

**Studiu privind utilizarea transportului
în comun din Oradea și gradul de
satisfacție al populației privind serviciile
Oradea Transport Local SA. (2010)**

Lect. Univ. Székedi Levente

27 ianuarie 2011

Universitatea Creștină Partium – Oradea
Catedra de Științe Sociale

Etape de studiu

1. Monitorizare flux de călători cu operatori
2. Sondaj cu chestionar, completat în vehicule sau stații
3. Sondaj pe eșantion municipal
4. Interviuri focus grup în cartierele noi din Zona Metropolitană Oradea

Studiul a fost realizat de colectivul Catedrei de Științe Sociale, cercetători principali: Lect. Univ. Szűcs Enikő, Asist. Univ. Tolnai Tímea, manager de proiect: Székedi Levente.

Monitorizare flux de călători

- Cuantificare număr de pasageri pe liniile urbane, separat pentru zilele de lucru cu școală și weekend (peste 200 de operatori de sondaj)
- Centralizare și analiză date: trafic defalcat pe linii, gradul de utilizare (număr mediu și maxim de pasageri) pe linii și intervale orare, identificare subîncărcare, supraîncărcare

Sondaj în vechicule

- Perioada: 26 mai – 15 iunie 2010
- Chestionare cu 17 întrebări completate de către 632 de pasageri, cu vârsta de peste 14 ani
- Eșantionare aleatorie, cu respectarea diversității populației de pasageri
- Chestionarele au fost completate pe toate liniile urbane de autobuz și tramvai

Sondaj în vehicule

Blocuri de întrebări

- Utilizare servicii
- Opinii specifice – despre linia pe care s-a realizat ancheta
- Opinii despre servicii
- Opțiuni privind introducerea sistemului e-ticketing (bloc opțional)
- Date demografice

Sondaj municipal

- Perioada: 15 iulie – 3 august 2010
- Chestionare cu 40 de întrebări completate la domiciliul clienților, 828 de adulți cu vârsta de peste 18 ani
- Eșantionare probabilistică bistadială (reprezentativă), marja de eroare: $\pm 3,4$, nivel de confidență: 95%.

Sondaj municipal

Blocuri de întrebări

- Utilizarea serviciilor
- Utilizatori potențiali
- Mobilitatea populației
- Percepții privind serviciile OTL
- Cerințe privind dezvoltarea rețelei de transport
- Introducerea sistemului e-ticketing, date demografice

Interviuri focus grup

- Interviuri focus grup de 60-120 de minute în Paleu, Biharia, Sântandrei, Nojorid, Podgoria, Sânmartin (interviuri personale)
- Întrebări referitoare la modalitățile de transport spre și înspre oraș (mobilitate)
- Opinii despre extinderea rețelei OTL în Zona Metropolitană Oradea

Grad de utilizare

- Flux total de călători, zi lucrătoare cu școală: 121.382 de urcări
- Flux total de călători, zi de weekend (media pe sâmbătă și duminică): 48.779 de urcări
- Fluxul de călători este distribuit în mod inegal între tramvaie și autobuze, tramvaiele având o pondere mai mare (pondere tramvaie - ZLS: 63,07%, ZN: 67,65%).

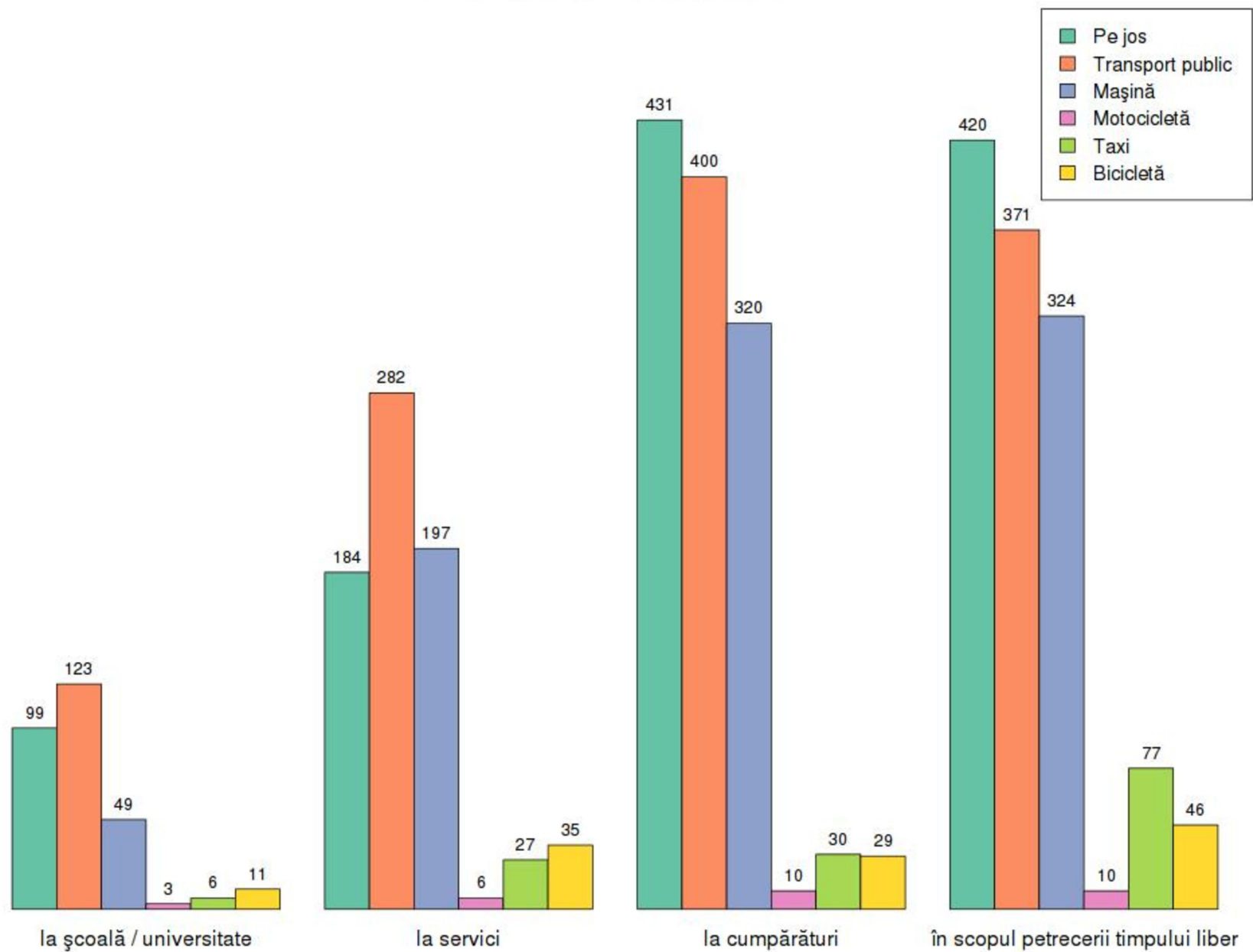
Grad de utilizare

- Fluxul dintr-o zi lucrătoare este de aproximativ 2,5 mai mare, decât fluxul dintr-o zi de weekend.
- Există diferențe semnificative între gradul de utilizare al liniilor de autobuz: există linii cu peste 15.000 de urcări pe zi (linia 14), iar altele cu o cifră, care nu atinge nici pragul de 1000.

Mobilitatea populației

- În topul preferințelor modalităților de transport se află transportul public, mersul pe jos și autoturismul.
- Se poate considera tipic combinarea transportului public cu mersul pe jos, în timp ce altfel de combinații apar mult mai rar.

Preferințe în selecția mijlocului de transport (nr. răspunsuri) Cu ce vă deplasați în general...

