

DOI: 10.32999/ksu2307-8030/2019-34-18

УДК 658

Петровська С.І.
*старший викладач кафедри економіки
Національного транспортного університету*

ПРИНЦИПИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ З ПЕРЕВЕЗЕНЬ ПАСАЖИРІВ ТРАНСПОРТОМ ЗАГАЛЬНОГО КОРИСТУВАННЯ В МІСТІ

Статтю присвячено дослідженню принципів оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті. Розглянуто особливості транспортної послуги з перевезень у місті в контексті вимірювання її якості. Під час управління попитом на перевезення населення міст використовують дві групи методів: обстеження транспортних потреб населення та його ставлення до наявної системи транспортного обслуговування. Проведено порівняльну характеристику видів міського транспорту. Важливою особливістю вимірювань якості перевезень міським транспортом є необхідність урахувати різницю між наданою перевізником та сприйнятою пасажиром якістю. Сформульовано принципи проведення моніторингу якості послуг міського транспорту.

Ключові слова: транспортна послуга, пасажиропотік, якість послуги, якість пасажирських перевезень, критерії оцінювання якості.

Петровская С.И. ПРИНЦИПЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ ТРАНСПОРТОМ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ В ГОРОДЕ

Статья посвящена исследованию принципов оценки качества услуги по перевозке пассажиров транспортом общего пользования в городе. Рассмотрены особенности транспортной услуги по перевозкам в городе в контексте измерения ее качества. При управлении спросом на перевозки населения городов используют две группы методов: обследование транспортных потребностей населения и его отношение к существующей системе транспортного обслуживания. Проведена сравнительная характеристика видов транспорта. Важной особенностью измерений качества перевозок городским транспортом является необходимость учитывать разницу между предоставленным перевозчиком и воспринятым пассажиром качеством. Сформулированы принципы проведения мониторинга качества услуг городского транспорта.

Ключевые слова: транспортная услуга, пассажиропоток, качество услуги, качество пассажирских перевозок, критерии оценки качества.

Petrovskaya Svitlana. PRINCIPLES OF EVALUATION OF QUALITY SERVICES FOR PASSENGER TRANSPORTATION IN GENERAL CITY TRANSPORTATION

The article is devoted to the study of the principles of quality assessment of services for the transport of passengers by public transport in the city. The peculiarities of transport services for transportation in the city in the context of measuring its quality are considered. The concept of "transport behavior" serves as a synthesis of the reflection of the results of quantitative and qualitative research techniques. Since consumer value is the "difference" of the benefits and victims of a passenger, the question arises as to the possibility of considering the quality of transport services apart from its price. When managing the demand for urban transport, two groups of methods are used: survey of the transport needs of the population and its relation to the existing system of transport services. A comparative description of the types of urban transport is carried out. The need for transportation is determined by the mobility of the population. Mobility is proportional to the standard of living of the population, the culture of everyday life, the development of productive forces, and this should be noted, especially, the development of the transport infrastructure itself. For each of these areas, the evaluation in the system is allocated to one of the three levels (complex and simple properties of quality, quality indicators) sets of evaluation criteria. Several criticisms have been made regarding this approach to quality assessment. The internal content of the quality of transportation by public transport in the city is a product of subjective thought that has an effect on the part of the research idea, which prevents it from proposing its own point of view and presenting it. An important feature of measuring the quality of transportation by city is the need to take into account the difference between their provided carrier and the perceived passenger quality. The point estimate of such a difference is able to provide information about a quality improvement vector, but it is not sufficient to manage it. The examination of the success of managerial influence on quality becomes possible when such measurements are carried out in the form of monitoring. The principles of monitoring the quality of urban transport services are formulated. The assessment tool should be adapted to change the purpose of the research and change the conditions for its achievement.

Keywords: transport service, passenger traffic, quality of service, quality of passenger transportations, criteria of quality assessment.

