



**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA**

Zagreb, veljača 2023.



U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem korisnika željezničkog prijevoza tereta. Instrument korišten za istraživanje bio je online anketni upitnik kojeg su teretni prijevoznici dostavili svojim korisnicima. Upitnik je sadržavao 33 pitanja, složena logičkim slijedom „tehnikom lijevka“, podijeljena u šest smislenih cjelina. Anketiranje se provodilo tijekom rujna 2022., a u njemu je sudjelovalo 20 korisnika željezničkog prijevoza tereta. Korisnici usluga ocjenjivali su kvalitetu usluge prijevoza te odnos prijevoznika i operatora uslužnih objekata prema njima.

Ulaskom novih željezničkih teretnih prijevoznika na liberalizirano tržište od 2014., povijesni prijevoznik, HŽ Cargo d.o.o., smanjio je svoj udjel u tonama prevezene robe na 38,8 posto u 2022., dok su novi željeznički prijevoznici u istom razdoblju kontinuirano povećavali svoj prijevoz robe, kao i ostale pokazatelje rada. U Republici Hrvatskoj tijekom 2022. djelovalo je 17 teretnih željezničkih prijevoznika, od kojih je 13 bilo aktivno, a četiri prijevoznika koja imaju preduvjete za obavljanje usluge prijevoza tereta nisu bili aktivni (CER Cargo d.o.o., Adria Transport Croatia d.o.o., Ten Rail d.o.o. i North Adriatic Rail d.o.o.). U odnosu na prethodno savjetovanje s korisnicima usluga željezničkog prijevoza tereta koje je bilo provedeno 2020., povećan je broj željezničkih teretnih prijevoznika kojih je čak šest više.

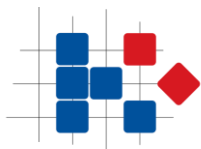
U željezničkom teretnom prijevozu 2022. novi teretni prijevoznici sudjeluju s 49,4 posto ostvarenih vlak kilometara te 61,2 posto tona prevezene robe i 47 posto ostvarenih neto tonskih kilometara.



Tablica 1. Teretni željeznički prijevoznici u Republici Hrvatskoj u 2022. godini

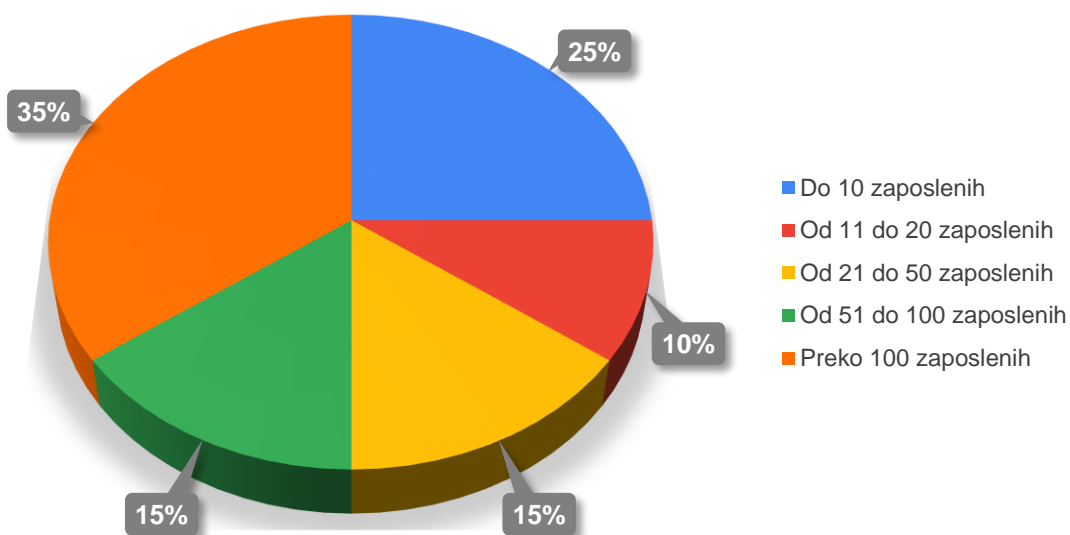
<i>Teretni prijevoznici</i>
<i>1. HŽ Cargo d.o.o.</i>
<i>2. ENNA Transport d.o.o.</i>
<i>3. Rail Cargo Carrier – Croatia d.o.o.</i>
<i>4. Train Hungary Magánvasút Kft.</i>
<i>5. Transagent Rail d.o.o.</i>
<i>6. SŽ – Tovorni promet d.o.o.</i>
<i>7. Rail & Sea d.o.o.</i>
<i>8. CER Cargo d.o.o.</i>
<i>9. Eurorail Logistics d.o.o.</i>
<i>10. Pružne građevine d.o.o.</i>
<i>11. Adria Transport Croatia d.o.o.</i>
<i>12. Ten Rail d.o.o.</i>
<i>13. Log Rail d.o.o.</i>
<i>14. InRail S.p.A.</i>
<i>15. ČD Cargo Adria d.o.o.</i>
<i>16. North Adriatic Rail d.o.o.</i>
<i>17. Kombinirani prijevoz d.o.o.</i>

Prema obrađenim podacima, koji su prikupljeni tijekom provedenog savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta, utvrđeno je kako od ukupnog broja anketiranih njih 35 posto ima preko 100 zaposlenih. Udjel od 25 posto imaju tvrtke do 10 zaposlenih, a 15 posto tvrtki zapošljava od 21 do 50 radnika i od 51 do 100 radnika, dok 10 posto tvrtki ima od 11 do 20 radnika. Navedeno je vidljivo na Slici 1.



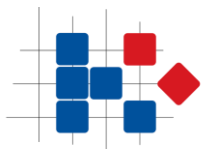
HAKOM

Veličina tvrtke



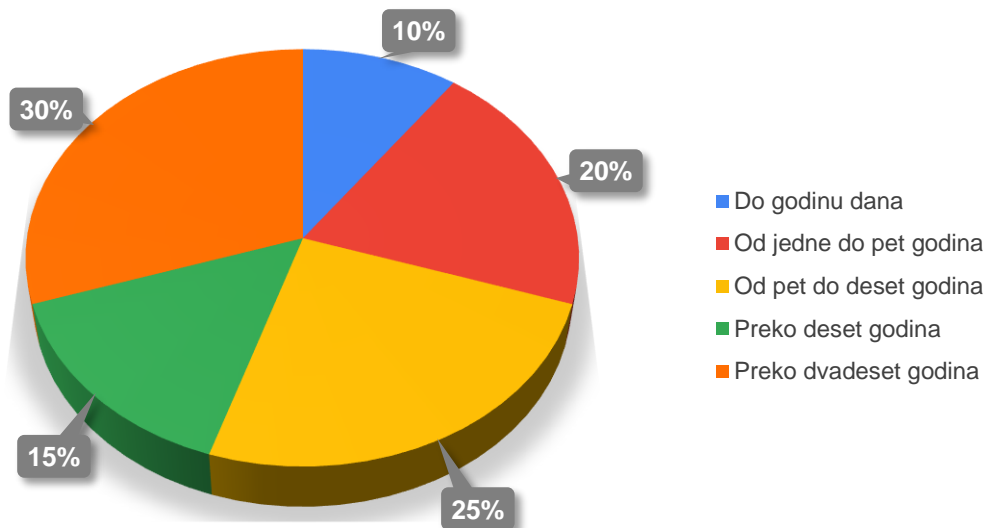
Slika 1. Veličina tvrtke

Na pitanje „Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?“ 30 posto tvrtki odgovorilo je kako usluge koriste preko 20 godina, 25 posto tvrtki su korisnici u razdoblju od pet do deset godina, 20 posto njih koriste usluge u vremenu od jedne do pet godina, a 15 posto tvrtki koriste željeznički prijevoz dulje od deset godina. Tek 10 posto tvrtki se izjasnilo da koriste željeznički teretni prijevoz u razdoblju kraćem od godine dana. Navedeno je vidljivo na Slici 2.



