

Краткий обзор методик по оценке качества перевозок пассажирским транспортом

Научный сотрудник, **Мулеев Егор Юрьевич**

(Институт экономики транспорта и транспортной политики НИУ ВШЭ, Москва)

A short review on methods for service quality assessment on city public transport

Research Associate, **Muleev Yegor Uryevich**

(Transport Economics and Transport Policy Institute NRU HSE, Moscow).

Общественный транспорт, оценка качества, социологические исследования, эксплуатационные параметры, методология

Public transport, service quality assessment, social surveys, performance parameters, methodology

В статье рассматриваются подходы к изучению качества услуг общественного транспорта. Выделяются два подхода. Первый фокусируется на эксплуатационных параметрах функционирования системы. Второй подразумевает использование методов социологических исследований для определения пользовательских предпочтений. Показано что обе перспективы на сегодняшний день в России имеют как свои преимущества, так и недостатки. Однако сама идея регулярных обследований качества пассажирских перевозок представляется сомнительной.

The paper considers public transport quality assessment methods. Two conceptual directions are highlighted. The first approach is based on performance of service. The second one deals with customer preferences and sociological methods. The paper shows that both perspectives are used in Russia. All of them suggest benefits and drawbacks. However, the idea of regular quality assessment is doubtful due to a number of reasons.

Введение

Летом 2015 года был опубликован долгожданный многими экспертами федеральный закон №220, в котором ответственность за обеспечение работы общественного транспорта возлагается на местные органы исполнительной власти. Изменения принципиальны: специальный комитет наделяется полномочиями в вопросах организации маршрутной сети, составления расписания, проведения конкурсов среди операторов, сборе выручки, разработке критериев качества, контроля за их соблюдением и т.п. Переход к подобной схеме организации работы представляется мировой тенденцией, общепринятой практикой, одним из элементов политики борьбы с автомобильными заторами. Как следствие высокое

качество обслуживания в вопросе управления транспортным поведением населения выходит едва ли не на первый план.

Однако качество общественного транспорта не является строгим понятием, которому соответствует определенный набор параметров. Также отсутствует понимание методологической специфики, инструментов оценки. Для прояснения этого вопроса уместно обратиться к зарубежному опыту, который будет рассмотрен в первом разделе. Отечественной специфике измерений посвящен второй раздел. В заключении будет рассмотрена перспектива регулярных исследований качества перевозок.

Зарубежный опыт

Опыт стран Евросоюза и США показывает, что дискуссии на тему критериев качества среди профессионалов уже не ведется. На английском языке на обоих континентах были выпущены специальные руководства по проведению обследований качества перевозок пассажирским транспортом. В них дается детально описание концептуального аппарата, критериев оценки, а также общие соображения на тему методических особенностей.

Например, европейский стандарт оценки качества, принятый в 2002 году, базируется на методике т.н. «петли качества» [22].

Рисунок 1. «Петля» качества.



Переменные, расположенные в прямоугольниках, поддаются измерению; разница между ожидаемыми и полученными услугами оказывается результатом определения качества перевозки.

Номенклатура показателей качества состоит из 106 атрибутов и затрагивает многочисленные аспекты работы общественного транспорта (Таблица 1), сгруппированные по следующим характеристикам:

- Наличие (availability).
- Доступность (accessibility).
- Информация.
- Время.
- Забота о потребителе.
- Комфорт.
- Безопасность.
- Экология.

Для измерений по указанной номенклатуре применяется три методики:

- Изучение удовлетворенности потребителей количественным методом;
- Методика «тайного покупателя»;
- Оценка эксплуатационных и топологических характеристик системы общественного транспорта [22].

Европейский подход основывается на сравнении потребительских оценок и измерения непосредственной работы транспортной системы. Потребительское поведение фиксируется опросными методами, в то время как анализ эксплуатационных показателей требует иных подходов, как, к примеру, использования ГИС и GPS технологий для определения зоны покрытия сети, выполнения расписания, как и тестирования персонала, статистической отчетности и т.п.

Таблица 1. Атрибуты оценки качества перевозок

№	Характеристика ¹	Атрибут	Источник					
			EU	US	Гудков	Спирин	Москва	РЖД
1	Сеть	Длина подхода к остановочному пункту	+					+
2		Потребность в пересадке	+	+		+		
3		Покрытие территории	+	+				+
4		Пешеходная доступность от места работы		+				
5		Пешеходная доступность от места жительства		+	+			
6		Беспересадочность поездки			+			
7	Режим работы	Время работы	+	+	+	+	+	
8		Интервал	+	+	+	+	+	+
9		Фактор перегруженности подвижного состава	+					
10		Регулярность работы по выходным дням		+				
11		Короткое время пересадок		+				+
12		Частота задержек		+	+			
13		Минимальное время перемещения			+		+	+
14	Соответствие индивидуальным предпочтениям			+				
15	Гарантированность			+				
16	Внешний интерфейс	Для пешеходов	+					
17		Для велосипедистов	+					
18		Для пользователей такси	+					
19		Для водителей личных автомобилей	+					
20	Внутренний интерфейс	Определение входа/выхода	+					
21		Внутренние перемещения	+					
22		Пересадки на другие виды общественного транспорта	+					+
23	Доступность билетов	Приобретение на сети	+	+				+
24		Приобретение за пределами сети	+	+				
25		Валидация						
26		Доступность тарифа	+	+		+	+	+
27		Прозрачность структуры стоимости билета		+	+			

¹ Структура таблицы заимствована из европейского руководства по проведению оценки качества.

