



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

Zagreb, ožujak 2021.

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 metodom anketiranja korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika putem predefiniranog „on-line“ anketnog upitnika, koji je bio javno dostupan putem službenih mrežnih stranica Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, Varaždinske županije, Društva za zaštitu potrošača Hrvatske - 'Petrošač', HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., HŽ Infrastrukture d.o.o., Hrvatske gospodarske komore, Saveza za željeznicu, udruga civilnog društva 'Održivi razvoj zajednice' i 'Sindikat biciklista' te HAKOM-a. Upitnik se sastojao od 45 pitanja, složenih logičkim slijedom „tehnika lijevka“ i podijeljenih u 13 tematskih cjelina. Anketiranje je provedeno u razdoblju od studenoga do prosinca 2020., a sudjelovalo je 1.635 korisnika. Anketirani su ocjenjivali kvalitetu pristupačnosti, dostupnost, kvalitetu usluge prijevoza te uslužnost prijevoznika i upravitelja infrastrukture. Također, uslijed pojave SARS – CoV-2 virusa u Republici Hrvatskoj anketni upitnik je prilagođen novonastaloj situaciji te su pitanja formirana kako bi se procijenio utjecaj pandemije na provedbu usluge željezničkog prijevoza putnika.

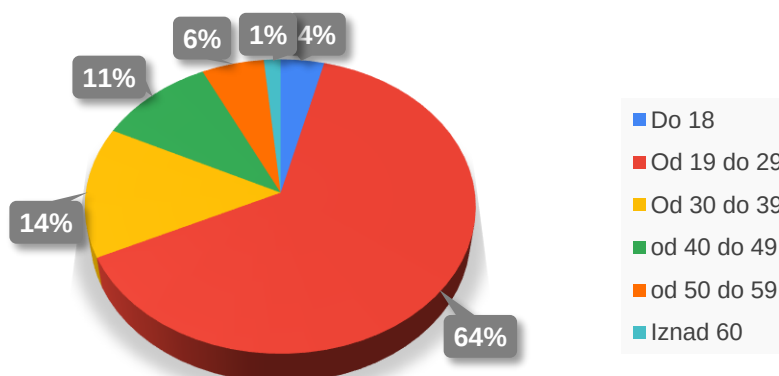
Uslugu željezničkog prijevoza koristilo je 89 posto anketiranih, a 7 posto ih nije koristilo usluge željezničkog putničkog prijevoza. U razdoblju od 22. ožujka 2020. do 10. svibnja 2020. nije bilo moguće koristiti uslugu željezničkog prijevoza putnika, a 4 posto anketiranih je navelo kako je prestalo koristiti uslugu prijevoza vlakom nakon pojave SARS – CoV-2 virusa, što je vidljivo i na grafičkom prikazu (► Slika 1). U 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 64 posto ukupno anketiranih korisnika su osobe u dobi od 19 do 29 godina, a udio od 14 posto čine osobe od 30 do 39 godina, što je bilo i za očekivati s obzirom da se anketiranje provodilo putem internetskih stranica. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na slici (► Slika 2).

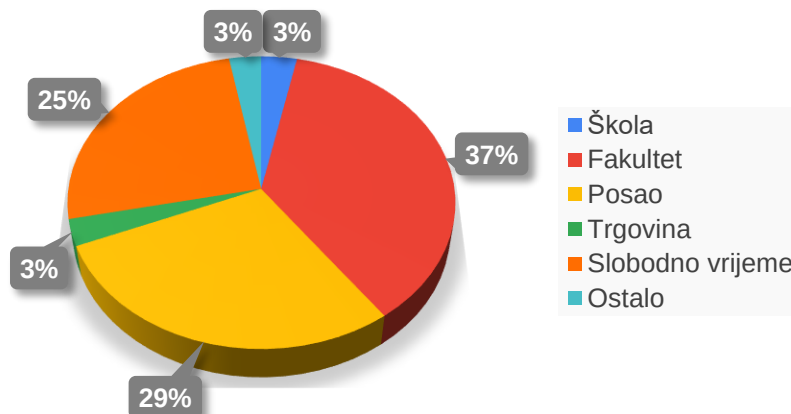
Dobna struktura



Slika 2. Dobna struktura anketiranih

Na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, anketirani korisnici u najvećoj mjeri i to 37 posto, odnosno njih 29 posto, izjavilo je kako koriste vlak kao prijevozno sredstvo za odlazak na fakultet i na posao. U slobodno vrijeme vlakom putuje 25 posto ispitanika, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u školu, trgovinu i ostalo, što je kao razloge putovanja navelo po svega 3 posto ispitanika, kako je vidljivo na slici (► Slika 3).

Svrha putovanja

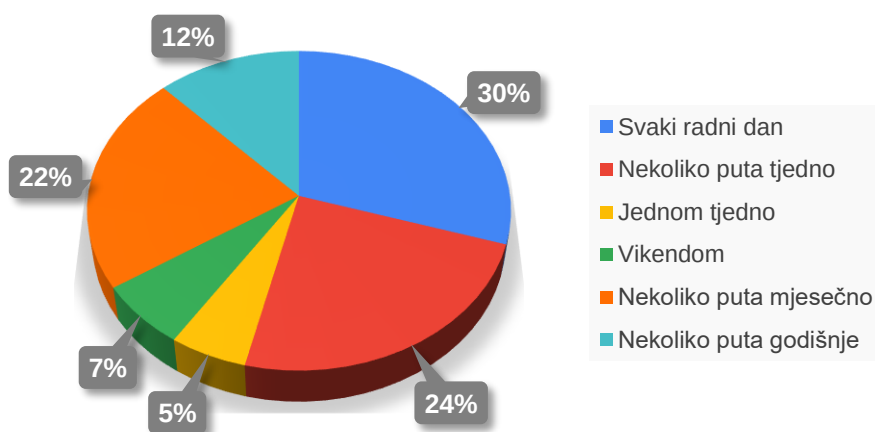


Slika 3. Svrha putovanja

Uspješnost ankete je ne samo u broju anketiranih, kojih je preko 1500 u samo dva mjeseca, nego i u činjenici kako su ispitivanju pristupili redoviti korisnici željezničkog prijevoza.

Ispitivanje učestalosti korištenja željezničkog putničkog prijevoza pokazalo je kako 30 posto, odnosno 24 posto anketiranih svakodnevno ili nekoliko puta tjedno koristi željeznički prijevoz, a svega 5 posto željeznički prijevoz koristi vikendom. Navedeno je detaljnije prikazano na slici (► Slika 4).

