

## Споредбена АНАЛИЗА СО претходни АНКЕТИ

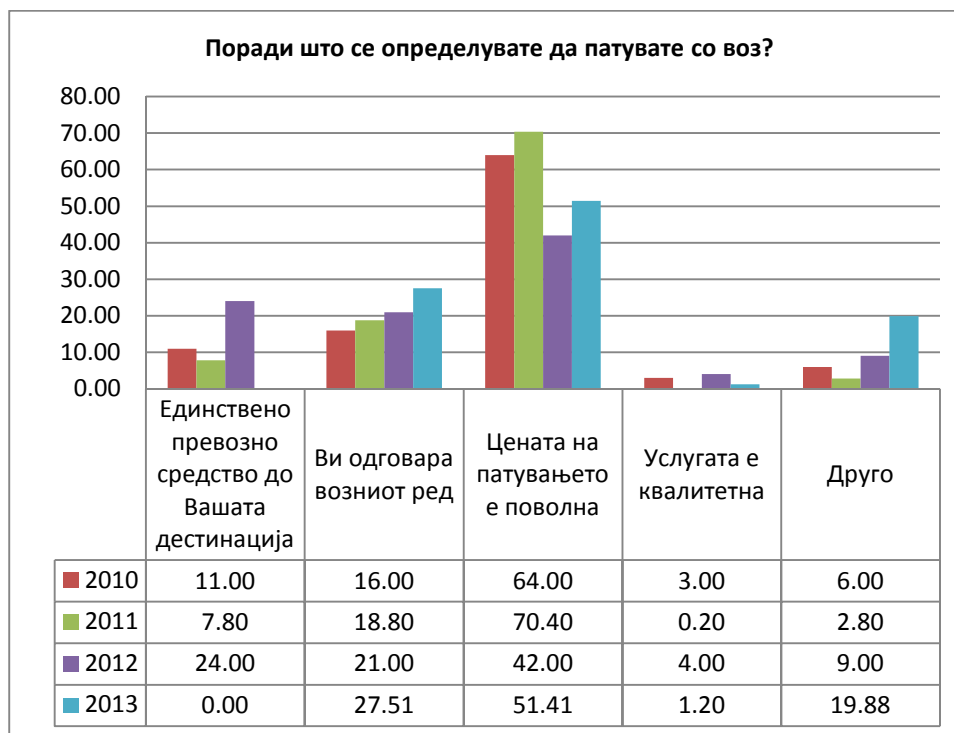
2010/2011/2012/2013

Оваа споредба се врши на неколку прашања за кои се прави аналитика.

Прашањата за кои се прави временска анализа за корисници на железничкиот сообраќај се:

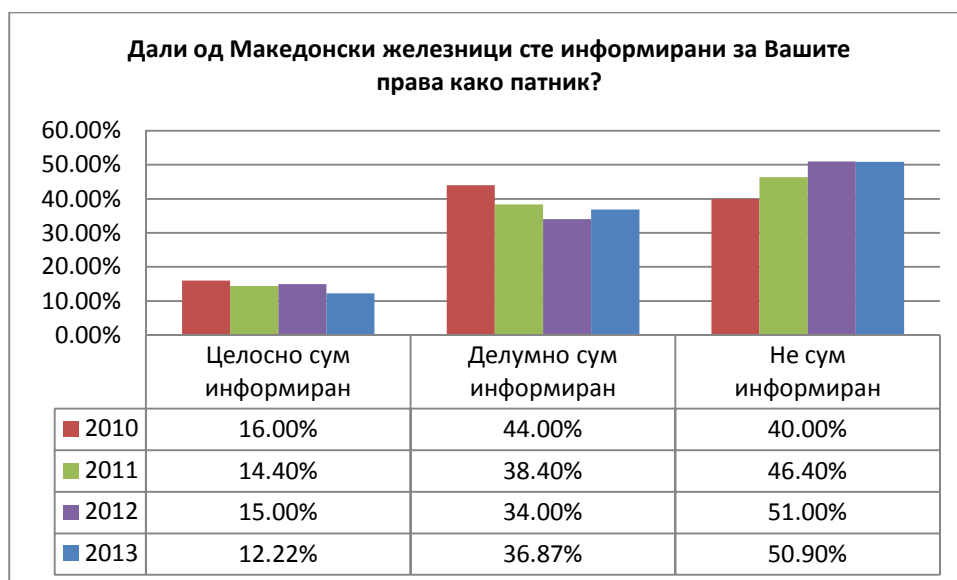
### 1. Зашто ја користите железницата како превозно средство?

