

# Raziskava - zadovoljstvo uporabnikov storitev železniškega tovornega prometa



---

# Vsebina

Osnovni podatki o raziskavi

Struktura vzorca

Pregled glavnih ugotovitev

Rezultati

1 Uporaba storitev

2 Zadovoljstvo

3 Cena storitev

4 Menjava ponudnika

5 Prihodnost storitev

# Raziskava - zadovoljstvo uporabnikov storitev železniškega tovornega prometa

## Naročnik

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

## Izvajalec

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

3. oktober 2022

Namen	Namen pilotne raziskave (oz. posvetovanje z uporabniki storitev železniškega tovornega prometa) je testiranje ustrežne metode ter vprašalnika s katerim želi naročnik ugotoviti: obseg uporabe železniških storitev, zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi elementi kakovosti storitev in informacijami, pripravljenost uporabnikov za plačilo višje cene storitev, pripravljenost uporabnikov na menjavo ponudnika.
Ciljna skupina	Uporabniki storitev železniškega tovornega prometa (poslovna javnost)
Izvedba (vzorčni okvir, vzorčenje, vzorec, metoda zbiranja podatkov, realiziran vzorec)	Vzorčni okvir je predstavljal seznam stotih največjih logističnih podjetij v Sloveniji, seznam največjih domačih kupcev SŽ Tovorni promet in poslovni imenik Slovenije, iz katerega so bila vzorčena podjetja, ki so ustrezala naslednjima pogojema: (1) oblika podjetja: s.p., d.o.o. ali d.d. in (2) dejavnosti podjetja (šifra po SKD): 27, 28, 29, 30, 33, 41, 42, 43, 49 ali 53. V vzorec je bilo tako zajeto 9.548 podjetij, ki so vabilo k sodelovanju v spletni anketi prejela preko e-pošte. Podjetja, ki se niso odzvala, so prejela še dva opomnika preko e-pošte. Dodatno smo 300 podjetij k sodelovanju povabili še preko telefona (opravljeni so bili 4 kontakti na posamezno podjetje). Realiziran vzorec predstavlja n=24 uporabnikov storitev železniškega tovornega prometa, ki so se odzvali na povabilo k sodelovanju v raziskavi.
Časovni okvir zbiranja podatkov	29. 8. - 23. 9. 2022
Metodološko pojasnilo	Zaradi majhnega števila uporabnikov, ki so sodelovali v pilotni raziskavi rezultatov ni moč splošiti na populacijo uporabnikov železniškega tovornega prometa. Vprašalnik je ustrezen in kot tak predstavlja izhodišče, ki bo omogočalo dolgoletne primerjave. Je pa potrebno boljše opredeliti vzorčni okvir, torej seznam uporabnikov in temu primerno po potrebi prilagoditi metodo oz. predvideti spodbude, ki bi uporabnike motivirale k sodelovanju.  Zaradi zaokroževanja decimalnih števil lahko vsota deležev odstopa za +/- 1 %.

## Struktura vzorca glede na značilnosti podjetja

		Frekvenca Odstotek	
SKUPAJ		24	100,0 %
Velikost podjetja glede na število zaposlenih	manj kot 10 zaposlenih	7	29 %
	10-49 zaposlenih	9	38 %
	50-249 zaposlenih	1	4 %
	250 in več zaposlenih	6	25 %
	Brez odgovora	1	4 %
Dejavnost podjetja*	Rude, jeklo, premog	4	17 %
	Kemija, nafta, gradbeništvo	7	29 %
	Les, papir, kmetijstvo	9	38 %
	Avtomobilizem	1	4 %
	Drugo	5	21 %
Dolžina uporabe storitev železniškega tovornega prometa	1 do 5 let	7	29 %
	6 do 10 let	6	25 %
	11 do 20 let	4	17 %
	Več kot 20 let	7	29 %