28	Общая информация	Быстрота покупки билета		+		+	+	+
29		Наличие терминалов самообслуживания						+
30		Наличие услуг	+					
31		Доступность	+					+
32		Источники информации	+	+				+
33		Время в пути	+					
34		Заботе о потребителе	+					
35		Комфорт	+					
36		Безопасность	+					
37		Экологическое воздействие	+					
38		Информация на понятном языке		+				
39		Расписание		+	+			
40	Информация о поездке в обычных условиях	Направления движения	+					
41		Вид остановочных пунктов	+	+				
42		Знаки на подвижном составе	+	+		+		
43		Маршрут	+	+	+	+	+	+
44		Время работы	+	+				
45		Стоимость проезда	+					
46		Объявления об остановках		+	+			+
47		Вид билета	+					+
48	Информация о поездке в необычных условиях	Текущий статус состояния сети и прогноз	+					
49		Наличие альтернатив	+					
50		О возмещении убытков	+					
51		О предложениях и жалобах	+					
52		Об утерянных вещах	+					
53		Своевременное информирование об изменениях		+				+
54	Длительность поездки	Планировщик маршрутов	+					+
55		Время начала и окончания	+	+				
56		Время ожидания и пересадки	+		+			
57		Время в салоне транспортного средства	+					
58	Соответствие расписанию	Пунктуальность	+	+	+	+	+	+

59		Регулярность	+						+
60	Обязательство	Клиенто-ориентированность	+						
61		Иновационность и инициативность	+						
62		Комфортное пользование инфраструктурой						+	
63		Комфортная наполняемость подвижного состава		+	+	+	+		
64		Запросов	+						
65	Удобство обратной связи	Жалоб	+						
66		Возмещений убытков	+						
67		Наличие телефона горячей линии		+					
68		Доступность	+						
69	Персонал	Дружелюбность	+	+					
70		Профессионализм	+	+	+				+
71		Быстрота реагирования		+					
72		Внешний вид	+						+
73		Вежливость		+	+	+			+
74		В случае перебоев в работе	+						
75	Помощь	В случае просьбы пользователей	+						
76		Гибкость тарифной политики	+						+
77	Билетные опции	Льготные тарифы	+	+					
78		Длительные билеты	+						
79		Опции оплаты	+						
80		Расчет затрат на поездку	+						
81		Остановочных пунктов	+	+	+			+	+
82	Удобство пассажирской инфраструктуры	Транспортных средств	+	+	+				
83		Комфорт при пересадке						+	
84		Комфорт при посадке					+	+	+
85		В салоне транспортного средства	+	+					
86	Сидячие места и личное пространство	На остановочном пункте	+	+					
87		Плавность хода	+	+					
88		Замедление/разгон	+				+		
89	Комфорт поездки	Комфорт сидений		+	+	+	+	+	+

90	Воздействие внешних условий	Воздействие внешних условий	+	+		
91		Простота открывания дверей при выходе ²	+			
92		Наличие свободных мест		+		
93		Удобная ширина дверей		+		
94		Подходящая ширина проходов		+		
95	Состояние окружающей среды	Атмосфера	+			+
96		Защита от непогоды	+	+	+	
97		Чистота	+	+	+	+
98		Свежесть	+	+		
99		Условия дорожного движения	+			+
100		Шум	+			
101		Иные нежелательные события	+	+		
102		Температура в подвижном составе		+	+	+
103		Туалетная комната	+			+
104		Устройства для багажа	+		+	+
105	Дополнительные условия	Качество мобильной связи				+
106		Средства связи	+			
107		Возможность перекусить	+			
108		Коммерческие сервисы	+			
109		Развлечения	+			
110		Наличие телевизора в салоне			+	
111		Подходящая высота ступенек			+	
112		Музыка в салоне			+	
113		Пропускная способность касс				+
114		Простота перемещения	+		+	+
115	Эргономика	Дизайн фурнитуры	+		+	
116		Превентивный дизайн	+			
117		Освещение	+		+	
118	Криминальная безопасность	Визуальный мониторинг	+			

² В американской практике вход в автобус осуществляется через переднюю дверь, в то время как выход через заднюю, причем последняя является распашной и открывается вручную.