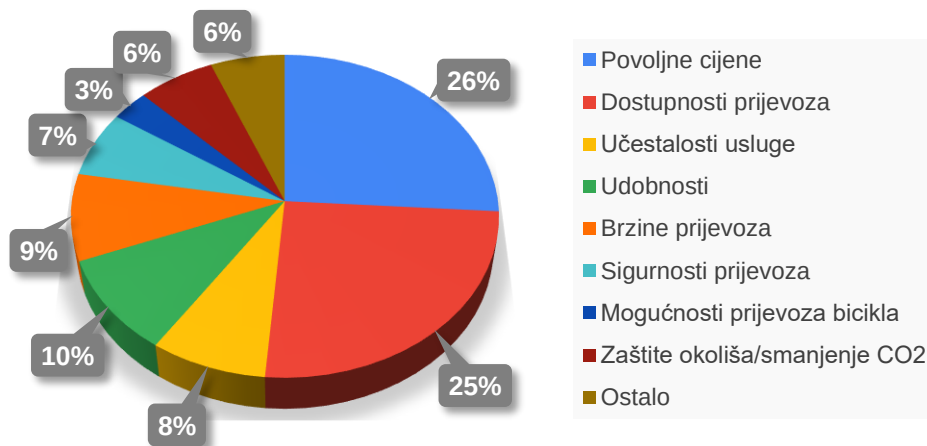
Učestalost putovanja vlakom



Slika 4. Učestalost putovanja vlakom

Putnici, kao i ranijih godina, kao razlog za korištenje usluga prijevoza vlakom prvenstveno navode povoljne cijene, što je bio odabir čak 26 posto ispitanika, a zatim slijedi dostupnost prijevoza što kao razlog navodi 25 posto anketiranih. Činjenica kako samo 8 posto ispitanika odabire vlak zbog učestalosti usluge je pokazatelj slabe učestalosti polazaka (mali ili nedovoljan broj polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim jer nije prilagođen potrebama prijevozne potražnje. Udobnost i brzina prijevoza su kao razlog odabira putovanja vlakom zastupljeni s 10 posto. Tek 3 posto anketiranih je odabralo prijevoz vlakom zbog mogućnosti prijevoza bicikla, a kao razlog tomu navode previsoku cijenu s obzirom na relativno kratke udaljenosti prijevoza (u pravilu su to putovanja u gradskoj željeznici) te neprikladan prostor i broj mjesta predviđenih za prijevoz bicikala. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkog putničkog prijevoza vidljiv je iz slike (► Slika 5).

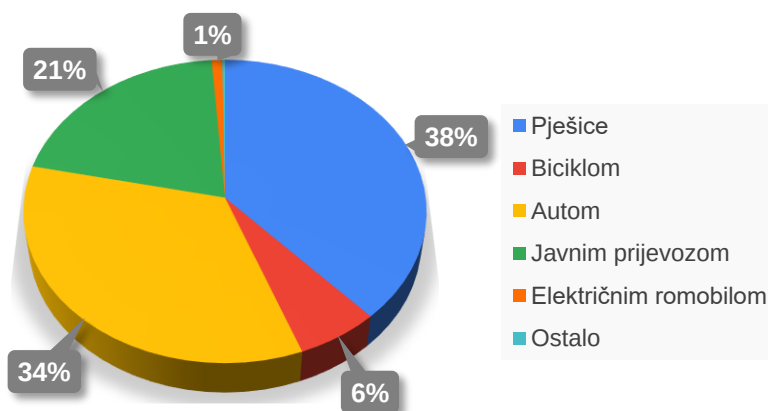
Razlog korištenje vlaka



Slika 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza

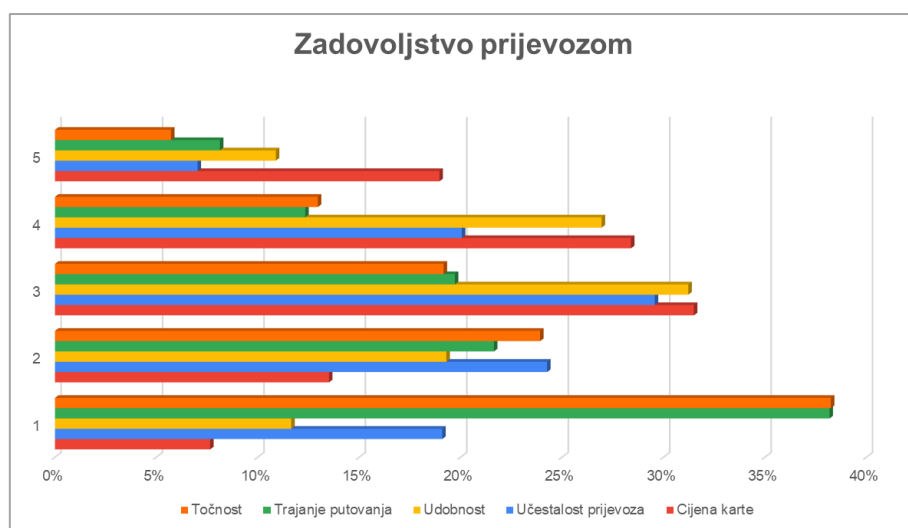
Najviše anketiranih, čak 38 posto njih, pješice dolazi na željezničko stajalište, odnosno u kolodvor, što je jedan od pokazatelja dostupnosti željezničke infrastrukture, dok svega 6 posto koristi bicikl kao sredstvo prijevoza od kuće do željezničkog mjesta polaska. Osobno vozilo kao prijevozno sredstvo do mjesta polaska koristi 34 posto anketiranih, što je ujedno i porast za 5 posto u odnosu na provedeno savjetovanje iz 2019. godine. S obzirom kako danas nerijetko na prometnicama možemo sresti i korisnike električnih romobila, ispitivanje je pokazalo kako ih tek 1 posto putuje električnim romobilom do mjesta polaska. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do mjesta polaska prikazan je na slici (► Slika 6).

Putovanje do stajališta/kolodvora



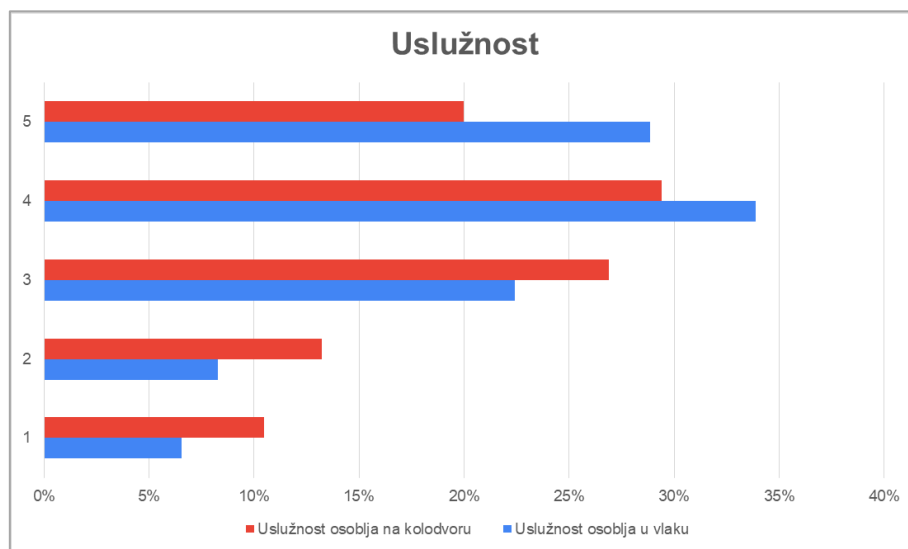
Slika 6. Putovanje do željezničkog službenog mjesta (mjesta polaska)

Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom ocjenjivalo se kroz nekoliko ključnih segmenata, kao što su cijena prijevozne usluge, točnost, udobnost, trajanje putovanja i učestalost prijevoza. Općenito se može zaključiti kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer ih je više od 47 posto zadovoljno cijenom prijevozne karte, ali 31 posto korisnika je izjavilo kako nije niti zadovoljno niti nezadovoljno. Ocjenjujući učestalost prijevoza raspon odgovora ispitanika varirao je od loših do odličnih ocjena. Međutim, 43 posto anketiranih nije zadovoljno, što pokazuje da korisnici i dalje smatraju kako treba povećati učestalost polazaka ili je nužno reorganizirati vrijeme polazaka vlakova. Što se tiče udobnosti putovanja, koja željeznički prijevoz sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prijevoza, samo 11 posto anketiranih je izjavilo kako je izrazito zadovoljno, a 58 posto anketiranih istu uslugu ocjenjuje zadovoljavajućom. Bitan segment kojim bi željeznički prijevoz trebao biti u prednosti u odnosu na osobna vozila jest i vrijeme putovanja. Međutim, 60 posto anketiranih nije zadovoljno s vremenom trajanja putovanja željeznicom, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom te je preko 60 posto anketiranih ocijenilo isti pokazatelj najnižim ocjenama. Detaljniji prikazi na slici (► Slika 7).



