

ГОРОДСКОЙ ТРАНСПОРТ И ЕГО ПАССАЖИРЫ¹

Михаил Кунявский - Социологический центр "Пульс"

Когда говорят о социологическом исследовании, то обычно подразумевается опрос общественного мнения. Однако это совершенно не обязательно. В арсенале социологов есть и другие методы сбора информации, которые в ряде случаев более эффективны, поскольку дают вполне надежные данные, требуя при этом меньших затрат рабочего времени и денежных ресурсов. Один из этих методов - наблюдение, разумеется организованное и проводимое по всем правилам науки. Поэтому когда перед социологами "Пульса" встали задачи - оценить качество транспортного обслуживания и характер взаимоотношений пассажиров в одесском городском транспорте, они решили использовать именно этот метод.

В декабре 1992, ноябре-декабре 1993, ноябре-декабре 1994 года в Одессе были проведены социологические исследования качества обслуживания пассажиров городским транспортом. В 1992 г. произведено 274, в 1993 г. 313, и в 1994 г. 317 наблюдений, охвативших все действующие маршруты внутригородского транспорта - автобусные, трамвайные, троллейбусные. Расчеты показывают, что при таком числе выборочных наблюдений возможная погрешность не превышает 6%. Наблюдения проводились по соответствующим квотам в будни и в выходные, в часы пик и после них. Квоты наблюдений в различных видах транспорта, в разные дни и время суток были определены таким образом, чтобы в выборочной совокупности наблюдений была адекватно представлена реальная структура всей массы поездок одесситов. А масса эта немаленькая – по расчетам специалистов у нас в городе совершается не менее полутора миллионов поездок в день.

Исследования проводились по специально разработанной программе методом репрезентативных выборочных структурированных (формализованных) наблюдений, при участии и под руководством автора данной статьи.

Результаты наблюдений в 1992–1994 гг. фиксировались по единым стандартизованным правилам сотрудниками Центра "Пульс". К сбору информации привлекались также в порядке производственной практики студенты-социологи Одесского госуниверситета².

1. КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рассмотрим сначала ситуацию в целом, отвлекаясь от специфики электро-, или автотранспорта.

В 1992-1994 годах более чем в полтора раза выросло время, которое мы тратим, ожидая трамвай, троллейбус или автобус.

¹ Данный материал был опубликован в двух номерах газеты "Одесские деловые новости" в 1995 г. (№№ 2, 7). Перед публикацией на сайте он был отредактирован (подвергнут небольшой стилистической правке).

² При этом со стороны сотрудников "Пульса" был обеспечен, разумеется, должный контроль качества работы наблюдателей-студентов.

ВРЕМЯ, ЗАТРАЧЕННОЕ НА ОЖИДАНИЕ ТРАНСПОРТА (Частота случаев, в % от общего числа наблюдений)

Минут:	1992, %	1993, %	1994, %
до 5	29	26	24
6 -10	34	25	20
11-15	20	16	14
16-20	8	11	12
21-30	7	12	16
30 и более	2	10	14
В среднем, мин.	10	14	17

Много это или мало — 16-17 минут (т.е. несколько более четверти часа) ожидания в среднем при каждой поездке? А вы перемножьте это на полтора миллиона поездок в день и получите общую сумму часов, которое одесситы проводят, как правило нервничая.

Заметим, что интервалы по расписанию, которые обозначены на табличках, развешанных на остановках за эти годы, почти не увеличились (они выросли, в среднем, с 9 в 1992 и 1993 годах до 11 минут в 1994 г.). Между тем эти таблички являются своего рода формальным обязательством, которое берут на себя транспортные организации перед теми, кто оплачивает их услуги. Нетрудно усмотреть, как увеличивается из года в год рассогласование между этими обязательствами и их реальным выполнением (разница между интервалом по расписанию и временем ожидания выросла с 1 мин. на поездку до 6 мин.).

Естественно, что нередки случаи, когда далеко не все могут войти в салон и уехать на подошедшем на остановку трамвае. Не говоря уже об укоренившемся среди водителей обычае проезжать официальную остановку, не останавливаясь на ней и выпуская пассажиров через 100-300 метров дальше.

ЗАПОЛНЕННОСТЬ САЛОНА:

	1992, %	1993, %	1994, %
Не все смогли войти	3	17	13
Вошли все, но "под завязку"	14	22	16
Тесно, но протиснуться с трудом можно	29	23	26
Можно свободно пройти	38	26	26
Есть свободные сиденья	16	12	19
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,1	2,9	3,2

Нельзя при этом сказать, что транспортники ничего не делают. Наблюдения красноречиво свидетельствуют, что они прилагают в нынешних непростых условиях немало усилий, чтобы поддержать на более-менее приемлемом уровне техническое состояние подвижного состава.

