

УДК 316.33

**Качество работы общественного транспорта г. Казани
(по материалам социологических исследований)****Лантев А.В.**

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента
Казанского инновационного университета имени В.Г. Тимирязова

**Юнусова Р.С.**

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента
Казанского инновационного университета имени В.Г. Тимирязова

Статья представляет собой комплексное исследование вопросов качества пассажирских автобусных перевозок в городе Казани. На основе использования ряда социологических методик («SERVQUAL», контент-анализ и др.) выявлены наиболее острые проблемы по четырем группам факторов исследуемой сферы (характеристика транспортного средства, процесс перевозки пассажиров, водитель и кондуктор, остановочный павильон).

Ключевые слова: муниципальное управление, общественный транспорт, автобус, качество пассажирских автобусных перевозок, социологические методы исследования, уровень депривации

Об относительно высоком качестве транспортной системы города Казани свидетельствует третье место муниципального образования в российском рейтинге качества работы общественного транспорта, составленном по итогам первого квартала 2021 г. По эффективности маршрутная сеть татарстанской столицы занимает первое место в России [1].

Высокое место в рейтинге можно объяснить такими факторами, как развитие транспортной инфраструктуры, обновление транспортного парка, а также наличие действенных механизмов обратной связи по вопросам транспортного обеспечения. Важным информационным источником и механизмом решения проблем в системе общественного транспорта Казани является интернет-портал ГИС РТ «Народный контроль» [2]. О действенности данного механизма свидетельствует то, что за период 2018-2020 гг. количество заявок по проблемам общественного транспорта на портале увеличилось почти в 1,6 раза. Этому способствует, на наш взгляд, высокий уровень решения заявок, он составляет порядка 90 % (см. табл. 1).

Рост количества заявок способствовал введению на портале «Народный контроль» специальных разделов по вопросам общественного транспорта. Если раньше все заявки можно было оставить в разделе «Общественный транспорт», то в 2021 г. дополнительно к этому были созданы еще семь разделов: некорректное поведение водительского и кондукторского состава; нарушение схемы движения маршрутов; замечания к качеству и комплектности остановки; доступная среда в общественном транспорте; отсутствие на остановках информации о расписании движения; предложения по изменению или отмене маршрута; установка автобусного павильона или его замена на новый.

Поскольку наибольший объем перевозок пассажиров общественным транспортом в Казани осуществляется именно автобусами, основная задача настоящего исследования заключалась в оценке качества пассажирских автобусных перевозок на территории муниципального образования с целью выявления ключевых проблем данной отрасли. В качестве

Таблица 1
Статус заявок по вопросам работы общественного транспорта в городе Казани за 2018-2020 гг.

№	Статусы заявок по годам	Количество заявок	
		абсолют.	относит.
1	Всего заявок, поступивших в 2020 г., из них:	1726	100 %
	<i>Заявка решена</i>	1548	89,7 %
	<i>Мотивированный отказ</i>	125	7,2 %
	<i>В работе / Запланировано</i>	53	3,1 %
2	Всего заявок, поступивших в 2019 г., из них:	1397	100 %
	<i>Заявка решена</i>	1240	88,8 %
	<i>Мотивированный отказ</i>	134	9,6 %
	<i>В работе / Запланировано</i>	23	1,6 %
3	Всего заявок, поступивших в 2018 г., из них:	1096	100 %
	<i>Заявка решена</i>	1003	91,5 %
	<i>Мотивированный отказ</i>	81	7,4 %
	<i>В работе / Запланировано</i>	12	1,1 %

методики применялся социологический инструментарий: анализ отчетов о работе Комитета по транспорту Исполнительного комитета г.Казани за 2018-2020 гг.; модель «SERVQUAL», на основе которой нами были разработаны вопросники по оценке качества услуг пассажирского автобусного транспорта; контент-анализ заявок, поступивших через систему ГИС РТ «Народный контроль»; анализ публикаций электронных СМИ по вопросам работы автобусного транспорта в г.Казани за исследуемый период.

Данные отчетности, представленные в таблице 2, свидетельствуют о постепенном снижении доли автобусов в структуре городских перевозок, что можно объяснить развитием инфраструктуры городского электротранспорта.

Таблица 2
Доля автобусных перевозок в транспортной системе Казани [2]

№	Показатели	2018 г.	2019 г.	2020 г.
1	Объем перевозок автобусами	74 %	73,4 %	72,5 %
2	Доля муниципальных унитарных предприятий	77,6 %	70,2 %	70,9 %

В результате проведенного авторами исследования по методике *SERVQUAL* были определены уровни депривации (расхождения ожидания с реальностью) по 57 критериям оценки качества работы автобусного транспорта, разделенным на четыре группы: «Характеристика транспортного средства»; «Процесс перевозки пассажиров»; «Водитель и кондуктор»; «Остановочный павильон». В ранжированном виде оценка депривации по данным группам критериев представлена в таблице 3.

Проанализируем качество пассажирских автобусных перевозок в разрезе представленных групп показателей.

Характеристика транспортного средства. На городских автобусных маршрутах используются комфортабельные автобусы единого красного цвета, которые соответствуют передовым стандартам качества, с двигателем экологического стандарта не ниже Евро-4, Евро-5. За период с 2018 г. по 2021 г. приобретено 355 новых автобусов. Возраст эксплуатируемого в городе автобусного парка не превышает 4,8 года [3].

Уровень депривации по данной группе критериев составил 1,01, что характеризует ее как менее острую по сравнению с другими группами. Был зафиксирован высокий уровень неудовлетворенности по критериям, связанным с приспособленностью транспортного средства к передвижению маломобильных групп. В частности, высокий уровень депривации был зафиксирован относительно таких категорий маломобильного населения, как пассажиры с ограниченными возможностями здоровья, пожилые люди и дети. Диапазон депривации составил от 1,37 (дети) до 2,08 (люди с ограниченными возможностями здоровья).

Несмотря на то, что автобусы оснащены пандусами и аппаратами для лиц с ограниченными возможностями здоровья, казанцы отмечают наличие в автобусах поломок и неисправностей, становящихся серьезными барьерами на пути передвижения представителей маломобильных групп населения. «Водитель и кондуктор на руках заносили инвалида на коляске. Это тяжело и небезопасно. Ранее видела в других автобусах 35-го маршрута, пандусы тоже были прикручены к полу» [4]. Добавим, что острой данную проблему делает и характер передвижения

Таблица 3
Средние уровни депривации по четырем блокам показателей оценки качества работы автобусного транспорта (по 5-балльной шкале)

№	Группа критериев	Ожидание	Реальность	Разница
1.	Процесс перевозки пассажиров	4,61	3,33	1,28
2.	Водитель и кондуктор	4,51	3,35	1,16
3.	Остановочный павильон	4,60	3,53	1,07
4.	Характеристика транспортного средства	4,39	3,38	1,01
Общая средняя		4,53	3,37	1,16

транспортного средства (движение, характеризующееся ускорениями и резкими торможениями).

Процесс перевозки пассажиров. Уровень депривации по данной группе критериев составляет 1,28, что позволяет оценить факторы, характеризующие процесс перевозки, как наиболее актуальные и острые в системе автобусного транспорта. Прежде всего, это касается проблемы давки (переполненности автобусов). Уровень депривации по данному показателю составил 2,06. Об остроте данной проблемы говорит тот факт, что лишь по двум из 57 показателей значения депривации превысили два балла. Наряду с давкой это выше обозначенная проблема передвижения маломобильных категорий населения (2,08).

Переполенность автобусов связана с пиковым временем (06.30-9.00; 17.00-19.00). По данным исследования компании *Habidatum* на основе больших данных, Казань является городом с высокой маятниковой миграцией, где большая часть горожан ежедневно приезжает в центр города или проезжает через него по пути на учебу, работу и домой на обратном пути [5]. В наибольшей мере проблема перегруженности автобусов затрагивает казанцев, проживающих в новых, активно застраиваемых жилых массивах («Салават Купере», «Весна», «Светлая долина»).

На уровне муниципального образования попытки решения данной проблемы связаны с использованием таких механизмов, как продление схемы движения автобусных маршрутов до новых жилых массивов (например, автобус 62); увеличение «глубины проникновения» в жилые комплексы (организация новых восьми остановок в «Салават Купере»), закупка подвижного состава большой вместимости. Вместе с тем, как показывает анализ заявок на портале «Народный контроль», данные меры если и снижают остроту проблему, то незначительно. На протяжении пяти последних лет самыми популярными являются заявки именно о недостаточности подвижного состава в утреннее время. Любопытно, что точки зрения пассажиров и представителей Комитета по транспорту на этот счет расходятся. Количество жалоб на портале «Народный контроль», ролики о переполенных автобусах, появляющиеся в сети Интернет, с одной стороны. С другой стороны, ссылки представителей Комитета на мониторинг о том, что в пиковое время наполняемость автобусов, например, от ЖК «Салават Купере» до остановки «ул. Химическая» составляет 1-2 балла, что характеризует пассажиропоток как минимальный [4].

Подобные коллизии вряд ли могут благоприятно влиять на формирование доверия населения органам муниципального управления. При столь высоком уровне неудовлетворенности, на наш взгляд, необходимо привлекать представителей общественности к участию в мониторингах пассажиропотока.

Проблема переполенности в автобусах в пиковое время имеет негативные социально-экономические последствия. Теснота (давка) является предпосылкой конфликтности, негативного эмоционального фона и, как следствие, снижения производительности и качества труда. Кроме того, подобная ситуация заметно снижает эффективность борьбы с распространением *Covid-19*. К отсутствию социальной дистанции добавляются такие факторы, как отсутствие масок у части пассажиров, а также отсутствие системы кондиционирования в автобусах. О необходимости приобретения автобусов с кондиционерами говорил мэр Казани И. Метшин 17 августа 2021 г. при передаче транспортным предприятиям партии автобусов [6].

Отметим также, что подобная переполенность (давка) препятствует созданию комплексной общегородской системы общественного транспорта и снижению доли использования личного транспорта с 46 % до 30 %, обозначенной в Стратегии социально-экономического города Казани на период до 2030 г. Многие горожане вряд ли захотят поменять комфортное передвижение на личном автомобиле на менее комфортные поездки на автобусе [7].

Наряду с перегруженностью автобусов в пиковое время респонденты отмечают проблему неритмичного передвижения транспортных средств: длительные стоянки на отдельных остановках, ускорения по ходу движения, сопровождающиеся рывками и резкими торможениями. Данные проблемы вошли в пятерку наиболее актуальных по уровню депривации (от 1,77 до 1,87).

Водитель и кондуктор. Согласно данным Комитета по транспорту, на пассажирских автотранспортных предприятиях города Казани трудятся более 1800 водителей, однако предприятия испытывают серьезный кадровый дефицит – 572 человека [8]. Такая ситуация сказывается на качестве работы транспортной системы города в целом, водителей и кондукторов в частности.

Средний показатель ожидания респондентов по группе «Водитель и кондуктор» составил 4,51, что говорит о достаточно высоком уровне важности этих аспектов для населения. Реальное состояние данного показателя казанцы оценили на 3,35, средний уровень депривации составил – 1,16. Из тринадцати предложенных для оценки критериев максимальное расхождение между ожиданиями горожан и возможностями их удовлетворения получил показатель «Водитель и кондуктор одеты в узнаваемую униформу», он составил 1,35. Данный критерий входит в восьмерку самых актуальных проблем, получивших при оценке менее трех баллов по уровню восприятия.

Необходимо отметить, что определенная униформа у водителей автобусов и кондукторов имеется, но, как правило, они ее либо не носят, либо

носят время от времени. Можно предположить, что нерешаемая в течение длительного периода проблема дефицита водителей и кондукторов не позволяет осуществлять должный контроль и привлекать к ответственности персонал, который не соблюдает требований к внешнему виду.

К числу актуальных можно отнести и проблему финансовой дисциплины персонала автотранспортных предприятий, прежде всего кондукторов. Из девятнадцати обращений, размещенных в ГИС «Народный контроль» в разделе «Некорректное поведение водительского и кондукторского состава», каждая вторая заявка (47,4 %) посвящена данной проблеме: «Не выдает билеты пассажирам. Спрашивает, нужны или нет»; «Кондуктор нарушала финансовую дисциплину, не выдавала чеки, другому же пассажиру выдала чек с другого маршрута без даты и времени» [4].

Треть заявок (31,6 %) свидетельствует о небезопасном оказании транспортных услуг: «Ехала на 75 маршруте 19 августа, ударилась о стекло»; «Водитель двигался с открытой дверью, подвергая опасности пассажиров» и т.п.

При этом практически каждая заявка содержит информацию о грубости кондуктора (реже водителя): «Кондуктор грубил»; «Кондуктор начала кричать. Обращаться к пассажиру на "ты", разговаривать матом, выгонять» и др. [4].

Остановочный павильон. Средний показатель ожидания по группе «Остановочный павильон» составил 4,60, реальное состояние оценивается казанцами на 3,53, уровень депривации составил – 1,07.

В системе «Народный контроль» с 2021 г. вопрос оборудования остановочных павильонов поделен на несколько групп: установка/замена автобусного павильона; комплектность автобусной остановки; информация о расписании движения. По совокупности всех заявок этой направленности за 2021 г. было получено 164 жалобы. Из них: замечания к качеству и комплектности автобусной остановки – 86 заявок (52,4 %); отсутствие на остановках общественного транспорта информации о расписании движения – 64 заявки (39 %); установка автобусного павильона, замена автобусного павильона на новый – 14 заявок (8,5 %) [4].

Согласно отчетности Комитета по транспорту, на каждой четвертой остановке общественного транспорта установлены электронные информационные табло, которые в реальном режиме представляют данные о точном времени прибытия подвижного состава [1]. Вместе с тем более трети заявок (36,6 %) связаны с некорректно работающим или неработающим табло: «Не видна часть маршрутов на информационном табло, просьба починить», «Около 2-х недель не работает табло о прибытии транспорта» и др. [4]. Это говорит о том, что недостаточно установить табло, необходимо осуществлять его обслужива-

ние, при этом не забывая о состоянии самого остановочного павильона.

Полтора десятка сообщений связаны с необходимостью установки (замены) остановочного павильона: «Нет автобусного павильона, люди вынуждены ждать автобус под дождем», «Старый павильон автобусной остановки "Аграрный университет", который портит облик города. Прошу заменить на новый и современный павильон на остановке» [4].

Большое количество жалоб связано с вопросами благоустройства автобусной остановки: «Требуется ремонт и ухода остановочный павильон... Стекла треснутые и исписанные, нужно заменить их и стереть надписи», «На автобусной остановке отсутствует урна. Все билеты, окурки, мусор валяются на земле» [4].

Исследование, проведенное авторами с использованием методики «SERVQUAL», контент-анализа заявок в ГИС РТ «Народный контроль» и анализа отчетов и публикаций в средствах массовой информации, позволило выявить наиболее острые проблемы в организации пассажирских автобусных перевозок в городе Казани:

1. Перегруженность автобусного транспорта в пиковое время. В наибольшей мере проблема затрагивает казанцев, проживающих в новых, активно застраиваемых жилых массивах. Перегруженность автобусов заметно снижает эффективность борьбы с распространением *Covid-19*.

2. Недостаточный уровень приспособленности транспортного средства к передвижению маломобильных групп населения: пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, пожилых людей и детей.

3. Неритмичное передвижение транспортных средств и некомплектность автобусных остановок: длительные стоянки на отдельных остановках, ускорения по ходу движения, сопровождающиеся рывками и резкими торможениями, нерабочие электронные информационные табло, неудовлетворительное состояние остановочных павильонов.

4. Острый кадровый дефицит автотранспортных предприятий, на который наслаивается проблема некорректного поведения водительского и кондукторского состава.

Решение выявленных проблем видится нам в реализации комплексного подхода [9], во-первых, это развитие сети скоростного транспорта, например, с использованием метробусов; полицентричное развитие инфраструктуры семейного отдыха, способного снизить нагрузку на общественный транспорт; а также закупка автобусов большой вместимости с системой кондиционирования (актуальной в условиях распространения *Covid-19*).

Во-вторых, организация волонтерского движения или предоставление грантов для реализации проектов по отслеживанию и решению проблем, связан-

ных с доступной средой в пассажирском автобусном транспорте. Осуществление на всех транспортных единицах аудита наличия исправных пандусов, аппарелей и других средств, делающих комфортной поездку для маломобильных групп населения.

В-третьих, решению проблемы ритмичного передвижения автобусов может содействовать перевод работы пассажирских автотранспортных предприятий с принципов самокупаемости на систему брутто-контрактов, при которой перевозчик за откатанные автобусами километры получает определенную плату от городских властей. В таком случае зарплата водителя зависит не от «гонки» за планом, а от регулярности и качества перевозок.

На наш взгляд, реализация предложенных мер позволит не только повысить качество работы общественного транспорта и уровень удовлетворенности пассажиров, но и значительно улучшит привлекательность города в туристической и социально-экономической сферах, привлечет новые квалифицированные кадры в данную отрасль.

Литература:

1. Казань заняла третье место в России по качеству работы общественного транспорта. – URL: <https://www.business-gazeta.ru/news/510392> (дата обращения: 03.09.2021).
2. Юнусова Р.С. Оказание транспортных услуг населению в условиях развития цифровой экономики // Вектор развития управленческих подходов в цифровой экономике: материалы Всероссийской науч.-практ. конференции. – Казань: Изд-во «Познание» Казан. инновац. ун-та, 2018. – С. 273-280.
3. Отчеты о работе Комитета по транспорту Исполнительного Комитета г. Казани за 2018-2020 гг. – URL: <https://kzn.ru/meriya/ispolnitelnyy-komitet/komitet-po-transportu/otchety> (дата обращения: 07.09.2021).
4. ГИС РТ «Народный контроль». – URL: <https://uslugi.tatarstan.ru/open-gov> (дата обращения: 10.09.2021).
5. Cities without boundaries. – URL: <https://habidatum.com/projects/cities-without-boundaries> (дата обращения: 06.09.2021).
6. Ильсур Метшин: В казанских автобусах должны быть кондиционеры. – URL: <https://kazanfirst.ru/articles/556514> (дата обращения: 09.09.2021).
7. Шабанова Л.Б., Лаптев А.В., Рычков С.Ю., Юнусова Р.С., Абулханова Г.А. Направления улучшения деятельности органов местного самоуправления города Казани по организации автотранспортного обслуживания населения // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2018. – № 10. – Т. 7 (83). – С. 34-44. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39239096>
8. Абдулхаков: Водители автобусов в Казани получают по 46 тысяч рублей. – URL: https://kazved.ru/news/city/16-08-2021/abdulhakov-voditeli-avtobusov-v-kazani-poluchayut-po-46-tysyach-rublej-5833936?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop (дата обращения: 05.09.2021).
9. Лаптев А.В. Цифровые технологии в управлении общественным автобусным транспортом // Междисциплинарность в современном социально-гуманитарном знании – 2018: материалы Третьей международной науч. конференции. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Изд-во Южного федерального ун-та, 2018. – С. 269-275.

The Quality of Public Transport in Kazan (Based on the Materials of Sociological Research)

*Laptev A.V., Yunusova R.S.
Kazan Innovation University named after V.G. Timiryasov*

This article is a comprehensive study of the quality of passenger bus transportation in the city of Kazan. Based on the use of a number of sociological techniques ("SERVQUAL", content analysis, etc.), the most acute problems were identified in four groups of factors of the studied sphere (vehicle characteristics, passenger transportation process, driver and conductor, bus stop pavilion).

Key words: municipal administration, public transport, bus, quality of passenger bus transportation, sociological research methods, level of deprivation