

Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-križevačkoj županiji

Marković, Mirna

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:854558>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-11**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





Sveučilište Sjever

**Diplomski rad br.
143/OMIL/2022**

**Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-
križevačkoj županiji**

Mirna Marković

Koprivnica, rujan 2022. godine



Sveučilište Sjever

Diplomski sveučilišni studij Održiva mobilnost i logistički menadžment

**Diplomski rad br.
143/OMIL/2022**

**Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-
križevačkoj županiji**

Student

Mirna Marković, MBS: 0336017760
1373/336

Mentor

prof. dr. sc. Goran Kos, dipl. ing

Koprivnica, rujan 2022. godine

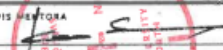

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za logistiku i održivu mobilnost		
STUDIJ	diplomski sveu ilišni studij Održiva mobilnost i logistika		
PRISTUPNIK	Mirna Marković	MATIČNI BROJ	1373/336
DATUM	14.9.2022	KOLEGIJ	Inteligentna mobilnost
NASLOV RADA	Zadovoljstvo željezni kim putni kim prijevozom u Koprivni ko - križeva koj županiji		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Satisfaction with railway transport in the Koprivni ko - križeva ka county		
MENTOR	prof.dr.sc. Goran Kos, dipl.ing.	ZVANJE	redoviti profesor
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Predrag Brlek, predsjednik povjerenstva		
	2. prof.dr.sc. Goran Kos, mentor		
	3. doc.dr.sc. Robert Maršani , lan		
	4. _____		
	5. _____		

Zadatak diplomskog rada

BROJ	143/OMIL/2022
OPIS	<p>Predmet rada, kao što se može saznati iz naslova, je kvaliteta željezni kog prijevoza putnika, odnosno zadovoljstvo kvalitetom željezni kog putni kog prijevoza promatrano na uzorku stanovnika iz Koprivni ko-križeva ke županije. Shodno tome, bit e predo ene temeljne informacije o povijesti željeznice, željezni kom putni kom prijevozu i hrvatskim zakonima kojima se ure uje željezni ki putni ki prijevoz. Navest e se rezultati ranijeg istraživanja kojim se ispitivalo zadovoljstvo hrvatskih putnika željezni kim putni kim prijevozom i na kraju e se obraditi i prikazati rezultati vlastitog istraživanja o zadovoljstvu putnika željezni kim putni kim prometom. Problem rada je istražiti slabe to ke hrvatskog željezni kog putni kog prometa iz perspektive stanovnika Koprivni ko - križeva ke županije i naglasiti potencijalna poboljšanja.</p>

ZADATAK URUČEN	14.9.2022	POTPIS MENTORA	
		SVEUČILIŠTE SIEVER	

Predgovor

Važnosti putovanja ljudi su svjesni od davnih dana, naglašavaju ga pripadnici svih slojeva društva, a Davor Rostuhar smatra da: „Putujemo da izađemo iz uspostavljenih obrazaca i rastegnemo svoj um“. Prijevoz putnika željeznicom promijenio je način putovanja, omogućio povezivanje udaljenih dijelova svijeta i još i danas ima veliki značaj. Ovaj rad mali je doprinos razumijevanju stavova o različitim elementima željezničkog putničkog prijevoza.

Htjela bih se zahvaliti svim profesorima i drugom osoblju na Sveučilištu Sjever koji su mi prenijeli znanje, vještine i pomogli u studiranju, a najviše prof. dr. sc. Goranu Kosu, mojem mentoru, na trudu i pomoći prilikom izrade ovoga rada.

Moram zahvaliti i mojoj obitelji, prijateljima i kolegama sa studija uz koje je bilo puno lakše studirati i napisati ovaj rad.

Sažetak

Željeznički putnički prijevoz ima određene prednosti nad cestovnim prijevozom putnika, osobito kada se radi o uređenim željezničkim sustavima, a prednosti su velika prijevozna sposobnost, udobnost, sigurnost i brzina te činjenica da je putovanje željeznicom ugodno na dugim relacijama jer putnici uz mirnu vožnju pri velikim brzinama mogu raditi, jesti ili odmarati. Na području Republike Hrvatske za pružanje usluga javnog prijevoza putnika željeznicom zaduženo je poduzeće HŽ Putnički prijevoz d.o.o. u državnom vlasništvu. U radu su predstavljeni rezultati istraživanja koje se provodilo anonimnim upitnikom u prvom dijelu kolovoza 2022. godine među stanovnicima Koprivničko-križevačke županije koji su se u 60 dana koji su prethodili istraživanju najmanje jednom koristili uslugom željezničkog putničkog prometa na području Republike Hrvatske. Istraživanje je pokazalo da postoje brojni razlozi za nezadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom, a neki od najvećih izvora nezadovoljstva su česta kašnjenja vlakova, zastarjela infrastruktura, neljubaznost osoblja, neusklađenost voznog reda s potrebama putnika. Želi li postati konkurentno poduzeće, HŽ Putnički prijevoz d.o.o. čekaju ozbiljni izazovi i promjene jer rezultati istraživanja pokazuju da trećina ispitanika rijetko koristi vlak kao prijevozno sredstvo pa je pitanje za daljnja istraživanja može li u hrvatskoj željeznički putnički prijevoz postati održivi oblik prijevoza koji rezultira zadovoljnim putnicima.

Ključne riječi: željeznica, putnički prijevoz, zadovoljstvo putnika, Koprivničko-križevačka županija

Abstract

Railway passenger transport has certain advantages over road transport especially when it comes to good railway systems, and the advantages are big transport capability, comfort, safety and speed as well as the fact that travelling by railway is comfortable in long relations because with the peaceful ride passengers can work, eat and rest. In the Republic of Croatia, HŽ Passenger Transport Limited Liability Company which is in state ownership is in charge of providing services of public passenger railway transport. This paper presents the results of the research conducted by an anonymous questionnaire in the first part of August 2022 among the residents of Koprivnica-Križevci County who have in the 60 days before the research at least once used railway passenger transport in the area of the Republic of Croatia. Research has shown that there are many reasons for the discontent with railways passenger transport, and some of the biggest sources of discontent are often train delays, old infrastructure, impolite personnel, and a discrepancy between the timetable and passengers' needs. If it wants to become a competitive company, HŽ Passenger Transport Limited Liability Company will have to meet serious challenges and changes because the results of the research have shown that a third of the examinees rarely use the train as a means of transport, so the question for further research is if railways passenger transport can become a sustainable means of transport in Croatia that results in content passengers.

Keywords: railway, passenger transports, passengers' content, Koprivnica-Križevci County

Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i problem istraživanja.....	1
1.2. Hipoteze rada	1
1.3. Izvori prikupljanja podataka.....	2
1.4. Metode istraživanja	2
1.5. Struktura rada	3
2. POVIJEST RAZVOJA ŽELJEZNIČKOG PROMETA	4
2.1. Povijesni razvoj željeznice	4
2.2. O prijevozu putnika željeznicom.....	6
3. ORGANIZACIJA ŽELJEZNIČKOG PUTNIČKOG PROMETA	9
3.1. Željeznička infrastruktura.....	9
3.2. Sredstva željezničkog prijevoza	12
3.3. Uloga kvalitete putničkog prometa	13
4. ŽELJEZNIČKI PUTNIČKI PROMET U REPUBLICI HRVATSKOJ	15
4.1. Osnovne zakonske regulative željezničkog putničkog prometa u Republici Hrvatskoj.....	15
4.1.1. Temelji Zakona o željeznici.....	15
4.1.2. Temelji Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava.....	17
4.1.3. Temelji Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu.....	18
4.2. HŽ Putnički prijevoz d.o.o.	19
4.2.1. Temeljne informacije o HŽ Putnički prijevoz d.o.o.....	20
4.2.2. Vrijednosti i načela HŽ Putnički prijevoz d.o.o.	21
4.2.3. Prava i odgovornosti putnika za vrijeme putovanja u vlakovima HŽ Putnički prijevoz d.o.o.	23
5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	25
5.1. Analiza istraživanja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM)	25
5.2. Uzorak ispitanika.....	30
5.3. Analiza rezultata istraživanja	32
5.4. Prijedlozi za poboljšanje željezničkog putničkog prijevoza.....	40
5.5. Usporedba rezultata istraživanja s rezultatima istraživanja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM)	44
6. ZAKLJUČAK.....	47
LITERATURA	49
POPIS SLIKA	51
POPIS TABLICA	52
POPIS GRAFIKONA.....	53
PRILOG.....	54

1. UVOD

„Željeznica se smatra temeljnim prometnim podsustavom masovnog prijevoza tereta i putnika na kopnu s posebnim institucionalnim statusom“ (Baričević, 2001: 181). Razvoj željeznice olakšao je putovanje i približio ga svim socijalnim slojevima društva jer je željeznički putnički prijevoz povoljniji od pojedinačnih putovanja automobilima, a u prošlosti zaprežnih oblika prijevoza. Prijevoz željeznicom ima prednosti nad ostalim oblicima prijevoza, ali i nedostatke. U javnoj sferi hrvatskog društva na putovanje željeznicom gleda se pomalo podrugljivo, zbog čestih kašnjenja vlakova, a stvaranju pozitivne slike o željezničkom putničkom prometu nisu pridonijele ni medijske objave. U ovome radu istražuje se kvaliteta željezničkog putničkog prijevoza, odnosno elementi prijevoza vlakovima koji bi se mogli promijeniti na zadovoljstvo putnika.

1.1. Predmet i problem istraživanja

Predmet rada, kao što se može saznati iz naslova, je kvaliteta željezničkog prijevoza putnika, odnosno zadovoljstvo kvalitetom željezničkog putničkog prijevoza promatrano na uzorku stanovnika iz Koprivničko-križevačke županije. Shodno tome, bit će predočene temeljne informacije o povijesti željeznice, željezničkom putničkom prijevozu i hrvatskim zakonima kojima se uređuje željeznički putnički prijevoz. Navest će se rezultati ranijeg istraživanja kojim se ispitalo zadovoljstvo hrvatskih putnika željezničkim putničkim prijevozom i na kraju će se obraditi i prikazati rezultati vlastitog istraživanja o zadovoljstvu putnika željezničkim putničkim prometom. Problem rada je istražiti slabe točke hrvatskog željezničkog putničkog prometa iz perspektive stanovnika Koprivničko-križevačke županije i naglasiti potencijalna poboljšanja.

1.2. Hipoteze rada

U radu je predstavljeno istraživanje koje se provodilo anonimnim upitnikom u prvom dijelu kolovoza 2022. godine, a ispitanici su bili stanovnici Koprivničko-križevačke županije koji su se u 60 dana koji su prethodili istraživanju najmanje jednom koristili uslugom

željezničkog putničkog prometa na području Republike Hrvatske. Istraživanjem je provedeno s ciljem provjere hipoteza:

- [1] HIPOTEZA: Stanovnici Koprivničko-križevačke županije koriste se uslugama željezničkog putničkog prijevoza
- [2] HIPOTEZA: Stanovnici Koprivničko-križevačke županije izražavaju različit stupanj zadovoljstva različitim aspektima željezničkog putničkog prijevoza
- [3] HIPOTEZA: Potrebno je poboljšati određene segmente željezničkog putničkog prijevoza kako bi se više stanovnika Koprivničko-križevačke županije odlučilo koristiti taj oblik javnog prijevoza

1.3. Izvori prikupljanja podataka

Kod izrade ovog diplomskog rada korištena je najviše digitalna literatura (članci, znanstveni radovi, rezultati istraživanja...), a dio literature su tiskana izdanja, odnosno knjige dostupne u knjižnicama. Literatura je korištena da se izradi pregled temeljnih informacija o željezničkom putničkom prijevozu i da se prikažu rezultati dostupnog istraživanja o zadovoljstvu željezničkim putničkim prijevozom, ali isto tako da se izrade pitanja za istraživanje koje sam provela za ovaj rad.

1.4. Metode istraživanja

Prilikom izrade ovog rada korištene su različite metode:

- Metoda analize i metoda sinteze
- Metoda deskripcije
- Metoda klasifikacije
- Metoda istraživanja putem ankete
- Statistička metoda.

1.5. Struktura rada

Koncept rada izrađen je kao skladna i sveobuhvatno povezana cjelina koja je podijeljena u šest poglavlja.

Uvod, poglavlje u kojemu se navode općenite informacije o temi rada, a uključuje predmet i cilj rada, izvore prikupljanja podataka i metode izrade rada, hipoteze i konceptualni okvir rada.

Povijest razvoja željezničkog prometa, poglavlje u kojemu se navode najznačajniji povijesni trenutci u razvoju željeznice, glavne informacije o putničkom prijevozu željeznicom i obilježjima željezničkog putničkog prometa.

Organizacija željezničkog putničkog prometa, poglavlje u kojemu se navodi i objašnjava osnovna željeznička infrastruktura uključujući sredstva željezničkog prometa. Navodi se uloga kvalitete u putničkom prometu.

Željeznički putnički promet u Republici Hrvatskoj, poglavlje u kojemu se navode osnovne zakonske regulative željezničkog putničkog prometa u Republici Hrvatskoj uz objašnjenje osnova tri zakona: Zakona o željeznici, Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava i Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu. Navode se i najvažnije informacije o poduzeću zaduženom za obavljanje usluge javnog željezničkog prijevoza putnika u Hrvatskoj, HŽ Putnički prijevoz d.o.o. i prava i odgovornosti putnika za vrijeme putovanja u vlakovima HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Rezultati istraživanja, poglavlje u kojemu se predstavlja analiza dijela istraživanja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) o zadovoljstvu putnika željezničkim putničkim prijevozom i analiza istraživanja koje sam provela zbog ispitivanja zadovoljstva stanovnika Koprivničko-križevačke županije željezničkim putničkim prijevozom.

Zaključak, poglavlje u kojemu se daje sveobuhvatan osvrt na sve prethodno napisano i istraženo.

2. POVIJEST RAZVOJA ŽELJEZNIČKOG PROMETA

2.1. Povijesni razvoj željeznice

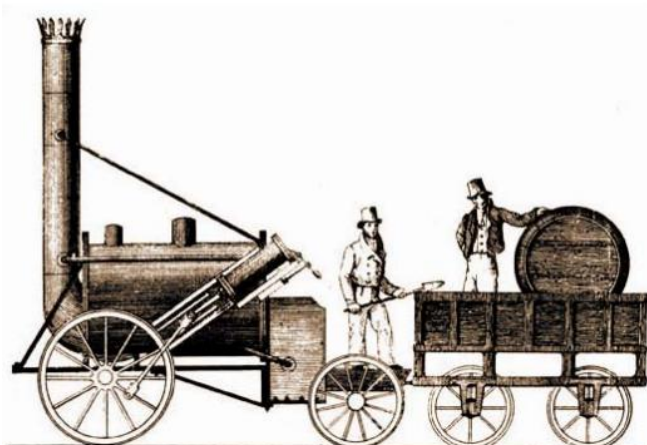
Naznake oblika prijevoza koji je nalikovao željezničkom prijevozu uočavaju se u starom vijeku kada su se brodovi prevlačili preko Korintske prevlake, po kamen u koji su ljudi uklesali tragove za kotače. U Rimskom Carstvu konjske vuče odvijale su se u Malti na kamenim tračnicama, a u srednjem vijeku rudari su rudarska kolica vukli po kamenim tračnicama (Matotek, 2010).

Razvoj željeznice veže se za razvoj tračnica. Prvi dokazi o korištenju tračnica koji su zapisani prikazani su 1544. godine, a 1556. godine spomenuta je rudarska željeznica koja je za kretanje koristila drvene kotače. Prvi puta su drvene tračnice sa željeznim trakovima upotrebljene 1767. godine, a željeznička tračnica u suvremenom obliku koristila se prvi puta 1789. godine (željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, 2021).

Razvoj tračnice bio je važan za razvoj željezničkog prometa, no on se ne bi razvio da se nisu počela razvijati željeznička vozila. Vagoni koji su nalikovali današnjima prvi puta su se pojavili sredinom 18. stoljeća, a vukli su ih ljudi ili konjske zaprege. Nakon toga, na kraju 18. stoljeća i početku 19. stoljeća, počelo se s istraživanjima mogućeg korištenja parnog stroja u željezničkom prometu. Richard Trevithick je 1804. godine izradio prvu parnu lokomotivu. U Londonu je 1803. godine otvorena prva željeznica za vagone sa životinjskom vučom koju je mogao koristiti bilo tko. (željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, 2021).

Početak silovitog razvoja željezničkog prometa u Europi dogodio se 1825. godine kada je između Liverpoola i Manchestera sagrađena željeznička pruga, a povodom izgradnje pruge na natječaju za lokomotivu pobijedila je parna lokomotiva Rocket koju su izradili George i Robert Stephenson te koja je mogla razviti brzinu do 40 km/h (Matotek, 2010). Lokomotiva Rocket nalazi se na niže prikazanoj slici.

