

# ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

УДК 656.02

**Водовозов Є.Н.**,  
кандидат економічних наук,  
доцент кафедри економіки підприємств,  
бізнес-адміністрування і регіонального розвитку,  
*Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова*

**Vodovozov Yevgeniy**,  
Candidate of Sciences (Economics),  
Associate Professor of the Department of Business Economics,  
Business Administration and Regional Development,  
*O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv*

## ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ МІСЬКИМ ГРОМАДСЬКИМ ТРАНСПОРТОМ

**Водовозов Є.Н. Показники якості обслуговування міським громадським транспортом.** Існує спільна для більшості підприємств громадського транспорту проблема незадовільної якості транспортного обслуговування населення. Проблеми галузі та незадовільний рівень якості транспортних перевезень зумовлюють низьку конкурентоздатність міського комунального громадського транспорту. У статті розглянуто групи показників, що визначають рівень якості обслуговування міським громадським транспортом, та окремо визначено фактори, що впливають на якість пасажирських перевезень. Описано різні методи, що застосовуються для оцінювання якості обслуговування міським громадським транспортом. Це дало змогу зробити висновок про різноманітність наявних підходів до оцінювання показника, що розглядається. У статті надано рекомендації щодо підвищення якості транспортного обслуговування, зроблено акцент на пропускній здатності дорожньо-транспортної мережі міст. Подані проблеми згруповано у три укрупнених блоки.

**Ключові слова:** міський громадський транспорт, якість обслуговування, оцінка якості, транспортні послуги, пасажирські перевезення.

**Водовозов Е.Н. Показатели качества обслуживания городским общественным транспортом.** Существует общая для большинства предприятий общественного транспорта проблема неудовлетворительного качества транспортного обслуживания населения. Проблемы отрасли и неудовлетворительный уровень качества транспортных перевозок обуславливают низкую конкурентоспособность городского коммунального общественного транспорта. В статье рассмотрены группы показателей, которые определяют уровень качества обслуживания городским общественным транспортом, и отдельно определены факторы, влияющие на качество пассажирских перевозок. Описаны различные методы, применяющиеся для оценивания качества обслуживания городским общественным транспортом. Это позволило сделать вывод о многообразии существующих подходов к оцениванию рассматриваемого показателя. В статье предоставлены рекомендации по повышению качества транспортного обслуживания, сделан акцент на пропускной способности дорожно-транспортной сети городов. Представленные проблемы сгруппированы в три укрупненных блока.

**Ключевые слова:** городской общественный транспорт, качество обслуживания, оценка качества, транспортные услуги, пассажирские перевозки.

**Vodovozov Yevgeniy. Service quality indicators of urban public transport.** The common problem of unsatisfactory quality of public transport services for the majority of public transport enterprises has common sources: chronic unprofitability of enterprises and lack of financial support from budgets of all levels, unsatisfactory slow introduction of an electronic fare collection system for the services provided, a critical level of depreciation of rolling stock and the entire transport infrastructure, duplication of public transport routes by commercial routes, low culture of vehicle drivers, which affects the safety and comfort of transportation, and as a result – increased time spent on travel, non-observance of timetables and traffic intervals, inconsistency of traffic schedules between different modes of transport, extremely poor passenger awareness of existing routes and modes of operation. The problems of the

industry and the unsatisfactory level of quality of transportation determine the low competitiveness of urban public transport, and for carriers, it also affects the reduction in the volume of transport work and, as a result, the reduction in cash flow for the transportation of passengers, which in turn leads to reduction of tax deductions to the budget. Inconsistency of the quality of transport services with modern requirements is one of the main problems in the functioning and development of urban public transport. The article discusses the groups of indicators that determine the level of quality of service by urban public transport and separately identifies factors affecting the quality of passenger traffic. Various methods are described that are used to assess the quality of service by urban public transport. This made it possible to draw a conclusion about the variety of existing approaches to the assessment of the indicator in question. The article presents recommendations for improving the quality of transport services; the emphasis is on the throughput of the road transport network of cities. The problems presented are grouped into three enlarged blocks. Solving the tasks identified in the article of priority areas is the most important component of improving the quality of transport services for residents of our cities.

**Key words:** urban public transport, quality of service, quality assessment, transport services, passenger transportation.

