

**АНАЛИЗА ОД
АНКЕТАТА ЗА ПРАВАТА НА ПАТНИЦИТЕ ВО ПРЕВОЗОТ СО
ЖЕЛЕЗНИЦА И КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГАТА**



Декември, 2010 година

Нарачател:
Агенција за регулирање на железничкиот сектор

ВОВЕД

Агенцијата за регулирање на железничкиот сектор во рамките на своите должности има обврска да го следи пазарот на железнички услуги во Република Македонија. Како дел од таа обврска, Агенцијата има цел на граѓаните на Република Македонија да им овозможи квалитетна понуда на железнички услуги во патничкиот железнички превоз.

За да може што подобро да се оцени квалитетот на услуги кои ги нудат превозниците во железничкиот патнички превоз, повеќе од потребно е да се анализира и земе предвид мислењето на граѓаните односно непосредните корисници на услугите. За таа цел спроведена е анкета со која се добија податоци за тоа како граѓаните го перципираат квалитетот на услуги кои ги нуди превозникот како и информациите кои се достапни пред и во текот на патувањето.

Со оглед дека услугите како категорија се многу поразлични од производите во однос на нивната неопипливост, променливост, неразделност и периодичност¹, а со тоа и начинот на кој се мери квалитетот на истите е различен, потребна е примена на специфични методи.

Во функција на испитување на квалитетот на услуги ќе се спроведе истражување на мислењето на граѓаните преку два структурирани прашалници (еден за испитаници – патници и друг за испитаници надвор од возот, по градовите по случаен избор) кои ќе бидат пополнети од граѓаните со што би се добиле корисни податоци за дополнителна анализа на квалитетот на услугите.

Во рамките на овој извештај исто така ќе бидат анализирани и податоците добиени од определеното истражување, со што истите би се преточиле во корисни информации, насоки и препораки за подобрување на квалитетот на услугите кои граѓаните ги добиваат во железничкиот патнички превоз.

¹ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, **Service Marketing**, McGraw Hill Higher Education, 3rd edition, 2002.

АГЕНЦИЈА ЗА РЕГУЛИРАЊЕ НА ЖЕЛЕЗНИЧКИОТ СЕКТОР

Агенција за регулирање на железничкиот сектор е основана за обезбедување увид и непристрасно извршување на дејностите во железничкиот превоз, кои се вршат како услуги од јавен превоз и да овозможи транспарентно и недискриминаторско работење на управителот на инфраструктурата и железничкиот превозник.

Агенцијата е основана од Собранието на Република Македонија со Законот за Агенцијата за регулирање на пазарот на железничките услуги како независно правно лице со јавни овластувања. Во својата работа и при донесување на одлуки во рамките на своите овластувања, Агенцијата е независна од други државни органи или други јавни правни лица или трговски друштва што вршат дејност од областа на железничките услуги.

Со влегувањето во сила на Законот за железнички систем, престанува да важи Законот за Агенцијата за регулирање на пазарот на железнички услуги, а Агенцијата се преименува во Агенција за регулирање на железничкиот сектор.

Агенцијата, согласно законските одредби:

Решава по жалби на железничкиот превозник по актите донесени од управителот на инфраструктурата по однос на:

- објавата на мрежа;
- критериумите содржани во објавата на мрежа;
- процесот на доделување на инфраструктурните капацитети и постигнатите резултати;
- планот на наплата;
- висината или структурата на надоместокот за пристап до железничката инфраструктура кој треба да се плати или се плаќа и
- договорите за пристап согласно член 65 од Законот за железнички систем.

Согласно член 97 од Законот за железнички систем, Агенцијата е надлежна:

- за контрола над квалитетот на железничките услуги дадени од превозниците и управителите на инфраструктура;
- да превзема мерки потребни да се осигура дека правата на патниците се почитуваат;
- да обезбеди дека надоместокот за пристап до инфраструктурата утврден од управителот на инфраструктура е недискриминаторска, согласно овој закон;
- да превзема мерки за спречување на неправично и дискриминаторско однесување на управителот на инфраструктура и секој превозник или барател за доделување на инфраструктурен капацитет;
- да превзема мерки за спречување на неправично и дискриминаторско однесување меѓу два или повеќе превозника при давањето на услуги во железничкиот превоз;
- да превзема мерки за спречување на неправично и дискриминаторско применување на Објавата на мрежа и рамковните договори;
- за одобрување на наплата на надоместок во случај на заштитена инфраструктура, ако планот за капацитети не може да се реализира или понудените решенија се неекономични и финансиски неисплатливи;

- за контрола на пристап и користење на објекти и стабилни постројки со кои не управува управителот на инфраструктура, а кои се регулираат со договор меѓу давател на услуга и еден или повеќе превозници;
- да води регистер за издадени, поништени, повлечени дозволи за вршење на јавен железнички превоз издадени на превозник и дозволи за управување со железничка инфраструктура издадени на управител на инфраструктура;
- да го набљудува железничкиот пазар, со цел да ја анализира конкуренцијата меѓу различните видови на превоз и
- да врши мониторинг на конкуренцијата на пазарот на железнички услуги, вклучувајќи го и пазарот за превоз на стока по железница.

Исто така, Агенцијата издава дозволи за вршење јавен железнички превоз и дозволи за управување со железничката инфраструктура, согласно Законот за железнички систем.

Покрај овие надлежности, Агенцијата:

- Во својата работа, заради унапредување и развој на железничкиот сообраќај и транспорт во Република Македонија постапува согласно со препораките на Европската комисија и Европската унија, како најдобри светски практики;
- Соработува и разменува информации за својата работа, како и за практиките за усогласување на принципите за одлучување со регулаторните тела од други држави;
- Соработува со државни тела и органи одговорни за хармонизацијата на националната регулатива со регулативата на Европската унија; и
- Соработува со Меѓународни здруженија за железници.

ПОДАТОЦИ ЗА НАЧИНОТ НА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Истражувањето е спроведено на репрезентативен примерок од 1000 испитаници, од кои, 500 (петстотини) од анкетираниите се испитаници кои биле анкетирани во воз; останатите 500 (петстотини) примероци се направени на испитаници во градови по случаен избор .

Истражувањето на квалитетот на пазарот на железнички услуги во патничкиот превоз беше спроведено во периодот од 14 – 20 декември 2010 година, во возови кои сообраќаат на пругите во Република Македонија како и на граѓани во повеќе градови во Република Македонија.

Заради подобра дисперзија, анкетата беше спроведена во возовите кои сообраќаат на следните релации:

Релација и број на линија	Број на анкетирани патници
Скопје – Битола (4901)	44
Битола – Скопје (4902)	52
Битола – Скопје (190)	60
Скопје – Кичево (6902)	30
Велес – Скопје (8930, 8932)	155
Скопје – Гевгелија (3901)	75
Гевгелија – Скопје (1902)	46
Скопје – Кочани (5903)	49

При тоа процентуалната застапеност на бројот на патници во вкупниот број на патници по релации е соодветна со бројот на анкетирани патници по истите релации вклучувајќи ги и поголемите попатни станици.

Останатиот дел од анкетата беше спроведен во повеќе градови во Република Македонија и во студентските домови: Државен студентски дом „Томе Стефановски - Сеник“ – Скопје и Државен студентски дом „Здравко Цветкоски“ – Скопје. Притоа беа опфатени следните градови:

- Прилеп	- 60 испитаници
- Велес	- 200 испитаници
- Куманово	- 40 испитаници
- Скопје (и околните населби)	- 45 испитаници
- Кочани	- 45 испитаници

- Гевгелија	- 25 испитаници
- Штип	- 45 испитаници
- Студентски дом ГУЦ	- 45 испитаници
- Студентски дом Сениќ	- 30 испитаници
- Битола	- 10 испитаници

**ПРИЛОГ 1 - АНКЕТА НА ИСПИТАНИЦИ ПО ГРАДОВИТЕ
(по случаен избор)**

датум: __. __. 2010 година

населено место: _____

1. Пол и возраст(заокружи)

машки	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.
женски	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.