119		Наличие персонала/полицейских	+	+					+
120		Обозначенные места вызова помощи	+						
121		На остановочном пункте		+					
122		В салоне транспортного средства		+					
123	Предупреждение несчастных случаев	Наличие специальных устройств	+	+					
124		Избегание/видимость опасных участков	+						
125		Активные меры персонала	+						
126		Безопасная скорость движения		+					
127		Безопасность дорожного движения			+	+			
128	Управление в случае происшествий	Устройства и планы	+						+
129	Загрязнение	Выхлоп	+						
130		Шум	+	+			+		
131		Визуальное загрязнение	+						
132		Вибрация	+				+		
133		Грязь и пыль	+	+	+			+	+
134		Мусор	+	+	+	+	+	+	+
135		Запах	+	+					
136		Электромагнитное излучение	+						
137	Натуральные ресурсы	Энергия	+						
138		Пространство	+						
139	Состояние инфраструктуры	Эффект от вибрации	+						
140		Износ путей/дорог	+					+	
141		Спрос на доступные ресурсы	+						
142		Нарушения из-за внешних воздействий	+						
143		Состояние подвижного состава						+	+

В США качество перевозок общественным транспортом оценивается как результат соотнесения текущего уровня услуг с ожидаемым. Согласно руководству по оценке восприятия услуг общественного транспорта [20], выделяются т.н. детерминанты, по которым оценивается качество сервиса.

1. Постоянство работы и надежность.
2. Готовность и способность обслуживающего персонала к предоставлению услуг, как и их своевременность.
3. Обладание необходимыми навыками и умениями в выполнении перевозок.
4. Легкость контакта.
5. Вежливость и дружелюбность в общении.
6. Информированность.
7. Знание потребительских предпочтений и активное и стремление к их удовлетворению.
8. Безопасность.
9. Понимание потребностей потребителей.
10. Представление информации о сервисе и заметно выделяющаяся инфраструктура.

Оценка удовлетворенности в американской практике концентрируется на специфически коммуникативной стороне, условно выделяя эксплуатационные характеристики в отдельную категорию. С другой стороны, это позволяет изучить нетранспортные эффекты от использования общественного транспорта. При этом подразумевается и предоставление респондентам возможности самостоятельно определить критерии качества в процессе проведения серии фокус групп. Респондентов просят описать идеальный общественный транспорт, а затем фиксируют разницу между выявленными и текущими утверждениями. Рекрутование происходит на остановочных пунктах или в салоне подвижного состава. Выделяется определенный набор атрибутов, каждый из которых необходимо определить по шкале значений, к примеру, от 1 до 10, где единице соответствует минимальный уровень удовлетворенности, в то время как 10 соответствует максимальному. Указанные элементы могут составлять довольно внушительный список, насчитывающий 47 атрибутов (Таблица 1), включая и чистоту подвижного состава, и даже изображение телефона горячей линии [20]. В дальнейшем применяются разного рода инструменты статистического анализа, как, к примеру, корреляция Пирсона, множественный регрессионный и факторный анализ [20].

Более того, изучение восприятие услуг без оценки лояльности оказывается неполным. К поведенческим позициям, которые включают в себя потребительскую лояльность, относятся:

- Интенция к повторному использованию общественного транспорта.
- Желание порекомендовать использование общественного транспорта.

- Ориентация на использование, идентификация своего образа перемещений с общественным транспортом.
- Равнодушие к альтернативным способам перемещения даже при их наличии [20].

Подобное изучение потребителей позволяет делить их на определенные группы, выявляя особенности транспортного поведения и отношения к общественному транспорту.

В результате исследовательский инструментарий количественных методик может представлять из себя внушительную по своим размерам анкету, однако опрос не исчерпывается единственным блоком и представляет из себя набор следующих разделов:

- Общая удовлетворенность.
- Важность каждого критерия.
- Удовлетворенность каждым критерием.
- Проблемы, с которыми пришлось столкнуться в последний месяц.
- Потребительская лояльность.
- Градация критериев перевозки, которые требуют улучшения.
- Транспортное поведение и социально-демографические характеристики [20].

В 2013 году выходит третье издание этого руководства. Вводятся т.н. «уровни сервиса», заимствованные из методик оценки условий движения по автомобильным магистралям [24]. Указаны рекомендации по составлению выборочной совокупности, где доступны любые методы, начиная от почтовой рассылки, заканчивая телефонными опросами, однако особой популярностью пользуются обследования непосредственно в салоне подвижного состава или на остановочных пунктах. 88% транспортных департаментов в последние 3 года использовали этот тип опроса для изучения качества пассажирских перевозок [23].

Подобные исследования проводятся с ежегодной периодичностью. При этом стоит отметить потрясающую традицию количественных исследований транспортного характера в США. Например, регулярные исследования транспортного поведения проводятся с 1969 года и основываются на внушительных объемах выборки, при которых только анализ результатов может занимать не один год.

