

U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14) 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 HAKOM-a, Društva za zaštitu potrošača Hrvatske - 'Potrošač', Saveza za željeznicu i HŽ Putničkog prijevoza d.o.o.

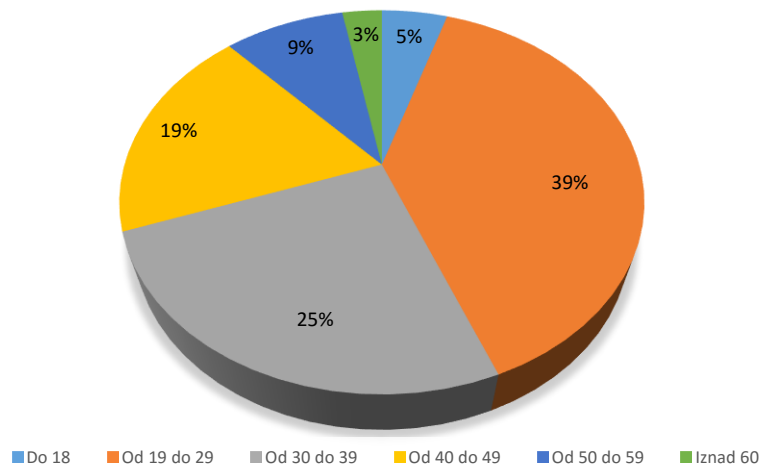
Anketu su ispunile 1104 osobe, od kojih njih 92,7 % koristi željeznički prijevoz, a 7,3 % nisu korisnici željezničkog putničkog prijevoza što je vidljivo i na grafičkom prikazu 1.



Grafikon 1. Udio anketiranih koji putuju/ne putuju vlakom

Prema rezultatima ankete 39,1 % od ukupnog broja anketiranih, su osobe u dobi od 19 do 29 godina, što je bilo i za očekivati, obzirom da se anketiranje provodilo putem internetskih stranica. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na grafikonu 2.

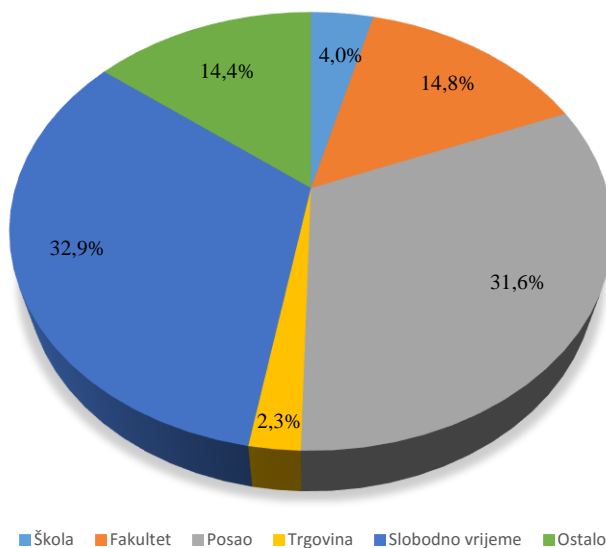
Dobna struktura anketiranih



Grafikon 2. Dobna struktura anketiranih

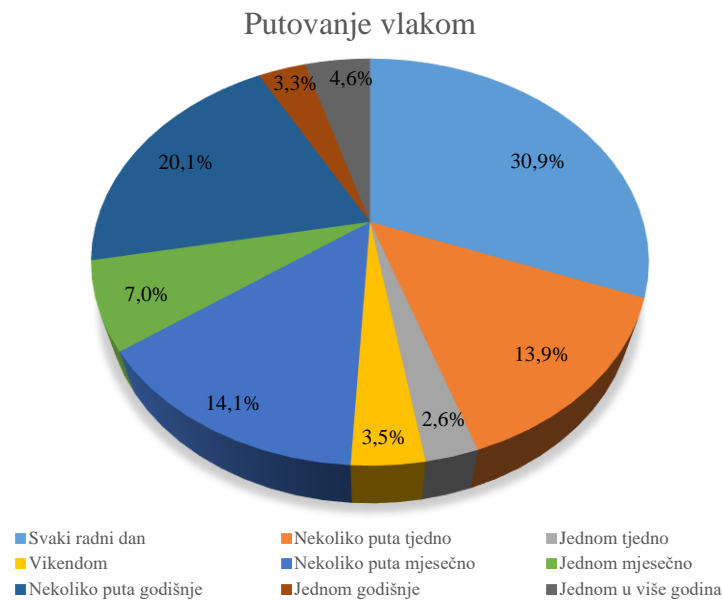
Iz prikupljenih odgovora na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, u najvećoj mjeri i to 32,9 % njih koristi vlak za putovanje u slobodno vrijeme, zatim za odlazak na posao, 31,6 %, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u trgovinu i to svega 2,3 % što je prikazano grafikonom 3.

