

УДК 332.1:656

Оценка степени удовлетворенности населения организацией регулярных пассажирских перевозок в Забайкальском крае

Л.Ю. Криклевская

Читинский институт Байкальского государственного университета, ул. Анохина 56, Чита, Россия

lara.kriklevskaya@mail.ru

Статья поступила 24.10.2018, принята 29.11.2018

В статье представлены результаты социологических исследований по оценке степени удовлетворенности населения Забайкальского края услугами пассажирского транспорта, проведенных автором в ряде муниципальных образований региона, в частности, в муниципальном районе «Шилкинский район» и городском округе «Город Чита». В статье рассмотрена роль общественного транспорта в регионе, проблемы организации регулярных перевозок пассажиров общественным транспортом. Выявлена актуальность проблемы для исследуемых муниципальных образований на основе анализа их географического положения и показателей социального развития. Необходимость регулярного исследования качества обслуживания пассажиров обусловлена новеллами законодательства об организации пассажирских перевозок в РФ.

Ключевые слова: пассажирские перевозки; надежность пассажирского транспорта; уровень безопасности; доступность услуг; маршрутная сеть; межпоселенческие дороги; внутригородские и междугородние маршруты; удовлетворенность пассажиров.

Обработка материалов исследования осуществлена на базе лаборатории социально-психологических исследований ЧИБГУ с использованием программного продукта SPSS. Автор благодарит за помощь учащихся группы ГМУ-12 Д. Данилину и В. Селезневу.

Assessment of population satisfaction with the organization of regular passenger traffic in the Trans-Baikal Territory

L.Yu. Kriklevskaya

Chita Institute of Baikal State University; 56, Anokhin St., Chita, Russia

lara.kriklevskaya@mail.ru

Received 24.10.2018, accepted 29.11.2018

The article presents the results of sociological studies to assess the degree of satisfaction of the population of the Trans-Baikal Territory with passenger transport services conducted by the author in a number of municipalities of the region, in particular, in the municipal district "Shilkinsky district" and in the urban district "City of Chita". The article considers the role of public transport in the region, the problems of organizing the regular transportation of passengers by public transport. The urgency of the problem has been revealed for the studied municipalities based on the analysis of their geographical location and social development indicators. The need for regular research on the quality of passenger service is due to the innovations in the legislation on the organization of passenger transport in the Russian Federation.

Keywords: passenger traffic; reliability of passenger transport; secure level; service availability; transport network; inter-settlement roads; intra-city and intercity routes; passenger's satisfaction.

The processing of research materials was carried out at the laboratory of socio-psychological research of the Chita Institute of Baikal State University. The author is grateful for assistance in the data processing to the students of the group "State and Municipal Government" Danilin and V. D. Seleznev. The processing of materials has been carried out with the software product SPSS.

Общественный транспорт играет немаловажную роль в жизни каждого современного человека. Основной его задачей является обеспечение потребностей населения в перевозках. По раз-

ным оценкам, до 97 % населения отдельных муниципальных образований пользуются услугами общественного транспорта [6]. При этом важнейшим критерием оценки эффективности

транспортного обслуживания со стороны непосредственных потребителей данного вида услуг выступает их качество, что и определяет актуальность проведенного исследования.

Одной из основных проблем общественного транспорта в регионах России является высокая степень физического и морального износа и, соответственно, низкие темпы обновления подвижного состава. Как следствие, происходят снижение уровня безопасности и надежности пассажирского транспорта, его технические неисправности и, соответственно, снижение доступности услуг для населения, повышение степени неудовлетворенности качеством обслуживания. Как отмечают исследователи в области качества обслуживания на автомобильном транспорте, одной из проблем выступает осуществление взаимодействия с пассажирами [4]. Данный вопрос является ключевым в процессе совершенствования законодательства о пассажирских перевозках на автомобильном транспорте. Современное законодательство акцентирует внимание на повышении качества обслуживания, доступности услуг общественного транспорта, в том числе на межмуниципальных маршрутах.

Настоящее исследование направлено на выявление степени удовлетворенности жителей Забайкальского края, в частности краевой столицы, а именно, городского округа «Город Чита» и муниципального района «Шилкинский район» организацией регулярных пассажирских перевозок.

