

УДК 338.47 DOI: 10.14451/1.241.162

Направления совершенствования оценки качества предоставления услуг городского пассажирского транспорта

© 2024 Гулый Илья Михайлович

Кандидат экономических наук, доцент кафедры Экономика транспорта. Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, Санкт-Петербург.
E-mail: ilya.guliy@mail.ru

Ключевые слова: качество пассажирских перевозок, индекс качества предоставления услуг городского пассажирского транспорта, пассажирские перевозки, доступность транспорта, комфорт и удобство пассажиров.

Ничто не сближает людей так, как общественный транспорт. Эта распространенная фраза содержит в себе определенный многогранный смысл. Во-первых, в прямом значении общественный транспорт позволяет гражданам, жителям населенного пункта, крупного мегаполиса либо небольшого села, перемещаться по бытовым и рабочим целям, сближаться в прямом смысле, преодолевая расстояния. Во-вторых, фраза содержит глубокий подтекст, который подчеркивает, что сближение различных общественных групп и слоев населения, их общение, времяпрепровождение, настроение, удовлетворенность окружающим пространством, самочувствие и комфорт достигаются во многом благодаря качественному предоставлению услуг общественного транспорта. В исследовании были систематизированы предложенные автором новые параметры качества городского общественного транспорта, которые в современных условиях дополняют существующие параметры качества услуг пассажирских перевозок. Материалы исследования адресованы сотрудникам организаций – пассажирских перевозчиков, органов государственной и муниципальной власти, ответственных за систему городских пассажирских перевозок, специалистам по планированию качества городских общественных пространств.

Введение

Система показателей оценки качества пассажирских перевозок и процедура ее оценки являются одним из важнейших элементов функционирования и обеспечения экономической безопасности транспортных систем, цель которых – организация пассажирских перевозок. С течением времени, по мере развития производительных сил, возрастания требований пассажира

к качеству предоставления услуг, появления нового ценностного содержания транспортной услуги, внедрения концепции интегрированной мобильности (MaaS), совершенствуются и сами подходы к оценке качества.

В статье автор характеризует действующий методический подход к оценке качества городских пассажирских перевозок и предлагает направления его дальнейшего совершенствования.

Литературный обзор в рамках исследования

Проблематике оценки качества перевозок пассажиров общественным транспортом посвящено достаточное количество публикаций. Приведем некоторые из них, результаты которых были использованы в процессе подготовки статьи.

Стратегическим направлениям и акцентам в целеполагании в рамках конструирования новой национальной системы оценки качества пассажирских перевозок посвящены работы Е. И. Дитриха [3; 4]. Е. М. Волкова [1], И. А. Зайцева [6] раскрывает особенности интегральной процедуры оценки качества перевозок. Е. В. Яковлев, Г. В. Мохова [10] предлагают в качестве неотъемлемой группы показателей оценки качества такую, как уровень внедрения инновационных технологий. Вопросам оценки качества пассажирских перевозок с позиций развития сопряжения нескольких видов транспорта, внедрения мультимодальных транспортных решений уделяется отдельное внимание в работе Н. А. Журавлевой, И. Л. Саковича [5]. Развитие оценки цифровизации при предоставлении услуг городского пассажирского транспорта рассматривается Л. М. Чеченовой [9].

Подготовленная статья является дополнением пула публикаций по выбранному направлению исследований.

Цель исследования: провести оценку существующей в России системы оценки городского общественного транспорта и дать предложения по ее дополнению.

Авторская гипотеза исследования: помимо таких параметров качества городского пассажирского транспорта, как комфортность, скорость, своевременность, безопасность, информационная наполненность [2], необходимо в современных условиях учитывать такие параметры, позволяющие дополнить и улучшить систему оценки, как системы оплаты проезда, цифровые сервисы для пассажиров, качество и удовлетворенность работой водителей, удобство и удовлетворенностью маршрутной сетью, качество и комфортабельность подвижного состава.

