

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ZADOVOLJSTVO POTNIKOV S STORITVAMI SLOVENSКИH ŽELEZNIC**

Ljubljana, januar 2011

EDINA SMAJLOVIĆ

## **IZJAVA**

Študent/ka Edina Smajlović izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom prof. dr. Iče Rojšek, in dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_ Podpis: \_\_\_\_\_

## KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 ŽELEZNIŠKI POTNIŠKI PREVOZ</b> .....	<b>2</b>
1.1 Splošno o železniškem potniškem prevozu.....	2
1.2 Zgodovina železniškega potniškega prevoza.....	4
1.3 Značilnosti železniškega potniškega prevoza.....	5
1.4 Nadomestki za železniški potniški prevoz.....	7
1.4.1 Cestni prevoz.....	7
1.4.2 Zračni prevoz.....	8
1.4.3 Vodni prevoz.....	9
1.5 Razlogi za in proti prevozu z vlakom s potnikovega zornega kota.....	10
1.5.1 Razlogi za prevoz z vlakom .....	10
1.5.2 Razlogi proti prevozu z vlakom .....	14
1.6 Železniški potniški prevoz v Sloveniji .....	15
1.6.1 Predstavitev podjetja Holding Slovenske železnice.....	15
1.6.2 Ureditev železniškega prevoza v Republiki Sloveniji.....	16
1.6.3 Konkurenčni položaj železniškega potniškega prevoza v Republiki Sloveniji.....	17
<b>2 ZADOVOLJSTVO POTNIKOV IN DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NANJ</b> .....	<b>19</b>
2.1 Splošno o zadovoljstvu porabnika .....	19
2.2 Dosedanje ugotovitve o tem, kaj vpliva na zadovoljstvo potnikov z javnim prevozom in posebej z železniškim prevozom .....	20
2.2.1 Storitve na postajah .....	24
2.2.2 Videz in čistoča postaj.....	24
2.2.3 Ustrežljivost osebja .....	24
2.2.4 Urejenost osebja .....	25
2.2.5 Udobje na vlakih .....	25
2.2.6 Videz in urejenost vlakov.....	25
2.2.7 Hitrost vlakov .....	25
2.2.8 Točnost vlakov .....	26
2.2.9 Vozni red .....	26
<b>3 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA POTNIKOV SLOVENSkih ŽELEZNIC</b> .....	<b>26</b>
3.1 Načrt raziskave.....	26
3.1.1 Namen in cilji raziskave .....	26
3.1.2 Preiskovalna raziskava .....	27
3.1.3 Raziskovalne hipoteze.....	29
3.1.4 Predstavitev anketnega vprašalnika .....	30
3.1.5 Izbira vzorca.....	30
3.1.6 Metoda anketiranja.....	31
3.2 Rezultati raziskave .....	32
3.2.1 Sestava vzorca .....	32
3.2.2 Rezultati univariatne analize .....	33
3.2.3 Preverjanje raziskovalnih hipotez .....	35
3.2.4. Omejitve raziskave .....	37
3.2.5 Predlogi in priporočila.....	38
<b>SKLEP</b> .....	<b>39</b>
<b>SEZNAM LITERATURE IN VIROV:</b> .....	<b>42</b>
<b>SEZNAM PRILOG</b> .....	<b>i</b>
<b>PRILOGA A: Skupinski pogovor</b> .....	<b>i</b>
<b>PRILOGA B: Anketni vprašalnik</b> .....	<b>vi</b>

<b>PRILOGA C: Stopnje odziva pri anketiranju .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRILOGA D: Univariatna analiza posameznih vprašanj.....</b>	<b>ix</b>
<b>PRILOGA E: Rezultati preverjanja prve in druge raziskovalne hipoteze: .....</b>	<b>xiii</b>
<b>PRILOGA F: Rezultati preverjanja tretje raziskovalne hipoteze: .....</b>	<b>xiv</b>
<b>PRILOGA G: Rezultati preverjanja četrte raziskovalne hipoteze: .....</b>	<b>xvi</b>

## UVOD

Vsako trženjsko naravnano podjetje mora znati prisluhniti željam in potrebam svojega ciljnega trga in na podlagi ugotovitev, znanja ter izkušenj oblikovati tako ponudbo, ki bo kar najbolje zadovoljila potrebe in želje tako obstoječih kot potencialnih kupcev, zato podjetja pripisujejo čedalje večji pomen zadovoljstvu strank, saj se zavedajo, da le zadovoljen kupec potrjuje, da podjetje in njegov proizvodni in/ali storitveni proces služi svojemu osnovnemu namenu (najpogostejši namen je ustvarjanje dobička). Z naraščanjem zavedanja o pomenu zadovoljstva strank pa narašča tudi pomen proučevanja, načrtovanja, izvajanja, upravljanja in preverjanja procesov, ki so kakor koli povezani z zadovoljstvom.

V diplomskem delu obravnavam zadovoljstvo potnikov s storitvami podjetja Slovenske železnice. Ponudba tovrstnih prevoznih storitev je na našem trgu prisotna že 163 let. V preteklosti je imel železniški prevoz pomembno vlogo v vsakdanjem življenju in so ga spoštovali tako prebivalci kot gospodarstveniki. Vse hitrejši razvoj in večja konkurenčnost ostalih ponudnikov transportnih storitev pa sta ta pomen občutno zmanjšala. Pri tem ne moremo mimo prometne politike, v okviru katere je država namenjala veliko sredstev za razvoj ostalih vrst prevoza (kot npr. izgradnjo cestne infrastrukture), železniški pa zanemarila in s tem aktivno prispevala k zaostajanju železniškega prevoza v primerjavi z drugimi.

Kljub temu pa so tudi Slovenske železnice (sicer z zamudo) začele dajati vedno bolj izboljševati storitev. Tako so uvedli kar nekaj zanimivih novosti, izboljšav ter porabniku prijaznejših storitev. Da so to lahko naredili, so morali najprej raziskati in ugotoviti, kaj bo omogočilo večje zadovoljstvo potnikov in posledično tudi večjo uporabo železniškega potniškega prevoza. Za uspeh je torej pomembno zagotoviti kakovostne storitve, s katerimi bodo porabniki zadovoljni in jih bodo z veseljem koristili, saj bo le tako zadovoljstvo obojestransko, tako potnikov kot podjetja.

Zadovoljstvo potnikov pa je odvisno od številnih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost storitev železniškega potniškega prometa in posledično tudi na zadovoljstvo samo. Ko potniki ocenijo različne dejavnike, lahko ugotovimo, kaj je zanje ključnega pomena. Potniku se je potrebno približati in se poglobiti v njegove želje ter pričakovanja. Tako pridobljene informacije so neprecenljive in so pogoj za kakršnekoli izboljšave v prihodnosti.

Namen diplomskega dela je analizirati zadovoljstvo potnikov s storitvami železniškega potniškega prevoza in opozoriti na pomanjkljivosti pri posameznih dejavnikih zadovoljstva. V ta namen bom izvedla tržno raziskavo na podlagi anketnega vprašalnika med potniki na vlaku in pridobila podatke o zadovoljstvu, ki jih bom analizirala in interpretirala. Na tej podlagi bom ugotovila, s katerimi sestavinami so potniki najbolj zadovoljni, katerim pa bo potrebno posvetiti več pozornosti.

Diplomsko delo ima poleg uvoda in sklepa še tri poglavja. Prvo poglavje se nanaša na študij literature v zvezi z železniškim potniškim prevozom, kamor sem vključila opredelitve prometa in prevoza, opisala železniški prevoz, zgodovinski razvoj le-tega ter njegove lastnosti. Nato obravnavam substitute železniškega potniškega prevoza z njihovimi prednostmi in pomanjkljivostmi vred. Sledi predstavitev železniškega potniškega prevoza v Sloveniji, in sicer tako podjetje Slovenske železnice kot ureditev železniškega prevoza. Na koncu tega poglavja pa se bom dotaknila tudi konkurenčnega položaja železniškega prevoza v Sloveniji. Drugo poglavje začnem z opredelitvijo zadovoljstva porabnika in na tej podlagi na kratko obravnavam teorijo s področja zadovoljstva porabnika, sledijo ugotovitve na podlagi študije sekundarnih virov oziroma dosedanjih tržnih raziskav, nato obravnavam dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo potnikov, ki se peljejo z vlakom. Na koncu tega poglavja pa obravnavam tudi razloge potnikov za in proti izbiri vlaka kot prevoznega sredstva. Tretje poglavje se nanaša na tržno raziskavo. To poglavje začnem s cilji raziskave, nadaljujem z načrtom raziskave, v okviru katere nameravam izvesti tudi preiskovalno raziskavo (skupinski pogovor), da bi lažje postavila hipoteze, ki jih bom kasneje bodisi potrdila ali pa ovrгла. V okviru načrta raziskave sledita še predstavitev vprašalnika in izbira vzorca. Poglavje se nadaljuje s predstavitvijo in interpretacijo rezultatov, temu pa sledijo še predlogi in priporočila za podjetje ter omejitve raziskave. V sklepnem delu pa na kratko povzemam ugotovitve in spoznanja ter jih povezujem z aktualnimi dogodki, ki zadevajo podjetje.

## **1 ŽELEZNIŠKI POTNIŠKI PREVOZ**

### **1.1 Splošno o železniškem potniškem prevozu**

Železniški prevoz je ena najbolj varnih oblik prevoza ter zelo učinkovit tudi pri rabi prostora: dvotirna železniška proga lahko prepelje več potnikov ali tovora v nekem časovnem obdobju kot pa štiripasovna cesta. Rezultat tega je, da so železnice dostikrat najpogostejša oblika javnega prevoza v več državah. Komercialno gledano pa ima železniški prevoz raznoliko bilanco. Večina železniških sistemov, med drugim tudi sistemi podzemne in mestne železnice, je močno subvencioniranih in niso nikoli ali pa zelo redko dobičkonosni. Velja poudariti, da je v večini držav potniški prevoz še vedno odvisen od državnih subvencij, tovorni prevoz pa postaja v precej državah bolj učinkovit in dobičkonosen, tudi v Sloveniji (Wikipedija, 2010).

Pojem prevoz je splošen pojem, ki je neodvisen od družbenoekonomskega obravnavanja procesa družbene reprodukcije in označuje fizično premikanje blaga in potnikov v okviru prevoznih organizacij kot tudi izven njih. Strokovna literatura s področja prometa opozarja, da je potrebno razlikovati predvsem med naslednjima dvema pojmom (Jakomin, Zelenika & Medeot, 2002, str. 29):

»Železniški prevoz je gospodarska dejavnost premeščanja (prevažanja), prenosa blaga in potnikov z vsemi vrstami železniških vozil in na vseh progah, ne glede na to, ali se izvaja v gospodarske ali negospodarske namene.«

»Železniški promet je širši pojem. Če gledamo z vidika splošne definicije pojma promet, lahko trdimo, da železniški promet zajema prevoz blaga in potnikov z železniškimi prevoznimi vozili po železniških poteh kot tudi vse operacije in komunikacije v železniškem prevozu. To pravzaprav pomeni, da izraz železniški promet zajema tudi dejavnosti, ki so v neposredni ali posredni zvezi z železniškim prevozom.«

V nadaljevanju diplomskega dela bom uporabljala predvsem izraz prevoz. Kadar pa bom želela zajeti tudi dejavnosti, ki so bodisi v neposredni ali posredni povezavi s prevozom, pa bom uporabila izraz promet, ki je širši pojem.

Železniški prevoz je del makrologističnega sistema države, ki vključuje tudi prevozni podsistem, ki je sestavljen iz družbenega sistema države in logističnega sistema drugih (še posebej sosednjih) držav. Tovrstni prevoz ima v (vsakem) gospodarstvu izjemno pomembno vlogo, saj obstaja tesna povezanost med samimi prevoznimi sistemi, pa tudi z železniškim prevoznim sistemom in gospodarstvom. Znano je, da je stopnja razvitosti prevoznega sistema v neposredni odvisnosti od razvitosti gospodarstva, po drugi strani pa igra prevozni sistem pomembno vlogo pri razvoju gospodarstva. Iz tega torej sledi, da je prevozni sistem pomemben dejavnik pri ekonomskem razvoju, kajti zagotavlja nemoten razvoj gospodarstva tako s prevozom surovin, končnih izdelkov kot prebivalstva (Pirš, 2005, str. 72-74).

Torej to je dejavnost, od katere je v veliki meri odvisna uspešnost vsakega gospodarskega subjekta, posledično pa tudi družbe kot celote. Ugodna prometna lega Slovenije predstavlja eno izmed njenih potencialnih komparativnih prednosti, zato predstavlja prevoz zelo pomembno dejavnost tako za državo kot tudi za Slovenske železnice.

Evropska unija, z njo pa tudi Slovenija, je v zadnjem desetletju v znamenju velikih sprememb, ki se nanašajo na obravnavanje prometa. V nasprotju s preteklo togo državno zakonodajo, ki je urejala ustrezen ekonomski položaj prevoznikov, se pojavlja danes neizogiben vpliv tržnih zakonitosti. Zaradi ugleda, ki ga ima železnica kot način prevoza z uspešno zgodovino in svetlo prihodnostjo, je njen pomen v ospredju v večini držav Evrope pa tudi sveta. Premalo namenjanje pozornosti prevoznemu trgu in neodzivanje nanj lahko pripišemo veliki monopolni moči, ki jo je imela železnica v preteklosti, kar pa je lahko tudi vzrok za zahteven in težak prehod iz stanja monopola v stanje konkurence z ostalimi oblikami prevoza (Pirš, 2005, str. 72-73).

Vključevanje Slovenskih železnic v mednarodne evropske tokove pomeni vstop na mednarodna evropska in panevropska prevozna tržišča. Najpomembnejše in največje tržišče je vsekakor notranji trg Evropske unije. To, da so Slovenske železnice vstopile na ta trg, je že dovolj velik dosežek. S tem so si pridobile neposreden in celo vse večji vpliv na življenje državljanov, podjetij in institucij Evropske unije. To pa seveda ne sme ustvarjati iluzij, da je notranji trg Evropske unije raj, temveč je to tekmovalni prostor za konkurenčna podjetja. To daje slutiti, da so se morale Slovenske železnice v razmeroma kratkem času pripraviti na

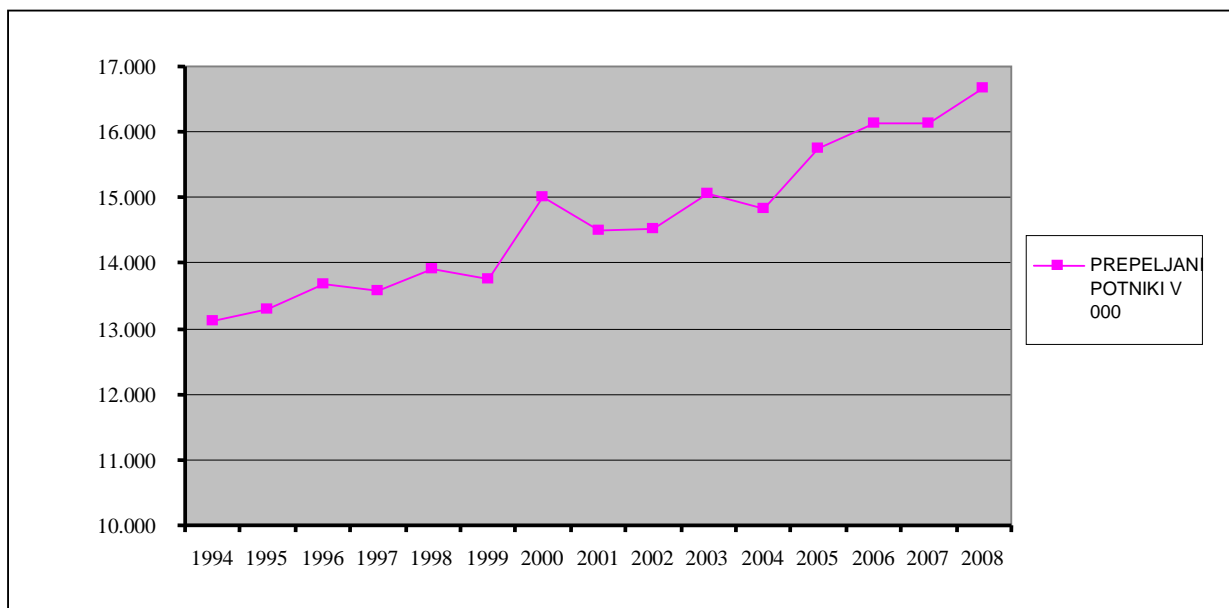
soočanje z notranjim trgom Evropske unije, kjer so pravila za vse udeležence enaka (Pirš, 2005, str. 72-73).

## 1.2 Zgodovina železniškega potniškega prevoza

Slovenija je bila že zelo zgodaj vključena v železniški mednarodni sistem. Skladno s progami oziroma infrastrukturo so se tehnološko razvijale tudi lokomotive. Od parnih lokomotiv se je prehajalo na električne, dizelske, elektromotorne in dizel motorne vlake. V Sloveniji so parne lokomotive prenehale z obratovanjem leta 1973. Po tem letu se je začela gradnja novih hitrih prog. Železnica je tako s prevozom potnikov našla izredno zanimivo tržno nišo in je na določenih razdaljah in smereh popolnoma izrinila letalski prevoz (Zgonc, 2003, str. 18).

Gradnja železnice je prinesla v slovenske kraje veliko sprememb, saj je vplivala na razvoj obrti, eksploatacijo naravnih dobrin in razvoj novih poklicev. Čeprav so bila pričakovanja drugačna, pa železnica v naših krajih ni bistveno pripomogla k industrializaciji dežele. Poglavitni razlog se skriva v namenu gradnje, saj je bila grajena iz drugačnih nagibov, predvsem z namenom izrabljati naravna bogastva in povezati takratno hasburško prestolnico Dunaj s Trstom (Zgonc, 2003, str. 14).

Slika 1: Železniški potniški prevoz v 1.000 prepeljanih potnikov v obdobju 1994-2008



Vir: Statistika SŽ (interni podatki), 2010.

Število prepeljanih potnikov po železnici se je od šestdesetih let dalje pa vse do konca devetdesetih nažalost zmanjševalo, za kar je v veliki meri odgovorna država zaradi neustrezne prometne politike in posledično zaradi obsežnega vlaganja v cestno infrastrukturo in zanemarjanju železniške. V zadnjih nekaj letih pa je moč opaziti trend naraščanja števila prepeljanih potnikov (Berglez, 1999, str. 10), kar lahko razberemo tudi iz slike 1. To je



predvsem rezultat nabave sodobnejših železniških prevoznih sredstev, uvedbe nekaterih novosti, kot so brezkontaktna čip kartica, možnost izpolnjevanja vlog preko interneta za naročilo šolskih abonentskih vozovnic in uvedba kartomatov, saj so ti že na voljo na določenih postajah. Potniki imajo tudi možnost uporabe interneta preko prenosnih računalnikov, ki je zaenkrat na voljo le na železniški postaji v Ljubljani (Cekin.si, 2010). Podjetje namreč lahko le s tovrstnim investiranjem uspešneje konkurira tako javnemu cestnemu prevozu kot tudi prevozu z osebnimi avtomobili (Berglez, 1999, str. 10).

### 1.3 Značilnosti železniškega potniškega prevoza

Kot najpomembnejše značilnosti, ki se nanašajo na železniške prevozne storitve, lahko izpostavim naslednje (Pauko, 2002, str. 41 – 44):

- visoka stopnja varnosti,
- visoka razvitost železniške signalizacije,
- zanemarljiva odvisnost od vremenskih razmer, kar omogoča odhode in prihode v predvidenih časovnih terminih,
- lastne prevozne poti po tirih,
- prevozna hitrost.

Mrnjavac (2002, str. 94) navaja še:

- Velik obseg naenkrat prepeljanih potnikov

Kadar govorimo o značilnostih železniškega prevoza, je množičnost prevoza vsekakor ena najpomembnejših značilnosti; tovrstni prevoz ima po obsegu prevoznih zmogljivosti veliko prednost v primerjavi z nekaterimi drugimi vrstami prevoza. Množičnost prevozov lahko obravnavamo kot posledico možnosti vleke večjega števila prevoznih vagonov naenkrat, rezultat pa je zniževanje prevoznih stroškov na potnika.

- Udobje, za katerega je značilno, da se povečuje z uvedbo novih vlakov

Današnji potniki so zelo zahtevni. Če ne drugega, pričakujejo vsaj rednost tiste vrste prevoza, ki jo uporabljajo. Znano je, da druge prevozne zvrsti pri rednosti velikokrat zatajijo. Omenjena značilnost je prav ena od prednosti tirnega prevoznništva. Ne samo, da so zato omogočeni pravočasni prihodi in odhodi vlakov, ampak je s tem tudi zagotovljena možnost prestopanja, kar pa je izrednega pomena, še posebej za turizem. Znano je, da na rednost ostalih vrst prevoza močno vplivajo vremenske razmere. Pri železniškem prevozu je takšen negativni učinek občutno manjši. Občasno nerednost, ki pa je niti pri železniškem prevozu ne moremo popolnoma izključiti, povzroči predvsem človeški dejavnik.

Zelenika in Kamnik Zebec (2007, str. 139-162) pa izpostavljata še nekatere druge značilnosti:

- Umetno zgrajene poti

Za to vrsto prevoza je značilno, da se odvija samo na specifičnih umetno zgrajenih poteh, to je železniških progah ali tirih in s posebej zgrajenimi vlečnimi in vlečenimi sredstvi, ki so primerna za prevoz po železniški mreži določene širine (Zelenika & Kamnik, 2007, str. 139).

- **Železniška infrastruktura je grajena v javno dobro**

Za javno železniško infrastrukturo je značilno, da je to grajeno javno dobro v lasti države in se uporablja na način in pod pogoji, določenimi s tem zakonom in na njegovi podlagi izdanimi predpisi, ki urejajo varnost železniškega prevoza. Prevozne storitve v obravnavani vrsti prevoza morajo biti opravljene skladno s predpisi, ki urejajo javni prevoz potnikov in blaga (Zelenika & Kamnik, 2007, str. 150).

- **Potniški vagoni**

Potniške vagonne uvrščamo v skupino vlečnih vozil oziroma suprastrukturo železniškega prevoza. V skupino potniških vagonov spadajo vagoni s sedeži, vagoni za spanje, vagoni z bifejem in službeni vagoni (Zelenika & Kamnik, 2007, str. 162).

- **Ekološke razsežnosti železniškega prevoza (Berglez, 2010, str. 12)**

Primerjalne prednosti železniškega prevoza potnikov glede na najbolj konkurenčna, cestni in zračni prevoz, se kažejo v manjšem onesnaževanju zraka, manjši specifični porabi energije, nižjih eksternih stroških, manjšem hrupu in manjšem zavzemanju površin. Železniški prevoz je v onesnaževanju zraka udeležen z vsega 2,4%, medtem ko je cestni prevoz udeležen z 90%. Potniški vlak porabi tudi precej manj energije na enoto prevoza, in sicer 3,5-krat manj kakor cestni prevoz. Celo na najdaljših relacijah letala porabijo dvakrat več energije kot vlaki visokih hitrosti. Tudi hrup, ki ga povzroča prevoz, je eden glavnih dejavnikov ogrožanja naravnega in življenjskega okolja. Potniški vlak povzroča raven hrupa med 65 in 70 dB, kar je manj v primerjavi z osebnim avtomobilom (82 dB), težkim tovornjakom (102 dB) ali reaktivnim letalom (150 dB) (Berglez, 2010, str. 12).