HAKOM

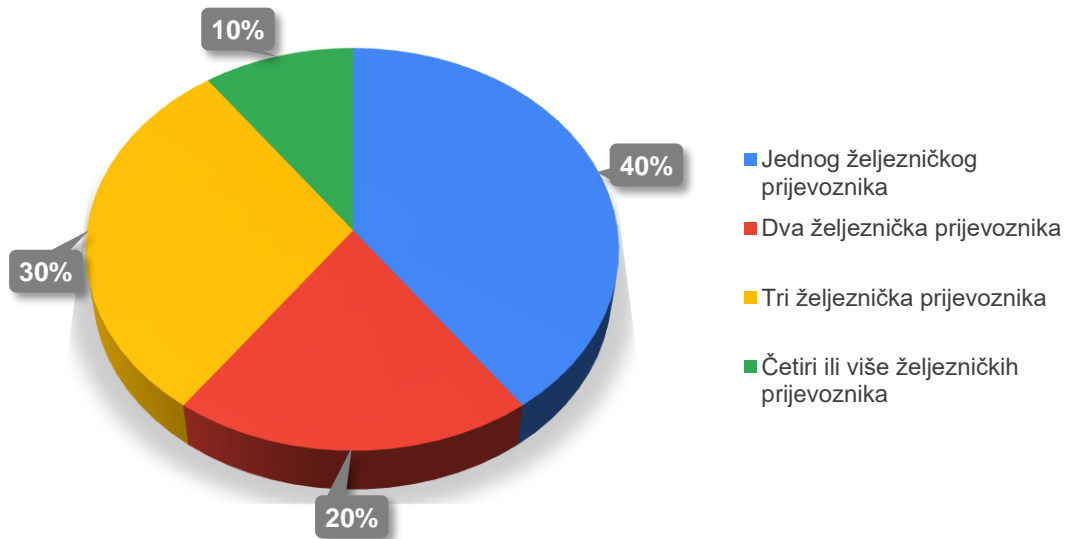
Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?



Slika 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

Na pitanje o ukupnom broju prijevoznika čije usluge koriste, 40 posto tvrtki odgovorilo je da koriste usluge jednog prijevoznika, 30 posto njih koristi usluge tri prijevoznika, 20 posto ih koristi usluge dva prijevoznika dok 10 posto tvrtki koristi usluge četiri ili više željezničkih prijevoznika. Navedeno je vidljivo na Slici 3.

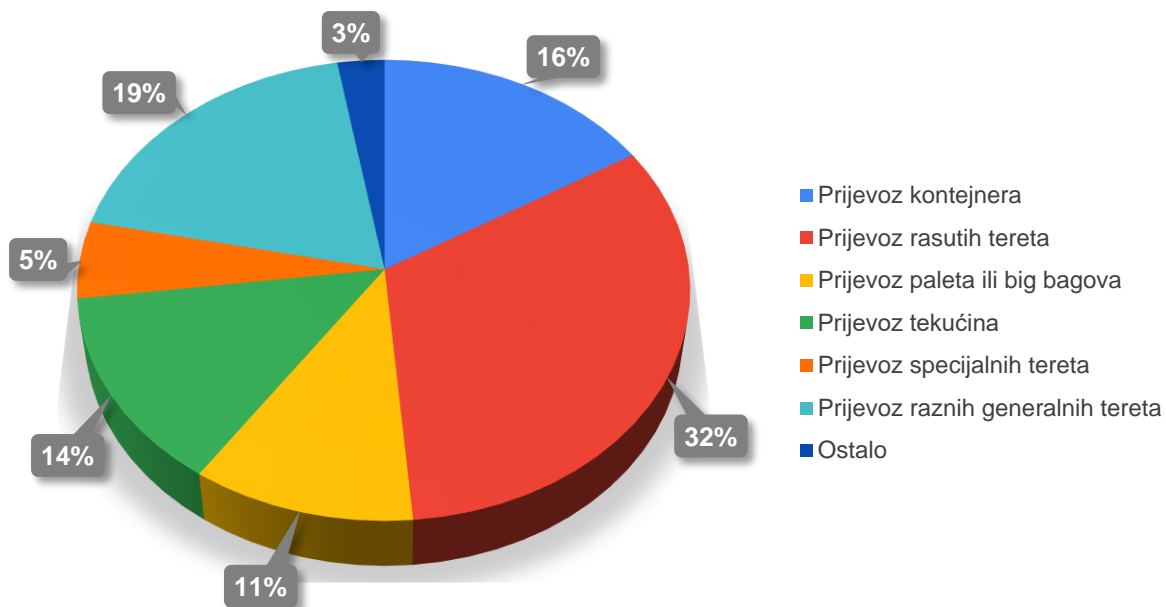
Uslugu željezničkog teretnog prijevoza uglavnom koristite od:



Slika 3. Broj prijevoznika čije usluge tvrtke koriste

Anketirane tvrtke su na pitanje „U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?“ dale različite odgovore, a neke imaju potrebu prijevoza i više različitih vrsta roba. Njih 32 posto koristi željeznički teretni prijevoz za prijevoz rasutih tereta, 19 posto tvrtki ga koristi za prijevoz raznih generalnih tereta (drvena građa i trupci, metalni proizvodi - čelični limovi, cijevi, žice i profili, dijelovi konstrukcija, postrojenja, strojeva i vozila, papir i teret u balama, razne sirovine i proizvodi prehrambene industrije i dr.), a 16 posto tvrtki za prijevoz kontejnera. Za prijevoz tekućina koristi ga 14 posto tvrtki, 11 posto za prijevoz paleta ili big bag vreća, a pet posto za prijevoz specijalnih tereta. Tri posto tvrtki je navelo da željeznički teretni prijevoz koriste za ostale robe (prijevoz opasnih materija). Navedeno je vidljivo na Slici 4.

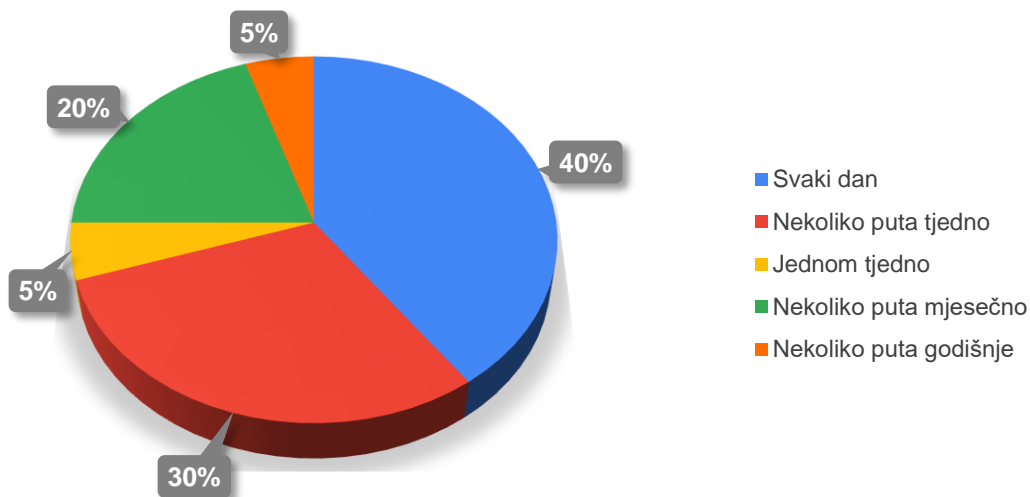
U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?



Slika 4. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

Najveći broj anketiranih, odnosno 40 posto njih, svakodnevno koristi željeznički teretni prijevoz, 30 posto nekoliko puta tjedno, 20 posto nekoliko puta mjesečno i pet posto jednom tjedno ili nekoliko puta godišnje, kako je prikazano na Slici 5.

