



**ANALIZA
ISTRAŽIVANJA**

**ISTRAŽIVANJE
O USLUGAMA
TVRTKE GRADSKI
PRIJEVOZ
PUTNIKA D.O.O.
U GRADU OSIJEKU 2011.**

1. Uvod i metodologija

Anketa među stanovnicima Osijeka o korištenju javnog prijevoza provedena je tijekom listopada 2011. godine na slučajnom uzorku. Zbog različitih ciljeva istraživanja, planirano je provođenje ankete među oko 300 korisnika GPP-ovih usluga te s druge strane oko 300 ispitanika koji usluge GPP-a koriste vrlo rijetko ili uopće ne. Ispitanici su odabrani slučajnim odabirom a filter-pitanje, koje je poslužilo za svrstavanje ispitanika u dvije kategorije, tzv. „korisnika“ i „nekorisnika“ usluga GPP-a glasilo je „Jeste li u posljednjih godinu dana koristili usluge GPP-a?”. U slučaju odgovora „svakodnevno“, „često (1-2 puta tjedno)“ i „povremeno (nekoliko puta mjesečno)“ ispitanike smo svrstali u kategoriju „korisnika“ i ponudili im različit upitnik od onog namijenjenog tzv. „nekorisnicima“ usluga GPP-a.

Ovdje je potrebno napomenuti da je struktura ispitanika s obzirom na radni status bila vjerojatno različita od populacije redovitih korisnika usluga GPP-a, budući da je ona prethodne godine bila reprezentativna isključivo zbog drugačijeg načina prikupljanja podataka. Naime, prošle godine je terenska anketa vršena na frekventnim tramvajskim i autobusnim postajama, pa su samim time anketirane osobe koje mahom koriste javni prijevoz u Osijeku.

Specifični ciljevi terenske ankete bili su:

- Utvrđivanje razine zadovoljstva pojedinim dimenzijama usluge GPP-a (ljubaznost zaposlenika, točnost i pridržavanje rasporeda, urednost i čistoća vozila te pokrivenost Osijeka javnim prijevozom)
- Utvrditi zadovoljstvo cijenom usluga GPP-a
- Identificirati percepciju korisnika GPP-a o trenutnom stanju javnog prijevoza u usporedbi sa stanjem od prije godinu-dvije dana
- Procjena uspješnosti akcije „Ljeto u plusu“
- Stavove trenutnih nekorisnika usluga GPP-a o eventualnom korištenju u budućnosti, razlozima trenutnog nekorištenja i sl.

Dakle, anketa je s jedne strane provedena među korisnicima GPP-ovih usluga, a s druge strane među osobama koje trenutno ne koriste javni prijevoz u Osijeku.

Rezultati oba istraživanja prikazani su u daljnjem izvještaju.

2. Terenska anketa korisnika GPP-a

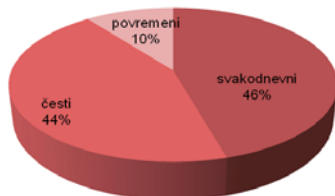
2.1. Struktura uzorka

Istraživanje korisnika GPP-a provedeno je početkom listopada 2011. godine. Istraživanjem je ispitano ukupno 308 slučajno odabranih ispitanika na različitim lokacijama u Osijeku metodom terenske ankete. Budući da su se istovremeno ispitivali i osobe koje vrlo rijetko ili uopće ne koriste usluge GPP-a, kada se mjerilo ukupno zadovoljstvo korisnika bilo je potrebno ponderirati rezultate s obzirom na vrstu mjesečnih karata, budući da takvi korisnici čine veliku većinu korisnika usluga tvrtke GPP.

