

СОЦІАЛЬНА ОРІЄНТОВАНІСТЬ У ФОРМУВАННІ ІМІДЖУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

УДК 159.9

ПНЧУК Олена Валентинівна

науковий кореспондент лабораторії екологічної психології ім. Г.С. Костюка Національної Академії педагогічних наук України, м. Київ

Імідж державної монополії не в останню чергу залежить від поінформованості населення, про політику підприємства в соціальній сфері. Укрзалізниця здійснює широкий перелік заходів, обумовлених соціальною відповідальністю підприємства і турботою про пасажирів, власний колектив, незахищені верстви населення - однак яким чином відповідна діяльність позначається на іміджі залізниці?

Ключові слова: *імідж, державна монополія, соціальна відповідальність, корекція іміджу*

СОЦИАЛЬНУЮ ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ В ФОРМИРОВАНИИ ИМИДЖА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Имидж государственной монополии не в последнюю очередь зависит от осведомленности населения, о политике предприятия в социальной сфере. Укрзалізниця осуществляет широкий перечень мероприятий, обусловленных социальной ответственностью предприятия и заботой о пассажирах, собственном коллективе, незащищенных слоях населения – однако каким образом соответствующая деятельность сказывается на имидже железной дороги?

Ключевые слова: *имидж, государственная монополия, социальная ответственность, коррекция имиджа*

На виконання відповідних норм Конвенції ООН про права інвалідів і Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», при проектуванні нового моторвагонного рухомого складу, що планується до виробництва на вітчизняних підприємствах, Укрзалізницею постійно вносяться відповідні технічні вимоги по обладнанню вагонів пристроями для забезпечення перевезення інвалідів.

Чинним законодавством України передбачено надання особам з обмеженими фізичними можливостями широкого кола послуг з пільгового та безоплатного проїзду громадським, в тому числі, залізничним транспортом. Інваліди, діти-інваліди та особи, які супроводжують інвалідів першої групи або дітей-інвалідів (не більше однієї особи, яка супроводжує інваліда або дитину-інваліда) мають право безоплатного проїзду у приміському транспорті та пільгового проїзду на залізничному (на внутрішніх лініях (маршрутах)) транспорті, в період з 1 жовтня по 15 травня, відповідно до Закону України «Про залізничний транспорт» [1] та до ст. 38 Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»,

та постанови Кабінету Міністрів України від 16.08.1994 №555 «Про поширення чинності постанови Кабінету Міністрів України від 17.05.1993 №354».[2]

Залізничники вживають усі необхідні заходи для створення умов безперешкодного доступу осіб, з обмеженими фізичними можливостями, до об'єктів інфраструктури залізничного транспорту. На сьогодні залізницями України експлуатуються 19 пасажирських вагонів, пристосованих для перевезення особливих пасажирів, які придбані у період 2001-2008 років за власні кошти залізниць. Проте для подальшої реалізації програми Президента України, з адаптації людей з особливими потребами, потрібно ще близько 40 спеціальних вагонів. На закупівлю рухомого складу, пристосованого для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями, потрібно витратити 422,4 млн. грн., але в Держбюджеті на 2011-2013 рр. такі кошти взагалі не були передбачені. Укрзалізниця, за власні кошти, забезпечує роботою людей з обмеженими фізичними можливостями, та створює безбар'єрний доступ до залізничної інфраструктури. Про це неодноразово повідомлялося на офіційному сайті Укрзалізниці. [3]

У 2012 році, на підприємствах залізничного транспорту створено 619 нових робочих місць для людей з обмеженими фізичними можливостями, та працевлаштовано 849 таких осіб. Наразі на залізницях України працює 9280 людей з обмеженими фізичними можливостями.

Укрзалізниця також опікується питаннями адаптації людей з обмеженими фізичними можливостями на залізничному транспорті, зокрема, здійснює покращення сервісу, створює безбар'єрний доступ до об'єктів залізничної інфраструктури. Усі необхідні вимоги було враховано під час будівництва та реконструкції вокзалів. Забезпечено перевезення людей з особливими потребами у спеціальних вагонах та на спеціально виділених місцях. Здійснено працевлаштування таких осіб на підприємствах залізничного транспорту.

Під час виконання будівельних та ремонтних робіт на об'єктах залізничного транспорту громадського призначення, будівельними підрозділами залізниць враховуються вимоги державних будівельних норм і стандартів щодо потреб безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями до таких об'єктів.

