

УДК 656.072

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ ОБЩЕСТВЕННЫМ ТРАНСПОРТОМ

Александрова Светлана Александровна, старший преподаватель,
Чан Ника Куанговна, студентка экономического факультета,
Белорусско-Российский университет, г. Могилев, Беларусь

В статье представлены результаты исследования качества транспортных услуг в сегменте пассажирских перевозок. Проанализирована первичная информация, полученная в результате опроса респондентов в г. Орша. Произведена оценка удовлетворенности населения качеством услуг по перевозке общественным транспортом. Даны рекомендации.

Ключевые слова: пассажирские перевозки, качество транспортных услуг, общественный транспорт, опрос

PUBLIC TRANSPORT SERVICES QUALITY STUDY

Aliaksandrava Sviatlana, Senior Lecturer,
Chan Nika, Student of the economics faculty
Belarusian-Russian University, Mogilev, Belarus

The article presents the results of the study of the quality of transport services in the passenger transport segment. The primary information obtained from the survey of respondents in Orsha was analyzed. The satisfaction of the population with the quality of public transport services has been assessed. Recommendations are made.

Keywords: passenger transport, quality of transport services, public transport, survey

Транспортное обслуживание играет важную роль в развитии любой страны и города. Повышение качества транспортного обслуживания – это одновременно и повышение качества жизни населения.

Целью работы было исследование качества услуг по перевозке пассажиров общественным транспортом в г. Орша и формирование на этой основе перечня мероприятий, которые позволят повысить качество перевозок организации достигнуть больших результатов.

В рамках исследования был проведен пробный опрос пассажиров общественного транспорта в г. Орша. Была использована квотированная выборка по гендерному признаку.

В связи с ограниченной мобильностью населения и ограничений на личные контакты в период пандемии COVID-19 опрос проводился дистанционно, и из-за специфики доступа к анкете для активных пользователей сети интернет и социальных сетей, возраст респондентов составил преимущественно до 32 лет.

Опрос проводился в форме интернет-анкетирования в приложении для администрирования опросов «Google Forms». Выборка производилась посредством метода «снежного кома». Анкетироваемым предлагалось отправить опрос своим знакомым. Некоторые респонденты в графе «комментарии» высказались, что привлечь к опросу людей в возрасте от 32 лет было бы гораздо сложнее.

Общее число респондентов составило 30 человек, в том числе, 56,7% женщин и 43,3% мужчин (таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика респондентов по полу и возрасту, в количестве Человек

Пол	Возраст, лет		Всего
	18-25	25-32	
Мужской	9	4	13
Женский	16	1	17
Всего	25	5	30

Респондентам предлагалось указать род их деятельности (рисунок 1).

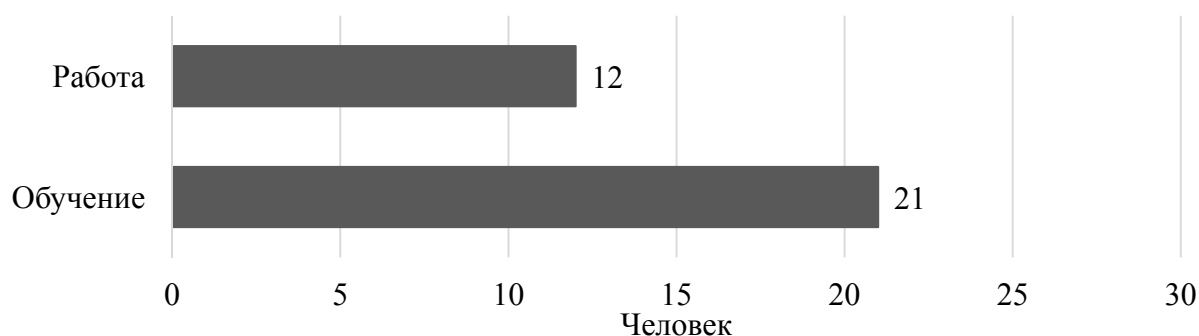


Рисунок 1 – Характеристика респондентов по роду деятельности

Данная характеристика дает обоснование некоторым следующим ответам, так как наиболее популярной причиной частого пользования транспортными услугами, а также покупки проездных билетов является ежедневная (еженедельная) необходимость добираться до места учебы/работы. Результаты ответа на вопрос показали, что

общественным транспортом в большей мере пользуются учащиеся, чем работающие в данном возрастном сегменте.

Оценка частоты пользования услугами общественного транспорта, представлена на рисунке 2.

