

УДК 621.9

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ РЕГИОНАЛЬНОГО АВТОТРАНСПОРТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Н. К. ЧАН, С. А. АЛЕКСАНДРОВА
Белорусско-Российский университет
Могилев, Беларусь

Наиболее актуальным вопросом в сфере пассажирских перевозок является оценка качества предоставляемых услуг. Существует множество критериев, позволяющих их проанализировать, однако невозможно полно оценить качество перевозочных услуг без участия самих пассажиров. Одним из наиболее популярных и эффективных методов является опрос. Он может проходить в различных формах, которые в той или иной мере больше подходят для определенной ситуации.

Целью исследования является изучение процесса оценки качества перевозочных услуг в сфере пассажирского транспорта. В качестве предмета исследования выступали транспортные услуги регионального автотранспортного предприятия – ОАО «Витебскоблавтотранс» Автобусный парк № 3 г. Орша. В рамках исследования был проведен опрос пассажиров, сводные результаты которого представлены в табл. 1.

Табл. 1. Результаты опроса пассажиров

| № | Критерий | Характеристика | Возрастная группа, лет | | | | Средний |
|---|--------------------------|---|------------------------|-------|-------|-------|---------|
| | | | 20–30 | 30–40 | 40–50 | 50–60 | |
| 1 | Приобретение билета | Доступность тарифа | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,5 |
| 2 | | Наличие длительных билетов | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,0 |
| 3 | Ожидание поездки | Сидячие места, личное пространство на остановочном пункте | 5 | 5 | 5 | 5 | 5,0 |
| 4 | | Длина подхода к остановочному пункту | 4 | 4 | 3 | 3 | 3,5 |
| 5 | Удобство в использовании | Удобное время работы | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,3 |
| 6 | | Следование расписанию | 2 | 2 | 1 | 2 | 1,8 |
| 7 | | Отсутствие потребности в пересадке | 5 | 4 | 5 | 3 | 4,3 |



Окончание табл. 1

| № | Критерий | Характеристика | Возрастная группа, лет | | | | Средний |
|--------------------|------------------|---|------------------------|-------|-------|-------|---------|
| | | | 20–30 | 30–40 | 40–50 | 50–60 | |
| 8 | Подвижной состав | Фактор перегруженности | 1 | 1 | 1 | 2 | 1,3 |
| 9 | | Сидячие места, личное пространство в салоне | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,0 |
| 10 | | Подходящая ширина проходов | 3 | 3 | 2 | 4 | 3,0 |
| 11 | Поездка | Безопасность | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,5 |
| 12 | | Чистота | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,3 |
| 13 | | Температурный режим | 1 | 2 | 2 | 2 | 1,8 |
| 14 | Прочее | Информация о времени в пути | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,5 |
| 15 | | Объявления об остановках | 5 | 5 | 5 | 5 | 5,0 |
| Средний по группам | | | 3,6 | 3,5 | 3,3 | 3,7 | 3,5 |

Критерии качества услуг были составлены с учетом сферы деятельности пассажирского транспорта и выявленных компонентов понятия «качество» перевозок».

В качестве анкетированных выступали пассажиры в возрасте от 20 до 60 лет, не имеющие льгот. Каждая возрастная группа опрошенных состояла из 15 человек. Всего в анкетировании участвовало 60, 55 % женщин и 45 % мужчин. Все опрошенные являлись жителями г. Орши. Опрос проводился устно с соблюдением полной анонимности. Пассажиры получали полную информацию о целях исследования. Им предлагалось присвоить каждому направлению решения главной управленческой проблемы балл от 1 до 5, где 1 – наименьшая степень удовлетворенности критерием, 5 – наивысшая.

Результаты опроса показывают, что наибольшая степень удовлетворенности пассажиров достигается такими критериями, как количество сидячих мест (личное пространство) на остановочном пункте, объявления об остановках, безопасность транспортных средств и информация о времени в пути. В то время как фактор перегруженности, следование транспортными средствами расписанию и температурный режим в машинах – критерии с наименьшей степенью удовлетворенности для пассажиров. Именно этим критериям следует отдавать предпочтение при определении направлений повышения качества пассажирских

перевозок. Улучшение любого из них, по мнению анкетированных, приведет к более частому пользованию общественного транспорта пассажирами и, как следствие, к увеличению объема пассажирских перевозок.

Более детальный анализ критериев с наименьшей степенью удовлетворенности показывает, что только пассажиры в возрасте 50-60 лет не выделяют из приведенных критериев те, на которые нужно обратить внимание в срочном порядке. Опрошенные остальных возрастных групп сходятся во мнении, что наиболее оптимальным решением по вопросу улучшения качества пассажирских перевозок будет увеличение единиц подвижного состава, одновременно находящегося на маршрутах, в результате чего отрегулируется количество пассажиров, перевозимых одним транспортным средством. Альтернативным вариантом будет использование автобусов большей вместимости.

Таким образом, опрос показал, что для повышения качества услуг регионального предприятия требуется проанализировать, какие из маршрутов являются наиболее востребованными, где существует нехватка подвижного состава; после чего необходимо выпустить на линию дополнительное количество автобусов. При выборе новых единиц подвижного состава необходимо учитывать соответствие их необходимым параметрам комфорта – удобство и количество посадочных мест, ширина проходов, микроклимат в салоне. Важным также является оптимизация маршрутной сети для оптимизации загрузки автобусов на разных маршрутах.

