

Grzegorz Czapski, Paulina Stempnik

Satysfakcja pasażerów z jakości usług transportowych oferowanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Siedlcach

JEL: Q01. DOI: 10.24136/atest.2018.277.

Data zgłoszenia: 21.05.2018. Data akceptacji: 30.07.2018.

W niniejszym artykule zaprezentowano wyniki badań ankietowych, przeprowadzonych wśród pasażerów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacji w Siedlcach, dotyczących oceny satysfakcji z jakości usług transportowych oferowanych przez tego przewoźnika. Przedstawione wyniki mają na celu zobrazowanie poziomu zadowolenia z usług świadczonych przez komunikację miejską w Siedlcach. W artykule omówiono również aktualne propozycje pasażerów, które mogą pomóc przedsiębiorstwu w dostosowaniu oferty do ich aktualnych wymagań. Celem artykułu jest analiza danych ankietowych w kontekście oceny satysfakcji pasażerów z jakości usług transportowych oferowanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Siedlcach.

Słowa kluczowe: usługi transportowe, transport miejski, Siedlce.

Wprowadzenie

W ostatnich latach nastąpił intensywny wzrost natężenia ruchu. Dlatego też miejski publiczny transport zbiorowy ma duże znaczenie dla miast oraz ich mieszkańców [7]. Potrzeby przemieszczania osób zaspokajane są za pomocą indywidualnych środków (rower, samochód osobowy, motocykl itp.) oraz transportu zbiorowego [3]. Obecnie zwiększa się zapotrzebowanie na usługi transportowe pozwalające społeczeństwu na codzienną aktywność. Potrzeby te wzrastają wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym danego regionu. Najwyższy poziom natężenia ruchu można zaobserwować zazwyczaj w pobliżu centrów miast. Niestety zaniedbania ze strony władz oraz brak stosowania odpowiednich rozwiązań w tej kwestii prowadzą do znaczącego obniżenia funkcjonalności oraz atrakcyjności tych obszarów. Zazwyczaj możliwości modyfikacji występującej już infrastruktury są ograniczone lub niemożliwe do przeprowadzenia, dlatego też władze miast poszukują alternatywnych sposobów rozwiązania problemu kongestii [1].

Obecnie transport jest fundamentem rozwoju gospodarczego oraz społecznego. Dlatego też mobilność współcześnie jest uważana za podstawowy element funkcjonowania w społeczeństwie [6]. Nie bez znaczenia jest to, że rozwój transportu ma negatywny wpływ na środowisko naturalne. Paliwa wykorzystywane w pojazdach zwiększają emisję gazów cieplarnianych [2]. Na całym świecie miasta mają zatem problemy z zanieczyszczeniem powietrza atmosferycznego. W celu poprawy stanu środowiska naturalnego dokonuje się zmian w konstrukcji silników pojazdów, wprowadza się napędy alternatywne i podejmuje działania na rzecz poprawy jakości paliwa. Wprowadzane są również obostrzenia prawne dotyczące dopuszczalnej emisji zanieczyszczeń przez pojazdy (normy Euro) [4].

Rola transportu w miastach

Transport jest jednym z istotnych elementów mających wpływ na rozwój gospodarczy danego regionu. Podsystem ten umożliwia za-

ówno płynny przepływ towarów, jak również bezpośredni kontakt ludzi. Jego poprawne funkcjonowanie wpływa znacząco na stosunki społeczno-gospodarcze występujące w danym miejscu [11].

Zaspokojenie pojawiających się potrzeb przewoźnych na danym terenie stanowi obecnie wyzwanie nie tylko dla większości podmiotów gospodarczych świadczących takie usługi, ale także dla władz miasta. Do głównych elementów pozwalających na ocenę stanu obsługi transportowej w mieście zalicza się zapewnienie miejsc parkingowych oraz dostępność obszaru z wykorzystaniem wybranego rodzaju komunikacji w akceptowalnym czasie przejazdu. Istotne jest również zapewnienie alternatywnych połączeń z centrum miasta, realizowanych za pomocą zbiorowych środków transportu [9].

