

# ANKETA

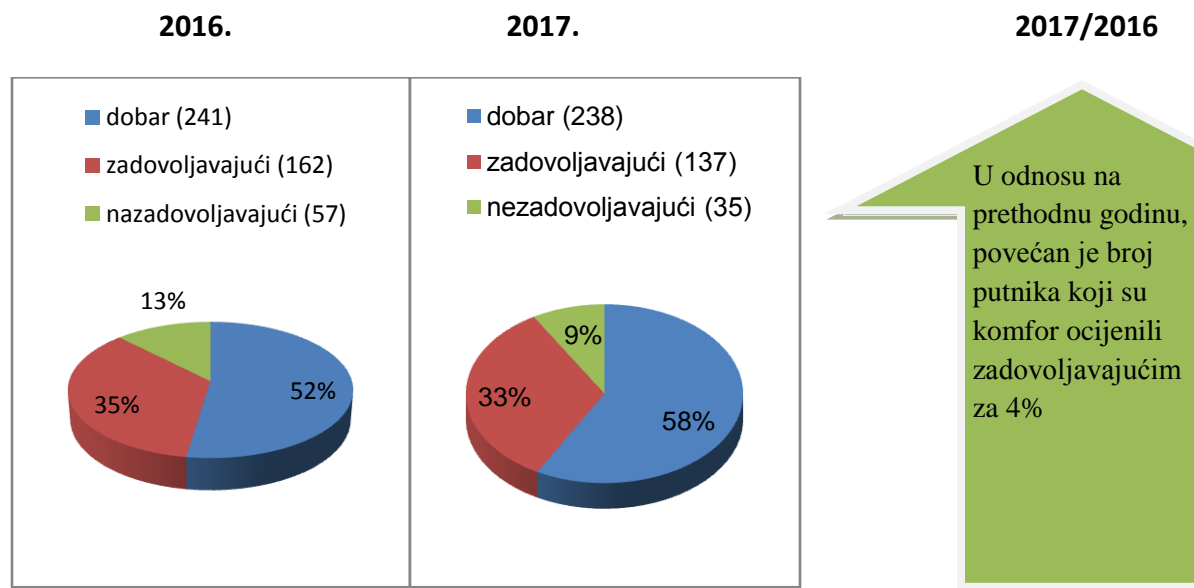
Krajem februara 2017 godine vršeno je anketiranje putnika u lokalnom prevozu u cilju sagledavanja nivoa zadovoljstva naših korisnika pruženom uslugom prevoza.

Anketom je obuhvaćeno 410 putnika na svim relacijama u lokalnim vozovima.

Rezultati ankete upoređeni su sa rezultatima ankete koja je vršena u avgustu predhodne godine.

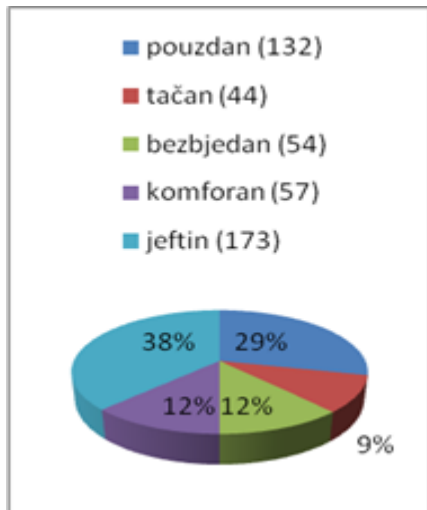
Rezultati ankete:

## 1. Po Vašem mišljenju, komfor u vozu je:

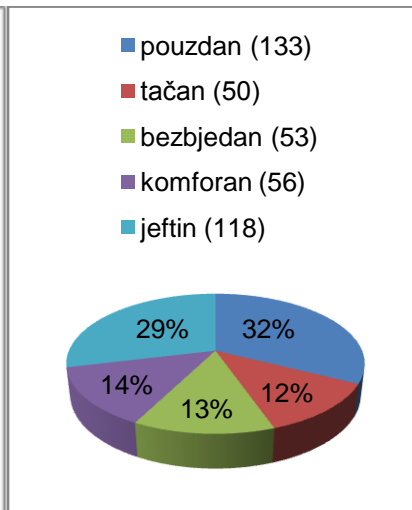


## 2. Voz kao prevozno sredstvo koristite zato što je:

2016.