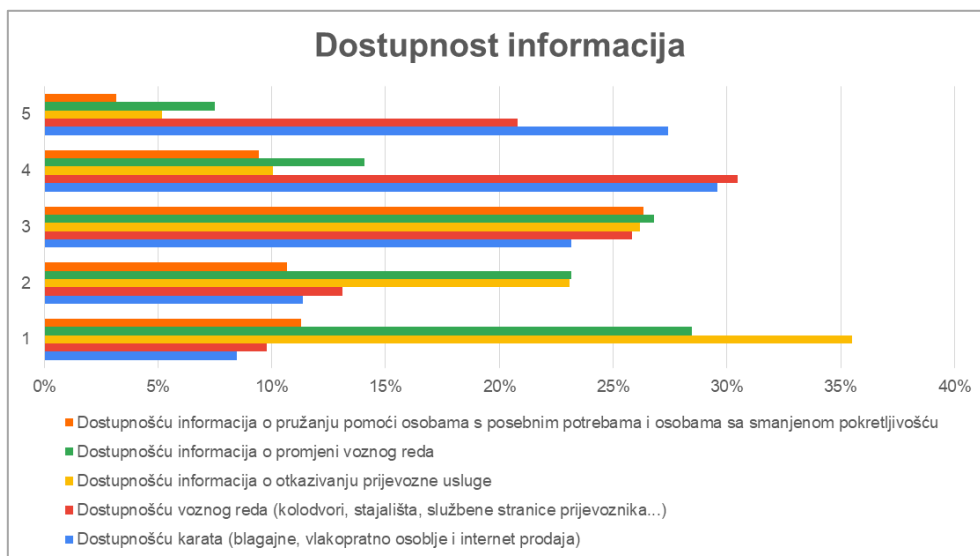
Slika 7. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Na višu razinu kvalitete sustav prijevoza putnika podiže uslužnost osoblja, pa je tako 63 posto anketiranih zadovoljno s osobljem u vlaku, kao i osobljem zaposlenim na željezničkom kolodvoru, kojemu je iste ocjene dodijelilo 49 posto ispitanika.



Slika 8. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

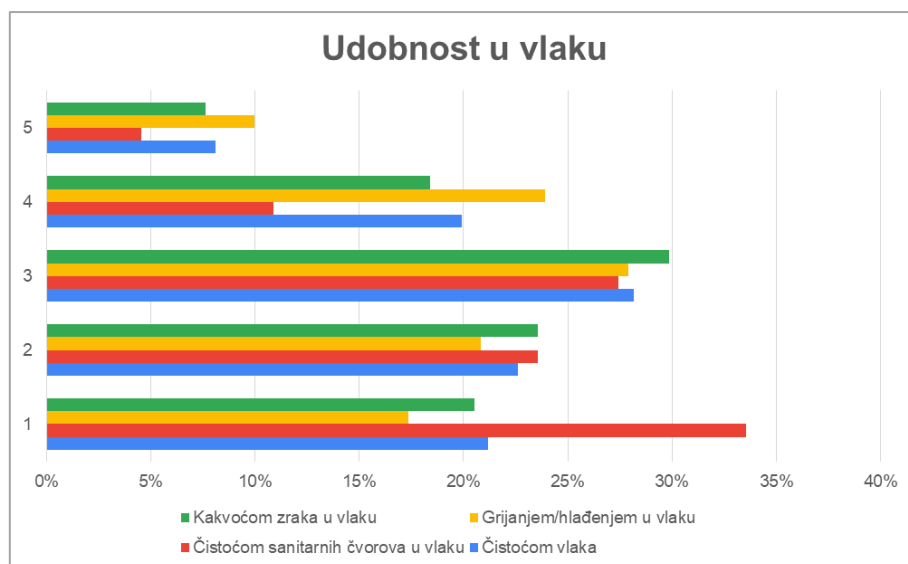
Prema rezultatima ankete preko 50 posto anketiranih je pokazalo zadovoljstvo u svezi dostupnosti karata i voznih redova. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznog reda, čime su putnici nezadovoljni te ističu kako isto nije dostupno pravovremeno i uvijek na potrebnom mjestu. Također, što se tiče dostupnosti informacije o pružanju pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću, tek 12 posto putnika smatra da su informacije dostupne na zadovoljavajući način što je vidljivo na slici (► Slika 9).



Slika 9. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

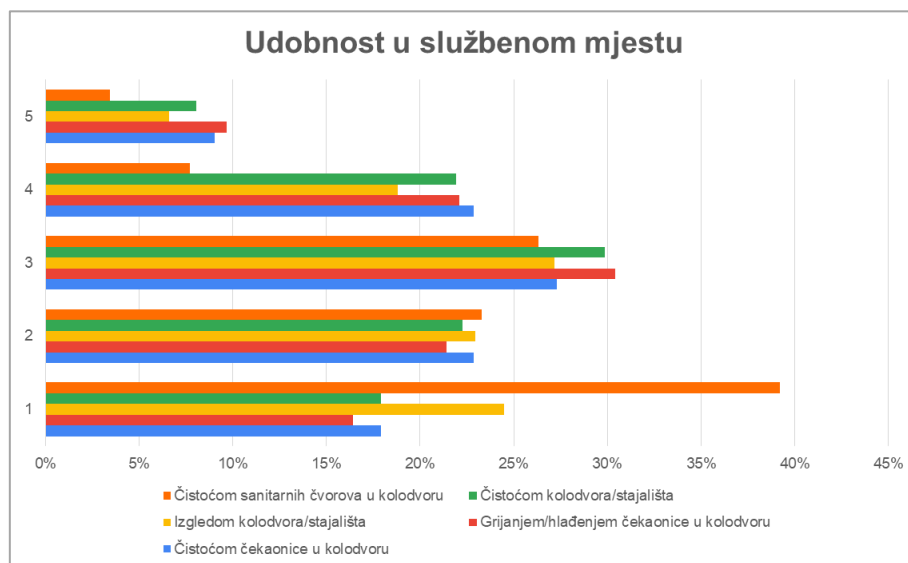
Da ima prostora i potrebe za promjenom ispitanici ukazuju ocjenjujući kategorije čistoće vlakova, grijanja i hlađenja vlakova te kakvoće zraka u vlakovima. U prosjeku oko 26 posto

anketiranih je zadovoljno, a što pokazuje kako putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima voznog parka. Navedeno je prikazano na slici (► Slika 10).



