



DETERMINANTY ROZWOJU JAKOŚCI SEKTORA USŁUG TRANSPORTU MIEJSKIEGO W CZĘSTOCHOWIE W ASPEKCIE MOBILNOŚCI JEJ MIESZKAŃCÓW

Sylwia Gostkowska-Dźwig, Magdalena Mrozik

Politechnika Częstochowska
Wydział Zarządzania

Streszczenie: Celem artykułu jest omówienie jakości usług transportu miejskiego w Częstochowie w aspekcie mobilności jej mieszkańców. Uwagę skupiono na samej istocie i rozwoju jakości usług transportu miejskiego. Przedstawiono działania na rzecz wzrostu mobilności na przykładzie MPK Sp. z o.o. w Częstochowie wraz ze szczegółowymi postulatami przewozowymi oraz zadaniami, jakie są realizowane w procesie rozwoju systemu drogowo-ulicznego. W podsumowaniu zawarto wnioski z przeprowadzonych rozważań i obserwacji analizowanego problemu.

Słowa kluczowe: jakość usług przewozowych, mobilność, transport miejski

DOI: 10.17512/znpcz.2017.2.14

Wprowadzenie

Transport miejski jest jednym z najważniejszych czynników determinujących rozwój gospodarczy miasta i regionu. Nowoczesna infrastruktura oraz efektywnie funkcjonujący system transportowy sprzyjają rozprzestrzenianiu się wzrostu gospodarczego. Dobrze rozwinięte zaplecze transportowe wzmacnia spójność społeczną, ekonomiczną i przestrzenną kraju oraz przyczynia się do zwiększenia konkurencyjności polskiej gospodarki. Ponadto funkcjonowanie transportu miejskiego jest istotną kwestią w codziennym życiu wielu ludzi, zarówno na wsi, jak i w mieście. Polepszająca się jakość życia powoduje, że ludzie oczekują poprawy jakości świadczonych usług transportowych. Obecnie o jakości logistyki miejskiej w Polsce coraz częściej pisze się oraz podejmuje dyskusje na jej temat. Ogólnie problematyka logistyki miejskiej poruszana jest najczęściej przez urbanistów, architektów, inżynierów transportu miejskiego, rzadziej przez ekonomistów – specjalistów z zakresu ekonomiki transportu miejskiego czy logistyki. Powoduje to, że dorobek w tym zakresie jest fragmentaryczny, przyczynkowy z perspektywy całości kształtu zagadnień logistyki miejskiej (Szymczak 2008, s. 8). Zatem należy dążyć do całościowego podejścia, które pozwoli na ukazanie zależności pomiędzy określonymi czynnikami, procesami i działaniami, które w istotny sposób wpływają na kształtowanie jakości usług w transporcie miejskim.

Istota transportu miejskiego

Istotę transportu miejskiego można określić jako proces planowania, realizowania i kontrolowania wszelkich czynności związanych z zaspokojeniem potrzeb aglomeracji miejskiej w dziedzinie jakości gospodarowania, jakości życia i rozwoju (Ballou 2004, s. 4). Ponadto jest to proces optymalizacji wszystkich działań związanych ze składowaniem i transportem, podejmowanych przez przedsiębiorstwa na terenie miasta, z uwzględnieniem tych procesów, kongestii transportowej i zużycia energii w warunkach gospodarki rynkowej (Taniguchi, Thompson, Hamada 1999, s. 3). Logistyka miejska dostarcza założeń dla optymalizacji systemu miasta pod kątem planowania, sterowania i nadzorowania przebiegających w tym systemie procesów w wymiarze ekonomicznym, ekologicznym, technologicznym i socjalnym (Rzeczyński, 1999, s. 11). Dotyczy tych wszystkich elementów, które składają się na dzienny cykl życia miasta jako przestrzeni ekonomicznej, społecznej i kulturowej. Dodatkowo stanowi ona podstawowy instrument sprawnego i skutecznego zarządzania życiem współczesnego miasta wraz z niezawodnym funkcjonowaniem jego infrastruktury technicznej i systemu transportu (Rzeczyński 2004, s. 14).

Problem transportu miejskiego jako wyodrębnionego podsystemu społeczno-gospodarczego był przedmiotem rozważań w literaturze polskiej już w drugiej połowie XX wieku (Ciesielski 2013, s. 310-312). Wątro również dodać, że jest on dziedziną interdyscyplinarną oraz wielowątkową.