Постановка проблеми. «Транспортна поведінка», «рухливість» і «мобільність» у вітчизняній науковій традиції постають доволі розмитими поняттями. У роботі [1, с. 52] зроблено спробу виявити концептуальні і методологічні відмінності цих понять. Виявлено дві основні течії трактувань: управлінську та академічну. У першій центральним концептом є рухливість, а в другій – мобільність. Концепт «транспортна поведінка» виступає синтезом відображення результатів кількісних та якісних методик досліджень.

На противагу цій точці зору надалі вважатимемо транспортну поведінку пасажирів ланцюгом активів взаємодії людини й інфраструктури транспорту з усіма властивими їй закономірностями.

Якщо не брати до уваги непередбачуваних (часом ургентних) зовнішніх та внутрішніх по відношенню до клієнта чинників, то споживча цінність послуги з перевезень є основним чинником споживчої і транспортної поведінки пасажирів.

Оскільки споживча цінність є «різницею» переваг і жертв пасажирів, виникає питання щодо можливості розгляду якості транспортної послуги у відриві від її ціни.

Очевидно, що в далекому сполученні аналіз якості перевезень без одночасного врахування грошових жертв пасажирів не даватиме уявлень про споживчу цінність транспортної послуги. Проте в міських перевезеннях, де ціни на проїзні документи є регульованими (а на якийсь час – фіксованими, стандартними), застосувати такий підхід можна. Аргумент полягає у тому, що ціна виступатиме для пасажирів чинником, який тривалий час залишається незмінним, до нього звикають. Окрім того, вартість поїздки в місті на відміну від перевезень у далекому сполученні становить незначну частку бюджету навіть

незможної людини. Через це основним елементом споживчої цінності міського перевезення, а отже, й попиту, є його якість у властивій їй позитивних і негативних проявах – впливах на поведінку людини.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню принципів оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті присвячено праці вчених Є.Ю. Мулеєва, В.А. Гудкова, А.Х. Зіббертала, В.С. Маруніча, В. Худякова, Д.А. Дрючина.

Мета дослідження полягає у визначенні принципів оцінювання якості послуги з перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті.

Виклад матеріалу дослідження та його основні результати. Розглянемо особливості транспортної послуги з перевезень у місті в контексті вимірювання її якості.

За допомогою [2, с. 132] порівняємо види міського пасажирського транспорту. Як бачимо, найшвидшим за рахунок повного відділення від транспортного потоку є метрополітен – 35 км/год. Коригування оперативного маршруту є найбільш гнучким для автобусів і, в порядку зменшення, для тролейбусів, трамваїв та метро. Однак слід пам'ятати, що зміна маршруту з оперативними цілями може негативно позначитися на оцінюванні якості поїздки з боку пасажирів. Стійкість продовжувати роботу під час заторів в автобусі є найбільшою, але й уразливістю теж. Найбільший негативний вплив на стан довілля спричиняють автобуси, середній – трамваї та тролейбуси, найнижчий – метрополітен. Найбільш безпечним є перевезення метрополітеном. Безпека досягається тут за рахунок виділених шляхів руху та організації перевезень, але може бути легко зруйновано через терористичні акти, порушення технології перевезень або несправності основних засобів транспортного

