



NPL "STACIONI I AUTOBUSËVE" SH.A. PRISHTINE
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 2019



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
Përmbledhja 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.....	8
Implementimi.....	8
Rezultatet.....	9
1. Operatorët transportues	10
2. Auto-shkollat	15
3. Lokalet afariste.....	3
4. Kompanitë e taksive	18
5. Udhëtarët	19
Konkluzionet	27
Operatorët transportues	27
Auto-shkollat	27
Lokalet afariste.....	27
Kompanitë e taksive.....	27
Udhëtarët	27
Rekomandimet.....	28
Aneksi A: Pyetësori për Operatorët Transportues	29
Aneksi B: Pyetësori për Auto-Shkollat.....	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: Njësitet operative 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 dite?

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 ndërrimeve 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 Stacioni i 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 Stacion të Autobusëve?

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

Figura 5.8: Sa jeni të kënaqur me informimin e njësisë?

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

PËRMBLEDHJA 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, auto-shkollat, lokalet afariste dhe kompanitë e taksive.

Sipas kërkesave të bazuara me ligj për Ndërmarrjet Publike, NPL “Stacioni i Autobusëve” SH.A., një herë në vit bënë matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi është të bëhet matja e kënaqshmërisë së klientëve të Stacionit të Autobusëve me shërbimet që ju 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, auto-shkollat, lokalet afariste, kompanitë e taksive dhe udhëtarëve.

Mostra e hulumtimit ka pasur për qëllim t'i qaset konsumatorëve të ndryshëm të cilët i shfrytëzojnë shërbimet e Ndërmarrjes 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 datat: 16 Qershor 2020 deri me 22 Qershor 2020, kur është bërë Intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat kanë hapësirat e ndërmarrjes në shfrytëzim me qira, si dhe udhëtarët e ndryshëm të cilët frekuentojnë Stacionin e Autobusëve, ndërsa nga data 1 Korrik deri me datën 2 Korrik të vitit 2020 është bërë Intervistimi i zyrtarëve të auto shkollave. Gjatë procesit të intervistimit, është hasur në vështirësi në kontaktimin e pronareve të auto shkollave për shkak të mos funksionimit të qendrës për mbajtjen e provimeve për kandidatë, e cila menaxhohet nga Ministria e Transportit.

Intervistimi i zyrtarëve të auto shkollave është bërë pasi që ata janë kontaktuar dhe është zhvilluar takim i veçantë që të kemi opinionin e tyre lidhur me shërbimet e NPL “Stacioni i Autobusëve” SH. A. që është objekt i këtij hulumtimi.

Rezultatet e nxjerra nga hulumtimit tregojnë se në përgjithësi të gjitha njësitë operuese si dhe udhëtarët janë të kënaqur me shërbimet që ju 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, ashtu 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 të vetëm të ligjshëm të 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 auto-shkolla, qiradhënia e lokaleve afariste në pronësi të Stacionit.

Sipas Statutit, Ndërmarrja posedon organet e saj drejtuese: Bordin e Drejtorëve, Krye-shefin 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 mbi ndërmarrjet publike, Ligji Nr. 05/L-009, Bordi i Ndërmarrjes një herë në vit bën 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 klientëve të Stacionit të Autobusëve me shërbimet që u ofrohen atyre. Përmes këtij hulumtimi, do të nxirren informata të sakta se çfarë mendimi kanë klientët e Stacionit të Autobusëve me shërbimet që ata 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 ekonomik 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 auto-shkolla të cilat i shfrytëzojnë hapësirat e ndërmarrjes për aftësimin e kandidatëve të ndryshëm,
- 29 lokale afariste 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,
Shitjen e 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: 16 Qershor 2020 deri me 22 Qershor 2020, kur është bërë Intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat shfrytëzojnë me qira hapësirat e ndërmarrjes si dhe udhëtarët e ndryshëm të cilët frekuentojnë Stacionin e Autobusëve. Nga data 1 Korrik deri me datën 2 Korrik të vitit 2020 është bërë Intervistimi i zyrtarëve të auto shkollave. Gjatë procesit të intervistimit është hasur në vështirësi në kontaktimin e pronareve të auto shkollave për shkak të mos funksionimit të qendrës për mbajtjen e provimeve për kandidatë, që menaxhohet nga Ministria e Transportit.

Intervistimi i zyrtarëve të auto shkollave është bërë pasi që ata janë kontaktuar dhe është zhvilluar takim i veçantë që të kemi opinionin e tyre lidhur me shërbimet e NPL “Stacioni i Autobusëve”SH. A. që është objekt i këtij hulumtimi.

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 përpiluara me pyetje të hapura dhe pyetje të mbyllura.

Metodologjia e punës për këtë hulumtim përfshinë 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 drejtpërdrejt, duke përpiluar pyetësorë të specifikuar për secilin prej tyre.

Pyetësorët janë përpiluar për:

- Operatorët transportues
- Auto-shkollat
- 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 ekonomik, me të cilët Stacioni i Autobusëve bashkëpunon, në total është 267, ne sugjerojmë intervistimin e 75% të tyre. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e mostrës sipas operatorëve ekonomikë, përfshirë edhe 50 udhëtarë:

Njësitë Operuese	Numri real i operatorëve	Numri i operatorëve që do të jenë pjesë e hulumtimit
<i>Operatorët Transportues</i>	180	100
<i>Auto-Shkolla</i>	56	30
<i>Lokale Afariste</i>	29	19
<i>Kompani të taksive</i>	2	2
<i>Udhëtarë</i>	/	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 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 4 intervistues, të cilët kanë kryer intervistat në terren me operatorët ekonomik dhe udhëtarët.

Përzgjedhja e të intervistuarve është bërë përmes seleksionimit të rastësishëm me të gjithë operatorët ekonomik 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 kategori:

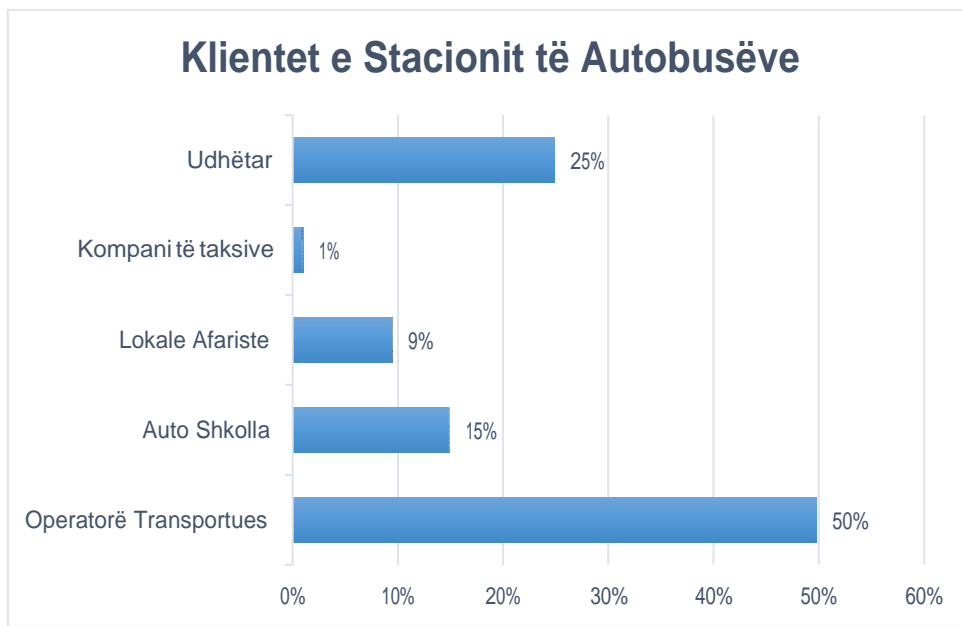


Fig. 1.0: Njësitë operative dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim

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, 6% (6) e tyre janë ndarë shumë të kënaqur me shërbimet e Stacionit të Autobusëve, 46% (46) e tyre janë ndarë të kënaqur dhe 21% (21) janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur me shërbimet e Stacionit të Autobusëve. Ndërsa me një përqindje më të vogël, Operatorët Transportues janë ndarë të pakënaqur dhe aspak të kënaqur, respektivisht me nga 18% (18) dhe 9% (9).