Tudi prostor je nenehno pod pritiskom zaradi gradnje prometnic. Prometna infrastruktura poteka po kmetijski zemlji kot po drugih površinah in povzroča onesnaženje. Prav tako posega tudi v življenjski prostor in ga razmejuje. Železniška infrastruktura z vidika izrabe prostora sodi med najbolj učinkovite, saj je potreba po površini zemljišč v ta namen na prepeljanega potnika v železniškem prevozu 9,5-krat manjša kakor v cestnem. Za primerjavo, po dvotirni progi je v eni uri mogoče prepeljati enako število ljudi kot po avtocesti, široki 122 metrov (Berglez, 2010, str. 12).

Vlak nedvomno prispeva k večji ekološki zaščiti, vendar kljub temu, da je železniški prevoz med vsemi prevoznimi panogami najmanjši onesnaževalec, njegov vpliv na okolje ni zanemarljiv, zato je v procesu razvoja in modernizacije železnic treba poskrbeti, da bo vlak do okolja še prijaznejši, prevoz potnikov pa udobnejši, hitrejši in cenovno ugodnejši (Berglez, 2010, str. 12).

Seveda pa ima tudi železniški prevoz nekatere pomankljivosti (Pauko, 2002, str. 44):

- Za železniški sistem je znano, da so prisotni sorazmerno veliki stroški vzdrževanja, zato so s tega vidika prevozne storitve z vlakom primerne le za večje število potnikov naenkrat, v nasprotnem primeru so fiksni stroški na potnika zelo visoki.
- Glede na to, da tiri niso speljani prav v vsak kraj, železnica nima prav velike penetracijske moči v prostoru.
- Gradnja železniških tirov je zahteven in zelo drag projekt, ki tudi krepko posega v naravi sistem, zato se pogosto dogaja, da se gradnji cest daje prednost v primerjavi z gradnjo tirov.
- Ogromni denarni izdatki, ki so potrebni tako za opremo vagonov kot tudi za pokrivanje (predvsem) fiksnih stroškov infrastrukture.

## **1.4 Nadomestki za železniški potniški prevoz**

V literaturi so seveda prisotne različne razvrstitve (glede na različne vidike) vrst prevoza. Glede na obravnavano tematiko pa menim, da je najprimernejša delitev glede na medij, ki ga proizvajalci prevoznih storitev uporabljajo. Glede na omenjen vidik Zelenika in Kamnik Zebec (2007) razlikujeta naslednje vrste prevoza:

- cestni prevoz,
- zračni prevoz,
- vodni prevoz in
- vesoljski prevoz.

Z vidika obravnavane tematike v diplomskem delu vesoljski prevoz lahko zaenkrat zanemarim. V nadaljevanju podrobneje obravnavam le preostale tri vrste prevoza. Pri opisovanju posamezne vrste prevoza povzemam različne avtorje s tega področja.

### **1.4.1 Cestni prevoz**

Za ta prevoz je značilno, da se odvija po umetno zgrajenih vrstah cest in poti ter izven njih, z različnimi vrstami cestnih vozil, kot so motorna in električna vozila (Zelenika in Kamnik, 2007, str. 140).

Infrastrukturo cestnega prometa predstavljajo vse vrste in kategorije cest in poti, vključno z mostovi, viadukti, tuneli in križišči s pripadajočo signalizacijo ter s fiksiranimi napravami na določenem mestu. Obravnavana infrastruktura je namenjena tako ponudbi prometnih storitev kot reguliranju in varnosti cestnega prevoza. Omenjeno infrastrukturo sestavljajo avtobusne postaje, postaje za kamione, distribucijski centri ter zgradbe s fiksiranimi napravami, ki so namenjene vzdrževanju in servisiranju suprastrukture in infrastrukture cestnega prevoza (Zelenika & Kamnik, 2007, str. 164).

Prednosti cestišča ( Pauko, 2002, str. 16):

- omogoča najboljši izkoristek svojih površin, saj se lahko vozila prilagajajo potniškimi tokovom, ki se spreminjajo,
- po njem lahko vozimo v vsakem trenutku, zato lahko rečemo, da cestišče omogoča največjo pogostost prevozov,
- omogoča dostopnost »od hiše do hiše«, pri čemer ni potrebno prestopanje na ostala prevozna sredstva.

Slabosti cestišča ( Pauko, 2002, str. 16):

- glede na to, da ima cestišče omejeno tehnično propustnost, se vozniki težko izognejo pogostim zastojem,
- teža vozil vztrajno uničuje tehnične lastnosti cestišč, zato le-ta niso primerna za prav vse vrste vozil,
- za nekatera vozila (npr. avtobusi) cestne vzpone in ovinki lahko predstavljajo omejitveni dejavniki,
- nekateri vremenski pojavi (poledica, vročina, ipd.) načenjajo oz. slabo vplivajo na cestišče,
- večja poraba energije cestnih vozil v primerjavi s tirnimi.

Na podlagi navedenega, lahko razberemo, da ima cestni prevoz več slabosti, kot prednosti.

#### **1.4.2 Zračni prevoz**

Glavna značilnost tovrstnega prevoza je, da se odvija po zraku z letali (različnimi letali, helikopterji ipd.), bodisi težjimi ali lažjimi od zraka in zahteva posebej urejene začetne in končne točke, to so zračna pristanišča. Lahko je javni, zasebni, nacionalni, mednarodni, tovorni ali potniški.

Ta vrsta prevoza ima številne tehnične, tehnološke, organizacijske, ekonomske in pravne posebnosti, katerim morajo aktivni udeleženci od letalskih prevoznikov, zračnih luk in uporabnikov letalskih storitev posvečati posebno pozornost, sicer so lahko posledice zelo resne. Namreč, spoznanja o teh specifičnostih so temeljna predpostavka za proizvodnjo prevoznih storitev na varen, hiter in racionalen način (Zelenika & Kamnik, 2007, str. 140).

Prednosti (Logožar, 2004, str. 67):

- največja prednost je hitrost, ki pa pri večjih razdaljah pride najbolj do izraza, na krajših razdaljah pa tovrstnemu prevozu konkurirajo cestni in železniški prevoz.

Slabosti (Mrnjavec, 2002, str. 102):

- nizka kapaciteta letal,
- kot poglavitno slabost pa lahko izpostavim visoke stroške, ki se nanašajo tako na stroške vzdrževanja kot na visoko nabavno ceno letala.

### 1.4.3 Vodni prevoz

Za vodni prevoz je značilno, da proizvajalci prevoznih storitev (prevozniki, vozniki, ladjarji ipd.) uporabljajo vodo kot temeljni medij. Namreč v središču opravljanja prevoznih storitev se nahaja voda kot specifična prometna infrastruktura, ki določa posebno prevozno suprastrukturo (različne plovne objekte, ladje, ladjice, vlačilce ipd.).

Prednosti (Mrnjavac, 2002, str. 111):

- razpolaganje ladje z dokaj velikimi kapacitetami,
- relativno nizki prevozni stroški,
- možnost prilagajanja smeri plovbe med začetno in končno potjo.

Slabosti:

- nizka hitrost (Mrnjavac, 2002, str. 111).

Glede na primerjavo različnih vrst prevoza lahko ugotovim, da je za železniški prevoz, ki je glavni predmet proučevanja v diplomskem delu, značilna velika zmogljivost, sorazmerno visoka hitrost vožnje, rednost in točnost. Čeprav omenjene značilnosti ne izpolnjujejo v celoti potnikovih pričakovanj, pa so vseeno zelo pomembne z njihovega vidika. Potniki se morajo zavedati, da ima vsaka vrsta prevoza svoje prednosti in slabosti. Vsak potnik jih mora glede na svoje preference pretehtati in se v skladu s tem tudi odločiti za določeno vrsto prevoza. (Logožar, 2004, str.74)

V nadaljevanju diplomskega dela je v tabeli št. 1 prikazano gibanje števila prepeljanih potnikov in potniških kilometrov v Sloveniji v letih 2000, 2005, 2007 in 2008 z različnimi vrstami prevoza. Primerjala pa sem tudi število prepeljanih potnikov in opravljenih potniških kilometrov v končnem obdobju z začetnim obdobjem, v ta namen se v zadnjem stolpcu nahajajo indeksi, ki ponazarjajo spremembe v obravnavanem obdobju. Prikazani podatki o cestnem javnem, cestnem mestnem, železniškem in zračnem prevozu so vezani na nacionalne prevoznike. Podatki o letališkem in pristaniškem prometu ter podatki o cestnem prevozu z osebnimi vozili in avtobusi pa so vezani na nacionalno ozemlje (SURS, 2010).

Kot je razvidno iz tabele št. 1, lahko razberemo, da so v letu 2008 slovenski nacionalni prevozniki v cestnem, železniškem in zračnem prevozu skupaj prepeljali slabih 147 milijonov potnikov ali za 25% manj kot v letu 2000 (vendar je bilo v zadnjem letu zabeleženo manjše povečanje). V slovenskih mestih, v katerih je organiziran mestni potniški prevoz, je bilo leta 2008 prepeljanih več kot 90 milijonov potnikov. To predstavlja 14% padeč glede na leto 2000. Prevoz potnikov v cestnem javnem prevozu, ki ga opravljajo prevozniki s pogodbo o koncesiji in opravljajo javni linijski prevoz na najmanj petih linijah, se je v obravnavanem obdobju zmanjšal skoraj za polovico, zato je potrebno poudariti, da je bila v letu 2008 zabeležena rahla rast. Porast števila prepeljanih potnikov in opravljenih potniških kilometrov je bila leta 2008 glede na predhodno leto zabeležena tudi pri slovenskih prevoznikih v

železniškem (pri katerih za 3% ) in v zračnem prevozu (za 15% in 14%). Kar 94,5% potnikov, prepeljanih po železnici, je bilo prepeljanih v notranjem prevozu. Tudi v letu 2008 je naraščal promet potnikov na slovenskih mednarodnih letališčih. Tako je bilo v letu 2008 z letali prepeljanih skoraj 1,7 milijona potnikov ali za 8% več kot predhodno leto. S tem je bil v letu 2008 postavljen nov mejnik v številu potnikov preko slovenskih mednarodnih letališč (SURS, 2010).

*Tabela 1: Potniški prevoz v letih 2000, 2005, 2007 in 2008 v Sloveniji*

	2000	2005	2007	2008	Index 2008/2000
<b>v 1000 potnikov</b>					
cestni javni prevoz	72.504	39.759	38.532	38.751	53,4
cestni mestni prevoz	105.599	97.227	90.654	90.024	85,3
železniški prevoz	15.010	15.742	16.123	16.661	111
zračni prevoz	866	944	1.136	1.302	150,4
<b>SKUPAJ</b>	<b>193.979</b>	<b>153.672</b>	<b>146.445</b>	<b>146.738</b>	<b>75,6</b>
<b>v mio pkm</b>					
cestni javni prevoz	1.469	862	817	815	55,5
cestni prevoz z osebnimi avtomobili	20.325	22.509	24.335	24.878	122,4
cestni prevoz z avtobusi	3.502	3.061	3.235	3.146	89,8
železniški prevoz	705	777	812	834	118,3
zračni prevoz	866	1.019	1.186	1.349	155,8
<b>SKUPAJ</b>	<b>26.867</b>	<b>28.228</b>	<b>30.385</b>	<b>31.022</b>	<b>115,4</b>

*Vir: SURS (Statistične informacije-rapid reports, transport, 2010, št. 39).*

## **1.5 Razlogi za in proti prevozu z vlakom s potnikovega zornega kota**

### **1.5.1 Razlogi za prevoz z vlakom**

V Sloveniji predstavljajo osebna vozila še vedno najbolj priljubljeno prevozno sredstvo. Posledica tega je onesnaženost zraka pa tudi zelo velike gneče na cestah. Ljudje se zelo težko odpovedo ugodnostim, ki jih prinaša zasebno vozilo, zato so le stežka pripravljani nadomestiti tovrstno vožnjo z javnim prevoznim sredstvom (npr. z vlakom). Potencialnega uporabnika je v ta namen potrebno najprej seznaniti o prednosti in kakovosti storitev ter nanj vplivati tako z različnimi koristnimi informacijami kot npr. o cenah vozovnic in o aktualnih ponudbah. S tem bi lahko potniku olajšali odločitev in ga mogoče spodbudili k uporabi javnega prevoza, v tem primeru vlaka.

Obstajajo določene prednosti železniškega prevoza, ki bi lahko vplivale na večjo uporabo vlakov ali na lažjo odločitev potencialnih potnikov. Najpomembnejše prednosti za potnika po Ogorelcu (2004, str. 51) so:

- velika točnost (vožnja po voznem redu),
- velika varnost in udobnost prevoza,
- manjši hrup in onesnaženje zraka.

Vlak je prevozno sredstvo, ki lahko naenkrat prepelje veliko število potnikov z relativno veliko hitrostjo, vendar lahko tukaj omenim, da so hitrosti na slovenskih progah odvisne od več dejavnikov kot npr. od zmogljivosti vlaka, njegove dotrajanosti in hitrostne omejitve progovnih odsekov. V Sloveniji se na žalost ne moremo pohvaliti s hitrostjo vlakov, saj povprečna hitrost potniškega vlaka znaša od 50 do 55 km na uro (Finance.si, 2007). Pa tudi udobnost večine naših vlakov ni ravno na visoki ravni (razen vlakov višjega razreda, kot je npr. mednarodni vlak Pendolino).

Vsak potnik se pri izbiri prevoznega sredstva odloča ravno na osnovi dejavnikov, ki so zanj pomembni. Na potnikovo odločitev o izbiri prevoznega sredstva po Pepevniku (1995, str. 10-11) vplivajo dobra organizacija in značilnosti prevoza, ki so:

- **Varnost**

Vsako gibanje vozila je povezano z določenim tveganjem zaradi sicer mogočih, a nepričakovanih konfliktnih situacij in nevarnosti za potnike. Varnost je odvisna od različnih dejavnikov: človeka, vozila, prevozne poti in okolice.

- **Hitrost**

Hitrost prevoza je odvisna od tehničnih značilnosti posameznih prevoznih sredstev in prevoznih poti. Vpliva na kvaliteto prevozne storitve in na prevozno sposobnost posamezne vrste prevoza, na obračanje finančnih sredstev, znižanje, ipd. .

- **Ekonomičnost**

Ekonomičnost izrazimo s ceno prevozne storitve, ki je odvisna od več dejavnikov (teže vozila, moči motorja, potrošnje goriva, cene vozila, hitrosti vožnje, ipd.).

- **Udobnost**

Udobnost prevoza je občutek lagodnosti vsakega potnika in bistveno vpliva na izbiro prevoznega sredstva. Nanj vplivajo gibanje vozila, mikroklima v vozilu, hitrost poslovanja, kroženje potnikov v vozilu, osvetlitev vozila in vidljivost iz vozila.

- **Točnost**

Je zahteva, da se prevoz opravi v točno navedenem času, kot ga predpisuje vozni red. Za potnike je zelo pomembno spoznanje, da se opravi promet točno, po vnaprej usklajenem časovnem roku, ki se objavlja.

- Rednost

Rednost prevoza predstavlja prevoz brez prekinitve. V praksi se prekinitve pojavljajo zaradi različnih sprememb, kot so neugodne vremenske razmere, prometne nesreče, okvara vozil ipd. Železnico torej lahko štejejo za razmeroma varno vrsto prevoza ter pri večjih količinah blaga in daljših razdaljah tudi za hitro in zelo ekonomično. Z vidika kakovosti prevoza pa je dobro organiziran železniški prevoz precej neodvisen od vremenskih vplivov in zato tudi relativno točen. Način poslovanja in razmeroma gosto omrežje zagotavljata veliko stopnjo zanesljivosti in rednosti, kar so še dodatni pozitivni dejavniki kakovosti železniškega prevoza (Ogorelec 2004, str. 51).

V kolikor primerjamo vlak z letalskim prevoznikom, lahko hitro ugotovimo, da pri slednjem dodatno zaračunajo skoraj čisto vse in s tem povzročajo veliko nejevolje in jeze pri potnikih, pri čemer smo tudi priča močno naraščujočim cenam bencina, zato mnogi ravno železniški prevoz vidijo kot dobro alternativo, še posebej za potovanje po Evropi, saj je na krajše razdalje vlak bolj modra izbira v primerjavi z letalom in celo avtom. Poleg že omenjenih prednosti v nadaljevanju navajam še nekaj drugih prednosti, povezanih z železniškim potniškim prevozom predvsem z vidika potnika (IndependentTraveler.com, 2010).

- Doplačil za prtljago ni, majhna možnost izgube prtljage

Dejstvo je, da ne le nizkocenovni letalski prevozniki (Ryanair je že med tistimi, ki zlobno udarijo po žepu, IndependentTraveler.com, 2010), ampak tudi mnogi drugi zahtevajo doplačilo za vsak kos oddane prtljage in pikolovsko tehtajo tudi ročno prtljago (Easyjet je pri ročni prtljagi med najbolj prijaznimi, IndependentTraveler.com, 2010), na vlak pa lahko potnik pride tudi z večjim številom zelo težkih kovčkov in mu nihče ne bo zaračunal za dodatno prtljago, kar na letalu seveda ne pride v poštev. Mogoče je bolj pomembna stvar kot zaračunavanje prtljage to, da jo ima potnik lahko ves čas pod nadzorom in je tako zelo malo možnosti, da bi se le-ta, morda celo za vedno, izgubila nekje na letališču (IndependentTraveler.com, 2010).

- Manj pogosto spreminjanje cen vozovnic

Kupovanje poceni letalske vozovnice zna biti velika agonija, saj se cene spreminjajo in naraščajo skoraj iz dneva v dan (zares poceni pa so samo dolgo pred načrtovanim odhodom). Cene vozovnic za vlak so skoraj vedno enake, izjema so najhitrejši in zato najdražji vlaki, kjer je cena včasih odvisna od dneva in ure (IndependentTraveler.com, 2010).

- Možnost spreminjanja načrtov

V primeru, da potnik potuje z vlakom, si lahko privošči večja odstopanja od prvotnega načrta, kot če bi potoval z letalom. V primeru zamude lahko enostavno počaka naslednji vlak in nanj



vstopi z vozovnico, ki je bila namenjena za vožnjo z zamujenim vlakom. Pomembna prednost je tudi, da na večini krajših voženj z vlakom ni potrebno imeti rezervacije. Dovolj je, da se potnik pojavi na postaji, kupi vozovnico (v primeru, da je vozovnica kupljena v zadnjem hipu, ta ne bo nič dražja) in si poišče prazen sedež na vlaku (IndependentTraveler.com, 2010).

- Neprijetnosti in zmede je manj

Če potnik potuje z vlakom, mu ni potrebno priti na železniško postajo veliko prej, lahko pride zadnji trenutek pred odhodom. Poleg tega mu ravno tako ni potrebno čakati v dolgi vrsti za varnostni pregled in doživljati morebitnih neprijetnosti, kot so sezuvanje čevljev, metanje stekleničk z vodo in kozmetičnih izdelkov v smeti (IndependentTraveler.com, 2010).

- Sproščenost in razgibanost potnikov

Potniki na letalu nimajo na razpolago prav veliko sedežnega prostora in sta ponavadi udobna namestitvev in spanje le iluzija, saj so potniki »priklenjeni« na letalski sedež vse od začetka leta pa do pristanka. V kolikor se vozimo z avtom, se skoraj vsak dan srečujemo z gnečo, redarji in nepazljivimi vozniki, zato so vozniki pogosto nemirni in pod stresom. Potniki lahko v vožnji z vlakom uživajo, opazujejo naravo in kraje ter se ob tem sproščajo ali pa celo spijo v spalnem vagonu. Vlak je brez dvoma eno najbolj udobnih in prijetnih prevoznih sredstev, saj druga oseba vozi namesto vas, prostora je več kot na letalu, noge so lahko iztegnjene, trup zleknjen, potniki se lahko sprehajajo, potelovadijo in se okrepijo v restavraciji na vlaku (IndependentTraveler.com, 2010).

- Vrnitev v stare čase in pridih romantičnosti

Vlaki na nekaterih progah se že skoraj desetletja niso spremenili, zato je potovanje z vlakom lahko kratka vrnitev v preteklost s pridihom romantičnosti. Na letalih so že pred leti ukinili porcelanaste krožnike ter jekleni jedilni pribor in nadomestili s plastiko. Na vlaku pa se elegantna večerja s pridihom stare romantike še vedno lahko zgodi (Euranet.eu, 2010).

- Učinkovito izkoriščanje potovalnega časa

Potovalni čas lahko potniki izkoristijo za branje kakšne zanimive knjige in se ob tem sprostijo ter odmislijo skrbi, s tem pa jim potovalni čas tudi hitreje mine. Tisti bolj delovni potniki pa lahko izkoristijo čas vožnje, da postorijo, kar niso utegnili dokončati v službi tako na prenosnem računalniku kot tudi sicer. Tisti, ki se ne morejo ločiti od svojega mobilnega telefona imajo lahko prižganega tudi med vožnjo in tako opravljajo bolj ali manj pomembne klice, kar pa npr. na letalu ni možno (IndependentTraveler.com, 2010).

- Možnost zanimivega razgleda

Letala preletijo razdaljo od točke A do točke B tako hitro, da je pogled na deželo spodaj zelo hiter posnetek od zgoraj, ki ga pogosto zastrejo oblaki. Z vlaka pa je razgled še boljši kot iz avta in nekatere, zdaj že skoraj zgodovinske, železniške proge so speljane po čudovitih in dihhjemajočih pokrajinah, ki jih lahko pozorno opazujemo ali pa kar poslikamo z vlaka, kar pa

seveda predstavlja določeno prednost v primerjavi z ostalimi prevoznimi sredstvi (IndependentTraveler.com, 2010).

### **1.5.2 Razlogi proti prevozu z vlakom**

Za železniški prevoz lahko rečemo, da je konkurenčen drugim oblikam prevoza praviloma na razdaljah, večjih od 500 kilometrov. Obstaja nekaj slabosti, ki se nanašajo na železniški prevoz, čeprav je veliko več pozitivnih učinkov. Konkurenčnost je v veliki večini primerov manjša v primerjavi z ostalimi vrstami transporta ravno zaradi omejitev infrastrukture. V nadaljevanju besedila podrobneje obravnavam in komentiram najpogostejše pomanjkljivosti v železniškem potniškem prevozu v Sloveniji (Dnevnik.si, 2010).

- **Nedostopnost do železniških postaj**

Največjo pomanjkljivost v Sloveniji predstavlja nedostopnost do železniških postaj. Železniške postaje se namreč ne nahajajo v vsakem kraju, s tem so tistim osebam, ki živijo izven kraja železniške postaje, relativno nedostopne. Oseba mora v tem primeru z drugim prevoznim sredstvom priti do železniške postaje, nato nadaljevati pot z vlakom (Dnevnik.si, 2010).

- **Nezadostna pogostost prevozov**

Kot zelo moteč dejavnik, ki potnike odvrča od večje uporabe železniškega prevoza, je nezadostna pogostost prevozov oz. slabe povezave. Da bi povečali število potnikov, je potrebno prilagoditi vozni red, še posebej v tistih krajih, ki so bolj oddaljeni in za katere velja slaba povezava do večjih mest. Ti potencialni potniki bi se prav tako vozili z vlakom, vendar vozni red ni usklajen z njihovimi obveznostmi, zato uporabljajo drugo vrsto prevoza (Dnevnik.si, 2010).

- **Dolgo trajanje potovanja**

To pomeni, da potniki zelo veliko časa zapravijo za vožnjo z vlakom v primerjavi s prevozom z ostalimi prevoznimi sredstvi, saj vožnja z vlakom traja npr. do trikrat dlje kot z avtom (Dnevnik.si, 2010).

