

# Analiza zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli

---

Zajc, Samanta

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:741720>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-29**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



**VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Samanta Zajc

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
KVALITETOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA U  
GRADU PULI**

(specijalistički završni rad)

Rijeka, 2019.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Prometni odjel

Specijalistički diplomski stručni studij Promet

## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA KVALITETOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA U GRADU PULI**

(specijalistički završni rad)

MENTOR:

doc. dr. sc. Sanja Zambelli, viši predavač

STUDENT:

Samanta Zajc

MBS: 2429000140/17

Rijeka, rujan 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Prometni odjel

Rijeka, 15.03. 2019.

**ZADATAK**  
**za specijalistički završni rad**

Pristupnici SAMANTI ZAJC MBS: 2429000140/17  
Studentici specijalističkog stručnog studija Promet izdaje se zadatak za specijalistički završni rad – tema specijalističkog završnog rada pod nazivom:

**Analiza zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli**

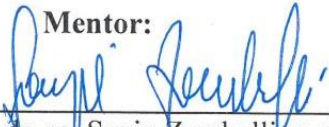
**Sadržaj zadatka:** Teorijski objasniti pojmove kvalitete, upravljanja kvalitetom, kontrole i osiguranja kvalitete. Prikazati trenutno stanje i organizaciju javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. Provesti anketno istraživanje na odabranom uzorku korisnika javnog gradskog prijevoza o zadovoljstvu kvalitetom usluga po različitim parametrima. Na osnovu rezultata istraživanja prikazati zaključke koji bi mogli unaprijediti kvalitetu javnog gradskog prijevoza koji u Puli obnaša tvrtka Pulapromet d.o.o.

**Preporuka:** Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Sustav upravljanja kvalitetom u cestovnom prometu i proširenu u skladu s temom završnog rada.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 15.03. 2019.

Predati do: 15.09. 2019.

Mentor:  
  
(doc. dr. sc. Sanja Zambelli, v.pred.)

Pročelnik odjela:  
  
(dr.sc. Ivica Barišić, prof.v.š.)

Zadatak primio dana: 15. 02. 2019.

  
Samanta Zajc

Dostavlja se:  
- mentoru  
- pristupniku

## IZJAVA

Izjavljujem da sam specijalistički završni rad pod naslovom Analiza zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Sanje Zambelli, viši predavač.

Ime i prezime



\_\_\_\_\_  
(potpis studenta)

## SAŽETAK

U ovom specijalističkom završnom radu analizira se zadovoljstvo korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. Prije svega objašnjeno je značenje kvalitete te kakav utjecaj kvaliteta ima na privlačnost korištenja usluga javnog gradskog prijevoza. Osim definiranja kvalitete i njezinog značaja za tvrtke koje se bave javnim gradskim prijevozom putnika naglašena je važnost brige o korisnicima prijevozne usluge koji odlučuju koliko je pružena usluga bila kvalitetna ili nekvalitetna. Stoga, važno je provoditi ocjenjivanje zadovoljstva korisnika uslugom javnog gradskog prijevoza putnika putem određenih metoda koje su opisane u radu. Na primjeru javnog gradskog prijevoza u gradu Puli, opisuje se povijest tvrtke, trenutno stanje i kroz anketni upitnik mogućnost poboljšanja usluga u budućnosti. U anketnom upitniku na postavljena pitanja ispitanici su odgovarali, te tako iskazali svoje mišljenje o kvaliteti javnog gradskog prijevoza u gradu Puli.

**Ključne riječi:** kvaliteta, javni gradski prijevoz, grad Pula, zadovoljstvo korisnika, Pulapromet d.o.o.

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet istraživanja .....	1
1.2. Svrha i cilj istraživanja .....	1
1.3. Struktura rada .....	1
2. OPĆENITO O KVALITETI.....	3
2.1. Definiranje kvalitete .....	3
2.2. Upravljanje kvalitetom .....	4
2.3. Kontrola kvalitete .....	5
3. JAVNI GRADSKI PRIJEVOZ PUTNIKA .....	7
3.1. Kvaliteta javnog gradskog prijevoza putnika .....	8
3.2. Briga o korisnicima prijevozne usluge .....	9
3.3. Zona tolerancije korisnika javnog gradskog prijevoza.....	10
3.4. Ocjenjivanje zadovoljstva korisnika uslugom javnog prijevoza putnika .....	11
3.4.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika – CSS .....	12
3.4.2. Mjerenje izvođenja usluge .....	13
4. JAVNI GRADSKI PRIJEVOZ U GRADU PULI.....	15
4.1. Povijest javnog gradskog prijevoza .....	15
4.2. Trenutno stanje javnog gradskog prijevoza.....	19
4.3. Organizacija javnog gradskog prijevoza .....	22
5. ANALIZA ANKETE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA KVALITETOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA U GRADU PULI.....	25
6. ZAKLJUČAK.....	45
LITERATURA.....	47
POPIS SLIKA .....	49
POPIS GRAFIKONA .....	50
PRILOG 1 .....	51



## 1. UVOD

Javni gradski prijevoz veoma je bitan čimbenik razvijenosti svakog grada te o njemu treba posebno voditi računa kako bi se promet u gradovima što bolje odvijao. Cilj suvremenih gradova trebao bi biti smanjivanje individualnog prometa tako da javni gradski prijevoz zbog svoje kvalitete bude što privlačniji potencijalnim korisnicima.

### 1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog specijalističkog završnog rada je zadovoljstvo korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. Na primjeru grada Pule prikazana je važnost kvalitetnog javnog gradskog prijevoza.

### 1.2. Svrha i cilj istraživanja

Svrha istraživanja ovog rada je, prije svega objasniti značenje kvalitete te ostale pojmove koje se odnose na kvalitetu. U radu je, također objašnjen javni gradski prijevoz te kako javni gradski prijevoz svih ovih godina funkcionira u gradu Puli.

Cilj istraživanja rada je, na primjeru grada Pule prikazati koliko kvalitetan javni gradski prijevoz može bitno utjecati na povećanje korištenja usluga javnog gradskog prijevoza odnosno koliko nekvalitetan javni gradski prijevoz može smanjiti broj korisnika javnog gradskog prijevoza.

### 1.3. Struktura rada

Specijalistički završni rad strukturiran je u šest poglavlja. U uvodnom poglavlju naveden je predmet istraživanja, svrha i cilj istraživanja te struktura rada. U drugom poglavlju govori se o kvaliteti, upravljanju kvalitetom i kontroli kvalitete. Treće poglavlje odnosi se na javni gradski prijevoz putnika, kvalitetu javnog gradskog prijevoza, brigu o korisnicima prijevozne usluge, zoni tolerancije korisnika javnog gradskog prijevoza te ocjenjivanju zadovoljstva korisnika uslugom javnog prijevoza putnika. U četvrtom poglavlju prikazane su karakteristike javnog gradskog prijevoza u gradu Puli odnosno objašnjena je povijest javnog gradskog prijevoza a zatim je prikazano trenutno stanje i organizacija javnog gradskog prijevoza. U petom poglavlju predstavljena je analiza ankete zadovoljstva korisnika kvalitetom

javnog gradskog prijevoza u gradu Puli, da bi se na temelju toga donijeli odgovarajući zaključci. Na kraju specijalističkog završnog rada naveden je popis literature, slika i grafikona koji su se koristili prilikom izrade rada te prilog sa prikazom anketnog upitnika.

## 2. OPĆENITO O KVALITETI

Pojam kvaliteta koristi se na različite načine; ne postoji njezina jasna definicija. S gledišta potrošača, kvaliteta se često povezuje s vrijednošću, korisnošću ili čak cijenom. S gledišta proizvođača, kvaliteta se povezuje s oblikovanjem i izradom proizvoda, da bi se zadovoljile potrebe potrošača.

Kvaliteta je godinama poprimala različita značenja. Značenje pojma kvaliteta danas je prošireno tako da uključuje proizvodnju bez pogrešaka, kontinuirano poboljšavanje i usredotočenost na potrošača. (Lazibat, 2009., 41.)

### 2.1. Definiranje kvalitete

U rječnicima postoje mnoge definicije „kvalitete“, a kratka općeprihvaćena definicija glasi: „Kvaliteta je zadovoljstvo kupaca“. Druga alternativna kratka definicija kvalitete je: „Prikladnost za upotrebu“. (Lazibat, 2009., 41.)

Prema općoj definiciji kvalitete (kakvoće): „Kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluga za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku, tj. onda kad se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba“. Kvaliteta (kakvoća) proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu, pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu.

Prema službenoj definiciji kvalitete (kakvoće): „Kvaliteta (kakvoća) je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene ili pretpostavljene potrebe“. Službena definicija izravno proistječe iz opće definicije kvalitete jer „ukupnost svojstava nekog entiteta koja ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe“ i ne govori ni o čemu drugom već o uporabnoj vrijednosti proizvoda. (Lazibat, 2009., 42.)

Ono što je zajedničko svim definicijama kvalitete jest da se u središtu uvijek nalazi kupac i zadovoljenje njegovih potreba na što potpuniji način, što je i sasvim logično, budući da krajnji sud o kvaliteti, a samim time i tržišnom uspjehu ili neuspjehu nekog proizvoda ili usluge, donosi upravo kupac. (Lazibat, 2009., 44.)

## 2.2. Upravljanje kvalitetom

Da bi se mogli ostvariti zahtjevi koji se postavljaju na kvalitetu, posebno u suvremenim uvjetima poslovanja, neophodno je njome svjesno upravljati. Prema Gryni i Juranu „Upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete neke organizacije“.

Dok druga definicija za upravljanje kvalitetom glasi: „Upravljanje kakvoćom – skup radnji opće funkcije upravljanja koji određuje politiku kakvoće, ciljeve i odgovornosti te ih u okviru sustava kakvoće ostvaruje s pomoću planiranja kakvoće, praćenja kakvoće, osiguravanja kakvoće i poboljšavanja kakvoće“.

Navedena definicija jasno napominje kako je upravljanje kvalitetom sastavni dio funkcije upravljanja, čija je uloga ostvarivanje ciljeva kvalitete što se ogledaju ne samo u osiguravanju, već i poboljšavanju kvalitete putem upravljanja aktivnostima što proizlaze iz utvrđene politike i planova kvalitete, a ostvaruju se u okviru sustava kvalitete primjenom, uz ostalo, i odgovarajućeg praćenja kvalitete. (Skoko, 2000., 10.)

Crosby u svojoj uspješnici „Quality is free“, daje jednu od popularnijih definicija upravljanja kvalitetom koja glasi: „Upravljanje kvalitetom je sustavan način garantiranja da se organizirane aktivnosti odvijaju na način koji je planiran. To je upravljačka disciplina koja se brine za prevenciju problema kroz stvaranje stavova i kontrola koji prevenciju omogućavaju“. Nekoliko je aspekata ove definicije koje je potrebno naglasiti. Prvi je kako se kvaliteta planira, a ne događa slučajno. Drugi bitan aspekt jest kako kvaliteta nastaje kroz formiranje stavova zaposlenika, što se može smatrati korakom prema stvaranju kulture kvalitete, a treći kako je kvaliteta dio upravljačkih struktura.

Brocka & Brocka upravljanje kvalitetom definiraju kao način kontinuiranoga unapređenja performansi na svakoj razini djelovanja, u svakome funkcijskome odjelu poduzeća te kroz korištenje svih raspoloživih ljudskih i kapitalnih resursa. (Baković, Dužević, 2014., 34.)

Također bitno je napomenuti da upravljanje kvalitetom također ne znači zamjenu za procese kontrole i osiguranja kvalitete već, štoviše, njihovu nadogradnju i usavršavanje. (Lazibat, 2009., 73.)

### 2.3. Kontrola kvalitete

Kontrola kvalitete se kroz povijest obavljala na razne načine. U samim počecima vlasnik je bio taj koji je kontrolirao kvalitetu proizvoda u svim fazama nastanka. Na nešto višem stupnju tehnološkog napretka u organizacijama se javljaju najprije zaposlenici, a zatim i cijeli timovi čija je temeljna zadaća nadzor kvalitete proizvoda. Nakon toga, nadzor se počinje širiti horizontalno unutar organizacije i počinje obuhvaćati aktivnosti koje nisu samo izravna proizvodnja (ulazna, međufazna, završna kontrola, mjerenje, statistička obrada podataka, servis itd.).

Ključni događaj u povijesti kontrole kvalitete bila je 1987. godina u kojoj je prvi put objavljen niz normi ISO 9000, zahvaljujući kojem unutarnja kontrola kvalitete prerasta u integralni sustav za osiguranja i upravljanje kvalitetom. Istodobno voditelj službe kvalitete prerasta u menadžera kvalitete i ujedno postaje savjetnikom (pomoćnik) generalnog direktora o svim pitanjima relevantnim za sustav kvalitete.

Definicija kontrole kvalitete prema normi ISO9000:2000 glasi: „Kontrola kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu“. Pod osnovnim zahtjevima najčešće se misli na specifikacije poduzeća vezane za mjerljive karakteristike proizvoda i usluga. Vrlo često poduzeća u početnim fazama razvoja sustava za upravljanje kvalitetom u spomenute specifikacije ne ugrađuju zahtjeve kupaca u dovoljnoj mjeri te iako, s aspekta kontrole kvalitete, oni ispunjavaju sve zahtjeve, ipak ne zadovoljavaju kupce na pravi način. (Lazibat, 2009., 52.)

Kako bi održao stabilnost, proces kontrole kvalitete ocjenjuje stvarne performanse, uspoređuje stvarne performanse s ciljnim i djeluje ukoliko postoji razlika. Kontrola kvalitete jedan je od osnovna procesa kojima se ostvaruje upravljanje kvalitetom dok su druga dva: planiranje i poboljšanje kvalitete. Obuhvat pojma kontrola kvalitete također se mijenjao kroz vrijeme u svojim počecima odnosio se na „naknadnu/završnu inspekciju“ dok se danas odnosi na „prevenciju defekata“.

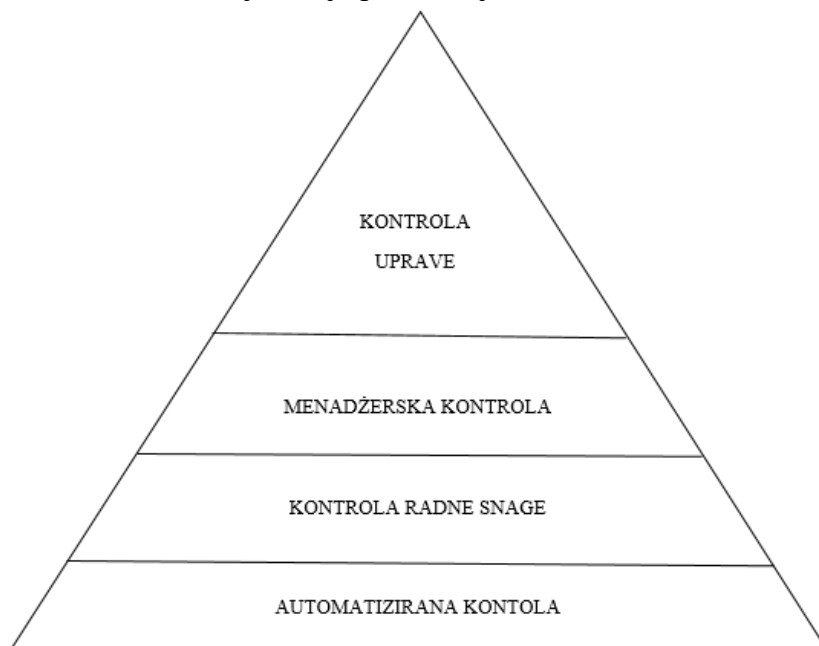
Iako jako slični prema svom krajnjem cilju te načinu provođenja (usporedba performansi i ciljeva), pojmovi kontrole kvalitete i osiguranja kvalitete ipak se moraju razlikovati. Kontrola kvalitete bliže je proizvodnoj traci odnosno brine se isključivo za nadzor nad proizvodnim procesom tijekom njegova odvijanja tako da se i rezultati ovog procesa ustvari koriste na proizvodnoj razini. Rezultati procesa osiguranja kvalitete s druge strane nastaju

nakon operativne faze proizvodnje i namijenjeni su mnogo širem spektru osoba kao što su primjerice: vrhovni menadžeri, regulatorna tijela, kupci i javnost općenito itd.

Riječ „kontrola“ odnosi se na proces koji se primjenjuje radi zadovoljavanja normi. Ona se sastoji od promatranja stvarnog ispunjavanja funkcije, usporedbe ispunjavanja te funkcije s nekom normom, a onda djelovanje, ako se promatrano ispunjavanje funkcije značajno razlikuje od norme.

Budući da proces kontrole kvalitete ne predstavlja jednostavan zadatak jer čak i kompanije srednje veličine imaju milijune varijabli koje bi trebalo kontrolirati, potrebno je razviti detaljni plan kontrole pri čemu je barem kvantitativni naglasak na automatiziranoj kontroli. (Lazibat, 2009., 53.) Hijerarhija provođenja kontrole kvalitete prikazana je na Slici 1.

Slika 1: Hijerarhija provođenja kontrole kvalitete



Izvor: Obrada autora prema Juran, J.M., Godfrey, A.B., Juran's Quality Handbook, 5E, McGraw-Hill, Columbus, OH, 1999., poglavlje 4, str. 2.

S obzirom na sve navedene i objašnjene definicije kvalitete, upravljanje kvalitetom i kontrole kvalitete u nastavku rada biti će objašnjen značaj javnog gradskog prijevoza te koliko je bitna kvaliteta kod obavljanja djelatnosti javnog gradskog prijevoza putnika.

### 3. JAVNI GRADSKI PRIJEVOZ PUTNIKA

Funkcija javnog gradskog prijevoza putnika je omogućavanje mobilnosti svim socijalnim kategorijama stanovnika. Njegova efikasnost je temeljena na prijevozu velikog broja ljudi i prihvatljive ekonomske racionalnosti. Uključuje podsustave kao što su: taksi, paratranzit, tramvaj, autobusi, trolejbusi, LRT, metro, ferry boats i slično. Javni gradski prijevoz je također u funkciji povećavanja mobilnosti ukupne urbane populacije, uz racionalno korištenje prostornih, ekonomskih i ekoloških resursa urbanog prostora. (Brčić, Ševrović, 2012., 11.)

Veliku konkurenciju javnom gradskom prijevozu putnika stvara individualni prijevoz koji nije nikako racionalan način putovanja te je s toga potrebno da urbana područja što više potiču korištenje javnog gradskog prijevoza.