S obzirom na učestalost korištenja usluga GPP-a, pod korisnicima GPP-a smatrali smo:

- 1) tzv. „svakodnevne korisnike“ (3 i više puta tjedno)
- 2) tzv. „česte korisnike“ (1-2 puta tjedno)
- 3) tzv. „povremene korisnike“ (nekoliko puta mjesečno)

VRSTA KORISNIKA GPP-a



Iz donjeg grafikona vidimo da veliku većinu korisnika GPP-a čine svakodnevni (46%) i česti (44%) korisnici, a povremeno (nekoliko puta mjesečno) to čini tek oko 10% ispitanika svrstanih u korisnike GPP-a. Iz ovog se ipak može zaključiti da u strukturi korisnika GPP-a prevladavaju oni koji njihove usluge koriste često ili svakodnevno, te da se može reći da građani Osijeka koriste javni prijevoz ili vrlo često i na dnevnoj bazi ili pak vrlo rijetko. Znači, javni prijevoz se ili koristi često ili uopće ne.

ISPITANICI PREMA VRSTI KARTE



Sljedeći grafikon prikazuje ispitanike s obzirom na vrstu karte koju su u tom trenutku ispitanici koristili. Korisnici usluga GPP-a mogu koristiti usluge javnog prijevoza na 3 načina:

- 1) kupnjom mjesečnih kartica koja ovisi o radnom statusu (zaposlen, nezaposlen ili umirovljenik) ili statusu trenutnog obrazovanja (učenik ili student)
- 2) kupovinom jednokratnih karata
- 3) kroz ugovor GPP-a sa svojim kooperantom za okolne općine Panturistom (tzv. „tarifna unija“)

I ovdje vidimo da je u udjelu po vrsti kartica najveći broj umirovljeničkih kartica (34,6%), zatim učeničkih/studentskih (30,1%), radničkih kartica (19,0%), zatim tarifna unija s Panturistom (3,9%), mjesečna karta za nezaposlene (2,6%) a jednokratne karte kupuje blizu 10% ispitanika (točnije 9,8%). Napominjemo da ovakva struktura vjerojatno nije u skladu sa službenim podacima GPP-a iz već navedenih razloga.

Rezultati istraživanja

Zadovoljstvo uslugama GPP-a

Prva četiri pitanja u anketi odnosila su se na različite dimenzije zadovoljstva uslugama GPP-a. Korišten je instrument s Likertovom skalom od 5 stupnjeva, pri čemu je minimalna ocjena iznosila „1“ a maksimalna „5“, a ispitanici su mogli odgovoriti i s „ne znam, ne mogu procijeniti“, što se u analizi promatralo kao tzv. „missing value“ i nije utjecalo na aritmetičku sredinu. Dakle, maksimalna prosječna vrijednost mogla je iznositi 5,0. Te 4 različite dimenzije, rangirane od najbolje ka najlošije ocijenjenom s obzirom na ovu godinu, kao i prošlogodišnji rezultati prikazani su donjoj tablici.

DIMENZIJE USLUGE	Aritm. Sredina 2010.	Aritm. Sredina 2011.
Pokrivenost grada Osijeka javnim prijevozom	4,12	4,42
Točnost rasporeda GPP-a	3,84	3,97
Ljubaznost zaposlenika GPP-a	3,91	3,68
Urednost i čistoća vozila javnog prijevoza	3,94	3,58

Vidimo da su zapravo sve 4 dimenzije relativno visoko ocijenjene. Najvišu ocjenu GPP je dobio u segmentu pokrivenosti grada Osijeka javnim prijevozom (4,42), zatim točnost rasporeda GPP-a (3,97) dok su preostale 2 dimenzije vrlo slične aritmetičke sredine. Ipak, uočene su statistički značajne razlike s obzirom na prošlu godinu u svim dimenzijama izuzev točnosti rasporeda GPP-a. Dakle, možemo zaključiti da se zadovoljstvo pokrivenošću Osijeka javnim prijevozom kod korisnika GPP-a značajno povećalo, kao i to da se zadovoljstvo korisnika javnog prijevoza ljubaznošću GPP-ovog osoblja i urednošću i čistoćom GPP-ovih vozila smanjilo, iako treba napomenuti da je ono i dalje dosta visoko.

Zanimljivo je i to da je upravo najbrojnija populacija u uzorku – umirovljenici – u prosjeku najbolje ocjenjivala svaku od ovih dimenzija, dok su sasvim s druge strane nezaposleni koji su sve ove dimenzije najlošije ocijenili.

Kreiranjem nove varijable zbrajanjem skorova ove 4 dimenzije, potvrđene su prethodni navedeni rezultati vezani uz zadovoljstvo pojedinih skupina korisnika s obzirom na njihov radni status.