Методология и информационная основа исследования

Методология исследования основана на системном учете множества количественных и качественных показателей качества городских пассажирских перевозок (обоснована в публикации Simetra [7]), сконцентрированных на качестве обслуживания клиента – то есть пассажира. Показатели охватывают оценку транспортной инфраструктуры, развития маршрутной сети, информационную открытость, состояние подвижного состава перевозчиков, данные о тарифах.

Теоретико-методологической основой подготовленной статьи выступает теория интеллектуальных транспортных систем, теория пространственного планирования, теория ценностно-ориентированного управления, методология экономико-математического моделирования транспортных процессов, методология обработки и анализа больших данных.

Результаты исследований

Существующие подходы к оценке качества предоставления услуг городского пассажирского транспорта

Существующие методики оценки качества городских пассажирских перевозок основаны на применении алгоритма оценки, который предполагает разделение всего перечня показателей на группы (ценовая доступность, комфортабельность, функциональность инфраструктуры, физическая доступность транспорта, экологичность), расчет индивидуальных показателей по шкале перевода разноразмерных показателей в единую систему измерения; определение групповых значений качества и в конечном итоге расчет общего значения уровня качества. По итогам оценки интегрального общего уровня различные города страны сопоставляются, ранжируются.

Группы показателей:

1. Физическая доступность общественного транспорта. Наибольшей весомостью в этой группе имеют параметры: среднее расстояние между остановками, доля населения, имеющего доступ к общественному транс-

порту (все виды), доля населения, имеющего доступ к магистральному общественному транспорту, охват территории города общественным транспортом.

2. Ценовая доступность общественного транспорта. Среди наиболее значимых показателей: доля среднего размера месячного проездного документа к среднедушевым доходам жителей; возможность оплачивать стоимость проезда транспортной или банковской картами, соотношение двойной стоимости оплаты проезда к беспересадочному тарифу.
3. Функциональность маршрутной транспортной сети. Сюда относятся такие показатели, как соотношение скорости движения общественного транспорта и автомобильного потока, доля обособленных трамвайных путей, средний параметр ожидания пассажира транспортного средства на остановке, заполняемость и эффективность использования подвижного состава, доля транспорта, функционирующего в вечернее время.
4. Комфортабельность и удобства. Оцениваемыми параметрами являются доля транспортных средств, по которым пассажиру предоставлена информация в режиме реального времени в Интернете, информационная открытость данных в Интернете, разнообразие тарифного меню, наличие электронной транспортной карты, доля общественного транспорта, обеспеченного приоритетом в рамках выделенных полос, доля транспорта повышенной вместимости, доля транспорта, пригодных для комфортных поездок маломобильных категорий граждан, наличие актуальных карт схем маршрутной сети, возрастная характеристика транспорта относительно обрабатываемого ресурса.
5. Устойчивое развитие и безопасность. Это оценивается такими характеристиками, как планомерное обновление подвижного состава, доля рабочего транспорта в общем парке транспортных средств, численность раненых и погибших в расчете на одно дорожно-транспортное происшествие, численность пострадавших в дорожно-транспортных проис-

шествиях с участием городского общественного транспорта в расчете на сопоставимый размер численности населения, доля электрического транспорта в общем парке [7].

Оценка качества городского общественного транспорта в российских городах-миллионниках

На примере данных показателей оценки качества городского общественного транспорта по российским городам-миллионникам по данным на конец III квартала 2023 года покажем уровень развитие пассажирских перевозок в крупных российских мегаполисах.

По таблице 1 видим, что наивысший уровень качества городского общественного транспорта характерен для Москвы (итоговый результат 89,5 из 100). Также высокими показателями качества характеризуются Санкт-Петербург (83,5), Пермь (77,6), Екатеринбург (75,1), Нижний Новгород (71,8), Казань (70,7). По отмеченным крупнейшим городам наибольшее приближение к эталонным значениям отмечаем по группе показателей «ценовая доступность», «комфорт и удобства», а наибольшее отставание от эталонных значений – по показателям устойчивости (экологичности) и безопасности.