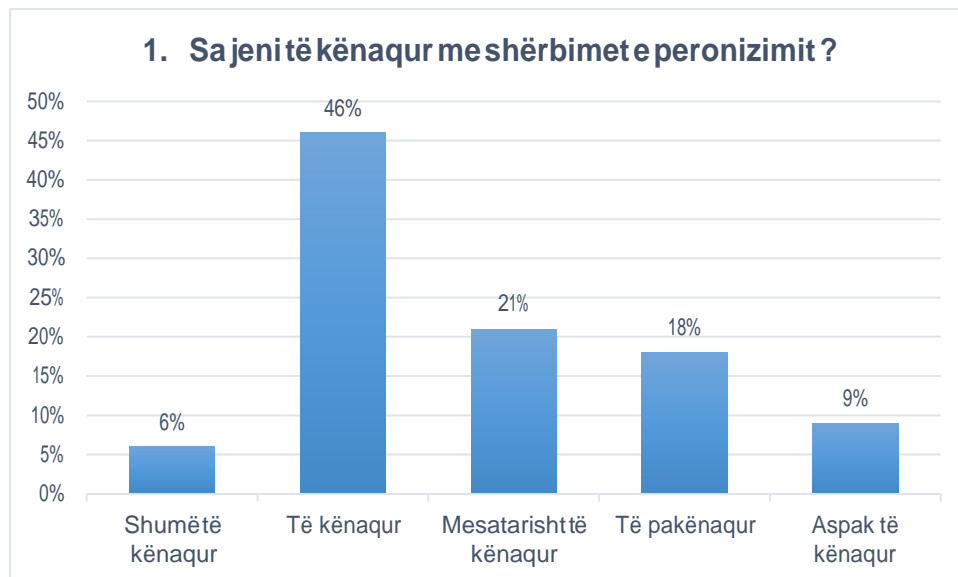


Figura 1.1: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit

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

12% (12) e Operatorëve Transportues janë shumë të kënaqur me shitjen e biletave, shumica me 50% (50) janë të kënaqur dhe 9% (9) janë mesatarisht të kënaqur.

Të pakënaqur janë shprehur 13% (13) e OT, dhe 16% (16) 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:

Sa u përket shërbimeve të parkingut gjatë ditës, vetëm 5% (5) e Operatorëve Transportues janë shprehur se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, ndërsa shumica me 55% (55) janë shprehur se janë të kënaqur me parkingun gjatë ditës. Nga 100 Transportuesit, 18% (18) e tyre janë mesatarisht të kënaqur, duke lënë 12% (12) të tyre të pakënaqur dhe 10% (10) 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:

Përgjigjet në pyetjen se sa janë Operatorët Transportues të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës janë të ngjashme me ato të pyetjes 3. 7% (7) e OT janë shumë të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë natës dhe 56% (56) e tyre janë të kënaqur. 24% (24) e OT janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa 3% (3) janë shprehur të pakënaqur dhe 10% (10) 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 OT janë shprehur të kënaqur. Sipas të dhënave, 13% (13) e tyre janë shumë të kënaqur dhe 71% (71) e tyre janë të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 7% (7) e OT dhe me të njëjtën vlerë janë edhe të pakënaqur, duke lënë kështu vetëm 2% (2) të OT aspak të kënaqur me këtë shërbim.

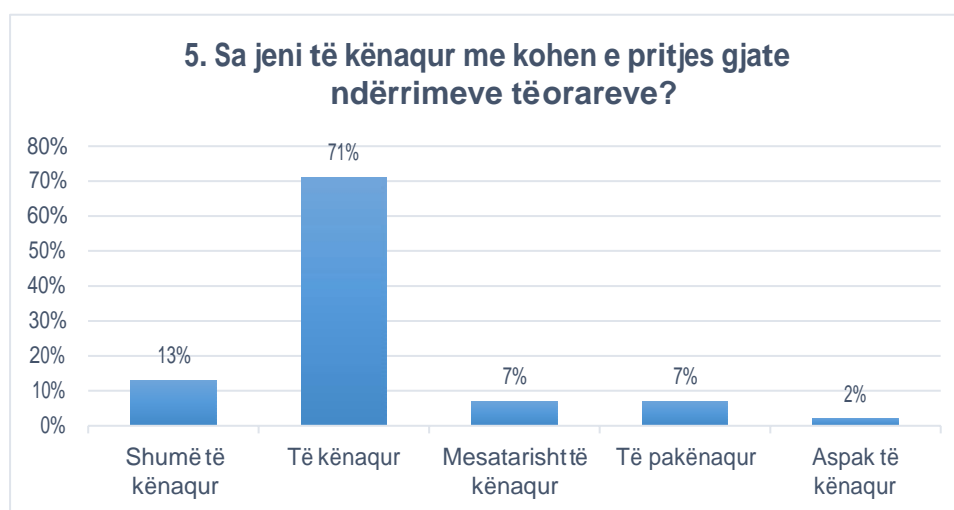


Figura 1.5: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimeve të orareve

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

Sa i përket ambientit brenda Stacionit të Autobusëve, shumica e Operatorëve Transportues janë ndarë shumë të kënaqur, dhe të kënaqur me nga 10% (10) dhe 69% (69), respektivisht.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 13% (13), duke lënë kështu 7% (7) të OT të pakënaqur dhe vetëm 1% (1) të tyre aspak të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve.

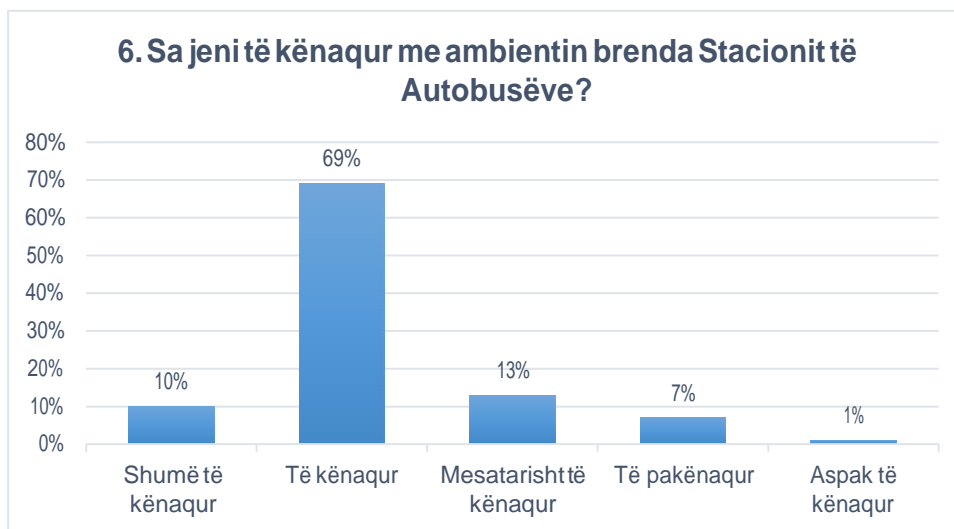


Figura 1.6: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve

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

Në pyetjen se sa janë të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve, 9% (9) e Operatorëve Transportues janë shprehur shumë të kënaqur dhe 61% (61) e tyre janë të kënaqur. 8% (8) e OT janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur dhe 6% (6) e tyre janë të pakënaqur me këtë shërbim. Ndërsa 16% (16) e tyre nuk janë aspak të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve.

