Zadovoljstvo mladih korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj

Lovrić, Martina

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:430600

Rights / Prava: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**



Repository / Repozitorij:

REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economcs & Business Zagreb







Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet
Diplomski sveučilišni studij Poslovne ekonomije, Trgovina i međunarodno poslovanje

ZADOVOLJSTVO MLADIH KORISNIKA AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Diplomski rad

Martina Lovrić

Zagreb, studeni, 2019.

Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet
Diplomski sveučilišni studij Poslovne ekonomije, Trgovina i međunarodno poslovanje

ZADOVOLJSTVO MLADIH KORISNIKA AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

YOUNG CUSTOMERS CONTENTMENT WITH BUS TRANSPORTATION IN REPUBLIC OF CROATIA

Diplomski rad

Martina Lovrić, 0067523383

Mentor: Doc. dr. sc. Dora Naletina

Zagreb, studeni, 2019

ZADOVOLJSTVO MLADIH KORISNIKA AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Ime i prezime studenta/ice: **Martina Lovrić**

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je **diplomski rad** isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Student/ica:

U Zagrebu,_____ _____

(potpis)

SAŽETAK

U razvijenom, moderniziranom i suvremenom svijetu prijevoz postaje iznimno bitna i neophodna stavka za svakog suvremenog građanina, a autobusni prijevoz kao najrašireniji oblik masovnog prijevoza predstavlja dio svakodnevice većine stanovništva. Oblici prijevoza su se kroz povijest razvili u velikoj mjeri pa smo od primitivnih oblika napredovali do najsuvremenijih „pametnih“ oblika prijevoza. Danas je u Republici Hrvatskoj autobusni prijevoz poprilično razvijen te je ujedno vrlo dobro razvijena mreža autobusnih linija koja povezuje gotovo cijelu zemlju. Obzirom da mladi korisnici u velikoj mjeri koriste usluge autobusnog putničkog prijevoza, posebice zbog subvencionirane cijene za većinu mladog stanovništva, svrha ovog rada bila je ispitati zadovoljstvo istih pruženom uslugom. Rezultati istraživanja pokazuju kako su mladi ljudi u Republici Hrvatskoj srednje zadovoljni s autobusnim prijevozom te da postoji mnogo mjesta za poboljšanje i povećanje atraktivnosti, uslužnosti i dostupnosti prijevoza.

Ključne riječi: autobusni prijevoz, javni linijski prijevoz, autobus, zadovoljstvo mladih korisnika

SUMMARY:

In todays developed, modern and contemporary world, transportation is becoming an essential and necessary item for every modern citizen, and bus transport, as the most widespread form of mass transportation, is part of the everyday life for the majority of population. Forms of transportation have evolved greatly over history, so we have progressed from the primitive forms to the most modern "smart" forms of transportation. Today in the Republic of Croatia bus transport is well developed and at the same time the network of bus lines that connects almost entire country is very well developed. Given that young users use of bus extensively, especially because of the subsidized price for the majority of the young population, the purpose of this paper was to examine their satisfaction with the service provided. The results of the research show that young people in the Republic of Croatia are moderately satisfied with bus transport and that there are many places to improve and increase the attractiveness, service and accessibility of transport.

Keywords: bus transportation, public line transport, bus, young customer satisfaction

SADRŽAJ

1. UVOD 1
1.1. Predmet i cilj rada 1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka 1
1.3. Sadržaj i struktura rada 1
2. OPĆENITO O AUTOBUSNOM PRIJEVOZU 3
2.1. Pojmovno određenje autobusnog prijevoza 3
2.2. Povijesni razvoj autobusnog prijevoza 5
2.2.1. Razvoj gradskog autobusnog prijevoza 6
2.2.2. Razvoj međugradskog autobusnog prijevoza 7
2.3. Regulatorni okvir autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj 8
2.3.1. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu 8
2.3.2. Pravilnik o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe 10
2.4. Mjere za uspostavu održivijeg i sigurnijeg autobusnog prijevoza 11
2.4.1. Sigurnost autobusnog prijevoza 11
2.4.2. Održivi razvoj autobusnog prijevoza 14
3. TRŽIŠTE AUTOBUSNOG PRIJEVOZA U REPUBLICI HRVATSKOJ 17
3.1. Analiza prometa na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj 17
3.2. Sudionici na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj 20
3.2.1. Autobusni kolodvori 20
3.2.2. Putnici i prtljaga 23
3.3.3. Autobusni prijevoznici 24
3.4. Strategija daljnjeg razvoja autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj 25
4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA MLADIH KORISNIKA AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM U REPUBLICI HRVATSKOJ 29
4.1. Pregled postojećih istraživanja 29
4.2. Metodologija istraživanja 33
4.3. Rezultati istraživanja 33
4.4. Ograničenja i preporuke za buduća istraživanja 43
5. ZAKLJUČAK 45
POPIS TABLICA 50
POPIS GRAFIKONA 51

POPIS PRILOGA 52
Prilog 1. Osnovna i dodatna mjerila za kategorizaciju autobusnih kolodvora 53
Prilog 2. Popis autobusnih kolodvora prema kategorijama 54
Prilog 3. Istraživanje zadovoljstva korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj 56
ŽIVOTOPIS 63

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Od početka čovječanstva postoji potreba za kretanjem od točke A do točke B, stoga su se razvili brojni oblici prijevoza. Danas, u većini država dominantnu ulogu ima cestovni prijevoz. Porast broja stanovništva, razvoj gospodarstva, modernizacija, potreba za svakodnevnim kretanjem u gradovima i između gradova razvija potrebu za organizacijom prijevoza putnika na masovnoj razini. Također, prijevoznu uslugu nastoji se organizirati na način da svima bude jednako dostupna, po prihvatljivoj cijeni i s ciljem ispunjavanja očekivanja korisnika s posebnim naglaskom na ograničavanje negativnih utjecaja poput zagađenja okoliša, stvaranja buke i prometnih nesreća. Upravo se prijevozom autobusima nastoji omogućiti što bolja povezanost između različitih dijelova određenog grada ili gradova međusobno. Sukladno navedenom cilj ovog rada je objasniti temeljne pojmove vezane uz navedenu vrstu prijevoza, analizirati postojeće stanje na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji te na temelju prikupljenih sekundarnih i primarnih podataka utvrditi zadovoljstvo mladih korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka

Prilikom izrade teorijskog dijela rada, odnosno s ciljem objašnjavanja temeljnih pojmova vezanih za autobusni prijevoz te analizu povijesnog razvoja i trenutnog stanja na tržištu, korišteni su sekundarni podaci iz različitih stručnih knjiga, znanstvenih članaka, zakona, propisa i web izvora. U svrhu ostvarivanja cilja rada provedeno je i primarno istraživanje u kojem je kao instrument istraživanja korišten anketni upitnik.

Prikupljeni podaci analizirani su većim brojem znanstvenih metoda. Tako je problem istraživanja opisan metodom deskripcije, dok su prikupljeni sekundarni podaci analizirani metodom analize i sinteze te metodom komparacije. U sklopu analize prikupljenih primarnih podataka korištena je deskriptivna statistika.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Ovaj diplomski rad je strukturiran u pet poglavlja.

Prvo poglavlje je uvod u rad u kojem se kratko opisuje predmet i cilj rada, korišteni izvori i metode prikupljanja podataka te se iznosi struktura rada.

Drugo poglavlje kroz četiri potpoglavlja definira pojam autobusnog prijevoza kao cestovnog javnog linijskog oblika prijevoza. Prikazuje se povijesni razvoj gradskog i međumjesnog autobusnog prijevoza te se analizira regulatorni okvir autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj. Na kraju poglavlja prikazane su mjere koje bi mogle poboljšati sigurnost i održivost autobusnog prijevoza.

Treće poglavlje sadrži tri potpoglavlja, od kojih se u prvom analizira postojeće stanje na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj, a u drugom se analiziraju sudionici na navedenom tržištu. U trećem potpoglavlju analizira se strategija i mjere daljnjeg razvoja autobusnog prijevoza.

Provedeno primarno istraživanje zadovoljstva mladih korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj predmet je analize u četvrtom poglavlju. Prvotno se daje pregled postojećih istraživanja, a potom se objašnjava metodologija istraživanja. U trećem dijelu prikazani su rezultati istraživanja te se poglavlje zaključuje iznošenjem preporuka za buduća istraživanja i navođenjem ograničenja provedenog istraživanja.

U petom poglavlju iznesena su zaključna razmatranja.

2. OPĆENITO O AUTOBUSNOM PRIJEVOZU

2.1. Pojmovno određenje autobusnog prijevoza

Cestovni promet je prometna grana koja obavlja prijevoz ljudi i robe cestovnim vozilima. Cestovni motorni promet razvio se zahvaljujući mogućnosti da stigne i do najudaljenijih i najmanjih područja i naselja. Gusta cestovna mreža i male, ali mnogobrojne prijevozne jedinice, prilagođene prijevozu putnika i tereta, omogućuju tzv. prijevoz od vrata do vrata u željeno vrijeme, te brzinom, cijenom i kvalitetom koje odgovaraju korisnicima (LZMK, n.d.). Jedno od obilježja cestovnog prometa je njegova neravnomjernost što se najviše očituje u javnom linijskom prijevozu putnika (Božićević i Štefančić, 1995).

Prema području na kojem se prijevoz obavlja razlikuje se (Matoš, 2007):

1. Unutarnji prijevoz - obavlja se unutar granica jedne države, a dijeli se na gradski prijevoz, prigradski prijevoz i međugradski prijevoz.
2. Međunarodni prijevoz – obavlja se između dvije ili više država.

S obzirom na način odvijanja, prijevoz može biti (Aržek & Bendeković, 2008):

1. Javni: linijski i slobodni.
2. Prijevoz za vlastite potrebe.

Prema cilju koji se putovanjem želi ostvariti razlikuje se putovanje na posao, službeno putovanje, putovanje na odmor, putovanje radi rekreacije, putovanje u školu i na fakultet, putovanje na stručne ekskurzije, putovanje na školske izlete te putovanje na sajmove i priredbe (Matoš, 2007). Autobusni prijevoz pripada skupini cestovnog prijevoza putnika i prtljage uz određenu naknadu, a također se smatra i javnim linijskim oblikom prijevoza.

Pod pojmom *„javni prijevoz“* podrazumijeva se prijevoz koji je uz jednake uvijete pristupačan svim korisnicima prijevoznih usluga, a obavlja se kao linijski ili kao slobodni prijevoz u cestovnom prometu (Baričević, 2001). Riječ *„linija“* označava relaciju (kod direktnog prijevoza) ili skup relacija (kod ekspresnog ili putničkog prijevoza) obavljanja prijevoza putnika u cestovnom prometu od početnog do završnog autobusnog kolodvora, putničkog terminala, odnosno autobusnog stajališta, na kojima se prevoze putnici po registriranom i objavljenom voznom redu s jednim ili više polazaka (NN, 41/18). Javni linijski prijevoz putnika u cestovnom prometu obavlja se vozilima kategorije M1 ako je u takva vozila ugrađen tahograf te M2 ili M3 na određenim linijama i po unaprijed utvrđenom

voznom redu, cijeni i *Općim uvjetima prijevoza* i koji se smatra javnom gospodarskom uslugom kao javnim dobrom čije izvršavanje u javnom interesu osigurava Republika Hrvatska, a kako bi se zadovoljile javne potrebe za prijevozom (NN 41/18).

Kategorije vozila (NN, 85/2016):

- M1 – Motorna vozila za prijevoz osoba koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala.
- M2 – Motorna vozila za prijevoz osoba koja osim sjedala za vozača imaju više od 8 sjedala i najveće dopuštene mase ≤ 5000 kg.
- M3 – motorna vozila za prijevoz osoba koja osim sjedala za vozača imaju više od 8 sjedala i najveće dopuštene mase > 5000 kg.

Autobus je cestovno putničko prijevozno sredstvo koje po definiciji pripada kategoriji motornih vozila. Prema Direktivi vijeća (Vijeće Europske unije, 17.09.1996.). vrijedi za vozila kategorije M2 i M3) od 25. srpnja 1996. *„motorno vozilo"* je svako vozilo na motorni pogon koje se kreće cestom pomoću snage vlastitog motora.

Direktiva Vijeća (Vijeće Europske unije, 17.09.1996.) iznosi slijedeće definicije:

1. *„Autobus"* podrazumijeva vozilo s više od devet sjedala, uključujući vozačevo sjedalo, koje je konstruirano i opremljeno za prijevoz putnika i njihove prtljage. Može imati jedan ili dva kata i može vući prikolicu za prtljagu.
2. *„Zglobni autobus"* podrazumijeva autobus koji se sastoji od dva čvrsta dijela međusobno povezana zglobnim dijelom. Na takvoj vrsti vozila putnički prostori u svakom od dvaju čvrstih dijelova moraju biti spojeni. Zglobni dio omogućava putnicima slobodno kretanje iz jednog čvrstog dijela u drugi. Čvrste dijelove moguće je spojiti i odvojiti samo u radionici.

Prema Zavada (2006) autobus je putničko vozilo s više tragova namijenjeno prijevozu većeg broja putnika. S obzirom na to da im namjena može biti različita, autobusi se dijele na: gradske, prigradske, međugradske, minibus i kombibus.

Gradski autobus namijenjen je gradskom prijevozu putnika na kratkim relacijama. Obilježava ga znatan broj mjesta za stajanje, dvoja ili više, široka dvokrilna vrata za brzu izmjenu putnika. Često se izvodi s niskim podom što putnicima olakšava ulazak u vozilo i izlazak iz

vozila. Najčešće se kreće gradskim ulicama u mješovitom prometu. *Prigradski autobus* namijenjen je prijevozu putnika u prigradskom prometu, što podrazumijeva nešto dulje relacije vožnje. Predviđa se da sva mjesta budu sjedeća, a vrata dovoljno široka za brzu izmjenu putnika. *Međugradski autobus* namijenjen je prijevozu putnika na duljim relacijama, zbog čega njegova udobnost za putnike mora biti znatno poboljšana. Svi putnici imaju mjesto za sjedenje, vrata su manja, ugrađuju se uređaji za klimatizaciju, audiouređaji i videouređaji, ima dovoljno velik prostor za smještaj prtljage te druge pogodnosti bitne za putovanja. *Minibus* je autobus manjeg kapaciteta, najčešće namijenjen gradskom prijevozu putnika na linijama s manjim brojem putnika u jedinici vremena. *Kombibus* je putničko vozilo namijenjeno za prijevoz manjih skupina putnika (Zavada, 2006).

2.2. Povijesni razvoj autobusnog prijevoza

Naziv autobus potječe od kombinacije riječi automobil i omnibus (lat. *svima*) (LZMK, n.d.). Omnibus predstavlja velika putnička kola s konjskom zapregom, koja su služila kao javno gradsko prijevozno sredstvo, a kretala su se na određenim linijama, po utvrđenome voznome redu i uz stalnu prijevoznu cijenu. Preteča je današnjih tramvaja i autobusa. Kočije su kao linijska prometala za osam putnika (prema zamisli B. Pascala) nakratko prometovale već 1662. godine u Parizu, gdje je J. Lafitte 1819. godine organizirao stalan linijski prijevoz putnika kočijama (s većim brojem sjedala), koje su nazvane omnibusima. Zbog toga se omnibusom nekoć nazivao i autobus u gradskom prometu, pa i svaki drugi autobus (Jakobović, 2007).

Prvi omnibusi javili su se u Zagrebu 1844. godine kada je vlasnik kupališta i lječilišta na potoku Medveščaku kraj Ksavera Josip Rempfel uveo omnibus koji je prevozio goste kupališta svakoga sata po cijeni od osam krajcara po osobi. U redovitome prometu omnibusi se spominju od izgradnje željeznice 1862. godine, kada su prevozili putnike od današnjeg Zapadnoga kolodvora do zagrebačkih svratišta u gradskome središtu. Javni prijevoz putnika omnibusom pokrenut je 1873. godini i u Rijeci, 1879. godine u Osijeku, 1884. godine u Karlovcu, 1895. godine u Puli, 1896. godine u Opatiji te 1899. godine u Dubrovniku. Prema tadašnjim pravilima, kočijaš je morao biti pouzdan i vješt u upravljanju vozilom, ali i dobro poznavati grad. Vozilo se lijevom stranom, a pretjecalo desnom stranom ulice. U pojedinim je dijelovima grada bila propisana brzina, kao i obveza prekida rada točno u podne, u trajanju od dva sata, za hranjenje konja (LZMK, n.d.).

2.2.1. Razvoj gradskog autobusnog prijevoza

Prvi javni gradski autobusi uvedeni su 1913. godine u Osijeku, a prijevoz je organizirao poduzetnik Josip Ehrendiener, dok su u Zagrebu autobusi u sustav javnoga gradskog prijevoza uvedeni tek 1927. godine, autobusni prijevoz u Rijeci uveden je 1931. godine, u Dubrovniku 1951. godine , a u Splitu je organizirani autobusni prijevoz započeo 1948. godine (LZMK, n.d.).

Etapu razvoja nakon Drugog svjetskog rata, koja je trajala do 1960. godine karakterizira relativno spor razvoj gradskog autobusnog prijevoza. Razvijenije mreže gradskog autobusa postoje samo u Zagrebu, Rijeci i Splitu i to kao dopuna primarnoj vrsti prijevoza (Sić, 1985). Karakterističan primjer za navedeno razdoblje je Zagreb. 1950. godine tramvajima je prevezeno 201,9 milijuna putnika (97,8%), a autobusima 4,5 milijuna putnika (2,2%). Deset godina kasnije, na tramvaj je otpadalo 174 milijuna putnika (81,4%), a na autobus 39,7 milijuna putnika (18,6%) (Marić, 1979).

Gradski autobusni prijevoz u Hrvatskoj značaj dobiva nakon 1960. godine kada počinje intenzivna automobilizacija i intenzivan razvoj. U razvoju, autobus potiskuje iz prometa tramvaj i trolejbus, a tome u prilog ide i činjenica da su samo Zagreb i Osijek zadržali tramvaj. U ovoj etapi započinje širenje gradskog autobusnog prijevoza u prigradska područja. Uspostavljaju se izravne linije između prigradskih centara i ostalih naselja gradske okoline s centralnim dijelom grada što vodi do stvaranja složenijih mreža. U etapi od 1970. do 1980. godine gradski autobusni prijevoz doživljava najdinamičniji razvoj i to u pogledu povećanja broja gradova s organiziranim autobusnim prijevozom, razvijenosti mreža te kapaciteta prijevoznih sredstava. Takav razvoj poklapa se s dinamičnom urbanizacijom i posebno s prostorno-funkcionalnom ekspanzijom većih gradova (Sić, 1985). Osim toga, naftna kriza koja je započela 1973. godine, imala je utjecaj na prijevoznu potražnju, jer je stanovništvo s osobnog prijevoza prelazilo na autobusni prijevoz.