Для надання допомоги особам з обмеженими фізичними можливостями, на вокзалах вузлових станцій залізниць працюють спеціальні групи. До складу груп входять працівники медичних пунктів, чергові по вокзалах, старші квиткові касири, носії,

працівники багажних відділень та інші працівники для вирішення питань, пов'язаних з організацією перевезень.

Постійно на вокзалах оголошується інформація про наявність спеціально обладнаних для інвалідів залів очікування, про наявність у поїздах вагонів, обладнаних пристроями заїзду-виїзду інвалідних візків тощо.

Для перевезення людей з обмеженими фізичними можливостями у моторвагонному рухомому складі, у кожному вагоні виділено 6-8 посадкових місць для пасажирів вищезазначеної категорії, про які інформують написи «Місця для інвалідів».

Спеціальні вагони для перевезення інвалідів на візках, за попередніми заявками, залізничники включають до складу поїздів. За 10 місяців цього року ними скористалися 2232 особи, що на 316 більше, ніж минулого року.

На залізницях України на сьогодні загалом є лише 19 спеціальних вагонів для перевезення інвалідів-візочників.

Місця, пристосовані для перевезення інвалідів-візочників, знаходяться у салоні також нового пасажирського рухомого складу швидкісних міжрегіональних електропоїздів категорії «Інтерсіті +» - по 2 місця у кожному поїзді та міжрегіональних двоповерхових електропоїздах категорії «Інтерсіті» - по 4 місця у кожному поїзді.

Однак цього недостатньо для задоволення попиту на перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями. Ця соціальна сфера потребує додаткової державної підтримки. [3]

Під час дослідження ми вивчали уявлення населення про соціальну відповідальність транспортної монополії, як умови формування позитивного іміджу.

Під час досліджень умов формування іміджу залізничного транспорту (2010-2012 рр.) для того, щоб виявити вплив соціально-значущих дій залізниці на свій імідж державної монополії, ми поставили респондентам наступні запитання: чи вважають наші респонденти Укрзалізницю соціально-відповідальним підприємством і якщо вважають, то чому саме: через здійснення пільгових перевезень соціально-незахищених громадян, надання соціальних гарантій залізничникам чи надання гідних послуг пасажирам?

Чи вважаєте Ви Укрзалізницю соціально-відповідальним підприємством?

Більшість респондентів, знає про те, що державний транспортний монополіст виконує соціальну місію по перевезенню незахищених верств населення, погодилися з цим висловом 71%, але третина – майже 29% опитуваних, так не вважає.

Відповідно до чинного законодавства України, залізниці безвідмовно надають пільговий проїзд 26 категоріям громадян:

ветеранам війни та праці, учасникам ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, пенсіонерам за віком, студентам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних закладів, дітям віком від 6 до 14 років та іншим. Згідно з Законом України «Про залізничний транспорт», збитки від перевезень окремих категорій громадян на пільгових умовах повинні компенсуватися за рахунок державного або місцевого бюджетів залежно від того, яким органом влади прийнято таке рішення.

Впродовж останніх п'яти років, прес-служба Укрзалізниці щомісяця повідомляє про пільгові перевезення і заборгованість обласних державних адміністрацій, інших міністерств та відомств за пільговиків, але, як показує дослідження, лише дві третини респондентів про це чули. Потрібно зауважити, що дитячими, студентськими пенсійними та іншими видами пільг користуються або користувалися раніше майже 100% населення і, отже, знають про їх існування, але вочевидь не вважають, що пільги надаються саме Укрзалізницею.

Ми припускаємо, що оскільки Укрзалізниця не приймає рішення про надання пільг, а вони надаються за законами, прийнятими на різних рівнях законодавчої влади, то наші респонденти мають підстави не вважати надання пільг заслугою залізничників. При цьому, залізниці, надаючи в повному обсязі належні послуги пільговикам, з року в рік не отримують належної компенсації від обласних державних адміністрацій, інших міністерств та відомств. В середньому рівень компенсацій становить від 30 до 40% від вартості наданих послуг. Отже дійсно потрібно вести роз'яснювальну роботу і, доки ситуація з компенсаціями не зміниться, Укрзалізниця може вважати надання пільг незахищеним громадянам своєю заслугою.

При цьому, виявилось, що наведений розподіл залежить від деяких соціально-демографічних параметрів. Зокрема, ми виявити відмінності, у думці респондентів про соціальну відповідальність монополії, за регіоном та місцем проживання, за віком і за родом діяльності. Виявлені чинники мають вплив на розуміння респондентами соціальної ролі українських залізниць. Очікуваним є те, що окремі результати, отримані при аналізі процентного співвідношення респондентів згодних з висловлюванням, що Укрзалізниця соціально-відповідальне підприємство, мають схожість на результати аналізу ставлення респондентів до залізниць України.

