



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Logistično inženirstvo  
Modul: Transportna logistika

**ZADOVOLJSTVO POTNIKOV V  
SLOVENSKEM JAVNEM PREVOZU:  
IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH VIDIKOV ZA  
IZBOLJŠAVE**

Mentorica: spec. Jošt Šmajdek, dipl. inž. teh. prom.  
Lektorica: Jasmina Vajda Vrhunec, prof. slov.

Kandidat: Milan Lekić

Kranj, junij 2025

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorju spec. Joštu Šmajdku, dipl. inž. teh. prom., za strokovno vodstvo, potrpežljivost in konstruktivne nasvete med izdelavo diplomskega dela.

Hvala vsem anketirancem, ki so si vzeli čas za izpolnitev ankete in s tem omogočili izvedbo raziskave.

Posebno zahvalo namenjam svoji družini in partnerici za podporo in spodbudo skozi celoten študij. Brez vaše podpore, razumevanja in motivacije bi bila ta pot veliko težja.

### **IZJAVA**

Študent Milan Lekić izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom spec. Jošta Šmajdka, dipl. inž. teh. prom.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V diplomskem delu smo raziskali zadovoljstvo potnikov v slovenskem javnem potniškem prometu in identificirali ključne dejavnike, ki vplivajo nanj. V teoretičnem delu smo predstavili organizacijo javnega prevoza v Sloveniji, vključno z zakonskimi podlagami in različnimi oblikami prevoza. Proučili smo obstoječe raziskave o zadovoljstvu uporabnikov ter opredelili ključne modele zadovoljstva in dejavnike, ki vplivajo nanj.

Empirični del je temeljil na kvantitativni raziskavi, izvedeni med uporabniki javnega prevoza v Sloveniji, izvedeni s pomočjo spletne ankete med marcem in aprilom 2025, v kateri je sodelovalo 69 anketirancev. Rezultati so pokazali, da uporabniki kot najpomembnejše vidike ocenjujejo točnost, dostopnost postajališč, pogostost prevozov, ceno in prijaznost osebja. Najmanj zadovoljni so s pogostostjo prevozov ob vikendih (le 32 % zadovoljnih), usklajenostjo voznih redov različnih prevoznih sredstev (28 % zadovoljnih), čistočo postajališč (41 % zadovoljnih) in varnostjo v nočnem času (35 % se jih ponoči počuti varno). Ugotovili smo, da 61 % anketirancev izraža splošno zadovoljstvo s storitvami javnega prevoza, 26 % pa jih namerava v prihodnosti povečati uporabo javnega potniškega prometa. Zanimiva je tudi ugotovitev, da 52 % anketirancev javni prevoz najpogosteje uporablja za prostočasne aktivnosti, 22 % za prevoz na delo ali z dela, 12 % pa za prevoz do šole ali fakultete.

Raziskava je naznanila morebitne potrebe po izboljšavah na področjih pogostosti prevozov izven delovnih dni ter učinkovitejšega obveščanja o spremembah in nadaljnjem razvoju integriranih plačilnih sistemov. S temi ukrepi bi lahko pomembno povečali zadovoljstvo obstoječih uporabnikov in privabili nove, kar bi pripomoglo k splošnemu dvigu razvoja trajnostnega prometa v Sloveniji.

## **KLJUČNE BESEDE**

- javni potniški promet
- zadovoljstvo uporabnikov
- potniki
- kakovost storitev
- dejavniki zadovoljstva.

## **ABSTRACT**

In this thesis, we investigated passenger satisfaction in Slovenian public transport and identified key factors that influence it. The theoretical part presents the organization of public transport in Slovenia, including legal frameworks and various forms of transport. We examined existing research on user satisfaction and defined key satisfaction models and factors affecting it.

The empirical part was based on quantitative research among public transport users in Slovenia, conducted through an online survey between March and April 2025, with 69 respondents participating. The results showed that users rate punctuality, accessibility of stops, frequency of services, price, and staff friendliness as the most important aspects. They are least satisfied with the frequency of services on weekends (only 32% satisfied), coordination of timetables between different modes of transport (28% satisfied), cleanliness of stops (41% satisfied), and safety at night (35% feel safe). We found that 61% of respondents express general satisfaction with public transport services, and 26% intend to increase their use of public transport in the future. Interestingly, 52% of respondents most frequently use public transport for leisure activities, 22% for commuting to and from work, and 12% for traveling to school or university.

The research revealed the need for improvements in the frequency of services outside working days, more effective notification of changes, and further development of integrated payment systems. These measures could significantly increase the satisfaction of existing users and attract new ones, contributing to the sustainable development of transport in Slovenia.

## **KEYWORDS**

- public passenger transport
- user satisfaction
- passengers
- service quality
- satisfaction factors

## KAZALO

|          |                                                                     |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>UVOD .....</b>                                                   | <b>1</b>  |
| 1.1      | Predstavitev problema.....                                          | 1         |
| 1.2      | Namen in cilji naloge.....                                          | 1         |
| 1.3      | Obstoječe raziskave.....                                            | 2         |
| 1.4      | Predpostavke in omejitve .....                                      | 4         |
| 1.5      | Metode dela .....                                                   | 4         |
| <b>2</b> | <b>TEORETIČNE OSNOVE .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| 2.1      | Javni potniški promet v Sloveniji.....                              | 5         |
| 2.2      | Organizacija javnega potniškega prometa in zakonske podlage.....    | 6         |
| 2.3      | Medkrajevni javni potniški promet.....                              | 7         |
| 2.4      | Mestni javni potniški promet .....                                  | 8         |
| 2.5      | Prevozi na klic .....                                               | 9         |
| 2.5.1    | Sopotnik.....                                                       | 10        |
| 2.5.2    | Prostofer .....                                                     | 11        |
| 2.6      | Prevoz za gibalno ovirane osebe .....                               | 12        |
| 2.7      | Železniški potniški promet .....                                    | 12        |
| 2.8      | Regijski centri mobilnosti.....                                     | 14        |
| 2.8.1    | Zasnova in delovanje .....                                          | 14        |
| 2.8.2    | Organizacija in mreža v Sloveniji.....                              | 14        |
| 2.8.3    | Financiranje in delovanje .....                                     | 15        |
| 2.8.4    | Razvoj Regionalnih celostnih prometnih strategij .....              | 15        |
| 2.9      | Konceptualizacija zadovoljstva uporabnikov in dejavniki .....       | 16        |
| 2.9.1    | Modeli zadovoljstva uporabnikov.....                                | 16        |
| 2.9.2    | Dejavniki zadovoljstva uporabnikov javnega potniškega prometa ..... | 17        |
| 2.9.3    | Povezava med zadovoljstvom in uporabo javnega prevoza .....         | 18        |
| <b>3</b> | <b>PRAKTIČNI DEL .....</b>                                          | <b>19</b> |
| 3.1      | Demografski podatki.....                                            | 19        |
| 3.2      | Rezultati .....                                                     | 21        |
| 3.3      | Preverjanje hipotez .....                                           | 27        |
| 3.4      | Razprava.....                                                       | 28        |
| <b>4</b> | <b>ZAKLJUČKI.....</b>                                               | <b>32</b> |
| <b>5</b> | <b>LITERATURA IN VIRI.....</b>                                      | <b>33</b> |
|          | <b>PRILOGE .....</b>                                                | <b>38</b> |

## KAZALO SLIK

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Prevozno sredstvo storitve Sopotniki .....                     | 10 |
| Slika 2: Prevozno sredstvo storitve Prostofer .....                     | 11 |
| Slika 3: Razporeditev anketirancev po spolu .....                       | 19 |
| Slika 4: Razporeditev anketirancev po starostnih kategorijah .....      | 19 |
| Slika 5: Razporeditev anketirancev po izobrazbi .....                   | 20 |
| Slika 6: Trenutni status .....                                          | 20 |
| Slika 7: Pogostost uporabe javnega potniškega prometa .....             | 21 |
| Slika 8: Najpogostejše uporabljen način javnega prevoza .....           | 21 |
| Slika 9: Namen uporabe javnega potniškega prometa .....                 | 22 |
| Slika 10: Splošno zadovoljstvo s storitvami javnega prevoza .....       | 22 |
| Slika 11: Namera uporabe javnega potniškega prometa v prihodnosti ..... | 27 |

## KAZALO TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Pomembnost vidikov javnega prevoza .....                                    | 23 |
| Tabela 2: Zadovoljstvo z zanesljivostjo in točnostjo javnega prevoza .....            | 24 |
| Tabela 3: Strinjanje s trditvami o dostopnosti in povezljivosti javnega prevoza ..... | 24 |
| Tabela 4: Zadovoljstvo z udobjem in čistočo v javnem prevozu .....                    | 25 |
| Tabela 5: Zadovoljstvo z vidiki informacij in komunikacije .....                      | 25 |
| Tabela 6: Pomembnost značilnosti cenovne politike javnega prevoza .....               | 26 |
| Tabela 7: Občutek varnosti v različnih situacijah .....                               | 26 |

## **POJMOVNIK**

Integrirani javni potniški prevoz (IJPP): sistem javnega prevoza, ki združuje različne oblike javnega prevoza (avtobus, vlak, mestni promet) v enotno storitev z usklajenimi voznimi redi in enotnim sistemom vozovnic.

Gospodarska javna služba (GJS): način izvajanja gospodarskih dejavnosti, ki so v javnem interesu in jih zagotavlja država ali lokalna skupnost.

Regijski centri mobilnosti (RCM): organizacije, ustanovljene za spodbujanje in koordinacijo trajnostne mobilnosti na regionalni ravni.

Park and Ride (P + R): sistem »Parkiraj in se pelji«, kjer vozniki parkirajo svoja vozila na obrobju mesta in pot v središče nadaljujejo z javnim prevozom.

InterCity Slovenija (ICS): kategorija hitrih vlakov v Sloveniji, ki povezujejo večja mesta.

Nizkopodne garniture: vozila javnega prevoza z nizkim podom, ki omogočajo lažji vstop in izstop, še posebej za osebe z omejeno mobilnostjo.

Taktni vozni red: vozni red, pri katerem vozila vozijo v enakih časovnih presledkih (npr. vsake pol ure).

Benchmarking: proces primerjanja lastnih poslovnih procesov in učinkovitosti z najboljšimi praksami v industriji.

## **KRATICE IN AKRONIMI**

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| ZPCP-2:  | Zakon o prevozih v cestnem prometu   |
| IJPP:    | integrirani javni potniški prevoz    |
| MzI:     | Ministrstvo za infrastrukturo        |
| GJS:     | gospodarska javna služba             |
| RCM:     | regijski centri mobilnosti           |
| LPP:     | Ljubljanski potniški promet          |
| MARPROM: | Mariborski potniški promet           |
| P + R:   | Park and Ride (Parkiraj in se pelji) |
| ZZelP:   | Zakon o železniškem prometu          |
| SŽ:      | Slovenske železnice                  |
| ICS:     | InterCity Slovenija                  |
| DMG:     | dizelska motorna garnitura           |
| EMG:     | električna motorna garnitura         |
| SURS:    | Statistični urad Republike Slovenije |



|        |                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MOPE:  | Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo                                                      |
| RRA:   | regionalna razvojna agencija                                                                     |
| NUTS:  | Nomenclature of Territorial Units for Statistics (nomenklatura teritorialnih enot za statistiko) |
| JPP:   | javni potniški promet                                                                            |
| PEKP:  | Program evropske kohezijske politike                                                             |
| EPDČ:  | ekvivalent polnega delovnega časa                                                                |
| DDV:   | davek na dodano vrednost                                                                         |
| RCPS:  | regionalne celostne prometne strategije                                                          |
| ZCPN:  | Zakon o celostnem prometnem načrtovanju                                                          |
| TEN-T: | Trans-European Transport Network (Vseevropsko prometno omrežje)                                  |
| DUJPP: | Družba za upravljanje javnega potniškega prometa                                                 |
| EU:    | Evropska unija                                                                                   |
| BEST:  | Benchmarking European Service of public Transport                                                |
| OPM:   | Ordered Probit Model (model naročenega prenetja)                                                 |
| IPA:   | Importance-Performance Analysis (analiza pomembnosti – učinkovitosti)                            |

# 1 UVOD

## 1.1 Predstavitev problema

Javni potniški promet (JPP) predstavlja temeljni element trajnostne mobilnosti v sodobnih družbah. V Sloveniji se sistem JPP srečuje s številnimi izzivi, od zastarelosti infrastrukture do konkurenčnosti osebnega avtomobilskega prevoza. Zadovoljstvo uporabnikov je eden izmed ključnih kazalnikov kakovosti storitev JPP in pomembno vpliva na odločitve o izbiri prevoznega sredstva.

Raziskave kažejo, da se trend uporabe javnega prevoza v Sloveniji v zadnjih letih postopoma izboljšuje. Statistični urad Republike Slovenije (SURS) je avgusta 2024 poročal o 12-% povečanju števila potnikov na vlakih v primerjavi s prejšnjim letom, s čimer se potrjuje potencial za nadaljnjo rast (Statistični urad Republike Slovenije, 2024). Nasprotno optimističen je sicer podatek, da ostaja odvisnost od osebnih vozil še vedno visoka, s čimer potniki morda posredno sporočajo, da s trenutnim JPP niso povsem zadovoljni, in nakazujejo na potrebo po izboljšanju privlačnosti javnega prevoza (Fiorio et al., 2013; Minelgaitė et al., 2020).

Za učinkovito oblikovanje politik in strategij za izboljšanje JPP je v prvi vrsti ključno razumevanje dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo potnikov. Med pomembnimi vidiki kakovosti storitev, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov, so zanesljivost, točnost, čistoča, udobje, varnost, informiranost, pogostost prevozov in cenovna dostopnost (Mouwen, 2015; Van Lierop et al., 2018). Zadovoljstvo uporabnikov je tesno povezana tudi z organizacijskimi značilnostmi javnega prevoza, kot sta integriranost različnih prevoznih sredstev in učinkovitost upravljanja (Fiorio et al., 2013).

V slovenskem prostoru zato obstaja potreba po celovitejši analizi, ki bi identificirala ključne dejavnike zadovoljstva uporabnikov JPP na nacionalni ravni in predlagala konkretne ukrepe za izboljšave. Kljub nekaterim že izvedenim raziskavam na tem področju manjka v slovenskem prostoru poglobljena analiza, ki bi omogočila boljše razumevanje potreb in pričakovanj uporabnikov javnega prevoza ter tako prispevala k oblikovanju učinkovitejših strategij za povečanje njegove privlačnosti in uporabe.

## 1.2 Namen in cilji dela

Namen diplomskega dela je raziskati zadovoljstvo potnikov v slovenskem JPP in identificirati ključne dejavnike, ki vplivajo na njihovo zadovoljstvo.

Glavni cilji diplomskega dela so:

- analizirati trenutno stanje zadovoljstva uporabnikov oziroma potnikov JPP v Sloveniji:

- identificirati ključne dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo potnikov v slovenskem javnem prevozu;
- ugotoviti, kateri vidiki javnega prevoza so za uporabnike najpomembnejši in kje zaznavajo največje pomanjkljivosti;
- na podlagi rezultatov raziskave oblikovati priporočila za izboljšanje kakovosti storitev in povečanje zadovoljstva uporabnikov.

