



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

SHËRBIME PËR VLERËSIMIN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT



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

Address:

Headquarter:

Str. "Bulevardi i Pavarsisë" II/2, 60000 Gjilan - Kosovo

Prishtina Branch:

Str. "Josip Relja" no. 154X/38/B, - 10000 Prishtina - Kosovo

 Tel / +383 (0) 38 726 391

 E - mail / info@gcda-ks.biz

 www.gcda-ks.biz

TABELA E PËRMBAJTJES

Lista e figurave.....	3
Përmbledhje ekzekutive	4
Hyrje	5
Qëllimi i hulumtimit	5
Shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A. – Prishtinë	6
Metodologjia e hulumtimit.....	7
Përpilimi i pyetësorëve	7
Përcaktimi i mostrës përfaqësuese.....	8
Implementimi.....	8
Rezultatet.....	9
Operatorët transportues	10
Autoshkollat	5
Lokalet afariste.....	8
Kompanitë e taksive.....	18
Udhëtarët	19
Konkluzionet	31
Aneksi A: Pyetësi për operatorët transportues	33

LISTA E TABELAVE

Tabela 1 - Shërbimet e ofruara nga "Stacioni i Autobusëve" SH.A.	6
Tabela 2 - Aktivitetet e ndërmarra	7
Tabela 3 - Përcaktimi i mostrës së hulumtimit	8
Tabela 4 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim.....	9

LISTA E FIGURAVE

Figura 1 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim	9
Figure 2 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit që ju ofron Stacioni i Autobusëve? ...	10
Figure 3 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?	1
Figure 4 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?	1
Figure 5 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?	2
Figure 6 - Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimeve të orareve?	2
Figure 7 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?	3
Figure 8 - Sa jeni të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve?	3
Figure 9 - Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?	5
Figure 10 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?	6
Figure 11 - Sa jeni të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve?	6
Figure 12 - Sa jeni të kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalën që e shfrytëzoni ?	8
Figure 13 - Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në Stacionin e Autobusëve?	15
Figure 14 - Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?.....	15
Figure 15 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?	16
Figure 16 - Sa jeni të kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj?.....	16
Figure 17 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?	18
Figure 18 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?	18
Figure 19 - Sa jeni të kënaqur me infrastrukturën rrugore në Stacionin e Autobusëve?	18
Figure 20 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e pritjes?	19
Figure 21 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda "Stacionit të Autobusëve" SH.A?	27
Figure 22 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?.....	27
Figure 23 - Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?	28
Figure 24 - Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacion të Autobusëve?	28
Figure 25 - Sa jeni të kënaqur me llojllojshmërinë e lokaleve afariste (kafeve dhe restoranteve) brenda Stacionit të Autobusëve?.....	29
Figure 26 - Sa jeni të kënaqur me informimin e njësive?	29
Figure 27 - Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?	30

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 hulumtit 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 11.04.2025 deri më 22 prill 2025, 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 autoshkollat. 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 rritet niveli i pastërtisë, kryesisht nga lokalet afariste, nga operatorët transportues dhe autoshkollat. Gjithashtu, është kërkuar nga disa kategori të përfshira në hulumtim që edhe shfrytëzimi i tualeteve të jetë pa pagesë, rregullimi i poligonit, ndriçimi, etj.

HYRJJE

Ndërmarrja Shoqërore (NSH) “Stacioni i Autobusëve”, në Prishtinë, është themeluar në vitin 1977, ndërsaq 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 82 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:

- 150 operatorë transportues që operojnë në ndërmarrje, të cilët bëjnë lidhjen transportuese ndërmjet Prishtinës dhe qyteteve vendore dhe ndërkombëtare,
- 65 autoshkolla të cilat i shfrytëzojnë hapësirat e ndërmarrjes për aftësimin e kandidatëve të ndryshëm,
- 34 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:

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

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

Metodologjia e hulumtimit

Intervistimi është bërë nga 11 prill 2025 deri me 22 prill 2025, 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 njësive operuese, me të cilat “Stacioni i Autobusëve” SH.A. bashkëpunon, në total është 150, ne kemi sugjeruar që mostra e hulumtimit të përfshijë 131 të intervistuar. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e mostrës sipas operatorëve ekonomikë, përfshirë edhe 88 udhëtarë:

Njësiti operuese	Numri real i operatorëve	Numri i operatorëve që do të jenë pjesë e hulumtimit
Operatorë transportues	150	131
Autoshkolla	65	52
Lokale afariste	34	29
Kompani të taksive	1	1
Udhëtarë	E pa definuar	88

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 pyetësin, 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:

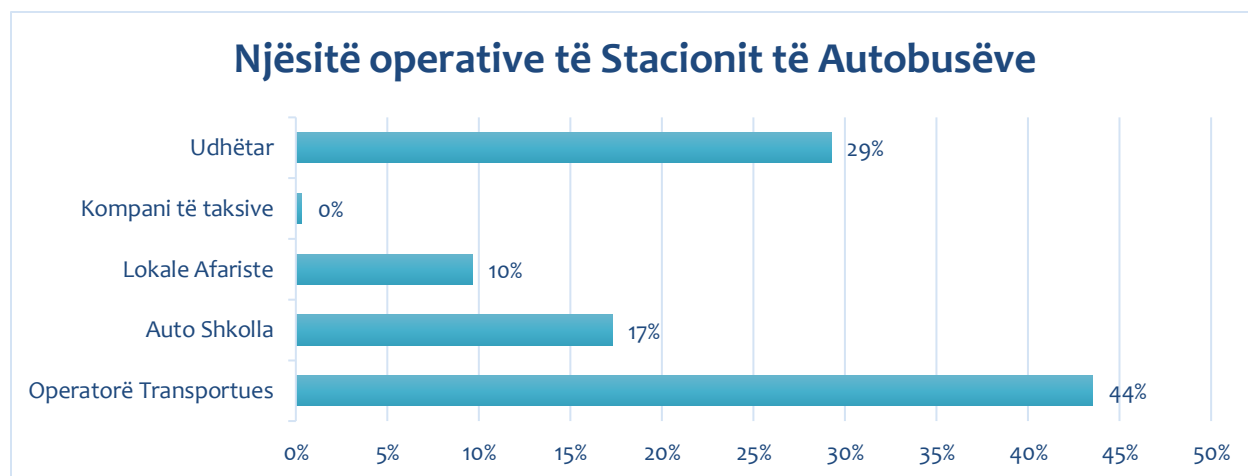


Figura 1 - Njësitë operuese dhe pjesëmarrja e tyre në përqindje në hulumtim

Njësi operuese	Operatorë transportues	Autoshkolla	Lokale afariste	Kompani të taksive	Udhëtarë
Nr. i intervistave	131	52	29	1	88

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

Operatorët transportues

Nga 131 kompani/operatorë të cilët marrin shërbime nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A., 160 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.?

Nga 150 operatorë transportues që kanë marrë pjesë në hulumtim, asnjë nga ata janë shumë të kënaqur me shërbimet e “Stacionit të Autobusëve” SH.A., ndërkaj 70% janë shprehur të kënaqur, 30% kanë shprehur një nivel mesatar të kënaqshmërisë. Nuk është regjistruar asnjë deklaratë e pjesëmarrësve se janë deri diku të kënaqur apo aspak të kënaqur.

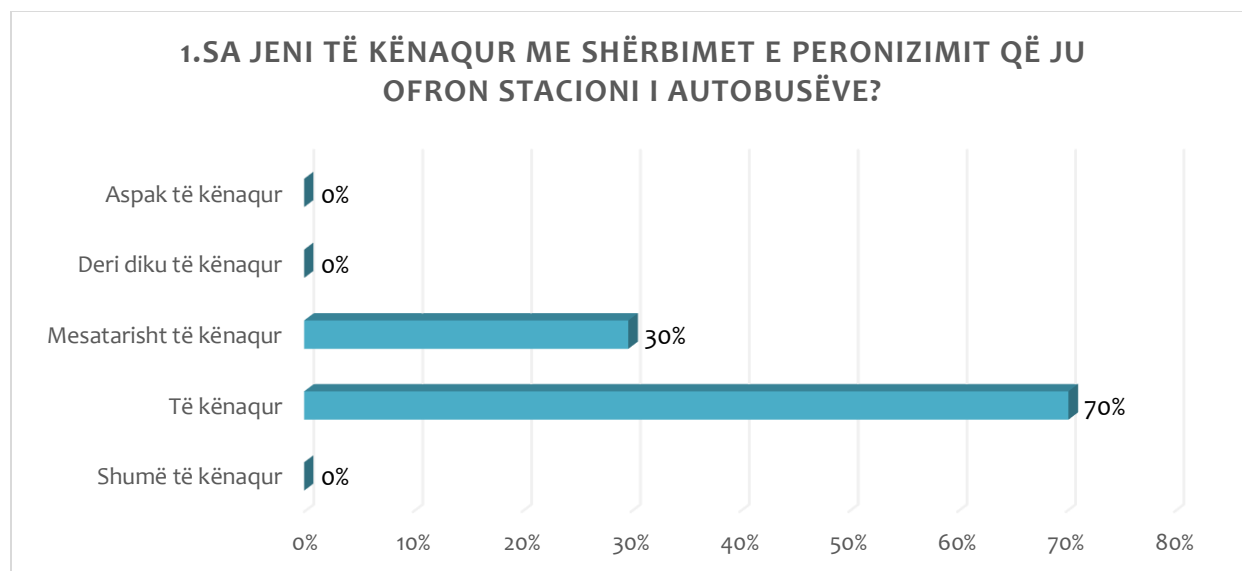


Figure 2 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e peronizimit që ju ofron Stacioni i Autobusëve?

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

Në lidhje me shërbimet e shitjes së biletave, rezulton që asnjë nga operatorët transportues të intervistuar janë shumë të kënaqur, ndërsa 70% janë të kënaqur me këto shërbime të ofruara nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. Një pjesë prej 30% të pjesëmarrësve kanë shprehur një nivel mesatar të kënaqshmërisë.