Як виявилось при проведенні первинного аналізу, найкращим чином обізнані про соціальну місію залізниці жителі Східного регіону. З них 76% вважають Укрзалізницю соціально-відповідальним підприємством. Цей показник корелюється з показником ставлення до залізничного транспорту, адже саме у

Східному регіоні позитивно, або більш позитивно, ніж негативно, ставиться до залізниці 88% респондентів (див. вище) – для порівняння, в середньому, по всій виборці, показник позитивного ставлення становить 80,4%, а в Південному регіоні лише 74,2% позитивно налаштованих до Укрзалізниці респондентів. Це підтвердило нашу думку, щодо розуміння населенням значущості залізничного транспорту для промислового та гірничо-видобувного регіону. Нагадуємо, що до Східного регіону ми віднесли Харківську, Запорізьку, Донецьку, Дніпропетровську та Луганську області – центри машинобудування, гірничо-видобувної та збагачувальної галузей народного господарства, металургійні підприємства, тощо.

Найменше обізнані, щодо соціальної відповідальності залізниці, виявилися респонденти, що проживають у Центральному регіоні. На нашу думку така необізнаність могла бути пов'язана з наявною соціально економічною ситуацією, з відносинами що склалися між Центром – Києвом та областю і іншими регіонами. Аналіз уявлень селян, жителів малих містечок, столиці та обласних центрів доповнює попередні дані.

Найменшу обізнаність, щодо соціальної ролі залізниці, продемонстрували кияни, з яких тільки 46,4% знають про соціальну функцію держмонополії, а 53,6% взагалі не вважають залізницю соціально-відповідальним підприємством. Ми вважаємо, що такий низький показник обізнаності жителів столиці говорить про те, що саме на Київ – центр фінансової та ділової активності, спрямована трудова міграція населення України, а кияни не мають необхідності шукати роботу деінде.

Жителі Сімферополя також невисокої думки про соціальну відповідальність Укрзалізниці. З тим, що залізниця виконує соціальну місію і є соціально-відповідальним підприємством погодилися 58,8% респондентів. Це корелює зі стриманим ставленням жителів Південного регіону до Укрзалізниці загалом. Раніше йшлося, що серед жителів Півдня лише 74,2% ставляться позитивно, або більш позитивно ніж негативно, до залізничної галузі.

Жителі міста Львів, найкращі думки щодо Укрзалізниці, як соціально відповідального підприємства, – майже 88% львів'ян погодилися з цим висловлюванням і лише 12% не знають про соціальну місію залізниці. Це пояснюється тим, що між частиною містечок та селищ Львівської, Прикарпатської, Тернопільської областей, стара залізниця, побудована ще у позаминулому столітті, іноді залишається єдиним видом транспортного сполучення і єдиним соціальним видом транспорту. Відміна приміських поїздів має катастрофічні наслідки для деяких гірських районів, де побудувати дороги немає можливості, а вартість квитків на автотранспорт набагато вища за залізничні. В інформаціях, щодо

заборгованості обласних держадміністрацій за пільгові перевезення, які розповсюджуються прес-центром Укрзалізниці, йдеться про те, що з місяці в місяць, найбільші боржники за пільговиків є мегаполіси Київ та Харків, а найкраще розраховуються, іноді навіть наперед, саме Львівська, Чернівецька, Івано-Франківська, Тернопільська обласні державні адміністрації. Зауважимо, що Київ не найбідніше місто в Україні, в його бюджеті на 2012 рік було 16,35 млрд. грн. прибуткових надходжень та 15,85 млрд. грн. становила витратна частина. Бюджет міста Львів набагато скромніший – близько 2 млрд. грн. видатків та 2,285 млрд. грн. доходна частина. Тож поважне ставлення жителів цих міст до залізниці, у даному випадку, підкріплюється не на словах, а у конкретних фінансових показниках.

Про залізницю, як соціально-відповідальне підприємство, гарної думки 78,5% жителів Донецька, 71,7% харківчан та 68,8% жителів Дніпропетровська. До того ж ми маємо стале зростання громадської думки, щодо соціальної місії залізниці, в залежності від того проживає респондент у селі чи в місті. Звісно, селяни набагато більше залежать від залізничного транспорту, якщо це чи не єдина можливість доїхати, аніж жителі обласних центрів до послуг яких декілька видів транспорту і залізниця лише одна з можливостей вибору. Тож 73,6% селян, 73% жителів малих міст та селищ міського типу, та 68,1% респондентів жителів обласних центрів України переконані, що Укрзалізниця соціально-відповідальне підприємство.