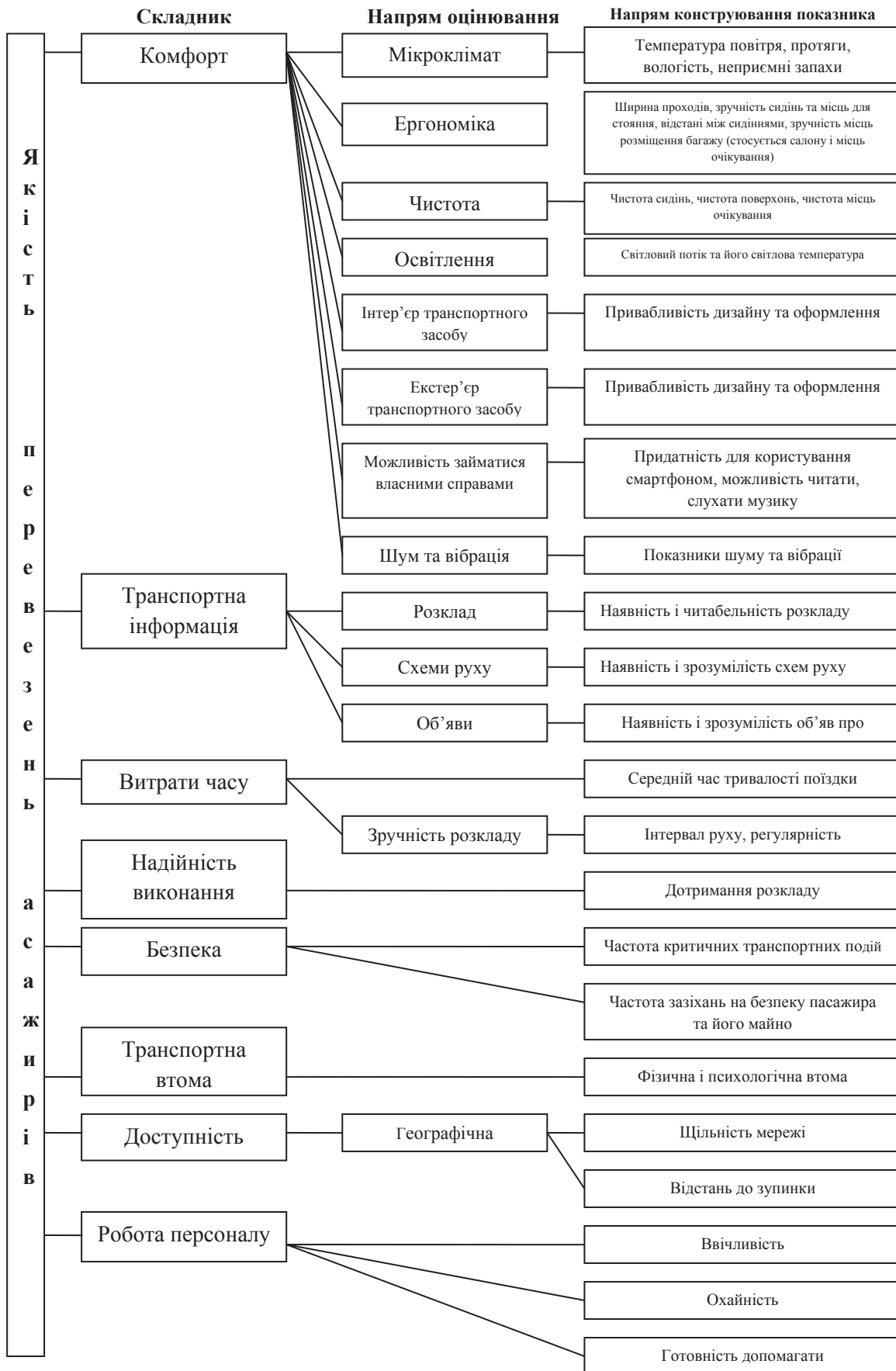


Рис. 1. Зміст оцінювання якості перевезень пасажирів транспортом загального користування в місті

виробництва. Якщо в наземному транспорті частина доходу від перевезень утрачається внаслідок безбілетного проїзду, то в метрополітені це неможливо.

Під час управління попитом на перевезення населення міст використовують дві групи методів: обстеження транспортних потреб населення та його ставлення до наявної системи транспортного обслуговування [3, с. 69]. Про пасажиропотоки на маршрутах отримують інформацію завдяки таким методам: звітно-статистичному (білетному), візуальних спостережень (окомірний підхід), табличної фіксації кількості пасажирів на вході і виході, обрахунку розданих талонів, анкетування про транспортні потреби. Сьогодні набуває ваги автоматизація обрахунку параметрів пасажиропотоків із використанням засобів відео- та фотофіксації.

