

СТРУКТУРА СПРОСА НА УСЛУГИ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ХЕРСОНУ

Городские ознакомительные туристические маршруты для гостей населенного пункта и транзитных пассажиров стали обычным явлением в крупных городах, в том числе и в Украине. Кроме непосредственной экономической составляющей, они также несут и значительную символическую и даже политическую ценность как для территориальной громады, так для и органов местного самоуправления, ведь они работают на укрепление позитивного имиджа города и региона в целом. Причем не только в глазах приезжих, но и для постоянного населения. Задача определить структуру спроса на такую услугу среди гостей и транзитных пассажиров Херсона была поставлена перед социологическим исследованием «Спрос на услуги автобусного экскурсионного обслуживания по железнодорожной станции Херсон».

Данное исследование было проведено Социологической группой «Взаимодействие» в период с 16 по 23 августа 2013 г. Объектом исследования стали пассажиры по железнодорожной станции Херсон в возрасте от 16 лет и старше. Основным методом сбора социологической информации являлись стандартизированные интервью (в технике face- to-face) респондентов. Опрос проводился в три волны в зависимости от дня недели (рабочие – выходные дни) и в разное время суток (утро – день – вечер). Исходя из целей и задач, характеристик объекта, в данном социологическом исследовании была использована двухступенчатая выборка (N=400) с использованием схем систематического и случайного механического отбора. Ошибка выборки не превышает 5%.

Возрастная структура респондентов оказалась смещенной в сторону преобладания наиболее активно путешествующих молодых людей 16-25 лет –

таких насчиталось 45%. Другие возрастные категории распределились следующим образом: 26-35 лет – 21%, 36-45 лет – 11%, 46-55 лет – 8%, 56 и старше – 15%. Половая структура в целом соответствовала данным по Украине в целом. В выборку попало 46% мужчин и 54% женщин.

Структура пассажиров по количеству времени, проведенного в Херсоне, оказалась такой: 61% – это транзитные пассажиры, 31% – гости города, которые провели в Херсоне неделю и более, 8% – гости, прибывшие в Херсон на несколько дней. География проживания опрошенных распределилась следующим образом: жители других населенных пунктов Херсонской области – 67%, жители других регионов Украины – 67%, граждане России – 23%, Беларуси – 3%, жители дальнего зарубежья – 1%.

Большая часть транзитных пассажиров по ст. Херсон, попавших в выборку – это отдыхающие, следующие с морских курортов Херсонской области (Лазурное, Скадовск, Железный Порт и др.) в населенный пункт постоянного проживания или наоборот. 15% респондентов оказались транзитными пассажирами, следующими из Крыма. Большинство из опрошенных останавливалось в прибрежных населенных пунктах в частном секторе и в частных пансионатах, а те, кто проживал в Херсоне-у родственников и друзей.

Структура пассажиров по количеству посещений Херсона примерно равномерно распределилась на три группы: те, кто впервые оказался в Херсоне (33%), те, кто бывал в Херсоне 2-3 раза (25%) и те, кто посещал Херсон более 3-х раз (35%). Среди тех, кто бывал в Херсоне несколько раз, большую часть составили пенсионеры.

Большая часть тех опрошенных, которые бывали в Херсоне 1-2 раза, отметили, что первое знакомство с городом (на вокзале и привокзальной территории) произвело на них негативное впечатление – мусор, неприглядные здания, чахлая озеленение, плохое обслуживание. Также часто высказывалось мнение, что, возможно, сам город может выглядеть лучше.

Большая часть пассажиров (63%) высказала уверенную заинтересованность в ознакомительной туристической экскурсии на автобусе по Херсону. Среди респондентов 22% на вопрос: «Хотели ли бы вы совершить

ознакомительную туристическую экскурсию на автобусе по Херсону?», ответили «скорее, да», а 14% – «скорее, нет», и 23% не высказали заинтересованности в знакомстве с Херсоном. Среди условий, необходимых для таких экскурсий были названы: наличие автобуса с кондиционером, квалифицированный экскурсовод, доброжелательный сервис.