U četvrtoj etapi, poslije 1980. godine, prestaje dotadašnje dinamično širenje mreža gradskog autobusnog prijevoza. Naftna kriza, naročito izražena nakon 1979. godine i potom opća ekonomska kriza u zemlji, odražavaju se i na razvoj gradskog autobusnog prijevoza – autobus prestaje biti jeftino prijevozno sredstvo. Pored ekonomskih teškoća, na tendencije racionalizacije mreže djelovali su i prometno-tehnološki i urbanizacijski faktori. Autobusne

mreže dostigle su prostorne mogućnosti te bi svako daljnje širenje mreže stvaralo sve veće teškoće u pogledu efikasnog funkcioniranja prijevoza (Sić, 1985). U godinama koje su slijedile radilo se na prestrukturiranju mreže, efikasnijoj eksploataciji i skraćivanju linija.

2.2.2. Razvoj međugradskog autobusnog prijevoza

Mreža javnog međugradskog autobusnog prijevoza počela se stvarati već u razdoblju prije Prvog svjetskog rata. Godine 1913. na teritoriju današnje Hrvatske i Slavonije postojale su tri stalne linije, a toliki je broj evidentiran i u Dalmaciji (Jordan, 1984). Prve autobusne veze organiziraju se u onim područjima koja su ostala po strani od željeznica, pa autobus predstavlja sredstvo uključivanja u moderni promet i povezani život (Sić, 1987). Iako je željeznički prijevoz i dalje bio primaran, u međuratnome razdoblju autobusni se prijevoz sve više razvijao (LZMK, n.d.).

U navedenom periodu mreža javnog međugradskog autobusnog prijevoza je još u fazi formiranja, pa je neravnomjerno razvijena i pretežno nepovezana, a promet na njoj je malog intenziteta. Prevladavaju linije na kraće udaljenosti, usmjerene prema najpovoljnije položenim željezničkim stanicama. Razvijenije autobusne mreže postoje u gradovima koji su slabije uključeni u željeznički promet. Može se zaključiti kako je autobusni prijevoz predstavljao nadopunu željezničkom (Sić, 1987) 1939. godine na području Hrvatske je bilo svega 154 kilometara suvremenih cesta (Klemenčić, 1975). Prema tome, međugradski autobusni prijevoz organiziran je na mreži naslijeđenih makadamskih cesta i nužno se prilagođavao njihovim tehničkim i funkcionalnim karakteristikama. U prvih desetak godina nakon Drugog svjetskog rata uloga autobusa u prometnom sistemu nije se značajno mijenjala, sve do 1966. godine kada su autobusi prvi put prevezli više putnika od željeznice i od tada njihovo značenje neprekidno jača. Ova prometna grana raspolaže s najvećim prijevoznim kapacitetom i zadovoljava glavninu prometne potražnje. Stoga se formirala mreža autobusnog prijevoza koja je brojnim linijama pokrila cijeli teritorij Hrvatske (Sić, 1987)

Tablica 1. Stupanj povezanosti javnim međumjesnim autobusnim prometom prema zajednicama općina SR Hrvatske

	Broj naselja i stanovnika sa dnevnom autobusnom vezom			
	Broj naselja (1982.)		**Broj stanovnika (1981.)**	
Zajednica/Općina	Apsolutni iznos	Postotak	Apsolutni iznos	Postotak
Bjelovar	612	82,4	348 753	94
Gospić	157	62,1	75 962	84,1
Karlovac	348	61,8	147 591	85,7
Osijek	693	83,2	842 012	97
Rijeka	1 039	77,4	515 889	95,4
Sisak	313	84,6	184 838	92,5
Split	751	85,7	854 343	96,9
Varaždin	382	91	289 848	95,5
Zagreb (gradska)	278	85,3	847 755	99,1
Zagreb (prsten)	773	83,6	285 941	89,7
SR Hrvatska	5 346	80,4	4 392 932	95,5

Izvor: Sić, M. (1987) Javni međumjesni autobusni promet u SR Hrvatskoj, *Acta Geographica Croatica*, 22(1), str. 35-41., prema Autobusni vozni red 1982-83, „Transportkomerc“ Zagreb 1982., J. Hrženjak :Društvena struktura naselja u SR Hrvatskoj, Zagreb 1983.

Kako se može uočiti u Tablici 1 dnevnu autobusnu vezu je imalo ukupno 5346 naselja, odnosno 80,4% od ukupnog broja. U tim naseljima je prema popisu stanovništva 1981. godine živjelo 4 392 932 stanovnika, odnosno 95,5% od ukupnog stanovništva. Na razini Hrvatske je prema tome postignuta vrlo visoka opskrbljenost dnevnim autobusnim vezama. Zahvaljujući velikom prijevoznom kapacitetu, razvijenoj autobusnoj mreži koja je omogućila visok stupanj prometne povezanosti te dnevnoj učestaloj vožnji, javni međugradski autobusni prijevoz postao je prvorazredni činilac suvremene organizacije prostora u Hrvatskoj (Sić, 1987).

2.3. Regulatorni okvir autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj autobusni prijevoz je reguliran *Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/18)*, *Pravilnikom o autobusnim kolodvorima (NN 58/18)*, *Pravilnikom o autobusnim stajalištima (NN 119/2007)* i *Pravilnikom o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe (NN 50/18).*

2.3.1. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu

Ovim se Zakonom (NN 41/18) određuju uvjeti i način obavljanja djelatnosti javnog prijevoza putnika i tereta u unutarnjem cestovnom prometu, agencijske djelatnosti u cestovnom prijevozu, djelatnosti pružanja kolodvorskih usluga na autobusnim i teretnim kolodvorima, prijevoz za vlastite potrebe, kao i nadležnosti tijela zaduženih za provođenje i nadzor nad

provedbom ovoga Zakona. Prije svega domaći prijevoznik ili prijevoznik Europske unije ne smije dopustiti da njegovim vozilom upravlja vozač koji nije stručno osposobljen stoga vozač mora posjedovati važeću vozačku dozvolu za određenu kategoriju vozila kojom upravlja.

Kategorije u autobusnom prijevozu putnika (HAK, n.d.):

- D1 - motorna vozila projektirana i izrađena za prijevoz najviše 16 putnika uz vozača i čija maksimalna duljina nije veća od 8 m; motorna vozila ove kategorije mogu se kombinirati s priključnim vozilom čija najveća dopuštena masa nije veća od 750 kg.
- D1E - kombinacija vozila koja se sastoji od vučnog vozila D1 i njegova priključnog vozila koje ima najveću dopuštenu masu veću od 750 kg.
- D - motorna vozila projektirana i izrađena za prijevoz više od osam putnika uz vozača; motorna vozila ove kategorije mogu se kombinirati s priključnim vozilom čija najveća dopuštena masa nije veća od 750 kg.
- DE - kombinacija vozila koja se sastoji od vučnog vozila kategorije D i njegova priključnog vozila koje ima najveću dopuštenu masu veću od 750 kg.

Pravna ili fizička osoba-obrtnik smije obavljati djelatnost javnog cestovnog prijevoza putnika ili tereta u unutarnjem cestovnom prometu ako je upisana u sudski, odnosno obrtni registar za obavljanje djelatnosti cestovnog prijevoza. Licenciju na razdoblje od 10 godina izdaje ured državne uprave u županiji, odnosno upravno tijelo Grada Zagreba nadležno za poslove prometa, prema sjedištu/prebivalištu prijevoznika (NN 41/18).

Licenciju za unutarnji prijevoz može dobiti fizička osoba odnosno obrtnik ili pravna osoba ako ima dobar ugled, financijsku sposobnost, ispunjava uvjet stručne osposobljenosti, ispunjava uvjet tehničke sposobnosti tako da je vlasnik najmanje jednog registriranog motornog vozila za pojedine vrste prijevoza za koju vrstu prijevoza traži licenciju, ili ako ima pravo na upotrebu tog vozila na osnovi sklopljenog ugovora o zakupu ili leasingu, ugovora o podzakupu ili ugovora o najmu, ispunjava uvjet da ne postoji dug za porezne obveze i obveze za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, što se dokazuje potvrdom ne starijom od 30 dana do dana podnošenja zahtjeva za izdavanje licencije i ako ima poslovni nastan, odnosno sjedište ili prebivalište u Republici Hrvatskoj (NN 41/18).

Zahtjev za izdavanje licencije se podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku, obvezno je navesti vrstu prijevoza za koju se traži licencija. Ako i kada se zadovolje uvjeti, izdavatelj licencije izdaje rješenje te podnositelju zahtjeva dostavlja izvornik i potreban broj izvoda iz licencija za svako vozilo. Važno je napomenuti kako licencija i izvodi iz licencija nisu prenosivi na druga vozila, a vozač ih je dužan imati u vozilu prilikom obavljanja prijevoza. Danom dostave licencije domaći prijevoznik može započeti obavljati one vrste prijevoza putnika ili tereta koji su navedeni u licenciji, a danom dostave izvoda iz licencije domaći prijevoznik može započeti obavljati prijevoz onim vozilom na koje izvod iz licencije glasi. Također, izdavatelj licencije može trajno ukinuti licenciju domaćem prijevozniku ako prestane ispunjavati bilo koji od uvjeta na temelju kojih je licencija izdana, utvrdi da je licencija izdana na temelju netočnih podataka ili ako domaći prijevoznik obavlja prijevoz u suprotnosti s izdanom licencijom (NN 41/18).

Što se tiče međunarodnog prijevoza pravna ili fizička osoba – obrtnik smije obavljati djelatnost međunarodnog javnog cestovnog prijevoza putnika ili tereta ako je upisana u sudski, odnosno obrtni registar za obavljanje djelatnosti javnog cestovnog prijevoza putnika ili tereta i ako posjeduje licenciju Zajednice. Licenciju Zajednice prijevozniku s poslovnim nastanom u Republici Hrvatskoj izdaje Ministarstvo te ujedno i vodi evidenciju izdanih licencija Zajednice te evidenciju svih vozila prijavljenih za obavljanje međunarodnog cestovnog prijevoza putnika i tereta, odnosno evidenciju svih ovjerenih vjerodostojnih preslika licencije Zajednice. Prijevoznik koji ima Licenciju Zajednice za određenu vrstu prijevoza ne treba imati licenciju za tu vrstu unutarnjeg prijevoza, nego unutarnji prijevoz obavlja temeljem odgovarajuće licencije zajednice (NN 41/18).

2.3.2. Pravilnik o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe

U smislu Pravilnika (NN 50/18) između ostaloga *„vozilom“* se smatra autobus namijenjen obavljanju shuttle prijevoza, povremenog prijevoza, posebnog linijskog prijevoza, javnog linijskog prijevoza i mikroprijevoza. Autobus namijenjen za javni prijevoz putnika mora ispunjavati sljedeće posebne uvjete (NN 50/2018):

- imati ime i prezime te prebivalište fizičke osobe-obrtnika, odnosno naziv tvrtke i sjedište za pravnu osobu istaknuto najmanje na vanjskim bočnim stranama autobusa. Podaci navedeni na bočnim stranama autobusa moraju odgovarati podacima

navedenim u licenciji za obavljanje djelatnosti javnog cestovnog prijevoza. Visina slova u natpisu ne smije biti manja od 30 mm.

- imati čistu i neoštećenu unutrašnjost vozila odnosno putničke kabine
- imati pribor za čišćenje unutrašnjosti vozila odnosno putničke kabine
- imati ispravan uređaj za zagrijavanje i prozračivanje vozila
- imati vanjske površine autobusa neoštećene ili uredno sanirane i
- imati sve znakove obavijesti i natpise unutar autobusa (ULAZ, IZLAZ, IZLAZ ZA NUŽDU i sl.) na hrvatskom jeziku.

Osim navedenih uvjeta, autobusi koji obavljaju linijski prijevoz moraju imati istaknuti natpis s naznakom polaznog, dolaznog i najmanje jednog usputnog kolodvora/stajališta/terminala, označen ukupan broj sjedećih i stajaćih mjesta te numerički označeno svako sjedeće mjesto u autobusu II. i III. razreda. Autobusi koji obavljaju povremeni i shuttle prijevoz moraju imati istaknuti natpis POVREMENI PRIJEVOZ, odnosno SHUTTLE PRIJEVOZ s oznakom relacije (NN 50/2018).

2.4. Mjere za uspostavu održivijeg i sigurnijeg autobusnog prijevoza

2.4.1. Sigurnost autobusnog prijevoza

Nagli razvoj motornog prometa imao je dvije neželjene posljedice: smanjenje sigurnosti zbog velikog broja prometnih nezgoda te zagušenje cestovne mreže (Cerovac, 2001)

Visoka razina sigurnosti transportne usluge (u svim fazama transportnog procesa, od pripreme, transporta i završnih operacija) jedna je od temeljnih pretpostavki atraktivnosti sustava javnog prijevoza putnika. S obzirom na otvorenost komunikacije, iznimnu brojnost putnika, gustoću putničkih tokova, velike redove čekanja posebno izražene u razdobljima vršnih prometnih opterećenja, postoji visoka razina osjetljivosti sustava javnog prijevoza na kriminalne aktivnosti i posljedično zahtijeva odgovarajuću zaštitu sustava. Korisnicima je potreban osjećaj sigurnosti i zaštićenosti s obzirom na potencijalne sigurnosne prijetnje. Različiti oblici antisocijalnog ponašanja, vandalizma i terorističkih napada žele naštetiti sustavu javnog prijevoza, kako korisnicima, tako i osoblju te imovini prijevoznika (transportna sredstva, prometna infrastruktura). Ključan čimbenik atraktivnosti javnog prijevoza jest pozitivna slika o njemu (Rajsman, 2017).

Sigurnost svih sudionika u prometu je bitan čimbenik kvalitete prometnog sustava svake države, a stupanj sigurnosti sudionika u cestovnom prometu općeniti je pokazatelj prometne kulture i načina života. (Cerovac, 2001)

Tablica 2 prikazuje prometne nesreće u kojima su sudjelovali autobusi, broj poginulih, teško i lakše ozlijeđenih osoba u razdoblju od 2009. do 2018. godine.

Tablica 2. Prometne nesreće u kojima su sudjelovali autobusi, broj poginulih, teško i lakše ozlijeđenih osoba

	2009.	**2010.**	**2011.**	**2012.**	**2013.**	**2014.**	**2015.**	**2016.**	**2017.**	**2018.**
prometne nesreće	1048	1011	966	841	697	724	771	704	744	698
poginule osobe	0	0	0	8	1	0	1	2	1	0
teško ozlijeđene osobe	12	28	20	34	31	21	23	14	18	24
lakše ozlijeđene osobe	171	304	202	228	205	153	182	143	175	152

Izvor: izrada autorice prema Ministarstvo unutarnjih poslova (2019). Bilten o sigurnosti cestovnog prometa 2018., Zagreb.

Autobusni prijevoz se ubraja među najsigurnije oblike prijevoza, a podaci iz tablice to i dokazuju. U deset godina promatranog razdoblja broj prometnih nesreća u kojima su sudjelovali autobusi smanjio se sa 1 048 na 698 odnosno za 33,4%. U pojedinim godinama nema poginulih osoba u autobusnom prijevozu, dok je najkritičnija bila 2012. godina kada je bilo ukupno 8 poginulih. Ako se autobusni prijevoz usporedi s prijevozom osobnim automobilom, dolazi do izražaja iznimna sigurnost autobusa. Naime, 2018. godine osobni automobili su sudjelovali u 29 394 prometnih nesreća u kojima je poginulo 154 osobe, dok je teško ozlijeđeno bilo 1 153 osobe (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2019).

Dio prometa koji se tiče autobusnih nesreća poprilično je neistražen, stoga postoji vrlo malo teorija. Istraživanje provedeno u Švedskoj u gradu Uppsala s autobusnim prijevoznikom Gamla Uppsalabuss pokazuje da se gotovo polovica autobusnih nesreća dogodi na autobusnim stajalištima što se vrlo vjerojatno događa zbog naglog kočenja i padanja putnika koji uglavnom stoje jer se spremaju izaći iz vozila (af Wåhlberg, 2004).

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture je 2017. godine donijelo *Strategiju prometnog razvoja Republike Hrvatske (2017.-2030.)* koja predstavlja okvir za razvoj prometnog sektora, a osim mnogih drugih mjera propisuje i mjere za poboljšanje sigurnosti prometa.

Kako bi se sigurnost na cestama u Republici Hrvatskoj unaprijedila, potrebno je provoditi sljedeće mjere (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, 2017):

- Cestovnu sigurnost uključiti u svaku fazu pripreme, projektiranja, građenja, eksploatacije i održavanja projekta, na strateškoj razini, raznih opcija infrastrukturnog projekta na cestovnu sigurnost, kao jednog od važnih elemenata za izbor ruta i konačnog rješenja. U kasnijim fazama projekta provjerama cestovne sigurnosti treba detaljno utvrditi elemente nesigurnosti projekta cestovne infrastrukture i predložiti korektivne mjere.
- Gradnjom novih pješačkih staza, odnosno nogostupa kojima bi se omogućila lakša pristupačnost kolodvorima, terminalima i stajalištima u javnom prijevozu, također potrebno je obratiti pozornost na prometno tehničke mjere na raskrižjima gdje se odvija većina prometa u gradskom prometu.

Osim navedene Strategije, Vlada Republike Hrvatske je 14. travnja 2011. godine donijela *Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa Republike Hrvatske 2011. - 2020. godine (NN 59/11)* koji za viziju ima drastično smanjenje smrtnog stradavanja i teškog ozljeđivanja u prometu, smanjenje visokih troškova prometnih nesreća, poboljšanje zdravlja i kvalitete života te sigurna i održiva mobilnost. Mjere koje treba provoditi da bi se postigli ciljevi zacrtani ovim Programom su (NN 59/11):

- edukacija u području sigurnosti cestovnog prometa kroz uvođenje prometnog odgoja kao obveznog programa u svim fazama odgoja te provođenje raznih prometno-edukativnih akcija,
- nadzor tahografa vezan uz poštivanje vremena upravljanja autobusom,
- strogi nadzor vozila za prijevoz djece te obveza korištenja pojasa od strane djece,
- obvezna ugradnja uređaja za kontrolu razine alkohola u krvi vozača te ako se detektira alkohol, blokada pokretanja motora (Alcohol Interlock),
- preusmjeravanje autobusa na autoceste,
- educiranje građanstva o pružanju prve pomoći te
- osnivanje Agencije za sigurnost cestovnog prometa.

