

ІНТЕРНЕТ ДЛЯ ОПТИМАЛЬНОГО ВИБОРУ ПАСАЖИРСЬКИХ ЗАЛІЗНИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ

ЮРІЙ АЖНЮК

*к.ф.м.н., доц. кафедри маркетингу
Мукачівського технологічного інституту*

ІВАН ЧУЧКА

*к.е.н., доц. кафедри маркетингу
Мукачівського технологічного інституту
chuchka@mti.edu.ua*

Проведено аналіз залізничних ресурсів Інтернету з метою з'ясування пропонованих ними можливостей для оптимального вибору маршруту та графіку пасажирських залізничних подорожей в Україні та окремих зарубіжних країнах. Здійснено порівняння інформаційних можливостей веб-сайтів із погляду зручності запиту, категорій потягів, широти географічного охоплення транспортної мережі, можливості подорожі з пересадками, цінової інформації, можливості електронного придбання квитка тощо.

Вступ

У сучасну епоху оптимальним транспортом для далеких подорожей із точки зору швидкості є, безумовно, авіаційний. Проте висока його вартість і обмежений набір аеропортів призначення, а також епізодичні катастрофи у пасажирській авіації неминуче привертають увагу до залізничного транспорту як із погляду цінових альтернатив, особливо при не надто великих віддальх, так і для використання в поєднанні з авіацією за браку безпосереднього авіаційного сполучення між пунктами відправлення та призначення. У ряді ситуацій оптимальний вибір маршруту та графіку дає змогу поєднати комфорт і відносно невисоку ціну залізничного перевезення з найменшими витратами часу. Однак ефективне здійснення такого оптимального вибору вимагає оперативного використання значних інформаційних ресурсів для швидкого аналізу можливих варіантів. У наш час найширші засоби для досягнення цієї мети надають ресурси Інтернету.

Використання Інтернет-ресурсів у пошуку варіантів залізничного сполучення потребує певної підготовки, що передбачає знання особли-

востей побудови залізничних веб-сайтів у різних країнах. Саме аналізові можливостей, пропонованих веб-сайтами Укрзалізниці та залізничних відомств інших країн, що є або близькими сусідами України, або ж надають свої ресурси для інформації про українське залізничне сполучення, присвячено дану статтю.

Укрзалізниця

На відміну від низки сайтів авіакомпаній, що працюють в Україні, офіційний веб-сайт Укрзалізниці www.uz.gov.ua [1] не пропонує послуг безпосередньої купівлі залізничних квитків через Інтернет. Хоча відомо, що електронна система продажу залізничних квитків "Експрес", яка діє в Україні вже тривалий час, дозволяє купівлю квитків не тільки на станціях відправлення і призначення (зворотний квиток), а й на будь-якій станції, обладнаній даною системою. Можна сказати, що до під'єднання системи "Експрес" до Інтернету та відкриття електронного продажу квитків залишився один крок, однак на нього українське залізничне відомство на цей час не зважається — очевидно, як із міркувань

безпеки, так і з огляду на слабкий розвиток мережі електронних засобів платежу серед споживачів.

Однак цілком зрозуміло, що основним призначенням залізничного веб-сайту є надання інформаційних ресурсів для потенційних пасажирів. Розглянемо, як із цього погляду організовано сайт Укрзалізниці. Цей Інтернет-ресурс подає інформацію про правила перевезень, деякі важливі поточні накази та розпорядження, що, безумовно, має неабияку вагу як для корпоративних користувачів послугами залізниці, так і для окремих пасажирів, насамперед у нестандартних ситуаціях під час подорожування. З погляду ж більшості індивідуальних користувачів послугами, ключовою довідковою інформацією є маршрути руху потягів та розклад їхнього руху за певними залізничними станціями.

