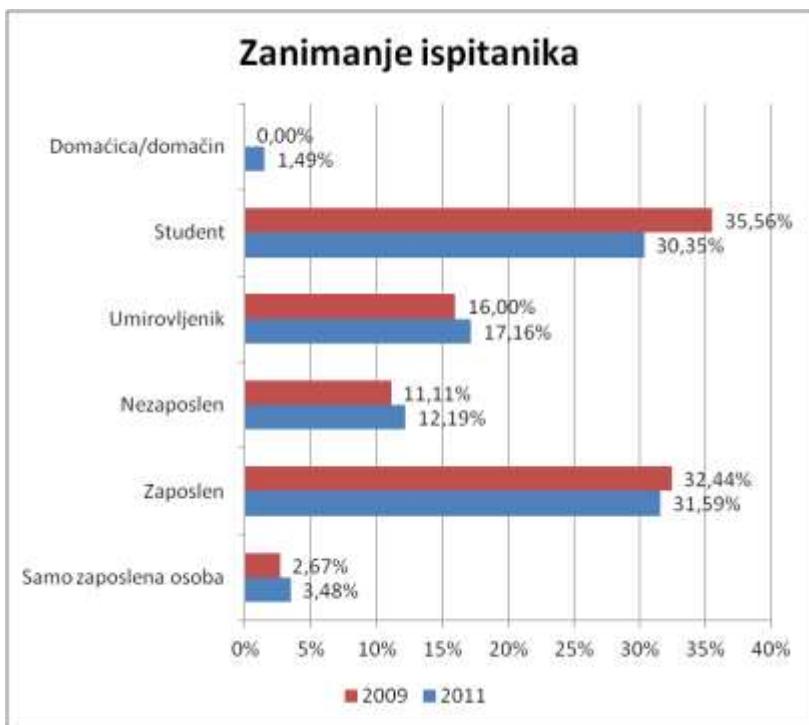
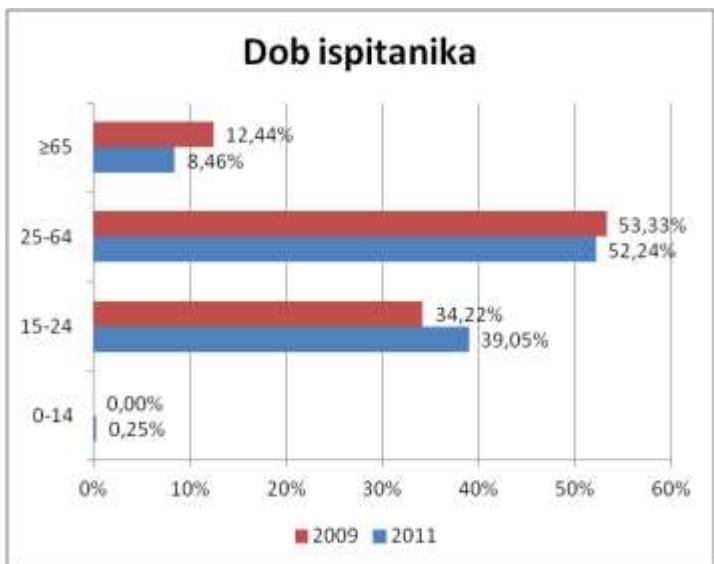


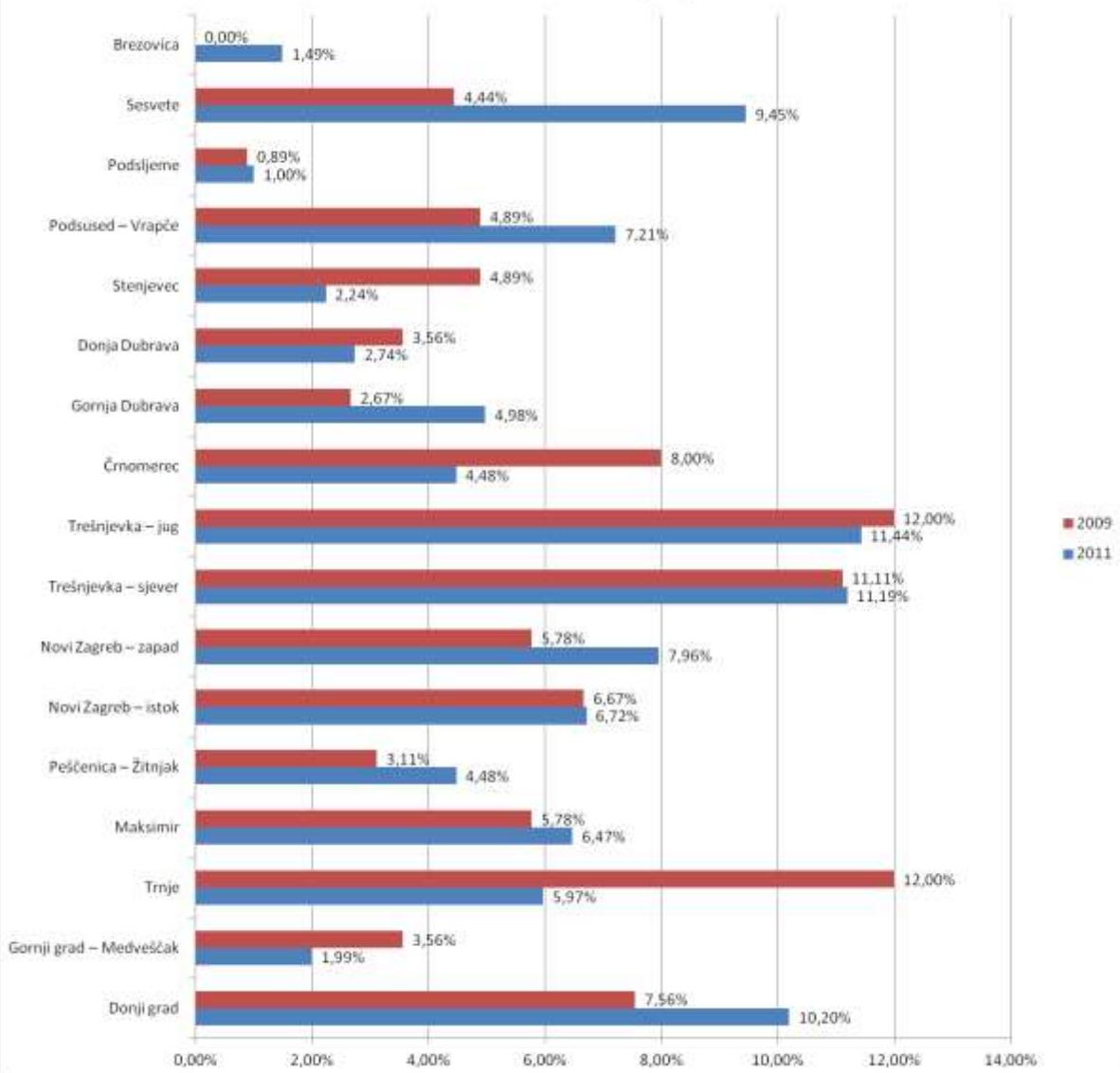


	Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu 2009. – 2011.
Cilj istraživanja	Anketiranjem korisnika javnog gradskog prijevoza objektivno ocijeniti njihovo zadovoljstvo pojedinim aspektima usluge. Usporediti ocjene u odnosu na isto ispitivanje iz 2009.
Ciljana skupina	Korisnici javnog gradskog prijevoza. Zbog specifičnih ciljeva projekta naglasak je bio na ispitivanju korisnika autobusa i tramvaja.
Mjesto i vrijeme provođenja anketiranja	Zagreb, 2011.
	Istraživanjem su prikupljeni podaci o specifičnim aspektima usluge JGP-a: <ul style="list-style-type: none">- Točnost vozila- Brojnost i frekventnost vozila- Zagušenost unutar vozila (gužve)- Rute vozila JGP-a- Mogućnost presjedanja- Udobnost vozila- Čistoća vozila- Udobnost stajališta- Sigurnost u JGP-u- Zadovoljstvo vozačima- Cijena usluge prijevoza- Kanali prodaje voznih karata- Informiranost korisnika
Organizacija	Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu
Autori istraživanja Suradnici	Marko Matulin, Štefica Mrvelj, Luka Novačko, Ivan Markežić, Hrvoje Gold

