

Тетяна Михайлівна БОРИСОВА

доктор економічних наук,
доцент,
завідувач кафедри підприємництва, торгівлі та маркетингу,
Тернопільський національний економічний університет
E-mail: borisova.tanushka@gmail.com

**ОЦІНКА ЯКІСНИХ ПАРАМЕТРІВ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ
МІСЬКОГО ГРОМАДСЬКОГО ТРАНСПОРТУ ТЕРНОПОЛЯ:
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

Борисова, Т. М. Оцінка якісних параметрів надавачів послуг міського громадського транспорту Тернополя: результати емпіричного дослідження [Текст] / Тетяна Михайлівна Борисова // Український журнал прикладної економіки. – 2017. – Том 2. – № 3. – С. 11-18. – ISSN 2415-8453.

Анотація

У статті наведено результати ініційованого автором дослідження рівня якості послуг міського громадського транспорту міста Тернополя. Досліджено ставлення містян до таких параметрів якості послуг, як достатність транспортних засобів на маршрутах, технічна справність, безпека, ввічливість персоналу, облаштованість для перевезення людей з особливими потребами та інших. Крім того, проаналізовано ставлення респондентів до питання екологічності послуг міського громадського транспорту. Виявлено низку проблем та запропоновано напрями їх вирішення. Запропоновано модель поведінки споживача послуг міського громадського транспорту.

Ключові слова: надавачі послуг міського громадського транспорту; маркетинг; якість; послуга.

© Тетяна Михайлівна Борисова, 2017

¹ Виконано в рамках наукової роботи молодих вчених «Формування механізму сталого розвитку міського транспорту на засадах концепції «розумного» міста та муніципальної екологістики», номер державної реєстрації 0117U003871.

Tetiana Mykhailivna BORYSOVA

Doctor of Sciences (Economics),

Associate Professor,

Head,

Department of Business, Trade and Marketing,

Ternopil National Economic University

E-mail: borisova.tanushka@gmail.com

**ESTIMATION OF QUALITY PARAMETERS OF
TERNOPIL PUBLIC TRANSPORT SERVICE PROVIDERS:
RESULTS OF EMPIRICAL STUDY**

Abstract

Introduction. The article presents the results of research of the level of quality of urban public transport services in Ternopil. The attitude of the inhabitants of the city to such parameters of the quality of services as the sufficiency of buses on routes, technical serviceability, safety, arrangement for transportation of people with special needs and others is investigated. Respondents' attitude towards the issue of environmental friendliness of urban public transport services is studied. A number of problems is determined. The directions for their solution are proposed.

Purpose. The article aims to estimate the level of quality of city public transport services of Ternopil.

Method (methodology). The results of evaluation of quality of urban public transport services are analysed. The personal interviews which are presented in the article have become the basis of the research.

Results. The survey has determined the level of quality of public transport services in Ternopil. The following problems have been identified: the existing route network of urban public transport is estimated to be satisfactory; the quality of the bus services is unsatisfactory; the city does not have enough transport; the adaptation for people with disabilities is unacceptable. Respondents have evaluated the quality of work of various types of urban transport in Ternopil. More than 50% of respondents have rated the quality of bus routes as negative one. The majority of respondents are not ready to pay extra money for environmentally friendly transport. A model of behaviour of the consumer of urban public transport services has been proposed.

Keywords: public transport services providers; marketing; quality; service.

JEL classification: L98, R41, R49

Вступ

Міський громадський транспорт значною мірою визначає конкурентоспроможність туристичних міст, оскільки є важливою ланкою у системі міста. Інтегрування схеми громадського транспорту із містобудуванням, системою зайнятості та освіти, житловою політикою, політикою благоустрою і туризму є необхідною умовою економічного розвитку міста.

Проблемі посилення конкурентоспроможності організацій сфери громадського транспорту на засадах маркетингу присвятили праці такі зарубіжні та вітчизняні вчені, як А. Ахерн (просування нових систем громадського транспорту), П. Блайт (поліпшення системи обілечування в громадському транспорті за допомогою смарт-карт), Л. Дарралл (оцінка попиту на транспортні послуги), М. Дрьомін (маркетинг у сфері транспортних послуг), Е. Крейсман (удосконалення методики організації автобусних

ISSN 2415-8453. Український журнал прикладної економіки. 2017 рік. Том 2. № 3.

