

Kristijan Solina, dipl. ing. prom., univ. spec. elect. comm.  
Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.  
Ivan Šimunec, mag. ing. traff.

# ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA I PUTNIKA

## 1. Uvod

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 (HAKOM) provodi redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkoga teretnog i putničkog prijevoza.

Savjetovanje je provedeno u sklopu istraživanja na uzorku metodom ispitivanja odnosno anketiranjem korisnika željezničkoga prijevoza. U istraživanju je kao instrument bio korišten mrežni anketni upitnik koji je bio javno objavljen i dostupan korisnicima željezničkoga prijevoza. Upitnik za korisnike teretnog prijevoza sastojao se od 24 pitanja, složena logičnim slijedom „tehnikom lijevka“ i podijeljena u šest smislenih cjelina, dok se upitnik za željeznički putnički prijevoz sastojao od 36 pitanja, složenih prema prethodno navedenoj tehnici, koja su bila podijeljena u devet smislenih cjelina.

Anketiranje je trajalo četiri mjeseca (od lipnja do rujna 2019.), a odazvao je 641 putnik i 17 korisnika željezničkoga teretnog prijevoza. Korisnici usluga ocjenjivali su kvalitetu usluge prijevoza te odnos prijevoznika i upravitelja infrastrukture prema njima.

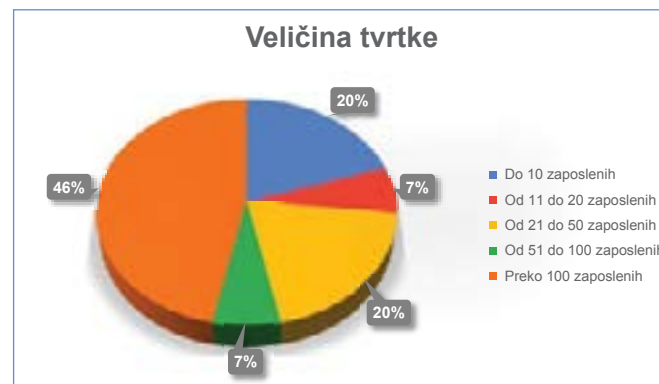
Nakon liberalizacije tržišta željezničkoga teretnog prijevoza u Republici Hrvatskoj na kraju 2019. poslovalo je 10 prijevoznika, među kojima je njih devet bilo aktivno. Što se tiče željezničkoga putničkog prijevoza, u Republici Hrvatskoj posluje samo jedan željeznički prijevoznik.

## 2. Rezultati istraživanja željezničkoga teretnog prijevoza

### 2.1. Opći podaci o korisnicima željezničkoga teretnog prijevoza

Od ukupnoga broja anketiranih njih 46 posto ima više od stotinu zaposlenih. Udio od 20 posto imaju tvrtke do 10 zaposlenih odnosno one čiji se broj zaposlenih

kreće od 21 do 50, a sedam posto tvrtki ima od 11 do 20 zaposlenih odnosno od 51 do 100 zaposlenih, što je prikazano na grafikonu 1.



Grafikon 1. Veličina tvrtke

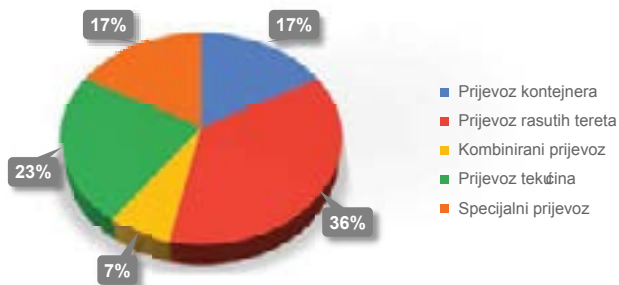
Šezdeset posto ispitanika koristi željeznički teretni prijevoz dulje od 10 godina, a 13 posto tvrtki koristi ga jednu do dvije godine odnosno od pet do deset godina. Sedam posto tvrtki koristi željeznički teretni prijevoz manje od godinu dana odnosno neki drugi period koji su navele (50 godina). Navedeno je vidljivo u grafikonu 2.