**Постановка проблеми.** Спільна для більшості підприємств громадського транспорту проблема незадовільної якості транспортного обслуговування населення має також спільні витoki, такі як хронічна збитковість підприємств та недоотримання фінансової підтримки з боку бюджетів всіх рівнів, дуже повільне впровадження електронної системи оплати за надані послуги, критичний знос рухомого складу та всієї транспортної інфраструктури, дублювання комерційними маршрутами маршрутів комунального транспорту, низькій рівень культури водіїв транспортних засобів, що позначається на безпеці та комфортності перевезень, як наслідок, зростання витрат часу на переміщення, недотримання розкладів та інтервалів руху, неузгодженість руху між різними видами транспорту, вкрай недостатня поінформованість пасажирів щодо наявних маршрутів та їх функціонування. Проблеми галузі та незадовільний рівень якості транспортних перевезень зумовлюють низьку конкурентоздатність міського комунального громадського транспорту загального користування, а для підприємств-перевізників це відбивається ще й на скороченні обсягів транспортної роботи, як наслідок, скороченні надходжень грошових коштів за перевезення пасажирів, що приводить до скорочення податкових відрахувань до бюджету. Отже, невідповідність наявної якості транспортних послуг сучасним вимогам є однією з основних проблем функціонування та розвитку міського громадського транспорту.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивчення та розроблення завдання щодо управління якістю та ефективністю транспортного обслуговування пасажирів міським громадським транспортом є одними з найважливіших питань економічної теорії та практики пасажирських перевезень. Визначенням рівня якості щодо пасажирів займалися В.П. Кужель та інші автори [1], оцінювання якості транспортних послуг висвітлили Н.А. Боровик [2] та Н.А. Головатчик [3], розроблення системи показників з якості транспортного обслуговування подано майже в кожному підручнику з основ економіки транспорту ([4; 5]). В.А. Кашканов та В.В. Василик [6] дослідили комплекс зовнішніх і внутрішніх чинників, які мають вплив на показники якості надання послуг. О.Т. Зима [7] віддала перевагу правовому аспекту забезпечення якості транспортних послуг, що надаються жителям міст. Попри значну кількість наукових праць та істотні досягнення у теорії та практиці пасажирських пере-

везень, недостатньо дослідженими залишаються питання розроблення системи показників якості обслуговування міським громадським транспортом, недостатньо висвітлені питання методології збирання інформації від користувачів транспортних послуг щодо їх думки про роботу міського громадського транспорту.

**Формулювання завдання дослідження.** Метою статті є визначення факторів, що чинять вплив на якість перевезень міським громадським транспортом, та розроблення пропозицій щодо вдосконалення системи управління якістю транспортного обслуговування мешканців міст.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Ефективність функціонування міської пасажирської транспортної мережі оцінюється не лише кількісними показниками, вираженими в гривнях, пасажиро-кілометрах та інших фізичних величинах, але й за допомогою якісних показників. Пасажири саме за критеріями якості здійснюють вибір виду транспорту, якщо, звісно, такий вибір їм пропонують перевізники. В місті Києві функціонує найбільша в країні мережа міського громадського транспорту. Вона включає метрополітен, комунальні тролейбусні, трамвайні та автобусні маршрути, фунікульор, міську електричку, швидкісний трамвай, приватні автобусні маршрути. Майбутнє всіх цих підприємств міського пасажирського транспорту залежить від їх спроможності забезпечити населення якісними, комфортними та безпечними послугами, орієнтованими на споживача.

Під час визначення якості транспортних послуг необхідно враховувати таку їх особливість: послуга не може існувати поза процесом її виробництва. Протяж такої послуги – це практично продаж самого процесу праці, а якість послуги – це якість самого процесу [4, с. 43]. Отже, транспортна послуга є конкретною споживчою вартістю лише в певний час на певному напрямі.

В роботах багатьох науковців простежуються спроби визначити шкалу, за якою можна оцінити якість транспортних послуг, та подаються напрями вдосконалення управління якістю пасажирських перевезень. В економічній науці існує думка про те, що для оцінювання ефективності якості послуг, що надаються, не існує чітко визначених кількісних методів, адже вони ґрунтуються на очікуванні споживачів (пасажирів) щодо рівня якості послуг. Отже, споживач оцінює якість фактично наданих послуг, зіставляючи її з

очікувано. У статті [6] подана схема, що підсумовує спроби класифікувати показники оцінювання рівня якості транспортних послуг (рис. 1), а в монографії [5] – схема сутнісно-змістовної структури якості транспортних послуг.