- **Gneča na vlaku med prometnimi konicami**

Tako pred začetkom delavnika kot na koncu delavnika ponavadi pride do zelo velike gneče na vlaku, saj se kar nekaj ljudi pelje v službo ali šolo z vlakom. Takrat veliko potnikov zaradi zasedenosti ne dobi prostega sedeža, zato so primorani stati, dokler se kakšen sedež ne sprosti ali pa celo do konca poti (Dnevnik.si, 2010).

- **Neprimerno delovanje naprav za ogrevanje in hlajenje**

Nemalokrat se na vlaku zgodi, da je prevroče ali pa premrzlo, osebje pa kljub opozorilom potnikov ne poskrbi za primerno temperaturo. Na nekaterih vlakih se temperatura ne da

regulirati zaradi dotrajanosti vlakov. V tem primeru niti osebje ne more vplivati na temperaturo (Dnevnik.si, 2010).

- Neprimernost toaletnih prostorov na vlaku

Nemalokrat se zgodi, da je v okvari stranišče na vlaku in je tako v uporabnem stanju manj stranišč, katerih je že tako malo, zato nastane gneča pred stranišči, poleg tega pa so velikokrat tudi slabo založena s toaletnim papirjem, papirnati brisačami in milom (Dnevnik.si, 2010).

## **1.6 Železniški potniški prevoz v Sloveniji**

### **1.6.1 Predstavitev podjetja Holding Slovenske železnice**

V Republiki Sloveniji opravlja železniške prevozne storitve podjetje Slovenske železnice, d.o.o., ki upravljajo tudi železniško infrastrukturo. To podjetje, ki je v lasti Republike Slovenije, opravlja zaradi javnega interesa naslednje storitve (slo-zeleznice.si, 2010):

- vzdrževanje in modernizacija obstoječe javne železniške infrastrukture in vodenje železniškega prevoza na njej,
- prevoz potnikov v notranjem in mednarodnem železniškem prevozu in
- storitve kombiniranega prevoza.

RS zagotavlja finančna sredstva iz proračuna na podlagi sklenjene pogodbe med Javno agencijo za železniški prevoz RS in podjetjem Slovenske železnice, d.o.o. za subvencioniranje potniškega, v celoti sredstva za vzdrževanje in razvoj javne železniške infrastrukture ter vodenje prevoza po njej (slo-zeleznice.si, 2010).

Cene storitev potniškega prevoza so v pristojnosti Vlade Republike Slovenije, cene železniškega tovornega prevoza pa se oblikujejo prosto na trgu. Slovenske železnice preko 70 odstotkov donosov pridobijo s storitvami v mednarodnem tovornem prevozu. Slovenske železnice solastnik ali solastnik gospodarskih družb in zavodov, katerih dejavnost so načrtovanje in gradnja železniške infrastrukture, vzdrževanje voznih sredstev in zdravstvene storitve (slo-zeleznice.si, 2010).

Slovenske železnice nameravajo postati regionalni logist in pomemben ponudnik integralnih logističnih storitev na V. in X. koridorju ter lokalni in regionalni integrator različnih oblik prevoza potnikov. Javno železniško infrastrukturo na območju Slovenije bodo učinkovito in kakovostno upravljale, vzdrževale ter vodile prevoz po njej (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice, d.o.o., 2007, str. 12).

Podjetje z opravljanjem obveznih gospodarskih javnih služb skrbi za učinkovito oskrbo gospodarstva in prispeva k čim večji stopnji mobilnosti prebivalstva in okoljske prijaznosti. To dosega z opravljanjem naslednjih nalog: vzdrževanje infrastrukture, vodenje prevoza na njej, prevoz potnikov v notranjem in čezmejskem regijskem železniškem prevozu ter s

prevoznimi in logističnimi storitvami pri prevozu potnikov in blaga, ki se izvajajo po tržnih pogojih, ter opravljanjem nalog upravljalca javne železniške infrastrukture (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o., 2007, str. 12).

Slovenske železnice nameravajo izboljšati pristop in ponudbo v potniškem prevozu. Načrtujejo, da bo železniški potniški prevoz hrbtenica integriranega javnega potniškega prevoza. Nameravajo povečati prihodke s tržno zanimivimi novimi produkti in raširiti ponudbo z novimi dodatnimi storitvami tako v notranjem kot mednarodnem prevozu. Glavni poudarek pri tem bo vzpostavitev taktnega prevoza s pogostejšimi frekvencami vlakov v primestnem prevozu (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o., 2007, str. 12).

### **1.6.2 Ureditev železniškega prevoza v Republiki Sloveniji**

V Republiki Sloveniji področje železniškega prevoza urejajo (Pirš, 2005, str.65 ):

- Zakon o načinu opravljanja in financiranja prevoza na obstoječi železniški mreži ter reorganizaciji in lastninskem preoblikovanju javnega podjetja Slovenske železnice; Slovenske železnice so se na podlagi tega zakona organizirale kot javno podjetje v obliki delniške družbe. Lastnik infrastrukture je država. Ta jo s koncesijsko pogodbo prenese v upravljanje in vzdrževanje Slovenskim železnicam, te pa so jo pod določenimi pogoji dolžne vzdrževati.
- Nacionalni program razvoja železniške infrastrukture v Republiki Sloveniji  
Tovrstni program opredeljuje glavne smeri slovenskega železniškega omrežja in hkrati daje grobo finančno oceno potrebnih sredstev, ki bi lahko omogočila ta razvoj. Kot prednostne naloge iz programa lahko izpostavimo obnovo obstoječih prog, dograditev obstoječih prog in vozlišč ter gradnjo prog za višje hitrosti.
- Zakon o železniškem prevozu  
S tem zakonom se določa naslednje: pogoji za izvajanje prevoznih storitev v železniškem prevozu, tiste storitve, ki so na področju železniškega prevoza javne dobrine in jih zagotavlja država z obvezno gospodarsko javno službo, javno železniška infrastruktura, njen status in pogoji za dostop nanjo, način uresničevanja pravice do stavke na področju železniškega prevoza, naloge Javne agencije za železniški promet RS in določa se način reorganizacije in privatizacije javnega podjetja Slovenske železnice.
- Zakon o prevoznih pogodbah v železniškem prevozu  
Zakon natančneje določa pravila, ki jih morata tako prevoznik kot uporabnik upoštevati pri sklepanju prevoznih pogodb in izvajanju prevoznih storitev.
- Zakon o varnosti v železniškem prevozu

S tem zakonom se določajo pogoji za varen, urejen in neoviran železniški prevoz. Sam železniški prevoz pa se opravlja po enotnem tehnično-tehnološkem procesu.

### **1.6.3 Konkurenčni položaj železniškega potniškega prevoza v Republiki Sloveniji**

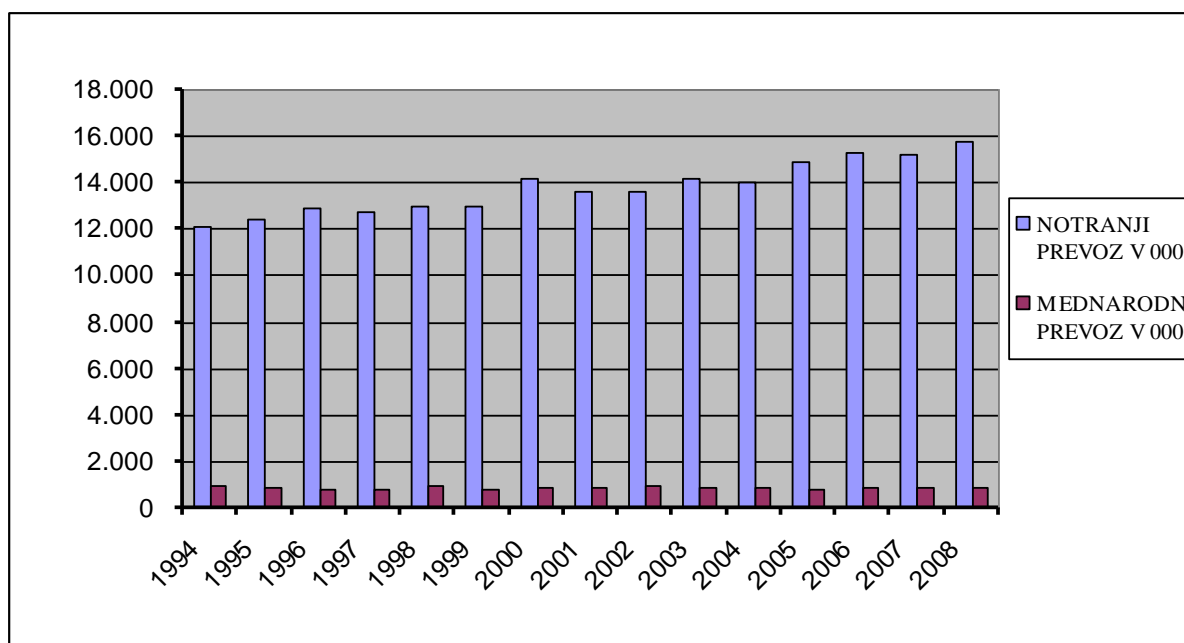
Železniški potniški prevoz je podsistem javnega potniškega prevoza, ki ga v Republiki Sloveniji opravljajo Slovenske železnice s ciljem izvajanja celovite in uporabniku prijazne prevozne storitve v Sloveniji in širši regiji. V notranjem prevozu pomeni to največjo konkurenco osebni in javni cestni prevoz, medtem ko v mednarodnem prevozu prevladujejo poleg avtobusnih prevoznikov tudi nizkocenovne letalske družbe. Obseg dela letalskih prevoznikov narašča bolj kot pri drugih prevoznikih. Posledično se tržni delež letalskih prevoznikov z leti povečuje, zato se je kljub povečanju števila prepeljanih potnikov z vlaki, tržni delež železniškega prevoza zmanjšal in znaša približno 30% (v potniških kilometrih). V primerjavi z železniškim prevozom se javni cestni prevoz še vedno zmanjšuje predvsem zaradi povečane rabe osebnih prevozov. Izbira prevoznega sredstva je močno v prid osebnega prevoza, in sicer je več kot 85% potovanj opravljenih z osebnimi vozili. Opaziti je tudi rast motorizacije. Tako se je v zadnjih petnajstih letih število registriranih vozil na 1.000 prebivalcev povečalo za skoraj 70% (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o., 2007, str. 14).

Skoraj 95 odstotkov vseh potnikov Slovenske Železnice prepeljejo v notranjem potniškem prevozu. Ta je pretežno gospodarska javna služba, ki jo regulira pogodba z Direkcijo za vodeneje investicij v okviru Ministrstva za promet. Mednarodni prevoz v celoti dosega po vrednosti prodaje večji delež kot pri obsegu dela v potniških kilometrih. Ugoden geografski položaj Slovenije v omrežju vseevropskih prometnih koridorjev je zelo pomemben pri vzpostavljanju mednarodnih železniških povezav ne samo za Slovenijo, temveč tudi za sosednje in druge države. Pod vplivom konkurence letalskih prevoznikov železnica išče nove tržne prijeme, ki bodo spodbudili k uporabi vlaka. Eden izmed pomembnejših so nizkocenovne ponudbe, ki so jih potniki sprejeli z velikim zanimanjem (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o., 2007, str. 15).

Eden izmed pomembnejših ciljev prometne politike v Sloveniji je zagotovitev večje mobilnosti prebivalstva z uvedbo integriranega sistema javnega potniškega prevoza, kar bo mogoče predvsem z usklajenim delovanjem med Slovenskimi železnicami in avtobusnimi prevozniki. Sodelovanje z avtobusnimi prevozniki lahko pripomore k nemotenemu odvijanju železniškega prevoza v skladu z voznimi redi tudi v primeru ovir in zapor na progah, kot je npr. izgradnja in rekonstrukcija določenih odsekov prog. Sodelovanje z lokalnimi skupnostmi lahko prispeva k večji usklajenosti voznih redov in zagotavljanju boljše povezave med železniškimi postajami in mesti, kjer potekajo tokovi dnevnih migrantov. Rast obsega dela v notranjem prevozu pa je med drugim pogojena z ustreznimi infrastrukturnimi razmerami, s čimer bo možno uresničevanje voznega reda, ki je prilagojen potrebam ciljnih skupin potnikov (Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o., 2008, str. 15).

Delo s potniki (z ljudmi), ki imajo svoje posebnosti, pozitivne osebnostne lastnosti in slabosti je prav gotovo eno med najbolj zahtevnimi. So zelo zahtevni, saj za plačano storitev pričakujejo udobnost, iščejo varnost, rednost, točnost, pogostost, hitrost, poleg tega še cenovno ugodnost oziroma ekonomičnost, zato so izrednega pomena informacije o najrazličnejših podrobnostih, ki bi zadovoljile njihove potrebe. Pomembno je, da se zadovoljijo potrebe in želje potnikov v čim večjem obsegu, to pa se doseže s stalnim dvigovanjem ravni kakovosti ponujene storitve. Eden od pomembnejših dejavnikov dvigovanja ravni kakovosti je izpopolnjevanje in modernizacija prevoznih sredstev. Vsekakor pa je pri prevozu potnikov najpomembnejši dejavnik varnost, ki se implicira v vedno boljših rešitvah, na različnih področjih proizvodnje in eksploatacije prevoznih sredstev. Vsi omenjeni dejavniki pa vplivajo na število prepeljanih potnikov (Pirš, 2005, str. 89).

*Slika 2: Prepeljani potniki v notranjem in mednarodnem železniškem prevozu v obdobju 1994-2008*



*Vir: Interni podatki SŽ, 2010.*

Značilnost potniškega prevoza na Slovenskih železnicah je, da poslovne prihodke potniškega prevoza ustvarijo skoraj izključno potniki, ki potujejo v notranjem prevozu, kajti odstotek tistih, ki potujejo v mednarodnem prevozu je še vedno zelo nizek, čeprav si v podjetju prizadevajo za povečanje obsega čezmejnega prevoza. Če izpostavimo npr. leto 2008, vidimo, da je bilo v tem letu približno 95% potnikov prepeljanih v notranjem prevozu in le okrog 5% potnikov v mednarodnem prevozu, kar je razvidno iz slike št. 2. Prav tako je iz te slike razvidno, da je prisoten trend naraščanja števila potnikov, prepeljanih v notranjem prevozu (Interni podatki SŽ).

## **2 ZADOVOLJSTVO POTNIKOV IN DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NANJ**

### **2.1 Splošno o zadovoljstvu porabnika**

Cilj vsakega podjetja je, da proizvedene proizvode in/ali storitve na trgu tudi proda, vendar bo te uspešno prodalo le, če bodo zadovoljili potrebe porabnikov, in če bodo imeli pravo razmerje med kakovostjo in ceno. Namreč, dejstvo je, da bodo porabniki kupovali določene izdelke oziroma storitve le, če bodo z njimi zadovoljni, sicer se lahko zgodi, da preidejo h konkurenci. Tega pa si seveda ne želi nobeno podjetje, zato je ključnega pomena, da spremljamo zadovoljstvo potrošnikov. Potrebno ga je spremljati sistematično in kontinuirano, kajti potrošniki so zahtevni. Lahko se zgodi, da so bili pred časom še popolnoma zadovoljni z izdelki ali storitvami nekega podjetja, zdaj pa niso več, saj je konkurenca ponudila boljše izdelke ali storitve, zato se je del potrošnikov odločil, da preide h konkurenci. Iz povedanega sledi, da je preverjanje in ugotavljanje stopnje zadovoljstva obvezno za vsako podjetje, ki želi obstati na trgu. V strokovni literaturi so številne definicije zadovoljstva bolj ali manj znanih avtorjev, ki pa se v samem bistvu ne razlikujejo prav veliko. Za začetek tega poglavja izpostavljam nekatere izmed mnogih opredelitev zadovoljstva potrošnika.

Zadovoljstvo potrošnika je psihološko stanje, ki izhaja iz procesa nakupnega odločanja in se dokončno oblikuje šele v ponakupni fazi. Zadovoljstvo ali nezadovoljstvo, ki je sicer rezultat potrošnikove nakupne odločitve, postane sestavni del njegovih izkušenj ter s tem osnova za nadaljnje ukrepanje (Lipičnik & Možina, 1993, str. 13).

Zadovoljstvo je moč opredeliti tudi kot ponovno ovrednotenje vrednosti oziroma kakovosti, ki jo potrošnik dobi z določenim izdelkom ali storitvijo, v primerjavi s pričakovano vrednostjo oziroma kakovostjo izdelka ali storitve (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994, str. 53).

Anderson in Fornell (1994, str. 247) sta izdelala model zadovoljstva porabnika. V ozadju modela so predpostavke teorije nepotrjenih pričakovanj. Pri oblikovanju zadovoljstva ali nezadovoljstva imajo bistveno vlogo pretekle izkušnje. Ravno na podlagi preteklih izkušenj z določeno storitvijo ali izdelkom se v veliki meri pri porabniku izoblikujejo pričakovanja v zvezi z isto storitvijo v sedanjem trenutku. Ta pričakovanja lahko pojmujeemo kot standarde, s pomočjo katerih porabnik primerja svoje sedanje izkušnje, ki jih ima s storitvijo ali izdelkom.

Zadovoljen potrošnik ostaja zvest dlje, v večjem obsegu kupuje nove izdelke ali storitve podjetja in nadgrajuje obstoječe, lepo govori o podjetju in njegovih izdelkih ali storitvah, se manj meni za blagovne znamke tekmecev, je manj občutljiv na ceno in je boljši vir zamisli za izboljšave izdelkov ali storitev (Kotler, 2004, str. 73).

Zadovoljstvo je torej rezultat ne samo kakovosti izdelka oz. storitve, ampak tudi porabnikovih pričakovanj. Rezultat zadovoljnega kupca pa je najverjetneje ponovni nakup. Na takega porabnika lahko podjetje vpliva z različnimi prijemi in poprodajnimi aktivnostmi, s ciljem

preoblikovati ga v zvestega porabnika, kar pa je najbrž eden najpomembnejših ciljev v vsakem podjetju.

## **2.2 Dosedanje ugotovitve o tem, kaj vpliva na zadovoljstvo potnikov z javnim prevozom in posebej z železniškim prevozom**

Že na samem začetku pregleda sekundarnih virov moram poudariti, da o tej temi nisem zasledila opravljenih prav veliko raziskav, vseeno pa sem uspela najti nekaj zanimivih tujih raziskav, izmed katerih sem izbrala nekaj takih, ki so še najbližje obravnavanemu problemu. Pri tem moram tukaj izpostaviti ugotovitev, da je zadovoljstvo potnika skoraj neločljivo povezano s kakovostjo storitve, saj bo potnik zadovoljen le v primeru kakovostno opravljene storitve. To velja ne glede na to, kakšno vrsto storitev obravnavamo. S tega zornega kota lahko trdim, da je kakovost storitve predpogoj za zadovoljstvo potnika. Obstoječe raziskave, ki sem jih zasledila pri pregledu literature, se v veliki meri nanašajo na kakovost storitev javnega prevoza. Takšne so npr. raziskave opravljene v Veliki Britaniji (Friman & Fellesson, 2009, str. 49-65), Novi Zelandiji (Cavana & Corbett, 2007, str. 7-31) in Združenih državah Amerike (Tripp & Drea, 2002, str. 432-442), ki obravnavajo ravno kakovost storitev železniškega prevoza. S pomočjo podatkov iz različnih raziskav sem prišla do zanimivih spoznanj, ki so mi osvetlila obravnavani problem. Poleg tega so mi ta spoznanja pomagala ugotoviti, na katere dejavnike moram biti pozorna pri proučevanju zadovoljstva potnikov, ki pa je, kot sem prej izpostavila, v neposredni povezavi s stopnjo kakovosti opravljene storitve. Ugotovila sem, da pri definiranju kakovosti storitve javnega prevoza z vidika potnikov izstopajo predvsem naslednje dimenzije oz. dejavniki: storitve na postajah, videz in čistoča postaj, ustrežljivost in urejenost osebja, udobje na vlakih, videz in urejenost vlakov, hitrost, točnost in vozni red. Tovrstne dimenzije sem prav tako zasledila pri pregledu rezultatov raziskave, ki so jih opravile Slovenske železnice. Ravno tako se bom tudi pri svoji raziskavi zadovoljstva potnikov osredotočila na omenjene dimenzije. Na podlagi obravnavanih tujih raziskav (Cavana & Corbett, 2007, str. 7-31; Tripp & Drea, 2002, str. 432-442) sem ugotovila tudi, da kakovost tovrstnih storitev determinirajo še dostopnost (oddaljenost od železniške postaje), prilagodljivost in varnost (prevoženi signali na vlakovno miljo). Poleg omenjenih dejavnikov sem zasledila v okviru tujih raziskav (Cavana & Corbett, 2007, str. 7-31; Tripp & Drea, 2002, str. 432-442) še druge dejavnike, kot so npr. gneča na vlaku, postrežba hrane in pijače na vlaku ter kar nekaj ostalih dejavnikov, ki jih bolj podrobno obravnavam v nadaljevanju.

Kot sem prej omenila, sem pri obravnavi sekundarnih podatkov zasledila raziskavo opravljeno v Združenih Državah Amerike, v sklopu katere avtorja (Tripp & Drea, 2002, str. 432-442) obravnavata kakovost storitev v okviru Amtrakovega železniškega potniškega sistema. Avtorja sta opravila analizo kakovosti storitev tako, da sta jo ločila na komponente, ki se nanašajo na dodatne storitve, in komponente, ki se nanašajo na jedro storitve. V okviru dodatnih storitev so potniki ocenjevali enostavnost nakupa vozovnice, dostopnost postaje, možnost parkiranja in stopnjo varnosti na parkirišču, udobje, čistočo in varnost. V okviru elementov osnovne storitve so potniki ocenjevali udobje sedežev, lahkotnost vožnje, čistost



območja sedenja, vljudnost osebja na vlaku, razpolaganje s prostori za počitek in pravočasnost obveščanja potnikov. V okviru dodatnih storitev so ocenili tudi storitve povezane s hrano in pijačo na vlaku. Te so ocenjevali z vidika kakovosti, cene in raznovrstnosti (Tripp & Drea, 2002, str. 435).

Zasledila sem tudi raziskavo, ki jo je opravila leta 2001 Evropska služba za Javni prevoz (Friman & Felleson, 2009, str. 49-65), v kateri so obravnavali zadovoljstvo potnikov z javnim prevozom v šestih evropskih mestih, in sicer v Barceloni, Kopenhagenu, Helsinkih, Oslu, Stockholmu in Dunaju. Dimenzije, ki igrajo pomembno vlogo pri potnikovem vrednotenju kakovosti javnih prevoznih storitev v okviru te raziskave, so zanesljivost, pogostost povezav (št. odhodov vlakov), čas potovanja, cena vozovnice, udobje in čistoča, pokritost omrežja, varnost, jasnost in preprostost prevoznih informacij ter možnost potnikov, da najdejo prost sedež (gneča). Dejavniki, ki se nanašajo na gnečo na vlaku, sem zasledila že pri preučevanju raziskave, ki so jo izvedli v okviru Britanskih železnic (Friman & Felleson, 2009, str. 59). Kar zadeva potovalni čas, pa bi ga lahko v veliki meri povezala z dejavnikom hitrosti vlaka, katerega sem že omenila pri preučevanju raziskave iz Velike Britanije in Nove Zelandije (Cavana & Corbett, 2007, str. 9). Potovalni čas je torej obratno povezan s potovalno hitrostjo, saj višja hitrost pomeni krajši potovalni čas in obratno. Dejavniki zanesljivost pa se z vidika obravnavanega problema prepleta z dejavnikom točnost, saj v tem primeru zanesljivost pomeni, da vlak pride na določeno destinacijo pravočasno, tako da lahko potniki tudi izven vožnje načrtujejo svoje aktivnosti. V nasprotnem primeru pa prihaja do neprijetnih situacij, kot so npr. zamujanje v službo, zamujanje k zdravniku ipd. . Dejavniki zanesljivost torej ni neko novo spoznanje v okviru te raziskave. Edini novi dejavniki, ki sem ga spoznala v okviru te (sicer zelo zanimive) raziskave, je število odhodov vlakov, to je pogostost povezav. Menim pa, da bi lahko tudi v pogostost povezav vključila že znan dejavnik, to je vozni red, saj v okviru voznega reda lahko razberemo odhode in prihode vlakov, na podlagi tega pa tudi pogostost povezav z različnimi kraji. Dejavniki, ki jih dejansko lahko obravnavam kot nova spoznanja v okviru te raziskave, pa so cena vozovnice, jasnost in preprostost prevoznih informacij ter varnost. Poleg vseh omenjenih dejavnikov zadovoljstva pa so v tej študiji uporabili tudi vprašanje, ki se nanaša na splošno zadovoljstvo, v okviru katerega so se anketiranci izjasnili o tem, v kolikšni meri so na splošno zadovoljni z javnim prevozom, česar v prej obravnavanih raziskavah ni bilo moč zaslediti (Cavana & Corbett, 2007, str. 15).

