

# EuroTest 2012

## Procjena sigurnosti i kvalitete pratećih uslužnih objekata uz autoceste



Koordinator međunarodnih projekata:

**Georg – Davor Lisicin dipl.ing. / e-pošta: lisicin@hak.hr**

Voditelj projekta EuroTest u RH :

**Darko Brozović dipl.ing. /e-pošta: brozovic@hak.hr**

Zamjenik voditelja projekta EuroTest u RH :

**Igor Novačić dipl.ing. /e-pošta: novacic@hak.hr**



# Što je program EuroTest ?

## KVALITETA – SIGURNOST – MOBILNOST

EuroTest je međunarodni program autoklubova pod pokroviteljstvom FIA-e u kojem od 2004. kao ravnopravan partner, sudjeluje i Hrvatski autoklub, zajedno sa 17 autoklubova iz 16 europskih zemalja.



EuroTest program provodi međunarodno, komparabilno i neovisno testiranje europske prometne infrastrukture i usluga sa svrhom i ciljem zaštite vozača, ali i svih ostalih sudionika u prometu





## Ostvareni projekti

- ✓ 2004 : testiranje tunela ; Testiranje kvalitete trajektnog prometa „Ferry Test”
- ✓ 2005 : “Road works “ - testiranje zone izvođenja radova; Internet anketa o prometnim znakovima (PISA)
- ✓ 2006 : testiranje radova na cestama “Road Works”; “Car Hire” Rent a car agencije; Internet anketa vozača o ITS-u (PISA 2)
- ✓ 2007 : testiranje PUO-a “Motor Service Area”; radovi na cestama “Road Works Zone”; statističko istraživanje o sigurnosti pješačkih prijelaza “Pedestrian crossings”
- ✓ 2008 : pješački prijelazi - EPCA; postavljanje prometne signalizacije “Traffic signs”; Rent a car agencije; ESC (raširenost i distribucija ESC sustava u vozilima)
- ✓ 2009 : EPCA ; Park & Ride; procjena kvalitete i sigurnosti odmorišta “Picnic areas”
- ✓ 2010 : EPCA - završetak tri godine istraživanja na terenu
- ✓ 2011 : testiranje benzinskih postaja na autocestama “Petrol stations” ; testiranje taksi sustava u gradovima “Taxi Services”

Osim gore navedenih projekata HAK od 2005. kontinuirano provodi testiranje tunela u RH u sklopu posebnog programa EuroTAP , koji je potekao iz EuroTesta. Osim u ova dva programa HAK je uključen i u EuroRAP – program procjene sigurnosti cesta



# Značaj EuroTest projekta u EU

18 autoklubova udruženih u EuroTest broje više od 40 milijuna članova

- Svaki klub udružen u EuroTest konzorcij ima zadatak u skladu s svojim mogućnostima promovirati ciljeve i zadatke EuroTest programa
- Svaki autoklub u isto vrijeme prezentira rezultate testiranja u određenim projektima (konferencija za medije ili priopćenje za javnost)
- Ovakva istraživanja i objave rezultata važni su u turizmu jer doprinose povećanju kvalitete usluge za korisnike i uklanjaju potencijalne nedostatke. Sigurnost je jedna od najvažnijih varijabli pri odabiru destinacije, a uključuje i cestovnu sigurnost.



Objavu rezultata u prosjeku prati 120 milijuna stanovnika EU:

- ❖ putem članskih glasila nacionalnih autoklubova
- ❖ putem pisanih medija (dnevne/tjedne novine; auto - magazini i sl.)
- ❖ elektronskih medija (TV; radio; internet)
- ❖ web stranice svakog pojedinog autokluba



## Testiranje pratećih uslužnih objekata uz autoceste

Testirano je ukupno 65 PUO-a na autocestama uzduž glavnih europskih ruta i to: 12 u Njemačkoj, osam u Francuskoj, po sedam u Austriji, Španjolskoj i Italiji, šest u Švicarskoj, pet u Nizozemskoj, po tri u Belgiji i Hrvatskoj, po dva u Sloveniji, Srbiji i Češkoj i jedan PUO u Luksemburgu