В целом, зарубежные подходы демонстрируют многолетнюю проработку методической специфики оценки качества, затрагивая многочисленные аспекты функционирования общественного транспорта. Изучению поддаются как количественные, так и качественные параметры работы оператора. При этом используются разнообразные методики – как качественные интервью по полу-формализованной анкете, так и статистический анализ эксплуатационных характеристик. При этом описанные подходы не являются строгим регламентом, которого должны придерживаться все без исключения. Наоборот, формат

изложения подразумевает скорее максимальный охват проблематики, в то время как полевые исследования могут носить более узкий характер в зависимости от задачи.

Отечественный опыт

Своего рода историческую перспективу отечественного подхода к определению качества предлагает в одной из своих работ Н.В. Тарханова³, описывая, по большей части, советское интеллектуальное наследие. «До середины 1990-х годов в СССР и России, - пишет автор, - основным показателем качества являлся коэффициент качества, который определяется как отношение величины затрат времени на поездку при заданных теоретически абсолютно комфортных условиях поездки, к фактическим затратам времени на поездку в реальных условиях» [17]. В нормативном сопровождении советского градостроительства были закреплены специальные нормативы, где фундаментальным критерием являлось время перемещения. Так были установлены предельные нормы для затрат времени на трудовые поездки для городов с разной численностью населения [6]. Причем на сегодняшний день выполнение этих нормативов не является необходимым условием.

В целом, отталкиваясь от обзора Н.В.Тархановой, параметры качества перевозок общественным транспортом в советское время можно резюмировать следующим образом:

1) Нормативное и фактическое время в пути: от 30 минут для городов с населением 100 тыс.чел. до 45 минут для городов с населением 2000 тыс. чел [6].

Не лишним будет упомянуть, что ограничения подобного рода во многом спровоцированы работами по изучению т.н. «транспортной усталости». Один из самых ярких примеров – обследования А. Томсена на часовом заводе в Москве, где была выявлена корреляция между производительностью труда рабочих сборочного цеха и временем их поездок на работу [1]. Оказалось, что чем длиннее дорога до работы – тем ниже производительность сотрудников.

2) Нормативный и фактический коэффициент наполнения.

Согласно ГОСТ 27815-88 предельный норматив для проезда стоя составляет 8 человек на 1м² площади салона городского автобуса [4]. Комфортными принято считать 3 пасс/м². Однако в СНИП «Градостроительство» указано следующее: «Провозная способность различных видов транспорта, параметры устройств и сооружений (платформы, посадочные площадки) определяются при норме наполнения подвижного состава на расчетный срок 4 чел/м² свободной площади пола пассажирского салона для обычных видов наземного транспорта и 3 чел/м² — для скоростного транспорта» [6].

3) Показатель регулярности движения.

³ Во время поиска литературы была обнаружена статья в журнале «Современные проблемы науки и образования» №3 за 2012 год, слово в слово копирующая работу Н.В. Тархановой.

Подразумевается точность соблюдения графика.

4) Безопасность движения.

«Характеристикой уровня безопасности дорожного движения служит число ДТП, погибших и раненых пассажиров на 1 млн.км пробега подвижного состава или на 10 млн. пасс-км» [16: 339]. Для железнодорожных перевозок применяются аналогичные критерии для простоты сопоставления.

5) Комфортность перемещения.

Определяется «удобством посадочно-высадочных устройств (расположение и число ступеней, удобные поручни и проч.), качеством сидений, поручней и покрытия пола в салоне, вентиляцией и микроклиматом, освещенностью и обзорностью, уровнем внутреннего шума и вибраций, ускорениями при движении, наличием дополнительного оборудования» [16: 340]. Однако каких-либо опубликованных результатов измерения комфортности в таком духе найти не удалось. В этом заключается принципиальная особенность трактовки параметра «комфортность». Какая температура является приемлемой? Что значит удобные сидения? Какая освещенность оказывается достаточной? Разные категории пользователей могут различно трактовать качество этих атрибутов, что сильно затрудняет фиксацию в духе строгого норматива.

6) Стоимость перемещения.

Рассчитывается региональной энергетической комиссией в соответствии с методикой, утвержденной Федеральной службой по тарифам.

7) Надежность работы подвижного состава.

Подразумевается коэффициент выпуска и процент сбоев в работе по причине технических проблем.

Впоследствии к этому списку уже в 2001 году будет добавлен критерий информационного обеспечения [19], под которым подразумевается наличие системы навигации.