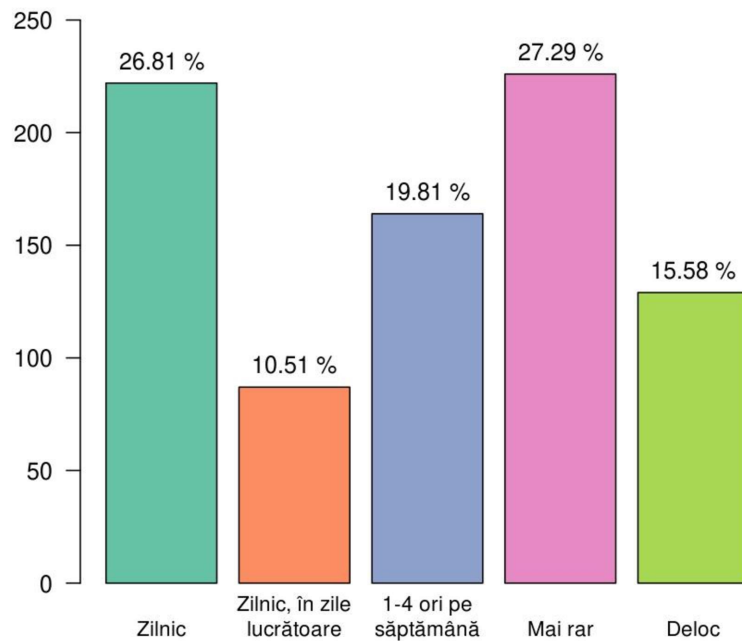


Mobilitatea populației

- Un număr relativ mare de șoferi optează pentru transportul public (mai puțin în forma combinată) din motive financiare: prețul în continuă creștere a combustibilului. Peste o treime (34,65%) din șoferi au utilizat mai mult transportul public în ultimii trei ani ca să economisească combustibil.

Utilizare transport public

Cât de des utilizați transportul public în Oradea?
(N= 828)



Sondaj municipal

Cat de des utilizați transportul public in Oradea
(N = 624)*



Sondaj în vehicule

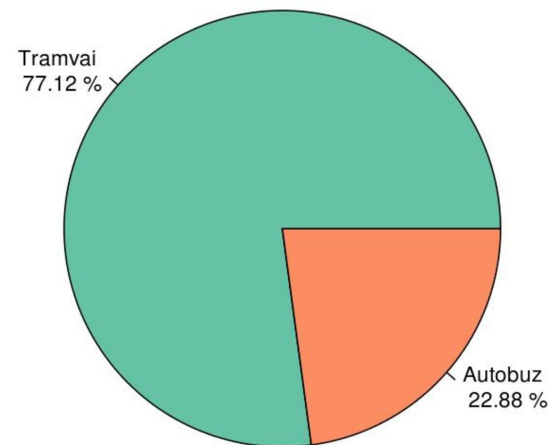
Utilizare transport public

- Aproape 40% din populația municipiului în perioada lucrătoare a săptămânii folosește zilnic transportul public.
- Populația de pasageri este alcătuită în proporție de cca. 60% de pasageri care folosesc cu frecvență zilnică (zile lucrătoare) tramvaiul sau autobuzul.

Utilizare transport public

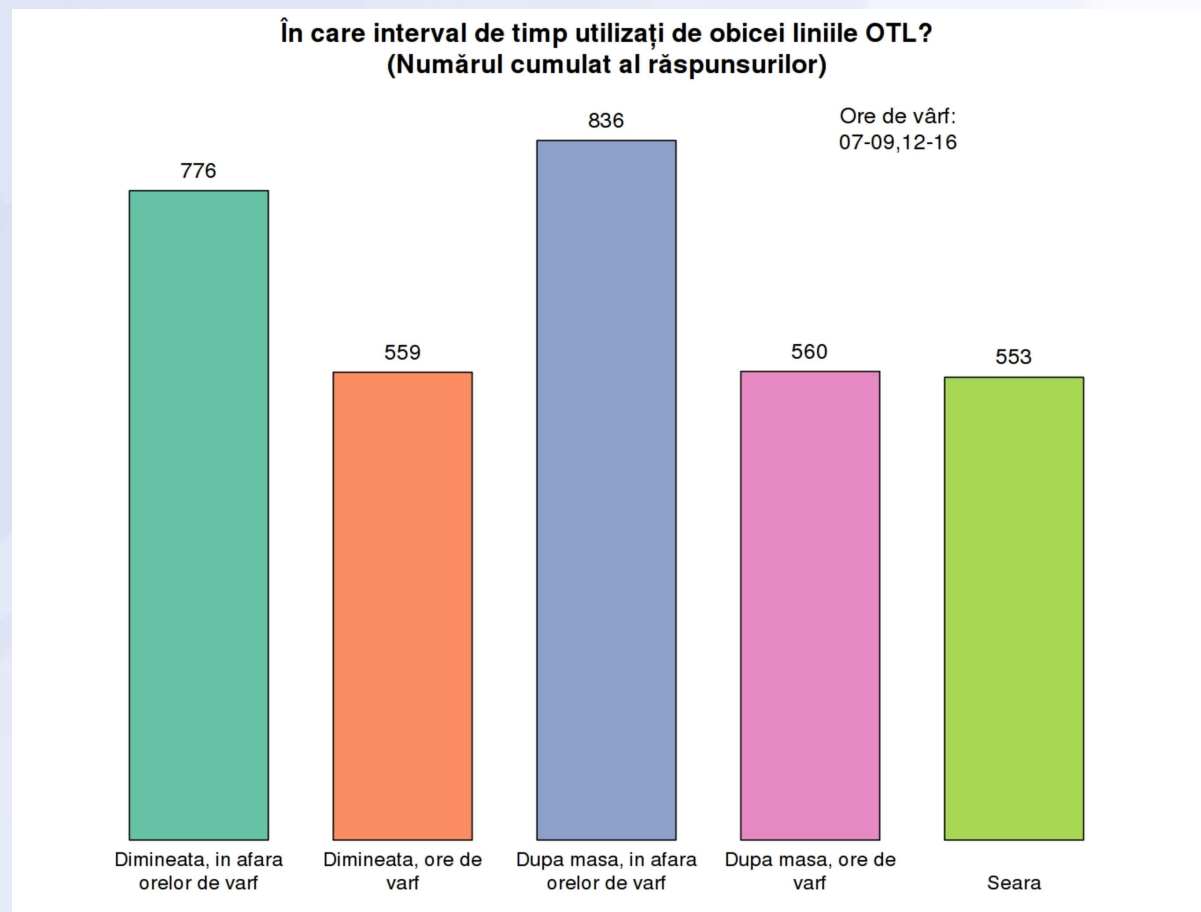
- 41% utilizează numai tramvaiul, 6% utilizează numai autobuzul, iar 37% din respondenți folosesc ambele vehicule. Dintre cei care utilizează ambele vehicule declară, că folosesc în primul rând tramvaiul.

Cu care dintre următoarele vehicule circulați mai des?
(N = 695)



Utilizare transport public

- Intervalele de utilizare maximă sunt orele de vârf (dimineața: 07-09, după masa: 12-16).
- Cel puțin o treime din "utilizările unice" sunt în orele de vârf.



Utilizare transport public

- Traficul cel mai intens și aglomerațiile se formează în primul rând la orele de vârf de dimineață, în perioada de vârf de după masă un flux similar este distribuit pe un interval mai extins de timp.
- Mai puțin utilizatori tipici la ore de vârf, pensionarii au totuși tendința să folosească transportul public în intervalele orare cele mai aglomerate: 35-40% dintre pensionari folosesc autobuzele și tramvaiele la orele de vârf.

