

## **Metodika hodnotenia štandardov kvality v regionálnej osobnej železničnej doprave**

### **The methodology of rating quality standards in the regional passenger transport**

LUMÍR PEČENÝ, PAVOL MEŠKO, JANA LALINSKÁ, MARTIN LOCH

#### **Abstract**

*Quality has a fundamental influence to the services in passenger transport. The main objective of transport is to satisfy customers' (passengers') requirements on the qualitative, flexible, fast and safe carriage of people and goods. Organisers of transport (public authority), providers of transport services and their customers have a different view on the perception of quality. This fact is influenced by unsystematic assessment to the quality measurement as well as by ignorance of the interaction of the transportation the peoples with the transport system.*

*The paper is focussed on the quality evaluation of performance in regional passenger rail transport in relation to other modes of public transport. Hereby it is necessary to know the perception of quality services as well its value for the client (passenger). Consequently it is needed to set a permanent process of quality evaluation of the provided transport services. The paper is based on the premise that the customer interests present the public ordering body (authority) of the public transportation services.*

**Keywords:** quality, transport, services, regional transport

#### **1 Úvod**

Štandardy kvality regionálnej železničnej osobnej dopravy majú za cieľ stanoviť jednotnú úroveň kvality poskytovaných služieb, pričom vychádzajú z STN EN 13 816. Štandardy kvality musia byť nastavené podľa strategických potrieb cestujúcich, tak aby mohli byť základom zmluvy so zákazníkom na minimálnej jednotnej úrovni kvality poskytovanej služby. Meranie a hodnotenie kvality poskytovaných služieb v regionálnej osobnej železničnej doprave je potrebné porovnávať taktiež v nadväznosti na ostatné druhy verejnej osobnej dopravy. Potrebné je poznať vnímanie kvality a hodnoty služby z pohľadu zákazníka (cestujúceho) a nastaviť fungovanie systému s permanentným procesom hodnotenia kvality poskytovaných služieb. Dôležitý je pohľad na kvalitu poskytovaných služieb v osobnej doprave podľa subjektu na dopravnom trhu. Kým úlohou orgánov verejnej správy je právne vymedzenie jednotlivých druhov dopravy a ich regulácia vzhľadom na dosahy dopravného procesu na spoločnosť a na životné prostredie, cieľom objednávateľov verejných služieb je snaha vytvoriť vzájomne previazaný a pre zákazníkov dostatočne kvalitný a jednoduchý komplexný verejný dopravný systém pri minimalizácii finančných nárokov. Zámerom vo verejnej osobnej doprave je vybudovať konkurencieschopný systém voči individuálnej automobilovej doprave. Na to je potrebné zostaviť jednotnú metodiku na definovanie požiadaviek kvality v regionálnej osobnej železničnej doprave, ktorá v súčasnosti nejestvuje.

## 2 Stanovenie hodnotiacich kritérií kvality

Hodnotiace kritériá sú faktory kvality, ktoré chceme preveriť dotazníkovým výskumom u užívateľov dopravných služieb. Možno stanoviť:

- na základe rozhovorov s odborníkmi v doprave (metóda brainstormingu),
- na základe predvýskumu.

Výber vhodných kritérií kvality poskytovaných služieb v železničnej regionálnej osobnej doprave je náročný a neustále sa opakujúci proces z hľadiska uspokojenia potrieb zákazníka.

Pre stanovenie a výber kritérií pri hodnotení kvality poskytovaných služieb v železničnej regionálnej doprave boli v procese predvýskumu dizertačnej práce využité niektoré priamo merateľné kritériá kvality zistené formou dopytovania zákazníkov (cestujúcich) formou dotazníkov v rámci marketingového prieskumu a taktiež prebiehali konzultácie s odborníkmi z praxe.

Predvýskum dokazuje, že rozhodujúcimi faktormi vnímania hodnoty dopravnej služby pre užívateľa dopravnej služby sú podľa dôležitosti:

*Cena cestovného* ( $k_1^{KPS}$ ) – výška cestovného ovplyvňuje dopyt po službách vo verejnej osobnej doprave. Výška ceny cestovného je závislá od prejdenej vzdialenosti verejnou osobnou dopravou.

*Čas premiestnenia* ( $k_2^{KPS}$ ) – čas premiestnenia z miesta nástupu do miesta výstupu, rýchlosť je dôležitým faktorom z hľadiska dopytu po dopravných službách.

*Bezpečnosť* ( $k_3^{KPS}$ ) – miera bezpečnosti je závislá od počtu dopravných nehôd za sledované obdobie a počtu trestných činov uskutočnených počas dopravného procesu alebo v krátkej dobe po jeho ukončení.

*Spolahlivosť* ( $k_4^{KPS}$ ) – dodržiavanie cestovného poriadku, garancia presnosti spojov.