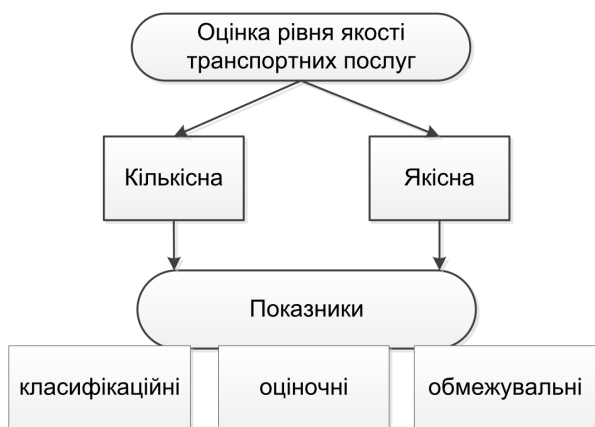


Рис. 1. Класифікація показників оцінювання рівня якості транспортних послуг [6]

Показники якості транспортних послуг та показники якості транспортної роботи, такі як безпека пасажирських перевезень та надійність сервісу, мінімальні терміни перебування пасажирів в транспортному засобі, регулярність та гарантована подача транспортного засобу, задоволеність користувачів комфортом

перевезень, оптимальна дислокація зупиночних пунктів та пунктів пересадки на інші транспортні засоби, впливають з відчутного досвіду людини та накладаються на громадську позицію. Отже, в рамках наукового дослідження оптимізації транспортного сполучення м. Києва проведено опитування столичних пасажирів, що регулярно користуються послугами міського громадського транспорту. Основними вимогами, що висувуються споживачами до громадського транспорту, є:

- зручність користування;
- чіткість дотримання розкладу руху;
- комфорт перевезень;
- безпека перевезень;
- зручність щодо пересадки на інші види транспорту.

Опитування мало на меті визначення того, як громадяни оцінюють ці показники за п'ятибальною шкалою для різних видів міського громадського транспорту. Аналіз даних опитування представлено в табл. 1.

Аналіз даних опитування показав, що комунальні автобусні перевезення та метрополітен є пріоритетними на ринку громадських транспортних послуг столиці, роботою яких найбільш задоволені представники громадськості. Послуги приватних автобусних перевізників були найбільш погано оцінені за показниками комфорту, безпеки перевезень та зручностями щодо пересадки на інші види транспорту.

Зупинимось більш докладно на зручностях для пасажирів щодо пересадки на інші види транспорту, адже ми прагнемо зробити громадський транспорт

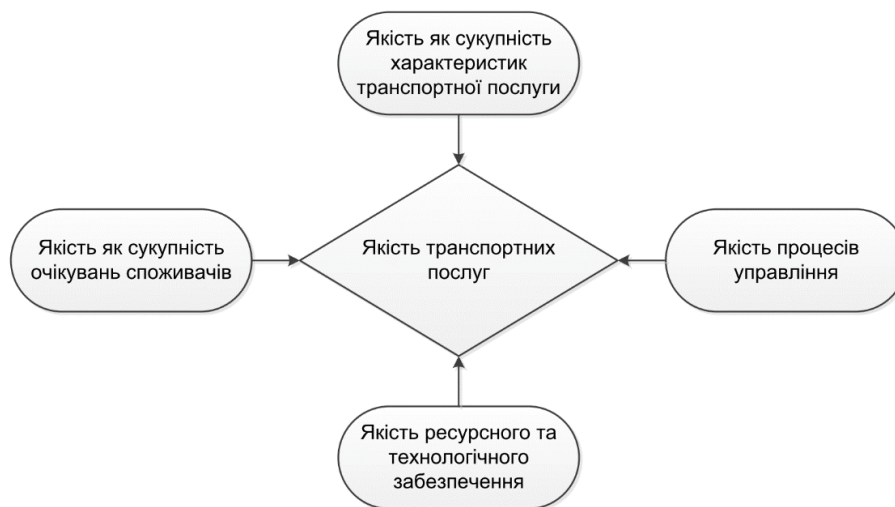


Рис. 2. Сутнісно-змістовна структура якості транспортних послуг [5]

Таблиця 1

Підсумування опитування громадян щодо роботи міського громадського транспорту м. Києва

Вид міського громадського транспорту	Зручність користування	Чіткість виконання розкладу	Комфорт перевезення	Безпека перевезення	Зручність щодо пересадки
Комунальні автобуси	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3
Метрополітен	4,2	4,3	4,0	4,1	4,1
Міська електричка	4,0	3,7	3,8	4,0	3,6
Тролейбуси	3,9	3,7	3,7	3,8	3,6
Трамваї	3,9	3,8	3,6	3,8	3,7
Приватні автобуси	3,7	3,6	3,5	3,5	3,5

нашої країни мультимодальним, тобто таким, яким він є в більшості розвинених країн.