Grafikon 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

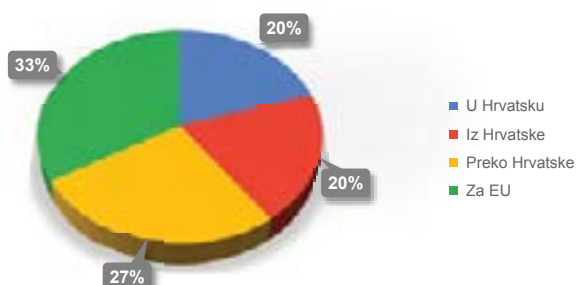
Anketirane tvrtke su na pitanje „U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?“ dale različite odgovore. Većina, odnosno njih 36 posto, koristi željeznički teretni prijevoz za prijevoz rasutih tereta, 23 posto tvrtki ga koristi za prijevoz tekućina, a 17 posto za prijevoz kontejnera ili specijalnih tereta. Kako je to prikazano na grafikonu 3., sedam posto anketiranih koristi željeznički teretni prijevoz za kombinirani prijevoz. Većina anketiranih, odnosno njih 40 posto, željeznički teretni prijevoz koristi svakodnevno, 27 posto nekoliko puta na mjesec, 20 posto nekoliko puta na tjedan, sedam posto nekoliko puta na godinu te šest posto jedanput na tjedan. To je prikazano na grafikonu 4.

### U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?



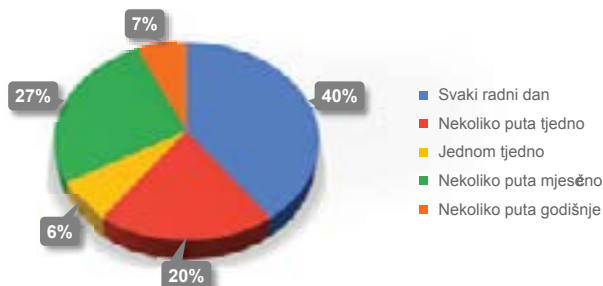
Grafikon 3. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

### Željezničkim teretnim prijevozom prevozite teret:



Grafikon 6. Smjerovi teretnoga prijevoza

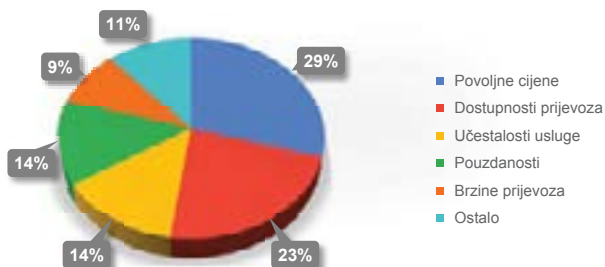
### Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?



Grafikon 4. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

Kao razlog zbog kojeg koriste željeznički teretni prijevoz anketirane tvrtke su većinom, odnosno njih 29 posto, navele povoljne cijene. Kao ostale razloge 23 posto tvrtki navelo je dostupnost prijevoza, 14 posto učestalost usluge ili pouzdanost, 11 posto ostale razloge, a devet posto brzinu prijevoza, što je detaljno prikazano na grafikonu 5. U odnosu na prometne pravce na kojima prevoze svoje terete 33 posto tvrtki navelo je to da robu prevoze u zemlje EU-a, 27 posto da robu prevoze preko Hrvatske te po 20 posto u Hrvatsku ili iz Hrvatske, kako je to prikazano na grafikonu 6.

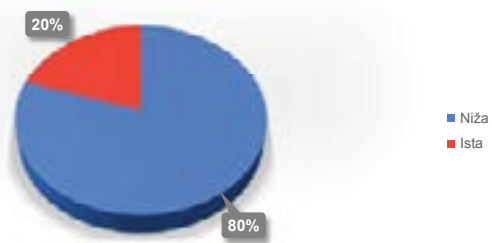
### Željeznički teretni prijevoz koristite zbog:



Grafikon 5. Razlozi korištenja željezničkoga teretnoga prijevoza

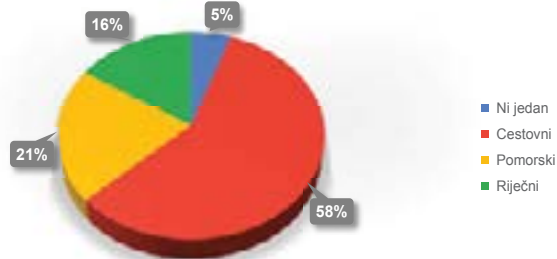
Osamdeset posto korisnika prijevoza navelo je to kako je cijena željezničkoga teretnoga prijevoza nakon liberalizacije tržišta niža, dok je 20 posto njih navelo da je ta cijena ista. Ni jedan korisnik nije naveo to da je cijena prijevoza viša. Navedeno je prikazano na grafikonu 7. Korisnici uz željeznički prijevoz većinom koriste cestovni prijevoz, i to njih 58 posto. Dvadeset i jedan posto korisnika uz željeznički prijevoz koristi pomorski prijevoz, 16 posto riječni, a njih pet posto ne koristi ni jednu drugu vrstu prijevoza, odnosno koriste isključivo željeznički prijevoz. To je prikazano na grafikonu 8.

