

## 대중교통 서비스 질의 개선

### Improvement of Transit Service Quality



김채만

일반적으로 선진국이라 함은 1인당 국민소득 3만 불 이상의 국가이다. 우리나라는 언제쯤 선진국 대열에 들어 설수 있을까? 세계의 경제전문가들은 우리나라의 선진국 진입 시기를 빠르면 2015년, 늦어도 2020년이면 가능할 것으로 전망하고 있다. 1인당 국민소득수준에 관심을 가지는 이유는 소득수준이 “삶의 질”을 평가하는 중요한 잣대이기 때문이다. 개인별 편차는 있겠지만, 도시민의 삶의 질은 “주거”, “교육”, “교통”, “문화”분야에서 결정된다. 본 논고에서는 도시민의 일상생활과 밀접한 관계가 있는 교통 분야의 “삶의 질”에 대해서 언급하고자 한다.

도시교통시설의 설치에 많은 시간이 소요되므로 미리 준비하여야 한다. 미리준비하기 위해서는 미래의 시민 요구사항을 분석하고, 요구사항을 충족시키기 위해서 사전에 시행하여야 한다. 이 같은 목적으로 시행하는 것이 도시교통계획이다. 우리나라의 도시교통계획은 20년 단위의 장기계획인 도시교통정비 기본계획, 10년 단위의 중기계획인

도시교통정비 중기계획, 5년 단위의 단기 집행계획인 도시교통정비 집행계획을 수립하여 시민의 요구에 맞는 교통서비스를 제공하기 위해서 미리 준비하고 있다. 현재기준으로 도시교통계획을 수립한다고 가정하면 단기계획의 목표연도(2015년)에도 우리나라의 1인당 국민소득이 선진국 수준인 3만 불 달성이 가능할 것으로 판단된다. 그러므로 소득수준 3만 불 시민이 바라는 “삶의 질”을 충족시키는 교통 서비스를 제공하기위한 계획을 수립하여야 한다.

교통 분야를 교통수단 기준으로 분류하면, 대중교통과 개인교통으로 구분된다. 대중교통과 개인교통 중 공공의 개입이 더 많이 필요한 분야는 대중교통이다. 대중교통정책은 상대적으로 교통약자에 대한 배려와 도시가 추구하는 교통정책 목표를 달성하기 위한 정책수단이다. 따라서 대중교통이 제공해야하는 서비스 질을 결정하고, 이를 준비해야 하는 주체는 정부이다.

정부가 1인당 국민소득 3만 불인 시민이 요구하

는 “삶의 질”을 충족시키기 위해서 준비해야 할 대중교통 서비스 질은 어떤 것인가? 나는 최근 수행하고 있는 과제와 관련하여 프랑스 도시들을 둘러보고 돌아왔다. 프랑스는 현재 1인당 국민소득이 4만 불의 선진국이다. 현재 운영되고 있는 대중교통은 5~10년 전에 설치되었으므로 10년 전부터 준비한 대중교통시스템이다. 대중교통 시스템은 도시규모에 따라 적합한 형태가 다르나 시민에게 제공하고자 하는 서비스 수준의 목표는 비슷할 것이다. 프랑스의 도시들을 둘러보면서 느낀 우리나라 도시가 추구해야 할 대중교통 서비스는 4가지이다.

첫째 모든 이용자에게 좌석을 제공하는 서비스이다. 우리나라 대중교통 이용자는 짐(물건)과 동일한 취급을 받고 있다. 예를 들어, 침두시 대중교통 이용자는 출근시간에 늦지 않으려고 만원인 버스에 몸을 싣는다. 사람이 너무 많아 버스 내 손잡이를 잡을 수 없어 그냥 서 있는데 고속도로의 버스전용차로로 이동 중인 버스는 끼어든 차량 때문에 급정차 한다. 몸은 버스 앞 유리창을 향해 날아간다. 머리가 차량 앞 유리에 부딪치기 전에 손을 집었다. 머리는 다치지 않았는데 손목이 빠였는지 손이 아프다. 내가 버스에 타고 있는 “짐”인지 “사람”인지 알 수가 없다. 이 같은 상황은 수도권 도시 내 통행에서 누구나 겪고 있는 상황이다. 프랑스 도시들은 대중교통 이용자들에게 좌석에 앉아서 갈 수 있는 서비스를 제공하고 있었다. 파리의 RER 노선 중 수요가 많은 노선은 2층 열차로 운영하여 모든 운전자가 앉아서 갈 수 있게 하고, 영향권 포함 50만명 급 도시인 스트라스부르 및 보르도 시는 노선별 이용수요에 맞게 3~5량의 1편성 트램(Tramway)을 운영함으로써 이용자들이 앉아서 갈 수 있도록 서비스 하고 있다.

둘째 모든 사람이 대중교통에 접근 가능한 서비스를 제공한다. 우리나라는 버스 정류장에 대기하고 있는 이용자가 정류장의 근처에서 정차하는 버스를 타기 위하여 이리 저리 뛰어가는 모습을 쉽게 볼 수 있다. 모든 소비활동에서 소비자는 “왕”이지만 대중교통 소비자(이용자)는 “왕”이 아니다. 통

행에 장애가 있는 시민은 버스정류장 여기저기에 정차하는 버스를 다른 사람 도움 없이 승차하는 것은 불가능하다. 또한 정류장과 버스승차공간이 넓고 높이가 달라 휠체어 이용자는 혼자서 대중교통의 이용이 불가능하다. 프랑스의 대중교통수단은 장애인들의 접근동선을 완벽하게 갖추고 있으며, 영향권 포함 50만명 급의 도시는 트램(Tramway)이 설치되어 있어 정류장의 정확한 위치에 정차하고 대기공간과 차량이 동일한 높이를 유지하여 휠체어 이용자들이 혼자서 대중교통 승하차가 가능한 서비스를 제공하고 있다. 통행 장애인도 대중교통에 접근에 아무런 장애가 없도록 서비스를 제공하고 있다.

