



NPL "STACIONI I AUTOBUSËVE" SH.A. PRISHTINË  
GJP "AUTOBUSKA STANICA" A.D. PRISTINA  
MPE "BUS STATION" J.S. PRISTINA

# Raporti mbi vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të NPL "Stacioni i Autobusëve" SH.A. Prishtinë për vitin 2020



GLOBAL CONSULTING &  
DEVELOPMENT ASSOCIATES **LLC**  
Public & Private Sector Consulting

GLOBAL CONSULTING & DEVELOPMENT ASSOCIATES SH.P.K.  
| BULEVARDI I PAVARSISË II/2, 60000 GJILAN, REPUBLIKA E KOSOVËS

## TABELA E PËRMBAJTJES

Tabela e përmbajtjes.....	1
Lista e tabelave.....	2
Lista e figurave.....	2
Përmbledhje ekzekutive .....	4
Hyrje .....	5
Qëllimi i hulumtimit.....	5
Shërbimet e Stacionit të Autobusëve – Prishtinë.....	6
Metodologjia e hulumtimit .....	7
Përpilimi i pyetësorëve .....	7
Përcaktimi i mostrës përfaqësuese .....	7
Implementimi.....	8
Rezultatet.....	9
1. Operatorët transportues .....	10
2. Autoshkollat.....	15
3. Lokalet afariste .....	3
4. Kompanitë e taksive .....	17
5. Udhëtarët .....	19
Konkluzionet .....	27
<b>Operatorët transportues</b> .....	27
<b>Autoshkollat</b> .....	27
<b>Lokalet afariste</b> .....	27
<b>Kompanitë e taksive</b> .....	27
<b>Udhëtarët</b> .....	28
Rekomandimet.....	28
Aneksi A: Pyetësori për operatorët transportues .....	29
Aneksi B: Pyetësori për autoshkollat .....	30
Aneksi C: Pyetësori për lokalet afariste .....	31
Aneksi D: Pyetësori për kompanitë e taksive .....	32
Aneksi E: Pyetësori për udhëtarët .....	33

## LISTA E TABELAVE

Tabela 1.0: Shërbimet e ofruara nga Stacioni i Autobusëve

Tabela 2.0: Aktivitetet e ndërmarra

Tabela 3.0: Shpërndarja e njësive operuese

## LISTA E FIGURAVE

Figura 1.0: Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim

Figura 1.1: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit?

Figura 1.2: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?

Figura 1.3: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?

Figura 1.4: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?

Figura 1.5: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?

Figura 1.6: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 1.7: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 2.1: Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?

Figura 2.2: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve

Figura 2.3: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 2.4: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 3.1: Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni ?

Figura 3.2: Sa jeni të kënaqur me hapësirën që ju ofrohet?

Figura 3.3: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?

Figura 3.4: Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?

Figura 3.5: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 4.1: Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?

Figura 4.2: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 4.3: Sa jeni të kënaqur me pastrimin e ambientit?

Figura 5.1: Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron Stacioni i Autobusëve?

Figura 5.2: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes së autobusëve?

Figura 5.3: Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 5.4: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?

Figura 5.5: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 5.6: Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacionin e Autobusëve?

Figura 5.7: Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste brenda Stacionit të Autobusëve?

Figura 5.8: Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese?

Figura 5.9: Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?

## PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Qysh nga themelimi i Stacionit të Autobusëve në vitin 1977, Ndërmarrja Shoqërore “Stacioni i Autobusëve” ka operuar për ofrimin e shërbimeve të transportimit të udhëtarëve brenda dhe jashtë vendit. Pas vitit 2015, me transformimin e saj në Ndërmarrje Publike Komunale, Stacioni i Autobusëve ka ofruar shërbime të ndryshme për operatorët e ndryshëm ekonomikë të cilët e shfrytëzojnë NPL “Stacioni i Autobusëve” Sh.A. Prishtinë për afarizëm të tyre, përfshirë operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive.

Sipas kërkesave të bazuara në Ligjin për Ndërmarrjet Publike, NPL “Stacioni i Autobusëve” SH.A. bën një herë në vit matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi është të bëhet matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të Stacionit të Autobusëve me shërbimet që u ofrohen atyre.

Për realizimin e këtij hulumtimi është kontraktuar kompania Global Consulting & Development Associates Sh.P.K., e cila ka kryer hulumtimin me të gjitha njësitë operuese, përfshirë: operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste, kompanitë e taksive dhe udhëtarët.

Mostra e hulumtimit ka pasur për qëllim t’u qaset konsumatorëve të ndryshëm të cilët i shfrytëzojnë shërbimet e NPL “Stacioni i Autobusëve” SH.A. në mënyre individuale duke përdorur metodën e seleksionimit të rastësishëm, dhe duke intervistuar konsumatorët, pra shfrytëzuesit e shërbimeve të ndërmarrjes, lidhur me atë se sa janë të kënaqur me shërbimet që i marrin nga ndërmarrja.

Hulumtimi është bërë nga data 05 prill 2021 deri më 09 prill 2021, kur është bërë intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat kanë hapësirat e ndërmarrjes në shfrytëzim me qira, udhëtarëve të ndryshëm të cilët frekuentojnë Stacionin e Autobusëve, autoshkollave si dhe kompanive të taksive.

Rezultatet e nxjerra nga hulumtimi tregojnë se në përgjithësi të gjitha njësitë operuese si dhe udhëtarët janë të kënaqur me shërbimet që u ofrohen nga ndërmarrja. Një përqindje e madhe në secilën kategori dhe në secilën pyetje ka marrë përgjigje të kënaqshme, gjë që rezulton se shërbimet e ofruara janë të mirëpritura, dhe janë në përputhshmëri me kërkesat e njësive operuese dhe udhëtarëve.

Në raste më të rralla është kërkuar që niveli i sigurisë të jetë më i lartë, kryesisht nga lokalet afariste, por edhe nga operatorët transportues. Gjithashtu, edhe ngritja e nivelit të pastërtisë është kërkuar nga të gjitha kategoritë e përfshira në hulumtim. Vlerësime më të dobëta në përgjithësi janë dhënë nga lokalet afariste.

## HYRJE

Ndërmarrja Shoqërore (NSH) Stacioni i Autobusëve, në Prishtinë, është themeluar në vitin 1977, ndërkaq në hapësirat ekzistuese është vendosur në vitin 1983.

Pas përfundimit të luftës, në vitin 1999, ndërmarrja është administruar nga Agjencia Kosovare e Mirëbesimit (AKM). Në vitin 2015 është transformuar në Ndërmarrje Publike Komunale, e organizuar si Shoqëri Aksionare, me Kuvendin Komunal (KK) të Prishtinës si pronar i vetëm i ligjshëm i të gjitha aksioneve të ndërmarrjes. Në këtë kontekst, KK i Prishtinës ushtron kompetencat dhe përgjegjësitë e parapara me ligjet në fuqi, por edhe me Statut dhe akte të tjera nënligjore të ndërmarrjes.

Ndërmarrja realizon të hyra vetanake dhe nuk varet nga buxheti komunal. Burimet kryesore të të hyrave janë shërbimi i peronizimit (pranimi dhe përcjellja e autobusëve), shërbimi i shitjes së biletave për operatorët e transportit, shërbimi i ruajtjes së bagazhit të udhëtarëve, shërbimi i parkingut, shërbimi i poligoneve për autoshkolla, qiradhënia e lokaleve afariste në pronësi të Stacionit.

Sipas Statutit, ndërmarrja posedon organet e saj drejtuese: Bordin e Drejtorëve, Kryeshefin Ekzekutiv, Sekretarin Korporativ, Zyrtarin Kryesor të Thesarit e Financave, Auditorin e Brendshëm, dhe personelin tjetër mbështetës, të angazhuar sipas skemës organizative të ndërmarrjes.

Aktualisht, ndërmarrja ka 94 të punësuar.

## QËLLIMI I HULUMTIMIT

Bazuar në Ligjin nr. 05/L-009 për Ndërmarrjet Publike, Bordi i ndërmarrjes bën një herë në vit matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Vlerësimi i tillë është shumë me rëndësi, sepse ndihmon ndërmarrjen në zhvillimin e objektivave strategjike për çdo vit vijues.

Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi është të bëhet matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të Stacionit të Autobusëve me shërbimet që u ofrohen atyre. Përmes këtij hulumtimi, do të nxirren informata të sakta se çfarë mendimi kanë konsumatorët e Stacionit të Autobusëve me shërbimet që marrin, sa janë të kënaqur me to dhe çfarë shqetësime kanë.

## SHËRBIMET E STACIONIT TË AUTOBUSËVE – PRISHTINË

Ndërmarrja ofron shërbime të ndryshme për operatorët e ndryshëm ekonomikë të cilët e shfrytëzojnë NPL “Stacioni i Autobusëve” Sh.A. Prishtinë për afarizëm të tyre. Prej tyre janë:

- 180 operatorë transportues që operojnë në ndërmarrje, të cilët bëjnë lidhjen transportuese ndërmjet Prishtinës dhe qyteteve vendore dhe ndërkombëtare,
- 56 autoshkolla të cilat i shfrytëzojnë hapësirat e ndërmarrjes për aftësimin e kandidatëve të ndryshëm,
- 29 lokale afariste të cilat janë të lëshuara me qira, ku përmes aktiviteteve të ndryshme bizneset ofrojnë shërbime në veprimtari të gastronomisë.
- 2 kompani të taksive të cilat operojnë nga Stacioni i Autobusëve

Shërbimet që këta operatorë i marrin përfshijnë:

Shërbimet e peronizimit
Shërbimet e parkingut
Shërbimet e ruajtjes së bagazhit të udhëtarëve
Shërbimet e shitjes së biletave për autobusët
Shërbimet e shfrytëzimit të poligoneve,
Ambientin për kafene dhe restorante
Sigurimin e ambientit

*Tabela 1.0: Shërbimet e ofruara nga Stacioni i Autobusëve*

## METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Intervistimi është bërë nga datat 05 prill 2021 deri më 09 prill 2021, ku është bërë intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat shfrytëzojnë me qira hapësirat e ndërmarrjes, udhëtareve që udhëtojnë në destinacione të ndryshme përmes Stacionit të Autobusëve, autoshkollave si dhe kompanive të taksive.

Ky hulumtim ka aplikuar një metodologji sasiore dhe është realizuar duke përdorur pyetësorë të ndryshëm për secilën njësi operuese dhe udhëtarët. Pyetësorët kanë qenë të përpiluar me pyetje të hapura dhe pyetje të mbyllura.

Metodologjia e punës për këtë hulumtim përfshin disa aktivitete, si:

### Aktivitetet

Përpilimi i pyetësorëve për secilën kategori të shërbimit

Përcaktimi i mostrës përfaqësuese

Marrja e të dhënave për secilën kategori të mostrës

Analiza e të dhënave/rezultateve

Përpilimi i raportit mbi rezultatet e të dhënave

*Tabela: 2.0: Aktivitetet e ndërmarra*

### Përpilimi i pyetësorëve

Përpilimi i pyetësorit është pjesa kryesore e hulumtimit. Në këtë aspekt, ne i jemi drejtuar secilit operator ekonomik që merr shërbime nga Stacioni i Autobusëve në mënyrë të drejtpërdrejtë, duke përpiluar pyetësorë të specifikuar për secilin prej tyre.