Діапазон видів транспорту, що функціонують у Києві, передбачає велику кількість зупинок та мультимодальних розв'язок. Існує можливість удосконалення не тільки зовнішнього вигляду, але й зручності основних місць пересадок, щоби зробити їх більш ефективними в експлуатації та скоротити витрати часу пасажирів на очікування між проїздом на різних видах транспорту.

Нами були виділені три основних проблеми, що заважають сталому функціонуванню транспортних розв'язок у містах:

- паркування приватного транспорту на проїжджій частині та тротуарах відразу біля розв'язок та зупинок громадського транспорту;

- відсутність пріоритету громадського транспорту в дорожньому русі;

- неефективні конструктиви транспортних розв'язок.

Все це негативно відбивається на пропускній здатності дорожньої мережі для транспортних засобів громадського транспорту та дотриманні ними розкладів руху.

Загальні вдосконалення для вирішення цих проблем можуть включати:

- покращення розташування, організації простору та зв'язку місць зупинки громадського транспорту;

- розташування зупинок наземного міського транспорту ближче до входів в метро;

- забезпечення місць у дорожньо-транспортному русі для пропуску громадського транспорту;

- облаштування зупинок інформаційними табло з картами маршрутів, інформацією для пасажирів про розклад та реальний час прибуття транспорту;

- облаштування смуг руху громадського транспорту поблизу місць розв'язок;

- удосконалення розташування пішохідних доріжок та пішохідних переходів, влаштування додаткових надземних та підземних пішохідних переходів;

- наведення ладу з паркуванням на проїжджій частині та тротуарах поблизу зупинок громадського транспорту.

Проблеми, що були виявлені, можна згрупувати у три укрупнених блоки.

1) Контроль за паркуванням. Громадський транспорт не повинен переміщатися поблизу припаркованих транспортних засобів та пішоходів, що йдуть по дорозі. Автобуси та тролейбуси не можуть проїхати через припарковані автомобілі, отже, повинні стояти в черзі на зупинках. Автомобілі, що припарковані на дорозі поблизу зупинок та на тротуарах, змушують пасажирів вийти на проїжджу частину, щоби здійснити посадку/висадку з транспортного засобу.

2) Відсутність пріоритету громадського транспорту. Громадський транспорт вимушений стояти в пробках на дорозі та застряє, наближаючись до зайнятих зупинок. Комунальний громадський транспорт, що вимушений конкурувати за пасажирів з приватними перевізниками, повинен мати пріоритет у дорожньому русі та на під'їздах до транзитних зупинок. Черги, що утворюються з транспортних засобів

громадського транспорту, ще більше затримують рух один одного.

3) Неефективний конструктив дорожньо-шляхової та пішохідних зон, відсутність чітких пішохідних доріжок та пішохідних переходів. Завузькі пішохідні доріжки не дають простору для очікувань одних та переміщень інших пасажирів одночасно. Тиснява, що утворюється на пішохідних шляхах, обумовлена наявністю підприємств торгівлі та громадського харчування, що дуже близько розташовані до краю тротуару. Пішохідні зони захищені вуличними меблями.

Додатково до вищевказаних поліпшень були виявлені можливі потенційні покращення інфраструктури, які посприяють підвищенню ефективності громадського транспорту, зроблять його більш оперативним.

1) Треба вимагати від міських влад припинення роботи приміських автобусних маршрутів всередині міст. В ідеалі їх кінцеві зупинки треба розмістити на зупинках міських автобусів (в м. Києві – також біля найближчої зупинки метро). Це розвантажить міську дорожньо-транспортну мережу, запобіжить дублюванню маршрутів, зменшить конкуренцію між приватним та комунальним транспортом.

2) Слід поширити використання тролейбусів з акумуляторами. Це дасть змогу тролейбусному сполученню створити більше місць для розвороту, легше перемикається між лініями та обслуговувати подовжені ділянки, створюючи додаткові зручності пасажирам.

3) Варто здійснити ремонт та реконструкцію трамвайних колій, щоби забезпечити комфорт пересування як для пасажирів трамваїв, так і для транспортних засобів, що перетинають трамвайні колії.

