

## ЕКОНОМІЧНА СЕРІЯ

УДК 338.47  
UDC 338.47

### МЕТОДИКА SERVQUAL ЯК ІНСТРУМЕНТ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ МІСТА

Базилюк А.В., доктор економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна

Хоменко І.О., кандидат економічних наук, Національний транспортний університет, Київ, Україна

### SERVQUAL METHOD OF EVALUATING THE QUALITY OF PASSENGERS' TRANSPORTATION SERVICE IN THE CITY

Baziluk A. V., Economics (Dr.), National Transport University, Kyiv, Ukraine

Khomenko I. O., Ph.D., National Transport University, Kyiv, Ukraine

### МЕТОДИКА SERVQUAL КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ГОРОДА

Базилюк А.В., доктор экономических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Хоменко І.О., кандидат экономических наук, Национальный транспортный университет, Киев, Украина

Постановка проблеми.

Довгий інтервал руху, незадовільний технічний стан тролейбусів та автобусів, відсутність руху маршруток у вечірній час, культура спілкування водіїв, інформаційні матеріали в салоні, відсутність єдиних критеріїв оцінки якості послуги пасажирських перевезень та інші проблеми транспорту є одними з головних для багатьох міст України. Тому, на сьогодні необхідність проведення маркетингових досліджень ринку пасажирських перевезень міста набуває особливої актуальності.

Аналіз основних досліджень і публікацій.

Вагомий внесок в сучасне розуміння та розвиток організації і управління транспортною діяльністю належить вченим: В.П. Алферьеву, І.Д. Афанасенку, Н.В. Афанасьєвій, Г.Л. Багиеву, А.М. Гаджинському, М.П. Гордону, В.А. Гудкову, М.Е. Залмановій, К.В. Інютиній, Е.А. Кравченку, О.А. Кроллі, Л.Б. Миротину, Е.Е. Муну, Д.Т. Новикову, О.А. Новикову, Б.К. Плоткину, О.Д. Проценку, А.М. Родникову, В.Г. Санкову, А.І. Семененку, В.И. Сергієву, А.А. Смехову, Д.В. Соколову, Р.Г. Соколову, І.В. Спірну, М.М. Третьякову, С.А. Уварову, М.А. Чернишеву, В.В. Щербакову та інші.

Метою статті є узагальнення наукових досліджень та вияв невідповідностей між потребами та рівнем якості транспортних послуг, що надаються, а також пошук резервів для підвищення ефективності роботи пасажирського транспорту.

Виклад основного матеріалу.

Вивчення ринку пасажирських перевезень міста включає дослідження чинників, що формують ринок послуг, вияв його особливостей і перспектив розвитку. Перш за все, необхідно детально проаналізувати динаміку пасажиропотоків, завантаження зупинок. Наявність даних про пасажиропотоки по маршрутах дає можливість більше обґрунтовано підійти до питання задоволення потреб споживачів: потрібно установити, якими найближчими зупинками користується населення цього району; проаналізувати завантаження транспортних засобів по видах транспорту і напрямках, режим роботи різних видів пасажирського транспорту міста, оцінити дублювання маршрутів, час проїзду та підходу до зупинки, якість перевезень та тарифи [1-4].

Враховуючи поставлені задачі дослідження, розроблено комплекс питань, що дозволяють визначити загальну ситуацію по якості, рухливості і попиту на транспортні послуги населення міста Чернігова на основі методики СЕРКВАЛ (SERVQUAL). У рамках анкет оцінюються наступні ключові параметри (RATER) (табл. 1):

Таблиця 1 – Характеристика параметрів якості за методикою SERVQUAL

Параметр	Критерій оцінки	Сутність	Ознаки критерію для пасажирських перевезень	Показник
1. Reliability	достовірність надійність	оцінка гарантії виконання обіцяних послуг точно, в необхідному обсязі і вчасно	дотримання правил дорожнього руху, відчуття безпеки та надійності	коефіцієнт транспортної безпечності
2. Assurance	упевненість переконливість	оцінка компетентності і ввічливості персоналу, здібності вселяти довіру; оцінка безпеки.	висока культура спілкування, ввічливість, ставлення водія маршрутного таксі до пасажирів, належний рівень кваліфікації водіїв	коефіцієнт транспортного сервісу
3. Tangibles	виразність матеріальність	оцінка сприйняття технічних характеристик послуги (сучасність, чистота, і т. д.), що надається.	умови поїздки (час у дорозі, технічний стан і чистота рухомого складу, комфортність, рівень наповнюваності), транспортна інфраструктура (обладнання зупинок, завантаження зупинок)	коефіцієнт транспортної розвиненості
4. Empathy	чутливість до потреб споживачів, проникнення	оцінка міри індивідуальної уваги до споживача	тарифи на перевезення, введення нових «нічних» маршрутів, врахування інтересів та потреб замовника послуги в процесі організації надання послуги.	коефіцієнт транспортної доступності
5. Responsiveness	готовність	оцінка міри спроможності і готовності своєчасно надати послугу.	дотримання графіків руху, доступність транспортних послуг, зручний режим роботи	К транспортної забезпеченості
Результуючий параметр	-	-	Інтегральний коефіцієнт якості пасажирських перевезень громадським транспортом міста	