TIP KORISNIKA	Prosječna vrijednost ¹
Umirovljenici	16,52
Zaposleni	15,92
Učenci / studenti	15,05
Nezaposleni	14,25

¹ Maksimalni mogući skor je 20 u slučaju da su sve 4 dimenzije ocijenjene najvišom ocjenom

Pokrivenost Osijeka javnim prijevozom

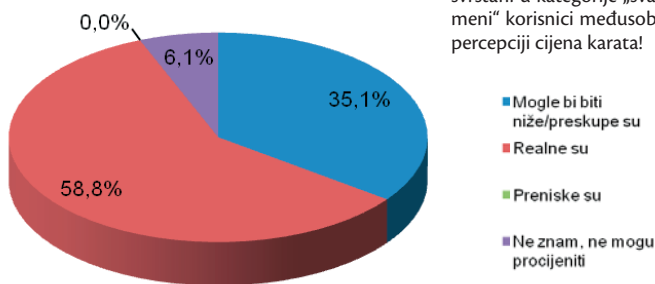
Iako je pokrivenost grada ocijenjena najvećom ocjenom – 4,42 od maksimalnih 5,0 – korisnike smo upitali koje dijelove grada smatraju nedovoljno ili slabije povezanim

Ispitanici su daleko najčešće (njih 13%) spominjali da je dio grada koji uključuje Vatrogasno naselje, Uske njive i Stadionsko naselje najslabije povezan linijama gradskog prijevoza. Zatim slijede u podjednakoj mjeri Jug II te Čepin-Livana-Filipovica (oba po 6%) itd. Ovu, nešto slabiju pokrivenost, isticali su ne samo ispitanici koji žive na tim područjima nego i ostali, kao i oni koji su visoko ocijenjivali pokrivenost grada. Dakle, može se zaključiti da se pokrivenost grada općenito smatra vrlo zadovoljavajućom, ali ispitanici ipak imaju mišljenje da i dalje postoje neki dijelovi grada koji nisu dovoljno „pokriveni“ gradskim prijevozom.

Zadovoljstvo GPP-ovim cijenama

Sljedeći grafikon prikazuje zadovoljstvo cijenama karata GPP-a, s time da nije precizirano misli li se na cijenu jednokratnih kartica ili na cijenu mjesečnih kartica. Vidimo da je najčešći odgovor bio „realne su“ (58,8%), zatim da su preskupe, tj. da bi mogle biti niže (35,1%). Ukupno 6,1% ispitanika nije u stanju procijeniti realnu cijenu prijevoznih karata GPP-a a nitko od ispitanika ne percipira cijene prijevoznih karata GPP-a pre niskima. Vrlo slične, čak gotovo u decimalu slični rezultati dobiveni su i prošle, 2010. godine. Vrlo je interesantan podatak da se ispitanici svrstani u kategorije „svakodnevni“, „česti“ i „povremeni“ korisnici međusobno značajno ne razlikuju u percepciji cijena karata!

ZADOVOLJSTVO CIJENAMA KARATA



Trenutne cijene umirovljenici smatraju nešto više opravdanim, tj. „realnim“ od drugih kategorija ispitanika prema njihovom radnom statusu. Ipak, interesantno je da gotovo polovina ispitanih učenika i studenata te karte smatra preskupima. Usporedba s prethodnom godinom pokazuje da se općenito stupanj zadovoljstva cijenama nije bitnije izmijenio.

Testirane su i razlike vezane uz tip kartica koje imaju korisnici. Utvrđeno je da se preskupom smatra samo jedna vrsta karata kojima se mogu korisnici služiti javnim prijevozom u Osijeku GPP-ovih kartica – karte tzv. „tarifne unije“ (preskupima ih smatra 2/3 ispitanika). Ostale vrste karata percipiraju se većim dijelom kao realne.

JESU LI USLUGE GPP-a BOLJE ILI LOŠIJE U USPOREDBI S ONIMA PRIJE GODINU-DVIJE DANA?