EuroTest autoklubovi i ovaj put su odabrali Institut “Knapp quality solutions” za obavljanje inspekcijskog nadzora. Knapp ima dugu tradiciju u kontroli kvalitete u hotelima i restoranima, a ranije je za EuroTest obavljao inspekciju odmorišta uz autoceste i test benzinskih postaja. Inspektori su posjetili svaki prateći uslužni objekt dva puta tijekom **siječnja i veljače 2012.**

# METODOLOGIJA TESTIRANJA



U oba testa, bodovi su dodijeljivani neovisno za svaki parametar i tada su zbrajani u srazmjerni ukupni rezultat. Ukupne ocjene pretvorene su u opisne ocjene: **jako dobro**, **dobro** i **prihvatljivo** na pozitivnoj strani i **loše** i **jako loše** na negativnoj strani.

Ocjena: ++ jako dobro + dobro 0 prihvatljivo - loše - jako loše

## Više od 110 parametara u kontrolnoj listi, po kategorijama:

Promet / parking 13 %

Vanjski sadržaji / pristupačnost 7 %

Usluga 5 %

Prikladnost za obitelji 9 %

Ugostiteljstvo 25 %

Trgovina / kiosk 8%

Sanitarni čvorovi 13 %

Higijena / laboratorijski test 12 %

Cijene 8 %

## Opći zaključak inspekcije na većini pratećih uslužnih objekata :

Još uvijek se zanemaruju potrebe obitelji i osoba sa invaliditetom



Srbija PUO "Ruma"  
Detalj negativnog primjera – lokacija igrališta



Italija PUO "Giovi zapad"  
Detalj negativnog primjera – ulaz i horizontalna signalizacija

Postoji značajan prostor za poboljšanje kada je u pitanju opremanje objekata (pogodnih za osobe sa invaliditetom), koji bi trebali biti prikladniji za obitelji sa djecom. Potrebno je također povećati sigurnost pješaka izgradnjom pješačkih staza i obilježavanjem pješačkih prijelaza.



## Pozitivni i negativni primjeri



Detalj najbolje ocijenjenog PUO-a  
“Wörthersee” u Austriji

Pozitivan primjer dobro označenih  
staza za pješake: Nizozemska  
PUO “Ruyven”



Detalj najlošije testiranog PUO-a  
“Ruma”





# REZULTATI TESTIRANJA

## Usporedne ocjene - sažetak



“Dobri” rezultati testiranja :

Niti jedna ocjena

“ Jako loše”, ali niti jedna

“Jako Dobro”

5 ocjena “Loše”,

27 “ Prihvatljivo”

33 “Dobro”

