

IZVJEŠĆE O REZULTATIMA ANKENTNOG ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU GRAĐANA USLUGOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA ZA POTREBE PROJEKTA SPINE

Šibenik, svibanj 2024.



SPINE

Smart Public
transport Initiatives
for climate-Neutral
cities in Europe



Grad Šibenik
Republika Hrvatska



**VELEUČILIŠTE
U ŠIBENIKU**

Tijek aktivnosti

Rujan i Listopad 2023. – razgovor i dogovor predstavnika grada Šibenika i Veleučilišta u Šibeniku o provođnju anketnog istraživanja, pisanje, definiranje, pregled i verificiranje anketnog upitnika.

Studeni 2023. – izvršavanje anketog istraživanja od strane studenata na autobusnim stajalištima grada Šibenika.

Prosinac 2023. – slanje izvješća o rezultatima anketnog istraživanja predstavnicima grada Šibenika.

Siječanj 2024. – prezentacija rezultata anketnog istraživanja predstavnicima grada Šibenika i tvrtke Gradski parking d.o.o. Šibenik.

Svibanj 2024. – prezentacija rezultata anketnog istraživanja na Veleučilištu u Šibeniku.

SPINE projekt

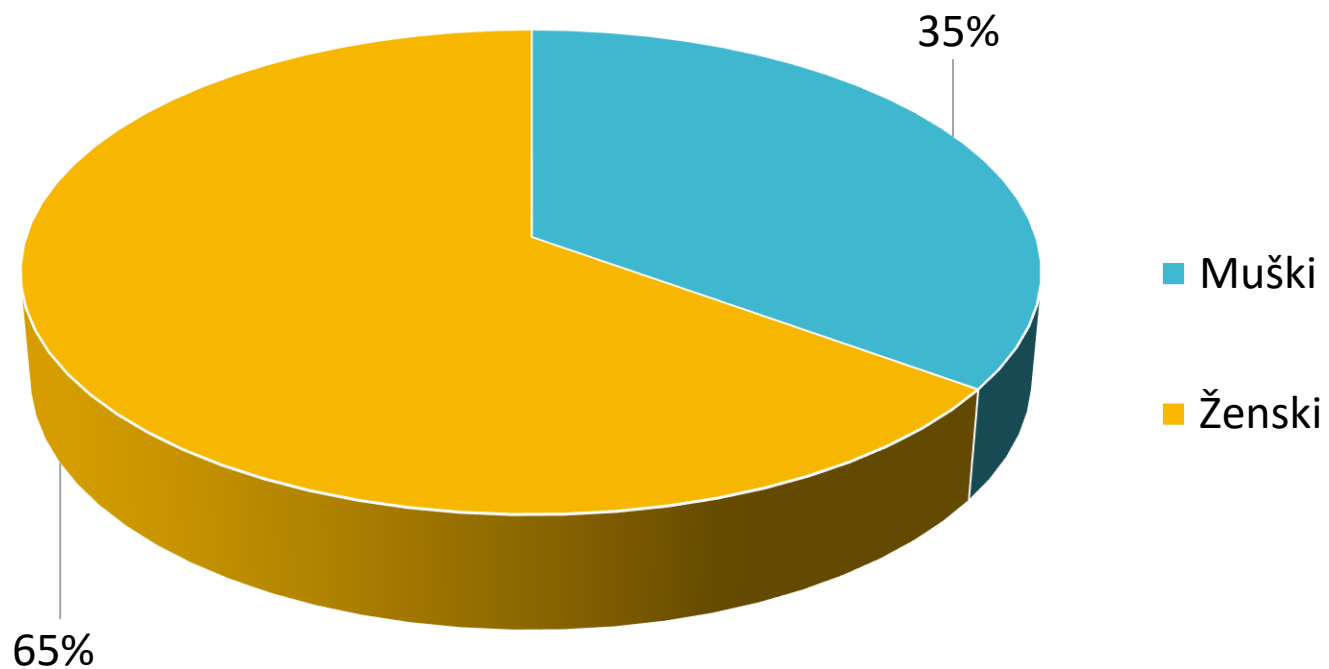
- **SPINE projekt** (engl. *Smart public transport Initiatives for climate-Neutral cities in Europe project*) je projekt Europske Unije (EU) od 1. siječnja 2023. koji ima za cilj ubrzati napredak prema klimatskoj neutralnosti integriranjem sustava javnog prijevoza s novim uslugama mobilnosti, *shemama* dijeljenja, aktivnim načinima transporta, i mikro-mobilnošću.
- Sustav javnog gradskog prijevoza neophodni je dio slagalice klimatske tranzicije a ovim projektom želi se stvoriti učinkovitiji i održiviji sustav javnog prijevoza.
- Gradovi država članica EU koji su uključeni u SPINE projekt su Antwerpen (Belgija), Bologna (Italija), Tallin (Estonija), Las Palmas (Španjolska), Barreiro (Portugal), Valladolid (Španjolska), Zilina (Slovačka), Heraklion (Grčka), Gdynia (Poljska), Rouen (Francuska), i Šibenik (Republika Hrvatska).

