

AKOS

# Raziskava - zadovoljstvo uporabnikov storitev železniškega potniškega prometa



---

# Vsebina

Osnovni podatki o raziskavi

Struktura vzorca

Pregled glavnih ugotovitev

Rezultati

1 Uporaba storitev

2 Zadovoljstvo

3 Cena storitev

4 Seznanjenost

## Raziskava - zadovoljstvo uporabnikov storitev železniškega potniškega prometa

### Naročnik

Agencija za komunikacijska omrežja  
in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7  
1000 Ljubljana

### Izvajalec

Episcenter d.o.o.  
Bravničarjeva ulica 13  
1000 Ljubljana

17. oktober 2022

### Namen

Namen raziskave, ki se tokrat izvaja pilotno, je ugotoviti obseg uporabe železniških storitev, izmeriti zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev in cenami. Namen je tudi ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov potniškega prometa glede obveščanja v primeru zamud/odpovedi vlaka ter ugotoviti, ali so uporabniki seznanjeni s pravicami potnikov in pritožbenimi postopki.

### Ciljna skupina

Uporabniki storitev železniškega potniškega prometa (splošna javnost)

### Izvedba (vzorčni okvir, vzorčenje, vzorec, metoda zbiranja podatkov, realiziran vzorec)

Zbiranje podatkov je potekalo po dveh metodah, in sicer na terenu (CAPI - 25 %) ter preko spleta (CAWI – 75 %). Anketiranje na terenu je potekalo naključno po metodi „korak 3“ (k sodelovanju je bil povabljen vsak tretji potnik). Anketiranje je potekalo na železniški postaji v Ljubljani, kjer je največja frekventnost potnikov. Zbiranje podatkov preko spleta je potekalo preko spletnega panela izvajalca in družabnega omrežja. Skupaj je bilo anketiranih 1507 potnikov, ki se z vlakom SŽ peljejo vsaj nekajkrat na leto ali redkeje.

### Časovni okvir zbiranja podatkov

9. 9. – 1. 10. 2022

### Metodološko pojasnilo

Rezultati raziskave se nanašajo na vzorec anketiranih in jih ni nujno moč posplošiti na celotno populacijo. Podatki niso naknadno uteženi, saj naročnik ne razpolaga z informacijo o sociodemografski strukturi populacije potnikov železniškega potniškega prometa v Sloveniji. Ker ima pogostost potovanja lahko vpliv na percepcijo, seznanjenost in na zadovoljstvo z vožnjo z vlaki, je večina rezultatov v poročilu prikazana ločeno za redne in občasne potnike.

Zaradi zaokroževanja decimalnih števil lahko vsota deležev odstopa za +/- 1 %.

## Struktura vzorca

		Frekvenca	Odstotek
	<b>SKUPAJ Slovenija</b>	1507	100,0 %
Spol	Moški	574	38,1 %
	Ženski	933	61,9 %
Starost	15-24 let	194	12,9 %
	25-34 let	108	7,2 %
	35-44 let	201	13,3 %
	45-54 let	252	16,7 %
	55-64 let	342	22,7 %
	65 let in več	410	27,2 %
Izobrazba	Primarna	114	7,6 %
	Sekundarna	735	48,8 %
	Terciarna	658	43,7 %
Zaposlitveni status	Dijak, študent	181	12,0 %
	Zaposlen, samozaposlen	637	42,3 %
	Brezposeln	62	4,1 %
	Upokojenec	591	39,2 %
	Drugo	36	2,4 %
Omejena mobilnost	Da	106	7,0 %
	Ne	1376	91,3 %
	Brez odgovora	25	1,7 %

		Frekvenca	Odstotek
	<b>SKUPAJ Slovenija</b>	1507	100 %
Regija bivanja	Pomurska	31	2,1 %
	Podravska	164	10,9 %
	Koroška	25	1,7 %
	Savinjska	152	10,1 %
	Zasavska	141	9,4 %
	Posavska	71	4,7 %
	Jugovzhodna Slovenija	79	5,2 %
	Osrednjeslovenska	537	35,6 %
	Gorenjska	190	12,6 %
	Primorsko-notranjska	47	3,1 %
Goriška	41	2,7 %	
Obalno-kraška	29	1,9 %	

## Struktura vzorca glede na značilnosti uporabe storitev

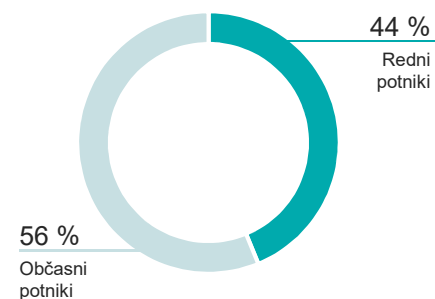
		Frekvenca	Odstotek
<b>SKUPAJ</b>		1507	100,0 %
Uporaba storitev	Vsak oz. skoraj vsak dan	208	13,8 %
	Nekajkrat na teden	123	8,2 %
	Enkrat tedensko	66	4,4 %
	Nekajkrat na mesec	263	17,5 %
	Nekajkrat na leto ali redkeje	847	56,2 %
Vstopna postaja*	Ljubljana	322	21,4 %
	Maribor	82	5,4 %
	Celje	77	5,1 %
	Kranj	61	4,0 %
	Trbovlje	42	2,8 %
	Domžale	39	2,6 %
	Litija	35	2,3 %
	Drugo	849	56,3 %
Izstopna postaja*	Ljubljana	671	44,5 %
	Koper	98	6,5 %
	Maribor	82	5,4 %
	Celje	73	4,8 %
	Jesenice	31	2,1 %
	Drugo	552	36,6 %

\* V tabeli so navedene samo postaje, kjer delež anketirancev presega 2 %, celoten seznam je razviden v prilogi poročila.



V raziskavi je sodelovalo 44 % rednih potnikov, to so potniki, ki potujejo vsaj nekajkrat na mesec. 56 % anketirancev potuje le nekajkrat na leto ali redkeje, poimenovali smo jih občasni potniki.

