



Trafiku Urban

KËNAQSHMËRIA ME TRAFIKUN URBAN

Përgatitur për:



TrafikuUrban
PRISHTINË

Metodologjia dhe mostra

✓ Mbledhja e të dhënave:

Të dhënat janë mbledhur përmes metodologjisë PAPI (Pen-and-Paper Personal Interviews) - Intervista personale me stilolaps dhe letër.

✓ Madhësia e mostrës:

500 të anketuar

✓ Popullata e targetuar:

Mosha 10+ shfrytëzues të trafikut urban

✓ Afati kohor:

Janar – Shkurt, 2023

Objektivat

- ✓ Të kuptohet se si klientët e shohin “TRAFIKUN URBAN”
- ✓ Të nxjerrën informacione rreth nivelit të shërbimit të “TRAFIKUT URBAN”
- ✓ Të nxjerrën informacione rreth sjellës së punonjësve të kompanisë
- ✓ Të bëhet identifikimi i kërkesave dhe rëndësisë së kërkesave
- ✓ Të bëhet identifikimi i fushave dhe prioriteteve për përmirësimin e performancës

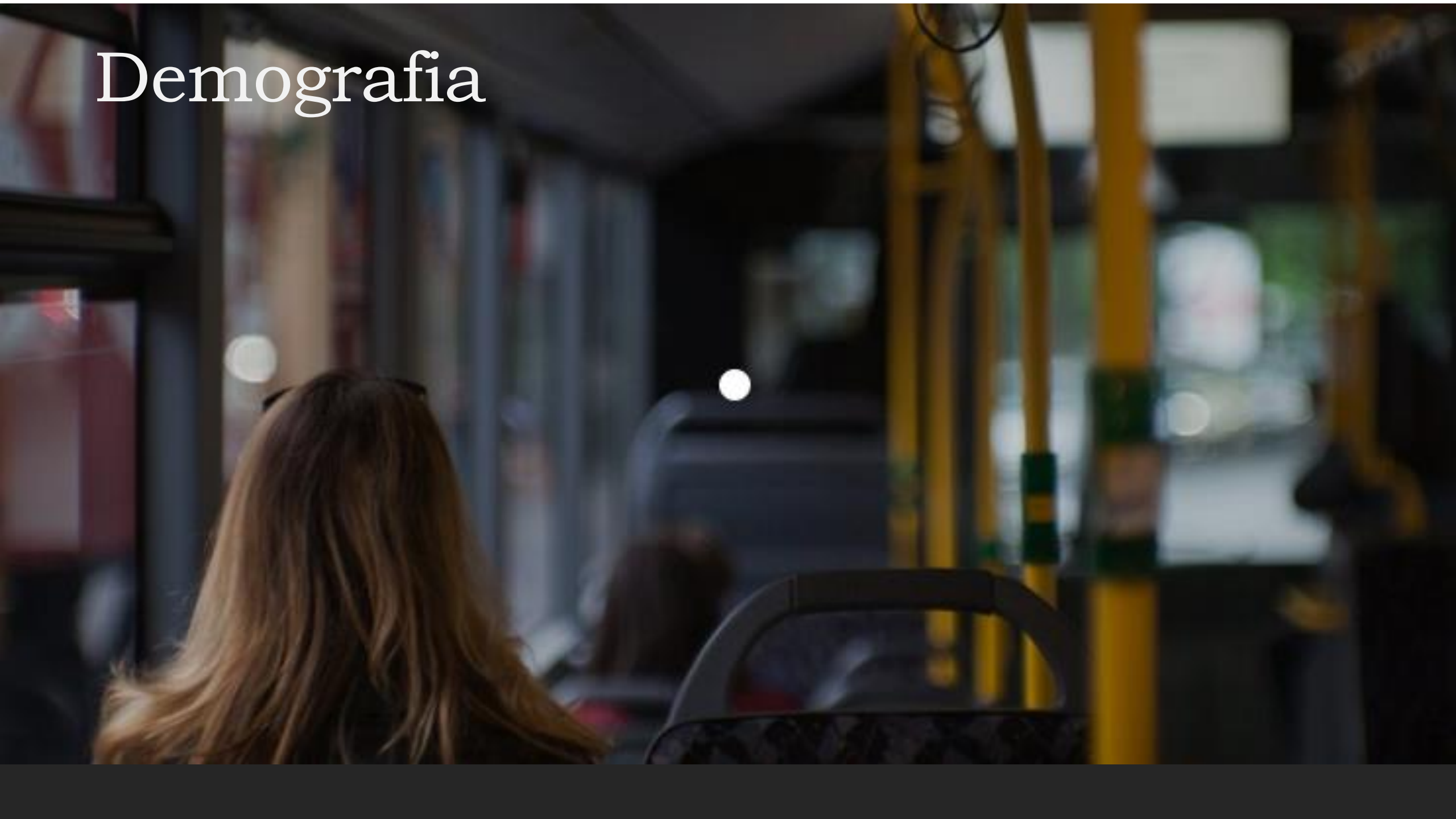
Gjetjet kryesore

- ✓ Bileta më së shumti e përdorur është ajo ditore (për një shfrytëzim);
- ✓ Ka një nivel të ulët të kontaktimit të Trafikut Urban nga ana e qytetarëve/ klientëve;
- ✓ Vetëm 1.2% e klientëve të anketuar kanë drejtuar ndonjëherë ankesë apo kërkesë tek Trafiku Urban lidhur me shërbimet e kompanisë;
- ✓ Udhëtimi me autobusët e Trafikut Urban konsiderohet i sigurt;
- ✓ Përgjithësisht klientët janë të kënaqur me shërbimet e Trafikut Urban;
- ✓ Autobusët e Trafikut Urban vlerësohen si të pastër dhe komod;
- ✓ Shërbimi i ofruar në pikat e shitjes së biletave (kioskë) vlerësohet të jetë i kënaqshëm;
- ✓ Sjellja e stafit të autobusëve, shoferë dhe kondukterë, vlerësohet në nivel të kënaqshëm;
- ✓ Ueb-faqja e Trafikut Urban nuk vizitohet shumë;
- ✓ Një pjesë e madhe e klientëve nuk janë në dijeni të ekzistimit të aplikacionit të Trafikut Urban 'E-BUS';
- ✓ Trafiku Urban shfrytëzohet në nivel më të lartë për vajtje-ardhje nga puna;

