

**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA  
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

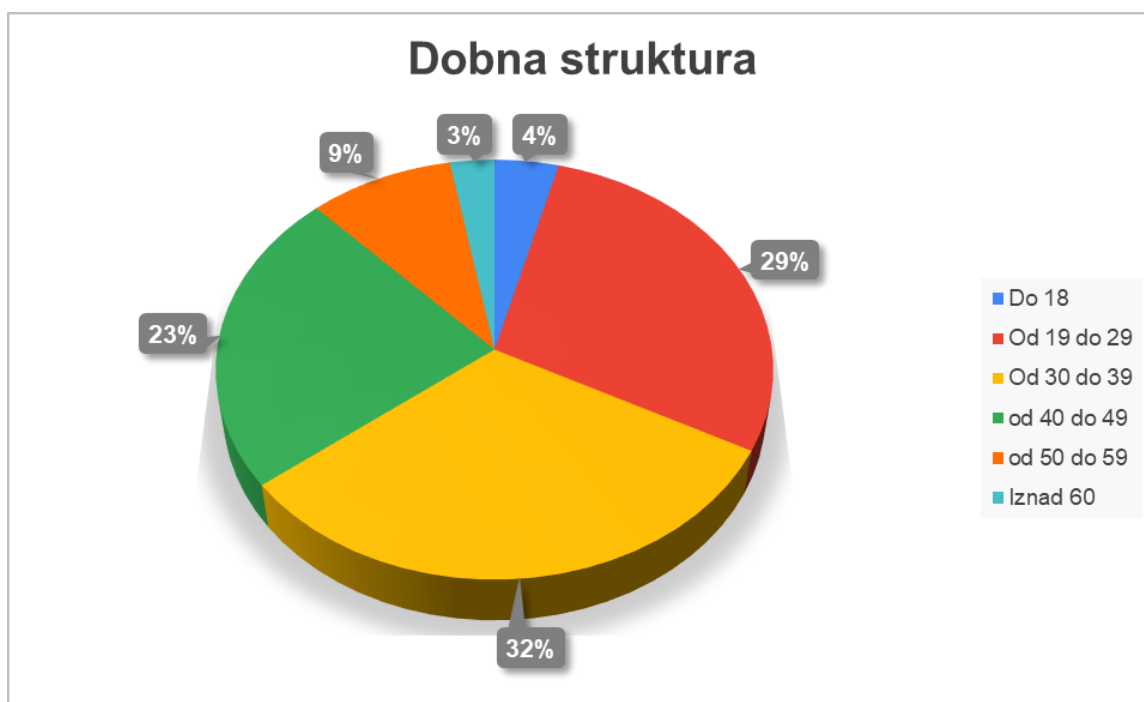
U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem putnika putem službenih mrežnih stranica, Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, Društva za zaštitu potrošača Hrvatske - 'Potrošač', Saveza za željeznicu, HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., HŽ Infrastrukture d.o.o. i HAKOM-a. Anketu je ispunila 641 osoba, od kojih njih 68% koristi uslugu željezničkog prijevoza, a 32% nisu korisnici usluga željezničkog prijevoza što je vidljivo i na grafičkom prikazu (► Slika 1). Napomena da u daljnju analizu nisu uključeni korisnici koji su odgovorili da ne koriste usluge željezničkog prijevoza.



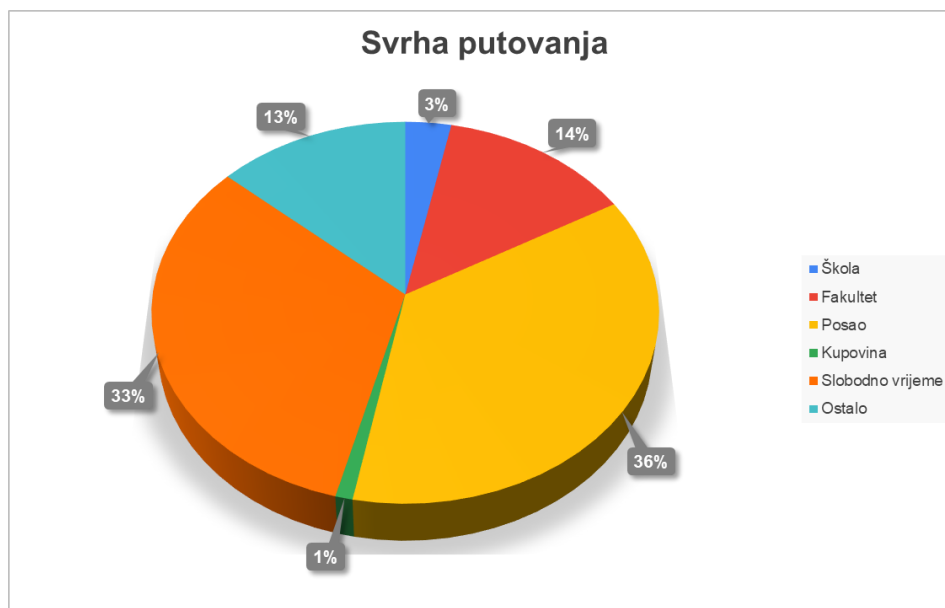
Slika 1. Udio anketiranih koji putuju/ne putuju vlakom