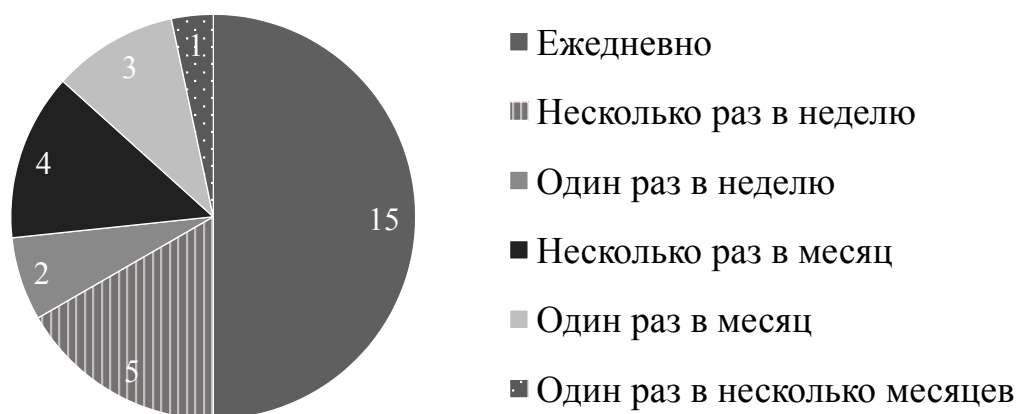


Рисунок 2 – Оценка частоты пользования услугами пассажирского общественного транспорта

Диаграмма на рисунке 2 показывает, что 73,3% опрошенных пользуется общественным транспортом, как минимум, раз в неделю, из них 50% – ежедневно. Данный рисунок подтверждает предположение о тесной связи необходимости посещения мест учебы/работы с частотой пользования общественным транспортом.

Наиболее популярными маршрутами, которые выбирают респонденты, являются №1, 2 и 5. Это наиболее частый выбор 70% респондентов.

Дальнейший опрос был проведен по системе критериев оценки качества пассажирских перевозок, сформированных авторами. Критерии качества транспортных услуг были составлены на основе обзора литературных источников, а также результатов индивидуального нестандартизированного интервью типической (стратифицированной) выборки, состоящей из 45 респондентов. Выбранные интервьюируемыми критерии были скорректированы после апробации.

Система критериев оценки качества пассажирских перевозок (в частности, перевозок общественным транспортом) представлена в таблице 2.

Вопросы в анкете были сгруппированы и проанализированы по этапам пользования услугой пассажирского транспорта (таблица 2).

1 Первый блок вопросов касался этапа «Приобретение билета» (таблицы 3-5).

Таблица 2 – Критерии оценки качества пассажирских перевозок

№	Этап		Критерии
1	Приобретение билета		Доступность тарифа
2			Наличие удобных способов приобретения билетов
3			Наличие и разнообразие длительных билетов
4	Ожидание поездки		Комфорт (наличие сидячих мест, личного пространства, защита от погодных условий) на остановочном пункте
5			Удобство месторасположения остановочных пунктов
6	Поездка	Пользование услугой	Удобный график
7			Следование расписанию
8			Использование рациональных маршрутов
9			Наличие информации об услугах в общем доступе
10			Безопасность поездки
11		Салон подвижного состава	Чистота
12			Свет
13			Температурный режим
14			Загрузка
15			Вместимость
16	Комфорт (наличие сидячих мест, личного пространства)		
17	Подходящая ширина проходов		

63,3% опрошиваемых находят размер тарифа, по которому предоставляются услуги, удовлетворительным (таблица 3). Решения об уровне тарифов принимаются Минтрансом и исходят из социальной значимости перевозок и окупаемости маршрутов.

Таблица 3 – Доступность тарифа

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените доступность тарифа городского пассажирского транспорта»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	6	20,0
Скорее устраивает	13	43,3
Скорее не устраивает	7	23,3
Совсем не устраивает	3	10,0
Затрудняюсь ответить	1	3,3

73,4% респондентов устраивает количество и разнообразие способов приобретения проездных и абонементных билетов (таблица 4). Респонденты преимущественно пользуются стандартными способами приобретения билетов – в киосках и у кондуктора или водителя), остальные способы пока мало распространены.

Таблица 4 – Наличие удобных способов приобретения билетов

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените разнообразие способов приобретения билетов (киоски, кондукторы, онлайн)»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	11	36,7
Скорее устраивает	11	36,7
Скорее не устраивает	5	16,7
Совсем не устраивает	2	6,7
Затрудняюсь ответить	1	3,2

Популярность в Беларуси набирает система продажи электронных билетов по QR-коду «Оплати.Транспорт». На данный момент возможности воспользоваться ей в г. Орша нет, но сложившаяся тенденция показывает, что проводятся мероприятия с целью сделать услуги общественного транспорта более удобными.