Актуальность данной проблемы для жителей краевой столицы обусловлена необходимостью оптимизации транспортной сети в связи с ее перегруженностью транспортными средствами малой вместимости, осуществляющими перевозку пассажиров на городских маршрутах, а для муниципального района «Шилкинский район» проблема является актуальной в связи с отсутствием регулярного автобусного сообщения с рядом поселений.

Анализ территориально-пространственных проблем развития исследуемых муниципальных образований свидетельствует о том, что Чита, являясь административным центром Забайкальского края, разделена на 4 административных района. Всего в столице Забайкалья насчитывается 785 улиц с учетом проспектов, микрорайонов и площадей. Анализ демографического развития городского округа «Город Чита» свидетельствует о положительной за последние годы динамике численности населения. На 01.01.2017 г. численность жителей краевой столицы составила 343 тыс. чел.

Протяженность улично-дорожной сети составляет 580 км, доля автомобильных дорог общего пользования местного значения с твердым покрытием – 43 %. В связи с ограниченными возможностями бюджета городского округа «Город Чита» ремонт производится в значительно меньшем объеме от нормативной потребности [2].

Пассажиropеревозки на территории исследуемого муниципального образования осуществляются муниципальным предприятием «Троллейбусное управление», а также индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами. Таким образом, перевозчиков на рынке городских пассажирских перевозок можно разделить на две группы: коммерческие компании и государственные или муниципальные предприятия. При этом следует отметить в значительной мере нецивилизованный характер участия частного капитала в исследуемой сфере. Как правило, частники работают на автобусах малой вместимости. Маршрутные такси буквально заполнили улицы города, нарушают правила безопасности движения, применяют недобросовестные методы конкурентной борьбы, создают помехи движению по городским магистралям.

Городские маршруты должны обеспечивать транспортную связь жилых и промышленных районов, а также связь с объектами социально-культурной и бытовой инфраструктуры, вокзалами, аэропортом и т.п. Однако троллейбусные маршруты неспособны полностью обеспечить все потребности пассажиропотока.

Современная ситуация на дорогах краевой столицы характеризуется несбалансированным количеством транспортных средств и маршрутов. Ввиду наличия множественных пунктов пересечения маршрутов и отсутствия систематизации маршрутной сети города транспортные предприятия имеют экономические потери.

В ходе исследования на основе схемы движения в 2016 г. были проанализированы пересечения троллейбусного маршрута № 1 с автобусами, троллейбусами и маршрутными такси (табл. 1).

Самыми загруженными остановочными пунктами являются железнодорожный вокзал (останавливаются 44 транспортных средства) и пл. Ленина (37 транспортных средств).

В ходе исследования территориально-пространственных проблем развития муниципального района «Шилкинский район» было выявлено, что площадь Шилкинского района составляет 6,1 тыс. км², наибольшая протяженность – с юга на север (106,4 км). Общая протяженность границ муниципального образования составляет 489 км.

Район граничит с пятью муниципальными районами Забайкальского края – Карымским (протяженность границы составляет 98 км), Тунгокоченским (79 км), Нерчинским (141 км), Балейским (51 км), Оловянинским (17 км), Могойтуйским (103 км). На территории района расположены 42 населенных пункта, в том числе город районного значения с численностью населения 40,2 тыс. чел., 3 поселка городского типа, а также 38 сел и деревень.

В состав муниципального района входит 14 поселений (табл. 2).

Протяженность дорог общего пользования в муниципальном районе составляет 83,78 км, однако дорог с твердым покрытием лишь 19,6 %, т. е. 16,5 км. В границах муниципального района проходит федеральная трасса Чита – Хабаровск протяженностью 80 км. Межпоселенческие дороги составляют 172,3 км, в границах поселений проложено 470,6 км дорог.

Транспортное сообщение как в границах района, так и междугороднее, отличается разнообразием, это автомобильный, железнодорожный и

авиационный транспорт. Наиболее активно развито транспортное сообщение в городских поселениях. В частности, действуют 2 автобусных маршрута общего пользования на территории города Шилка, 3 автобусных пригородных маршрута, 1 междугородний автобусный маршрут сообщением Шилка – Чита (по схеме движения за 2016 г.).