Анкета включала 19 питань: Під час досліджень за методикою SERVQUAL [5-6] були проведені наступні заходи:

– опитування користувачів транспорту проводилось на протязі тижня на зупинках в різні періоди дня. Учасники опитування - студенти підходили до людей, які очікували транспорт на зупинках, і задавали їм питання щодо: відносно часу чекання та часу, що необхідний, аби дістатися зупинки, тривалості поїздки, кількості пересадок, типу ТЗ, що використовується, вартості поїздки і її мети, задоволеності роботою транспорту (якістю перевезення, дотриманням графіку руху та правил дорожнього руху перевізниками маршрутних таксі та автобусів, ставленням водія до пасажирів), доцільності введення нічних маршрутних рейсів за підвищеними тарифами та встановлення різних цін на квитки залежно від довжини маршруту чи якості перевезення, готовності платити більшу плату за обслуговування. Опитування користувачів проводилось протягом тижня в дві зміни по 7,5 годин кожна, з 6.30 до 14.00 годин дня і з 14.00 годин дня до 21.30. Три групи, в кожній із яких було три студенти проводили опитування на зупинках в різних частинах міста. Групи отримали інструкції, самі обирали головні і другорядні зупинки і проводити інтерв'ю в різний час. В цілому було проведено опитування більше 1200 чоловік;

– увага керівників груп концентрувалась на частоті руху транспорту і його перевантаженості. Вони підраховували пасажирів, які очікують транспорт, 3 рази з інтервалом в 5 хвилин. Крім того, фіксувалась загальна кількість громадян на зупинках та кількість чоловік і жінок. Додатково, керівники груп також підраховували кількість ТЗ, які під'їжджали до зупинки або слідували минаючи її через перевантаження;

– додатково до опитування дослідна група провела неформальне інтерв'ю і зустрічалась з користувачами транспорту, представниками транспортних організацій та приватними перевізниками. Головним висновком, за результатами опитувань по методиці SERVQUAL, є те, що громадяни міста невдоволені роботою транспорту загального користування, а тому, незалежно від формулювання питань близько 45,5% респондентів висловили цю незадоволеність.

Опитування було сфокусоване на населенні, яке працює, а тому воно було виділене в окреме спостереження. Так, кількість працюючих чоловіків, що були охоплені спостереженням, не набагато перевищує кількість працюючих жінок: 51,4% і 40,4% відповідно. Громадяни, які слідуєть на роботу та з іншими цілями пішки або на власному автомобілі не були охоплені опитом, про що свідчать дані про те, що 97,5% опитаних користуються послугами міського громадського транспорту.

Соціальна структура населення м. Чернігова, що була охоплена опитуванням, наступна: особи, що навчаються - 43%; працюючі - 45%; безробітні - 4%; пенсіонери - 8% (рис. 1).

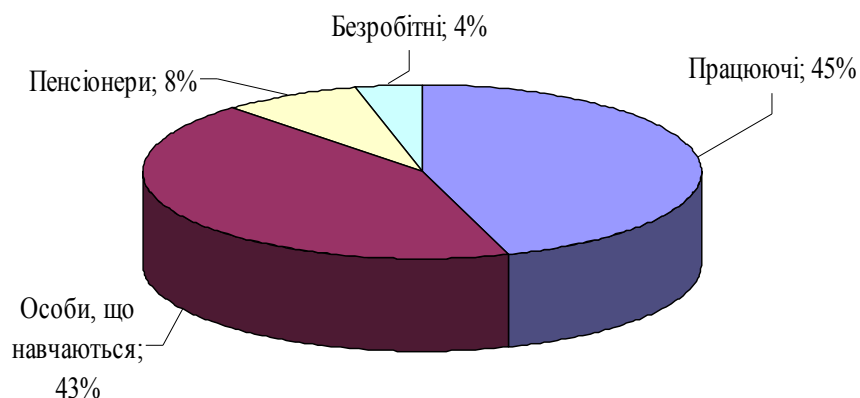


Рисунок 1 - Соціальна структура опитування

Опитування користувачів показали, що жителі м. Чернігова користуються транспортом, головним чином для того, щоб доїхати до роботи (45,4% опитаних користувачів), для відвідування друзів та родичів (58%), на навчання (36,8%) і відпочинок (24,8%).

На питання «До місця призначення доїжджаєте одним чи декількома видами транспорту?» респонденти відповіли наступним чином: одним – 78%; декількома – 22%, що свідчить про відсутність прямих маршрутів з віддалених мікрорайонів.