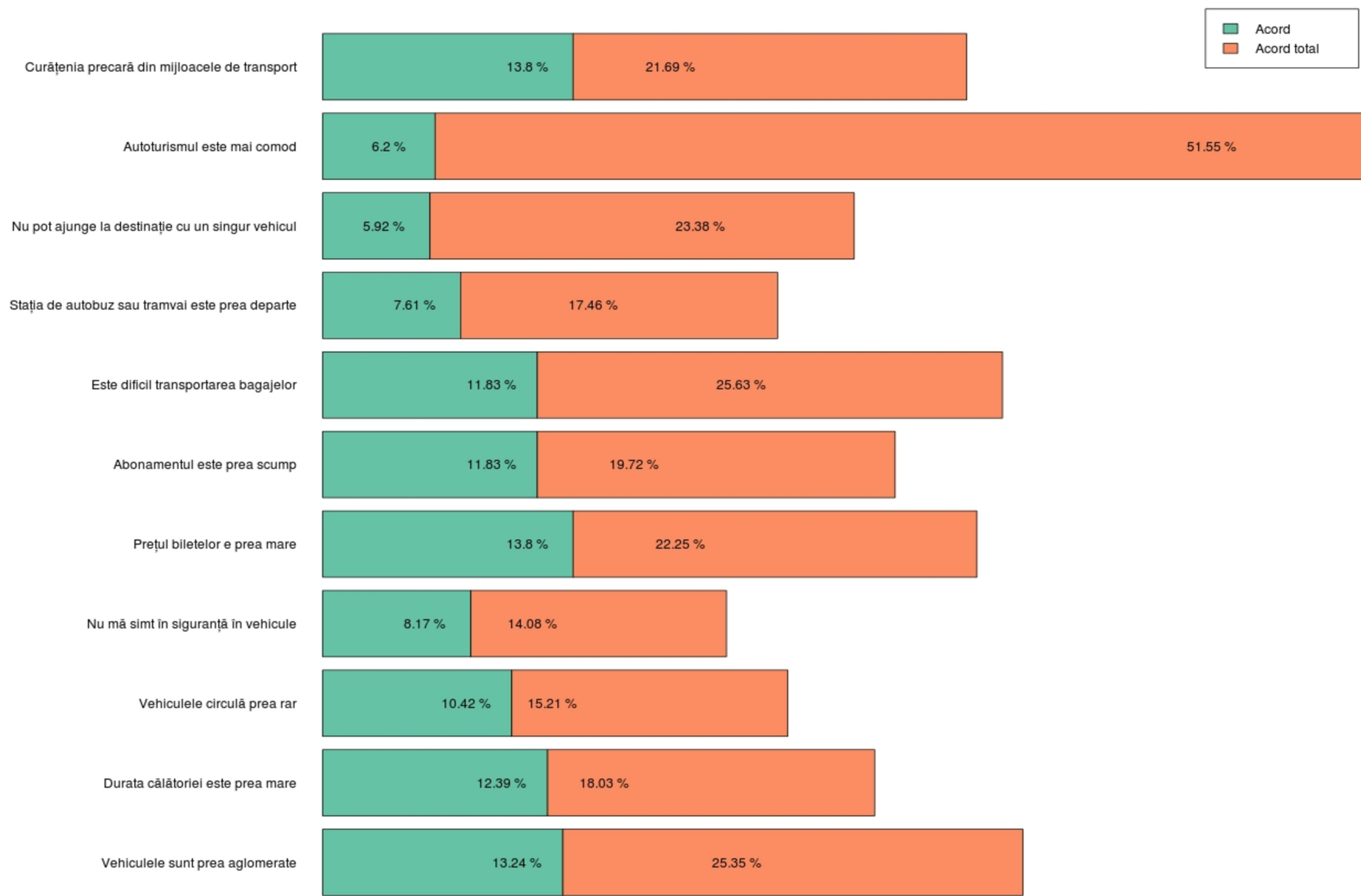
Utilizare transport public

- Abonamentul domină clar gama de titluri de transport utilizată de către pasageri. (56,8% - sondaj municipal, sondaj în vehicule - 70,38%).
- Sintetizând datele din cele două sondaje, se poate afirma, că în 35-40% dintre utilizatorii cu abonament (inclusiv gratuit) plătesc preț întreg, 30-40% sunt pensionarii cu gratuitate și 25-30% elevi ori studenți cu abonament la preț redus.

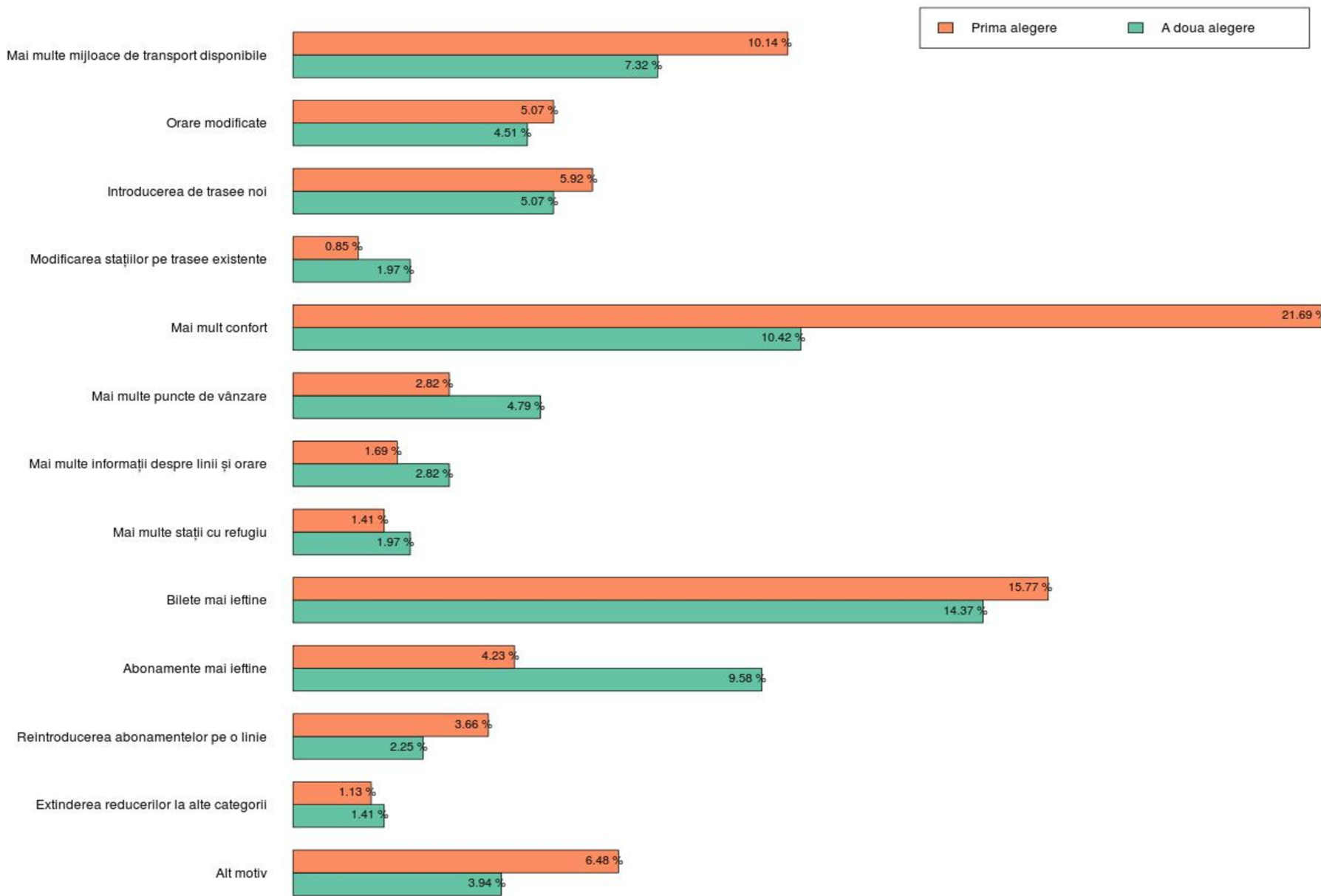
Utilizatori potențiali

- Evitarea transportului public este explicată de către segmentul analizat în primul rând prin motive care țin de gradul de confort al vehiculelor și curățenia din mijloacele de transport în comun: curățenia precară (36%), comoditatea superioară a mașinii (57,55%), dificultățile în transportarea bagajelor (37,46%), aglomerația din vehicule (38,59%).

