

# Przegląd Prawno-Ekonomiczny

**REVIEW OF LAW, BUSINESS & ECONOMICS**

lipiec-sierpień-wrzesień

**Nr 44/2**  
(3/2018)



WYDZIAŁ ZAMIEJSKOWY  
PRAWA I NAUK  
O SPOŁECZEŃSTWIE | **KUL**

#### WYDAWCA

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II | Wydział Zamiejscowy Prawa i Nauk o Społeczeństwie  
w Stalowej Woli

#### ADRES REDAKCJI

Redakcja „Przeglądu Prawno-Ekonomicznego” | 37-450 Stalowa Wola, ul. Ofiar Katynia 6a |  
e-mail: ppe@kul.pl

#### ZESPÓŁ REDAKCYJNY

dr Artur Lis – redaktor naczelny (editor-in-chief) | dr David W. Lutz (Holy Cross College w Notre Dame, USA) | dr Dariusz Żak – zastępcy redaktora naczelnego (associate editors) | dr hab. Grzegorz Wolak – sekretarz redakcji (administrative editor) | dr hab. Piotr T. Nowakowski – redaktor ds. międzynarodowych (international editor) | dr Filip Ciepły, dr Isaac Desta (Holy Cross College w Notre Dame, USA), dr Dorota Tokarska, dr Dominik Tyrawa, dr Timothy Wright (Holy Cross College w Notre Dame, USA) – redaktorzy tematyczni (subject editors) | dr Piotr Pomorski – redaktor statystyczny (statistical editor) | mgr Agnieszka Lis – redaktor językowy polskojęzyczny (Polish-language editor) | mgr Tomasz Deptuła (USA) – redaktor językowy anglojęzyczny (English-language editor) | prof. dr hab. Nikolaï Gołowaty (UKRAINA) – redaktor językowy rosyjskojęzyczny | dr Judyta Przyłuska-Schmitt – redaktor konsultant (consulting editor) | mgr Rafał Podlesny – redaktor techniczny (layout editor)

#### RADA NAUKOWA

ks. prof. dr hab. Antoni DĘBIŃSKI (Rektor KUL Lublin) | prof. dr hab. Thomas BURZYCKI (Holy Cross College w Notre Dame, USA) | prof. dr hab. Wiktor CZĘPURKO (Ukraina) | dr hab. Leszek CWIĘKA (KUL Stalowa Wola) | prof. dr hab. Czesław DEPTUŁA (KUL Lublin) | dr hab. Marzena DYJAKOWSKA (KUL Lublin) | abp. prof. dr hab. Andrzej DZIĘGA (Szczecin) | dr hab. Krzysztof GRZEGORCZYK (Wyższa Szkoła Humanistyczno-Przyrodnicza w Sandomierzu) | nadkom. dr Dominik HRYSZKIEWICZ (Wyższa Szkoła Policji w Szczytnie) | prof. dr hab. Aleks JULDASZEW (Interregional Academy of Personnel Management, Ukraina) | prof. dr hab. Marian KOZACZKA (KUL Stalowa Wola) | prof. dr hab. Andrzej KUCZUMOW (KUL Stalowa Wola) | prof. dr hab. Pantelis KYRMIZOGLU (Alexander TEI of Thessaloniki, Greece) | dr hab. Antoni MAGDOŃ (KUL Stalowa Wola) | ks. prof. dr hab. Henryk MISZTAŁ (KUL Lublin) | prof. dr hab. Wojciech NASIEROWSKI (University of New Brunswick) | prof. dr hab. Jurij PACZKOWSKI (Ukraina) | prof. dr hab. Pylyp PYLYPENKO (Ukraina) | prof. dr hab. Anton STASCH (European Akademy of Technology & Management, Oedheim Niemcy) | prof. dr hab. Tomasz WIELICKI (California State University, Fresno) | ks. dr hab. Krzysztof WARCHAŁOWSKI (Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego)

#### RECENZENCI ZEWNĘTRZNI

dr hab. Leszek BIELECKI (Wyższa Szkoła Ekonomii, Prawa i Nauk Medycznych w Kielcach) | dr Walentyn GOŁOWCZENKO (Interregional Academy of Personnel Management, Ukraina) | dr hab. Mirosław KARPIUK (Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie) | dr Barbara Lubas (Nadbużańska Szkoła Wyższa w Siemiatyczach) | prof. dr hab. Oleksander MEREŻKO (Ukraina) | dr Kiril MURAWIEW (Interregional Academy of Personnel Management, Ukraina) | dr Łukasz Jerzy PIKULA (Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach) | ks. dr hab. Tomasz RAKOCZY (Uniwersytet Zielonogórski) | dr hab. Krystyna ROSŁANOWSKA-PLICHCIŃSKA (Wyższa Szkoła Zarządzania i Ekologii w Warszawie) | dr hab. Piotr RYGUŁA (Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego) | dr hab. Romuald SZEREMIETIEW (Akademia Obrony Narodowej) | prof. dr hab. Jerzy Tomasz SZKUTNIK (Politechnika Częstochowska) | prof. dr hab. Dariusz SZPOPER (Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie) | dr hab. Andrzej SZYMAŃSKI (Uniwersytet Opolski) | dr Agnieszka OGRODNIK-KALITA (Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie)

#### DRUK I OPRAWA

VOLUMINA.PL DANIEL KRZANOWSKI | ul. Ks. Witolda 7-9, 71-063 Szczecin | tel. 91 812 09 08 | e-mail: druk@volumina.pl

ISSN 1898-2166 | Nakład 300 egz.