### 1.3 Obstoječe raziskave

Nekatere predhodne raziskave na področju zadovoljstva uporabnikov javnega prevoza kažejo na različne pristope k razumevanju tega pojava. Sumaedi et al. (2016) so v Jakarti s pomočjo anketiranja 292 potnikov in multiple regresijske analize ugotovili, da na zadovoljstvo potnikov vplivajo predvsem zaznana vrednost, zaznana uporabnost in podoba storitve. Zhang et al. (2020) so v Ningbu (Kitajska) z uporabo kombiniranega modela AHP-EWM-FCE analizirali kar 5046 vprašalnikov o avtobusnem in 1682 vprašalnikov o železniškem prevozu, s čimer so resnično zajeli visok analitični vzorec. Rezultati te raziskave so pokazali, da je splošno zadovoljstvo potnikov v Ningbu doseglo vrednost 91,2 od 100 možnih točk. Posebna vrednost uporabljene metodologije AHP-EWM-FCE je v tem, da združuje analitični hierarhični proces za določanje uteži posameznih kriterijev in metodo mehke celovite ocene za vrednotenje zadovoljstva, s čimer se po mnenjih avtorjev omogoča objektivno kvantificiranje občutkov potnikov o storitvah javnega prevoza.

Stojic et al. (2020) so v Subotici (Srbija) raziskovali zadovoljstvo mlajših uporabnikov (generacija Z) na vzorcu 201 potnika in ugotovili, da mladi najbolj cenijo spletne informacije, udobje in cene javnega prevoza. Pupavac in Ivaniš (2022) sta na vzorcu 403 prebivalcev Reke (Hrvaška) ugotovila nizko kakovost in zadovoljstvo z javnim prevozom. Prebivalci so bili najmanj zadovoljni s pogostostjo prevozov in razpoložljivostjo v večernih urah. Minelgaité et al. (2020) so z analizo podatkov Eurobarometra za države Evropske unije (EU) ugotovili, da je uporaba javnega prevoza v vseh državah nizka in odvisna od gospodarske razvitosti države, medtem ko v polovici držav EU na uporabo javnega prevoza pomembno vplivata zadovoljstvo s ceno vozovnic in zadovoljstvo s prevoženim časom do postaje. Fiorio et al. (2013) so na vzorcu 500 anketirancev iz vsakega od 33 evropskih mest ugotovili, da najvišje stopnje zadovoljstva sovpadajo s prisotnostjo enega samega ponudnika javnega prevoza. Mouwen (2015) je v obsežni raziskavi s 180.000 opazovanji ugotovil, da uporabniki javnega prevoza kot najpomembnejše vidike ocenjujejo točnost, hitrost potovanja in pogostost storitev. Van Lierop et al. (2018) so v pregledu literature ugotovili, da so z zadovoljstvom najbolj povezani čistoča in udobje v vozilih, prijaznost osebja, varnost, točnost in pogostost storitev. De Oña (2021) je na vzorcu 500 uporabnikov osebnih vozil v Madridu (Španija) in 530 v Lizboni (Portugalska) s strukturnim modeliranjem ugotovil, da ti kot najpomembnejše vidike kakovosti javnega prevoza ocenjujejo točnost, pogostost, informacije in intermodalnost. Maciejewska et

al. (2023) so v raziskavi v Luksemburgu, državi z visoko odvisnostjo od avtomobilov, na vzorcu 1964 anketirancev ugotovili, da so uporabniki najbolj zadovoljni s ceno vozovnic.

V slovenskem prostoru so bile na tem področju izvedene že tri diplomske naloge. Zorko je v svoji diplomski nalogi na Ekonomski fakulteti v Ljubljani leta 2014 analizirala zaznano vrednost JPP med približno 100 anketiranci. Uporabljala je 5-stopenjsko Likertovo lestvico za merjenje različnih dimenzij kakovosti storitev, vključno s kakovostjo, ceno, nadenarno ceno, čustveno koristjo, ugledom in zvestobo. Njena raziskava je pokazala, da so uporabniki takrat najvišje ocenjevali zanesljivost in vrednost zaupanja javnega prevoza (povprečna ocena 3,5 od 5), najmanj pa so bili zadovoljni z nadenarno ceno, predvsem s časom, ki ga porabijo za uporabo javnega prevoza (povprečna ocena 2,4). Smajlović (2011) je v svoji diplomski nalogi, prav tako na Ekonomski fakulteti v Ljubljani, raziskovala zadovoljstvo potnikov s storitvami Slovenskih železnic. V anketi z 10 vprašanji je zajela dejavnike, kot so pogostost uporabe vlaka, razlogi za izbiro vlaka namesto drugih prevoznih sredstev in zadovoljstvo z različnimi elementi storitve, kot so točnost, hitrost, videz in čistoča. Beganović (2017) je v svoji diplomski nalogi analiziral zadovoljstvo uporabnikov železniških storitev z osredotočanjem na storitve SŽ – Tovornega prometa. Uporabil je metodologijo, ki je vključevala večkriterijsko analizo zadovoljstva, pri čemer je meril zadovoljstvo s posameznimi elementi transportne storitve.

Omenjene slovenske raziskave kažejo na zanimanje za tematiko zadovoljstva z javnim prevozom, a se pri njih pojavljajo določene pomanjkljivosti. Zorko se je osredotočila predvsem na zaznano vrednost, medtem ko sta se Smajlović in Beganović usmerila zgolj na železniški promet. Vse raziskave so bile opravljene že pred časom, uporabljale so razmeroma majhne vzorce. Na teh podatkih je danes težko graditi jasno sliko o trenutnem stanju zadovoljstva z javnim prevozom. Naša raziskava želi preseči te omejitve z bolj svežim pogledom, ki bo vključil različne oblike javnega prevoza.

Metodološki pristopi v omenjenih tujih in domačih raziskavah so raznovrstni in prilagojeni specifičnim ciljem posameznih študij. Prevladujoče metode vključujejo anketne vprašalnike z uporabo Likertovih lestvic. Za analizo podatkov se najpogosteje uporabljajo statistične metode, kot so regresijska analiza, factorska analiza in strukturno modeliranje enačb. Izbira metodologije je pogosto odvisna od velikosti vzorca, geografskega območja in specifičnosti raziskovalnega vprašanja. Razlike v metodologijah otežujejo neposredno primerjavo rezultatov med različnimi študijami, vendar pa omogočajo razumevanje ključnih dejavnikov zadovoljstva v različnih kontekstih.

## 1.4 Predpostavke in omejitve

Osrednji problem raziskave je pomanjkanje razumevanja dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo potnikov v slovenskem javnem prevozu. Kot glavno predpostavko postavljamo, da je zadovoljstvo uporabnikov ključni dejavnik pri odločanju za uporabo JPP, pri čemer bomo pozornost namenili pozitivnim vidikom vrednotenja storitev, ne da bi se osredotočali na negativne rezultate ocenjevanja javnega prometa. Glavno omejitev raziskave predstavlja majhen, nenaključni vzorec 50–70 udeležencev, saj delo poteka v okviru samostojnega diplomskega dela z omejenimi viri in časom.

Pri raziskovanju si bomo zastavili naslednje hipoteze:

- **H1:** Več kot 70 % uporabnikov javnega prevoza ocenjuje točnost prihodov in odhodov kot »zelo pomemben« vidik javnega prevoza.
- **H2:** Manj kot 30 % anketirancev je »zadovoljnih« ali »zelo zadovoljnih« z obveščanjem o zamudah v javnem prevozu.
- **H3:** Manj kot 40 % anketirancev je »zadovoljnih« ali »zelo zadovoljnih« s čistočo postajališč.
- **H4:** Manj kot 25 % uporabnikov se počuti »varno« ali »zelo varno« na postajališčih ponoči.
- **H5:** Več kot 90 % anketirancev ocenjuje, da je javni prevoz cenejši od uporabe osebnega vozila.
- **H6:** Najmanj 70 % uporabnikov javnega prevoza namerava v prihodnosti povečati uporabo JPP.

## 1.5 Metode dela

Za doseganje zastavljenih ciljev bomo uporabili kombinacijo različnih raziskovalnih metod. V teoretičnem delu bomo z metodo deskripcije opisali ključne koncepte zadovoljstva uporabnikov v javnem prevozu, z metodo kompilacije pa povzeli ugotovitve domačih in tujih raziskav na tem področju. S primerjalno metodo bomo analizirali različne pristope k merjenju zadovoljstva uporabnikov. Empirični del bo temeljil na kvantitativni raziskavi med uporabniki javnega prevoza v Sloveniji. Izvedli bomo spletno anketo s pomočjo platforme 1KA, ki bo vključevala demografska vprašanja, vprašanja o uporabi javnega prevoza in strukturirana vprašanja o zadovoljstvu z različnimi vidiki storitev, merjena s 5-stopenjsko Likertovo lestvico. Vzorčenje bo nenaključno, ciljali bomo na 30–50 popolnih odgovorov uporabnikov iz naključnih slovenskih mest in regij. Zbrane podatke bomo analizirali z metodami opisne statistike.

## 2 TEORETIČNE OSNOVE

### 2.1 Javni potniški promet v Sloveniji

JPP v Sloveniji ima temeljno vlogo pri zagotavljanju mobilnosti na nacionalni ravni ter vključuje prevoze z avtobusi in vlaki. Med obema oblikama obstajajo zaznavne razlike – avtobusni promet je razpršen po širšem omrežju, železniški pa je bolj koncentriran vzdolž pomembnejših prometnih koridorjev, še posebej v smeri proti prestolnici. Kot javni linijski prevoz potnikov razumemo tak prevoz, ki se izvaja na določenih relacijah, z vnaprej določenim voznim redom, ceno in splošnimi prevoznimi pogoji, pri čemer ga delimo še naprej na mestni, medkrajevni ali mednarodni javni linijski prevoz (Statistični urad Republike Slovenije, 2024a).

Zakon o prevozi v cestnem prometu (ZPCP-2) določa, da javni prevoz pomeni tisto vrsto prevoza, ki je dostopna vsem pod enakimi pogoji in se opravlja s komercialnim namenom. V Sloveniji avtobusni sistem pokriva širša območja, medtem ko je železniški promet izraziteje usmerjen v koridorje, denimo v smeri Zidani Most–Ljubljana (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Septembra 2016 je pristojno ministrstvo uvedlo integrirani javni potniški prevoz (IJPP), sprva s tako imenovanimi integriranimi relacijskimi vozovnicami za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih, ki jim omogočajo vožnjo z vlakom ali avtobusom pri kateremkoli izvajalcu. Leta 2019 so bile uvedene prenosljive enkratne, dnevne, tedenske, mesečne in letne enotne relacijske vozovnice za vse ostale uporabnike, v letu 2020 pa še mesečna enotna imenska vozovnica (Statistični urad Republike Slovenije, 2024a).

Sredi leta 2020 je postala na voljo brezplačna vozovnica za upokoјence, osebe, starejše od 65 let, imetnike evropske invalidske kartice in vojne veterane. Od leta 2021 velja tudi v mestnem prometu v Ljubljani in Mariboru, od junija 2022 pa še v občinah Celje, Kranj, Koper, Krško in Novo mesto (Statistični urad Republike Slovenije, 2024a). Leta 2013 so avtobusni prevozniki prepeljali 25,1 milijona potnikov in tako zaustavili dolgotrajen upad števila potnikov, po železnici pa je v istem letu prepotovalo 16,4 milijona potnikov. Leta 2014 se je ta številka znižala zaradi motenj na primorski progi, ki jih je povzročil žled (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).

Najnovejši podatki za avgust 2024 kažejo, da so vlaki prepeljali 1,4 milijona potnikov (kar je 12 % več kot leto prej) in opravili 106 milijonov potniških kilometrov, kar pomeni šestino več kot avgusta leto pred tem (Statistični urad Republike Slovenije, 2024b). V istem obdobju so avtobusi v mestnem javnem linijskem prevozu prepeljali približno 2,6 milijona potnikov (podobno kot leto prej), v medkrajevnem javnem linijskem prevozu pa 1,1 milijona, kar je 3 % manj, skupaj s 16 milijoni opravljenih potniških

kilometrov (7 % manj) (Statistični urad Republike Slovenije, 2024b). Podatki iz decembra 2024 kažejo, da je prek Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana prepotovalo 85.700 potnikov, kar je 2 % manj kot decembra 2023 (Statistični urad Republike Slovenije, 2025).

Na splošno je JPP nekoliko bolj razvit okoli večjih urbanih središč, v Sloveniji pa ga je v primerjavi z drugimi državami EU relativno malo – največ ga je ravno v okolici Ljubljane (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Leta 2011 je JPP predstavljal le okoli 8 % vseh opravljenih potovanj, medtem ko se je kar 69 % poti opravljalo z osebnimi avtomobili, 18 % peš in 5 % s kolesi (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Ti deleži so občutno manjši od povprečja evropskih mest, kjer ima javni prevoz znatno večji delež. V eni od raziskav o kakovosti življenja v evropskih mestih se je izkazalo, da v povprečju 44 % mestnega prebivalstva uporablja javni promet, pri čemer je uporaba najvišja v večjih mestih (Bolsi et al., 2020). Po podatkih Evropske komisije (2018) železniški promet pri nas uporablja zgolj 3 % prebivalcev, medtem ko je povprečje v EU 15 %. Poleg tega je le 10 % sodelujočih Slovencev v analizi menilo, da se je kakovost železniškega prevoza izboljšala, dve tretjini pa sta menili, da je ostala na isti ravni ali se celo poslabšala (Evropska komisija, 2018).

## **2.2 Organizacija javnega potniškega prometa in zakonske podlage**

V Sloveniji je delovanje JPP vezano na številne pravne akte in institucionalne ureditve. JPP je razdeljen med dve ministrstvi: Ministrstvo za infrastrukturo (MZI) in Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo (MOPE). Od leta 2023 JPP upravlja Družba za upravljanje javnega potniškega prometa (DUJPP). MZI je sicer odgovorno za železniški, zračni in pomorski promet ter plovbo po celinskih vodah, pa tudi za cestni promet (z izjemo nadzora cestnoprometne varnosti) in prometno infrastrukturo, žičniške naprave, energetiko, rudarstvo ter učinkovito rabo in obnovljive vire energije. V okviru MZI delujejo Direkcija Republike Slovenije za infrastrukturo, Uprava Republike Slovenije za pomorstvo in Inšpektorat Republike Slovenije za infrastrukturo (Ministrstvo Republike Slovenija, 2017).

Osrednji zakonski okvir za cestni promet je ZPCP-2, ki v 3. členu opredeljuje javni prevoz kot prevoz, ki je dostopen vsem pod enakimi pogoji in se izvaja v komercialne namene. Zakon prav tako opredeljuje javni linijski prevoz potnikov v cestnem prometu kot prevoz, ki poteka na določenih relacijah, po načrtovanem voznem redu, določeni ceni in splošnih pogojih. V 44. členu ZPCP-2 je navedeno, da se v notranjem cestnem prometu javni prevoz potnikov izvaja kot javni linijski prevoz, posebni linijski prevoz, stalni izvenlinijski prevoz, prevoz na klic, občasni prevoz, avtotaksi prevoz ali posebna oblika prevoza.

Zakonodajni temelj za železniški promet predstavlja Zakon o železniškem prometu (ZZelP). Ta v 6. členu določa, da država zagotavlja prevoz potnikov v notranjem in čezmejnem regijskem železniškem prometu kot javno dobrino prek obvezne gospodarske javne službe. Količina in obseg storitev se vsako leto določita z voznim redom za potniški promet, ki ga sprejme izvajalec po predhodnem soglasju ministrstva za JPP.