Slika 1. Lokomotiva Rocket koju su izradili otac i sin Stephenson

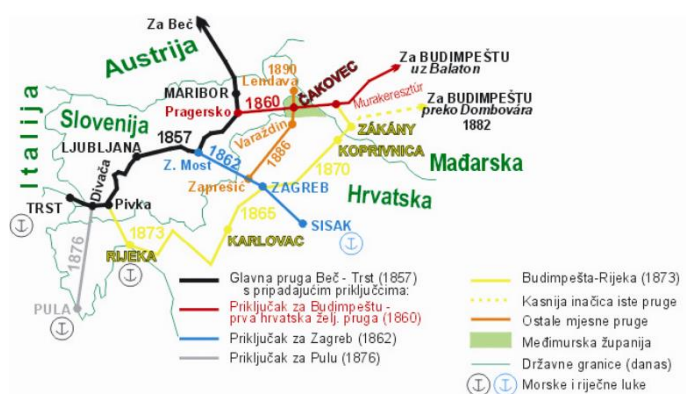


Izvor: Matotek, D.: Proslava 150 godina željeznice u Hrvatskoj. Građevinar 62(5). 2010: 455

Nakon toga željeznica se počela širiti svijetom. U Sjedinjenim Američkim Državama prva željeznica počela je s radom 1830. godine, u Irskoj 1834. godine, u Njemačkoj 1835. godine, a iste godine i u Belgiji. Brzo su s radom počele i transkontinentalne željeznice, prva je bila panamska koja je počela s prometom 1855. godine, a slijedile su američka 1869. godine te kanadska 1886. godine. Danas najdulja željeznička pruga na svijetu, transibirska željeznica, otvorena je 1901. godine (željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, 2021).

Željeznički promet u Hrvatskoj počeo je 1860. godine s početkom prometa na željezničkoj pruzi mađarsko-hrvatska granica–Kotoriba–Čakovec–hrvatsko-slovenska granica (željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, 2021). Na niže prikazanoj slici označen je raspored gradnje prvih željezničkih pruga na području Austro-Ugarske Monarhije, u sklopu čijeg sastava je bila Republika Hrvatska.

Slika 2. Prve željezničke pruge u Austro-Ugarskoj Monarhiji



Izvor: Matotek, D.: Proslava 150 godina željeznice u Hrvatskoj. Građevinar 62(5). 2010: 456

U Hrvatskoj postoji tradicija proizvodnje i održavanja željezničkih vozila:

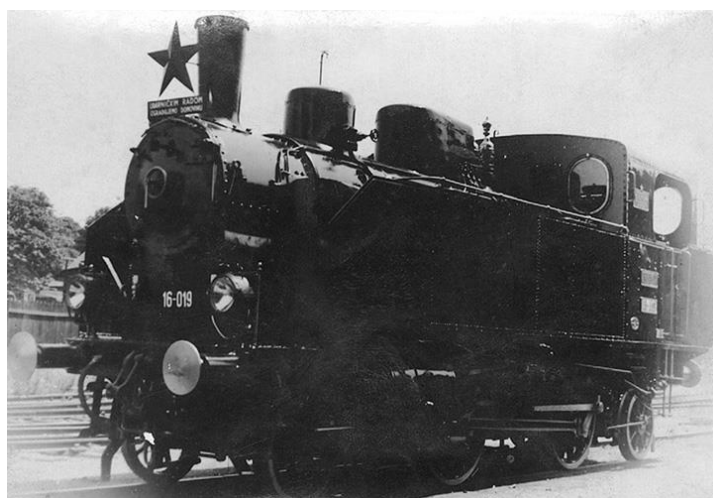
- 1894. godine osnovana je Tvornica željezničkih vozila Janko Gredelj u Zagrebu

- 1921. godine osnovana je tvornica Đuro Đaković u Slavanskom Brodu¹

- 1945. godine osnovana je Radionica željezničkih vozila u Čakovcu (željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, 2021).

Na niže prikazanoj slici nalazi se lokomotiva Sava koja je bila prva parna lokomotiva proizvedena u tvornici Đuro Đaković u Slavanskom Brodu, 1939. godine, a koja svjedoči o bogatoj tradiciji proizvodnje željezničkih vozila u Hrvatskoj.

Slika 3. Parna lokomotiva Sava iz 1939. godine



Izvor: Đuro Đaković Grupa d. d.

2.2. O prijevozu putnika željeznicom

Željeznički putnički prijevoz jedan je od najstarijih organiziranih masovnih oblika putničkog prijevoza. Ima određene prednosti nad drugim oblicima prijevoza. Željeznički prijevoz u prednosti je nad cestovnim prijevozom jer željeznica zauzima tri puta manje zemljišta nego prometnice namijenjene prometu cestovnih vozila, a ostvaruje gotovo jednak učinak (Baričević, 2001).

¹ Izvorno ime bilo je Prva jugoslavenska tvornica vagona, strojeva i mostova Brod na Savi d. d. (Đuro Đaković Grupa d. d.)

Temeljna obilježja željezničkog prometa su velika prijevozna sposobnost, udobnost, sigurnost i brzina. Željeznica pruža udobnost putovanja na dugim relacijama koja je neusporediva s drugim oblicima prometa jer se putnici mogu odmoriti, mogu raditi, spavati ili jesti uz mirnu vožnju na velikim brzinama (Stipetić, 1999).

Posebno je važna infrastruktura koja omogućuje neometano obavljanje željezničkog prometa, a posebnost je željezničke infrastrukture to što je ona zatvoreni sustav jer služi samo za provođenje željezničkog prometa (Baričević, 2001). Željeznička infrastruktura kroz povijest se gradila, a gradi se i danas te se obnavlja isključivo za omogućavanje putovanja željeznicom.

Pred željezničkim putničkim prijevozom nalaze se tehnički, tehnološki i komercijalni zahvati bez kojih je nemoguće osposobiti željeznicu da udovolji potrebama suvremenog putovanja. Tehnički zahvati su usmjereni na osposobljavanje tehničke strukture prometa koja znači:

- osposobiti, rekonstruirati ili osposobiti pruge za vožnju pri velikim brzinama, u međunarodnom prometu od 200 do 400 km/h, u međugradskom prometu do 160 km/h i u prigradskom do 120 km/h
- kupiti nova putnička kola koja će omogućiti vožnju na brzinama koje su navedene
- kupiti nova vučna vozila koja će se koristiti u različitim vrstama putovanja
- uvesti suvremene upravljačko-informacijske sustave koji se koriste za organiziranje, vođenje i praćenje rada u željezničkom prometu (Baričević, 2001).

Za željeznički promet važno je stalno osposobljavanje kadrova koji će moći zadovoljiti potrebe u suvremenom prometu i tehnološke strukture suvremenog željezničkog prometa, a komercijalni zahvati koje treba provesti da bi željeznički promet udovoljio potrebama suvremenog prijevoza su:

- oblikovanje konkurentskih tarifa, kao što je uvođenje različitih vrsta prijevoznih karata, mjesečnih i godišnji prijevoznih karata, karata koje se mogu koristiti na odabranim prugama i u odabranim vlakovima,
- uvođenje povlastica kada postoji komercijalni interes (Baričević, 2001).

Željeznički putnički prijevoz putnicima pruža prednosti i nedostatke u odnosu na ostale oblike prometa. U niže prikazanoj tablici navedene su prednosti i nedostaci željezničkog prometa.

Tablica 1. Prednosti i nedostaci željezničkog prometa

Prednosti i nedostaci željezničkog prometa	
Prednosti željezničkog prometa	Nedostaci željezničkog prometa
<p>Ne ovisi o klimatskim i vremenskim promjenama</p> <p>Visoka točnost i redovitost u cijeloj godini</p> <p>Moguć prijevoz velikog broja putnika i tereta na velike udaljenosti</p> <p>Udobnost</p> <p>Relativno velike brzine</p> <p>Manje otpore u kretanju u odnosu na cestovni promet</p> <p>Dugi vlakovi su učinkovitiji uz niže troškove u odnosu na cestovni promet</p> <p>Uvođenje automatizacije na željeznici povećalo je sigurnost željezničkog prometa</p> <p>Ustroj prijevoza kroz industrijske kolosijeke daje proces prijevoza od vrata do vrata kao kod cestovnog prometa</p>	<p>Cijena prijevoza na kratkim relacijama je relativno visoka</p> <p>Sporo se uključuje u tržišnu konkurenciju</p> <p>Koeficijent iskorištenja kapaciteta manji je u odnosu na pomorski i riječni promet</p>

Izvor: Izrada studentice, izrađeno prema izvoru: Baričević, H.: Tehnologija kopnenog prometa. Pomorski fakultet u Rijeci. Rijeka. 2001: 182,183

Kod provođenja željezničkog prometa, važno je obavljanje prometa prema zakonima i pravilnicima da se omogući siguran tok željezničkog prometa. Utvrđuje se vrsta vozila koja smije voziti po kojoj željeznici, koliko se vozila smije istovremeno nalaziti u kojoj blizini i slični detalji. Ako se poštuju propisana pravila, željeznički putnički promet je siguran, udoban i pruža druge prednosti u odnosu na ostale vrste prometa.

3. ORGANIZACIJA ŽELJEZNIČKOG PUTNIČKOG PROMETA

3.1. Željeznička infrastruktura

Od željezničke infrastrukture, za odvijanje željezničkog putničkog prometa najvažnija je željeznička pruga. Željezničke pruge sastavljene su od jednog ili više kolosijeka, po njima se kreću željeznička vozila, odnosno vlakovi namijenjeni prijevozu robe ili putničkom prijevozu, a spajaju susjedna mjesta. Različiti su kriteriji prema kojima se razvrstavaju željezničke pruge: prema broju kolosijeka, prema širini kolosijeka, u odnosu na značenje, prema sposobnosti primanja opterećenja željezničkih vozila, prema veličini prometa, vrsti vuče i vrsti zemljišta kojim prolazi pruga (Stipetić, 1999).

Željeznička pruga sastavljena je od raznih dijelova. U niže prikazanoj tablici predočeni su i objašnjeni glavni dijelovi pruge.

Tablica 2. Glavni dijelovi pruge

Glavni dijelovi pruge	
Dio pruge	Sastavnice tog dijela
Pružne građevine	Geotehničke i konstruktorske građevine, pružna oprema, željezničko-cestovni i pješački prijelazi u istoj razini
Gornji ustroj pruge	Elementi gornjeg ustroja (tračnice, pragovi...), konstrukcije i uređaji (skretnice, križišta)
Signalno-sigurnosni uređaji	Uređaji i postrojenja za osiguranje otvorene pruge i kolodvora i za osiguranje željezničko-cestovnih prijelaza na istoj razini, kolosiječne kočnice, uređaji za grijanje skretnica
Telekomunikacijski uređaji	Telekomunikacijska postrojenja otvorene pruge i kolodvora, uređaji za žični i bežični prijenos obavijesti i komunikaciju
Elektroenergetski uređaji	Stabilna postrojenja elektrovuče, kontaktna mreža, rasvjeta, visokonaponski priključci za opskrbu električnom energijom, uređaji za električno predgrijavanje vagona
Ostali uređaji i postrojenja	Zgrade za smještaj uređaja i postrojenja, radionice, skladišta, zemljišta na kojima se nalaze stabilna željeznička postrojenja

Izvor: Izrada studentice, izrađeno prema izvoru: Stipetić, A.: Infrastruktura željezničkog prometa. Fakultet prometnih znanosti. Sveučilište u Zagrebu. Zagreb. 1999., 16, 17

Na željezničkim prugama nalaze se službena mjesta koja se koriste za odrađivanje poslova u željezničkom prometu: kolodvor, ukrižje, odjavnica, rasputnica, tovarište i stajalište (Baričević, 2001).

Željeznički kolodvori su službena mjesta na kojima se pokreću i zaustavljaju vlakovi da se u njih ukrcaju i iskrcaju robe ili putnici. Na kolodvorima se vlakovi križaju i pretjecaju, vagoni se razvrstavaju i odvija se manevarski rad. Radnje koje su potrebne za sigurno i neometano prometovanje željeznicom događaju se na kolodvorima. Bez kolodvora željeznice ne bi mogle ispunjavati predviđene funkcije (Stipetić, 1999).

„Kolodvor je službeno mjesto na pruzi s najmanje jednom skretnicom iz kojega se izravno ili daljinski regulira promet vlakova i u kojemu vlak počinje ili završava vožnju, zaustavlja se, ili koji prolazi bez zaustavljanja; u kojemu se obavlja ulazak i izlazak putnika, odnosno utovar i istovar stvari“ (Baričević, 2001: 190).

Kolodvorske radnje dijele se na:

- Usluživanje korisnika željeznice: prodaja putničkih karata, davanje informacija, svi administrativni poslovi, ukrcaj i iskrcaj putnika, utovar i istovar prtljage i pošiljaka.
- Tehničke radnje koje prethode sigurnom odvijanju prometa: križanje i pretjecanje vlakova, rastavljanje i sastavljanje kompozicije vlakova, dostavljanje i postavljanje vagona koji će se utovarivati, istovarivati i pretovarivati, čišćenje, opskrba i održavanje vagona (Stipetić, 1999).

Kolodvori su podijeljeni prema zadaćama u regulaciji prometa na rasporedne i ranžirne. Rasporedni su kolodvori na kojima se rade uobičajeni kolodvorski poslovi, ali se u promet uvode vlakovi, otkazuju se vlakovi, rade se planovi za otpremanje vagona, vlakovi se rastavljaju i sastavljaju i brine se o otpremanju putnika i stvari. U ranžirnim kolodvorima se teretni vlakovi sastavljaju i rastavljaju, a ti kolodvori imaju posebnu opremu koja se sastoji od posebne skupine kolosijeka i od postrojenja za manevriranje (Baričević, 2001).

Ostala službena mjesta na kolodvorima su:

- Ukrižje je mjesto za regulaciju prometa vlakovima, odvija se utovar i istovar robe i ukrcaj i iskrcaj putnika.
- Odjavnica je mjesto iz kojega se odvija regulacija slijeđenja vlakova u razmaku od odjave.
- Rasputnica je mjesto na pruzi u kojemu se odvaja druga pruga iz te pruge.

- Tovarište je mjesto na kojemu se preuzimaju i otpremaju stvari ili putnici.
- Stajalište je mjesto na prugama na kojemu se putnički vlakovi zaustavljaju zbog ulaska ili izlaska putnika, a vlak na stajalištu može završiti s vožnjom (Baričević, 2001).

Godinama se nije ulagalo u željezničku infrastrukturu u RH. „Više od 30 godina nedovoljno se ulaže u održavanje željezničkih pruga u Republici Hrvatskoj“ (Matić, Šimun, Bajić, Čačko Krsmanović, 2018: 13). Zbog loše održavane i neodržavane željezničke infrastrukture, uvodile su se usporene vožnje lagane ili ograničene brzine. Planirane vožnje zbog neulaganja u infrastrukturu traju dulje (Matić, Šimun, Bajić, Čačko Krsmanović, 2018).

No u zadnje vrijeme promijenila se perspektiva o ulaganju u željezničku infrastrukturu pa je željeznička infrastruktura u Hrvatskoj trenutno u velikim projektima obnove. Naime, Republika Hrvatska je ulaskom u Europsku uniju na raspolaganje dobila pristup fondovima i programima Europske unije. „Europski fondovi zamišljeni su kao financijski instrumenti koji podupiru provedbu pojedine politike Europske unije u zemljama članicama, a jedna od važnijih jest kohezijska politika“ (Krznarić, 2019: 15).

Instrument za povezivanje Europe (CEF) je uspostavljen da se uvedu i uspostave energetske učinkovite i ekološki prihvatljive prometne tehnologije, a 2019. godine u tijeku je bilo financiranje šest infrastrukturnih željezničkih projekata u RH iz tog instrumenta (Krznarić, 2019).

Za putnike je važan dio infrastrukture kod prijevoza željeznicom putnički vozni red. „Putnički vozni red namijenjen je za obavješćivanje korisnika željezničkih usluga o voznom redu putničkih vlakova i željezničkom osoblju pri radu s putnicima“ (Baričević, 2001: 221). Putnici iz voznog reda doznaju sve važne informacije o vremenu polaska i dolaska vlaka, točnom mjestu polaska i dolaska vlaka, broju vlaka, kategoriji vlaka, a danas je putnicima uglavnom dostupan i na internetu, a ne samo na informacijskim pločama na željezničkim kolodvorima pa ga mogu pregledavati kod kuće ili bilo gdje na svojim pametnim mobilnim uređajima i iz njega mogu doznati još više informacija.

U voznom redu obavezno moraju biti sadržani informativni dio, pregled sustava, razdoblje prometovanja vlakova, izravnih i kursnih vagona, vozni red vlakova u unutarnjem i u međunarodnom prometu, a u nekim voznim redovima postoje i vozni redovi drugih grana prometa (Baričević, 2001).

3.2. Sredstva željezničkog prijevoza

U željezničkom prometu sudjeluju željeznička prijevozna sredstva koja služe za kretanje željezničkom prugom i mogu biti:

- Vučna vozila koje imaju svoj pogon: lokomotive, motorni vlakovi, motorni vagoni, motorna vozila za posebne namjene.
- Vučna vozila bez svojeg vlastitog pogona: vozila za prijevoz ljudi (putnički vagoni), vozila za prijevoz tereta (teretni vagoni) i vozila koja se koriste za posebne namjene.
- Vozilo za posebnu namjenu može imati svoj pogon ili se može vući drugim vozilom: vagoni za mjerenje, vagoni za provjeru, održavanje i izgradnju pruge, pružnih postrojenja, kontaktne mreže, vagoni za provjeravanja i mjerenja značajki vučnih vozila, vagoni pomoćnog vlaka i ostali vagoni (Baričević, 2001).