Usporedba razina trenutne usluge GPP-a s onom iz prethodnih godina

Sljedeće pitanje u anketi bilo je vezano uz usporedbu trenutnih usluga GPP-a s onima od prije godinu-dvije dana. Najfrekventniji odgovor bio „situacije se poboljšala“ (41,4% ispitanika), zatim „situacije je ostala otprilike ista“ (29,8%). Lošijim stanjem javnog prijevoza smatra 3,9% ispitanika, a gotovo ¼ ispitanika nije u stanju procijeniti postoje li i kakve su izmjene u kvaliteti GPP-ovih usluga. Ukupno gledajući, u odnosu na prošlu godinu bilježi se određen pomak ka nabolje.

Usporedbom s prošlom godinom, vidljive su neke izmjene: najviše je porastao broj onih koji nisu bili u stanju napraviti procjenu u kretanju kvalitete usluge GPP-a. Jedina konstanta je da oko 40% korisnika smatra da se usluga javnog prijevoza konstantno poboljšava.

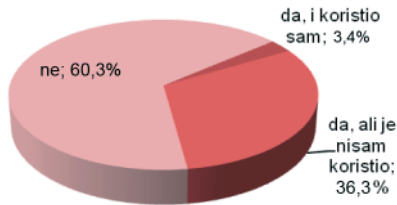


Za razliku od prošle godine, najčešći razlog percepcije poboljšanja ove godine su noviji vozni park (vozila) – takav je odgovor dalo oko 22% svih ispitanika, a tek nekoliko postotaka manje ispitanika kao razlog poboljšanja navelo je uvođenje novih linija gradskog prijevoza (cca 20%). Ostali razlozi poput „manje kašnjenja i zastoja“ i „uvođenje noćnih linija“ manje su zastupljeni.

Najčešći razlog zbog kojeg ispitanici smatraju da se situacija pogoršala u usporedbi s onima od prije godinu-dvije dana je veći broj kašnjenja i zastoja (oko 3% ispitanika), a još su, iako u vrlo maloj mjeri, navođeni razlozi poput manje polazaka autobusa, previsoke cijene te neljubavnost osoblja.

Akcija "Ljeto u plusu"

JESTE LI ČULI ZA LJETNU AKCIJU GPP-a
"LJETO U PLUSU"?



Ovog ljeta GPP je prvi put proveo ljetnu akciju pod nazivom „Ljeto u plusu“ kojom se uz kontinuiranu kupovinu mjesečnih karata tijekom ljeta moglo koristiti cijeli niz nagrada, popusta, bonova i slično. Stoga je u ovom istraživanju mjerena i prepoznatljivost te akcije.

Rezultati prikazani u donjem grafikonu pokazuju da oko 60% ispitanika nije uopće čulo za ovakvu akciju, ali i da je među ispitanicima koji su bili upoznati s njome, vrlo malo broj ispitanika i sudjelovao u ovoj ljetnoj akciji (tek oko 8% ispitanika).

Ovim je istraživanjem utvrđeno da su se ovoj akciji gotovo isključivo odazvali učenci i studenti. Naime, 8% svih učenika je iskoristilo ove pogodnosti i uglavnom su bili upoznati s njome (tek oko trećine njih nije znala za ovo), dok kod svih ostalih skupina korisnika korisnici većinom nisu bili upoznati s ovim pa je tako nisu ni koristili.

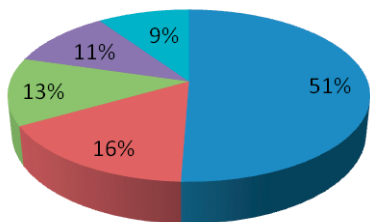
TIP KORISNIKA	Da, sudjelovao/la sam	Da, ali nisam sudjelovao/la	Ne
Umirovljenici	0,0%	16,2%	83,8%
Radnici	1,7%	43,1%	56,2%
Nezaposleni	0,0%	11,1%	88,9%
Učenci/studenti	8,4%	56,8%	34,7%
UKUPNO	3,4%	36,3%	60,3%

Bilo je očekivano da su o ovoj akciji najupoznatiji bili svakodnevni putnici GPP-a, međutim utvrđeno je da ta informiranost i nije imala bitno značajniji učinak na njihovo sudjelovanje u ovoj akciji, nego tek na znatno bolju informiranost o njoj od drugih.