Na raziskavo se je odzvalo 24 podjetij. Večina podjetij, ki je sodelovala v pilotni raziskavi ima manj kot 50 zaposlenih oz. po velikosti sodijo med mala in mikro podjetja. Četrtno sodelujočih predstavljajo velika podjetja, ki imajo več kot 250 zaposlenih. Med sodelujočimi so tako podjetja, ki že dalj časa uporabljajo storitve železniškega tovornega prometa, kot tudi razmeroma novi oz. le nekajletni uporabniki. V raziskavi so sodelovala predvsem podjetja, katerih dejavnost je povezana z lesom, papirjem in/ali kmetijstvom, ter tista, katerih dejavnost je povezana s kemijo, nafto in/ali gradbeništvom.

## Struktura vzorca glede na značilnosti uporabe storitev

		Frekvenca Odstotek	
SKUPAJ		24	100,0 %
Uporaba storitev	Vsak oz. skoraj vsak dan	6	25 %
	Nekajkrat na teden	2	8 %
	Enkrat tedensko	1	4 %
	Nekajkrat na mesec	7	29 %
	Nekajkrat na leto ali redkeje	8	33 %
Namen uporabe*	Prevoz kontejnerjev	7	29 %
	Prevoz razsutega tovora	7	29 %
	Kombinirani prevoz	2	8 %
	Prevoz tekočin	4	17 %
	Drugo**	10	42 %
Uporabna ostalih oblik prevoza blaga*	Cestni promet	22	92 %
	Pomorski promet	12	50 %
	Letalski promet	4	17 %

\* Več možnih odgovorov, zato vsota deležev lahko presega 100 %

\*\*Drugo: FAK, FMCG, ravnanje z odpadkami, trgovina storitev, vse vrste blaga v kontejnerjih.



Med sodelujočimi v raziskavi so tako redni kot tudi občasni uporabniki storitev. Četrtna podjetij, ki so sodelovala v pilotni raziskavi, storitve tovarnega železniškega prometa uporablja vsak oz. skoraj vsak dan, tretjina anketiranih pa storitve uporablja nekajkrat na leto ali redkeje. Največ anketiranih uporabnikov storitve uporablja za prevoz kontejnerjev ali za prevoz razsutega tovora. Med sodelujočimi v raziskavi jih več kot 90 % navaja, da poleg prevoza blaga po železnici uporabljajo tudi cestni promet, polovica uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, pa uporablja tudi pomorski promet.

# Pregled glavnih ugotovitev pilotne raziskave med uporabniki storitev železniškega tovornega prometa

## 1. Uporaba storitev

- Glavni razlog uporabe

Najpogosteje navedena sta **ugodne cene in pogostost prevoza**.

- Število prevoznikov

Več kot polovica anketiranih uporablja storitve zgolj **enega prevoznika**.

- Vpliv epidemije

Pri petini anketiranih zmanjšane potrebe med epidemijo. **Pri večini epidemija ni vplivala na potrebe**.

## 2. Zadovoljstvo

- Splošno zadovoljstvo

**Več zadovoljnih** kot nezadovoljnih uporabnikov.

- Zadovoljstvo z elementi

Največ zadovoljnih z **odnosom osebja**, najbolj deljeno mnenje glede zanesljivosti in fleksibilnosti, **najmanj nezadovoljnih s cenami**.

- Zadovoljstvo z informacijami

Največ zadovoljnih z informacijami o cenah, **največ nezadovoljnih z informacijami glede zamud**.

## 3. Cene

- Percepcija cen v primerjavi z drugimi oblikami prevoza

Cene storitev železniškega tovornega prometa so v največji meri percipirane kot **nižje**.

- Pripravljenost plačati več za boljšo kakovost in hitrejši prevoz.

Več anketirancev je pripravljenih plačati nekoliko več za boljšo kakovost kot za hitrejši prevoz. Bi pa v poprečju sprejeli **večje povišanje cene za hitrejši prevoz kot za boljšo kakovost**.