1. Podaci o ispitanicima

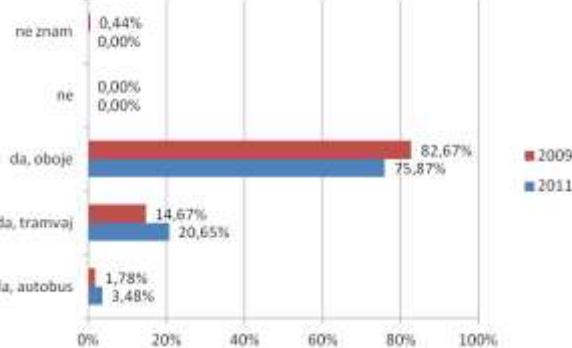


Gradska četvrt stanovanja ispitanika

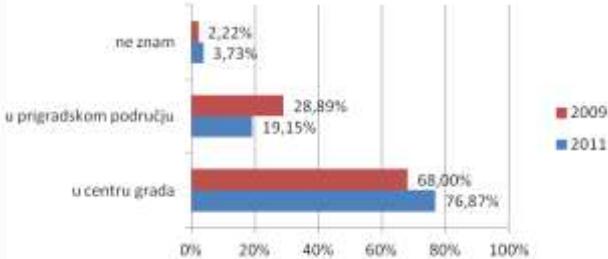


2. Učestalost korištenja

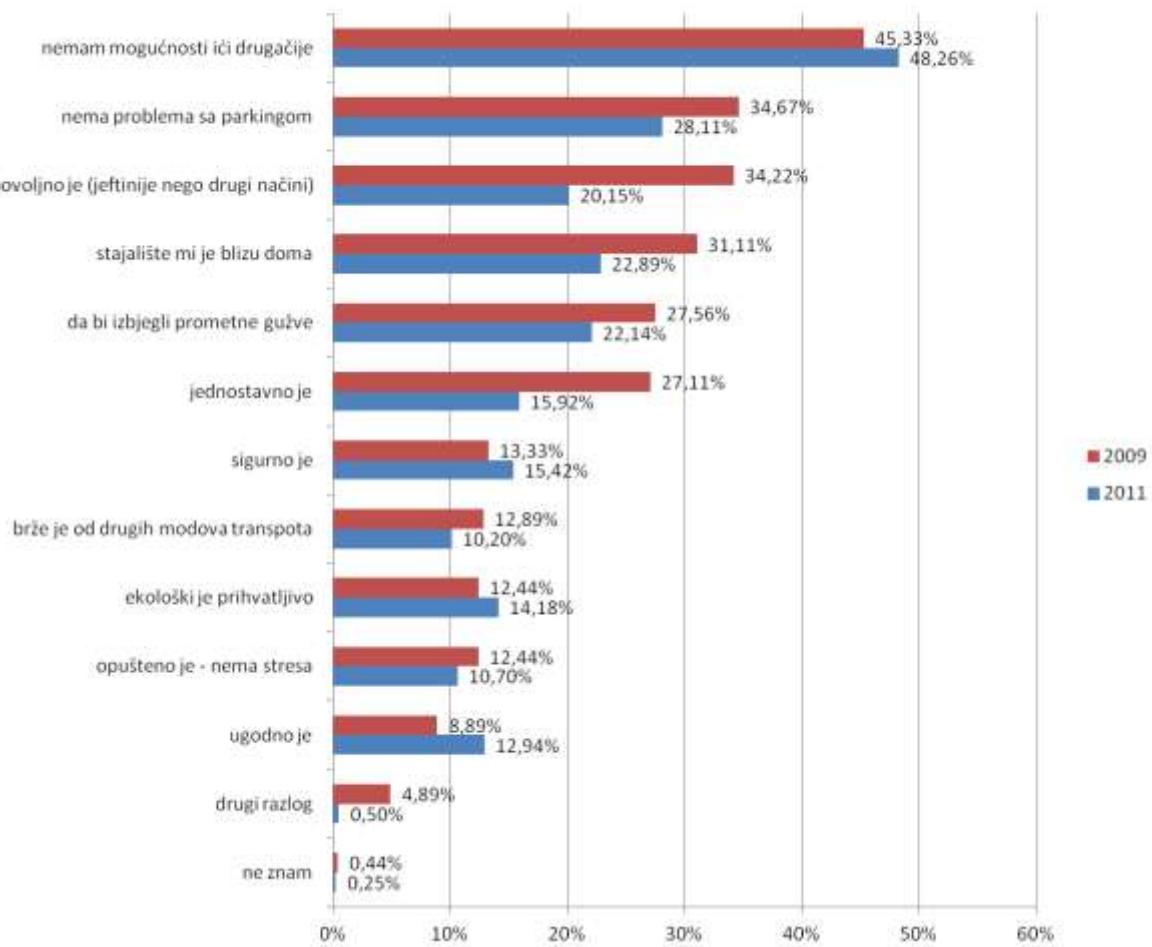
Jeste li koristili ZET-ov autobus i/ili tramvaj u zadnjih 12 mjeseci?



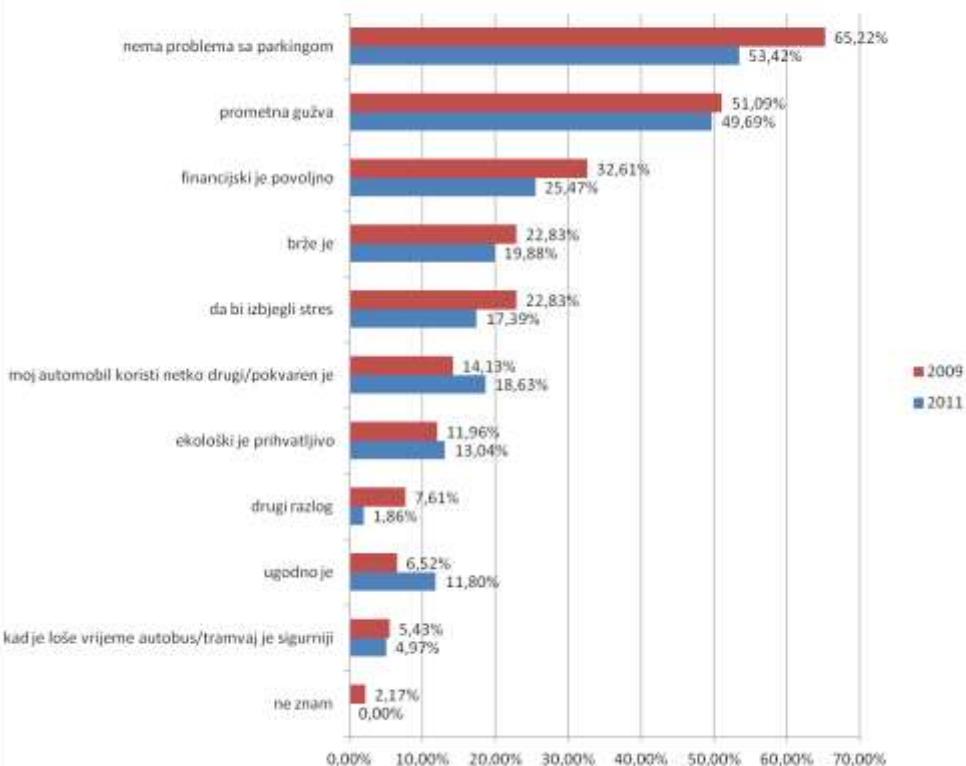
Koristite li izričito autobus i/ili tramvaj:



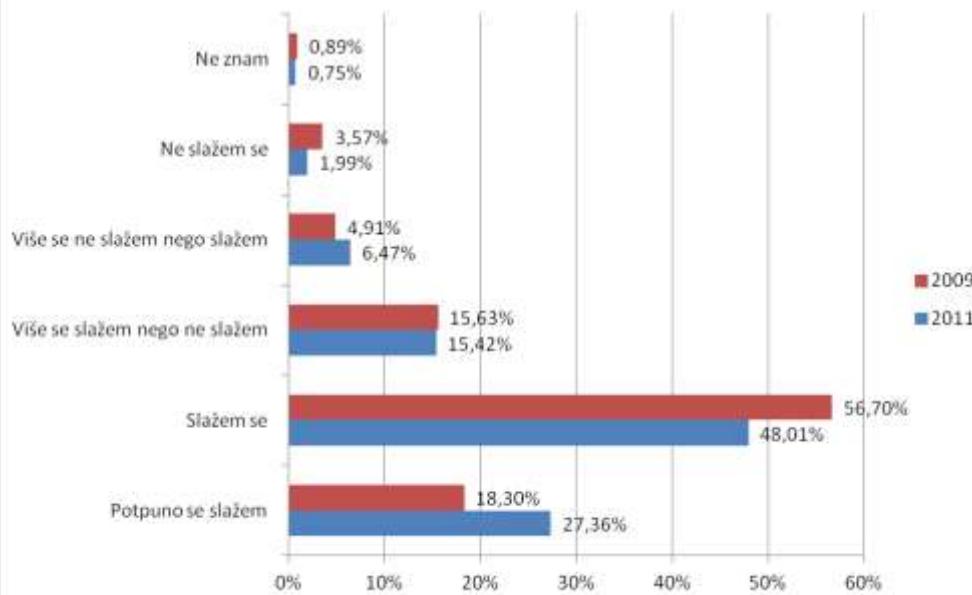
Zašto koristite autobus/tramvaj ZET-a?



Posjedujete automobi. Zašto ipak koristite autobus/tramvaj?



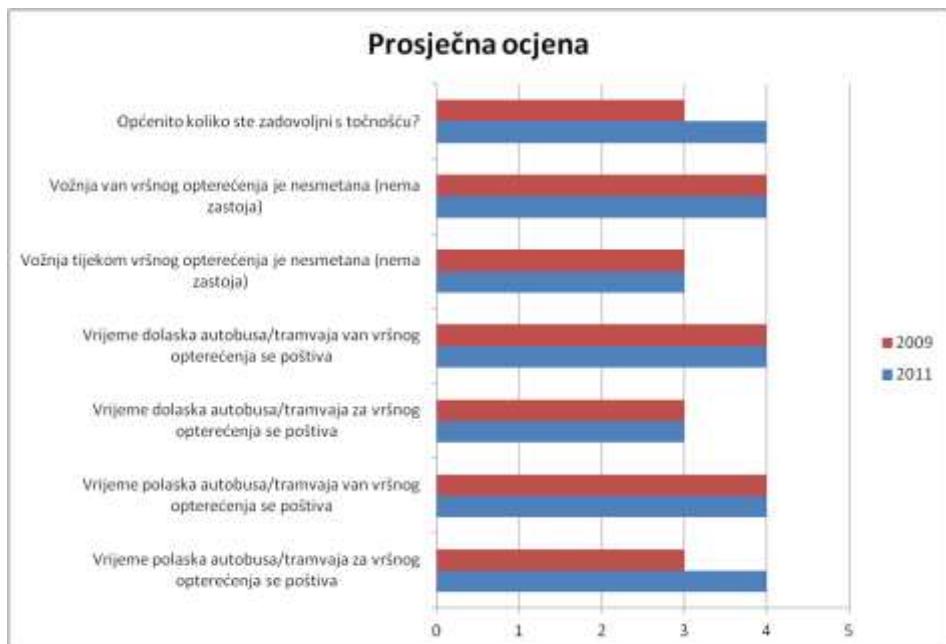
Možete li reći u kojoj mjeri se slažete sa slijedećom tvrdnjom: "Preporučio bih korištenje usluga ZET-a obitelji i prijateljima"