Ksiądz dr Marek Kozera



# Spis treści

## Artykuły

LESZEK ĆWIKŁA *Respublica bene ordinata*. Udział elit prawosławnych w życiu politycznym w Rzeczypospolitej w XV – XVIII w. (część I) | 21

FILIP CIEPŁY *Normatywna koherencja prawa i moralności* | 38

DOMINIK TYRAWA *Omnibus bonis expedit salvam esse rem publicam. Uwagi na tle modelu bezpieczeństwa w polskiej Konstytucji* | 50

KONRAD DYDA *Urząd proboszcza i wikariusza w kodyfikacjach prawa Kościoła łacińskiego* | 60

ADRIAN ROMKOWSKI *Artykuł 256 § 1 kk w świetle wyrażonej w art. 42 ust. 1 Konstytucji zasady nullum crimen sine lege (certa)* | 72

JERZY NIKOŁAJEW *Kodeksowe uprawnienia skazanych i tymczasowo aresztowanych wynikające z realizacji wolności sumienia i religii. Norma prawna a praktyka* | 96

KAZIMIERA JUSZKA, KAROL JUSZKA *Badawcza weryfikacja przestrzegania zasad prowadzenia oględzin w sprawach o zabójstwa w Polsce* | 121

MAŁGORZATA SZYDŁO-KALINKA *Nadzór kuratora sądowego jako jedno z możliwych zarządzeń sądu opiekuńczego* | 131

PAULINA LEDWOŃ *Problemy interpretacyjne związane z procesem powstania odrębnej własności lokalu z mocy prawa* | 148

MATEUSZ ANIOŁ *Interpretacja sprawiedliwości jako konfliktu* | 157

ANNA MARIA BARAŃSKA *Cesja umowy w prawie włoskim* | 166

ŁUKASZ CHYLA *Prawne aspekty klonowania ludzi w perspektywie regulacji międzynarodowych* | 177

ALEKSANDRA RUDKOWSKA, PATRYCJA FIGUŁA *Rola sędziego w kształtowaniu polubownych metod rozwiązywania sporów w świetle przepisów kodeksu postępowania cywilnego* | 196

ANNA MOSKAL *Analiza krytyczna rozszerzania zakresu podmiotowego i przedmiotowego klauzuli sumienia po wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 7 października 2015* | 212

PIOTR ARTUR OLECHOWSKI *Uwagi na temat Wojewódzkich Komisji do spraw orzekania o Zdarzeniach Medycznych w kontekście metod ADR* | 228

BARTŁOMIEJ ORAWIEC *Jakie wzory są chronione przez zarejestrowane wzory wspólnotowe w postaci obrazów przygotowanych przy wykorzystaniu programu komputerowego Computer Assisted Design (CAD)?* | 239

MAGDALENA STOPIAK *Nowe technologie a walka z oszustwami VAT* | 249

EWA KRUK *Kwestia dobrowolnego poddania się karze a niestawiennictwo oskarżyciela publicznego na rozprawę w trybie art. 46 § 2 k.p.k.* | 261

DAMIAN GIL *Nemo se ipse accusare tenetur a obecna sytuacja oskarżonego* | 271

AGNIESZKA KRAHEK *Uwalnianie nanoodpadów do środowiska – ryzyko, zagrożenia i aspekty prawne* | 285

PAULINA KOWALSKA *Błędne pouczenie sądu o dopuszczalności, terminie i sposobie wniesienia środka zaskarżenia a brak tej informacji* | 303

IWO JAROSZ *Krytyka instytucji kapitału zakładowego a Projekt Societas Unius Personae* | 316

JAKUB NIEMIEC *Uwagi na temat ładu korporacyjnego w Chińskiej Republice Ludowej* | 333

TOMASZ GUZIK *Zastosowania modelu homo oeconomicus w analizie ekonomicznej ugody administracyjnej (art. 114 k.p.a.)* | 348

WALDEMAR ZADWORNÝ, STANISŁAW GEMRA *Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu* | 366

## Glosa

GRZEGORZ WOLAK *Samodzielność tytułu do dziedziczenia z ustawy przez dalszych następnych a odrzucenie spadku. Glosa do postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 15 czerwca 2016 r., II CSK 529/15* | 380

## Recenzja

ARTUR LIS *Pavel Otmar Krafl, Polské provinciální synody 13.-15. století* | 397

# Contents

## Articles

LESZEK ÓWIKŁA *Respublica bene ordinata. Participation of Orthodox Elite in political life in the 15th and 18th century Republic. (part I)* | 21

FILIP CIEPŁY *Normative Coherence of Law and Morality* | 38

DOMINIK TYRAWA *Omnibus bonis expedit salvam esse rem publicam. Comments on the background of the security model in the Polish Constitution* | 50

KONRAD DYDA *The ecclesiastical office of parish priest and vicar in codifications of latin Church* | 60

ADRIAN ROMKOWSKI *Article 256 § 1 of Polish criminal code in the perspective of constitutional principle nullum crimen sine lege (certa) in article 42.1 of the Constitution* | 72

JERZY NIKOŁAJEW *Codex rights of convicts and detainees resulting from the implementation of freedom of conscience and religion. Legal norm and practice* | 96

KAZIMIERA JUSZKA, KAROL JUSZKA *Studies vetting the observance of rules for conducting forensic evidence by inspection in killing cases in Poland* | 121

MAŁGORZATA SZYDŁO-KALINKA *Supervision of a probation officer as one of the possible orders of the guardianship court* | 131

PAULINA LEDWOŃ *Interpretation problems related to the issue of the creation of a separate ownership of premises by virtue of law* | 148

MATEUSZ ANIOŁ *Interpretation of Justice as a Conflict* | 157

ANNA MARIA BARAŃSKA *Assignment of contract rights in Italian law* | 166

ŁUKASZ CHYLA *Legal aspects of human cloning under international regulations* | 177

ALEKSANDRA RUDKOWSKA, PATRYCJA FIGUŁA *Role of the judge in the forming of amicable methods of solving disputes in the light of provisions of the Code of Civil Procedure* | 196

ANNA MOSKAL *Critical analysis of the extension of subjective scope of conscience clause after the verdict of the Constitutional Tribunal from 7th October 2015* | 212

PIOTR ARTUR OLECHOWSKI *Comments on the Provincial Commission for the adjudication of Medical Events in the context of ADR methods* | 228

BARTŁOMIEJ ORAWIEC *What is the design protected by a CAD rendered Registered Community Design?* | 239

MAGDALENA STOPIAK *New technologies and the fight against VAT fraud* | 249

EWA KRUK *The issue of voluntary submission to penalty and non-appearance of the public prosecutor in the trial pursuant to Art. 46 § 2 of the Code of Criminal Procedure* | 261

DAMIAN GIL *Nemo se ipse accusare tenetur and the current situation of the accused* | 271

