

УДК 330.34.014:656.228

Олександр БАКАЛІНСЬКИЙ, Зоряна ДВУДІТ

УЗГОДЖЕННЯ ІНТЕРЕСІВ СУСПІЛЬСТВА ТА ПАСАЖИРІВ У КОНТЕКСТІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЦЬ УКРАЇНИ

Обґрунтовано необхідність узгодження інтересів суспільства та пасажирів залізниць України як важливої умови функціонування залізничного транспорту нашої держави на сучасному етапі господарювання. Встановлено взаємозв'язок між витратами, які необхідні для реалізації парадигми сталого розвитку, та витратами на створення споживчої цінності транспортної послуги. Запропоновано варіанти (сценарії розвитку) взаємодії та балансування індивідуальних інтересів споживачів пасажирських транспортних послуг та інтересів суспільства в контексті сталого розвитку залізничного транспорту. Виділено коло напрямів пошуку узгодження індивідуальних та суспільних інтересів. Визначено пріоритетний напрям розвитку залізниць у контексті сталого розвитку.

Зв'язки між витратами на забезпечення сталого розвитку залізниць та видатками на створення споживчої цінності транспортних послуг є складними. Робота є лише першим кроком у їх дослідженні, однак запропонована послідовність узгодження індивідуальних та суспільних інтересів видається за сучасних умов для українських залізниць єдино можливою.

Ключові слова: *сталий розвиток, залізничний транспорт, споживча цінність, залізничні пасажирські перевезення, суспільство, узгодження інтересів.*

L92

Постановка проблеми. Структурні зрушення на ринку пасажирських перевезень відбуваються через зміни споживчої цінності транспортних послуг, які пропонують різні види транспорту. Перехід до сучасного клієнтоорієнтованого обслуговування пасажирів залізниць стає єдиною можливістю для збереження ними частки ринку і поступового збільшення пасажиропотоків [1; 2; 3].

Суспільна зацікавленість у розвитку залізничного транспорту має кілька векторів. По-перше, залізниці виступають основним елементом транспортних систем. По-друге, витрати енергії на виконання ними транспортної роботи з перевезень пасажирів є більш ефективними порівняно з іншими видами транспорту. По-третє, сучасні техніко-технологічні рішення дозволяють зробити залізниці найбільш екологічним способом переміщення людей.

Водночас сучасний розвиток залізниць України має виражені техногенні риси. Інтереси суспільства та пасажирів залізниць часто ігноруються заради досягнення цільових показників економічного та технічного характеру [4; 5]. Крім того, задоволення індивідуальних потреб пасажирів, що реалізується в наданні транспортних послуг, вступає в протиріччя із сучасним та майбутнім добробутом суспільства [6].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Усе більше країн світу схиляються до біоцентричної та, як наслідок, екоцентричної моделі розвитку. Вкрай актуальною в

умовах сьогодення стає необхідність переосмислення традиційного функціонування залізниць [7]. В Європейському Союзі екологічний підхід до організації діяльності залізниць є умовою переходу на принципи сталого розвитку суспільства загалом [8].

Така концепція сталого розвитку базується на трьох тезах:

1. Люди повинні мати право на повноцінне (економічний аспект), здорове (соціальний аспект) і гармонійне з природою життя (екологічний аспект).

2. Раціональне природокористування і охорона навколишнього природного середовища мають бути невід'ємною компонентою процесу розвитку.

3. Необхідно забезпечити задоволення потреб у розвитку і збереженні навколишнього середовища як всіх членів нинішнього покоління, так і майбутніх поколінь [7].

У Законі України "Про залізничний транспорт" задекларовано, що залізниці та підприємства залізничного транспорту загального користування відповідають за безпеку життя і здоров'я громадян, які користуються його послугами, а також охорону навколишнього природного середовища. Транспортна стратегія України на період до 2020 р. [9] декларує, що сьогодні транспорт задовольняє потреби національної економіки та населення у перевезеннях, проте рівень безпеки, енергоефективності та техногенного навантаження на навколишнє природне середовище не відповідають сучасним вимогам [7].

