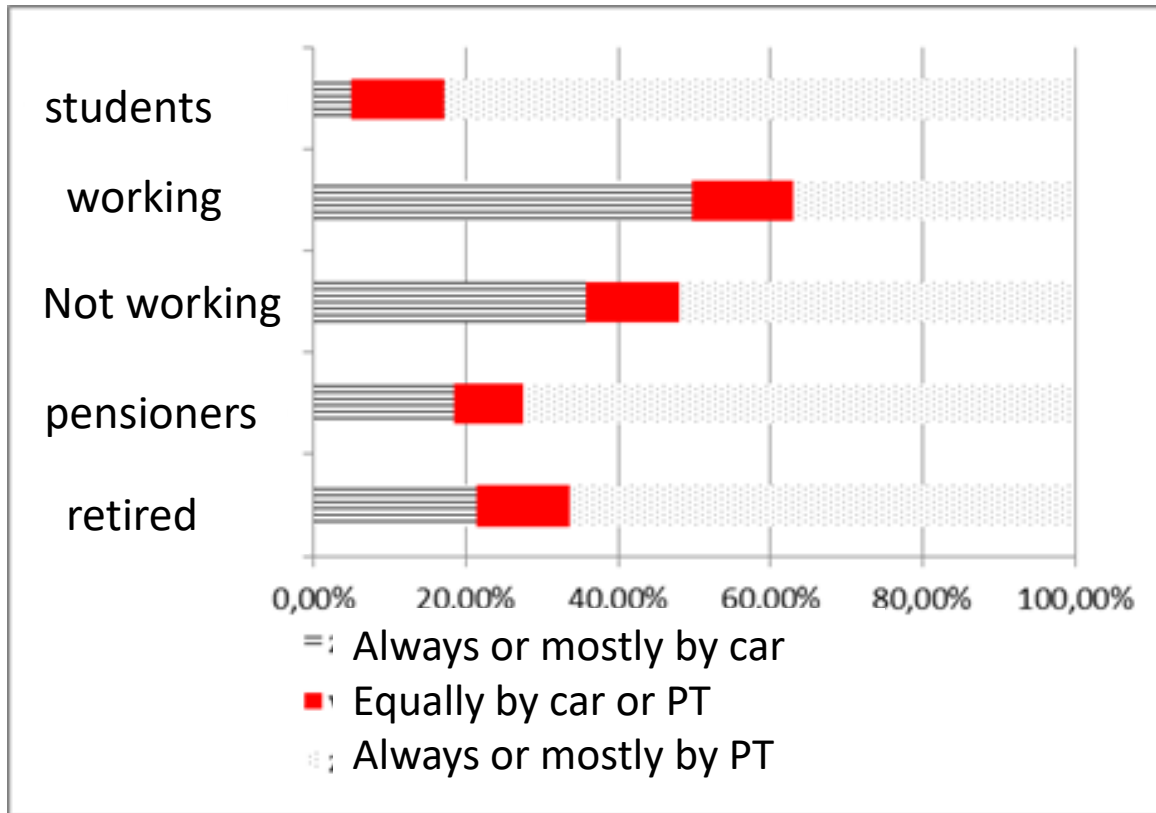
Nie wszyscy użytkownicy systemów transportowych są tacy sami



Daily travel distribution of different groups of Gdynia citizens [citizens in total: 2013, pupils: 2014]

Source: M. Wołek: *Mobilność sektora oświaty w samorządzie lokalnym w Polsce. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego. Ekonomia Transportu i Logistyka.* - 2017, nr 75

