

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.
Ivan Šimunec, mag. ing. traff.

ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA ŽELJEZNIČKOGA TERETNOG I PUTNIČKOG PRIJEVOZA

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

Savjetovanje je provedeno u sklopu istraživanja na uzorku metodom anketiranja korisnika željezničkoga prijevoza. Kao instrument istraživanja bio je korišten mrežni anketni upitnik koji je bio javno objavljen i dostupan korisnicima željezničkoga prijevoza. Upitnik namijenjen korisnicima teretnoga prijevoza sastojao se od 27 pitanja, poredanih logičkim slijedom „tehnikom lijevka“ i podijeljenih u šest smislenih cjelina, dok se upitnik namijenjen korisnicima željezničkoga putničkog prijevoza sastojao od 45 pitanja, poredanih prethodno navedenom tehnikom i podijeljenih u 13 tematskih cjelina.

Anketiranje je trajalo dva mjeseca (u studenome i prosincu 2020.), a odazvalo se 1635 putnika i 26 korisnika željezničkoga teretnog prijevoza. Korisnici usluga ocjenjivali su kvalitetu usluge prijevoza te uslužnost prijevoznika, operatora uslužnih objekata i upravitelja infrastrukture. Također, zbog pojave virusa SARS – CoV-2 u Republici Hrvatskoj anketni upitnik bio je prilagođen novonastaloj situaciji te su neka pitanja bila formirana za procjenu njegova utjecaja na provedbu usluge željezničkoga putničkog i teretnog prijevoza.

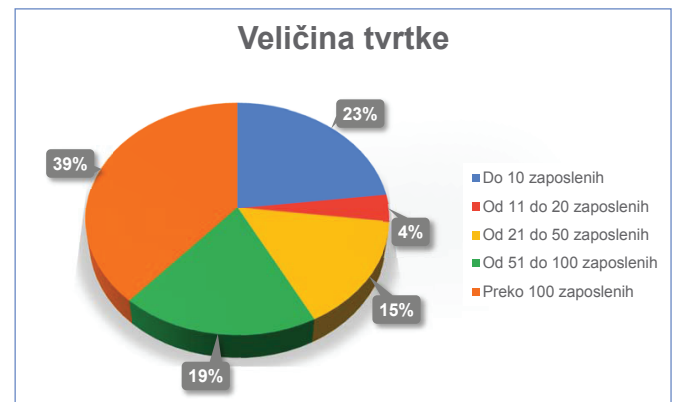
Nakon liberalizacije tržišta željezničkoga teretnog prijevoza u Republici Hrvatskoj na kraju 2020. poslovalo je 11 prijevoznika, od kojih je 10 bilo aktivno. Što se tiče željezničkoga putničkog prijevoza, u Republici Hrvatskoj posluje samo jedan željeznički prijevoznik.

2. Rezultati istraživanja željezničkoga teretnog prijevoza

2.1. Opći podaci o korisnicima željezničkoga teretnog prijevoza

Od ukupnog broja anketiranih njih 39 posto ima više od stotinu zaposlenih. Udio od 23 posto imaju tvrtke s do

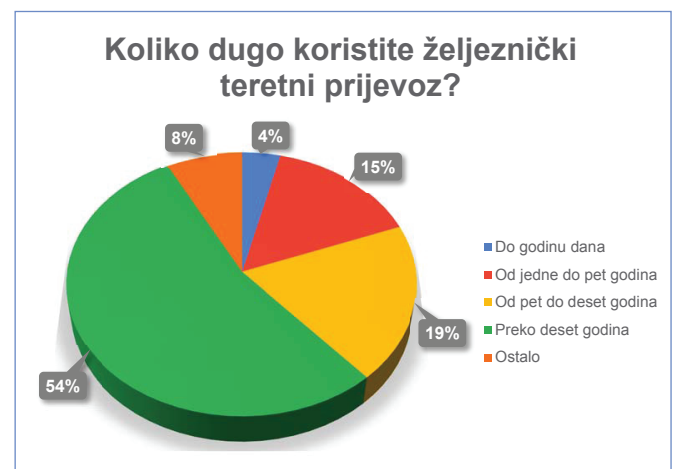
10 zaposlenika, udio od 19 posto tvrtke s od 51 do 100 zaposlenih, 15 posto tvrtki ima od 21 do 50 zaposlenih, a četiri posto tvrtki ima od 11 do 20 zaposlenih, što je prikazano na slici 1.



Slika 1. Veličina tvrtke

Izvor: obrada autora

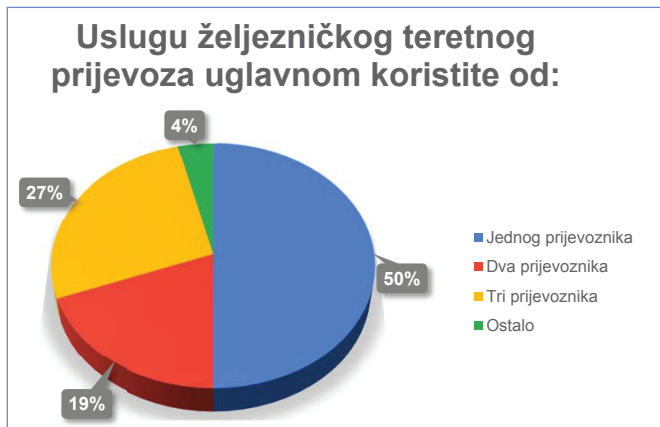
Na pitanje koliko dugo koriste željeznički teretni prijevoz 54 posto tvrtki odgovorilo je da ga koristi 10 godina, 19 posto od pet do deset godina, 15 posto od jedne do pet godina, a četiri posto do jedne godine. Neki drugi period, odnosno dulje od 30 godina i 50 godina, navelo je osam posto tvrtki. Navedeno je prikazano na slici 2.



Slika 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

Izvor: obrada autora

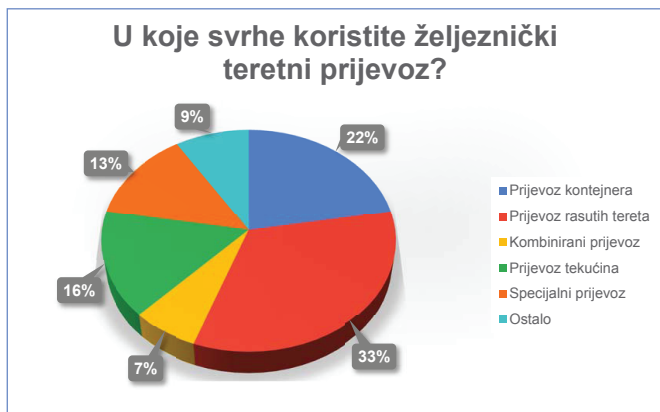
Na pitanje o broju prijevoznika čije usluge koriste 50 posto tvrtki odgovorilo je da koristi usluge jednoga prijevoznika, 27 posto koristi usluge triju prijevoznika, 19 posto koristi usluge dvaju prijevoznika, dok je četiri posto tvrtki navelo neki drugi broj. Navedeno je prikazano na slici 3.