Зростання кількості згодних з висловлюванням: «Укрзалізниця – соціально-відповідальне підприємство» спостерігається також як прямо пропорційне зростанню вікового діапазону. Зокрема, серед опитуваних віком від 18 до 24 лише 65,9% погоджуються з висловлюванням; 25-34 – 69,7%; 35-44 – на попередньому рівні; 45-54 – 70,4%; 55-65 – 71,5% і серед населення віком від 65 років та старше 76,5% знають про соціальну місію, яку виконує залізничний транспорт. Як бачимо, кількість респондентів, згодних з висловлюванням від 18 до 65 років зростає більш ніж на 10%, досягаючи піку серед пенсіонерів, для яких соціальна функція, що її виконує залізниця, є чи не єдиною можливістю реалізувати своє конституційне право на свободу пересування. Тож можна наочно переконатися, що важливість соціальної функції залізниці для населення (і знання про неї) зростає разом з віком.

Цікаві результати ми отримали проаналізувавши дані, щодо думки респондентів про соціальну відповідальність залізниці, розподіливши опитуваних за родом їх діяльності по основному місцю роботи. Найбільш обізнаними, щодо соціальної місії залізниці, виявилися військові та працівники правоохоронних органів, адже 82,4% погодилися з висловлюванням про соціальну

відповідальність монополії. Потрібно зауважити, що військові та правоохоронці завжди з розумінням та солідарністю ставилися до залізниці та залізничників. На прохання інтерв'юєрів визначитися зі своїм ставленням до залізниці 100% військових та правоохоронців заявили про свої позитивне та більш позитивне ніж негативне ставлення до залізничної галузі. На нашу думку це пов'язано з деякою солідарністю, що завжди була між військовими та залізничниками.

Залізницю в приватних розмовах називають напіввійськовою організацією і це має під собою основу. Зокрема, Укрзалізниця зберігає жорстку вертикаль управління, де накази повинні виконуватися, а не обговорюватися. Точність графіку дотримується будь що, незважаючи на погодні умови, рух поїздів здійснюється цілодобово і ведуться цілодобові чергування, а підрозділи, що відповідають за безпеку руху у випадку позаштатної ситуації діють разом з підрозділами Міністерства надзвичайних ситуацій.

До залізниці, як однієї з важливих ресурсів обороноздатності, держава зверталася під час кризових ситуацій. І кожного разу завдання уряду виконувалися, як накази. До того ж у залізничників є власна форма з внутрішніми ознаками чину, власні ордени, медалі, відзнаки, що мають багато подібного до військових. У деяких випадках залізничники, усвідомлюючи власну відповідальність за безпеку руху і безпеку пасажирів, та під час аварійних ситуацій, проявляли особистий героїзм на робочому місці. Тож відчуття солідарності, симпатії до Укрзалізниці і розуміння її соціальної ролі є традиційним для військових та працівників правоохоронних органів.

Достатньо високе розуміння соціальної ролі залізниці продемонстрували також кваліфіковані робітники (72,5%), підприємці (71,4%), службовці та некваліфіковані робітники (69%), керівники середньої ланки (67,5%). Найменше обізнані щодо соціальної відповідальності залізничного транспорту керівники компаній, організацій – 57,1% вважають Укрзалізницю соціально-відповідальним підприємством. На нашу думку це пов'язано з тим, що керівництво має вибір яким чином дістатися потрібного місця. Може обирати яким видом транспорту скористатися, до того ж має достатньо коштів і не дуже потребує пільг. Тож цікавиться цим питання значно менше.

Проміжне значення змінної «Чи згодні Ви з висловлюванням: Укрзалізниця соціально-відповідальне підприємство?» між керівниками організацій чи компаній, службовцями та некваліфікованими робітниками показали тимчасово безробітні, серед яких 63% вважають Укрзалізницю соціально-відповідальним підприємством. Ми вважаємо, що це пов'язано з тим, що безробітні потребують пільг, але їх не мають. Тож їх цікавість щодо цього питання дещо стримана.

Як висновок, залізниця – одна зі складових державного управління національною економікою, але користується репутацією соціально-відповідального підприємства трохи більше ніж у 70% населення. Цей показник можна збільшити через цілеспрямовану підтримку даної іміджевої позиції. Таким чином ми вважаємо, що в масовій свідомості окремо існує образ «залізниці для мене» і «залізниці для всіх», транспортної монополії, що окрім економічних функцій, виконує також важливі функції соціального управління та соціальної відповідальності.

