

HRVATSKI AUTOKLUB



Gradske turističke kartice 2012.

City card 2012.



EuroTest
QUALITY SAFETY MOBILITY

Igor Novačić

30. rujna 2012.

EuroTest 2012 usporedba turističkih kartica u 14 europskih gradova

Kratki izleti u gradovima, pogotovo tipovi posjeta gradovima gdje turisti žele doživjeti povijest i duh grada, koji su postali vrlo popularan u posljednjih nekoliko godina, nisu samo stup turističke ponude pojedinih gradova, oni također mogu koštati jako puno. Cijena ulaznice u muzej ili događaj, zatim cijena ulaznice na vidikovce gradova ili ulaznica za kazalište, da ne spominjemo troškove putovanja sredstvima javnog prijevoza, na kraju sve se zbroji do popriličnog iznosa. U ovakvim primjerima tzv. gradska kartica može biti rješenje, nudeći popuste na svim atrakcijama i aktivnostima. Ovakve kartice su sada dostupne u mnogim europskim gradovima, a neki gradovi čak nude niz različitih kartica različitih dobavljača. To je dobra vijest, ali loša vijest je da potrošači moraju suočiti s izazovom da moraju istraživati i filtrirati upravo ono što im je potrebno. Po prvi put, napravljena je usporedba gradskih kartica u ponudi u 14 glavnih europskih gradova, koja je baca svjetlo na neke stvari vezane uz ponudu kartica. Ovo istraživanje, koji je proveo Hrvatski autoklub i 17 partnerskih klubova diljem Europe, dio je EuroTest programa.



Usporedba 16 kartica u 14 gradova

Odabrane su kartice koje nude glavni gradovi u 13 europskih zemalja: Amsterdam, Berlin, Kopenhagen, Lisabon, Ljubljana, London, Luksemburg, Madrid, Oslo, Pariz, Rim, Beč i Zagreb. Španjolski grad Barcelona je dodatno uključen u istraživanje. S druge strane, Beogradska kartica nije nominirana, jer je njihova kartica bila tek uvedena u vrijeme testiranja. Bruxelles je izostavljen jer operater kartice nije uspio odgovoriti na uzastopno ponovljene upite testera. Prvo su su identificirane sve gradske kartice na ponudi u pojedinom gradu. Onda je za usporedbu odabrana kartica s najviše pogodnosti, radije nego određene muzejske kartice, koje nude pojedini distributeri. Jedina iznimka je Berlin gdje dvije različite kartice nudi operater Berlin Tourismus & Kongress (Posjetite Berlin), a treća iz grupe Leisure Pass Group iz Londona. Zbog bolje usporedbe sve tri kartice uključene su u istraživanje, pa je ukupno testirano 16 gradskih kartica.

Identificiranje glavnih znamenitosti gradova

Za provedbu istraživanja i analizu rezultata EuroTest partneri su unajmili IMK, Institut za primijenjenu marketing i komunikacije istraživanja iz Düsseldorfa. IMK institut ima vlastiti CATI laboratorij sa 24 radnih mjesta i jednu od najvećih testerskih organizacija s više od 10.000 testera u Njemačkoj i testni studio. IMK je već provodio niz različitih testova i inspekcija za njemački autoklub ADAC.

Prije testa, sve dostupne informacije o gradskim karticama prikupio je "tajanstveni kupac" od turističkih informativnih ureda. U isto vrijeme, deset najpopularnijih atrakcija i znamenitosti koje se plaćaju identificirane su za svaki grad i to uz pomoć turističkih ureda ili zajednica. Ponude kartica pojedinih gradova trebale su sadržavati barem dio glavnih znamenitosti.

Upitnici su bili poslani operaterima

Proveden je intervju sa dobavljačima kartica uz pomoć CAWI metode (računalni web intervju) a test je proveden u razdoblju od 12. lipnja do 12. srpnja 2012. godine. Na temelju predefinirane kontrolne liste, razvijen je internetski upitnik s ukupno 24 pitanja na njemačkom i engleskom jeziku, a poveznicu je dobio svaki operater pojedine kartice. Kontrolnu listu čine parametri u sljedećim kategorijama: Ponuda (težinski udio u ocjeni 25 %), Glavne znamenitosti (25 %), Informacije (20 %), Prodaja kartica (10 %) i Cijena (10 %).