2.4.2. Održivi razvoj autobusnog prijevoza

Razvoj prometa kao gospodarske djelatnosti u pravilu se odvija sukladno općem razvoju gospodarstva svake zemlje. Promet je sa svojim aktivnostima bio jedan od preduvjeta industrijske revolucije, dok danas predstavlja pokretačku snagu međunarodne trgovine i turizma. Promet, između ostalog, pridonosi gospodarskom napretku, oblikuje prostor i način života te odražava kulturu naroda. Međutim, zahtjevi za prometom, a naročito cestovnim, pokazuju tendenciju sve bržeg rasta, što se nepovoljno odražava na okoliš i zdravlje stanovništva (Lacković Vincek i sur., 2016).

Održivi razvoj podrazumijeva ravnotežu. S tog stajališta koncepcija održivog razvoja između ostalog zahtjeva očuvanje prirodnih resursa, veću pravednost u raspodjeli resursa i bogatstva, uvođenje i primjenu novih tehnologija, razlikovanje koncepta rasta i koncepta razvoja te odustajanje od aktivnosti koje bi mogle ugroziti interese budućih pokoljenja (Črnjar, 2002).

U sklopu Strategije prometnog razvoja Republike Hrvatske (2017. - 2030.) propisuju se određene mjere koje se odnose na očuvanje okoliša i promicanje održivosti, a to su (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, 2017):

1. Smanjenje negativnih ekoloških utjecaja prometa.
    - Na temelju praćenja stanja okoliša, učinkovitog planiranja/provedbe infrastrukture i uspostave nužnih mjera ekološke zaštite (što se odnosi i na onečišćenje zraka), treba smanjiti negativne ekološke i društvenoekonomske utjecaje prometnog sustava. Ublažavanje negativnog utjecaja prometa na okoliš mora se ostvariti većom energetskom učinkovitosti, osobito uporabom izvora energije s niskim ili nultim emisijama ugljikovodika. Stoga je potrebno ubrzati tranziciju prema vozilima s niskim i nultim emisijama te modalnu transportnu promjenu prema aktivnim putovanjima (biciklizam i hodanje), javnom prijevozu i/ili prema shemama zajedničke mobilnosti, kao što su bicikl i dijeljenje automobila (engl. *car-sharing*) u svrhu smanjenja emisija buke, kontinuiranog i iznenadnog zagađenja okoliša te smanjenja otpada.
2. Prilagođavanje klimatskim promjenama i njihovo ublažavanje.
    - Razvoj prometnog sektora u Republici Hrvatskoj trebao bi uzeti u obzir potrebu da se smanji emisija CO_2, a time i ublaži utjecaj prometa na klimatske promjene. U isto vrijeme, prometnu infrastrukturu i poslovanje treba izgraditi uzimajući u obzir moguće posljedice klimatskih promjena i ekstremne vremenske uvjete na njima.
3. Podizanje energetske učinkovitosti prometnog sustava.

- Prema smjernicama za razvoj transeuropske prometne mreže poticanje efikasne i održive uporabe infrastrukture jedan je od prioriteta u razvoju infrastrukture. U tom smislu, nužno je podignuti razinu energetske efikasnosti i odrediti niskougljične izvore energije i pogonske sustave kao prioritet.

4. Stanice za punjenje alternativnim gorivom.

- Alternativna goriva znatno su se unaprijedila u posljednjih nekoliko godina, osobito po pitanju javnog prometa u gradskim i prigradskim naseljima. Razmatrat će se izgradnja mjesta za punjenje alternativnih goriva s ciljem smanjenja potrošnje konvencionalnih goriva, emisije CO_2 i otrovnih čestica, osobito kroz širenje električne infrastrukture za punjenje i održavanje.

Budući da se rast prometnih sustava zasniva na korištenju neobnovljivih izvora (prostora i energije) došlo je do problema zagušenja i onečišćenja okoliša, te ovisnosti o korištenju nafte i naftnih derivata. Kako bi se s jedne strane omogućio daljnji razvoj prometa, a s druge strane smanjio negativni utjecaj prometa na okoliš i ovisnost o uvozu nafte, potrebno je razviti preduvjete za korištenje alternativnih energenata u prometu. Temeljem članka 4. *Zakona o uspostavi infrastrukture za alternativna goriva* (NN 120/16) donosi se *Nacionalni okvir politike za uspostavu infrastrukture i razvoj tržišta alternativnih goriva u prometu (NN 34/17),* a svrha mu je definiranje i razrada ciljeva i mjera za uspostavu infrastrukture i razvoj tržišta alternativnih goriva u prometu. Glavni cilj uspostave infrastrukture za alternativna goriva je razvoj održivog prometnog sustava, uz minimalne negativne učinke po okoliš i društvo, te osiguranje interoperabilnosti s državama u okruženju i državama članicama Europske unije (NN 34/17).

Europska komisija je na temelju svojih istraživanja donijela zaključak da postoje tri opcije koje bi koristile kao zamjena za konvencionalno gorivo. To su prirodni plin i biodizel, dok bi se vodik mogao primjenjivati od 2020. godine za klasične motore s unutarnjim izgaranjem. Prednosti prirodnog plina nalaze se u njegovom temeljitijem sagorijevanju i visokoj snazi grijanja, a cjenovno je jeftiniji od tekućeg goriva. Biodizel je tekuće bio gorivo koje se proizvodi iz obnovljivih prirodnih resursa kao što su soja, suncokret, uljana repica, a obrađuje se postupkom transesterifikacije u prisutnosti katalizatora. Može se koristiti neovisno ili u kombinaciji s dizelom dobivenim iz nafte, te tako razlikujemo B100 (čisti, 100% biodizel), B5 (5% biodizela i 95% fosilni dizel), B20 (20% biodizela i 80% fosilni dizel) (Petrović i sur., 2009). Jedno od najvažnijih svojstava biodizela je veći cetanski broj što znači lakšu samozapaljivost. Također, biodizel ima bolju mazivost i biorazgradivo je. 11% mase biodizela

je kisik što poboljšava izgaranje, a samim time se smanjuje količina emisije ugljikovog dioksida, ugljikovog monoksida i krutih čestica (Mustapić, 2006).

U Republici Hrvatskoj se već koriste pojedine vrsta alternativnih goriva, a prema podacima iz 2016. godine registrirana su tri autobusa koja koriste električnu energiju, 108 autobusa koji koriste stlačeni prirodni plin te 16 autobusa koji koriste ukapljeni naftni plin. Za alternativna goriva kao što su vodik i ukapljeni prirodni plin u Republici Hrvatskoj ne postoji odgovarajuća infrastruktura (NN 34/17).

3. TRŽIŠTE AUTOBUSNOG PRIJEVOZA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Poznato je da općenito na cestovni prijevoz odlazi najveći udio ukupnog prijevoza. Autobusni je prijevoz, kao dio cestovnog prijevoza, u Republici Hrvatskoj zastupljen u velikoj mjeri te ga koristi većina stanovništva u gradskom ili međugradskom prijevozu. Stoga se u sklopu ovog poglavlja analiziraju karakteristike tržišta autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj.

3.1. Analiza prometa na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj

Autobusni prijevoz danas u gotovo svim urbanim sredinama predstavlja vrlo važan oblik prijevoza, a za pojedine ljude koji ne posjeduju vozačku dozvolu ili automobil, i jedini oblik prijevoza. Budući da je održavanje osobnog automobila skupo, velike su gužve na cestama te u gradovima postoji veliki problem s pronalaskom parkinga, sve se više ljudi odlučuje na korištenje usluga javnog prijevoza. Autobusni prijevoz u Republici Hrvatskoj je srednje razvijen, autobusna mreža pokriva gradove i veća naselja, dok problem nastaje kod slabije naseljenih područja gdje autobusa nema ili postoji linija koja prometuje jednom ili nekoliko puta dnevno. U ovom poglavlju analizira se tržište autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj kroz ukupan promet, broj autobusa i prijeđenih kilometara te broj ukupno prevezenih putnika.

Tablica 3. Cestovni promet na teritoriju Republike Hrvatske prema vrsti vozila (izraženo u milijunima kilometara)

Prijevozno sredstvo	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Osobni automobil	18 000	18 225	18 850	19 360	19 905
Autobus	300	290	300	305	320
Motocikl i moped	189	195	215	225	235
Teretno vozilo	1 727	1 660	1 830	2 030	2 290
Ukupno	20 126	20 440	21 195	21 920	22 750

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije - Cestovna infrastruktura, obujam cestovnog prometa, tab. 2.2., Zagreb: DZS.

Tablica 3 prikazuje cestovni promet (u milijunima kilometara) na teritoriju Republike Hrvatske prema vrsti vozila. Očekivano je da se na prvom mjestu nalazi promet osobnim automobilom, dok autobusni promet zauzima treće mjesto. Iz prikazanog razdoblja od 2013. do 2017. godine uočava se kako se promet autobusima povećao za 20 milijuna kilometara što je povezano s porastom broja autobusa općenito.

Tablica 4. Autobusi u cestovnom prijevozu putnika

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Broj autobusa	2 118	2 277	2 512	2 501	2 594
Sjedala	98 135	103 692	114 390	113 852	119 213
Prosječan broj sjedala	46,3	45,5	45,5	45,5	46
Broj putničkih mjesta (sjedeća i stajaća)	109 128	115 625	129 221	128 217	135 869

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije – Cestovni prijevoz putnika, tab. 3.1., Zagreb, DZS

Tablica 4 prikazuje broj autobusa u cestovnom prijevozu putnika te ukupan broj sjedala, prosječan broj sjedala i broj sjedećih i stajaćih putničkih mjesta. U razdoblju od pet godina broj autobusa se povećao za 476 autobusa i više od 21 000 sjedala što ukazuje na trend rasta potražnje za ovim oblikom prijevoza. Zbog rasta potražnje, autobusni prijevoznici su znatno povećali svoj vozni park. Prosječan broj sjedala 2017. godine (46,0 sjedala) ipak nije premašio brojku iz 2013. godine (46,3 sjedala) što znači da broj autobusa u maloj mjeri brže raste nego broj raspoloživih sjedala. Očekivano s porastom broja autobusa porastao je i broj stajaćih i sjedećih putničkih mjesta i to za 26 741 mjesto.

Tablica 5. Prijeđeni kilometri i prevezeni putnici u cestovnom prijevozu putnika (izraženo u milijunima)

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Prijeđeni km autobusa	155,9	157,4	161,4	175,8	191,3
Prijeđeni km autobusa s putnicima	147	150,1	153,1	166,2	183,1
Prevezeni putnici	54,3	54	52,1	50,4	49,6
-unutarnji prijevoz	52,1	52,4	51,2	49,2	47,9
-međunarodni prijevoz	2,2	1,6	0,9	1,2	1,7

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije – Cestovni prijevoz putnika, tab. 3.2., Zagreb, DZS

Tablica 5 prikazuje prijeđene kilometre i prevezene putnike u cestovnom prijevozu putnika. Vidljivo je kako je broj prijeđenih kilometara autobusa u promatranom razdoblju povećan za 20,7%, dok su prijeđeni kilometri autobusa s putnicima povećani za 24,56%. U ukupnom broju prevezenih putnika autobusima, većina putnika putovala je u granicama unutarnjeg transporta. Također, u isto vrijeme broj prevezenih putnika se smanjio za 4,7 milijuna putnika. Ovakav trend ukazuje na produživanje autobusnih linija, ali i na manji broj korisnika autobusnog prijevoza.

Tablica 6. Inventurno stanje u cestovnom gradskom i prigradskom prometu

	Tramvaj		Autobus	
	Broj	Putnička mjesta	Broj	Putnička mjesta
2013.	369	56 732	1 202	113 104
2014.	369	56 732	1 180	108 530
2015.	361	55 853	1 191	108 418
2016.	361	55 853	1 247	112 973
2017.	361	55 853	1 262	113 347

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije – Gradski i prigradski prijevoz, tab. 6.1., Zagreb, DZS

U gradskom i prigradskom prijevozu u Republici Hrvatskoj kao prijevozno sredstvo koristi se autobus, dok se samo u Zagrebu i Osijeku uz autobus koristi i tramvaj. Tablica 6 prikazuje inventurno stanje u cestovnom gradskom i prigradskom prometu, a u istoj se može uočiti kako broj tramvaja stagnira. Dok je u prve dvije godine promatranog razdoblja broj tramvaja bio 369, u slijedeće tri godine smanjen je na 361 tramvaj. Broj autobusa je, nakon blagog pada u odnosu na 2013. godinu, u blagom porastu. Tako je u pet godina povećan za ukupno 60 autobusa. Ipak broj putničkih mjesta ne raste u razmjeru s porastom autobusa. U Tablici 4 prikazano je kako prosječan broj putničkih mjesta iznosi 46,0 što bi značilo da su se putnička mjesta u ovom slučaju trebala povećati za otprilike 2 760 mjesta (60 autobusa*46,0=2 760), a povećala su se samo za 243 mjesta.

Tablica 7. Vozni park i linije u cestovnom gradskome i prigradskom prijevozu

	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Autobusi	1 202	1 180	1 191	1 247	1 262
Broj linija	488	484	481	504	507
Duljina linija (u km) 1	8 307	8 129	7 956	8 718	8 881
Prosječna duljina linije (u km)	17	16,8	16,5	17,3	17,5

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije – Gradski i prigradski prijevoz, tab. 6.3., Zagreb, DZS

Tablica 7 prikazuje vozni park i linije u cestovnom gradskom i prigradskom prijevozu putnika. Kao što je vidljivo i u prethodnoj tablici, broj autobusa u gradskom i prigradskom prijevozu se povećao za 60 vozila. Očekivano je i povećanje broja autobusnih linija te broj linija 2017. godine iznosi 507. Prosječan broj linija u 2014. i 2015. godini blago opada, dok u iduće dvije godine nastavlja rasti i 2017. iznosi 17,5 kilometara.

Tablica 8. Prijeđeni kilometri i prevezeni putnici u cestovnom gradskom i prigradskom prometu

	Tramvaj		Autobus	
	Prijeđeni kilometri (u tisućama)	Prevezeni putnici (u tisućama)	Prijeđeni kilometri (u tisućama)	Prevezeni putnici (u tisućama)
2013.	14 586	177 596	68 553	194 244
2014.	15 593	191 899	68 267	196 396
2015.	14 830	199 322	68 573	198 838
2016.	14 574	202 995	70 674	201 709
2017.	14 560	202 661	71 860	199 821

Izvor: izrada autorice prema podacima iz: Državni zavod za statistiku (2019) Statistika u nizu: Transport i komunikacije – Gradski i prigradski prijevoz, tab. 6.2., Zagreb, DZS

Tablica 8 prikazuje broj prijeđenih kilometara i prevezenih putnika u cestovnom gradskom i prigradskom prometu. Zbog usporedbe, osim za autobuse, prikazani su i podaci za tramvaje. Može se uočiti da broj tramvaja kroz promatrano razdoblje stagnira, što se odražava na broj prijeđenih kilometara koji se kreće od 14,5 do 15,5 milijuna kilometara. Iako se broj tramvaja i prijeđenih kilometara povećava slabim intenzitetom, broj prevezenih putnika je u pet godina porastao za više od 25 000 putnika što ukazuje na činjenicu da stanovništvo sve više koristi tramvaj kao prijevozno sredstvo. Prijeđeni kilometri autobusima se kreći između 68 i 71,9 milijuna što je usporedno s rastom broja autobusa u gradskom i prigradskom prijevozu. U prve dvije godine promatranog razdoblja autobusi su prevezli više putnika nego tramvaji. Situacija se mijenja kada tramvaji 2015. godine počinju dominirati i od tada prevoze više putnika, iako je broj prevezenih putnika autobusima svake godine u porastu.

3.2. Sudionici na tržištu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj

Elementi cestovnog linijskog prijevoza putnika su autobusni kolodvori, prijevoznici i korisnici prijevoznih usluga (Štefančić i sur., 2015).

3.2.1. Autobusni kolodvori

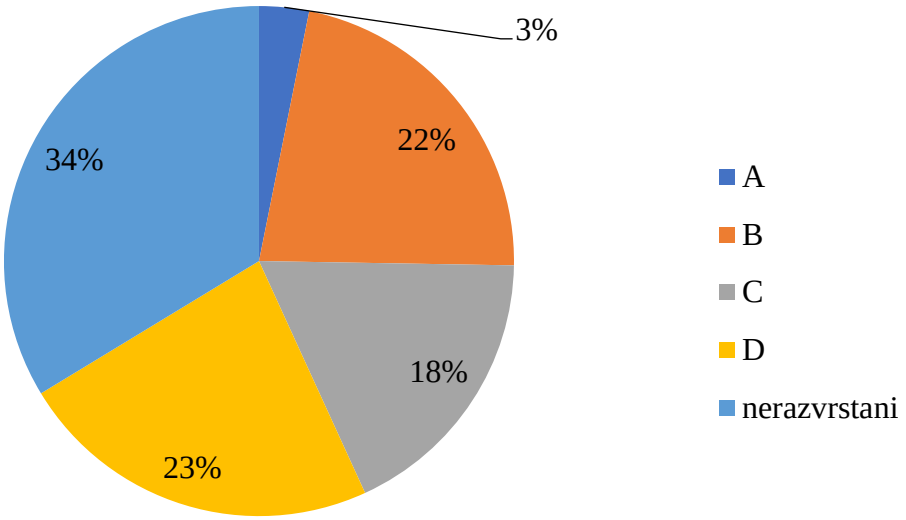
Autobusni kolodvor je posebno uređen objekt za prihvat i otpremu autobusa i putnika, preuzimanje i pohranjivanje prtljage, pružanje informacija o prijevozima i druge usluge povezane s javnim prijevozom putnika (NN 41/18). Iz navedene definicije proizlazi da autobusni kolodvor ima dvije osnovne funkcije. Tehnološka funkcija osigurava infrastrukturu i tehniku potrebnu za dolazak, odlazak, tranzitiranje, parkiranje i eventualno servisiranje autobusa dok prometna funkcija osigurava infrastrukturu i tehniku potrebnu za odlazak, dolazak, i tranzitiranje putnika i prtljage (Štefančić i sur., 2015).

