

UNIVERSITETI I PRISHTINËS "HASAN PRISHTINA"

FAKULTETI I INXHINIERISË MEKANIKE

DEPARTAMENTI KOMUNIKACION



PUNIM DIPLOME MASTER

LËNDA: LOGJISTIKA NË KOMUNIKACION

**TEMA: ANALIZA E KUALITETIT TË SHËRBIMEVE TË TRANSPORTIT PUBLIK DHE
MASAT PËR PËRMIRSIMIN E TIJ NË ZONËN URBANE TË PRISHTINËS**

**"ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT SERVICES AND
MEASURES FOR ITS IMPROVEMENT IN THE URBAN ZONE OF PRISTINA"**

Mentori:

Prof. Dr. Sc. Shaban BUZA

Kandidati-ja:

Bsc. Arjeta ADEM SHKODRA

Prishtinë, 2017

**" ANALIZA E KUALITETIT TË SHËRBIMEVE TË TRANSPORTIT PUBLIK DHE
MASAT PËR PËRMIRSIMIN E TIJ NË ZONËN URBANE TË PRISHTINËS "**

Përgatitur nga Arjeta ADEM SHKODRA

Rr. Mulla Idrizi, 60000 GJILAN

Nr. ID: 151036

Punimi i masterit i paraqitur në

Fakultetin e Inxhinierisë Mekanike

Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina"

Në përputhje të plotë

me kërkesat

Për Gradën "Master i Shkencës në departamentin e Komunikacionit"

Mentori: Prof. Dr. Sc. Shaban BUZA

Dekan: Dr. Sc. Ahmet SHALA

Komisioni:

Prof. Dr. Sc. Xhevat PERJUCI

(Kryetar)

*Profesor i angazhuar në departamentin e Konstruksionit dhe të
Komunikacionit*

Prof. Dr. Njazi IBRAHIMI

(Anëtar)

*Profesor i angazhuar në departamentin e Konstruksionit dhe të
Komunikacionit*

Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina"

2017

FALËNDERIME

Gjatë rrugëtimit tim në kryerjen e këtij punimi e konsideroj veten me fat që nuk kam qenë vetëm, por e rrethuar nga miq dhe njerëz të dashur, të cilët dua t'i falënderoj e tu shpreh mirënjohjen, që më mbështetën deri në fund.

Në radhë të parë dua të falënderoj Prof. Dr. Sc. Shaban Buza, udhëheqësin tim gjatë gjithë kësaj rruge, për besimin që pati tek unë, për këshillat, mbështetjen dhe durimin që tregoi gjatë gjithë kohës. Gjithashtu falënderoj edhe asistentin e lëndës Mr. Sc. Ramadan Duraku, i cili asnjëherë nuk ngurroi të më ndihmojë dhe udhëzojë gjatë kësaj kohe.

Falënderoj të gjithë kolegët e departamentit të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike për bashkëpunimin dhe mbështetjen e tyre.

Falënderoj familjen time dhe të fejuarin tim të cilët më përkrahen dhe më motivuan që nga fillimi i studimeve të mia.

Në mënyrë të veçantë, falënderoj babin e të fejuarit z. Ragip Lenjani, pa nxitjen, përkrahjen, mbështetjen dhe ndihmën e të cilit, ky punim nuk do të ishte realizuar dot.

Gjithmonë mirënjohëse,

Arjeta Shkodra

ABSTRAKT

Cilësia e shërbimit të transportit publik dhe kënaqësia e udhëtarit, janë një tematikë që ende nuk kanë tërheqë vëmendje dhe duke mos i dhënë rëndësinë e duhur në vendin tonë.

Qëllimi i këtij punimi është që të bëhet një vlerësim i përgjithshëm lidhur me shërbimin e transportit publik në zonën urbane të Prishtinës dhe kënaqësinë e udhëtarëve duke evidentuar të gjeturat dhe bërë krahasimet e nevojshme.

Përcaktimi i faktorëve kryesore të cilësisë në kënaqësinë e udhëtarëve, që luajnë një rol në kënaqësinë e udhëtarëve, si dhe renditja e tyre sipas rëndësisë, është pjesë e rëndësishme e këtij hulumtimi të cilat njëherit do të shfrytëzohen për dhënien e rekomandimeve të duhura për përmirësimin e kësaj cilësie në të ardhmen.

Në këtë hulumtim janë marrë 8 dimensionet kryesore të cilësisë të zërthyerë pastaj sipas attributeve, si: disponueshmëria, qasja, informacioni, koha, kujdesit të konsumatorëve, komforti, siguria dhe mjedisi për të vlerësuar cilësinë dhe kënaqësinë e udhëtarëve duke aplikuar metodologjinë i cili matë perceptimet reale të udhëtarëve mbi cilësinë e ofruar të shërbimit të transportit publik. Për të realizuar këtë qëllim janë anketuar 750 udhëtarë si shfrytëzues të këtij sistemi në mënyrë të rastësishme duke i përfshirë të gjitha linjat që gravitojnë në zonën urbane të Prishtinës.

Duke qenë se ende nuk është bërë një studim i tillë në sektorin e transportit publik në Kosovë, andaj ishte e nevojshme dhe e mirëseardhur ndërmarrja e tij, ku në përfundim tregoi se është i vlefshëm matja e cilësisë së shërbimit dhe kënaqësia e udhëtarëve.

Njëherit tregoi se problematikat më të mëdha hasen në pjesët periferike të linjave të zonës urbane si dhe ditëve të festave dhe vikendeve për shkak të mungesës së shfaqur të elementeve të transportit publik.

Në fund mund të thuhet se këndvështrimi i udhëtarëve është tepër i rëndësishëm në vlerësimin e cilësisë së shërbimit të transportit publik, dhe se jep një pasqyrë reale se ku duhet të përmirësohet shërbimi nga operatorët e transportit të cilët janë të përfshirë direkt. Këto rezultate do të jenë edhe një tregues shumë i qartë për autoritete përgjegjëse komunale të Prishtinës si autoritet mbikëqyrës dhe rregullator se cila është gjendja momentale e shërbimit të transportit publik dhe se si të zhvillojnë politikën lidhur me rregullimin e këtij sektori vital për popullatën e kësaj zone. Njëherit kjo është edhe një tregues se ku dhe kur duhet të ndërmerren reformat dhe veprimet adekuate.

ABSTRACT

The service quality of public transport and passenger satisfaction, are a topic that yet hasn't attract attention by not giving due importance in our country.

The purpose of this study is to make an overall assessment of the service of public transport in the urban area of Pristina and the pleasure of travelers by highlighting the findings and to make the necessary comparisons.

Determination of the main factors of quality in satisfaction of passengers, which play a role in the satisfaction of passengers, as well as their order of importance, is an important part of this research, which also would be used to make the appropriate recommendations to improve this quality in the future.

In this research were taken 8 major dimensions of quality disaggregated then by attributes such as: availability, access, information, time, customer care, comfort, safety and the environment to assess the quality and pleasure travelers by applying the methodology which measures real perceptions of the passengers on service quality offered to public transport. To achieve the aims of this research were surveyed 750 passengers, users of this system at random including all lines covered by the urban area of Pristina.

While that yet isn't done such a study in the public transport sector in Kosovo, it was necessary and welcomed his undertaking, where the conclusion showed that is valid the measuring the quality of service and passenger satisfaction.

At the same time showed that the major problems encountered in the peripheral parts of the urban lines as well as holidays and weekends due to lack of display elements of public transport.

In the end it can say that the perspective of the passengers is very important in assessing the quality of public transport services, and that gives a realistic about where to improve the service by transport operators who are directly involved.

At the same time these results will be a very clear indication to the municipal authorities responsible of Pristina as supervisory and regulatory authority which is the current state of public transport services and how to develop policies regarding the regulation of this vital sector for the population this area. Simultaneously it is also an indication of where and when the reforms should be undertaken and appropriate action.

PËRMBAJTJA

LISTA E FIGURAVE	11
LISTA E GRAFIKËVE.....	11
Grafiku 1. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Gjinisë	69
Grafiku 2. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Moshës	70
Grafiku 3. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Kategorisë së udhëtarit	71
Grafiku 4. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Të hyrave mesatare në familje	72
HYRJE	12
Objektivat e studimit	15
Qëllimi i studimit	17
Struktura e studimit.....	18
KAPITULLI 1	19
1. RISHIKIMI I LITERATURËS MBI CILËSINË E SHËBIMIT DHE KËNAQËSINË E UDHËTARËVE.....	19
1.1. PËRKUFIZIMI DHE RËNDËSIA E VLERËSIMIT TË CILËSISË SË SHËRBIMIT	19
1.2. KËNAQËSIA DHE CILËSIA E SHËRBIMIT TË UDHËTARËVE	20
1.3. KËNAQËSIA E UDHËTARËVE	21
1.3.1. Përkufizime të kënaqësisë	21
1.3.2. Karakteristikat e cilësisë së shërbimeve të transportit	22
1.3.3. Cilësia e shërbimeve të transportit në kuadër të sistemit të logjistikës së transportit të udhëtarëve	23
KAPITULLI 2	25
2. QYTETI I PRISHTINËS- ZHVILLIMI NË KONTEKSTIN KOHOR.....	25
2.1. PRISHTINA NË KONTEKST HISTORIK.....	25
2.2. TRANSPORTI NË QYTETIN E PRISHTINËS- ZHVILLIMI DHE DINAMIKA.....	29
2.3. PROFILI I TRANSPORTIT PUBLIK TË UDHËTARËVE NË PRISHTINË	32
KAPITULLI 3	39
3. INDIKATORËT NË CILËSINË E SHËRBIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK	39
3.1. PËRMBLEDHJA E INDIKATORËVE.....	39
3.1.1. Matja e efektivitetit të transportit të udhëtarëve.....	40

3.1.2. Cilësia e shërbimeve të transportit publik	41
3.1.3. Matja e shërbimeve të përgjithshme	42
3.1.4. Përcaktimi i nivelit të shërbimit (LOS)	44
KAPITULLI 4	45
4. KONTROLLI I CILËSESISË SË SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE	45
4.1. KUALITETI I SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE	48
4.2. KRITERET E KUALITETIT TË SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE.....	51
4.3. KURBA E CILËSISË	53
KAPITULLI 5	55
5. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	55
5.1. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT E KËRKIMIT.....	55
5.2. QASJA DHE PYETJET KËRKIMORE	55
5.3. PËRCAKTIMI I MOSTRËS (KAMPIONIT)- MADHËSIA E MOSTRËS SË MARRË PËR STUDIM	57
5.3.1. Dizajnimi i pyetësorit Intervistat janë kryer me anën e një pyetësoi, i cili përbëhet nga 3 seksione si më poshtë:.....	58
5.3.2. Mbledhja e të dhënave	59
5.3.4. Përpunimi i të dhënave	62
5.4. VLERËSIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK DHE KËNAQËSISË SË PASAGJERËVE	62
KAPITULLI 6	66
6. ANALIZA KËRKIMORE	66
6.1. ANALIZË PËRSHKRUESE E FAKTORËVE DEMOGRAFIKË	66
6.2. HIPOTEZA SPECIFIKE 1	70
6.2.1. Hipoteza specifike H₁ - Ekziston korelacion i rëndësishëm ndërmjet karakteristikave demografike gjinia, moshë, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare në familje me:.....	70
6.3. HIPOTEZA SPECIFIKE 2.....	91
6.4. HIPOTEZA SPECIFIKE 3.....	101
7. REZULTATET E GJETURA DHE REKOMANDIMET NGA ANKETIMET E HULUMTIMIT NË TERREN. 106	

7.1. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 1.....	106
7.1.1. Rekomandimet.....	108
7.2. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 2.....	110
7.2.1. Rekomandimet.....	113
7.3. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 3.....	115
7.3.1. Rekomandimet.....	116
8. PËRFUNDIM.....	117
9. REFERENCA.....	120
10. SHTOJCA A.....	122
10.1. Korrelacioni mes Gjinisë dhe Moshë-së.....	122
10.2. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë në autobusë”	123
SHTOJCA B.....	124
SHTOJCA C.....	126

LISTA E TABELAVE

Tab. 1.0. Numri i banorëve në Prishtinë gjatë historisë.....	29
Tab. 2.0. Klasifikimi i rrugëve.....	31
Tab. 3.0. Stafi i “Trafikut Urban” 2012.....	36
Tab. 4.0. Prezantimi tabelorë i linjave urbane që operojnë në zonën të Prishtinës.....	37
Tab. 6.0. Korrelacioni mes Gjinia dhe “Kategoria e udhëtarit”	75
Tab. 6.1. Korrelacioni mes Gjinia dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”.....	76
Tab. 6.2. Korrelacioni mes Gjinia dhe “A posedoni patentë shofer”	76
Tab. 6.3. Korrelacioni mes Mosha dhe “Kategoria e udhëtarit”	77
Tab. 6.4. Korrelacioni mes Mosha dhe “Për çfarë qëllimi ishit atje”.....	78
Tab. 6.5. Korrelacioni mes Mosha dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”.....	78
Tab. 6.6. Korrelacioni mes Mosha dhe “A posedoni patentë shofer”	79
Tab. 6.7. Korrelacioni mes Mosha dhe “A jeni përdorues i transportit publik”.....	80
Tab. 6.8. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa shpesh udhëtoni me transport publik”	81
Tab. 6.9. Korrelacioni mes Mosha dhe “Çfarë mjete transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet.....	82
Tab. 6.10. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Për çfarë qëllimi ishit atje”	83
Tab. 6.11. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”	84
Tab. 6.12. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A keni ndryshuar linjat deri në këtë stacion dhe cilat linja”.....	85
Tab. 6.13. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A posedoni patentë shofer”	86
Tab. 6.14. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A jeni përdorues i transportit publik”	87
Tab. 6.15. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa shpesh udhëtoni me transport publik”	88
Tab. 6.16. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Çfarë mjete transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet”	89
Tab. 6.17. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Mosha”	90
Tab. 6.18. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Kategoria e udhëtarit”	92
Tab. 6.19. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”	94
Tab.6.20. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “A jeni përdorues i transportit publik”.....	95
Tab. 6.21. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik	

në qendër”	97
Tab. 6.22. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”	98
Tab.6.23. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore”	98
Tab. 6.24. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”	99
Tab. 6.25. Korrelacioni mes Mosha dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”	99
Tab. 6.26. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”	100
Tab.6.27. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore”	100
Tab. 6.28. Korrelacioni mes Kategoria e udhëtarëve dhe “ Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore”	101
Tab. 6.29. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtin”	101
Tab.6.30. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me rehatin e vendndaljeve”	102
Tab. 6.31. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës”	103
Tab. 6.32. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me saktësinë dhe respektimin e orareve nga autobusët jashtë orëve kulmore”	103
Tab. 6.33. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin(trasënë) e linjave të transportit publik”	104
Tab. 6.34. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusëve”	105
Tab. 6.35. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”	106
Tab. 6.36. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me personelin, shoferët dhe kondukterët”	107
Tab. 6.37. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër”	108

Tab. 6.38. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”	108
Tab.6.39. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin(trasënë) e linjave të transportit publik”	109
Tab. 6.40. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”	109
Tab. 6.41. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit”	109
Tab. 10.1. Tre nivelet e standardit EN13816.....	127

LISTA E FIGURAVE

Fig. 2.0. Figura e Hyjneshës në fron.....	26
Fig. 2.1. Qyteti i Prishtinës pas pushtimit osman.....	28
Fig. 2.2. Lokacioni i kompanisë “Trafiku Urban”.....	34
Fig. 2.3. Harta e linjave të transportit publik në Prishtinë.....	38
Fig. 3.0. Paraqitja e matjes së efektivitetit të pasagjerëve dhe nivelin e shërbimeve cilësore të transportit.....	42
Fig. 3.1. Marrëdhënia e perceptimit dhe nivelit të shërbimit.....	46
Fig. 4.0. Menaxhimi total i cilësisë.....	49
Fig. 4.1. Zona e nivelit të cilësisë së tolerancës.....	51
Fig. 4.2. Kurba e nivelit të cilësisë të transportit publik.....	56
Fig. 5.0. Mënyra e realizimit të anketimeve	66
Fig. 6.0. Paraqitja e skematike e pyetjes së parë nga seksioni C i pyetësorit	110
Fig. 6.1. Paraqitja e skematike e pyetjes së dytë nga seksioni C i pyetësorit	111
Fig.6.2. Paraqitja e skematike e pyetjes së tretë nga seksioni C i pyetësorit	111

LISTA E GRAFIKËVE

Grafiku 1. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Gjinisë	69
Grafiku 2. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Moshës	70
Grafiku 3. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Kategorisë së udhëtarit	71
Grafiku 4. Shpërndarja e udhëtarëve sipas Të hyrave mesatare në familje	72

HYRJE

Rëndësia e matjes, monitorimit dhe vlerësimit të shërbimeve të transportit publik, është një fakt i rëndësishëm dhe i padiskutueshëm. Njëherit vlerësimi sasior i cilësisë së shërbimit të transportit publik nga këndvështrimi i kënaqësisë së udhëtarit është një proces sfidues dhe shumë kompleks.

Trafiku rrugor në Komunën e Prishtinës ballafaqohet me probleme të theksuara siç janë: numri i madh i automjeteve të udhëtarëve, rrjeti rrugor i pamjaftueshëm për të përballuar kërkesat, rrugët e ngushta, numri i madh dhe në rritje i kalimtarëve, krijimi i fyteve të ngushta, pamundësia për zgjerimin e rrjetit rrugor, zvogëlimi i shpejtësisë së lëvizjes dhe sigurisë së komunikacionit, rritja e shpenzimeve të eksploatimit, etj. Kjo gjendje ka ndikuar që transporti publik i udhëtarëve në qytetin e Prishtinës, të jetë në gjendje jo të mirë, duke mos ofruar shërbime efikase dhe cilësore për udhëtarë.

Në vitin 2006 Drejtoria e Shërbimeve Publike, Mbrojtjes dhe Shpëtimit, ka hartuar Rregulloren për caktimin e linjave dhe itinerarit të TPP -së në territorin e komunës së Prishtinës. Kjo rregullore përcakton itinerarin që duhet ndjekur autobusët nëpër linjat e transportit publik në Komunën e Prishtinës si dhe lidhjet me komunat fqinje (Fushë Kosovë, Kastriotin, etj). Në bazë të analizës fillestare kjo rregullore nuk respektohet, si pasoj mos përshtatjes me nevojat kohore të udhëtarëve dhe konsiderohet tejet e vjetërsuar dhe pa intervenime dhe përmirësime e nevojshme duke pasur në konsideratë rritjen e vazhdueshme të kërkesës së udhëtarëve për këto shërbime. Disa nga problemet me të cilat ballafaqohet transporti publik në qytetin e Prishtinës janë përmendur si në vijim:

- *Mungesa e qartë e politikës për organizimin, funksionimit dhe mënyrën e financimit të TPP-së në nivelin strategjik, taktik dhe operative,*
- *Mungesa e themelimit të autoritetit përgjegjës për mbikëqyrje dhe kontroll të TPP,*
- *Operimi i operatorëve të ndryshëm transportues publik dhe privat, duke rezultuar me mosharmonizim dhe koordinim të linjave si dhe jo në unifikim dhe njohje të biletës për udhëtime të transferueshme,*
- *Mungesë të legjislacionit adekuat që e rregullon këtë sektor,*
- *Ngecje në zhvillimin e formave të transportit mbi shina,*
- *Linjat e pa harmonizuara me zhvillimet urbane,*
- *Mos respektimi i orarit të linjave,*

- *Gjendja jo e mirë e infrastrukturës dhe mungesa e vend ndaljeve për autobusë,*
- *Ndalja e autobusëve në vende ku nuk është parapare hyrja/zbritja e udhëtarëve,*
- *Mungesa e shiritave të veçantë në pjesën më të madhe të zonës urbane në qytetin e Prishtinës,*
- *Autoparku i vjetër i autobusëve,*
- *Operimi i taksive ilegal,*
- *Mungesë e studimeve të mirëfillta shkencore për të analizuar kërkesën e shfrytëzuesve dhe kënaqësinë e pasagjerëve bazuar në cilësinë e shfrytëzimit të TPP-së në përgjithësi, etj.*

Kjo gjendje e transportit publik të udhëtarëve në qytetin e Prishtinës ndikon që automjetet e udhëtarëve (individual) për qytetarin të jetë si mjet primar i preferuar për transport brenda zonave urbane.

Për këtë arsye lind nevoja e vlerësimit të cilësisë së shërbimit të TPP -së e cila lidhet ngushtë me vendosjen e indikatorëve, si pjesë e vlerësimit të përgjithshëm të sistemit të transportit, ku qëllimi kryesor është konsolidimi i mëtejshëm i sistemit dhe përmirësimi në shërbimet e ofruara, për të rritur kënaqësinë e udhëtarëve dhe tërheqjen e tyre drejt këtij sistemi.

Për një vlerësim sa më të mirë të cilësisë së shërbimit të TPP -së është e rëndësishme edhe vlerësimi i të gjithë indikatorëve përkundrejt rëndësisë së tyre shkencore, përfshirë këtu besueshmërinë, vlefshmërinë dhe përdorimin. Edhe pse indikatorët e përdorur në Kosovë mund të konsiderohen si një “tentativë për përzgjedhjen e tyre”, pasi që janë larg treguesve të përdorur në mbarë botën, fillimi i përdorimit të tyre konsiderohet të jetë një progres dhe një iniciativë pozitive për nisjen e matjes së performancës në sektorin e TPP -së.

Qëllimi kryesor për matjen e cilësisë së shërbimit, është padyshim për të përgatitur themelet për përmirësimin e saj. Cilësia e perceptuar e shërbimit është një koncept që matë mospërputhjet ndërmjet pritshmërisë dhe perceptimeve reale të udhëtarëve. Pritshëmritë reflektohen në dëshirat e shfrytëzuesve, të cilët besojnë në një mënyrë të caktuar sesi duhet ofruar një shërbim.

Pra përmes kësaj nxirret në pah se cilësia e një shërbimi është një “gjykim i përhapur globalisht”, apo qëndrim që lidhen me superioritetin apo ekselencën e një shërbimi dhe si pasojë është “vula e suksesit” (Parasuraman et al. 1988, Zeithalm et al. 1990).

Kënaqësia e konsumatorit është rezultat i perceptimeve të konsumatorit mbi vlerën e shërbimit të marrë, ku vlera është e barabartë me cilësinë e shërbimit mbi çmimin

(Hollovell, 1996). Edhe sipas Fornel përcaktuesi kryesor i kënaqësisë së konsumatorit është cilësia e perceptuar.

Kjo qasje mbi cilësinë dhe kënaqësinë e pasagjerëve, bën të reflektosh mbi rëndësinë e matjes dhe vlerësimit të tyre edhe në sektorin e TPP në Prishtinë, ku duke parë që sipas kërkimeve të kryera në këtë fushë, u pa se nuk janë bërë përpjekje për implementimin e instrumenteve të rëndësishëm të matjes së cilësisë së TPP -së, u ndërmorre ky punim me qëllim vlerësimin e tij, për të përcaktuar dimensionet më kryesore që vlerësojnë cilësinë e shërbimit, elementet që më së shumti ndikojnë në kënaqësinë e pasagjerëve, hendeqet me të mëdha të cilësisë në shërbimin e TPP -së, si dhe krahasimet e nevojshme, për të bërë rekomandimet e nevojshme që ky sektor të përmirësohet e të përmbush pritshmërinë e pasagjerëve, për të arritur kënaqësinë e tyre.

Shërbimi i TPP-së në komunën e Prishtinës është përballë sfidave të vështira, gjithnjë në përpjekje për reformim të vazhdueshëm, me kërkesa të larta për përmirësimin e infrastrukturës dhe teknologjisë, e tashmë me futjen edhe të shërbimit privat, në një konkurrencë të vazhdueshme për ofrimin e shërbimit më të mirë të pasagjerëve, si një kërkesë themelore e të drejtave të njeriut.

Për këtë qëllim identifikimi i problematikave, matja e kënaqësisë së pasagjerëve mbi shërbimin e ofruar si dhe gjetja e rrugëve për përmirësim dhe konkurrencë të drejtë bënë që matja dhe vlerësimi i cilësisë së shërbimit të jetë tashmë një kusht i detyrueshëm për sistemin e TPP-së.

Motivimi

Për zgjidhjen me sukses të këtij problemi varet jo vetëm qarkullimi i njerëzve dhe mallrave, por edhe cilësia e përgjithshme e jetës në qytet. Njëri ndër kontribuuesit kryesor për zgjidhjen e këtyre problemeve konsiderohet se është Transporti publik i funksionalizuar dhe mirë i organizuar. Mirëpo përveç kësaj, kjo shikuar në këndvështrimin e kënaqësisë së pasagjerëve se sa ata janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të TPP-së.

Prandaj subjekti i hulumtimit është analiza e kënaqësisë së pasagjerëve bazuar në gjendjen aktuale të cilësisë së shërbimit të TPP -së në zonën urbane të Prishtinës.

Motivimi ynë ishte se duke e pas parasysh se në vendin tonë nuk janë kryer kërkime të kësaj natyre në sektorin e transportit dhe rëndësisë që ka kënaqshmëria e pasagjerëve në cilësinë e shërbimit të TPP u pa e nevojshme që t'i hyjmë këtij hulumtimi.

Po ashtu janë hulumtuar kërkesat e udhëtarëve dhe problemet me të cilat operatorët transportues përballen çdo ditë. Pra në këtë punim është elaboruar ndërveprimi i kënaqësisë së pasagjerëve nëpërmjet attributeve të cilësisë së shërbimit të transportit publik me autobus. Gjithashtu janë identifikuar variablat të cilat ndikojnë duke i identifikuar ato më kryesoret si dhe rëndësia statistikore e tyre dhe se ku duhet të ndermirën masa në të ardhmen.

Objektivat e studimit

Qëllimi i këtij studimi është që të bëhet një vlerësim i përgjithshëm mbi kënaqësinë e pasagjerëve lidhur me cilësinë e shërbimit të TPP -së në zonën urbane të Prishtinës.

Gjithashtu ky punim ka për qëllim të përcaktoj faktorët kryesor që luajnë rol në kënaqësinë e pasagjerëve, si dhe për të dhënë rekomandimet e duhura për përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe rritjen e kënaqësisë së pasagjerëve në këtë sektor.

Për më tepër duke përdorur metodologjinë e zgjedhur për kryerjen e këtij studimi, punimi synon të përmbush këto objektiva:

- *Të identifikoj, analizojë dhe interpretojë faktorët socio-ekonomik të pasagjerëve?*
- *Të tregoj lidhjet ndërmjet dimensionit të matjes së kënaqësisë së pasagjerëve (perceptimet reale) dhe cilësisë së shërbimit të TPP në zonën urbane të Prishtinës?*
- *Të përcaktojë dhe interpretojë faktorët kryesor që ndikojnë në kënaqësinë e udhëtarëve me rastin e përdorimit të TPP -së?*

- *Të identifikoj hendeqet përmes perceptimeve reale të udhëtarëve mbi cilësinë e ofruar të shërbimit,*
- *Të paraqes rekomandimet e duhura për zvogëlimin e hendeqeve sipas perceptimeve reale të udhëtarëve, për të rritur cilësinë e shërbimit dhe kënaqësinë e udhëtarëve të TPP-së.*

Për të arritur objektivat e këtij punimi është ngritur kjo pyetje kërkimore me nën hipotezat specifike të saj:

Hipoteza zero H_0 – Pasagjerët janë të kënaqur me cilësinë e shërbimeve të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Hipoteza alternative H_a – Pasagjerët nuk janë të kënaqur me cilësinë e shërbimeve të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Hipoteza specifike H_1 - Ekziston korrelacion i rëndësishëm ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, mosha, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare në familje** me:

- *Për çfarë qëllimi ishit atje,*
- *Për çfarë do të qëndroni atje,*
- *A keni ndryshuar linjën e transportit deri në këtë stacion dhe cilat linja,*
- *A posedoni patentë shofer,*
- *A jeni përdorues i transportit publik,*
- *Sa shpesh udhëtoni me transport publik,*
- *Çfarë mjeti transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet.*

Hipoteza specifike H_2 – Ekziston korrelacion statistikor ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, mosha, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare në familje** me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtën në transport publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusit,*
- *Sa jeni të kënaqur me rehatinë(komforin) e vend ndaljeve,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit.*

Hipoteza specifike H₃ – Ekziston korrelacion signifikant ndërmjet pyetjes “ **A jeni përdorues i transportit publik**” me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mrbojtën në transport publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit.*

Qëllimi i studimit

Cilësia e shërbimit të TPP -së dhe kënaqësia e pasagjerëve mbi cilësinë e ofruar në vendin tonë ende nuk ka marrë rëndësin që meriton. Me futjen në treg të operatorëve privat është bërë detyrim i padiskutueshëm i sektorit publik futja e instrumenteve matëse dhe vlerësuese të cilësisë së shërbimit, parë kjo në këndvështrimin e pasagjerëve, si mjet për identifikimin e problematikave të këtij sektori, në mënyrë që të rritet kënaqësia e pasagjerëve.

Me qëllim arritjen e këtij synimi, ky punim tenton të bëjë vlerësimin e faktorëve kryesor të cilësisë së shërbimit që ndikojnë në rritjen e kënaqësisë së pasagjerëve, në mënyrë që të nxitet përmirësimi i cilësisë së ofruar për rritjen e konkurrencës ndërmjet mënyrave të ndryshme të transportit me qëllimin final që të kemi pasagjer të kënaqur.

Siç shihet nga trajtimi i kësaj problematike, kohët e fundit vlerësimi i cilësisë së shërbimit të transportit publik po merr rëndësi në mbarë botën, por në vendin tonë ende nuk është bërë ndonjë përpjekje serioze në përcaktimin e indikatorëve kryesor të vlerësimit të cilësisë së shërbimit e as në matjen e kënaqësisë së pasagjerëve nga cilësia e ofruar.

Çka është e rëndësishme të kuptohet, duhet bërë ndarja dhe vlerësimi i performancës nga matja e cilësisë së shërbimit, në mënyrë që të bëhet përcaktimi i qartë dhe i saktë i indikatorëve përkatës, për të bërë matjen e duhur të kënaqësisë së udhëtarëve.

Struktura e studimit

Kapitulli fillestar përbëhet nga sfondi në fushën e kërkimit, pasqyrë rreth transportit në qytetin e Prishtinës e më specifikisht gjendjen e transportit publik, objektivat, qëllimin dhe strukturën e hulumtimit.

Në kapitullin e dytë është paraqitur një vështrim i përgjithshëm i sektorit të transportit për qytetin e Prishtinës duke përfshirë rrjetin rrugor, transportin, mobilitetin, profilin e transportit publik në gjendjen e tanishme si dhe orientimet e Komunës së Prishtinës për të ardhmen.

Në kapitullin e tretë është trajtuar menaxhimi i kualitetit të shërbimeve të transportit publik, me theks të veçantë në zonat urbane.

Në kapitullin e katërt është dhënë pasqyra dhe identifikimi i indikatorëve që ndikojnë në kënaqësinë e pasagjerëve dhe vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Në kapitullin e pestë është trajtuar metodologjia e kërkimit dhe është përshkruar puna e cila është kryer në disa faza, si: të dhënat e mbledhura përmes një studimi të krijuara për qëllime kërkimore, klasifikimi dhe grupimi i të dhënave, përpunimin e të dhënave nga analiza statistikore.

Në kapitullin e gjashtë është bërë vlerësimi dhe evoluimi i rezultateve të fituara për kënaqësinë e udhëtarëve lidhur me cilësinë e shërbimit të transportit publik.

Në kapitullin e shtatë janë dhënë rezultatet dhe komentimi i rezultateve të gjetura nga analiza e bërë.

Në kapitullin e tetë është dhënë përfundimi. Dhe në fund punimi përmbyllet me literaturën e shfrytëzuar dhe shtojcat.

KAPITULLI 1

1. RISHIKIMI I LITERATURËS MBI CILËSINË E SHËBIMIT DHE KËNAQËSINË E UDHËTARËVE

1.1. PËRKUFIZIMI DHE RËNDËSIA E VLERËSIMIT TË CILËSISË SË SHËRBIMIT

Duke u bazuar në punën themelore të kryer nga Donabedian (1988), hapi i parë në vlerësimin e cilësisë së shërbimit, përfshin përkufizimet mbi atë çfarë kuptohet me cilësi. Përkufizimet janë nga më të ndryshmet dhe zgjedhja e çdo njërit prej tyre, varet nga niveli i analizës së kryer apo konteksti specifik i përdorur.

Sipas filozofisë japoneze cilësia është e barabartë me “zero defekte”, pra të bësh gjënë e duhur si duhet që herën e parë. Ndërkohë, filozofët e vjetër si Aristoteli dhe Platoni në veprat e tyre flisnin dhe parashikonin cilësinë dhe atributet e saj.

Aden et. Al (1952), do ta përcaktonte cilësinë si një ndër idetë më të rëndësishme në botën perëndimore, ndërsa Crosby (1979) e trajton si një “konformitet të kërkesave”. Më tej Garvin (1983) e at cilësinë duke numëruar incidencat(ndodhjet) e dështimeve të brendshme dhe të jashtme. Vështirësitë në matjen e cilësisë qëndronin në faktin se shumë shërbime janë të paprekshme (Bateson, 1977). Duke qenë se ato janë performancë dhe jo objekte të prekshme, vlerësimi i tyre është i vështirë për tu përcaktuar. Shumë shërbime nuk mund të numërohen, maten, inventarizohen, testohen përpara ofrimit të tyre dhe kjo çon në vështirësitë e përcaktimit sesi konsumatorët i perceptojnë këto shërbime duke parë sesi vlerësojnë cilësitë e tyre (Zeinhaml 1981). [1]

W.E Deaming mendon se cilësia është karakteristikë multidimensionale, e cila nuk mund të definohet po që se analizojmë vetëm një karakteristikë. Cilësia, patjetër duhet të definohet si qëllim për plotësimin e kërkesave të konsumatorëve.