Javni gradski prijevoz percipiran je kao najracionalniji način putovanja u urbanim područjima, a posebice u metropolama. S toga se sve više potiče korištenje javnog gradskog prijevoza, iako većina javnog gradskog prijevoza ovisi o značajnim subvencijama od nacionalnih vlada i lokalne uprave. Nije primjerena konkurencija i tržišno natjecanje, a tarifa je koncipirana i prilagođena da se potiče korištenje javnog prijevoza, kako bi se primijenila načinska raspodjela putovanja u korist javnog gradskog prijevoza. S toga je javni gradski prijevoz usluga u socijalno-ekonomskoj funkciji, kako bi se omogućila pristupačnost urbane sredine i mobilnosti svim socijalnim kategorijama i osigurala socijalna jednakost, uz racionalan trošak lokalne zajednice. (Brčić, Ševrović, 2012., 22.)

Karakteristike javnog gradskog prijevoza mogu se grupirati u dvije kategorije:

- Fizičke komponente sustava
- Usluge

U fizičke komponente sustava pripadaju: broj prijevoznih tvrtki koje se bave javnim gradskim prijevozom putnika, broj podsustava JGPP-a, broj linija pojedinog podsustava, dužina linija, dužina ukupne mreže podsustava, broj stanica svakog podsustava, srednji međustanični razmak po podsustavu, srednja pokrivenost podsustavom javnoga gradskog prijevoza putnika, kapacitet P&R, broj prijevoznih jedinica podsustava i slično.

Ponuđena usluga su temeljni podaci kao što su: maksimalni broj vozila koja operiraju tijekom vršnog perioda pojedinog podsustava, operativna brzina na linijama u km/h po podsustavu, brzina obrta podsustava u km/h (uključujući o terminale), prosječna brzina na mreži

u km/h, slijeđenje ili frekvencija vozila na liniji, postotak slijeđenja, odnos dolazaka s odstupanjem/točnih dolazaka. (Brčić, Ševrović, 2012., 68.)

Sve karakteristike javnog gradskog prijevoza putnika zajedno utječu na razinu kvalitete poduzeća koji obavlja poslove prijevoza putnika.

### 3.1. Kvaliteta javnog gradskog prijevoza putnika

Orijentacija na putnika ili korisnika usluga, briga o njegovom zadovoljstvu više se u JPP ne može zaobići. Cilj svake tvrtke je postizanje uspjeha u poslovanju, uspjeha koji se iskazuje u značajnom udjelu u tržištu, u prepoznatljivom i prihvaćenom proizvodu/usluzi, dokazanoj kvaliteti proizvoda/usluge i sustava organizacije i, naravno, u imidžu koji iz svega toga proizlazi. Kvaliteta kao subjektivna kategorija podložna je različitim shvaćanjima i kriterijima. Ovisna je o sredini u kojoj netko živi, navikama i mijenja se tijekom vremena. Ono što je kvalitetno za jednu osobu nije za drugu, a osim toga, ono što zadovoljava putnika u pogledu kvalitete danas, sutra već može biti potpuno neprihvatljivo. Kvaliteta nije stanje kojeg ljudi žele stići, već staza koja vodi prema konstantnom unaprjeđenju usluge. Smisao kvalitete jest povećati zadovoljstvo korisnika tako da se zadrži njihova privrženost i učini ih se stalnim korisnicima usluga. Za putnika je kvaliteta usluge sve. ([http://kvaliteta.inet.hr/e-quality/prethodni/20/Trbusic\\_T\\_rad1.pdf](http://kvaliteta.inet.hr/e-quality/prethodni/20/Trbusic_T_rad1.pdf), 3.6.2019.)

Kvaliteta putničke usluge je skup činitelja kao što su: cijena, frekvencija, sigurnost i udobnost, odnosno sve što utječe na odluku putnika o korištenju putovanja javnim gradskim prijevozom. Istraživanja provedena u Engleskoj pokazuju kako je u uslugama javnog gradskog prijevoza bitna točnost i pouzdanost usluge. Stoga je u prijevozu putnika bitna implementacija Total Quality Management-a (TQM).

Proces je fokusiran na ljude u organizaciji, odnosno na obavljanje „prave stvari u pravo vrijeme“. Produkt Total Quality Management-a je realizacija usluge koja je orijentirana putniku, odnosno prema njegovom očekivanju.

Svrha Total Quality Management-a nije kvaliteta kontrole u smislu proizvoda, već su to statističke tehnike za identificiranje kada usluga treba biti isporučena u standardnom očekivanom obliku, te da se mogu poduzeti aktivnosti ako se usluga ne realizira u standardno očekivanom obliku.



Također je bitno pratiti putničke prigovore, u smislu formiranja ureda za prihvaćanje telefonskih, e-mail ili na drugi način prihvata prigovora.

Konstantno praćenje realizacije usluge u javnom prijevozu putnika nužno je i s aspekta prijevoznika, kako bi se smanjili činitelji koji utječu na smanjenje prihoda, ili radi kontrole lokalne ili regionalne uprave koja daje subvenciju za javni prijevoz putnika. (Brčić, Ševrović, 2012., 128.)

### 3.2. Briga o korisnicima prijevozne usluge

Natjecanje između prijevoznika u javnom prijevozu nezadrživo raste s deregulacijom i privatizacijom sektora javnog prijevoza putnika. Stoga je briga o uslugama koju pružaju korisnicima, to jest putnicima vrlo važna. Prijevoznici u tom cilju nastoje pritužbe korisnika što je moguće više otkloniti i ispraviti, radi postizanja što je moguće većeg zadovoljstva korisnika. Prema tome je vrlo važno da prijevoznici imaju službe kojima je zadatak skrbiti o prikupljanju pritužbi korisnika, komunikaciju s korisnicima i pružanje informacija korisnicima.

Također treba naglasiti da putnici pridaju pažnju čistoći i održavanju čistoće vozila, zagrijanost vozila, rashlađivanje vozila, čistoći prometnog osoblja i mirnoći i umjerenosti vožnje vozila javnoga gradskog prijevoza. (Brčić, Ševrović, 2012., 128.)

Nesigurnost korisnika-putnika raste iz sljedećih razloga (Brčić, Ševrović, 2012., 128-129.):

- Osoblje prijevoznika (prodaja karta) djeluje neprijateljski pa se putnik ne odlučuje na potrebnu komunikaciju
- Putnici kasne na planirane aktivnosti ili na konekciju sljedećeg podsustava prijevoza
- Putnici su u strahu sa se ne ukrcaju u pogrešno vozilo (pogrešan smjer)
- Putnici imaju poteškoća u razumijevanju kompleksnih informacija o sustavu prijevoza
- Putnici mogu biti premladi, prestari ili smanjenih mogućnosti kretanja
- Mogu biti odvojeni (izgubljeni) od ostalih u grupi
- Terminali, transferne točke presjedanja su mjesta koja mogu putnika dezorijentirati, zbuniti ili činiti nesigurnim na bilo koji način.

Putnici uvijek prepoznaju dobru skrb i brigu. Osoblje (vozači, kondukteri, kontrolori) trebaju biti pripravnici na situacije u kojima se putnik žali na uslugu, bez obzira na to što unutar kompanije postoji služba koja skrbi o putnicima.

U suštini Total Quality Management se može opisati kao veliki krug kvalitete, koji ima zadatak isporučiti uslugu o korisniku – putniku na što je veće višoj razini. (Brčić, Ševrović, 2012., 129.)

HCM definira da kvaliteta usluge odražava putnikovu percepciju učinkovitosti prijevoznog sustava. Ona mjeri razinu usluge jednako kao i udobnost i prikladnost. Kvaliteta usluge u mnogočemu ovisi o operativnoj odluci kod dizajniranja sustava prijevoza putnika, o broju, učestalosti i održavanju voznog reda te tipu usluge.

U literaturi definicije nisu standardizirane ili su specifične za određeni podsustav prijevoza putnika. Stoga je potrebno posebno obratiti pozornost na značenje razine usluge odnosno kvalitete usluge.

U HCM-u (eng. Highway Capacity Manual) se definiraju sljedeće mjere za mjerenje učinkovitosti prijevoznog sustava, kvalitete usluge prijevoza, i razine usluge (Brčić, Ševrović, 2012., 129.) :

- Mjerenje učinkovitosti prijevoza putnika – kvantitativni i kvalitativni faktori kojima se ocjenjuje pojedini aspekt sustava
- Kvaliteta usluge javnog prijevoza – ukupna mjera percipiranog učinka s putnikove točke gledanja
- Mjerenje cjelokupne usluge-kvantitativni pokazatelj koji opisuje određeni aspekt prijevozne usluge i odražava stajališta putnika (poznato još kao efektivnost)
- Razina usluge (LOS) – šest određenih ocjena za određenu uslugu. Ocjene su poredane od A – najbolje do F – najlošije.

### 3.3. Zona tolerancije korisnika javnog gradskog prijevoza

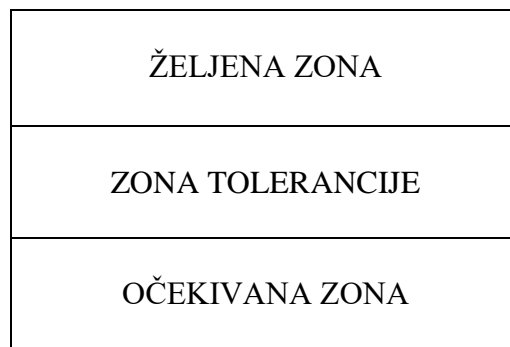
Prisutnost putnika u procesu prijevoza postavlja iznimno velike zahtjeve pred organizatore tog procesa, jer se svaki poremećaj u prijevozu, odnosno u procesu proizvodnje, odmah i neposredno odražava na zadovoljstvo putnika kvalitetom prijevoza ili usluge. Putnici,

kao predmet prijevoznog procesa, su zahtjevni, očekuju i traže udobnost, sigurnost, redovitost, učestalost, brzinu, a uz sve to i ekonomičnost. Najveći zahtjev putničkog prijevoza je sigurnost.

Da bi prijevoznici bar donekle zadovoljili visoke zahtjeve svojih putnika, moraju stalno podizati razinu svojih usluga. Vodstvo poduzeća može misliti da pruža dobru uslugu, ali ako se korisnici s time ne slažu onda organizacija ima problema. Stoga je potrebno predvidjeti korisnikova očekivanja i pokušati im udovoljiti unutar određene zone tolerancije. Zona tolerancije nalazi se između željene zone i očekivane zone (slika 2.) te predstavlja one značajke usluge koje će kupac smatrati prihvatljivima. (Sikirić, 2016., 3.)

Ako značajke usluge padnu ispod zone tolerancije, odnosno ispod najniže razine očekivane usluge, kod korisnika će se pojaviti frustracija te će oslabiti njegova lojalnost spram nudiocu usluge. S druge strane, ako je pružena usluga iznad zone tolerancije, to će pozitivno iznenaditi korisnika usluge i pojačati njegovu lojalnost spram pružene usluge i njezina nudioca. (Sikirić, 2016., 4.)

Slika 2: Zona tolerancije



Izvor: Pupovac, D.: Kvaliteta usluge – Stožer uslužnog marketinga, Suvremeni promet,

HZDP, Zagreb, 1996.

#### 3.4. Ocjenjivanje zadovoljstva korisnika uslugom javnog prijevoza putnika

Da bi se odredila kvaliteta prijevozne usluge u cjelini, mora se utvrditi pojedinačna razina ili utjecaj svakog parametra posebno. Pojedini parametri mogu se lako izraziti, dok je za neke to vrlo teško. Može se ustvrditi da su kriteriji ništa drugo nego prijevod očekivanja i utisaka korisnika/putnika u razumljive i mjerljive parametre odnosno kvalitetu. U tim okvirima kvaliteta ne podrazumijeva izvrsnost, raskošnost, valjanost i estetsku privlačnost. Značenje je dosta jednostavnije – to je prilagođavanje zahtjevima korisnika/putnika. Ta definicija čini

kvalitetu preciznom i mjerljivom. Ona znači proizvoditi uslugu uz potpuno zadovoljstvo korisnika/putnika i to bez ikakve pogreške kako prvi put tako svaki put. (Blažok Šušnjara, 2013., 41.)

Potrebno je napomenuti da je određivanje kvalitete usluge na osnovu kriterija složena funkcija i jednom utvrđene zakonitosti ne moraju vrijediti i za neka buduća vremena. Ocjenjivanje kvalitete usluga prijevoza putnika razlikovat će se na primjer u intenzivnom gradskom prijevozu od ocjene prometne usluge u ne tako učestalom prigradskom prijevozu. U svakom slučaju, polazište je uvijek korisnik usluge – putnik.

Metode ocjenjivanja zadovoljstva korisnika uslugama - putnika JPP dijele se na (Blažok Šušnjara, 2013., 42.) :

#### 1. Mjerenje zadovoljstva korisnika/putnika

- ocjena zadovoljstva koja se odnosi na doživljavanje izvođenja usluga s gledišta korisnika/putnika
- ocjena korisnikova zadovoljstva uslugom-CSS (eng. Customer Satisfaction Surveys)

#### 2. Mjerenje izvođenja usluge

- ocjena izvođenja koja se odnosi na kvalitetu same usluge i kvalitetu izvođenja, kako se ona primjenjuje :
- ocjena tajnog korisnika usluge – MSS ( eng. Mystery Shopping Surveys) i
- direktno ocjenjivanje – DPM ( eng. Direct Performance Measures)

#### 3.4.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika – CSS

Ocjena zadovoljstva korisnika/putnika – CSS jest ocjena razine zadovoljstva glede kvalitete ponuđene usluge, prema određenoj ljestvici. CSS je alat za ocjenjivanje zadovoljstva korisnika. CSS je oblikovan za ocjenjivanje razine zadovoljstva uslugom koja se nudi i ne smatra se preciznom ocjenom. Ocjenjivanje zadovoljstva vrši se prema ljestvici po kojoj korisnik procjenjuje koliko izvođač izlazi u susret njegovim potrebama, pri čemu je potrebno razlikovati percepciju korisnika glede njegovih očekivanja.

Ocjena zadovoljstva korisnika/putnika izvodi se anketom. Ankete bi se morale provoditi u skladu s praksom uobičajenog marketinškog istraživanja, što se tiče odabira uzorka i određivanja točaka mreže prijevoza. Važno je neprestano ocjenjivati prikladnost ankete glede potreba izvođača usluga, ali ujedno vodeći računa o prioritetima korisnika. Korisnici bi trebali biti anketirani individualno na osnovi najvažnijih aspekata putovanja. Preporučuje se kao prioritet odrediti što je najvažnije s vidika korisnika, a nakon tog prvog koraka treba uzeti u obzir druge kriterije. (Blažok Šušnjara, 2013., 42.)

### 3.4.2. Mjerenje izvođenja usluge

Ocjena tajnog korisnika - MSS služi ocjenjivanju kvalitete na što je moguće objektivnijem opažanju, a obavlja je neovisni tim, educiran tako da se ponaša kao pravi korisnik i nakon toga ocjenjuje uslugu prema unaprijed dogovorenim standardima. Ankete treba provoditi prema strogoj proceduri koja daje objektivne ocjene prema prethodno utvrđenima standardima. Važno je da postoji dosljedan sistem rangiranja koji se služi kalibriranim ček listama, koje bi trebale na najmanju moguću mjeru smanjiti varijacije među ocjenjivačima. MSS omogućuje praćenje specifičnih elemenata usluge koje su korisniku posebno važne. U usporedbi s CSS, koja se obavlja tijekom ili nakon putovanja, pa je zbog toga vremenski ograničena, MSS u većoj mjeri omogućuje praćenje detalja izvođenja usluge. MSS također doprinosi većoj objektivnosti ocjene usluga ili izvođenja tih usluga prilikom određenog putovanja.

Direktno ocjenjivanje izvođenja usluge – DPM izvodi se prema utvrđenima ljestvicama. Direktno izvođenje ocjenjivanja prati aktualno izvođenje usluge – ili iz zapisa o izvršenim uslugama ili na osnovi opažanja odabranog reprezentativnog uzorka. Sistem ocjenjivanja mora imati na raspolaganju dva načina prikupljanja podataka: opskrbu podacima i prikupljanje uzoraka, među kojima je potrebno naći ravnotežu. Važno je da su ocjenjivanja primjerna ne samo za korisnika već i za izvođača. Direktno ocjenjivanje izvođenja usluga trebalo bi reflektirati cjelokupne organizacijske ciljeve na svim razinama tako da izvođač usluge i osoblje mogu uvidjeti kako mogu doprinijeti boljem izvođenju usluge.

Prilikom planiranja ocjenjivanja korisnikova zadovoljstva uslugama potrebno je uzeti u obzir nekoliko ključnih momenata. To su (Blažok Šušnjara, 2013., 43-44.):

- ocjene izvođenja usluga potrebno je što više usmjeriti prema korisniku.

- pri planiranju ocjenjivanja zadovoljstva i izvođenja usluga potrebno je uzeti u obzir troškove.
- potrebno je primijeniti odgovarajuće ocjene, uzimajući u obzir specifične potrebe
- prijevoznika, nadležnih organa upravljanja i korisnika. Izuzetno je važno postići sporazum između operatera i nadležnih organa glede mjera i ciljeva koji će biti korišteni prema preporučenim standardima.
- prilikom izrade nacrtu ocjenjivanja, potrebno je uzeti u obzir i potencijalne potrebe korisnika, a ne samo postojeće potrebe. Prilikom istraživanja tržišta potrebno je uvažavati potrebe potencijalnih korisnika. Izvođači usluga moraju ocjenjivati potrebe tržišta, a ne samo korisnika usluga, kako bi osigurali ocjenu kvalitete izvođenja usluga i važnosti elemenata usluge glede korisnika. Postoji mogućnost da se neki potencijalni korisnici ne služe sistemom, jer taj ne može zadovoljiti njihove sadašnje potrebe, stoga istraživanje provedeno samo među korisnicima ne bi dovelo do spoznaje glede potreba potencijalnih korisnika
- ocjene izvođenja moraju biti točno definirane, tako da je svim strankama posve jasno što se ocjenjuje, kako se ocjenjuje i kako često se ocjenjuje
- da bi se identificirali trendovi, važno je kontinuirano pratiti kako se usluge obavljaju i koliko su korisnici njima zadovoljni. Kontinuirano ocjenjivanje je potrebno vršiti s obzirom na to da se mijenjaju potrebe i njihov prioritet i kod prijevoznika i kod korisnika.
- na percepciju korisnika mogu utjecati naizgled nevažni čimbenici

S toga, na temelju svega navedenog evidentno je kako pružanje kvalitetne usluge prijevoza putnika trebala bi biti primarna težnja svakog poduzeća koje se bavi javnim gradskim prijevozom putnika jer je kvaliteta osnova za privlačenje što većeg broja putnika a samim time i kvalitetnog poslovanja poduzeća te zadovoljstvo lokalne zajednice.

U daljnjem tekstu opisać će se javni gradski prijevoz u gradu Puli, njegova povijest, organizacija javnog gradskog prijevoza te trenutno stanje javnog prijevoza i mjere koje se poduzimaju za povećanje kvalitete javnog gradskog prijevoza.