Sredstva željezničkog prijevoza su prema namjeni za koju se koriste putnička kola – kola za prijevoz putnika i teretna kola – kola za prijevoz tereta (Baričević, 2001).

Sredstvo željezničkog prometa često se naziva vlakom. „Vlak je sastavljeni i spojeni niz željezničkih vozila s jednim ili više vučnih vozila, ili samo vučno vozilo, odnosno više međusobno spojenih vučnih vozila, koji prometuju pod određenim brojem ili oznakom, označen signalnim znakom čelnog i završnog signala“ (Pravilnik o načinu i uvjetima za sigurno odvijanje i upravljanje željezničkim prometom 107/16).

Vučna sredstva su lokomotive koje se razvrstavaju prema namjeni na:

- Lokomotive za brze putničke vlakove.
- Lokomotive za teretne vlakove.
- Ranžirne lokomotive.
- Rudničke lokomotive.
- Tvorničke lokomotive.
- Lokomotive za posebne namjene.
- Lokomotive u gradskim podzemnim i nadzemnim željeznicama (Baričević, 2001).

Danas su važan dio željezničkog putničkog prometa vlakovi velikih brzina koji su u uporabu ušli u Japanu 1964. godine, a u Europi se željeznice velikih brzina koriste od 80-ih godina 20. stoljeća (Baričević, 2001). Vlak velikih brzina prikazan je na slici.

Slika 4. Primjeri vlakova velikih brzina



Izvor: Hitrec, H. (2017). Najbrži vlakovi na svijetu jure brže od F1, a koštaju poput zrakoplova

Veća brzina vožnje vlakovima donosi dominaciju nad drugim oblicima prijevoza, ali nastaju i veći pogonski troškovi. Vlakovi velikih brzina posebno su projektirani i građeni vlakovi koji udovoljavaju strogim zahtjevima, pazi se na aerodinamički oblik vlaka (Baričević, 2001).

3.3. Uloga kvalitete putničkog prometa

Kvaliteta putničkog prometa željeznicom važna je svim putnicima koji koriste ovaj oblik usluge. „Evidentno je da je kvaliteta putničke usluge skup činitelja kao što su: cijena, frekvencija, sigurnost i udobnost, odnosno sve što utječe na odluku putnika o korištenju putovanja javnim gradskim prijevozom“ (Brčić, Ševrović, 2012: 128).

U Engleskoj su napravljena istraživanja prema kojima se pokazalo da je putnicima koji se koriste javnim putničkim prijevozom od presudne važnosti točnost i pouzdanost prijevoznog sredstva (Brčić, Ševrović, 2012).

Realizacija usluga u javnom putničkom prijevozu predmet je stalne kontrole iz dva razloga. Ponajprije, prijevoznik se želi upoznati s čimbenicima koji bi mogli utjecati na smanjenje broja putnika te time i smanjenje prihoda. Realizacija usluga predmet je praćenja radi lokalne ili regionalne uprave koje sufinanciraju javni prijevoz putnika. Putnički prigovori

ne smiju se odbacivati, stoga ih je bitno pratiti pa se pružateljima usluga javnog putničkog prometa savjetuje osnivanje ureda za praćenje prigovora potrošača (Brčić, Ševrović, 2012).

Doživljaj kvalitete korištenja javnim putničkim prijevoza smanjuje se s rastom nesigurnosti putnika koju uzrokuju:

- Službenici koji prodaju karte i koji djeluju neprijateljski smanjuju komunikaciju s putnicima jer se putnici zbog osjećaja neprijateljstva s druge strane neće odlučiti na potrebno komuniciranje s njima.
- Kašnjenje javnog putničkog prijevoza izaziva kašnjenje putnika na isplanirane aktivnosti ili drugi prijevoz.
- Nejasno obilježeni smjerovi prijevoza zbog kojih su putnici u strahu da će se ukrcati u vozilo koje ide u pogrešnom smjeru.
- Teškoće u shvaćanju kompleksnih informacija o prijevozničkom sustavu.
- Obilježja putnika: premladi putnici, prestari putnici, putnici smanjenih mogućnosti kretanja.
- Odvojenost od drugih putnika.
- Terminali i točke za transfer putnika koje dezorijentiraju, zbunjuju i putnike čine nesigurnima (Brčić, Ševrović, 2012).

Novija istraživanja u Hrvatskoj pokazala su da se željeznički putnički prijevoz odabire zbog povoljnih cijena karata i dostupnosti, ali premda putnike zadovoljavaju cijene karata, dostupnost i ugodnost putovanja, usluga prijevoza i uslužnost osoblja, elementi kojima su nezadovoljni su brojni: vrijeme putovanja, točnost, dostupnost informacija o kašnjenjima vlakova, grijanje i hlađenje u vlakovima, na kolodvorima i stajalištima, dostupnost i pristupačnost kolodvora i stajališta (Solina, Škrtić, Šimunec, 2020).

4. ŽELJEZNIČKI PUTNIČKI PROMET U REPUBLICI HRVATSKOJ

Zakoni kojima je reguliran putnički promet u Republici Hrvatskoj usklađeni su sa zakonodavstvom Europske unije prema četiri dokumenta: Uredbom (EU) 2021/782 Europskog Parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Uredbom EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, Uredba EZ br. 1370/2007 o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika i Preporukom Komisije (EU) 2020/648 od 13. svibnja 2020. o vaučerima koji se nude turistima i putnicima kao alternativa povratu novca za otkazane paket aranžmane i usluge prijevoza u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 (Propisi, HŽPP).

4.1. Osnovne zakonske regulative željezničkog putničkog prometa u Republici Hrvatskoj

Željeznički promet reguliran je zakonima, podzakonskim propisima i ostalim dokumentima kojima se određuje način i uvjeti provođenja prometa putnika željeznicom. Slijedi pregled temeljnih dijelova u tri zakona koji reguliraju željeznički putnički promet u Republici Hrvatskoj: Zakona o željeznici, Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava i Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu.

4.1.1. Temelji Zakona o željeznici

Zakon o željeznici NN 32/19, 20/21 na snazi je od 2021. godine, a utvrđuje i uređuje pravila koja su usmjerena na upravljanje željezničkom infrastrukturom te na pružanje usluga prijevoza željeznicom. Navedeni zakon uređuje i pitanja neovisnosti željezničkog prijevoznika i upravitelja infrastrukturom, izdavanje i ukidanje dozvola za bavljenje željezničkim prijevozom, uvjetima i uslugama pristupa željezničkoj infrastrukturi, izvješćima, korištenju kapaciteta infrastrukture i o pravnim statusima željezničke infrastrukture. Zakon je primjenjiv na prijevoz putnika i tereta željezničkom infrastrukturom koja se proteže na teritoriju Republike Hrvatske i na uslužne objekte za pružanje usluga (Zakon o željeznici, NN 32/19, 20/21).

Ovaj je Zakon vrlo obiman, a prvi prilog mu je Popis sastavnih dijelova željezničke infrastrukture. Prema Popisu, sastavni dijelovi željezničke infrastrukture koji su dio otvorene pruge s glavnim i sporednim kolosijecima, no bez kolosijeka koji se nalaze u radionicama u kojima se popravljaju željeznička vozila, u depoima ili spremištima za lokomotive, te bez odvojenih kolosijeka i privatnih kolosijeka, su:

- zemljište
- pruga i pružno tijelo sa svim svojim sastavnicama (nasipima, usjecima, odvojenim jarcima i kanalima, zaštitnim biljnim pojasevima, putničkim peronima, utovarno-istovarnim teretnim rampama, pješačkim stazama i ostalim)
- građevinske konstrukcije sa svim svojim sastavnicama (mostovima, nadvožnjacima, tunelima, galerijama, podvožnjacima, konstrukcijama za zaštitu od odrona i ostalim)
- željezničko-cestovni prijelazi i uređaji koji osiguravaju siguran prijelaz te signalizacija
- gornji ustroj pruge sa svim svojim sastavnicama (voznim tračnicama, tračnicima vodilicama, zaštitnim tračnicama, pragovima i uzdužnim nosačima i ostalim)
- pristupni putovi za putnike i teret
- telekomunikacijski uređaji, signalno-sigurnosni uređaji i postrojenja za proizvodnju, pretvorbu i distribuciju električne energije za te uređaje i drugu infrastrukturu
- rasvjetni sustavi
- postrojenja koja služe za pretvorbu i prijenos električne energije koja se koristi u željezničkom prometu
- zgrade i oprema za upravitelja infrastrukture i opremu za naplatu naknada
- kolodvori i sva kolodvorska infrastruktura (Zakon o željeznici, NN 32/19, 20/21).

Sastavni dijelovi željezničke infrastrukture koriste se, razvrstavaju i uređuju prema različitim pravilima. Zakon o željeznici može se promatrati kao najvažniji dokument prema kojemu se uređuju svi drugi zakoni koji se odnose na željeznički promet na području Republike Hrvatske.

4.1.2. Temelji Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava

Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20 na snazi je od 2020. godine. Cilj Zakona je utvrditi uvjete za sigurno upravljanje i odvijanje prometa željeznicom, mjera za razvoj i upravljanje sigurnošću željezničkim prometom te uvjeti različitih segmenata željezničkog prijevoza. Zakon nalaže interoperabilnost željezničkog sustava, odnosno njegovu sposobnost da osigura neprekinut i siguran željeznički promet uz očekivanu učinkovitost (Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20).

Za održavanje sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog prometa i sustava u Europskoj uniji nadležna je Agencija za sigurnost željezničkog prometa, a ona je javna ustanova te joj je sjedište u Zagrebu. Agencija se bavi poslovima vezanima za uvjerenja i potvrde o sigurnosti, daje odobrenja, dozvole i ovlaštenja, provodi nadzor i inspekciju, a poslove obavlja s ciljem osiguranja sigurnosti željezničkog sustava (Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20).

U Zakonu se određuju temeljni zahtjevi za stavljanje vozila u promet i upravljanje vozilima, uvjeti za željezničku infrastrukturu i održavanje željezničke infrastrukture, uvjeti i načela za izvođenje radova na infrastrukturi, za siguran način odvijanja i upravljanja željezničkim prometom, za križanje željezničkih pruga s drugim prometnicama, o poslovima koje obavljaju izvršni radnici i uvjetima koje moraju zadovoljiti prije zapošljavanja, uvjeti za rad strojovođe i ostali činitelji koji se povezuju sa sigurnošću i interoperabilnošću željezničkog sustava (Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20).

Temeljni zahtjevi željezničkog sustava su:

- Sigurnost
- Pouzdanost i dostupnost
- Zaštita zdravlja
- Zaštita okoliša
- Tehnička kompatibilnost
- Pristupačnost (Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20).

Na temelju Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava provode se istraživanja rizičnih situacija u željezničkom prometom. Naime, u željezničkom prometom javljaju se nesreće i sigurnosni incidenti koji se istražuju kako bi se osigurala i očuvala sigurnost

željezničkog sustava. Neovisno Istražno tijelo koje proučava što se dogodilo sastavljeno je bar jednog glavnog istražitelja osposobljenog za željezničko područje, koji djeluje samostalno i neovisno. Neovisno Istražno tijelo mora provesti istraživanje svih ozbiljnih nesreća u željezničkom prometu, a može provesti istraživanje ako se dogodi manja nesreća ili incident koji bi u slučaju drugačijih uvjeta doveo do ozbiljnijih nesreća (Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20).

4.1.3. Temelji Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu

Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu NN 87/1996 na snazi je od 1996. godine te je najstariji od tri zakona koja se spominju. Zakon uređuje ugovore o prijevozu robe i putnika u unutarnjem i međunarodnom prometu, a na međunarodni se promet odnose ako nije drugačije definirano međunarodnim ugovorima. Najvažnije odredbe Zakona koje se odnose na prijevoz putnika su one koje uređuju odnose između prijevoznika kao pružatelja prijevoznike usluge i putnika kao korisnika prijevoznike usluge, a neke su od njih:

- Ugovor o prijevozu putnika obvezuje prijevoznika da preveze putnika od polazišnog do odredišnog kolodvora, a putnika obvezuje na plaćanje naknade za uslugu prijevoza.
- Prijevoznik je obvezan objavljivati vozni red, a na svakom kolodvoru koji je otvoren za putnike izvadak iz voznog reda koji se odnosi na taj kolodvor mora biti istaknut na vidljivom mjestu.
- Putnik kartu za prijevoz treba imati prije početka putovanja, a može ju kupiti u vlaku ako kolodvor s kojega je započeo putovanje nema putničku blagajnu ili ako u vrijeme kada je došao vlak putnička blagajna nije radila.
- Prijevoz putnika oboljelog od neke zarazne bolesti ili ako se sumnja da je obolio od neke zarazne bolesti, smije se organizirati ako su ispunjeni uvjeti koje određuju posebni propisi.
- Pijane ili nasilne osobe i druge osobe za koje se smatra da će prijevoznika onemogućiti u izvršavanju njegovih obveza prema ostalim putnicima prijevoznik ne mora prevesti. Putnik koji ometa druge putnike ili ne poštuje propise o javnom redu u vlakovima može se isključiti iz putovanja bez povratka naknade za prijevoz (Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu NN 87/1996).

Za putnike je Zakon odredio i što se događa kada vlak kasni, a putnik za to nije odgovoran. Kada putnik zbog kašnjenja vlaka izgubi vezu na priključak za nastavak putovanja ili ako dođe do prekida prometa pa ne može nastaviti putovanje, putnik ima pet mogućih opcija:

Prva je opcija: Putnik ima pravo tražiti od pružatelja usluga da ga odveze do kolodvora u koji se uputio prvim idućim vlakom, a kada prvi idući vlak nije pogodan za prijevoz, ima pravo tražiti da ga bez plaćanja dodatne naknade preveze nekim drugim oblikom prijevoza.

Druga je opcija: Putnik ima pravo tražiti od pružatelja usluga da ga odveze u kolodvor s kojega je započeo putovanje, zajedno s njegovom prtljagom i da mu vrati novac koji je platio za uslugu prijevoza u sto postotnom iznosu, bez umanjenja.

Treća je opcija: Putnik ima pravo odustati od putovanja na koje se uputio u dijelu puta u kojemu je vlak postao nepogodan za putovanje i tražiti od pružatelja usluga da mu bez umanjenja vrati naknadu za prijevoz za onaj dio puta za koji nije iskoristio uslugu prijevoza.

Četvrta je opcija: Putnik ima pravo tražiti od pružatelja usluga da mu produlji rok trajanja prijevozne isprave za vrijeme za koje vlak kasni ili za koje nema prometa na dionici na kojoj putuje.

Peta je opcija: Putnik ima pravo, ako se putovanje može nastaviti tek idući dan, tražiti od pružatelja usluga da mu plati troškove noćenja u hotelu B kategorije ili drugom objektu (Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu NN 87/1996).

Poznavanje zakona kojima se uređuje željeznički putnički prijevoz putnike kao korisnike usluga čini informiranim sudionicima putovanja. Informirani sudionici putovanja u svim situacijama upoznati su sa svojim pravima i obvezama na putovanju pa znaju što mogu očekivati u novim okolnostima i situacijama.

4.2. HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Pružatelj usluga javnog putničkog prijevoza na teritoriju Republike Hrvatske je HŽ Putnički prijevoz d.o.o. kao poduzeće u državnom vlasništvu. Član je međunarodnih udruženja što povećava kvalitetu putničkog prijevoza jer ju usklađuje s razvijenim zemljama okruženja, a putnici za vrijeme putovanja imaju prava i odgovornosti koja su uz pregled informacija o HŽ Putnički prijevoz d.o.o. pojašnjena u nastavku.

4.2.1. Temeljne informacije o HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Osnivač HŽ Putnički prijevoz d.o.o. je Republika Hrvatska. Temeljna djelatnost poduzeća je „obavljanje javnoga prijevoza putnika u unutarnjem i međunarodnom željezničkom prijevozu. Pod time se podrazumijeva povezivanje željeznicom gradskih središta i lokalnih sredina u Hrvatskoj s metropolnim i drugim gradskim središtima u Europi te masovan prijevoz putnika unutar većih gradova i prigradskih područja“ (O nama, HŽPP).

Poduzeće ima i druge djelatnosti. Povezuje županijska i regionalna središta i lokalne sredine te pruža usluge prilagođene poslovnim putnicima vlakovima visokog ranga, a ovoj je usluzi temelj zadovoljavajuće vrijeme putovanja i pružanje dodatnih usluga prema potrebama korisnika. Odgovorno je za masovni prijevoz putnika gdje je potreba i mogućnost ovog oblika prijevoza, a ovoj je usluzi temelj pružanje cijena prijevoza koje su prihvatljive svim socijalnim skupinama potencijalnih korisnika prijevoza. U segmentu turizma, odgovorno je za povezivanje županijskih i regionalnih središta u unutrašnjosti s obalnim područjem, a ovoj je usluzi temelj pružanje udobnih, financijski prihvatljivih putovanja. Povezuje RH s metropolama u susjednim zemljama i glavnim gradovima srednje i zapadne Europe (O nama, HŽPP).