Występujące coraz częściej problemy związane z podsystemem transportu źle wpływają na funkcjonowanie całego miasta. Niewłaściwie rozplanowany system ogranicza rozwój gospodarczy danego regionu, powoduje wycofywanie się inwestorów oraz znacznie obniża jakość realizowanych procesów. W większości współczesnych ośrodków miejskich występują również problemy z nadmiernym ruchem drogowym oraz brakiem systemu obwodnic miejskich. Wszystkie te elementy negatywnie wpływają na jakość życia mieszkańców ośrodków miejskich [12].

Udział wykorzystywanych przez społeczeństwo poszczególnych środków transportu determinowany jest wieloma różnymi czynnikami, do których zalicza się strukturę demograficzną, istniejącą infrastrukturę transportową czy też możliwości przemieszczania się mieszkańców. Korzystanie ludności z usług przewoźnych realizowanych środkami transportu zbiorowego zależy przede wszystkim od zamożności społeczeństwa, dostępności i stanu infrastruktury punktowej, uwarunkowań przestrzennych oraz od stosowanego przez władze systemu zachęt.

Powszechna motoryzacja oraz coraz większa dostępność środków komunikacyjnych w ostatnich latach zmieniły rolę transportu publicznego. Obecnie jest on nie tylko środkiem komunikacyjnym, umożliwiającym przemieszczanie się ludzi, ale również elementem przyczyniającym się do poprawy warunków ekologicznych. Dzięki ograniczeniu ilości przewozów indywidualnymi środkami transportu zmniejsza się kongestia w miastach oraz maleją wydatki na infrastrukturę drogową. Tak więc do prawidłowego funkcjonowania miast niezbędne jest zorganizowanie sprawnego systemu transportu zbiorowego, w pełni zaspokajającego zapotrzebowanie mieszkańców na usługi przewoźowe [10].

Obszar badań

Siedlce to miasto na prawach powiatu, położone w centralnej części powiatu siedleckiego. Znajduje się we wschodniej części województwa mazowieckiego. Powierzchnia miasta, według danych Urzędu Statystycznego w Warszawie, wynosi 32 km². Siedlce leżą na skrzyżowaniu dróg Łuków-Sokołów Podlaski oraz Warszawa-Telespół. Ponadto przez centrum miasta przebiega linia kolejowa E20 o znaczeniu europejskim [5]. Miasto Siedlce liczy ponad 77 tys.

osób (według stanu na koniec 2016 r.). Według danych Urzędu Statystycznego w Warszawie w 2016 r. było 36,4 tys. mężczyzn i 40,6 tys. kobiet [14].

W 2014 r. opracowano Plan zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego na lata 2014–2022; jego głównym celem jest zachęcenie mieszkańców miasta do korzystania ze zbiorowych środków transportu. W dokumencie uwzględniono zarówno zapotrzebowanie społeczeństwa na usługi przewozowe, jak także dostępne możliwości rozwoju infrastruktury. Do najważniejszych inwestycji uwzględnionych w planie należą: budowa centrum przesiadkowego oraz rozbudowa systemu obwodnic, która pozwoli na całkowite wyeliminowanie ruchu tranzytowego z centrum miasta, a tym samym na zmniejszenie korków oraz ograniczenie stopnia zużycia infrastruktury liniowej.

Istniejący w mieście układ urbanistyczny znacząco ogranicza możliwości rozwoju infrastruktury transportowej, takie jak na przykład wydzielenie na jezdniach specjalnych pasów przeznaczonych wyłącznie dla busów. Jednakże w wymienionym dokumencie przedstawiono inne rozwiązania mające na celu popularyzację środków transportu zbiorowego w mieście. Jednym z nich jest zamknięcie niektórych ulic w centrum miasta dla ruchu samochodów osobowych. Takie rozwiązanie z pewnością przyczyni się do zwiększenia liczby osób korzystających z transportu zbiorowego [15].