У зв'язку з тим, що величина доходів досліджених категорій користувачів громадським транспортом різна, то було одержано наступні результати: 64% з числа опитаних пенсіонерів користуються виключно тролейбусами, так як цій категорії надається пільговий проїзд; 80% з числа тих, хто навчається, для пересування використовують автобуси та маршрутні таксі. Проте, 71% з числа безробітних користуються автобусами та маршрутними таксі. Таким чином, покращення роботи транспорту загального користування (ТЗК) принесе користь людям з більш низьким рівнем доходів.

Населення, яке працює, в значній мірі, залежить від ефективності роботи громадського транспорту. В зв'язку з цим, їх потреби були проаналізовані більш детально. Одночасно біля 66% працюючих при поїзді використовують автобуси і маршрутні таксі хоча б частково. Для 12% працюючих немає принципового значення, яким транспортом добиратися. Вони чекають, «що приїде першим». Маршрутні таксомотори використовуються найчастіше у порівнянні з тролейбусами і автобусами великої місткості. Понад 30% користується маршрутними таксомоторами, 21,5% - автобусами, щоб доїхати до місця призначення, і лише 9,1% віддають перевагу виключно тролейбусам.

Таким чином, аналіз даних опитувань показав широке використання жителями громадського транспорту для різних цілей. Він також проілюстрував важливу роль, яку відіграють транспортні засоби в режимі маршрутних таксі в порівнянні з автобусами та тролейбусами. Ці висновки підтверджуються результатами опитування користувачів, в якому пасажиром на зупинках запитувалось про вид транспорту, який вони очікують. Аналіз показав, що 67,6% жителів віддають перевагу маршрутним таксомоторним перевезенням.

Після визначення попиту на різні види транспортних засобів серед працюючих увага була сконцентрована на соціальних характеристиках різних груп користувачів транспорту згідно їх пріоритетів, які вони надають засобам пересування при поїздках до місця роботи.

Як було визначено раніше, 97,5% усіх опитаних користуються послугами міського громадського транспорту. Інші 2,5% громадяни ходять пішки або пересуваються особистим автомобілем та велосипедом. На рішення добиратись до роботи пішки впливають три основні фактори: відносно близьке розташування місць роботи, недостатність коштів для регулярного використання громадського чи приватного транспорту і значний інтервал руху громадського транспорту. Можна передбачити, що деякі пішоходи, особливо ті, які не користуються громадським транспортом з фінансових труднощів або не надійної його роботи приєднуються до групи користувачів, як тільки робота транспортних засобів буде більш регулярна, а ціни більш стабільними.

Таким чином, вибір виду транспорту залежить від доходів різних категорій користувачів транспорту. Користувачі виключно автобусами і тролейбусами (33,2% опитаних) мають значно нижчий дохід, ніж інші категорії. Жителі, які чекають маршрутне таксі, мають самий високий показник доходів. Вони можуть сісти в автобус, якщо він приїде першим, але можуть дозволити собі і більш дорогий вид транспорту – маршрутне таксі (

Отже, групи з більш низькими доходами витрачають значно більшу частку своїх доходів на громадський транспорт, ніж жителі з високими доходами. В той же час, пасажир, які мають більш низькі доходи віддають перевагу користуванню проїзними квитками і порівняно більш дешевими автобусами та тролейбусами. Дані види транспорту широко використовуються населенням для здійснення дрібної промислової та продуктової торгівлі.

Більшість жителів під час поїздок на роботу, ринок тощо добираються до автобусної зупинки пішки. В середньому на це пересування пасажир витрачає 8 хв., 88,5% користувачів витрачають на це 10 або менше хвилин і тільки 2,5% витрачають більше 15 хв. (табл. 2).

Таблиця 2 – Час, необхідний, щоб дістатися зупинки

Час необхідний, щоб дістатися зупинки	% респондентів
до 5 хвилин	54,7
від 6 до 10 хвилин	33,8
від 11 до 15 хвилин	9,0
більше 15 хвилин	2,5
Середній час очікування (хв.)	7,96

Як показали результати опитувань, частота появи транспорту загального користування і приватних перевізників на зупинках автобусів і, відповідно, час очікування та заповнення транспортних засобів змінюються в залежності від дня тижня і години дня. Керівниками груп був проведений аналіз частоти руху транспортних засобів: за 15-ми хвилинними інтервалами реєструвалась кількість і тип транспортних засобів в години ранкового піку (6.30-9.30), та години вечірнього піку (16.30-19.00), а також в години спаду пасажиропотоків та вихідний день. Аналіз показав, що в ранкові години пік кількість автобусів і тролейбусів в троє більша, ніж у вечірні години пік. Середня частота руху маршрутних таксі в години пік в 3-4 рази більша ніж в години спаду пасажиропотоків.

Встановлено, що середня тривалість очікування транспорту користувачами складає 12,6 хв. Проте, дослідження показало, що 56,6% необхідного транспорту, з урахуванням коротких інтервалів руху маршрутних таксі, прибуває на зупинку протягом 10 хвилин.