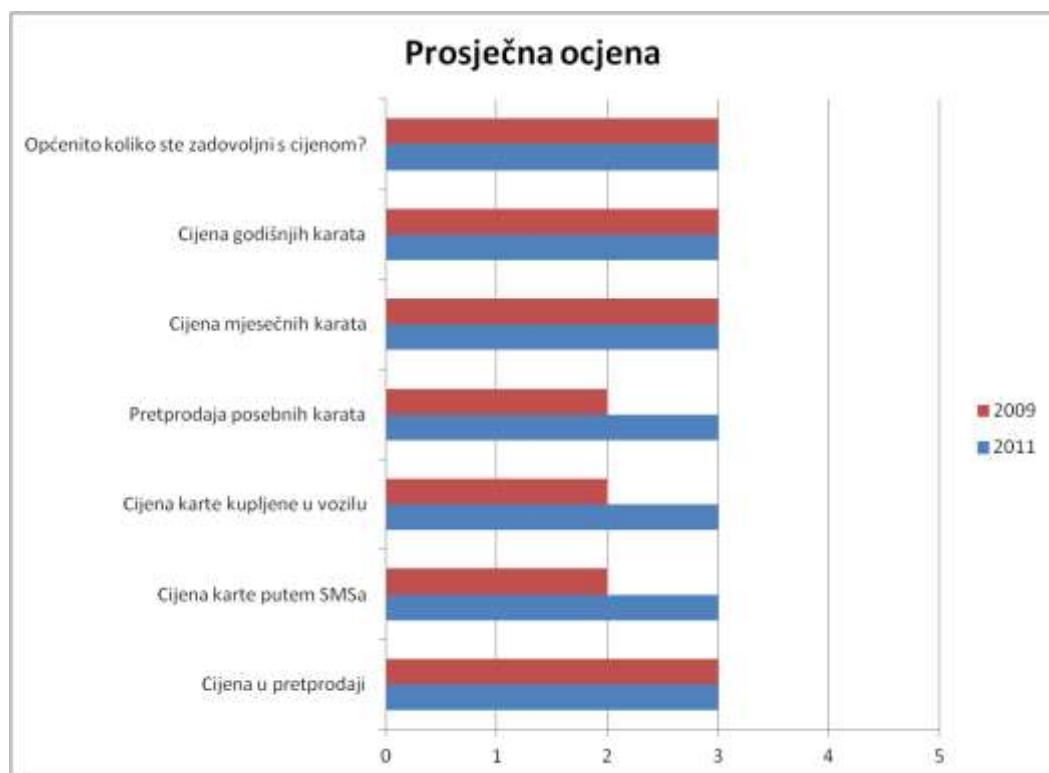
3. Općenito zadovoljstvo uslugom



4. Točnost



5. Cijena



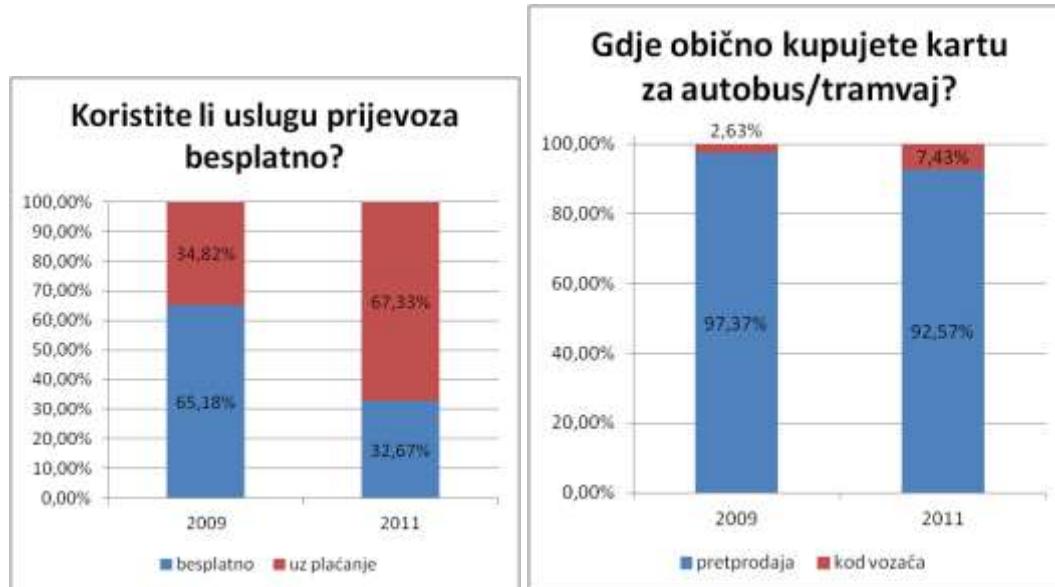
6. Kanali prodaje

Nema promjene u prosječnoj ocjeni (2011. u odnosu na 2009.) po sljedećim kriterijima:

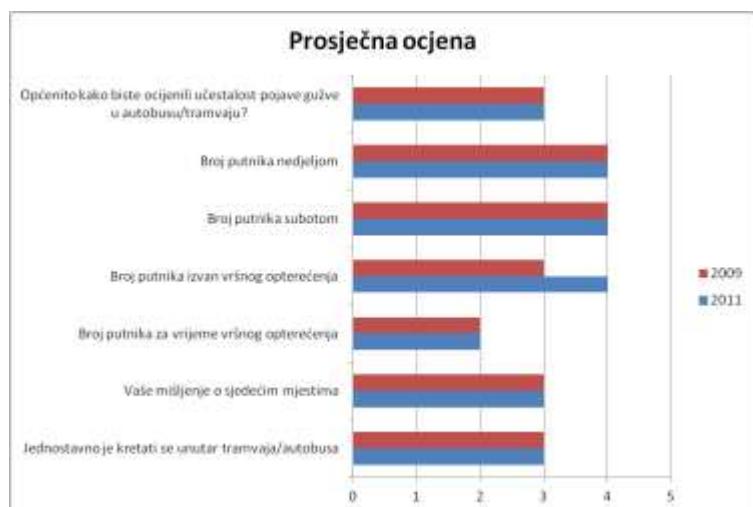
- Broj mesta na kojima se mogu kupiti karte
- Mogućnost kupnje karata u preprodaji
- Jednostavnost kupnje prave karte za pravu destinaciju
- Lokacije ZETovih prodajnih mesta
- Općenito koliko ste zadovoljni s kanalima prodaje?

Prosječna ocjena po ovim kriterijima iznosi i dalje: 4 (zadovoljan).

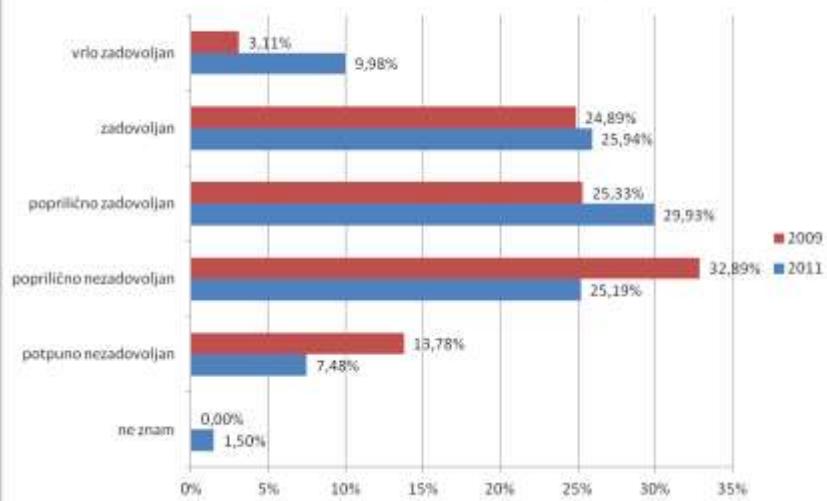
7. Način korištenja



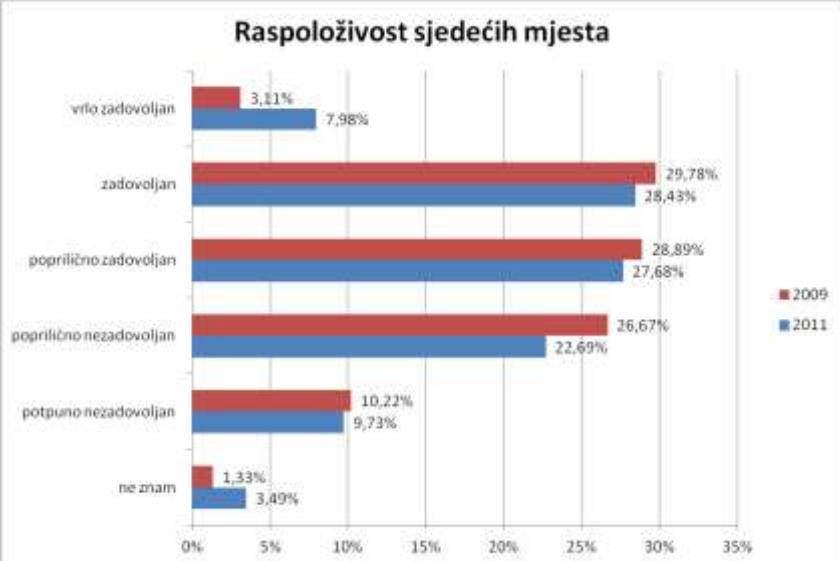
8. Gužve u vozilima



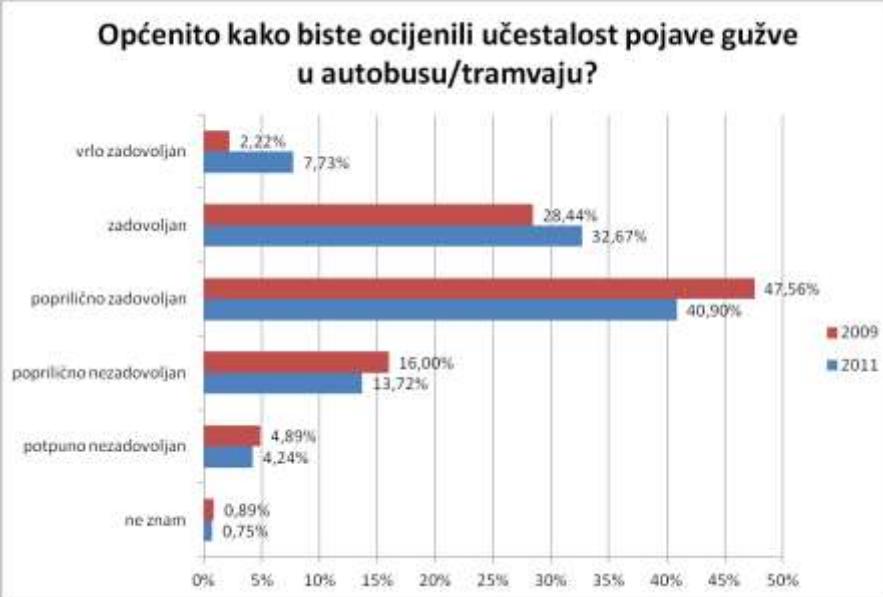
Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa



Raspoloživost sjedećih mesta

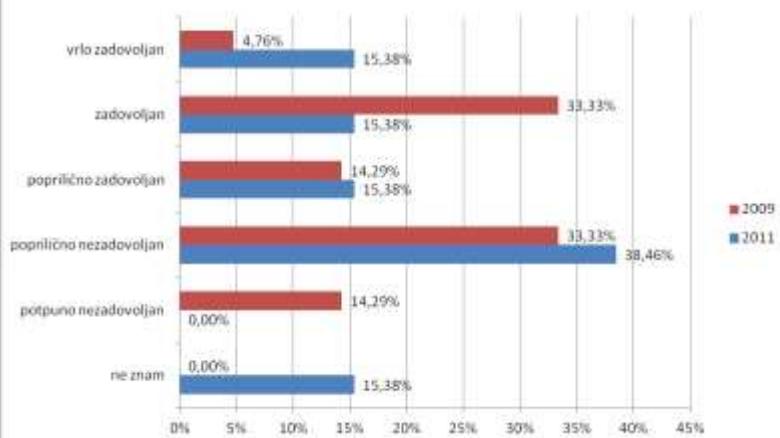


Općenito kako biste ocijenili učestalost pojave gužve u autobusu/tramvaju?

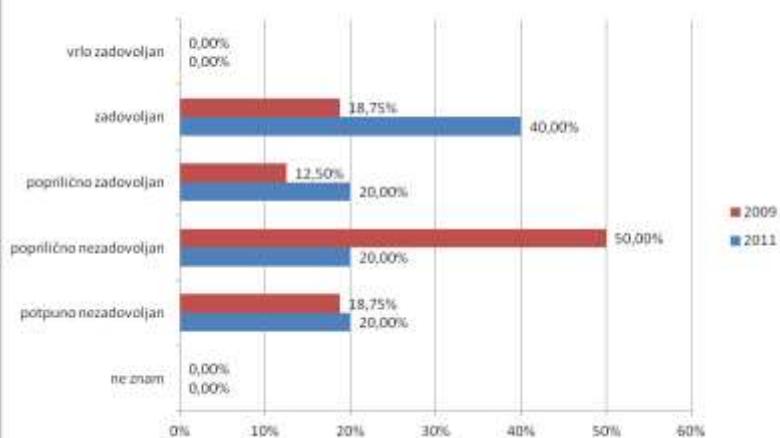


9. Analiza kriterija *Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa* po specifičnim skupinama

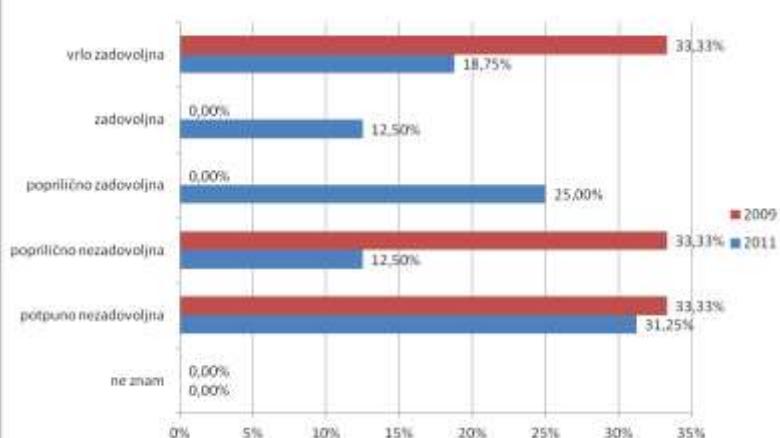
**Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa
(slabovidne osobe)**



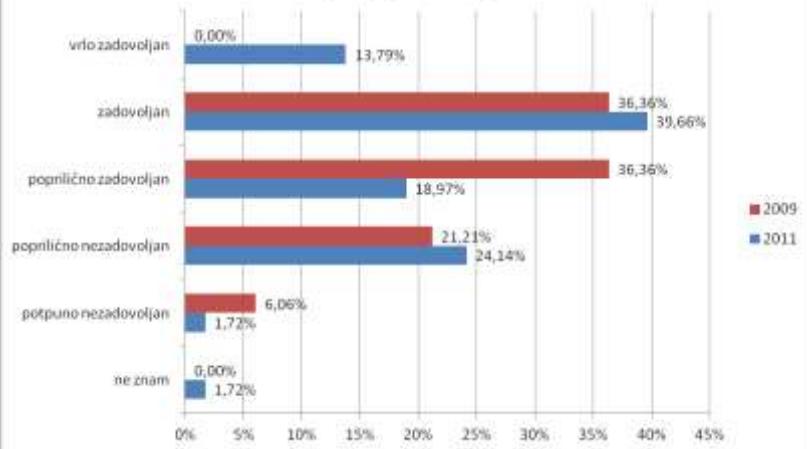
**Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa
(osobe s invaliditetom)**



**Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa
(majke s malim djetetom)**

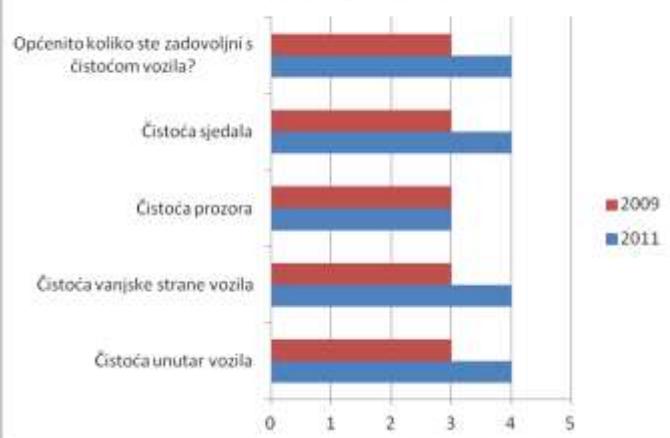


Jednostavno je kretati se unutar tramvaja/autobusa (starije osobe)

