



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

Izveštaj o proceni zadovoljstva potrošača NPL "Autobuska Stanica" A. D. Priština za 2019. godinu



GLOBAL CONSULTING &
DEVELOPMENT ASSOCIATES LLC
Public & Private Sector Consulting

GLOBAL CONSULTING & DEVELOPMENT ASSOCIATES D.O.O.
"Bulevardi i Pavarësisë" II/2, 60.000 GNJILANE, REPUBLIKA KOSOVO

I

TABELA SADRŽAJA

Tabela sadržaja	1
Lista tabela.....	2
Lista slika	2
Izvršni rezime	4
Uvod	5
Cilj istraživanja	5
Usluge Autobuske Stanice - Priština	6
Metodologija istraživanja	7
Izrada upitnika	7
Određivanje reprezentativnog uzorka	8
Sprovođenje	8
Rezultati	9
1. Prevozni operateri	10
2. Auto-škole	15
3. Poslovni lokali.....	3
4. Taksu kompanije.....	18
5. Putnici	19
Zaključci.....	27
Prevozni operateri	27
Auto-škole	27
Poslovni lokali	27
Taksu kompanije	27
Putnici	27
Preporuke	28
Prilog A: Upitnik za Prevozne operatere	29
Prilog B: Upitnik za Auto Škole.....	30
Prilog C: Upitnik za Poslovne Lokale.....	31
Prilog D: Upitnik za Taksu Kompanije.....	32
Prilog E: Upitnik za Putnike	

LISTA TABELA

Tabela 1.0: Usluge koje pruža Autobuska Stanica

Tabela 2.0: Preduzete aktivnosti

Tabela 3.0: Raspodela operativnih jedinica

LISTA SLIKA

Slika 1.0: Operativne jedinice i njihovo učešće u procentima u istraživanju

Slika 1.1: Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije?

Slika 1.2: Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata?

Slika 1.3: Koliko ste zadovoljni uslugom parkiranja tokom dana?

Slika 1.4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkiranja preko noći?

Slika 1.5: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom smena rasporeda?

Slika 1.6: Koliko ste zadovoljni okruženjem unutar Autobuske Stanice?

Slika 1.7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Slika 2.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim poligonom?

Slika 2.2: Koliko ste zadovoljni okruženjem unutar Autobuske Stanice

Slika 2.3: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Slika 2.4: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj Stanici?

Slika 3.1: Koliko ste zadovoljni uslovima iz ugovora sa Autobuskom Stanicom za lokal koji koristite?

Slika 3.2: Koliko ste zadovoljni prostorom koji vam se nudi?

Slika 3.3: Koliko ste zadovoljni čistoćom okoline?

Slika 3.4: Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta?

Slika 3.5: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Slika 4.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim parking prostorom?

Slika 4.2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Slika 4.3: Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline?

Slika 5.1: Koliko ste zadovoljni destinacijama koje nudi Autobuska Stanica?

Slika 5.2: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja Autobusa?

Slika 5.3: Koliko ste zadovoljni prostorom unutar Autobuske Stanice?

Slika 5.4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?

Slika 5.5: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj Stanici?

Slika 5.6: Koliko se osećate bezbedno dok čekate na Autobuskoj Stanici?

Slika 5.7: Koliko ste zadovoljni raznovrsnošću poslovnih prostorija unutar Stanice?

Slika 5.8: Koliko ste zadovoljni informacijama o jedinicama?

Slika 5.9: Kako ocenjujete rad osoblja Autobuske Stanice uopšte?

IZVRŠNI REZIME

Od osnivanja Autobuske Stanice 1977 godine, Društveno Preduzeće „Autobuska stanica“ posluje za pružanje usluga prevoza putnika unutar i izvan zemlje. Posle 2015 godine, transformacijom u Opštinsko Javno Preduzeće, Autobuska Stanica pruža razne usluge različitim ekonomskim operaterima koji koriste „NPL Autobuska Stanica“ A.D. Priština, za njihovo poslovanje, uključujući prevozne operatore, auto-škole, poslovne prostore i taksi kompanije.

U skladu sa zahtevima zasnovanim na zakonu o javnim preduzećima, NPL „Autobuska Stanica“ A.D, jednom godišnje vrši merenje zadovoljstva kupaca. Glavna svrha ovog istraživanja je merenje zadovoljstva klijenata autobuskih stanica uslugama koje im se pružaju.

Za realizaciju ovog istraživanja ugovorena je kompanija Global Consulting & Development Associates LLC, koja je sprovedla istraživanje sa svim operativnim jedinicama, uključujući: prevozne oparetere, auto škole, poslovne lokale, taksi kompanije i putnike.

Uzorak istraživanja imao je za cilj da dosegne različite potrošače koji koriste usluge preduzeća NPL „Autobuska Stanica“ a.d. A. pojedinačno koristeći metodu slučajnog izbora i intervjuisanjem potrošača, odnosno korisnika usluga preduzeća, u vezi sa tim koliko su zadovoljni uslugama koje dobijaju od preduzeća.

Istraživanje je sprovedeno od datuma: 16. jun 2020 do 22. jun 2020 godine, kada je obavljen intervju sa prevoznicima, biznisima koja imaju prostorije preduzeća putem iznajmljivanja, kao i raznim putnicima koji posećuju Autobusku stanicu, dok je od 1. jula do 2. jula 2020 godine, izvršen Intervju službenika auto-škola. Tokom procesa intervjuisanja, bilo je poteškoća u kontaktiranju vlasnika auto-škola zbog nefunkcionisanja centra za održavanje ispita za kandidate, kojim upravlja Ministarstvo transporta.

Intervjuisanje službenika auto-škole obavljen je nakon što su kontaktirani i održan je poseban sastanak kako bi se dobilo njihovo mišljenje u vezi sa uslugama NPL „Autobuska Stanica“ A.D. što je i predmet ovog istraživanja.

Rezultati istraživanja pokazuju da su generalno sve operativne jedinice kao i putnici zadovoljni uslugama koje pruža kompanija. Veliki procenat u svakoj kategoriji i na svako pitanje dobio je zadovoljavajuće odgovore, što se pokazalo da su pružene usluge dobrodošle i da su u skladu sa zahtevima operativnih jedinica i putnika.

U retkim slučajevima se zahteva da nivo bezbednosti bude veći, uglavnom od strane poslovnih prostora, kao i od prevoznih operatera. Takođe, podizanje nivoa čistoće zahtevale su sve kategorije obuhvaćene istraživanjem. Slabije ocene su uglavnom dali poslovni lokali.

UVOD

Društveno Preduzeće (DP) Autobuska Stanica u Prištini osnovano je 1977 godine, dok je u postojećim prostorijama smešteno 1983. godine.

Nakon završetka rata, 1999 godine, Preduzećem je upravljala Kosovska Poverenička Agencija (KPA). U 2015 godini transformisano je u Opštinsko Javno Preduzeće, organizovano kao Akcionarsko Društvo, sa Skupštinom Opštine (SO) Priština kao jedinim pravnim vlasnikom svih akcija preduzeća. U tom kontekstu, SO Priština vrši nadležnosti i odgovornosti predviđene važećim zakonima, ali takođe i Statutom i drugim podzakonskim aktima Preduzeća.

Preduzeće ostvaruje sopstvene prihode i ne zavisi od opštinskog budžeta. Glavni izvori prihoda su usluge peronizacije (prijem i praćenje autobusa), usluge prodaje karata za prevozne operatere, usluge skladištenja putničkog prtljaga, usluga parkiranja, usluge poligona auto-škole, iznajmljivanje poslovnih lokala u vlasništvu Stanice.

Prema Statutu, Preduzeće poseduje svoje upravljačke organe: Odbor Direktora, Izvršnog Direktora, Korporativnog Sekretara, Glavnog Službenika Trezora i Finansija, Unutrašnjeg Revizora i drugo pomoćno osoblje, angažovano u skladu sa organizacionom šemom preduzeća.

Trenutno preduzeće ima 94 zaposlenih.

CILJ ISTRAŽIVANJA

Na osnovu Zakona o javnim preduzećima, Zakon Br. 05/L-009, Odbor Preduzeća jednom godišnje vrši merenje zadovoljstva potrošača.

Takva procena je veoma važna jer pomaže preduzeću u razvijanju strateških ciljeva za svaku narednu godinu.

Glavni cilj ovog istraživanja je merenje zadovoljstva klijenata Autobuske Stanice uslugama koje im se pružaju. Kroz ovo istraživanje dobiće se tačne informacije šta klijenti autobuske stanice misle o uslugama koje dobijaju, koliko su zadovoljni njima i koje zabrinutosti imaju.

USLUGE AUTOBUSKE STANICE - PRIŠTINA

Preduzeće nudi različite usluge različitim ekonomskim operaterima koji koriste NPL Autobuska Stanica A. D. Priština, za njihov posao. Među njima su:

- 180 prevozna operatera koja posluju u preduzećima koja ostvaruju transportnu vezu između Prištine i lokalnih i međunarodnih gradova,
- 56 auto-škola koje koriste prostorije preduzeća za obuku različitih kandidata,
- Iznajmljuje 29 poslovnih lokala, gde kroz razne delatnosti biznisi nude usluge u gastronomskim delatnostima.
- 2 taksi kompanije koje operišu sa Autobuske Stanice

Usluge koje ovi operateri dobijaju uključuju:

Usluge Peronizacije	
Usluge parkiranja,	
Usluge skladištenja putničkog prtljaga	
Prodaja autobuskih karata,	
Usluge korišćenja poligona,	
Okruženje za kafane i restorane	
Obezbeđivanje životne sredine	

Tabela 1,0: Usluge koje pruža Autobuska Stanica

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANA

Intervju je vođen od: 16. juna 2020 do 22. juna 2020 godine, kada je intervju vođen sa prevoznicima, biznisima koji iznajmljuju prostorije kompanije i raznim putnicima koji posećuju Autobusku Stanicu. Od 1. jula do 2. jula 2020 godine, obavljen je intervju sa službenicima auto-škole. Tokom procesa intervjuja naišli smo na poteškoće u kontaktiranju vlasnika auto-škola zbog nefunkcionisanja centra za održavanje ispita za kandidate, kojim upravlja Ministarstvo Transporta.