2. Со кое превозно средство најчесто патувате? (Еден одговор)

- 1) Автобус
- 2) Воз
- 3) Автомобил
- 4) Такси

3. Која според вас е најважна карактеристика што едно превозно средство треба да ја има? (Еден одговор)

- 1) Цена
- 2) Достапност
- 3) Брзина
- 4) Удобност
- 5) Чистота
- 6) Редовност
- 7) Еколошко превозно средство

4. Која е главната причина за вашето патување? (еден одговор)

- 1) Превоз до работно место
- 2) Посета на јавен настан, саем, концерти, театар итн.
- 3) Школување, студирање
- 4) Посета на пријатели
- 5) Одмор, викенд
- 6) Друго (наведи што) _____.

5. Дали сте информирани за правата на патниците во железничкиот превоз?

- a) Целосно сум информиран
- b) Делумно сум информиран
- c) Не сум информиран

6. Кои за вас се три најважни работи кои ќе ве охрабрат да го користите железничкиот сообраќај:

- a. Почесто да има возови
- b. Поголема точност во пристигнувањето/тргнувањето
- c. Подобри информации за услугите што ги пружа железницата
- d. Помалку гужва во возовите
- e. Побрзо патување
- f. Повеќе линии
- g. Попријателски персонал кој сака да помогне
- h. Подобар квалитет на услугите во возот
- i. Пристап за лица со посебни потреби
- j. Подобри транспортни врски од/до железничката станица

**ПРИЛОГ 2 - АНКЕТА НА ПАТНИЦИ
ВО ПРЕВОЗОТ НА ПАТНИЦИ СО ЖЕЛЕЗНИЦА ЗА 2010 ГОДИНА**

датум: ____ . ____ . 2010 год,

релација: _____

1. Пол и возраст(заокружи)

машки	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.
женски	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.

2. Која е главната причина за Вашето патување?

- a) Превоз до работно место
- b) Посета на јавен настан, саем, концерти, театар итн.
- c) Школување, студирање
- d) Посета на пријатели
- e) Одмор, викенд
- f) Друго.

3. Зашто ја користите железницата како превозно средство?

- a) Единствено превозно средство до вашата дестинација
- b) Ви одговара возниот ред.
- c) Цената на патувањето е поволна.
- d) Услугата е квалитетна
- e) Друго:-----

4. Дали од Македонски железници сте информирани за Вашите права како патник?

- d) Целосно сум информиран
- e) Делумно сум информиран
- f) Не сум информиран

5. Кои од овие информации ви се достапни ? (оценете ги од 1 до 5)

<i>Информации пред патувањето</i>		1	2	3	4	5
1	Договор за вршење на јавна патничка услуга како услуга од јавен интерес	1	2	3	4	5
2	Возен ред и услови/начин за најбрзото патување	1	2	3	4	5
3	Возен ред и услови за најниски цени за патување (Попусти по категории)	1	2	3	4	5
4	Пристапност, услови за пристап и достапност до објектите (во возот) за лица со посебни потреби.	1	2	3	4	5
5	Пристапност и услови за пристап на велосипеди	1	2	3	4	5
6	Активности кои може да го прекинат или предизвикаат задоцнувањето.	1	2	3	4	5
7	Достапност до услуги во возот	1	2	3	4	5
8	Постапки за надокнада на загубен багаж	1	2	3	4	5
9	Постапка за поднесување на жалби.	1	2	3	4	5

6. Како би ги оцениле информациите кои ги добивате пред да започнете со патување?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Кои од овие информации ви се достапни за време на патувањето (заокружете да/не)?

Информации во текот на патувањето за:			
1	Услуги во возот	да	не
2	Следна станица	да	не
3	Задоцнувања	да	не
4	Услуги за главни поврзувања (конекции)	да	не
5	Прашања во врска со сигурноста и безбедноста	да	не

8. Како би ги оцениле информациите кои ги добивате за време на патувањето?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Дали Вашето патување започна на време?

- a) На време
- b) Со задоцнување од 15 минути
- c) Со задоцнување поголемо од 15 минути
- d) Со задоцнување поголемо од 30 минути

10. Дали возот е :

а.	Означен	1	2	3	4	5
б.	Осветлен	1	2	3	4	5
в.	Загреан во зимски услови	1	2	3	4	5
г.	Има ли доволен капацитет на седишта според потребите на патниците	1	2	3	4	5
д.	Чист(хигиена во вагоните и санитарните јазли)	1	2	3	4	5

11. Како би ја оцениле хигиената во станиците?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Дали сте запознати со постапката за жалба доколку не сте задоволен со услугата?

- a) Да
- б) Не

13. Како би ги оцениле стандардите за квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници АД Транспорт ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Ваши предлози за подобрување на услугата при патувањето: _____

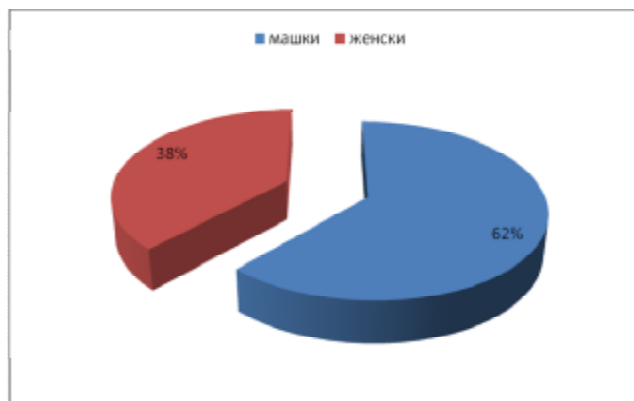
СУМАРЕН ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНА АНКЕТА

ЗАКЛУЧОЦИ ОД АНКЕТА НА ПАТНИЦИ ВО ПРЕВОЗОТ НА ПАТНИЦИ СО ЖЕЛЕЗНИЦА ЗА 2010 ГОДИНА

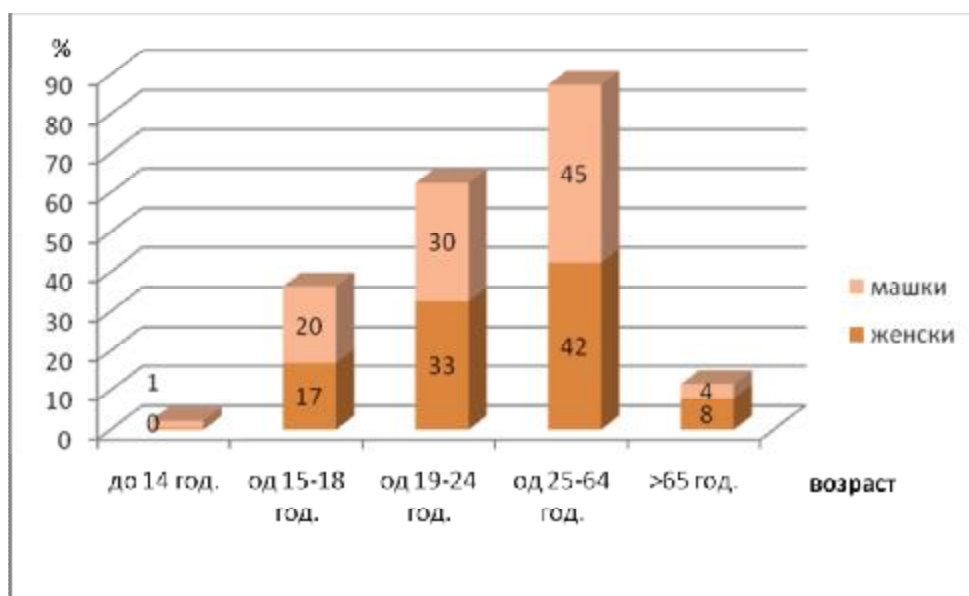
1. Пол и возраст (заокружи)

машки	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.
женски	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.

