

# НІМЕЧЧИНА: ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПАСАЖИРІВ ЗНАЧНО ЗРОСЛА У 2023 РОЦІ

Серія навчально-практичних публікацій щодо успішних практик. Випуск №13 від 25 березня 2024 року.

## ВСТУПНЕ СЛОВО

В Україні користування громадським транспортом часто є вимушеним. Люди подекуди є його заручниками, бо інших варіантів у них немає. В таких умовах не йдеться про комфорт чи задоволеність. У Німеччині ситуація інакша, й рівень задоволеності людей (клієнтів, а не заручників) там важливий. Цю задоволеність регулярно й системно досліджують. У цій оглядовій статті наводиться загальна інформація за 2023 рік. Повні результати дослідження, на жаль, публічно недоступні, але ця коротка стаття дозволяє зрозуміти, про що запитує в пасажирів німецька дослідницька агенція, які тенденції виявлені в національному опитуванні торік, і які транспортні підприємства належать до лідерів.

Бажаємо цікавого прочитання!

З повагою,  
Команда ГО "Vision Zero"

Барометр користувачів громадського транспорту досліджує загальнонаціональну популярність громадського транспорту. Агенція "Kantar" регулярно вивчає задоволеність пасажирів громадським транспортом упродовж 25 років. Це дозволяє експертам "Kantar" з мобільності оцінити, як громадський транспорт долає виклики останніх років. Понад 24 тисячі користувачів громадського транспорту було опитано з травня по серпень 2023 року з моменту запровадження "Deutschland Ticket". Барометр користувачів громадського транспорту доповнюється репрезентативним порівняльним дослідженням, що базується на 17,5 тисячах телефонних та онлайн-інтерв'ю з потенційними та нинішніми користувачами громадського транспорту в Німеччині.

## ДОВІДКА ВІД ГО "VISION ZERO"

"Deutschland-Ticket" (букв. "Німецький квиток"), який часто називають "D-Ticket" або "Квиток за 49 євро" — це абонементний квиток на місцевий, приміський та регіональний громадський транспорт, що діє на території всієї Німеччини та коштує 49 євро на місяць. Уряд Олафа Шольца запровадив його у травні 2023 року.

Квиток дійсний для місцевих та регіональних автобусів, трамваїв, метро, поїздів "S-Bahn", а також місцевих та регіональних поїздів (RB/RE) по всій Німеччині, фунікулерів та міських поромів. Ці щомісячні квитки можна отримати лише за підпискою й лише в електронній формі або у формі магнітної картки. Вони прив'язані до конкретної особи користувача.

Передбачено, що ціна квитка буде коригуватися відповідно до інфляції щороку, втім ціна в 49 євро зафіксована щонайменше на перші два роки функціонування квитка

Перевізник IVB з Інсбрука [працює в Австрії, але був включений до дослідження — прим. ред.] посідає перше місце серед усіх компаній-учасників барометра користувачів громадського транспорту 2023 року, коли йдеться про оцінку глобальної задоволеності пасажирів. RSAG та "TüBus" посідають друге та третє місце. Інші високі місця займають "PaderSprinter" з Падерборна, "Dresdner Verkehrsbetriebe AG" (DVB), "ÜSTRA" з Ганновера, "Freiburger Verkehrs-AG", "Stadtwerke Münster" і "Stadtwerke Neumünster Verkehr" (SWN).

Оскільки загальна кількість пасажирів значно зросла з 2022 по 2023 рік, зросла і їхня задоволеність 73 відсотками компаній-учасниць порівняно з попереднім роком. У 10 відсотках цей показник залишився незмінним і лише у 17 відсотках погіршився. У 2022 році, під час дії "Квитка за 9 євро", зафіксовано протилежний ефект: стрімке зростання кількості пасажирів у тому році супроводжувалося значним зниженням загальної задоволеності. Однак, загальний рівень задоволеності з 2021 року був знову досягнутий. Дослідники транспорту з "Kantar" з'ясували це у своєму барометрі клієнтів громадського транспорту за 2023-й рік.