Svrha putovanja



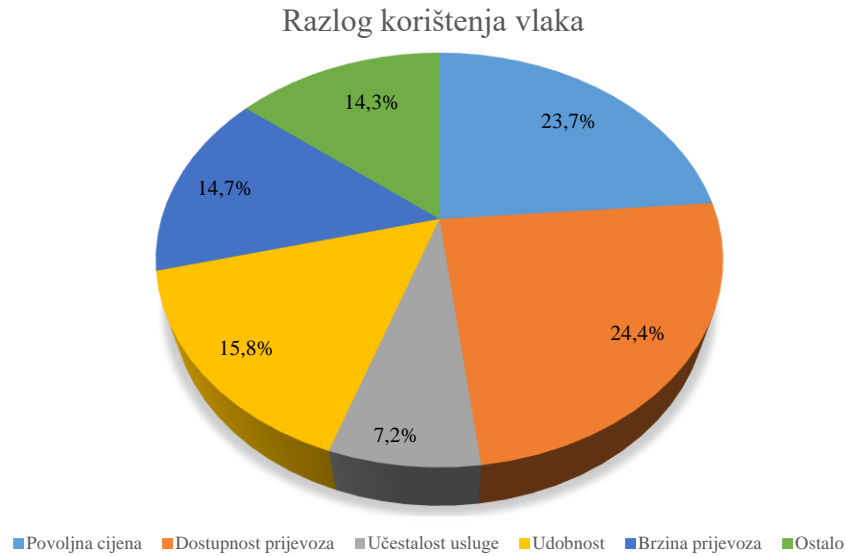
Grafikon 3. Svrha putovanja

Uspješnost ankete, osim broja anketiranih kojih je preko tisuću u samo dva mjeseca, potvrđuje i rezultat učestalosti korištenja željezničkog putničkog prijevoza gdje 30,9 % anketiranih svakodnevno koristi željeznički prijevoz, a svega 3,3 % željeznički prijevoz koristi jednom godišnje. Navedeno je pokazatelj kako su anketi pristupili redoviti korisnici željezničkog prijevoza, što je detaljnije prikazano grafikonom 4.