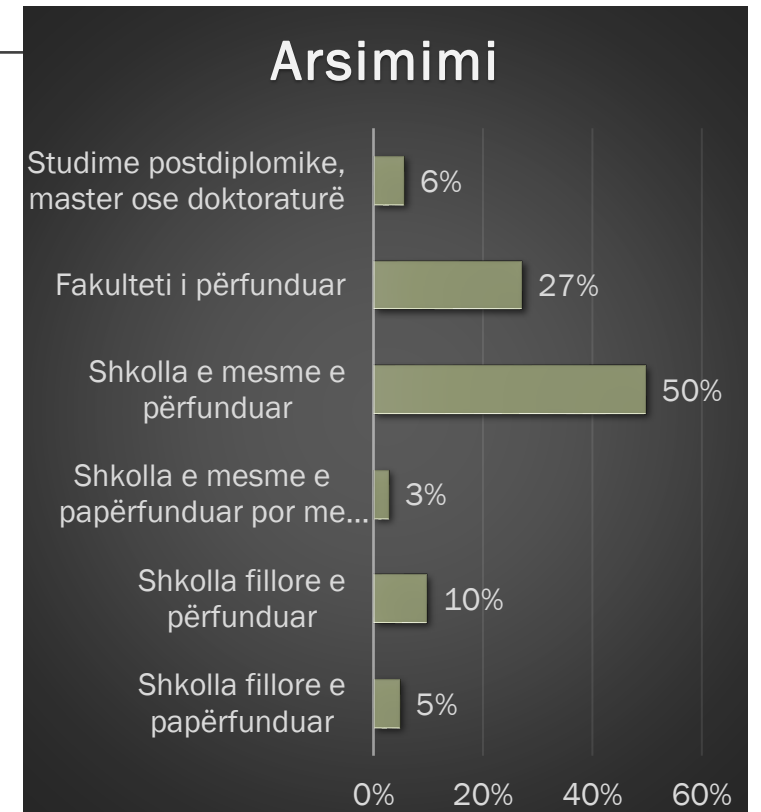
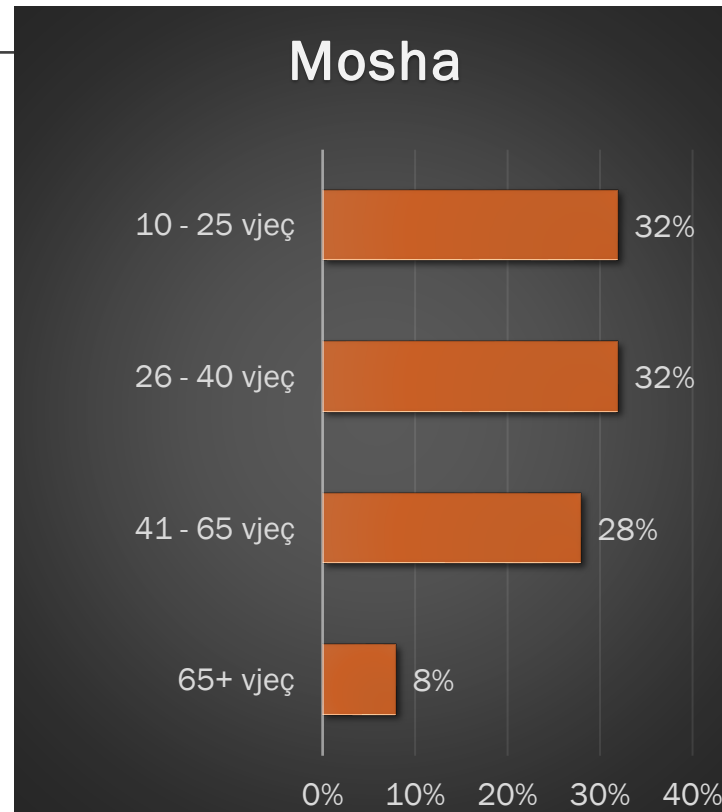
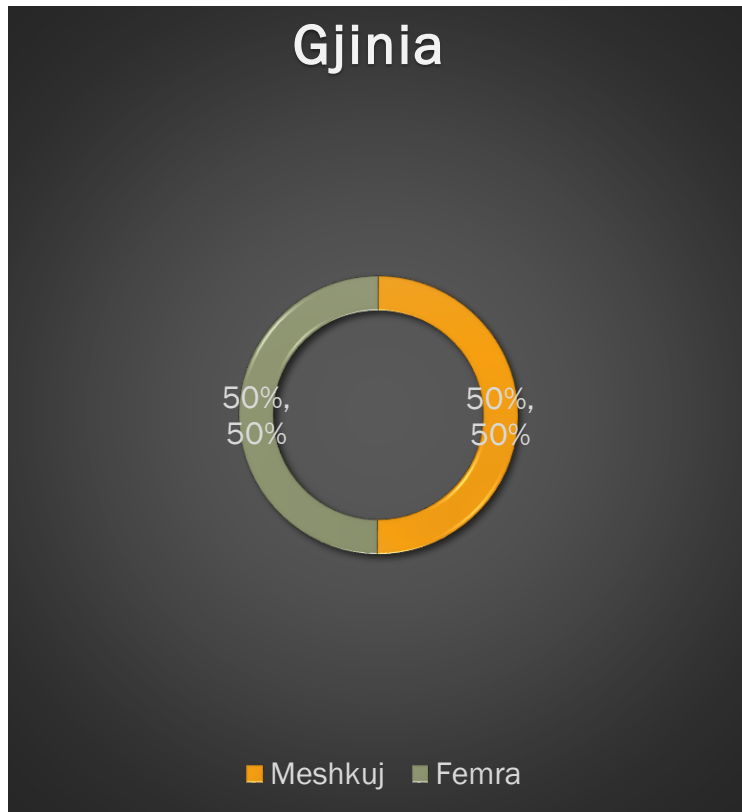
Rekomandime

- Më shumë promovim/ nxitje e qytetarëve për të kontaktuar trafikun urban në rast të pakënaqësive apo kërkesave të tyre të mundshme.
- Më shumë vizualitet i ueb-faqes së kompanisë. Klientët duhet të vihen në dijeni se Trafiku Urban ka një ueb-faqe aktive, e cila është e përditësuar në kohë reale dhe se aty mund të marrin të gjitha informacionet që ndërlidhen me kompaninë Trafiku Urban;
- Më shumë promovim i aplikacionit 'E-BUS' është i nevojshëm, në mënyrë që klientët të jenë në dijeni rreth ekzistimit të këtij aplikacioni, përdorimit dhe funksionit të tij;
- Rekomandimet nga klientët janë të fokusuara tek: Më pak udhëtarë brenda autobusit, linja më të shpeshta, vozitje më e ngadaltë dhe me më shumë kujdes, dhe më shumë saktësi në orare.