### Nakon liberalizacije tržišta željezničkoga teretnoga prijevoza cijena prijevoza željeznicom je:



Grafikon 7. Cijena prijevoza nakon liberalizacije tržišta

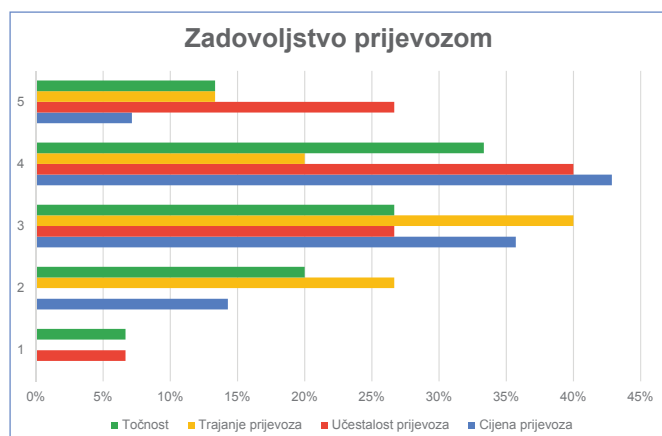
### Koji oblik prijevoza koristite osim željezničkoga?



Grafikon 8. Korištenje ostalih oblika prijevoza

## 2.2. Zadovoljstvo korisnika teretnim prijevozom

Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkoga teretnog prijevoza ocjenjivano je kroz kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od tih kriterija korisnik je ocjenjivao ocjenom od 1 do 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan). Na temelju tih ocjena 33 posto korisnika zadovoljno je točnošću, ali je istodobno njih 27 posto jako nezadovoljno ili nezadovoljno, a samo 13 posto jako zadovoljno. Što se tiče trajanja prijevoza, 40 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, 27 posto je nezadovoljno, 20 posto je zadovoljno i samo 13 posto je jako zadovoljno, dok ni jedan korisnik nije jako nezadovoljan. Učestalošću prijevoza zadovoljno je ili jako zadovoljno čak 67 posto korisnika, 27 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a sedam posto jako nezadovoljno. Cijenom prijevoza zadovoljno je ili jako zadovoljno 50 posto korisnika, 36 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a nezadovoljno je samo 14 posto. Također nitko od korisnika nije jako nezadovoljan cijenom prijevoza. Navedeno je prikazano na grafikonu 9.

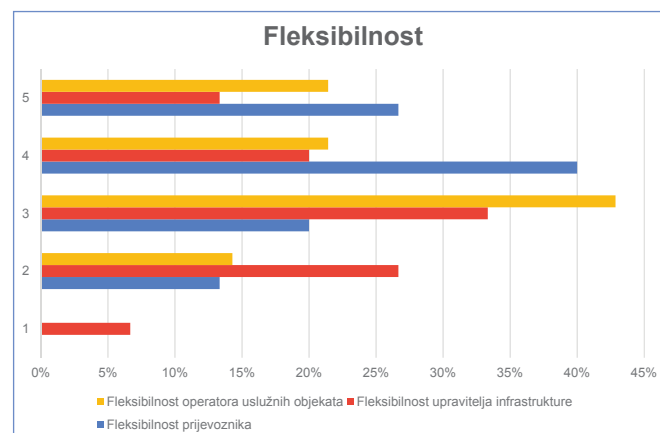


Grafikon 9. Zadovoljstvo prijevozom

## 2.3. Zadovoljstvo fleksibilnošću

Fleksibilnost je ocjenjivana na temelju kriterija fleksibilnosti operatora uslužnih objekata, upravitelja infrastrukture te prijevoznika. Fleksibilnošću operatora uslužnih objekata niti je zadovoljno niti nezadovoljno 43 posto korisnika, 42 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno, 14 posto nezadovoljno je te ni jedan korisnik nije jako nezadovoljan. Fleksibilnost upravitelja infrastrukture je 33 posto korisnika ocijenilo ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 34 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno, a 33 posto zadovoljno je ili jako zadovoljno. Fleksibilnost prijevoznika je visokih 67 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 20 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, 13 posto je nezadovoljno i ni jedan korisnik nije jako nezadovoljan.