#### 4. JAVNI GRADSKI PRIJEVOZ U GRADU PULI

Zbog nagloga razvitka i širenja Pule, a time i brzoga rasta stanovništva, javlja se potreba za rješavanjem pitanja javnog gradskog prijevoza putnika. Uvođenje tramvaja bio je rezultat razvitka grada koji je potkraj 19. stoljeća imao približno 60.000 stanovnika. Usto, tramvaj je tada bio vrlo popularno prometno sredstvo za masovni prijevoz u europskim gradovima, što je olakšalo njegovo prihvaćanje i od Puljana te je postao simbol novog vremena. Međutim, tramvaju su nakon I svjetskog rata autobusi počeli stvarati veliku konkurenciju te je ukinut. (<http://istrapedia.hr/hrv/1934/pulski-tramvaj-tramvaj-u-puli/istra-a-z/>, 20.6.2019.)

Danas javnim gradskim prijevozom u Puli upravlja tvrtka Pulapromet d.o.o. Gradskim autobusima je povezan centar sa svim dijelovima grada a promet je podijeljen po zonama. Prva zona obuhvaća grad Pulu, druga zona zatvara krug do Medulina, Vodnjana, Ližnjana, Premanture, i Peroja. Treća zona je do mjesta Barbariga. U Puli je javni gradski prijevoz organiziran sa ukupno 9 autobusnih linija. (<https://www.buscroatia.com/hr/gradski-prijevoz-u-puli/>, 20.6.2019.) Logo tvrtke Pulapromet d.o.o. prikazan je na slici 3.

Slika 3: Logo tvrtke Pulapromet d.o.o.



Izvor: <http://pulapromet.com/hr/naslovna-2/>, (20.6.2019.)

##### 4.1. Povijest javnog gradskog prijevoza

Na prijelazu iz 19 u 20 stoljeće, kočije i kola kao prijevozno sredstvo kojima se obavljao javni gradski prijevoz više nisu mogli zadovoljiti narasle potrebe Grada Pule, pa se po uzoru na mnoge gradove tog vremena počelo razmišljati o gradnji tramvaja.

Godine 1897. Ministarstvo željeznica Austrije odobrilo je inž. Rudolfu Urbanitzkyiu početak radova na izgradnji tramvajske pruge te su radovi započeli 1902. godine.

Nakon eksperimentalnog rada, električni tramvaj svečano je pušten u promet 24.3.1904. godine. Ovaj datum je proglašen danom Pulaprometa. Pula je tada imala električni tramvaj pet

godina poslije Rijeke, šest godina prije Zagreba i dvadeset dvije godine prije Osijeka. Tramvaj je u to vrijeme bio atrakcija za Pulu.

Slika 4: Pulski tramvaj iz 1904. godine



Izvor: <http://pulapromet.com/hr/o-nama/>, (21.6.2019.)

U prva četiri mjeseca rada prevezeno je 410 000 putnika, prijeđeno 126 000 km i ostvaren prihod od 50.000 tadašnjih kruna. Početni uspjesi tramvaja potakli su ideju o izgradnji i proširenju tramvajske mreže do Fažane i do Vodnjana. Električni tramvaj je bio simbol novog vremena, ponos Pule i jedno od najsimpatičnijih lica s ulice. Završetkom I svjetskog rata značenje Pule u gospodarskom pogledu znatno se umanjuje, tako da dolazi do stagnacije tramvaja i nakon 30 godina služenja “stari dobri tramvaj” prestao je djelovati 16.4.1934. godine i prepustio mjesto autobusima.

U periodu od 1934. do 1941. godine prijevoz se obavlja po trasama gdje je prometovao i tramvaj. S obzirom na nedostatak statističkih pokazatelja nije moguće detaljnije analizirati rad poduzeća koje je obavljalo javni prijevoz u tom periodu.

Nakon II svjetskog rata i osposobljavanjem gospodarskih subjekata za redovno funkcioniranje javlja se potreba za prijevozom. Tijekom 1947. godine formirano je Kotarsko poduzeće za prijevoz putnika u javnom gradskom i prigradskom prijevozu, koje je funkcioniralo pod različitim nazivima do 1961. godine. U tom periodu prošireno je područje opsluživanja na prigradske linije za Medulin, Premanturu, Marčanu, Štinjan, Rakalj i dr.

U periodu od 1962 do 1965. godine tadašnji “Lokalni saobraćaj” prolazi kroz tešku krizu, ali već 1967. godine nastaje faza oporavka nakon provedenog procesa racionalizacije i reorganizacije poslovanja. Godine 1967. garaža i uprava poduzeća bile su u današnjoj Kranjčevićевой ulici (stara tvornica stakla), a autobusna stanica na Karolini. Uvjeti rada bili su



izuzetno teški, osobito ljeti zbog velike prašine, te je autobusna stanica Karolina asfaltirana 1969. godine.

Tijekom 1967. godine u voznom parku bile su takozvane “alfe” kupljene od Riječkog Autotroleja. Te “alfe”, iako su bili stari autobusi, osigurali su premošćivanje problema nedostatka autobusa. Krajem šezdesetih godina “Lokalni saobraćaj” bio je jedno od najboljih poduzeća po poslovanju i kvaliteti usluge po svim pokazateljima tadašnje grupacije javnih prijevoznika. Kako je poslovanje bilo izuzetno pozitivno, iz vlastitih sredstava poduzeće je kupilo 15 novih autobusa marke MAN.

Slika 5: Autobus iz 1971 godine marke MAN



Izvor: <http://pulapromet.com/hr/o-nama/>, (21.6.2019.)

Podaci o poslovanju govore da je u 1971. godini prevezeno 7,2 milijuna putnika i prevaljeno 1,9 milijuna kilometara. Interesantno je ove pokazatelje usporediti s podacima iz 1999. godine, gdje je prevezeno 4,4 milijuna putnika uz praktički istu prijeđenu kilometražu.

Rezultati poslovanja “Lokalnog saobraćaja” tijekom 1972. godine potakli su ideju o cjelokupnoj integraciji tadašnjeg “Autosaobraćaja” i “Lokalnog saobraćaja” s ciljem fuzioniranja oba prometna poduzeća, tako da je “Lokalni saobraćaj” postao OOUR “Lokalni saobraćaj” u sastavu SOUR “Brioni”. U periodu od 1972 do 1984. godine poslovanje se odvijalo u sastavu “Briona”. Zacrtani ciljevi integracije nisu se ostvarili i dolazi, početkom 1984.g. do izdvajanja OOUR-a “Lokalni saobraćaj” iz “Briona” i u proljeće 1984. godine dolazi do konstituiranja Komunalnog poduzeća Pulapromet, tako da pod ovim nazivom poduzeće egzistira i danas.

18.siječnja 1990. godine, Odlukom skupštine općine Pula osniva se Javno poduzeće Pulapromet u vlasništvu općine Pula.

Tijekom siječnja 1991.g. u promet je pušteno 7 autobusa marke MAN. Od 1.1.1996. godine sukladno Zakonu o trgovačkim društvima, J.P. Pulapromet se transformira u Trgovačko društvo PULAPROMET d.o.o. u vlasništvu grada Pula i Općina: Barban, Ližnjan, Marčana, Medulin, Svetvinčenat i Vodnjan.

Slika 6: Noviji autobusi marke MAN



Izvor: <http://pulapromet.com/hr/o-nama/>, (21.6.2019.)

U prosincu 1995.g. u promet je pušteno 10 novih autobusa marke Mercedes Benz (4 velika solo autobusa i 6 mini autobusa). Od svibnja 1996.g. autobusna stanica prigradskog prijevoza funkcionira na novoj lokaciji autobusnog kolodvora u Šijani.

Tijekom veljače 2003.g. uvodi se novi naplatni sustav (elektronički naplatni sustav), i pušta u promet 6 novih autobusa marke MAN. Naplatni sustav prilagođen je dosadašnjoj organizaciji prijevoza putnika u vozilima, gdje se poništavanje ili kupnja karte vrši kod vozača, odnosno ukrcaj putnika odvija isključivo kroz prednja vrata, a iskrcaj kroz ostala vrata vozila. Naplatni sustav predstavlja integriranu informatičku cjelinu koja objedinjava više funkcija i gdje se veza između svih tih funkcija ostvaruje pomoću beskontaktna RF kartice (see Figure 1 System architecture).

Na gradskim linijama Pule od kraja ožujka 2007.godine prometuje 9 novih midi niskopodnih autobusa marke Iveco Irisbus Europolis kapaciteta 73 putnika (19 sjedećih i 54 stajaćih mjesta) i duljine 9,2 metara. Od 14.06.2007.g. u prometu je i preostalih 13 novih solo

niskopodnih autobusa, marke Iveco Irisbus Citelis kapaciteta 82 putnika (30 sjedećih i 52 stajaća mjesta) i duljine 12 metara.

Novi autobusi opremljeni su najmodernijom tehnologijom koja zadovoljava najviše ekološke standarde (EURO 4), u potpunosti su klimatizirani i opremljeni suvremenim automatskim mjenjačem, bogatom sigurnosnom opremom (ABS, ASR...), rampom za invalidne osobe, i najsuvremenijom tehnologijom (računalo za informacijski sustav i evidentiranje putnih karata, informativni displej za označavanje broja linije i odredišta, informativni displej za najavu iduće stanice...).

Do lipnja 2007.g. Pulapromet je raspolagao s voznim parkom od 29 autobusa, čija je prosječna starost bila 13,5 godina. Čak 18 autobusa je zbog svoje starosti i otežanog održavanja zahtijevalo hitnu zamjenu. Ulaganjem u nove autobuse vodi se računa i o zakonskoj regulativi koja nalaže da se do 1.1.2012. svi autobusi u javnom prijevozu stariji od 18 godina moraju zamijeniti novima. (<https://pulapromet.com/hr/o-nama/>, 21.6.2019.)

#### 4.2. Trenutno stanje javnog gradskog prijevoza

U razdoblju od 24.03.1904.g. do danas, javni prijevoz u Puli prošao je kroz niz tehnoloških i organizacijskih promjena, ali što je najbitnije, javni prijevoz je opstao, rastao ili stagnirao zajedno sa gospodarskim razvojem grada i šireg područja na kojem je funkcionirao.

Prema podacima sa stranice Pulaprometa tvrtka je u voznom parku do dana 31.12.2017 – te godine imala 34 autobusa a prosječna starost iznosila je 13,2 godina. (<https://pulapromet.com/hr/o-nama/>, 21.6.2019.)

U 2018 - toj godini broj autobusa je prema Izvješću o poslovanju za 2018 – tu godinu ostao isti kao prethodne godine dok je broj zaposlenih u 2018-toj iznosio 128 djelatnika. Što se tiče broja prevezenih putnika BUScard sustavom tijekom 2018 - te godine evidentirano je 3.728.038 prevezenih putnika. Na slici 7. prikazan je broj prevezenih putnika u 2018 – toj godini pojedinačno za svaku liniju. (<http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2019/07/PULAPROMET-Izvje%C5%A1taj-o-poslovanju-2018.pdf>, 21.6.2019.)

Slika 7: Broj prevezenih putnika u 2018 – toj godini

Oznaka linije	Puni naziv linije	Ukupno putnika
1	ŠIJANA-STOJA-ŠIJANA	867.293
2	BUS.KOL.-VERUDELA-VIDIKOVAC-ŠIJANA	798.580
3	ŠIJANA-VIDIKOVAC-VERUDELA-BUS KOLODVOR	730.322
4	VELI VRH-VALKANE-VERUDA-VELI VRH	187.265
5	GIARDINI-ŠTINJAN-GIARDINI	208.347
6	JAD.- KAŠT.-VER.-VALK.- STO.-KAŠT.-JAD	203.817
8	BUS KOL.-MONTE MANJO-VALDEBEK-BUS KOL.	90.948
9	BUS KOLODVOR-MONTE ŠERPO - BUS KOL.	23.378
21	PULA-FAŽANA-PEROJ-FAŽANA-PULA	183.529
22	PULA-GALIŽ.-VODNJAN-GALIŽ.-PULA	108.623
23	PULA-MUNTIĆ-VALTURA-MUNTIĆ-PULA	39.999
25	PULA-LIŽNJAN-MEDULIN-LIŽNJAN-PULA	172.894
26	PULA-BANJOLE-POMER-PREMANTURA-PULA	6.546
27	PULA-PJ. UVALA-VINKURAN-PJ.UVALA-PULA	8.481
28	PULA-PJ. UVALA-VINKURAN-POMER-BANJOLE-PJ.UVALA-PULA	96.506
III zona		1.510
	<b>UKUPNO Pulapromet d.o.o.</b>	<b>3.728.038</b>

Izvor: <http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2019/07/PULAPROMET-Izvje%C5%A1taj-o-poslovanju-2018.pdf>, (21.6.2019.)

Pulapromet je također tijekom 2018 – te godine između ostalog pokrenuo postupak modernizacije postojećeg naplatnog sustava čime će se proširiti usluga (novim vrstama karata), a postojeći sustav učiniti naprednijim i funkcionalnijim u svakodnevnom korištenju. (<http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2019/07/PULAPROMET-Izvje%C5%A1taj-o-poslovanju-2018.pdf>, 21.6.2019.)

Dana 28.6.2019 godine predstavljeno je 12 novih autobusa javnog gradskog prijevoza (slika 8.) vrijednih 16,8 milijuna kuna koja su nabavljeni u sklopu Operativnog programa Konkurentnost i kohezija pri čemu financiranje od strane EU-a iznosi 85 posto dok se preostalih 15 posto financira od strane Ministarstva mora prometa i infrastrukture. Radi se o 6 niskopodnih gradskih autobusa duljine 12 metara sa troja vrata te 6 nisko ulaznih autobusa sa dvojna vrata. Svi su autobusi opremljeni Euro 6 motorima čime će se značajno utjecati na smanjenje onečišćenja okoliša. Pored toga, autobusi su klimatizirani, opremljeni i rampom za slabije pokretne osobe, sustavom video nadzora, a putnicima je omogućeno i besplatno korištenje Wi

Fi-a. Dolaskom navedenih novih autobusa najstariji autobusi u voznom parku će se odjaviti i ekološki zbrinuti. (<http://www.pula.hr/hr/novosti/detail/19378/pula-od-danas-ima-12-novih-suvremeno-opremljenih-autobusa-javnog-prijevoza/?fbclid=IwAR3u7A7Hb6SFnHkODXromAmpWgbdV2LFe8PzehT31IHtUSnV6zXMhjuc9M>, 30.6.2019.)

Slika 8: Novi suvremeno opremljeni autobusi



Izvor: <https://www.pula.hr/hr/novosti/detail/19378/pula-od-danas-ima-12-novih-suvremeno-opremljenih-autobusa-javnog-prijevoza/?fbclid=IwAR3u7A7Hb6SFnHkODXromAmpWgbdV2LFe8PzehT31IHtUSnV6zXMhjuc9M>, (30.6.2019.)

Već nekoliko godina tvrtka Pulapromet d.o.o. ulaže značajne napore za sustavno rješavanje financiranja i funkcioniranja javnog gradskog prijevoza, što znači da nedostajući dio potrebnog prihoda, za redovito funkcioniranje prijevoza i obnovu parka, nadoknade vlasnici putem subvencija, dotacija ili na drugi način kako se to već rješava u gradovima Republike Hrvatske, gdje bi posebno trebalo istaći primjer Rijeke i Zagreba. Ovaj pristup u primjeni je od 2000.g. (<https://pulapromet.com/hr/o-nama/>, 30.6.2019.)



### 4.3. Organizacija javnog gradskog prijevoza

Pulapromet d.o.o. obavlja usluge prijevoza putnika prema tarifnom sustavu koji se dijeli na gradski i prigradski prijevoz na području lokalnih uprava i samouprava u gradovima Pula i Vodnjan te općinama Fažana, Medulin i Ližnjan. Gradskim prijevozom putnika svi dijelovi grada Pule povezani su gustom mrežom autobusnih linija dok prigradski prijevoz putnika povezuje sva naselja u južnoj Istri. (<http://pulapromet.com/hr/naslovna-2/>, 30.6.2019.) Karte gradskih i prigradskih linija prikazane su na slici 9.

Slika 9: Karte gradskih i prigradskih linija



Izvor: <http://pulapromet.com/hr/naslovna-2/> (30.6.2019.)

Pulapromet d.o.o. sastoji se od više kadrovskih službi, na čijem je prvom mjestu uprava koja nadgleda prometne poslove, tehničko održavanje te financijsku službu. Prometni poslovi bave se cjelovitom svakodnevnom organizacijom prigradskog i gradskog prometa po unaprijed utvrđenom voznom redu, razvojem i kontrolom kvalitete, dnevnim zbrinjavanjem vozila. (Cetina, 2015., 23.)

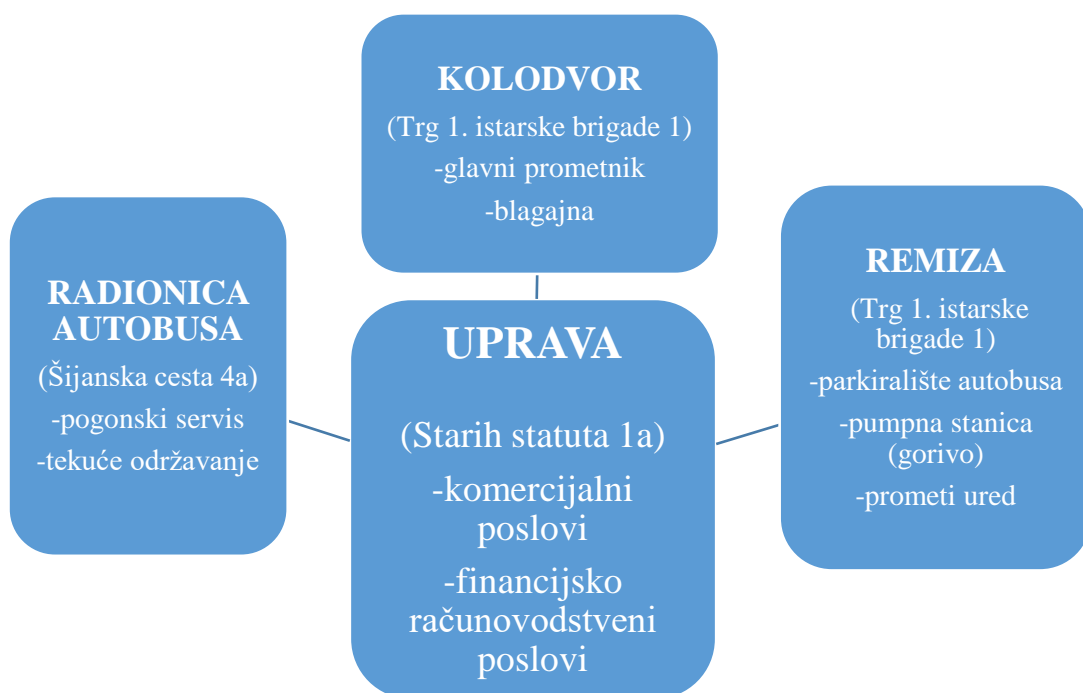
Tehničko održavanje bazira se na redovitom servisiranju, održavanju i popravcima autobusa, nabavom rezervnih dijelova, skladištenjem rezervnih dijelova, pogonskim servisima itd. Djelatnost financijske službe sastoji se od urednog isplaćivanja i uplaćivanja svih novčanih obveza prema djelatnicima Pulaprometa i njegovih klijenata, vođenje računovodstva i blagajne društva, prodaja karata te komercijalnih poslova. (Cetina, 2015., 24.)