| Година | Единствено превозно средство до Вашата дестинација | Ви одговара возниот ред | Цената на патувањето е поволна | Услугата е квалитетна | Друго  |
|--------|--|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------|
| 2010   | 11,00%   | 16,00%                  | 64,00%                         | 3,00%                 | 6,00%  |
| 2011   | 7,80%  | 18,80%                  | 70,40%                         | 0,20%                 | 2,80%  |
| 2012   | 24,00%   | 21,00%                  | 42,00%                         | 4,00%                 | 9,00%  |
| 2013   | /  | 27.51%                  | 51.41%                         | 1.2%                  | 19.88% |



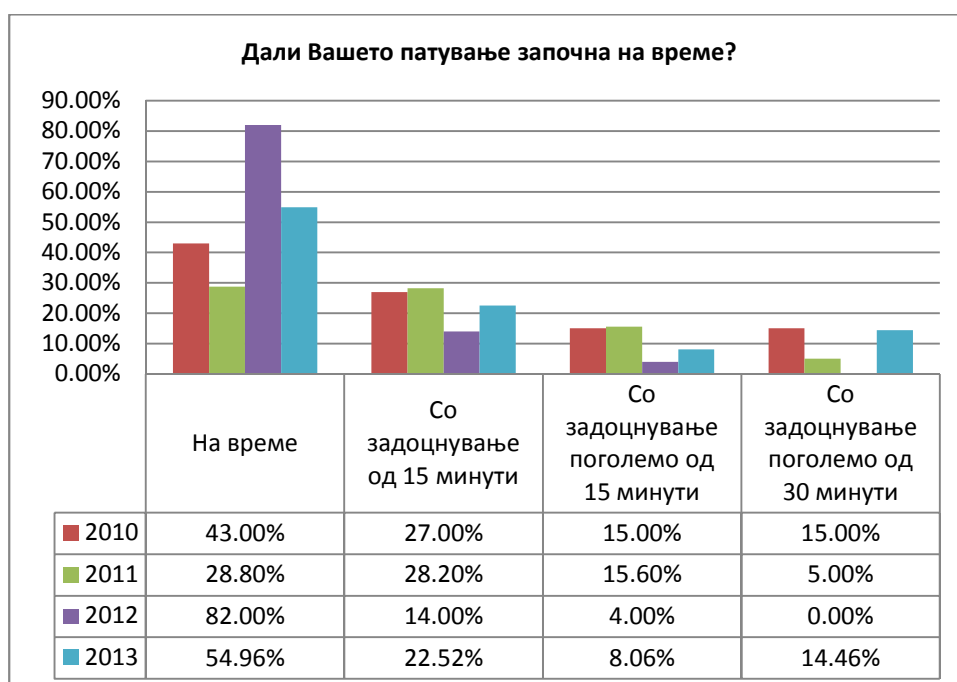
2. Дали од Македонски железници сте информирани за Вашите права како патник?

| Година | Целосно сум информирани | Делумно сум информирани | Не сум информирани |
|--------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| 2010   | 16,00%                  | 44,00%                  | 40,00%             |
| 2011   | 14,40%                  | 38,40%                  | 46,40%             |
| 2012   | 15,00%                  | 34,00%                  | 51,00%             |
| 2013   | 12.22%                  | 36.87%                  | 50,9%              |



