

**ZA6933**

**Flash Eurobarometer 463  
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire  
Croatia**

PITAJ SVE
-----------

D21: KOD 1 JE ISKLJUČIV
-------------------------

D21	Suočavate li se vi ili netko iz vašeg kućanstva s problemima pristupačnosti kada koristite različite načine prijevoza?
-----	--

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)
--------------------------------------

	(2001-2007)
Ne	1,
Da, zbog invaliditeta	2,
Da, zbog privremenog tjelesnog oštećenja	3,
Da, zbog prirodnog procesa starenja	4,
Da, kada putujete s malom djecom u kolicima	5,
Da, nešto drugo (NE ČITAJ)	6,
Ne zna / bez odgovora (NE ČITAJ)	7,

FL382 D21
-----------

Q1	Koliko često koristite željeznicu za...?
----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Svak i dan / gogo vo svaki dan	Nek oliko puta tjed no	Jeda nput tjed no	Nek oliko puta mjes ečno	Nek oliko puta na godu	Jeda nput godu ili manje	Nika da	Ne zna / bez odgo vora (NE ČITA J)

(2008)

1	Putovanja prigradskim vlakovima (osim podzemne željeznice)	1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(2009)	2	Nacionalna ili regionalna putovanja (prigradski vlakovi su isključeni)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2010)	3	Međunarodna putovanja	1	2	3	4	5	6	7	8

NEW

PITAJTE Q2 I Q3 SAMO AKO 'KORISTE ŽELJEZNICU ZA PRIGRADSKA, NACIONALNA/REGIONALNA ILI MEĐUNARODNA PUTOVANJA' - KODOVI 1 DO 6 U Q1.1 ILI KODOVI 1 DO 6 U Q1.2 ILI KODOVI 1 DO 6 U Q1.3 - OSTALI IDU NA Q4

Q2	Koja je najčešća svrha vaših putovanja vlakom?
----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

(2011)

Putovanje na posao/ u školu/ na fakultet	1
Poslovna putovanja	2
Odlazak na godišnji odmor	3
Radi drugih aktivnosti u slobodno vrijeme	4
Nešto drugo	5
Ne zna / bez odgovora (NE ČITAJ)	6

FL382 Q2a

Q3	Kako obično idete od svojeg doma do željezničke postaje? Ako idete na nekoliko željezničkih postaja, imajte na umu onu na koju najčešće idete.
----	--

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

	(2012)
Pješice	1
Biciklom ili slično	2
Automobilom/motociklom/taksijem	3
Javnim prijevozom	4
Ne zna / bez odgovora (NE ČITAJ)	5

NEW

PITAJ SVE

Q4: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 8

Q4      Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim uslugama koje se odnose na putovanje željeznicom?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zado volja n	Prilič no zado volja n	Prilič no neza dovo ljan	Vrlo neza dovo ljan	Nije prim jenji vo (NE ČITA J)	Ne zna / bez odgo vora (NE ČITA J)

(2013)	1	Pružanjem informacija o voznom redu vlakova i peronima	1	2	3	4	5	6
(2014)	2	Lakoćom kupnje voznih karata	1	2	3	4	5	6
(2015)	3	Dostupnošću jedinstvenih voznih karata (tj. jedne karte za nekoliko segmenata čitavog jednog putovanja željeznicom)	1	2	3	4	5	6
(2016)	4	Pružanjem informacija o vezama za nastavak putovanja drugim prijevoznim sredstvima	1	2	3	4	5	6
(2017)	5	Dostupnošću voznih karata za putovanje u kojemu se koristi više različitih prijevoznih sredstava (npr. tramvaj, podzemna željeznica, autobus, lokalni vlakovi)	1	2	3	4	5	6
(2018)	6	Mehanizmima za lako i dostupno rješavanje pritužbi	1	2	3	4	5	6
(2019)	7	Čistoćom i dobrim održavanjem kolodvora	1	2	3	4	5	6
(2020)	8	Parkiralištima za automobile i bicikle na kolodvorima (uključujući parkirališta za osobe s invaliditetom)	1	2	3	4	5	6

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: ZADRŽITE ISTI REDOSLIJED ROTACIJE KAO U Q4