Од анализата и спроведените анкети може да се увиди дека во мал број, побројни патници во возовите се лицата од машкиот пол. Овој податок не е поврзан со тоа дали лицата од женски пол повеќе преферираат да се возат со воз или со друго превозно средство, туку со тоа дека лицата од машки пол почесто се определуваат да патуваат со воз на секојдневна база, за да стигнат на училиште, факултет или на работното место.



Оваа информација е претставена во втората табела каде што се гледа дека најбројни патници во возовите се лицата 19-24 години и лицата помеѓу 25-64 години кој претставуваат повеќе од 75% од популацијата која користи железнички транспорт како превоз. Останатите 20% им припаѓаат на младите луѓе на возраст од 15-18 години, кои најчесто одат на училиште во околните градови или поодалечени места, одат на посета, а возот им е најевтино и најефикасно превозно средство.



2. Која е главната причина за Вашето патување?

a.) Превоз до работно место
b.) Посета на јавен настан, саем, концерти, театар итн.
c.) Школување, студирање
d.) Посета на пријатели
e.) Одмор, викенд
f.) Друго.

Одговорите на прашањето „Која е главната причина за патување“, јасно кореспондираат со претходното прашање. 64% од луѓето го користат возот како превозно средство со кое можат најлесно да стигнат на своето работно место или на училиште/факултет. Затоа и најголемиот број на патници се во категорија на возраст 19-25 и 25-64 години. Останатите податоци јасно покажуваат дека луѓето многу често патуваат со воз и кога се без обврски, како на пример посета на пријатели, одмор, викенд или слична потреба.

Од погореизнесеното, може да се заклучи дека 64% од патниците возот го користат како редовно превозно средство, додека 36% од испитаниците возот го користат како јавно превозно средство кое е најефикасно за нив по однос на време, пари и комфорт, а не го користат на секојдневна база.



3. Зашто ја користите железницата како превозно средство?

f) Единствено превозно средство до вашата дестинација
g) Ви одговара возниот ред.
h) Цената на патувањето е поволна.
i) Услугата е квалитетна
j) Друго:

Независно од тоа дали патниците се од машки/женски пол или која е нивната возраст, поголемиот број од патниците или 64% од патниците се определуваат да користат воз како

превозно средство бидејќи „Цената на патување е повољна“. Иако многу мал број патници се определиле за други причини поради кои ја користат железницата како превозно средство, како на пример, „Единствено превозно средство до саканата дестинација“ или „Возен ред“ кој одговара на нивните потреби, секогаш како дел од причината и за ваквото користење на железницата е цената како услов. Процентот на одговори од 64% кои одговориле дека ја користат железницата бидејќи цената на патување е повољна, одговара на бројот на луѓе кои ја користат железницата како основно транспортно средство за школување, студирање или за да стигнат на своето работно место. Очигледно е дека луѓето кои ја користат железницата секојдневно, прв приоритет за нив е економскиот аспект и ниската цена на овој превоз.



4. Дали од Македонски железници АД Транспорт сте информирани за Вашите права како патник?

g)	Целосно сум информиран
h)	Делумно сум информиран
i)	Не сум информиран

Дали Македонска Железница ги информира патниците за правата кои ги имаат како патници е едно од најважните прашања. Според одговорите на анкетираниите патници дури 84% одговориле дека не се информирани или се делумно информирани. Генерално, 84% е бројка која треба да и сигнализира на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ, дека штом нуди услуги за превоз на патници, мора и да ги информира кои се нивните права и обврски додека ги користат транспортните услуги на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ. Ова најчесто се прави со печатење на правата на патниците на задната страна на билетот, поставување на информативна табла за правата на патниците на видливо место во возот (во секој од вагоните) или на станицата. Информациите може да се објават и на веб-страницата на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ каде што се наоѓа и возниот ред. Доколку граѓаните се информирани, тие ќе ги почитуваат нивните обврски, но ќе знаат и кои права ги имаат како патници. Доколку граѓаните се информирани за нивните права, тогаш ќе се подигне и квалитетот на услугата на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ, а информираноста ќе спречи можни, судско-правни процеси кои би можеле да ги иницираат незадоволни граѓани-патници кои не биле запознаени со нивните права како патник и сметаат дека се оштетени.



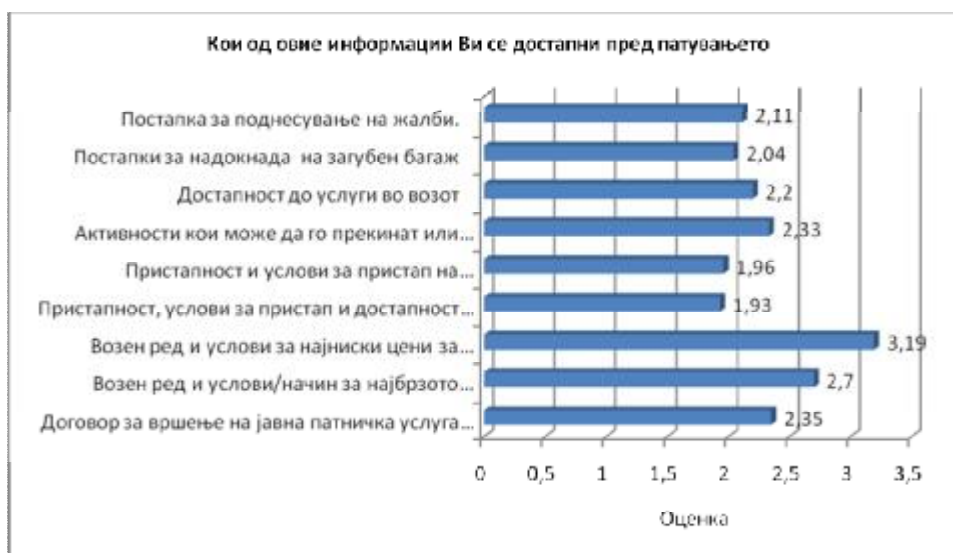
5. Кои од овие информации ви се достапни за време на користење на услугите на МЖ Транспорт АД? (оценете ги од 1 до 5)

Иако од претходниот графикон се гледа дека патниците не се информирани за нивните права како патници, на можноста патниците да одговорат подетално за сите информации кои ги добиваат во возот или на станицата, јасно се гледа дека МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ не превзема доволно напори да ги информира своите патници за сите свои услуги или пак како може да им го подобри или олесни патувањето на своите патници. Од поставените девет прашања, единствена средна оценка над 3 е информираноста на граѓаните за Возниот ред, условите за најниски цени за патување и попустите по категории. Оваа оценка (3,19), не секогаш треба да и се препише на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ дека ги информирала своите патници, бидејќи сите патници, а најголемиот број 64% се оние кои го користат возот за да стигнат на своето работно место, на училиште или факултет мора да го знаат точниот возен ред, но и од нивни интерес е да се распрашаат за можните попусти и најниски цени, бидејќи секојдневно го користат овој вид на превоз секако ќе ја побараат можноста да ги намалат своите трошоци за патување. Условите, возен ред и за најбрзо патување имаат средна оценка 2,7, што повторно се поврзува со претходното прашање и моментот што граѓаните за оваа информација самоиницијативно ќе ја побараат, со цела да ја зголемат својата ефикасност.

Со најниски оценки патниците ги оценуваат Пристапноста до возовите за лица со посебни потреби и условите за пристап со велосипед. Малку подобро, но сепак незадоволително се оценети повторно информациите кои би требало да се обврска на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ за да ги информира патниците за нивните права, а тоа се Постапките за загубен багаж, Постапка за поднесување жалби, Доцнење на возовите и услугите кои може да ги добијат патниците во возот.