Prema rezultatima ankete 32% od ukupnog broja anketiranih, su osobe u dobi od 30 do 39 godina, odnosno 29% čine osobe od 19 do 30 godina što je bilo i za očekivati, obzirom da se anketiranje provodilo putem internetskih stranica. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na slici (► Slika 2).



Slika 2. Dobna struktura anketiranih

Iz prikupljenih odgovora na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, u najvećoj mjeri i to 36% njih koristi vlak kao prijevozno sredstvo za odlazak na posao, zatim putovanja u slobodno vrijeme 33%, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u kupovinu i to svega 1% što je prikazano na slici (► Slika 3).



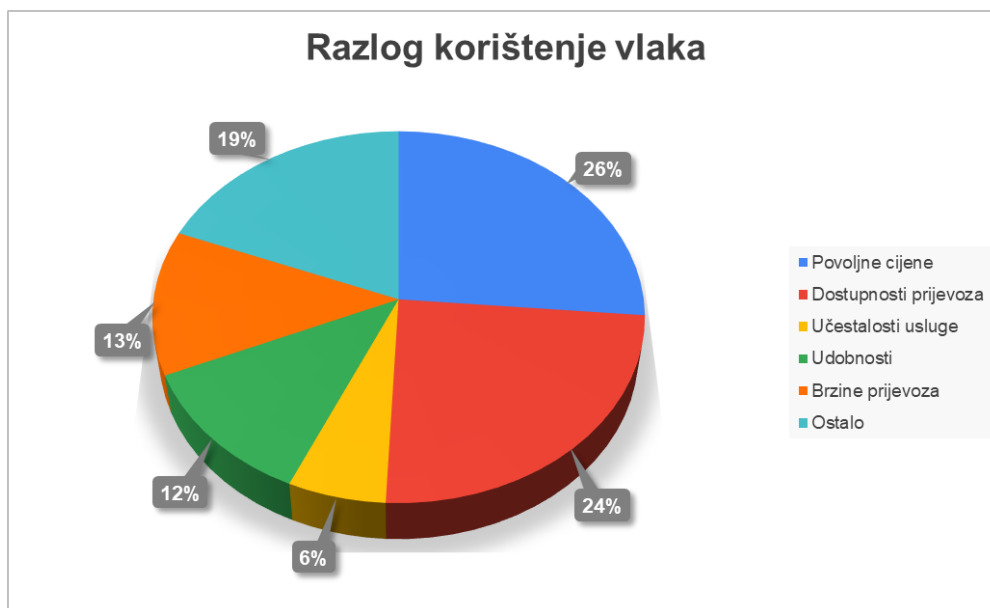
Slika 3. Svrha putovanja

Uspješnost ankete, osim broja anketiranih kojih je preko šest stotina u samo četiri mjeseca, potvrđuje i rezultat učestalosti korištenja željezničkog putničkog prijevoza gdje 42% anketiranih svakodnevno koristi željeznički prijevoz, a svega 6% željeznički prijevoz koristi nekoliko puta godišnje. Navedeno pokazuje kako su anketi pristupili redoviti korisnici željezničkog prijevoza, što je detaljnije prikazano na slici (► Slika 4).



Slika 4. Učestalost putovanja vlakom

Putnici kao razlog korištenja vlaka prvenstveno navode povoljne cijene, čak njih 26%, a zatim slijedi dostupnost prijevoza kod 24% anketiranih. Činjenica kako samo 6% anketiranih vlak koristi zbog učestalosti usluge je pokazatelj slabe frekvencije prometovanja (mali i nedovoljan broj polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim. Udobnost i brzina prijevoza su kao razlog putovanja vlakom zastupljeni s 12%, odnosno 13%, što ostavlja prostora za poboljšanjem navedenih karakteristika. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkog putničkog prijevoza vidljiv je iz slike (► Slika 5).