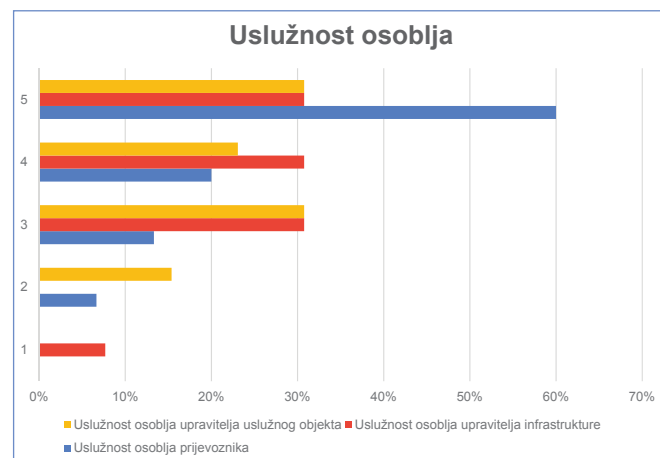
Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću prikazano je na grafikonu 10.



Grafikon 10. Fleksibilnost

## 2.4. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

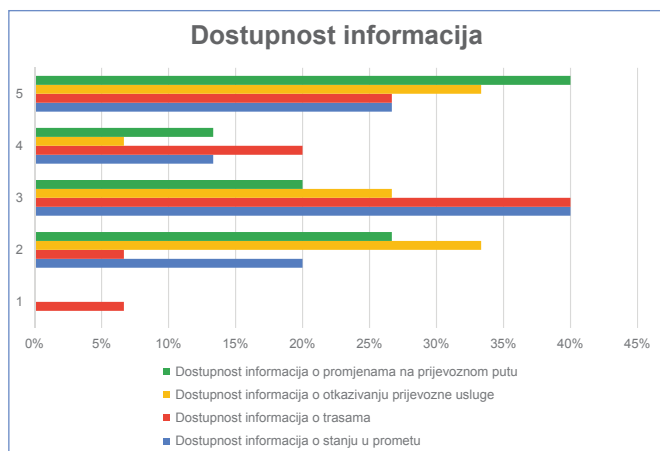
Uslužnost osoblja korisnici prijevoza ocjenjivali su na temelju uslužnosti osoblja upravitelja uslužnoga objekta, uslužnosti osoblja upravitelja infrastrukture i uslužnosti osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja upravitelja uslužnoga objekta 53 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 31 posto ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 15 posto ocjenom „nezadovoljan“, a ni jedan korisnik ocjenom „jako nezadovoljan“. Uslužnost osoblja upravitelja infrastrukture je 61 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 31 posto „niti zadovoljan niti nezadovoljan“ te osam posto ocjenom „jako nezadovoljan“. Uslužnost osoblja prijevoznika je čak 80 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 13 posto ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, sedam posto ocjenom „nezadovoljan“, a ni jedan korisnik nije ju ocijenio ocjenom „jako nezadovoljan“. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na grafikonu 11.



Grafikon 11. Uslužnost osoblja

## 2.5. Zadovoljstvo informiranošću

Jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva uslugom jest i dostupnost informacija. Tu dostupnost informacija korisnici prijevoza ocjenjivali su kao dostupnost informacija o promjenama na prijevoznome putu, o otkazivanju prijevozne usluge, o trasama i prometu. Dostupnost informacija o promjenama na prijevoznome putu je 53 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, ali je isto tako 27 posto korisnika dalo ocjenu „nezadovoljan“ te 20 posto ocjenu „niti zadovoljan niti nezadovoljan“. Dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge 33 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „jako zadovoljan“ te isti postotak korisnika ocjenom „nezadovoljan“. Sedam posto korisnika dalo je ocjenu „zadovoljan“, a 27 posto ocjenu „niti zadovoljan niti nezadovoljan“. Dostupnost informacija o trasama 47 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 40 posto ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“ te 14 posto ocjenom „nezadovoljan“ ili „jako nezadovoljan“. Dostupnost informacija o stanju u prometu 40 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, a isti postotak korisnika ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“. Dvadeset posto korisnika dalo je ocjenu „nezadovoljan“. Grafički prikaz rezultata odgovora korisnika o dostupnosti informacija prikazana je na grafikonu 12.



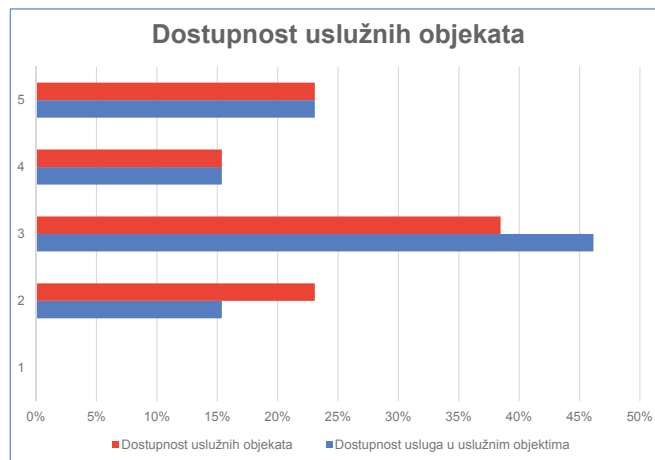
Grafikon 12. Dostupnost informacija

## 2.6. Zadovoljstvo dostupnošću uslužnih objekata

Uslužne objekte korisnici su ocjenjivali kroz dostupnost uslužnih objekata i dostupnost usluga u uslužnim objektima. Tako je 38 posto korisnika dostupnost uslužnih objekata ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, a u istom postotku ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“. Ocjenu „nezadovoljan“ dalo je 23 posto korisnika. Dostupnost usluga u usluž-