Med anketiranci, ki so sodelovali v raziskavi, jih je največ vstopilo in izstopilo v Ljubljani.



\*\* Redni potniki potujejo vsaj nekajkrat na mesec, občasni potniki potujejo nekajkrat na leto ali redkeje.

## Pregled glavnih ugotovitev raziskave med uporabniki storitev železniškega potniškega prometa

### 1. Uporaba storitev

- **Prihod na postajo**

Najpogostejša načina prihoda na postajo sta **peš ali z avtom**.

- **Nakup vozovnice**

Približno polovica anketirancev **vozovnico kupi na železniški postaji**.

- **Postopek nakupa**

Velika večina anketirancev meni, **da postopek nakupa ni zapleten in da so informacije ustrezne**. Možnosti izboljšav se kažejo predvsem v smeri informiranja.

- **Motivi**

Glavni motivi za vožnjo z vlakom so: **ugodna cena, udobje, enostavna logistika**. Glavni namen potovanja z vlakom **med rednimi potniki je šola/slужba**, med občasnimi potniki pa zasebna potovanja (izlet, obisk...).

### 2. Zadovoljstvo

- **Splošno**

**Večina uporabnikov** železniškega potniškega prometa **je zadovoljna**.

- **Zadovoljstvo z elementi**

V povprečju so potniki najbolj zadovoljni z **občutkom varnosti na vlaku ter odnosom osebja**. Pri vožnji z vlakom se nekoliko manj zadovoljstva kaže glede **pogostosti prevoza ter povezavah za nadaljevanje poti in sanitarijah na vlaku**.

Na železniških postajah potniki izražajo največ zadovoljstva z osebjem, najmanj s sanitarijami.

- **Percepcija razvoja**

Večina meni, da **Slovenija napreduje** na področju železniškega potniškega prometa **z vidika zagotavljanja višje kakovosti**. Največkrat izpostavljena **svetla točka so novi vlaki, kritična točka so zamude**.

### 3. Cene

- **Zadovoljstvo**

Zadovoljstvo s ceno izkazuje skoraj **tri četrtiline potnikov**.

- **Percepcija cen v primerjavi z drugimi oblikami prevoza**

Med občasnimi potniki je večji delež tistih, ki menijo, da je **cena železniškega prevoza nižja kot pri ostalih oblikah javnega prevoza**. Pri rednih potnikih je mnenje deljeno. Približno enak delež jih meni, da so cene primerljive z ostalimi vrstami.

### 4. Seznanjenost

- **Dostopnost informacij**

**Zadovoljstvo z dostopnostjo informacij** (o cenah, voznih redih, odpovedih prevoza...) izkazuje **več kot polovica potnikov**.

- **Ugodnosti in IJPP**

Z ugodnostmi, ki jih nudi prevoznik SŽ, so **v večji meri seznanjeni redni potniki**, medtem, ko je večina občasnih potnikov le deloma seznanjenih in le bežno pozna IJPP.

- **Zamude**

Med potniki, ki potujejo vsaj nekajkrat tedensko ima približno **tretjina izkušnjo s pogostimi zamudami** (vsaj 1x tedensko), večina poroča o v povprečju **10 minutnih zamudah**. Večina sodelujočih potnikov ne ve, kakšne so njihove pravice.

- **Pritožbe**

**Večina potnikov ne pozna postopka pritožbe** oz. kam se lahko obrnejo po dodatno pomoč.

1

## Uporaba storitev

## Prihod na postajo Dostopnost vstopne postaje



Kako ste nazadnje prišli do vaše vstopne postaje?



Največji delež potnikov na železniško postajo pride peš ali z avtom. Med rednimi potniki je delež tistih, ki pridejo peš večji kot delež tistih, ki pridejo z avtom. Pri občasnih potnikih je ravno obratno, večji delež jih je do vstopne železniške postaje nazadnje prišlo z avtom.

### Prihod na postajo

Redni potniki | n = 660

Občasni potniki | n = 847





## Nakup vozovnice

### Mesto nakupa in vrsta vozovnice



Kje najpogosteje kupite vozovnico za vlak?



Katero vrsto vozovnice najpogosteje uporabljate pri vožnji z vlakom?



Največji delež potnikov vozovnico kupi na železniški postaji. Delež teh je večji med občasnimi potniki (56 %). Približno polovica občasnih potnikov običajno kupi povratno vozovnico. Med rednimi potniki jih 55 % uporablja terminsko vozovnico (bodisi splošno, šolsko IJPP ali brezplačno IJPP).

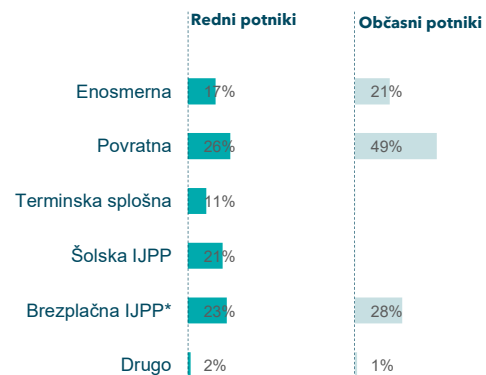
#### Nakup vozovnice

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



#### Vrsta vozovnice

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



\*Brezplačna IJPP (za starejše od 65 let, upokojenke, vojne veterane in vojne invalide)

## Nakup vozovnice Zapletenost nakupa



Ali je nakup vozovnice po vašem mnenju zapleten?



Prosimo, pojasnite vaš odgovor. Zakaj menite, da je nakup vozovnice zapleten?



Anketiranci so prosto navedli odgovore. Pri analizi smo upoštevali le opredeljene. Odgovore smo združili v smiselne kategorije, kot je razvidno spodaj.