Obecnie w ramach systemu transportu publicznego miasta Siedlce funkcjonują 3 odrębne podsystemy. Należą do nich:

- ♦ system transportu miejskiego obsługiwany przez MPK Siedlce;
- ♦ system połączeń autobusowych realizowany PKS Siedlce, a także przez prywatne przedsiębiorstwa przewozowe;
- ♦ system połączeń kolejowych nadzorowany przez Koleje Mazowieckie Sp. z o.o.

Na terenie miasta działa wyłącznie system transportu miejskiego. Dużym problemem jest brak kompleksowego powiązania wszystkich wymienionych podsystemów. W wyniku takiej sytuacji ograniczona jest mobilność mieszkańców Siedlec oraz zmniejszają się możliwości przesiadkowe.

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Siedlcach Sp. z o.o. powstało w miejsce dotychczas funkcjonującej firmy Transbud i rozpoczęło swoją działalność 1 stycznia 1993 r. Jego pierwszym prezesem został Henryk Zbieć. Na początku swojej działalności w skład taboru MPK w Siedlcach wchodziło 30 autobusów: 10 pojazdów Jelcz PR 110, 15 – Ikarus 280 oraz 5 – Jelcz M 11. W pierwszych latach działalności (1994–1998) rozbudowano potrzebną infrastrukturę – powiększono warsztaty naprawcze, zmodernizowano stację diagnostyczną oraz plac manewrowy. W tym czasie dokonano również zakupu nowych środków transportowych – 6 Jelczy 120 M, a także 1 Ikarusa 280E. Od roku 1998 rozpoczęto wymianę autobusów na niskopodłogowe; początkowo zakupiono 3 Volvo. W roku 1999 prezesem firmy został Henryk Gut, za którego kadencji dokupiono 6 autobusów oraz pobudowano myjnię samochodową. W latach 2001–2007, pod kierownictwem Jerzego Adamczyka, kontynuowano wymianę taboru, m.in. dzięki uzyskaniu wielu dotacji na ten cel. Od połowy 2007 r. funkcję prezesa sprawował Bogdan Kozioł. W tym czasie dokonano modernizacji warsztatu oraz budynków administracyjnych. Wybudowano również nowoczesną stację kontroli pojazdów. Od połowy 2011 r. stanowisko prezesa MPK w Siedlcach obejmuje Krzysztof Dębiński [13]. Obecnie spółka ta świadczy swoje usługi na terenie 8 gmin: Siedlce, Kotuń, Mokobody, Mordy, Skórzec, Suchożebry, Wiśniew oraz Zbuczyn. Uzupełnienie oferty tego przewoźnika stanowią usługi przewoźników prywatnych, a także przedsiębiorstwa PKS Siedlce, które w swoich ofertach posiadają trasy dalekobieżne.

Cel i metodyka badań

Autorskie badania ankietowe przeprowadzone zostały w marcu 2018 r. Badania były anonimowe i dobrowolne, a zawarte w nich odpowiedzi zostały wykorzystane w celach naukowych do opracowania niniejszego artykułu. Kwestionariusz został udostępniony na portalach internetowych związanych z Siedlcami oraz w formie papierowej. Ankieta była skierowana do osób w różnym wieku, zamieszkujących w Siedlcach lub dojeżdżających do tego miasta. Uzyskane w ten sposób wyniki badań zostały dokładnie przeanalizowane oraz opracowane z zastosowaniem wykresów i opisu. Badanie miało na celu zbadanie oczekiwań użytkowników komunikacji miejskiej Siedlec. Ankieta miała charakter poznawczy, który umożliwi przeprowadzenie w przyszłości dalszych badań szczegółowych. Kwestionariusz zawierał 19 pytań jednokrotnego, wielokrotnego wyboru, jak również pytania otwarte i zakresowe.

