

Damian Sawczuk, Marlena Szymczuk

Ocena jakości usług transportowych na trasie Lublin-Biała Podlaska

JEL: O18. DOI: 10.24136/atest.2019.110.

Data zgłoszenia: 01.09.2018. Data akceptacji: 16.04.2019.

W niniejszym artykule zostały zaprezentowane wyniki badań ankietowych dotyczących oceny jakości usług transportowych pomiędzy Lublinem a Białą Podlaską. Ich celem było zbadanie stopnia zadowolenia pasażerów z realizowanych usług oraz porównanie poziomu jakości świadczonych usług na podstawie badań ze stycznia 2017 r. oraz lipca 2018 r. W artykule zostały omówione również podstawowe wymagania, jakie stawiają podróżni, co może pomóc przewoźnikom dostosować ofertę do potrzeb klientów oraz poprawić jakość świadczonych usług transportowych.

Słowa kluczowe: transport, przewoźnicy, jakość.

Wprowadzenie

Transport jest nieodłącznym elementem życia każdego człowieka [19]. Pozwala on na zaspokajanie potrzeb komunikacyjnych, które zdefiniować można jako chęć lub konieczność realizacji przez określoną osobę przemieszczenia z jednego miejsca na drugie za pomocą środka transportu [24]. Konieczność przemieszczania wynika przede wszystkim z produkcyjnej działalności człowieka, przestrzennego rozmieszczenia dóbr kulturalnych, oświatowych i naukowych, poziomu życia, chęci uprawiania sportu i turystyki, działalności administracyjnej państwa, obronności kraju czy zapewnienia bezpieczeństwa [8].

Transport pełni również bardzo ważną rolę w strategii rozwoju Polski [10]. Przyczynia się bowiem do kreowania wzrostu gospodarczego oraz konkurencyjności miast i regionów, a w konsekwencji do poprawy jakości życia mieszkańców i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu [5].

Znaczenie wysokiej jakości transportu podkreśla się w europejskiej polityce transportowej. Jej głównym celem jest stworzenie systemu stanowiącego podstawę postępu gospodarczego w Europie, wzmacniającego konkurencyjność i oferującego usługi w zakresie mobilności o wysokiej jakości przy oszczędnym gospodarowaniu zasobami [6]. Istotnym etapem ich kreowania jest systematyczne badanie jakości realizowanych usług oraz potrzeb i preferencji podróżnych, pozwalające na opracowanie wzorca jakości [7], będącego instrumentem ciągłego doskonalenia oferty przewozowej [18].

Uwzględniając przedstawione przesłanki, jako zasadniczy cel niniejszego artykułu przyjęto ocenę dostosowania oferty przewozowej na trasie Lublin-Biała Podlaska. W ocenie tej wykorzystano wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w styczniu 2017 r. i lipcu 2018 r.

Istota jakości w transporcie osobowym

Dostępność komunikacyjna jest jednym z głównych czynników decydujących o atrakcyjności inwestycyjnej regionu. Jest także

ważnym wyznacznikiem jakości życia jego mieszkańców. W jej kreowaniu szczególne znaczenie ma rozwój infrastruktury transportu, stanowiącej podstawę lokalizacji działalności gospodarczej oraz rozwoju regionalnego i lokalnego [9].

Województwo lubelskie należy do najmniej zurbanizowanych regionów w Polsce [17]. Spośród największych ośrodków tego województwa można wymienić Lublin, Białą Podlaską, Chełm oraz Zamość, które są miastami na prawach powiatu. Ze względu na ich znaczenie, chociażby administracyjne oraz regionalne, miasta te powinny posiadać między sobą dogodne środki przemieszczania się, a przynajmniej mieć połączenie z głównym ośrodkiem – Lublinem. Ze względu na położenie regionalne Białej Podlaskiej, która znajduje się na trasie II korytarza Transeuropejskiej Sieci Transportowej (TEN-T), szczególnie istotne jest dogodne połączenie ze stolicą województwa [14]. Biała Podlaska jest miastem średniej wielkości, znajdującym się we wschodniej części Polski. Według danych GUS z dnia 31.12.2017 r. w mieście zamieszkuje 57,5 tys. osób, z czego 52,1% to kobiety, a 47,9% to mężczyźni [2]. Miasto położone jest w odległości około 40 km od granicy państwa z Białorusią, przez co odgrywa istotną rolę w kontaktach z krajami Wspólnoty Niepodległych Państw [16]. Lublin jest znacznie większym miastem. Zamieszkuje go 340 tys. osób. 53,9% stanowią kobiety, a 46,1% mężczyźni. Jest miastem będącym stolicą województwa lubelskiego, a także centralnym ośrodkiem aglomeracji lubelskiej [13]. Ponadto 20% mieszkańców Lublina to studenci, których jest ok. 65 tys. Miasto jest siedzibą 9 uczelni wyższych, w tym 5 publicznych oraz 4 prywatnych [15].