Gospodarsko javno službo (GJS) izvajajo v medkrajevnem prometu koncesionarji, ki imajo nove koncesijske pogodbe, podeljene na podlagi novejšega razpisa. Za železniški prevoz pa je odgovorno podjetje SŽ – Potniški promet, d. o. o. (po pogodbi z Vlado Republike Slovenije). Posebnost pri organizaciji avtobusnega prometa je, da ga država izvaja kot GJS na podlagi koncesij (50. člen, ZPCP-2), vsi izvajalci javnih linijskih prevozov pa so del sistema enotne vozovnice. Zakon hkrati določa področje subvencioniranih vozovnic za izbrane kategorije, kot so dijaki, študenti, upokojenci, osebe, starejše od 65 let, in invalidi z evropsko kartico ugodnosti (114.b člen, ZPCP-2). Od 1. julija 2020 imajo torej upokojenci, vojni veterani, invalidi z evropsko kartico ugodnosti in vsi, starejši od 65 let, brezplačen medkrajevni javni prevoz, od leta 2021 pa velja ta ugodnost tudi v mestnem prometu v Ljubljani in Mariboru ter od junija 2022 še v občinah Celje, Kranj, Koper, Krško in Novo mesto. Potrebno vlogo za takšno vozovnico lahko uredijo na ustreznih prodajnih mestih (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024b).

Pri financiranju GJS se sredstva krijejo tako iz prodaje prevoznih storitev kot iz državnega proračuna (50. člen ZPCP-2). Kot del prizadevanj za trajnostno mobilnost so bili vzpostavljeni tudi regijski centri mobilnosti (RCM), ki nudijo podporo pri regionalnem prometnem načrtovanju, koordinaciji evropskega tedna mobilnosti, komunikaciji z občinami in podporo DUJPP pri JPP (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024c).

## **2.3 Medkrajevni javni potniški promet**

Medkrajevni JPP povezuje različna območja Slovenije in omogoča mobilnost prebivalstva zunaj mestnih središč. Na podlagi ZPCP-2 označujemo kot medkrajevni prevoz tak prevoz, ki poteka med dvema ali več kraji, lahko tudi kot potniški ali hitri linijski prevoz (23. točka 3. člena). Država tak prevoz zagotavlja kot javno dobrino prek GJS (50. člen, ZPCP-2). Koncesije za izvajanje medkrajevnega JPP se praviloma podeljujejo na podlagi javnega razpisa.

Glavnino tega prometa pri nas predstavlja avtobusni sistem. Organiziran je prek koncesij, ki jih država podeli avtobusnim podjetjem. Sistem obsega prevoz potnikov v cestnem prometu med avtobusnimi postajami in postajališči na vnaprej določenih progah, urejenih z voznim redom (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).



Dolgoročni trendi pričajo o upadu števila potnikov v cestnem javnem linijskem prevozu med letoma 2005 in 2011 s 40 na 32 milijonov, kar predstavlja 18,5-% zmanjšanje (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Ta padec se je ustavil leta 2012, ko je nov sistem subvencioniranja voznice za dijake in študente prinesel rahel porast. Po uvedbi brezplačne vozovnice za upokoјence, starejše od 65 let, vojne veterane in invalide je v prvih štirih mesecih 148.766 upravičencev pridobilo kartico in produkt, kar predstavlja 28 % vseh upravičencev (Hojski, Hazemali in Lep, 2022).

Slovenski avtobusni vozni park šteje 1.198 vozil s povprečno starostjo 8,84 leta, pri čemer jih je 302 starejših od dvanajstletne amortizacijske dobe (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). V povprečju avtobus na leto opravi 40.000–60.000 kilometrov, zaradi česar nekatera vozila dosežejo tudi več kot 500.000 kilometrov. Prvotni razpis za dodelitev novih koncesij, ki je predvideval zamenjavo avtobusov s standardom EURO 3 ali manj in zahtevo po 20-% deležu električnih ali CNG-avtobusov do leta 2020, je bil razveljavljen. Koncesije so bile podeljene na podlagi kasnejšega razpisa, ki je prav tako vseboval določila glede posodobitve voznega parka (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).

V primerjavi z Evropo ostaja Slovenija pri uporabi avtobusnega prevoza v medkrajevnom prometu nekoliko v zaostanku. Ena od raziskav Evropske komisije (2024) je pokazala, da je 14 % slovenskih anketirancev v zadnjih 12 mesecih vsaj enkrat uporabilo avtobus (brez mestnega prometa). Približno 17 % uporabnikov je poročalo o vsaj eni motnji v potovanju, najpogostejša je bila zamuda več kot uro in pol (8 %). Za primerjavo: na Hrvaškem je v letu 2016 kar 40 % anketiranih uporabljalo avtobuse za medkrajevna potovanja, železnice pa le 3,7 % sodelujočih (Mrnjavac in Slavić, 2018).

Glavne težave medkrajevnega JPP so star vozni park, neusklajeni vozni redi z drugimi prometnimi oblikami, odsotnost enotne vozovnice med različnimi prevozniki in prometnimi sredstvi ter slabša integriranost upravljanja, kar zmanjšuje privlačnost za potnike (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Kot protiukrep se uvaja sistem IJPP, ki združuje avtobusne in železniške povezave v enotno vozovnico, saj je njegov edini in temeljni namen, da bi s tem spodbujal večjo rabo javnega prevoza.

## **2.4 Mestni javni potniški promet**

Mestni JPP v Sloveniji določa ZPCP-2, ki ga v 26. točki 3. člena opredeljuje kot prevoz, ki poteka na območju enega ali več naselij, občine ali več občin skupaj. Organizira se lahko tudi kot lokalna GJS (53. člen ZPCP-2). Po zakonu morajo mestne občine z več kot 100.000 prebivalci mestni linijski prevoz opravljati kot lokalno GJS, kar v praksi pomeni, da je Ljubljana edina občina s to zakonsko obveznostjo (53. člen ZPCP-2).

Pri organizaciji mestnega JPP je treba upoštevati število dnevnih migracij, gravitacijska območja, povezave z medkrajevnimi linijami in druge oblike prometa, prav tako mora biti primerno poskrbljeno za dostop z invalidskimi vozički (53. člen ZPCP-2). Trenutno pri nas mestni javni promet izvajajo v 17 občinah (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Največji delež ima Ljubljana, kjer javni prevoz potnikov zagotavlja podjetje Ljubljanski potniški promet (LPP). V letu 2021 je opravilo 10,3 milijona kilometrov. V Mariboru prevoze izvaja MARPROM, v drugih mestnih občinah, kot so Murska Sobota, Nova Gorica in Velenje, pa je mestni promet bistveno manjši, ponekod celo brezplačen (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Po zadnjih podatkih iz avgusta 2024 avtobusi v medkrajevnem javnem linijskem prevozu prepeljejo več kot 2,6 milijona potnikov, kar je primerljivo z istim obdobjem prejšnjega leta, v prvih osmih mesecih 2024 pa skupno 28,3 milijona, kar predstavlja 1,2-% rast glede na leto 2023 (Statistični urad Republike Slovenije, 2024b).

Velik izziv mestnega JPP v Sloveniji je dotrajan vozni park. V Mariboru ima MARPROM 45 avtobusov s povprečno starostjo 11,9 leta, pri čemer je skoraj 60 % starejših od 15 let in 77,7 % okoljskih standardov ne ustreza sodobnim zahtevam (večinoma EURO 2 in EURO 3). LPP v Ljubljani razpolaga z 233 avtobusi, ki so v povprečju stari 10,76 leta. Med njimi je 37,9 % avtobusov, starejših od 15 let, 12,9 % pa jih je starejših od 20 let (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).

Na ravni EU je zadovoljstvo z mestnim javnim prevozom v Sloveniji ocenjevano kot razmeroma visoko. V raziskavi o kakovosti življenja v evropskih mestih je znašalo povprečje zadovoljstva z javnim prometom 75 %, pri čemer v nekaterih mestih dosega tudi nad 90 % (Bolsi et al., 2020). Po podatkih raziskave Minelgaité, Dagiliūtė in Liobikienė (2020) kar 73 % slovenskih anketirancev vsaj nekajkrat letno uporablja mestni JPP, kar je nad povprečjem EU. Glavne težave mestnega prometa so dejavniki, kot so zastarela infrastruktura, pomanjkanje ločenih voznih pasov za avtobuse, neustrezne prestopne točke, slabo razviti sistemi P + R in močna konkurenca osebnega avtomobila v mestih (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).

## **2.5 Prevozi na klic**

Prevoz na klic je posebna, inovativna oblika javnega prevoza, namenjena področjem z manjšo gostoto prebivalstva ali slabšo prometno pokritostjo. ZPCP-2 ga v 37.a točki 3. člena definira kot napredno obliko prevoza za največ osem potnikov, ki ga izvajamo na območjih brez organiziranega rednega javnega prevoza ali z nizkim povpraševanjem po tovrstni storitvi (ZPCP-2).

Na splošno se prevoz na klic izvaja v okviru GJS javnega linijskega cestnega prometa, lahko pa ga financirajo in vodijo tudi posamezne lokalne skupnosti prek koncesij ali v obliki lokalne GJS. Ko pristojni organ odloča o dovoljenju, mora oceniti (ZPCP-2):

- dostopnost in povezanost s klasičnim javnim linijskim prevozom;
- posebne pogoje potovanja za različne skupine uporabnikov;
- vpliv na gospodarnost obstoječih prevoznikov;
- obseg dnevnih migracij v določenem območju.

V Sloveniji potekajo prevozi na klic tudi prek različnih prostovoljskih organizacij, ki so pogosto namenjene starejšim in manj mobilnim skupinam. Najprepoznavnejši med njimi sta Zavod Sopotniki in projekt Prostofer, ki delujeta na osnovi prostovoljstva (Sopotniki, b. l.-a; Prostofer, b. l.a). Pomembnost in priljubljenost tovrstnih prevozov se je povečala zlasti na podeželskih območjih in v času pandemije covid-19 (Prostofer, b. l.a).

### 2.5.1 Sopotniki

Zavod Sopotniki je nastal kot iniciativa za pomoč starejšim pri ohranjanju socialne vključenosti in preprečevanju osamljenosti v oddaljenih krajih. Pogosto se namreč zgodi, da starejši, ki nimajo lastnega prevoza ali so omejeni z javnimi povezavami, le redko zapuščajo svoj dom, kar poslabša kakovost njihovega življenja. Delovanje sistema Sopotniki je zasnovano na mreži prostovoljcev, ki v izmeničnih dežurstvih razpolagajo z zavodovim vozilom in ga uporabljajo za prevoze starejših oseb – na primer do zdravnika, banke ali na družabne dogodke. Med vožnjo vozniki nudijo tudi druženje, pomoč pri nošenju stvari in spremljanje do ustanov, ki jih starejši obiščejo (Sopotniki, b. l.-a).



*Slika 1: Prevozno sredstvo storitve Sopotniki  
(Vir: Sopotniki, b. l.-a)*

Zavod trenutno deluje v številnih občinah, na primer Hrpelje - Kozina, Divača, Sežana, Sevnica, Brežice, Krško, Kočevje, Postojna, Pivka, Ajdovščina, Ankaran, Litija, Šmartno pri Litiji, Cerknica, Idrija ipd. (Sopotniki, b. I.-a). Prostovoljci morajo imeti veljavno voziško dovoljenje kategorije B, željo po pomoči, komunikacijske spretnosti in pripravljenost zagotavljanja voženj, ki navadno potekajo od ponedeljka do petka med 8. in 16. uro, seveda z možnimi prilagajanji (Sopotniki, b. I.-b).

### 2.5.2 Prostofer

Prostofer je projekt zavoda Zlata mreža, ki na podoben način povezuje starejše osebe, ki ne morejo koristiti rednih prevozov, z aktivnimi starejšimi vozniki prostovoljci (Prostofer, b. I.b). Ciljna skupina so ljudje, starejši od 65 let, ki se težko samostojno premikajo, torej tisti, ki ne vozijo, nimajo sorodnikov ali so v slabšem finančnem položaju, prav tako so jim javne povezave morda nedosegljive (Prostofer, b. I.-a).

Delovanje je preprosto – uporabnik vsaj tri dni prej pokliče na brezplačno številko 080 10 10, operator zapiše podatke, kontaktira ustreznega prostovoljca in obvesti uporabnika (Prostofer, b. I.b). Vozilo zagotovi občina, ki poskrbi tudi za zavarovanje voznika in sopotnika. Prostofer trenutno deluje v 109 občinah (Prostofer, b. I.-a).



*Slika 2: Prevozno sredstvo storitve Prostofer  
(Vir: Prostofer, b. I.b)*

Prevoze lahko starejši koristijo predvsem za nujne opravke ali obisk javnih ustanov (zdravstveni dom, lekarna, banka, upravna enota ipd.). Prostovoljni vozniki ne nudijo zgolj prevoza, ampak tudi pomoč pri nakupu in spremljanje do čakalnice (na primer v primeru vožnje do bolnice). Invalidne osebe in osebe s posebnimi potrebami lahko storitev uporabijo ob prisotnosti svojega spremljevalca. Celoten sistem je zasnovan tako, da starejšim oziroma manj mobilnim povečuje mobilnost, spodbuja

medgeneracijsko solidarnost in izboljšuje kakovost življenja starejših v njihovem tretjem življenjskem obdobju (Prostofer, b. l.-b).

## **2.6 Prevoz za gibalno ovirane osebe**

Omogočanje dostopnosti javnega prevoza za gibalno ovirane posameznike je pomemben dejavnik socialne vključenosti. Slovenske železnice so tako na primer prilagodile potovanje osebam na invalidskih vozičkih in električnih skuterjih, in sicer na vlakih ICS, nekaterih mednarodnih vlakih ter lokalnih in regionalnih vlakih z nizkopodnimi garniturami (Siemens Desiro, Stadler Flirt, Kiss). Zaradi pravočasne organizacije pomoči je priporočljivo, da se osebe v invalidskem vozičku najavijo vsaj 24 ur pred predvidenim odhodom, pomoč pa jim je na voljo vse dni v letu. Spremljevalci oseb na invalidskem vozičku, slepih ali slabovidnih v Sloveniji potujejo brezplačno, če imajo ustrezno evropsko kartico ugodnosti za invalide (Slovenske železnice, b. l.).

LPP v Ljubljani že od leta 2012 izvaja storitev »Prevoz na klic« za različne skupine gibalno oviranih ljudi (od oseb na invalidskih vozičkih do senzorično prizadetih oseb). Postopek je preprost – potnik pokliče prometno-nadzorni center, ta obvesti voznika, ki mu v dogovorjenem terminu pomaga pri vstopu in izstopu. Gluhi in naglušni lahko prevoz naročijo tudi prek SMS-sporočila (LPP, b. l.).

Septembra 2024 je DUJPP odprla klicni center za pilotno testiranje prevozov na klic za gibalno ovirane na območjih Ljubljane in Maribora, in sicer v sklopu projekta »Prostorska podatkovna podpora upravljanju javnega potniškega prometa – Invalidi v javnem potniškem prometu«. Storitev je odprta za vse namene, zlasti pa za obisk pri zdravniku, urejanje upravnih postopkov in nujne opravke (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024d).

Razdalja, ki jo tovrstni prevoz omogoča, je do 50 km od začetne točke, če pa cilj leži zunaj tega območja, se organizira vsaj do najbližje ustrezne postaje javnega prevoza, da lahko uporabnik nadaljuje pot z drugim načinom. Prevoz je treba rezervirati vsaj 24 ur vnaprej, izvaja pa se na delovne dneve. Izvajalci so invalidske organizacije, sama storitev pa ni zasnovana za ustvarjanje dobička, temveč kot pomoč pri ohranjanju neodvisnosti gibalno oviranih oseb (DUJPP, 2024).