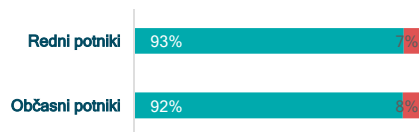


Večina anketiranih potnikov (ne glede na pogostost vožnje) meni, da nakup vozovnice ni zapleten. Med tistimi, ki menijo, da je nakup zapleten, so imeli v glavnem v mislih spletne nakupe. Petina navaja, da se jim zdi zapleten zato, ker sami ne obvladujejo spleta in tehnologije.

### Zapletenost nakupa

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n= 847

■ Ne ■ Da



### Zakaj je nakup zapleten

Osnova: opredeljeni, ki menijo, da je nakup zapleten | n=95

Kategorija	Odstotek
Neobvladanje spleta in tehnologije	21%
Pomankljivosti spletne strani	9%
Ni sodobno	6%
Nepreglednost	5%
Nesorazmernost in nepredvidljivost cen	5%
Premalo možnosti plačila	5%
Nimam primerne opreme (računalnik, tiskalnik, ...)	5%
Preveč korakov do uspešnega nakupa	5%
Nejasnost navodil	4%
Obstaja več enostavnejših možnosti	4%
Nedelujoči avtomati za nakup vozovnic	3%
Ni možnosti nakupa na postaji	3%
Zapletenost in nepreglednost voznega reda	3%
Ni možnosti popusta	3%
Premalo informacij - splošno	2%
Slabo znanje zaposlenih	1%
GDPR	1%
Vzame preveč časa	1%
Drugo (posamezne navedbe)	11%

## Nakup vozovnice Razumljivost informacij

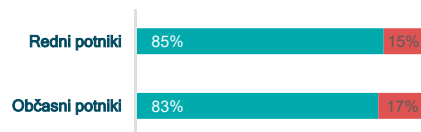


Ali so po vašem mnenju informacije o vseh možnostih nakupa posamezne vozovnice (preko interneta, aplikacije, na posamezni postaji ipd.) dovolj dostopne, jasne ter razumljive?

### Ustreznost informacij o nakupu vozovnic

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

■ Da ■ Ne



Prosimo, pojasnite vaš odgovor. Kaj bi bilo potrebno po vašem mnenju izboljšati glede informacij o možnostih nakupa vozovnice?

### Predlogi izboljšav

Osnova: tisti, ki menijo, da informacije o nakupu niso ustrezne | n=213

Predlog	Odstotek
Več informiranja, točne in dostopne informacije	23%
Poenostavljenje za starejše	11%
Marketing-oglaševanje	11%
Izboljšanje spletne in mobilne aplikacije	8%
Jasnost možnosti in navodil nakupa	8%
Dostopnost fizičnega nakupa	8%
Povečati preglednost in razumljivost	7%
Izboljšanje avtomatov za nakup	4%
Odpraviti razlike v cenah (na spletu ni popusta, doplačilo na vlaku, ...)	4%
Možnost popusta na spletu	2%
Boljša digitalizacija	2%
Znanje, vedenje, dostopnost zaposlenih	2%
Poenotenje voznega reda	1%
Druge oblike/možnosti plačila	1%
Dostopen vozni red	1%
Več informacij za tujino v slovenščini	1%
Delovni čas postaj	0%
GDPR	0%
Drugo (posamezne navedbe)	5%



Večina anketiranih potnikov (ne glede na pogostost vožnje) meni, da so informacije o nakupu vozovnic ustrezne. Med tistimi, ki menijo, da informacije niso ustrezne, si jih približno četrtnina želi več informiranja, da so informacije točne in dostopne.

## Motivi

### Glavni razlogi za potovanje z vlakom



#### Kakšni so vaši glavni razlogi za potovanje z vlakom?



Anketiranci so lahko navedli do tri razloge, zato vsota deležev presega 100 %.



#### Namen vašega zadnjega potovanja z vlakom?

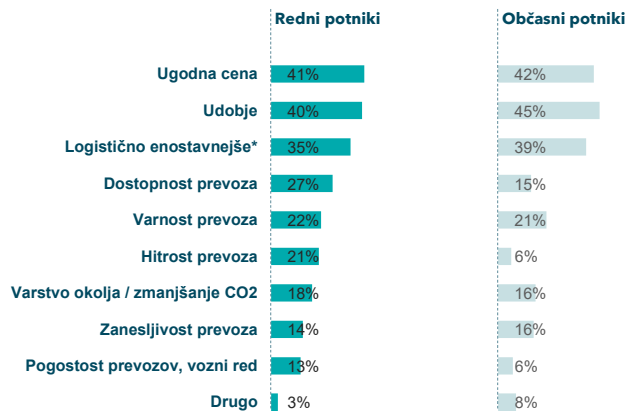
- Šolanje (pot v šolo, na fakulteto ali iz šole, s fakultete)
- Delo (pot v službo ali iz službe, poslovna pot, ...)
- Zasebno (obisk, izlet, po nakupih, zabava, osebni opravi..)



Med glavnimi motivi za vožnjo z vlakom so, tako med rednimi kot tudi občasnimi potniki, predvsem ugodna cena, udobje in enostavna logistika. Velika večina (82 %) občasnih potnikov se je nazadnje z vlakom peljala za zasebni namen (obiski, izleti, opravi...). Med rednimi potniki se jih je približno polovica nazadnje z vlakom peljala zaradi šolanja ali dela.

#### Motivi

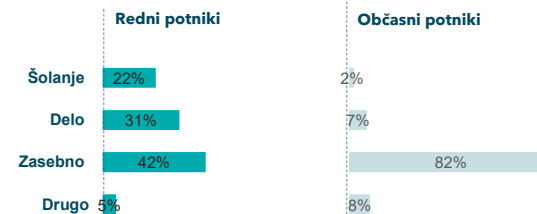
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



\*Logistično enostavnejše - npr. ni težav s parkiranjem

#### Namen zadnjega potovanja

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



## Vpliv epidemije na pogostost uporabe Primerjava z obdobjem pred epidemijo



Ali ste letos v primerjavi z obdobjem pred epidemijo Covid 19 potovali več, manj ali enako?



