

Tabela e përmbajtjes

[Tabela e përmbajtjes 1](#_Toc101947500)

[Lista e tabelave 2](#_Toc101947501)

[Lista e figurave 2](#_Toc101947502)

[Përmbledhje ekzekutive 3](#_Toc101947503)

[Hyrje 4](#_Toc101947504)

[Qëllimi i hulumtimit 4](#_Toc101947505)

[Shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A. – Prishtinë 5](#_Toc101947506)

[Metodologjia e hulumtimit 6](#_Toc101947507)

[Përpilimi i pyetësorëve 6](#_Toc101947508)

[Përcaktimi i mostrës përfaqësuese 7](#_Toc101947509)

[Implementimi 7](#_Toc101947510)

[Rezultatet 8](#_Toc101947511)

[1. Operatorët transportues 9](#_Toc101947512)

[2. Autoshkollat 4](#_Toc101947513)

[3. Lokalet afariste 6](#_Toc101947514)

[4. Kompanitë e taksive 16](#_Toc101947515)

[5. Udhëtarët 19](#_Toc101947516)

[Konkluzionet 26](#_Toc101947517)

[**Operatorët transportues** 26](#_Toc101947518)

[**Autoshkollat** 26](#_Toc101947519)

[**Lokalet afariste** 26](#_Toc101947520)

[**Kompanitë e taksive** 26](#_Toc101947521)

[**Udhëtarët** 26](#_Toc101947522)

[Rekomandimet 27](#_Toc101947523)

[Aneksi A: Pyetësori për operatorët transportues 28](#_Toc101947524)

[Aneksi B: Pyetësori për autoshkollat 29](#_Toc101947525)

[Aneksi C: Pyetësori për lokalet afariste 30](#_Toc101947526)

[Aneksi D: Pyetësori për kompanitë e taksive 31](#_Toc101947527)

[Aneksi E: Pyetësori për udhëtarët 32](#_Toc101947528)

Lista e tabelave

[Tabela 1 - Shërbimet e ofruara nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. 5](#_Toc101947478)

[Tabela 2 - Aktivitetet e ndërmarra 6](#_Toc101947479)

[Tabela 3 - Përcaktimi i mostrës së hulumtimit 7](#_Toc101947480)

[Tabela 4 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim 8](#_Toc101947481)

Lista e figurave

[Figura 1 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim 8](#_Toc131058791)

[Figura 2 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit 9](#_Toc131058792)

[Figura 3 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave? 9](#_Toc131058793)

[Figura 4 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës? 1](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058794)

[Figura 5 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës? 1](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058795)

[Figura 6 - Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve? 1](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058796)

[Figura 7 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 2](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058797)

[Figura 8 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 2](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058798)

[Figura 9 - A ka pasur ndikim pandemia në veprimtarinë tuaj? 2](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058799)

[Figura 10 - Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet? 4](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058800)

[Figura 11 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A. 4](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058801)

[Figura 12 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 5](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058802)

[Figura 13 - Ndikimi i pandemisë 5](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058803)

[Figura 14 - Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. për lokalin që e shfrytëzoni? 6](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058804)

[Figura 15 - Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.? 6](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058805)

[Figura 16 - Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit? 6](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058806)

[Figura 17 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 15](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058807)

[Figura 18 - Sa jeni të kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj? 15](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058808)

[Figura 19 - Efekti i pandemisë 15](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058809)

[Figura 20 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet? 17](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058810)

[Figura 21 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 17](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058811)

[Figura 22 - Sa jeni të kënaqur me infrastrukturën rrugore në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.? 17](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058812)

[Figura 23 - A ka pasur pandemia ndikim në numrin e konsumatorëve tuaj? 18](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058813)

[Figura 24 - Sa jeni të kënaqur e hapësirën e pritjes? 19](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058814)

[Figura 25 - Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron “Stacioni i Autobusëve” SH.A.? 19](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058815)

[Figura 26 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit? 19](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058816)

[Figura 27 - Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 20](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058817)

[Figura 28 - Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.? 20](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058818)