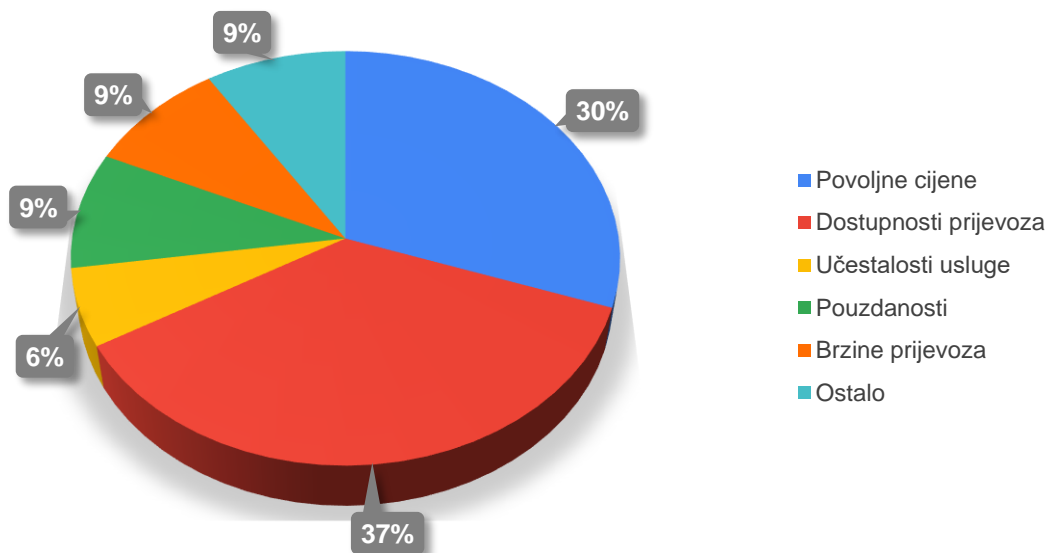
Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?



Slika 5. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

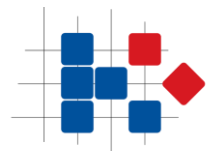
Najveći broj tvrtki su kao razlog korištenja željezničkog teretnog prijevoza, odnosno njih 37 posto, navele dostupnost prijevoza, a 30 posto tvrtki istaknulo je kao razlog povoljnu cijenu, s tim da neke navode istovremeno i više različitih razloga. Po devet posto tvrtki navelo je kao razlog pouzdanost te brzinu prijevoza, a samo šest posto istaklo je učestalost usluge kao razlog korištenja. Od ostalih razloga korištenja željezničkog teretnog prijevoza devet posto tvrtki navodi ekološke razloge, specifičnosti samog transporta i potrebe tvrtke, kao i činjenicu da je željeznički prijevoz optimalno rješenje za prijevoz specijalnih i teških tereta, ali je nažalost cestovni prijevoz u tom segmentu puno povoljniji i organiziraniji. Navedeno je detaljno prikazano na Slici 6.

Željeznički teretni prijevoz koristite zbog:



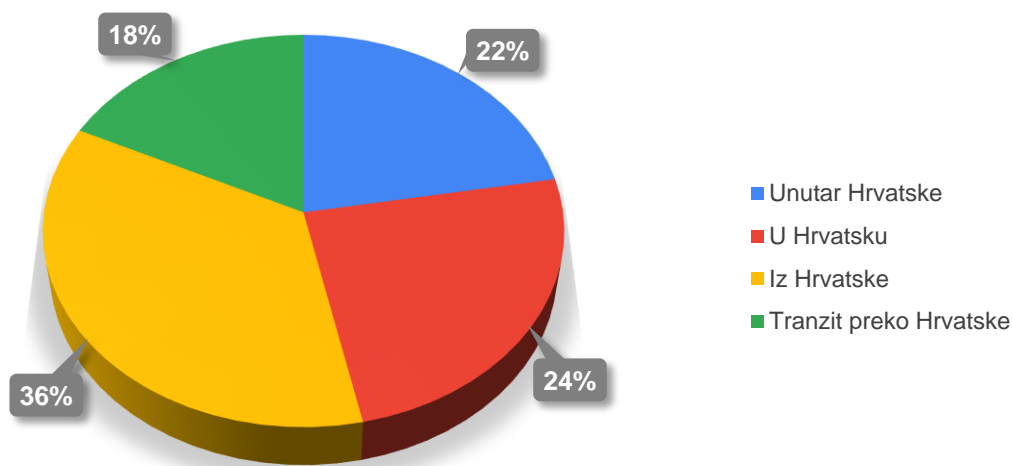
Slika 6. Razlozi korištenja željezničkog teretnog prijevoza

Analizirajući prometne pravce putem kojih prevoze svoje terete, utvrđeno je kako 36 posto tvrtki robu prevozi iz Hrvatske, 24 posto njih u Hrvatsku, a 18 posto u tranzitu preko Hrvatske, što znači da ukupno 78 posto roba prevoze u međunarodnom prometu. Unutar Hrvatske svoje robe prevozi 22 posto tvrtki, kako je i prikazano na Slici 7.



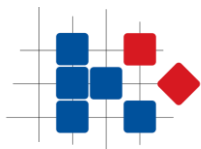
HAKOM

Željezničkim teretnim prijevozom prevozite svoje robe:



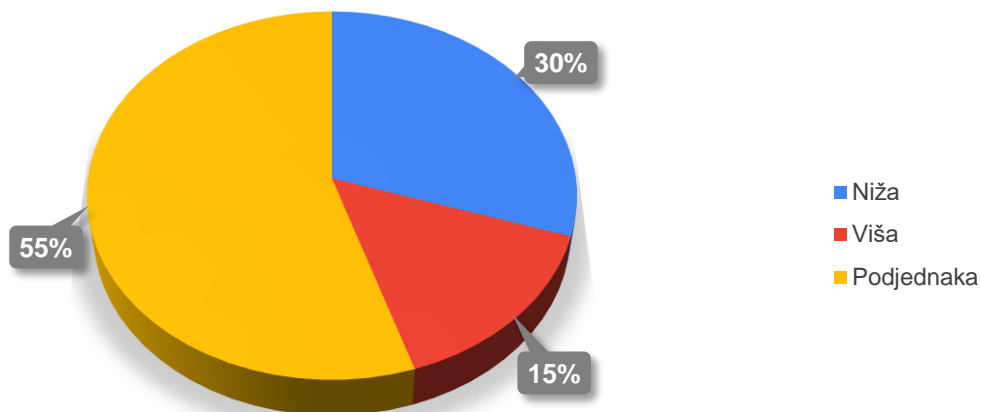
Slika 7. Prometni pravci prijevoza tereta

Čak 55 posto korisnika prijevoza smatra kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza podjednaka, a 15 posto ih smatra da je i viša. Relativno mali udjel od 30 posto korisnika smatra da je cijena željezničkog prijevoza niža u odnosu na druge vrste prijevoza. Navedeno je prikazano na Slici 8. U odnosu na prethodno istraživanje, koje je provedeno prije dvije godine, kada je 58 posto korisnika prijevoza smatralo kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza niža, može se zaključiti kako je ta cijena u navedenom razdoblju rasla i izjednačila se s cijenama u drugim vrstama prijevoza.