## **2.7 Železniški potniški promet**

Železniški potniški promet v Sloveniji je organiziran kot gospodarska javna služba, ki jo na podlagi pogodbe z Vlado Republike Slovenije izvaja SŽ – Potniški promet, d. o. o. (SŽ – Potniški promet). Pravno osnovo določa ZZelP v 6. členu, kjer je določeno, da država zagotavlja prevoz potnikov v notranjem in čezmejnem regijskem prometu kot javno dobro v obsegu, ki ga opredeljuje prometna politika.

Po zadnjih podatkih za avgust 2024 je bilo potnikov 1,4 milijona (12 % več kot leto prej), opravljenih pa je bilo skupno 106 milijonov potniških kilometrov (šestina več). Med januarjem in avgustom 2024 se je število potnikov povzpelo na 11,2 milijona (9,9 % več kot v enakem obdobju 2023), skupaj s 773,9 milijona potniških kilometrov (21,8 % več) (Statistični urad Republike Slovenije, 2024b).

Na omrežju javne železniške infrastrukture prevladujejo lokalni potniški vlaki (88 %), regionalni vlaki predstavljajo 3 %, ICS in mednarodni vlaki manj kot 5 % (ZPCP-2). Večino (77,8 %) sestavljajo dnevni migranti (delavci, dijaki, študenti). Največ potnikov – več kot 5,3 milijona letno – potuje na progi št. 10 d. m.–Dobova–Ljubljana, sledita progi št. 30 Zidani Most–Šentilj–d. m. s 3,1–3,3 milijona potnikov in št. 20 Ljubljana–Jesenice z 1,5–2 milijona potnikov (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017).

Raziskava Evropske komisije (2018) kaže, da le 3 % anketiranih Slovencev pogosto uporablja vlak (povprečje EU je 5 %), 30 % občasno oziroma nekajkrat na leto, 32 % pa nikoli. Potniki so zmerno zadovoljni z informacijami o voznih redih (74 %) in povezavah (60 %), nakupom vozovnic (75 %) ter dostopnostjo integralnih vozovnic (62 %), slabše ocene pa so dobili dejavniki, kot so mehanizmi za obravnavo pritožb (38 %), parkirna infrastruktura na postajah (44 %) in brezžični internet na vlakih (41 %) (Evropska komisija, 2018). Iz novejšje raziskave Evropske komisije (2024) izhaja tudi, da je 47 % slovenskih železniških potnikov doživelo vsaj eno motnjo v zadnjem letu, najpogosteje zamudo od ene do dveh ur.

Vozni železniški park obsega 223 vozil, od katerih je 121 vlečnih in 102 vagona. Med vlečnimi vozili je 8 električnih in 4 dizelske lokomotive ter 39 električnih in 70 dizelskih motornih garnitur. Povprečna starost dizelskih lokomotiv serije 642 in DMG 711 znaša 43 let, DMG 813 so v povprečju stare 39 let, medtem ko so Siemens Desiro (serija 312) stare 12 let (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Ta dotrajanost onemogoča celovito izkoriščanje moderniziranih in elektrificiranih prog, kot je Pragersko–Hodoš, ter otežuje konkurenčnost železnice. Za izboljšanje stanja je bila načrtovana nabava novih dvopodnih EMG, DMG in enopodnih EMG (Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije, 2017). Standard SIST EN 13816:2003 namreč določa osem meril kakovosti – razpoložljivost, dostopnost, informacije, čas, skrb za stranke, udobje, varnost in okoljski vpliv (Slovenski inštitut za standardizacijo, 2003).

Glede na obstoječo raziskavo zadovoljstva potnikov z železniškim potniškim prometom v Sloveniji, ki jo je izvedla Smajlović (2011), so potniki najbolj zadovoljni z urejenostjo in ustrežljivostjo osebja ter čistočo vlakov, manj pa z udobnostjo in videzom postaj, voznimi redi in nezadostno integracijo z avtobusi. Tudi Beganović

(2017) navaja, da domači in tuji potniki cenijo predvsem varnost in preglednost storitev, motijo pa jih nezanesljivost in zamude.

## **2.8 Regijski centri mobilnosti**

RCM predstavljajo nov organizacijski pristop k upravljanju mobilnosti na regionalni ravni. Njihov glavni namen je spodbujanje in usklajevanje trajnostne mobilnosti, ki presega pristojnosti posameznih občin ter vzpostavlja vez med lokalnimi in državnimi prometnimi strategijami. RCM tako postanejo ključni mehanizem za sodelovanje več kot dvestotih občin in pristojnih ministrstev (e-mobilitygorenjska, b. l.).

### **2.8.1 Zasnova in delovanje**

RCM so bili oblikovani na pobudo Ministrstva za infrastrukturo (danes MOPE) v okviru celostnega prometnega načrtovanja in spodbujanja trajnostnih rešitev. Pilotni projekt ReMOBIL je zajel šest RCM pri šestih regionalnih razvojnih agencijah (RRA) (e-mobilitygorenjska, b. l.). Razlogi za vzpostavitev so bili predvsem razdrobljeno urejanje mobilnosti, pomanjkanje sistemskih in vpeljanih ukrepov ter kadrovske omejitve na občinski in regionalni ravni (RRA Podravje, b. l.).

RCM igrajo pomembno vlogo pri reševanju izzivov, kot je vedno večja mobilnost prebivalcev. SURS (2019) navaja, da vsak Slovenec na dan prepotuje v povprečju 7.200 km letno, pri čemer je 68 % poti opravljenih z osebnim avtomobilom, 21,3 % peš, 4,5 % s kolesom in le 4,3 % z JPP. Število osebnih avtomobilov stalno narašča, zato je upravljanje mobilnosti na ravni regij še toliko bolj nujno (RRA Podravje, b. l.).

Strateški okvir delovanja RCM sovпада z evropsko kohezijsko politiko 2021–2027, še posebej s ciljem »Bolj povezana Evropa« (Cilj politike 3) in Prednostno nalogo 5 – »Trajnostna (čez)regionalna mobilnost in povezljivost«. Namen je razvijati pametno in odpornejšo mobilnost, skladno s podnebnimi potrebami (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024a). Vizija je povečati delež trajnostnih mobilnostnih sredstev in s tem zmanjševati okoljske vplive (e-mobilitygorenjska, b. l.).

### **2.8.2 Organizacija in mreža v Sloveniji**

V vsaki izmed 12 razvojnih regij naj bi nastal en RCM, ki pokriva celotno regijo in deluje v okviru ustrezne RRA. Trenutno so vzpostavljeni:

1. RCM Severna Primorska (Posoški razvojni center);
2. RCM Ljubljanske urbane regije (RRA Ljubljanske urbane regije);
3. RCM Gorenjska (BSC Kranj);
4. RCM Istra Brkini Kras (Regionalni razvojni center Koper);
5. RCM Podravje (RRA Podravje – Maribor);
6. RCM Koroška (RRA Koroška);

7. RCM Savinjska (RASR);
8. RCM Pomurje (PORA Gornja Radgona);
9. RCM Zasavje (RRA Zasavje);
10. RCM Posavje (RRA Posavje);
11. RCM Jugovzhodna Slovenija (RC Novo mesto);
12. RCM Primorsko-notranjska (RRA Zeleni kras).

Kot primer dobre prakse je RCM Ljubljanske urbane regije (LUR), ki deluje v 25 občinah LUR – Borovnica, Brezovica, Dobropolje, Dobrova - Polhov Gradec, Dol pri Ljubljani, Domžale, Grosuplje, Horjul, Ig, Ivančna Gorica, Kamnik, Komenda, Mestna občina Ljubljana, Logatec, Log - Dragomer, Lukovica, Medvode, Mengeš, Moravče, Škofljica, Šmartno pri Litiji, Trzin, Velike Lašče, Vodice in Vrhnika. RCM LUR deluje v okviru Dogovora za razvoj regij, njegova vrednost znaša 708.818,00 EUR z DDV, časovno pa traja od 1. maja 2024 do 31. decembra 2027 (RRA LUR, b. l.).

### **2.8.3 Financiranje in delovanje**

RCM se financirajo iz kohezijskih skladov za obdobje 2021–2027, pri čemer je za neinvesticijske ukrepe za trajnostno mobilnost na voljo približno 6,47 milijona EUR (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024a). Sofinanciranje lahko seže tudi do 100 % upravičenih stroškov, kjer Kohezijski sklad krije 85 % in upravičenec 15 % (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024a).

Upravičeni stroški so stroški plač (obračunani na podlagi standardne lestvice 26,45 EUR/uro), posredni stroški (do 15 % neposrednih stroškov osebja), stroški informiranja in komuniciranja (10–20 % vseh upravičenih stroškov) ter DDV (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024c).

Za delovanje RCM se zahteva minimalno število delovnih mest, določenih glede na število prebivalcev. V največjih regijah (nad 500.000 prebivalcev) mora center imeti vsaj 3 ekvivalente polnega delovnega časa oziroma polno zaposlenega (EPDČ), v regijah nad 200.000 prebivalcev vsaj 2 EPDČ, v regijah nad 100.000 vsaj 1,5 EPDČ, v regijah do 100.000 pa najmanj 1 EPDČ (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024c).

### **2.8.4 Razvoj Regionalnih celostnih prometnih strategij**

Namen delovanja RCM je tudi podpora pri pripravi in izvajanju regionalnih celostnih prometnih strategij (RCPS). Pri tem se opirajo na Zakon o celostnem prometnem načrtovanju (ZCPN), nacionalne smernice za pripravo RCPS, Strategijo razvoja prometa v RS do leta 2030 in Resolucijo o nacionalnem programu razvoja prometa do leta 2030 (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024a). RCM morajo biti aktivni že pred začetkom priprave RCPS, rok za zaključek strategij pa je 30.



september 2027. Za pripravo RCPS je na voljo največ 250.000 EUR priznanih upravičenih stroškov, pri čemer je sofinanciranje največ 80-% (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2024a).

## **2.9 Konceptualizacija zadovoljstva uporabnikov in dejavniki**

Ko potniki ocenjujejo storitev JPP, v resnici ocenjujejo celo paleto vtisov, občutkov in izkušenj – vse od prvotnih pričakovanj do končne izkušnje po tem, ko izstopijo iz vozila. Zadovoljstvo uporabnikov je psihološko stanje, ki se oblikuje kot primerjava med pričakovanji in dejansko izkušnjo (Lipičnik & Možina, 1993, str. 13). Zadovoljstvo lahko razumemo tudi kot ponoven preizkus razmerja med pričakovano in dejansko vrednostjo storitve (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994, str. 53). Temelji na modelu nepotrjenih pričakovanj – če storitev pričakovanja preseže, uporabnik izrazi zadovoljstvo, sicer pa nezadovoljstvo, pomembno vpliva tudi na zaupanje, zavezanost, namen ponovne uporabe in pozitivno promocijo »od ust do ust« (Sumaedi et al., 2016).

Po drugi strani je zadovoljstvo tudi »ponovno ovrednotenje« vrednosti, ki jo ima storitev za uporabnika. Denimo, da je nekdo pričakoval le običajno vožnjo, pa je med potjo naletel na izjemno prijaznega voznika ali na praktične in jasne informacije na zaslonih. To vse skupaj oblikuje neko dodano vrednost, ki lahko izboljša končno oziroma v določenih primerih tudi »posodobljeno« oceno (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994, str. 53).

### **2.9.1 Modeli zadovoljstva uporabnikov**

Raziskovalci so razvili več teoretičnih pristopov k analizi zadovoljstva v JPP. European Metropolitan Transport Authorities (2009) v projektu BEST (Benchmarking European Service of public Transport) opisuje model kot »zanko kakovosti storitev«, kjer se pričakovana kakovost primerja z zaznano kakovostjo po uporabi. Zanka obsega:

1. pričakovano kakovost storitve – raven kakovosti, ki jo uporabniki pričakujejo;
2. ciljano kakovost storitve – raven kakovosti, ki jo ponudnik storitev želi zagotoviti;
3. dostavljeno kakovost storitve – dejanska raven kakovosti, ki jo ponudnik zagotavlja;
4. zaznano kakovost storitve – raven kakovosti, kot jo zaznavajo uporabniki.

Drugi pomemben model, poznan kot večdimenzionalni pristop, sta predstavila Felleesson in Friman (po Stojic et al., 2020). Po njunem mnenju se zadovoljstvo v javnem prometu deli v štiri širše sklope:

- sistemski vidik oziroma kako dobro so urejene povezave, kako točni so prevozi in kako razumljive so informacije;

- oblikovni vidik oziroma kako udobno in prijetno se uporabnik v vozilu počuti);
- vloga osebja, ki se kaže kot prijaznost, strokovnost, ustrežljivost;
- varnost, na primer na postajah, med vožnjo, splošni občutek varnosti pri uporabi storitve.

Sumaedi et al. (2016) so v svojih raziskavah poudarili, da na zadovoljstvo ne vpliva le konkretna izkušnja na avtobusu ali vlaku, ampak imajo vpliv tudi zaznana vrednost (ali se izplača za ta denar), podoba izvajalca (ali je podjetje znano kot zanesljivo), uporabnost (ali prevoz res olajša vsakdanje obveznosti) in intuitivnost (ali je storitev enostavno uporabljati). Ismael in Duleba (2023) z novejšim pristopom še globlje secirata to področje z združitvijo dveh metod, in sicer tako imenovanih »ordered probit model« (OPM) in »importance-performance analysis« (IPA). Tako lažje določimo, kaj je za potnika najpomembnejše in ali prevoznik te elemente v praksi res dobro izvaja – torej česa se je treba lotiti najprej, če želimo doseči precejšnje izboljšanje zadovoljstva.

### **2.9.2 Dejavniki zadovoljstva uporabnikov javnega potniškega prometa**

Zadovoljstvo v JPP se v praksi napaja iz množice dejavnikov. Nekateri so bolj »statični«, kot na primer fizična dostopnost postajališč, drugi pa bolj subjektivni, denimo, kako vpljudno se osebje vede do potnikov. Evropski standard EN 13816 (Slovenski inštitut za standardizacijo, 2003) navaja osem širših meril za presojo kakovosti storitev:

1. razpoložljivost;
2. dostopnost;
3. informacije;
4. čas;
5. skrb za stranke;
6. udobje;
7. varnost;
8. vpliv na okolje.

Iz evropskega projekta BEST (European Metropolitan Transport Authorities, 2009) je prišlo še nekaj dodatnih dejavnikov, kot sta vrednost glede na ceno in ugled v javnosti. Podobno Stojic et al. (2020) opozarjajo, da igrajo pri mlajših potnikih večjo vlogo spletne informacije in cenovna dostopnost vozovnic, hkrati pa še vedno ostajajo zelo pomembni klasični vidiki, kot sta točnost in občutek varnosti. V njihovi raziskavi je denimo glavno mesto med dejavniki zavzelo splošno stanje prevoznih sredstev (čistoča, udobje, varnost na krovu), saj potniki zelo hitro opazijo, ali je avtobus ali vlak urejen ali ne.

Ismael in Duleba (2023) sta med najbolj kritične elemente uvrstila pogostost in zanesljivost povezav, takoj zatem dostopnost in varnost storitev, medtem ko je cena

pomembna, a vseeno ne tako odločilna. Zanimivo je, da so v analizah evropskih železnic potniki najpogosteje izražali zadovoljstvo z jasnimi informacijami o voznih redih, medtem ko so mehanizme za reševanje pritožb ocenili precej nižje (Evropska komisija, 2018). Težave se pojavijo tudi pri parkiriščih na železniških postajah (le 44 % zadovoljnih) in pri (pre)redkem brezžičnem internetu v vlakih (41 % zadovoljnih), kar je za marsikoga danes že samoumeven standard (Evropska komisija, 2024).