Odległość pomiędzy Lublinem a Białą Podlaską przez Radzyń Podlaski wynosi 129 km, natomiast przez Parczew 121 km. Transport samochodowy osób w przypadku trasy Biała Podlaska-Lublin pod względem organizacyjnym jest realizowany w sposób regularny. Zazwyczaj jest to stała obsługa świadczona przez określonego przewoźnika, dotycząca wytypowanych tras o przyjętym wcześniej rozkładzie jazdy [12]. A. Koźlak twierdzi, że jedną z podstaw komunikacji (dotyczącą przewozu osób) są „połączenia, których cechą jest stałość” [11]. Z tego względu zapewnienie stałego i nieprzerwanego dostępu do transportu pomiędzy stolicą województwa a miastem Biała Podlaska jest ważną kwestią z punktu widzenia pasażerów.

Popyt na usługi komunikacyjne ujawnia się dzięki potrzebom transportowym [4]. Istnieje wiele czynników, które determinują wykorzystywanie środków transportu. Mogą to być czynniki powiązane ze strukturą demograficzną ludności, ogólną infrastrukturą drogową oraz możliwościami przemieszczania się społeczeństwa. To, czy społeczeństwo korzysta z usług przewozowych zbiorowego transportu, zależy od: zamożności społeczeństwa, ogólnych uwarunkowań przestrzennych i tego, jakie są dostępność oraz stan infrastruktury punktowej [20]. Z. Krasucki uważa, że potrzeba przemieszczania się osób wynika z faktu, iż człowiek żyje w przestrzeni [4].

Próba zapewnienia wysokiej jakości usług transportowych przez przewoźników to wychodzenie naprzeciw wymaganiom klientów. Jest to zatem stopień, w jakim ogólne właściwości usługi spełniają wymagania klientów [1]. Zapewnienie klientom wysokiej jakości usług transportowych jest procesem złożonym, czasem również niezależnym od przewoźnika [21]. Zapewnienie optymalnej jakości usług komunikacyjnych jest szczególnie istotne ze względu na takie przesłanki, jak [22]:

- ◆ wciąż rosnące wymagania klientów;
- ◆ wzrost zapotrzebowania na różnego rodzaju usługi turystyczne i rekreacyjne, a co jest z tym związane – również transportowe;
- ◆ coraz bardziej zwiększająca się mobilność społeczeństwa;
- ◆ podnoszenie przez pracowników swoich kwalifikacji;
- ◆ ogólny transport coraz lepszej jakości oraz niezawodności;
- ◆ coraz krótsze przemieszczanie się pomiędzy punktami.

Metodyka badań

W celu zbadania jakości usług przeprowadzone zostały badania ankietowe. Badania te przeprowadzono dwukrotnie. Pierwszy raz na przełomie stycznia i lutego 2017 r., natomiast drugi – w lipcu oraz sierpniu 2018 r. W pierwszym badaniu wzięło udział 114 osób, natomiast w drugim 132 osoby. Kwestionariusze były udostępniane głównie na forach internetowych oraz grupach tematycznych dotyczących przewozów pomiędzy Białą Podlaską a Lublinem, dzięki czemu trafiły do osób, które korzystały lub korzystają z transportu publicznego na tej trasie. Sondaż diagnostyczny, w którym wykorzystano ankietę jako technikę badawczą, został skonstruowany głównie z pytań zamkniętych, dających możliwość porównania ilościowego udzielonych odpowiedzi, a także pytań otwartych, umożliwiających respondentom wyrażanie swoich indywidualnych opinii. Ponadto kwestionariusz zawierał pytania jednokrotnej oraz wielokrotnej odpowiedzi, a także umożliwiał udzielanie własnej, gdy żadna z proponowanych nie była odpowiednia.

Charakterystyka próby badawczej

W obydwu badaniach ankiety częściej wypełniały kobiety – 73,7% w pierwszym badaniu oraz 63,6% w drugim. W badaniach brały udział głównie osoby młode, z przedziału wiekowego od 18. do 25. roku życia (w pierwszym badaniu – 91,2%, w drugim – 70,5%).

W obu badaniach w głównej mierze odpowiedzi udzieliły osoby z wykształceniem wyższym (odpowiednio – 50,9% i 52,3%) oraz z wykształceniem średnim (odpowiednio 45,6% i 43,2%).

Zdecydowanie większą grupę stanowili respondenci, którzy podróżują co najmniej kilka razy w miesiącu powyżej 100 km (64,9% w pierwszym przypadku oraz 50% w drugim). W kolejnej grupie znalazły się osoby przemieszczające się powyżej 100 km nawet kilka razy w tygodniu (19,3% w pierwszym badaniu i 18,2% w drugim).

Na podstawie przeprowadzonych badań można było określić czynniki, przez które najbardziej stymulowane są potrzeby przewozowe ankietowanych. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby, które na badanej trasie poruszają się w celach pobierania nauki. W pierwszym badaniu osoby uczące się stanowiły 61,4%, w drugim zaś

56,8%. Wśród respondentów znalazło się również dużo osób przemieszczających się w celach towarzyskich, jak na przykład na spotkania z przyjaciółmi czy rodziną (22,8% w pierwszym badaniu oraz 31,8% w drugim). Z pierwszego badania wynika, iż 7% respondentów podróżowało w celach zarobkowych, 5,3% w celach turystycznych oraz po 1,8% ze względów służbowych (wyjazdy zlecone przez przełożonego) lub biznesowych (z własnej inicjatywy). W drugim badaniu najmniejszą grupę stanowiły osoby podróżujące w formie rekreacyjnej (11,4%).