HAKOM

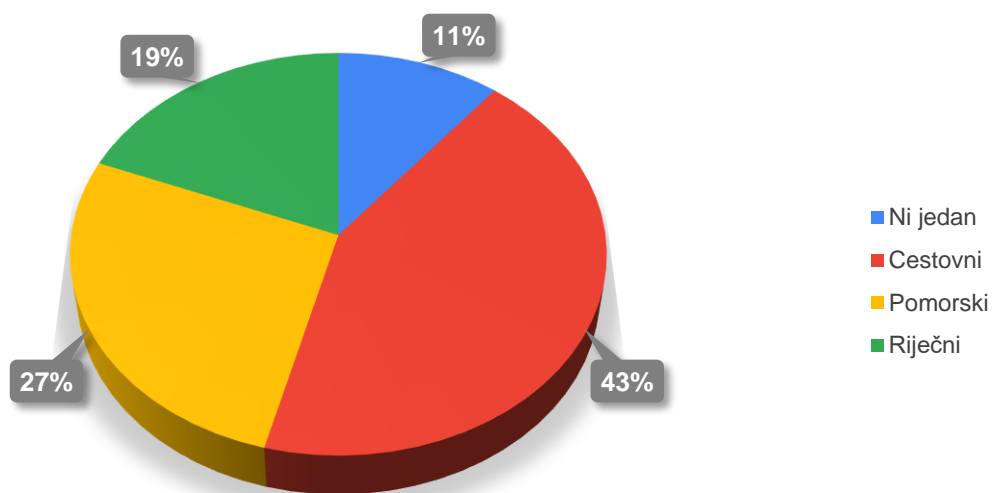
Po Vašem mišljenju, cijena željezničkog teretnog prijevoza je u odnosu na druge vrste prijevoza:



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

Uz željeznički prijevoz korisnici većim dijelom, i to njih 43 posto, koriste i cestovni prijevoz. Pomorski prijevoz koristi 27 posto korisnika, a 19 posto koristi riječni prijevoz. Isključivo željeznički prijevoz za svoje robe koristi 11 posto korisnika, što je prikazano na Slici 9.

Koji oblik prijevoza koristite osim željezničkog?



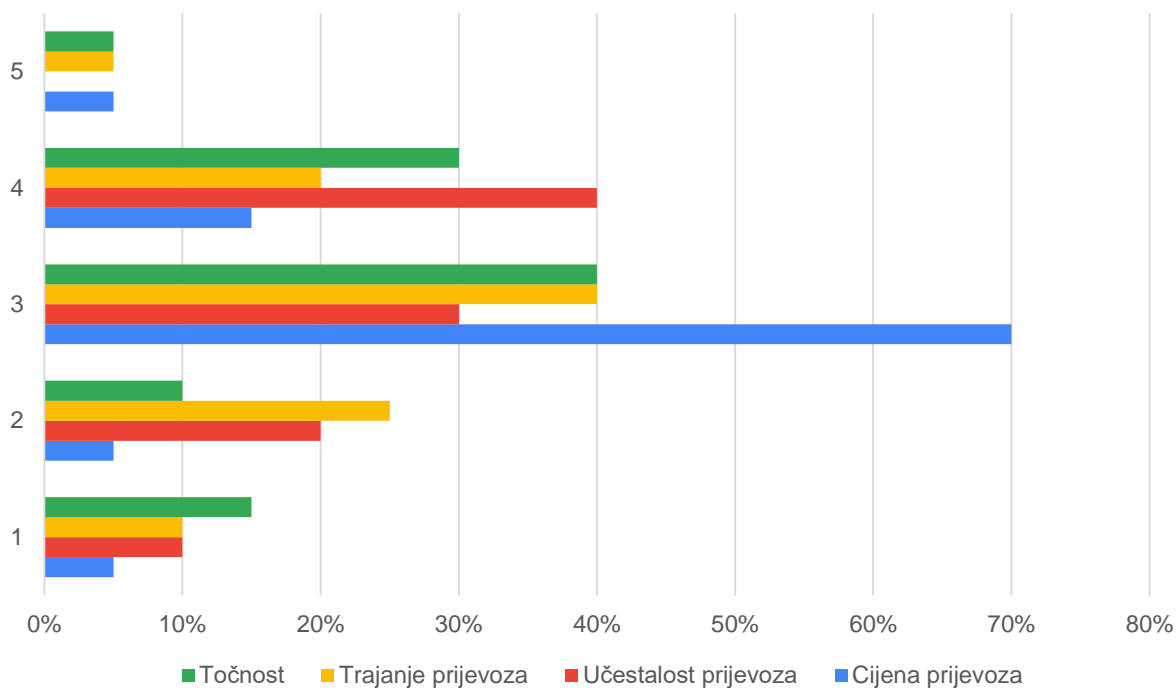
Slika 9. Korištenje ostalih oblika prijevoza



Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkog teretnog prijevoza ocjenjivano je uzimajući u obzir kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od ovih kriterija korisnik je ocjenjivao ocjenom u rasponu od 1 do 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan).

Temeljem prikupljenih rezultata utvrđeno je kako 40 posto korisnika nije ni zadovoljno niti nezadovoljno točnošću, 35 posto ih je zadovoljno ili jako zadovoljno, a 25 posto njih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Što se tiče trajanja prijevoza, 40 posto korisnika nije ni zadovoljno niti nezadovoljno, 25 posto ih je zadovoljno ili jako zadovoljno, a 35 posto njih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. S učestalošću prijevoza je 40 posto korisnika zadovoljno, 30 posto ih se izjasnilo kako nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni, a isti udjel je nezadovoljnih ili jako nezadovoljnih. Nitko se nije izjasnio da je jako zadovoljan. Cijenom prijevoza je čak 70 posto korisnika niti zadovoljno niti nezadovoljno, 20 posto ih je zadovoljno ili jako zadovoljno, a 10 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Navedeno je prikazano na Slici 10. Ovdje je vidljivo kako je cijena najvažniji pokazatelj zadovoljstva prijevozom, ali isto tako da je izuzetno visok udjel korisnika koji njome nije niti zadovoljan niti nezadovoljan. Ova ocjena u skladu je i s odgovorima korisnika prikazanim na Slici 8. U prethodnom istraživanju, provedenom prije dvije godine, 58 posto korisnika prijevoza je cijenom bilo zadovoljno ili jako zadovoljno, dok je taj udjel u 2022. pao na samo 20 posto.

Zadovoljstvo prijevozom



Slika 10. Zadovoljstvo prijevozom

Nadalje, ocjenjivana je fleksibilnost operatora uslužnih objekata i fleksibilnost prijevoznika. Ispitanicima je napomenuto da je operator uslužnog objekta pravna osoba, odgovorna za upravljanje jednim ili više uslužnih objekata (upravitelj uslužnog objekta) ili za pružanje jedne ili više usluga željezničkim prijevoznicima (pružatelj usluga) iz Priloga 2. točaka 2. do 4. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21 i 114/22).