Pri avtobusu ali vlaku pa ni vselej ključna zgolj sama vožnja. Uporabniki se denimo pogosto sprašujejo, kako varno se počutijo na postajališču ob poznih večernih urah in ali bodo pravočasno ujeli povezavo za naprej (Stojic et al., 2020). V mestnem prometu so po ugotovitvah raziskave, ki so jo izvedli Minelgaité, Dagiliūtė in Liobikienė (2020), precejšnje razlike tudi glede na starostne skupine, saj na primer starejši uporabniki kdaj pa kdaj raje izkoristijo javni prevoz zaradi lažjega dostopa, mlajše pa mogoče odvrne neroden in manj pregleden nakup vozovnic.

### **2.9.3 Povezava med zadovoljstvom in uporabo javnega prevoza**

Nadvse zanimivo je, kako močno lahko ravno zadovoljstvo spodbudi posameznika, da ta še naprej zvesto uporablja javni promet. Raziskava Bolsi et al. (2020) je pokazala, da v krajih, kjer se ljudje počutijo dobro postrežene z javnimi prevozi, hkrati opažajo višji delež uporabe tovrstnih storitev in – kar je morda še pomembneje – večje splošno zadovoljstvo z bivanjem v mestu. Kar polovico razlike pri širšem zadovoljstvu življenjskega okolja naj bi namreč pojasnila prav kakovost JPP (Bolsi et al., 2020).

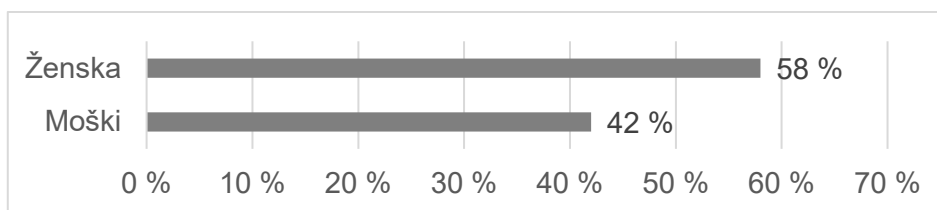
Ugodna cena (na primer pri brezplačni vozovnici za upokoјence in invalide) lahko deluje kot odličen prvi korak. Tako so Hojski, Hazemali in Lep (2022) ugotovili, da je v prvih štirih mesecih po uvedbi brezplačnih vozovnic kar 148.766 upravičencev pridobilo oziroma aktiviralo to ugodnost. V praksi se je sicer pokazalo, da jo je od tega števila le 45 % dejansko aktivno uporabljalo. To nekako opozarja, da ugodnost sama po sebi še ne pomeni avtomatskega preskoka na avtobuse ali vlake, če storitev ni učinkovita, prijetna in splošno zanesljiva. Prav tako je po navedbah avtorjev tukaj vpliven tudi količnik hitrosti spreminjanja navad samih uporabnikov.

### 3 PRAKTIČNI DEL

Raziskava je bila zasnovana z namenom merjenja zadovoljstva uporabnikov JPP in je vključevala vprašanja o demografskih podatkih, načinih in pogostosti uporabe javnega prevoza ter o različnih vidikih zadovoljstva s storitvami. Anketa je bila izvedena kot standardna spletna anketa v obdobju od 17. marca do 2. aprila 2025, s skupnim trajanjem 17 dni. Obsegala je 16 vprašanj, ki so bila gostovana na spletni platformi 1KA. Povprečen čas izpolnjevanja je znašal 5 minut in 5 sekund, mediana pa 4 minute in 28 sekund.

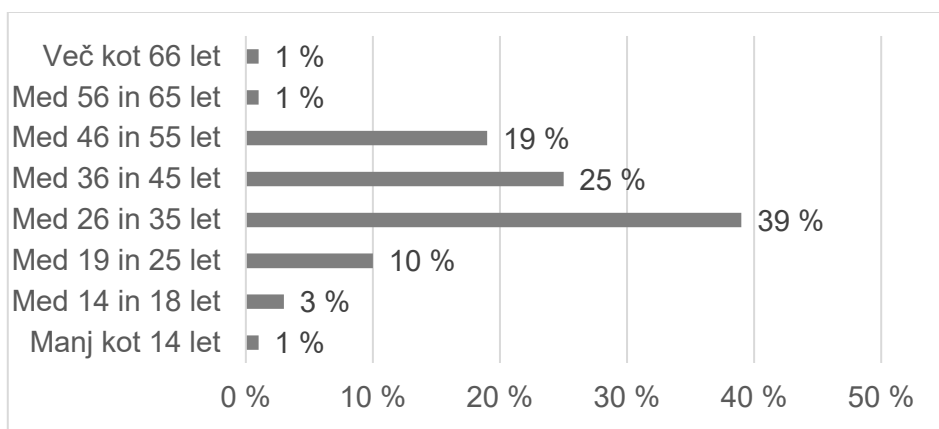
#### 3.1 Demografski podatki

Anketa je bila uspešno zaključena z 69 ustrezno izpolnjenimi vprašalniki, kar predstavlja 44-% stopnjo odziva glede na število vseh, ki so kliknili na nagovor ankete. Prvi anketiranec je anketo izpolnil 17. marca ob 7.42, zadnji vnos pa je bil zabeležen 1. aprila ob 20.05.



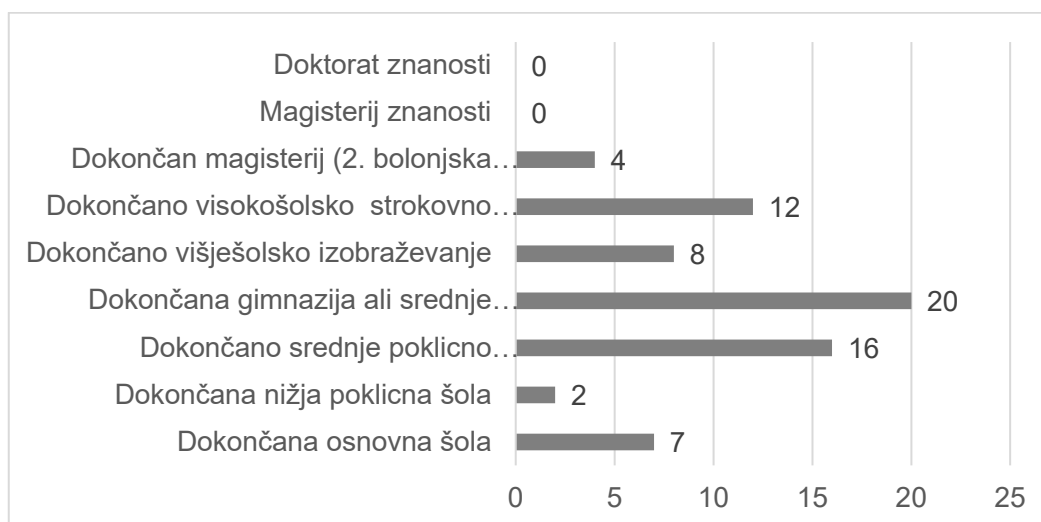
*Slika 3: Razporeditev anketirancev po spolu*  
(Lastni vir)

Slika 3 prikazuje razporeditev anketirancev po spolu. Porazdelitev je bila skoraj enakovredna – na anketo se je odzvalo 40 (58 %) žensk in 29 (42 %) moških.



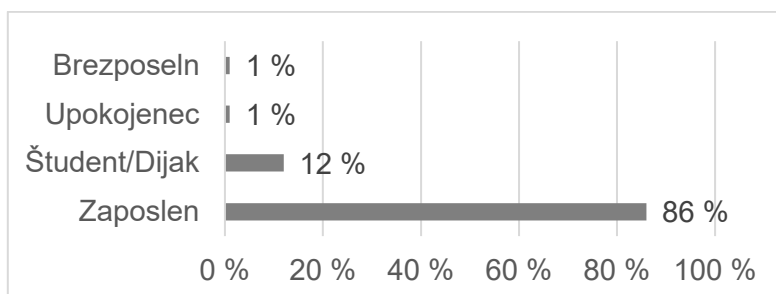
*Slika 4: Razporeditev anketirancev po starostnih kategorijah*  
(Lastni vir)

Na sliki 4 je prikazana porazdelitev anketirancev po starostnih skupinah. Razvidno je, da največji delež predstavljajo posamezniki, stari med 26 in 35 let (27 (39 %) oseb). Sledijo jim anketiranci, uvrščeni v skupino med 36 in 45 let (17 (25 %) oseb), ter 13 (19 %) vprašanih, starih od 46 do 55 let. Nekoliko mlajša skupina, stara od 19 do 25 let, obsega 7 (10 %) anketirancev, starostna kategorija od 14 do 18 let, pa 2 (3 %) anketiranca. Dodatno so bile z 1 osebo zastopane kategorije mlajših od 14 let, med 56 in 65 let ter nad 66 let (skupaj 3 %).



*Slika 5: Razporeditev anketirancev po izobrazbi*  
(Lastni vir)

Slika 5 prikazuje doseženo stopnjo izobrazbe anketiranih. Največjo skupino (20 oseb) predstavljajo tisti z dokončano štiriletno srednjo šolo (npr. gimnazijo ali srednjo tehnično šolo). Sledi jim 16 anketirancev s srednjim poklicnim izobraževanjem in 12 anketirancev z visokošolsko izobrazbo. Manj pogosto sta zastopani višješolska (8 oseb) in osnovnošolska izobrazba (7 oseb), le 4 osebe imajo magisterij, najredkeje (2 osebi) pa je prisotna nižja poklicna šola.

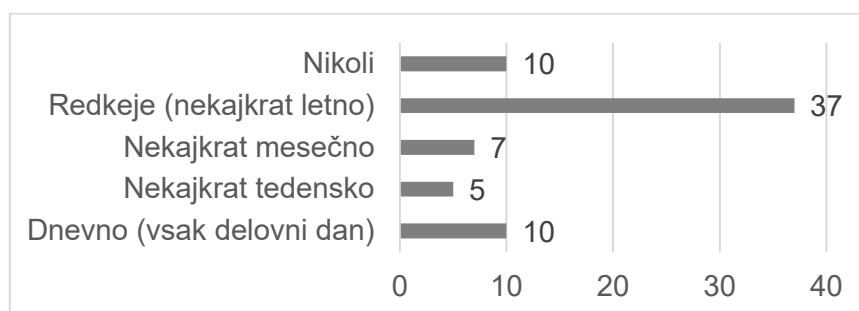


*Slika 6: Trenutni status*  
(Lastni vir)

Kot je razvidno iz slike 6, med anketiranci izrazito prevladujejo zaposlene osebe (59 (86 %) oseb). Precej manjši delež zajemajo študenti in dijaki (8 (12 %) oseb), medtem ko sta med anketiranci le 1 (1 %) upokojenec in 1 (1 %) brezposelna oseba.

### 3.2 Rezultati

V nadaljevanju predstavljamo analizo 12 vsebinskih vprašanj, ki so bila postavljena anketiranim za ocenjevanje njihovih stališč in izkušenj v povezavi z uporabo JPP.



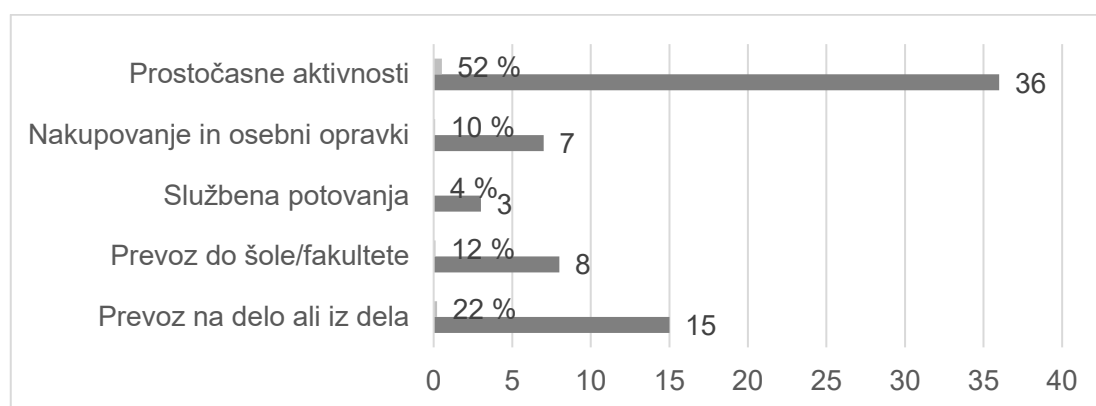
*Slika 7: Pogostost uporabe javnega potniškega prometa*  
(Lastni vir)

Pri prvem vsebinskem vprašanju nas je zanimalo, kako pogosto se anketiranci poslužujejo javnega prevoza. Rezultati, ki so razvidni iz slike 7, kažejo, da ga največji delež vprašanih, to je 37, uporablja le nekajkrat letno. Po 10 vprašanih se na javni prevoz zanaša vsakodnevno oziroma ga sploh ne uporablja. Nekoliko manjši delež (7 vprašanih) ga uporablja nekajkrat mesečno, le 5 pa nekajkrat tedensko.



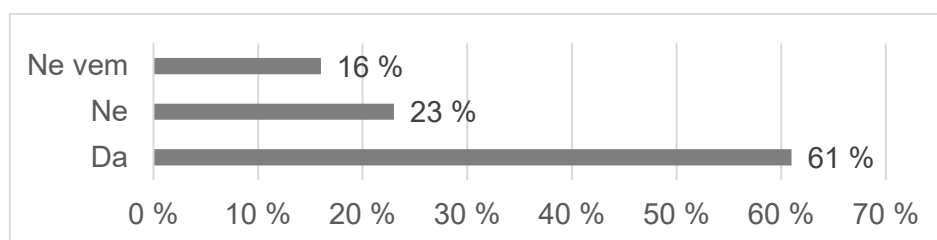
*Slika 8: Najpogosteje uporabljen način javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Razporeditev najpogosteje uporabljenih načinov JPP kaže (slika 8), da prevladujejo mestni avtobusi (26 oseb). Sledijo kombinirane oblike različnih prevozov (13 oseb), nato medkrajevni avtobus (11 oseb), vlak (9 oseb) in isti delež tistih, ki javnega prevoza sploh ne uporabljajo (prav tako 9).



*Slika 9: Namen uporabe javnega potniškega prometa*  
(Lastni vir)

Pri naslednjem vprašanju nas je zanimal namen uporabe JPP. Kot prikazuje slika 9, kar 36 (52 %) anketirancev javni prevoz najraje uporablja za prostočasne aktivnosti, kot so izleti, obiski prireditvev ali družabna srečanja. Sledijo potovanja na delovno mesto (15 (22 %) oseb), nato pot do šol ali fakultet (8 (12 %) oseb). Za nakupovanje ali osebne opravke javni prevoz uporablja 7 (10 %) anketirancev. Najredkejši razlog so službena potovanja (le 3 (4 %) osebe).



