Katarzyna Hebel

Preferencje pasażerów miejskiego transportu zbiorowego

Ekonomiczne Problemy Usług nr 59, 145-158

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO

NR 603 EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 59 2010

KATARZYNA HEBEL[*]

PREFERENCJE PASAŻERÓW MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO

Wprowadzenie

Badania preferencji pasażerów transportu miejskiego powinny być prowadzone we wszystkich miastach, w których transport ten funkcjonuje, gdyż stanowią one najlepszą podstawę do kształtowania oferty przewozowej. Optymalnym rozwiązaniem byłoby prowadzenie badań systematycznie, ponieważ dzięki temu można by na bieżąco dostosowywać ofertę do zmian w preferencjach.

1. Identyfikacja preferencji pasażerów transportu miejskiego

Preferencje pasażerów transportu miejskiego to ich oczekiwania związane z jakością usług przewozowych. Szczegółowe wymagania dotyczące sposobu realizacji potrzeby przewozowej w miastach określa się mianem postulatów przewozowych.

Liczba i rodzaje zgłaszanych postulatów przewozowych są praktycznie nieograniczone i stale ulegają zmianie. W znacznej mierze zależą one od aktualnie doświadczanych warunków przewozowych, statusu motoryzacyjnego podróżnego, poziomu i stylu życia w miastach[1]. Ustaleniu listy postulatów przewozowych

---

[*] Dr Katarzyna Hebel – Uniwersytet Gdański.

[1] *Transport miejski. Ekonomika i organizacja*, red. O. Wyszomirski, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008, s. 57.

poświęcono wiele badań empirycznych oraz wywodów teoretycznych. Identyfikację podstawowych postulatów przewozowych zgłaszanych wobec transportu miejskiego przedstawiono w ujęciu definicyjnym w tabeli 1.

Poza tymi wymienionymi w tabeli 1 w badaniach uwzględniane są często inne postulaty, np. bezpieczeństwo osobiste. Zdarza się też, że niektóre z postulatów wymienionych w tabeli 1 są pomijane, tak jak np. rytmiczność.

Tabela 1

Interpretacja postulatów przewozowych zgłaszanych wobec transportu miejskiego

Postulat	Znaczenie postulatu
Bezpośredniość	połączenie bez konieczności przesiadania się
Częstotliwość	odstępy czasu między odjazdami pojazdów tej samej linii
Dostępność	odległość do przystanku (przestrzenna lub czasowa)
Informacja	sposób przekazywania informacji o ofercie przewozowej i zmianach w ofercie
Koszt	opłata taryfowa jednorazowa lub okresowa
Pewność	dojazd do miejsca docelowego w wyznaczonym czasie
Prędkość	czas jazdy uwzględniający zatrzymanie w trasie
Punktualność	zgodność odjazdów z rozkładem jazdy
Rytmiczność	równomierne odstępy czasu między kolejnymi odjazdami w tym samym kierunku
Wygoda	zespół elementów determinujących warunki oczekiwania na przystanku i przebywania w pojeździe

Źródło: O. Wyszomirski, K. Grzelec, *Badania marketingowe w komunikacji miejskiej*, Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej, Warszawa 1998, s. 25.

2. Metodologia i zakres badań preferencji pasażerów transportu miejskiego realizowanych w wybranych polskich miastach

Badania preferencji pasażerów transportu miejskiego przeprowadzono w wybranych polskich miastach. Nie ma jednolitej metodologii przeprowadzania takich badań. W niektórych miastach badania przeprowadza się w drodze wywiadów z pasażerami w pojazdach z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety. Pasażerowie sami określają wówczas swoje preferencje i relatywną ważność

postulatów przewozowych, porządkując je od najlepszego do najgorszego[2]. W innych miastach metodą badawczą jest wywiad indywidualny, bezpośredni, standaryzowany, przeprowadzany w domach respondentów[3]. W celu zapewnienia porównywalności wyników badań pogrupowano je na te przeprowadzone w pojazdach i te, które przeprowadzono w domach respondentów. Następnie dokonano porównania wyników.