U inozemnoj literaturi spominje se podjela autobusnih kolodvora na male, srednje i velike. Mali autobusni kolodvori (engl. *small bus station*) nemaju organiziranu prodaju autobusnih karata, informativnu službu ni djelatnost pratećih sadržaja. Dnevni broj autobusa u dolasku i odlasku ne prelazi 200 autobusnih linija. Autobusni kolodvori sa srednjim intenzitetom (eng. *middle bus station*) imaju organiziranu informativnu službu i prodaju karata te se dnevni broj dolazaka i polazaka kreće u intervalu od 200 do 400 autobusnih linija. Velike autobusne kolodvore (engl. *large bus station*) karakterizira povoljan geoprometni položaj. Ovaj tip kolodvora pod jednakim uvjetima, pruža usluge svim prijevoznicima čije linije počinju, tranzitiraju ili završavaju na kolodvoru kao i putnicima koji te linije koriste. Intenzitet prometa mjeren brojem dolazaka i polazaka ima minimum 400 autobusnih linija, od čega je maksimalno 10% tranzitnih linija (Fogelberg, 1987).

Do donošenja novog *Zakona o cestovnom prometu (NN 41/18)* koji je stupio na snagu 12.05.2018. godine autobusni kolodvori su se razvrstavali u kategorije A, B, C i D prema *Pravilniku o kategorizaciji autobusnih kolodvora (NN 52/14)* od 28.04.2014. godine. Osnovna i dodatna mjerila prikazana su u Prilogu 1. 2015. godine je u Republici Hrvatskoj bilo ukupno 95 autobusnih kolodvora. Od ukupnog broja autobusnih kolodvora kategorizirana su 63, dok su 32 kolodvora ostala nerazvrstana. Najveći broj kolodvora smješten je u najnižu D kategoriju, njih 22 dok je u C kategoriji smješteno 17 kolodvora. U drugoj kategoriji po brojnosti, B, razvrstan je 21 autobusni kolodvor. Samo tri kolodvora u Republici Hrvatskoj imaju status kategorije A, a to su kolodvori u Zagrebu, Osijeku i Puli (HGK, 2016).

Grafički prikaz kategorizacije autobusnih kolodvora u Republici Hrvatskoj u 2015. godini prikazan je na Grafikonu 1. U Prilogu 2 nalazi se detaljan popis kolodvora i pripadajućih kategorija.

Grafikon 1. Struktura autobusnih kolodvora u Republici Hrvatskoj po kategorijama 2015. godine



Izvor: izrada autorice prema podacima iz Hrvatska gospodarska komora - Sektor za promet i veze, objavljeno 09.03.2016., dostupno na: https://www.hgk.hr/documents/popisautobusnihkolodvorapokategorijama0903201657b2f63743929.pdf (20.09.2019.).

Danas se poslovanje autobusnih kolodvora određuje *Pravilnikom o autobusnim kolodvorima (NN 57/18)*. Za obavljanje kolodvorske usluge svi autobusni kolodvori moraju najmanje biti opremljeni sa dva obilježena i natkrivena perona za prihvat i otpremu autobusa i putnika, čekaonicom za putnike koja je grijana i klimatizirana te koja ima mjesta za sjedenje, sanitarnim čvorom, prostorom namijenjenim za prometni ured i za prodaju voznih karata, istaknutim voznim redom s polascima i dolascima autobusa na polaznim/dolaznim peronima i u čekaonici, garderobom za prihvat i pohranu prtljage, cjelokupnim prostorom prilagođenim za pristup osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću i organiziranim prometom u mirovanju (parkiranje i zaustavljanje vozila) sa posebno označenim i rezerviranim mjestima za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Osim navedenog, autobusni kolodvori u gradovima koji imaju 50.000 ili više stanovnika i autobusni kolodvori u sjedištu županija moraju najmanje imati pet obilježenih i natkrivenih perona za prihvat i otpremu autobusa i putnika, organiziranu prodaju voznih karata, prostor za parkiranje autobusa, video monitor na kojem je istaknut vozni red sa informacijama o polascima i dolascima autobusa u realnom vremenu na polaznim/dolaznim peronima i u čekaonici i osiguran bežični pristup internetu (NN, 57/18).

Pružatelj kolodvorskih usluga na autobusnom kolodvoru dužan je imati vlastitu mrežnu (web) stranicu koju je dužan redovito ažurirati i na kojoj je dužan imati prikaz svih važećih voznih redova i svih ostalih informacija relevantnih za pravodobno i potpuno informiranje putnika. Osim toga, pružatelj kolodvorskih usluga dužan je svim medijima koje koristi za objavljivanje informacija o voznim redovima autobusa objavljivati sve vozne redove svih prijevoznika koji koriste autobusni kolodvor i o tome davati informacije i prodavati vozne karte bez diskriminacije (NN, 41/18).

Suvremeni autobusni kolodvori u današnje vrijeme imaju jednake funkcije u razvoju gradova kakve su nekada imale željezničke pruge, riječne ili morske luke. U većim gradovima u Hrvatskoj kolodvori su izgrađeni u blizini središta grada i željezničkih kolodvora što doprinosi većoj udobnosti, bržem i lakšem prijelazu putnika, prihvatu prtljage i poštanskih pošiljaka (primjer: Zagreb i Rijeka). Autobusni kolodvori u sustavu cestovnoga linijskog prometa putnika čine cjelinu zajedno s objektima i uređajima koji su osnovni infrastrukturni i tehnološki uvjet za odvijanje prijevoza i prtljage. Autobusni kolodvor djeluje samostalno te nije funkcionalno vezan s drugim autobusnim kolodvorima (Štefančić, 1994).

3.2.2. Putnici i prtljaga

Iz definicije javnog prijevoza putnika proizlazi da su putnici sve osobe koje koriste javna prijevozna sredstva zbog zadovoljenja svojih prijevoznih potreba. Međutim, gledano s pravnog stajališta, putnicima se smatraju osobe koje se zbog putovanja nalaze u nekom od sredstava određenih za obavljanje javnog prijevoza, bez obzira imaju li voznu kartu ili ne i osobe koje se nalaze u krugu kolodvora – stajališta i u neposrednoj blizini prijevoznog sredstva prije ulaska ili poslije izlaska, a za koje se dokaže da su imale namjeru putovati ili da su njime putovale. Putnicima se ne smatraju osobe zaposlene na odgovarajućem prijevoznom sredstvu (vozač, kondukter, vodič). Putnik prilikom sklapanja ugovora u prijevozu (kupovinom prijevozne karte) stječe pravo na prijevoz određene količine i vrste stvari koje se nazivaju prtljaga. S obzirom na veličinu i način prijevoza, prtljaga se dijeli na (Matoš, 2007):

1) ručnu prtljagu. Ručna prtljaga su stvari težine do deset kilograma, manjih dimenzija koje se mogu odložiti u prtljažnik iznad sjedišta u prijevoznom sredstvu ili ih putnici mogu držati kraj sebe na sjedištu tako da ne smetaju drugim putnicima,

2) predanu prtljagu. Predana prtljaga su stvari koje putnik prije početka prijevoza predaje prijevozniku. Za primanje i smještanje predane prtljage prijevoznik naplaćuje uslugu

prijevoza te izdaje posebnu potvrdu o preuzimanju koja se naziva prtljažnica (prtljažna karta). Također prijevoznik neće dopustiti da se kao prtljaga prevoze opasne materije ili materije koje ispuštaju neugodan miris, dok se životinje prevoze samo u iznimnim situacijama. Za izgubljenu ili oštećenu predanu prtljagu, odgovornost preuzima prijevoznik osim ako ne dokaže da je šteta prouzročena višom silom ili krivnjom putnika.

Putnici za usluge autobusnog linijskog prijevoza ostvaruju određena prava (AKZ, n.d.):

- Nediskriminacija putnika na temelju njihove nacionalnosti ili prodajnog mjesta na kojem je karta kupljena.
- Pravo na prijevoz osoba s posebnim potrebama i osoba smanjene pokretljivosti (osim u slučajevima neispunjavanja sigurnosnih razloga ili ne adekvatne konstrukcije vozila ili infrastrukture).
- Odštetu za gubitak ili oštećenje invalidskih kolica ili druge opreme za kretanje u slučaju dokazane odgovornosti prijevoznika ili autobusnog kolodvora.
- Pravo na informacije o putovanju koje treba osigurati putnicima prije i u tijeku putovanja, kao i informacije o pravima putnika. Na zahtjev osoba smanjene pokretljivosti informacije se, ukoliko je to moguće, osiguravaju u prihvatljivim oblicima.
- Uspostava sustava pritužbi (reklamacija) od strane prijevoznika na raspolaganju svim putnicima.
- Rješavanje reklamacije od strane prijevoznika u roku od 3 mjeseca od primitka iste.

3.3.3. Autobusni prijevoznici

Domaći prijevoznik je fizička osoba – obrtnik ili pravna osoba s prebivalištem/sjedištem u Republici Hrvatskoj koja ima licenciju za obavljanje unutarnjeg prijevoza ili licenciju Zajednice. Prijevoznik koji obavlja javni linijski prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu u smislu dužan je (NN 41/18):

- svoje prijevozne usluge pružati svim korisnicima prijevoza bez diskriminacije i pod jednakim uvjetima,
- donijeti i primjenjivati cjenik prijevoznih usluga i putnicima izdavati vozne karte sukladno cjeniku, koje mogu biti u tiskanom ili digitalnom obliku,

- obavljati javni linijski prijevoz putnika u unutarnjem cestovnom prometu u skladu sa Zakonom, potpisanim ugovorima o javnoj usluzi, važećim voznim redovima, važećim dozvolama, važećim cjenicima te Općim uvjetima prijevoza,
- za vrijeme prijevoza u vozilu imati običnu presliku primjerka dozvole i voznog reda ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje pravo obavljanja prijevoza (ugovor, izvadak iz ugovora i sl.) i po kojima se prijevoz obavlja,
- za vrijeme prijevoza u vozilu imati ostalu dokumentaciju propisanu odredbama ovoga Zakona,
- brinuti za red, sigurnost i redovitost obavljanja prijevoza,
- javno, a najmanje na svojim mrežnim (web) stranicama ili na drugi odgovarajući način, objaviti početak, izmjenu ili prestanak obavljanja prijevoza po određenom voznom redu, liniji, odnosno dozvoli te
- u slučaju nemogućnosti održavanja polaska ili o zakašnjenju u polasku duljem od 15 minuta na županijskoj liniji, ili u slučaju nemogućnosti održavanja polaska ili o zakašnjenju u polasku duljem od 30 minuta na međužupanijskoj liniji, bez odgode izvijestiti autobusni kolodvor odnosno putnički terminal s kojeg započinje prijevoz po voznom redu.

3.4. Strategija daljnjeg razvoja autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj

Sustav javnoga cestovnoga putničkog prijevoza neophodan je za normalno funkcioniranje i razvitak ljudske zajednice te je kao takav i temeljna pretpostavka ukupnoga gospodarskoga i društvenoga razvitka, omogućujući mobilnost ljudi, kapitala, znanja, ideja i informacija (Rajsman, 2017).

Strategija prometnog razvoja temelji se na analizi postojećeg stanja u zemlji, identificirajući prilike i probleme te analizirajući najbolja rješenja za dostizanje postojećih potreba. Strategija je dokument kojim se utvrđuje srednjoročni i dugoročni razvoj u Republici Hrvatskoj i koji predstavlja kvalitativni pomak u odnosu na postojeće stanje i ostvarenje nove faze, a to je povećanje kvalitete prometnog sustava i same prometne infrastrukture. S obzirom na sve navedeno, definicija jasnih ciljeva smatra se osnovnom i ključnom fazom procesa strateškog planiranja. Kao rezultat politika i strategija Europske unije i Republike Hrvatske, utvrđen je popis općih ciljeva (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, 2017):

- CO1 – Promijeniti raspodjelu prometa putnika u prilog javnog prijevoza te oblicima prijevoza s nultom emisijom štetnih plinova. To uključuje javni prijevoz u aglomeracijama i lokalnom regionalnom kontekstu (tramvaje, lokalne autobusne linije itd.), prijevoz željeznicom, javni prijevoz u pomorskom prometu (brodovima), autobusni prijevoz na regionalnim i daljinskim linijama, kao i pješake i bicikliste.
- CO2 – Promijeniti raspodjelu prometa tereta u prilog željezničkog i pomorskog prometa te prometa unutarnjim plovnim putovima.
- CO3 – Razviti prometni sustav (upravljanje, organiziranje i razvoj infrastrukture i održavanja) prema načelu ekonomske održivosti.
- CO4 – Smanjiti utjecaj prometnog sustava na klimatske promjene.
- CO5 – Smanjiti utjecaj prometnog sustava na okoliš (okolišna održivost).
- CO6 – Povećati sigurnosti prometnog sustava.
- CO7 – Povećati interoperabilnosti prometnog sustava (javni prijevoz, željeznički, cestovni, pomorski i zračni promet te promet unutarnjim plovnim putovima).

Na temelju analize postojećeg stanja te s ciljem ostvarenja definiranih ciljeva, u svakom je sektoru utvrđen je i specifičan komplet mjera (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, 2017):

1. Razvoj infrastrukture
    - Analiza postojeće situacije i očekivanog razvoja prometnog sustava i društveno-ekonomskog konteksta u gradskim i regionalnim područjima identificirat će potrebe sanacije/nadogradnje infrastrukture ili stvaranje nove. S druge strane, to može značiti ukidanje ili funkcionalno smanjivanje nekih dijelova mreže gdje očekivana razina potražnje postaje irelevantna. Ulaganja u infrastrukturu će se prvenstveno fokusirati na javni prijevoz i nisku/nultu razinu emisije štetnih plinova
2. Razvoj kolodvora i stajališta
    - Analizom postojećeg stanja i očekivanog kretanja u prometnom sustavu u socijalno-ekonomskom kontekstu u gradskim i regionalnim područjima identificirat će se standardi opremljenosti i gravitacijskog obuhvata za kolodvore/stajališta te potrebe za sanacijom/nadogradnjom postojećih kolodvora i stajališta ili postavljanja novih tamo gdje to opravdava prometna potražnja. S druge strane to može značiti ukidanje ili funkcionalno smanjivanje nekih postojećih kolodvora i stajališta gdje se očekuje da će prometna potražnja postati irelevantna. Razvoj kolodvora će se prvenstveno

usredotočiti na poboljšanje pristupa putnicima, osobito osobama sa smanjenom sposobnošću kretanja osiguravajući sigurnost kretanja putnika i uvođenje sustava za pružanje svih potrebnih informacija i obavijesti.

3. Odvajanje vidova prometa - određivanje prioriteta u javnom prometu, eliminacija uskih grla

- Javni prijevoz (uglavnom autobusi i tramvaji) trebaju istodobno prometovati s osobnim automobilima s obzirom da je raspoloživi prostor u gradovima ograničen. U cilju povećanja učinkovitosti javnog prijevoza razina odvojenosti individualnog prijevoza automobilima i javnog prijevoza povećat će se gradnjom namjenskih traka za javni prijevoz i/ili koridorima namijenjenim za javni promet (za tramvaje i autobuse) denivelacijom na kritičnim križanjima te provođenjem mjera s ciljem povećanja prvenstva javnog prijevoza putem prometnog sustava upravljanja kao što su semafori. Nadalje, prepreke i uska grla koja ometaju efikasan rad javnog prijevoza bit će uklonjene. Ovakve prepreke i uska grla obično uzrokuju zastoje sredstava javnog prijevoza pa čak mogu dovesti u pitanje i cestovnu sigurnost (npr. željezničkocestovni prijelazi).

4. Uvođenje usluga javnog prijevoza na zahtjev

- Uzimajući u obzir da u nekim dijelovima hrvatskog teritorija ne postoji dovoljna potražnja za uvođenjem redovitih prometnih linija (npr. seoska ili slabo naseljena područja), uvođenje prometnih usluga *„na zahtjev“* omogućit će ponudu prometnih usluga i u tim područjima.

5. Usklađenje voznih redova

- Kako bi se povećao udio javnog prijevoza u gradskom, prigradskom i regionalnom prometu potrebna je stvarati zajedničke vozne redove svih modova prijevoza uključenih u javni prijevoz putnika. To podrazumijeva i reorganizaciju voznog reda s ciljem poboljšanja povezanosti efikasnosti i koordinacije različitih modova prometa imajuću u vidu potrebe putnika.

6. Nabava novog voznog parka

- Postojeći vozni park javnog prijevoza je uglavnom star i temelji se na zastarjeloj i neučinkovitoj tehnologiji. U cilju povećanja konkurentnosti sredstava javnog prijevoza u odnosu na osobne automobile neophodno je modernizirati vozni park i osigurati najviše standarde kvalitete, sigurnosti i ekološke zaštite te dostupnost osobama sa smanjenom mobilnošću.

7. Reorganizacija prometa
    - Različiti modeli prometne hijerarhije ponovo će se razmotriti, a promet će se reorganizirati i integrirati u cilju davanja prednosti javnom prijevozu i vidovima s niskom emisijom u odnosu na onaj osobnim automobilima.
8. Podrška neprofitnim organizacijama u sektoru prometa
    - Postoje organizacije koje promoviraju javni prijevoz, svakodnevno korištenje bicikla, organizacije koje se bave pravima putnika, održavanjem pješačkih staza ili prometnim nadzorom. Ove organizacije mogu pomoći lokalnoj administraciji i prometnim vlastima u obavljanju njihovih dužnosti te promociji korištenja javnog prijevoza i održive mobilnosti.
9. Upravljanje prometom i logistikom i informiranje
    - Nove tehnologije omogućuju, između ostaloga, i prikupljanja podataka u realnom vremenu i kontrolu prometnih uvjeta i korištenja javnog prijevoza. U cilju iskorištavanja prednosti novih tehnologija izgradit će se centri za centralizirano upravljanje javnim prijevozom opskrbljeni najnovijim inteligentnim transportnim sustavima (ITS) uređajima. Nova sredstva javnog prijevoza također će biti adekvatno opremljena, koristit će se ITS platforme za planiranje putovanja te modernizirati signalizacija prometa koja će se potom integrirati u središnji sustav upravljanja (npr. *„Pametni semafori“* ili određivanje mjera prioritizacije javnog prometa). Ove mjere dovest će do kvalitativnog poboljšanja planiranja i nadzora javnog prijevoza, korištenja informacija, prometne kontrole i prikupljanja podataka u vezi sa zagušenjem prometa i vremenom dolaska javnih sredstava prijevoza.
10. Poboljšanje percepcije prometnog sustava u Hrvatskoj u javnosti
    - U sektoru javnog prijevoza putnika iznimno je važna obaviještenost korisnika o stanju u prometu i vremenskim uvjetima kako bi se informiranjem o alternativnim pravcima smanjili zastoji u prometu, kao i broj nesreća.