Kaj je glavni razlog za upad vaših potovanj z vlakom?



Na vprašanje o razlogih so odgovarjali le tisti anketiranci, ki so dejali, da so letos potovali manj kot pred epidemijo.

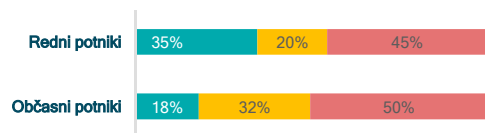


Da so letos z vlakom potovali manj kot pred epidemijo, navaja 45 % rednih potnikov. Delež tistih, ki so letos potovali manj kot pred epidemijo, je še nekoliko višji med občasnimi potniki (50 %). Glavna razloga za upad potovanj sta v obeh skupina enaka, in sicer: manjša potreba po prevozu in razlogi povezani z epidemijo. Slednji razlogi so v nekoliko večji meri prisotni med občasnimi potniki.

### Uporaba storitev glede na obdobje pred epidemijo

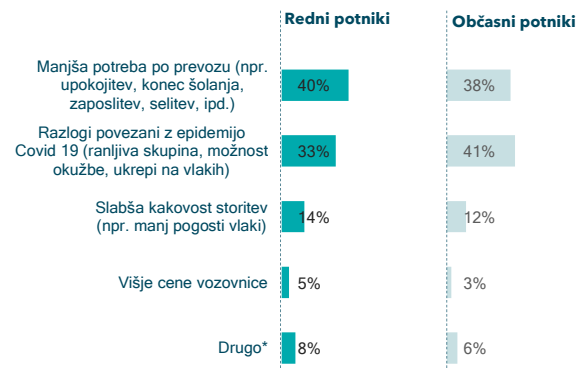
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

■ Več ■ Enako ■ Manj



### Razlogi za upad potovanj

Redni potniki, ki so potovali manj | n = 270  
Občasni potniki, ki so potovali manj | n = 357



2

Zadovoljstvo

## Zadovoljstvo s posameznimi elementi

### Zadovoljstvo s storitvami žel. potniškega prometa



Kako bi ocenili vaše zadovoljstvo glede na naslednje vidike potovanja z vlakom?



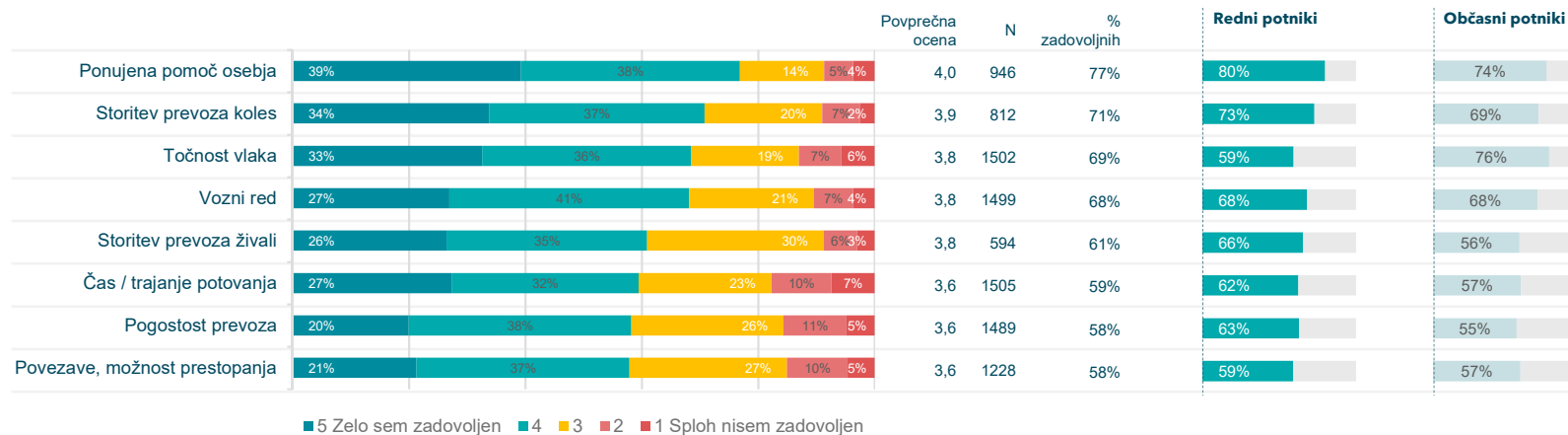
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih (oceni 4+5) in povprečna ocena na celotnem vzorcu. Ločeno je prikazan tudi delež zadovoljnih glede na tip potnika.



Zadovoljstvo s storitvami železniškega potniškega prometa izkazuje več kot polovica potnikov, ki so sodelovali v raziskavi. Redni potniki so najbolj zadovoljni s ponujeno pomočjo osebja in storitvijo prevoza koles, najmanj pa s povezavami in možnostmi prestopanja. Občasni potniki so najbolj zadovoljni s točnostjo vlakov in osebjem, najmanj pa s pogostostjo prevoza.

#### Zadovoljstvo z elementi - storitve

Osnova: VSI opredeljeni



#### Zadovoljstvo glede na tip potnika

Prikazan je delež zadovoljnih (oceni 4+5)

## Zadovoljstvo s posameznimi elementi

### Zadovoljstvo z vožnjo na vlaku



Kako bi ocenili vaše zadovoljstvo z vožnjo na vlaku glede na naslednje vidike?



Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih (oceni 4+5) in povprečna ocena na celotnem vzorcu. Ločeno je prikazan tudi delež zadovoljnih glede na tip potnika.



Tudi s samo vožnjo z vlakom več kot polovica anketirancev izraža zadovoljstvo. Tako redni kot občasni potniki so v največji meri zadovoljni z občutkom varnosti na vlaku. Redni potniki so v najmanjši meri zadovoljni z zanesljivostjo internetne povezave, občasni potniki pa s sanitarijami na vlaku.

