

УДК 656

**ПРИНЦИПИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГРОМАДСЬКОГО
ТРАНСПОРТУ В МІСТАХ**

Бондарєв Сергій Іванович, к.т.н., доцент,
Національний університет біоресурсів і природокористування України,
e-mail: bondarev@nubip.edu.ua

Як відомо, «Транспортна поведінка» та «мобільність» є досить неоднозначними поняттями у вітчизняній дослідницькій традиції. Нами

зроблено спробу визначити концептуальні та методологічні відмінності між цими поняттями. Виділимо два основні потоки інтерпретацій: управлінський та теоретико-практичний. У першому випадку центральним поняттям є мобільність, у другому – рухливість.

Саме поняття «транспортна поведінка» інтегрує результати кількісних та якісних методів дослідження. Але на відміну від цієї перспективи, вона розглядає пасажирську транспортну поведінку як ланцюг взаємодіючих актів між пасажиром й транспортною інфраструктурою, з усіма притаманними їй законами. Якщо не брати до уваги випадкові за часом фактори по відношенню до пасажирів, то споживча цінність транспортних послуг є основним фактором користування пасажирським транспортом та транспортної «поведінки». Оскільки цінність для пасажирів - це межа між очікуваннями та «жертвами» пасажирів. Тому виникає питання, чи можна розглядати якість транспортних послуг у відриві від цінової політики?

Очевидно, що для міжміських перевезень аналіз якості перевезень без одночасного врахування фінансових вкладень пасажирів не дає адекватних уявлень про споживчу цінність перевезень. Навпроти, у міському транспорті, де ціна на проїзні документи регулюється органами державної влади, такий підхід може бути застосований у повній мірі. Для цього є аргументом фактор ціни, який залишається незмінним для пасажирів протягом тривалого часу і пасажир до нього звикають. Крім зазначеного вартість проїзду в межах міста становить відносно незначну частку бюджету навіть найбідніших верств населення. З цієї причини основним елементом споживчої цінності і попиту на міський транспорт є його якість у притаманних їй позитивних і негативних проявах.

Отже важливим елементом надання транспортної послуги на громадському автотранспорті полягає у визначенні принципів оцінки якості цих послуг. Розглядаючи характеристики транспортних послуг для міської мобільності з точки зору вимірювання їх якості, порівняємо види пасажирського транспорту в містах України [2]. Звісно, що найшвидшим із громадського транспорту є метрополітен зі швидкістю 35 км/год. Але наземний транспорт є найбільш гнучким, коли йдеться про коригування маршрутів. Однак, не слід забувати, що зміна маршрутів з експлуатаційною метою може мати негативний вплив на сприйняття пасажиром якості їхньої подорожі. Автобуси є (електробуси) є найбільш мобільними засобами переміщення. Їх здатність продовжувати роботу під час заторів є найвищою. Однак, щодо автобусів, то вони мають найбільший негативний вплив на довкілля, електробуси, трамваї та тролейбуси мають відносно середній негативний вплив, а метро - найнижчий.

Для управління транспортними потребами населення міста використовуються дві групи методів: дослідження транспортних потреб та ставлення пасажирів до існуючої системи транспортного обслуговування [3]. Інформацію про пасажиропотоки на маршрутах можна отримати за допомогою відомих «класичних» методів досліджень пасажиропотоків серед яких є й сучасні (інноваційні). Сьогодні велике значення має автоматизація розрахунку

параметрів пасажиропотоку за допомогою відеореєстрації зі спеціалізованим програмним забезпеченням підрахунку пасажирів. Транспортні потреби визначаються рівнем транспортної мобільності населення. Мобільність пропорційна рівню життя населення, культурі побуту, розвитку продуктивних сил і, найголовніше, розвитку самої транспортної інфраструктури [1]. Мобільність може визначатися співвідношенням кількості пасажирів транспорту до кількості мешканців певної території, індивідуальною мобільністю окремих груп пасажирського населення (студенти, працівники, пенсіонери тощо) та метою поїздки. Показники мобільності вказують на те, як часто певний сегмент пасажирів користується послугою [2, 3].

Надання послуг громадського наземного транспорту мешканцям великих міст переважно базується на маршрутній технології і працює на постійній основі (за винятком таксі). Там, де транспортні маршрути є фіксованими, їх зміна або припинення може призвести до скарг на якість організації руху.

