(cc) BY

Бутузова Александра Борисовна
канд. техн. наук, доцент, доцент
Потылицын Евгений Андреевич
аспирант
Институт авиамашиностроения и транспорта
ФГБОУ ВО «Иркутский национальный исследовательский технический университет»
г. Иркутск, Иркутская область

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Аннотация*: в статье рассматриваются основные методики оценки качества обслуживания потребителей транспортных услуг, применяемые как в России, так и за рубежом. В работе представлен набор показателей, характеризующих удовлетворенность потребителей транспортных услуг.*

Ключевые слова*: оценка качества, транспортное обслуживание, индекс удовлетворенности, оценка транспортного спроса, транспортные услуги.*

С каждым годом автомобильный транспорт все больше входит в жизнь современного города. Главной задачей, которого является удовлетворение потребности населения в перевозках. Поэтому дальнейшее улучшение качества обслуживания потребителей транспортных услуг актуально для изучения и реализации [5].

Для повышения качества транспортного обслуживания населения, необходимо точно представлять всю картину предоставляемых транспортных услуг. Поэтому, в последние годы уделяется особое внимание к процессу сбора данных, как о подвижности населения, так и данных, связанных с оценочными показателями.

Во многих станах мира индекс удовлетворенности потребителя (ИУП) измеряется на протяжении многих лет. Первый из этих индексов появился в Швеции в 1989 году, позже в Германии (1992), в Америке (1994), Израиле и Тайване (1995), в Новой Зеландии (1996). В 1996 году Европейская Комиссия по приказу

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Европейской Организации по Качеству провела исследование с целью развития национального индекса и европейского индекса удовлетворенности потребителя, основываясь на опыте других стран.

В 1998 году европейский индекс удовлетворенности потребителя был внедрен в следующих странах: Португалия, Бельгия, Дания, Испания, Финляндия, Франция, Греция, Исландия, Италия, Великобритания, Швеция и Швейцария [2].

В России управление качеством обслуживания потребителей транспортных услуг основано, на нормировании показателей [1].

Уровень удовлетворения потребностей пассажиров в транспортном обслуживании характеризуется системой показателей качества перевозок, главными из которых являются: наполнение подвижного состава; регулярность движения транспортных средств; время, затрачиваемое пассажиром на передвижение; возможность прямой, беспересадочной поездки; безопасность движения; информирование пассажира (объявление остановочных пунктов, вывешивание схемы маршрута, наличие информационных расписаний на остановочных пунктах) и др.

Базой для измерения качества транспортного обслуживания служит система установленных нормативов. С точки зрения пассажира качество обслуживания (особенно в городах и населенных пунктах) во многом определяется общими затратами времени на поездку. Строительными нормами и правилами на планировку городов, населенных мест и сельских населенных пунктов (СНиП П-60-70) предусмотрены следующие требования к проектированию транспортных систем. Затраты времени на передвижения от мест проживания до мест работы и других мест массового посещения (в один конец) не должны превышать 40 мин. для 80% пассажиров в крупных городах и 30 мин – в остальных населенных пунктах. Расстояние пешеходных подходов от мест жительства или работы до ближайшей остановки любого вида городского пассажирского транспорта не должно превышать 500 м. Плотность транспортной сети должна быть в пределах 1,5–2 км /км2[4].

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Отличительной особенностью данного подхода является отсутствие в системе формирования нормативов учета мнений и пожеланий пассажиров, а также их активной позиции в формировании требований к услуге транспортного обслуживания. Критерии, имеющие набольшую важность для потребителей, могут изменяться, но эти изменения невозможно учесть в условиях нормативного подхода. В современных условиях развитых информационных технологий, существующих информационных площадках (например, http://ag.mos.ru/ «Активный Гражданин» или http://www.angrycitizen. Ru/ «Сердитый Гражданин») и активно действующих социальных сетей появилась возможно выявить критерии, позволяющие оценить качество транспортных услуг [1].

Транспортное обслуживание в каждом городе обладает своими особенностями, следовательно, и подход к формированию системы показателей для оценки качества тоже может варьироваться.