Час, який витрачається на весь маршрут проходження респондентом у середньому складає 23,8 хвилин. Опитування показало, що час, який необхідний для більшості користувачів транспорту - 71% (а це, в основному, працюючі, які живуть у віддалених районах міста), щоб добратися до роботи та у особистих справах становить від 11 до 25 хвилин. 19,1% респондентів добираються до місця призначення більше 25 хвилин.

Алгоритм SERVQUAL [7-9] полягає у формулі "Сприйняття мінус Очікування" (Perception - Expectation). При проведенні SERVQUAL здійснюється вибіркоче дослідження думок споживачів для виміру очікувань (що чекав) і сприйняття (що отримав) якості послуги з двох базових анкет. Респонденти відповідають на питання за допомогою 5-бальної шкали Лейкерта ("Абсолютно не згоден" - "Абсолютно згоден"). Для оцінки використовувалась шкала, представлєну нижче (табл. 3).

Якщо респондент повністю згоден з представленим твердженням, то він виділяв(обводив) цифру 5 навпроти нього. Якщо він повністю не згоден з цим твердженням, то виділяв(обводив) цифру 1. Інші значення (2, 3 і 4) відбивають міру наближення до тієї або іншої крайньої точки зору. Рекомендувалось відповісти на кожне питання.

Таблиця 3 – Анкета оцінювання очікувань пасажирів щодо якості пасажирських транспортних послуг

Код	Надійність	Шкала оцінок				
		5	4	3	2	1
Н1	Водії маршрутних таксі та автобусів повинні дотримуватися правил дорожнього руху	5	4	3	2	1
	Переконливість і особливість при наданні послуг					
П1	Чи потрібно ввічливе ставлення водія маршрутного таксі до пасажирів	5	4	3	2	1
	Матеріальність					
М1	Чи потрібні обладнані зупинки громадського транспорту та розвинена інфраструктура	5	4	3	2	1
	Чутливість до вимог споживачів					
Ч1	Чи необхідно встановлення різних цін на квитки залежно від довжини маршруту чи якості перевезення	5	4	3	2	1
Ч2	Для надання послуг ідеальної якості чи доцільно взагалі збільшувати вартість проїзду у громадському транспорті	5	4	3	2	1
Ч3	Ви підтримуєте введення нічних маршрутних рейсів?	5	4	3	2	1
	Готовність					
Г1	Чи потрібно перевізникам маршрутних таксі та автобусів дотримуватись графіку руху?	5	4	3	2	1
	Результуючий параметр					
Р1	Чи повинен бути високий рівень якості перевезень у громадському транспорті	5	4	3	2	1

У другому блоці анкети SERVQUAL від респондентів вимагається розподілити 100 балів між п'ятьма критеріями якості послуг, виходячи з міри важливості кожного з критеріїв для респондента. Таким чином, можна оцінити: які параметри послуги з пасажирських перевезень найбільш важливі для споживачів, яким повинен бути рівень послуг та інфраструктури і наскільки послуги, що надаються, відповідають вимогам сучасного ринку. Далі проводиться оцінка важливості критеріїв (табл. 4) та кінцеві результати досліджень систематизуються у табл. 5.

Таблиця 4 – Анкета оцінки пасажирів щодо важливості окремих показників якості пасажирських транспортних послуг

Код	Показник	Бальна оцінка				
		5	4	3	2	1
Н	Надійність перевезень	5	4	3	2	1
П	Компетентність і ввічливості персоналу	5	4	3	2	1
М	Обладнаність зупинок громадського транспорту та розвинена інфраструктура	5	4	3	2	1
Ч	Тарифи на перевезення та введення нових нічних маршрутів	5	4	3	2	1
Г	Графік руху	5	4	3	2	1

Опитувані висловлюють свою думку щодо важливості перерахованих вище критеріїв оцінки якості послуг з перевезень пасажирів громадським транспортом. При розробці нової транспортної мережі не потрібно звертати увагу на ті критерії, які для пасажирських перевезень громадським транспортом, на думку споживачів, є неважливими та не задовольняють його. Також не слід враховувати параметри, рівень задоволеності яких споживачі оцінюють високо, але не вважають їх головними.

Таблиця 5 – Результати дослідження якості послуг

Код	Експертні оцінки	Рейтинг сприйняття Pn	Рейтинг очікування En	Коефіцієнт якості Qn	Рейтинг важливості
1	2	3	4	5	6
	Надійність				
H1	Водії маршрутних таксі та автобусів повинні дотримуватися правил дорожнього руху	4,3	4,6	-0,3	4,8
	Переконливість і особливість при наданні послуг				
	Матеріальність				
M1	Чи потрібні обладнані зупинки громадського транспорту та розвинена інфраструктура	3,1	3,6	-0,5	4,7
	Чутливість до вимог споживачів				
Ч1	Чи необхідно встановлення різних цін на квитки залежно від довжини маршруту чи якості перевезення	2,7	3,5	-0,8	4,5
Ч2	Для надання послуг ідеальної якості чи доцільно взагалі збільшувати вартість проїзду у громадському транспорті	1,2	2,8	-1,6	4,3
Ч3	Ви підтримуєте введення нічних маршрутних рейсів?	4,1	4,6	-0,5	4,2
	Готовність				
Г1	Чи потрібно перевізникам маршрутних таксі та автобусів дотримуватись графіку руху?	3,1	4,0	-0,9	4,8
	Результуючий параметр				
P1	Інтегральний показник якості	3,1	3,8	-0,7	4,5