Slika 3. Broj prijevoznika čije usluge tvrtke koriste

Izvor: obrada autora

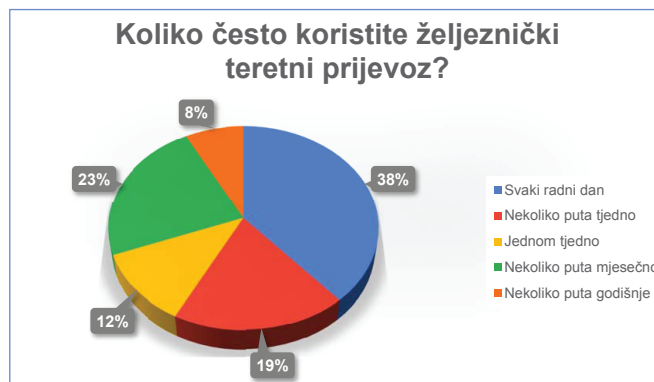
Anketirane tvrtke su na pitanje o tome u koje svrhe koriste željeznički teretni prijevoz dale različite odgovore, pri čemu neke prevoze i više različitih vrsta tereta. Njih 33 posto koristi željeznički teretni prijevoz za prijevoz rasutih tereta, 22 posto za prijevoz kontejnera, a 16 posto za prijevoz tekućina. Trinaest posto tvrtki koristi željeznički teretni prijevoz za specijalne prijevoze, sedam posto za kombinirani prijevoz, a devet posto za prijevoz ostalih vrsta tereta (drvo, koks, automobili, generalni teret općenito, prijevoz paleta, *big bagova*, amonijaka, razne robe), što je prikazano na slici 4.



Slika 4. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

Izvor: obrada autora

Najveći broj anketiranih, odnosno njih 38 posto, željeznički teretni prijevoz koristi svakoga dana, 23 posto nekoliko puta na mjesec, 19 posto nekoliko puta na tjedan, 12 posto jednom na tjedan, a osam posto nekoliko puta na godinu, što je prikazano na slici 5.



Slika 5. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

Izvor: obrada autora

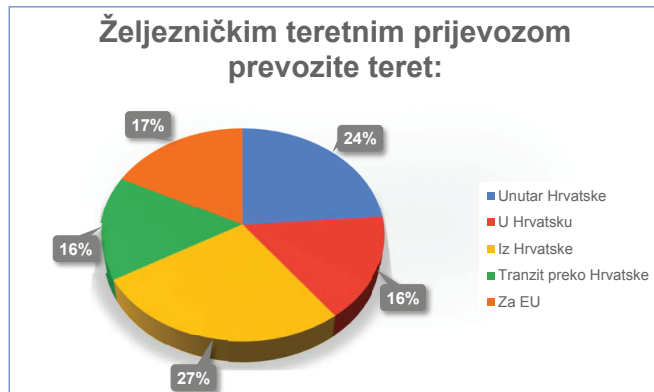
Najveći broj tvrtki, odnosno njih 36 posto, je kao razlog korištenja željezničkoga teretnog prijevoza naveo povoljnu cijenu, s time da su neke navele i više različitih razloga. Kao druge razloge 17 posto tvrtki navelo je dostupnost prijevoza, 15 posto učestalost usluge, 13 posto pouzdanost, šest posto brzinu prijevoza, a 13 posto ostale razloge za korištenje željezničkoga teretnog prijevoza, što je detaljno prikazano na slici 6.



Slika 6. Razlozi korištenja željezničkoga teretnog prijevoza

Izvor: obrada autora

Prema prometnim relacijama na kojima prevoze svoje terete, 27 posto tvrtki navelo je da robu prevoze iz Hrvatske, 24 posto unutar Hrvatske, 17 posto u EU, 16 posto u Hrvatsku te 16 posto u tranzitu preko Hrvatske, što je prikazano na slici 7.



Slika 7. Prometne relacije teretnoga prijevoza

Izvor: obrada autora

Čak 58 posto korisnika prijevoza navelo je to kako je cijena željezničkoga teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza niža, dok 11 posto njih smatra da je viša. Trideset i jedan posto korisnika prijevoza smatra da je cijena željezničkoga teretnog prijevoza podjednaka u odnosu na druge vrste prijevoza. Navedeno je prikazano na slici 8.



Slika 8. Cijena željezničkoga teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza

Izvor: obrada autora

Uz željeznički prijevoz korisnici većinom koriste cestovni prijevoz, i to njih 51 posto. Dvadeset i pet posto tvrtki koristi i pomorski prijevoz, 12 posto riječni, a 12 posto tvrtki koristi isključivo željeznički prijevoz, što je prikazano na slici 9.



Slika 9. Korištenje ostalih vrsta prijevoza

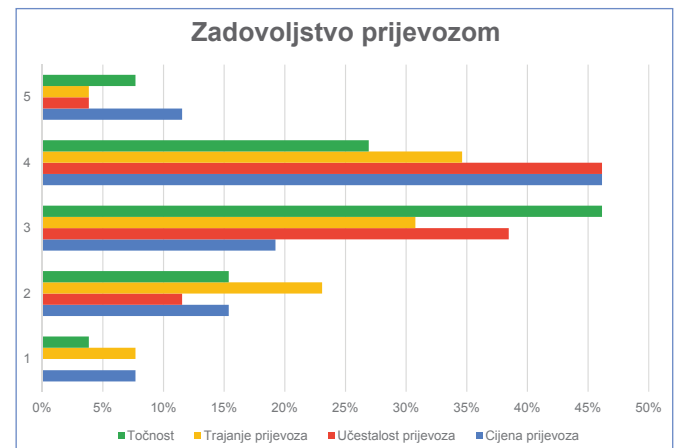
Izvor: obrada autora

2.2. Zadovoljstvo korisnika teretnim prijevozom

Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkoga teretnog prijevoza ocjenjivalo se kroz kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od tih kriterija korisnik je ocijenio ocjenom od 1 do 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan).

Na temelju tih ocjena 46 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno točnošću, 35 posto zadovoljno je ili jako zadovoljno točnošću, a 19 posto ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Što se tiče trajanja prijevoza, 39 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno, 31 posto

niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a isti je postotak i onih nezadovoljnih ili jako nezadovoljnih. Učestalošću prijevoza zadovoljno je ili jako zadovoljno 50 posto korisnika, niti je zadovoljno niti nezadovoljno njih 38 posto, a nezadovoljnih je 12 posto. Jako nezadovoljan nije nitko. Cijenom prijevoza zadovoljno je ili jako zadovoljno čak 58 posto korisnika, nezadovoljno je ili jako nezadovoljno njih 23 posto, a 19 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno. Navedeno je prikazano na slici 10.

