



# Определение спроса населения на транспортное обслуживание



Алина МЕЛЬНИКОВА

Alina Yu. MELNIKOVA

## ***Determination of Public Demand for Transport Services***

*(текст статьи на англ. яз. – English text of the article – p. 132)*

***В статье исследуется спрос населения на услуги городского пассажирского транспорта, удовлетворенность пассажиров качеством работы подвижного состава и водителей, информационного сопровождения пассажирских перевозок. Основываясь на пожеланиях респондентов по итогам анкетного исследования, разработаны предложения по совершенствованию транспортного обслуживания в городе Орле.***

***Ключевые слова:*** городской пассажирский транспорт, транспортное обслуживание, транспортная мобильность, спрос на транспортные услуги.

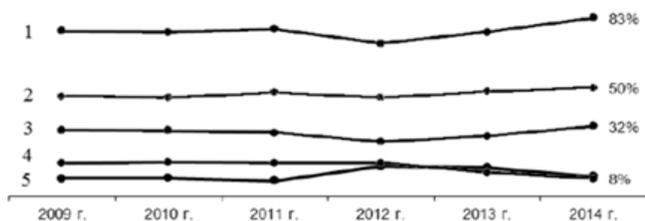
*Мельникова Алина Юрьевна – магистрант кафедры государственного и муниципального управления Орловского государственного университета имени И. С. Тургенева, Ор л, Россия.*

Городской пассажирский транспорт призван поддерживать транспортную мобильность основной части жителей, и поэтому малейшие нарушения в его функционировании наиболее остро ощущаются населением, поскольку традиционно пассажирский транспорт общего пользования обеспечивает более 80 % трудовых и бытовых поездок в местном сообществе [1].

Развитие системы городского пассажирского транспорта в соответствии с законами рынка должно базироваться на принципе динамического соответствия между спросом и предложением. Для его реализации проблему совершенствования системы следует разделить на две задачи – а) изучение спроса на транспортные услуги со стороны производства и населения; б) обоснование предложения [2].

Анализ социологических исследований показал, что большинству человеческих потребностей сопутствует процесс передвижения с использованием различных транспортных средств.

Существуют международная социологическая классификация видов человеческой деятельности и методы анализа суточного бюджета времени человека. Класси-



**Рис. 1. Оценка работы общественного транспорта населением: 1 – положительная; 2 – скорее удовлетворительная; 3 – хорошая; 4 – скорее неудовлетворительная; 5 – абсолютно неудовлетворительная.**

фикация насчитывает 100 различных видов человеческой деятельности, для удобства укрупнённых в 10 блоков. В девяти из них содержится пункт о затратах времени на передвижение, связанных с реализацией данного блока потребностей, лишь в одном блоке «работа в домашнем хозяйстве» нет этого пункта. Исходя из этого, делаем вывод, что в основу изучения транспортного спроса населения положена гипотеза о том, что он является неотъемлемой частью системы человеческих потребностей и должен изучаться в соответствии с ними [3].

С помощью анкетных исследований и опросов населения можно выявить спрос на транспортные услуги как на данный момент, так и на перспективу.

Центр стратегических исследований Росгосстраха провел исследования с целью определения отношения жителей крупных и средних российских городов к состоянию городского дорожного хозяйства.

В 2014 году выросла доля россиян, довольных работой общественного транспорта в своем городе. Положительную оценку его функционированию разделяют 83 % респондентов против 76 % в 2013 году. Следует обратить внимание, что общественный транспорт всегда получал преимущественно положительные оценки населения. Это объясняется проявлением высокой конкурентности рынка пассажирских перевозок. Его монополизация, относительно низкий «порог входа» в рыночный процесс, большое число «игроков» — все это приводит к тому, что транспортные предприятия вынуждены повышать качество работы для поддержания своей рыночной позиции, что, в свою очередь, и обеспечивает высокий уровень удовлетворенности потребителей услугами общественного транспорта (рис. 1).

Немаловажным фактором для определения спроса общественного транспорта яв-

ляются затраты времени. В соответствии с опросом 18000 респондентов из 23 российских городов исследовательским центром портала Superjob выясняем, сколько тратят времени экономически активные жители на поездку в общественном транспорте, добираясь до работы (таблица 1) [4].

Как мы видим из таблицы 1, рекордсменами по затраченному времени традиционно остаются Москва и Санкт-Петербург, что можно объяснить масштабами городов и недостатками в работе общественного транспорта. Значительное время при этом затрачивается на ожидание подхода подвижного состава из-за увеличения интервалов движения на маршрутах городского транспорта.

