

УДК 658.8

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПАССАЖИРСКИМИ ПЕРЕВОЗКАМИ НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ ИХ КАЧЕСТВА С ПОМОЩЬЮ АНКЕТНОГО МЕТОДА**

Д. А. Колпачева, Т. А. Бородич

*Государственное учреждение высшего профессионального образования «Белорусско-Российский университет», г. Могилев, Республика Беларусь*

Качество пассажирских перевозок – сложнопостроенная комплексная характеристика, с помощью которой можно оценивать удобство перевозок с позиций пассажира.

В систему городских пассажирских автомобильных перевозок г. Славгорода входят перевозки, осуществляемые автобусами и маршрутными такси. Основная доля Славгородского рынка пассажирских автомобильных перевозок сегодня приходится на автобусы.

Перед каждым пассажирским автотранспортным предприятием или организацией стоит задача повышения качества обслуживания населения и эффективности использования подвижного состава. Повышение качества перевозок предполагает реализацию целого комплекса взаимосвязанных мероприятий.

Оценить удовлетворенность пассажиров качеством перевозок в системе городских пассажирских автомобильных перевозок можно на основе их опроса с применением соответствующих анкет.

Авторами была разработана следующая анкета, в которой рассматривались вопросы по таким показателям качества перевозок, как комфортность поездки ( $S_1$ ); доступность или временной показатель ( $S_2$ ); безопасность поездки ( $S_3$ ); информационный показатель или уровень информационного сервиса ( $S_4$ ) и стоимостной показатель ( $S_5$ ).

В данной анкете представлены 22 открытых вопроса, которые взаимосвязаны между собой и на которые отвечающий не сможет ответить «наугад».

Всего было охвачено анкетированием 132 человека, среди которых – 34 % мужчин и 66 % женщин.

По результатам анкетирования на прямой вопрос о качестве перевозок установлено, что уровнем качества пассажирских автомобильных перевозок в г. Славгороде удовлетворены 17 %; частично удовлетворены – 30 и не удовлетворены – 53 % анкетированных.

Около 60 % пассажиров желают в будущем пользоваться услугами маршрутного такси, 37 предпочли бы автобусы средней вместимости и только 7 % хотят добраться до необходимого места в автобусах большой и особо большой вместимости. Таким образом, большое количество маршрутных такси создает серьезную нагрузку на транспортную систему города. Очевидно, что необходимо сбалансированное применение в городе подвижного состава разной вместимости, причем преимущество должно быть отдано автобусам средней и большой вместимости.

Комфортабельностью перевозок в целом удовлетворены 22 % пассажиров, частично удовлетворены – 27 и не удовлетворены – 51 %. Уровень комфортности салона подвижного состава (сиденья, температура, освещенность, шум) устраивает и частично устраивает только 47 % опрошенных.

Из всех опрошенных 54 % не удовлетворены состоянием остановочного пункта, в то же время примерно 90 % пассажиров тратят всего около 5 мин или меньше на переход до остановочного пункта, т. е. удовлетворены его расположением.

Часто не выполняется расписание движения автобусов особо малой вместимости по маршруту (43 % респондентов). Утверждают 53 % пассажиров, что в основ-

ном в летнее время маршрутное такси приходится ждать около 12 мин и редко пропускают транспортное средство из-за загруженности его салона. Ожидают транспорт в течение 20 мин 36 % пассажиров.

Многие пассажиры отмечают критическое наполнение салона подвижного состава в часы «пик».

Большинство пассажиров (75 %) информацию о маршруте находят при помощи специально оборудованных надписей в транспортных средствах, что не очень удобно. Около 30 % сталкиваются с трудностями получения информации о маршрутах; 80 % отмечают отсутствие информации о режиме движения подвижного состава на маршрутах. Очевидно, что на остановках должна быть размещена информация о маршрутах, расписании и интервалах движения, в том числе в виде электронных табло.

По мнению подавляющего большинства опрошенных пассажиров, руководство города делает недостаточно для улучшения ситуации с пассажирским транспортом

Предложенная методика позволяет оценить уровень качества перевозок в системе городских пассажирских автомобильных перевозок. Выполнен анализ качества пассажирских перевозок на примере г. Славгорода. По результатам анкетного опроса пассажиров можно сделать вывод о том, что качество перевозок в городе требует значительного улучшения. Данные улучшения можно достичь с помощью закупки новых транспортных средств большой вместимости, а также маршрутных такси. Далее можно оборудовать остановки табло с расписанием автобусов и маршрутных такси и создать приложение, в котором пассажиры смогли бы отслеживать автобус по нужному времени. Также можно отправлять водителей на курсы повышения квалификации и курсы по этикету. Но самым главным улучшением будет приспособление транспортного средства для передвижения пассажиров с ограниченными возможностями и оборудование транспортного средства ремнями безопасности, поручнями.