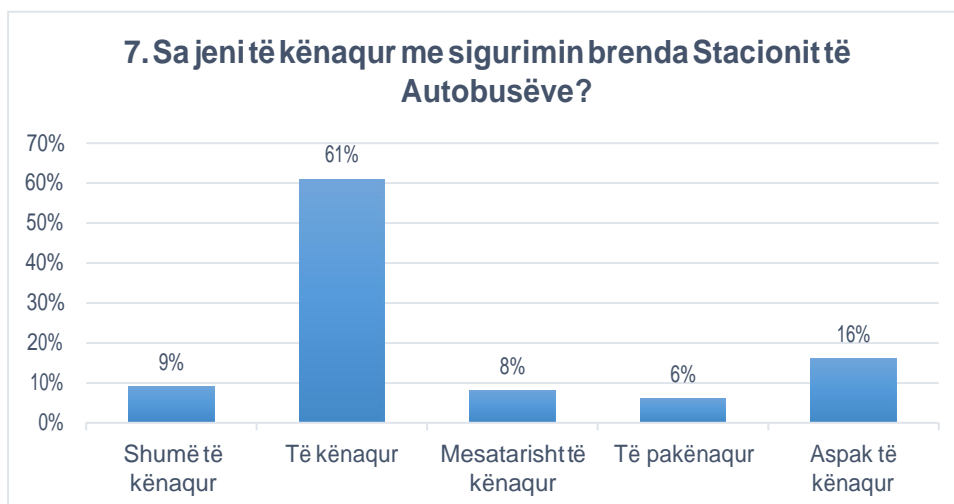


Figura 1.7: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve

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:

- Të rregullohet infrastruktura brenda Stacionit (15 OT),
- Parkimi i veturave në vendet jo të caktuara shkakton bllokimin e rrugës, kjo çështje duhet të rregullohet (1 OT)
- Të rregullohen aparatet për marrjen e biletave (1 OT),
- Zbritja e çmimit të peronit për shkak të pandemisë (3 OT),
- Zbatimi i orarit të peronizimit nga OT (1 OT),
- Siguria të jetë më e lartë brenda Stacionit. Një OT ka deklaruar se i është vjedhur nafta në autobus gjatë pritjes së natës (10 OT),
- Të funksionojë laura siç duhet dhe punëtorët që punojnë në kabinën e laurës të jenë më të kujdesshëm (5 OT).
- Të jetë linja e veçantë për parkingun e autobusëve (2 OT)
- Pastërtia të jetë në nivel më të mirë (1 OT)

2. Auto-shkollat

Në kategorinë e auto-shkollave 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 auto-shkollave janë të paraqitura më poshtë.

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

3% (1) e të intervistuarve është ndarë shumë e kënaqur me hapësirën e poligonit të ofruar nga Stacioni i Autobusëve duke lënë 50% (15) të tjerë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 33% (10) e përfaqësuesve të auto-shkollave, duke lënë kështu të pakënaqur vetëm një prej tyre 3% (1) dhe 3 kompani të tjera me 11% (3) aspak të kënaqura.

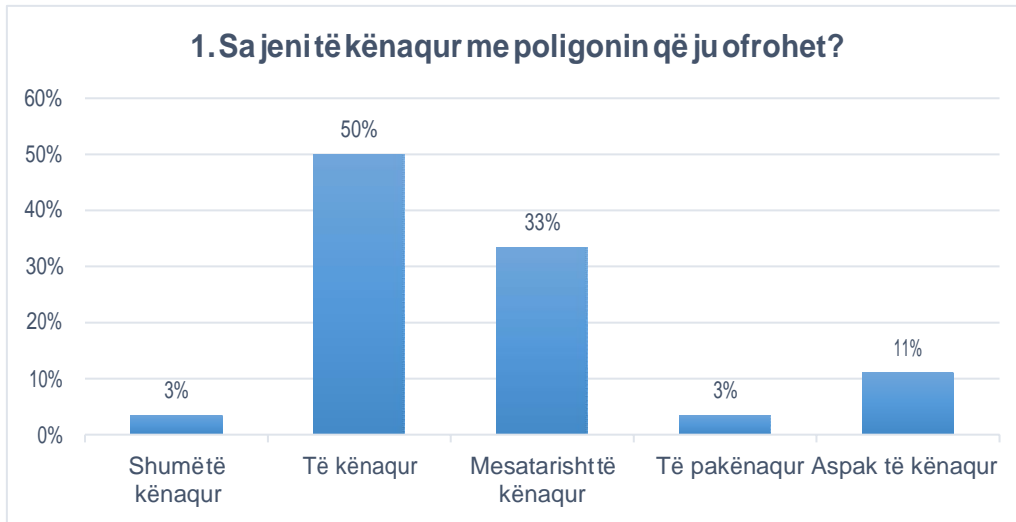


Figura 2.1: Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?

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 7% (2) janë shumë të kënaqur dhe 66% të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 20% (6) e të intervistuarve dhe aspak të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve janë ndarë 7% (2).

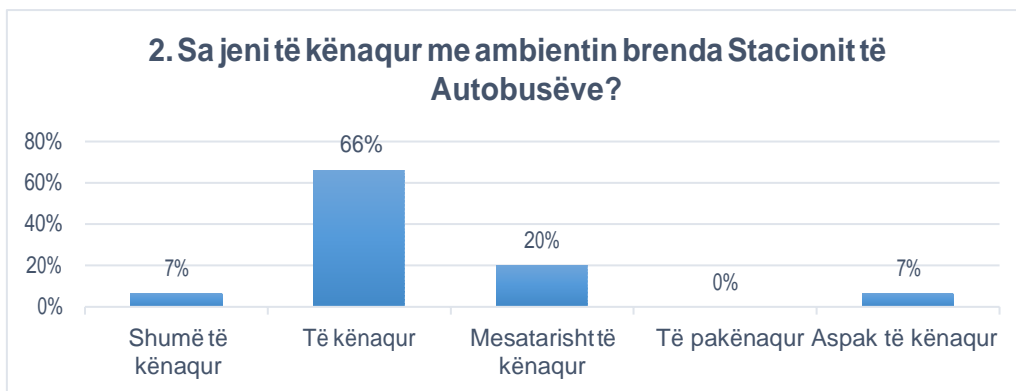


Figura 2.2: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve

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

90% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me sigurimin brenda stacionit, 17% (5) dhe 73% (22), respektivisht. Mesatarisht të kënaqur ka qenë vetëm një përfaqësues i auto-shkollës i intervistuar, duke lënë kështu vetëm 2 kompani, 7% aspak të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve.

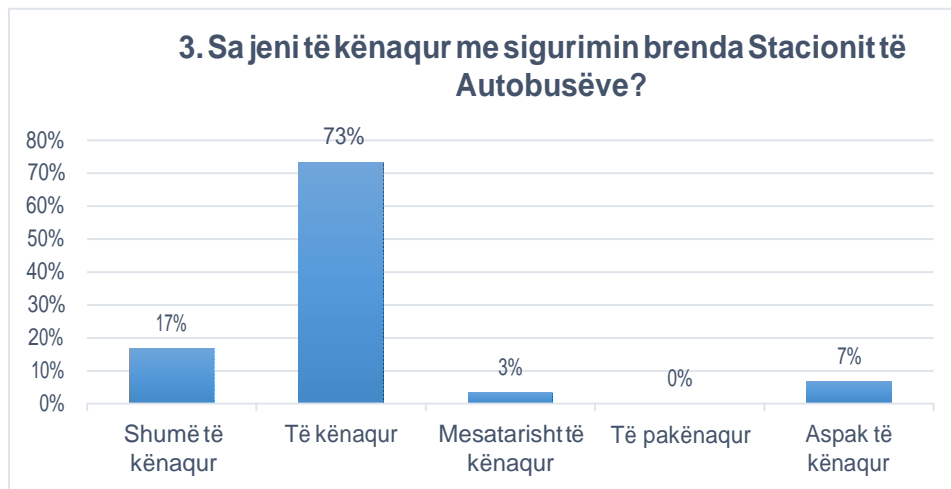


Figura 2.3: Sa jeni të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Gjithashtu, aspekti i pastërtisë është vlerësuar mjaft pozitivisht nga përfaqësuesit e auto-shkollave. 20% (6) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 60% (18) janë të kënaqur me nivelin e pastërtisë. Mesatarisht, të kënaqur kanë qenë 14% (4) e të intervistuarve, ndërsa vetëm një përfaqësues i auto-shkollës i pakënaqur dhe aspak i kënaqur, 3% secili.