На рисунке 1 наглядно отражены балльные значения уровня качества общественного транспорта по каждой группе оценки качества городского общественного транспорта в крупнейших городах России.

Предложения по совершенствованию набора параметров оценки качества предоставления услуг городского пассажирского транспорта

Современные тенденции развития пассажирских транспортных систем определяют необходимость дополнения показателей оценки качества пассажирских перевозок в городах. Дополним систему показателей оценки следующими группами:

- Наличие цифровых «умных» средств быстрой оплаты проезда.
- Развитость, насыщенность, разнообразие

Таблица 1. Значения показателей оценки качества городского общественного транспорта по российским городам-миллионникам по данным на конец III квартала 2023 года [7].

Город	Численность населения, млн. человек	Физическая доступность	Ценовая доступность	Функциональность маршрутной сети	Комфортность, сервис	Устойчивое развитие и безопасность	Итоговый результат
Эталонные значения	–	21	17	25	20	17	100
Москва	13,1	19,5	15,9	22,5	19,2	12,4	89,5
Санкт-Петербург	5,6	18,8	14,6	20	19,4	10,6	83,4
Пермь	1,03	15,3	15,2	18,7	19,1	9,3	77,6
Екатеринбург	1,56	14,7	13,5	20,5	15	11,5	75,2
Нижний Новгород	1,24	16,3	16	15,1	16,9	7,5	71,8
Казань	1,31	14,8	11,3	18,2	17,2	9,2	70,7
Волгоград	1,03	16,7	12,7	18,5	12,8	8,3	69
Самара	1,16	15,9	11,7	18,1	13,8	8,1	67,6
Красноярск	1,2	13,9	13,5	17,5	14,5	6,8	66,2
Новосибирск	1,64	15,8	10,6	18,1	13,9	7,4	65,8
Челябинск	1,18	14,6	13,9	17,7	12,2	7,3	65,7
Омск	1,11	13,6	11,9	14,9	13,9	4,8	59,1
Краснодар	1,23	12	6,5	18,6	11,8	9,4	58,3
Ростов-на-Дону	1,14	12,2	8,1	16,1	15,4	6,7	58,5
Уфа	1,18	12,1	8,7	16,5	11,6	4,9	53,8
Воронеж	1,05	11,8	6,5	13,5	12,3	4	48,1

- Уровень развития и пригодности транспортной инфраструктуры и цифровых сервисов, обеспечивающих развитие смешанных городских пассажирских перевозок (мультимодальные поездки).
- Качество подготовки водителей подвижного состава (в том числе вежливость, культура вождения, внимательность).
- Современное состояние остановочных пунктов (информативность, эстетичность, оснащенность киберфизическими средствами взаимодействия с пассажиром, соответствие климатическим условиям региона).
- Информационная насыщенность салона транспортного средства и цифровых платформенных площадок (мобильных приложений, сайтов).

- Качество подвижного состава, включая соответствие современным требованиям пассажиров: наличие зарядных устройств цифровых гаджетов (телефонов, планшетов), доступного интернет, а также возможность комфортной посадки, высадки и передвижения маломобильных пассажиров.

Заключение

Проведенное исследование позволило сформулировать основные выводы.

Существующие методики оценки качества городских пассажирских перевозок основаны на применении алгоритма оценки, предполагающего группировку показателей по группам качества, расчет индивидуальных, групповых и итогового уровня качества. Примерами одной из групп показателей являются физическая до-