#### Zadovoljstvo z elementi - vožnja z vlakom

Osnova: VSI opredeljeni

				Povprečna ocena	N	% zadovoljnih	Redni potniki	Občasni potniki
Občutek varnosti na vlaku	53%	39%	7%	1%	4,4	1506	92%	92%
Osebe na vlaku (prijaznost, ustrežljivost)	50%	38%	9%	2%	4,3	1486	88%	89%
Udobje	37%	44%	14%	3%	4,1	1503	82%	82%
Razpoložljivost sedežev	40%	40%	14%	4%	4,1	1503	81%	84%
Razpoložljivost prostora za prtljago	33%	46%	15%	5%	4,1	1296	79%	80%
Čistoča, urejenost notranjosti vlaka	35%	43%	17%	4%	4,1	1504	78%	78%
Kakovost zraka in temperatura na vlaku	30%	44%	18%	6%	4,0	1504	74%	75%
Stopnica oz. vrzel med vlakom in peronom*	32%	39%	20%	5%	3,9	1480	71%	70%
Zanesljivost internetne povezave (Wi-Fi)	26%	36%	22%	9%	3,7	1085	62%	66%
Sanitarije na vlaku	23%	39%	25%	9%	3,7	1150	62%	60%

■ 5 Zelo sem zadovoljen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 Sploh nisem zadovoljen

\*(vstop / izstop z vlaka)



## Zadovoljstvo s posameznimi elementi

### Zadovoljstvo z železniško postajo



**Kako bi ocenili vaše zadovoljstvo z železniško postajo** [ime vstopne/izstopne postaje] **glede na naslednje vidike?**



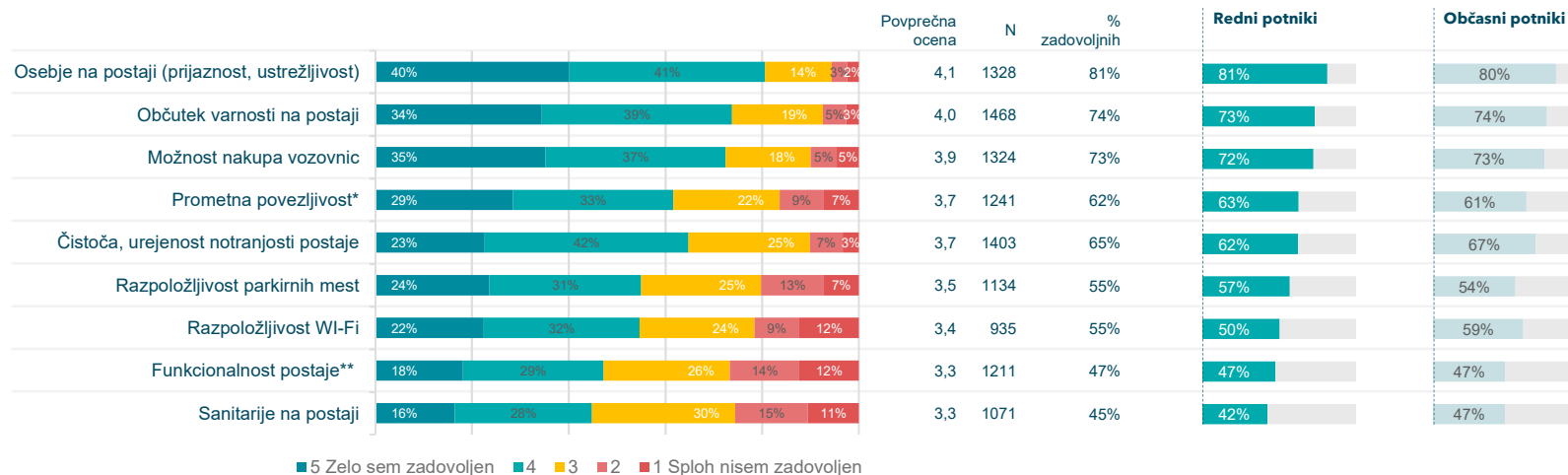
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Polovica anketirancev je ocenjevala svojo vstopno postajo, druga polovica pa izstopno postajo. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih in povprečna ocena.



Z večino elementov več kot polovica anketirancev izraža zadovoljstvo. Le glede funkcionalnosti postaje in sanitarij delež zadovoljnih ne presega 50 %. Tako redni kot občasni potniki so najbolj zadovoljni z osebjem na postaji, sledi občutek varnosti na postaji ter zadovoljstvo z možnostjo nakupa vozovnic na postaji, najmanj zadovoljstva izražajo glede sanitarij na postaji.

#### Zadovoljstvo z elementi - postaja

Osnova: VSI opredeljeni



\* z drugimi oblikami javnega prevoza

\*\* (dodatne storitve, hrana / pijača...)

## Razvoj in smer storitev

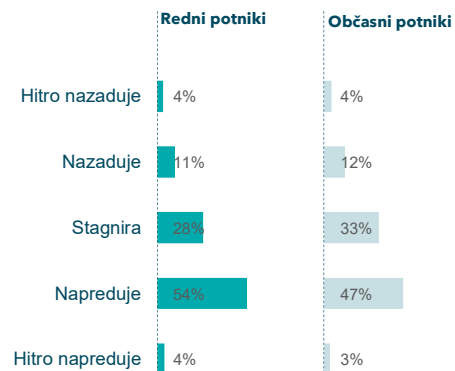
### Prihodnost storitev žel. potniškega prometa



Menite, da Slovenija glede storitev železniškega potniškega prometa z vidika zagotavljanja višje kakovosti nazaduje, stagnira ali napreduje?

#### Percepcija razvoja storitev

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



Kaj je po vašem mnenju najbolj kritična in kaj najbolj svetla točka storitev železniškega potniškega prometa v Sloveniji?



Anketiranci so prosto navedli, kaj je po njihovem mnenju najbolj svetla/kritična točka. Pri analizi smo upoštevali le opredeljene. Odgovore smo združili v smiselne kategorije, kot je razvidno spodaj. Prikazujemo le odgovore, ki jih je navedel vsaj 1 % rednih potnikov.