nim objektima 46 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 38 posto korisnika ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“ te 15 posto ocjenom „nezadovoljan“.

Ni jedan korisnik dostupnost uslužnih objekata i dostupnost usluga u uslužnim objektima nije ocijenio ocjenom „jako nezadovoljan“. Navedeni rezultati prikazani su na grafikonu 13.



Grafikon 13. Dostupnost uslužnih objekata

## 3. Rezultati istraživanja željezničkoga putničkoga prijevoza

### 3.1. Opći podaci o korisnicima željezničkoga putničkoga prijevoza

Prema rezultatima ankete, 32 posto ukupnoga broja anketiranih putnika su osobe u dobi od 30 do 39 godina, odnosno 29 posto čine osobe od 19 do 30 godina, što se moglo očekivati jer se anketiranje provodilo putem mrežnih stranica (mrežne ankete). Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na grafikonu 14. Iz prikupljenih odgovora na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, u najvećoj mjeri, i to njih 36 posto, koristi vlak kao prijevozno sredstvo za odlazak na posao, za putovanja u slobodno vrijeme vlak koristi 33 posto putnika, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u kupovinu, samo jedan posto putnika, što je prikazano na grafikonu 15.

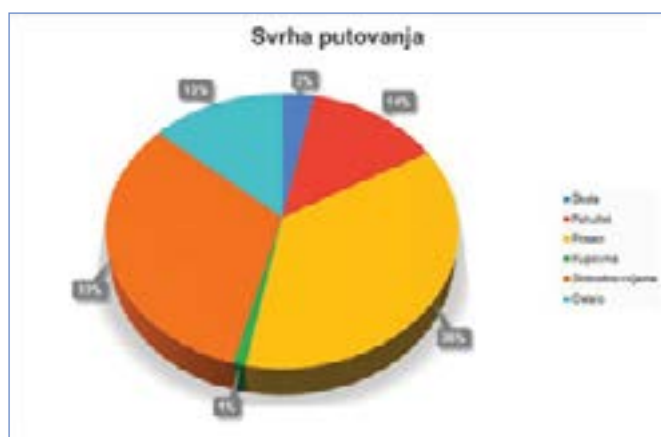
Uspješnost ankete, osim broja anketiranih kojih je više od šest stotina u samo četiri mjeseca, potvrđuje i rezultat učestalosti korištenja željezničkoga putničkoga prijevoza prema kojemu 42 posto anketiranih željeznički prijevoz koristi svakodnevno, a samo šest posto nekoliko puta na godinu. Navedeno pokazuje kako su anketi pristupili redoviti korisnici željezničkoga prijevoza, što je detaljnije prikazano na grafikonu 16. Kao razlog zbog kojeg koriste vlak putnici ponajprije



Grafikon 14. Dobna struktura anketiranih



Grafikon 17. Razlozi korištenja željezničkoga putničkoga prijevoza



Grafikon 15. Svrha putovanja

Kao što je prethodno istaknuto, najviše anketiranih putnika željeznički prijevoz koristi zbog povoljne cijene, a još jedan pokazatelj toga jest to što 38 posto anketiranih pješice dolazi do željezničkog stajališta odnosno kolodvora, što je pokazatelj blizine željezničkog prijevoza, dok samo šest posto korisnika koristi bicikl kao prijevozno sredstvo od kuće do željezničkoga stajališta ili kolodvora, za razliku od osobnoga vozila koje 29 posto anketiranih koristi kao prijevozno sredstvo do željezničkog stajališta ili kolodvora. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do službenih željezničkih mjesta prikazan je na grafikonu 18.



Grafikon 16. Učestalost putovanja vlakom



Grafikon 18. Putovanje do željezničkoga službenog mjesta

navode povoljne cijene, njih čak 26 posto, a 24 posto anketiranih navodi dostupnost prijevoza. Činjenica kako samo šest posto anketiranih vlak koristi zbog učestalosti usluge pokazatelj je slabe frekvencije prometovanja (malen i nedovoljan broj polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim. Kao razlog putovanja vlakom udobnost i brzina prijevoza zastupljeni su s 12 posto odnosno 13 posto, što ostavlja prostora za poboljšanje navedenih svojstava. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkoga putničkoga prijevoza nalazi se na grafikonu 17.

