

ЭКОНОМИКА ТРАНСПОРТА

УДК 656.2.003

И. А. ЕЛОВОЙ, доктор экономических наук, Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель; А. А. ЕВСЮК, начальник отдела маркетинга и логистики Управления Белорусской железной дороги, г. Минск; А. Н. ПОЛЕВОЙ, магистр экономических наук, Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

РЕЗУЛЬТАТЫ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Рассматривается конкуренция между железнодорожным и автомобильным транспортом за привлечение грузопотоков в разрезе проведенного маркетингового исследования. Анализируются результаты анкетирования потребителей транспортных услуг, делаются выводы по совершенствованию работы железнодорожного транспорта.

С переходом от плановой экономики СССР к современным рыночным отношениям железнодорожный транспорт столкнулся с конкуренцией со стороны автомобильного транспорта за привлечение грузовых и пассажирских потоков. Эта конкуренция носит как ценовой характер на уровне транспортных тарифов, платы за дополнительные услуги и предоставляемых скидок, так и неценовой характер, проявляющийся в предлагаемом уровне сервиса. Потенциальный клиент делает свой выбор в пользу той или иной логистической схемы доставки, выбирает логистический канал на основании собственных предпочтений, исходя из вида транспортируемого груза, дальности перевозки, прочих параметров. Логистический канал – это частично упорядоченное множество различных посредников, осуществляющих доведение материального потока от конкретного производителя до его потребителей. СТБ 2047-2010 определяет «канал доставки товаров» как «наиболее рациональную схему перемещения грузов от грузоотправителя к грузополучателю с использованием одного или нескольких видов транспорта».

Белорусской железной дорогой было проведено маркетинговое обследование клиентов, целью которого было выявление, готовы ли грузоотправители пользоваться железнодорожным транспортом вместо используемого ими автомобильного сегодня, и какие шаги следует предпринять, чтобы это произошло в будущем. Исследование проводи-

лось в целях улучшения транспортного обслуживания потребителей услуг в форме анкетирования с последующей обработкой результатов.

Целевой группой обследования стали предприятия, организации, коммерческие структуры, пользующиеся услугами Белорусской железной дороги и находящиеся на территории Республики Беларусь. Подавляющее большинство потребителей имеет паспорт клиента Белорусской железной дороги. Представители потребителей стали респондентами проведенного анкетирования. Всего к исследованию поступило более двухсот анкет, которые впоследствии были обработаны.

Анализ структуры перевозок железнодорожным транспортом у респондентов показал, что в целом структура перевозок по видам сообщения соответствует структуре перевозок по Белорусской железной дороге (без учета транзитных перевозок). Суммарно в грузоперевозках респондентов 39,71 % приходится на вывоз, 35,73 % – внутриреспубликанское сообщение и 24,56 % – ввоз. В целом 63,28 % грузов у респондентов перевозится железнодорожным транспортом, а 36,72 % – автомобильным (при этом не стоит забывать, что все респонденты являются потребителями услуг железнодорожного транспорта и не все – автомобильного). Если проанализировать структуру перевозок среди респондентов, отправляющих грузы автомобильным и железнодорожным транспортом, то результаты изменятся согласно данным таблицы 1.

Таблица 1 – Структура перевозки грузов у респондентов анкетирования, отправляющих грузы обоими видами транспорта

Сообщение	Показатель	Значения показателей по видам транспорта		Всего по видам транспорта и сообщения
		железнодорожный	автомобильный	
Вывоз	Объем перевозки, тыс. т/год	4300,71	2840,02	7140,73
	Доля в общем объеме перевозки, %	22,64	14,95	37,59
Ввоз	Объем перевозки, тыс. т/год	3113,10	2156,82	5269,92
	Доля в общем объеме перевозки, %	16,39	11,36	27,75
Внутриреспубликанское	Объем перевозки, тыс. т/год	3073,75	3509,86	6583,61
	Доля в общем объеме перевозки, %	16,18	18,48	34,66
Итого по видам транспорта	Объем перевозки, тыс. т/год	10487,56	8506,70	18994,3
	Доля в общем объеме перевозки, %	55,21	44,79	100

В приведенном разрезе 55,21 % грузов у респондентов перевозится железнодорожным транспортом, а 44,76 % – автомобильным. Железнодорожный транспорт – преимущественно используется для перевозок на дальние расстояния при вывозе (22,64 % железнодорожным против 14,95 % автомобильным) и ввозе (16,39 % против 11,36 %), а автомобильный преимущественно для перевозок на короткие расстояния во внутривнутриреспубликанском сообщении (18,48 % автомобильным против 16,18 % железнодорожным транспортом). Данный статистический анализ подкрепляет результаты выполненных исследований, свидетельствующие о целесообразности применения железнодорожного или автомобильного транспорта в зависимости от расстояния перевозки.

