

УДК 338.49

Н.Т. Обоймова, к.э.н., доцент ИСО и П (филиал) ДГТУ г. Шахты, Россия

Н.А. Овчинников, ст. преп. ИСО и П (филиал) ДГТУ г. Шахты, Россия

Г.А. Пахомов, магистрант ИСО и П (филиал) ДГТУ г. Шахты, Россия

Г.А. Пахомов, магистрант ИСО и П (филиал) ДГТУ г. Шахты, Россия

Исследование удовлетворенности потребителей транспортными услугами в г.Шахты

Аннотация: В статье предложен механизм и инструмент, дополнительных маркетинговых исследований удовлетворенности потребителей транспортными услугами на территории муниципального образования

Ключевые слова: управление транспортными услугами; удовлетворенность населения .

A study of customer satisfaction with transport services in Shakhty

Annotation: In article the mechanism and tool, additional marketing research of customer satisfaction with transport services on the territory of municipal formation

Keywords: management of transport services; satisfaction of the population .

В современных условиях пассажирский транспорт играет огромную роль в развитии и совершенствовании экономики страны. От надежности, эффективности, безопасности и комфортабельности перевозки пассажиров, их ручной клади и багажа во многом зависят: настроение людей, их работоспособность, социальное развитие и здоровье граждан в целом. При пользовании комфортабельным транспортом пассажир меньше устает, а значит, сможет выполнить больший объем работы. При повышении эффективности и скорости движения транспортных средств экономится время, которое пассажиры могут использовать для быта, отдыха и развития. Большинство людей ежедневно затрачивает на транспортные передвижения значительное время. Прежде всего это касается жителей городов, а также жителей пригородных зон. Также, при улучшении перевозочного процесса снижается вероятность приобретения простудного заболевания, которое можно получить стоя на остановочном пункте в холодное время года или находясь в переполненном людьми транспортном средстве. Поэтому при

организации пассажирских перевозок особое внимание следует обратить на обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания населения и удовлетворенность пассажиров.

Объектом исследования в статье является исследование показателей удовлетворенности транспортным обслуживанием на территории муниципального образования г. Шахты (в частности маршрутов Артемовского направления).

В пассажирское обслуживание Артемовского направления г. Шахты включается 23 маршрута (100 графиков движения автобусов особо малой и малой вместимости (типа ГАЗелей) и 20 графиков движения автобусов средней и большой вместимости (типа ПАЗ) [1].

Из существующих основных видов городского пассажирского транспорта автобусы малой и средней вместимости являются наиболее распространенными и доступными, а в подавляющем большинстве по некоторым направлениям общественных пассажирских перевозок в г.Шахты, автобусы малой вместимости(типа ГАЗелей) являются единственным видом пассажирского транспорта. Автобусные маршруты представляют собой основной для г.Шахты элемент общественного транспорта.

На территории Ростовской области в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 в период с 1 февраля по 1 апреля 2014 года с применением информационно-телекоммуникационных сетей и информационных технологий на официальном портале Правительства Ростовской области и официальных сайтах муниципальных образований проведен опрос населения. Данное исследование нацелено на выявление удовлетворенности населения эффективностью деятельности руководителей органов местного самоуправления, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в собственности Ростовской области или в муниципальной собственности.

Оценка удовлетворенности населения деятельностью администрации города осуществлялась в том числе по следующим направлениям:

- качество автомобильных дорог;
- транспортное обслуживание.

В опросе приняли участие более 22 тыс. жителей Ростовской области. Среди принявших участие в голосовании 51% – женщины и 49% – мужчины.

Распределение респондентов по социальному положению представлено на рисунке 1.