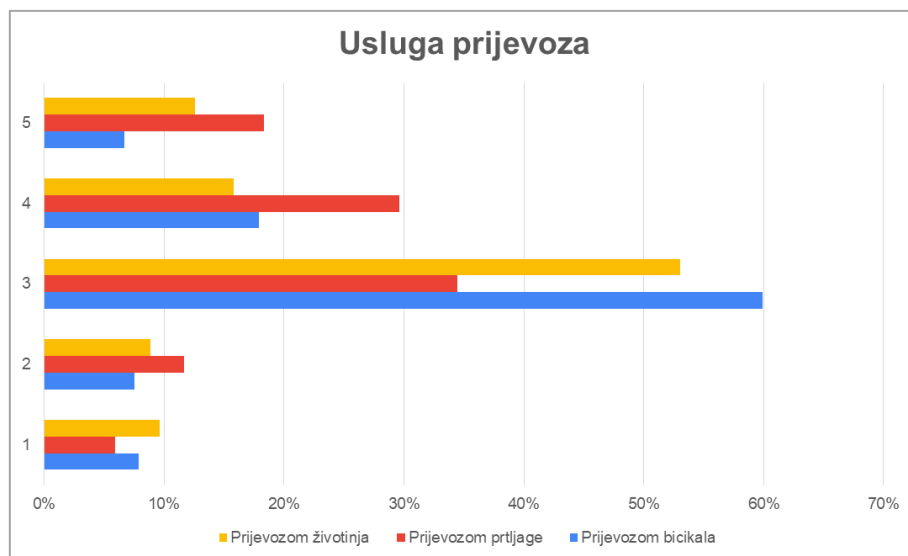
Slika 10. Zadovoljstvo s udobnošću u vlaku

Ispitanici se na pitanje o udobnosti u stajalištima/kolodvorima (službena mjesta) izjašnjavaju kako ista nisu na prihvatljivoj razini, što proizlazi iz preko 45 posto njihovih odgovora, dok 30 posto anketiranih nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, a što je vidljivo iz slike (► Slika 11). Najniže je ocijenjen kriterij čistoće sanitarnih čvorova u kolodvoru s kojim 63 posto anketiranih korisnika nije zadovoljno. Važan element čini i dostupnost čekaonice te je utvrđeno da 79 posto korisnika nema čekaonicu na službenom mjestu.



Slika 11. Zadovoljstvo s udobnošću u službenom mjestu

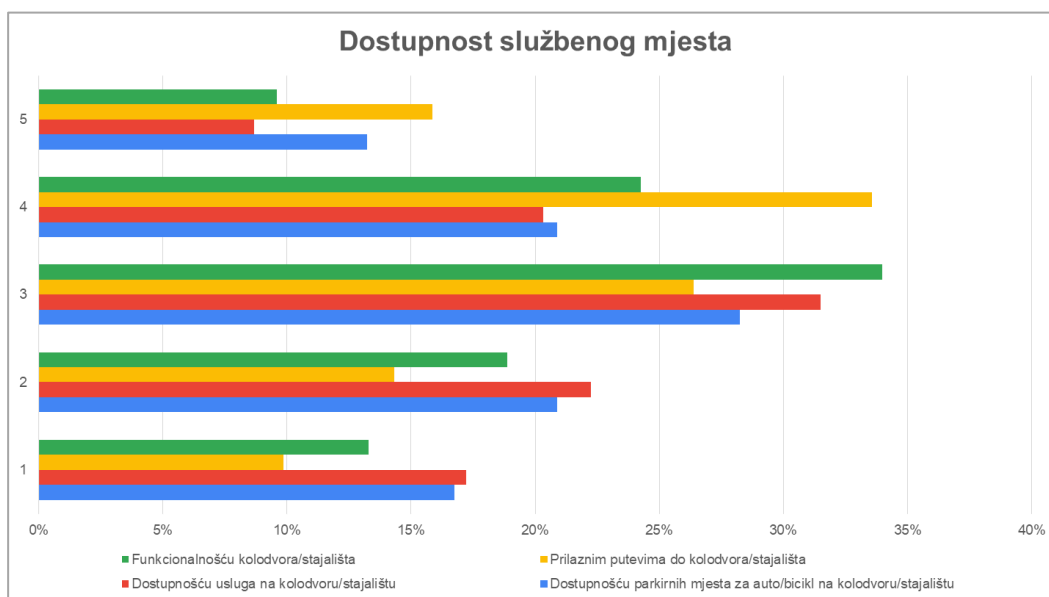
Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikla, prtljage i životinja. Anketirani su zadovoljni načinom i kvalitetom pružanja navedenih usluga. Uslugom prijevoza bicikala izuzetno je zadovoljno samo 7 posto anketiranih, što je u kontekstu poticaja održive mobilnosti potrebno potaknuti novim i modernim modelima pružanja usluge (npr. modernizacijom voznog parka i prihvatljivije cijene) s obzirom da korisnici ističu potrebu za istima. 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 35 posto korisnika smatra da su usluge u službenim

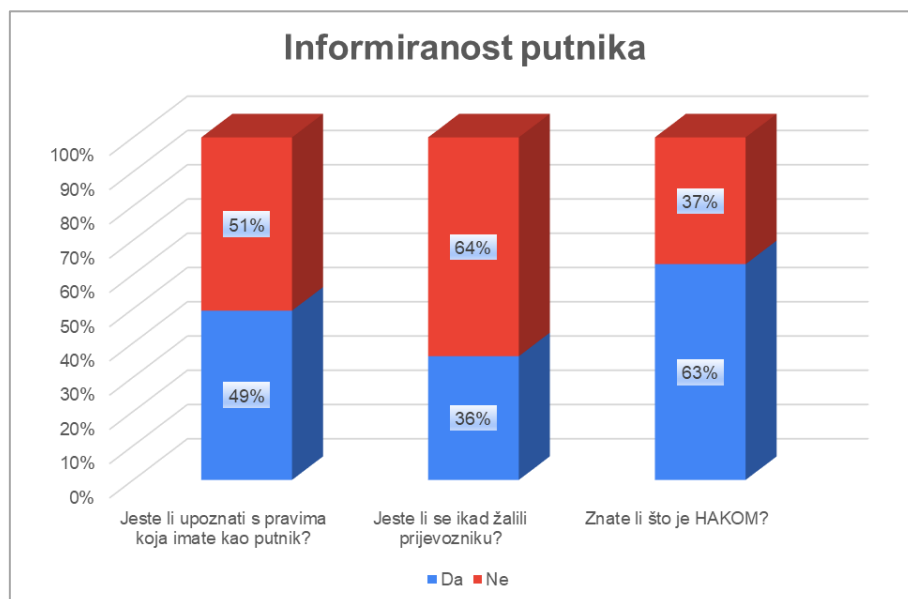
mjestima nedostupne i nepristupačne, kao i dostupnost parkirnih mjesta za osobna vozila te bicikle što je potkrijepljeno kroz zaprimljene primjedbe. Funkcionalnost kolodvora i stajališta svega 10 posto anketiranih smatra vrlo zadovoljavajućom iz čega se zaključuje da su sadržaji u službenim mjestima daleko ispod zahtjeva putnika.