Në definimin e cilësisë duhet të kihet parasysh se nga cili aspekt del definicioni, nga konsumatorët ose nga ata të cilët ofrojnë prodhime dhe shërbime. Është e qartë se në këto definicione, si dhe në definicionet tjera të theksuara në qendër të vëmendjes janë konsumatorët dhe pritjet e tyre.

Gjatë analizës së definicioneve të shumta për cilësinë, është më se e qartë se cilësia, para së gjithash është kategori relative. Në pyetjen e shtruar në vitin 1900, se çdo thotë transport

cilësorë, dhe të njëjtës pyetje të shtruar sot, me siguri do të merrni dy përgjigje të ndryshme. E tërë kjo vë në dukje se, nëse cilësia si kategori është relative, edhe definimi i saj duhet të përmbajë elemente relative. Pikërisht këto janë arsytet e ekzistimit të definicioneve të ndryshme të cilësisë. [2]

1.2. KËNAQËSIA DHE CILËSIA E SHËRBIMIT TË UDHËTARËVE

Kënaqësia është një koncept psikologjik, i cili është përkufizuar në mënyra të ndryshme. Disa herë kënaqësia konsiderohet si një gjykim i individëve mbi çdo objekt apo ndodhi, pasi ka një eksperiencë lidhur me të në kohë. Sipas disa teorive, kënaqësia është një përpjekje njohëse, ndërsa teori të tjera e konsiderojnë kënaqësinë si lidhje emocionale e individëve. Në kohët e fundit gjithë organizimi është duke u bërë për t'u kuptuar rëndësia e kënaqësisë së konsumatorit. Për shumë organizata në Sektorin publik, kënaqësia e konsumatorit do të jetë vetë masa e suksesit. Sipas Oliver (1997), kënaqësia është përcaktuar si përmbushje e klientit. Ky është një gjykim që një produkt ose shërbim, është duke siguruar një nivel të pëlqyeshëm të përmbushjes së konsumit. Çdo mangësi të çonë në pakënaqësi. Parasuraman, Zaithaml dhe Berry (1986,1990) kanë identifikuar dhjetë dimensionet, të cilat kontribuojnë në ngritjen e nivelit të cilësisë së shërbimeve, të cilat ndërmarrjet ua ofrojnë klientëve të tyre. [3]

- **Prekshmëria(Tagnibles)** – ka të bëjë me ekzistimin fizik të objekteve, pajisjeve dhe veshja e personelit.
- **Besueshmëria(Reliability)** – lidhet me vazhdimësinë e dukurisë dhe varësinë e shërbimit. Ofrimi në kohë, pa pengesa, pa gabime dhe me një siguri të madhe i shërbimeve, duhet të jetë moto e secilës ndërmarrje në sektorin e shërbimeve.
- **Përgjegjësia (Responsiveness)** – definohet si dëshirë ose gatishmëri e të punësuarit për të kryer shërbimin.
- **Kompetencat (Competence)** – lidhet me atë se, sa të punësuarit kanë shkathtësi dhe njohuri të nevojshme si dhe aftësi për kryerjen e drejtë të shërbimit.
- **Kurtuazia (Courtesy)** – ka të bëjë me mirësjelljen, respektin, konsideratën dhe miqësinë në kontakt me ndonjë person.
- **Kredibiliteti (Credibility)** – ka të bëjë me karakteristikat e besimit, ndershmërisë të punonjësve të shërbimit.

- **Siguria (Security)** – *definohet si siguri ndaj çfarëdo qoftë rreziku apo dyshimi.*
- **Afrueshmëria (Access)** – *ka të bëjë me afrueshmërinë dhe lehtësimet gjatë kontakteve.*
- **Komunikimi (Communication)** – *paraqet një dimension shumë të rëndësishëm, i cili lidhet me dhënien e disa shërbimeve të posaçme.*
- **Të kuptuarit e konsumatorit (Understanding the customer)** – *ky dimension vë në dukje përpjekjet e të punësuarit për t'i kuptuar kërkesat e secilit udhëtar.*

1.3. KËNAQËSIA E UDHËTARËVE

1.3.1. Përkufizime të kënaqësisë

Kënaqësia është një koncept psikologjik, i cili është përkufizuar në mënyra të ndryshme. Disa herë kënaqësia konsiderohet si një gjykim i individëve mbi çdo objekt apo ndodhi, pasi ka një eksperiencë lidhur me të në kohë. Sipas disa teorive, kënaqësia është një përpjekje njohëse, ndërsa teori të tjera e konsiderojnë kënaqësin si lidhje emocionale të individëve.

Kënaqësia e konsumatorit është rezultat i perceptimeve të konsumatorit mbi vlerën e shërbimit të marrë, ku vlera është e barabartë me cilësinë e shërbimit të perceptuar mbi çmimin (Hallowell, 1996). Sipas Fornel përcaktuesi kryesor i kënaqësisë së përgjithshme të konsumatorit është cilësia e perceptuar, ndërsa determinanti sekondar është vlera e perceptuar (Fornell et al 1996).

Koncepti i kënaqësisë është tepër i komplikuar sipas Heidegger (1962), pavarësisht fushave ku ajo studiohet. Ai është një koncept multidimensional, ende i pa përkufizuar në mënyrë të plotë, dhe pjesë e një modeli kompleks, i cili do të duhet kohë të plotësohet (Hawthorne, 2006).

Në disa literatura kënaqësia e konsumatorit është përkufizuar si një model ciklik që shpjegon marrëdhëniet ndërmjet kënaqësisë dhe besnikërisë së konsumatorit. Sipas Mc. Alexander (2003) kënaqësia është një paraardhës i besnikërisë dhe po kështu Camper (2004) nënvizoi se besnikëria e konsumatorit drejton vlerat e pritshmërisë, që nga ana e tyre drejtojnë vlerën e kënaqësisë së konsumatorit në blerjet e mëvonshme. Kënaqësia gjithashtu përshkruhet si vlera e produktit apo shërbimit të cilën konsumatori e vlerëson në varësi të eksperiencave dhe pritshmërisë të tij (Liljinder et al. 1995).

Howard dhe Sheth (1969), shpjegojnë kënaqësinë e konsumatorit si një përgjigje njohëse e konsumatorëve. Hunt(1977) përkufizon kënaqësinë e konsumatorit në bazë të vlerësimeve të tyre mbi eksperiencat e konsumit. Churchill dhe Surprenant (1982) përkufizojnë kënaqësinë e konsumatorëve bazuar në dimensionet njohëse dhe emocionale të konceptit. Më vonë Oliver (1997) nënvizoi përkufizime të ndryshme mbi kënaqësinë e konsumatorëve të cilat pranonin ndikimin emocional të tyre mbi produktet apo shërbimet e dëshiruara. Mutava et al.(2006) theksuan se vetë produkti apo shërbimi është një nga faktorët kryesorë të arritjes së kënaqësisë së klientëve, duke e përkufizuar atë si një sistem, nëpërmjet të cilit kalon konsumatori për një vlerë të dhënë të parasë. [4]

1.3.2. Karakteristikat e cilësisë së shërbimeve të transportit

Karakteristikat e shërbimeve të transportit, të cilat mund të jenë të rëndësishme për përdoruesit dhe pasagjerët janë si më poshtë:

- *Frekuenca,*
- *Saktësia,*
- *Rregullsia,*
- *Shpejtësia e udhëtimit*
- *Largësia nga stacioni,*
- *Çmimi dhe,*
- *Shërbimet.*

Prania e udhëtarëve në procesin e transportit dhe të shërbimeve në kërkesat jashtëzakonisht të larta për transportuesit dhe organizatorët e një procesi të tillë, sepse çdo përçarje të vogël për të transportuar, pra në procesin e prodhimit të shërbimeve të transportit, kjo direkt reflekton në kënaqësinë e cilësisë së transportit të udhëtarëve ose e cilësisë së shërbimeve të transportit.

Përdoruesit dhe pasagjerët, si subjekt i procesit të transportit, kanë kërkesa në rehati, siguri, rregullsi, frekuenca, shpejtësi, dhe me të gjithë këtë dhe në ekonomi. Transportuesit për të

përbushur kërkesat e larta të udhëtarëve të tyre, duhet vazhdimisht të ruajnë dhe të rrisin nivelin e shërbimeve të tyre. [5]

1.3.3. Cilësia e shërbimeve të transportit në kuadër të sistemit të logjistikës së transportit të udhëtarëve

Sistemi i menaxhimit të cilësisë përfshin strukturën organizative, përgjegjësitë, procedurat, proceset dhe burimet për të arritur qëllimet e menaxhimit. [6]

Logjistika është një pjesë e rëndësishme e procesit në ofrimin e shërbimeve të transportit. Logjistika diskuton problemet që lindin në rrjedhën e ofrimit të shërbimeve dhe informacionit në rrjedhën e organizatave të transportit ose të rrjetit të organizatave të transportit. [5]

Koncepti racional dhe një menaxhim i mirë i furnizimit është i rëndësishëm për suksesin dhe për të forcuar përfitimet e një organizate në lidhje me një tjetër, dhe është gjithashtu i rëndësishëm për realizimin e fitimeve të larta. Logjistika moderne ka një rol të rëndësishëm në ngritjen e nivelit të cilësisë dhe efikasitetit. Kompanitë e transportit që nuk punojnë në zhvillimin e logjistikës, do të kenë një disavantazh të madh në lidhje me kompanitë konkurruese.

Sistemi i menaxhimit të cilësisë mund të kontribuojë për të optimizuar zhvillimin e biznesit të organizatave të transportit. Në mënyrë të veçantë, mund të jenë efektive në sistemin e menaxhimit të prokurimit dhe furnizimit, transportit dhe lëvizjes, mirëmbajtjen e sistemeve teknike, mirëmbajtjen e objekteve dhe infrastrukturës, materiale dhe operacionet financiare, dhe kështu me radhë. [5]

Ekspertët në organizatat logjistike të transportit për të menaxhuar procesin e plotë janë prezent duke filluar prej prokurimit, prodhimit dhe shitjes për përdoruesit e fundit. Fushat e punës janë menaxhimi i logjistikës, depo disponimi, disponimi i transportit, menaxhimit të shpërndarjes së mallrave, logjistikës brenda organizatës të transportit, menaxhimit të zinxhirit të furnizimit, menaxhimit të prokurimit, etj.

Për të arritur procesin optimal të biznesit menaxherët e logjistikës, duhet të posedojnë informacione dhe materiale për kompaninë në mënyrë që të planifikojnë, kontrollojnë dhe

menaxhojnë të gjitha burimet e kompanisë. Sistemi i menaxhimit të cilësisë, për menaxherët, mund të përfaqësojnë një mjet efektiv në planifikimin, organizimin dhe zbatimin e sistemit të logjistikës.

Prandaj, sistemi i menaxhimit të cilësisë është një mjet i shkëlqyer për funksionimin më të mirë të sistemit të logjistikës. Ajo gjithashtu mund të kontribuojnë dukshëm në efikasitetin e biznesit të organizimit të transportit dhe për të ndihmuar të përballet me sfidat e rritjes së tregut global.

KAPITULLI 2

2. QYTETI I PRISHTINËS- ZHVILLIMI NË KONTEKSTIN KOHOR

2.1. PRISHTINA NË KONTEKST HISTORIK

Gjurmët e banimit në rajonin më të gjerë të Prishtinës mund të përcillen që nga vendbanimet parahistorike për të cilat dëshmojnë shumë lokalitete arkeologjike. Vendbanimi autokton, është 7 km larg Prishtinës së sotme, e cila në kohën e sundimit të perandorit romak Trajan (98-117 p.e.r), ngritët në rangun e municipiumit dhe merr emrin Ulpiana për nder të tij. [7]

Shkrimi i parë për Prishtinën është ai i vitit 1342 nga Perandori i Bizantit, Johan Kantakuzen, i cili Prishtinën e përshkruan si një fshat. Pas këtij viti, ka të ngjarë se ekzistonte kisha katolike e Shën Mërisë dhe si priftërinj përmenden edhe emra, si ai i shqiptarit Don Lasio. Meqë gjatë periudhës së vjetër ekzistonte qyteti i vjetër Ulpiana (Ulkiana), ndërsa gjatë mesjetës së hershme Artana si qytet xehetarësh, atëherë hetohet se Prishtina deri në kohën e sundimit osman, nuk dëshmon ndonjë rol të rëndësishëm gjatë shek. XIV e XV kur Prishtina, kryeqyteti i sotëm i Kosovës fillon të zhvillohet edhe si qendër tregtare.[7]

Prishtina, si vendbanim përmendet për herë të parë në shek. XIII.

Merita të veçanta për zhvillimin e tregtisë në periudhën XIV e XV e kanë dubrovnikasit, të cilët në Prishtinë e formuan edhe koloninë e parë, më të madhen prej katër kolonive që kishin në atë kohë në Ballkan. Në këtë kohë, Prishtina ishte qendër e fuqishme tregtare dhe financiare, e cila tërhoqte tregtarët nga Gjenova, Verona, Mantova dhe Firenca.

Në kohën e Perandorisë Romake, Prishtina ishte një kryqëzim i rrugëve të rëndësishme që lidhnin Evropën Qendrore me Ballkanin jugor,

jug lindor dhe jug perëndimor.



Fig. 2.0. Figura e Hyjneshtës në fron

Territori i qytetit të Prishtinës ishte i banuar që para 7000 viteve [7]. Gjatë punimeve të rastit në qytet janë hasur gjurmë të qytetërimit që nga kultura e neolitit të vjetër: Kompleksi i spitalit të Prishtinës, Glladnica te Graçanica. Kultura e neolitit të ri: te tjerretorja, Bërrnica, Matiqani. Kultura materiale e bronzit: Fusha e Badocit, Bërrnica e Poshtme, Kolovica, Grashtica, Keqekolla. Periudha e hekurit: Badoc, Tauk-Bahçe, Shkolla normale. Periudha romake: Ulpiana, Grashtica, Siqeva, Keqekolla. Periudha Bizantine- mesjeta e hershme: Matiqani.

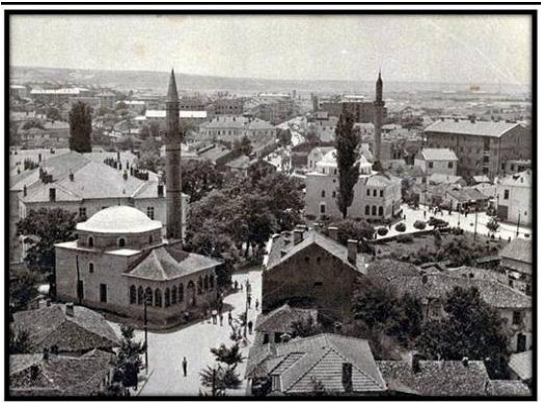
Nëpër qytetin e Prishtinës kanë kaluar shumë rrugë të rëndësishme, rrugët që vinin nga Bosna, rruga Naissus-Lissus, nga Shkupi etj. Sipas Tabula Peutingeriana, stacioni rrugor Viciano i rrugës Naissus- Lissus ka qenë ndërmjet fshatrave Uglar dhe Çagllavicë, në afërsi të Prishtinës.

Diku rreth 7km në juglindje të Prishtinës gjendet qyteti i madh antik Ulpiana. Si duket, Ulpiana e rrënuar dhe e plaçkitur në mesjetën e hershme, ia lëshon rëndësinë Prishtinës si lokalitet në afërsi të saj. Tokat pjellore në Fushën e Kosovës dhe trevat minerare në malësinë e Gallapit, ndikuan në përparimin dhe zhvillimin e këtij vendbanimi.

Ashtu si qendra të tjera urbane të Perandorisë Romake, Prishtina kishte një infrastrukturë urbane, sistem të ujësjellësit, kanalizimit, infrastrukturë rrugore, sheshe, monumente, teatër, etj. Gjatë sundimit të perandorisë Otomane [8]thuhet se “Qyteti i Prishtinës kishte 2060 shtëpi të ndërtuara me material të fortë dhe të mbuluara me qeramikë, shtëpi të mëdha me oborre, vreshta dhe dru frutor”.

Pushtimet romake sollën edhe qarkullimin e ri monetar dhe në Kosovë janë gjetur gati të gjitha monedhat e farkuara gjatë shekujve I-V, të perandorëve dhe të anëtarëve të familjeve të tyre, duke përfaqësuar edhe qendrat e ndryshme të farkimit (Romës, Londrës, Lionit, Akuilesë, Arlit, Konstantinopojës, Selanikut, Antiokisë, Sisakut, Mitrovicës së Sremit, Heraklesë). Vlerë të veçantë kanë monedhat e xeheroreve dardane të gjysmës së parë të shekullit II. Një lloj i tyre farkohej në minierat e rrethit të Prishtinës dhe këto mbanin mbishkrim **METALLA ULPIANA**, ndërsa lloji tjetër farkohej në minierat e Kopaonikut dhe mbanin mbishkrim DARDANICI. [9]

Zhvillimi ekonomik, industria bazike dhe ajo përpunuese (gërmimet, industria e tekstilit, përpunimi i ushqimit, etj.) dhe zhvillimet e përgjithshme socio-ekonomike e pozicionuan Prishtinën mes qendrave më të rëndësishme në Kosovë dhe pothuajse në çdo aspekt duke e kthyer atë në një vend tërheqës dhe dinamik për të jetuar e punuar, jo vetëm për kosovarët por edhe për njerëzit e tjerë në rajon. Para betejës së Kosovës ishte kryeqytet i provincës,



ndërsa në vitin 1426 Prishtina kishte dhe konsullatën dubrovnikase. Në shekujt XIV dhe XV, vepronin një numër i madh i tregtarëve dubrovnikas, të cilët bënë tregti me qytetet më të zhvilluara në rajon. Prishtina, sipas Shtjefën Gaspërit 1671, ishte një ndër qytetet kryesore të Kosovës, qendër administrative e xehetarisë së krahinës së Artanës (Novobërdës).

Fig.2.1. Qyteti i Prishtinës pas pushtimit osman.

Në vitin 1689 e dobësuar nga lufta Austro-turke, ishte qendër e shtabit të gjeneralit austriak Pikolominit, përderisa që më 1812, Prishtina kishte dy panaire, të vjeshtës dhe të pranverës, ku merrnin pjesë shumë tregtarë nga lindja dhe perëndimi.

Që në vitin 1892, periudhë e reformave të perandorisë otomane, komisioni i ri i reformave përbëhej nga persona të njohur dhe respektuar me përkatësi shqiptare siç ishte dhe Danish Beu i cili më vonë u bë dhe ministër i punëve të brendshme të Perandorisë. Prishtina, pas Luftës së Dytë Botërore, e fitoj funksionin e qytetit të rëndësishëm ekonomik dhe administrativo-politik, që i krijuan bazë materiale solide. Pastaj, në Prishtinë, filloi të ndërtohet infrastruktura institucionale dhe urbane, me moton e ndërtimit të një qyteti me pamje urbane.

Me planin urban të qytetit të vitit 1953, u rrënuan lagje të tëra së bashku me çarshinë e vjetër, duke shkatërruar arkitekturën popullore shqiptare të periudhës turke. Pas vitit 1999 zhvillimet në qytetin e Prishtinës ndikuan në mënyrë qenësore në strukturën urbane.

Mbi 70 % e strukturës urbane u transformua, si pasojë e mungesës së fuqizimit të ligjeve dhe të standardeve të nevojshme të planifikimit dhe ndërtimit. [10]

Tabela 1.0. Numri i banorëve në Prishtinë gjatë historisë

<i>Më 1486/87</i>	<i>Prishtina kishte 392 shtëpi në 10 lagje, me "nahinë" prej 51 fshatrave;</i>
<i>Më 1569/70</i>	<i>Prishtina kishte 392 shtëpi në 10 lagje, me "nahinë" prej 51 fshatrave;</i>
<i>Më 1660/89</i>	<i>Prishtina kishte 4000 shtëpi;</i>
<i>Më 1811</i>	<i>Prishtina kishte 12000 banorë;</i>
<i>Më 1991</i>	<i>Prishtina vlerësohet me 150.000 banorë;</i>
<i>Më 2000</i>	<i>Sipas OSCE komuna e Prishtinës vlerësohet me 545,477 banorë;</i>
<i>Më 2003</i>	<i>Prishtina vlerësohet me 315.000-420.000 banorë;</i>
<i>Më 2011</i>	<i>Sipas regjistrimit zyrtar ka 198,897 banorë si komunë, ndërsa 147,250 banorë si qytet;</i>

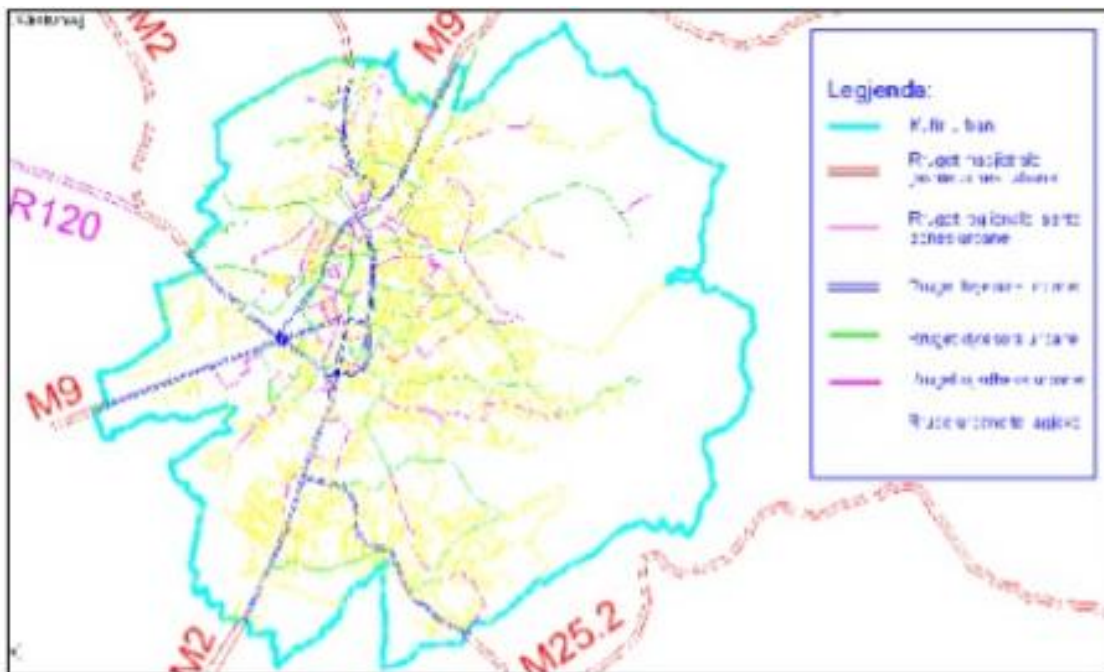
Mungesa e një perspektive të mirëqenies sociale në Kosovë, ka ndikuar që një numër i madh i banorëve të Kosovës të emigrojnë në vendet e zhvilluara Evropiane, apo edhe më gjerë. Sipas disa përfaqësuesve të organizatave të drejtave të njeriut në Prishtinë [11], thonë se ky trend nuk është në rënie, por ka tendenca të rritjes. Sipas AKS [12] edhe përkundër shtimit natyror pozitiv të popullsisë prej 22,232 banorëve, për shkak të emigrimit ndërkombëtar, popullsia rezidente e Kosovës për periudhën 2015 është zvogëluar për - 33,340 banorë. Vetëm gjatë vitit 2015 numri i emigrantëve Kosovarë është vlerësuar rreth 74,434 banorë.

2.2. TRANSPORTI NË QYTETIN E PRISHTINËS- ZHVILLIMI DHE DINAMIKA

Nëpër territorin urban të Prishtinës kalojnë rrugët të kategorive të ndryshme:

- Rrugët magjistrale, të cilat kanë karakter transit nëpër zonën urbane për të mundësuar komunikimin me qytetet tjera të Republikës së Kosovës dhe shteteve tjera përreth,
- Rrugët lokale, të cilat lidhin zonën urbane me vendbanimet përreth dhe,
- Rrugët nëpër vendbanime.

Në hartën e më poshtme paraqitet rrjeti rrugëve urbane.



Harta 1- Rrjeti i rrugëve në zonën urbane të Prishtinës dhe propozimi për klasifikimin e tyre

Tabela 2.0. Klasifikimi i rrugëve.

ZONA URBANE	RRUGËT		KRYESORE URBANE	DYTËSOR URBANE	URBANE RRJEDHËSE	URBANE TË LAGJES	GJITHSE J		
		Me asfalt	Gjatësia	[m]	32879.5	41804.13	31606.32	148921.89	255211.9
Gjatësia			[km]	32.8795	41.80413	31.60632	148.92189	255.2119	
Sipërfaqja			[m ²]	328795	250824.78	158031.6	595687.56	1333339	
Me kubëza		Gjatësia	[m]	0	1366.66	1372.04	50681.14	53419.84	
		Gjatësia	[km]	0	1.36666	1.37204	50.68114	53.41964	
		Sipërfaqja	[m ²]	0	8199.96	6860.2	202724.56	217784.7	
Të pashtruar		Gjatësia	[m]	0	4624.31	8068.14	173055.25	185747.7	
		Gjatësia	[km]	0	4.62431	8.06814	173.05525	185.7477	
		Sipërfaqja	[m ²]	0	27745.86	40340.7	692221	760307.6	
GJITHSEJË		Gjatësia	[m]	494379.4					
		Sipërfaqja	[m ²]	2311431.42					
		Gjatësia	[m]	494.38					
	Sipërfaqja	[ha]	231.14						

Nga vlera e përgjithshme e gjatësisë së rrjetit rrugor prej rreth 190 km rrugë (zona kadastrale "Prishtinë", para propozimit të kufirit të ri urban), në qytetin e Prishtinës, të gjitha rrugët magjistrale që kalojnë nëpër zonën kadastrale përfshijnë gjatësinë prej 16 km, ndërsa vetëm pjesa ekzistuese e Unazës Qendrore, ka gjatësinë e përafërt prej 6 km, duke mos llogaritur pjesën e papërfunduar prej 1 km. Kurse, pas propozimit të kufirit të ri urban,

ku janë futur edhe disa zona kadastrale përreth zonës kadastrale “Prishtinë”, rrjeti rrugor përfshinë një gjatësi prej 494 km, ku në të përfshihet edhe Unaza e Brendshme dhe një pjesë e Unazës së Jashtme. Numrin më të madh të automjeteve në qytetin e Prishtinës e pranojnë rrugët e poshtë shënuara:

- *Nga kryqëzimi në disnivel i rrugëve Prishtinë – Ferizaj – Prizren me rrugën Prishtinë – Gjiilan deri në rrethrotullimin e madh të kryqëzimit, po ashtu në disnivel të rrugëve Prishtinë – Mitrovicë dhe Prishtinë – Pejë,*
- *Bulevardi Bill Klinton,*
- *Bulevardi i Dëshmorëve,*
- *Rruga “Fehmi Lladrovci”,*
- *Rruga “Agim Ramadani”,*
- *Rruga “Eqrem Qabe”j,*
- *Bulevardi Nëna Terezë, segmenti ku lëvizet me automjet,*
- *Rruga “Garibaldi”,*
- *Rruga “Tirana”,*
- *Rruga “Luan Haradinaj”,*
- *Rruga “Uçk-së”,*
- *Rruga “Ilir Konushevc” dhe*
- *Rruga “Vëllezërit Fazliu”.*

Gjendja nëpër këto rrugë vështirësohet gjatë ditës, edhe për shkak të lëvizjes së një numri të madh të këmbësorëve, vonesave që ndodhin për shkak të konflikteve nëpër kryqëzime dhe kërkesat për parkingje nëpër trotuare. Gjithashtu, vështirësohet edhe lëvizja e automjeteve të transportit publik urban të udhëtarëve, pasi që lëvizjet me shpejtësi të ulët shkaktojnë vonesa në arritje me kohë nëpër stacione dhe pamundësi në mbajtjen e orarit të rregullt të udhëtimit.

Përveç rrugëve të përmendura më sipër, një trajtim i veçantë duhet kushtuar edhe rrugëve që lidhin Unazën Qendrore me vendbanimet përreth dhe rrugët rrjedhëse ndërmjet tyre.

Në periudhën 2002–2007 në Prishtinë është investuar në 163 projektet në infrastrukturën rrugore, duke u përfshirë 88.49 km rrugë/12.6 mil euro. Në periudhën 2010–2011 për rrugë janë investuar rreth 22 milionë euro, që do të thotë se investimet në infrastrukturë rrugore kanë shënuar vazhdimisht rritje, por se kualiteti i transportit publik mbetet i mjerueshëm.

2.3. PROFILI I TRANSPORTIT PUBLIK TË UDHËTARËVE NË PRISHTINË

Transporti publik i organizuar në Komunën e Prishtinës, daton që nga viti 1976. Kjo në kuadër të organizatës punonjëse komunale Trafiku Rrugor “Kosova Trans”, duke u ofruar qytetarëve shërbim të transportit në linja urbane, ndër-urbane dhe në linja ndërkombëtare. Në atë kohë ajo kishte një autopark me rreth 100 autobusë, 500 punëtorë me kualifikime të ndryshme dhe 50 linja në të cilat operonte.

Vitet e pas-komunizmit u shoqëruan nga një krizë e ndjeshme në sektorin e transportit publik e cila u reflektua në lulëzimin e sektorit in formal dhe të paplanifikuar të transportit të udhëtarëve dhe mallrave.

Në komunën e Prishtinës transporti publik është i organizuar me pjesëmarrjen e operatorëve publik dhe privat, të cilat mbulojnë gjithë rrjetin e linjave sipas një itinerari të caktuar. Deri para luftimeve në Kosovë transporti publik në Prishtinë zhvillohej nga kompania publike komunale “Trafiku urban”, ndërsa pas luftimeve kryesisht transporti publik zhvillohet me pjesëmarrjen edhe të operatorëve transportues privat të licencuar për kryerjen e kësaj veprimtarie si dhe të taksistëve formal dhe in formal.

Trafiku Urban tani fatkeqësisht nuk ka numër të mjaftueshëm të autobusëve për mbulimin e shërbimit dhe për pasojë ndodhë edhe ndërhyrja në mënyrë in formale e mjeteve (8+1) në shërbimin e qytetit në Prishtinë por edhe në rrethinën e saj.

Që nga pas lufta është punuar në kompletimin e linjave të shërbimit me mjete autobusë dhe për përmirësimin e organizimit të shërbimit.

Tani parku ekzistues i autobusëve i përdorur ekskluzivisht nga kompania “Trafiku Urban” posedon vetëm 10 autobusë dhe 3 automjete mbështetëse. Ky park ndodhet në një parcelë toke prej 87,798 m², i cili është mjaft i madh për funksionimin aktual duke marrë në konsideratë faktin se pjesë të caktuara të parcelës u janë dhënë me qira kompanive të tjera dhe një pjesë tjetër është në përdorim nga një stacion zjarrfikës (shih figurën 2.3). Kjo hapësirë është marrë me qira nga Komuna (për një shumë prej 350 EURO në muaj (2011). Parku ka një ndërtesë të madhe prej 6,800 m² e cila kur u ndërtua në 1976 ishte projektuar për t’u përdorur për një njësi prej 130 autobusësh dhe për një staf mbi 500 punonjësish.

Planifikohet që ky lokacion të ndërrohet dhe se do të zgjidhet lokacioni i stacionit të autobusëve si hapësirë e cila është shumë afër lokacionit ekzistues. Ky lokacion cilësohet se

do të jetë i përshtatshme me një hapësirë parkimi për 100 autobusë për kryerjen e kësaj veprimtarie.

Kjo është edhe zona e preferuar e Komunës dhe konsiderohet si vendndodhje mjaft e përshtatshme për të siguruar një park të ri modern, të financuar nga kontributet e sipërmarrësve të ndërtimeve urbane.



Fig. 2.2. Lokacioni i kompanisë "Trafiku Urban"

Rajoni i Prishtinës dhe qyteti i Prishtinës viteve të fundit po shfaq problematika komplekse lidhur me mënyrën e organizimit të transportit publik në qytet dhe rreth qytetit, si pasojë e rritjes së madhe të fluksit të trafikut, migrimit të brendshëm i cili ka shkaktuar rritje demografike të konsiderueshme, rritjes së shkallës së motorizimit për kokë banori dhe gjendjes aktuale të infrastrukturës.

Mungesa e investimeve kapitale në transportin publik në Komunën e Prishtinës, ka ndikuar që kompania "Trafiku urban", të mos mund të plotësojë kërkesat e qytetarëve për transport. Sepse ligji për ndërmarrjet publike nuk e lejon atë që të marrin subvencione publike, Trafiku Urban është i detyruar për të balancuar buxhetin e saj çdo vit nga të ardhurat që gjeneron nga shitja e biletave. Kjo është një situatë e pazakontë, si shumica e sistemeve të transportit publik në të gjithë botën, duke përfshirë në shumicën e qyteteve të zhvilluara, kërkojnë një nivel të subvencionimit të ofrojë opsione të përbalueshme të transportit publik.