Pyetësorët janë përpiluar për:

- Operatorët transportues
- Autoshkollat
- Lokalet afariste
- Kompanitë e taksive
- Udhëtarët

Në *Aneks* të këtij raporti janë të bashkëngjitur edhe pyetësorët e secilës kategori të hulumtimit.

### Përcaktimi i mostrës përfaqësuese

Duke e pasur parasysh që numri i operatorëve ekonomikë, me të cilët Stacioni i Autobusëve bashkëpunon, në total është 267, ne kemi sugjeruar që mostra e hulumtimit të përfshijë 75% të



tyre. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e mostrës sipas operatorëve ekonomikë, përfshirë edhe 50 udhëtarë:

<b>Njësitë operuese</b>	<b>Numri real i operatorëve</b>	<b>Numri i operatorëve që do të jenë pjesë e hulumtimit</b>
<b>Operatorë transportues</b>	180	100
<b>Autoshkolla</b>	56	30
<b>Lokale afariste</b>	29	18
<b>Kompani të taksive</b>	2	2
<b>Udhëtarë</b>	/	50

*Tabela 3.0: Shpërndarja e njësive operuese*

## Implementimi

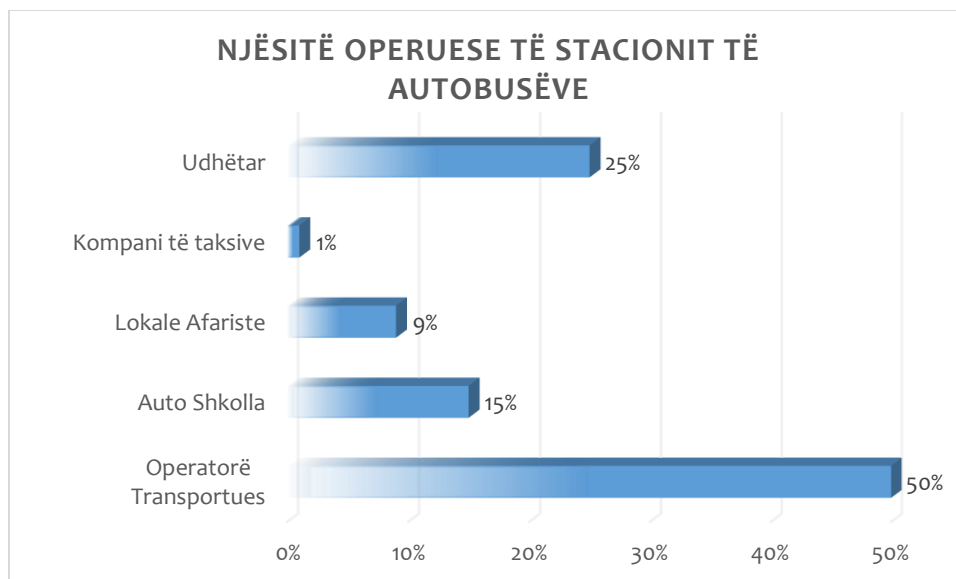
Mbledhja e të dhënave në terren është realizuar përmes intervistave direkt me të intervistuarit. Intervistat janë realizuar përmes bashkëbisedimit direkt dhe plotësimi i të dhënave është bërë aty për aty duke mbushur pyetësonin, sipas përgjigjeve që japin të intervistuarit.

Mbledhja e të dhënave është realizuar në njësitë operuese, dhe për këtë ne kemi angazhuar 5 intervistues, të cilët kanë kryer intervistat në terren me operatorët ekonomikë dhe udhëtarët.

Përzgjedhja e të intervistuarve është bërë përmes seleksionimit të rastësishëm me të gjithë operatorët ekonomikë dhe udhëtarët të cilët kanë qenë duke pritur në Stacion.

## REZULTATET

Mostra pjesëmarrëse është realizuar në secilën kategori veç e veç. Pjesë e hulumtimit kanë qenë këto pesë kategori, përfshirë:



*Fig. 1.0: Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim*

Njësi operuese	Operatorë transportues	Autoshkolla	Lokale afariste	Kompani të taksive	Udhëtarë
Nr. i intervistave	100	30	18	2	50

Më poshtë janë paraqitur rezultatet për secilën njësi operuese.

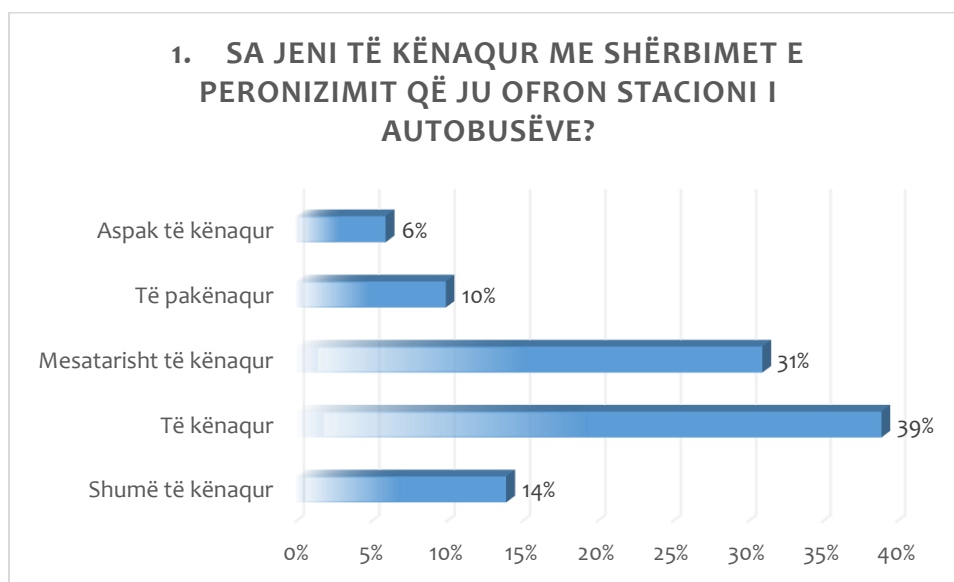
## 1. Operatorët transportues

Nga 180 kompani/operatorë të cilët marrin shërbime nga Stacioni i Autobusëve, 100 prej tyre kanë qenë pjesë e mostrës së hulumtimit. Të dhënat janë marrë nga shoferët e autobusëve apo nga konduktorët.

Rezultatet e hulumtimit janë paraqitur më poshtë.

### Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit?

Në pyetjen e parë, nga 100 operatorë transportues që kanë marrë pjesë në hulumtim, 14% (14) e tyre janë ndarë shumë të kënaqur me shërbimet e Stacionit të Autobusëve, 39% (39) e tyre janë ndarë të kënaqur dhe 31% (31) janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur me shërbimet e Stacionit të Autobusëve. Ndërsa me një përqindje shumë më të vogël, operatorët transportues janë ndarë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur, respektivisht me nga 10% (10) dhe 6% (6).

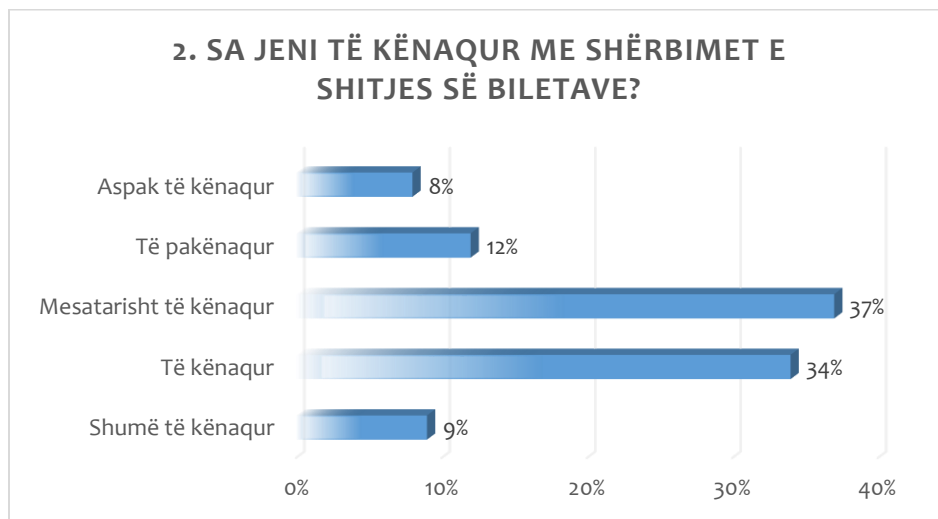


*Figura 1.1: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit?*

## Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?

Sa i përket shërbimeve të shitjes së biletave, 9% (9) e operatorëve transportues janë shumë të kënaqur, 34% (34) janë shprehur se janë të kënaqur dhe pjesa tjetër e shumicës pozitive prej 37% (37) janë mesatarisht të kënaqur.

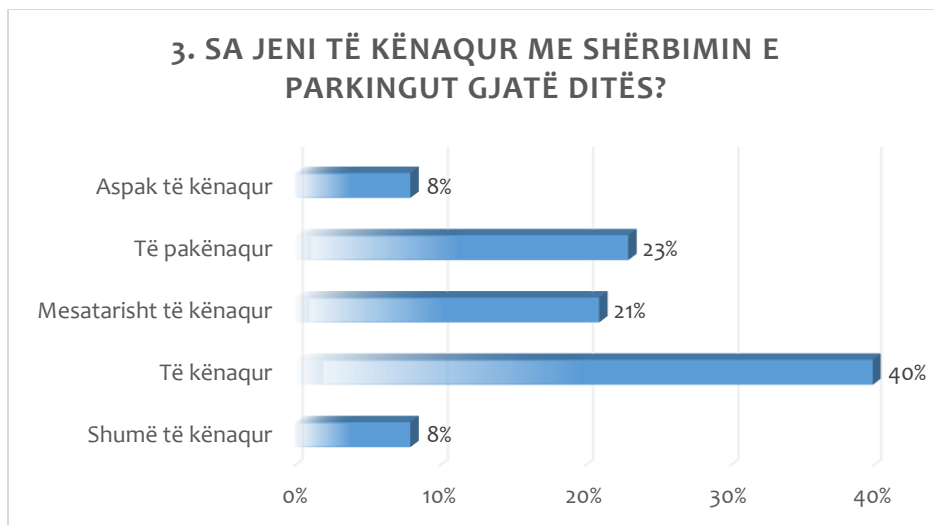
Të pakënaqur janë shprehur 12% (12) e OT-ve, dhe 8% (8) e tyre nuk janë aspak të kënaqur me shitjen e biletave nga Stacioni i Autobusëve.



*Figura 1.2: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?*

## Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?