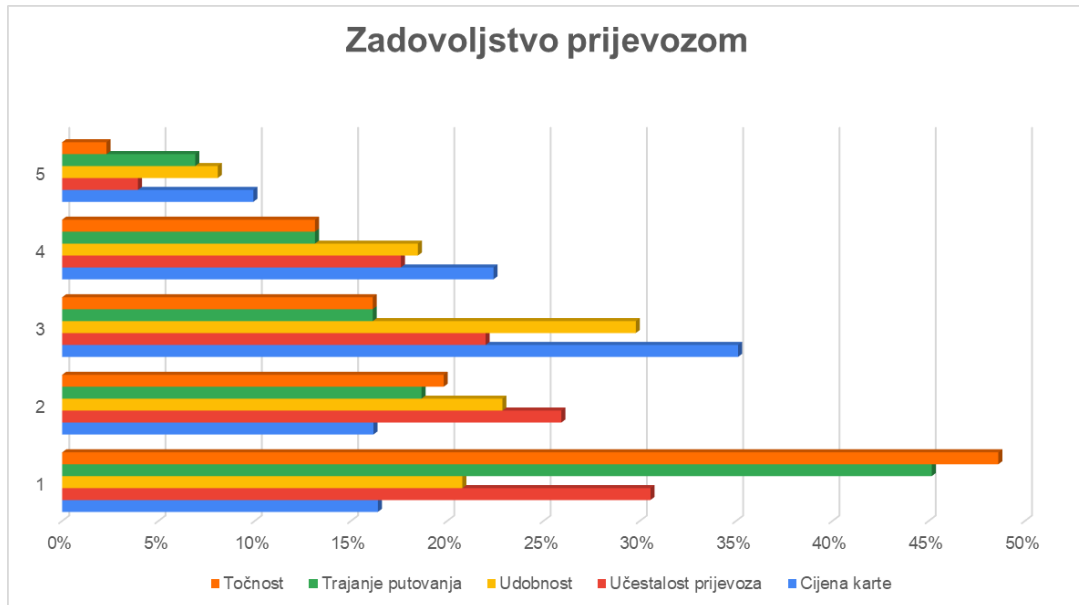
Slika 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza

Kao što je ranije istaknuto, najviše anketiranih putnika željeznički prijevoz koristi zbog povoljne cijene, a još jedan pokazatelj istoga je da 38% anketiranih pješice dolazi na željezničko stajalište, odnosno kolodvor, što je pokazatelj blizine željezničkog prijevoza, dok svega 6% koristi bicikl kao sredstvo prijevoza od kuće do željezničkog stajališta ili kolodvora, za razliku od osobnog vozila kojeg koristi 29% anketiranih kao prijevozno sredstvo do željezničkog stajališta ili kolodvora. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do službenih željezničkih mjesta prikazan je na slici (► Slika 6).



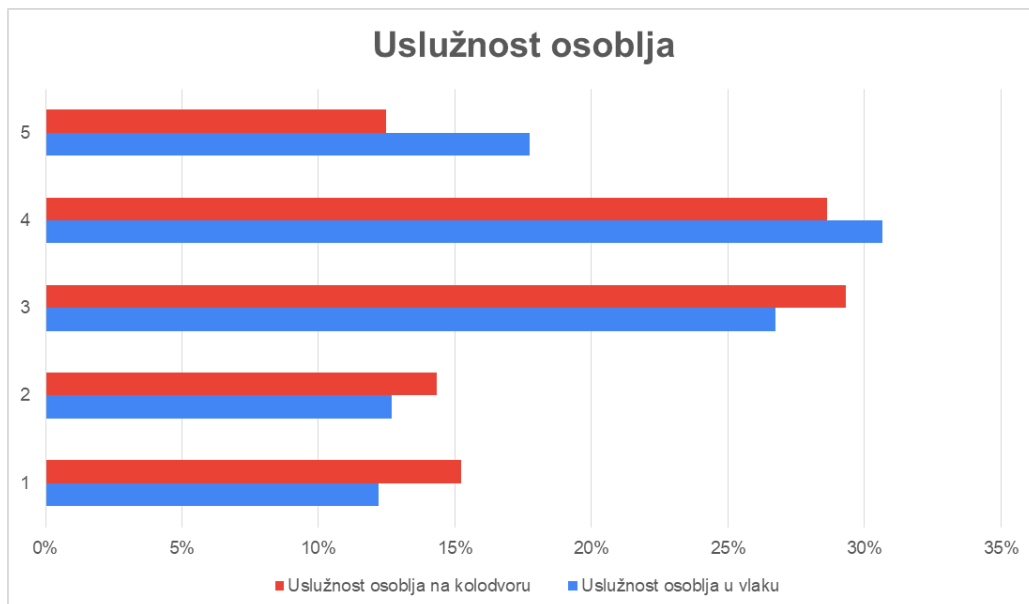
Slika 6. Putovanje do željezničkog službenog mjesta

Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom obrađeno je u drugom dijelu ankete, u kojem su ocjenjivani ključni segmenti putovanja, kao što su cijena prijevozne usluge, točnost i udobnost, dostupnost službenih mjesta i informiranje putnika. Generalno se može zaključiti kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer je njih 35% ocijenilo trošak prijevozne karte s ocjenom dobar. Kod učestalosti prijevoza raspon odgovora je varirao od izuzetno loših do dobrih, ali u konačnici oko 55% anketiranih odlučilo se za lošije ocjene, što pokazuje da korisnici smatraju kako treba povećati frekvenciju prijevoza ili je nužno reorganizirati vremena polaska vlakova. Udobnost putovanja, koja željeznički prijevoz sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prijevoza, samo 8% anketiranih smatra odličnom, a 48% anketiranih istu ocjenjuje s dobrom i vrlo dobrom ocjenom. Ono što modernu željeznicu razlikuje od klasične jest vrijeme putovanja, koje se značajno smanjuje u većini razvijenih zemalja Europske unije uvođenjem brzih vlakova. Stoga je razumljivo da je navedeno bitno i putnicima u Republici Hrvatskoj, jer čak 58% anketiranih ocjenjuje trajanje putovanja nedovoljnom ocjenom, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom, te je preko 70% anketiranih ocijenilo isti pokazatelj najnižim ocjenama. Detaljniji prikazi na slici (► Slika 7).



Slika 7. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Na višu razinu kvalitete sustava prijevoza putnika podiže uslužnost osoblja, pa je tako 57% anketiranih ocijenilo osoblje u vlaku ocjenom dobar i vrlo dobar, kao i osoblje zaposleno na željezničkom kolodvoru, koje je iste ocjene dobilo u postotku od 58%.

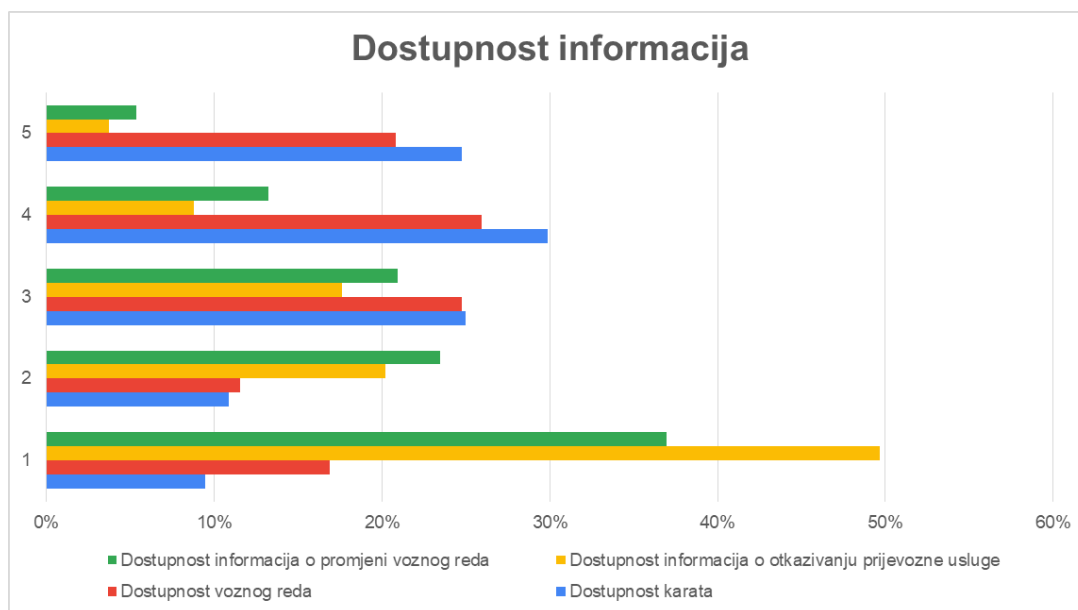


Slika 8. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Putnici su prema rezultatima ankete izuzetno zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova, te je u te dvije kategorije najčešća ocjena vrlo dobar i to u postotku od 28%. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni, tako su bitne i informacije o poremećajima u