Саме таку інформацію надає веб-сайт Укрзалізниці. Скориставшись сторінкою "Розклади руху поїздів", можна або вибрати номер поїзда, або вказати початкову і кінцеву станції свого маршруту. В результаті пошукова система у першому разі видасть маршрут руху вибраного потягу із зазначеними всіма зупинками на шляху його прямування. У другому ж

разі буде запропоновано можливі варіанти сполучення між двома заданими станціями із зазначеним часом відправлення з початкової станції та прибуття до пункту призначення й номерами потягів. Подається також періодичність курсування кожного потягу, що видається вельми істотним, оскільки не всі потяги в Україні є щоденними (часто трапляються варіанти руху по парних чи непарних числах). Зазначимо, що веб-сайт містить дані не тільки про регулярні, а й про сезонні та додаткові поїзди [1].

Також сайт надає зведені розклади прибуття та відправлення поїздів за окремими станціями, однак спектр таких пунктів обмежується 15-ма обласними центрами і найбільшими містами.

Щодо цінних параметрів подорожей, то єдина послуга, яку надає ресурс, — це довідка про вартість проїзду від Києва до окремих станцій. Ця інформація подається залежно від категорії вагону і, що важливо, для кожного потягу окремо, оскільки зараз існує помітний розкид цін на квитки для різних потягів: ціна квитка залежить не тільки від загальної категорії потягу (пасажирський чи швидкий), а й від деяких інших характеристик, які не завжди є прозорими для споживача. Тому дана послуга веб-сайту, попри всю її географічну обмеженість, є важливою і доцільною [1].

Певна річ, що сайт Укрзалізниці надає інформацію лише про потяги, що проходять через Україну. Ніяких довідкових даних про залізничне сполучення за кордоном тут не надано. Немає навіть посилань на сайти залізниць тих країн, що мають з Україною пряме залізничне сполучення (Польща, Словаччина, Угорщина, Хорватія, Румунія, Молдова, Росія, Білорусь, Казахстан, Азербайджан, Грузія, Литва, Латвія), що, безумовно, є однією з вад веб-сайту.

Нарешті, варто зазначити ще один істотний момент. Донедавна все пе-

релічене стосувалося тільки потягів далекого сполучення, натомість для приміських маршрутів єдиною довідкою такого роду був розклад руху приміських потягів по станції Київ-Пасажирський. Однак останнім часом на сайті з'явився значний масив інформації про поїзди місцевого сполучення, що забезпечують зв'язок із більшістю сіл і містечок країни. І хоча рівень її подання бажає помітного покращення як із точки зору структури, так і з погляду дизайну, поява таких даних варто розглядати як свідчення розвитку сайту і ще один крок назустріч потребам потенційних пасажирів.

Російські та білоруські залізничні веб-сайти

Звернення погляду в бік Росії в Інтернеті є особливо частим, оскільки загальний рівень розвитку російської Інтернет-мережі помітно вищий. Крім того, більшість українців розуміє російську мову, та й самих росіян спадок колишнього СРСР підштовхує до трактування Росії як центру всього пострадянського простору, через що російські Інтернет-ресурси часто намагаються подавати інформацію, що стосується і сусідніх країн, у тому числі й нашої. Так само цікаво розглянути сайти Білорусі як з огляду на відсутність мовного бар'єру, так і задля порівняння якості пропонованих інформаційних послуг.

Офіційний сайт російських залізниць www.rzd.ru [2], подібно до сайту Укрзалізниці [1], подає інформацію про рух потягів за заданим маршрутом. Потрібно зазначити початкову та кінцеву станції маршруту й інтервал дат (рекомендовано обирати проміжок щонайбільше у три дні). На екрані з'явиться таблиця з можливими варіантами сполучення. При цьому якщо у вибраний день даний потяг не курсує, то і серед пропонованих варіантів його не буде. Позитивною особливістю даного

сайту є те, що він подає інформацію про залізничне сполучення не тільки в Росії, а й у країнах колишнього СРСР. Ще одна цікава особливість ресурсу — інформація про наявність вільних місць у конкретних поїздах на конкретну дату; понад те, у формі запиту користувача є опція пошуку даних тільки на потяги, в яких є вільні місця. Сайт анонсує також подання інформації про цінні параметри поїздок, однак реально знайти її не вдалося. Ще один із ганджів сайту — неможливість одержати довідку про повний маршрут і розклад руху кожного потягу. Крім того, ресурс не пропонує можливостей вибору маршруту з пересадками, якщо між початковою і кінцевою станціями немає прямого сполучення.