Интерес к проблеме организации движения транспорта растет вместе с усложнением схемы транспортных потоков, увеличившейся конкуренцией в данной отрасли. Все транспортные организации, являясь производителями транспортных услуг, стремятся получить максимальный доход лишь при условии минимизации транспортных расходов. Так как городской общественный пассажирский транспорт имеет ярко выраженную социальную значимость, с точки зрения конечных потребителей услуги, в качестве критерия эффективности работы транспорта как раз и выступает индекс удовлетворенности, который характеризует социальных эффект [3].

Структура параметров, влияющих на определение индекса удовлетворенности представлена на рисунке 1.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

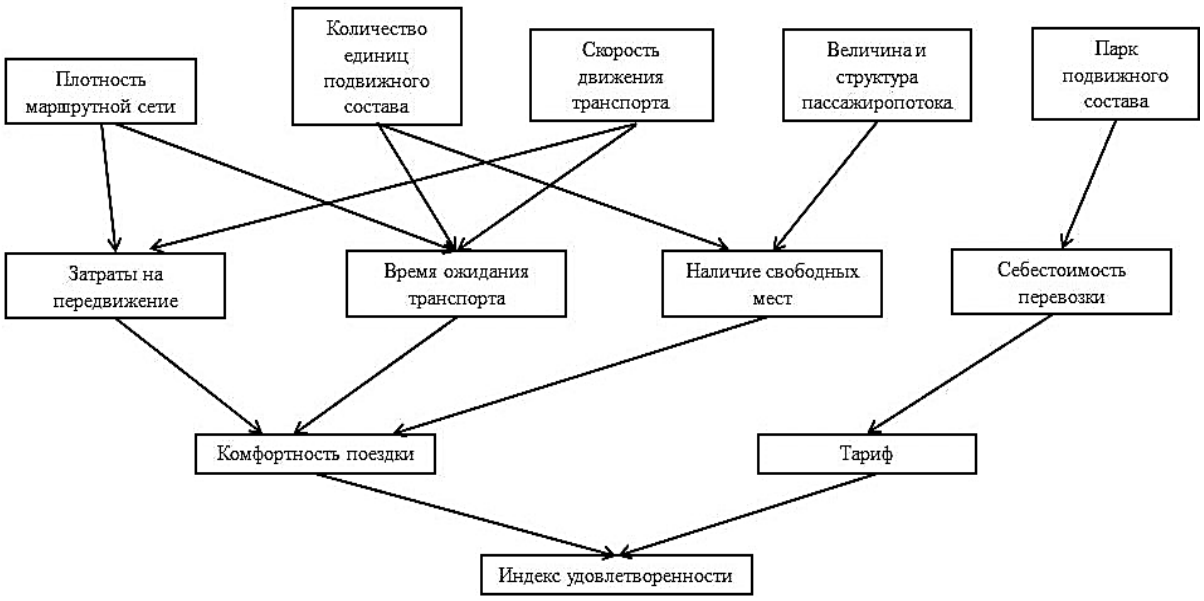

Рис. 1. Структура параметров,
влияющих на определение индекса удовлетворенности

Таким образом, с помощью имеющихся параметров можно оценить удовлетворенность потребителей услуг городского общественного пассажирского транспорта, а также определить степень влияния тех или иных параметров на изменение индекса удовлетворенности.

Список литературы

1. Завьялов Д.В. Удовлетворенность потребителей в системе управления качеством транспортного обслуживания / Д.В. Завьялов [и др.] // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2015 – №4 (16). – С. 26–31.

2. Индекс удовлетворенности потребителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://megaobuchalka.ru/1/23290.html

3. Кригер Л.С. Интеллектуальная модель оценки удовлетворенности потребителей услуг городского пассажирского электротранспорта / Л.С. Кригер, И.Ю. Квятковская // Известия ВолгГТУ. – 2012. – №14 – С. 123–128.

4. Показатели оценки качества перевозок пассажиров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studfiles.net/preview/5609178/page:46/

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

5. Щепкова И.В. Определение удовлетворенности населения качеством предоставления услуг общественного транспорта в г. Калининграде / И.В. Щепкова, Е.В. Коптева // Молодой ученый. – 2014. – №7.1. – С. 73–78.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)