Motivul neutilizării sau utilizării reduse a transportului public
 (procentul celor care sunt de acord cu afirmațiile enumerate - dintre persoanele care nu folosesc ori folosesc numai rar transportul public)



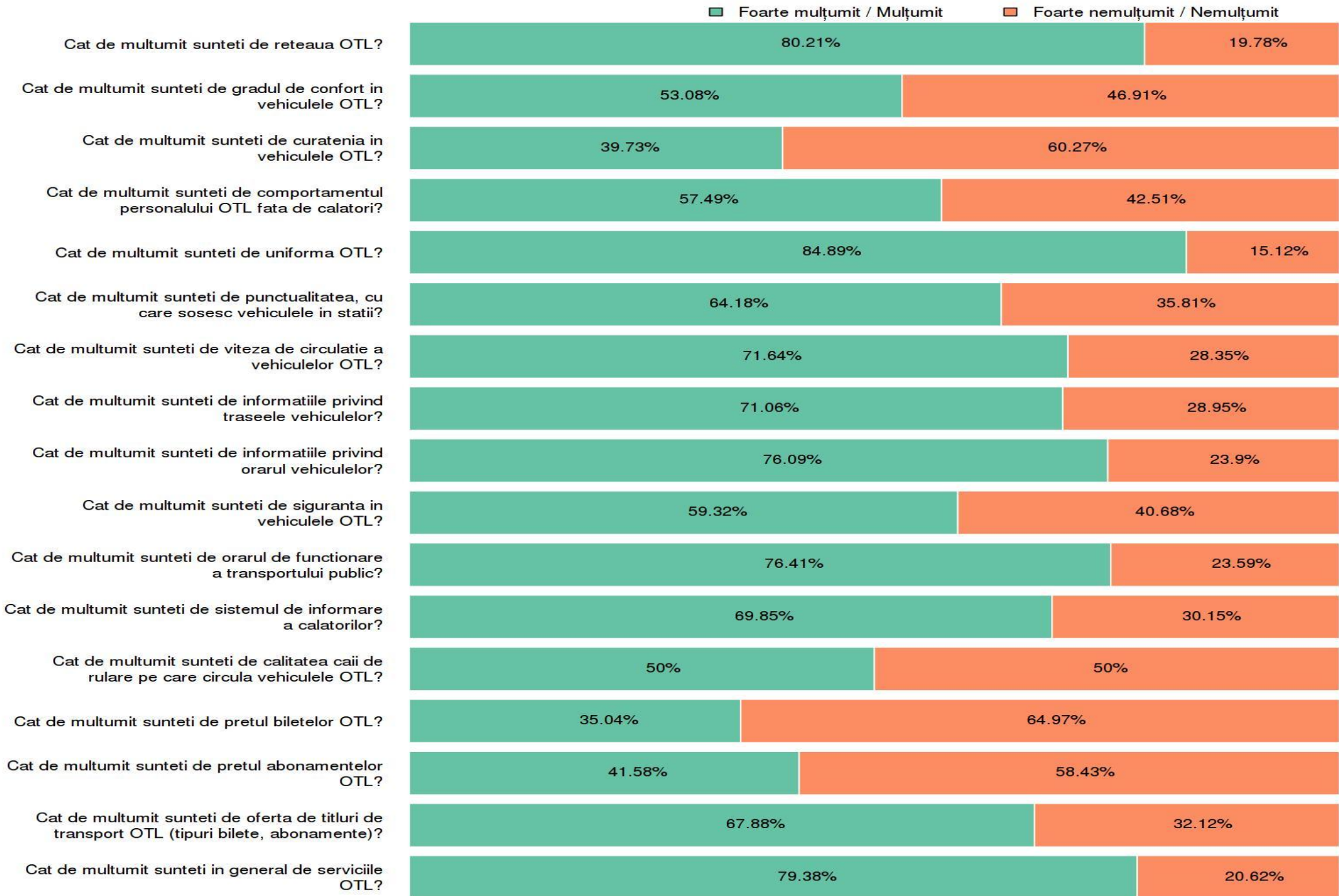
**Condițiile în care neutilizatorii ori utilizatorii cu frecvență redusă ar opta pentru transportul public
(raportat la numărul celor care nu utilizează ori utilizează numai rar transportul public)**



Grad de satisfacție

- La rezultatele ambelor sondaje se poate observa o percepție predominant favorabilă a serviciilor companiei de transport public, la modul general.
- La satisfacția generală se pot identifica diferențe semnificative în funcție de vârstă: la persoane cu vârstă mai înaintată gradul de satisfacție este mai ridicată.
- Aspectele cele mai problematice sunt legate de curățenia și gradul de confort al vehiculelor.
- Pe lângă existența unor atitudini negative cauzate de elemente obiective, cum ar fi starea drumurilor, calitatea căii de rulare, trebuie să subliniem alte trei aspecte mai problematice: comportamentul personalului, siguranța în vehicule și punctualitate vehiculelor.

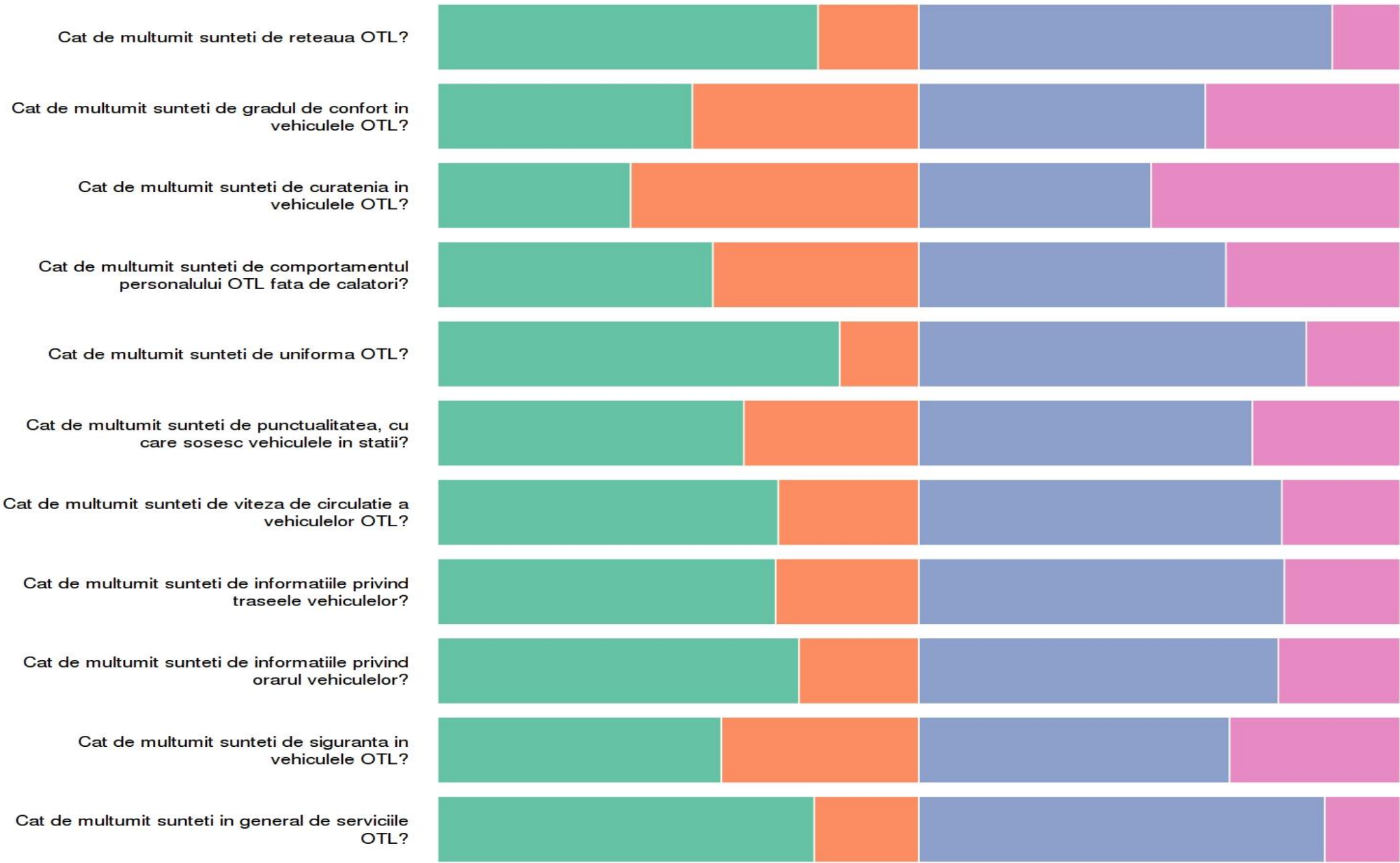
Gradul de satisfacție al populației privind transport public orădean