Перевозки на короткие расстояния во внутривнутриреспубликанском сообщении в основном осуществляются автомобильным транспортом, что говорит о том, что тарифная система с заниженными ставками во внутривнутриреспубликанском сообщении не только лишает железную дорогу дохода, но и не позволяет ей добиться существенного увеличения объемов перевозок в данном сообщении.

Структура перевозимых грузов у респондентов анкетирования проиллюстрирована рисунком 1 (доли рассчитаны исходя из объема перевозимого груза). Очевидно, что в зависимости от объема перевозки у респондентов наиболее массовыми грузами являются строительные и пищевые (вместе более 63 % от общей суммы), далее идут лесные и химические, относительно небольшую долю имеют прочие, металлические, нефтяные и зерновые.



Рисунок 1 – Структура перевозки по родам грузов у респондентов анкетирования

Ключевым пунктом предложенной анкеты был вопрос: возможно ли переключение грузопотока с автотранспорта на железнодорожный? В целом количество респондентов, готовых при определенных условиях перевести часть своих перевозок с автомобильного транспорта на железнодорожный, составляет 18,4 % (таблица 2). Если же рассматривать готовность респондентов в зависимости от рода перевозимых грузов, то максимальный процент соответствует строительным (26,83 %) и

лесным грузам (21,21 %). Это говорит, о том, что железной дороге необходимо работать в сфере создания условий для повышения объема перевозок именно с этими родами грузов.

Таблица 2 – Готовность респондентов по переводу перевозок с автомобильного на железнодорожный транспорт

Род грузов	Общее количество анкет	Количество положительных ответов о возможности перевода	Процент положительных ответов о возможности перевода
Металлические	15	1	6,67
Пищевые	41	7	17,07
Зерновые	5	0	0,00
Лесные	33	7	21,21
Нефтяные	6	0	0,00
Прочие	11	2	18,18
Строительные	41	11	26,83
Химические	11	2	18,18
Все виды грузов	163	30	18,40

Из приведенных условий, при выполнении которых респондент переключит грузопоток, 33 % занимают условия, не связанные с деятельностью железнодорожного транспорта, а касающиеся производственной деятельности респондентов (заключение договоров на поставку крупными партиями, увеличение производства). 13 % респондентов предполагают увеличение объема перевозок при снижении тарифов, а 10 % – при наличии подъездных путей у себя или у своего контрагента. Это говорит о том, что выбор логистических схем доставки должен осуществляться в процессе заключения договоров на поставку продукции, то есть в соответствии с требованиями сложных логистических производственно-транспортных (СЛПТС) и транспортно-сбытовых (СЛТСС) систем, а также с учетом развития транспортно-логистической системы в пределах СЛПТС и СЛТСС.

Наиболее распространенная причина невозможности переключения у респондентов – перевозка грузов малыми партиями, которая осуществляется автомобильным транспортом (указана 22,5 % респондентов). Невыгодность перевозки железнодорожным транспортом на короткие расстояния указана 7,5 % респондентов. Исследования показали, что в зависимости от стоимости грузов эффективно использовать железнодорожный транспорт при перевозке на расстояния свыше 100–200 км. Рыночные отношения привели к уменьшению величины отправки в связи с большой номенклатурой продукции и с меньшим объемом спроса по номенклатуре товаров. Развитие транспортно-логистической системы даст возможность укрупнить партии отправок при перевозке железнодорожным транспортом, применять экологически чистые логистические схемы доставки грузов. В совокупности 16,5 % респондентов обладают собственным автопарком (либо обладают этим авто-

парком клиенты респондентов) и в целях его загрузки используют автомобильный транспорт. Наличие собственного автопарка заставляет владельцев использовать автомобильный транспорт даже при большей эффективности железнодорожного. Появление собственного вагонного парка у большего количества клиентов подвигнет их к более частому использованию железнодорожного транспорта.