[Figura 29 - Sa jeni të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.? 20](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058819)

[Figura 31 - Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese? 21](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058820)

[Figura 32 - A ka pasur ndikim pandemia për ju? 21](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058821)

[Figura 33 - Si e vlerësoni punën e stafit të “Stacionit të Autobusëve” SH.A. në përgjithësi? 21](file:///C:\Users\GCDA\Desktop\Dea-GCDA\Hulumtime\Stacioni%20i%20Autobusave%202023\Raporti%20final%20i%20hulumtimit%20SA%202023.docx#_Toc131058822)

Përmbledhje ekzekutive

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

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

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

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

Hulumtimi është bërë nga data 20 mars 2023 deri më 25 mars 20223, kur është bërë intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat kanë hapësirat e ndërmarrjes në shfrytëzim me qira, udhëtarëve të ndryshëm të cilët frekuentojnë “Stacionin e Autobusëve” SH.A., autoshkollave si dhe kompanive të taksive.

Rezultatet e nxjerra nga hulumtimi tregojnë se në përgjithësi të gjitha njësitë operuese si dhe udhëtarët janë të kënaqur me shërbimet që u ofrohen nga ndërmarrja përjashtuar këtu auto shkollat. 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 shpeshta është kërkuar që të ngritët niveli i pastërtisë, kryesisht nga lokalet afariste, nga operatorët transportues dhe auto shkollat. Gjithashtu, është kërkuar nga disa kategori të përfshira në hulumtim edhe shfrytëzimi i tualeteve të jetë pa pagës’. Vlerësime më të dobëta në përgjithësi janë dhënë nga autoshkollat.

Hyrje

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

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

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

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

Aktualisht, ndërmarrja ka 94 të punësuar.

Qëllimi i hulumtimit

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

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

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

Shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A. – Prishtinë

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

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

Shërbimet që këta operatorë i marrin përfshijnë:

Tabela 1 - Shërbimet e ofruara nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A.

Metodologjia e hulumtimit

Intervistimi është bërë nga datat 20 mars 2023 deri më 25 mars 2023, ku është bërë intervistimi i transportuesve, bizneseve të cilat shfrytëzojnë me qira hapësirat e ndërmarrjes, udhëtareve që udhëtojnë në destinacione të ndryshme përmes “Stacionit të Autobusëve” SH.A., autoshkollave si dhe kompanive të taksive.

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

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

Tabela 2 - 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” SH.A. në mënyrë të drejtpërdrejtë, duke përpiluar pyetësorë të specifikuar për secilin prej tyre.

Pyetësorët janë përpiluar për:

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

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

Përcaktimi i mostrës përfaqësuese

Duke e pasur parasysh që numri i operatorëve ekonomikë, me të cilët “Stacioni i Autobusëve” SH.A. bashkëpunon, në total është 270, ne kemi sugjeruar që mostra e hulumtimit të përfshijë 302 të intervistuar. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e mostrës sipas operatorëve ekonomikë, përfshirë edhe 77 udhëtarë:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Njësitë operuese | Numri real i operatorëve | Numri i operatorëve që do të jenë pjesë e hulumtimit |
| Operatorë transportues | **211** | **150** |
| Autoshkolla | **58** | **30** |
| Lokale afariste | **34** | **19** |
| Kompani të taksive | **1** | **1** |
| Udhëtarë | **/** | **50** |

Tabela 3 - Përcaktimi i mostrës së hulumtimit

Implementimi

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

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

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

Rezultatet

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

Figura 1 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Njësi operuese | Operatorë transportues | Autoshkolla | Lokale afariste | Kompani të taksive | Udhëtarë |
| Nr. i intervistave | **150** | **30** | **19** | **1** | **50** |

Tabela 4 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim

#### Operatorët transportues

Nga 211 kompani/operatorë të cilët marrin shërbime nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A., 150 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 që ju ofron “Stacioni i Autobusëve” SH.A.?**

Në pyetjen e parë, nga 150 operatorë transportues që kanë marrë pjesë në hulumtim, 26% (40) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A., 31% (46) e tyre janë shprehur se janë të kënaqur, 27% (41), 11%(16) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A. Ndërsa aspak të kënaqur janë deklaruar 5% (7) e të intervistuarit.