Жители разных российских городов практически единодушны в оценке идеального времени, которое они готовы потратить на маршрут «дом — работа»: эта цифра в среднем составляет 15–20 минут. Москвичи и петербуржцы наименее притязательны в этом вопросе: оптимальное время в пути, по их оценкам, составляет около 20–25 минут. Самые требовательные — жители Тольятти: идеальная продолжительность поездки на работу для них — 10–15 минут, притом, что среднестатистический тольяттинец и так добирается до работы быстрее жителей других крупных городов.

По существующим нормативам предельные затраты времени передвижений на работу в одну сторону зависят от величины города, и в крупнейших из них для 90 % пассажиров они не должны превышать 40 минут. Этот норматив затрагивает только трудовые передвижения [5]. Из 23 исследуемых городов только пять укладываются в него достаточно уверенно.

Оценивая перспективы функционирования городского общественного транспорта, прежде всего следует обратиться к главному объекту и субъекту перевозоч-



Таблица 1

Среднее время, проводимое в дороге на работу, 2014 год

Город	Используют общественный транспорт, %	Время в дороге, мин.	Желаемое время поездки, мин.
Самара	38	42	17
Тольятти	34	30	12
Москва	63	62	22
Санкт-Петербург	55	57	21
Волгоград	51	40	17
Нижний Новгород	48	47	20
Ульяновск	43	35	14
Саратов	41	48	16
Омск	41	40	16
Воронеж	47	41	16
Иркутск	48	41	13
Уфа	39	42	15
Сочи	34	42	14
Пермь	39	42	16
Краснодар	39	47	18
Ростов-на-Дону	37	48	17
Новосибирск	34	45	19
Екатеринбург	32	45	17
Хабаровск	32	39	14
Казань	35	41	16
Красноярск	35	42	14
Челябинск	29	35	15
Тюмень	25	41	14

ного процесса – пассажиру. Именно от него, его потребностей зависит функционирование транспортной системы.

Горожане нередко отказываются от общественного транспорта в пользу личного по причине неэффективности работы первого. Работа городского пассажирского транспорта могла быть более результативной при тщательно спланированной организованности и достаточности места для передвижения. Организации, предоставляющие населению транспортные услуги, пренебрегают сбором и анализом информации о перевозимых пассажирах, что влечёт за собой сложности в составлении рационального графика движения транспорта и его маршрута.

Для получения информации о загруженности общественного транспорта воспользуемся анкетным способом. В составленной анкете были использованы следу-

Приложение А

Анкета качества обслуживания пассажиров городским пассажирским транспортом

г. Орла

Оцените по пятибалльной шкале (1 балл – неудовлетворительно, 2 балла – плохо, 3 балла – удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично), либо выберите нужный вариант ответа.

1. Состояние подвижного состава	
1.1. Внешнее техническое состояние транспортных средств	
1.2. Чистота салона транспортных средств	
1.3. Состояние пассажирских сидений	
1.4. Часто ли отсутствует освещение в салонах?	Да Нет
1.5. Доступность информации в салонах транспортных средств о маршруте и перевозчике, наличие билетов	
2. Культура обслуживания	
2.1. Вежливость водителей при общении с пассажирами	
2.2. Курят ли водители маршрута в салоне транспортного средства?	Да Нет
2.3. Часто ли водители позволяют себе включать громкую музыку?	Да Нет
3. Профессионализм работы водителей	
3.1. Безопасность совершаемых маневров, плавность хода в движении	
3.2. Соблюдение правил при посадке и высадке пассажиров на остановочных пунктах, оцените комфорт посадки и высадки	
3.3. Часто ли водители разговаривают по телефону без применения специальных устройств «свободные руки»?	Да Нет
4. Качество работы	
4.1. Соблюдение режима работы (время начала и окончания) маршрута	
4.2. Часто ли на маршруте не соблюдается схема движения?	Да Нет
5. Оцените комфортность поездки, связанной с превышением допустимой вместительности подвижных составов	
6. Ваши пожелания о вместимости подвижного состава на маршруте	
7. Ваши предложения по улучшению качества транспортного обслуживания	
8. Ваши предложения о новых маршрутах, укажите промежуточные и конечные пункты	

ющие показатели: состояние подвижного состава, культура обслуживания, профессионализм работы водителей, комфорт посадки и высадки из транспортного средства (приложение А). Кроме того, в анкете предлагаются открытые вопросы, дается

возможность высказать предложения по улучшению качества транспортного обслуживания. Опрошено 218 человек, регулярно пользующихся городским транспортом в Орле.

Согласно опросу, внешнее техническое состояние общественного транспорта находится в удовлетворительном виде. Орловчане недовольны уровнем чистоты в салонах общественного транспорта, 49 % респондентов считают состояние пассажирских сидений удовлетворительным.