## 4. Menjava ponudnika

- Menjava ponudnika

Večina anketirancev je **pripravljena zamenjati ponudnika v primeru nižje cene za višjo kakovost**, le manjšina bi jih menjala v primeru nižje cene za nižjo kakovost.

- Glavni motivi za menjavo

Največkrat se pojavljajo **cena, kakovost in zaupanje**.

- Glavne ovire za menjavo

Največkrat gre za **pomanjkanje informacij o alternativah**.

## 5. Prihodnost storitev

- Percepcija razvoja

Večina jih meni, da Slovenija na področju železniškega tovornega prometa **z vidika zagotavljanja višje kakovosti stagnira**. Le malo je takih, ki menijo, da na tem področju napreduje.

- Najbolj kritične točke

Anketirani v največji meri navajajo **zamude, odpovedi ter zastarelo infrastrukturo**.

- Najbolj svetle točke

Anketiranci navajajo **2. tir, frekvenco prevozov kontejnerski prevoz, zanesljivost**.

1

Uporaba storitev

# Območje uporabe

## Uporaba storitev v železniškem tovornem prometu



### Kje z železniškim tovornim prometom prevažate tovor?

Pri vprašanju so anketiranci lahko navedli več območij, zato vsota deležev lahko presega 100%.



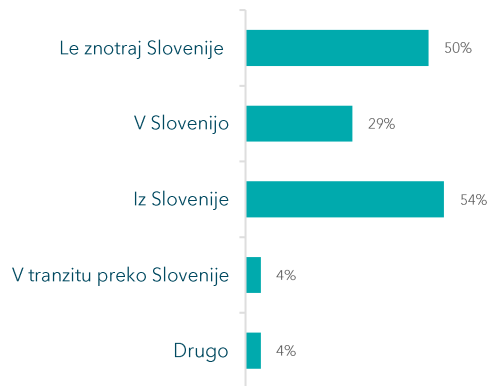
### Prevozne storitve v železniškem tovornem prometu uporabljate predvsem zaradi:



Največji delež sodelujočih v raziskavi blago z železniškim tovornim prometom prevažata iz Slovenije. Polovica sodelujočih v raziskavi pa uporablja storitve v železniškem tovornem prometu le znotraj Slovenije. Glavni razlog za uporabo storitev v železniškem tovornem prometu za največji del uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, predstavljajo cene, nato pogostost prevoza in zanesljivost.

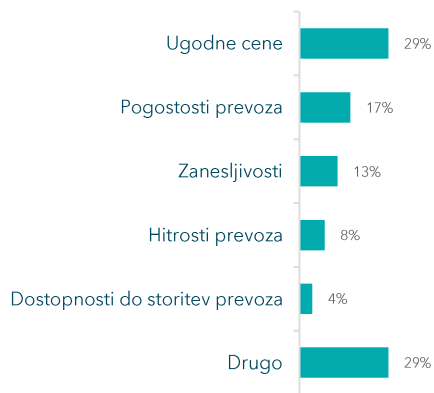
### Območje uporabe storitev

Osnova: Vsi | n = 24



### Glavni razlog uporabe storitev

Osnova: Vsi | n = 24



\*Drugo: od pristanišča do centralnega skladišča in od centralnega skladišča v 21 podružnic v CEE regiji



## Število prevoznikov v uporabi

### Uporaba storitev v železniškem tovornem prometu



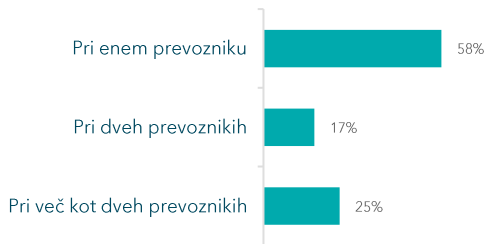
Kje večinoma naročate storitve železniškega tovornega prometa?