Gradul de satisfacție privind transportul public orădean - comparația rezultatelor din cele două sondaje

Sondaj municipal Sondaj în vehicule

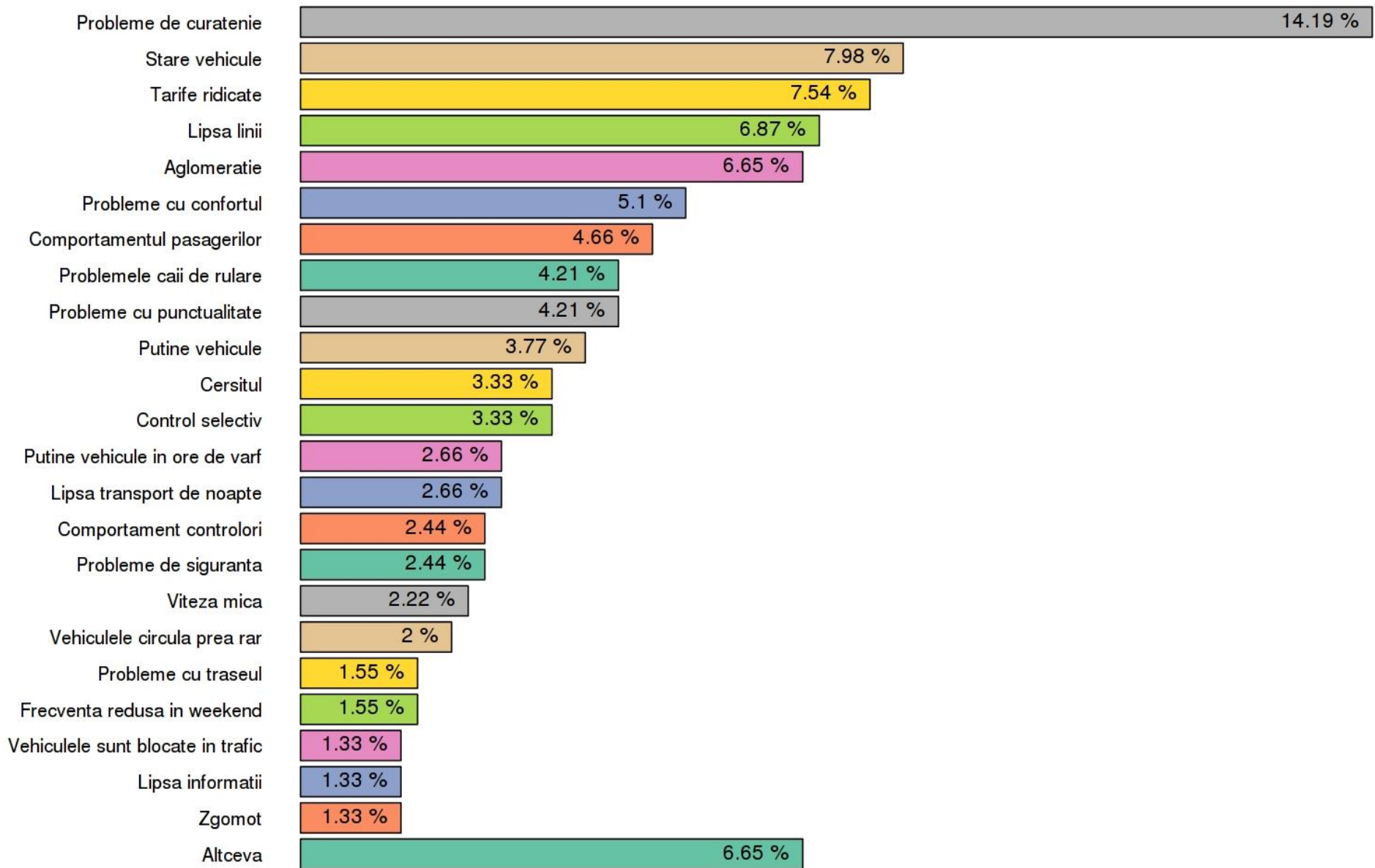
■ Foarte mulțumit / Mulțumit ■ Foarte mulțumit / Mulțumit
■ Foarte nemulțumit / Nemulțumit ■ Foarte nemulțumit / Nemulțumit



Care considerați că sunt principalele două probleme ale transportului în comun din Oradea?

Prima problemă

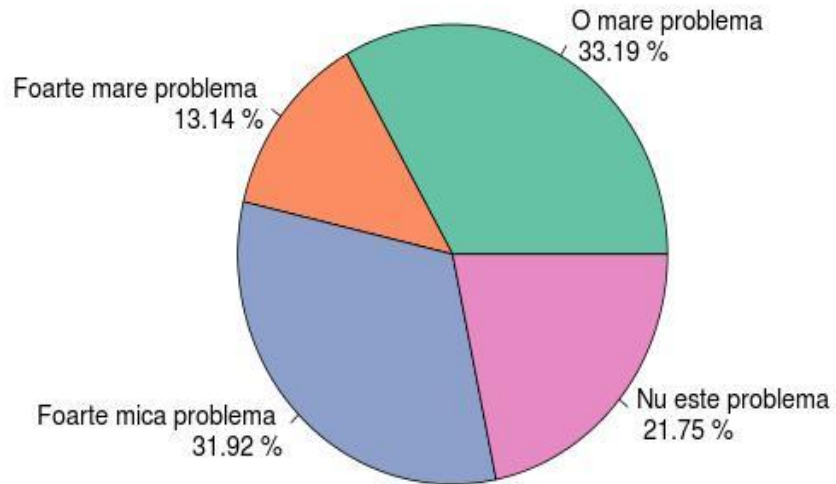
(N= 451)



Procentele se referă la numărul celor care au răspuns la întrebare. Graficul sumarizează răspunsurile libere categorizate ulterior.