В учебнике Спирина 2010 года, посвященном организации автомобильных перевозок, был размещен более масштабный список показателей качества [16]. Однако методический подход, несмотря на более тщательную проработку (формулы и ссылки на нормативный порядок), концептуально не меняется и также подразумевает наличие формальных показателей, закрепленных в регламентирующих документах. В целом, учебник Спирина является своего рода вершиной советского методического подхода, исключающего социологический фактор. Подобная технократическая специфика не рассматривает мнение пассажира как необходимое условие для функционирования общественного транспорта и отталкивается только от формальных критериев. С другой стороны, несмотря на изобилие различных нормативов, вопросы методического толка зачастую не рассматриваются.

Подобная инертность характеризует кризисное состояние отрасли, замкнутое в методологии, сформулированной в 1980-х годах прошлого века. Несмотря на «свежесть» учебника Спирина, в нем не рассматриваются перспективы GPS/ГЛОНАСС технологий, ГИС-инструментов, использования больших данных (популярные сегодня концепт «big data», который зачастую не переводится на русский язык), новых подходов к управлению пассажирским транспортом и т.п. Даже несмотря на то, что вопросы такого рода поднимаются на уровне транспортных чиновников и на профильных конференциях. В результате такие концептуальные определения как «качество» или «комфорт» являются не более чем соответствием стандарту. Однако нельзя сказать, что этот подход безнадежно устарел, скорее наоборот, он требует серьезного обновления вследствие появления определенных технологий.

Слегка более продвинутым образом Ю.С. Кирзнер трактует качество транспортных систем как «отношение фактической транспортной доступности к эталонному ее уровню» [9: 72]. При этом фактическая величина оказывается обратной затратам времени, а «эталонный уровень» не является статичным параметром и определяется как «максимально возможная доступность для данной группы пассажиров при условно понимаемом уровне развития системы» [8]. Другими словами, ключевым показателем выступает затрачиваемое время с учетом уровней сложности (иерархии) транспортной системы. В основе измерения лежит качество единичной поездки. Причем методическая часть подразумевает, помимо социологических опросов, методики анализа, основанной на ГИС технологиях. Эталонные параметры сосредотачиваются на теоретических эксплуатационных параметрах системы для общественного транспорта, где выделяются т.н. «уровни» в зависимости от скорости движения и накладных затратах времени на поездку для общественного и личного транспорта.

В соответствии с этой градацией определяется эталонный уровень и, впоследствии, расхождение с фактическими параметрами. В результате выводится коэффициент от 0 до 1, с тремя знаками после запятой, где значение ближе к 1 означает высокое качество. Подобный подход позволяет оценивать транспортные системы разных городов за различные периоды времени, но ключевым требованием к такому сравнению является сохранение преемственности инструментария социологического опроса и методики расчета [8].

Особый акцент на социологических методах делает учебник «Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии», опубликованный в 2008 году. В нем наблюдается попытка объединить оценку нормативных параметров транспортной системы с «такими факторами как надежность, доступность, безопасность, культура персонала, чистота транспортных средств и т.д.» [7: 68]. Ключевая идея – оценка качества должна осуществляться за счет соотнесения ожиданий респондента и фактически оцененных параметров.

При этом особо отмечается, что не стоит опираться на мнение респондентов для определения критериев качества, поскольку это «вызывает определенную сложность, которая заключается в том, что зачастую потребитель не может сформулировать, что в его понимании означает качество услуги, представляя качество в самом общем виде, на уровне эмоций и общего восприятия, а также сложность в представлении этого понятия в виде различных составляющих» [7: 69]. Для решения этой проблемы авторы предлагают свой список из 30 атрибутов (Таблица 1), причем процедура их определения не уточняется.

«Для расчета уровня потребительской удовлетворенности пассажирам предлагается оценить степень важности и реализации предложенных показателей качества транспортных услуг по десятибалльной шкале» [7: 78]. При разработке анкеты был сохранен общий вопрос вида «Удовлетворяет ли вас качество услуг перевозки общественным транспортом?». Ответы «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен» составили порядка 73%.

Авторы предложили также использование таких сводных характеристик как «среднее значение оценки важности для каждого элемента качества», «весомость составляющей качества по сравнению с другими предложенными ему составляющими», «среднее значение оценки качества», и «уровень удовлетворенности пассажиров», который в итоге составил 20,2% [7: 85]. Единственным эксплуатационным параметром, который был рассмотрен в примере, оказалось время в пути, причем без учета подхода, пересадок и т.п. Весь анализ сосредоточился исключительно на интерпретации результатов опроса, несмотря на задекларированное внимание к эксплуатационным показателям работы системы.

Авторы использовали телефонное анкетирование по квотной выборке жителей города. В примере даются результаты опроса 334 жителей Волгограда. 13 вопросов анкеты посвящены социо-демографическим характеристикам⁴, в то время как 14 непосредственно касаются общественного транспорта. Подробностей по специфике составления социологического инструментария не дается.