Transport miejski należy rozumieć jako zbiór urządzeń służących przemieszczeniom osób i towarów w mieście. Ponadto należy dodać, że transport miejski dotyczy głównie przewozu zarówno osób, jak i ładunków w obrębie określonej lokalizacji.

W ramach transportu miejskiego eksploatowane są środki należące do różnych gałęzi transportu, gdzie podstawową rolę odgrywają:

- środki transportu szynowego, takie jak: metro, kolej miejska, tramwaj;
- środki transportu kołowego, takie jak: autobus, trolejbus, samochód osobowy.

Warto zaznaczyć, że infrastruktura transportu miejskiego składa się z różnych gałęzi transportu, jej specyfika wynika z dostosowania się do potrzeb przewozowych. Składają się na nią (Wyszomirski 2005, s. 2014):

- drogi i ulice;
- torowiska metra, kolei i tramwajów;
- sieć energetyczna zasilająca metro, koleje, tramwaje i trolejbusy;
- podstacje energetyczne;
- przystanki, stacje i węzły przesiadkowe;
- zajezdnie autobusowe, tramwajowe i trolejbusowe oraz parkingi.

Transport miejski stanowi taką podróż mieszkańca, która obejmuje następujące etapy: dojście do przystanku, oczekiwanie na pojazd, jazdę, przesiadanie się oraz dojście z przystanku do ostatecznego celu podróży.

Celem transportu miejskiego jest zatem połączenie w jedną, sterowaną całość aktywności wszystkich podmiotów gospodarczych i instytucji działających na terenie miasta, mających aspekt ruchowy oraz zarządzanie tą siecią zdarzeń w sposób

zapewniający pożądaną poziom jakości życia i gospodarowania w mieście przy minimalnym poziomie kosztów z uwzględnieniem wymogów ekologii. Dlatego długookresowym celem transportu miejskiego powinno być zapewnienie rozwoju miasta w skoordynowanym układzie trzech wymiarów, takich jak: cel ekonomiczny, ekologiczny i społeczny (Szymczak 2008, s. 34).

W literaturze przedmiotu potrzeby komunikacyjne są różnorodnie klasyfikowane. Do najważniejszych kryteriów klasyfikacji można zaliczyć:

- rodzaj potrzeby pierwotnej, która wywołuje potrzebę komunikacyjną, np. potrzeby związane z pracą, uczestnictwem w życiu kulturalnym czy utrzymywaniem więzi towarzyskich;
- konieczność zaspokojenia potrzeby, która wskazuje na potrzeby obligatoryjne, np. związane z dojazdami do pracy i szkoły, i fakultatywne, związane z zaspokajaniem potrzeb w zakresie rekreacji czy kultury.

Kształtowanie się potrzeb przewozowych w sensie liczby odbywanych podróży i pokonywanego dystansu zależy od wielu powiązanych wzajemnie czynników. Do najważniejszych z nich należy zaliczyć (Szymczak 2008, s. 108):

- wielkość miasta mierzoną liczbą ludności na obszarze przestrzennym,
- kształt przestrzenny miasta,
- strukturę przestrzenno-funkcjonalną miasta,
- strukturę demograficzno-społeczną ludności i związany z nią poziom aktywności ludności i wysokości dochodów,
- rozmiary czasu wolnego ludności.

Transport miejski jest zatem podstawowym rozwiązaniem przewozu osób w krajach europejskich. Może on występować w postaci przewozu regulowanego, który realizowany jest przez jeden podmiot, działający w warunkach monopolu, jak również przez konkurujące przedsiębiorstwa przewozowe.

Rozwój jakości usług transportu zbiorowego

Jakość usługi transportowej można zdefiniować jako funkcję jej charakterystycznych cech przyjmujących określone wartości, które decydują o ogólnym poziomie wartości użytkowej usługi (Drob-Żaba, Żaba 2008, s. 23).

