

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Zaključna projektna naloga

PONUDBA IN RAZVOJ STORITEV V  
ŽELEZNIŠKEM POTNIŠKEM PROMETU

Saša Savič

Koper, 2010

Mentor: viš. pred. mag. Armand Faganel



## **POVZETEK**

Zaključna projektna naloga obravnava organiziranost železniškega potniškega prometa z vidika pestrosti in kakovosti storitev. V teoretičnem delu zaključne projektne naloge bomo predstavili ponudbo prevoznih storitev v železniškem potniškem prometu, predlagali možnosti razvoja storitev ter preučili cenovno ugodne možnosti za potovanje z vlakom v notranjem in mednarodnem prometu. V empiričnem delu bomo analizirali obseg dela in prikazali rezultate ankete o kakovosti prevoznih storitev, v kateri so sodelovali potniki. Za potovanje z vlakom se bo odločalo več ljudi, če bo prišlo do razvoja potniških storitev, uvedbe novih, sodobnih prodajnih kanalov ter modernizacije železniške infrastrukture in voznega parka potniškega prometa.

*Ključne besede:* Slovenske železnice, prevozne storitve, ponudba, razvoj, popusti.

## **SUMMARY**

The final project thesis deals with the organisation of the railway passenger and goods transport with special regard to the variety and quality of the services. In the theoretical part of thesis we will present transport services, suggest possibilities for service development and explore affordable options for rail traffic in domestic and international traffic. In the empirical part we will analyze the workload and present results of opinion poll of passengers about quality of transport services. With the service development, introduction of new, modern sales channels and modernization of railway infrastructure and rolling stock for passenger traffic more people will decide to travel by train.

*Key words:* Slovenian railways, transport services, offer, development, discounts.

**UDK:** 656.2(043.2)



## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod</b> .....	<b>1</b>
1.1	Oprelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč .....	1
1.2	Namen in cilji diplomskega dela .....	1
1.3	Metode za doseganje ciljev projektne naloge .....	2
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema .....	2
<b>2</b>	<b>Predstavitev Slovenskih železnic</b> .....	<b>3</b>
2.1	Zgodovina Slovenskih železnic .....	3
2.2	Predstavitev podjetja .....	3
2.3	Konkurenčni položaj .....	4
<b>3</b>	<b>Ponudba storitev v potniškem prometu</b> .....	<b>7</b>
3.1	Storitve na železniških postajah .....	7
3.2	Storitve na vlakih .....	7
3.3	Obveščanje potnikov .....	8
3.4	Popusti .....	8
3.5	Dodatna ponudba .....	10
3.6	Vrste vlakov .....	11
3.7	Oglaševanje .....	12
<b>4</b>	<b>Razvoj storitev</b> .....	<b>13</b>
4.1	Storitve na železniških postajah .....	13
4.2	Storitve na vlakih .....	13
4.3	Razvoj prodajnih kanalov .....	14
4.4	Integriran javni potniški promet .....	14
4.5	Modernizacija infrastrukture in nabava novih voznih sredstev .....	15
<b>5</b>	<b>Analiza obsega dela</b> .....	<b>17</b>
5.1	Obseg in vrednost prodaje .....	17
5.1.1	Najmočnejše postaje po številu odpravljenih potnikov po letih .....	17
5.1.2	Prepeljani potniki na SŽ po letih .....	18
5.2	Struktura potnikov .....	18
5.3	Rezultati ankete o kakovosti storitev v potniškem prometu .....	19
<b>6</b>	<b>Sklep</b> .....	<b>21</b>
	<b>Literatura in viri</b> .....	<b>23</b>
	<b>Priloge</b> .....	<b>24</b>



## **SLIKE**

Slika 1	Povprečne ocene elementov kakovosti .....	20
---------	---	----

## **TABELE**

Tabela 1:	Potniški promet po panogah v letu 2009.....	5
Tabela 2:	Obseg prodaje in poslovni prihodki .....	17
Tabela 3:	Najmočnejše postaje po številu odpravljenih potnikov.....	18
Tabela 4:	Število prepeljanih potnikov na SŽ.....	18
Tabela 5:	Povprečne ocene elementov kakovosti v obdobju 2007 - 2009.....	19





## **KRAJŠAVE**

SŽ Slovenske železnice  
ICS InterCity Slovenija



# 1 UVOD

## 1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Javni potniški promet zagotavlja osnovne potrebe po migraciji prebivalstva, zato je za regijo in ožje mestno območje pomembna dejavnost. Železniški potniški promet je podsistem javnega potniškega prometa, ki ga v Republiki Sloveniji opravlja podjetje Slovenske železnice, d. o. o., s ciljem izvajanja celovite in uporabniku prijazne prevozne storitve. Z vidika porabe energije, negativnih vplivov na okolje, porabe prostora in varnosti prometa ima železnica veliko prednost pred drugimi panogami transporta, predvsem pred cestnim transportom (Zgonc 2003, 10). Žal se Slovenske železnice niso prilagodile spremembam na trgu, zato se je konkurenčni položaj železnice bistveno spremenil. Obseg prevoza potnikov in tovora se je zmanjšal, kar je privedlo do velikih finančnih težav.

Najobčutljivejši predmet dela so prav gotovo potniki s svojimi posebnostmi, vrlinami in slabostmi. So zelo zahtevni, zato pričakujejo udobnost, varnost, rednost, točnost, pogostost, hitrost, a poleg tega še ekonomičnost (Pirš 2005, 89). Glavna značilnost železniškega potniškega prometa v Sloveniji je premajhna kakovost in fleksibilnost storitev. Z uvedbo nove, cenovno ugodne in zanimive ponudbe ter z razvojem storitev na vlakih in železniških postajah bodo Slovenske železnice postale ponudnik celovitih in prijaznih storitev v Sloveniji in širši regiji.

Raziskovalno vprašanje zaključne projektne naloge bo, kateri so tisti dejavniki, ki bi vplivali na večje povpraševanje po potniških storitvah v železniškem prometu v Sloveniji in izven.

## 1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je predstaviti ponudbo obstoječih storitev v železniškem potniškem prometu ter ugotoviti možnosti razvoja storitev, ki bi pozitivno vplivale na povečanje števila potnikov v notranjem in mednarodnem prometu.

Cilji teoretičnega dela naloge so:

- predstaviti železniške potniške storitve in podati predloge za razvoj novih storitev v potniškem prometu,
- preučiti cenovno ugodne možnosti za potovanje z vlakom,
- raziskati možne načine tržnega komuniciranja s potniki.

Cilji empiričnega dela naloge so:

- analizirati obseg in vsebino storitev v železniškem potniškem prometu,
- raziskati zaznano kakovost storitev v železniškem potniškem prometu.



### **1.3 Metode za doseganje ciljev projektne naloge**

V teoretičnem delu naloge smo uporabili metodo deskripcije, s pomočjo katere sem predstavil podjetje in železniške storitve, metodo komparacije, s katero sem primerjal dela različnih avtorjev s področja železniških storitev, metodo kompilacije, kjer sem s povzemanjem stališč drugih avtorjev v zvezi z izbranim raziskovalnim problemom oblikoval nova stališča, ter metodo klasifikacije, kjer sem opredelil preučevane pojme.

V empiričnem delu smo uporabili metodo anketiranja. Anketirani so bili potniki na vseh vlakih Slovenskih železnic. Rezultati so obdelani s programom Excel, ugotovitve pa opisno in grafično prikazane. Obseg in vsebina storitev potniškega prometa je raziskana s pomočjo analize vsebin dokumentov, internih virov ter statističnih podatkov Slovenskih železnic.

### **1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema**

Predvidevamo, da bi zaradi zasičenosti cestnega omrežja več ljudi uporabljalo železniški prevoz, če bi prišlo do modernizacije voznega parka potniškega prometa, razvoja storitev in uvedbe novih, sodobnih prodajnih kanalov.

Osnovna dejavnost potniškega prometa je opravljanje prevoza potnikov in tovora v notranjem in mednarodnem prometu. V zaključni projektni nalogi smo se omejili na storitve v železniškem potniškem prometu z možnostjo povečanja obsega dela z razvojem novih storitev. Glavna omejitev pri izdelavi zaključne projektne naloge je omejen obseg strokovne literature s področja storitev v železniškem potniškem prometu.