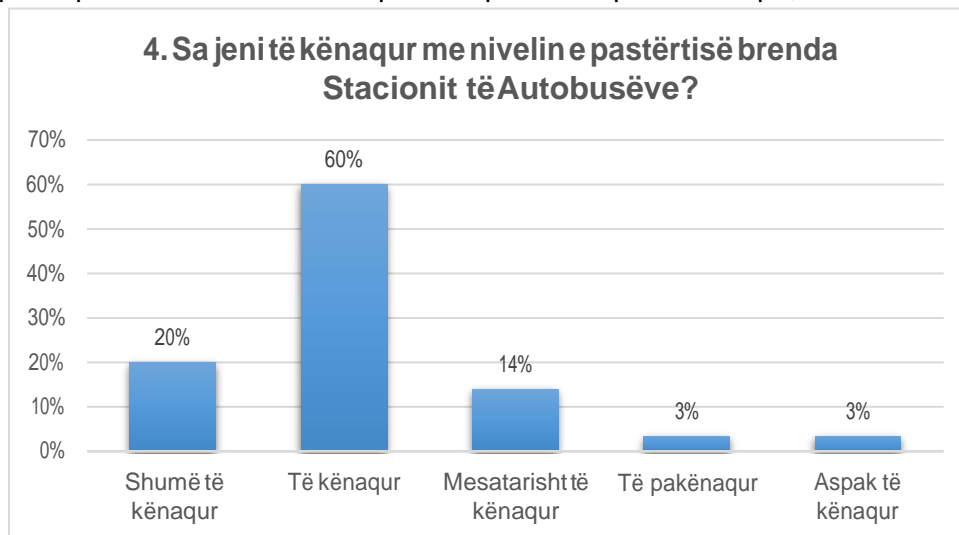


Figura 2.4: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Sa u përket sugjerimeve dhe kërkesave të parashtruara nga përfaqësuesit e 30 auto-shkollave e intervistuar, përgjigjet e tyre janë si më poshtë:

- Të zbritet çmimi i hyrjes në Stacion,
- Siguria brenda stacionit të jetë më në nivel,
- Të hiqet në tërësi pagesa e hyrjes në stacion për Auto-shkolla,
- Të ofrohen më shumë hapësira me gjelbërim, ulëse dhe shporta te poligoni,
- Të ketë më shumë shporta për hedhjen e mbeturinave,
- Hapësira e poligonit të jetë më e madhe,
- Të rregullohet problemi i laurës,
- Të largohet dëbora gjatë sezonit të dimrit dhe të mirëmbahet hapësira e poligonit,
- Të ketë ndriçim në poligon.

3. Lokalet afariste

Në këtë kategori të hulumtimit janë përfshirë **19 lokale afariste**. Nga këto, 17 prej tyre i janë përgjigjur kërkesës për të marrë pjesë në hulumtim, ndërsa një lokal afarist nuk ka dashur të përgjigjet dhe tjetri nuk e ka pasur lokalin e hapur gjatë kohës sa është realizuar hulumtimi.

Rezultatet nga hulumtimi janë të paraqitura më poshtë:

Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me kushtet e kontratës të Stacionit të Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni:

Përfaqësuesit e lokaleve afariste në përgjigjet e tyre 6% (1) kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur me kushtet e kontratës për lokalin që ata shfrytëzojnë. 35% (6) janë shprehur të kënaqur dhe shumica me 47% (8) janë mesatarisht të kënaqur. Ndërsa me nga 6% (1) janë shprehur të pakënaqur dhe aspak të kënaqur.

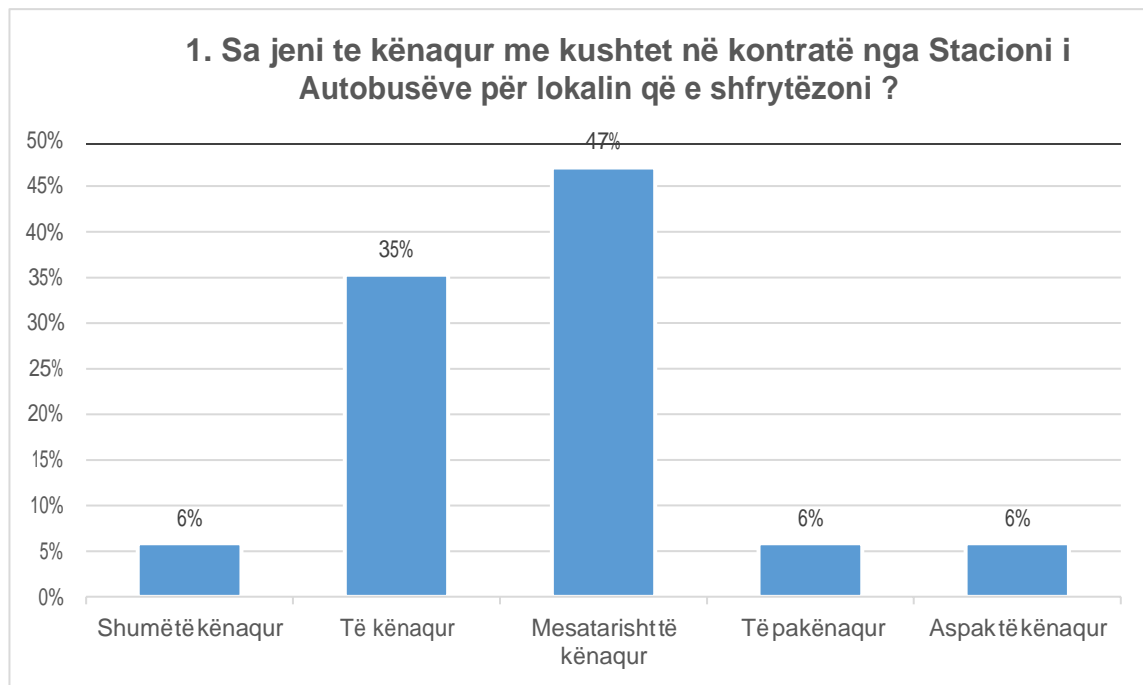


Figura 3.1: Sa jeni te kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni

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

Me nga 35%, (6), të përfaqësuesve janë ndarë si shumë të kënaqur dhe të kënaqur, respektivisht. Ndërsa 24% (4) e përfaqësuesve janë mesatarisht të kënaqur duke lënë kështu vetëm një përfaqësues 6% (1) aspak të kënaqur.

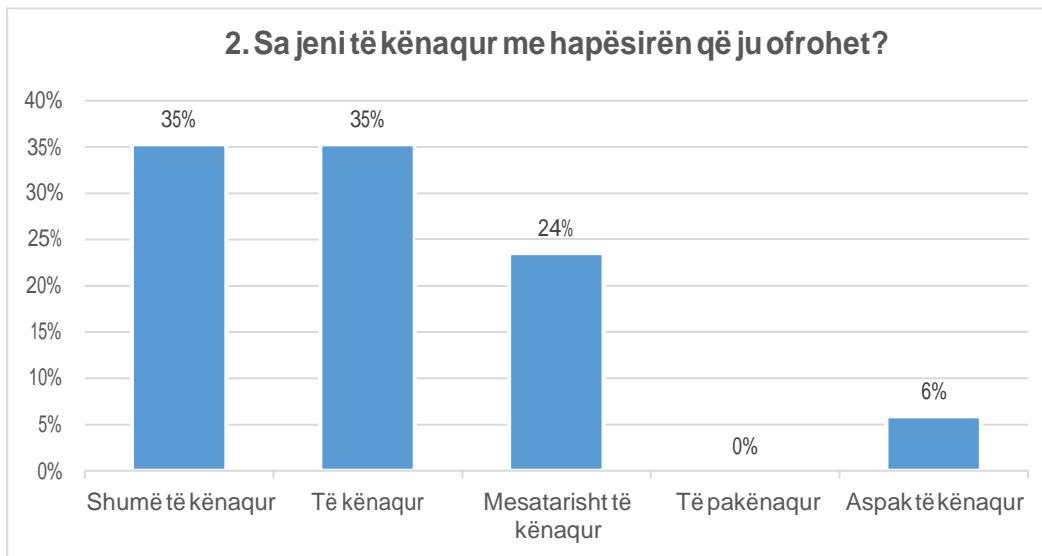


Figura 3.2: Sa jeni të kënaqur me hapësirën që ju ofrohet

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

Se sa janë shprehur të kënaqur përfaqësuesit e lokaleve afariste me ambientin 34% (6) e tyre kanë qenë shumë të kënaqur dhe 18% (3) janë të kënaqur. 12% (2) e përfaqësuesve janë shprehur si mesatarisht të kënaqur dhe 24% (4) e tyre janë shprehur si të pakënaqur me pastërtinë e ambientit.

Ndërsa 12% (2) e përfaqësuesve janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur me pastërtinë e ambientit.