Charakterystyka próby badawczej

Tab. 1 przedstawia charakterystykę respondentów. Większość z nich, bo prawie 70,0%, to kobiety. Największą grupę ankietowanych stanowiły osoby młode w wieku 18–24 lat (65,1%) oraz w przedziale wiekowym od 25 do 34 lat (29,5%). Osoby biorące udział w badaniu ankietowym były także zróżnicowane pod względem posiadanego wykształcenia. 45,0% z nich zadeklarowało

Tab. 1. Odpowiedzi respondentów na pytania metryczkowe

Wyszczególnienie	Udział [%]
Płeć	
Kobiety	69,7
Mężczyźni	30,3
Wiek	
18–24 lat	65,1
25–34 lat	29,5
35–44 lat	1,8
45–54 lat	1,8
55–64 lat	0,9
65 lat i więcej	0,9
Wykształcenie	
Podstawowe	3,7
Zawodowe	2,8
Średnie	22,0
Wyższe niepełne	26,5
Wyższe	45,0
Status zawodowy	
Uczeń	13,8
Student	50,5
Pracujący	47,7
Bezrobotny	2,8
Rencista	0,9
Emeryt	0,9
Średni miesięczny dochód netto	
Do 1 000 zł	21,8
1 001–1 500 zł	13,9
1 501–2 000 zł	19,8
2 001–2 500 zł	24,8
2 501–3 000 zł	10,9
powyżej 3 000 zł	9,0

Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.

posiadanie wyższego wykształcenia, 26,5% wyższego niepełnego, natomiast 22,0% zdobyło wykształcenie średnie. Wykształcenie zawodowe posiada jedynie 2,8% ankietowanych, a podstawowe – 3,7%.

W kolejnym pytaniu respondenci zostali poproszeni o wskazanie swojego statusu zawodowego. Możliwe było zaznaczenie więcej niż jednej odpowiedzi. Połowę z nich stanowili studenci, a 47,7% ankietowanych określiło siebie jako osoby pracujące. Znacznie mniej liczne grupy stanowili uczniowie (13,8%), bezrobotni (2,8%) oraz emeryci i renciści (1,8%). Udzielając informacji o uzyskiwanych dochodach, najwięcej osób wskazało przedziały 2 001–2 500 zł (24,8%) oraz do 1 000 zł (21,8%).

Zachowania komunikacyjne respondentów

Pierwsze pytanie dotyczyło częstotliwości korzystania przez respondentów z transportu oferowanego przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Siedlcach. Znaczna część, bo 35,8%, bardzo często (codziennie/kilka razy w tygodniu) korzysta z usług przewoźnika. Jednakże aż 30,3% ankietowanych bardzo rzadko (rzadziej niż raz w miesiącu) porusza się po mieście środkami transportu zbiorowego. 12,8% osób biorących udział w badaniu korzysta z tego środka transportu 1 raz lub 2 razy w miesiącu. Tylko 11,9% badanych często (raz w tygodniu) korzysta z przejazdów autobusowych. Zaś 9,2% nigdy nie korzystała z usług MPK w Siedlcach. Strukturę udzielonych odpowiedzi na pytanie przedstawia rys. 1.

Drugie pytanie związane było z porami, w jakich respondenci najczęściej korzystają z komunikacji miejskiej w Siedlcach. Analiza wyników pozwala stwierdzić, że pasażerowie podróżują głównie w godzinach porannych i popołudniowych (42,2%). 34,3% ankietowanych podało, że podróżują oni w godzinach popołudniowych, zaś 24,4% respondentów korzysta z transportu zbiorowego tylko rano. 20,6% z nich korzysta w godzinach wieczornych, a tylko 6,9% w nocnych.