Intervju službenika auto-škola obavljen je nakon što su kontaktirani i održan je poseban sastanak kako bi se dobilo njihovo mišljenje u vezi sa uslugama NPL „Autobuska Stanica“ A.D. što je i predmet ovog istraživanja.

Ovo istraživanje je primenilo kvantitativnu metodologiju i sprovedeno je koristeći različite upitnike za svaku operativnu jedinicu i putnike. Upitnici su izrađeni sa otvorenim i zatvorenim pitanjima.

Metodologija rada za ovo istraživanje uključuje nekoliko aktivnosti, kao što su:

Aktivnosti

Izrada upitnika za svaku kategoriju usluga

Određivanje reprezentativnog uzorka

Uzimanje podataka za svaku kategoriju uzoraka

Analiza podataka / rezultata

Izrada izveštaja o rezultatima podataka

Tabela: 2.0: Preduzete aktivnosti

Izrada upitnika

Izrada upitnika je glavni deo istraživanja. S tim u vezi, obratili smo se svakom ekonomskom operateru koji direktno prima usluge sa Autobuske Stanice, izrađujući upitnike određene za svakog od njih.

Upitnici su izrađeni za:

- Prevozne operatere
- Auto-škole
- Poslovne lokale
- Taksi kompanije
- Putnike

Upitnici svake kategorije istraživanja priloženi su *Prilogu* ovog izveštaja.

Određivanje reprezentativnog uzorka

S obzirom na to da je broj ekonomskih operatera, sa kojima Autobuska Stanica sarađuje, ukupno 267, predlažemo da intervjuišemo 75% njih. Tabela u nastavku prikazuje podelu uzorka po ekonomskim operaterima, uključujući 50 putnika:

Operativne jedinice	Realni broj operatera	Broj operatera koji će biti deo istraživanja
<i>Prevozni operateri</i>	180	100
<i>Auto-škole</i>	56	30
<i>Poslovni lokali</i>	29	19
<i>Taksi kompanije</i>	2	2
<i>Putnici</i>	/	50

Tabela 3.0: Raspodela operativnih jedinica

Sprovođenje

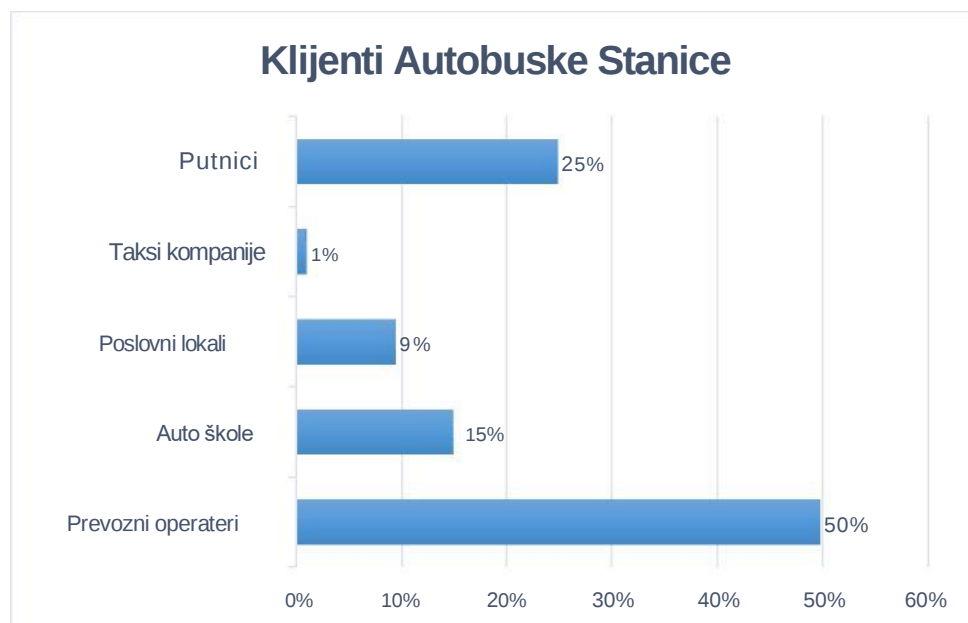
Prikupljanje podataka na terenu sprovedeno je putem direktnih intervju sa ispitanicima. Intervjui su vođeni direktnim razgovorom i popunjavanjem podataka na licu mesta popunjavanjem upitnika, prema odgovorima intervjuisanih lica.

Prikupljanje podataka izvršeno je u operativnim jedinicama i za ovo smo angažovali 4 anketara koji su obavili intervjuje na terenu sa ekonomskim operaterima i putnicima.

Izbor ispitanika je izvršen slučajnim odabirom sa svim ekonomskim operaterima i putnicima koji su čekali na stanici.

I REZULTATI

Uzorak učešća je sproveden u svakoj kategoriji odvojeno. Sledeće kategorije su bile deo



istraživanja:

Slika. 1.0: Operativne jedinice i njihovo učešće u procentima u istraživanju

Rezultati za svaku operativnu jedinicu su predstavljeni u nastavku.

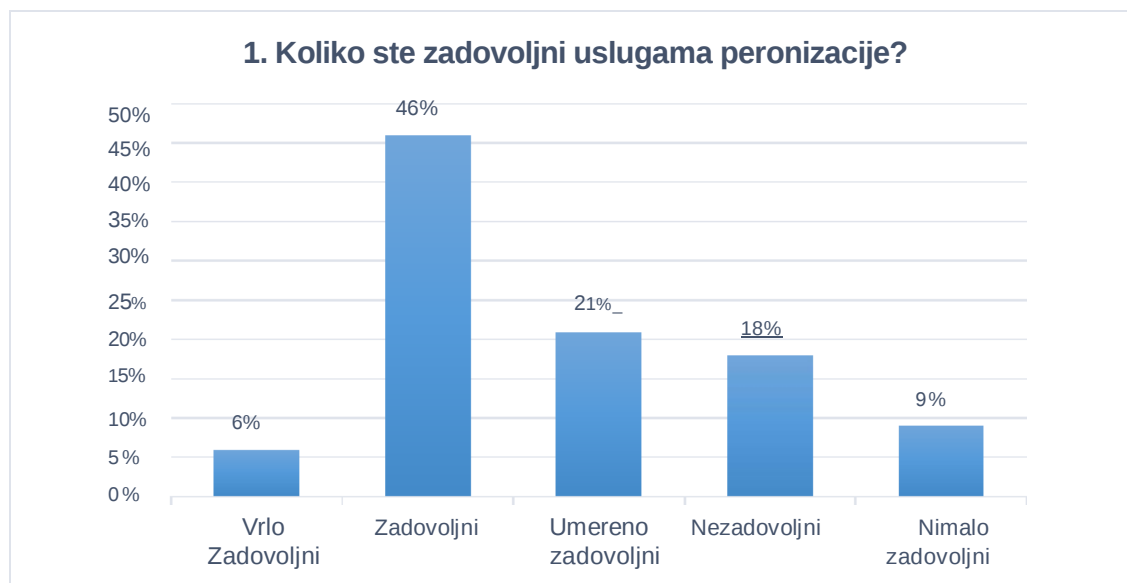
1. Prevozni operateri

Od 180 kompanija / operatera koji dobijaju usluge Autobuske Stanice, njih 100 je bilo deo uzorka istraživanja. Podaci su dobijeni od vozača autobusa ili konduktera.

Rezultati istraživanja su predstavljeni u nastavku.

Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije:

U prvom pitanju, od 100 Prevoznih operatera koji su učestvovali u istraživanju, njih 6% (6) je bilo veoma zadovoljno uslugama Autobuske Stanice, njih 46% (46) je bilo zadovoljno i 21% (21) je izrazili da su umereno zadovoljni uslugama Autobuske Stanice. Iako sa manjim procentom, prevozni operateri su bili nezadovoljni i nimalo zadovoljni, odnosno sa 18% (18) i 9% (9).

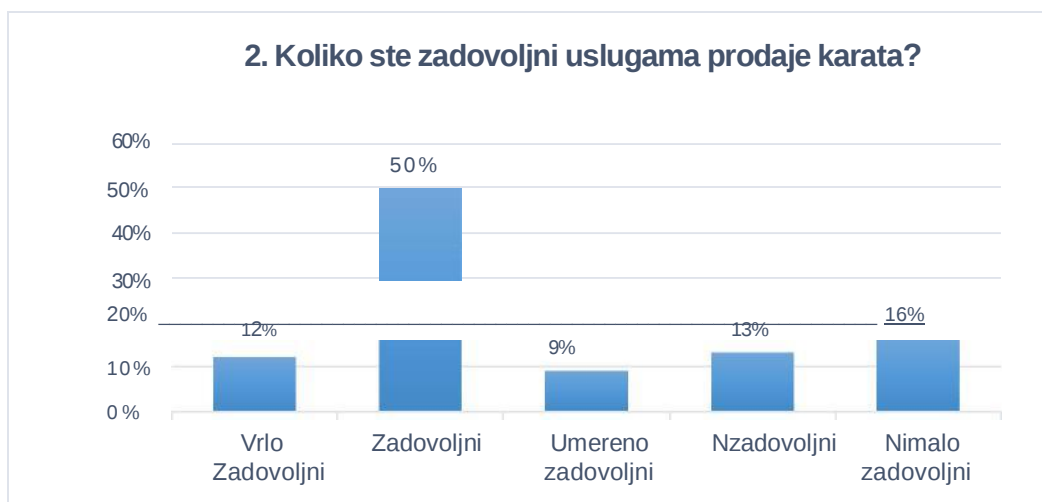


Slika 1.1: Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije

Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata:

12% (12) prevoznih operatera je veoma zadovoljno prodajom karata, većina sa 50% (50) je zadovoljna, a 9% (9) je umereno zadovoljno.