перевезень у транспортній системі міст), В. Перебийніс (транспортний менеджмент і транспортний маркетинг), Н. Пономарьова (оцінка впливу маркетингових інструментів на управління конкурентоспроможністю автотранспортного підприємства), Н. Попова (маркетингова підтримка розвитку транспортних підприємств), М. Сохайл (стійкий розвиток як вектор удосконалення міського громадського транспорту), С. Страдлінг (потреби користувачів транспорту та маркетинг громадського транспорту), Я. Сочор і О. Нікітас (дослідження очікувань уразливих груп користувачів транспортних технологій), П. Уїлтшир (використання комерційної реклами у плануванні транспорту), Д. Фостер-Кларк і С. Фокс (роль комунікацій у інтегрованих транспортних сполученнях). Слід зауважити, що ця сфера досліджень через міждисциплінарний характер і поліметодологічність характеризується на сьогодні наявністю як численних напрацювань, так і численних розбіжностей у висновках учених.

Мета та завдання статті

Метою дослідження є виявити сучасного стану та напрямів покращення якості послуг суб'єктів сфери послуг міського громадського транспорту м. Тернополя. Завданням статті є: виявити пріоритетні проблеми споживачів послуг міського громадського транспорту, які стосуються графіку, якості обслуговування, якості інформування, зручності, ергономічності та інших параметрів.

Виклад основного матеріалу дослідження

Переорієнтація пріоритетів органів державної влади та місцевого самоврядування на потреби суспільства та громадян обумовлює потребу оцінювати та покращувати конкурентоспроможність надаваних послуг, максимізуючи соціальний ефект. На Всесвітньому конгресі об'єднаних міст та місцевих урядів (UCLG) у 2016 році було зазначено п'ять незаперечних переваг, які громадський транспорт надає для розвитку міських територій: економічний потенціал, людський капітал, фізичний капітал, глобальне залучення та підвищення якості життя [1].

У Стратегії розвитку Тернопільської області на період до 2020 року, затвердженою рішенням сесії обласної ради від 04.01.2016 р. № 28 [2], транспорт визнано однією із найбільш привабливих галузей економіки регіону для іноземних інвесторів. Водночас питання якості послуг міського громадського транспорту, котрий значною мірою є візитівкою будь-якого міста, є предметом моніторингу споживачів та регуляторів ринку та дискусій науковців. З метою дослідження якісних параметрів послуг міського громадського транспорту м. Тернополя у листопаді-грудні 2017 р. нами було ініційовано опитування методом інтерв'ю з використанням анкети. Була сформована неймовірнісна зручна вибірка, до складу якої увійшли 1500 респондентів з усіх мікрорайонів міста.

У ході опитування виявлено, що майже половина опитаних (47 %) використовує послуги громадського транспорту 2 рази на день, 34 % опитаних – три і більше разів на день, 13 % – 2-3 рази на день, 3 % респондентів – декілька разів на місяць, 3 % – не користуються міським громадським транспортом.

Дослідження виявило, що зазвичай до місця роботи чи навчання тернополяни дістаються маршрутною (72 %), рідше тролейбусом (26 %), а велосипеда, службовому автобусу чи службовому автомобілю переваги не надають (по 1 % респондентів). На одну поїздку на роботу чи навчання найбільша кількість опитаних (62 %) витрачає в середньому 21-30 хв., а найменша – понад 1 годину (8 % респондентів).

Прикладом кращої практики екологістичного досвіду є система міського громадського транспорту м. Нант (Франція). Маючи населення 600 тис. осіб, Нант

сформував розвинуту та ефективну систему транспорту, отримавши Європейську премію «Зелена столиця» у 2013 році за успіхи у боротьбі зі зміною клімату, збереження природи та біорізноманіття, якості повітря, за зменшення шуму та поводження з відходами. Протягом останніх 10 років Нант розвинув стійку транспортну політику на основі оптимізації громадського транспорту, спільного використання автомобілів, прокату велосипедів та електричних трамваїв. У центрі міста зведено до мінімуму використання приватних транспортних засобів та створено умови для транзиту пішоходів. При цьому понад 95 % мешканців живуть менш ніж за 300 метрів від громадського транспорту [3].

Опитані тернополяни по-різному оцінили рівень якості роботи різних видів міського транспорту Тернополя. Так більше 50 % респондентів оцінили якість роботи маршрутних автобусів як «швидше негативну».