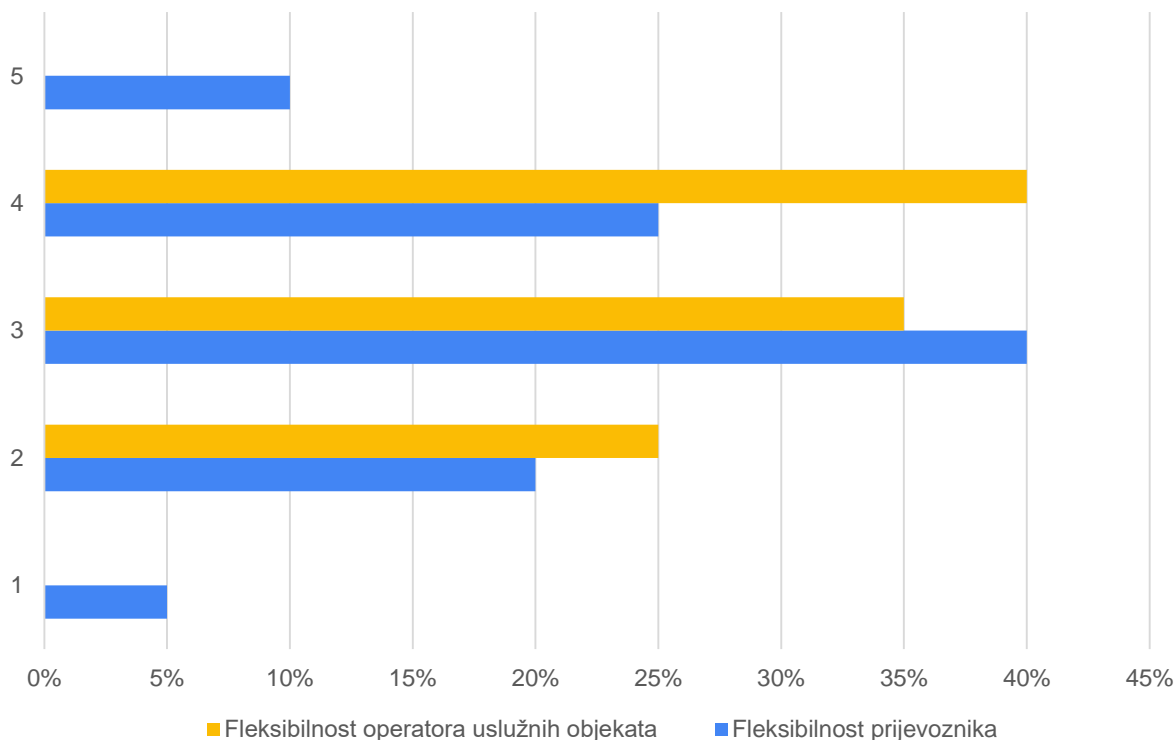
S fleksibilnošću operatora uslužnih objekata zadovoljno je 40 posto korisnika, 35 posto ih je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 25 posto je nezadovoljno. Nitko pri ocjenjivanju nije dao najvišu niti najnižu ocjenu, odnosno izjasnio se kao jako zadovoljan ili jako nezadovoljan. Korisnici koji su ocijenili fleksibilnost operatora uslužnih objekata ocjenom nezadovoljan kao razloge za takvu ocjenu naveli su sporost i neorganiziranost.

Fleksibilnost prijevoznika je 40 posto korisnika ocijenilo ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 35 posto korisnika zadovoljno je ili jako zadovoljno, a 25 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Korisnici koji su ocijenili fleksibilnost prijevoznika ocjenom nezadovoljan ili jako nezadovoljan kao razloge navode nedostatak vagona, rok isporuke,

nekompetentnost menadžmenta, sve učestaliji problem nedostatka (kvalitetne) radne snage kako bi se planirani procesi mogli i izvršiti. Kao veliki problem navode i nedosljednost.

Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću operatora uslužnih objekata i prijevoznika prikazano je na Slici 11.

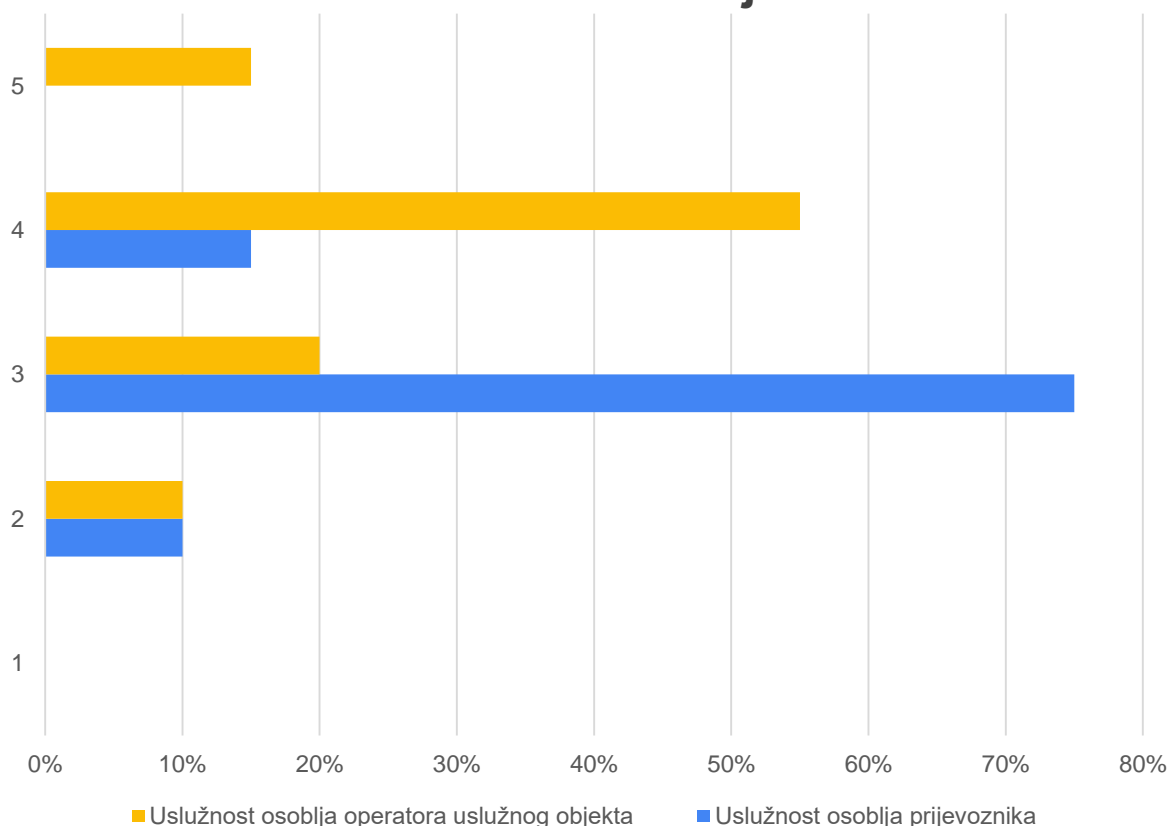
Fleksibilnost



Slika 11. Fleksibilnost

Korisnici prijevoza su uslužnost osoblja ocjenjivali kroz uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta i uslužnost osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta je visokih 70 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 20 posto s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan te 10 posto njih s ocjenom nezadovoljan. Niti jedan korisnik nije jako nezadovoljan. Uslužnost osoblja prijevoznika je čak 75 posto korisnika ocijenilo s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 15 posto ocjenom zadovoljan, a 10 posto je nezadovoljnih. Niti jedan korisnik nije jako nezadovoljan ili jako zadovoljan. Nažalost, u odnosu na prethodno istraživanje od prije dvije godine, uslužnost osoblja prijevoznika znatno je lošije ocjenjena. Tada je čak 77 posto korisnika bilo zadovoljno ili jako zadovoljno uslužnošću prijevoznika. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na Slici 12.