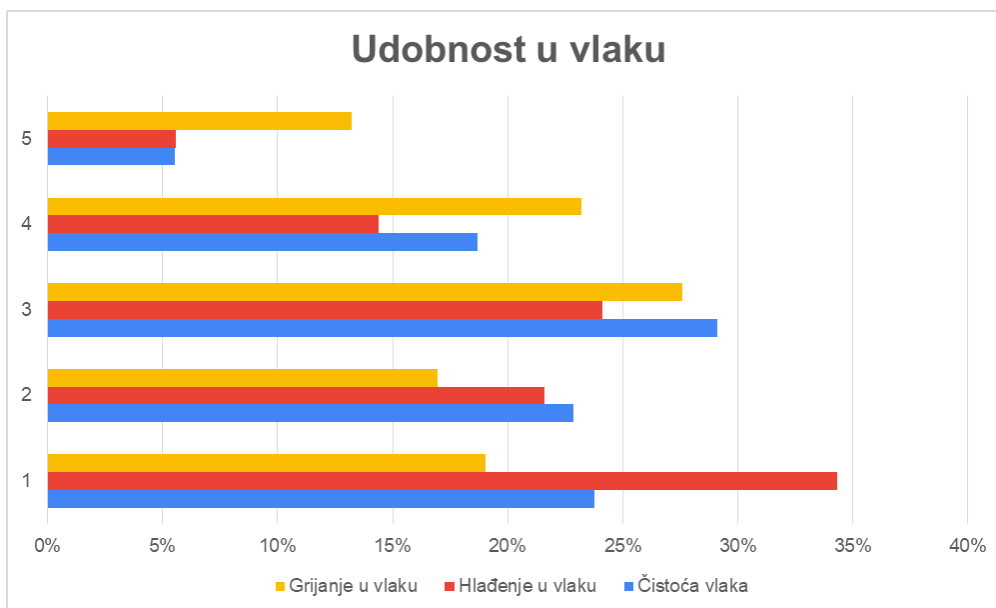


prometu i promjenama voznog reda, o čemu su se putnici izjasnili kako isto nije dostupno pravovremeno i uvijek na potrebnome mjestu, te su u najvećem broju isto ocijenili s ocjenom nedovoljan, što je vidljivo na slici (► Slika 9).



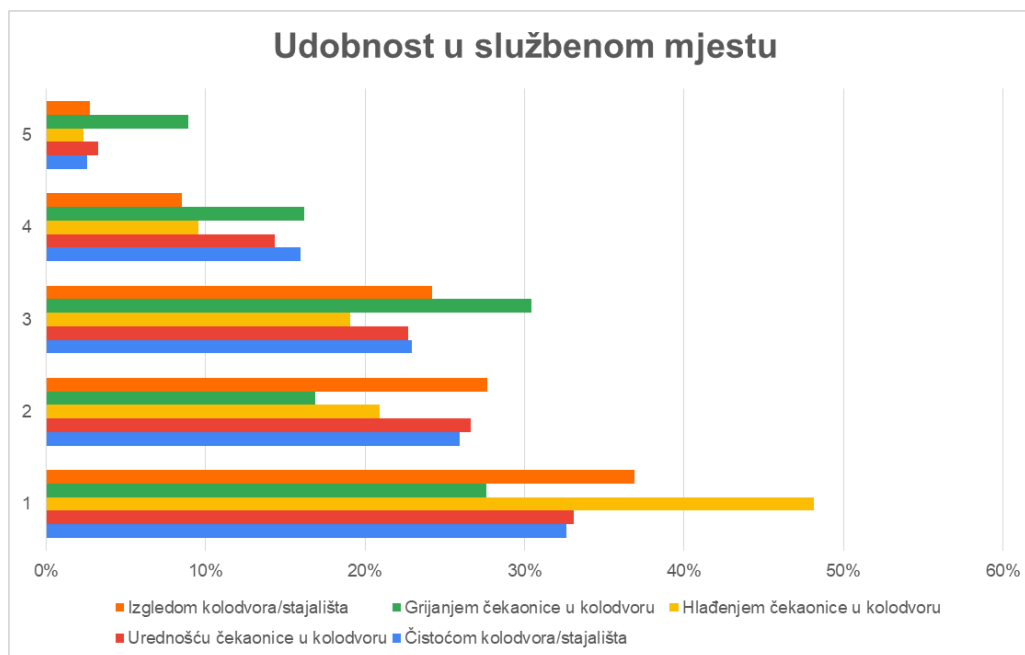
Slika 9. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Da ima prostora i potrebe za promjenom ukazuju i prosječne ocjene u kategorijama čistoće vlakova te grijanja i hlađenja vlakova, gdje prevladavaju ocjene nedovoljan i u postocima prosječno oko 25%, a što pokazuje kako putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima voznog parka. Navedeno je prikazano na slici (► Slika 10).



