

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PROMETU REPUBLIKE HRVATSKE

THE RESEARCH ON PASSENGER SATISFACTION IN THE RAILWAY TRAFFIC OF THE REPUBLIC OF CROATIA

Helena Šlogar¹

DOI: <https://doi.org/10.31410/EMAN.2019.225>

Sažetak: U uvjetima današnje dinamične poslovne okoline željeznički putnički promet zahtjeva analizu zadovoljstva putnika kako bi se utvrdile eventualne opasnosti za poslovanje u budućnosti. Isto tako, otkrile potencijalne p Hallovárilike koje mogu omogućiti pronalaženje optimalnog rješenja za popularizaciju prijevoza vlakom. Svrha rada je prikazati kakvo je zadovoljstvo putnika u željezničkom putničkom prometu u Republici Hrvatskoj. Istraživanje je prevedeno od prosinca 2018. do veljače 2019. godine u Republici Hrvatskoj na uzorku od 112 ispitanika na temelju metode anketiranja. Rezultati su pokazali da postoji zadovoljstvo ispitanika pri uvažavanju preferencija putnika i njihovih potreba za uslugama željezničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj.

Ključne riječi: putnik, zadovoljstvo, željeznički promet, usluge

Abstract: Under the conditions of today's dynamic business environment, railway passenger traffic requires passenger satisfaction analysis in order to identify any potential dangers for future business. The analysis also uncovers potential opportunities in finding the optimal solution for popularizing train transportation. The purpose of this paper is demonstrating the satisfaction of passengers in railway passenger traffic in the Republic of Croatia. The study was conducted from December 2018 to February 2019 in the Republic of Croatia on a sample of 112 respondents based on the survey method. The results have shown that the satisfaction of respondents depends on taking into account passenger preferences and their needs for railway transport services in the Republic of Croatia.

Keywords: passenger, satisfaction, railway traffic, services.

1. UVOD

Željeznički prijevoz putnika predstavlja važnu vrstu transporta iako se obujam željezničkog promet smanjio, te su se javili konkurentniji oblici prijevoza robe i putnika. Kao posljedica modernizacije željezničkog prometa, kako u svijetu, tako i u Republici Hrvatskoj, doveli su do značajnog smanjenja broj zaposlenika u željezničkom transportu. Jednako tako, dolazi do smanjenja broja željezničkih prometnih vozila, te se postavljaju novi zahtjevi za unapređenjem i modernizacijom infrastrukture. Pri tome posebnu pažnju treba posvetiti analizi čimbenika koji imaju najveći utjecaj na zadovoljstvo putnika kako bi se utjecalo na strateški razvoj željezničkog prijevoza u budućnosti.