Результаты оценки удовлетворенности населения деятельностью глав городских округов, муниципальных районов, городских и сельских поселений Ростовской области по данным опроса 2014 [2] представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Оценка удовлетворенности населения деятельностью администрации на территории Ростовской области

№ п/п	Наименование муниципального образования	Удовлетворенность населения деятельностью главы муниципального образования: <i>(с учетом полномочий по решению вопросов местного значения закрепленных Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ)</i>			
		организацией транспортного обслуживания		качеством автомобильных дорог	
		оценка (%)	место	оценка(%)	место
Городские округа:					
1	г. Азов	47,51%	8	45,99%	7
2	г. Батайск	63,01%	2	62,96%	1
3	г. Волгодонск	64,33%	1	41,46%	9
4	г. Гуково	59,45%	5	58,93%	4
5	г. Донецк	60,06%	4	60,46%	3
6	г. Зверево	61,84%	3	61,63%	2
7	г. Каменск- Шахтинский	44,47%	9	49,41%	6
8	г. Новочеркасск	26,48%	10	20,40%	10
9	г. Новошахтинск	58,75%	6	56,25%	5
10	г. Ростов-на-Дону	5,35%	12	3,81%	12
11	г. Таганрог	21,12%	11	12,19%	11

12	г. Шахты	54,94%	7	45,76%	8
----	----------	--------	---	--------	---

В результате опроса было выявлено, что удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания г. Шахты составляет 54,95%, а качеством автомобильных дорог 45,76 %. Сравнивая показатели с другими городами Ростовской области, можно сделать следующие выводы:

1 Наибольшая удовлетворенность организацией транспортного обслуживания в г. Волгодонске (64,33%) и это никак не связано с качеством автомобильных дорог. Этот показатель наибольший у г. Батайск (62,96%), в то время как у г. Волгодонск (41,46%).

2 Наименьшие показатели у г. Ростов-на-Дону. Удовлетворенность организацией транспортного обслуживания (5,35%), удовлетворенность качеством автомобильных дорог (3,81%). Областной центр находится на 12 месте.

3 По степени удовлетворенности организацией транспортного обслуживания г. Шахты находится на 7 месте, и этот показатель составляет 54,94%, а по качеству автомобильных дорог на 8 месте (45,76%).

В городе Шахты осуществлением пассажирских перевозок занимаются частные компании: ИП Довженко А.П., ООО «Горавтотранс-1», ООО «Горавтотранс-Сервис», ООО «АТП», ООО «АвтоДон-2», ООО «АвтоДон-3», ООО «АвтоДон-4», ООО «ПАТП 1», ООО «ПАТП 2».

Для проведения исследования и изучения удовлетворенности потребителей по исследуемым маршрутам определим следующие критерии оценки:

- интервал движения и дисциплина его исполнения;
- целесообразность размещения, с точки зрения пассажиров, остановочных павильонов;
- качество покрытия дорожного полотна;
- степень износа транспорта;
- квалификация водителя

Проведение исследования планируется в рамках ежегодного обследования пассажиропотоков на маршрутах городского общественного пассажирского транспорта г. Шахты (апрель-май) по заранее подготовленным анкетам с вопросами, таблица 2.

Таблица 2 – Опросный лист удовлетворенности населения качеством обслуживания общественным пассажирским транспортом г. Шахты

	ДА	НЕТ
1 Соблюдается ли интервал движения транспорта?		
2 Соблюдаются ли водителем ПДД?		
3 Устраивает ли комфортабельность транспорта?		
4 Устраивает ли месторасположение остановочных павильонов?		
5 Устраивает ли качество покрытия дорожного полотна?		
6 Присутствует ли этика поведения в обращении к пассажирам?		
7 Есть ли необходимость в использовании транспорта большей вместимости?		

Таким образом, результаты проведения данного анкетирования в рамках ежегодного исследования пассажиропотока, в достаточной мере могут дать основу для разработки мероприятий по улучшения качества обслуживания населения и принятие управленческих решений с ориентированием на потребителя.

Список литературы:

1 Перечень маршрутов городского пассажирского транспорта. Официальный сайт администрации г. Шахты // Электронный ресурс . Режим доступа <http://shakhty-gorod.ru/municipal-economy/transportation/transport>

2 Опрос населения. Официальный сайт правительства Ростовской области // Электронный ресурс. Режим доступа <http://www.donland.ru/Default>.