Uslužnost osoblja

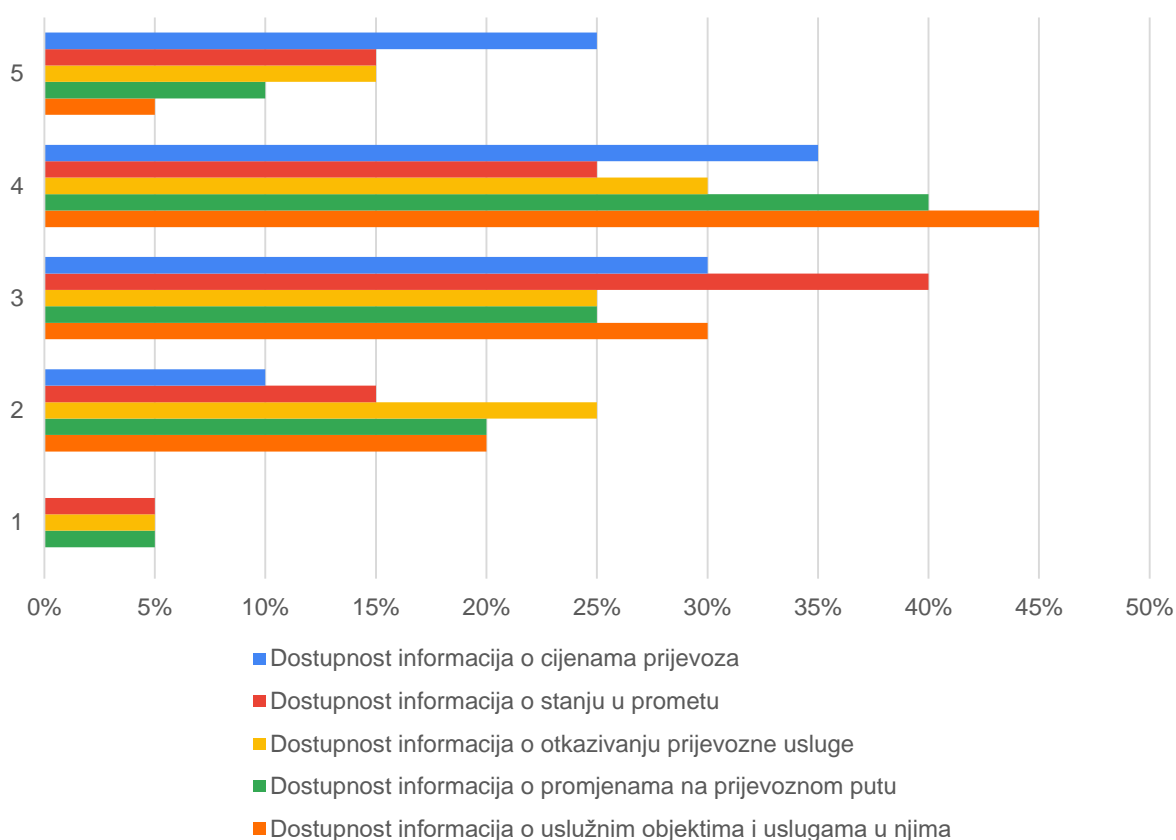


Slika 12. Uslužnost osoblja

Jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva uslugom je i dostupnost informacija. Tu dostupnost informacija su korisnici prijevoza ocjenjivali kroz dostupnost informacija o cijenama prijevoza, o stanju u prometu, otkazivanju prijevozne usluge, promjenama na prijevoznom putu te o uslužnim objektima i uslugama u njima. Dostupnost informacija o cijenama prijevoza je 60 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 30 posto njih nije niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 10 posto ih je nezadovoljno. Nitko od korisnika dostupnost informacija o cijenama nije ocijenio ocjenom jako nezadovoljan. Dostupnost informacija o stanju u prometu je 40 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, isto tako 40 posto ih je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 20 posto korisnika je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnošću informacija o otkazivanju prijevozne usluge 45 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno, 25 posto niti zadovoljno niti nezadovoljno i 30 posto ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o promjenama na prijevoznom putu je 50 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan dok

25 posto korisnika nije niti zadovoljno niti nezadovoljno. Isti udjel korisnika je nezadovoljan ili jako nezadovoljan dostupnošću informacija o promjenama na prijevoznom putu. Dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima je 50 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 30 posto ih je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 20 posto je nezadovoljno. Nitko od korisnika se nije izjasnio kao jako nezadovoljan. Grafički prikaz rezultata odgovora korisnika o dostupnosti informacija vidi se na Slici 13.

Dostupnost informacija

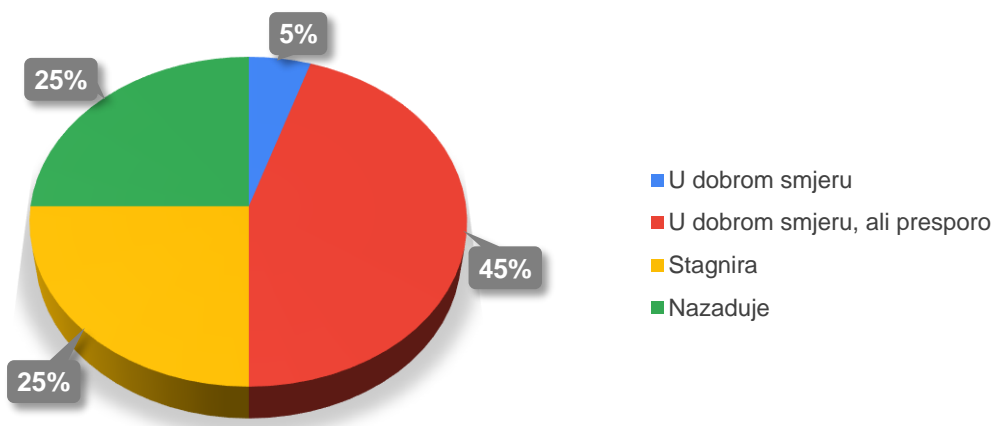


Slika 13. Dostupnost informacija

Na pitanje „Kako se po Vašem mišljenju razvija željeznički teretni prijevoz?“ 45 posto korisnika izjasnilo se kako smatra da se razvija u dobrom smjeru, ali presporo, dok 25 posto korisnika smatra da razvoj željezničkog teretnog prijevoza stagnira, a isti je udjel korisnika koji smatra da nazaduje. Samo pet posto korisnika smatra da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru. U istraživanju zadovoljstva korisnika prije dvije godine 69 posto korisnika je smatralo da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru ili u dobrom smjeru, ali

presporo, dok isto mišljenje sada ima 50 posto korisnika. Istovremeno, sada čak 50 posto korisnika smatra da razvoj željezničkog teretnog prijevoza stagnira ili nazaduje, dok je prije dvije godine udjel korisnika koji su imali ovakvo mišljenje bio 31 posto. Iz navedenog se zaključuje kako je, iz percepcije korisnika, razvoj željezničkog teretnog prijevoza usporen ili čak nazaduje. Navedeni rezultati su vidljivi na Slici 14.

Kako se po Vašem mišljenju razvija željeznički teretni prijevoz?

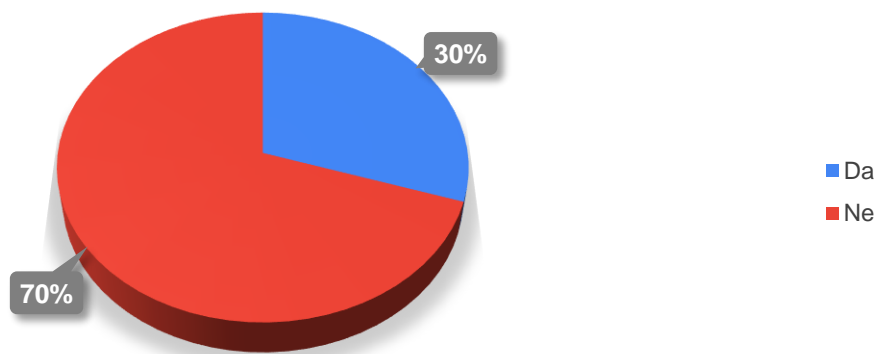


Slika 14. Razvoj željezničkog teretnog prijevoza

Na pitanje „Jeste li u zadnjih godinu dana mijenjali željezničkog prijevoznika?“ 30 posto korisnika dalo je potvrdan odgovor, a 70 posto niječan odgovor, što je vidljivo na Slici 15. Korisnici koji su mijenjali prijevoznika u zadnjih godinu dana kao najčešće razloge za to navode: nedostatak informacija, kašnjenja, nemogućnost izvršavanja zadataka, nedostatak kapaciteta za realizaciju prijevoza, kako jedan prijevoznik ne može ponuditi sve pravce koji su potrebni, raspoloživost kapaciteta, fleksibilnost, trajanje prijevoza, pad razine usluge i povećanje cijene zbog čega su bili prisiljeni na promjenu prijevoznika.

U istraživanju provedenom prije dvije godine udjel korisnika koji su mijenjali prijevoznika bio je 50 posto, iz čega se može zaključiti da je sada većina korisnika zadovoljna uslugama postojećeg željezničkog prijevoznika čije usluge koriste.