Q5	Koliko vam je važna kvaliteta sljedećih usluga?
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo važn a	Prilič no važn a	Prilič no neva žna	Uop će nije važn a	Nije prim jenji vo (NE ČITA J)	Ne zna / bez odgo vora (NE ČITA J)

(2021)	1	Pružanja informacija o voznom redu vlakova i peronima	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Lakoće kupnje voznih karata	1	2	3	4	5	6
(2023)	3	Dostupnosti jedinstvenih voznih karata (tj. jedne karte za nekoliko segmenata čitavog jednog putovanja željeznicom)	1	2	3	4	5	6



(2024)	4	Pružanja informacija o vezama za nastavak putovanja drugim prijevoznim sredstvima	1	2	3	4	5	6
	5	Dostupnosti voznih karata za putovanje u kojemu se koristi više različitih prijevoznih sredstava (npr. tramvaj, podzemna željeznica, autobus, lokalni vlakovi)	1	2	3	4	5	6
(2025)								
(2026)	6	Mehanizama za lako i dostupno rješavanje pritužbi	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Čistoće i dobrog održavanja kolodvora	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Parkirališta za automobile i bicikle na kolodvorima (uključujući parkirališta za osobe s invaliditetom)	1	2	3	4	5	6

NEW
-----

Q6: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 7

Q6 Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim značajkama putovanja željeznicom?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna / bez odgovora (NE ČITAJ)

(2029)	1	Učestalošću prometovanja vlakova	1	2	3	4	5	6
(2030)	2	Točnošću i pouzdanošću	1	2	3	4	5	6

(2031)	3	Pružanjem informacija tijekom putovanja, posebice u slučaju kašnjenja	1	2	3	4	5	6
(2032)	4	Dostupnošću pristupa internetu (wifi) u vlakovima	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Dostupnošću pomoći u vlakovima	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Čistoćom i dobrim održavanjem željezničkih vagona, uključujući i zahode u vlakovima	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Dostupnošću sjedala u vlakovima	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED
--------------------

Q7: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 5
---------------------------

Q7	Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim vidovima pristupačnosti putovanja željeznicom? Pristupačnost u ovom kontekstu znači pristupačnost za osobe s invaliditetom ili za osobe smanjene pokretljivosti
----	---

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)
---------------------------------

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna / bez odgovora (NE ČITAJ)

(2036)	1	Pristupačnošću željezničkih kolodvora ili perona	1	2	3	4	5	6
(2037)	2	Pristupačnošću postupka rezervacije, uključujući informacije prije putovanja o pristupačnosti usluga i infrastrukture te pomoći	1	2	3	4	5	6
(2038)	3	Pomoći osoblja vlaka ili željezničkog kolodvora osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti	1	2	3	4	5	6
(2039)	4	Pristupačnošću željezničkih vagona	1	2	3	4	5	6
(2040)	5	Pristupačnošću putnih informacija koje se pružaju na kolodvoru i u vlakovima, uključujući informacije u slučaju kašnjenja	1	2	3	4	5	6

FL382 Q7 MODIFIED
-------------------

PITAJ Q8 ISPITANIKE KOJI NIKADA NE PUTUJU VLAKOM - (KODOVI 7 ILI 8 u Q1.1) I (KODOVI 7 ILI 8 U Q1.2) I (KODOVI 7 ILI 8 U Q1.3)

Q8: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 6

Q8: KOD 8 JE POJEDINAČAN KOD

Q8	Koji Vas od sljedećih razloga, ako postoji, sprječava da putujete vlakom?
----	---

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

(2041-2049)

Nepristupačnost željezničkih kolodvora ili perona	1,
Nepristupačnost željezničkih vagona	2,
Nedostatak pomoći od strane osoblja vlaka ili osoblja željezničkog kolodvora	3,
Nedostatak informacija prije putovanja o željezničkim kolodvorima i dostupnim uslugama	4,
Nedostatak dostupnih informacija ( kao što su Brailleovo pismo, velika slova ili dostupne internetske stranice) općenito o putovanju željeznicom	5,
Poteškoće u putovanju do željezničkog kolodvora	6,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	7,
Ništa od navedenog (NE ČITAJ)	8,
Ne zna/bez odgovora	9,

FL382 Q6