Uredska istraživanja i sveobuhvatna provjera internetskih stranica pojedinih kartica pružila su temeljite informacije, a to je omogućilo jasan zaključak za svaku od kartica u pogledu količine i kvalitete ponude. Kako bi utvrdili točan broj ponuda i prosječni popust kao i popust po izboru, od distributera kartica su zatraženi popisi s popustima za pojedine znamenitosti i sadržaje.

Cijena javnog prijevoza uključena u ponudu kartice

Cijene su zabilježene u valuti dotične zemlje i gdje je bilo potrebno, u eurima na isti dan sukladno tečaju Europske središnje banke. Cijene su uspoređivane na temelju troška gradske kartice za jednu odraslu osobu koja vrijedi za 72 sata. Trodnevni period korištenja zajednički je za sve kartice gradova izuzev Pariza. U slučaju Parizu, četverodnevna ulaznica je služila kao osnova testiranja uz korekciju i svođenje na trodnevnu razinu. Za test su korištene trodnevne karte za javni prijevoz kako bi lakše i točnije uključili cijene za karte za javni prijevoz u usporedbu. U Berlinu, Lisabonu, Londonu i Oslu, koji ne nude karte za prijevoz za tri dana, cijena od tri jednodnevne karte je uzeta u obzir. Tri dana u Luksemburgu je pokriveno vikend kartom i jednom jednodnevnom kartom. Konačno, Ljubljana nema dnevne ili višednevne periode korištenja. Ovdje je dostupna samo mjesečna pretplatna karta od koje se naplaćuje prijevoz i od koje je oduzet paušalni iznos za svaki 90-minutni interval. U ovom slučaju uzeto je prosječno vrijeme putovanja od šest sati dnevno.

Poredak prema cijeni kartice – od najjeftinije do najskuplje

Gradska kartica	Cijena
Zagreb Card	11,89 €
Vienna Card	19,90 €
Berlin - CityTourCard	22,90 €
Berlin - WelcomeCard	23,90 €
LuxembourgCard	27,00 €
Roma Pass	30,00 €
Urbana Ljubljana Tourist Card	35,00 €
Barcelona Card	35,00 €
Lisboa Card	39,00 €
MadridCard	59,00 €
I amsterdam Gradska kartica	60,00 €
cOPENhagen CARD	65,00 €
Oslo Pass	65,79 €
Berlin - The Berlin Pass	82,00 €
The London Pass	92,51 €
The Paris Pass *	153,00 €*

* Cijena četverodnevne kartice, obzirom da ne postoji trodnevna u ponudi

Razlika u cijeni javnog prijevoza i cijene Gradske kartice – poredak od najveće razlike do najmanje

Gradska kartica	Cijena Gradske kartice 3 dana	Cijena Javnog prijevoza 3 dana	Razlika u Eurima (€)
The Paris Pass *	114,75 €	21,60 €	93,15 €
Berlin - Berlin Pass **	82,00 €	20,40 €	61,60 €
The London Pass **	92,51 €	31,88 €	60,63 €
I amsterdam Gradska kartica	60,00 €	16,00 €	44,00 €
MadridCard	59,00 €	17,40 €	41,60 €
cOPENhagen CARD	65,00 €	25,57 €	39,43 €
Lisboa Card**	39,00 €	15,50 €	23,50 €
Urbana Ljubljana Tourist Card ***	35,00 €	16,40 €	18,60 €
LuxembourgCard	27,00 €	10,00 €	17,00 €
Barcelona Card	35,00 €	18,50 €	16,50 €

Oslo Pass **	65,79 €	49,84 €	15,95 €
Roma Pass	30,00 €	16,50 €	13,50 €
Vienna Card	19,90 €	14,50 €	5,40 €
Berlin - WelcomeCard **	23,90 €	18,90 €	5,00 €
Berlin - CityTourCard **	22,90 €	18,90 €	4,00 €
Zagreb Card	11,89 €	13,21 €	-1,32 €

* Preračunata cijena Gradske kartice - četverodnevna kartica na cijenu trodnevne

** Cijena kartice preračunata na temelju cijene više dnevnih kartica

*** Pretplatna kartica javnog prijevoza, procjena 90 minutnog intervala 6 sati po danu

Ukupni rezultat za pojedinu gradsku karticu izražen je opisnim ocjenama za lakšu usporedbu: "Jako dobro", "Dobro" i "Prihvatljivo" na pozitivnom dijelu skale i negativne ocjene "Loše" i "Jako loše" na drugom kraju.