ВНЕШНИЙ ВИД ТРАНСПОРТА

	1992, %	1993, %	1994, %
Плохой (грязный, ободранный, с выбитыми стеклами и/или сломанными дверьми)	9	13	4
Удовлетворительный	49	48	38
Хороший (целый, чистый)	42	39	58
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,7	3,5	4,1

ВНУТРЕННИЙ ВИД САЛОНА, СОХРАННОСТЬ:

	1992, %	1993, %	1994, %
Плохой (неисправны или отсутствуют двери, нет более 1/3 сидений или окон)	8	11	2
Удовлетворительный (нет 1-2 сидений, окон)	37	31	24
Хороший	55	58	74
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3.8	3.9	4.4

Может быть, некоторым покажется излишними следующие показатели качества обслуживания. Это чистота в салонах. И обогрев их в холодную пору года, когда проводились наблюдения. Но давайте не будем забывать, что от того, поддерживается ли чистота, обеспечивается ли отопление в транспорте - напрямую зависит здоровье более чем миллиона жителей нашего мегаполиса и гостей Одессы.

ЧИСТОТА САЛОНА:

	1992, %	1993, %	1994, %
Чисто	66	56	73
Грязно	34	44	27
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,7	3,2	3,9

ТЕПЛО ИЛИ ХОЛОДНО В САЛОНЕ?

	1993, %	1994, %
Тепло	75	42
Ни тепло, ни холодно	--*	50
Холодно	25	8
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	4,0	3,7

* Примечание: В 1993 г. этот вариант не был предусмотрен.

И, наконец, все более слабым, плохим звеном в транспортном обслуживании одесситов является те компоненты работы водителей, которые непосредственно отражают их отношение к пассажирам.

ОБЪЯВЛЯЕТ ЛИ ВОДИТЕЛЬ ОСТАНОВКИ:

	1992, %	1993, %	1994, %
Да	37	26	17
Да, но ничего не разобрать	31	9	5
Нет	32	62	78
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,1	2,2	1,8

ОТНОШЕНИЕ ВОДИТЕЛЯ К ПАССАЖИРАМ:

	1992, %	1993, %	1994, %
Никак не проявляется	50	54	68
Дружелюбное	8	12	5
Нейтрально-профессиональное	39	29	20
Враждебное, неприязненное	3	5	7
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,1	3,1	3,0

А теперь сравним, как обслуживает горожан электро,- и автобусный транспорт.

2. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЭЛЕКТРОТРАНСПОРТЕ И В АВТОБУСАХ

Первое, что бросается в глаза - это большой реализм расписания движения автобусов, указанный на табличках на остановках. По официальному расписанию интервал движения у трамваев и троллейбусов в 1994 году должен быть точно таким же, как и три года назад (в среднем 8 мин.). Этот же нормативный показатель для автобусов корректировался таким образом, чтобы более-менее соответствовать фактической частоте их движения (с 14 мин в 1992 до 21 мин. в 1994 г.).

Но такой реализм - небольшая добродетель со стороны автотранспортных предприятий. Мало того, что за это время был отменен целый ряд автобусных маршрутов. На оставшихся маршрутах значительно увеличилось время, затрачиваемое пассажирами на ожидание транспорта (с 1992 г. в среднем на 9 мин. на каждую поездку).

ВРЕМЯ, ЗАТРАЧЕННОЕ НА ОЖИДАНИЕ ТРАНСПОРТА (1994 г.)

Минут:	Электротранспорт, %	Автобусы, %
До 5	29	12
6 -10	25	8
11-15	14	11
16-20	11	17
21-30	11	27
Более 30	9	23
В среднем (мин.)	14	24

Естественно, что когда одесситы или гости нашего города могут выбирать - ждать в среднем почти полчаса автобус или четверть часа трамвай или троллейбус - они выбирают, разумеется, электротранспорт. Тем более что в нем последние полгода не нужно платить за проезд. В результате основная транспортная нагрузка ложится на ОТТУ, а не АТП. Поэтому при гораздо большем количестве троллейбусов и трамваев и значительно меньших интервалах их движения, перегрузка пассажирами в электротранспорте наблюдается чаще, чем в автобусах.

ЗАПОЛНЕННОСТЬ ("НАБИТОСТЬ") САЛОНА (1994 г.)

	Электротранспорт, %	Автобусы, %
Есть свободные сиденья	17	25
Можно свободно пройти	28	21
Тесно, но протиснуться с трудом можно	25	30
Вошли все, но "под завязку"	16	14
Не все смогли войти	14	10
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,2	3,4

Два важнейших показателя качества обслуживания неодинаковы на разных транспортных направлениях (данные 1994 г.).

ТРАНСПОРТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ:	Средн. время ожидания (мин.)	% случаев, когда не все смогли войти
В пределах исторического центра	13	5
На Ю.-З. массив ("Черемушки")	12	35
На пос. Таирова	19	13
Северное направление (на пос. Котовского)	23	17
Западное направление (Ближн. и Дальн. Мельницы, 1-я и 2-я Застава, Аэропорт)	20	2
Ю.-В. Направление (Аркадия, Фонтан и дальше)	17	11

Данные этой таблицы показывают, что сравнительно неплохо обслужен транспортом исторический центр. На всех остальных направлениях дело обстоит гораздо хуже. Специфическая ситуация сложилась на черемушкинском направлении. Тут довольно много маршрутов, ждать прихода транспорта на остановку приходится сравнительно недолго. Но пассажиропоток здесь настолько велик, что транспорт не может с ним справиться и перегружен значительно сильнее, чем на других направлениях.

Результатом меньшей (в среднем) загрузки является лучшая техническая сохранность автобусов. И то обстоятельство, что в них, как правило, чище, чем в трамваях и троллейбусах.

ВНЕШНИЙ ВИД ТРАНСПОРТА (1994 г.)	Электротранспорт, %	Автобусы
Хороший (целый, чистый)	54	70
Удовлетворительный	41	30
Плохой (грязный, ободраный, с выбитыми стеклами и/или сломанными дверьми)	5	0
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	4,0	4,4

ВНУТРЕННИЙ ВИД САЛОНА, СОХРАННОСТЬ (1994 г.)	Электротранспорт, %	Автобусы, %
Хороший	69%	87%
Удовлетворительный (нет 1-2 сидений, окон)	28%	13%
Плохой (неисправны или отсутствуют двери, нет более 1/3 сидений или окон)	3%	0%
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	4,3	4,7

ЧИСТОТА САЛОНА (1994 г.)

	Электротранспорт, %	Автобусы, %
В салоне:		
чисто	68	84
грязно	32	16
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,7	4,4

В автобусах, помимо прочего, меньше возможность простудиться поздней осенью и зимой, чем в электротранспорте.

ТЕПЛО ИЛИ ХОЛОДНО В САЛОНЕ (1994 г.)

	Электротранспорт, %	Автобусы, %
Тепло	43	41
Ни тепло, ни холодно	47	57
Холодно	10	2
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,6	3,8

Показатели, характеризующие отношение водителя к пассажирам и на электротранспорте и в автобусах - ниже всякой критики. Хотя у работников автотранспортных предприятий они несколько лучше, чем у работников трамвайно-троллейбусного управления. Невысокий, мягко говоря, уровень этих показателей, кстати, не может быть объяснен финансовыми и материально-техническими трудностями предприятий транспорта.

ОБЪЯВЛЯЕТ ЛИ ВОДИТЕЛЬ ОСТАНОВКИ? (1994 г.)

	Электротранспорт, %	Автобусы, %
Да	12	29
Да, но ничего не разобрать	7	1
Нет	81	70
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	1,6	2,2

ОТНОШЕНИЕ ВОДИТЕЛЯ К ПАССАЖИРАМ (1994 г.)

	Электротранспорт, %	Автобусы, %
Дружелюбное	4	9
Нейтрально-профессиональное	20	19
Никак не проявляется	66	72
Враждебное, неприязненное	10	0
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	2,9	3,2

3. ХАРАКТЕР ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПАССАЖИРОВ

Не секрет, что ситуация в городском транспорте сложилась неблагоприятная. Часто приходится слишком долго ждать транспорт. Нередки случаи, когда наконец-то подошедший трамвай, троллейбус или автобус настолько переполнен, что в него невозможно сесть, хотя это позарез нужно. Все это провоцирует пассажиров вести себя по принципу "человек человеку волк". Притом с самого начала - когда решается проблема - попасть в салон. К чести большинства наших сограждан следует сказать, что они, как правило, ведут себя культурно даже и в неблагоприятных для этого ситуациях.

КАК ПАССАЖИРЫ ВХОДЯТ В САЛОН?

	1992	1993	1994
Основная масса – культурно	63	44	55
И пренебрежение, и неуважение	29	36	28
Большинство - толкаясь, ругаясь	8	20	17
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	4,1	3,5	3,8

При оценке взаимоотношений между пассажирами, едущими в одном салоне, не следует забывать, что это в большинстве своем просто попутчики, незнакомые друг с другом. С учетом этого обстоятельства можно сказать, что среди них устанавливаются нормальные для таких условий отношения. Как правило - нейтральные или благожелательные. Недружелюбная, враждебная атмосфера во взаимоотношениях наблюдается гораздо реже.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПАССАЖИРОВ В САЛОНЕ

	1992	1993	1994
Преобладают благожелательные, культурные	35	30	32
Нейтральные либо и дружелюбные и нет	54	51	58
В основном недружелюбные	11	19	10
В среднем (оценка в баллах по 5-балльной системе)	3,5	3,2	3,4