Demografia

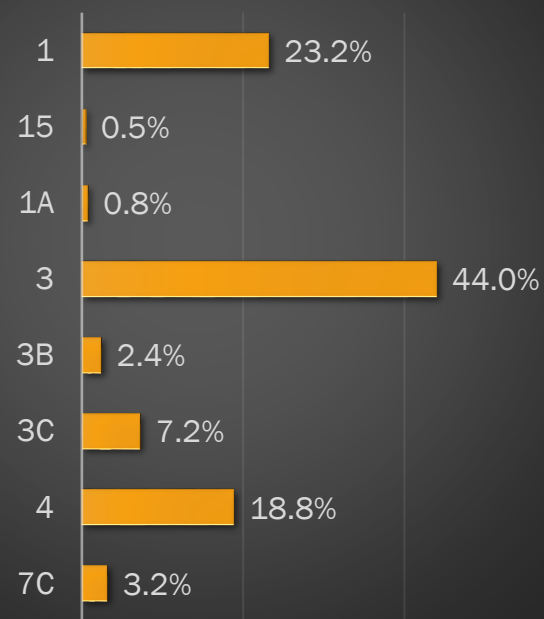


Profili i të anketuarve

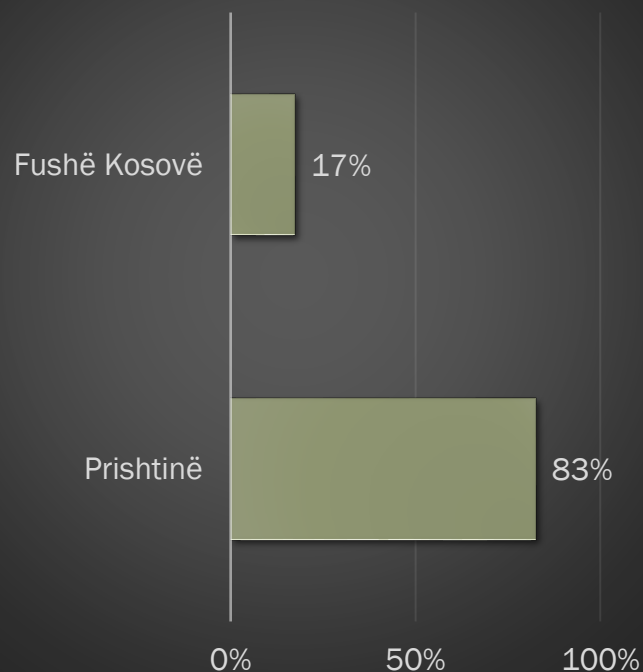


Profili i të anketuarve

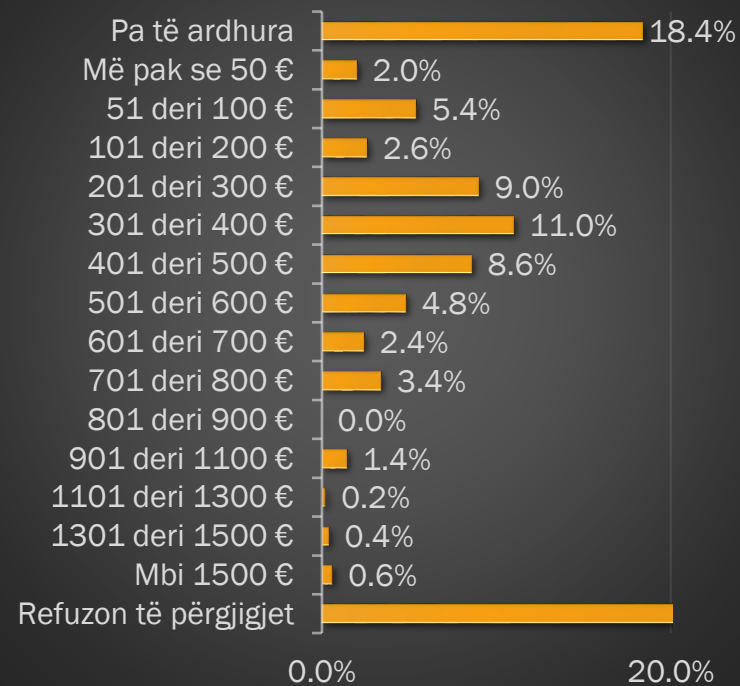
Linja e trafikut urban



Komuna



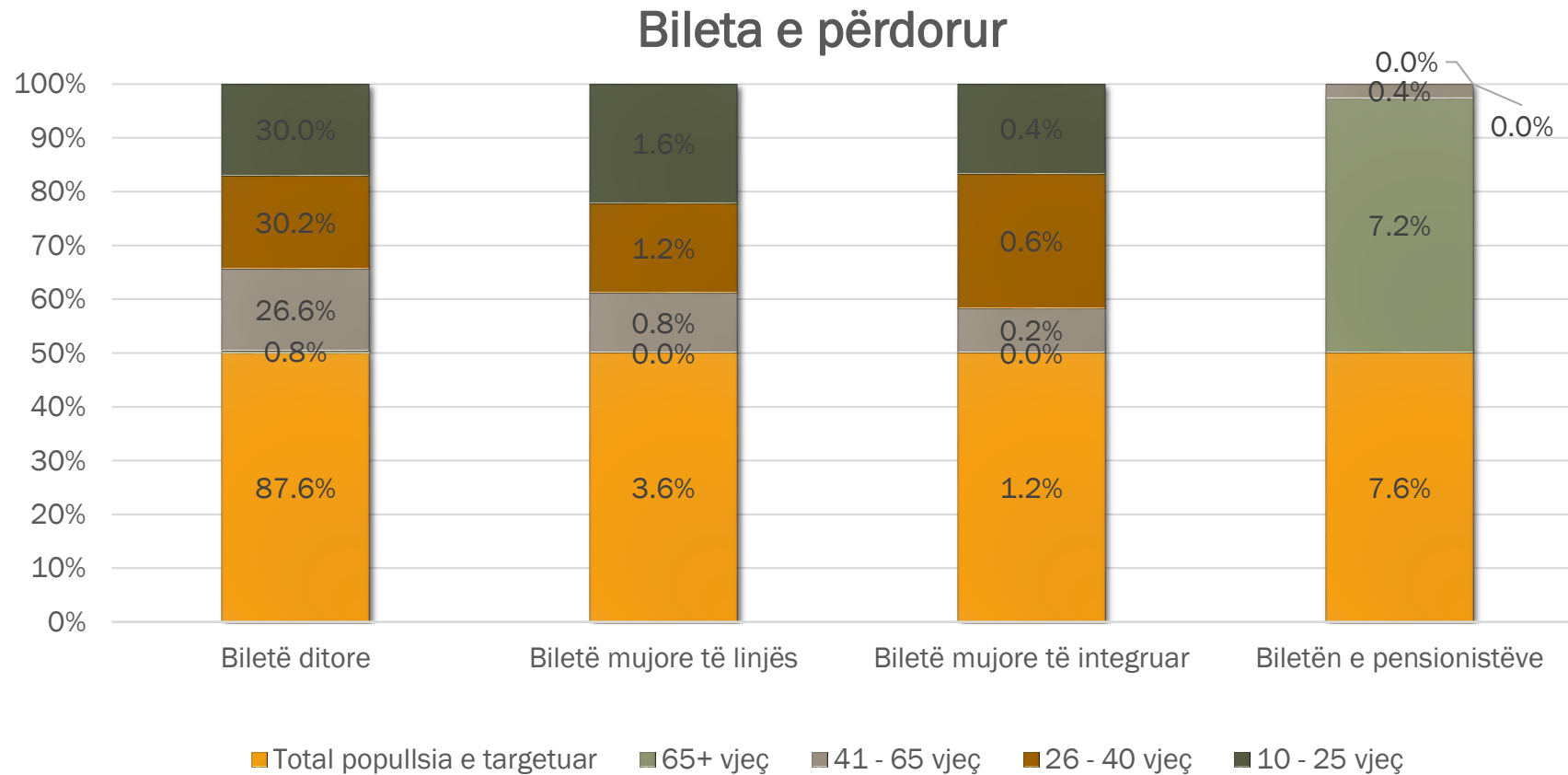
Të hyrat personale



A woman with blonde hair is looking down at her smartphone. She is wearing a dark, long-sleeved top. In the background, a yellow taxi is visible, and the scene appears to be an urban environment. The text "Kënaqshmëria me Trafikun Urban" is overlaid on the image.

Kënaqshmëria me Trafikun Urban

Bileta më së shumti e përdorur është ajo ditore (për një udhëtim) e blerë gjatë udhëtimit.

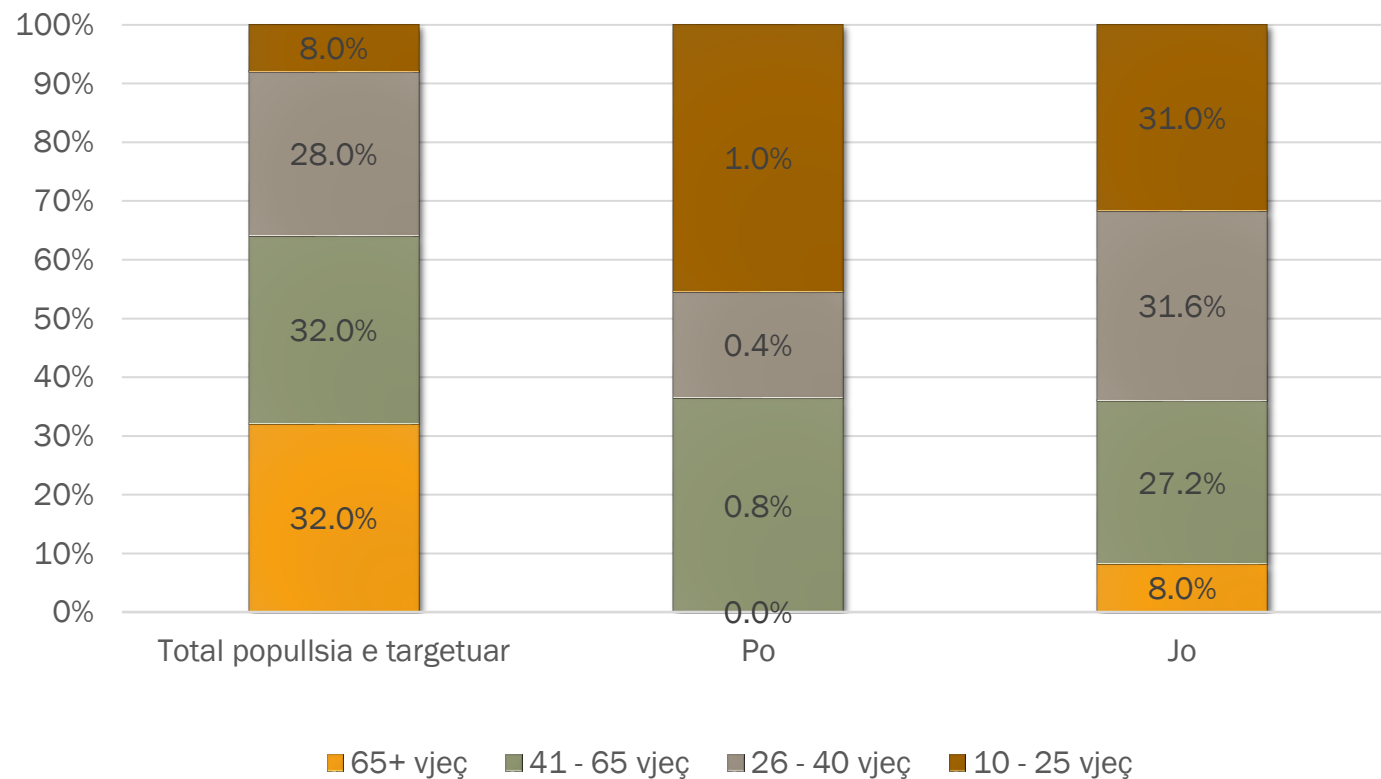


Pyetja: Cilën biletë e përdorni gjatë udhëtimit?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Vetëm 2% e të gjithë klientëve të intervistuar kanë telefonuar ndonjëherë në ndonjë nga numrat e Trafikut Urban të cilët janë në dispozicion për qytetarët.