Pulapromet svoje radne aktivnosti obavlja na trenutno četiri lokacije :

- Uprava, Starih statua 1a
- Radionica, Šijanska cesta 4
- Prodaja karata, Autobusni kolodvor Pula, Trg 1. istarske brigade 1
- Remiza i pumpa goriva, Trg 1. istarske brigade

Sve lokacije povezane su u informatičku mrežu i koriste u svom radu pojedine funkcionalnosti postojećeg ticketing sustava. (<http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2018/07/Tehni%C4%8Dka-specifikacija-Priog-1.>, 30.6.2019.)

Slika 10: Prikaz lokacije organizacijskih jedinica Pulaprometa d.o.o.



Izvor: Obrada autora prema Cetina, 2015., 24.

Na području Grada Pule, u gradskom prijevozu, za prijevoz autobusom vrijedi jedinstvena tarifa. To znači da se putnici na cijelom području mogu voziti korištenjem jedne karte. Putnici u prijevozu većinom koriste smart kartice, tj. memorijske elektronske beskontaktno kartice kao mjesečne karte, koje vrijede na cijelom području grada ili vrijednosne kartice kojom plaćaju pojedinačnu vožnju s popustom i po povoljnijoj cijeni. Putnici mogu kupiti i pojedinačne karte, tj. karte za jednu vožnju u vozilu kod vozača. Takve pojedinačne karte su papirnate, pa sadržaju slične fiskalnom računu te imaju tiskan bar-kod potreban za bržu kontrolu karte. Ako se za putovanje koriste pojedinačne papirnate karte tada putnici prilikom putovanja ne mogu presjedati odnosno prelaziti s autobusa jedne linije na autobuse iste ili druge linije dok je presjedanje moguće korištenjem smart kartice. (<http://pulapromet.com/hr/cjenik/>, 30.6.2019.)

Kod prigradskog prijevoza putnika u Gradu Vodnjanu te općinama Fažana, Ližnjan i Medulin uspostavljen je relacijski tarifni sustav te se za takav prijevoz koriste mjesečne i godišnje karte za pojedinu relaciju na određenim prigradskim linijama kao i pojedinačne karte za jednu vožnju za određenu relaciju koje ne vrijede za vožnju na ostalim područjima osim za relaciju za koji je karta izdana. (<http://pulapromet.com/hr/cjenik/>, 30.6.2019.)

U nastavku rada prikazana je izrada anketnog upitnika zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli te su analizirani rezultati dobiveni anketom.

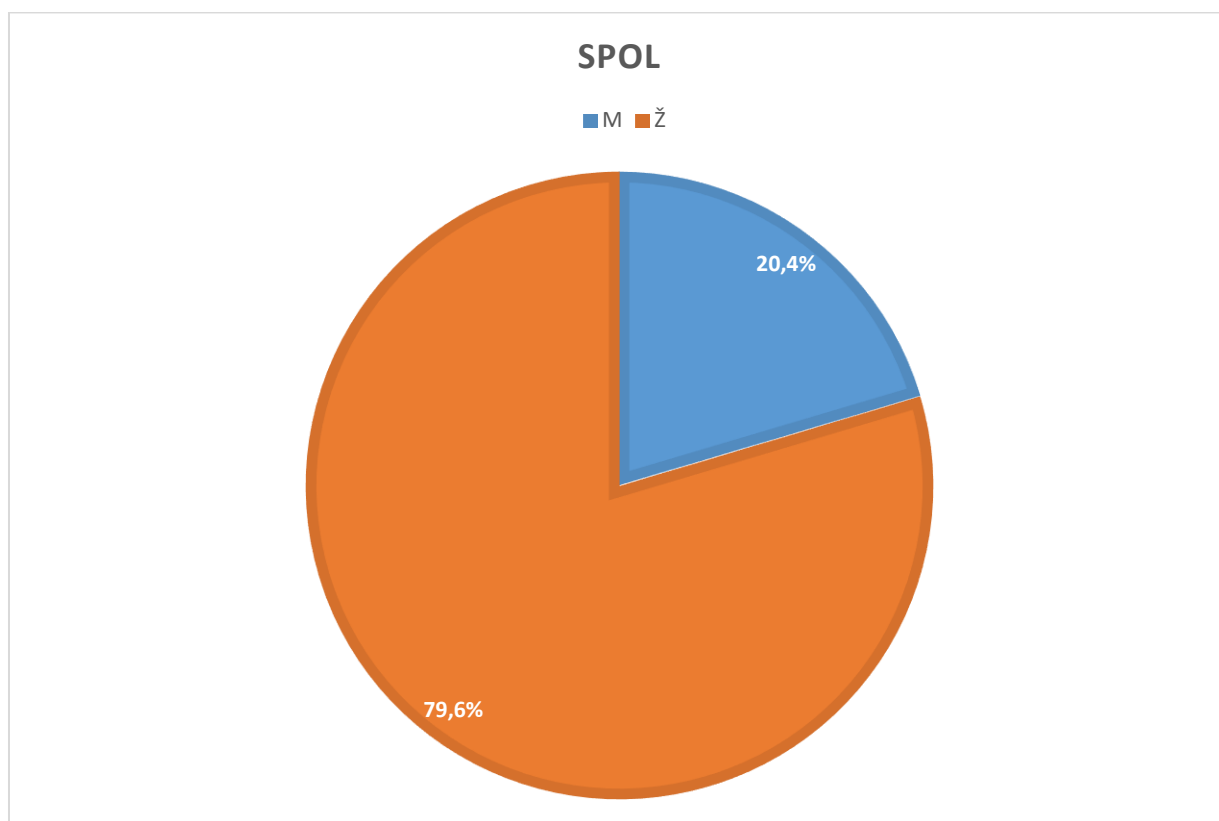


## 5. ANALIZA ANKETE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA KVALITETOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA U GRADU PULI

Anketni upitnik Zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli proveden je putem interneta u svrhu izrade specijalističkog završnog rada te se sastoji od dvadeset pitanja na koja su anketirani ispitanici/korisnici javnog gradskog prijevoza u gradu Puli trebali odgovoriti. Na postavljena pitanja bilo je ponuđeno nekoliko odgovora od kojih je bilo moguće izabrati samo jedan odgovor. Anketni upitnik provodio se u razdoblju od 9.7.2019. do 24.7.2019. godine te je u njemu sudjelovalo ukupno 93 ispitanika.

Na početku anketnog upitnika postavljena su općenita pitanja te je tako na grafikonu 1. prvo prikazana struktura spola ispitanika.

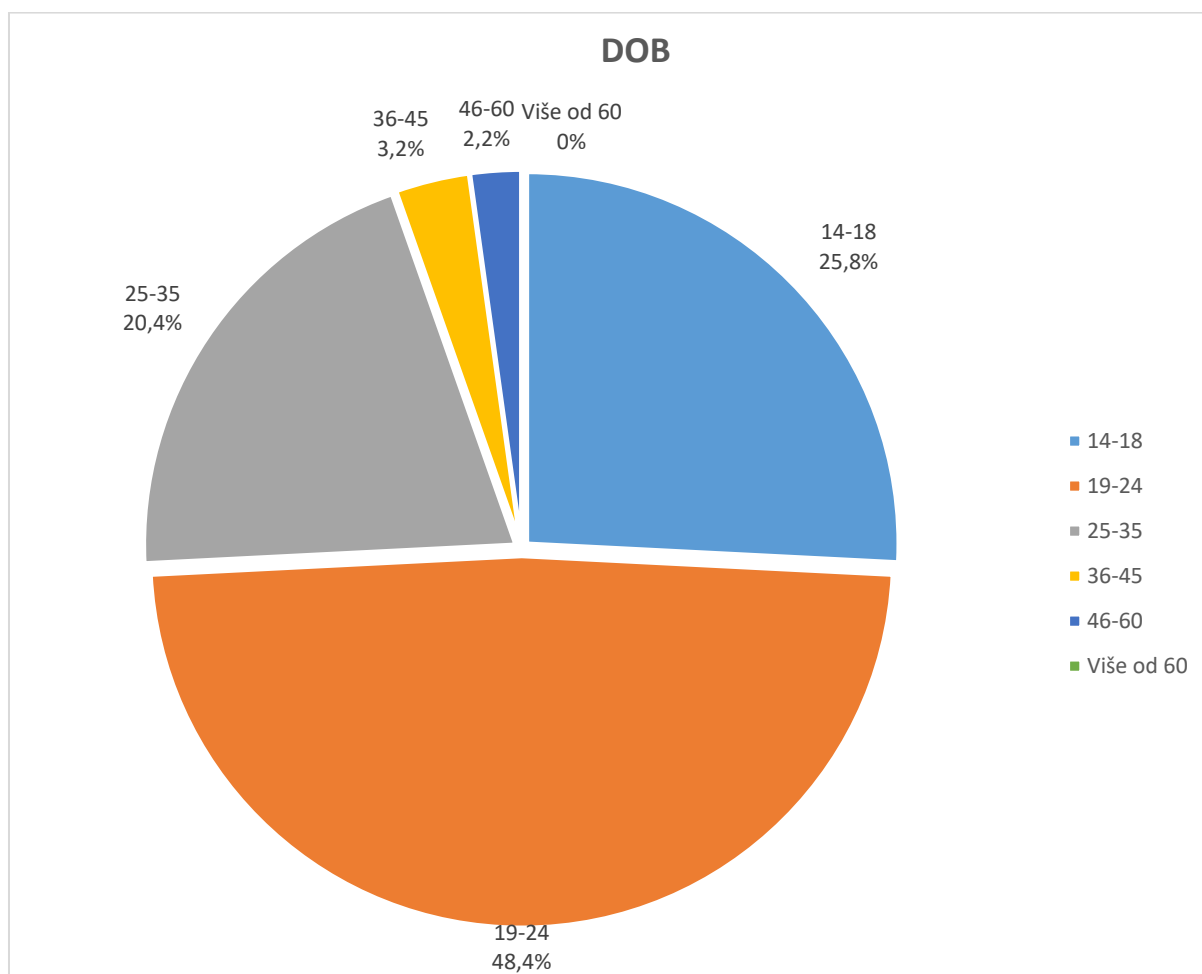
Grafikon 1: Spol ispitanika



Izvor: Obrada autora (7.8.2019.)

Iz navedenog je vidljivo kako je u anketnom upitniku sudjelovalo više žena 79,6 % odnosno 74 ispitanika nego muškaraca 20,4 % odnosno 19 ispitanika.

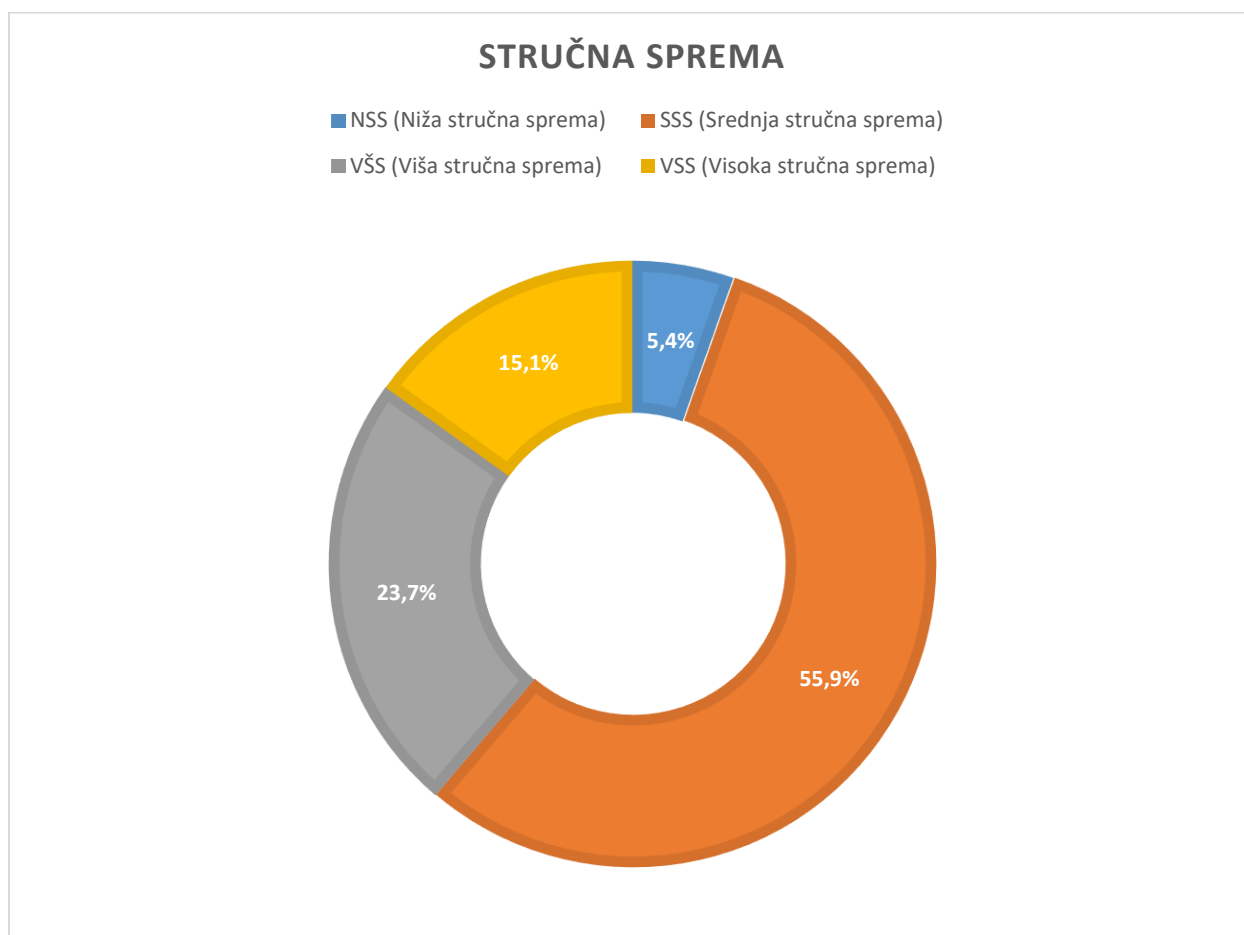
Grafikon 2: Dob ispitanika



Izvor: Obrada autora (7.8.2019.)

Dob ispitanika prikazana je na grafikonu 2. U anketnom upitniku je sudjelovalo 25,8 % ispitanika odnosno 24 ispitanika koji imaju od 14 do 18 godina. Najveći broj ispitanika 48,4 % (45 ispitanika) spada u dobnu skupinu od 19 do 24 godine. U dobnoj skupini od 25 do 35 godina sudjelovalo je 20,4 % odnosno 19 ispitanika. Kod dobne skupine od 36 do 45 godina ukupno je sudjelovalo 3,2% ispitanika dok je svega 2,2% ispitanika pripadalo u dobnu skupinu od 46-60 godina. U anketnom upitniku nije sudjelovao niti jedan ispitanik koji ima više od 60 godina. Iz navedenih podataka dolazi se do zaključka kako u gradu Puli javni gradski prijevoz uglavnom koriste mlađe osobe.

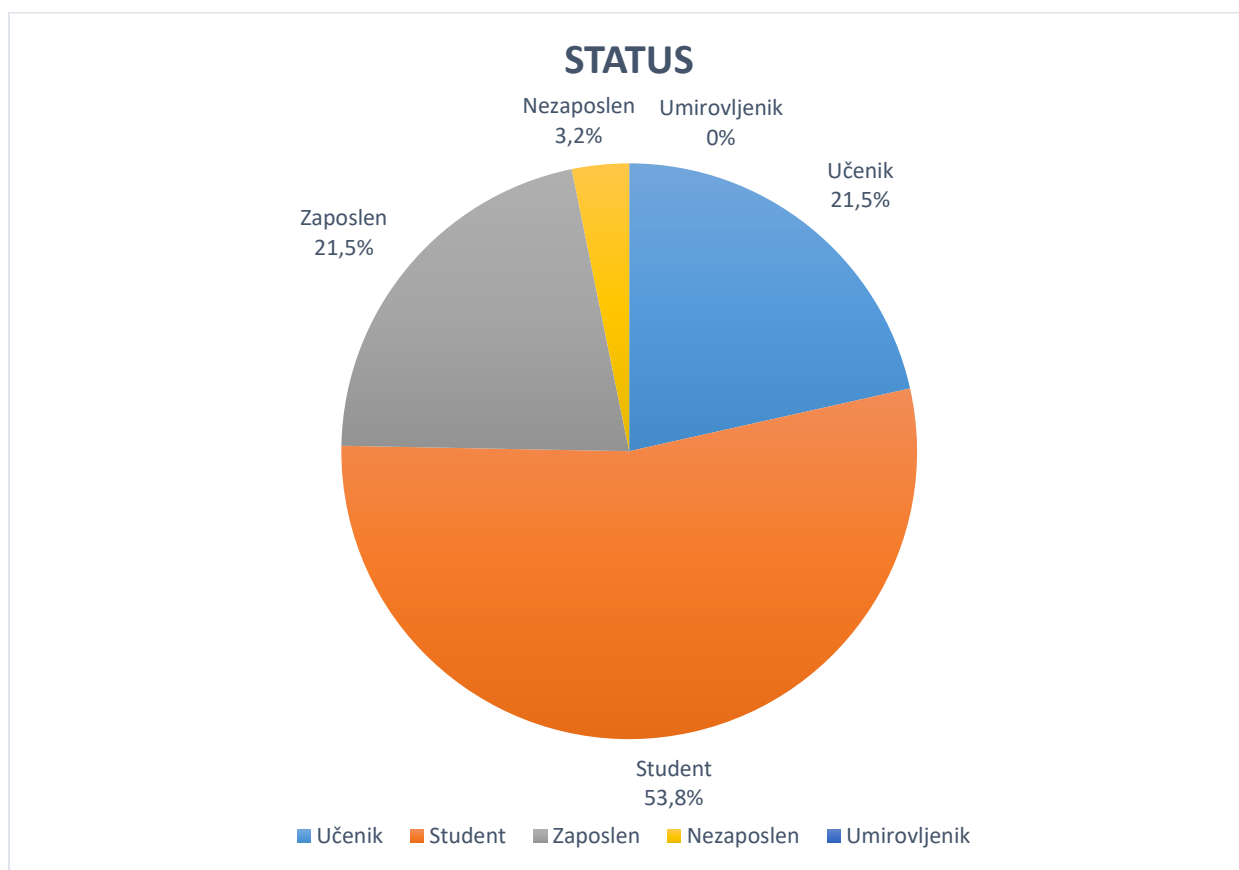
Grafikon 3: Stručna sprema ispitanika



Izvor: Obrada autora (7.8.2019.)