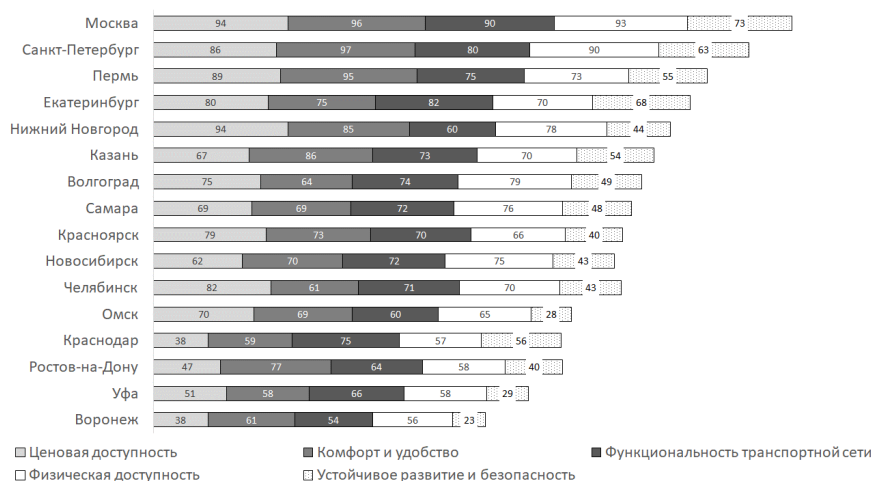


Рис. 1. Значения баллов по каждой группе показателей оценки качества городского общественного транспорта по российским городам-миллионникам на конец 2023 года, баллов (наибольшее – эталонное значение баллов по каждой группе оценки равно 100) [7].

ступность общественного транспорта, ценовая доступность общественного транспорта, функциональность маршрутной транспортной сети, комфортабельность и удобства для пассажиров; устойчивое развитие и безопасность.

Наивысший уровень качества городского общественного транспорта среди российских городов-миллионников демонстрируют Москва, Санкт-Петербург, Пермь, Екатеринбург, Нижний Новгород, Казань. Наибольшее приближение к эталонным значениям в российских городах отмечается по группе показателей «ценовая доступность», «комфорт и удобства», а наибольшее отставание от эталонных значений – по показателям устойчивости (экологичности) и безопасности.

Автором предложено дополнить систему показателей оценки следующими группами: цифровые «умные» средства быстрой оплаты проезда; насыщенность, разнообразие маршрутной сети; соответствие транспортной сети для организации городских мультимодальных пассажирских перевозок; качество подготовки водителей подвижного состава; современное состояние остановочных пунктов; информационная насыщенность салона транспортного средства и цифровых платформенных площадок; качество подвижного состава.

Российской Федерации. Журнал о науке, практике, экономике. – 2018. – 6 (79). – С. 26–29.

Библиографический список

1. Волкова Е. М. Комплексная оценка рынка пригородных пассажирских перевозок // Экономика железных дорог. – 2016. – № 9. – С. 75–84.
2. ГОСТ Р 51004-96. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества. – М.: Госстандарт России, 1997. – 9 с.
3. Дитрих Е. И. Все дороги ведут к людям // Транспортная стратегия – XXI век. – 2018. – № 39. – С. 6–7.
4. Дитрих Е. И. Стратегическое развитие транспортной инфраструктуры // Транспортная стратегия – XXI век. – 2018. – № 40. – С. 7.
5. Журавлева Н. А., Сакович И. Л. Интеграция железнодорожных перевозок в транспортные системы городских агломераций // транспорт Российской Федерации. Журнал о науке, практике, экономике. – 2018. – 6 (79). – С. 26–29.
6. Зайцева И. А. Интегральная оценка результативности деятельности структурного подразделения транспортной организации // Транспортное дело России. – 2024. – № 4. – С. 87–91.
7. Рейтинг городов России по качеству общественного транспорта. – Санкт-Петербург: Simetra, 2024. – 173 с.
8. Транспортная неделя 2024: материалы форума. – URL: <https://2024.transweek.digital> (дата обр. 25.12.2024).
9. Чеченова Л. М. Цифровая трансформация транспортной отрасли как основа устойчивого развития железнодорожной инфраструктуры // Вопросы новой экономики. – 2021. – 4 (60). – С. 25–29.

10. Яковлев Е. В., Мохова Г. В. Внедрение инновационных технологий с целью повышения качества пассажирских перевозок в наземном городском пассажирском транспорте // Студенческий форум. – 2023. – 34 (257). – С. 24–26.