

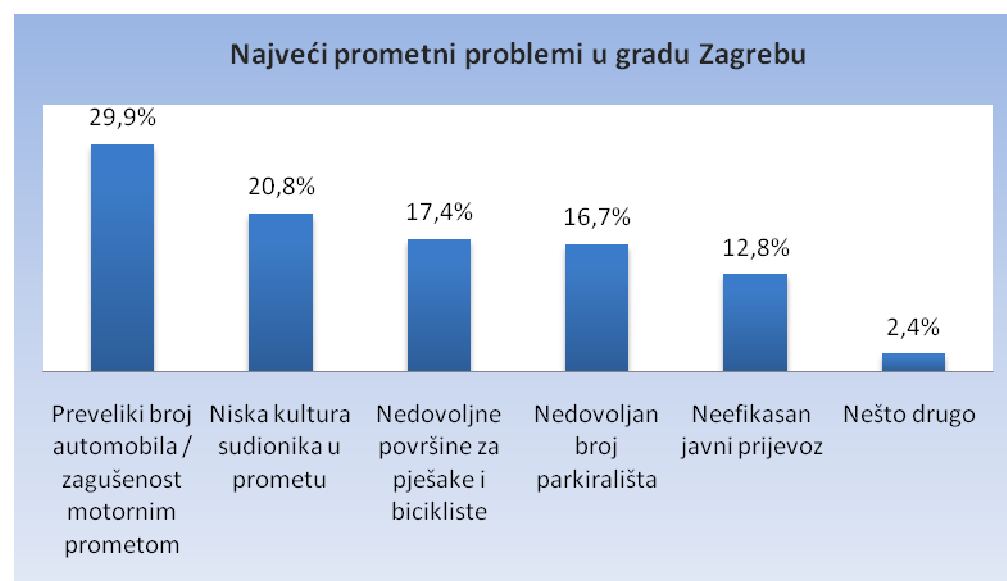
U okviru provedbe projektne mjere **2.5 - ZAG Visokokvalitetni intermodalni prometni koridor** provedeno je istraživanje statusa mogućnosti prijevoza, percepcije javnog prijevoza i i navika korisnika u projektnom koridoru. Anketno istraživanje provedeno je u dvije faze. U prvoj se željelo pribaviti opći stav korisnika javnog prijevoza o gradskim prometnim problemima, njihovim uzrocima i mogućim rješenjima. U drugom koraku "snimljene" su navike korisnika javnog prijevoza u odnosu na korištenje prometnih sredstava, učestalost korištenja i putnu iskaznicu odnosno način plaćanja cijene prijevoza. Nadalje, građani su ocijenili kvalitetu prijevoznčkih usluga te naveli što smatraju najboljom novošću u javnom prijevozu u posljednje tri godine, što je najveći problem te što predlažu. U nastavku dan je sažeti prikaz rezultata provedenih anketa:

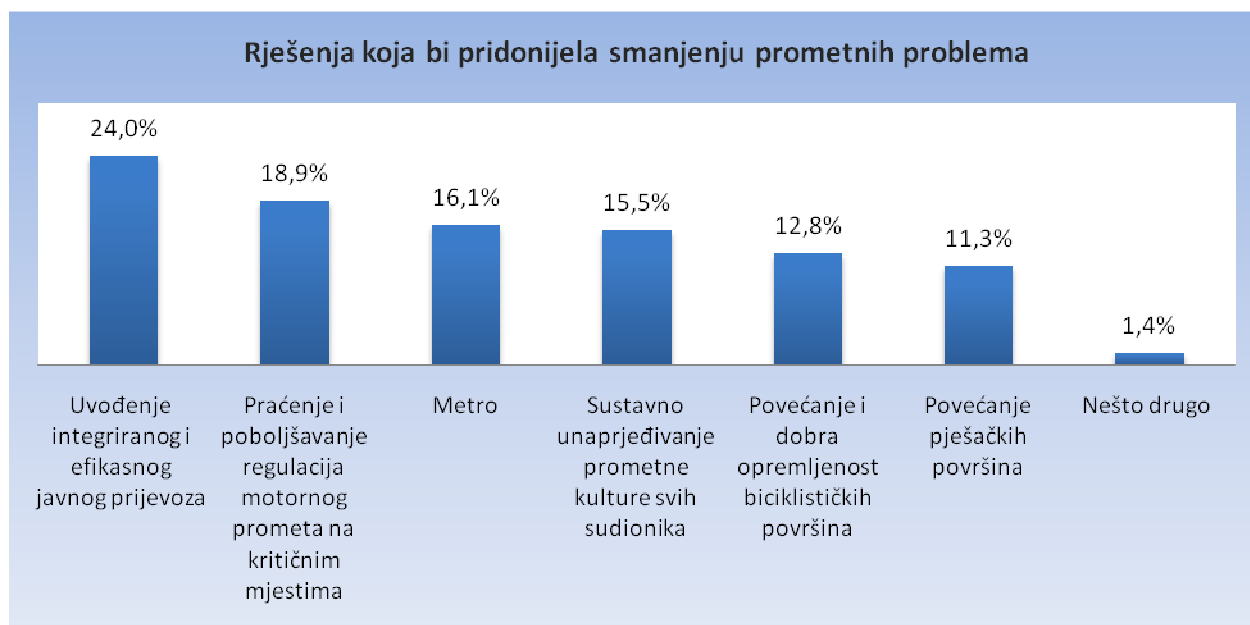
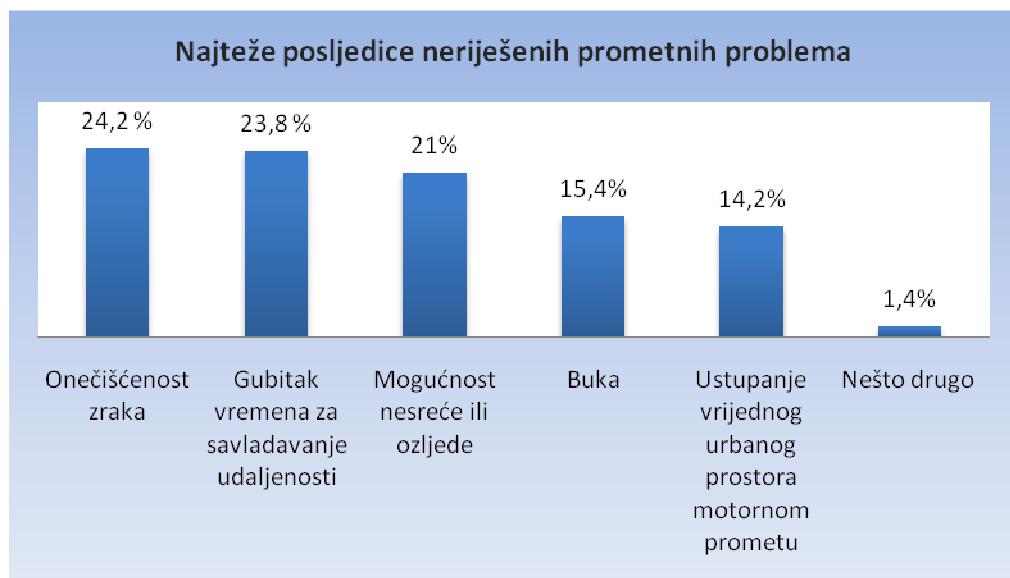
Ispitivanje statusa mogućnosti prijevoza, percepcije javnog prijevoza i navika korisnika u projektnom koridoru

1. korak / rujan - listopad 2009.

Trajanje istraživanja	mjesec dana, 17. rujna – 17 listopada 2009.
Ispitanici	građani zainteresirani za prometne probleme – slučajni izbor
Broj ispravno popunjenih anketnih upitnika	595
Zastupljenost ispitanika po dobnim skupinama:	
<25	276 (46%)
25- 65	291 (49%)
>65	28 (5%)

Na postavljena pitanja ispitanici su odabrali odgovore kako slijedi:





Mnogi ispitanici ponudili su prijedloge, komentare i mišljenja vezano uz ocjenu najvećih problema, njihovih uzroka i mogućih rješenja. Neefikasnost javnog prijevoza na posljednjem je mjestu liste problema u zagrebačkom prometu. Istodobno, gotovo četvrtina ispitanika smatra da bi uvođenje integriranog i efikasnog javnog prijevoza bilo najbolje rješenje

Ispitivanje statusa mogućnosti prijevoza, percepcije javnog prijevoza i navika korisnika u projektnom koridoru

2. korak / veljača - ožujak 2010.

U drugoj fazi, koja je provedena u razdoblju **od 25. siječnja do 1. ožujka 2010.**, anketni upitnik bio je dostupan građanima na tri lokacije - u Info-točki CIVITAS ELAN Zagreb - starim tramvajskim kolima smještenim na koridoru, i na dvije stanice gradske željeznice na obodu središnje gradske zone - Zapadnom kolodvoru i stajalištu Borongaj.

Prvi dio upitnika obuhvaća pitanja vezana uz navike korištenja javnog prijevoza (JP) - učestalost korištenja, vrstu karte te kategoriju korisnika godišnje karte. U drugom dijelu upitnika građani su ocjenama 1-5 ocjenjivali uslugu JP u šest skupina s ukupno devetnaest pitanja, posebno za tramvaj, autobus i željeznicu. U trećem i posljednjem dijelu upitnika, građanima je ponuđena mogućnost da prema svom mišljenju navedu "najveće poboljšanje ostvareno u JP-u u posljednje tri godine" i "najveći nedostatak JP-a" te da "predlože prioritarno poboljšanje".