## **2 PREDSTAVITEV SLOVENSКИH ŽELEZNIC**

### **2.1 Zgodovina Slovenskih železnic**

Leta 1825 je bil v Angliji opravljen prvi železniški prevoz med Stocktonom in Darlingtonom. Vlak je dosegel hitrost 19 km/h in razdaljo 12,3 kilometrov prevozil v 65 minutah. Kmalu zatem se je gradnja prog začela v Franciji, Belgiji, Nemčiji in drugih evropskih državah. Razvojna pot Slovenskih železnic sega v leto 1836, ko je Avstrijsko cesarstvo sprejelo odločitev o gradnji 577,2 kilometrov dolge dvotirne proge med Dunajem in Trstom. Prvi vlak je pripeljal v Slovenijo 2. junija 1846, ko je bila odprta železniška proga na relaciji Gradec–Celje. Železniška postaja v Ljubljani je bila zgrajena 18. aprila 1848, na njene tire pa je prvi vlak pripeljal 18. avgusta 1849. Vlake sta v Ljubljano vozili parni lokomotivi Ljubljana in Triglav. Lokomotiva Ljubljana je bila na relaciji Gradec–Ljubljana sposobna vleči vlak z maso 70 ton s hitrostjo 40 km/h. Gradnja Južne železnice je bila zaključena 27. julija 1857, ko je železnica preko Postojne, Pivke, Divače, Sežane in Nabrežine dosegla Trst. Železnica je prinesla veliko razgibanost, ustvarila nove možnosti za zaslužek, nove poklice ter nove zaposlitve (Mohorič 1968, 37). Železniško omrežje se je še naprej pospešeno gradilo. Tako je leta 1860 odprta proga Pragersko–Velika Kaniža, leto kasneje pa so progo povezali z ogrsko prestolnico Budimpešto. Leta 1862 je bila zgrajena proga Zidani Most–Zagreb, leto pozneje pa Koroška proga od Maribora do Celovca. Gorenjska proga Ljubljana–Trbiž je zgrajena leta 1870. Tri leta pozneje je z izgradnjo povezave med Trbižem in Beljakom postala del omrežja Rudolfove železnice, ki je na Gornjeavstrijskem segalo do Donave. Pomembna je tudi izgradnja proge Pivka–Reka leta 1873 in Divača–Pulj tri leta pozneje. Med leti 1887 in 1914 so bile zgrajene številne lokalne proge (kamniška, dolenjska, bohinjska in tržiška proga). Med svetovnjima vojnoma je bila zgrajena proga Ormož–Ljutomer–Murska Sobota. Po 2. svetovni vojni so povezali Sežano in Dutovlje ter dogradili progo Kumrovec–Podčetrtek–Strunjan. Zadnji zgrajeni progi sta Prešnica–Koper in Murska Sobota–Hodoš.

Slovenske železnice so se skozi zgodovino večkrat preimenovali. Z razpadom Avstro-Ogrske leta 1918 se pri nas železnice preimenujejo v Državne železnice kraljevine SHS. Leta 1929 zaradi preimenovanja države v Kraljevino Jugoslavijo, nastanejo Jugoslovanske državne železnice. Tako je ostalo do zgodnjih petdesetih let, ko je bilo uvedeno delavsko samoupravljanje, zato se leta 1952 železnice preimenujejo v Jugoslovanske železnice. Po osamosvojitvi leta 1991 se železnice preimenujejo v Slovenske železnice (SŽ) in leto pozneje postanejo članica Mednarodne železniške zveze UIC.

### **2.2 Predstavitev podjetja**

Temeljne dejavnosti podjetja Slovenske železnice so vzdrževanje in gospodarjenje z javno železniško infrastrukturo, vodenje železniškega prometa, prevoz potnikov in blaga po javni





železniški infrastrukturi, vleka vlakov ter tehnično-vagonska dejavnost. Slovenske železnice, d. o. o., so enovito podjetje v 100-odstotni lasti države s šestimi odvisnimi družbami, v katerih imajo SŽ 100-odstotni ali večinski delež.

Podjetja, ki sestavljajo skupino Slovenske železnice, so (SŽ 2008a):

- SŽ – Centralne delavnice, d. o. o.,
- SŽ – Železniško invalidsko podjetje, d. o. o.,
- SŽ – Prometni institut, d. o. o.,
- SŽ – Železniški zdravstveni dom,
- SŽ – Železniško gradbeno podjetje, d. d.,
- SŽ – Železniška tiskarna, d. d.

V prihodnjem obdobju bodo ključni cilji poslovanja celotne skupine SŽ predvsem:

- razvoj sposobnosti za mednarodno in domače trženje in prodajo storitev,
- optimizacija poslovnih procesov in stroškovna racionalizacija poslovanja,
- visoka stopnja povezanosti in koordinacije tehnoloških procesov med železniškimi prevoznimi storitvami in uporabo infrastrukture,
- optimalna izkoriščenost kadrovskih in tehničnih virov,
- finančna sanacija in poslovanje brez izgube,
- socialna in ekonomska varnost zaposlenih,
- zagotovitev življenju prijaznejšega okolja,
- varnost in urejenost železniškega prometa,
- primerljivost z organizacijo uspešnih železniških sistemov v drugih evropskih državah.

Na ta način bodo postavljeni novi temelji poslovanja, ki bodo omogočili uresničitev vizije, da SŽ postanejo ključni, tržno usmerjen, tehnološko razvit ter stroškovno učinkovit železniški prevoznik in logist na V. in X. vseevropskem koridorju, ponudnik celovitih storitev in prijaznih storitev v potniškem prometu v Sloveniji in širši regiji in tudi učinkovit vzdrževalec sodobne in varne železniške infrastrukture (SŽ 2008b).

### **2.3 Konkurenčni položaj**

Večina prebivalstva v Republiki Sloveniji si svojo mobilnost zagotavlja predvsem z uporabo osebnih avtomobilov. Poleg osebnega prevoza pa največjo konkurenco v notranjem prometu predstavlja javni cestni promet, medtem ko so v mednarodnem prometu glavni konkurenti avtobusni prevozniki in nizkocenovni letalski prevozniki. Na trgu tovornega prometa poleg cestnih prevoznikov predstavljajo konkurenco tudi obvozni železniški koridorji, druge severno-jadranske in severno-morske luke. Na slovenski transportni trg so leta 2009 vstopili tudi drugi železniški prevozniki. Cestni prevozniki niso obremenjeni z vsemi stroški, predvsem ne z eksternimi stroški (obremenjevanje okolja z različnimi emisijami, hrup, stroški



nesreč), zato je treba izenačiti pogoje poslovanje za vse prevoznike, kar bi povečalo konkurenčnost železnic.

**Tabela 1: Potniški promet po panogah v letu 2009**

Leto 2009 po četrtletjih	Cestni*		Železniški		Zračni	
	Prepeljani potniki (v tisoč)	PKM (v mio)	Prepeljani potniki (v tisoč)	PKM (v mio)	Prepeljani potniki (v tisoč)	PKM (v mio)
1. četrletje	10.119	202	4.206	205	204	194
2. četrletje	10.119	216	3.912	209	299	311
3. četrletje	6.365	156	3.989	218	397	453
4. četrletje	10.117	202	4.248	208	243	235
Skupaj	36.720	777	16.355	840	1.144	1.193

\* Javni cestni prevoz brez avtobusnih prevozov samostojnih avtoprevoznikov in prevoz potnikov s taksiji in osebnimi avtomobili.

Vir: SŽ 2009.

Glavne konkurenčne prednosti železniškega prevoza so varen in okolju prijazen način prevoza ter prevoz velikih količin tovora hkrati na daljše razdalje. Na zmanjševanje konkurenčnosti in kakovosti železniškega prevoza z vidika zanesljivosti, točnosti in hitrosti pa močno vpliva tudi slabo stanje železniške infrastrukture. Zaradi počasnih voženj in zamud je treba angažirati več človeških in materialnih virov, kar povzroča dodatne stroške.

Zgonc (2003, 185) meni, da bi bila konkurenčnost železnic zagotovljena predvsem s tako imenovanimi zelenimi časi potovanj med posameznimi prometnimi vozlišči. Zeleni časi potovanj so določeni na podlagi naslednjih pogojev:

- Na razdaljah do 500 km sme čisti čas potovanja z železnico trajati največ 2/3 časa potovanja z osebnim avtomobilom na sodobni avtocesti. Iz tega sledi, da je ob povprečni potovalni hitrosti osebnega avtomobila 90 km/h treba na železnici zagotoviti povprečno potovalno hitrost 135 km/h. Za zagotovitev take povprečne hitrosti je ob upoštevanju časa postankov, ustavljanja in speljevanja treba računati z največjo dovoljeno hitrostjo vsaj 160 km/h. Odstopanja od te hitrosti navzdol so dopustna ob pogoju, da se tako nastala izguba časa nadomesti z ustrezno višjo hitrostjo na preostalem odseku proge. Taki časi potovanj bi na razdalji do 500 km omogočali dnevna povratna potovanja ob upoštevanju potrebnega časa za ureditev poslovnih in drugih zadev, ki jim je bilo potovanje namenjeno.
- Čas potovanja na železnici naj bi na razdalji do 500 km ne bil daljši od časa potovanja z letalom. V čas potovanja z letalom je treba šteti tudi čas za pot od središča mesta do letališča in nazaj ter potreben čas čakanja, kar naj bi skupaj znašalo približno 75 minut. Pri hitrosti 160 km/h je kriteriju konkurenčnosti s cestnim prometom moč ustreči le do razdalje do 300 km, medtem ko je za razdalje 500 km treba na železnici zagotoviti hitrost okrog 200 km/h.



- Na razdaljah od 500 do 800 km sme čas potovanja z železnico obsegati največ 2/3 časa potovanja z osebnim avtomobilom pri povprečni hitrosti 90 km/h, le da se temu času doda ena ura za počitek voznika, ki naj bi bil na takih razdaljah obvezen.
- Pri razdaljah, daljših od 800 km, primerjava s cestnim vozilom ni več smotrna, saj se čas prevoza po cesti zaradi prenočevanja bistveno podaljša. Tu velja načelo, da čas prevoza po železnici ne sme preseči 8 do 12 ur.



### **3 PONUDBA STORITEV V POTNIŠKEM PROMETU**

Uporabnikom so poleg prevoznih storitev v železniškem prometu na voljo tudi dodatne storitve na železniških postajah in vlakih ter številni popusti in dodatna ponudba v notranjem in mednarodnem prometu.