Орієнтуючись на параметри, які мають високий рівень задоволеності та важливості, потрібно розробляти пріоритетні заходи вдосконалення транспортної мережі. Сконцентрувати ж увагу на поліпшенні якості транспортних послуг слід за параметрами, які споживачі вважають ключовими, але мають щодо них низький рівень задоволеності. Концепція якості транспортних послуг базується на таких основних принципах як цілеспрямованість, соціальність, системність, адаптивність та ін. (табл.6).

З респондентів, що відповіли, основними причинами, по яких їх не задовольняє робота транспорту, є:

- порушення правил дорожнього руху (керування в нетверезому стані, розмови по мобільному телефону під час руху, гучна музика у салоні водія розрахунок та видача білету водієм під час руху, рух на червоне світло, перевищення швидкості) – 32,9%;

- недотримання розкладу руху та інтервалу між транспортом (довге очікування потрібного транспорту вранці та після 21.00 маршруту, здійснення водіями непередбачуваних зупинок та проїзд деяких зупинок) – 29,4%;

- незадовільний санітарно-технічний стан транспортних засобів - 27,8%;

- невічливе обслуговування – 26,8%;

- переповнення рухомого складу (особливо, у години «пік») – 14,9%;

- висока вартість проїзду – 5,2%;

- інше - 10%.

Таблиця 6 – Принципи формування концепції якості транспортних послуг з перевезень пасажирів громадським транспортом міста

Найменування принципів	Сутність
1. Цілеспрямованість	Пріоритетні заходи і обґрунтування їх вибору для виконання цілей проекту вдосконалення транспортної мережі міста
2. Соціальність	Забезпечення перевезеннями пільгових категорій населення
3. Гармонізація	Врахування інтересів споживачів та перевізників
3. Системність	Взаємоузгодженість стратегії розвитку пасажирського транспорту та міста в цілому
4. Адаптивність	Оцінювання впливу можливих змін зовнішнього і внутрішнього середовища розвитку

Продовження таблиці 6

5. Ефективність	Досягнення необхідної якості перевезень громадським транспортом з мінімальними фінансовими, матеріальними, трудовими і соціальними витратами
6. Мінімізація ризику	Оцінка ризиків при стратегічному виборі розвитку транспорту і виконанні пріоритетних функцій обслуговування населення
7. Відкритість	Залучення до розгляду, і експертизи проектів наукової громадськості, підприємців, громадських організацій і населення
8. Професіоналізм	Наявність залучення кваліфікованих фахівців, учених, формування комісій, методичного забезпечення, інформаційної бази обстеження пасажиропотоків, незалежної експертизи

На основі проведених досліджень сформована блок-схема процесу підвищення якості транспортних послуг (рис. 2).

В зв'язку з тим, що жителі незадоволені роботою транспорту, ставилось питання про те, які покращання вони хотіли б бачити. Кожний респондент давав вільну відповідь, надаючи від однієї і більше пропозицій.

Висновки.

Висновки щодо шляхів вирішення транспортної проблеми за результатами опитування населення міста за методикою SERVQUAL.

1. Маркетингові дослідження показали, що міський транспорт має велике значення для населення м. Чернігові, адже 97,5% усіх опитаних користуються послугами міського громадського транспорту. Високим попитом користуються маршрутні таксі та автобуси: біля 66% працюючих при поїзді використовують автобуси і маршрутні таксі хоча б частково, 67,6% усіх користувачів віддають перевагу маршрутному таксі та 47,7% автобусу. Користувачі тролейбусів складають 31,1% населення. В цілому, користувачі тролейбусного транспорту належать до групи населення, яка має низькі доходи. Чим більше населення залежить від роботи транспорту, тим вища ступінь його вразливості від його незадовільної роботи. Це незадоволення базується на трьох головних причинах: 1) недостатній частоті руху транспорту, особливо у пізні вечірні години, та низькій якості обслуговування; 2) незадовільному обслуговуванні периферійних районів; 3) незадовільному санітарно-технічному стані транспортних засобів та інфраструктури (обладнання зупинок, якість дорожнього покриття тощо).

2. Незадовільна частота руху може бути поліпшена за допомогою удосконалення структури транспортних засобів, за рахунок придбання автобусів великої місткості, удосконалення розкладів руху та створення системи диспетчерського управління. Існує необхідність збільшення частоти руху транспортних засобів у вечірні години і у вихідні дні.