#### Najbolj kritična točka

Osnova: Opredeljeni | n = 1262

	Redni potniki	Občasni potniki	Vsi
Zamude	33%	12%	21%
Trajanje (časovno zamudno, počasno)	19%	29%	25%
Zastarela, neurejena infrastruktura	12%	15%	14%
Vozni red	6%	6%	6%
Zastarelost voznega parka	6%	8%	7%
Slabe povezave	4%	9%	7%
Natrapanost vlakov	4%	1%	2%
Premalo vlakov/vagonov	3%	2%	2%
Nepovezljivost	2%	2%	2%
Prestopanje	1%	2%	2%
Število sedežev	1%		1%
Nečistoča, neurejenost postaj in vlakov	1%	3%	2%



Približno polovica potnikov meni, da Slovenija glede storitev železniškega potniškega prometa z vidika zagotavljanja višje kakovosti napreduje, delež teh, ki tako menijo je nekoliko večji med rednimi potniki (54 %) kot med občasnimi potniki (47 %). Kot najbolj kritično točko redni potniki v največji meri navajajo zamude, občasni potniki pa trajanje vožnje. Kot najbolj svetlo točko največji delež potnikov navaja nove vlake.

#### Najbolj svetla točka

Osnova: Opredeljeni | n = 1239

	Redni potniki	Občasni potniki	Vsi
Novi, modernejši vlaki	38%	26%	31%
Udobje in užitek	11%	21%	17%
Zaposleni (prijaznost, ažurnost)	8%	8%	8%
Občutek varnosti, brezskrbnosti	6%	5%	6%
Hitrost	4%	3%	3%
Vozni red	4%	1%	3%
Napredovanje-splošno	3%	2%	3%
Ugodna cena	3%	4%	4%
Posodobljanje, urejanje infrastrukture	3%	6%	4%
Dostopnost	2%	3%	3%
Zanesljivost	2%	2%	2%
Urejenost vlakov	2%	2%	2%
Točnost	2%	3%	2%
Večja kakovost	2%	%	1%
Dobre povezave	1%	3%	2%
Brezplačni prevoz	1%	1%	1%
Varovanje okolja	1%	2%	2%
Tehnologija-oprema na vlaku (wifi, vtičnice)	1%	%	1%
Vizija	1%	2%	1%

## Omejena mobilnost

### Zadovoljstvo z organizacijo nudenja pomoči



**Kako zadovoljni ste z naslednjimi vidiki organizacije nudenja pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno invalidnostjo?**



Na vprašanje so odgovarjali le anketiranci, ki se opisujejo kot osebe z omejeno mobilnostjo. Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih (oceni 4+5) in povprečna ocena.



Med potniki, ki sebe označujejo kot osebe z omejeno mobilnostjo, se delež zadovoljnih z organizacijo nudenja pomoči giblje med 54 % (obveščanje prevoznika) in 60 % (spremstvo osebja). Nekoliko boljše izkušnje s spremstvom imajo redni potniki (65 %), med občasnimi potniki je delež teh nižji (56 %).

#### Zadovoljstvo - pomoč

Osnova: Opredeljeni, ki se opisujejo kot „oseba z omejeno mobilnostjo“

#### Zadovoljstvo glede na tip potnika

Prikazan je delež zadovoljnih (oceni 4+5)

	Distribucija ocen				Povprečna ocena	N	% zadovoljnih	Delež zadovoljnih (oceni 4+5)	
	5	4	3	2+1				Redni potniki	Občasni potniki
Spremstvo osebja	29%	31%	34%	3%	3,81	58	60%	65%	56%
Zglasitev na določenem mestu ob uri, ki jo je določil prevoznik ali upravljavec postaje za nudenje pomoči	26%	28%	36%	6%	3,68	53	55%	56%	54%
Obveščanje prevoznika, upravljavcev postaje, prodajalca vozovnic oz. organizatorja potovanja vsaj 48 ur pred potovanjem o potrebni pomoči	25%	29%	30%	9%	3,55	56	54%	52%	55%

■ 5 Zelo sem zadovoljen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 Sploh nisem zadovoljen

# 3

## Cena storitev

## Cena storitev

### Zadovoljstvo s ceno vozovnice



Kako bi ocenili vaše zadovoljstvo s ceno vozovnice za vožnjo z vlakom?



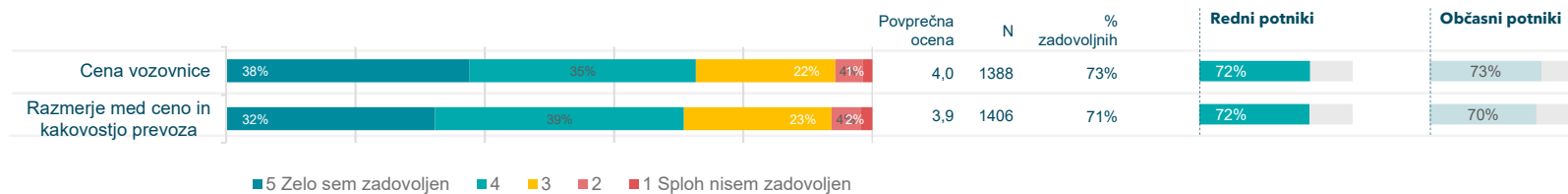
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih (oceni 4+5) in povprečna ocena na celotnem vzorcu. Ločeno je prikazan tudi delež zadovoljnih glede na tip potnika.



Zadovoljstvo s ceno izkazuje skoraj tri četrtine potnikov. Večjih razlik med rednimi in občasnimi potniki ni. Nezadovoljstvo s ceno ter z razmerjem med ceno in kakovostjo prevoza izraža le okrog 5 % anketirancev.