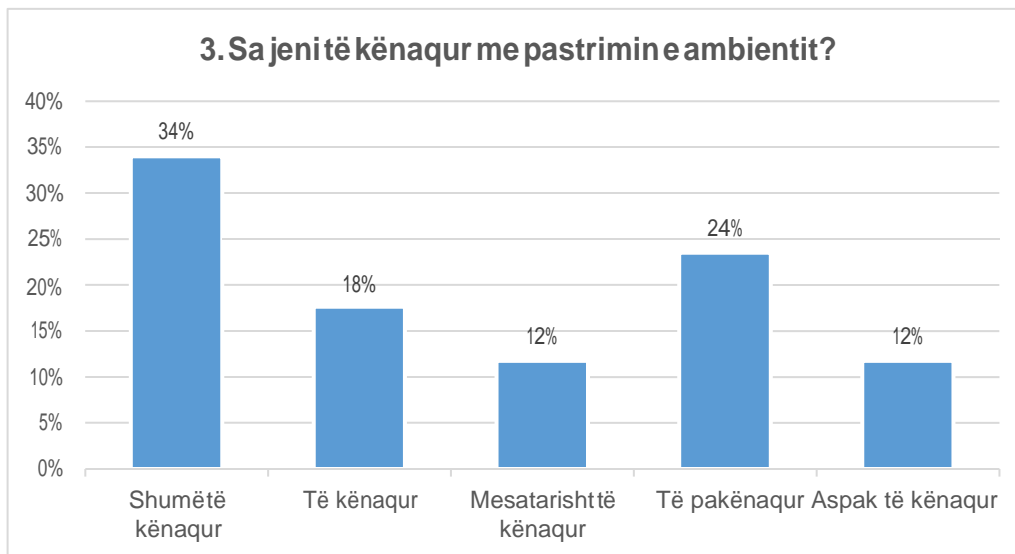


Figura 3.3: Sa jeni të kënaqur me pastrimin e ambientit

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

Sa u përket kushteve të tualetit, shumica e përfaqësuesve janë shprehur të kënaqur. 24% (4) dhe 34% (6) e tyre janë shprehur shumë të kënaqur dhe të kënaqur. Ndërsa 18% (3) kanë qëndrime mesatarisht të kënaqshme me këtë çështje dhe 24% (3) e tyre janë të pakënaqur me kushtet e tualetit.

Ndërsa, aspak të kënaqur janë shprehur 12% (2) e përfaqësuesve të lokaleve afariste.

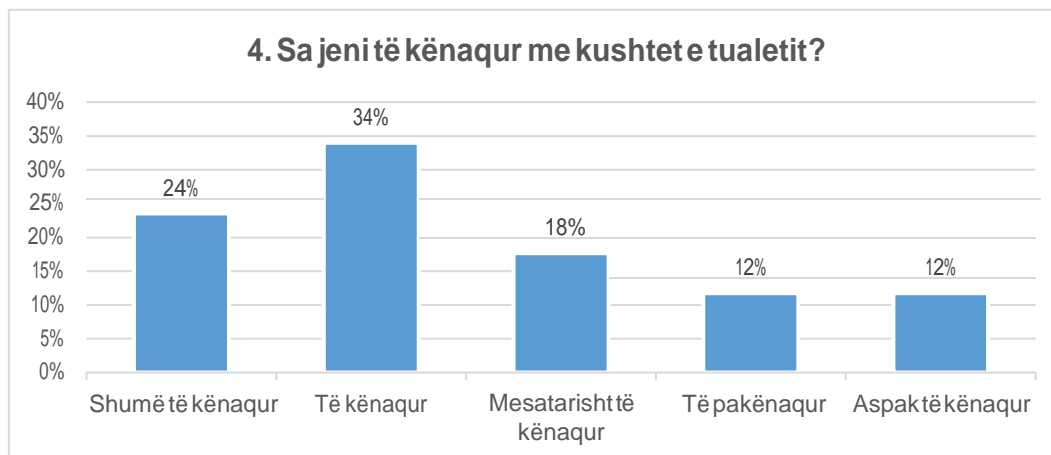


Figura 3.4: Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit

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. 59% (10) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 29% (5) janë të kënaqur.

Ndërsa dy përfaqësues me 12% (2) janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur me sigurinë brenda stacionit.

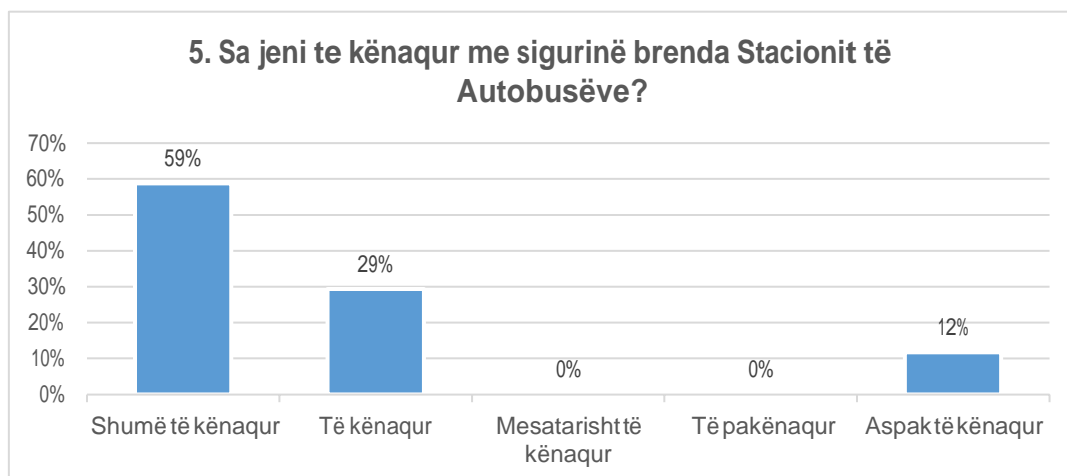


Figura 3.5: Sa jeni te kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve

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:

- Nëse vazhdohen masat parandaluese ndaj pandemisë kërkohet të hiqet pagesa e qirasë
- Të ketë bashkëpunim dhe përkrahje më shumë
- Mirëmbajta e ambientit të jetë më e mirë dhe pastërtia të jetë në nivelin e duhur
- Të ulët çmimi i qirasë
- Të hiqet rrethoja afër lokalit sepse është pengesë për klientët
- Të jetë siguria në nivel të duhur për shkak se vitin e kaluar i është thyer lokali
- Të përdoret tualeti i stacionit edhe për qiramarrësit

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, njëra nga to është ndarë shumë e kënaqur dhe tjetra është e kënaqur me hapësirën.



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:

Se sa janë të kënaqura kompanitë me sigurinë brenda stacionit, të dy kompanitë janë shprehur se janë shumë të kënaqura me sigurinë.

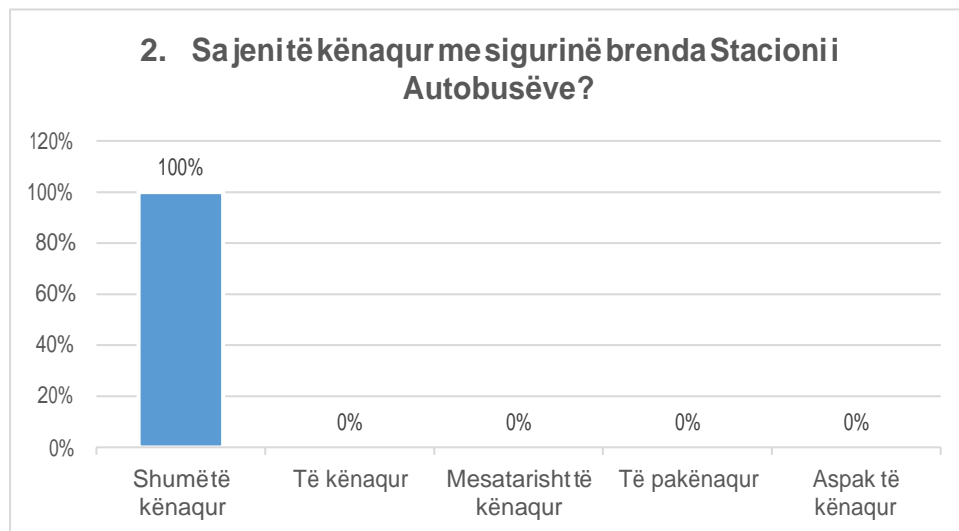


Figura 4.2: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacioni i Autobusëve?

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 shumë të kënaqura.