AGNIESZKA KRAMEK *Releasing nanowaste to the environment - risks, threats and legal aspects* | 295

PAULINA KOWALSKA *Erroneous court instruction on admissibility, date and manner of lodging an appeal and lack of this information* | 303

IWO JAROSZ *Critical approaches to share capital and the draft Societas Unius Personae Regulations* | 316

JAKUB NIEMIEC *Remarks on corporate governance in People's Republic of China* | 333

TOMASZ GUZIK *Applications of homo oeconomicus concept in economic analysis of Polish administrative agreement* | 348

WALDEMAR ZADWORNY, STANISŁAW GEMRA *Evaluation of public transport service quality based on Municipal Transport Company "Private Limited Company in Jarosław"* | 366

## Gloss

GRZEGORZ WOLAK *Independence of the statutory inheritance right by remoter descendants and rejection of inheritance. Gloss to the decision of the Supreme Court of 15 June 2016, II CSK 529/15* | 380

## Review

ARTUR LIS *Pavel Otmar Krafl, Polské provinciální synody 13.-15. století* | 397



Waldemar Zadworny, Stanisław Gemra

# Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu

Evaluation of public transport service quality based on Municipal Transport Company "Private Limited Company in Jarosław"

## Wstęp

Zmiany, jakie zachodzą w związku z nasyceniem rynku, prowadzą do zaostrzenia konkurencji między oferentami dóbr i usług, co również wymaga zmiany podejścia do jakości oferowanych usług. Popyt na usługi komunikacji miejskiej jest uwarunkowany atrakcyjnością oferty i nie odnosi się tylko i wyłącznie do usługi przewozowej, ale także do wielu aspektów towarzyszących wykonywanej usłudze. Dlatego też przedsiębiorstwa przewozowe powinny systematycznie przeprowadzać badania satysfakcji swoich klientów, których wyniki pozwolą na stworzenie optymalnej oferty<sup>1</sup>.

Mając na uwadze powyższe, celem artykułu jest próba oceny jakości usług przewozowych świadczonych przez przedsiębiorstwo transportu miejskiego w Jarosławiu. Cel ten zrealizowano przeprowadzając badania ankietowe, a analizę wyników poprzedzono omówieniem istoty i kształtowania jakości usług przewozowych. Pozyskane wyniki analizy empirycznej mogą pomóc w lepszym zrozumieniu problematyki obsługi pasażerów komunikacji miejskiej.

---

<sup>1</sup> J. Szoltysek, *Logistyczne aspekty zarządzania przepływami osób i ładunków w miastach*, Katowice 2009, s. 25.

## 1. Istota jakości usług transportowych

Zarządzanie poprzez jakość znalazło szerokie praktyczne zastosowanie w działalności gospodarczej w latach 80. Początkowo teoria jakości odnosiła się głównie do oceny końcowego wyniku procesu produkcyjnego, jakim był wyrób lub usługa. Jakość w usługach przewozowych rozumiano jako perfekcyjny pod względem technicznym transport od punktu początkowego do końcowego.

Obecnie podaż produktów jest większa niż popyt, co oznacza, że rynek z jakim mamy do czynienia, to rynek klienta, a więc punktem odniesienia dla jakości usług stał się klient i jego wymagania. Tym samym zmieniło się rozumienie pojęcia jakości w usługach przewozowych i odnosi się ono do usług, dostosowanych do potrzeb podróżnych od chwili pierwszego kontaktu z klientem do chwili zakończenia podróży<sup>2</sup>.

Jakość usługi, to wychodzenie naprzeciw wymaganiom klienta przez podmioty prowadzące działalność usługową. Jest to więc stopień, w jakim ogół nieodłącznych właściwości usługi spełnia wymagania klienta<sup>3</sup>. Z definicji tej wynika, że klient może decydować, czy i w jakim zakresie usługa odpowiada jego oczekiwaniom i zaspokaja jego potrzeby. Jakość może być więc rozumiana jako suma cech, decydujących o jej zdolności do zaspokojenia określonych potrzeb. Przyjmując za S. Vinckem i in., jakość może być m.in. określana jako<sup>4</sup>:

- związek pomiędzy tym, co konsumenci dostają, a tym, co chcieliby otrzymywać,
- stopień, w jakim dany produkt odpowiada wzorowi lub specyfikacji,
- stwierdzenie, kiedy życzenia klientów są spełniane przy minimalnym koszcie produkcji,
- stopień doskonałości przy możliwej do przyjęcia cenie i jej uzyskanie przy możliwych do przyjęcia kosztach,
- pomiary, dzięki którym sporządzić można charakterystykę podstawowych cech produktu, procedury lub usług oraz obiektywnie stwierdzić, czy te cechy spełniają stawiane im oczekiwania,
- stopień, w jakim wszystkie cechy produktu/usług spełniają wymagania użytkowników.

---

<sup>2</sup> A. Mężyk, S. Zamkowska, *Podnoszenie jakości usług w przewozach pasażerskich*, opublikowano: <http://docplayer.pl/28215909-Podnoszenie-jakosci-uslug-w-przewozach-pasazerskich.html>, s. 21 (20.12.2017).

<sup>3</sup> J. Łańcucki, *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Poznań 2001, s. 43.

<sup>4</sup> S. Vinck, P. Mopin, J.M. Molina, K. Nost, P. Als, *Barometr jakości satysfakcji pasażerów*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, nr 40, (1998), s. 50-79.

- W odniesieniu do usługi transportowej możemy wyróżnić trzy kategorie jakości<sup>5</sup>:
- jakość postulowaną przez klientów, która określa ich żądania i życzenia dotyczące sposobu realizacji usługi transportowej,
- jakość oferowaną przez przewoźników, którą cechuje projektowana jakość, możliwa do realizacji przy aktualnym zasobie wiedzy, techniki i organizacji,
- jakość realizowaną przez usługodawców transportu, która jest zrealizowaną usługą transportową o jakości najczęściej gorszej od wymaganej i oferowanej.