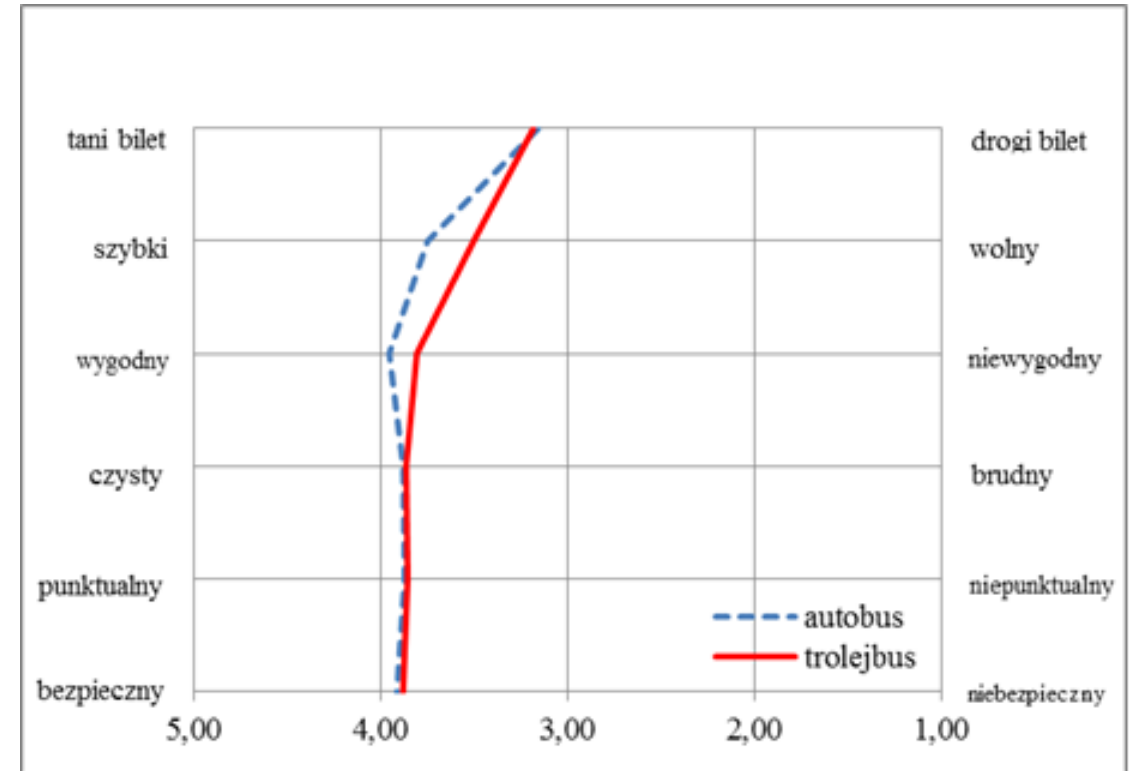
Segmentacja rynku: Gdynia, Polska



- Status społeczno-zawodowy silnie determinuje zachowania transportowe;
- Rosnący udział pasażerów w pełni zależnych od transportu publicznego;
- Malejący udział pasażerów ponoszących pełny koszt świadczenia usług;
- Tak zróżnicowane zachowania determinują różnice w postrzeganiu jakości systemów transportowych.

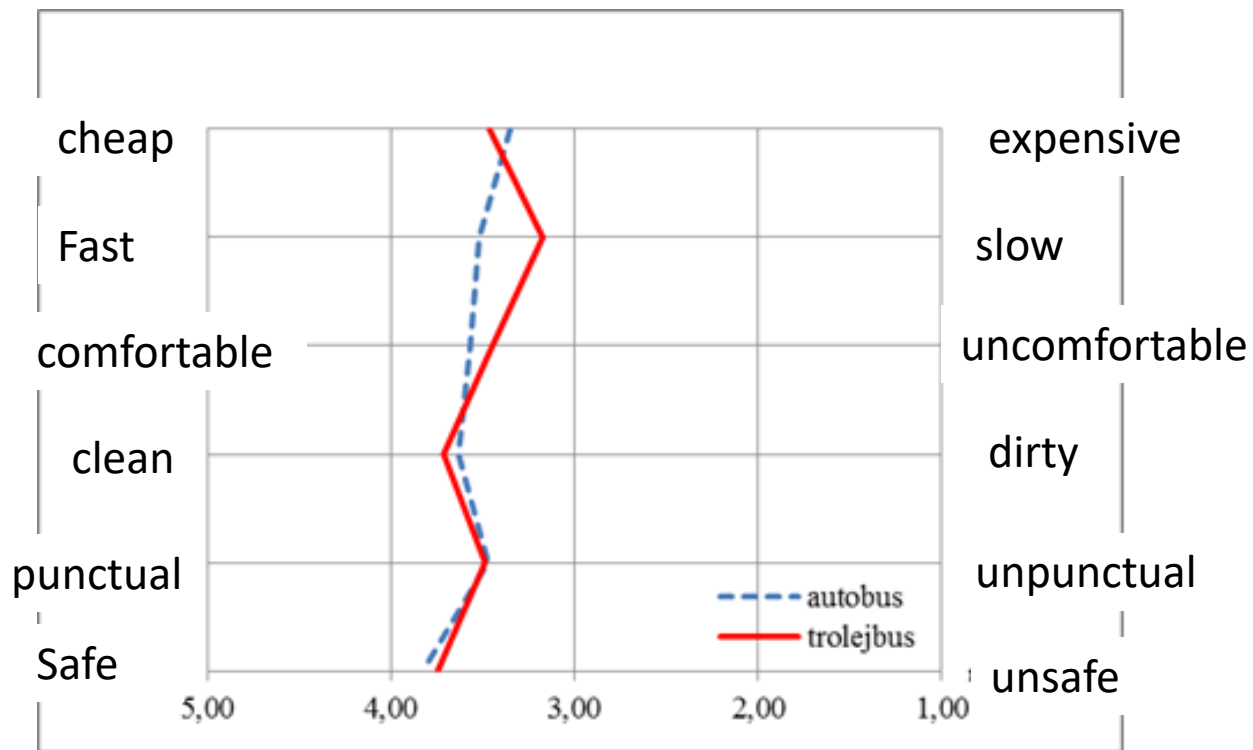
Badanie jakości usług z wykorzystaniem profilu semantycznego w Gdyni

- Regularne badania marketingowe prowadzone od lat 90-tych ub. wieku wg tej samej metodyki przez ZKM Gdynia;
- Jednym z elementów jest tworzenie profilu semantycznego;
- Profil semantyczny ukazuje indywidualne preferencje respondentów w stosunku do określonych cech, którymi były:
- cena biletu („tani bilet” – „drogi bilet”);
- czas podróży („szybki” – „wolny”);
- wygodę podróży („wygodny” – „niewygodny”);
- czystość w pojeździe („czysty” – „brudny”);
- punktualność („punktualny” – „niepunktualny”);
- bezpieczeństwo osobiste respondenta („bezpieczny” – „niebezpieczny”).