	Oznaka autoboste	Promet / parking	Vanjski sadržaji / pristup	Usluga	Ugošćiteljstvo	Trgovina / kiosk	Prikladnost za obitelji	Sanitarni čvorovi	Higijena / lab. testovi	Cijene u eurima	Ukupna ocjena
Udio u ocjeni u %		13%	7%	5%	25%	8%	9%	13%	12%	8%	100%
<b>A Austrija</b>											
Würthersee	A 2	--	++	++	++	++	++	++	++	-	+
Guntramsdorf	A 2	++	+	+	++	+	++	++	++	--	+
Kammern	A 9	++	++	--	++	++	0	+	++	-	+
Deutsch-Wagram	S 1	++	0	++	++	++	++	++	++	-	+
Brennerpass	A 13	0	++	++	++	++	--	++	++	-	+
Ybbs	A 1	0	++	+	+	++	--	+	++	0	+
Suben Zapad	A 8	0	++	+	+	++	-	+	0	-	+
<b>B Belgija</b>											
Barchon Jug	A 3	+	+	+	+	++	+	+	+	--	+
Groot-Bijgaarden Sjever	A 10	0	++	+	+	0	0	--	+	--	0
Tienen	A 3	--	++	-	-	0	--	-	++	0	-
<b>C Švicarska</b>											
Luzern-Neuenkirch East	A 2	0	++	+	++	++	++	++	+	--	+
Würenlos	A 1	--	++	++	++	++	++	++	++	--	+
Bellinzona Sjever	A 2	--	0	+	++	++	++	++	++	++	+
Grauholz Sjever	A 1	0	++	+	++	++	+	++	+	--	+
Pratteln Jug	A 2	+	++	+	++	++	--	0	++	--	+
Bavois	A 1	0	++	+	++	++	--	+	++	--	+
<b>D Češka</b>											
Sirejovice East	D 8	++	++	0	0	++	--	--	+	++	0
Rokycany	D 5	--	+	-	0	--	--	+	++	++	-
<b>D Njemačka: Prateći Uslužni Objekti za teretna vozila</b>											
Guxhagen	A 7	-	++	++	+	++	0	+	++	0	+
Hohenwarsleben	A 2	--	++	+	++	++	--	++	++	+	+
Nossen	A 14	--	++	+	++	++	-	+	0	0	+
Müritz	A 19	--	++	0	++	++	--	+	++	+	0
Kappel-Grafenhausen	A 5	--	++	0	++	++	-	+	-	+	0
Neumarkt	A 3	--	++	+	++	++	-	-	0	-	0
<b>D Njemačka: Prateći Uslužni Objekti</b>											
Irschenberg Jug	A 8	0	+	+	++	++	++	++	++	-	+
Denkendorf	A 8	++	++	+	0	++	++	++	++	-	+
Seeberg East	A 10	+	++	+	++	++	++	++	++	0	+
Nürnberg-Feucht East	A 9	+	+	+	+	++	-	++	++	-	+
Langen-Bergheim East	A 45	+	0	0	0	++	--	++	++	0	0
Münsterland Zapad	A 1	--	--	+	0	++	++	-	++	-	0
<b>E Španjolska</b>											
El Fantasma II	AP- 4	-	++	+	+	++	--	-	++	0	0
Maresme	C-32	0	0	+	0	+	0	-	++	0	0
Area 175	A 3	0	++	-	+	++	--	0	++	+	0
Area 77	A 3	--	++	0	+	++	--	0	++	+	0

	Oznaka autoboste	Promet / parking	Vanjski sadržaji / pristup	Usluga	Ugošćiteljstvo	Trgovina / kiosk	Prikladnost za obitelji	Sanitarni čvorovi	Higijena / lab. testovi	Cijene u eurima	Ukupna ocjena
Udio u ocjeni u %		13%	7%	5%	25%	8%	9%	13%	12%	8%	100%
<b>E Španjolska</b>											
Puerta de Andalucia	A 4	0	++	0	++	+	--	--	+	+	0
El Toro	A 4	--	--	-	++	++	--	--	++	+	-
Montserrat	C-16	+	--	-	0	0	--	--	++	0	-
<b>F Francuska</b>											
Montélimar Zapad	A 7	++	+	+	+	++	+	+	-	+	+
La Corrize	A 89	++	+	+	++	++	0	0	+	--	+
Volcans d'Auvergne	A 71	++	+	+	++	++	--	--	--	0	0
Poitiers Jaunay-Clan	A 10	0	+	+	+	++	++	+	+	0	0
Limours Briis sous Forges	A 10	+	+	+	+	0	-	+	0	-	0
Val de Cher	A 85	++	++	+	+	+	--	--	+	-	0
Village Catalan Istok	A 9	0	+	0	+	0	0	0	++	-	0
Beaune-Tailly	A 6	++	0	0	+	0	--	-	0	-	0
<b>HR Hrvatska</b>											
Dragalić Jug	A 3	-	++	+	+	++	++	+	++	++	+
Zir Zapad	A 1	--	++	-	+	+	0	+	++	++	+
Sv. Krž Zacetje	A 2	--	++	+	+	++	-	+	++	++	+
<b>I Italija</b>											
Fine Istok	A 12	0	0	0	+	++	--	+	++	0	+
Tortoreto Istok	A 14	0	++	+	+	++	--	+	++	0	+
Secchia Istok	A 1	--	+	0	+	++	--	+	++	0	0
Trigno Zapad	A 14	--	+	+	++	++	0	0	++	0	0
Aglio Istok	A 1	--	--	+	0	++	-	-	++	0	0
Chienti Zapad	A 14	--	+	+	0	++	--	0	++	0	0
Giovi Zapad	A 7	--	+	0	+	+	-	+	--	0	0
<b>L Luksemburg</b>											
Berchem Istok	A 3	+	++	+	0	++	--	+	+	0	0
<b>NL Nizozemska</b>											
Hazeldonk Istok	A 16	++	++	+	++	++	--	+	++	-	+
De Lucht Zapad	A 2	++	+	0	++	0	--	++	+	--	+
Meiberg/ Nederweert Sjever	A 2	+	+	+	0	++	--	+	+	--	0
Tolneggen Sjever/ Stroe	A 1	++	+	0	0	0	--	+	++	--	0
Ruyven	A 13	++	++	--	+	0	0	--	+	--	0
<b>SD Slovenija</b>											
Lukovica	A 1	0	++	+	++	-	+	++	++	+	+
Grič - Gatež	A 2	-	++	+	+	++	0	0	+	+	+
<b>SRB Srbija</b>											
Rumenka 1	A 22	0	+	0	+	+	--	0	++	++	+
Ruma	A 1	--	++	-	+	0	--	--	+	++	-