Основними очікуваними результатами впровадження цієї стратегії передбачається зменшити на 30% обсяг викидів шкідливих речовин в атмосферу. Метою прийняття Закону України "Про основні засади (стратегію) державної екологічної політики України на період до 2020 року" є стабілізація і поліпшення стану навколишнього природного середовища. Безумовною є необхідність максимального переведення якомога більшого обсягу вантажних та пасажирських перевезень на залізничний транспорт для зменшення забруднення повітря, шуму та інших впливів транспорту на суспільство [10].

На думку авторів, ідея сталого розвитку залізниць загалом може бути зведена до таких чотирьох пунктів:

- по-перше, залізничний транспорт має здійснювати транспортну роботу таким чином, щоб її вплив на довкілля міг бути зменшеним до рівня, за якого процеси утворення усіх шкідливих видів мають відворотний характер;
- по-друге, в структурі доходів залізниць має передбачатися повна вартість заходів із запобігання виникненню шкоди довкіллю та заходів із його відновленням;
- по-третє, через державну (народну) власність та природне монопольне становище залізниці мають здійснювати всі види перевезень у необхідному обсязі. Таке виконання транспортної роботи має слугувати виключно інтересам суспільства та відповідати сучасним потребам пасажирів і відправників вантажу;
- по-четверте, у розпорядженні залізничного перевізника державі потрібно залишати кошти, що дозволяють підтримувати розширене відтворення.

Незважаючи на зазначене, послуги, які надають пасажиром залізниці України, мають порівняно з іншими видами транспорту меншу споживчу цінність [1; 3; 11]. Її зміст та величина не відповідають потребам клієнтів залізниць [3]. У роботах [1; 3; 4] обґрунтовано необхідність та практичні заходи з підвищення споживчої цінності послуг залізниць. Вони потребують фундаментальної зміни філософії залізничного бізнесу.

Фактично маємо ситуацію, коли на залізницях України не забезпечено навіть просте відтворення основних засобів, що стає економічною перешкодою на шляху збільшення споживчої цінності транспортних послуг [4]. Іншим наслідком цього стану є те, що

залізниці України, незважаючи на техніко-технологічну можливість наносити мінімальну шкоду навколишньому середовищу, є суттєвим чинником забруднення довкілля. Причому негативний вплив залізниць України на природу накопичується [7]. Отже, не враховуються не лише прагнення майбутніх поколінь жити в збереженому середовищі, а й інтереси сучасного суспільства.

Визначення невирішених частин загальної проблеми. З огляду на це, можна виокремити ознаки, що властиві сучасному стану залізниць України.

По-перше, порівняно низька споживча цінність транспортних послуг призводить до переходу пасажирів на менш екологічні та зручні види транспорту. Разом це створює тиск на довкілля, зменшує відчуття індивідуального задоволення поїздкою, пригнічує рухливість населення.

По-друге, збільшення споживчої цінності транспортних послуг залізниць та протидія екологічним наслідкам їх роботи потребують додаткових витрат. Здійснення таких видатків генеруватиме протиріччя: власні нагальні інтереси для пасажирів є більш важливими, ніж поточні, а тим більше майбутні – суспільні. Інакше кажучи, розвиток за векторами збільшення споживчої цінності транспортної послуги, як показано в роботі [2], може перешкоджати інтересам суспільства.

По-третє, принциповою відмінністю траєкторії розвитку національних залізниць від поступу доріг розвинених країн світу є необхідність здійснити стрибкоподібне збільшення споживчої цінності перевезень пасажирів.

Мета статті. Метою роботи є формування послідовності узгодження індивідуальних та суспільних інтересів на шляху розвитку залізниць України. Така зміна філософії бізнесу державних залізниць в умовах, коли необхідно швидко збільшити споживчу цінність перевезень пасажирів, здатна бути базою для втілення ідеї їх сталого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Прийняття правових актів [7; 9; 10] не привело до збільшення обізнаності громадськості України щодо екологічної небезпеки, яка постає при подовженні існуючих моделей розвитку суспільства. На противагу цьому в розвинених країнах світу вже реалізовані системи економічно-екологічного обліку, які дозволяють отримати економічну оцінку екологічного впливу тих чи інших рішень [12].