#### **3.1 Storitve na železniških postajah**

Slovenske železnice nudijo na železniških postajah naslednje storitve:

- prodaja vozovnic in rezervacij sedežev za notranji in mednarodni promet – potniki, ki potujejo v mednarodnem prometu, se lahko odločijo tudi za rezervacijo ležalnika ali spalnika;
- povezave z avtobusnim prometom – na kamniški progi obstaja enotna vozovnica za vlak in avtobus (Kam-bus), brezplačni avtobusni prevoz od železniške postaje Postojna do Postojnske jame in Predjamskega gradu ter od železniške postaje Divača do Škocjanskih jam in Kobilarne Lipica. Potniki, ki potujejo z vlakom v Koper, lahko na železniški postaji kupijo tudi avtobusne vozovnice iz Kopra v Piran ali Ankaran;
- shranjevanje prtljage v garderobnih omaricah,
- parkirni prostor,
- brezžični dostop do interneta,
- izposajo koles in brezplačno shranjevanje koles,
- vozičke za prtljago,
- turistične informacije,
- gostinske storitve, menjalnice, bankomate, kioske (prodaja revij in časopisov), avtomate z napitki in prigrizki.

#### **3.2 Storitve na vlakih**

Na vlakih nudijo SŽ naslednje storitve:

- vlakovno gostinstvo – gostinske storitve so na voljo potnikom, ki potujejo z vlakom ICS, ter na nekaterih EuroCity in InterCity vlakih;
- obveščanje potnikov na vlakih poteka predvsem preko ozvočenja in osebno preko spremljevalnega osebja;
- prevoz spremljanih koles – potniki lahko na določene vlake v notranjem in mednarodnem prometu s sabo vzamejo tudi kolo;
- prevoz spremljanih avtomobilov – v Sloveniji vozi avtovlak med postajama Bohinjska Bistrica in Most na Soči;
- prevoz oseb z omejeno mobilnostjo – prevoz oseb na invalidskih vozičkih je mogoč na vlakih ICS, v elektromotornih nizkopodnih garniturah (Siemens/Desiro) in na nekaterih EuroCity in InterCity vlakih;





- uporaba ležišča ali postelje – potniki, ki potujejo ponoči na mednarodnih linijah, se lahko odločijo tudi za potovanje v ležalniku ali spalniku;
- predvsem na vlakih višjega ranga se potniki lahko sprostijo ob branju tiskanih medijev in ob poslušanju glasbe.

### **3.3 Obveščanje potnikov**

Osnovne informacije o prevozu z vlakom so potnikom na voljo preko interneta, na potniških blagajnah, pri sprevodnikih, preko obveščanja po zvočnikih, na informacijskih avtomatih, teletekstu itd. Obveščanje potnikov pa se že dolgo ne omejuje le na podajanje podatkov o voznih redih, zamudah in tirih, s katerih vlaki odpeljejo. Zato se na železniških postajah v Ljubljani, Mariboru in Celju nahajajo sodobno opremljeni železniški informacijski centri, ki so eden najpomembnejših komunikacijskih kanalov med podjetjem in uporabniki storitev železniškega transporta. Cilj informacijskega središča je hitro in enotno informiranje uporabnikov o ponudbi in poteku potniškega prometa, svetovanje o najboljših povezavah, podajanje informacij o pogojih potovanj, iskanje cenovno najprimernejše možnosti glede na pričakovanja uporabnikov, izboljšanje kakovosti predstavljenih informacij in zagotavljanje kar največje odzivnosti. Obveščanje potnikov poteka na različne načine – osebno, po telefonu, preko spletne strani, po telefaksu, elektronski pošti in s tiskanimi gradivi (Draksler 2004, 4-5).

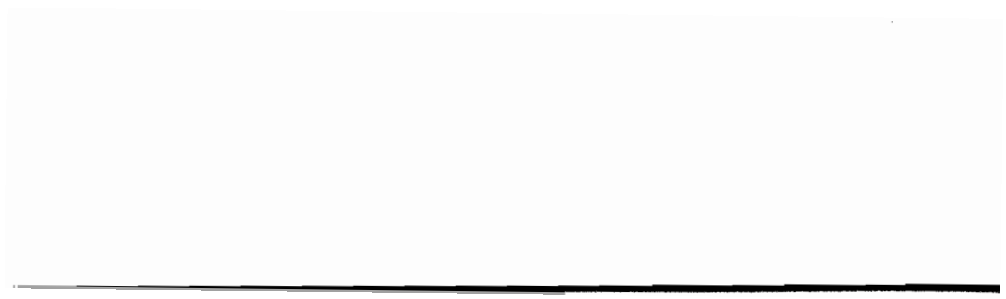
### **3.4 Popusti**

Potnikom so v notranjem prometu na voljo številni popusti. Vojni veterani imajo na osnovi izkaznice vojnega veterana pravico do osmih brezplačnih voženj, medtem ko imajo imetniki izkaznice za vojne invalide 75 % popust za deset voženj na leto. Člani Zveze društev slepih in slabovidnih ter člani Društva mišično obolelih imajo 75 % popust za dvanajst voženj na leto. Popust se uveljavi na podlagi knjižice za uveljavitev popusta, ki jo izdajata Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije oziroma Društvo mišično obolelih Slovenije.

Skupina, ki šteje najmanj šest odraslih oseb, ima pravico do 20 % popusta. Za skupinska potovanja mladine velja 30 % popust, če je v skupini najmanj šest učencev, dijakov ali študentov, ki so stari od 12 do 26 let in potujejo v spremstvu učiteljev ali profesorjev. Do 50 % popusta je upravičena skupina najmanj šestih otrok, ki so mlajši od 12 let in potujejo v spremstvu vzgojiteljev, učiteljev ali profesorjev.

Družini, ki potuje na osnovi družinske izkaznice K-17, pripada 40 % popust za potnike, starejše od 12 let, in brezplačen prevoz za otroke, stare do 12 let. Pogoji za uveljavitev ponudbe je, da potujeta skupaj vsaj dve osebi, od katerih mora biti ena starejša od 12 let.

Upokojenci in osebe, starejše od 60 let, imajo na osnovi izkaznice K-13 30 % popust za potovanja od ponedeljka do petka oziroma 50 % popust za potovanja ob sobotah, nedeljah in



praznikih. V mednarodnem prometu med Slovenijo in Hrvaško velja 30 % popust tudi na progah Hrvaških železnic. Otroci do 6. leta potujejo brezplačno, medtem ko imajo otroci od 6. do 12. leta 50 % popust.

Mladi od 12. do 26 leta imajo na podlagi izkaznice SŽ-Ej!Kartice 30 % popust za potovanja po Sloveniji in v mednarodnem prometu s Hrvaško. Za potnike, ki potujejo ob sobotah, nedeljah in praznikih, velja 30 % popust na povratno potovanje znotraj omrežja Slovenskih železnic. Za vse, ki pogosto potujejo z vlakom, so na voljo vozovnice po pavšalni ceni ter tedenske, mesečne in letne vozovnice.

Pri potovanju v tujino lahko potniki izbirajo med različnimi nizkocenovnimi ponudbami. Vozovnica City Star International je vozovnica po pavšalni ceni za povratno potovanje v mednarodnem prometu. Pri skupinah do pet potnikov plača prvi potnik polno ceno, ostali pa imajo 50 % popust. Otroci do 15. leta starosti v spremstvu staršev ali starih staršev potujejo s 75 % popustom ali brezplačno. Vozovnica je namenjena za potovanje iz Slovenije v Nemčijo, Avstrijo, Češko, Slovaško, Hrvaško, Srbijo, Bosno in Hercegovino ali Makedonijo. Pogoj pri potovanjih v Nemčijo, Češko, Slovaško in Hrvaško je, da se potovanje ob vrnitvi začne šele v nedeljo ali kasneje. Za potovanje v Avstrijo je treba kupiti vozovnico najmanj tri dni pred potovanjem. Za potovanje v Srbijo, Bosno in Hercegovino in Makedonijo ni omejitev. Vozovnica velja en mesec.

Vozovnica po ponudbi Smart, SparSchiene in Spezial je enosmerna vozovnica in velja le za dan in vlak, za katerega je kupljena. Število vozovnic po tej ponudbi je omejeno. Omejitev ne velja le v primeru potovanja v Budimpešto. Vozovnica je namenjena za potovanje do postaj Budimpešta, München, Frankfurt, Zürich, Dunaj, Salzburg, Beograd, Praga in Benetke.

Vozovnica Regio AS je vozovnica po znižani ceni za potovanje v Gradec, Beljak ali Celovec. Poleg enosmerne in povratne vozovnice se ljubitelji potovanja z vlaki lahko odločijo tudi za nakup krožne vozovnice Regio AS na relaciji Ljubljana–Jesenice–Beljak–Celovec–Pliberk–Maribor–Celje–Ljubljana. Mogoče je potovati tudi v obratni smeri. Odhodne postaje so lahko: Ljubljana, Kranj, Lesce Bled, Jesenice, Laško, Celje ali Maribor. Vozovnice po ponudbi Regio AS veljajo štiri dni. Število vozovnic ni omejeno.