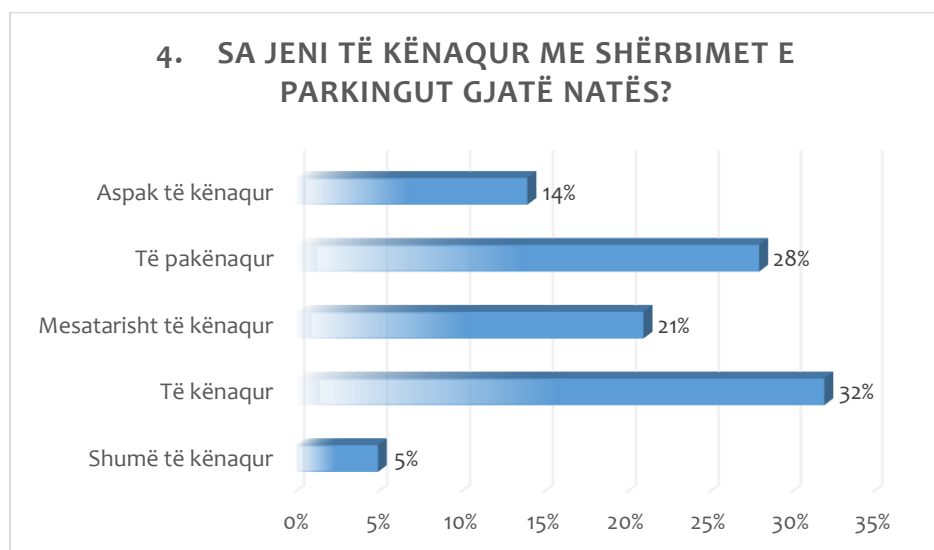
Kur janë pyetur për shërbimet e parkingut gjatë ditës, vetëm 8% (8) e operatorëve transportues janë shprehur se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, ndërsa pjesa tjetër prej 40% (40) janë shprehur se janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur se janë 21% (21) e transportuesve, duke lënë 23% (23) të tyre të pakënaqur dhe 8% (8) aspak të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës.



*Figura 1.3: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?*

#### Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?

Sa i përket shërbimeve të parkingut gjatë natës, vetëm 5% (5) e operatorëve transportues janë shprehur se janë shumë të kënaqur, dhe një përqindje më e madhe prej 32% (32) e OT-ve janë të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë natës. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur se janë 21% (21) e të intervistuarve. Ndërsa 28% (28) e tyre janë shprehur të pakënaqur dhe 14% (14) aspak të kënaqur me këtë shërbim të ofruar nga Stacioni i Autobusëve.

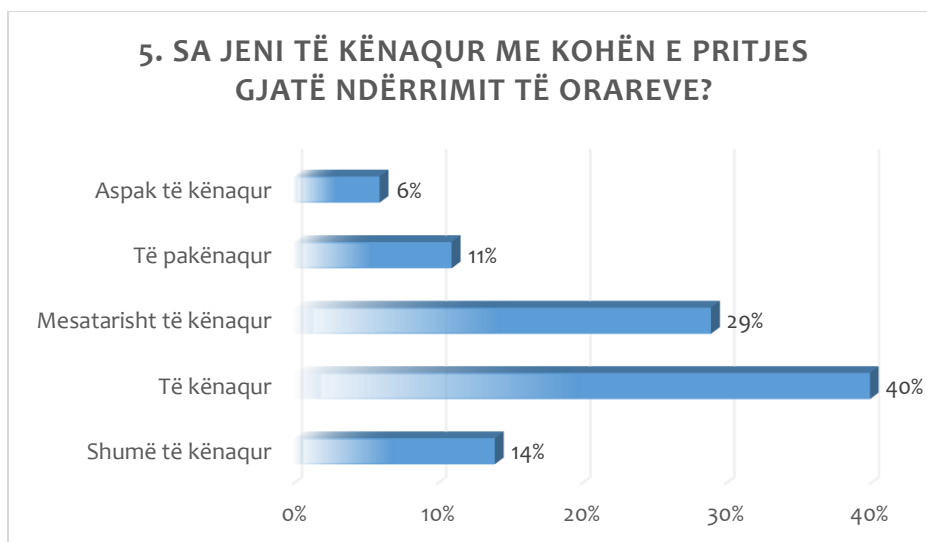


*Figura 1.4: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?*

#### Pyetja 5: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?

Në pyetjen se sa janë të kënaqur operatorët transportues me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve, në përgjithësi ata kanë qenë të kënaqur. Sipas të rezultateve të nxjerra nga hulumtimi, 14% (14) e tyre janë shumë të kënaqur dhe 40% (40) e tyre janë të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 29% (9) e OT-ve dhe 11% (11) janë shprehur se janë të pakënaqur, duke lënë kështu vetëm 6% (6) të OT-ve aspak të kënaqur me këtë shërbim.

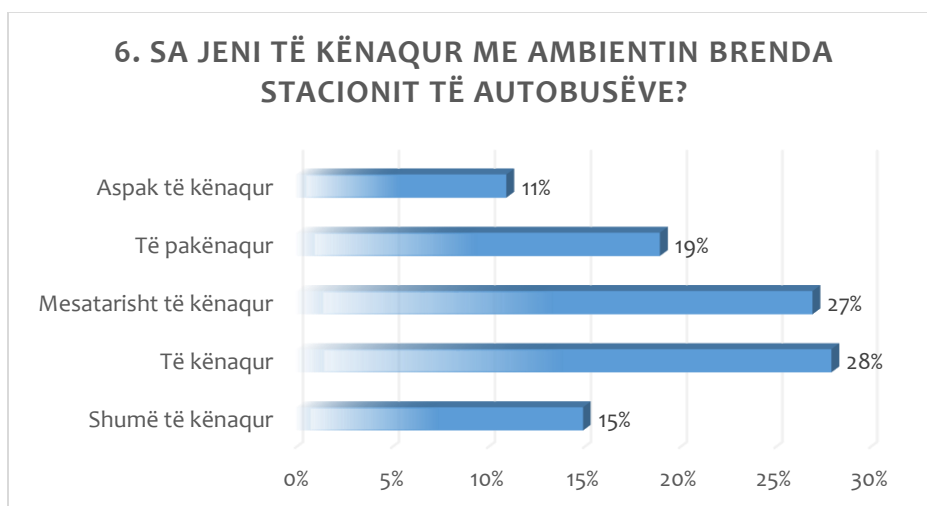


*Figura 1.5: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?*

#### Pyetja 6: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

Sa i përket ambientit brenda Stacionit të Autobusëve, 15% (15) e operatorëve transportues janë ndarë shumë të kënaqur, dhe 28% (28) e tyre janë ndarë të kënaqur me ambientin.

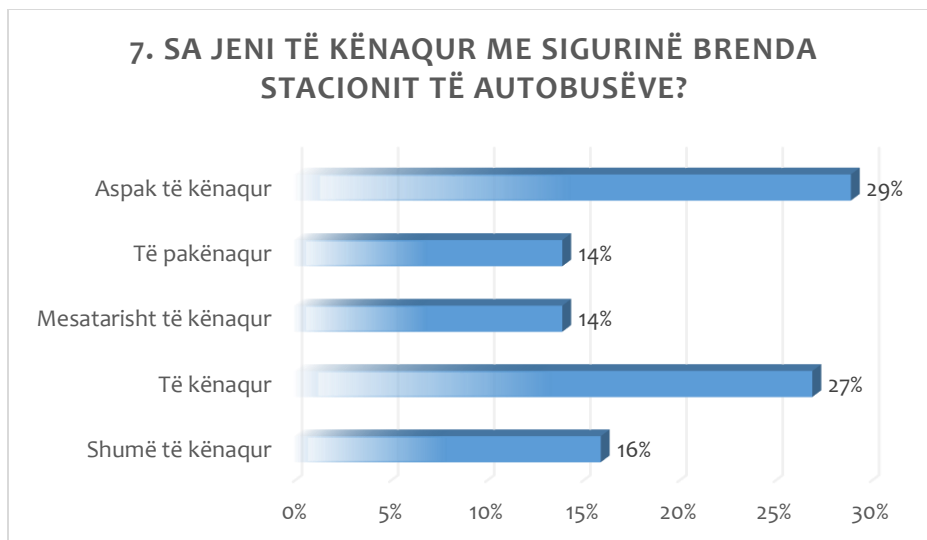
Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 27% (27) e tyre, duke lënë kështu 19% (19) të OT-ve të pakënaqur dhe 11% (11) aspak të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve.



*Figura 1.6: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?*

#### Pyetja 7: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Kur bëhet fjalë për sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve, 16% (16) e operatorëve transportues janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 27% (27) e tyre të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur dhe të pakënaqur janë deklaruar me nga 14% (14) të OT-ve, respektivisht. Ndërsa me një përqindje më të lartë prej 29% (29) janë deklaruar si aspak të kënaqur rreth sigurisë brenda Stacionit të Autobusëve.



*Figura 1.7: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve*

#### Pyetja 8: A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e shërbimeve?

Në këtë pyetje janë përgjigjur 39% (39) e operatorëve transportues. Sugjerimet dhe kërkesat e tyre kanë qenë si më poshtë:

- Infrastruktura rrugore brenda stacionit është shumë e dobët, rruga të asfaltohet dhe gropat të mbyllen (12 OT);
- Çmimi i peronizimit është i lartë, duhet të jetë më i ulët (10 OT);
- Shfrytëzimi i tualetit nga punëtorët e kompanive transportuese të bëhet pa pagese (8 OT);
- Siguria brenda stacionit duhet të jetë më e lartë dhe parkingu duhet të jetë nën vëzhgim të kamerave (5 OT);
- Prania e taksive dhe furgonëve taksi në hyrje dhe dalje të stacionit pengon qarkullimin e lirë të autobusëve, duhet të largohen nga hyrjet dhe daljet e stacionit (4 OT);
- Rregullimi i rampës (laurës) në hyrje/dalje të stacionit (4 OT);
- Vëzhgim më i mirë i linjave transportuese, nuk ka inspektim për mbikëqyrjen e linjave transportuese (2 OT);
- Niveli i pastërtisë brenda dhe jashtë stacionit të jetë më i lartë (2 OT);
- Kompanitë transportuese që udhetojnë jashtë Kosovës kanë çmime më të larta, ato duhet të jenë njësoj (1 OT).

## 2. Autoshkollat

Në kategorinë e autoshkollave kanë marrë pjesë gjithsej 30 kompani të cilat e shfrytëzojnë poligonin e Stacionit të Autobusëve për nevojat e tyre. Rezultatet e nxjerra nga hulumtimi në pikëpamjen e autoshkollave janë të paraqitura më poshtë.

### Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me hapësirën e poligonit që ju ofrohet?

Sa i përket kënaqshmërisë së përfaqësuesve të autoshkollave lidhur me hapësirën e poligonit e cila u ofrohet, vetëm 10% (3) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur me të. 30% (9) e kompanive kanë deklaruar se janë të kënaqur, dhe mesatarisht të kënaqur janë shprehur 17% (5) e të intervistuarve. Nga të dhënat e nxjerra nga terreni, 23% (7) e autoshkollave janë shprehur të pakënaqur me hapësirën e poligonit dhe 20% (6) e tyre kanë deklaruar se janë shumë të pakënaqur.