Na grafikonu 3. prikazana je stručna sprema ispitanika. Najveći broj anketiranih ispitanika ima SSS (srednju stručnu sprema) odnosno njih 55,9 % (52 ispitanika). VŠS (višu stručnu sprema) ima ukupno 23,7 % ispitanika (22 ispitanika) dok VSS (visoku stručnu sprema) ima 15,1 % ispitanika (14 ispitanika). Najmanji broj ispitanika ima NSS (nižu stručnu sprema) 5,4 % ispitanika što je u odnosu na broj ispitanika koji imaju SSS (srednju stručnu sprema) velika razlika u postocima.

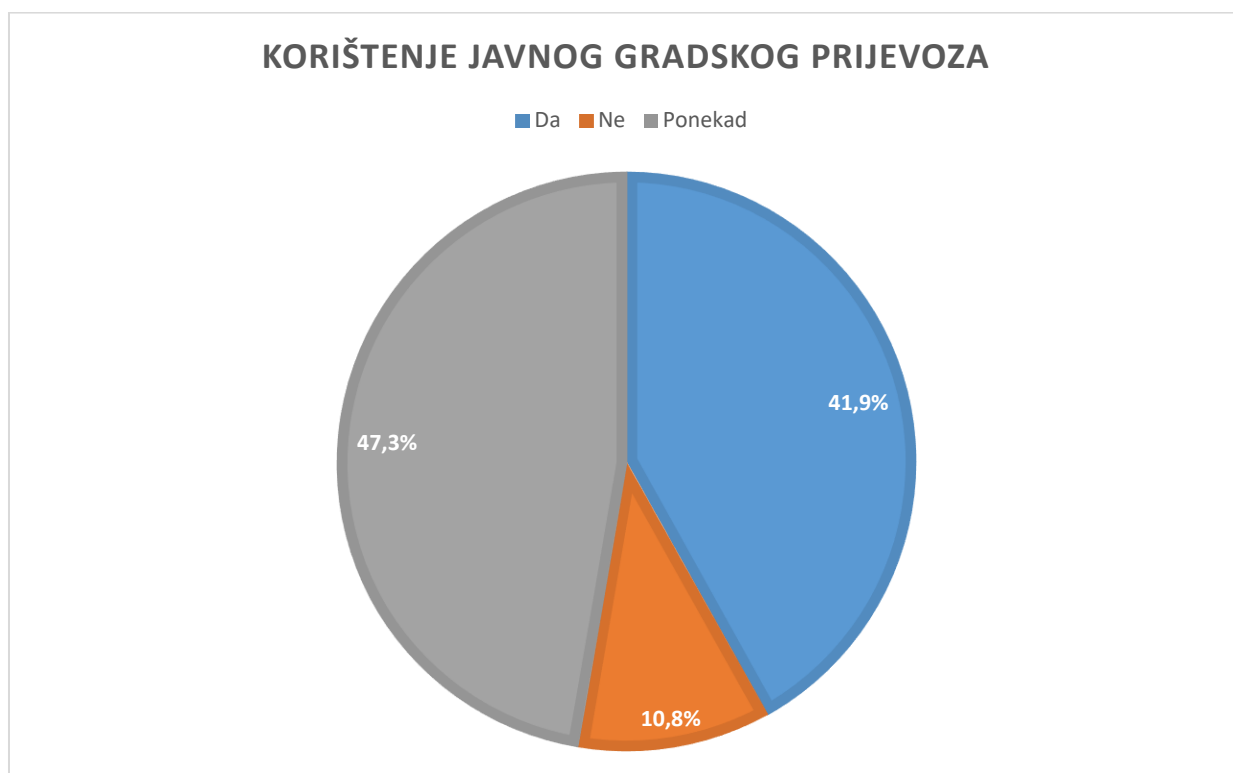
Grafikon 4: Status ispitanika



Izvor: Obrada autora (10.8.2019.)

U anketnom upitniku na pitanje o statusu najveći broj ispitanika odnosno 53,8% ispitanika (50 anketiranih) se izjasnio da su studenti. Zaposlenih ispitanika je bilo 21,5 % (20 anketiranih ispitanika) te je isto tako anketni upitnik ispunilo 21,5 % učenika odnosno 20 osoba se izjasnilo da su učenici. U anketnom upitniku je sudjelovalo 3,2 % nezaposlenih ispitanika dok niti jedan umirovljenik nije sudjelovao u anketnom upitniku. Navedeni podaci prikazani su na grafikonu 4 te je iz njih vidljivo kako usluge javnog gradskog prijevoza kada gledamo dobivene postotke studenta i učenika zajedno najviše koriste osobe koje se još školuju.

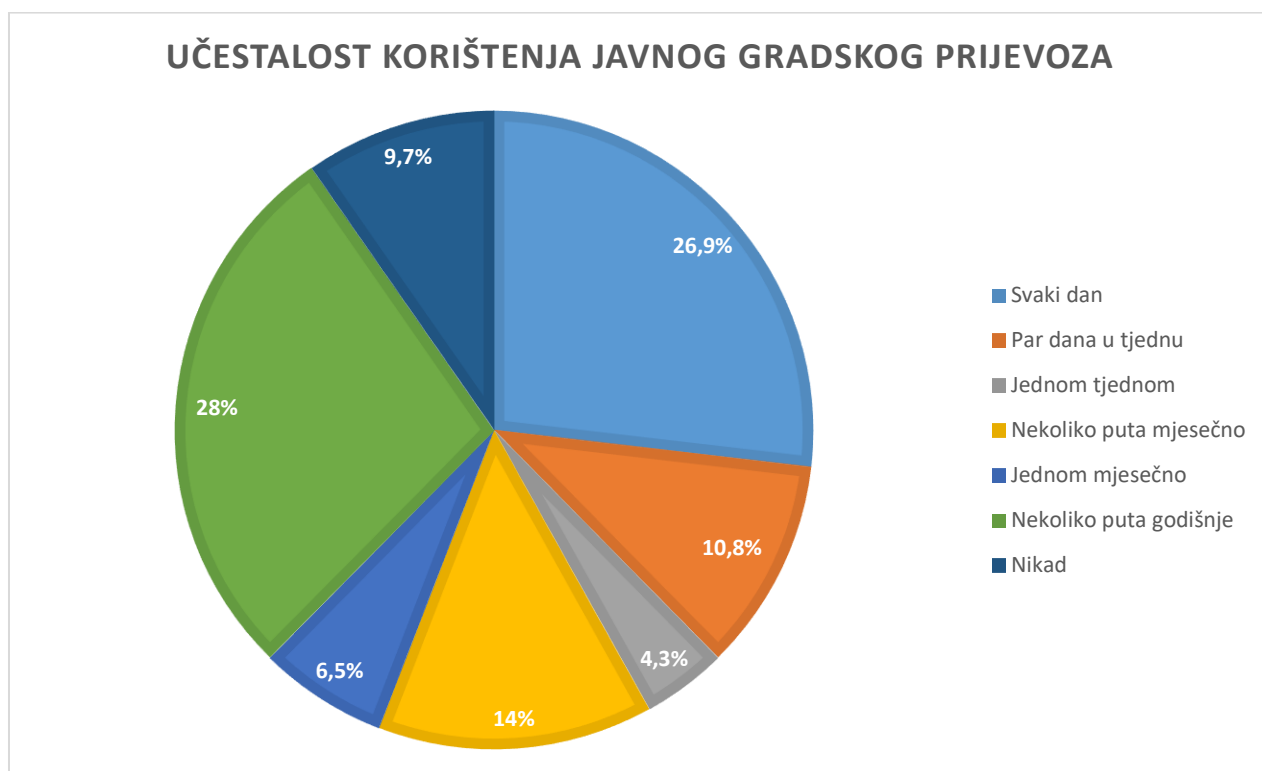
Grafikon 5: Korištenje javnog gradskog prijevoza u gradu Puli



Izvor: Obrada autora (10.8.2019.)

Nakon nekoliko općenitih pitanja ispitanici su u nastavku anketnog upitnika na pitanje koriste li javni gradski prijevoz u gradu Puli odgovorili da njih 41,9 % (39 ispitanika) koristi javni gradski prijevoz dok 10,8 % anketiranih ispitanika ne koristi javni gradski prijevoz. Najveći broj ispitanika 47,3 % (44 ispitanika) odgovorilo je da javni gradski prijevoz u gradu Puli koristi ponekad. Dobiveni odgovori prikazani su na grafikonu 5.

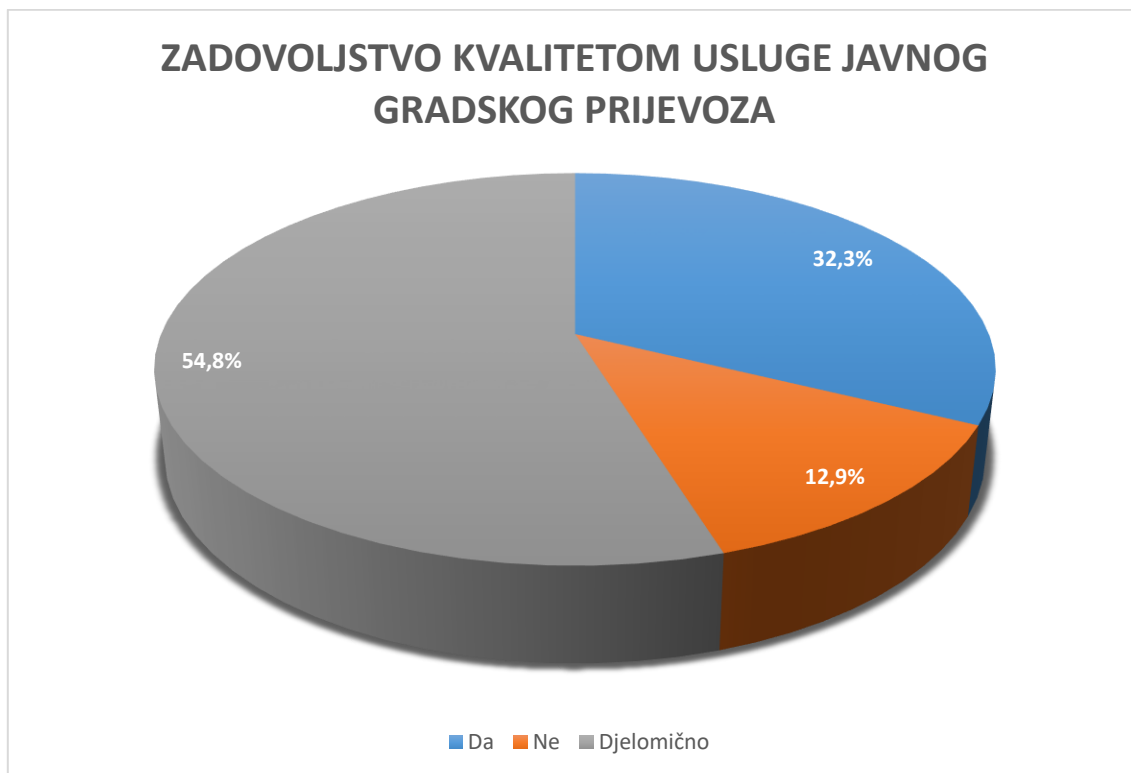
Grafikon 6: Učestalost korištenja javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (10.8.2019.)

Na pitanje koliko često ispitanici koriste javni gradski prijevoz u gradu Puli (grafikon 6) 26,9 % (25 ispitanika) je odgovorilo da javni gradski prijevoz koristi svaki dan dok njih 10,8 % javni gradski prijevoz koristi par dana u tjednu 4,3 % ispitanika javni gradski prijevoz koristi jednom tjednom a njih 14% usluge javnog gradskog prijevoza koristi nekoliko puta mjesečno. Jednom mjesečno 6,5% anketiranih ispitanika putuje javnim gradskim prijevozom dok 28% odnosno 26 ispitanika javni gradski prijevoz koristi tek nekoliko puta godišnje. 9 % ispitanika izjasnilo se kako nikad ne koristi javni gradski prijevoz.

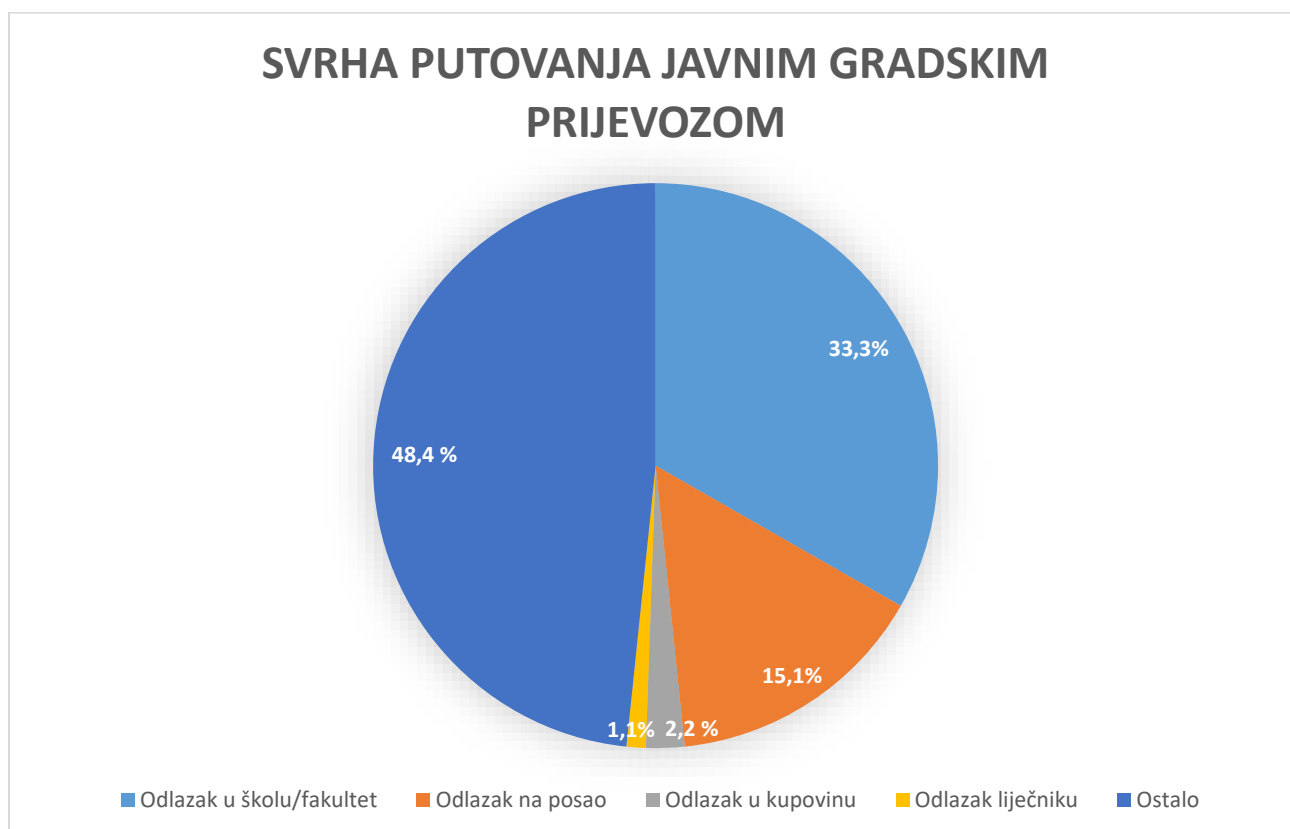
Grafikon 7: Zadovoljstvo kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza koju pruža tvrtka Pulapomet



Izvor: Obrada autora (12.8.2019.)

Grafikon 7. prikazuje dobivene podatke koji se odnose na zadovoljstvo kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza koju pruža tvrtka Pulapromet. Najveći broj anketiranih ispitanika odnosno njih 51 od 93 (54,8%) odgovorilo je kako su djelomično zadovoljni kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza. Ukupno 32,3 % (30 ispitanika) zadovoljno je kvalitetom javnog gradskog prijevoza dok njih 12 od 93 ispitanika (12,9%) nije zadovoljno. Ovi podaci pokazuju kako je relativno mali postotak ispitanika nezadovoljan što je veoma pozitivno za javni gradski prijevoz u gradu Puli.

Grafikon 8: Svrha putovanja javnim gradskim prijevozom

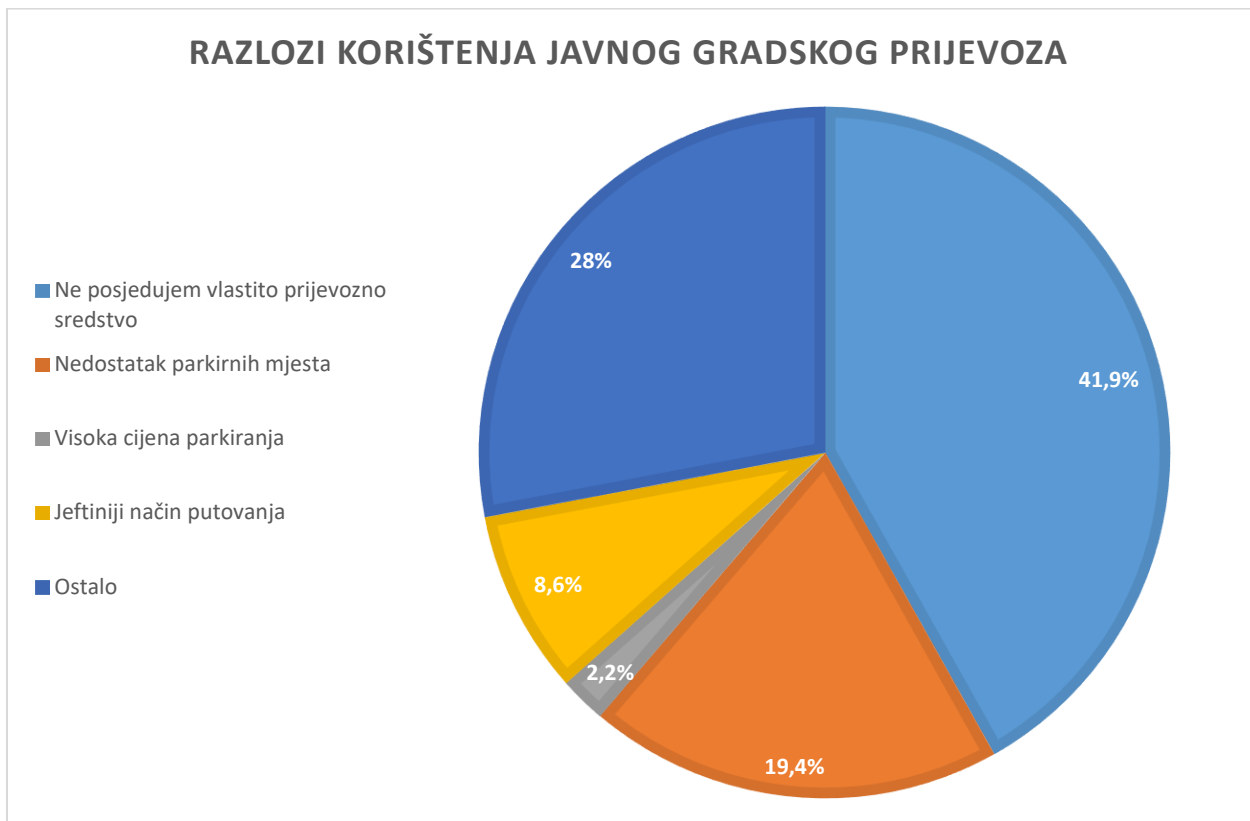


Izvor: Obrada autora (12.8.2019.)