InterRail je ponudba 30 evropskih železnic in ladijske družbe Attica Group, ki vozi na relaciji Italija–Grčija. Vozovnica InterRail Global Pass velja za potovanje po progah vseh članic ponudbe. Flexi vozovnice veljajo pet potovalnih dni v desetdnevnem obdobju oziroma deset potovalnih dni v 22-dnevnem obdobju. Kontinuirane vozovnice veljajo neprekinjeno 22 dni ali en mesec. InterRail One Country Pass veljajo za potovanje znotraj izbrane države. Potnik se lahko odloči za tri ali štiri potovalne dneve in šest ali osem potovalnih dni v enem mesecu. InterRail vozovnica ne velja na vseh vlakih. Za potovanje z vlaki višjega ranga je treba plačati dodatek in rezervacijo sedeža ali ležišča. InterRail vozovnica omogoča tudi dodatne popuste za potovanje z določenimi pomorskimi družbami, popust za potovanje z vlaki zasebnih



železniških prevoznih podjetjih ter popust ali brezplačen vstop za ogled transportnih in drugih muzejev.

Railplus izkaznica omogoča 25 % popust pri nakupu železniške vozovnice za potovanja po tujini. Railplus popust ne velja v notranjem prometu v tujini. Izkaznica velja eno leto.

### **3.5 Dodatna ponudba**

Za muzejski vlak, ki pri nas vozi od leta 1986, je veliko zanimanja tako domačih kot tudi tujih potnikov, saj v večini držav takšni vlaki ne vozijo več. Vlak vozi od Jesenic do Nove Gorice. Poleg voženj z muzejskim vlakom po Bohinjski progi so v prednovoletnem času organizirane tudi vožnje z muzejskim vlakom v BTC City – te so namenjene predvsem otrokom.

V poletni sezoni vozijo kopalni vlaki do Kopra, medtem ko preko celega leta vozi zdraviliški vlak v Laško in Terme Olimia. V času zimske sezone se lahko smučarji in ljubitelji rekreacije zapeljejo do Maribora na smučišče Pohorje ali do Bohinjske Bistrice na smučišča Kobla ali Vogel.

Avtovlak med Bohinjsko Bistrico, Podbrdom in Mostom na Soči omogoča enostaven, hiter in udoben prevoz med Gorenjsko in Primorsko. Z avtovlakom je možen prevoz osebnih avtomobilov, kombijev, poltovornjakov, avtodomov in koles. Vlak vozi skozi Bohinjski predor, ki je hkrati tudi najdaljši železniški predor v Sloveniji (6327 metrov).

Večje skupine, ki želijo potovati po prilagojenem voznem redu, se lahko odločijo za najem vagona ali vlaka. Poleg tega je na željo potnikov moč organizirati tudi prevoz s spalniki ali ležalniki, poskrbeti za dodatno gostinsko ponudbo, morebiten avtobusni prevoz, omogočiti glasbeno spremljavo ...

Do raznih prireditev, kot sta na primer Pivo in cvetje v Laškem in mednarodni kmetijsko-živilski sejem v Gornji Radgoni, se lahko potniki pripeljejo z rednimi in izrednimi vlaki.

Na določenih relacijah je mogoče kombinirati prevoz z vlakom in avtobusom. Na kamniški progi obstaja enotna vozovnica za prevoz z vlakom ali avtobusom. Iz železniške postaje Litija vozi avtobus do Šmartnega. Potniki, ki potujejo z vlakom do Postojne ali Divače, lahko na osnovi veljavne železniške vozovnice brezplačno nadaljujejo potovanje do Postojnske jame in Predjamskega gradu oziroma do Škocjanske jame in Kobilarne Lipica.

Potniki lahko na določene vlake v notranjem in mednarodnem prometu vzamejo tudi kolo. Na večini vlakov v notranjem prometu je prevoz spremljanih koles dovoljen, vendar je prostor zanje omejen. Število koles je odvisno od vrste ter zasedenosti vlaka. V mednarodnem prometu je prevoz koles možen pri potovanju v Avstrijo (Beljak, Gradec in Dunaj), na Hrvaško (Pulj, Reka in Zagreb) in Madžarsko (čez Hodoš).



V notranjem in mednarodnem prometu organiziramo izlete z vlakom, kar je še posebej primerno za skupinska potovanja, potovanja predšolskih otrok, šolskih skupin, tabornikov, upokojenskih, planinskih in drugih društev. Potniki se lahko zapeljejo z vlakom na izlet v Ljubljano, Celje, Ptuj, Prekmurje, do Blejskega ali Bohinjskega jezera ... V poletnem času so še posebej priljubljeni izleti na slovensko obalo. V letu 2009 so bili organizirani tudi izleti v Beograd in Ohrid.

Vsi ljubitelji nakupovanja in kopanja se lahko od ponedeljka do sobote zapeljejo z vlakom v BTC City. Potniki imajo na podlagi veljavne železniške vozovnice 25 % popust v Vodnem mestu Atlantis.

V informacijskih središčih Ljubljana, Celje in Maribor SŽ nudijo nakup vstopnic za kulturne, športne, glasbene in druge prireditve v Sloveniji in v bližnjih državah. V informacijskem središču Ljubljana je možen tudi najem avtomobila, kar je primerno predvsem za turiste, ki želijo obiskati čim več krajev in turističnih znamenitosti.

### 3.6 Vrste vlakov

V notranjem in mednarodnem prometu so potnikom so voljo različne vrste vlakov. Vlaki se med seboj razlikujejo po hitrosti potovanja, udobju, ceni, vrstah garnitur, ponudbi storitev ... Znotraj omrežja SŽ vozijo naslednji vlaki (SŽ 2005):

- *InterCity Slovenija (ICS)* so sodobni klimatizirani vlaki z nagibno tehniko, ki omogoča večjo hitrost in udobje. Primerni so za prevoz oseb na invalidskih vozičkih. Potnikom je na voljo gostinska storitev. V 1. razredu lahko potniki uporabljajo električne priključke. Na nekaterih postajah je tudi možnost brezplačnega parkiranja. Vlaki ICS vozijo na relaciji Ljubljana–Maribor–Ljubljana, v poletni sezoni pa ob sobotah, nedeljah in praznikih tudi na relaciji Maribor–Ljubljana–Koper in nazaj. Za potovanje z vlakom ICS je obvezna rezervacija sedeža, ki je že všteta v ceno vozovnice.
- *EuroNight (EN)* so visokokakovostni nočni mednarodni vlaki. V svoji sestavi imajo tudi ležalnike in spalnike. Za potovanje v ležalniku ali spalniku je treba poleg vozovnice plačati še dodatek za ležišče ali posteljo. V notranjem prometu je za sedežni vagon obvezno plačilo dodatka kot za vlake EC. Za potovanje z vlakom EN veljajo posebne globalne cene z obvezno rezervacijo sedeža.
- *Regionalni (RG) in lokalni potniški vlaki (LV)* povezujejo slovenske kraje na krajših in daljših relacijah. Namenjeni so predvsem za prevoz na delo ali v šolo. Za potovanje s temi vlaki ni treba plačati dodatka ali rezervirati sedež.
- *Mednarodni vlaki (MV)* so kakovostni vlaki, ki vozijo na dnevni in nočni relaciji v mednarodnem prometu. Imajo krajši vojni čas in manj postankov. Nočni mednarodni vlaki imajo v sestavi tudi ležalne in spalne vagoni. Za ležišče ali posteljo je treba plačati dodatek. Na nekaterih relacijah v mednarodnem prometu veljajo globalne cene z obvezno





rezervacijo sedeža. Za potovanje v notranjem prometu je obvezno plačilo MV dodatka. Možna je tudi rezervacija sedeža.

- *EuroCity (EC)* so visoko kakovostni mednarodni vlaki, ki vozijo na magistralnih progah v mednarodnem prometu in povezujejo pomembna gospodarska in turistična središča v Sloveniji in Evropi. Vozni čas vlakov EC je krajši, imajo manj postankov, večina ima klimatizirane vagonne in ponudbo gostinskih storitev. V notranjem prometu je obvezno plačilo EC dodatka.
- *InterCity (IC)* so kakovostni vlaki, sestavljeni iz udobnih vagonov, ki vozijo na večjih razdaljah v notranjem in mednarodnem prometu in tako povezujejo večja mesta, gospodarska in turistična središča. Imajo krajši vozni čas in manj postankov. Večina jih ponuja tudi gostinske storitve. V notranjem prometu je obvezno plačilo IC dodatka.

### 3.7 Oglaševanje

Železniške postaje so po svoji obiskanosti primerljive z nakupovalnimi središči, zato postajajo vse bolj zanimive tudi za oglaševanje. Ravno zaradi svoje odmevnosti in preverjene učinkovitosti predstavlja oglaševanje na železnicah zelo priljubljeno sredstvo komuniciranja z javnostjo. V tujini je uveljavljeno že vrsto let, zdaj pa je na voljo tudi domačim oglaševalcem.

Slovenske železnice ponujajo možnost oglaševanja v naslednjih oblikah:

- poslikave na zunanjih površinah vlakov in lokomotiv,
- oglasna sporočila na panojih v vagonih, čakalnicah ali vitrinah na železniških postajah,
- talne in stenske poslikave na postajah in na vlaku,
- oglasna sporočila v publikacijah voznega reda vlakov, na ovojnicah za vozovnice,
- oglaševanje na spletni strani Slovenskih železnic,
- promocijski dogodki na vlaku ali na postajah ...