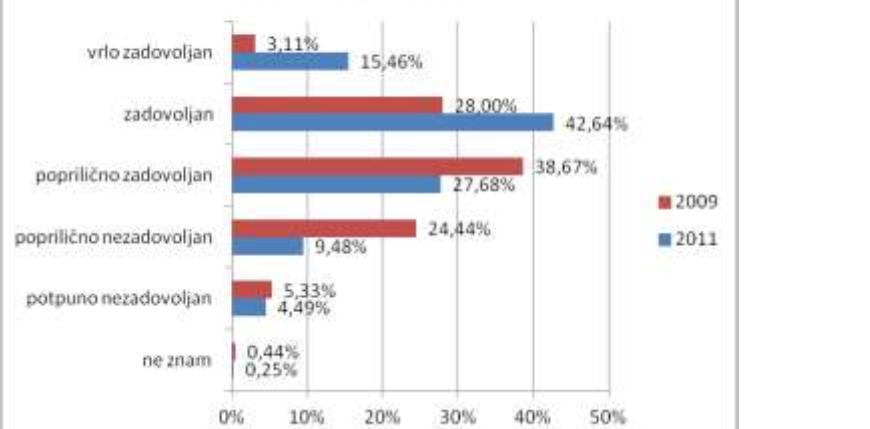


10. Čistoća vozila

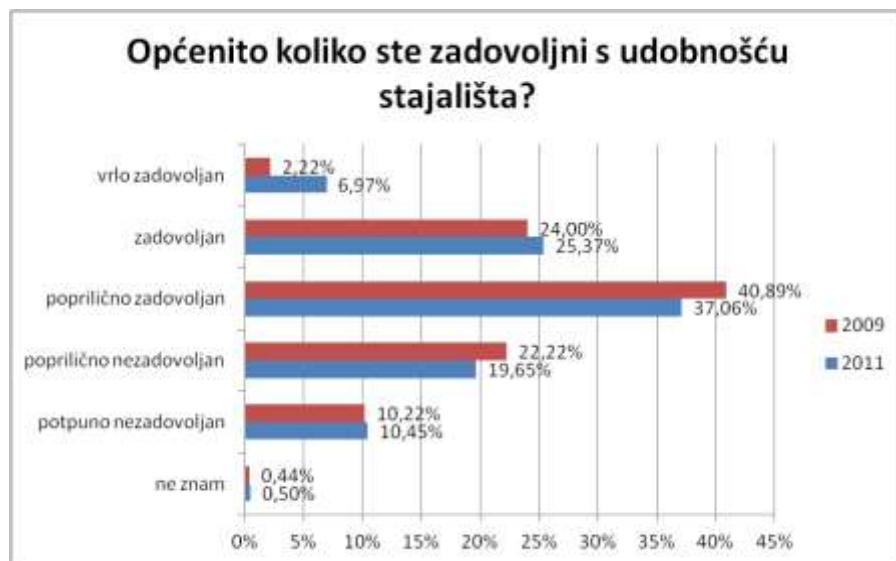
Prosječna ocjena



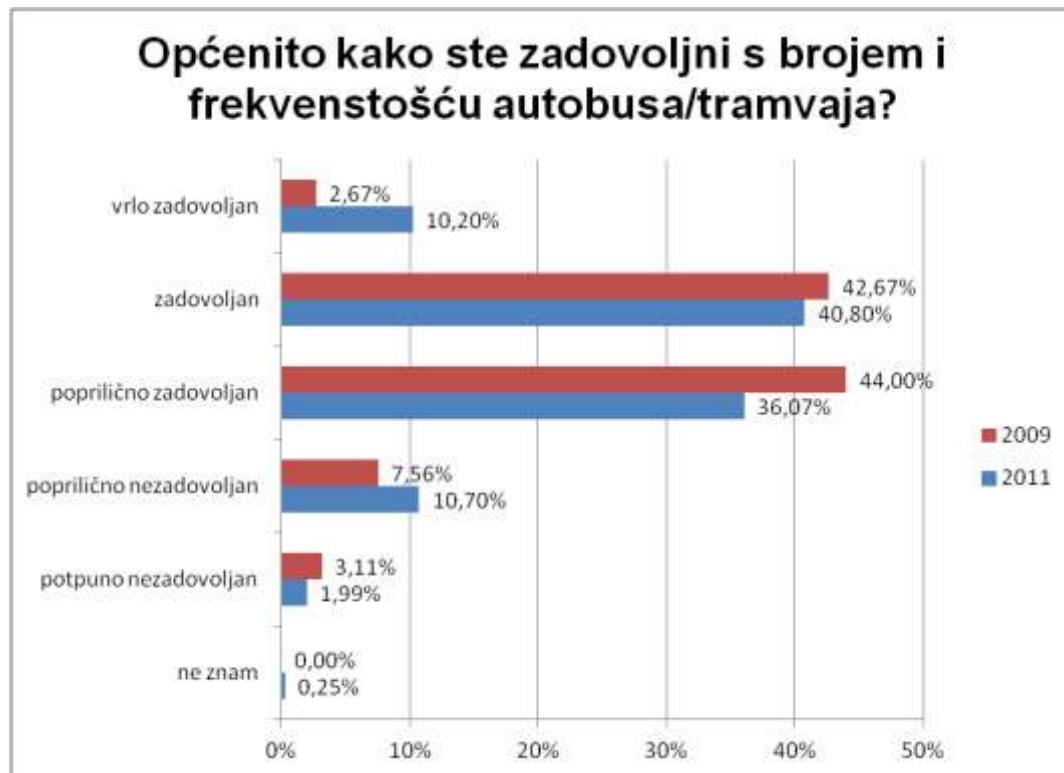
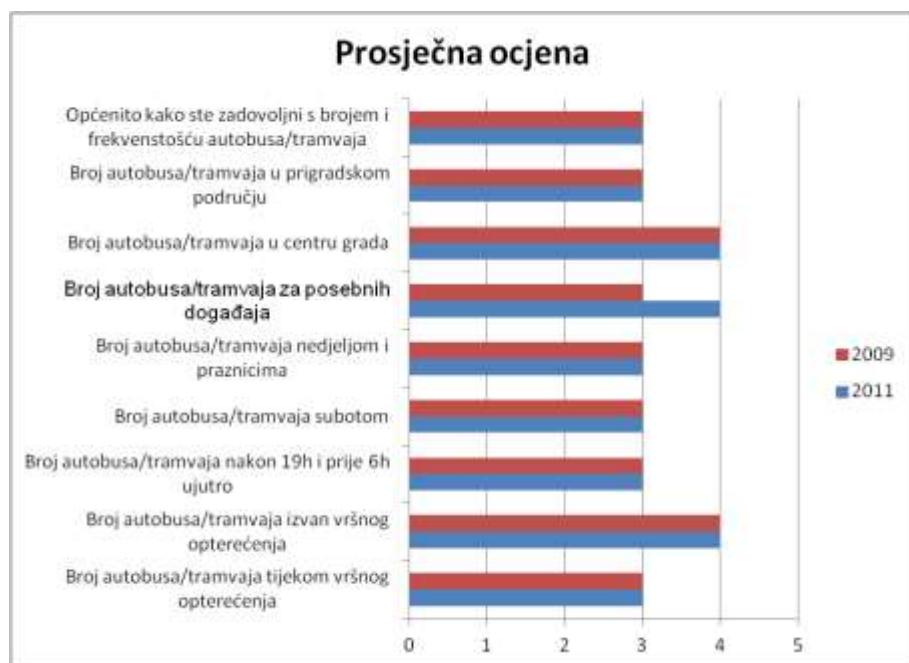
Općenito koliko ste zadovoljni s čistoćom vozila?



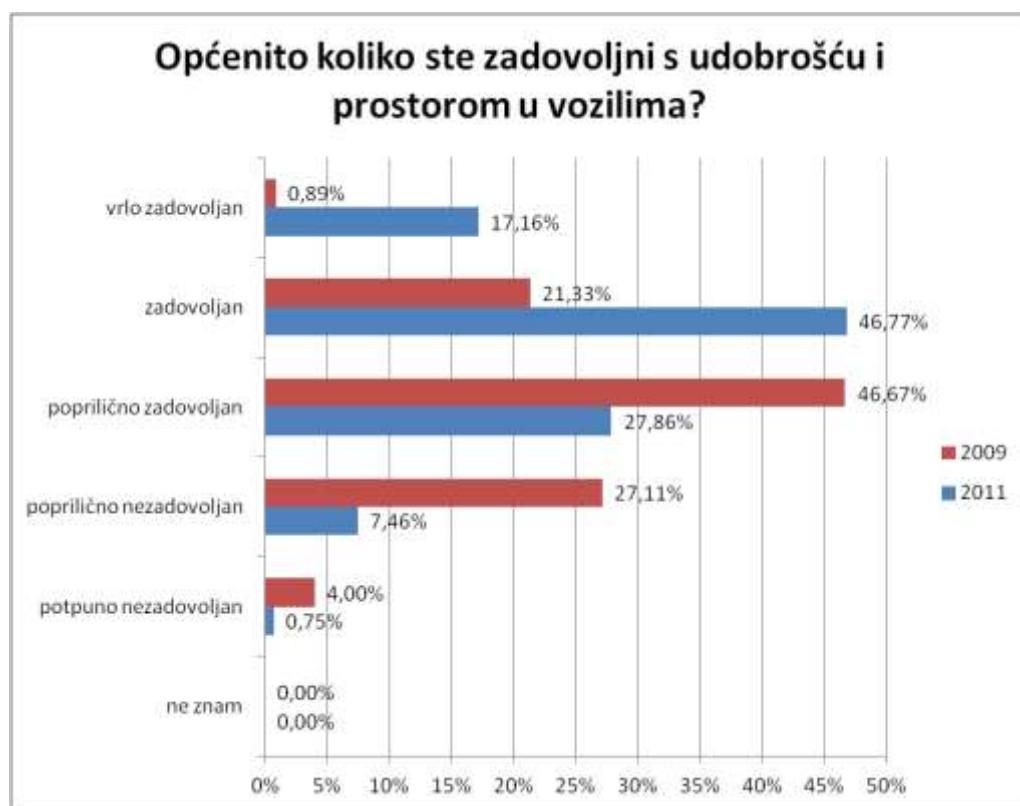
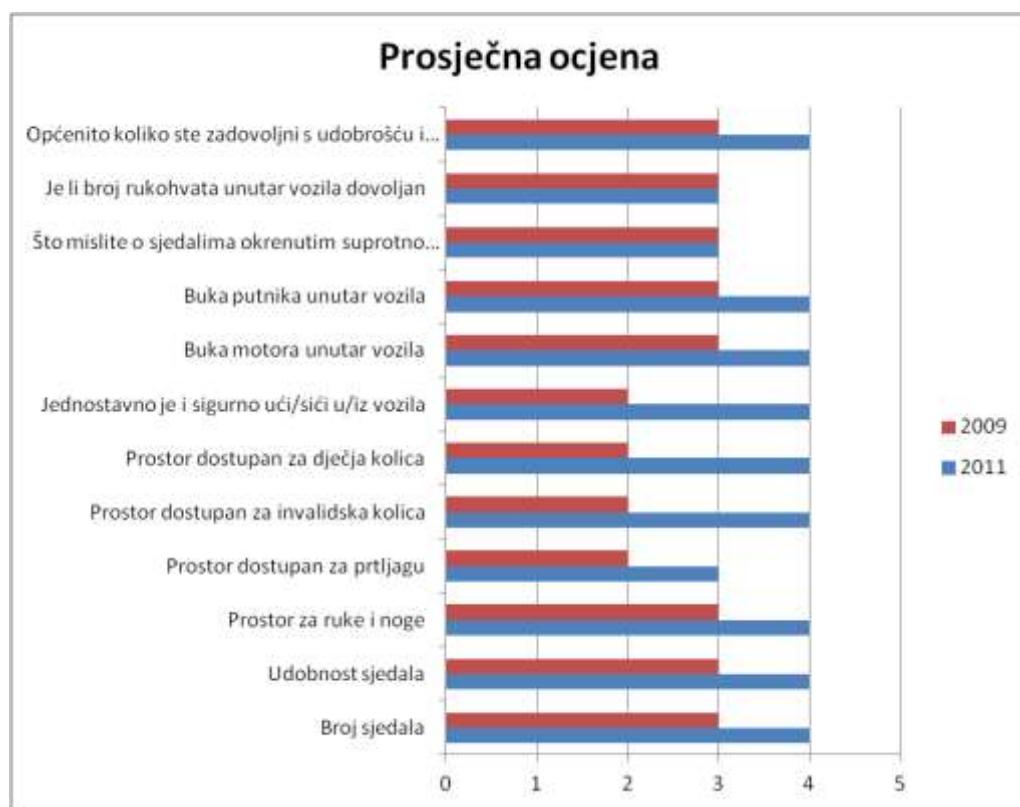
11. Udobnost stajališta