Na pitanje o svrsi putovanja javnim gradskim prijevozom 33,3 % anketiranih ispitanika (31 ispitanika) izjasnilo se kako javni gradski prijevoz koriste za odlazak u školu odnosno na fakultet. Javni gradski prijevoz 14 od 93 (15,1%) ispitanika koriste za odlazak na posao. Mali broj korisnika tek 2,2% javni gradski prijevoz koristi za odlazak u kupovinu dok najmanje ispitanika 1,1 % javni gradski prijevoz koristi za odlazak liječniku. Najveći broj osoba koje su sudjelovale u ispunjavanju anketnog upitnika odabralo je odgovor ostalo (npr. odlazak na sportske aktivnosti, odlazak na druženja itd.) što podrazumijeva da korisnici javni gradski prijevoz koriste najviše za različite aktivnosti. Svi navedeni podaci prikazani su u grafikonu 8.



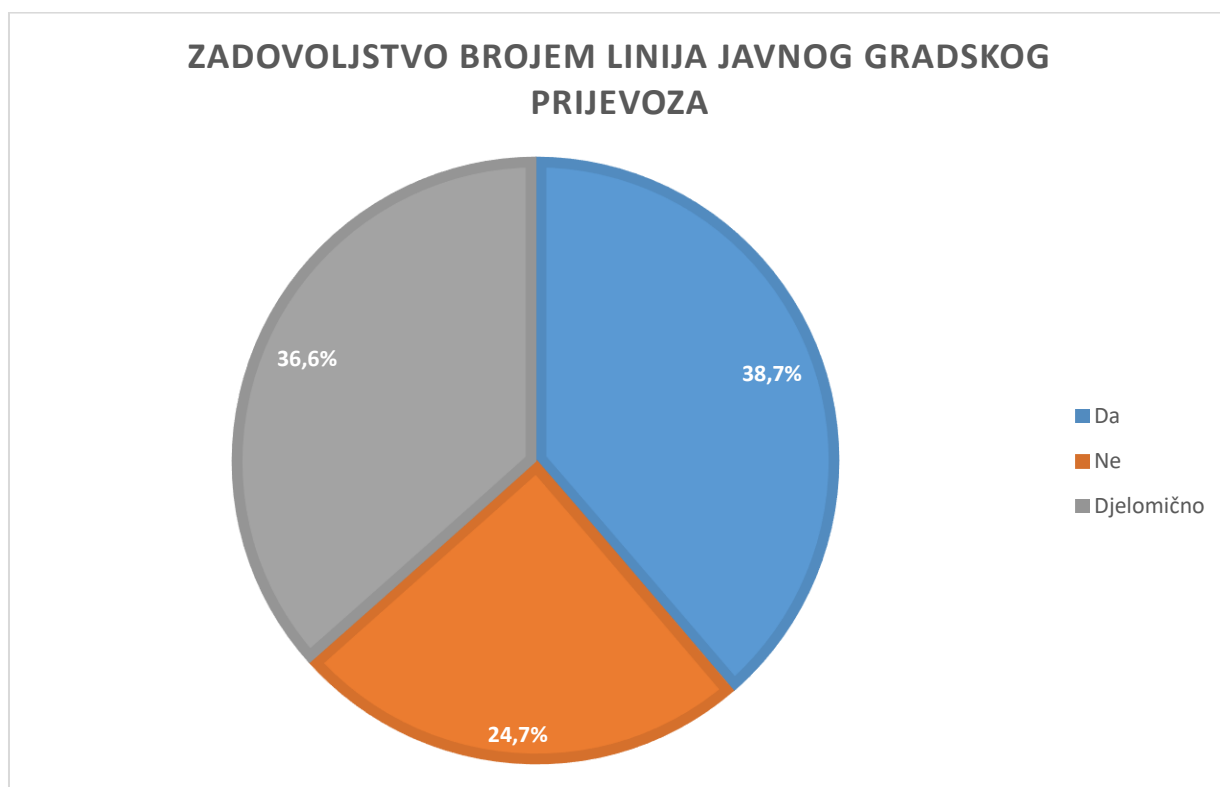
Grafikon 9: Razlozi korištenja javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (12.8.2019.)

Kod razloga zbog čega koriste javni gradski prijevoz najveći broj ispitanika 41,9 % odnosno njih 39 od 93 anketirana ispitanika navelo je da ne posjeduje vlastito prijevozno sredstvo. Nedostatak parkirnih mjesta za 18 od 93 ispitanika (19,4%) razlog je zbog čega koriste javni gradski prijevoz dok s druge strane visoka cijena parkiranja za 2,2% je povod zbog čega se anketirani ispitanici odlučuju za korištenje javnog gradskog prijevoza. Njih 8,6 % kao razlog korištenja javnog gradskog prijevoza naveo je jeftiniji način putovanja a 28% ispitanika (26 od 93) odgovorio je kako su razlozi nešto ostalo. Dobiveni podaci prikazuju kako neposjedovanje osobnog automobila uvelike utječe na korištenje javnog gradskog prijevoza. Navedeni podaci prikazani su na grafikonu 9.

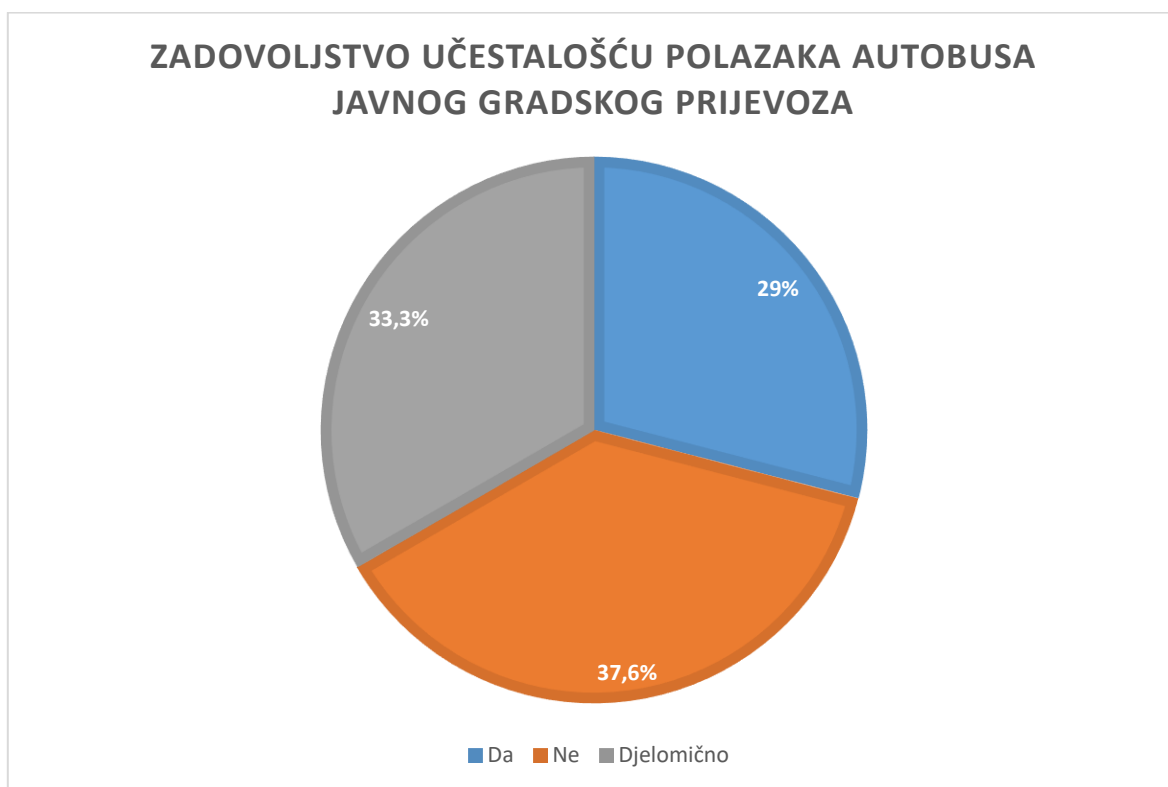
Grafikon 10: Zadovoljstvo brojem linija javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (16.8.2019.)

Grafikon 10. prikazuje dobivene podatke o zadovoljstvu korisnika brojem linija javnog gradskog prijevoza. Na navedeno pitanje 38,7 % ispitanika (36 anketiranih) odgovorilo je kako su zadovoljni trenutnim brojem linija javnog gradskog prijevoza u gradu Puli dok je 36,6% ispitanika (34 anketiranih) djelomično zadovoljno. Najmanji broj ispitanika odnosno njih 24,7 % (23 ispitanika) odgovorilo je kako nisu zadovoljni brojem linija javnog gradskog prijevoza. S obzirom da je 36,6% ispitanika djelomično zadovoljno a 24,7% njih nezadovoljno trenutnim brojem linija, može se zaključiti kako bi veći broj linija bio poželjan bez obzira što je najveći postotak ispitanika (38,7%) zadovoljno trenutnim brojem linije javnog gradskog prijevoza.

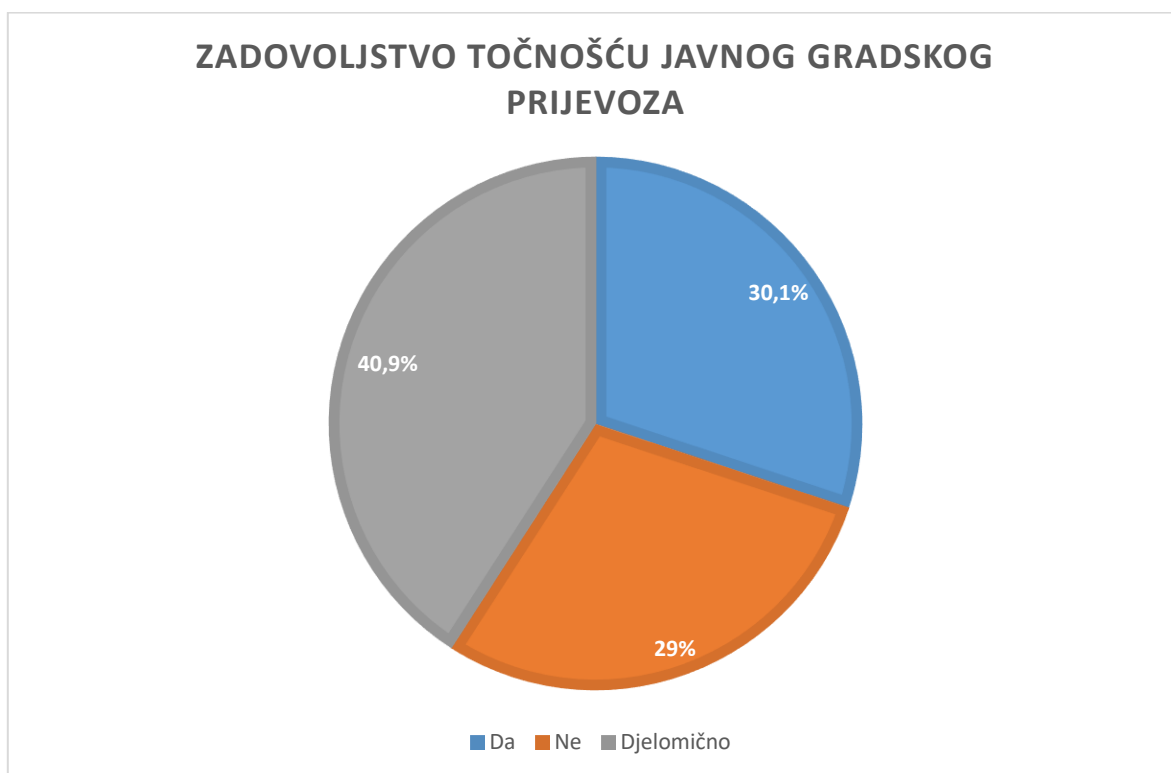
Grafikon 11: Zadovoljstvo učestalošću polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (16.8.2019.)

Anketirani ispitanici po pitanju zadovoljstva učestalošću polazaka izjasnili su se kako najviše njih 37,6 % (35 ispitanika) nije zadovoljno učestalošću polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza. Ukupno je 33,3 % ispitanika (31 ispitanik) djelomično zadovoljno dok je 29 % osoba (27 ispitanika) koje su sudjelovale u anketnom upitniku zadovoljno postojećim stanjem učestalošću polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza. Nadvedeni podaci prikazani su na grafikonu 11.

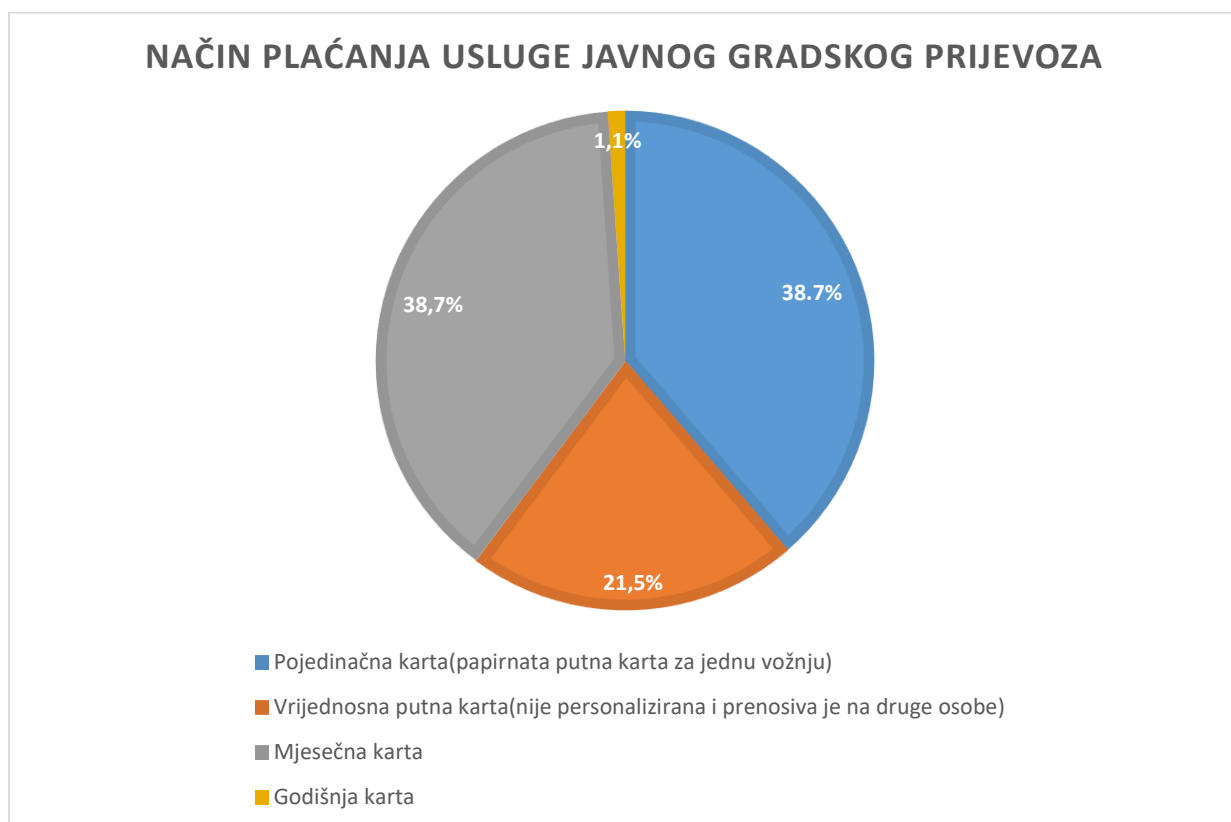
Grafikon 12: Zadovoljstvo točnošću javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (19.8.2019.)

Na grafikonu 12. prikazani su odgovori o zadovoljstvu ispitanika točnošću javnog gradskog prijevoza. Najveći broj korisnika 40,9 % (38 anketiranih ispitanika) je djelomično zadovoljno točnošću dolazaka autobusa dok je 30,1 % (28 anketiranih ispitanika) korisnika zadovoljno. Ukupno se 29% ispitanika (27 anketiranih ispitanika) odlučilo za preostali ponuđeni odgovor te se tako izjasnilo kako nisu zadovoljni točnošću javnog gradskog prijevoza u gradu Puli.

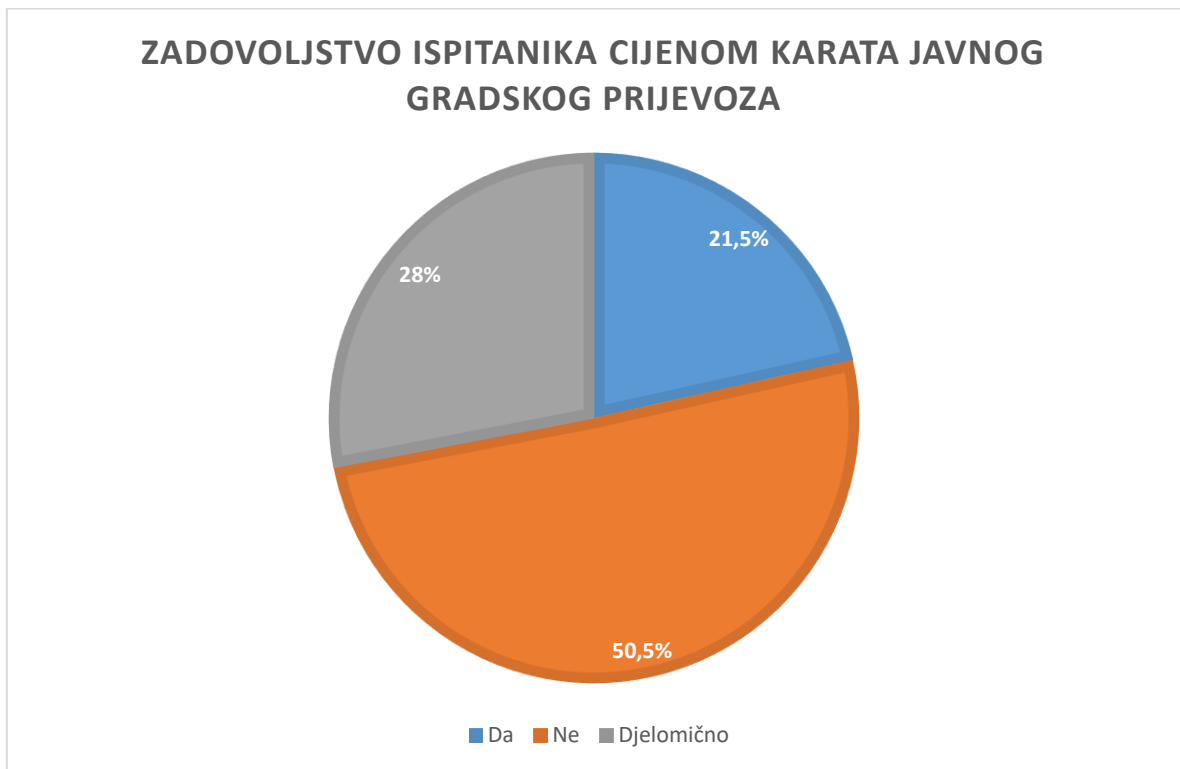
Grafikon 13: Način plaćanja usluge javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (19.8.2019.)