Mungesa e subvencioneve ka shtyrë që Trafiku Urban të transferojë punën e linjave të tjera të transportit publik për operatorët privat. Tarifa e çmimeve të biletave janë të përcaktuara nga komuna. Sistemi në vend përbëhet prej katër zonave tarifore, me 0.40 € duke u aplikuar për shumicën e rrugëve brenda qytetit dhe zonat kryesore të saj periferike, dhe 0.50 €, 0.80 € dhe 1.50 € duke u aplikuar respektivisht për rrugët më të gjata në rajon [13].

Njëherit për të plotësuar kërkesat për transport, kompania “Trafiku urban” ka qenë e detyruar që të bëjë marrëveshje me sektorin privat. Linjat urbane 1,2,3, 4 dhe linja urbano-periferike 17, ishin dhënë me partneritet publiko-privat operatorëve transportues privat sipas parimit të reciprocitetit (50 % Trafiku Urban -50 % operatorët privat).

Mirëpo, në kohën e fundit Transporti Urban operon vetëm në linjën 4 plotësisht nën administrimin e vetë stafit dhe të njësisë së autobusëve. Trafiku Urban edhe pse e menaxhonte vetëm këtë linjë, më vonë një pjesë të shërbimit ua nënkontraktoi disa operatorëve privatë. Kjo kontratë i siguron TU-në 20 % të të ardhurave nga shitja e biletave, ku ata më tej i kompensojnë operatorët për pasagjerët e klasifikuar[13].

Sikur çdo ndërmarrje tjetër transportuese edhe “Trafiku Urban” posedon autoparkun e vet transportues si dhe personelin punues.

Sikurse është e ditur, është problem që një ndërmarrje transportuese të posedojë autopark homogjen që përbëhet vetëm nga një lloj i automjetit transportues apo autobus, varësisht nga roli i ndërmarrjes në transport. Trafiku Urban momentalisht në pronësi të vetën ka 10 autobusë urban, ndërsa të kontraktuar 34 autobus prej të cilëve angazhimi i tyre është si vijon: 16 autobus në linjën numër tre, 6 autobus në linjën numër katër, 6 autobusë në linjën një, 4 autobusë në linjën dy dhe 2 autobus në linjën shtatëmbëdhjetë. Pra, gjithsejtë numëron 44 autobus të cilët operojnë në 5 linja. Autoparku i “Trafikut Urban” është heterogjen (përzier) sepse posedon disa lloje të autobusëve si: Mercedes, Man dhe Setra. Kapaciteti mesatarë standard i tyre është 40+45 pasagjer, të vitit të prodhimit mesatarë 1985-1999 në fakt e tërë njësia është më e vjetër se 15 vjet, që është edhe jetëgjatësia maksimale për një autobus urban. Të gjithë autobusët janë të dhuruar dhe në gjendje të mjerueshme.

Për shkak të mungesës së investimeve në vitet e mëparshme, autobusët që lëvizin në Prishtinë janë mbi 15 vjeç. Për pjesën më të madhe ato janë mjete të dorës së dytë, të llojeve të ndryshme, të blerë në mënyrë të pavarur nga një mori e operatorëve në qytet. Shërbimet e të gjithë operatorëve me autobusët e tyre, dhe efikasitetit të karburantit në përgjithësi konsiderohet të jetë e ulët. Përveç kësaj, shumica e autobusëve janë të pajisura me motor të vjetër që janë mjaft ndotëse. Nga ana e tyre, të dy operatorët publikë dhe privat shprehën dëshirën e tyre për të rinovuar flotën e tyre me autobus, por tregoi se mënyra se si sistemi është organizuar tani nuk i lejon ata për të përmirësuar situatën.

Operatorët privatë theksuan se nëse licenca e operimit do të zgjatet nga aktuale 5 vjet, për 10 vjet, do të ishte më e lehtë për ta për të hyrë në kredi bankare për përmirësimin e gjendjes aktuale të autobusëve, duke investuar në pjesën teknike të autobusëve, interierin e tyre etj,[14].

Sipas të dhënave të siguruara nga personat përgjegjës të kompanisë, Trafiku Urban ka të punësuar një staf total prej 142 punonjësish ku 121 prej tyre klasifikohen si aktivë në listën e pagesave. Nga stafi aktiv, mosha mesatare ishte 50 vjeç dhe periodha mesatare e shërbimit në Trafik Urban ishte 17 vjet. Kategorizimi i stafit paraqitet në Tabelën 3.0 [13]. Vihet re gjithashtu, se operatorët e autobusëve përdorin edhe shoferë edhe konduktërë.

Tabela 3.0. Stafi i "Transporti Urban" 2012

Departamenti	Numri i të punësuarve në sektorë
Administratë	16
Siguri	10
Kontroll	8
Mirëmbajtje	18
Operacion	18
Vozitës	29
Konduktorë	22
Total	121

Burimi: Kompania "Trafiku Urban"

Sipas Planit Zhvillimor Urban (PZHU-së)¹, deri në vitin 2008, kanë qenë funksionale 13 linja urbane dhe 22 linja urbane-periferike, për transport të udhëtarëve. Mjetet transportuese që shfrytëzohen për transport publik janë: autobusë dhe minibusë, ku në 19 linja operohet me autobusë (100 autobusë), kurse në 16 me minibusë (52 minibusë).

Në vitin 2010 Kuvendi Komunal i Prishtinës, ka aprovuar rregulloren² për caktimin e rrjetit të linjave dhe itinerarin e transportit publik urban dhe urbanë-periferik në territorin e Komunës së Prishtinës. Më këtë rregullore janë definuar 36 linja urbane dhe urbanë-periferik, prej të cilave 15 janë urbane dhe 21 urbanë-periferike. Nga 15 linja urbane, dy prej

¹ PZHU-Transporti publik me autobus/faqe 99

² Shiko nen. Kapitullin bazat ligjore

tyre kanë edhe karakter ndër urbanë, siç është linja 1 (Prishtinë-Fushë Kosovë) dhe linja 2 (Prishtinë-Obiliq). Mirëpo kjo çështje është rregulluar me marrëveshje katërpalëshe në mes të tri komunave që janë të përfshira (Prishtina, Fushë Kosova dhe Obiliqi) dhe Ministrisë së Infrastrukturës. Sipas të dhënave të siguruar nga Komunën e Prishtinës- Drejtoria e Shërbimeve Publike, Mbrojtjes dhe Shpëtimit³, nga e cila është siguruar edhe rregullorja, dy linjat urbane 4A, 9 dhe tri linjat urbanë-periferik 27, 28, dhe 29⁴ nuk janë funksionale.

Linjat e transportit publik urban menaxhohen nga Komuna dhe janë në operim , dhe të cilat kanë të rregulluar itineraret e tyre janë dhënë përmes tabelës 4.0 dhe figurës 2.4 si në vijim [15]:

Tabela 4.0. Prezantimi tabelorë i linjave urbane që operojnë në zonën urbane të Prishtinës

Nr. i linjës	Ndalja e parë	Ndalja e fundit
1	Bregu i Diellit- Afër Fakultetit Teknik	Fushë Kosovë
2	Bregu i Diellit- Afër Fakultetit Teknik	Obiliq/Kastriot
3	Bregu i Diellit 2- QMF VI	Prishtinë Kodra e Trimave
3A	Mat (Matiqan)	Kodra e Trimave
3B	Lagjja e Spitalit	Bardhosh
4	Lagja Muhaxhirët- Banesat e Bardha	Sofali- Parku Gërmia
5	Bregu i Diellit 2- QMF VI	Sofali- Shk. normale Eqrem Qabej
6	Lagja Spitalit	Baza e KFOR-it- Arbëri
6A	Prishtinë- Zona Industriale	Varrezat e Qytetit- Arbëri
7	Kalabri	Kolovicë
7A	Lagja Spitalit	Vreshta
7B	Zona Industriale	Makoc
8	Lagja Spitalit	Grashticë
10	Plepat (Objekti i Komunës së Prishtinës)	Hajvali
10A	Plepat (Objekti i Komunës së Prishtinës)	Çagllavicë

³ Drejtoria e shërbimeve Publike: <https://kk.rks-gov.net/prishtina/Municipality/Departments/Sherb-Pub-Mbrojtje-dhe-Shpet-.aspx>

⁴ Shiko në aneks: Linjat urbane dhe ndërurbanë

dhe të përmirësimit të standardeve të sigurisë. Për këtë, komuna ka angazhuar kompaninë angleze “Mot-Macdonald”. Në kuadër të këtij granti bënë pjesë edhe përgatitja e planit të mobilitetit për Komunën e Prishtinës.

KAPITULLI 3

3. INDIKATORËT NË CILËSINË E SHËRBIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK

3.1. PËRMBLEDHJA E INDIKATORËVE

Shumë studime janë kryer për të identifikuar atributet që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve të transportit publik të udhëtarëve. Për të përcaktuar cilësinë e përgjithshme të shërbimeve të transportit duhet të përcaktohen nga niveli njësisë ose ndikimit të secilit parametër. Disa parametra mund të shprehen lehtë, ndërsa për tjetrin duhet të bëhen më shumë analiza. Cilësia e shërbimeve të transportit paraqet një sërë kriteresh të cilësisë dhe matjet e duhura për të cilat është bartës përgjegjës. Cilësia paraqet një mënyrë për të prodhuar shërbime të transportit me kënaqësinë e klientit ose pasagjerëve. Duhet të theksohet se përcaktimi i cilësisë së shërbimit në bazë të kriterëve, funksioneve komplekse dhe pas vendosjes së ligjshmërisë nuk mund të zbatohet për disa kohë në të ardhmen.

Matja dhe vlerësimi i cilësisë së shërbimeve të transportit të pasagjerëve do të ndryshojnë, për shembull, matja në transportin urban intensivë dhe vlerësimin e shërbimeve të transportit në transport periferikë.

Pavarësisht, pika e fillimit është gjithmonë në shërbimet e përdoruesve të transportit/pasagjerëve. Metodatat e matjes dhe vlerësimit të kënaqësisë së klientit apo të transportit të udhëtarëve ndahen në:

- Matja e kënaqësisë së klientit apo konsumatorit vlerësimi i kënaqësisë që i referohet përvojës së shërbimit nga perspektiva e përdoruesit ose udhëtarëve:
 - *Vlerësimi i kënaqësisë së klientit (CSS),*
- Matja e performancës së shërbimit apo pikët në lidhje me cilësinë e shërbimeve dhe cilësisë së:
 - *Anketimet e përdoruesëve anonim (MSS),*
 - *Masat e performancës direkte (DPM).*

Cilësia e shërbimeve reflekton në perceptimin e pasagjerit në efikasitetin e sistemit të transportit. Cilësia mat nivelin e shërbimit, si dhe përshtatshmërinë. Cilësia e shërbimit

varet nga një vendim operacionalë në dizajnimin e një sistemi të transportit të udhëtarëve, për numrin, shpeshhtësinë, orarin e mirëmbajtjes dhe llojin e shërbimeve [17].

Treguesit e cilësisë të pasagjerëve dhe mjetet me anë të cilave masat janë përshkruar në detaje, janë si më poshtë:

- *Matja e efektivitetit të transportit të udhëtarëve,*
- *Cilësia e shërbimeve të transportit publik,*
- *Matja e shërbimeve të përgjithshme,*
- *Përcaktimi i nivelit të shërbimit (LOS).*

3.1.1. Matja e efektivitetit të transportit të udhëtarëve

Matja e efektivitetit të transportit të udhëtarëve do të thotë një grup i faktorëve sasiore dhe cilësore të cilat vlerësohen në aspekte të caktuara të sistemit dhe të kryera nga:

- *Pikëpamja e transportuesit,*
- *Me mjetit matës,*
- *Pikëpamja e udhëtarëve.*

Nga pikëpamja e transportuesit, shumica e matjeve janë mbledhur të japin treguesit ekonomike dhe produktivitetit. Matjet e tilla janë të rëndësishme për transportuesit, por edhe për përdoruesit dhe udhëtarët, sepse ata japin informacion në lidhje me atë bartës të shërbimit mund të ofrojnë në terma reale financiare. Matjet indirekte të produktivitetit mat kënaqësinë e shërbimit të udhëtarëve dhe cilësinë e shërbimit [17].

Matjet për automjet, janë të rëndësishme sepse japin vonesat e shpejtësisë që janë të mbledhura në mënyrë rutinore në pjesë të ndryshme të rrjetit, ku zhvillohet transporti. Këtu bëhen matjet e kapacitetit të xhiros dhe kapacitetin e objekteve për trajtimin e pasagjerëve. Nga pikëpamja e pasagjerëve, transporti i cilësisë reflekton direkt në perceptimin e pasagjerit mbi aksesueshmërinë, rehatin dhe përshtatshmërinë e shërbimeve të transportit, kështu që është më e përshtatshme për të marrë masat e disponueshmërisë, pranueshmërisë dhe përshtatshmërisë së shërbimit të transportit.

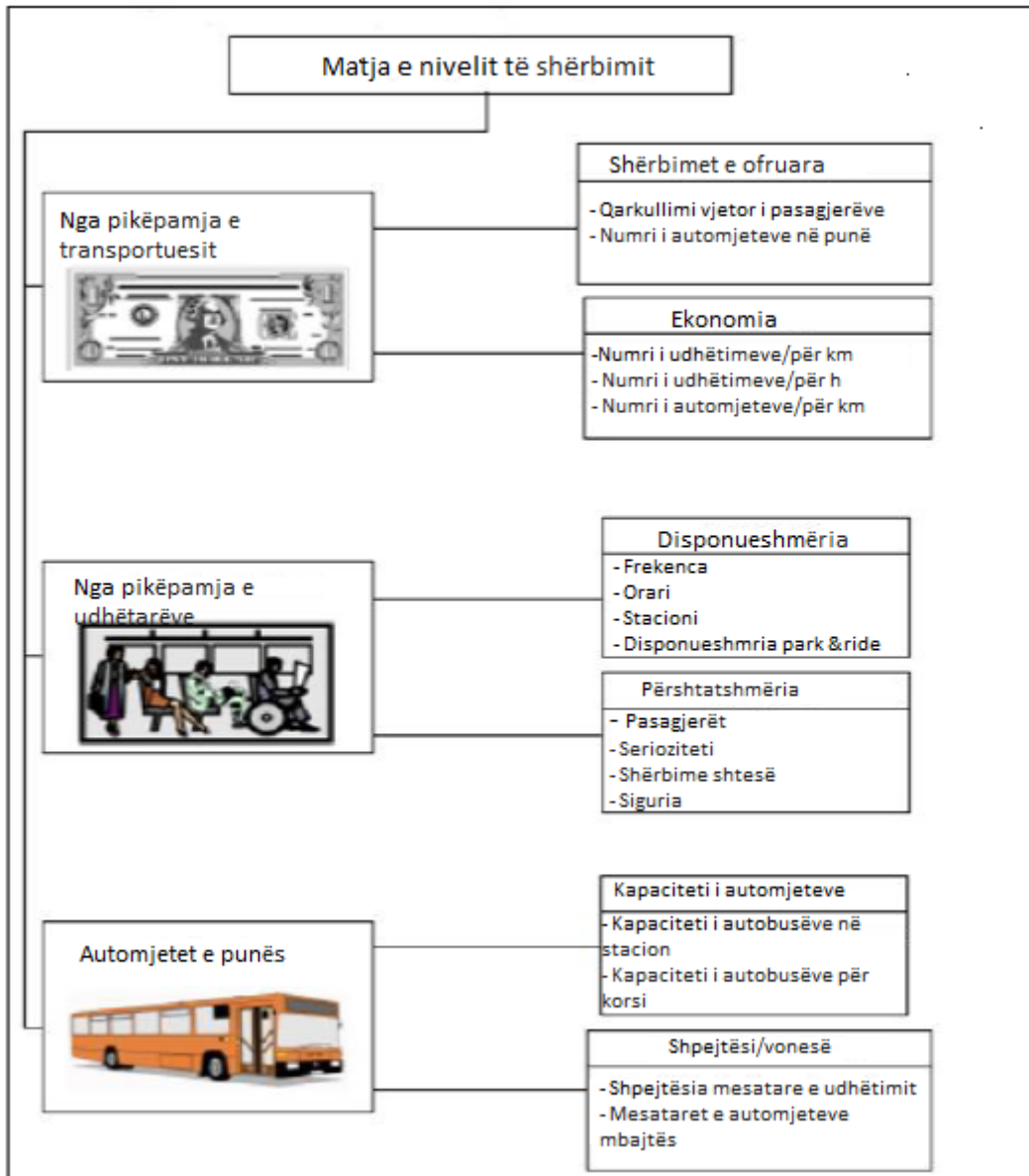


Fig.3.0.Paraqet matjen e efektivitetit të pasagjerëve dhe nivelin e shërbimeve cilësore të transportit.

3.1.2. Cilësia e shërbimeve të transportit publik

Cilësia e shërbimeve të transportit publik është masa e përgjithshme e ndikimit të përceptuar te pikëpamja e udhëtarëve apo përdoruesit. Matjen e performancës së shërbimeve në lidhje me vlerësimin e performancës në drejtim të cilësisë së shërbimit dhe cilësinë e ekzekutimit të shërbimeve të njëjta. Disa nga mjetet për matjen janë:

- Anketimet e përdorueseve anonim (MSS),
- Masat direkte të performancës (DPM).

3.1.3. Matja e shërbimeve të përgjithshme

Matja e shërbimit të përgjithshëm përfshin tregues cilësorë (ex. Treguesi i efikasitetit), e cila përshkruan një aspekt të veçantë të shërbimeve të transportit dhe pasqyron pikëpamjen e udhëtarëve.

Metodat e matjes dhe vlerësimit të kënaqësisë së klientit apo të transportit të udhëtarëve ndahen në:

1. *Matja e kënaqësisë së klientit apo konsumatorit vlerëson kënaqësinë që i referohet përvojës së shërbimit nga perspektiva e përdoruesit ose udhëtarëve:*
 - *Vlerësimi i kënaqësisë së klientit (CSS),*
2. *Matja e performancës së shërbimit apo pikët në lidhje me cilësinë e shërbimeve dhe cilësisë së:*
 - *Anketimet e përdoruesëve anonim (MSS)*
 - *Masat direkte të performancës (DPM)*

Gjatë planifikimit të kënaqësisë së përdoruesve të vlerësimit të shërbimeve të transportit, duhet marrë parasysh disa elemente kryesore:

- *Është e nevojshme të bëhet vlerësimi i performancës së konsumatorit ose të pasagjerëve,*
- *Është e nevojshme të mirën parasysh kostot,*
- *A duhet të aplikojnë vlerësimin e duhur, duke marrë parasysh nevojat specifike të transportuesit,*
- *Autoritetet kompetente të menaxhimit dhe përdoruesit ose udhëtarëve,*
- *Në hartimin e vlerësimit, duhet të merren parasysh dhe nevojat e mundshme të pasagjerëve dhe jo vetëm ato ekzistuese,*
- *Performanca Vlerësimit (Ratings) duhet të definohen saktësisht, në mënyrë që të gjitha palët të kuptojnë se çfarë është e vlerësuar, si duhet vlerësuar dhe sa shpesh duhet vlerësuar,*
- *Për të identifikuar trendët, është e rëndësishme për të monitoruar në mënyrë të vazhdueshme dhe të vlerësojë mënyrën e ofrimit të shërbimeve dhe kënaqësinë e konsumatorëve në këtë drejtim.*

3.1.3.1. Vlerësimi i kënaqësisë së klientit (CSS)

Vlerësimi i kënaqësisë së klientit (CSS) përfshin vlerësimin e nivelit të kënaqësisë në lidhje me cilësinë e shërbimit të ofruar. CSS është një mjet për vlerësimin e kënaqësisë së klientit

ose pasagjerëve. Ajo është projektuar për vlerësimin e nivelit të kënaqësisë me shërbimin e ofruar dhe nuk është një masë e saktë. Një vlerësim i tillë dhe matja e cilësisë sipas shkallës në të cilën konsumatori vlerëson në lidhje me shkallën në të cilën transportuesi plotëson nevojat e tyre, dhe kur është e nevojshme të theksohet ndryshim në perceptimin e përdoruesve në lidhje me pritjet e tij.

Vlerësimi i kënaqësisë së pasagjerëve ka kryer studimin e pasagjerëve. Anketimet duhet të kryhen në përputhje me praktikën e hulumtimit të marketingut, ose në kuptimin e marrjes së mostrave dhe përcaktimin e rrjetit të transportit.

Është e nevojshme që vazhdimisht të matet përshtatshmëria e studimit në lidhje me nevojat e transportuesit, dhe në këtë mënyrë do të merren parasysh prioritetet e udhëtarëve. Përdoruesit apo pasagjerët për t'u intervistuar veç e veç në bazë të segmenteve më të rëndësishme të transportit, duhet të përcaktohet cilat parametra janë të rëndësishme nga pikëpamja e udhëtarëve, dhe pastaj të marrë në konsideratë parametra apo kritere të tjera.

3.1.3.2. Anketimet e përdoruesëve anonim (MSS)

Anketimi i përdoruesëve anonim(MSS) vlerëson cilësinë e masës në bazë të vëzhgimeve objektive dhe kryen ekipin e saj të pavarur, të edukuar në mënyrë që të sillet si një udhëtar të vërtetë, dhe pastaj vlerësimin e shërbimit sipas standardeve para-rënë dakord. Studimi duhet të kryhet në përputhje me procedurat në të cilat si rezultat i një vlerësimi objektiv sipas standardeve të paracaktuara. Nuk duhet të jetë një sistem i rangut të qëndrueshme që përdor listat kontrolluese, të cilat ndihmojnë në uljen e variacionit në mesin e përdoruesve të cilët vlerësojnë.

MSS ofron aftësinë për të monitoruar segmente të veçanta të shërbimeve të cilat janë shumë të rëndësishme për pasagjerët.

Në qoftë se në krahasim me mjet CSS, që do të mbahet gjatë ose në fund të shërbimit të transportit që e bën atë të kufizuara në kohë, MSS siguron mjete dhe ju lejon për të gjetur të dhënat e shërbimeve të transportit zbatimi.

Ajo gjithashtu kontribuon në objektivitet më të madh në vlerësimin e shërbimeve të transportit apo matjet me cilësi të kryejnë të njëjtat shërbime gjatë një udhëtimi.

KAPITULLI 4

4. KONTROLLI I CILËSESISË SË SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE

Cilësia e shërbimeve të transportit të udhëtarëve përfshin një sërë faktorë të tillë si të çmimeve, frekuencën, sigurinë dhe rehatinë, dhe të gjitha që ndikojnë në vendimin për përdorimin e udhëtimit të pasagjerëve me transport publik apo ndonjë formë tjetër të transportit.

Cilësia duhet të prodhohet lehtësisht. Në këtë drejtim, cilësia duhet të jetë planifikuar dhe ndërtuar në shërbim.

Kjo është arritur nga projektimi eficientë dhe zbatimin e një sistemi të sigurimit të cilësisë ose produkteve të sistemit të menaxhimit të cilësisë dhe shërbimeve.

Ka tre faza të cilat janë zhvilluar gradualisht. Faza e parë është përqendruar në inspektimin dhe kontrollin, procesin e vlerësimit, dhe e treta për sigurimin e cilësisë dhe menaxhimit të cilësisë totale.

Këto faza janë si më poshtë:

- *Kontrolli i cilësisë (QC),*
- *Sigurimi i cilësisë (QA),*
- *Menaxhimi i cilësisë Totale (TQM).*

Kontrolli i cilësisë (QC) - është qasja tradicionale më e ulët, niveli fillestar i cilësisë, sipas të cilit një produkti apo procesi i prodhimit në fazat e ndërmjetme ose në një vend të kontrollit, për të përcaktuar nëse është në përputhje me specifikimet e përcaktuara. Ky është një grup i metodave dhe procedurave të cilat janë të bazuara në kriteret e cilësisë të përcaktuara me plotësimin e kërkesave të caktuara. Kontrolli i cilësisë është një qasje e standardizuar. Ajo është kryer pasi të ndodhë gabimi dhe nuk ndikojnë shkaqet e mos-cilësisë.

Sigurimi i Cilësisë (QA) - është një qasje aktive në planifikimin dhe zhvillimin e cilësisë. Arrihet kur kontrolli i cilësisë është përhapur në trajtimin e cilësisë në të gjitha fazat e zhvillimit, krijimin, prodhimin dhe përdorimin e produkteve apo shërbimeve. Ky është një grup i metodave, procedurave dhe mjetet e përdorura për të përcaktuar shkaqet e përçarjes

dhe të cilat janë hequr në rrjedhën e prodhimit apo ofrimit të shërbimeve, dhe kështu vërehet ndikimi i cilësisë në rezultatet e fundit. Pra krijimin e një sistemi të cilësisë që përfshin në vetvete të gjithë faktorët relevantë që ndikojnë në cilësinë e produkteve dhe shërbimeve, duke përfshirë krijimin e një shpërndarje të detyrave dhe përgjegjësi.

Niveli i përgjithshëm i menaxhimit të cilësisë (TQM) - i filozofisë së biznesit, në të cilin fokusi është vazhdimisht në përmirësimin e cilësisë së sistemit në tërësi [17]. Supozimi themelor i këtij koncepti është për të arritur cilësinë e konkurrencës në cilësinë brenda një sistemi të hapur, por nëpërmjet cilësisë. TQM është një sistem efektiv, i cili kombinon aktivitetet e të gjitha pjesëve të shoqërisë, përgjegjës për zhvillimin e parametrave të cilësisë, të ruajtur nivelin e arritur të cilësisë dhe ngritjen e saj, ndërsa të përmbushë plotësisht kërkesat e përdoruesve. Menaxhimi total i cilësisë (TQM) është i bazuar në katër parime si në vijim:

- *Cilësia është kënaqësia e kërkesave të caktuara,*
- *Cilësia është e bazuar në parandalimin,*
- *Standardet e cilësisë janë të bazuar në mos-njohjen e të metave,*
- *Matja e cilësisë duhet domosdoshmërisht të jetë pjesë e ndonjë procesi të zhvillimit.*

Themeli mbi të cilin për të ndërtuar një menaxhim total të cilësisë janë:

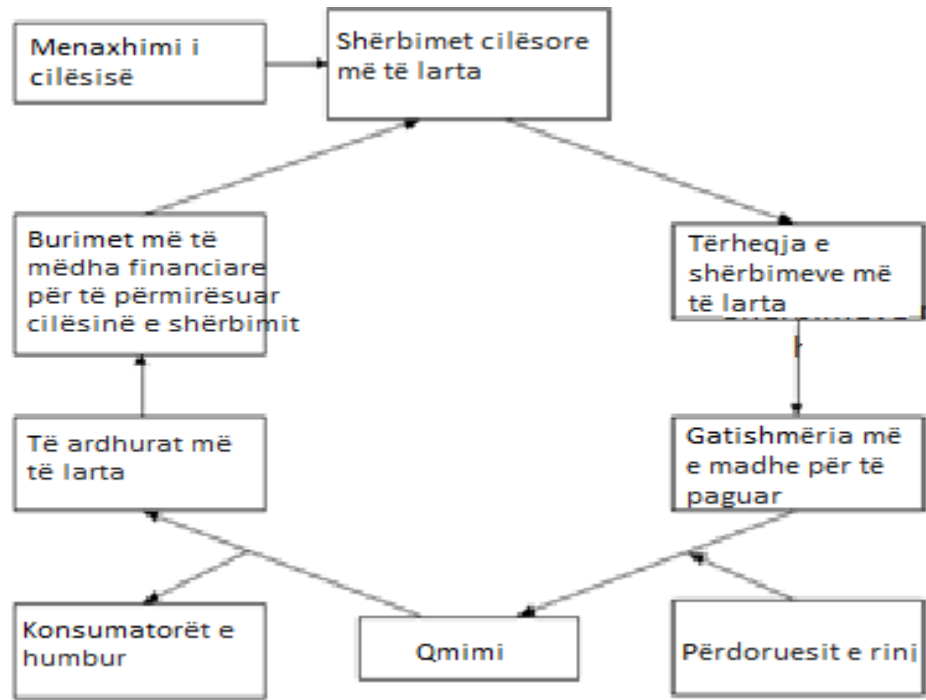


Fig.4.0. Menaxhimi total i cilësisë

Procesi i shërbimeve të menaxhimit të cilësisë janë fokusuar në njerëz brenda organizatës, ose për të kryer "gjërat e duhura në kohën e duhur". Qëllimi i shërbimeve të kontrollit të cilësisë nuk është kontrollin e cilësisë në drejtim të produkteve, por këto janë teknikat statistikore për të identifikuar ku shërbimet duhet të dorëzohen në formë të një standardi të pritur dhe se ata mund të marrin masa të caktuara në rast të dështimit të shërbimeve të pritshme të zbatimit në formën e standardit [17].

Konkurrenca ndërmjet transportuesit në transportin publik rritet me de rregullimin dhe privatizimin e një transporti publik, dhe për këtë arsye interesohet për shërbimet e ofruara për përdoruesit dhe udhëtarët janë të një rëndësie të madhe. Transportuesit në këtë drejtim duhet të punojnë për të hequr ankesat e përdoruesve, për të arritur kënaqësi më të madhe të konsumatorëve. Është e rëndësishme që transportuesit duhet të kenë mbledhjen e ankesave nga përdoruesit, komunikimin me klientët, duke siguruar informacion për përdoruesit dhe në fund të marrë reagime nga përdoruesit me kënaqësinë e shërbimeve.

4.1. KUALITETI I SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE

Orientimi në udhëtarin ose në shfrytëzuesin e shërbimeve, kujdesi për kënaqjen e nevojave të tij në transportin publik të udhëtarëve nuk mund të anashkalohej. Qëllimi i së cilës është arritja e suksesit në afarizëm, sukses që tregohet në pjesën më të rëndësishme në treg, në rinjohjen dhe pranimin e shërbimit, kualitetin e treguar të shërbimit dhe përbërja e organizimit dhe gjithashtu në imazhin prej të cilit del e tërë kjo.

Kualiteti si kategori subjektive i nënshtrohet kriterëve dhe kuptimeve më të ndryshme. Varësisht nga mjedisi në të cilin njeriu jeton, shprehive të cilat i posedon, ai ndryshon me kalimin e kohës. Ajo që është kualitative për një person nuk është për tjetrin, e përveç kësaj, ajo që e kënaq udhëtarin në aspektin e kualitetit sot, nesër mund të jetë plotësisht e pa pranueshme.

Kualiteti nuk është gjendja të cilën njerëzit dëshirojnë ta arrijnë, por rrugica e cila shpie drejt përparimit konstant të shërbimeve. Kuptimi i kualitetit është ngritja e kënaqësisë së shfrytëzuesit gjegjësisht udhëtarëve ashtu që të mbahet qëndrueshmëria e tyre dhe kjo i bën shfrytëzues të përhershëm të shërbimeve transportuese.

Për udhëtarin kualiteti i shërbimeve transportuese nuk është e tëra. Qasja e deritashme kësaj pyetje, të cilat shprehin vetëm ndonjërin prej aspekteve të kualitetit të shërbimeve për udhëtarët, siç janë: saktësia, siguria, frekuentimi dhe disa kritere tjera, parashikohen si kërkesa themelore të shfrytëzuesit.

Në hapësirën në të cilën shtrihet dhe zhvillohet transporti publik i udhëtarëve, si dhe në cilin do hapësirë tjetër, kualiteti duhet të jetë i pranishëm në të gjitha dimensionet e shërbimeve të cilat ofrohen.

Në transportin publik të udhëtarëve, kualiteti fillon me sigurinë, besimin dhe përgjegjësin, vazhdohet me ofrimin e shërbimeve në përputhje me të priturat e shfrytëzuesit dhe është complete vetëm nëse shërbimi përmirësohet deri në nivelin e kontaktit personal ndërmjet personelit dhe shfrytëzuesit/udhëtarit gjegjësisht partneritetit.

Këto aspekte të ndryshme të kualitetit nuk garojnë ndërmjet veti, por së bashku i kontribuojnë kualitetit se si e përjetojnë udhëtarët. Qasjes për përmirësimin e kualitetit nuk mund t'i hyhet pa e ditur se cilat janë synimet e shfrytëzuesve/udhëtarëve në rajonin në të cilin zhvillohet transporti.

Nuk ka shfaqje utopike për kualitetin, për të cilën ndoshta ëndërrohet jashtë kontestit specifik, dhe e kundërta e kualitetit, në të cilën shfrytëzuesi/udhëtari objektivisht mund të gjen në udhëtimin e tij vijues, por janë shërbimet të cilat udhëtari i konsideron legjitime dhe normale. Shprehja e kualiteteve të pritura do të thotë se të gjithë pjesëmarrësit, shërbimet duhet ti shohin me syrin e shfrytëzuesit.

Kualiteti i dëshiruar paraqet ambiciet e autoriteteve mbikëqyrëse dhe operatorëve transportues në hapësirën në të cilën zhvillohen shërbimet e transportit publik, duke ju lejuar shfrytëzuesve të mirëpriturat, dhe njëherit zgjedhjen strategjike të pjesëmarrësve.

Kualiteti i dëshiruar shprehet si rezultat i pritur për shfrytëzuesin e shërbimeve. Ky është premtimi i dhënë nga ana e operatorit transportues me qëllim që shërbimi të garantohet.

Kualiteti i arritur është rezultat i veprimeve të cilat e kanë ngritë partnerët pjesëmarrës (operatorët transportues, autoriteti mbikëqyrës).