Detalji istraživanja

- Grad Šibenik uspostavio je **novi sustav javnog gradskog prijevoza** na svom području 1. rujna 2022. kojeg izvršava tvrtka Gradski parking d.o.o. Šibenik.
- S ciljem daljnjeg poboljšanja i razvoja sustava javnog gradskog prijevoza na svom području, provedeno je **anketno istraživanje o zadovoljstvu građana uslugom javnog gradskog prijevoza**.
- **Instrument prikupljanja informacija** o zadovoljstvu građana uslugom novog javnog gradskog prijevoza je **anketni upitnik** koji se sastoji od ukupno 11 pitanja.
- Anketno istraživanje izvršilo je 10 studenata Stručnog prijediplomskog studija Promet na ukupno 100 ispitanika.
- Anketno istraživanje izvršilo se na lokacijama autobusnih stajališta "Autobusni kolodvor Šibenik", "Bolnica" (ulaz s ulice Stjepana Radića), "Baldekin" (kod spomenika poginulim braniteljima), "Pijaca ili Tržnica" (kod Hrvatske poštanske banke) i "Poljana" (kod Kazališta).

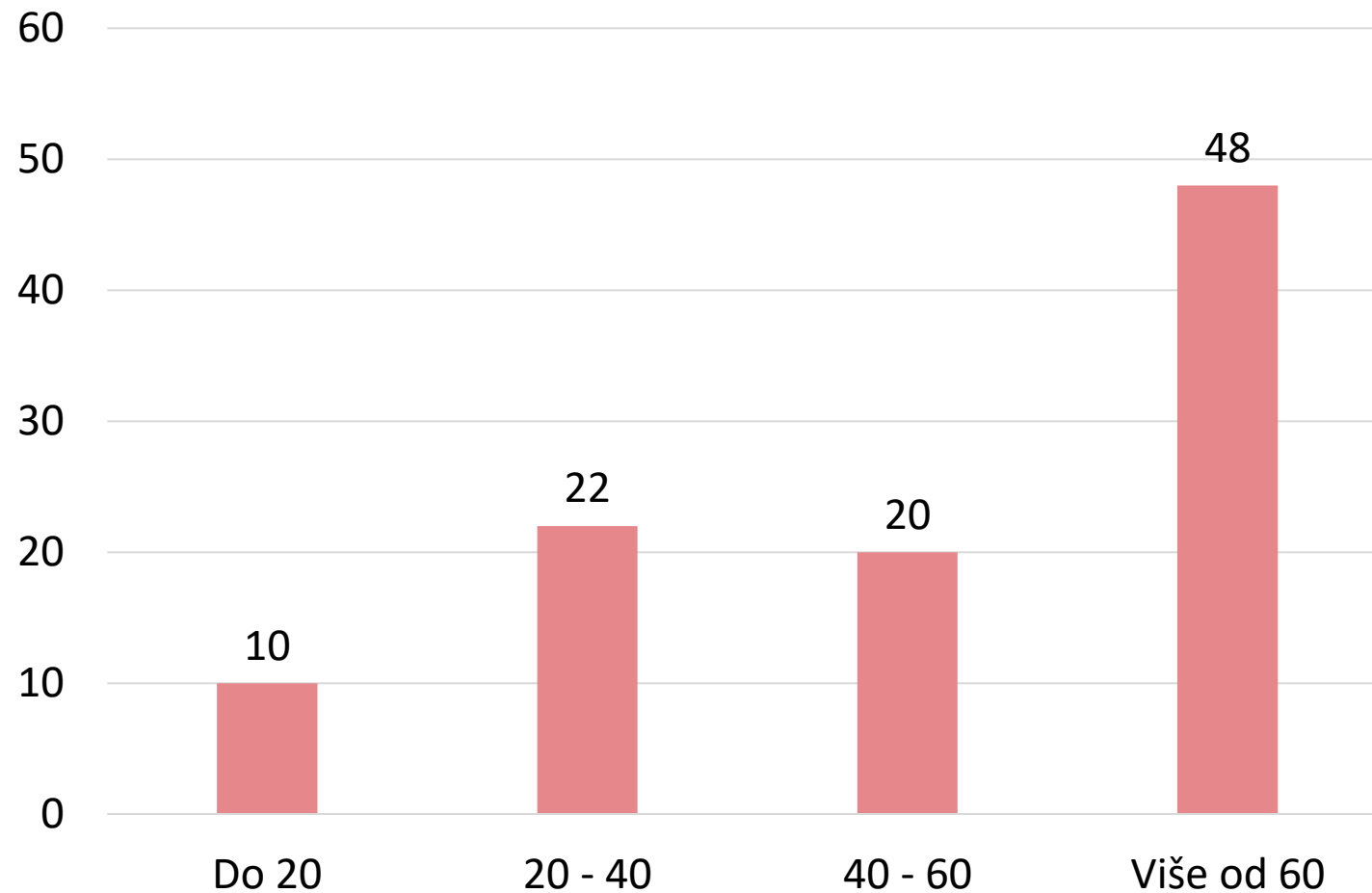
Rezultati istraživanja

Struktura socio-demografskih profila ispitanika prema spolu



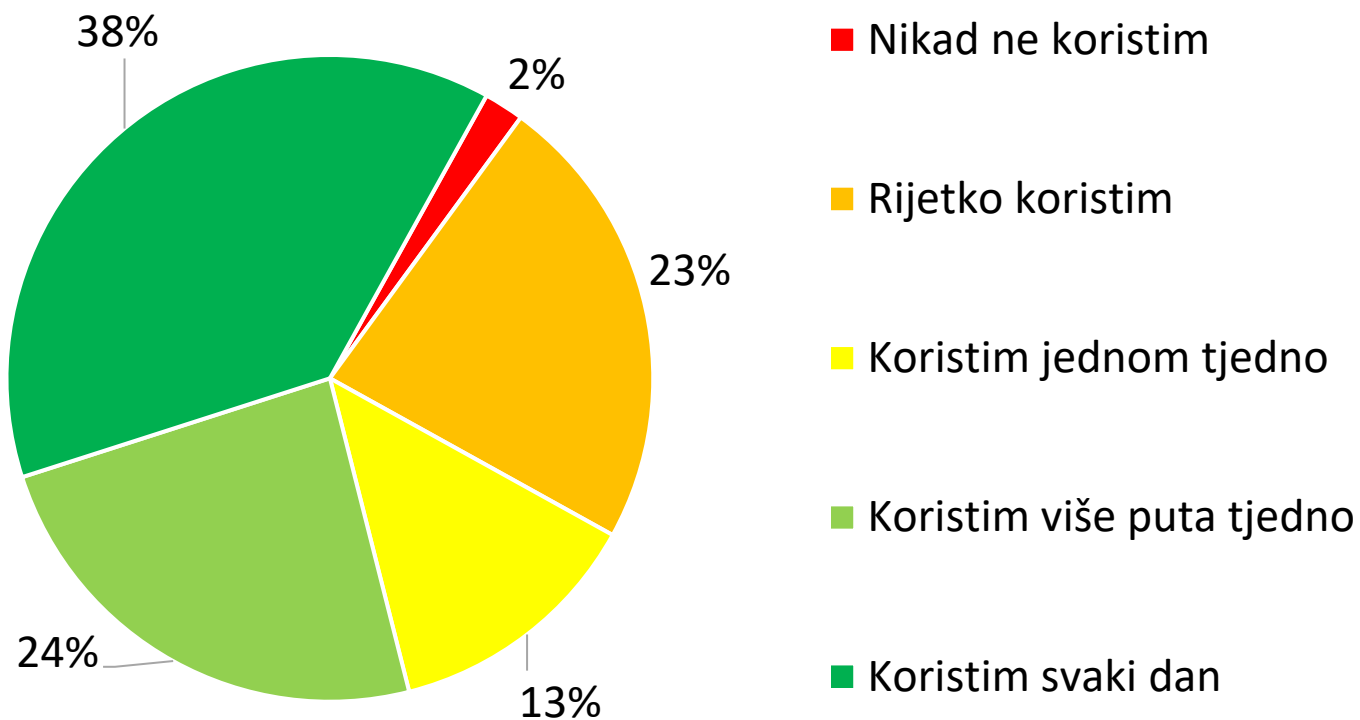
Rezultati istraživanja

Struktura socio-demografskih profila ispitanika prema dobi života



Rezultati istraživanja

Struktura ispitanika prema učestalosti korištenja javnog gradskog prijevoza za svoje potrebe