Trajanje istraživanja:	20. siječnja - 1. ožujka 2010.
Broj ispravno popunjenih upitnika:	430
Ispitanici:	Posjetitelji Info-punkta CIVITAS ELAN Zagreb korisnici gradske željeznice na stajalištima Zapadni kolodvor i Borongaj

U odnosu na učestalost korištenja JP od strane ispitanika, kod tramvaja i autobusa prevladavaju svakodnevne vožnje, dok najveći broj ispitanika željeznicu koristi nekoliko puta godišnje. Među onima koji nikad ne koriste pojedina sredstva JP, najveći je broj onih koji ne koristi željeznicu (108), a najmanji onih koji se ne služe tramvajskim prijevozom (2). Mnogi ispitanici koriste više vrsta javnog prijevoza.

U odnosu na vrstu karte, u svim vrstama JP osim željezničkog prijevoza najviše se koristi godišnja karta. Kod tramvaja su otprilike podjednako zastupljene mjesečna, pojedinačna i SMS-karta. U željezničkom prijevozu ispitanici najčešće koriste pojedinačnu kartu.

Više od polovice ispitanika koristi godišnju, najčešće đачko / studentsku kartu.

Ocjenama 1-5 ocjenjena je usluga JP u Zagrebu u tri vrste prijevoza. U nastavku su navedene prosječne ocjene po kategorijama usluga:

	Tramvaj	Autobus	Željeznica
Prijevozna karta (cijena, dostupnost kupnje, uslužnost osoblja)	3,61	3,51	3,51
Osoblje u vozilu (ponašanje)	3,90	3,72	3,77
Efikasnost prijevoza (mreža linija / pokrivenost, vozni red, točnost, brzina, povezanost različitih vrsta prijevoza)	3,66	3,77	3,67
Održavanje (čistoća vozila, opremljenost stajališta, održavanje stajališta)	3,30	3,14	3,12
Posebne usluge (prijevoz osoba s invaliditetom, bicikla, kućnih ljubimaca)	2,57	2,6	2,76
Komunikacija s putnicima (obavijesti, dostupnost obavijesti - tel. i/ili Internet, najava promjena, mogućnost podnošenja prigovora)	3,51	3,34	3,19

U odgovoru na tri pitanja vezana uz kategoriju **prijevozne karte**, ocjene su prilično ujednačene u svim kategorijama.

Ponašanje osoblja u tramvaju bolje je ocijenjeno, gotovo vrlo dobrim, nego u autobusu i željeznici. **Efikasnost prijevoza** dobila je najviše apsolutne ocjene u odnosu na sve kategorije i to za **mrežu linija / pokrivenost** kod tramvaja (3,98) i autobusa (3,94), a za **brzinu** (3,96) kod željeznice. U ovoj kategoriji najniže ocjene kod tramvaja i autobusa imaju **točnost i brzina** (3,43), a kod željeznice **mreža linija / pokrivenost** (3,47).

Održavanje vozila i stajališta ima očekivano niže ocjene, nešto lošije kod autobusa i željeznice nego kod tramvaja. Najviša ocjenu u ovoj kategoriji dodijeljena je opremljenosti tramvajskih stajališta (3,48) što se može povezati s postavom novih displeja koje su ispitanici pohvalili u velikom broju opisnih odgovora.

Najniže ocjene dobile su posebne usluge - *prijevoz bicikala* u tramvaju (1,83) te *prijevoz kućnih ljubimaca* u autobusu (2,27) i vlaku (2,62). Najviše ocjene u ovoj kategoriji dobio je *prijevoz osoba s invaliditetom*.

U ocjeni *komunikacije s putnicima* najviše ocjene imaju *dostupnost obavijesti telefonom i/ili internetom* u autobusnom prijevozu (3,80) i *obavijesti putnicima* u tramvajskom prijevozu (3,65). Niže ocjene u svim kategorijama imaju *najava promjena i mogućnost podnošenja prigovora*.

U trećem dijelu upitnika ispitanici su iznosili što smatraju najvećim poboljšanjem JP u posljednje tri godine, što najvećim nedostatkom te što predlažu kao prioritetno poboljšanje. Najviše pohvala pripalo je novim niskopodnim tramvajima i novim autobusima. Brojne su i pohvale novim displejima na stajalištima, semaforima sa zvučnom signalizacijom i besplatnoj vožnji tramvajem u središtu. Istodobno, dosta je prigovora na netočnost displeja, netočnost u odnosu na vozni red i loše održavanje. Prijedloge prioritetnih poboljšanja zbog raznovrsnosti nije lako sažeti. Višekratno se ponavljaju prijedlozi gušće tramvajske mreže u smjeru sjever-jug (Horvaćanska, Heizelova), gušćeg voznog reda svih vrsta JP, cjelovitog upravljanja gradskim prometom, strogog nadzora nad poštivanjem prednosti JP, većeg uključenja željezničkog prometa i dr.