Так, науковці з Цюриху (Швейцарія) та Карлсруе (Німеччина) провели дослідження, що мало на меті переведення впливу транспорту на довкілля в грошовий вимір [13]. Вони ввели поняття “зовнішні витрати транспорту”. Суть полягає в тому, що пасажир, який користується для поїздки, наприклад, автомобілем, сплачує витрати лише на паливо та амортизацію транспортного засобу. Негативний вплив роботи автомобіля на навколишнє середовище та витрати на ліквідацію аварій сплачуватиме все суспільство. Такі витрати і будуть зовнішніми.

При розрахунках в цьому дослідницькому проєкті враховувались витрати суспільства, пов'язані: з аваріями на транспорті; негативним впливом на людей, флору та фауну; змінами клімату та ландшафту; ускладненням життя в містах, коли квартали розділені транспортними магістралями. Також враховувалися індустриальні ефекти, коли функціонування транспорту забезпечує велика індустрія, яка також шкодить суспільству.

З іншого боку, окремі пасажирів матимуть відчуття задоволення від користування транспортними послугами лише тоді, коли в процесі їх взаємодії з перевізником виникне певний рівень споживчої цінності сервісу [3]. Під споживчою цінністю послуги тут розуміємо різницю або співвідношення переваг, які відчуває клієнт, та жертв, які він мусить принести для користування послугою. Більшість сучасних дослідників визнає споживчу цінність послуг як концепцію “жертв та переваг” [2; 14].

Загальна кількість напрямів, в яких може змінюватись споживча цінність послуги (за умови, що сервісна організація приймає до уваги сукупні жертви та переваги клієнта), сягає восьми (рис. 1).

Бажаними для пасажира за різних обставин можуть бути чотири [2]:

- 1) збалансоване збільшення цінності (переваги зростають разом з жертвами);
- 2) збільшення цінності за рахунок зменшення жертв (переваги не змінюються);
- 3) збільшення цінності за рахунок збільшення переваг (жертви не змінюються);
- 4) чисте збільшення цінності (переваги збільшуються, жертви зменшуються).

Завданням залізничного маркетингу є пошук балансу між зазначеними вище напрямками варіації споживчої цінності. Точку *O* (рис. 1) можна шукати різними методами: як центр мас, розв'язок задачі Ферма тощо.