### 3.2. Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom

Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom obrađeno je u drugome dijelu ankete, u kojemu su ocjenjivani ključni segmenti putovanja kao što su cijena prijevozne usluge, točnost i udobnost, dostupnost službenih mjesta i informiranje putnika. Općenito se može zaključiti to kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer je njih 35 posto trošak prijevozne karte ocijenilo ocjenom „dobar“. Kada je riječ o učestalosti prijevoza, raspon odgovora varirao je od

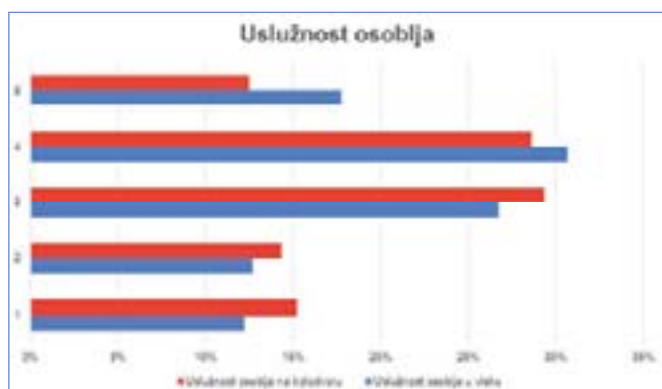
izuzetno loših do dobrih, ali na kraju se oko 55 posto anketiranih odlučilo za lošije ocjene, što pokazuje to da korisnici smatraju kako treba povećati frekvenciju prijevoza ili je neophodno reorganizirati vremena polaska vlakova. Udobnost putovanja, koja željeznički promet sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prometa, samo osam posto anketiranih smatra izvrsnom, a 48 posto anketiranih ocjenjuje je dobrom i vrlo dobrom ocjenom. Ono što modernu željeznicu razlikuje od klasične jest vrijeme putovanja, koje se u većini razvijenih zemalja Europske unije znatno skraćuje uvođenjem brzih vlakova. Zato je razumljivo da je navedeno važno i putnicima u Republici Hrvatskoj, jer čak 58 posto anketiranih trajanje putovanja ocjenjuje nedovoljnom ocjenom, što je pokazatelj nekonkurentnoga prijevoznog vremena. Također, točnost je jedan od slabije ocijenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom te je više od 70 posto anketiranih taj pokazatelj ocijenilo najnižim ocjenama. Detaljniji prikaz nalazi se na grafikonu 19.



Grafikon 19. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

### 3.3. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Na višu razinu kvalitete sustav putničkoga prijevoza podiže uslužnost osoblja pa je 57 posto anketiranih osoblje u vlaku ocijenilo ocjenom „dobar“ i „vrlo dobar“ kao i osoblje zaposleno u željezničkome kolodvoru, koje je istim ocjenama ocijenilo 58 posto anketiranih.

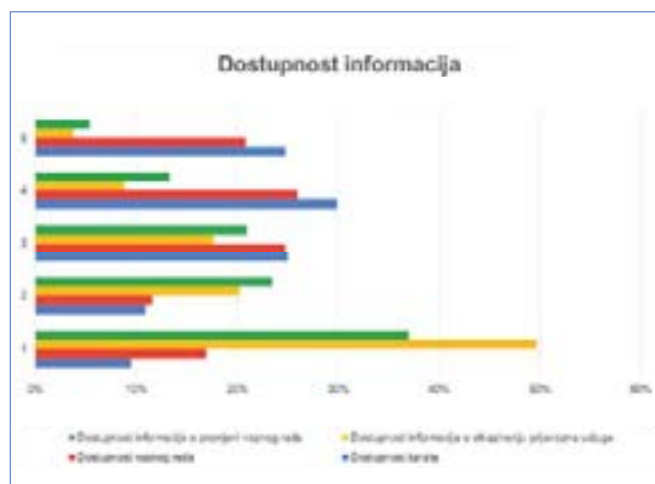


Grafikon 20. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

### 3.4. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Prema rezultatima ankete, putnici su vrlo zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova te je u te dvije kategorije najčešća ocjena „vrlo dobar“, i to u postotku od 28 posto.

Međutim, s obzirom na to da su dostupnost karata i voznih redova vrlo važni, tako su važne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznoga reda, o kojima su se putnici izjasnili kako im one nisu dostupne pravodobno i uvijek na potrebnome mjestu te su ih u najvećemu broju ocijenili ocjenom „nedovoljan“, što je prikazano na grafikonu 21.