Več kot polovica sodelujočih v raziskavi storitve železniškega tovornega prometa naroča pri enem prevozniku. Pri več kot dveh prevoznikih storitve naroča ena četrtnina sodelujočih v raziskavi.

#### Število prevoznikov v uporabi

Osnova: Vsi | n = 24



## Vpliv epidemije na pogostost uporabe Uporaba storitev v železniškem tovornem prometu



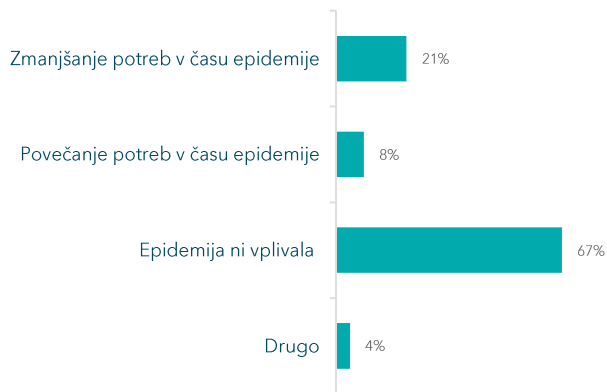
Epidemija Covid-19 je imela vpliv na uporabo storitev pri manj kot tretjini podjetij, ki so sodelovala v raziskavi. Približno petina jih poroča o zmanjšanju potrebe po prevozih v času epidemije, slaba desetina pa o povečanju potreb v času epidemije.



Ali je epidemija Covid-19 vplivala na uporabo železniškega tovornega prevoza v vašem podjetju?

### Vpliv epidemije na uporabe storitev

Osnova: Vsi | n = 24



# 2

## Zadovoljstvo

## Splošno zadovoljstvo

### Zadovoljstvo s storitvami



V kolikšni meri ste na splošno zadovoljni s storitvami vaših prevoznikov?



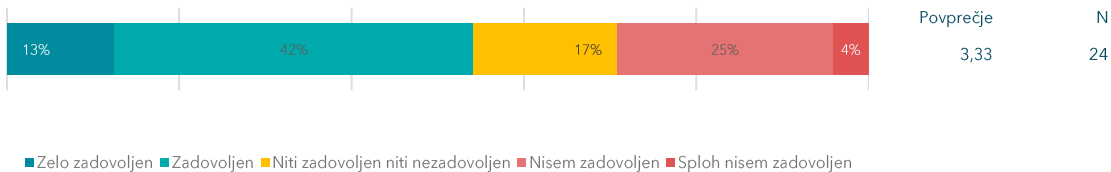
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici (1 - sploh nisem zadovoljen do 5 zelo sem zadovoljen). Poleg grafikona je pripisana še povprečna ocena.



S storitvami prevozov v železniškem tovornem prometu zadovoljstvo izraža več kot polovica vprašanih, medtem ko je nezadovoljstvo izrazila manj kot tretjina anketirancev.

### Splošno zadovoljstvo

Osnova: Vsi | n = 24



## Zadovoljstvo s posameznimi elementi

### Zadovoljstvo s storitvami



V kolikšni meri pa ste zadovoljni z naslednjimi dejavniki kakovosti storitev železniškega tovornega prometa pri vašem glavnem prevozniku? Ocenite na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen).