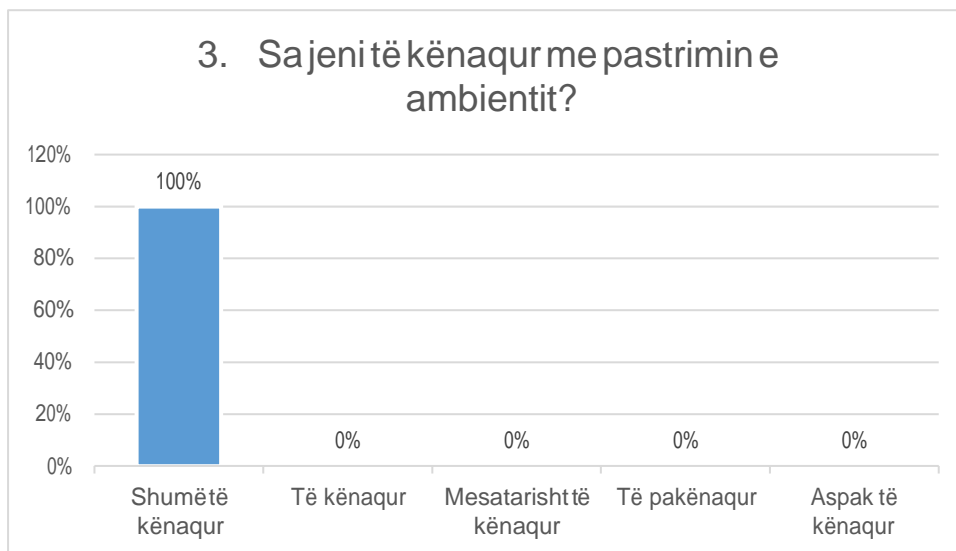


Figura 4.3: Sa jeni të kënaqur me pastrimin e ambientit

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:

Sa i përket kënaqshmërisë së udhëtarëve me destinacionet që ofrohen nga Stacioni i Autobusëve, 26% (13) e tyre janë ndarë shumë të kënaqur dhe 54% (27) janë të kënaqur. Ndërsa mesatarisht të kënaqur janë 18% (9) e udhëtarëve dhe aspak të kënaqur janë vetëm 2% (1).

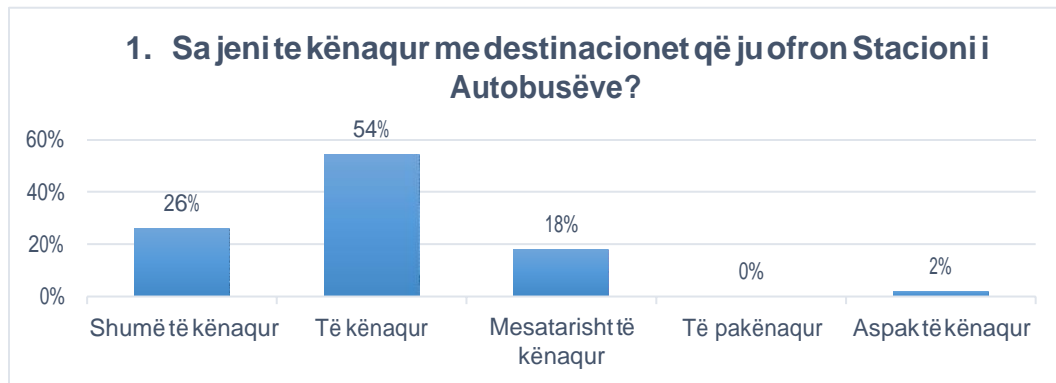


Figura 5.1: Sa jeni te kënaqur me destinacionet që ju ofron Stacioni i Autobusëve?

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, 26% (13) e tyre kanë qenë shumë të kënaqur dhe 48% (24) të kënaqur. Mesatarisht, të kënaqur janë deklaruar 16% (8) e qytetarëve duke lënë te pakënaqur dhe aspak të kënaqur 8% (4) dhe 2% (1) të udhëtarëve.

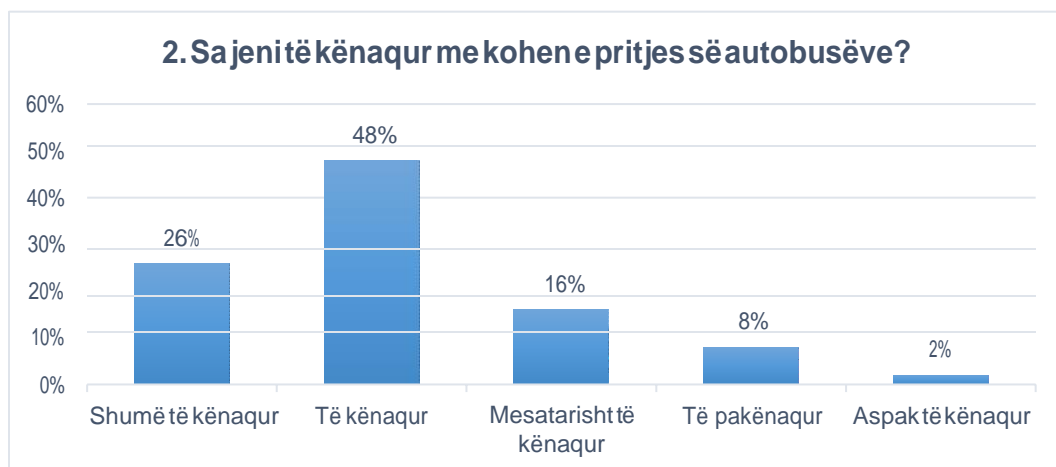


Figura 5.2: Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes së autobusëve.

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

Sa i përket hapësirës brenda Stacionit prapë shumica e udhëtarëve të intervistuar kanë qëndrime pozitive. 14% (7) dhe 50% (25) e tyre janë ndarë shumë të kënaqur dhe të kënaqur.

24% e tyre janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur, duke lënë kështu një përqindje të vogël të udhëtarëve të pakënaqur me nga 8% (4) dhe 4% (2) të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve.

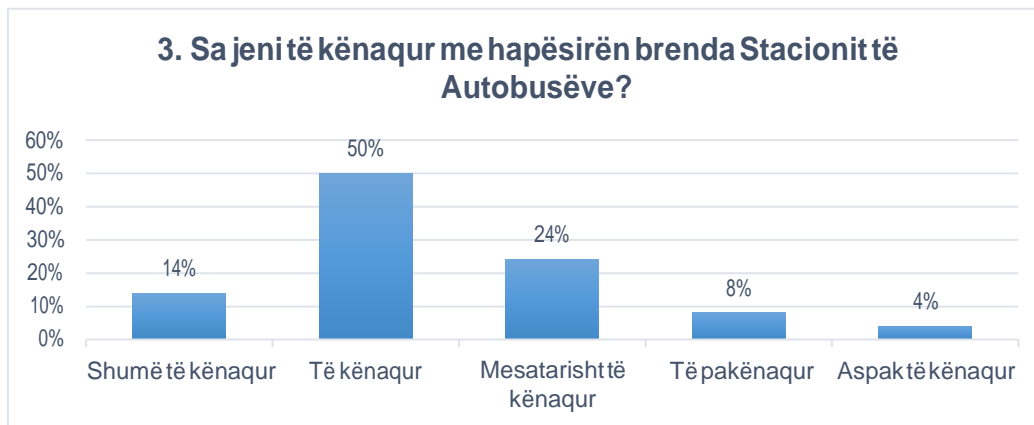


Figura 5.3: Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda Stacionit të Autobusëve

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

18% (9) e udhëtarëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit, dhe 40% (20) të tjerë janë të kënaqur. Mesatarisht, të kënaqur janë deklaruar 6% (3) e udhëtarëve, ndërsa të pakënaqur janë deklaruar 34% (17) e tyre, duke lënë aspak të kënaqur vetëm një udhëtar me 2% (1).