Rezultati istraživanja

- **Usporednom analizom socio-demografskog profila ispitanika prema spolu i korištenju javnog gradskog prijevoza za svoje potrebe**, ženske osobe više koriste javni gradski prijevoz (69%) nego muške osobe (50%).
- **Analizom korištenja javnog gradskog prijevoza za svoje potrebe u odnosu na životnu dob**, osobe starije od 60 godina najviše koriste javni gradski prijevoz za svoje potrebe (71%), gotovo podjednako osobe životne dobi između 40 i 60 godina (65%) te osobe mlađe od 20 godina (60%), a najmanje osobe između 20 i 40 godina života (41%).

Rezultati istraživanja

- **Zadovoljstvo građana uslugom javnog gradskog prijevoza** analizirano je pomoću pitanja koji su obuhvatili različite čimbenike kvalitete usluge (svaki čimbenik ocijenjen je ocjenom od 1 (izraziti stupanj nezadovoljstva) do 5 (izraziti stupanj zadovoljstva)):
 1. točno i pravodobno obavještavanje o javnom gradskom prijevozu,
 2. urednost autobusa,
 3. preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa,
 4. opremljenost autobusnih stanica,
 5. ponašanje i ljubaznost vozača,
 6. uvažavanje komentara i primjedbi,
 7. visinu cijene autobusne karte,
 8. organizaciju javnog gradskog prijevoza novog operatora tvrtka Gradski parking d.o.o. Šibenik.

Rezultati istraživanja

Prosječne ocjene zadovoljstva ispitivanih čimbenika kvalitete javnog gradskog prijevoza

Ispitivani čimbenici kvalitete javnog gradskog prijevoza	Prosječne ocjene zadovoljstva
Ponašanje i ljubaznost vozača	4,59
Urednost autobusa	4,49
Točno i pravodobno obavještanje o javnom gradskom prijevozu	4,27
Preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa	4,23
Organizacija javnog gradskog prijevoza tvrtke	4,18
Gradski parking	4,18
Visina cijene autobusne karte	3,91
Uvažanje komentara i primjedbi	3,75
Opremljenost autobusnih stanica	3,56

Rezultati istraživanja

- Ispitivani čimbenici kvalitete su prema udjelu ocjena "4" i "5" podijeljeni u vrijednosne skupine gdje im je pridružen određeni rang i stupanj zadovoljstva:
 - **prvu skupinu** čiji je udio ocjena 4 i 5 veći od 80%, pridružio se **VRLO VISOK** stupanj zadovoljstva (**zelena boja**),
 - **drugu skupinu** čiji je udio ocjena 4 i 5 između 70% i 79,9%, pridružio se **VISOK** stupanj zadovoljstva (**svijetlo zelena boja**),
 - **treću skupinu** čiji je udio ocjena 4 i 5 između 60% i 69,9%, pridružio se **SREDNJI** stupanj zadovoljstva (**žuta boja**),
 - **četvrtu skupinu** čiji je udio ocjena 4 i 5 između 50% i 59,9%, pridružio se **NIZAK** stupanj zadovoljstva (**narančasta boja**),
 - **petu skupinu** čiji je udio ocjena 4 i 5 manji od 50%, pridružio se **VRLO NIZAK** stupanj zadovoljstva (**crvena boja**).

Rezultati istraživanja

Postotak i rang zadovoljstva ispitivanih čimbenika kvalitete javnog gradskog prijevoza

Ispitivani čimbenici kvalitete javnog gradskog prijevoza	Postotak odgovora ispitanika	Rang zadovoljstva
Ponašanje i ljubaznost vozača	89%	Vrlo visok stupanj
Urednost autobusa	88%	Vrlo visok stupanj
Preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa	81%	Vrlo visok stupanj
Točno i pravodobno obavještanje o javnom gradskom prijevozu	80%	Vrlo visok stupanj
Organizacija javnog gradskog prijevoza tvrtke Gradski parking	73%	Visok stupanj
Visina cijene autobusne karte	61%	Srednji stupanj
Uvažanje komentara i primjedbi	60%	Srednji stupanj
Opremljenost autobusnih stanica	53%	Nizak stupanj

Rezultati istraživanja

Zadovoljstvo ispitanika čimbenicima kvalitete koji javni gradski prijevoz koriste jednom tjedno, više puta tjedno i svaki dan