Zasledila sem tudi raziskavo o kakovosti storitev, ki se nanašajo na grške železnice. Ugotovila sem, da so potniki v okviru te raziskave ocenjevali zadovoljstvo na podlagi šestih dimenzij, to so točnost, varnost, čistoča, udobje, storitve na postajah in obveščanje potnikov, pri čemer lahko element obveščanje potnikov smatram kot novost (Nathanail, 2008, str. 48). Če primerjam omenjene dimenzije s tistimi, ki jih uporabljajo na Slovenskih železnicah v raziskovalne namene, lahko ugotovim, da so si zelo podobni. Namreč Slovenske železnice so v svojo raziskavo vključile vse elemente z izjemo obveščanja potnikov in varnosti.

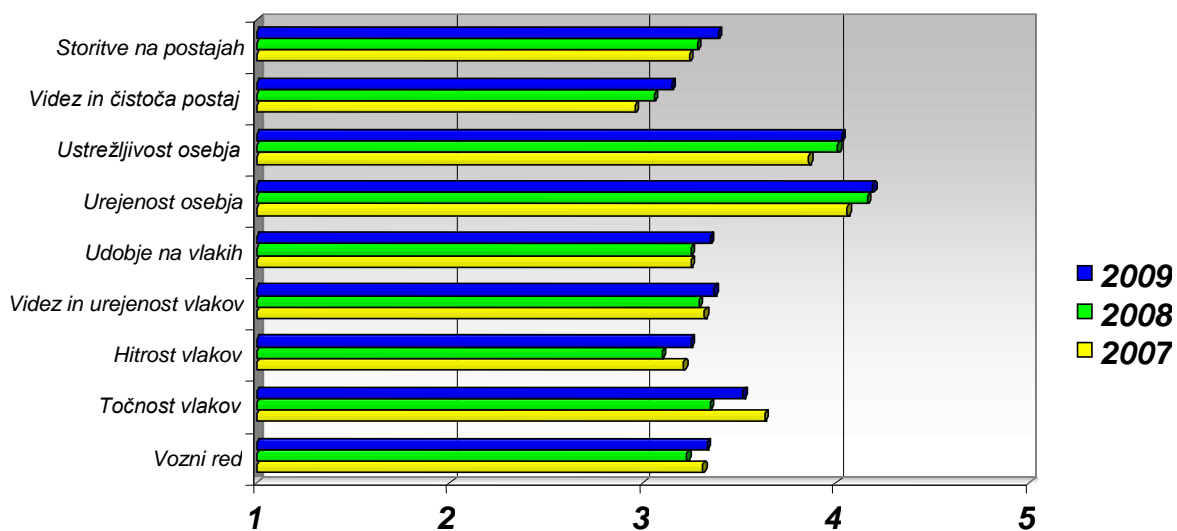
Pri pregledu strokovnih člankov sem zasledila tudi švedsko raziskavo, ki obravnava učinek izboljšanja kakovosti javnega prevoza na zadovoljstvo s tem prevozom (Friman, 2004, str. 49-65). Glavna ugotovitev pri tej študiji je, da na zadovoljstvo ljudi v zelo veliki meri vplivajo izkušnje pri uporabi javnega prevoza; izboljšave, ki se tičejo kakovosti, pa vplivajo le v omejenem obsegu. V okviru te raziskave so potniki ocenjevali tako splošno zadovoljstvo kot tudi zadovoljstvo s posameznim dejavnikom (skupno 13 dejavnikov). Te dejavnike pa so strnili v štiri dimenzije, za katere menijo, da so pomembne z vidika prevoznih storitev: ravnanje zaposlenih (kako osebje obravnava potnike in ali osebje v določenih situacijah sprejema ustrezne ukrepe), zanesljivost storitev (v smislu točnosti in časa potovanja), enostavnost informacij in design (udobje, varnost in čistoča). Vse našete dimenzije sem zasledila že v prej omenjenih raziskavah, razen dejavnika sprejemanje ustreznih ukrepov zaposlenih, ki sicer sodi pod dimenzijo ravnanje zaposlenih.

V raziskavi izvedeni v Bangladešu (Rahaman & Rahaman 2009, str. 115-125), v kateri so ugotavljali raven zadovoljstva potnikov s tamkajšnjimi železniškimi prevoznimi storitvami, so uporabili 20 dejavnikov, ki pa jih niso združili v dimenzije, in sicer čakalni čas, zasedenost sedežev (gneča na vlaku), velikost razmika med sedeži (v smislu, ali je dovolj prostora za noge), velikost razmika na vlaku za premikanje, možnosti skladiščenja prtljage, stanje oken na vlaku (dobro tesnenje oken, da ne vhaaja mraz ali dež), stanje v notranjosti vlaka, stanje WC-jev na vlaku, postrežba hrane na vlaku, varnost na vlaku, čas potovanja, pravočasnost obveščanja na vlaku, čakanje potnika na odgovor (v primeru, da potnik nekaj sprašuje osebje), porabljen čas potnika pri nakupu vozovnice, informacije na postaji, stanje toaletnih prostorov na postaji, varnost na postaji, opozorila o previdnosti (tam, kjer morajo biti), obveščanje na postaji, obnašanje osebja na postaji. Na podlagi te raziskave sem spoznala zelo veliko dejavnikov, ki jih v prej omenjenih raziskavah nisem srečala. Tako vsi dejavniki, razen zasedenosti sedežev (gneča na vlaku), postrežbe hrane na vlaku, varnosti na vlaku, časa potovanja in pravočasnosti obveščanja na vlaku, predstavljajo nove dejavnike zadovoljstva.

Študija o zadovoljstvu potnikov v okviru železnice na Nizozemskem (Brons & Rietveld, 2009, str. 30-43) ima to specifičnost, da poudarja pomen storitev železniškega potniškega prevoza z vidika storitve od vrat do vrat (ang. door-to-door rail journey). To pomeni, da potnik vstopi na vlak v neposredni bližini svojega doma, kjer kasneje tudi izstopi. Pri tovrstnem pristopu je pomembno, da se prevozna podjetja bolj posvetijo subjektivnim izkušnjam potnikov in se osredotočijo na vse elemente potovanja od vrat do vrat. V ta namen so analizirali zadovoljstvo potnikov s pomočjo 37 dejavnikov z vidika njihove relativne pomembnosti za železniški potniški prevoz. Te attribute so smiselno združili v 10 dimenzij, to so udobnost potovanja, pravočasnost, organizacija na postaji in informacije, urnik storitev, ažurnost informacij, razmerje med kakovostjo in ceno, dostopnost, storitve povezane z nakupom vozovnice, osebna varnost, odnos osebja. Ugotavila sem, da sta za potovanje od vrat do vrat najpomembnejši razsežnosti dostopnost in pravočasnost, vključno z dostopom in povratkom na začetno (izhodiščno) točko; pomen tega se je v zadnjih letih izredno povečal. Tudi na podlagi te raziskave sem prišla do novih spoznanj glede dimenzij zadovoljstva: urnik

storitev, ažurnost informacij ter razmerje med kakovostjo in ceno so dejavniki zadovoljstva, ki jih v prej omenjenih raziskavah nisem zasledila.

*Slika 3: Zadovoljstvo potnikov Slovenskih železnic s posameznimi sestavinami storitve v letih 2007, 2008 in 2009.*



**Legenda:** 1 = nezadostno; 5 = odlično

*Vir: Godec Štekovič, Večje zadovoljstvo potnikov s storitvami SŽ, 2009, str. 22.*

Poglobila pa sem se tudi v raziskavo, ki jo enkrat letno opravijo na Slovenskih železnicah, s katero ugotavljajo stopnjo zadovoljstva potnikov s storitvami železniškega prevoza. Opazila sem, da pri tem upoštevajo dejavnke (slika 3), ki sem jih obravnavala na začetku tega poglavja v okviru razisrkeve narejene v Veliki Britaniji in Novi Zelandiji (Cavana & Corbett, 2007, str. 7-31), kot storitve na postajah, videz in čistoča postaj, ustrežljivost osebja, urejenost osebja, udobje na vlakih, videz in urejenost vlakov, hitrost vlakov, točnost vlakov in vozni red. Na podlagi poglobljene analize literature omenjene na prejšnjih straneh menim, da ti dejavniki zajemajo veliko večino spremenljivk, ki definirajo potnikovo zadovoljstvo v zvezi z obravnavanimi storitvami, zato sem se odločila, da te dejavnike vključim tudi v svojo raziskavo, ki jo bom opravila v okviru tretjega poglavja, v ta namen jih v nadaljevanju tudi bolj podrobno obravnavam. Na sliki št. 3 so predstavljeni rezultati ankete treh zaporednih let, in sicer iz 2007, 2008 in 2009. Na podlagi rezultatov opravljene ankete v letu 2009 lahko opazim, da se je kakovost storitev v potniškem prometu in s tem tudi zadovoljstvo na splošno izboljšalo (Godec Štekovič, 2009, str. 22).

V nadaljevanju bom posamezne dejavnike zadovoljstva podrobneje razložila (Godec Štekovič, 2009) in jih komentirala.

### **2.2.1 Storitve na postajah**

Storitve na postajah ločimo na tiste, ki so neposredno povezane s samim potovanjem, in tiste, ki so z njim povezane le posredno, vseeno pa imajo zelo pomembno vlogo v potnikovih očeh, ker prispevajo k višji kakovosti osnovne storitve in k razširitvi ponudbe. Storitve, ki so neposredno povezane s samim potovanjem, so nakup vozovnice, rezervacija sedežev, informacije v infocentrih, pravočasno obveščanje potnikov ter varna hramba prtljage v garderobi. Storitve, ki pa so s potovanjem povezane posredno, so gostinska in trgovska ponudba, možnost pridobitve informacij o mestu (znamenitosti, kulturne prireditve in koncerti, ostale možnosti mestnega prevoza, nastanitvene možnosti ipd.), poštne storitve, bančne storitve ipd. (Godec Štekovič, 2009, str. 22). V diplomskem delu se bom omejila na storitve, ki so neposredno povezane s samim potovanjem. Nekateri tuji avtorji v okviru neposrednih storitev na postajah izpostavljajo možnosti nakupa vozovnice, čas čakanja za nakup vozovnice bodisi na avtomatu ali pa za okencem in prijaznost prodajnega osebja (Brons & Rietveld, 2009).

### **2.2.2 Videz in čistoča postaj**

Železniške proge prepredajo dovršen del Slovenije. Hkrati so prav železniška območja pogosto prvi stik obiskovalca iz tujine z državo, zato je bistveno, da so železniške tako potniške kot tovarne postaje, postajališča in drugi objekti ter površine urejeni in čisti. Ne glede na to, da gre za javno železniško infrastrukturo, ki je v lasti države, je najbrž tudi za samo podjetje Slovenske železnice, d.o.o. urejenost objektov in površin zelo pomembna. Namreč prav (ne)urejeni objekti in površine oblikujejo zunanjo podobo podjetja, za katero zaposlenim v podjetju nikakor ne sme biti vseeno. Na njeni podlagi si namreč potniki in širša javnost oblikuje mnenje o podjetju, pa tudi zaposleni raje delajo v čistem okolju. Torej sta videz in čistoča postaje elementa, ki ju potnik najprej opazi, zato tega ne smemo zanemariti, saj daje potniku slab vtis tudi za ostale storitve. Ne glede na to, da so le-te odlično opravljene, bo potnik vseeno imel v mislih še tisti prvoten vtis o npr. umazani postaji z uničeno fasado in bo verjetno s tega vidika ocenjeval tudi vse ostale storitve na postaji. Torej, če hočemo ponuditi visoko raven storitve, moramo tudi videzu in čistoči posvetiti posebno pozornost (Godec Štekovič, 2009, str. 22). V okviru videza razumemo izgled postaje, primerno označenost na postaji (signali in označbe), informacije o odhodih in prihodih na ustreznem mestu in zaščitenost postaje proti vremenskim vplivom (npr. dež, sneg, veter ipd.) (Brons & Rietveld, 2009, str. 33).

### **2.2.3 Ustrežljivost osebja**

Osebje je tisto, ki je v neposrednem stiku s strankami oziroma potniki, in mora biti prijazno, se potruditi, da potniku ponudi vse relevantne informacije v zvezi z njegovim potovanjem, mora znati odgovoriti na potnikova vprašanja in mu znati svetovati v primeru morebitnih težav ter ga ustrezno napotiti na ostale službe, v kolikor mu ne more ponuditi vseh informacij,

ki jih le-ta zahteva (Godec Štekovič, 2009, str. 22). Ustrežljivost osebja torej pomeni skrbno obravnavanje in razumevanje potnika, kadar poizveduje o določenih informacijah ter dobronamerno odgovarjanje na potnikova vprašanja (Cavana & Corbett, 2007, str.14).

#### **2.2.4 Urejenost osebja**

Kot sem že prej omenila, je osebje v neposrednem stiku s strankami in mora pri stranki vzbujati občutek zaupanja in strokovnosti. Eden od načinov, da to pokaže, je vsekakor tudi primerna urejenost glede na delovno mesto, ki ga opravlja (npr. ustrezne uniforme zaposlenih na blagajni, sprevodnikov, prometnikov in drugih) (Godec Štekovič, 2009, str. 22). V okviru tega pojma torej razumemo prijeten izgled, profesionalnost in uniformiranost tako osebja na vlaku kot prodajnega osebja (Cavana & Corbett, 2007, str.14).

#### **2.2.5 Udobje na vlakih**

Udobje na vlaku je pomembno za potnike. Še posebej tiste, ki se vozijo na daljše relacije, saj dolgotrajno sedenje na neudobnem stolu prav gotovo ne pušča dobrega vtisa o kakovosti prevozne storitve. Za potnike je pomembno, da imajo dovolj širok sedež in dovolj prostora pri nogah in primerno nastavljeno klimatsko napravo, vse to jim omogoča udobno namestitve. Za tiste, ki potujejo na dolge relacije, pa je pomembno, da imajo na voljo kabine s spalniki, saj jim bo to omogočilo, da bodo na ciljno destinacijo prispeli sveži in spočiti (Godec Štekovič, 2009, str. 22). Udobje na vlaku torej pomeni razpoložljivost sedežev na vlaku, udobnost le-teh, primernost temperature na vlaku, gladkost vožnje in primerno trajanje potovanja (Cavana & Corbett, 2007, str.14).

#### **2.2.6 Videz in urejenost vlakov**

Potnik uživa, da se pelje v modernem in čistem vlaku. Tukaj velja opozoriti, da se modernost nanaša na videz vlaka, čistoča pa na urejenost vlaka. Ko govorimo o urejenosti vlakov, mislimo na urejenost celotnega vlaka in ne le na kabine, v katerih so potniki. Pomembno je, da so tudi toaletni prostori čisti, da je na voljo dovolj mila, brisačk in drugih stvari, ki so potrebne za osebno higieno. V tem kontekstu pa ne moremo niti mimo videza ter urejenosti kavarn in restavracij, ki se nahajajo na vlakih. V primeru, da je za to poskrbljeno, to pomeni dodaten plus potnikov (Godec Štekovič, 2009, str. 22).

#### **2.2.7 Hitrost vlakov**

Hitrost je eden od najpomembnejših dejavnikov. Za potnika je izjemno pomembno, npr. v kolikem času bi prišel do službe z vlakom in v kolikem času z nekim drugim javnim prevoznim sredstvom (npr. avtobus) ali pa celo z avtom (upoštevati moramo še gnečo v prometu ob konicah, možnost in strošek parkiranja, strošek goriva ipd.). Če se mu bo zdel čas potovanja z vlakom predolg, cena za drugo vrso prevoza pa ne bo preveč odstopala od cene

vlaka, bo izbral drugo vrsto prevoza. Vlaki v Sloveniji se ne morejo ravno pohvaliti s hitrostjo, vendar je na tem mestu potrebno izpostaviti tudi dejstvo, da hitrost ni odvisna izključno od tipa vlaka, ampak tudi od proge in od omejitev, ki na določenih odsekih veljajo, in od tipa proge, ki je bodisi enotirna ali dvotirna. Zaradi pomankljivega vlaganja države je v Sloveniji na žalost infrastruktura precej dotrajana, zato tudi tisti vlaki (npr. Pendolino), ki sicer dosegajo višje hitrosti, vozijo z manjšo hitrostjo izključno zaradi neustreznosti infrastrukture. To pa seveda negativno vpliva na potnikovo zadovoljstvo v zvezi z obravnavanim dejavnikom (Godec Štekovič, 2009, str. 22).

### **2.2.8 Točnost vlakov**

Če ne drugega, potnik pričakuje vsaj točnost, saj je zelo nerodno, če potnik zamudi v službo ali na pregled pri zdravniku zaradi netočnega prihoda vlaka. Menim, da je točnost vlaka najpomembnejša dimenzija, saj zamude vlakov vplivajo na potnikove ostale aktivnosti, ki so sicer neodvisne od potovanja (služba, šola, vrtec, obveznosti, načrti ipd.), pri katerih lahko pride do časovnih odstopanj zaradi nepravočasnega prihoda vlakov, kar pa ima seveda negativen vpliv na zadovoljstvo potnika (Godec Štekovič, 2009, str. 22).

### **2.2.9 Vozni red**

V okviru voznega reda razumemo usklajenost frekvence in ure peljanja vlaka s potnikovimi potrebami ter vozni red, ki omogoča pravočasno prestopanje na ostala prevozna sredstva (Cavana & Corbett, 2007, str.14). Vozni red mora biti v čim večji meri usklajen s potrebami potnikov. Pomembno je, da vemo, kdaj je največja frekvenca potnikov in na katerih progah, zato da lahko temu prilagodimo vozni red. Ta mora omogočati vlaku, da prepelje čimveč potnikov takrat, kadar to tudi nujno potrebujejo (npr. normalno je, da iz določenih krajev v okolici Ljubljane ob konicah peljejo vlaki bolj pogosto kot izven konic). V voznem redu se morajo odražati tudi nekatere sezonske značilnosti (npr. v času poletnih počitnic se manj dijakov in študentov pelje z vlakom kot sicer), takrat se vozni red prilagodi ali pa se celo dodajo nekatere nove ponudbe s sezonsko komponento. Tako npr. poleti prične voziti direkten vlak od Maribora do Kopra, od meseca maja pa začne voziti vlak iz Ljubljane v Pulj, v zimskih mesecih pa vozijo nekateri vlaki do določenih smučišč (slo-zeleznice.si, 2010).

## **3 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA POTNIKOV SLOVENSkih ŽELEZNIC**

### **3.1 Načrt raziskave**

#### **3.1.1 Namen in cilji raziskave**

Namen raziskave je ugotoviti, kakšno je zadovoljstvo potnikov Slovenskih železnic kot edinega ponudnika tovrstnih prevoznih storitev v Sloveniji. Domnevam, da je zadovoljstvo potnikov odvisno od prej omenjenih številnih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost storitev železniškega potniškega prevoza in posledično tudi na samo zadovoljstvo potnikov. Z

raziskavo torej želim analizirati zadovoljstvo potnikov s storitvami železniškega potniškega prevoza in na podlagi tega opozoriti na morebitne pomankljivosti pri posameznih elementih zadovoljstva s prevoznimi storitvami. Izbrala sem relacijo Ljubljana – Koper zaradi prisotnih sezonskih nihanj pa tudi zaradi slabe izkoriščenosti kapacitet.

Glede na osnovni namen raziskave sem opredelila naslednje izvedene cilje raziskave:

- ugotoviti pogostost potovanja anketirancev,
- ugotoviti raven splošnega zadovoljstva anketirancev,
- ugotoviti, kako anketiranci ocenjujejo posamezne sestavine storitve,
- ugotoviti, katere sestavine storitve potniki najbolj ocenjujejo,
- ugotoviti, katere so po mnenju posameznikov glavne prednosti železniškega potniškega prevoza,
- ugotoviti, katere so po mnenju posameznikov glavne pomanjkljivosti železniškega potniškega prevoza,
- ugotoviti, ali obstaja razlika v zadovoljstvu pri tistih, ki se pogosto peljejo z vlakom, in tistih, ki se bolj poredko,
- ugotoviti, ali obstaja razlika v stopnji zadovoljstva glede na spol,
- ugotoviti motiv za potovanje z vlakom.

Izhodišča, ki mi bodo služila pri nadaljnjem raziskovanju, bom postavila s pomočjo kvalitativne metode. Preiskovalna raziskava bo sestavljena iz analize sekundarnih podatkov, pregleda strokovne literature in skupinskega pogovora z osebami, za katere vem, da se vozijo z vlakom.

### **3.1.2 Preiskovalna raziskava**

Za poglobljen pogled v problematiko raziskovanja sem izvedla skupinski pogovor, ki je potekal v krogu znancev in prijateljev, za katere vem, da se vozijo z vlakom, torej uporabljajo storitve Slovenskih železnic.

Skupinski pogovor je potekal 4. septembra 2010 v Ankaranu. V razpravi, ki je trajala približno uro in pol, je sodelovalo 9 oseb, starih od 21 do 35 let, in sicer 2 ženski in 7 moških. Štiri osebe so bile študenti, ostali pa so bili zaposleni in vsi razen enega poročeni. Nekatere osebe so se med seboj poznale, druge pa ne. Vsi so bili seznanjeni s temo pogovora, saj sem namenoma izbrala tiste udeležence, za katere vem, da se bolj ali manj pogosto vozijo z vlakom. Zastavljala sem jim vprašanja (PRILOGA A), ki so se navezovala na njihove izkušnje glede prevozov z vlakom, pogostosti prevozov z vlakom, udobja na vlakih, pokritosti železniških povezav po Sloveniji in najpogostejše relacije z vlakom. Zanimalo me je tudi, ali se jim cene prevozov zdijo primerne ter kaj bi spremenili v zvezi z vlaki oziroma kakšne spremembe so po njihovem mnenju potrebne v železniškem prometu. Podatki, ki sem jih pridobila z razgovorom v skupini, so mi pomagali tako pri postavljanju hipotez kot pri sestavljanju anketnega vprašalnika.