Потреба в перевезеннях визначається транспортною рухливістю населення. Рухливість є пропорційною рівню життя населення, культурі побуту, розвитку продуктивних сил та, це слід відзначити особливо, розвитку самої транспортної інфраструктури. Рухливість можна визначати як відношення кількості перевезених пасажирів до кількості мешканців певної території; як окрему рухливість певного сегменту пасажирів (студенти, робітники підприємств, пенсіонери); за метою поїздки. З показника рухливості випливає, наскільки часто сегмент пасажирів користується послугою. Від цього залежить й оцінка ним якості транспортної послуги.

Надання мешканцям мегаполісу послуг наземного транспорту загального користування здійснюється переважно за маршрутною технологією, яка діє на постійній основі (крім таксі та тимчасових маршрутів). Якщо маршрути перевезень є фіксованими, то їх зміна або відміна може викликати в пасажирів незадоволення якістю організації руху.

Основним завданням державного регулювання та контролю у сфері автомобільного транспорту є порядок з їх безпечністю та ефективністю створення умов якості пасажирських перевезень. Нормативи якості пасажирських перевезень регламентуються державними стандартами, будівельними нормами та галузевими правилами. Однак якість перевезень не є стандартизованою в контексті її оцінки з боку пасажирів. Це призводить до порушення засадничого принципу соціальної орієнтованості сервісу з перевезень населення: перевізник орієнтується на нормативи якості, а не на потреби клієнтів.

Для кожного із цих напрямів оцінювання в системі виділено на одному з трьох рівнів (складні та прості властивості якості, показники якості) набори критеріїв оцінювання. Такими критеріями на найнижчому рівні (показників) є: відповідність комфортності, коефіцієнт використання місткості, динаміка коефіцієнту безпеки, рівень відмов у посадці, коефіцієнт регулярності, рівень транспортної втоми, витрати часу на поїздки, стабільність тарифів, рівень інформаційного обслуговування пасажирів, щільність маршрутної мережі.

Зробимо кілька критичних зауважень щодо такого підходу до оцінювання якості. По-перше, критерії якості часом є синтетичними (наприклад, комфорт), отже, вони не можуть бути показниками. По-друге, частина показників не може бути визначена лише об'єктивно, необхідно враховувати точку зору пасажирів (наприклад, транспортна втома). По-третє, деякі показники взагалі не належать до вимірювачів якості (стабільність тарифів).

Під час розгляду проблематики якості перевезень пасажирів інші автори дотримуються схожого підходу

[5, с. 12]. Різниця в тому, що І.В. Спірін використовує термін «якість транспортного обслуговування», а В.А. Гудков зі співавторами – «якість перевезень пасажирів» або «якість транспортних послуг». Обидва джерела стверджують, що якість є комплексною властивістю, але зміст її наповнення окремими складниками у авторів різняться. Відмінними є й підходи до синтезу агрегованих показників якості.

Усе це призводить до висновку, що внутрішній зміст якості перевезень транспортом загального користування в місті є продуктом суб'єктивної думки автора, яка відчуває вплив з боку дослідницької ідеї. Проте це не заважає нам запропонувати власну точку зору й представити її на рис. 1.

Зауважимо, що на рис. 1 у частині прямокутників приведено не показники вимірювання якості, а лише напрями для їх конструювання. Наприклад, зручність сидінь можна оцінити з огляду на середні розміри тіла дорослої людини в термінах відстаней і розмірів, але її ж можна виміряти і з точки зору окремого пасажирів в номінальній (зручно або ні), порядковій або інтервальної (4 бали з 5) шкалах.

Наступною важливою особливістю вимірювань якості перевезень міським транспортом є необхідність урахувувати різницю між наданою перевізником та сприйнятою пасажиром якістю. Точкова оцінка такої різниці здатна давати інформацію щодо вектору поліпшень якості, але вона не є достатньою для управління нею. Перевірка успішності управлінського впливу на якість стає можливою, коли такі вимірювання проводяться у вигляді моніторингу.