Grafikon 21. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

### 3.5. Zadovoljstvo udobnošću u vlaku

Na to da ima prostora i potrebe za promjenom upućuju i prosječne ocjene u kategorijama čistoće vlakova te grijanja i hlađenja vlakova, gdje prevladavaju ocjene „nedovoljan“ i u postocima prosječno oko 25 posto.

To pokazuje kako putnici smatraju da treba više pozornosti posvetiti navedenim kriterijima voznoga parka. Navedeno je prikazano na grafikonu 22.



Grafikon 22. Zadovoljstvo udobnošću u vlaku

### 3.6. Zadovoljstvo udobnošću u službenome mjestu

Anketirani smatraju da udobnost u stajalištima/kolodvorima (službenim mjestima) nije na prihvatljivoj razini, što proizlazi iz više od 35 posto negativnih ocjena, a što je vidljivo iz grafikona 23.

Najniže je ocijenjen kriterij hlađenja u službenome mjestu, kojemu su anketirani dodijelili 48 posto negativnih ocjena.

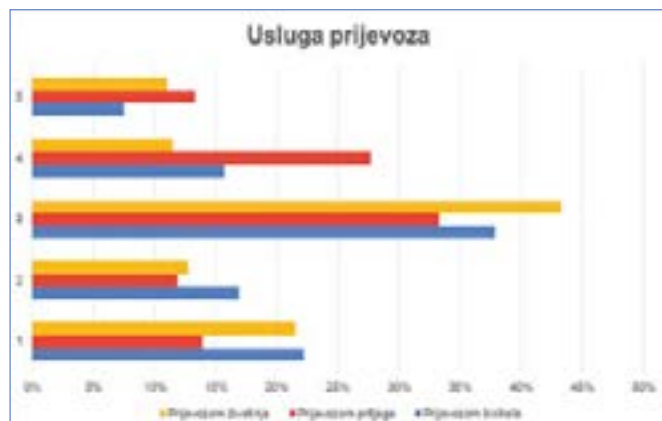


Grafikon 23. Zadovoljstvo udobnošću u službenome mjestu

### 3.7. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja. Najčešća ocjena u tim kategorijama jest „dobar“ u kategoriji prijevoza životinja i nju je dodijelilo 48 posto anketiranih.

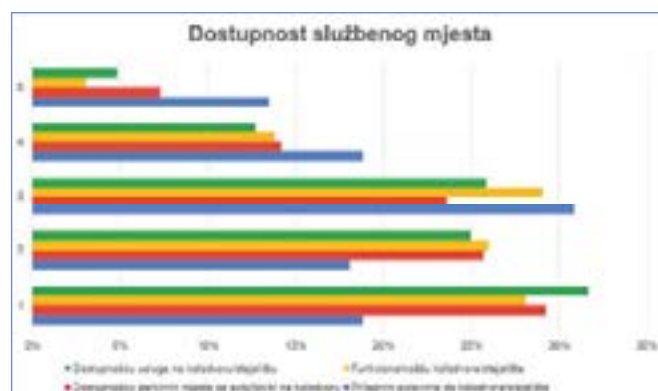
Uslugu prijevoza bicikala samo je sedam posto anketiranih ocijenilo najvišom ocjenom, što u kontekstu poticaja održive mobilnosti treba potaknuti novim i modernim modelima pružanja usluge (npr. modernizacijom voznoga parka s većim prostorom predviđenim za bicikle i prihvatljivijim tarifama). Detaljniji prikaz nalazi se na grafikonu 24.



Grafikon 24. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

### 3.8. Zadovoljstvo dostupnošću službenoga mjesta

Ključan element pružanja prijevozne usluge jest dostupnost i pristupačnost infrastrukture na kojoj se pruža usluga. Naime, više od 30 posto 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 je samo tri posto anketiranih ocijenilo izvrsnom ocjenom, na temelju čega se može zaključiti da su sadržaji u službenim mjestima daleko ispod potreba putnika.



Grafikon 25. Zadovoljstvo dostupnošću službenoga mjesta

### 3.9. Informiranost putnika

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



Grafikon 26. Informiranost putnika

HAKOM je zadovoljan rezultatom ankete koji je pokazao da je 88 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je prikazano na grafikonu 26. Navedeno je svakako rezultat rada HAKOM-a na podizanju svijesti o pravima i obvezama putnika u željezničkome prometu s obzirom na to da je na provedenome savjetovanju 2016. 78 posto anketiranih bilo upoznato s radom HAKOM-a.