VRSTA KORISNIKA	Da, sudjelovao/la sam	Da, ali nisam sudjelovao/la	Ne
Svakodnevni	5,7%	48,6%	45,7%
Česti	1,5%	25,2%	73,3%
Povremeni	3,1%	25,0%	71,9%
UKUPNO	3,4%	36,3%	60,3%

Stoga smo ispitanike upitali za razloge sudjelovanja, odnosno nesudjelovanja u ovoj akciji. Budući da je svega 9 naših ispitanika sudjelovalo u ovoj akciji, treba uzeti s velikom rezervom podatak da su istaknuli da su im dvije najinteresantnije pogodnosti bili popust u restoranu „El Paso“ i kuponi za kuglanje u „Portanovi“.

RAZLOZI NESUDJELOVANJA U AKCIJI "LJETO U PLUSU"



- nedovoljno interesantne pogodnosti
- ljeti nemam potrebu za mjesečnom kartom
- nejasna pravila
- procijenio sam ju neisplativom
- ostalo

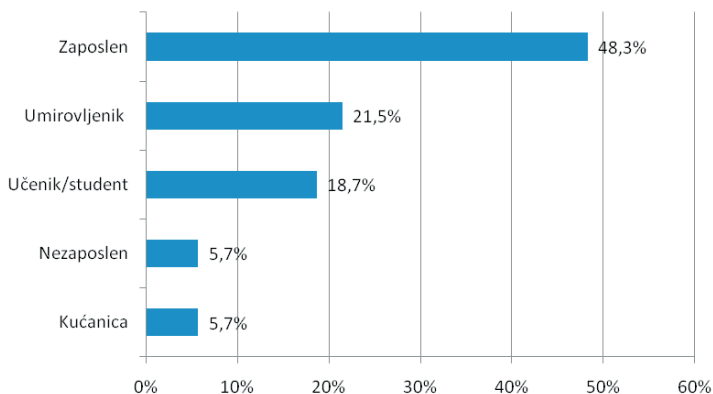
Razlozi nesudjelovanja u navedenoj akciji prikazani su u donjem grafikonu. Vidljivo je da se uglavnom radi o nedovoljno interesantnim pogodnostima akcije (51% ispitanika), zatim 16% ispitanika izjavio je da im ljeti mjesečne karte nisu potrebne itd.

Istraživanje nekorisnika uslugama GPP-a

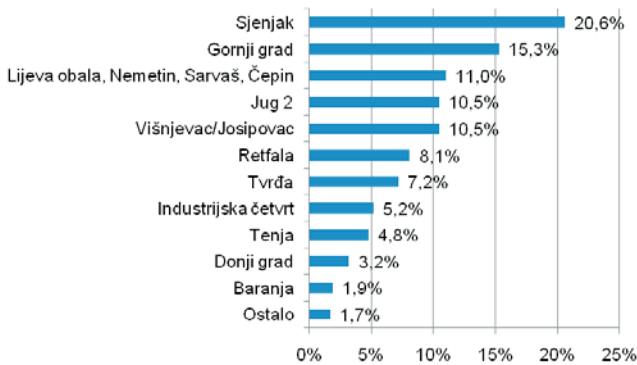
Opis metode i struktura uzorka

Podatci su prikupljeni terenskim anketiranjem nekorisnika javnog prijevoza, a izbor ispitanika vršen je na slučajaj način tj. sistematskim izborom svakoga drugoga prolaznika na nekoliko izabranih lokacija u Osijeku. Ukupan broj ispitanika iznosio je 300, što omogućava zaključivanje na razini +/-3% uz razinu pouzdanosti od 95%. Među ovim nekorisnicima usluga GPP-a, nešto veći dio njih - 58,8% ispitanika - uopće se ne koristi javnim prijevozom a daljnjih 41,2% rijetki su korisnici (nekoliko puta godišnje).