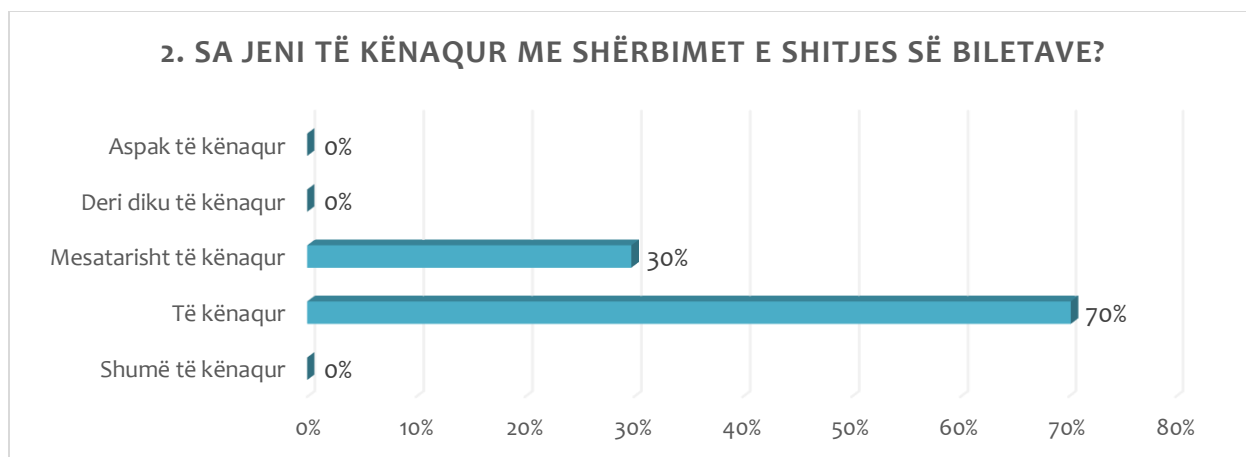


Figure 3 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e shitjes së biletave?

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

Në lidhje me shërbimet e parkingut gjatë ditës, shumica e operatorëve transportues kanë shprehur një nivel mesatar të kënaqshmërisë. Asnjë nga të intervistuarit nuk janë shumë të kënaqur, ndërsa 33% janë të kënaqur. 60% kanë deklaruar një nivel mesatar të kënaqshmërisë. Në anën tjetër, 7% e të intervistuarve janë deklaruar deri diku të kënaqur, ndërsa 0% e të intervistuarve janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur me këto shërbime.

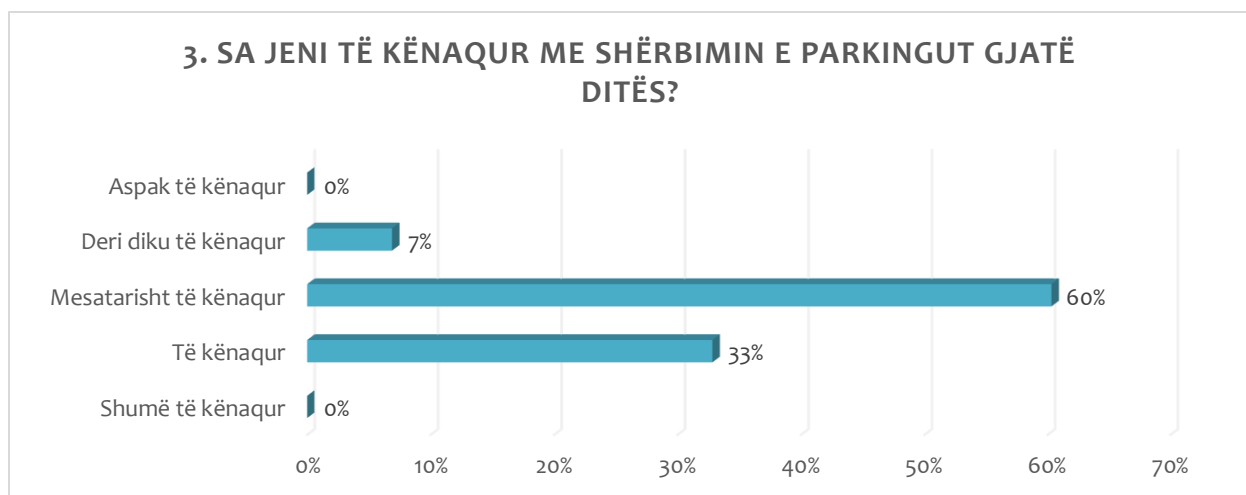


Figure 4 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e parkingut gjatë ditës?

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

Për shërbimet e parkingut gjatë natës prapë asnjë nga OT nuk kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim. 43% e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës janë shprehur 54% e të intervistuarve, duke lënë vetëm 3% të të intervistuarve deri diku të kënaqur dhe 0% të tyre aspak të kënaqur.

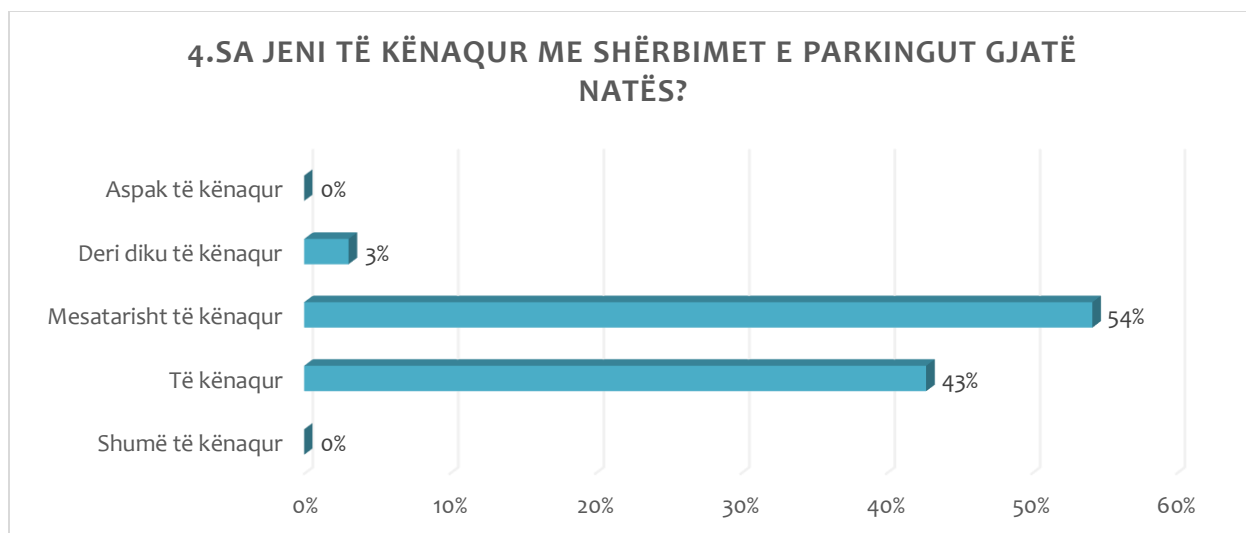


Figure 5 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet e parkingut gjatë natës?

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 mesatarisht të kënaqur. Sipas rezultateve të nxjerra nga hulumtimi, 16% e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur me këtë shërbim. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar më tepër se gjysma, apo 68%, e të intervistuarve, 16% janë deri diku të kënaqur me këtë shërbim ndërsa 0% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë aspak të kënaqur.

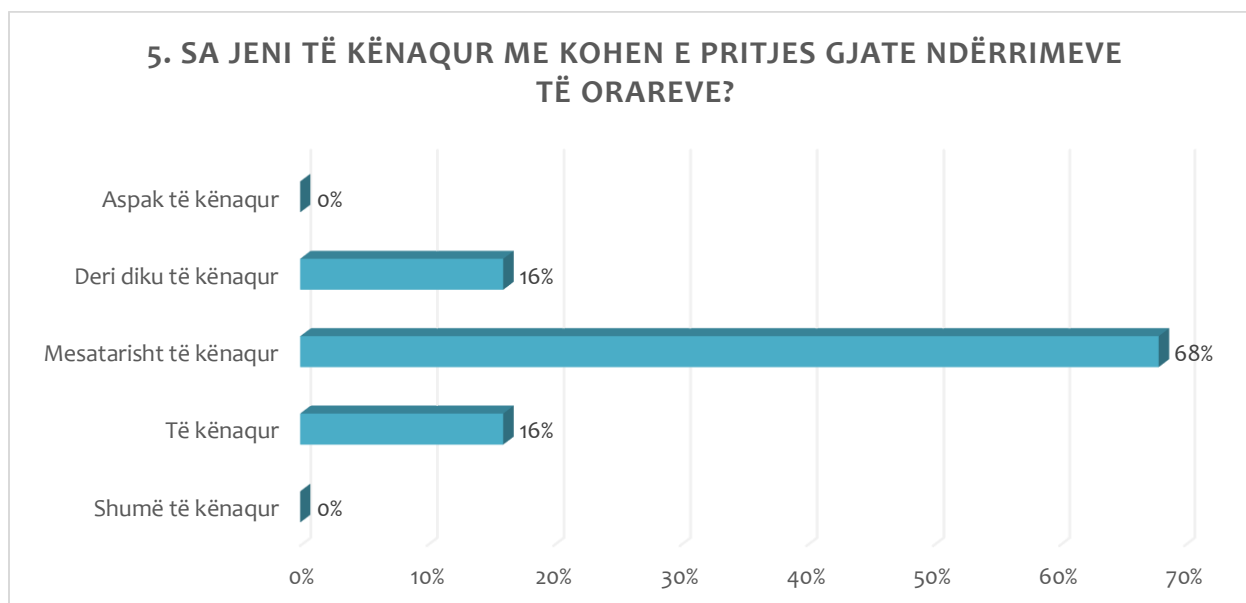


Figure 6 - Sa jeni të kënaqur me kohën e pritjes gjatë ndërrimeve të orareve?

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

Rezultatet e vlerësimit të ambientit në "Stacionin e Autobusëve" SH.A. tregojnë një gamë të ndryshme të kënaqshmërisë së përdoruesve. Një pjesë prej 15% janë të kënaqur, ndërsa pjesa më e madhe e të intervistuarve prej 52% janë të mesatarisht të kënaqur. Ndërsa të kënaqur deri diku janë 31% respektivisht, por ka edhe një pjesë të vogël prej 2% që janë aspak të kënaqur.