Kontaktimi i Trafikut Urban

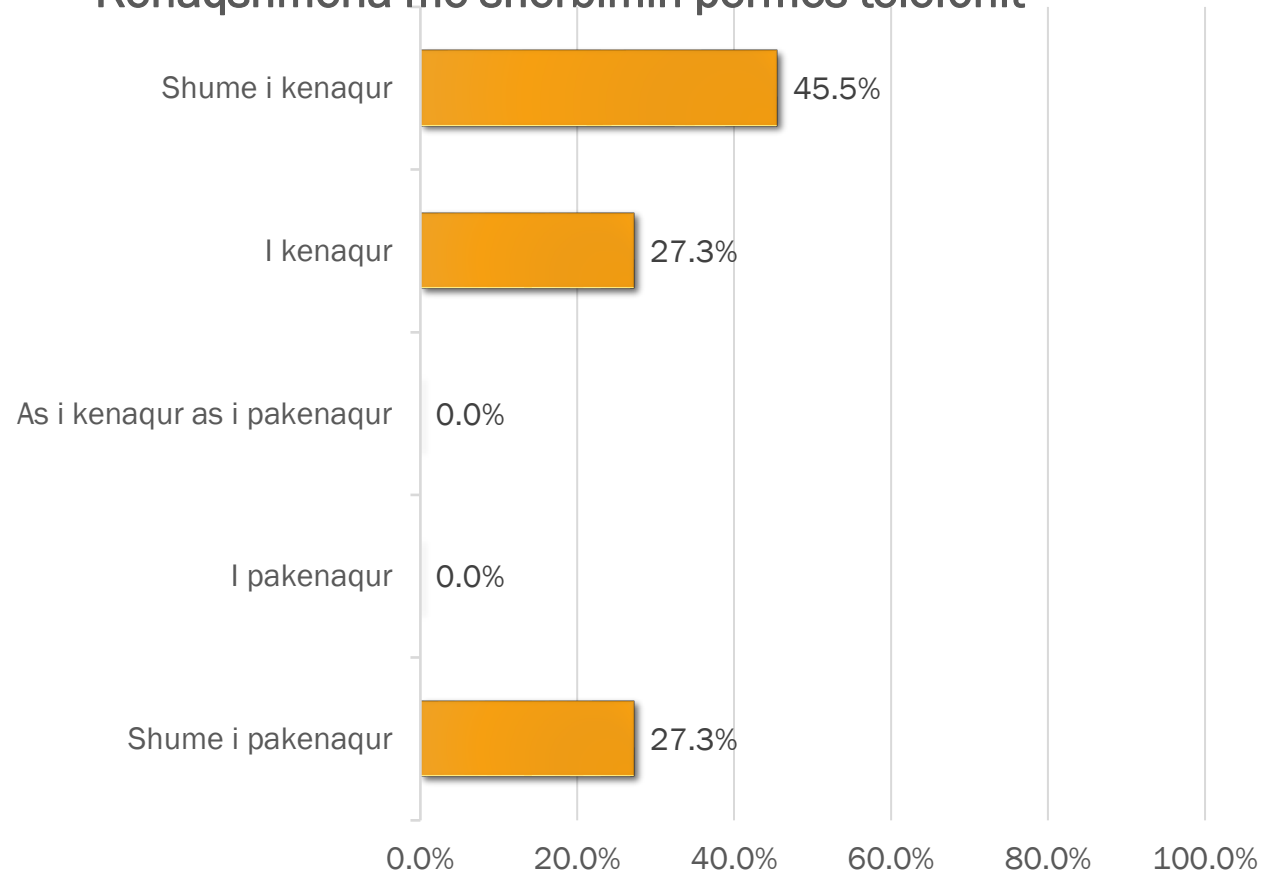


Pyetja: A keni telefonuar në ndonjë nga numrat te cilat Trafiku Urban i ka në dispozicion për qytetarët?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Pjesa më e madhe e klientëve që kanë telefonuar Trafikun Urban janë të kënaqur me shërbimin e marrë përmes telefonit nga koordinatoret e qarkullimit.

Kënaqshmëria me shërbimin përmes telefonit

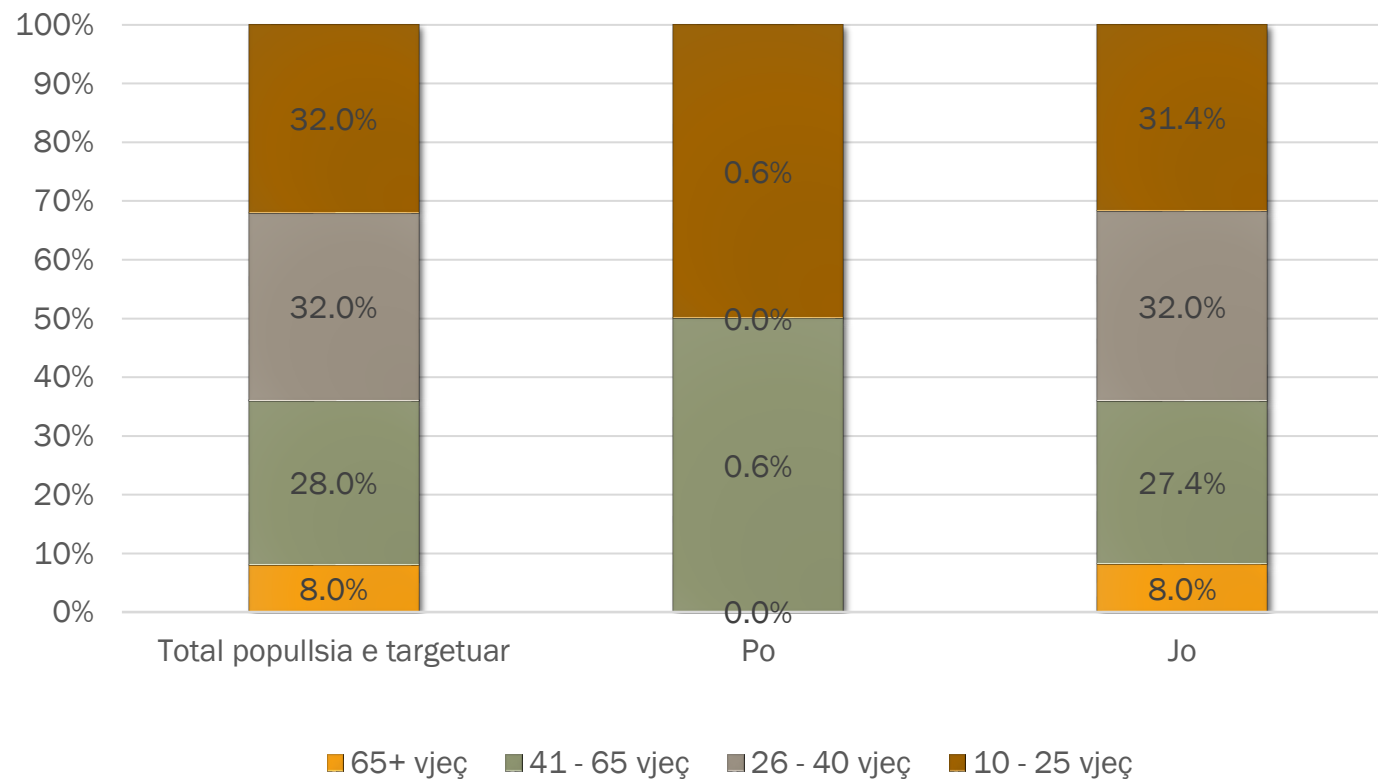


Pyetja: Nëse PO, sa jeni të kënaqur me përgjigjet e koordinatorëve të qarkullimit?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 2.2% (n=11)

Vetëm 1.2% e të gjithë klientëve të anketuar i kanë drejtuar Trafikut Urban ndonjëherë ankesë apo kërkesë.

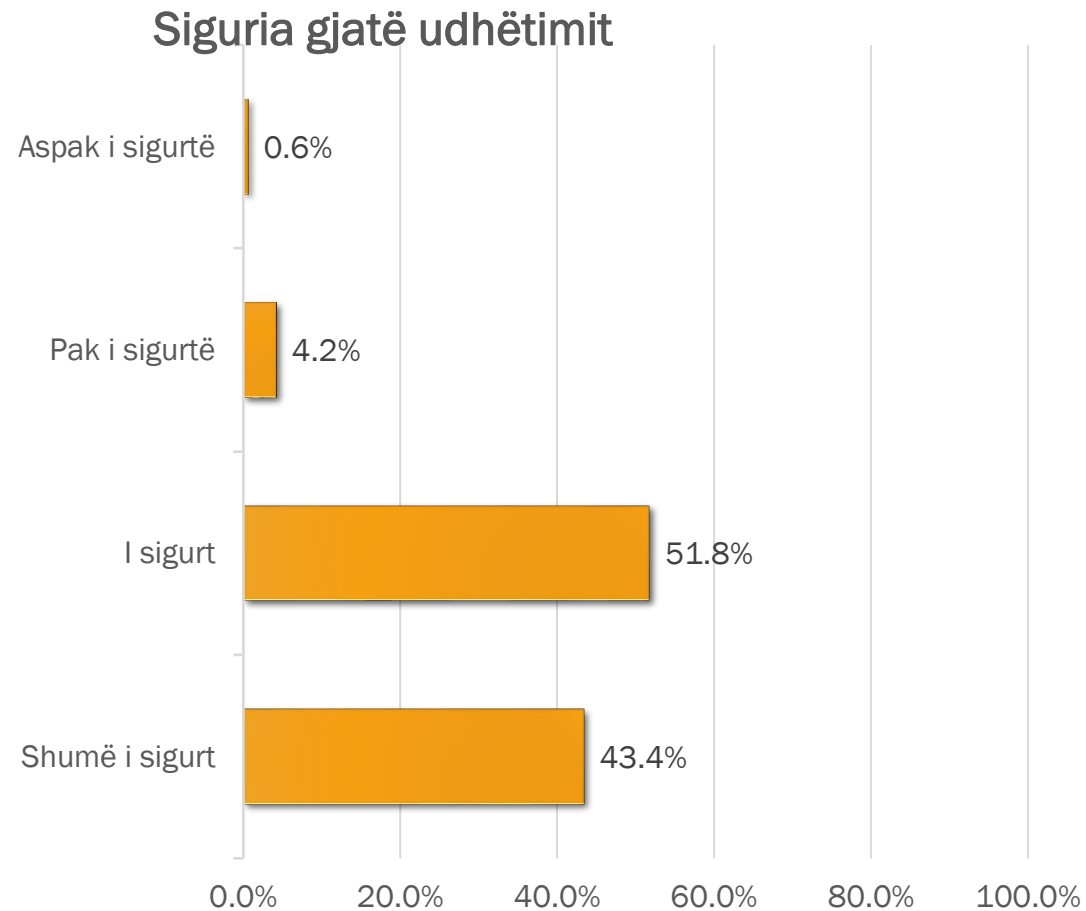
Ankesat/kërkesat e dërguara



Pyetja: A i keni dërguar ndonjë ankesë/kërkesë Trafikut Urban gjatë vitit 2022?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Klientët ndihen të sigurt gjatë udhëtimit me trafikun urban. Mbi 95% e të anketuarve janë përgjigjur se ndjehen të sigurt gatë udhëtimit me autobusët e Trafikut Urban.