4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA MLADIH KORISNIKA AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

4.1. Pregled postojećih istraživanja

Pregledom postojećih istraživanja u domaćoj i inozemnoj literaturi zaključuje se kako dosada nije bio proveden velik broj istraživanja koji je u fokusu imao autobusni prijevoz.

Kral, Janoskova i Kliestik (2018) ističu kako cestovni javni prijevoz gubi konkurentnost i upravo zbog toga prijevoznička poduzeća traže nova rješenja koja bi dovela do povećane atraktivnosti javnog prijevoza. Istraživanje se temelji na ispitivanju ključnih aspekata zadovoljstva putnika pruženim uslugama prijevozničke kompanije SAD Žilina (Slovačka), a također služi za potragu za novim rješenjima koja bi privukla putnike. Anketa je provedena u razdoblju od 13. studenog do 01. prosinca 2017. godine na ciljanoj skupini stanovnika samoupravne regije Žilina, a sadržavala je dva tipa upitnika – za trenutne i potencijalne korisnike. Privlačenje i zadržavanje korisnika cestovnog javnog prijevoza izrazito je teško i ograničeno. U prilog toj tvrdnji ide i stav ispitanika koji redovito koriste pojedinačni prijevoz i tvrde da nemaju nikakav razlog za upotrebu javnog prijevoza. Što se tiče demografskih varijabli, dob je značajna varijabla koja utječe na intenzitet korištenja prigradskog autobusnog prijevoza dok s druge s strane spol nema nikakav utjecaj. S povećanjem obrazovanja i neto mjesečnog dohotka ispitanici u pravilu smanjuju korištenje prigradskog autobusa. Autori su došli do zaključka da prijevoznici moraju koristiti ponudu koja će ispunjavati zahtjeve putnika, a to je moguće pružanjem marketinga usmjerenog na praćenje promjena ponašanja putnika i poznavanje njihovih zahtjeva.

Golob, Škorić i Golob (2017) ističu kako su ljudi u današnjem suvremenom svijetu visoko ovisni o privatnom motoriziranom prijevozu. Ovakav trend uzrokuje prometne gužve, negativno utječe na sigurnost i okoliš što gradovi diljem svijeta pokušavaju riješiti ponudom alternativnog načina prijevoza koji olakšava i ubrzava tranzit. Cilj istraživanja bio je utvrditi zadovoljstvo korisnika uslugama javnog prijevoza u gradu Beču, a sve kako bi se došlo do temeljnih spoznaja za unaprjeđenje domaćih i drugih javnih gradskih usluga prijevoza. Danas Beč ima visokorazvijeni sustav javnog gradskog prijevoza- autobusi, tramvaji i podzemna željeznica, a za najveći dio javnog gradskog prijevoza se brine poduzeće Wiener Linien. Istraživanje je provedeno u vremenskom razdoblju između 22. rujna i 18. listopada 2016. godine, a sudjelovalo je 97 ispitanika od kojih je 68% žena, a 32% muškaraca. Najviše ispitanika (70%) pripada skupini u dobi između 20 i 29 godina, te ih je isto toliko u statusu

zaposlene osobe. Prema rezultatima istraživanja 23,7% ispitanih najčešće koristi autobus kao prijevozno sredstvo. Također, 51,5% ispitanih koristi javni prijevoz svaki dan, 17, 5% jednom tjedno, 18,6% dva puta tjedno, 4,2% jednom mjesečno i 8,2% nekoliko puta godišnje. Istraživanje je pokazalo da su ispitanici uglavnom zadovoljni javnim gradskim prijevozom, njih 60,8% ističe da su vrlo zadovoljni, dok je 34% prilično zadovoljno.

Brčić i Slavulj (2014) u sklopu znanstvenog projekta *„Analiza funkcije javnog gradskog prijevoza u održivoj urbanoj mobilnosti“* ponavljaju prednosti javnog gradskog prijevoza kao što su visok operativni kapacitet, mogućnost korištenja od strane velikog dijela populacije, ekološka prihvatljivost, prostorna racionalnost i ekonomska održivost te smatraju da javni gradski prijevoz predstavlja okosnicu urbane mobilnosti. Kako bi javni prijevoz bio učinkovit mora imati određene karakteristike poput kratkog vremena vožnje, kratkog čekanja te kratke relacije pješačenja u zoni izvan mreže linija. Kao dva najveća problema u Zagrebu autori ističu slabu izdvojenost autobusa od ostalog prometa i nepostojanje prednosti prolaska autobusa kroz semaforizirana raskrižja. Cilj istraživanja bio je uvidjeti nepravilnosti u prijevoznom procesu na karakterističnim autobusnim linijama koje utječu na atraktivnost autobusnog prometa. U istraživanju je sudjelovalo sedam autobusnih linija u različitim dijelovima grada na kojima su bili postavljeni GPS lokatori. Iz istraživanja se uočava kako najveća odstupanja od vremena putovanja (oko 50% vremena putovanja) nastaju na liniji u središtu grada. Razlog tome je vrlo vjerojatno položaj linije u zoni „zelenog vala“ gdje dolazi do zagušenja prometa zbog osobnih automobila. Također, autori su primijetili kako obrtna brzina autobusa raste sa sve većim odmakom od središta grada pa tako gradske autobusne linije imaju obrtnu brzinu od 15,8 km/h, a prigradske 21,2 km/h. Autori su istaknuli kako bi povećanje operativne brzine pridonijelo atraktivnosti javnog gradskog prijevoza i modalnoj preraspodjeli u korist javnog gradskog prijevoza, a samim time bi se postigla i održiva urbana mobilnost.

Klarin i Gusić (2013) su proveli istraživanje na temu kultura putovanja mladih u Hrvatskoj i omladinski turizam. Pod pojmom omladinski turizam, Čavlek i Vukonić (2001) smatraju turizam u kojem sudjeluju mladi ljudi. Turistička putovanja mladih uglavnom su nezavisna vođena motivima istraživanja, uzbuđenja i učenja. Istraživanje je provedeno na uzorku mladih u Hrvatskoj od veljače do travnja 2013. godine, a uključilo je 383 ispitanika u dobi od 16 do 26 godina, od čega su 74% bile žene i 26% muškarci. Cilj je bio istražiti kulturu i motive putovanja mladih u Hrvatskoj te mogućnost uključivanja u svjetski omladinski turizam.

Ispitanici putuju uglavnom jednom godišnje (32,2%), 24% ih putuje dva puta godišnje, a 14% tri ili više puta godišnje. Rezultati istraživanja su pokazali kako je autobusni prijevoz najzastupljeniji u putovanjima mladih u Hrvatskoj (45,7%), a zatim ga slijede automobil (30,3%) te niskotarifni zrakoplovi (7,2%). Također, čak 77% ispitanika je koristilo popuste na prijevoz jer znatan broj autobusnih prijevoznika u Hrvatskoj nudi jeftinije karte učenicima i studentima. Recimo, povratna karta na relaciji Zagreb-Dubrovnik (prijevoznik CROATIA BUS do.o.) iznosi 350,00 kuna, dok je cijena za studenta 315,00 kuna (AKZ, 23.10.2019.).

Vičević i Hess (2013) analizu potražnje za javnim linijskim prijevozom u Republici Hrvatskoj promatraju kroz analizu prijevoza putnika u unutarnjem cestovnom prometu od 2002. do 2012. godine. U radu su istražene različite kombinacije varijabli i ispitane ovisnosti te se došlo do zaključka da broj prevezenih putnika u cestovnom prometu ovisi o broju prvi put registriranih osobnih vozila kao i o prosječnoj neto plaći u Republici Hrvatskoj. Također je ustanovljeno da su te varijable u padu u promatranom razdoblju, a pad je bio vrlo izražen u kriznim godinama.

Matulin i Mrvelj (2012) su u okviru projekta CIVITAS ELAN zajedno sa suradnicima proveli istraživanje na temu kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu. Ciljana skupina su bili korisnici autobusa i tramvaja, a cilj istraživanja bio je objektivno ocijeniti njihovo zadovoljstvo uslugama javnog gradskog prijevoza. Istraživanje je provedeno u veljači 2010. godine anketiranjem na dvije lokacije: Glavni kolodvor i Okretište Remiza. Većina ispitanika najviše koristi javni gradski prijevoz u razdoblju o 6 do 9 sati i u razdoblju od 16 do 19 sati, a kao tri glavna razlog korištenja javnog gradskog prijevoza u odnosu na osobni automobil navode da nemaju problema s traženjem parkinga, ne sudjeluju u prometnim gužvama i financijski je povoljnije. Ispitanici su uglavnom poprilično zadovoljno (30%) i zadovoljni (40%) autobusnim prijevozom. Vodeći razlozi za nezadovoljstvo su gužve u vozilima, točnost, broj i frekventnost autobusa te presjedanje, dok su ispitani putnici najzadovoljniji vozačima, rutama vozila javnog gradskog prijevoza i kanalima prodaje voznih karata. Autori iz dobivenih rezultata zaključuju da se značajan udio smetnji pojavljuje zbog prometne situacije u Zagrebu.

Feng i suradnici (2016) su proveli istraživanje o čimbenicima koji utječu na vrijeme čekanja autobusa te o samoj percepciji putnika na vrijeme čekanja. Istraživanje je provedeno u gradu Harbin, glavnom i najvećem gradu kineske pokrajine Heilongjiang, na sjeveroistoku Kine; a

isto je bilo ograničeno na deset linija i tri autobusna stajališta. U istraživanju je sudjelovao 121 muškarac i 113 žena te su od njih 83 ispitanika studenti, 94 radnici, 49 umirovljenika i 8 koji su se izjasnili pod *ostalo.* Od 234 ispitanih, 88,9% nosi sat ili neki drugi uređaj na kojem mogu vidjeti koliko je sati, a njih 38% ima pratitelja odnosno putuje s nekim. Putnici su uglavnom putovali kući, u školu ili na posao te su koristili autobus za putovanje u trgovinu i ili u slobodno vrijeme. Na pitanje koliko su najviše spremni čekati, najviše ispitanih (121 ispitanik, 51,7%) je odgovorilo da su spremni čekati u rasponu od šest do deset minuta te da za vrijeme čekanja koriste neki elektronički uređaj, razgovaraju sa suputnikom ili jednostavno ništa ne rade. Rezultati istraživanja pokazuju kako je kritična točka 7,87 minuta jer nakon tog vremena putnik postaje nezadovoljan. Autori su zaključili kako zadovoljstvo putnika vremenom čekanja izravno utječe na ocjenu autobusne usluge. Prema percipiranom modelu vremena čekanja, ako su putnici dobro raspoloženi i odaberu pozitivno ponašanje na čekanju, poput korištenja prijenosnih elektroničkih uređaja ili komunikacije sa suputnicima, uočeno čekanje vrijeme će se smanjiti. Dakle, zadovoljstvo putnika sa kraćim vremenom čekanja i boljom kvalitetom usluge javnog prijevoza se može poboljšati.

Radnović i suradnici (2015) su proveli znanstveno istraživanje kako bi utvrdili razinu zadovoljstva korisnika javnog prijevoza u Beogradu s ciljem poboljšanja kvalitete usluga. Naime, autori tvrde kako je cilj svake tržišno orijentirane uslužne organizacije zadovoljan kupac koji kupuje uslugu s vjerovanjem da će ona najbolje ispuniti njegove želje i potrebe. Cilj istraživanja bio je ispitati vezu između određenih faktora i zadovoljstva putnika u Beogradu s uslugama javnog prijevoza te pružiti informacije o putnicima, izborima koje odabiru, potrebama i učestalosti korištenja javnog prijevoza, a sve kako bi se kreirala marketinška strategija koja će neutralizirati čimbenike koji uzrokuju nezadovoljstvo. Istraživanje je sastavljeno od pet zadataka koji trebaju istražiti koliko često se koriste usluge javnog prijevoza, identificirati čimbenike koji utječu na odabir oblika prijevoza i prijevoznika, ocijeniti ponašanje i stav zaposlenih u javnom prijevozu te naposlijetku ispitati zadovoljstvo pridržavanjem voznog reda. Istraživanje je provedeno od 1. veljače do 10. veljače 2013. godine, a sudjelovalo je sto ljudi odabranih slučajnim odabirom, a jedini uvjet za sudjelovanje je da barem jednom tjedno koriste usluge javnog prijevoza (autobusnog prijevoza). Od sto ispitanih, bilo je 58 muškaraca i 42 žene te je 65 njih bilo u životnoj dobi mlađoj od 40 godina, a 35 ispitanih u životnoj dobi starijoj od 40 godina. Ponašanje i stav vozača javnih prijevoznika ispitanici su ocjenjivali na ljestvici od 1 do 5, a prosječna stopa zadovoljstva ovim aspektom javnog prijevoza od 1,79 što ukazuje na izraženo nezadovoljstvo. Također,

ispitanici su naveli čimbenike koji najviše utječu na njihov osobni izbor. Udobnost se smatra ključnim čimbenikom u izboru javnog prijevoznika, a slijede ga broj i raspored prijevoznih linija, dok je na trećem mjestu čistoća. Osim toga, anketa je sadržavala i pitanje hoće li ispitanici izbrati državnog ili privatnog prijevoznika, na što je 56% ispitanih odgovorilo da im podaci o vlasništvu nisu važni, 27% bi izabralo usluge državnog prijevoznika, a 17% usluge privatnog prijevoznika. Ispitanici, su pored već navedenih pitanja trebali ocijeniti zadovoljstvo pridržavanjem zakazanog voznog reda, a prikupljeni podaci pokazuju da je 78 ispitanih nezadovoljno, dok je njih 22 zadovoljno. Autori su došli do zaključka da je većina putnika nezadovoljna pruženom uslugom, a kao preporuku za napredak i poboljšanje usluge savjetuju povećanje ljubaznosti zaposlenika, ulaganje u nova i udobnija vozila te nastojanje poštivanja planiranog voznog reda.

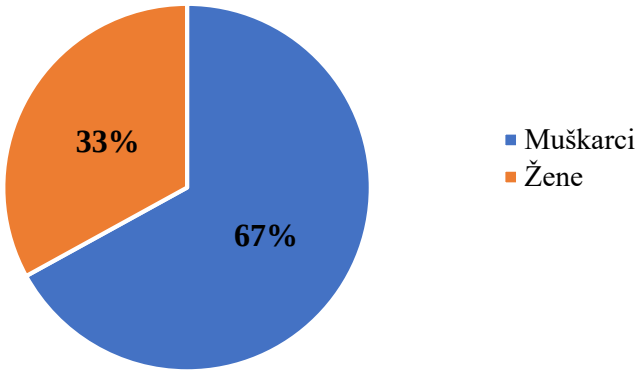
4.2. Metodologija istraživanja

U primarnom istraživanju, provedenom u svrhu ostvarivanja cilja ovog diplomskog rada, sudjelovalo je 430 ispitanika, a isto je temeljeno na istraživanju zadovoljstva mladih korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj (Prilog 3). Kao instrument korišten je jednostavni anketni upitnik sastavljenog od 35 pitanja, a ispitanici su ga popunjavali isključivo online. U upitniku su te 34 pitanja bila označena kao obavezna, dok je jedno pitanje bilo nastavak na prethodni potvrdni odgovor. Anketa je sastavljena u tri dijela, pa tako prvi dio sadrži opće osobne informacije o ispitaniku kao što su dob, spol, stručna sprema, visina osobnog mjesečnog prihoda, grad stanovanja i radni status. Drugi dio ankete odnosi se na učestalost i razloge korištenja autobusnog prijevoza ukupno te pojedinih vrsta kao što su gradski, prigradski i međugradski autobus. Treći dio ankete sadrži pitanja vezana uz zadovoljstvo raznim elementima prijevozne usluge, a ispitanici su mogli ocjenjivati na ljestvici od 1 (loše) do 5 (odlično).

4.3. Rezultati istraživanja

Jednostavni anketni upitnik ispunilo je 430 osoba, od kojih su većina osobe ženskog spola, njih 67% (288 ispitanica), dok je udio muških osoba 33% (142 ispitanika) uz napomenu da su svi ispitanici odgovorili na ovo pitanje.

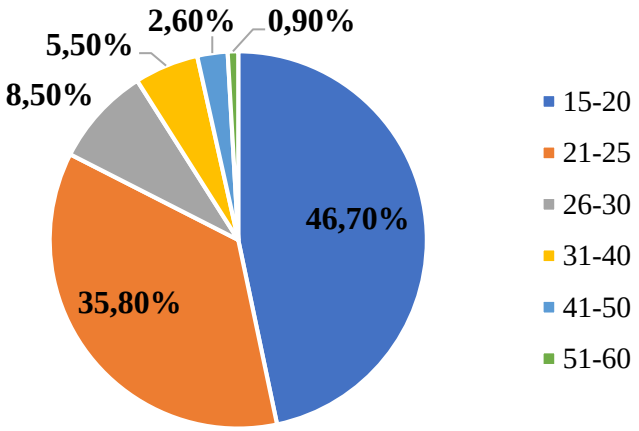
Grafikon 2. Spolna struktura uzorka



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Anketni upitnik su mogle ispunjavati osobe svih dobnih skupina, a kao što se može i uočiti na grafikonu 3 najveći udio zauzimaju osobe od 15 do 20 godina (46,7%), zatim ih slijede ispitanici iz skupine od 21 do 25 godina (35,8%) i od 26 do 30 godina (8,50%). Ispitanici stariji od 30 godina čine svega 9% uzorka.