HŽ Putnički prijevoz d.o.o. član je međunarodnih udruženja kako slijedi:

- CER (The Community of European Railway and Infrastructure Companies) - Zajednica europskih željeznica i upravitelja infrastrukture
- UIC (Union Internationale des Chemins de fer) - Međunarodna željeznička unija
- CIT (Comité international des transports ferroviaires) - Međunarodni odbor za željeznički prijevoz
- G4 - Skupina G4
- FTE (Forum Train Europe) - Udruženje europskih željezničkih prijevoznika (O nama, HŽPP).

Članstvo u međunarodnim udruženjima HŽ Putnički prijevoz d.o.o. povezuje u međunarodne zajednice željezničkih poduzeća te se poboljšavaju uvjeti željezničkog prometa u nacionalnom i međunarodnom okruženju.

4.2.2. Vrijednosti i načela HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Poduzeće HŽ Putnički prijevoz d.o.o. poslovanje temelji na sustavu vrijednosti i načela kojih su se obvezni pridržavati svi zaposlenici (Politika sigurnosti HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., 2014.). U niže prikazanoj tablici predložene su i objašnjene vrijednosti HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Tablica 3. Vrijednosti HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Vrijednosti HŽ Putnički prijevoz d.o.o.	
Vrijednost	Značenje
Kvalitetno vodstvo	Izvršne i više razine upravljanja su predane sigurnosti, vodstvo je odgovorno.
Stručna osposobljenost	Kultura učenja podiže razinu znanja radnika. Nakon izvanrednih događaja slijede korektivne akcije i poučavanje o njima da se izbjegnu slične nepravilnosti u budućnosti.
Javna sigurnosna pravila	Standardi očekivanog ponašanja i pravila u organizaciji koja jasno ukazuju očekivano i vrednovano ponašanje i sankcije u suprotnom.
Komunikacija	Odvija se dvosmjerno na svim razinama u organizaciji.
Informiranje	Prikupljanje, analiza i širenje relevantnih podataka.
Dokumentiranost	Uspostavljena i održavana procedura.
Preventiva	Postoje postupci koji se odvijaju prije nekog događaja, a koji smanjuju statističku mogućnost tog događaja kroz utjecanje na njegov uzrok.
Poboljšanje	Sustav se unaprijedi i smanje se pogreške u ljudskom radu.
Timski rad	Znanje i iskustvo radnika se integrira pa se povećava efikasnost rada.
Pouzdanost informacija	Između radnika se šire provjerene i pouzdane informacije koje su u svezi s radom, a došle su od stručnih osoba.
Odgovornost	Radnici imaju moralnu i pravnu odgovornost prema sebi, drugim osobama, prema HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Izvor: Izrada studentice, izrađeno prema izvoru: Politika sigurnosti HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., 2014., dostupno na:

<https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/Tvrtka/Politika%20sigurnosti%20HZ%20Putnickog%20prijevoza%20d%20o%20o.pdf> (17.07.2022.)

Osim temeljnih vrijednosti, u poslovanju se vode temeljnim načelima kao izdvojenim kriterijima sigurnosti na kojima počiva poslovanje i ponašanje svih o kojima zavisi poslovanje. Načela su načelo odgovornosti, načelo objektivnosti, načelo osposobljenosti, načelo

pravednosti i načelo svjesnosti. Načelo odgovornosti uspostavljeno je prema odgovornosti svih radnika za implementaciju, nadzor i izvršavanje svih procesa u sustavu upravljanja sigurnošću. Načelo objektivnosti je utemeljeno na nepristranom sagledavanju situacije i donošenju odluka na temelju činjenica. Načelo osposobljenosti uspostavljeno je na stručnoj osposobljenosti i zdravstvenoj sposobnosti radnika. Načelo pravednosti je pravednost u radu svih radnika HŽ Putničkog prijevoza d.o.o.: nije dopuštena diskriminacija, zlostavljanje, uznemiravanje, zloupotrebljavanje autoriteta i stavljanje na prvo mjesto vlastitih interesa. Načelo svjesnosti je svjesnost svih radnika o svojoj ulozi u upravljanju sigurnošću prometa i da je svojim radnjama odgovoran za sigurno odvijanje željezničkog prometa (Politika sigurnosti HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., 2014.).

HŽ Putnički prijevoz d.o.o., kao pružatelj javnog putničkog željezničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj, djeluje na temelju postavljene misije i vizije. Misija je osigurati kvalitetan, pouzdan, ekonomski i ekološki prihvatljiv prijevoz putnika željeznicom u gradskom, prigradskom, lokalnom, regionalnom, unutarnjem i međunarodnom prijevozu. Vizija je postati vodeće hrvatsko poduzeće u prijevozničkoj djelatnosti, s interesom za masovnim, kvalitetnim prijevozom putnika željeznicom, ostvariti to u skladu s tržišnim načelima, ali uz zaštitu interesa vlasnika i uz zadovoljstvo radnika poduzeća i zadovoljstvo korisnika usluga (Misija i vizija, HŽPP).

Strateški ciljevi kojima teži poslovanje HŽ Putnički prijevoz d.o.o. su:

- Profitabilno i stabilno poslovanje.
- Rast prihoda u duljem periodu.
- Tržišna usmjerenost, privlačenje novih i zadržavanje postojećih putnika.
- Povećanje zadovoljstva korisnika usluge kvalitetom pružene usluge.
- Veća produktivnost uz manje troškove.
- Operativno povećanje efikasnosti.
- Interna transformacija s fokusom na razvoj poslovne i tržišne kulture.
- Kreiranje prepoznatljivog imidža poduzeća (Misija i vizija, HŽPP).

4.2.3. Prava i odgovornosti putnika za vrijeme putovanja u vlakovima HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Putnici za vrijeme putovanja u vlakovima HŽ Putnički prijevoz d.o.o. imaju prava i odgovornosti propisane zakonima, od kojih su tri zakona spomenuta u ranijim poglavljima ovoga rada. Nacionalno regulatorno tijelo koje obavlja zadatke u regulaciji tržišta željezničkih usluga je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM). HAKOM provodi ciljeve u svrhu regulacije željezničkih usluga, a osobito promiče tri cilja:

- Na tržištu željezničkih usluga promiče tržišno natjecanje.
- Zastupa interese korisnika – putnika u željezničkom putničkom prijevozu.
- Doprinosi razvijanju jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga (Željeznica, HAKOM).

HAKOM štiti interese putnika te ih informira o njihovim pravima i obvezama kod korištenja željezničkih prijevoznčkih usluga. Izdaje brošure i izrađuje informativne videozapise u kojima putnicima objašnjava koja su njihova prava u vožnji vlakovima.

Prijevoz putnika temelji se na sklapanju ugovora o prijevozu, dakle putnici koji kupuju kartu za vožnju vlakom sklopili su ugovor s poduzećem HŽ Putnički prijevoz d.o.o. i tim činom prihvatili su uvjete ugovora o prijevozu (Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, 2021). Kao i u Zakonu o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu NN 87/1996, HAKOM educira putnike o njihovoj dužnosti da kupuju kartu za prijevoz vlakom na blagajni željezničkog kolodvora, a u kojim situacijama vrijedi iznimka i pod kojim uvjetima putnici kupuju prijevozne karte u vlaku.

Putnik koji se zatekne u kolodvoru u kojemu nema blagajne ili blagajna ne radi, kupit će kartu u vlaku, a putnik koji je bio u kolodvoru u kojemu je blagajna radila i s njega je započeo putovanje u radno vrijeme blagajne, ali nije kupio kartu, kartu kupuje u vlaku od konduktera i plaća dodatak od 15 kuna. Putnik koji se zatekne u vlaku, nema kartu i nije obavijesti konduktera da nema kartu, plaća dodatak od 500 kuna bez cijene karte za prijevoz. Putnik kartu za prijevoz može kupiti na internetu, a za karte kupljene online prodajom nema povrata novca, ne može se prekinuti putovanje i putnička karta ne može se zamijeniti. Navedeno ne vrijedi ako je za odustajanje od putovanja kriv HŽ Putnički prijevoz d.o.o. Putnici plaćaju dodatak od 500 kuna ako su se zadržali u vlaku, a nisu namjeravali putovati, ako su zauzeli sjedala za koja nisu platili kartu, ako su izbjegavali konduktore koji kontroliraju prijevozne karte, ako su odbili

platiti kartu ili nisu imali novac za platiti kartu (Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, 2021).

Putnici koji se nedolično ponašaju u vlaku platit će kaznu. Nedolična ponašanja su: stavljanje noge u obući na sjedalo, pravljenje štete na dijelovima vlaka, korištenje kočnice u vlaku bez prijekne potrebe, pušenje u prostorima u kojima se u vlaku ne puši ili ostala nedolična ponašanja (Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, 2021).

Putnici koji su nezadovoljni uslugom prijevoza ili elementima pružene prijevozne usluge, imaju pravo uputiti prigovor. Upućuje se pisani prigovor poštom, e-mailom ili se upisuje u knjigu žalbe, a HŽ Putnički prijevoz d.o.o. u roku od 30 dana otkad je dobio prigovor dužan je odgovoriti, te u opravdanim situacijama ima rok od tri mjeseca, ali u tim situacijama putnika mora obavijestiti da će dobiti takav odgovor u roku od 30 dana otkad je dobio prigovor (Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, 2021).

Putnici koji nisu zadovoljni odgovorom na prigovor, u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora, upućuju prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. Povjerenstvo ima rok od 30 dana za dostavu pisanog odgovora nezadovoljnom putniku koji, ako odgovor nije zadovoljio, ima pravo u roku od 30 dana uputiti pisani prigovor tijelu nadležnom za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu HAKOM-a (Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, 2021).

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U ovome poglavlju prvo se analiziraju rezultati dijela istraživanja zadovoljstva uslugama željezničkog putničkog prijevoza Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) koje je provedeno na kraju 2020. godine. Nadalje, predstavljaju se rezultati istraživanja koje sam provela u prvom dijelu kolovoza 2022. godine, a ispitanici su bili stanovnici Koprivničko-križevačke županije koji su se u 60 dana koji su prethodili istraživanju najmanje jednom koristili uslugom željezničkog putničkog prometa na području Republike Hrvatske. U prvome dijelu upitnika ispitivani su demografski podaci o ispitanicima, u drugome dijelu njihovo zadovoljstvo različitim segmentima željezničkog putničkog prijevoza, a u trećem dijelu ispitivali su se konkretni savjeti za poboljšanje kvalitete u različitim segmentima željezničkog putničkog prometa. Pitanja korištena u drugom dijelu upitnika napravljena su po uzoru na pitanja iz upitnika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) čiji su rezultati analizirani u prvom dijelu poglavlja.

5.1. Analiza istraživanja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM)

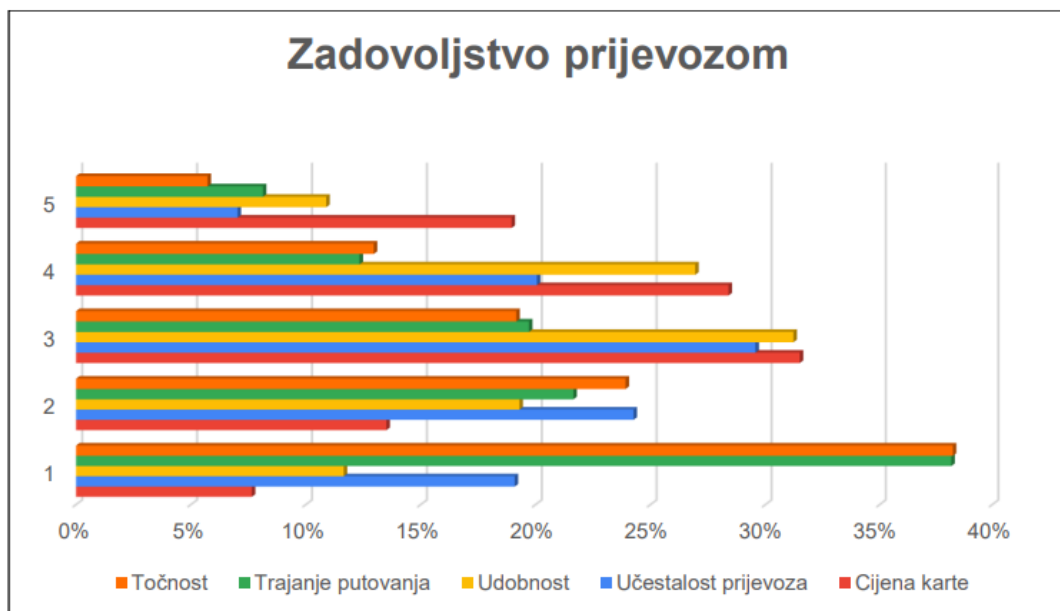
Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) na kraju 2020. godine, u studenom i prosincu, provela je istraživanje usklađeno sa Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu. Za istraživanje se koristio online upitnik, imao je 45 pitanja i ispunilo ga je 1635 korisnika željezničkog putničkog prometa (Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika, 2021). Na temelju HAKOM-ovog istraživanja kreirala sam istraživanje koje sam provela prilikom pisanja svojega rada pa u nastavku slijedi prikaz nekih od podataka dobivenih HAKOM-ovim istraživanjem, a koje govore o zadovoljstvu hrvatskih putnika željezničkim putničkim prijevozom.

HAKOM je zadovoljstvo prijevozom predstavio kroz zadovoljstvo točnošću vlakova, trajanjem putovanja, udobnošću, učestalošću prijevoza i cijenama karata. Putnici nisu iskazali nezadovoljstvo cijenama putničkih karata jer je 47 % putnika zadovoljno cijenom karte, ali 31 % putnika nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Učestalost prijevoza, prema HAKOM-ovom istraživanju nije zadovoljavajuća jer je 43 % sudionika istraživanja kazalo da polasci vlakova trebaju biti češći ili da se treba reorganizirati vrijeme polaska vlakova. Udobnost putovanja vlakovima za 11 % ispitanika je izrazito dobra, a 58 % ispitanika smatra da je zadovoljavajuća.

Vrijeme utrošeno na putovanje nije zadovoljavajuće za 60 % ispitanika, dok je jednim od najmanje zadovoljavajućih elemenata putovanja ocijenjena točnost koju više od 60 % ispitanika ocjenjuje najmanjim ocjenama (Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika, 2021).

Shodno navedenom, na niže prikazanom grafikonu predloženi su rezultati HAKOM-ovog istraživanja o zadovoljstvu putnika elementima prijevoza: točnošću, trajanjem putovanja, udobnošću, učestalošću prijevoza i cijenom karata.

Grafikon 1. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo elementima prijevoza



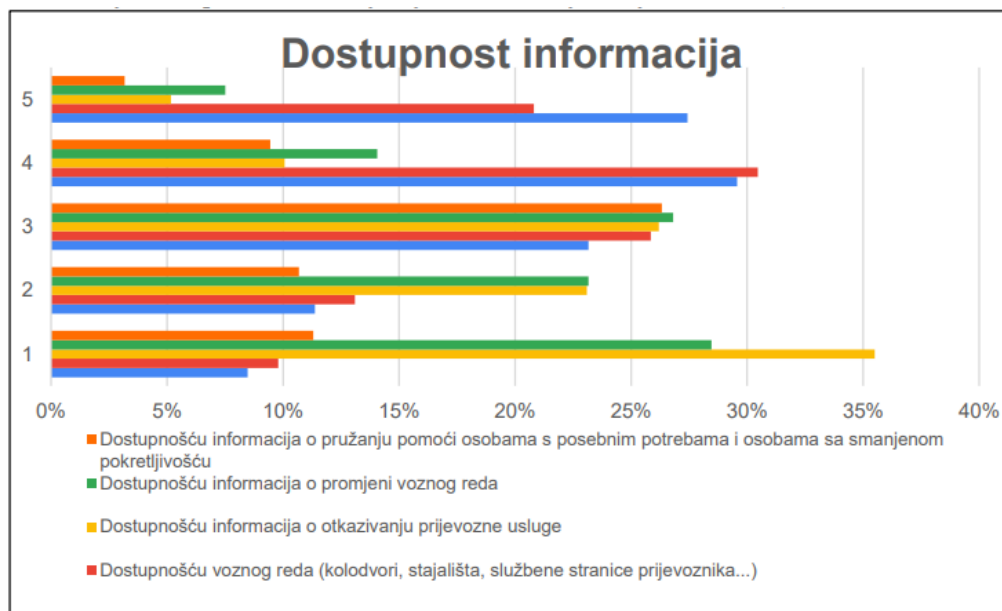
Izvor: Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika. Hakom. 2021., dostupno na: https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/zeljeznica/Savjetovanje%202021_%C5%BEeljni%C4%8Dki%20prijevoz%20putnika.pdf?vel=1004925 (01.06.2022.)

Dakle, točnost i trajanje putovanja elementi su putovanja koji najmanje zadovoljavaju sudionike istraživanja i kojima je najviše ispitanika prirodalo najniže ocjene. Najviše najviših ocjena dobila je cijena karte.