*Slika 10: Splošno zadovoljstvo s storitvami javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Relativno optimističen je podatek o splošnem zadovoljstvu z JPP, katerega rezultate vidimo na sliki 10. Večina vprašanih (42 (61 %) oseb) je izrazila zadovoljstvo z JPP, 16 (23 %) pa jih ni zadovoljnih. Nekoliko manjši delež (11 (16 %) oseb) se ni opredelil.

| Trditev                     | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|-----------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Točnost prihodov in odhodov | 69 | 4,5                | 0,74              |
| Pogostost prevozov          | 66 | 4,3                | 0,71              |
| Dostopnost postajališč      | 67 | 4,4                | 0,72              |
| Hitrost potovanja           | 68 | 4,1                | 0,87              |
| Udobje v vozilih            | 68 | 3,8                | 0,81              |
| Cena prevoza                | 68 | 4,3                | 0,69              |
| Prijaznost osebja           | 68 | 4,3                | 0,85              |

*Tabela 1: Pomembnost vidikov javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Pri kvantitativnih raziskavah se pri analizi pogosto uporablja povprečna vrednost (aritmetična sredina), ki predstavlja skupek vseh ocen, deljen s številom veljavnih odgovorov. Višja povprečna vrednost pomeni, da se anketiranci z določeno trditvijo v večji meri strinjajo ali ji pripisujejo višjo pomembnost, nižja vrednost pa nakazuje manjše strinjanje oziroma manjšo pomembnost. Standardni odklon je statistična mera, ki kaže, kako razpršeni so odgovori okoli te povprečne vrednosti. Nižji standardni odklon pomeni, da so se anketiranci pri ocenjevanju nekega vidika večinoma strinjali (torej odgovori so bili zelo podobni), višji standardni odklon pa razkriva večjo raznolikost mnenj.

Kot je razvidno iz tabele 1, so anketiranci več vidikov javnega prevoza ocenili na petstopenjski lestvici (npr. 1 – sploh ni pomembno, 5 – zelo pomembno). Najvišje so ocenili točnost prihodov in odhodov (4,5) in dostopnost postajališč (4,4), takoj zatem pa pogostost prevozov, ceno prevoza in prijaznost osebja (vsi s povprečjem 4,3). Hitrost potovanja (4,1) se je uvrstila nekoliko nižje, najnižjo povprečno oceno (3,8) pa je prejelo udobje v vozilih. Relativno nizki standardni odkloni, ki se gibljejo med 0,69 in 0,87, kažejo, da so bila mnenja vprašanih med seboj dokaj podobna, saj pri nobenem od vidikov ni prišlo do izrazite razpršenosti.



| Trditev                                  | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|------------------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Upoštevanje voznega reda                 | 69 | 3,7                | 0,87              |
| Obveščanje o zamudah                     | 68 | 3,0                | 1,04              |
| Pogostost prevozov med tednom            | 67 | 3,6                | 0,84              |
| Pogostost prevozov ob vikendih           | 69 | 2,9                | 1,05              |
| Zanesljivost prevozov v zimskih razmerah | 69 | 3,2                | 0,95              |
| Točnost prihodov na končno postajo       | 67 | 3,5                | 0,84              |

*Tabela 2: Zadovoljstvo z zanesljivostjo in točnostjo javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Tabela 2 prikazuje zadovoljstvo anketirancev z zanesljivostjo in točnostjo JPP. Rezultati pričajo o tem, da so anketiranci najbolj zadovoljni z upoštevanjem voznega reda (3,7), pogostostjo prevozov med tednom (3,6) in točnostjo prihodov (3,5). Nekoliko manjše zadovoljstvo so izrazili pri zanesljivosti prevozov v zimskih razmerah (3,2), obveščanju o zamudah (3,0) in še posebej pri pogostosti prevozov ob vikendih (2,9). Standardni odkloni (med 0,84 in 1,05) so pri nekaterih vidikih višji kot v tabeli 1, kar pomeni, da so obstajale večje razlike v izkušnjah oziroma stališčih. Zlasti pri vožnjah med vikendi in ob morebitnih zamudah je očitno, da mnenja precej variirajo, saj je standardni odklon višji od 1.

| Trditev                                              | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|------------------------------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Postajališča so dovolj gosto razporejena             | 69 | 3,7                | 0,71              |
| Prestopanje med različnimi linijami je enostavno     | 69 | 3,3                | 0,92              |
| Vozni redi različnih prevoznih sredstev so usklajeni | 68 | 2,9                | 0,83              |
| Pot od doma do najbližjega postajališča je kratka    | 69 | 3,7                | 1,07              |
| Javni prevoz je na voljo tudi v večernih urah        | 68 | 3,1                | 0,96              |

*Tabela 3: Strinjanje s trditvami o dostopnosti in povezljivosti javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Pri stanju strinjanja s trditvami o dostopnosti in povezljivosti (tabela 3) izstopata dve trditvi z višjima ocenama: gostota postajališč in razdalja do najbližjega postajališča (obe 3,7). Pri tem ima slednja najvišji standardni odklon (1,07), kar pomeni, da se nekateri anketiranci z bližino postajališča skrajno strinjajo, nekateri pa se skrajno ne strinjajo. Vmesno sta ocenjeni enostavnost prestopanja (3,3) in razpoložljivost v večernih urah (3,1). Najnižjo oceno (2,9) pa je prejela usklajenost voznih redov različnih prevoznih sredstev, kar se sklada z nekoliko večjo časovno razpršenostjo javnih prevozov in pogostimi zamudami, ki otežijo pravočasne prestopke.

| Trditev                                         | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|-------------------------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Čistoča vozil                                   | 69 | 3,5                | 0,92              |
| Udobnost sedežev                                | 69 | 3,7                | 0,75              |
| Prostornost vozil                               | 69 | 3,7                | 0,69              |
| Temperatura v vozilih (ogrevanje/klimatizacija) | 67 | 3,6                | 0,89              |
| Dostopnost za osebe z omejeno mobilnostjo       | 68 | 3,4                | 0,72              |
| Razpoložljivost sedišč v času gneče             | 67 | 2,7                | 1,01              |
| Čistoča postajališč                             | 68 | 3,1                | 1,04              |

*Tabela 4: Zadovoljstvo z udobjem in čistočo v javnem prevozu*  
(Lastni vir)

Rezultati v tabeli 4 kažejo, da so vprašani najbolj zadovoljni z udobnostjo in prostornostjo sedežev (povprečji 3,7) ter temperaturo v vozilih (3,6). Nekoliko nižjo oceno ima čistoča vozil (3,5), še nižjo pa dostopnost za osebe z omejeno mobilnostjo (3,4). Čistoča postajališč (3,1) in razpoložljivost sedišč v času gneče (2,7) sta prejeli najnižje ocene, pri čemer je standardni odklon pri čistoči postajališč (1,04) in razpoložljivosti sedišč (1,01) sorazmerno visok. To pomeni, da imajo anketiranci z omenjenimi vidiki različno dobre ali slabe izkušnje. Čeprav se torej večina počuti relativno udobno v vozilih, se ob konicah pojavijo težave zaradi gneče, slabše izkušnje pa se pojavljajo tudi na postajališčih, ki marsikje očitno ne dosegajo higienskih standardov, pričakovanih od potnikov.

| Trditev                                        | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|------------------------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Informacije o vozni redih na postajališčih     | 68 | 3,5                | 0,87              |
| Informacije o aktualnih spremembah ali zamudah | 68 | 3,1                | 1,01              |
| Razumljivost oznak in navodil                  | 69 | 3,5                | 0,83              |
| Spletne strani prevoznikov                     | 69 | 3,3                | 0,85              |
| Mobilne aplikacije prevoznikov                 | 69 | 3,4                | 0,81              |

*Tabela 5: Zadovoljstvo z vidiki informacij in komunikacije*  
(Lastni vir)

Pri naslednjem vprašanju, katerega odgovori so prikazani v tabeli 5, nas je zanimalo zadovoljstvo z vidiki informacij in komunikacije v povezavi z JPP. Potniki dokaj visoko (3,5) vrednotijo informacije o vozni redih na postajališčih in splošno razumljivost oznak. Poleg tega se pojavlja zadovoljstvo z mobilnimi aplikacijami (3,4) in spletnimi stranmi prevoznikov (3,3). Kljub temu je ažurno obveščanje o spremembah in zamudah dobilo nekoliko nižjo oceno (3,1), z najvišjim standardnim odklonom (1,01)

– torej se izkušnje glede ažurnosti informacij močno razlikujejo. Pravočasno in jasno obveščanje potnikov v primeru sprememb ali zamud je očitno eno od glavnih področij, kjer potniki zaznavajo primanjkljaj.

| Trditev                                                   | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|-----------------------------------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Višina osnovne cene vozovnice                             | 67 | 4,1                | 0,82              |
| Možnost nakupa mesečnih vozovnic                          | 68 | 4,0                | 0,87              |
| Popusti za redne uporabnike                               | 68 | 4,2                | 0,81              |
| Posebne tarife za ranljive skupine (študenti, upokoјenci) | 68 | 4,2                | 0,81              |
| Enotna vozovnica za različne vrste prevoza                | 69 | 4,3                | 0,68              |
| Preprostost sistema plačevanja                            | 68 | 4,3                | 0,77              |
| Cenovna ugodnost v primerjavi z uporabo osebnega vozila   | 69 | 4,2                | 0,75              |

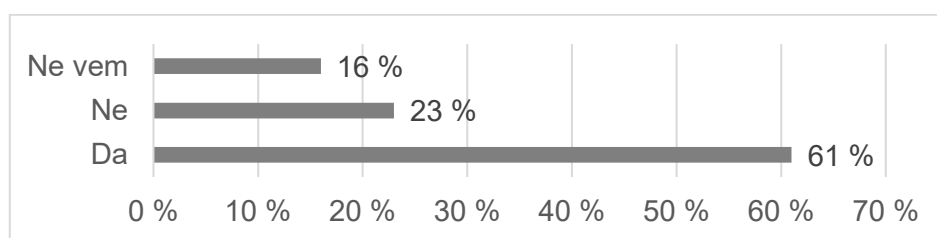
*Tabela 6: Pomembnost značilnosti cenovne politike javnega prevoza*  
(Lastni vir)

Pri ocenjevanju, kaj je pri cenovni politiki za potnike najpomembnejše (tabela 6), je razvidno, da zelo cenijo enotno vozovnico (4,3) in preprostost plačevanja (4,3). Sledijo popusti za redne uporabnike, posebne tarife za ranljive skupine in primerljivo ceno v odnosu na osebni avtomobil (vsi 4,2). Najnižji oceni, vendar še vedno visoki (okrog 4,0–4,1), sta dobili višina osnovne cene vozovnice in možnost nakupa mesečnih vozovnic. Vrednosti standardnega odklona (med 0,68 in 0,87) so sorazmerno nizke in kažejo na precejšnjo enotnost mnenj vseh anketiranih.

| Trditev                      | N  | Povprečna vrednost | Standardni odklon |
|------------------------------|----|--------------------|-------------------|
| Med čakanjem na postajališču | 68 | 3,7                | 0,83              |
| Med vožnjo                   | 69 | 3,9                | 0,59              |
| Pri vstopanju in izstopanju  | 68 | 3,7                | 0,80              |
| Na postajališčih ponoči      | 68 | 3,0                | 0,99              |

*Tabela 7: Občutek varnosti v različnih situacijah*  
(Lastni vir)

Rezultati tabele 7 kažejo, da se večina anketirancev počuti varno med vožnjo (3,9) in tudi pri čakanju na postajališču (3,7) ter pri vstopanju in izstopanju (3,7). Občutno nižja je ocena pri varnosti ponoči (3,0), kjer je višji tudi standardni odklon (0,99), kar namiguje na to, da imajo posamezniki zelo različne izkušnje ali percepcije glede postajališč v nočnih urah.



*Slika 11: Namera uporabe JPP v prihodnosti*  
(Lastni vir)

Podatki o prihodnji uporabi JPP so optimistični – lahko rečemo, da dobre tri četrtine vseh anketiranih nakazuje potencial za višjo stopnjo uporabe. Natančnejši podatki iz slike 11 kažejo, da približno 16 % anketiranih ni povsem prepričanih, ali bodo v prihodnosti uporabljali javni prevoz pogostejše kot sedaj. Nadaljnjih 23 % nima namena povečati uporabe, medtem ko optimistično kar 61 % anketirancev izrecno načrtuje pogostejšo uporabo.

### 3.3 Preverjanje hipotez

Na podlagi rezultatov raziskave lahko zdaj preverimo zastavljene hipoteze, ki smo jih postavili v podpoglavju 1.4.

**H1:** Več kot 70 % uporabnikov javnega prevoza ocenjuje točnost prihodov in odhodov kot »zelo pomemben« vidik javnega prevoza.

Iz podatkov naše analize je razvidno, da je 64 % anketirancev točnost prihodov in odhodov ocenilo kot »zelo pomembno« (ocena 5), dodatnih 28 % pa kot »pomembno« (ocena 4). Ker je delež tistih, ki so ta vidik ocenili kot »zelo pomemben«, manjši od 70 % (točneje 64 %), moramo prvo hipotezo zavrniti.

**H2:** Manj kot 30 % anketirancev je »zadovoljnih« ali »zelo zadovoljnih« z obveščanjem o zamudah v javnem prevozu.

Podatki ankete kažejo, da je 28 % anketirancev »zadovoljnih« in dodatnih 6 % »zelo zadovoljnih« z obveščanjem o zamudah, kar skupaj predstavlja 34 % vseh vprašanih. Ta vrednost presega postavljeno mejo 30 %, zato moramo tudi drugo hipotezo zavrniti.

**H3:** Manj kot 40 % anketirancev je »zadovoljnih« ali »zelo zadovoljnih« s čistočo postajališč.

Analiza podatkov kaže, da je 34 % anketirancev »zadovoljnih« in dodatnih 7 % »zelo zadovoljnih« s čistočo postajališč, kar skupaj predstavlja 41 % vseh vprašanih. Ta

vrednost nekoliko presega postavljeno mejo 40 %, zato moramo zavrniti tudi tretjo hipotezo.

**H4:** Manj kot 25 % uporabnikov se počuti »varno« ali »zelo varno« na postajališčih ponoči.

Podatki ankete kažejo, da se na postajališčih ponoči 32 % anketirancev počuti »varno« in dodatnih 3 % »zelo varno«, kar skupaj predstavlja 35 % vseh vprašanih. Ta vrednost občutno presega postavljeno mejo 25 %, zato moramo zavrniti še četrto hipotezo.

**H5:** Več kot 90 % anketirancev ocenjuje, da je javni prevoz cenejši od uporabe osebnega vozila.

Iz podatkov ankete je razvidno, da 48 % anketirancev meni, da je cenovna ugodnost javnega prevoza v primerjavi z osebnim vozilom »pomembna«, dodatnih 39 % pa jo ocenjuje kot »zelo pomembno«, kar skupaj predstavlja 87 % vseh vprašanih. Ta vrednost je sicer visoka, vendar ne dosega zastavljene meje 90 %, zato moramo zavrniti že peto hipotezo.

**H6:** Najmanj 70 % uporabnikov javnega prevoza namerava v prihodnosti povečati uporabo JPP.

Podatki kažejo, da le 26 % anketirancev namerava povečati uporabo javnega prevoza v prihodnosti, 33 % jih ne namerava spremeniti navad, kar 41 % pa jih je neodločenih. Ker je delež tistih, ki nameravajo povečati uporabo, znatno manjši od zastavljene meje 70 %, moramo zavrniti še šesto hipotezo.