Stanje slovenskih železnic, torej vlakov in postaj, so ocenili slabo. V primerjavi z vzhodno Evropo naj bi bilo stanje slovenskih železnic boljše, v primerjavi z zahodnimi evropskimi prestolnicami pa precej slabo, za kar naj bi bil razlog tudi nižja gospodarska razvitost. Pravijo, da bi stanje Slovenskih železnic umestili nekje med urejenimi železnicami zahoda in precej slabšimi na vzhodu. Dodajajo tudi, da so vagoni zastareli ter postaje z dokaj zastarelo infrastrukturo. Ob poznejših večernih urah na slovenskih železniških postajah pogrešajo informacije ter več možnosti za nakup osnovnih stvari, kot sta hrana in pijača. Te storitve naj bi bile v tujini dostopne brez težav. Sicer pa pohvalijo točnost vlakov. Udeleženci tudi izpostavijo problem dolgega čakanja na signalih v primeru izrednih dogodkov in predlagajo, da bi bilo dobro zgraditi še eno tirnico poleg že obstoječih.

Udobje na vlakih, razen ene udeleženke, ocenjujejo kot slabo. Izpostavljajo problem vročine na vlakih, še posebej poleti. Včasih je na vlakih pretirana gneča; en udeleženec izpostavi problem pogosto prepolnih vlakov ob koncu tedna. V takih primerih morajo potniki pri vožnji z vlakom stati tudi nekaj ur. Veliko jih meni, da vozni red ni usklajen z njihovimi potrebami (služba), želijo si bolj pogoste povezave.

Udeleženci skupinskega pogovora so se strinjali, da so Slovenske železnice potrebne določenih sprememb. Omenili so problem slabega imena podjetja, ki se nanaša na dolgotrajne velike izgube poslovanja. Menijo, da bi bila potrebna tudi obnova tirov ter postaj. Kot primer udeleženec izpostavi postajo v Ljubljani, ki ima zelo malo klopi za sedet, še te so na prostem. Prav tako je čakalnica neustrezno urejena. Ostale postaje po Sloveniji naj bi bile sicer podobne, vendar se jim zdi posebej neprimerno, da je postaja v središču Slovenije na takšni ravni. Udeleženci opažajo, da se glede na relativno nizke cene vozovnic bolj malo ljudi vozi z vlakom, saj ima danes že skoraj vsak avto. Cene vozovnic v notranjem potniškem prometu se jim ne zdijo previsoke. To velja še posebej za vozovnice, kupljene na podlagi t.i. Eurocity kartice, ki naj bi bile izredno ugodne. Izpostavljajo tudi problem dragih vozovnic za prevoz z avtobusom, ki ga mnogi potniki najpogosteje uporabljajo v kombinaciji z vlakom. Tako predlagajo popuste za kombinacijo prevoza vlak-avtobus. Po drugi strani pa so poudarili, da je cena železniških vozovnic za povezave s tujino previsoka. Problem pa vidijo tudi v nepravočasnem obveščanju o zamudah.

Pokritost Slovenije z železniškimi linijami in usklajenost vlakov z drugimi prevoznimi sredstvi opisujejo kot nezadovoljivo. Večje postaje imajo blizu avtobusno postajo, manjše pa ne, kar pa po njihovem mnenju predstavlja problem za tiste, ki nimajo prevoza do postaj.

Na koncu so udeleženci še pripomnili, da so po njihovem mnenju študentje in šolarji tisti, ki se največ prevažajo z vlakom (zaradi popustov), sledijo pa jim starejši-upokojenci in kar nekaj tudi zaposlenih. Zaključijo z mislijo, da si danes skoraj vsak lahko privošči avto, poleg tega pa je cestna infrastruktura dobro razvita in s tem spodbuja rabo osebnih vozil. Dodajajo, da v železniškem potniškem prometu že kar nekaj časa ni nobenega večjega napredka. Če pa se že zgodijo kakšne spremembe oz. izboljšave, se te odvijajo prepočasi.



### 3.1.3 Raziskovalne hipoteze

Na podlagi ugotovitev iz literature in skupinskih pogovorov sem postavila raziskovalne hipoteze, ki jih bom v nadaljevanju z raziskavo potrdila ali ovrgla.

**1. Hipoteza:** *Potniki so relativno najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja.*

V nekaterih tujih raziskavah (Friman, 2004, str. 54) sem ugotovila, da so potniki zelo zadovoljni z ustrežljivostjo osebja. Po rezultatih raziskave Slovenskih železnic iz leta 2009 so tudi njihovi potniki kar visoko ocenili omenjen element. Želim raziskati, če bodo tudi potniki, ki se vozijo s potniškim vlakom na relaciji Koper-Ljubljana-Koper enakega mnenja.

**2. Hipoteza:** *Potniki so relativno najmanj zadovoljni z voznim redom (pogostost peljanja vlaka).*

Domnevo postavljam na podlagi ugotovitev iz skupinskega pogovora, saj so sodelujoči večkrat izpostavili problem pogostosti vlakov, konkretnije neprilagojenega voznega reda njihovim potrebam. To so izpostavili tudi v nekaterih tujih raziskavah (Brons & Rietveld, 2009, str. 30). Na podlagi rezultatov raziskave Slovenskih železnic prav tako lahko razberem, da potniki vozni red ne ocenjujejo ravno najbolje. Poleg tega pa lahko tudi na podlagi lastnih izkušenj rečem, da so zelo slabe povezave od Kopra do Ljubljane in obratno. Namreč iz Ljubljane v smeri Kopra vozije le trije vlaki dnevno, zadnji odpelje ob 18:10, to pa po mnenju udeležencev skupinskega pogovora ni zadosti.

**3. Hipoteza:** *Splošno zadovoljstvo potnikov, ki se zelo pogosto vozijo z vlakom, je na višji ravni v primerjavi s splošnim zadovoljstvom tistih, ki se bolj poredko vozijo z vlakom.*

Domnevo postavljam na podlagi ugotovitev iz skupinskega pogovora in ugotovitev na podlagi obravnavanih sekundarnih virov. Zasedila sem, da je tudi Frimanova (Friman, 2004, str. 55) v svoji raziskavi proučevala povezavo med pogostostjo potovanja z vlakom in zadovoljstvom z nekaterimi sestavinami storitve. Znano pa je tudi, da večje zadovoljstvo lahko pripelje do večje zvestobe (Kavran, 2001, str. 20), torej do bolj pogoste uporabe storitve. Preverila bom, če obstaja povezava v obratni smeri. Zanima me, ali so potniki, ki se redno vozijo z vlakom (zvesti potniki) bolj zadovoljni s storitvami SŽ v primerjavi s tistimi, ki se ne vozijo z vlakom prav pogosto.

**4. Hipoteza:** *Splošno zadovoljstvo pri ženskah je višje kot pri moških.*

To domnevo postavljam na podlagi ugotovitev iz skupinskega pogovora in obravnavanih sekundarnih virov (letna raziskava SŽ). Mittal in Kamakura (2001, str. 132) sta ugotovila, da je stopnja zadovoljstva pri ženskah višja kot pri moških, ter da se s starostjo povečuje. Želim

raziskati, če ta ugotovitev velja tudi pri preučevanju zadovoljstva potnikov, ki se s potniškim vlakom vozijo od Kopra do Ljubljane in v obratni smeri.

**5. Hipoteza:** *Ključni motiv za vožnjo z vlakom je cenovna dostopnost.*

To hipotezo postavljam izključno na podlagi skupinskega pogovora, saj je kar nekaj udeležencev izpostavilo ugodno ceno vozovnice. Zanima me, ali so potniki, ki se vozijo od Kopra do Ljubljane s potniškim vlakom, enakega mnenja.

### **3.1.4 Predstavitev anketnega vprašalnika**

Primarne podatke bom zbrala s pomočjo anketnega vprašalnika. Vsebina vprašalnika je določena na podlagi poglobljene študije strokovne literature, ugotovitev skupinskega pogovora in opredeljenih hipotez. Pri oblikovanju vprašalnika pa mi je bil v pomoč tudi anketni vprašalnik, ki so mi ga posredovali s Slovenskih železnic z oddelka za raziskave in razvoj. Anketni vprašalnik (PRILOGA B) se začne z nagovorom, kjer sem se na kratko predstavila, predstavila tematiko in predviden čas reševanja vprašalnika. Poleg tega sem izpostavila pomembnost vsakega rešenega vprašalnika. Anketni vprašalnik je sestavljen iz 10 vprašanj, in sicer 8 vprašanj zaprtega tipa in 2 vprašanja odprtega tipa. Strukturiran je z odkritim namenom, tematsko pa je razdeljen na tri sklope. Prvi sklop vprašanj se nanaša na uporabo železniškega prevoza in šteje prvih šest vprašanj, drugi sklop se nanaša na zadovoljstvo z železniškim prevozom, v okviru tega se nahajata sedmo in osmo vprašanje. Tretji sklop pa zajema dve demografski vprašanji.

Pri prvem vprašanju me zanima, kolikokrat so se potniki v zadnjem letu peljali z vlakom. S pomočjo tega bom lahko potrdila ali ovrgla tretjo hipotezo. Nato želim ugotoviti, na kateri relaciji se najpogosteje vozijo z vlakom. Pri tretjem vprašanju pa me zanima, ob katerih priložnostih se ponavadi peležo z vlakom. S pomočjo četrtega vprašanja bom ugotovila, kaj je ključni motiv, da uporabljajo vlak in ne drugega prevoznega sredstva, s tem bom potrdila ali ovrgla peto hipotezo. Pri petem vprašanju želim izvedeti, katera je največja prednost, ki jo zaznavajo pri uporabi železniškega prevoza, pri šestem pa, katera je največja pomanjkljivost. Pri sedmem vprašanju želim ugotoviti, kako so potniki na splošno zadovoljni z železniškimi prevoznimi storitvami, s tem bom lahko potrdila ali ovrgla tretjo in četrto hipotezo. V okviru osmega vprašanja bodo potniki ocenjevali zadovoljstvo s posameznimi sestavinami storitve, ki se nanašajo na vlak, osebje in na postajo, kar mi bo pomagalo potrditi ali ovreči prvi dve hipotezi. Deveto vprašanje se nanaša na spol, na podlagi česar bom lahko potrdila ali ovrgla četrto hipotezo, zadnje vprašanje pa se nanaša na status anketirancev.

### **3.1.5 Izbira vzorca**

Trnavčevič (2001, str. 29) opredeljuje vzorčenje kot postopek določanja ljudi, ki bodo vključeni v raziskavo in odražajo značilnosti populacije. Temeljne stopnje pri oblikovanju

metodologije vzorčnega opazovanja so določitev ciljne populacije in značilnosti, ki nas zanimajo, določitev vzorčnega okvira, odločitev za verjetnostni ali neverjetnostni vzorec, določitev postopka izbire vzorčnih enot in določitev velikosti vzorca (Bregar, Ograjenšek & Bavdaž, 2005, str. 34).

Ciljna populacija v moji raziskavi so potniki, ki potujejo s potniškim vlakom v smeri Koper-Ljubljana-Koper. Kot sem že prej omenila, sem se za to relacijo odločila, ker je ravno na tej relaciji močno prisoten vpliv sezonske komponente, pa tudi zaradi velike neizkoriščenosti kapacitet (slo-zeleznice.si, 2010). Enota vzorčenja je torej potnik, ki potuje s potniškim vlakom v smeri Koper-Ljubljana-Koper. Vzorčni okvir tako predstavljajo vsi potniki, ki na dan anketiranja potujejo s potniškim vlakom na omenjeni relaciji. Predvidevam velikost vzorca najmanj 100 enot.

Vzorčenje je postopek, ko na podlagi opazovanja dela enot preučevane populacije sklepamo o značilnostih (lastnostih) celotne populacije (Bregar et. al., 2005, str. 47). Lahko je verjetnostno ali pa neverjetnostno. Kot najbolj primerno vrsto vzorca za to raziskavo sem izbrala neverjetnostni priložnostni vzorec. Za neverjetnostno vzorčenje je značilno, da so enote izbrane praviloma arbitrarno, pri čemer ima veliko vlogo osebna presoja raziskovalca. Običajno poteka verjetnostno vzorčenje z določenimi omejitvami (na primer za izbiro enot pride v poštev le del populacije). Edino priložnostni vzorec, za katerega je značilna poljubna izbira enot v vzorec, se obravnava kot neverjetnostno vzorčenje brez omejitev (Makovec Brenčič, Dmitrović, Knežević Cvelbar, Kolar, Konečnik, Mihalič, Ograjenšek, Rojšek, Vida, Žabkar, Gabrijan, Milfelner, Mumel, Ogorelc, Pisnik Korda & Snoj, 2007, str. 13). Za priložnostni vzorec je značilno, da gre za izbor vzorčnih enot, ki so najlažje dosegljive, kar mi bo omogočilo enostavno, hitro in predvsem stroškovno učinkovito anketiranje.

### **3.1.6 Metoda anketiranja**

Metoda anketiranja bo osebna, saj se bom odpravila na dve vožnji s potniškim vlakom, in sicer iz Kopra v Ljubljano in nazaj. Ko bomo zapustili Koper, nameravam prisotnim potnikom v vagonu oz. garnituri razdeliti anketne vprašalnike, vmes bom pobirala že rešene in pomagala tistim potnikom, ki bodo mogoče potrebovali dodatna pojasnila. Med vožnjo proti Ljubljani nameravam razdeliti 70 vprašalnikov, računam pa na odziv vsaj 50 enot. Tistim, ki bodo vstopali na vmesnih postajah, bom prav tako razdelila vprašalnike. Ko bodo vstopili, bom opazovala, kam bodo sedli in počakala, da se namestijo. Nato bom pristopila, jih pozdravila in prosila za sodelovanje. Med reševanjem vprašalnikov se bom zadrževala v njihovi bližini, saj jim bom tako lahko pomagala pri morebitnih nejasnostih. Ta postopek bom ponovila v ostalih vagonih oz. garniturah. Tudi pri vrnitvi nameravam razdeliti 70 vprašalnikov z namenom, da bi dobila izpolnjenih vsaj 50. Ko bomo prispeli v Ljubljano, bom počakala na naslednji potniški vlak za Koper in nadaljevala z anketiranjem po istem postopku.

Seveda lahko pri anketiranju prihaja do določenih težav, na katere se je potrebno pripraviti že pred samo izvedbo. Nekatere težave bom poskušala predvideti in se temu primerno tudi pripraviti. Med razdeljevanjem vprašalnikov lahko računam na to, da se nekateri potniki ne bodo nahajali na sedežu (morda bodo nekateri v toaletnih prostorih), zato bom najverjetneje večkrat morala mimo sedeža istega potnika z namenom, da bi mu lahko izročila vprašalnik. V pripravo dobrega vprašalnika je potrebno vložiti veliko truda in dela, vendar se tudi pri tako dobrem vprašalniku lahko pojavijo določene nejasnosti. Te se v veliki meri pokažejo že pri testiranju vprašalnika, ki sem ga prav tako izvedla in s tem odpravila določene pomanjkljivosti glede razumevanja vprašanj. Kljub temu bom pri izpolnjevanju vprašalnikov anketirancem na voljo z namenom, da jim bom lahko razložila morebitne nejasnosti v zvezi z navodili oziroma z vprašalnikom nasploh. Tudi sama se veliko vozim z vlakom in nemalokrat izkoristim čas vožnje za branje knjige, revij ali pa za gledanje filma na prenosniku, zato pričakujem, da bodo tudi potniki, ki ne bodo takoj pripravljene na sodelovanje. Takim bom pustila vprašalnik in se dogovorila, da se vrnem kasneje po izpolnjenega. Zavedam se, da bodo nekateri držali obljubo, spet drugi ne in lahko se zgodi, da nekateri izstopijo z vlaka, ne da bi izpolnili vprašalnik. Tukaj se lahko dotaknem še problema povezanega z odzivom, saj pričakujem, da bom morala razdeliti več vprašalnikov kot znaša načrtovana velikost vzorca, da bi dobila željen odziv. Dobljene odgovore bom na podlagi pripisane kode za vsak odgovor vnesla v statistični program PASW Statistics. S tem bom dobila podlago za nadaljnjo analizo.

## **3.2 Rezultati raziskave**

Anketiranje sem izvedla 2.11.2010 na potniškem vlaku, ki odpelje ob 10:03 iz Kopra proti Ljubljani. Na vlaku je bilo zelo malo ljudi. Iz Ljubljane sem se v Koper vrnila z naslednjim potniškim vlakom, ki odpelje ob 15:40. Nazaj grede je bilo na vlaku veliko več ljudi, saj večina zaposlenih ob tem času zaključuje službo, dijaki in študentje pa pouk. Takrat je bil zelo visok odziv.

### **3.2.1 Sestava vzorca**

Anketni vprašalnik sem razdelila med 140 potnikov, nazaj pa sem jih dobila 130, vendar nekateri niso bili v celoti rešeni oz. so bili nepopolni, zato sem jih odstranila in jih pri obdelavi nisem upoštevala. Upoštevala sem 121 v celoti izpolnjenih vprašalnikov (86%). Velikost vzorca za analizo je torej 121 enot. V raziskavi je sodelovalo več žensk kot moških, žensk je bilo malce več kot 60%, moških pa je bilo slabih 40%. V vzorcu je bilo največ dijakov in študentov, saj jih je bilo dobrih 61%, sledijo zaposleni, teh je bilo 31,4%, upokojujencev 6,6%, brezposelnih pa slab odstotek.

Dobljeni rezultati so primerljivi s tistimi iz lanske raziskave, ki so jo opravile Slovenske železnice, ko je bila zelo podobna struktura anketirancev glede na spol in status. Namreč tudi takrat so prevladovali ženske, prav tako so največji delež v vzorcu zavzeli dijaki in študentje, sledili pa so jim zaposleni (slo-zeleznice.si, 2010).

### 3.2.2 Rezultati univariatne analize

Rezultate pridobljene z raziskavo sem s pomočjo osnovnih statističnih mer analizirala po posameznih vprašanjih. Frekvenčne porazdelitve posameznih odgovorov so podane v Prilogi D. Glede na to, da sem želela pridobiti predstavo o tem, koliko potnikov, vključenih v raziskavo, se je v zadnjem letu (od začetka novembra 2009 do konca oktobra 2010) vozilo z vlakom, je bilo prvo vprašanje izločitveno. Na podlagi analize odgovorov na prvo vprašanje sem ugotovila, da se je v zadnjem letu z vlakom peljalo vseh 121 anketiranih potnikov (tabela D-1, priloga D). Vlake uporablja redno (skoraj vsak dan) slabih 70% anketirancev, nekajkrat mesečno se z vlakom pelje dobrih 18% anketirancev, slabih 13% pa uporablja vlak le nekajkrat letno.

Pri drugem vprašanju sem ugotavljala, na kateri relaciji so se potniki najpogosteje peljali z vlakom v zadnjem letu. Ugotovila sem, da je največ anketirancev potovalo na relaciji Lj-Borovnica, na tej relaciji je potovalo kar 31,4% (tabela D-2, priloga D) anketirancev, naslednja najbolj frekventna relacija je Logatec-Lj, na tej je potovalo 21,5% anketirancev. Iz Kopra v Ljubljano je potovalo dobrih 9%, iz Rakeka v Lj. pa slabih 7% anketirancev. Iz Ilirske Bistrice v Lj. je potovalo slabih 6%, iz Postojne v Lj. pa 5 % anketirancev. Za preostale relacije je značilna nizka frekventnost, saj je na njih potovalo pod 5% anketirancev (tabela D-2, priloga D).

Pri tretjem vprašanju sem ugotavljala priložnosti, ob katerih se anketiranci najpogosteje peljejo z vlakom. Ugotovila sem, da se večina anketirancev z vlakom pelje v šolo in iz šole, takih je kar 54,5%, sledijo tisti, ki se vozijo v službo in iz službe, takih je dobrih 30%, skoraj 9% se jih z vlakom pelje po nakupih ali na izlet, 5% se jih pelje službeno, ob drugih priložnostih pa se z vlakom pelje 0,8% anketirancev (tabela D-3, priloga D).

Pri četrtem vprašanju sem ugotavljala motiv za vožnjo z vlakom. Ugotovila sem, da je kot glavni motiv večina anketirancev izbrala ugodno ceno, takih je dobrih 28%, temu sledi motiv manj stresne vožnje, saj se je za to odločilo 24%, sledijo tisti, ki nimajo vozniškega dovoljenja, takih je 16,5%. 7,4% anketirancev je takih, ki imajo vozniško dovoljenje, vendar so brez avta in se zato vozijo z vlakom. Tistih, ki se z vlakom vozijo iz drugih razlogov, je prav tako 7,4%. Zaradi neodvisnosti od vremenskih razmer se z vlakom vozi 5,8% anketirancev, zaradi visoke stopnje varnosti pa 3,3%. Le 2,5% anketirancev pa je takih, katerih glavni motiv za vožnjo z vlakom je točnost (tabela D-4, priloga D).

Pri petem vprašanju sem želela ugotoviti, katere so prednosti prevoza z vlakom po mnenju anketirancev. Kot najbolj pogosto prednost prevoza z vlakom anketiranci navajajo ugodno ceno vozovnice, tako jih meni 18,2%, sledi hitrost, tako jih meni 17,4%. Tukaj moram izpostaviti ugotovitev, da so takega mnenja predvsem tisti anketiranci, ki živijo v bližini Ljubljane (Borovnica, Brezovica, Logatec ipd.), zato tudi relativno hitro prispejo v Ljubljano. Naslednje prednosti, ki jih navajajo so manj stresna vožnja (14%), udobnost (8,3%), varnost

(7,4%), dobra prometna povezanost (5,8%), ni zastojev in gneče (5,8%), točnost (4,1%), dostopnost (3,3%), prijaznost do okolja (3,3%), razpolaganje vlaka s toaletnimi prostori (1,7%), družba na vlaku (0,8%), mobilnost na vlaku (0,8%), neodvisnost od parkirišča (0,8%), neodvisnost od vremena (0,8%), prostornost (0,8%) in udobnost vožnje (0,8%). Nekateri pa menijo, da prednosti vožnje z vlakom ni, takih je 1,7% anketirancev (tabela D-5, priloga D).

Pomanjkljivosti peljanja z vlakom po mnenju anketirancev pa sem ugotavljala s pomočjo šestega vprašanja. Kot pomanjkljivosti železniškega potniškega prevoza anketiranci navajajo naslednje: zamude (34,7%), premalo pogosti vlaki (25,6%), počasnost (14%), slaba frekventnost ob koncu tedna (8,3%), gneča na vlaku (5,8%), stari vlaki (4,1%), ni kadilnice (1,7%), draga vozovnica (1,7%), doplačila (0,8%), nedostopnost (0,8%), neudobnost (0,8%), ni hrane na vlaku (0,8%) in premalo sedežev (0,8%) (tabela D-6, priloga D).

V naslednjem vprašanju me je zanimalo, kako so anketiranci v celoti zadovoljni s storitvami Slovenskih železnic. Na podlagi rezultatov raziskave sem ugotovila, da so v povprečju niti zadovoljni niti nezadovoljni do zadovoljni s storitvami Slovenskih železnic. Potniki so namreč raven splošnega zadovoljstva ocenili v povprečju z oceno 3,4. Pri tem ocena 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa zelo zadovoljni (tabela D-7, priloga D).

Pri naslednjem vprašanju sem preverjala zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo s posameznimi sestavinami storitev Slovenskih železnic. Iz tabele D-8 v prilogi D je razvidno, da je uporabljena enaka ocenjevalna lestvica kot pri prejšnjem vprašanju (1=zelo nezadovoljen, 5=zelo zadovoljen). Podrobni rezultati so prikazani na sliki št. 6.