2017.

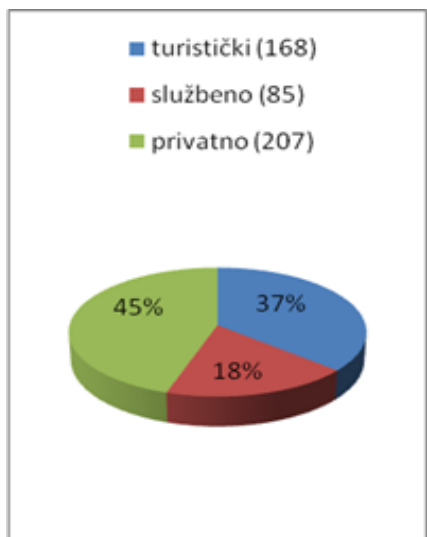


2017/2016

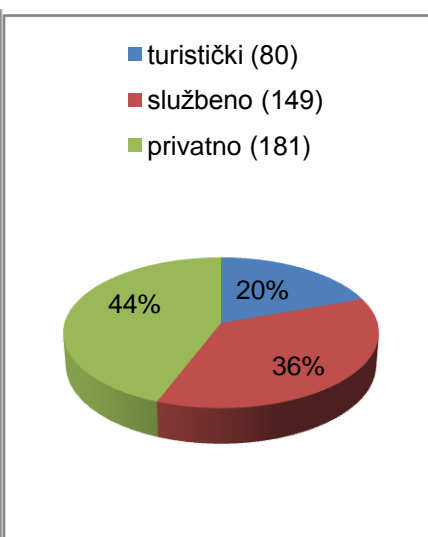
Putnici se više za voz opredeljuju zbog cijene karte, bezbjednosti, a manje zbog pouzdanosti, tačnosti i komfora u odnosu na prethodnu godinu.

## 3. Vozom putujete:

2016.



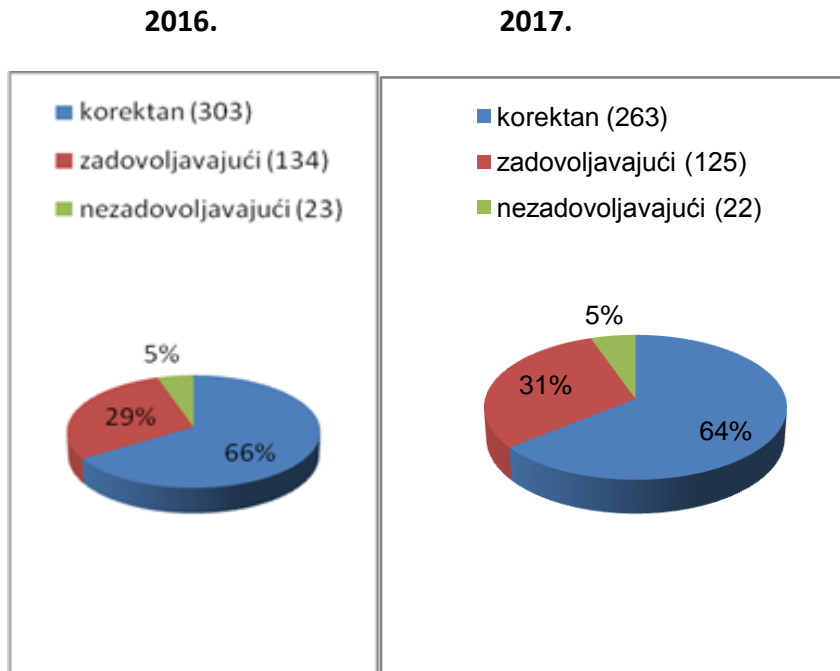
2017.