Jakość w transporcie zbiorowym rozumiana jest jako poziom usług, determinujący zadowolenia klienta (pasażera) z nabytego dobra lub usługi (przejazdu). Jakość usług przewozowych zależy od wielu czynników określanych jako kryteria jakości transportu miejskiego, czyli oczekiwania, wymagania klientów. Na bazie tych wymagań są formułowane tzw. postulaty przewozowe. Ustalenie liczby i rodzajów zgłaszanych postulatów przewozowych jest przedmiotem wielu badań empirycznych i teoretycznych. Najczęściej wymieniane są cztery podstawowe postulaty i są to<sup>6</sup>: koszt, czas, dostępność i wygoda. Jednak dla precyzyjniejszej oceny jakości należy dodatkowo uwzględnić<sup>7</sup>:

- bezpieczeństwo - monitoring wnętrza pojazdu i przystanków, doświadczenie i odpowiednie umiejętności kierowców oraz odpowiedni stan autobusów,
- troskę o klienta - przyjazny stosunek personelu do pasażerów, odpowiednie kwalifikacje personelu, (nie tylko kierowców, ale także osób zajmujących się udzielaniem informacji i sprzedażą biletów), wygląd zewnętrzny personelu, stosowanie rekompensat za odstępowania od obowiązujących standardów,
- ekologię - ekologiczny napęd oraz niski poziom hałasu generowanego przez pojazdy.

Nie jest to hierarchia uniwersalna i bezwzględna. Ranga postulatów przewozowych jest zależna od preferencji użytkowników i czynników lokalnych.

<sup>5</sup> M. Cieśla, *Potrzeby i preferencje użytkowników transportu publicznego jako wskaźnik jakości usług transportowych* „Logistyka”, nr 6, (2006); A. Hamrol, *Zarządzanie jakością z przykładami*, Warszawa 2005, s. 474.

<sup>6</sup> J. Jackiewicz, P. Czech, J. Barcik, *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, (2010), z. 68, s. 56; A. Jonkis, *Kształtowanie zachowań komunikacyjnych na potrzeby logistyki miasta*. Logistyka 5, 2010, s. 24.

<sup>7</sup> O. Wyszomirski, *Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, Gdańsk, 2008, s. 111; J. Szołtysek, *Podstawy logistyki miejskiej*, Katowice 2007, s. 31.

Pomimo dużej różnorodności sformułowań odnoszących się do jakości, zawsze przewija się zasadnicza myśl, że jakość oznacza spełnienie wymagań klientów usług transportowych. Ocena jakości usług transportowych obejmuje więc działania niezbędne do dostarczenia klientowi obiektywnych dowodów, że będą spełnione jego wymagania odnoszące się do jakości i dotyczące głównie czasu, miejsca przewozu, jakości środków transportu, przewożonych ładunków i zadowolenia pasażerów (w przypadku transportu pasażerskiego).

## 2. Kształtowanie jakości usług przewozowych

Usługa transportowa jest świadczona w wyniku powstania wtórnego popytu - wcześniej następuje popyt na dobro, które aby zaspokoiło potrzeby na rynku musi być przetransportowane. Każda usługa transportowa ma charakter potrzeb przewozowych, z których każda generuje decyzje wyboru określonej gałęzi transportu, określonego przewoźnika, określonej drogi przewozu i określonego sposobu przewozu<sup>8</sup>.

Usługa przewozowa jest produktem oferowanym na rynku. Jako usługa charakteryzuje się cechami, które powodują odmienne podejście do kształtowania jej jakości niż w przypadku

produktów materialnych (dóbr rzeczowych). Cechy te to<sup>9</sup>:

- jednoczesność produkcji i konsumpcji (brak możliwości odrzucenia wadliwej partii przed sprzedażą, złej jakości usługa jest odbierana przez klientów),
- brak możliwości magazynowania (nie można korzystać z produktów wytworzonych wcześniej w okresach zwiększonego popytu),
- niemożliwe jest osiągnięcie powtarzalności dobrych zachowań (znaczenie personelu, biorącego udział w kształtowaniu jakości usług),
- niemacalny i nieuchwytny charakter (konsument ocenia jakość dostarczonej usługi na podstawie czynników jej towarzyszących, np. poczucia bezpieczeństwa).

Kształtując jakość usług należy brać pod uwagę, że zbudowana jest ona z trzech warstw – rdzenia produktu, produktu rzeczywistego i produktu

---

<sup>8</sup> B. Liberadzki., L. Mindur (red.), *Uwarunkowania rozwoju systemu transportowego*, Warszawa-Radom 2007, s. 35.

<sup>9</sup> J. Jackiewicz, P. Czech, J. Barcik, dz. cyt., s. 73.

potencjalnego. Rdzeniem jest sama potrzeba przemieszczania się (pierwotna potrzeba konsumenta). Produkt rzeczywisty zaspokaja podstawowe oczekiwania użytkowników przy realizacji tej pierwotnej potrzeby. Składają się na niego: punktualne odjazdy, czyste środki transportu czy niezawodność usługi. Natomiast w skład produktu potencjalnego wchodzi te elementy, które zaspokajają rozszerzone potrzeby klientów, wpływając na jakość usług, polepszając wizerunek przedsiębiorstwa oraz zwiększając jego przewagę konkurencyjną. W skład tych elementów mogą wchodzić m.in. dodatkowe formy płatności (np. bilet sms), informacje o rzeczywistych odjazdach środków transportu w postaci tablic elektronicznych na przystankach, uprzywilejowanie w ruchu środków transportu zbiorowego. Aby korzyści z wdrożenia elementów produktu potencjalnego wpływały na satysfakcję klientów, konieczne jest najpierw zaspokojenie potrzeb wynikających z oferowania produktu rzeczywistego. Usługę przewozową można analizować również z punktu widzenia standardowego cyklu życia produktu. Jest to cykl opisujący poszczególne etapy od wprowadzenia usługi do jej wycofania z rynku<sup>10</sup>. W pierwszej fazie obejmuje on procesy rozwoju i projektowania usługi, które składają się z kilku faz:

- poszukiwania i gromadzenia pomysłów, dotyczących nowej usługi (np. na podstawie wniosków mieszkańców),
- wstępna selekcja pomysłów (analiza celów i możliwości oraz warunków przestrzennych),
- analiza ekonomiczna wybranej idei,
- techniczny rozwój usługi (stworzenie rozkładu jazdy),
- testowanie usługi (pilotażowe wprowadzenie na rynek).

