

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

Петр Юрьевич Бугаков

Сибирский государственный университет геосистем и технологий, 630108, Россия, г. Новосибирск, ул. Плахотного, 10, кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики и информационных систем, тел. (383)343-18-53, e-mail: peter-bugakov@ya.ru

Евгений Александрович Долгочуб

Сибирский государственный университет геосистем и технологий, 630108, Россия, г. Новосибирск, ул. Плахотного, 10, обучающийся, тел. (913)932-07-05, e-mail: evgeniidolg@mail.ru

В работе рассматривается создание информационной системы оценки пассажирских перевозок. Осуществляется рассмотрение проблем подобной системы и её практическая реализация.

Ключевые слова: система контроля, пассажирский транспорт, информационная система.

INFORMATION SYSTEM FOR QUALITY CONTROL OF PASSENGER TRANSPORTATION

Petr Yu. Bugakov

Siberian State University of Geosystems and Technologies, 10, Plakhotnogo St., Novosibirsk, 630108, Russia, Ph. D., Associate Professor, Department of Applied Informatics and Information Systems phone: (383)343-18-53, e-mail: peter-bugakov@yandex.ru

Evgeniy A. Dolgochub

Siberian State University of Geosystems and Technologies, 10, Plakhotnogo St., Novosibirsk, 630108, Russia, Student, phone: (913)932-07-05, e-mail: evgeniidolg@mail.ru

The paper considers the creation of an information system for assessing passenger transportation. The problems of such a system and its practical implementation are being considered.

Key words: control system, passenger transport, information system.

Довольно сложно представить себе жизнь в городе без общественно транспорта. Люди, не имеющие собственного средства передвижения вынуждены проводить значительное количество времени в общественном транспорте, который является неотъемлемой частью города. Каждый человек хотя бы один раз совершал поездки на автобусе, трамвае, маршрутке или троллейбусе. Пассажирские перевозки играют неотъемлемую роль в жизни современного общества, но их качество иногда является неудовлетворительным.

Большинство жителей Новосибирска постоянно пользуются услугами общественного транспорта и наверняка каждый сталкивался с некорректным поведением персонала или проблемами с транспортным средством.

В наши дни на сайте ЦУГАЭТ города Новосибирска зарегистрировано 66 перевозчиков. Чтобы пожаловаться на качество работы общественного транспорта необходимо обратиться в депо, предъявив при этом билет, либо позвонить на горячую линию, которая, как показывает практика, часто бывает занята. Также возможно оставить свою заявку на сайте. Однако, как показывает практика, такие заявки редко имеют какие-то последствия. Таким образом, деятельность частных и муниципальных пассажирских транспортных организаций находится под слабым контролем, что негативно сказывается на их желании тратить ресурсы на обеспечение комфорта и безопасности пассажирских перевозок. Перевозчики не имеют рейтингов, что не позволяет объективно оценить уровень оказываемых ими услуг.

В связи с этим предлагается упростить процесс подачи жалобы или предложения в транспортную организацию. В настоящее время ведется работа по созданию информационной системы контроля качества пассажирских перевозок (ККПП). Данная информационная система работает по технологии клиент-сервер и состоит из мобильного приложения и сервера для сбора обращений граждан. При установке мобильного приложения пользователь вводит регион, который сохраняется в настройках программы, но может быть изменён в связи со сменой места пребывания.

Для работы с системой при составлении жалобы или предложения пассажир должен указать вид транспорта, номер маршрута, номер билета и, при наличии, номер терминала. После этого он оценивает поездку по 5-и бальной шкале и, если жалоб нет, отправляет отзыв. Если же жалобы есть, то пользователь переходит на следующую вкладку программы и выбирает причину обращения из списка, либо описывает её в произвольной форме. Далее жалоба отправляется на сервер в базу данных, при этом перевозчику присваивается рейтинг, который высчитывается на основе оценки пассажира и количества жалоб определённого характера.

В наши дни выполнена реализация прототипа клиентской части приложения для операционной системы Windows 10, проводятся работы по созданию приложения для мобильных платформ на базе Android 4 и выше. Разработка ведётся в среде программирования Visual Studio на языке C++ [1-5].

К настоящему времени имеется ряд затруднений, связанных с реальным внедрением системы в сферу общественного транспорта. Проблемой может стать нежелание перевозчиков реагировать на жалобы пассажиров и устранять их причины. Вместе с этим использование системы способно усилить текущий контроль пассажирских транспортных организаций и улучшить качество предоставления услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Официальный сайт ЦУГАЭТ [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://nskgortrans.ru>.
2. Страструп Б. Язык программирования C++ для профессионалов [Текст]. 2-е изд. – М.: ИНТУИТ, 2016. – 670 с.

3. Эккель Б. Философия С++. Введение в стандартный С++ [Текст]. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2014. – 572 с.
4. Мейерс С. Эффективное использование С++. 50 рекомендаций по улучшению ваших программ и проектов [Текст]: Пер. с англ. – М.: ДМК Пресс: Спб.: Питер, 2006. – 240 с.
5. Страуструп Б. Дизайн и эволюция С++ [Текст]: Пер. с англ. – М.: ДМК Пресс. – 448 с.

© П. Ю. Бугаков, Е. А. Долгочуб, 2019