셋째 대중교통수단 내에서 독서가 가능한 서비스의 제공이다. 승용차와 대비되는 대중교통수단의 가장 큰 장점은 이용 중에 본인의 선호활동 할 수 있는 것이다. 대중교통 이용자가 선호하는 활동은 수면과 독서이다. 대중교통차량 내에서 수면과 독서를 위해서는 여러 가지 조건이 있지만 필수요건은 2가지이다. 주변이 조용하고 바른 자세를 유지할 수 있도록 승차감이 유지되어야 한다. 우리나라의 버스는 안내방송 및 운전기사의 라디오 청취로 차량 내 소음이 심하고, 급정차 및 급가속으로 인하여 승객이 손잡이를 잡지 않으면 몸의 중심을 잡을 수 없다. 따라서 실질적으로 버스 차량 내에서 독서는 불가능하다. 프랑스의 파리에서는 광역권 통행은 RER, 시내 통행은 메트로, 도시내 보조수단으로 트램(Tramway)이 구축되어 있다. 영향권 포함 50만명 급 도시인 스트라스부르와 보르도 시는 도시의 대표교통수단으로 트램(Tramway)을 구축하고 있다. 철도를 위주로 구축된 대중교통 시스템은 몸의 흔들림이 없는 승차감을 제공하고 있으며, 차량 내에서는 꼭 필요한 안내방송을 제외한 어떤 방송도 없이 조용함을 유지하고 있다. 이처럼 프랑스의 도시는 대중교통의 차량 내 독서가 가능한 서비스를 제공하고 있다.

넷째 도시 미관과 조화되는 대중교통 시스템이다. 우리나라 대중교통은 전철과 버스로 대별 된

다. 전철은 주로 지하로 운행되며, 지상은 버스가 운행된다. 버스는 최근 외향이 많이 현대화 되었다. 그러나 아직도 도시 미관을 생각하지 않고 있으며, 도시의 미관과 조화보다는 행정적 관리측면을 우선시하는 외관도색을 사용하고 있다. 프랑스의 파리, 스트라스부르, 보르도 시의 경우 도시의 미관과 조화되고 도시 관광자원을 보호하는 대중교통시스템 및 차량모양 및 외관도색을 사용하고 있다. 도시 내에서 운영되는 트램(Tramway)은 도시특색에 맞게 모양이 설계되었으며, 도시 관광자원의 보호가 필요한 지역은 가선이 없는 시공을 하였다. 또한 대중교통의 부대시설인 정류장, 가로등, 신호기, 승차권발매기 및 차량 내 승차권 검수기 등이 미관을 반영하여 설계되었다. 프랑스 도시는 “대중교통퍼니처(도시 “미관”를 고려한 설계)” 개념이 도입되어 있다.

결론적으로 우리나라는 현재 제공하고 있는 대중교통 서비스 보다한 단계 높은 수준의 대중교통 서비스 제공을 준비할 시점이다. 1인당 국민소득 3만 불 시민의 “삶의 질”을 충족시키는 대중교통 서비스는 모든 이용자에게 앉아갈 수 있는 좌석을 제공하고, 누구에게나 접근이 가능하고, 차량 내에서 독서가 가능하며, 도시경관과 조화된 대중교통 서비스이다. 국민소득이 증가하면 승용차 이용자들은 늘어날 것이고 늘어나는 승용차 이용자들에게 적절한 서비스 수준을 제공하기 위해서는 경쟁 수단인 대중교통서비스에 대한 질을 관리하여야 한다. 대중교통의 서비스 수준을 향상시키는 것은

우리사회가 부르짖고 있는 “공정한 사회”를 교통부문에서 달성하는 방법인 동시에 승용차 이용자들에게도 혜택이 돌아가는 정책이다. 장래 국민소득 3만 불 시민이 요구하는 서비스를 충족시키기 위해 우리가 준비하고 고민해야 할 사항이 2가지이다. 첫 번째가 장래 시민이 요구하는 서비스 수준을 제공할 수 있으며, 건설 및 유지관리 비용이 저렴하여 지속가능성 측면에서 우수한 트램(Tramway)수단의 도입이다. 메갈로폴리스(Megapolice)인 수도권 권역 내 간선대중교통인 지하철/전철을 보완하고, 영향권 인구 50만명 이상 도시의 간선대중교통으로 트램(Tramway)의 적극적인 도입이 필요하다.

둘째가 미래 시민이 요구하는 대중교통 서비스를 공급할 수 있는 적절한 대중교통 요금수준을 유지하고, 다양한 서비스가 가능한 요금체제를 인정하는 것이다. 우리나라의 대중교통요금은 정부의 물가정책에 따라 결정됨에 따라 이용자가 받는 서비스 수준보다 너무 낮은 수준을 유지하고 있다. 이 같은 현상이 지속될 경우 대중교통 공급이 이루어지지 않아 이용자가 원하는 서비스를 제공하지 못하는 문제점이 발생할 수 있다. 또한 대중교통에 대한 요구 서비스 수준은 이용자 그룹에 따라 다양하다. 적절한 요금을 지불하고라도 높은 대중교통 서비스를 제공받기를 원하는 시민의 요구를 충족시키기 위해서는 다양한 대중교통요금체제를 사회가 용인하여야 한다.