Po wprowadzeniu usługi na rynek należy intensyfikować działania marketingowe zmierzające do promocji nowej usługi (nowej linii), w celu upowszechnienia informacji o niej. Kolejnym etapem jest faza wzrostu, która charakteryzuje się największą dynamiką zwiększania poziomu sprzedaży. Utrzymanie tej wysokiej dynamiki możliwe jest przez kreowanie odpowiedniej jakości usług, np. przez dodatkowe udogodnienia dla pasażerów (takie jak: udostępnianie pasażerom pojazdu na pętli przed odjazdem, wykorzystywanie obniżenia podłogi na przystanku, w celu ułatwienia wsiadania osobom starszym, niepełnosprawnym czy z wózkami dziecięcymi, ogrzewanie wnętrza pojazdu zimą przed wyjazdem na trasę, czy zastosowanie skomunikowanych i gwarantowanych przesiadek między liniami). Kolejną fazą życia produktu jest faza dojrzałości. W tym okresie

---

<sup>10</sup> L. Garbarski, I. Rutkowski, W. Wrzosek, *Marketing. Punkt zwrotny nowoczesnej firmy*, Warszawa 2000, s. 28.

następuje stabilizacja poziomu sprzedaży, a w związku z intensywną konkurencją ze strony motoryzacji indywidualnej konieczne są działania, związane z oferowaniem klientowi dodatkowych elementów usługi (produkt potencjalny). Ze względu na duże znaczenie czasu podróży w preferencjach pasażerów jednym z potencjalnych działań może być uprzywilejowanie w ruchu środków transportu zbiorowego czy modernizacja infrastruktury. Czwarta faza stanowi zakończenie cyklu życia produktu i charakteryzuje się spadkiem liczby pasażerów. W tym przypadku konieczne są zmiany w ofercie przewozowej, powodujące ponowne wejście usługi w fazę wzrostu. Likwidacja linii powinna być rozważana tylko w przypadku, gdy pasażerom zaoferować można substytucyjny produkt w postaci innych połączeń o nie gorszych parametrach, w przeciwnym wypadku może to spowodować ich przesiadkę do samochodów osobowych<sup>11</sup>.

### 3. Badanie jakości usług przewozowych - analiza wyników

Gmina Jarosław wraz z 13 otaczającymi sołectwami zajmuje powierzchnię 113,5 km<sup>2</sup> i liczy obecnie 13174 mieszkańców. Siedzibą gminy jest miasto Jarosław, które zajmuje powierzchnię 35,0 km<sup>2</sup> i liczy 38970 osób. Transport zbiorowy na terenie miasta i gminy Jarosław realizują: prywatni przewoźnicy, komunikacja kolejowa, PKS S.A w Jarosławiu oraz MZK Spółka z o.o. w Jarosławiu, która prowadzi 10 linii autobusowych, w tym: 8 linii miejskich i 2 linie podmiejskie. Tabor badanej spółki tworzy 13 autobusów, wśród nich 11 to autobusy firmy SOR Libchavy, niskopodłogowe i niskowejsiowe, w tym: 10 autobusów wyprodukowane w latach 2009-2010 i jeden w latach 2012-2013 oraz dwa kilkunastoletnie mercedesy<sup>12</sup>.

Realizując założony cel badawczy, jakim uczyniono próbę oceny jakości usług przewozowych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu, funkcjonujący na terenie miasta i gminy Jarosław, skoncentrowano się na takich zagadnieniach jak:

- satysfakcja pasażerów z jakości usług przewozowych MZK,
- preferencje pasażerów w zakresie jakości usług przewozowych MZK,

---

<sup>11</sup> K. Grzelec, *Specyfika działalności marketingowej w komunikacji miejskiej*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, nr 76, (2004), s. 24.

<sup>12</sup> Strategia Rozwoju Gminy Jarosław na lata 2016-2025, s 4-11, Strategia Rozwoju Miasta Jarosławia na lata 2016-2020, s. 8-10, <http://www.mzk-jaroslaw.pl/> (21.12.2017), Autobus dla MZK, opublikowano: <http://www.jaroslawska.pl/artykul/13617,Autobus-dla-MZK> (21.12.2017).

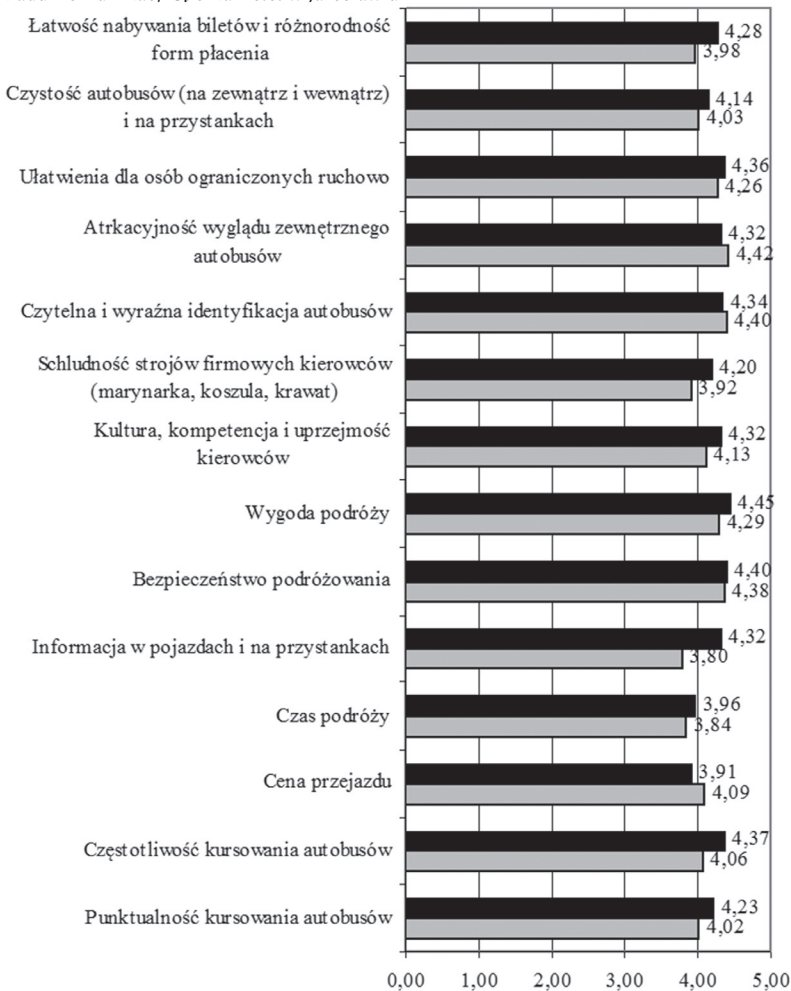
- działania sprzyjające skutecznemu zachęceniu podróżujących do korzystania z usług przewozowych MZK.