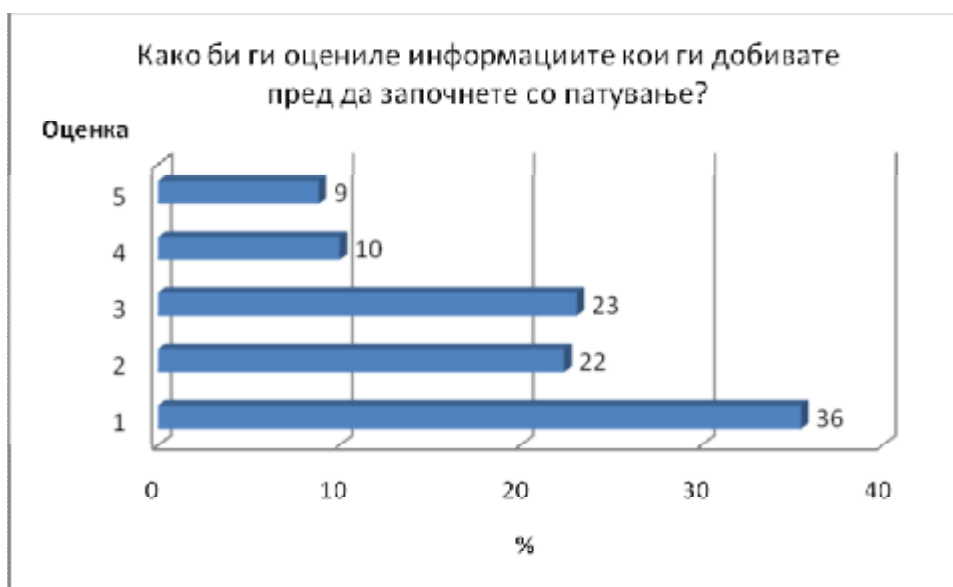
	Достапни информации пред патувањето	СРЕДНА ОЦЕНКА
1	Договор за вршење на јавна патничка услуга како услуга од јавен интерес	2,35
2	Возен ред и услови/начин за најбрзото патување	2,70
3	Возен ред и услови за најниски цени за патување (Попустите по категории)	3,19
4	Пристапност, услови за пристап и достапност до објектите (во возот) за лица со посебни потреби.	1,93

5	Пристапност и услови за пристап на велосипеди	1,96
6	Активности кои може да го прекинат или предизвикаат задоцнувањето.	2,33
7	Достапност до услуги во возот	2,20
8	Постапки за надокнада на загубен багаж	2,04
9	Постапка за поднесување жалби.	2,11



6. Како би ги оцениле информациите кои ги добивате пред да започнете со патување?

На прашањето за оценка на информациите кои ги добиваат патниците пред да започнат со патувањето, нивна средна оценка е 2.34, што исто така одговара на претходниот график каде што тие посебно ги оценуваат секоја од информациите која ја добиваат пред да започнат со патувањето. На ова прашање дури 36% од испитаниците дале најниска оценка, а доколку се соберат луѓето кои дале оценка од 1-3 тогаш тоа се 81% од испитаниците кои сметаат дека не добиле никаква или добиле делумно јасна информација пред да започнат со патувањето.

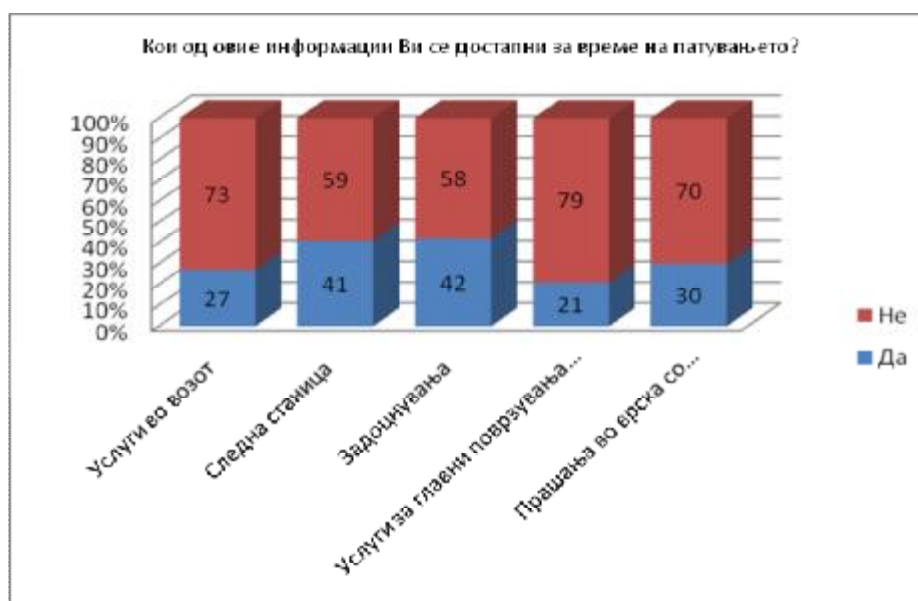


СРЕДНА ОЦЕНКА 2,34

7. Кои од овие информации ви се достапни за време на патувањето (ДА или НЕ)?

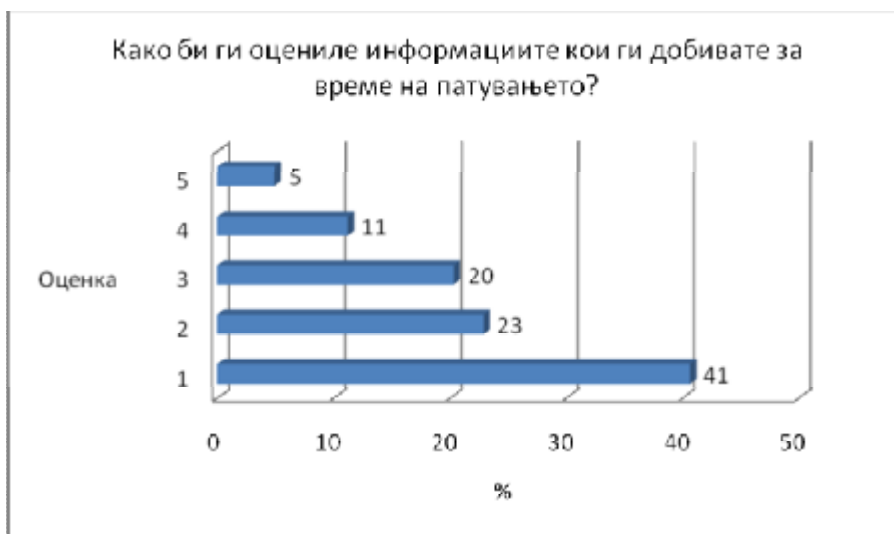
	Информации во текот на патувањето за:	ДА	НЕ
1	Услуги во возот	27 %	73 %
2	Следна станица	41 %	59 %
3	Задоцнувања	42 %	58 %
4	Услуги за главни поврзувања (конекции)	21 %	79 %
5	Прашања во врска со сигурноста и безбедноста	30 %	70 %

Според табелата за тоа кои информации им се достапни на патниците за време на патувањето се гледа дека повеќе од 60% од патниците не добиваат никаква информација. Доколку ги поделиме информациите во два вида т.е. оние кои се поврзани со самиот превоз како на пример информација за следната станица или задоцнувањето, скоро 60% од патниците на је добиваат оваа информација, додека повеќе од 70% од испитаниците не добиваат никаква информација што се однесуваат до услугите во возот, прашањата за сигурноста и безбедноста и услугите за главните поврзувања (конекциите). Иако во возот, за патниците абсоутно нема никаква информација за следна станица, доцнења или услуги за главни поврзување, едноставно редовните патници ги знаат овие информации, а они пак кои не ги знаат обично ќе прашаат некој од патниците за да ја добијат бараната информација.