## 4 RAZVOJ STORITEV

Tudi razvojne storitve SŽ so opredeljene posebej za storitve, ki jih SŽ želi ponuditi na železniških postajah, in za tiste, ki jih bodo potnikom ponujene na vlakih.

### 4.1 Storitve na železniških postajah

Na železniških postajah bodo uvedene naslednje storitve:

- *Club lounge* – potnikom prvega in poslovnega razreda je treba ponuditi dodatno storitev pred potovanjem. V salonih bi potniki našli udoben prostor, kjer bi uživali v sproščenem vzdušju. Potniki bi imeli na voljo različne brezplačne napitke ter izbor mednarodnih menijev toplih in hladnih jedi, poslovni prostor z brezplačno brezžično internetno povezavo, toaletne prostore in tuš kabine, televizijske zaslone, monitorje z informacijami o odhodih in prihodih vlakov, številne revije in dnevne časopise.
- *Kontrolna točka* – ta storitev je namenjena vsem strankam s ciljem, da bo vstopanje na vlak lažje in varnejše. Pred vstopom na vlak, železniško osebje zaželi dobrodošlico potniku, pogleda vozovnico in odgovori na morebitna vprašanja potnika. Poleg bolj osebne storitve ima kontrola točka še dodatno prednost v varnosti potovanja. Na vlak lahko vstopijo samo osebe z veljavno vozovnico, kar bistveno zmanjša možnost neželjenih dogodkov na vlaku (potniki brez vozovnic, tatvine osebnega premoženja ...).
- *Turistične storitve* – potnik bi pri nakupu železniške vozovnice lahko opravil tudi rezervacijo prenočišče kjerkoli v Evropi.

### 4.2 Storitve na vlakih

Kaj bo potnikom na voljo na vlakih, navajam v nadaljevanju:

- *Gostinstvo* – na vseh vlakih višjega ranga je treba ponuditi bogato gostinsko storitev s hladnimi in toplimi prigrizki in pijačami. Lokalni in regionalni vlaki bi bili opremljeni z avtomati za prigrizke in pijače.
- *Audio in video vsebine* – vsak potnik bi imel na voljo bogati izbiro video in glasbenih vsebin.
- *Uporaba računalnika in interneta* – v oddelkih, ki so opremljeni z električnimi vtičnicami in dostopom do brezžičnega interneta, bi potniki ustvarili svojo mobilno pisarno in izkoristili potovalni čas za poslovne ali zasebne namene.
- *Spremstvo otrok* – železniško osebje bi poskrbelo za varno potovanje otrok, ki potujejo sami na daljših relacijah. Za to storitev bi bilo treba zaprositi pri nakupu vozovnice vsaj 48 ur pred odhodom vlaka. Na dan potovanja starši ali skrbniki otroka pred vstopom na vlak izpolnijo obrazec, kjer med drugim navedejo ime in priimek osebe, ki bo prišla po otroka na končni postaji.



- *Oddelki za otroke* – za starše, ki potujejo skupaj z otroki, bodo tudi daljša potovanja postala zabaven užitek. V posebnih oddelkih bi usposobljeno osebje poskrbelo za zabavno in varno potovanje otrok, medtem ko bi starši brezskrbno uživali v vožnji z vlakom.
- *Baby oddelki* – v baby prostoru bi lahko potovale izključno družine z majhnimi otroki.
- *Konferenčni vagon*: omogoča organizacijo različnih dogodkov, srečanj in predstavitev med potovanjem z vlakom. Vagon bi bil opremljen z vso potrebno opremo, potnikom pa bi bila na voljo tudi gostinska storitev.
- *Prodajno-informacijske točke* na vlakih, kjer bi potniki dobili vse informacije o potovanju, kupili vozovnice in uredili rezervacije.

### **4.3 Razvoj prodajnih kanalov**

Leta 2007 se je z uvedbo stacionarnih in mobilnih terminalov posodobila odprava potnikov. Z odpravo ročne prodaje vozovnic se je bistveno povečala kakovost storitev, vendar je sistem prodaje železniških vozovnic v Sloveniji še vedno precej zastarel. Trenutno je nakup vozovnic možen samo na železniških postajah (potniške blagajne), pri pooblaščenih potovalnih agencijah in pri sprevodnikih na vlaku. V bližnji prihodnosti je treba omogočiti nakup vozovnic preko svetovnega spleta (elektronska vozovnica, pošiljanje vozovnic po pošti), mobilnega telefona in postaviti kartomate na železniških postajah.

Glavne prednosti modernizacije prodajnih storitev so:

- hiter in enostaven nakup vozovnic – pregled nad celotno ponudbo, primerjava cenikov in izbira najugodnejše možnosti,
- krajše čakalne vrste na blagajnah – povečanje zadovoljstva potnikov in razbremenitev blagajniškega osebja,
- povečanje prihodkov – nižji stroški poslovanja in manjša potreba po delavcih.

### **4.4 Integriran javni potniški promet**

K večji mobilnosti prebivalstva v notranjem prometu bo pripomogel integrirani javni potniški promet, katerega nosilec bo železniški potniški promet. Večjo mobilnost bi dosegli tudi z boljšo harmonizacijo voznih redov med posameznimi vrstami prevoza, predvsem prek enotnih prestopnih točk, z oblikovanjem skupnega informacijskega sistema in skupne vozovnice za celotno prevozno storitev.

Prometni tokovi naj bi se združevali in medsebojno povezovali na prestopnih točkah – prometnih vozliščih. Na tak način bo omogočeno povezovanje vseh vrst javnega in individualnega prometa predvsem tako, da se bodo v teh točkah železniški, avtobusni, letalski



in pomorski sistemi ter individualni motorni, kolesarski in peš promet združevali v integralno celoto.

Na mestih, kjer se bodo zaključevale priključne avtobusne linije, bodo prestopi urejeni v okviru prestopnih točk (prometnih glav), na vseh prestopnih točkah pa bodo urejena parkirišča in kolesarnice. Sistem prestopnih točk bodo tvorile (Nacionalni program razvoja slovenske železniške infrastrukture 1996):

- primarne prestopne točke, ki bodo omogočale prestop med različnimi železniškimi podsistemi, med železniškim in avtobusnim sistemom, kakor tudi med letalskim in pomorskim sistemom ter med sistemi javnega prometa na republiški in regionalni ravni,
- sekundarne prestopne točke, ki bodo omogočale prestop med železniškimi in avtobusnimi sistemi ter kolesarskim prometom na lokalni (občinski) ravni.

#### **4.5 Modernizacija infrastrukture in nabava novih voznih sredstev**

Javna železniška infrastruktura je zaradi zastarelosti in nezadostnih sredstev za njeno vzdrževanje in razvoj v zelo slabem stanju, kar je razvidno iz številnih poškodb in napak, ki nastajajo na tirih, vozni mreži, kretnicah ter iz uvedenih počasnih voženj; vse te pomanjkljivosti zahtevajo takojšnje ukrepanje. Nezadostno vzdrževanje in počasno posodabljanje železniške infrastrukture ob povečani obremenitvi prog zaradi povečevanja obsega transportnega dela se odraža v omejevanju hitrosti in osni obremenitvi, kar dodatno vpliva na kakovost prevoznih storitev. Zaradi takšnega stanja se že sicer težko konkurenčne prevozne storitve še bolj oddaljujejo od zahtev in potreb uporabnikov. V obdobju do leta 2023 je predvidena elektrifikacija proge Pragersko–Hodoš, izgradnja drugega tira proge Ljubljana–Jesenice s priključkom na Brnik in drugega tira proge Maribor–Šentilj. V razvojnem projektu so predvidene tudi novogradnje prog Koper–Divača, Trst–Divača in Divača–Borovnica s preučitvijo možnosti zgraditve proge Trst–Koper. Obstoječa proga Borovnica–Ljubljana bo nadgrajena za hitrost nad 160 kilometrov na uro. Med Zalogom in Zidanim Mostom je predvidena nova proga za hitrosti nad 160 kilometrov na uro, enako na relaciji Zidani most–Celje–Pragersko–Puconci ter med Zidanim Mostom in Dobovo (Tancar 2006, 5).

Za zagotovitev kakovostnih storitev v železniškem prometu je ključnega pomena tudi ustreznost voznih sredstev. Leta 1999 so se Slovenske železnice odločile za nakup 30 novih elektromotornih garnitur za primestni promet (Siemens Desiro) in treh elektromotornih garnitur z nagibno tehniko za medmestni promet (Fiat Ferroviaria – »Pendolino«). Z modernizacijo voznega parka se je stanje precej izboljšalo, vendar tudi trenutno stanje voznih sredstev komajda še zadošča za potrebe voznega reda ob pokrivanju prometnih konic. Zastarele garniture in vagoni ne zagotavljajo standardov kakovosti sodobne železniške prevozne storitve, ki jo danes potnik pričakuje in jo meri zlasti s časom potovanja, ceno, udobnostjo (uporabnost prostora, namenjenega potniku, sedeži, udobnost speljevanja in ustavljanja, čistoča, kakovost zraka), obveščenostjo, varnostjo ... Zato investicija v nova





vozna sredstva kot posodobitev in dopolnitev obstoječega voznega parka predstavlja dolgoročno zagotovilo za ohranjanje kakovosti. Do leta 2014 je načrtovana nabava 14 elektromotornih in šestih dieselmotornih garnitur in 30 sodobnih potniških vagonov. Poleg dviga kakovosti prevozne storitve železniškega potniškega prometa bo investicija ugodno vplivala na okolje z vidika varovanja okolja, saj bodo nova sodobna vozna sredstva za potrebe železniškega potniškega prometa pritegnila pozornost uporabnikov cestnega prometa, kjer lahko računamo na preusmeritve dela potnikov s ceste na železnico. Zaradi visokih eksternih stroškov, ki jih povzroča cestni promet (predvsem osebni prevoz), bi potniki, ki bi se preusmerili s ceste na železnico, prispevali k znižanju eksternih stroškov oziroma k zmanjšanju onesnaževanja, ki ga povzroča osebni promet (Uršič 2007, 15).