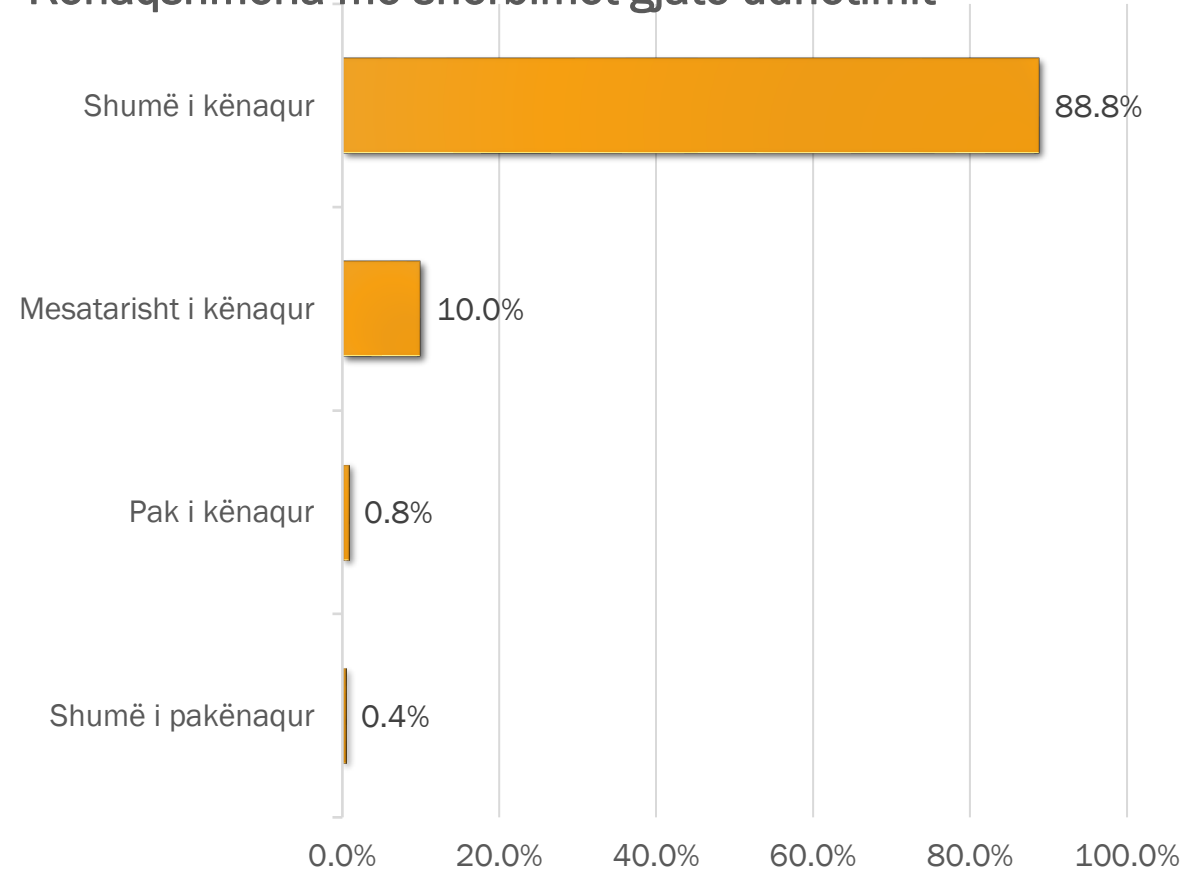


Pyetja: Sa ndiheni të sigurtë gjatë udhëtimit me autobusët e Trafikut Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Klientët janë të kënaqur me shërbimet e ofruara në autobusët e Trafikut Urban.

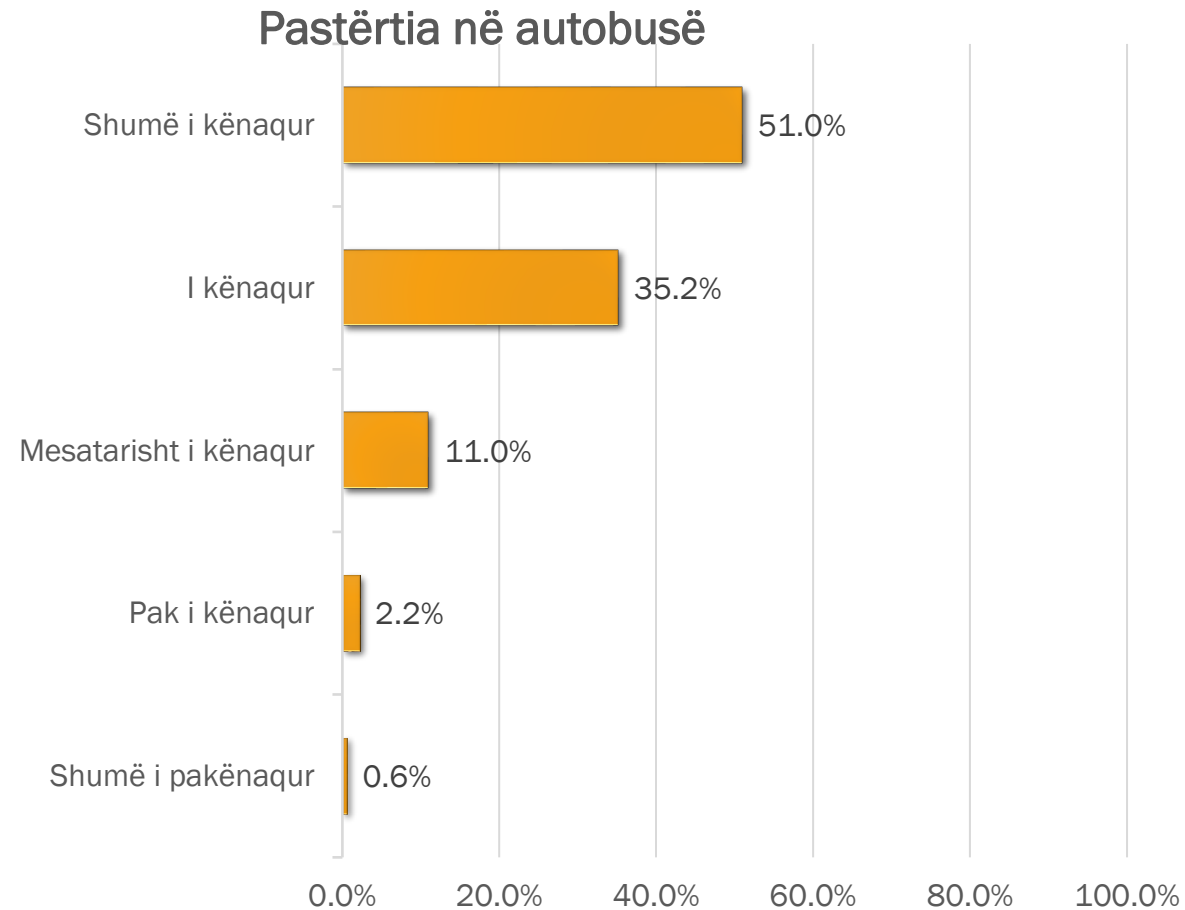
Kënaqshmëria me shërbimet gjatë udhëtimit



Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofrohen në autobusët e Trafikut Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Autobusët e Trafikut Urban vlerësohen si të pastër. Rreth 86% e klientëve kanë raportuar të jenë të kënaqur me nivelin e pastërtisë të autobusëve të Trafikut Urban.