Ispitivani čimbenici kvalitete javnog gradskog prijevoza	Postotak odgovora ispitanika	Rang zadovoljstva
Ponašanje i ljubaznost vozača	91%	Vrlo visok stupanj
Urednost autobusa	88%	Vrlo visok stupanj
Točno i pravodobno obavještavanje o javnom gradskom prijevozu	83%	Vrlo visok stupanj
Preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa	80%	Vrlo visok stupanj
Organizacija javnog gradskog prijevoza tvrtke Gradski parking	73%	Visok stupanj
Visina cijene autobusne karte	63%	Srednji stupanj
Uvažanje komentara i primjedbi	60%	Srednji stupanj
Opremljenost autobusnih stanica	57%	Nizak stupanj

Rezultati istraživanja

Zadovoljstvo ispitanih čimbenika kvalitete javnog gradskog prijevoza prema spolu svih ispitanih osoba

Ispitivani čimbenici kvalitete javnog gradskog prijevoza	ŽENSKE OSOBE		MUŠKE OSOBE	
	Postotak odgovora ispitanika	Rang zadovoljstva	Postotak odgovora ispitanika	Rang zadovoljstva
Ponašanje i ljubaznost vozača	91%	Vrlo visok stupanj	86%	Vrlo visok stupanj
Urednost autobusa	88%	Vrlo visok stupanj	89%	Vrlo visok stupanj
Točno i pravodobno obavješćavanje o javnom gradskom prijevozu	84%	Vrlo visok stupanj	72%	Visok stupanj
Preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa	80%	Visok stupanj	83%	Vrlo visok stupanj
Organizacija javnog gradskog prijevoza tvrtke	70%	Visok stupanj	78%	Visok stupanj
Gradski parking	59%	Nizak stupanj	64%	Srednji stupanj
Visina cijene autobusne karte	55%	Nizak stupanj	69%	Srednji stupanj
Uvažanje komentara i primjedbi	48%	Vrlo nizak stupanj	50%	Nizak stupanj
Opremljenost autobusnih stanica				