Большая часть (81%) тех опрошенных, кто не заинтересовался ознакомительной экскурсией, ответили, что такая услуга их в принципе не интересует, 15% пожаловались на дефицит времени, и 4% ответили, что «есть вещи, более необходимые». Кроме того, высказывались мнения, что первое впечатление о городе уже говорит о том, что такая экскурсия вряд ли будет интересной.

В целом, представления о Херсоне у пассажиров оказались довольно скудные и часто ошибочные. Большинство опрошенных имеют неопределенные представления о Херсоне. Только 21% смогли назвать хотя бы одному историческому или архитектурному объекту (улица Суворовская, крепостные ворота, площадь Свободы, парк им.В.Ленина, набережная), 17% имеет представления о каких-либо районах или современных объектах города, у 20% Херсон ассоциируется, прежде всего, с Днепром, а у 16% с близостью к морю.

Говоря о параметрах ознакомительной экскурсии, большинство (45%) сошлись во мнении, что ее продолжительность должна составлять 1-2 часа. Для 26% респондентов оптимальная длительность экскурсии составила 1 час, 16% опрошенных предпочли бы более длительную экскурсию на 2-3 часа, и 13% готовы потратить на нее более 3-х часов.

По мнению сторонников 1-2 часовой экскурсии, такая продолжительность – это оптимальное время для обзорной экскурсии. Сторонники часовой экскурсии в основном считали, что главная причина короткой продолжительности экскурсии – летняя жара. В таких условиях даже в кондиционированном автобусе экскурсия будет тяжелой, если она будет длиться более 1 часа. В длительных же экскурсиях были заинтересованы в основном люди пожилого возраста, причем они готовы были и на выезд за

пределы города.

Большинство опрошенных пассажиров путешествовало вместе с друзьями (18%), с родственниками (14%), с женой (3%), в составе организованной группы (1%). Среди опрошенных 22% отправились в путь самостоятельно. Большинство респондентов (69%) на вопрос «Приняли бы вы участие в экскурсии по Херсону с людьми, с которыми вы приехали», ответили положительно.

Полученные данные позволяют сделать следующие выводы и обобщения. Положительный имидж Херсона для большинства украинцев и жителей ближнего зарубежья еще не сформирован. Как не существует и однозначного отрицательного имиджа. Большинство опрошенных имеют слабые и неопределенные представления о Херсоне - его достопримечательностях, знаковых личностях, исторических и природных объектах.

Во время исследования выяснилось, что спрос на услугу «Ознакомительная автобусная экскурсия по Херсону» определенно существует. Около 60% лиц, опрошенных на железнодорожном вокзале г.Херсона высказали свою заинтересованность в ней. Из них 70% готовы принять участие в экскурсии вместе с людьми, которые путешествуют вместе с ними (члены семьи, друзья). По мнению опрошенных, оптимальные временные параметры экскурсии таковы: продолжительность до 2-х часов, наличие комфортного транспорта и квалифицированного экскурсовода. Большинство из заинтересованных в экскурсии людей – жители других областей Украины и граждане России.

В предложенной услуге могут нуждаться как транзитные пассажиры, которые хотят скоротать время на вокзале, так и гости Херсона, прибывшие сюда на более продолжительный срок. Последние готовы специально для этого приехать на точку сбора на том же железнодорожном вокзале.

Однако, представленные данные отражают состояние дел на конец курортного сезона, в пик активности авто- и железнодорожных перевозок. Можно предположить, что с окончанием курортного сезона спрос на услугу будет ниже.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что данная услуга может быть не только полезной в плане формирования позитивного имиджа города, но и коммерчески успешной, поэтому можно рекомендовать запуск услуги «Автобусная ознакомительная экскурсия по Херсону» как органам местного самоуправления, так и предпринимателям.