

e-mail  
PRISHTINA



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

# Izveštaj o proceni zadovoljstva potrošača OJP „Autobuska Stanica“ AD, Priština, za 2020. 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

## TABELA

Pregled sadržaja .....	1
Spisak tabela .....	2
Lista figura .....	2
Izvršni pregled .....	4
ulazak.....	5
Svrha istraživanja.....	5
Usluge autobuske stanice - Priština .....	6
Metodologija istraživanja .....	7
Sastavljanje upitnika .....	7
Određivanje reprezentativnog uzorka .....	7
sprovođenje.....	8
Rezultati .....	9
1. Operateri transporta .....	10
2. Auto škole .....	15
3. Poslovni prostor .....	3
4. Taksi kompanije.....	17
5. PUTNICI.....	19
zaključci.....	27
<b>Operateri transporta .....</b>	<b>27</b>
<b>Auto škole .....</b>	<b>27</b>
<b>Poslovni prostor .....</b>	<b>27</b>
<b>Taksi kompanije .....</b>	<b>27</b>
<b>PUTNICI .....</b>	<b>28</b>
preporuka .....	28
Aneks A: Upitnik za prevoznike.....	29
Aneks B: Upitnik za auto škole.....	30
Aneks C: Upitnik za poslovni prostor .....	31
Aneks D: Upitnik za taksi kompanije .....	32
Aneks E: Upitnik za putnike .....	33

## LISTA TABELA

Tabela 1.0: Usluge koje pruža Autobuska stanica

Tabela 2.0: Preduzete aktivnosti

Tabela 3.0: Raspodela operativnih jedinica

## LISTA FIGURA

Slika 1.0: Operativne jedinice i njihov procenat učešća 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 uslugama parkinga tokom dana?

Slika 1.4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkinga preko noći?

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

Slika 1.6: Koliko ste zadovoljni ambijentom u Autobuskoj stanici?

Slika 1.7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?

Slika 2.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim poligonom?

Slika 2.2: Koliko ste zadovoljni ambijentom u Autobuskoj stanici

Slika 2.3: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?

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

Slika 3.1: Koliko ste zadovoljni uslovima iz ugovora iz Autobuske stanice za lokal koji koristiti?

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 u Autobuskoj stanici?

Slika 4.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim parking prostorom?

Slika 4.2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?

Slika 4.3: Koliko ste zadovoljni čistoćom ambijenta?

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 u Autobuskoj stanici?

Slika 5.4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?

## IZVEŠTAJ O ISTRAŽIVANJU

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 lokala u Autobuskoj stanici?

Slika 5.8: Koliko ste zadovoljni informativnim jedinicama?

Slika 5.9: Kako ocenjujete rad osoblja Autobuske stanice uopšteno?

## IZVRŠNI REZIME

Od osnivanja Autobuske stanice 1977. godine, Društveno preduzeće „Autobuska stanica“ posluje u pružanju usluga prevoza putnika unutar i izvan zemlje. Posle 2015. godine, njenom transformacijom u Opštinsko javno preduzeće, Autobuska stanica pruža različite usluge različitim ekonomskim operaterima koji koriste OJP „Autobuska stanica“ AD, Priština za njihovo poslovanje, uključujući prevoznike, auto škole, poslovni prostor i taksi kompanije.

Prema zahtevima na osnovu Zakona o javnim preduzećima, OJP „Autobuska stanica“ AD, jednom godišnje meri zadovoljstvo potrošača. Glavna svrha ovog istraživanja je merenje zadovoljstva potrošača Autobuske stanice 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: prevoznike, auto škole, poslovne lokale, taksi kompanije i putnike.

Uzorak istraživanja bio je namenjen doseganju različitih potrošača koji koriste usluge OJP „Autobuska stanica“ AD, na pojedinačni način koristeći metodu slučajnog izbora i intervjuisanje potrošača, odnosno korisnika usluga preduzeća, o tome kako su zadovoljni uslugama koje dobijaju od preduzeća.

Istraživanje je sprovedeno od 5. aprila 2021. do 9. aprila 2021. godine, kada su intervjuisani prevoznici, poslovni subjekti koji koriste prostorije preduzeća pod zakupom, različiti putnici koji koriste Autobusku stanicu, auto škole i taksi kompanije.

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 je pokazalo da su pružene usluge dobrodošle i da su u skladu sa zahtevima operativnih jedinica i putnika.

U retkim slučajevima se zahtevalo da nivo bezbednosti bude veći, uglavnom od strane poslovnih lokala, ali i od prevoznika. Takođe, podizanje nivoa čistoće zahtevale su sve kategorije obuhvaćene istraživanjem. Slabije ocene uglavnom daju poslovni lokali.

## UVOD

Društveno preduzeće (DP) Autobuska stanica u Prištini, osnovana je 1977. godine, dok je u postojećim prostorijama smeštena 1983. godine.

Po završetku rata, 1999. godine, kompanijom 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 jednim pravnim vlasnikom svih akcija preduzeća. U tom kontekstu, SO Priština vrši nadležnosti i odgovornosti predviđene važećim zakonima, ali 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 otprema autobusa), prodaja karata za prevoznike, usluga čuvanja putničkog prtljaga, usluga parkiranja, usluga poligona za auto škole, iznajmljivanje poslovnog prostora u vlasništvu Stanice.

Prema Statutu, kompanija ima svoja upravljačka tela: Odbor direktora, izvršnog direktora, korporativnog sekretara, glavnog službenika za trezor i finansije, internog revizora i drugo pomoćno osoblje, angažovano u skladu sa organizacionom šemom preduzeća.

Trenutno kompanija ima 94 zaposlena.

## SVRHA ISTRAŽIVANJA

Na osnovu zakona br. 05/L-009 o javnim preduzećima, Odbor preduzeća jednom godišnje meri zadovoljstvo potrošača.

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

Glavna svrha ovog istraživanja je merenje zadovoljstva potrošača Autobuske stanice uslugama koje im se pružaju. Kroz ovo istraživanje izvući će se tačne informacije šta potrošači Autobuske stanice misle o uslugama koje dobijaju, koliko su zadovoljni njima i koje su njihove zabrinutosti.

## USLUGE AUTOBUSKE STANICE - PRIŠTINA

Kompanija nudi različite usluge različitim ekonomskim operaterima koji koriste OJP „Autobuska stanica“ AD Priština za njihov posao. Među njima su:

- 180 prevoznika koji posluju u preduzećima koja ostvaruju saobraćajnu vezu između Prištine i lokalnih i međunarodnih gradova,
- 56 auto-škola koje koriste prostorije preduzeća za obuku različitih kandidata,
- 29 poslovnih lokala koji se izdaju, gde kroz razne poslovne delatnosti nude usluge u gastronomskim delatnostima.
- 2 taksi kompanije koje posluju sa Autobuske stanice

Usluge koje ovi operateri dobijaju uključuju:



*Tabela 1.0: Usluge koje pruža Autobuska stanica*

## METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Anketa je urađena od 5. aprila 2021. do 9. aprila 2021. godine, gde je urađeno anketiranje prevoznika, poslovnih subjekata koji iznajmljuju prostorije preduzeća, putnika koji putuju do različitih destinacija preko Autobuske stanice, auto-škola i taksi kompanija.

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

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

---

### Aktivnosti

Sastavljanje upitnika za svaku kategoriju usluga

Određivanje reprezentativnog uzorka

Dobijanje podataka za svaku kategoriju uzoraka

Analiza podataka / rezultata

Sastavljanje izveštaja o rezultatima podataka

*Tabela: 2.0: Preduzete aktivnosti*

### Sastavljanje upitnika

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

Upitnici su sastavljeni za:

- Prevoznike
- Auto škole
- Poslovne lokale
- Taksi kompanije
- Putnike

Upitnici svake kategorije istraživanja priloženi su Aneksu ovog izveštaja.

### Određivanje reprezentativnog uzorka

S obzirom na to da broj ekonomskih operatera sa kojima Autobuska stanica sarađuje, je ukupno 267, predložili smo da uzorak istraživanja treba da obuhvati njih 75%.



Tabela u nastavku prikazuje podelu uzorka po ekonomskim operaterima, uključujući 50 putnika:

<b>Operativne jedinice</b>	<b>Stvarni broj operatora</b>	<b>Broj operatora koji će biti deo istraživanja</b>
<b>Prevoznici</b>	180	100
<b>Auto škole</b>	56	30
<b>Poslovni lokali</b>	29	18
<b>Taksi kompanije</b>	2	2
<b>Putnici</b>	/	50

*Tabela 3.0: Raspodela operativnih jedinica*

## Sprovođenje

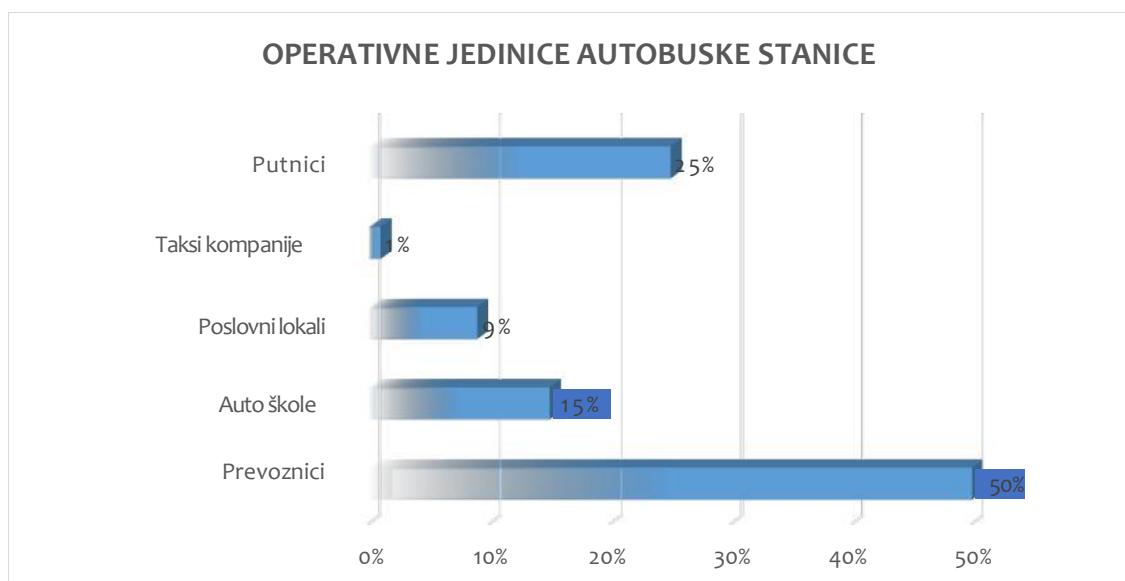
Terensko prikupljanje podataka sprovedeno je putem direktnih anketa sa ispitanicima. Ankete su vođene direktnim razgovorom, a popunjavanje podataka vršeno je na licu mesta popunjavanjem upitnika, u skladu sa odgovorima anketiranih.

Prikupljanje podataka izvršeno je u operativnim jedinicama i za ovo smo angažovali 5 anketara koji su obavili terenske ankete sa ekonomskim operaterima i putnicima.

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

## REZULTATI

Uzorak koji je učestvovao realizovan je u svakoj kategoriji odvojeno. Sledećih pet kategorija bile su deo istraživanja, uključujući:



*Slika 1.0: Operativne jedinice i njihov procenat učešća u istraživanju*

Operativne jedinice	Prevoznici	Auto škole	Poslovni lokali	Taksi kompanije	Putnici
Br. anketa	100	30	18	2	50

Rezultati za svaku operativnu jedinicu su predstavljeni u nastavku.

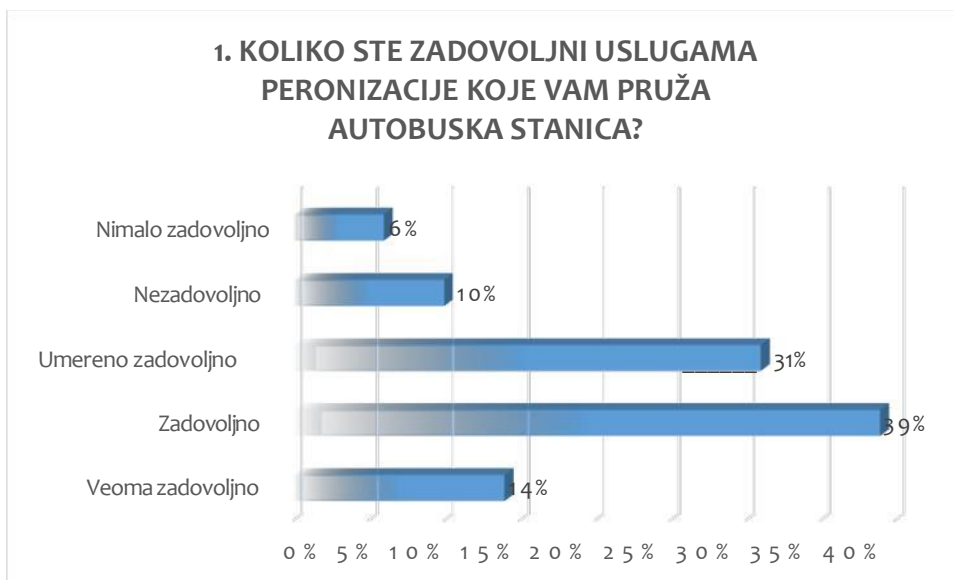
## 1. Prevoznici

Od 180 kompanija/operatera koji dobijaju usluge od 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 prevoznika koji su učestvovali u anketi, njih 14% (14) je bilo veoma zadovoljno uslugama Autobuske stanice, 39% (39) njih je bilo zadovoljno, a 31% (31) su se izrazili da su umereno zadovoljni uslugama Autobuske stanice. Iako sa znatno manjim procentom, prevoznici su bili nezadovoljni i nimalo zadovoljni, sa 10% (10), odnosno 6% (6).

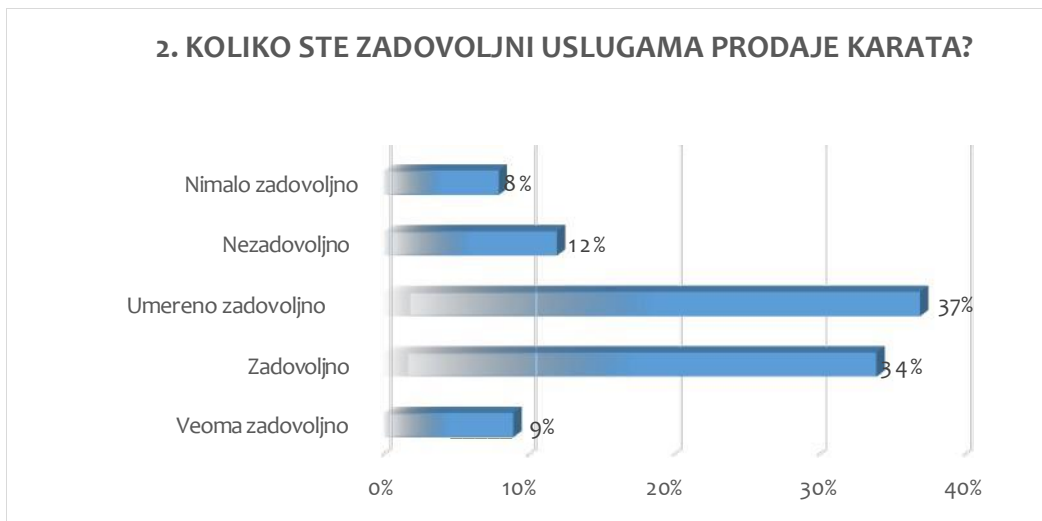


*Slika 1.1: Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije?*

**Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata?**

U pogledu usluga prodaje karata, 9% (9) prevoznika je veoma zadovoljno, 34% (34) je reklo da je zadovoljno, a preostali deo pozitivne većine od 37% (37) je umereno zadovoljan.

Da su nezadovoljni izrazili su se 12% (12) prevoznika, a 8% (8) njih uopšte nije zadovoljno prodajom karata od strane Autobuske stanice.



*Slika 1.2: Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata?*

**Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni uslugama parkinga tokom dana?**

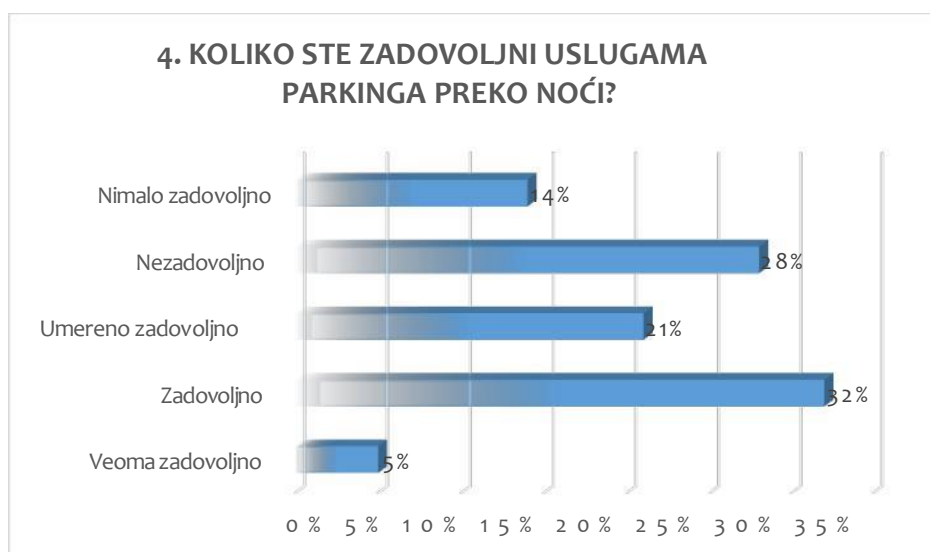
Na pitanje o uslugama parkinga tokom dana, samo 8% (8) prevoznika je reklo da je veoma zadovoljno ovom uslugom, dok je preostali deo od 40% (40) reklo da je zadovoljno. U proseku je 21% (21) prevoznika zadovoljno, a 23% (23) je nezadovoljno, a 8% (8) uopšte nije zadovoljno uslugom parkinga tokom dana.



*Slika 1.3: Koliko ste zadovoljni uslugama parkinga tokom dana?*

#### Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkinga preko noći?

Što se tiče usluga parkiranja preko noći, samo 5% (5) prevoznika izrazilo je da su veoma zadovoljni, a veći procenat od 32% (32) prevoznika zadovoljni su uslugom parkinga preko noći. U proseku je 21% (21) anketiranih zadovoljno. Dok je 28% (28) bilo nezadovoljno, a 14% (14) uopšte nezadovoljno ovom uslugom koju pruža autobuska stanica.

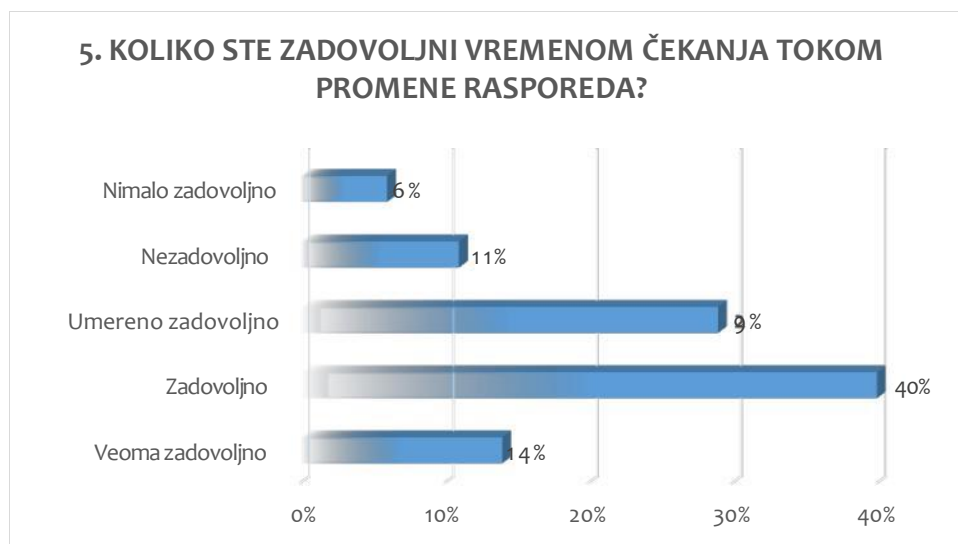


*Slika 1.4: Koliko ste zadovoljni uslugama parkinga preko noći?*

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

Na pitanje koliko su prevoznici zadovoljni vremenom čekanja tokom promene rasporeda, generalno su bili zadovoljni. Prema rezultatima dobijenim od istraživanja, njih 14% (14) je veoma zadovoljno, a 40% (40) njih je zadovoljno.

U proseku je 29% (9) prevoznika zadovoljno, a 11% (11) nezadovoljno, a samo 6% (6) prevoznika uopšte nije zadovoljno ovom uslugom.

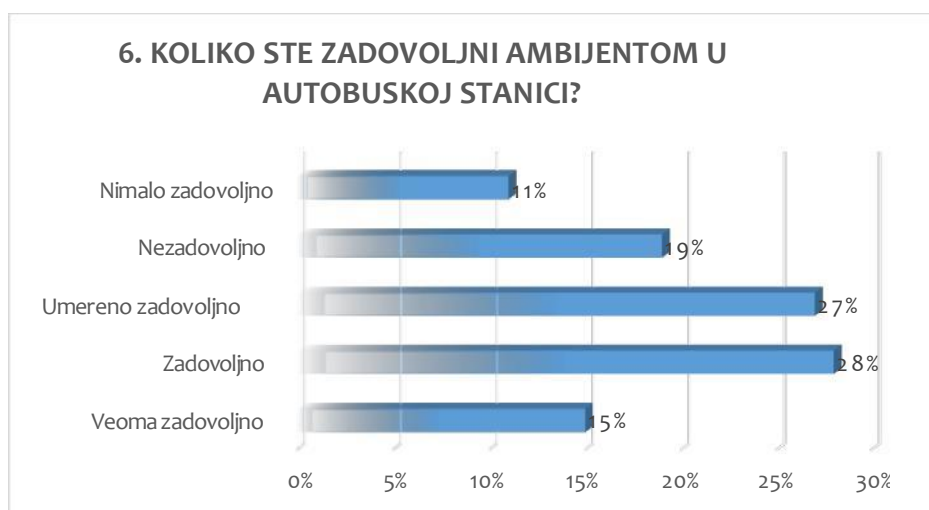


*Slika 1.5: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom promene rasporeda?*

**Pitanje 6: Koliko ste zadovoljni ambijentom u Autobuskoj stanici?**

Što se tiče ambijenta u Autobuskoj stanici, 15% (15) prevoznika je veoma zadovoljno, a 28% (28) njih je zadovoljno ambijentom.

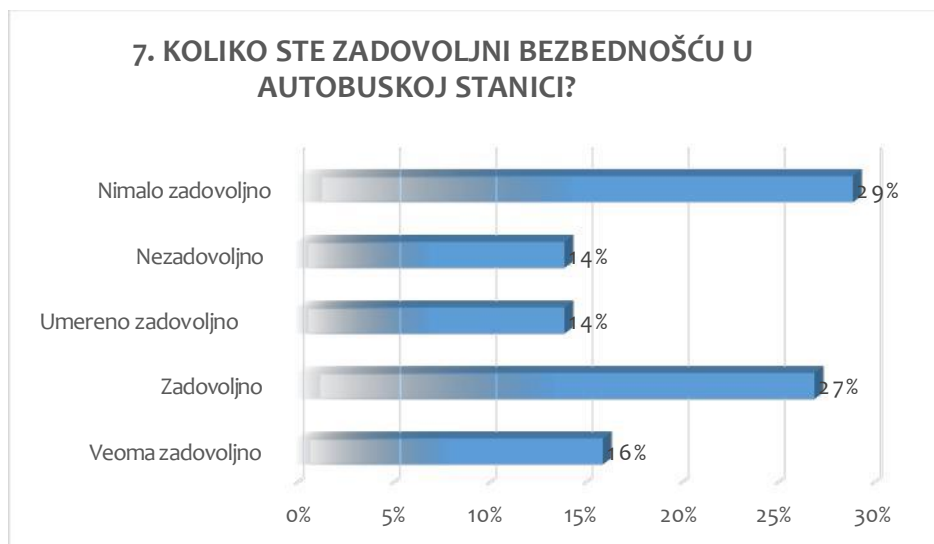
U proseku je njih 27% (27) zadovoljno, a 19% (19) prevoznika je nezadovoljno i 11% (11) uopšte nije zadovoljno ambijentom u Autobuskoj stanici.



*Slika 1.6: Koliko ste zadovoljni ambijentom u Autobuskoj stanici?*

**Pitanje 7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?**

Kada je reč o bezbednosti u Autobuskoj stanici, 16% (16) prevoznika izrazilo je da je veoma zadovoljno, a 27% (27) njih je zadovoljno. U proseku je 14% (14) prevoznika bilo zadovoljno, odnosno nezadovoljno. Dok se sa većim procentom od 29% (29) su se izjasnili kao nimalo nezadovoljno bezbednošću u Autobuskoj stanici.



*Slika 1.7: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici*

#### Pitanje 8: Da li imate neku sugestiju za poboljšanje usluga?

Na ovo pitanje je odgovorilo 39% (39) prevoznika. Njihove sugestije i zahtevi bili su sledeći:

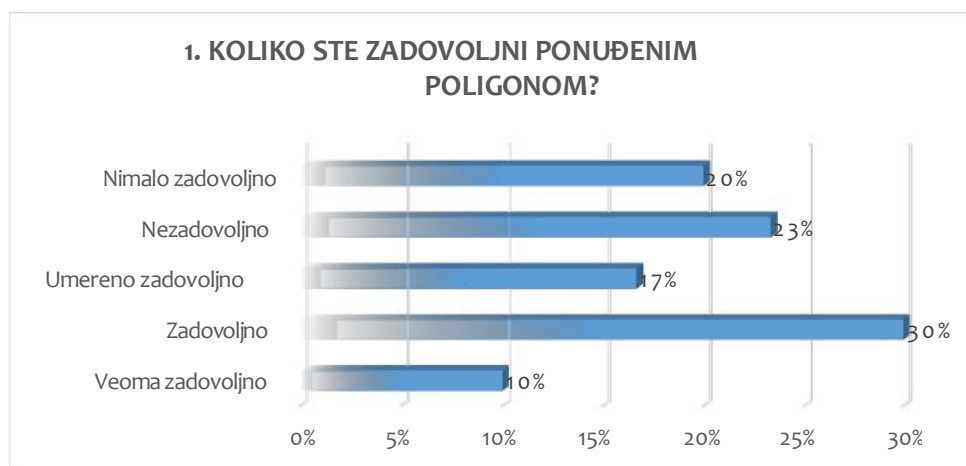
- Putna infrastruktura u unutrašnjosti stanice je vrlo loša, asfaltirati put i zatvoriti rupe (12 prevoznika);
- Cena peronizacije je visoka, trebalo bi da bude niža (10 prevoznika);
- Korišćenje toaleta od strane radnika prevoznih kompanija treba da je besplatno (8 prevoznika);
- Obezbeđenje unutar stanice trebalo bi da bude veće, a parking pod nadzorom kamera (5 prevoznika);
- Prisustvo taksija i kombi taksija na ulazu i na izlazu iz stanice ometa slobodno kretanje autobusa, moraju napustiti ulaze i izlaze iz stanice (4 prevoznika);
- Uređenje rampe na ulazu/izlazu iz stanice (4 prevoznika);
- Bolji nadzor transportnih linija, nema inspekcije za nadzor transportnih linija (2 prevoznika);
- Nivo čistoće u stanici i izvan nje trebalo bi da bude veći (2 prevoznika);
- Prevozne kompanije koje putuju van Kosova imaju veće cene, trebale bi da budu iste (1 prevoznik).

## 2. Auto škole

U kategoriji auto-škola učestvovalo je ukupno 30 kompanija koje koriste poligon Autobuske stanice za svoje potrebe. Rezultati dobijeni istraživanjem u pogledu auto-škola su predstavljeni u nastavku.

### Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni prostorom u poligonu koji vam se nudi?

Što se tiče zadovoljstva predstavnika auto-škola u pogledu prostora poligona koji im se nudi, samo 10% (3) njih je izrazilo da je njime veoma zadovoljno. 30% (9) kompanija izjavilo je da je zadovoljno, a u proseku zadovoljno se izrazilo 17% (5) anketiranih. Iz podataka dobijenih sa terena, 23% (7) auto-škola izrazilo je nezadovoljstvo prostorom poligona, a 20% (6) njih izjavilo je da je veoma nezadovoljno.

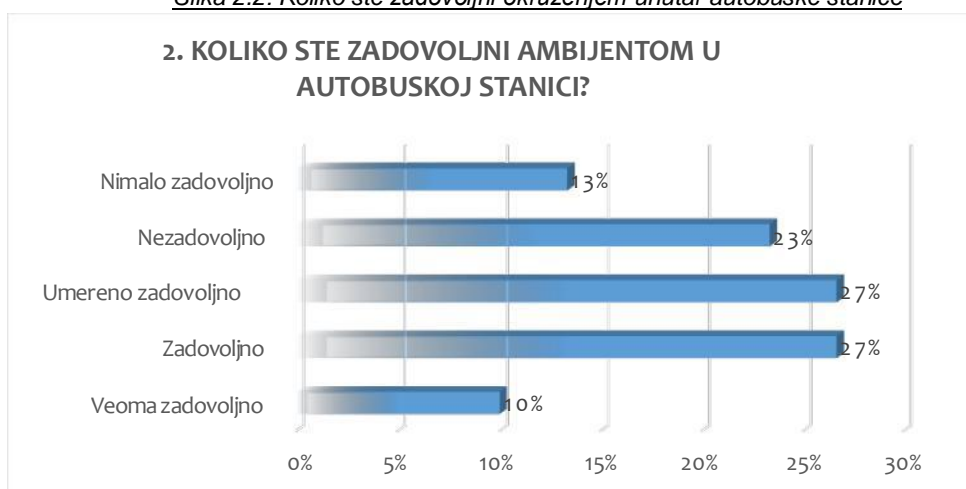


*Slika 2.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim poligonom?*

### Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni ambijentom u Autobuskoj stanici?

Većina anketiranih pozitivno se izjasnila o ambijentu unutar Stanice. Od toga je 10% (3) veoma zadovoljno, a 27% (8) ispitanika je izjavilo da je zadovoljno, odnosno umereno zadovoljno. Dok, 23% (7) auto-škola izjavilo je da je nezadovoljno, a 13% (4) uopšte nije zadovoljno ambijentom.

*Slika 2.2: Koliko ste zadovoljni okruženjem unutar autobuske stanice*





**Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?**

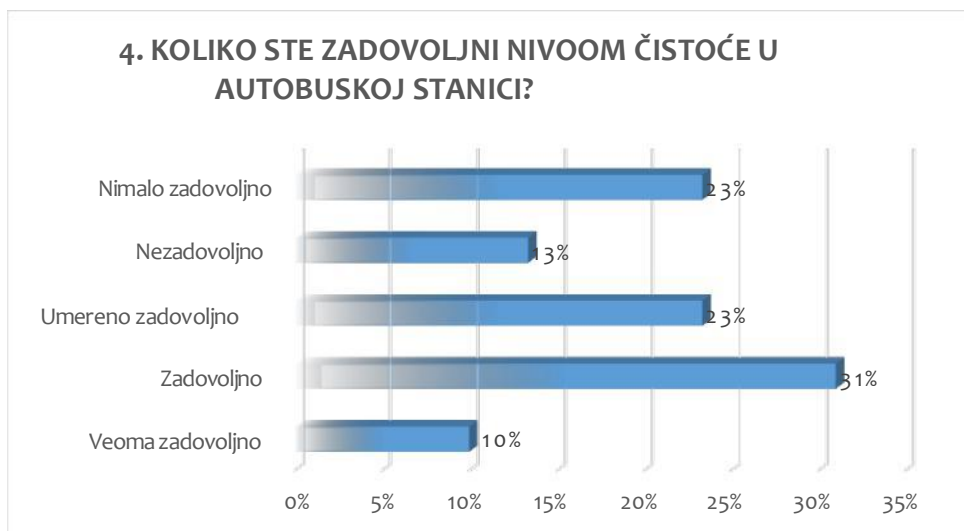
Što se tiče bezbednosti u Autobuskoj stanici, većina anketiranih izrazila je zadovoljstvo, ostavljajući njih 13% (4) koji su veoma zadovoljni i 51% (15) zadovoljnim. Sa manjim procentom od 13% (4), predstavnici auto-škola smatraju da je bezbednost unutar Autobuske stanice u prosečnom stanju. Dok je 10% (3) i 13% (4) anketiranih izrazilo da je nezadovoljno i nimalo nezadovoljno bezbednošću.



*Slika 2.3: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?*

**Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj stanici?**

Prilikom procene aspekta čistoće, 10% (3) anketiranih izjavilo je da je veoma zadovoljno, a 31% (9) njih je zadovoljno. Dok je umereno zadovoljno zadovoljno bilo 23% (7) predstavnika auto-škola, ostavljajući procenat nezadovoljnih i nimalo zadovoljnih 13% (4) i 23% (7) anketiranih.



*Slika 2.4: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj stanici?*

### Pitanje 5: Da li imate neku sugestiju za Autobusku stanicu?

U vezi sa sugestijama i zahtevima koje su podneli predstavnici 30 anketiranih auto-škola (AŠ-a), njihovi odgovori su sledeći:

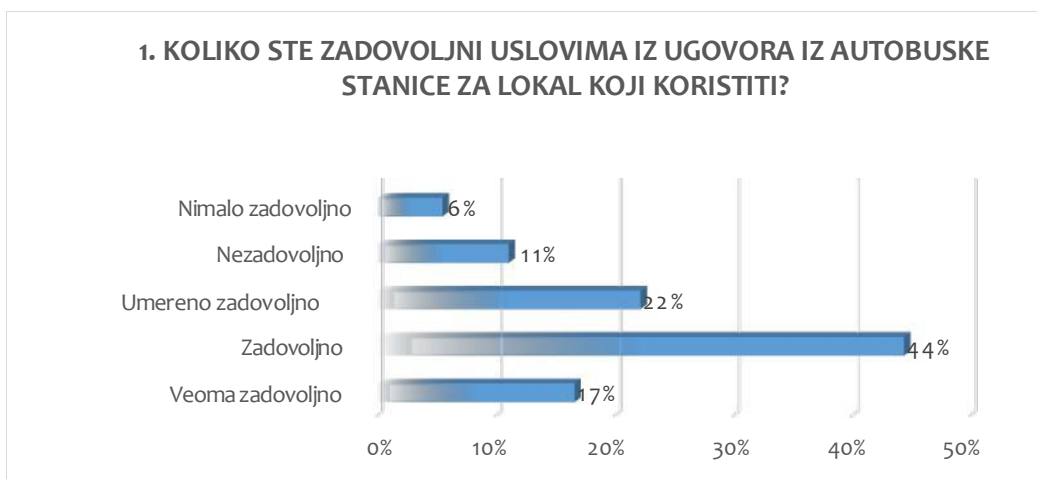
1. Cena korišćenja poligona je veoma visoka, treba je smanjiti ili u potpunosti ukloniti (15 AŠ);
2. Prostor unutar poligona je mali, poligon se mora povećati, a treba da postoje poligoni za svaku kategoriju vožnje posebno (7 AŠ);
3. Da postoji veća sigurnost na poligonu i prostor da bude pod nadzorom kamera (7 AŠ);
4. Regulisati rampe i da sve vreme budu pod nadzorom kamera (6 AŠ);
5. Očistiti infrastrukturu na poligonu, uključujući uklanjanje trave sa poligona (6 AŠ);
6. Izlaz i ulazak bi trebali biti pristupačniji, za sada je veoma teško ući i izaći iz stanice zbog velikog broja kombija, taksija i autobusa koji su parkirani na ulazu/izlazu (2 AŠ);
7. Ne dozvoliti privatne automobile na poligonu (1 AŠ);
8. Na pešačkom prelazu živi zid treba pomerati 10 m ispred i 10 m posle pešačkog prelaza zbog vidljivosti (1 AŠ);
9. Uraditi uklanjanje snega tokom zimske sezone (1 AŠ);
10. Postaviti klupe na poligonu (1 AŠ).

### 3. Poslovni lokali

U ovu kategoriju istraživanja uključeno je **18 poslovnih lokala**. Rezultati istraživanja su predstavljeni u nastavku:

#### Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni uslovima iz ugovora iz Autobuske stanice za lokal koji koristiti?

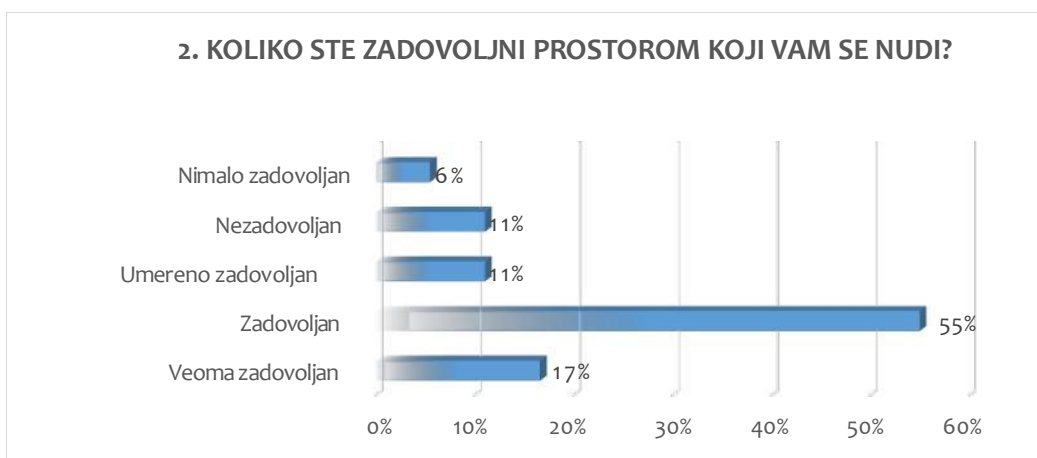
Na prvo pitanje u vezi sa zadovoljstvom predstavnika poslovnih lokala uslovima ugovora, njih 17% (3) izrazilo je da je veoma zadovoljno, a 44% (8) zadovoljno. 22% (4) predstavnika izjavilo je da je umereno zadovoljno, a 11% (2) izjavilo je da je nezadovoljno uslovima ugovora. Dok je samo jedna kompanija (6%) izjavila da uopšte nije zadovoljna uslovima ugovora.



*Slika 3.1: Koliko ste zadovoljni uslovima iz ugovora iz Autobuske stanice za lokal koji koristiti?*

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

Što se tiče prostora, većina anketiranih je bila zadovoljna, 17% (3) je bilo veoma zadovoljno, a 55% (10) je bilo zadovoljno. Umereno zadovoljno je 11% (2), a sa istim procentom i 2 druge



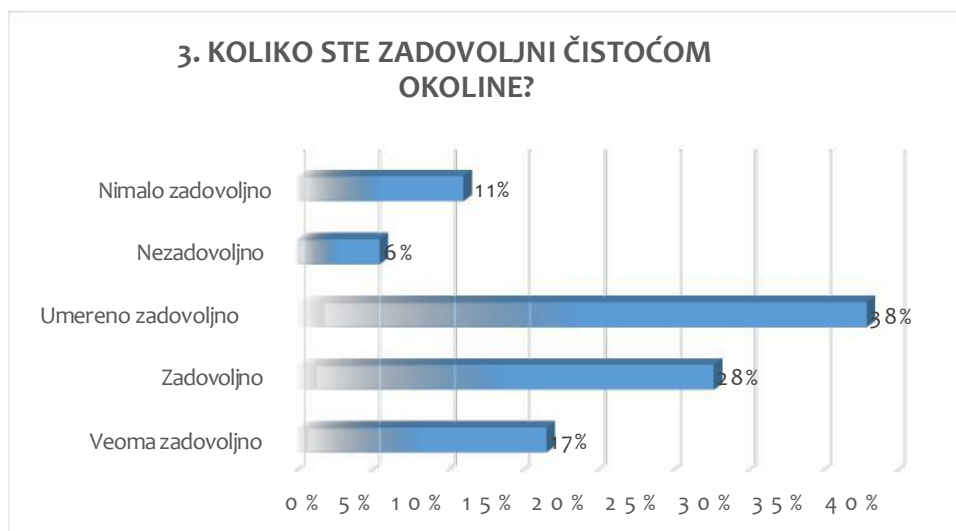
nezadovoljne kompanije, čime je samo jedan poslovni lokal ostao nimalo zadovoljan.

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



### Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni čistoćom okoline?

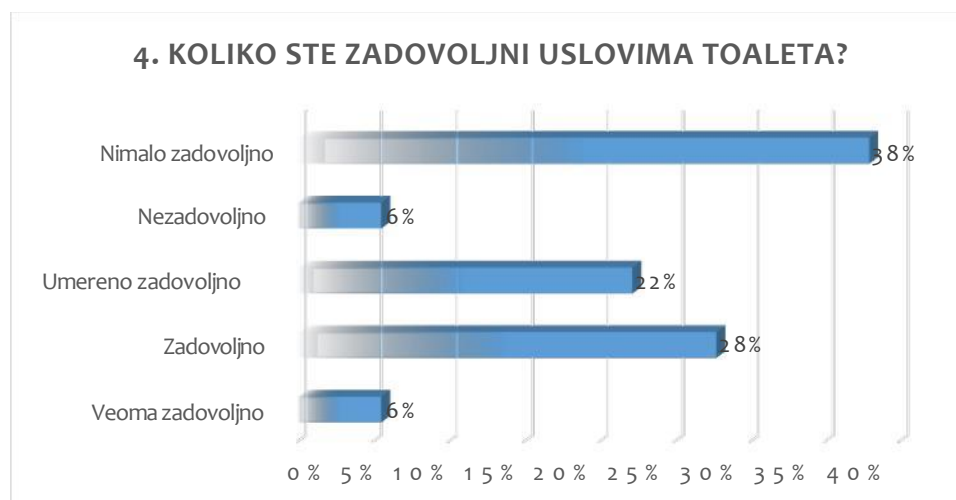
U pogledu čistoće okoline, u ovom pogledu, odgovori su uglavnom pozitivni. 17% (3) predstavnika prostorija izrazilo je da je veoma zadovoljno, a 28% (5) zadovoljno. Veći procenat od 38% (7) ispitanika bio je umereno zadovoljan, a samo jedan predstavnik izrazio je nezadovoljstvo nivoom čistoće. 2 poslovna prostora (11%) uopšte nisu bila zadovoljna, navodeći da čistoća životne sredine nije na pravom nivou.



*Slika 3.3: Koliko ste zadovoljni čistoćom okoline?*

### Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta?

Što se tiče uslova toaleta, ovde imamo nešto niže rezultate nego oko čistoće okoline. Samo jedan predstavnik poslovnih lokala smatra da su uslovi u toaletu veoma zadovoljavajući, a 28% (5) njih smatra da su zadovoljavajući. Umereno zadovoljno je 22% (4) anketiranih, jedan (6%) predstavnik poslovnih lokala je bio nezadovoljan, a 38% (7) uopšte nije bilo zadovoljno uslovima toaleta.

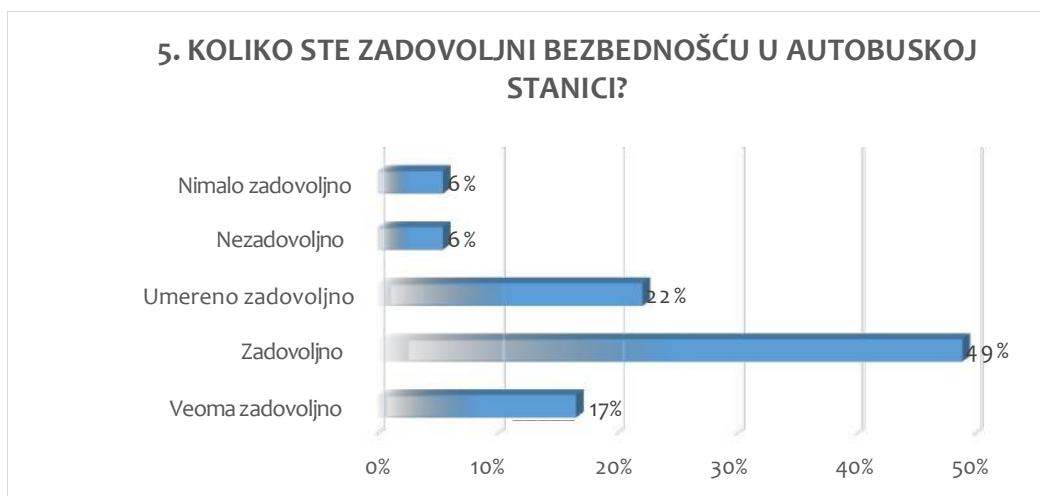


*Slika 3.4: Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta?*

**Pitanje 5: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici:**

Što se tiče bezbednosti u Autobuskoj stanici, većina predstavnika poslovnih lokala je zadovoljna. Njih 17% (3) izrazilo je da je veoma zadovoljno, a 49% (9) zadovoljno.

Dok su četiri predstavnika (22%) bila umereno zadovoljna, a samo dva predstavnika su izrazila da su nezadovoljna i uopšte nisu zadovoljna bezbednošću u stanici.



*Slika 3.5: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?*

**Pitanje 6: Da li imate neku sugestiju za Autobusku stanicu?**

U nastavku su navedene sugestije i zahtevi predstavnika poslovnih lokala koji se nalaze unutar Autobuske stanice:

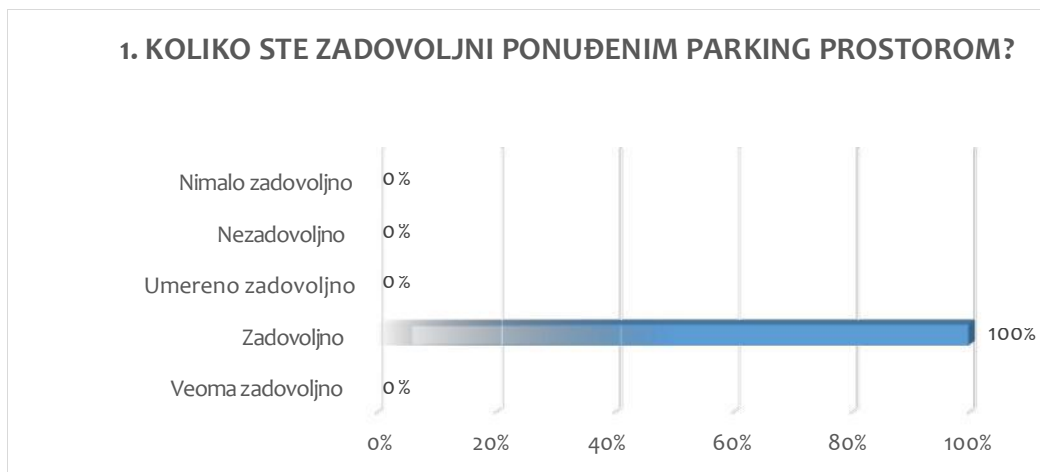
- Spoljno okruženje treba da ima više zelenih površina;
- Bezbednost treba da bude na višem nivou;
- Nivo čistoće u toaletu treba da bude bolji, a cena upotrebe niža;
- Ulaz u stanicu treba da bude besplatan za lokala i njihove vlasnike;
- Sistem kamera da bude digitalni i sa boljom vidljivošću;
- Rok trajanja ugovora treba da bude duži, a ne kao što je sada samo na godinu dana.

## 4. Taksi kompanije

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

### Pitanje 1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim parking prostorom?

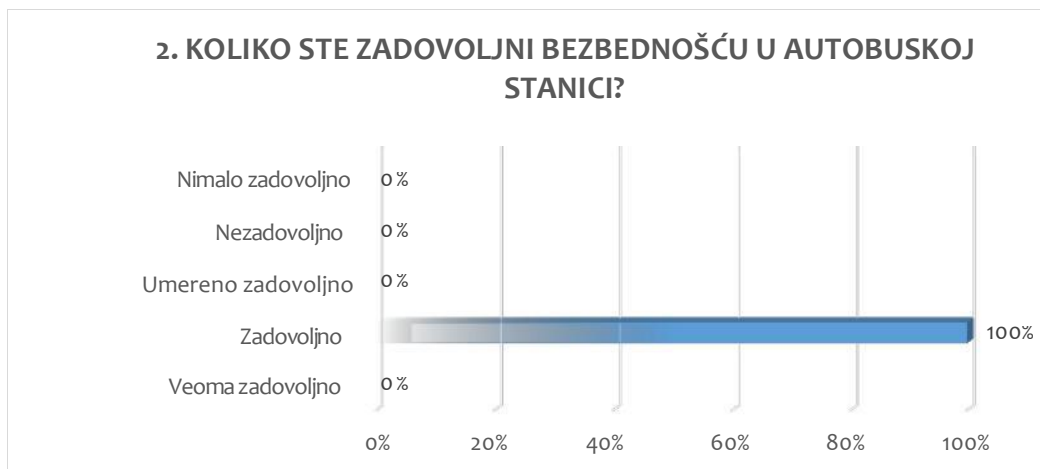
Što se tiče prostora koji je Autobuska stanica obezbedila za dve taksi kompanije, oni su zadovoljni parking prostorom koje im je ponuđeno.



*Slika 4.1: Koliko ste zadovoljni ponuđenim parking prostorom?*

### Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?

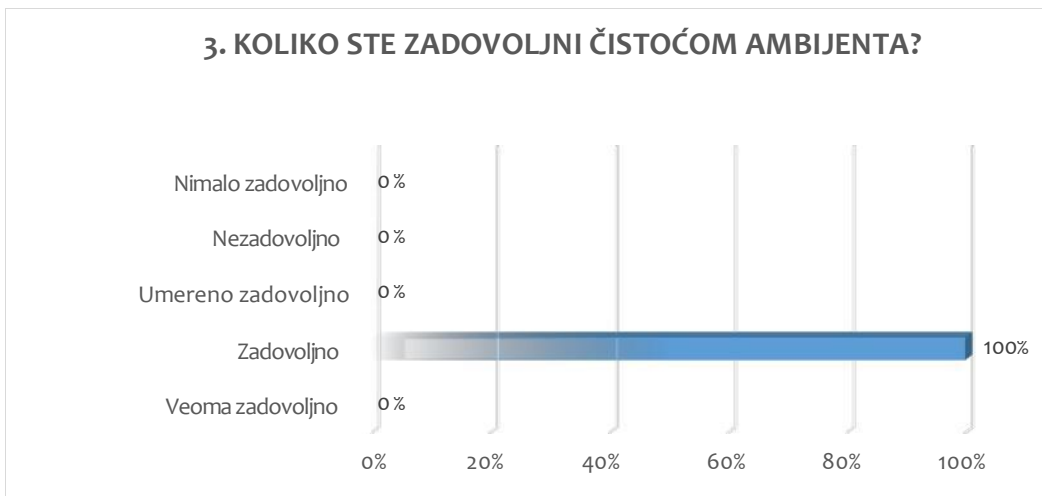
Što se tiče toga koliko su kompanije zadovoljne bezbednošću u stanici, obe kompanije su izrazile da su zadovoljne i bezbednošću.



*Slika 4.2: Koliko ste zadovoljni bezbednošću u Autobuskoj stanici?*

**Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni čistoćom ambijenta?**

Takođe, čistoćom ambijenta u stanici obe kompanije su izrazile da su zadovoljne.



*Slika 4.3: Koliko ste zadovoljni čistoćom ambijenta?*

**Pitanje 4: Da li imate neku sugestiju za Autobusku stanicu?**

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

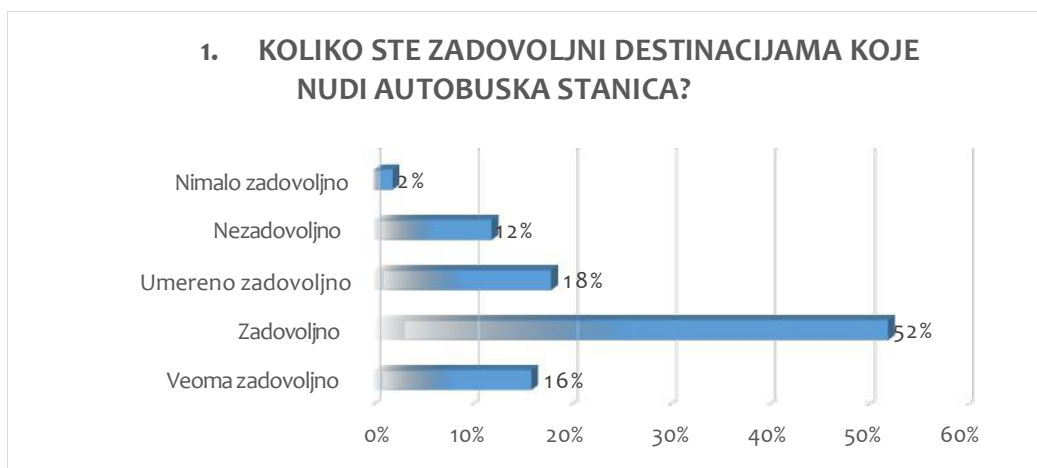


## 5. Putnici

Deo istraživanja bili su i putnici koji putuju preko 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?

Zadovoljstvo putnika destinacijama koje nudi autobuska stanica bilo je uglavnom pozitivno. Njih 16% (8) je izjavilo da su veoma zadovoljni, a 52% (26) da su zadovoljni. Umereno zadovoljno su se izjasnili 18% (9) putnika, a 12% (6) i 2% (1) putnika su nezadovoljni i nimalo zadovoljni.

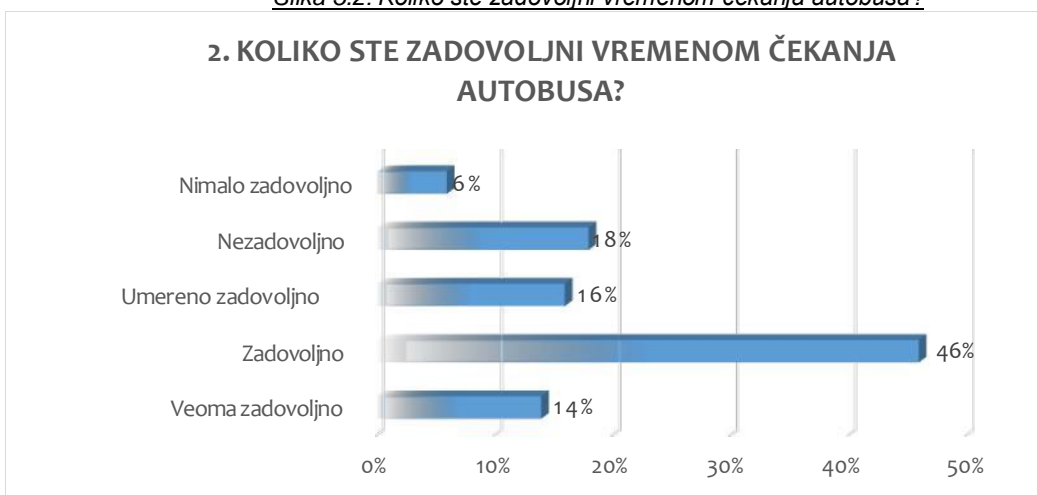


*Slika 5.1: Koliko ste zadovoljni destinacijama koje nudi Autobuska stanica?*

### Pitanje 2: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja autobusa?

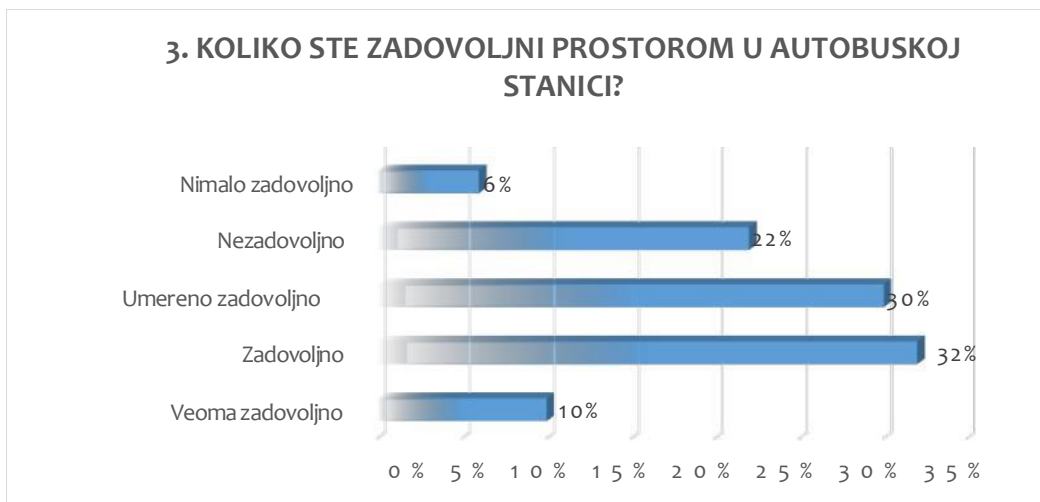
Kada su putnike pitali koliko su zadovoljni vremenom čekanja, 14% (7) njih su bili veoma zadovoljni, a 46% (23) zadovoljni. Umereno zadovoljno su se izjasnili 16% (8) građana, a 18% (9) i 6% (3) putnika je bilo nezadovoljno i nimalo zadovoljno.

*Slika 5.2: Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja autobusa?*



**Pitanje 3: Koliko ste zadovoljni prostorom u Autobuskoj stanici?**

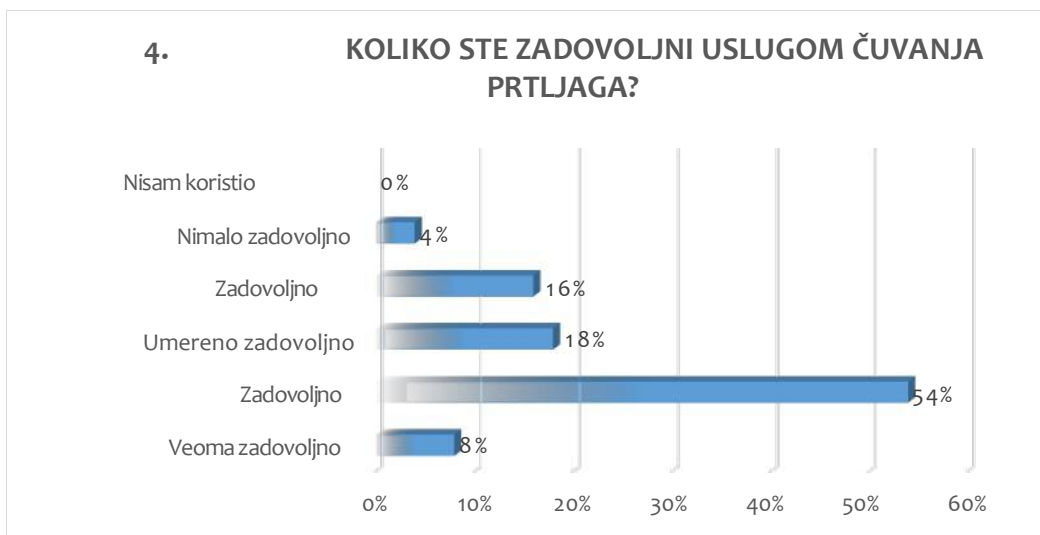
Što se tiče prostora u Autobuskoj stanici, 10% (5) putnika su se izrazili da su veoma zadovoljni. 32% (16) putnika bilo je zadovoljno, a umereno zadovoljno 30% (15) putnika. Dok je 22% (11) putnika bilo nezadovoljno prostorom u Autobuskoj stanici, a 6% (3) njih uopšte nije bilo zadovoljno.



*Slika 5.3: Koliko ste zadovoljni prostorom u Autobuskoj stanici?*

**Pitanje 4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?**

Što se tiče usluge čuvanja prtljaga, 8% (4) putnika izrazilo je da su veoma zadovoljni, a 54% (27) drugih izjasnili su se zadovoljno. Umereno je bilo zadovoljno 18% (9) putnika, dok je njih 16% (8) bilo nezadovoljno, a samo dva putnika (4%) nisu bila uopšte zadovoljna uslugom čuvanja



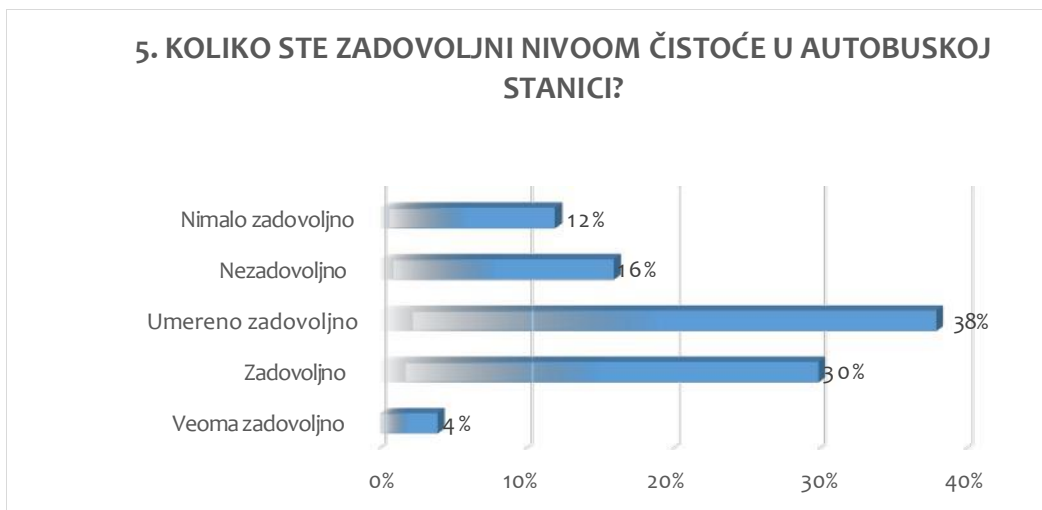
prtljaga.

*Slika 5.4: Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?*



**Pitanje 5: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj stanici?**

Na pitanje o nivou čistoće u stanici, samo 4% (2) putnika izrazilo je da su veoma zadovoljni. Zadovoljni i umereno zadovoljni izrazili su putnici sa 30% (15), odnosno 38% (19). Dok je 16% (8) putnika bilo nezadovoljno, a 12% (6) putnika uopšte nije bilo zadovoljno.

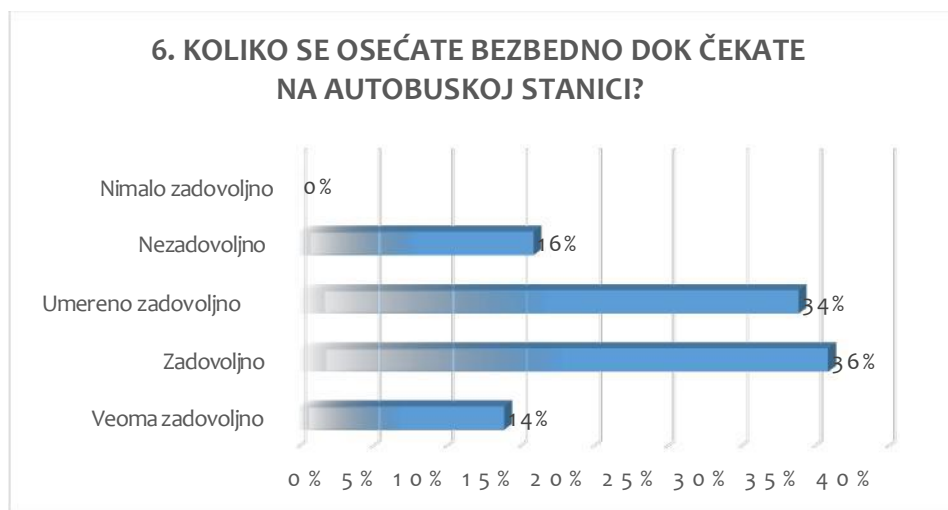


*Slika 5.5: Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj stanici*

**Pitanje 6: Koliko se osećate bezbedno dok čekate na Autobuskoj stanici?**

U pogledu bezbednosti, rezultati su pokazali da se putnici uglavnom osećaju sigurno u stanici. Njih 14% (7) je veoma zadovoljno bezbednošću, 36% (18) je zadovoljno, a 34% (17) putnika je umereno zadovoljno.

16% (8) putnika izjavilo je da je nezadovoljno bezbednošću u stanici, a niko od anketiranih uopšte nije zadovoljan aspektom bezbednosti.



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

**Pitanje 7: Koliko ste zadovoljni raznovrsnošću poslovnih lokala (kafana i restorana) u Autobuskoj stanici?**

Unutar Autobuske stanice nalaze se različiti poslovni lokali, a u pogledu njihove raznovrsnosti putnici imaju različita mišljenja. Pozivajući se na rezultate sa terena, samo 8% (4) ispitanika je veoma zadovoljno raznovrsnošću lokala, a 26% (13) je zadovoljno.

Umereno zadovoljno je 32% (16) anketiranih, a 18% (9) nezadovoljno. Dok 8 putnika (16%) uopšte nije bilo zadovoljno u pogledu raznovrsnosti poslovnih lokala prostora.

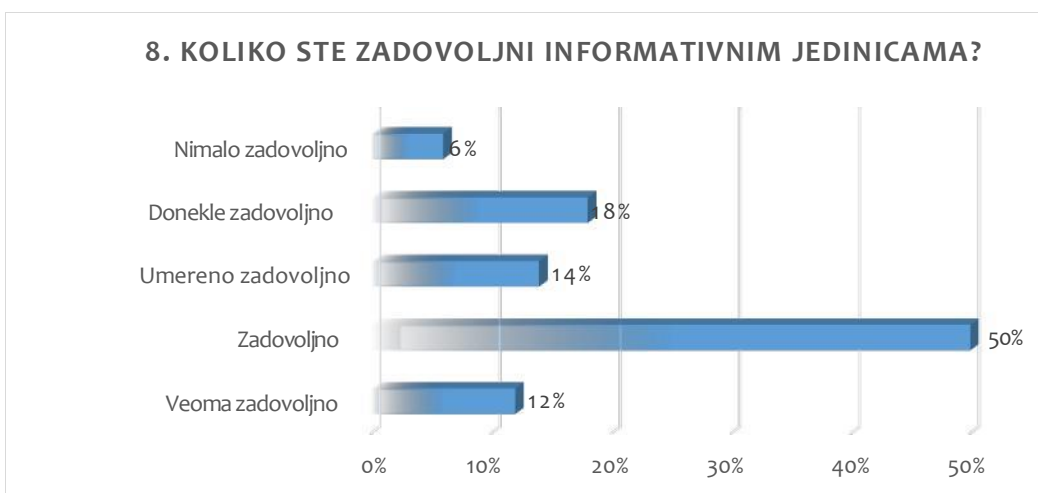
*Slika 5.7: Koliko ste zadovoljni raznovrsnošću poslovnih lokala u Autobuskoj stanici?*



**Pitanje 8: Koliko ste zadovoljni informativnim jedinicama:**

Što se tiče informativnih jedinica, većina putnika je zadovoljna. Njih 12% (6) izjavilo je da su veoma zadovoljni, a 50% (25) putnika su zadovoljni.

Dok je umereno zadovoljno njih 14% (7), a 18% anketiranih putnika je nezadovoljno. Na kraju, 3 putnika (6%) uopšte nisu bila zadovoljna.

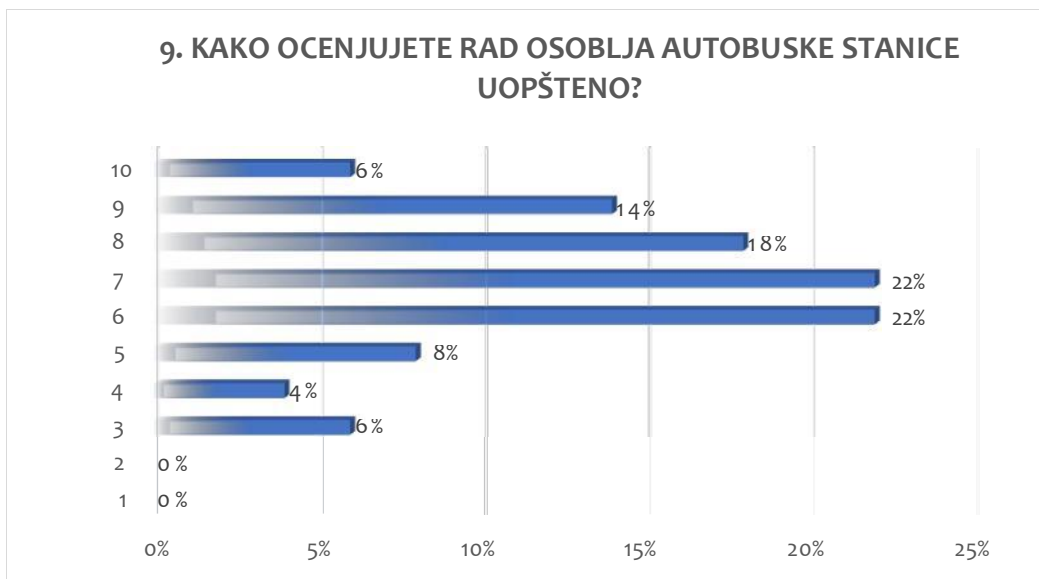


*Slika 5.8: Koliko ste zadovoljni informativnim jedinicama?*

**Pitanje 9: Kako ocenjujete rad osoblja Autobuske stanice uopšteno?**

Na kraju, putnici su takođe zamoljeni da ocene rad osoblja Stanice. Procene u pogledu učinka osoblja su različite. Rezultati predstavljaju podatke sa ocenom od broja 1 do 10, gde je 1 vrlo loše, a 10 odlično.

Osoblje je ocenjeno sa 10 poena od 6% (3) putnika, i nastavljajući sa ocenom 9 - 14% (7), ocenom 8 - 18% (9) i tako dalje. Lošu ocenu je dalo samo 5 putnika, koji su dali ocene 4 i 3.



*Slika 5.9: Kako ocenjujete rad osoblja Autobuske stanice uopšteno?*

**Pitanje 10: Da li imate neku sugestiju ili komentar za Autobusku stanicu?**

Što se tiče zahteva putnika, oni su navedeni u nastavku:

- Toaleti u stanici treba da budu besplatni;
- Toaleti da budu čistiji.

## ZAKLJUČCI

Prema podacima dobijenim od istraživanja, generalno, svi korisnici usluga iz OJP „Autobuska stanica“ AD Priština su zadovoljni i umereno zadovoljni uslugama koje pruža kompanija. Veliki procenat u svakoj kategoriji i svakom pitanju dobio je zadovoljavajuće i umereno zadovoljavajuće odgovore, što pokazuje da su pružene usluge dobro primljene i da su u skladu sa zahtevima potrošača koji koriste usluge preduzeća.

U nekim slučajevima se zahteva da nivo bezbednosti bude veći, uglavnom od strane poslovnih lokala, ali i od prevoznika. Takođe, podizanje nivoa čistoće zahtevale su sve kategorije obuhvaćene istraživanjem. Dok su lošije ocene davale auto-škole i prevoznici.

Sledi spisak pitanja koje zahtevaju pažnju u svakoj kategoriji:

### Prevoznici

46% prevoznika bilo je umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno uslugama peronizacije, a 57% njih je bilo umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno uslugama prodaje karata.

Što se tiče parkiranja tokom dana i noći, rezultati pokazuju da je 63% prevoznika u kategoriji umereno zadovoljnih, nezadovoljnih i nimalo zadovoljnih.

Takođe je bilo nezadovoljstva među prevoznicima u pogledu ambijenta unutar Autobuske stanice, gde je 57% anketiranih bilo umereno zadovoljno, nezadovoljno i nimalo zadovoljno. To je uglavnom bilo zbog plaćanja za korišćenje toaleta.

Još jedno identifikovano nezadovoljstvo je bezbednosni aspekt, gde 29% anketiranih uopšte nije bilo zadovoljno bezbednošću u stanici, nastavljajući sa 14% nezadovoljnih i još 14% umereno zadovoljnih.

### Auto škole

Zahtevi predstavnika 30 auto-škola koje su bile deo istraživanja uglavnom se odnose na smanjenje cene ulaska na poligon i stvaranje pogodnijeg okruženja van stanice, poboljšanje putne infrastrukture (poligona). Na pitanje koliko su zadovoljni ponuđenim poligonom, 20% anketiranih uopšte nije bilo zadovoljno, 23% nezadovoljno i 17% umereno zadovoljno. Žalbe u vezi s tim rezultat su malog prostora poligona, rupa na putu itd.

### Poslovni lokali

Kategorija poslovnih lokala je uglavnom zadovoljna. Njihova glavna briga bila je upotreba toaleta i čistoća unutar stanice. Što se tiče uslova toaleta, 38% anketiranih uopšte nije bilo zadovoljno. Razlog tome bila je uglavnom cena koju je trebalo platiti za korišćenje toaleta i nivo čistoće.

### Taksi kompanije

Taksi kompanije su najzadovoljnija kategorija uslugama autobuske stanice. Obe taksi kompanije koje posluju u okviru stanice su zadovoljne uslugama koje dobijaju.

## Putnici

I putnici su uglavnom zadovoljni uslugama autobuske stanice. Nezadovoljstvo je uglavnom bilo malo, a slabije ocene su dobila pitanja o obezbeđenom prostoru u okviru Autobuske stanice (58%), nivou čistoće (66%) i raznovrsnosti poslovnih lokala (66%).

## PREPORUKE

Na osnovu rezultata istraživanja, preporučujemo da se uzmu u obzir tri pitanja predstavljena u nastavku, zbog kojih je veći broj anketiranih izrazio nezadovoljstvo:

- **Pružanje većeg nivoa bezbednosti:** Iako je mali broj anketiranih imao pritužbe u pogledu bezbednosti, oni koji su izrazili svoje probleme ukazali su na probleme koje treba rešiti i treba pronaći rešenje po ovom pitanju, posebno za slučajeve kada su im razbijeni lokali.
- **Funkcionalizacija rampe na ulazu u Autobusku stanicu:** Rampa na ulazima u stanicu u mnogim slučajevima ne funkcioniše ispravno, pa je od svih operativnih jedinica zatražen rešavanje ovog problema.
- **Smanjenje/uklanjanje plaćanja za korišćenje toaleta:** Sve kategorije su zatražile da se ova uplata ili potpuno ukloni ili smanji.



Period januar- Decembar 2020

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

Potrošač

Datum :

## Operateri transporta

Primalac podataka:

- |           |   |                 |            |                      |                    |                   |
|-----------|---|-----------------|------------|----------------------|--------------------|-------------------|
| <b>1.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni uslugama peronizacije koju vam nudi Autobuska Stanica?</b> | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>2.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni uslugama prodaje karata?</b>                               | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>3.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni uslugom parkiranja tokom dana?</b>                         | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>4.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni uslugama parkiranja preko noći?</b>                        | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>5.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja tokom promena rasporeda?</b>              | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>6.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni okolinom unutar Autobuske Stanice?</b>                     | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>7.</b> | <b>Koliko ste zadovoljni obezbeđenjem Autobuske Stanice?</b>                        | Vrlo zadovoljan | Zadovoljna | U proseku zadovoljan | Donekle zadovoljan | Nimalo zadovoljan |
| <b>8.</b> | <b>Da li imate neke predloge za poboljšanje usluga?</b>                             |                 |            |                      |                    |                   |

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

## UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2020

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

## AUTO ŠKOLE

Datum: \_\_\_\_\_

Primalac podataka: \_\_\_\_\_

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

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

## 2. Koliko ste zadovoljni okolinom unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

## 3. Koliko ste zadovoljni obezbeđenjem unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

## 4. Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće u Autobuskoj Stanici?

Veoma zadovoljan	Zadovoljna	Umereno zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
------------------	------------	--------------------	--------------------	-------------------

## 5. Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:

---



---

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

## UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2020

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

## POSLOVNE LOKACIJE

Kupci:

Datum:

Primalac podataka:

**1. Koliko ste zadovoljni uslovima ugovora sa autobuske stanice za restoran koji koristite?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**2. Koliko ste zadovoljni prostorom koji vam se nudi?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**3. Koliko ste zadovoljni sa čišćenjem okoline?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**4. Koliko ste zadovoljni uslovima toaleta?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**5. Koliko ste zadovoljni sa bezbednošću unutar Autobuske Stanice?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**6. Da li imate neki predlog za Autobusku Stanicu:**

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

## PRILOG D: UPITNIK ZA TAKSIJSKE KOMPANIJE

### UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period januar- Decembar 2020

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

#### TAKSI PREDUZEĆA

Potrošači:

Datum: \_\_\_\_\_

Primalac podataka: \_\_\_\_\_

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

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

#### 2. Koliko ste zadovoljni bezbednošću unutar Autobuske Stanice?

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

#### 3. Koliko ste zadovoljni čišćenjem okoline?

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

#### 4. Da li imate predloge za Autobusku Stanicu?

---



---

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

## UPITNIK O MERENJU ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Period Januar - Decembar 2020

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

## PUTNICI

Potrošači:

Datum:

Primalac podataka:

**1. Koliko ste zadovoljni destinacijama koje nudi Autobuska Stanica?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**2. Koliko ste zadovoljni vremenom čekanja Autobusa?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**3. Koliko ste zadovoljni prostorom unutar Autobuske Stanice?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**4. Koliko ste zadovoljni uslugom čuvanja prtljaga?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

Nisam iskoristio ovu priliku

**5. Koliko ste zadovoljni nivoom čistoće unutar Autobuskoj Stanici?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**6. Koliko se osećate sigurno dok čekate na autobuskoj stanici?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**7. Koliko ste zadovoljni raznovrsnim poslovnim prostorijama (kafićima i restoranima) u okviru Autobuske stanice?**

Vrlo zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

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

Vrlo Zadovoljan	Zadovoljna	U proseku zadovoljan	Donekle zadovoljan	Nimalo Zadovoljan
-----------------	------------	----------------------	--------------------	-------------------

**9. Koliko ste zadovoljni informacijama o jedinicama?**

Vrlo  
Zadovoljan

Zadovoljna

U proseku  
zadovoljan

Donekle  
zadovoljan

Nimalo  
Zadovoljan

**10. Kako uopšte ocenjujete rad osoblja Autobuske Stanice?**

Ocena od 1 do 10 (1 je vrlo loša, a 10 vrlo dobra) \_\_\_\_\_

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