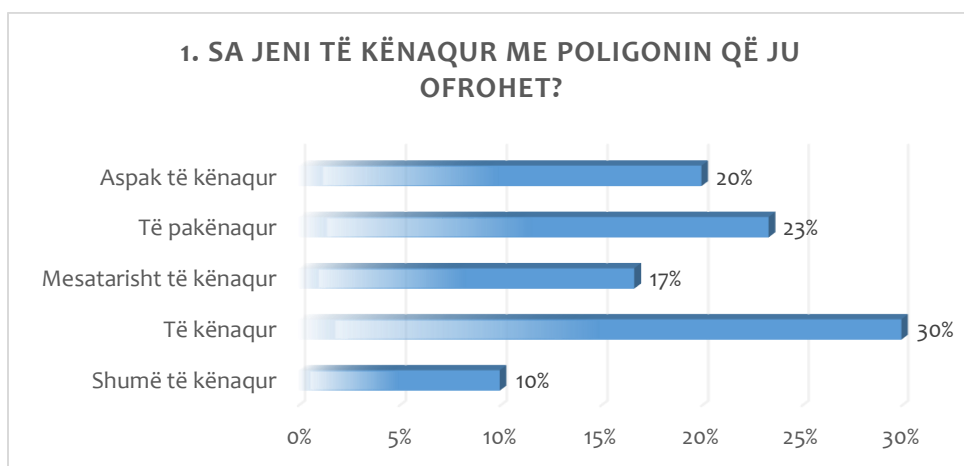


Figura 2.1: Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?

### Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumica e të intervistuarve janë shprehur pozitivisht për ambientin brenda Stacionit. Prej tyre, 10% (3) janë shumë të kënaqur dhe me nga 27% (8) të të intervistuarve kanë deklaruar se janë të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur, respektivisht. Ndërkaq, 23% (7) e autoshkollave janë deklaruar se janë të pakënaqur dhe 13% (4) e tyre nuk janë aspak të kënaqur me ambientin.

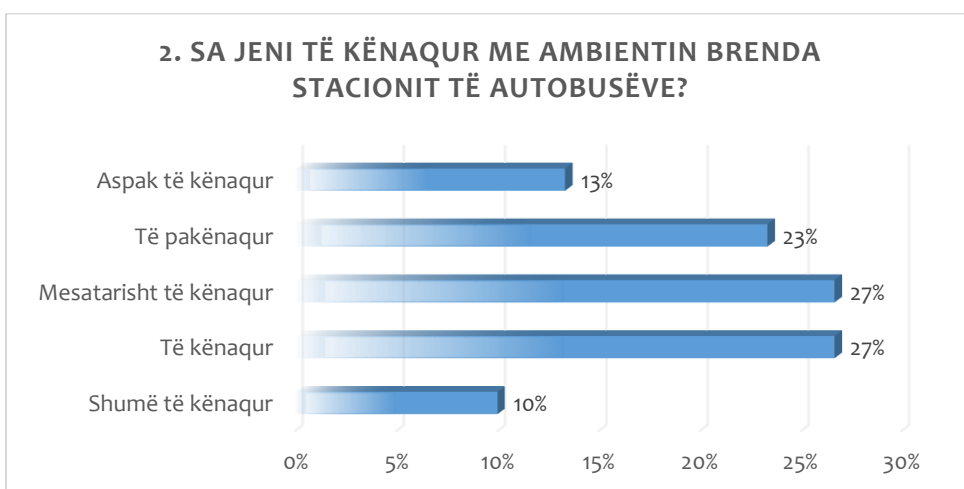


Figura 2.2: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve



### Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Sa i përket sigurisë brenda Stacionit të Autobusëve, shumica e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur, duke lënë kështu 13% (4) të tyre shumë të kënaqur dhe 51% (15) të kënaqur. Me një përqindje më të vogël prej 13% (4), përfaqësuesit e autoshkollave mendojnë se siguria brenda Stacionit të Autobusëve është në gjendje mesatare. Ndërsa 10% (3) dhe 13% (4) e të intervistuarve janë shprehur se janë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me sigurinë, respektivisht.

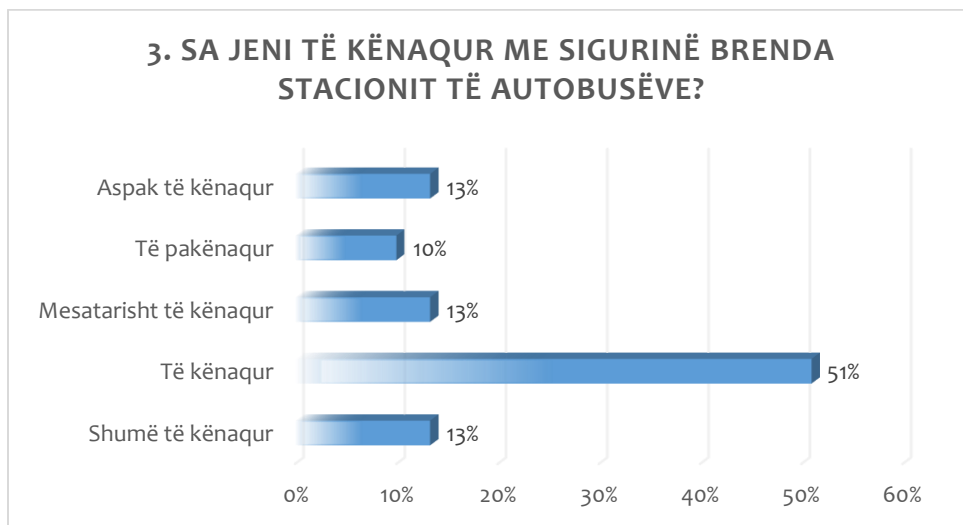


Figura 2.3: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

### Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

Gjatë vlerësimit të aspektit të pastërtisë, 10% (3) e të intervistuarve kanë deklaruar se janë të shumë kënaqur, dhe 31% (9) e tyre janë të kënaqur. Ndërsa mesatarisht të kënaqur kanë qenë 23% (7) e përfaqësuesve të autoshkollave, duke lënë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur 13% (4) dhe 23% (7) të të intervistuarve, respektivisht.

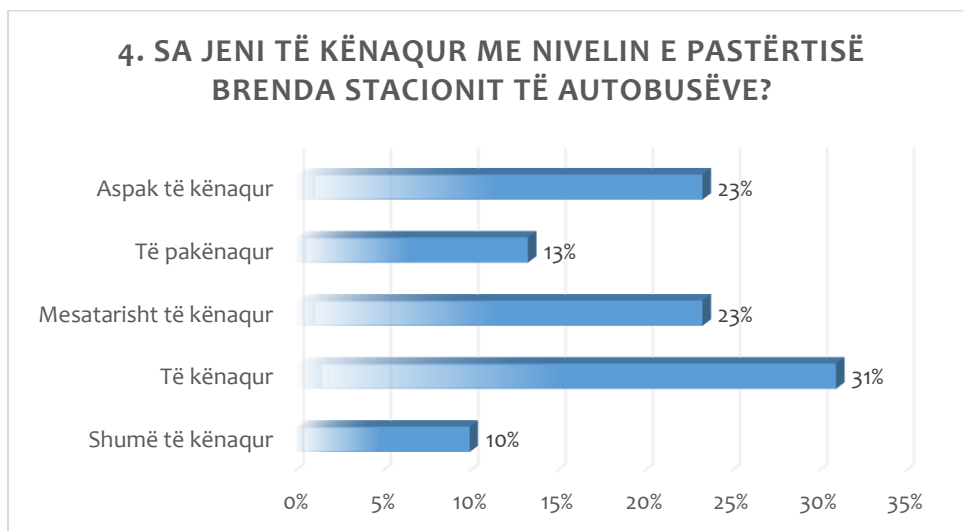


Figura 2.4: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

**Pyetja 5: A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?**

Sa u përket sugjerimeve dhe kërkesave të parashtruara nga përfaqësuesit e 30 autoshkollave (ASH-ve) të intervistuar, përgjigjet e tyre janë si më poshtë:

1. Çmimi për shfrytëzimin e poligonit është shumë i lartë, duhet të ulet ose të hiqet komplet (15 ASH);
2. Hapësira brenda poligonit është e vogël, poligoni duhet të rritet, dhe të jenë poligonet për secilën kategori të vozitjes ndaras (7 ASH);
3. Të ketë siguri më të lartë brenda poligonit dhe hapësira të jetë nën vëzhgim të kamerave (7 ASH);
4. Të rregullohet rampa (laura) dhe të jetë nën vëzhgim të kamerave gjatë gjithë kohës (6 ASH);
5. Të pastrohet infrastruktura në poligon, përfshirë largimin e barit nga poligoni (6 ASH);
6. Dalja dhe hyrja duhet të jenë më të qasshme, tani për tani është shumë e vështirë të hysh dhe dalësh nga stacioni për shkak të numrit të madh të furgonëve, taksive dhe autobusëve që janë të parkuar në hyrje/dalje (2 ASH);
7. Të mos lejohen vetura private në poligon (1 ASH);
8. Tek vendkalimi i këmbësorëve muri i gjallë duhet të shtyhet 10 m para dhe 10 m pas vendkalimit për shkak të dukshmërisë (1 ASH);
9. Të bëhet pastrimi i dëborës gjatë sezonit të dimrit (1 ASH);
10. Të ketë pushimore/ulëse në poligon (1 ASH).

### 3. Lokalet afariste

Në këtë kategori të hulumtimit janë përfshirë **18 lokale afariste**. Rezultatet nga hulumtimi janë të paraqitura më poshtë:

#### Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni?

Në pyetjen e parë lidhur me kënaqshmërinë e përfaqësuesve të lokaleve afariste me kushtet e kontratës, 17% (3) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 44% (8) janë të kënaqur. 22% (4) e përfaqësuesve janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur dhe 11% (2) janë deklaruar se janë të pakënaqur me kushtet e kontratës. Ndërsa vetëm një kompani (6%) ka deklaruar se nuk është aspak e kënaqur me kushtet e kontratës.

