

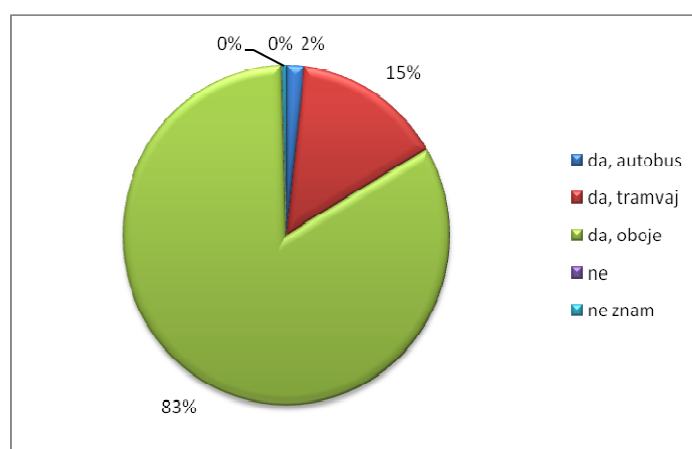


|    | <h3>Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu (JGP)</h3>   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
|---|---|------------------------|------------------|----------------|---|--------------------------------|---|----------------------------------|---|-------------------|---|-----------------------|---|-----------------|---|----------------|---|---------------------|---|-------------------|---|-----------------------|---|-------------------------|---|------------------------------|---|-------------------------|---|
| <p><b>Cilj istraživanja</b></p>   | <p>Anketiranjem korisnika javnog gradskog prijevoza objektivno ocijeniti njihovo zadovoljstvo pojedinim aspektima usluge.</p>   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| <p><b>Ciljana skupina</b></p>   | <p>Korisnici javnog gradskog prijevoza. Zbog specifičnih ciljeva projekta naglasak je bio na ispitivanju korisnika autobusa i tramvaja.</p>   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| <p><b>Mjesto i vrijeme provođenja anketiranja</b></p>   | <p>2 lokacije:<br/>         - Zagreb, Glavni kolodvor<br/>         - Okretište Remiza<br/>         Vrijeme:<br/>         - veljača 2010.</p>  |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| <p><b>Sažetak rezultata istraživanja</b></p>   | <p>Istraživanjem su prikupljeni podaci o specifičnim aspektima usluge JGP-a.</p> <table border="1" data-bbox="624 1301 1342 1731"> <thead> <tr> <th>Aspekt pružanja usluge</th> <th>Prosječna ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Točnost vozila</td><td>3</td></tr> <tr><td>Brojnost i frekventnost vozila</td><td>3</td></tr> <tr><td>Zagušenost unutar vozila (gužve)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Rute vozila JGP-a</td><td>4</td></tr> <tr><td>Mogućnost presjedanja</td><td>3</td></tr> <tr><td>Udobnost vozila</td><td>3</td></tr> <tr><td>Čistoća vozila</td><td>3</td></tr> <tr><td>Udobnost stajališta</td><td>3</td></tr> <tr><td>Sigurnost u JGP-u</td><td>3</td></tr> <tr><td>Zadovoljstvo vozačima</td><td>4</td></tr> <tr><td>Cijena usluge prijevoza</td><td>3</td></tr> <tr><td>Kanali prodaje voznih karata</td><td>4</td></tr> <tr><td>Informiranost korisnika</td><td>3</td></tr> </tbody> </table> <p>(1 = potpuno nezadovoljan, 2 = poprilično nezadovoljan, 3 = poprilično zadovoljan, 4 = zadovoljan, 5 = vrlo zadovoljan, 0 = ne znam)</p> | Aspekt pružanja usluge | Prosječna ocjena | Točnost vozila | 3 | Brojnost i frekventnost vozila | 3 | Zagušenost unutar vozila (gužve) | 3 | Rute vozila JGP-a | 4 | Mogućnost presjedanja | 3 | Udobnost vozila | 3 | Čistoća vozila | 3 | Udobnost stajališta | 3 | Sigurnost u JGP-u | 3 | Zadovoljstvo vozačima | 4 | Cijena usluge prijevoza | 3 | Kanali prodaje voznih karata | 4 | Informiranost korisnika | 3 |
| Aspekt pružanja usluge  | Prosječna ocjena  |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Točnost vozila  | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Brojnost i frekventnost vozila  | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Zagušenost unutar vozila (gužve)  | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Rute vozila JGP-a   | 4   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Mogućnost presjedanja   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Udobnost vozila   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Čistoća vozila  | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Udobnost stajališta   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Sigurnost u JGP-u   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Zadovoljstvo vozačima   | 4   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Cijena usluge prijevoza   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Kanali prodaje voznih karata  | 4   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| Informiranost korisnika   | 3   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |
| <p><b>Indikativni rezultati istraživanja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sudionici u istraživanju, njih 225 (statistička pogreška na tolikom uzorku iznosi 6,53%), ukupno su odgovarali na 45 pitanja, te nekoliko desetaka potpitanja, pa je tako u prosjeku anketiranje jednog ispitanika trajalo oko 25 minuta.</li> </ul> |   |                        |                  |                |   |                                |   |                                  |   |                   |   |                       |   |                 |   |                |   |                     |   |                   |   |                       |   |                         |   |                              |   |                         |   |

