

Маркетингові дослідження на міському транспорті

Телетов О.С., Калугіна А.В.

Маркетинг на транспорті має певні особливості. *По-перше*, традиційні складові маркетингових досліджень на транспорті (місткість ринку, споживачі, конкуренти і безпосередньо послуга), незважаючи на негаразди сьогодення, все ж таки досить непогано використовуються в умовах ринкової економіки. *По-друге*, недоречність окремих законів, указів та деяких рішень, що ухвалюються всупереч не тільки законам ринкової економіки, а й нерідко здоровому глузду зрозуміло майже відразу. Так було і з рішенням цілодобово водити автомобілі із постійно ввімкненими фарами або з відміною 50-відсоткових пільг для студентів, що свідчить про відсутність маркетингової підготовки. Відповідно транспортних підприємств до переваг маркетингу на транспорті належить і той факт, що тут поки що існує і вітчизняне конкурентне середовище.

Представники місцевого самоврядування частенько запевняють, що пасажирам в місті Суми не має на що скаржитись – велика кількість пасажирського транспорту, в основному приватного, практично розв'язало проблему пасажирських перевезень, скоротила черги на зупинках. А у той самий час серед автобусів, мікроавтобусів, тролейбусів рідко коли побачиш новенький. Зручності проїзду у такому транспорті не відповідають вимогам сьогодення. В салонах міжміських автобусах можна пройти лише боком, а в мікроавтобусах підніжка є не досить зручною та високою.

Якість обслуговування пасажирів, які користуються міською пасажирською транспортною системою, є важливою соціальною і економічною складовою для кожного міста, тому що пасажирами є всі мешканці міста: діти, школярі, студенти, робітники, службовці, пенсіонери. Від якості перевезення пасажирів залежать ефективність функціонування підприємств, лікарень, навчальних закладів та інших об'єктів міста.

Найбільший об'єм перевезень пасажирів в місті Суми (65%) здійснюють маршрутні таксі, адже вони їздять один за одним, мають багато маршрутів, які з'єднують різні мікрорайони нашого міста. Дещо покращилась ситуація з тролейбусами та автобусами, в порівнянні з минулими роками: були відкриті нові маршрути, наприклад 15,19,20 тролейбусні маршрути, збільшилась кількість автобусів, наприклад на маршруті 55, 59, відкрито новий приватний маршрут 100.

Але не дивлячись на покращення транспортної системи в порівнянні з останніми роками, транспорт в Сумах має багато недоліків. Тролейбуси старі, ходять не часто, інколи доводиться чекати на певний маршрут 20 – 30 хвилин, а потім в нього не потрапиш. На основі проведених нами досліджень необхідно провести низку заходів.

Що стосується тролейбусів, то в час пік необхідно пускати більше тролейбусів на такі маршрути, як 1,2,3,4,5,7,12,13,15, бо вони переважно возять робітників заводів, студентів, а також пасажирів, які користуються пільговим проїздом. На зупинках в часи пік тролейбус не може вмістити всіх бажаючих, інколи мусить стояти декілька хвилин на зупинці, бо просто не зачиняються двері. Люди залишаються на зупинці, бо вони не можуть зайти до попереднього тролейбусу. Отже, в ці часи потрібно пускати тролейбуси через кожні 10 хвилин, вони не перевантажуватимуться, буде перевезена більша кількість людей і більше грошей отримає тролейбусне управління.

Проведені дослідження підтвердили і недоліки перевезень з допомогою маршрутних таксі. Це, *по-перше*, в часи пік вони забиті настільки, що мікроавтобус їде не дуже швидко і люди перебувають в напіввисячому чи напівстоячому стані. *По-друге*, висока вартість проїзду, через це у вечірній час маршрутні таксі їздять напівпорожні. *По-третє*, в нашому місті, не залежно від довжини маршруту мікроавтобус стоїть на проміжних зупинках по декілька хвилин, наприклад на ринку, поки не заповниться салон, що незручно, адже людина платить за якісний та швидкий проїзд. Цей пункт має бути включено у відповідні правила користування. В багатьох маршрутках погано обладнаний салон, мало світла, брудно, не зручні сидіння. За взірець можна взяти маршрути 7, 23, 26, на яких з'явилися нові мікроавтобуси, в яких м'які крісла, теплий, чистий салон, в якому навіть зручно стояти.

Зараз при замовленні маршруту приватною особою, відповідальний працівник не дотримуються ринкових принципів. Через монополістів, бажаючі власники мікроавтобусів не мають можливості отримати місця на маршруті. Необхідно створити координаційну службу для регулювання транспортної системи маршрутних таксі. Збільшення числа маршрутних таксі звісно не збільшить прибутку від проїзду, але покращить комфорт пасажирів. Міська влада повинна це регулювати.

Таким чином необхідно постійно проводити маркетингові дослідження на транспорті, які вимагають певних умов застосування кожного з різновидів методів одержання маркетингових даних. Факт моніторингу транспорту, з одного боку, дасть змогу споживачеві обрати найприйнятніше для нього рішення, з іншого допомагатиме транспортному підприємству постійно оптимізувати свою діяльність відповідно до поточної кон'юнктури ринку та визначеного конкурентного середовища. Зрозуміло, що даний напрямок вимагає подальших ґрунтовних досліджень, результати яких спрямовані на зняття певною мірою соціальної напруги у місті, більшому задоволенню споживачів транспортних засобів, а також на підвищення конкурентоспроможності різних видів міського транспорту.