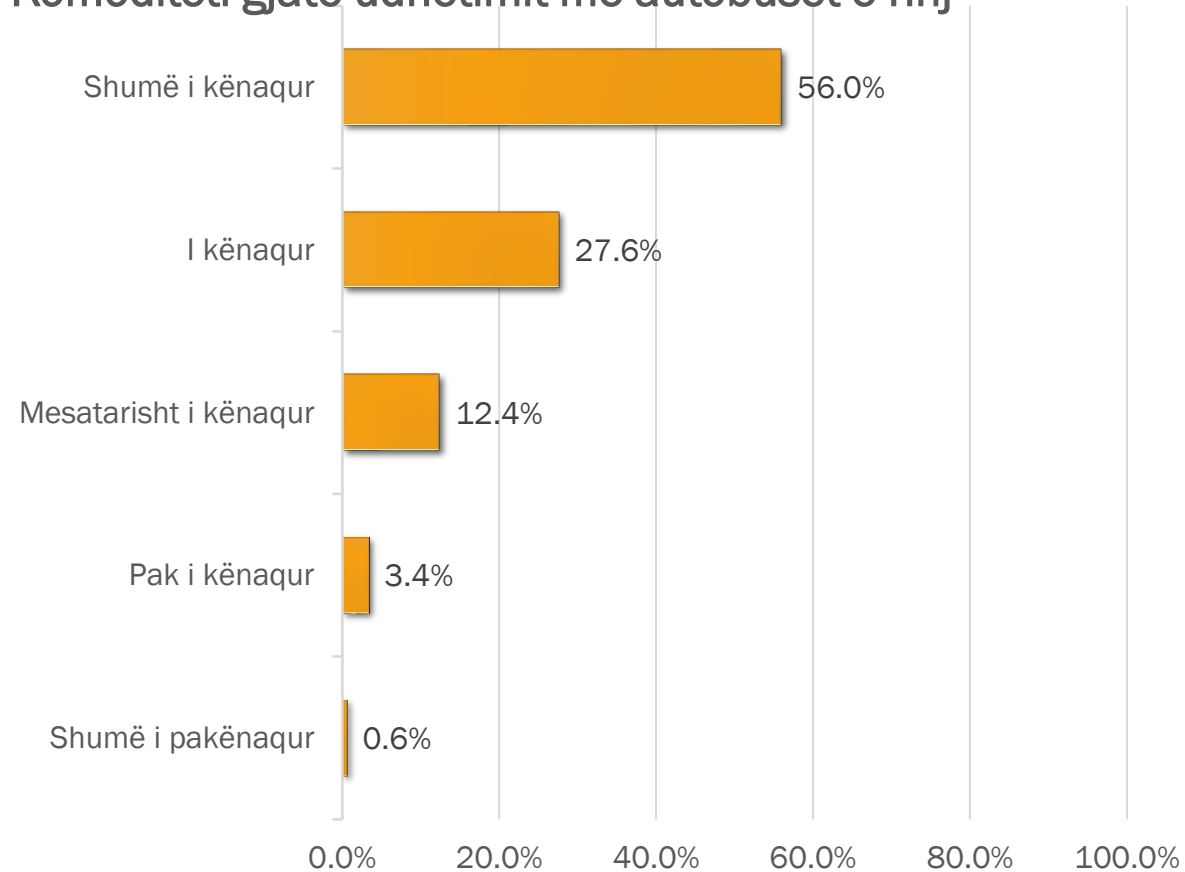


Pyetja: Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusëve të Trafikut Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Klientët janë kryesisht të kënaqur me komoditetin në udhëtim me autobusët e rinj të Trafikut Urban.

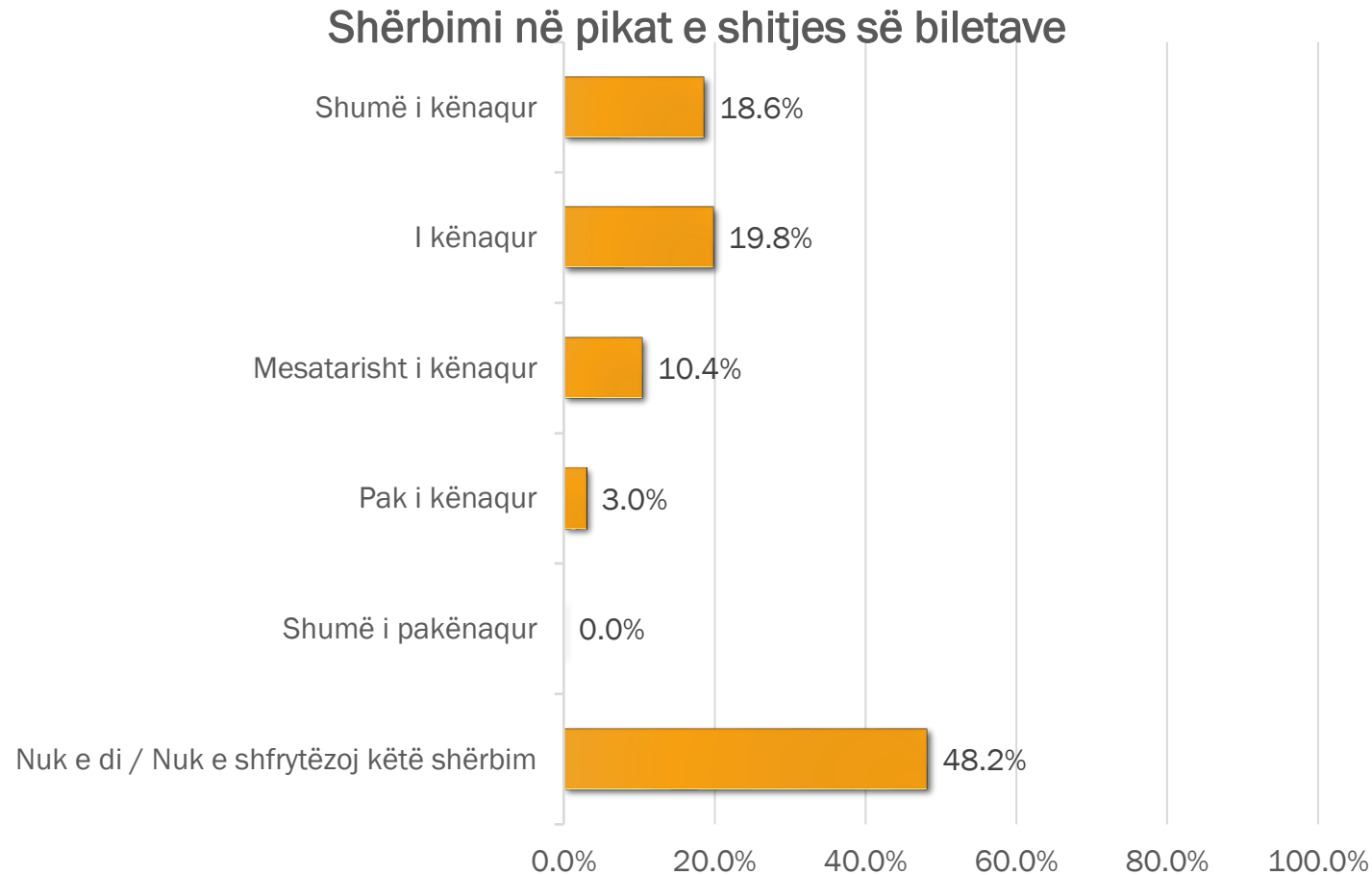
Komoditeti gjatë udhëtimit me autobusët e rinj



Pyetja: A jeni të kënaqur me komoditetin që ofrohet me autobusët e rinj gjatë udhëtimit?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

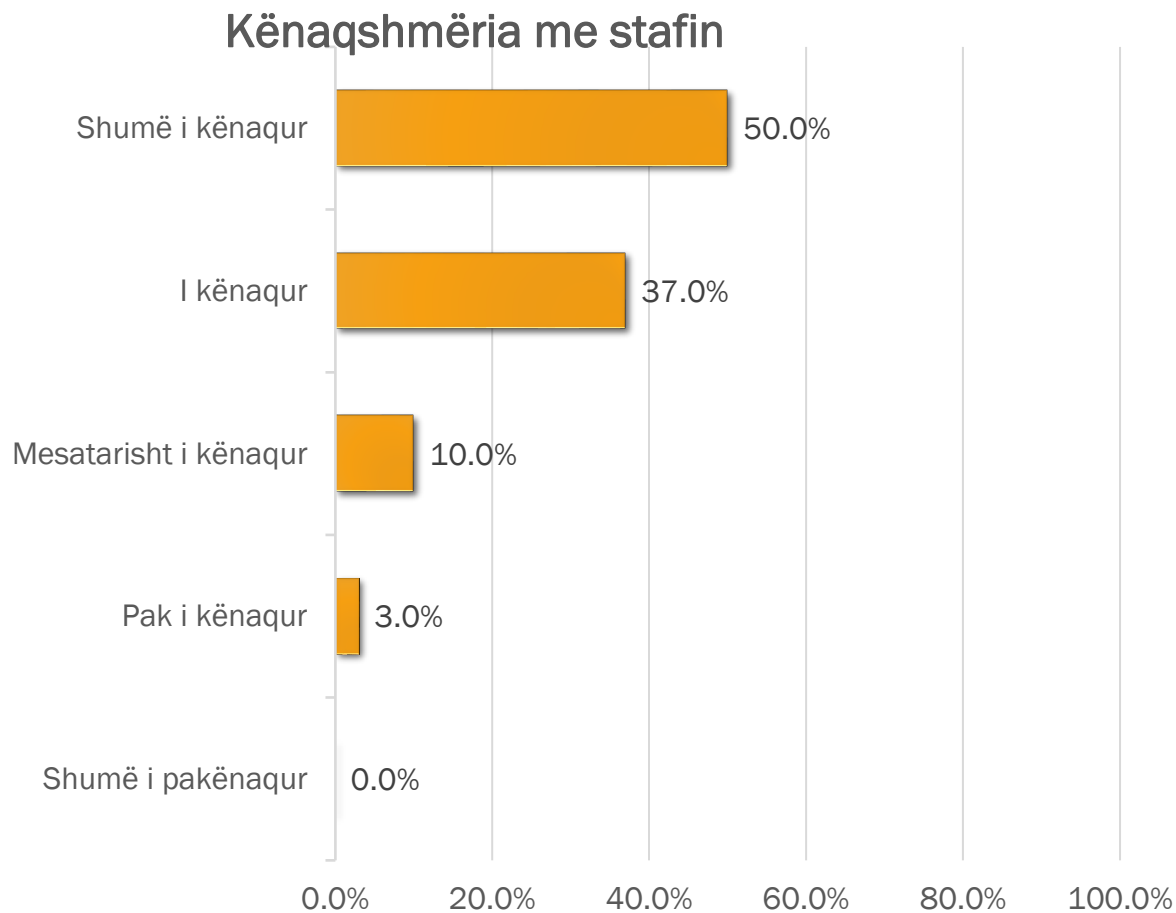
Kënaqshmëria me shërbimin e ofruar në pikat e shitjes së biletave është e lartë. Nga ata që kanë dhënë një vlerësim në këtë pyetje (52%), 74% e tyre janë përgjigjur se janë të kënaqur me këtë shërbim.



Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimin që ofrohet në pikat e shitjes së biletave (kiosqeve)?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Sjellja e stafit të autobusëve të Trafikut Urban, shoferët dhe kondukterët, është vlerësuar të jetë e mirë. 87% e të anketuarve janë përgjigjur se janë të kënaqur me sjelljen e stafit.

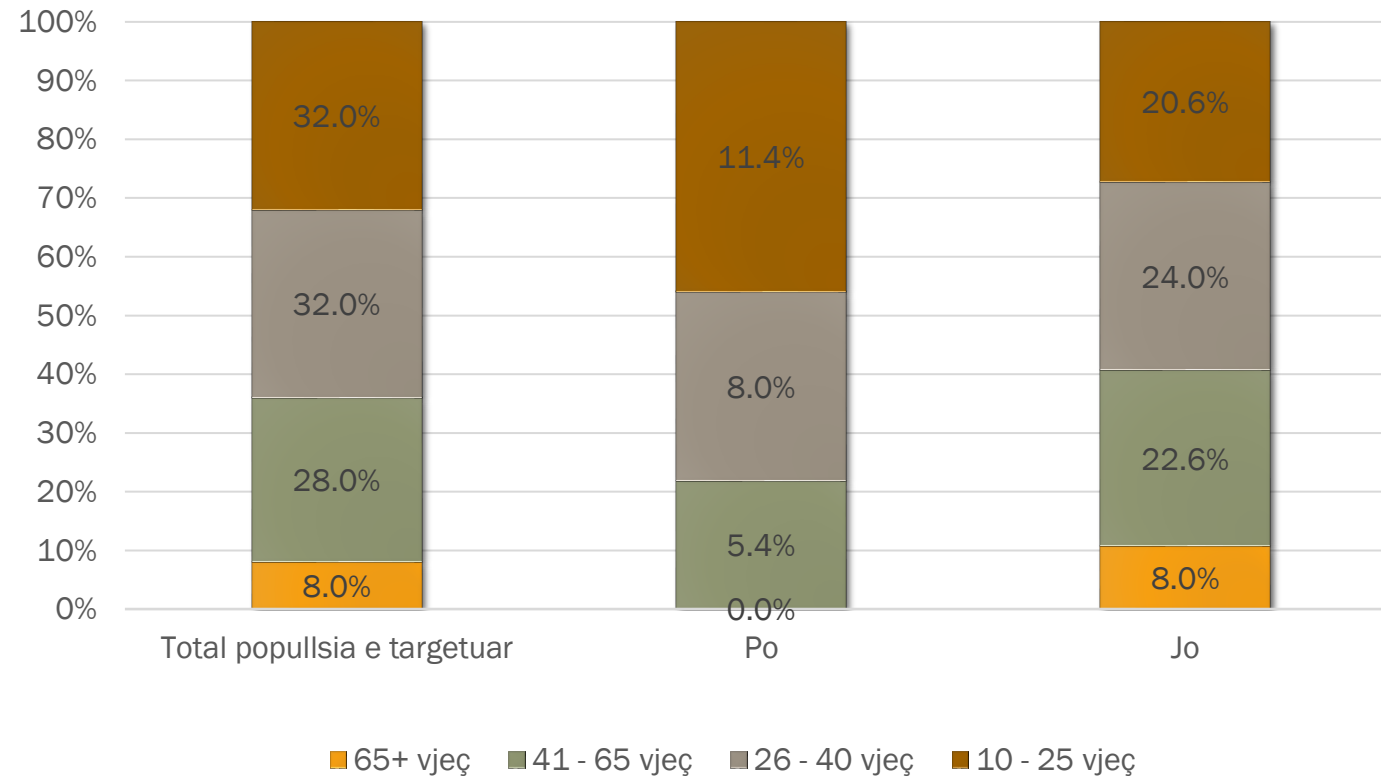


Pyetja: Sa jeni të kënaqur me sjelljen e personelit/stafit, shofereve dhe kondukterëve?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Vetëm 24.8% e të gjithë klientëve të intervistuar janë përgjigjur se kanë vizituar ndonjëherë ueb-faqen e Trafikut Urban.

Shfletimi i ueb faqes së Trafikut Urban

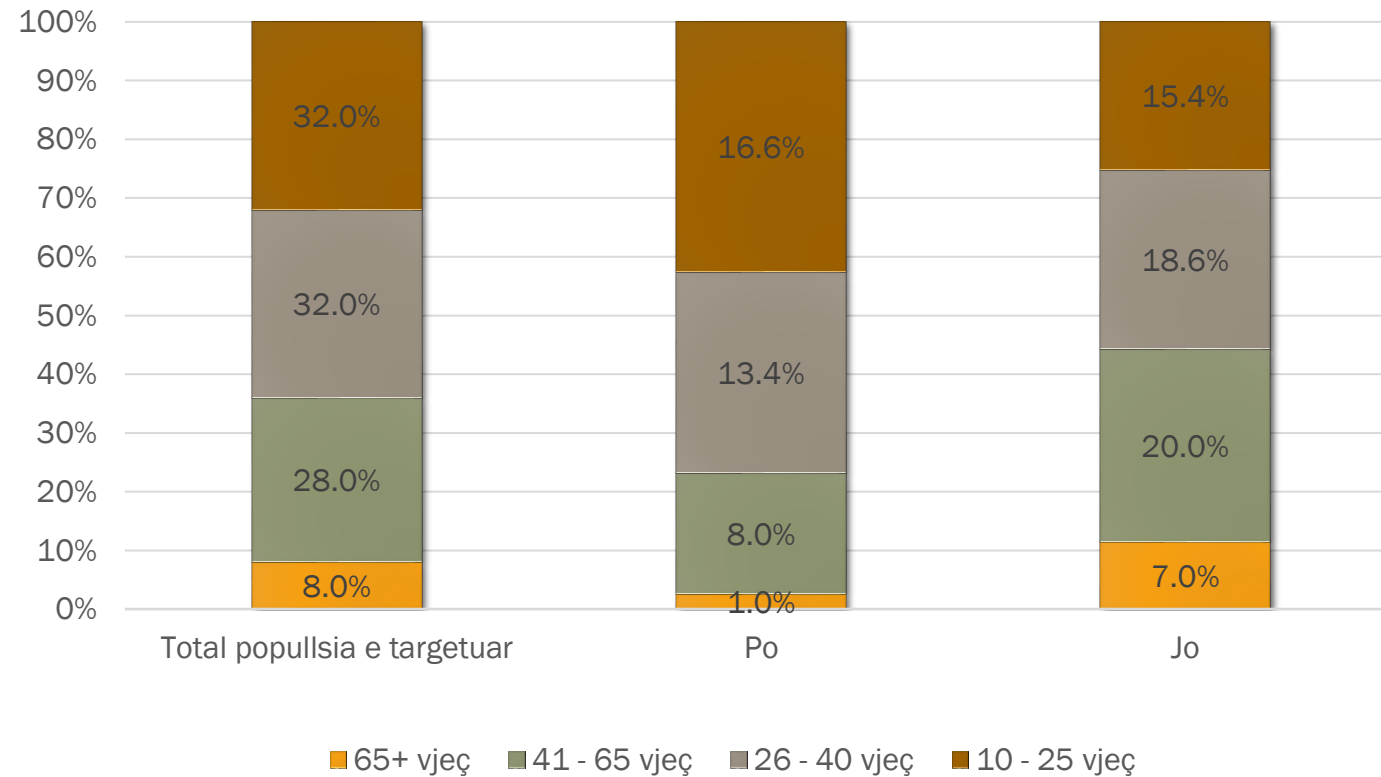


Pyetja: A e keni vizituar ndonjëherë uebfaqen e Trafikut Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Pjesa më e madhe e të anketuarve (61%) janë përgjigjur se nuk janë në dijeni të ekzistimit të aplikacionit për lokalizim të autobusëve E-BUS. Nga ata që janë në dijeni për aplikacionin E-BUS, në përqindje më të madhe janë klientët e moshave më të reja.