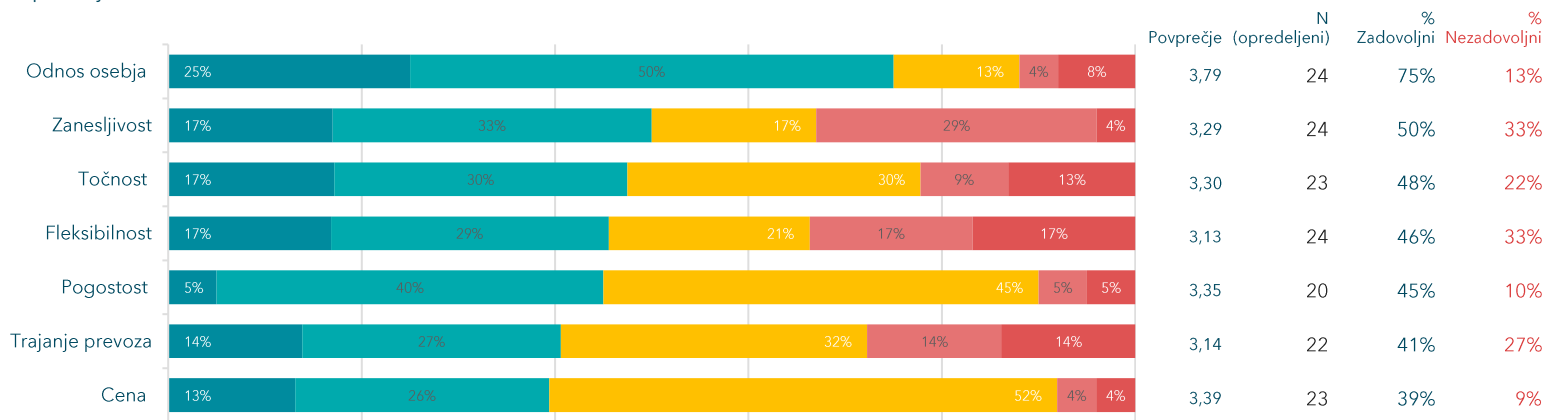
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Poleg grafikona je pripisana še povprečna ocena, ter združen delež pozitivnih (oceni 4+5) in negativnih ocen (oceni 1+2)



Še največ anketirancev izraža zadovoljstvo z odnosom osebja. Po deležu tistih anketirancev, ki izražajo zadovoljstvo, sledijo naslednji vidiki: zanesljivost, točnost in fleksibilnost. Vidiki, kjer je percepcija zadovoljstva med anketiranim uporabniki najbolj deljena, so zanesljivost, fleksibilnost in trajanje prevoza. Še najmanjši delež uporabnikov izraža nezadovoljstvo s ceno.

#### Zadovoljstvo z elementi

Osnova: opredeljeni



■ Zelo zadovoljen ■ Zadovoljen ■ Niti zadovoljen niti nezadovoljen ■ Nisem zadovoljen ■ Sploh nisem zadovoljen

## Zadovoljstvo z dostopom do informacij

### Zadovoljstvo s storitvami



V kolikšni meri ste zadovoljni z dostopom do naslednjih informacij? Ocenite na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen).



