Ime sugovornika: **Ana Horvat**

Datum: 19. travnja 2024.

Vrijeme: 14:00

Lokacija: Online (Zoom)

Intervjuer: Ivan Ivić

**Ivan**: Dobar dan, Ana. Zahvaljujem na vašem vremenu danas. Kako biste opisali svoje ukupno iskustvo s gradskim prijevozom u vašem gradu?

**Ana**: Dobar dan, Ivan. Hvala na prilici da podijelim svoje iskustva. Generalno, koristim gradski prijevoz svakodnevno i volim što mi omogućava da izbjegnem gradske gužve i probleme s parkiranjem. Međutim, postoje dani kada se suočavam s kašnjenjima i pretrpanim vozilima, što može biti prilično frustrirajuće, pogotovo kad žurim na posao ili važne sastanke.

**Ivan**: Spomenuli ste problem s kašnjenjima. Možete li detaljnije opisati kako kašnjenja utječu na vašu dnevnu rutinu?

**Ana**: Naravno. Kada autobusi kasne, to izravno utječe na moj raspored. Na primjer, jednom prilikom, zbog kašnjenja autobusa za više od 20 minuta, zakasnila sam na važan poslovni sastanak. To me stavlja u neugodnu situaciju, ne samo privatno već i profesionalno. Mislim da bi poboljšanje točnosti i pouzdanosti može znatno poboljšati percepciju i efikasnost gradskog prijevoza.

**Ivan**: Kako biste ocijenili komfort i sigurnost unutar vozila javnog prijevoza?

**Ana**: Komfort varira. Noviji modeli autobusa su dobro opremljeni, sa dovoljno prostora za sjedenje i stajanje, što putovanje čini ugodnijim. Međutim, stariji modeli često nemaju dovoljno prostora, a tijekom vršnih sati, pretrpanost postaje problem. Što se tiče sigurnosti, većinom se osjećam sigurno, ali bih voljela vidjeti veću prisutnost sigurnosnog osoblja tijekom noći.

**Ivan**: Jeste li primijetili da postoje određene rute ili vremena dana kada su usluge prijevoza manje pouzdane ili udobne?

**Ana**: Definitivno. Tijekom jutarnjih i popodnevnih sati, posebno u vrijeme početka i završetka radnog vremena, autobusi su obično pretrpani i često kasne. Također, neke rute, posebno one koje prolaze kroz središnje poslovne četvrti, su često pogođene prometnim zagušenjima. Mislim da bi uvođenje više vozila tijekom vršnih sati i optimizacija rute mogli pomoći.

**Ivan**: Kakve promjene ili poboljšanja predlažete za povećanje zadovoljstva korisnika gradskog prijevoza?

**Ana**: Vjerujem da bi redovito ažuriranje i održavanje vozila moglo poboljšati komfort, dok bi ulaganje u tehnologiju praćenja u realnom vremenu moglo poboljšati pouzdanost. Također, jača komunikacija o promjenama u rasporedu i uslugama, idealno putem aplikacije koja šalje obavijesti, značajno bi poboljšala iskustvo korisnika. Još jedan prijedlog bi bio bolji pristup informacijama o alternativnim rutama i opcijama kad dođe do prekida ili kašnjenja.

**Iva**n: Ana, spomenuli ste važnost aplikacije za obavijesti u realnom vremenu. Kako trenutno dobivate informacije o voznim redovima i promjenama u uslugama?

**Ana**: Trenutno informacije uglavnom tražim na službenim web stranicama gradskog prijevoza ili na stanicama. No, web stranice nisu uvijek ažurirane u realnom vremenu, a informacije na stanicama mogu biti zastarjele ili nepotpune. Aplikacija koja bi pružala trenutne informacije bila bi izuzetno korisna, pogotovo kad dođe do iznenadnih promjena zbog radova na cesti ili sličnih situacija.

**Iva**n: Osim tehnoloških unapređenja, postoji li nešto što bi moglo poboljšati čistoću i održavanje vozila?

**Ana**: Da, definitivno. Primijetila sam da neka vozila nisu dovoljno čista, a to može negativno utjecati na iskustvo putovanja svih nas. Redovitije i temeljitije čišćenje te bolji nadzor stanja vozila mogli bi znatno poboljšati ukupnu kvalitetu usluge. Također, uvođenje strogih protokola za održavanje higijene, posebno u kontekstu trenutnih zdravstvenih smjernica, bilo bi od velike koristi.

**Ivan**: Kako ocjenjujete dostupnost informacija i pomoći na stanicama gradskog prijevoza?

**Ana**: To je još jedno područje koje bi moglo biti poboljšano. Na većini stanica nedostaju informacije o uslugama ili su teško vidljive. Osoblje koje može pomoći također je rijetko, a automatizirani informacijski kiosci često su neispravni ili zastarjeli. Povećanje vidljivosti informacija i osiguranje prisutnosti osoblja koje može pružiti pomoć, osobito tijekom vršnih sati, znatno bi olakšalo korištenje gradskog prijevoza za sve.

**Ivan**: U kontekstu sigurnosti, postoje li određene mjere koje mislite da bi trebale biti implementirane kako bi se poboljšala sigurnost putnika?

**Ana**: Mislim da bi povećanje nadzora, osobito uvođenjem sigurnosnih kamera u svim vozilima i na svim većim stanicama, moglo pomoći u povećanju sigurnosti. Osim toga, bolja osvijetljenost na stanicama tijekom noći i povećana prisutnost sigurnosnog osoblja učinili bi prijevoz sigurnijim za sve, posebno za žene i starije osobe.

**Ivan**: Kako biste poboljšali pristupačnost gradskog prijevoza za osobe s posebnim potrebama?

**Ana**: Važno je osigurati da sva vozila i stanice budu potpuno pristupačna osobama s invaliditetom. To uključuje rampe za pristup, dovoljno široka vrata, odgovarajuće označene sjedeće i stajaće površine unutar vozila, te jasne i čitljive informacije o uslugama. Također bih preporučila redovite obuke za osoblje kako bi se osiguralo da su sposobni pružiti pomoć kad je to potrebno.

**Ivan**: Ana, hvala vam na ovim uvidima. Vaši odgovori su vrlo korisni za naše razumijevanje i nadam se da će doprinijeti poboljšanjima u sustavu gradskog prijevoza.

**Ana**: Drago mi je da sam mogla pomoći, Ivan. Nadam se da će se poboljšanja implementirati jer bi to mnogo značilo za nas svakodnevne korisnike.