Таблица 5 – Наличие и разнообразие длительных билетов

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените разнообразие видов длительных проездных билетов (на месяц, декаду, полмесяца, рабочие дни и т.д.)»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	13	43,3
Скорее устраивает	8	26,7
Скорее не устраивает	2	6,7
Совсем не устраивает	0	0,0
Затрудняюсь ответить	7	23,3

70% опрошиваемых отмечают достаточное разнообразие видов длительных проездных билетов (таблица 5), однако высокий процент затруднившихся с ответом (23,3%) показывает, возможно, недостаток информации, которой располагают пассажиры, а также их неуверенность в востребованности разнообразных по длительности билетов. Тот факт, что при большом количестве людей, пользующихся услугами общественного транспорта на постоянной основе, высокий процент опрошенных не располагает достаточным количеством информации, говорит о возможности повышения качества предоставляемых услуг за счет становления информационной базы более удобной для использования в современных реалиях.

2 Ожидание поездки (рисунок 3, таблица 6).

Опрос показал, что большую группу пассажиров (40%) (рисунок 3) составляют те, кого устраивает комфортность остаточных пунктов. Однако доля респондентов, которые считают, что уровень комфорт-

ности скорее «ниже среднего» и «выше среднего» тоже значителен. Это позволяет сделать вывод о том, что представления респондентов о комфорте и их ожидания и субъективные восприятия очень разнятся.

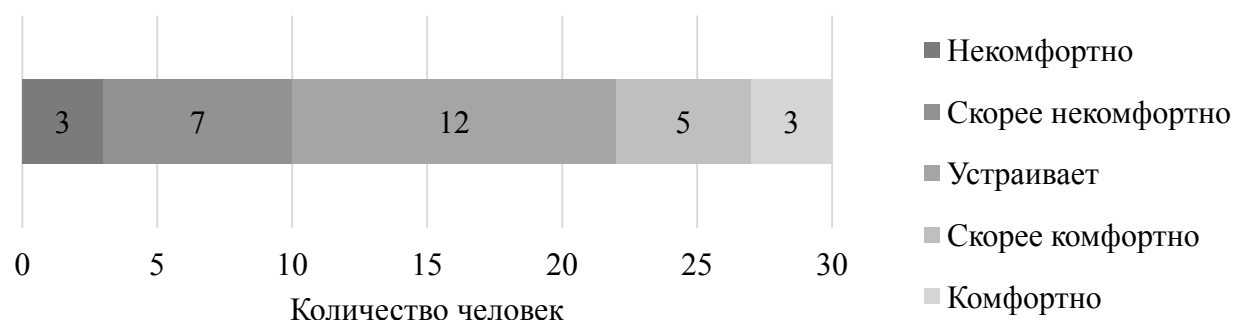


Рисунок 3 – Оценка комфортности остановочных пунктов

Данные таблицы 6 показывают, что 86,6% не имеют претензий к месторасположению остановочных пунктов. Данный факт означает, что при проектировке были учтены все необходимые факторы, такие как наличие потребности в остановочном пункте у пассажиров, уровень развития города и его районов и т.д.

Таблица 6 – Удобство месторасположения остановочных пунктов

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените удобство расположения остановочных пунктов»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	10	33,3
Скорее устраивает	16	53,3
Скорее не устраивает	2	6,7
Совсем не устраивает	0	0,0
Затрудняюсь ответить	2	6,7

3 Этап «Поездка».

Параметры пользования услугой представлены в таблицах 7-9 и на рисунках 4-5.

Большую часть опрошиваемых (60%) в той или иной степени устраивает график работы автобусов (таблица 7), однако имеется разброс мнений, и третья часть респондентов не вполне довольна данным критерием.

Изучение удовлетворенности расписанием показало, что 33,3% опрошенных склоняются к тому, что реальное расписание обще-

ственного транспорта часто не соответствует заявленному (рисунок 4), 40% оценивают количество опозданий и отъездов раньше срока в пределах нормы. Показательным является то, что ни один из опрошенных не отметил «полностью соответствующей» реальному расписанию работы транспорта.