¹ Libertas sveučilište, Trg J.F. Kennedy 6b, 10 000, Zagreb, Republika Hrvatska

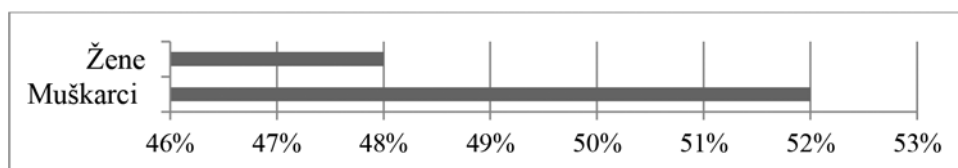
2. ŽELJEZNIČKI PRIJEVOZ PUTNIKA U REPUBLICI HRVATSKOJ

U Republici Hrvatskoj željeznička prometna infrastruktura još uvijek nije dovoljno modernizirana, što uvelike utječe na konkurentnost željezničkog transporta. Hrvatska mreža željeznica obuhvaća 2.604 kilometara i predstavlja dobar omjer kilometara pruga i broja stanovnika zemlje (1.556 osoba po kilometru), što stavlja Republiku Hrvatsku u rang s razvijenim europskim zemljama [1]. Međutim, 90% željezničke mreže čine jednokolosječne pruge, a samo 36% je elektrificirano. Gotovo 55% mreže odnosi se na željezničke linije važne za međunarodni promet [2]. Problem udaljenosti između stajališta, niske brzine, te zastarjela prometna kontrola i signalizacijski sustav imaju izravan utjecaj na prometni kapacitet linija te konkurentnost željeznice kao prometnog podsustava. Mogućnost rasta prometa na regionalnim i lokalnim linijama jasno je ograničena njihovim kapacitetima [3]. Potrebno je „oživjeti“ paneuropske koridore i uspostaviti nove, što znači jednakomjeran razvoj, povećanje konkurentnosti, usmjeren prijevoz proizvoda te financijske, ekonomske i ekološke učinke. Da bi se prometna infrastruktura pripremila za ulazak prometnih tokova, potrebno se pripremiti aktivnim sudjelovanjem na međunarodnoj razini te investicijama u skladu s predviđanjima prometnog opsega [4]. Prijevozni put kod željezničkog prijevoza čini željeznički kolosijek ili željeznička pruga. Za željeznički kolosijek odnosno prugu posebno su značajne dvije osnovne činjenice: a) širina kolosijeka i b) dozvoljeno opterećenje pruge prema osovinskom pritisku. U većini europskih zemalja, pa tako i u Republici Hrvatskoj, širina željezničkog kolosijeka iznosi 1, 435 mm [5, str. 94]. U željezničkom prijevozu putnik je fizička osoba koja putuje s jednog mjesta (polazišta) do drugog mjesta (dolazišta). Prijevoz putnika može biti direktan (bez zaustavljanja na tranzitnim postajama na putu do mjesta dolaska) ili indirektan (s zaustavljanjima na tranzitnim postajama na putu do mjesta dolaska) te mješovit (korištenje dva ili više prometnih oblika). Prijevoznik je fizička ili pravna osoba koja se bavi prijevozom kao svojim redovitim poslovanjem, ali i svaka druga osoba koja na temelju ugovora o prijevozu obavlja prijevoz uz naknadu [6, str. 57]. Željezničke usluge razvrstavaju se na: minimalni pristupni paket, pristup prugom uslužnim objektima i uslugama koje se pružaju u tim objektima, dodatne usluge i prateće usluge [7]. Ideja za projekt „*Connect To Central Europe*” (CONNECT2CE) je nastala na temelju dugogodišnjeg fenomena urbanizacije, kao posljedica iseljavanja ljudi iz ruralnih područja, odnosno, depopulacijom stanovništva nastali su izazovi u organizaciji efikasnog prijevoza što ujedno i pridonosi negativnom trendu smanjivanja potreba javnog prijevoza u ruralnim područjima i u konačnici ukidanju usluga javnog prijevoza [8]. HŽ putnički prijevoz od 2017. godine sudjeluje u projektu *Connect To Central Europe* (CONNECT2CE) čiji je cilj međusobno povezati tri djelokruga rada (outputa): 1. povezivanje različitih područja pružanja željezničkih usluga prijevoza sklapanjem ugovora o uslugama javnog prijevoza (engl. *Public Service Offering*- PSO); 2. usklađivanje multimodalnih vozničkih redova i unapređenje željezničkih regionalnih i prekograničnih usluga, integriranje karata i tarifnih sustava i 3. implementacija najučinkovitijeg i najinovativnijeg ICT sustava/alata za pružanje informacija o mobilnosti korisnicima željezničkih usluga [9].