8. Како би ги оцениле информациите кои ги добивате за време на патувањето?

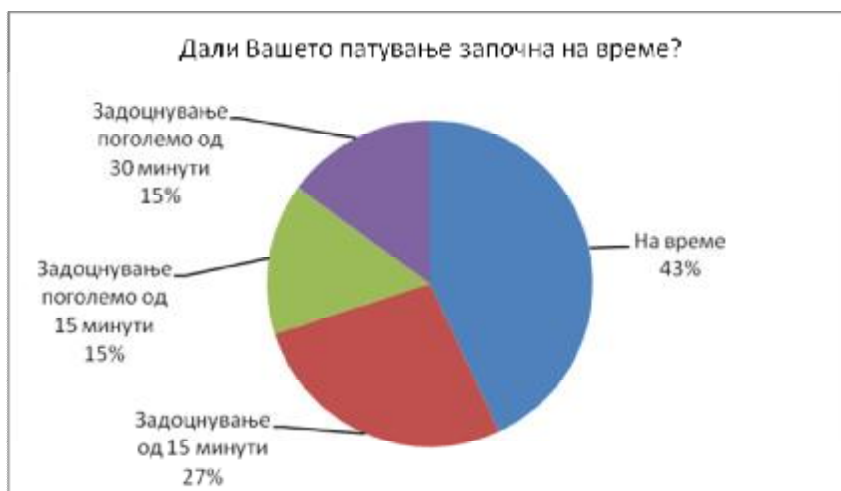
Информациите кои патниците ги добиваат за време на патувањето имаат уште пониска средна оценка од онаа која ја дадоа за информации кои ги добиваат пред почетокот на патувањето. Со средна оценка 2,17 јасно се гледа дека патниците за време на патувањето не добиваат скоро никакви информации. Дури 41% од испитаниците ги оценуваат информациите кои ги добиваат во воз се оценети со најниска оценка – единица (1), а вкупниот број на патници кој дале оценка од 1-3 е 84%.



СРЕДНА ОЦЕНКА 2,17

9. Дали Вашето патување започна на време?

Со 43 % од испитаниците кои одговориле дека нивното патување започнало на време, може да се утврди дека од аспект на навременост, луѓето се задоволни дека возовите тргнуваат на време. Доколку во групата на задоволни граѓани ги вклучиме и оние чие време на чекање било помалку од 15 минути, може да сметаме дека 70% од луѓето се задоволни од точноста на возовите. Овој податок е многу важен, особено за оние кој одат на работа, училиште или факултет и поаѓањето навреме значи и пристигнување на време на посакуваната дестинација.

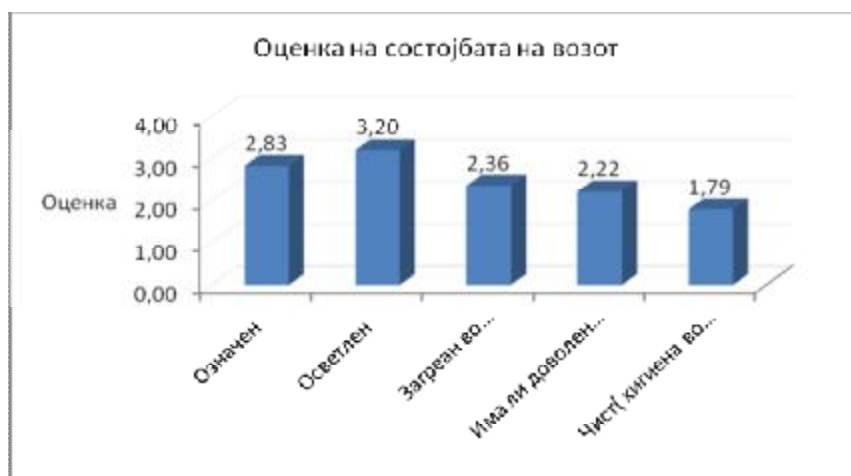


10. Дали возот е :

		СРЕДНА ОЦЕНКА
а.	Означен	2,83
б.	Осветлен	3,20
в.	Загреан во зимски услови	2,36
г.	Има ли доволен капацитет на седишта според потребите на патниците	2,22
д.	Чист (хигиена во вагоните и санитарните јазли)	1,79

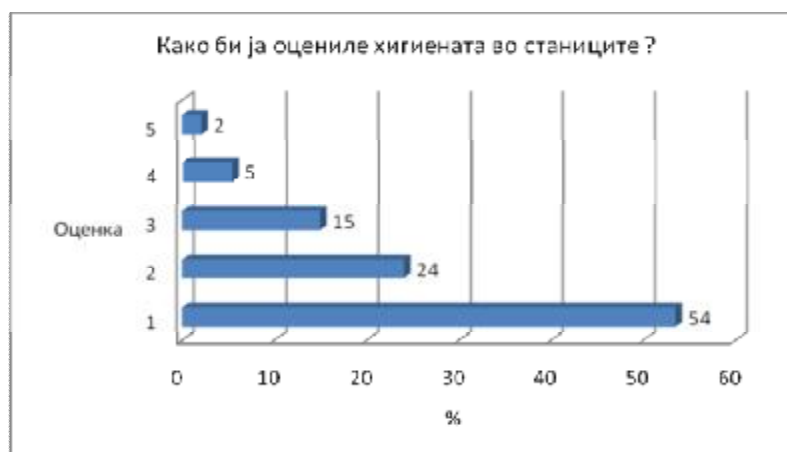
Состојбата на возовите е една најважните работи кога станува збор за удобно патување на патниците. Патниците со најниска оценка (1,79) ја оценуваат хигиената во вагоните и санитарните јазли. Пренатрупаноста во некој од возовите и недоволниот капацитет на седишта во однос на потребите на патниците е оценет со средна оценка 2,22. Третата најважна работа што се однесува на комодитетот на патниците во возовите сигурно е тоа колку е загреан возот во зимски услови. На прашањето дали вагоните се загреани во зимски услови, патниците имаат дадено средна оценка 2,36 што значи дека повеќе од 60% од луѓето кој патуваат со воз зимно време сметаат дека возовите не се (доволно) загреани. Иако не помалку важни, но патниците имаат дадено и ниски оценки за тоа дали возот е означен, со средна оценка 2,83. Оваа оценка иако е ниска не одговара со состојбата на терен бидејќи патниците не секогаш знаат во кој воз да се качат, иако тоа е напишано на картите, но не и на возот. Патниците кои дале позитивни оценки се оние кои редовно патуваат и не го забележуваат овој недостаток.

Средната оценка за тоа дали возот е осветлен е 3,2, иако овие фактори не се толку важни како хигиената или тоа дали возот е загреан, сепак луѓето кој патуваат со воз сакаат да имаат комодија во вечерните часови да можат да прочитаат книга или весник, а впрочем и тоа дали возот е осветлен влијае на безбедноста на патниците, како од физички повреди така и од кражби.



11. Како би ја оцениле хигиената во станиците?

Со средна оценка 1,79, хигиената во станиците е оценета на најниско ниво. Бидејќи анкетата се спроведува во воз, средната оценка ја опишува состојбата со хигиената во станицата од која тргаат патниците, но и на станицата на која пристигнуваат. Ова е општ впечаток на сите патници, бидејќи дури 54 % од анкетираниите имаат дадено најниска оценка единица (1), а 93% од анкетираниите дале оценка помеѓу 1-3.