Більшість респондентів (56 %) швидше влаштовує транспортна мережа міста Тернополя, при цьому повністю задоволені наявною транспортною комунікацією лише 21 % респондентів, швидше незадоволеними є 27 % опитаних. Проте загалом жителі Тернополя незадоволені чинним графіком транспортного обслуговування. Такі результати опитування мають підстави. Так після 20:00 год. у Тернополі збільшується інтервал руху між рухом маршруток, що становить у середньому 15 хв. Представники управління транспорту, комунікацій та зв'язку визнають, що наразі є проблема сполучення після 20:00 год. масивів «Дружба» та «Східний», оскільки раніше цей напрямок обслуговувала маршрутка №1. Загалом у місті маршрутки курсують до 22:30 год. [4].

Наступне питання стосувалося оцінки параметрів якості різних видів транспорту міста Тернополя, а саме: комфорту, безпеки, технічної справності, достатньої кількості вільних місць, швидкості, чистоти в салоні, ввічливості персоналу, зручності для людей з обмеженими можливостями та з дитячими візочками. Як зазначають представники міської влади у [4], протягом 2017 року жоден з пасажирів Тернополя не поскаржився до управління транспорту, комунікацій та зв'язку міськради щодо естетичного вигляду громадського транспорту чи поламаних маршруток. Загалом на інші питання якості послуг маршруток у рік є близько ста скарг.

Аналізуючи результати дослідження, можна зробити висновок, що загалом ситуація щодо якості транспортних перевезень по місту є швидше позитивною, аніж негативною. Так, незважаючи на те, що понад чверть опитаних не змогла дати відповідь на це запитання, 55 % респондентів задоволені якістю обслуговування, а 15 % дали різко негативну відповідь. Найнижчу оцінку якості отримали маршрутки та тролейбуси: незадоволених якістю цих видів транспорту нараховується 30 % та 23 % респондентів відповідно. Таксі ж є досить комфортним та якісним засобом пересування, хоча і не є досить популярним, що пов'язано з високою вартістю проїзду. Найскладніше респондентам було оцінити якість послуг автобусів, оскільки цей вид транспорту є не на стільки поширеним у межах міста, а тому і не таким популярним.

Водночас опитування виявило, що в транспортній системі Тернополя є один критерій, якому абсолютна більшість опитаних надала найнижчий бал, – зручність для людей з обмеженими можливостями та дитячими візочками. Загалом серед всіх опитаних 76 % оцінено цей показник на рівні 1 бал. Також проблемними є чистота в салоні та достатня кількість вільних місць, які оцінено як «абсолютно негативно» та «скоріше негативно» (64 % та 58 % відповідно).

Варто зазначити, що за чистотою у салоні громадського транспорту та його справністю повинен стежити водій та перевізник. Щодня механік базового

підприємства, з якого випускається автобус (АТП), під час виїзду та заїзду повинен перевіряти технічний та естетичний стан транспорту [4].

Технічна справність та швидкість пересування міського громадського транспорту тернополянами оцінена на досить високому рівні. Ці параметри якості послуг отримали позитивну оцінку від 78 % і 85 % респондентів відповідно. Рівень комфорту, ввічливості та безпеки в ході інтерв'ю викликали дискусії, що засвідчило про наявність проблем.

Аналізуючи відповіді респондентів щодо кількості громадського транспорту в місті Тернополі, можна зауважити, що більшість опитаних (72 %) вказали, що його бракує. Особливо гострою є ця проблема зранку та ввечері, коли більшість містян їдуть на або з навчання чи роботи, тоді, як в обід транспорту є достатньо. Думки респондентів поділилися при відповіді на питання стосовно достатності одиниць транспорту у вихідні дні: 33 % опитаних вважають, що в цей час у місті достатня кількість транспорту, а 67 % їхню думку не поділяють. Такі результати опитування є об'єктивними, оскільки на сьогодні маршрутній мережі міста не вистачає 30-40 автобусів з різних причин: розірвання договорів з перевізниками, скарги перевізників на неприбутковість, відсутність водіїв тощо [4].

Проникнення цифрових технологій у сферу громадського транспорту змінило формат комунікацій надавачів та споживачів послуг. Мобільні додатки, які розробляють у руслі ідеї «мобільність як послуга» (MaaS), дозволяють оптимізувати маршрут, уникнути заторів. При цьому споживачі послуг зможуть вибрати варіант залежно від пріоритетів: найдешевший, найекологічніший або відповідний до настрою.