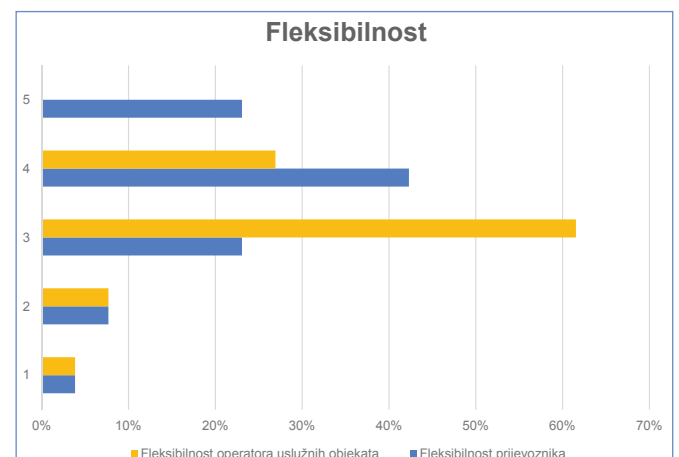


Slika 10. Zadovoljstvo prijevozom

Izvor: obrada autora

2.3. Zadovoljstvo fleksibilnošću

Fleksibilnost je ocjenjivana kroz kriterije fleksibilnosti operatora uslužnih objekata i prijevoznika. Fleksibilnošću operatora uslužnih objekata niti je zadovoljno niti nezadovoljno 62 posto korisnika, zadovoljnih je 27 posto, a nezadovoljnih ili jako nezadovoljnih 12 posto. Niti jedan korisnik nije jako zadovoljan. Fleksibilnost prijevoznika je čak 65 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 23 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a 12 posto ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću prikazano je na slici 11.

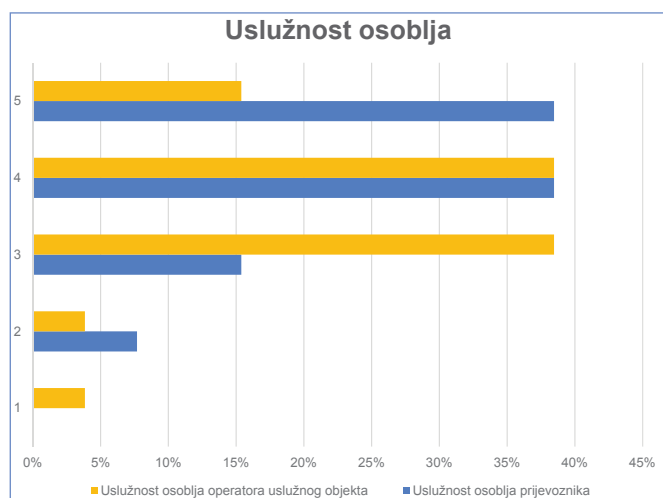


Slika 11. Fleksibilnost

Izvor: obrada autora

2.4. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Korisnici prijevoza su uslužnost osoblja ocjenjivali kroz uslužnost osoblja operatora uslužnoga objekta i osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja operatora uslužnoga objekta je 54 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 38 posto ocjenom „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, a osam posto ocjenom „nezadovoljan ili jako nezadovoljan“. Uslužnost osoblja prijevoznika je visokih 77 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 15 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a osam posto ih je nezadovoljno. Ni jedan korisnik nije dao ocjenu „jako nezadovoljan“. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na slici 12.



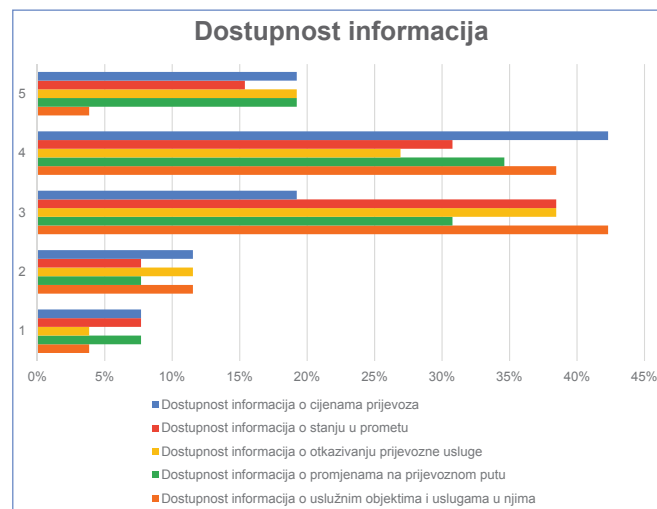
Slika 12. Uslužnost osoblja

Izvor: obrada autora

2.5. Zadovoljstvo informiranošću

Jedan od važnih pokazatelja zadovoljstva uslugom jest i dostupnost informacija. Dostupnost informacija korisnici prijevoza ocjenjivali su kao dostupnost informacija o cijenama prijevoza, o stanju u prometu, o otkazivanju prijevozne usluge, o promjenama na prijevoznome putu te o uslužnim objektima i uslugama u njima. Dostupnost informacija o cijenama prijevoza je 62 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, dok je 19 posto njih niti zadovoljno niti nezadovoljno, a isti postotak ih je nezadovoljnih ili jako nezadovoljnih. Dostupnost informacija o stanju u prometu je 46 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, 38 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a 16 posto nezadovoljno je ili jako nezadovoljno. Dostupnošću informacija o otkazivanju prijevozne usluge 46 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno, 38 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a 16 posto nezadovoljno je ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o

promjenama na prijevoznome putu je 54 posto korisnika ocijenilo ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, dok 31 posto korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a 16 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima 42 posto korisnika ocijenilo je ocjenom „zadovoljan“ ili „jako zadovoljan“, isti postotak ispitanika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, a 16 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Rezultati odgovora korisnika o dostupnosti informacija grafički su prikazani na slici 13.

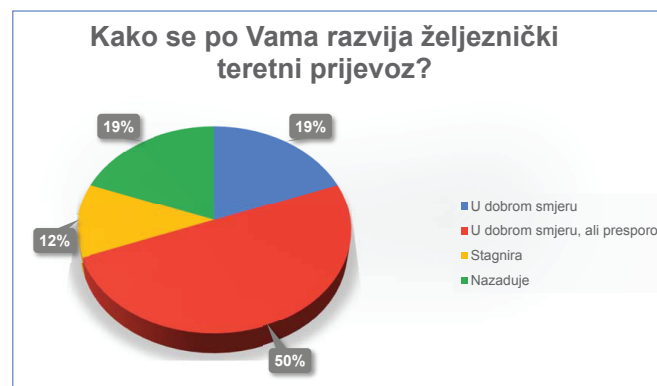


Slika 13. Dostupnost informacija

Izvor: obrada autora

2.6. Trenutačno stanje i problemi željezničkoga teretnog prijevoza

Na pitanje o tome što misle kako se razvija željeznički teretni prijevoz čak 50 posto korisnika smatra da se razvija u dobrome smjeru, ali presporo, dok 19 posto korisnika smatra da se razvija u dobrome smjeru. Ujedno 19 posto njih smatra da željeznički teretni prijevoz nazaduje, a 12 posto da stagnira. Navedeni rezultati prikazani su na slici 14.



Slika 14. Razvoj željezničkoga teretnog prijevoza

Izvor: obrada autora

Na pitanje jesu li u zadnjih godinu dana mijenjali željezničkog prijevoznika po 50 posto korisnika dalo je potvrđan i negativan odgovor, što je prikazano na slici 15.