Перспектива, в которой и вовсе отсутствует какая-либо связь с эксплуатационными параметрами системы, предложена профессором кафедры менеджмента филиала НИУ ВШЭ в Санкт-Петербурге. Описываемая им двухфакторная модель аналогичным образом выделяет «ожидаемое» и «воспринятое» качество транспортной услуги. Однако пятиступенчатая модель оценки качества оказывается куда более привлекательной как «более расширенная и детальная» [12: 373], причем базируется она на схожих основаниях. Для измерения качества услуг предлагается использовать т.н. методику SERVQUAL (service quality), причем

⁴ При этом авторы допускают удивительные выводы, к примеру: «Интересным фактом является то, что почти половина пассажиров общественного транспорта – 42,81 % – является неработающим населением. Это свидетельствует о том, насколько велика значимость общественного транспорта для малообеспеченных слоев населения» [7: 86].

учитывая, что «методика была апробирована в страховых компаниях, в сфере образования и медицины, в банковском секторе, [что] позволяет адаптировать методику для измерения и контроля качества транспортных услуг» [12: 377].

Параметры, подлежащие измерению, группируются вокруг следующих характеристик:

- «Критерий «материальность» (tangibles) показывает уровни потребительских ожиданий и восприятия относительно современности и привлекательности оборудования, оргтехники, персонала и информационных материалов.

- Критерий «надежность» (reliability) регистрирует уровни потребительских ожиданий и восприятия относительно выполнения фирмой обещанных услуг точно, основательно, последовательно и надежно.

- Критерий «отзывчивость» (responsiveness) фиксирует уровни потребительских ожиданий и восприятия относительно быстрого обслуживания и желания помочь клиентам.

- Критерий «убежденность» (assurance) регистрирует потребительские ожидания и восприятия относительно вежливости и тактичности обслуживающего персонала, его компетентности, уверенности и внимательности к потребителям.

- Критерий «сочувствие» (empathy) показывает потребительские ожидания и восприятия относительно индивидуального подхода к клиенту, понимания его нужд, а также выражения заботы о клиенте» [12: 376].

Всего насчитывается 22 атрибута, но оценка качества подразумевает опрос по 44 вопросам (воспринятое и желаемое качество). Каждый критерий оценивается по шкале Лайкерта. По сути, автор подводит некий теоретический фундамент под работу волгоградских специалистов, хотя последние не обращаются к методологии маркетинговых исследований.

Наконец, существует практика проведения регулярных телефонных опросов населения по формализованной анкете с целью выявить отношение жителей к качеству общественного транспорта, а также предпринимаемым действиям властей в этой области. В частности, опыт Москвы демонстрирует проведение подобных мониторингов, причем без предоставления данных в открытый доступ.

Концептуальное определение качества ограничиваются 8 атрибутами. Оценка осуществляется по 5-балльной шкале. Опрос проводится четыре раза в год. Объем выборки – порядка 1000 человек. В результате формируются специальные индексы, которые показывают динамику заявленных параметров. Однако подобные опросы проводятся скорее для отчетности перед руководителями департаментов [13], а не для улучшения работы перевозчиков.

Кроме того, в Москве была разработана и т.н. «Методология проведения мероприятий по анализу и улучшению качества услуг на городском пассажирском транспорте», в которой

похожий социологический опрос осуществляется на регулярной основе. Оценка осуществляется незамысловатым образом – респонденту предлагается оценить параметр по шкале «удовлетворен» или «не удовлетворен».

Размер выборки составляет не менее 1600 человек, метод опроса – телефонное анкетирование. Выборка квотируется по полу, возрасту, территории проживания и частоте пользования общественным транспортом не менее 3 раз в неделю.

Составители оценивают качество работы метрополитена по 18 атрибутам, а качество работы наземного транспорта по 14. В 2015 году методика дополняется 14 атрибутами работы пригородного железнодорожного транспорта при небольшом увеличении выборки (таблица 1). При этом была предусмотрена возможность ответа на «открытый» вопрос, когда респондент самостоятельно формулировал самую, на его взгляд, серьезную проблему.

Наблюдается использование показателей в единственном случае, хотя они могут быть применены и к другим видам транспорта. Например, атмосфера дружелюбности оценивается только в метрополитене, в то время как удобство сидений или удобная пересадка – в числе параметров для пригородного ж/д транспорта. Логика составления критериев не прослеживается, однако разница очевидна ввиду специфики разных видов транспорта [14]. Отчеты также фокусируются на интерпретации результатов опроса без каких-либо эксплуатационных параметров.

Более того, существуют специальные стандарты качества, принятые у крупных перевозчиков, как, например, у железнодорожников. Причем разработаны они столь подробно, что учету подвергается даже наличие пылесосов и дозаторов жидкого мыла в вагонах дальнего следования, громкоговорящих устройств в кассах и т.п. Эти параметры, в свою очередь, должны регулярно мониториться и оцениваться в динамике [18].