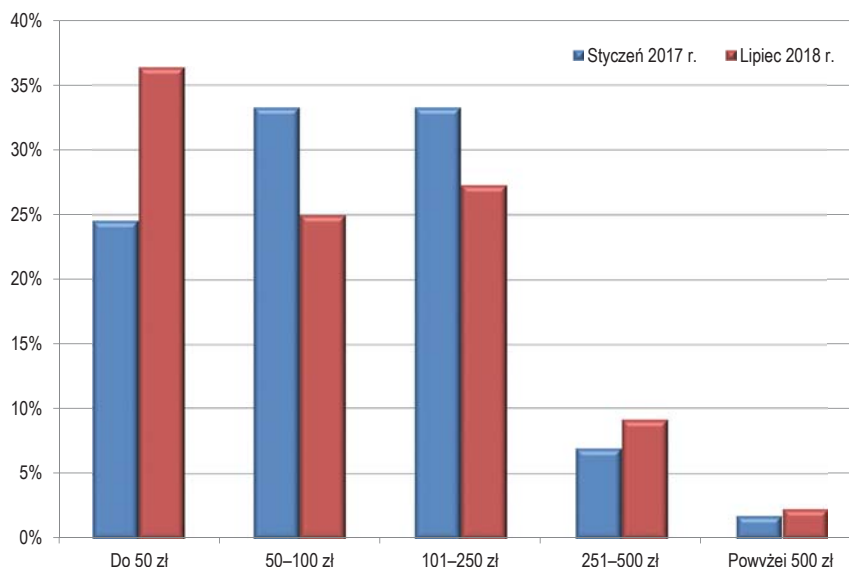
Najczęściej wybieranym przewoźnikiem był BP Tour (73,7% w pierwszym badaniu i 63,6% w drugim). Ankietowani wskazywali również na takie firmy, jak Garden Service, Olatrans, Jerzy Kostrzewa, Kazimierz Chabros. Relatywnie często wskazywano także na wykorzystywanie samochodów oferowanych za pośrednictwem aplikacji Blablacar (ponad 14%).

Istotną kwestią, ze względu na polskie warunki ekonomiczne, jest budżet przeznaczony na transport, w szczególności w przypadku podróży o dużej częstotliwości. Biorąc pod uwagę fakt, że w badaniu wzięły udział przede wszystkim osoby młode, można wnioskować, że posiadają one zniżki na transport nawet do 51%. Wyniki dotyczące wydatków na usługi transportowe na trasie Lublin–Biała Podlaska przedstawiono na rys. 1.

Kolejne pytanie dotyczyło spędzania wolnego czasu w trakcie podróży publicznymi środkami transportu. Według respondentów ze stycznia 2017 r. pasażerowie najczęściej spędzają czas na słuchaniu muzyki (29,8%) oraz korzystaniu z Internetu za pośrednictwem urządzenia mobilnego (26,3%). Pozostali respondenci wskazywali na czytanie gazet, czasopism oraz różnych materiałów szkolnych lub pracowniczych, rozmyślanie oraz układanie planów na przyszłość (14%), a także obserwację otoczenia (8,8%). Jedynie 3,5% podróżujących rozmawia podczas podróży z innymi współpasażerami. W drugim badaniu uzyskano podobny rozkład odpowiedzi.

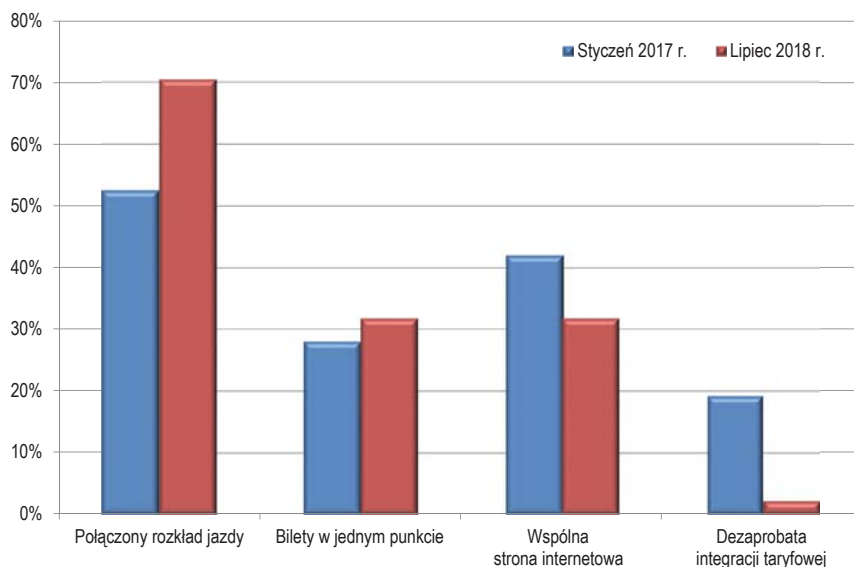
Kolejna seria pytań dotyczyła bezpośrednio przewoźników, ich oferty oraz jakości świadczonych usług. Pierwsze z nich odnosiło się do integracji taryfowej między przewoźnikami. Wyniki zaprezentowano na rys. 2.