Таблица 7 – Удобство графика

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените удобство графика работы общественно транспорта»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	6	20,0
Скорее устраивает	12	40,0
Скорее не устраивает	9	30,0
Совсем не устраивает	2	6,7
Затрудняюсь ответить	1	3,3

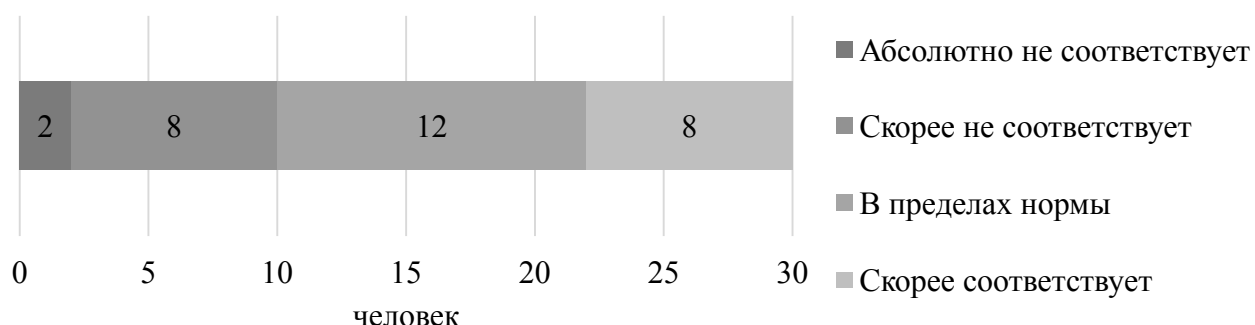


Рисунок 4 – Соответствие реального расписания городского транспорта заявленному (чел)

Основными причинами несоблюдения расписания можно назвать погодные условия, состояние дорог, интенсивность транспортного потока, состояние подвижного состава, а также ответственность водителей. Обычно проблемы решаются с помощью систем диспетчерского управления, которые позволяют отслеживать местоположение автобусов. Но это не всегда удается.

Таблица 8 – Рациональность маршрутов

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените рациональность маршрутов, по которым осуществляется работа общественного транспорта»	
	Человек	Удельный вес, %
Полностью устраивает	4	13,3
Скорее устраивает	22	73,3
Скорее не устраивает	1	3,3
Совсем не устраивает	1	3,3
Затрудняюсь ответить	2	6,6

Большинство опрошиваемых (86,7%) отмечают, что пользуются рационально составленными маршрутами (таблица 8). Обычно это означает, что у пассажиров отсутствует необходимость в пересадках и добраться до места назначения возможно с минимальными временными затратами.

Таблица 9 – Наличие информации об услугах в общем доступе

Варианты ответов	Вопрос: «Оцените количество информации (в общем доступе) об услугах общественного транспорта»	
	человек	удельный вес, %
Полностью устраивает	3	10,0
Скорее устраивает	12	40,0
Скорее не устраивает	7	23,3
Совсем не устраивает	6	20,0
Затрудняюсь ответить	2	6,7

Данные таблицы 9 показывают, что мнение респондентов относительно достаточности информации разделилось. Организации, оказывающей транспортные услуги, следует обеспечить больше информации в публичном доступе, так как существует категория потенциальных пассажиров, которые могли бы воспользоваться услугами, но не могут принять решение за неимением достаточного количества данных.

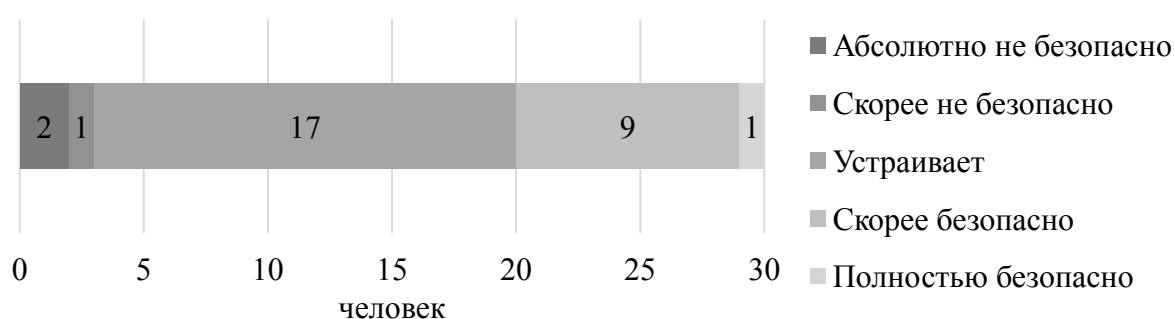


Рисунок 5 – Безопасность поездки

По данным рисунка 5 видно, что лишь 10% опрошенных не считают, что поездка в общественном транспорте достаточно безопасна. Одной из возможных причин является неуверенность некоторых людей в безопасности поездок на автомобильном транспорте вообще и на общественном транспорте, в частности. Стандарты безопасности устанавливаются законодательно.