Наиболее часто для повышения эффективности работы железнодорожного транспорта респонденты предлагали предоставлять скидки с тарифа (8,6 %), уменьшить сроки подачи вагонов под погрузку (8,6 %). При этом подавляющее большинство предложений в той или иной мере касается стоимости перевозки или подаваемых к перевозке вагонов, что четко ограничивает сферы транспортного обслуживания, которые, по мнению респондентов, требуют улучшения со стороны железной дороги.

По результатам анкетирования можно оценить, как респонденты ранжируют важность логистических критериев доставки. Для этого было выбрано пять параметров: стоимость перевозки, срок (длительность) доставки, возможность доставки «от двери до двери», сохранность перевозимых грузов и ритмичность (частота) перевозок. Критерии были ранжированы по частоте их упоминания респондентами. Результаты ранжирования проиллюстрированы рисунком 2.

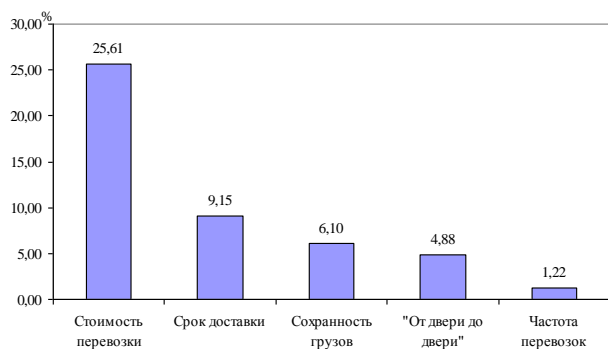


Рисунок 2 – Ранжирование логистических критериев перевозки

Целевой группой исследования были представители предприятий, являющихся клиентами железной дороги. Итоговое ранжирование показывает, что приоритетным из критериев (по числу упоминаний) стала стоимость перевозки (упомянута 25,6 % респондентов). Это связано с тем, что в основном железной дорогой перевозятся маломассовые грузы, для которых стоимость доставки становится существенной долей в себестоимости конечного продукта. В перспективе важным направлением повышения эффективности перевозок будет определение транспортно-логистических издержек в пределах логистических схем доставки. Далее идет параметр «срок

доставки», упомянутый 9,2 % респондентов. Меньшая важность этого и других параметров также связана с основной номенклатурой перевозимых грузов.

Небольшие объемы перевозок и широкая номенклатура производимой продукции привели к изменению традиционных технологий перевозки. Такие перевозки целесообразно осуществлять при помощи транспортно-логистических центров (ТЛЦ), где партии грузов будут укрупняться. Такие ТЛЦ должны обладать развитым складским и грузовым хозяйством, наличием железнодорожных подъездных путей. Наличие подобной инфраструктуры позволит осуществлять доставку «от двери до двери» (отсутствие возможности которой указано респондентами в ряде причин, не позволяющих перевести часть грузов на железнодорожный транспорт).

В рамках исследования была сделана попытка оценить удовлетворенность потребителей транспортных услуг. Было сделано допущение, что при наличии сделанных предложений, причины отказа или условий соглашения на переключение грузопотоков, респондент не в полной мере удовлетворен текущим положением дел с транспортным обслуживанием Белорусской железной дорогой. Удовлетворенность потребителей была исследована в нескольких разрезах. Также была сделана попытка выделить основные аспекты деятельности железной дороги, требующие улучшения, по мнению респондентов (респонденты могли упомянуть более одного аспекта). Большинство респондентов выразили неудовлетворенность существующим уровнем сборов и тарифов (на перевозку и дополнительные услуги) железнодорожного транспорта (рисунок 3).