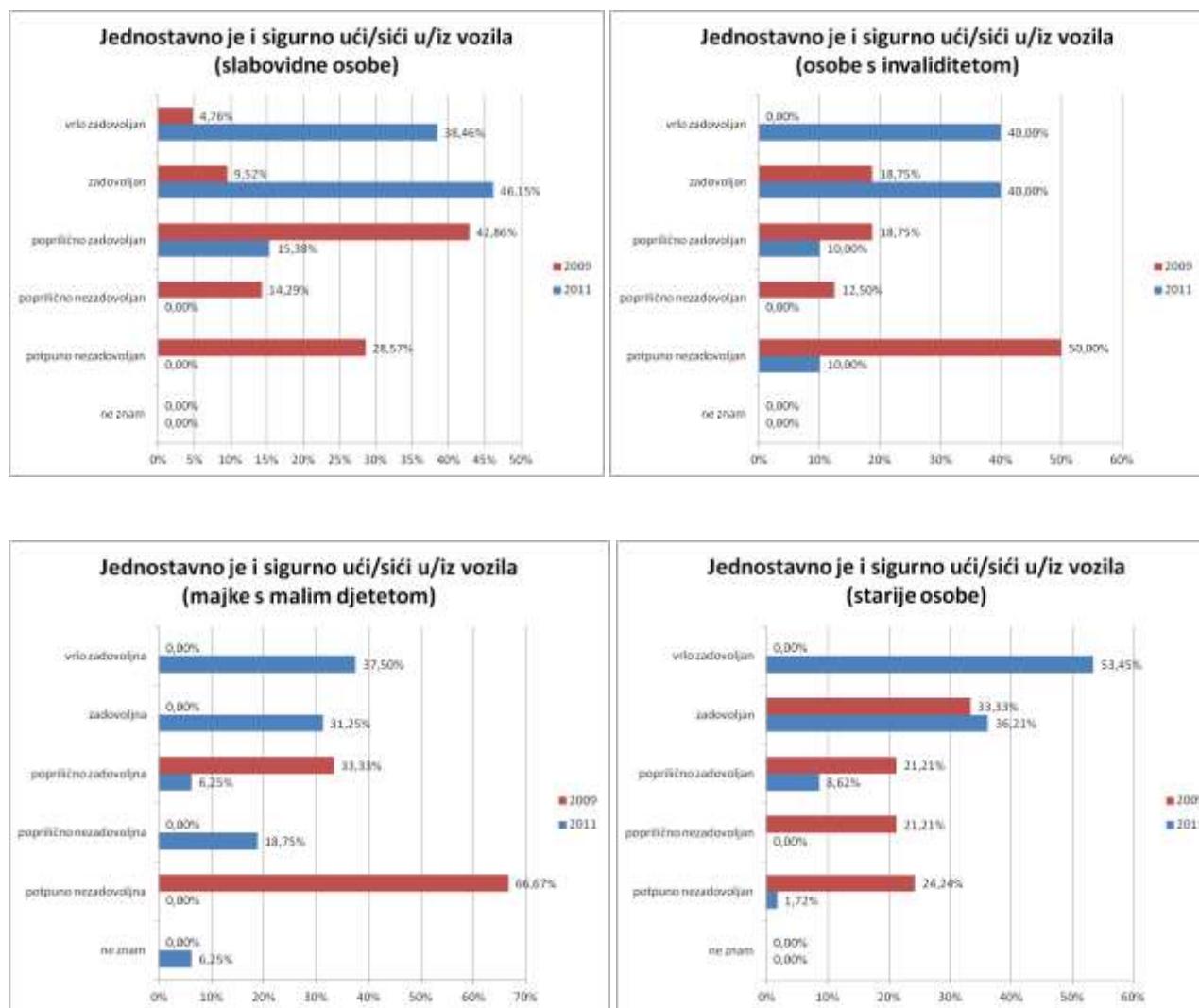
12. Broj i frekventnost nailazaka vozila



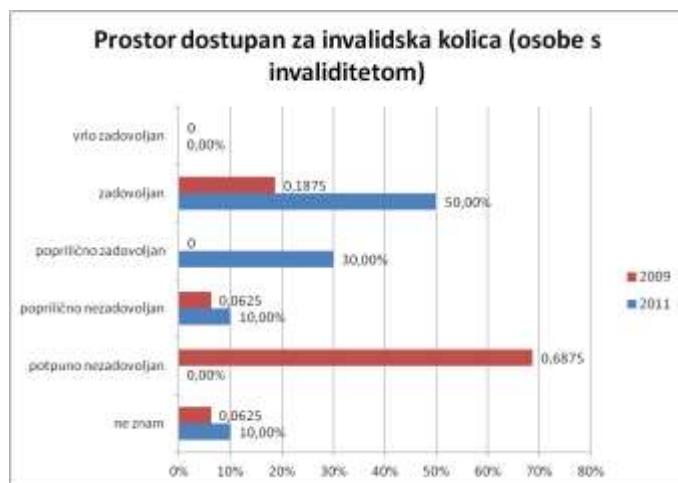
13. Udobnost vozila



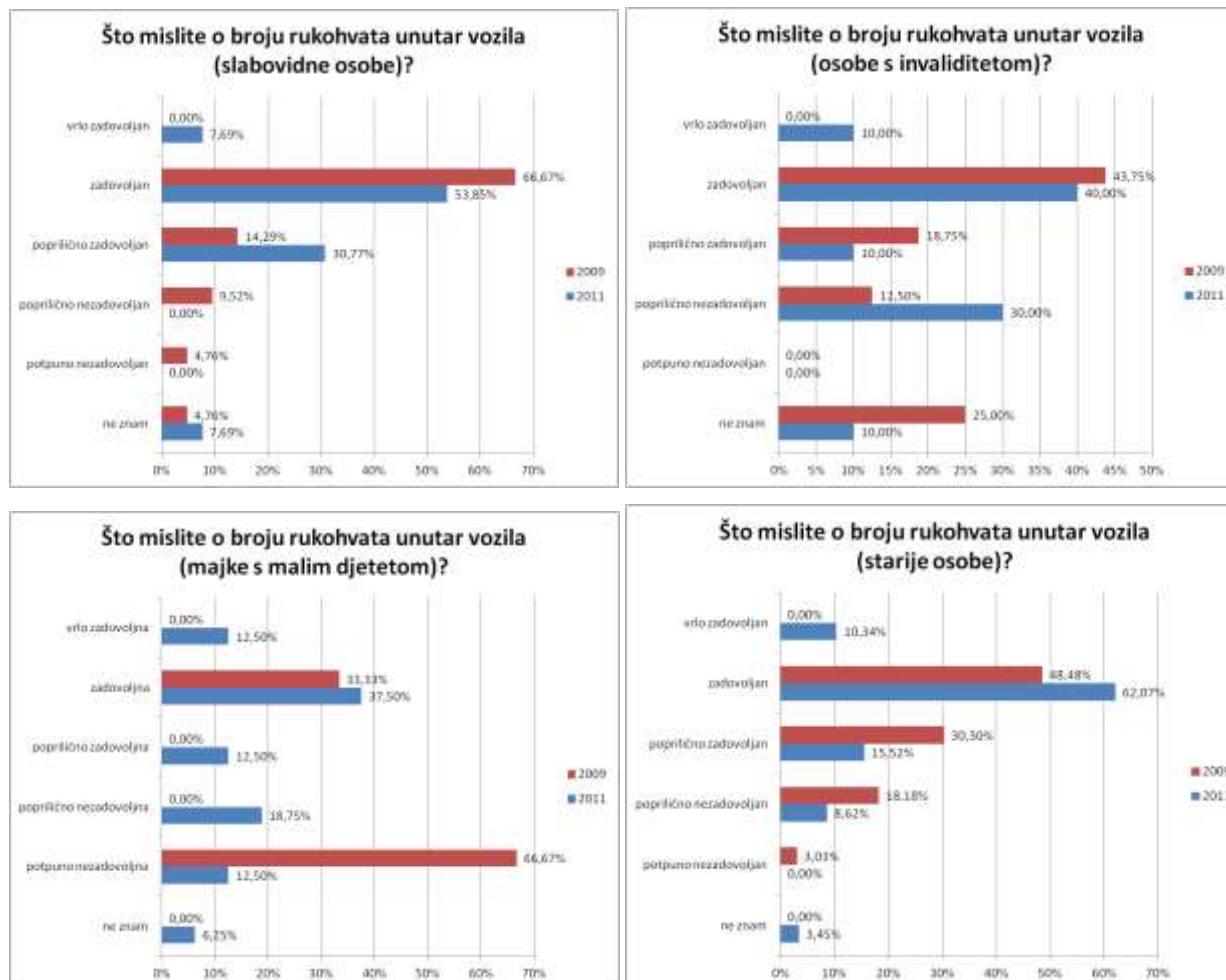
14. Detaljna analiza kriterija *Jednostavno je i sigurno uči/sići u/iz vozila*