Grafikon 3. Dobna struktura ispitanika

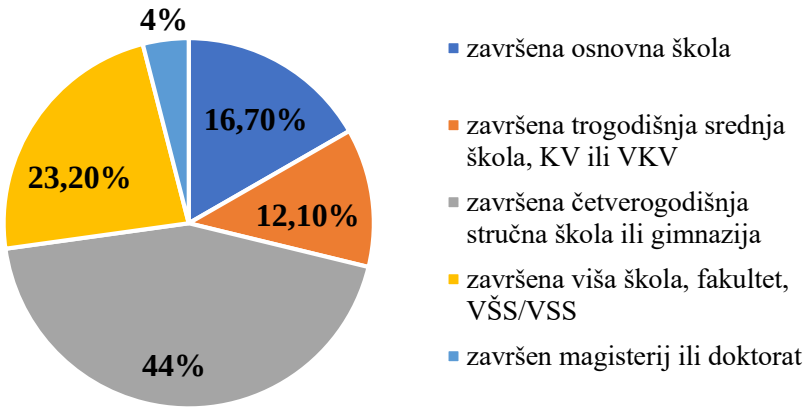


Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Sukladno dobnoj strukturi ispitanika, najveći udio ispitanika ima završenu četverogodišnju stručnu školu ili gimnaziju (44%), dok 23,2% ispitanih ima završenu višu školu ili fakultet. Podaci prikazani na grafikonu 4 upućuju na činjenicu da su anketu uglavnom ispunjavali učenici i studenti. Najmanji udio čine osobe sa završenim magisterijem (4%), a slijede ih

ispitanici sa završenom trogodišnjom srednjom školom (12,1%) i ispitanici sa osnovnoškolskim obrazovanjem (16,7%).

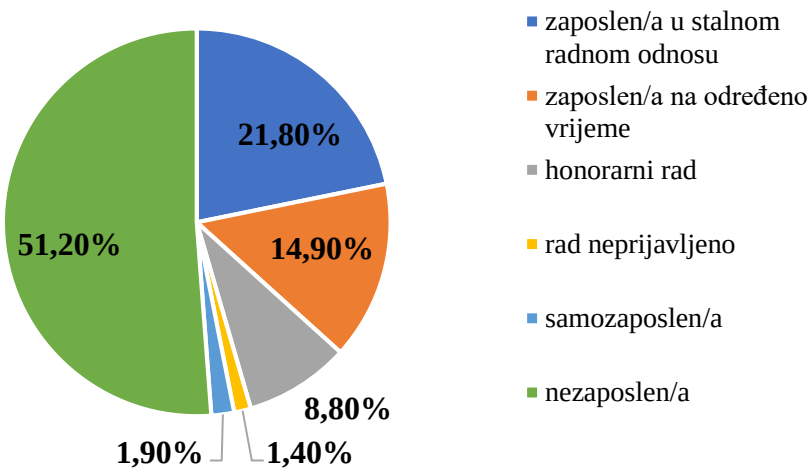
Grafikon 4. Stručna sprema ispitanika



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Temeljem podataka prikazanih na prethodnim grafikonima može se zaključiti kako su većina ispitanih učenici i studenti. Navedeno je u skladu s rezultatima prikazanim na grafikonu 5, a u kojima se može uočiti kako je najveći udio ispitanika nezaposlen (220 osoba; 51,2%). Od 430 ispitanika njih 94 je zaposleno u stalnom radnom odnosu (21,8%) dok je njih 64 u radnom odnosu na određeno vrijeme (14,9%). 38 ispitanika (8,8%) svoje prihode zarađuje honorarnim radom, 6 (1,4%) neprijavljenim radom, a 8 osoba (1,9%) je samozaposleno.

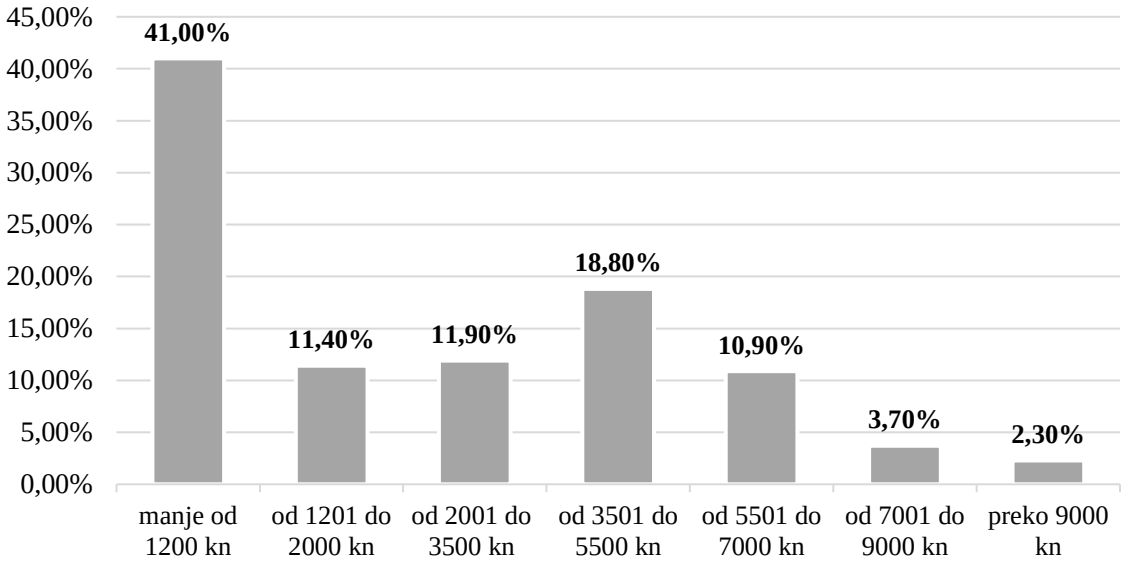
Grafikon 5. Radni status ispitanika



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Na grafikonu 5 može se uočiti kako 41% ispitanih ima mjesečni prihod manji od 1200 kuna. Sa srednjim mjesečnim prihodom od 3 501 do 5 500 kuna je 18,8% ispitanih dok mjesečni prihod iznad 9000 kuna ima svega 10 ispitanih (2,3%).

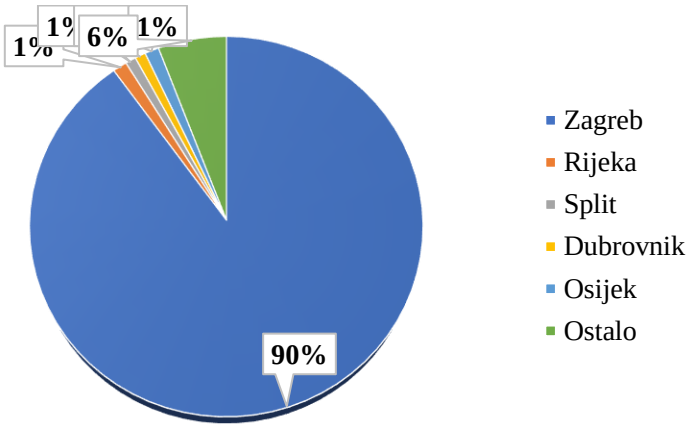
Grafikon 6. Mjesečni osobni prihod ispitanika



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Grafikon 7 prikazuje strukturu ispitanika raspoređeni prema gradovima u kojima stanuju. Ponuđeni odgovori su bili Zagreb, Rijeka, Split, Dubrovnik i Osijek te je pod *Ostalo* bila opcija upisivanja nekog drugog grada koji nije naveden. Očekivano, najveći broj ispitanika stanuje u Gradu Zagrebu (387 ispitanih, 90%), dok je iz Rijeke i Osijeka sudjelovalo po pet ispitanika (1,2%), a iz Splita i Dubrovnika po četiri (0,9%). Od ostalih gradova četvero ispitanika je iz Varaždina, troje iz Slavonskog broda te dvoje iz Samobora. Iz ostalih gradova Republike Hrvatske kao što su: Velika Gorica, Zaprešić, Koprivnica, Pula, Poreč, Novska, Ivanić-Grad, Đakovo, Čazma, Zabok, Sveta Nedelja, Murter, Pazin, Labin, Buzet i Slatina sudjelovala je po jedna osoba.

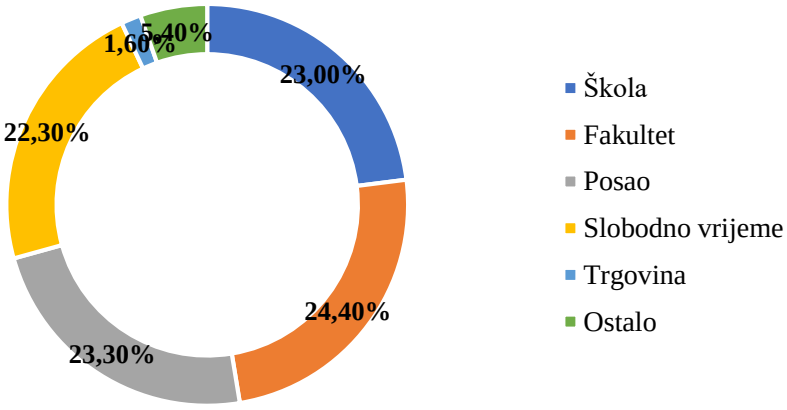
Grafikon 7. Struktura ispitanika prema gradu stanovanja



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Grafikon 8 prikazuje svrhu korištenja autobusnog prijevoza i prateći prethodne podatke o dobnoj strukturi i radnom statusu koji ukazuju da su većina ispitanika učenici i studenti, očekivano je da je najčešća svrha korištenja autobusa kao prijevoznog sredstva odlazak na fakultet (105 ispitanika, 24,4%) i odlazak u školu (99 ispitanika, 23%). Također 100 od 430 ispitanika autobus najčešće koristi za odlazak na posao (23,3%), dok njih 96 (22,3%) najčešće koriste autobus kao prijevozno sredstvo u slobodno vrijeme. Svega 7 ispitanika (1,6%) koriste autobus za odlazak u trgovinu. Uz ponuđene odgovore, ispitanici su sami mogli upisati drugi odgovor u koju svrhu najčešće koriste autobusni prijevoz te su odgovorili da autobusom putuju na trening, ljetovanje ili neko drugo putovanje, dok učenici i studenti koji studiraju, ali ne stanuju u Zagrebu koriste autobus kada putuju kući u rodni grad.

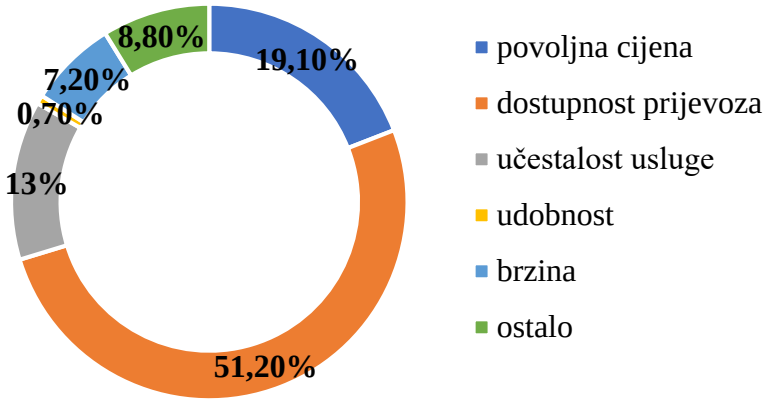
Grafikon 8. Svrha korištenja autobusa kao prijevoznog sredstva



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Ispitanici su bili upitani zbog kojeg razloga koriste autobusni prijevoz i više od polovice, odnosno 220 ispitanih (51,2%) se izjasnilo da je to upravo zbog dostupnosti prijevoza. Kao što je vidljivo na grafikonu 9, 82 ispitanika (19,1%) navodi povoljnu cijenu kao razlog korištenja autobusa kao prijevoznog sredstva, 56 ispitanika (13%) navodi učestalost usluge dok 31 ispitanik (7,2%) navodi brzinu prijevoza kao razlog. Samo 3 osobe (0,7%) su se izjasnile kako autobusni prijevoz biraju zbog udobnosti. Uz navedene odgovore, ispitanici su imali opciju upisati drugi razlog korištenja autobusnog prijevoza. Najčešći razlog putovanja autobusom je neposjedovanje vozačke dozvole i osobnog automobila, što se uglavnom odnosi na učenike koji nemaju drugi izbor putovanja u školu. Jedna osoba kao razlog navodi blizinu autobusne stanice u odnosu na željezničku stanicu.

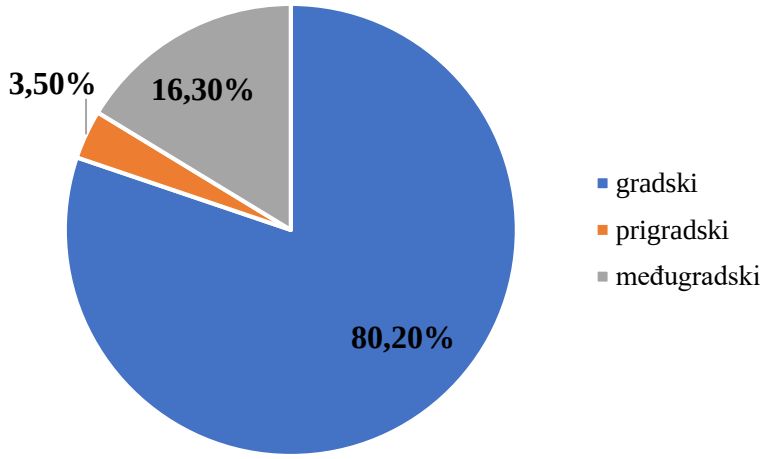
Grafikon 9. Razlozi korištenja autobusnog prijevoza



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Grafikon 10 prikazuje strukturu vrste autobusa koji ispitanici najčešće koriste, a ponuđeni su gradski, prigradski i međugradski autobus. Budući da su prethodni podaci pokazali da 90% ispitanih živi u Zagrebu očekivano je i da najveći dio ispitanih koristi upravo gradski prijevoz (80,20%). 70 ih najčešće putuje međugradskim autobusnim prijevozom (16,3%), a svega 15 ispitanih prigradskim (3,5%).

Grafikon 10. Struktura autobusa u uzorku

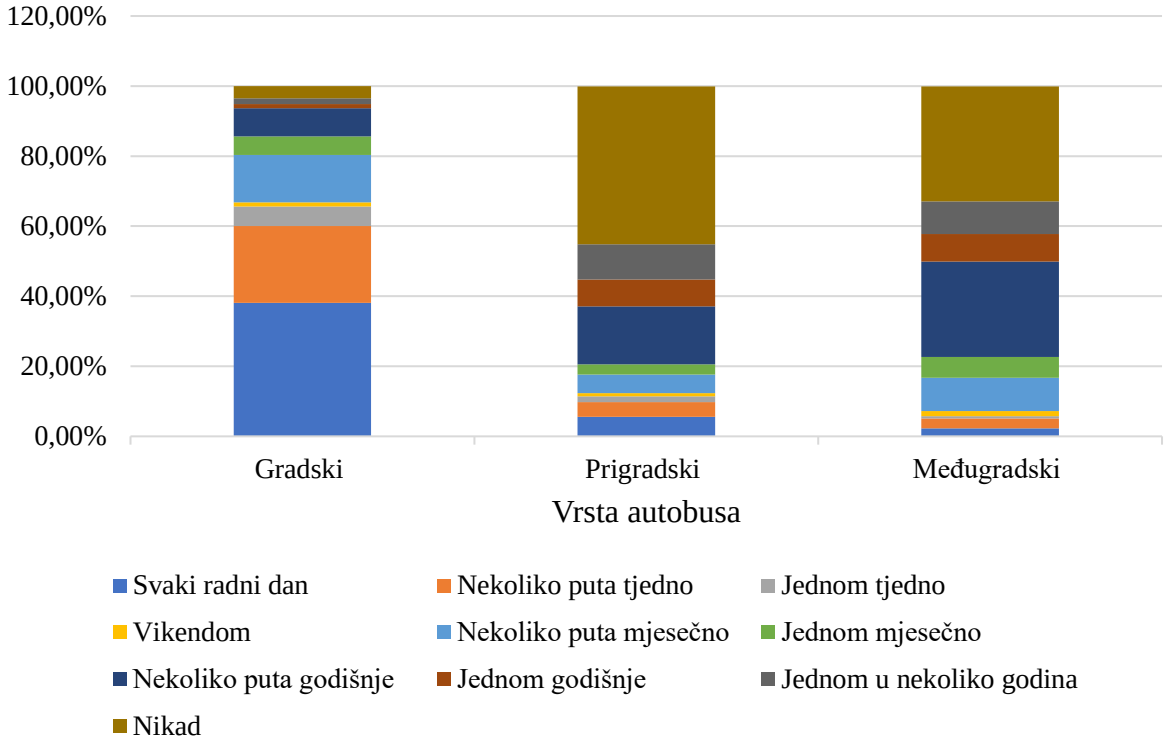


Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Ispitanici su u anketi trebali navesti koliko često koriste pojedinu vrstu autobusnog prijevoza, a bili su ponuđeni gradski, prigradski i međugradski autobusi. Također od učestalosti su mogli birati između korištenja autobusa svaki dan, nekoliko puta tjedno, jednom tjedno, vikendom, nekoliko puta mjesečno, jednom mjesečno, nekoliko puta godišnje, jednom godišnje, jednom u nekoliko godina i nikad. Najveću učestalost korištenja ima gradski autobus pa ga tako svaki radni dan koristi 164 ispitanih (38,1%), dok prigradski koristi njih 24 (5,6%), a međugradski samo 10 ispitanih osoba (2,3%) (Vidi grafikon 11). Nastavno na prethodni podatak, gradski autobus nekoliko puta tjedno koristi 94 ispitanika (21,8%), prigradski 18 (4,2%) i međugradski 12 (2,8%). Korištenje autobusa vikendom je za sve tri vrste na vrlo niskoj razini, svega nekoliko ispitanih osoba. Što se tiče gradskog autobusa, slijedeći najveći udio čine osobe koje koriste gradski autobus kao prijevozno sredstvo nekoliko puta mjesečno (58 ispitanih, 13,5%), a oni koji putuju gradskim autobusom jednom ili nekoliko puta godišnje čine udio od 9,3%. Od svih ljudi koji su ispunili anketu njih 15 se izjasnilo da nikad ne putuju gradskim autobusom, dok je brojka kod ostale dvije vrste autobusa znatno veća: prigradski – 194 ispitane osobe i međugradski – 141 ispitanik. Od osoba koje putuju prigradskim autobusom, najveći udio čine one osobe koje to čine nekoliko puta godišnje (71 ispitanik, 16,5%), a slijede ih osobe koje putuju jednom u nekoliko godina (43 ispitanika, 10%). Također, od osoba koje koriste međugradski autobusni prijevoz, kao i kod prigradskog, najveći udio čine osobe koje putuju nekoliko puta godišnje (117 ispitanika, 27,2%), a slijede ih osobe koje putuju nekoliko puta mjesečno (41 ispitanik, 9,5%). Broj osoba koji koriste

međugradski i prigradski autobus jednom godišnje ili jednom u nekoliko godina je gotovo na jednakoj razini: prigradski – 76 ispitanih (17,7%), a međugradski – 74 ispitanih (17,2%) (vidi grafikon 11).