13% (13) MO-a je nezadovoljno, a 16% (16) njih uopšte nije zadovoljno prodajom karata od



strane autobuske stanice.

Slika 1.2: Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata

Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni uslugom parkiranja tokom dana:

Što se tiče usluga parkiranja tokom dana, samo 5% (5) prevoznika izjavilo je da je veoma zadovoljno ovom uslugom, dok je većina sa 55% (55) izjavila da je zadovoljna parkiranjem



tokom dana. Od 100 prevoznika, 18% (18) ih je umereno zadovoljno, a 12% (12) njih je nezadovoljno, a 10% (10) uopšte nije zadovoljno uslugom parkiranja tokom dana.

Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkiranja tokom noći:

Odgovori na pitanje koliko su prevozni operateri zadovoljni uslugama parkiranja preko noći slični su odgovorima na pitanje 3. 7% (7) PO-a je veoma zadovoljno uslugom parkiranja tokom noći i 56% (56) njih je zadovoljno. 24% (24) PO izjavilo je da je umereno zadovoljno, dok je 3% (3) bilo nezadovoljno, a 10% (10) uopšte nije zadovoljno ovom uslugom koju pruža autobuska stanica.



Slika 1.4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkiranja preko noći

Pitanje 5: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom promene rasporeda:

Na pitanje koliko su prevoznici zadovoljni vremenom čekanja tokom promene rasporeda, generalno PO su izrazili zadovoljstvo. Prema podacima, 13% (13) ih je veoma zadovoljnih, a 71% (71) njih je zadovoljnih.

U proseku je 7% (7) PO-a zadovoljno i sa istom vrednošću je nezadovoljno, a samo 2% (2) MO-



a uopšte nije zadovoljno ovom uslugom.

Slika 1.5: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom promena rasporeda

Pitanje 6: Koliko ste zadovoljni okruženjem unutar Autobuske Stanice:

Što se tiče okruženja unutar Autobuske Stanice, većina prevoznika je veoma zadovoljna i zadovoljna sa 10% (10), odnosno 69% (69).

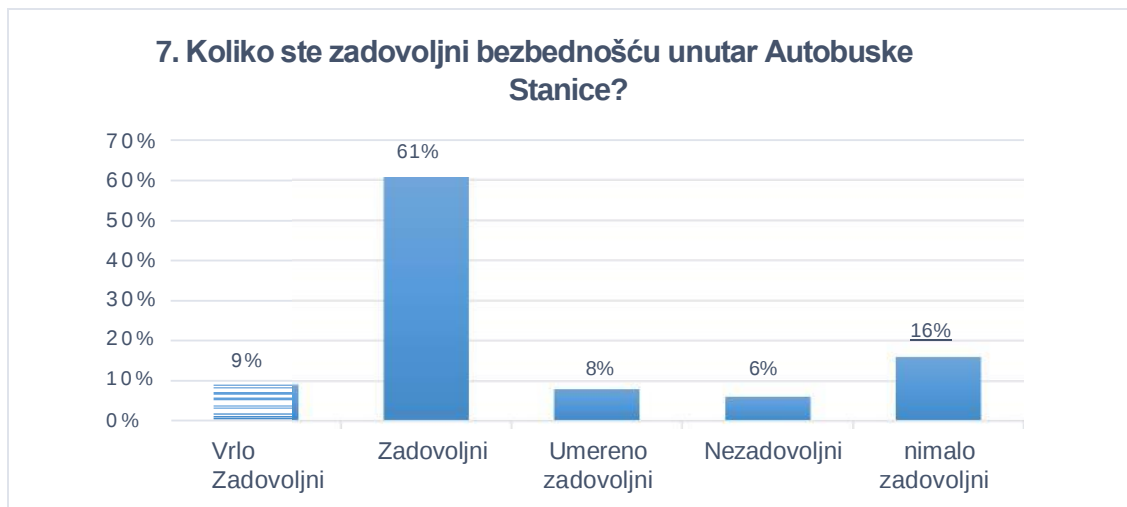
U proseku je 13% (13) bilo zadovoljno, a 7% (7) PO ostalo je nezadovoljno, a samo 1% (1) uopšte nije bilo zadovoljno okruženjem unutar Autobuske Stanice.



Slika 1.6: Koliko ste zadovoljni okruženjem unutar Autobuske Stanice

Pitanje 7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice:

Na pitanje koliko su zadovoljni bezbednošću unutar Autobuskoj Stanici, 9% (9) prevoznika je veoma zadovoljno, a 61% (61) njih je zadovoljno. 8% (8) PO izjavilo je da je umereno zadovoljno, a 6% (6) ih je nezadovoljno ovom uslugom. Dok 16% (16) njih uopšte nije zadovoljno bezbednošću u autobuskoj stanici.



Slika 1.7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice

Pitanje 8: Da li imate neki predlog za poboljšanje usluga?

Na ovo pitanje odgovorilo je 39% (39) Operatera Transporta. Njihovi predlozi i zahtevi bili su sledeći:

- Da se popravi infrastruktura unutar Stanice (15 PO),
- Parkiranje automobila na neodređenim mestima izaziva blokadu puteva, ovo pitanje treba rešiti (1 PO)
- Regulisanje mašina za prodaju karata (1 PO),
- Sniženje cene Perona usled pandemije (3 PO),
- Sprovođenje rasporeda peronizacije od PO (1 PO),
- Da bude veća bezbednost u okviru Stanice. Jedan PO je izjavio da mu je ukradeno gorivo iz autobusa tokom noćnog čekanja (10 PO),
- Rampa treba pravilno da funkcioniše, a radnici koji rade u kabini rampa treba da budu pažljiviji (5 PO).
- Da postoji zasebna linija za parkiranje autobusa (2 PO)
- Čistoća da bude na boljem nivou (1 PO)

I

2 Auto-škole

U kategoriji auto-škola učestvovalo je ukupno 30 kompanija koje koriste Poligon Autobuske Stanice za svoje potrebe. Rezultati izvedeni iz istraživanja u pogledu auto-škola predstavljeni su u nastavku.

Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni prostorom poligona koji vam se nudi?

3% (1) ispitanika deli vrlo zadovoljno prostorom deponije koji pruža Autobuska Stanica, a još 50% (15) je zadovoljno. U proseku je bilo zadovoljno 33% (10) predstavnika auto-škola, a samo jedna od njih je bila nezadovoljna, 3% (1) i 3 druge kompanije sa 11% (3) uopšte nisu bile



zadovoljne.

Slika 2.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim poligonom?

Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni okolinom unutar Autobuske Stanice?

Većina ispitanika se izjasnila pozitivno o okolini unutar Stanice. Od ovih 7% (2) je vrlo zadovoljnih i 66% zadovoljnih. U proseku je 20% (6) ispitanika bilo zadovoljno, a 7% (2) uopšte



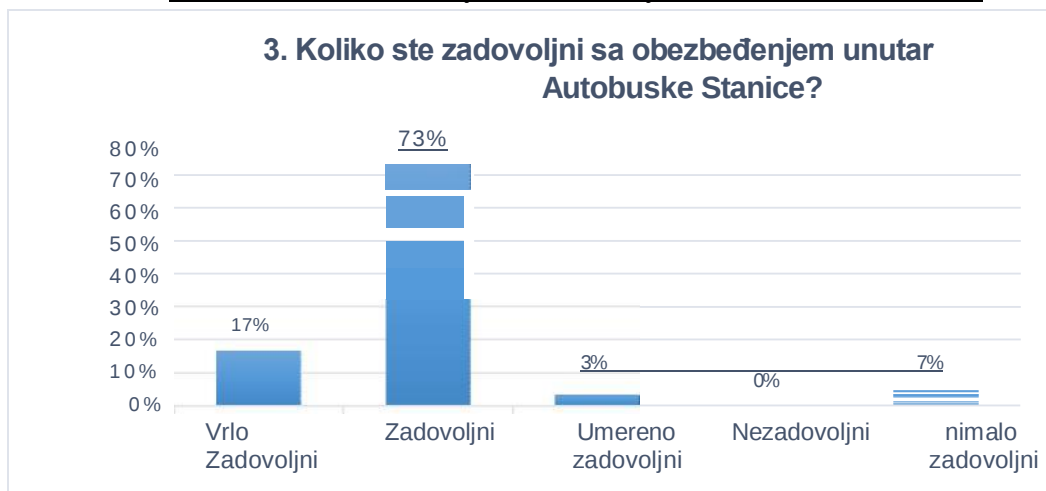
nije bilo zadovoljno okolinom unutar Autobuske Stanice.

Slika 2.2: Koliko ste zadovoljni okolinom unutar autobuske stanice

Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni sa obezbeđenjem unutar Autobuske Stanice?