W nielicznych miastach badania w domach respondentów przeprowadzano systematycznie. Przykładem takiego miasta jest Gdynia, gdzie badania prowadzano systematycznie co dwa lata w okresie trwającym od roku 1996 do roku 2008. Pozwoliło to na ustalenie zmian zachodzących w preferencjach pasażerów miejskiego transportu zbiorowego tego samego miasta. Wielkość próby badawczej w Gdyni obejmowała za każdym razem 1% mieszkańców w wieku od 16 do 75 lat.

3. Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem transportu miejskiego ustalona w drodze badań w pojazdach

Na podstawie wyników badań przeprowadzonych w wybranych polskich miastach w pojazdach transportu zbiorowego przez zespół Politechniki Krakowskiej[4] w tabeli 2 przedstawiono hierarchizację postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem transportu zbiorowego.

---

[2] W. Starowicz, *Jakość przewozów w regionalnym transporcie zbiorowym wyzwaniem dla samorządów i przewoźników*, w: Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej Oddział w Krakowie, Seria: Materiały Konferencyjne, nr 63 nt. „Aktualne problemy regionalnego transportu pasażerskiego w Polsce", s. 164.

[3] K. Hebel, *Badania preferencji pasażerów i ich ocen dotyczących jakości transportu miejskiego na przykładzie Gdyni i Sopotu*, w: *Zarządzanie jakością pasażerskiego transportu zbiorowego*, Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej Oddział w Krakowie, Materiały Konferencyjne nr 83, Kraków 2007, s. 190.

[4] W. Starowicz: *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowymi*, Politechnika Krakowska, Kraków 2007, s. 53.

Tabela 2

Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem transportu miejskiego przez mieszkańców wybranych polskich miast w świetle wyników badań z lat 2002–2006*

Postulat	Kraków 2002	Łódź 2006	Lublin 2004	Kielce 2005	Rzeszów 2002	Nowy Sącz 2003	Lubin 2003	Gniezno 2003	Kędzierzyn-Koźle 2004	Krosno 2002	Dębica 2002	Oświęcim 2003	Chrzanów 2002	Brzesko 2006
Bezpośredniość	6	8	5	3	6	3	6	9	5	5	8	2	8	9
Częstotliwość	4	2	4	5	4	6	2	8	4	4	3	4	5	1
Dostępność	9	4	7	8	10	8	4	7	9	8	10	6	9	10
Informacja	10	9	10	7	9	7	8	6	10	9	6	8	10	6
Niski koszt	8	5	6	9	5	9	7	4	7	10	9	7	2	4
Pewność/ Niezawodność	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3
Prędkość	5	7	8	6	7	5	5	10	6	6	1	5	6	7
Punktualność	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	5
Bezpieczeństwo osobiste	3	6	3	10	2	4	10	3	2	2	5	10	4	2
Wygoda	7	10	9	4	8	10	9	5	8	7	7	9	7	8

* miasta ułożone wg liczby mieszkańców (od największej do najmniejszej liczby)

Źródło: W. Starowicz, *Jakość przewozów w miejskim…, op.cit.*, s. 53.

Wyniki badań wskazują, że nie można ustalić jednolitej i obowiązującej we wszystkich miastach hierarchii postulatów przewozowych. Różnice wynikające ze specyfiki miasta są znaczące. Nie można także wiązać hierarchii postulatów z wielkością miasta. Można jednak określić, że do grona najważniejszych postulatów przewozowych należy punktualność, która znalazła się na pierwszym miejscu w dziewięciu przypadkach na 14 oraz pewność (niezawodność), która trzy razy znalazła się na pierwszym miejscu, sześć razy na drugim i pięć razy na trzecim miejscu. Bardzo duże znaczenie mają także bezpośredniość i częstotliwość. Na podstawie przeprowadzonych badań można zauważyć, że postulaty związane z czasem podróży mają dla pasażerów większe znaczenie niż postulaty związane z pozostałymi warunkami podróży (koszt, wygoda, informacja czy bezpieczeństwo osobiste).

4. Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem transportu miejskiego ustalona w drodze badań w domach respondentów

W domach respondentów prowadzone są badania preferencji pasażerów transportu zbiorowego przez zespół Uniwersytetu Gdańskiego. W badaniach tych identyfikację postulatów zgłaszanych pod adresem transportu miejskiego przeprowadzano, zwracając się do respondentów z prośbą o sprecyzowanie we własnym zakresie wymagań stawianych transportowi miejskiemu. Przeciętnie respondenci wymieniają dwa postulaty, a wśród nich prawie zawsze punktualność. Nie oznacza to jednak, że mają ograniczone wymagania w stosunku do transportu miejskiego, a jedynie że mają trudności w ich samodzielnym sprecyzowaniu[5]. Z tego powodu hierarchizację każdorazowo poprzedza przedstawienie respondentom szerokiej listy wymagań i ich wytłumaczenie. Uzyskaną w ten sposób hierarchizację w badaniach prowadzonych w Gdyni zaprezentowano w tabeli 3.

Analiza danych zawartych w tabeli 3 pozwala stwierdzić, że bezwzględnie najważniejszym postulatem zgłaszanym pod adresem transportu miejskiego w Gdyni była punktualność. Jednocześnie wzrasta znaczenie bezpośredniości, która w trzech ostatnich badaniach za każdym razem znalazła się na pierwszym miejscu. Kolejne miejsca najczęściej przyznawane były częstotliwości i dostępności, natomiast na piątym miejscu w sześciu badaniach na siedem znalazł się niski koszt. Oznacza to, że do grona pięciu najważniejszych postulatów zalicza się postulaty związane z czasem podróży (tj. punktualność, bezpośredniość, częstotliwość i dostępność) oraz niski koszt podróży. Pozycje 6–10 najczęściej rozkładały się następująco: 6 – wygoda; 7 – pewność; 8 – prędkość, 9 – rytmiczność i 10 – informacja (niezmiennie).

Ponadto zauważalne są zmiany w hierarchizacji postulatów, jakie następowały na przestrzeni 12 lat. W największym stopniu dotyczą one punktualności i bezpośredniości. Hierarchizacja pozostałych postulatów okazała się raczej stabilna w całym okresie badań.

---

[5] K. Hebel, *Zmiany preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców jako determinanty kształtowania oferty przewozowej i polityki transportowej w mieście w Gdyni*, „Transport Miejski i Regionalny" 2007, nr 6, s. 20.

Tabela 3

Hierarchizacja postulatów przewozowych zgłaszanych pod adresem transportu miejskiego przez mieszkańców Gdyni w świetle wyników badań z lat 1996–2008

Postulat	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008
Bezpośredniość	2	4	4	4	1	1	1
Częstotliwość	3	3	3	3	2	3	3
Dostępność	4	2	2	1	4	4	4
Informacja	10	10	10	10	10	10	10
Niski koszt	5	5	5	5	5	5	6
Pewność/Niezawodność	7	8	7	7	6	8	8
Prędkość	8	7	8	8	7	7	5
Punktualność	1	1	1	2	3	2	2
Rytmiczność	9	9	9	9	9	9	9
Wygoda	6	6	6	6	8	6	7

Źródło: badania Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni z lat 1996, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006, 2008.

5. Poziom spełnienia postulatów przewozowych

Kolejnym aspektem badań jest określenie poziomu spełnienia postulatów przewozowych.

W badaniach Politechniki Krakowskiej respondenci proszeni byli o przypisanie każdemu postulatowi oceny określającej ich poziom zadowolenia w pięciostopniowej skali (1–5), gdzie 5 oznacza ocenę najlepszą. Wyniki tych badań zaprezentowano w tabeli 4. W największym stopniu respondenci byli zadowoleni z częstotliwości i bezpośredniości połączeń (poniżej 3,00 tylko w 3 badaniach na 14). Natomiast najniższy stopień zadowolenia respondentów dotyczył kosztu przejazdu (w 12 badaniach poniżej 3,00), następnie wygody (w 10 badaniach poniżej 3,00), informacji (w 8 badaniach poniżej 3,00) i bezpośredniości połączeń (w 7 badaniach poniżej 3,00).

Poziom ocen w każdym mieście jest zróżnicowany. Nie zaobserwowano wyraźnych zależności pomiędzy wielkością miasta i poziomem zadowolenia z realizacji poszczególnych postulatów, choć częściej niższy poziom zadowolenia (poniżej 3,00) odnotowano w miastach małych.