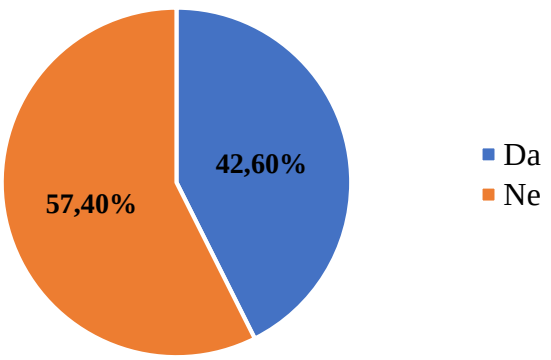
Grafikon 11. Korištenje autobusnog prijevoza prema vrsti



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Anketirane osobe upitane su poznaju li prava koja imaju kao putnici, a većina ispitanika (247; 57,4%) je odgovorilo da ne poznaju dok je njih 183 (42,6%) odgovorilo da su upoznati s pravima putnika.

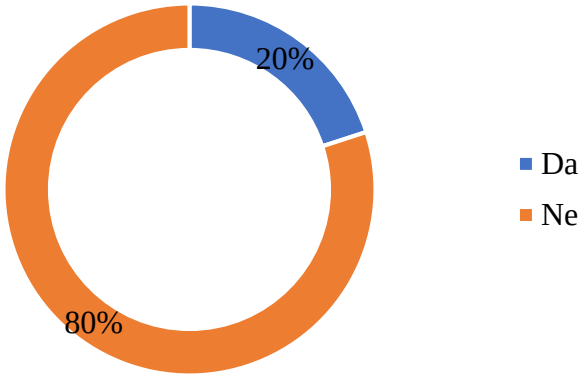
Grafikon 12. Poznavanje prava putnika



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Grafikon 13 prikazuje u kolikoj mjeri su se putnici žalili prijevozniku iz bilo kojeg razloga, a rezultat je da se svega njih 86 (20%) žalilo prijevozniku dok ostalih 344 (80%) nikada nije uložilo pritužbu.

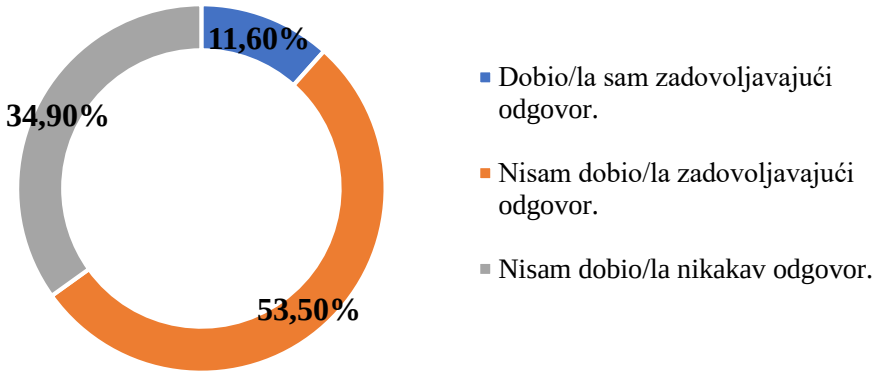
Grafikon 13. Ulaganje žalbe prijevozniku



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Od 86 ljudi koji su se zbog nekog razloga žalili prijevozniku, samo je njih 10 (11,6%) dobilo zadovoljavajući odgovor dok njih 46 (53,5%) nije dobilo zadovoljavajući odgovor. Poprilično loš rezultat za autobusne prijevoznike je podatak da 30 ljudi (34,9%) nikada nije dobilo nikakav odgovor na svoju žalbu.

Grafikon 14. Odgovor prijevoznika na žalbu



Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Treći dio ankete sadrži dvadeset pitanja vezana uz zadovoljstvo raznim elementima prijevozne usluge, a ispitanici su mogli ocjenjivati na ljestvici od 1 (loše) do 5 (odlično). Tablica 9 prikazuje rezultate istraživanja te prosječnu ocjenu za pojedini element autobusnog prijevoza i ukupnu ocjenu autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj.

Tablica 9. Zadovoljstvo korisnika autobusnom uslugom

	1	2	3	4	5	Ukupno	Prosjek
cjelokupna usluga u sustavu javnog gradskog prijevoza	18	66	212	111	23	1345	3,13
cijena karte	31	69	116	136	78	1451	3,37
učestalost prijevoza	24	51	150	154	51	1447	3,37
udobnost	52	122	157	85	14	1177	2,74
trajanje putovanja	35	63	157	136	39	1371	3,19
poštivanje voznog reda	46	84	126	122	52	1340	3,12
uslužnost osoblja u autobusu (vozača, kontrolora)	50	72	162	102	44	1308	3,04
uslužnost osoblja na kolodvoru/prodajnom mjestu	27	47	149	149	58	1454	3,38
dostupnost karata	7	22	85	165	151	1721	4,00
dostupnost voznog reda	10	30	104	148	138	1664	3,87
kvaliteta informacija na displayima na stajalištima	45	66	160	100	59	1352	3,14
dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge	117	92	129	69	23	1079	2,51
dostupnost informacija o promjeni voznog reda	88	108	121	80	33	1152	2,68
čistoća autobusa	84	103	140	81	22	1144	2,66
povezanost s linijima koje nisu u sustavu javnog gradskog prijevoza	51	92	190	71	26	1219	2,83
klimatizacija i grijanje u autobusima	67	87	135	98	43	1253	2,91
dostupnost usluga na kolodvoru/stajalištu	36	69	178	99	48	1344	3,13
čistoća kolodvora/stajališta	60	103	155	84	28	1207	2,81
dostupnost dodatnih usluga u autobusima (npr. Wi-Fi)	153	97	104	47	29	992	2,31
povezanost s odredištem („prijevoz od vrata do vrata“)	45	78	178	91	38	1289	3,00
UKUPNA OCJENA:							3,06

Izvor: izrada autorice na temelju prikupljenih podataka

Ispitanici su srednjom ocjenom između 3 i 4 ocijenili više od polovice elemenata zadovoljstva autobusnim prijevozom. Srednje zadovoljstvo izraženo je za elemente kao što su cijena karte, učestalost prijevoza, trajanje putovanja, poštivanje i dostupnost voznog reda te kvaliteta informacija na displayima, uslužnost osoblja u autobusu i na kolodvoru ili prodajnom mjestu, dostupnost usluga na kolodvoru ili stajalištu i povezanost s odredištem („prijevoz od vrata do vrat“). Iz ove skupine srednje ocjenjenih elemenata najmanju ocjenu je dobio element povezanosti s odredištem odnosno *„prijevoz od vrata do vrata“* (ocjena 3,00) što ukazuje na to da putnici, bez obzira što koriste autobusni prijevoz, da bi stigli do odredišta moraju pješačiti ili kombinirati još neko prijevozno sredstvo. Ispitanici su osam elemenata autobusne usluge označili poprilično niskim ocjenama koje predstavljaju nezadovoljstvo. Prosječne ocjene u rasponu od 2 do 3 odnose se na udobnost, dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge ili o promjeni voznog reda i povezanost s linijama koje nisu u sustavu javnog gradskog prijevoza. Također putnici su izrazili nezadovoljstvo čistoćom autobusa, kolodvora i stajališta te grijanjem i klimatizacijom. Najveće nezadovoljstvo ispitanika stvara činjenica da autobusi ne nude dodatne usluge kao što je Wi-Fi, a u današnjem svijetu svima je bitno, pogotovo mlađoj populaciji, da imaju neograničen i brz pristup internetu u svakom trenutku. Najbolje ocjenjeni element je dostupnost karata (ukupna ocjena 4,00) što ne iznenađuje jer opcija za kupovinu karte je mnogo. Osim u autobusu, karte i mogućnost produživanja pokaza su dostupni gotovo na svakom kiosku, a gotovo svi autobusni kolodvori, osim kupnje karte na šalteru, nude mogućnost rezerviranja i kupnje karata putem interneta. Ukupna ocjena zadovoljstva autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj je 3,06 što upućuje na srednje zadovoljstvo korisnika. Podaci dobiveni istraživanjem pokazuju da postoji mnogo mjesta za napredak i poboljšanje, a sve s ciljem povećanja atraktivnosti autobusnog prijevoza i zadovoljstva korisnika.

4.4. Ograničenja i preporuke za buduća istraživanja

U istraživanju je sudjelovalo 430 osoba što je i dalje poprilično malen broj u odnosu na ukupan broj stanovnika koju u Republici Hrvatskoj koriste autobusni prijevoz. Većina ispitanih je mlađa populacija, učenici i studenti, što je i bio cilj istraživanja, ali također većina njih (90%) stanuje u gradu Zagrebu, stoga rezultati ovog primarnog istraživanja se ne mogu primjeniti na cijeli teritorij države.

Preporuke za buduća istraživanja su povećati broj ispitanika, proširiti područje ispitivanja na područje cijele zemlje te razvrstati podatke o zadovoljstvu autobusnom prijevoznom uslugom

prema većim gradovima ili županijama. Na ovaj način mogla bi se dobiti kompletnija i kvalitetnija slika o zadovoljstvu mladih korisnika autobusnim prijevozom te bi se na pojedinim razinama mogle utvrditi mjere i prilike za poboljšanje.

5. ZAKLJUČAK

Autobusni prijevoz je u svojim počecima bio organiziran u obliku velikih putničkih kola sa konjskom zapregom koja su se kretala po točno određenim linijama i unaprijed utvrđenom voznom redu uz određenu naknadu. Prvi takvi oblici prijevoza pojavili su se u Hrvatskoj sredinom 19. stoljeća, dok je još uvijek prevladavala željeznica. Autobusni prijevoz dobiva na značaju početkom i sredinom 20. stoljeća i razvija se u oblik kakav poznajemo danas. Republika Hrvatska ima poprilično dobro razvijenu prometnu mrežu koja povezuje razne dijelove zemlje, uz nedostatak autobusnih linija u slabo naseljenim područjima gdje je stanovništvo prisiljeno koristiti vlastiti prijevoz u obliku osobnog automobila ili bicikla.

U životu većine građana, pogotovo mlađe populacije, autobusni prijevoz igra veliku ulogu i to ne samo u Republici Hrvatskoj nego i u ostalim zemljama svijeta. Mnogi mladi koriste autobusni prijevoz jer trenutno nemaju drugi izbor zato što nemaju vozačku dozvolu ili ne posjeduju osobni automobil. Također, mnogi koriste autobus kao prijevozno sredstvo zato što je to jeftiniji prijevoz u odnosu na osobni automobil, a i ne predstavlja problem pronalaska uglavnom skupog parkirnog mjesta. Osim toga, autobusi su brži u prometu i prometnim gužvama jer im je dopušteno prometovati posebno označenim trakama. Još jedna prednost autobusnog prijevoza je vrlo velik stupanj sigurnosti, autobusne nesreće se događaju vrlo rijetko te je vrlo mali broj stradalih u odnosu na ostale oblike prijevoza. Ipak, i ta brojka se nastoji svesti na nulu brojnim mjerama i akcijama koje podižu svijest vozača i ostalih sudionika u prometu.

Rezultati provedenog primarnog istraživanja pokazali su kako većina ispitanika uglavnom koristi gradski autobus i to najviše njih svaki dan. Taj podatak nije iznenađujući jer su i većina ispitanih bili učenici i studenti koji ne posjeduju vozačku dozvolu ili vlastiti automobil. Što se tiče zadovoljstva pruženom uslugom, autobusni prijevoz u Republici Hrvatskoj ocijenjen je ukupnom ocjenom 3,06 što izražava srednje zadovoljstvo korisnika. Ispitanici autobusnim prijevozima zamjeraju nedovoljnu udobnost i čistoću autobusa te klimatizaciju i grijanje. Također, ispitanici nisu zadovoljni ni s dostupnošću informacija o promjeni voznog reda ili o otkazivanju prijevozne usluge. Najveće nezadovoljstvo očituje se u nepostojanju dodatnih usluga kao što je Wi-Fi jer danas gotovo svi u svakom trenutku žele imati pristup Internetu. Ukoliko žele zadržati trenutne korisnike i povećati atraktivnost autobusnog prijevoza, autobusni prijevoznici bi veću pažnju trebali posvetiti svojim putnicima i povećanju njihova zadovoljstva.

POPIS LITERATURE

1. af Wåhlberg, A. E. (2004). Characteristics of low speed accidents with buses in public transport: part II. *Accident Analysis & Prevention*, 36(1), str. 63-71.
2. Autobusni kolodvor Zagreb. Prava putnika; dostupno na: https://www.akz.hr/kupnja-karata/prava-putnika/20 (20.09.2019.).
3. Baričević, H. (2001). *Tehnologija kopnenog prometa*, Rijeka: Pomorski fakultet.
4. Bendeković, J., Aržek, Z. (2008). *Transport i osiguranje*, 5. izd., Zagreb: Mikrorad.
5. Božičević, D., Štefančić, G. (1995). Metode mjerenja i prognoziranja prometa na autobusnim kolodvorima, *Promet*, 7(1-2), str. 13-19.
6. Brčić, D. i Slavulj, M. (2014). Analiza funkcije javnog gradskog prijevoza u održivoj urbanoj mobilnosti. U: Zbornik s okruglog stola "Analiza autobusnog podsustava u funkciji održive urbane mobilnosti", Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.
7. Cerovac, V. (2001). *Tehnika i sigurnost prometa,* Zagreb, Fakultet prometnih znanosti.
8. Čavlek, N., Vukonić B., (2001). *Rječnik turizma*, Zagreb: Masmedia
9. Državni zavod za statistiku (2019). *Statistika u nizu: Transport i komunikacije*. Dostupno na: https://www.dzs.hr/Hrv/publication/FirstRelease/results.asp?pString=Transport%20i%20kom&pSearchString=%Transport%20i%20kom% (07.09.2019.).
10. Črnjar, M. (2002). *Ekonomika i politika zaštite okoliša*, Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
11. Feng, S., Wu, H., Sun, X., Li, Z. (2016). Factors on perceived waiting time and implications on passengers' satisfaction with waiting time. *Promet - Traffic&Transportation,* 28 (2), str. 155-163.
    Dostupno na: https://doi.org/10.7307/ptt.v28i2.1726 (Pristupljeno 15.11.2019.)
12. Fogelberg, O. (1987). *Busstations in Western Europe*, Stockholm: Transport Forsknings Beredningen.
13. Hrvatski autoklub. Kategorije vozila; dostupno na: https://www.hak.hr/vozacki-ispiti/kategorije-vozila/ (06.09.2019.).
14. Jakobović, Z., (2007). *Tehnički leksikon: A-Ž,* Zagreb: Leksikografski zavod Miroslav Krleža.
15. Jordan, P. (1984). Der Autobusverkehr in den Donauländern - Ergänzungen zu einer Karte im Atlas der Donauländer, Wien: Österreichische Osthefte 26.

16. Klarin, T., Gusić, A. (2013). Kultura putovanja mladih u Hrvatskoj i omladinski turizam. *Liburna: međunarodni znanstveni časopis za kulturu, turizam i komuniciranje*, 2(1), str. 53-72.
17. Klemenčić, V. (1964). Transformacija prigradske zone, Zbornik VII kongresa geografa SFRJ, Zagreb.
18. Kral, P., Janoskova, K., Kliestik, T. (2018). Key determinants of the public transport user's satisfaction. *Administratie si Management Public*, (31), str. 36-51.
19. Lacković Vincek, Z.; Dvorski, S.; Dvorski Lacković, I. (2016) Prometni sustav u funkciji održivog razvoja. *Notitia – časopis za održivi razvoj*. 2(2) str. 49-61.
20. Leksikografski zavod Miroslav Krleža (n.d.). *Hrvatska tehnička enciklopedija – Portal hrvatske tehničke baštine*. Dostupno na: http://tehnika.lzmk.hr/ (01.09.2019.).
21. Marić, V. (1979). Razvoj javnog gradskog putničkog prometa u Zagrebu. Savjetovanje o prometu u gradovima s posebnim osvrtom na Zagreb, Zagreb.
22. Matoš, S. (2007). *Prijevoz putnika u cestovnom prometu*, Zagreb: Inviktus.
23. Matulin, M., Mrvelj, Š. (2012). Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu. Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.
24. Mustapić, Z., Krička, T., Stanić, Z. (2006). Biodisel as alternative engine fuel. *Journal of Energy*, 55(6), str. 634-657.
25. Narodne novine (2018). *Pravilnik o posebnim uvjetima za vozila kojima se obavlja javni cestovni prijevoz i prijevoz za vlastite potrebe*, br. 50, Zagreb: Narodne novine d.d..
26. Narodne novine (2018). *Zakon o prijevozu u cestovnom prometu*, br. 41, Zagreb: Narodne novine d.d..
27. Narodne novine (2016). *Pravilnik o tehničkim uvjetima vozila u prometu na cestama*, br. 85, Zagreb: Narodne novine d.d..
28. Narodne novine (2017). *Odluka o donošenju nacionalnog okvira politike za uspostavu infrastrukture i razvoj tržišta alternativnih goriva u prometu*, br. 34, Zagreb: Narodne novine d.d..
29. Narodne novine (2011). *Nacionalni program sigurnosti cestovnog prometa Republike Hrvatske 2011. - 2020. godine*, br. 59, Zagreb: Narodne novine d.d..
30. Narodne novine (2018). *Pravilnik o autobusnim kolodvorima*, br. 58, Zagreb: Narodne novine d.d..
31. Narodne novine (2007). *Pravilnik o autobusnim stajalištima,* br. 119, Zagreb: Narodne novine d.d

32. Narodne novine (2016). *Zakon o uspostavi infrastrukture za alternativna goriva*, br. 120, Zagreb: Narodne novine d.d.
33. Narodne novine (2014). *Pravilnik o kategorizaciji autobusnih kolodvora*, br. 52, Zagreb: Narodne novine d.d.
34. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (2017). Strategija prometnog razvoja Republike Hrvatske (2017. – 2020.).
Dostupno na: https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije/MMPI%202017-2030%20STRAT%20PROM%20RZV%20RH%2025-8_17.pdf (21.09.2019.).
35. Ministarstvo unutarnjih poslova (2019). *Bilten o sigurnosti cestovnog prometa 2018.*, Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova. Dostupno na: https://mup.gov.hr/UserDocsImages/statistika/2019/bilten_promet_2018.pdf (10.09.2019.).
36. Petrović, J., Ivković, I., Vujačić, I., Žeželj, S. (2009). Possibilities of buses on alternative fuel in public urban transport in Belgrade. *Technological and Economic Development of Economy*, 15(1), str. 78-89.
37. Radnović, B., Miloš Marić, R., Radnović, V., Ilić, M., & Lukač, D. (2015). Marketing Research on Passenger Satisfaction With Public Transport Service in the City of Belgrade. *PROMET-Traffic&Transportation*, 27(1), str. 47-57.
38. Rajsman, M. (2017). *Tehnologija prijevoza putnika u cestovnom prometu*, Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.
39. Sić, M. (1985). Mreže gradskog autobusnog prometa u SR Hrvatskoj i njihova uloga u razvoju prigradskih područja, *Acta Geographica Croatica*, 20(1), str. 11-18.
40. Sić, M. (1987). Javni međumjesni autobusni promet u SR Hrvatskoj, *Acta Geographica Croatica*, 22(1), str. 35-41.
41. Stefančić, G., Presečki I., Križanović, S. (2015). Autobusni kolodvori, Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.
42. Štefančić, G. (1994). Model kategorizacije autobusnih kolodvora, *Promet*, 6(5), str. 121-126.
43. Vičević, D., Hess, S. (2013). Analiza potražnje za javnim linijskim prijevozom u Republici Hrvatskoj, *Pomorski Zbornik*, Vol. 47/48, str. 159-168.
44. Vijeće Europske unije (17.09.1996.). Direktiva Vijeća 96/53/EZ od 25. Srpnja 1996. O utvrđivanju najvećih dopuštenih dimenzija u unutarnjem i međunarodnom prometu te najveće dopuštene mase u međunarodnom prometu za određena cestovna vozila koja prometuju unutar Zajednice, *Službeni list Europske unije*, 07/sv. Z. Dostupno na:

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A31996L0053 (21.09.2019.).