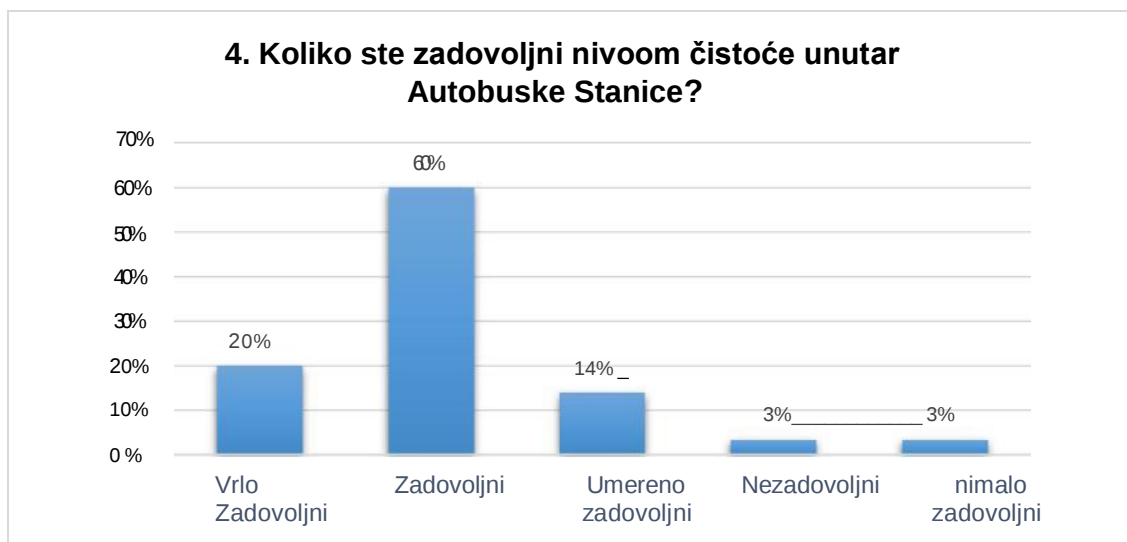
90% ispitanika izjavilo je da je veoma zadovoljno i zadovoljno obezbeđenjem u Stanici, 17% (5) i 73% (22), odnosno. Samo jedan intervjuisani predstavnik auto-škole bio je umereno zadovoljan, ostavivši samo 2 kompanije, 7% uopšte nije bilo zadovoljno bezbednošću u Autobuskoj Stanici.

Slika 2.3: Koliko ste zadovoljni sa obezbeđenjem unutar Autobuske Stanice?



Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće unutar Autobuske Stanice?

Takođe, aspekt čistoće su prilično pozitivno ocenili predstavnici auto-škola. Njih 20% (6) je izrazilo da je veoma zadovoljno, a 60% (18) zadovoljno nivoom čistoće. U proseku je 14% (4) ispitanika bilo zadovoljno, dok je samo jedan predstavnik auto-škole bio nezadovoljan i nimalo zadovoljan, svaki sa 3%.



Slika 2.4: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće unutar Autobuske Stanice?

Pitanje 5: Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

U vezi sa predlozima i zahtevima koje su podneli predstavnici 30 intervjuisanih auto-škola, njihovi odgovori su sledeći:

- Sniženje cene ulaska u Stanicu,
- Bezbednost unutar stanice da bude na nivou,
- Ukinuti potpuno plaćanje ulaza u Stanicu za Auto škole,
- Obezbediti više zelenog prostora, klupa i košara na poligonu,
- Da ima više kanti za smeće,
- Prostor poligona da bude veći,
- Da se reguliše problem sa rampom,
- Da se ukloni sneg tokom zimske sezone i da se održava prostor poligona,
- Da ima osvetljenja u poligonu.

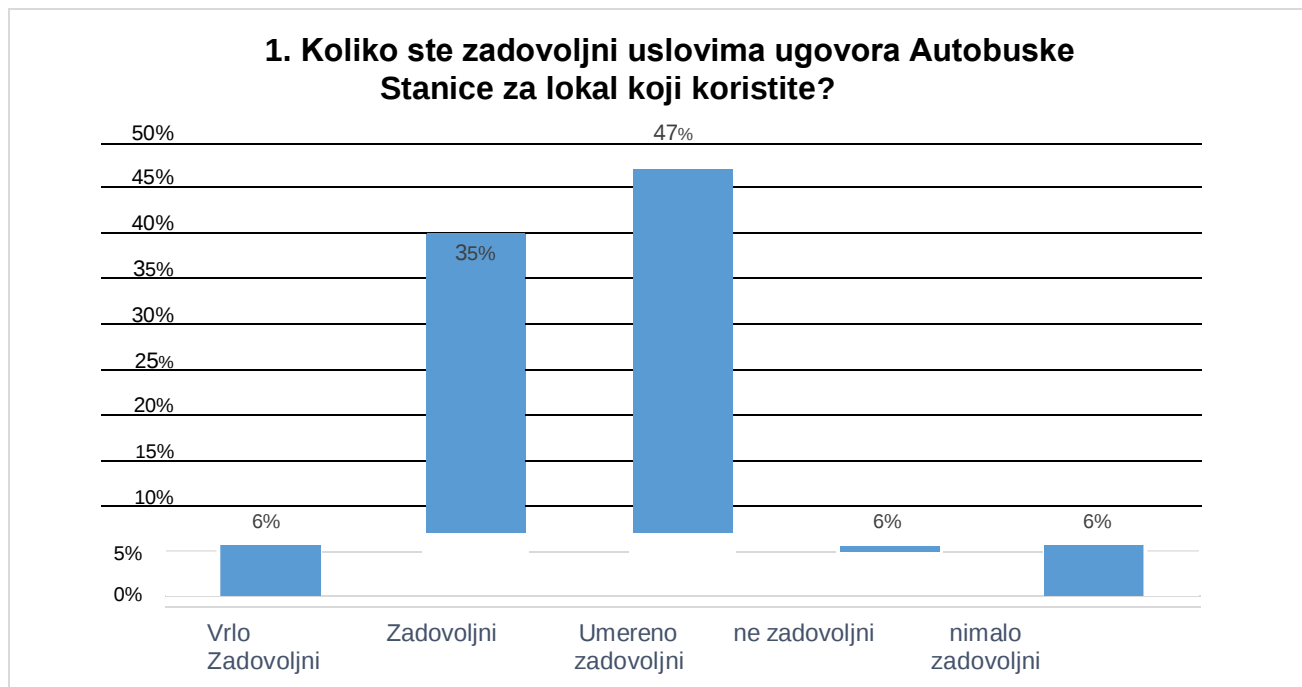
3. Poslovni lokali

U ovu kategoriju istraživanja uključeno je **19 poslovnih lokala**. Od toga, njih 17 odgovorilo je na zahtev za učešće u istraživanju, dok jedna poslovni lokal nije želeo da odgovori, a drugi nije imao otvoreni lokal tokom vremena sprovođenja istraživanja.

Rezultati istraživanja su predstavljeni u nastavku:

Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni uslovima ugovora Autobuske Stanice za lokal koji koristite:

Predstavnici poslovnih lokala u svojim odgovorima 6% (1) izjavili su da su veoma zadovoljni uslovima ugovora za lokal koji koriste. 35% (6) je zadovoljno, a većina sa 47% (8) je umereno zadovoljna. Dok je 6% (1) izrazilo nezadovoljstvo i uopšte nije bilo zadovoljno.



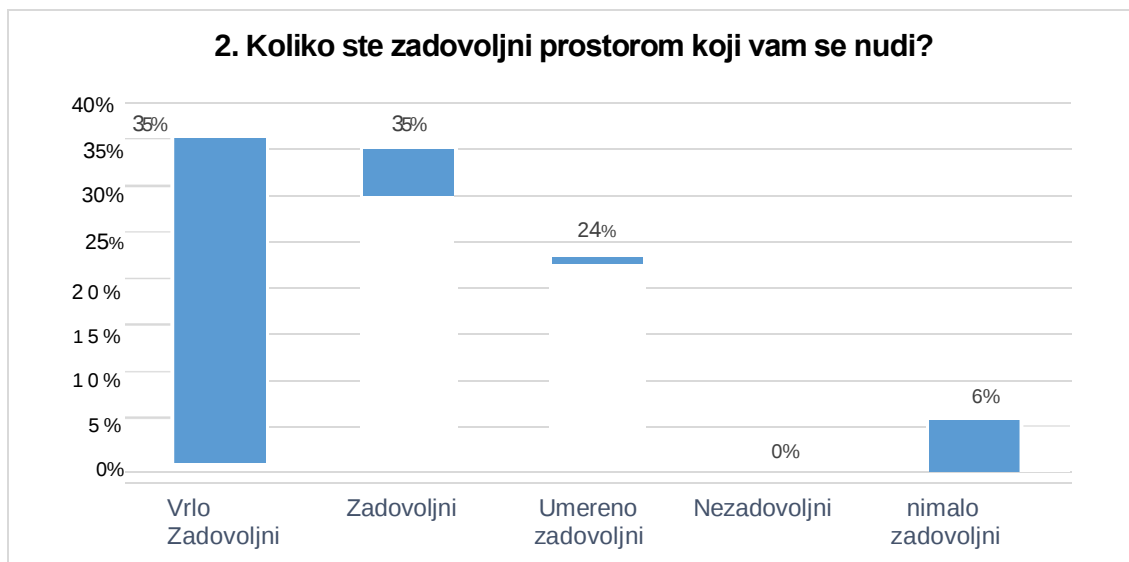
Slika

Koliko ste zadovoljni uslovima ugovora sa Autobuskom Stanicom za lokal koji koristite?