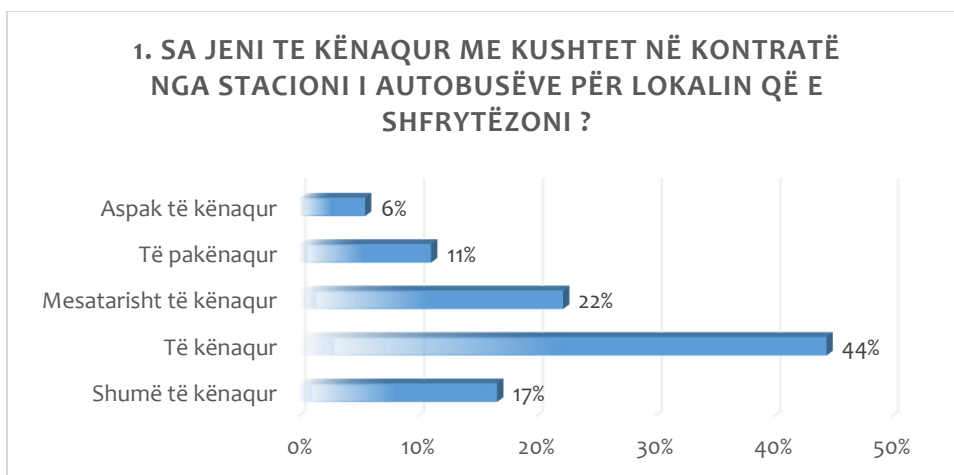


Figura 3.1: Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni

#### Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me hapësirën që ju ofrohet:

Sa i përket hapësirës, shumica e të intervistuarve janë ndarë të kënaqur, 17% (3) e tyre kanë qenë shumë të kënaqur dhe 55% (10) të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 11% (2) dhe me të njëjtën përqindje kanë qenë edhe 2 kompani tjera të pakënaqura, duke lënë kështu aspak të kënaqur vetëm një lokal afarist.

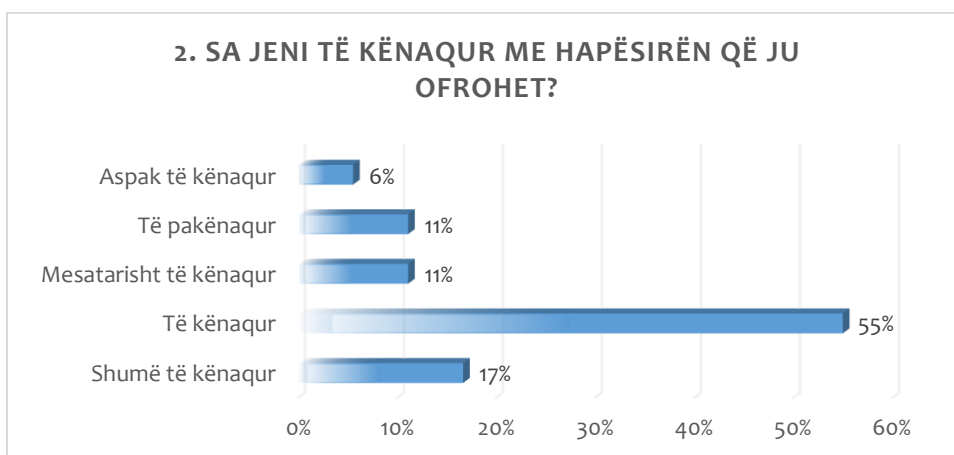


Figura 3.2: Sa jeni të kënaqur me hapësirën që ju ofrohet?

### Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?

Sa i përket pastërtisë së ambientit, në këtë aspekt, përgjigjet kryesisht kanë qenë pozitive. 17% (3) e përfaqësuesve të lokaleve janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 28% (5) janë të kënaqur. Një përqindje më e madhe prej 38% (7) e të intervistuarve kanë qenë mesatarisht të kënaqur, dhe vetëm një përfaqësues është shprehur se është i pakënaqur me nivelin e pastërtisë. Aspak të kënaqur janë deklaruar 2 lokale afariste (11%) të cilat janë shprehur se pastërtia e ambientit nuk është në nivelin e duhur.

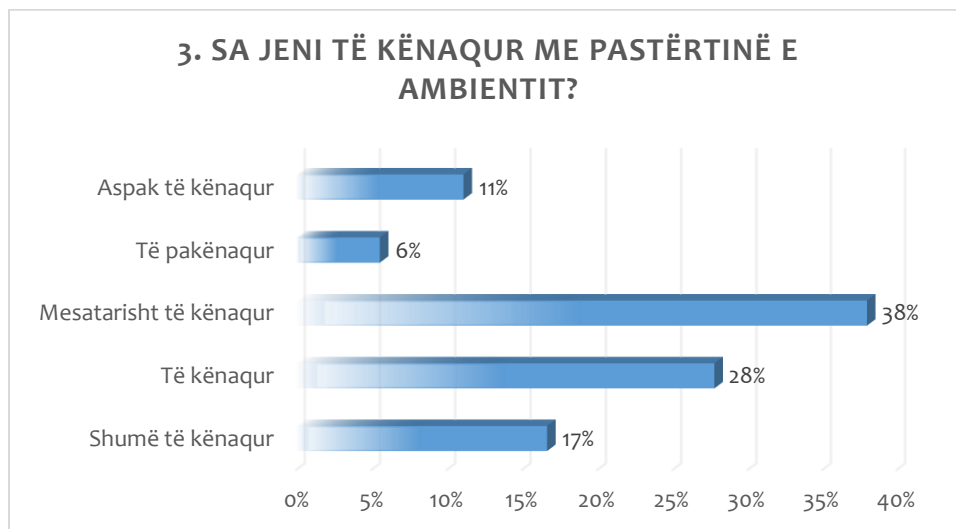


Figura 3.3: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?

### Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?

Sa i përket kushteve të tualetit, këtu kemi rezultate pak më të ulëta sesa rreth pastërtisë së ambientit. Vetëm një përfaqësues i lokaleve afariste mendon qe kushtet e tualetit janë shumë të kënaqshme, dhe 28% (5) e tyre mendojnë se janë të kënaqshme. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 22% (4) e të intervistuarve, duke lënë një (6%) përfaqësues të lokaleve afariste të pakënaqur dhe 38% (7) të tyre aspak të kënaqur me kushtet e tualetit.

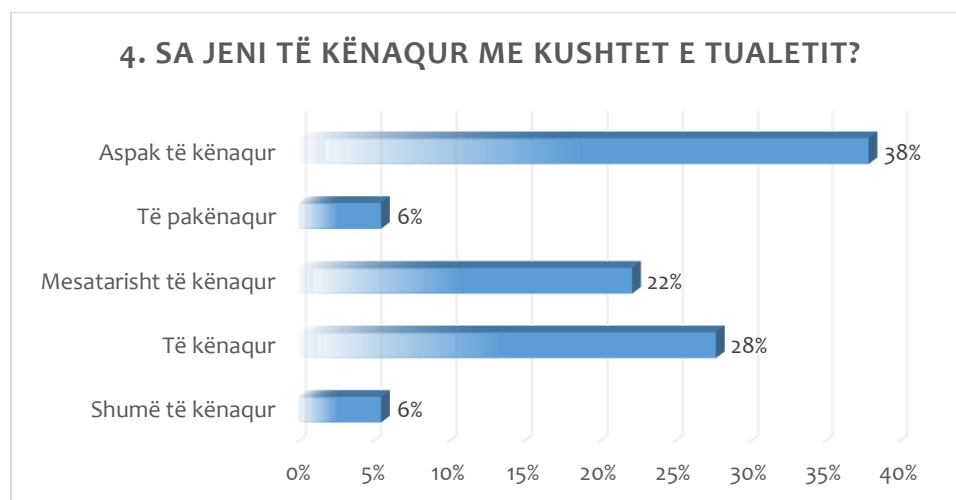


Figura 3.4: Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?

### Pyetja 5: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve:

Sa i përket sigurisë brenda Stacionit të Autobusëve, shumica e përfaqësuesve të lokaleve afariste janë të kënaqur. 17% (3) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 49% (9) janë të kënaqur.

Ndërsa katër përfaqësues (22%) mesatarisht të kënaqur dhe vetëm dy përfaqësues janë shprehur se janë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me sigurinë brenda stacionit, respektivisht.

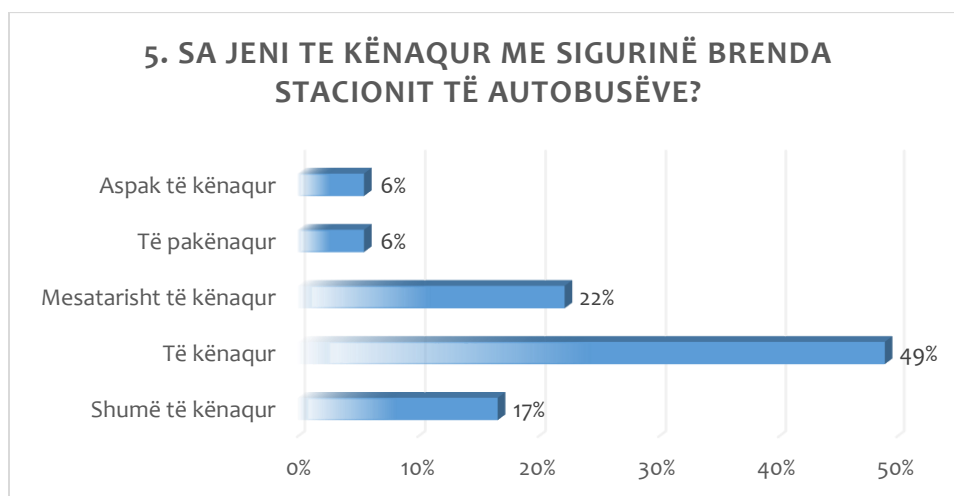


Figura 3.5: Sa jeni te kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

### Pyetja 6: A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?

Më poshtë janë listuar sugjerimet dhe kërkesat e përfaqësuesve të lokaleve afariste që ndodhen brenda Stacionit të Autobusëve:

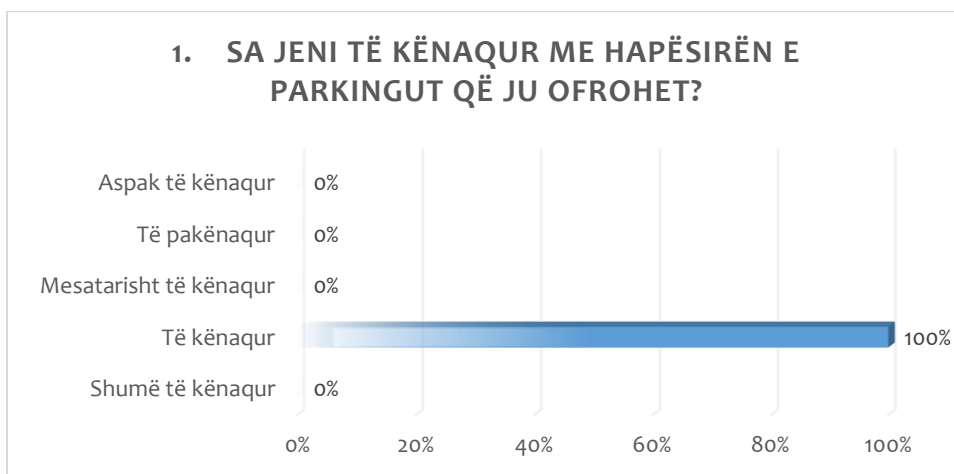
- Ambienti i jashtëm të ketë më shumë hapësira të gjelbëruara;
- Siguria të jetë në nivel më të lartë;
- Niveli i pastërtisë në tualet të jetë më i mirë dhe çmimi i shfrytëzimit të jetë më i ulët;
- Hyrja në stacion të jetë pa pagesë për punëtorët e lokaleve dhe pronarët e tyre;
- Sistemi i kamerave të jetë digjital dhe me dukshmëri më të mirë;
- Afati i kontratës të jetë më i gjatë dhe jo siç është tani vetëm për 1 vit.