Grad de satisfacție

Credeti ca poluarea cauzata de transportul in comun din Oradea este:
(N = 708)



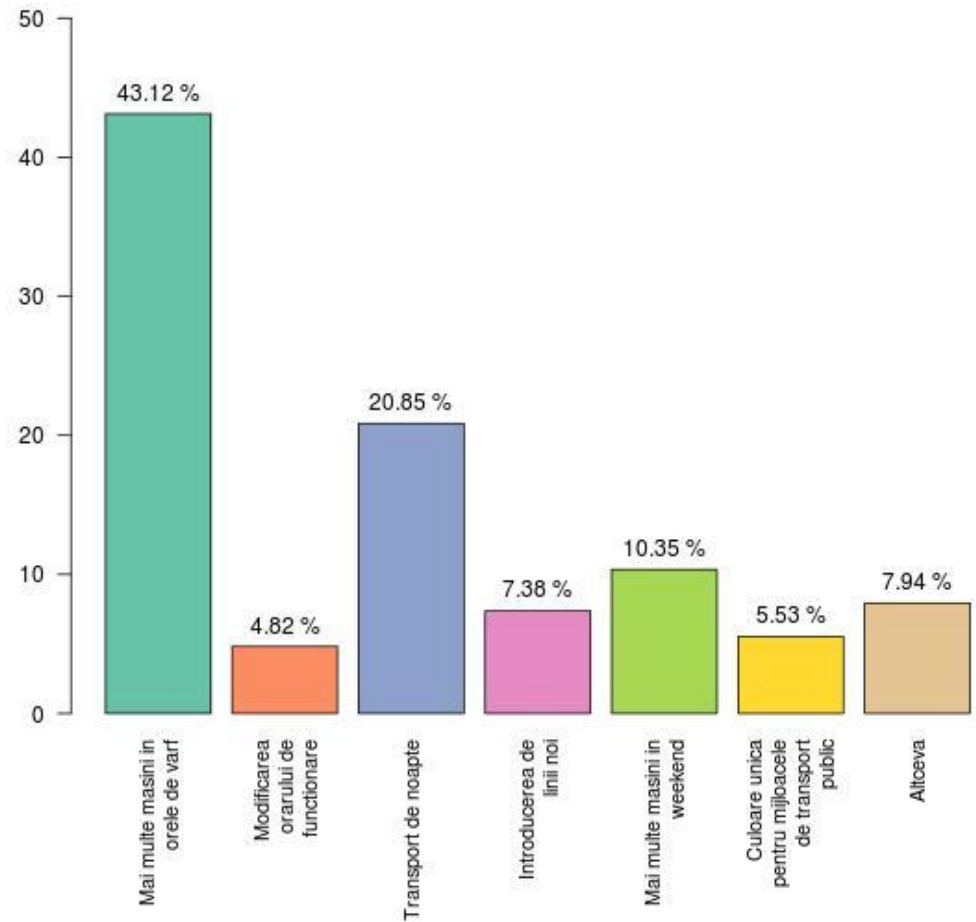
- 46,33% din orădeni consideră, că poluarea cauzată de transportul public constituie problemă ori problemă mare, iar dintre aceștia mulți ar prefera diversificarea rețelei vehiculelor cu tracțiune electrică.

Dezvoltarea sistemului

Măsuri considerate importante:

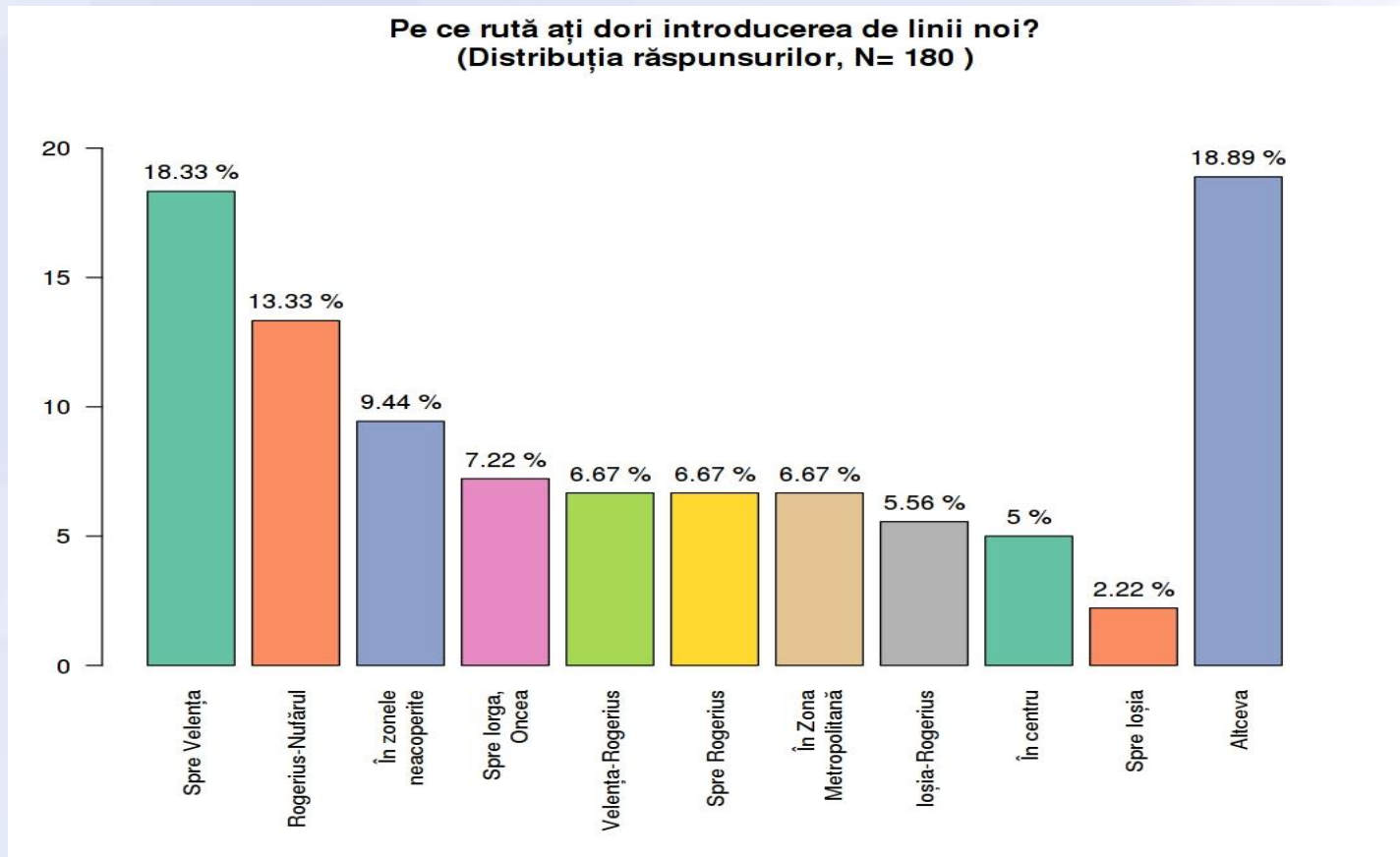
- Creșterea numărului de vehicule, mai ales în orele de vârf
- Transport de noapte

Dintre măsurile pe care le considerați importante, pe care o considerați urgentă?
(N= 705)