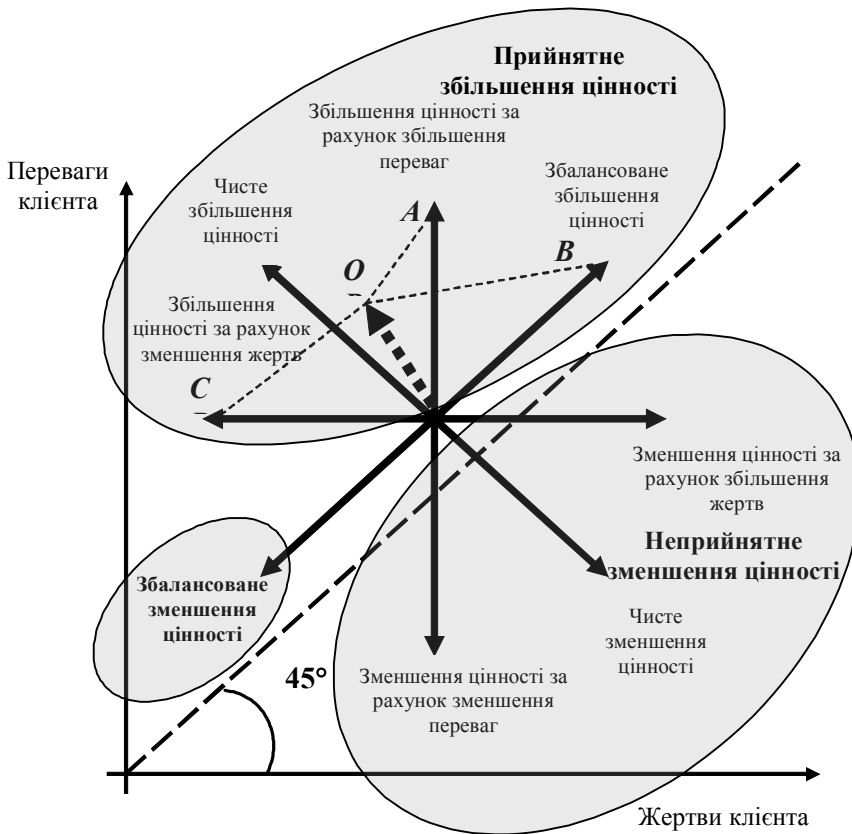


Рис. 1. Набір векторів варіації споживчої цінності послуг

Очевидно, що збільшення споживчої цінності перевезень пасажирів залізницями України потребуватиме витрат на покупку сучасного рухомого складу, поліпшення інформування пасажирів, впровадження нових каналів продажу послуг, удосконалення обслуговування на станціях тощо. Отже, витрати на створення споживчої цінності разом із зовнішніми витратами збільшуватимуть сукупні видатки залізниць.

Узгодження інтересів пасажирів та суспільства може досягатися шляхом справедливого розподілу коштів, що витрачають залізниці на такі цілі. Спробуємо встановити взаємозв'язок між витратами, які необхідні для реалізації концепції сталого розвитку, та видатками на створення споживчої цінності транспортної послуги. Розглянемо в табл. 1 різні комбінації здійснення витрат на зазначені цілі та їх вплив на індивідуальні інтереси пасажирів та задоволення прагнень суспільства загалом.

Таблиця 1

Залежність задоволення інтересів пасажирів залізниць і суспільства від напрямку зміни витрат

Напрямок зміни витрат	Інтереси суспільства, що полягають у зменшенні поточної шкоди довкіллю та запобіганні негативним виявам у майбутньому	Індивідуальні інтереси пасажирів залізниць, що полягають у збільшенні споживчої цінності транспортної послуги
На втілення концепції сталого розвитку ↑	↑	=
На створення споживчої цінності транспортної послуги =		
На втілення концепції сталого розвитку =	↑	↑
На створення споживчої цінності транспортної послуги ↑		
На втілення концепції сталого розвитку ↓	↓	↓
На створення споживчої цінності транспортної послуги ↓		

Джерело. Розроблено авторами

З аналізу представлених комбінацій зміни величини витрат випливає, що збільшення прямих видатків на запобігання виникненню поточної і, тим більше, майбутньої шкоди довкіллю не збільшуватиме споживчу цінність транспортних послуг. Стрибокподібне збільшення споживчої цінності пасажирських перевезень залізницями здатне в короткостроковій перспективі швидко зменшити негативний вплив на екологію з боку інших видів транспорту.

Крім того, збільшення цінності пасажирських перевезень залізницями за рахунок, наприклад, впровадження сучасного рухомого складу, який за технічними характеристиками є більш екологічним, теж швидко зменшить вплив на довкілля.

Заходи з охорони навколишнього середовища, що спрямовані на віддалені в часі цілі, не впливатимуть на поточну цінність перевезень. Цей напрям сталого розвитку із дотримання інтересів майбутніх поколінь потребує жорсткого втручання держави.

З огляду на вищенаведене логічним виглядає така послідовність узгодження індивідуальних та суспільних інтересів:

1. Інтереси обох сторін не задоволені. Такою є поточна ситуація.
2. Згодом за рахунок збільшення споживчої цінності перевезень пасажирів стають

задоволені обслуговуванням, а інтересів суспільства залізниці дотримуються лише частково.

3. Зі збільшенням ціни на квиток, яка буде містити покриття зовнішніх витрат, зростатиме задоволення суспільства. Через зниження споживчої цінності послуг (жертви клієнта зростають) це викличе неприйняття з боку пасажирів. Таке неприйняття здатне стати тимчасовим лише за відсутності помилок у стратегії ціноутворення.

4. Поступово досягається компроміс між інтересами сторін. Інтереси обох наближені до гармонії. Задоволені обслуговуванням пасажирів усвідомлюють те, що витрати суспільства на здійснення природоохоронних заходів повинні бути включені у вартість проїзного квитка.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Підсумовуючи викладене, зробимо висновки.

Сьогодні зі зменшенням щільності перевезень пасажирів питомі фіксовані витрати національних залізниць, що припадають на виконання транспортної роботи в пасажирському русі, є неприпустимо великими. Незважаючи на це, залізниці не прагнуть залучити додаткові пасажиропотоки, а їх потенційні клієнти вимушені подорожувати з використанням інших видів транспорту. Разом це призводить до збільшення тиску на екологію довкілля.