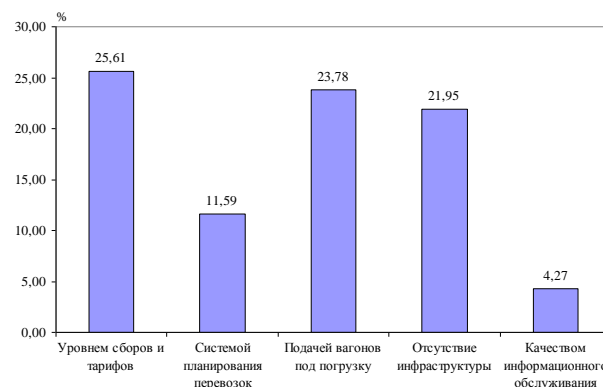


Рисунок 3 – Неудовлетворенность потребителей аспектами транспортного обслуживания

Высокую степень неудовлетворенности потребителей также вызывает подача вагонов под погрузку (23,78 % респондентов) и отсутствие (несоответствие требуемому уровню) инфраструктуры железной дороги (21,95 %). Далее упоминается неудовлетворенность системой планирования перевозок и качеством информационного обслуживания.

В анкетах упоминался длительный срок удовлетворения заявок на подачу вагонов, плохое качество подаваемых вагонов, отсутствие специализированного (изотермического или лесовозов) подвижного состава и др.

В качестве показателя, результирующего анализ удовлетворенности, был рассчитан процент потребителей, удовлетворенных качеством транспортного обслуживания. В качестве критерия удовлетворенности рассматривалось отсутствие предложений по совершенствованию работы железнодорожного транспорта и отсутствие причин, не позволяющих перевести грузопоток на железнодорожный транспорт. Таким образом, подобного респондента можно считать полностью удовлетворенным работой железнодорожного транспорта. В целом полученный показатель удовлетворенности с учетом положения Белорусской железной дороги как естественной монополии и условности расчета показателя «удовлетворенность» можно считать положительным. Свыше 25 % потребителей полностью удовлетворены качеством предлагаемой транспортной услуги.

Выводы

1 Необходимо улучшение взаимодействия в начально-конечных пунктах за счет совершенствования планирования подачи порожних вагонов под погрузку, обеспечения коммерческой пригодности вагонов под перевозку заявленных грузов.

2 Предоставление конкурентоспособных тарифных ставок в результате сравнения логистических схем доставки с участием автомобильного и железнодорожного транспорта, расчет приемлемой доли транспортного тарифа в структуре конечной цены перевозимого товара позволят привлечь дополнительных клиентов.

Получено 30.03.2011

I. A. Elovoi, A. A. Evsuyk, A. N. Polevoi. The results of marketing research of railway customers.

The situation of competition between railway and auto transport on flows of goods attraction in frames of given marketing research is being analyzed in the article. The results of research of railway customers are given; the conclusions on improvement of railway work are made.

3 Требуется увеличение парка вагонов и улучшение его структуры (в направлении увеличения количества специализированного подвижного состава) в соответствии с номенклатурой перевозимой продукции.

4 Улучшение уровня транспортно-экспедиционного обслуживания возможно за счет повышения качества обслуживания путем предоставления дополнительных информационных услуг.

5 Сокращение сроков доставки за счет совершенствования плана формирования поездов и применения прогрессивных логистических схем доставки грузов позволит привлечь дополнительные потоки на железную дорогу.

Свыше 25 % потребителей полностью удовлетворены качеством предлагаемых транспортных услуг. Несмотря на это, следует отметить, что назрела необходимость изменения принципов эксплуатации железнодорожного транспорта исходя из инновационных технологий доставки грузов, увязки товарного рынка с транспортным.

Список литературы

1 **Еловой, И. А.** Современные тенденции рынка железнодорожных грузовых перевозок : [монография] / И. А. Еловой, В. В. Ясинский, М. М. Колос. – Гомель : БелГУТ, 2010. – 210 с.

2 **Еловой, И. А.** Тарифы логистических транспортно-технологических систем (теория и методы расчетов) / И. А. Еловой. – Гомель : БелГУТ, 2001. – 336 с.

3 **Гаджинский, А. М.** Логистика: учеб. для высших и средних специальных учебных заведений / А. М. Гаджинский. – 2-е изд. – М. : Информационно-внедренческий центр "Маркетинг", 1999. – 228 с.

4 Государственный стандарт Республики Беларусь «Логистическая деятельность. Термины и определения» СТБ 2047-2010. – Введ. 2010-04-28. – Мн. : БелГИСС, 2010. – 19 с.