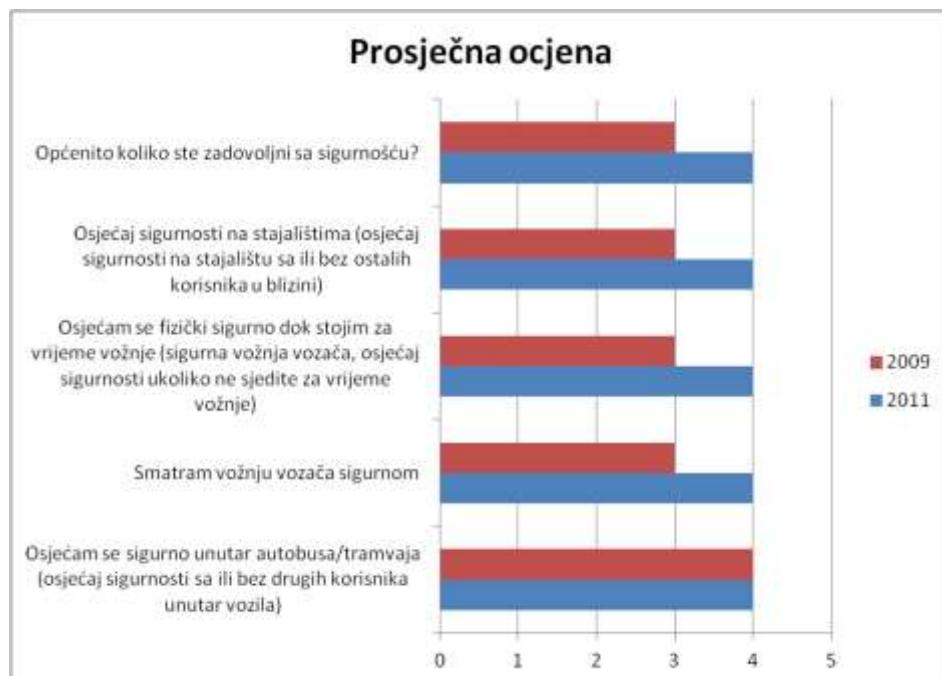
15. Analiza kriterija *Prostor dostupan za invalidska kolica* u populaciji osoba s invaliditetom



16. Detaljna analiza kriterija Što mislite o broju rukohvata unutar vozila?

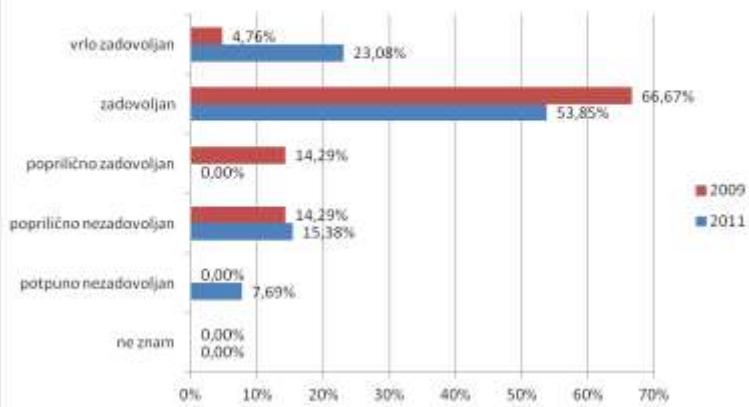


17. Sigurnost i zaštita



18. Detaljna analiza kriterija za populaciju SLABOVIDNE OSOBE

Osjećam se sigurno unutar autobusa/tramvaja (osjećaj sigurnosti sa ili bez drugih korisnika unutar vozila)



Osjećam se fizički sigurno dok stojim za vrijeme vožnje (sigurna vožnja vozača, osjećaj sigurnosti ukoliko ne sjedite za vrijeme vožnje)

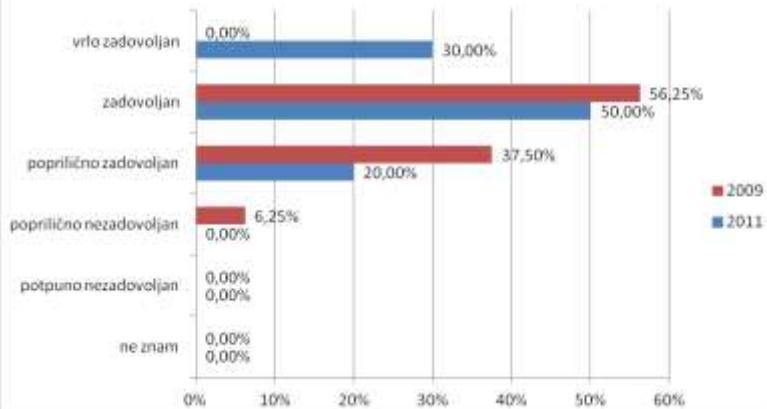


Osjećaj sigurnosti na stajalištima (osjećaj sigurnosti na stajalištu sa ili bez ostalih korisnika u blizini)

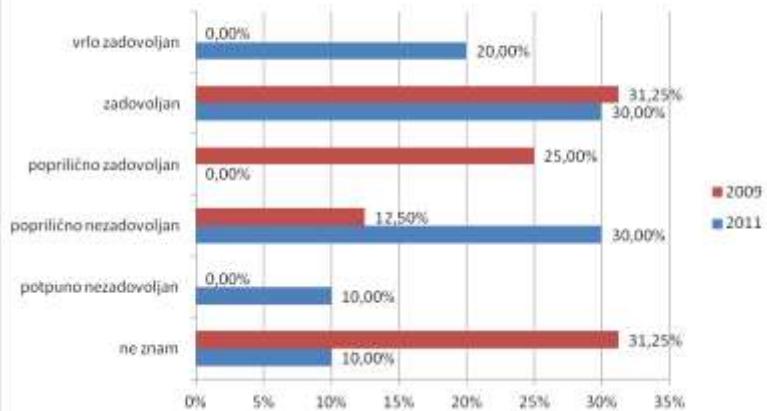


19. Detaljna analiza kriterija za populaciju OSOBE S INVALIDITETOM

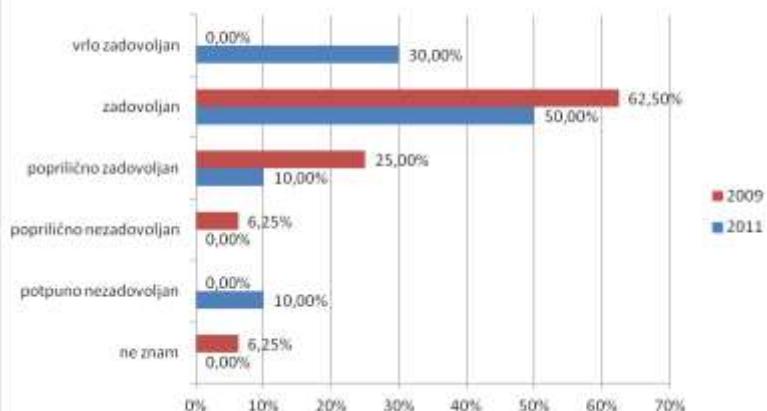
Osjećam se sigurno unutar autobusa/tramvaja (osjećaj sigurnosti sa ili bez drugih korisnika unutar vozila)



Osjećam se fizički sigurno dok stojim za vrijeme vožnje (sigurna vožnja vozača, osjećaj sigurnosti ukoliko ne sjedite za vrijeme vožnje)

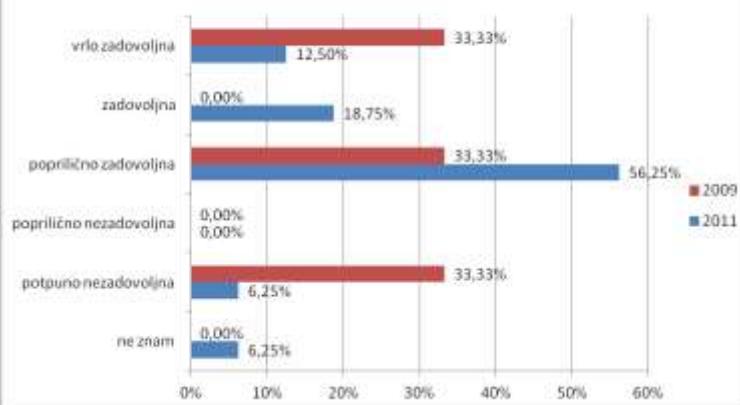


Osjećaj sigurnosti na stajalištima (osjećaj sigurnosti na stajalištu sa ili bez ostalih korisnika u blizini)

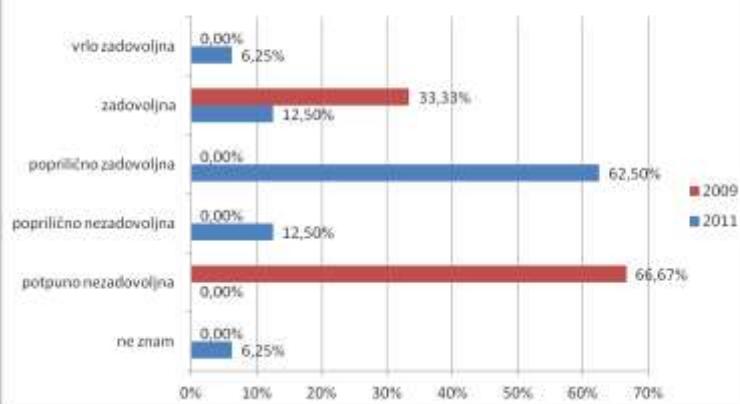


20. Detaljna analiza kriterija za populaciju MAJKE S MALIM DJETETOM

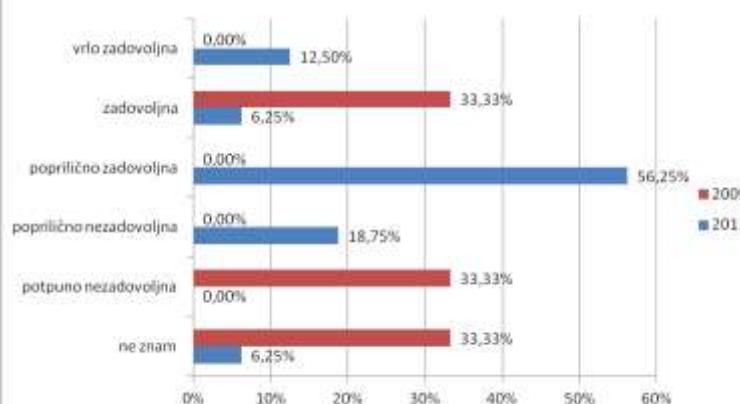
Osjećam se sigurno unutar autobusa/tramvaja (osjećaj sigurnosti sa ili bez drugih korisnika unutar vozila)