Tabela 4

Poziom zadowolenia z realizacji poszczególnych postulatów przewozowych w wybranych miastach polskich w świetle wyników badań z lat 2002–2006 (w skali 1–5)*

Postulat	Kraków 2002	Łódź 2006	Lublin 2004	Kielce 2005	Rzeszów 2002	Nowy Sącz 2003	Lubin 2003	Gniezno 2003	Kędzierzyn-Koźle 2004	Krosno 2002	Dębica 2002	Oświęcim 2003	Chrzanów 2002	Brzesko 2006
Bezpośredniość	3,20	2,92	3,48	3,70	3,23	3,64	3,32	3,55	3,21	3,69	2,81	3,45	2,70	3,61
Częstotliwość	3,09	3,15	3,55	349	3,38	3,54	3,35	3,44	2,79	3,47	2,92	3,03	3,04	2,90
Dostępność	3,35	3,18	3,25	3,40	2,75	3,26	2,91	3,12	2,87	3,63	2,85	2,86	2,57	3,50
Informacja	2,30	2,50	3,33	3,90	2,98	3,10	2,97	3,91	2,55	3,61	2,96	2,92	2,37	3,49
Niski koszt	2,20	2,25	2,97	3,00	2,33	2,70	2,35	2,81	2,08	2,88	2,47	2,35	2,20	3,40
Pewność/ Niezawodność	3,30	3,00	3,61	3,55	3,35	4,02	2,66	2,85	3,22	4,04	2,93	3,29	3,55	3,95
Prędkość	2,90	2,31	3,21	3,50	3,08	3,42	3,29	3,51	2,88	3,58	2,83	2,95	3,15	3,70
Punktualność	3,10	2,98	3,15	3,60	3,19	3,40	3,34	3,65	3,05	3,52	2,84	2,94	3,27	3,62
Bezpieczeństwo osobiste	3,00	2,27	2,96	3,30	2,96	3,20	3,06	3,52	2,95	3,59	2,99	2,77	2,34	4,11
Wygoda	2,88	2,23	2,86	3,58	2,99	2,69	2,67	3,13	2,81	3,52	2,87	2,45	2,27	3,82

* miasta ułożone wg liczby mieszkańców (od największej do najmniejszej liczby)

Źródło: Badania Politechniki Krakowskiej z lat 2002–2006.

W badaniach Uniwersytetu Gdańskiego poziom spełnienia postulatów przewozowych sprawdzany był za pomocą pytań o najlepiej i najgorzej realizowany postulat przewozowy w opinii mieszkańców[6]. Uzyskane wyniki zaprezentowano w tabelach 5 i 6.

[6] K. Hebel, O. Wyszomirski, *Preferencje i zachowania komunikacyjne ludności miejskiej w świetle wyników badań marketingowych z lat 1985–2000*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego. Ekonomika Transportu Lądowego" nr 25, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2003, s. 115.

Tabela 5

Najlepiej realizowany postulat przewozowy w opinii mieszkańców Gdyni w świetle wyników badań z lat 1996–2008 (% wskazań)

Postulat	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008
Bezpośredniość	4,64	5,58	5,10	5,81	8,53	9,49	10,60
Częstotliwość	9,79	10,40	10,04	8,93	12,12	10,17	12,04
Dostępność	26,10	27,72	19,94	22,89	15,31	13,51	18,88
Informacja	0,56	0,82	0,75	1,11	0,51	0,85	1,08
Niski koszt	1,43	1,59	1,10	1,69	2,72	3,55	5,61
Pewność /Niezawodność	4,94	4,25	3,85	4,81	5,39	4,13	3,19
Prędkość	1,73	1,18	2,40	2,11	2,47	1,75	1,44
Punktualność	29,41	30,38	33,78	30,23	27,73	28,51	16,15
Rytmiczność	1,58	2,41	2,00	2,22	2,82	2,91	1,65
Wygoda	3,21	2,61	4,75	3,96	2,93	4,50	2,11
Brak oceny	16,56	12,96	16,04	15,91	19,26	20,08	26,95
Inne	0,05	0,10	0,25	0,33	0,21	0,55	0,31

Źródło: badania Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni z lat 1996, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006, 2008.