Відомо, що основним завданням державного регулювання та контролю у сфері автомобільного транспорту є створення умов для забезпечення якості пасажирських перевезень, а також безпеки й ефективності пасажирських перевезень хЗі. Стандарти якості на пасажирських перевезеннях регулюються законодавчими нормами. Однак сама якість не вкладено в контексті оцінки користувачами цих послуг. Транспортні компанії переважно орієнтуються на стандарти якості, ніж на потреби пасажирів. Для кожної з цих сфер оцінювання система визначає набір критеріїв оцінювання на одному з трьох рівнів [4]:

1. Комбіновані характеристики якості;
2. Елементарні характеристики якості;
3. «Сигнальні» характеристики якості.

Критерії щодо «сигнальних» характеристик оцінка початкового рівня: тарифи, комфорт, місткість, рівень безпеки і відмов у посадці, пунктуальність, втома, тривалість поїздки, інформованість пасажирів. Згідно цього критерію якості існують такі показники, які виміряти практично не можливо, наприклад, комфорт, тому їх не відносять до «сигнальних» індикаторів. також деякі індикатори не можуть бути об'єктивно оцінені і потребують об'єктивної оцінки самих пасажирів (втомлюваність при переміщенні). Деякі ж показники взагалі не можна віднести до «сигнальних», наприклад, незмінність ціни. Таким чином, із зазначеного зробимо висновок, що внутрішня реальність якості надання пасажирської послуги на громадському транспорті є продуктом відносно суб'єктивним у ряді їх характеристик.

Тому нами запропоновано власне обґрунтування якісних показників транспортної послуги на громадському пасажирському транспорті на основі проведених чисельних опитувань пасажирів різних соціальних груп населення в м. Києві. Для уніфікації показників якості нами проведений АВС аналіз, тобто метод, яким ми класифікували якісні показники перевезень залежно від їхньої значущості по основним групам населення (студенти, населення, яке використовує громадський транспорт за діловою спрямованістю, пенсіонери тощо) і представили у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1. Результати проведеного ABC аналізу якісних показників перевезень

Критерій якості транспортної послуги	Доля респондентів по показникам якості, %	Доля респондентів (загальна по групам), %	Категорія ABC
Ціна послуги	17		A
Швидкість переміщення	15		A
Інтервали руху	13	57	A
Наявність вільного простору в салоні	13		A
Пішохідна доступність	10		A
Зручність розкладу	9		B
Надійність транспортного засобу (безпека)	8	29	B
Інформативність (розклад, схема маршруту)	6		B
Розміщення зупинок в центрах тяжіння пасажирів	5		C
Комфорт (мікроклімат, освітлення, чистота, герметичність салону)	2	14	C
Робота водія і кондуктора (вічливість, охайність тощо)	2		C
Всього	100	100	

Як бачимо, показники в категорії «А» набрали майже в 2 рази більше балів за групу «В» і аналогічно відношення групи «В» і «С». На наш подив показник «Надійність транспортного засобу (безпека)» оцінений пасажирями як не найбільш важливий (увійшов у групу «В» і набрав лише 8 % з усіх представлених показників). За думкою більшості пасажирів цей показник має бути взагалі враховуватись не пасажирями, а організаторами перевезень, які допускають до роботи автотранспортні засоби.

Тому якість має особливе значення як поведінковий фактор для пасажирів міського транспорту. Якість послуг громадського транспорту в містах є ключовим фактором транспортної поведінки та попиту на транспорт, а також єдиним фактором, що може вплинути на переключення пасажирів приватних автомобілів. Це дозволяє значно спростити транспортне планування. Але безперечно, необхідно більше уваги приділяти якості перевезень на маршрутах з високим пасажиропотоком, частотою його використання.

Зрозуміло, що за якість потрібно платити більше. Тому окремо нами проведено опитування пасажирів стосовно ціни на транспортну послугу. Їхня думка пасажирів розділилась по соціальним групам населення, але загальна тенденція майже однакова. Зрозуміло, що наявним на даний час громадським транспортом постійно користуються громадяни у яких цей транспорт являється єдиним видом транспорту і вони мають середній і нижче середнього достаток. Левова частка респондентів готові платити більше за квиток, особливо, якщо будуть задовольнятися показники якості групи «А».