2017/2016

U odnosu na prethodnu godinu, smanjen je broj putnika koji putuju turistički, i to za 17%, dok je povećan broj službenih putovanja za 18%. Ove promjene su djelimično uslovljene terminom ankete

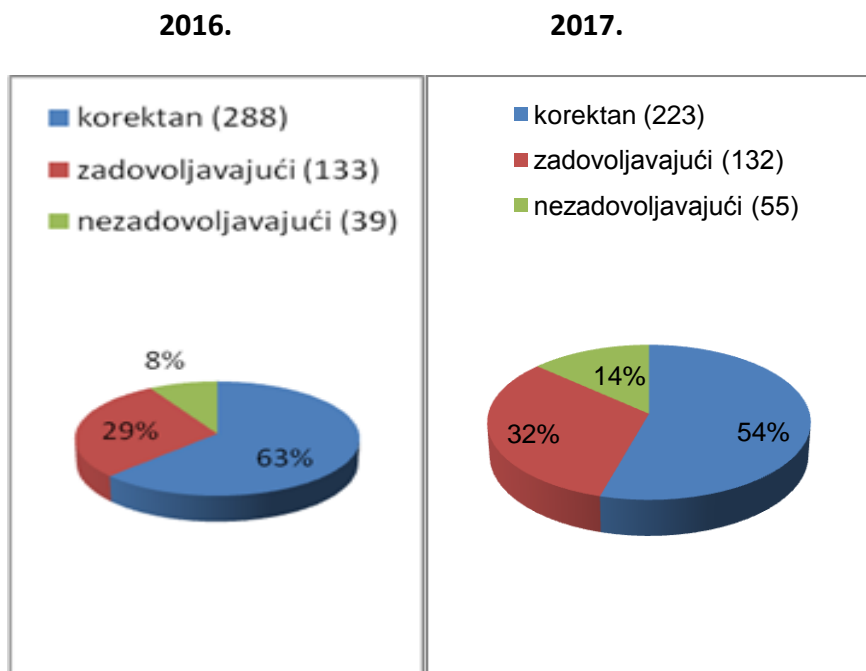
#### 4. Odnos željezničkog osoblja u vozu prema putnicima je:



2017/2016

Broj putnika koji su pozitivno ocijenili odnos željezničkog osoblja u vozu ostao je isti na nivou prethodne godine.