Slika 15. Promjena željezničkog prijevoznika

Izvor: obrada autora

Na pitanje o tome kako je koronakriza utjecala na njihovu potrebu za korištenjem željezničkoga teretnog prijevoza čak 58 posto korisnika odgovorilo je da nije bilo utjecaja, ali je isto tako 38 posto njih odgovorilo kako je došlo do smanjenja potrebe za prijevozom. Kod samo četiri posto korisnika bila je povećana potreba za prijevozom. Ni jedan korisnik zbog koronakrize nije pre-stao koristiti željeznički prijevoz niti je tek počeo koristiti željeznički prijevoz. Navedeno je prikazano na slici 16.



Slika 16. Utjecaj koronakrize

Izvor: obrada autora

U slobodnome dijelu anketnoga upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje o najkritičnijim točkama željezničkoga teretnog prijevoza. Dobivene odgovore moguće je podijeliti na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture kao što su:

- infrastrukturne prepreke
- dostupnost i redovitost
- razmjena na granici
- stanje u prometu i korištenje alternativnih pravaca
- sporost
- kvaliteta infrastrukture
- sporost i nepouzdanost prijevoza

- predugo vrijeme prijevoza
- neulaganje u željezničku infrastrukturu

te na one koji se odnose na željezničke prijevoznike kao što su:

- cijene
- digitalizacija teretnih listova
- loš servis u tuzemstvu za kontejnerski prijevoz
- nedostatak osnovnih sredstva za pružanje usluge
- manjak lokomotiva
- dostupnost.

Korisnici su kao jednu od najkritičnijih točaka željezničkoga teretnog prijevoza naveli i carine.

Pod ostalim komentarima korisnici su naveli:

- razvoj, održavanje i moderniziranje infrastrukture koji su od ključne važnosti
- jako loša konekcija za kontejnerski prijevoz iz luke Rijeka do istočne Slavonije
- potreba kontrole svakog računa zbog učestalih pogrešaka.

3. Rezultati istraživanja željezničkoga putničkog prijevoza

3.1. Opći podaci o korisnicima željezničkoga putničkog prijevoza

Od ukupnog broja anketiranih 89 posto koristilo je uslugu željezničkoga prijevoza, a sedam posto nije koristilo uslugu željezničkoga putničkog prijevoza. U periodu od 22. ožujka do 10. svibnja 2020. nije bilo moguće koristiti uslugu željezničkoga putničkog prijevoza i četiri posto anketiranih navelo je kako je prestalo koristiti uslugu prijevoza vlakom nakon pojave virusa SARS – CoV-2, što je vidljivo i na grafičkome prikazu na slici 17.

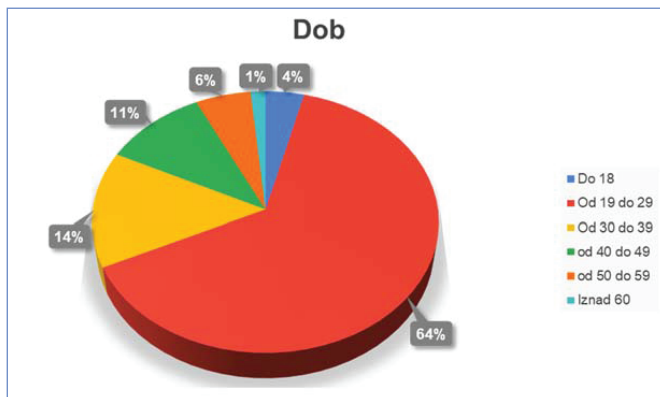
U analizu nisu uključeni korisnici koji su odgovorili da ne koriste usluge željezničkoga prijevoza.



Slika 17. Udio anketiranih koji putuju/ne putuju vlakom

Izvor: obrada autora

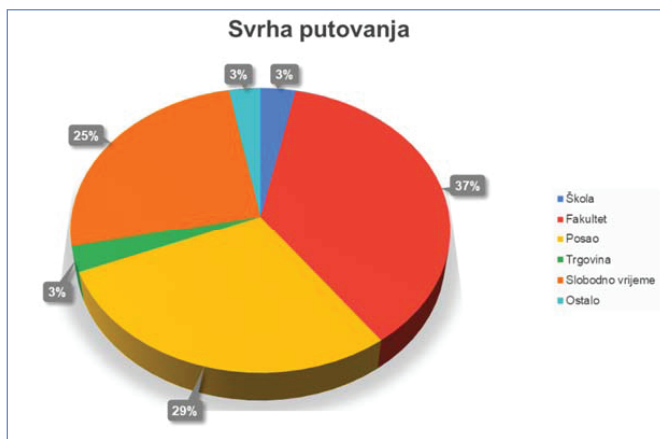
Prema rezultatima ankete, 64 posto anketiranih činile su osobe u dobi od 19 do 29 godina, a 14 posto osobe od 30 do 39 godina, što se moglo očekivati s obzirom na to da se anketiranje provodilo preko mrežnih stranica. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na slici 18.



Slika 18. Dobna struktura anketiranih

Izvor: obrada autora

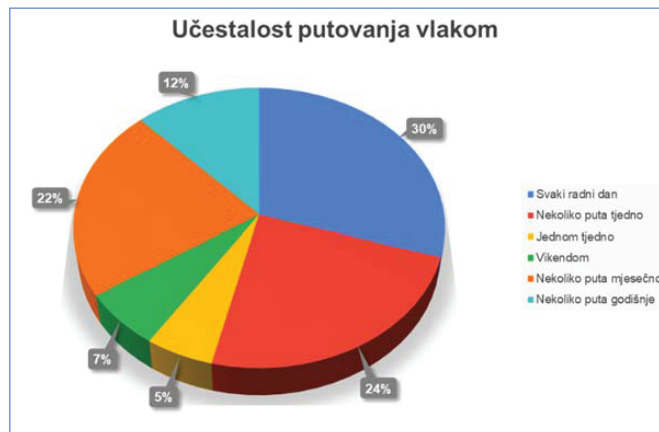
Na pitanje u koje svrhe koriste vlak najveći broj anketiranih, i to njih 37 odnosno 29 posto, odgovorilo je da vlak koristi kao prijevozno sredstvo za odlazak na fakultet i posao, potom za putovanja u slobodno vrijeme (25 posto), a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za odlazak u školu, trgovinu i ostalo (samo tri posto), što je prikazano na slici 19.



Slika 19. Svrha putovanja

Izvor: obrada autora

Osim broja anketiranih, kojih je bilo više od 1500 u samo dva mjeseca, uspješnost ankete potvrđuje i učestalost korištenja željezničkoga putničkog prijevoza prema kojoj željeznički prijevoz koristi 30 i 24 posto anketiranih svakoga dana ili nekoliko puta na tjedan, a samo pet posto željeznički prijevoz koristi vikendom. Navedeno pokazuje kako su anketi pristupili redoviti korisnici željezničkoga prijevoza, što je detaljnije prikazano na slici 20.