Zaprojektowane badanie ankietowe pasażerów korzystających z usług komunikacji miejskiej w Jarosławiu, zrealizowano techniką wywiadu bezpośredniego kwestionariuszowego. Respondentów wcześniej poinformowano telefonicznie o wykonywaniu wywiadu co ułatwiło nawiązanie kontaktu z ankietowanymi. Wywiad przeprowadzono w domu respondenta w czwartym kwartale 2017 roku i objęto nim 250 ankietowanych zamieszkujących na terenie miasta i gminy Jarosław.

Śród ogółu osób objętych badaniem 62% stanowili mężczyźni. Zdecydowana większość badanych to osoby w wieku 19-39 lat (68%). Ponad połowa ankietowanych legitymuje się wykształceniem średnim (52%). Pozostała część respondentów posiada wykształcenie zasadnicze zawodowe (23,2%), wyższe (14,8%) i podstawowe (10%). 54% ogółu badanych respondentów stanowią osoby pracujące, 38% uczące się (studenci: 26%, uczniowie: 12%), niepracujące 4,4%, a pozostałe 3,6% to emeryci lub renciści. Prawie połowa respondentów nie posiada własnego samochodu (47,2%), a pozostali ankietowani go posiadają, jednak tylko 22,4% z nich jest jego głównym użytkownikiem. Codziennie z usług komunikacji miejskiej korzysta 51,2% ankietowanych, a kilka razy w tygodniu 32%. Respondenci w większości realizują swe podróże po mieście autobusem MZK (54%), a 24,4% z nich przemieszcza się zarówno samochodem, jak i komunikacją publiczną. 44% ankietowanych korzystało z przewozów komunikacji miejskiej w celu dojazdu do pracy, 29,6% badanych w celu dojazdu do szkoły lub uczelni. Pozostali respondenci jako cel podróży wybrali cele prywatne: na zakupy, spotkać się ze znajomymi, do rodziny, do lekarza (10,4%) i sprawy służbowe (16%).

W pierwszym etapie badań dokonano analizy poziomu zadowolenia i preferencji pasażerów z jakości usług przewozowych świadczonych przez MZK Spółka z o.o. w Jarosławiu. Badanie polegało na określeniu przez respondentów swoich ocen i oczekiwań w stosunku do cech jakościowych wskazanych przez ankietera. Zastosowano skalę pięciostopniową, przy czym: 1 - to ocena najniższa, a 5 - najwyższa. Średnią ocen i oczekiwań analizowanych cech jakościowych zestawiono na rysunku 1.

Rys. 1. Wyniki badań satysfakcji i preferencji pasażerów korzystających z usług Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Analiza odpowiedzi pozwala zauważyć, że spośród cech opisujących poziom zadowolenia z jakości usług przewozowych badanej spółki respondenci najwyżej ocenili atrakcyjność wyglądu zewnętrznego autobusów (4,42), która dotyczy sukcesywnej modernizacji taboru autobusowego oraz stopniowego ujednolicania kolorystyki na barwy biało-czerwone, czytelną i wyraźną identyfikację autobusów (4,40), która oznacza wyraźny numer i kierunek obsługiwanych linii, numer boczny i wyraźne logo przewoźnika, bezpieczeństwo podróżowania (4,38), związane z nowoczesnością autobusów wyposażonych m.in. w systemy