Вжиття цих заходів передбачає додаткові витрати, але існує великий потенціал для їх реалізацій в рамках серії запланованих стратегічних проектів оптимізації громадського транспорту, бо жодна оптимізація не може бути здійснена у відриві від підвищення якості обслуговування.

**Висновки.** Отже, для повного, своєчасного та якісного задоволення потреб населення в пересуванні необхідно зосередити увагу на підвищення якості транспортного обслуговування. Серед пріоритетних напрямів підвищення якості на перші місця висуваються такі:

- використання нових одиниць рухомого складу підвищеної комфортабельності;

- дотримання вимог безпеки перевезень та безпеки руху;

- дотримання регулярності руху транспортних засобів, гарантована подача транспортних засобів користувачам;

- оптимізація міської дорожньо-транспортної мережі;
- забезпечення зручності місць зупинок транспортних засобів громадського транспорту;

- створення оптимізованого за параметрами часу доби та пори року розкладу руху пасажирського транспорту;

- обов'язковий інформаційний супровід пасажирів.

Вирішення завдань, виділених у статті, є важливою складовою підвищення якості транспортного обслуговування мешканців наших міст.



**Список використаних джерел:**

1. Кужель В.П., Іщенко А.П., Бишко М.О. Визначення рівня якості пасажирських перевезень з позиції пасажера. *Вісник СНУ ім. Володимира Даля*. 2013. № 15 (204). С. 12–16.
2. Боровик Н.А., Сив'юк Т.С. Оцінка якості та ефективності пасажирських перевезень в сучасних ринкових умовах. *Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія*. 2012. Вип. 9. С. 268–270.
3. Головатчик Н.А., Каширець Н.М. Оцінка якості транспортних послуг. *Студентський вісник Національного університету водного господарства та природокористування*. 2017. Вип. 1 (7). С. 33–36.
4. Основи економіки транспорту : курс лекцій / відп. за вип. О.С. Шевчук. Тернопіль : Тернопільській національний технічний університет імені Івана Пулюя, 2017. 147 с.
5. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕТУТ, 2011. 208 с.
6. Кашканов В.А., Василик В.В. Підвищення якості надання послуг на пасажирському транспорті : матеріали XLVII науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ, м. Вінниця, 14–23 березня 2018 р. Вінниця, 2018. С. 12–14.
7. Зима О.Т. Забезпечення якості транспортних послуг, що надаються жителям міст: правовий аспект. Харків, 2017. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/11335334.pdf> (дата звернення: 12.08.2019).

**References:**

1. Kuzhel V.P., Ischenko A.P., Bishko M.O. (2013) Vyznachennya rivnya yakosti pasazhyrs'kykh perevezen' z pozytsiyi pasazhyra [Determining the level of passenger traffic from the position of the passenger]. *Bulletin of Vladimir Dahl SNU*, no. 15 (204), pp. 12–16.
2. Borovik N.A., Siv'yuk T.S. (2012) Otsinka yakosti ta efektyvnosti pasazhyrs'kykh perevezen' v suchasnykh rynkovykh umovakh [Assessment of quality and efficiency of passenger transportation in today's market conditions]. *Project management, system analysis and logistics. Technical series*, vol. 9, pp. 268–270.
3. Golovatchik N.A., Kashirets N.M. (2017) Otsinka yakosti transportnykh posluh [Assessment of the quality of transport services]. *Student Bulletin of the National University of Water and Environmental Management*, vol. 1 (7), pp. 33–36.
4. Ternopil's'kiy natsional'nyy tekhnichnyy universytet imeni Ivana Pul'yuya (2017) *Osnovy ekonomiky transportu* [Fundamental of Transport Economics], Ternopil' : Lecture Course.
5. Kucheruk G.Y. (2011) *Yakist' transportnykh posluh: upravlinnya, rozvytok ta efektyvnist'* [Quality of transport services: management, development and efficiency]. Kyiv : DETUT (in Ukrainian).
6. Kashkanov V.A., Vasilik V.V. (2018) Pidvyshchennya yakosti nadannya posluh na pasazhyrs'komu transporti [Improving the quality of passenger transport services]. *Proceedings of the XLVII Scientific and Technical Conference of VNTU divisions (Vinnitsa, March 14–23, 2018)*, Vinnitsa, pp. 12–14.
7. Zima T.O. (2017) *Zabezpechennya yakosti transportnykh posluh, shcho nadayut'sya zhytelyam mist: pravovyy aspekt* [Ensuring the quality of transportation services to urban residents: the legal aspect]. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/11335334.pdf> (assessed: 12 August 2019).