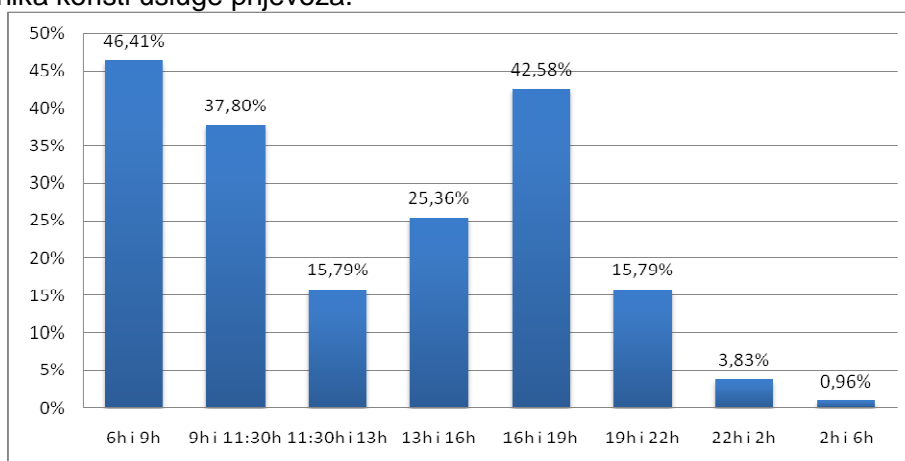
- Anketari su bili studenti 3. godine preddiplomskog studija Fakulteta prometnih znanosti, a svaki ispitanik je nakon sudjelovanja primio prigodan dar.
- U nastavku donosimo neke značajnije zaključke istraživanja:

Na pitanje **Jeste li koristili autobus i/ili tramvaj u zadnjih 12 mjeseci?** 83% ispitanika odgovorilo je da je koristilo oboje, 15% je koristilo samo tramvaj, 2% samo autobus, te jedan ispitanik nije znao odgovoriti:



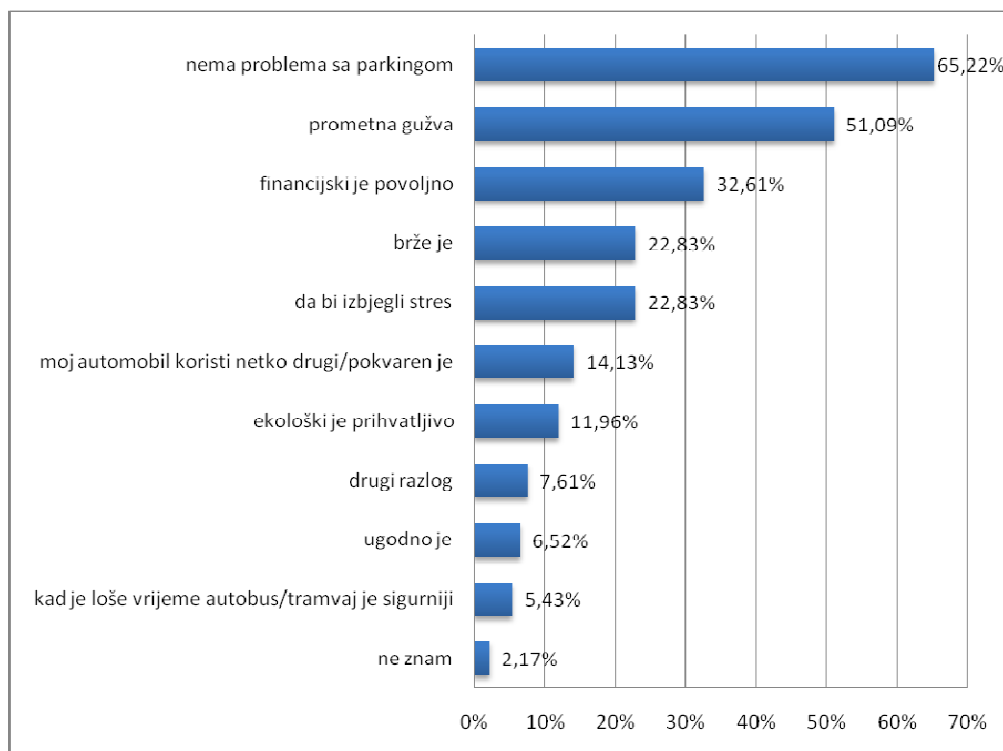
Učestalost korištenja ZET-ovih autobusa i/ili tramvoja u posljednjih 12 mjeseci

Kao što je prikazano sljedećom slikom, postoje dva vršna dnevna perioda u kojemu većina korisnika koristi usluge prijevoza.



Distribucija vremena korištenja usluga JGP-a tijekom radnog dana

Zanimljivi rezultati prikupljeni su od ispitanika koji posjeduju osobno vozilo a ipak se koriste uslugama javnog gradskog prijevoza. Na pitanje **Posjedujete automobil. Zašto ipak koristite usluge JGP-a?** rezultati su:

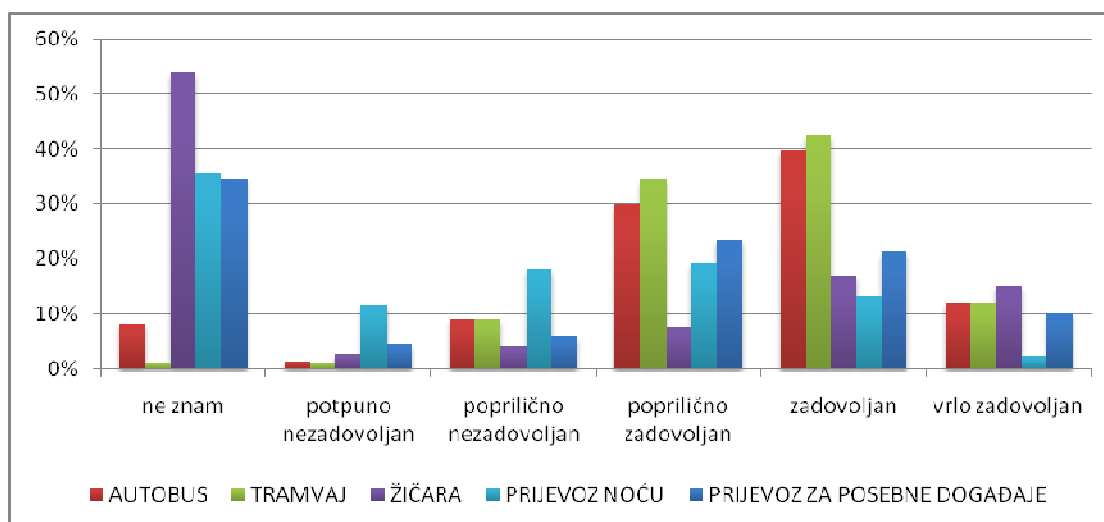


Razlozi korištenja autobusa/tramvaja ukoliko ispitanik posjeduje automobil

Razvidno je zaključiti da bi se osiguravanjem parkirališnih mjesta određen dio sadašnjih korisnika JGP-a odlučio na promjenu svojih navika putovanja na način da više koriste osobna vozila, te bi tako doprinijeli stvaranju prometnih zagušenja u Zagrebu.