Автобусная маршрутная сеть по межпоселенческим автомобильным дорогам охватывает 20 населенных пунктов из 41 (50 %), в которых проживает около 7 % населения района.

Анализ маршрутной сети в исследуемом муниципальном районе свидетельствует о том, что среднее расстояние между поселениями составляет 38 км. При этом пассажиры тратят в пути от 30 мин до 2,5 ч для посещения районного центра, где сосредоточена основная часть инфраструктурных объектов сферы образования, здравоохранения, а также органы самоуправления муниципального района, подразделения органов соцзащиты населения, налоговых органов и др. (табл. 3).

Таблица 1

Пересечения по троллейбусному маршруту №1 в городском округе «Город Чита» с автобусами, троллейбусами и маршрутными такси

Вид транспорта	Номер маршрута	Количество пересечений с троллейбусным маршрутом №1, раз
Автобус	102	7
	115	5
	106к, 107	4
	40, 101, 234	3
	120, 105, 106, 109, 110, 110к, 124, 125, 103, 104	2
	109а, 121, 126, 235, 236, 115к	1
Троллейбус	5	12
	6	11
	2	5
	3	4
Маршрутное такси	29	12
	35, 61	11
	42	8
	47, 9, 22, 136	6
	21	5
	57	4
	38,48,51	3
	8,31, 58, 23, 26, 77, 12, 14, 18, 19з, 20, 24, 28, 49, 59	2
	2, 3, 10, 67, 5, 19	1

Таблица 2

Характеристика муниципального района «Шилкинский район» по составу поселений

Наименование поселения	Тип поселения	Центр поселения	Численность населения центра поселения, чел.	Населенные пункты в составе поселения
Шилкинское	Городское	г. Шилка	40230	г. Шилка, с. Метрофаново
Первомайское	Городское	пос. Первомайский	11398	пос. Первомайский, с. Шиванда, с. Уненкер, с. Солнцево
Холбонское	Городское	п.г.т. Холбон	2969	пос. Холбон, пос. Арбагар
Богомяковское	Сельское	с. Богомяково	843	с. Богомяково, с. Кокуй-Комогорцево, с. Кыэкен, с. Средняя Кия
Верхнехилинское	Сельское	с. Верхняя Хила	765	с. Верхняя Хила, с. Васильевка, с. Ульяновка
Галкинское	Сельское	с. Галкино	435	с. Галкино, с. Зубарево, с. Савино
Казановское	Сельское	с. Казаново	2146	с. Казаново, ст. Онон
Мирсановское	Сельское	с. Мирсаново	654	с. Мирсаново, с. Апрельково, с. Кибасово
Новоберезовское	Сельское	с. Новоберезовское	645	с. Новоберезовское, с. Золотухино, с. Нижняя Хила, с. Островки
Номоконовское	Сельское	с. Номоконово	489	с. Номоконово, с. Беря
Ононское	Сельское	с. Ононское	1284	с. Ононское, с. Новое, с. Усть-Ножовое
Размахнинское	Сельское	с. Размахнино	1441	с. Размахнино, с. Красноярovo
Усть-Теленгуйское	Сельское	с. Усть-Теленгуй	677	с. Усть-Теленгуй, с. Верхний Теленгуй, с. Макарово
Чиронское	Сельское	с. Чирон	1092	с. Чирон, с. Кироча, с. Усть-Ага

Таблица 3

Расстояние между поселениями муниципального района «Шилкинский район»

Пункт отправления	Пункт прибытия	Время, ч	Расстояние, км
Шилка	Ононское	2:30	76
Шилка	Первомайский	1:01	42
Первомайский	Чирон	0:37	17
Шилка	Новоберезовка	1:24	53
Шилка	Богомяково	1:12	47
Шилка	Островки	1:00	40
Шилка	Ульяновка	0:45	30
Шилка	Верхняя-Хила	0:57	34
Шилка	Казаново	0:22	16
Шилка	Митрафаново	0:19	11
Первомайский	Солнцевая	0:35	15