3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

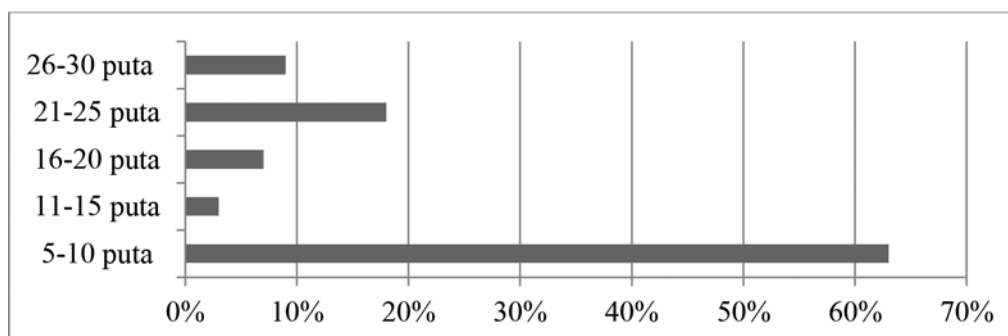
Istraživanje je provedeno metodom anketiranja na uzorku od 112 ispitanika od prosinca 2018. do veljače 2019. godine u Republici Hrvatskoj. Nastojala se istražiti učestalost putovanja željezničkim putničkim prijevozom u Republici Hrvatskoj, financijska i vremenska isplativost korištenja željezničkog putničkog prometa, razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza, zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom, prednosti željezničkog putničkog prijevoza te očekivana poboljšanja u željezničkom putničkom prijevozu u Republici Hrvatskoj.

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA



Grafikon 1. Spol ispitanika (N=112). Izvor: Vlastito istraživanje

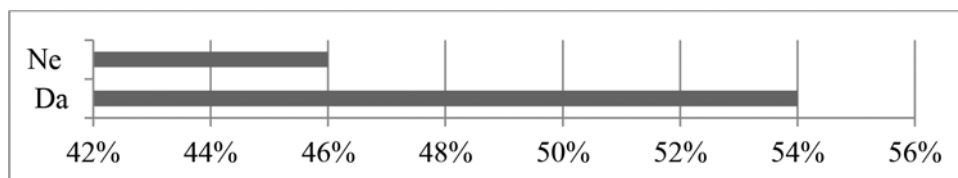
U istraživanju je sudjelovalo 112 ispitanika na području Republike Hrvatske od toga 52% čine muškarci i 48% žene. Grafikon 1. prikazuje da udio žena u odnosu na muškarce koji se koriste željezničkim putničkim prijevozom gotovo izjednačen.



Grafikon 2. Učestalost putovanja željezničkim putničkim prijevozom u Republici Hrvatskoj u razdoblju od prosinca 2018. do veljače 2019. godine (N=112)

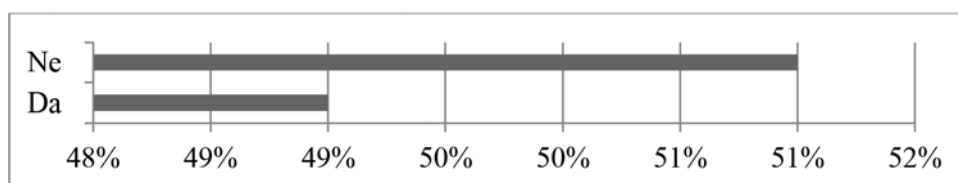
Izvor: Vlastito istraživanje

Grafikon 2. prikazuje da od prosinca 2018. do veljače 2019. godine 63% ispitanika je putovalo 5-10 puta željezničkim prijevozom, 18% ispitanika putovalo je 21-25 puta, 9% ispitanika 26-30 puta, 7% ispitanika putovalo je 16-20 puta, dok samo 3% ispitanika putovalo je 11-15 puta.



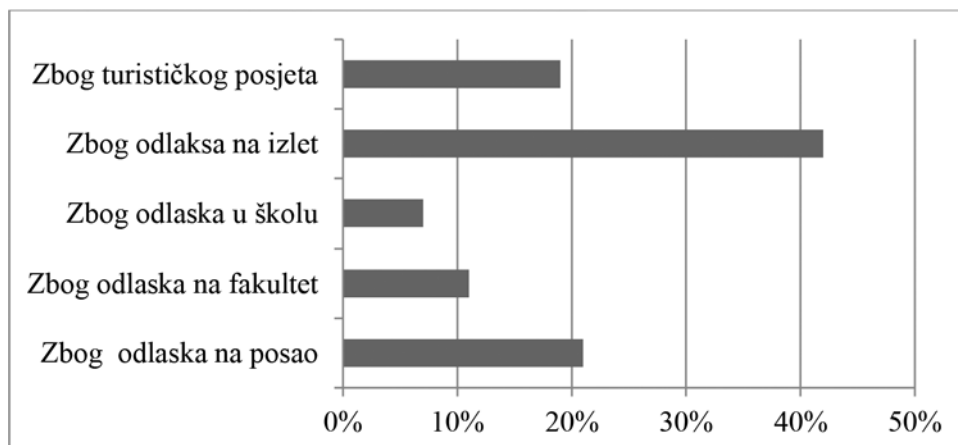
Grafikon 3. Financijska isplativost korištenja željezničkog putničkog prometa u Republici Hrvatskoj (N=112). Izvor: Vlastito istraživanje