3-поміж залізничних Інтернет-ресурсів популярним є і сайт з ефектною назвою www.poezda.net [3], який позиціонує себе як "залізничний розклад по СНД". Варто зазначити, що загальний підхід до пошуку графіку руху за заданим маршрутом тут нагадує той, що його пропонує Укрзалізниця [1] чи www.rzd.ru [2], однак вибір станцій (якщо зважити на загальну протяжність російських залізниць) є помітно обмеженим порівняно до офіційного веб-сайту російських залізниць. Отож для українських користувачів кращим варіантом вибору інформаційного ресурсу для аналізу сполучення по Росії є все ж таки www.rzd.ru. Характерна риса сайту www.poezda.net — можливість безпосереднього придбання квитка через Інтернет. Таку послугу, однак, надають лише для мешканців Москви та за певну плату (250 рублів, тобто близько 45 гривень, плюс 100 рублів за доправлення, якщо квиток замовлено на домашню адресу) [3], що робить її привабливою лише для заможної столичної клієнтури.

Цікаві рішення пропонує сайт білоруської залізниці www.gw.by [4]. По-перше, це єдиний з аналізованих сайтів пострадянського простору,

що пропонує клієнтові варіанти сполучення з пересадками, хоча натепер кількість пересадок обмежується однією — можливо, тому що для невеликої країни, якою є Білорусь, цього в більшості випадків досить. По-друге, існує дуже оригінальна та зручна можливість вибору початкової, кінцевої і проміжної станції на карті Білорусі, простим клацанням по якій у відповідному місці можна задати потрібну станцію. При цьому не заблоковано й можливості введення станції з клавіатури, що є доволі важливим для станцій сусідніх країн. Серед зарубіжних станцій можна одержати інформацію про маршрути тільки до тих, із якими Білорусь має пряме сполучення, і то лише для найбільших із них (наприклад Київ, Львів). У середині країни подається інформація як про поїзди далекого сполучення, так і про приміські потяги [4].

Залізничні сусідніх із Закарпаттям країн

Специфіка розміщення Закарпаття обумовлює підвищену цікавість до інформації про залізничні країни, що мають регулярне сполучення із цією областю, насамперед Угорщини і Словаччини. Йдеться не стільки про розклади електропотягів Чоп-Загонь і Чоп-Чіерна, скільки про вибір маршрутів і оптимізацію їхніх графіків уже на території Угорщини та Словаччини. Таку інформацію потрібно шукати на офіційних веб-сайтах угорської та словацької залізниць.

Сайт угорської залізниці www.elvira.hu [5] є лідером серед усіх сусідніх з Україною держав — як за широтою можливостей пошуку й оптимізації маршруту і графіку, так і за швидкістю й вичерпністю надання інформаційних послуг. Сайт має варіанти угорською та англійською мовами, що дозволяє ефективно користуватися ним не лише угорськомовним мешканцям Закарпатської області, а й ширшому колу користувачів. Клієнт

інтерактивно задає початкову і кінцеву станції (а також — за бажанням — одну проміжну станцію), зазначає дату відправлення і, надіславши запит, одразу ж отримує на екрані свого комп'ютера таблицю всіх можливих варіантів сполучення на обраний день із указаними часом відправлення і прибуття, кількістю та пунктами пересадок, довжиною маршруту, вартістю проїзду в першому і другому класах. Нижче кожен із цих варіантів деталізовано, тобто подано ще й номери та маршрути прямування поїздів, час прибуття і відправлення з кожного пункту пересадки [5]. Така вичерпна інформація забезпечує клієнтові швидкий і оптимальний вибір варіанту сполучення та точну інформацію про його просторово-часові та цінові характеристики.