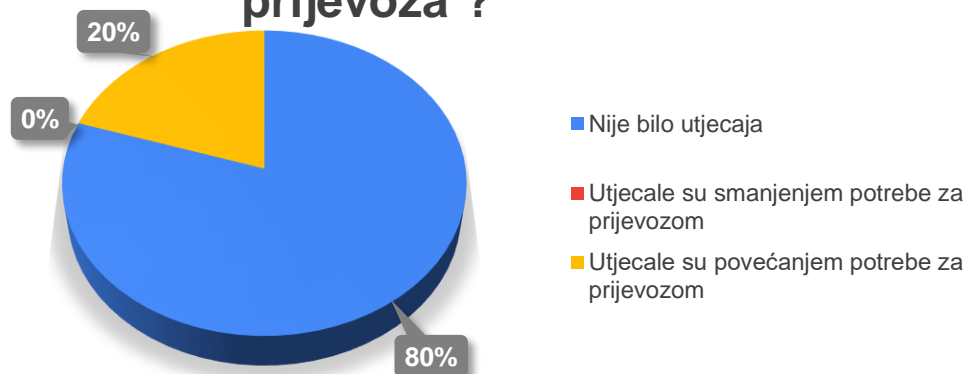
Jeste li u zadnjih godinu dana mijenjali željezničkog prijevoznika?



Slika 15. Promjena željezničkog prijevoznika

Na upit „Kako su protuepidemijske mjere u uvjetima pandemije COVID-19 u protekle dvije godine utjecale na Vašu potrebu za korištenjem željezničkog teretnog prijevoza?“ čak 80 posto korisnika je odgovorilo da nije bilo utjecaja, a 20 posto ih je imalo povećane potrebe za prijevozom. Nitko od korisnika nije imao smanjenje potrebe za prijevozom. Navedeno je vidljivo na Slici 16. U istraživanju provedenom prije dvije godine čak je 38 posto korisnika imalo smanjene potrebe za prijevozom iz čega se može zaključiti da su se korisnici oporavili od početnog pada potrebe za prijevozom koji se dogodio na početku COVID-19 pandemije.

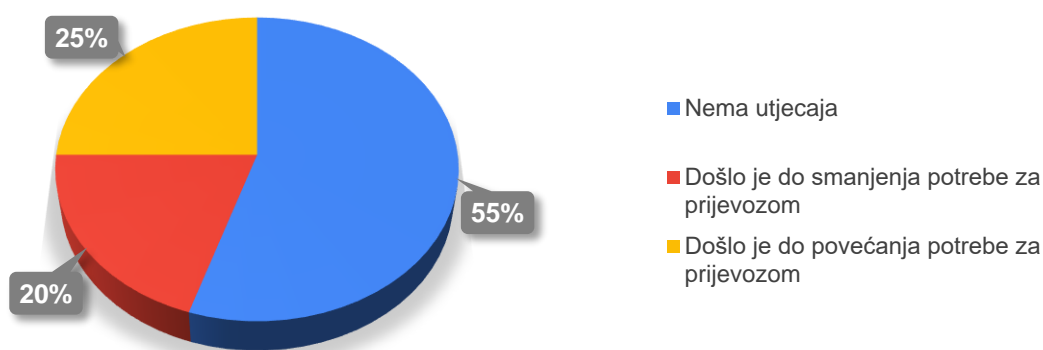
Kako su protuepidemijske mjere u uvjetima pandemije COVID-19 u protekle dvije godine utjecale na Vašu potrebu za korištenjem željezničkog teretnog prijevoza ?



Slika 16. Utjecaj pandemije COVID-19

S obzirom na aktualnu situaciju u Ukrajini jedno od pitanja bilo je „Kako ratna zbivanja u Ukrajini utječu na Vašu potrebu za korištenjem željezničkog teretnog prijevoza?“. Ovdje su korisnici prijevoza dali slijedeće odgovore: kod 55 posto njih nema utjecaja, kod 25 posto ih je došlo do povećanja potrebe za prijevozom, a kod 20 posto korisnika došlo je do smanjenja potrebe za prijevozom. Navedeno je vidljivo na Slici 17.

Kako ratna zbivanja u Ukrajini utječu na Vašu potrebu za korištenjem željezničkog teretnog prijevoza ?



Slika 17. Utjecaj rata u Ukrajini

U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnicima je postavljeno nekoliko pitanja na koja su u odgovoru mogli izraziti svoje mišljenje.

Na upit „Što bi po Vašem mišljenju upravitelj infrastrukture trebao promijeniti ili poboljšati kako bi željeznički teretni prijevoz bio konkurentniji?“ korisnici prijevoza su dali slijedeće odgovore:

- Ubrzati rekonstrukcije, bolje informiranje,
- Kvalitetu, nosivost, brzinu,
- Poboljšati prijelaznost vlakova na graničnim prijelazima,
- Dostupnost i učestalost,
- Modernizacija svega,
- Investicije u pruge s promišljenijim pristupom i boljom organizacijom restrikcija,
- Biti više orijentiran korisnicima usluge, a ne biti svrha samom sebi,
- Organizirati prijevoz da ne trpi zbog loše organizacije održavanja pruga,



- Bolja usklađenost vremena i rasporeda različitih operatera shodno njihovim potrebama,
- Organiziranije pristupati zatvorima pruge s točno definiranim planovima zatvora minimalno 2-3 mjeseca unaprijed,
- Potrebna je bolja informatizacija i lakša dostupnost informacija,
- Stabilizirati granične prijelaze s procedurama razmjene trasa,
- Infrastrukturu i rad osoblja,
- U prvom redu treba poboljšati stanje infrastrukture. Puno se na tome radi pa se nadamo skorom poboljšanju. Sa druge strane HŽ Infrastruktura d.o.o. ne smije biti pristrana i mora joj biti interes da se čim više tereta preveze željeznicom.

Iz navedenog je vidljivo da korisnici prijevoza kao najveće probleme ističu loše stanje željezničke infrastrukture koje je potrebno poboljšati, ali na način da radovi budu dugoročno planirani i izvršeni sukladno planovima te da korisnici prijevoza budu o istima točno i pravovremeno informirani. Uz navedeno, korisnici posebno ističu i potrebu rješavanja problema prijelaza vlakova na graničnim prijelazima.

Na pitanje „Što bi po Vašem mišljenju željeznički teretni prijevoznici trebali promijeniti ili poboljšati kako bi željeznički teretni prijevoz bio konkurentniji?“ korisnici prijevoza dali su slijedeće odgovore:

- Bolje informiranje, točnost, brzina, prijevoz/manipulacije na vrijeme, trebali bi se potruditi što manje kasniti u isporuci,
- Koristiti kvalitetnije lokomotive, koristiti što manje dizel vuče,
- Cijena,
- Povećati kapacitete nabavkom vagona i naročito lokomotiva kojih kronično nedostaje, i stalno se kvare, modernizirati vozni park, poraditi na boljoj organizaciji,
- Obrtaj vagona, brzinu isporuke,
- Bolji TT (Transit Time), veća dostupnost informacija, fokus na skraćivanje TT, info o ATA (Actual Time of Arrival) i ATD (Actual Time of Departure),
- Potrebna je bolja informatizacija i lakša dostupnost informacija,
- Prijevoznici moraju biti fleksibilniji, organiziraniji i međusobno surađivati. Moraju pružiti kompletnu uslugu svojim strankama, a ne samo njezine segmente,



- Nažalost, u sadašnjim uvjetima zbog čestih nekoordiniranih zatvora pruga te prometne situacije u pograničnim kolodvorima željeznički prijevoznici su također u lošijem položaju. Ukoliko mogu, trebaju utjecati na HŽ Infrastrukturu d.o.o. te produljiti rad pojedinih pograničnih kolodvora i povećati propusnu moć vlakova na graničnim prijelazima sa Mađarskom i Srbijom s ciljem povećanja svoje konkurentnosti.