Grafikon 3. prikazuje da 54% ispitanika smatra korištenje željezničkog putničkog prijevoza financijski isplativo, dok 46% navodi da je korištenje željezničkog putničkog prijevoza financijski neisplativo.



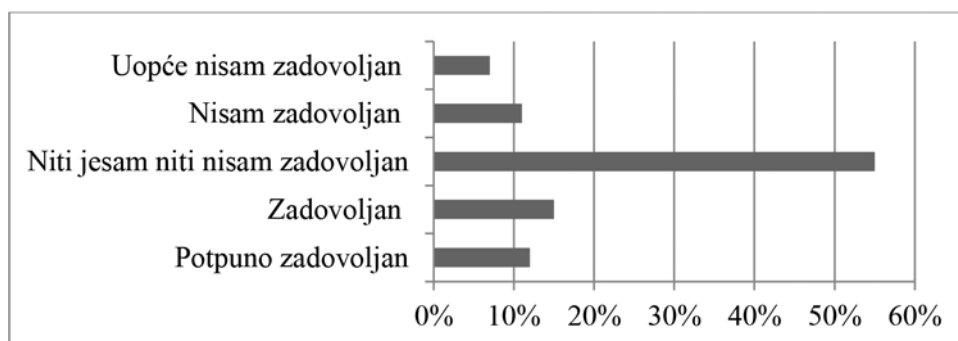
Grafikon 4. Vremenska isplativost korištenja željezničkog putničkog prometa u Republici Hrvatskoj (N=112). Izvor: Vlastito istraživanje

Grafikon 4. pokazuje da 51% ispitanika smatra korištenje željezničkog putničkog prijevoza vremenski neisplativo, dok 49% ispitanika smatra da im je vremenski isplativo korištenje željezničkog putničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj.



Grafikon 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj (N=112)
Izvor: Vlastito istraživanje

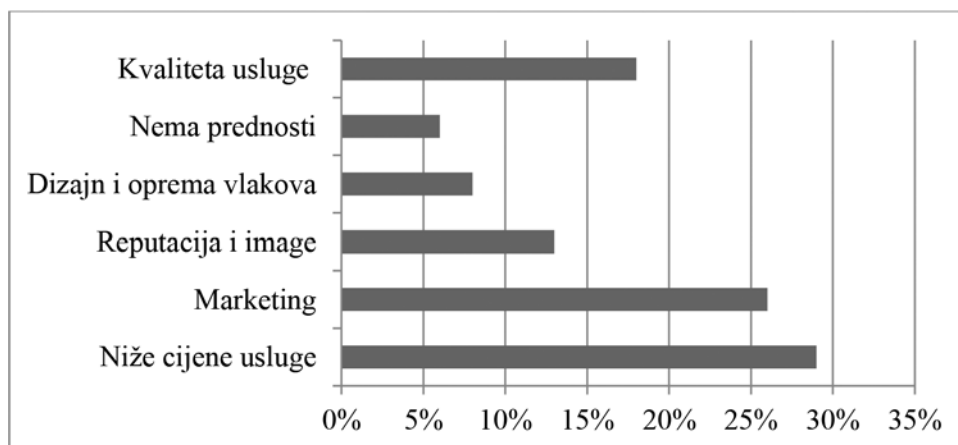
Grafikon 5. prikazuje da 42% ispitanika koristi željeznički putnički prijevoz zbog odlaska na izlet boraveći kraće od 24 sata izvan uobičajenog mjesta prebivališta. 21% ispitanika se koristi željezničkim putničkim prijevozom zbog odlaska na posao. 19% ispitanika koristi željeznički putnički prijevozom zbog turističkog posjeta što znači da je boravak dulji od 24 sata izvan uobičajenog mjesta prebivališta. 11% ispitanika koristi željeznički putnički prijevoz zbog odlaska na fakultet, a samo 7% ispitanika se koristi željeznički putnički prijevoz zbog odlaska u školu.