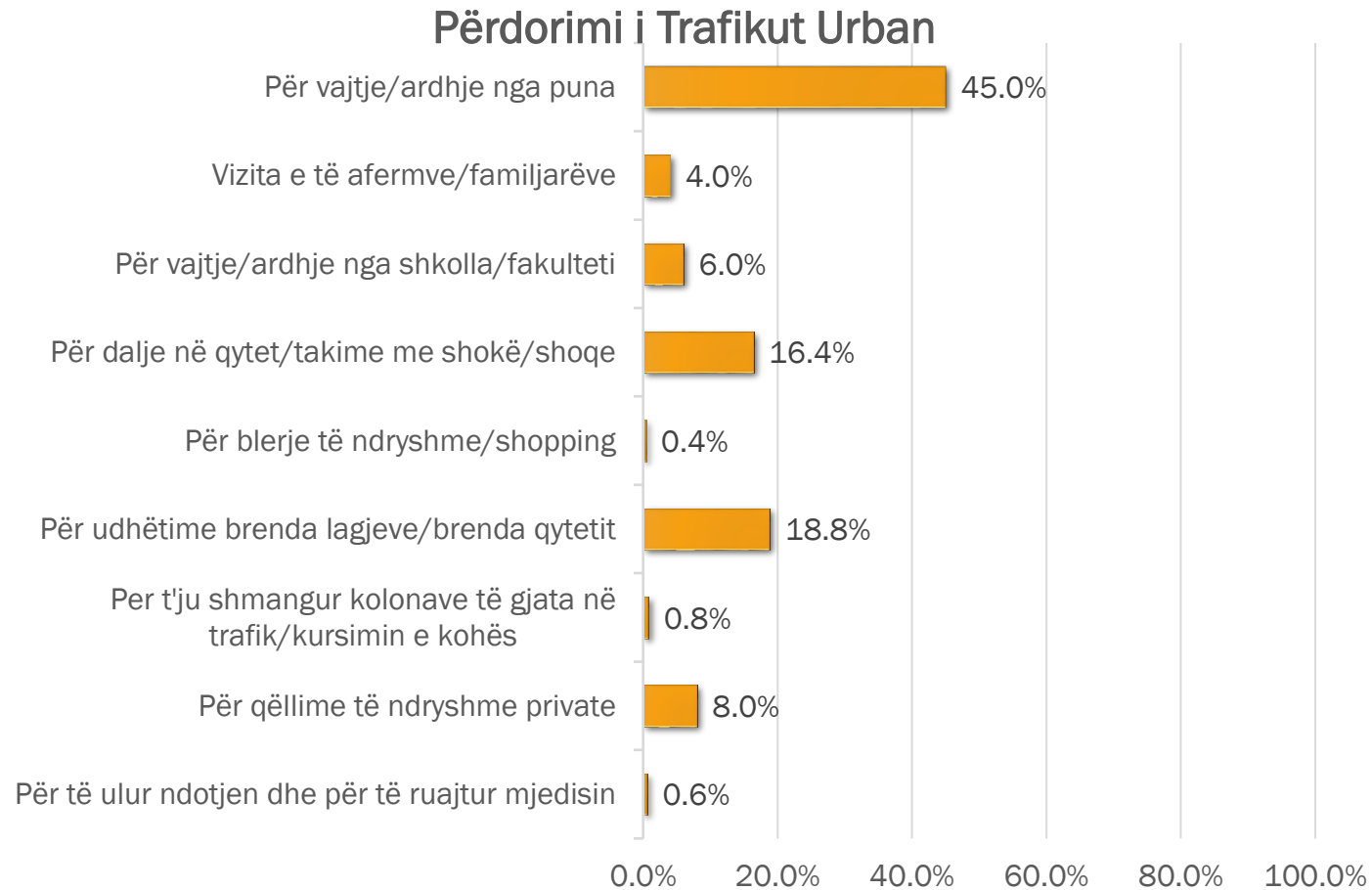
Aplikacioni E-BUS



Pyetja: A keni dëgjuar për aplikacionin E-BUS? Aplikacionin për lokalizim të autobusëve?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

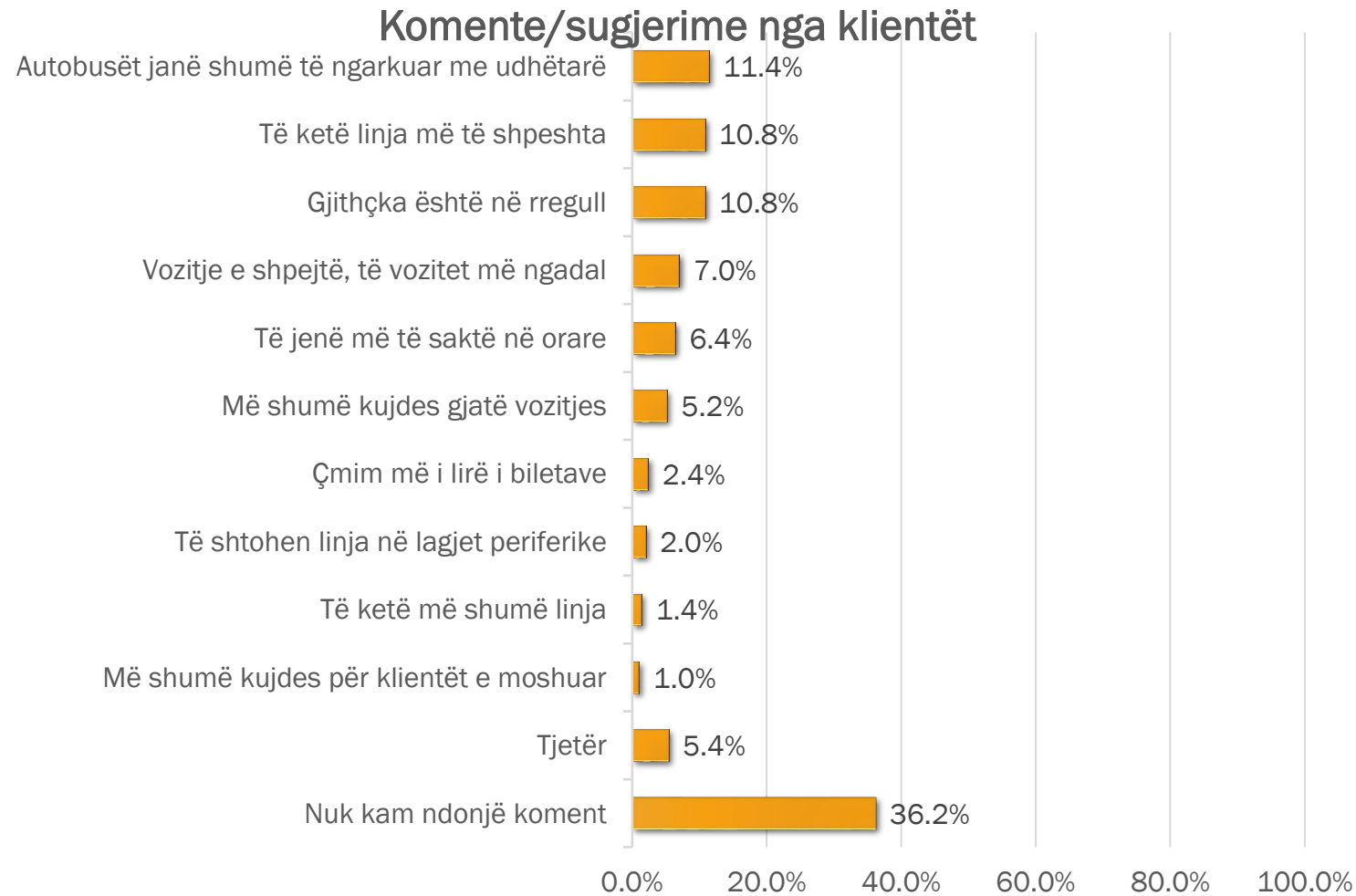
Klientët në masë më së madhe e përdorin Trafikun Urban për vajtje/ardhje nga puna.



Pyetja: Për çfarë qëllimesh e përdorni kryesisht Trafikun Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)

Më pak udhëtarë brenda autobusit, linja më të shpeshta, vozitje më e ngadaltë dhe me më shumë kujdese, dhe më shumë saktësi në orare janë komentet apo sugjerimet më të shpeshta të klientëve të anketuar.



Pyetja: Erdhëm në fund të pyetëtorit, a keni ndonjë koment ose sygjerim për Trafikun Urban?

Baza: Shfrytëzues të trafikut urban, 100% (n=500)