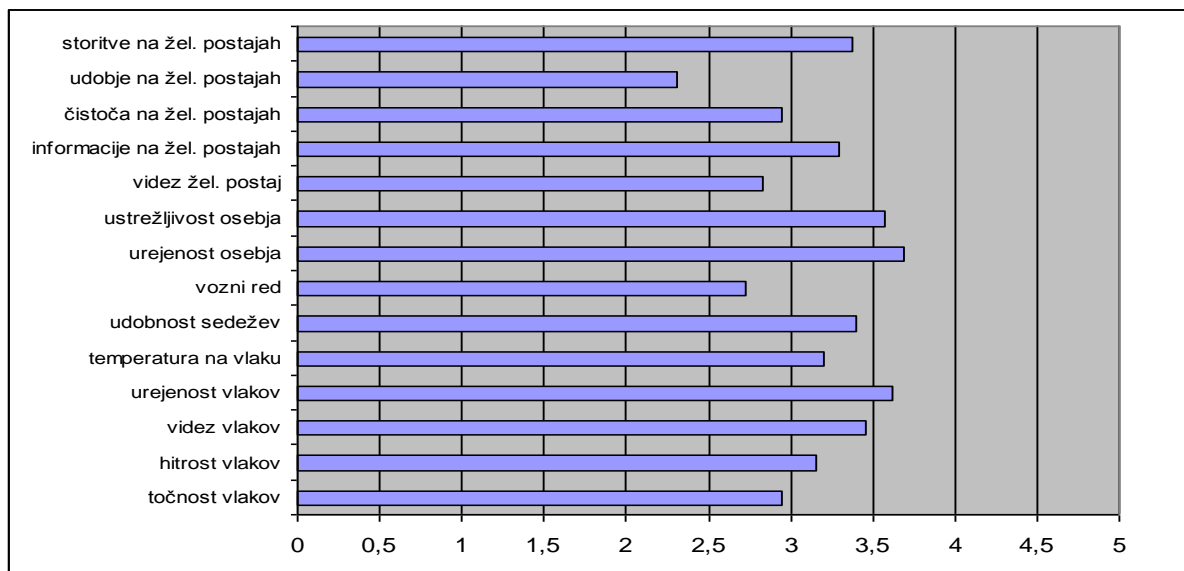
V nadaljevanju bom izpostavila tri spremenljivke, s katerimi so potniki relativno najbolj zadovoljni in tri, s katerimi so relativno najmanj zadovoljni.

Ugotovila sem, da so potniki relativno najbolj zadovoljni s spremenljivko urejenost osebja, saj njena aritmetična sredina znaša 3,69. Spodnja meja za omenjeno spremenljivko na intervalu zaupanja znaša 3,51, zgornja pa 3,88, pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$ . Sledi spremenljivka urejenost vlakov z aritmetično sredino 3,62. Spodnja meja za omenjeno spremenljivko na intervalu zaupanja znaša 3,42, zgornja pa 3,77, pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$ . Nato ustrežljivost osebja z aritmetično sredino 3,57. Spodnja meja za omenjeno spremenljivko na intervalu zaupanja znaša 3,35, zgornja pa 3,74, pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$  (tabela D-8, priloga D).

Potniki so najmanj zadovoljni s spremenljivko udobje na žel. postajah, saj ima ta najnižjo aritmetično sredino, to je 2,31, na intervalu zaupanja med 2,07 in 2,41; trditev postavljam pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$ . Druga najslabše ocenjene spremenljivka je vozni red z aritmetično sredino 2,73 in spodnjo mejo na intervalu zaupanja, ki znaša 2,45, zgornja pa 2,91, pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$ . Tretja najslabše ocenjena spremenljivka pa je videz žel.

postaj z aritmetično sredino 2,83 in spodnjo mejo na intervalu zaupanja, ki znaša 2,61, zgornja pa 2,94, pri stopnji značilnosti  $\alpha = 0,05$  (tabela D-8, priloga D).

*Slika 4: Zadovoljstvo potnikov s posameznimi sestavinami storitve*



**Legenda:** 1 = zelo nezadovoljni; 5 = zelo zadovoljni

*Vir: Tabela D-8 (Priloga D).*

### 3.2.3 Preverjanje raziskovalnih hipotez

**1. Hipoteza:** *Potniki so relativno najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja.*

Z odgovori na osmo vprašanje sem želela preveriti hipotezo, da so potniki relativno najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja. To hipotezo sem preverila s pomočjo T testa tako, da sem primerjala aritmetične sredine vseh spremenljivk, ki so vključene v osmo vprašanje. Izkazalo se je, da aritmetična sredina spremenljivke ustrežljivost osebja ni največja. Ugotovila sem, da je aritmetična sredina največja pri spremenljivki urejenost osebja. Na podlagi vzorčnih podatkov ne morem potrditi postavljene hipoteze. Ne morem torej trditi, da so potniki relativno najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja. Ugotovila sem, da so potniki relativno najbolj zadovoljni z urejenostjo osebja, šele nato sledi ustrežljivost osebja (tabela E-1, priloga E).

Na podlagi rezultatov lanskoletne raziskave Slovenskih železnic je moč razbrati, da so potniki prav tako najbolj zadovoljni z urejenostjo osebja, temu pa sledi zadoovoljstvo z ustrežljivostjo le-tega. Moja ugotovitev, da je ustrežljivost na drugem in ne na prvem mestu, je primerljiva tudi z rezultati nekaterih tujih raziskav (Friman, 2004, str. 54). Potniki, ki so sodelovali v švedski raziskavi (Friman, 2004, str. 54) so zelo zadovoljni z ustrežljivostjo

osebja, toda najbolj zadovoljni so z videzom postaj in vlakov. Glede na rezultate te raziskave se je torej prav tako izkazalo, da so potniki ustrežljivost postavili na drugo mesto, kar sovpada z mojo ugotovitvijo.

**2. Hipoteza:** *Potniki so relativno najmanj zadovoljni z voznim redom (pogostost vožnje vlaka).*

Z odgovori na osmo vprašanje sem želela preveriti hipotezo, da so potniki relativno najmanj zadovoljni z voznim redom (pogostost vlaka). To hipotezo sem preverila s pomočjo T testa tako, da sem primerjala aritmetične sredine vseh spremenljivk, ki so vključene v osmo vprašanje. Izkazalo se je, da aritmetična sredina spremenljivke vozni red ni najmanjša. Ugotovila sem, da je aritmetična sredina najmanjša pri spremenljivki udobje na žel. postajah (za čakajoče potnike). Na podlagi vzorčnih podatkov ne morem potrditi postavljene hipoteze. Ne morem torej trditi, da so potniki relativno najmanj zadovoljni z voznim redom. Izkazalo se je, da so potniki relativno najmanj zadovoljni z udobjem na žel. postajah (za čakajoče potnike), temu pa sledi nezadovoljstvo z voznim redom (tabela E-1, priloga E).

Moja ugotovitev sovpada z rezultati nekaterih tujih raziskav, saj sta npr. Brons in Rietveld (Brons & Rietveld, 2009, str. 34) v svoji raziskavi ugotovila, da so nizozemski potniki zelo nezadovoljni z voznim redom (vozni red so uvrstili na predzadnje mesto), toda najbolj nezadovoljni pa so bili s ceno prevozne storitve (zadnje mesto). Za razliko so anketiranci v moji raziskavi izpostavili ceno kot največjo prednost prevoza z vlakom.

**3. Hipoteza:** *Splošno zadovoljstvo potnikov, ki se zelo pogosto vozijo z vlakom, je na višji ravni v primerjavi s splošnim zadovoljstvom tistih, ki se bolj poredko vozijo z vlakom.*

Z odgovori na prvo in sedmo vprašanje sem želela preveriti hipotezo, da je splošno zadovoljstvo potnikov, ki se zelo pogosto vozijo z vlakom na višji ravni v primerjavi s splošnim zadovoljstvom tistih, ki se bolj poredko vozijo z vlakom. To hipotezo sem preverila s pomočjo  $\chi^2$  preizkusa. Iz priloge F (tabela F-3) je razvidno, da znaša Pearsonov koeficient  $\chi^2$  3,264, pri stopnji značilnosti  $P = 0,917$ . Stopnja značilnosti je večja od  $\alpha = 0,05$ , zato na podlagi vzorčnih podatkov ne morem potrditi postavljene hipoteze. Ne morem torej trditi, da je splošno zadovoljstvo tistih potnikov, ki se bolj pogosto vozijo z vlakom na višji ravni v primerjavi z zadovoljstvom tistih, ki se bolj poredko vozijo z vlakom. Lahko zaključim, da večja pogostost potovanja pri obravnavanih potnikih ne vpliva na višje zadovoljstvo v celoti. Pri nekaterih tujih raziskavah (Friman, 2004, str. 55) sem zasledila, da so proučevali povezanost med pogostostjo potovanja in zadovoljstvom z določenimi sestavinami storitve. V nekaj primerih se je izkazalo, da je povezava negativna, tako kot se je to izkazalo tudi v mojem primeru.

**4. Hipoteza:** *Splošno zadovoljstvo pri ženskah je višje kot pri moških.*



S pomočjo odgovorov na sedmo in deveto vprašanje sem želela preveriti hipotezo, da je splošno zadovoljstvo pri ženskah višje kot pri moških. Spremenljivka zadovoljstvo je intervalna, spol pa nominalna, zato sem izvedla preizkus skupin, primerjala sem dve aritmetični sredini za neodvisne vzorce. To hipotezo sem preverila s pomočjo Levenovega preizkusa (tabela G-2, priloga G). Na podlagi omenjenega preizkusa ( $(P = 0,256) > (\alpha = 0,05)$ ) ne morem zavrnila ničelne domneve in sprejeti alternativne domneve, da sta varianci različni, zato upoštevam enakost varianc (upoštevam navaden t preizkus). Na podlagi vzorčnih podatkov lahko zavrnem ničelno in sprejemam alternativno domnevo, da so ženske v primerjavi z moškimi v splošnem bolj zadovoljne s storitvami Slovenskih železnic. Trditev postavljem pri natančni stopnji značilnosti  $P = 0,02$ .

Mittal in Kamakura (2001, str. 132) sta v svoji raziskavi prav tako ugotovila, da je stopnja zadovoljstva pri ženskah višja kot pri moških, ter da se s starostjo povečuje. Tudi v lanskoletni raziskavi Slovenskih železnic (Godec Štekovič, 2009) so prišli do podobnih ugotovitev, saj so bile ženske v povprečju bolj zadovoljne s posameznimi sestavinami storitve kot moški.

#### **5. Hipoteza:** *Ključni motiv za vožnjo z vlakom je cenovna dostopnost.*

Z odgovori na četrto vprašanje sem želela preveriti hipotezo, da je ključni motiv potnikov za potovanje z vlakom ugodna cena vozovnice. To hipotezo sem preverila s pomočjo frekvenčne porazdelitve posameznih odgovorov pri četrtem vprašanju. Iz tabele D-4 v prilogi D je razvidno, da je največ (dobrih 28%) anketirancev izbralo za glavni motiv potovanja z vlakom ugodno ceno vozovnice. Na podlagi vzorčnih podatkov lahko torej potrdim postavljeno hipotezo, da je ključni motiv za vožnjo z vlakom ugodna cena vozovnice.

Za razliko od moje ugotovitve pa sta npr. Brons in Rietveld v svoji raziskavi (Brons & Rietveld, 2009, str. 34) ugotovila, da so bili njihovi anketiranci najmanj zadovoljni ravno s ceno prevozne storitve, saj so omenjeno sestavino tudi najslabše ocenili, ker se jim je ta zdela previsoka.

#### **3.2.4. Omejitve raziskave**

Zaradi stroškovnega bremena in časa sem se pri celotni raziskavi omejila le na relacijo Koper-Ljubljana (in obratno), na potniški vlak in na potnike, ki so se le 2.11.2010 nahajali na omenjenem vlaku. Ta vlak je Koper zapustil ob 10:03 in prišel v Ljubljano ob 12:42. Naslednji potniški vlak pa je iz Ljubljane odšel ob 15:40 in prišel v Koper ob 18:10. Da bi dobila popolnejšo sliko in boljše podatke, bi bilo smiselno anketiranje izvesti tudi na drugih relacijah, drugih vlakih in drugih časovnih obdobjih. Tu se pojavlja dvom o verodostojnosti rezultatov, saj ne vem, kakšne rezultate bi dobila, če bi anketiranje izvedla na drugih relacijah, drugih vlakih in v drugih časovnih obdobjih.

Naslednji pomemben dejavnik, ki omejuje posploševanje rezultatov na populacijo, je velikost vzorca. Pri določanju velikosti vzorca raziskovalec mora biti pozoren na variabilnost v populaciji; večja kot je, večji vzorec mora biti. Pozoren mora biti tudi na želene natančnosti ocen parametrov (višja natančnost zahteva večji vzorec) in na stopnjo zaupanja; večja kot je ta, večji vzorec potrebujemo. V vzorec je vključenih 121 priložnostnih enot, ki so se v danem trenutku nahajali na potniškem vlaku na relaciji Koper-Ljubljana (in obratno). To pa je razmeroma majhen vzorec, s pomočjo katerega ne morem dobiti natančnih podatkov in kot tak ni reprezentativen. Torej ne omogoča posploševanja rezultatov na populacijo z logiko statističnega sklepanja.

Anketiranje sem izvedla na potniškem vlaku, ki vozi na relaciji Koper-Ljubljana (in obratno). Potniki so se večinoma brez ugovorov odločili za sodelovanje, nekaj pa je bilo takih, ki so sodelovanje odklonili. Med štetjem in pregledovanjem vrnjenih vprašalnikov sem ugotovila, da so bili nekateri zelo slabo rešeni, saj je med anketiranci najverjetneje bilo tudi nekaj takih, katerim je bolj ali manj vseeno in zato niso bili pazljivi pri podajanju realnih odgovorov (npr. pri vseh vprašanjih obkrožene iste vrednosti, največkrat nevtralne, veliko število nerešenih vprašanj, kontradiktorni odgovori ipd.), zato sem nekaj vprašalnikov izločila. Zaradi naglice, v kateri so nekateri potniki izpolnjevali vprašalnik, je lahko prišlo do napak pri odgovarjanju. To je vplivalo na rezultate in posledično na analizo rezultatov.

Kar zadeva vprašalnik, sem zasledila, da se je problem pojavljal pri tretjem in četrtem vprašanju. Pri tretjem je bilo možno izbrati več odgovorov, pri četrtem pa le po en odgovor, kar je bilo tudi jasno razvidno iz navodil. Zgodilo pa se je, da so anketiranci tako pri tretjem kot pri četrtem vprašanju izbrali le en odgovor. To se je lahko zgodilo tudi zato, ker so vsa vprašanja pred tretjim in za njim bila z enim možnim odgovorom, anketiranci so lahko slabo brali navodila in so kar nadaljevali z obkroževanjem enega možnega odgovora tudi pri vprašanju, kjer bi sicer lahko izbrali več odgovorov.

### **3.2.5 Predlogi in priporočila**

Sestavinam, ki so slabo ocenjene (povprečna ocena je pod 3), je potrebno posvetiti posebno pozornost, te sestavine so točnost vlakov ter čistoča in videz železniških postaj. Zelo podpovprečno pa so potniki zadovoljni z voznimi redom in udobjem na postajah (za čakajoče potnike). Vozni red je potrebno čimbolj uskladiti s potrebami in obveznostmi potnikov in omogočiti boljše frekventnost vlakov tako sicer kot tudi med ob koncih tedna, saj je na to opozorilo kar nekaj anketirancev. V izogib gneči na vlaku med prometnimi konicami bi lahko povečali število garnitur ali vagonov, poleg tega bi tudi sprememba voznega reda lahko nekaj prispevala k temu. Večja frekventnost vlakov na določenih relacijah bi omogočila zmanjšanje neprijetne gneče na vlaku med prometnimi konicami. Namreč, kar nekaj je takih potnikov (npr. nekateri študenti, upokojenci in brezposleni), ki imajo obveznosti ob drugačnem času v primerjavi z obveznostmi zaposlenih, šolarjev in dijakov, zato se večinoma prevažajo zunaj konic. V podjetju bi prav tako bilo potrebno resno razmisliti o ukrepih, ki bi lahko zmanjšali

pogostost zamud vlakov. Glede na rezultate raziskave so se namreč zamude izkazale za največjo pomanjkljivost, tako meni več kot tretjina anketirancev. Tudi čakalnice bi bilo potrebno nujno posodobiti in jih narediti potnikom bolj prijazne in uporabne, še posebej ob neugodnih vremenskih razmerah. Namreč potniki so ravno s to sestavino najmanj zadovoljni in je zanje dobrodošlo, da imajo možnost v topli in spodobni čakalnici počakati na zeleni vlak.

K bolj pogosti uporabi vlakov bi potnike poleg naštetih motečih dejavnikov najbrž spodbudili tudi krajši potovalni časi oz. izboljšanje hitrosti vlakov. Tudi nedostopnost oz. oddaljenost železniških postaj od doma predstavlja problem. V ta namen bi lahko Slovenske železnice kombinirale prevozne storitve z drugimi vrstami prevoza npr. z avtobusnimi prevozi, da pripeljejo potnike do najbližje železniške postaje, kjer bi potniki nadaljevali potovanje z vlakom. Pomemben prispevek v tej smeri bi lahko bila uvedba enotne vozovnice. Slovenske železnice bi se lahko povezale z avtobusnimi prevozniki, uskladile svoje vozne rede z voznimi redi avtobusnih prevoznikov in s tem omogočile enostavnejši in bolj ekonomičen prevoz. Imetniki takšne vozovnice bi se lahko do železniške postaje pripeljali z avtobusom, pot pa nadaljevali z vlakom.

Glede na to, da Slovenske železnice svojih storitev ne oglašujejo prav pogosto, bi predlagala oglaševalsko kampanjo, ki bi pritegnila nove uporabnike. V zanimivih oglasih bi poudarili nizko ceno prevozov, prijaznost do okolja, udobnost potovanja z novimi vlaki, možnost produktivnega koriščenja časa med vožnjo (branje, učenje ipd.).

Z namenom seznanjanja ljudi o storitvah, ki jih ponujajo, bi lahko bolj pogosto priredili nagradne igre, v katerih bi zmagovalci prejeli brezplačne vozovnice za obisk evropskih prestolnic (Berlin, Dunaj, Benetke ipd.). S tem bi popularizirali tovrstna potovanja in spodbudili interes za vožnjo z vlaki. Cenovna politika po mojem mnenju ni potrebna bistvenih sprememb, saj se glede na rezultate raziskave cene potnikom zdijo sprejemljive.

## **SKLEP**

Ugodna prometna lega Slovenije predstavlja eno izmed njenih potencialnih komparativnih prednosti, zato predstavlja prevoz zelo pomembno dejavnost tako za samo državo kot tudi za Slovenske železnice.

Vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo je radikalno spremenil dosednji neenakopravni položaj železniške infrastrukture in od nje odvisni železniški prevoz. To pa je privedlo do tega, da je nujno potrebno spremeniti strateške in politične odločitve. Cestni prevoz je namreč zaradi izredno škodljivega vpliva na okolje in omejenosti širjenja pričel povzročati velike zastoje in onesnaženost, s čimer ogroža svoje prednosti. To je sedaj priložnost in izziv železniškemu prevozu, ki lahko izkoristi svoje prednosti.

Število prepeljanih potnikov po železnici se je od šestdesetih let dalje pa vse do konca devetdesetih na žalost zmanjševalo. To je rezultat neustrezne prometne politike, kot je obsežno vlaganje v cestno infrastrukturo in zanemarjanje železniške. V zadnjih nekaj letih pa je moč opaziti trend naraščanja števila prepeljanih potnikov. To pa je predvsem rezultat nabave sodobnejših železniških prevoznih sredstev, saj je lahko podjetje le s tovrstnim investiranjem bolj konkurenčno.

Razvojne možnosti železniškega potniškega prevoza so odvisne tako od prometne politike države, kot od sposobnosti Slovenskih železnic ponuditi potnikom takšne storitve, kot jih le-ti želijo. Vlada sicer podpira javni potniški prevoz, vendar ne sprejema ukrepov za omejevanje prevoza z osebnimi vozili.

Za vlak je značilno, da lahko naenkrat prepelje veliko število potnikov z relativno veliko točnostjo, visoko stopnjo varnosti, udobnosti, razmeroma nizko porabo energije in manjšim onesnaževanjem. Je prevozno sredstvo, ki je v veliki meri neodvisno od vremenskih razmer in je relativno hitro. Sicer so hitrosti na slovenskih progah odvisne od več dejavnikov kot npr. od zmogljivosti vlaka, njegove dotrajanosti in hitrostne omejitve progovnih odsekov, zato se v Sloveniji na žalost ne moremo pohvaliti s hitrostjo vlakov pa tudi udobnost večine naših vlakov ni ravno na visoki ravni.

Značilnost potniškega prevoza na Slovenskih železnicah je, da poslovne prihodke ustvarijo skoraj izključno potniki, ki potujejo v notranjem prevozu, kajti odstotek tistih, ki potujejo v mednarodnem prevozu, je še vedno zelo nizek.

Zelo pomembno je, da ponudnik železniških prevoznih storitev skuša zadovoljiti potrebe in želje potnikov v čim večjem obsegu. Ugotovila sem, da pri definiranju kakovosti storitve železniškega prevoza z vidika potnikov izstopajo predvsem naslednji dejavniki: storitve na postajah, videz in čistoča postaj, ustrežljivost osebja, urejenost osebja, udobje na vlakih, videz in urejenost vlakov, hitrost vlakov, točnost vlakov in vozni red. Vsi omenjeni dejavniki vplivajo na število prepeljanih potnikov. To so obenem tudi dejavniki, ki sem jih upoštevala v svoji raziskavi zadovoljstva potnikov.

Čeprav sem mislila, da bodo anketirani potniki najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja, se je pri prvi hipotezi izkazalo, da so najbolj zadovoljni z njihovo urejenostjo in šele nato z usrežljivostjo. Na podlagi druge hipoteze sem ugotovila, da so najbolj nezadovoljni z udobjem na železniških postajah in ne z voznim redom, kot sem predvidevala. Tretja hipoteza je razkrila, da pogostost potovanja ne vpliva na raven splošnega zadovoljstva, četrta hipoteza pa, da so ženske v splošnem bolj zadovoljne s storitvami Slovenskih železnic v primerjavi z moškimi. Pri peti hipotezi pa se je izkazalo, da večina anketiranih potnikov potuje z vlakom zaradi cenovne dostopnosti.

Glede na to, da se je v raziskavi izkazalo, da so potniki nezadovoljni z udobjem na postajah (za čakajoče potnike), voznim redom, točnostjo vlakov ter čistočo in videzom železniških postaj, bi morali v podjetju temu posvetiti posebno pozornost. Čakalnice bi bilo potrebno nujno posodobiti in jih narediti potnikom bolj prijazne in uporabne. Vozni red pa je potrebno čimbolj uskladiti s potrebami in obveznostmi potnikov in omogočiti boljšo frekventnost vlakov sicer kot tudi ob koncih tedna. V podjetju morajo tudi resno razmisliti o ukrepih, ki bi lahko zmanjšali pogostost zamud vlakov, saj so se zamude izkazale za največjo pomanjkljivost. K bolj pogosti uporabi vlakov pa bi potnike spodbudili tako izboljšanje hitrosti vlakov kot odprava nedostopnosti do nekaterih železniških postaj.