У найбільшому порівняльному дослідженні громадського транспорту в німецькомовних країнах у 2023 році взяли участь 43 місцеві транспортні компанії. Понад 24 тисячі інтерв'ю провели телефоном та онлайн, щоб з'ясувати, як пасажирів сприймають якість послуг. Дослідження зосередилося на близько 40 характеристиках із категорій пропозиції, тарифу, безпеки, транспортних засобів, зупинок та взаємовідносин із користувачами, які охоплюють усі важливі аспекти задоволення потреб пасажирів у громадському транспорті. Особлива увага в дослідженні 2023 року приділялась ефекту німецького квитка.



Джерело: <https://edition.cnn.com/travel/article/germany-9-euro-travel-ticket/index.html> Фото: Wolfgang Kumm

"Kantar" виявив, що під час пандемії деякі з тих, хто раніше регулярно користувався громадським транспортом, з різних причин перестали ним користуватися. За останні два роки цей потенціал вдалося відновити — завдяки квитку вартістю 9 євро влітку 2022 року та "Німецькому квитку" у 2023 році. Лише зовсім невелика кількість пасажирів познайомилася з громадським транспортом абсолютно повному завдяки пропозиції "Deutschland Ticket". Крістіан Йодден (Christian Jödden), директор відділу

мобільності компанії "Kantar Group" в Мюнхені, так описує переваги у виборі виду транспорту: "Під час пандемії ми помітили, що власний автомобіль як приватний і безпечний засіб пересування відштовхнув багатьох пасажирів від автобусів і поїздів, оскільки вони просто більше не відчували себе там комфортно. Зараз люди знову цінують переваги громадського транспорту. Чинник відчуття безпеки в громадському транспорті зростає. Нова структура тарифів і "Німецький квиток" також роблять користування громадським транспортом дешевшим і менш складним".

Загалом, пасажирів дуже задоволені впровадженням "Deutschland Ticket" транспортними компаніями та союзами перевізників. Однак оцінки вже не досягають тих відмінних балів, які були отримані у 2022 році при оцінці впровадження "Квитка за 9 євро". Два роки поспіль перевізник SWN посів перше місце серед учасників барометра клієнтів громадського транспорту. На другому місці в порівнянні учасників у 2023 році — "PaderSprinter", третє місце розділили "TüBus" і "Vestische Straßenbahnen GmbH" ("Vestische").

Запровадження "німецького квитка" створило потребу для деяких операторів і транспортних спілок у зменшенні цін на свої звичайні абонементні квитки, що існували доти. Як наслідок, цей показник також високо оцінюється респондентами. На думку опитаних, при оцінці функції "тарифна система" найкращим є "PaderSprinter", за ним слідує SWN. На третьому місці — громадський транспорт місцевої транспортної системи "HamelN-Pyrmont", за ним слідує "Stadtwerke Biberach" ("SW Biberach"). Цього року вони вирішуватимуть для себе важливе питання оцінки співвідношення ціни та якості. На другому місці за "SW Biberach" йде IVB.

На запитання про загальну оцінку квитків пасажирів найкраще оцінили IVB з Інсбрука (слід зазначити, що тут не пропонується квиток "Deutschland Ticket", оскільки цей перевізник працює в Австрії). "PaderSprinter" та "Rostocker Straßenbahn AG" (RSAG) посідають друге та третє місце в оцінці пропозиції квитків.

Вперше цього року барометр користувачів послуг громадського транспорту проводить порівняння надійності перевізника, з одного боку, та його пунктуальності, з іншого. Перші позиції в цих двох порівняннях учасників є схожими, але в різному порядку. Обидва рейтинги очолює IVB, за ним на третьому місці за надійністю йдуть SWN та RSAG. Срібну медаль за пунктуальність отримала RSAG, третє місце на п'єдесталі переможців розділили SWN та "ÜSTRA". "Якщо ми подивимося на оцінки, які транспортні компанії отримують від пасажирів за ці характеристики послуг, стає очевидним, що пунктуальність автобусів і поїздів є більшим викликом для більшості перевізників, ніж проблеми зі скасуванням рейсів", — говорить Крістіан Йодден.

