



МАУ «Институт развития стратегических инициатив»

150000, Ярославль, ул. Максимова, 8.
Тел.: 72-92-71, 30-24-80; e-mail: info@indsi.ru

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ**

**Общественная оценка качества
работы городского
пассажирского транспорта
и услуг связи**

Ярославль, август 2018



Оглавление

Введение	3
Ярославцы о городском пассажирском транспорте	4
Удовлетворенность жителей работой городского пассажирского транспорта	6
Мнения жителей о доступности и качестве услуг связи в городе Ярославле	8
Выводы	13

Введение

По заявке департамента городского хозяйства мэрии города Ярославля, специалисты МАУ «ИРСИ» в июне 2018 года провели исследование, направленное на выявление удовлетворенности ярославцев качеством работы городского пассажирского транспорта и услуг связи в городе Ярославле.

Для реализации поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- проанализировать частоту использования жителями различных видов транспорта;
- узнать, какие виды пассажирского транспорта, по мнению ярославцев, необходимо развивать;
- определить удовлетворенность жителей качеством работы городского пассажирского транспорта в городе Ярославле;
- выявить мнение жителей о доступности и качестве услуг связи в городе Ярославле.

В опросе приняли участие 400 человек в возрасте от 18 лет и старше, с разным уровнем дохода, образования и социального положения. Из общего числа опрошенных 42% – мужчины и 58% – женщины. Распределение респондентов по возрасту и району проживания осуществлялось согласно квоте.

Ярославцы о городском пассажирском транспорте

В настоящее время пассажирский транспорт играет большую роль в жизни современного общества. Несмотря на большое количество личных автотранспортных средств, многие жители продолжают пользоваться городским пассажирским транспортом. Так, пользуются услугами какого-либо вида транспорта 98% респондентов, и лишь 2% опрошенных не используют транспорт. Те респонденты, которые ездят в транспорте, отмечали использование различных его видов, таких как маршрутное такси, автобус троллейбус, трамвай, заказное такси, личный или служебный транспорт, велосипед и другие. Более подробное распределение представлено в Диаграмме 1.

Диаграмма 1



Из Диаграммы 1 видно, что среди всего используемого транспорта, наиболее востребованными у респондентов являются маршрутное такси (80%), автобус (70%), заказное такси (58%) и троллейбус (56%).

Относительно частоты использования перечисленного транспорта респондентами сложилась следующая ситуация: чаще всего для ежедневных перемещений ярославцы выбирают личный/служебный транспорт (26%) и маршрутные такси (22%). Реже

горожане пользуются заказным такси: 45% респондентов обращаются за данной услугой всего несколько раз за год.

Таблица 1
Частота использования разных видов транспорта среди респондентов от числа пользующихся транспортом

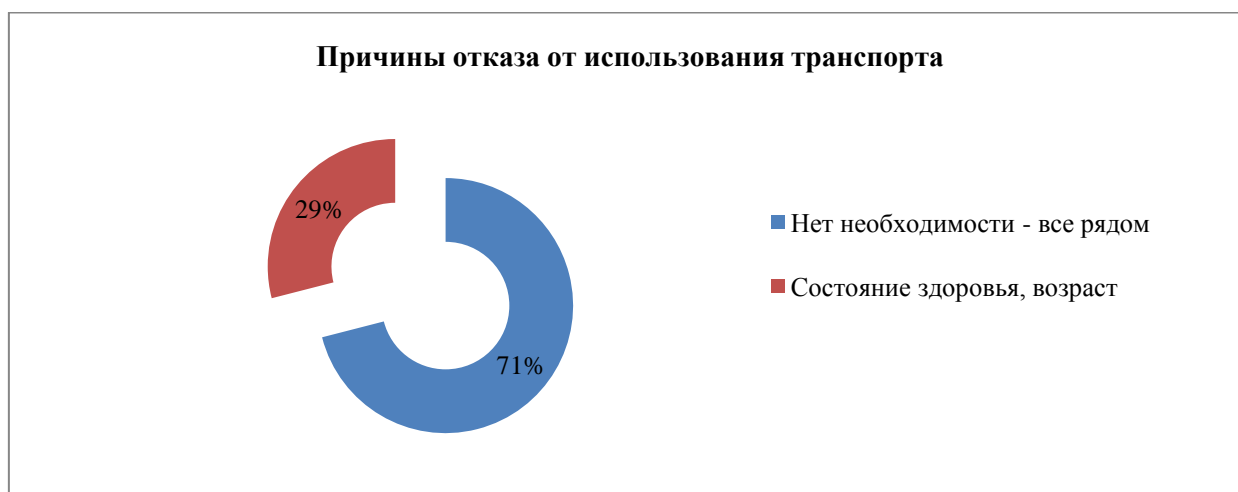
	Используют ежедневно	Используют несколько раз в неделю	Используют несколько раз в месяц	Используют несколько раз в год
1. Автобус	17%	29%	16%	8%
2. Троллейбус	7%	16%	18%	15%
3. Трамвай	5%	9%	13%	18%
4. Маршрутное такси	22%	23%	19%	16%
5. Речные трамваи	0%	1%	1%	17%
6. Велосипед	1%	3%	6%	15%
7. Заказное такси	1%	2%	10%	45%
8. Личный/служебный транспорт	26%	11%	7%	3%

Как видно из Таблицы 1, для ежедневного передвижения чаще всего респонденты предпочитают личный или служебный транспорт (26%).

Среди городского пассажирского транспорта опрошенные чаще всего отмечают маршрутное такси (22%) и автобусы (17%). Это может быть связано с широким распространением данных видов транспортных средств во всех районах города Ярославля, чего нельзя сказать о таком транспорте, как троллейбусы и трамваи.

Респонденты, не пользующиеся транспортом, в качестве причин отмечают отсутствие необходимости (71%) и состояние здоровья или возраст (29%).

Диаграмма 2



Относительно того, какие виды транспорта, по мнению жителей, стоит развивать в городе Ярославле, респонденты чаще других выбирали такие варианты как автобусы (76%) и маршрутные такси (69%). Менее популярными были троллейбус (59%) и

велосипедный транспорт (57%). А последнее место по необходимости развития респонденты отдали трамваю (47%). Более наглядно данная информация представлена в Таблице 2.

Таблица 2

Потребность в развитии общественного транспорта по мнению респондентов

	Нужно развивать	Скорее нужно развивать	Скорее не нужно развивать	Не нужно развивать	Затруднились ответить
1. Автобус	55%	21%	4%	4%	16%
2. Троллейбус	31%	28%	9%	6%	26%
3. Трамвай	22%	25%	14%	7%	32%
4. Маршрутные такси	47%	22%	6%	6%	19%
5. Речные трамваи	17%	35%	7%	6%	35%
6. Велосипедный транспорт	26%	31%	5%	5%	33%

Также стоит отметить, что большое количество респондентов не смогли дать ответы относительно развития таких видов транспорта, как речные трамваи (35%), велосипедный транспорт (33%) и трамваи (32%). Это может быть связано с тем, что частота использования данного транспорта в повседневной жизни не велика из-за ограниченной возможности его использования в отдельных районах города Ярославля.

Удовлетворенность жителей работой городского пассажирского транспорта

Респондентам было предложено оценить удовлетворенность отдельными параметрами функционирования системы городского пассажирского транспорта в городе Ярославле, которые включали в себя: развитость транспортной сети, интервалы движения транспорта, культуру обслуживания, техническое состояние транспортных средств, комфортность поездок, удобство расположения остановок. Полученные результаты представлены в Таблице 3.

Таблица 3

Удовлетворенность жителей параметрами системы пассажирского транспорта

	Удовлетворены	Не удовлетворены	Затруднились ответить
1. Удобство маршрутов движения городского транспорта	72%	15%	13%
2. Интервалы движения транспорта	55%	30%	15%
3. Культура обслуживания, вежливость кондукторов и водителей	78%	8%	14%
4. Техническое состояние парка транспортных средств	53%	26%	21%
5. Комфортность поездки, отсутствие давки, состояние салона	58%	27%	15%
6. Удобство расположения остановок общественного транспорта	79%	7%	14%

Из Таблицы 3 видно, что респонденты в большинстве случаев оценивают функционирование всех перечисленных параметров системы городского пассажирского транспорта с положительной стороны. Чаще всего респонденты отмечали удовлетворенность удобством расположения остановок общественного транспорта (79%) и культурой обслуживания (78%). Чуть менее жители удовлетворены интервалами движения транспорта (55%).

Важно отметить, что при оценке удовлетворенности таким параметром как техническое состояние парка транспортных средств, у 21% опрошенных возникли трудности с выбором ответа, что может быть связано с малой информированностью и недостаточной компетентностью жителей в данном вопросе.

Анализ ответов жителей о работе городского пассажирского транспорта в целом показал, что положительное мнение о работе транспорта сформировалось у 10% опрошенных, 62% респондентов оценивают ее скорее положительно, скорее отрицательно воспринимают работу городского транспорта 13% жителей, а 1% ярославцев дали отрицательную оценку. Для 14% респондентов выбор ответа вызвал затруднения.

Деятельность Управления транспорта, связи и организации дорожно-транспортной инфраструктуры в большинстве случаев респонденты оценивают удовлетворительно (46%), положительную оценку деятельности Управления дают 31% опрошенных. При этом 5% были не удовлетворены работой Управления.

Диаграмма 3



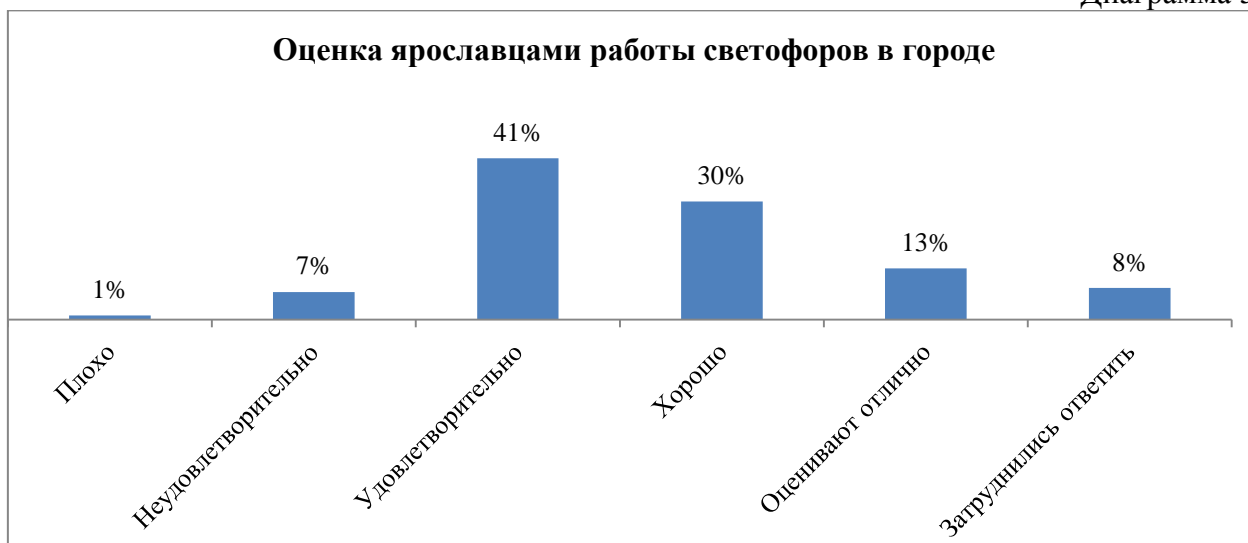
Что касается удовлетворенности жителей развитостью дорожной сети в городе Ярославле, больше половины респондентов (62%) дают в той или иной степени положительную оценку, в то время, как 27% считают дорожную сеть недостаточно развитой. Затруднились ответить на данный вопрос 11% жителей.

Диаграмма 4



Анализируя удобство работы светофоров в целом по Ярославлю, мнения горожан распределились следующим образом: 13% оценивают ее на «отлично», 30% на оценку «хорошо», 41% на оценку «удовлетворительно», а 8% ярославцев ей недовольны. Среди респондентов оказались и затруднившиеся с выбором ответа, а именно 8% опрошенных.

Диаграмма 5



Мнения жителей о доступности и качестве услуг связи в городе Ярославле

Больше всего в первой половине 2018 года среди респондентов были востребованы такие услуги связи как сотовая связь, интернет, фиксированная связь и эфирное телевидение. Реже других жители пользовались проводным радиовещанием (радио).

Диаграмма 6



В процессе опроса ярославцев попросили оценить их потребность в каких-либо услугах. Чаще всего респонденты отмечали сотовую связь, доступность систем оплаты за услуги связи и интернет. При этом, меньше всего респонденты нуждаются в проводном и эфирном радиовещании.

Диаграмма 7



Также респондентов попросили оценить доступность тех услуг связи, в которых они испытывают потребность. По мнению респондентов наиболее доступными являются проводное радиовещание (94%), эфирное теле- (93%) и радиовещание (92%), системы оплаты за услуги связи (92%), а также фиксированная связь и спутниковое/кабельное телевидение (по 91% соответственно).

Меньше всего ярославцы считают доступными услуги пересылки внутренней письменной корреспонденции (67%). Стоит отметить, что у большого количества респондентов (15%) вызвала трудности оценка такой услуги как бюро ремонта, «техподдержка». Это может быть связано с тем, что у респондентов редко возникают потребности в данной услуге, и большая часть отвечающих не пользовалась таким бюро ремонта. Более подробное распределение ответов участников опроса представлено в Таблице 4.

Таблица 4
Оценка респондентов доступности различных услуг

	Полностью устраивает	Скорее устраивает	Скорее не устраивает	Совсем не устраивает	Затруднились ответить
1. Фиксированная связь (дом. телефон)	59%	32%	6%	0%	3%
2. Сотовая связь	51%	37%	10%	1%	1%
3. Интернет (проводной и беспроводной)	55%	35%	6%	1%	3%
4. Проводное радиовещание	35%	59%	0%	6%	0%
5. Эфирное радиовещание	62%	30%	5%	0%	3%
6. Эфирное телевидение	54%	39%	5%	0%	2%
7. Спутниковое/кабельное телевидение	60%	31%	7%	1%	1%
8. Пересылка внутренней письменной корреспонденции	21%	45%	20%	9%	4%
9. Доступность бюро ремонта, «техподдержки»	48%	33%	3%	1%	15%
10. Доступность систем оплаты за услуги связи	65%	27%	5%	1%	2%

В целом, большинство ярославцев (88%) устраивает доступность всех услуг связи в городе Ярославле, в которых они нуждаются.

Диаграмма 8



Анализируя вопрос об удовлетворенности жителей полнотой предоставления консультационно-справочной информации (информации об услугах, тарифах и пр.) можно отметить, что 38% респондентов полностью удовлетворены, 39% ярославцев скорее

удовлетворены, 4% участников опроса скорее не удовлетворены, а 1% высказался о полном неудовлетворении данной услугой. При этом 18% жителей затруднились ответить на этот вопрос.

Что касается удовлетворенности качеством предоставления отдельных услуг связи, используемых респондентами, видно, что большинство респондентов отмечают удовлетворенность такими услугами, как проводное радиовещание (93%), фиксированная связь (92%), интернет (91%) и эфирное телевидение (90%). Меньше всего респонденты удовлетворены услугами пересылки внутренней письменной корреспонденции (32%). Более подробное распределение представлено в Таблице 5.

Таблица 5
Удовлетворенность жителей отдельными услугами связи

	Устраивает	Не устраивает	Затруднились ответить
1. Фиксированная связь (дом. телефон)	92%	3%	5%
2. Сотовая связь	87%	11%	2%
3. Интернет (проводной и беспроводной)	91%	6%	3%
4. Проводное радиовещание	93%	7%	0%
5. Эфирное радиовещание	80%	8%	12%
6. Эфирное телевидение	90%	5%	5%
7. Спутниковое/кабельное телевидение	86%	7%	7%
8. Пересылка внутренней письменной корреспонденции	63%	32%	5%

В целом, большинство респондентов в той или иной степени удовлетворены всеми услугами предоставляемой им связи (85%)

Диаграмма 9



Выводы

Подводя итоги исследования об оценке качества работы городского пассажирского транспорта и услуг связи, важно отметить следующее:

Большинство респондентов пользуются различными видами городского пассажирского транспорта. При этом, для ежедневных поездок опрошенные отдают предпочтение маршрутным такси и автобусам.

По мнению жителей в городе Ярославле нуждаются в развитии такие виды транспорта как: автобусы, маршрутные такси, троллейбусы, а также велосипедный транспорт.

Что касается удовлетворенности ярославцев работой городского пассажирского транспорта, 72% респондентов высказали полное или частичное удовлетворение. Чаще всего опрошенные положительно отмечали удобство расположения остановочных комплексов общественного транспорта и культуру обслуживания.

Больше половины респондентов положительно оценили развитость дорожной сети и удобство работы светофоров в городе Ярославле. Деятельность Управления транспорта, связи и организации дорожно-транспортной инфраструктуры оценивается респондентами в основном на оценку «удовлетворительно» (46%). При этом треть ярославцев оценила работу Управления на оценки «хорошо» и «отлично», тогда как не удовлетворены ей были только 5% горожан, что является хорошим показателем.

Наиболее востребованными среди респондентов оказались такие услуги связи как сотовая связь, интернет, фиксированная связь и эфирное телевидение. Реже других жители пользовались проводным радиовещанием.

В целом, большинство респондентов, а именно 85%, отмечают удовлетворенность качеством предоставления всех услуг связи.