Маршрут № 237 Шилка – Митрофаново – Казаново организован ежедневно с интенсивностью движения 2 рейса в день. Протяженность маршрута составляет 28,6 км, тарифы от 30 до 70 р. в зависимости от пункта назначения. Также ежедневно организован маршрут № 238 Первомайский – Шилка с заездом в с. Казаново и Солнцево. Протяженность маршрута 59 км, стоимость проезда дифференцирована от 50 до 120 р. Регулярность маршрутов с наибольшей протяженностью следования (70–100 км) снижается и составляет в среднем 3 раза в неделю. Стоимость проезда составляет до 250 р.

Анализ состояния автобусных остановок свидетельствует о том, что лишь незначительная доля населенных пунктов оснащена павильонами, соответствующими требованиям действующего законодательства.

С целью оценки степени удовлетворенности населения организацией пассажирских перевозок было проведено социологическое исследование. Для исследования были отобраны 207 респондентов в муниципальном районе «Шилкинский район» и 300 респондентов в городском округе «Город Чита». Предельная ошибка, рассчитанная с коэффициентом доверия 2, составила ± 4 , что свидетельствует о репрезентативности выборки и подтверждает достоверность результатов исследования.

Проведенный опрос показал, что доля населения, которое пользуется услугами общественного транспорта, различна в исследуемых муниципальных образованиях. Так, в муниципальном районе «Шилкинский район» услугами автотранспорта пользуются 70 % опрошенных, в городском округе «Город Чита» – 92 %.

Анализ целей использования пассажирского автотранспорта показал, что большинство респондентов, опрошенных в муниципальном районе, а именно 36 %, в качестве цели отметили посещение медицинских учреждений, иных социальных служб, таких как пенсионный фонд, центр занятости населения, налоговые органы и др. С этой же целью жители Шилки посещают краевую столицу. Около 19 % респондентов в качестве основной цели указали «для поездок на работу», 24 % пользуются услугами общественного транспорта для поездок к родственникам или друзьям. Жители краевой столицы пользуются общественным транспортом в основном для поездок на работу, так ответили 75 % респондентов.

Интенсивность использования автотранспорта, как показал опрос, неодинакова. В муниципальном районе «Шилкинский район» интенсивность низкая – 36 % респондентов отметили, что пользуются услугами пассажирского автотранспорта реже одного раза в месяц, 26 % – 1–2

раза в месяц, 1–2 раза в неделю пользуются услугами автотранспорта 20 % опрошенных. Около 18 % используют автотранспорт более интенсивно, при этом лишь 5,8 % респондентов пользуются услугами общественного транспорта ежедневно. Однако в городском округе «Город Чита» ежедневно пользуются услугами общественного транспорта 52 % опрошенных.

Следует отметить, что большинство респондентов предпочитают такой вид транспорта, как маршрутное такси (53,6 % опрошенных). 21 % пользуется услугами такси и лишь 17 % опрошенных пользуются рейсовыми автобусами. Особенностью организации пассажирских перевозок в городском округе «Город Чита» является использование электрического наземного транспорта, а именно троллейбуса. Исследование показало, что это самый распространенный в краевом центре вид транспорта. Жители города отдают предпочтение данному виду транспорта ввиду более высокого уровня комфорта по сравнению с маршрутными такси, которые преобладают среди автомобильного пассажирского транспорта, а также ввиду более приемлемой цены и регулярности сообщения.

На вопрос «Что вас не устраивает в организации пассажирских перевозок?» большинство респондентов ответили: расписание движения (41,5 % среди жителей Шилкинского района и 3,3 % респондентов среди жителей краевого центра). Данное обстоятельство обусловлено большим количеством маршрутов, в том числе дублирующих друг друга, что, в свою очередь, вызывает проблему безопасности движения на дорогах города, степень которой снижается ввиду низкой пропускной способности городских магистралей и, соответственно, не оборудованных под большое количество транспортных средств остановочных пунктов.