Оценка пассажирами салона подвижного состава представлена

на рисунке 6. Результаты опроса показали, что критериями с наименьшей степенью удовлетворенности пассажиров являются: температурный режим, комфортность салонов (наличие сидячих мест, личного пространства) и ширина проходов. Именно на эти критерии стоит обратить внимание при выборе мероприятий, нацеленных на повышение качества услуг общественного транспорта.



Рисунок 6 – Салон подвижного состава (чел)

Заключительный этап анкетирования был представлен вопросом о готовности пассажиров заплатить за транспортную услугу больше при условии, что качество обслуживания также вырастет.

Таблица 10 – Реакция на увеличение тарифа

Варианты ответов	Вопрос: «Готовы ли Вы платить за проезд по более высокому тарифу при условии повышения качества перевозки?»	
	Человек	Удельный вес, %
Да, соответственно росту качества перевозок	4	13,3
Да, но не более 25%	3	10,0
Да, но не более 15%	12	40,0
Нет, не готов(а)	11	36,7

В таблице 10 видно, что 36,7% респондентов высказалось о нежелании платить по более высокому тарифу даже при условии повышения качества оказываемых услуг. 40% готовы платить лишь на 15% больше нынешнего тарифа. Данный факт говорит о том, что население готово потреблять услуги высокого качества, но, в то же время воспринимает их как нечто само собой разумеющееся, не вполне понимая связанные с этим затраты перевозчика и необходимость их компенсации.

Респондентам также предлагалось прокомментировать, какие критерии качества пассажирской перевозки они выделяют лично для себя. Наиболее популярными ответами являлись: доступность тарифа, по которому осуществляются перевозки, скорость движения автобуса и наличие оптимального температурного режима. Некоторые пассажиры также выделили: вежливость кондуктора/водителя и соответствие реального графика заявленному.

Таким образом, исследование показало, что хоть большинство пассажиров и устраивает нынешние цены на транспортные услуги, они были бы настроены резко негативно к их увеличению даже пропорционально росту качества оказываемых услуг. Отмечен недостаточный уровень информированности пассажиров относительно разновидностей длительных проездных билетов, что является серьезным допущением в условиях того, что общественным транспортом, в большинстве своем, люди пользуются на постоянной основе. Большая часть остановочных пунктов, при достаточно удобном их расположении, однако, не располагает достаточной степенью оснащения, в частности, защитой от погодных условий и оптимальным количеством сидячих мест. Установлено, что хоть график работы общественного транспорта и не является идеальным, он достаточно удобен для большинства респондентов, однако довольно часто автобусы не следуют заявленному расписанию. Респонденты отметили не соответствующий комфортному температурный режим в автобусах, а также узость проходов в салоне.

Предлагается рассмотреть возможность реализации следующих мероприятий с целью повышения качества перевозок.

1 Увеличить количество или усовершенствовать уже доступные методы получения информации об оказываемых услугах;

2 Провести оценку соответствия оснащенности остановочных пунктов нормам и стандартам;

3 Усовершенствовать систему диспетчерского управления для выявления основных причин частых опозданий и ранних отъездов;

4 Осуществить проверку соответствия температурного режима в автобусах соответствующим нормам.

Список литературы

1. Чернявская С.А. Оптимизация работы транспортного предприятия в сфере строительных грузоперевозок / Чернявская С.А., Власенко Е.А., Пархоменко М.А. // В сборнике: Актуальные вопросы экономики и технологического развития отраслей народного хозяйства. Материалы региональной научно-практической конференции студентов, аспирантов, магистрантов и преподавателей. Составители: Дегтярев Г.В., Чернявская С.А., Дегтярева О.Г.. 2016. С. 278-286.

2. Чернявская С.А. Инновации в сфере пассажирских перевозок ОАО «РЖД» / Чернявская С.А., Илюхина Н.П. // В сборнике: Актуальные вопросы экономики и технологического развития отраслей народного хозяйства. Материалы региональной научно-практической конференции студентов, аспирантов, магистрантов и преподавателей. Составители: Дегтярев Г.В., Чернявская С.А., Дегтярева О.Г.. 2016. С. 260-265.

3. Сигидов И.Ю. Инвестиции как фактор повышения эффективности производства в аграрных формированиях / Сигидов И.Ю. // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2005. № 14. С. 50-64.

4. Сигидов И.Ю. Анализ финансовых результатов / Сигидов И.Ю., Тихонов С.О. // В сборнике: Современная экономика и ее информационное обеспечение: состояние, проблемы и перспективы развития. Материалы Международной научной конференции молодых ученых и преподавателей вузов. 2019. С. 259-262.