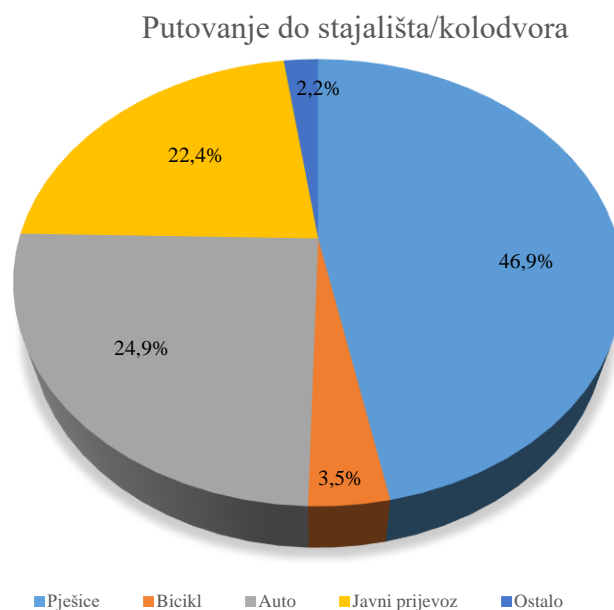
Grafikon 4. Putovanje vlakom

Putnici kao razlog korištenja vlaka prvenstveno navode dostupnost prijevoza, čak njih 24,4 %, a zatim slijedi povoljna cijena kod 23,7 % anketiranih. Činjenica kako samo 7,2 % anketiranih vlak koristi zbog učestalosti prijevoza je pokazatelj slabe frekvencije prometovanja (mali i nedovoljan broj polazaka), što putnike odbija od prijevoza željeznicom. Udobnost i brzina prijevoza su kao razlog putovanja vlakom zastupljeni s 15,8 %, odnosno 14,7 %, što ostavlja prostora za poboljšanjem navedenih karakteristika. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkog putničkog prijevoza vidljiv je iz grafikona 5.



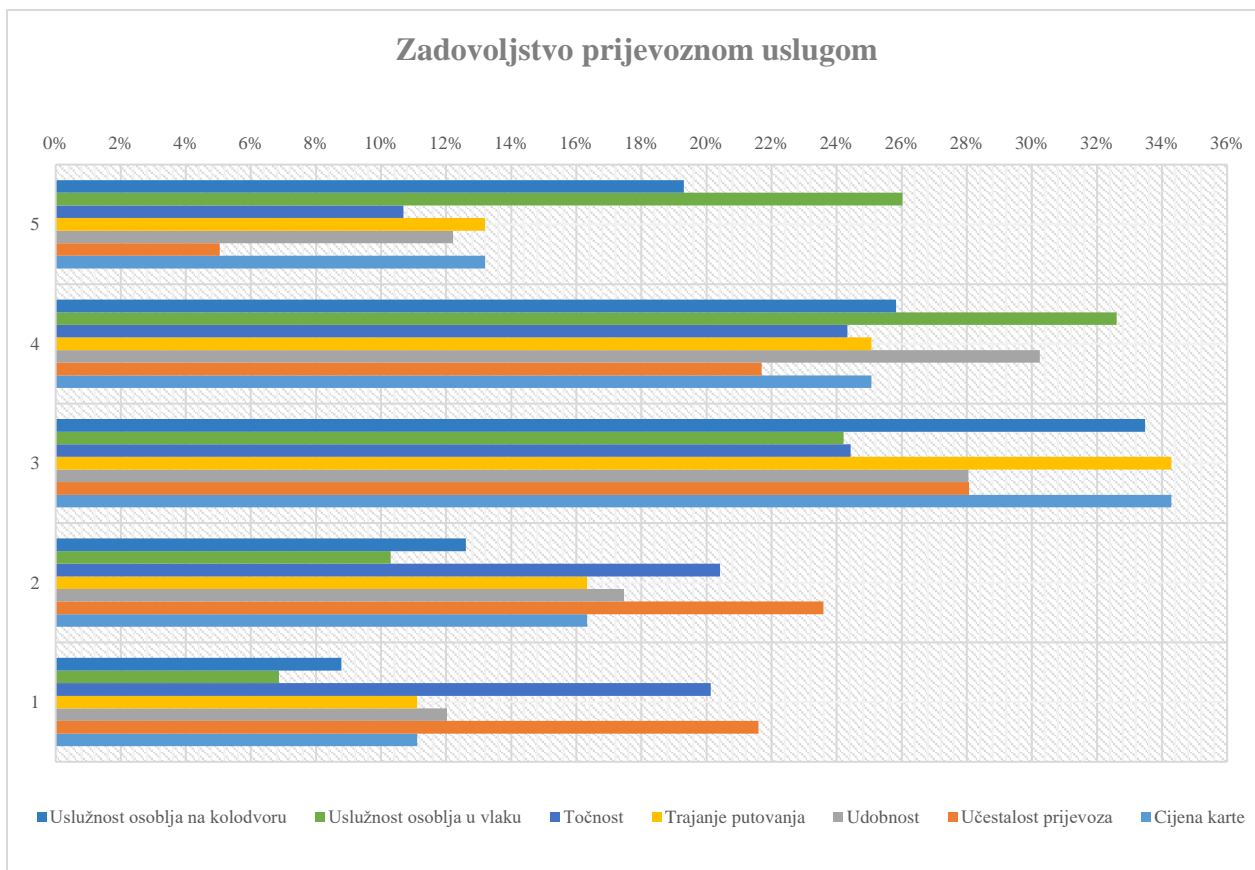
Grafikon 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza

Kao što je ranije istaknuto, najviše anketiranih putnika željeznički prijevoz koristi zbog dostupnosti, a još jedan pokazatelj istoga je da 46,9 % anketiranih pješice dolazi na željezničko stajalište, odnosno kolodvor, što je pokazatelj blizine željezničkog prijevoza, dok svega 3,5 % koristi bicikl kao sredstvo prijevoza od kuće do željezničkog stajališta ili kolodvora, za razliku od automobila kojeg koristi 24,9 % anketiranih kao prijevozno sredstvo do željezničkog stajališta ili kolodvora. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do službenih željezničkih mjesta dan je u grafikonu 6.



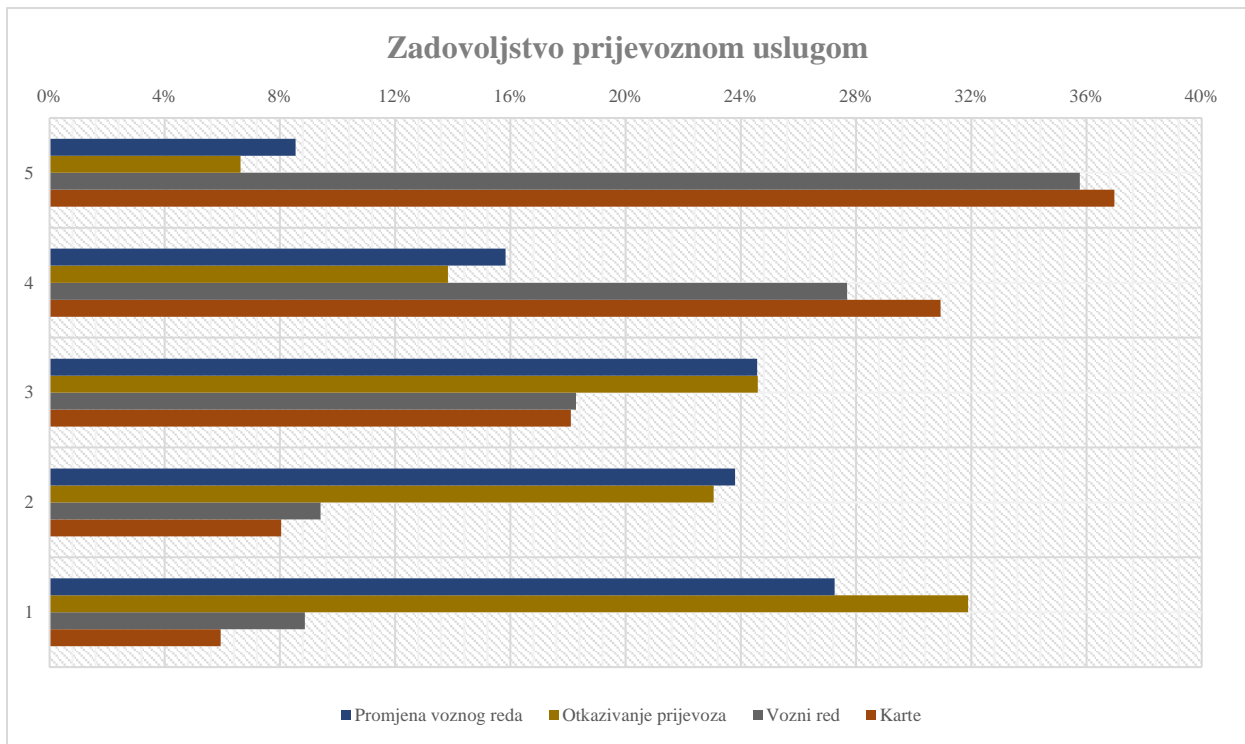
Grafikon 6. Putovanje do željezničkog stajališta