Pola ispitanika je zadovoljno dostupnošću informacija o voznim redovima i kartama. Informacijama o promjenama voznog reda i otkazivanju prometne usluge ispitanici su manje zadovoljni, a samo je 12 % ispitanika zadovoljno načinom pružanja informacija o pružanju pomoći osobama s teškoćama u razvoju ili invaliditetom (Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika, 2021).

Shodno navedenom, na niže prikazanom grafikonu predočeni su rezultati HAKOM-ovog istraživanja o zadovoljstvu putnika dostupnošću informacijama o različitim segmentima putovanja.

Grafikon 2. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo dostupnošću informacija



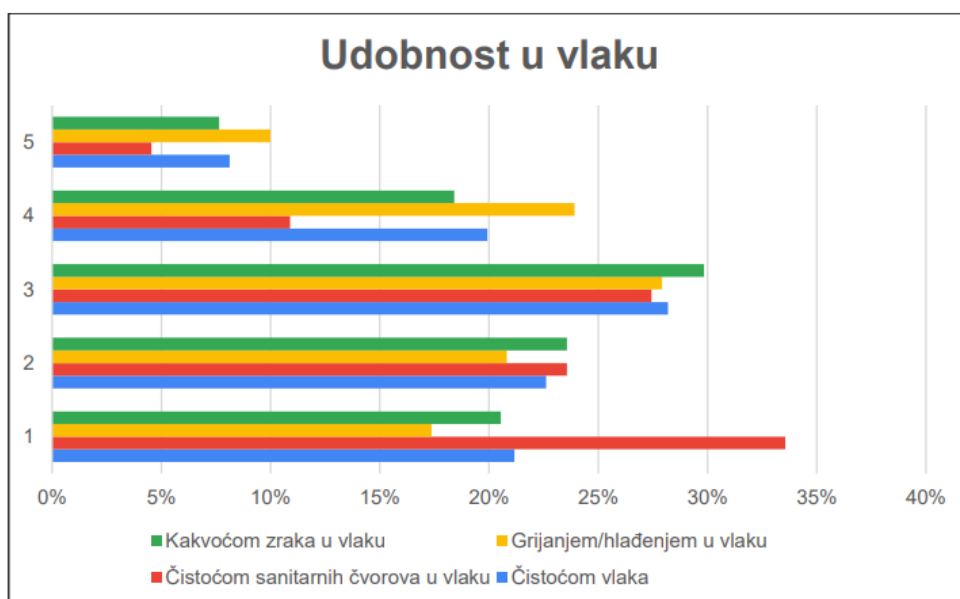
Izvor: Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika. Hakom. 2021., dostupno na: https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/zeljeznica/Savjetovanje%202021_%C5%BEeljni%C4%8Dki%20prijevoz%20putnika.pdf?vel=1004925 (01.06.2022.)

Dakle, najviše najnižih ocjena ispitanici su pridružili dostupnosti informacija o otkazivanju prijevozne usluge. Očigledno je nezadovoljstvo pravovremenim objavama informacija o otkazivanju putovanja. Informacije o promjeni voznog reda ispitanicima isto tako nisu dovoljno ažurno dostavljene.

Prostor za poboljšanje hrvatskog željezničkog putničkog prometa moguć je u kategorijama čistoće vlakova, grijanja i hlađenja vlakova i čistoće vlaka te sanitarnih čvorova u vlaku. Prosječno je oko 26 % ispitanika zadovoljno nabrojanim kriterijima pa je u tom aspektu moguće poboljšanje (Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika, 2021).

Shodno navedenom, na niže prikazanom grafikonu predočeni su rezultati HAKOM-ovog istraživanja o zadovoljstvu putnika udobnošću koju su doživjeli u vlakovima: kakvoćom zraka u vlaku, grijanjem i hlađenjem u vlaku, čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku i čistoćom vlaka.

Grafikon 3. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo udobnošću



Izvor: Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željeznićkog prijevoza putnika. Hakom. 2021., dostupno na:

https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/zeljeznica/Savjetovanje%202021_%C5%BEeljezni%C4%8Dki%20prijevoz%20putnika.pdf?vel=1004925 (01.06.2022.)

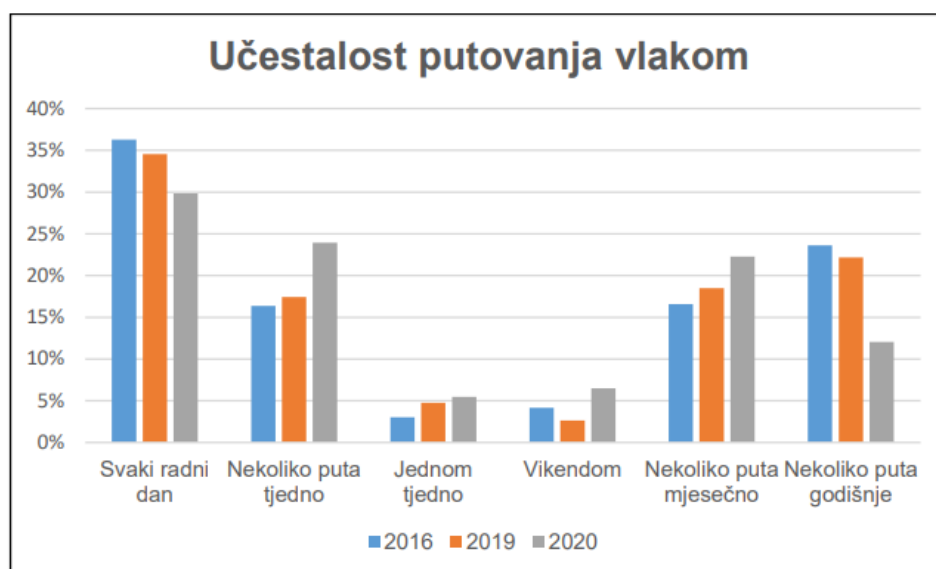
Dakle, ispitanici su najviše najnižih ocjena pridružili zadovoljstvu ćistoćom sanitarnih ćvorova u vlaku, a najviše najviših ocjena pridružili su zadovoljstvu grijanjem i hlađenjem u vlaku.

Rezultati HAKOM-ovom istraživanja dali su i druge relevantne rezultate:

- Usluga prijevoza bicikala potpuno je zadovoljavajuća za 7 % ispitanih, a da se potakne održiva mobilnost, treba uvesti nove, moderne modele prema kojima će se pružati usluge prijevoza bicikala.
- Źeljeznićka stajališta i željeznićki kolodvori, koji su službena mjesta u željeznićkom putnićkom prometu, za 45 % ispitanika nisu prihvatljivo uređena, a najmanje zadovoljstvo vidi se u segmentu ćistoće sanitarnih ćvorova na kolodvorima i stajalištima jer je taj segment 63 % ispitanih ocijenilo nezadovoljavajućim.
- 79 % ispitanika nema dostupnu ćekaonicu za ćekanje vlaka.
- Usporedba ućestalosti korištenja željeznićkim putnićkim prijevozom koju je HAKOM napravio prema informacijama iz 2016., 2019. i 2020. godine pokazala je da je svakodnevno korištenje vlakom u padu.

Naposljetku, na niže prikazanom grafikonu predočeni su rezultati HAKOM-ovih istraživanja o učestalosti korištenja željezničkim putničkim prijevozom u razdoblju od 2016. do 2020. godine.

Grafikon 4. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - usporedba učestalosti korištenja željezničkim putničkim prijevozom 2016. - 2020.



Izvor: Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika. Hakom. 2021., dostupno na:

https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/zeljeznica/Savjetovanje%202021_%C5%BEeljezni%C4%8Dki%20prijevoz%20putnika.pdf?vel=1004925 (01.06.2022.)

Broj putnika koji koriste usluge željezničkog putničkog prijevoza u padu je od 2016. do 2020. godine, a raste broj putnika koji vlakom putuju nekoliko puta tjedno. U porastu je broj putnika koji vlak koriste jednom tjedno, vikendom i nekoliko puta mjesečno. Opao je broj putnika koji su se vlakom koristili samo nekoliko puta godišnje.

Dakle, rezultati HAKOM-ovog istraživanja ukazuju na potrebne promjene u različitim elementima željezničkog putničkog prijevoza. Zadovoljstvo putnika čimbenik je koji će odrediti opstanak željezničkog prometa pa su istraživanja kakva provodi HAKOM pokazatelj smjera razvoja koji treba slijediti. U nastavku su interpretirani rezultati istraživanja provedenog po uzoru na HAKOM-ovo istraživanje, sa smanjenim opsegom pitanja, kojim se ispitalo zadovoljstvo stanovnika Koprivničko-križevačke županije različitim elementima željezničkog putničkog prijevoza.

5.2. Uzorak ispitanika

U prvome dijelu upitnika ispitivani su demografski podaci o ispitanicima. Uzorak ispitanika broji 124 ispitanika. Na niže prikazanom grafikonu predočena je podjela ispitanika prema spolu.

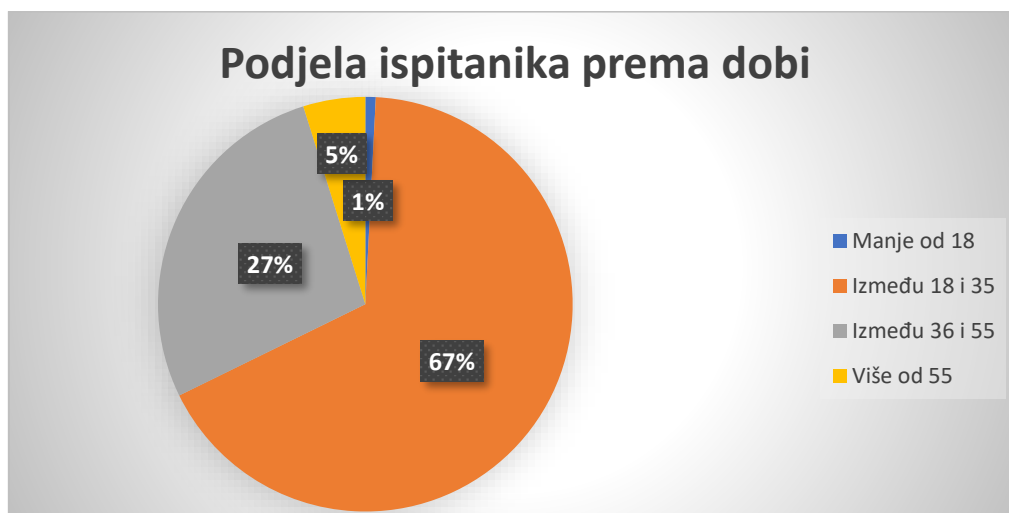
Grafikon 5. Podjela ispitanika prema spolu



Izvor: Izrada studentice

U istraživanju je sudjelovalo 35 muškaraca i 89 žena, to jest 28 % muškaraca i 72 % žena. Ispitanici su različite dobi pa je na niže prikazanom grafikonu predočena podjela ispitanika prema dobi.

Grafikon 6. Dob ispitanika

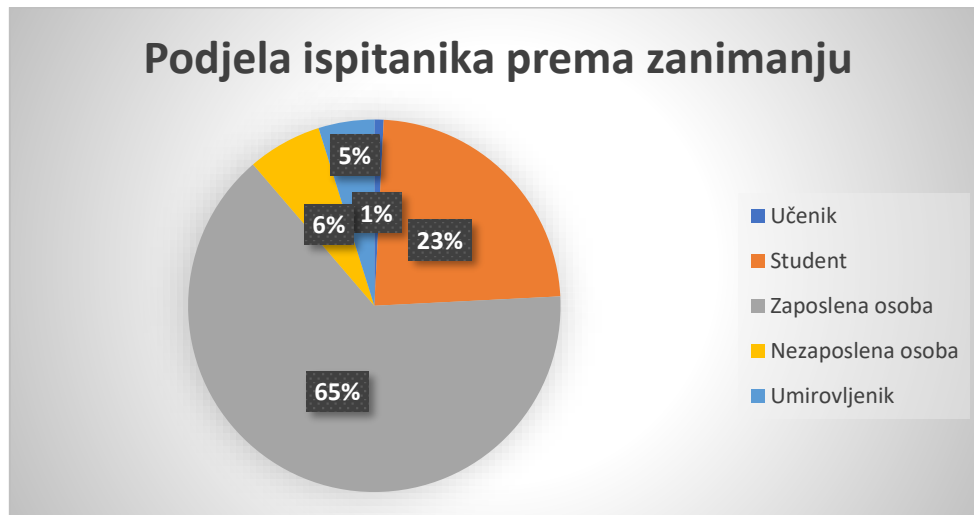


Izvor: Izrada studentice

U istraživanju je sudjelovalo najmanje ispitanika mlađih od 18 godina, 1 ispitanik te ispitanika starijih od 55 godina, 6 ispitanika. Najčešće se ispitanici nalaze u dobnoj skupini od

18 do 35 godina, u toj dobnoj skupini je 83 ispitanika, a u dobnoj skupini od 36 do 55 godina je ukupno 34 ispitanika. Na niže prikazanom grafikonu predočena je podjela ispitanika prema zanimanju.

Grafikon 7. Zanimanje ispitanika



Izvor: Izrada studentice

U istraživanju je sudjelovalo najmanje učenika, jedan ispitanik, 5 % ispitanika su umirovljenici, a 6 % su nezaposlene osobe. Najviše je zaposlenih osoba, 65 % i studenata, 23 %. Ispitanici se u različitoj mjeri koriste uslugom željezničkog putničkog prometa. Na niže prikazanom grafikonu predočena je podjela ispitanika prema učestalosti korištenja željezničkog putničkog prometa.

Grafikon 8. Učestalost korištenja željezničkog putničkog prometa



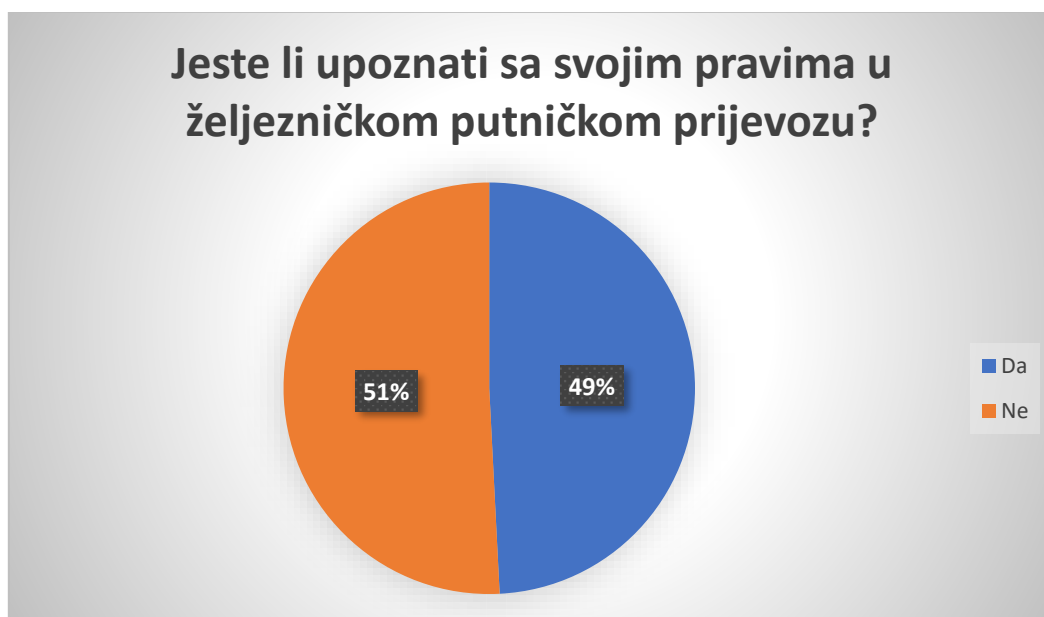
Izvor: Izrada studentice

Najmanje ispitanika se željezničkim prijevozom koristi svaki dan, 6 %. Nekoliko puta na tjedan željeznicom se vozi 12 % ispitanika. Nekoliko puta svaki mjesec uslugu željezničkog prijevoza koristi 20 % ispitanika, a 27 % ispitanika vlakom se vozi nekoliko puta godišnje. Preostalih 35 % ispitanika uslugu željezničkog putničkog prijevoza koristi vrlo rijetko. Trećina ispitanika, vidi se iz grafikona, vrlo se rijetko koristi željezničkim putničkim prijevozom, a svaki mjesec vlakom se vozi 38 % ispitanika.

5.3. Analiza rezultata istraživanja

U drugom dijelu upitnika ispitivano je zadovoljstvo ispitanika segmentima željezničkog putničkog prijevoza. Ponajprije, ispitivalo se jesu li ispitanici upoznati sa svojim pravima i sa svojim obvezama koje imaju kada koriste uslugu željezničkog putničkog prijevoza. Niže prikazanim grafikonom predloženi su odgovori ispitanika na pitanje „Jeste li upoznati sa svojim pravima u željezničkom putničkom prijevozu?“.