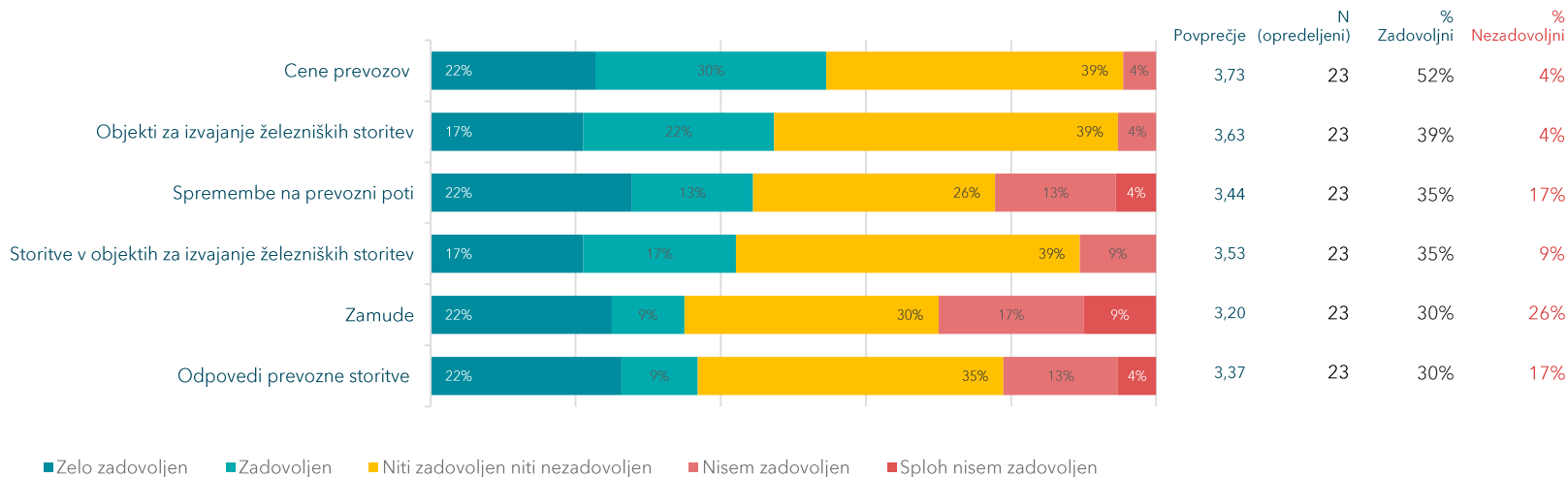
Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na petstopenjski lestvici. V analizi smo upoštevali le opredeljene anketirance. Pod odgovor „Zadovoljen“ združeni odgovori „Zadovoljen“ in „Zelo zadovoljen“, pod odgovor „Nezadovoljen“ pa odgovora „Sploh nisem zadovoljen“ in „Nisem zadovoljen“. Prikazana je tudi povprečna ocena.



Kar zadeva dostopa do informacij, največ anketiranih uporabnikov izraža zadovoljstvo z dostopom informacij do cen prevoza ter informacij glede objektov za izvajanje železniških storitev. Po drugi strani jih največji delež izraža nezadovoljstvo z informacijami o zamudah, odpovedih prevoznih storitev ter spremembami na prevoznih poteh.

### Zadovoljstvo z informacijami glede...

Osnova: opredeljeni



# 3

## Cena storitev

## Primerjava z ostalimi oblikami prevoza Cena storitev



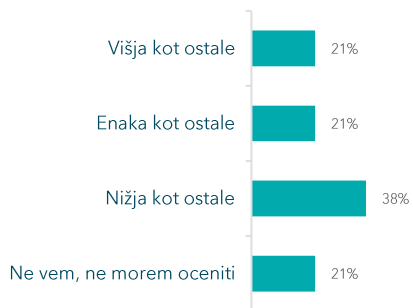
Kako ocenjujete ceno prevoza blaga po železnici v primerjavi z ostalimi vrstami prevoza?



Največ uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, meni, da so cene prevoza blaga po železnici v primerjavi z ostalimi vrstami prevoza nižje. Da so cene višje, meni približno petina sodelujočih v raziskavi.

### Cena žel. prevoza blaga v primerjavi z ostalimi...

Osnova: Vsi | n = 24





## Pripravljenost plačati več Cena storitev



Ali bi bili pripravljeni plačati višjo ceno železnih tovornih storitev v primeru:

- skrajšanja časa prevoza
- izboljšanja kakovosti storitev

Največ koliko odstotkov višjo ceno železniškega tovornega prevoza bi bili pripravljeni plačati, če bi se skrajšal čas prevoza?

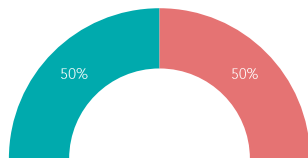
Največ koliko odstotkov višjo ceno železniškega tovornega prevoza bi bili pripravljeni plačati, da bi se izboljšala kakovost storitev prevoza?