Slika 13. Zadovoljstvo dostupnošću službenog mjesta

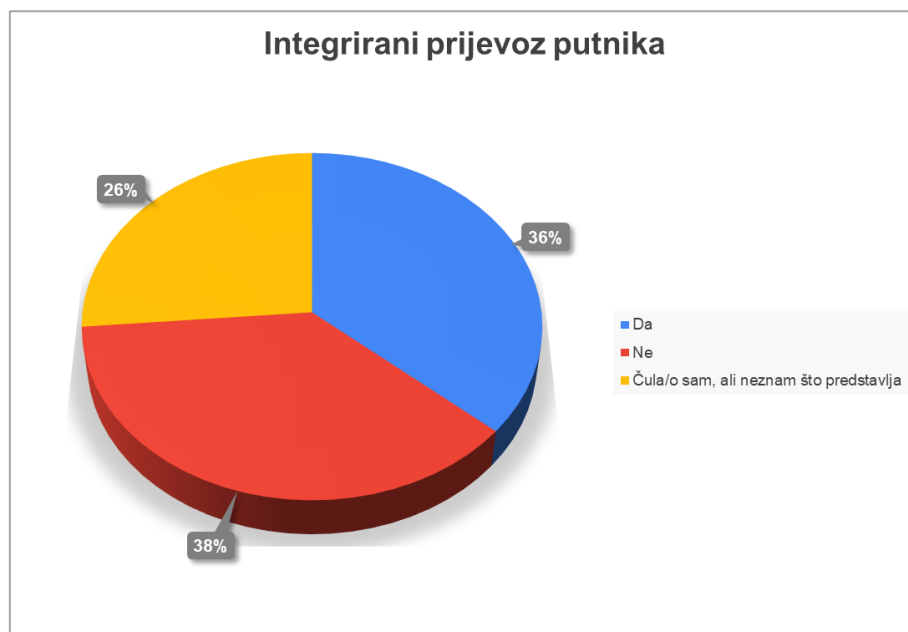
Samo 49 posto ispitanika odgovorilo je kako su upoznati s pravima, a još je manje, svega 36 posto njih, koristilo je pravo na žalbu prijevozniku. Usporedno s provedenim savjetovanjem s putnicima u 2019. godini bilježi se blagi pad, odnosno tek 51 posto ispitanika se izjasnilo da su upoznati sa svojim pravima dok je broj žalbi prijevozniku bio podjednak i iznosi je 35 posto. Taj broj ukazuje kako je veliki broj korisnika nezadovoljan prijevoznom uslugom, a što svakako nameće potrebu za mijenjanjem sustava kako bi se i zadovoljstvo korisnika povećalo.

Rezultat ankete pokazuje da je 63 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo na slici (► Slika 14). Isto ukazuje da su u popunjavanju ankete pristupili novi korisnici usluga željezničkog prijevoza putnika i da postoji potreba za dodatnim medijskim kampanjama, uz nastavak na postojeće, u cilju osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.



Slika 14. Informiranost putnika

Kroz savjetovanje je obrađeno i pitanje o integriranom prijevozu putnika u cilju povratne informacije o percepciji putnika o samome konceptu integriranog prijevoza. Vidljivo je da je samo 36 posto putnika upoznato s konceptom integriranog prijevoza putnika i potrebno je jačanje njegove cjelovite uspostave i promoviranje kroz medije.



Slika 15. Integrirani prijevoz putnika

S obzirom na pojavu SARS – CoV-2 virusa tijekom 2020., upitnik je proširen dodatno za cjelinu koja obuhvaća pitanja koja su utvrdila promjenu navika putovanja te percepciju putnika o

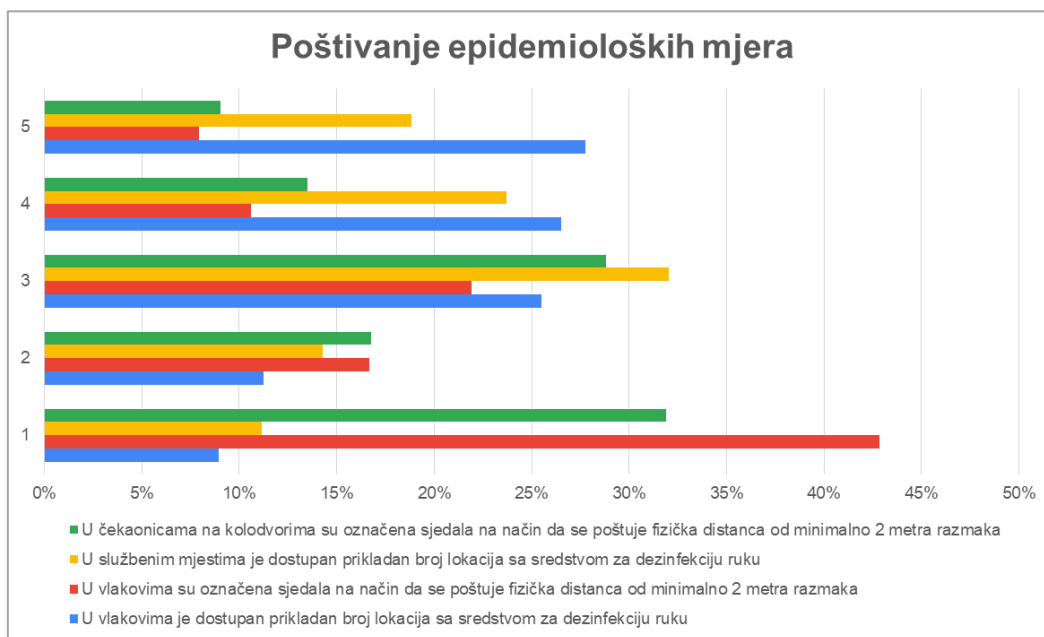
kvaliteti provedbe epidemioloških mjera od strane prijevoznika u vlakovima, odnosno operatora uslužnih objekata u kolodvorima i stajalištima (službenim mjestima).

Shodno tomu, na slici (► Slika 16) je evidentno smanjenje potrebe za putovanjima vlakom u 2020. za 45 posto, čemu pridonosi i period obustave cjelokupnog javnog prijevoza putnika od ožujka do svibnja.



Slika 16. Utjecaj „korona krize“ na potrebu za korištenjem željezničkog putničkog prijevoza

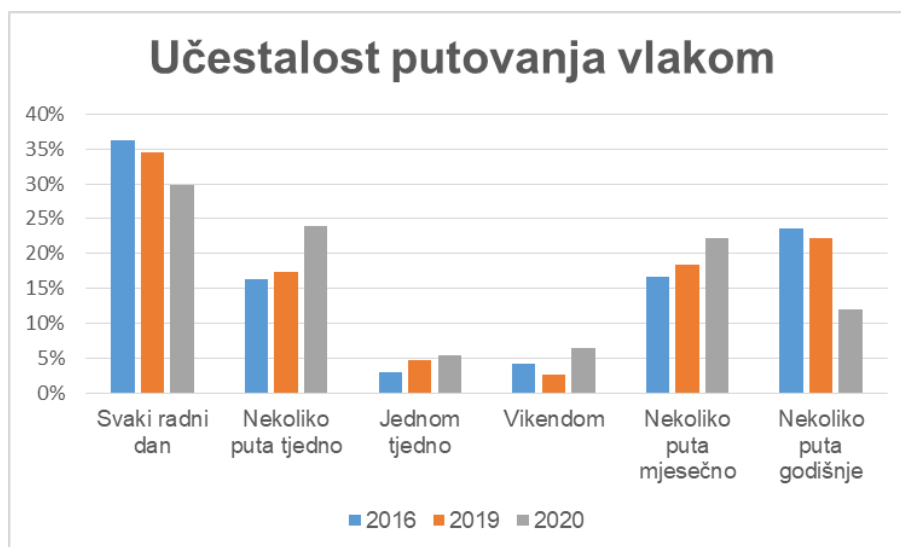
Nadalje, 60 posto anketiranih istaknulo je problem pridržavanja mjera fizičke distance zbog prevelikog broja putnika u vlakovima te neoznačavanje sjedala u vlakovima u cilju ostvarenja minimalne fizičke distance od 2 metra, a što je također, prema mišljenju anketiranih, izostalo u čekaonicama u kolodvorima.