Najbardziej popieraną formą integracji taryfowej przez większość respondentów, zarówno tych ze stycznia ubiegłego roku



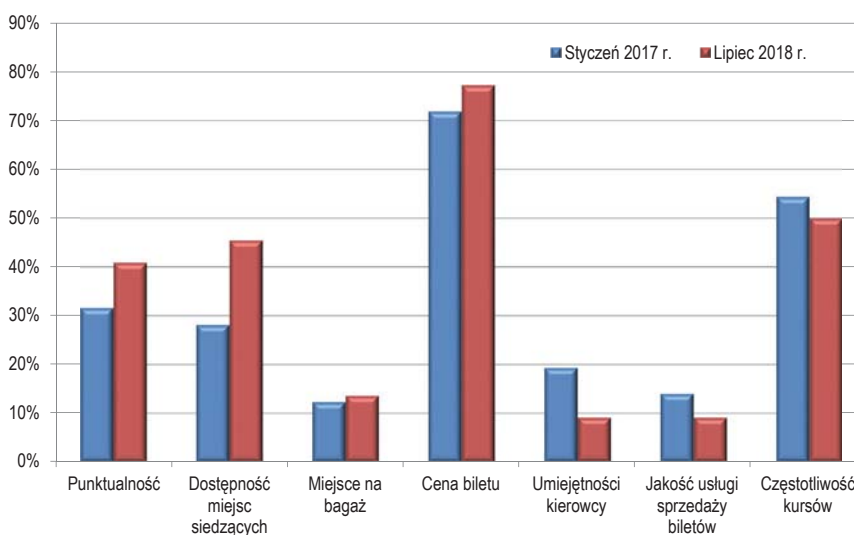
Rys. 1. Miesięczne wydatki na usługi transportowe

Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.



Rys. 2. Preferowane formy integracji taryfowej

Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.



Rys. 3. Najważniejsze elementy w wyborze przewoźnika

Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.

(60 osób – 52,6%), jak i lipca obecnego (93 osoby – 70,5%), jest połączenie rozkładów jazdy wszystkich przewoźników w jeden, aby łatwiej było odnaleźć przewóz o planowanej godzinie. W pierwszej turze przeprowadzanego badania dużo osób (48 ankietowanych – 42,1%) poparło pomysł stworzenia wspólnej strony internetowej wszystkich przewoźników, natomiast mniejszość (32 osoby – 28,1%) była za umożliwieniem zakupu biletów na wszystkie firmy przewożące pasażerów na trasie Biała Podlaska–Lublin w jednym punkcie sprzedaży. Nie zabrakło także grupy osób (22 ankietowanych – 19,3%), które nie chciałyby żadnej z zaproponowanych form integracji taryfowej przewoźników. W ostatniej turze badania identyczna 31,8% respondentów opowiedziało się za wprowadzeniem wspólnej strony internetowej oraz umożliwieniem dokonania zakupu biletów w jednym punkcie sprzedaży. Tym razem jedynie nieliczni (3 osoby – 2,3%) wyrazili niechęć do wprowadzania jakiegokolwiek integracji pomiędzy ofertami przewoźników.

W drugim pytaniu dotyczącym przewoźników poproszono respondentów o podanie przykładów programów lojalnościowych, promocji, zniżek oraz konkursów stosowanych w danych firmach przewoźnych. Zdecydowanie większość osób wskazała na przewoźnika BP Tour, który stosował zniżki przy zakupie biletu przez Internet oraz zniżki studenckie. Drugim wymienianym przewoźnikiem był Garden Service, który oferuje zniżki studenckie, a także bilety z kartą rabatową za 1 zł. Obecnie respondenci posiadają mniejszą wiedzę dotyczącą programów lojalnościowych oraz rabatów stosowanych w wymienionych firmach. Ostatnio wskazali oni jedynie na zniżki studenckie stosowane u poszczególnych przewoźników, natomiast zniknęły wypowiedzi dotyczące przewoźnika BP Tour odnośnie do możliwości zakupu tańszych biletów przez Internet.

Przy ocenie jakości równie istotne są determinanty wyboru przewoźnika, o których wskazanie poproszono ankietowanych w kolejnym pytaniu. Do postulatów świadczących o odpowiedniej jakości usług transportowych należą [3]:

- ◆ szybkość przewozu, rozumiana jako czas przejazdu pasażera;
- ◆ częstotliwość przewozów;
- ◆ niezawodność firm przewoźnych;
- ◆ koszty związane z przejazdem;
- ◆ punktualność przewoźnika;
- ◆ regularność oraz rytmiczność przewozów;
- ◆ dobra reputacja o określonym przewoźniku;
- ◆ usługi rezerwacji miejsc przez Internet lub telefon;
- ◆ posiadanie stron internetowych z informacją na temat usług przewoźnika.

Pasażerowie podróżujący pomiędzy 2 miastami w województwie lubelskim w tym pytaniu mieli możliwość wyboru maksymalnie 3 spośród wskazanych odpowiedzi, a także wyrażenia własnej opinii w przypadku, gdy nie zgadzali się z żadną zaproponowaną. Udzielone odpowiedzi można odczytać na podstawie wykresu (por. rys. 3).