Ocjena ++ jako dobro + dobro 0 prihvatljivo - loše - jako loše

## Zir Zapad

Lokacija: A1 Zagreb – Split – Dubrovnik










Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)

Prateći uslužni objekt između čvora Gospić i Gornja Ploča

Operater INA, Macola



### Prednosti:

-  Pravo prednosti jasno označeno
-  Atraktivno vanjsko igralište za djecu sigurno odvojeno od prometa
-  Zgrada je u dobrom stanju, poseban toalet za osobe sa invaliditetom
-  Izdvojena soba za prematanje beba
-  Hrana je bila primamljiva izgleda, a testni jelovnik je bio vrlo ukusan uz nisku cijenu
-  Sanitarni čvorovi izgledaju čisto i dobrom su stanju
-  Vrlo dobri rezultati u higijenskom testu za muški toalet, dobri rezultati za ženski toalet
-  Velik izbor robe u trgovini s relativno vrlo niskim cijenama
-  Osoblje ljubazno tijekom prve inspekcije



## Zir Zapad

Lokacija: A1 Zagreb – Split – Dubrovnik

Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)







Prateći uslužni objekt

između čvora Gospić i Gornja Ploča

Operater : INA , Macola



### Nedostaci:

-  Ponegdje uz parking nema nogostupa i pješačkih staza
-  Nema unutrašnje igraonice za djecu
-  Osoblje neljubazno tijekom druge inspekcije
-  Nema obilježenog pješačkog prijelaza između parkirališta i glavne zgrade
-  Nema besplatnog pristupa internetu za goste ( WiFi/HotSpot )
-  Ograničen izbor hladnih jela a testni sendvič od šunke i sira bio je samo prosječno ukusan.

## Sv. Križ Začretje Istok

Lokacija: A 2 Zagreb – Macelj

Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)


Prateći uslužni objekt između čvora Začretje i Zabok

Operater : OMV, Viva



### Prednosti:


 Pravo prednosti jasno označeno


 Vanjsko igralište za djecu sigurno odvojeno od prometa

 Zgrada je u dobrom stanju, poseban toalet za osobe sa invaliditetom

 Stol za prematanje beba opremljen higijenskim maramicama

 Hrana je bila primaljiva izgleda, uz velik izbor hladnih i toplih jela i niske cijene

 Sanitarni čvorovi izgledaju čisto i u vrlo dobrom su stanju

 Vrlo dobri rezultati u higijenskom testu za muški toalet, dobri rezultati za ženski toalet