Slika 17. Poštivanje epidemioloških mjera u vlakovima i kolodvorima

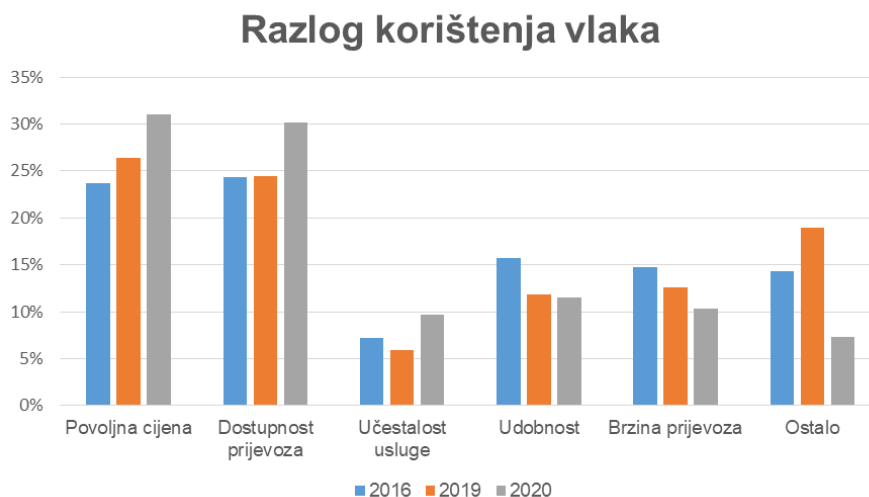
S obzirom kako HAKOM od 2016. provodi redovito savjetovanje s korisnicima usluga željezničkog putničkog prijevoza, odnosno da su do sada provedena tri savjetovanja, stvorili su se uvjeti za analizu i prikaz povijesnog presjeka ključnih segmenata iz područja zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu.

Shodno tomu, vidljivo je iz slike (►Slika 18) da je svakodnevno korištenje vlaka od 2016. konstantno u padu, a sve više se prakticiraju pojedinačna putovanja kroz tjedan. Razlog tomu tijekom 2020. moguć je i zbog rada i praćenja nastave od kuće, uslijed pojave SARS – CoV-2 virusa.



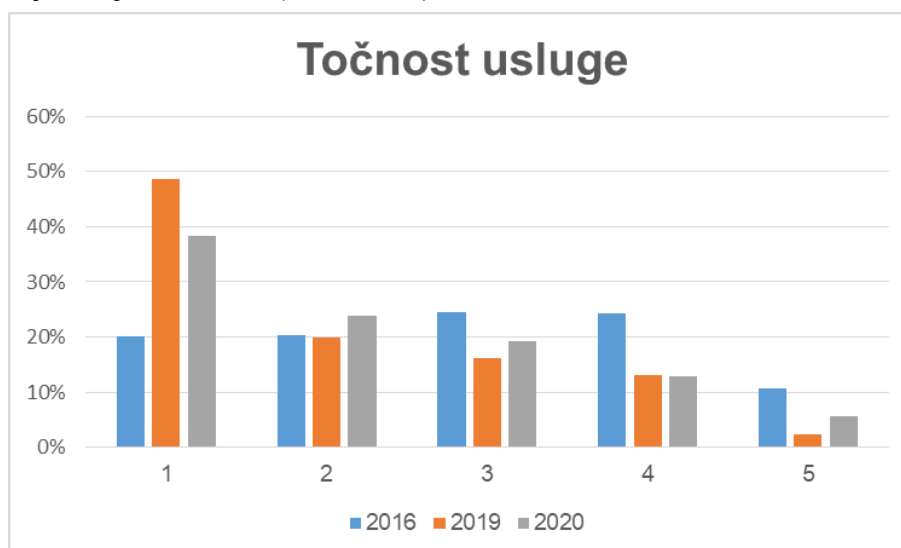
Slika 18. Povijesnik presjek „Učestalost putovanja vlakom“

Već je ranije spomenuta činjenica kako putnici kao motiv za korištenje usluge prijevoza vlakom navode povoljnu cijenu, što je u prikazu povijesnog presjeka jasno i vidljivo (► Slika 19). Međutim, vidljiv je daljnji pad udobnosti i brzine prijevoza koji predstavljaju ključne elemente prednosti željezničkog prijevoza putnika u odnosu na osobno vozilo u gradskim, prigradskim i međugradskim putovanjima.



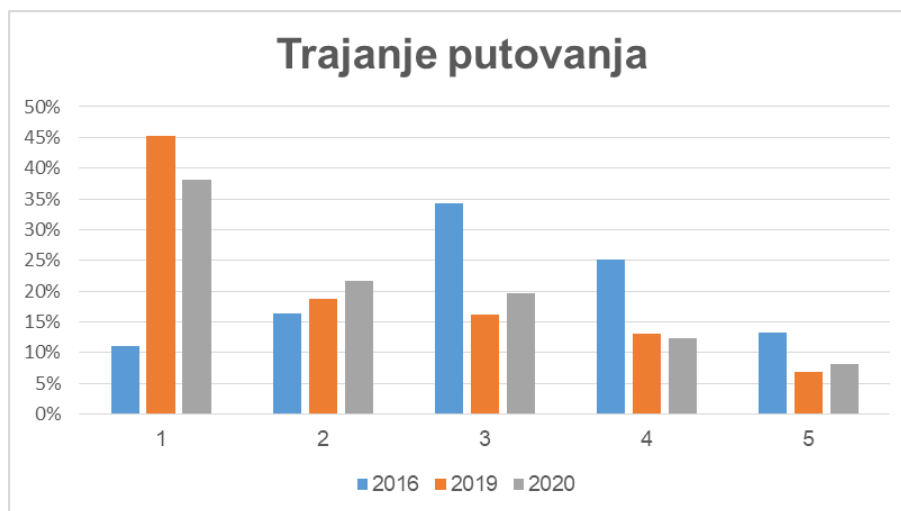
Slika 19. Razlog korištenja vlaka

U prethodnim analizama (► Slika 7). je evidentno nezadovoljstvo putnika točnošću i trajanjem putovanja što se nije promijenilo kroz sve godine provođenja anketiranja te je i dalje loše ocjenjeno što je vidljivo iz slike (► Slika 20).



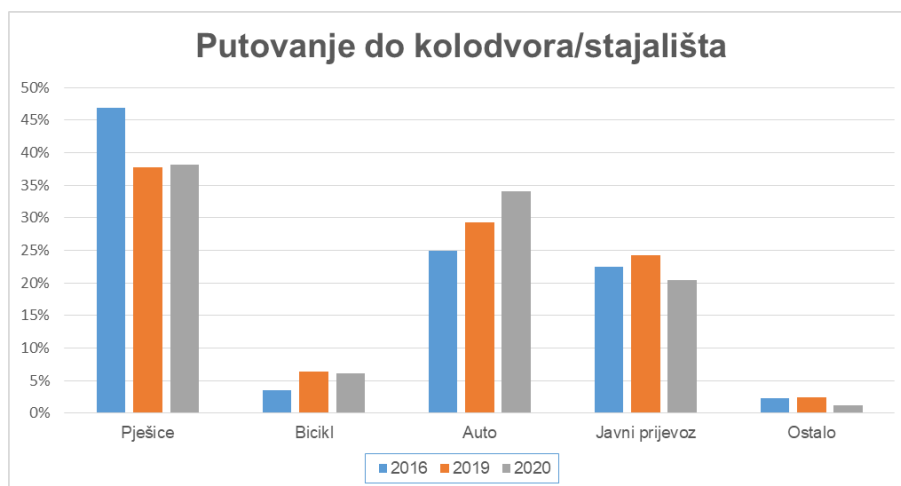
Slika 20. Točnost usluge

Kontinuirani pad bilježi i trajanje putovanja koje najbolje rezultate bilježi također u 2016. godini, što je vidljivo na slici (► Slika 21).