## 4. Kompanitë e taksive

Në këtë hulumtim ne kemi përfshirë të dy kompanitë e taksive që gjenden brenda Stacionit të Autobusëve dhe përgjigjet e tyre janë si në vijim:

### Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?

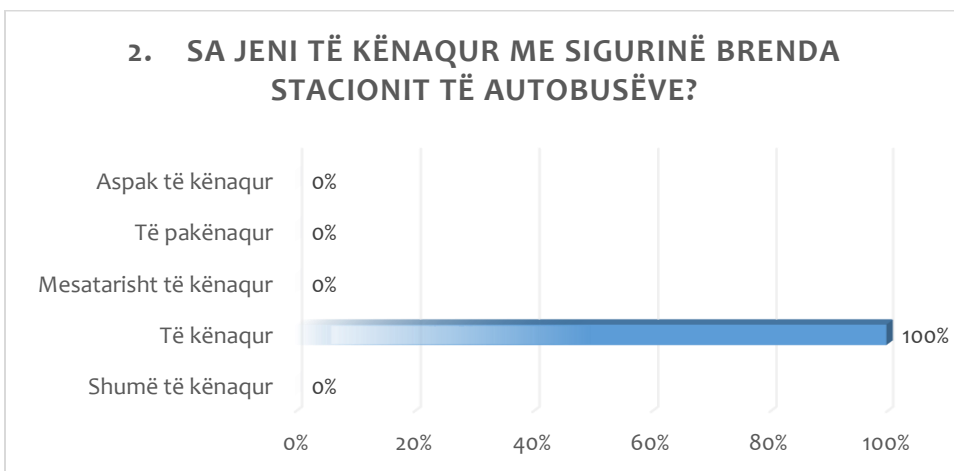
Sa i përket hapësirës që ofrohet nga Stacioni i Autobusëve për dy kompanitë e taksive, ato janë ndarë të kënaqura me hapësirën e parkingut që u ofrohet.



*Figura 4.1: Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?*

### Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

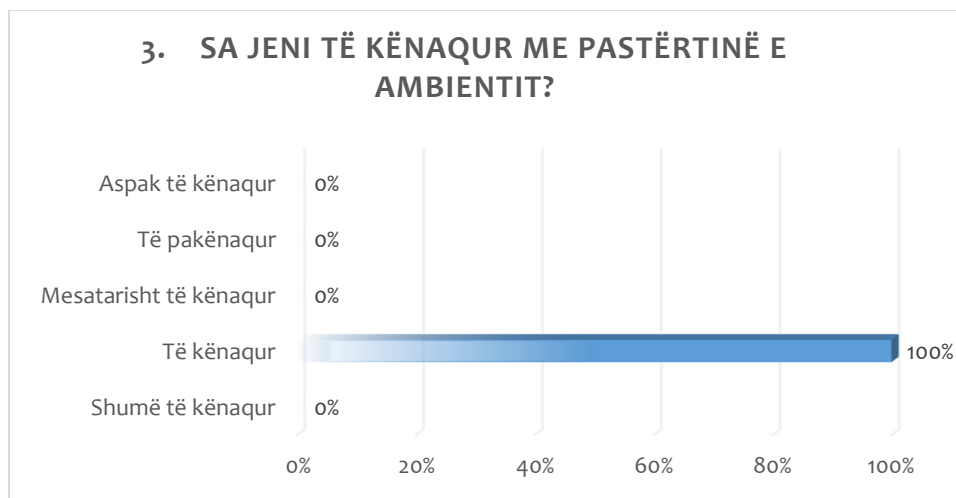
Lidhur me atë se sa janë të kënaqura kompanitë me sigurinë brenda stacionit, të dy kompanitë janë shprehur se janë të kënaqura edhe me sigurinë.



*Figura 4.2: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?*

**Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?**

Gjithashtu, edhe me pastërtinë e ambientit brenda stacionit të dy kompanitë janë shprehur se janë të kënaqura.



*Figura 4.3: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?*

**Pyetja 4: A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?**

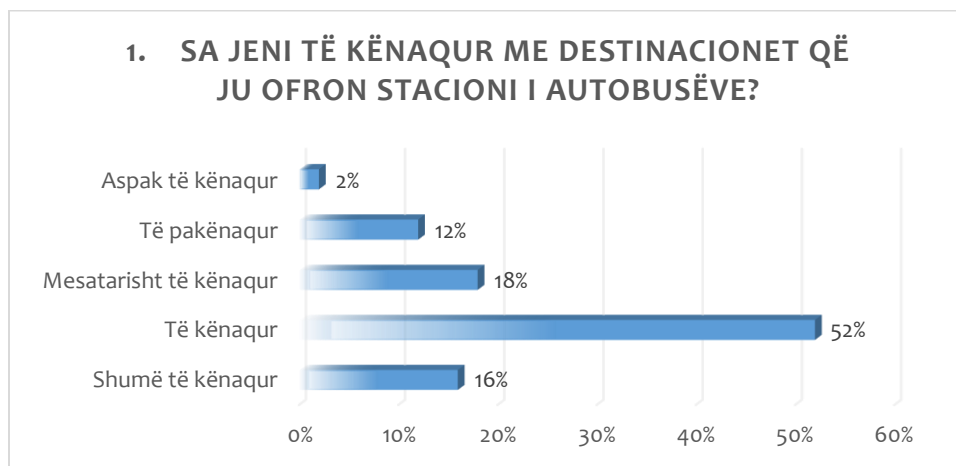
E vetmja kërkesë që është bërë nga të dy kompanitë e taksive ka qenë që t'u lejohet marrja e pasagjerëve afër peronit të autobusëve kur pasagjerët janë me valixhet e tyre.

## 5. Udhëtarët

Pjesë e hulumtimit kanë qenë edhe udhëtarët të cilët udhëtojnë përmes Stacionit të Autobusëve në destinacione brenda dhe jashtë vendit. Në këtë hulumtim kanë marrë pjesë 50 udhëtarë. Përgjigjet e tyre janë përshkruar më poshtë:

### Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron Stacioni i Autobusëve?

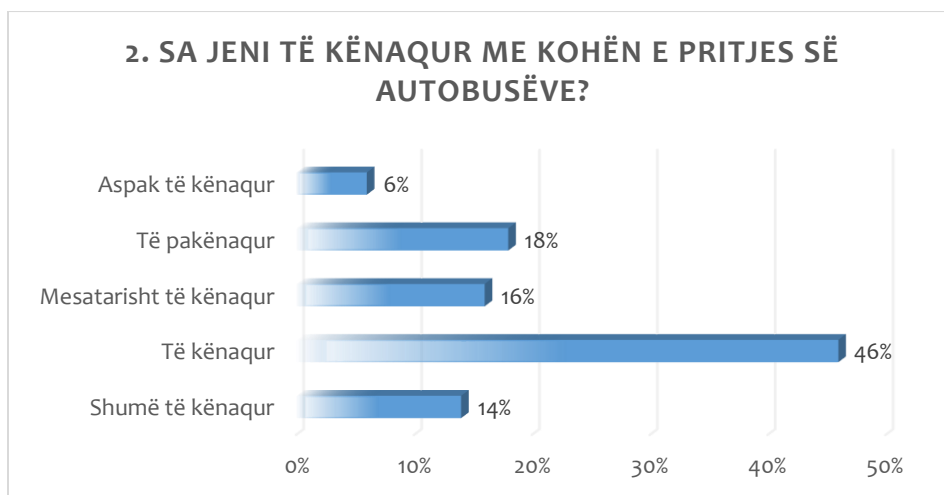
Kënaqshmëria e udhëtarëve rreth destinacioneve të cilat ofrohen nga Stacioni i Autobusëve ka qenë kryesisht pozitive. 16% (8) e tyre kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur dhe 52% (26) e tyre se janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur kanë pohuar se janë 18% (9) e udhëtarëve, duke lënë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur 12% (6) dhe 2% (1) të udhëtarëve, respektivisht.



*Figura 5.1: Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron Stacioni i Autobusëve?*

### Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes së autobusëve?

Kur udhëtarët janë pyetur se sa janë të kënaqur me kohën e pritjes, 14% (7) e tyre kanë qenë shumë të kënaqur dhe 46% (23) të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 16% (8) e qytetarëve, duke lënë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur 18% (9) dhe 6% (3) të udhëtarëve, respektivisht.



*Figura 5.2: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes së autobusëve?*



### Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve?

Në lidhje me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve, 10% (5) e udhëtarëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur. Të kënaqur janë shprehur 32% (16) e udhëtarëve dhe mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 30% (15) e udhëtarëve. Ndërsa të pakënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve janë shprehur 22% (11) e udhëtarëve dhe aspak të kënaqur kanë qenë 6% (3) e tyre.

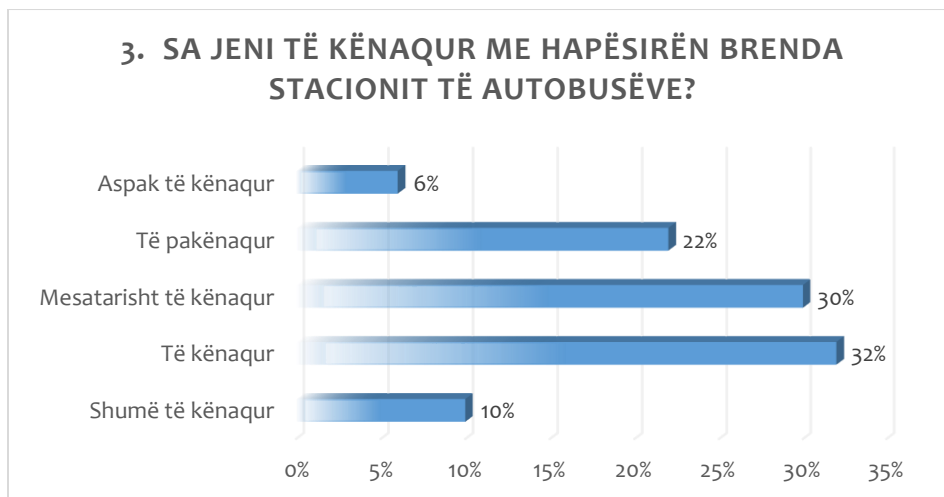


Figura 5.3: Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve?

### Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?

Sa i përket shërbimit të ruajtjes së bagazhit, 8% (4) e udhëtarëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, dhe 54% (27) të tjerë janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 18% (9) e udhëtarëve, ndërsa të pakënaqur janë deklaruar 16% (8) e tyre, duke lënë vetëm dy udhëtarë (4%) aspak të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit.