Sicer so anketiranci potovanje z vlakom ocenili kot varno, manj stresno, bolj udobno in ugodno kot npr. potovanje z avtom ali pa avtobusom. Več kot četrtina anketiranih se z vlakom vozi zaradi ugodnih cen. Sicer so zelo zadovoljni tako z urejenostjo osebja kot vlakov pa tudi z ustrežljivostjo osebja. Podjetje mora to zadovoljstvo najmanj ohranjati oziroma ga z izboljšavami, privlačnimi ponudbami in aktualnostmi poskušati še izboljšati. Podjetja je gleda tega že nekaj ukrenilo. Dokončali so t.i. projekt ticketing, omogočili potnikom uporabo brezkontaktnih kartic in izpolnjevanje vlog preko interneta za naročilo šolskih abonentskih vozovnic. V zaključni fazi so tudi aktivnosti za uvedbo kartomatov, saj so ti že na voljo na določenih postajah. Na izboljšanje ravni ponudbe vpliva tudi možnost uporabe interneta preko prenosnih računalnikov, ki je na voljo zaenkrat le na železniški postaji v Ljubljani. Z uvajanjem nekaterih sodobnih tehnologij in z delno posodobitvijo voznega parka so torej vplivali na dvig kakovosti na trgu javnih prevozov in posledično na povečanje zadovoljstva obstoječih potnikov.

Nekatere stvari so se torej vendarle premaknile v smer izboljšanja ponudbe s ciljem, da bi potnikom ponudili čim bolj sodobne prevozne storitve. Toda zelo veliko stvari bo pa še potrebno narediti v tej smeri, saj je potrebna posodobitev vlakov ter železniških postaj po celotni državi, za to pa sta potrebni tako čas kot obsežna denarna sredstva. Potrebno se je zavedati, da so to dolgoročne spremembe, doseganje rezultatov pa ni možno na kratek rok.

## SEZNAM LITERATURE IN VIROV:

1. Anderson, E. W. & Fornell, C. (1994). A Customer Satisfaction Research Prospectus. *V Rust and Oliver (Eds.), Service quality: New directions in theory and practice*, 241-268. Thousand Oaks: Sage.
2. Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D.R. (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(July), 53-66.
3. Berglez, V. (1999). Slovenske železnice na trgu storitev potniškega prevoznitva. *Nova proga*, str. 10.
4. Berglez, V. (2010). Postani eko popotnik. *Revija 26!*, str. 12.
5. Bregar, L., Ograjenšek, I., & Bavdaž, M. (2005): *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
6. Brons, M., & Rietveld, P. (2009). Improving the Quality of The Door-to-Door Rail Journey: A Customer-Oriented Approach, *Built Environment*, 35(1), 30-43.
7. Cavana, R. Y. & Corbett, L.M. (2007). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24 (1), 7-31.
8. *Cekin.si*. Najdeno 12. aprila 2010 na spletnem naslovu:  
[http://cekin.si/clanek/kariera\\_in\\_izobrazevanje/v-solo-poceni-in-udobno-z-vlakom.html](http://cekin.si/clanek/kariera_in_izobrazevanje/v-solo-poceni-in-udobno-z-vlakom.html)
9. *Dnevnik.si*. Najdeno 1. septembra 2010 na spletnem naslovu :  
[http://www.dnevnik.si/novice/svet\\_vozil/1042384970](http://www.dnevnik.si/novice/svet_vozil/1042384970)
10. *Euranet.eu*. Najdeno 12. aprila 2010 na spletnem naslovu:  
<http://www.euranet.eu/slv/Danes/Novice/Slovenian/Ozivitev-potovanja-z-vlaci-Inter-Rail>
11. *Finance.si*. Najdeno 10. septembra 2010 na spletnem naslovu:  
[http://www.finance.si/192746/Gremo\\_z\\_vlakom](http://www.finance.si/192746/Gremo_z_vlakom).
12. Friman, M. (2004). Implementing Quality Improvements in Public Transport. *Journal of Public Transportation*, 7(4), 49-65.
13. Godec Štekovič, T. (2009). Večje zadovoljstvo potnikov s storitvami SŽ. *Nova proga*, str. 22.
14. *IndependentTraveler.com*. Najdeno 30. junija 2010 na spletnem naslovu:  
<http://www.independenttraveler.com/resources/article.cfm?AID=826&category=10>.
15. Jakomin, L., Zelenika, R. & Medeot, M. (2002). *Tehnologija prometa in transportni sistemi*. Portorož: Fakulteta za pomorstvo in promet.
16. Kavran, T. (2001). Kažipot do srečnega kupca. *Finance*, 20.
17. Košmelj, B. & Rován, J. (2000). *Statistično sklepanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
18. Kotler, P. (2004). *Management trženja*. (11th ed.) Ljubljana: GV Založba.
19. Lipičnik, B. & Možina, S. (1993). *Psihologija v podjetjih*. Ljubljana : Državna Založba Slovenije.

20. Logožar, K. (2004). *Poslovna logistika; elementi in podsistemi*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
21. Makovec Brenčič, M., Dmitrović, T., Knežević Cvelbar, L., Kolar, T., Konečnik, M., Mihalič, T., Ograjenšek, I., Rojšek, I., Vida, I., Žabkar, V., Gabrijan, V., Milfelner, B., Mumel, D., Ogorelc, A., Pisnik Korda, A., & Snoj, B. (2007). *Metodologija za stalno spremljanje zadovoljstva turistov – Priročnik*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.
22. Mittal, V. & Kamakura, W. A. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behaviour: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, 38, 131-142.
23. Mrnjavac, E. (2002). *Promet u turizmu*. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment.
24. Nathanail, E. (2008). Measuring the Quality of Service for passengers on the hellenic railways. *Transportation Research*, 42(1), 48-66.
25. Ogorelc, A. (2004). *Mednarodni transport in logistika*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
26. Pauko, F. (2002). *Javno potniško prevoznništvo s posebnim poudarkom na turističnih prevozih*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
27. Pepevnik, A. (1995). *Tehnologija III; Prevoz potnikov*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
28. Pirš, B. (2005). *Poslovna politika Slovenskih železnic*. Celje: Grafika Gracer.
29. Rahaman, A. & Rahaman, K. R. (2009). Service quality attributes affecting the satisfaction of railway passengers of selective route in southwestern part of Bangladesh. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 12(3), 115-125.
30. Rogelj, R. (2002). *Statistika 2*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
31. Rován, J., & Turk, T. (1999). *Analiza podatkov z SPSS za Windows*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
32. Slovenske železnice d.o.o. (2009). *Statistika prepeljanih potnikov v notranjem in mednarodnem prevozu v podjetju Slovenske železnice d.o.o.* (interno gradivo). Ljubljana: Slovenske železnice d.o.o.
33. Slovenske železnice d.o.o. (2008). Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o. Ljubljana: Slovenske železnice d.o.o.
34. Slovenske železnice d.o.o. (2007). Letno poročilo podjetja Slovenske železnice d.o.o. Ljubljana: Slovenske železnice d.o.o.
35. *Slovenske železnice*. Najdeno 2. junija 2010 na spletnem naslovu: [http://www.slozeleznice.si/sl/o\\_nas/zgodovina\\_sz/](http://www.slozeleznice.si/sl/o_nas/zgodovina_sz/)
36. *Slovenske železnice*. Najdeno 2. junija 2010 na spletnem naslovu: <http://www.slozeleznice.si>
37. Statistični urad Republike Slovenije. (2009). Transport, Slovenija, 2008. *Statistične informacije*. (Št. 39, 18. november 2009). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

38. Statistični urad Republike Slovenije. (2010). Transport, Slovenija, 2008. *Statistične informacije*. (Št. 9, 20. april 2010). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
39. Tripp, C. & Drea T. J. (2002). Selecting and promoting service encounter elements in passenger rail transportation. *Journal of Services Marketing*, 16 (5), 432-442.
40. Trnavčevič, A. (2001). Kvalitativna in kvantitativna paradigma pedagoškega raziskovanja: izhodišča in dileme. *Sodobna pedagogika* 52 (2), 26-34.
41. *Vedno več potnikov v šolo in službo z vlakom*. Najdeno 11. maja 2010 na spletnem naslovu: <http://www.slo-zeleznice.si/uploads/pictures/gallery/file/en09.pdf>.
42. Zelenika, R. & Kamnik, Zebec, S. (2007). *Multimodalni prometni sistemi*. Maribor: Fakulteta za gradbeništvo.
43. Zgonc, B. (2003). *Železniški promet*. Portorož: Fakulteta za pomorstvo in promet.
44. Zupančič, S. (2002). *Ekonomika transporta*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
45. *Wikipedia*. Najdeno 2. maja 2010 na spletnem naslovu: [http://sl.wikipedia.org/wiki/%C5%BDeleznica\\_v\\_Sloveniji#Zgodovina](http://sl.wikipedia.org/wiki/%C5%BDeleznica_v_Sloveniji#Zgodovina)



# SEZNAM PRILOG

## PRILOGA A: Skupinski pogovor

Izvedla sem skupinski pogovor, ki je potekal v krogu znancev in prijateljev, za katere vem, da se vozijo z vlakom, torej, da uporabljajo storitve Slovenskih železnic. Potekal je 4. septembra 2010 v Ankaranu v popoldanskem času. V razpravi, ki je trajala približno uro in pol je sodelovalo 9 oseb starih od 21 do 35 let in sicer 2 ženski in 7 moških. Štiri osebe so bili študenti, ostali pa so bili zaposleni in vsi poročeni razen enega. Nekatere osebe so se med seboj poznale, druge pa ne. Vsi so bili seznanjeni s temo pogovora, saj sem namenoma izbrala tiste udeležence, za katere vem, da se bolj ali manj pogosto vozijo z vlakom. Zastavljala sem jim vprašanja, ki so se navezovala na njihove izkušnje glede prevozov z vlakom, pogostosti prevozov z vlakom, udobja na vlakih, pokritosti železniških povezav po Sloveniji in najpogostejše relacije z vlakom.

### Sodelujoči:

Nina

Jernej

Andrej

Špela

Anže

Matija

Žiga

Aljaž

Aleš

***Moderator (jaz):** Lepo pozdravljeni. Zbrali smo se z namenom, da bi razpravljali o podjetju Slovenske železnice. V svoji diplomski nalogi proučujem zadovoljstvo potnikov Slovenskih železnic. V okviru diplomske bom opravila tudi raziskavo med potniki na vlaku. Za lažje postavljanje domnev sem se odločila, da opravim razpravo v krogu fokusne skupine in sicer s tistimi, ki se bolj ali manj pogosto vozijo z vlakom. Debatirali bomo o določenih vprašanjih in na podlagi tega bom v okviru diplomske naloge poskušala podjetju postreči z informacijami, ki jim bodo pomagale izboljšati storitve. Začeli bomo z nekaterimi vprašanji, na katera bo vsak odgovoril, potem pa bodo sledila vprašanja za razpravo. No, prvo otvoritveno vprašanje. Kdaj ste se nazadnje peljali z vlakom? In prosim, da se zraven še predstavite, saj se vsi ne poznate med seboj.*

**Nina:** Moje ime je Nina. Ammmm, nazadnje pred tremi dnevi.

**Jernej:** Sem Jernej. Včeraj.

**Andrej:** Jaz sem Andrej. Jaz se se nazadnje peljal tudi včeraj.

**Špela:** Sem Špela. Jah, v četrtek, to je dva dni nazaj.

**Anže:** Čaw, sem Anže. Jaz sem se pa vozil prejšnji teden enkrat.

**Matija:** Sem Matija. Včeraj.

**Žiga:** V ponedeljek, to je 6 dni nazaj. Ime mi je Žiga.

**Aljaž:** Sem Aljaž. Mmmmm, dva tedna nazaj.

**Aleš:** Jaz pa ene deset dni nazaj. Ime mi je Aleš.

**Moderator:** *Zdaj me pa še zanima, na kateri relaciji ste se peljali?*

**Nina:** Koper – Ljubljana in nazaj.

**Jernej:** Koper – Ljubljana, pa nazaj tudi.

**Andrej:** Koper – Divača.

**Špela:** Koper – Pivka.

**Anže:** Koper – Ljubljana

**Matija:** Koper – Kozina.

**Žiga:** Koper – Ljubljana - Jesenice

**Aljaž:** Koper – Ljubljana in nazaj.

**Aleš:** Koper – Postojna in nazaj.

**Moderator:** *Kako bi ocenili stanje slovenskih železnic (vlakov in postaj) v celoti?*

**Nina:** Ammm... Ne prav dobro ...

**Moderator:** *Če ste se kje v tujini peljali, lahko primerjate?*

**Nina:** Ammm.. Ne to ne bi mogla..

**Jernej:** Hmm.. tudi ne prav dobro ...

**Andrej:** Lahko bi bilo boljše ne, stari vogoni..

**Špela:** Ammm.. Jaz pa mislim, da je kar kritično glede na druge evropske prestolnice. Bi mogli malo bolj zrihtat vse skupaj.

**Anže:** Jah, ne vem, bolj slabo....

**Matija:** V primerjavi z Vzhodno Evropo je boljše.

**Žiga:** Ja ne vem. Vlaki sami se mi zdijo kar v redu, kar udobni in dosti točni pa to. Postaje naše so pa bolj tko, ne vem, kaj naj rečem. Eno zbirališče kriminala pa drogerašev in podobno, tako kot jaz poznam, če primerjam z Avstrijo na primer. Avstrijci imajo recimo veliko boljše urejeno, pa tudi v Zagrebu, kjer sem bil, je veliko bolj udobno in veliko bolj uporabljena postaja, pa ne vem kaj vse, kot pa ta v Ljubljani. Kritično stanje glede na infrastrukturo.

**Aljaž:** Jah, vlaki sami so v redu pa tudi točno pridejo, kar se pa tiče postaj, pa ammm, še eno progo zraven pa bi bilo. Na tem bi morali delati, ker, če pride kakšna nesreča ali pa zastoj, se kar lep cajt čaka.

**Aleš:** Amm, ja men se tudi vlaki zdijo kar v redu. Glede postaj pa, itak ne preživiš tolko cajta gor, kaj jaz vem...

**Moderator (jaz):** *No, zdej vas bom pa vprašala nekatera ključna vprašanja, kjer lahko tudi vsak komentira, in poda različna mnenja, lahko pa tudi apelirate drug na drugega. Se pravi, če bi bili vi direktor Slovenskih železnic, kaj bi bila prva stvar, ki bi jo spremenili?*

**Žiga:** Amm..Ja prva stvar, ki bi jo spremenu je, da bi mogli najprej obnovit tire pa postaje, pa mogoče malo bolj poskrbet, da ne bi železnice imele tak slab glas, pa glede tega, koliko se denarja steka v njih, pa kam gre ves ta denar naprej, samo tja ne, kamor bi mogel it. Pa da bi

izboljšal, ne vem, mogoče ta tovorni promet, ker baje ima slab izkoristek, ne vem, sej eni iz tega veliko denarja potegnejo, naši pa malo premalo. Ne vem, z vlakom se pa tako več ljudi vozit ne more, ker je toliko avtomobilov, mislim, saj je vlak že zdej zelo poceni, pa se bolj malo vozijo. To bi jaz. Ne vem ...

**Špela:** Ja jaz se tudi strinjam, mogoče bi spremenila delovni čas, že zdaj vozi samo do desetih in potem nikamor ne moreš, pa slabo obveščajo o zamudah. Ja enkrat sem tako čakala pri nas tri ure na vlak iz Ljubljane do Budimpešte. Jaz mislim, da glede tega včasih sploh ne obveščajo, tko da, hmm.. mislim, da bi mogli malo, izboljšat stanje.

**Žiga:** Ja, jz bi še dodal, glede tega, kar je rekla. Jaz sem enkrat ostal v Podnartu, ko sem potoval na Jesenice. Podnart je pa tko, bogu za hrbtom, in ne moreš ne nikamor, niti na bus ne. Niti niso nič poskrbeli za nas, niti niso vrnili denarja ali pa priskrbeli drugi vlak ali pa kej. Šele ko smo na Jesenice prišli, smo izvedeli, kaj je blo. Baje, da je crknu tovorni vlak. V glavnem, uro in pol čakati, poleti, sredi neke šume, mislim, to je tko, ammmm...neprijetno. Dosti ljudi se potem niti ne odloča zaradi takih slabih izkušenj.

**Moderator (jaz):** *Se pravi, bi mogli to posodobit, kar se tega tiče?*

**Špela:** Ja, zagotovo. Pa sploh te evropske relacije znajo kr drago prit.

**Moderator (jaz):** *Aha, OK. Kako se vam pa zdi, da je poskrbljeno za vaše udobje in počutje na slovenskih vlakih? Nekaj smo že povedali, a ne, tisto kar vas največ moti. A lahko še kej poveste glede tega? Mislim, da je kolegica že nekaj rekla.*

**Špela:** Ammm.. Mislim, pač.. Jaz mislim, da so si vlaki precej podobni. No, vsaj mislim, da pri nas še ni tko kritično, da bi mogli prav neki posebej ...

**Aleš:** Ja, edino poleti, če se nekje tko stoji, zna bit zelo vroče. Te krajše relacije.

**Žiga:** Ja no jaz recimo, sem že dosti krat stal tko, od Kopra do Ljubljane je tko, recimo, kr ene dve uri pa pol vožnje.

**Moderator (jaz):** *A ker je blo toliko zasedeno?*

**Žiga:** Ja, pa bi bil komot še en vagon. Recimo, nekatere relacije so kar dosti zasedene, še posebej popoldan, k grejo vsi z dela pa vsi iz šole.

**Moderator (jaz):** *Kako dobra se vam pa zdi pokritost železniških mrež po Sloveniji in usklajenost z drugimi prevoznimi sredstvi? To je tko mišljeno, ko z vlakom nekam prideš, kako imajo oni potem to usklajeno z avtobusi.*

**Aljaž:** Ja, amm, tko kakšne večje železniške postaje imajo v bližini glavne avtobusne postaje. Tko, da ko stopiš iz vlaka, se lahko odpelješ kamorkoli. Pri kašne tistih manjših pa nimaš na razpolago avtobusa v bližini., tko, da je malo težje pol, da prideš na železno lokacijo.

**Moderator (jaz):** *A je kdo kdaj hotel it kam z vlakom, pa je ugotovil, da tja ne more, ker tja vlak ne pelje?*

**Nina:** A to v Sloveniji ali?

**Moderator (jaz):** *Ja.*

**Nina:** Ja, tudi to se je že zgodilo. Sicer pa mislim, da je Slovenija kar majhna in glede na to bi lahko bile boljše povezave.

**Moderator (jaz):** *Se pravi, da to zna bit včasih kar problem?*

**Nina:** Ja.

**Moderator (jaz):** *OK. Kaj pa če bi vi imeli na voljo 100 milijonov evrov, kako bi jih vi pametno investirali v slovenske železnice?*

**Aleš:** Uf.. Jah, jaz ne vem, koliko kej pač vse skupaj pride, tko za zelo težko rečem.

**Moderator (jaz):** *Ja.. Amm.. No za predstavo. Mislim, če bi naredil tako dvotirno omrežje po celi Sloveniji, bi to državo stalo tam okoli 10 milijard. Samo država tega denarja nima. Hmm...o tem bi se dalo debatirat, ampak ostanimo pri stvari.*

**Anže:** Hehe, no pol smo pa tam...

**Jernej:** Pol je pa teh 100 milijonov po moje lih za dva nova vlaka.

**Špela:** Jah, se načrtuje se ogromn, sam še nkoli nč ni blo oz. zelo počasi se vse skupaj odvija. Tko da ... Nej bi blo nekaj 2015 ...Baje, da res bo.

**Moderator (jaz):** *A to misliš ta nova proga Divača – Koper al kaj?*

**Špela:** Ja, nekj tazga. Nekaj sem slišala..

**Žiga:** Ja, lahko bi te stare vlake upokoljili, ker nimajo kej več za delat tle pri nas. Vse kar so naredili je, da so vrata zamenjali, da se zdej odpirajo s pritiskom na gumb, to je pa to...

**Špela:** Ja, pa lahko bi tudi postaje malo izboljšali. Mislim...

**Žiga:** Ja recimo, v Ljubljani na postaji imaš 5 klopc, in to je to, pa še zunj so, pa tudi čakalnica je bolj taka bedna, tko, da sploh nimaš izbire kje čakati. Dosti takih postaj je v Sloveniji, v teh ta večjih mestih. In res ne vem, no...

**Moderator (jaz):** *Se prav ne samo v Ljubljani, tudi drugje bi mogli za to poskrbet?*

**Žiga:** Ja, čeprav že Ljubljana, dosti žalostno je, da ima tako postajo. Že toliko let, glede na to, kakšno mesto je.

**Moderator (jaz):** *Aha. Kaj pa če bi se peljali iz Kopra v Gradec npr., ali bi se peljali z vlakom in zakaj tako mislite?*

**Aleš:** Vrjetno je najcenejši.

**Nina:** Ja, tudi jaz se strinjam.

**Aleš:** Edino direkt bi mogu še it pa bi blo super. Drugače pa moraš prestopit v Ljubljani.

**Moderator (jaz):** *Aha, se pravi, kaj pa tisti, ki mate avto na razpolago? Bi šli z vlakom ali z avtom?*

**Anže:** Predvidevam, da ja. Ker se lahko pol odpeljem do točne lokacije, pa še ne zdi se mi ustrezno čakati pa ni se mi treba zanašati na druge.

**Jernej:** Ja, jaz bi se tudi na tako lokacijo odpeljal z avtom.

**Moderator (jaz):** *Kako visoke se vam pa zdijo cene notranjega potniškega prometa in koliko bi po vašem mnenju morala znašati cena vozovnice na relaciji Koper - Ljubljana za potniški in koliko za InterCity vlak?*

**Aljaž:** Ja.

**Aljaž:** Ja, s potniškim pride tm okoli 8 evrov, z InterCity vlakom pa mal čez dest. Če bi se vozil z avtom, bi več porabi, se pravi za benzin bi dal pa še parking za cel dan v Ljubljani bi mogu plačati. To pa kar neki nanese. Tudi, če bi dvignili za 20 do 30 centov, bi se še zmeraj vozu z vlakom.

**Žiga:** Ja, sej to ni problem. Bolj problem je prit do postaje, ne vem, ljudje največkrat pridejo z avtom do postaje vlaka, pol pa do Ljubljane z vlakom. Tko, če bi bil že avtobus toliko cenejši, ker za avtobus dajo nekateri skoraj več kot za vlak. Tko, da cena vlakov sploh ni tak problem,

bolj vse ostalo. Problem je, ker morš do vlaka pridt z avtobusom. Pol pa še na trolo v Ljubljani, pa je še to 1 evro al pa 2 in se nabere ...

**Moderator (jaz):** *Se pravi, vi bi torej kakšne popuste, ne vem, v kombinaciji avtobus- vlak?*

**Žiga:** Ja, tako ja.

**Moderator (jaz):** *Kakšne se vam zdijo Slovenske železnice v primerjavi z železniškim prometom v tujini?*

**Špela:** Jah... Madrid je tko, bolj zrihtan. Mislim povsod kjer sem bla je bolj zrihtano. Kar se tiče prestolnic pa sploh.

**Andrej:** Je pa lahko tudi dosti slabše... sploh vzhodna Evropa... Se mi zdi, da v primerjavi z njimi smo mi kar v redu.

**Moderator (jaz):** *Se pravi, da je boljše pri nas kot v vzhodni?*

**Špela:** Pa veliko slabše kot na zahodu.

**Andrej in Anže:** Mi smo nekje vmes... (smeh)

**Moderator (jaz):** *A lahko med zahodnimi državami najdete kakšen ideal?*

**Špela:** Mislim ideal... Je nečemu podobno..

**Andrej:** Tudi življenjski standard je tam višji, tko da...

**Jernej:** Vse je povezano..

**Žiga:** Pa tudi, če prideš nekje v tujini ob polnoči z vlakom na postajo, si lahko kupiš neki za jest pa za pit. Pri nas je pa postaja res... kot na divjem zahodu. Pa nobenih informacij, pa noben ti ne pomaga. Potem si res sam za vse.