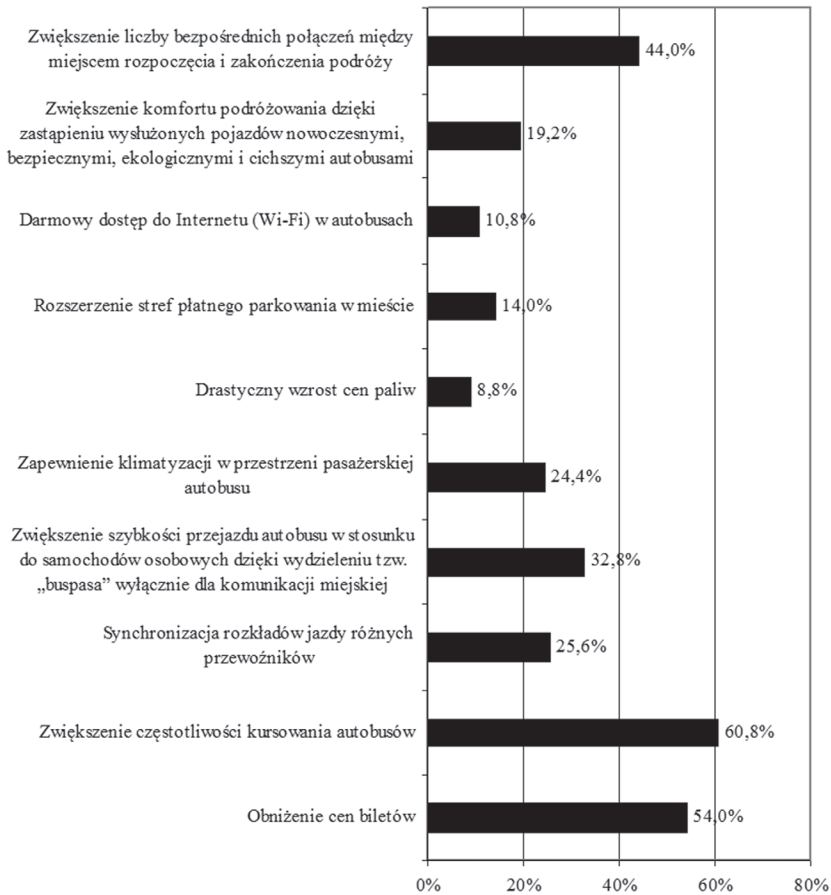


wspomagające hamowanie (EBS, ABS, ASR), systemy gaszenia komory silnika, profesjonalizmem kierujących pojazdem, przestrzeganiem przez kierowców zakazu prowadzenia rozmów w czasie jazdy lub palenia tytoniu, wyposażeniem kabiny kierowcy w gaśnicę przeciwpożarową, oznakowaniem wyjść ewakuacyjnych i monitoringiem pojazdów. Stosunkowo liczna grupa ankietowanych uznała również wygodę podróży (4,29), która wiąże się z ergonomicznością autobusów, odpowiednią ilością miejsc siedzących, uchwytami dla pasażerów podróżujących w pozycji stojącej, oraz ogrzewaniem wnętrza pojazdów, ułatwienia dla osób odczuwających utrudnienia w swobodnym poruszaniu się (4,26): niepełnosprawnych, starszych, z większym bagażem, matek z małymi dziećmi oraz kobiet w ciąży związane są z ilością autobusów niskopodłogowych, miejsc, pasów i przycisków dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich, tablic świetlnych z wyraźnym numerem i kierunkiem linii. Natomiast najniżej respondenci ocenili schludność strojów firmowych kierowców (3,92), czas podróży (3,84) oraz informację podawaną podróżnym w pojazdach i na przystankach (3,80).

Analizując wyniki badań dotyczących preferencji respondentów w zakresie jakości usług przewozowych świadczonych przez badaną spółkę należy zauważyć, że oczekiwania ankietowanych są mniejsze jedynie w przypadku czytelnej i wyraźnej identyfikacji autobusów (4,34), atrakcyjności wyglądu zewnętrznego autobusów (4,32) oraz ceny przejazdu (3,91). Natomiast w przypadku pozostałych cech jakościowych oczekiwania respondentów wzrastają, a zwłaszcza w odniesieniu do łatwości za jaką mogą nabyć bilety i dokonać płatności za nie w różnej formie (4,28), informacji podawanej podróżnym w pojazdach i na przystankach w postaci elektronicznych tablic informacyjnych (4,32), częstotliwości kursowania autobusów (4,37) oraz warunków podróży w pojazdach (4,45). Należy podkreślić, że wymagania, jakie stawia klient w odniesieniu do warunków podróży wynikają najczęściej z porównania z warunkami jazdy samochodem osobowym. Spełnienie tych oczekiwań jest możliwe poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian w konstrukcji i wyposażeniu taboru. Chodzi nie tylko o zmiany poprawiające komfort jazdy i estetykę wnętrza pojazdu, ale głównie dostosowanie go do potrzeb osób ograniczonych ruchowo.

W drugim etapie badań zadano respondentom pytania dotyczące działań, które mogłyby najskuteczniej zachęcić podróżujących do wyboru przejazdu autobusem zamiast samochodem prywatnym. Respondenci mieli możliwość wskazania dowolnej liczby działań. Rodzaje działań sprzyjających skutecznemu zachęceniu podróżujących do korzystania z usług przewozowych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu, przedstawione zostały na rysunku 2.

Rys. 2. Działania, które według ankietowanych mogłyby najskuteczniej zachęcić podróżujących do wyboru przejazdu autobusem zamiast samochodem prywatnym



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

W ocenie respondentów za najbardziej skuteczne działania sprzyjające zachęcaniu podróżujących do korzystania z usług przewozowych badanej spółki uznano: zwiększenie częstotliwości kursowania autobusów (60,8% wskazań), obniżenie cen biletów (54% wskazań) oraz zwiększenie liczby bezpośrednich połączeń między miejscem rozpoczęcia i zakończenia podróży (44% wskazań). Natomiast za najmniej skuteczne działania ankietowani uznali odpowiednio: rozszerzenie stref płatnego parkowania w mieście (14% wskazań), darmowy dostęp do Internetu (Wi-Fi) w autobusach (10,8% wskazań) oraz drastyczny wzrost cen paliw (8,8% wskazań).

## Podsumowanie

Obecna sytuacja rynkowa stawia producentów usług transportowych wobec konieczności zmiany filozofii działania. Wyprodukowanie usługi, nawet doskonałej z punktu widzenia producenta, nie gwarantuje jej akceptacji przez nabywców. W centrum uwagi powinien znaleźć się klient – podróżny i jego oczekiwania. Właściwa zatem kolejność działań to nie wyprodukować usługi i sprzedać ją, ale najpierw należy poznać preferencje nabywców i przygotować odpowiadającą im ofertę usługową.

Sytuacja komunikacji zbiorowej jest o tyle specyficzna, że oprócz konkurencji między oferentami transportu publicznego istnieje poważne zagrożenie ze strony motoryzacji indywidualnej. Aby sprostać temu zagrożeniu transport publiczny musi stworzyć na tyle atrakcyjną dla pasażera ofertę, aby mogła stanowić alternatywną propozycję wobec jazdy własnym samochodem.

Kolejnym aspektem przemawiającym na rzecz doskonalenia jakości usług w transporcie zbiorowym jest walor ekologiczny. Wobec postępującej degradacji środowiska naturalnego, ciężar obsługi komunikacyjnej powinien zostać przeniesiony, szczególnie w miastach, na komunikację zbiorową. W demokratycznym społeczeństwie może się to tylko odbyć na drodze swobodnego wyboru dokonanego przez użytkownika. W tym procesie wyboru jakość usług ma decydujące znaczenie<sup>13</sup>.

Analiza wyników przeprowadzonych badań prowadzi do wniosku, że ankietowani w większości są zadowoleni z poziomu usług świadczonych przez MZK Spółka z o.o. w Jarosławiu i dobrze oceniają działalność badanej spółki. Potwierdza to wynosząca 4,12 średnia arytmetyczna ocen analizowanych cech, które uznano za szczególnie istotne z punktu widzenia jakości. Nie mniej jednak występują cechy jakościowe wymagające natychmiastowej poprawy i ciągłego doskonalenia, których wyższy poziom dopełni braki satysfakcji niezadowolonych pasażerów.