Отриману на екрані інформацію можна відразу роздрукувати. Єдиною вадою роботи сайту можна назвати те, що результати пошуку не можна безпосередньо зберегти у форматі HTML, тому доводиться копіювати його в додатковий буфер пам'яті (Clipboard) і вставляти у файл текстового редактора (наприклад, Microsoft Word). Через наявність деяких скриптів ця процедура виявляється досить незграбною, а одержаний файл — чималим за обсягом.

Зазначимо, що www.elvira.hu надає інформацію лише про сполучення всередині Угорщини, а також про сполучення угорських прикордонних залізничних станцій із сусідніми прикордонними станціями суміжних країн (наприклад, Загонь-Чоп). При цьому в останньому разі цінової інформації немає [5].

Веб-сайт словацької залізниці <http://dop.slovakrail.sk> [6] також надає користувачеві досить докладну інформацію про маршрут, графік та ціну подорожі, однак за зручністю користування, швидкістю й вичерпністю надання інформації, безперечно, поступається угорському. Водночас, на відміну від угорського сайту [5], тут зазначено також і ціни

на проїзд від словацьких прикордонних станцій до прикордонних станцій низки сусідніх країн.

Залізничні сайти окремих країн Західної Європи

У континентальній Європі залізниця є одним із привабливих варіантів подорожей, що, відповідно, зумовлює й високий рівень розвитку залізничних Інтернет-ресурсів. Для ілюстрації цього явища ми обрали офіційні залізничні сайти Італії [7] та Німеччини [8]. Такий вибір зумовлений насамперед тим, що ці країни належать до місць, куди найчастіше вирушають наші громадяни. І хоча більшість із них досі надає перевагу автобусному сполученню, кількість осіб, що готові користуватися послугами залізниць, дедалі зростає. Причинами цього є, з одного боку, відносно невисокі (за європейськими стандартами) ціни (Італія) та ефективна система знижок (Німеччина), а з іншого боку — готовність більшої кількості українців подорожувати самостійно внаслідок набуття певного закордонного досвіду та підвищеного рівня знання іноземних мов.

Зазначимо, що як італійський (www.trenitalia.com) [7], так і німецький (www.bahn.de) [8] сайти надають можливість безпосередньо через Інтернет придбати квиток за обраним маршрутом. Це стосується як звичайних квитків на певний маршрут без зазначення дати проїзду (такий квиток чинний два місяці), так і квитків із резервуванням місць у конкретних потягах на потрібний день подорожі. При цьому для оплати використовуються кредитні картки. Цікаво, що на сайті www.trenitalia.com сама форма подання запиту є аналогічною до порядку купівлі залізничних квитків у автоматах, установлених на більшості італійських вокзалів. При цьому клієнт задає дату від'їзду, початкову і кінцеву станцію й одержує розміщену в хроно-

логічному порядку серію варіантів пропозицій, де вказано час відправлення і прибуття для початкового й кінцевого пунктів, а також станції пересадок, номери і категорії потягів. Обравши потрібний варіант, клієнт визначає кількість і категорію квитків, наявність підстав для знижки, за потреби резервування конкретного місця — бажаний варіант його розміщення (для спального — верхнє чи нижнє, для сидячого — біля вікна, біля проходу тощо) й одержує цінову пропозицію, після чого за бажанням може купити даний квиток [7].

Подібна система купівлі працює і на німецькому сайті "Die Bahn" (www.bahn.de), який із-поміж іншого містить і важливу інформацію про німецьку систему знижок, що дає можливість подорожувати Німеччиною групою до 5 осіб за ціною одного квитка — квиток вихідного дня (Wochenende-Ticket) та регіональні пільгові квитки. Окрім того, німецький веб-сайт надає добре організовану інформацію про розклад прибуття чи відправлення всіх поїздів по будь-якій станції чи про маршрут будь-якого потягу. І що найцікавіше — інформацію такого роду надають не тільки по Німеччині, а й по всіх країнах континентальної Європи й навіть частково — Азії [8]. Дуже зручною особливістю сайту "Die Bahn" є можливість створення так званого "персонального розкладу" (Persönlicher Fahrplan, Personal timetable), де користувач задає початковий і кінцевий (за бажанням також — один проміжний) пункти маршруту й протягом 3-15 хвилин (залежно від завантаженості лінії в даний момент) отримує або на Інтернет-сторінці, або електронною поштою на вказану адресу компактний персональний розклад для даного маршруту у файлі формату PDF, де для кожного варіанту сполучення подано всю потрібну інформацію: час відправлення і прибуття (в тому числі для проміжних станцій), номери та категорії потягів, станції пересадок, потребу резерву-