#### 5. Odnos šalterskih radnika prema putnicima je:

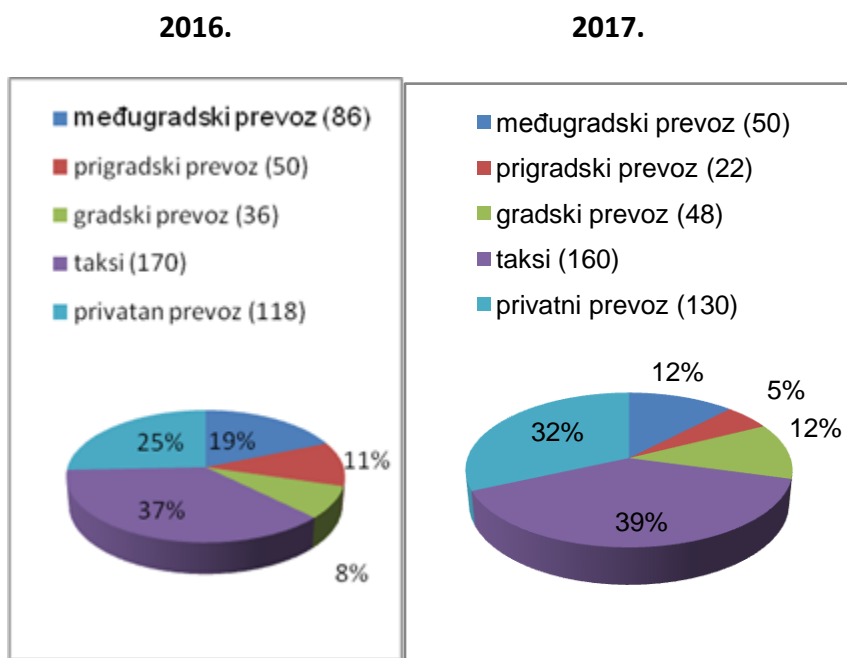


2017/2016

**-6%**

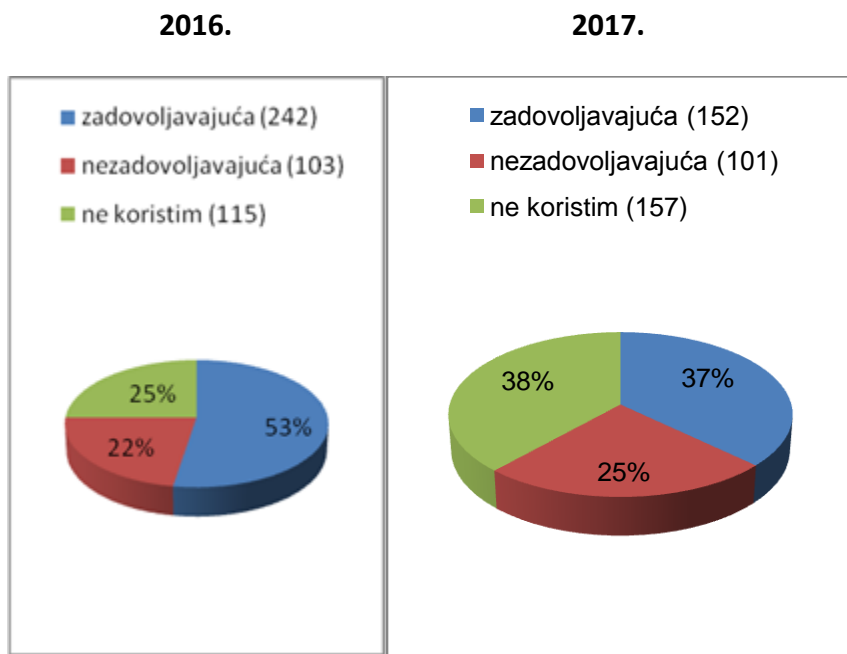
U odnosu na prethodnu godinu, smanjen je broj putnika koji su pozitivno ocijenili odnos šalterskog osoblja prema putnicima za 6%

**6. Pri dolasku na željezničku stanicu i odlasku sa željezničke stanice najčešće koristite:**



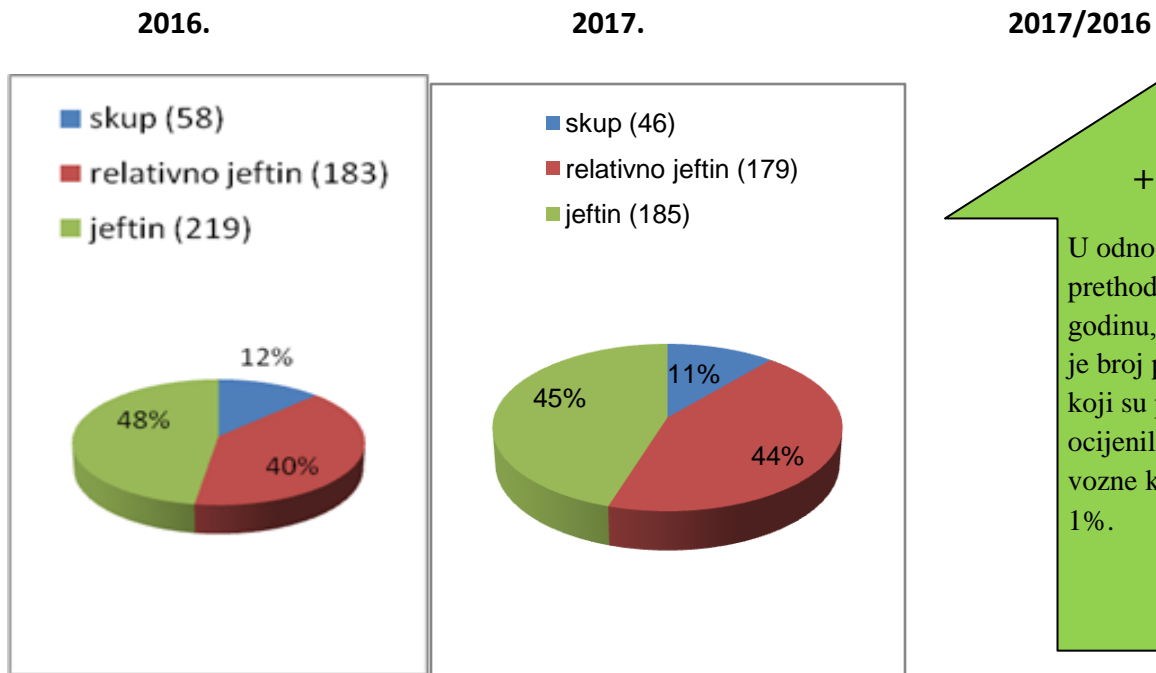
Do željezničke stanice i nazad privatnim prevozom putnici su putovali za 7% više, a taksijem za 2% više, gradski prevozom za 4% više u odnosu na prethodnu godinu.