Podkreślić należy, że możliwość monitoringu poziomu świadczonych usług, umożliwiają przeprowadzane systematycznie badania satysfakcji pasażerów. Informacje, które niosą takie badania są podpowiedzią, jakie działania należy wykonać, aby osiągnąć pożądaną poziom. Tworzenie jakości jest procesem długofalowym i złożonym, i nie dotyczy tylko aspektów, z którymi ma kontakt klient, ale także obejmuje cały proces zarządzania przedsiębiorstwem

---

<sup>13</sup> A. Mężyk, S. Zamkowska, dz. cyt., s. 21. (20.12.2017).

transportowym. Jakość usług powinna być systematycznie monitorowana i dopasowywana do potrzeb pasażerów<sup>14</sup>.

Badania pokazują również, że najskuteczniejszymi działaniami sprzyjającymi zachęcaniu podróżujących do korzystania z usług przewozowych MZK Spółka z o.o. w Jarosławiu, zamiast jazdy własnym samochodem są: zwiększenie częstotliwości kursowania autobusów, obniżenie cen biletów oraz zwiększenie liczby bezpośrednich połączeń między miejscem rozpoczęcia i zakończenia podróży.

Reasumując, stwierdzić należy, że rozwój transportu zbiorowego miejskiego jest jedynym rozwiązaniem, które pozwoli udroźnić komunikację miejską w Jarosławiu. W innym wypadku wzrost korzystania z transportu indywidualnego może doprowadzić do zablokowania miasta. Na „bezproblemową” naprawę logistyki miejskiej będzie wtedy już za późno. Wzrosną koszty modernizacji, a proces będzie długotrwały, co negatywnie wpłynie na rozwój miasta i sytuację ekonomiczną mieszkańców.

## Bibliografia

- Autobus dla MZK, opublikowano: <http://www.jaroslawska.pl/arttykul/13617,Autobus-dla-MZK> (21.12.2017).
- Cieśla M., Potrzeby i preferencje użytkowników transportu publicznego jako wskaźnik jakości usług transportowych „Logistyka”, nr 6, (2006).
- Garbarski L., Rutkowski I., Wrzosek W., *Marketing. Punkt zwrotny nowoczesnej firmy*, Warszawa 2000.
- Grzelec K., Specyfika działalności marketingowej w komunikacji miejskiej, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, nr 76, (2004).
- Hamrol A., Zarządzanie jakością z przykładami, Warszawa 2005.  
<http://www.mzk-jaroslaw.pl/> (21.12.2017).
- Jackiewicz J., Czech P., Barcik J., *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, (2010), z. 68.
- Jonkis A., Kształtowanie zachowań komunikacyjnych na potrzeby logistyki miasta. *Logistyka* 5, 2010.
- Liberadzki B., Mindur L. (red.), *Uwarunkowania rozwoju systemu transportowego*, Warszawa-Radom 2007.
- Łańcucki J., *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Poznań 2001.

<sup>14</sup> B.J. Milenkiewicz, K. Halicka, *Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Białostockiej Komunikacji Miejskiej*, „Economy and Management”, nr 4, (2011), s. 86.

- Mężyk A., Zamkowska S., *Podnoszenie jakości usług w przewozach pasażerskich*, opublikowano: <http://docplayer.pl/28215909-Podnoszenie-jakosci-uslug-w-przewozach-pasazerskich.html>, (20.12.2017).
- Milenkiewicz B.J., Halicka K., *Ocena jakości usług w transporcie zbiorowym na przykładzie Białostockiej Komunikacji Miejskiej*, „Economy and Management”, nr 4, (2011).
- Strategia Rozwoju Gminy Jarosław na lata 2016-2025.
- Strategia Rozwoju Miasta Jarosławia na lata 2016-2020.
- Szołtysek J., *Logistyczne aspekty zarządzania przepływami osób i ładunków w miastach*, Katowice, 2009.
- Szołtysek J., *Podstawy logistyki miejskiej*, Katowice 2007.
- Vinck S., Mopin P., Molina J.M., Nost K., Als P., *Barometr jakości satysfakcji pasażerów*, „Biuletyn Komunikacji Miejskiej”, nr 40, (1998).
- Wyszomirski O., *Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, Gdańsk, 2008.

### Streszczenie

Artykuł dotyczy problematyki związanej z jakością usług w transporcie zbiorowym. W pierwszej części opracowania omówiono teoretyczne ujęcie istoty i kształtowania jakości usług transportowych opisywane w literaturze przedmiotu. Następnie, opierając się na wynikach własnych badań ankietowych, podjęto próbę oceny jakości usług przewozowych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z o.o. w Jarosławiu.

Ocena punktowa badanych cech wskazuje na to, iż ankietowani w większości są zadowoleni z poziomu usług świadczonych przez badaną spółkę. Nie mniej jednak występują cechy jakościowe wymagające natychmiastowej poprawy i ciągłego doskonalenia, których wyższy poziom dopełni braki satysfakcji niezadowolonych pasażerów.

SŁOWA KLUCZOWE: ocena jakości, usługa, transport zbiorowy, usługa transportowa.

### Summary

The article deals with issues relating to service quality in public transport. Part I of the article describes theoretical aspects of the above issue and formation of service quality in public transport. On the basis of own survey data it is made an attempt to evaluate the service quality of public transport provided by Municipal Transport Company “Private Limited Company in Jarosław”.

The grading assessment of the above problem confirms that in general the surveyed are satisfied with the services provided by the company under study. However, one can

state that some quality factors are to be improved immediately in order to respond to passengers' needs.

KEY WORDS: quality assessment, service, public transport, transport service.

## Autor

---

**Waldemar Zadworny** – dr inż., Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu, Instytut Ekonomii i Zarządzania. Główne kierunki zainteresowań: ekonomika i organizacja przedsiębiorstw, zarządzanie jakością usług, działalność innowacyjna przedsiębiorstw.

**Stanisław Gemra** – dr inż., Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu, Instytut Ekonomii i Zarządzania. Główne kierunki zainteresowań: transport i spedycja, logistyka, zarządzanie jakością produktów przemysłowych.