"Відчуття безпеки пасажирів є важливою передумовою для отримання приємних вражень від користування громадським транспортом. Існує велика потреба в діях багатьох транспортних компаній, як з точки зору безпеки на транспортних засобах, так і на зупинках і станціях", — пояснює Ансельм Шпайх (Anselm Speich), керівник досліджень у відділі мобільності компанії "Kantar".



Трамвай в Берліні. Джерело: <https://alltransua.com/gallery/photo/118577>. Фото: [Viktor Marchenko](#)

Багатьом користувачам громадського транспорту не вистачає відчуття безпеки, особливо у вечірній та нічний час, здебільшого у великих міських транспортних компаніях у різних регіонах країни. IVB отримав найкращі оцінки за відчуття безпеки у вечірній час як у транспортних засобах, так і на станціях та зупинках. Що стосується безпеки в транспортних засобах, IVB ділить це перше місце з "PaderSprinter", за яким слідує "Stadtwerke Wilhelmshaven". Друге місце за безпекою на зупинках і станціях посідають компанії "Mainz Mobility" і "TüBus".

"Безпека на зупинках, а також обладнання та чистота на зупинках мають вплив на рівень комфорту пасажирів, який не можна недооцінювати", — підсумовує Ансельм Шпайх. Коли учасники порівнювали ці дві характеристики, пасажирів перевізника IVB залишилися дуже задоволеними. З точки зору комфорту та обладнання зупинок, DVB та RSAG посідають спільне друге місце, за ними слідує "Stadtwerke Ulm" (SWU). Пасажири оцінили чистоту та охайність зупинок і станцій IVB, "PaderSprinter" та "SW Biberach".



Інклюзивна зупинка

Джерело: <https://alltransua.com/gallery/photo/118577>.

Фото: [alex26](#)

Доступність зупинок і станцій для людей з інвалідністю варіюється між транспортними компаніями та асоціаціями-учасницями. Тут представлений весь спектр — від дуже задовільних до дуже незадовільних рішень. Якщо порівнювати учасників, то лідером є "PaderSprinter", на другому місці — "Hallesche Verkehrs-AG" (HAVAG), на третьому — "Vestischen".

У 2024 році "Kantar" знову проводитиме барометр користувачів громадського транспорту. Буде особливо цікаво побачити, як пасажирів оцінюють громадський транспорт після першого повного року використання "Deutschland Ticket".

## ПРО БАРОМЕТР КОРИСТУВАЧІВ ГРОМАДСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Барометр користувачів громадського транспорту щорічно фіксує задоволеність пасажирів віком від 16 років і старше місцевим громадським транспортом. У 2023 році дослідження включало понад 24 тисячі репрезентативних телефонних й онлайн-інтерв'ю з користувачами громадського транспорту, які були зібрані транспортними асоціаціями та транспортними компаніями у 43 зонах обслуговування. Серед іншого, пасажирів запитували про їхню поведінку під час користування транспортом та про їхню задоволеність майже 40 характеристиками послуг.

*Цей матеріал є перекладом німецької мови статті "Fahrgastzufriedenheit 2023 deutlich gestiegen", отриманої на сайті "Kantar" 1 березня 2024 року за адресою <https://www.kantar.com/de/inspiration/tourismus-reisen/fahrgastzufriedenheit-2023-deutlich-gestiegen>. Переклад здійснено командою ГО "Vision Zero" у 2024 році. В разі змін чи неточностей, автори не несуть відповідальності та просять звертатися до офіційних джерел інформації*



VISION  
ZERO