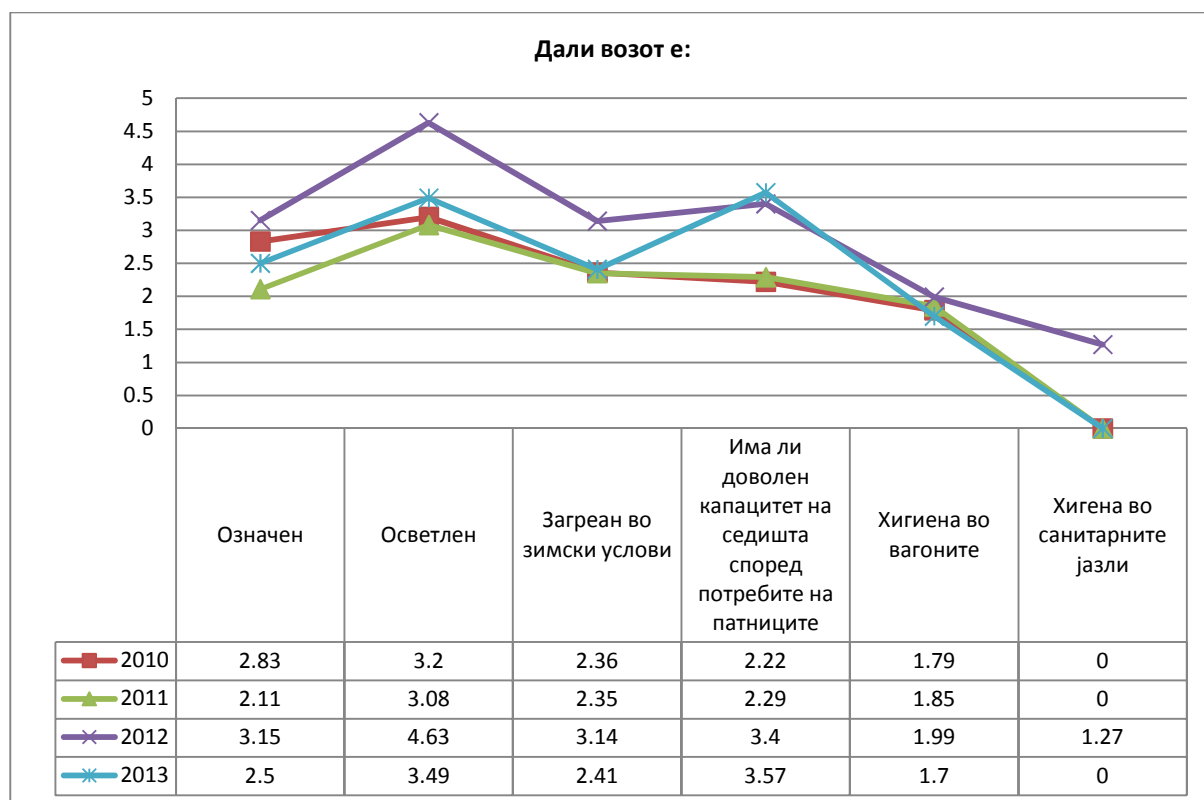
### 3. Дали Вашето патување започна на време?

| Година | На време | Со задоцнување од 15 минути | Со задоцнување поголемо од 15 минути | Со задоцнување поголемо од 30 минути |
|--------|----------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 2010   | 43,00%   | 27,00%                      | 15,00%                               | 15,00%                               |
| 2011   | 28,80%   | 28,20%                      | 15,60%                               | 5,00%                                |
| 2012   | 82,00%   | 14,00%                      | 4,00%                                | 0,00%                                |
| 2013   | 54.96%   | 22.52%                      | 8.06%                                | 14.46%                               |