## 4. Zaključak

Na temelju istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkoga teretnog prijevoza može se zaključiti to da većina anketiranih tvrtki ima više od 100 zaposlenika i da posluju na tržištu dugi niz godina odnosno dulje od 10 godina, a željeznički prijevoz koriste uglavnom za prijevoz rasutih tereta i tekućina. Također ih većina koristi željeznički prijevoz svakodnevno ili nekoliko puta na tjedan. Kao glavne razloge zbog kojih odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu i dostupnost, a svoje terete prevoze za zemlje EU-a ili u provozu preko Republike Hrvatske. Većina ih smatra da je cijena prijevoza željeznicom pala nakon liberalizacije tržišta željezničkoga teretnog prijevoza te uz željeznički prijevoz uglavnom koriste cestovni prijevoz. Iz rezultata istraživanja može se zaključiti to da su korisnici najzadovoljniji uslužnošću osoblja i kvalitetom prijevoza, dok su manje zadovoljni fleksibilnošću, dostupnošću informacija i dostupnošću uslužnih objekata i usluga u njima.

Na temelju istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkoga putničkog prijevoza može se zaključiti to da prema dobnoj strukturi 93 posto radno aktivnoga stanovništva uglavnom koristi uslugu željezničkog prijevoza. Također ih većina koristi željeznički prijevoz svakodnevno za odlazak na posao i u slobodno vrijeme ili nekoliko puta na mjesec. Kao glavne kriterije zbog kojih odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu i dostupnost. Zanimljivo je napomenuti to da iz perspektive održive mobilnosti 68 posto putnika na putu do željezničkoga službenog mjesta koriste održive načine kretanja (pješačenje, bicikl i javni prijevoz). Iz rezultata istraživanja može se zaključiti to da su korisnici najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja kao i uslugom prijevoza (prijevoz životinja i prtljage) i uslužnošću osoblja u vlaku i u službenome mjestu.

Međutim, vrijeme putovanja, točnost, dostupnost informacija o poremećajima, grijanje i hlađenje u vlakovima i službenim mjestima anketirani su ocijenili niskim ocjenama kao i dostupnost i pristupačnost službenim mjestima. Rezultati ovog istraživanja trebaju biti smjerokaz operatorima uslužnih objekata, upravitelju infrastrukture i prijevoznicima da poboljšaju primarno

dostupnost informacija prema korisnicima, a zatim i fleksibilnost i dostupnost uslužnih objekata.

## Literatura:

- [1] Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN, br. 104/17)
- [2] Marušić, M.; Vranešević, T. 2001. Istraživanje tržišta. Adeco. Zagreb.

## UDK: 656.21

Adresa autora:

Kristijan Solina, dipl. ing., univ. spec. elect. comm.  
kristijan.solina@hakom.hr

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.  
ivica.skrtic@hakom.hr

Ivan Šimunec, mag. ing. traff.  
ivan.simunec@hakom.hr

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 Zagreb

### SAŽETAK

#### ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA I PUTNIKA

HAKOM kao nacionalno regulatorno tijelo na temelju zakonske odredbe provodi redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika željezničkih usluga kako bi uzelo u obzir njihova stajališta o tržištu željezničkih usluga. Na liberaliziranome tržištu željezničkoga teretnog prijevoza zadovoljstvo korisnika prijevoza posebno dolazi do izražaja zbog većega broja prijevoznika kojima cilj treba biti maksimalno udovoljavanje korisnicima usluge. Redovito istraživanje zadovoljstva korisnika uslugom željezničkoga prijevoza treba biti, kako putničkome prijevozniku tako i svim teretnim prijevoznicima, jedan od najvažnijih prodajnih i marketinških alata za postizanje zadovoljstva krajnjega korisnika i povećanje tržišnog udjela samih prijevoznika.

**Glavne riječi:** željeznički prijevoznik, upravitelj infrastrukture, operator uslužnog objekta, teretni prijevoz, putnički prijevoz

**Kategorizacija:** stručni rad

### SUMMARY

#### ANALYSIS OF CONSULTATION WITH REPRESENTATIVES OF RAILWAY FREIGHT AND PASSENGER SERVICE USERS

The Croatian Regulatory Authority for Network Industries (HAKOM), as a national regulatory authority, conducts regular consultations with representatives of railway service users on the basis of a legal provision, to take into account their views regarding the railway services market. On the liberalized rail freight market, the satisfaction of transport users is particularly pronounced due to a greater number of operators aiming at maximum satisfaction of service users. Regular customer satisfaction surveys of rail services should be, both to the passenger operator and to all freight operators, one of the most important sales and marketing tools for achieving end-user satisfaction and increasing the market share of the operators themselves.

**Key words:** railway operator, infrastructure manager, service facility operator, freight transport, passenger transport.

**Categorization:** professional paper