

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ТА ПРОБЛЕМ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ, ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ НА ПРИКЛАДІ М. ТЕРНОПІЛЬ**

На сьогоднішній день проблема громадського транспорту в Україні є досить гострою. Постійно не задоволені як користувачі громадського транспорту так і компанії – перевізники. З кожним роком, а то і півріччям, ціни в громадському транспорті зростають і зростають, а якість надання транспортних послуг залишає бажати кращого.

Громадський транспорт м. Тернополя функціонує не узгоджено як між собою так іншими галузями міського господарства. Так як питання громадського транспорту стоїть гостро, було проведене маркетингове дослідження, а саме – опитування, для визначення ставлення пасажирів до якості транспортного обслуговування. Потреба дослідження викликана тим, що було невідомо як споживачі транспортних послуг оцінюють якість і які є основні проблеми надання транспортних послуг.

Склавши анкету та провівши опитування пересічних тернополян було сформовано такі висновки. Вагома частка опитаних використовують громадський транспорт два рази на день. Було виявлено що, саме в зранку та ввечері в місті є недостатня кількість транспорту. Для вирішення даної проблеми доцільним буде запропонувати збільшити частоту пересування транспорту, тим самим збільшивши його кількість на вулицях міста. Оскільки це призведе до зростання витрат на паливо, можна разом з тим скоротити кількість автобусів чи маршруток вдень та збільшити кількість тролейбусів. Опитувані надають перевагу більш дешевим засобам пересування таким, як маршруткам чи тролейбусам [1].

Аналіз оцінок виявив особливу невдоволеність рівнем комфортності перевезень, некомфортний графік роботи, санітарні умови, сторонні запахи, брудний салон, старий транспорт, непривітні водії, відсутність контролю, недостатня кількість одиниць транспорту [1].

Тому для покращення привабливості громадського транспорту необхідно: збільшити кількість електротранспорту що задовольнить потреби споживачів у комфорті та швидкості, більш привітніші водії, оптимальний рівень чистоти салону, продовження руху до 00:00, більше великих транспортних засобів, додаткові рейси на окремих маршрутах [1].

Позитивним моментом є те що система громадського транспорту м. Тернополя перейшла на спеціальні проїзні квитки багаторазового користування. Значна частка опитаних готові доплачувати за екологічність транспорту, це добре коли люди задумуються над питанням екології. Також позитивним є те, що міська рада м. Тернополя прийняла рішення про заміну маршруток на великі та комфортабельні автобуси [2].

Можна зробити висновок – більшість людей незадоволена рівнем громадського транспорту, при тому мешканці мають ідеї та ініціативи стосовно

того як це виправити, побажань щодо покращень. Проте є й пасивна група людей, яка не зацікавлена у тому, який рівень транспорту і їм абсолютно байдуже в якому стані він знаходиться.

Таким чином роль головного транспорту є неоцінима і держава має вжити якомога більше заходів щодо покращення громадського транспорту у місті Тернопіль. Провести певну компанію реструктуризації, щоб забезпечити певний рівень якості та комфортності транспорту для жителів країни, адже як показало дослідження рівнем забезпечення громадського транспорту більшість опитуваних не задоволені. Тому надіємся на покращення ситуації у майбутньому.

### **Список використаних джерел**

1. Лейковський С. – Маркетингове дослідження про якість і проблеми транспортних послуг м. Тернополя. – Рукопис.
2. Стаття «Тернопільська Влада відмовилась від маршруток», електронний ресурс – режим доступу: <https://hromadske.ua/posts/vlada-ternopolia-vidmovylas-vid-marshrutok-zmi>