СРЕДНА ОЦЕНКА 1,79

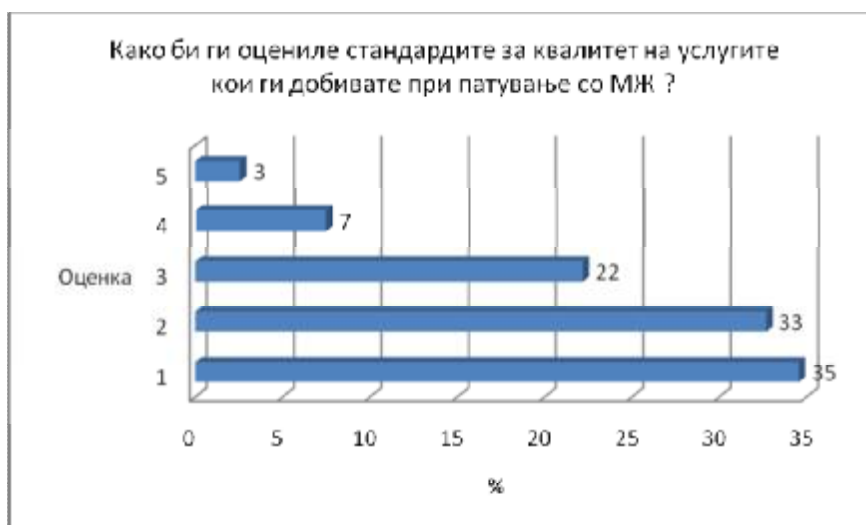
12. Дали сте запознати со постапката за жалба доколку не сте задоволен со услугата?

Како и повеќето информации за кои МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ има обврска да ги информира своите патници, така 82% од луѓето не се запознаени со постапката за жалба доколку не се задоволни од услугата.



13. Како би ги оцениле стандардите за квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници АД Транспорт ?

Со средна оценка 2,11, патниците кои се анкетирани во оваа анкета, даваат јасна оценка за нивното мислење од аспект на квалитетот на услугите кои ги добиваат од страна на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ. Од графиконот подолу се гледа дека 35% од патниците имаат дадено оценка единица, 33% од патниците имаат дадено оценка двојка, 23% од патниците имаат дадено оценка тројка. Вкупно 90% од патниците дале оценки помеѓу 1-3, што треба да биде јасен сигнал за МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ за тоа како во иднина ќе ја подобрат својата услуга и како ќе им овозможат на патниците повеќе информации на патниците за нивните права како корисници на железничкиот превоз



СРЕДНА ОЦЕНКА 2,11

14. Ваши предлози за подобрување на услугата при патувањето:

КОМЕНТАРИ

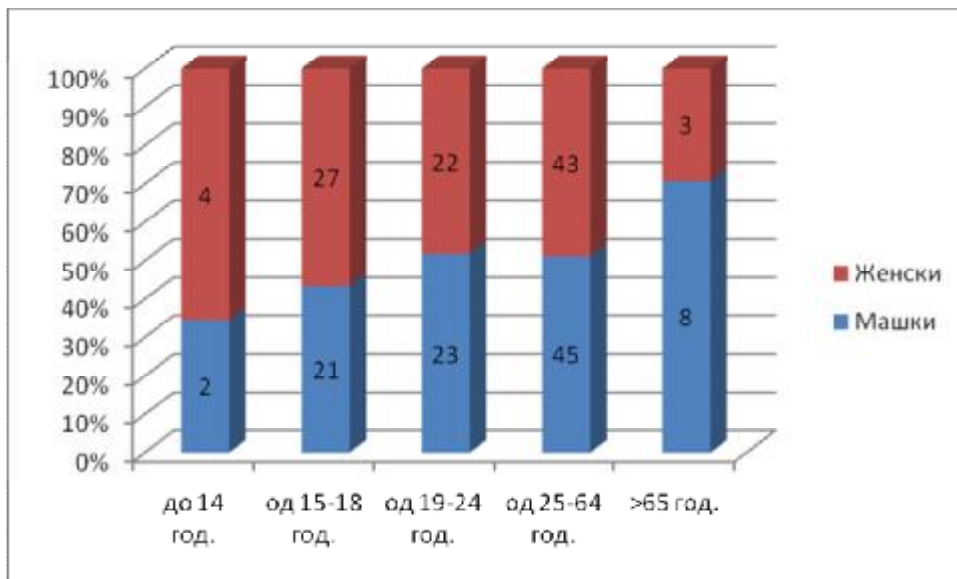
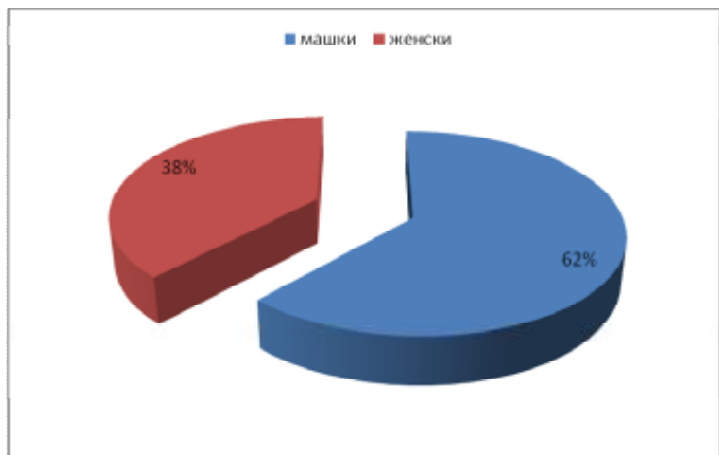
- Целосни промени
- Реконструкција на постоечка инфраструктура и обнова на возен парк
- Зголемување на хигиената во возот
- Зголемување на сигурноста, хигиената и културен пристап од страна на кондуктерите
- Поголема хигиена, разглас, музика, нови вагони, понуда на сендвичи и сокови
- Хигиена, Бифе и тапацирање
- Комоција, да нема пренатрупаност, повеќе вагони
- Навременост
- Возовите да бидат почисти, редовни и почести
- Нови возови, парно, хигиена и место за седење
- Зголемена фреквенција
- Објавување на сите информации на веб страна
- Помлад кадар
- Да има воз околу 21ч
- Најава на следна станица, со цел добивање на информација до каде е стигнат возот
- Тоалет и хигиена по сите стандарди
- Возниот ред да се прави за да одговара на потребите на патниците, бидејќи тие го користат
- Купување на нови гарнитуре возови, а старите да се дадат на Колска да ги ремонтира и реновира
- Да се намалат дефектите на локомотивите
- Подобра услуга, подобра информираност на патниците
- Зголемена фреквентност
- Приватизација на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ со цел влез на приватен капитал
- Пониски цени
- Зголемена безбедност и можност за освежување
- Средување на станиците и зголемена хигиена во возовите
- Вработување на млади стручни лица и комплетно реновирање на возовите, вагоните и пругите
- Да се поправи пругата од Јане Сандански до Драчево
- Да се пуштат повеќе вагони (на пример, само од Велес има повеќе од 2000 месечни карти кои патуваат секојдневно)
- Инвестиции во МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ
- Исправни монитори,
- Поправка на осветлувањето
- Навремено објавување на важни информации
- Подобри санитарни јазли
- Информирање на патниците за текот на патувањето
- Воведување на локални линии Скопје-со периферија
- Во анкетниот лист се содржат сите предлози, **ДА СЕ ПОДОБРАТ ОЦЕНКИТЕ**
- Покрај лошите услови генерално во возовите, барем да се запази времето на тргнување и пристигнување, бидејќи луѓето патуваат на работа или на училишта
- Да се воведат воз околу 13-13.30
- Чување на редот и дисциплина
- Зголемување на безбедноста
- Полошо не може да биде
- Штета што пропаѓа железницата
- Корекција на стакла-прозори, промаја има врати и прозори
- Насмеани кондуктери
- Воведување на стандарди
- Комоција – понекогаш е многу полно, луѓето се газат и стојат еден врз друг.
„Навредливо е да бидам третиран како стока, а не како човек“