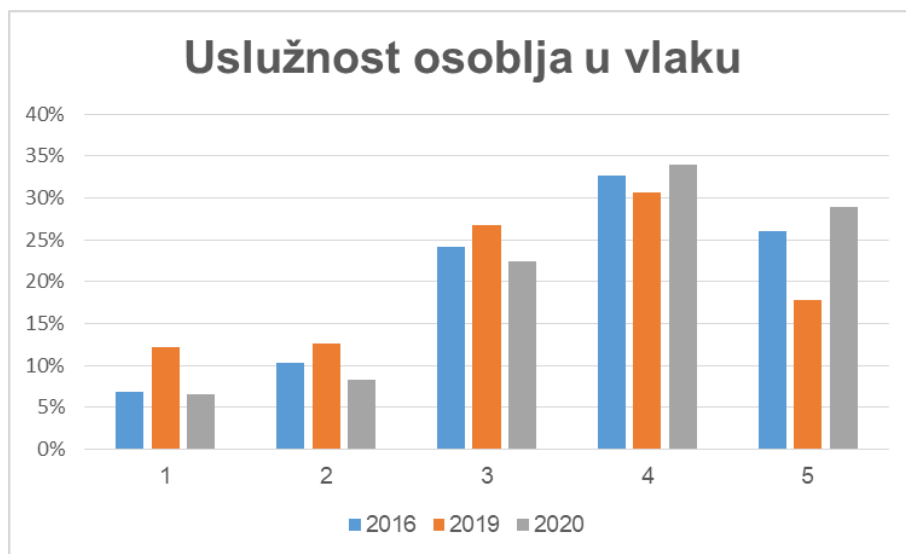
Slika 21. Trajanje putovanja

Promatrajući iz perspektive dostupnosti održivim načinima kretanja vezano uz dolazak do službenih mjesta uočava se pad broja putovanja do kolodvora/stajališta pješice i javnim prijevozom te kontinuirano povećanje broja putovanja osobnim vozilom. Navedeno ne ide u prilog sveprisutnoj ideji i ciljevima promicanja održivih načina kretanja (► Slika 22).



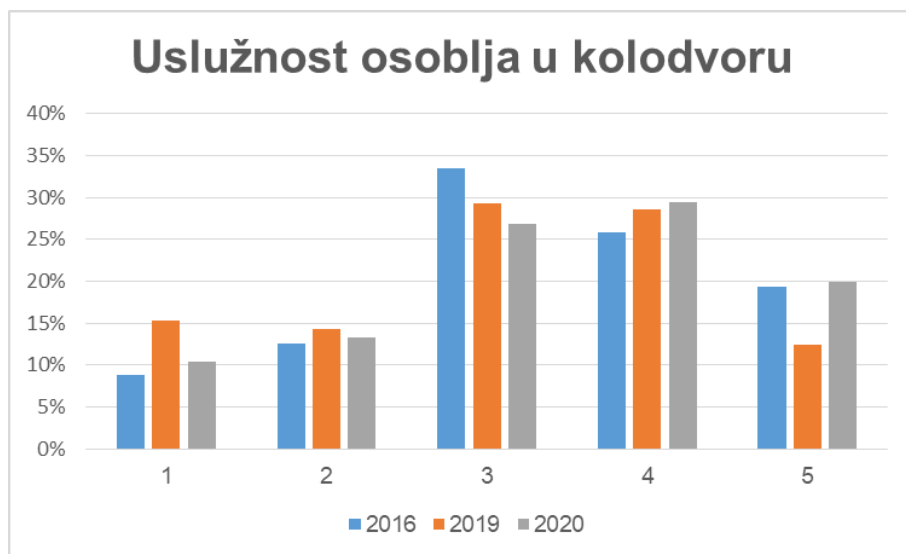
Slika 22. Putovanje do stajališta/kolodvora

Jedan od većih utjecaja na ukupnu kvalitetu usluge željezničkog prijevoza putnika predstavlja i uslužnost osoblja koja kroz povijesni presjek anketiranja bilježi oscilacije kod korisnika. Naime, iz slike (► Slika 23) vidljiv je pad zadovoljstva putnika uslužnošću osoblja u vlaku u 2018. te poboljšanje u 2020. što ukazuje na potrebu kontinuiranog praćenja rada i edukacije osoblja prijevoznika.



Slika 23. Uslužnost osoblja u vlaku

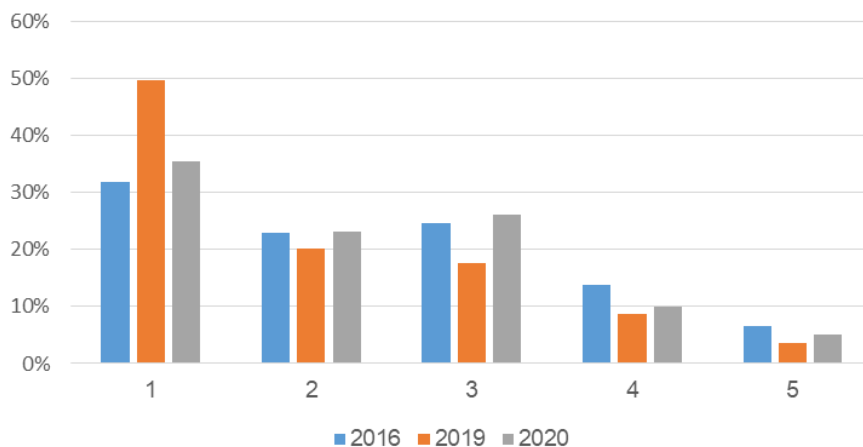
Uslužnost osoblja u kolodvorima također bilježi oscilacije, ali s nešto nižim rezultatima i prostorom za napredak sa svrhom što većeg zadovoljstva putnika.



Slika 24. Uslužnost osoblja u kolodvoru

Željeznički prijevoznici i prodavači karata pružaju putniku informacije prije početka i tijekom putovanja, između ostalog informacije o otkazivanju, kašnjenju i promjeni voznog reda. Vidljivo je iz slike (►Slika 25) da putnici nisu zadovoljni s pružanjem informacija o otkazivanju prijevoza te da se u razdoblju od 2018. do 2020. kvaliteta pružanja te usluge smanjila u odnosu na 2016. Najveći skok u padu kvalitete je uočen 2018., kada je 70 posto anketiranih izrazilo nezadovoljstvo pružanom uslugom.

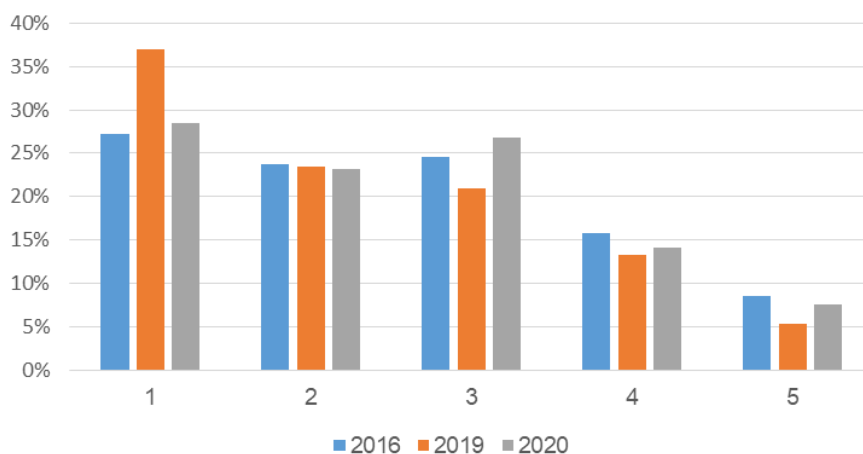
Informacije o otkazivanju prijevoza



Slika 25. Informacije o otkazivanju prijevoza

Također, informacije o promjeni voznog reda kroz analizirani period bilježe preko 50 posto odgovora kojima su anektirani izrazili nezadovoljstvu o informiranju o promjeni voznog reda (► Slika 26).