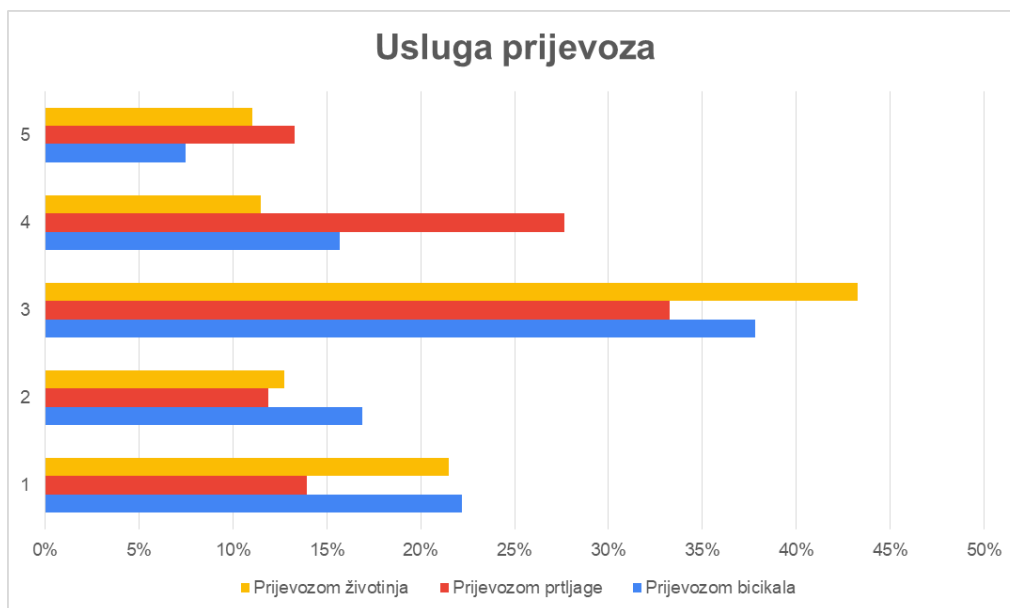
Slika 10. Zadovoljstvo s udobnošću u vlaku

Anketirani po pitanju udobnosti u stajalištima/kolodvorima (službena mjesta) smatraju da nije na prihvatljivoj razini, što proizlazi iz preko 35% negativno dodijeljenih ocjena, a što je vidljivo iz slike (► Slika 11), dok je najniže ocijenjen kriterij hlađenje u službenom mjestu kojem su anketirani dodijelili 48%.



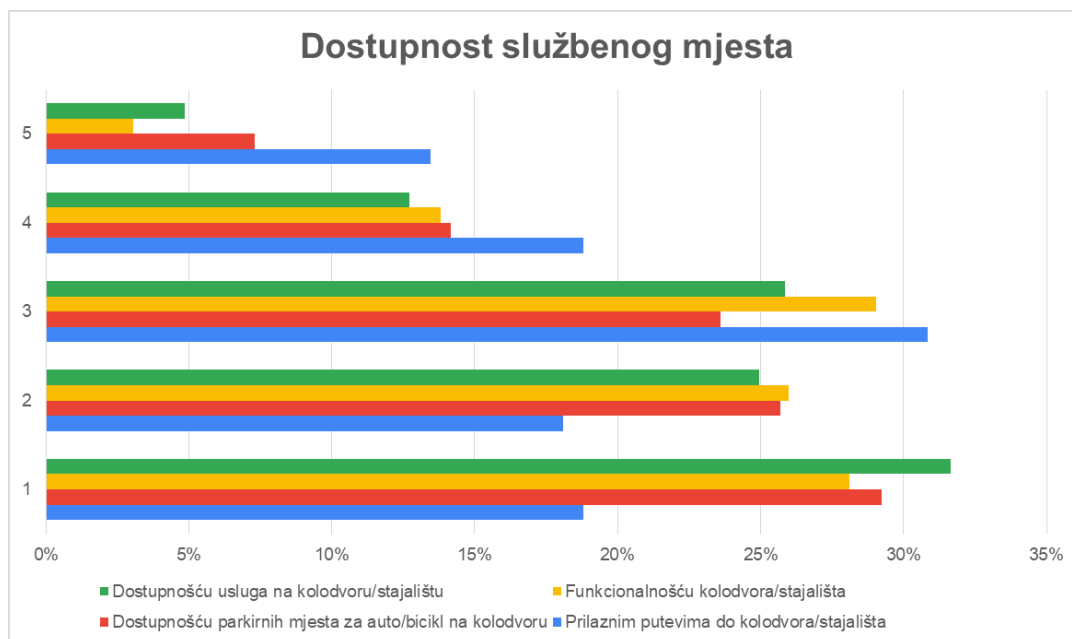
Slika 11. Zadovoljstvo s udobnošću u službenom mjestu