Dzięki danym zobrazowanym na powyższym wykresie można dostrzec, iż odpowiedzi na poszczególne opcje – zarówno w poprzednim, jak i w bieżącym roku – kształtują się na zbliżonym poziomie. Pasażerów zdecydowanie przekonują jak najniższe ceny biletów (82 osoby – 71,9% głosów wg pierwszego badania; 102 osoby – 77,3% głosów według badania ostatniego). Połowa respondentów opowiedziało się także za odpowiednią częstotliwością kursów (62 osoby – 54,4% z pierwszego badania, 66 osób – 50% z drugiego badania). W dalszej kolejności istotne są: liczba wolnych miejsc siedzących w pojazdach, a także punktualność przewoźnika. Mniejsza część osób przywiązuje wagę do umiejętności kierowcy, wolnego miejsca na bagaż czy jakości usług podczas sprzedaży biletów. Ponadto w pierwszym badaniu pojawiły się takie odpowiedzi, jak: odpowiednie warunki czystości panujące w pojeździe, możliwość zakupu biletu przez Internet, dobry stan techniczny pojazdu, wygoda oraz klimatyzacja lub ogrzewanie zapewniające komfort w podróży. Podobne odpowiedzi padły w ostatnim badaniu, dodatkowo jednak

respondenci na pierwszym miejscu cenili sobie płynność jazdy, bez wstrząsów, a także dostosowanie pojazdu do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W kolejnym pytaniu ankietowani dokonali oceny częstotliwości kursowania pojazdów w wybranych przewoźników. W przypadku firm BP Tour oraz Jerzy Kostrzewa zdania klientów się nie zmieniły i zarówno półtora roku temu, jak też w chwili obecnej, większość z nich uważa, iż obaj przewoźnicy mają wystarczającą liczbę połączeń między miastami w ciągu dnia. Odwrotna sytuacja ma miejsce u pozostałych przewoźników, gdzie ankietowani większością głosów zdecydowali, że nie oferują oni wystarczającej liczby kursów na 1 dzień.

Konstrukcja 3 kolejnych pytań umożliwiła respondentom ocenę poszczególnych aspektów za pomocą kilkustopniowej skali. W pierwszej kolejności poproszono podróżujących o ocenę komfortu podróży u 8 przewoźników oferujących przejazdy pomiędzy Białą Podlaską a Lublinem na początku ubiegłego roku oraz u 5 działających obecnie na rynku. Według badań z pierwszej tury najwięcej osób pozytywnie oceniło komfort jazdy przewoźnika Garden Service. Na kolejnych miejscach pod tym względem ułożyły się firmy: BP Tour, Jerzy Kostrzewa oraz Kazimierz Chabros. Z badania wynika, iż mniej komfortowe podróże oferowali Olatrans, Trans-Bus, PKS Radzyń Podlaski i PKS Włodawa. Z ostatniego badania wynika, że najlepszy komfort podróży oferuje obecnie BP Tour oraz – jak w ubiegłym roku – Garden Service. Nieznacznie od nich odbiega Jerzy Kostrzewa, zaś oceny przejazdów oferowanych przez Trans-Bus oraz Kazimierz Chabros wypadły lepiej niż w poprzednim roku, jednak nadal odbiegają od wiodących przewoźników.

Ankietowani oceniali także cenę biletów u poszczególnych przewoźników w stosunku do innych. W styczniu 2017 r. zdecydowana większość głosów padła na firmę BP Tour, która – według respondentów – oferowała bardzo niskie ceny biletów w porównaniu do innych przewoźników. W dosyć dobrej cenie bilety oferował również Garden Service, natomiast pozostali przewoźnicy oferowali bilety w średniej cenie. Na podstawie drugiego badania można zauważyć, że po ponad roku zmieniła się opinia odnośnie do ceny biletów u przewoźnika BP Tour, ponieważ zdecydowana większość osób wskazała, iż firma oferuje średnią cenę biletów. Najlepiej pod tym względem wypadł tym razem Garden Service. Pozostałe firmy przewozowe utrzymują podobne ceny biletów jak w poprzednim roku.

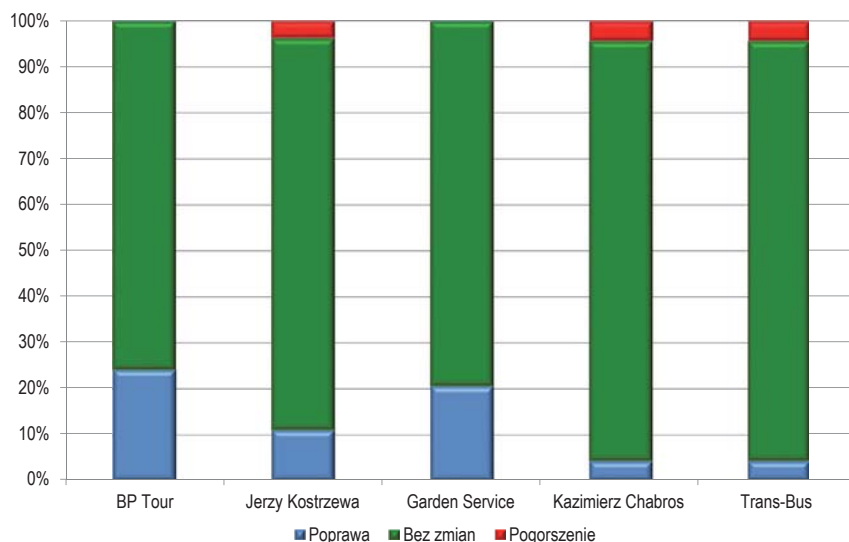
Trzecim aspektem poddanym ocenie w formie skali była punktualność kursowania busów z poszczególnych firm. W tym wypadku również BP Tour wypadł najlepiej, zarówno przy pierwszym, jak i przy drugim, badaniu, ponieważ zawsze dojeżdża na czas, rzadko się spóźnia, a często potrafi dotrzeć na ostatni przystanek przed czasem. W przypadku pozostałych przewoźników kursy odbywają się zazwyczaj punktualnie lub czasami z niedużym opóźnieniem.