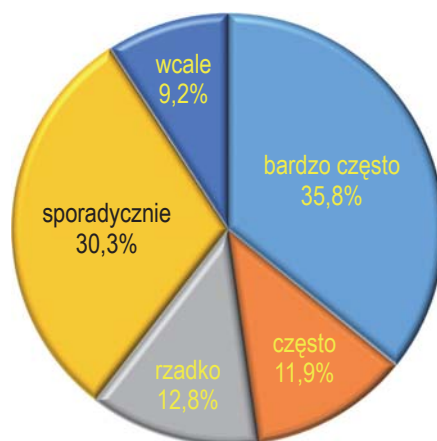
Ocena satysfakcji z usług komunikacji miejskiej

W badaniach ankietowych oceniono stopień zadowolenia z usług komunikacji miejskiej w Siedlcach. Do oceny respondenci wykorzystywali skalę porządkową od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało bardzo źle, a 5 – bardzo dobrze. Na ocenę 4 przejazdy środkami MPK w Siedlcach oceniło 39,8% respondentów, zaś ocenę 3 przyznało 31,1% z nich. Bardzo dobrze tego przewoźnika oceniło tylko 14,6%, a na ocenę 2 – aż 9,7%. Bardzo źle, czyli na ocenę 1, oceniło poziom zadowolenia z usług MPK 4,9% badanych.

Respondenci negatywnie (55,3%) ocenili częstotliwość odjazdów autobusów MPK w Siedlcach. Przeciwnego zdania było 28,2%, a 16,5% nie miało na ten temat zdania.

W Siedlcach przejazd z miejsca początkowego do docelowego zajmuje 40,8% ankietowanych od 11 do 20 min. 25,2% badanych podało, że ich przejazd trwa od 6 do 10 min, zaś 20,4% respondentów dojeżdża do celu w ciągu 21–30 min. Tylko 9,7% z nich jeździ od 31 do 60 min, a 3,9% korzysta z komunikacji na trasach do 5 min.

Kolejne pytanie związane było z celem korzystania z komunikacji miejskiej. Osoby korzystające z MPK w Siedlcach wskazywały następujące główne cele:



Rys. 1. Częstotliwość korzystania z transportu oferowanego przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Siedlcach
Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.

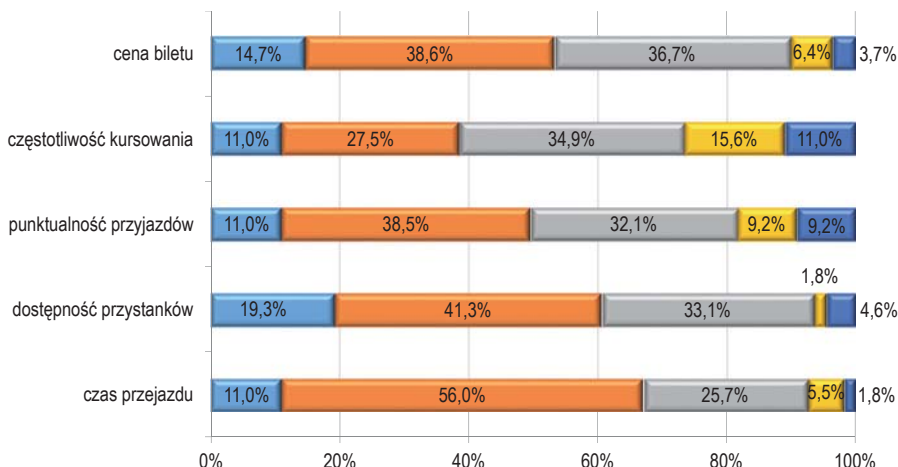
- ♦ dojazd do szkoły bądź na uczelnię (45,5%);
- ♦ dojazd do pracy (29,7%);
- ♦ spotkania towarzyskie (34,7%);
- ♦ zakupy (23,8%);
- ♦ inne (9,0%).

Pasażerowie pozyskują w większości (61,3%) informacje o aktualnych rozkładach jazdy autobusów MPK w Siedlcach za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorstwa. Następnie informacje o godzinach odjazdów badani uzyskują za pośrednictwem tablic przystankowych (46,2%) bądź za pomocą aplikacji na telefonie (29,2%).