При этом характеристики удовлетворенности, описанные в «Методике проведения исследований по определению степени удовлетворенности потребителей» ОАО «РЖД» для пригородных пассажирских компаний [15], на первый взгляд, схожа с оценкой по методике SERVQUAL, причем могут быть применены и для наземного транспорта (Таблица 1). Однако методика РЖД не уделяет внимание вопросу выборки, и не фиксирует разницу между ожидаемым и воспринятым качеством.

Методическая характеристика отечественного опыта по оценке качества пассажирских перевозок характеризуется крайне слабым взаимодействием различных специалистов, так или иначе участвующих в методической проблематике подобных исследований. В этой связи возникают разнонаправленные теоретические построения, некоторые, впрочем, даже находят практическое применение. Однако единства в вопросе оптимальной исследовательской стратегии нет. Одни специалисты акцентируют свое внимание на изучении эксплуатационных

параметров системы и нормативных документах, другие основывают методический подход на субъективной оценке пользователей. При этом фундаментальный принцип схож – это оценка расхождения между фактическими параметрами и нормативными (или эталонными). Попытку принять во внимание положительные стороны обоих направлений сделал только Ю.С.Кирзнер, но ограничился при этом лишь несколькими атрибутами.

Параметры качества трактуются в духе ГОСТ Р51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества». В нем составители выделяют следующие показатели: 1) информационное обслуживание; 2) комфортность; 3) скорость; 4) своевременность; 5) сохранность багажа; 6) безопасность. Опционально допускается учет: 7) экономические показатели; 8) надежность; 9) профессиональная пригодность; 10) готовность транспортного средства. Всего насчитывается 44 атрибута [5] без каких-либо уточнений по поводу сбора данных и их анализа. Собственно, это ограничение отражено в названии словом «номенклатура». Аналогично все описанные подходы трактуются без методической рефлексии, обзора литературы по проблематике. Так, например, непонятны причины выбора атрибута «подходящая высота ступенек», который сам по себе является уникальным, поскольку встречается только у волгоградских авторов [7]. Аналогичным образом как подсчитывать, например, «показатель регулярности движения» [16] в профильной литературе не уточняется.

В свете проведенного анализа стоит заключить, что наиболее перспективным направлением является синтез технических и маркетинговых параметров, статистических и социологических методов, причем как с учетом отечественного, так и зарубежного опыта.

Заключение

Цель подобных обследований проста – выявить проблемы и на основании результатов составить план по дальнейшему ведению дел. Несмотря на схожие принципы, разница между отечественным и зарубежным опытом налицо (Таблица 1). Концептуальный аппарат качества обслуживания характеризуется двумя интеллектуальными перспективами. С одной стороны, он рассматривается через маркетинговый аппарат – как выявление потребительских свойств. С другой – как набор эксплуатационных характеристик. При этом обе перспективы имеют как свои достоинства, так и недостатки. Наблюдается определенный дефицит разработок методического толка, как, к примеру, оценки соблюдения расписания или специфики проведения опросов. Заметны также местечковые особенности, как, например, музыка в салоне в Волгограде или качества сигнала сотовой связи в Москве. В этом свете оптимальным является развитие методического сопровождения подобных исследований, его апробация, и, быть может, распространение по всей территории страны.

Как отмечают в своей статье Морозов и др. «номенклатура показателей определяется <...> исследованиями, отражающими связь между восприятием пассажирами и численными показателями; возможностью <...> алгоритмического расчета <...>; составом объектов, по которым необходимо получить информацию для принятия решений» [10: 55]. На фоне развития GPS и ГИС технологий, усложнения технологического сопровождения транспортного обслуживания, административные задачи, действительно, могут быть заметно упрощены. При этом, как отмечают авторы, несложно повысить и эффективность работы общественного транспорта.

Более того, многие специалисты отмечают важность и необходимость регулярных обследований качества перевозок. Как, собственно, и работы над новой нормативно-правовой базой, финансовой прозрачностью, государственной поддержкой электрических видов транспорта, минимальными транспортными стандартами и т.п. В этом случае, как упомянул в одном из своих эссе Андре Горц [3], нельзя упускать из виду те явления, на фоне которых разворачивается транспортная политика. Вопросам принятия во внимание результатов подобных обследований, особенностей принятия решения, транспортной политики уделяется крайне мало внимания, уступая эту проблематику журналистам и блогерам.

Поэтому перспективным представляется скорее попытка описания сложившихся отношений, формализованных и неформализованных практик организации работы общественного транспорта, субсидирования и финансирования деятельности перевозчиков. Социологические методы уместно применять изучая не пассажиров, а самих перевозчиков, транспортные департаменты, систему отношений внутри ответственных органов. Ситуация в сфере общественного транспорта зачастую игнорируется профессиональным сообществом, которое предпочитает скорее лозунги и общие фразы вроде «устойчивости», «конкуренции» и т.п. В свете неумолимого сокращения пассажиропотока, роста долгов муниципальных предприятий за электроэнергию, закрытия систем общественного транспорта, вопрос изучения качества перевозок едва ли можно назвать приоритетным.