**7. Usklađenost željezničkog i autobusnog saobraćaja na teritoriji Crne Gore je:**

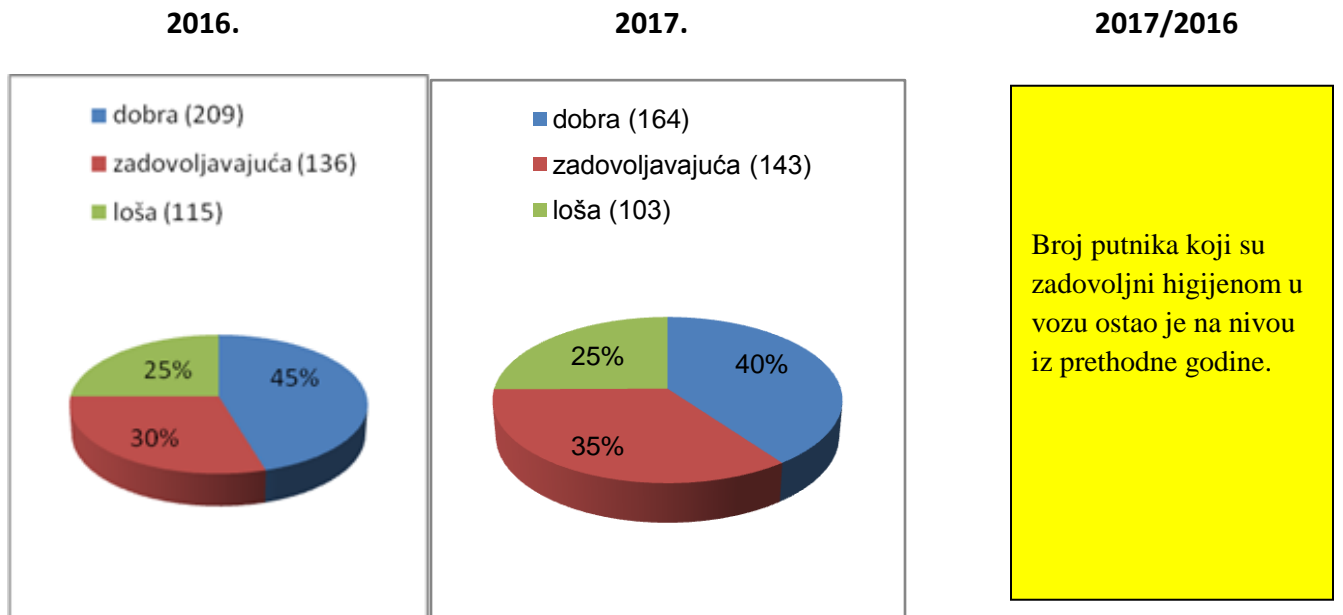


Rezultati ankete tekuće godine pokazuju da su putnici u znatnoj mjeri zadovoljni usaglašenošću željezničkog i autobusnog saobraćaja 37%, dok njih 22% nije zadovoljno ili ne koristi.