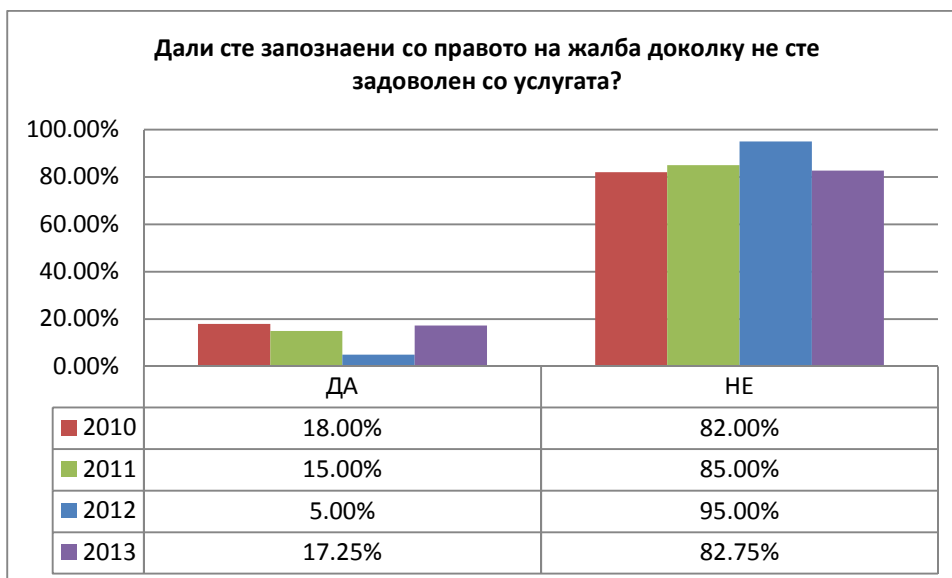
4. Дали возот е (оценка 1-5) :

| Година | Означен | Осветлен | Загреан во зимски услови | Има ли доволен капацитет на седишта според потребите на патниците | Хигиена во вагоните | Хигиена во санитарните јазли |
|--------|---------|----------|--------------------------|---|---------------------|------------------------------|
| 2010   | 2,83    | 3,20     | 2,36                     | 2,22  | 1,79                | /                            |
| 2011   | 2,11    | 3,08     | 2,35                     | 2,29  | 1,85                | /                            |
| 2012   | 3,15    | 4,63     | 3,14                     | 3,40  | 1,99                | 1,27                         |
| 2013   | 2.50    | 3.49     | 2.41                     | 3.57  | 1.70                | /                            |



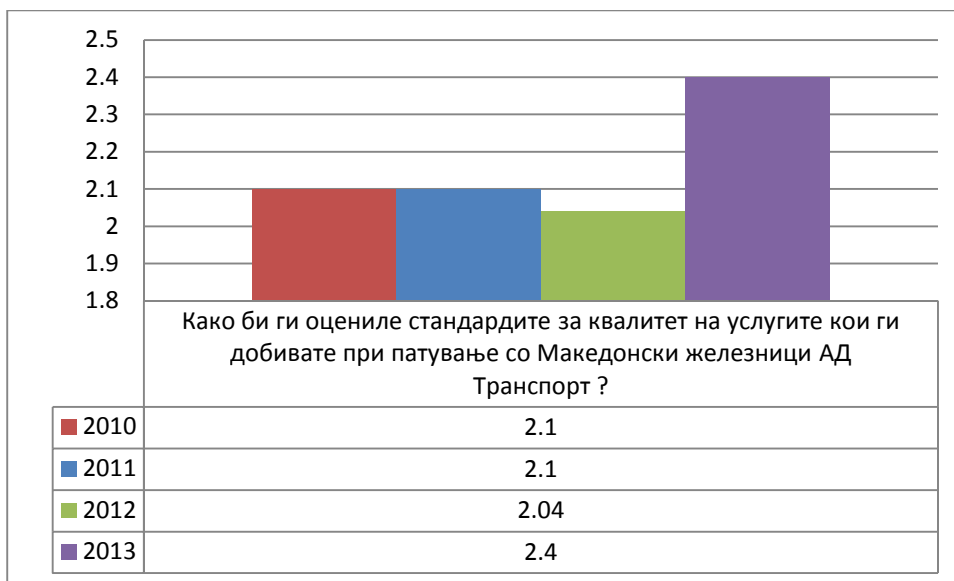
5. Дали сте запознати со постапката за жалба доколку не сте задоволен со услугата?