Përdoruesit respektivisht pasagjerët, si subjekt i procesit të transportit, presin dhe kërkojnë rehati, siguri, rregullsi, frekuencën, shpejtësinë, dhe mbi të gjitha ekonomikitetin.

Kërkesa më e madhe për sigurinë e pasagjerëve është siguria. Në mënyrë që operatorët transportues ti përmbushin kërkesat e larta të udhëtarëve, duhet vazhdimisht të punojnë për të ruajtur dhe për të rritur nivelin e shërbimeve të tyre.

Struktura menaxhuese e operatorit të transportit beson që ata ofrojnë shërbime të mira, mirëpo në anën tjetër udhëtarët janë të pakënaqur, atëherë kjo e fundit ballafaqohet me probleme.

Prandaj është e nevojshme që të parashikohen pritjet e pasagjereve dhe mundohen që të përmbushin kërkesat e tyre brenda një zone të caktuar të tolerancës.

Zona e tolerancës është e vendosur në mes të nivelit të arritur dhe dëshiruar (pritur) (fig. 4.1) dhe paraqet ato karakteristika të përdoruesit të shërbimit që do të jenë legjitime.

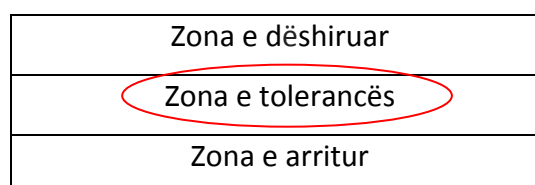


Fig.4.1. Zona e nivelit të cilësisë së tolerancës

Nëse karakteristikat e shërbimeve gjenden në zonën e tolerancës, apo edhe nën nivelin më të ulët të shërbimit (zona e arritur), tek pasagjerët do të shfaqet zhgënjimi dhe do të dobësohet besnikëria e tij ndaj ofruesit të shërbimit.

Nga ana tjetër, në qoftë se shërbimi i ofruar është mbi zonën e tolerancës (zona e dëshiruar), atëherë pasagjerët do të befashohen këndshëm me shërbimet e ofruara.

Ndryshimi ndërmjet kualitetit të dëshiruar dhe të arritur mundëson vlerësimin e kënaqësisë së shfrytëzuesve si treguesi më i rëndësishëm i aktiviteteve për përmirësimin e shërbimeve.

Komponenti kryesor i veprimit është, pra, një përkufizim i detajuar i cilësisë së dëshiruar nga udhëtari dhe shprehjen e njëjtë në formë të rezultateve për pasagjerët.

Cilësia e dëshiruar mundëson zhvillimin e metodave të menaxhimit dhe partneritetit për përmirësimin e cilësisë dhe të vlerësimit të performancës së sistemit.

Dobia e kësaj qasje është ajo se përfshinë të gjitha nivelet e përgjegjësisë dhe kryerjen e shërbimit. P.sh. personeli në linjën e caktuar, në ndonjë stacion ose ndërrim, ose në ekipin kontrollues, formojnë dhe shfrytëzojnë të njëjtën metodë në të njëjtin nivel të transportit, duke garantuar konsekuencë të plotë. Treguesit e pranuar të kualitetit dhe suksesit të operatorit transportues janë kënaqësi e shfrytëzuesit/udhëtarit. Udhëtari i kënaqur është udhëtar besnik dhe se operatori transportues duhet të bëjë gjithçka që shfrytëzueset të vet potencial t'i bëjë shfrytëzues të vërtetë, ndërsa shfrytëzuesit e vetë jo të rregullt t'i bëjë të përhershëm.

Udhëtari i kënaqur, në mjedisin e vetë fletë për kënaqësinë e tij, ndërsa udhëtari i pa kënaqur për pakënaqësinë e tij ju flet më shumë njerëzve.

Gjatë vlerësimit të kënaqësisë së udhëtarit gjithnjë duhet pasur kujdes në disa parametra:

- *kënaqësia është proces dinamik e cila gjithnjë ndërrohet varësisht nga niveli i kënaqjes së kërkesave, në ndërrimet e pritura, në ndërrimet e rrethit subjektiv dhe objektiv të udhëtarit,*
- *nuk ekziston kënaqësia universale dhe ajo e përgjithshme e udhëtarit, por kjo është shuma e kënaqësive individuale të cilat me ndikimin e përgjithshëm japin kënaqësinë e udhëtarit si individ. Kënaqësia e udhëtarit (si grup) është mesatarja e emocioneve të priturve individuale,*
- *kënaqësia është nocion relativ. Besimi i udhëtarit nuk mund të mbahet edhe me kënaqësinë të cilën e ndien. Mund të largohen edhe shfrytëzuesit e kënaqur.*

Përfitimet nga sistemi i menaxhimit të cilësisë, janë dhënë si në vijim:

- *Një kuptim me i plotë i proceseve të biznesit, përdoruesve respektivisht pasagjerëve dhe nevojave të tyre,*
- *Pikënisje e marrjes së masave për të parandaluar problemet dhe për identifikimin e tyre,*
- *Përfshirja e gjithë personelit të operatorit të transportit si dhe ngritjen e nivelit të kulturës organizative.*

Rezultatet përfundimtare mund të jenë si më poshtë:

- *Zvogëlimi i shpenzimeve operative dhe të prodhimit,*
- *Një përdorim më të mirë të gjitha burimeve të disponueshme,*
- *Përdoruesit e kënaqur,*
- *Të ardhurat më të larta për shkak të rritjes së kënaqësisë së klientit dhe rritjen e volumit të biznesit.*

4.2. KRITERET E KUALITETIT TË SHËRBIMEVE NË TRANSPORTIN PUBLIK TË UDHËTARËVE

E kaluara e largët duhet të ishte koha kur të dhënat për kualitetin e shërbimeve ishin vetëm qëndrim përcjellës në raportet e operatorit transportues. Aplikimi i kualitetit të shërbimeve të transportit në transportin publik të udhëtarëve përbëhet prej shumë ndikimeve përbërëse.

Secili prej këtyre përbërësve kanë ndikim të ndryshëm në kategori të ndryshme të udhëtarëve varësisht prej moshës së tyre, kushteve ekonomiko-sociale, qëllimit të udhëtimit, gjatësisë së udhëtimit, kushteve klimatike etj. Duke patër parasysh këto, mund të konstatohet se ekziston numër i madh i kritereve të kualitetit të shërbimeve të transportit publik.

Rëndësia ose pesha e tyre nuk janë të barabarta dhe të njëjta për të gjithë shfrytëzuesit. Kriteret e kualitetit në thelb janë kritere të përcaktimit për shfrytëzimin e automjeteve transportuese në transportin publik të udhëtarëve. Sa më shumë kualitet të ofrojë ndonjëri prej kritereve, e më këtë do të ofrojë edhe qasje më të madhe të përgjithshme për shfrytëzimin e shërbimeve të transportit të cilat i ofron transporti publik i udhëtarëve.

Kriteret e kualitetit të shërbimeve nuk janë gjithnjë të barabarta dhe të rëndësishme për të gjithë shfrytëzuesit e transportit publik. Një numër i udhëtarëve mund të deklarohen për rëndësinë e kritereve por nuk kanë mundësi të zgjedhjes ndërmjet automjeteve transportuese të transportit publik të udhëtarëve dhe veturës personale. Grupi i dytë i

udhëtarëve kanë mundësi në zgjedhje dhe ata janë tregues i rëndësishëm i gjendjes së sistemit të transportit dhe cilësinë e shërbimit.

Kështu, cilësia e përbashkët e transportit publik të udhëtarëve përbëhet nga një numër i madh i kriterëve. Kriteret paraqesin këndvështrimin e udhëtarit në shërbime dhe mund të ndahen në tetë kategori. Kategoria 1 dhe 2, në përgjithësi përshkruajnë shërbimet e transportit publik të udhëtarëve, kategoria 3, 4, 5, 6, dhe 7 ofrojnë përshkrim detal të kualitetit të shërbimeve, ndërsa kategoria 8 përshkruan ndikimin në mjedisin dhe bashkësinë si tërësi.

Një mënyrë për të klasifikuar në përputhje me elementet kryesore të cilësisë në transportin publik është që të përbëjnë 8 grupet e përcaktuesve të cilësisë në bazë të titujve të mëposhtëm [18]:

- **Disponueshmëria** - ka të bëjë me sigurimin bazë të shërbimit, në gjeografi, kohën dhe mënyrën e transportit,
- **Qasja** - përshkruan ndërfaqe me mënyrat e tjera të transportit dhe qasje fizike në shërbimet e transportit,
- **Informacioni** - mbulon disponueshmërinë e informatave përkatëse për planifikimin dhe ekzekutimi i një udhëtimi apo një model të udhëtimeve,
- **Koha** - për herë të përdoret për planifikimin dhe ekzekutimin e një udhëtim apo një model udhëtimesh,
- **Kujdesi** - ndaj klientit përmban elementet e nevojshme për të bërë udhëtimin (s) më të lehtë dhe të më të këndshëm, në mënyrë tipike me anë të pranisë njerëzore,
- **Komoditeti** - përshkruan rehati fizike.
- **Siguria** - ka të bëjë me shkallën aktuale të sigurisë nga krimi apo aksidenti dhe ndjenja e sigurisë që rrjedhin nga këto dhe nga faktorë të tjerë psikologjikë.
- **Ndikimi mjedisor** - përshkruan efekte të ndryshme në mjedisin që rezultojnë nga transporti publik.

Në tabelën 10.1 në Shtojcën C është dhënë elaborimi për tetë (8) kriteret e kualitetit të shërbimeve të transportit publik të udhëtarëve në tre nivele sipas standardit EN 13816 [19],

4.3. KURBA E CILËSISË

Kurba përfaqëson cilësinë e ndërveprimit në mes të përdoruesit/udhëtarit dhe transportuesit, dhe është i bazuar në katër aspekte të ndryshme të kualitetit [20]:

- **Cilësia e pritshme (QE)** - niveli i cilësisë së dëshiruar nga pasagjerët dhe qytetarët në përgjithësi.
- **Cilësia e synuar (QT)** - niveli i cilësisë së kompanisë që dëshiron të arrijë. Niveli i synuar i cilësisë përcaktohet në bazë të, presioneve të jashtme dhe të brendshme, kufizimet e pritshme buxhetore dhe performancës së konkurrentëve.
- **Cilësia Dorëzuar (QD)** - niveli i cilësisë të marra në baza ditore, në kushte reale operative.
- **Cilësia e perceptuar (QP)** - niveli i cilësisë së perceptuar nga ana e konsumatorit.

Kurba përfaqëson cilësinë si:

- Një proces dinamik,
- Procesi në të cilin janë arritur përmirësime,
- Parimi mund të përdoret në nivel sistemi,
- Mënyra e përcaktimit të shërbimit të kërkuar dhe për të identifikuar prioritetet për ndryshim.

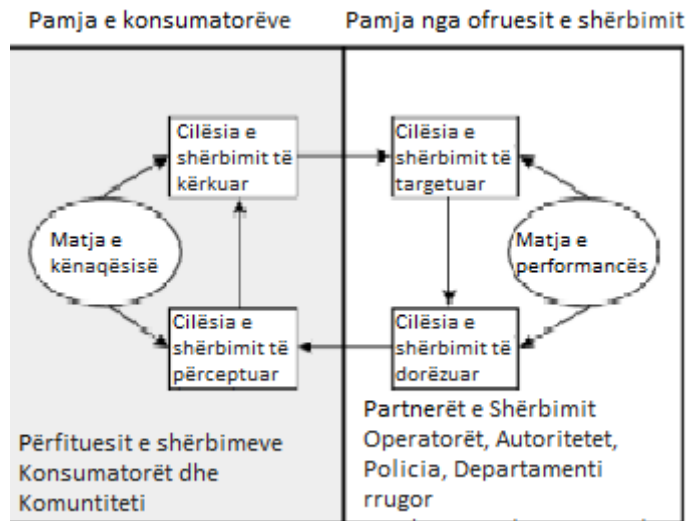


Fig.4.2. Kurba e nivelit të cilësisë të transportit publik

Miratimi i kësaj skene (laku) dhe funksionalizimi i këtyre koncepteve do të ndryshojnë në mënyrë të konsiderueshme ndaj llojit të shërbimit në diskutim. Megjithatë ato mund të

grupohen në dy kategori të ndryshme: njëra paraqet perspektivën e prodhimit - synuar dhe do të dorëzohet në cilësi dhe një tjetër që përfaqëson perspektivën e konsumit - pritjet duke perceptuar cilësinë. Kjo mund të kuptohet në referencë të dy konceptet e mësipërme duke theksuar: nivelin e shërbimit (prodhimi/shërbimi ofruar perspektiv) dhe cilësinë e shërbimit (perspektiva e konsumatorit).

Kur planifikoni shërbimet e transportit duke përdorur dallimin në mes të nivelit të parapërcaktuar të cilësisë: 1. Dallimi në mes cilësisë së perceptuar dhe asaj të pritshme, 2. Dallimi në mes cilësisë së pritshme dhe të synuar, 3. Dallimi midis objektivit dhe cilësisë së vërtetë, 4. Dallimi në mes cilësisë së perceptuar dhe asaj reale. Përmirësimin e efikasitetit dhe cilësisë së shërbimit përfshin heqjen e dallimeve të rëndësishme të përmendura në paragrafin e mëparshëm.

Për të kuptuar më shumë konceptin e cilësisë dhe procesin e përhershëm të përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve të transportit të udhëtarëve me cilësi, nuk janë mjete të ndryshme të tilla si:

- *Cilësia Loop,*
- *Metodat e vetëvlerësimit,*
- *Partneriteti për cilësinë,*
- *Garancia për shërbimin dhe dokumente,*
- *P-D-C-A koncepti i menaxhimit të cilësisë,*
- *Standardizimi dhe Çertifikimi,*
- *CEN korniza e cilësisë,*
- *Benchmarking.*

KAPITULLI 5

5. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

5.1. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT E KËRKIMIT

Qëllimi i këtij studimi është që të kryhet një vlerësim i përgjithshëm lidhur me cilësinë e shërbimit të transportit publik dhe kënaqësinë e udhëtarëve në zonën urbane të Prishtinës. Gjithashtu ky punim ka për synim të përcaktoj faktorët kryesor, që luajnë rol në kënaqësinë e pasagjerëve, për të dhënë rekomandimet e duhura për përmirësimin e cilësisë së shërbimit të TPP dhe rritjen e kënaqësisë së pasagjerëve.

Për më shumë, duke përdorur metodologjinë e zgjedhur për kryerjen e këtij studimi, punimi synon të përmbush këto objektiva:

- *Të përcaktojë faktorët kryesor që ndikojnë në cilësinë e shërbimit të TPP-se në zonën urbane të Prishtinës,*
- *Të përcaktojë perceptimet e pasagjerëve mbi cilësinë e ofruar të shërbimit të TPP,*
- *Të tregoj lidhjen e këtyre faktorëve me kënaqësinë e pasagjerëve,*
- *Të paraqes rekomandimet e duhura për përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe plotësimin e kërkesave respektivisht rritjen e kënaqsh mërisë së pasagjerëve.*

5.2. QASJA DHE PYETJET KËRKIMORE

Ky punim hulumtues konsiderohet si një proces sistematik, i vazhdueshëm, që përfshin mbledhjen, regjistrimin, analizimin dhe interpretimin e informacionit për të përmirësuar njohuritë në këtë fushë.

Si rezultat, për të kryer një punim sa më efektiv, hulumtuesi duhet të mbështetet në pyetjet kërkimore, të cilat janë pjesë e pandashme dhe me rëndësi e një punimi me cilësi.

Pas hartimit të pyetjeve kërkimore, shpjegimi i qasjes hulumtuese ka po aq rëndësi për të kuptuar jo vetëm nëse është arritur të gjendet mënyra optimale për adresimin e problemit kryesor, por edhe për të vërtetuar saktësinë e rezultateve në drejtim të përgjithësimin të përfundimeve të arritura.

Realizimi i këtij hulumtimi ka një qasje kërkimore deduktive, që lidhet me zhvillimin e hipotezave të mbështetura në literaturën ekzistuese, mbi të cilat hartohet një strategji e

caktuar kërkimore për të analizuar e testuar pikërisht pyetjet dhe hipotezat përkatëse në bazë të marrëdhënieve logjike. Të dhënat do të mblidhen dhe analizohen, për të provuar ose hedhur poshtë hipotezat e ngritura, duke synuar arritjen e rezultateve të caktuara.

Një tjetër element i rëndësishëm për një studim përbën edhe strategjia kërkimore, që sipas Della Porta et al (2008) mund të jetë cilësore ose sasiore, ku dallimi ndërmjet tyre lidhet kryesisht me përpunimin e të dhënave. Në këtë hulumtim strategjia e ndjekur është sasiore, pasi që këtu tentohet të kuptohen marrëdhëniet ndërmjet variablave të ndryshëm në një seri kohore të dhënash në analizë, me qëllim matjen e sjelljes, karakteristikave dhe lidhjeve ndërmjet tyre.

Kështu një qasje e tillë përafrohet kryesisht me një kërkim deduktiv pasi që në qendër të hulumtimit sasior është mbledhja, vlerësimi dhe matja e tyre, pra të analizuarit kryesisht statistikor dhe paraqitja e rezultateve në një mënyrë të strukturuar, për të përfutur përfundime dhe gjetje interesante përgjithësuese që mund të bëhen krahasime me punime të bëra në këtë lëmi deri më tani.

Një nga strategjitë e kërkimit të përdorur për realizimin e tij, është mbështetur në vrojtime me pyetësorë, e cila është një nga teknikat e mbledhjes së të dhënave që i përkasin kësaj strategjie kërkimore (sasiore). Përdorimi i strategjisë së vroitimit, mundëson mbledhjen dhe analizën sasiore të të dhënave duke përdorur statistikën përshkruese edhe atë analitike.

Gjithashtu të dhënat e mbledhura përmes kësaj strategjie mund të përdoren për të sugjeruar arsyetime të mundshme për lidhje të caktuara ndërmjet variablave dhe për të krijuar modele ndërmjet këtyre lidhjeve.

Sipas literaturës, nuk ka ndonjë metodë kërkimi që mund të konsiderohet si më e mira. Secila nga metodat shoqërohet nga avantazhet dhe disavantazhet. Zgjedhja e metodës mund të bëhet duke u mbështetur në disa kritere. Mundësia për të përgjithësuar të dhënat duke përdorë metodën e kërkimit me pyetësorë vlerësohet e lartë në rastin e pyetësorëve.

Si rezultat, përdorimi i pyetësorëve si metodë për mbledhjen e të dhënave në këtë punim mundëson hetimin e lidhjeve të mundshme ndërmjet variablave të marrë në studim dhe tenton për të plotësuar studime të mëparshme të cilat kanë përdorur kryesisht metoda cilësore, si p.sh. analiza situatash.

Pra përdorimi i pyetësorëve si metodë për mbledhjen e të dhënave në këtë material mundëson jo vetëm analizimin e lidhjeve të mundshme ndërmjet variablave të marrë në

studim, por jep mundësin edhe të gjenerimit të disa rekomandimeve lidhur me përmirësimin e shërbimeve të TPP –së dhe kënaqësinë e pasagjerëve.

5.3. PËRCAKTIMI I MOSTRËS (KAMPIONIT)- MADHËSIA E MOSTRËS SË MARRË PËR STUDIM

Madhësia e mostrës duhet të jetë një vlerë përfaqësuese përkundrejt madhësisë së tërësisë së popullimit në studim, në mënyrë që vlerat që fitohen nga analiza të jenë sa më afër realitetit.

Intervistimi i të gjithë pasagjerëve të cilët do marrin shërbimet e TP në zonën urbane të qytetit të Prishtinës është i pamundur. Për këtë arsye duhet të përcaktohet një madhësi e mostrës, e cila duhet të jetë e tillë që të përfaqësoj gjithë popullimin.

Përcaktimi i tij është tepër i rëndësishëm gjatë një punimi hulumtues. Megjithatë faktorët kryesorë që lidhen me madhësinë e mostrës lidhen kryesisht me madhësinë totale të popullimit, nivelit të gabimit të pranuar dhe koeficientit të besueshmërisë. Sa më i vogël të jetë marshi i gabimit, aq më i saktë është rezultati i përfituar.

Andaj, madhësia e mostrës që kërkohet për të kryer hulumtimin mbi cilësinë e shërbimeve transportit publik në zonën urbane të qytetit e Prishtinës u përcaktua nga kalkulatori për përdorim të lirë nga webfaqja e internetit.⁵

Sipas të dhënave të hulumtimit [6] në Prishtinë, numri i udhëtarëve që udhëtojnë me transport publik në një vite janë 9.7 deri 17.5 milionë udhëtarë, ndërsa në ditë janë 30000 deri 60000(udhëtarë/ditë), (linjat gjithë përfshirëse nga 1 në 10).

Në rastin e kryerjes së këtij hulumtimi, madhësia e mostrës është përcaktuar në bazë të parametrave hyrës të cilat i përdor kalkulatori i lartë cekur me vlerat e mëposhtme:

- *Gabimi në normat e lejuara $E=5\%$,*
- *Niveli i besimit – $c=99\%$,*
- *Shpërndarja e pritshme e përgjigjeve – $r=50\%$,*
- *Madhësia e popullacionit – $N=30\ 000$ deri $60\ 000$ (udhëtarë/ditë).*

Nga analiza e të cilave ndodhet më poshtë ajo është e njohur se çdo udhëtar në mesatarisht bënë 2 udhëtime ditore për të dhënë një madhësi të popullimit prej $N=60\ 000$ (udhëtarë/ditë). Kjo madhësi e popullimit është përdorur në llogaritjen e mëtutjeshme në hulumtim.

⁵ <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

Nga sa më sipër del se vlera e madhësisë së mostrës së nevojshme është e barabartë me:

$$n = \frac{N \cdot x}{(N-1) \cdot E^2 + x} = 657$$

ku faktori x është llogaritur sipas formulës:

$$x = Z \cdot \left(\frac{c}{100}\right)^2 \cdot r \cdot (100 - r)$$

Nga ku $Z (c/100)^2$ - paraqet kufirin e sipërm të intervalit të besimit.

Nga rezultatet shihet qartë numri i anketimeve është mjaft i lartë, ku mund të konkludojmë se, duke marrë parasysh kriterin e gabimit në normat e lejuara të gabimit $E = 5\%$ është një nivel i pranuar. Ndërkohë që koeficienti i besueshmërisë i përzgjedhur prej 95% , është nivel i pranuar statistikisht për të gjeneruar rezultate sa me reale, duke qenë se ky koeficient përbën nivelin e pasigurisë që toleron një analizë të caktuar.

Shuma e kërkuar 657 anketimeve sipas hulumtimit është tejkaluar, dhe në fund janë mbledhur një total prej 750 anketave për të fituar rezultatet më korrekt.

5.3.1. Dizajnimi i pyetësorit

Intervistat janë kryer me anën e një pyetësori, i cili përbëhet nga 3 seksione si më poshtë:

1. **Seksionin A**, janë vendosur pyetjet të përgjithshme që kanë të bëjnë më:
 - **aspektin demografik** ku bëjnë pjesë gjinia dhe moshja,
 - **aspektin social-ekonomik** ku bëjnë pjesë : kategoria e udhëtarit, numri i anëtarëve të familjes dhe sa prej tyre përdorin TP, Sa familje jetojnë në një banesë/shtëpi, të hyrat mesatare të familjes, të hyrat për kokë banori, a jeni përdorues të TP, çfarë mjeti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet etj,
 - **aspektin e përdorimit të TP**, ku bëjnë pjesë origjina-destinacioni i udhëtimit, mënyrën e realizimit të udhëtimit, qëllimin dhe arsyet e qëndrimit në atë zonë, mënyrën e arritjes deri tek vend ndalja, kohëzgjatjen e udhëtimit, ndërrimin eventual të linjave, mënyrën e pagesës së biletës, numrin e veturave për ekonomi familjare, posedimit të patentë shoferit, përdorimin e veturës private për realizimin e këtij udhëtimi, arsyet e përdorimit të TP etj.
2. **Seksionin B**, janë vendosë pyetjet që lidhen ekskluzivishtë me pritshmëritë për kënaqësinë e pasagjerëve, pyetje matëse për kënaqësinë rreth: shërbimet e TP ,

respektimi i orarit nga autobusët, numri dhe frekuenca e autobusëve, itinerari i linjave, ndërrimi i linjave, pastërtia dhe komoditeti i autobusëve dhe vend ndaljeve, siguria, qëndrimi i personelit, çmimi dhe informatat. Përgjigjet e të gjithë këtyre pyetjeve janë matur sipas shkallës së Likertit nga 1 deri 5, këtu përjashtim bën edhe aplikimi i notës 6 për ata të cilët në ndonjërin prej pyetjeve kanë dhënë përgjigjen “nuk e di”. Ku këto janë të barasvlershme me (1 = tërësisht të pakënaqur, 2 = mjaft të pakënaqur, 3 = mjaft të kënaqur, 4 = të kënaqur, 5 = shumë i kënaqur, 6 = nuk e di).

3. **Seksioni C**, në këtë seksion janë vendosur tre pyetje. E para lidhë mundësitë dhe shpeshësinë e përdorimit të TP nëse cilësia e shërbimit do të përmirësohej duke patër parasysh të gjitha elementet e këtij shërbimi.

E dyta ka të bëjë me marrjen e opinionit të pasagjerëve se si mund të përmirësohet TP në këtë linjë duke i ofruar disa alternativa, ku pasagjeri mund të propozoj vetëm 3 prej tyre,

E treta, ka të bëjë me pyetjen se cilin nga format e transportit do të dëshironit të kishit pasur për transportin tuaj, duke i dhënë disa alternativa si: autobus, tramvaj, trolejbus, tren urban, mikrobus, biçikletë, automjet privat dhe opsione tjera.

Modeli i pyetësorit është dizajnuar enkas për këtë hulumtim duke marrë për bazë hulumtimet e mëparshme që janë zhvilluar në këtë drejtim si dhe nxjerrjes në pah të karakteristikave të shfrytëzuesve të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Pyetjet janë formuluar në mënyrë të tillë që të jenë sa më të kuptueshme nga pasagjerët duke zgjedhur përgjigjen nëpërmjet alternativave të parashikuara në pyetësor. Gjatë hartimit të pyetësorit një rëndësi e veçantë i ‘u kushtua jo vetëm strukturimit të pyetjeve por edhe formulimit dhe përshtatjes së tyre në mënyrën e duhur në mënyrë që edhe përgjigjet të ishin të vlefshme dhe në dobi të synimit kryesor.

Modeli i këtij pyetësori mund të gjendet në shtojcën B të këtij punimi.

5.3.2. Mbledhja e të dhënave

Instrumentet e kërkimit në këtë hulumtim do të jenë në funksion të realizimit të qëllimit tonë kryesor. Ato kombinojnë të dhënat primare me ato sekondare. Të dhënat sekondare

janë rezultat i një rishikimi të një literaturë bashkëkohore, lidhur me kënaqësinë e pasagjerëve me shërbimet e ofruara të transportit publik.

Të dhënat primare u siguruan nga pyetëtori i dizajnuar enkas për këtë hulumtim, përmes të cilit u krye hulumtimi në linjat e transportit publik që gravitojnë në zonën urbane të Prishtinës. Këto të dhëna janë mbledhur për qëllime specifike, dhe ofrojnë një informacion më të saktë dhe origjinal.

Për arritjen e objektivave të këtij studimi, mbi marrjen e opinionit të pasagjerëve lidhur me kënaqësinë e tyre në raport me cilësinë e shërbimit të transportit publik, u krye edhe ky vërtetim në teren pikërisht në ato linja ku edhe fluksi i udhëtarëve ishte më i madh në mënyrë që mundësia e marrjes së informacionit nga ana e jonë të jetë sa më i saktë.

Pyetëtori është shpërndarë në tërë linjat e transportit publik që gravitojnë në zonën urbane të Prishtinës duke tentuar të përfshij shumicën e pasagjerëve potencial që i shfrytëzojnë këto shërbime.

Në fillim u krye një testim Pilot, për të kuptuar nëse të intervistuarit arrijnë të kuptojnë pyetjet siç duhet, dhe jep një ide paraprake mbi rëndësinë që ata i kushtojnë elementeve të veçantë, duke na dhënë mundësinë që të fokusohemi në pjesët më të rëndësishme të pyetësorit.

Intervistimi u testua paraprakisht në 10 pasagjerë të zgjedhur rastësisht, të cilët sapo kishin shfrytëzuar këto shërbime, për të parë nëse kishte problem dhe paqartësi në plotësimin e tij si dhe për të testuar besueshmërinë dhe vlefshmërinë e tij.

Rezultati i testit pilot tregoi se pyetjet e pyetësorit ishin të formuluar saktë dhe qartë për të kuptuar. Pyetjet të cilat nuk ishin mjaftë të qarta është intervenuar që të bëhet plotësimi dhe rregullimi i tyre.

Pas kësaj, pyetësorët u hodhën në teren. Intervistat në teren u realizuan nga studentët e nivelit Master dhe Bachelor të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike-Departamenti i Trafikut dhe Transportit. Studentët paraprakisht u përzgjedhën dhe pastaj i'u nënshtruan trajnimit dhe udhëzimeve të nevojshme për të kuptuar punët, obligimet dhe specifikat e këtij hulumtimi. Periudha e kryerjes dhe plotësimit të këtyre intervistave u realizua në periudhën Shkurt-Prill 2016

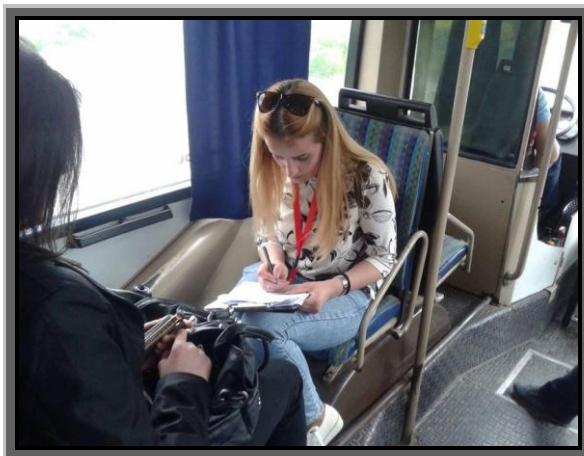
5.3.3. Përzgjedhja e të anketuarve

Në këtë hulumtim kanë marrë pjesë mbi 750 pasagjer të cilët kanë shfrytëzuar shërbimet e transportit publik, sa ishte i nevojshëm të plotësohet kushti i kampionit i cili ishte 657 pasagjer.

Të anketuarit të cilët morën pjesë në këtë vërtetim u përzgjodhën rastësisht duke qenë të gjinive, moshave dhe profesioneve të ndryshme. Kjo u bë më qëllim që kampioni të jetë sa më përfaqësues.

Intervistat u kryen sipas mënyrës “face to face” me të intervistuarin në vend ndaljet e autobusëve si dhe në ambientin e brendshëm të autobusëve sa ata ishin në lëvizje. Pyetjet i kanë bërë intervistuesit duke kërkuar përgjigje nga pasagjerët dhe pastaj duke i plotësuar përgjigjet në pyetësor, ku përgjigjet ishin vullnetare dhe anonime. Kjo mënyrë është prezantuar edhe në figurën si më poshtë.

Anketimi në autobusë



Anketuesit e linjës 6



Anketimi në vend ndalje



Fig. 5.0. Mënyra e realizimit të anketimeve.

Kusht për përzgjedhjen e të anketuarve ishte që, ata të cilët kanë shfrytëzuar shërbimet e transportit publik edhe më parë, kjo me arsyen se kanë një opinion më të qartë në lidhje me shërbimin e ofruar.

5.3.4. Përpunimi i të dhënave

Pjesë e punës ishte edhe krijimi i data bazës me të dhënat e grumbulluara si dhe përpunimi dhe analiza e tyre. Përpunimi dhe analiza statistikore e tyre u kryen nëpërmjet programit aplikativ SPSS dhe Microsoft Excel.

Përpunimi i shënimeve është bërë duke i vendosur dhe koduar të dhënat një nga një në fajll të SPSS në formë nominale, ordinale dhe të shkallëzuar varësisht prej variablave dhe specifikave të tyre. Pas finalizimit të futjes së të dhënave në një fajll pastaj u bë e mundur që të fillohet me analizën e tyre.

5.4. VLERËSIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK DHE KËNAQËSISË SË PASAGJERËVE

Analiza e të dhënave është kryer nëpërmjet analizës deskriptive, tabelave të kryqëzuara (crossection), metodave parametrike sipas testeve të pavarësisë p-value ose i njohur si T-test, analiza e variancës (ANOVA), korrelimet ndërmjet variablave përmes koeficientit të Pearsonit si dhe metodave jo parametrike sikurse testi Chi Square (χ^2), koeficienti i kontigjencës (C)etj. Pra jo vetëm një analizë përshkruese por edhe ajo analitike [9]. Analiza deskriptive është përdorur për të përmbledhur shënimet e grumbulluara, duke i përshkruar rezultatet e hulumtimit nëpërmjet tabelave sipas frekuencave dhe përqindjeve. Statistika inferenciale është aplikuar për të testuar hipotezën zero dhe përcaktimin e lidhjes shkakore ndërmjet variablave.

Për analiza dhe krahasime është përdorur edhe T-testi, përmes të cilit mundësohet gjetja e diferencave statistikore ndërmjet dy variablave, respektivisht mostrave të tyre. Kjo bëhet përmes testit të diferencës së probabilitetit (p-value). Sa më e vogël të jetë vlera e saj (p-value), aq më i madh është probabiliteti se diferenca është e rëndësishme.