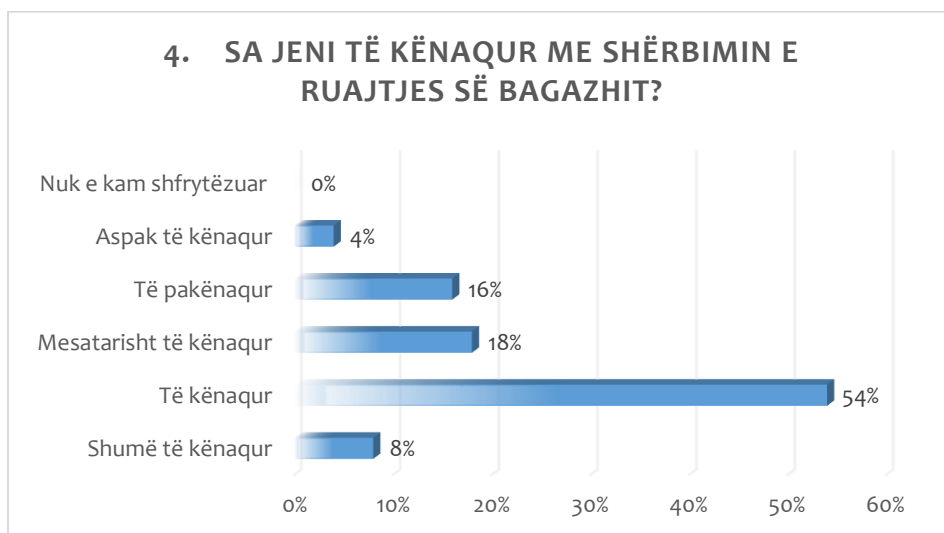
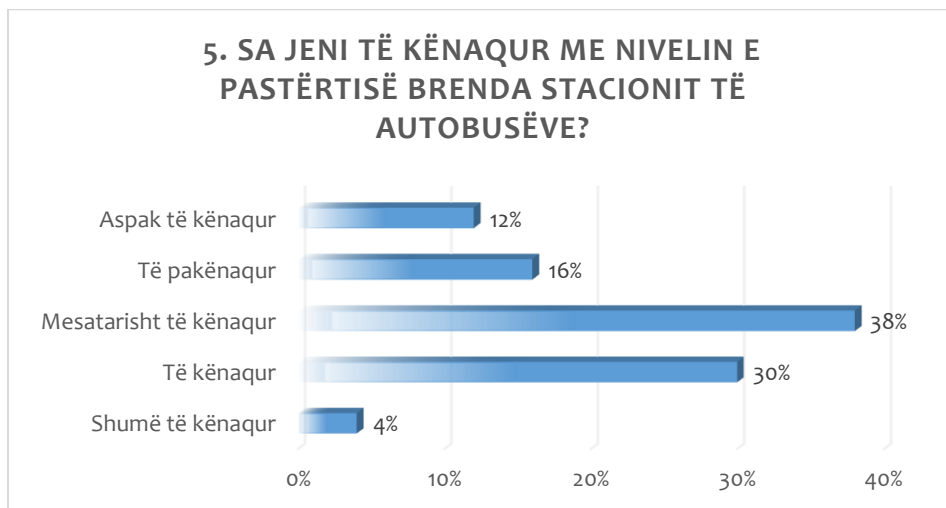


Figura 5.4: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?

**Pyetja 5: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?**

Në pyetjen rreth nivelit të pastërtisë brenda stacionit, vetëm 4% (2) e udhëtarëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur. Të kënaqur e mesatarisht të kënaqur janë shprehur udhëtarët me nga 30% (15) dhe 38% (19), respektivisht. Ndërsa të pakënaqur janë paraqitur 16% (8) e udhëtarëve, dhe aspak të kënaqur janë deklaruar 12% (6) e udhëtarëve.

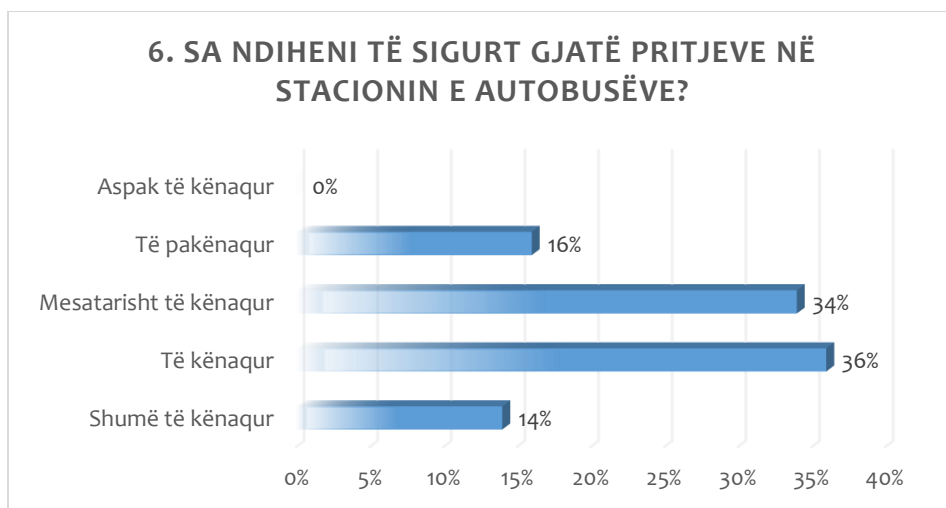


*Figura 5.5: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve*

**Pyetja 6: Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacionin e Autobusëve?**

Sa i përket aspektit të sigurisë, rezultatet kanë treguar se udhëtarët kryesisht ndihen të sigurt në stacion. 14% (7) e tyre janë shumë të kënaqur me sigurinë dhe 36% (18) janë të kënaqur, duke lënë 34% (17) të udhëtarëve mesatarisht të kënaqur.

Të pakënaqur lidhur me sigurinë brenda stacionit janë deklaruar 16% (8) e udhëtarëve dhe asnjëri prej të intervistuarve nuk është aspak i kënaqur në lidhje me aspektin e sigurisë.

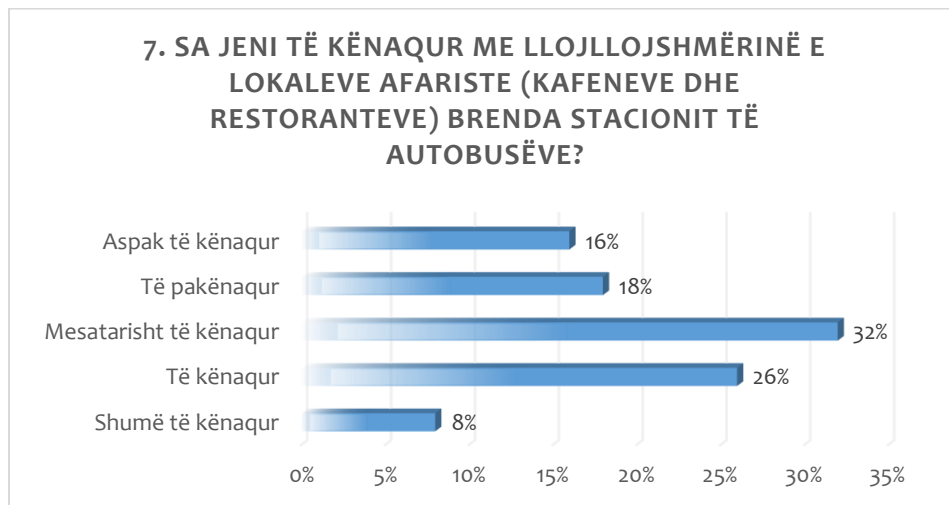


*Figura 5.6: Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacionin e Autobusëve?*

**Pyetja 7: Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda Stacionit të Autobusëve?**

Brenda Stacionit të Autobusëve gjenden lokale të ndryshme afariste, dhe sa i përket llojlojshmërisë së tyre udhëtarët kanë mendime të ndryshme. Duke iu referuar rezultateve nga terreni, vetëm 8% (4) e të intervistuarve janë shumë të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve dhe 26% (13) të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 32% (16) e të intervistuarve dhe të pakënaqur kanë qenë 18% (9) e tyre. Ndërsa 8 udhëtarë (16%) kanë qenë aspak të kënaqur sa i përket llojlojshmërisë së lokaleve afariste.

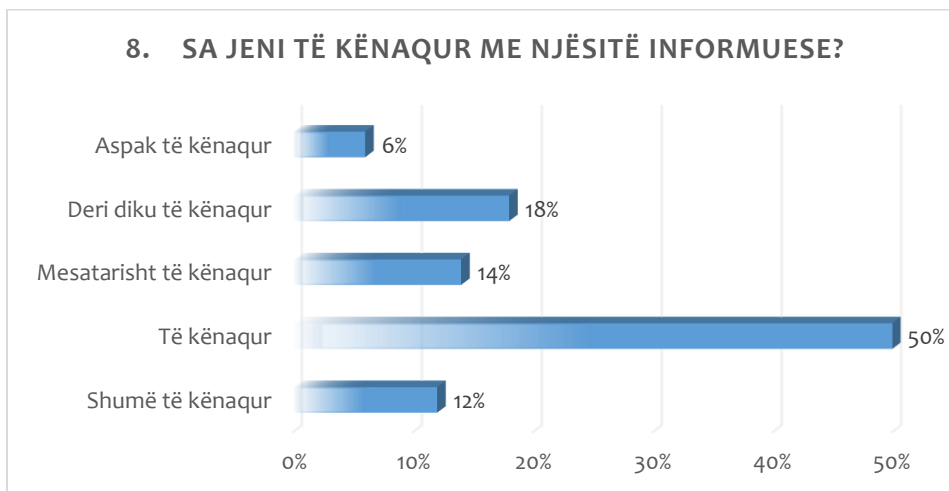


*Figura 5.7: Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste brenda Stacionit të Autobusëve?*

**Pyetja 8: Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese:**

Sa i përket njësive informuese, shumica e udhëtarëve kanë qenë të kënaqur. 12% (6) e tyre janë deklaruar si shumë të kënaqur dhe 50% (25) e udhëtarëve janë të kënaqur.

Ndërsa mesatarisht të kënaqur kanë rezultuar 14% (7) e tyre dhe të pakënaqur kanë qenë 18% e udhëtarëve të intervistuar. Në fund, aspak të kënaqur kanë rezultuar 3 udhëtarë (6%).