## 5 ANALIZA OBSEGA DELA

### 5.1 Obseg in vrednost prodaje

Leta 2010 načrtujejo SŽ prepeljati za 4,3 % več potnikov (17,1 milijonov), opraviti za 0,9 % več potniški kilometrov (847,6 milijonov) ter ustvarili za 6,5 % več transportnih prihodkov (36,3 milijonov evrov) kot leta 2009, in sicer (SŽ 2010):

- v notranjem potniškem prometu za 4,7 % več potnikov in 0,6 % več potniških kilometrov ter za 7,3 % več transportnega prihodka,
- v mednarodnem potniškem prometu za 2,2 % manj potnikov, za 2,3 % več potniških kilometrov ter za 3,7 % več transportnega prihodka.

**Tabela 2: Obseg prodaje in poslovni prihodki**

	2008	2009	*Načrt 2010	Indeks 10/9
<i>Obseg prodaje</i>				
Število prepeljanih potnikov (v 000)	16.661	16.355	17.060	104,3
Notranji promet	15.753	15.434	16.159	104,7
Mednarodni promet	908	921	901	97,8
Število potniških kilometrov (v 000)	834.145	840.171	847.557	100,9
Notranji promet	712.653	717.527	722.128	100,6
Mednarodni promet	121.492	122.644	125.429	102,3
<i>Poslovni prihodki (v 000 evrov)</i>				
Transportni prihodki	34.324	34.093	36.321	106,5
Notranji promet	27.276	26.872	28.834	107,3
Mednarodni promet	1.048	7.221	7.487	103,7

\* V načrtovanih transportnih prihodkih je upoštevan dvig cen v notranjem prometu s 1. marcem 2010 za 6 %, medtem ko se cene v mednarodnem prometu ne bodo povečale.

Vir: SŽ 2010.

#### 5.1.1 Najmočnejše postaje po številu odpravljenih potnikov po letih

Iz tabele 3 je razvidno, da se razmerje med železniškimi postajami po številu odpravljenih potnikov že več let ne spreminja. Največ potnikov se odpravi iz železniških postaj Ljubljana, Celje, Maribor in Litija.



**Tabela 3: Najmočnejše postaje po številu odpravljenih potnikov**

Postaje	Število odpravljenih potnikov (v tisoč)		
	2007	2008	2009
Ljubljana	3.048	3.298	3.210
Celje	911	1.212	1.202
Maribor	876	749	708
Litija	731	449	435
Kranj	470	470	419
Škofja Loka	503	362	346
Jesenice	382	324	303
Novo mesto Kandija	292	290	302
Sevnica	381	279	260
Trbovlje	411	236	226

Vir: SŽ 2009.

**5.1.2 Prepeljani potniki na SŽ po letih**

Največ potnikov potuje v notranjem prometu, vendar se zaradi cenovno ugodnih ponudb zadnja leta povečuje tudi število potnikov v mednarodnem potniškem prometu.

**Tabela 4: Število prepeljanih potnikov na SŽ**

	Število prepeljanih potnikov (v tisoč)		
	2007	2008	2009
Notranji promet	15.232	15.753	15.434
Mednarodni promet	891	908	921
Odhodi	228	263	243
Prihodi	256	241	294
Tranzit	407	404	384
Skupaj	16.123	16.661	16.355

Vir: SŽ 2009.

**5.2 Struktura potnikov**

Največji segment potnikov v notranjem prometu so dijaki in študenti. V strukturi zajemajo več kot 40 % delež. Poleg šolarjev dnevno migrirajo tudi potniki, ki potujejo z vlaki na delo oziroma z dela. Zaradi manjšega deleža v strukturi ti predstavljajo pomemben tržni potencial, saj se jih večina še vedno pelje z osebnimi avtomobili. Kot posledica ugodnejših ponudb za določene segmente se je opazno povečalo število upokojujencev in potnikov, starejših od 60 let, ter potovanja družin in otrok do 12. leta, ki pa v strukturi še vedno predstavljajo manjši delež.



V mednarodnem prometu zaradi globalnih nizkocenovnih ponudb in boljših povezav iz leta v leto narašča število potnikov, ki se odpravijo v tuje države.

### 5.3 Rezultati ankete o kakovosti storitev v potniškem prometu

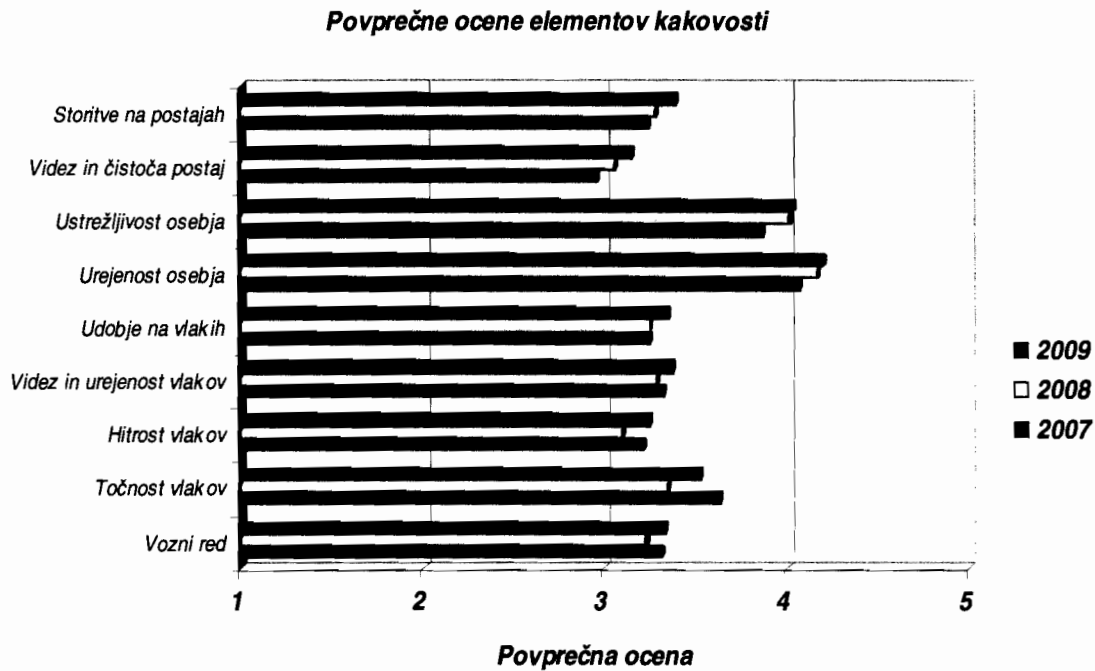
Od 2. do 8. marca 2009 je na vseh vlakih Slovenskih železnic potekalo anketiranje potnikov o zadovoljstvu s prevozno storitvijo. Na vsakem vlaku je bilo anketiranih od 20 do 30 potnikov. Anketiranje je potekalo na celotni relaciji potovanja, tako da so v anketo vključeni tako potniki iz začetne postaje kot tudi potniki z vmesnih postaj. Rezultati ankete kažejo, da so se storitve v potniškem prometu izboljšale in da je zadovoljstvo uporabnikov vse večje. Iz rezultatov je razvidno, da potniki še vedno največ potujejo po Sloveniji in manj po tujini. Od vseh potnikov se dnevno prepelje največ šolarjev in potnikov, ki gredo na delo oziroma z dela. Dnevni migranti v potniškem prometu predstavljajo najpomembnejši segment potnikov. Delež teh potnikov je v letu 2009 znašal 76,6 %. Kakovosti storitev v potniškem prometu in s tem zadovoljstvo uporabnikov se je izboljšalo. Povprečna ocena znaša 3,51 in je do sedaj na najvišji ravni. Po mnenju potnikov so se izboljšali vsi elementi kakovosti prevozne storitve. Po zadnjih ocenah je osebje še vedno najbolj ocenjeni element kakovosti. V zadnjih letih je opaziti rast povprečne ocene, v letu 2009 pa je dosegla najvišjo raven in znaša 4,11. Za razliko od osebja pa so elementi kakovosti postaj ocenjeni z najnižjo oceno. Kljub temu je povprečna ocena višja kot preteklo leto in znaša 3,27. Videz in čistoča postaj je še vedno ocenjena najslabše od vseh elementov kakovosti, medtem ko so se storitve na postajah po mnenju potnikov izboljšale. Elemente kakovosti postaj so najboljše ocenili potniki vlakov ICS. Povprečna ocena voznega reda je glede na ocene iz preteklih let najvišja in znaša 3,33. Potniki so z najboljšimi ocenami ocenili vozni red vlakov v mednarodnem prometu (3,4) in vlakov ICS (3,5). S slabšimi ocenami je ocenjen vozni red medmestnih in lokalnih vlakov. Po progah pa je z najboljšimi ocenami ocenjen vozni red na progi Ljubljana–Kamnik (3,6).