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 urednost voznog parka, službenih mjesta i informiranje putnika. Generalno se može zaključiti kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer je njih 34,3 % ocijenilo trošak prijevozne karte s ocjenom dobar. Kod učestalosti prijevoza raspon odgovora je varirao od izuzetno loših do dobrih, ali u konačnici oko 60 % 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 12,2 % anketiranih smatra odličnom, a 58,3 % 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 29,5 % anketiranih ocjenjuje trajanje putovanja nedovoljnom ocjenom, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena, a vidljivo je iz grafikona 7. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom, te je preko 65 % anketiranih ocijenilo isti pokazatelj najvišom ocjenom dobar. Na višu razinu kvalitete sustava prijevoza putnika podiže uslužnost osoblja, pa je tako 32,6 % anketiranih ocijenilo osoblje u vlaku ocjenom vrlo dobar, kao i osoblje zaposleno na željezničkom kolodvoru, koje je istu ocjenu dobilo u postotku od 28,3 %.



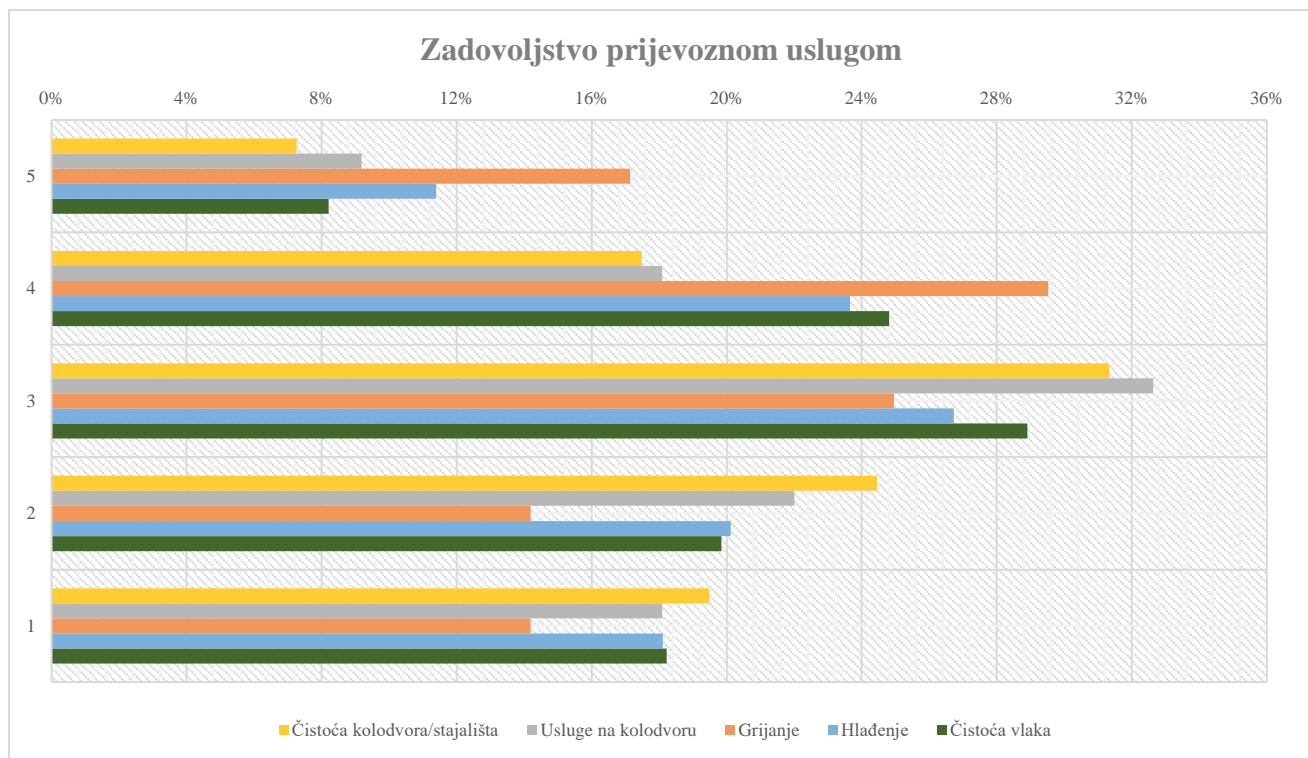
Grafikon 7. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Putnici su prema rezultatima ankete izuzetno zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova, te je u te dvije kategorije najčešća ocjena odličan i to u postotku od 37 %. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni, 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 potrebnome mjestu, te su u najvećem broju isto ocijenili s ocjenom nedovoljan, što je vidljivo na grafikonu 8.