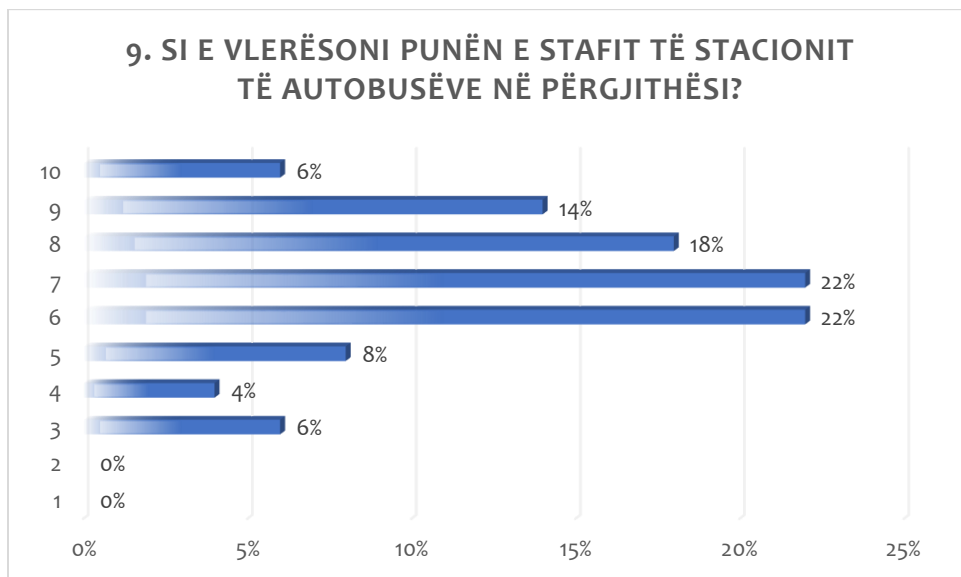


*Figura 5.8: Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese?*

### Pyetja 9: Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?

Në fund, udhëtarët janë pyetur edhe për vlerësimin e punës së stafit të Stacionit. Vlerësimet në lidhje me punën e stafit janë të ndryshme. Rezultatet paraqesin të dhënat me notën nga numri 1 deri në 10, ku 1 është shumë dobët dhe 10 është shkëlqyeshëm.

Stafi është vlerësuar me 10 pikë nga 6% (3) e udhëtarëve, dhe duke vazhduar kështu me notën 9 – 14% (7) e tyre, me notën 8 – 18% (9) e tyre e kështu me radhë. Vlerësim të dobët kanë dhënë vetëm 5 udhëtarë, që kanë dhënë notat 4 dhe 3.



*Figura 5.9: Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?*

### Pyetja 10: A keni ndonjë sugjerim apo koment për Stacionin e Autobusëve?

Sa u përket kërkesave të udhëtarëve, ato janë të shkruara më poshtë:

- Tualetet brenda stacionit të jenë pa pagesë;
- Tualetet të jenë më të pastra.

## KONKLuzionet

Sipas të dhënave të nxjerra nga hulumtimi, në përgjithësi, të gjithë shfrytëzuesit e shërbimeve nga NPL “Stacioni i Autobusëve” SH.A. Prishtinë janë shprehur të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me shërbimet që ofrohen nga ndërmarrja. Një përqindje e madhe në secilën kategori dhe në secilën pyetje ka marrë përgjigje të kënaqshme dhe mesatarisht të kënaqshme, gjë që rezulton se shërbimet e ofruara janë të mirëpritura dhe janë në përputhje me kërkesat e konsumatorëve të cilët i shfrytëzojnë shërbimet e ndërmarrjes.

Në disa raste është kërkuar që niveli i sigurisë të jetë më i lartë, kryesisht nga lokalet afariste, por edhe nga operatorët transportues. Gjithashtu, edhe ngritja e nivelit të pastërtisë është kërkuar nga të gjitha kategoritë e përfshira në hulumtim. Ndërsa vlerësime më të dobëta janë dhënë nga autoshkollat edhe nga operatorët transportues.

Më poshtë janë të përshkruara çështjet që kërkojnë vëmendje për secilën kategori:

### Operatorët transportues

46% e operatorëve transportues janë shprehur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me shërbimet e peronizimit dhe 57% e tyre janë shprehur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave.

Sa i përket parkingut gjatë ditës dhe natës, rezultatet tregojnë se 63% e operatorëve transportues janë në kategorinë mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur.

Tek operatorët transportues pakënaqësi ka pasur edhe në aspektin e ambientit brenda Stacionit të Autobusëve, ku 57% e të intervistuarve janë shprehur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur. Kjo më së shumti ka qenë si rrjedhojë e pagesës për shfrytëzimin e tualetit me pagesë.

Pakënaqësi tjetër e evidentuar ka qenë edhe aspekti i sigurisë, ku 29% e të intervistuarve kanë qenë aspak të kënaqur me sigurinë brenda stacionit, duke vazhduar me 14% të tyre të pakënaqur dhe 14% të tjerë mesatarisht të kënaqur.

### Autoshkollat

Kërkesat nga përfaqësuesit e 30 autoshkollave që kanë qenë pjesë e hulumtimit janë kryesisht në aspektin e uljes së çmimit të hyrjes në poligon dhe krijimit të një ambienti më të përshtatshëm jashtë stacionit, përmirësimit të infrastrukturës rrugore (poligonit). Në pyetjen se sa janë të kënaqur me poligonin që u ofrohet, 20% e të intervistuarve nuk kanë qenë aspak të kënaqur, 23% e tyre kanë qenë të pakënaqur dhe 17% mesatarisht të kënaqur. Ankesat në këtë drejtim janë si rezultat i hapësirës së vogël të poligonit, rrugës me gropa, etj.

### Lokalet afariste

Kategoria e lokaleve afariste kryesisht kanë qenë të kënaqur. Shqetësimet kryesore të tyre kanë qenë shfrytëzimi i tualetit dhe pastërtia brenda Stacionit. Sa i përket kushteve të tualetit, 38% e të intervistuarve nuk kanë qenë aspak të kënaqur. Arsyeja për këtë kryesisht ka qenë çmimi që është dashur të paguhet për shfrytëzim të tualetit dhe niveli i pastërtisë.

### Kompanitë e taksive

Kompanitë e taksive janë kategoria më e kënaqur me shërbimet e Stacionit të Autobusëve. Të dy kompanitë e taksive që operojnë brenda Stacionit janë të kënaqura me shërbimet që marrin.

## Udhëtarët

Edhe udhëtarët kryesisht kanë qenë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga Stacioni i Autobusëve. Pakënaqësitë kanë qenë kryesisht të vogla, vlerësime më të dobëta kanë pasur pyetjet lidhur me hapësirën që ofrohet brenda Stacionit të Autobusëve (58%), nivelin e pastërtisë (66%) dhe llojlojshmërinë e lokaleve afariste (66%).

## REKOMANDIMET

Në bazë të rezultateve të nxjerra nga hulumtimi, ne rekomandojmë që 3 çështjet e paraqitura më poshtë, për të cilat një numër më i madh i të intervistuar kanë paraqitur pakënaqësi, të merren në konsideratë:

- **Ofrimi i nivelit më të lartë të sigurisë:** edhe pse një numër jo i madh i të intervistuarve kanë pasur ankesa në aspektin e sigurisë, ata të cilët kanë shfaqur problemet e tyre kanë treguar për probleme të cilat duhet të trajtohen dhe duhet të bëhet një zgjidhje lidhur me këtë çështje, posaçërisht për rastin kur iu është thyer lokali.
- **Funksionalizimi i laurës në hyrje të Stacionit të Autobusëve:** Laura në hyrjet e stacionit në shumë raste nuk funksionon siç duhet, andaj ka pasur kërkesë nga të gjitha njësitë operuese që ky problem të zgjidhet.
- **Reduktimi/largimi i pagesës për shfrytëzimin e tualetit:** Të gjitha kategoritë kanë kërkuar që kjo pagesë ose të largohet komplet ose të ulet.

## ANEKSI A: PYETËSORI PËR OPERATORËT TRANSPORTUES

## PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Periudha janar-dhjetor 2020

Ky pyetësor është për nevojat e brendshme të Stacionit të Autobusëve Sh.A. në mënyrë që të bëjë vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të tij, përfshirë: operatorët transportues, autoskollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive!

Konsumatori:

Operatorët transportues

Data:

Marrësi i të dhënave:

## 1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit që ju ofron Stacioni i Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 3. Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 5. Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 6. Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 7. Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

## 8. A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e shërbimeve?

---



---

*Ju faleminderit për kohën tuaj, përgjigjet e juaja janë shumë të rëndësishme për ne!*

## ANEKSI B: PYETËSORI PËR AUTOSHKOLLAT

### PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Periudha janar-dhjetor 2020

*Ky pyetësor është për nevojat e brendshme të Stacionit të Autobusëve Sh.A. në mënyrë që të bëjë vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të tij, përfshirë: operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive!*

Konsumatori:

**AUTOSHKOLLAT**

Data:

Marrësi i të dhënave:

#### 1. Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet:

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 2. Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 3. Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 4. Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 5. A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?

---



---

***Ju faleminderit për kohën tuaj, përgjigjet e juaja janë shumë të rëndësishme për ne!***



## ANEKSI C: PYETËSORI PËR LOKALET AFARISTE

### PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Periudha janar-dhjetor 2020

*Ky pyetësor është për nevojat e brendshme të Stacionit të Autobusëve Sh.A. në mënyrë që të bëjë vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të tij, përfshirë: operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive!*

Konsumatori:

**LOKALET AFARISTE**

Data:

Marrësi i të dhënave:

**1. Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalitë që e shfrytëzoni ?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**2. Sa jeni të kënaqur me hapësirën që ju ofrohet?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**3. Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**4. Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**5. Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**6. A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?**

---

*Ju faleminderit për kohën tuaj, përgjigjet e juaja janë shumë të rëndësishme për ne!*

## ANEKSI D: PYETËSORI PËR KOMPANITË E TAKSIVE

### PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Periudha janar-dhjetor 2020

*Ky pyetësor është për nevojat e brendshme të Stacionit të Autobusëve Sh.A. në mënyrë që të bëjë vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të tij, përfshirë: operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive!*

Konsumatori:

**KOMPANITË E TAKSIVE**

Data:

Marrësi i të dhënave:

#### 1. Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 2. Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 3. Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e ambientit?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

#### 4. A keni ndonjë sugjerim për Stacionin e Autobusëve?

---

*Ju faleminderit për kohën tuaj, përgjigjet e juaja janë shumë të rëndësishme për ne!*

## ANEKSI E: PYETËSORI PËR UDHËTARËT

## PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Periudha janar-dhjetor 2020

Ky pyetësor është për nevojat e brendshme të Stacionit të Autobusëve Sh.A. në mënyrë që të bëjë vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të tij, përfshirë: operatorët transportues, autoshkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive!

Konsumatori:

UDHËTARËT

Data:

Marrësi i të dhënave:

**1. Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron Stacioni i Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**2. Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes së autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**3. Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**4. Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

Nuk e kam shfrytëzuar këtë mundësi

**5. Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**6. Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacionin e Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**7. Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda Stacionit të Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**8. A keni ndonjë sugjerim apo koment për Stacionin e Autobusëve?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

**9. Sa jeni të kënaqur me informimin e njësisë?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Deri diku të kënaqur	Aspak të kënaqur
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

kënaqur | | kënaqur | kënaqur | kënaqur

**10. Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?**

Vlerësimi nga 1 deri në 10 (1 është shumë dobët dhe 10 është shumë mirë) \_\_\_\_\_

***Ju faleminderit për kohën tuaj, përgjigjet e juaja janë shumë të rëndësishme për ne!***