W przypadku transportu uzyskanie wysokiej jakości produktów, czyli usług przewozowych, uzależnione jest od jakości posiadanych zasobów, wśród których nieoceniony jest zasób wiedzy o procesach informacyjnych i procesach przewozowych. Zasoby i procesy zazębiają się, a jakość każdego z nich wpływa na wartość usługi przewozowej – produktu, który otrzymuje klient. Niezmiernie ważna jest ocena jakości przez klienta, która wyraża odczucia, stopień zadowolenia, ale również zaakceptowanie poniesionej zapłaty za usługę (Bąkowski 2008, s. 3).

Funkcjonowanie transportu miejskiego nabiera coraz większego znaczenia w sytuacji rosnących wymagań ze strony pasażerów oraz swobodnego dostępu do samochodu osobowego. Przyczyniło się to w ostatnich latach do ograniczenia udziału transportu zbiorowego w przewozach, gdyż tradycyjnie rozumiana dostępność jego usług przestaje być wystarczającym argumentem wobec dostępnych alternatyw. Jakość przewozów można zdefiniować jako stopień zaspokojenia po-

trzeb przewoźnych mieszkańców miasta mierzony za pomocą postulatów przewoźnych zgłaszanych przez pasażerów (Starowicz 2007, s. 125). Z punktu widzenia podmiotów odpowiedzialnych za organizację transportu miejskiego badanie jakości przewoźnych oraz ocena zachowań komunikacyjnych mieszkańców ma na celu opracowanie strategii kształtowania rynku ukierunkowanej na utrzymanie dotychczasowych pasażerów oraz perspektywicznie pozyskanie nowych (Wyszomirski 2008, s. 284).

Jakość w transporcie miejskim rozumiana jest jako poziom usług, determinujący zadowolenie klienta (pasażera) z nabytego dobra lub usługi (przejazdu). Jakość usług przewoźnych zależy od wielu czynników, określanych jako kryteria jakości transportu miejskiego, czyli oczekiwania, wymagania klientów. Na bazie tych wymagań są formułowane tzw. postulaty przewoźne. Ustalenie liczby i rodzajów zgłaszanych postulatów jest przedmiotem wielu badań empirycznych i teoretycznych. Najczęściej wymieniane są cztery podstawowe postulaty, takie jak: koszt, czas, dostępność oraz wygoda (www.icm.edu.pl).

Warto również dodać, że usługa przewoźna 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). Wśród tych cech można wymienić (Jackiewicz, Czech, Barcik 2010, s. 73-74):

- 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);
- niemożliwość osiągnięcia powtarzalności dobrych zachowań (znaczenie personelu biorącego udział w kształtowaniu jakości usług);
- nienamacalny i nieuchwytny charakter (konsument ocenia jakość dostarczanej usługi na podstawie czynników jej towarzyszących, np. poczucia bezpieczeństwa).

Jakość usług przewoźnych ma zawsze postać wielowymiarową, obejmującą wiele cech jakości odwzorowujących postulaty przewoźne formułowane przez pasażerów. Wzorzec jakości powinien zawierać porównanie odpowiednio dobranych cech, aby rozpatrywana jakość przewoźnych wiązała się z odczuciami użytkownika (Starowicz 2007, s. 136).

Tworzenie wzorca jakości powinno opierać się na określeniu jakości preferowanej, zaplanowanej, zrealizowanej oraz postrzeganej. Dlatego w ramach określonego wzorca powinno się przeprowadzać kontrolę, która powoduje poprawę sprawności działania przez usuwanie występujących nieprawidłowości wraz z ich przyczynami bądź źródłami. Warto zaznaczyć, że sama kontrola pełni sześć podstawowych funkcji, które w transporcie miejskim realizowane są przez konkretne działania (Jackiewicz, Czech, Barcik 2010, s. 75):

- informacyjne, które dostarczają kierownictwu danych o nieprawidłowościach w realizacji przewoźnych. Dane te zbierane są na podstawie analiz z przeprowadzonych kontroli lub baz danych raportów czy skarg pasażerów;

- profilaktyczne, które służą do zapobiegania konkretnym zjawiskom, które są niezgodne i sprzeczne z przyjętymi ustaleniami i regulaminami;
- korygująco-ochronne, które wpływają na ograniczenie wystąpienia jakichkolwiek uchybień;
- kreatywne, które inspirują do krytycznej analizy dotychczasowego sposobu działania i szukania usprawnień;
- instruktażowe, które polegają na instruowaniu, w jaki sposób unikać odchylen od norm, oraz wskazywaniu prawidłowych sposobów postępowania;
- pobudzające, które mają za zadanie przywracanie stanu pożądanego.