*Informácie* ( $k_5^{KPS}$ ) – kvalita informácií o prípojoch, možných prestupoch na inú linku, aktuálne informácie o meškanií vlakov.

*Pohodlie* ( $k_6^{KPS}$ ) – miera pohodlia stanovená technickými parametrami dopravného prostriedku, možnosť odpočinku počas cestovania.

*Nadväznosť* ( $k_7^{KPS}$ ) – časová a priestorová nadväznosť na prípoje liniek železničnej osobnej dopravy alebo ostatných druhov dopravy.

*Doplňkové služby* ( $k_8^{KPS}$ ) – služby, ktoré nemusia byť poskytované priamo počas jazdy vo vlaku.

Každé kritérium kvality poskytovaných služieb sme označili indexmi v tvare  $K_i^{KPS}$ , kde  $i$  bude priradené príslušnému kritériu  $i=1,2,\dots,n$ .

### **3 Zásady hodnotenia kvality prostredníctvom dopravného prieskumu**

Na dosiahnutie cieľa - zistenie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom skúmania kvality u zákazníka, je pri realizácii dotazníkového prieskumu potrebné:

- stanoviť frekvenciu dotazníkového prieskumu,
- vykonať primeraný výber respondentov – t. j. stanoviť primeranú veľkosť súboru respondentov vzhľadom na veľkosť regiónu, počet prevádzkovaných vlakov, do vzorky zahrnúť cestujúcich na všetkých tratiach, vo vybraných vlakoch v špičke i v sedle,
- zostaviť dotazník tak, aby bol cielený na zisťovanie kritérií kvality stanovené v predvýskume,
- nastaviť stupnicu merania, na ktorej zákazník posúdi mieru splnenia požiadaviek jednotlivých kritérií pri poskytovaní služby.

Zákaznícky prieskum sa vykonáva nezávisle, najprv je potrebné identifikovať kritériá, ktoré sú pre zákazníka najdôležitejšie a tieto najprv zhodnotiť. Až po realizácii prvého kroku je možno posudzovať ostatné kritériá.

Postoje zákazníkov môžu ovplyvňovať rôzne faktory, ako je napríklad úroveň kvality poskytovaných služieb konkurencie, preto je používanie merania spokojnosti zákazníka veľmi zložitá pre účely stanovenia cieľov v porovnaní s meraním priameho výkonu.

Zákaznícky prieskum je preto potrebné vykonávať pravidelne, aby kvalita poskytovaných služieb spĺňala potreby a priority užívateľov dopravnej služby. Proces merania kvality je teda permanentný.

Spokojnosť zákazníka s kvalitou poskytovaných služieb závisí od jeho subjektívnych skúseností, na základe ktorých realizuje dopyt po poskytovaných službách vo verejnej osobnej doprave. Z tohto hľadiska má byť v záujme poskytovateľa dopravnej služby neustále zisťovanie požiadaviek zákazníka (cestujúceho) a zároveň zisťovať reálnu vnímanú úroveň kvality poskytovaných služieb formou prieskumu spokojnosti zákazníkov aby bolo možné zväziť, či je potrebné prijať nápravné opatrenia v oblasti kvality poskytovaných služieb a mohla sa tak priblížiť očakávaná úroveň kvality priblížiť k skutočnej kvalite poskytovaných služieb.

### **4 Návrh metodiky hodnotenia štandardov kvality poskytovaných služieb**

Základným princípom politiky kvality poskytovaných služieb v regionálnej železničnej osobnej doprave je uspokojiť požiadavky zákazníka, teda orientácia na dodržanie stanovených štandardov kvality.

Úlohou objednávateľa dopravnej služby je zaistiť optimálnu dopravnú obsluhu územia pri efektívnom využívaní zdrojov a pri plnení zásad dopravnej politiky. Úlohou koordinátora je záväzne plniť požiadavky normy STN EN ISO 9001 : 2009 a STN EN 13816 [2]. Z tohto dôvodu koordinátor zavedie a udržiava systém manažmentu kvality a princípy permanentného zlepšovania všetkých procesov ovplyvňujúcich kvalitu poskytovaných služieb vo verejnej osobnej doprave. Pre efektívne poskytovanie kvalitných služieb je potrebné zaviesť kontrolné procesy každej činnosti, ktorá má vplyv na splnenie požiadaviek zákazníka.

Úlohou poskytovateľa dopravnej služby je zabezpečiť všetky úkony spojené s poskytnutím dopravnej služby v náležitej kvalite, plniť všetky stanovené štandardy kvality poskytovaných služieb.