Po pitanju plaćanja usluge javnog gradskog prijevoza odnosno na koji način plaćaju usluge javnog gradskog prijevoza anketirani ispitanici su odgovorili kako njih 38,7% (36 ispitanika) odabire plaćanje pojedinačnom kartom (papirnata putna karta za jednu vožnju). Isti postotak 38,7% ispitanika kod odabira načina plaćanja opredjeljuje se za mjesečnu kartu a nešto manji broj ispitanika odnosno njih 20 (u postocima 21,5%) usluge prijevoza plaća vrijednosnom putnom kartom (karta koja nije personalizirana i prenosiva je na druge osobe). Samo je jedan ispitanik odgovorio kako vožnju javnim gradskim prijevozom plaća godišnjom kartom što je i vidljivo na grafikonu 13.

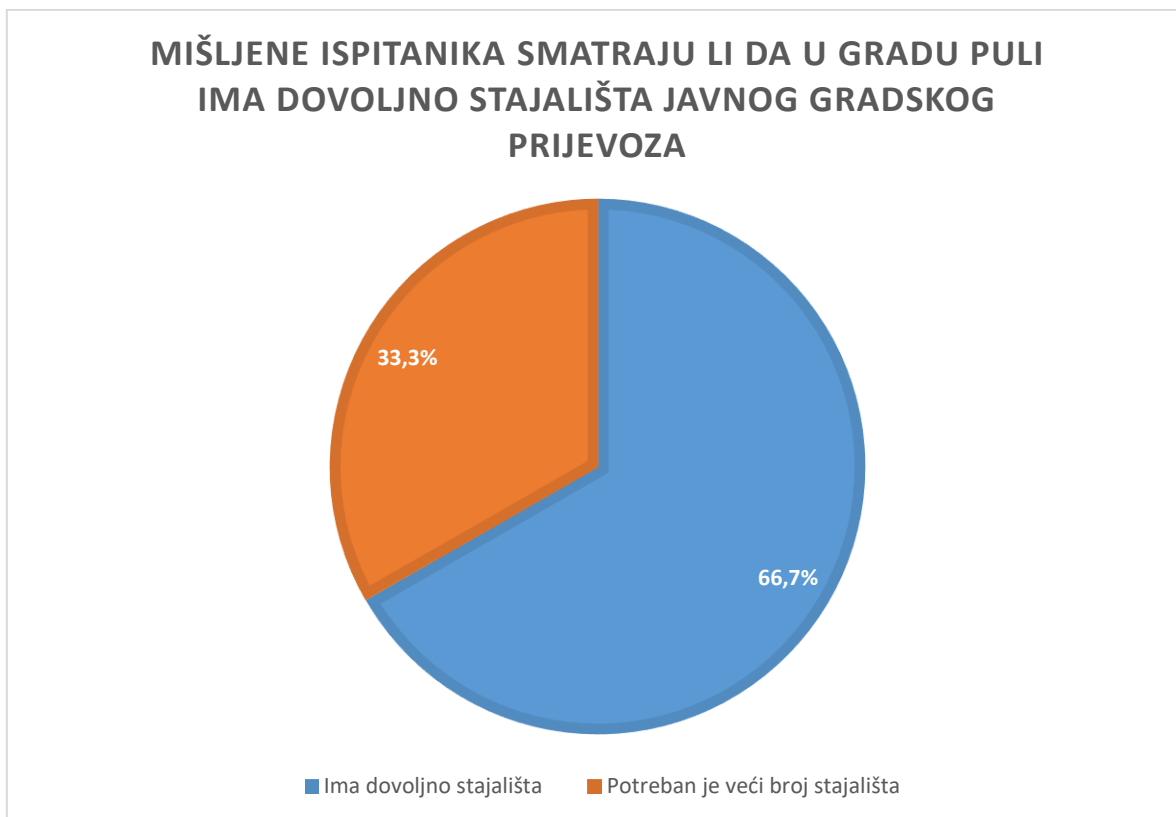
Grafikon 14: Zadovoljstvo ispitanika cijenom karata javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (20.8.2019.)

Nakon što su se ispitanici izjasnili na koji način plaćaju usluge javnog gradskog prijevoza dali su svoje odgovore i na pitanje o tome jesu li zadovoljni cijenom karata javnog gradskog prijevoza. Kod navedenog pitanje najveći broj ispitanika njih 50,5 % (47 ispitanika) odgovorilo je kako nije zadovoljno cijenom karata dok je njih 28% anketiranih ispitanika (26 ispitanika) djelomično zadovoljno cijenom koju plaćaju za uslugu javnog gradskog prijevoza. Najmanje ispitanika odnosno njih 21,5% (20 ispitanika) odgovorili su kako su zadovoljni cijenom karata javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. Dobiveni odgovori ukazuju na veće nezadovoljstvo cijenama usluga javnog gradskog prijevoza što je prikazano na grafikonu 14.

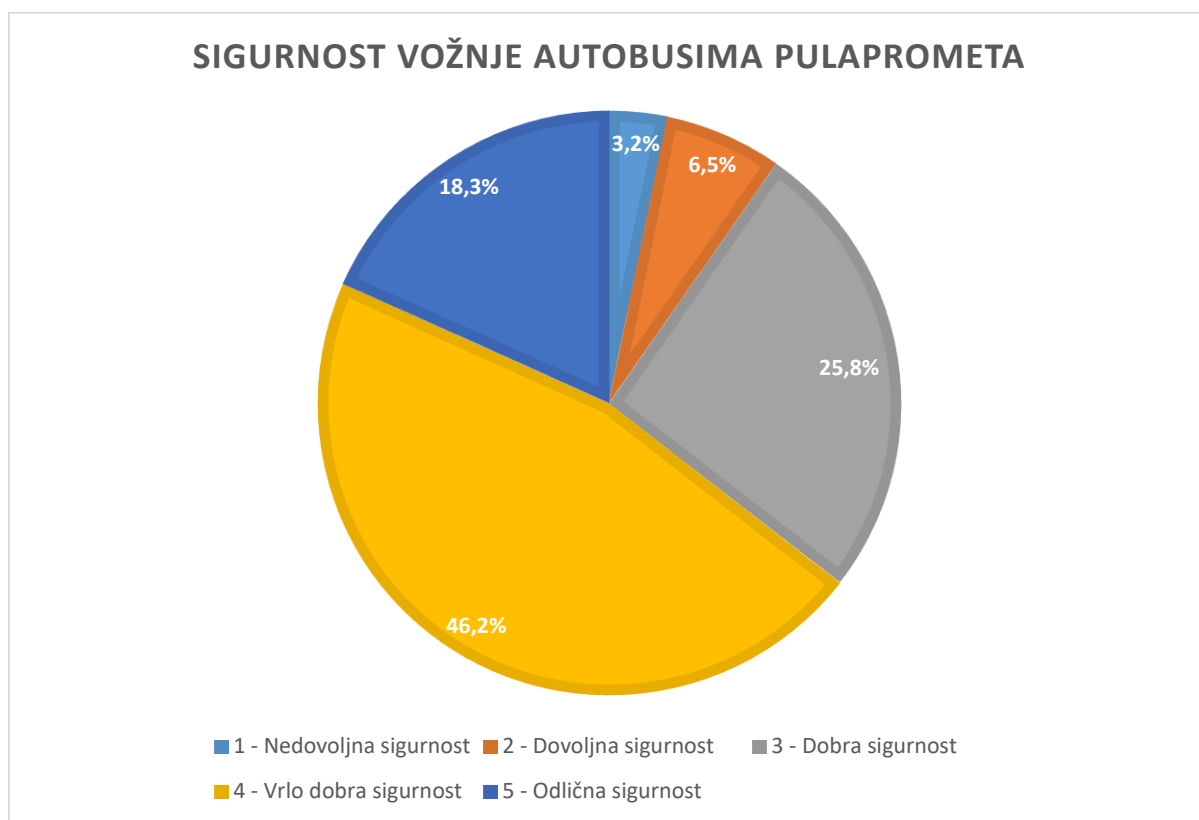
Grafikon 15: Mišljenje ispitanika smatraju li da gradu Puli ima dovoljno stajališta javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (20.8.2019.)

U anketnom upitniku korisnici javnog gradskog prijevoza odnosno anketirani ispitanici kod pitanja o tome smatraju li da u gradu Puli ima dovoljno stajališta javnog gradskog prijevoza odgovorili su kako njih 66,7% (62 ispitanika) smatra da ima dovoljno stajališta dok puno manje ispitanika njih 33,3% (31 ispitanik) smatra kako je potreban veći broj stajališta. Dobiveni odgovori o stajalištima javnog gradskog prijevoza u gradu Puli prikazani su na grafikonu 15 te je vidljivo kako trenutni broj stajališta zadovoljava veći dio ispitanika.

Grafikon 16: Sigurnost vožnje autobusima Pulaprometa

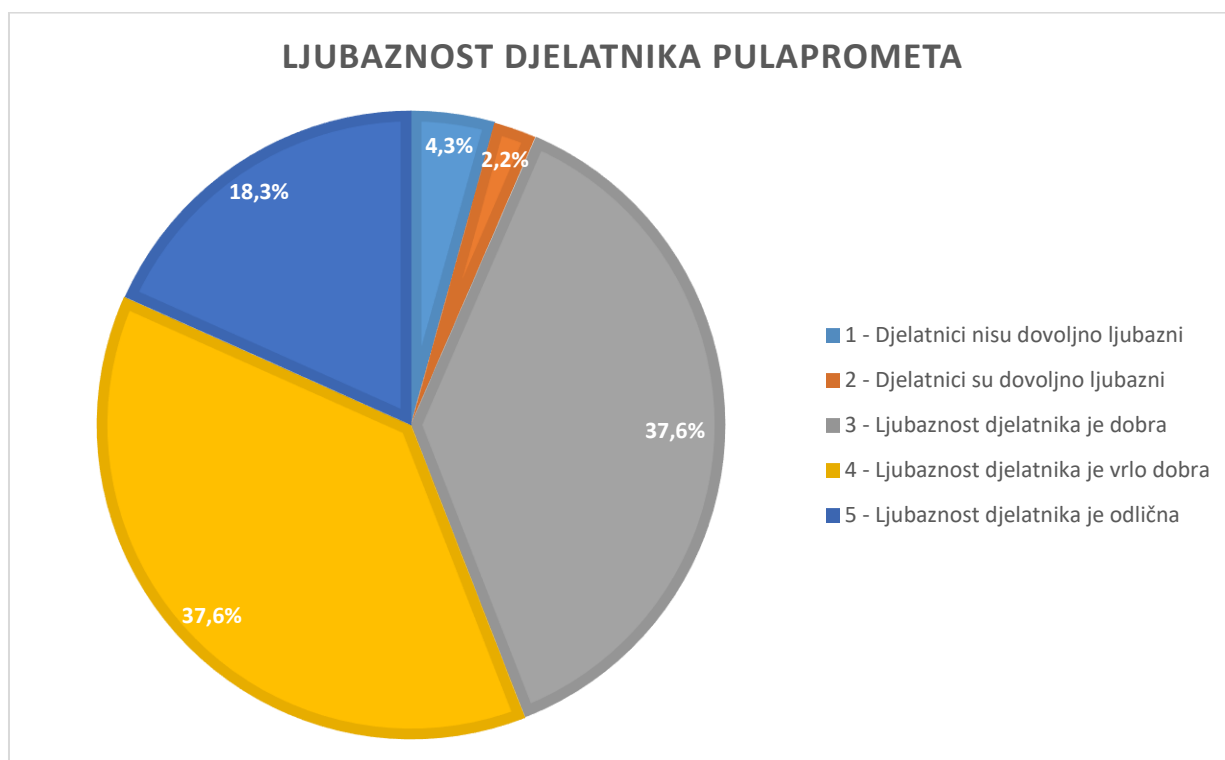


Izvor: Obrada autora (21.8.2019.)

Na grafikonu 16. prikazani su dobiveni odgovori po pitanju sigurnosti vožnje autobusima Pulaprometa gdje su se ispitanici izjasnili ocjenama od 1 do 5. Najviše ispitanika njih 46,2% (43 ispitanika) ocijenilo je sigurnost vožnje sa ocjenom 4 (vrlo dobra sigurnost), za ocjenu 3 (dobra sigurnost) odlučilo se 25,8% ispitanika (24 anketiranih osoba) dok je njih 18,3% ispitanika (17 ispitanika) za svoj odgovor odabralo ocjenu 5 (odlična sigurnost). 6,5% ispitanika koji su sudjelovali u anketnom upitniku ocijenilo je sigurnost vožnje autobusima Pulaprometa sa ocjenom 2 (dovoljna sigurnost) a najmanje ispitanika njih tek 3,2% odabralo je ocjenu 1 (nedovoljna sigurnost). Iz navedenog vidljivo je kako su ispitanici većinom zadovoljni sigurnošću vožnje s obzirom da je veoma mali broj ispitanika sigurnost vožnje ocijenio sa nižim ocjenama.



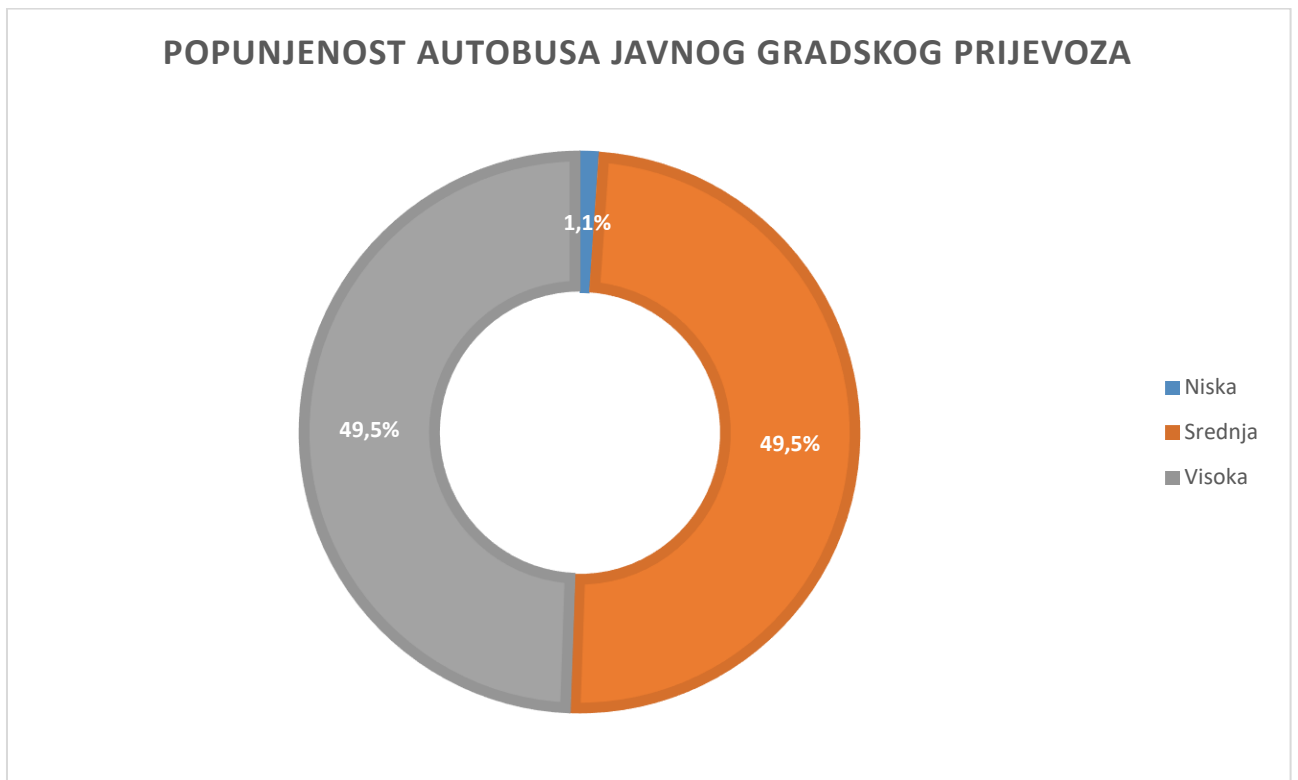
Grafikon 17: Ljubaznost djelatnika Pulaprometa



Izvor: Obrada autora (21.8.2019.)

Sljedeće pitanje na kojeg su također ispitanici odgovarali tako što su odabrali jednu od pet ponuđenih ocjena (od 1 do 5) odnosilo se na ljubaznost djelatnika Pulaprometa. Ljubaznost djelatnika Pulaprometa ukupno je 37,6% ispitanika (35 ispitanika) ocijenilo sa ocjenom 4 (ljubaznost djelatnika je vrlo dobra), isti postotak od 37,6% ispitanika (35 ispitanika) ocijenilo je ljubaznost djelatnika sa ocjenom 3 (ljubaznost djelatnika je dobra). Ukupno se 18,3% ispitanika (17 ispitanika) odlučilo ocijeniti ljubaznost djelatnika sa najvišom ocjenom 5 (ljubaznost djelatnika je odlična). Sa najnižom ocjenom 1 (djelatnici nisu dovoljno ljubazni) svoje mišljenje na postavljeno pitanje je izrazilo 4,3% ispitanika a najmanji broj ispitanika njih tek 2,2% odabrao je ocjenu 2 (djelatnici su dovoljno ljubazni) za svoj odgovor. Na grafikonu 17. prikazani su dobiveni odgovori iz kojih se može vidjeti kako su anketirani ispitanici većinom zadovoljni ljubaznošću djelatnika s obzirom da su ljubaznost djelatnika ocjenjivali sa višim ocjenama.