Slika 20. Učestalost putovanja vlakom

Izvor: obrada autora

Kao i prethodnih godina putnici kao razlog korištenja vlaka ponajprije navode povoljne cijene, njih čak 26 posto, a potom dostupnost prijevoza (25 posto anketiranih). Činjenica kako samo osam posto anketiranih odabire vlak zbog učestalosti usluge pokazatelj je slabe učestalosti polazaka (mali ili nedovoljan broj polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim jer nije prilagođen potrebama prijevozne potražnje. Udobnost i brzina prijevoza zastupljeni su samo kod 10 posto anketiranih. Tek tri posto anketiranih odabralo je prijevoz vlakom zbog mogućnosti prijevoza bicikla, a kao razlog naveli su previsoku cijenu s obzirom da relativno kratke udaljenosti prijevoza (u pravilu su to putovanja gradsko-prigradskom željeznicom) te neprikladan prostor i broj mjesta predviđenih za prijevoz bicikala. Na slici 21. nalazi se detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkoga putničkog prijevoza.



Slika 21. Razlozi korištenja željezničkoga putničkog prijevoza

Izvor: obrada autora

Najviše anketiranih, čak 38 posto, do željezničkoga stajališta odnosno kolodvora stiže pješice, što je jedan od pokazatelja dostupnosti željezničke infrastrukture, dok samo šest posto anketiranih koristi bicikl kao prije-

vožno sredstvo od kuće do mjesta polaska vlaka. Kao prijevozno sredstvo do mjesta polaska vlaka 34 posto anketiranih koristi osobno vozilo, što je ujedno porast od pet posto u odnosu na savjetovanje provedeno 2019. S obzirom na to da se danas na prometnicama nerijetko mogu sreći i korisnici električnih romobila, tek jedan posto njih njime putuje do mjesta polaska vlaka. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do mjesta polaska vlaka prikazan je na slici 22.



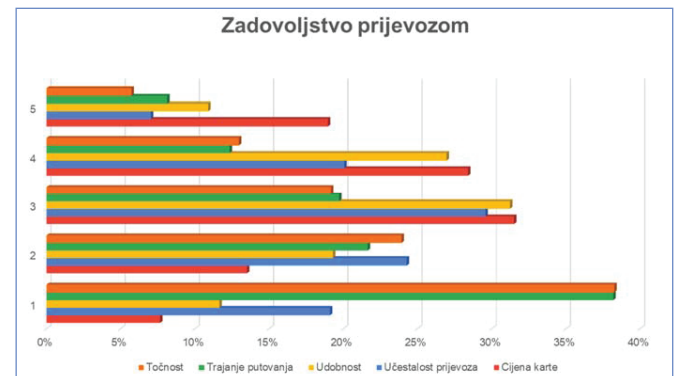
Slika 22. Putovanje do željezničkoga službenog mjesta (mjesta polaska)

Izvor: obrada autora

3.2. Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom

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 to kako putnici nemaju primjedbe na cijenu prijevozne usluge, jer je njih više od 47 posto zadovoljno cijenom prijevozne karte, ali njih 31 posto nije niti zadovoljno niti nezadovoljno. Kada je riječ o učestalosti prijevoza, raspon odgovora varirao je od loših do izvrsnih, međutim 43 posto anketiranih nije zadovoljno, što pokazuje da korisnici i dalje smatraju kako treba povećati učestalost polazaka ili je neophodno reorganizirati vremena polaska vlakova. Udobnošću putovanja, koja željeznički prijevoz sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prijevoza, izrazito je zadovoljno samo 11 posto anketiranih, dok 58 posto anketiranih udobnost ocjenjuje zadovoljavajućom. Bitan segment kojim bi željeznički prijevoz trebao biti u prednosti u odnosu na osobna vozila jest i vrijeme putovanja, no 60 posto anketiranih nije zadovoljno vremenom trajanja putovanja željeznicom, što je pokazatelj nekonkurentnoga prijevoznog vremena. I točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja

kvalitete prijevoza željeznicom te je više od 60 posto anketiranih taj pokazatelj ocijenilo najnižim ocjenama. Detaljniji prikaz je na slici 23.

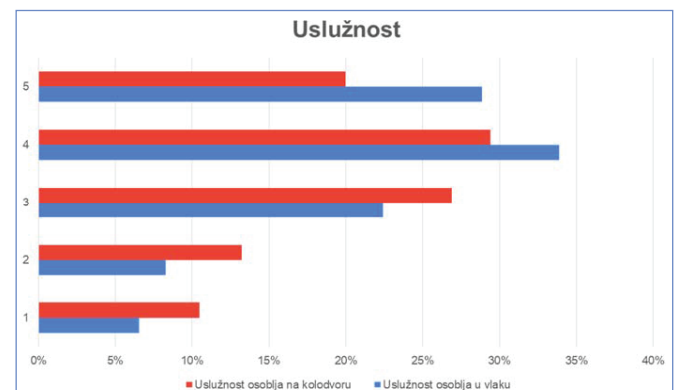


Slika 23. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Izvor: obrada autora

3.3. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Na višu razinu kvalitete sustav putničkoga prijevoza podiže uslužnost osoblja. Osobljem u vlaku zadovoljno je 63 posto anketiranih, a osobljem zaposlenim u željezničkome kolodvoru 49 posto anketiranih.



Slika 24. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Izvor: obrada autora

3.4. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Prema rezultatima ankete, više od 50 posto anketiranih izrazilo je zadovoljstvo dostupnošću karata i voznih redova. Važne su i informacije o poremećajima u prometu i o promjenama voznoga reda, čime putnici nisu zadovoljni jer nisu pravodobno dostupne i uvijek na potrebnome mjestu. Što se tiče dostupnosti informacije o pružanju pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti, tek 12 posto putnika smatra da su informacije dostupne na zadovoljavajući način, što je prikazano na slici 25.

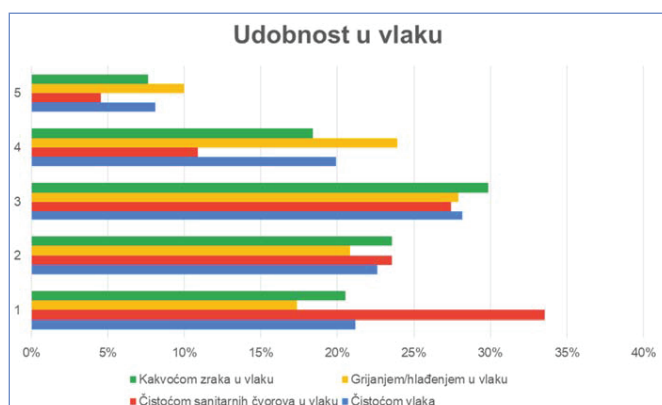


Slika 25. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Izvor: obrada autora

3.5. Zadovoljstvo udobnošću u vlaku

Na to da ima prostora i potrebe za promjenom upućuju odgovori anketiranih u kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova te kakvoće zraka u vlakovima, prema kojima je u prosjeku oko 26 posto anketiranih zadovoljno njima, a što upućuje na to da putnici smatraju da je navedenim kriterijima voznoga parka potrebno posvetiti više pozornosti. Navedeno je prikazano na slici 26.