## 8. Prevoz vozom je:

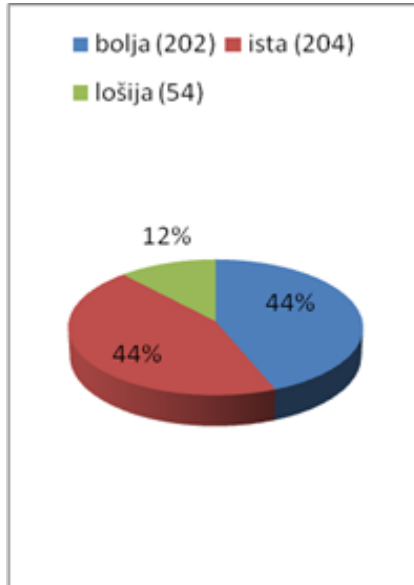


## 9. Higijena u vozu je:

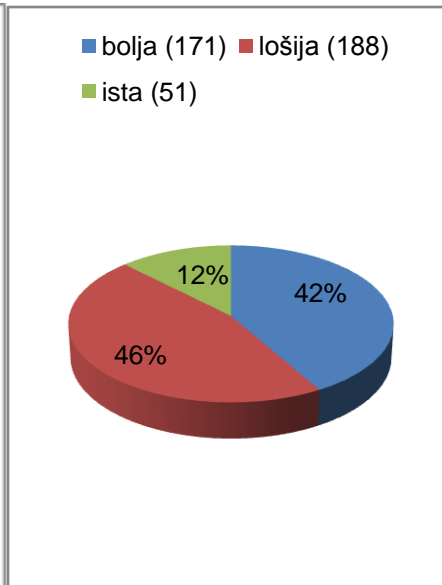


**10. U odnosu na prethodnu godinu higijena je:**

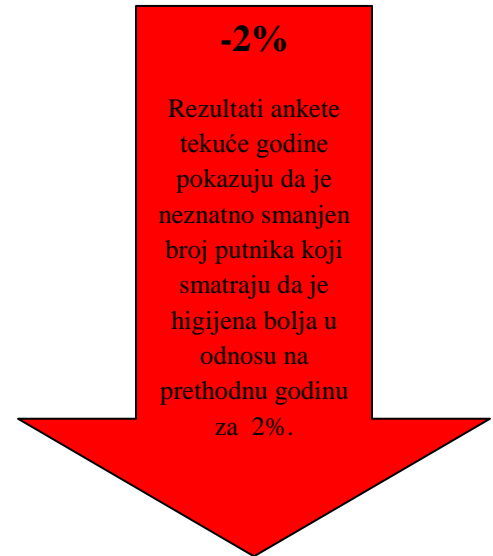
**2016.**



**2017.**

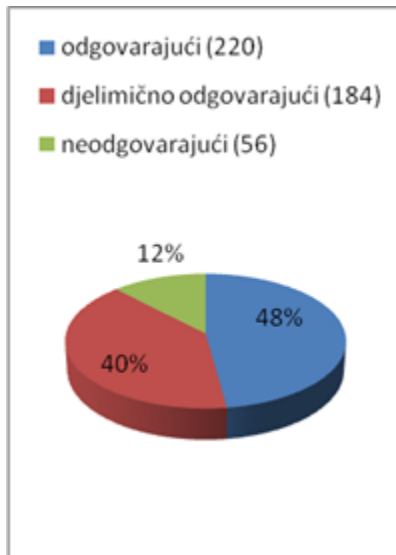


**2017/2016**

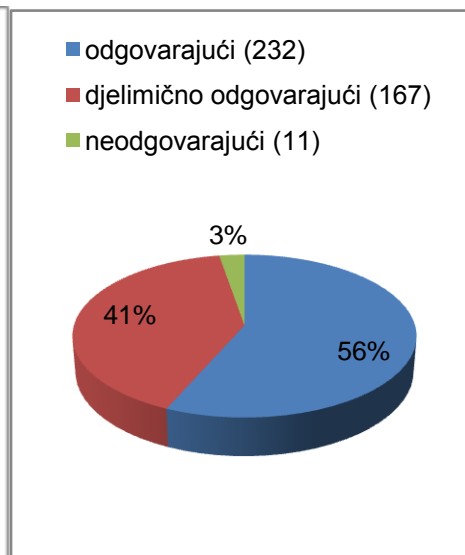


**11. Red vožnje je prema Vašim potrebama:**

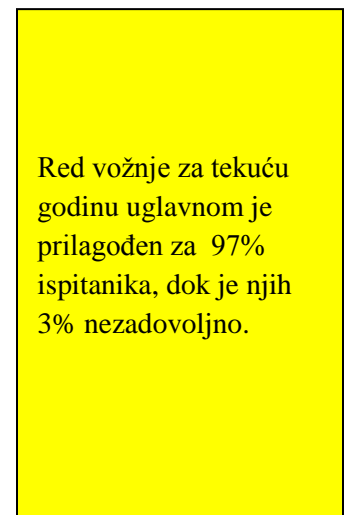
**2016.**



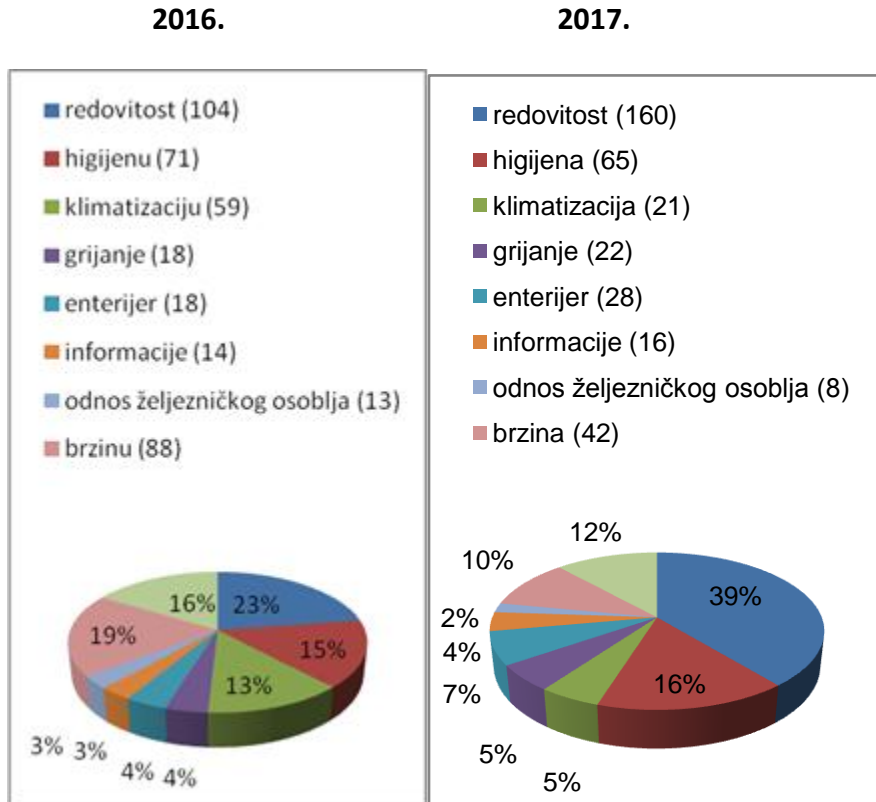
**2017.**



**2017/2016**



## 12. U cilju unapređenja kvaliteta prevoza potrebno je poboljšati:



### 2017/2016

U odnosu na prethodnu godinu, zahtjevi putnika za poboljšanje kvaliteta se uglavnom odnose na redovitost i kreću se približno isto u odnosu na prethodnu godinu, počev od većeg broja polazaka, higijene, brzine itd.

### Primjedbe , predlozi i sugestije :

1. Uzivanje je voziti se vozom ,Hvala!
2. Samo ovako nastavite.
3. Nema primjedbi.
4. Veci broj polazaka.
5. Nema posebnih primjedbi.
6. Sve pohvale.
7. Sve je u redu.
8. Sve u svemu dobro je .
9. Manje kasnjenja.

