



29 марта 2010 г.

Пресс-релиз по результатам проекта
[«Волгоградский Омнибус»](#)

Кого и куда везет «зеленоглазое такси»?

Представление о том, что «наши люди в булочную на такси не ездят» в течение долгих лет было характерно для нашего общества. Выводы о том, сохраняется ли это отношение в настоящее время, позволяют сделать результаты второй волны проекта [«Волгоградский Омнибус»](#), который проводится Центром социологических и маркетинговых исследований «Аналитик».

Результаты анализа информации, полученной в ходе исследования, могут быть сформулированы в следующих предложениях:

1. В настоящее время услугами такси пользуется абсолютное большинство жителей нашего города – около 55% волгоградцев в возрасте 16 лет и старше ездят на такси хотя бы время от времени. Женщины несколько чаще мужчин пользуются такси (60% против 50% среди мужчин). Возможно, это связано с тем, что мужчины чаще, чем женщины, являются водителями личного автомобиля.
2. Около 17% опрошенных пользуются такси чаще раза в месяц, еще 17% – около одного раза в месяц, чаще раза в неделю пользуются услугами такси 7% волгоградцев.
3. В среднем за неделю люди, которые хотя бы иногда ездят на такси, тратят на оплату его услуг около 145 рублей (33% пользователей тратят на оплату такси от 100 до 199 рублей в неделю, еще 28% тратят не менее 200 рублей в неделю).
4. Наиболее значимыми критериями, по которым потребителями оценивается качество услуг такси, являются следующие: соблюдение водителем правил дорожного движения (это очень важно для 95% пользователей), четкость работы диспетчерской службы (86%), вежливость и культура водителя (85%), знание водителем географии города (81%). При этом лишь 58% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью водителей, тем, как они соблюдают правила движения и насколько знают город. Не более 54%–56% волгоградцев полностью удовлетворены четкостью работы диспетчерских служб и вежливостью диспетчеров.

В настоящее время услуги такси доступны абсолютному большинству волгоградцев. Те, кто не пользуется такси, скорее не испытывают в этом необходимости, чем не могут себе этого позволить. При этом удовлетворенность потребителей предлагаемыми услугами по большинству значимых критериев оценки невелика, и службы такси имеют значительные резервы для совершенствования своих услуг.

Таблица 1. Распределения ответов респондентов на группу вопросов, относящихся к пользованию услугами такси

ФОРМУЛИРОВКА ВОПРОСОВ, ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ	(1) Мужчины	(2) Женщины	(1) От 16 до 34 лет	(2) От 35 до 50 лет	(3) От 51 до 59 лет	(4) Старше 60 лет	Общий итог
ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ЛИ ВЫ ЛИЧНО УСЛУГАМИ ТАКСИ? КАК ЧАСТО ВЫ ЕЗДИТЕ НА ТАКСИ?							
Каждый день	1%	1%	2%	0%	0%	0%	1%
Несколько раз в неделю	6%	4%	10%	4%	0%	0%	5%
Раз в неделю	7%	4%	11%	3%	1%	2%	6%
Примерно раз в две недели	7%	5%	8%	8%	4%	2%	6%
Раз в месяц	16%	18%	25%	18%	11%	7%	17%
Раз в два месяца	4%	6%	10%	2%	4%	2%	5%
Реже, чем раз в два месяца	9%	21%	11%	23%	23%	11%	16%
Не пользуюсь услугами такси	50%	40%	21%	43%	57%	77%	44%
Общий итог	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
КАКУЮ, ПРИМЕРНО, СУММУ ВЫ ПОТРАТИЛИ НА ОПЛАТУ УСЛУГ ТАКСИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 7 ДНЕЙ? ¹							
(0) Затрат не было	19%	16%	18%	15%	6%	31%	17%
(1) Менее 50 рублей	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
(2) От 50 до 99 рублей	12%	29%	11%	33%	33%	37%	22%
(3) От 100 до 199 рублей	32%	34%	37%	34%	27%	20%	33%
(4) 200 рублей и более	37%	21%	35%	18%	34%	12%	28%
Общий итог	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