Na podstawie dotychczas zebranych odpowiedzi można zauważyć, iż respondenci lepiej oceniają niektórych przewoźników od innych. Można więc się zastanowić, jak wyglądałaby sytuacja, gdyby na rynku pojawił się nowy przewoźnik oferujący połączenie między stolicą województwa lubelskiego a Białą Podlaską. Na podstawie odpowiedzi zebranych podczas pierwszego badania można wnioskować, że ponad 50% badanych zdecydowałoby się na podróż z nowym przewoźnikiem. Ponadto dużo osób korzystałoby z nowej oferty, jeżeli byłaby ona konkurencyjna pod względem ceny, czasu, a także komfortu podróży. Jedynie pojedyncze osoby nie wyraziły chęci korzystania z połączeń nowej fir-

my przewozowej. Drugie badanie pokazało, iż chętnych na usługi nowego przewoźnika jest coraz więcej (tym razem aprobatę wyraziło ponad 80% podróżujących). Również i tym przypadku pojawiły się osoby, które warunkowały podróżę korzystniejszą ceną oraz odpowiednimi godzinami odjazdów. Wzrost zainteresowania nową firmą przewozową może być spowodowany zmniejszającą się liczbą przewoźników oferujących kursy na opisywanej trasie, jak również rosnącymi cenami biletów, szczególnie u najbardziej obleganego przewoźnika, czyli BP Tour.

W celu utrzymania firm na danym rynku należy stale doskonalić ich ofertę, dostosowując się do klientów. Duża liczba przedsiębiorstw konkuruje ceną i jakością usług pomiędzy sobą. Firma ma możliwość zaistnienia na rynku poprzez spełnienie warunków prawnych, tak więc wejście na rynek jest nieograniczone [12]. Najprostszym sposobem poznania wymagań klientów jest umożliwienie im udzielenia indywidualnych odpowiedzi, które następnie można poddać analizie i wyciągnąć wnioski. Stąd też w kwestionariuszu pojawiło się pytanie otwarte dotyczące możliwości poprawy jakości przejazdów u poszczególnych przewoźników. Z pierwszego badania wynika, że najczęstszym mankamentem jest komfort jazdy spowodowany złym stanem technicznym pojazdów. Ponadto, jak podkreślają respondenci, „zdarzają się busy, w których drzwi od bagażnika są nieszczelne”. To samo dotyczy busów, które „są bardzo ciasne i brakuje w nich miejsca na bagaż”. Prócz tego wielu podróżnych skarżyło się na liczbę miejsc w busie oraz sugerowało wymianę siedzeń na bardziej komfortowe i bezpieczne. Część respondentów zaproponowała więcej połączeń w godzinach popołudniowych (między 13.00 a 16.00) z Białej Podlaskiej do Lublina, a także wprowadzenie pojazdów o większej liczbie miejsc w dniach, w których potok pasażerski na omawianym odcinku jest największy. Pojawiły się także propozycje wprowadzenia dostępu do Internetu (Wi-Fi) w każdym busie. Według respondentów z drugiego badania, podobnie jak z pierwszego, należałoby „poprawić stan techniczny pojazdów, a także komfort przejazdu nimi”. Głównie krytykowano niedziałającą klimatyzację w pojazdach. Z nowych propozycji pojawiły się „miejsca dla dzieci (podkładki na fotel), które zapewniłyby im większe bezpieczeństwo podczas przejazdu”. Do tego pasażerowie zmniejszyliby liczbę przystanków na trasie podczas niektórych kursów, aby podróż przebiegała szybciej.

Każdy podróżujący transportem publicznym ma świadomość, że podróż nie zawsze może przebiegać po naszej myśli. Aby sprawdzić, jakie są najczęstsze powody nieprzyjemnych incydentów, poproszono respondentów o opisanie ich, jeżeli z takimi się spotkali. W pierwszym badaniu ponad 20% ankietowanych udzieliło odpowiedzi, że spotkali się z nieprzyjemnymi sytuacjami podczas podróży, jednak podali ich przyczyny. W pozostałych przypadkach „zdarzało się, że kierowca nie zatrzymał pasażerom zarezerwowanych miejsc siedzących” lub też „miał problem z wydaniem reszty przy zapłacie za bilet”. Odnośnie do kierowców pojawiły się opinie, iż są oni „opryskliwi i niemili”, czasami nawet „chamscy”. Z innych nieprzyjemnych sytuacji zdarzały się czasami zaginięcia lub kradzieże przewożonych w bagażniku rzeczy. Mimo negatywnych komentarzy większość respondentów nie miała zarzutów do prowadzonych przez przewoźników przejazdów w tamtym czasie. Z ostatniego badania wynika, iż negatywne sytuacje pojawiały się rzadziej od tych przyjemnych. W ostatnim czasie często dochodziło do „naruszania przestrzeni osobistej przez przewożenie zbyt dużej liczby osób”, a także do „selekcji pasażerów na zasadzie pierwszeństwa dla tych, którzy jadą z Lublina do Białej Podlaskiej przed osobami wysiadającymi



Rys. 4. Porównanie zmian w jakości przewozów

Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.

na przystankach po drodze”. Zdarzały się również sytuacje, że „bus nie przyjechał, a pasażerowie pomimo rezerwacji biletów nie zostali poinformowani o odwołaniu kursu”.