45. Zavada, J. (2006). *Vozila za javni gradski prijevoz*, Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.

POPIS TABLICA

Tablica 1. Stupanj povezanosti javnim međumjesnim autobusnim prometom prema zajednicama općina SR Hrvatske 8
Tablica 2. Prometne nesreće u kojima su sudjelovali autobusi, broj poginulih, teško i lakše ozlijeđenih osoba 12
Tablica 3. Cestovni promet na teritoriju Republike Hrvatske prema vrsti vozila (izraženo u milijunima kilometara) 17
Tablica 4. Autobusi u cestovnom prijevozu putnika 18
Tablica 5. Prijeđeni kilometri i prevezeni putnici u cestovnom prijevozu putnika (izraženo u milijunima) 18
Tablica 6. Inventurno stanje u cestovnom gradskom i prigradskom prometu 19
Tablica 7. Vozni park i linije u cestovnom gradskome i prigradskom prijevozu 19
Tablica 8. Prijeđeni kilometri i prevezeni putnici u cestovnom gradskom i prigradskom prometu 20
Tablica 9. Zadovoljstvo korisnika autobusnom uslugom 42

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Struktura autobusnih kolodvora u Republici Hrvatskoj po kategorijama 2015. godine 22
Grafikon 2. Spolna struktura uzorka 34
Grafikon 3. Dobna struktura ispitanika 34
Grafikon 4. Stručna sprema ispitanika 35
Grafikon 5. Radni status ispitanika 35
Grafikon 6. Mjesečni osobni prihod ispitanika 36
Grafikon 7. Struktura ispitanika prema gradu stanovanja 37
Grafikon 8. Svrha korištenja autobusa kao prijevoznog sredstva 37
Grafikon 9. Razlozi korištenja autobusnog prijevoza 38
Grafikon 10. Struktura autobusa u uzorku 39
Grafikon 11. Korištenje autobusnog prijevoza prema vrsti 40
Grafikon 12. Poznavanje prava putnika 40
Grafikon 13. Ulaganje žalbe prijevozniku 41
Grafikon 14. Odgovor prijevoznika na žalbu 41

POPIS PRILOGA

Prilog 1. Osnovna i dodatna mjerila za kategorizaciju autobusnih kolodvora 53
Prilog 2. Popis autobusnih kolodvora prema kategorijama 54
Prilog 3. Istraživanje zadovoljstva korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj 56

Prilog 1. Osnovna i dodatna mjerila za kategorizaciju autobusnih kolodvora

MJERILA		A	B	C	D
I. OSNOVNA MJERILA					
1. INFRASTRUKTURNA OPREMA KOLODVORSKE ZGRADE					
1.1.	Čekaonica				
	1.1.1. grijana i osvijetljena	x	x	x	x
	1.1.2. klimatizacija	x	x		
	1.1.3. mjesta za sjedenje	x	x	x	x
1.2.	Prodaja autobusnih karata				
	1.2.1. kompjutorizirana	x	x		
	1.2.2. strojna			x	
	1.2.3. ručna				x
1.3.	Način informiranja				
	1.3.1. putem panoa	x	x	x	x
	1.3.2. razglasom	x	x	x	
	1.3.3. videomonitorom	x			
	1.3.4. telefonom	x	x	x	x
	1.3.5. usmeno	x	x	x	x
	1.3.6. putem internetske stranice	x	x		
1.4.	Peroni				
	1.4.1. Dovoljan broj ovisno o učestalosti	x	x	x	x
	1.4.2. Najmanje dva natkrivena	x	x	x	x
	1.4.3. Za povremeni prijevoz	x	x		
1.5.	Sanitarne prostorije	x	x	x	x
1.6.	Prometni ured	x	x	x	x
1.7.	Garderoba	x	x	x	
1.8.	Prostor prilagođen za pristup osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću	x	x	x	x
2. PROMET U MIROVANJU					
2.1.	Prostor za parkiranje				
	2.1.1. autobusa	x	x	x	
	2.1.2. osobnih automobila	x	x		
3. RADNO VRIJEME					
	3.1. 0.00 – 24.00 sata	x			
	3.2. 5.00 – 22.00 sata		x		
	3.3. 6.00 – 20.00 sati			x	x
UKUPNI OBVEZNI BROJ		20	19	15	12
BODOVA PO KATEGORIJAMA					
II. DODATNA MJERILA					
1. PRATEĆI SADRŽAJI					
1.1.	Pomoć za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti.				
1.2.	Ugostiteljska djelatnost				
	1.2.1. restoran				
	1.2.2. kafeterija				
	1.2.3. ostale ugostitelj. usluge				
1.3.	Uslužna djelatnost				
	1.3.1. bankomat				
	1.3.2. prodaja tiska				
1.4.	Trgovačka djelatnost				
	1.4.1. prehrambeni proizvodi				
	1.4.2. ostale trgovine				
1.5.	Pristup internetu				
2. GEOPROMETNI POLOŽAJ					
2.1.	Razina povezivanja				
	2.1.1 stajalište tram. bus				
	2.1.2. taksi stajalište				
	2.1.3. druge prometne grane (do 10 minuta pješačenja)				
MINIMALNI BROJ IZBORNIH BODOVA:		10	7	4	0

Prilog 2. Popis autobusnih kolodvora prema kategorijama

Autobusni kolodvori

- popis prema kategorijama

Kolodvor	*Kategorija*	*Korisnik*	
OSIJEK	A	AUTOPROMETNO PODUZEĆE d.d., Požega	
PULA	A	BRIONI d.d. , Pula	
ZAGREB	A	ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o., Zagreb	(3)
DUBROVNIK	B	LIBERTAS-DUBROVNIK d.o.o., Dubrovnik	
ČAKOVEC	B	RUDI EXPRESS d.o.o., Mihovljan - Čakovec	
KOPRIVNICA	B	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
MAKARSKA	B	PROMET d.d., Makarska	
NOVI MAROF	B	AUTOBUSNI PRIJEVOZ d.o.o., Varaždin	
NOVI VINODOLSKI	B	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
PLOČE	B	AUTOBUSNI KOLODVOR d.o.o., Ploče	
POREČ	B	AUTOTRANS d.o.o. Cres	
POŽEGA	B	AUTOPROMETNO PODUZEĆE d.d., Požega	
SINJ	B	AUTOPRIJEVOZ SINJ d.o.o., Sinj	
SLAVONSKI BROD	B	AUTOPROMETNO PODUZEĆE d.d., Požega	
SPLIT	B	AUTOBUSNI KOLODVOR d.o.o., Split	
ŠIBENIK	B	GRADSKI PARKING d.o.o., Šibenik	
TROGIR	B	PROMET d.o.o., Split	
UMAG	B	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
VARAŽDIN	B	AUTOBUSNI PRIJEVOZ d.o.o., Varaždin	
VINKOVCI	B	POLET d.o.o., Vinkovci	
VIR	B	AVD koncept d.o.o., Vir	
VUKOVAR	B	ČAZMATRANS VUKOVAR d.o.o., Vukovar	
ZABOK	B	PRESEČKI GRUPA d.o.o., Krapina	
ZADAR	B	LIBURNIJA d.o.o., Zadar	(21)
BJELOVAR	C	ČAZMATRANS-NOVA d.o.o., Čazma	
BUZET	C	SAMOBORČEK d.o.o. , Samobor	
CRIKVENICA	C	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
DARUVAR	C	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
DELNICE	C	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
GOSPIĆ	C	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
IMOTSKI	C	AUTOPODUZEĆE IMOTSKI Z d.o.o ., Imotski	
IVANEC	C	AUTOBUSNI PROMET d.d.u stečaju., Varaždin	
KARLOVAC	C	AUTOBUSNI KOLODVOR d.o.o., Karlovac	
METKOVIĆ	C	METKOVIĆ RAZVOJ d.o.o. Metković	
NOVA GRADIŠKA	C	AUTOPROMETNO PODUZEĆE d.d., Požega	
RIJEKA	C	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
SAMOBOR	C	KOMUNALAC d.o.o., Samobor	
SISAK	C	AUTOPROMET SISAK d.o.o. ,Sisak	
SLATINA	C	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
VIROVITICA	C	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
VRBOVEC	C	ČAZMATRANS PROMET d.o.o. ,Čazma	(17)

BIOGRAD	D	LIBURNIJA d.o.o., Zadar	
BENKOVAC	D	ČAZMATRANS DALMACIJA d.o.o., Benkovac	
ČAZMA	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
DONJI MIHOLJAC	D	PANTURIST d.d., Osijek	
ĐAKOVO	D	PANTURIST d.d., Osijek	
ĐURĐEVAC	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
GAREŠNICA	D	ČAZMATRANS-NOVA d.o.o. ,Čazma	
GRUBIŠNO POLJE	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o. ,Čazma	
IVANIĆ GRAD	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
KRAPINA NOVA	D	PRESEČKI GRUPA d.o.o., Krapina	
KUTINA	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	
LUDBREG	D	AUTOBUSNI PROMET d.d., Varaždin	
NAŠICE	D	PANTURIST d.d., Osijek	
OGULIN	D	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
OTOČAC	D	AUTOPRIJEVOZ d.d., Otočac	
PAKRAC	D	AUTOPROMETNO PODUZEĆE d.d., Požega	
ROVINJ	D	AUTOTRANS d.o.o., Cres	
VALPOVO	D	PANTURIST d.d., Osijek	
VODICE	D	AUTOTRANSPORT d.d. u stečaju, Šibenik	
VOJNIĆ	D	AUTOBUSNI KOLODVOR VOJNIĆ d.o.o., Vojnić	
ZLATAR	D	PRESEČKI GRUPA d.o.o., Krapina	
ŽUPANJA	D	ČAZMATRANS PROMET d.o.o., Čazma	**(22)**

Ukupno: 63

09.03.2016..
HGK - Sektor za promet i veze

Napomena: Popis je informativan i nema pravnu valjanost.

Prilog 3. Istraživanje zadovoljstva korisnika autobusnim prijevozom u Republici Hrvatskoj

Zadovoljstvo korisnika autobusim prijevozom u Republici Hrvatskoj

Anketa je anonimna i koristi se u svrhu pisanja diplomskog rada.

*Obavezno

1. **Spol?** *
Označite samo jedan oval.
- Ž
- M

2. **Dob?** *
Označite samo jedan oval.
- 15-20
- 21-25
- 26-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Više od 60

3. **Radni status?** *
Označite samo jedan oval.
- zaposlen/a u stalnom radnom odnosu
- zaposlen/a na određeno vrijeme
- honorarni rad
- rad neprijavljeno
- samozaposlen/a
- nezaposlen/a

4. **Osobni mjesečni prihod (odnosi se isključivo na Vas)?** *
Označite samo jedan oval.
- manje od 1200 kn
- od 1201 do 2000 kn
- od 2001 do 3500 kn
- od 3501 do 5500 kn
- od 5501 do 7000 kn
- od 7001 do 9000 kn
- preko 9000 kn

5. **Stručna sprema?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ završena osnovna škola
- ◯ završena trogodišnja srednja škola, KV ili VKV
- ◯ završena četverogodišnja stručna škola ili gimnazija
- ◯ završena viša škola, fakultet, VŠS/VSS
- ◯ završen magisterij ili doktorat

6. **Grad u kojemu stanujete?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Zagreb
- ◯ Rijeka
- ◯ Split
- ◯ Dubrovnik
- ◯ Osijek
- ◯ Ostalo: _____

Učestalost korištenja autobusnog prijevoza

7. **U koje svrhe najčešće koristite autobus?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Škola
- ◯ Fakultet
- ◯ Posao
- ◯ Trgovina
- ◯ Slobodno vrijeme
- ◯ Ostalo: _____

8. **Koju vrstu autobusa najčešće koristite?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Gradski
- ◯ Prigradski
- ◯ Međugradski

9. **Koliko često putujete gradskim autobusom?** *
Označite samo jedan oval.

- Svaki radni dan
- Nekoliko puta tjedno
- Jednom tjedno
- Vikendom
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta godišnje
- Jednom godišnje
- Jednom u nekoliko godina
- Nikad

10. **Koliko često putujete prigradskim autobusom?** *
Označite samo jedan oval.

- Svaki radni dan
- Nekoliko puta tjedno
- Jednom tjedno
- Vikendom
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta godišnje
- Jednom godišnje
- Jednom u nekoliko godina
- Nikad

11. **Koliko često putujete međugradskim autobusom?** *
Označite samo jedan oval.

- Svaki radni dan
- Nekoliko puta tjedno
- Jednom tjedno
- Vikendom
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta godišnje
- Jednom godišnje
- Jednom u nekoliko godina
- Nikad

12. **Autobus koristite zbog:** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Povoljne cijene
- ◯ Dostupnosti prijevoza
- ◯ Učestalosti usluge
- ◯ Udobnosti
- ◯ Brzine prijevoza
- ◯ Ostalo: _____

13. **Jeste li upoznati s pravima putnika?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Da.
- ◯ Ne.

14. **Jeste li se ikad žalili prijevozniku?** *
Označite samo jedan oval.

- ◯ Da.
- ◯ Ne. *Prijeđite na pitanje broj 16.*

Odjeljak bez naslova

15. **Jeste li dobili adekvatan odgovor na Vašu pritužbu?**
Označite samo jedan oval.

- ◯ Dobio/ la sam zadovoljavajući odgovor.
- ◯ Nisam dobio/la zadovoljavajući odgovor.
- ◯ Nisam dobio/la nikakav odgovor.

Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

U sljedećim pitanjima navedite u kojoj mjeri ste zadovoljni s navedenim karakteristikama:

16. **cjelokupna usluga u sustavu javnog gradskog prijevoza** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

17. **cijena karte** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

18. **učestalost prijevoza** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

19. **udobnost** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

20. **trajanje putovanja** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

21. **poštivanje voznog reda** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

22. **uslužnost osoblja u autobusu (vozača, kontrolora)** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

23. **uslužnost osoblja na kolodvoru/prodajnom mjestu** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

24. **dostupnost karata** *

Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

25. **dostupnost voznog reda** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

26. **kvaliteta informacija na displayima na stajalištima** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

27. **dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

28. **dostupnost informacija o promjeni voznog reda** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

29. **čistoća autobusa** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

30. **povezanost s linijima koje nisu u sustavu javnog gradskog prijevoza** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

31. **klimatizacija i grijanje u autobusima** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

32. **dostupnost usluga na kolodvoru/stajalištu** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

33. **čistoća kolodvora/stajališta** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

34. **dostupnost dodatnih usluga u autobusima (npr. Wi-Fi)** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

35. **povezanost s odredištem („prijevoz od vrata do vrata“)** *
Označite samo jedan oval.

	1	2	3	4	5	
Loše	◯	◯	◯	◯	◯	Odlično

ŽIVOTOPIS

OSOBNE INFORMACIJE — Martina Lovrić



RADNO ISKUSTVO

04/11/2019–danas
Planer potražnje
Zagrebačka pivovara, Zagreb (Hrvatska)

01/06/2016–31/10/2019
Administrativni poslovi
Zagrebačka pivovara
Ilica 224, Zagreb (Hrvatska)

01/06/2014–31/12/2018 — Hotel Antunović Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

05/11/2018–29/11/2019
Diplomski studij Trgovina i međunarodno poslovanje
Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

01/10/2014–26/09/2018
Diplomirani ekonomist
Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

01/09/2010–01/06/2014
Ekonomist
Treća ekonomska škola Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

OSOBNE VJEŠTINE

Materinski jezik — hrvatski

Strani jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
njemački	A2	A2	A2	A2	A2
engleski	A2	A2	A2	A2	A2

Stupnjevi: A1 i A2: Početnik - B1 i B2: Samostalni korisnik - C1 i C2: Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

Komunikacijske vještine — Otvorenost i dobre komunikacijske vještine stečene prilikom obavljanja svakodnevnih poslovnih obaveza, sposobnost prilagodbe poslovnom okruženju te

izražen timski duh i sklonost timskom radu.

Organizacijske / rukovoditeljske vještine

Iskustvo u organizaciji i planiranju transporta.

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA				
Obrada informacija	Komunikacija	Stvaranje sadržaja	Sigurnost	Rješavanje problema
Samostalni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik

Digitalne vještine - Tablica za samoprocjenu

Vrlo dobro znanje Microsoft Office paketa i poznavanje rada u programima SAP, Jupiter i ForecastPRO.

Vozačka dozvola

B