Respondentów zapytano również o czynnik mający największy wpływ na wybór komunikacji miejskiej w Siedlcach. Głównymi czynnikami były:

- ♦ cena biletu (25,2%);
- ♦ dostępność przystanków (24,3%);
- ♦ częstotliwość kursowania autobusów (21,4%);
- ♦ inne (16,5%);
- ♦ czas przejazdu (10,7%);
- ♦ punktualność przyjazdów (1,9%).

Ankietowanych spytano również o ocenę w skali od 1 do 5 cech dotyczących komunikacji miejskiej w Siedlcach (1 – bardzo źle, 5 – bardzo dobrze). Odpowiedzi respondentów zaprezentowano na rys. 2.



Rys. 2. Oceny dotyczące komunikacji miejskiej w Siedlcach
Źródło: oprac. własne na podst. wyników badań.

Najgorzej przez ankietowanych został oceniony czas przejazdu. 11,0% respondentów oceniło ten element bardzo źle, a aż 56,0% wystawiło ocenę 2, czyli złą. Z czasu przejazdu w pełni zadowolonych było jedynie 1,83% pasażerów MPK. Może to wynikać z dużej kongestii w centrum miasta w godzinach szczytu oraz dość okrężnych tras niektórych pojazdów komunikacji zbiorowej. Ponadto w dalszym ciągu w budowie jest system obwodnic miejskich i objazdów, pozwalający na odciążenie najczęściej uczęszczanych dróg wewnątrz ośrodka miejskiego. Najlepiej została oceniona natomiast częstotliwość kursowania środków komunikacji. 11,0% wszystkich respondentów oceniło ją bardzo dobrze, 15,6% – dobrze. Ocenę 3 wystawiło 34,9%. Całkowicie niezadowoleni respondenci stanowili 11,0%.

Pytano również o to, z jakich biletów najczęściej korzystają pasażerowie. Najwięcej osób wskazało bilety jednorazowe (79,2%), zaś z biletów dobowych i imiennych okresowych korzysta po 10,4%. Najmniej osób natomiast użytkuje Elektroniczną Portmonetkę (6,6%) oraz bilety jednorazowe przesiadkowe (5,7%).

Ankietowani oceniali również obecny przebieg tras komunikacji miejskiej w Siedlcach (w skali od 1 do 5: 1 – bardzo źle, 5 – bardzo dobrze). Największa grupa osób (42,9%) wystawiła ocenę 3, zaś na ocenę 4 przebieg tras oceniło 33,33% badanych. Źle, czyli na ocenę 2, oceniło pozostali 13,3%, natomiast bardzo źle oceniło funkcjonowanie MPK pod tym względem 3,8% ankietowanych. Osoby całkowicie usatysfakcjonowane z usług transportowych świadczonych przez przedsiębiorstwo MPK w Siedlcach stanowiły jedynie 6,7% wszystkich respondentów.

Kolejną analizowaną kwestią była zauważalność zmian zachodzących w komunikacji miejskiej w Siedlcach na przestrzeni ostatnich 5 lat. 48,1% ankietowanych osób dostrzegło pozytywne trendy w siedleckiej komunikacji, zaś 47,2% nie zauważyło w tym okresie żadnych zmian. Jedynie 4,7% pasażerów widzi jedynie zmiany na gorsze.

Ocenie poddano również dostępność środków przejazdu dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Aż 49,1% respondentów dobrze oceniło dostępność tego rodzaju pojazdów, zaś 33% nie miało zdania na ten temat. Tylko 8,5% z nich bardzo dobrze oceniło dostępność. Wg 6,6% osób kwestia ta wygląda raczej źle, a wg 2,8% – bardzo źle.