W celu ułatwienia porównania jakości usług przewozowych sprzed półtora roku do ostatniego badania w drugim kwestionariuszu dodano pytanie odnoszące się do tej kwestii. Odpowiedzi zostały zaprezentowane na rys. 4.

Pośród firm, które przez półtora roku utrzymały się na lokalnym rynku lub zachowały swoje oferty przewozowe pomiędzy Białą Podlaską a Lublinem, praktycznie żadnej nie udało się podnieść jakości oferowanych usług w oczach swoich klientów. Można jedynie zauważyć, iż jedynymi przewoźnikami, u których – według ankietowanych – jakość przewozów nie pogorszyła się, jest BP Tour oraz Garden Service. Nieznaczna część respondentów stwierdziła nawet poprawę świadczonych usług w tych 2 firmach.

W związku z coraz większym zainteresowaniem przejazdami oferowanymi poprzez aplikacje typu „Blablacar” oraz na grupach dotyczących przejazdów na Facebooku zapytano respondentów o to, czy korzystają z tego rodzaju transportu. Nieznaczna większość (72 osoby – 55,8%) ankietowanych nie korzystała do tej pory z tego rodzaju przejazdów, natomiast pozostała część osób (57 ankietowanych – 44,2%) podróżowała samochodami osobowymi oraz nadal korzysta z takiej możliwości przejazdu pomiędzy Białą Podlaską a Lublinem. Osoby korzystające z transportu osobowego, oferowanego na różnego rodzaju portalach, poproszono również o podanie częstotliwości, z jaką z niego podróżują. Jak się okazuje, 50% osób podróżuje w ten sposób raz na kilka miesięcy, natomiast niewiele mniej osób, bo 47%, korzysta z tego rodzaju transportu raz na kilka lat. Pozostały odsetek osób (3%) korzysta ze wspólnych przejazdów osobowych nie częściej niż raz w roku.

Podsumowanie

Zebrane wyniki z 2 badań oddzielonych ponad roczną przerwą, dotyczących jakości przewozów pomiędzy miastami Biała Podlaska i Lublin, pozwoliły na przeprowadzenie rzetelnej analizy zmian preferencji podróżujących oraz ich poziomu satysfakcji z usług oferowanych przez poszczególnych przewoźników. Nie trudno zauważyć, iż wiodącą firmą transportową był i nadal jest

BP Tour. Nie oznacza to jednak, że jakość oferowanych przez przedsiębiorstwo przewozów poprawiła się. Z przeprowadzonego badania wynika, iż znaczna większość pasażerów nie zauważyła poprawy jakości przewozów. Ponadto przewoźnik przestał stosować programy lojalnościowe, które umożliwiały m.in. zakup tańszych biletów za pośrednictwem strony internetowej. Mimo zrezygnowania z konkurencyjnych cen biletów, na które pasażerowie przede wszystkim zwracają uwagę, firma nie straciła wielu klientów. Powodami mogą być mniejsza konkurencja, gdyż 3 przewoźników wycofało na tej trasie swoje połączenia, ale także lojalność i przywiązanie klientów. Przedsiębiorstwem, które stara się dorównać liderowi, jest cieszący się również dobrymi opiniami Garden Service.

Najczęstszymi problemami, z jakimi borykali się pasażerowie zarówno na początku 2017 r., jak również w połowie 2018 r., były dyskomfort podróży spowodowany ograniczonym miejscem w pojeździe, niewystarczające poczucie bezpieczeństwa spowodowane złym stanem technicznym pojazdów oraz problemy z miejscem na bagaż.

Wiele osób podróżujących na trasie Biała Podlaska–Lublin oraz odwrotnie zadeklarowało, iż w przypadku pojawienia się nowego przewoźnika na rynku, który oferowałby przejazdy na tym odcinku, korzystałoby z jego usług. Prócz tego z pierwszego badania wynikało, że wiele osób korzysta ze „wspólnych przejazdów”, czyli porusza się z innymi osobami samochodami osobowymi, stąd też w kolejnej ankiecie pojawiło się pytanie dotyczące tego rodzaju transportu w celu sprawdzenia, jaka część pasażerów korzysta również z tej alternatywy. Z drugiego badania wynikało, iż prawie 50% osób podróżuje właśnie w ten sposób. Rosnący popyt na przejazdy samochodami osobowymi może być czynnikiem zagrażającym przewoźnikom, nawet tym, którzy darzeni są dużym zaufaniem klientów. Z tego powodu przewoźnicy powinni kształtować ofertę w taki sposób, aby zachęcić klientów do korzystania ze swoich usług, licząc się z ich opiniami i postulatami oraz dostosowując jakość świadczonych usług do wymagań stawianych przez pasażerów, co w konsekwencji przekłada się na podniesienie konkurencyjności firmy na rynku.