Перевізники, які виконують міські пасажирські перевезення скаржаться на низький тариф і, тому, про якість як транспортних засобів так і про організацію перевезень говорити не бажають. І це зрозуміло, капіталовкладення в новий або високого рівня якості рухомий склад, що є у використанні є занадто високі з нинішніми тарифами. І тому самі перевізники є «заручниками» таких неякісних послуг внаслідок браку коштів на сучасний рухомий склад, який за собою тягне і умови організації перевезень.

Літаратура

1. Руднева, Л. Н. Методика комплексной оценки эффективности функционирования транспортной инфраструктуры региона / Л. Н. Руднева, А. М. Кудрявцев // Российское предпринимательство. – 2014. – № 8 (254). – С. 109–121.

2. Марчук, І. І. Формування критеріїв забезпечення системної ефективності пасажирських перевезень / І. І. Марчук // Вісник Національного транспортного університету. – 2004. – Вип. 9. – С. 238–242.

3. Tirachini A. Multimodal pricing and optimal design of urban public transport: The interplay between traffic congestion and bus crowding / A. Tirachini, D. Hensher, J. Rose // Transportation Research Part B: Methodological. – 2014. – Vol. 61. – P. 33–54. doi: 10.1016/j.trb.2014.01.003

4. Вдовиченко, В. О. Оцінка ресурсних можливостей міського пасажирського транспорту / В. О. Вдовиченко // Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Транспортні системи та технології перевезень. – 2014. – Вип. 8. – С. 35–39

Міністерство
освіти і науки
України



Міністерство освіти і науки України

Національний університет біоресурсів і
природокористування України

Механіко-технологічний факультет

Кафедра транспортних технологій та засобів у АПК

Академія прикладних наук Університету
управління та адміністрування в Ополі

Академія інженерних наук України

Українська асоціація аграрних інженерів



**ЗБІРНИК ТЕЗ
доповідей
VI Міжнародної
науково-практичної конференції
«Автомобільний транспорт та інфраструктура»**



AutoTransport and Infrastructure

19-21 квітня 2023 року
м. Київ

ББК 40.7
УДК 631.17+62-52-631.3

Рекомендовано до друку рішенням наукової ради механіко-технологічного факультету Національного університету біоресурсів і природокористування України від 18 квітня 2023 р., протокол № 8 .

Збірник тез доповідей VI Міжнародної науково-практичної конференції «Автомобільний транспорт та інфраструктура» (19–21 квітня 2023 року). Національний університет біоресурсів і природокористування України. Київ. 2023. 250 с.

ISBN 978-617-8102-96-8

В збірнику представлені тези доповідей науково-педагогічних працівників, наукових співробітників, аспірантів і докторантів, студентів, фахівців транспортної галузі, учасників VI Міжнародної науково-практичної конференції «Автомобільний транспорт та інфраструктура», в яких розглядаються нинішній стан та шляхи розвитку автотранспортної галузі.

ISBN 978-617-8102-96-8

© НУБіП України, 2023.

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ:

Отченашко В. В., начальник науково-дослідної частини – голова організаційного комітету;

Братішко В. В., декан механіко-технологічного факультету – заступник голови організаційного комітету;

Тадеуш Покуса, проректор Академії прикладних наук Університету управління та адміністрування в Ополь, Польща – заступник голови організаційного комітету;

Киричок П.О., президент Академії інженерних наук України – заступник голови організаційного комітету;

Загурський О.М., професор кафедри транспортних технологій та засобів у АПК – секретар організаційного комітету.

Войтюк В. Д., професор кафедри технічного сервісу та інженерного менеджменту імені М. П. Момотенка;

Дьомін О.А., доцент кафедри транспортних технологій та засобів у АПК;

Калінін Є. І., завідувач кафедри тракторів, автомобілів та біоенергоресурсів;

Новицький А. В., завідувач кафедри надійності техніки;

Мацюк В. І., заступник декана з наукової роботи механіко-технологічного факультету, професор кафедри транспортних технологій та засобів у АПК;

Михайлович Я. М., професор кафедри технічного сервісу та інженерного менеджменту імені М. П. Момотенка;

Роговський І. Л., завідувач кафедри технічного сервісу та інженерного менеджменту імені М. П. Момотенка.

Савченко Л.А., завідувачка кафедри транспортних технологій та засобів у АПК.