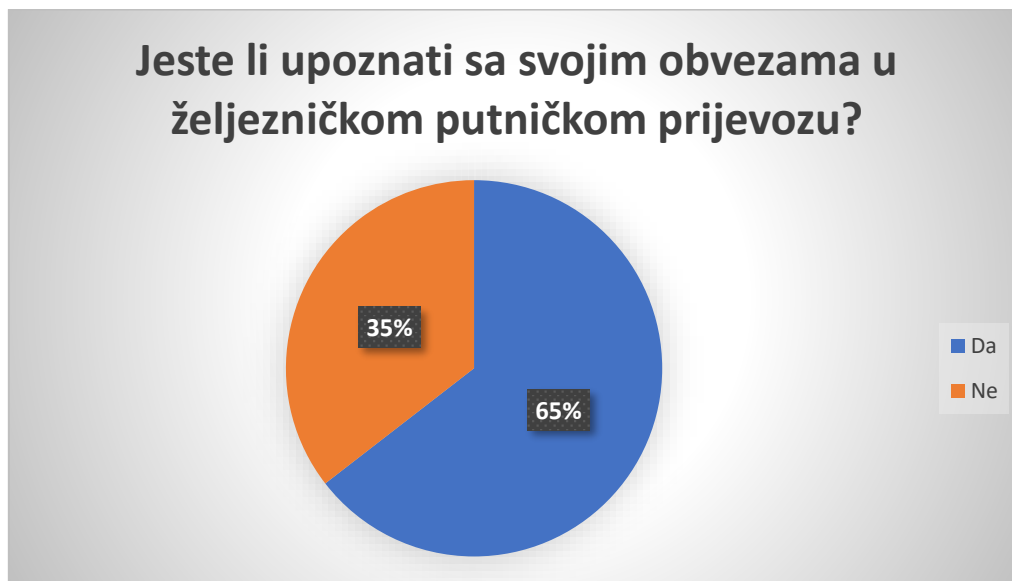
Grafikon 9. Poznavanje prava prilikom korištenja željezničkog putničkog prijevoza



Izvor: Izrada studentice

Istraživanje pokazuje da ispitanici nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima u željezničkom putničkom prijevozu jer je 51 % ispitanika odabralo opciju „Ne“ kao odgovor na postavljeno pitanje, a 49 % ispitanika je odabralo opciju „Da“. Niže prikazanim grafikonom predloženi su odgovori ispitanika na pitanje „Jeste li upoznati sa svojim obvezama u željezničkom putničkom prijevozu?“.

Grafikon 10. Poznavanje obveza prilikom korištenja željezničkog putničkog prijevoza



Izvor: Izrada studentice

Istraživanje pokazuje da su ispitanici bolje upoznati sa svojim obvezama u željezničkom putničkom prijevozu jer je 65 % ispitanika odabralo opciju „Da“ kao odgovor na postavljeno pitanje, a 35 % ispitanika je odabralo opciju „Ne“. U idućem pitanju ispitanici su ocjenjivali svoje zadovoljstvo odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza. Niže prikazanom tablicom predočeno je prosječno zadovoljstvo ispitanika odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza.

Tablica 4. Prosječno zadovoljstvo ispitanika odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza

Prosječno zadovoljstvo ispitanika odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza	
Aspekt	Prosječna ocjena
Cijena karte	2,77
Trajanje putovanja	1,74
Udobnost prijevoza	2,29
Učestalost prijevoza	2,26
Točnost vlakova	1,62
Uslužnost osoblja u vlaku	2,90
Uslužnost osoblja na kolodvoru	2,72

Izvor: Izrada studentice

Pogledom na rezultate istraživanja prikazane u prethodno navedenoj tablici, jasno je da ispitanici sveukupno nisu pretjerano zadovoljni aspektima željezničkog putničkog prijevoza koji su odabrani za ocjenjivanje: cijenom karte, trajanjem putovanja, udobnošću prijevoza, učestalošću prijevoza, točnošću vlakova, uslužnošću osoblja u vlaku i uslužnošću osoblja na kolodvoru.

Od sedam navedenih aspekata, najviše su zadovoljni uslužnošću osoblja u vlaku koje je prosječno ocijenjeno ocjenom 2,90. Slijedi zadovoljstvo cijenom karte koje je prosječno ocijenjeno ocjenom 2,77 i zadovoljstvo uslužnošću osoblja na kolodvoru koje je prosječno ocijenjeno ocjenom 2,77. Tri od sedam navedenih aspekata dobilo je, ako se zaokruži na cijeli broj, prosječnu ocjenu 3 ili dobar. Nijedan od sedam aspekata nije dobio ocjenu koja bi bila viša od prosječne ocjene 3 i nijedan aspekt nije ocijenjen ocjenom koja bi, ako se gleda isključivo cijela ocjena bez zaokruživanja, bila 3.

Četiri od sedam navedenih aspekata dobila su, ako se zaokruži na cijeli broj, prosječnu ocjenu 2 ili dovoljan. Trajanje putovanja prosječno je ocijenjeno ocjenom 1,74, udobnost prijevoza ocjenom 2,29, učestalost prijevoza ocjenom 2,26 i točnost vlakova ocjenom 1,62. Najmanje zadovoljstvo ispitanici izražavaju točnošću vlakova, a zatim i trajanjem putovanja jer su ta dva aspekta zadovoljstva dobila ocjenu koja je vrlo niska, manja od cijele ocjene 2. Nisko zadovoljstvo ispitanika ovim aspektima vidjet će se i u posljednjem pitanju, u kojemu su ispitanici davali prijedloge za poboljšanje kvalitete željezničkog putničkog prijevoza, u kojemu je većina ispitanika koja je odgovorila na navedeno pitanje istaknula da vlakovi prečesto kasne i da taj problem treba riješiti.

Nakon što je ispitano zadovoljstvo ispitanika odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza, ispitivalo se zadovoljstvo dostupnošću informacija i udobnošću u vlaku. Niže prikazanom tablicom predočeno je prosječno zadovoljstvo ispitanika dostupnošću informacija o željezničkom putničkom prijevozu.

Tablica 5. Prosječno zadovoljstvo ispitanika dostupnošću informacija o željezničkom putničkom prijevozu

Prosječno zadovoljstvo ispitanika dostupnošću informacija o željezničkom putničkom prijevozu	
Aspekt	Prosječna ocjena
Dostupnost informacija o pružanju pomoći osobama s teškoćama ili invaliditetom	2,39
Dostupnost voznog reda (kolodvori, stajališta, službene stranice prijevoznika...)	2,82
Dostupnost karata (blagajne, vlakopratio osoblje i internet prodaja)	2,98
Dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge	2,15
Dostupnost informacija o promjeni voznog reda	2,09

Izvor: Izrada studentice

Prosječno zadovoljstvo ispitanika dostupnošću informacijama ispitivano je kao zadovoljstvo informacijama o različitim sastavnicama željezničkog putničkog prijevoza: dostupnošću informacija o pružanju pomoći osobama s teškoćama ili invaliditetom, dostupnošću voznog reda (kolodvori, stajališta, službene stranice prijevoznika...), dostupnošću karata (blagajne, vlakopratio osoblje i internet prodaja), dostupnošću informacija o otkazivanju prijevozne usluge i dostupnošću informacija o promjeni voznog reda.

Najveće zadovoljstvo ispitanici su pokazali vezano za dostupnost karata (blagajne, vlakopratio osoblje i internet prodaja) koju su prosječno ocijenili ocjenom 2,98. Slijedi zadovoljstvo dostupnošću voznog reda (kolodvori, stajališta, službene stranice prijevoznika) ocijenjeno prosječnom ocjenom 2,82. Prosječnom ocjenom 2,39 ocijenjena je dostupnost informacija o pružanju pomoći osobama s teškoćama ili invaliditetom, prosječnom ocjenom 2,15 dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge i prosječnom ocjenom 2,09 dostupnost informacija o promjeni voznog reda.

Ispitanici su u aspektu dostupnosti informacijama pokazali najmanje zadovoljstvo vezano za informiranje o otkazivanju prijevozne usluge i promjeni voznog reda, a to je povezano s kašnjenjima vlakovima, odnosno aspektom točnosti vlakova koji je u prethodnom

pitanju najniže ocijenjen. Odgovori na ovo pitanje još su jedan pokazatelj da su putnici nezadovoljni često istaknutim pretjeranim kašnjenjem vlakova.

U sljedećem pitanju ispitanici su ocjenjivali zadovoljstvo udobnošću u vlaku i niže prikazanom tablicom predočeno je prosječno zadovoljstvo ispitanika osim segmentom željezničkog putničkog prijevoza.

Tablica 6. Prosječno zadovoljstvo ispitanika udobnošću u vlaku

Prosječno zadovoljstvo ispitanika udobnošću u vlaku	
Aspekt	Prosječna ocjena
Kakvoća zraka u vlaku	2,23
Čistoća vlaka	2,24
Čistoća sanitarnih čvorova u vlaku	2,60
Grijanje/hlađenje u vlaku	2,32
Udobnost sjedala	2,50

Izvor: Izrada studentice

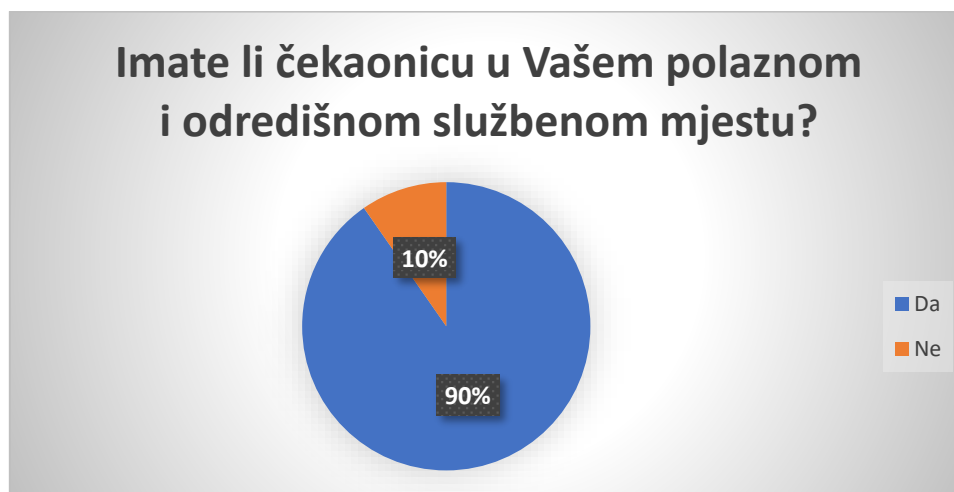
Prosječno zadovoljstvo ispitanika udobnošću u vlaku ispitivano je kao zadovoljstvo kakvoćom zraka u vlaku, čistoćom vlaka, čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku, grijanjem i hlađenjem vlakova i udobnošću sjedala. Pri pogledu na prethodno navedenu tablicu jasno je da ispitanici nisu pretjerano zadovoljni ni udobnošću vlakova, no ipak su nešto zadovoljniji udobnošću nego drugim elementima željezničkog putničkog prijevoza kao što je točnost vlakova.

Od navedenih elemenata udobnosti u vlaku, ispitanici su najzadovoljniji čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku koja je ocijenjena prosječnom ocjenom 2,60. Slijedi zadovoljstvo udobnošću sjedala, a udobnost sjedala u vlaku ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,50. Ova dva elementa udobnosti dobila su prosječnu ocjenu dobar (3).

Prosječnu ocjenu dovoljan (2) dobili su elementi kakvoća zraka u vlaku, čistoća vlaka i grijanje ili hlađenje u vlaku. Najniže je ocijenjena kakvoća zraka u vlaku, prosječnom ocjenom 2,23, slijedi čistoća vlaka ocijenjena prosječnom ocjenom 2,24 te grijanje ili hlađenje u vlaku koji su ocijenjeni prosječnom ocjenom 2,32.

Niže prikazanim grafikonom predočeni su odgovori ispitanika na pitanje „Imate li čekaonicu u Vašem polaznom i odredišnom službenom mjestu?“.

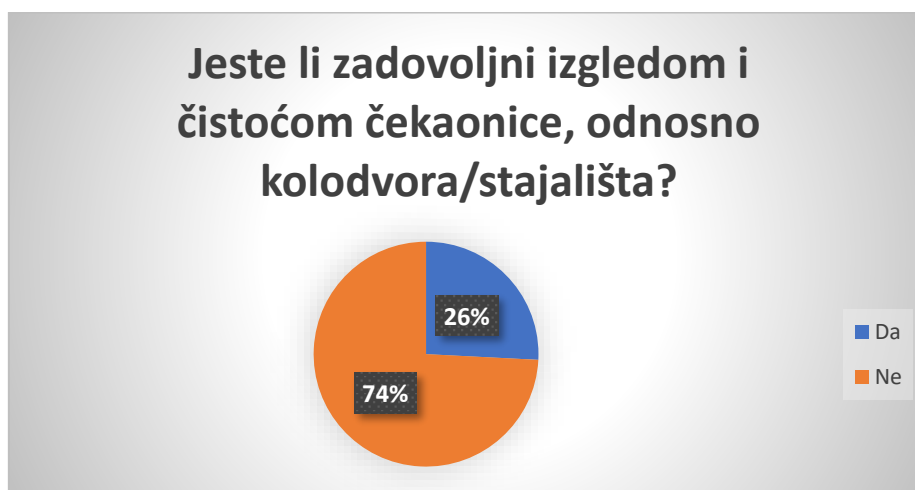
Grafikon 11. Postojanje čekaonice u polaznom i odredišnom službenom mjestu



Izvor: Izrada studentice

Istraživanje pokazuje da 90 % ispitanika u svojem polaznom i odredišnom službenom mjestu ima na raspolaganju čekaonicu, a 10 % ispitanika nema na raspolaganju čekaonicu. Čekaonica je važan dio željezničke infrastrukture koji, da bi izazvao zadovoljstvo putnika, mora odgovarati standardima u izgledu i čistoću. Niže prikazanim grafikonom predloženi su odgovori ispitanika na pitanje „Jeste li zadovoljni izgledom i čistoćom čekaonice, odnosno kolodvora/stajališta?“.

Grafikon 12. Zadovoljstvo izgledom i čistoćom čekaonice, odnosno kolodvora/stajališta



Izvor: Izrada studentice

Većina ispitanika ima čekaonicu, a oni koji nemaju, procjenjivali su izgled i čistoću kolodvora ili stajališta na kojima čekaju vlak. Istraživanje pokazuje da većina ispitanika, 74 %, nije zadovoljna izgledom i čistoćom čekaonice, kolodvora ili stajališta, a zadovoljno je 26 % ispitanika. Željeznički prijevoz putnicima nudi pogodnost prijevoza bicikala. Niže prikazanim

grafikonom predloženi su odgovori ispitanika na pitanje „Jeste li ikada koristili uslugu prijevoza bicikala?“.

Grafikon 13. Korištenje usluge prijevoza bicikala



Izvor: Izrada studentice

Manji broj ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju koristio je uslugu prijevoza bicikala, 27 %, a 73 % ispitanika nije koristilo tu uslugu. Ispitanici koji su koristili uslugu pokazuju različitu razinu zadovoljstva korištenom uslugom što je predloženo na niže prikazanom grafikonu.

Grafikon 14. Zadovoljstvo korištenjem uslugom prijevoza bicikala



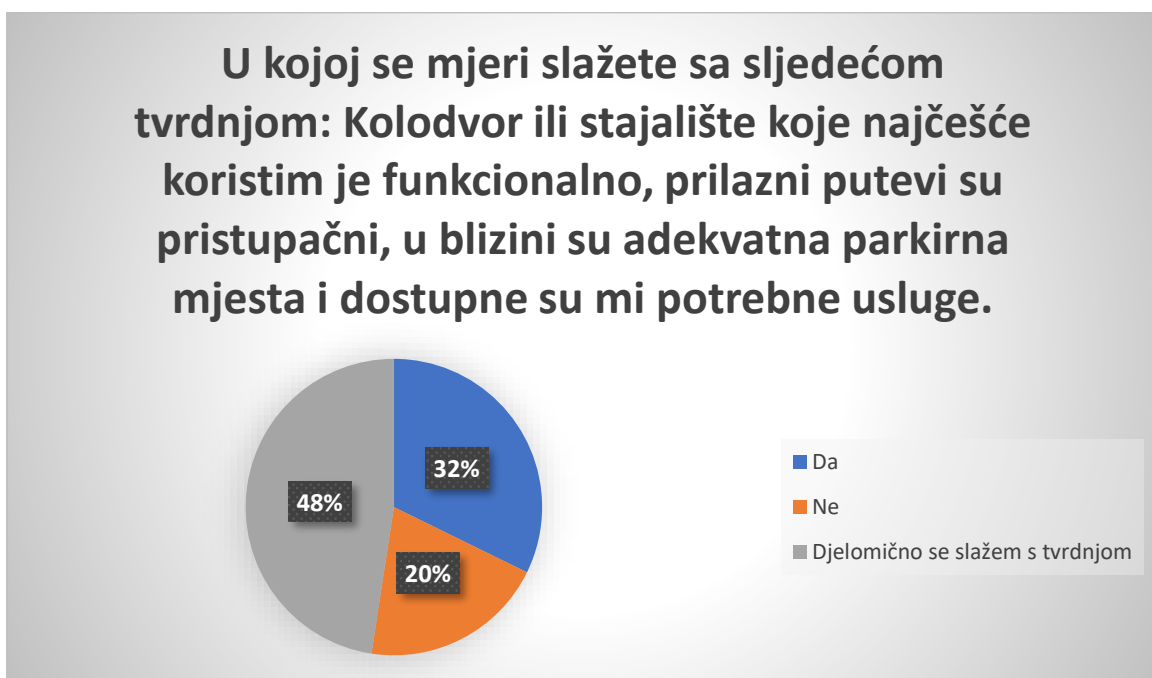
Izvor: Izrada studentice

Od ispitanika koji su koristili uslugu prijevoza bicikala, 12 % je jako nezadovoljno, a zadovoljno je 15 %. Najviše ispitanika procjenjuje svoje zadovoljstvo kao „niti nezadovoljan

nuti zadovoljan“, 38 %. Nezadovoljno je 9 % ispitanika, a jako nezadovoljno je 26 % ispitanika koji su se koristili navedenom uslugom.