Хоча всі жителі міста страждають від недоліків в роботі міського транспорту більше всього це відноситься до населення периферійної частини, зокрема колишніх сіл, що увійшли до території міста. Приймаючи до уваги загальний більш низький рівень доходів громадян, які проживають в периферійних районах перевезення повинні виконуватись, головним чином, автобусами, а де це економічно та технологічно доцільно — тролейбусами. Крім того, понад 18% респондентів стверджують, що необхідно покращити стан доріг і ключових складових інфраструктури (освітлення, світлофори, обладнання зупинок).



Рисунок 2 - Блок-схема процесу підвищення якості транспортних послуг з перевезень пасажирів громадським транспортом міста

Для того, щоб населення було інформованим про заходи і відновлено довіру до громадського транспорту необхідно здійснити широке інформування громадян з цих питань: повідомлення в засобах масової інформації про маршрути та режими руху транспортних засобів. Автобуси і тролейбуси, а особливо важливо маршрутні таксі, повинні мати трафарети у відповідності з чинними вимогами. Ці порівняно недорогі заходи допоможуть пасажиром при користуванні транспортом і проілюструють зусилля влади, які вони здійснюють для покращення роботи ТЗК.

Як показало опитування за методикою SERVQUAL, основна частина респондентів не задоволена якістю перевезень і понад 20% респондентів бачать покращення роботи транспорту за



рахунок збільшення кількості транспортних засобів, переважна більшість яких, це маршрутні таксі великої пасажиромісткості. Жителі периферійних районів, які використовують маршрутні таксі для пересування в центр міста навіть мають економію коштів на пересування за рахунок відсутності пересадки з одного маршруту на інший. Аналіз пасажиропотоків за метою поїздки пасажирів маршрутними таксі не має суттєвої різниці між кількістю поїздок за трудовими та культурно-побутовими цілями.

До негативних факторів, які впливають на розвиток маршрутних таксі, слід віднести вартість проїзду. Опитування пасажирів, які використовують для пересування маршрутні таксі показав: 15% респондентів не задоволені тим, що водії перевантажують транспортні засоби, здійснюючи перевезення стоячих пасажирів відмічають порушення водіями правил дорожнього руху та 26,8% скаржаться на неввічливе ставлення водіїв та кондукторів до пасажирів. Лише 9,2% користувачів транспорту не бачать великої різниці між автобусом, тролейбусом і маршрутним таксомотором щодо комфортності поїздки.

Маркетингове дослідження показало, що тільки закупівлею додаткового рухомого складу і забезпеченням поточних капітальних ремонтів не вирішити проблему транспорту загального користування. Споживачі потребують відповідності тарифів та якості перевезення. А це можливо досягти за допомогою формування нової мережі маршрутів, співпраці перевізників та жорстким контролем за графіком руху.

#### ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Аулін В.В., Голуб Д.В. Стан структури та основні напрями розвитку пасажирського транспорту загального користування в м. Кіровограді / В.В. Аулін, Д.В. Голуб // Збірник наукових праць Кіровоградського національного технічного університету.- Вип. 18. – Кіровоград: КНТУ, 2007. – С. 288-292.

2. Аулін В.В., Голуб Д.В. Аналіз системи перевезення пасажирів у містах, основні тенденції її розвитку і шляхи удосконалення / В.В. Аулін, Д.В. Голуб // Вісник національного транспортного університету: В 2-х частинах: Ч. 2.- К.: НТУ, 2007.- Випуск 15. – С. 279-284.

3. Телетов О.С. Маркетингові дослідження міського пасажирського транспорту / О.С. Телетов, Є.І. Нагорний // Механізм регулювання економіки. – 2007. – №1. – С.126-132.

4. Денисенко М. П. Організація та проектування логістичних систем: Підручник / за ред. проф. М. П. Денисенка, проф. П. Р. Левковця, проф. Л. І. Михайлової. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.

5. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) : монографія / М. І. Лахижа – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. –131 с.

6. Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach /M. Donnelly, M. Wisniewshi, J. F. Dalrymple, A. C. Curry // International Journal of Public Sector Managementю – 1995. – № 8 – P.15 – 20.

7. A conceptual model of service quality and its implications for future research/ Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. //Journal of Marketing.- 1985.-Vol. 49 (Fall). P. 41—50.

8. Мельник Т.С., Христофор О.Ф. Комплексна оцінка конкурентоспроможності товарів за умов сучасного ринку // Вісник ВПП. - 2002. - №5. - С. 23-28.

9. Мельникова О.П., Василенко Т.Є. Модель оцінювання функціонування системи управління якістю на пасажирських автотранспортних підприємствах / О.П. Мельникова, Т.Є. Василенко // Наукові праці ДонНТУ. Серія: економічна. - Випуск 32. – С.132-138.