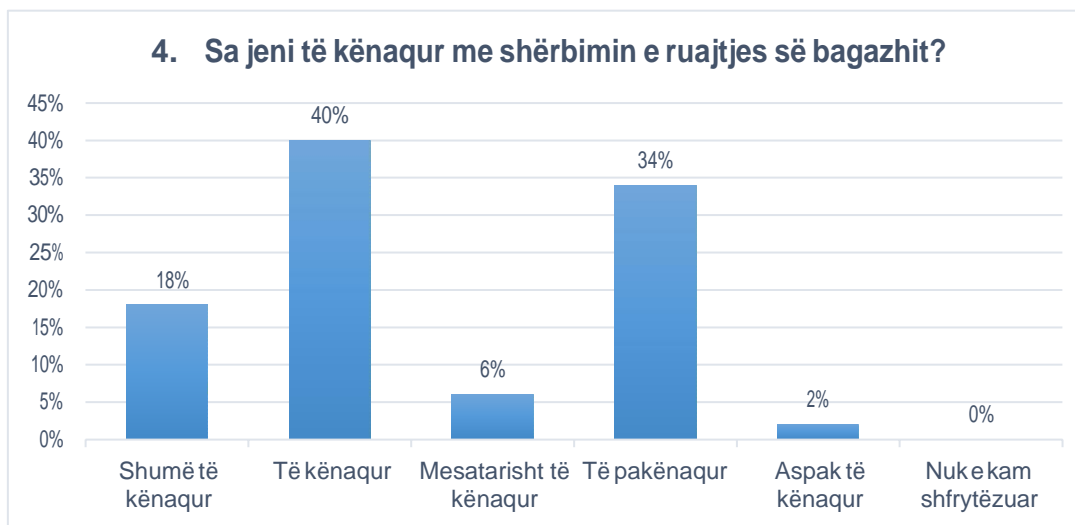


Figura 5.4: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit

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

Shumica e udhëtarëve janë deklaruar se janë të kënaqur me pastërtinë brenda stacionit. 16% (8) e tyre janë shprehur shumë të kënaqur dhe të kënaqur e mesatarisht të kënaqur janë shprehur udhëtarët me nga 50% (25) dhe 24% (12), respektivisht. Të pakënaqur janë paraqitur vetëm 4% (2) e udhëtarëve, ndërsa aspak të kënaqur kanë qenë 6% (3) e udhëtarëve.

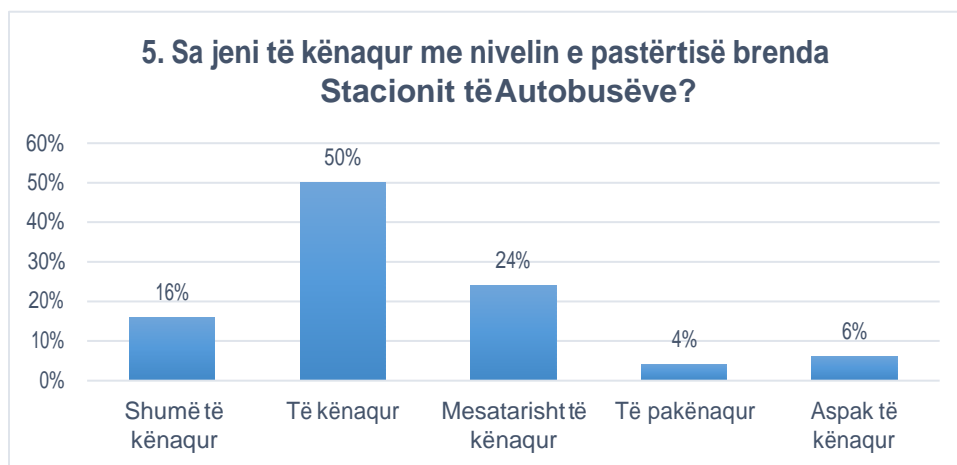


Figura 5.5: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve

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

Sa i përket aspektit të sigurisë, rezultatet kanë treguar se udhëtarët ndihen të sigurt në stacion. 32% (16) e tyre janë shumë të kënaqur me sigurinë dhe 48% (24) janë të kënaqur, duke lënë mesatarisht të kënaqur 12% (6) të udhëtarëve.

Të pasigurt janë ndier 4% (2) e udhëtarëve dhe aspak të sigurt janë gjithashtu 4% (2) e tyre.

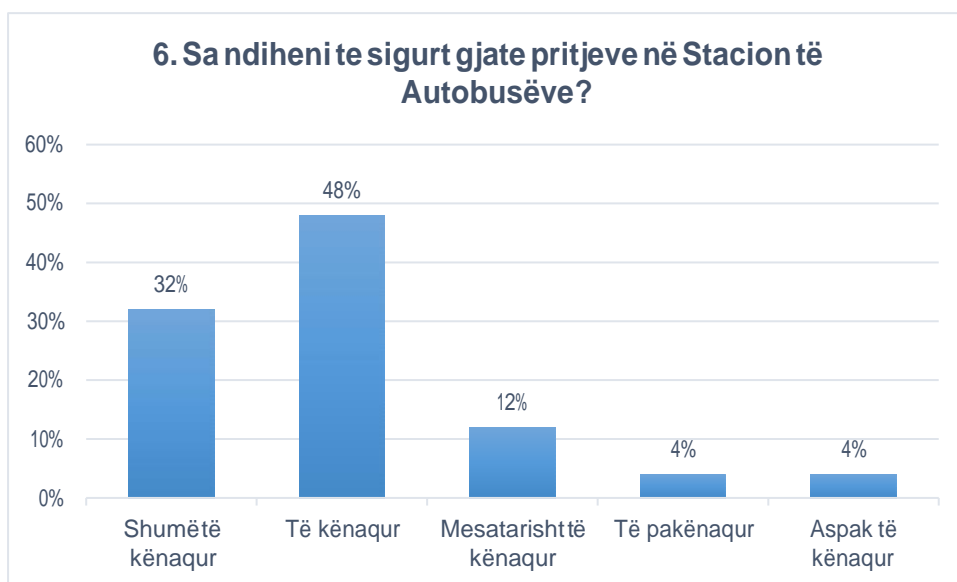


Figura 5.6: Sa ndiheni te sigurt gjatë pritjeve në Stacion të Autobusëve

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 shumica e udhëtarëve janë ndarë të kënaqur, duke rezultuar me 14% (7) shumë të kënaqur dhe 52% (26) të kënaqur.

Mesatarisht, të kënaqur kanë qenë 20% (10) e udhëtarëve që janë intervistuar dhe të pakënaqur janë deklaruar 10% (5) e tyre. Ndërsa aspak të kënaqur kanë qenë vetëm 2 udhëtarë, 4% (2).

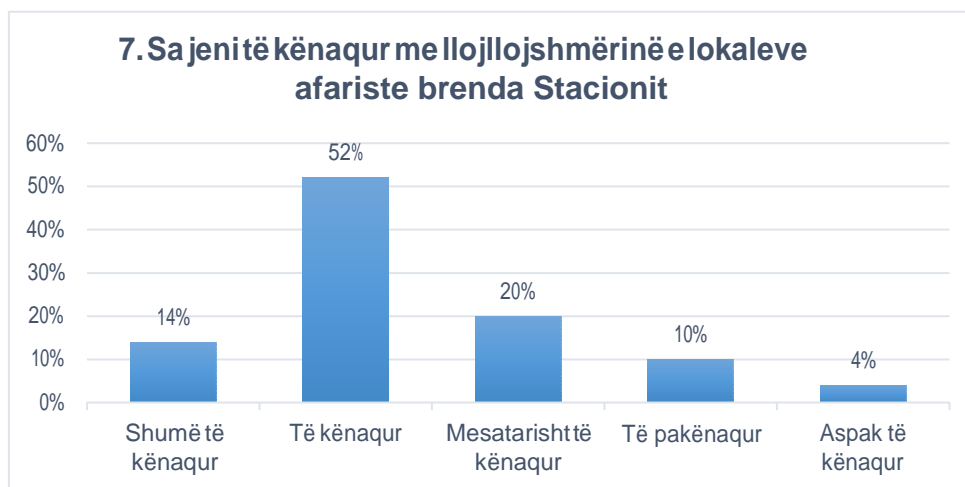


Figura 5.7: Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste brenda Stacionit

Pyetja 8: Sa jeni të kënaqur me informimin e njësive:

Gjithashtu, edhe me informimin e njësive shumica e udhëtarëve janë të kënaqur. 6% (3) e tyre janë shumë të kënaqur dhe 62% (31) e udhëtarëve janë të kënaqur.

Ndërsa, mesatarisht të kënaqur janë 26% (13) e tyre dhe i pakënaqur është vetëm një udhëtar i intervistuar. Aspak të kënaqur kanë rezultuar 2 udhëtarë me 4%.