Dopravca musí dbať o bezpečnú, pohodlnú, rýchlu a dostupnú prepravu cestujúceho (zákazníka) pri maximálnom splnení jeho požiadaviek. Dopravca musí svoje služby cestujúcemu poskytovať podľa schválených štandardov kvality na európskej úrovni s cieľom udržať si súčasných zákazníkov prípadne zvýšiť dopyt po službách dopravcu. Dopravca musí tiež dohliadať na vysoký kvalitatívny štandard svojich zamestnancov a technických prostriedkov. Najcennejším majetkom podniku je odborná spôsobilosť a zručnosť zamestnancov. Z tohto dôvodu je potrebné neustále dohliadať na zvyšovanie odbornej spôsobilosti a kariérneho rastu zamestnancov i vo vzťahu k plneniu definovaných kritérií kvality týkajúcich sa personálu a jeho prístupu k zákazníkom.

Navrhovaná metodika vychádza z predpokladu poskytnutia maximálnej hodnoty zákazníkovi. Realizácia dopravných služieb je priamo v kompetencii dopravcu, keďže zákazník vníma poskytnutú službu náležitosťami železničného podniku. Zabezpečenie dopravnej obsluhy verejnou dopravou je však verejnou službou, ktorá má uspokojiť potreby obyvateľstva v regióne. Požiadavky zákazníkov pri definovaní dopravných služieb v ich mene formuluje subjekt, ktorý objednáva dopravné výkony. Hodnotiť poskytované služby v regionálnej železničnej osobnej doprave v navrhovanej metodike budeme z pohľadu objednávateľa dopravných služieb. Tento subjekt zodpovedá za vyhodnotenie požiadaviek zákazníkov a koordináciu dopravných výkonov.

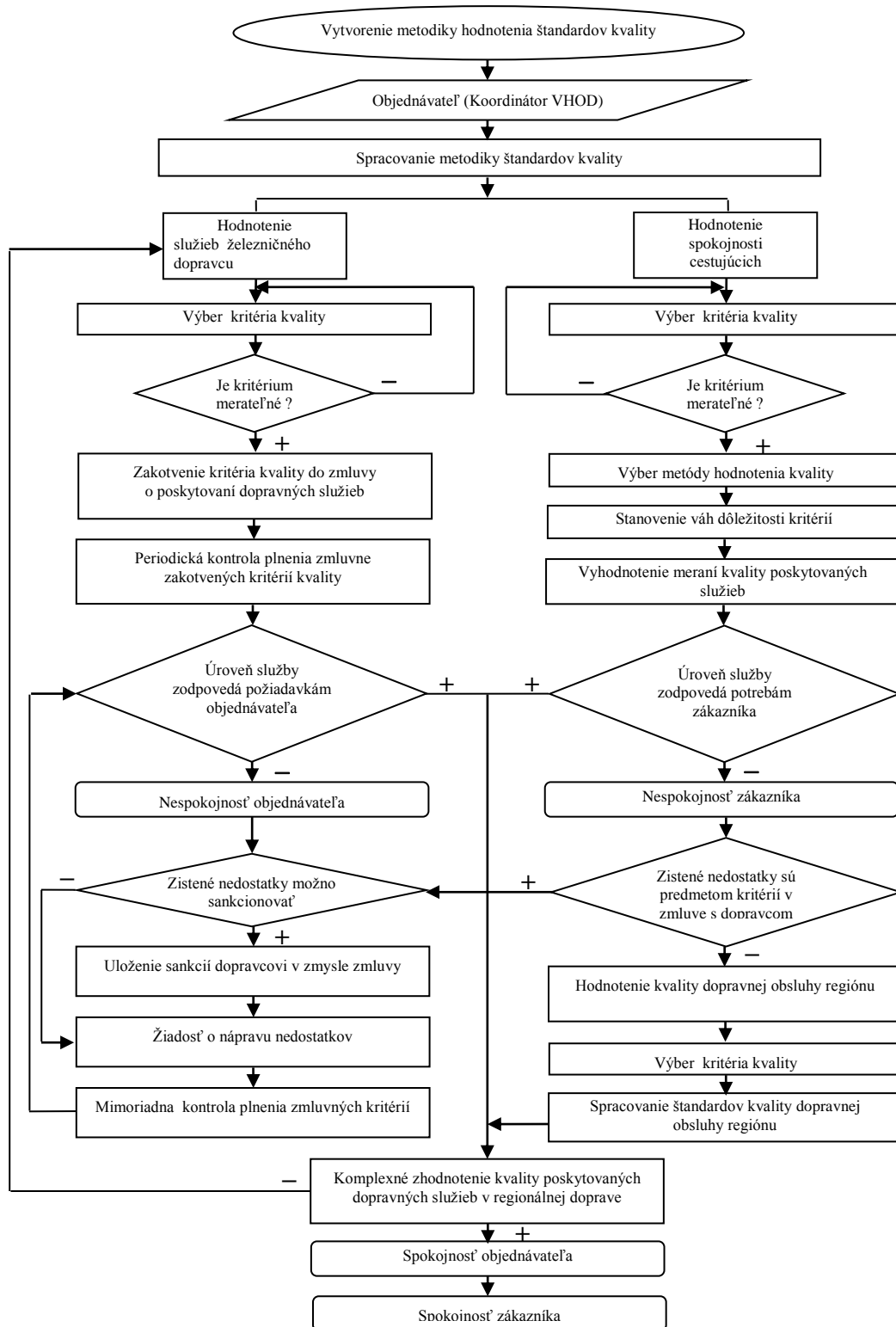
Metodika integruje riešenie hodnotenia štandardov kvality v regionálnej osobnej železničnej doprave v dvoch nosných rovinách [1]:

- vzťah objednávateľa a dopravcu,
- vzťah objednávateľa a zákazníka.

Usporiadanie železničného trhu predurčuje vtiahnutie do vzťahov subjektu zodpovedného za prevádzkovanie železničnej infraštruktúry, teda pristupuje:

- vzťah objednávateľa a manažéra železničnej infraštruktúry.

Tento vzťah je potrebné hodnotiť samostatne. Pre zostavenie celkového hodnotenia štandardov kvality v železničnej regionálnej osobnej doprave bol navrhnutý vývojový diagram, znázornený na obrázku 1. Prvým krokom pre vytvorenie vývojového diagramu bolo potrebné definovať podstatu procesu, v ďalšom kroku definovať úlohy procesu.



Obrázok 1 Návrh metodiky hodnotenia štandardov kvality v regionálnej doprave

## 5 Záver

Cieľom navrhovanej metodiky je vytvoriť dopravný systém s takou kvalitou služieb, ktorá naplní očakávania nielen súčasných cestujúcich, ale najmä priláka potenciálnych cestujúcich. Štandardy kvality regionálnej železničnej osobnej dopravy vychádzajú z noriem EÚ, predovšetkým z STN EN 13 816 a rešpektujú strategické potreby cestujúcich. Ich priama využiteľnosť je možná v zmluve objednávateľa. Aplikovanie štandardov kvality do praxe znamená zaviesť tretí subjekt (koordinátora) pri objednávaní výkonov vo verejnom záujme, z čoho vyplýva aj návrh zmluvy medzi objednávateľom, koordinátorom a poskytovateľom dopravnej služby. Vytvorená metodika hodnotenia kvality poskytovaných služieb je použiteľná pre porovnávanie integrovaných systémov podľa kvalitatívnej úrovne, nevymedzuje však detailne úlohu a poslanie objednávateľa od úlohy koordinátora integrovaného dopravného systému, vníma ich na rovnakej úrovni.

## Referencie/Odkazy

- [1] PEČENÝ, L. Štandardy kvality poskytovaných služieb v regionálnej osobnej železničnej doprave. Dizertačná práca, University of Žilina 2014
- [2] STN EN 13816 Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definícia, ciele a meranie kvality služby.
- [3] GAŠPARÍK, J. a kol: Prvky kvality integrovaného dopravného systému pri efektívnom poskytovaní verejnej služby v doprave v kontexte globalizácie. Priebežná správa k projektu VEGA 1/0188/13, Žilinská univerzita v Žiline 2015

Príspevok vznikol v nadväznosti na riešený projekt spolufinancovaný zo zdrojov EÚ s názvom „**Kalita vzdelávania a rozvoj ľudských zdrojov ako piliere vedomostnej spoločnosti na Fakulte PEDAS Žilinskej univerzity v Žiline**“, ITMS kód projektu 26110230083“, riešeného na Žilinskej univerzite v Žiline.



***Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ***

## Informácia o autorovi

Ing. Lumír Pečený, PhD. – výskumný pracovník, venuje sa problematike kvality osobnej dopravy: Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, Slovensko,  
[lumir.peceny@fpedas.uniza.sk](mailto:lumir.peceny@fpedas.uniza.sk)

Ing. Pavol Meško, PhD. – vysokoškolský pedagóg, venuje sa problematike železničnej dopravnej prevádzky a železničnej geografie: Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, Slovensko,

[pavol.mesko@fpedas.uniza.sk](mailto:pavol.mesko@fpedas.uniza.sk)

Ing. Jana Lalinská – externá doktorandka, venuje sa problematike ekonomických dopadov kvality: Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, Slovensko,

[jana.lalinska@fpedas.uniza.sk](mailto:jana.lalinska@fpedas.uniza.sk)

Ing. Martin Loch – interný doktorand, venuje sa optimalizácii vlakov tvorby: Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, Slovensko,

[martin.loch@fpedas.uniza.sk](mailto:martin.loch@fpedas.uniza.sk)