**Tabela 5: Povprečne ocene elementov kakovosti v obdobju 2007–2009**

	2007	2008	2009
Vozni red	3,31	3,23	3,33
Točnost vlakov	3,63	3,35	3,52
Hitrost vlakov	3,21	3,10	3,25
Videz in urejenost vlakov	3,32	3,29	3,37
Udobje na vlakih	3,25	3,25	3,35
Urejenost osebja	4,06	4,16	4,19
Ustrežljivost osebja	3,86	4,01	4,03
Videz in čistoča postaj	2,96	3,06	3,15
Storitve na postajah	3,24	3,28	3,39







**Slika 1: Povprečne ocene elementov kakovosti**

Vsi elementi kakovosti vlaka so se glede na preteklo leto izboljšali, še najbolj pa točnost vlaka s povprečno oceno 3,52. Hitrost vlakov je še vedno najslabše ocenjeni element kakovosti vlaka, ki pa se je v primerjavi s preteklim letom izboljšala. Povprečna ocena se je povečala s 3,10 na 3,25. Po mnenju potnikov so vlaki ICS najmanj točni, saj je povprečna ocena od vseh ostalih vrst prometa najnižja in znaša 3,2. Izboljšali so se videz in urejenost ter udobje vlaka, ki znaša 3,37. Kot je razvidno iz rezultatov ankete, so se elementi kakovosti zelo izboljšali, kar je odraz truda v smeri izboljšanja obstoječih storitev in sledenja trendom tehnološkega razvoja na trgu. Še vedno pa ostajajo elementi, ki so bili v anketi slabše ocenjeni in jim je treba nameniti več pozornosti. Poleg tega je treba spremljati vse ostale elemente, saj bo le tako moč ugotoviti odstopanja in jih pravočasno odpraviti oziroma ustrezno ukrepati. Z uvajanjem sodobnih tehnologij in s posodobitvijo voznega parka bo tudi v prihodnje moč vplivati na dvig kakovosti na trgu javnih prevozov in posledično na povečanje zadovoljstva obstoječih potnikov, hkrati pa privabiti potencialne potnike. To je način, s katerim se bodo SŽ približale ciljnemu deležu dobrih, prav dobrih in odličnih ocen (85 %).



## 6 SKLEP

Slovenske železnice so v javnosti znane predvsem po velikih izgubah, zato bo treba postaviti nove temelje in pogoje poslovanja, ki bodo omogočali, da SŽ postanejo tržno usmerjen, tehnološko razvit ter stroškovno učinkovit železniški operater. V naslednjem obdobju bo glavni cilj železniškega potniškega prometa predvsem obdržati obstoječe uporabnike in pri tem utrjevati pozitivno zavest glede uporabe ponudbe in storitev, zagotoviti načrtovano rast obsega dela v številu potnikov in v opravljenih potniških kilometrih ter rast prihodkov z iskanjem novih potencialnih uporabnikov, ki jih je treba seznaniti z novostmi in jih pridobiti za uporabo železniških prevoznih storitev in ponudbe SŽ.

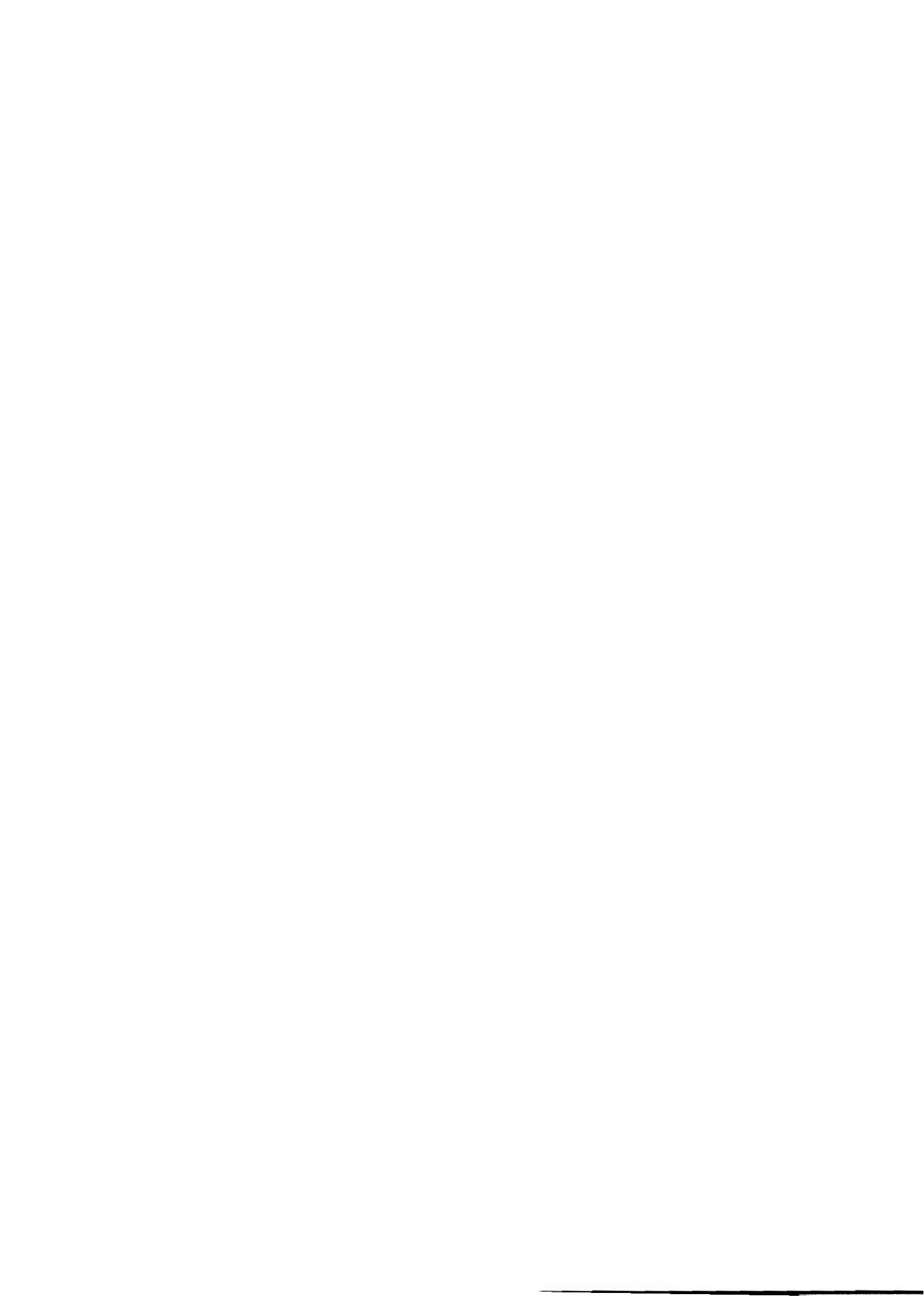
Poglavitna težava potniškega prometa je prenizka kakovost storitev in premajhna fleksibilnost oziroma nepopolnost storitve, namenjene mobilnosti ljudi, zato cenovna konkurenčnost ne prevlada nad predstavljenimi slabostmi. Storitve je treba prilagoditi današnjemu uporabniku, ki zahteva predvsem kakovostno, priročno in usklajeno uslugo. Povečanje kakovosti storitev v potniškem prometu bo možno predvsem z uvedbo novih cenovno ugodnih ponudb v notranjem in mednarodnem prometu, s posodobitvijo odprave potnikov, z boljšo obveščenostjo potnikov o obstoječi in novi ponudbi ter z izboljšanjem storitev na vlaku in na postajah. Večjo pozornost bo treba nameniti starejši populaciji, ki z leti narašča. Glede na njihove posebne zahteve po varnosti, udobnosti in dostopnosti je za starejše treba posebno pozornost nameniti spodbujanju za uporabo vlakov. Te zahteve je treba upoštevati pri nabavi novih voznih sredstev ter pri posodobitvi infrastrukture. Podobno velja tudi za osebe, ki so začasno ali stalno telesno in senzorno ovirane, pri katerih je še posebej pomembno, da imajo enakovredne možnosti uporabe voznih sredstev. Glede na tržne težnje predstavljajo pomemben potencial tudi ekološko osveščeni potniki. Z osveščanjem javnosti o vlaku kot bolj sprejemljivim in okoljsko prijaznejšim prevoznim sredstvom v primerjavi z osebnim avtomobilom lahko upravičeno pričakujemo, da se bo del uporabnikov osebnih avtomobilov preusmeril na vlak.