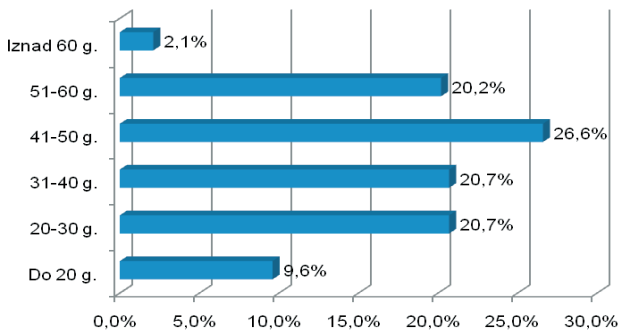
Na sljedećem je grafikonu prikazana je struktura ispitanika po zaposlenosti, a iz njega se vidi da najveći udio - 48,3% - otpada na zaposlene ispitanike, zatim slijede umirovljenici (21,5%), učenici i studenti (18,7%) te nezaposleni i kućanice s udjelima od po 5,7%.



Najveći broj ispitanika živi na Sjenjaku i u Gornjem Gradu (20,6% odnosno 15,3%), zatim slijedi skupina ispitanika grupirana u skupinu Lijeva obala/Sarvaš/Nemetin/Čepin²



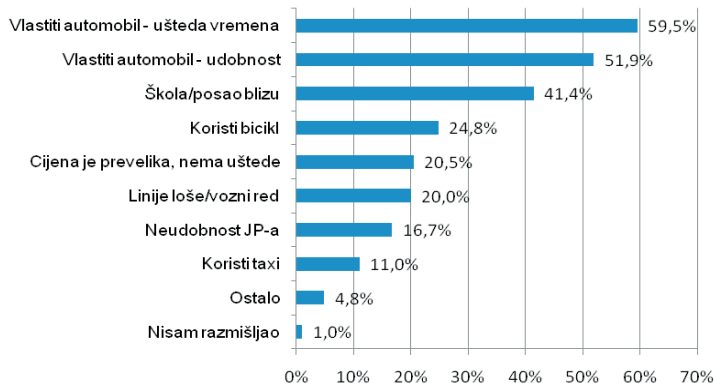
Kada je u pitanju dobna struktura ispitanika, najveći udio čine ispitanici između 41 i 50 godina, nakon čega slijede dobne skupine 20-30 g., 31-40 g. i 51-60g. Udjeli ispitanika starijih iznad 60g. i onih mlađih od 20g znatno su niži, što je vjerojatno rezultat činjenice da ove dvije dobne skupine znatno češće od ostalih koriste javni prijevoz.



Od ispitanika se tražilo navođenje razloga za nekorisćenje javnog prijevoza, pri čemu su ispitanici mogli navesti više odgovora. Vidimo da skoro 60% ispitanika češće ne koristi javni prijevoz zbog toga što koriste vlastiti automobil zbog uštede vremena, a blizu 52% zbog korištenja automobila zbog vlastite

² Ispitanici iz ovih mjesta grupirani su u jednu skupinu jer su pojedinačni udjeli bili relativno mali.

udobnosti. Za nešto više od 41% ispitanika razlog predstavlja i blizina škole ili posla, odnosno drugih sadržaja u svakodnevnom životu. Blizu 25% ispitanika kao razlog je navelo korištenje bicikla, a nešto iznad 20% ispitanika smatra da je cijena javnog prijevoza prevelika tj. da korištenjem javnog prijevoza umjesto automobila ne bi uštedjeli ništa ili vrlo malo. 20% ispitanika navelo je da im linije gradskog prijevoza ne odgovaraju, da vozila idu prerijetko ili da je vozni red loše napravljen. Neudobnost javnog prijevoza navelo je nešto manje od 17% ispitanika, a korištenje taxi-sluzbe 11%.



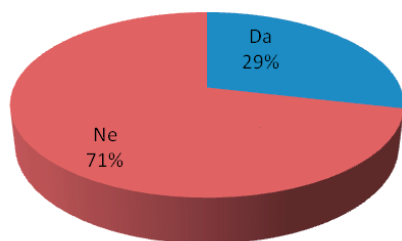
Razumljivo je da su razlog uštede vremena češće navodili ispitanici čiji je ukupni dohodak kućanstva viši. Tako su npr. ispitanici čije je ukupni dohodak kućanstva između 3 000 i 5 000 kuna ovaj razlog navodili u oko 30% slučajeva, dok je ovaj razlog navođen kod oko 70% ispitanika čiji je dohodak kućanstva veći od 11 000 kuna. Ovaj je razlog, vjerojatno iz istih razloga, češće navođen i kod zaposlenih ispitanika, odnosno ispitanika srednje dobi.