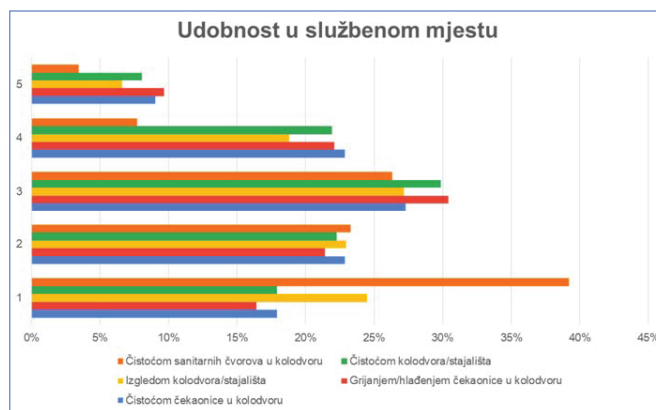


Slika 26. Zadovoljstvo udobnošću u vlaku

Izvor: obrada autora

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 45 posto negativnih odgovora, dok 30 posto anketiranih nije niti nezadovoljno niti zadovoljno, a što je prikazano na slici 27. Najniže ocijenjen kriterij jest čistoća sanitarnih čvorova u kolodvoru kojom nije zadovoljno 63 posto anketiranih. Važan element jest i dostupnost čekaonice te je utvrđeno da 79 posto korisnika nema čekaonicu u službenome mjestu.

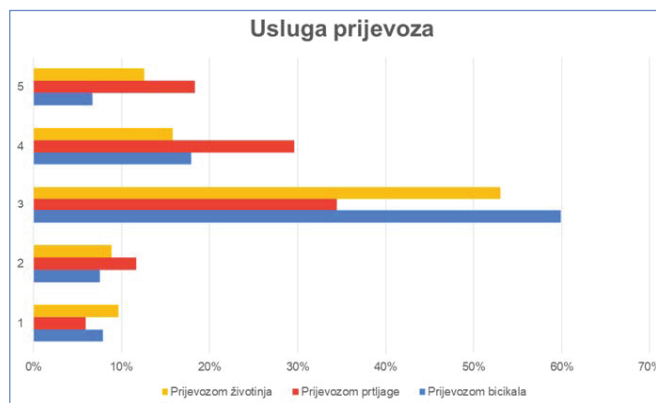


Slika 27. Zadovoljstvo udobnošću u službenome mjestu

Izvor: obrada autora

3.7. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja. Anketirani su zadovoljni načinom i kvalitetom pružanja navedenih usluga. Uslugom prijevoza bicikala vrlo je zadovoljno samo sedam posto anketiranih, što u kontekstu poticaja održive mobilnosti treba potaknuti novim i modernim modelima pružanja usluge (npr. modernizacijom voznoga parka i prihvatljivijim cijenama) s obzirom na to da korisnici ističu potrebu za njima. Detaljniji prikaz nalazi se na slici 28.

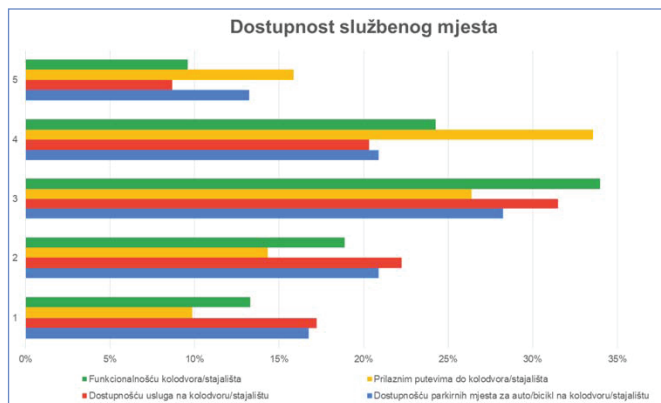


Slika 28. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Izvor: obrada autora

3.8. Zadovoljstvo dostupnošću službenoga mjesta

Ključan element pružanja usluge prijevoza jest dostupnost i pristupačnost infrastrukture na kojoj se pruža usluga. Naime, više od 35 posto korisnika smatra da su usluge u službenim mjestima kao i dostupnost parkirnih mjesta za osobna vozila te bicikle nedostupni i nepristupačni, što je potkrijepljeno zaprimljenim primjedbama. Funkcionalnost kolodvora i stajališta samo 10 posto anketiranih smatra vrlo zadovoljavajućom, na temelju čega se može zaključiti to da su sadržaji u službenim mjestima puno niži od zahtjeva putnika.



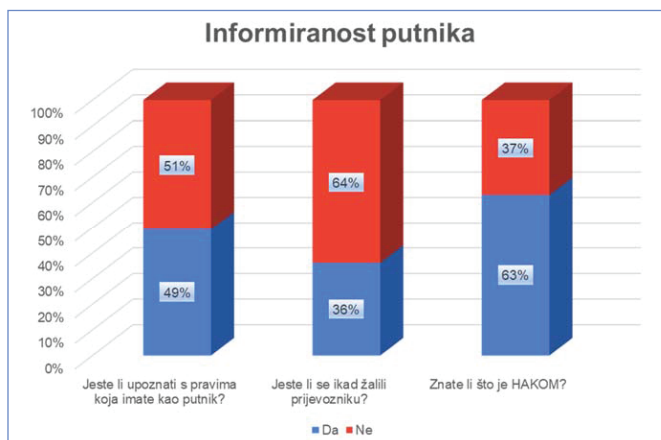
Slika 29. Zadovoljstvo dostupnošću službenoga mjesta

Izvor: obrada autora

3.9. Informiranost putnika

Samo 49 posto anketiranih odgovorilo je to kako su upoznati s pravima, a samo 36 posto anketiranih iskoristilo je pravo na žalbu prijevozniku. U usporedbi sa savjetovanjem s putnicima provedenim u 2019. zabilježen je blagi pad, odnosno tek 51 posto anketiranih izjasnio se da su upoznati sa svojim pravima, dok je broj žalbi prijevozniku bio podjednak, oko 35 posto. Taj broj upućuje na to da je velik broj korisnika nezadovoljan prijevoznom uslugom, a što svakako nameće potrebu za mijenjanjem sustava kako bi se i zadovoljstvo korisnika povećalo.

Rezultat ankete pokazuje to da je 63 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo na slici 30. Isto upućuje na to da su popunjavanju ankete pristupili novi korisnici usluga željezničkoga putničkoga prijevoza i da je potrebna dodatna medijska kampanja u cilju osvježavanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkome prijevozu.



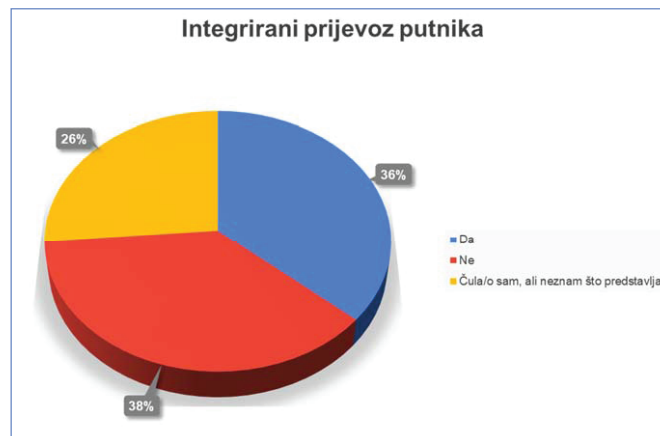
Slika 30. Informiranost putnika

Izvor: obrada autora

3.10. Integrirani putnički prijevoz

Kroz savjetovanje postavljeno je i pitanje o integriranome putničkom prijevozu radi povratne informacije

o percepciji putnika o samome konceptu integriranoga prijevoza. Samo 36 posto putnika upoznato je s konceptom integriranoga putničkoga prijevoza i potrebno je jačati njegovu cjelovitu uspostavu i promovirati ga kroz medije.