Далі нами був проведений кореляційний аналіз з обчисленням коефіцієнта кореляції Пірсона, з метою виявлення наявності кореляційних зв'язків між змінною «Чи згодні Ви з твердженням: Укрзалізниця – соціально-відповідальне підприємство» та наступними змінними:

«Ви вважаєте так тому, що Укрзалізниця виконує перевезення соціально незахищених верств населення?»

«Ви вважаєте так тому, що Укрзалізниця надає соціальні гарантії працівникам?»

«Ви вважаєте так тому, що Укрзалізниця надає гідний рівень послуг?»

Дані дослідження зведено в таблицю.

Отримані статистичні дані є свідченням того, що між показниками згоди респондентів з висловлюванням «Укрзалізниця – соціально-відповідальне підприємство» та їх думкою, що Укрзалізниця виконує перевезення соціально незахищених верств населення наявний негативний кореляційний зв'язок, де $r_{xy} = -0,583$. Середній показник негативної значущої кореляції, між вказаними метричними змінними, означає, що респонденти, які вважають залізницю соціально відповідальною, одночасно заперечують, що вона надає пільгові послуги з перевезень соціально незахищеним верствам населення. Це заслуговує на увагу.

Проведений аналіз виявив наявність середнього показника позитивної значущої кореляції між метричними змінними «Чи вважаєте Ви, що Укрзалізниця соціально-відповідальне підприємство?» та «Ви вважаєте так тому, що залізниця надає гідний рівень послуг?». У цьому випадку кореляційний зв'язок $r_{xy} = 0,504$.

На нашу думку, доцільно підвищувати кількість тих, хто вважає що «Укрзалізниця – соціально-відповідальне підприємство» **за рахунок надання якісних послуг** – на даний момент їх кількість складає 31,1%. Більшість же опитаних (51,9%) вважають, що соціальної спрямованості компанія набуває саме завдяки здійсненню перевезень соціально-незахищених верств населення.

Наступне питання було пов'язане з уявленням респондентів про Укрзалізницю як соціально-відповідального роботодавця, про

ставлення залізниці до власних працівників. Отримані статистичні дані є свідченням того, що між показниками згоди респондентів з висловлюванням «Укрзалізниця – соціально-відповідальне підприємство» та їх думкою, що Укрзалізниця надає гарантії своїм працівникам наявний негативний кореляційний зв'язок, де $r_{xy} = -0,577$ відповідно. Середній показник негативної кореляції між вказаними метричними змінами означає, що респонденти, які вважають залізницю соціально відповідальною, одночасно заперечують, що вона гарантує соціальний захист залізничникам, 74,1% опитуваних вважають, що таких соціальних гарантій не існує. Це насправді не відповідає дійсності, оскільки залізничники забезпечені соціальним пакетом, зокрема, надбавками за вистугу років, матеріальною допомогою при виході на пенсію, побутовим паливом, щороку залізничникам надається право безоплатного проїзду Україною та СНД, діє система добровільного медичного страхування, надається матеріальна допомога при вступі в шлюб та поверненні з армії; діє цілий перелік пільг для пенсіонерів, але переважна більшість респондентів про це нічого не знає. Лише чверть опитуваних 25,9% вважають, що залізничники забезпечені соціальними гарантіями. Це свідчить про недостатню інформованість респондентів щодо внутрішньої соціальної політики галузі.

На нашу думку, висвітлення теми щодо соціальних гарантій, якими забезпечує монополія своїх працівників має позитивно вплинути на громадську думку, щодо іміджу Укрзалізниці, як соціально-відповідального підприємства. Окрім того, така інформація здатна підняти престижність професії, пов'язаних із залізничним транспортом.

Література

1. Закон України «Про залізничний транспорт» введено в дію Постановою Верховної Ради № [274/96-ВР](#) від 04.07.96, ВВР, 1996, N 40, ст. 184 // <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80>
- 2.
3. Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» введено в дію Постановою ВР N 876-ХІІ ([876-12](#)) від 21.03.91, ВВР, 1991// <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/875-12>
4. Офіційний сайт Укрзалізниці // <http://www.uz.gov.ua>

L'image du monopole de l'Etat dans une certaine mesure dépend de la prise de conscience de sa politique sociale. Ukrzaliznytsia mettre en œuvre un certain nombre de mesures en raison de leur responsabilité sociale é l'équipe, les passagers, les pauvres. Comment cette activité reflète l'image du chemin de fer?

Mots-clés: *image, un monopole d'état, la responsabilité sociale, l'image de correction*