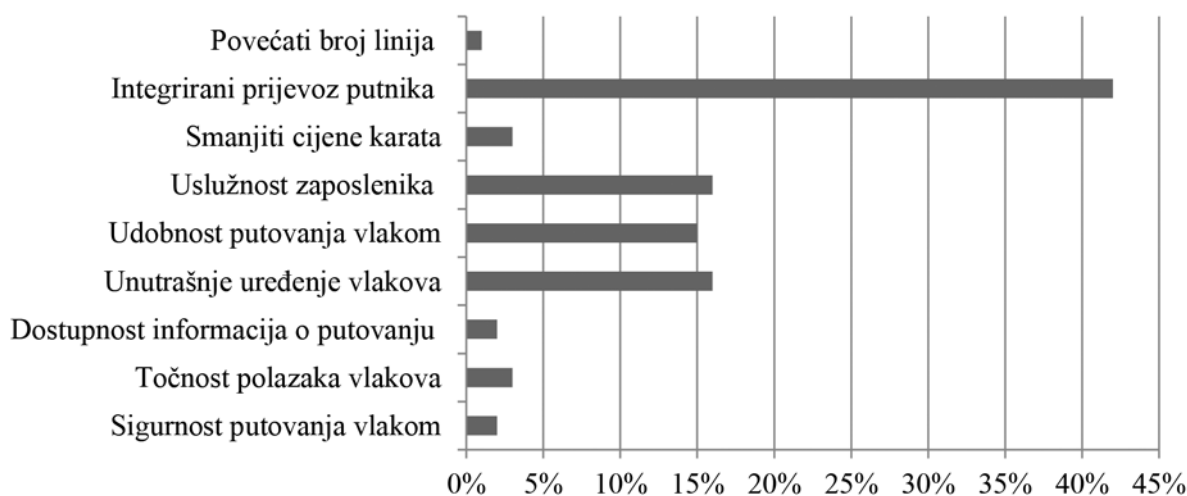
Grafikon 6. Zadovoljstvo ispitanika željezničkim putničkim prijevozom u Republici Hrvatskoj (N=112). Izvor: Vlastito istraživanje

Grafikon 6. prikazuje da je 55% ispitanika neodlučno vezano uz njihovo zadovoljstvo željezničkim putničkim prijevozom. Istovremeno, 15% ispitanika je zadovoljno, 12% potpuno zadovoljno dok 11% ispitanika nije zadovoljno, a 7% uopće nije zadovoljno željezničkim putničkim prijevozom u Republici Hrvatskoj.

Koje to prednosti ima željeznički putnički promet i što njihove usluge čini atraktivnima za putnika pokazuje grafikon 7. Prema mišljenju anketiranih ispitanika to su u prvom redu niže cijene usluga smatra 29%, zatim marketing 26%, kvaliteta usluge 18%, reputacija i image 13% te dizajn i oprema vlakova 8%. Zanimljivo je da oko 6% anketiranih ispitanika smatra da željeznički putnički prijevoz nema nikakvih prednosti na hrvatskom tržištu.