Решение данной проблемы в городском округе «Город Чита» видится в разделении маршрутов по режимам движения на обычные маршруты со всеми остановками, а также полужесткие маршруты, имеющие остановочные пункты в крупных пассажирообразующих и пересадочных узлах.

Большинство респондентов отмечают, что незначительная часть остановочных пунктов как в краевом центре, так и в муниципальном районе оснащены павильонами, информационными стендами с указанием времени прибытия соответствующих маршрутов.

Удовлетворенность уровнем комфорта также низкая, это касается респондентов обоих исследуемых муниципальных образований. Так, в муниципальном районе «Шилкинский район» сте-

пень удовлетворенности уровнем комфорта на общественном транспорте составила 23,2 %.

Четверть респондентов не удовлетворена стоимостью услуг пассажирского транспорта. При этом лишь 7,5 % респондентов в муниципальном районе пользуются льготами на проезд, что свидетельствует о том, что большинство маршрутов организованы как нерегулируемые.

Также пассажиры не удовлетворены малой вместимостью транспортных средств, высокой степенью износа автобусного парка, нерегулярностью маршрутов. Отношение к пассажирам в общественном транспорте — еще одна проблема, которую назвали респонденты. Большинство из них оценивают профессионализм работников общественного транспорта как средний или ниже среднего, что свидетельствует о необходимости повышения уровня подготовки кадров для системы общественного транспорта.

В соответствии с правилами организации пассажирских перевозок перевозчик обязан предоставить пассажиру услугу качественно и в требуемом объеме, при этом гарантировать безопасность, обязан эффективно использовать транспортные средства и снижать транспортные расходы [7].

Для того чтобы пассажирские перевозки в полной мере удовлетворяли пассажиров по всем исследуемым критериям, в настоящее время необходимы следующие меры [1]:

- усиление системы контроля над пассажирскими перевозками на основе системы нормирования скорости движения транспорта и режима труда водителя;

- совершенствование системы управления качеством услуг пассажирского транспорта, в частности, установление основных требований к качеству перевозок, контроль их реального исполнения при функционировании транспортных средств на маршрутах, мотивация руководителей предприятий перевозчиков к улучшению качества услуг;

- совершенствование системы маркетинга, а именно исследование спроса на перевозки и формирование новых маршрутов, обеспечивающих доступность транспортных услуг для всех без исключения жителей края.

Данные меры будут способствовать развитию систем пассажирского транспорта в регионе в аспекте создания комфортных условий для населения на основе обеспечения доступности, устойчивости функционирования и безопасности [10].

Литература

1. Криклева Л.Ю. Перспективы развития транспорта и связи в Забайкальском крае // Материалы XIV региональной научно-практической конференции «Проблемы экономики, социальной сферы и права». Чита, 2015. С. 101-113.

2. Пояснительная записка к докладу Мэра г. Читы по городскому округу «Город Чита» [Электронный ресурс]. URL. <http://refdb.ru/look2576298.html> (дата обращения: 15.12.2016).

3. Толстяков Р.Р., Гаврилов В.А. Оценка удовлетворенности потребителей услуг городского общественного транспорта в г. Тамбове // Социально-экономические явления и процессы. 2015. Т. 10, № 8. С. 130-138.

4. Тюрин А.С., Епифанов В.В. Анализ качества перевозок на городском пассажирском автомобильном транспорте // Автотранспортное предприятие. 2013. № 9. С. 31-32.

5. Тюрин А.С., Островская Е.А., Епифанов В.В. Оценка удовлетворенности пассажиров качеством услуг общественного автотранспорта // Вестн. УлГТУ. 2015. № 3. 2015. С. 67-71.

6. Щепкова И.В., Копнева Е.В. Определение удовлетворенности населения качеством предоставления услуг общественного транспорта в г. Калининграде [Электронный ресурс] // Молодой ученый. 2014. № 7.1. С. 73-78. URL <https://moluch.ru/archive/66/11163/> (дата обращения: 02.03.2018).

7. Правила организации пассажирских перевозок [Электронный ресурс] // Автоюрист: сайт. URL. <http://auto-lawyer.org/poleznye-stati/pravila-organizacii-passazhirskix-perevozok.html> / (дата обращения: 20.10.2018).