Każdy respondent wskazuje, który postulat jest jego zdaniem najlepiej realizowanym postulatem przewozowym oraz najgorzej realizowanym postulatem.

Najlepiej realizowanymi postulatami były punktualność i dostępność (odpowiednio w 16–34% i 13–27%) oraz częstotliwość (8–12%) i bezpośredniość (4–10%). Pozostałe postulaty respondenci uznają za najlepiej realizowane zdecydowanie rzadziej (zaledwie kilka procent respondentów uznaje je za najlepiej realizowane). Niestety oceny nie dokonało aż 12–26% respondentów.

W Gdyni za najgorzej realizowany postulat uznawana była wygoda (10––19% wskazań), lecz wyraźnie zauważalna jest poprawa stopnia jego zaspokajania. Jest to zapewne w dużej mierze rezultatem systematycznego wprowadzania do obsługi komunikacyjnej pojazdów niskopodłogowych (zarówno autobusów, jak i trolejbusów).

Tabela 6

Najgorzej realizowany postulat przewozowy w opinii mieszkańców Gdyni w świetle wyników badań z lat 1996–2008 (% wskazań)

Postulat	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008
Bezpośredniość	9,53	6,66	7,45	7,40	6,73	8,69	4,73
Częstotliwość	8,26	7,68	7,15	6,77	9,50	7,63	7,05
Dostępność	3,11	2,36	2,20	2,11	2,52	2,44	1,70
Informacja	3,52	3,13	2,15	1,74	2,21	1,70	2,16
Niski koszt	11,77	11,17	9,00	16,97	9,81	9,17	3,55
Pewność/ Niezawodność	2,96	3,43	1,95	2,01	1,90	1,96	2,62
Prędkość	5,40	10,45	4,95	4,86	5,24	3,87	5,40
Punktualność	8,05	6,10	4,30	5,87	5,80	6,78	11,47
Rytmiczność	3,36	4,25	4,40	3,22	3,70	4,24	4,22
Wygoda	18,04	19,01	12,94	13,00	10,68	10,97	10,55
Brak oceny	24,01	23,10	37,88	32,40	39,09	38,31	44,65
Inne	1,99	2,66	4,63	3,65	2,82	4,03	1,90

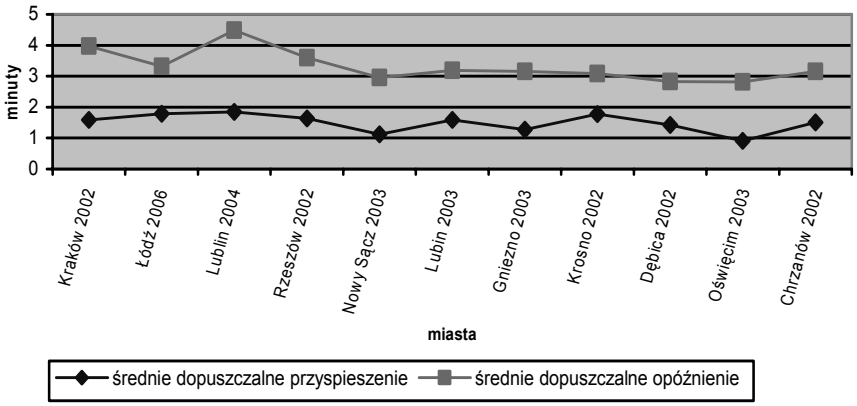
Źródło: badania Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni z lat 1996, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006, 2008.

Zwraca uwagę znaczące obniżenie pozytywnych ocen respondentów w stosunku do postulatu punktualności. W ostatnim roku badań prawie tyle samo respondentów uznało punktualność i wygodę za najgorzej realizowany postulat. Natomiast koszt coraz rzadziej uważany jest za najgorzej realizowany postulat. Wynika to z faktu, że ceny biletów jednorazowych utrzymywane były na niezmienionym poziomie od 2002 roku. Również w przypadku najgorzej realizowanych postulatów nie udaje się uzyskać oceny od wszystkich respondentów. Dotyczy to aż 23–44% respondentów, czyli zdecydowanie większej grupy niż w przypadku najlepiej realizowanego postulatu.