Grafikon 8. Zadovoljstvo dostupnošću usluga

Da ima prostora i potrebe za promjenom govore i prosječne ocjene u kategorijama čistoće vlakova i kolodvora, te grijanja i hlađenja vlakova, gdje prevladavaju ocjene dobar u postocima oko 30 %, a što pokazuje kako putnici smatraju da bi se moglo više pažnje posvetiti čistoći voznog parka i službenih mjesta za prijem i otpremu putnika. Navedeno je prikazano grafikonom 9.

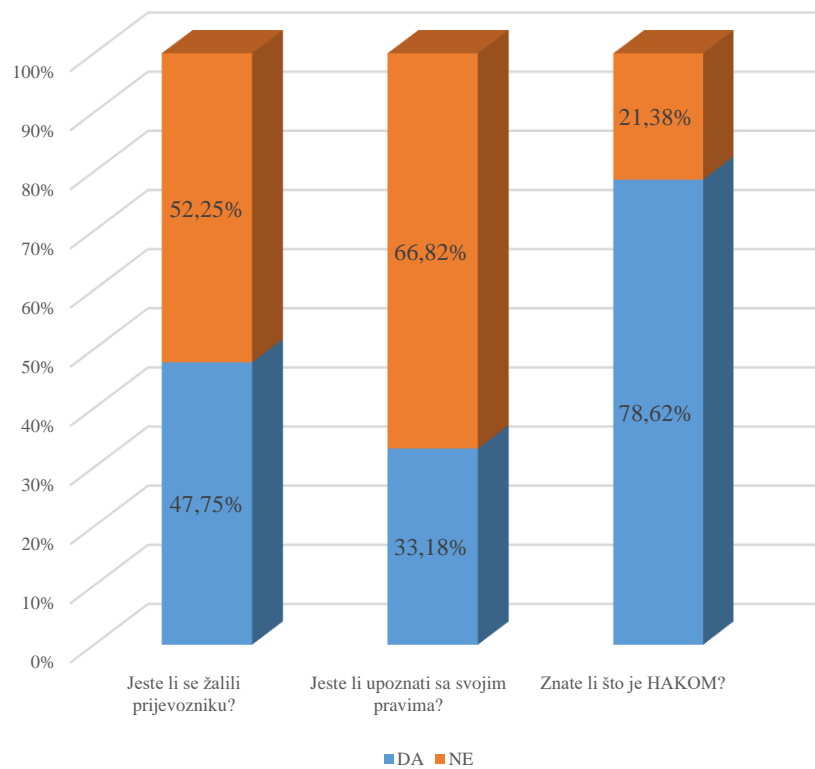


Grafikon 9. Zadovoljstvo dostupnošću usluga

Zaključak o lošoj informiranosti putnika o njihovim pravima proizlazi iz činjenice da je samo 33,2 % anketiranih odgovorilo kako su upoznati sa svojim pravima, a 78,6 % anketiranih se žalilo prijevozniku. 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, a broj žalbi smanjio.

Zaključno, HAKOM je zadovoljan rezultatom ankete koji pokazuje da je 78,6 % anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo i u grafičkom prikazu 10. Navedeno je svakako rezultat rada HAKOM-a na podizanju svijesti o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.





Grafikon 10. Informiranost putnika