**Jernej:** Pri nas so postaje kolikor vem ponoči zaprte.

**Špela:** Ja, ob desetih se zaprejo.

**Jernej:** V tujini pa niso, si lahko malo pogledaš...

**Andrej:** Zgleda, da imamo malo prometa ponoči.

**Špela:** Ja glih nimamo tako malo prometa...ne vem odvisno od relacije.

**Žiga:** Morda ga je glih zato tako malo. Pri nas se ne da prav nič uredit ponoči. Hoteli delajo ponoči, dosti turistov pride zato ponoči recimo iz zahodne Evrope v Slovenijo.

**Moderator (jaz):** *Kakšne bi po vašem mnenju morale biti slovenske železnice, da bi jih uporabljala cela družina vsakodnevno?*

**Aleš:** Zastonj (smeh)

**Špela:** No, to ni mogoče, da bi jih cela družina uporabljala.

**Žiga:** To je edino možno, če bi imela cela družina opravke pred točno eno postajo. Pa, da bi bla šola pred eno postajo, pa služba od obeh staršev, pa ne vem kaj vse. Sicer pa ne vem, če je to izvedljivo sploh...Ne vem...

**Aleš:** Noben se toliko z vlakom ne vozi, da bi se prav cela družina vozila z vlakom.

**Moderator (jaz):** *V bistvu to bi bla vsa vprašanja...Mislim, da smo obdelali vse, kar sem imela namen. Lahko kdo še kaj pokomentira oz. doda, če želi...*

**Nina:** Jaz sem opazila, da se se največ vozijo šolarji in študentje. Po moje zaradi popustov, ki jih imajo, sej se jim more kr splačat v tem primeru.

**Aljaž:** Pa mogoče kakšni starejši tudi, sej oni imajo tudi popust.

**Žiga:** Pa kakšni taki, ki v službo hodijo se tudi najdejo, vsi po malo...

**Aleš:** Pa zelo zgodaj zjutraj, ob pol šestih, ko se vozim v Ljubljano, se pa v bistvu bolj spleča z vlakom. Ker je prevelika gužva v prometu. Tam se tašen zamašek naredi, da kr po uro čakaš, včasih pa še več.

**Jernej:** Ja, je pa tudi razlika v času vožnje, recimo z vlakom rabiš recimo iz Kopra do Ljubljane dve uri pa pol... Z avtom si pa v dobri uri, to pa je razlika.

**Aleš:** Kaj pa jutranjo gužvo v prometu nič ne upoštevaš?

**Jernej:** Jah, pol pa traja malo več časa.

**Moderator (jaz):** *Če prav razumem, mislite, da se zdej po zgrajenih in posodobljenih avtocestah veliko več ljudi vozi z avtom ali kako?*

**Aleš:** Ja...

**Andrej:** Pa zdej, ko so še te celoletne vinjete po moje ljudje kar gledajo, da jih maksimalno pokoristijo.

**Žiga:** Sej pr nas je tako... Ljudje imajo denar za avte, pa avtoceste imamo kar dobre.. kljub vsemu kar se dogaja. Vlaki so pa res... ne vem, če se je v zadnjih tridesetih letih kaj naredilo, razen, da so kupili nekaj vlakov. In čisto logično, da se ljudje ne vozijo.. Jaz, če bi mel avto se niti ne bi.. Zdaj sem se pa kar navadu, da uporabljam vlak v kombinaciji s trolo. Če bi pa imel avto, nikoli ne bi pomislu na vlak. Včasih imam občutek, da ti vlak samo otežuje stvari, mogu bi ti jih pa olajševat. Danes pa je nažalost tko, da vseeno rajši ljudje iščejo parkirišče, pa so rajši malo v gužvi, ker je to na koncu za večino boljše kot vlak.

**Moderator (jaz):** *Takole, da še zaključimo. Nekateri stvari bi se dale popraviti, pa s tem nekako olajšati pa mogoče do določene mere povečati število uporabnikov. So pa tudi take omejitve, ki bi jih težko presegli v sami naravi tega prometa. Vsem se res najlepše zahvaljujem za vaš čas in za sodelovanje.*

## **PRILOGA B: Anketni vprašalnik**

Pozdravljeni!

Sem absolventka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani in v svojem diplomskem delu obravnavam zadovoljstvo potnikov Slovenskih železnic. V ta namen sem pripravila anketni vprašalnik, ki zajema deset vprašanj. Reševanje vam bo vzelo približno 5 do 6 minut. Anketa je popolnoma anonimna, rezultati pa se uporabljajo izključno za namene diplomskega dela. Upam, da boste lahko namenili nekaj minut za sodelovanje, saj je vsak izpolnjen vprašalnik zame velikega pomena. Za sodelovanje se vam vnaprej iskreno zahvaljujem.

1. Kako pogosto ste potovali z vlakom v zadnjem letu?

- a) skoraj vsak dan
- b) nekajkrat mesečno
- c) nekajkrat letno
- d) nikoli

2. Na kateri relaciji se najpogosteje vozite z vlakom?

Od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

3. Ob kakšnih priložnostih se ponavadi peljete z vlakom (možnih je več odgovorov)?

- a) peljem se na delo/z dela
- b) peljem se v šolo/iz šole
- c) potujem službeno
- d) peljem se po nakupih oz. na izlet
- e) drugo (navedite, kaj): \_\_\_\_\_

4. Kaj je glavni motiv, da se peljete z vlakom in ne avtom ali avtobusom (možen je le en odgovor)?

- a) ugodna cena vozovnice
- b) manj stresna vožnja
- c) neodvisnost od vremenskih razmer
- d) visoka stopnja varnosti
- e) točnost
- f) sem ekološko bolj osveščen
- g) nimam vozniškega dovoljenja
- h) imam vozniško dovoljenje, vendar nimam avta
- i) drugo (navedite, kaj): \_\_\_\_\_

5. Kaj je za vas osebno največja prednost železniškega potniškega prevoza po Sloveniji?

\_\_\_\_\_

6. Kaj je za vas osebno največja pomanjkljivost železniškega potniškega prevoza po Sloveniji?

\_\_\_\_\_

7. Gledano v celoti, v kolikšni meri ste bodisi zadovoljni bodisi nezadovoljni s storitvami Slovenskih železnic? (1=zelo nezadovoljen, 5=zelo zadovoljen)

1 2 3 4 5

8. Prosim vas, da ocenite v kolikšni meri ste bodisi zadovoljni bodisi nezadovoljni z naslednjimi sestavinami storitev Slovenskih železnic – obkrožite ustrezno oceno (1=zelo nezadovoljen, 5=zelo zadovoljen, 99=ne vem, ne znam oceniti)

<b>VLAKI</b>						
<b>točnost</b>	1	2	3	4	5	99
<b>hitrost</b>	1	2	3	4	5	99
<b>videz</b> (zunanji in notranji izgled vlakov in njihova opremljenost)	1	2	3	4	5	99
<b>urejenost</b> (čistost in pospravljenost vlakov)	1	2	3	4	5	99
<b>primerna temperatura</b>	1	2	3	4	5	99
<b>udobni sedeži</b>	1	2	3	4	5	99
<b>vozni red</b> (usklajenost ure prihodov in odhodov vlakov z vašimi)	1	2	3	4	5	99

potrebami)						
<b>OSEBJE (prodajno, na vlaku in v info centrih)</b>						
<b>urejenost</b> (všečne uniforme in prijeten videz zaposlenih)	1	2	3	4	5	99
<b>ustrežljivost</b> (pripravljenost pomagati in postreči z ustreznimi informacijami)	1	2	3	4	5	99
<b>ŽELEZNIŠKE POSTAJE</b>						
<b>videz</b> (zunanji in notranji izgled postaje)	1	2	3	4	5	99
<b>informacije</b> (informacije na ustreznih mestih, ustrezne označbe, napisi in signali)	1	2	3	4	5	99
<b>čistoča</b>	1	2	3	4	5	99
<b>udobje</b> (za čakajoče potnike)	1	2	3	4	5	99
<b>storitve</b> (v zvezi z nakupom vozovnic, hrambo prtljage in storitve na info točkah)	1	2	3	4	5	99

9. Vaš spol

- a) moški
- b) ženski

10. Vaš status

- a) zaposlen
- b) študent, dijak
- c) upokojenec
- d) brezposeln

## **PRILOGA C: Stopnje odziva pri anketiranju**

1. Testiranje vprašalnika (30.10.2010)

Stopnja odziva = število rešenih vprašalnikov/število oseb, ki sem jim ponudila vprašalnik v reševanje

$$= 8/8 = 100\%$$

2. Glavna raziskava (2.11.2010)



Stopnja odziva = število rešenih vprašalnikov/število potnikov, ki sem jim ponudila vprašalnik v reševanje  
 = 121/140 = 86,43%

## PRILOGA D: Univariatna analiza posameznih vprašanj

**Tabela D-1:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri **prvem** vprašanju

pogostost potovanja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	skoraj vsak dan	84	69,4	69,4	69,4
	nekajkrat mesečno	22	18,2	18,2	87,6
	nekajkrat letno	15	12,4	12,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 1, 2010.

**Tabela D-2:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri **drugem** vprašanju

najbolj pogosta relacija					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Brezovica-Lj	1	0,8	0,8	0,8
	Divača-Lj	3	2,5	2,5	3,3
	Il.Bistrica-Lj	7	5,8	5,8	9,1
	Koper-II. Bistrica	1	0,8	0,8	9,9
	Koper-Lj	11	9,1	9,1	19,0
	Kp-Celje	1	0,8	0,8	19,8
	Kp-Maribor	2	1,7	1,7	21,5
	Kp-Pragersko	1	0,8	0,8	22,3
	Lj-Borovnica	38	31,4	31,4	53,7
	Lj-Not. Gorice	1	0,8	0,8	54,5
	Lj-Planina	1	0,8	0,8	55,4
	Lj-Senožeče	1	0,8	0,8	56,2
	Logatec-Lj	26	21,5	21,5	77,7
	Logatec-Postojna	1	0,8	0,8	78,5
	N. Gorica-Lj	2	1,7	1,7	80,2
	Pivka-Lj	3	2,5	2,5	82,6
	Postojna-Lj	6	5,0	5,0	87,6
	Preserje-Lj	2	1,7	1,7	89,3
	Prestranek-Lj	3	2,5	2,5	91,7
	Rakek-Lj	8	6,6	6,6	98,3
	Škofja Loka-Lj	1	0,8	0,8	99,2
	Trzin-Lj	1	0,8	0,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 2, 2010.

**Tabela D-3:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri **tretjem** vprašanju

priložnosti peljanja z vlakom				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
peljem se na delo/z dela	37	30,6	30,6	30,6
peljem se v šolo/iz šole	66	54,5	54,5	85,1
potujem službeno	6	5,0	5,0	90,1
peljem se po nakupih oz. na izlet	11	9,1	9,1	99,2
drugo	1	0,8	0,8	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 3, 2010.

**Tabela D-4:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri **četrtem** vprašanju

glavni motiv peljanja z vlakom				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ugodna cena vozovnice	34	28,1	28,1	28,1
manj stresna vožnja	29	24,0	24,0	52,1
neodvisnost od vremenskih razmer	7	5,8	5,8	57,9
visoka stopnja varnosti	4	3,3	3,3	61,2
točnost	3	2,5	2,5	63,6
okolju prijazen način prevoza	6	5,0	5,0	68,6
nimam voznškega dovoljenja	20	16,5	16,5	85,1
imam voznško dovoljenje, vendar nimam avta	9	7,4	7,4	92,6
drugo	9	7,4	7,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 4, 2010.

**Tabela D-5:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri **petem** vprašanju

največja prednost železniškega potniškega prevoza				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
dobra prometna povezanost	7	5,8	5,8	5,8
dostopnost	4	3,3	3,3	9,1
družba	1	0,8	0,8	9,9
hitrost	21	17,4	17,4	27,3
je ni	2	1,7	1,7	28,9
manj stresna vožnja	17	14,0	14,0	43,0
mobilnost na vlaku	1	0,8	0,8	43,8
neodvisnost od parkirišča	1	0,8	0,8	44,6
neodvisnost od vremena	1	0,8	0,8	45,5
ni gneče	3	2,5	2,5	47,9
ni zastojev	4	3,3	3,3	51,2
prijaznost do okolja	4	3,3	3,3	54,5

...se nadaljuje

...nadaljevanje

največja prednost železniškega potniškega prevoza				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
prostornost	1	0,8	0,8	55,4
točnost	5	4,1	4,1	59,5
udobnost	10	8,3	8,3	67,8
udobnost vožnje	1	0,8	0,8	68,6
ugodna cena	22	18,2	18,2	86,8
varnost	9	7,4	7,4	94,2
wc	2	1,7	1,7	95,9
zanesljivost	5	4,1	4,1	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 5, 2010.

**Tabela D-6:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri šestem vprašanju

največja slabost železniškega potniškega prevoza				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
doplačila	1	0,8	0,8	0,8
draga vozovnica	2	1,7	1,7	2,5
gneča	7	5,8	5,8	8,3
nedostopnost	1	0,8	0,8	9,1
neudobnost	1	0,8	0,8	9,9
ni hrane na vlaku	1	0,8	0,8	10,7
ni kadihnice	2	1,7	1,7	12,4
počasnost	17	14,0	14,0	26,4
premalo pogosti vlaki	31	25,6	25,6	52,1
premalo sedežev	1	0,8	0,8	52,9
slaba frekventnost med vikendi	10	8,3	8,3	61,2
stari vlaki	5	4,1	4,1	65,3
zamude	42	34,7	34,7	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Vir: Anketa, vprašanje št. 6, 2010.

**Tabela D-7:** Frekvenčna porazdelitev odgovorov pri sedmem vprašanju

zadovoljstvo v celoti				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
zelo nezadovoljen	4	3,3	3,3	3,3
nezadovoljen	14	11,6	11,6	14,9
niti nezadovoljen niti zadovoljen	43	35,5	35,5	50,4
zadovoljen	49	40,5	40,5	90,9
zelo zadovoljen	11	9,1	9,1	100,0
Total	121	100,0	100,0	

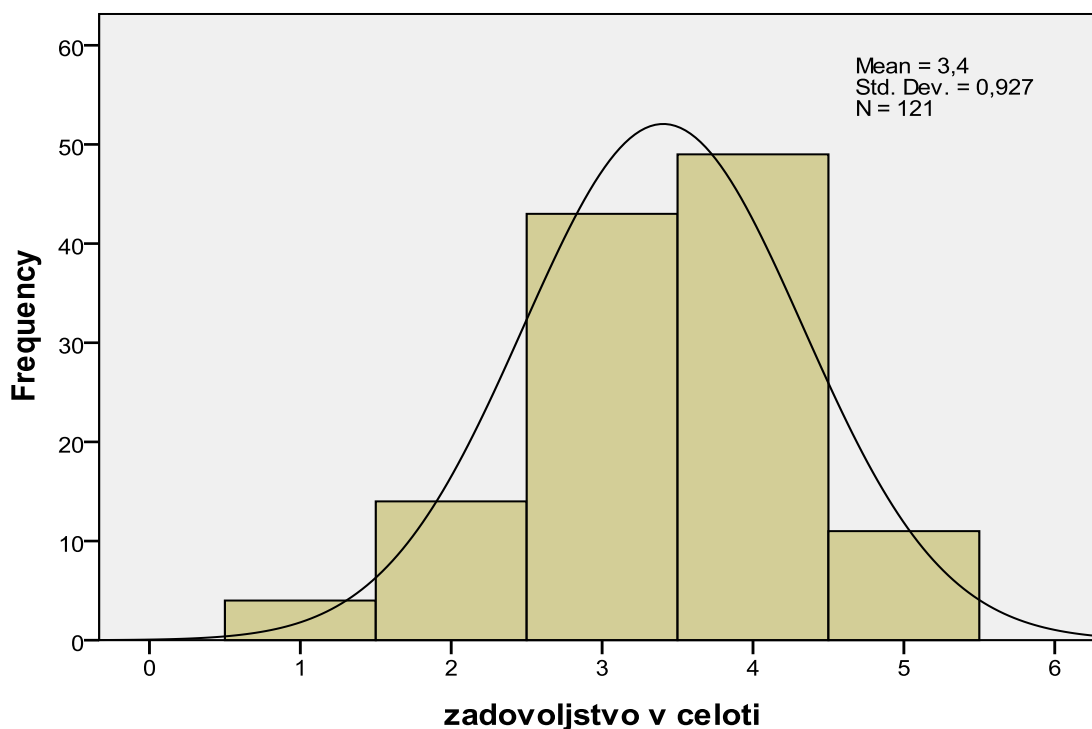
Vir: Anketa, vprašanje št. 7, 2010.

**Tabela D-8:** Ocenjene srednje vrednosti, mere variabilnosti in 95% intervali zaupanja za posamezne spremenljivke iz **osmega** vprašanja (1 = zelo nezadovoljen; 5 = zelo zadovoljen)

SPREMENLJIVKA Zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo	Aritmetična sredina	Modus	Mediana	Variance	Standardni odklon	95% interval zaupanja	
						Zg. meja	Sp. meja
točnost vlakov	2,92	4	3	1,376	1,173	2,71	3,13
hitrost vlakov	3,16	4	3	1,400	1,183	2,94	3,37
videz vlakov	3,44	4	4	0,915	0,956	3,27	3,61
urejenost vlakov	3,60	4	4	0,976	0,988	3,42	3,77
temperatura na vlaku	3,17	3	3	1,378	1,174	2,96	3,38
udobnost sedežev	3,35	4	3	1,229	1,108	3,15	3,55
vozni red	2,68	3	3	1,637	1,279	2,45	2,91
urejenost osebja	3,69	4	4	1,014	1,007	3,51	3,88
ustrežljivost osebja	3,55	4	4	1,200	1,095	3,35	3,74
videz žel. postaj	2,78	3	3	0,825	0,908	2,61	2,94
informacije na žel. postajah	3,21	3	3	0,803	0,896	3,05	3,38
čistoča na žel. postajah	2,94	3	3	1,105	1,051	2,75	3,13
udobje na žel. postajah	2,24	2	2	0,867	0,931	2,07	2,41
storitve na žel. postajah	3,21	3	3	1,049	1,024	3,02	3,39

Vir: Anketa, vprašanje št. 8, 2010.

**Histogram D-1:** Frekvenčna porazdelitev za spremenljivko **zadovoljstvo v celoti**



**PRILOGA E: Rezultati preverjanja prve in druge raziskovalne hipoteze:**

*H1: Potniki so relativno najbolj zadovoljni z ustrežljivostjo osebja.*

*H2: Potniki so relativno najmanj zadovoljni z voznim redom.*

**Tabela E-1:** T-test za posamezne spremenljivke

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
zadovoljstvo s točnostjo vlakov	-,528	120	,599	-,058	-,27	,16
zadovoljstvo s hitrostjo vlakov	1,460	120	,147	,157	-,06	,37
zadovoljstvo z videzom vlakov	5,176	120	,000	,463	,29	,64
zadovoljstvo s temperaturo na vlaku	1,816	120	,072	,198	-,02	,41

se nadaljuje...

...nadaljevanje

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
zadovoljstvo z urejenostjo vlakov	6,748	120	,000	,620	,44	,80
zadovoljstvo z udobnostjo sedežev	3,768	120	,000	,397	,19	,61
zadovoljstvo z voznim redom	-2,226	120	,028	-,273	-,52	-,03
zadovoljstvo z urejenostjo osebja	7,583	120	,000	,694	,51	,88
zadovoljstvo z ustrežljivostjo osebja	5,617	120	,000	,570	,37	,77
zadovoljstvo z videzom žel. postaj	-1,914	120	,058	-,174	-,35	,01
zadovoljstvo z informacijami na žel. postajah	3,197	120	,002	,289	,11	,47
zadovoljstvo s čistočo na žel. postajah	-,605	120	,546	-,058	-,25	,13
zadovoljstvo z udobjem na žel. postajah	-6,886	120	,000	-,686	-,88	-,49
zadovoljstvo s storitvami na žel. postajah	3,375	120	,001	,372	,15	,59

**PRILOGA F: Rezultati preverjanja tretje raziskovalne hipoteze:**

*Splošno zadovoljstvo potnikov, ki se zelo pogosto vozijo z vlakom, je na višji ravni v primerjavi s splošnim zadovoljstvom tistih, ki se bolj poredko vozijo z vlakom.*

**Tabela F-1: Kontingenčna tabela za spremenljivko pogostost potovanja in spremenljivko zadovoljstvo v celoti**

zadovoljstvo v celoti * pogostost potovanja Crosstabulation						
		pogostost potovanja			Total	
		skoraj vsak dan	nekajkrat mesečno	nekajkrat letno		
zadovoljstvo v celoti	Count	2	1	1	4	
	zelo nezadovoljen	Expected Count	2,8	0,7	0,5	4
	% within pogostost potovanja	2,40%	4,50%	6,70%	3,30%	
	% of Total	1,70%	0,80%	0,80%	3,30%	
nezadovoljen	Count	8	4	2	14	
	Expected Count	9,7	2,5	1,7	14	
	% within pogostost potovanja	9,50%	18,20%	13,30%	11,60%	
	% of Total	6,60%	3,30%	1,70%	11,60%	
niti nezadovoljen niti zadovoljen	Count	31	8	4	43	
	Expected Count	29,9	7,8	5,3	43	
	% within pogostost potovanja	36,90%	36,40%	26,70%	35,50%	
	% of Total	25,60%	6,60%	3,30%	35,50%	
zadovoljen	Count	36	7	6	49	
	Expected Count	34	8,9	6,1	49	
	% within pogostost potovanja	42,90%	31,80%	40,00%	40,50%	
	% of Total	29,80%	5,80%	5,00%	40,50%	
zelo zadovoljen	Count	7	2	2	11	
	Expected Count	7,6	2	1,4	11	
	% within pogostost potovanja	8,30%	9,10%	13,30%	9,10%	
	% of Total	5,80%	1,70%	1,70%	9,10%	
Total	Count	84	22	15	121	
	Expected Count	84	22	15	121	
	% within pogostost potovanja	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	69,40%	18,20%	12,40%	100,00%	

**Tabela F-2:** Mere simetrije za spremenljivko **pogostost potovanja** in spremenljivko **zadovoljstvo v celoti**

Symmetric Measures					
		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-,052	,100	-,565	,573 <sup>c</sup>
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,054	,096	-,588	,557 <sup>c</sup>
N of Valid Cases		121			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

**Tabela F-3: Preizkus  $\chi^2$**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,264 <sup>a</sup>	8	,917
Likelihood Ratio	3,078	8	,929
Linear-by-Linear Association	,321	1	,571
N of Valid Cases	121		

a. 7 cells (46,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

### **PRILOGA G: Rezultati preverjanja četrte raziskovalne hipoteze:**

*Splošno zadovoljstvo pri ženskah je višje, kot pri moških.*

**Tabela G-1 in G-2: Preizkušanje domneve o primerjavi dveh aritmetičnih sredin za neodvisna vzorca**

$H_0$ : Moški so bolj ali enako zadovoljni s storitvami Slovenskih železnic kot ženske ( $\mu_M \geq \mu_{\bar{z}}$ ).

$H_1$ : Ženske so bolj zadovoljne s storitvami Slovenskih železnic ( $\mu_{\bar{z}} > \mu_M$ ).

Group Statistics					
spol anketiranca		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
zadovoljstvo v celoti	moški	48	3,17	,883	,127
	ženski	73	3,56	,928	,109



Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
zadovoljstvo v celoti	1,300	,256	-2,335	119	,021	-,395	,169	-,730	-,060	
			-2,359	104,148	,020	-,395	,167	-,727	-,063	