| Година | ДА     | НЕ     |
|--------|--------|--------|
| 2010   | 18,00% | 82,00% |
| 2011   | 15,00% | 85,00% |
| 2012   | 5,00%  | 95,00% |
| 2013   | 17.25% | 82.75% |



6. Како би ги оцениле стандардите за квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници АД Транспорт (оценка 1-5)?

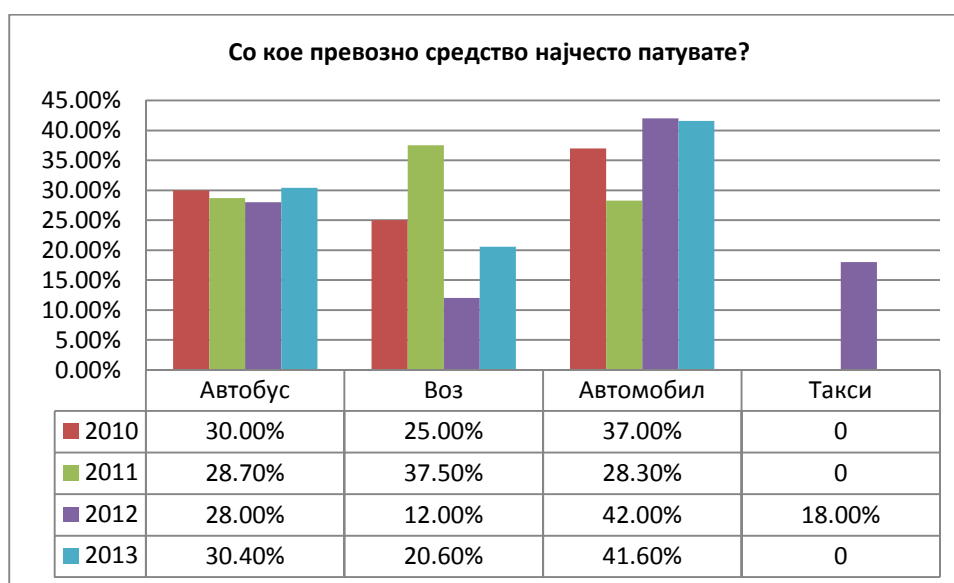
| Година | Како би ги оцениле стандардите за квалитет на услугите кои ги добивате при патување со Македонски железници АД Транспорт ? |
|--------|--|
| 2010   | 2,10   |
| 2011   | 2,10   |
| 2012   | 2,04   |
| 2013   | 2,40   |



Прашањата за кои се прави временска анализа граѓаните кои се анкетирани надвор од возовите и железничките станици се:

**1. Со кое превозно средство најчесто патувате?**

| Година | Автобус | Воз    | Автомобил | Такси  |
|--------|---------|--------|-----------|--------|
| 2010   | 30,00%  | 25,00% | 37,00%    | /      |
| 2011   | 28,70%  | 37,50% | 28,30%    | /      |
| 2012   | 28,00%  | 12,00% | 42,00%    | 18,00% |
| 2013   | 30.4%   | 20.6%  | 41.6%     | 7.4%   |



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

| Година | Целосно сум информиран | Делумно сум информиран | Не сум информиран |
|--------|------------------------|------------------------|-------------------|
| 2010   | 16,00%                 | 43,00%                 | 41,00%            |
| 2011   | 12,80%                 | 32,50%                 | 43,30%            |
| 2012   | 8,00%                  | 26,00%                 | 66,00%            |
| 2013   | 15.86%                 | 42.57%                 | 41.57%            |