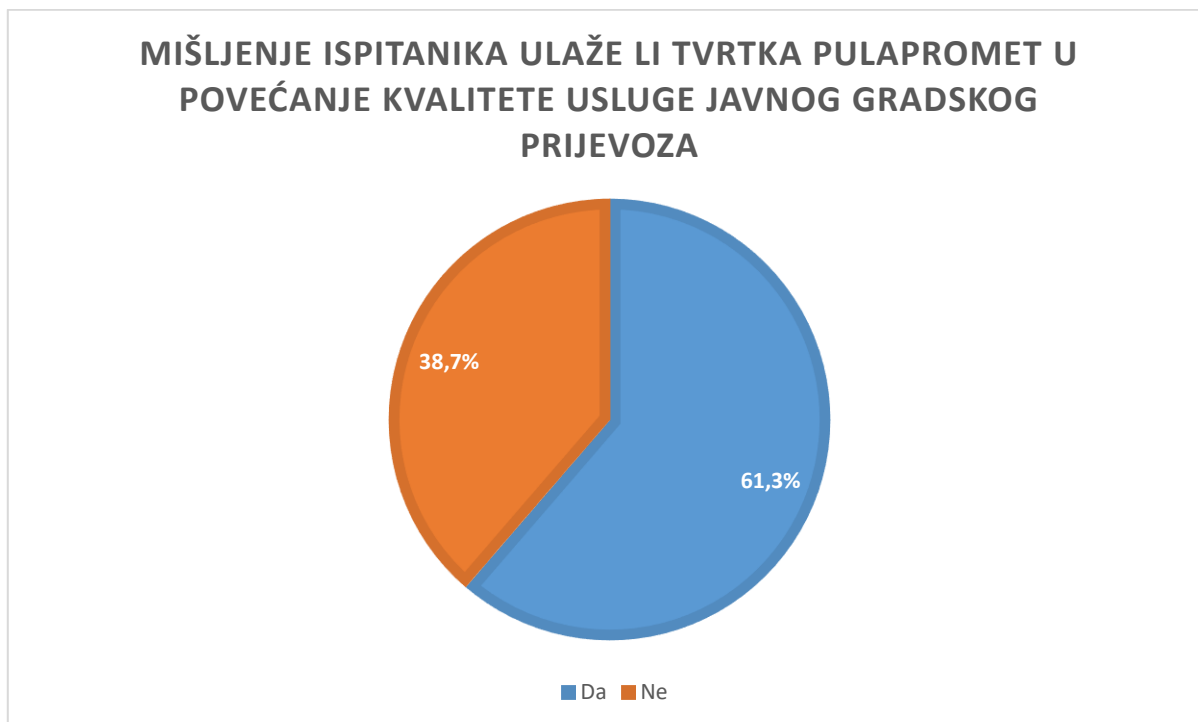
Grafikon 18: Popunjenost autobusa javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (22.8.2019.)

Grafikon 18. prikazuje dobivene podatke na pitanje o popunjenosti autobusa javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. Na navedeno pitanje ukupno 49,5% odnosno 46 anketiranih ispitanika smatra da je popunjenost autobusa visoka te isto toliko anketiranih ispitanika (49,5%) smatra da je popunjenost autobusa srednja. Samo jedan ispitanik smatra da je popunjenost autobusa niska.

Grafikon 19: Mišljenje ispitanika o ulaganju tvrtke Pulapromet u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza



Izvor: Obrada autora (22.8.2019.)

Na predzadnjem pitanju čiji su odgovori prikazani na grafikonu 19. ispitanici su izrazili svoje mišljenje o tome smatraju li da tvrtka Pulapromet ulaže u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza. Ukupno 61.3% ispitanika (57 anketiranih) smatra da Pulapromet ulaže u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza dok 38,7% ispitanika (36 anketiranih) ima suprotno mišljenje kako se ne ulaže u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza.

Na kraju anketnog upitnika 26 ispitanika od njih 93 iskoristilo je svoju mogućnost odgovoriti na jedino neobavezno opisno pitanje u kojem su davali prijedloge kako bi se mogla povećati kvaliteta javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. U nastavku su također osim prijedloga navedeni i neki od komentara na trenutnu uslugu javnog gradskog prijevoza.

Najviše komentara bilo je zbog prigradskih linija odnosno ispitanici smatraju kako bi autobusi trebali češće prometovati ne samo u gradu već i okolici grada Pule (Vodnjan, Fažana, Medulin itd.). Također veliki broj ispitanika smatra da bi više autobusa trebalo prometovati vikendom osobito u vrijeme ljetne sezone. Drugi dio ispitanika uz sve navedeno smatra kako

bi tokom ljetnih mjeseci trebalo uvesti i noćne linije koje povezuju uži dio centra grada i prigradska turistička naselja.

Anketirani ispitanici izjasnili su se također kako smatraju da bi cijene karata trebalo smanjiti osobito za građane grada Pule te produljiti vrijeme korištenja odnosno valjanost pojedinačne karte (papirnate putne karte za jednu vožnju).

Pojedini korisnici su u svom odgovoru naveli kako autobusi ne bi smjeli dolaziti ranije na stajalište već točno, ukoliko dođu ranije trebali bi krenuti kako je navedeno na voznom redu, nikako prije. Osim navedenog jedan je korisnik komentirao kako se ne bi smjeli dešavati ni obrnuti slučajevi da autobus dođe na stajalište prije vremena a krene kasnije nego bi trebao prema voznom redu.

Nekoliko anketiranih ispitanika navelo je kako bi vozači trebali biti pristojniji te smatraju kako je potrebna dodatna edukacija vozača.

Ispitanici također smatraju kako je nužna obnova cijelog voznog parka a ne djelomična obnova. Kontinuirano ulaganje u obnovu voznog parka po mišljenju korisnika prvenstveno je bitno zbog sigurnosti vožnje autobusima javnog gradskog prometa dok jedan korisnik smatra kako je bitna obnova zbog adekvatnih klima uređaja u svim autobusima. Neki od ostalih navedenih prijedloga su i informativni ekrani u autobusima koji bi olakšali putovanje velikom broju turista koji se ne snalaze u gradu Puli kao stanovnici.

Jedan dio ispitanika odgovorio je kako nema prijedloga kako bi se mogla povećati kvaliteta javnog gradskog prijevoza u gradu Puli već smatraju kako se Pulapromet trudi biti moderna tvrtka te da su linije javnog gradskog prijevoza po njihovom mišljenju zadovoljavajuće.

## 6. ZAKLJUČAK

Kvaliteta u javnom gradskom prijevozu putnika osobito je bitna u današnje vrijeme kada dolazi do povećanja korištenje individualnog prijevoza. Visoka razina kvalitete prijevoza putnika osnova je za privlačenje što većeg broja korisnika javnog gradskog prijevoza. Za kontinuirano povećanje kvalitete usluga javnog gradskog prijevoza nužno je pratiti zadovoljstvo korisnika putem određenih metoda ocjenjivanja zadovoljstva korisnika. Metode ocjenjivanja zadovoljstva korisnika pružaju informacije na temelju kojih je moguće one segmente s kojima korisnici nisu zadovoljni poboljšati a samim time i povećati kvalitetu usluge.

Javni gradski prijevoz u gradu Puli je do danas prošao kroz puno promjena te se i dalje trudi unaprijediti svoje usluge bez obzira na brojne izazove. Pulapromet kao tvrtka koja opslužuje javni gradski prijevoz u gradu Puli pokušava obnovom voznog parka te pokretanjem postupka modernizacije postojećeg naplatnog sustava povećavati kvalitetu svojih usluga.

Kako bi se došlo do mišljenja korisnika o trenutnoj kvaliteti javnog gradskog prijevoza provedena je anketa zadovoljstva korisnika kvalitetom javnog gradskog prijevoza u gradu Puli. U anketnom upitniku ukupno je 93 ispitanika odgovaralo na 20 postavljenih pitanja te time izrazilo svoje mišljenje. Po pitanju zadovoljstva kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza mali je broj ispitanika odgovorio da je nezadovoljan što je jako dobar rezultat i pozitivan podatak za javni gradski prijevoz u gradu Puli. Prema podacima dobivenim u anketnom upitniku poželjno je razmotriti mogućnost povećanja broja linija javnog gradskog prijevoza s obzirom da je broj ispitanika koji su zadovoljni najveći, ali je broj ispitanika koji su nezadovoljni i onih koji su djelomično zadovoljni zajedno veći, što ukazuje na to da bi već broj linija mogao samo pozitivno utjecati na još veće zadovoljstvo korisnika. Što se tiče učestalosti polazaka autobusa veći dio ispitanika nije zadovoljan trenutnom učestalošću ili su djelomično zadovoljni a najmanje njih je zadovoljno što ukazuje na to da bi bilo također poželjno povećati i učestalost polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza. Još jedan razlog za povećanje broja polazaka je i taj da veliki dio ispitanika smatra da su autobusi visoko te srednje popunjeni. Po pitanju zadovoljstva točnošću javnog gradskog prijevoza bilo bi dobro potruditi se povećati točnost. Po pitanju cijena karata poželjno je vidjeti ako postoji mogućnost za promjenu cijena kako bi se našao kompromis koji bi povećao zadovoljstvo korisnika a ne bi se bitno naštetilo poslovanju tvrtke s obzirom da je većina ispitanika nezadovoljna trenutnom cijenom karata. Veći broj ispitanika smatra da trenutno ima dovoljno stajališta javnog gradskog prijevoza što ukazuje na to da je trenutna situacija uglavnom zadovoljavajuća. Što se tiče sigurnosti vožnje

autobusima Pulaprometa najveći broj ispitanika smatra da je sigurnost vrlo dobra što je pohvalno za tvrtku da korisnici imaju takvo mišljenje. Po pitanju ljubaznosti djelatnika rezultati su isto tako zadovoljavajući s obzirom da je najveći broj ispitanika davao više ocjene. Međutim, po pitanju ljubaznosti djelatnika uvijek ima načina da se situacija još više poboljša npr. dodatnom edukacijom. Isto tako treba voditi računa kako nije uvijek problem u neljubaznosti djelatnika nego da postoji i određeni dio neljubaznih putnika od kojih bi trebalo zaštititi osoblje. Što se tiče ostalih najčešćih prijedloga kako bi se mogla povećati kvaliteta najviše ispitanika ponavljalo je kako je potreban veći broj prigradskih linija

Pulapromet ulaže u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza što je pohvalno ali naravno potrebno je i dalje kontinuirano voditi računa o povećanju kvalitete usluge kako bi zadovoljstvo korisnika bilo sve veće te samim time i veća kvaliteta javnog gradskog prijevoza u gradu Puli.

## LITERATURA

### Knjige:

1. Baković, T., Dužević., Integrirani sustavi upravljanja, Ekonomski fakultet Zagreb, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2014.
2. Brčić D., Ševrović M., Logistika prijevoza putnika, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2012.
3. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2009.
4. Skoko, H., Upravljanje kvalitetom, Zagreb, 2000.

### Internetski izvori:

1. <http://istrapedia.hr/hrv/1934/pulski-tramvaj-tramvaj-u-puli/istra-a-z/>, (20.6.2019.)
2. [http://kvaliteta.inet.hr/e-quality/prethodni/20/Trbusic\\_T\\_rad1.pdf](http://kvaliteta.inet.hr/e-quality/prethodni/20/Trbusic_T_rad1.pdf), (3.6.2019.)
3. <http://pulapromet.com/hr/cjenik/>, (30.6.2019.)
4. <http://pulapromet.com/hr/naslovna-2/>, (20.6.2019.)
5. <http://pulapromet.com/hr/o-nama/>, (21.6.2019.)
6. <http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2018/07/Tehni%C4%8Dka-specifikacija-Priog-1.>, (30.6.2019.)
7. <http://www.pula.hr/hr/novosti/detail/19378/pula-od-danas-ima-12-novih-suvremeno-opremljenih-autobusa-javnog-prijevoza/?fbclid=IwAR3u7A7Hb6SFnHkODXromAmpWgbdV2LFe8PzehT3-1IHtUSnV6zXMhuc9M>, (30.6.2019.)

### Članci i časopisi:

1. Pupovac, D., Kvaliteta usluge – Stožer uslužnog marketinga, Suvremeni promet, HZDP, Zagreb, 1996.

### Diplomski radovi:

1. Blažok Šušnjara., S., Ocjena postojećeg stanja sustava kvalitete u javnom cestovnom prijevozu putnika, Pomorski fakultet u Rijeci, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2013.
2. Cetina, S., Projekt uvođenja nove tehnologije voznog parka u poduzeću Pulapromet d.o.o., Politehnika Pula, Visoka tehničko-poslovna škola, Završni rad, Pula, 2015.
3. Sikirić, M., Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu, Fakultet prometnih znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2016.

Ostali izvori:

1. Juran, J.M., Godfrey, A.B., Juran's Quality Handbook, 5E, McGraw-Hill, Columbus, OH, 1999., poglavlje 4, str. 2.
2. Pulapromet d.o.o. - Izveštaj o poslovanju za 2018. godinu, svibanj 2019.  
[http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2019/07/PULAPROMET  
Izve%C5%A1taj-o-poslovanju-2018.pdf](http://pulapromet.com/wp-content/uploads/2019/07/PULAPROMET-Izve%C5%A1taj-o-poslovanju-2018.pdf), 21.6.2019.



## POPIS SLIKA

Slika 1: Hijerarhija provođenja kontrole kvalitete .....	6
Slika 2: Zona tolerancije .....	11
Slika 3: Logo tvrtke Pulapromet d.o.o. ....	15
Slika 4: Pulski tramvaj iz 1904. godine.....	16
Slika 5: Autobus iz 1971 godine marke MAN.....	17
Slika 6: Noviji autobusi marke MAN .....	18
Slika 7: Broj prevezenih putnika u 2018 – toj godini .....	20
Slika 8: Novi suvremeno opremljeni autobusi .....	21
Slika 9: Karte gradskih i prigradskih linija .....	22
Slika 10: Prikaz lokacije organizacijskih jedinica Pulaprometa d.o.o. ....	23

## POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Spol ispitanika .....	25
Grafikon 2: Dob ispitanika .....	26
Grafikon 3: Stručna sprema ispitanika .....	27
Grafikon 4: Status ispitanika .....	28
Grafikon 5: Korištenje javnog gradskog prijevoza u gradu Puli.....	29
Grafikon 6: Učestalost korištenja javnog gradskog prijevoza.....	30
Grafikon 7: Zadovoljstvo kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza koju pruža tvrtka Pulapomet.....	31
Grafikon 8: Svrha putovanja javnim gradskim prijevozom .....	32
Grafikon 9: Razlozi korištenja javnog gradskog prijevoza .....	33
Grafikon 10: Zadovoljstvo brojem linija javnog gradskog prijevoza .....	34
Grafikon 11: Zadovoljstvo učestalošću polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza .....	35
Grafikon 12: Zadovoljstvo točnošću javnog gradskog prijevoza.....	36
Grafikon 13: Način plaćanja usluge javnog gradskog prijevoza.....	37
Grafikon 14: Zadovoljstvo ispitanika cijenom karata javnog gradskog prijevoza.....	38
Grafikon 15: Mišljenje ispitanika smatraju li da gradu Puli ima dovoljno stajališta javnog gradskog prijevoza .....	39
Grafikon 16: Sigurnost vožnje autobusima Pulaprometa.....	40
Grafikon 17: Ljubaznost djelatnika Pulaprometa.....	41
Grafikon 18: Popunjenost autobusa javnog gradskog prijevoza .....	42
Grafikon 19: Mišljenje ispitanika o ulaganju tvrtke Pulapromet u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza.....	43

## PRILOG 1

### ANKETNI UPITNIK ZADOVOLJSTVA KORISNIKA KVALITETOM JAVNOG GRADSKOG PRIJEVOZA U GRADU PULI

#### 1. Spol

- M
- Ž

#### 2. Dob

- 14-18
- 19-24
- 25-35
- 36-45
- 46-60
- Više od 60

#### 3. Stručna sprema

- NSS (Niža stručna sprema)
- SSS (Srednja stručna sprema)
- VŠS (Viša stručna sprema)
- VSS (Visoka stručna sprema)

#### 4. Vaš status

- Učenik
- Student
- Zaposlen
- Nezaposlen
- Umirovljenik

#### 5. Koristite li javni gradski prijevoz u gradu Puli?

- Da
- Ne
- Ponekad

6. Koliko često koristite javni gradski prijevoz u gradu Puli?

- Svaki dan
- Par dana u tjednu
- Jednom tjednom
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta godišnje
- Nikad

7. Jeste li zadovoljni kvalitetom usluge javnog gradskog prijevoza koju pruža tvrtka Pulapromet?

- Da
- Ne
- Djelomično

8. Koja je vaša svrha putovanja javnim gradskim prijevozom?

- Odlazak u školu/fakultet
- Odlazak na posao
- Odlazak u kupovinu
- Odlazak liječniku
- Ostalo (npr. odlazak na sportske aktivnosti, odlazak na druženja itd.)

9. Koji su vaši razlozi korištenja javnog gradskog prijevoza?

- Ne posjedujem vlastito prijevozno sredstvo
- Nedostatak parkirnih mjesta
- Visoka cijena parkiranja
- Jeftiniji način putovanja
- Ostalo

10. Jeste li zadovoljni brojem linija javnog gradskog prijevoza?

- Da
- Ne
- Djelomično

11. Jeste li zadovoljni učestalošću polazaka autobusa javnog gradskog prijevoza?

- Da
- Ne
- Djelomično

12. Jeste li zadovoljni točnošću javnog gradskog prijevoza?

- Da
- Ne
- Djelomično

13. Na koji način plaćate usluge javnog gradskog prijevoza?

- Pojedinačna karta (papirnata putna karta za jednu vožnju)
- Vrijednosna putna karta (nije personalizirana i prenosiva je na druge osobe)
- Mjesečna karta
- Godišnja karta

14. Jeste li zadovoljni cijenom karata javnog gradskog prijevoza?

- Da
- Ne
- Djelomično

15. Smatrate li da u gradu Puli ima dovoljno stajališta javnog gradskog prijevoza?

- Ima dovoljno stajališta
- Potreban je veći broj stajališta

16. Kojom ocjenom bi ocijenili sigurnost vožnje autobusima Pulaprometa?

- 1 – nedovoljna sigurnost
- 2 – dovoljna sigurnost
- 3 – dobra sigurnost
- 4 – vrlo dobra sigurnost
- 5 – odlična sigurnost

17. Kojom ocjenom bi ocijenili ljubaznost djelatnika Pulaprometa?

- 1 – djelatnici nisu dovoljno ljubazni
- 2 – djelatnici su dovoljno ljubazni
- 3 – ljubaznost djelatnika je dobra
- 4 – ljubaznost djelatnika je vrlo dobra
- 5 – ljubaznost djelatnika je odlična

18. Kakva je popunjenost autobusa javnog gradskog prijevoza?

- Niska
- Srednja
- Visoka

19. Smatrate li da tvrtka Pulapromet ulaže u povećanje kvalitete usluge javnog gradskog prijevoza?

- Da
- Ne

20. Imate li koji prijedlog kako bi se mogla povećati kvaliteta javnog gradskog prijevoza u gradu Puli?