Список литературы

1. Аррак А. Социально-экономическая эффективность пассажирских перевозок. (На примере автомобильного транспорта). – Таллин: Ээсти раамат, 1982, 200 с.,ил.
2. Большаков А. М. Повышение уровня обслуживания пассажиров автобусами на основе комплексной системы управления качеством: дис. ... канд. экон. наук. – М., 1981. – 174 с.
3. Горц А. Общественная идеология автомобилизации// Психогеография, 2011.
4. ГОСТ 27815-88. Автобусы. Общие требования к безопасности конструкции

5. ГОСТ Р51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки». М.: Госстандарт России, 1997.

6. Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений: СНиП 2.07.01-89*: утв. постановлением Государственного строительного комитета СССР 16.05.1989 г. – М., 1994. – 167 с.

7. Гудков, В. А. Качество пассажирских перевозок: возможность исследования методами социологии: учеб. пособие / В. А. Гудков, М. М. Бочкарева, Н. В. Дулина, Н. А. Овчар; ВолгГТУ. – Волгоград, 2008. – 163 с.

8. Кирзнер Ю.С. Модель оценки качества системы пассажирского транспорта. Социально-экономические проблемы развития транспортных систем городов и зон их влияния /материалы XVI международной (шестнадцатой екатеринбургской) науч.-практ. конф. – Екатеринбург: издательство АМБ, 2007

9. Кирзнер Ю.С. Качество пассажирских транспортных систем городов:оценка и применение в проектной практике. Социально-экономические проблемы развития транспортных систем городов и зон их влияния /материалы XIV международной (семнадцатой екатеринбургской) науч.-практ. конф. – Екатеринбург: издательство АМБ, 2008

10. Морозов А.С., Таубкин Г.В., Черников А.А. (2014) Формирование городской транспортной политики на основе расчета объективных показателей качества перевозок // Транспорт Российской Федерации, №4 (53), с.54-59.

11. Мулеев Е.Ю. Транспортное поведение населения России: краткий отчет о социологическом исследовании. Институт экономики транспорта и транспортной политики НИУ ВШЭ, Москва, 2015.

12. Новаторов Э.В. К вопросу об измерении и контроле качества транспортных услуг // В кн.: Развитие экономической науки на транспорте: новые решения. Материалы II Международной научно-практической конференции, 6-7 июня 2013 года, Санкт-Петербург. СПб.: Петербургский государственный университет путей сообщения, 2013. С. 368-382.

13. Отчет социологического исследования «Общественный транспорт 5.4». М.: ОАО Московские информационные технологии, 2015. 94с.

14. Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы. Оценка качества услуг пассажирами общественного транспорта Москвы. Социологический мониторинг. Результаты замеры №3. Май 2015. 28 с.

15. Российские железные дороги. Об утверждении методики проведения исследований по определению степени удовлетворенности потребителей. Утверждена распоряжением от 19 ноября 2012 г. N 2316р

16. Спирин И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками : учебник для студ., учреждений среднего проф. образования / И. В. Спирин. - 5-е изд., перераб. - М.: Издательский центр «Академия», 2010. - 400 с.
17. Тарханова Н. В. Анализ показателей качества пассажирских перевозок / Н. В. Тарханова // Совершенствование организации дорожного движения и перевозка пассажиров и грузов: сборник научных статей Международной научно-практической конференции: Минск, БНТУ, 2009. - С . 33-38.
18. Федеральная пассажирская дирекция. Аналитический отчет о соответствии параметров продукта ФДП внутренним стандартам качества. Служба качества. Май 2008/ Август 2008.
19. Шабанов А. В. Региональные логистические системы общественного транспорта: методология формирования и механизм управления. - Ростов н/Д: Изд-во СКНЦ ВШ, 2001. - 205 с.
20. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. TCRP Report 47. Transportation Research Board. National Research Council. 1999
21. Barabino, B., Deiana, E, Tilocca, P. (2012) "Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach", International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 4 Iss: 3, pp.238 – 252
22. European standard EN 13816: 2002
23. Transit Cooperative Research Program, Synthesis 63 (2005), On Board and Intercept Transit Survey Techniques – A Synthesis of Transit Practice, Transportation Research Board, Washington, DC.
24. TRB's Transit Cooperative Highway Research Program (TCRP) Report 165: Transit Capacity and Quality of Service Manual, Third Edition. Washington: National Academy Press, 2013.

Мулеев Егор Юрьевич. Научный сотрудник. Институт экономики транспорта и транспортной политики НИУ ВШЭ. 101000 Москва, ул. Мясницкая, д.9-11, к.252, тел. Тел.: 84957729590 (12368).

Email: Muleev.egor@gmail.com