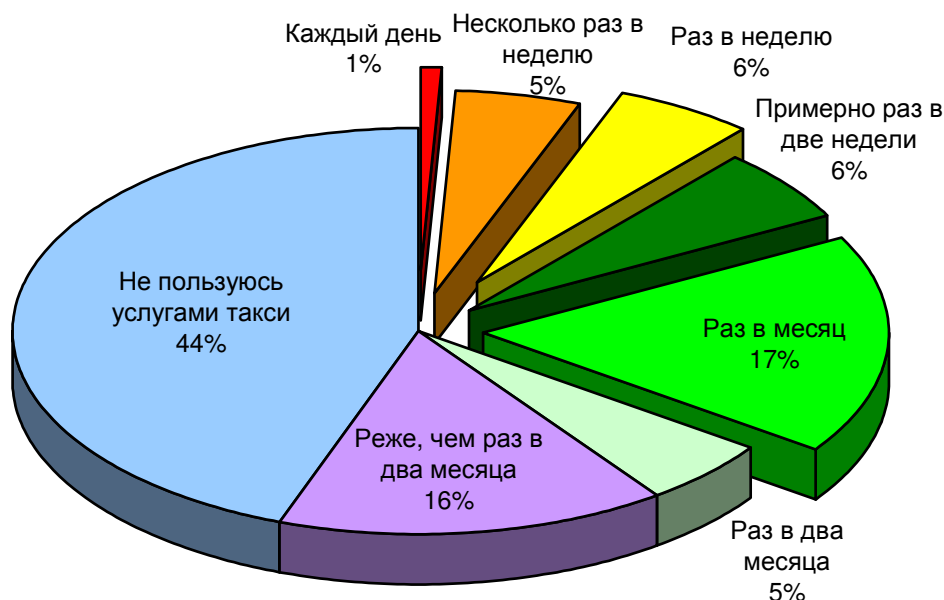


Рис. 1. Распределение ответов респондентов на вопрос о частоте пользования услугами такси

¹ Процентные показатели в данном вопросе рассчитаны от общего числа респондентов, пользующихся услугами такси.

Таблица 2. Результаты определения степени важности критериев оценки услуг такси и удовлетворенности потребителей при оценке услуг служб такси по выделенным критериям

КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ УСЛУГ СЛУЖБЫ ТАКСИ	Доля потребителей, для которых критерий оценки «очень важен»	Доля потребителей, которые «полностью удовлетворены» услугами такси по данному критерию
Скорость (время) подачи автомобиля	76%	52%
Стоимость поездки, тарифы	74%	46%
Состояние автомобиля, новый автомобиль	56%	33%
Марка автомобиля, импортный автомобиль	31%	24%
Знание водителем географии города	81%	58%
Соблюдение водителем правил движения	95%	58%
Вежливость и культура водителя	85%	58%
Вежливость диспетчеров	76%	56%
Четкость работы диспетчерской службы	86%	54%

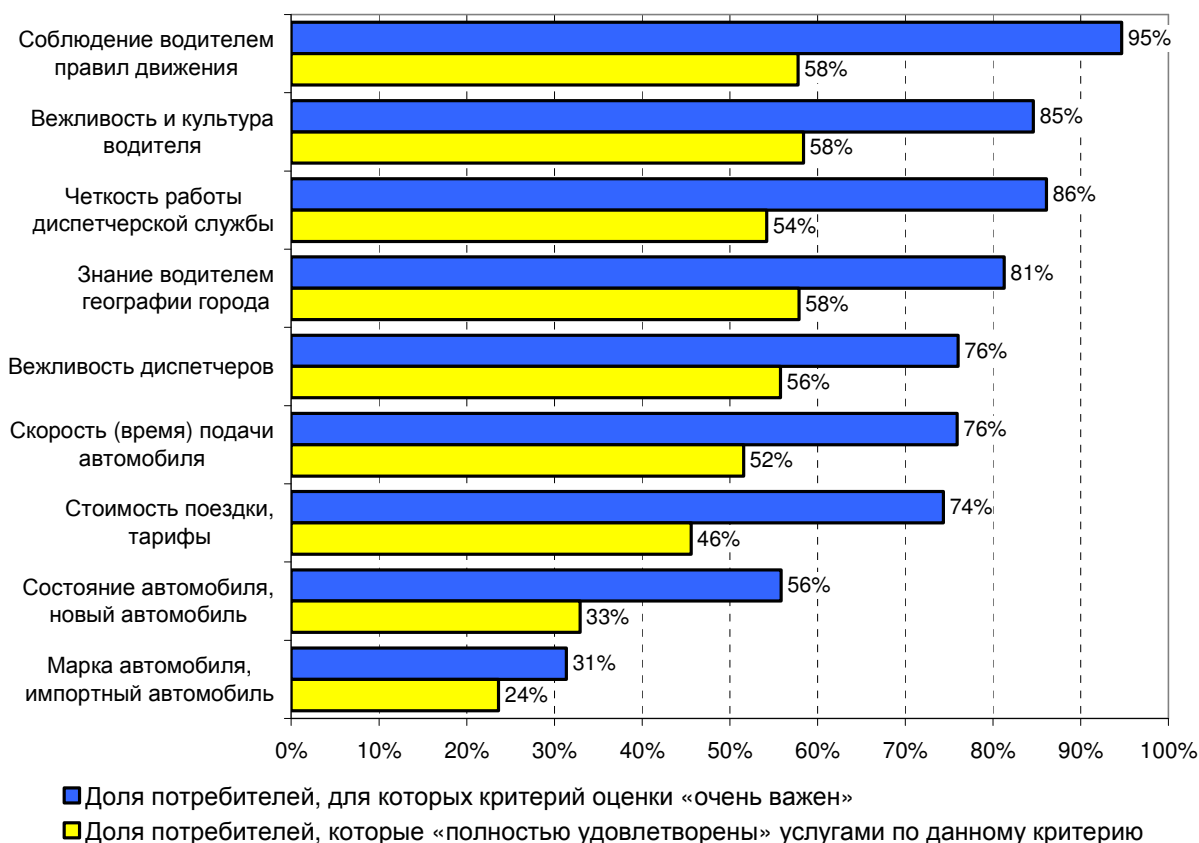


Рис. 2. Результаты определения степени важности критериев оценки услуг такси и удовлетворенности потребителей при оценке услуг служб такси по выделенным критериям