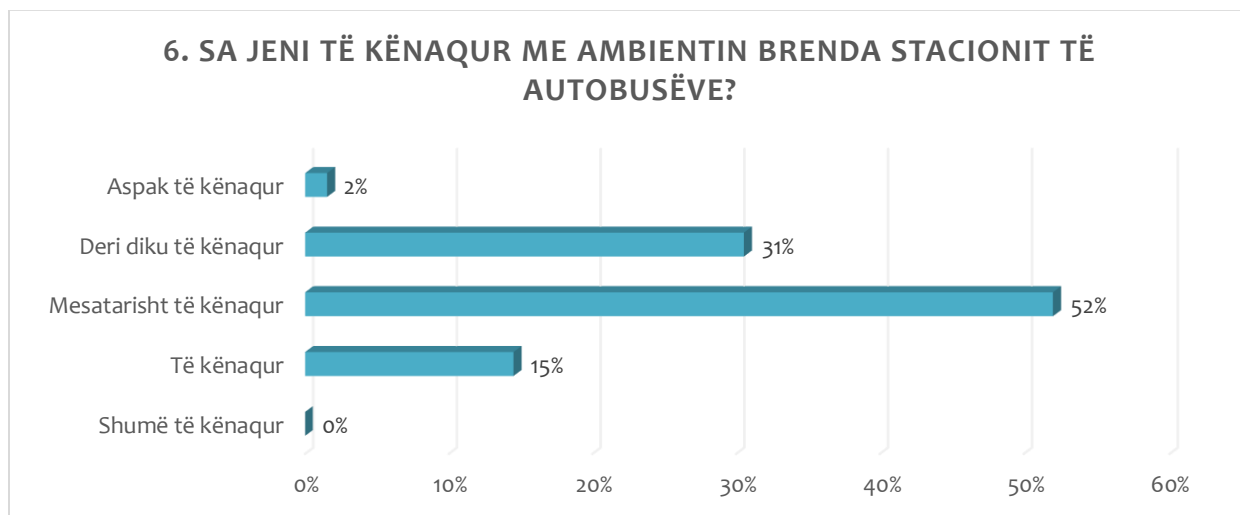


Figure 7 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Për sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., rezultatet tregojnë shifra mesatare. 0% e të intervistuarve janë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, dhe 31% e tyre janë shprehur se janë të kënaqur. 53% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur me sigurinë brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A., 16% e tyre janë shprehur se janë deri diku të kënaqur ndërsa 0% se janë aspak të kënaqur me këtë shërbim.

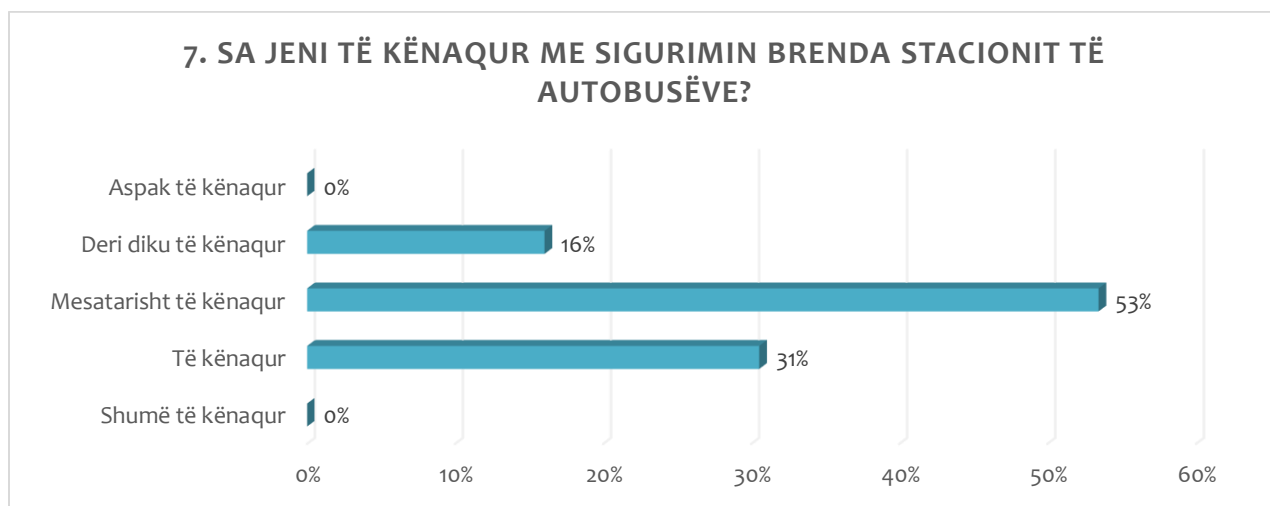


Figure 8 - Sa jeni të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Në këtë pyetje janë përgjigjur 38% e operatorëve transportues. Sugjerimet dhe kërkesat e tyre kanë qenë si më poshtë:

- Rregullimi i ambientit të jashtëm të stacionit,
- Investim më i madh në hapësirat e brendshme të stacionit,
- Mirëmbajta e pastërtisë së tualetit
- Shërbimet e tualetit të jenë pa pagesë për shoferët e autobusëve dhe konduktorët
- Të ketë më shumë ulëse të pritjes

Autoshkollat

Në kategorinë e autoshkollave kanë marrë pjesë gjithsej 52 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 ka deklaruar se është shumë i kënaqur me hapësirën e poligonit që e shfrytëzon. 6% e kompanive kanë deklaruar se janë të kënaqura me këtë shërbim, 42% e të intervistuarve janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa deri diku të kënaqura janë deklaruar 44% e kompanive dhe aspak të kënaqura janë shprehur 8% e kompanive.

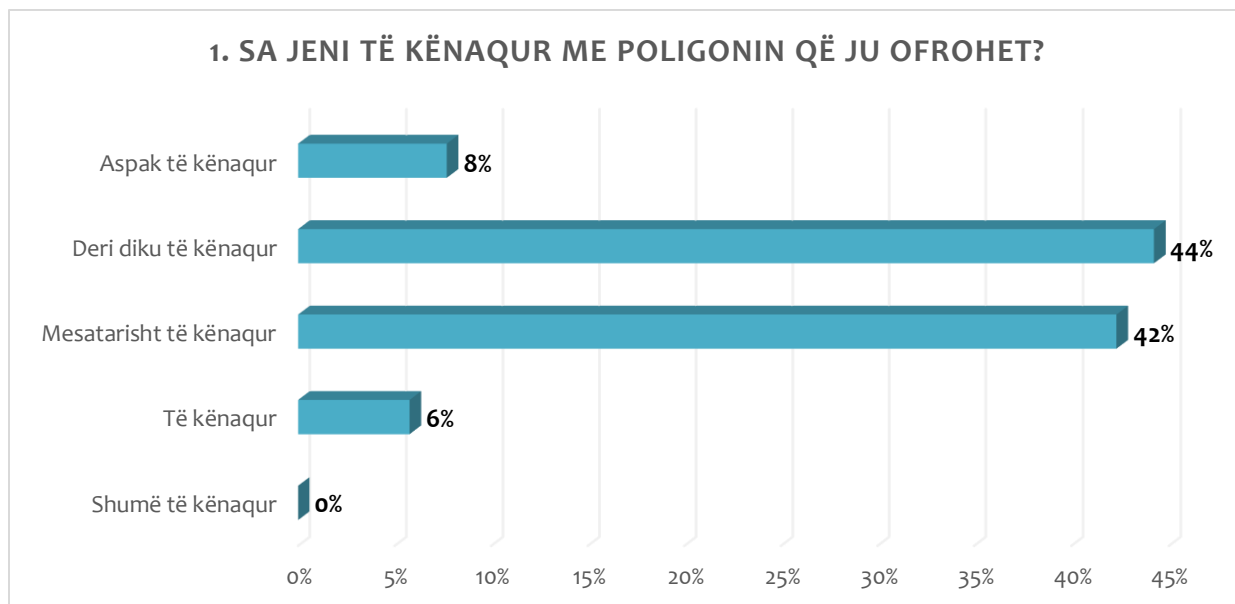


Figure 9 - Sa jeni të kënaqur me poligonin që ju ofrohet?

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

Në këtë pyetje, rezultatet janë kryesisht mesatare. Ato tregojnë se nga 52 kompanitë, asnjë nga të intervistuarit nuk është shprehur se është shumë i kënaqur, 4% janë shprehur të kënaqur ndërsa 58% mesatarisht të kënaqur me ambientin brenda stacionit. Deri diku të kënaqur janë shprehur 36% e të intervistuarve dhe 2% janë shprehur aspak të kënaqur me ambientin brenda “Stacionit të Autobusëve” SH.A.

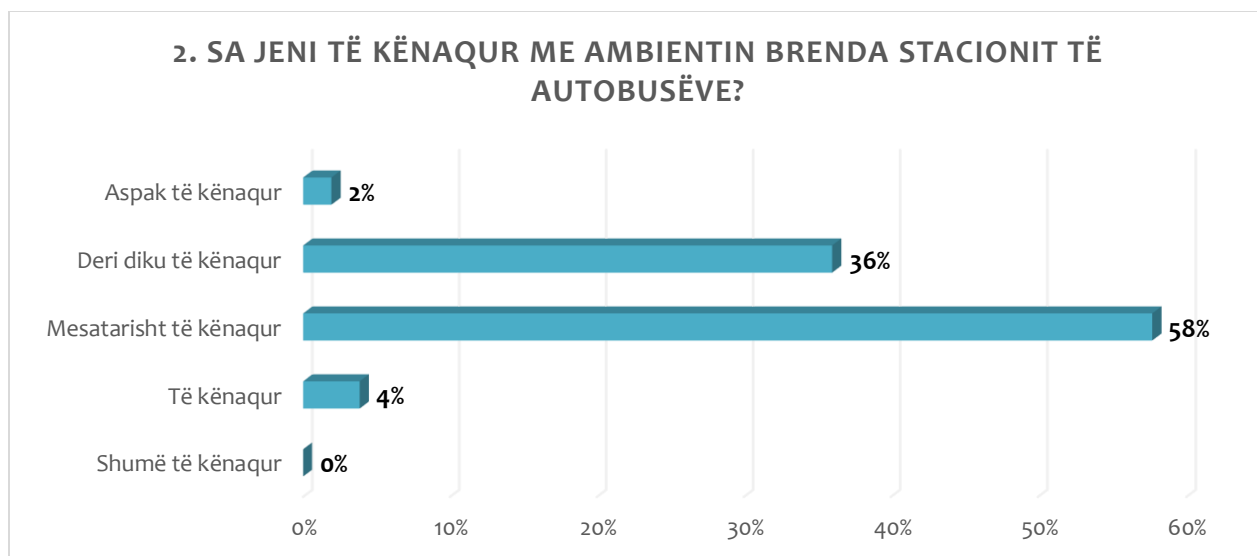


Figure 10 - Sa jeni të kënaqur me ambientin brenda Stacionit të Autobusëve?

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 mesatarisht të kënaqur, me 60%, ndërsa asnjë nga të intervistuarit nuk ka deklaruar si është shumë i kënaqur. Gjithashtu, 15% e të intervistuarve janë deklaruar si të kënaqur dhe 25% janë shprehur se janë deri diku të kënaqur. Asnjë nga të intervistuarit nuk është deklaruar se është aspak i kënaqur.

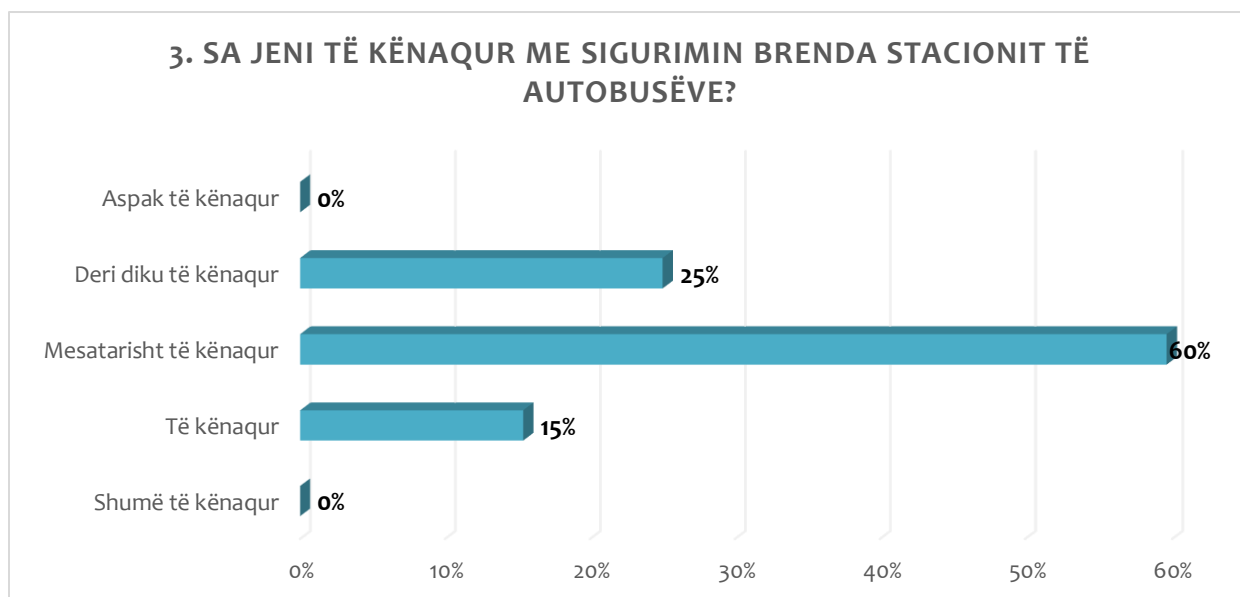


Figure 11 - Sa jeni të kënaqur me sigurimin brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Ndër sugjerimet kryesore ishin zgjerimi i poligonit. Shumica e të intervistuarve kanë pas këtë kërkesë. Më poshtë po i listojmë edhe kërkesat tjera:

- Të ofrohet hapësirë më e madhe për poligon;
- Të ketë ndriçim më të mirë;
- Të ulet çmimi për shfrytëzimin e poligonit;

Lokalet afariste

Në këtë kategori të hulumtimit janë përfshirë **29 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 kanë me stacionin ka qenë e ndryshme. 7% nga të intervistuarit nuk ka deklaruar se janë shumë i kënaqur dhe 76% janë të deklaruar se janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqura janë deklaruar 17% e lokaleve afariste. Ndërsa, asnjë nga të intervistuarve janë shprehur aspak të kënaqura me kushtet e kontratës që kanë me “Stacionin e Autobusëve” SH.A.

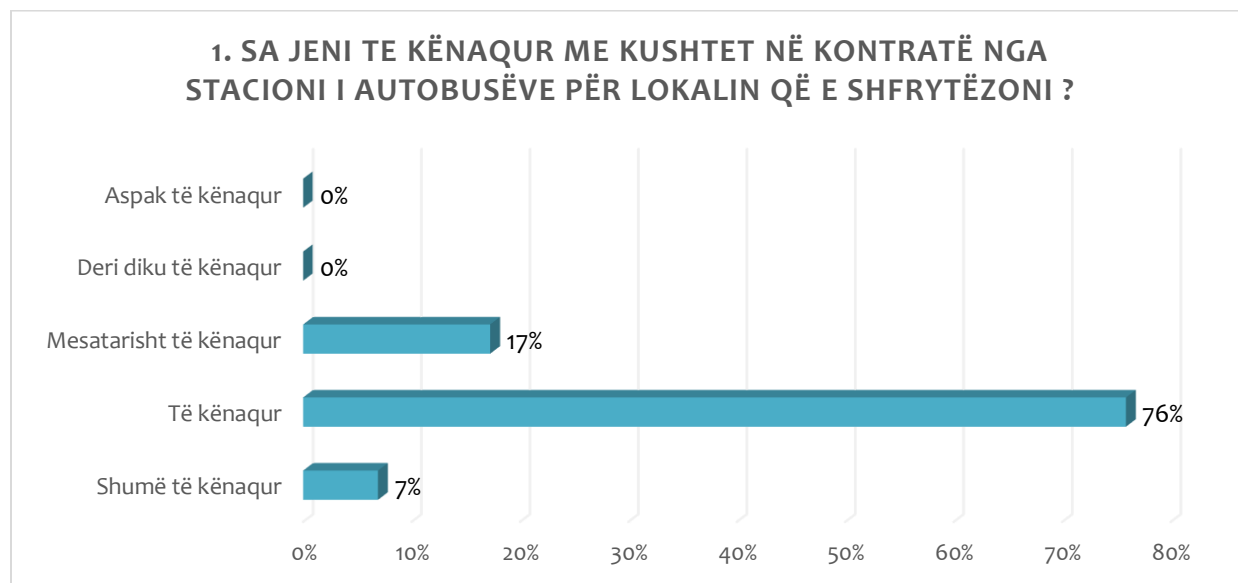


Figure 12 - Sa jeni te kënaqur me kushtet në kontratë nga Stacioni i Autobusëve për lokalin që e shfrytëzoni ?

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

Sa i përket ndriçimit që ofrohet, 7% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur me të dhe 69% janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 21% e të intervistuarve. Ndërsa, deri diku të kënaqur nuk është deklaruar asnjë kompani dhe aspak të kënaqur janë deklaruar një numër i vogël i lokaleve afariste me vetëm 3%.

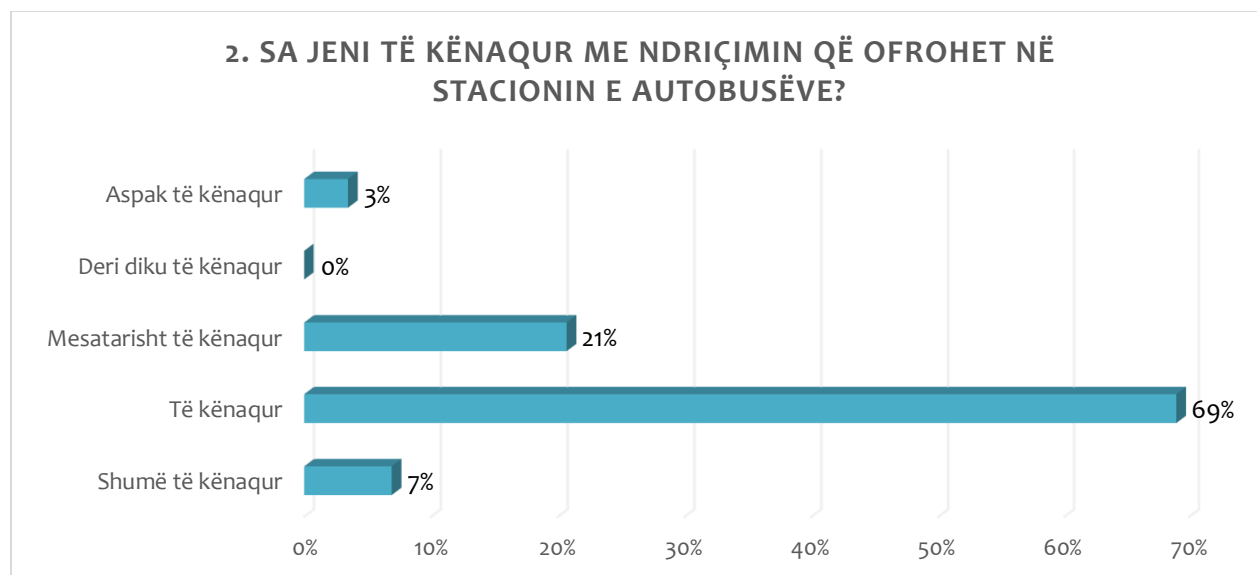


Figure 13 - Sa jeni të kënaqur me ndriçimin që ofrohet në Stacionin e Autobusëve?

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

Në lidhje e kushtet e tualetit, pakënaqësia e të intervistuarve ka qenë e konsiderueshme, ku 48% e të intervistuarve janë shprehur deri diku të kënaqur dhe 35% e lokaleve janë mesatarisht të kënaqura me kushtet e tualetit.

Përderisa asnjë lokal afarist nuk është shprehur shumë i kënaqur, të kënaqur janë deklaruar 17% e stafit të lokaleve afariste të intervistuar.

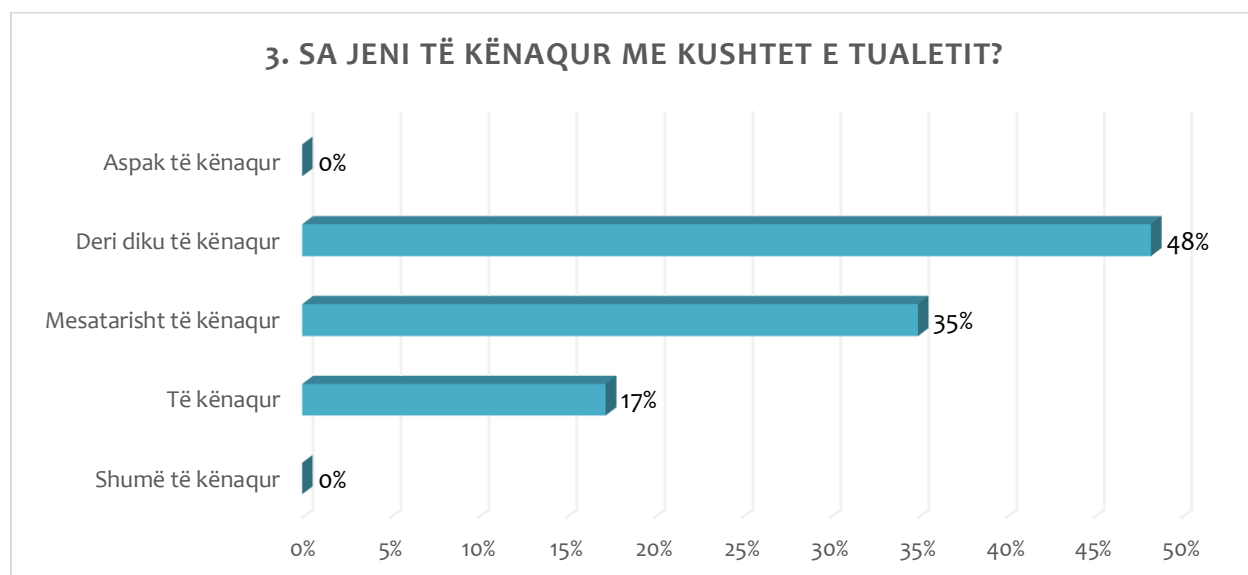


Figure 14 - Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?

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 e tyre. 10% e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur, ndërsa 45% e tyre janë të kënaqur. 31% e të intervistuarve janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur, dhe 14% e përfaqësuesve janë shprehur deri diku të kënaqur me sigurinë brenda stacionit. Ndërsa aspak të kënaqur nuk është deklaruar asnjë nga të intervistuarit.

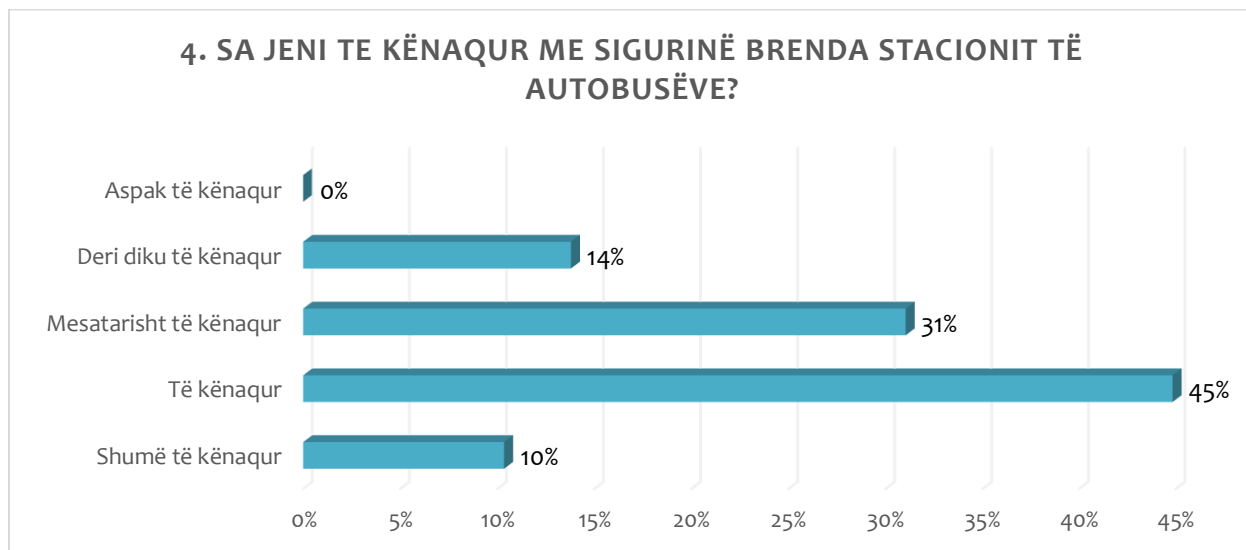


Figure 15 - Sa jeni te kënaqur me sigurinë brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Rezultatet sa i përket pyetjes rreth numrit të konsumatorëve janë të ngjshme me pyetjen paraprake. 7% janë shprehur si shumë të kënaqur, 45% janë të kënaqur, 38% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, ndërsa 10% e të intervistuarve janë shprehur deri diku të kënaqur, ndërsa 0% e tyre ishin aspak të kënaqur.

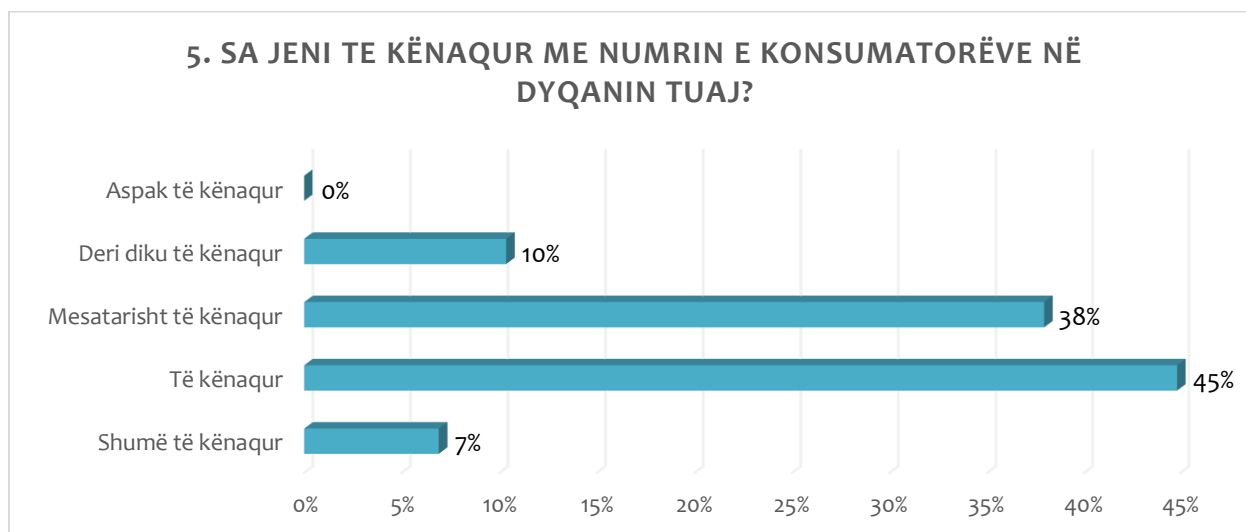


Figure 16 - Sa jeni te kënaqur me numrin e konsumatorëve në dyqanin tuaj?

Pyetja 6: 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.:

- Çmimi i qeras te jetë më i ulët,
- Tuelalet të jetë më i pastër,
- Të krijohet sistemi i ngrohjes brenda lokaleve afariste,
- Te rregullohet infrastruktura e brendshme e stacionit.

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 mesatarisht e kënaqur me hapësirën.

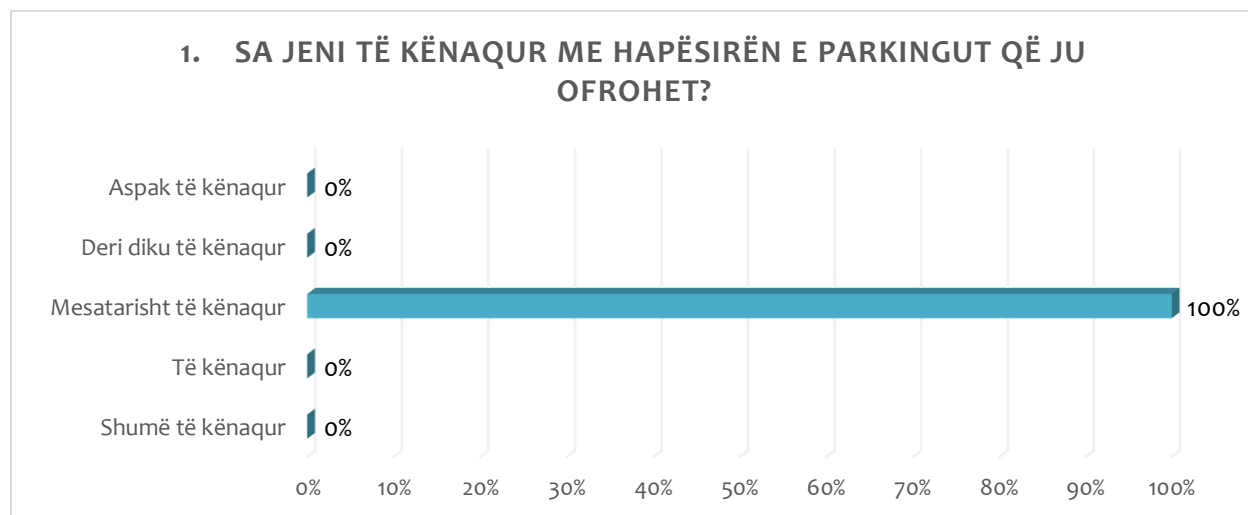


Figure 17 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e parkingut që ju ofrohet?

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.

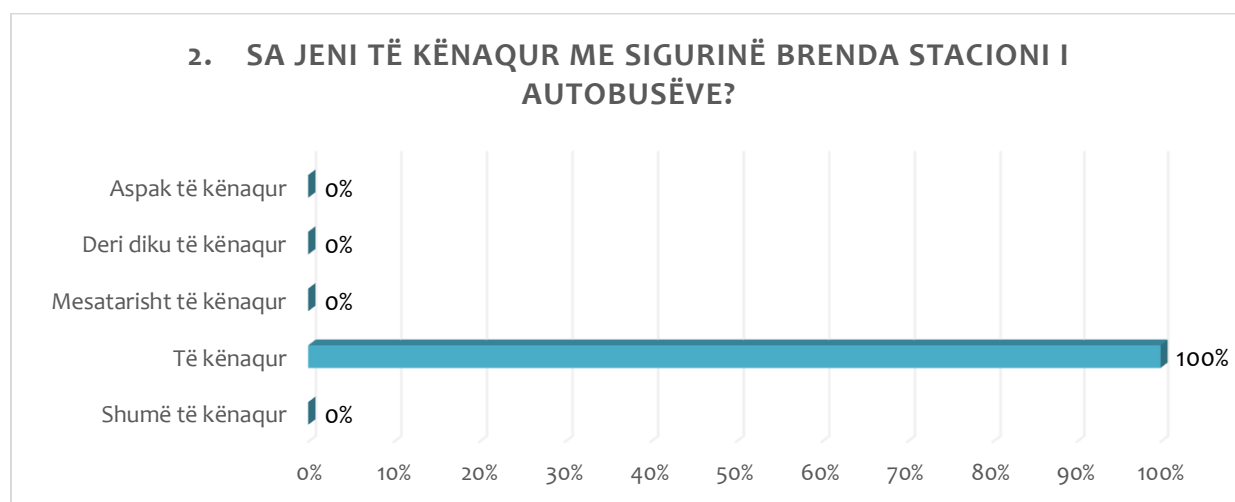


Figure 18 - Sa jeni të kënaqur me sigurinë brenda Stacioni i Autobusëve?

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

Sa i përket infrastrukturës rrugore në stacionin e autobusëve, kompania është shprehur së është mesatarisht e kënaqur.

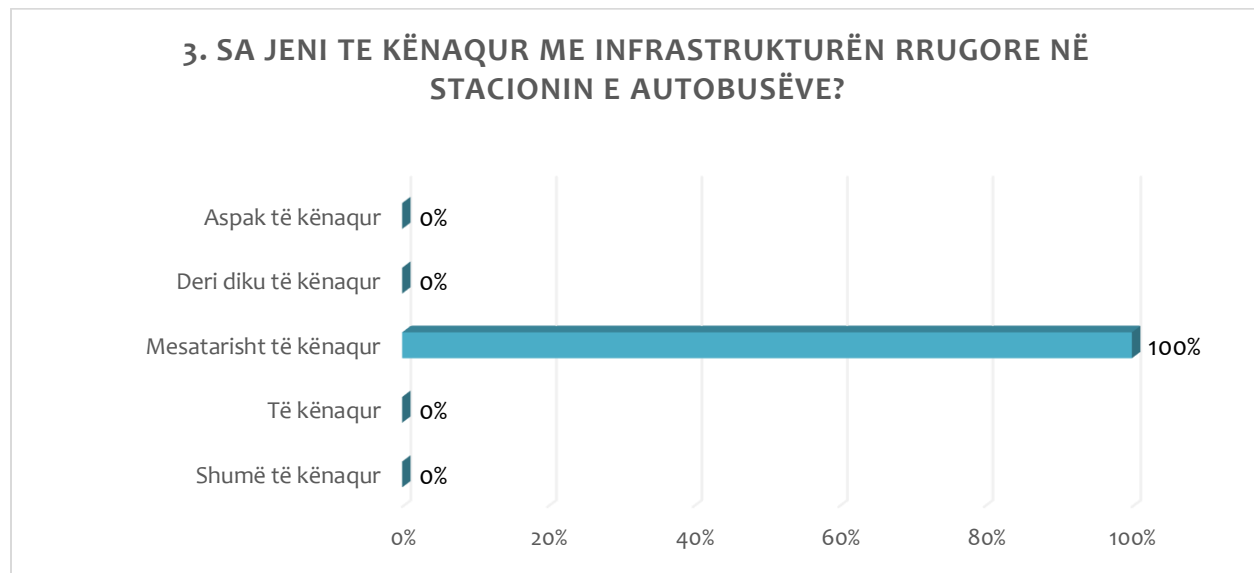


Figure 19 - Sa jeni te kënaqur me infrastrukturën rrugore në Stacionin e Autobusëve?

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

Kompania ka kërkuar që të investohet në renovimin e stacionit dhe të ketë ndriçim.

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 88 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., ku 56% e të intervistuarve janë të kënaqur me këto hapësira ndërsa 5% janë shumë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 36% e të intervistuarve, 2% janë shprehur deri diku të kënaqur, ndërsa vetëm 1% e udhëtareve kanë deklaruar se janë aspak të kënaqur.

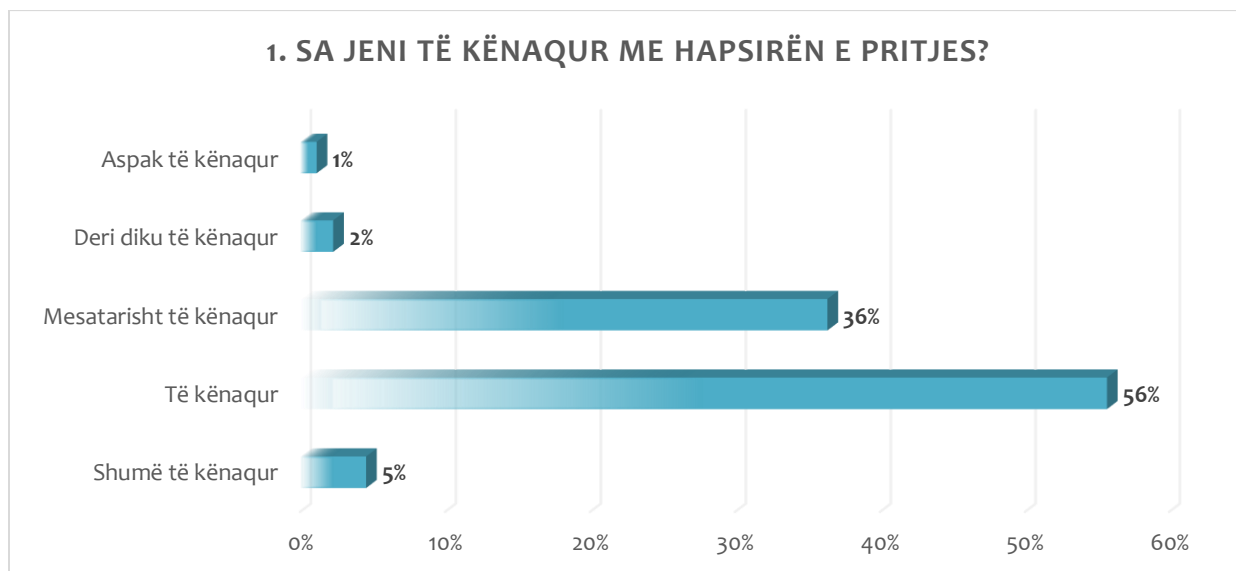


Figure 20 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën e pritjes?

Pyetja 2: Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda "Stacionit të Autobusëve" SH.A?

Kënaqshmëria e udhëtarëve rreth hapësirës e cila ofrohen nga “Stacioni i Autobusëve” SH.A. ka qenë e ndryshme. 2% e të intervistuarve janë deklaruar si shumë të kënaqur dhe 50% e tyre kanë deklaruar se janë të kënaqur. Ndërsa, 45% e tyre se janë mesatarisht të kënaqur, duke lënë 2% e udhëtarëve deri diku të kënaqur dhe vetëm 1% prej të intervistuarve aspak të kënaqur.

2. SA JENI TË KËNAQUR ME HAPËSIRËN BRENDË "STACIONIT TË AUTOBUSËVE" SH.A?

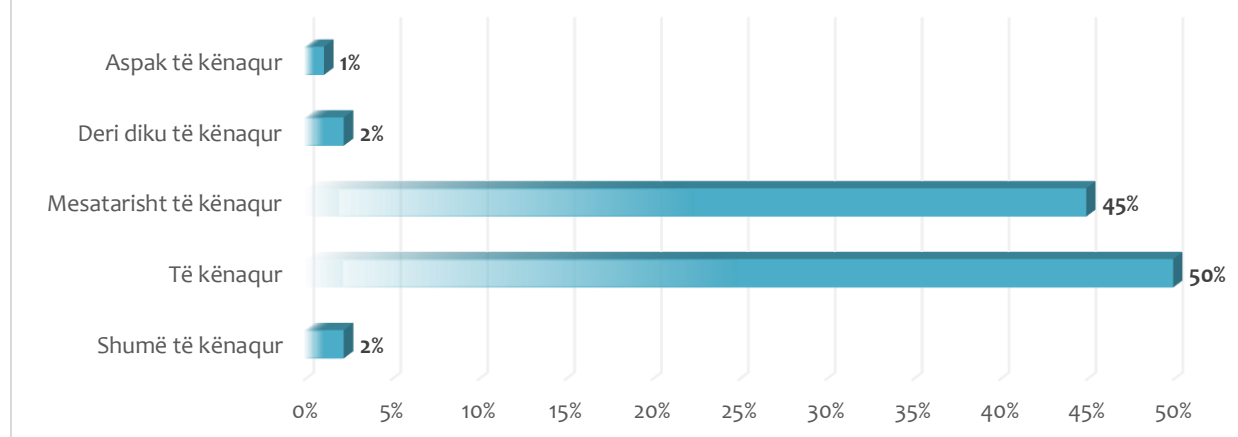


Figure 21 - Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda "Stacionit të Autobusëve" SH.A?

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

Sa i përket shërbimit të ruajtjes së bagazhit, nga 88 udhëtarë të intervistuar, 1% janë shprehur shumë të kënaqur dhe 38% të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 40% e udhëtarëve, 9% e udhëtarëve janë deri diku të kënaqur, ndërsa 6% aspak të kënaqur dhe me po të njëjtën përqindje kanë deklaruar se nuk e kanë shfrytëzuar këtë mundësi.

3. SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMIN E RUAJTJES SË BAGAZHIT?

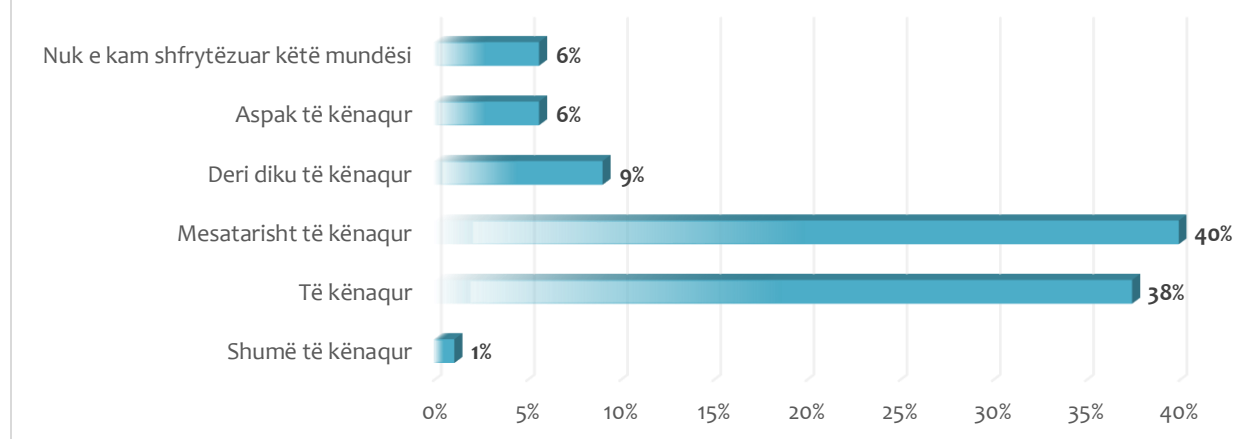


Figure 22 - Sa jeni të kënaqur me shërbimin e ruajtjes së bagazhit?

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

Në pyetjen rreth nivelit të pastërtisë brenda stacionit, vetëm 1% e udhëtarëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur. 17% janë shprehur të kënaqur dhe 36% mesatarisht të kënaqur me nivelin e pastërtisë, ndërsa deri diku të kënaqur janë shprehur 29% e udhëtarëve dhe aspak të kënaqur janë deklaruar 17% prej tyre.

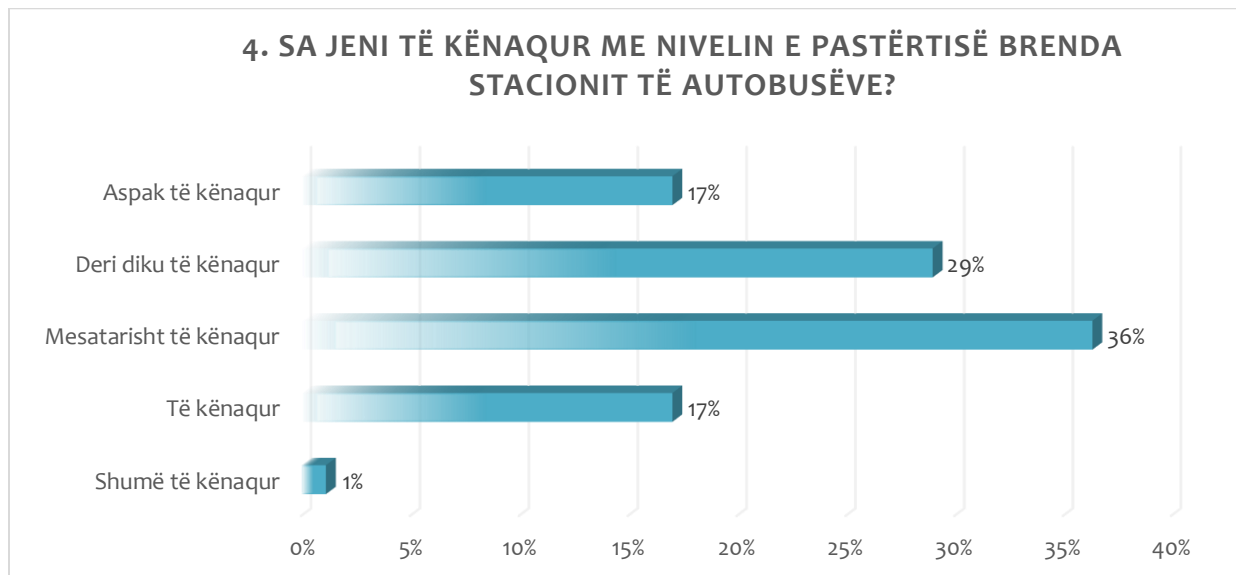


Figure 23 - Sa jeni të kënaqur me nivelin e pastërtisë brenda Stacionit të Autobusëve?

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

Sa i përket sigurisë gjatë pritjeve në stacion, 2% e të intervistuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me nivelin e sigurisë dhe 31% të kënaqur. Pjesa tjetër e të intervistuarve me 50% janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur dhe 15% deri diku të kënaqur, duke lënë kështu vetëm 2% nga të intervistuarit të pakënaqur me nivelin e sigurisë.

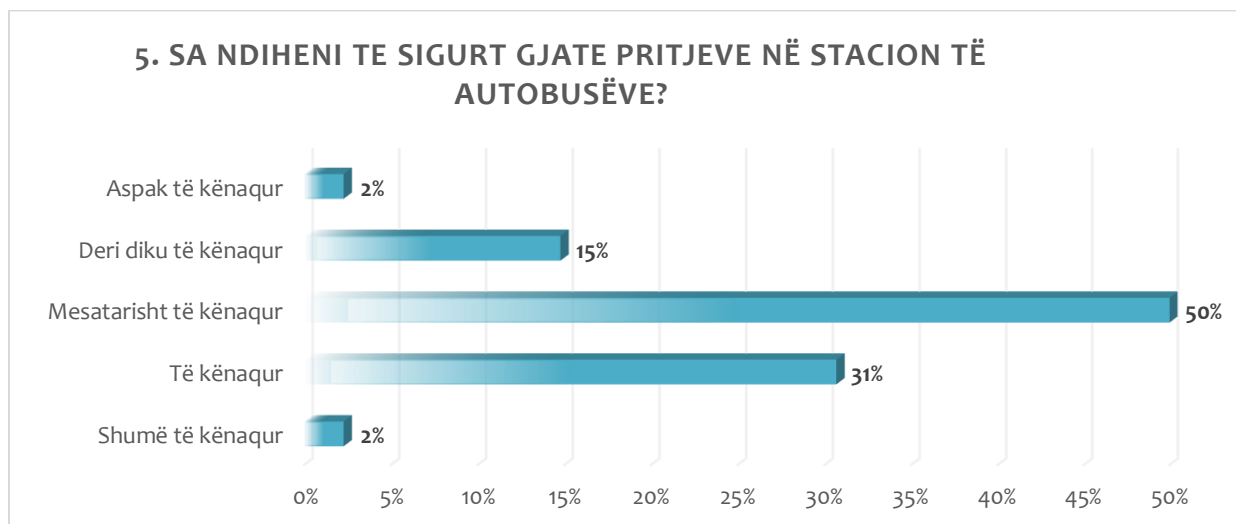


Figure 24 - Sa ndiheni të sigurt gjatë pritjeve në Stacion të Autobusëve?

Pyetja 6: Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë 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 llojlojshmërisë së tyre, udhëtarët kanë mendime të ndryshme. Duke iu referuar rezultateve nga terreni, të intervistuarit janë shumë të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve. Shumë të kënaqur me llojlojshmërinë nuk është deklaruar asnjë nga të intervistuarit e të kënaqur janë deklaruar 39% e të intervistuarve. Mesatarisht të kënaqur janë shprehur 55% e të intervistuarve, deri diku të kënaqur kanë qenë 5% e tyre, ndërsa 1% e udhëtarëve janë deklaruar si aspak të kënaqur.

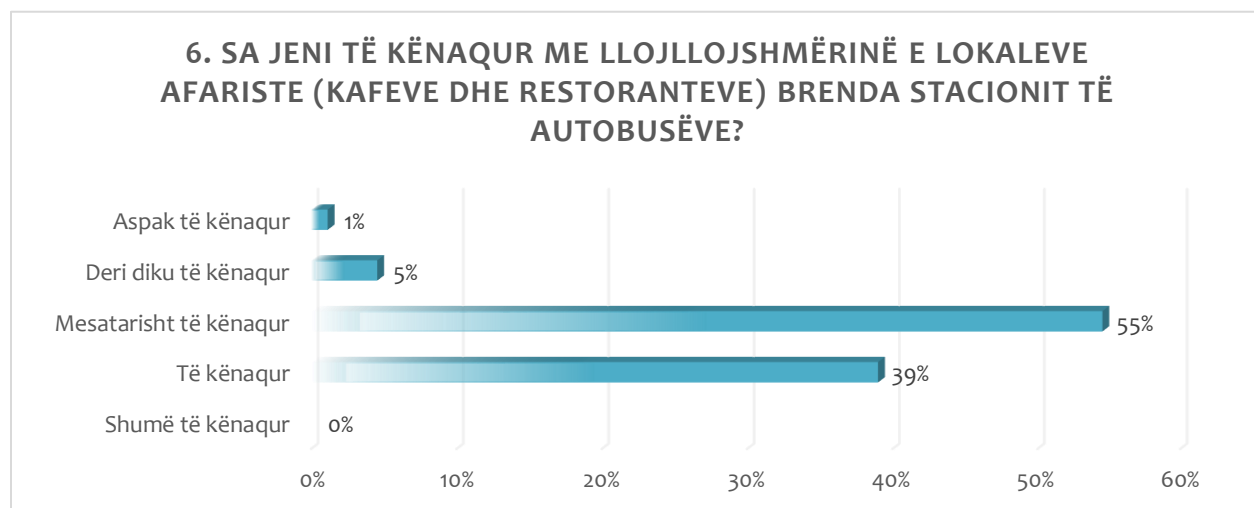


Figure 25 - Sa jeni të kënaqur me llojlojshmërinë e lokaleve afariste (kafëve dhe restoranteve) brenda Stacionit të Autobusëve?

Pyetja 7: Sa jeni të kënaqur me njësitë informuese?

Sa i përket njësiteve informuese, mendimet ishin të ndryshme. 2% e udhëtarëve janë deklaruar si shumë të kënaqur dhe 49% e tyre janë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur ishin 47% e udhëtarëve dhe 1% e udhëtarëve ishin deri diku të kënaqur. Në fund, aspak të kënaqur ishin 1% e tyre.

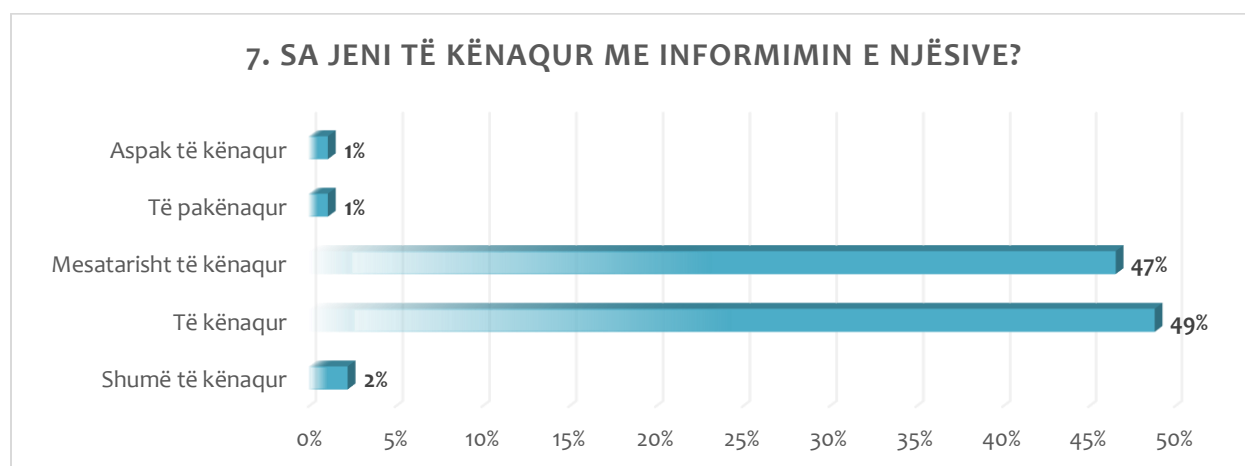


Figure 26 - Sa jeni të kënaqur me informimin e njësiteve?

Pyetja 8: 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 6% e udhëtarëve, dhe duke vazhduar kështu me notën 9 nga 5% e tyre, me notën 8 nga 16% e tyre, me notën 7 nga 35% e tyre, me notën 6 nga 22% e tyre, me notën 5 nga 14% e tyre, e kështu me radhë. Vlerësim të dobët kanë dhënë një numër i vogël i udhëtarëve.

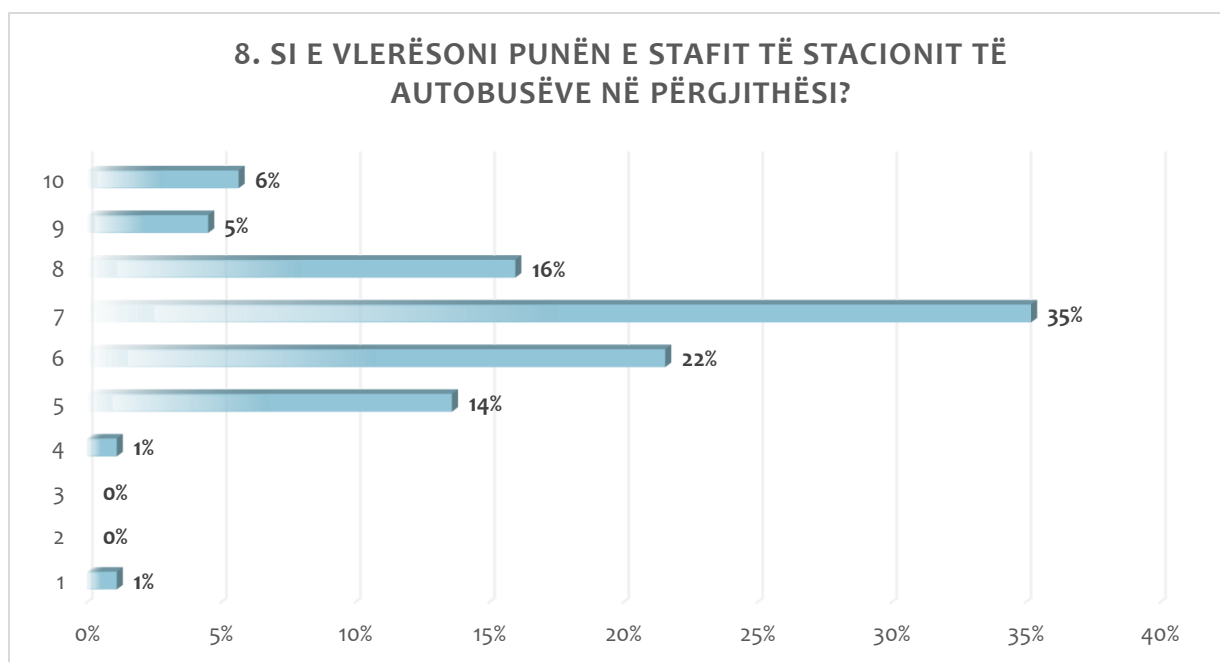


Figure 27 - Si e vlerësoni punën e stafit të Stacionit të Autobusëve në përgjithësi?

KONKLuzionet

Analiza e të dhënave të nxjerra nga hulumtimi tregon se në përgjithësi, përdoruesit e shërbimeve të NPL "Stacioni i Autobusëve" SH.A. në Prishtinë janë shprehur mesatarisht të kënaqur me cilësinë e shërbimeve të ofruara nga kjo ndërmarrje. Kjo është e ndjekur nga një përqindje e lartë e përgjigjeve mesatare dhe të kënaqshme në pothuajse çdo kategori dhe pyetje të anketës.

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

Operatorët transportues

Operatorët transportues, me një përqindje mjaft të lartë janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe të kënaqur me shërbimet e "Stacionit të Autobusëve" SH.A. Sipas të dhënave, ata kanë shfaqur shqetësimin e tyre në dy aspekte, ambienti brenda stacionit si dhe shfrytëzimi i tualeteve pa pagesë.

Auto shkollat

Në këtë hulumtim janë intervistuar 52 autoshkola. Në grupin e të intervistuarve, pakënaqësia ka qenë më e shprehur në lidhje me poligonin e ofruar dhe ndriçimin. Në të gjitha pyetjet drejtuar autoshkolave, mbi 50% e intervistuarve kanë shprehur një nivel mesatarisht të kënaqur dhe deri diku të kënaqur me shërbimet e ofruara nga stacioni. Pakënaqësia e tyre është shfaqur veçanërisht në lidhje me çmimet e larta, ku ata kanë rekomanduar uljen e tyre dhe ndërhyrje në poligonin e ofruar.

Lokalet afariste

Lokalet afariste gjithashtu kanë një përmirësimin në kënaqshmërinë e tyre rreth kushteve të ofruara nga Stacioni i Autobusëve Sh.A., dhe rezultatet tregojnë një nivel mesatar të kënaqshmërisë së tyre me shërbimet e ofruara. Vlerësimi i përgjithshëm është mesatarisht i kënaqshëm dhe deri diku të kënaqur me shërbimet tjera të ofruara si kushtet e kontratës, ndriçimi, siguria, etj.

Kompanitë e taksive

Në këtë hulumtim, vetëm një kompani e taksive ishte e përfshirë. Ajo nuk ka qenë e kënaqur me hapësirën e parkimit të ofruar dhe infrastrukturën rrugore në stacionin e autobusëve, ndërsa ka shprehur kënaqësi me nivelin e sigurisë.

Udhëtarët

Edhe udhëtarët kryesisht kanë qenë mesatarisht të kënaqur me shërbimet e ofruara nga "Stacioni i Autobusëve" SH.A. Sa i përket vlerësimit të punës së stafit të Stacionit të Autobusëve, vlerësimet e marra nga udhëtarët kanë qenë të mira, me përqindjen më të lartë të notave 8 dhe 7. Udhëtarët kryesisht kanë deklaruar kanë qëndrime pozitive rreth shërbimeve të ofruara nga Stacioni i Autobusëve Sh.A.

Rekomandimet

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

Disa sugjerime për përmirësim mund të jenë:

- Pastërtia brenda dhe jashtë objektit duhet të përmirësohet
- Investime në infrastrukturën e brendshme dhe të jashtme të stacionit
- Ofrimi i hapësirës më të madhe për parking për kompanitë e taksive
- Shfrytëzimi i tualetit të jetë pa pagesë
- Tarifat për autoshkollat duhet të rishikohen dhe të ulen për të rritur qasjen e tyre në shërbimet e ofruara.

ANEKSI A: PYETËSORI PËR OPERATORËT TRANSPORTUES PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha janar-dhjetor 2024

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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin e shërbimeve?

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

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha janar-dhjetor 2024

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

Konsumatori: **AUTOSHKOLLAT**

Data:

Marrësi i të dhënave:

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

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

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

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

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

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

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

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

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha janar-dhjetor 2024

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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

- 2. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

- 3. Sa jeni të kënaqur me kushtet e tualetit?**

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

- 4. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

- 5. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

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

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

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha janar-dhjetor 2024

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

Konsumatori: **KOMPANITË E TAKSIVE**

Data:

Marrësi i të dhënave:

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

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

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

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

3. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

4. A keni diçka për të shtuar?

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

PYETËSORI MBI MATJEN E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORIT

Periudha janar-dhjetor 2024

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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

2. Sa jeni të kënaqur me hapësirën brenda “Stacioni i Autobusëve” SH.A.?

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

3. 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

4. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

5. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

6. 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
------------------	------------	------------------------	----------------------	------------------

7. Sa jeni të kënaqur me informimin e njësive?

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

8. 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!