Zatem należy stwierdzić, że tworzenie jakości jest procesem długofalowym oraz złożonym i nie dotyczy tylko aspektów, z którymi ma kontakt klient, ale obejmuje cały proces zarządzania przedsiębiorstwem transportowym. Jakość usług powinna być systematycznie monitorowana i dopasowywana do potrzeb pasażerów.

Działania MPK Sp. z o.o. na rzecz wzrostu mobilności mieszkańców Częstochowy

Jednym z zadań władzy lokalnej jest przekonanie społeczeństwa do podejmowania przez nią działań, które wpłyną na wzrost mobilności mieszkańców. Bez społecznej akceptacji dla sposobu organizacji transportu niemożliwe jest uzyskanie istotnych efektów, zwłaszcza w kwestii rozwijania ruchu drogowego. Społeczeństwo oczekuje, by transport publiczny:

- Zapewniał możliwość przemieszczania wszystkim mieszkańcom, szczególnie tym, którzy nie mają możliwości korzystania z komunikacji indywidualnej.
- Umożliwił w akceptowalnym tempie przemieszczanie się w tych obszarach, w których korzystanie z samochodu jest z różnych względów niewskazane lub nieefektywne.
- Stanowił alternatywę dla korzystania z samochodu prywatnego.

W Tabeli 1 przedstawiono postulaty przewozowe dla miasta Częstochowy.

Tabela 1. Szczegółowe postulaty przewozowe dla miasta Częstochowy

Postulat	Opis postulatu
Punktualność	Udział odjazdów opóźnionych do 5 min: mniejszy niż 5% Udział kursów przyspieszonych powyżej 1 min: mniejszy niż 1%
Wygoda	Wskaźnik przeciętnego wieku taboru do 10 lat powyżej 50% Dodatkowe wyposażenie pojazdów zapewniających wygodę i bezpieczeństwo podróżowania, np. klimatyzacja Wyposażenie w niską podłogę w co najmniej 30% powierzchni pojazdu
Niezawodność	Wskaźnik realizacji rozkładu jazdy mierzony liczbą wykonanych kursów: 98-100%
Dostępność	Udział przystanków wyposażonych w wiaty przystankowe
Regularność	Utrzymywanie zasad regularnej obsługi głównych ciągów komunikacyjnych, realizowanej wspólnie przez kilka linii – jako nadrzędnej wytycznej do konstrukcji rozkładów jazdy, dążenie do regularnych odjazdów

Częstotliwość	Standardy częstotliwości obowiązujące na liniach głównych (nawet co 10 minut) na liniach pozostałych w dni robocze – w godz. 6-18: 15/30 min, w pozost. porach: 30/60 min w soboty – w godz. 8-14: 20/30 min, w pozostałych porach: 30/60 min w niedziele: 30/60 min, zmniejszona liczba linii, kursowanie linii pozostałych powinno odbyć się z zachowaniem stałych taktów odjazdów z dopuszczeniem uzasadnionych wyjątków
Prędkość	Dążenie do jak najwyższego poziomu prędkości komunikacyjnej
Bezpośredniość połączeń	Wprowadzenie statystycznie istotnych połączeń bezpośrednich, zgłaszanych w badaniach preferencji komunikacyjnych mieszkańców miasta
Koszt	Utrzymanie relacji ceny biletu miesięcznego do jednorazowego nie więcej 30:1 Analiza ekonomiczna wprowadzenia biletów krótkookresowych i dobowych Wprowadzenie biletów długookresowych o większej opłacalności dla pasażerów
Informacja	Informacja dynamiczna w punktach przesiadkowych Szeroka informacja na przystankach Rozkład jazdy w Internecie – wraz z wyszukiwarką połączeń zintegrowaną z rozkładem jazdy pociągów oraz przewoźników prywatnych Rozkłady jazdy dostępne w autobusach

Źródło: (Blue Ocean 2013)

Częstochowa aktywnie dąży do rozwoju układu drogowo-ulicznego na rzecz wzrostu mobilności poprzez takie działania, jak:

1. Zadania ogólnego przeznaczenia, tj.:
 - reorganizacja układu połączeń i rozkładów linii; usprawnienie połączeń i lepsza obsługa obszaru;
 - zakup kolejnych pojazdów niskopodłogowych;
 - budowa i modernizacja przystanków pod kątem dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych;
 - wyposażenie przystanków w elementy poprawiające warunki oczekiwania na pojazd (ławki, wiaty) oraz informacje o usługach;
 - budowa Centrum Obsługi Pasażera;
 - zakup urządzeń komunikujących się z osobami niewidomymi (przystanki).
2. Zadania w zakresie zwiększenia pierwszeństwa ruchu dla autobusów:
 - w al. Jana Pawła II wprowadzenie możliwości jedynie skręcania w prawo ze skrajnego południowego pasa ruchu na skrzyżowaniu z al. Armii Krajowej w kierunku al. Najświętszej Maryi Panny;
 - w al. Wojska Polskiego wprowadzenie dodatkowego pasa ruchu przed skrzyżowaniem z ul. Bugajską w kierunku Katowic, co wymaga przebudowy tego odcinka DK 1;
 - wprowadzenie na głównych ciągach komunikacyjnych priorytetów dla autobusów w sterowaniu sygnalizacją uliczną dla skrócenia czasów ich przejazdów;
 - dokończenie budowy Korytarza Północnego;

- budowa centrów przesiadkowych w Śródmieściu oraz – w miarę możliwości – niektórych dzielnicach, wraz z całą infrastrukturą, punktami informacyjnymi i sprzedażą biletów;
 - wprowadzenie pierwszeństwa na wszystkich ulicach, na których to tylko możliwe w rejonie centrum miasta, gdzie autobusy będą omijały odnowioną al. Najświętszej Maryi Panny;
 - wprowadzenie buspasów w obszarze powiązanych z węzłami przesiadkowymi.
3. Zadania w zakresie budowy zintegrowanego systemu taryfowego, tj:
- modernizacja dróg lokalnych i pętli w rejonach peryferyjnych dla usprawnienia możliwości obsługi komunikacją zbiorową;
 - budowa Zintegrowanego Węzła Wymiany Pasażerskiej w rejonie dworca PKP wraz ze zintegrowanym Centrum Obsługi Pasażera;
 - modernizacja infrastruktury pod kątem usprawnienia powiązań pomiędzy różnymi formami transportu;
 - zakup oraz instalacja elementów zintegrowanego systemu biletowego dla regionu częstochowskiego, powiązanie z istniejącym systemem biletowym w kwestii stosowanej technologii;
 - dostosowanie infrastruktury kolejowej dla obsługi ruchu miejskiego, w tym przede wszystkim modernizacja dworców kolejowych poza Śródmieściem, i wyznaczenie nowych przystanków osobowych w ruchu kolejowym na terenie Częstochowy i aglomeracji.
4. Zadania w zakresie zmniejszenia uciążliwości transportu publicznego dla środowiska, tj:
- dalsze inwestycje taborowe i wymiana pozostałych autobusów starszych niż 15 lat;
 - zakup taboru z silnikami zasilanymi ekologicznym paliwem lub o napędzie alternatywnym z przyszłej perspektywy budżetu Unii Europejskiej na lata 2014-2020;
 - dostosowanie zaplecza technicznego do obsługi pojazdów z napędem ekologicznym;
 - stworzenie warunków do przewozu rowerów środkami transportu publicznego i lepsze usankcjonowanie takich przewozów stosownym regulaminem.
- Ponadto w aspekcie rozwoju komunikacji publicznej będą realizowane jeszcze takie działania, jak:
- rozbudowa i modernizacja infrastruktury transportu zbiorowego,
 - unowocześnienie parku autobusowego,
 - budowa nowych tras tramwajowych wraz z zakupem nowoczesnego taboru tramwajowego,
 - integracja różnych form transportu zbiorowego na obszarze miasta.

Wszystkie wyżej wymienione inwestycje mają być zrealizowane przez środki Urzędu Miasta Częstochowy, MPK oraz środki zewnętrzne do końca 2020 roku, a przedstawione informacje zawarte są w *Planie zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Miasta Częstochowy*.