Poleg cenovno ugodnih vozovnic, čistoče in udobja na vlakih si uporabniki želijo tudi varne, zanesljive in točne železnice. Take železnice zahtevajo vlaganja v kakovostno infrastrukturo, v vozni park, v vzdrževanje in v ljudi, ki vse to izvajajo. Slaba in iztrošena infrastruktura otežuje zanesljivost in točnost, pomanjkljivo vzdrževanje pa ogroža varnost vseh udeležencev v železniškem prometu. Modernizacija železniške infrastrukture je nujna tudi zaradi strateško pomembnih železniških koridorjev, ki bi morali potekati skozi Slovenijo. V nasprotnem primeru se lahko zgodi, da bodo železniške koridorje gradili mimo Slovenije, kar ne predstavlja grožnje samo Slovenskim železnicam, ampak tudi slovenskim nacionalnim strateškim interesom. Poleg infrastrukture je treba posodobiti tudi vozni park, saj trenutno stanje voznih sredstev komajda zadošča potrebam voznega reda ob pokrivanju prometnih konic, kar še posebej velja za elektromotorne garniture, ki vozijo v notranjem prometu. Država mora nujno sprejeti tudi zakon, ki bo urejal integriran sistem javnega potniškega



prometa in določil načine integracije storitev javnega prevoza potnikov, postajališč in prestopnih točk. Zakon bi moral kot obveznost opredeliti uvedbo usklajenega voznega reda, enotnega tarifnega sistema in enotnega informacijskega sistema za vse nosilce javnih prevoznih storitev.

Merilo kakovosti je načelo, da mora biti čas čistega prevoza z železnico, vključno s povprečno čakalno dobo na vlak in s prevozom od doma do postaje in nazaj krajši od prevoza z avtomobilom. Le tako bi Slovenske železnice postale glavni, tržno usmerjen, tehnološko razvit ter stroškovno učinkovit železniški operater in ponudnik logističnih storitev, ki bi skupaj s potencialnimi strateškimi partnerji, ponudil kakovostne storitve v potniškem prometu v Sloveniji in regiji.



## LITERATURA IN VIRI

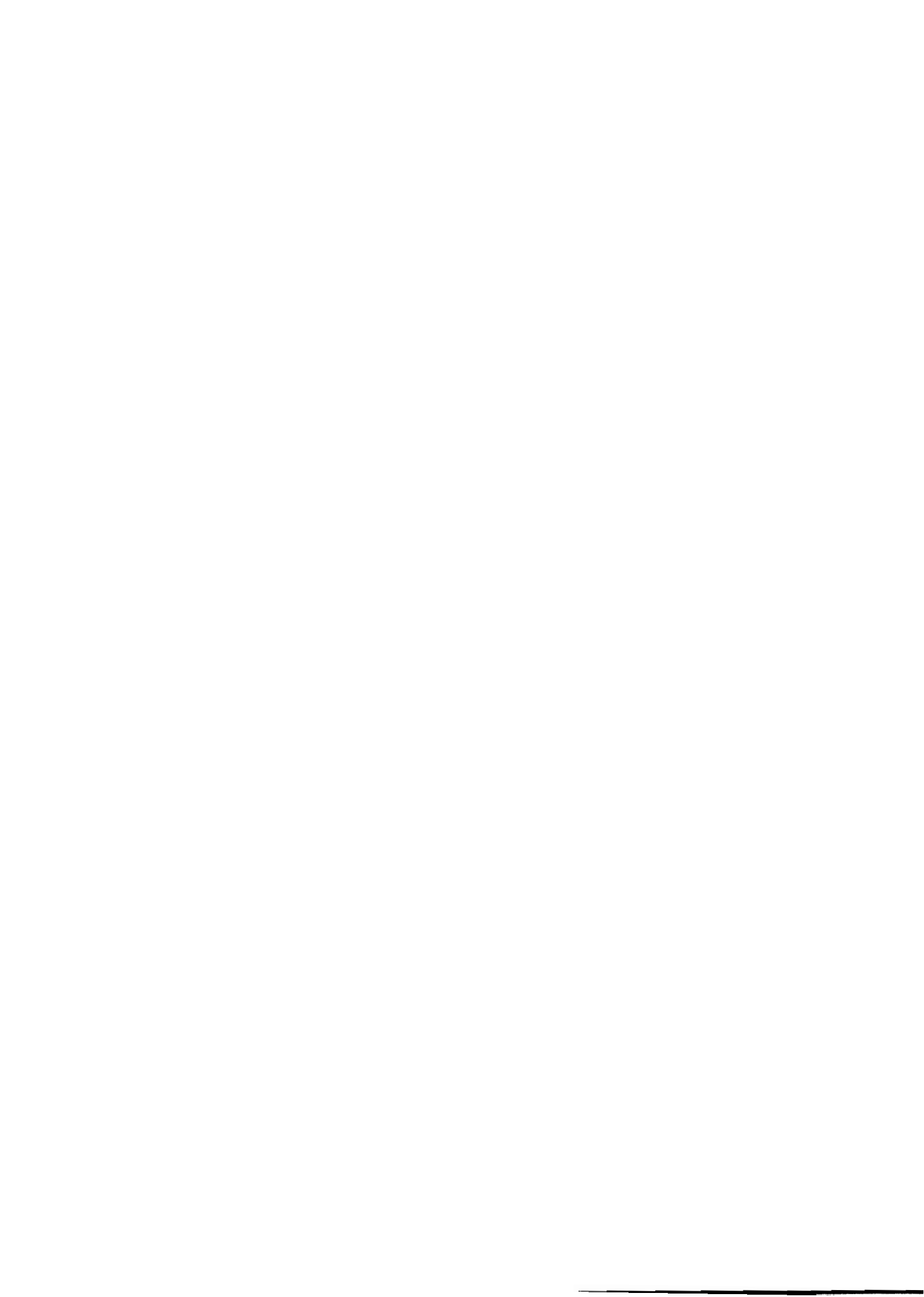
- Draksler, Cvetka. 2004. Info center za boljšo storitev. *Nova proga*, oktober, 4-5.
- Mohorič, Ivan. 1968. *Zgodovina železnic na Slovenskem*. Ljubljana: Slovenska matica.
- Nacionalni program razvoja Slovenske železniške infrastrukture (NPRSZI). 1996. *Uradni list Republike Slovenije*, št.13/1996.
- Pirš, Bojan. 2005. *Poslovna politika Slovenskih železnic*. Celje: Grafika Gracer.
- Slovenske železnice. 2005. *Gremo z vlakom*. [Http://www.slozeleznice.si/uploads/files/katalog.pdf](http://www.slozeleznice.si/uploads/files/katalog.pdf) (23. 5. 2010).
- Slovenske železnice. 2008a. *Strateški načrt skupine Slovenske železnice do leta 2015*. Interno gradivo, Slovenske železnice.
- Slovenske železnice. 2008b. *Letno poročilo 2008*. [Http://www.slozeleznice.si/uploads/pictures/gallery/file/sz-lp08.pdf](http://www.slozeleznice.si/uploads/pictures/gallery/file/sz-lp08.pdf) (23. 5. 2010).
- Slovenske železnice. 2009. *Publikacija 2009*. Interno gradivo, Slovenske železnice.
- Slovenske železnice. 2010. *Poslovni načrt za leto 2010*. Interno gradivo, Slovenske železnice.
- Tancar, Marko. 2006. Do leta 2023 obsežna prenova infrastrukture. *Nova proga*, november/december, 5.
- Uršič, Marjetka. 2007. Posodobitev voznega parka potniškega prometa. *Nova proga*, november/december, 15.
- Zgonc, Bogdan. 2003. *Železniški promet*. Portorož: Fakulteta za pomorstvo in promet.





## **PRILOGE**

Priloga 1: Anketni vprašalnik



## ANKETNI VPRAŠALNIK

Veseli nas, da ste za Vaše današnje potovanje izbrali železnico. Ker bi radi izboljšali ponudbo in pri tem čim bolj upoštevali Vaše želje, Vas prosimo, da nam odgovorite na naslednja vprašanja.

### 1. Označite vrsto relacije, na kateri potujete!

- potujem po Sloveniji
- potujem v tujino/vračam se iz tujine

### 2. Kakšen je namen vašega potovanja?

- peljem se na delo/z dela
- peljem se v šolo/iz šole
- potujem službeno (sestane, seja itd.)
- drugo (nakupi, izleti itd.)

### 3. Napišite nam, kakšno vozovnico uporabljate!

- vozovnico za potovanje v eno smer
- povratno vozovnico
- vozovnico s 30 % popustom za mlade
- vozovnico s 30 % popustom za starejše in upokojence
- delavsko (letno, polletno, mesečno, tedensko)
- šolsko (letno, polletno, mesečno, tedensko)
- železniško SP vozovnico
- drugo. Kaj? \_\_\_\_\_

### 4. Prosimo Vas, da ocenite elemente kakovosti železniških storitev, in sicer z oceno od 1 do 5.

Elementi	Nezadostno (1)	Zadostno (2)	Dobro (3)	Prav dobro (4)	Odlično (5)
<b>Vozni red</b>	1	2	3	4	5
<i>Vlak:</i>					
- točnost	1	2	3	4	5
- hitrost	1	2	3	4	5
- videz, urejenost	1	2	3	4	5
- udobje	1	2	3	4	5
<i>Osebe:</i>					
- urejenost	1	2	3	4	5
- ustrežljivost	1	2	3	4	5
<i>Postaja:</i>					
- videz, čistoča	1	2	3	4	5
- storitve	1	2	3	4	5



**5. Starost**

- do 20 let
- 20 do 30 let
- 30 do 50 let
- 50 let in več

**6. Spol**

- moški
- ženski

**7. Vaše želje in pripombe**

---

---

---

---

**Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo!**