Висновки. Сформулюємо принципи проведення моніторингу якості послуг міського транспорту:

1. Винятковість важливості якості як чинника поведінки пасажирів міського транспорту. Якість послуг транспорту загального користування в місті є головним чинником транспортної поведінки і попиту на перевезення, а для переключення користувачів приватних автомобілів – єдиним. Це дає змогу суттєво спростити конструювання дизайнів досліджень.

2. Мінливість змісту якості. Набір показників якості, які підлягають моніторингу, залежить від виду транспорту. Так, роботу метрополітену не варто оцінювати за часом очікування транспортного засобу. А клаустрофобія не є важливим чинником відмови від поїздок у салоні тролейбуса.

3. Пріоритет визначення місця і часу контролю якості. На маршрутах із напруженим пасажиропотоком слід приділяти більшу увагу якості перевезень.

4. Залежність якості від частоти користування. Оцінка якості перевезень пасажиром залежить від частоти користування.

5. Періодична основа вимірювань. Вимірювання якості перевезень мають здійснюватися на періодичній основі, тоді менеджери перевізника матимуть повну інформацію щодо управління якістю транспортної послуги.

6. Урахування інтересів суб'єктів. Оцінюванню підлягає як надана перевізником (нормативна), так і сприйнята пасажиром якість.

7. Адаптивність інструментарію. Інструментарій оцінювання має адаптуватися під зміну цілі досліджень та (або) під зміну умов її досягнення.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Мулеєв Е.Ю. «Транспортное поведение», «мобильность» и «подвижность». *Социологический журнал*. 2015. Т. 21. № 3. С. 8–28.
2. Маруніч В.С., Шморган Л.Г. Організація та управління пасажирськими перевезеннями : підручник. Київ : Міленіум, 2017. 528 с.

3. Худяков В. Исследование оценки качества обслуживания пассажиров городским транспортом в Риге до 2018 года. *Research and technology – step into the future*. 2007. Vol. 2. № 2.
4. Гудков В.А. Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии ; под ред. В.А. Гудкова, М.М. Бочкарёва, Н.В. Дулина. Волгоград, 2008. 163 с.
5. Спирин И.В. Научные основы комплексной реструктуризации городского автобусного парка : автореф. дис. ... д-ра техн. наук : 05.22.10. Москва, 2007. 38 с.
2. Marunych V.S., Shmorhun L.H. (2017). Orhanizatsiia ta upravlinnia pasazhyrskymy perevezenniamy : pidruchnyk [Organization and management of passenger transportation : a textbook]. Kyiv : Milenium. [in Ukrainian]
3. Hudyakov V. (2007). Issledovanie otsenki kachestva obsluzhivaniya passazhirov gorodskim transportom v Rige do 2018 goda [Study of the assessment of the quality of passenger service by urban transport in Riga until 2018]. *Research and technology – step into the future*, 2(2). [in Russian]
4. Gudkov V.A. (2008). Kachestvo passazhirskih perevozok: vozmozhnost issledovaniya metodami sotsiologii [The quality of passenger traffic: the possibility of research methods of sociology]; pod red. V.A. Gudkova, M.M. Bochkaryova, N.V. Dulina. Volgograd. [in Russian]
5. Spirin I.V. (2007). Nauchnyie osnovy kompleksnoy restrukturalizatsii gorodskogo avtobusnogo parka [The scientific basis of the comprehensive restructuring of the city bus fleet]; avtoref. dis. ... d-ra tehn. nauk : 05.22.10. Moskva. [in Russian]

REFERENCES:

1. Muleev E.Yu. (2015). «Transportnoe povedenie», «mobilitnost» i «podvizhnost» [“Transport Behavior”, “Mobility” and “Mobility”]. *Sotsiologicheskij zhurnal*, T. 21, no 3, pp. 8–28. [in Russian]