#### REFERENCES

1. Aulin V., D. Golub State structures and the main lines of passenger public transport in Kirovograd . V. Aulin , D. Dove. Proceedings of Kirovograd National Technical University. Vol. 18. Kirovograd: KNTU , 2007. P. 288-292. (Ukr)

2. Aulin V., D. Golub Analysis of passenger transportation in urban areas, the main trends of development and ways to improve . V. Aulin , D. Golub . Bulletin of National Transport University : In 2 parts : Part 2 . K. : NTU , 2007. Issue 15. P. 279-284. (Ukr)

3. Teletov OS Marketing research of public passenger transport . OS Teletov , EI Nagorny . Mechanism of Economic Regulation . 2007. № 1. P.126 -132. (Ukr)

4. Denisenko, M. Organization and design of logistics systems : Textbook . ed. prof. M. Denisenko , prof. PG Levkovts Sci. L. Mikhailov. Kyiv: Centre textbooks , 2010. 336 p. (Ukr)

5. Lahyzha MI Quality management system in government ( national and international experience ): monograph. MI Lahyzha. Poltava: RIO Start, 2008. 131 P. (Ukr)
6. Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. M. Donnelly, M. Wisniewski, J. F. Dalrymple, A. C. Curry. International Journal of Public Sector Management. 1995. № 8 P.15 - 20. (Eng)
7. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. Journal of Marketing. 1985. Vol. 49 (Fall). R. 41-50. (Eng)
8. T. Miller, Christopher O. Comprehensive assessment of competitive products by market today. Journal of VPI. 2002. № 5. P. 23-28. (Ukr)
9. Melnikov AP, Vasilenko TE Model evaluation of the quality management system for passenger transport enterprises. AP Melnikova, TE Vasilenko . Proceedings of Donetsk National Technical University. Series: Economic. Issue 32. P.132-138.7. (Ukr)

#### РЕФЕРАТ

Базилук А.В., Хоменко І.О. Методика SERVQUAL як інструмент оцінювання якості послуг з пасажирських перевезень міста. / А. В. Базилук, І. О. Хоменко // Управління проектами, системний аналіз і логістика. – К.: НТУ – 2013. – Вип. 12.

В даній статті виявлено фактори, які першочергово впливають на якість перевезень на основі опитування. Проведено аналіз та показано невідповідність існуючого рівня якості транспортних послуг до потреб споживачів. По результатам дослідження встановлено напрямки вдосконалення транспортної системи міста.

Об'єкт дослідження – організація та управління транспортною мережею міста.

Мета роботи – узагальнення наукових досліджень та вияв невідповідностей між потребами та рівнем якості транспортних послуг, що надаються, а також пошук резервів для підвищення ефективності роботи пасажирського транспорту.

Методи дослідження – теоретичні та емпіричні методи пізнання, аналіз і синтез.

Дослідження показали, що міський транспорт має велике значення для населення м. Чернігові, адже 97,5% усіх опитаних користуються послугами міського громадського транспорту. Чим більше населення залежить від роботи транспорту, тим вища ступінь його вразливості від його незадовільної роботи. Це незадоволення базується на трьох головних причинах: 1) недостатній частоті руху транспорту, особливо у пізні вечірні години, та низькій якості обслуговування; 2) незадовільному обслуговуванні периферійних районів; 3) незадовільному санітарно-технічному стані транспортних засобів та інфраструктури (обладнання зупинок, якість дорожнього покриття тощо). Як показало опитування за методикою SERVQUAL, основна частина респондентів не задоволена якістю перевезень і понад 20% респондентів бачать покращення роботи транспорту за рахунок збільшення кількості транспортних засобів, переважна більшість яких, це маршрутні таксі великої пасажиромісткості.

Результати статті можуть застосовуватись для продовження теоретико-методологічних досліджень основних положень розвитку транспортних систем.

Прогнозні припущення щодо розвитку об'єкта дослідження – розробка нових маршрутів транспортної мережі міста, яка в повній мірі задовольнить потреби споживачів.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** ТРАНСПОРТНА СИСТЕМА, МЕТОДИКА SERVQUAL, ЯКІСТЬ.

#### ABSTRACT

A.V. Baziluk, I.O. Khomenko. SERVQUAL method of evaluating the quality of passengers' transportation service in the city. Project management, system analysis and logistics. K.: NTU. 2013. Vol. 12.

The article identifies factors that, first of all, affect the transportation quality based on the survey. The analysis shows a discrepancy between the existing level of the transportation service quality and the needs of consumers. Based on the survey results there were found out areas for improvement of the municipal transport system.

The object of study is organization and management of the municipal transport network.

Purpose of the study is to summarize research and to find out discrepancies between the needs and the level of the transport service quality provided, as well as to search for reserves to increase the efficiency of passenger transportation.

Methods of research are theoretical and empirical methods of learning, analysis and synthesis.

Studies have shown that public transportation is important for population in Chernihiv because 97.5 % of all respondents use the public transport services. The more people depend on transport, the higher is the degree of vulnerability of its poor performance. This dissatisfaction is based on three main reasons: 1) insufficient frequency of traffic, especially in the late evening hours, and poor quality of service; 2) poor maintenance of peripheral areas; 3) poor sanitary condition of vehicles and infrastructure (equipment of stops, quality of the road surface, etc.).