U posljednjem pitanju drugog dijela istraživanja ispitivalo se slaganje ispitanika s tvrdnjom da se koriste funkcionalnim kolodvorom ili stajalištem što uljučuje pristupačne prilazne puteve i adekvatna parkirna mjesta te potrebne usluge koje se očekuju na željezničkim kolodvorima i stajalištima. Odgovori su predočeni na niže prikazanom grafikonu.

Grafikon 15. Slaganje s tvrdnjom „Kolodvor ili stajalište koje najčešće koristim je funkcionalno, prilazni putevi su pristupačni, u blizini su adekvatna parkirna mjesta i dostupne su mi potrebne usluge.“



Izvor: Izrada studentice

Trećina ispitanika, 32 %, slaže se s tvrdnjom, a 20 % ispitanika se ne slaže s tvrdnjom. Ostalih 48 % ispitanika se djelomično slaže s tvrdnjom. Ispitanici smatraju da je kolodvor ili stajalište koje najčešće koriste funkcionalno jer se 80 % ispitanika slaže ili djelomično slaže s tvrdnjom, ali budući da se od toga 48 % djelomično slaže s tvrdnjom, potrebna su poboljšanja u funkcionalnosti.

5.4. Prijedlozi za poboljšanje željezničkog putničkog prijevoza

U trećem dijelu upitnika ispitivali su se konkretni savjeti za poboljšanje kvalitete u različitim segmentima željezničkog putničkog prometa. Ispitanicima je bilo ponuđeno pitanje otvorenog tipa na koje je odgovorilo 74 ispitanika, a odgovori su često sadržavali različite aspekte željezničkog putničkog prijevoza koje je potrebno poboljšati. U nastavku su navedeni prijedlozi za poboljšanje različitih segmenata željezničkog putničkog prijevoza prema savjetima ispitanika i navedeni su odabrani konkretni savjeti te stavovi ispitanika.

Ispitanici smatraju da je potrebno napraviti preinake ili popravke na željezničkoj infrastrukturi jer zbog zastarjele infrastrukture vlakovi stalno kasne, a osim toga problem je i nedovoljan broj termina polazaka i odlazaka vlakova, što je istaknuto u odgovoru nekoliko ispitanika, primjerice:

- „Neka napokon poprave tračnice da se mogu koristiti brži vlakovi i da se uvede više linija, jer ih je premalo“.

Vlakovi prečesto kasne i prijevoz željeznicom je prespor, što je istaknuo velik broj ispitanika:

- „Prvi savjet je da porade na točnosti. Neprihvatljivo je da se vlak čeka po 45 minuta do sat vremena. Ljudi putuju na posao i prečesto kasne na radno mjesto zbog toga jer je vlak kasnio. Studenti također ne stignu na predavanja ili ispit“
- „Nek' vlakovi budu točniji. To je sve“, „Što manje čekanja vlakova. Učestalo kasne...“
- „Apsolutno povećati brzinu vožnje i točnost dolaska vlakova na odredišta, bez presjedanja po autobusima“
- „Najveći problem je kašnjenje vlakova i na tomu bi se najviše trebalo posvetiti da vlakovi što manje kasne“

Većina ispitanika u nekom dijelu svojeg odgovora istaknula je da je potrebno riješiti problem konstantnog kašnjenja vlakova:

- „Trebala bi bolja koordinacija linija kako bi se izbjegla kašnjenja“

Kašnjenje vlakova najviše ističu ispitanici koji svakodnevno putuju vlakom i koji su svjesni brojnih problema željeznice:

- „Najveći problem je kašnjenje vlakova. Putujem brzim vlakom svaki dan koji putuje jednakom brzinom kao i putnički (ako ne i dulje), a plaćam višu cijenu. Pošto putujem na posao nikada nisam sigurna u koje ću vrijeme stići“.

Kašnjenje vlakova, prema mišljenju ispitanika, nije dopustivo. Ispitanicima je problem što nisu na vrijeme obaviješteni o kašnjenju vlakova i promjenama voznih redova i to bi htjeli promijeniti:

- „Pravovremeno upozorenje na kašnjenje vlaka“
- „Da vlakovi ne kasne. Bolja dostupnost informacija o kašnjenju i promjeni voznog reda“
- „Više informacija o promjeni voznog reda“

Ispitanici su općenito vrlo nezadovoljni činjenicom da ne dobivaju dovoljno ažurnih informacija pa daju sljedeće savjete:

- „Bolja ažurnost s prikazom (i poštivanjem!) voznih redova i adekvatna transparentnost ako vlakovi kasne“
- „Bolja dostupnost informacija o prijevozu“
- „Transparentnost u pružanju informacija putnicima i korisnicima“
- „Da se usklade informacije internetske stranice i aplikacije“

Budući da vlakovi često kasne, ispitanici su dali savjete koji bi, prema njihovom mišljenju, pomogli u smanjenju kašnjenja vlakova:

- „Promjena voznog reda ako vlak redovito kasni“

Ako vlak kasni, smatraju da je potrebna brza reakcija:

- „Brže reakcije u kriznim situacijama npr. organizacija alternativnog prijevoza ako vlak stoji duže vrijeme zbog kvara i slično“

Nedovoljnu čistoću vlakova te kolodvora i čekaonica istaknuo je veći broj ispitanika, neki od odgovora koji to potvrđuju su:

- „Urednost vlakova i kolodvora“
- „Uložiti u izgled čekaonica“
- „Drugi problem je čistoća te smatram da bi o tome trebalo više voditi brigu“
- „Viša razina čistoće“

- „Poraditi na infrastrukturi i čistoći“
- „Bolja higijena“
- „Viši nivo čistoće u vlaku i stanicama“
- „...čistoća vlakova i kolodvora“
- „Poboljšati higijenske uvjete u vlakovima“
- Jedan ispitanik volio bi da može adekvatno odložiti otpad prilikom vožnje vlakom: „i da u svakom vlaku bude pored sjedala dostupan bar mali koš za smeće, jer negdje ga nema“

Ispitanici su često isticali potrebu za modernizacijom željezničkog putničkog prijevoza koja uključuje i nabavu novih vlakova. U segmentu modernizacije i poboljšanja općenite kvalitete željezničkog prometa, isticana je potreba za udobnijim sjedalima, općenito za poboljšanjem udobnosti:

Ispitanici su dali prijedlog usklađivanja broja vagona i linija sa stvarnim potrebama:

- „Uskladiti broj vagona s brojem putnika, uzimajući u obzir da je početkom i krajem tjedna veća koncentracija putnika“
- „Korigiranje voznog reda, npr. u jutro u 6 ide jedan vlak, a sljedeći tek u 11 za Zagreb“

Dio ispitanika dao je prijedloge koji su vezani za bolju organizaciju poslovanja kojom bi se smanjili troškovi:

- „Svaki korisnik koji posjeduje HŽ karticu, kupljenu kartu uvijek „staviti“ na tu HŽ karticu u digitalnom obliku da se smanji potrošnja papira za printanje karata“

Uočena je i potreba za boljim odnosom prema putnicima s invaliditetom: „Više se posvetiti pomoći osobama s invaliditetom!“ te je istaknuto da je potrebno više vremena ili truda uložiti u pomoć ovoj skupini putnika. Prijedlog ispitanika je efikasnija organizacija rada Hrvatskih željeznica: „Predložio bih efikasniji rad na željeznicama zbog učestalih presjedanja u autobus“.

Ispitanici predlažu uvođenje bolje klimatizacije prostora vlakova:

- „Također, u nekim vlakovima koji su stariji, klima po ljeti radi slabo ili ne radi uopće“

- „Klimu u jutro upale dok je hladno, a popodne dok je vruće se ugasi. To je potrebno popraviti i nešto napraviti po tom pitanju“
- „Sve je ok, ali u novijim vlakovima prilagoditi klimu vanjskoj temperaturi, a da nije 15°C razlika unutar vlaka i vanjske temperature“

Dio ispitanika istaknuo je da su poboljšanja potrebna i u prostoru čekaonice i stajališta: „Povećati broj parkirnih mjesta ili mjesta za zaustavljanje osobnim automobilom radi dovoza/preuzimanja putnika i prtljage“, „Povećati broj sjedećih mjesta u zatvorenom urednom i grijanom/hlađenom prostoru čekaonice“.

Nekoliko ispitanika smatra da je cijena željezničkog putničkog prijevoza previsoka, odnosno da je neusklađena s kvalitetom usluge koja se pruža za tu cijenu i da je cijenu potrebno prilagoditi:

- „Savjet je da snize cijenu karata jer je ovo postalo apsurdno. Povratna karta do Zagreba preko 110 kuna? Nekad je vlak bio najjeftinije prijevozno sredstvo s odličnom kvalitetom. Sada, niti ima jeftine karte niti ima kvalitete. Da ljudi nisu prisiljeni putovati vlakom, vlakovi bi zjapili prazni“.

Stalno kašnjenje vlakova problem je koji je uočio veliki broj ispitanika, a savjetuje se da se problem riješi tako da se putnicima korisnicima željezničkog prijevoza vrati dio novca koji su platili za prijevoznu kartu u slučaju kašnjenja vlaka:

- „Uvesti djelomični ili potpuni povrat novca u slučaju kašnjenja većeg od 15 minuta“
- „Da se u slučaju većeg kašnjenja putnicima osigura povrat novca“

Poboljšanje ispitanici vide i u ophođenju zaposlenika na željenici prema njima. Stav je ispitanika da bi se boljim i kvalitetnijim radom zaposlenika željeznice povećalo i njihovo zadovoljstvo pa ističu savjete:

- „Vecim trudom, radom, brigom prema putnicima“
- „Ulaganje u obnovu željezničkog prometa općenito, povećanje plaća zaposlenika kako bi posao odrađivali zadovoljni“
- „Osoblje bi trebalo biti ljubaznije“
- „Da osoblje bude ljubazno“
- „Ljubaznosti djelatnika HŽ infrastrukture je ravna nuli“

Ispitanici smatraju da bi im zaposlenici trebali pružiti više informacija koje su im potrebne: „Možda više informacija na samom peronu od konduktera i veća ljubaznost osoblja, ali ne sve osoblje, nego osoblje koje prodaje karte na šalteru“.

Ispitanici bi voljeli imati i bolju ili funkcionalniju aplikaciju i web stranicu željeznica:

- „Poboljšati web stranicu/aplikaciju“
- „Da se kupnjom karata putem aplikacije također može koristiti popust“

Naposljetku, ispitanici smatraju da bi željeznički putnički prijevoz u Hrvatskoj mogao biti bolji, a to se može učiniti i: „Boljim pogodnostima, oglašavanjem i informacijama o putovanjima“.

5.5. Usporedba rezultata istraživanja s rezultatima istraživanja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM)

Dio rezultata istraživanja koje se provodilo sa stanovnicima Koprivničko-križevačke županije može se usporediti s rezultatima istraživanja koje je proveo HAKOM. U HAKOM-ovom istraživanju putnici nisu iskazali nezadovoljstvo cijenama putničkih karata jer je 47 % putnika zadovoljno cijenom karte, ali 31 % putnika nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Kroz perspektivu stanovnika Koprivničko-križevačke županije, zadovoljstvo cijenom karte prosječno je ocijenjeno ocjenom 2,77. HAKOM-ovo istraživanje i istraživanje sa stanovnicima Koprivničko-križevačke županije pokazuju srednju razinu zadovoljstva cijenom karte.

Prema HAKOM-ovom istraživanju učestalost prijevoza nije zadovoljavajuća jer je 43 % sudionika istraživanja kazalo da polasci vlakova trebaju biti češći ili da se treba reorganizirati vrijeme polaska vlakova. U ovome istraživanju učestalost prijevoza ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,26 što potvrđuje rezultat HAKOM-ovog istraživanja.

HAKOM-ovo istraživanje pokazalo je da je udobnost putovanja vlakovima za 11 % ispitanika izrazito dobra, a 58 % ispitanika smatra da je zadovoljavajuća. Prema istraživanju koje je proveo HAKOM, potrebno je poboljšanje u kategorijama čistoće vlakova, grijanja i hlađenja vlakova i čistoće vlaka te sanitarnih čvorova u vlaku jer je prosječno oko 26 % ispitanika zadovoljno nabrojanim kriterijima. Ispitanici koji su sudjelovali u ovome istraživanju su relativno zadovoljni čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku i udobnošću sjedala,

a ostalim elementima su manje zadovoljni. Usporedba rezultata pokazuje osrednje zadovoljstvo udobnošću putovanja vlakom kod obje skupine ispitanika i detektira elemente koje je potrebno poboljšati.

HAKOM je pokazao da za ispitanike koji su sudjelovali u njihovom istraživanju vrijeme utrošeno na putovanje nije zadovoljavajuće za 60 % ispitanika. Ispitanici koji su sudjelovali u ovome istraživanju trajanje putovanja ocijenili su prosječnom ocjenom 1,74 što pokazuje da vrijeme utrošeno na putovanje nije zadovoljavajuć kriterij za većinu ispitanika. HAKOM-ovo istraživanje i ovo istraživanje pokazuju da su korisnici željezničkog putničkog prometa u Hrvatskoj nezadovoljni vremenom koje trebaju utrošiti na putovanje vlakom.

U HAKOM-ovom istraživanju jednim od najmanje zadovoljavajućih elemenata putovanja ocijenjena je točnost koju više od 60 % ispitanika ocjenjuje najmanjim ocjenama. Isto se pokazalo i u ovome istraživanju u kojemu je točnost vlakova ocijenjena prosječnom ocjenom 1,62 pa se pokazalo da ispitanici najmanje zadovoljstvo izražavaju točnošću željezničkog putničkog prijevoza.

HAKOM-ovo istraživanje pokazalo je da je pola ispitanika zadovoljno dostupnošću informacija o voznim redovima i kartama, a da su ispitanici manje zadovoljni informacijama o promjenama voznog reda i otkazivanju prometne usluge. Pokazalo se i očigledno nezadovoljstvo ispitanika uzrokovano nepravovremenim objavama informacija o otkazivanju putovanja, a pokazalo se da ni informacije o promjenama voznog reda ispitanicima nisu dovoljno ažurno dostavljene. Istraživanje u ovome radu pokazalo je da su ispitanici najzadovoljniji dostupnošću karata (blagajne, vlakoprato osoblje i internet prodaja) koju su prosječno ocijenili ocjenom 2,98, a zadovoljstvo dostupnošću voznog reda ocijenjeno je prosječnom ocjenom 2,82 te ocjenom 2,15 dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge i prosječnom ocjenom 2,09 dostupnost informacija o promjeni voznog reda. Rezultati dobiveni u HAKOM-ovom i ovom istraživanju pokazalo je isto: veliko nezadovoljstvo dostupnim informacijama o otkazivanju prijevozne usluge i promjeni voznog reda.

Ispitanici su u aspektu dostupnosti informacijama pokazali najmanje zadovoljstvo vezano za informiranje o otkazivanju prijevozne usluge i promjeni voznog reda, a to je povezano s kašnjenjima vlakovima, odnosno aspektom točnosti vlakova koji je u prethodnom pitanju najniže ocijenjen. Odgovori na ovo pitanje još su jedan pokazatelj da su putnici nezadovoljni često istaknutim pretjeranim kašnjenjem vlakova.

HAKOM-ovo istraživanje pokazalo je da je usluga prijevoza bicikala potpuno zadovoljavajuća za 7 % ispitanih, a u istraživanju provedenom u ovome radu 12 % ispitanika je jako zadovoljno, a zadovoljno je 15 % ispitanika koji su koristili uslugu prijevoza bicikala. Prema ovome istraživanju, ispitanici koji su koristili uslugu prijevoza bicikala nešto su zadovoljniji tom uslugom nego ispitanici koji su sudjelovali u HAKOM-ovom istraživanju, ali radi se o neznatnom pomaku pa se zadovoljstvo ispitanika uslugom prijevoza bicikala u oba istraživanja može odrediti kao nisko.

Željeznička stajališta i željeznički kolodvori za 45 % ispitanika u HAKOM-ovom istraživanju nisu prihvatljivo uređeni. U ovome istraživanju 80 % ispitanika smatra da su kolodvori i stajališta funkcionalni ili barem djelomično funkcionalni pa se rezultati istraživanja djelomice razlikuju.