3.1:

Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni prostorom koji vam se nudi:

Sa 35%, (6) predstavnika je vrlo zadovoljno, odnosno zadovoljni. Dok je 24% (4) predstavnika umereno zadovoljno, a samo jedan predstavnik 6% (1) nije uopšte zadovoljan.

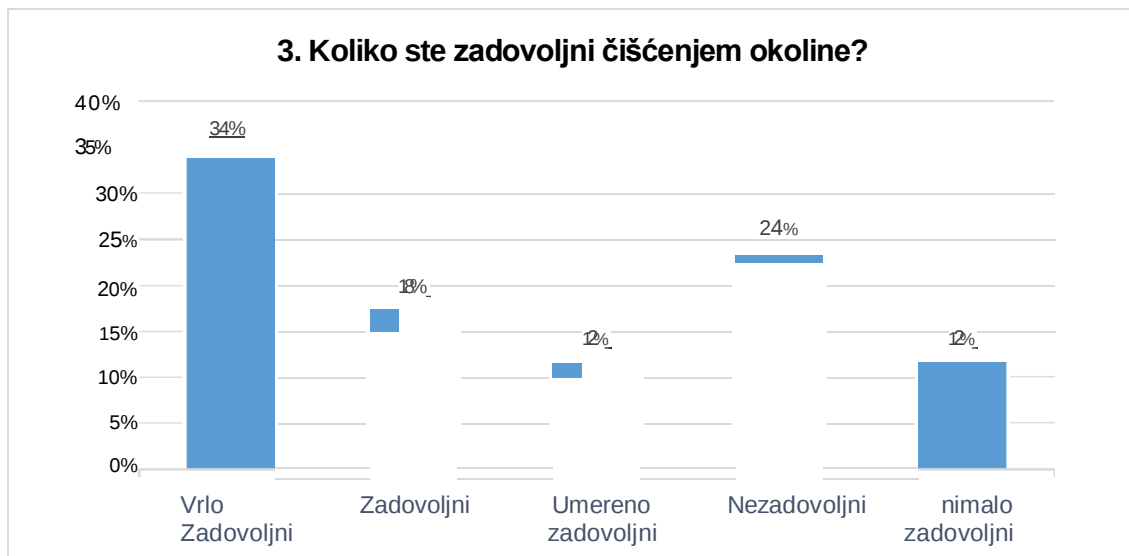


Slika 3.2: Koliko ste zadovoljni prostorom koji vam se nudi

Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni čistoćom okoline:

Koliko su predstavnici poslovnih lokala zadovoljni životnom sredinom, 34% (6) je bilo vrlo zadovoljno, a 18% (3) zadovoljno. 12% (2) predstavnika izrazilo je umereno zadovoljnim, a 24% (4) izrazilo je nezadovoljstvo čistoćom životne sredine.

Dok je 12% (2) predstavnika izrazilo da uopšte nisu zadovoljni čistoćom okoline.

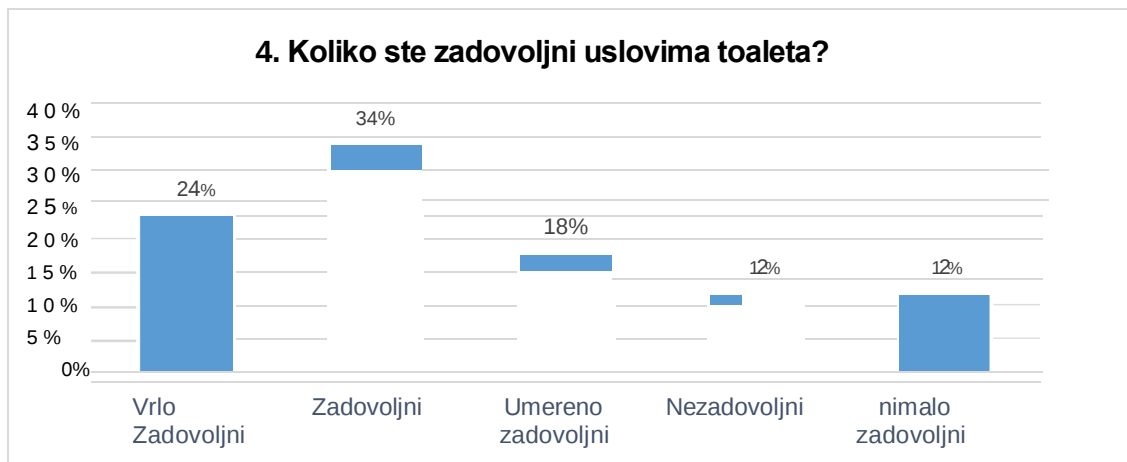


Slika 3.3: Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline

Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta:

Što se tiče uslova u toaletu, većina predstavnika izrazila se zadovoljna. 24% (4) i 34% (6) izrazilo se vrlo zadovoljno i zadovoljno. Dok 18% (3) ima umereno zadovoljne stavove po ovom pitanju, a 24% (3) ih je nezadovoljno uslovima toaleta.

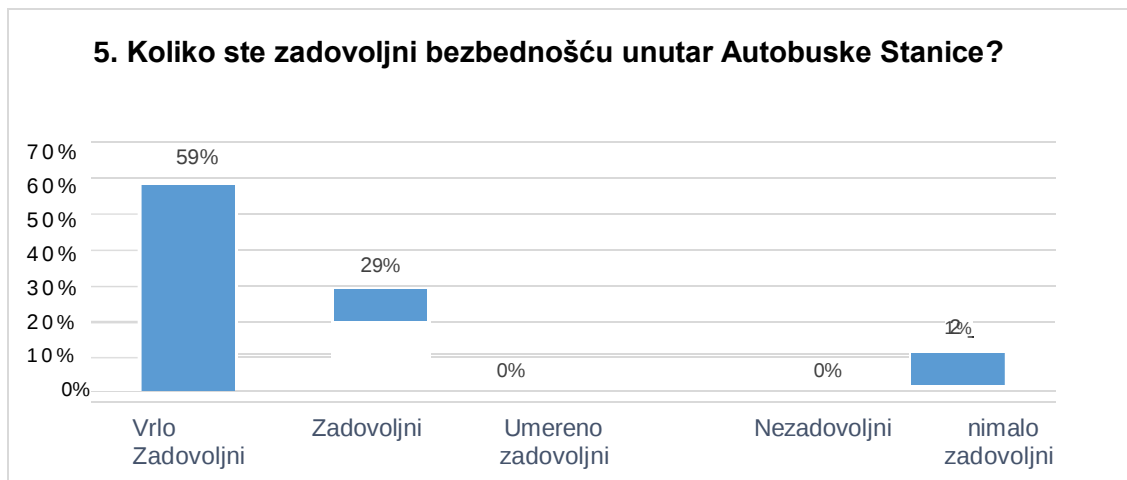
Dok 12% (2) predstavnika poslovnih prostora uopšte nije zadovoljno.



Slika 3.4: Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta

Pitanje 5: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice:

Što se tiče bezbednosti u autobuskoj stanici, većina predstavnika poslovnih lokala je zadovoljna. Njih 59% (10) je izrazilo da je veoma zadovoljno, a 29% (5) zadovoljno. Dok su dva predstavnika sa 12% (2) izrazila da uopšte nisu zadovoljna bezbednošću u stanici.



Slika 3.5: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice

Pitanje 6: Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

U nastavku su navedeni predlozi i zahtevi predstavnika poslovnih lokala koji se nalaze unutar Autobuske Stanice:

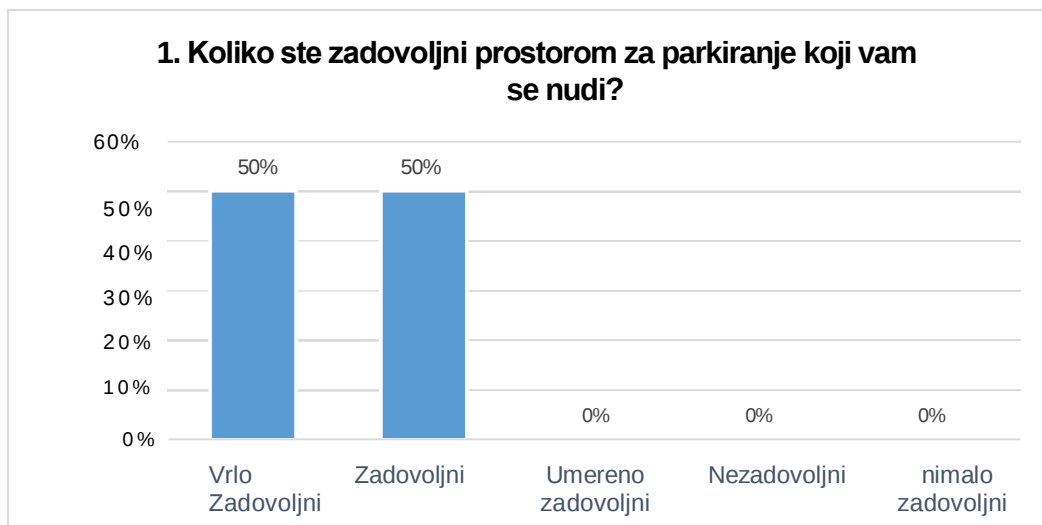
- Ako se mere za sprečavanje pandemije nastave, traži se ukidanje plaćanja iznajmljivanja
- Da imamo veću saradnju i podršku
- Održavanje životne sredine trebalo bi da bude bolje, a čistoća da bude na pravom nivou
- Smanjiti cenu zakupa
- Ukloniti ogradu u blizini lokala jer to ometa klijente
- Da bezbednost bude na potrebnom nivou jer mu prošle godine lokal obijen
- Da i zakupci koriste stanični toalet.

4. Taksi kompanije

U ovo istraživanje uključili smo dve taksi kompanije koje se nalaze unutar Autobuske Stanice i njihovi odgovori su sledeći:

Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni prostorom za parkiranje koji vam se nudi?

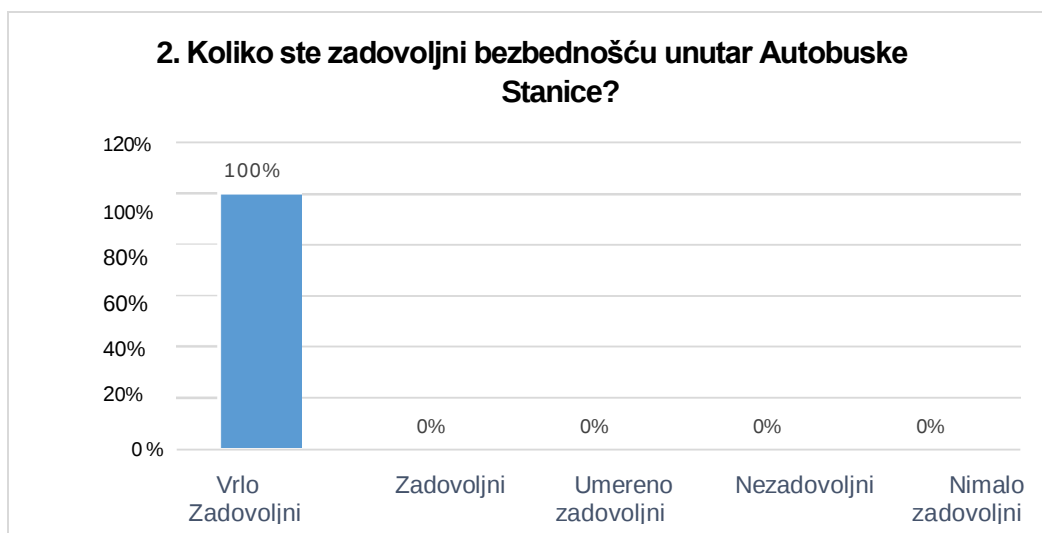
Što se tiče prostora koji je Autobuska Stanica nudi za dve taksi kompanije, jedna od njih je vrlo zadovoljna, a druga zadovoljna prostorom.



Slika 4.1: Koliko ste zadovoljni prostorom za parkiranje koji vam se nudi?

Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Koliko su kompanije zadovoljne bezbednošću u stanici, obe kompanije su izrazile da su pre zadovoljne zaštitom.



Slika 4.2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni čistoćom okoline:

Takođe, čistoćom okoline unutar Stanice obe kompanije su izrazile da su veoma zadovoljne.



Slika 4.3: Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline

Pitanje 4: Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

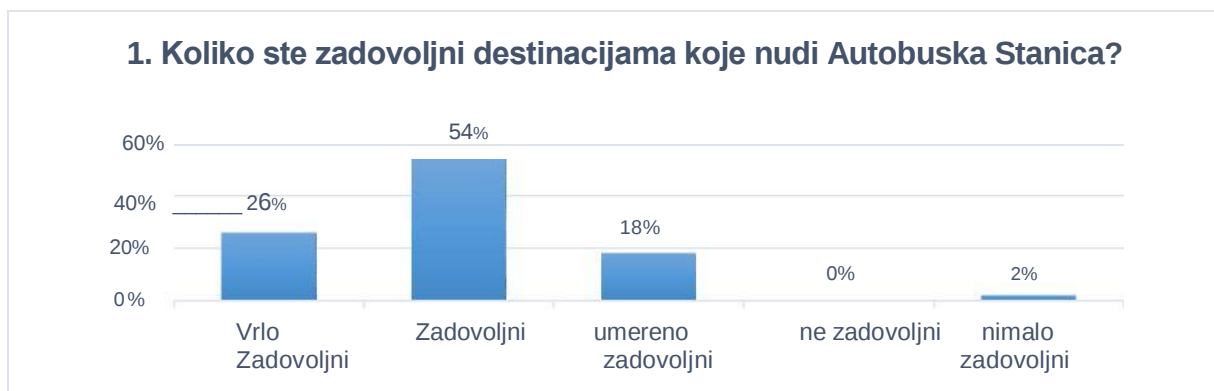
Jedini zahtev koji su podnele obe taksi kompanije bio je da se dozvoli uzimanje putnika u blizini autobusnog perona kada su putnici sa svojim prtljagom.

I 5. Putnici

Deo istraživanja bili su i putnici koji putuju putem autobuske stanice do odredišta unutar i izvan zemlje. U ovom istraživanju učestvovalo je 50 putnika. Njihovi odgovori su opisani u nastavku:

Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni destinacijama koje nudi Autobuska Stanica?

U pogledu zadovoljstva putnika destinacijama koje nudi Autobuska stanica, njih 26% (13) je vrlo zadovoljno, a 54% (27) zadovoljno. Dok je u proseku 18% (9) putnika zadovoljno, a samo 2% (1)



uopšte nije zadovoljno.

Slika 5.1: Koliko ste zadovoljni destinacijama koje nudi Autobuska Stanica?

Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja autobusa:

Kada su putnici bili pitani koliko su zadovoljni vremenom čekanja, 26% (13) je bilo vrlo zadovoljno, a 48% (24) zadovoljnih. U proseku je 16% (8) građana bilo zadovoljno, a 8% (4) i 2%

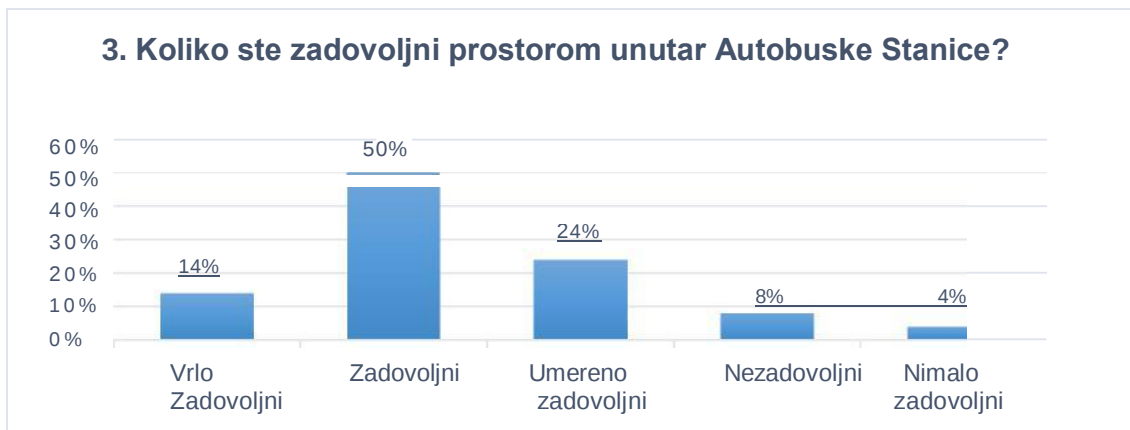


(1) putnika ostalo je nezadovoljno i nimalo zadovoljno.

Slika 5.2: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja autobusa.

Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni prostorom unutar Autobuske Stanice:

Što se tiče prostora unutar Stanice, opet većina ispitanih putnika ima pozitivne stavove. 14% (7) i 50% (25) je vrlo zadovoljno i zadovoljno. 24% njih reklo je da je umereno zadovoljno, ostavljajući mali procenat putnika nezadovoljnih sa 8% (4) i 4% (2) nezadovoljnih i nimalo nezadovoljnih prostorom unutar Autobuske Stanice.



Slika 5.3: Koliko ste zadovoljni prostorom unutar Autobuske Stanice

Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga:

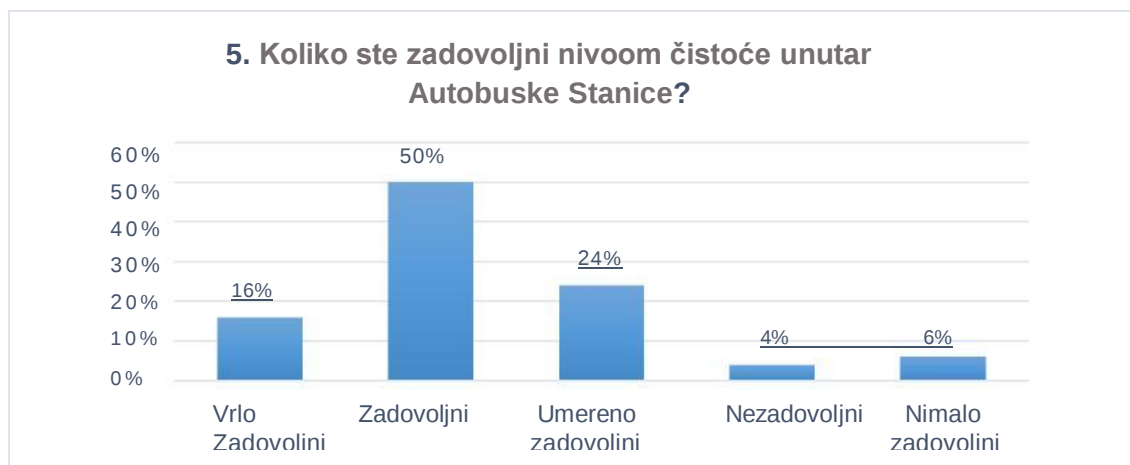
18% (9) putnika izrazilo je da je veoma zadovoljno uslugom skladištenja prtljaga, a još 40% (20) je zadovoljno. U proseku je 6% (3) putnika bilo zadovoljno, dok je 34% (17) njih bilo nezadovoljno, a samo jedan putnik je imao 2% (1) nezadovoljnih.



Slika 5.4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga

Pitanje 5: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće unutar Autobuske Stanice:

Većina putnika izjavila je da je zadovoljna čistoćom u stanici. Njih 16% (8) bilo je veoma zadovoljno i zadovoljni, a umereno zadovoljni su bili putnici sa 50% (25) i 24% (12). Samo 4% (2) putnika nije bilo nezadovoljno, dok 6% (3) putnika uopšte nije bilo zadovoljno.



Slika 5.5: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u autobuskoj stanici

Pitanje 6: Koliko se osećate bezbedno dok čekate u Autobuskoj Stanici:

U pogledu bezbednosti, rezultati su pokazali da se putnici u stanici osećaju bezbedno. Njih 32% (16) je veoma zadovoljno bezbednošću, a 48% (24) je zadovoljno, ostavljajući u proseku 12% (6) putnika zadovoljnim. 4% (2) putnika osećalo se nesigurno, a 4% (2) se takođe osećalo potpuno



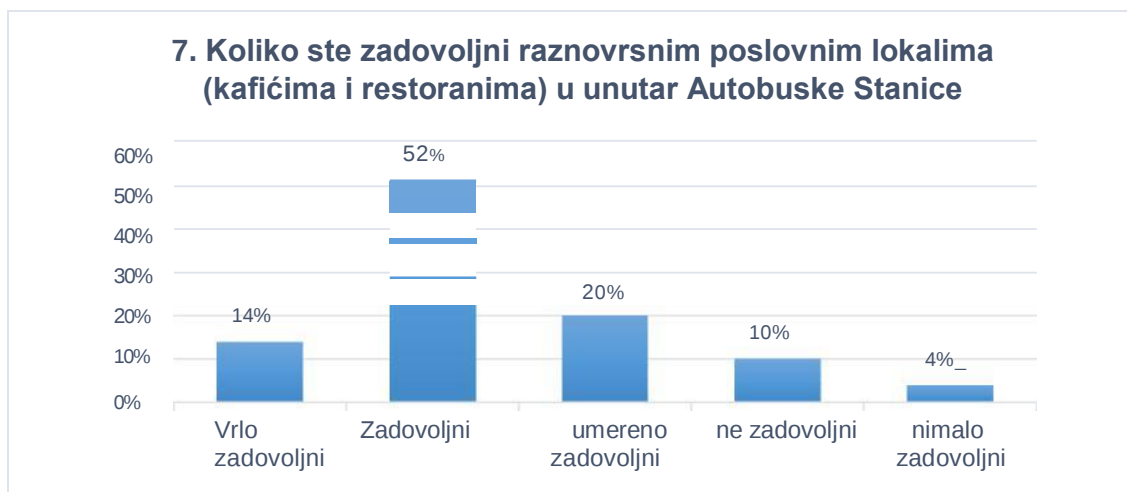
nebezbedno.

Slika 5.6: Koliko se osećate sigurno dok čekate u Autobuskoj Stanici

Pitanje 7: Koliko ste zadovoljni raznovrsnošću poslovnih lokala (kafićima i restoranima) u unutar Autobuske Stanice:

Unutar Autobuske stanice nalaze se različiti poslovni lokali, a u pogledu njihove raznolikosti većina putnika je zadovoljna, što je rezultiralo sa 14% (7) vrlo zadovoljnih i 52% (26) zadovoljnih.

U proseku je 20% (10) ispitanih putnika bilo zadovoljno, a 10% (5) nezadovoljnih. Samo 2 putnika, 4% (2) nisu bila zadovoljna.

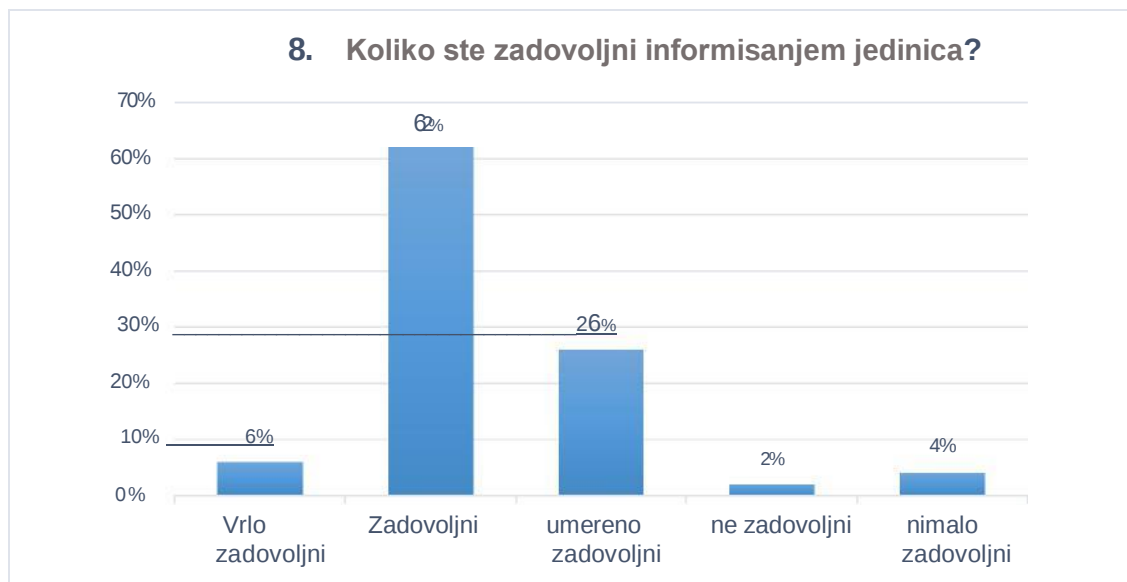


Slika 5.7: Koliko ste zadovoljni raznovrsnim poslovnim lokalima (kafićima i restoranima) unutar Autobuske Stanice

Pitanje 8: Koliko ste zadovoljni informisanjem jedinica:

Takođe, većina putnika je zadovoljna informacijama o jedinicama. Njih 6% (3) je vrlo zadovoljno, a 62% (31) putnika je zadovoljno.

U proseku je njih 26% (13) zadovoljno, a samo jedan intervjuisani putnik je nezadovoljan. Uopšte



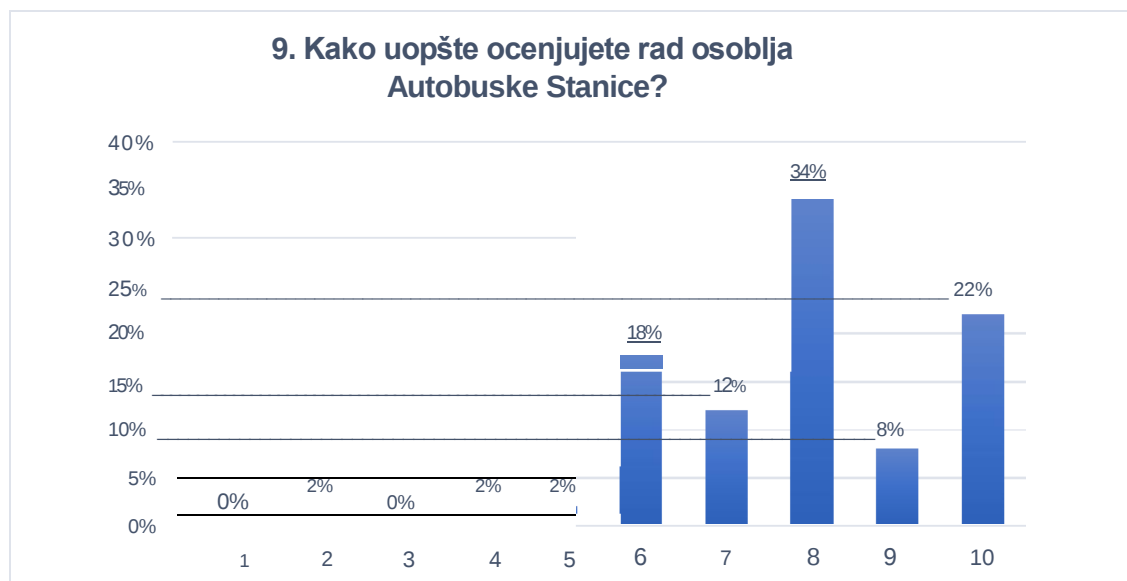
nisu bila zadovoljna 2 putnika sa 4%.

Slika 5.8: Koliko ste zadovoljni informisanjem jedinica

Pitanje 9: Kako generalno ocenjujete rad osoblja Autobuske Stanice:

Putnici su pitani i za procenu rada osoblja Stanice. Generalno, procene su pozitivne, gde su ispitanici morali da daju ocenu od 1 do 10, gde je jedan veoma loš, a 10 odličan.

Osoblje je ocenjeno sa 10 poena od 22% putnika, i tako nastavilo sa ocenom 9 - 8% (4), ocenom 8 - 34% (17) i tako dalje. Lošu ocenu su dala samo 3 putnika, koji su dali ocene 2, 4 i 5.



Slika 5.9: Kako uopšte ocenjujete rad osoblja Autobuske Stanice

Pitanje 10: Da li imate neke predloge ili komentare za Autobusku Stanicu:

Što se tiče zahteva putnika, navedeni su u nastavku:

- Čistoća da budete najboljem nivou,
- Da ima direktne linije do Elez Hana,
- Da ima prostora za odmor izvan stanice.

ZAKLJUČCI

Prema podacima dobijenim iz istraživanja, generalno, svi korisnici usluga iz NPL „Autobuska Stanica“ A.D. Priština, zadovoljni su uslugama koje pruža kompanija. Veliki procenat u svakoj kategoriji i svakom pitanju dobio je zadovoljavajuće odgovore, što znači da su pružene usluge dobrodošle i u skladu sa zahtevima potrošača koji koriste usluge preduzeća.

U nekim slučajevima se zahteva da nivo zaštite bude veći, uglavnom od strane poslovnih prostora, ali i od prevoznika. Takođe, podizanje nivoa čistoće zahtevale su sve kategorije obuhvaćene istraživanjem. Dok su lošije ocene dali poslovni prostori.

U nastavku su pitanja koja zahtevaju pažnju za svaku kategoriju:

Prevozni operateri

48% prevoznih operatera bilo je umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno uslugama peronizacije, a 38% se izrazilo umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno uslugama prodaje karata.

Što se tiče parkiranja tokom dana i noći, rezultati pokazuju da kategorija umereno zadovoljnih, nezadovoljnih i nimalo zadovoljnih rezultata ima 40% i 37% PO.

Kod Prevoznih operatera, nezadovoljstvo je najviše izraženo u uslugama peronizacije, parkiranju tokom dana i noći i prodaji karata.

Auto-škole

Zahtevi 30 predstavnika auto-škola koje su bile deo istraživanja uglavnom se odnose na smanjenje cene ulaska u poligon i stvaranje pogodnijeg okruženja van stanice. Dok su u ostalim pitanjima koja su obrađena putem upitnika, uglavnom odgovori bili vrlo pozitivni.

Poslovni lokali

Kategorija poslovnih lokala je kategorija sa najviše nezadovoljstva. Što se tiče uslova ugovora, 59% ispitanika je umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno. Nezadovoljstvo se izražava i nivoom čistoće životne sredine, gde je njih 47% dalo negativne izjave. To uključuje i uslove toaleta u kojima je 41% poslovnih lokala umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno.

Taksi kompanije

Taksi kompanije su najzadovoljnija kategorija uslugama Autobuske Stanice. Obe taksi kompanije koje posluju unutar Stanice su zadovoljne uslugama koje dobijaju.

Putnici

Posebna pažnja na zahteve putnika je usluga skladištenja prtljaga. Na ovo pitanje, 42% putnika izrazilo je nezadovoljstvo odgovarajući umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno.

Takođe, loše ocene je imalo i pitanje u vezi sa prostorom koja se nudi unutar Autobuske Stanice (36%), nivou čistoće (36%) i raznovrsnošću poslovnih lokala (34%).

PREPORUKE

Na osnovu rezultata dobijenih istraživanjem, mi preporučujemo da se uzmu u obzir 3 pitanja predstavljena u nastavku, zbog kojih je veći broj ispitanika izrazio nezadovoljstvo:

- **Pružanje višeg nivoa bezbednosti:** Iako je mali broj ispitanika imao žalbe u pogledu bezbednosti, oni koji su izrazili svoje probleme predstavljaju probleme koje treba tretirati i naći rešenje u vezi sa ovim pitanjem, posebno u slučaju obijanja lokala.
- **Funkcionalizacija** rampe na ulazu Autobuske stanice: Rampa na ulazu stanice u većini slučajeva nefunkcioniše ispravno, prema tome bilo je zahteva iz svih operativnih jedinica za rešavanje ovog problema
- **Povećanje nivoa čistoće:** Sve operativne jedinice i putnici zatražili su da nivo čistoće unutar i izvan stanice, uključujući toalete da su u boljem nivou, pošto postoji stalno nezadovoljstvo po tom pitanju.

Takođe, uzimajući u obzir situaciju u kojoj se nalazi čitav svet, zbog pandemije izazvane virusom COVID19, preporučujemo sniženje tarifa plaćanja svih jedinica i istovremeno povećanje nivoa čistoće i pristup sredstvima dezinfekcije da se nudi i u prostorijama preduzeća gde se nalaze putnici i operativne jedinice.

PRILOG A: UPITNIK ZA PREVOZNE OPERATERE

UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2019

Ovaj upitnik je za unutrašnje potrebe Autobuske Stanice A. D. kako bi procenili zadovoljstvo svojih potrošača, uključujući: Prevozne Operatere, Auto-Škole, Poslovne Lokale i Taksi Kompanije!

Potrošač

Prevozni operateri

Datum :

Primalac podataka:

1. **Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije koju vam nudi Autobuska Stanica?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
2. **Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
3. **Koliko ste zadovoljni uslugom parkiranja tokom dana?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
4. **Koliko ste zadovoljni uslugama parkiranja preko noći?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
5. **Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom promena rasporeda?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
6. **Koliko ste zadovoljni okolinom unutar Autobuske Stanice?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
7. **Koliko ste zadovoljni obezbeđenjem Autobuske Stanice?**

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------
8. **Da li imate neki predlog za poboljšanje usluga?**

Hvala na vašem vremenu, vaši odgovori su veoma važni za nas!

PRILOG B: UPITNIK ZA AUTO-ŠKOLE

UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2019

Ovaj upitnik je za unutrašnje potrebe Autobuske Stanice A. D. kako bi procenili zadovoljstvo svojih potrošača, uključujući: Prevozne operatere, Auto-Škole, Poslovne Lokale i Taksi Kompanije!

Potrošač:

AUTO ŠKOLE

Datum:

Primalac podataka:

1. Koliko ste zadovoljni sa poligonom koji vam se nudi:

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

2. Koliko ste zadovoljni okolinom unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

3. Koliko ste zadovoljni obezbeđenjem unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

4. Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj Stanici?

Veoma zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
------------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

5. Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

Hvala vam na vašem vremenu, vaši odgovori su veoma važni za nas!

PRILOG C: UPITNIK ZA POSLOVNE LOKALE

UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA Period januar- Decembar 2019

Ovaj upitnik je za unutrašnje potrebe Autobuske Stanice A. D. kako bi procenili zadovoljstvo svojih potrošača, uključujući: Prevozne Operatere, Auto-Škole, Poslovne Lokale i Taksi Kompanije!

Potrošač:	POSLOVNI LOKALI				
Datum:					
Primalac podataka:					
1. Koliko ste zadovoljni sa uslovima koje koristite?		po ugovoru sa Autobuskom Stanicom za Lokal			
Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni	
2. Koliko ste zadovoljni prostorom koji vam se nudi					
Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni	
3. Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline?					
Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni	
4. Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta?					
Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni	
5. Koliko ste zadovoljnisa bezbednošću unutar Autobuske Stanice?					
Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni	
6. Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:					

Hvala na vašem vremenu, vaši odgovori su veoma važni za nas!

PRILOG D: UPITNIK ZA TAKSI KOMPANIJE

UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2019

Ovaj upitnik je za unutrašnje potrebe Autobuske Stanice A. D. kako bi procenili zadovoljstvo svojih potrošača, uključujući: Prevozne Operatere, Auto-Škole, Poslovne Lokale i Taksi Kompanije!

Potrošači:

TAKSI KOMPANIJE

Datum:

Primalac podataka:

1. Koliko ste zadovoljni parking mestom koji vam se nudi?

Vrlo
zadovoljni

Zadovoljni

Umereno
zadovoljni

Donekle
zadovoljni

Nimalo
zadovoljni

2. Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar autobuske stanice?

Vrlo
zadovoljni

Zadovoljni

Umereno
zadovoljni

Donekle
zadovoljni

Nimalo
zadovoljni

3. Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline?

Vrlo
zadovoljni

Zadovoljni

Umereno
zadovoljni

Donekle
zadovoljni

Nimalo
zadovoljni

4. Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

Hvala vam na vašem vremenu, vaši odgovori su veoma važni za nas!

PRILO E: UPITNIK ZA PUTNIKE

UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period Januar - Decembar 2019

Ovaj upitnik je za unutrašnje potrebe Autobuske Stanice A. D. kako bi procenili zadovoljstvo svojih potrošača, uključujući: Prevozne Operatere, Auto-Škole, Poslovne Lokale i Taksi Kompanije!

Potrošač:

PUTNICI

Datum:

Primalac podataka:

1. Koliko ste zadovoljni odredištima koje nudi Autobuska Stanica?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

2. Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja autobusa?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

3. Koliko ste zadovoljni prostorom unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

4. Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

Nisam iskoristio ovu priliku:

5. Koliko ste zadovoljni nivoom unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

6. Koliko se osećate bezbedno dok čekate na autobuskoj stanici?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

7. Koliko ste zadovoljni raznovrsnim poslovnim lokalima (kafana i restoranima) unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

8. Da li imate neke predloge ili komentare za Autobusku Stanicu?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

9. Koliko ste zadovoljni informacijama o jedinicama?

Vrlo zadovoljni	Zadovoljni	Umereno zadovoljni	Donekle zadovoljni	Nimalo zadovoljni
-----------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

10. Kako generalno ocenjujete rad osoblja Autobuske stanice?

Ocena od 1 do 10 (1 je vrlo slabo, a 10 vrlo dobra) _____

Hvala na vašem vremenu, vaši odgovori su veoma važni za nas!