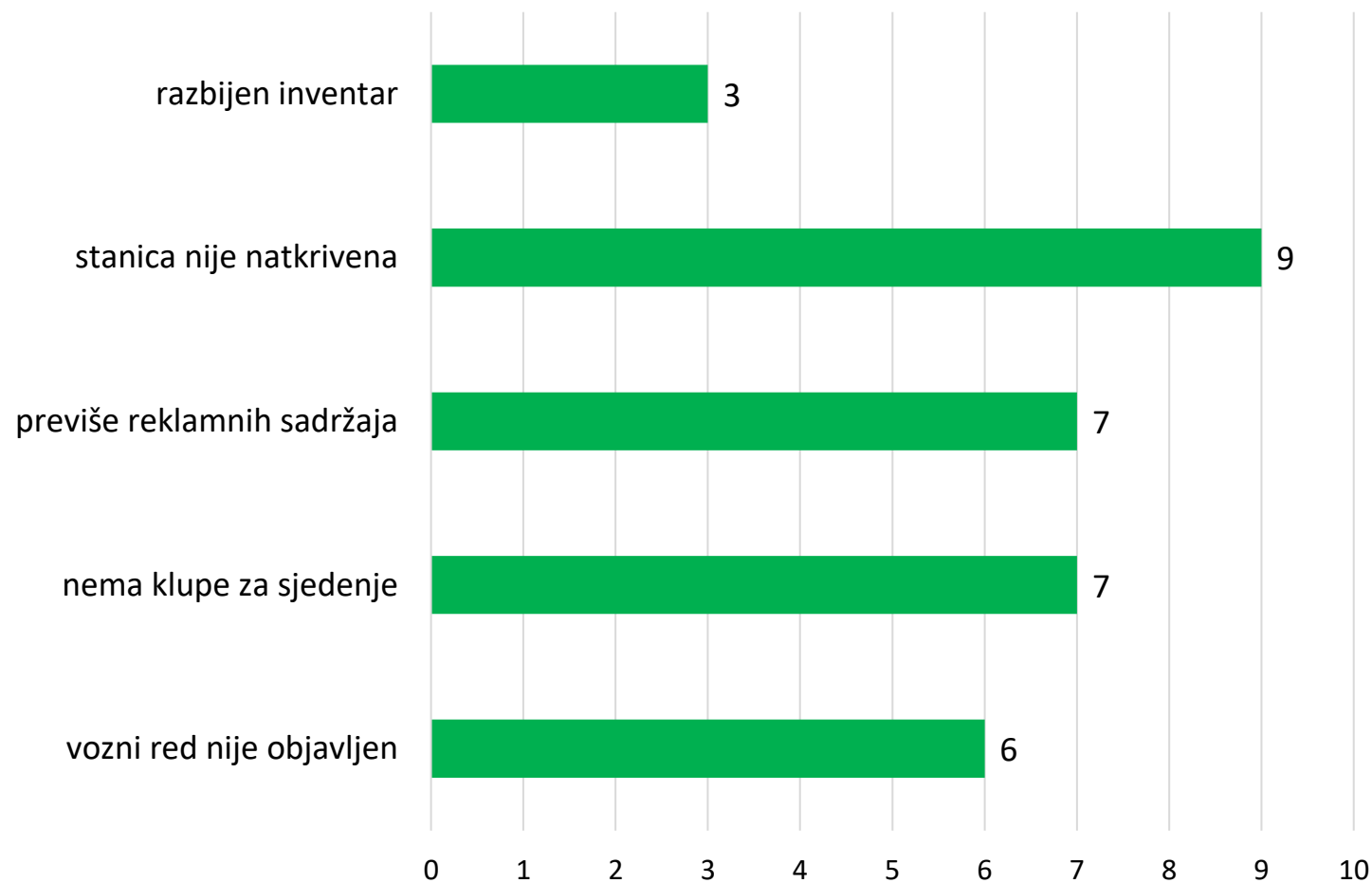
Rezultati istraživanja

Skupna analiza zadovoljstava ispitanika svih životnih dobi o čimbenicima kvalitete javnog gradskog prijevoza

Ispitivani čimbenici kvalitete javnog gradskog prijevoza	Životna dob ispitanika s rangom zadovoljstva			
	Mlađi do 20 godina	Između 20 i 40 godina	Između 40 i 60 godina	Stariji od 60 godina
Ponašanje i ljubaznost vozača	Vrlo visok stupanj	Visok stupanj	Visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Urednost autobusa	Vrlo visoki stupanj	Visok stupanj	Vrlo visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Točno i pravodobno obavješćavanje o javnom gradskom prijevozu	Vrlo visok stupanj	Vrlo nizak stupanj	Vrlo visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Preciznost i pouzdanost vremena dolaska i odlaska autobusa	Vrlo visok stupanj	Nizak stupanj	Visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Organizacija javnog gradskog prijevoza tvrtke	Vrlo visok stupanj	Nizak stupanj	Visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Gradski parking	Vrlo visok stupanj	Nizak stupanj	Visok stupanj	Vrlo visok stupanj
Visina cijene autobusne karte	Nizak stupanj	Vrlo nizak stupanj	Srednji stupanj	Visok stupanj
Uvažanje komentara i primjedbi	Srednji stupanj	Vrlo nizak stupanj	Srednji stupanj	Srednji stupanj
Opremljenost autobusnih stanica	Nizak stupanj	Vrlo nizak stupanj	Nizak stupanj	Srednji stupanj

Rezultati istraživanja

Odgovori o razlozima nezadovoljstva ispitanika s opremljenošću autobusnih stanica



Zaključci istraživanja

- Javni gradski prijevoz za svoje potrebe više koriste ženske ispitanice nego muški ispitanici.
- Ispitanici stariji od 60 godina najviše koriste javni gradski prijevoz, podjednako koriste ispitanici između 40 i 60 godina te osobe mlađe od 20 godina, dok najmanje koriste ispitanici između 20 i 40 godina života.
- Dobne skupine koje najčešće koriste usluge javnog gradskog prijevoza imaju za većinu čimbenika **vrlo visok i visok stupanj zadovoljstva**, dok ispitanici koji najmanje koriste usluge javnog gradskog prijevoza za većinu čimbenika su iskazali **nizak i vrlo nizak stupanj zadovoljstva**.
- **Najniži stupanj zadovoljstva** je iskazan za **opremljenost autobusnih stanica**.
- Rezultati analize upućuje na **ukupno zadovoljstvo građana Šibenika novim javnim gradskim prijevozom** i to posebno ljubaznošću vozača te urednošću autobusa.

Završetak

Zahvaljujem na pažnji!

DARIJO ŠEGO, UNIV. SPEC. TRAFF., V. PRED.

Stručni prijediplomski studij Promet Veleučilišta u Šibeniku

Trg Andrije Hebranga 11, 22000 Šibenik

e-mail: darijo.sego@vus.hr