Në praktikë është e zakonshme që të hidhet poshtë Hipoteza zero – H_0 , dhe të pranohet ajo alternativë – H_a nëse vlera e $p < 0,01$ (kriteri i rreptë), përkatësisht $p < 0.05$ (kriter më i butë).

Kështu që themi se diferenca midis vlerave të vrojtuar është me rëndësi statistikore më nivelin e rëndësisë (rrezikut) $p < 0.01$ përkatësisht $p < 0.05$.

Nëse $p \geq 0.01$ respektivisht $p \geq 0.05$, e pranojmë zero hipotezën - H_0 , d.m.th. konkludojmë se diferenca e testuar nuk është me rëndësi statistikore.

Rezultatit definitivë mund ta interpretojmë edhe në një mënyrë tjetër, d.m.th. mund të themi se 99% të besimit (nëse $p < 0.01$), konkludojmë se diferenca midis vlerave të vrojtuar është me rëndësi statistikore. Njësoj komentohehet kur kemi 95% të besimit (nëse $p < 0.05$).

Numri i mostrave tek t-testi nuk është patjetër që të jetë i barabartë.

Nëse dëshirojmë të gjejmë se a ekziston diferenca me rëndësi statistikore kur numri i mostrave është më i madh se dy, atëherë përgjigjen e gjejmë në aplikimin e analizës së thjeshtë (njëfaktorëshe) të variancës apo e njohur si ANOVA: Single Factor.

Edhe këtu sikurse tek t-testi nuk është e domosdoshme që mostrat të kenë numër të njëjtë të dhënash. Edhe këtu konkluzionin e marrim në bazë të p-value.

Korrelacioni ndërmjet variablave nga intervali i nivelit të dhënave të marrë nga koeficienti i korrelacionit PEARSON sipas shprehjes:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - n \bar{X} \bar{Y}}{n \sigma_x \sigma_y}$$

Koeficienti i PEARSON llogaritet si raport në mes të Kovariancës dhe devijimit Standard si produkt i variablave të testuara.

Koeficienti i korrelacionit është interpretuar në lidhje me klasifikimin e më poshtëm të intensitetit të korrelacionit sipas vlerës së saj absolute:

- Nga 0.00 në 0.20 nënkupton asnjë lidhje apo lidhje të papërfillshme,
- Nga 0.20 në 0.40 nënkupton korrelacion me intensitet të ulët,
- Nga 0.40 në 0.70 nënkupton korrelacion me intensitet të mesëm,
- Nga 0.70 në 1.00 nënkupton lidhje me intensitet të lartë apo shumë të lartë.

Hipotezat e formuluar janë tej ekzaminuar në bazë të testit P- vlerave. Vlera e P është vlera minimale e probabilitetit të gabimit të llojit të parë (d.m.th. minimum alfa) që ende refuzon hipotezën zero .

Metodat e përshkruara më lartë të testimit të hipotezave, numërohen në të ashtuquajturat metoda parametrike dhe bazohen në parametrat e llogaritur më parë të popullimit të

vrojtuar të dhënave - të mesatares aritmetike, të variancës, të devijimit standard. Aplikimi i tyre është i arsyeshëm vetëm nëse është fjala për të dhënat kuantitative që së paku janë të shpërndara normalisht.

Për analizën e të dhënave kualitative dhe kuantitative sikurse e kemi edhe në rastin tonë, si dhe shpërndarja e së cilave ka shmangie të rëndësishme nga normalja përdoret testi Chi Square (χ^2).

Testi i pavarësisë Chi Square përdoret nëse dy variabla cilësor janë të pavarur apo jo nga njeri-tjetri. Një vlerë e vogël e Chi Square tregon se hipoteza zero (që variablat janë të pavarur) nuk pranohet dhe se dy variablat janë të varur nga njëri-tjetri.

Procedura përfshin krahasimin e frekuencave të vrojtuar me frekuencat teorike. Frekuencat e vrojtuar të qelizave janë vlerat aktuale që i takojnë qelizave përkatëse dhe merën drejtpërdrejt nga matjet, kurse frekuencat teorike janë vlerat që gjenden duke shumëzuar totalin e rreshtit me totalin e kolonës dhe duke e pjesëtuar me totalin e përgjithshëm. Thelbi i këtij testi është të gjendet diferenca në mes të frekuencave të vrojtuar edhe atyre teorike në secilën prej qelizave të tabelës.

Teknika e cila përdoret edhe në këtë rast është testi i pavarësisë Chi Square të cilat përdoren kryesisht për të dhënat cilësore ashtu sikurse janë edhe variablat tanë.

Testi Chi Square (χ^2) është njëra nga metodat për testimin e hipotezave për të dhënat cilësore dhe përdorë këtë shprehje:

$$\chi^2 = \sum (f_o - f_t)^2 / f_t$$

ku janë:

f_o- frekuencat e vrojtuar,

f_t- frekuencat teorike.

Ashtu edhe siç dihet analiza e të dhënave cilësore është shumë e rëndësishme. Të vetmet statistika përmbledhëse për këto lloj të dhënash janë frekuenca dhe përqindja. Tabelat e testit Chi Square janë pikërisht të përshtatshme për këtë lloj të dhënash. Koeficientit të cilit ne i referohemi është Koeficienti i Pearson Chi Square. Mënyra e llogaritjes së tij përmes programit SPSS bëhet përmes shprehjes.

CHITEST= (Intervali i frekuencave të vrojtuar; intervali i frekuencave teorike)

Pra konkluzionin e nxjerrim në të njëjtën mënyrë sikurse edhe tek testet parapake të verifikimit të hipotezave.

Metoda e Chi Square, përveç madhësisë statistikore të diferencave në mes të frekuencave të vrojtuar dhe atyre teorike, bën të mundur edhe caktimin e probabilitetit të lidhjes në mes të dy variablave. Pra kemi dy koeficient të korrelacionit që llogaritet në bazë të këtij testi (χ^2).

Ndërkaq duhet theksuar se :

- a. Vlera e këtyre koeficienteve të korrelacionit nuk vë në dukje shkallën (intensitetin) e lidhjes midis variablave të vrojtuar (siç është rasti me koeficientin linear të Pearsonit dhe me koeficientin e korrelacionit të rangut të Pearsonit). Përcaktohet vetëm probabiliteti se lidhja eventualisht e gjetur midis variablave është e rastit, d.m.th. është e rëndësisë statistikore.
- b. Rëndësia statistikore e korrelacionit varet në mënyrë të drejtpërdrejtë nga rëndësia statistikore e Chi Square (χ^2). Nëse (χ^2) është me rëndësi statistikore me nivelin e caktuar të rrezikut, koeficienti korrespondues i korrelacionit gjithashtu është i rëndësisë statistikore me të njëjtin nivel të rrezikut.

Mirëpo, nëse rëndësia statistikore të lidhjes në mes të dy variablave frekuencat e të cilave janë sistemuar në tabelën e kontigjencës me numrin e shkallëve të lirisë më të madhe se 1 ($df > 1$) e caktojmë me anë të koeficientin të kontigjencës (C).

Prandaj tek rasti i ynë korrelacioni ndërmjet variablave sipas shënimeve të përpunuara në shkallë nominale është kryer nëpërmjet koeficientit të kontigjencës, i cili jepet sipas shprehjes [9]:

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}}$$

Sikurse shihet nga shprehja më lartë, koeficienti i kontigjencës merr parasysh testin Chi Square (χ^2) dhe numrin e të hulumtuarve sipas mostrës "n".

Rëndësia e koeficientit të kontigjencës verifikohet përmes testit (χ^2). Pra nëse vlera e saj testit (χ^2) < 0.05 definitivishtë konkludojmë se ekziston lidhja me rëndësi statistikore.

KAPITULLI 6

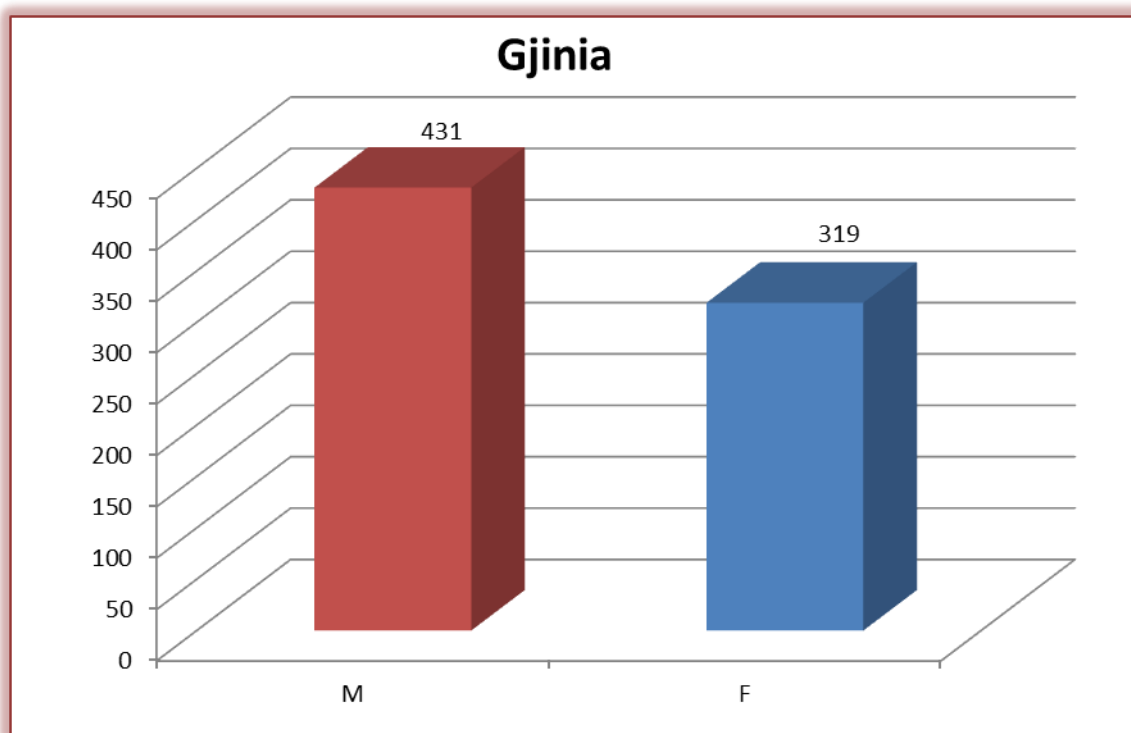
6. ANALIZA KËRKIMORE

6.1. ANALIZË PËRSHKRUERE E FAKTORËVE DEMOGRAFIKË

6.1.1. Gjinia

Në këtë studim u pyetën rreth 750 udhëtarë në linjat e transportit publik në zonën urbane të Prishtinës, nga të cilët 431 janë meshkuj dhe 319 femra.

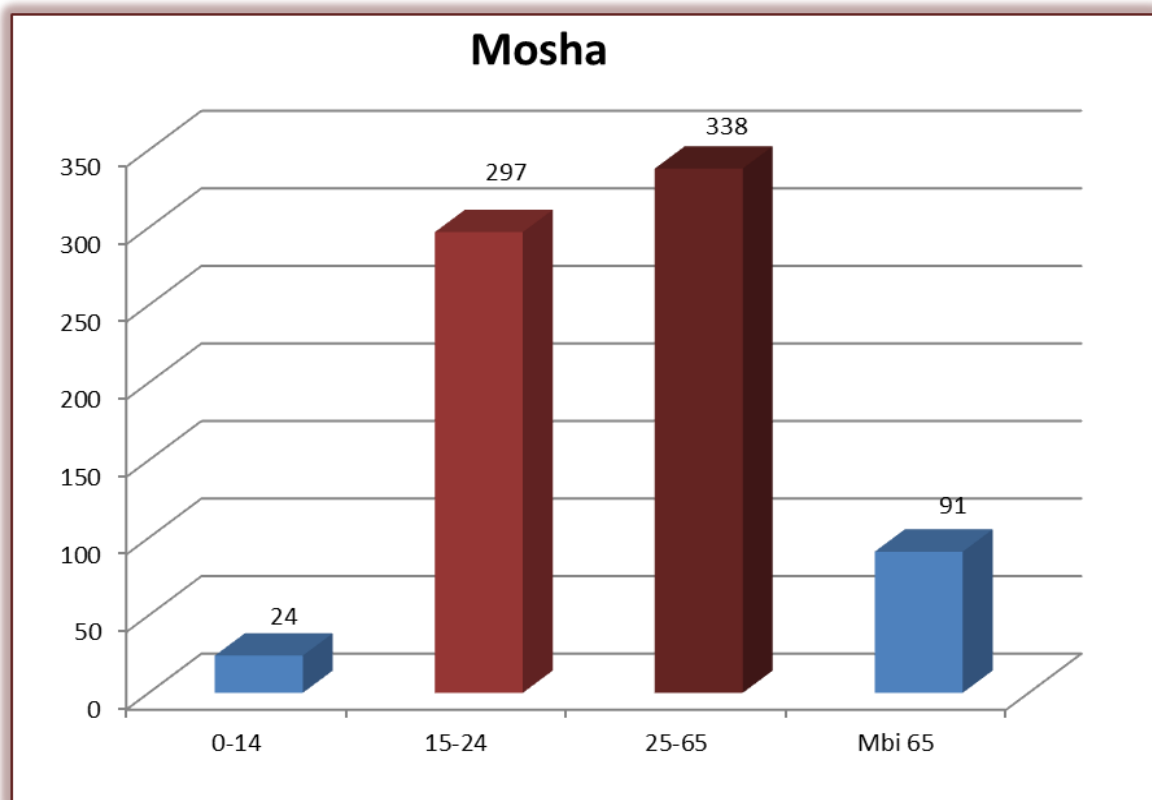
Grafiku 1. Shpërndarja e udhëtarëve sipas gjinisë



6.1.2. Moshë

Për sa i takon moshës së udhëtarëve të intervistuar shpërndarja e tyre jepet si më poshtë. Sipas grafikut më poshtë shohim se grup moshë 25-65 vjet, dominojnë në transportin publik në numër prej 338 udhëtarë, pastaj janë grup moshë 15-24 vjet gjithsej 297 udhëtarë, 91 udhëtarë përfaqësojnë grup moshën mbi 65 vjet, 24 udhëtarë janë ata të moshës më së re 0-14 vjet.

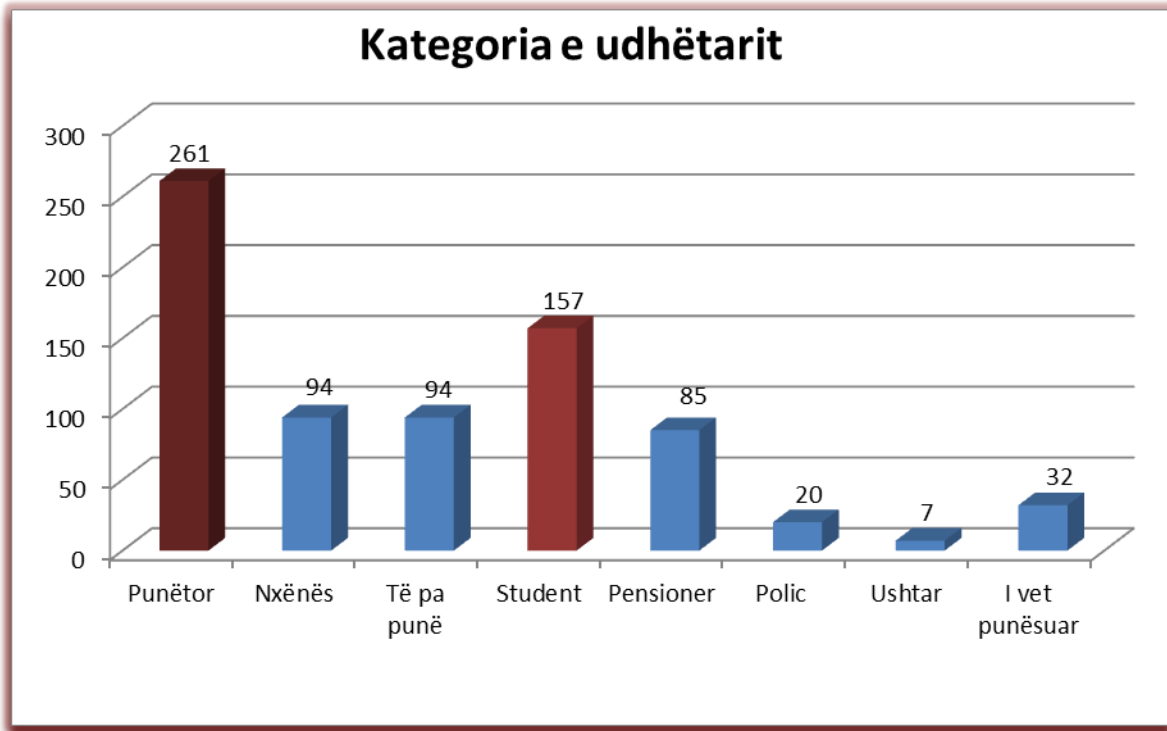
Grafiku 2. Shpërndarja e udhëtarëve sipas moshës



6.1.3. Kategoria e udhëtarit

Përveç gjinisë dhe moshës, udhëtarët janë ndarë edhe në bazë të kategorisë apo profesionit të tyre.

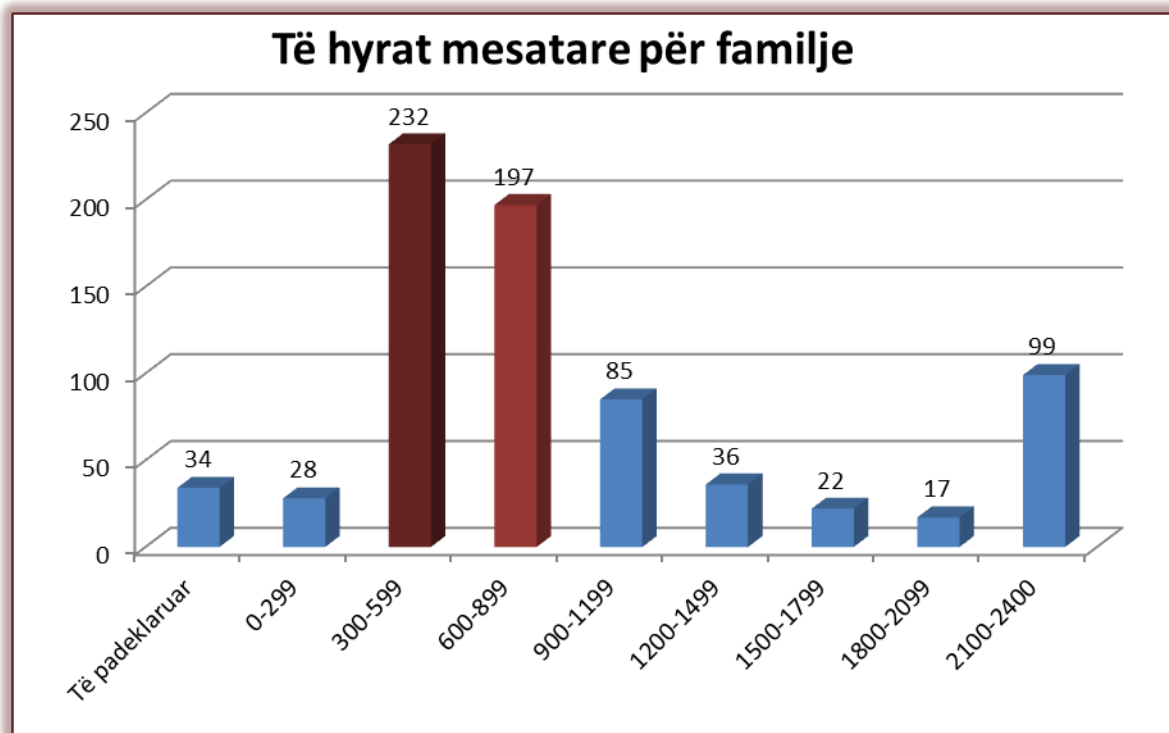
Grafiku 3. Shpërndarja sipas kategorisë së udhëtarit



Kategoria e udhëtarit është ndarë në tetë grupe, ku sipas grafikut të më sipërm themi se punëtorët janë në vend të parë me një numër prej 261, pastaj nxënësit dhe të papunë janë me nga 94 të anketuar, 157 të anketuar janë student, 85 të anketuar janë pensioner, të vet punësuar janë 32 të anketuar, polic janë 20 të anketuar dhe 7 të anketuar janë ushtar.

6.1.4. Të hyrat mesatare për familje

Grafiku 4. Shpërndarja e udhëtarëve sipas të hyrave mesatare në familje



Sipas grafikut më lart, mund të themi se të anketuarit me të hyra mesatare 300-599 € frekuentojnë më së shumti transportin publik me 232 të anketuar, me të hyra mesatare prej 600-899 € në muaj kemi 197 të anketuar, 99 të anketuar kemi me të hyra mesatare 2100-2400 € në muaj, 85 të anketuar janë të kategorisë me të hyra 900-1199 €, nga kategoria me të hyra 1200-1499 € në muaj kemi 36 të anketuar, 34 nga të anketuarit nuk kanë deklaruar se sa i kanë të hyrat mesatare në familje, 22 udhëtarë janë deklaruar se kanë të hyra mesatare mujore prej 1500-1799€, 17 të anketuar kemi me 1800-2099 të hyra mesatare në muaj dhe 28 të anketuar kanë deklaruar se kanë të hyra mesatare në muaj prej 0-299€.

6.2. HIPOTEZA SPECIFIKE 1

6.2.1. Hipoteza specifike H₁ - Ekziston korelacion i rëndësishëm ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, moshë, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare në familje** me:

- Për çfarë qëllimi ishit atje,
- Për çfarë do të qëndroni atje,
- A keni ndryshuar linjën e transportit deri në këtë stacion dhe cilat linja,
- A posedoni patentë shofer,
- A jeni përdorues i transportit publik,
- Sa shpesh udhëtoni me transport publik,
- Çfarë mjeti transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet.

GJINIA

Tabela 6.0. Korrelacioni në mes të Gjinia dhe “Kategoria e udhëtarit”

Gjinia		Kategoria e udhëtarit								Total
		Punëtor	Nxënë	Papunë	Student	Pensioner	Policë	Ushtar	vetëpunësuar	
Meshkuj	Count	142	53	45	85	65	15	7	19	431
	% within Gjinia	32.9%	12.3%	10.4%	19.7%	15.1%	3.5%	1.6%	4.4%	100.0%
Femër	Count	119	41	49	72	20	5	0	13	319
	% within Gjinia	37.3%	12.9%	15.4%	22.6%	6.3%	1.6%	0.0%	4.1%	100.0%
Total	Count	261	94	94	157	85	20	7	32	750
	% within Gjinia	34.8%	12.5%	12.5%	20.9%	11.3%	2.7%	0.9%	4.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.182				Vlera p			0.001	

Rezultatet tregojnë se shfrytëzues më të shpeshtë të transportit publik janë punëtorët me (34.8%). Në krahasim me meshkujt (32.9%), është vërejtur se gratë (37.3%) të cilat punojnë kanë deklaruar se e shfrytëzojnë më shumë transportin publik. Në bazë të vlerës së ($p=0.001 < 0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.1. Korrelacioni në mes Gjinia dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”

Gjinia		Për çfarë do të qëndroni atje							Total
		Banim	Tregti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim	Arsye tjetër	
Meshkuj	Count	83	36	127	83	40	37	25	431
	% within Gjinia	19.3%	8.4%	29.5%	19.3%	9.3%	8.6%	5.8%	100.0%
Femër	Count	74	11	83	79	19	31	22	319
	% within Gjinia	23.2%	3.4%	26.0%	24.8%	6.0%	9.7%	6.9%	100.0%
Total	Count	157	47	210	162	59	68	47	750
	% within Gjinia	20.9%	6.3%	28.0%	21.6%	7.9%	9.1%	6.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.140			Vlera p	0.021			

Nga rezultatet e fituara në tabelën e mësipërme, shohim se transporti publik më së shumti shfrytëzohet për punë(28.0%). Në krahasim me femrat(26.0%), meshkujt(29.5%) kanë deklaruar se janë shfrytëzues më të shpeshtë. Në bazë të vlerës së ($p=0.021<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.2. Korrelacioni në mes të Gjinia dhe “A posedoni patentë shofer”

Gjinia		A posedoni patentë shofer		Total
		Po	Jo	
Meshkuj	Count	301	130	431
	% within Gjinia	69.8%	30.2%	100.0%
Femër	Count	162	157	319
	% within Gjinia	50.8%	49.2%	100.0%
Total	Count	463	287	750
	% within Gjinia	61.7%	38.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.192	Vlera p	0

Nga tabela e mësipërme lidhur patentë shoferin, rezultojnë se 61.7% e udhëtarëve të anketuar posedojnë patentë shofer, kurse 38.3% nuk posedojnë. Në krahasim me femrat(50.8%), meshkujt janë ata të cilët dominojnë me patentë shofer prej (69.8%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

MOSHA

Tabela 6.3. Korrelacioni në mes Mosha dhe “Kategoria e udhëtarit”

Mosha		Kategoria e udhëtarit								Total
		Punëtor	Nxënësit	Papunë	Student	Pensioner	Policë	Ushtar	vetëpunësuar	
0-14	Count	4	15	1	3	1	0	0	0	24
	% within Mosha	16.7%	62.5%	4.2%	12.5%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
15-24	Count	50	67	29	137	0	7	1	6	297
	% within Mosha	16.8%	22.6%	9.8%	46.1%	0.0%	2.4%	0.3%	2.0%	100.0%
25-65	Count	200	11	62	15	6	12	6	26	338
	% within Mosha	59.2%	3.3%	18.3%	4.4%	1.8%	3.6%	1.8%	7.7%	100.0%
65+	Count	7	1	2	2	78	1	0	0	91
	% within Mosha	7.7%	1.1%	2.2%	2.2%	85.7%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	Count	261	94	94	157	85	20	7	32	750
	% within Mosha	34.8%	12.5%	12.5%	20.9%	11.3%	2.7%	0.9%	4.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.714				Vlera p		0		

Nga rezultatet e më sipërme mund të themi se shfrytëzues të transportit nga mosha 0-14 më së shumti janë nxënësit (62.5%), nga grup mosha 15–24 shfrytëzues janë studentët (46.1%), nga grup mosha 25-65 shfrytëzues janë punëtorët (59.2%) dhe mbi 65 vjet janë pensionerët (85.7%). Ndërsa nga të gjitha kategoritë e udhëtarëve, shfrytëzues më të shpeshtë të transportit publik janë punëtorët(34.8%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.4. Korrelacioni mes Moshës dhe "Për çfarë qëllimi ishit atje"

Moshë		Për çfarë qëllimi ishit atje							Total
		Banim	Tregëti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim	Arsye tjetër	
0-14	Count	9	0	3	11	1	0	0	24
	% within Moshë	37.5%	0.0%	12.5%	45.8%	4.2%	0.0%	0.0%	100.0%
15-24	Count	204	7	19	42	9	9	7	297
	% within Moshë	68.7%	2.4%	6.4%	14.1%	3.0%	3.0%	2.4%	100.0%
25-65	Count	210	10	73	8	14	11	12	338
	% within Moshë	62.1%	3.0%	21.6%	2.4%	4.1%	3.3%	3.6%	100.0%
65+	Count	57	2	3	9	6	7	7	91
	% within Moshë	62.6%	2.2%	3.3%	9.9%	6.6%	7.7%	7.7%	100.0%
Total	Count	480	19	98	70	30	27	26	750
	% within Moshë	64.0%	2.5%	13.1%	9.3%	4.0%	3.6%	3.5%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.363			Vlera p			0	

Transporti publik prej moshës 0-14 vjet shfrytëzohet më së shumti për shkollim (45.8%), ndërsa nga tre grup moshat tjera shfrytëzohet për banim. Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.5. Korrelacioni mes Moshës dhe "Për çfarë do të qëndroni atje"

Moshë		Për çfarë do të qëndroni atje							Total
		Banim	Tregti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim	Arsye tjetër	
0-14	Count	3	1	7	11	2	0	0	24
	% within Moshë	12.5%	4.2%	29.2%	45.8%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
15-24	Count	62	11	49	129	12	19	15	297
	% within Moshë	20.9%	3.7%	16.5%	43.4%	4.0%	6.4%	5.1%	100.0%
25-65	Count	77	31	150	15	12	28	25	338
	% within Moshë	22.8%	9.2%	44.4%	4.4%	3.6%	8.3%	7.4%	100.0%
65+	Count	15	4	4	7	33	21	7	91
	% within Moshë	16.5%	4.4%	4.4%	7.7%	36.3%	23.1%	7.7%	100.0%
Total	Count	157	47	210	162	59	68	47	750
	% within Moshë	20.9%	6.3%	28.0%	21.6%	7.9%	9.1%	6.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.556			Vlera p			0	

Të pyetur se “për çfarë do të qëndroni atje” grup mosha 0-14 vjet transportin publik e shfrytëzojnë për shkollim (45.8%), mosha 15-24 po ashtu e shfrytëzojnë për shkollim(43.4%), mosha 25-65 e shfrytëzojnë për punë(44.4%), ndërsa mbi 65 vjet më së shumti e shfrytëzojnë për shërbime sociale(36.3%). Në përgjithësi transporti publik nga tabela e më sipërme shfrytëzohet më së shumti për punë(28.0%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.6. Korrelacioni mes Moshave dhe “A posedoni patentë shofer”

Moshë		A posedoni patentë shofer		Total
		Jo	Po	
0-14	Count	0	24	24
	% within Moshë	0.0%	100.0%	100.0%
15-24	Count	151	146	297
	% within Moshë	50.8%	49.2%	100.0%
25-65	Count	252	86	338
	% within Moshë	74.6%	25.4%	100.0%
65+	Count	60	31	91
	% within Moshë	65.9%	34.1%	100.0%
Total	Count	463	287	750
	% within Moshë	61.7%	38.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.307	Vlera p	0

Nga rezultatet e më sipërme mund të themi se grup mosha e cila posedon patentë shofer në një masë më të madhe është 25-65 vjet (74.6%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.7. Korrelacioni mes Moshave dhe "A jeni përdorues i transportit publik"

Moshave		A jeni përdorues i Transportit Publik				Total
		0	Po	Jo	As po/jo	
0-14	Count	0	20	3	1	24
	% within Moshave	0.0%	83.3%	12.5%	4.2%	100.0%
15-24	Count	0	256	13	28	297
	% within Moshave	0.0%	86.2%	4.4%	9.4%	100.0%
25-65	Count	1	248	27	62	338
	% within Moshave	0.3%	73.4%	8.0%	18.3%	100.0%
65+	Count	0	58	23	10	91
	% within Moshave	0.0%	63.7%	25.3%	11.0%	100.0%
Total	Count	1	582	66	101	750
	% within Moshave	0.1%	77.6%	8.8%	13.5%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.259		Vlera p		0

Vërejtje: (0)- Të pa deklaruar

Nga të gjithë të intervistuarit gjithsejtë 750 anketues, të pyetur a jeni përdorues i transportit publik përgjigjen më të shpeshtë e kemi "po" me një përqindje prej (77.6%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.8. Korrelacioni mes Moshave dhe "Sa shpesh udhëtoni me transport publik"

Moshë		Nëse po sa shpesh udhëtoni me Transport Publik						Total	
		0	Çdo ditë	1 herë/javë	2-3 herë/javë	Çdo ditë punë/javë	Vetëm vikendit		Shumë rrallë
0-14	Count	0	7	0	6	10	0	1	24
	% within Moshë	0.0%	29.2%	0.0%	25.0%	41.7%	0.0%	4.2%	100.0%
15-24	Count	3	66	23	84	101	6	14	297
	% within Moshë	1.0%	22.2%	7.7%	28.3%	34.0%	2.0%	4.7%	100.0%
25-65	Count	0	55	34	103	93	4	49	338
	% within Moshë	0.0%	16.3%	10.1%	30.5%	27.5%	1.2%	14.5%	100.0%
65+	Count	0	7	6	57	7	3	11	91
	% within Moshë	0.0%	7.7%	6.6%	62.6%	7.7%	3.3%	12.1%	100.0%
Total	Count	3	135	63	250	211	13	75	750
	% within Moshë	0.4%	18.0%	8.4%	33.3%	28.1%	1.7%	10.0%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.316			Vlera p		0		

Sipas rezultateve nga tabela e më sipërme mund të themi se moshë 0 – 14 vjet përdorin transportin publik çdo ditë punë të javës (41.7%), 15 – 24 vjet po ashtu e përdorin çdo ditë punë të javës (34.0%), grup moshë 25 – 65 vjet transportin publik e përdorin 2-3 herë/javë (30.5%) ndërsa ata mbi 65 vjet gjithashtu janë përdorues të transportit publik 2-3 herë/javë (62.6%). Transporti publik në përgjithësi shfrytëzohet 2-3 herë/javë nga qytetarët në komunën e Prishtinës (33.3%).

Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.9. Korrelacioni mes Moshës dhe “Çfarë mjete transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet”

Moshë		Çfarë mjete Transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet						Total
		Autobus /linjat urbane	Automjet të familjes	Taxi	Këmbë	Biçikletë	Mikrobus/ Kombi	
0-14	Count	11	2	5	4	2	0	24
	% within Moshë	45.8%	8.3%	20.8%	16.7%	8.3%	0.0%	100.0%
15-24	Count	139	26	23	103	5	1	297
	% within Moshë	46.8%	8.8%	7.7%	34.7%	1.7%	0.3%	100.0%
25-65	Count	127	72	37	99	3	0	338
	% within Moshë	37.6%	21.3%	10.9%	29.3%	0.9%	0.0%	100.0%
65+	Count	63	4	7	17	0	0	91
	% within Moshë	69.2%	4.4%	7.7%	18.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	Count	340	104	72	223	10	1	750
	% within Moshë	45.3%	13.9%	9.6%	29.7%	1.3%	0.1%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.286		Vlera p			0	

Të pyetur se çfarë mjete transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet, grup moshë 0-14 shfrytëzojnë autobus/linjat urbane (45.8%), moshë 15-24 vjet po ashtu përdorin linjat urbane (46.8%) për të lëvizur nëpër qytet, po ashtu dhe dy grup moshat e tjera përdorin linjat urbane. Nga të gjitha grup moshat mjete i cili përdoret më së shumti për të lëvizur në qytet është autobusi/linjat urbane (45.3%).

Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

KATEGORIA E UDHËTARIT

Tabela 6.10. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Për çfarë qëllimi ishit atje”

Kategoria e udhëtarit		Për çfarë qëllimi ishit atje						Total	
		Banim	Tregti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim		Arsye tjetër
Punëtor	Count	163	7	60	14	6	4	7	261
	% within Kategoria e udhëtarit	62.5%	2.7%	23.0%	5.4%	2.3%	1.5%	2.7%	100.0%
Nxënës	Count	63	1	6	20	3	1	0	94
	% within Kategoria e udhëtarit	67.0%	1.1%	6.4%	21.3%	3.2%	1.1%	0.0%	100.0%
Papunë	Count	61	4	7	1	4	11	6	94
	% within Kategoria e udhëtarit	64.9%	4.3%	7.4%	1.1%	4.3%	11.7%	6.4%	100.0%
Student	Count	104	1	5	33	6	3	5	157
	% within Kategoria e udhëtarit	66.2%	0.6%	3.2%	21.0%	3.8%	1.9%	3.2%	100.0%
Pensioner	Count	56	3	3	2	8	6	7	85
	% within Kategoria e udhëtarit	65.9%	3.5%	3.5%	2.4%	9.4%	7.1%	8.2%	100.0%
Policë	Count	11	0	6	0	3	0	0	20
	% within Kategoria e udhëtarit	55.0%	0.0%	30.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Ushtar	Count	3	1	1	0	0	1	1	7
	% within Kategoria e udhëtarit	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	19	2	10	0	0	1	0	32
	% within Kategoria e udhëtarit	59.4%	6.3%	31.3%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	100.0%
Total	Count	480	19	98	70	30	27	26	750
	% within Kategoria e udhëtarit	64.0%	2.5%	13.1%	9.3%	4.0%	3.6%	3.5%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.446			Vlera p			0	

Të pyetur “për çfarë qëllimi ishit atje” përgjigjen më të shpeshtë nga të gjitha kategoritë kemi marrë për banim (64.0%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.11. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”

Kategoria e udhëtarit		Për çfarë do të qëndroni atje							Total
		Banim	Tregti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim	Arsye tjetër	
Punëtor	Count	46	23	148	16	12	8	8	261
	% within Kategoria e udhëtarit	17.6%	8.8%	56.7%	6.1%	4.6%	3.1%	3.1%	100.0%
Nxënës	Count	24	1	11	46	5	4	3	94
	% within Kategoria e udhëtarit	25.5%	1.1%	11.7%	48.9%	5.3%	4.3%	3.2%	100.0%
Papunë	Count	23	7	9	16	5	19	15	94
	% within Kategoria e udhëtarit	24.5%	7.4%	9.6%	17.0%	5.3%	20.2%	16.0%	100.0%
Student	Count	33	3	10	81	4	15	11	157
	% within Kategoria e udhëtarit	21.0%	1.9%	6.4%	51.6%	2.5%	9.6%	7.0%	100.0%
Pensioner	Count	16	5	4	2	33	18	7	85
	% within Kategoria e udhëtarit	18.8%	5.9%	4.7%	2.4%	38.8%	21.2%	8.2%	100.0%
Policë	Count	5	0	14	0	0	1	0	20
	% within Kategoria e udhëtarit	25.0%	0.0%	70.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	100.0%
Ushtar	Count	0	1	3	0	0	1	2	7
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	10	7	11	1	0	2	1	32
	% within Kategoria e udhëtarit	31.3%	21.9%	34.4%	3.1%	0.0%	6.3%	3.1%	100.0%
Total	Count	157	47	210	162	59	68	47	750
	% within Kategoria e udhëtarit	20.9%	6.3%	28.0%	21.6%	7.9%	9.1%	6.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencë		0.642			Vlera p			0	

Të pyetur se “për çfarë do të qëndroni atje” përgjigjet më të nga të gjitha kategoritë e udhëtarëve janë punë (28.0%) dhe shkollim (21.6%). Nga kjo mund të themi se transporti publik shfrytëzohet më së shumti nga punëtorët dhe studentët. Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.12. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A keni ndryshuar linjat deri në këtë stacion dhe cilat linja”

Kategoria e udhëtarit		A e keni ndryshuar linjën e transportit deri në këtë stacion dhe cilat linja			Total
		Po	Jo	Nëse po, shëno cilat linja	
Punëtor	Count	32	228	1	261
	% within Kategoria e udhëtarit	12.3%	87.4%	0.4%	100.0%
Nxënës	Count	18	76	0	94
	% within Kategoria e udhëtarit	19.1%	80.9%	0.0%	100.0%
Papunë	Count	23	68	3	94
	% within Kategoria e udhëtarit	24.5%	72.3%	3.2%	100.0%
Student	Count	32	121	4	157
	% within Kategoria e udhëtarit	20.4%	77.1%	2.5%	100.0%
Pensioner	Count	10	75	0	85
	% within Kategoria e udhëtarit	11.8%	88.2%	0.0%	100.0%
Policë	Count	6	14	0	20
	% within Kategoria e udhëtarit	30.0%	70.0%	0.0%	100.0%
Ushtar	Count	3	4	0	7
	% within Kategoria e udhëtarit	42.9%	57.1%	0.0%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	15	16	1	32
	% within Kategoria e udhëtarit	46.9%	50.0%	3.1%	100.0%
Total	Count	139	602	9	750
	% within Kategoria e udhëtarit	18.5%	80.3%	1.2%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.239	Vlera p		0

Korrelacioni në mes kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “A keni ndryshuar linjën e transportit deri në këtë stacion, nëse po cilat linja”, rezultatet nga tabela tregojnë se pjesa më e madhe e të anketuarve nuk i kanë ndërruar linjat (80.3%), kurse pjesa tjetër i kanë ndërruar linjat (18.5%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.13. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A posedoni patentë shofer”

Kategoria e udhëtarit		A posedoni Patentë shofer		Total
		po	jo	
Punëtor	Count	204	57	261
	% within Kategoria e udhëtarit	78.2%	21.8%	100.0%
Nxënës	Count	0	94	94
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	100.0%	100.0%
Papunë	Count	45	49	94
	% within Kategoria e udhëtarit	47.9%	52.1%	100.0%
Student	Count	97	60	157
	% within Kategoria e udhëtarit	61.8%	38.2%	100.0%
Pensioner	Count	53	32	85
	% within Kategoria e udhëtarit	62.4%	37.6%	100.0%
Policë	Count	18	2	20
	% within Kategoria e udhëtarit	90.0%	10.0%	100.0%
Ushtar	Count	4	3	7
	% within Kategoria e udhëtarit	57.1%	42.9%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	31	1	32
	% within Kategoria e udhëtarit	96.9%	3.1%	100.0%
Total	Count	466	284	750
	% within Kategoria e udhëtarit	62.1%	37.9%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.407	Vlera p	0

Korrelacioni në mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “ A posedoni patentë shofer”, nga rezultatet e më sipërme rezulton se pjesa më e madhe e pjesëmarrëseve në këtë hulumtim kanë patentë shofer, “po” kemi (62.1%) dhe “jo” kemi (37.9%). Shohim se punëtorët janë më së shumti të pajisur me patentë (78.2%), pas punëtorëve janë dhe studentët (61.8%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.14. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A jeni përdorues i transportit publik”

Kategoria e udhëtarit		A jeni përdorues i Transportit Publik				Total
		0	PO	JO	As po/jo	
Punëtor	Count	1	198	17	45	261
	% within Kategoria e udhëtarit	0.4%	75.9%	6.5%	17.2%	100.0%
Nxënëses	Count	0	83	8	3	94
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	88.3%	8.5%	3.2%	100.0%
Papunë	Count	0	67	9	18	94
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	71.3%	9.6%	19.1%	100.0%
Student	Count	0	132	3	22	157
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	84.1%	1.9%	14.0%	100.0%
Pensioner	Count	0	57	23	5	85
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	67.1%	27.1%	5.9%	100.0%
Policë	Count	0	19	1	0	20
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	95.0%	5.0%	0.0%	100.0%
Ushtar	Count	0	6	0	1	7
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	85.7%	0.0%	14.3%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	0	20	5	7	32
	% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	62.5%	15.6%	21.9%	100.0%
Total	Count	1	582	66	101	750
	% within Kategoria e udhëtarit	0.1%	77.6%	8.8%	13.5%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.298		Vlera p	0	

Nga rezultatet e më sipërme mund të shohim se pjesa më e madhe e të anketuarve janë përdorues të përhershëm të transportit publik. Të përgjigjur me “po” kemi (77.6%), të përgjigjur me “jo” kemi (8.8%), të përgjigjur me “as po/as jo” kemi (13.5%) ndërsa i padeklaruar kemi vetëm një të anketuar. Përdorues të transportit publik janë punëtorët me një përqindje (75.9%) dhe studentët (84.1%). Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.15. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa shpesh udhëtoni me transport publik”

Kategoria e udhëtarit	Nëse po sa shpesh udhëtoni me Transport Publik							Total
	0	Çdo ditë	1 herë/javë	2-3 herë/javë	Çdo ditë pune/javë	Vetëm vikendit	Shumë rrallë	
Punëtor Count	1	46	28	71	95	3	17	261
% within Kategoria e udhëtarit	0.4%	17.6%	10.7%	27.2%	36.4%	1.1%	6.5%	100.0%
Nxënës Count	1	24	6	18	39	1	5	94
% within Kategoria e udhëtarit	1.1%	25.5%	6.4%	19.1%	41.5%	1.1%	5.3%	100.0%
Papunë Count	1	10	11	38	10	1	23	94
% within Kategoria e udhëtarit	1.1%	10.6%	11.7%	40.4%	10.6%	1.1%	24.5%	100.0%
Student Count	0	37	11	55	39	5	10	157
% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	23.6%	7.0%	35.0%	24.8%	3.2%	6.4%	100.0%
Pensioner Count	0	7	5	53	7	3	10	85
% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	8.2%	5.9%	62.4%	8.2%	3.5%	11.8%	100.0%
Policë Count	0	5	0	4	10	0	1	20
% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	25.0%	0.0%	20.0%	50.0%	0.0%	5.0%	100.0%
Ushtar Count	0	0	0	1	4	0	2	7
% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	0.0%	28.6%	100.0%
I vetëpunësuar Count	0	6	2	10	7	0	7	32
% within Kategoria e udhëtarit	0.0%	18.8%	6.3%	31.3%	21.9%	0.0%	21.9%	100.0%
Total Count	3	135	63	250	211	13	75	750
% within Kategoria e udhëtarit	0.4%	18.0%	8.4%	33.3%	28.1%	1.7%	10.0%	100.0%
Koeficienti Kontingjencë	0.396			Vlera p		0		

Vërejtje: (0)- Të pa deklaruar

Të pyetur se “Sa shpesh udhëtoni me transportin publik” përgjigjen më të shpeshtë kemi marr 2-3 herë në javë (33.3%). Punëtorët (36.4%), nxënësit (41.5%), policët(50.0%), ushtarët (57.1%), i vetëpunësuar (21.9%) kanë deklaruar se transportin publik e përdorin çdo ditë pune të javës. Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.16. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe "Çfarë mjeti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet"

Kategoria e udhëtarit		Çfarë mjeti Transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet						Total
		Autobusin/linjat urbane	Automjetet e familjes	Taxi	Këmbë	Biçikletë	Mikrobusi/Kombi	
Punëtor	Count	110	49	33	68	1	0	261
	% within Kategoria e udhëtarit	42.1%	18.8%	12.6%	26.1%	0.4%	0.0%	100.0%
Nxënës	Count	38	14	9	30	3	0	94
	% within Kategoria e udhëtarit	40.4%	14.9%	9.6%	31.9%	3.2%	0.0%	100.0%
Papunë	Count	30	20	11	33	0	0	94
	% within Kategoria e udhëtarit	31.9%	21.3%	11.7%	35.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Student	Count	71	5	12	65	3	1	157
	% within Kategoria e udhëtarit	45.2%	3.2%	7.6%	41.4%	1.9%	0.6%	100.0%
Pensioner	Count	62	2	6	13	2	0	85
	% within Kategoria e udhëtarit	72.9%	2.4%	7.1%	15.3%	2.4%	0.0%	100.0%
Policë	Count	16	1	0	3	0	0	20
	% within Kategoria e udhëtarit	80.0%	5.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Ushtar	Count	1	3	0	3	0	0	7
	% within Kategoria e udhëtarit	14.3%	42.9%	0.0%	42.9%	0.0%	0.0%	100.0%
I vetëpunësuar	Count	12	10	1	8	1	0	32
	% within Kategoria e udhëtarit	37.5%	31.3%	3.1%	25.0%	3.1%	0.0%	100.0%
Total	Count	340	104	72	223	10	1	750
	% within Kategoria e udhëtarit	45.3%	13.9%	9.6%	29.7%	1.3%	0.1%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.351		Vlera p			0	

Nga rezultatet e më sipërme mund të themi se punëtorët, nxënësit, studentët, pensionerët, policët dhe të vetë punësuarit mjetin të cilin më së shumti e përdorin për të lëvizur në qytet është autobusi/linjë urbane (45.3%). Të papunët (35.1%) dhe ushtarët (42.9%) më shumë lëvizin në këmbë por duke mos e anashkaluar edhe linjat urbane. Në bazë të vlerës së ($p=0<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

TË HYRAT MESATARE NË FAMILJE

Tabela 6.17. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “ Mosha”

Të hyrat mesatare për familjen?		Moshë				Total
		0-14	15-24	25-65	65+	
Të pa deklaruar	Count	2	16	13	3	34
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	5.9%	47.1%	38.2%	8.8%	100.0%
0 deri 299	Count	0	11	14	3	28
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	39.3%	50.0%	10.7%	100.0%
300 deri 599	Count	4	102	103	23	232
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	1.7%	44.0%	44.4%	9.9%	100.0%
600 deri 899	Count	9	73	99	16	197
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	4.6%	37.1%	50.3%	8.1%	100.0%
900 deri 1199	Count	4	29	32	20	85
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	4.7%	34.1%	37.6%	23.5%	100.0%
1200 deri 1499	Count	1	7	21	7	36
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	2.8%	19.4%	58.3%	19.4%	100.0%
1500 deri 1799	Count	1	6	10	5	22
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	4.5%	27.3%	45.5%	22.7%	100.0%
1800 deri 2099	Count	0	5	11	1	17
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	29.4%	64.7%	5.9%	100.0%
2100 deri 2400	Count	3	48	35	13	99
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	3.0%	48.5%	35.4%	13.1%	100.0%
Total	Count	24	297	338	91	750
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	3.2%	39.6%	45.1%	12.1%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.225		Vlera p		0.021

Nga rezultatet e më sipërme mund të themi se moshë 25-65 vjet janë ata të cilët kanë frekuentuar më së shumti transportin publik (45.1%). Po ashtu mund të themi se kategoria me të hyrat 300 deri 599 euro në muaj janë ata të cilët shfrytëzojnë më së shumti transportin publik në zonën urbane të Prishtinës. Në bazë të vlerës së ($p=0.021<0.05$) të dhënat janë të lidhura statistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.18. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Kategoria e udhëtarit”

Të hyrat mesatare për familjen?		Kategoria e udhëtarit								Total
		Punëtor	Nxënë	Papunë	Student	Pensioner	Polic	Ushtar	vetëpunësuar	
Të pa deklaruar	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	10 29.4%	10 29.4%	3 8.8%	8 23.5%	3 8.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	34 100.0%
0 deri 299	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	13 46.4%	3 10.7%	5 17.9%	5 17.9%	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 100.0%
300 deri 599	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	76 32.8%	27 11.6%	36 15.5%	54 23.3%	23 9.9%	10 4.3%	0 0.0%	6 2.6%	232 100.0%
600 deri 899	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	70 35.5%	26 13.2%	28 14.2%	34 17.3%	15 7.6%	8 4.1%	5 2.5%	11 5.6%	197 100.0%
900 deri 1199	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	26 30.6%	11 12.9%	6 7.1%	14 16.5%	20 23.5%	0 0.0%	1 1.2%	7 8.2%	85 100.0%
1200 deri 1499	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	17 47.2%	3 8.3%	4 11.1%	5 13.9%	5 13.9%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.6%	36 100.0%
1500 deri 1799	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	7 31.8%	1 4.5%	1 4.5%	7 31.8%	4 18.2%	1 4.5%	0 0.0%	1 4.5%	22 100.0%
1800 deri 2099	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	9 52.9%	1 5.9%	1 5.9%	2 11.8%	1 5.9%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	17 100.0%
2100 deri 2400	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	33 33.3%	12 12.1%	10 10.1%	28 28.3%	12 12.1%	1 1.0%	0 0.0%	3 3.0%	99 100.0%
Total	Count % within Të hyrat mesatare për familjen?	261 34.8%	94 12.5%	94 12.5%	157 20.9%	85 11.3%	20 2.7%	7 0.9%	32 4.3%	750 100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.316			Vlera p			0.011		

Nga rezultatet e më sipërme shohim se punëtorët (34.8%) janë ata të cilët frekuentojnë më së shumti transportin publik, dhe më së shumti janë ata me të hyra mesatare për familje prej 300 deri 599 euro në muaj. Në bazë të vlerës së ($p=0.011<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.19. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”

Të hyrat mesatare për familjen?		Për çfarë do të qëndroni atje							Total
		Banim	Tregti	Punë	Shkollim	Shërbim social	Argëtim	Arsye tjetër	
Të pa deklaruar	Count	14	0	9	6	0	5	0	34
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	41.2%	0.0%	26.5%	17.6%	0.0%	14.7%	0.0%	100.0%
0 deri 299	Count	10	1	10	3	0	3	1	28
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	35.7%	3.6%	35.7%	10.7%	0.0%	10.7%	3.6%	100.0%
300 deri 599	Count	59	11	60	47	18	21	16	232
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	25.4%	4.7%	25.9%	20.3%	7.8%	9.1%	6.9%	100.0%
600 deri 899	Count	38	14	65	45	10	14	11	197
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	19.3%	7.1%	33.0%	22.8%	5.1%	7.1%	5.6%	100.0%
900 deri 1199	Count	14	10	16	20	15	7	3	85
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	16.5%	11.8%	18.8%	23.5%	17.6%	8.2%	3.5%	100.0%
1200 deri 1499	Count	10	2	9	5	3	5	2	36
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	27.8%	5.6%	25.0%	13.9%	8.3%	13.9%	5.6%	100.0%
1500 deri 1799	Count	2	1	7	6	1	3	2	22
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	9.1%	4.5%	31.8%	27.3%	4.5%	13.6%	9.1%	100.0%
1800 deri 2099	Count	2	0	5	3	1	2	4	17
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	11.8%	0.0%	29.4%	17.6%	5.9%	11.8%	23.5%	100.0%
2100 deri 2400	Count	8	8	29	27	11	8	8	99
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	8.1%	8.1%	29.3%	27.3%	11.1%	8.1%	8.1%	100.0%
Total	Count	157	47	210	162	59	68	47	750
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	20.9%	6.3%	28.0%	21.6%	7.9%	9.1%	6.3%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.309			Vlera p			0.003	

Sipas rezultateve të më sipërme shohim se transporti publik në këtë korrelacion përdoret më së shumti për punë(28.0%) dhe po ashtu se të anketuarit me të hyra mesatare në familje 300 deri 599 euro në muaj janë ata që frekuentojnë më së shumti. Në bazë të vlerës së ($p=0.003<0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

Tabela 6.20. Korrelacioni në mes Të hyrat mesatare për familje dhe “A jeni përdorues i transportit publik”

Të hyrat mesatare për familjen?		A jeni përdorues i Transportit Publik				Total
		0	Po	Jo	As po/jo	
Te pa deklaruar	Count	0	34	0	0	34
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
0 deri 299	Count	0	24	3	1	28
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	85.7%	10.7%	3.6%	100.0%
300 deri 599	Count	0	179	15	38	232
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	77.2%	6.5%	16.4%	100.0%
600 deri 899	Count	1	160	12	24	197
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.5%	81.2%	6.1%	12.2%	100.0%
900 deri 1199	Count	0	59	15	11	85
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	69.4%	17.6%	12.9%	100.0%
1200 deri 1499	Count	0	28	3	5	36
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	77.8%	8.3%	13.9%	100.0%
1500 deri 1799	Count	0	16	1	5	22
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	72.7%	4.5%	22.7%	100.0%
1800 deri 2099	Count	0	13	2	2	17
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	76.5%	11.8%	11.8%	100.0%
2100 deri 2400	Count	0	69	15	15	99
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.0%	69.7%	15.2%	15.2%	100.0%
Total	Count	1	582	66	101	750
	% within Të hyrat mesatare për familjen?	0.1%	77.6%	8.8%	13.5%	100.0%
Koeficienti Kontingjencës		0.214		Vlera p		0.05

Sipas rezultateve të më sipërme mund të themi se pjesa më e madhe e të anketuarve kanë deklaruar se janë përdorues të transportit publik, ku (77.6%) janë përgjigjur me “po”. Kategoria e udhëtarëve me të hyra mesatare në familje 300-599 euro në muaj janë

pjesëmarrës në numër më të madh se kategoritë tjera, nga kjo kategori me “po” kemi (77.2%), “jo” (6.5%), “as po/as jo” (16.4%) dhe vetëm një udhëtar kemi të padeklaruar. Në bazë të vlerës së ($p= 0.05 < 0.05$) të dhënat janë të lidhura stilistikisht në mënyrë të konsiderueshme.

6.3.HIPOTEZA SPECIFIKE 2

6.3.1.Hipoteza specifike H₂ – Ekziston korrelacion statistikor ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, mosha, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare në familje** me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerari e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtën në transport publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusit,*
- *Sa jeni të kënaqur me rehatinë(komoditetin) e vend ndaljeve,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit.*

Tabela 6.21. Korrelacioni mes Mosha dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër”

	Mesatarja	Frekuenca
0 - 14	3.71	24
15 - 24	3.64	273
25 - 65	3.43	309
Mbi 64	3.25	83
Totali	3.5	687
R		0.115
p		0.02

Në lidhje me moshën dhe kënaqësisë me shërbimet e transportit publik në qendër ka pas një lidhje të rëndësishme, të ulët dhe pozitive (R=0.115). Këtu është vënë re mosha 0-14 vjet kanë dhënë norma më të larta të kënaqësisë me shërbimet e transportit publik në qendër. Norma mesatare e kënaqësisë në këtë aspekt të transportit publik është 3.5 që tregon një kënaqësi mjaft të lart por që le ende për të dëshiruar.

Tabela 6.22. Korrelacioni mes Mosha dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”

	Mesatarja	Frekuenca
0 - 14	3.96	24
15 - 25	3.76	273
25 - 65	3.39	309
Mbi 64	3.43	83
Totali	3.56	687
R		0.15
p		0

Sipas rezultateve shohim se ka një lidhje të rëndësishme midis këtyre dy variablave, të ulët dhe pozitive ($R=0.15$). Mosha 0-14 vjet janë më të kënaqurit me shërbimet e transportit publik në periferi. Një pakënaqësi më të theksueshme kanë shpreh mosha 25-65 vjet.

Tabela 6.23. Korrelacioni mes Mosha dhe pyetjes "Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore"

	Mesatarja	Frekuenca
0 - 14	3.29	24
15 - 25	2.91	273
25 - 65	2.84	309
Mbi 65	3.77	83
Totali	3.00	687
R		0.12
p		0.02

Është vërejtur se të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore janë mosha mbi 65 vjet ndërsa grup mosha 15-25 vjet dhe 25-65 vjet kanë shpreh një pakënaqësi ku kanë vlerësuar me një notë mesatare më të ulët. Nga ky rezultat mund të themi se organet kompetente ende kanë punë për të bërë në këtë drejtim, në mënyrë që udhëtarët të jenë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga operatorët e transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Tabela 6.24. Korrelacioni mes Mosha dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”

	Mesatarja	Frekuenca
0 - 14	3.67	24
15 - 25	3.75	273
25 - 65	3.39	309
Mbi 64	3.08	83
Totali	3.51	687
R		0.182
p		0

Ky korrelacion ka dhënë lidhje të rëndësishme ($R=0.182$), të ulët dhe pozitive. Grup moshë 15-24 vjet kanë dhënë norma më të larta të kënaqësisë me itinerarin e linjave të transportit publik. Vlerësimi mesatarë nga të gjitha grup moshat rreth itinerarit të linjave është 3.51, që nënkupton se janë të kënaqur udhëtarët por ka ende vend për përmirësime.

Tabela 6.25. Korrelacioni mes Mosha dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”

	Mesatarja	Frekuenca
0 - 14	3.78	24
15 - 25	3.61	273
25 - 65	3.51	309
Mbi 65	3.96	83
Totali	3.49	687
R		0.156
p		0

Këto dy variabla kanë dhënë lidhje të rëndësishme ($R=0.156$), të ulët dhe pozitive. Është vërejtur se siguria në transportin publik është vlerësuar lartë nga grup moshë mbi 65 vjet. Moshë 25-65 vjet vërehet se kanë shfaqur një pakënaqësi ndaj sigurisë në transportin publik. Vlerësimi mesatarë nga të gjitha grup moshat ndaj sigurisë është 3.49, ku edhe në këtë drejtim mbetet ende shumë për të punuar që udhëtarët të ndjehen të sigurt në transportin publik në zonën urbane të Prishtinës.

KATEGORIA E UDHËTARIT

Tabela 6.26. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi?”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	3.28	242
Nxënës	3.84	89
Papunë	3.71	83
Student	3.7	144
Pensioner	3.46	76
Polic	4.11	19
Ushtar	2.86	7
I vetëpunësuar	4.03	29
Totali	3.56	689
R		0.136
p		0

Nga rezultatet e më sipërme shohim se policët janë më të kënaqurit pasi që janë edhe më pak pjesëmarrës. Ndërsa ushtarët kanë shpreh një pakënaqësi të madhe ndaj shërbimeve të transportit publik në periferi. Sa i përket kategorive tjera nuk kanë shpreh një pakënaqësi të madhe ndaj shërbimeve ku nota mesatare është 3.56. Këto dy variabla kanë dhënë lidhje të rëndësishme ($R=0.136$), të ulët dhe pozitive.

Tabela 6.27. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	3.15	243
Nxënës	3.33	87
Papunë	3.61	85
Student	3.18	140
Pensioner	3.93	75
Polic	3.82	17
Ushtar	2.43	7
I vetëpunësuar	3.89	28
Totali	3.36	682
R		0.152
P		0

Më të pakënaqurit janë Ushtar-ët, ndërsa kategoritë tjera kanë shpreh një kënaqësi më të lart në krahasim me Ushtar-ët, por kjo mesatare lë ende vend për të përmirësuar në këtë drejtim. Këto dy variabla kanë dhënë lidhje të rëndësishme ($R=0.152$), të ulët dhe pozitive.

Tabela 6.28. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	2.71	243
Nxënës	3.07	87
Papunë	3.26	85
Student	2.84	140
Pensioner	3.75	75
Polic	3.42	17
Ushtar	1.86	7
I vetëpunësuar	3.18	28
Totali	3.00	682
R		0.154
P		0

Sipas rezultateve më lart shohim se më të kënaqurit me numrin dhe shpeshtësinë e transportit publik gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore janë nxënësit, pensionerët dhe polic, ndërsa Punëtorët, studentët dhe ushtarët kanë shpreh një pakënaqësi të theksueshme. Organeve kompetente i ’u mbetet të punojnë ende në këtë fushë për ta rritur kënaqësinë e shfrytëzuesëve të transportit publik.

Tabela 6.29. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	3.07	229
Nxënës	3.45	87
Papunë	3.4	82
Student	3.3	136
Pensioner	3.82	76
Polic	3.22	18
Ushtar	2.71	7
I vetëpunësuar	3.57	28
Totali	3.32	663
R		0.122
p		0.002

Nga rezultatet e më sipërme mund të shohim se të gjithë kategoritë e udhëtarëve janë të kënaqur me pastërtinë në autobusë përveç Ushtar-ve të cilat kanë shfaq një pakënaqësi më të theksueshme kundrejt pastërtisë në autobus. Vlerësimi mesatarë me notën 3.32 nuk është në nivel të lart, duhet ende për të punuar në këtë drejtim për të qenë të gjitha kategoritë e udhëtarëve të kënaqur.

Tabela 6.30. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me rehatin(komoditetin) e vend ndaljeve”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	2.92	229
Nxënës	3.27	87
Papunë	3.23	82
Student	3.21	136
Pensioner	3.92	76
Polic	3.47	18
Ushtar	2.43	7
I vetëpunësuar	3.89	28
Totali	3.23	663
R		0.211
p		0.00

Vlerësimin mesatarë të pyetur se sa janë të kënaqur me rehatin(komoditetin) e vend ndaljeve në përgjithësi për të gjitha kategoritë e udhëtarëve ka dal se janë të kënaqur, por Punëtorët dhe Ushtar-ët kanë shpreh një pakënaqësi me komoditetin e vend ndaljeve sipas tyre nuk i përmbushin kushtet e nevojshme këto vend ndalje sidomos gjatë kushteve atmosferike të vështira. Nota mesatare në përgjithësi nga të gjitha kategoritë ndaj rehatisë së vend ndaljeve është 3.23, ku edhe në këtë drejtim duhet ende të punohet.

Tabela 6.31. Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës”

	Mesatarja	Frekuenca
Punëtor	3.5	235
Nxënës	3.74	84
Papunë	3.89	81
Student	3.59	133
Pensioner	3.75	71
Polic	3.81	16
Ushtar	3.86	7
I vetëpunësuar	4.1	29
Totali	3.66	656
R		0.105
p		0.007

Sipas rezultateve të më sipërme mund të shohim se të gjitha kategoritë e udhëtarëve janë të kënaqur me mënyrën e pagesës, në përjashtim të punëtorëve të cilët kanë shprehë një pakënaqësi pak më të theksueshme se sa kategoritë tjera. Kjo rrjedhë se të punësuarit dëshirojnë që këta të cilët janë përdorues të përditshëm gjatë ditëve të punës të transportit publik të kenë ulje në çmime. Nota mesatare është 3.66, edhe në këtë drejtim duhet ende për të punuar.

TË HYRAT MESATARE PËR FAMILJE

Tabela 6.32. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me saktësinë dhe respektimin e orareve nga autobusët jashtë orëve kulmore”

	Mesatarja	Frekuenca
Të padeklaruar	4.16	25
0-299	3.69	26
300-599	3.70	199
600-899	3.57	171
900-1199	3.59	73
1200-1499	3.60	30
1500-1799	3.18	17
1800-2099	4.11	9
2100-2400	3.42	79
Totali	3.62	629
R		0.093
p		0.0

Nga rezultatet e më sipërme shohim se në përgjithësi të gjithë të anketuarit kanë vlerësuar me një mesatare të lart 3.62 respektimin e orareve nga autobusët jashtë orëve kulmore. Këto dy variabla kanë dhënë lidhje të rëndësishme ($R=0.093$), të ulët dhe pozitive.

Tabela 6.33. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe "Sa jeni të kënaqur me itinerarin (trazenë) e linjave të transportit publik"

	Mesatarja	Frekuenca
Të padeklaruar	4.39	28
0-299	3.62	26
300-599	3.49	217
600-899	3.48	187
900-1199	3.57	79
1200-1499	3.38	32
1500-1799	3.0	21
1800-2099	3.25	16
2100-2400	3.43	81
Totali	3.51	687
R		0.109
p		0.007

Siç mund të shohim në përgjithësi janë të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik me vlerësim mesatarë 3.51. Të anketuarit që kanë deklaruar se kanë të hyra mesatare në familje 1500–1799 euro në muaj kanë shpreh një pakënaqësi më të theksuar se të anketuarit tjerë.

Tabela 6.34. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusëve”

	Mesatarja	Frekuenca
Të padeklaruar	4.37	30
0-299	3.32	25
300-599	3.32	209
600-899	3.33	183
900-1199	3.35	75
1200-1499	3.23	31
1500-1799	2.32	19
1800-2099	3.27	11
2100-2400	3.13	80
Totali	3.32	663
R		0.136
p		0

Sa i përket pastërtisë së autobusëve këtu kemi një vlerësim më të dobët me një notë 3.32, sidomos kjo vërehet tek pasagjerët të cilët kanë deklaruar se kanë të hyrat mesatare për muaj në familje 1500-1799 euro të e kanë vlerësuar me një notë mesatare 2.32.