На визначення ефективності та доцільності окремих інструментів інформування в транспортній системі Тернополя було спрямоване запитання анкети, в якому на вибір були запропоновані такі атрибути комунікації: електронне табло в салоні, голосове оголошення зупинки, карти руху та розклад руху транспорту. Для більшості опитаних (73 % і 65 % відповідно) розклад руху транспорту і голосове оголошення є найважливішим. Карта руху транспорту потрібна для 28 % респондентів, найменша кількість опитаних (12 %) вважає за потрібне наявність електронного табло в салоні. Респонденти відзначили як позитивний момент те, що у Тернополі є «розумні зупинки», які встановлюються та обслуговуються винятково за кошти комерційного підприємства.

Стаття 28 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [5] передбачає, що місцева рада має повноваження встановлювати в порядку і межах, визначених законодавством, тарифи на побутові, комунальні, транспортні та інші послуги. Ціни на проїзд у місті Тернополі є порівняно низькими. За результатами опитування встановлено, що тернополян переважно влаштовує ціна за проїзд у маршрутках і тролейбусах, що спричинено дієвою системою пільг, та не влаштовує у автобусах і таксі, що кореспондує із низьким рівнем доходу населення нашого регіону.

Найбільший внесок у сумарний по області викид забруднювальних речовин в атмосферне повітря від стаціонарних джерел роблять оксиди вуглецю, оксиди азоту, речовини у вигляді суспендованих твердих частинок. Основним джерелом забруднення атмосферного повітря в області є викиди вихлопних газів автотранспорту, що зумовлено збільшенням кількості його одиниць. При цьому відзначається активізація транспортного руху в центральних частинах міст та на вулицях населених пунктів [2].

Світовою тенденцією є зміщення у сфері громадського транспорту із використання викопного палива до менш забруднювальних джерел енергій. Це обумовило перегляд урядами розвинутих країн своїх стратегій. Париж, Лондон, Стокгольм та інші міста впроваджують альтернативні технології, як-от

електроавтобуси та гібриди, які є більш екологічним громадським транспортом. Водночас питання щодо витрат на утримання інфраструктури, оновлення парку та його модернізацію залишається складним. Щодо тернополян, то більшість опитаних (72 %) не готові доплачувати за екологічність транспорту.

Аналіз профіля респондентів виявив, що серед опитуваних найбільше було службовців (50 % респондентів), студентів (23 % опитаних), 10 % безробітних, 3 % робітників, по 7 % пенсіонерів і підприємців. Вікова структура вибірки значною мірою репрезентативно відображає вікову структуру м. Тернополя. Послугами міського громадського транспорту користуються люди з місячним доходом від 1 до 3 тис. грн (40 % опитаних) і від 3 до 5 тис. грн (30 %). Серед користувачів послуг міського громадського транспорту 17 % отримують дохід від 5 до 10 тис. грн у місяць, і 10 % респондентів зазначили, що отримують понад 10 тис. грн у місяць. Серед опитаних 23 % мають пільги на проїзд, що є доволі незначним показником.

Результати емпіричного дослідження дозволили запропонувати модель поведінки споживача послуг міського громадського транспорту (адаптовано нами за [2, с. 156]), яку зображено на рис. 1.



Рис. 1. Поведінкова модель споживача послуг міського громадського транспорту (адаптовано автором за [7; 8, с. 156])

Аналіз наукових праць [1; 3; 6] виявив, що ефективна система міського транспорту створює наступні можливості:

- покращення транспортного сполучення забезпечує більшу кількість робочих місць та вищу продуктивність для підприємств, ринок праці поповнюється новими різноманітними та якісними робочими місцями;
- «ширші» економічні вигоди великих проектів, які перевищують початкові інвестиції, швидше створюються навички та знання;
- відновлення та розвиток міст, підтримка розвитку туризму, привабливість для ділових туристів, зниження витрат на подорожі;
- зменшення заторів, покращення охорони здоров'я та безпеки дорожнього руху;
- громадський транспорт сприяє підвищенню конкурентоспроможності міста, що збільшує податкові надходження;
- частина вартості, створена громадським транспортом, може бути використана для розвитку місцевої інфраструктури;
- синергія від інтеграції стратегій економічного розвитку, містобудівної та житлової політики та інших аспектів транспортної політики.