АНКЕТА НА ИСПИТАНИЦИ ВО ГРАДОВИТЕ
(по случаен избор)

1. Пол и возраст(заокружи)

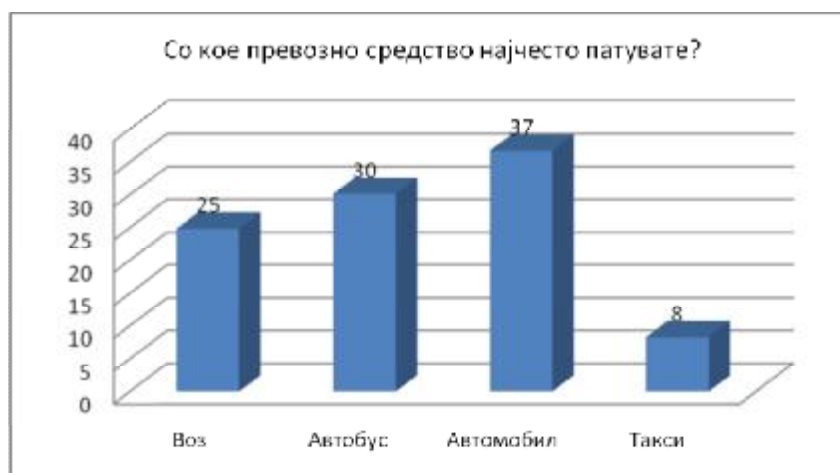
машки	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.
женски	до 14 год.	од 15-18 год.	од 19-24 год.	од 25-64 год.	>65 год.

За потребите на оваа анализа, освен анкетните прашалници за патниците во воз, петстотини прашалници беа подготвени за испитаници по случаен избор по градовите. Овој дел од анкетата беше спроведен по градовите кои се поврзани со железнички транспорт. 62 % од овие испитаници биле припадници на машкиот пол, а 38% биле женски испитаници. Според анализата направена на патници во воз и нивната возраст, се водело сметка најбројни испитаници на анкетата наменета за граѓаните да бидат лица помеѓу 25-64 години и 19-24 години, бидејќи тие најверојатно се можни корисници на железничкиот транспорт со цел, превоз до работно место или превоз на училиште/факултет. Локациите на анкетираниите, се: Скопје со периферија, Чашка, Тетово, Кичево Прилеп, Велес, Битола, Неготино, Крива Паланка, Гевгелија, Богомила, Штип, Гостивар и други населени места.



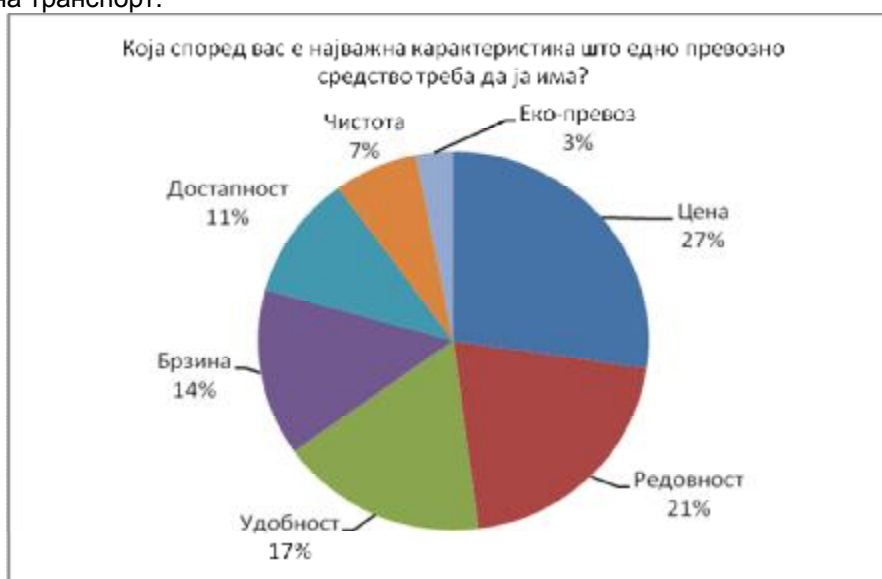
2. Со кое превозно средство најчесто патувате? (Еден одговор)

Од анкетираниите граѓани за тоа кое превозно средство најчесто го користат, дури 37% одговориле дека тоа е автомобилот, 30% одговориле дека тоа е автобус, 25% возот и 8% Такси. Доколку од оваа анкета се издвојат анкетираниите граѓани од градот Велес и студентите од студенските домови, тогаш бројот на корисници кои како превозно средство користат воз и автобус е поголем од 80%. Тоа е резултат на ефтиниот превоз и фиксниот возен режим кој им одговара на студентите и на оние кои патуваат секојдневно на работа а го користат јавниот превоз.



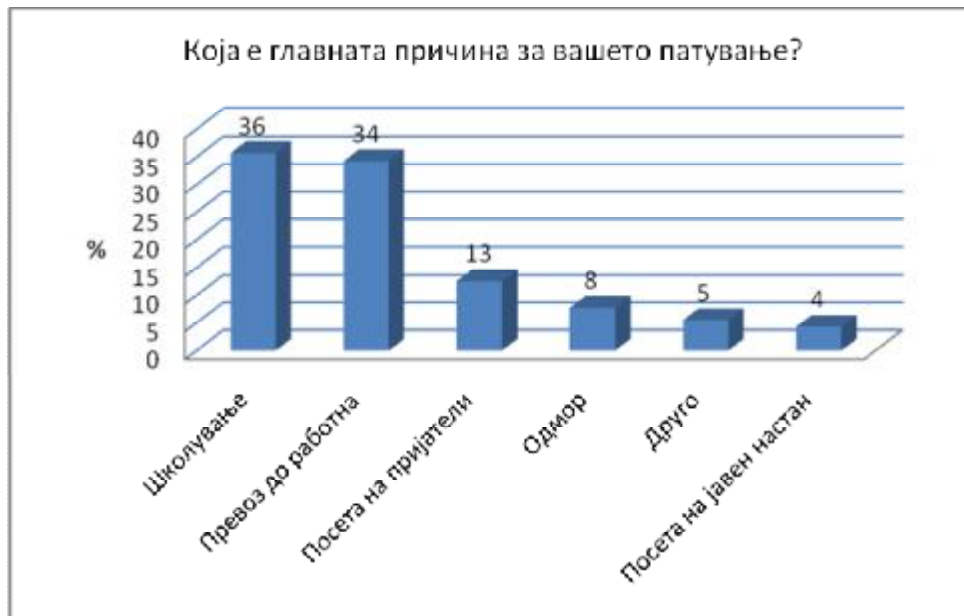
3. Која според вас е најважна карактеристика што едно превозно средство треба да ја има? (Еден одговор)

Што се однесува до тоа која е најважната карактеристика што едно превозно средство ја има, дури 27% од граѓаните сметаат дека Цената има најголемо влијание врз нивната одлука, а потоа Редовноста со 21%. Останатите карактеристики не се помалку важни. Затоа граѓаните секој за себе си има своја желба за начинот на кој што ќе патува: за 14% од граѓаните најважна карактеристика е брзината, за 11% Достапноста, 7% хигиената и за 3% од анкетираниите користењето на чист и еколошки јавен превоз е многу важно. Според ова, јасно е дека МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ треба да се обиде да ги подобри условите скоро за сите категории, за да може да привлече повеќе патници со тоа што ќе им излезе во пресрет на нивните желби за начинот на транспорт.