Podsumowanie

Reasumując powyższe rozważania, należy stwierdzić, że rynek transportu miejskiego rozwija się bardzo dynamicznie. Klienci oczekują wzrostu jakości usług, które umożliwiają budowanie racjonalnej kultury jakości zarówno wobec nich samych, jak i otoczenia, w którym funkcjonuje przedsiębiorstwo. Oznacza to proces, w efekcie którego następuje organizacyjne, ekonomiczne i technologiczno-techniczne przystosowanie cech jakości usług w transporcie do potrzeb klientów w określonych warunkach otoczenia (Figura 2009, s. 29).

Ponadto rozwój miast stanowi ogromne wyzwanie dla transportu miejskiego, który uzależniony jest od (Bąkowski 2008, s. 3):

- wiedzy i woli przedstawicieli samorządu terytorialnego oraz administracji odpowiedzialnej za komunikację miejską;
- poziomu konkurencji (liberalna, regulowana, brak konkurencji);
- umiejętności przewoźników we wdrażaniu systemu jakości zarządzania firmą.

Warto również dodać, że rozwoju transportu miejskiego w aspekcie mobilności mieszkańców Częstochowy nie odnosi się wyłącznie do jednego parametru. Na dynamikę tę wpływają wszystkie elementy, na które pasażer zwraca uwagę, i które są dla niego ważne. Niemniej jednak kształtowanie właściwych postaw mobilnych mieszkańców jest procesem długofalowym i dlatego konieczna jest odpowiednia edukacja i świadomość na temat słuszności wprowadzanych zmian.

Literatura

1. Ballou R.H. (2004), *Business Logistic / Supply Chain Management*, Ed. 2, Pearson Education, Upper Saddle River.
2. Bąkowski W. (2008), *Mechanizmy uruchamiające potrzebę jakości w pasażerskim transporcie zbiorowym*, „Transport Miejski i Regionalny”, nr 3, s. 2-5.
3. Blue Ocean (2013), *Plan zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Miasta Częstochowy*, Blue Ocean Business Consulting, Urząd Miasta Częstochowa, Miejski Zarząd Dróg i Transportu, Warszawa.
4. Ciesielski M. (2013), *Transport w logistyce*, [w:] Gołemska E. (red.), *Kompendium wiedzy o logistyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa-Poznań, s. 309-316.
5. Drob-Żaba E., Żaba K. (2008), *Zastosowanie CRM w przedsiębiorstwach komunikacji miejskiej*, „Transport Miejski i Regionalny”, nr 6, s. 20-25.
6. Figura J. (2009), *Jakość usług szansą rozwoju w transporcie. Unijne perspektywy finansowe*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 32, s. 27-36.
7. Jackiewicz J., Czech P., Barcik J. (2010), *Standardy jakości usług w komunikacji miejskiej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Transport”, z. 68, cz. 2, s. 73-82.
8. Rzeczyński B. (1999), *Racje i ogólne cele logistyki miejskiej*, „Logistyka”, nr 4, s. 10-11.
9. Rzeczyński B. (2004), *Technologia i logistyka transportu a dynamika przestrzeni ekonomicznej miasta*, „Logistyka”, nr 2, s. 13-15.
10. Starowicz W. (2007), *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków.
11. Szymczak M. (2008), *Logistyka miejska*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.

12. Taniguchi E., Thompson R.G., Yamada T. (1999), *Modelling City Logistic*, [w:] Taniguchi E., Thompson R.G. (eds.), *City Logistic*, Institute of Systems Science Research, Kyoto, s. 1-14.
13. www.icm.edu.pl (dostęp: 14.10.2016).
14. Wyszomirski O. (2005), *Transport miejski*, [w:] Rydykowski W., Wojewódzka-Król K. (red.), *Transport*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 537-539.
15. Wyszomirski O. (2008), *Transport miejski. Ekonomia i organizacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.

DETERMINANTS OF DEVELOPMENT OF QUALITY SERVICES URBAN TRANSPORT SECTOR IN CZĘSTOCHOWA MOBILITY IN TERMS OF ITS RESIDENTS

Abstract: The aim of the article was to discuss the quality of urban transport services in Częstochowa in terms of the mobility of its residents. The authors focused their attention on the very essence of development and the quality of urban transport services. Presents measures to increase mobility on the example of MPK Sp. z o.o. Częstochowa, together with the specific demands of lading and the tasks they are implemented in the development of a system of road traffic. Summary contains the conclusions of the deliberations and observations analyzed the problem.

Keywords: urban transport, quality of transport services, mobility