Сталий розвиток залізниць потребує значних інвестицій для реалізації заходів з подолання та запобігання наслідкам негативного впливу на довкілля. Однак, і в цьому переконані автори, механічне включення зовнішніх витрат у структуру собівартості виконання транспортної роботи з наступним перенесенням їх у ціну транспортної послуги не здатні повною мірою забезпечити сталий розвиток залізниць. На заваді стає порівняно низька споживча цінність пасажирських перевезень українськими залізницями. Як мінімум, зовнішні ефекти, що полягатимуть у перерозподілі пасажиропотоків на користь залізниць, не будуть реалізованими.

Отже, незважаючи на екологічні міркування, першим завданням постає збільшення величини споживчої цінності транспортних послуг до сучасного рівня, який очікують пасажирів. Прикладом тут може слугувати впровадження перспективних видів рухомого складу [15].

Зв'язки між витратами на забезпечення сталого розвитку залізниць та видатками на створення споживчої цінності транспортних послуг є складними. Ця робота є лише першим кроком у їх дослідженні. Однак запропонована послідовність узгодження індивідуальних та суспільних інтересів видається за сучасних умов для українських залізниць єдиноможливою. Переведення роботи за ним у практичну площину потребуватиме ґрунтовного попереднього кількісного аналізу та моделювання різних сценаріїв розвитку.

Література

1. Бакалінський О. В. Детермінанти споживчої цінності перевезень пасажирів / О. В. Бакалінський // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2013. – № 44. – С. 34–38.
2. Бакалінський О. В. Сегментація клієнтів сервісної організації за напрямками пошуку ними споживчої цінності послуг / О. В. Бакалінський // Економічний вісник НТУУ “КПІ”. – 2013. – № 10. – С. 117–121.
3. Бакалінський О. В. Утворення споживчої цінності у пасажирських перевезеннях залізницями [Електронний ресурс] / О. В. Бакалінський // Ефективна еконо-

- міка. – 2012. – № 6. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=1224>.
4. Бакалінський О. В. Клієнто-орієнтована парадигма пасажирських перевезень залізницями як основа створення споживчої цінності транспортних послуг / О. В. Бакалінський // *Економіка і управління*. – 2012. – № 20. – С. 153–165.
 5. Двуліт З. П. Забруднення атмосферного повітря як один з видів впливу залізничного транспорту на довкілля / З. П. Двуліт // *Економіка і управління*. – 2012. – № 21–22. – Ч. 2. – С. 99–103.
 6. Двуліт З. П. Про взаємозв'язок зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування залізничного транспорту / З. П. Двуліт, І. М. Огородник // *Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України*. – 2012. – Вип. 22.9. – С. 288–296.
 7. Двуліт З. П. Еколого-економічне управління залізничним транспортом, орієнтоване на сталий (гармонійний) розвиток / З. П. Двуліт // *Економіка і управління*. – 2012. – № 20. – С. 98–106.
 8. Двуліт З. П. Принципи еколого-економічного управління залізничним транспортом / З. П. Двуліт // *Формування ринкової економіки : зб. наук. праць. Спец. вип.* – К. : КНЕУ, 2012. – С. 106–114.
 9. Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення транспортної стратегії України на період до 2020 року” № 2174-р від 20.10.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2174-2010-%D1%80>.
 10. Железные дороги мира в XXI веке [Текст] / Под общ. ред. Г. Н. Курпы. – Д. : Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна, 2004. – 224 с.
 11. Бакалінський О. В. Маркетингове забезпечення впровадження перспективних видів залізничного рухомого складу / О. В. Бакалінський. – К. : ДЕДУТ, 2012. – 268 с.
 12. Бараш Ю. С. Роль залізничного транспорту України в забезпеченні сталого розвитку суспільства / Ю. С. Бараш, І. П. Корженевич // *Вісн. Дніпропетр. нац. ун-ту залізн. трансп. ім. акад. В. Лазаряна*. – 2008. – Вип. 24. – С. 201–206.
 13. 3INFRAS/IWW 1995: External effects of transport [Текст]. – Karlsruhe, Zurich, Paris: UIC, 1995.
 14. Cronin J. J. Assessment the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments / J. J. Cronin, M. K. Brady, G. T. M. Hult // *Journal of Retailing*. – 2000. – Vol. 76, № 2. – P.193–218.
 15. Бакалінський О. В. Нові детермінанти стратегічного ціноутворення у залізничних пасажирських перевезеннях / О. В. Бакалінський, З. П. Двуліт // “Науковий вісник” Національного лісотехнічного університету України. – 2012. – Вип. 22.6. – С. 156–164.