#### Zadovoljstvo - cena vozovnice

Osnova: VSI opredeljeni



#### Zadovoljstvo glede na tip potnika

Prikazan je delež zadovoljnih (oceni 4+5)

## Cena storitev

### Primerjava z ostalimi vrstami javnega prevoza



Kako ocenjujete ceno prevoza z ostalimi vrstami javnega potniškega prometa?

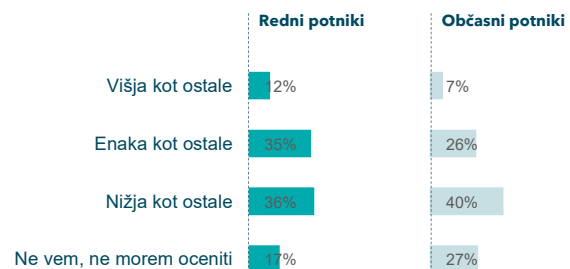


Med rednimi potniki je mnenje glede primerljivosti cene z ostalimi vrstami javnega prevoza deljeno. 36 % jih meni, da je cena vozovnice nižja kot za ostale oblike javnega prevoza, 35 % jih meni, da je enaka oz. primerljiva. Med občasnimi potniki pa je večji delež tistih, ki menijo, da je cena vožnje z vlakom nižja kot za ostale vrste javnega prevoza (40 %).

#### Cena vozovnice v primerjavi z ostalimi...

Redni potniki | n = 660

Občasni potniki | n = 847



4

Seznanjenost

## Dostopnost informacij Zadovoljstvo



**Kako ste zadovoljni z dostopnostjo naslednjih informacij?**



Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Poleg distribucije ocen 1-5, je prikazan tudi delež zadovoljnih (oceni 4+5) in povprečna ocena na celotnem vzorcu. Ločeno je prikazan tudi delež zadovoljnih glede na tip potnika.



Zadovoljstvo z dostopnostjo informacij izkazuje več kot polovica potnikov. Anketiranci so v največji meri zadovoljni z dostopnostjo informacij o cenah prevoza ter z dostopnostjo voznih redov, pri čemer so nekoliko bolj zadovoljni redni potniki. V najmanjši meri so po drugi strani potniki zadovoljni z dostopnostjo informacij o odpovedih prevoza in možnostih nadomestnega prevoza.

### Zadovoljstvo - dostopnost informacij

Osnova: VSI opredeljeni

					Povprečna ocena	N	% zadovoljnih	Redni potniki		Občasni potniki	
	5	4	3	2				1	5	4	3
Dostopnost informacij o cenah prevoza	32%	42%	20%	2%	4,0	1377	73%	74%		72%	
Dostopnost voznih redov (postaje, postajališča, uradne spletne strani SŽ)	31%	42%	20%	2%	4,0	1458	73%	76%		71%	
Dostopnost info. o zagotavljanju pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo	21%	40%	28%	8%	3,7	647	61%	61%		60%	
Razpoložljivost informacij o spremembi voznega reda	18%	37%	30%	10%	3,5	1285	55%	54%		57%	
Dostopnost informacij o odpovedi prevoza in možnosti nadomestnega prevoza	15%	30%	32%	12%	3,4	1107	51%	50%		51%	

■ 5 Zelo sem zadovoljen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 Sploh nisem zadovoljen



## Ugodnosti SŽ Seznanjenost z ugodnostmi in z IJPP



Ali ste seznanjeni z ugodnostmi, ki jih ob nakupu vozovnic ponujajo Slovenske železnice (npr. Vikend popust, IZLETka, Družinska potovanja)?



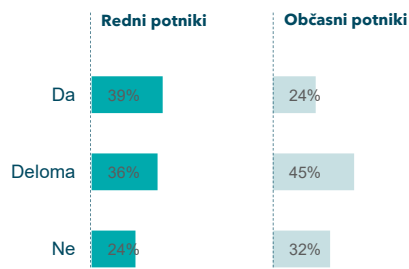
Ali poznate, ste že slišali integriran javni potniški promet - IJPP?



Z ugodnostmi SŽ so v večji meri seznanjeni redni potniki (39 %). Med občasnimi potniki je večina (45 %) le deloma seznanjenih. Neseznanjenih med rednimi potniki je približno četrtina, med občasnimi potniki pa tretjina. IJPP je bolj poznan med rednimi potniki (46 %), kot med občasnimi potniki (26 %), večina slednjih ga pozna le bežno (46 %).

### Seznanjenost z ugodnostmi

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



### Seznanjenost z IJPP

Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847



## Zamude

### Izkušnje z zamudo, seznanjenost s pravicami

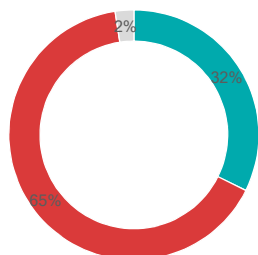


Ali ima vlak, ki ga najpogosteje uporabljate, pogosto zamudo (tj. zamudo vsaj enkrat tedensko)?

**Kolikšno zamudo ima v povprečju vlak na relaciji, ki jo najpogosteje uporabljate?**

#### Izkušnje z zamudo (vsaj 1x na teden)

Osnova: Redni potniki, ki potujejo vsaj nekajkrat tedensko | n = 331



■ Ne ■ Da ■ Ne vem



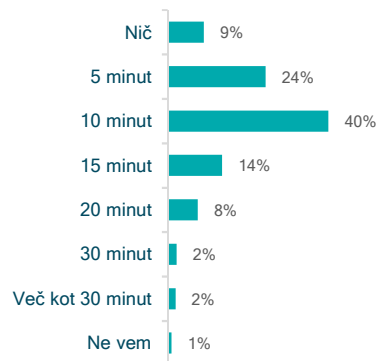
Ali veste, kakšne so vaše pravice v primeru zamude vlaka?



Na vprašanje o izkušnjah z zamudo, so odgovarjali le redni potniki, ki potujejo vsaj nekajkrat tedensko. Na vprašanje o povprečni zamudi so odgovarjali potniki, ki potujejo vsaj enkrat tedensko. Na vprašanje o seznanjenosti so odgovarjali vsi potniki.