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prijevoza prtljage i prijevoza životinja. Najčešća ocjena u navedenim kategorijama je dobar u kategoriji prijevoza životinja koja iznosi 48%. Uslugu prijevoza bicikala samo 7% anketiranih je ocijenilo s najvišom ocjenom što je u kontekstu poticaja održive mobilnosti potrebno potaknuti novim i modernim modelima pružanja usluge (npr. modernizacijom voznog parka i prihvatljivije tarife). Detaljniji prikaz nalazi se na slici (► Slika 12).



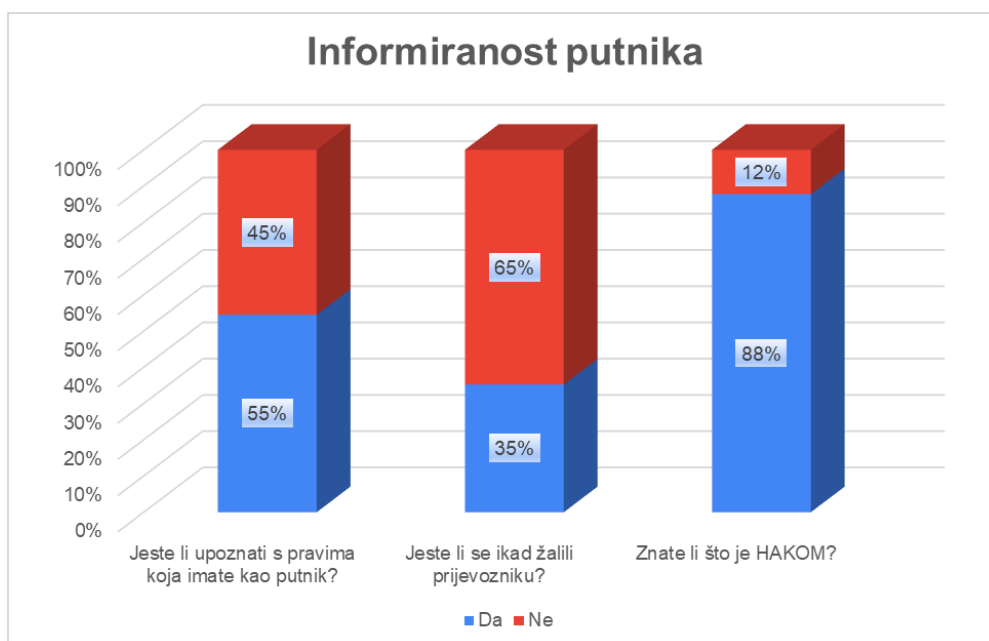
Slika 12. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Ključan element pružanja usluge prijevoza jest dostupnost i pristupačnost infrastrukture na kojoj se pruža usluga. Naime, preko 30% korisnika smatra da su usluge u službenim mjestima nedostupne i nepristupačne, kao i dostupnost parkirnih mjesta za osobna vozila i bicikle. Funkcionalnost kolodvora i stajališta su svega 3% anketiranih ocijenili sa odličnom ocjenom iz čega se zaključuje da su sadržaji u službenim mjestima daleko ispod potreba putnika.



Slika 13. Zadovoljstvo dostupnošću službenog mjesta

Zaključak o lošoj informiranosti putnika o njihovim pravima proizlazi iz činjenice da je samo 55% anketiranih odgovorilo kako su upoznati sa svojim pravima, a svega 35% anketiranih se žalilo prijevozniku. Usporedno s provedenim savjetovanjem s putnicima u 2016. godini tek 33% se izjasnilo da su upoznati sa svojim pravima, ali broj žalbi prijevozniku je bio veći, 47%. Taj broj ukazuje da je veliki broj korisnika nezadovoljan pruženom uslugom, a što svakako nameće potrebu za mijenjanjem sustava kako bi se i zadovoljstvo korisnika povećalo.