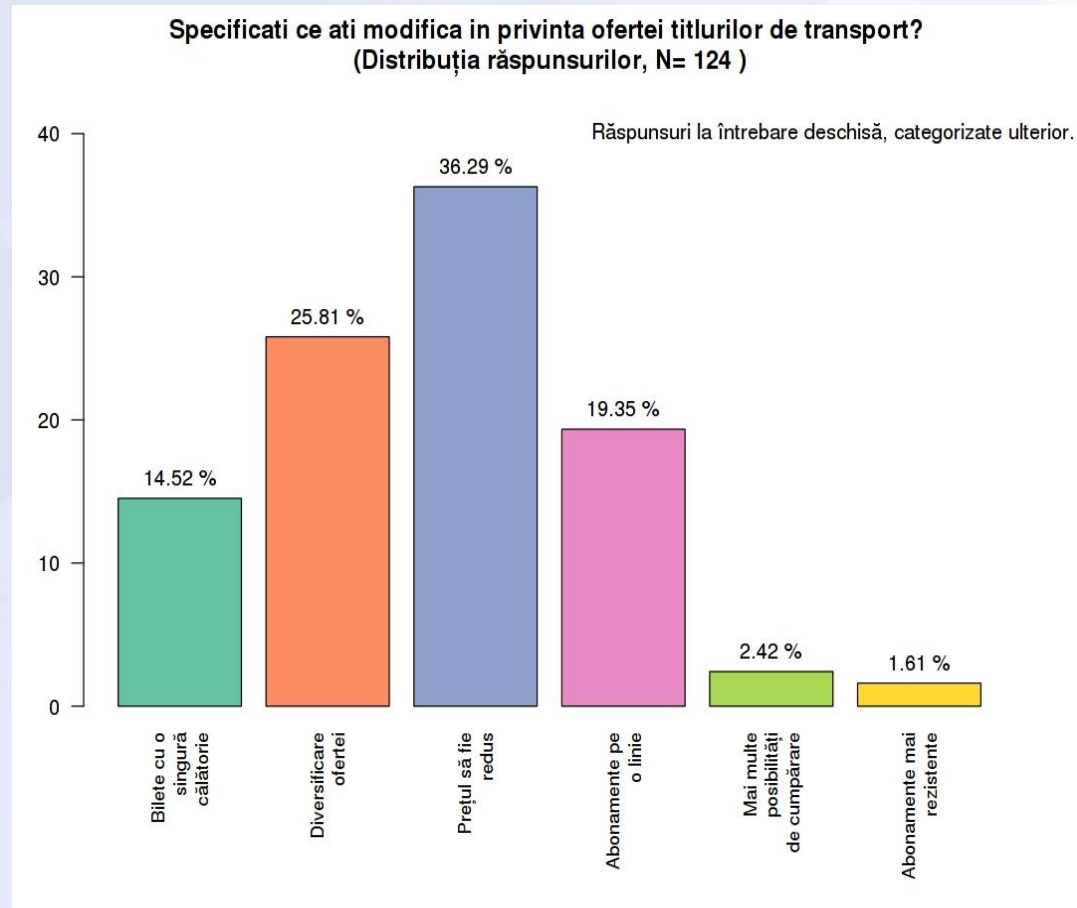
Dezvoltarea sistemului

- 26,19% dintre subiecți ar extinde rețeaua de transport urban cu introducerea de linii noi.

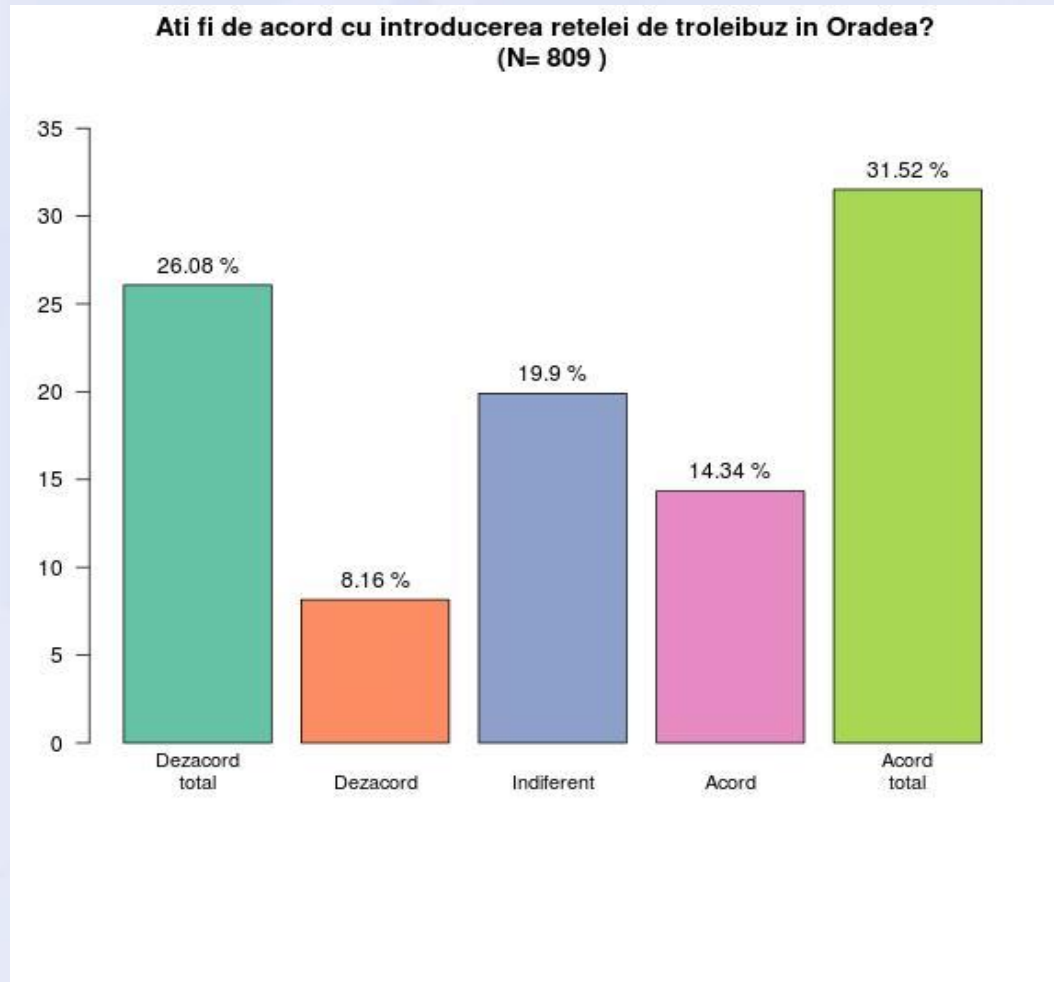


Dezvoltarea sistemului

- 20% din respondenți ar modifica oferta de titluri de transport.