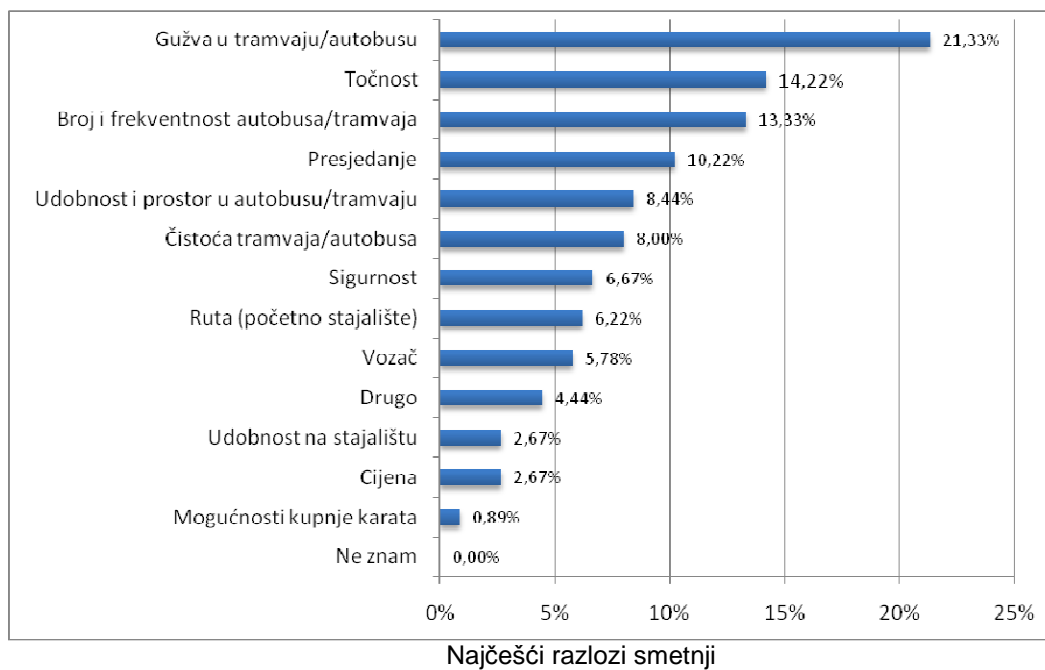
## Projekt CIVITAS ELAN

Općenito zadovoljstvo ispitanika uslugom prijevoza sredstvima javnog gradskog prijevoza prikazano je na slici u nastavku:



Općenito zadovoljstvo uslugama ZET-a

Svaki ispitanik je dobio priliku iskazati i nezadovoljstvo pojedinim aspektom usluge. Dobiveni odgovori su tematski grupirani a rezultati su prikazani u nastavku:



## Projekt CIVITAS ELAN

|   |   |
|---|---|
| <p>Analizirajući razloge smetnji ispitanika vidljivo je da se značajan udio smetnji pojavljuje isključivo zbog prometne situacije u gradu Zagrebu. Primjerice, točnost vozila JGP-a, odnosno pridržavanje voznom redu, značajno ovisi o prometnom opterećenju zagrebačkih prometnica. Nepoštivanje žutih prometnih traka, vožnja po tramvajskim prugama, zaustavljanje osobnih i dostavnih vozila na stajalištima uvelike utječe na performanse javnog gradskog prijevoza, pa samim time i na doživljaj korisnika o pruženoj usluzi. U takvim prometnim uvjetima pukim povećavanjem broja vozila JGP-a upitno je koliko bi se povećala njihova točnost.</p> |   |
| <p><b>Istraživači</b></p>   | <p>Marko Matulin, Fakultet prometnih znanosti<br/>Štefica Mrvelj, Fakultet prometnih znanosti<br/>Ivana Čavar, Fakultet prometnih znanosti<br/>Zvonko Kavran, Fakultet prometnih znanosti</p> |
| <p><b>Kontakt:</b></p>  | <p><a href="mailto:mmatulin@fpz.hr">mmatulin@fpz.hr</a></p>   |