

ОЦІНКА ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА МІСЬКИХ МАРШРУТАХ*Бочарова Г.Р., здобувач**Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Питання організації перевезення пасажирів в містах сьогодні стоять гостро скрізь, де мешкають люди. Транспортне обслуговування населення міст, як будь-які інші послуги, характеризується якістю та економічністю. Для оцінки якості транспортного обслуговування розробляється та реалізується методика соціологічних досліджень. За результатами досліджень приймаються керуючі рішення щодо поліпшення транспортного обслуговування населення міст [1-8].

Технічний прогрес інтенсивно вводить у транспортну галузь нові інформаційні технології управління, навігації, зв'язку та контролю. Використання відповідних технічних засобів та систем дає можливість отримувати необхідну інформацію у режимі часу та формувати ефективні рішення, що спрямовані на підвищення якості транспортного обслуговування населення.

Під якістю транспортного обслуговування пасажирів розуміють сукупність властивостей перевізного процесу системи перевезень пасажирів, що зумовлюють задоволення потреб пасажирів у поїздках відповідно до встановленими ними нормативними вимогами. Крім того, важливим питанням у дослідженні сфери громадського транспорту є оцінка ефекту від нього: результатом мобільності населення стає споживання багатьох благ як матеріальних, так і нематеріальних. Міжнародні експерти сходяться на думці, що громадський транспорт у сучасному світі в значній мірі визначає економічний розвиток міст та регіонів. В даний час транспортні компанії націлені на забезпечення економічної ефективності послуг, органи влади – на розвиток міста, а споживачі потребують комфортного та безпечного пересування. Відсутність точок зіткнення з питань формування міської транспортної інфраструктури веде до конфлікту інтересів. Таким чином, необхідний пошук компромісних рішень для розвитку громадського транспорту з урахуванням інтересів перевізників, держави, споживачів.

Міський пасажирський транспорт (МПТ) є найважливішою складовою частиною територіальної структури господарства і значно впливає на соціально-економічній та матеріально-просторовий розвиток м. Харкова. Проблема підвищення ефективності роботи МПТ має важливе господарське значення і стосується не лише технічних та економічних аспектів, але й не меншою мірою впливає на соціальні умови розвитку міського середовища. Міський пасажирський транспорт, що задовольняє потреби населення в пересуваннях, створює умови для нормального функціонування економіки міста та сприяє збільшенню вільного часу людей, надаючи їм можливість користуватися послугами територіально розподілених зв'язків виробничої та соціальної структури регіональної економіки.

Політичні та соціально-економічні реформи, що активно впроваджуються останнім часом в Україні, обумовили радикальні структурні зміни в усіх сферах діяльності, та не минули сферу перевезень пасажирів автомобільним транспортом. Процеси демократизації суспільства та лібералізації економіки об'єктивно сприяють розкриттю того величезного потенціалу, яким володіє пасажирський автомобільний транспорт. Але в умовах обмежених ресурсних можливостей транспортних підприємств, високої енергоємності транспортного процесу при високій концентрації населення в м. Харкові з'являються доволі серйозні проблеми у забезпеченні основних функцій міського автомобільного транспорту.

Широкий діапазон актуальних напрямків досліджень міських пасажирських транспортних систем обґрунтовується складністю і невизначеністю умов роботи міського пасажирського транспорту, особливо в умовах значної економічної кризи. Сучасний стан економіки України потребує нових підходів до визначення соціальної якості виконання перевезень пасажирів. Метою ефективного функціонування сучасного МПТ є забезпечення

високого рівня сервісної якості транспортних послуг при забезпеченні раціонального використання ресурсів та обмеженні його негативного впливу на міське середовище. Така форма представлення вимог до МПТ повністю відповідає умовам і принципам сталого розвитку, які в оновленій стратегії розвитку ЄС, зазначені в якості гаранта задоволення транспортними системами економічних, соціальних та екологічних потреб суспільства. Проблема забезпечення сталого МПТ набуває широкого інтересу і вимагає виділення форм його представлення, розробки сучасних методів та принципів його формування, створення методів оцінки його ефективності та механізмів її підвищення.

Якість транспортного обслуговування пасажирів (ЯТОП) - це сукупність властивостей перевізного процесу та системи перевезень пасажирів, що забезпечують відповідність їх нормативним вимогам. Під управлінням ЯТОП розуміють цілеспрямовану діяльність з переведення якості обслуговування пасажирів з існуючого (досягнутого) стану в необхідний, який відповідає вимогам пасажирів. Необхідність забезпечення високої якості транспортного обслуговування населення безпосередньо доведена практичним досвідом і обґрунтована у роботах [1-8]. Виділяють наступні загальні напрямки оцінювання якості: доступність транспортного сполучення, гарантованість поїздки, очікування поїздки, своєчасність поїздки, комфортність.