 Velik izbog robe u trgovini s relativno vrlo niskim cijenama, uredno i ljubazno osoblje





## Sv. Križ Začretje Istok

Lokacija: A 2 Zagreb – Macelj

Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)

Prateći uslužni objekt između čvora Začretje i Zabok

Operater OMV, Viva

### Nedostaci:

- ☹ Ponegdje uz parking nema nogostupa i pješačkih staza
- ☹ Nema unutrašnje igraonice za djecu
- ☹ Osoblje neljubazno tijekom druge inspekcije
- ☹ Stol za prematanje beba samo u toaletu za osobe s invaliditetom
- ☹ Nema obilježenog pješačkog prijelaza između parkirališta i glavne zgrade
- ☹ Testni jelovnik kao i sendvič od šunke i sira bili su samo prosječno ukusni.
- ☹ Nema besplatnog pristupa internetu za goste ( WiFi/HotSpot )



## Dragalić Jug

Lokacija: A 3 Bregana - Zagreb – Lipovac










Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)

Prateći uslužni objekt između čvora Okučani i Nova Gradiška

Operater OMV, Viva



### Prednosti:

-  Pravo prednosti jasno označeno
-  Atraktivno vanjsko igralište za djecu sigurno odvojeno od prometa
-  Zgrada je u dobrom stanju, poseban toalet za osobe sa invaliditetom
-  Izdvojena prostorija za prematanje beba i unutrašnja igraonica za djecu
-  Hrana je bila primaljiva izgleda, testni jelovnik izuzetno ukusan uz niske cijene
-  Sanitarni čvorovi izgledaju čisto i u vrlo dobrom su stanju
-  Vrlo dobri rezultati u higijenskom testu za muški i ženski toalet, dobri rezultati kod toaleta za osobe s invaliditetom
-  Velik izbor robe u trgovini s relativno vrlo niskim cijenama, uredno i ljubazno osoblje
-  Pješački prijelazi između parkirališta i zgrade, te do klupica za odmor



## Dragalić Jug

Lokacija: A 3 Bregana - Zagreb – Lipovac

Ukupna ocjena: **Dobro** (vrlo dobar)

Prateći uslužni objekt između čvora Okučani i Nova Gradiška


Operater OMV, Viva



### Nedostaci:

 Ponegdje uz parking nema nogostupa i pješačkih staza



 Ograničen izbor hladnih jela, a testni sendvič od šunke i sira bio je samo prosječno ukusan.

# Preporuke i smjernice

Zahtjevi autoklubova prema operaterima (vlasnicima) pratećih uslužnih objekata:

## **Sigurnost pješaka i bolje usluge za obitelji !**

- ❖ Ispred parkiranih vozila potrebno je osigurati pješačke staze
- ❖ Nužno je pravilno označiti pješačke prijelaze između parkirališta i objekata
- ❖ Osigurati atraktivna vanjska igrališta koja su sigurno odvojena od prometa, kao i prikladno opremljena unutrašnja igrališta
- ❖ Predvidjeti izdvojenu prostoriju za premanje beba
- ❖ Jednostavan i siguran pristup svim objektima, posebice za osobe sa ograničenim mogućnostima kretanja i osobe s invaliditetom u kolicima
- ❖ Upotreba toaleta se ne bi smjela zasebno naplaćivati
- ❖ Potrebno je uskladiti cijene u trgovini i restoranu sa cijenama u okolici
- ❖ U trgovinama u sklopu pratećeg uslužnog objekta je potrebno osigurati razovrsnu ponudu proizvoda među kojima bi trebali biti i higijenski artikli







# HVALA NA POZORNOSTI

Koordinator međunarodnih projekata:

**Georg – Davor Lisicin dipl.ing. / e-pošta: lisicin@hak.hr**

Voditelj projekta EuroTest/TAP u RH :

**Darko Brozović dipl.ing. /e-pošta: brozovic@hak.hr**

zamjenik voditelj projekta EuroTest/TAP u RH :

**Igor Novačić dipl.ing. /e-pošta: novacic@hak.hr**



P



WC



i