Slika 31. Integrirani putnički prijevoz

Izvor: obrada autora

3.11. Utjecaj koronakrize i problemi željezničkoga putničkoga prijevoza

S obzirom na pojavu virusa SARS – CoV-2 tijekom 2020., upitnik je proširen cjelinom koja je obuhvatila pitanja koja su utvrdila promjenu navika putovanja te percepciju putnika o kvaliteti provedbe epidemioloških mjera prijevoznika u vlakovima odnosno operatora uslužnih objekata u kolodvorima i stajalištima (službenim mjestima).

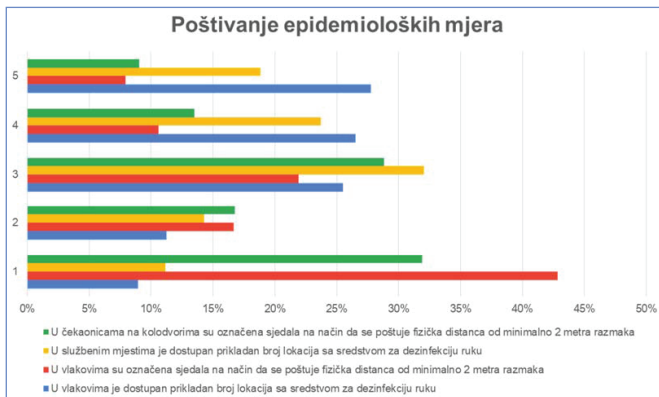
Na slici 32 jasno je vidljivo to da je u 2020. potreba za putovanjima vlakom smanjena 45 posto, čemu je pridonio i period obustave cjelokupnoga javnog prijevoza putnika od ožujka do svibnja 2020.



Slika 32. Utjecaj koronakrize na potrebu za korištenjem željezničkoga putničkoga prijevoza

Izvor: obrada autora

Šezdeset posto anketiranih kao problem istaknulo je nemogućnost pridržavanja mjera fizičke distance zbog prevelikog broja putnika u vlakovima te neoznačivanja sjedala u vlakovima kako bi se održavala minimalna fizička distanca od dva metra. Anketirani smatraju da je to izostalo i u čekaonicama u kolodvorima.



Slika 33. Poštivanje epidemioloških mjera u vlakovima i kolodvorima

Izvor: obrada autora

U slobodnome dijelu anketnoga upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje, primjedbe i pohvale na račun stanja željezničkoga putničkoga prijevoza. Zaprimiteljne odgovore moguće je podijeliti na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture (najčešći) kao što su:

- neprimjeren rad prometnika u kolodvorima
- neadekvatna pristupačnost i dostupnost službenih mjesta
- nedostatak čekaonica u stajalištima
- neprimjeren čistoća sanitarnih čvorova i čekaonica u službenim mjestima
- infrastruktura koja nije prilagođena osobama s posebnim potrebama i smanjene pokretljivosti
- nedovoljan broj predviđenih površina i stalaka za bicikle
- nepridržavanje mjere fizičke distance u čekaonicama,

te na one koji se odnose na željezničkoga putničkoga prijevoznika kao što su:

- neprimjeren čistoća vlakova i kvaliteta zraka u vlakovima
- neljubaznost vlakopratajnoga osoblja i osoblja na blagajnama u kolodvorima
- nepružanje točnih i pravodobnih informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge u službenim mjestima i u vlakovima
- nekontroliranije prijevoznih karata tijekom putovanja

- nedovoljan broj predviđenih mjesta za bicikle u vlakovima
- neprimjeren cijena prijevoza bicikla na kratkim relacijama
- uključivanje sustava javnih bicikala u zajedničku ponudu HŽ Putničkoga prijevoza d.o.o.
- prilagodba voznoga reda potrebama prijevozne potražnje odnosno putnicima
- nepregledna pristupačnost informacijama o kupnji prijevoznih karata na službenim mrežnim stranicama HŽ Putničkoga 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.

4. Zaključak

Na temelju istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkoga teretnog prijevoza može se zaključiti to da najveći broj anketiranih tvrtki ima više od stotinu zaposlenika i da posluju na tržištu dulje od 10 godina, a željeznički prijevoz uglavnom koriste za prijevoz rasutih tereta, kontejnera i tekućina. Najveći broj anketiranih željeznički teretni prijevoz koristi svakoga dana ili nekoliko puta na mjesec. Polovica anketiranih tvrtki koristi usluge jednoga prijevoznika, a druga polovica usluge dvaju ili triju prijevoznika. Kao glavne razloge zbog kojih odabiru željeznički prijevoz naveli su povoljnu cijenu, dostupnost prijevoza te učestalost usluge, a svoje robe većina njih prevozi iz Hrvatske i unutar Hrvatske i smatraju da je cijena željezničkoga prijevoza niža u odnosu na druge vrste prijevoza. Uz željeznički uglavnom koriste cestovni i pomorski prijevoz.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, više od 50 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno cijenom prijevoza i učestalošću, a manje trajanjem prijevoza i točnošću. U odnosu na istraživanje provedeno 2019. korisnici su manje zadovoljni učestalošću i točnošću prijevoza, a zadovoljniji su cijenom i trajanjem prijevoza.

Fleksibilnošću operatora uslužnih objekata većina korisnika (62 posto) niti je zadovoljna niti nezadovoljna, dok je 65 posto korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno fleksibilnošću prijevoznika. U odnosu na istraživanje iz 2019. razina zadovoljstva fleksibilnošću prijevoznika ostala je ista, dok je zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću operatora uslužnih objekata lošije.

Uslužnošću osoblja operatora uslužnoga objekta zadovoljno je ili jako zadovoljno 54 posto korisnika, a uslužnošću osoblja prijevoznika zadovoljno je ili jako zadovoljno čak 77 posto korisnika, što je u odnosu na 2019. ista razina zadovoljstva korisnika.

Više od 50 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno dostupnošću informacija o cijenama prijevoza i o promjenama na prijevoznome putu, dok su manje zadovoljni dostupnošću informacija o stanju u prometu, o otkazivanju prijevozne usluge i o uslužnim objektima i uslugama u njima. U odnosu na 2019. povećano je zadovoljstvo korisnika dostupnošću svih vrsta informacija.

Zanimljivo je da 50 posto korisnika smatra da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrome smjeru, ali presporo te da je u zadnjih godinu dana čak 50 posto korisnika mijenjalo željezničkoga prijevoznika, što je dobar pokazatelj liberaliziranoga tržišta. S obzirom na početak koronakrize u 2020. i na probleme u gospodarskoj aktivnosti koji su se odrazili i na željezničko tržište, dobar je pokazatelj da navedeno nije utjecalo na 58 posto korisnika, ali je ipak 38 posto korisnika imalo manje potrebe za prijevozom. Korisnici smatraju da su najkritičnije točke željezničkoga teretnog prijevoza uglavnom vezane uz željezničku infrastrukturu (redovitost, stanje u prometu, sporost, nepouzdanost, dugo vrijeme prijevoza, neinvestiranje u željezničku infrastrukturu i sl.) i rad željezničkih prijevoznika (cijene, nedostatak vozila, dostupnost, digitalizacija teretnih listova, loš kontejnerski servis u tuzemstvu i sl.).