6. Punktualność jako postulat przewozowy w ocenie mieszkańców wybranych polskich miast

W ramach badań przeprowadzonych w wybranych miastach Polski przez zespół Politechniki Krakowskiej, dotyczących określenia preferencji i satysfakcji pasażerów w zakresie oferty przewozowej realizowanej przez organizatora

transportu zbiorowego, przeprowadzono badania na temat punktualności – jako najważniejszego postulatu przewozowego. Respondenci byli losowo dobierani spośród osób oczekujących na przystankach z wykorzystaniem doboru warstwowego wg wieku, płci i statusu zawodowego[7]. Na podstawie wyników badań określono średnie dopuszczalne w opinii respondentów przyspieszenie i opóźnienie pojazdów transportu zbiorowego (rysunek 1).



Rys. 1. Preferencje pasażerów transportu miejskiego w wybranych polskich miastach w zakresie dopuszczalnych odchyleń od rozkładów jazdy

Źródło: badania Politechniki Krakowskiej z lat 2002–2006.

Wyniki wskazują na wyraźnie większą tolerancję mieszkańców miast w stosunku do opóźnień niż przyspieszeń. Jednocześnie wydaje się, że w miastach, w których pasażerowie dopuszczają większe opóźnienia, dopuszczają także większe przyspieszenia.

7. Wygoda jako postulat przewozowy w ocenie mieszkańców Gdyni

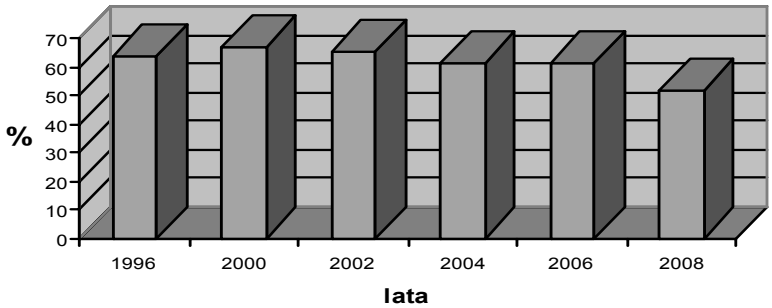
Ze względu na fakt, że wygoda jest trudnym do określenia postulatem, który ma dla respondentów duże znaczenie, oraz dlatego, że przez 10 lat była ona w opinii mieszkańców Gdyni najgorzej realizowanym postulatem przewozowym, warto poświęcić temu postulatowi nieco więcej uwagi.

[7] W. Starowicz, A. Ciastoń, *Punktualność kursowania pojazdów w ocenie mieszkańców różnych miast Polski*, „Transport Miejski i Regionalny" 2006, nr 6, s. 37.

Podczas badań respondenci pytani są o to, jakiego standardu wygody oczekują w pojazdach komunikacji zbiorowej. Wśród możliwych odpowiedzi dopuszcza się następujące warianty[8]:

- zawsze miejsca siedzącego,
- przeważnie miejsca siedzącego,
- miejsca stojącego w nieuciążliwych warunkach,
- dopuszczam jazdę w warunkach zatłoczenia,
- innego (jakiego?),
- nie mam zdania.

Analiza odpowiedzi pozwala ustalić, że uznanie podróży transportem zbiorowym za wygodną zależy przede wszystkim od miejsca pozostającego do dyspozycji pasażera w pojeździe. Znaczna część mieszkańców uznaje postulat wygody za spełniony, gdy zawsze lub przeważnie może liczyć na miejsce siedzące.



Rys. 2. Mieszkańcy Gdyni oczekujący zawsze lub przeważnie miejsca siedzącego w pojazdach transportu zbiorowego (%)

Źródło: badania Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni z lat 1996, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006, 2008.