Опрос по культуре обслуживания показывает, что довольны общением с водителем лишь 0,9 % респондентов, совсем недовольны – 6,4 %, а 45 % считают существующее общение приемлемым. При этом 83 % опрошенных отметили, что водители часто курят, находясь за рулём, но зато громкую музыку не включают.

Совершаемыми на улицах манёврами довольны лишь 2 % респондентов, 35 % анкетированных считают на удовлетворительном уровне соблюдение правил посадки и высадки, однако 81 % опрошенных осуждают использование телефонов водителями во время работы без специальных устройств, освобождающих руки.

Респондентами были предложены следующие усовершенствования транспортного обслуживания: увеличение количества подвижного состава, оборудование салонов сиденьями для пассажиров с детьми, использование второй двери, увеличение вместимости транспортного средства, проведение проверок и аттестаций обслуживающего персонала, создание отдельной полосы движения для общественного транспорта, повышение квалификации водителей, обновление автопарка, введение карт оплаты проезда, увеличение времени работы общественного пассажирского транспорта.

С целью совершенствования транспортного обслуживания города Орла и основываясь на пожеланиях респондентов, нами предложено:

1. Выделить полосы для общественного транспорта, снабдив их разметкой, предусмотренной ПДД. Ожидаемый результат –

увеличение объёма перевозок, сокращение времени, затраченного на ожидание и поездку, повышение безопасности.

2. Ввести электронную систему оплаты проезда, что предполагает использование пассажирами электронных карточек и позволяет оптимизировать график маршрутов, выявить перегруженные направления на основе полученных данных по пассажиропотоку, упростить выявление безбилетных пассажиров, контролировать затраты на поездку.

Городской пассажирский транспорт должен в первую очередь быть ориентированным на своевременное и качественное удовлетворение спроса населения на транспортные услуги, поэтому следует регулярно проводить исследования пассажиропотока и изучать пожелания граждан, чтобы поддержать баланс спроса и предложения.

Развитие общественной транспортной системы не может происходить в отрыве от реальных потребностей пассажиров. Только прислушиваясь к пассажиру, зная его настроения и чаяния, можно добиться оптимального состояния транспортной сферы города.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Корягин М. Е. Равновесные модели системы городского пассажирского транспорта в условиях конфликта интересов. – Новосибирск: Наука, 2011. – 140 с.
2. Ларин О. Н. Организация пассажирских перевозок: Учебное пособие. – Челябинск: ЮУрГУ, 2005. – 104 с.
3. Аксенова Е.С. Развитие пассажирской транспортной системы как одного из условий совершенствования социальной инфраструктуры города: на материалах г. Москвы // Дис. канд. соц. наук. – Москва, 2006. – 254 с.
4. Исследовательский центр портала Superjob.ru. [Электронный ресурс]: <https://www.superjob.ru/research/about>. Доступ 17.05.2016.
5. Росгосстрах: ежегодное исследование состояния дорожного хозяйства и качества работы общественного транспорта в РФ 2014. [Электронный ресурс]: [https://docviewer.yandex.ru/view/341817164/?\\*=U74nyTooH%2F%2BGqeaW%2FBKa9MVe3tF7InVybCI6Imh0dHA6Ly93d3cuUkdTLnJlL2l1ZGhhL0NTUi9Sb2FkcyUyMDIwMTQucGRmlwidG10bGUyOjIjSb2FkcyAyMDE0LnBkZiIsInVpZCI6IjM0MTgxNzE2NCIsInl1IjojMjQzNDU3NjM5MTQ3Njk0MDAzNCIsIm5vaWZyYW11Ijp0cnVlLCJ0cyI6MTQ5Mjg4NjExNjg3M30%3D&page=1&lang=ru](https://docviewer.yandex.ru/view/341817164/?*=U74nyTooH%2F%2BGqeaW%2FBKa9MVe3tF7InVybCI6Imh0dHA6Ly93d3cuUkdTLnJlL2l1ZGhhL0NTUi9Sb2FkcyUyMDIwMTQucGRmlwidG10bGUyOjIjSb2FkcyAyMDE0LnBkZiIsInVpZCI6IjM0MTgxNzE2NCIsInl1IjojMjQzNDU3NjM5MTQ3Njk0MDAzNCIsIm5vaWZyYW11Ijp0cnVlLCJ0cyI6MTQ5Mjg4NjExNjg3M30%3D&page=1&lang=ru). Доступ 17.05.2016.

Координаты автора: **Мельникова А. Ю.** – a.ur.melnikova@yandex.ru.

Статья поступила в редакцию 17.05.2016, принята к публикации 07.09.2016.