Tabela 6.35. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”

	Mesatarja	Frekuenca
Të padeklaruar	4.23	30
0-299	3.48	25
300-599	3.44	202
600-899	3.58	185
900-1199	3.30	77
1200-1499	3.67	30
1500-1799	2.84	19
1800-2099	3.46	13
2100-2400	3.43	81
Totali	3.49	662
R		0.076
p		0.05

Edhe në këtë korrelacion kemi një vlerësim në shkallë mjaft të lart ku notën mesatare kemi 3.49 që nënkupton se pasagjerët në përgjithësi janë të kënaqur me sigurinë në transportin publik, ndërsa udhëtarët që kanë deklaruar se kanë të hyra mesatare 1500-1799 euro në muaj kanë shpreh një pakënaqësi me sigurinë në autobus të cilët e kanë vlerësuar me notën mesatare 2.84.

Tabela 6.36. Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe "Sa jeni të kënaqur me personelin, shoferët dhe kondukterët"

	Mesatarja	Frekuenca
Të padeklaruar	4.74	23
0-299	4.11	27
300-599	4.0	194
600-899	3.91	159
900-1199	3.60	72
1200-1499	4.26	27
1500-1799	3.56	16
1800-2099	3.90	10
2100-2400	3.86	76
Totali	3.94	602
R		0.109
p		0.007

Me personelin, shoferët dhe kondukterët të gjithë të anketuarit janë të kënaqur me sjelljet e tyre prandaj edhe kanë vlerësuar me një mesatare aq të lart prej 3.94, njëherit është edhe faktori me të cilën udhëtarët janë më së shumti të kënaqur.

6.4.HIPOTEZA SPECIFIKE 3

6.4.1. Hipoteza specifike H₃ – Ekziston korrelacioni signifikant ndërmjet pyetjes “ **A jeni përdorues i transportit publik**” me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerari e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtën në transport publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit.*

Tabela 6.37. Korrelacioni mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër”

	Mesatarja	Frekuenca
Po	3.68	545
Jo	2.96	51
As po/as jo	2.78	90
Totali	3.5	687
R		0.291
P		0

Përdoruesit e transportit publik kanë deklaruar se janë mjaft të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër, të cilët e kanë vlerësuar me notën 3.68. Ndërsa ata të cilët janë deklaruar se nuk e përdorin transportin publik nuk janë të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër, të cilët e kanë vlerësuar me notën mesatare 2.96. Nota mesatare nga të gjithë të anketuarit është 3.5. Në këtë korrelacion kanë dhënë lidhje të rëndësishme statistikore, të ulët dhe pozitive (R=0.291).

Tabela 6.38. Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”

	Mesatarja	Frekuenca
Po	3.71	545
Jo	2.15	51
As po/as jo	2.92	90
Totali	3.56	687
R		0.269
P		0

Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi” ka dhënë një lidhje të rëndësishme statistikore, të ulët dhe pozitive ($R=0.269$). Përdoruesit e transportit publik janë të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi dhe kanë vlerësuar me një notë mesatare 3.71, ata që nuk e përdorin transportin publik e kanë vlerësuar me 2.15 dhe ata që e përdorin më rrallë e kanë vlerësuar me notën mesatare 2.92. Nota mesatare nga të gjithë të anketuarit është 3.56.

Tabela 6.39. Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”

	Mesatarja	Frekuenca
Po	3.68	545
Jo	2.88	51
As po/as jo	2.77	90
Totali	3.51	687
R		0.287
P		0

Korrelacioni në mes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”, ka dhënë lidhje të rëndësishme statistikore, të ulët dhe pozitive ($R=0.287$). Është vënë re se përdoruesit e transportit publik kanë vlerësuar me një notë më të lart 3.68, të anketuarit që janë deklaruar se nuk e përdorin transportin publik kanë vlerësuar me notën mesatare 2.88 dhe ata të cilët janë përdorues më të rrallë kanë vlerësuar me notën 2.77. Nota mesatare nga të gjithë të anketuarit është 3.51.

Tabela 6.40. Korrelacioni në mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe "Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik"

	Mesatarja	Frekuenca
Po	3.65	545
Jo	2.86	51
As po/as jo	2.95	90
Totali	3.49	687
R		0.250
P		0

Edhe ky korrelacion ka dhënë lidhje të rëndësishme statistikore, të ulët dhe pozitive ($R=0.250$). Nga rezultatet e më sipërme mund të themi se përdoruesit e transportit publik janë të kënaqur me sigurinë në transportin publik ku kanë vlerësuar me notën mesatare 3.65, të përgjigjur "jo" kanë vlerësuar me notën 2.86, ndërsa ata të cilët e përdorin më rrallë transportin publik kanë vlerësuar me notën mesatare 2.95. Nota mesatare nga të gjithë të anketuarit është 3.49.

Tabela 6.41. Korrelacioni në mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe "Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit"

	Mesatarja	Frekuenca
Po	3.82	545
Jo	2.69	51
As po/as jo	2.82	90
Totali	3.66	687
R		0.29
P		0

Edhe me mënyrën e pagesës së udhëtimit sipas rezultateve të më sipërme përdoruesit e transportit publik janë të kënaqur të cilët e kanë vlerësuar me notë 3.82, udhëtarët të cilët nuk e përdorin transportin publik nuk janë të kënaqur dhe kanë vlerësuar me notë mesatare 2.69 dhe ata të cilët e përdorin më rrallë transportin publik po ashtu kanë shpreh një pakënaqësi të cilët e kanë vlerësuar me notën 2.82. Nota mesatare nga të gjithë të anketuarit është 3.66. Ky korrelacion ka dhënë lidhje të rëndësishme statistikore, të ulët dhe pozitive ($R=0.29$).

Sa i përket seksionit C nga pyetësi që përbën tre pyetje, rezultatet janë bërë përmes diagrameve siç mund t'i shohim më poshtë. E para lidhë mundësitë dhe shpeshtësinë e përdorimit të TP nëse cilësia e shërbimit do të përmirësohej duke patër parasysh të gjitha elementet e këtij shërbimi.

E dyta ka të bëjë me marrjen e opinionit të pasagjerëve se si mund të përmirësohet TP në këtë linjë duke i ofruar disa alternativa, ku pasagjeri mund të propozoj vetëm 3 prej tyre,

E treta, ka të bëjë me pyetjen se cilin nga format e transportit do të dëshironit të kishit pasur për transportin tuaj, duke i dhënë disa alternative si: autobus, tramvaj, trolejbus, tren urban, mikrobus, biçikletë, automjet privat dhe opsione tjera.

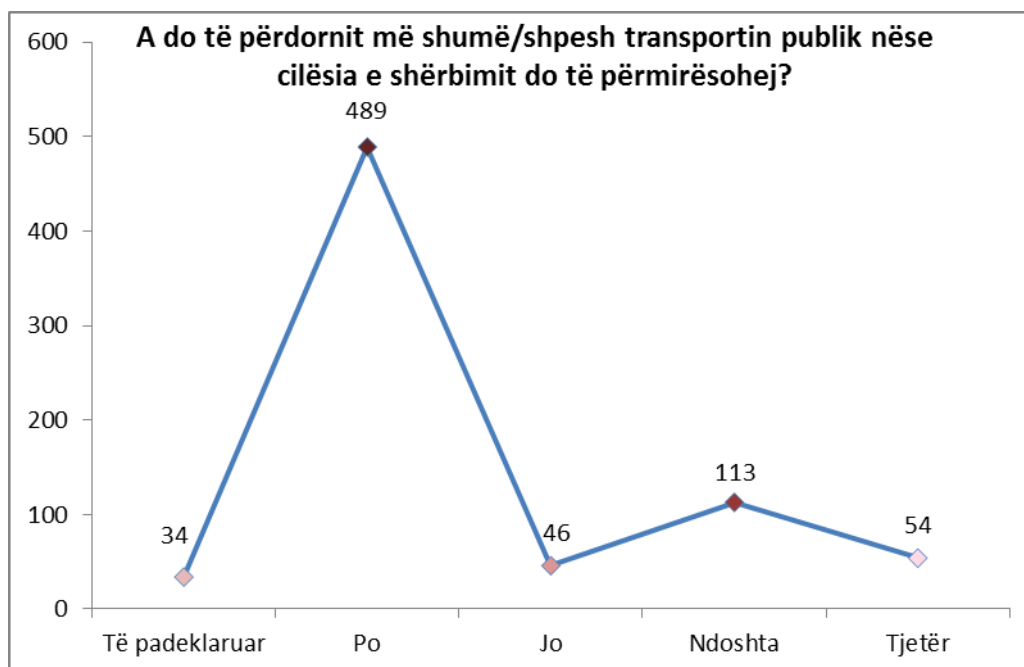


Fig. 6.0. Paraqitja skematike e pyetjes së parë nga seksioni C i pyetësorit

Të pyetur, se a do të përdorni më shpeshtë transportin publik nëse cilësia e shërbimeve do të përmirësohej, shohim se 489 pasagjerë janë deklaruar se do ta kishin përdorur edhe më shpeshtë transportin publik nëse cilësia e shërbimeve do të përmirësohej. Andaj ky opinion i qytetarëve tregon se organet kompetente duhet të punojnë në këtë drejtim ende më shumë, në mënyrë që transporti publik të shfrytëzohet në mënyrë maksimale nga ana e qytetarit.

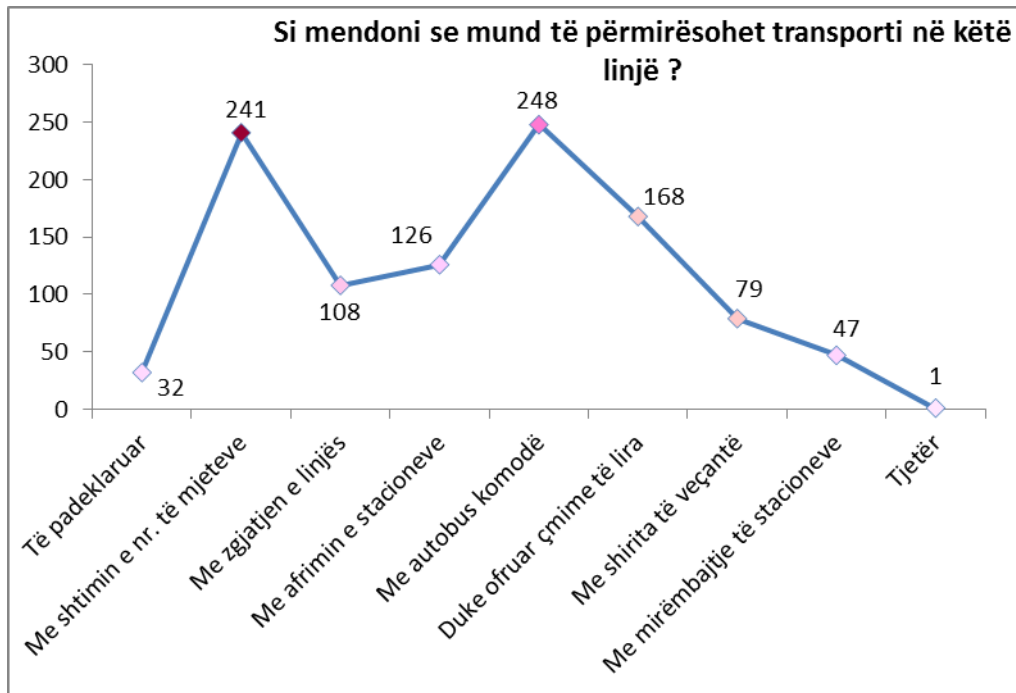


Fig. 6.1. Paraqitja skematike e pyetjes së dytë nga seksioni C i pyetësorit

Sa i përket opinionit të pasagjerëve se si mund të përmirësohet transporti në linjë në bazë të përgjigjeve që i kanë pasur si opsione dhe me të drejtë të tre propozimeve nga ana e tyre, nga figura më lartë shohim se numri më i madh i pasagjerëve kanë propozuar se me autobus komodë dhe me shtimin e numrit të mjeteve do të arrihet të përmirësohet transporti publik nëpër të gjitha linjat.

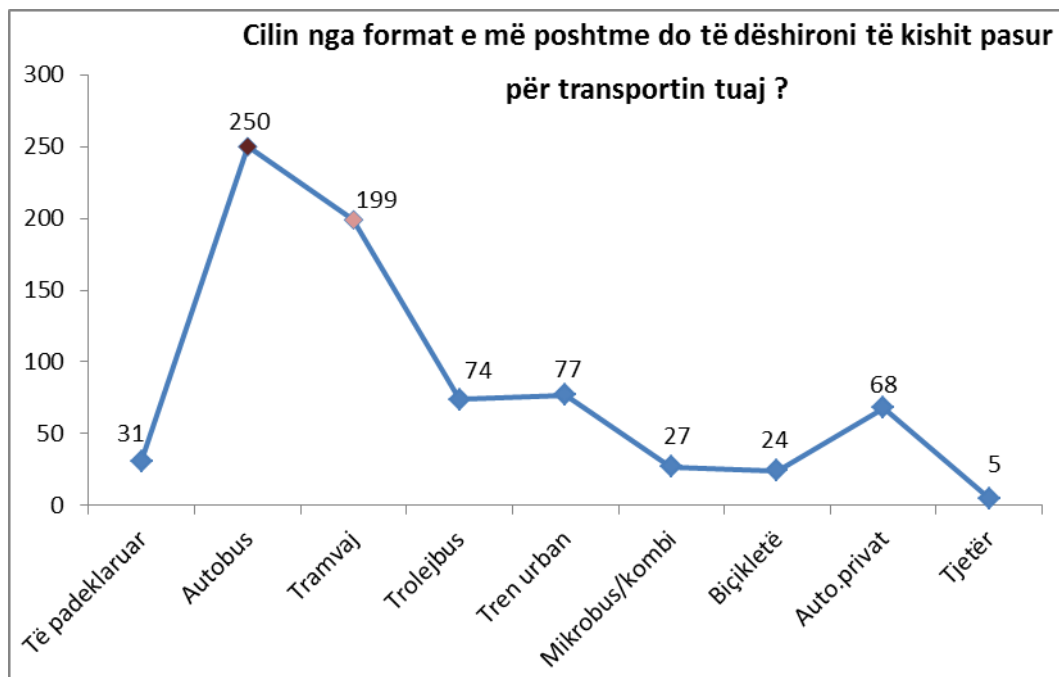


Fig. 6.2. Paraqitja skematike e pyetjes së tretë nga seksioni C i pyetësorit

Sipas dëshirave të pasagjerëve shohim se mjetet të cilat kishin preferuar për të udhëtuar me transport publik janë autobusët dhe tramvaj-ët.

KAPITULLI 7

7. REZULTATET E GJETURA DHE REKOMANDIMET NGA ANKETIMET E HULUMTIMIT NË TERREN

7.1. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 1

Analiza te hipoteza specifike 1 është bërë përmes testit Katrorit-Ki. Testi Katrori Ki është një test që përdoret dhe që zgjidhet shpesh për shkak të lehtësisë së aplikimit në hulumtimet statistikore. Varësisht qëllimit dhe situatës, testi Katrori-Ki përbëhet nga tri lloje: testi i përshtatshmërisë, testi i pavarësisë dhe testi i homogjenitetit.

Në hulumtimin tonë është përdorur Testi i pavarësisë i Katrorit-Ki. Testi i pavarësisë i Katrorit-Ki përdoret për të shqyrtuar se a ekziston lidhje ndërmjet dy apo më shumë grupeve të ndryshoreve.

Hipoteza e parë specifike: Ekziston korrelacion i rëndësishëm ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, mosha, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare për familje** me:

- *Për çfarë qëllimi ishit atje,*
- *Për çfarë do të qëndroni atje,*
- *A posedoni patentë shofer,*
- *A jeni përdorues i transportit publik,*
- *Sa shpesh udhëtoni me transport publik,*
- *Çfarë mjeti transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet, të cilat janë testuar duke gjetur lidhje midis këtyre variablave.*

Nga analizat që janë bërë në këtë hipotezë, kemi marrë shumë rezultate të mira ku mund të themi se:

- **Korrelacioni në mes të Gjinia dhe “ Kategoria e udhëtarit”**- shfrytëzues më të shpeshtë të transportit publik janë **punëtorët(34.8%)**. Në krahasim me meshkujt(32.9%), **gratë(37.3%)** të cilat janë të punësuarat kanë deklaruar se e shfrytëzojnë më shumë transportin publik.
- **Korrelacioni në mes Gjinia dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”**- transporti publik më së shumti shfrytëzohet për **punë(28.0%)**.

- **Korrelacioni në mes të Gjinia dhe “ A posedoni patentë shofer”- meshkujt janë ata të cilët dominojnë me patentë shofer(69.8%).**
- **Korrelacioni në mes Moshë dhe “Kategoria e udhëtarit”- shfrytëzues të transportit nga moshë 0-14 më së shumti janë nxënësit(62.5%), nga grup moshë 15-24 shfrytëzues janë studentët(46.1%), nga grup moshë 25-65 shfrytëzues janë punëtorët(59.2%) dhe mbi 65 vjet janë pensionerët(85.7%).**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “Për çfarë qëllimi ishit atje”- Transporti publik prej moshës 0-14 vjet shfrytëzohet më së shumti për shkollim(45.8%), ndërsa nga tre grup moshat tjera shfrytëzohet për banim.**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “Për çfarë do të qëndroni atje”- moshë 0-14 (45.8%) dhe 15-24 vjet (43.4%) transportin publik e shfrytëzojnë për shkollim, moshë 25-65 e shfrytëzojnë për punë(44.4%), ndërsa mbi 65 vjet më së shumti e shfrytëzojnë për shërbime sociale(36.3%).**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “A posedoni patentë shofer”- moshë 25-65 vjet (74.6%) janë ata të cilët dominojnë me patentë shofer në krahasim me grup moshat tjera.**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “A jeni përdorues i transportit publik”- Nga të gjithë të intervistuarit gjithsej 750 anketues, të pyetur a jeni përdorues i transportit publik, 582 apo (77.6%) kanë deklaruar “ po”, 66 apo (8.8%)“jo”, 102 apo (13.5%)“as po/as jo”.**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “Sa shpesh udhëtoni me transport publik”- moshë 0-14 (41.7%) dhe 15-24 vjet (34.0%) përdorin transportin publik çdo ditë punë të javës, grup moshë 25-65 vjet (30.5%) dhe mbi 65 vjet (62.2%) transportin publik e përdorin 2-3 herë/javë. Transporti publik në përgjithësi (33.3%) shfrytëzohet 2-3 herë/javë nga qytetarët në Komunën e Prishtinës.**
- **Korrelacioni mes Moshë dhe “Çfarë mjeti transporti shfrytëzoni për të lëvizur në qytet”- Të gjitha grup moshat janë përgjigjur se më së shumti përdorin autobusin/linjat urbane për të lëvizur në qytet 45.3%.**
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe “A posedoni patentë shofer”- punëtorët janë ata, të cilët dominojnë me patentë, pas punëtorëve janë dhe studentët.**
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “ Moshës”- Nga rezultatet e fituara mund të themi se moshë 25-65 vjet (45.1%) me të hyrat 300-599 euro në muaj janë ata të cilët kanë frekuentuar më së shumti transportin publik.**
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Kategoria e udhëtarit”- Nga rezultatet e më sipërme shohim se Punëtorët (34.8%) me të hyra mesatare për**

familje prej **300-599 euro** në muaj janë ata të cilët frekuentojnë më së shumti transportin publik.

- **Korrelacioni në mes Të hyrat mesatare për familje dhe “A jeni përdorues i transportit publik”**- Sipas rezultateve të më sipërme mund të themi se përdorues të transportit publik më së shumti janë ata me **të hyra mesatare 300-599 euro** në muaj.

7.1.1. Rekomandimet

Sipas rezultateve të fituara më sipër mund të themi se kompanitë transportuese të marrin disa masa preventive për përmirësimin e shërbimeve që ofrojnë në transportin publik në zonën urbane të Komunës së Prishtinës. Kompanitë e transportit publik që operojnë në zonën urbane të Prishtinës duhet të iu kushtojnë më shumë rëndësi hulumtimit të faktorëve të cilët janë me rëndësi të cilët i tërheqin udhëtarët, në mënyrë që transporti publik të shfrytëzohet në mënyrë maksimale nga të gjithë qytetarët e Komunës së Prishtinës.

Në mënyrë që transporti publik të jetë i shfrytëzueshëm nga të gjitha kategoritë e qytetarëve, organet kompetente urgjentisht duhet të intervenojnë në: komforin e autobusëve, pastërtinë e autobusëve, çmimet e biletave, mënyrën e informimit, itinerari i linjave gjatë festave dhe vikendit etj.

Shohim se transporti publik shfrytëzohet më së shumti nga kategoria e qytetarëve me të hyra mesatare 300-599 euro në muaj e sidomos nga punëtorët, studentët dhe pensionerët. Sugjerohet që për punëtorët dhe studentët të bëhet pagesa me mujore dhe me çmime më të volitshme. Nga ky rekomandim do të ketë përfitime pasi që të punësuarit tjerë që nuk e shfrytëzojnë transportin publik për të shkuar në punë, ata sigurisht se përdorin automjetet e veta personale. Andaj nëse aplikohet pagesa mujore dhe me çmime të volitshme, sigurisht se do të shfrytëzohet transporti publik më shumë, kurse në anën tjetër do të pakësojmë automjetet personale dhe nuk kish me pas kaq shumë ngarkesë në komunikacionin rrugor e sidomos në orët kulmore.

Ndërsa sa i përket studentëve rekomandohet që të bëhet biletë semestrale e cila integrohet në pagesën e semestrit. Tiketa semestrale është një tiketë për student që vlen gjatë një semestri dhe është pjesë e tarifës së pagesës së semestrit (pagesa për semestër + tiketa

semestrare) dhe ka qëllim që përveç reduktimit të kostove të transportit, të mundësojë që disa kategori të studenteve të lirohen edhe nga pagesa. [34]

Sa i përket pensionerëve rekomandohet të lirohen nga pagesa nga të gjitha linjat, sikurse linjat 3 dhe 4 të cilat tashmë pensionerët nuk paguajnë për udhëtimet e tyre.

Transporti publik në Komunën e Prishtinës duhet të jetë sa më i përshtatshëm për udhëtarë me aftësi të kufizuar. Përveç kushteve infrastrukturore, transporti publik duhet të ofroj edhe shërbimin përcjellës për udhëtarë me aftësi të kufizuar. Sugjerohet që të shqyrtohen mundësit buxhetore që ky shërbim të ofrohet pa pagesë. Ky sistem duhet të funksionojë në atë formë që udhëtari më aftësi të kufizuar të paraqet kërkesën në sektorin e informimit të TPU një ditë para së të dëshiron të realizoj transportin. Shërbimi përcjellës duhet të jetë i atillë që personeli i angazhuar ka për detyrë që të përcjell udhëtarin më aftësi të kufizuar që nga shtëpia e tij, gjatë hyrjes-daljes nga mjeti transportues. Që kostot e këtij shërbimi të jenë sa më të vogla të mundshme, preferohet që të angazhohen nxënës të shkollave të mesme dhe student.

Duke pasur parasysh se kemi numër të madhe të udhëtareve që shfrytëzojnë transportin publik për **shkollim**, rekomandohet që të ketë fushata informuese dhe vëdijesuese për fëmijë (fëmijët që janë në foshnjore dhe parashkollore), duke mbajtur edhe orë edukative në terren se si ata duhet të sillen gjatë shfrytëzimit të transportit publik.

Udhëtarët e përditshme ose ata që posedojnë biletë mujore janë jetike për një kompani transportuese, prandaj është e rëndësishme që të kemi sa më shumë udhëtarë të përditshme. Cilësia e shërbimit të transportit publik mund të matet edhe nga numri i udhëtarëve që posedojnë biletë mujore. Nëse kompania trafiku urban ka numër të madh të udhëtareve me biletë mujore, kjo mund të jetë një indikatorë se udhëtarët janë të kënaqur me shërbimet e transportit publik.

Transporti publik në Komunën e Prishtinës ofron dy lloje të biletave për udhëtarë siç janë: biletë për një udhëtim dhe ajo mujore. Prandaj, sugjerohet që TPU të ofrojë lloj-llojshmëri më të madhe të biletave siç janë bileta: për një udhëtim, ditore, javore, vikendit, mujore, vjetore dhe turistike. Gjithashtu preferohet që të ketë edhe bileta familjare (5 persona), ku çmimi i udhëtimit duhet të jetë varësisht nga dita e udhëtimit: ditë pune, vikend dhe gjatë festave.

Mungesa e një bilete të integruar brenda zonës urbane bënë që transporti publik mund të arrin kosto të larta të udhëtimit, nëse për të arritur nga origjina në destinacion një udhëtar duhet të ndërruar dy apo më tepër linja urbane.

Me një biletë qytetarët mund të enden me të gjithë autobusët, qoftë privatë apo komunalë brenda një afati të caktuar kohore siç mund të jenë p.sh. 90 min., 120 min. ose 180 min. etj.

Transporti publik duhet të ofroj shërbime të njëjta për gjithë kategoritë e shoqërisë, qoftë të atyre me të hyra të ulëta, të mesme dhe të larta.

Të gjitha këto rekomandime mund të arrihen nëse përmirësohet njëkohësisht edhe infrastruktura duke u bërë shiriti i veçantë për transportin publik, ku zvogëlohet koha e rrugëtimit, pritjet e gjata në kolona sidomos në orët kulmore etj.

7.2. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 2

Analiza është bërë përmes Analizës së variancës (ANOVA) dhe Regresionit Linear. Analiza e variancës (ANOVA) përdoret për të testuar hipotezat në lidhje me atë se a ekziston dallimi ndërmjet dy apo më shumë mesatareve. Në hulumtimin tonë është përdorur ANOVA Një Drejtimshe, e cila bënë testimin e dallimit ndërmjet mesatareve të ndryshores së varur sipas grupeve.

Analiza me anë të Regresionit të thjeshtë linear mund të jetë i përshtatshëm për shumë situata, por në jetën reale për të shpjeguar shumë modele mund të ketë nevojë për dy apo më shumë ndryshore shpjeguese.

Hipoteza specifike H₂ – Ekziston korrelacion statistikor ndërmjet karakteristikave demografike **gjinia, mosha, kategoria e udhëtarit dhe të hyrat mesatare për familje** me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerari e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtën në transport publik,*

- *Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusit,*
- *Sa jeni të kënaqur me rehatinë(komfortin) e vend ndaljeve,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit, të cilat janë testuar duke gjetur lidhje midis këtyre variablave.*

Tek kjo hipotezë specifike kemi analizuar kënaqësinë e pasagjerëve me shërbimet të cilët i ofrojnë operatorët e transportit publik ku kemi marrë vlerësimin mesatarë të variablave që kanë dhënë lidhje të rëndësishme statistikore.

- **Korrelacioni mes Moshës dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër”**- Këtu është vënë re se, moshën **0-14 vjet** kanë dhënë norma më të larta të kënaqësisë me shërbimet e transportit publik në qendër. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.5)**.
- **Korrelacioni mes Moshës dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”**- Moshën **0-14 vjet** janë më të kënaqurit me shërbimet e transportit publik në periferi. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.56)**.
- **Korrelacioni mes Moshës dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore”**- Është vërejtur se të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore janë moshën **mbi 65 vjet**, kurse moshat tjera kanë shprehur një pakënaqësi më të theksueshme. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.0)**.
- **Korrelacioni mes Moshës dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”**- Grupi moshës **15-24 vjet** kanë dhënë norma më të larta të kënaqësisë me itinerarin e linjave të transportit publik. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.51)**.
- **Korrelacioni mes Moshës dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”**- Është vërejtur se siguria në transportin publik është vlerësuar lartë nga grupi moshës **mbi 65 vjet** në krahasim me grupet moshat tjera. Moshën **25-65** janë më të **pakënaqurit**. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.49)**.
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi?”**- Në përgjithësi të gjitha kategoritë janë të kënaqura, Ushtarët janë më të pakënaqurit të cilët kanë vlerësuar me **2.86**. Vlerësimi mesatarë me notën **(3.56)**.
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave jashtë orëve kulmore”**- Më të pakënaqurit janë **Ushtarët**, ndërsa kategoritë tjera kanë

shpreh një kënaqësi më të lart në krahasim me Ushtar-ët. Vlerësimi mesatarë me notën (3.36).

- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me numrin dhe shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore”**- Sipas rezultateve më lart shohim se më të kënaqurit me numrin dhe shpeshtësinë e transportit publik gjatë vikendit dhe festave në orët kulmore janë **nxënësit, pensionerët dhe policë**, ndërsa kategoritë e tjera **nuk janë të kënaqur** me këtë shërbim. Vlerësimi mesatarë me notën (3.0).
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë në autobusë”**- Nga rezultatet e më sipërme mund të shohim se të gjithë kategoritë e udhëtarëve janë të kënaqur me pastërtinë në autobusë përpos **Ushtarve të cilat kanë shfaq një pakënaqësi më të theksueshme kundrejt pastërtisë në autobusë**. Vlerësimi mesatarë me notën (3.32).
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me rehatin(komforin) e vend ndaljeve”**- Vlerësimin mesatarë të pyetur se sa janë të kënaqur me rehatin(komforin) e vend ndaljeve në përgjithësi për të gjitha kategoritë e udhëtarëve ka dal se janë të kënaqur, por Punëtorët 2.92 dhe Ushtar-ët 2.43 kanë shpreh një pakënaqësi me komforin e vend ndaljeve sipas tyre nuk i përmbushin kushtet e nevojshme këto vend ndalje sidomos gjatë kushteve atmosferike të vështira. Vlerësimi mesatarë me notën (3.23).
- **Korrelacioni mes Kategorisë së udhëtarit dhe pyetjes “Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës”**- Sipas rezultateve të më sipërme mund të shohim se të gjitha kategoritë e udhëtarëve janë të kënaqur me mënyrën e pagesës, në përjashtim të punëtorëve të cilët kanë shprehë një pakënaqësi pak më të theksueshme se sa kategoritë tjera. Kjo rrjedhë se të punësuarit dëshirojnë që këta të cilët janë përdorues të përditshëm gjatë ditëve të punës të transportit publik të kenë ulje në çmime. Vlerësimi mesatarë me notën (3.36).
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me saktësinë dhe respektimin e orareve nga autobusët jashtë orëve kulmore”**- Nga rezultatet e më sipërme shohim se në përgjithësi të gjithë të anketuarit kanë vlerësuar me një mesatare të lart respektimin e orareve nga autobusët jashtë orëve kulmore. Vlerësimi mesatarë me notën (3.62).
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin (trazenë) e linjave të transportit publik”**- Siç mund të shohim në përgjithësi janë të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik. Të anketuarit që kanë deklaruar se kanë të hyra mesatare në familje **1500-1799** euro në muaj kanë

shpreh një pakënaqësi më të theksuar se të anketuarit tjerë. Vlerësimi mesatarë me notën (3.51).

- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusëve”**- Sa i përket pastërtisë së autobusëve këtu kemi një vlerësim më të dobët, sidomos kjo vërehet tek pasagjerët të cilët kanë deklaruar se kanë të hyrat mesatare për muaj në familje **1500-1799 euro**. Vlerësimi mesatarë me notën (3.32).
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”**- Edhe në këtë korrelacion kemi një vlerësim në shkallë mjaft të lart ku notën mesatare kemi **3.49** që nënkupton se pasagjerët në përgjithësi janë të kënaqur me sigurinë në transportin publik.
- **Korrelacioni mes Të hyrat mesatare për familje dhe “Sa jeni të kënaqur me personelin, shoferët dhe kondukterët”**- Me personelin, shoferët dhe kondukterët të gjithë të anketuarit janë të kënaqur me sjelljet e tyre prandaj edhe kanë vlerësuar me një mesatare të lart (3.94).

7.2.1. Rekomandimet

Sipas rezultateve të fituara mund të themi se në përgjithësi të gjithë qytetarët e Komunës së Prishtinës janë të kënaqur me shërbimet që i ofrojnë operatorët e transportit publik ku nota mesatare e vlerësimit për të gjitha variablat e shqyrtuara në hulumtim është rreth 3.5 dhe kjo mesatare është një notë mjaft e lart.

Në vazhdim do i paraqesim faktorët në të cilët qytetarët kanë shpreh një pakënaqësi më të theksueshme.

Me shpeshtësinë e kalimit të autobusëve gjatë festave dhe vikendit në orët kulmore kanë shpreh një pakënaqësi ku e kanë vlerësuar me notën 3.0.

Rekomandohet që transporti publik në Komunën e Prishtinës të ofrojë shërbime të transportit gjatë gjithë ditës (24orë) në mënyrë që qytetarët të mos kenë kufizime të transportit gjatë ditës. Gjithashtu rekomandohet që gjatë vikendit itinerari i linjave të jetë i njëjtë me ditët tjera, ku gjatë anketimit të realizuar me udhëtar kanë cekur se gjatë vikendit autobusët kanë vonesa shumë të mëdha dhe nuk janë të informuar për vonesat e shkaktuara. Sugjerohet që gjatë festave duhet të bëhet një itinerar specifik të linjave drejt atyre pjesëve të qytetit ku zhvillohen aktivitetet e ndryshme.

Të pyetur sa janë të kënaqur me pastërtinë në autobusë, vlerësimi mesatar është me notën 3.32. Ky vlerësim na bënë të çart se operatorët e transportit publik duhet t'i japin më shumë rëndësi pastërtisë brenda mjetit transportues, në mënyrë që transporti publik të jetë sa më tërheqës për shfrytëzuesit por edhe për udhëtarët e ri potencial.