### 3.4 Razprava

Zahvaljujoč obsežni količini podatkov, zbranih v okviru naše raziskave o zadovoljstvu potnikov v slovenskem JPP, lahko sedaj rezultate primerjamo z ugotovitvami podobnih študij, izvedenih v tujini in doma. Ta primerjava nam bo omogočila boljše razumevanje stanja v slovenskem javnem prevozu v širšem kontekstu in identifikacijo nekaterih glavnih vidikov, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov. Glede na metodološke pristope je naša raziskava temeljila na spletni anketi, izvedeni prek platforme 1KA, z vzorcem 69 anketirancev. V primerjavi z drugimi raziskavami gre za relativno majhen vzorec. Abramović (2017) je v svoji raziskavi na primer zajel kar 1.163 potnikov na železniških in avtobusnih postajah v Zagrebu, pri čemer so bili podatki zbrani s pomočjo osebnih intervjujev z uporabo elektronskih naprav na operacijskem sistemu Android. Tudi Sumaedi et al. (2016) so uporabili večji vzorec 292 potnikov v Džakarti, podatke pa analizirali z bivariatnimi statističnimi metodami, natančneje z multiplo regresijsko analizo. Iskanje povezave med organizacijo

lokalnega javnega prevoza in zadovoljstvom uporabnikov so Fiorio, Florio in Perucca (2013) izvedli na še večjem vzorcu, saj so uporabili podatke iz raziskave Flash Eurobarometer, v kateri je sodelovalo po 500 anketirancev iz vsakega od 33 evropskih mest.

Po drugi strani pa je naša metodologija dokaj podobna tisti, ki jo je uporabila Zorko (2014), ki je v svoji diplomski nalogi s pomočjo spletnega vprašalnika zbrala 98 ustrezno izpolnjenih anket. Tudi strukturo vprašalnika smo oblikovali podobno, s 5-stopenjsko Likertovo lestvico, ki je bila uporabljena tudi v raziskavi Pupavca in Ivaniša (2022), izvedeni na vzorcu 403 prebivalcev Reke, in v študiji Beganović (2017), ki je vključevala 44 uporabnikov železniških storitev.

Primerjava demografskih značilnosti naših anketirancev z drugimi raziskavami pokaže določene podobnosti in razlike. V našem vzorcu so prevladovalе ženske (58 %), kar je primerljivo z raziskavo Slavić, Mrnjavac in Paušić (2020), kjer so ženske predstavljale 66,22 % vzorca. Starostna struktura v naši raziskavi je pokazala prevlado starostnih skupin 26–35 let (39 %) in 36–45 let (25 %), medtem ko je študija Abramovića (2017) pokazala, da je največje število uporabnikov javnega prevoza starih med 18 in 24 let (47 %), s čimer je avtor objasn timer, da so to študenti ali relativno novi zaposleni, ki nimajo lastnega avtomobila in uporabljajo storitve JPP.

Pri analizi naših rezultatov glede pogostosti uporabe JPP smo ugotovili, da največji delež anketirancev (53,6 %) uporablja javni prevoz le nekajkrat letno. To se ujema z ugotovitvami Minelgaitė, Dagiliūtė in Liobikienė (2020), ki so na podlagi podatkov Eurobarometra ugotovili, da je uporaba javnega prevoza v vseh državah EU precej nizka, pri čemer samo 15,7 % vprašanih uporablja javni mestni prevoz skoraj dnevno, 25 % anketirancev pa je izjavilo, da javnega prevoza ne uporablja nikoli. V naši raziskavi je bil delež tistih, ki javnega prevoza sploh ne uporabljajo, nižji, in sicer 14,5 %.

Zanimiva je primerjava namenov uporabe javnega prevoza. Naši rezultati kažejo, da večina (52 %) anketirancev uporablja javni prevoz za prostočasne aktivnosti, sledijo potovanja na delovno mesto (22 %), nato šola ali fakulteta (12 %). To se razlikuje od ugotovitev Abramovića (2017), kjer je kar 43 % anketirancev navedlo, da je namen njihovega potovanja povezan s šolo ali fakulteto, 17 % pa z delom. Podobno je ugotovila tudi Zorko (2014), kjer so potniki najpogosteje uporabljali javni prevoz za prostočasne aktivnosti (45 %), sledila sta prevoz do izobraževalne ustanove (24 %) in prevoz do službe (17 %). Pri zadovoljstvu s storitvami javnega prevoza naši rezultati kažejo, da je 61 % anketirancev izrazilo zadovoljstvo z JPP. To je bistveno višje od ugotovitev Pupavca in Ivaniša (2022), kjer so avtorji ugotovili nizko kakovost in zadovoljstvo z javnim prevozom na Reki. Naše visoko zadovoljstvo je primerljivo z ugotovitvami Minelgaitė, Dagiliūtė in Liobikienė (2020), ki so pokazali, da znaša

povprečno zadovoljstvo z javnim prevozom v evropskih mestih 75 %, pri čemer v nekaterih mestih presega tudi 90 %.

Pri analizi pomembnosti različnih vidikov javnega prevoza smo ugotovili, da anketiranci najvišje ocenjujejo točnost prihodov in odhodov (4,5), dostopnost postajališč (4,4) ter pogostost prevozov, ceno prevoza in prijaznost osebja (vsi s povprečjem 4,3). Podobno je Mouwen (2015) v svoji raziskavi s kar 180.000 opazovanji ugotovil, da uporabniki JPP kot najpomembnejše vidike ocenjujejo točnost, hitrost potovanja in pogostost storitev. Ismael in Duleba (2023) sta med najbolj kritične elemente uvrstila pogostost in zanesljivost povezav, takoj zatem dostopnost in varnost storitev, medtem ko je cena pomembna, a vseeno ne tako odločilna.

Pri zadovoljstvu z zanesljivostjo in točnostjo javnega prevoza smo ugotovili, da so anketiranci najbolj zadovoljni z upoštevanjem voznega reda (3,7), pogostostjo prevozov med tednom (3,6) in točnostjo prihodov (3,5). Najmanj so zadovoljni s pogostostjo prevozov ob vikendih (2,9) in obveščanjem o zamudah (3,0). To se v veliki meri sklada z ugotovitvami Pupavca in Ivaniša (2022), ki sta ugotovila, da so prebivalci najmanj zadovoljni s pogostostjo prevozov in razpoložljivostjo mestnega prevoza v večernih urah. Glede udobja in čistoče smo ugotovili, da so anketiranci najbolj zadovoljni z udobnostjo in prostornostjo sedežev (3,7) ter temperaturo v vozilih (3,6). Najmanj zadovoljni so z razpoložljivostjo sedišč v času gneče (2,7) in čistočo postajališč (3,1). Pomembnost čistoče in udobja so potrdili tudi Van Lierop et al. (2018), ki so ugotovili, da so z zadovoljstvom najbolj povezani naslednji dejavniki: čistoča in udobje v vozilih, prijaznost osebja, varnost, točnost in pogostost storitev.

Glede informacij in komunikacije smo ugotovili, da so potniki dokaj zadovoljni z informacijami o voznih redih na postajališčih in razumljivostjo oznak (oboje 3,5), manj pa z obveščanjem o spremembah in zamudah (3,1). To odraža tudi ugotovitve evropske raziskave (Evropska komisija, 2018), kjer so potniki najpogosteje izražali zadovoljstvo z jasnimi informacijami o voznih redih, medtem ko so bili mehanizmi za reševanje pritožb ocenjeni precej nižje. Pri cenovnih vidikih so naši anketiranci najvišje ocenili pomembnost enotne vozovnice za različne vrste prevoza (4,3) in preprostost plačevanja (4,3). Tudi Ismael in Duleba (2023) sta ugotovila, da je strošek oziroma cena pomemben dejavnik za vse segmente uporabnikov. Minelgaitė, Dagiliūtė in Liobikienė (2020) pa so ugotovili, da je zadovoljstvo s ceno vozovnic v polovici držav EU statistično značilno vplivalo na uporabo storitev JPP.

Izjemno pozitiven je rezultat naše raziskave glede namere uporabe javnega prevoza v prihodnosti, saj kar 61 % anketirancev načrtuje povečanje uporabe, kar je bistveno več, kot je pokazala raziskava Beganović (2017), kjer je samo 19 % uporabnikov povečalo svoj delež prevozov. Rogelj et al. (2024) so v svoji raziskavi ugotovili, da lahko tudi s pomočjo igrifikacije (angl. »gamification«) značilno spremenimo potovalne

navade, zlasti pri mlajših generacijah, kar bi lahko bil eden od pristopov za povečanje uporabe JPP v Sloveniji. Še ena pomembna ugotovitev iz naše raziskave je, da so anketiranci zelo zadovoljni z dostopnostjo postajališč (3,7) in razdaljo do najbližjega postajališča (3,7), manj pa z usklajenostjo voznih redov različnih prevoznih sredstev (2,9). Tovrstne trditve se približno skladajo z ugotovitvami Fiorio, Florio in Perucca (2013), ki so pokazale, da najvišje ravni zadovoljstva sovpadajo s prisotnostjo enega samega ponudnika javnega prevoza, saj so uporabniki manj zadovoljni, kadar morajo prestopati med različnimi prevoznimi sredstvi in ponudniki.

Zanimivo je tudi, da Mrnjavac in Slavić (2018) navajata, da je v letu 2016 približno ena četrtna hrvaških anketirancev opravila samo eno potovanje, daljše od 300 km, znotraj EU v zadnjih 12 mesecih. Za ta dolga potovanja so najpogosteje uporabljali avtomobile (64 %) in avtobuse (40 %), medtem ko je železniški promet uporabljalo le 3,7 % anketirancev, kar je precej manj od povprečja EU, ki znaša 15 %. Tudi rezultati naše raziskave dokazujejo, da je mestni avtobus najpogosteje uporabljeno prevozno sredstvo (37,7 %), vlak pa uporablja le 13 % anketirancev.

Pri primerjavi naših ugotovitev s tujimi raziskavami je razvidno, da so dejavniki zadovoljstva s storitvami javnega prevoza podobni, vendar se njihov relativni pomen razlikuje glede na lokalni kontekst. Naši rezultati kažejo na dokaj visoko zadovoljstvo z JPP v Sloveniji v primerjavi z nekaterimi drugimi evropskimi državami, vendar je pogostost uporabe še vedno precej nizka. Pri interpretaciji teh primerjav moramo upoštevati tudi omejitve naše raziskave, predvsem relativno majhen vzorec in dejstvo, da je bila izvedena v specifičnem časovnem obdobju, ki je lahko vplivalo na odgovore anketirancev.



## 4 ZAKLJUČKI

Namen diplomskega dela je bil raziskati zadovoljstvo potnikov v slovenskem JPP in identificirati ključne dejavnike, ki vplivajo na njihovo zadovoljstvo. V teoretičnem delu smo proučili ključne koncepte zadovoljstva uporabnikov javnega prevoza, predstavili organizacijo in zakonske podlage JPP v Sloveniji ter različne modele in dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo potnikov.

V praktičnem delu smo izvedli kvantitativno raziskavo na vzorcu 69 anketirancev s pomočjo spletne ankete, ki je merila različne vidike zadovoljstva s storitvami javnega prevoza naključnih slovenskih potnikov. Anketiranci so ocenjevali pomembnost posameznih dejavnikov ter zadovoljstvo z zanesljivostjo, dostopnostjo, udobjem, informacijami, cenovno politiko in varnostjo. Demografski podatki kažejo relativno enakomerno zastopanost obeh spolov in starostnih skupin, pri čemer večina anketirancev javni prevoz uporablja le nekajkrat letno.

Rezultati raziskave so pokazali, da uporabniki kot najpomembnejše vidike ocenjujejo točnost prihodov in odhodov, dostopnost postajališč ter pogostost prevozov, ceno in prijaznost osebja. Največje zadovoljstvo izražajo z udobnostjo in prostornostjo sedežev ter temperaturo v vozilih, najmanj pa so zadovoljni s pogostostjo prevozov ob vikendih in razpoložljivostjo sedišč v času gneče. Pri preverjanju hipotez smo ugotovili, da moramo zavrniti vseh šest hipotez, saj nobena ni dosegla postavljenih mejnih vrednosti. Presenetljivo je, da se na postajališčih ponoči počuti varno več uporabnikov, kot smo predvidevali, čeprav je ta delež še vedno nizek.

Na podlagi analize rezultatov priporočamo DUJPP predvsem izboljšanje pogostosti prevozov ob vikendih in večernih urah, boljšo usklajenost voznih redov različnih prevoznih sredstev ter učinkovitejši sistem obveščanja o spremembah. Ponudniki bi pozornost morali nameniti tudi čistoči postajališč in povečanju občutka varnosti v nočnem času. Pri razvoju plačilnih sistemov bi bilo smiselno nadaljevati z integracijo različnih prevoznih sredstev pod enotno vozovnico, kar so anketiranci ocenili kot zelo pomembno.

Sklenemo lahko, da kljub relativno visokemu splošnemu zadovoljstvu s storitvami javnega prevoza – izrazilo ga je 61 % anketirancev – obstaja še velik potencial za izboljšave, zlasti pri vidiku pogostosti, obveščanja in varnosti. Z upoštevanjem nekaterih naših priporočil bi lahko ponudniki storitev opazno pripomogli k povečanju zadovoljstva obstoječih uporabnikov in pridobivanju novih, s čimer bi neposredno prispevali k trajnostnemu razvoju prometa v Sloveniji.

## 5 LITERATURA IN VIRI

Abramović, B. (2017). Passenger's satisfaction on long distance terminals: Case study city of Zagreb. *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 45(1), 42–47.

Anderson, E. W., Fornell, C. in Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.

Beganović, E. (2017). *Analiza zadovoljstva uporabnikov železniških storitev* [Diplomsko delo]. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=95326>

Bolsi, P., Castelli, C., D'Hombres, B., de Dominicis, L., Montalto, V. in Pontarollo, N. (2020). *Report on the quality of life in European cities, 2020*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

De Oña, J., Estévez, E. in De Oña, R. (2021). Public transport users versus private vehicle users: Differences about quality of service, satisfaction and attitudes toward public transport in Madrid (Spain). *Travel behaviour and society*, 23, 76–85.

DUJPP. (2024). *Prevozi na klic*. Pridobljeno 27. 3. 2025 z naslova <https://www.dujpp.si/projekt-prevozi-na-klic.html>

e-mobilitygorenjska. (b. l.). *Regijski centri mobilnosti – e-mobilitygorenjska*. Pridobljeno 10. 2. 2025 z naslova <https://e-mobilitygorenjska.si/regionalni-centri-mobilnosti/>

European Metropolitan Transport Authorities. (2009). *Benchmarking of customer satisfaction with public transport in Europe – EMTA*. Pridobljeno 10. 2. 2025 z naslova <https://www.emta.com/news/best-benchmarking-of-customer-satisfaction-with-public-transport-in-europe/>

Evropska komisija. (2018). *Survey on passenger satisfaction with rail services*. Pridobljeno 12. 2. 2025 z naslova <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2172>

Evropska komisija. (2024). *Passenger rights - Eurobarometer survey*. Pridobljeno 12. 2. 2025 z naslova <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2957>

Fiorio, C. V., Florio, M. in Perucca, G. (2013). User satisfaction and the organization of local public transport: Evidence from European cities. *Transport Policy*, 29, 209-218.

Hojski, D., Hazemali, D. in Lep, M. (2022). The Analysis of the Effects of a Fare Free Public Transport Travel Demand Based on E-Ticketing. *Sustainability*, 14(10), 5878.

Ismael, K. in Duleba, S. (2023). An integrated ordered probit model for evaluating university commuters' satisfaction with public transport. *Urban Science*, 7(3), 83.