Slika 14. Informiranost putnika

HAKOM je zadovoljan rezultatom ankete koji pokazuje da je 88% anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo na slici (► Slika 14). Navedeno je svakako rezultat rada HAKOM-a na podizanju svijesti o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu s obzirom da je u provedenom savjetovanju 2016. godine 78% anketiranih bilo upoznato s radom HAKOM-a.

## Zaključak

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog putničkog prijevoza može se zaključiti da je prema strukturi putnika većina muškaraca 72%, a prema dobnoj strukturi 93% radno aktivnog stanovništva uglavnom koristi uslugu željezničkog prijevoza. Također ih većina koristi željeznički prijevoz svakodnevno za odlazak na posao i slobodno vrijeme ili nekoliko puta mjesečno. Kao glavne kriterije zašto odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza.

Za putovanje do stajališta/kolodvora (službenog mjesta) 38% anketiranih pješaci, 29% koristi osobno vozilo, a javni prijevoz je zastupljen s 24%. Zanimljivo je napomenuti da iz perspektive održive mobilnosti, 68% putnika do željezničkog službenog mjesta koriste održive načine kretanja (pješačenje, bicikl i javni prijevoz).

Što se tiče zadovoljstva prijevozom najveći broj anketiranih je udobnost putovanja, 48% ocijenilo s dobrom i vrlo dobrom ocjenom. Međutim, čak 45% anketiranih ocjenjuje trajanje putovanja nedovoljnom ocjenom, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena u odnosu na osobna vozila. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom, jer je preko 70% anketiranih ocijenilo isti pokazatelj najnižim ocjenama. Na višu razinu kvalitete sustava prijevoza putnika podiže uslužnost osoblja pa je tako 57% anketiranih ocijenilo osoblje u vlaku ocjenom dobar i vrlo dobar, kao i osoblje zaposleno na željezničkom kolodvoru, koje je iste ocjene dobilo u postotku od 58%.

Putnici su prema rezultatima ankete izuzetno zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova, te je u te dvije kategorije najčešća ocjena vrlo dobar i to u postotku od 28%. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni putniku koji se odlučuje na putovanje, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznog reda, za što su putnici svjesni kako isto nije dostupno pravovremeno i uvijek na jasno vidljivom mjestu, te su u najvećem broju isto ocijenili s nedovoljnom ocjenom, 50%.

U kategorijama čistoće vlakova te grijanja i hlađenja vlakova, prevladavaju ocjene nedovoljan i u postocima prosječno oko 25%, a što pokazuje kako putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima voznog parka.

Udobnost u stajalištima/kolodvorima (službena mjesta) anketirani smatraju da nije na prihvatljivoj razini, što proizlazi iz negativno dodijeljenih ocjena koje su preko 35%, a najniže ocijenjen kriterij je hlađenje u službenom mjestu kojem su anketirani dodijelili 48%.

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prijevoza prtljage i prijevoza životinja. Najzastupljenija ocjena u navedenim kategorijama je dobar u kategoriji prijevoza životinja koja iznosi 48%. Uslugu prijevoza bicikala samo 7% anketiranih smatra izuzetnom što, u kontekstu poticaja održive mobilnosti, je izuzetno nisko.

Iz perspektive dostupnosti preko 30% anketiranih smatra da su usluge u službenim mjestima nedostupne i nepristupačne, kao i dostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i bicikle. Svega 3% anketiranih je funkcionalnost kolodvora ocijenilo s odličnom ocjenom.

Informiranost putnika o njihovim pravima proizlazi iz činjenice da je samo 55% anketiranih odgovorilo kako su upoznati sa svojim pravima, a svega 35% anketiranih se žalilo prijevozniku. Usporedno s provedenim savjetovanjem s putnicima u 2016. godini tek 33% se izjasnilo da su upoznati sa svojim pravima, ali broj žalbi prijevozniku je bio veći, 47% što je rezultat kontinuirane kampanje informiranja putnika kroz konferencije, okruge stolove, radionice, tribine na kojima HAKOM- sudjeluje.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su korisnici najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja kao i prijevoza osoblja i uslužnošću osoblja u vlaku i službenom mjestu. Međutim, vrijeme putovanja, točnost, dostupnost informacija o poremećajima, grijanje, hlađenje u vlakovima i službenim mjestima anketirani su ocijenili niskim ocjenama kao i dostupnost i pristupačnost službenim mjestima.

Stoga rezultati provedenog istraživanja trebaju biti smjerokaz pružatelju usluge putničkog prijevoza i upravitelju infrastrukture da poboljšaju uslugu prema korisnicima, prvenstveno od dostupnosti informacija do boravka u prijevoznim sredstvima i službenim mjestima.