Na rysunku 2 przedstawiono procent mieszkańców oczekujących zawsze lub przeważnie miejsca siedzącego w pojazdach transportu zbiorowego (brak danych z 1998 roku wynika z faktu, że pytanie o oczekiwany standard wygody w pojeździe zastąpiono pytaniem dotyczącym kontroli biletów). Od 52 do 67% mieszkańców chce podczas podróży transportem zbiorowym zawsze lub przeważnie zajmować w pojeździe miejsce siedzące. Zaskakujący jest fakt, że respondenci są coraz mniej wymagający w tym zakresie.

[8] Kwestionariusz ankiety wykorzystywany w badaniach Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni.

Jako inny oczekiwany standard wygody, szczególnie w ostatnich latach, respondenci wymieniają najczęściej:
- pojazd niskopodłogowy,
- miejsce na wózek,
- klimatyzację,
- czystość.

Podsumowanie

Wyniki badań preferencji prowadzonych w wybranych polskich miastach potwierdzają niemożliwość określenia jednolitej hierarchii postulatów przewozowych we wszystkich miastach. Specyfika układu komunikacyjnego i faktycznej oferty przewozowej ma duży wpływ na hierarchię postulatów przewozowych.

Można jednak wskazać, że najistotniejszymi postulatami są te związane z czasem podróży, szczególnie punktualność.

Faktycznie doświadczane warunki podróży miejskich mają bardzo istotny wpływ na ocenę poziomu spełniania postulatów przewozowych. Wyniki badań pozwalają dostosowywać ofertę przewozową do zmieniających się preferencji mieszkańców miast, zatem powinny być one prowadzone systematycznie. Wyniki badań preferencji wykorzystywane są do wprowadzania zmian w ofercie przewozowej. Zmiany te, dokonane pod wpływem wyników badań preferencji komunikacyjnych mieszkańców miast, polegają na korektach w rozkładach jazdy dotyczących przebiegu tras i częstotliwości kursowania pojazdów. Ponadto w ramach dokonywania zmian wprowadzano specjalne dodatkowe kursy w dni nauki szkolnej (przeznaczone dla uczniów) oraz pojazdy niskopodłogowe (autobusy i trolejbusy).

Literatura

Badania Politechniki Krakowskiej z lat 2002–2006.

Badania Uniwersytetu Gdańskiego i Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni z lat 1996, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006, 2008.

Hebel K., *Badania preferencji pasażerów i ich ocen dotyczących jakości transportu miejskiego na przykładzie Gdyni i Sopotu*, w: *Zarządzanie jakością pasażerskiego transportu zbiorowego*, Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej Oddział w Krakowie. Materiały Konferencyjne nr 83, Kraków 2007.

Hebel K., *Zmiany preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców jako determinanty kształtowania oferty przewozowej i polityki transportowej w mieście w Gdyni*, „Transport Miejski i Regionalny" 2007, nr 6.

Hebel K., Wyszomirski O., *Preferencje i zachowania komunikacyjne ludności miejskiej w świetle wyników badań marketingowych z lat 1985–2000*, „Ekonomika Transportu Lądowego" nr 25, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2003.

Starowicz W., *Jakość przewozów w regionalnym transporcie zbiorowym wyzwaniem dla samorządów i przewoźników*, w: Zeszyty Naukowo-Techniczne Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji Rzeczpospolitej Polskiej Oddział w Krakowie, Seria: Materiały Konferencyjne nr 63 nt. „Aktualne problemy regionalnego transportu pasażerskiego w Polsce".

Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Politechnika Krakowska, Kraków 2007.

Starowicz W., Ciastoń A., *Punktualność kursowania pojazdów w ocenie mieszkańców różnych miast Polski*, „Transport Miejski i Regionalny" 2006, nr 6.

Transport miejski. Ekonomika i organizacja, red. O. Wyszomirski, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.

Wyszomirski O., Grzelec K., *Badania marketingowe w komunikacji miejskiej*, Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej, Warszawa 1998.

PASSENGERS URBAN PUBLIC TRANSPORT PREFERENCES

Summary

Passenger preference surveys are conducted in a number of Polish cities as part of the research into the urban mobility demand.

The results have allowed us to identify the requirements passengers have of the public transport system. A comparison has also been made of the priority lists in various cities and the degree to which the requirements are fulfilled.

There are also shown the punctuality as a most important requirement and comfort as uncountable requirement preference.