Država	Grad	Kartica	Ponuda	Glavne znamenitosti	Informacije	Prodaja kartica	Čijena	Ukupna ocjena
			25%	25%	20%	10%	20%	100%
A	Wien	Wien-Karte	-	++	++	○	++	+
N	Oslo	Oslo Pass	+	++	+	+	-	+
SLO	Ljubljana	Urbana Ljubljana Tourist Card	○	++	-	○	○	+
NL	Amsterdam	I amsterdam City Card	○	+	++	+	--	○
P	Lissabon	Lisboa Card	○	++	-	+	-	○
E	Barcelona	Barcelona Card	-	++	○	+	○	○
D	Berlin	Berlin WelcomeCard	-	+	+	+	+	○
E	Madrid	MadridCard	○	++	+	+	--	○
HR	Zagreb	Zagreb Card	-	+	-	+	++	○
L	Luxemburg	LuxembourgCard	+	+	○	+	-	○
DK	Kopenhagen	cOPENhagen CARD	○	++	○	○	--	○
GB	London	The London Pass	○	++	+	+	--	○
I	Rom	Roma Pass	-	+	○	○	○	○
D	Berlin	Berlin CityTourCard	-	--	-	--	++	-
F	Paris	The Paris Pass	-	○	-	○	--	-
D	Berlin	The Berlin Pass	○	--	-	○	--	-

Ocjena **++** jako dobro **+** dobro **○** prihvatljivo **-** loše **--** jako loše

Gradske kartice u Europi: Neki nisu ispunili svoja obećanja

Pouzdati se u jednu karticu nije najbolje rješenje za uštedu prilikom turističkog posjeta u pojedinim europskim gradovima. Ovaj zaključak donesen je u usporedbi 16 kartica u 14 glavnih gradova koji je po prvi put provedena od strane Hrvatskog autokluba i njegovih 17 partnerskih klubova u Europi, kao dio EuroTest programa zaštite potrošača. Tri ocjene "Dobro" popraćene su istim brojem ocjena "Loše" i uz 10 "Prihvatljivih" ocjena. U ovom istraživanju nije bilo ocjena "Jako dobro", ali nije bilo niti ocjena "Jako loše" na drugom kraju ljestvice.

Prvo mjesto ide u Beč

Postigavši dobre tri trećine pozitivnih ocjena, Bečka kartica u austrijskom glavnom gradu osvojila je prvo mjesto u usporedbi s ocjenom "Dobro" . Ova kartica, koja košta 19,90 € za jednu odraslu osobu i vrijedi za tri dana, pobijedila je gotovo svaki drugu karticu u pogledu cijene, osim Zagreb Card (11,89 €) koja pokriva čak i djecu do 12 godina. Gradsku karticu u Beču možete kupiti na većini prodajnih mjesta ili putem interneta.

Zadnje mjesto za "Berlin Pass"

Slika je potpuno drugačija u njemačkom glavnom gradu Berlinu, koji je bio jedini grad sa tri kartice u testu. Berlin Pass kartica je uspjela postići tek 42 posto ukupnih bodova i zasluženno zadnje mjesto uz opisnu ocjenu "Loše". Za ovu karticu ćete morati izdvojiti čak 82 € za jednu odraslu osobu za tri dana. Ova kartica nudi samo s tri od 10 najboljih gradskih znamenitosti koje su ionako besplatne. Informacije o ponudi su putovale pet dana a kartica se može kupiti samo putem interneta, a ako putem pošte košta još i više.

Posvuda ima mjesta za poboljšanje

Iako rezultati na prvi pogled ne izgledaju loše, gotovo posvuda ima mjesta za poboljšanje. Ovdje ne mislimo samo na jednostavno podizanje kvalitete loše ocjenjenih kartica na viši nivo, već vjerujemo da kartice moraju biti osmišljene na takav način da korisnicima pružaju prave prednosti i pogodnosti uz usmjeravanje na različite sadržaje i "duh" pojedinog grada.

Zagreb: Zagreb Card

EuroTest ocjena: Prihvatljivo

Cijena (odrasli/tri dana):	€11.89
Vrste dostupnih kartica:	1/3 dana za odrasle uključujući 1 dijete do 12 godina
Lokalni javni prijevoz:	besplatan
Broj glavnih znamenitosti u ponudi:	7
Internetska stranica:	http://zagrebcard.fivestars.hr

Prednosti i nedostaci:

- 😊 Dostupne su dvije vrste kartica za odrasle koje uključuju jedno dijete do 12 godina
- 😊 Izrazito niska cijena
- 😊 Sedam od 10 glavnih znamenitosti i sadržaja uključeno u ponudu kartice
- 😊 Besplatan javni prijevoz uključen u ponudu kartice
- 😊 Gradska kartica je jeftinija od trodnevne karte za javni prijevoz
- 😊 Informacije o javnom prijevozu dostupne su na internetskim stranicama gradske kartice
- 😊 Mogućnost plaćanja kreditnim karticama putem internetske stranice

- 😞 Nizak prosječni popust od 20 % za ponuđene sadržaje
- 😞 Nisu sve znamenitosti unutar zone javnog prijevoza pokrivene karticom
- 😞 besplatan prijevoz od zračne luke nije uključen u cijenu kartice
- 😞 Nema dodatnih pogodnosti, na primjer povlašteni status nositelja kartice
- 😞 Nema opsežnijih informacija na internetskoj stranici kartice, odnosno nema brošura i karte javnog prijevoza dostupnih za preuzimanje
- 😞 Informacije od turističkog ureda za informacije zatražene su u više navrata, a bilo je potrebno 37 dana da informacije stignu poštom i 8 dana putem e-pošte (metodologija testiranja – “tajni kupac”)

Preporuke korisnicima: Morali bi napraviti domaću zadaću ukoliko želite uštedjeti

- Prije polaska na putovanje kontaktirajte turistički informativni ured ili posjetite internetsku stranicu grada kojeg planirate posjetiti, kako bi saznali gdje kupiti gradsku karticu i što ona nudi.
- Ukoliko Vam treba, raspitajte se o posebnim pogodnostima za obitelji i djecu, te zatražite pojašnjenje općih uvjeta i termina , koji se odnose na upotrebu kartice za te potrebe.
- Upamtite da karticu ne prodaju svi gradovi i preko interneta i ukoliko kartica stiže poštom mogu postojati minimalni rokovi rezervacije. S druge strane pojedini gradovi prodaju karticu isključivo preko interneta.
- Provjerite koliki su popusti na određenim znamenitostima ili slično i pokriva li kartica glavne znamenitosti, koje nisu besplatne. Pojedine znamenitosti koje bi željeli posjetiti mogu pružati slobodan ulazak i bez kartice.
- Ukoliko planirate koristiti javni prijevoz provjerite pruža li kartica i besplatan prijevoz, te da li se islati kupiti karticu samo zbog ove pogodnosti. Sa druge strane cijena ulaznica za znamenitosti koje planirate posjetiti i cijena prijevoza mogu koštati manje od cijene kartice.

Zahtjevi prema distributerima kartica: ponudite glavne znamenitosti i besplatan javni prijevoz

- Uključite glavne gradske znamenitosti u ponudu kartice (one koje nisu besplatne same po sebi)
- Ne navodite u ponudu znamenitosti, koje imaju slobodan ulaz
- Uključite besplatan javni prijevoz, te prijevoz od i do zračne luke, kao standardnu ponudu kartice
- Omogućite posebne ponude za obitelji s djecom i pružite jasne i opsežne informacije o ovim ponudama
- Omogućite razne opcije plaćanja putem interneta
- Potrebno je unaprijediti nivo informacija na internetskim stranicama distributera, te osigurati jednostavno korištenje i preglednost. Također je potrebno pružiti pregled mapa s obilježenim mjestima prodaje kartice, lokacijama znamenitosti kao i pregled cjenika pojedinih ulaznica, koje bi morali moći preuzeti na naše računalo
- Jasno naznačite uštede koje možemo ostvariti sa gradskim karticama, kako u domaćoj valuti tako i u eurima, a ova informacija bi trebala biti dostupna na internetskim stranicama i drugim dostupnim mjestima

Piktogrami kartica:

1. Amsterdam



2. Barcelona



3. Berlin Welcome Card



4. Berlin City Tour Card



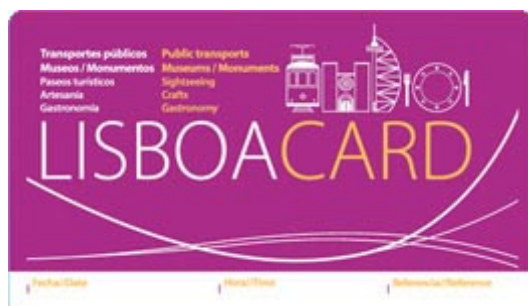
5. Berlin Pass



6. Kopenhagen



7. Lisabon



8. Ljubljana



9. London



10. Luxemburg



11. Madrid



12. Oslo



13. Paris



14. Rim



15. Beč



16. Zagreb