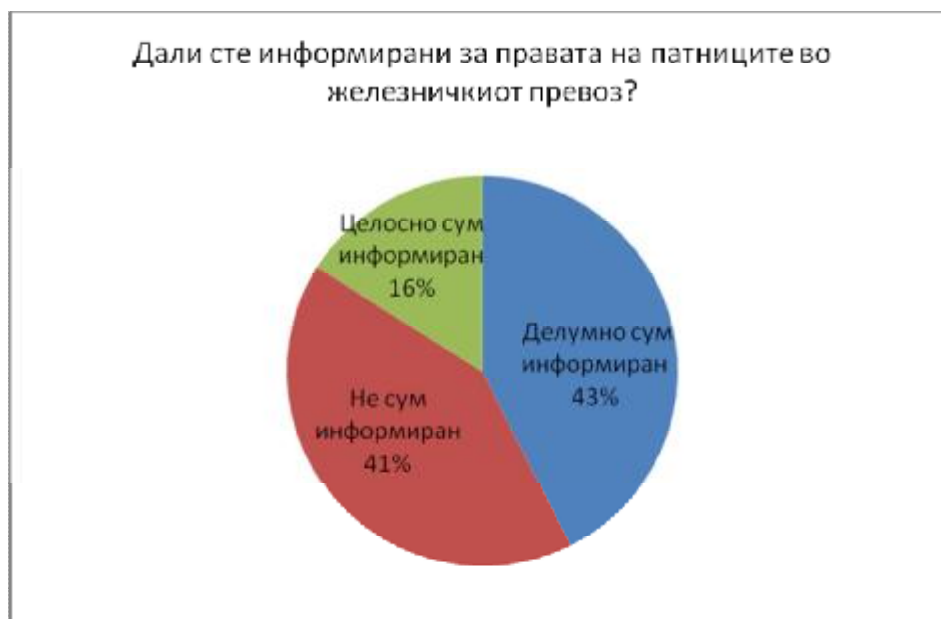
4. Која е главната причина за вашето патување? (еден одговор)

Како и кај анкетираниите патници во возовите, исто така и кај анкетираниите граѓани, причините за патување, најчесто се: Школување со 36% и Превоз до работното место со 34%. Овие два одговора се вкупно 70% од причините за патување и користење на јавен превоз.



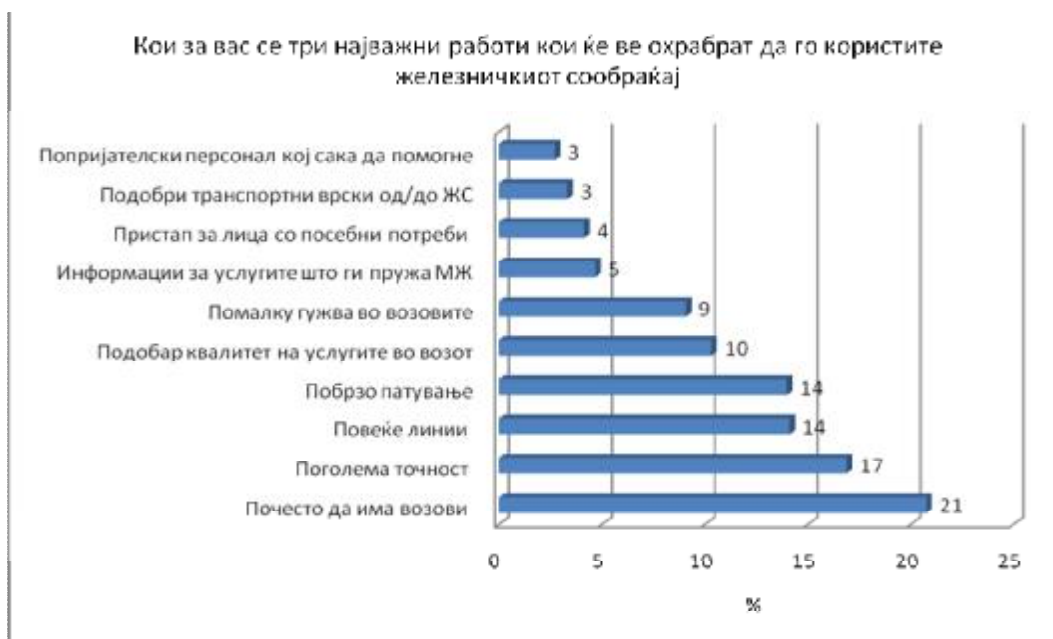
5. Дали сте информирани за правата на патниците во железничкиот превоз?

Слично како и патниците во возовите, така и помеѓу граѓаните постои неинформираност во однос на тоа кои се правата на патниците во железничкиот сообраќај, па дури 84% од испитаниците се делумно информирани или воопшто не се информирани. Многу е мал бројот на оние патници кои се целосно информирани, а тоа е 16%.



6. Кои за вас се три најважни работи кои ќе ве охрабрат да го користите железничкиот сообраќај:

На прашањето кои се три најважни работи кои би ги охрабриле граѓаните да користат железнички сообраќај, дефинитивно граѓаните повеќе или помалку сакаат превозот кој би го користеле да ги исполнува сите норми и стандарди во однос на точност, хигиена, брзина, комодитет и се она што е потребно за едно комотно патување. Како три најважни работи граѓаните ги имаат дефинирани: 21% Почесто да има возови, 17% Поголема точност, Повеќе линии и Побрзо патување со по 14%. Останатите забелешки не се неважни, но факт е дека луѓето сакаат и помалку гужва во возовите или поголема комодија па и подобри услуги од страна на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ, подобра хигиена и подобар пристап до станиците, како за лица со посебни потреби така и за велосипеди.



ЗАКЛУЧОК

Од спроведената анкета може да се добие јасна слика за тоа какво мислење имаат граѓаните за железничкиот транспорт во Македонија. За граѓаните железничкиот транспорт е една од најекономичните начини за транспорт што всушност за многу луѓе е и главна причина за негово користење. Најголем број од испитаниците кои користат железнички превоз спаѓаат во категоријата на патници кои секојдневно патуваат со воз за да стигнат на работното место или на училиште.

Генерални забелешки на испитаниците по градовите , што се однесува до состојбата со возовите е дека тие се стари, спори, во зимно време ладни без греење, со лоша состојба на санитарните јазли и со слаба хигиена. Според граѓаните треба комплетно да се реновираат возовите, да се поправат прозорците кои не дихтуваат, претапацира мебелот или да се набават нови композиции. Комфорот кој се очекува во возот, најчесто е заменет со пренатрупаност со што е нарушен комодитетот на патниците. Општа забелешка е дека нема никакво освежување во возовите или храна, а порано имало и бифе вагон каде што можеле патниците да се освежат. Како коментар за подобрување на комодитетот во возот е предложен разглас за музика кој исто така би можел да користи за најава на следната станица.

Општ впечаток е дека сите патници се разочарани од состојбата со сите железнички станици и чекални, каде што не се задоволуваат основните принципи за хигиена, чисти санитарни јазли, можност за добивање на информации во врска со железничкиот транспорт, а како патници граѓаните мора да ги користат. Впечатокот на нечисти станици се и лоша слика за туристите кои патуваат или транзитираат.

Што се однесува до информациите кои МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ треба да им ги пренесе на патниците за нивните права и постапките за жалба, патниците сметаат дека тие се делумно или воопшто не се информирани од страна на МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ. Сите информации и права кои треба МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ да им ги пренесе можат да се испечатат на летоци кои ќе бидат залепени во возовите или на станиците, а истите информации треба да бидат објавени на веб страната, бидејќи многу често патниците ја користат за проверка на возните редови.

Голем дел од коментарите на испитаниците упатуваат на тоа дека МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ треба да ги земе предвид и подготви план за отстранување на забелешките со цел зголемување и подобрување на услугите кои ги нуди МЖ ТРАНСПОРТ АД СКОПЈЕ, но и воведување на нови услуги, како и нови инвестиции.