Osjećam se fizički sigurno dok stojim za vrijeme vožnje (sigurna vožnja vozača, osjećaj sigurnosti ukoliko ne sjedite za vrijeme vožnje)

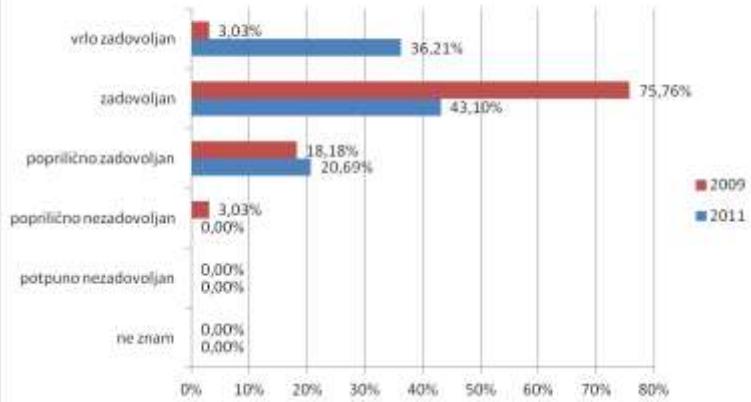


Osjećaj sigurnosti na stajalištima (osjećaj sigurnosti na stajalištu sa ili bez ostalih korisnika u blizini)



21. Detaljna analiza kriterija za populaciju STARIJE OSOBE

Osjećam se sigurno unutar autobusa/tramvaja (osjećaj sigurnosti sa ili bez drugih korisnika unutar vozila)



Osjećam se fizički sigurno dok stojim za vrijeme vožnje (sigurna vožnja vozača, osjećaj sigurnosti ukoliko ne sjedite za vrijeme vožnje)



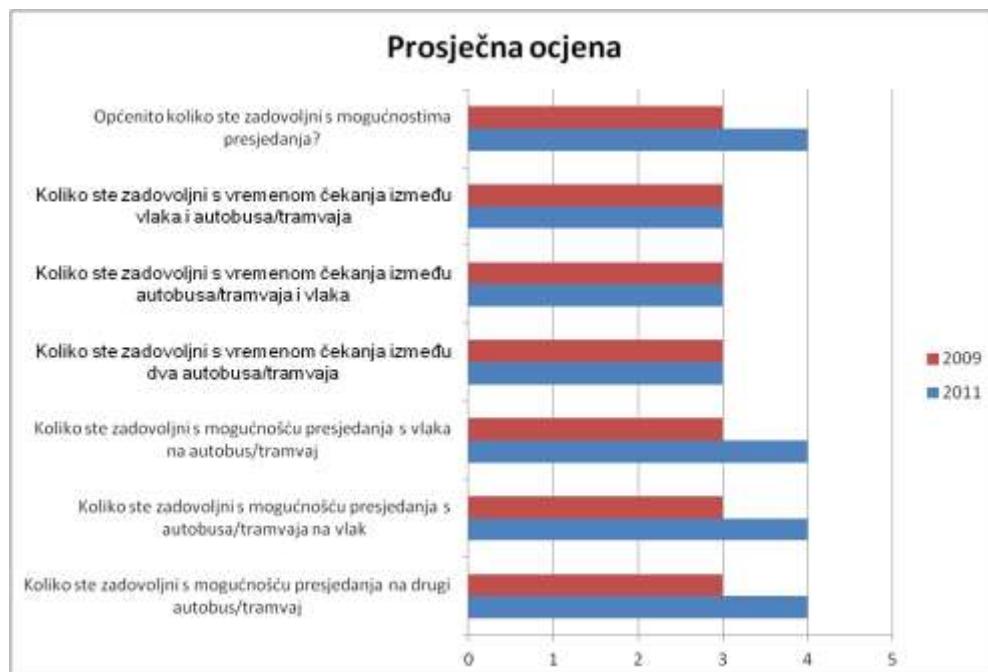
Osjećaj sigurnosti na stajalištima (osjećaj sigurnosti na stajalištu sa ili bez ostalih korisnika u blizini)



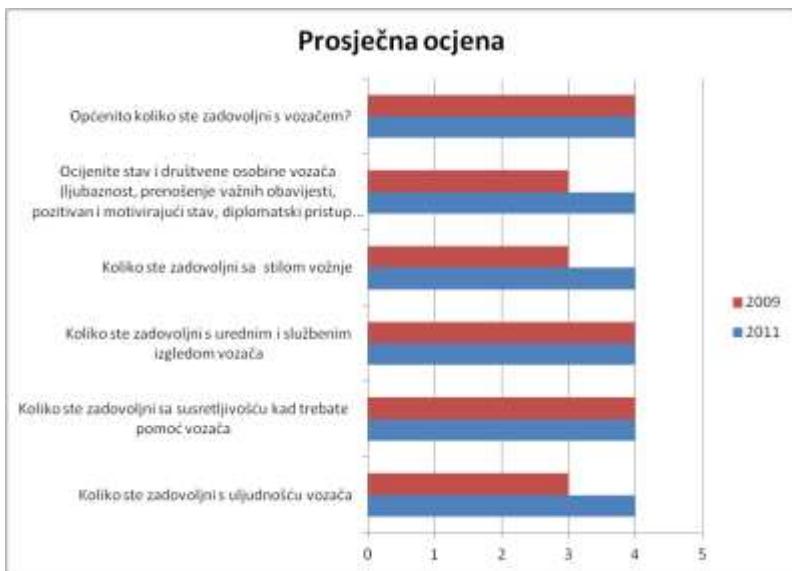
22. Ruta vozila



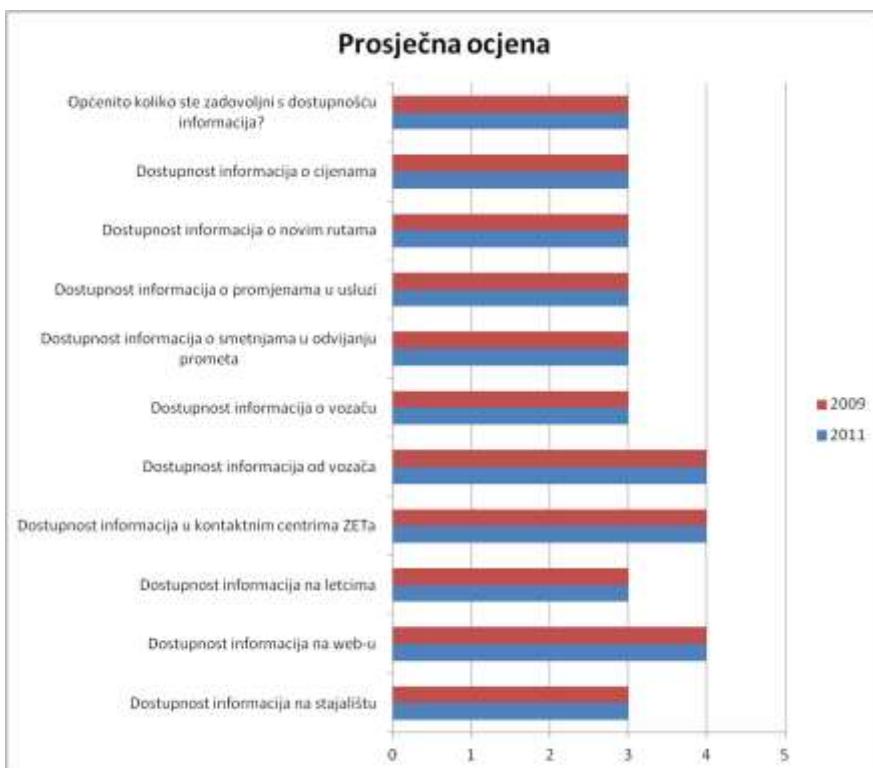
23. Mogućnost presjedanja

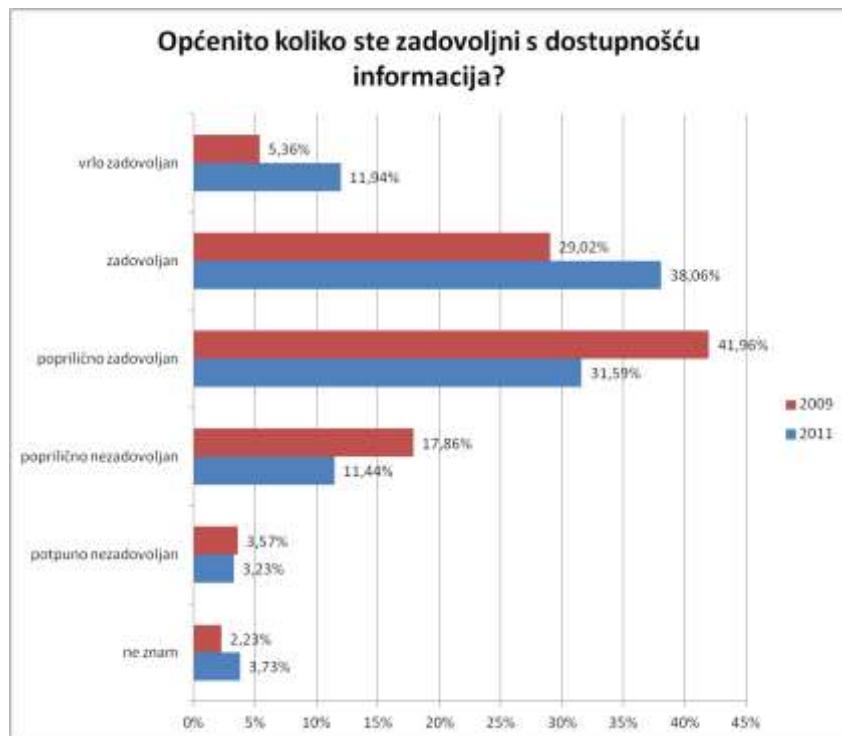


24. Vozači



25. Informiranost





26. Primjedbe



Što Vas je smetalo?