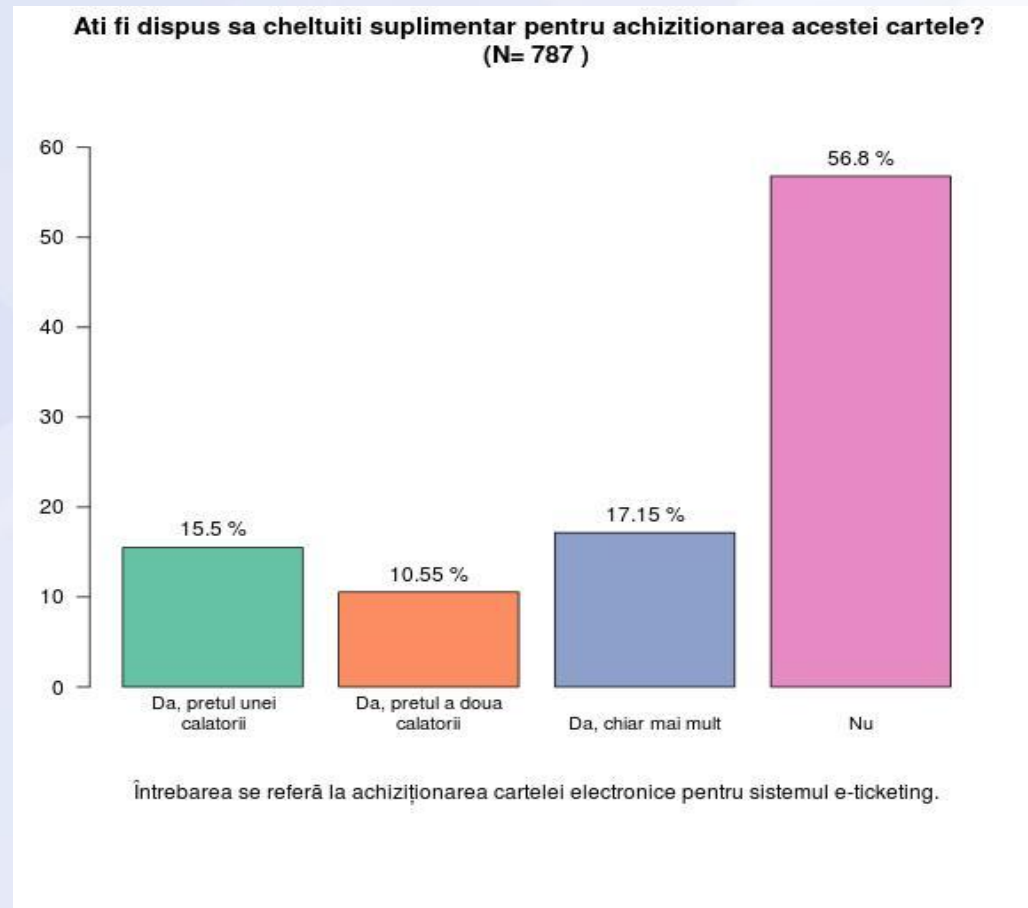
Dezvoltarea sistemului



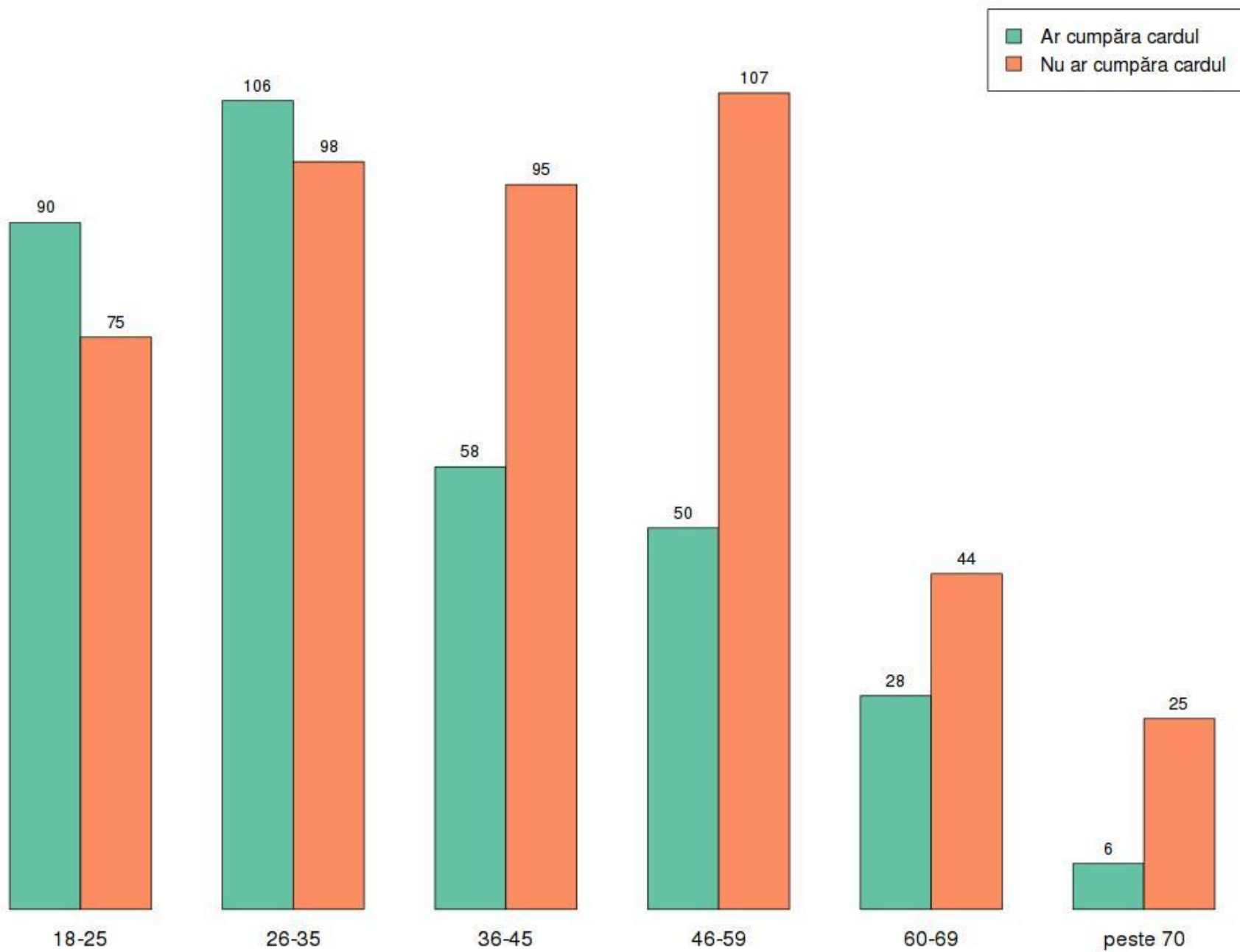
- Răspunsul populației la ideea introducerii rețelei de troleibuz în municipiu este unul pozitiv, aproape jumătate (45,86%) din populația urbei este pentru.

Dezvoltarea sistemului

- Dintre cei care au răspuns la întrebarea referitoare la cardul e-ticketing, peste 40% ar fi dispuși să cheltuiască în plus pentru achiziționarea cartelei.
- E-ticketing este favorizat și mai mult decât de cei tineri, mai familiarizați cu soluțiile tehnice moderne.



Intenția de achiziție a cartei e-ticketing în funcție de vârsta respondentului (nr. răspunsuri)



Extindere servicii în ZMO

- Aproape toți dintre subiecții intervievați se deplasează la Oradea cu mașina personală, mașina gospodăriei, autoturism de serviciu, în mașina vecinului sau cu ajutorul unui ingenios sistem „rotativ”, care reduce costurile deplasării prin utilizarea pe rând a autoturismelor vecinilor apropiați.
- Subiecții ar opta pentru utilizare mixtă mașină personală – transport public, pentru reducerea costurilor și evitarea aglomerației.

Extindere servicii în ZMO

- Anumite direcții sunt relativ bine acoperite de rețeaua de autobuze, liniile aparținând unor operatori particulari, însă și aici apar probleme (lipsă informații privind orarul, stații nemarcate, neajunsuri privind orarul și frecvența de circulație etc.)
- În alte direcții transportul de persoane se realizează cu mijloace învechite, la intervale foarte mari, cu prețul "fluctuant" al biletelor și plata "în buzunar".
- Mobilitatea locatarilor din noile cartiere (și a locuitorilor din satele apropiate) este mult restrânsă din cauza ineficienței transportului de persoane.

Concluzii - recomandări

- Creștere grad de curățenie și de confort
- Reînnoire, modernizare parc de vehicule
- Introducere linii noi
- Creștere frecvență de circulația la anumite linii, mai ales la ore de vârf
- Introducerea vehiculelor cu capacitate mică-media pe liniile cu grad de utilizare scăzut
- Găsirea de soluții pentru direcțiile supraaglomerate (de ex. spre Universitate)
- Rezolvarea problemelor legate de succesiunea tramvaielor

Concluzii - recomandări

- Pentru evitarea blocajelor, pe cât este posibil: rezervarea de benzi pentru autobuze, delimitarea șinelor de tramvai
- Favorizarea vehiculelor cu tracțiune electrică (introducerea troleibuz, extinderea rețelei de tramvaie spre direcțiile cu trafic mare)
- Extinderea rețelei în Zona Metropolitană Oradea
- Schimbarea comportamentului anumitor lucrători OTL (controlori)
- Modernizarea sistemului de informare
- Testarea liniilor de noapte

Concluzii - recomandări

- Modificarea, diversificarea ofertei de titluri de transport: bilete cu o singură călătorie, seturi de bilete cu discount, abonamente pentru turiști, bilete speciale pentru schimbarea vehicului etc.
- Mai multe puncte de vânzări, bilete la conducători
- Introducerea sistemului e-ticketing ar rezolva majoritatea problemelor legate de flexibilizarea și diversificarea ofertei de titluri de transport.
- Revizuire sistemului de facilități (reduceri)

Vă mulțumesc pentru atenția acordată.