#### Povprečna zamuda

Osnova: Redni potniki, ki potujejo vsaj enkrat tedensko | n = 397

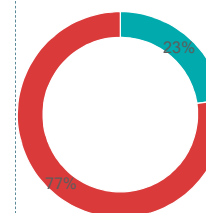


Med potniki, ki potujejo vsaj nekajkrat tedensko ima približno tretjina izkušnje s pogostimi zamudami. Po navedbah anketirancev, ki potujejo vsaj enkrat tedensko, jih 40 % poroča o povprečni zamudi do 10 min, 24 % pa o zamudi do 5 min. S pravicami v primeru zamude so v večji meri seznanjeni redni potniki (23 %), manj seznanjenih je med občasnimi potniki (9 %).

#### Seznanjenost s pravicami v primeru zamude

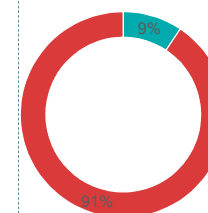
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

##### Redni potniki



■ Da ■ Ne

##### Občasni potniki



■ Da ■ Ne

## Pravice potnikov

### Seznanjenost s pravicami in dostopom



Ali ste seznanjeni s pravicami, ki jih imate kot potnik v železniškem prometu?



Ali veste, kje se nahajajo informacije o vaših pravicah?

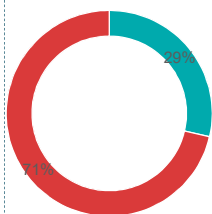


S pravicami potnikov v železniškem prometu in z dostopom do informacij o pravicah so v večji meri seznanjeni potniki, ki redno potujejo, seznanjenih je slaba tretjina le teh. Med občasnimi potniki je delež seznanjenih nižji, s pravicami je seznanjenih 14 %, z dostopom do pravic pa 17 %.

#### Seznanjenost s pravicami potnikov

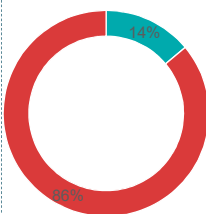
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

Redni potniki



■ Da ■ Ne

Občasni potniki

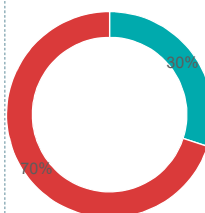


■ Da ■ Ne

#### Seznanjenost z dostopom do informacij o pravicah

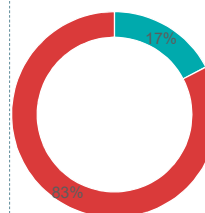
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

Redni potniki



■ Da ■ Ne

Občasni potniki



■ Da ■ Ne

## Pritožbe

### Seznanjenost s postopkom pritožbe



Ali veste kako in kje se lahko pritožite, če niste zadovoljni z ravnanjem prevoznika (Slovenske železnice)?



Ali veste, komu se pritožiti, če od prevoznika (Slovenske železnice) ne dobite odgovora na vašo pritožbo oziroma z njegovim odgovorom niste zadovoljni?

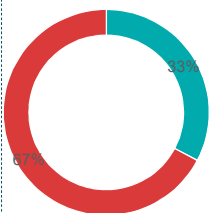


Tudi glede možnosti pritožb so bolj seznanjeni redni potniki. Tretjina le teh ve, kako in kje se lahko pritožijo, če niso zadovoljni z ravnanjem SŽ, petina jih navaja, da ve, kam se lahko obrnejo po dodatno pomoč. Med občasnimi potniki je delež seznanjenih v obeh primerih nižji.

#### Seznanjenost s postopkom pritožbe

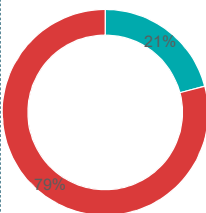
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

Redni potniki



■ Da ■ Ne

Občasni potniki

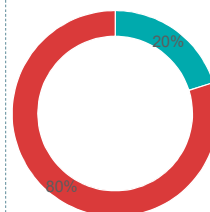


■ Da ■ Ne

#### Seznanjenost z dodatnim postopanjem glede pritožbe

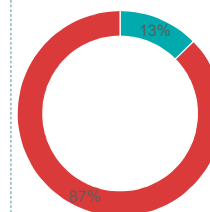
Redni potniki | n = 660  
Občasni potniki | n = 847

Redni potniki



■ Da ■ Ne

Občasni potniki



■ Da ■ Ne

## Pritožbe Izkušnja s pritožbo



Ali ste se že kdaj pritožili prevozniku (Slovenske železnice)?



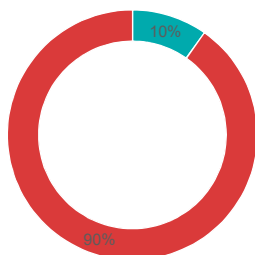
Ali ste se za pomoč pri reševanju pritožbe že kdaj obrnili na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije - AKOS?



Med rednimi potniki, ki potujejo vsaj enkrat tedensko o izkušnji pritožbe na SŽ poroča desetina vprašanih, po pomoč na AKOS se je obrnilo 4 % vprašanih. Glede na to, da so občasni potniki v manjši meri seznanjeni s postopki pritožbe je pričakovati še nižji delež potnikov z izkušnjo pritožbe na SŽ ali AKOS.

### Pritožba na SŽ

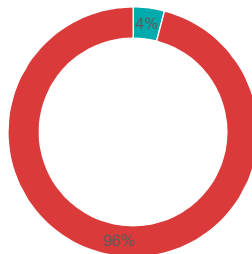
Osnova: Redni potniki, ki potujejo vsaj enkrat tedensko | n = 396



■ Da ■ Ne

### Reševanje pritožbe s pomočjo AKOS-a

Osnova: Redni potniki, ki potujejo vsaj enkrat tedensko | n = 396



■ Da ■ Ne

---

[www.episcenter.si](http://www.episcenter.si)

