



Ocena nesorazmernega bremena – mobilna aplikacija Grem z vlakom

Ena od ključnih usmeritev našega podjetja kot izvajalca javnega potniškega prevoza in nosilca prevoza potnikov po železniških tirih je namreč skrbno izvajanje storitev in odlična uporabniška izkušnja vseh potnikov.

Mobilna aplikacija Grem z vlakom je bila v obstoječi obliki objavljena junija 2024. Dostopnost aplikacije spremljamo in po najboljših močeh sproti izboljšujemo posamezne elemente dostopnosti ter se kot SŽ-Potniški promet zavezujemo omogočati celostne informacije vsem uporabnikom.

Za zagotavljanje skladnosti z Zakonom o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (ZDSMA) je bila izdelana ocena nesorazmernega bremena. Trenutno je mobilna aplikacija Grem z vlakom delno skladna, saj nekatere objavljene vsebine ne izpolnjujejo vseh zahtev glede dostopnosti, kot jih določa zakon.

Primeri nedostopnih vsebin zaradi nesorazmernega bremena so:

1. Mobilna aplikacija tudi ne omogoča izbire pisave, izbira velikosti črk in barvne sheme pa je možna le, če to omogoča uporabnikov mobilni telefon.
2. Nekateri dokumenti, ki jih uporabnik najde na povezavah, so v PDF obliki in zato neberljivi uporabnikom bralnikov (vozni red, ceniki, itd.).
3. Nekateri obrazci nimajo pravilne in ustrezne označbe ter niso pravilno oblikovani, zato uporabniki, ki uporabljajo podporne tehnologije, kot so bralnik za slepe in slabovidne (TalkBack, VoiceOver, ipd.), ne vedo, kaj je potrebno vnesti v posamezno polje obrazca in ne morejo prepoznati namena posameznega vnosnega polja, niti ne vedo, kakšno vsebino morajo v posamezno polje vnesti in posledično ne morejo pravilno izpolniti obrazca.
4. Nekateri obrazci v aplikaciji oz. okna za vnos podatkov še niso opremljene z opisi oziroma še nimajo alternativnega besedila. Obrazci ne podajo navodil, kakšen je veljaven ali pravilen vnos podatkov, katerih vnos v določeno polje je obvezen, ali podatkov, ki bi morali biti vneseni v točno določenem formatu ali v določenem razponu vrednosti, kar pri interakciji z obrazci predstavlja težave za uporabnike s kognitivnimi in drugimi motnjami. Če v vnosno polje vnesemo premalo številke, obrazec ne opozori na to.
5. Ena od ikon nima ustreznega dostopnega imena, zato uporabniki podpornih tehnologij ne morejo ustrezno identificirati njene namembnosti.
6. Podporne tehnologije, kot je bralnik zaslona, ponekod ne zaznajo elementa uporabniškega vmesnika, zato je del vsebine aplikacije nedostopen določenim skupinam uporabnikov, še posebej slepim in slabovidnim, ki za navigacijo in zaznavanje vsebine uporabljajo bralnik zaslona (TalkBack, VoiceOver, ipd.).
7. Podporne tehnologije, kot je bralnik zaslona, ponekod ne zaznajo besedilne vsebine in je posledično ne predstavijo uporabniku. Uporabniki z okvaro vida, ki za navigacijo in zaznavanje vsebine uporabljajo bralnik zaslona (TalkBack, VoiceOver, ipd.), vsebine besedila ne morejo zaznati.
8. Nekateri obrazci podpornim tehnologijam, kot so bralniki zaslona, ne naznanijo sporočila o stanju. Nova vsebina ne prevzame fokusa in ne zagotavlja uporabniku informacije o rezultatu dejanja, stanju aplikacije, napredku procesa ali obstoju napak. Ko skuša uporabnik kupiti vozovnico za vožnjo, ko je vlak že odpeljal, je gumb za potrditev neodziven in brez obvestila, zakaj je temu tako.
9. Pri uporabi bralnika zaslona (TalkBack, VoiceOver, ipd.) ali uporabi tipkovnice je v nekaterih poljih fokusni vrstni red neustrezen. Indikator fokusa se pri uporabi bralnika zaslona ali tipkovnice ne premika v smiselnem in logičnem vrstnem redu.

Kot družbeno odgovorno podjetje se zavedamo, da bi morala v skladu s prvim odstavkom 5. člena ZDSMA tudi naša mobilna aplikacija izpolnjevati sodobne zahteve glede dostopnosti. Ocenjujemo, da so navedeni primeri specifični, saj ranljivi uporabniki pomanjkljivosti redko izpostavijo in so jim te informacije enostavno dosegljive tudi v več drugih oblikah.



Ugotovljene pomanjkljivosti glede uporabe storitev in razumljivosti informacij v mobilni aplikaciji bomo lahko odpravili v posodobljeni verziji aplikacije, kjer bo zagotovitev vseh zakonsko zahtevanih funkcij in dostopnost v vseh korakih uporabe naša prioriteta naloga. Trenutno aplikacija in njeno tehnično ozadje ne omogočajo večjih prilagoditev, saj je mobilna aplikacija kot eden izmed ključnih prodajnih kanalov vezana na izjemno kompleksno prodajno aplikacijo za prodajo vozovnic.

Kot družbeno odgovorno podjetje sicer že načrtujemo in usklajujemo možnosti za tehnično posodobitev več procesov delovanja v obeh sistemih. Ker gre za izjemno razvejano in v preteklosti večkrat dopolnjevano aplikativno rešitev, so postopki žal res dolgotrajni. Ocenjuje se, da bo rešitev implementirana v obdobju od 6 mesecev po začetku del. Večji posegi v mobilno aplikacijo predhodno bi pomenili tudi nesorazmerno finančno breme za podjetje in bi zahtevalo dodatne stroške zaposlenih ter zunanjih izvajalcev.

Vse informacije, vključno s podatki o voznih redih in obrazci ter s postopkom nakupa vozovnic, so namreč ranljivim skupinam v času načrtovanja in potovanja z vlaki dosegljive:

1. s klicem v klicni center na brezplačno telefonsko številko 080 81 11;
2. s elektronskim sporočilom na naslov potnik.info@slo-zeleznice.si;
3. osebno na eni izmed potniških blagajn SŽ-Potniški promet (seznam in delovne čase redno ažuriramo) na [Delovni časi prodajnih mest - Slovenske železnice – Potniški promet](#),
4. pri osebju, ki spremlja vlake (v vsakem vlaku najmanj 1 zaposleni).

Uporabnikom mobilne aplikacije bomo v tem primeru pomagali pridobiti vse potrebne podatke in dokumente, vključno z dodatnimi razlagami in pojasnili.

Obvestila o primerih neskladnosti, ki sodijo v področje uporabe Zakona o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij, nam lahko uporabniki pošljejo na elektronski naslov pritozbe.pohvale@slo.zeleznice.si (s pripisom »Dostopnost za ranljive skupine«).

Odgovor bo uporabnik prejel v roku osmih dni od prejema obvestila oziroma prošnje. Če v tem roku ne bomo mogli podati ustreznega odgovora, bomo uporabniku sporočili, kdaj bo odgovor podan in razloge za zakasnitev odgovora.

Skladno s to oceno je objavljena Izjava o dostopnosti. Ta izjava o dostopnosti mobilne aplikacije Grem z vlakom je bila pripravljena 6. 8. 2026.

Uporabljena je bila metoda iz prve alineje točke (a) člena 3(1) Izvedbenega sklepa Komisije (EU) 2018/1523 – samoocena organa javnega sektorja.

Ljubljana, 6. 8. 2025