Оцінка якості - процедура порівняння фактичного значення показника з нормативним, виявлення розбіжності даних значень і встановлення причин останнього. На основі оцінки якості по кожному окремо взятому показнику диференціальних оцінок якості встановлюють комплексну (інтегральну) оцінку якості, що характеризує сукупну якість всіх врахованих показників. Як зазначено у джерелах [1-8] для об'єктивної оцінки якості транспортної послуги необхідно розробити узагальнену характеристику всього технологічного циклу. Для цього використовуються два основних підходи. Перший фокусується на експлуатаційних параметрах функціонування транспорту. Другий передбачає використання методів соціологічних досліджень для визначення користувацьких переваг. Як зазначено у джерелах [1-8] для об'єктивної оцінки якості транспортної послуги необхідно виділити узагальнену характеристику всього технологічного циклу. Для цього використовуються два основних підходи. Оцінка якості транспортних послуг з перевезення пасажирів здійснюється у визначеній послідовності. Для оцінки ЯТОП використовуються різні форми встановлення рівня відповідності фактичного обслуговування вимогам пасажирів. В межах даної роботи використано метод експертних оцінок. В якості експертів виступають пасажирі – споживачі послуг. На основі вибіркового опитування встановлено рівень їх сприйняття наданих послуг. Для оцінювання обрано десятибальну шкалу оцінок по кожному з п'яти параметрів: доступність (q_o), гарантованість (q_e), очікування (q_c), своєчасність (q_s), комфортність (q_k) поїздки. Для цього по кожному маршруту який обслуговується ТОВ «Експрес» було проведено опитування пасажирів. Були задані п'ять питань в яких необхідно було оцінити в десяти бальній шкалі рівень ЯТОП. Максимальна оцінка в 10 балів відповідає зразковому рівню транспортного обслуговування. Для кожного маршруту опитано по 10 пасажирів для рейсів які відправляються в ранковий період години «пік». В таблиці 1 представлені результати оцінки показників ЯТОП на маршрутах, що обслуговуються ТОВ «Експрес».

При опитуванні було визначено, що рівень в межах від 1 до 3 відповідає незадовільному стану ЯТОП, від 4 до 6 – задовільний рівень ЯТОП, від 7 до 9 – високий рівень ЯТОП, 10 – відмінний рівень ЯТОП. На основі порівняння отриманих даних можна встановити, що на маршрутах спостерігається задовільний рівень ЯТОП по наступним параметрам: доступність, гарантованість, своєчасність. По показникам очікування та комфортність ЯТОП знаходиться в зоні незадовільного рівня. Це свідчить про необхідність розробки заходів з покращення рівня провізних можливостей маршрутів та скорочення часу очікування.

Маршрут	q_o	q_z	q_o	q_c	q_k
№40е «ст. м. Центральний ринок – Завод керамічних труб»	5	6	2	7	4
№43е «Пансіонат – ст.м. Холодна гора»	5	6	3	5	3
№61е «Центральний ринок – вул. Новий Побут»	6	7	3	7	5
№97е «ст. м. Держпром – вул. Беркоса»	7	7	6	7	4
№250е «ст. м. Південний вокзал – вул. Беркоса»	6	6	3	6	3
№258е «вул. Академіка Богомольця – Проспект слави»	5	6	2	6	3
№270е «ст. м. Держпром – Проспект слави»	5	5	3	6	3

Проведений аналіз підходів до підвищення ефективності роботи МПТ показав доцільність використання методів раціонального розподілу провізних можливостей між маршрутами підприємства. В умовах значного скорочення парку рухомого складу автобусів у м. Харкові це дає можливим забезпечити підвищення продуктивності роботи автобусів та забезпечує підвищення рівня якості обслуговування пасажирів. На основі проведеного обстеження показників якості обслуговування пасажирів встановлено, що першочерговими задачами покращення стану є збільшення транспортної пропозиції на маршрутах.

Література:

1. Vdovychenko V. (2018) Influence of reserve of carrying capacity of massage of points is on the sentinel parameters of outage of passenger of transport vehicles. *Technology audit and production reserves*. 1/2(39). 69-76. <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2018.123604>
2. Вдовиченко В.О. (2017) Сервісно-ресурсна модель функціонування міського громадського пасажирського транспорту. *Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського*. №2(103). 82-90.
3. Markevych, A., Vdovychenko, V., Ivanov, I. (2021) Influence of bus service downtime in the transport interchange on the duration of inter-route transfer of passengers. *Technology Audit and Production Reserves*. 3/2(59). 6-10. <https://doi.org/10.15587/2706-5448.2021.231465>
4. Vdovychenko V. (2017) Development of a model for determining the time parameters for the interaction of passenger transport in a suburban transport and transfer terminal. *Technology Audit and Production Reserves*. 3/2(35). 41-46 <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2017.105351>
5. Іванов І.Є., Вдовиченко В.О. (2021) Структура адаптивної резонансної моделі управління якістю транспортного обслуговування міським громадським пасажирським транспортом. *Автомобіль і електроніка. Сучасні технології*. 19. 54-67. <https://doi.org/10.30977/VIET.2021.19.0.60>
6. Вдовиченко. В.О. (2017) Структура оцінки ефективності міського громадського пасажирського транспорту з позицій сталого розвитку. *Наукові нотатки*. 59. 38-44.
7. Вдовиченко, В.О., Самчук, Г.О. (2016) Формування математичної моделі функціонування транспортно-пересадочних вузлів міського пасажирського транспорту. *Вісник національного технічного університету «ХПІ». Серія «Механіко-технологічні системи та комплекси»*. №17(1189). С. 56-61.
8. Вдовиченко, В.О. (2016) Формування сервісно-ресурсних умов сталості міського громадського пасажирського транспорту. *Технологічний аудит та резерви виробництва*. 6/2(32). 47-52. <https://doi.org/10.15587/2312-8372.2016.86432>