U HAKOM-ovom istraživanju pokazalo se da 79 % ispitanika nema dostupnu čekaonicu za čekanje vlaka, a u ovome istraživanju pokazalo se da 90 % ispitanika u svojem polaznom i odredišnom službenom mjestu ima na raspolaganju čekaonicu pa ih svega 10 % nema čekaonicu. Ovakva promjena u rezultatima istraživanja može se protumačiti činjenicom da su u istraživanju sudjelovali stanovnici Koprivničko-križevačke županije koji pretežito čekaju vlakove u velikom željezničkom kolodvoru u Koprivnici koji raspolaže čekaonicom za čekanje vlakova.

6. ZAKLJUČAK

Željenički putnički prijevoz u uređenim željezničkim sustavima ima određene prednosti nad cestovnim prijevozom putnika. U Republici Hrvatskoj za pružanje usluga javnog prijevoza putnika željeznicom zaduženo je poduzeće HŽ Putnički prijevoz d.o.o. u državnom vlasništvu. Putnici kod vožnje vlakovima HŽ Putnički prijevoz d.o.o. imaju prava i odgovornosti propisane zakonima, ali često s njima nisu upoznati, pokazalo je istraživanje provedeno sa stanovnicima Koprivničko-križevačke županije.

U radu je prikazano istraživanje izrađeno po uzoru na istraživanje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM). Istraživanje je provedeno s ciljem provjere hipoteza:

[1] HIPOTEZA: Stanovnici Koprivničko-križevačke županije koriste se uslugama željezničkog putničkog prijevoza.

U istraživanju je sudjelovalo 124 ispitanika koji su se u 60 dana koji su prethodili istraživanju najmanje jednom vozili vlakom. Od ispitanika, najmanje ih se željezničkim prijevozom koristi svaki dan, 6 %. Nekoliko puta na tjedan željeznicom se vozi 12 % ispitanika. Nekoliko puta svaki mjesec uslugu željezničkog prijevoza koristi 20 % ispitanika, a 27 % ispitanika vlakom se vozi nekoliko puta godišnje. Preostalih 35 % ispitanika uslugu željezničkog putničkog prijevoza koristi vrlo rijetko. Statistički rezultati pokazuju da se svaki mjesec vlakom vozi 38 %, a 27 % ispitanika nekoliko puta godišnje koristi mogućnost putovanja vlakom pa se ukupno 65 % ispitanika koristi uslugom putničkog prijevoza bar jednom godišnje. Hipoteza „Stanovnici Koprivničko-križevačke županije koriste se uslugama željezničkog putničkog prijevoza“ dokazana je provedenim istraživanjem.

[2] HIPOTEZA: Stanovnici Koprivničko-križevačke županije izražavaju različit stupanj zadovoljstva različitim aspektima željezničkog putničkog prijevoza.

Istraživanjem se ispitivalo koliko su stanovnici Koprivničko-križevačke županije koji su sudjelovali u istraživanju zadovoljni cijenom karte, trajanjem putovanja, udobnošću prijevoza, učestalošću prijevoza, točnošću vlakova, uslužnošću osoblja u vlaku, uslužnošću osoblja na kolodvoru, dostupnošću informacija, udobnošću u vlaku, kolodvorom ili čekaonicom, prijevozom bicikla i drugim aspektima putovanja vlakom. Za svaki aspekt ispitanici su procijenili stupanj svojeg zadovoljstva, a različito su zadovoljni različitim aspektima. Prosječno zadovoljstvo ispitanika varira između ocjene dovoljan (2) i ocjene dobar (3).

Hipoteza „Stanovnici Koprivničko-križevačke županije izražavaju različit stupanj zadovoljstva različitim aspektima željezničkog putničkog prijevoza“ dokazana je provedenim istraživanjem.

[3] HIPOTEZA: Potrebno je poboljšati određene segmente željezničkog putničkog prijevoza kako bi se više stanovnika Koprivničko-križevačke županije odlučilo koristiti taj oblik javnog prijevoza.

Ispitanici su naveli potrebna poboljšanja različitih segmenata željezničkog putničkog prijevoza: vlakovi prečesto kasne i prijevoz željeznicom je prespor pa je potrebno ubrzati prijevoz vlakovima, prilagoditi vozni red, uvesti dodatne linije ili na druge načine riješiti problem kašnjenja, putnici nisu informirani o kašnjenjima vlakova i promjenama voznih redova pa ih je potrebno informirati, zaposlenici nisu dovoljno ljubazni pa ih je potrebno motivirati da postanu ljubazniji i uslužniji, vlakovi, kolodvori, stajališta i ostala željeznička infrastruktura je zastarjela, ali i prljava pa ju je potrebno modernizirati i redovito čistiti te održavati. Osobama s invaliditetom koje se koriste željezničkim prijevozom treba više pomagati i željezničku infrastrukturu, vozne redove te načine informiranja. Ispitanici su istaknuli sve što su uočili kao problem zbog kojega kvaliteta željezničkog putničkog prijevoza nije zadovoljavajuća, a hipoteza „Potrebno je poboljšati određene segmente željezničkog putničkog prijevoza kako bi se više stanovnika Koprivničko-križevačke županije odlučilo koristiti taj oblik javnog prijevoza“ dokazana je provedenim istraživanjem.

Istraživanje koje je provedeno sa stanovnicima Koprivničko-križevačke županije usporedivo je s istraživanjem koje je provela Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti jer su pitanja za ovo istraživanje napravljena po uzoru na HAKOM-ovo istraživanje. Dva istraživanja pokazuju nisku razinu zadovoljstva korisnika željezničkog putničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj. Najveće nezadovoljstvo ispitanici pokazuju na pitanjima koja se tiču točnosti vlakova i voznog reda. Hrvatski željeznički putnički prijevoz, prema rezultatima istraživanja, treba brze i učinkovite promjene i modernizaciju infrastrukture. Bez uvođenja promjena, za predvidjeti je da će se ionako nizak broj korisnika željezničkog prijevoza još više smanjiti te da će željeznici ostati vjerni samo oni koji će na to biti prisiljeni.

LITERATURA

1. Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika. Hakom. 2021., dostupno na: https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/zeljeznica/Savjetovanje%202021_%C5%BEeljezni%C4%8Dki%20prijevoz%20putnika.pdf?vel=1004925 (01.06.2022.)
2. Baričević, H.: Tehnologija kopnenog prometa. Pomorski fakultet u Rijeci. Rijeka. 2001.
3. Brčić, D., Ševrović, M.: Logistika prijevoza putnika. Fakultet prometnih znanosti. Sveučilište u Zagrebu. Zagreb. 2012.
4. Đuro Đaković Grupa d. d., dostupno na: <https://tehnika.lzmk.hr/duro-dakovic-holding-d-d/> (04.08.2022.)
5. Hitrec, H. (2017). Najbrži vlakovi na svijetu jure brže od F1, a koštaju poput zrakoplova, dostupno na: <https://autostart.24sata.hr/off/najbrzi-vlakovi-na-svijetu-jure-brze-od-formule-1-a-kostaju-poput-zrakoplova-3820> (14.08.2022.)
6. Krznarić, S.: EU-ovi fondovi – Instrument za povezivanje Europe (CEF) – infrastrukturni projekti HŽ Infrastrukture d.o.o., Željeznice 21, 18(1), str. 15-22. 2019., dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/256746> (07.07.2022.)
7. Matić, I., Šimun, M., Bajić, A. G., Čačko Krsmanović, S.: Postupak evidentiranja i praćenja dijela poslovnih procesa održavanja željezničkog kolosijeka, Željeznice 21, 17(1), str. 13-20. 2018., dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/199185> (18.06.2022.)
8. Matotek, D.: Proslava 150 godina željeznice u Hrvatskoj. Građevinar 62(5). 2010.
9. Misija i vizija, HŽPP. dostupno na: <https://www.hzpp.hr/misija-i-vizija> (12.06.2022.)
10. O nama, HŽPP., dostupno na: <https://www.hzpp.hr/o-nama> (12.06.2022.)
11. Politika sigurnosti HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., 2014., dostupno na: <https://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/Tvrtka/Politika%20sigurnosti%20HŽ%20Putnickog%20prijevoza%20d%20o%20o.pdf> (17.07.2022.)
12. Pravilnik o načinu i uvjetima za sigurno odvijanje i upravljanje željezničkim prometom 107/16., dostupno na: <http://www.propisi.hr/print.php?id=14440> (19.05.2022.)
13. Solina, K., Škrtić, I., i Šimunec, I.: Analiza savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta i putnika, Željeznice 21, 19(1), str. 21-28., 2020. dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/259495> (21.06.2022.)
14. Stipetić, A.: Infrastruktura željezničkog prometa. Fakultet prometnih znanosti. Sveučilište u Zagrebu. Zagreb. 1999.

15. Upoznajte svoja prava i obveze u željezničkom putničkom prijevozu, HAKOM., 2021., dostupno na: https://www.hakom.hr/UserDocsImages/dokumenti/2021/Publikacije/HAKOMBrosura_zeljeznicki_%20putnicki_%20prijevoz_20201218.pdf?vel=2325197 (16.06.2022.)
16. Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava NN 63/20., dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/649/Zakon-o-sigurnosti-i-interoperabilnosti-%C5%BEeljezni%C4%8Dkog-sustava> (22.06.2022.)
17. Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu NN 87/1996., dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1996_10_87_1516.html (20.06.2022.)
18. Zakon o željeznici, NN 32/19, 20/21., dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/661/Zakon-o-%C5%BEeljeznici> (21.06.2022.)
19. Željeznica, HAKOM., dostupno na: <https://www.hakom.hr/hr/zeljeznica/20> (14.06.2022.)
20. željeznica. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje (2021). Leksikografski zavod Miroslav Krleža, , dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=67678> (28.07.2022.)

POPIS SLIKA

Slika 1. Lokomotiva Rocket koju su izradili otac i sin Stephenson.....	5
Slika 2. Prve željezničke pruge u Austro-Ugarskoj Monarhiji	5
Slika 3. Parna lokomotiva Sava iz 1939. godine	6
Slika 4. Primjeri vlakova velikih brzina	13

POPIS TABLICA

Tablica 1. Prednosti i nedostaci željezničkog prometa.....	8
Tablica 2. Glavni dijelovi pruge	9
Tablica 3. Vrijednosti HŽ Putnički prijevoz d.o.o.....	21
Tablica 4. Prosječno zadovoljstvo ispitanika odabranim aspektima željezničkog putničkog prijevoza.....	33
Tablica 5. Prosječno zadovoljstvo ispitanika dostupnošću informacija o željezničkom putničkom prijevozu	35
Tablica 6. Prosječno zadovoljstvo ispitanika udobnošću u vlaku.....	36

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo elementima prijevoza	26
Grafikon 2. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo dostupnošću informacija....	27
Grafikon 3. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - zadovoljstvo udobnošću.....	28
Grafikon 4. Rezultati HAKOM-ovog istraživanja - usporedba učestalosti korištenja željezničkim putničkim prijevozom 2016. - 2020.	29
Grafikon 5. Podjela ispitanika prema spolu	30
Grafikon 6. Dob ispitanika.....	30
Grafikon 7. Zanimanje ispitanika	31
Grafikon 8. Učestalost korištenja željezničkog putničkog prometa	31
Grafikon 9. Poznavanje prava prilikom korištenja željezničkog putničkog prijevoza	32
Grafikon 10. Poznavanje obveza prilikom korištenja željezničkog putničkog prijevoza.....	33
Grafikon 11. Postojanje čekaonice u polaznom i odredišnom službenom mjestu.....	37
Grafikon 12. Zadovoljstvo izgledom i čistoćom čekaonice, odnosno kolodvora/stajališta.....	37
Grafikon 13. Korištenje usluge prijevoza bicikala	38
Grafikon 14. Zadovoljstvo korištenjem uslugom prijevoza bicikala.....	38
Grafikon 15. Slaganje s tvrdnjom „Kolodvor ili stajalište koje najčešće koristim je funkcionalno, prilazni putevi su pristupačni, u blizini su adekvatna parkirna mjesta i dostupne su mi potrebne usluge.”.....	39

PRILOG

Ovo je upitnik kojim se ispituje zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom kod stanovnika Koprivničko-križevačke županije. Na sudjelovanje u ispitivanju zadovoljstva pozvani su stanovnici Koprivničko-križevačke županije koji su se u 60 dana koji prethode današnjem danu najmanje jednom koristili uslugom željezničkog putničkog prometa na području Republike Hrvatske. Molim Vas da pristupite istraživanju isključivo ukoliko odgovarate navedenom kriteriju.

Upitnik se sastoji od tri dijela. U prvome dijelu upitnika postavljena su pitanja kojima se ispituju Vaša osnovna demografska obilježja (dob, spol, zanimanje i učestalost korištenja željezničkog putničkog prijevoza). U drugome dijelu upitnika ispituje se Vaše zadovoljstvo odabranim segmentima željezničkog putničkog prijevoza. Pitanja korištena u drugom dijelu upitnika napravljena su po uzoru na pitanja iz upitnika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), a odabran je mali dio pitanja relevantnih za pisanje rada. U trećem dijelu upitnika cilj je doznati Vaše konkretne prijedloge za poboljšanje željezničkog putničkog prijevoza. Sudjelovanje u ovome istraživanju anonimno je, a rezultati će se koristiti za izradu diplomskog rada „Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-križevačkoj županiji“. Hvala Vam na sudjelovanju u istraživanju.

Prvi dio upitnika

1. Spol

[1] Muški

[2] Ženski

2. Dob

[1] Manje od 18

[2] Između 18 i 35

[3] Između 36 i 55

[4] Više od 55

3. Zanimanje

[1] Učenik

- [2] Student
- [3] Zaposlena osoba
- [4] Nezaposlena osoba
- [5] Umirovljenik

4. Koliko često koristite usluge željezničkog putničkog prijevoza?

- [1] Svaki dan
- [2] Nekoliko puta na tjedan
- [3] Nekoliko puta mjesečno
- [4] Nekoliko puta godišnje
- [5] Vrlo rijetko

Drugi dio upitnika

1. Jeste li upoznati sa svojim pravima u željezničkom putničkom prijevozu?

- [1] Da
- [2] Ne

2. Jeste li upoznati sa svojim obvezama u željezničkom putničkom prijevozu?

- [1] Da
- [2] Ne

3. Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni navedenim aspektima željezničkog putničkog prijevoza. Ocjenjujete ocjenama od 1 do 5, a značenja ocjena su: 1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan.

- [1] Cijenom karte
- [2] Trajanjem putovanja
- [3] Udobnošću prijevoza
- [4] Učestalošću prijevoza
- [5] Točnošću vlakova
- [6] Uslužnošću osoblja u vlaku
- [7] Uslužnošću osoblja na kolodvoru

4. Procijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni dostupnošću informacija. Procjenjujete na ljestvici od 1 do 5, a značenja ocjena su: 1- jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan.

[1] Dostupnošću informacija o pružanju pomoći osobama s teškoćama ili invaliditetom

[2] Dostupnošću voznog reda (kolodvori, stajališta, službene stranice prijevoznika...)

[3] Dostupnošću karata (blagajne, vlakopratno osoblje i internet prodaja)

[4] Dostupnošću informacija o otkazivanju prijevozne usluge

[5] Dostupnošću informacija o promjeni voznog reda

5. Procijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni udobnošću u vlaku. Procjenjujete na ljestvici od 1 do 5, a značenja ocjena su: 1- jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan.

[1] Kakvoćom zraka u vlaku

[2] Čistoćom vlaka

[3] Čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku

[4] Grijanjem/hlađenjem u vlaku

6. Imate li čekaonicu u Vašem polaznom i odredišnom službenom mjestu?

[1] Da

[2] Ne

7. Jeste li zadovoljni izgledom i čistoćom čekaonice, odnosno kolodvora/stajališta?

[1] Da

[2] Ne

[3] Ne mogu procijeniti

8. Jeste li ikada koristili uslugu prijevoza bicikala?

[1] Da

[2] Ne

9. Ako ste koristili uslugu prijevoza bicikala, koliko ste njome zadovoljni? Procjenjujete na ljestvici od 1 do 5, a značenja ocjena su: 1- jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 niti nezadovoljan niti zadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan.

[1] 1

[2] 2

[3] 3

[4] 4

[5] 5

[6] Nisam koristio uslugu prijevoza bicikala

10. Ocijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećom tvrdnjom: Kolodvor ili stajalište koje najčešće koristim je funkcionalno, prilazni putevi su pristupačni, u blizini su adekvatna parkirna mjesta i dostupne su mi potrebne usluge.

[1] Da

[2] Ne

[3] Djelomično se slažem s tvrdnjom

Treći dio upitnika

1. Kako biste poboljšali svoje cjelokupno iskustvo putovanja željezničkim putničkim prijevozom? Molim Vas da napišete dva savjeta za poboljšanje koja bi doprinijela Vašim većim zadovoljstvom željezničkim putničkim prijevozom.



Sveučilište
Sjever




SVEUČILIŠTE
SJEVER

IZJAVA O AUTORSTVU I

SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Mirna Marković pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada pod naslovom Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-križevačkoj županiji te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način korišteni dijelovi tuđih radova.

Student:

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Mirna Marković izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom Zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom u Koprivničko-križevačkoj županiji čiji sam autor/ica.

Student:

(vlastoručni potpis)