

ГРОМАДСЬКЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЛЬВІВСЬКИХ МАРШРУТНИХ ТАКСІ

польовий етап дослідження проводився 28 березня – 8 квітня 2011 року

Генеральною сукупністю дослідження було населення міста Львова віком від 18 років і старше. Обсяг вибіркової сукупності становить **200** респондентів.

Помилка репрезентативності становить +/- 3%, при максимальній помилці репрезентативності +/- 5%.

Опитування проведено методом стихійної вибірки. Опитування проводили на зупинках Львова.

Інтерв'юери самі відбирали респондентів. Інтерв'юери опитували громадян, які користуються послугами маршрутних таксі у м. Львові.

У вибірці також використовуємо метод квот. Ми опитували за такими квотами, як стать і вікова категорія - 52% жінок і 48% чоловік.

За віком: 18-25 рр. - 15% (30 респондента — 15 жінок і 15 чоловік; 26-35 рр. - 25% (50 респондентів - 26 жінок і 24 чоловіка); 36-45 рр. - 25% (50 респондентів - 26 жінок і 24 чоловіка); 46-60 рр. - 20% (40 респондентів - 21 жінок і 19 чоловік); більше 61 року - 15% (30 респондента - 16 жінок і 14 чоловік)

Для збору інформації застосовувалось стандартизоване інтерв'ю “обличчям до обличчя” на вулиці.

1. Скажіть, будь ласка, Ви користуєтесь послугами маршрутних таксі?	%
Так	100,0
Ні	0,0
Важко відповісти	0,0

2. Скажіть, будь ласка, Ви задоволені якістю перевезення у львівських міських маршрутних таксі?	2011	2009
Так	13,0	17,0
Ні	67,5	58,0
Важко відповісти	19,5	25,0

3. Скажіть, будь ласка, на Вашу думку перевізники дотримуються графіку руху?	%
Так	32,5
Ні	40,5
Важко відповісти	27,0

4. Скажіть, будь ласка, на скільки Ви задоволені рухом маршрутних таксі зранку та вечері?	%
1. Дуже задоволений	4,02
2. Задоволений	24,12
3. Ні задоволений/ ні незадоволений	27,64
4. Незадоволений	28,14
5. Дуже незадоволений	16,08

5. Як Ви оцінюєте ставлення водія маршрутного таксі до пасажирів?	2011	2009
1. Дуже добре	5,0	2,0
2. Добре	29,0	20,0
3. Ні добре/ ні погано	37,0	40,0
4. Погано	22,5	24,0
5. Дуже погано	6,5	13,0

6. Скажіть, будь ласка, Ви були свідком ДТП або аварійної ситуації, учасником якого було маршрутне таксі?	%
Так	22,5
Ні	76,5
Важко відповісти	1,0

7. Які були дії водія, коли він потрапив у цю ситуацію?	%
1. Втік з місця пригоди	0,0
2. Відшкодував потерпілому завдану шкоду готівкою на місці пригоди	20,45
3. Дав хабаря працівнику ДАІ	15,91
4. Працівники ДАІ склали протокол	50,0
5. Інше	9,09

8. Скажіть, будь ласка, Ви зверталися, коли-небудь, по телефону власника маршрутного таксі з приводу надання неякісних послуг?	%
Так	4,0
Ні	95,5
Важко відповісти	0,5

9. Скажіть, будь ласка, Ви звертались, коли-небудь, по телефону управління транспорту та зв'язку Львівської міської ради з приводу надання неякісних послуг?	%
Так	3,02
Ні	96,48
Важко відповісти	0,5

10. Скажіть, будь ласка, Ви звертались, коли-небудь, по телефону управління захисту прав споживачів з приводу надання неякісних послуг?	2011	2009
Так	7,0	6,0
Ні	93,0	92,0
Важко відповісти	0,0	2,0

11. Скажіть будь-ласка, були вжиті якісь заходи за результатами Вашого звернення?	%
Так	20,69
Ні	37,93
Важко відповісти	37,93

12. Скажіть, будь ласка, Ви готові звертатися зі скаргами на надання неякісних послуг, якщо знатимете, що в результаті їх розгляду ситуація покращиться?	%
Так	84,0
Ні	7,0
Важко відповісти	9,0

13. Як Ви гадаєте чи потрібно встановлювати різні ціни на квитки залежно від довжини маршруту чи якості перевезення?	%
Так	45,73
Ні	42,71
Важко відповісти	11,5

14. Назвіть, будь ласка, основні претензії до перевізників маршрутного таксі?

Відповідаючи на дане запитання найбільше пасажери наголошували на невихованості водіїв, переповненні маршрутного таксі, швидкій їзді (водії влаштовують між собою перегони), старі маршрутки, неналежний санітарний стан машини, немає гласного усім графіку, не беруть пенсіонерів, паління, розмова водія по телефону, деколи ненормативна лексика, нема кому давати решту, номер таксі погано видно ввечері, порушують правила дорожнього руху, недовго їздять ввечером, гучна музика і деколи п'яні пасажири.

15. Що саме на Вашу думку потрібно покращити в транспортному середовищі міста Львова?

Відповідаючи на дане запитання пасажири переважно звертали увагу на те, що потрібно покращити дороги, облаштувати зупинки, упорядкувати графік руху і вивісити його на зупинках, запустити нові великі автобуси, запустити транспорт для пільговиків, покращити культуру водіїв, відремонтувати світлофори, збільшити кількість транспорту, покращити комфортність, подовжити рух на 1 год., запровадити уніформу для водіїв, впорядкувати транспортні вузли, зробити на зупинках кишеньки, збільшити кількість трамваїв і тролейбусів, єдиний квиток, гарячу лінію для скарг.

16. Як Ви оцінюєте діяльність міської ради у сфері перевезень маршрутними таксі?	%
Позитивно	3,59
Нейтрально	60,0
Негативно	36,41

17. Назвіть основні причини надання неякісних послуг?	%
1. Відсутність контролю з боку Львівської міської ради	40,0
2. Відсутність контролю з боку ДАІ	30,0
3. Халатність водіїв, перевізників	25,0
4. Інше	5,0

18. Скажіть, будь ласка, водії палять сигарети у салонах маршрутних таксі, якими Ви користуєтесь?	2011	2009
Так	43,0	54,00
Ні	33,0	35,00
Важко відповісти	24,0	11,00

19. Скажіть, будь ласка, на Вашу думку водії маршрутних таксі дотримуються правил дорожнього руху?	2011	2009
Так	29,5	28,0
Ні	44,5	40,0
Важко відповісти	26,0	32,0

20. Скажіть, будь ласка, Ви були свідком використання водієм ненормативної лексики щодо пасажирів?	2011	2009
Так	45,5	31,0
Ні	43,0	48,0
Важко відповісти	11,5	21,0

21. Скажіть, будь ласка, Ви будете користуватися якісними послугами маршрутного таксі, знаючи, що паралельно ходить гірший транспорт, але за меншу ціну?	%
Так	65,83
Ні	22,11
Важко відповісти	12,06

22. Освіта	%
Початкова	1,01
Середня	8,54
Середня-спеціальна	36,18
Неповна вища	6,53
Вища	47,74

23. Рід занять	%
Працюю	74,0
Безробітний	2,5
Навчаюсь	6,0
Пенсіонер	17,5

Дослідження проведено за підтримки програми “Посилення впливу громадянського суспільства” міжнародного фонду “Відродження”.