Bibliografia:

1. Bagiński J., *Badania zdolności procesów, maszyn i narzędzi pomiarowych. Zarządzanie przez jakość*, Wydawnictwo Bellona, Warszawa 1994.
2. *Biała Podlaska w liczbach*: http://www.polskawliczbach.pl/Biala_Podlaska#ixzz5PfcgKBhv (dostęp: 23.08.2018 r.).
3. Cieśla M., *Potrzeby i preferencje użytkowników transportu publicznego jako wskaźnik jakości usług transportowych*, „Logistyka” 2006, nr 6.
4. Dembińska I., *Potrzeby i preferencje w wyznaczaniu popytu na usługi transportowe – rozważania teoretyczne*, „Problemy Transportu i Logistyki” 2011, nr 14.
5. Dyr T., *Czynniki rozwoju rynku regionalnych przewozów pasażerskich*, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2009.
6. Dyr T., *Europejska polityka transportowa na pierwszą połowę XXI w.*, „Technika Transportu Szynowego” 2011, nr 5–6.
7. Dyr T., *Kształtowanie jakości pasażerskich usług transportowych*, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 1996.

8. Dyr T., *Uwarunkowania zmian popytu na rynku regionalnych przewozów pasażerskich*, „Transport Miejski i Regionalny” 2006, nr 3.
9. Dyr T., Ziółkowska K., *Economic infrastructure as factor of the region's competitiveness*, „Central European Review of Economics & Finance” 2014, Vol. 6, No. 3.
10. Kozłowska M., Abramowicz A., *Transport pasażerski w Strategii na rzecz odpowiedzialnego rozwoju*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 7–8.
11. Koźlak A., *Ekonomika transportu. Teoria i praktyka gospodarcza*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
12. Lewandowski P., Jendryczka V., Urbanyi-Popiołek I., *Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu samochodowego*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2013.
13. *Lublin w liczbach*: <http://www.polskawliczbach.pl/Lublin#ixz55PfkGbSWW> (dostęp: 23.08.2018 r.).
14. *Plan Zagospodarowania Przestrzennego Województwa Lubelskiego*, Biuro Planowania Przestrzennego, Lublin 2002.
15. *Potencjał edukacyjny miasta Lublin*: <https://lublin.eu/biznes-i-nauka/nauka/potencjal-edukacyjny-miasta/> (dostęp: 26.08.2018 r.).
16. *Powiat Biała Podlaska na mapie Targeo*: <https://mapa.targeo.pl/biala-podlaska,668487/powiat> (dostęp: 21.08.2018 r.).
17. *Program Strategicznego Rozwoju Transportu Województwa Lubelskiego*, Lublin 2017.
18. Starowicz W., *Kształtowanie jakości usług w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
19. Szczerbaciuk Z., *Publiczny transport drogowy: uwarunkowania i prognozy funkcjonowania*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2014, nr 4.
20. Sołtysek J., *Podstawy logistyki miejskiej*, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2007.
21. Świdorski A., *Modelowanie oceny jakości usług transportowych*, „Prace Naukowe Politechniki Warszawskiej. Transport” 2011, z. 81.
22. Świdorski A., *Problematyka jakości usług transportowych*, „Logistyka” 2012, nr 4.
23. Urbanyi-Popiołek I., *Podstawy organizacji i ekonomiki transportu – wybrane zagadnienia*, (w:) eadem (red.), *Ekonomiczne i organizacyjne aspekty transportu*, Wydawnictwo Uczelniane Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, Bydgoszcz 2013.
24. Wyszomirski O. (red.), *Rynek przewozów pasażerskich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1994.

Evaluation of the quality of transport services on the route Lublin–Biała Podlaska

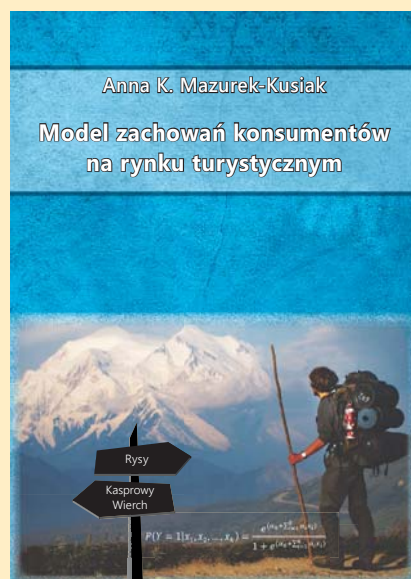
This article presents the results of surveys concerning the quality of transport services between Lublin and Biała Podlaska. The purpose of the analysis was to examine the degree of passenger satisfaction, as well as to compare the quality level of services provided at the January 2017 and July 2018. The article also discusses the basic requirements set by travelers, which can help carriers to tailor the offer to the needs of customers and how to improve the quality of transport services.

Keywords: transport, carriers, quality.

Autorzy:

Damian Sawczuk – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Marlena Szymczuk – Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach



Anna K. Mazurek-Kusiak

Model zachowań konsumentów na rynku turystycznym

ISBN 978-83-66017-41-2

e-ISBN 978-83-66017-42-9

Liczba stron: 234

Format: B5

Oprawa: miękka, klejona

Rok wydania: 2019

Cena 39,00 zł (w tym 5% VAT)

Wersja elektroniczna dostępna jest m.in. na portalach:

➤ **Księgarnia Internetowa PWN**

➤ **IBUK.pl**

Pełna oferta wydawnicza:

www.inw-spatium.pl