10. U cjelini gledano a u odnosu na ostali prevoz dosta solidno.
11. Kasnjenje vozova i higijena u vozu.
12. Higijena, usisajte malo cesce voz .Zasto vozovi kasne ???
13. Nemam nekih vecih primjedbi, sve je u skladu sa mogucnostima.
14. Postovani , pozeljno bi bilo da ste redovniji i da krecete tacno na vrijeme. Smatram da imate solidan broj putnika koji koriste vase sredstvo. Ne dozvolite da ih izgubite zbog sve cesceg kasnjenja i ne krecanja na vrijeme.
15. U odnosu na autobus vi ste vrh! Budite svaki dan sve bolji i bolji srecno !
16. Kupite nove vozove .Ovima je vrijeme da idu u staro gvozdje. Divim se kako funkcionisu.
17. Mladji kondukteri su ok. Ostalo bice bolje.
18. Nemam primjedbi. Predlazem da uvedete veci broj polazaka a ostale stavke higijena, odnos osoblja u vozu, komfor, cijena karte je ok.
19. Smanjiti kasnjenja na minimum ,povecati brzinu.
20. Poboljsati prostorije za cekanje vozova ,posebno stajaliste SUSANJ.
21. Nezadovoljan sam vozom u 10.40 koji polazi iz Bara. Trebalo bi ga pomjeriti za kasnije .
22. Regulisati kasnjenja i neblagovremena obavjestavanja o kasnjenju i otkazivanju voza. Postovati kontrolu ispravnosti lokomotiva. Osoblje na blagajnama na stanicima Podgorica izuzetno neljubazno.
23. Vozovi cesto kasne i malo ih ima.
24. Vozovi konstantno kasne .Nerijetko su otkazani ,putnici ne dobijaju tacne i pravovremene informacije. U slucaju kasnjenja zastoja ili otkazivanja voza, putnicima nije obezbijedjen alternativni prevoz, sto je potpuno neprihvatljivo.
25. Da se vozovi ofarbaju.
26. Veci broj polazaka i dolazaka iz Niksica. Bolja higijena. Jeftinije karte. Muziku u vozu. Wi- fi (Modernizacija voza). Bolju udobnost voznje.
27. Povesti racuna vise o higijeni u vozovima.
28. Ukoliko nemate kapaciteta da zadovoljite redovan saobraćaj po aktuelnom redu voznje onda smanjite broj polazaka. Izbacite one ogavne , prljave vagone od kuset kola. Blizi se ljeto, opet ce kasnjenja i posto je ocigledno da je to problem svake sezone , ucinite nesto po tom pitanju sad, dok ste na vrijeme! Klime u vozovima!!
29. Da red voznje ostane kao sada.
30. Trebalo bi dodati veci broj polazaka za Bar i Niksic zbog učenika i radnika.
31. Internet u vozu ,muzika. Redovno tresti prasinu sa sjedista, osvezivac vazduha, higijena toaleta !!!



32. Ocistiti vozove, regulisati red voznje ,higijena nula,odnos osoblja totalno nezadovoljavajuci.
33. Da bude vise polazaka vozova i da budu redovniji i bolja higijena vozova.
34. Poraditi prvenstveno na tacnosti prevoza.Obavijestenost i ljubaznost osoblja.
35. Voz iz Bara za Pg da ima i oko 8h.
36. Higijena je u strasno losem stanju i sramno za zeljeznicu , kao i upotreba i stavljanje u funkciju prestarih vozova koji odaju utisak nesigurnosti.  
Nemam primjedbi za ovaj put,svidja mi se sve.
37. Kondukteri su najljepsi i najbolji , sve pohvale.
38. Kasnjenje vozova ili nedolazak voza u receno vrijeme .Ostalo je sve ok.
39. Nadam se da ce u buducnosti biti vise polazaka ,i da ce voz u 15.50 vratiti u fukciju u tom ili pribliznom terminu.
40. Samo da nema otkazanih polazaka!
41. Na salterima su neusluzni u potpunosti.
42. Odnos zeljeznickog osoblja.
43. Pohvale za mlade konduktere, veoma su ljubazni.
44. Neljubazna plava kondukterka.
45. Mladje osoblje veoma ljubazno.
46. U vozu je uvijek hladno.
47. Potrebno napraviti bolji red voznje tj.da su polasci odgovarajuci , da se usklade prema putnicima.
48. Voz u 10.40 ukinuti, ionako nije na vrijeme.
49. Da se stavi voz iz Bara u 12.50 .Molim vas.
50. Voz u 10.40 ukinuti a bolje bi bilo da je u 12.30.
51. Trebalo bi uvesti liniju iz Bara za Podgoricu izmedju 12.40 i 14.05.
52. Samo ne mijenjati red voznje ,nema primjedbe.

Anketiranje vršio :

Marinović Aleksandar, dipl. ecc