Ostatnie pytanie dotyczyło posiadania własnego samochodu. 58,9% ankietowanych nie posiada własnego środka transportu. Pozostała część z nich ma przynajmniej 1 pojazd i korzysta z transportu indywidualnego do poruszania się po mieście.

Podsumowanie

Podsumowując odpowiedzi udzielone na wszystkie pytania w przeprowadzonym badaniu ankietowym, stwierdza się, że większość osób korzysta z transportu zbiorowego w Siedlcach podczas dojazdu do pracy bądź na uczelnię. Respondenci ocenili ogólną jakość usług przewozowych jako dobrą. Najwyżej została oceniona częstotliwość kursowania autobusów oraz punktualność przejazdów. Ponadto większość z ankietowanych zauważa i docenia zmiany wprowadzane stopniowo przez MPK, które mają na celu lepsze dostosowanie świadczonych usług do rosnących oczekiwań pasażerów.

Największym problem systemu komunikacji miejskiej w Siedlcach jest brak zsynchronizowania kursowania autobusów z innymi gałęziami transportu, w tym z transportem kolejowym. Zoptymalizowanie przebiegu dotychczasowych tras kursowania oraz udoskonalenie połączeń wszystkich dzielnic z dworcem PKP, znajdującym się w centrum miasta, z pewnością zachęci społeczność do częst-

szego korzystania z tego rodzaju środka transportu oraz pozwoli na zmniejszenie kongestii w centrum miasta.

Bibliografia:

1. Adamski A., *Inteligentne systemy transportowe: sterowanie, nadzór i zarządzanie*, Uczelniane Wydawnictwa Naukowo-Techniczne AGH, Kraków 2003.
2. Dyr T., *Europejska polityka transportowa na pierwszą połowę XXI wieku*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2011, nr 10.
3. Dyr T., Welnic P., *Popyt na rynku kolejowych przewozów pasażerskich w Unii Europejskiej*, „Technika Transportu Szynowego” 2007, nr 1–2.
4. Dzhuguryan T., Jóźwiak Z., *Rola modernizacji taboru autobusowego w ochronie środowiska miejskiego*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 12.
5. Kordaczuk S., *Powiat siedlecki*, Mazowieckie Centrum Kultury i Sztuki, Warszawa 2013.
6. Kozłowska M., *Popyt na rynku autobusowych przewozów pasażerskich w Unii Europejskiej*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 1–2.
7. Merkiś J., Rymaniak Ł., Pielecha J., Fuć P., *Nowe ujęcie testów toksyczności spalin autobusów miejskich*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 12.
8. Szada-Borzykowski M., Szada-Borzykowska W., *Usprawnienie trasy autobusu komunikacji miejskiej – buspas*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 7–8.
9. Szołtysek J., *Logistyczne aspekty zarządzania przepływami osób i ładunków w miastach*, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2009.
10. Szołtysek J., *Podstawy logistyki miejskiej*, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2007.
11. Tundys B., *Logistyka miejska. Koncepcje, systemy, rozwiązania*, Difin, Warszawa 2008.
12. Tundys B., *Logistyka miejska. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2013.
13. www.mpk.siedlce.pl (dostęp: 12.05.2018 r.).
14. www.stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-stan-i-struktura-oraz-ruch-naturalny-w-przekroju-terytorialnym-stan-w-dniu-31-12-2016-r,-6,21.html (dostęp: 11.12.2017 r.).
15. www.transport-publiczny.pl (dostęp: 3.02.2018 r.).

Satisfaction of passengers with the quality of transport services offered by Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Siedlcach

The article presents analysis the results of surveys carried out among passengers of Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Siedlcach regarding the assessment of satisfaction with the quality of transport services offered by this carrier. The presented results are intended to illustrate the level of satisfaction with the services provided by public transport in Siedlce. The article also presents current passenger proposals that can help the company adjust its offer to their current requirements.

Keywords: transport services, urban transport, Siedlce.

Autorzy:

mgr **Grzegorz Czapski** – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu

Paulina Stempnik – Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach