

Скажи, как ты относишься к реформе, и я скажу тебе, кто ты

Исследовательская группа ЦИРКОН представила основные результаты проведенного в конце 2006 года социологического исследования «Восприятие реформы железнодорожной отрасли и корпоративная репутация ОАО «РЖД». Публикуем главные выводы опроса в части отношения к реформе со стороны широких слоев населения и ключевых заинтересованных лиц (стейкхолдеров).

АНДРЕЙ ГУРЬЕВ



НАША СПРАВКА

Авторский коллектив проекта «Восприятие реформы железнодорожной отрасли и корпоративная репутация ОАО «РЖД»

И. Задорин (руководитель), Н. Седова, Л. Шубина, Д. Зайцев, А. Комисаров

ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ И МЕТОД

Объектами исследования являлись отдельные группы представителей основного населения и институциональных стейкхолдеров ОАО «РЖД» (активных субъектов, на которых в большой степени влияет деятельность железной дороги, и наоборот). В число стейкхолдеров авторами были включены пользователи услуг железнодорожного транспорта, поставщики, регулирующие органы, инвесторы, СМИ, причастные общественно-политические организации, предприятия железнодорожного транспорта.

В целом проект представляет собой исследование по таким трем направлениям, как реформа железнодорожной отрасли, ее информационное обеспечение и корпоративная репутация ОАО «РЖД». В данном материале мы остановимся на первом из них.

Предмет исследования восприятия реформы железнодорожного транспорта и отношения к преобразованиям со стороны ключевых заинтересованных сторон включал следующие компоненты: представления о социальной функции железнодорожной отрасли, информированность о реформе, свое понимание ее сущности и последствий, удовлетворенность услугами железнодорожного транспорта, отношение к реформе и ожидания от ее проведения.

Опрос проводился методом личного формализованного интервью в соответствии с анкетой, разработанной на основе технического задания.

ЧТО НЕ УСТРАИВАЕТ?

Какие же проблемы отрасли респонденты считают первостепенными или, другими словами, почему на железной дороге необходимы изменения? Рейтинг ответов стейкхолдеров выглядит следующим образом: износ основных фондов – 30%, качество обслуживания – 20%, неправильная тарифная политика – 15%, несоответствие кадров – 12%, проблема развития конкуренции – 11%. Другие причины назывались значительно реже. Например, на проблемы безопасности указали 6% опрошенных, а коррупции – лишь 2%. Один из выводов авторов исследования в связи с этим гласит: «В верхних строчках рейтинга оказались проблемы, связанные с качеством услуг по перевозке пассажиров и грузов. Очевидно, решение именно этих проблем представляется респондентам первоочередной задачей отрасли».

Результаты опроса широких слоев населения оказались несколько иными. На изношенность путей и подвижного состава указали 15%, высокие цены на билеты – 10%, отсутствие комфорта – 7%, плохое качество обслуживания – 5%. Весьма характерно, что при этом затруднились ответить – 49% (!), в то время как среди стейкхолдеров эта

доля составила лишь 14%. Трудно удержаться от комментария, что половина населения сегодня вообще не представляет, что такое железная дорога и каковы ее проблемы.

ЧТО СЛЫШАЛИ, КАК ОТНЕСЛИСЬ?

Уровень информированности стейкхолдеров о реформе железнодорожного транспорта авторы исследования признают высоким. 59% данной группы респондентов заявили, что они располагают достаточной информацией о проводящихся преобразованиях, 31% что-то слышали о них, и лишь 9% не имели никакого понятия.

На фоне этих показателей представители населения продемонстрировали опять-таки просто феноменальную неосведомленность о процессах реформирования железной дороги. Вообще ни сном ни духом не знали о реформе 59% этих респондентов, что-то слышали 28% и ответили, что знают, лишь 10%. При этом авторы исследования убеждены, что декларации явно превосходили действительное знание.

Следует отметить, что со стороны институциональных представителей целевых аудиторий необходимость реформы была воспринята с очень высоким уровнем понимания. В поддержку реформирования высказалось 89% стейкхолдеров и лишь 8% считали необходимым «лучше оставить все как есть». При этом вполне закономерно, что повышенный консерватизм проявили представители регулирующих органов. Среди них доля противников реформы составила 18%. А вот пользователи услуг и представители предприятий железнодорожного транспорта высказывались за реформирование на уровне соответственно 96% и 94%.

Представители населения выдали следующий результат: отрасль нуждается в реформировании – 65%, не нуждается – 6%, затруднились ответить – 29%.

ПО СУТИ ДЕЛА

Чтобы выявить конкретно особенности восприятия и оценку целей преобразований, респондентам задали, в частности, такой вопрос: «Как Вы считаете, в чьих интересах в первую очередь проводится реформа?» Среди стейкхолдеров усредненным был следующий результат: в интересах государства – 51%, бизнес-структур – 36%, топ-менеджеров предприятий железнодорожного транспорта – 22%, населения – 21%, крупных промышленных потребителей – 21%, инвесторов – 13%, иностранных государств – 1%.

Весьма примечательны ответы стейкхолдеров на следующий вопрос: какие из перечисленных целей реформы являются, с Вашей точки зрения, «реальными» и какие «желательными»? (табл. 1).

Таблица 1

Цель	Реальная, %	Желательная, %
Повышение финансовой устойчивости	82	64
Повышение инвестиционной привлекательности РЖД	81	62
Сохранение функции стратегической значимости отрасли для государства	79	68
Развитие качества и спектра предоставляемых услуг, безопасности перевозок	79	66
Оптимизация управленческих, производственных и бизнес-процессов	76	63
Применение рыночной модели отношений в сфере железнодорожных перевозок	76	52
Глубокая интеграция в Евро-Азиатскую транспортную систему	73	56
Повышение уровня инновационности отрасли	68	57
Повышение мобильности и гибкости компании	68	62
Сохранение функции социальной ответственности отрасли	51	68
Ослабление государственного контроля над функционированием отрасли	31	26
Снижение отчислений предприятий железнодорожного транспорта в госбюджет	20	23

Обратим внимание на весьма показательную строку о формировании рынка в сфере железнодорожных перевозок. Желательной данную цель признали 52% стейкхолдеров, сомнительной – 21%, неактуальной – 21%, затруднились ответить – 4%. «Таким образом, – делают вывод авторы проекта, – применение рыночной модели в отношении железнодорожных перевозок вызывает у некоторых респондентов определенные опасения и сомнения, поскольку, как можно предположить, не соответствует в их представлениях сохранению стратегической значимости отрасли для государства. Не удивительно, что наиболее часто сомнения в необходимости рыночной модели выражали представители регулирующих органов власти».

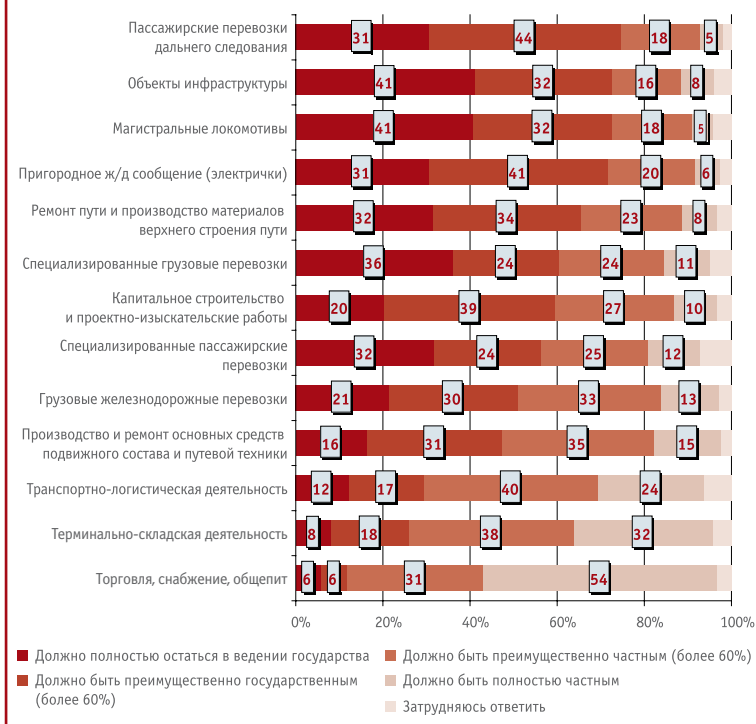
Также тестировалось восприятие стейкхолдерами некоторых конкретных мероприятий реформы (табл. 2).

ОБРАТИМ ВНИМАНИЕ НА ВЕСЬМА ПОКАЗАТЕЛЬНУЮ СТРОКУ О ФОРМИРОВАНИИ РЫНКА В СФЕРЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК. ЖЕЛАТЕЛЬНОЙ ДАННУЮ ЦЕЛЬ ПРИЗНАЛИ 52% СТЕЙКХОЛДЕРОВ, СОМНИТЕЛЬНОЙ – 21%, НЕАКТУАЛЬНОЙ – 21%, ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ 4%

Таблица 2

	Целе-сообразно	Нецеле-сообразно	Затрудняюсь ответить
Создание системы технического регулирования на железнодорожном транспорте, в том числе системы мер по обеспечению безопасности движения	92	2	6
Сохранение единой сетевой производственной инфраструктуры железных дорог и централизованного диспетчерского управления	85	8	17
Развитие конкуренции в неосновных видах деятельности, не связанных с перевозками, направленное на увеличение эффективности работы и повышение качества услуг, и полное их открытие для доступа частного капитала	83	10	17
Развитие конкуренции в сфере грузовых перевозок	83	12	5
Реализация положений специальной подпрограммы по обеспечению обороноспособности и национальной безопасности России с учетом реформирования железнодорожного транспорта	78	7	15
Создание совместно с субъектами РФ пригородных пассажирских компаний и вывод их на безубыточную деятельность	77	15	9
Привлечение инвестиций в отрасль путем продажи пакетов акций дочерних обществ ОАО «РЖД»	68	22	10
Разделение функций государственного регулирования и хозяйственного управления отраслью	68	22	10
Обеспечение раздельного учета расходов, доходов и финансовых результатов ОАО «РЖД» по видам деятельности	66	19	15
Изменение тарифов на пассажирские и грузоперевозки	63	25	12
Полное организационно-правовое обособление грузовых и пассажирских перевозок в дальнейшем следовании путем создания Грузовой перевозочной компании и Федеральной пассажирской компании	48	35	17
Полное организационное отделение инфраструктуры от перевозочной деятельности	47	39	14

Диаграмма 1

► Каким должно быть соотношение государственной и частной собственности для следующих структурных подразделений железнодорожной отрасли?


Нельзя не заметить, что в числе мероприятий, оцененных как «целесообразные» подавляющим большинством экспертов (83%), два из них – развитие конкуренции в неосновных видах деятельности и в сфере грузовых перевозок – все-таки предполагают неизбежное формирование рыночной модели, за которую в то же время «проголосовало» гораздо меньшее число респондентов. Авторы исследования прокомментировали такой феномен следующим образом: «На наш взгляд, данное противоречие вполне объяснимо. Далеко не все участники опроса являются сторонниками внедрения рыночных отношений в отрасли в целом (с учетом ее стратегического значения и т.п.). Однако применение некоторых рыночных рычагов в

отдельных структурах и видах деятельности представляется все же допустимым большинству респондентов, поскольку согласуется с официально заявленными целями структурной реформы на железнодорожном транспорте. Развитие конкуренции в документах по реформированию ОАО «РЖД» рассматривается не как самостоятельная проблема и/или самоцель, а как средство, инструмент для повышения финансовой устойчивости и инвестиционной привлекательности ОАО «РЖД».

РУДИМЕНТАРНЫЙ СИНДРОМ

В рамках изучения реакции на разгосударствление отрасли стейкхолдерам задавался вопрос об их отноше-

нии к приватизации железнодорожного транспорта, а именно – каким здесь должно быть, по их мнению, соотношение государственной и частной собственности для разных структурных подразделений.

В наибольшей степени участники опроса были готовы допустить частный капитал в такие подразделения, как торговля, снабжение, общепит, терминально-складская и транспортно-логистическая деятельность. Подавляющее большинство опрошенных не возражает против их полной или преимущественной приватизации.

Лишь около половины респондентов считают возможным присутствие частного капитала в производстве и ремонте подвижного состава и путевой техники, а также в грузовых перевозках.

В отношении же других подразделений участники опроса чаще склонялись к их полному или преимущественному сохранению в государственной собственности. Особенно это касается сферы пассажирских перевозок, объектов инфраструктуры и магистральных локомотивов (диаграмма 1).

С УМЕРЕННЫМ ОПТИМИЗМОМ!

Как же респонденты оценивают перспективы реформирования железнодорожной отрасли? Стейкхолдеры – в целом оптимистично: 73% считают, что положение дел в результате осуществления третьего этапа реформы улучшится, и только 7% – что ухудшится. При этом уровень положительных ожиданий довольно высок во всех группах стейкхолдеров. Тем не менее в большей степени оптимистично были настроены представители поставщиков и предприятий железнодорожного транспорта (свыше 80%) и в меньшей – инвесторы, а особенно институциональные потребители (65% и 60%).

Что касается представителей широких слоев населения, то здесь среди опрошенных опять-таки был очень велик процент «незнаек». 44% считали, что реформа улучшит ситуацию в

отрасли, 14% – не изменит, 8% – ухудшит и 35% не нашлись, что ответить.

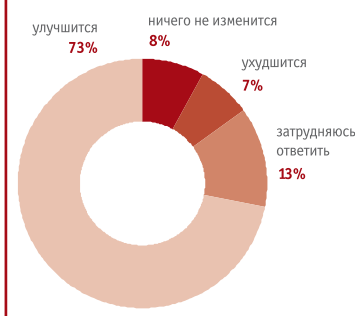
Основные выводы в рамках рассматриваемой темы, по мнению авторов проекта, таковы:

- Общее отношение к реформированию отрасли можно охарактеризовать как положительное, несмотря на то что население (в отличие от институциональных стейкхолдеров) о ней в большинстве своем не осведомлено. В представлении целевых аудиторий необходимость реформирования во многом определяется комплексом проблем, требующих серьезных изменений на уровне отрасли в целом. В числе главных названы вопросы, связанные с качеством услуг по перевозке пассажиров и грузов: изношенность подвижного состава, путей, оборудования; низкая культура обслуживания; неправильная ценовая политика (несбалансированность соотношения цена/качество услуг).

- И среди населения, и среди стейкхолдеров, хотя и не доминирует, но широко распространено мнение, что реформа проводится в первую очередь не в интересах потребителей железнодорожных услуг, а в интересах государства, «близких» бизнес-структур, а также руководства РЖД. Значительная часть населения считает, что она нацелена исключительно на повышение прибыльности ОАО «РЖД».

- Реформа воспринимается и основным населением, и стейкхолдерами во многом традиционно – как изменение формы (преобразование институционального характера, смена структуры собственности и изменение финансовых потоков в отрасли), а не как кардинальное изменение в содержании деятельности по перевозке пассажиров и грузов, направленное на улучшение качества обслуживания. При этом около половины респондентов из числа всех опрошенных уверены, что необходимые содержательные изменения возможны при сохранении государственного контроля над отраслью, с настороженностью воспринимая широкомасштабное внедрение рыночных механизмов в сфере железнодорожных перевозок.

- Необходимо отметить, что определенная часть населения уже сегодня считает ОАО «РЖД» частной компанией, а в восприятии около трети стейкхолдеров это – коммерческая компания, интегрированная в рынок, эффективная бизнес-структура. Очевидно, что данный аспект реформирования (разгосударствление) в определенной мере уже продвинуто в сознание целевых аудиторий, другие же, связанные с улучшением качества перевозок, – раскручены в меньшей степени.

► Изменится ли положение дел в железнодорожной отрасли в результате осуществления третьего этапа реформы (2006–2010 гг.)? (стейкхолдеры)

► Знаете ли вы, что-то слышали или слышите сейчас впервые о проходящей в настоящее время реформе железнодорожной отрасли? (население)

► Железнодорожная отрасль нуждается в реформировании или лучше оставить все как есть? (стейкхолдеры)