Također je i očekivano da su kao razlog nekorisćenja stanovnici Gornjeg grada, Tvrde i Sjenjaka češće od ostalih navodili blizinu svega što im je potrebno (u oko 50%) slučajeva, dok je taj udio kod stanovnika prigradskih naselja i okolnih sela znatno manji.

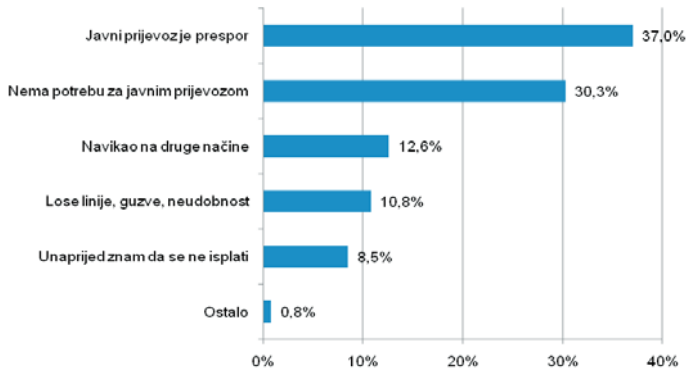
U sljedećem se pitanju od ispitanika tražilo da navedu jesu li pokušali procijeniti isplati li im se više koristiti javni prijevoz u financijskom smislu. Iz grafikona je vidljivo je da većina ispitanika tj. njih 71,4% to nije pokušalo učiniti.

Razlozi zbog kojih ispitanici nisu pokušali procijeniti isplativost javnog prijevoza dobrim se dijelom podudaraju s razlozima koje su ispitanici navodili kada su obrazlagali zbog čega češće ne koriste usluge GPP-a. Naime, 37,0% ispitanika navelo je da je gradski prijevoz prespor, a 30,3% ispitanika da nema značajniju

JESTE LI PROCJENJIVALI ISPLATIVOST KORIŠTENJA GPP-ovih USLUGA SPRAM KORIŠTENJA AUTOMOBILA?



potrebu korištenja gradskog prijevoza zbog blizine lokacija na koje najčešće svakodnevno odlaze (posao, škola i sl.). Daljnih 12,6% isplativost nije procjenjivala jer su navikli koristiti druge načine prijevoza, 10,8% navodi gužve, loše linije, neudobnost i sl., a 8,5% ispitanika navelo je da unaprijed znaju da se korištenje javnog prijevoza ne isplati.



U sljedećem se pitanju od ispitanika tražilo da navedu što bi ih eventualno navelo na češće korištenje gradskog prijevoza, a treba napomenuti da se i u ovome slučaju moglo navesti više odgovora. Vidljivo je da 61,0% ispitanika ne bi koristilo javni prijevoz ni u jednom slučaju, 27,7% sudionika istraživanja navelo je da bi koristilo javni prijevoz u slučaju da su im stanice bliže kući ili željenom mjestu i/ili češće linije, 18,1% povećanje cijene goriva, 15,7% urednije tramvaje i manje gužve, 11,0% skuplji parking, a 4,3% skuplji taxi. I u ovome slučaju, ispitanici višeg dohotka, zaposleni ispitanici i ispitanici srednje dobi češće su navodili da javni prijevoz ne bi koristili niti u jednom slučaju.





AUDEO, agencija za istraživanje tržišta i
ispitivanje javnog mnijenja

J.J. Strossmayera 341, 31 000 Osijek

Tel: +385 31 377 121

Fax: +385 31 377 122

Mail: audeo@audeo.hr

www.audeo.hr



Gradski prijevoz putnika d.o.o. Osijek

Cara Hadrijana 1, 31000 Osijek

www.gpp-osijek.com