Informacije o primjeni voznog reda



Slika 26. Informacije o promjeni voznog reda

U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje, primjedbe i pohvale na postojeće stanje željezničkog prijevoza putnika. Zaprimiteljne odgovore moguće je klasificirati na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture (najčešći):

- neprimjeren rad prometnika u kolodvorima
- neadekvatna pristupačnost i dostupnost službenih mjesta
- nedostatak čekaonica na stajalištima



- neprimjerena čistoća sanitarnih čvorova i čekaonica u službenim mjestima
- neprilagođena infrastruktura za osobe sa posebnim potrebama i smanjenom pokretljivošću
- nedovoljan broj predviđenih površina i stalaka za bicikle
- nepridržavanje mjere fizičke distance u čekaonicama,

te na one koji se odnose na željezničkog putničkog prijevoznika:

- neprimjerena čistoća vlakova i kvaliteta zraka u vlakovima
- neljubaznost vlakopravnog osoblja i osoblja na blagajnama u kolodvorima
- nepružanje točnih i pravovremenih informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge u službenim mjestima i u vlakovima
- nekontroliranje prijevoznih karata tijekom putovanja
- nedovoljan broj predviđenih mjesta za bicikle u vlakovima
- neprimjerena cijena prijevoza bicikla na kratkim relacijama
- uključivanje sustava javnih bicikala u zajedničku ponudu HŽ Putničkog prijevoza d.o.o.
- prilagodba voznog reda potrebama prijevozne potražnje, odnosno putnicima
- nepregledna pristupačnost informacijama o kupnji prijevoznih karata na službenim stranicama HŽ Putničkog prijevoza d.o.o.
- nemogućnost zamjene i povrata prijevozne karte kupljene preko interneta te manjak motivacije za korištenje digitalnih platformi
- wi – fi u vlakovima ne funkcionira



Zaključak

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog putničkog prijevoza može se zaključiti kako, prema dobnoj strukturi, 95 posto radno aktivnog stanovništva uglavnom koristi uslugu željezničkog prijevoza. Također, većina ih koristi željeznički prijevoz svakodnevno i nekoliko puta tjedno za odlazak na posao, fakultet i prilikom korištenja slobodnog vremena. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz ispitanici navode povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza.

Za putovanje do stajališta/kolodvora (službenog mjesta) 38 posto anketiranih pješaci, 34 posto koristi osobno vozilo, a javni prijevoz je zastupljen s 21 posto, što ukazuje na necjeloviti sustav integriranog prijevoza putnika. Međutim, nužno je napomenuti kako 65 posto putnika za dolazak do željezničkog službenog mjesta koristi održive načine kretanja (pješačenje, bicikl i javni prijevoz) iz razloga jer je željeznička infrastruktura dostupna unutar prikladne udaljenosti hoda, i povezana s javim prijevozom.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, najveći broj anketiranih, njih 58 posto smatra kako je udobnost putovanja na zadovoljavajućoj razini. Međutim, čak 60 posto anketiranih je vrlo nezadovoljno trajanjem putovanja, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena i potencijalno odvraćajući čimbenik od korištenja vlaka. Još jedan od slabije ocijenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom je točnost pa se preko 60 posto anketiranih izjasnilo da nije zadovoljno točnošću vlakova.

Na višu razinu kvalitete sustava prijevoza putnika podiže uslužnost osoblja pa je tako 63 posto anketiranih vrlo zadovoljno s osobljem u vlaku, kao i s osobljem na željezničkom kolodvoru, koje je pozitivno ocijenilo 49 posto ispitanika, ali vidljivo je da percepcija putnika može varirati u vrlo kratkom roku te je potrebna kontinuirana edukacija osoblja prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

Putnici su, prema rezultatima ankete, zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova. 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, a upravo za te informacije preko 55 posto putnika navodi kako nisu dostupne pravovremeno i na jasno vidljivom mjestu. Također, vrlo nezadovoljni su, s pružanjem informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge.

U kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova te kakvoće zraka prevladava generalno nezadovoljstvo, a što pokazuje kako putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima.

Uz samu uslugu prijevoza putnika obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja čime je 45 posto anketiranih zadovoljno. Međutim, uslugu prijevoza bicikla samo 7 posto



anketiranih smatra izuzetnom što je, u kontekstu poticaja održive mobilnosti, izuzetno nisko te u odnosu na savjetovanje iz 2019. godine nema pomaka.

Iz perspektive dostupnosti preko 39 posto anketiranih smatra da su usluge u službenim mjestima nedostupne i nepristupačne, između ostalog ističu nedostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i bicikle. Nadalje, službena mjesta anketirani smatraju neprimjerenima i neprilagođenima potrebama današnjeg putnika te ističu kako mnoga od njih nemaju ni čekaonicu. Iz tog razloga svega 10 posto anketiranih je izrazito zadovoljno funkcionalnošću kolodvora

Također, rezultati ankete pokazuju kako je više od 60 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što ostavlja dojam kako su popunjavanju ankete pristupili novi korisnici usluga željezničkog prijevoza putnika. HAKOM-u će biti poticaj da na temelju dobivenih rezultata svoj daljnji rad u području zaštite prava putnika dodatno osnaži te se više medijski aktivira kroz kampanje kako bi se nastavilo ispunjenje postojećih ciljeva većeg osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su korisnici najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja. Također, zadovoljni su s uslužnošću osoblja u vlaku i službenom mjestu, ali isto tako potrebno je kontinuirano provoditi edukaciju i nadzor osoblja kako bi se izbjegle oscilacije u kvaliteti.

S druge strane, anketirani nisu zadovoljni s vremenom putovanja, točnošću vlakova, dostupnosti informacija o poremećajima, čistoćom vlakova i službenih mjesta. Navedeno je kontinuirano na niskim standardima kvalitete na što je HAKOM već upozoravao, a svojim djelovanjem pokušava ukazati prijevozniku i upravitelju infrastrukture na potrebu većeg angažmana kako bi se postiglo povećanje kvalitete navedenih parametara. Nije bolja situacija ni s dostupnošću i pristupačnosta službenim mjestima posebice za osobe s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Veliki angažman HAKOM-a vidljiv je i kroz 2020. u uspostavi kvalitetnijeg odnosa upravitelja infrastrukture i prijevoznika prema osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti.

Stoga rezultati provedenog istraživanja trebaju predstavljati smjernice pružatelju usluge putničkog prijevoza i upravitelju infrastrukture kako bi i dalje radili na poboljšavanju usluge prema korisnicima, prvenstveno na boljoj dostupnosti informacija o prijevoznjoj usluzi, pristupačnosti i ugodnijem boravku u prijevoznim sredstvima i službenim mjestima te na točnosti i smanjenju trajanja putovanja.