Висновки та перспективи подальших розвідок

Проведене дослідження виявило, що якщо пріоритетність розвитку системи громадського транспорту міст не викликає сумнівів ні у надавачів, ні у споживачів послуг, то рівень якості надаваних послуг міського громадського транспорту Тернополя має низку проблем. Опитування з метою виявлення рівня їх якості допомогло виявити такі проблеми: чинна маршрутна мережа міського громадського транспорту оцінюється як задовільна; якість роботи різних видів транспорту є незадовільною; у місті часто недостатньо кількості транспорту; немає пристосувань для людей з обмеженими можливостями. З метою вирішення виявлених проблем пропонується, по-перше, інноваційно диверсифікувати автопарк через залучення на маршрути декілька автобусів європейського зразка, які при необхідності змінюватимуть кут нахилу, даючи таким чином можливість заїхати в них візку. По-друге, хоча переобладнати транспорт, збільшивши кількість місць у салоні, на жаль, неможливо, цю проблему можна вирішити шляхом збільшення загальної кількості транспорту в місті через посилення конкурсних вимог до перевізників. По-третє, зважаючи на те, що багатьох людей турбує технічний стан транспортних засобів, задля їхнього психологічного спокою та безпеки необхідно регулярно інформувати споживачів про проведену повну технічну діагностику транспорту. Особливості виявлених поведінкових схем споживачів послуг міського громадського транспорту варто врахувати при формуванні маркетингових рішень для підвищення попиту на екологічний транспорт.

Перспективами подальших наукових розвідок у цьому напрямі є дослідження векторів розвитку комунікаційної діяльності підприємств-надавачів послуг міського громадського транспорту.

Список літератури

1. Public Transport Increases Urban Competitiveness. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.uitp.org/news/UCLG-Congress](http://www UITP.org/news/UCLG-Congress).
2. Стратегія розвитку Тернопільської області на період до 2020 року, затверджена рішенням сесії обласної ради від 04.01.2016 р. № 28. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/publication/content/20090.htm>.

-
3. The Competitiveness of Cities: A report of the Global Agenda Council on Competitiveness. – [Електронний ресурс] – World Economic Forum, 2014. – 60 с. – Режим доступу: http://www3.weforum.org/docs/GAC/2014/WEF_GAC_CompetitivenessOfCities_Report_2014.pdf.
 4. На маршрутній мережі міста не вистачає 30-40 автобусів. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://te.20minut.ua/DTP/yakscho-transport-polomaniy--vin-ne-viyizhdzhae-na-marshrut-zapevnyae--10659831.html>.
 5. Про місцеве самоврядування в Україні: закон України № 280/97-вр редакція від 02.08.2017 // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1997. – № 24. – ст.170.
 6. Public Transport Trends 2017. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.uitp.org/sites/default/files/Knowledge/PT_Trends/PT_Trends_2017_Summary.pdf.
 7. Котлер, Ф. Стратегический маркетинг некоммерческих организаций [Текст] / Ф. Котлер, А. Р. Андреасен. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 854 с.
 8. Борисова, Т. М. Маркетинг некомерційних суб'єктів: теоретично-методологічні аспекти: моногр. / Т. М. Борисова. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2016. – 476 с.

References

1. *Public transport increases urban competitiveness.* (2016, October 18). Retrieved from <http://www.uitp.org/news/UCLG-Congress>.
2. *Strategy for the development of Ternopil region up to 2020.* (n.d.). Retrieved from <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/publication/content/20090.htm>.
3. *The Competitiveness of Cities: A report of the Global Agenda Council on Competitiveness.* (2014). Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/GAC/2014/WEF_GAC_CompetitivenessOfCities_Report_2014.pdf.
4. *The route network of the city lacks 30-40 buses – 20 minutes.* (n.d.). Retrieved from <https://te.20minut.ua/DTP/yakscho-transport-polomaniy--vin-ne-viyizhdzhae-na-marshrut-zapevnyae--10659831.html>.
5. Verkhovna Rada of Ukraine. (1997). The Law of Ukraine "On Local Self-Government in Ukraine" No. 280/97-вр edition dated 02.08.2017. *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, p. 170.
6. *Public Transport Trends 2017.* (2016, October 18). Retrieved from http://www.uitp.org/sites/default/files/Knowledge/PT_Trends/PT_Trends_2017_Summary.pdf.
7. Andreasen, Alan R., & Kotler, Philip (2007). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.* Rostov n/D: Phoenix.
8. Borysova, T. M. (2016). *Marketing of non-commercial subjects: theoretical and methodological aspects: monogr.* Ternopil: Pidruchnyky i posibnyky.

Стаття надійшла до редакції 15.10.2017 р.