Polovica sodelujočih v raziskavi bi bila pripravljena plačati več, če bi to pripomoglo k krajšemu času prevoza. Še nekoliko večji delež pa bi jih bil pripravljen plačati več, če bi se izboljšala kakovost storitev. V povprečju bi bili anketiranci pripravljeni plačati 14 % višjo ceno za krajši čas prevoza. Medtem ko bi bili za boljšo kakovost storitev pripravljeni v povprečju plačati 9 % višjo ceno.

### Višja cena za krajši čas prevoza

Osnova: vsi | n = 24



■ Da ■ Ne

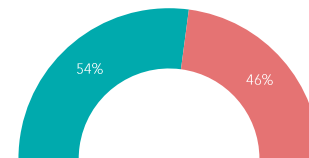
### Za koliko % višjo ceno bi bili pripravljeni plačati?

Osnova: opredeljeni | n = 15

Minimum	1
Maksimum	100
Povprečje	14,07
Std. odklon	24,511

### Višja cena za boljšo kakovost storitev

Osnova: vsi | n = 24



■ Da ■ Ne

### Za koliko % višjo ceno bi bili pripravljeni plačati?

Osnova: opredeljeni | n = 15

Minimum	1
Maksimum	20
Povprečje	9,40
Std. odklon	6,367

# 4

## Menjava ponudnika

## Menjava v zadnjih 12 mesecih

### Menjava ponudnika



Ali ste v roku zadnjih 12-ih mesecev zamenjali prevoznika v železniškem tovornem prometu?



Ali bi bili pripravljeni zamenjati ponudnika železniškega tovornega prometa v primeru, da bi vam ponudil:

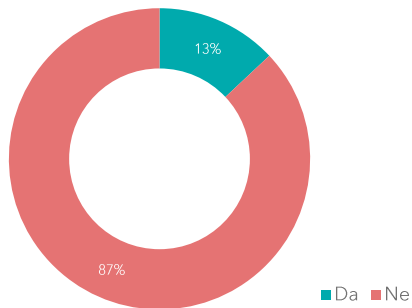
- Nižjo ceno in nižjo kakovost
- Višjo ceno in višjo kakovost
- Nižjo ceno in višjo kakovost



Izkušnjo z menjavo prevoznika v zadnjem letu ima približno desetina sodelujočih v raziskavi. Največji delež uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, je ponudnika pripravljen zamenjati v primeru nižje cene za višjo kakovost, najmanj pa v primeru nižje cene za nižjo kakovost. Približno polovica bi jih potencialno menjala v primeru višje cene za višjo kakovost.

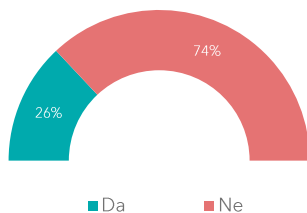
#### Menjava v zadnjih 12 mesecih

Osnova: Opredeljeni | n = 23



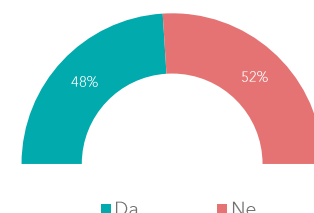
#### Nižja cena - nižja kakovost

Osnova: Opredeljeni | n = 23



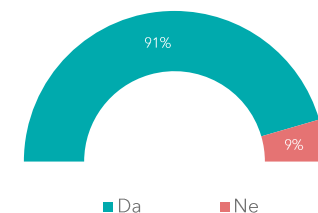
#### Višja cena - višja kakovost

Osnova: Opredeljeni | n = 23



#### Nižja cena - višja kakovost

Osnova: Opredeljeni | n = 23



## Možni razlogi/ovire za menjavo ponudnika

### Menjava ponudnika



**Kateri dejavniki, bi po vašem mnenju lahko vplivali na vaše podjetje, da bi zamenjali izvajalca železniškega tovornega prometa?:**



**Kje vidite morebitne ovire za zamenjavo obstoječega ponudnika železniških tovornih storitev?**



Anketiranci so lahko označili več odgovorov ali pripisali svoj odgovor.