Korisnici prijevoza su općenito nezadovoljni s kašnjenjima vlakova i brzinom prijevoza svojih roba te prijevoznim sredstvima prijevoznika i informiranjem. Također su svjesni da za neke probleme prijevoznici nisu odgovorni, ali mogu utjecati da se stanje poboljša.

Slijedeće pitanje je bilo „Što je po Vašem mišljenju najkritičnija točka željezničkog teretnog prijevoza?“. Dobivene odgovore moguće je kategorizirati kao one koji se odnose na upravitelja infrastrukture:

- Česti zatvori i rekonstrukcije pruga,
- Sporost, pouzdanost, zaposlenici, menadžment,
- Nekoordinirani zatvori pruga, propusna moć pograničnih kolodvora s Mađarskom i Srbijom, loše stanje željezničke infrastrukture na pojedinim dionicama, nedostatak ulaganja u ličku prugu,
- Najkritičnija točka je organizacija predaje i preuzimanje vlakova na granicama. Na taj proces se izuzetno puno vremena gubi - u prosjeku 2 dana čekanja što je nedopustivo. Isti proces na drugim graničnim prijelazima unutar EU se odvija bez ikakvih problema. Također tehničke karakteristike i stanje pruge prema Rijeci je veliki problem.

te na one koji se odnose na željezničke prijevoznike:

- Cijene,
- Informatizacija, stari vozni park,
- Manjak lokomotiva, zaposlenici,
- Pouzdanost.

U ostalim komentarima korisnici prijevoza ističu:

- Potreba unaprjeđenja organizacije prometa na mreži HŽ-a. Sad je to totalno neorganizirano.
- Uvijek se može bolje.



Zaključak:

Na temelju provedenog savjetovanja s korisnicima usluga željezničkog teretnog prijevoza i obrađenih rezultata može se zaključiti kako najveći broj anketiranih tvrtki ima više od 100 zaposlenika i djeluju na tržištu preko 20 godina, a željeznički prijevoz uglavnom koriste za prijevoz rasutih i generalnih tereta. Također, najveći broj tvrtki koristi željeznički prijevoz svakodnevno ili nekoliko puta tjedno. Većina anketiranih tvrtki koristi usluge jednog prijevoznika, ali isto tako polovina njih koristi usluge dva ili tri prijevoznika. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz navode dostupnost prijevoza i povoljnu cijenu, a svoje robe većina njih prevozi u međunarodnom prometu i smatraju da je cijena željezničkog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza podjednaka. Kao drugi prijevoz, uz željeznički, uglavnom koriste cestovni i pomorski prijevoz.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, samo 20 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno cijenom prijevoza dok je najbolje ocijenjena učestalost prijevoza, a trajanje prijevoza i točnost je većina korisnika ocijenila prosječnom ocjenom "niti zadovoljan niti nezadovoljan". S fleksibilnošću operatora uslužnih objekata većina je korisnika zadovoljna, dok većina korisnika s fleksibilnošću prijevoznika nije niti zadovoljna niti nezadovoljna. Kao razloge nezadovoljstva korisnici kod operatora uslužnih objekata navode sporost i neorganiziranost, a kod prijevoznika nedostatak vagona, rok isporuke, nekompetentnost menadžmenta, problem nedostatka radne snage te nedosljednost. Uslužnošću osoblja operatora uslužnog objekta zadovoljno je ili jako zadovoljno 70 posto korisnika, dok je uslužnošću osoblja prijevoznika zadovoljno samo 15 posto korisnika. Polovina ili više korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno s dostupnošću informacija o cijenama prijevoza, o promjenama na prijevoznom putu i o uslužnim objektima i uslugama u njima, dok su manje zadovoljni s dostupnošću informacija o stanju u prometu i o otkazivanju prijevozne usluge. Istovremeno polovina korisnika smatra da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru ili u dobrom smjeru, ali presporo, dok druga polovina smatra da stagnira ili čak nazaduje. U zadnjih godinu dana 30 posto korisnika je mijenjalo željezničkog prijevoznika, a u posljednje dvije godine pandemija COVID-19 kod 80 posto korisnika nije imala utjecaj na potrebu za korištenjem željezničkog prijevoza, dok je kod 20 posto njih došlo do povećanja potrebe za prijevozom. S druge strane, ratna zbivanja u Ukrajini su kod 20 posto korisnika utjecala na smanjenje, a kod 25 posto korisnika na povećanje potrebe za prijevozom. Većina korisnika smatra da bi željeznički prijevoz bio konkurentniji kada bi upravitelj infrastrukture bolje i dugoročnije planirao radove na željezničkoj infrastrukturi i kada bi isti bili



izvršeni sukladno planovima. Također, upravitelj infrastrukture treba poboljšati organizaciju prijelaza vlakova na graničnim prijelazima. Da bi željeznički prijevoz bio konkurentniji prijevoznici trebaju smanjiti kašnjenja, modernizirati i povećati prijevozne kapacitete i poboljšati informiranje te utjecati na upravitelja infrastrukture s ciljem bolje koordinacije zatvora pruga i organizacije prometa vlakova. Najkritičnije točke željezničkog teretnog prijevoza uglavnom su vezane uz željezničku infrastrukturu (česti i nekoordinirani zatvori i rekonstrukcije pruga, sporost, pouzdanost te loša organizacija predaje i preuzimanja vlakova na granicama) i rad željezničkih prijevoznika (cijene, informatizacija, stari vozni park, pouzdanost).

U odnosu na savjetovanje s korisnicima usluga željezničkog teretnog prijevoza koje je provedeno prije dvije godine značajno je za istaknuti da cijena nije više glavni razlog za odabir željezničkog prijevoza. Zadovoljstvo prijevozom je najviše smanjeno upravo zbog rasta cijena. Ukupno zadovoljstvo prijevozom, kao i zadovoljstvo uslužnošću osoblja, je s ocjene "zadovoljan" smanjeno na ocjenu "niti zadovoljan niti nezadovoljan". Zadovoljstvo korisnika s fleksibilnošću i uslužnošću osoblja prijevoznika je smanjeno dok je kod operatora uslužnih objekata povećano. Zadovoljstvo korisnika s dostupnošću informacija je ostalo približno na istoj razini. Što se tiče razvoja željezničkog teretnog prijevoza povećan je udjel korisnika koji smatraju da željeznički prijevoz stagnira ili nazaduje te je smanjen udjel korisnika koji smatraju da se željeznički prijevoz dobro razvija. Nadalje, kod korisnika nije bilo negativnog utjecaja pandemije COVID-19 na potrebu za korištenjem željezničkog prijevoza u zadnje dvije godine dok je isti na početku „koronakrize“ bio značajan (kod 38 posto korisnika).

Iz svega navedenog može se zaključiti kako su korisnici svjesni ograničenja koja prijevoznici imaju zbog lošeg stanja željezničke infrastrukture (brzina, nosivost, česti zatvori pruga) i organizacije prometa vlakova, ali isto tako očekuju da prijevoznici unaprijede svoju uslugu kroz povećanje fleksibilnosti i uslužnosti osoblja, modernizaciju i povećanje voznog parka, informatizaciju i povećanje pouzdanosti. Korisnicima je najvažnija cijena prijevoza te kod određivanja iste prijevoznici trebaju biti posebno pažljivi kako bi zadržali postojeće i dobili nove korisnike. Operatori uslužnih objekata trebaju unaprijediti svoju fleksibilnost kroz bolju organizaciju i ubrzanje poslovnih procesa, dok upravitelj infrastrukture treba bolje organizirati zatvore pruga kroz pravovremene i točne najave radova te bolju organizaciju prijelaza vlakova na graničnim prijelazima s ciljem povećanja brzina, pouzdanosti prijevoza i skraćanja vremena putovanja roba.