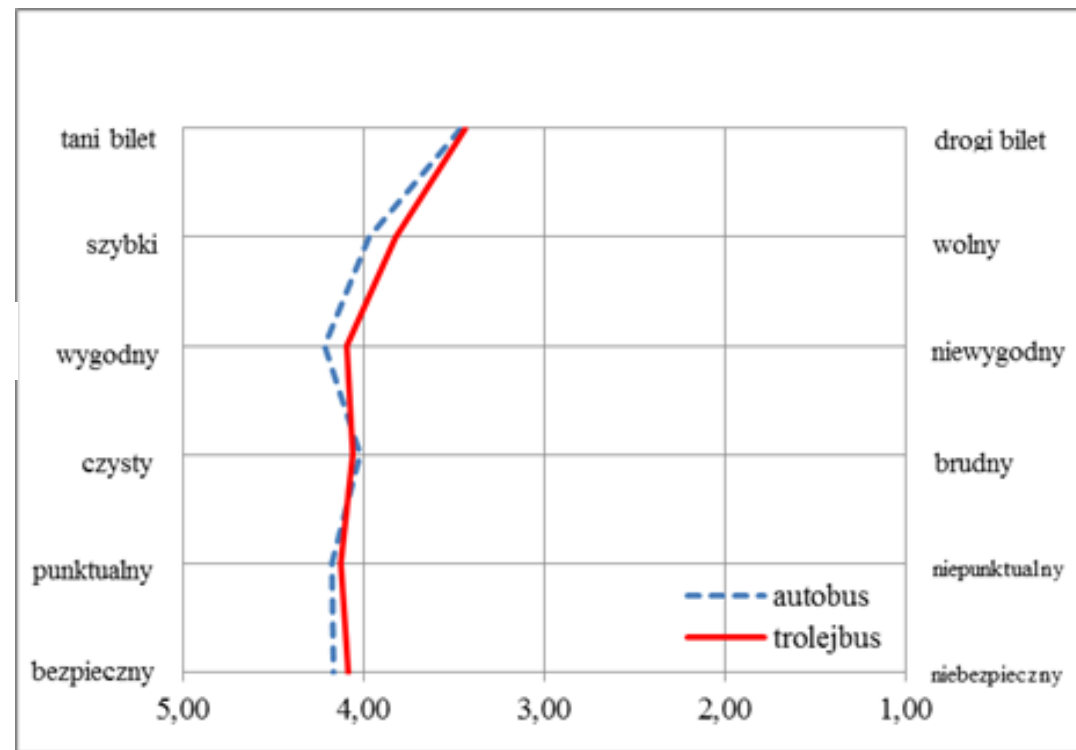


Profil semantyczny dla ogółu mieszkańców w 2010 roku:
Autobus i trolejbus

Porównanie profili semantycznych różnych grup wiekowych: młodzi vs. seniorzy



Profil semantyczny autobusu i trolejbusu dla mieszkańców Gdyni w wieku 16 -20 lat



Profil semantyczny autobusu i trolejbusu dla mieszkańców Gdyni w wieku 71-75 lat

System informacji marketingowej

- **ocena jakości usług;**
- Przychodowość systemu, linii, kursów;
- Wsparcie w rozliczaniu rekompensat w przypadku obsługi różnych jednostek samorządu terytorialnego;
- Przewidywanie zmian rynkowych, w tym zachowań komunikacyjnych;
- Badanie wielkości i struktury popytu;
- Wsparcie dla podejmowania decyzji strategicznych (wprowadzenie lub likwidacja konkretnego środka transportu);
- Przy odpowiednim doborze próby może być wykorzystany do szeroko rozumianych konsultacji społecznych.

Wnioski

- Ocena jakości usług powinna być trwałym elementem systemu informacji marketingowej organizatora transportu publicznego.
- W związku z rozwojem nowych usług, ocenie powinny być poddawane usługi na styku transportu indywidualnego i zbiorowego;
- Coraz większe znaczenie przypisywane jest szeroko rozumianej jakości życia, której istotnym elementem jest dostępność nowoczesnego i ekologicznego transportu.
- Precyzyjne badanie jakości systemów transportowych umożliwia właściwie przeprowadzona segmentacja rynku.
- W kompleksowych łańcuchach mobilności obejmujących transport dalekobieżny i lokalny kluczowego znaczenia dla oceny jakości nabiera tzw. „last urban mile”.