Figura 2 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit

që ju ofron “Stacioni i Autobusëve” SH.A.?

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

Sa i përket shërbimeve të shitjes së biletave, 20% (30) e operatorëve transportues janë shumë të kënaqur, 43% (64) janë shprehur se janë të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave nga ana e “Stacionit të Autobusëve” SH.A.

Nga pjesa tjetër e të intervistuarve, 27% (41) kanë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur dhe 6% (9)janë shprehur deri diku të kënaqur e të pakënaqur janë deklaruar 6 operatorë transportues .

Figura 3 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?

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

Kënaqshmëria e operatorëve transportues në lidhje me shërbimet e parkingut gjatë ditës ka qenë kryesisht mesatare. Nga 150 të intervistuar, 14% (21) janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 24% (36) e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur.

Ndërsa mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 42% (64) e të intervistuarve, duke lënë 15%(22) të të intervistuar deri diku të kënaqur dhe aspak te kënaqur 5%(7) e të intervistuarve.

Figura 4 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?

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

Sa i përket shërbimeve të parkingut gjatë natës, 11% (17) e të intervistuarve janë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim. Ndërsa 25% (37) e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natë janë shprehur 41% (62) e të intervistuarve, duke lënë të intervistuarit deri diku të kënaqur me 18%(27) dhe 5% (7) aspak të kënaqur.

Figura 5 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?

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

Në pyetjen se sa janë të kënaqur operatorët transportues me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve, në përgjithësi ata kanë qenë të kënaqur. Sipas të rezultateve të nxjerra nga hulumtimi, 25% (38) e të intervistuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, dhe 41% (62) e tyre janë shprehur të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 23% (34) e të intervistuarve, 9% (13) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me këtë shërbim ndërsa 2%(3) e të intervistuarve kanë deklaruar si aspak të kënaqur .

Figura 6 - Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?

**Pyetja 6: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Sa i përket ambientit brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., nuk është shprehur kënaqësi e lartë ku 10% (15) e të intervistuarve janë deklaruar se janë shumë të kënaqur, dhe 15% (22) e tyre janë të kënaqur me këtë shërbim. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 28% (42) e të intervistuarve, duke lënë deri diku të kënaqur 27% (41) e operatorëve transportues dhe aspak të kënaqur 20% (30) e të intervistuarve.

Figura 7 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 7: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Kur bëhet fjalë për sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., rezultatet prapë tregojnë shifra të ngjashme me pyetjet tjera. 18% (27) e të intervistuarve janë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, dhe 21% (31) e tyre janë shprehur se janë të kënaqur. 29% (43) e të intervistuarve kanë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., 25%(38) e tyre janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 7%(11) aspak të kënaqur me këtë shërbim.

Figura 8 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**8. A ka pasur ndikim pandemia në veprimtarinë tuaj?**

Në pyetjen se a ka pasur pandemia ndikim në veprimtarinë e tyre, 57% (80) e të intervistuarve kanë deklaruar se pandemia ka pasur ndikim në veprimtaritë e tyre, 42% (58) e të intervistuarve kanë deklaruar se pandemia i ka afektuar ata në masë të madhe, ku në kohë të caktuar veprimtaria e tyre është ndalë plotësisht. Ndërsa vetëm një nga të intervistuarit kanë deklaruar se ndikimi i pandemisë në veprimtarinë e tyre ka qenë i vogël.

Figura 9 - A ka pasur ndikim pandemia në veprimtarinë tuaj?

**Pyetja 9: A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e shërbimeve?**

Në këtë pyetje janë përgjigjur 9% (13) e operatorëve transportues. Sugjerimet dhe kërkesat e tyre kanë qenë si më poshtë:

* Mirëmbajtje më e mirë e ambientit në aspektin e higjienës (24),
* Shërbimet e tualetit të jenë pa pagesë për shoferët e autobusëve dhe konduktorët (6 OT),
* Rregullimi i ambientit të jashtëm të stacionit,
* Investim më i madh në stacion,
* Moslejimi i parkimit të veturave brenda stacionit,
* Të bëhen ulëse për udhëtarët që presin,
* Çmimi i pagesës të bëhet më lirë.

#### Autoshkollat

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

**Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?**

Sa i përket kënaqshmërisë së përfaqësuesve të autoshkollave lidhur me hapësirën e poligonit e cila u ofrohet, rezultate tregojnë pikëpamje të ndryshme.

Asnjë nga të intervistuarit nuk deklarojnë se janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me hapësirën e poligonit që ata e shfrytëzojnë. 7% nga 30 kompani kanë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur me këtë shërbim, 40% (12) e të intervistuarve janë deklaruar se janë deri diku të kënaqur. Ndërsa aspak të kënaqur janë shprehur 16 kompani, të cilat përfaqësojnë 53% të të intervistuarve.

Figura 10 - Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?

**Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Në këtë pyetje, gjithashtu rezultatet nuk janë të kënaqshme, ato tregojnë se nga 30 kompani asnjë nga të intervistuarit nuk është shprehur se janë shumë të kënaqur, të kënaqur apo mesatarisht të kënaqur me ambientin brenda stacionit.

Deri diku të kënaqur janë shprehur 40% (12) e të intervistuarve dhe 60% (18) aspak të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.

Figura 11 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.

**Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Sa i përket sigurisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., shumica e të intervistuarve janë shprehur se janë të pakënaqur, ku asnjë nga respodentët nuk ka deklaruar si të kënaqur/shumë të kënaqur. Në lidhje me sigurinë brenda stacionit, 3% e të intervistuarve janë deklaruar si mesatarisht të kënaqur dhe me 37% (11) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur.

Ndërsa aspak të kënaqur kanë qenë 60% (18) e të intervistuarve.

Figura 12 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 4: A ka pasur ndikim pandemia në kryerjen e veprimtarisë suaj?**

Në lidhje me ndikimin e pandemisë në kryerjen e veprimtarisë së autoshkollave, 87% (26) e të intervistuarve janë deklaruar se pandemia ka pasur ndikim në veprimtaritë e tyre dhe 13% (4) e të intervistuarve janë shprehur se nuk ka pasur ndikim pandemia në kryerjen e veprimtarisë.

Ndikimi më i madh është shfaqur tek mungesa e kandidatëve dhe mos ushtrimit të veprimtarisë për shkak të pandemisë.

Figura 13 - Ndikimi i pandemisë

**Pyetja 5: Nëse po, cili ka qenë efekti i saj: (Të lutem specifikojeni)**

Ndikimi më i madh është shfaqur tek:

* mungesa e kandidatëve (19ASH) dhe
* mos ushtrimi i veprimtarisë të auto shkollave për shkak të pandemisë (6ASH).

**Pyetja 6: A keni ndonjë sugjerim për “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

Sa u përket sugjerimeve dhe kërkesave të parashtruara nga përfaqësuesit e 49 autoshkollave (ASH-ve) të intervistuara, përgjigjet e tyre janë si më poshtë:

* Ulja e çmimit për shfrytëzimin e poligonit (24 ASH),
* Pastërtia të jetë në nivel (8ASH).

#### Lokalet afariste

Në këtë kategori të hulumtimit janë përfshirë **13 lokale afariste**. Rezultatet nga hulumtimi janë të paraqitura më poshtë:

**Pyetja 1: Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. për lokalin që e shfrytëzoni?**

Kënaqshmëria e lokaleve afariste me kushtet e kontratës që ata kanë me stacionin ka qenë e ndryshueshme. Asnjë nga të intervistuarit nuk ka deklaruar se janë shumë të kënaqur, dhe 46% (6) e tyre të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 31% (4) e lokaleve afariste, dhe 8% (1) e tyre kanë qenë deri diku të kënaqur. Ndërsa 15% (2) janë shprehur aspak të kënaqur me kushtet e kontratës që ata kanë me “Stacionin e Autobusëve” SH.A.

Figura 14 - Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. për lokalin që e shfrytëzoni?

**Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

Sa i përket ndriçimit që ofrohet asnjë nga të intervistuarit nuk ka deklaruar se janë shumë të kënaqur ndërsa 62% (8) të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 23% (3) e lokaleve afariste dhe asnjë lokal nuk është shprehur deri diku i kënaqur. Ndërsa aspak të kënaqur janë deklaruar 4 lokale afariste (22%).

Figura 15 - Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?**

Në lidhje e kushtet e tualetit, pakënaqësia e të intervistuarve ka qenë e madhe 46.2% (6) e të intervistuarve janë aspak të kënaqur. 15% (2) e lokaleve janë mesatarisht dhe deri diku të kënaqur me kushtet e tualetit dhe 23.1% (5) të kënaqur.

Ndërsa shumë i kënaqur është nuk është shprehuër asnjë lokal afarist.

Figura 16 - Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?

**Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Sa i përket sigurisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., përfaqësuesit e lokaleve afariste kanë dhënë mendime të ndryshme. 8% (1) e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 54% (7) janë të kënaqur.

Ndërsa tre përfaqësues (23%) janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe 15% (2) aspak të kënaqur me sigurinë brenda stacionit, respektivisht.

Figura 17 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 5: Sa jeni të kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj?**

Sa i përket numrit të konsumatorëve, asnjë nga të intervistuarit nuk kanë shfaqur pakënaqësi apo se janë deri diku të kënaqur. Nga 13 lokale afariste prej tyre, 31% (4) kanë qenë mesatarisht të kënaqur, të kënaqur janë deklaruar 61% (8) dhe shumë të kënaqur janë shprehur 8% apo vetëm një lokal afarist.

Figura 18 - Sa jeni të kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj?

**Pyetja 6: A ka pasur ndikim pandemia në numrin e konsumatorëve tuaj dhe nëse po cili ka qenë efekti?**

Në pyetjen se a ka pasur ndikim pandemia në numrin e konsumatorëve të tyre, 12 nga 13 lokale apo 92 % e tyre janë deklaruar se pandemia ka pasur efekt në ushtrimin e veprimtarisë së tyre.

Në pyetjen pasuese, Pyetja 7, nëse po, cili ka qenë efekti i saj ? Të gjitha lokalet afariste janë përgjigjur se kanë qenë se ka zbritur numri i konsumatorëve me një përqindje prej 100%.

Figura 19 - Efekti i pandemisë

**Pyetja 8: A keni ndonjë sugjerim për “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

Më poshtë janë listuar sugjerimet dhe kërkesat e përfaqësuesve të lokaleve afariste që ndodhen brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.:

* Niveli i sigurisë me qenë më i lartë,
* Pastërtia brenda dhe jashtë objektit të jetë në një nivel më të lartë,
* Tualeti të jetë më i pastër,
* Çmimi i qeras te jetë më i ulët,
* Të krijohet sistemi i ngrohjes brenda lokaleve afariste dhe
* Është e nevojshme që krijohet një sistem i qëndrueshëm për të kontrolluar dhe menaxhuar dinamikën e qenve endacak.

#### Kompanitë e taksive

Në këtë hulumtim ne kemi përfshirë një nga kompanitë e taksive që gjenden brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A. dhe përgjigjet e saj 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” SH.A., kompania është shprehur e kënaqur me hapësirën.

Figura 20 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?

**Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Lidhur me atë se sa janë të kënaqur me sigurinë brenda stacionit, kompania është shprehur se është e kënaqur.

Figura 21 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me infrastrukturën rrugore në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

Gjithashtu, edhe me infrastrukturën rrugore në stacion, kompania është ndarë e kënaqur.

Figura 22 - Sa jeni të kënaqur me infrastrukturën rrugore në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 4: A ka pasur pandemia ndikim në numrin e konsumatorëve tuaj?**

Kompania e intervistuar është deklaruar se po pandemia ka pasur efekt në biznesin e saj, dhe ndikimi i pandemisë ka qenë mesatar.

Figura 23 - A ka pasur pandemia ndikim në numrin e konsumatorëve tuaj?

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

Kompania ka kërkuar që të ketë qasje pa pagesë brenda Stacionit të Autobusëve.

#### Udhëtarët

Pjesë e hulumtimit kanë qenë edhe udhëtarët të cilët udhëtojnë përmes “Stacionit të Autobusëve” SH.A. 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 e hapësirën e pritjes?**

Intervistat e realizuara me udhëtarët tregojnë se në përgjithësi ata janë të kënaqur me hapësirat e pritjes në “Stacionin e Autobusëve” SH.A., 44% (22) e të intervistuarve janëtë kënaqur me këto hapësira dhe 14% (7) janë shumë të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 32% (16) e të intervistuarve, me nga 8% (4) janë shprehur deri diku të kënaqur dhe vetëm një udhëtar ka deklaruar si aspak të kënaqur, respektivisht.

Figura 24 - Sa jeni të kënaqur e hapësirën e pritjes?

**Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron “Stacioni i Autobusëve” SH.A.?**

Kënaqshmëria e udhëtarëve rreth destinacioneve të cilat ofrohen nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. ka qenë pozitive. 80% (40) e tyre kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur dhe 14% (7) e tyre se janë të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur nuk ka pohuar asnjë udhëtarë duke lënë deri diku të kënaqur vetëm 6% (3) të udhëtarëve dhe asnjë prej të intervistuarve nuk është ndarë i pakënaqur.

Figura 25 - Sa jeni të kënaqur me destinacionet që ju ofron “Stacioni i Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 3: Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?**

Sa i përket shërbimit të ruajtjes së bagazhit, nga 50 udhëtarë të intervistuar, 66% (33) janë ndarë shumë të kënaqur të kënaqur dhe 28% të kënaqur.

Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 4% (2) e udhëtarëve, dhe vetëm një udhëtarë është deklaruar deri diku të kënaqur.

Figura 26 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?

**Pyetja 4: Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Në pyetjen rreth nivelit të pastërtisë brenda stacionit, asnjë nga udhëtarët janë ndarë shumë të kënaqur me 64% (32). Të kënaqur janë shprehur 28% (14) dhe mesatarisht të kënaqur me nivelin e pastërtisë dhe 6% (3) e udhëtarëve.

Ndërsa deri diku të kënaqur janë shprehur vetëm 2% (1) e udhëtarëve, dhe aspak të kënaqur nuk është deklaruar asnjë prej tyre.

Figura 27 - Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 5: Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

Sa i përket sigurisë gjatë pritjeve në stacion, më shumë se shumica e udhëtarëve të intervistuar janë të kënaqur me këtë aspekt. 70% (35) e të intervistuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me nivelin e sigurisë dhe 20% (10) të kënaqur.

Pjesa tjetër e të intervistuarve me 8% (4) janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur dhe 2% (1) deri diku të kënaqur, duke lënë kështu asnjë nga të intervistuarit të pakënaqur me nivelin e sigurisë.

Figura 28 - Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 6: Sa jeni të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

Brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A. gjenden lokale të ndryshme afariste, dhe sa i përket llojllojshmërisë së tyre udhëtarët kanë mendime të ndryshme. Duke iu referuar rezultateve nga terreni, të intervistuarit janë shumë të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve.

Shumë të kënaqur me llojllojshmërinë janë deklaruar 58% (29) e të intervistuarve, dhe të kënaqur janë deklaruar 30% (15) e të intervistuarve. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 8%(4) e të intervistuarve ndërsa deri diku të kënaqur kanë qenë 4% (2) e tyre. Asnjë nga udhëtarët nuk është deklaruar si i pakënaqur.

Figura 29 - Sa jeni të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?

**Pyetja 7: Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese?**

Sa i përket njësive informuese, shumica e udhëtarëve kanë qenë të kënaqur. 76% (38) e tyre janë deklaruar si shumë të kënaqur dhe 16% (8) e udhëtarëve janë të kënaqur.

Ndërsa mesatarisht të kënaqur ka rezultuar vetëm një udhëtarë dhe deri diku të kënaqur kanë qenë 6% (3) e udhëtarëve të intervistuar. Në fund, aspak të kënaqur nuk është shprehur asnjë udhëtarë.

Figura 30- Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese?

**Pyetja 8: A ka pasur ndikim pandemia për ju?**

Në pyetjen e ndikimit të pandemisë tek udhëtarët, 70% (35) e të intervistuarve janë shprehur se pandemia **nuk** ka pasur ndikim ne jetën e tyre.

Nga 50 udhëtarë të intervistuar, 15 prej tyre (30%) kanë deklaruar se pandemi ka pasur ndikim ne përditshmërinë e tyre.

Figura 32 - A ka pasur ndikim pandemia për ju?

**Pyetja 9: Si e vlerësoni punën e stafit të “Stacionit të Autobusëve” SH.A. në përgjithësi?**

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

Stafi është vlerësuar me 10 pikë nga 10% (5) e udhëtarëve, dhe duke vazhduar kështu me notën 9 - 6% (3) e tyre, me notën 8 - 28% (14) e tyre, me notën 7 - 22% (11) e tyre, e kështu me radhë. Vlerësim të dobët kanë dhënë 3 udhëtarë, që kanë dhënë notat 4, 3 dhe 2.

Figura 33 - Si e vlerësoni punën e stafit të “Stacionit të Autobusëve” SH.A. në përgjithësi?

**Konkluzionet**

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

Në këtë hulumtim mund të themi se kategoria e cila ka shfaqur me së shumti pakënaqësi ka qenë ajo e autoshkollave. Ndërsa, operatorët transportues, udhëtarët dhe kompanitë e taksive kanë qenë kryesisht të kënaqur me shërbimet e marra nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A.

Sa i përket efektit të pandemisë, të gjitha kategoritë e intervistuara përveç udhëtareve kanë deklaruar se pandemia ka pasur efekt në veprimtaritë e tyre. Mbi 95% e të intervistuarve kanë deklaruar se efekti i pandemisë ka qenë shumë i madh tek ata.

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

### **Operatorët transportues**

Operatorët transportues, me një përqindje mjaft të lartë kanë shprehur kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A. Sipas të dhënave, ata kanë shfaqur shqetësimin e tyre në dy aspekte, atë të pastërtisë brenda stacionit si dhe shfrytëzimi i tualeteve pa pagesë. Edhe kjo pakënaqësi ka qenë relativisht e ulët, ku më pak se 20% e të intervistuarve i kanë konsideruar këto dy aspekte si më pak të kënaqshme.

### **Auto shkollat**

Të intervistuara në këtë hulumtim kanë qenë 30 autoshkolla. Nga ky grup i të intervistuarve pakënaqshmëria ka qenë më e theksuar. Në të gjitha pyetjet e drejtuara për autoshkollat, mbi 50% e tëintervistuarve kanë qenë të pakënaqur me shërbimet e marra nga stacioni, sidomos tek çmimet e larta ku rreth 80% e tyre kanë rekomanduar uljen e çmimeve.

### **Lokalet afariste**

Me lokalet afariste pakënaqshmëria ka qenë më e theksuar dhe rezultatet tregojnë vlera të ulëta të nivelit të kënaqshmërisë së tyre me shërbimet e marra nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A sa i përket kushteve të tualetit, ku 46% e të intervistuarve janë deklaruar se janë të pakënaqur. Ndërsa për aspektet e tjera në përgjithësi ata janë shprehur të kënaqur me shërbimet e ofruar nga Stacioni i Autobusëve” SH.A.

### **Kompanitë e taksive**

Sa i përket kompanive të taksive, në këtë hulumtim ka qenë e përfshirë vetëm një kompani. Ajo ka qenë e kënaqur me të gjitha aspektet të cilat kanë qenë pjesë e hulumtimit duke pasur si sugjerim që ata të kenë qasje pa pagesë brenda “Stacioni i Autobusëve” SH.A.

### **Udhëtarët**

Edhe udhëtarët kryesisht kanë qenë shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A, mesatarisht 56% e udhëtarëve janë deklaruar si shumë të kënaqur në të gjitha aspektet të cilat kanë qenë pjesë e hulumtimit. Sa i përket vlerësimit të punës së stafit të Stacionit të Autobusëve, vlerësimet e marra nga udhëtarët kanë qenë te mira ku në vlerësimin me notën 8 ka qenë përqindja me e lartë.

**Rekomandimet**

Në bazë të rezultateve të nxjerra nga hulumtimi, ne rekomandojmë të ketë më tepër bashkëpunim me kategoritë e pakënaqura siç janë auto shkollat.

Gjithashtu, çka mund të rekomandojmë është

* Pastërtia brenda dhe jashtë objektit të jetë në një nivel më të lartë,
* Pastërtia e tualeteve të jetë në nivel më të lartë,
* Shfrytëzimi i tualeteve të jetë pa pagesë për stafin e Stacionit të Autobusëve
* Tarifa më të ulëta për auto shkollat,
* Moslejimi i hyrjes/parkimit të veturave brenda Stacionit të Autobusëve,
* Përmisimin e ambientit duke rregulluar rrugët, vendosur ulëse për pritje dhe të krijohen sipërfaqe të gjelbëruara.

# Aneksi A: Pyetësori për operatorët transportues

**PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT**

**Periudha janar-dhjetor 2022**

*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” SH.A.?**

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

1. **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 |

1. **Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?**

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

1. **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 |

1. **Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimit të orareve?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **A ka pasur ndikim pandemia në veprimtarinë tuaj?** (Ju lutemi specifikoni)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e shërbimeve?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

# Aneksi B: Pyetësori për autoshkollat

**PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT**

**Periudha janar-dhjetor 2022**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Konsumatori: | **AUTOSHKOLLAT** |
| Data: |  |
| Marrësi i të dhënave: |  |

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

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

1. **Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **A ka pasur ndikim pandemia në kryerjen e veprimtarisë suaj?**

|  |  |
| --- | --- |
| PO | JO |

1. **Nëse po, cili ka qenë efekti i saj:** (Ju lutemi specifikoni)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **A keni ndonjë sugjerim për “Stacionin e Autobusëve” SH.A.:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***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 2022**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Konsumatori: | **LOKALET AFARISTE** |
| Data: |  |
| Marrësi i të dhënave: |  |

1. **Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. për lokalin që e shfrytëzoni ?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

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

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

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

1. **Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj?**

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

1. **A ka pasur ndikim pandemia në numrin e konsumatorëve tuaj?**

|  |  |
| --- | --- |
| PO | JO |

1. **Nëse po, cili ka qenë efekti i saj:** (Ju lutemi specifikoni)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ka zbrit numri i konsumatorëve | Ka qenë i njëjtë | Është rrit numri i konsumatorëve |

1. **A keni ndonjë sugjerim për “Stacionin e Autobusëve” SH.A.:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***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 2022**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Konsumatori: | **KOMPANITË E TAKSIVE** |
| Data: |  |
| Marrësi i të dhënave: |  |

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

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

1. **Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me infrastrukturën rrugore në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **A ka pasur ndikim pandemia në numrin e konsumatorëve tuaj?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PO** | | | **JO** |
| Shumë | Mesatarisht | Pak |  |

1. **A keni diçka për të shtuar?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***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 2022**

*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 hapësirën e pritjes?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me hapsirën brenda“Stacioni i Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **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 | | | | |

1. **Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në “Stacionin e Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve afariste (kafeneve dhe restoranteve) brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.?**

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

1. **Sa jeni të kënaqur me informimin e njësive?**

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

1. **A ka pasur ndikim pandemia për ju?** (Ju lutemi specifikoni)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Si e vlerësoni punën e stafit të “Stacionit të Autobusëve” SH.A. në përgjithësi?**

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

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