A poll by the SERVQUAL method shows that the bulk of respondents are not satisfied with the quality of traffic and over 20% of respondents see the improvement of transport by increasing the number of vehicles, most of which are route taxis of great passenger capacity.

The results of the article can be used to extend the theoretical and methodological studies of the main provisions of transportation system development.

Expected assumption about the object of the study is the development of new routes of the urban transport system that fully meets the needs of consumers.

**KEY WORDS:** TRANSPORT SYSTEM, SERVQUAL METHOD, QUALITY.

#### РЕФЕРАТ

Базилюк А.В., Хоменко И.О. Методика SERVQUAL как инструмент оценивания качества пассажирских перевозок города. / А. В. Базилюк, И. А. Хоменко // Управление проектами, системный анализ и логистика. – К.: НТУ – 2013. – Вип. 12.

В данной статье раскрыты факторы, которые первоочередный влияют на качество перевозок на основе опроса. Проведен анализ и показано несоответствие существующего уровня качества транспортных услуг потребностям потребителей.

По результатам исследования установлены направления совершенствования транспортной системы города.

Объект исследования – организация и управление транспортной сетью города. Цель работы – обобщение научных исследований и проявление несоответствий между потребностями и уровнем качества транспортных услуг, которые предоставляются, а также поиск резервов для повышения эффективности работы пассажирского транспорта.

Методы исследования – теоретические и эмпирические методы познания, анализ и синтез.

Исследования показали, что городской транспорт имеет большое значение для населения м. Чернигове, ведь 97,5% всех опрошенных пользуются услугами городского общественного транспорта. Чем большее население зависит от работы транспорта, тем более высокая степень его зависимости от его неудовлетворительной работы. Это неудовлетворение базируется на трех главных причинах: 1) недостаточной частоте движения транспорта, особенно в поздние вечерние часы, и низкому качеству обслуживания; 2) неудовлетворительном обслуживании периферийных районов; 3) неудовлетворительному санитарно-техническому состоянию транспортных средств и инфраструктуры (оборудование остановок, качество дорожного покрытия и тому подобное). Как показал опрос за методикой SERVQUAL, основная часть респондентов не довольна качеством перевозок и свыше 20% респондентов видят улучшения работы транспорта за счет увеличения количества транспортных средств, подавляющее большинство которых, это маршрутные такси большой пассажиремкости.

Результаты статьи могут применяться для продолжения теоретико-методологических исследований основных положений развития транспортных систем.

Прогнозные предположения относительно развития объекта исследования – разработка новых маршрутов транспортной сети города, которая в полной мере удовлетворит потребности потребителей.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** ТРАНСПОРТНАЯ СИСТЕМА, МЕТОДИКА SERVQUAL, КАЧЕСТВО.

#### АВТОРИ:

Базилюк Антоніна Василівна, доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, завідувач кафедри фінансів, обліку та аудиту, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова, 1.

Хоменко Інна Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, Чернігівський національний технологічний університет, доцент кафедри економічної теорії і економіки

підприємства, e-mail: [inna\\_khomenko@mail.ru](mailto:inna_khomenko@mail.ru), тел.+380503703037, 14027, Україна, м.Чернігів, вул. Шевченко,95.

**AUTHOR:**

Baziluk Antonina V., Economics (Dr.), professor, Chernihiv National University of Technology, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1.

Khomenko Inna O., Ph.D., associate professor, Natinal Trasport University, e-mail: [inna\\_khomenko@mail.ru](mailto:inna_khomenko@mail.ru), тел.+380503703037, Ukraine, 14027, Ukraine, Chernihiv, Shevchenko st. 95.

**АВТОРЫ:**

Базилук Антонина Васильевна, доктор экономических наук, профессор, Национальный транспортный университет, заведующий кафедры финансов, учета и аудита, Украина, 01010, м. Киев, ул. Суворова, 1.

Хоменко Инна Александровна, кандидат экономических наук, доцент, Черниговский национальный технологический университет, доцент кафедры экономической теории и экономики предприятия, e-mail: [inna\\_khomenko@mail.ru](mailto:inna_khomenko@mail.ru), тел.+380503703037, Украина, 14027, Г. Чернигов, ул. Шевченко,95

**РЕЦЕНЗЕНТИ:**

Ільчук В.П., доктор економічних наук, професор, Чернігівський національний технологічний університет, завідувач кафедри фінансів, Київ, Україна.

Гурнак В.М., доктор економічних наук, професор, Національний транспортний університет, професор кафедри транспортного права та логістики

**REVIEWER:**

Il'chuk V.P., Ph.D., Economics (Dr.), professor, National Technical University of Chernigov, head of finance, Kyiv, Ukraine.

Gurnak V.M. Ph.D., Economics (Dr.), professor, Natinal Trasport University, professor of law that the department of transport logistik.