Med dejavniki, ki bi po mnenju sodelujočih v raziskavi lahko vplivali na to, da bi v podjetju zamenjali izvajalca, se največkrat pojavljajo cena, kakovost in zaupanje. Po drugi strani pa največ anketiranih uporabnikov navaja, da kot glavno oviro za zamenjavo ponudnika vidijo pomanjkanje informacij o alternativni.

#### Razlogi za morebitno menjavo

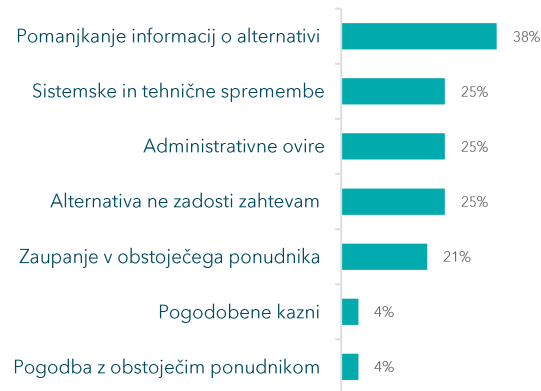
Osnova: Vsi | n = 24



\*Drugo: delo z menjalnimi evropaletami, lažja logistika

#### Ovire za menjavo

Osnova: Vsi | n = 24



# 5

## Prihodnost storitev

## Razvoj in smer storitev

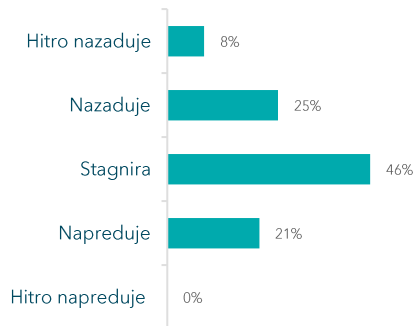
### Prihodnost storitev



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

#### Percepcija razvoja storitev

Osnova: Vsi | n = 24



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



Anketiranci so prosto navedli, kaj je po njihovem mnenju najbolj svetla/kritična točka. Odgovore smo združili v smiselne kategorije, kot je razvidno spodaj.

#### Najbolj kritična točka

Osnova: Opredeljeni | n = 20

	Št. navedb	%
Zamude, nezanesljivost, odpovedi	7	29%
Zastarela infrastruktura, počasnost	4	17%
Zasedenost, kapacitete	2	8%
Cena	1	4%
Dostava vagonov	1	4%
Slaba prepoznavnost	1	4%
Zastareli način dela	1	4%
Nezainteresiranost za manjše prevoze	1	4%
IT podpora sledenju	1	4%
Slab obrat kompozicij	1	4%



Skoraj polovica sodelujočih v raziskavi meni, da Slovenija glede storitev železniškega tovornega prometa z vidika zagotavljanja višje kakovosti stagnira. Delež uporabnikov, ki menijo, da Slovenija nazaduje, presega delež tistih uporabnikov, ki menijo, da Slovenija napreduje glede kakovosti storitev železniškega tovornega prometa. Med najbolj kritičnimi točkami, kot jih vidijo sodelujoči uporabniki, so zamude in odpovedi oz. nezanesljivost ter zastarela infrastruktura. Kot svetlo točko petina navaja 2. tir.

#### Najbolj svetla točka

Osnova: Opredeljeni | n = 15

	Št. navedb	%
2. tir	3	20%
Frekvenca prevozov	2	13%
Kontejnerski prevoz	2	13%
Točnost, zanesljivost	2	13%
Dostopnost informacij.	1	7%
Fleksibilnost	1	7%
Konkurenčnost	1	7%
Obveščanje	1	7%
Osebj	1	7%
Varnost	1	7%

---

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