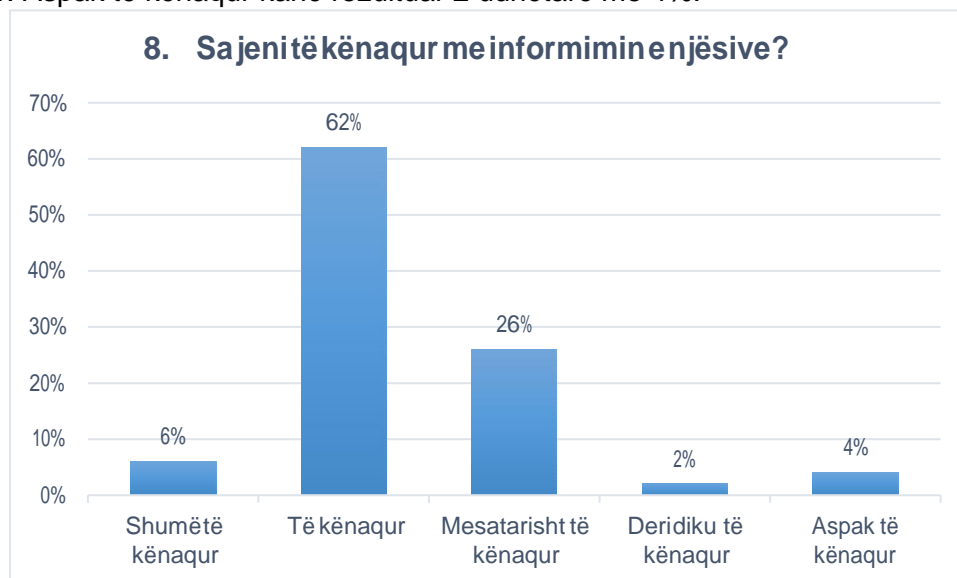


Figura 5.8: Sa jeni të kënaqur me informimin e njësive

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

Udhëtarët janë pyetur edhe për vlerësimin e punës së stafit të Stacionit. Në përgjithësi, vlerësimet janë pozitive, ku të intervistuarit është dashur ta japin notën nga numri 1 deri në 10, ku një është shumë dobët dhe 10 është shkëlqyeshëm.

Stafi është vlerësuar me 10 pikë nga 22% e udhëtareve, dhe duke vazhduar kështu me notën 9 – 8% (4) e tyre, me notën 8 – 34% (17) e tyre e kështu me radhë. Vlerësim të dobët kanë dhënë vetëm 3 udhëtarë, që kanë dhënë notat, 2, 4 dhe 5.

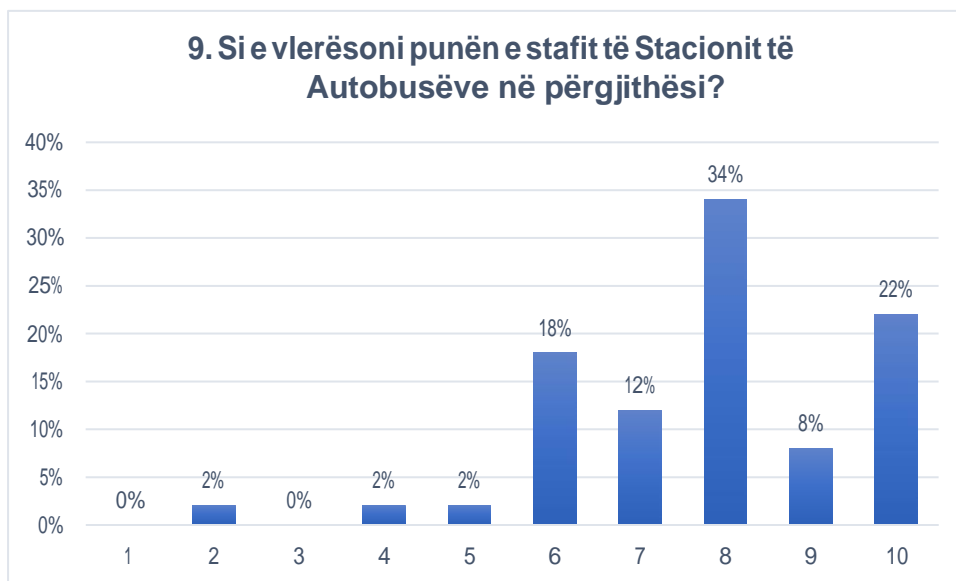


Figura 5.9: Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi

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

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

- Pastërtia të jetë në nivel më të mirë,
- Të ketë linjë direkt për Hanin e Elezit,
- Të ketë hapësira për pushimore jashtë stacionit.

KONKLuzionet

Sipas të dhënave të nxjerra nga hulumtimi, në përgjithësi, të gjithë shfrytëzuesit e shërbimeve nga NPL “Stacioni i Autobusëve” SH. A. Prishtine, janë shprehur të kënaqur me shërbimet që 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 përputhje me kërkesat e klientëve 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 lokalet afariste.

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

Operatorët transportues

48% e operatorëve transportues janë shprehur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me shërbimet e peronizimit dhe 38% e tyre janë shprehur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur me shërbimet e shitjeve të biletave.

Sa i përket parkingut gjatë ditës dhe natës, rezultatet tregojnë se kategoria mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur rezultojnë me 40% dhe 37% të Operatorëve Transportues.

Tek operatorët transportues pakënaqësi më së shumti është shprehur në shërbimet e peronizimit, parkingut gjatë ditës dhe natës, dhe shitjes së biletave.

Auto-shkollat

Kërkesat nga përfaqësuesit e 30 auto-shkollave 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. Ndërsa, në pyetjet tjera të cilat iu janë drejtuar përmes pyetësorit kryesisht përgjigjet kanë qenë shumë pozitive.

Lokalet afariste

Kategoria e lokaleve afariste është kategoria me më së shumti pakënaqësi. Sa u përket kushteve të kontratës 59% e të intervistuarve janë mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur. Pakënaqësia është shprehur edhe me nivelin e pastërtisë së ambientit, ku 47% e tyre kanë dhënë deklarime jo pozitive. Kjo përfshin edhe kushtet e tualetit ku 41% e lokaleve afariste janë mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur.

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

Vëmendje e veçantë në kërkesat e udhëtarëve është shërbimi i ruajtjes së bagazhit. Në këtë pyetje, 42% e udhëtarëve kanë shprehur pakënaqësi duke u përgjigjur mesatarisht të kënaqur, të pakënaqur dhe aspak të kënaqur.

Gjithashtu, vlerësime më të dobëta kanë pasur pyetjet lidhur me hapësirën që ofrohet brenda Stacionit të Autobusëve (36%), nivelit të pastërtisë (36%) dhe në llojlojshmërinë e lokaleve afariste (34%).

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 janë probleme të cilat duhet të trajtohen dhe 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
- **Ngritja e nivelit të pastërtisë:** Nga të gjitha njësitë operuese dhe udhëtarët është kërkuar që niveli i pastërtisë, brenda dhe jashtë stacionit, përfshirë tualetet të jetë më i mirë, pasi që ka vazhdimisht pakënaqësi në atë çështje.

Gjithashtu, duke e marrë parasysh situatën në të cilën gjendet e gjithë bota, për shkak të pandemisë së shkaktuar nga virusi COVID19, ne rekomandojmë që tarifat e pagesave të të gjitha njësive të ulën dhe njëkohësisht niveli i pastërtisë të ngrihet dhe qasja në mjetet e dezinfektimit të ofrohet edhe në hapësirat e ndërmarrjes ku gjenden udhëtarët dhe njësitë operuese.

ANEKSI A: PYETËSORI PËR OPERATORËT TRANSPORTUES

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha Janar-Dhjetor 2019

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, Auto Shkollat, 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 dite?

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 ndërrimeve 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 sigurimin 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 AUTO-SHKOLLAT

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha Janar-Dhjetor 2019

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, Auto Shkollat, Lokalet Afariste dhe Kompanitë e taksive!

Konsumatori:

AUTO SHKOLLAT

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 sigurimin 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 KONSUMATORIT

Periudha Janar-Dhjetor 2019

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, Auto Shkollat, 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 pastrimin 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 KONSUMATORIT

Periudha Janar-Dhjetor 2019

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, Auto Shkollat, 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 Stacioni i Autobusëve?

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

3. Sa jeni të kënaqur me pastrimin 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 KONSUMATORIT

Periudha Janar-Dhjetor 2019

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, Auto Shkollat, 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 Stacion të 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 (kafeve 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 njësive?

Shumë të kënaqur

Të kënaqur

Mesatarisht të kënaqur

Deri diku të kënaqur

Aspak të 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!