вання, наявність спальних вагонів, ресторану, загальну тривалість подорожі. Також для кожного варіанту детально зазначено, в які саме дні він є доступним, оскільки частина рейсів здійснюється не щоденно. Зазначено навіть такі деталі, як тривалість пішого переходу або переїзду метро чи автобусом від одного вокзалу до іншого у великому місті. Зауважимо, що час для кожної станції подається відповідно до часового поясу, до якого належить дана станція. Цікаво також, що ця послуга, як і решта інформації на сайті, є доступною однією з чотирьох мов на вибір — німецькою, англійською, французькою та італійською. Усе це перетворило "Die Bahn" на головний залізничний портал усієї Європи.

Це стосується й інформації про українське залізничне сполучення. На відміну від веб-сайту Укрзалізниці [1] чи будь-якого іншого сайту, "Die Bahn" подасть таку саму детальну інформацію для маршруту "Мукачеве-Маріуполь", "Свалява-Конотоп" чи "Воловець-Вінниця" [8]. Стосовно України, однак, є дві деталі, які дещо ускладнюють роботу з даним ресурсом. По-перше, немає єдиного стандарту транслітерації назв українських станцій — більшість їх транслітеровано з російської, причому частину в німецькому варіанті (наприклад, Kiew, Mukatschewo), частину — в англійському (Lvov), частину — в абсолютно незрозумілій комбінації (Ujgorod, Chernovcy) [8]. Однак за наявності деякого досвіду із цим можна розібратися. По-друге, для України сайт оперує лише даними про потяги далекого сполучення й не подає даних про приміські поїзди. Однак незважаючи на це, поза сумнівом, за всіма показниками "Die Bahn" пропонує найкращі можливості для оптимального вибору маршруту і графіку подорожі як у межах України, так і для далеких європейських та євроазійських маршрутів.

Висновки

Сьогоднішні (станом на початок листопада 2005 р.) ресурси Інтернету надають широкі можливості потенційному пасажирові для вибору маршруту, графіку подорожі та попереднього з'ясування її цінкових параметрів. Однак варто зазначити, що при цьому українські інформаційні ресурси є помітно обмеженішими. Тому навіть для оптимізації подорожей у межах України доцільно поєднувати використання офіційного сайту Укрзалізниці www.uz.gov.ua з можливостями, що їх надає провідний німецький веб-сайт "Die Bahn" (www.bahn.de). Що ж до вибору маршруту та графіку подорожі для зарубіжних поїздок, сайт "Die Bahn" є абсолютним і незаперечним лідером як за географічним охопленням залізниць, про які надається інформація, так і за повнотою та зручністю викладу даних. При цьому, однак, зазначимо, що для з'ясування цінкових параметрів подорожі по конкретних країнах доцільним також є паралельне використання Інтернет-ресурсів угорської, словацької, білоруської, російської, польської та італійської залізниць, що надають інформацію такого типу про подорожі всередині відповідних країн.

Джерела

1. Офіційний веб-сайт Укрзалізниці // <http://www.uz.gov.ua>
2. ОАО "Российские железные дороги" // <http://www.rzd.ru>
3. Твой поезд — ж. д. расписание СНГ // <http://www.poezda.net>
4. Белорусская железная дорога // <http://www.rw.by>
5. ELVIRA — Railways of Hungary // <http://www.elvira.hu>
6. ZSSK Slovakrail // <http://dop.slovakrail.sk>
7. HomePage Nazionali — Trenitalia // <http://www.trenitalia.com>
8. Die Bahn — Startseite Reiseportal // <http://www.bahn.de>