Grafikon 7. Prednosti željezničkog putničkog prijevoza u Republici Hrvatskoj
Izvor: Vlastito istraživanje



Grafikon 8. Očekivana poboljšanja u željezničkom putničkom prijevozu
u Republici Hrvatskoj (N=112). Izvor: Vlastito istraživanje

Grafikon 8. pokazuje da 42% ispitanika smatra da je potrebno razvijati integrirani prijevoz putnika u Republici Hrvatskoj, a 16% smatra da bi trebalo poboljšati unutrašnje uređenje vlakova. 16% ispitanika navodi da bi trebalo poboljšati uslužnost zaposlenika, dok 15% smatra da bi trebalo poboljšati udobnost putovanja vlakom. Isto tako, 3% ispitanika smatra da treba poboljšati točnost polazaka vlakova. 3% ispitanika izjasnilo se da bi trebalo smanjiti cijene karata, a 2% da treba unaprijediti dostupnost i pravovremeno pružanje informacija putnicima, na primjer, prilikom kašnjenja vlakova i 2% da treba povećati sigurnost putovanja vlakovima. Samo 1% ispitanika smatra da treba povećati broj linija u putničkom prijevozu.

6. ZAKLJUČAK

Kao posljedica modernizacije željezničkog prometa, kako u svijetu, tako i u Republici Hrvatskoj javljaju se novi zahtjevi za unapređenjem željezničke infrastrukture s ciljem popularizacije prijevoza vlakom. Može se utvrditi prema rezultatima istraživanja da ispitanici navode potrebu uvođenja integriranog prijevoza putnika na području Republike Hrvatske čime apeliraju na ulogu jedinica lokalne i regionalne samouprave u organizaciji javnog prijevoza putnika, smjerni-

cama integriranog javnog prijevoza putnika te suradnji željezničkog i drugih vidova prijevoza. U Republici Hrvatskoj uvođenjem i razvojem integriranog javnog prijevoza putnika trebalo bi postići održivu mobilnost i ostvariti prednosti svih prijevoznih modova uz korištenje zajedničkih karata, voznih redova i tarifa, a time bi se povećala i kvaliteta javnog prijevoza. Prednosti uvođenja integriranog javnog prijevoza putnika su učestaliji poslasci, kraće vrijeme putovanja i brži nastavak putovanja nakon presjedanja u točki integracije čime se povećava i kvaliteta života pojedinca. Takav prijevoz trebao bi smanjiti zagušenost prometnica i povećati razinu sigurnosti u prometu te onečišćenje okoliša koje generira prometni sustav. Sukladno rezultatima istraživanja postoji prostora za poboljšanje cjelokupne usluge željezničkog prijevoza putnika, što se prije svega odnosi i na veću udobnost i unutrašnje uređenje vlakova čime bi se dugoročno potaknuo i razvoj turizma. Republika Hrvatska prepoznala je važnost održive mobilnosti, ali presporo uvodi modernizaciju i kontinuirano unapređuje sustav prijevoza putnika. Razvijen prometni sustav u Republici Hrvatskoj je nužan radi uspostavljanja kvalitetnog prometnog sustava, kojim se ostvaruju mnoge prednosti za prijevoznike, putnike, lokalnu i regionalnu samoupravu te gospodarstvo.

LITERATURA

- [1] <http://www.mppi.hr>
- [2] <http://www.mppi.hr>
- [3] <http://www.mppi.hr>
- [4] Zemljič, F. (2015) Razvoj željeznica regije u sklopu mreže TEN-T obzirom na zahtjeve europske regulative te na potrebe i očekivanja prijevoznika, Prometni fakultet Zagreb, Zagreb.
- [5] Andrijanić I., Aržek Z., Prebežac D., Zelenika R., (2007) Transportno i špeditersko poslovanje, Mikrorad d.o.o., Zagreb, Zagreb.
- [6] Andrijanić I., Gregurević D., Šlogar H. (2016), Poslovna logistika, transport i otpremništvo- materijali za interno izučavanje, Libertas međunarodno sveučilište, Zagreb.
- [7] Popović N. (2016) Uloga sektorskog regulatora na tržištu željezničkih usluga, Zbornik PFZG 2016., str. 345.
- [8] <http://www.hzpp.hr>
- [9] <http://www.hzpp.hr>