Na temelju svega navedenog može se zaključiti to da prijevoznici moraju nastaviti unaprjeđivati svoju uslugu, ponajprije u trajanju, učestalosti i točnosti prijevoza, dostupnosti informacija o stanju u prometu i o otkazivanju prijevozne usluge, te digitalizirati svoje poslovanje i osigurati odgovarajući vozni park korisnicima. Operatori uslužnih objekata trebaju unaprijediti svoju fleksibilnost i dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima, dok upravitelj infrastrukture treba povećati ulaganja u željezničku infrastrukturu radi povećanja brzina, pouzdanosti prijevoza i skraćivanja vremena putovanja roba.

Na temelju istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkoga putničkog prijevoza može se zaključiti to da uslugu željezničkoga prijevoza uglavnom koristi 95 posto radno aktivnoga stanovništva. Također ih većina koristi željeznički prijevoz svakoga dana i nekoliko puta

na tjedan za odlazak na posao ili fakultet i u slobodno vrijeme. Kao glavne kriterije odabira željezničkoga prijevoza naveli su povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza.

Do stajališta/kolodvora (službenog mjesta) 38 posto anketiranih pješaci, 34 posto koristi osobno vozilo, a javni prijevoz koristi 21 posto anketiranih, što upućuje na necjeloviti sustav integriranoga putničkog prijevoza. Neophodno je napomenuti to da 65 posto putnika do željezničkoga službenog mjesta koristi održive načine kretanja (pješačenje, bicikl i javni prijevoz) 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 da je udobnost putovanja na zadovoljavajućoj razini, no čak 60 posto anketiranih vrlo je nezadovoljno trajanjem putovanja, što je pokazatelj nekonkurentnoga prijevoznog vremena i čimbenik koji potencijalno odvraća od korištenja vlaka. Još jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom jest točnost pa se više od 60 posto anketiranih izjasnilo da nije zadovoljno točnošću vlakova.

Kvalitetu sustava putničkoga prijevoza na višu razinu podiže uslužnost osoblja pa je 63 posto anketiranih vrlo zadovoljno osobljem u vlaku, a 49 posto osobljem u željezničkome kolodvoru, ali vidljivo je da percepcija putnika može varirati u vrlo kratkome roku te je potrebna kontinuirana edukacija osoblja prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

Prema rezultatima ankete, putnici su zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova, međutim kako su dostupnost karata i voznih redova vrlo važni putniku koji se odlučuje za putovanje, tako su važne i informacije o poremećajima u prometu i o promjenama voznog reda, koje prema mišljenju više od 55 posto putnika nisu dostupne pravodobno i na jasno vidljivome mjestu. Također, vrlo su nezadovoljni pružanjem informacija o kašnjenjima vlakova i o otkazivanju prijevozne usluge.

U kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova te kakvoće zraka prevladava opće nezadovoljstvo, a što pokazuje kako putnici smatraju da navedenim kriterijima treba posvetiti više pozornosti.

Osim usluge putničkoga prijevoza istraživanjem su bile obuhvaćene usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja, čime je 45 posto anketiranih zadovoljno, no uslugu prijevoza bicikala izuzetnom smatra samo sedam posto anketiranih, što je u kontekstu poticaja održive mobil-

nosti vrlo nizak rezultat te u odnosu na savjetovanje iz 2019. nema pomaka.

Iz perspektive dostupnosti više od 39 posto anketiranih smatra da su usluge u službenim mjestima nedostupne i nepristupačne, među ostalima, ističu se nedostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i bicikle. Anketirani smatraju da službena mjesta nisu primjerena ni prilagođena potrebama današnjega putnika te da mnoga od njih nemaju ni čekaonicu. Zbog toga je samo 10 posto anketiranih vrlo zadovoljno funkcionalnošću kolodvora.

Rezultati ankete pokazali su i to da je više od 60 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što ostavlja prostor jer su popunjavanju ankete pristupili novi korisnici usluga željezničkoga putničkog prijevoza, ali HAKOM će na temelju dobivenih rezultata svoj daljnji rad u području zaštite prava putnika dodatno osnažiti kao i više se medijski aktivirati kroz kampanje čija je svrha osvješćivanje putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkome prijevozu.

Na temelju svega navedenoga može se zaključiti to da su korisnici najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja. Zadovoljni su i uslužnošću osoblja u vlaku i službenome mjestu, ali kako bi se izbjegle oscilacije u kvaliteti, potrebno je kontinuirano provoditi edukaciju i nadzor osoblja.

Anketirani nisu zadovoljni vremenom putovanja, točnošću vlakova, dostupnošću informacija o poremećajima, čistoćom vlakova i službenih mjesta. Navedene kategorije kontinuirano su na niskim standardima kvalitete, na što je HAKOM upozoravao i svojim djelovanjem prijevozniku i upravitelju infrastrukture pokušava skrenuti pozornost na potrebu većeg angažmana u povećanju kvalitete navedenih parametara. Nije bolja situacija ni s dostupnošću i pristupačnosta službenih mjesta, osobito kada je riječ o osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti. Veliki angažman HAKOM-a bio je vidljiv je i u 2020. u uspostavi kvalitetnijega odnosa upravitelja infrastrukture i prijevoznika s osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti.

Rezultati provedenoga istraživanja trebaju biti smjerkaz pružatelju usluge putničkoga prijevoza i upravitelju infrastrukture da nastave raditi na poboljšavanju usluga koje pružaju korisnicima, ponajprije na dostupnosti informacija o prijevoznoj usluzi, pristupačnosti i boravku u prijevoznim sredstvima i službenim mjestima te točnosti i skraćivanju trajanja putovanja.

Literatura:

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

UDK: 910.2:656.2

Adresa autora:

Ivica Škrčić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.

ivica.skrctic@hakom.hr

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb

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 ŽELJEZNIČKOGA TERETNOG I PUTNIČKOG PRIJEVOZA

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 čiji cilj treba biti maksimalno udovoljiti potrebama korisnika usluge. Redovito istraživanje zadovoljstva korisnika uslugom željezničkoga prijevoza treba biti putničkome prijevozniku i svim teretnim prijevoznicima jedan od najvažnijih prodajnih i marketinških alata za postizanje zadovoljstva krajnjega korisnika i povećanje tržišnoga udjela prijevoznika.

Ključne riječi: željeznički prijevoznik, upravitelj infrastrukture, operator uslužnoga objekta, teretni prijevoz, putnički prijevoz.

Kategorizacija: stručni rad

SUMMARY

ANALYSIS OF CONSULTATIONS WITH REPRESENTATIVES OF RAILWAY FREIGHT AND PASSENGER SERVICES

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

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

Categorization: professional paper