Lipičnik, B. in Možina, S. (1993). Psihologija v podjetjih. Ljubljana. *Državna založba Slovenije*.

LPP. (b. l.). *Prevoz na klic za osebe z oviranostmi*. Pridobljeno 27. 3. 2025 z naslova <https://www.dujpp.si/projekt-prevozi-na-klic.html>

Maciejewska, M., Boussauw, K., Kębłowski, W. in Van Acker, V. (2023). Assessing public transport loyalty in a car-dominated society: The case of Luxembourg. *Journal of Public Transportation*, 25, 100061.

Minelgaitė, A., Dagiliūtė, R. in Liobikienė, G. (2020). The usage of public transport and impact of satisfaction in the European Union. *Sustainability*, 12(21), 9154.

Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije. (2017). *Strategija razvoja prometa v Republiki Sloveniji do leta 2030*. Ljubljana: Ministrstvo za infrastrukturo Republike Slovenije. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZI/Dokumenti/Strategija-razvoja-prometa-v-Republiki-Sloveniji-do-leta-2030.pdf>

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. (2024a). *Dogovori za razvoj regij – Regijski centri mobilnosti in regionalne celostne prometne strategije*. Ljubljana: Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova [https://www.gov.si/assets/ministrstva/MKRR/DRR/DRR\\_vprasanja-in-odgovori\\_marec24/Prosojnice-RCM-in-RCPS\\_MOPE.pdf](https://www.gov.si/assets/ministrstva/MKRR/DRR/DRR_vprasanja-in-odgovori_marec24/Prosojnice-RCM-in-RCPS_MOPE.pdf)

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. (2024b). *Pridobivanje brezplačne vozovnice javnega potniškega prometa*. Pridobljeno 15. 2. 2025 z naslova <https://www.gov.si/zbirke/storitve/pridobivanje-brezplacne-vozovnice-javnega-medkrajevnega-potniskega-prometa/>

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. (2024c). *REGIJSKI CENTRI MOBILNOSTI (RCM): Vsebinska izhodišča za sofinanciranje vzpostavitve in delovanja RCM v okviru Dogovora za razvoj regij*. Ljubljana: Ministrstvo za okolje,

podnebje in energijo. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova [https://www.gov.si/assets/ministrstva/MOPE/UZP/DRR\\_RCM\\_RCPS/DRR\\_RCM\\_vsebinska\\_izhodisca\\_27032024.pdf](https://www.gov.si/assets/ministrstva/MOPE/UZP/DRR_RCM_RCPS/DRR_RCM_vsebinska_izhodisca_27032024.pdf)

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. (2024d). *Začel je delovati klicni center za prevoze na klic za gibalno ovirane osebe*. Pridobljeno 30. 3. 2025 z naslova <https://www.gov.si/novice/2024-09-16-zacel-je-delovati-klicni-center-za-prevoze-na-klic-za-gibalno-ovirane-osebe/>

Mouwen, A. (2015). Drivers of customer satisfaction with public transport services. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 78, 1–20.

Mrnjavac, E. in Slavić, N. (2018). Mobility of citizens of Croatia: experiences and attitudes, with special reference to tourism. *Acta turistica*, 30(2), 129–154.

Prostofer. (b. l.a). *Domača stran*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://prostofer.si/>

Prostofer. (b. l.b). *O prostoferju*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://prostofer.si/o-prostoferju/>

Pupavac, D. in Ivaniš, M. (2022). A study on the interdependence of quality and satisfaction with public transport in Rijeka. *Tehnički glasnik*, 16(4), 458–463.

Rogelj, B., Planinc, T. R., Repe, B. in Klun, M. I. (2024). Education for sustainable mobility in Slovenia: Using gamification to influence the travel habits of children. *European Journal of Geography*, 15(2), 81–93.

RRA LUR. (b. l.). *Regijski center mobilnosti Ljubljanske urbane regije*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://rralur.si/projekti/regionalni-center-mobilnosti-ljubljanske-urane-regije/>

RRA Podravje. (b. l.). *ReMOBIL – Regionalni centri mobilnosti*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://rra-podravje.si/projekti/remobil-regionalni-centri-mobilnosti>

Slavić, N., Mrnjavac, E. in Paušić, I. (2020). Croatian urban transportation systems in 2020: sustainable urban mobility survey. *Business Logistics in Modern Management*.

Slovenske železnice. (b. l.). *Prevoz oseb z omejeno mobilnostjo*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://potniski.sz.si/dobro-je-vedeti/prevoz-oseb-z-omejeno-mobilnostjo/>

Smajlović, E. (2011). *Zadovoljstvo potnikov s storitvami Slovenskih železnic* [Diplomsko delo]. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova [http://www.cek.ef.uni-lj.si/u\\_diplome/smajlovic4464.pdf](http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/smajlovic4464.pdf)

Slovenski inštitut za standardizacijo. (2003). *SLOVENSKI STANDARD SIST EN 13816*. Ljubljana: Slovenski inštitut za standardizacijo. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/15341/6533ec29d27044fdb7b785f1dd5c36c7/SIST-EN-13816-2003.pdf>

Sopotniki. (b. I.-a). *O nas*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://www.sopotniki.org/o-nas.html>

Sopotniki. (b. I.-b). *Želim sodelovati*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://www.sopotniki.org/zelim-sodelovati.html>

Statistični urad Republike Slovenije. (2024a). *Cestni javni linijski prevoz*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://www.stat.si/statweb/File/DocSysFile/7793/22-214-MP.pdf>

Statistični urad Republike Slovenije. (2024b). *Transport, avgust 2024*. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/13166>

Statistični urad Republike Slovenije. (2025). *Transport, december 2024*. Pridobljeno 18. 2. 2025 z naslova <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/13445>

Stojic, D., Ciric, Z., Sedlak, O. in Marcikic Horvat, A. (2020). Students' views on public transport: satisfaction and emission. *Sustainability*, 12(20), 8470.

Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiyanti, T. in Yarmen, M. (2016). Factors influencing public transport passengers' satisfaction: a new model. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 27(5), 585–597.

Van Lierop, D., Badami, M. G. in El-Geneidy, A. M. (2018). What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature. *Transport Reviews*, 38(1), 52–72.

Zakon o prevozi v cestnem prometu (ZPCP-2). *Uradni list RS*, št. 6/16 – uradno prečiščeno besedilo, 67/19, 94/21, 54/22 – ZUJPP, 105/22 – ZZNŠPP, 18/23 – ZDU-10 in 23/24. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO4236>

Zakon o železniškem prometu (ZZelP). *Uradni list RS*, št. 99/15 – uradno prečiščeno besedilo, 30/18, 82/21, 54/22 – ZUJPP in 18/23 – ZDU-1O. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO1614>

Zhang, C., Liu, Y., Lu, W. in Xiao, G. (2020). Evaluating passenger satisfaction index based on PLS-SEM model: Evidence from Chinese public transport service. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 120, 149–164.

Zorko, P. (2014). *Analiza zaznane vrednosti javnega potniškega prometa* [Diplomsko delo]. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Pridobljeno 29. 3. 2025 z naslova [http://www.cek.ef.uni-lj.si/u\\_diplome/zorko4819.pdf](http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/zorko4819.pdf)

## PRILOGE

### Priloga 1: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni!

Sem študent na B&B Višja strokovna šola in pripravljam diplomsko nalogo na temo zadovoljstva potnikov v slovenskem javnem prevozu. Vljudo vas prosim, da si vzamete približno 5 minut časa in izpolnite spodnji vprašalnik. Vaši odgovori bodo uporabljeni izključno za namen diplomske naloge in so popolnoma anonimni. Za sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

**1. Spol:**

- moški
- ženski

**2. Starost:**

- manj kot 14 let
- med 14 in 18 let
- med 19 in 25 let
- med 26 in 35 let
- med 36 in 45 let
- med 46 in 55 let
- med 56 in 65 let
- več kot 66 let

**3. Zadnja dokončana raven izobrazbe:**

- dokončna osnovna šola
- dokončana nižja poklicna šola
- dokončano srednje poklicno izobraževanje
- dokončana gimnazija ali ostale štiriletna šole
- dokončani višješolski programi
- dokončani visokošolski strokovni in univerzitetni programi (1. bolonjska stopnja)
- dokončan magisterij stroke (2. bolonjska stopnja), univerzitetni programi pred bolonjsko reformo
- magisterij znanosti
- doktorat znanosti

**4. Kakšen je vaš trenutni status?**

- Zaposlen.
- Študent/dijak
- Upokojenec
- Brezposeln

**5. Kako pogosto uporabljate javni potniški promet?**

- Dnevno (vsak delovni dan)
- Nekajkrat tedensko
- Nekajkrat mesečno
- Redkeje (nekajkrat letno)
- Nikoli

**6. Kateri način javnega prevoza najpogosteje uporabljate?**

- Mestni avtobus
- Medkrajevni avtobus
- Vlaku
- Kombinacijo različnih načinov
- Ne uporabljam javnega prevoza

**7. V kateri namen najpogosteje uporabljate javni potniški promet?**

- Prevoz na delo ali z dela
- Prevoz do šole/fakultete
- Službena potovanja
- Nakupovanje in osebni opravki
- Prostočasne aktivnosti

**8. Na splošno sem zadovoljen/a s storitvami javnega prevoza, saj ta izpolnjujejo vsa moja pričakovanja.**

- Da
- Ne
- Ne vem

**9. Ocenite, kako POMEMBNI so za vas naslednji vidiki javnega prevoza. (1**

– sploh ni pomembno, 2 – ni pomembno, 3 – nisem opredeljen/a, 4 – pomembno, 5 – zelo pomembno)

| Vidik                       | Raven pomembnosti |             |                    |          |               |
|-----------------------------|-------------------|-------------|--------------------|----------|---------------|
|                             | Sploh ni pomembno | Ni pomembno | Nisem opredeljen/a | Pomembno | Zelo pomembno |
| Točnost prihodov in odhodov | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Pogostost prevozov          | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Dostopnost postajališč      | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Hitrost potovanja           | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Udobje v vozilih            | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Cena prevoza                | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Prijaznost osebja           | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |



**10. Ocenite, kako ste ZADOVOLJNI z naslednjimi vidiki zanesljivosti in točnosti javnega prevoza. (1 –zelo nezadovoljen/na in 5 – zelo zadovoljen/na)**

| Vidik                                    | Raven zadovoljstva   |                 |                    |               |                    |
|------------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------|--------------------|
|                                          | Zelo nezadovoljen/na | Nezadovoljen/na | Nisem opredeljen/a | Zadovoljen/na | Zelo zadovoljen/na |
| Upoštevanje voznega reda                 | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Obveščanje o zamudah                     | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Pogostost prevozov med tednom            | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Pogostost prevozov ob vikendih           | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Zanesljivost prevozov v zimskih razmerah | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Točnost prihodov na končno postajo       | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |

**11. Ocenite, kako se STRINJATE s trditvami o dostopnosti in povezljivosti javnega prevoza.** (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – nisem opredeljen/a, 4 – se strinjam, 5 – popolnoma se strinjam)

| Trditev                                              | Raven strinjanja     |                |                    |             |                  |
|------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-------------|------------------|
|                                                      | Sploh se ne strinjam | Se ne strinjam | Nisem opredeljen/a | Strinjam se | Zelo se strinjam |
| Postajališča so dovolj gosto razporejena             | 1                    | 2              | 3                  | 4           | 5                |
| Prestopanje med različnimi linijami je enostavno     | 1                    | 2              | 3                  | 4           | 5                |
| Vozni redi različnih prevoznih sredstev so usklajeni | 1                    | 2              | 3                  | 4           | 5                |
| Pot od doma do najbližjega postajališča je kratka    | 1                    | 2              | 3                  | 4           | 5                |
| Javni prevoz je na voljo tudi v večernih urah        | 1                    | 2              | 3                  | 4           | 5                |

**12. Ocenite vaše ZADOVOLJSTVO z udobjem in čistočo v javnem prevozu.** (1 – zelo nezadovoljen/na in 5 – zelo zadovoljen/na)

| Vidik                                           | Raven zadovoljstva   |                 |                    |               |                    |
|-------------------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------|--------------------|
|                                                 | Zelo nezadovoljen/na | Nezadovoljen/na | Nisem opredeljen/a | Zadovoljen/na | Zelo zadovoljen/na |
| Čistoča vozil                                   | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Udobnost sedežev                                | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Prostornost vozil                               | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Temperatura v vozilih (ogrevanje/klimatizacija) | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Dostopnost za osebe z omejeno mobilnostjo       | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Razpoložljivost sedišč v času gneče             | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |
| Čistoča postajališč                             | 1                    | 2               | 3                  | 4             | 5                  |

**13. Ocenite, kako ste ZADOVOLJNI z naslednjimi vidiki informacij in komunikacije.** (1 – zelo nezadovoljen/na, 2 – nezadovoljen/na, 3 – nisem opredeljen/a, 4 – zadovoljen/na, 5 – zelo zadovoljen/na)

| Vidik                                          | Raven zadovoljstva   |                 |                     |               |                    |
|------------------------------------------------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|--------------------|
|                                                | Zelo nezadovoljen/na | Nezadovoljen/na | Nisem opredeljen/na | Zadovoljen/na | Zelo zadovoljen/na |
| Informacije o voznih redih na postajališčih    | 1                    | 2               | 3                   | 4             | 5                  |
| Informacije o aktualnih spremembah ali zamudah | 1                    | 2               | 3                   | 4             | 5                  |
| Razumljivost oznak in navodil                  | 1                    | 2               | 3                   | 4             | 5                  |
| Spletne strani prevoznikov                     | 1                    | 2               | 3                   | 4             | 5                  |
| Mobilne aplikacije prevoznikov                 | 1                    | 2               | 3                   | 4             | 5                  |

**14. Ocenite, kako POMEMBNE so za vas naslednje značilnosti cenovne politike javnega prevoza.** (1 – sploh ni pomembno, 2 – ni pomembno, 3 – nisem opredeljen/a, 4 – pomembno, 5 – zelo pomembno)

| Značilnost                                                | Raven pomembnosti |             |                    |          |               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------|----------|---------------|
|                                                           | Sploh ni pomembno | Ni pomembno | Nisem opredeljen/a | Pomembno | Zelo pomembno |
| Višina osnovne cene vozovnice                             | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Možnost nakupa mesečnih vozovnic                          | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Popusti za redne uporabnike                               | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Posebne tarife za ranljive skupine (študenti, upokoјenci) | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Enotna vozovnica za različne vrste prevoza                | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Preprostost sistema plačevanja                            | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |
| Cenovna ugodnost v primerjavi z uporabo osebnega vozila   | 1                 | 2           | 3                  | 4        | 5             |

**15. Ocenite, kako VARNO se počutite v naslednjih situacijah.** (1 – sploh ne varno, 2 – ne varno, 3 – nisem opredeljen/a, 4 – varno, 5 – zelo varno)

| Situacija                    | Raven strinjanja |         |                    |       |            |
|------------------------------|------------------|---------|--------------------|-------|------------|
|                              | Zelo nevarno     | Nevarno | Nisem opredeljen/a | Varno | Zelo varno |
| Med čakanjem na postajališču | 1                | 2       | 3                  | 4     | 5          |
| Med vožnjo                   | 1                | 2       | 3                  | 4     | 5          |
| Pri vstopanju in izstopanju  | 1                | 2       | 3                  | 4     | 5          |
| Na postajališčih ponoči      | 1                | 2       | 3                  | 4     | 5          |

**16. Ali nameravate v prihodnosti povečati uporabo potniškega prometa?**

- Da.
- Ne.
- Ne vem