References

1. Bakalinskij O. Determinants of the customer value in the transportation of passengers // O. V. Bakalinskij / *Bulletin of Economics and Transport Industry: collection of scientific works*. – Kharkiv : UKRDAZT, 2013. – № 44. – pp. 34–38.
2. Bakalinskij O. Segmentation of the customers of service organization by directions

- of their search of consumer value of the services / *Economic Bulletin NTU "KPI": collection of scientific works.* – Kyiv : NTU "KPI". – 2013 (10). – pp. 117–121.
3. *Bakalinskij O. Formation of customer value in railway passenger transport [WWW resource] / O. Bakalinskij // Efficient Economy.* – 2012. – № 6. – Available at : <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=1224>.
 4. *Bakalinskij O. V. Client-oriented paradigm of railway passenger transport as basis for creating customer value in transport services / O. V. Bakalinskij // Economy and Management: Collection of scientific works.* – 2012. – № 20. – pp. 153–165.
 5. *Dvulit Z. P. Air pollution as one of the railway transport impacts on the environment / Z. P. Dvulit // Economy and Management: Collection of scientific works.* – 2012. – № 21–22. – Part 2. – pp. 99–103.
 6. *Dvulit Z. P. About the relationship of the external and internal environment railway transport / Z. P. Dvulit, I. M. Ogorodnyk // Collection of scientific works "Science Bulletin" Ukrainian National Forestry University.* – 2012, vyp. 22.9. – pp. 288–296.
 7. *Dvulit Z. P. The ecological-economic management of railway transport oriented on sustainable (harmonious) development / Z. P. Dvulit // Economy and Management: collection of scientific works.* – 2012. – № 20. – pp. 98–106.
 8. *Dvulit Z. P. Principles of ecological-economic management of railway transport / Z. P. Dvulit // Collection of scientific works "Formation of a market economy" Special. issue.* – Kyiv : Vadym Hetman Kyiv National Economic University, 2012. – pp. 106–114.
 9. *The Cabinet of Ministers of Ukraine "Transport Strategy of Ukraine for the period up to 2020" № 2174- r of 20.10.2010 p [WWW resource].* – Available at : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2174-2010-%D1%80>.
 10. *Railways of the world in the XXIst century [Text] / Society. Ed. G. N. Kirpa. – D.: Bulletin of Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after academician V. Lazaryan. – Dnepropetrovsk : Type of DNURT, 2004. – 224 p.*
 11. *Bakalinskij O.V. Marketing implementation of perspective types of railway rolling stock. – K. : SETUT, 2012. – 268 p.*
 12. *Barash Y. S. Role of railway transport of Ukraine in ensuring sustainable development / Y. S. Barash, I. P. Korzhenevych / Bulletin of Dnipropetrovsk National University of Railway Transport named after academician V. Lazaryan. – Dnepropetrovsk : Type of DNURT, 2008. – Vol. 24. – pp. 201–206.*
 13. *3INFRAS/IWW 1995: External effects of transport [Text]. – Karlsruhe, Zurich, Paris : UIC, 1995.*
 14. *Cronin J. J. Assessment the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments / J. J. Cronin, M.K. Brady, G.T.M. Hult // Journal of Retailing. – Vol. 76. – № 2, 2000. – pp. 193–218.*
 15. *Bakalinskij O.V. New determinants of strategic pricing of railway passenger traffic / O. V. Bakalinskij, Z. P. Dvulit // Collection of scientific works "Science Bulletin" National Forestry University of Ukraine. – 2012. – Vyp. 22.6. – pp. 156–164.*

Редакція отримала матеріал 23 вересня 2014 р.