Rekomandohet që mjetit transportues të pastrohet pas çdo përfundimi të një cikli të udhëtimit. Njëkohësisht të kujdesen që edhe dritaret, dyert dhe ulëset të jenë të pastra. Rekomandohet në çdo mjet transportues të vendoset shporta për hedhjen e mbeturinave, në mënyrë që qytetarët mos t'i hedhin ato brenda në autobusë.

Rehatin(komforin) në vend ndaljet e kanë vlerësuar me notën mesatare 3.23, pasi që vend ndaljet nuk i përmbushin kërkesat e udhëtarëve. Në bazë të hulumtimit të bërë në terren, kemi vërejtur se jo të gjitha vend ndaljet janë rregulluara me kabinë, nuk kanë hapësirë të mjaftueshme për pritje.

Rekomandohet që në mënyrë urgjente të rregullohen të gjitha vend ndaljet me hapësirë të mjaftueshme për pritje, si dhe me kabina ku gjatë kushteve të ndryshme klimatike të jenë të mbrojtur si dhe të ketë ndriçim të brendshëm. Po ashtu rekomandohet që vend ndaljet të pajisen me tabelën informuese rreth ndryshimeve eventuale të itinerarit të linjave të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Udhëtarët e anketuar, janë shprehur të pakënaqur me mënyrën e informimit, për itinerarin e linjave të transportit publik. Udhëtarët e përditshme, kanë informata bazike lidhur me itinerarin e linjës përkatëse më të cilën udhëtojnë çdo ditë. Mirëpo, kur janë pyetur së në rast të vonesave të gjata, se si informohen ata për linjën e tyre ose a kanë ndonjë numër kontaktues të cilën mund të lajmërojnë dhe të marrin informata shtesë, ata janë shprehur se nuk din ku të informohen dhe janë të detyruar të presin deri sa të vijë linja. Prandaj, kompania e transportit publik në Komunën e Prishtinës duhet të ketë edhe sektorin e informimit i cili duhet të jetë aktiv gjatë gjithë orarit të punës, ku qytetarët përmes numrit ose emailit zyrtarë kontaktues mund të marrin informatat përkatëse.

7.3. REZULTATET E GJETURA PËR HIPOTEZEN SPECIFIKE 3

Edhe tek hipoteza specifike e 3-të analiza është bërë përmes Analizës së Variancës (ANOVA) dhe Regresionit Linear.

Hipoteza specifike H₃ – Ekziston korrelacion signifikant ndërmjet pyetjes “ **A jeni përdorues i transportit publik**” me:

- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër,*
- *Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi,*
- *Sa jeni të kënaqur me itinerari e linjave të transportit publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transport publik,*
- *Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit, të cilat janë testuar duke gjetur lidhje të konsiderueshme.*

- **Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në qendër”**- Përdoruesit e transportit publik që kanë deklaruar se janë përdorues të transportit më rrallë kanë shpreh një pakënaqësi më të theksueshme për shërbimet në qendër në krahasim me ata të cilët janë përdorues të rregullt të transportit publik. Vlerësimi mesatarë me notën (3.5).
- **Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi”**- përdoruesit e transportit publik janë të kënaqur me shërbimet e transportit publik në periferi ku vlerësimi mesatarë është (3.56)
- **Korrelacioni mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me itinerarin e linjave të transportit publik”**- në këtë korrelacion përdoruesit të cilët nuk janë të rregullt në transportin publik nuk janë shumë të kënaqur me itinerarin e linjave në krahasim me ata të rregullt. Ku vlerësimi mesatarë për itinerarin e linjave është (3.51).
- **Korrelacioni në mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me sigurinë/mbrojtjen në transportin publik”**- edhe në këtë korrelacion vlen i njëjti krahasim. Vlerësimi mesatarë është (3.49).
- **Korrelacioni në mes pyetjes A jeni përdorues i transportit publik dhe “Sa jeni të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit”** – po ashtu përdoruesit të cilët nuk janë përdorues të rregullt të transportin publik të udhëtarëve në zonën urbane të Prishtinës nuk janë të kënaqur me mënyrën e pagesës së udhëtimit, në krahasim

me ata të cilët e përdorin më shpesh transportin publik. Vlerësimi mesatarë për këtë korrelacion është **(3.66)**.

7.3.1. Rekomandimet

Sipas rezultateve të fituara më lart mund të themi se udhëtarët në përgjithësi janë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga transporti publik i udhëtarëve. Sipas vlerësimit me nota shohim se kanë shprehë një pakënaqësi tek siguria apo mbrojtja në transportin publik të udhëtarëve. Në bazë të hulumtimit në terren gjatë realizimit të anketimeve, udhëtarët kanë shpreh një pakënaqësi se për shkak të tollovisë që bëhet në autobusë ndodhin edhe vjellje të protofoleve e sidomos tek femrat.

Rekomandohet që për shkak të këtyre ngjarjeve që ndodhin në mjetet transportuese si shkak i numrit të madh të udhëtarëve, në linjat e caktuara të rritet numri i mjeteve të transportit. Me shtimin e numrit të mjeteve të transportit këto parregullësi do të eliminohen dhe qytetarët e pikërisht femrat do të ndihen më të sigurt për të lëvizur me transportin publik të udhëtarëve në zonën urbane të Prishtinës.

Rekomandohet që autobusët të jenë të pajisura me kamera vëzhguese në mënyrë që të rritet siguria gjatë udhëtimit.

Sektorit të transportit publik i sugjerohet që gjatë planifikimit të strategjive për përmirësimin e shërbimeve të transportit publik të marrin parasyshë kërkesat dhe nevojat e kategorive të ndryshme të udhëtarëve, duke u bazuar në faktorët e lart cekura.

8. PËRFUNDIM

Hulumtimi është kryer për të përcaktuar kënaqësinë e shfrytëzuesve të transportit publik me qëllim të përmirësimit të kënaqësisë së tyre. Drejt perceptimit më të mirë të kënaqësisë të pasagjerëve me transportin publik në zonën urbane të Prishtinës, hulumtimi është kryer në një kampion të rastit prej 750 të anketuarve, me anë të pyetësorit hulumtues i përbërë nga të gjithë përdoruesit relevant dhe të verifikuara teorikisht sipas cilësisë së shërbimeve të transportit publik.

Ky hulumtim shkencor gjithashtu paraqet një bazë të mirë për kryerjen e të gjitha studimeve të mëtejshme të ngjashme. Arsyeja për këtë është se zbatimi i suksesshëm i strategjive nga ana e operatorëve të transportit publik në zonën urbane të Prishtinës kërkon studime të mira të vazhdueshme shkencore. Ato mund të përdoren si bazë dhe rezultatet e tyre mund të krahasohen me ndihmën e këtij hulumtimi shkencor, i cili më tej thekson rëndësinë dhe kontributin e saj. Prandaj, është e rëndësishme që të ketë matje periodike të cilësisë së shërbimeve të transportit publik në Komunën e Prishtinës, në mënyrë që cilësia e shërbimit të jetë në nivelin e duhur.

Për çdo sektor shërbyes është e vështirë që ti plotësojë kërkesat dhe nevojat e klientëve, duhet që udhëheqësit e këtyre sektorëve të informohen rreth kërkesave dhe nevojave të klientëve të tyre në mënyrë që ti ofrojë shërbime të kënaqshme për të gjithë kategoritë e klientëve, në rastin tonë udhëtarët e transportit publik në zonën urbane të Prishtinës.

Sipas rezultateve të fituara theksojmë se nga 750 të anketuar, kemi 431 apo 57% meshkuj dhe 319 apo 43% femra. Grup moshë e cila e frekuenton më së shumti transportin publik është 25-65 vjet. Kategoria e udhëtarëve të cilët frekuentojnë më së shumti transportin publik janë: punëtorët dhe studentët. Kategoritë e qytetarëve me të hyra mesatare në familje janë 300-599 € në muaj.

Lidhur me analizën e rezultateve të kërkimit, u vu re se shumica e udhëtarëve përdorin transportin **publik 2-3 herë/javë**.

Në bazë të hulumtimit që është bërë, dhe në bazë të faktorëve që janë identifikuar se ku duhet që organet kompetente komunale të marrin masa për përmirësimin e shërbimeve të transportit publik në mënyrë që shfrytëzuesit e tij të jenë sa më të kënaqur. Faktorët të cilët kërkojnë vëmendje urgjente për përmirësimin e tyre janë: siguria në transportin publik,

pastërtia, rehatia në vend ndalje, mënyra e pagesës si dhe numri i shpeshtësisë së kalimit të mjeteve transportuese gjatë vikendit dhe festave gjatë orëve kulmore dhe jashtë orëve kulmore.

Sipas rezultateve që kemi fituar nga seksioni i tretë i pyetësorit, ku kemi marr opinionin e qytetarëve për përmirësimin e transportit publik është fituar rezultat shumë i pranueshëm dhe pozitiv rreth përmirësimit të tij. Si mjet për lëvizje në qytet për transport publik propozojnë autobusë dhe tramvaj. Qytetarët mendojnë se me shtimin e numrit të mjeteve transportuese, autobusë komod dhe duke ofruar çmime më të lira e sidomos me biletën e integruar do të shfrytëzohet me shumë transporti publik i udhëtarëve në zonën urbane të Prishtinës.

Cilësia e shërbimit të TPU është analizuar në bazë të DIN EN 13816. Tek një shërbim është e rëndësishme, që të merren parasysh kërkesat e udhëtarëve dhe të operatorëve të rrjetit. Kohët e fundit orientimi në udhëtarë ka fituar gjithnjë e më shumë rëndësi dhe e cila mund të jetë tregues vendimtar në tërheqjen e udhëtarëve të ri. Prandaj, është e rëndësishme të matet cilësia e shërbimit të TPU. Në kuadër të matjeve të cilësisë së shërbimeve të TPU iu është kushtuar vëmendje e veçantë kënaqësisë së udhëtarëve me shërbimet që ofron TPU. Gjatë ri-organizimit të linjave të transportit publik në Komunën e Prishtinës duhet të merren parasysh kërkesat e qytetarëve dhe mundësitë infrastrukturore për të ofruar shërbime efikase të transportit në çdo lagje.

Në hapësirën në të cilën shtrihet dhe zhvillohet transportit publik i udhëtarëve, si dhe në cilin do hapësirë tjetër, kualiteti duhet të jetë i pranishëm në të gjitha dimensionet e shërbimeve të cilat ofrohen.

Në transportin publik të udhëtarëve, kualiteti fillon me sigurinë, besimin dhe përgjegjësin, vazhdohet me ofrimin e shërbimeve në përputhje me të priturat e shfrytëzuesit dhe është complete vetëm nëse shërbimi përmirësohet deri në nivelin e kontaktit personal ndërmjet personelit dhe shfrytëzuesit/udhëtarit gjegjësisht partneritetit.

Këto aspekte të ndryshme të kualitetit nuk garojnë ndërmjet veti, por së bashku i kontribuojnë kualitetit se si e përjetojnë udhëtarët. Qasjes për përmirësimin e kualitetit nuk mund t'i hyhet pa e ditur se cilat janë synimet e shfrytëzuesve/udhëtarëve në rajonin në të cilin zhvillohet transporti.

Për të shqyrtuar, se a ka lidhshmëri në mes cilësisë së shërbimeve dhe sjelljes në komunikacion, janë përzgjedhur variablat e caktuar të cilat janë supozuar se mund të kenë lidhshmëri përmes korrelacionit.

Nga rezultatet e korrelacionit rezulton se ka lidhshmëri në mes të cilësisë së shërbimeve dhe sjelljeve në Komunikacion. Në seksionin e parë katërbëdhjetë korrelacione janë të rëndësishme (lidhshmëri statistikore), në seksionin e dytë gjashtëmbëdhjetë korrelacione janë të rëndësishme dhe në seksionin e tretë janë pesë korrelacione të rëndësishme.

Ri-organizimi i linjave urbane është një proces i ndërlikuar dhe profesional. Andaj kërkohet që këtë proces të bëjë një kompani me përvojë të gjatë në fushën e planifikimit të transportit publik.

9. REFERENCA

- [1]. Vlerësimi i cilësisë së shërbimit spitalor dhe kënaqësisë së pacientit në Shqipëri: Studim krahasues ndërmjet sektorit publik dhe privat.
- [2]. Gadaf Rexhepi, Menaxhimi i Cilësisë Totale.
- [3]. Davis, Mark; Nicholas, J Aquliano; Richard, B Chase: Fundamentals of Operations Management, Third Edition, Irwin McGraw – Hill, New York 1999, Faqe 136.
- [4]. <http://www.uamd.edu.al/new/wp-content/uploads/2016/06/TEMA-R.-Kalaja-finale-pdf>.
- [5]. Marko Matulin, Štefica Mrvelj., Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu (1), 2009-2011, CIVITAS ELAN-Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu.2012.
- [6]. Marko Matulin, Štefica Mrvelj., Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu (2), 2009-2011, CIVITAS ELAN-Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu,2012.
- [7]. <http://www.albaniapress.com/lajme/14607/Historia-e-qytetit-te-Prishtines-se-vjeter-gjate-periudhave-te-ndryshme.html>.
- [8]. Evlia Çelebiu-<http://www.elsie.de/al/libra/b52.html>.
- [9]. Edi Shukriu-Parahistoria dhe historia antike e Kosovës, faqe 19.
- [10]. PZHUP 2013-2023.
- [11]. <http://www.evropaelire.org/a/1859890.html>.
- [12]. ASK: <http://ask.rks-gov.net/sq/popullsia/category/88-vpk>, faqe 10.
- [13]. ECA Sustainable Cities:Improving Energy Efficiency in Prishtina&Kosovo, TRACE Study, April 2012.
- [14]. Projekti i Transportit Urban i Autobusëve të Prishtinës-Analiza Teknike-Raporti përfundimtar by Mott Mac Donald, Tetor 2014.
- [15]. Rregullore për caktimin e linjave dhe itinerarit të transportit urban të rregullt të udhëtarëve me autobusë në territorin e komunës së prishtinës department of public services (2007) municipality of prishtina. Available online: <http://www.prishtina-komuna.org/>.
- [16]. Dokumenti përmbledhës i projektit (DPP), EBRD, 06 Maj 2015.
- [17]. Brčić, D., Ševrović, M.: *Logistika prijevoza putnika*, Fakultet Prometnih Znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2012.

- [18]. Benchmarking and Quality Management in Public Transport , EU-Funded Urban Transport research Project Results, written material 2003.
- [19]. Ramadan Duraku „Proceset teknologjike te transporti publik nderurban te udhetareve ne dy korridore Prishtinë- Ferizaj-Kaçanik dhe Prishtinë-Gjilan-Hogosht., Punim magjistrature, Prishtinë, Janar 2007.
- [20]. Milan Papic., Applied Statistics in MS EXEL for Economist, scientifics and ignorant people, CD ROM with examples, University College “VICTORY”, 2007, Prishtina.
- [21]. Marko Matulin, Štefica Mrvelj., Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu (1), 2009-2011, CIVITAS ELAN-Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu.2012.
- [22]. Marko Matulin, Štefica Mrvelj., Kvaliteta usluge u javnom gradskom prijevozu (2), 2009-2011, CIVITAS ELAN-Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu,2012.
- [23]. Nikola Krstanoski., Planiranje na Javen Gradski Patnicki Prevoz, Univerzitet “Sv.Kliment Ohridski” , Tehnicki Fakultet Bitola, 2003.
- [24]. Zorica Milanovic, Sinisa Rankov, Marko Vulic., MODELLING COMMUTER BEHAVIOUR WITH FUZZY LOGIC: AN EXAMPLE OF RAILWAY PASSENGER BEHAVIOUR IN BELGRADE AREA. ACTUAL PROBLEMS OF ECONOMIICS,, #9 (147). 2013
- [25]. Oktiani Astuti Budiono, CUSTOMER SATISFACTION IN PUBLIC BUS TRANSPORT- A study of travelers’ perception in Indonesia - MASTER THESIS Service Science Program Karlstad University Spring 2009.
- [26]. Urban Development Plan of Prishtina, PZHU 2013-2022, Municipality of Prishtina.
- [27]. Agjensia e Statistikave të Kosovës, Dhjetor 2013.
- [28].Rregullore për transportin rrugor në Komunën e Prishtinës, Komuna e Prishtinës 2013
- [29]. Strategic Plan Urban Development of Prishtina 2004-2020, by Municipality Assembly of Prishtina.
- [30]. Trbušić, T.: *Povećanje kvalitete javnog putničkog prijevoza*, E-quality, web časopis za kvalitetu, Hrvatsko društvo za kvalitetu, Broj 20, Zagreb, 2005,
- [31]. Ivan Trković.: *Upravljanje kvalitetom usluge prijevoza putnika*, Fakultet Prometnih Znanosti, Sveučilište u Zagrebu, Diplomski rad, Zagreb, 2015.
- [32]. Logjistika në Komunikacion, Prof. Dr. Sc. Shaban Buza.
- [33]. Transporti Publik – Pjesa e ushtrimeve 2016, Mr.sc. Ramadan Duraku.
- [34]. Analiza dhe modelimi i transportit publik në qytetin e Prishtinës, Ermal Sylejmani.

10. SHTOJCA A

10.1. Korrelacioni mes Gjinisë dhe Moshë-së

Të dalat nga programi SPSS, për analizat e bëra tek hipoteza e parë specifike. Të cilat janë modifikuar në një tabelë.

Crosstab

Gjinia		Moshë				Total
		0-14	15-24	25-65	65+	
Gjinia Meshkuj	Count	12	168	188	63	431
	% within Gjinia	2.8%	39.0%	43.6%	14.6%	100.0%
Femër	Count	12	129	150	28	319
	% within Gjinia	3.8%	40.4%	47.0%	8.8%	100.0%
Total	Count	24	297	338	91	750
	% within Gjinia	3.2%	39.6%	45.1%	12.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.269 ^a	3	.099
Likelihood Ratio	6.444	3	.092
Linear-by-Linear Association	2.955	1	.086
N of Valid Cases	750		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.21.

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.091	.099
N of Valid Cases	750	

10.2. Korrelaconi mes Kategorisë së udhëtarit dhe “Sa jeni të kënaqur me pastërtinë në autobusë”

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.122 ^a	.015	.013	1.897	.015	10.038	1

ANOVA^a


Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.127	1	36.127	10.038	.002 ^b
	Residual	2379.026	661	3.599		
	Total	2415.152	662			

a. Dependent Variable: Kategoria e udhëtarit

b. Predictors: (Constant), Sa jeni të kënaqur me pastërtinë e autobusëve?

SHTOJCA B

Formulari me të cilin është kryer ky hulumtim.

		UNIVERSITETI I PRISHTINËS "HASAN PRISHTINA" FAKULTETI I INXHINIERISE MEKANIKE DEPARTAMENTI I KOMUNIKACIONIT									
		PYETËSOR NË LIDHJE ME TRANSPORTIN PUBLIK URBAN TË UDHËTARËVE									
Vendi i anketimit _____		Linja _____ Drejtimi _____									
Nr	Koha e intervistës: 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22										Data _____
1	GJINIA	mashkull <input type="checkbox"/>	femer <input type="checkbox"/>	kryefamiljar <input type="checkbox"/>	bashkeshorte <input type="checkbox"/>						
2	MOSHA	0-14 vjet <input type="checkbox"/>	15-24 <input type="checkbox"/>	25-65 <input type="checkbox"/>			mbi 65 vjet <input type="checkbox"/>				
3	KATEGORIA E UDHËTARIT?	punetor <input type="checkbox"/>	nxenes <input type="checkbox"/>	I papunë <input type="checkbox"/>			student <input type="checkbox"/>				
		penzioner <input type="checkbox"/>	polic <input type="checkbox"/>	ushtar <input type="checkbox"/>	I vetepunësuar <input type="checkbox"/>						
4	PREJ CILIT VEND KENI ARDHUR NE KETE STACION?										
	Zona : _____					Adresa: _____					
5	PER ÇFARE QELIMI ISHIT ATJE?	banim <input type="checkbox"/>		tregeti <input type="checkbox"/>			pune <input type="checkbox"/>				
	shkollim(Fak) <input type="checkbox"/>	sherbim social <input type="checkbox"/>		argetim/çlodhje <input type="checkbox"/>			arsye tjeter _____				
6	KU PERFUNDON UDHËTIMIT JUAJ?										
	Zona : _____					Adresa: _____					
7	PER ÇFARE DO QENDRONI ATJE?	banim <input type="checkbox"/>		tregti <input type="checkbox"/>			pune <input type="checkbox"/>				
	shkollim(Fak) <input type="checkbox"/>	sherbim social <input type="checkbox"/>		argetim/çlodhje <input type="checkbox"/>			arsye tjeter _____				
8	SI KENI ARDHUR NE KETE VENDALJE?	me taksi <input type="checkbox"/>			veture familjare <input type="checkbox"/>			me biciklete <input type="checkbox"/>			
	ne kembe <input type="checkbox"/>			me autobus <input type="checkbox"/>			tjeter _____				
9	PER SA KOHE KENI ARDHUR NE KETE STACION?	1 deri 2 min <input type="checkbox"/>		3 deri 5 min <input type="checkbox"/>		5 deri 10 min <input type="checkbox"/>		10 e me shume <input type="checkbox"/>			
10	A KENI NDRYSHUAR LINJEN E TRANSPORTIT DERI NE KETE STACION DHE CILAT LINJA?										
	po <input type="checkbox"/>		jo <input type="checkbox"/>		nese po,sheno cilat linja _____						
11	NE CILEN MENYRE PAGUANI UDHËTIMIN TUAJ PER TRANSPORT?	bilete <input type="checkbox"/>		mujore <input type="checkbox"/>		pa pagese <input type="checkbox"/>		tjeter _____			
12	SA AUTOMJETE POSEDON FAMILJA E JUAJ?	asnje <input type="checkbox"/>		nje <input type="checkbox"/>		dy <input type="checkbox"/>		tre e me teper <input type="checkbox"/>			
13	A POSEDONI PATENT SHOFER?	po <input type="checkbox"/>		jo <input type="checkbox"/>							
14	A DO TE KISHIT PERDORUR VETUREN TUAJ PER TE BERE KETE UDHËTIM?	po <input type="checkbox"/>		jo <input type="checkbox"/>							
15	NUMRI I ANETAREVE TE FAMILJES _____	16. SA PREJ TYRE PERDORIN TRANS.PUBLIK _____									
17	SA FAMILJE JETONI NE TE NJEJTEN BANESE/SHTEPI? _____										
18	TE HYRAT MESATARE PER FAMILJEN? _____					19.TE HYRAT PER KOKE BANORI? _____					
20	A JENI PERDORUES TE TRANSPORTIT PUBLIK?	po <input type="checkbox"/>		jo <input type="checkbox"/>		as po/as jo <input type="checkbox"/>					
21	CILA ESHTË KOHA KUR UDHËTONI ME TP?	shkuarje: ora _____ min _____		kthim: ora _____ min _____							
22	NESE PO, SA SHPESH UDHËTONI ME TRANSP. PUBLIK?	çdo ditë <input type="checkbox"/>		1 herë/jave <input type="checkbox"/>							
	2-3 here/jave <input type="checkbox"/>	cdo dite pune/jave <input type="checkbox"/>		vetem vikendit <input type="checkbox"/>		shume rralle <input type="checkbox"/>					
23	CFARE MJETI TRANSPORTI SHFRYTEZONI PER TE LEVIZUR NE QYTET?	autobusin/linjen urbane <input type="checkbox"/>									
	automjetet te familjes <input type="checkbox"/>	taksi <input type="checkbox"/>	kembe <input type="checkbox"/>	biciklete <input type="checkbox"/>	mikrobuz/kombi <input type="checkbox"/>						
24	NESE JO, PSE NUK E PERDORNI TRANSPORT PUBLIK?	kam automjetin tim <input type="checkbox"/>		zakonisht marr taksi <input type="checkbox"/>							
	leviz ne kembe <input type="checkbox"/>	nuk jam i kenaqur me cilesin te transportit <input type="checkbox"/>		nuk pershtaten linjat <input type="checkbox"/>							
	me biciklete <input type="checkbox"/>	leviz me automjet privat/mikrobuz <input type="checkbox"/>		tjeter _____							
Anketuesi _____			Kontrolluesi _____			Numri i listës _____					

ANALIZA E KUALITETIT TË SHËRBIMEVE TË TRANSPORTIT PUBLIK DHE MASAT PËR PËRMIRSIMIN E TIJ NË ZONËN URBANE TË PRISHTINËS

faqja 2							
ARSYET E PERDORIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK?		cmimi me i lire	<input type="checkbox"/>	vandalja eshte afer	<input type="checkbox"/>		
1	l iki ngarkesave te trafikut	<input type="checkbox"/>	e kam me lehte	<input type="checkbox"/>	eshte me i sigurt	<input type="checkbox"/>	
	ekologjikisht l pranueshem	<input type="checkbox"/>	me i pershtatshem	<input type="checkbox"/>	eshte me i shpejt	<input type="checkbox"/>	
	s' kam problem me parking	<input type="checkbox"/>	arsye tjeter	<input type="checkbox"/>	nuk e di	<input type="checkbox"/>	
2	SA JENI TE KËNAQUR ME SHERBIMET E TP NË QENDËR/ZONA PERIFERIKE ?						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
3	SA JENI TË KËNAQUR SAKTËSINË DHE RESPEKTIMIN E ORAREVE NGA AUTOBUSËT?						
	NË ORËT KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	JASHTË ORËVE KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
4	SA JENI TË KËNAQUR ME NUMRIN DHE SHPESHTËSIN E KALIMIT TË AUTOBUSËVE SHUNEAVE,DIELAVE,FESTAVE etj?						
	NË ORËT KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	JASHTË ORËVE KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
5	SA JENI TË KËNAQUR ME NGARKESËN (TOLLOVIN) NË AUTOBUS?						
	NË ORËT KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	JASHTË ORËVE KULMORE ?	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
6	SA JENI TË KËNAQUR ME ITINERARIN (TRASEN) E LINJAVE TË TRANPOSTIT PUBLIK?(disponueshmeria e ventaljeve, sa iu pergjigjet destinacioni, kohezgjatja e udhetimit me autobus, largesia per arritur der te ventaljet etj.)						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
7	SA JENI TË KËNAQUR ME MUNDËSIN E TRANSFERIMIT (NDRRIMIT) NËPËR LINJA ?						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
8	SA JENI TË KËNAQUR ME REHATINË (KOMODITETIN) E AUTOBUSËVE?						
	vjetersia, pamja e jashtme, nr. i dverve, hapsira, nr.udhetareve/vendeve, lartesia e shkalleve etj)						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
9	SA JENI TË KËNAQUR ME PASTËRTINË E AUTOBUSIT (dyert,dritaret, podi,karrikat,dorezat mbajttese)?						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
10	SA JENI TË KËNAQUR ME REHATINË (KOMODITETIN) E VENDNDALJEVE? - me lokacionin, dizajnin, uleset, ndricimin, informimin, mbrojtja nga dielli, era, shiu, bora, mirëmbajtja dhe pastrimit etj ?						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
11	SA JENI TË KËNAQUR ME SIGURINË /MBROTJEN NË TP? aksidentet, demet njerezore dhe materiale etj, mbrojtja përfhsin sulmet fizike, vjedhjet, njerëz që shtyhen,ngacmim seksual,higjena ,duhani etj.						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
12	SA JENI TË KËNAQUR ME PERSONELIN, SHOFERËT DHE KONDUKTERËT?- qendrimi l pergjithshem, sjelljet, miresia per ndihme, respektimi l kodit te veshjes, tiparet njerezore,menyra e vozitjes etj.						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
13	SA JENI TË KËNAQUR ME MËNYRËN E PAGESËS SË UDHËTIMIT?						
	lloji biletës (njedrejtmeshe, ditore, studenti, penzioneri, mujore, vjetore, kategori te vecanta, pa pagese).						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
14	SA JENI TË KËNAQUR MË CMIMET E SHËRBIMIT TË OFRUAR TË TRANSPORTIT PUBLIK? -në zonat qendrore, periferike,zbritjet e lejuara për nxenes,student, penzioner, punëtor, kategori te vecanta,pa pagese etj.						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
15	SA JENI TË KËNAQUR ME MËNYRËN E FURNIZIMIT ME BILETË? -nr.i vendeve ku mund te blihet bileta, (kiosk, autobus, sms etj), vendi l pershtatshem ku blihet, blerja e bere paraprakishte etj.						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
16	SA JENI TË KËNAQUR ME MËNYRËN E INFORMIMIT ?(ndryshimet ne linja, radios dhe televizionit, posterave, fletepalosjeve, shpalljeve te ndryshme, personelit te autobusit, kiosk, qendres se thirrjeve, internetit etj)						
	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	
	4	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	
17	A DO TE PERDORNIT ME SHUME/SHPESH TRANSPORTIN PUBLIK NESE CILESIA E SHERBIMIT DO TE PERMISOHEJ?						
	po	<input type="checkbox"/>	jo	<input type="checkbox"/>	ndosha	<input type="checkbox"/>	
	tjeter	_____					
18	SI MENDONI SE MUND TE PERMIRESOHET TRANSPORTI NE KETE LINJE? (zgjidhni 1 deri 3 alternativa)						
	me shtimin e nr.mjeteve	<input type="checkbox"/>	me zgjatjen e linjes	<input type="checkbox"/>	me afrimin e stacioneve	<input type="checkbox"/>	
	me autob komod	<input type="checkbox"/>					
	duke ofruar cmime te lira	<input type="checkbox"/>	me shirita te vecante	<input type="checkbox"/>	me mirembajtje te stacioneve	<input type="checkbox"/>	
	tjeter	_____					
19	CILIN NGA FORMAT E MEPOSHTME DO TE DESHIRONI TE KISHIT PASUR PER TRANSPORTIN TUAJ?						
	autobus	<input type="checkbox"/>	tramvaj	<input type="checkbox"/>	trolejbus	<input type="checkbox"/>	
	tren urban	<input type="checkbox"/>					
	mikrobus/kombi	<input type="checkbox"/>	biciklete	<input type="checkbox"/>	aut. privat	<input type="checkbox"/>	
	tjeter	_____					
Intervistuesi:			Kontrolluesi:		Numri l listës:		

SHTOJCA C

Në tabelat e mëposhtme janë elaboruar tetë (8) kriteret e kualitetit të shërbimeve të transportit publik të udhëtarëve në tre nivele sipas standardit EN 13816, të cilat duhet të aplikohet në të gjitha linjat.

Tabela 10.1. Tre nivelet e standardit EN 13816

Niveli 1	Niveli 2	Niveli 3
1. Përshtatja	1.1. Mënyra	
	1.2. Rrjeti	1.2.1. largësia prej pikës B/A 1.2.2. nevoja sipas kalimit 1.2.3. mbulimi i territorit
	1.3. Ndikimi	1.3.1. koha e punës 1.3.2. dendësia 1.3.3. faktori i mbushjes së automjetit
	1.4. Përshtatja	
	1.5. Besueshmëria	
2. Pranueshmëria	2.1. Komunikimi i jashtëm	2.1.1. me këmbësorët 2.1.2. me biciklistat

		2.1.3. me shfrytëzuesit e taksive 2.1.4. me shfrytëzuesit e veturave
	2.2. I brendshëm	2.2.1. hyrja/dalja 2.2.2. lëvizjet e brendshme 2.2.3. bartja në mënyrat tjera të transportit publik
	2.3. Qasja e biletave	2.3.1. marrja brenda rrjetit 2.3.2. marrja jashtë rrjetit 2.3.3. legalizimi
3. Informacionet	3.1. Të dhënat e përgjithshme	3.1.1. në prapavijë 3.1.2. për pranishmërinë 3.1.3. për burimin e të dhënave 3.1.4. për kohëzgjatjen e udhëtimit 3.1.5. për furnizimin e udhëtarëve 3.1.6. për komoditetin 3.1.7. për sigurinë 3.1.8. për ndikimin në natyrë dhe mjedis
	3.2. Të dhënat për udhëtimin në kushte normale	3.2.1. drejtimet e rrugëve-linjave 3.2.2. përcaktimi për pikën B/A 3.2.3. shenjat e drejtimit të automjetit 3.2.4. për linjën 3.2.5. për kohën 3.2.6. për çmimin/tarifën 3.2.7. për llojin e biletës
	3.3. Të dhënat për udhëtimin në kushte jo normale	3.3.1. për vlerësimin momental të gjendjes 3.3.2. për alternativat e mundshme 3.3.3. për kompensimin e dëmit 3.3.4. për propozimet dhe akuzat 3.3.5. për sendet e humbura
4. Koha	4.1. Kohëzgjatja e udhëtimit	4.1.1. planifikimi i udhëtimit 4.1.2. hyrja/dalja 4.1.3. në pikën B/A dhe kalimet 4.1.4. në automjet
	4.2. Mbjatja e rendit të udhëtimit	4.2.1. saktësia 4.2.2. rregullsia
5. Kujdesi për udhëtarin	5.1. Përkushtimi	5.1.1. orientimi në udhëtarët 5.1.2. futja e risive dhe iniciativave
	5.2. Komunikimi me udhëtarët	5.2.1. hulumtimi 5.2.2. akuzat 5.2.3. kompensimi i dëmit
	5.3. Personeli	5.3.1. përshtatshmëria 5.3.2. qëndrimi zyrtar 5.3.3. shkathhtësia 5.3.4. paraqitja
	5.4. Mbështetja	5.4.1. në rast të ndërprerjes së shërbimit 5.4.2. udhëtarët të cilët duhet ndihmuar
	5.5. Mundësit e biletave	5.5.1. fleksibiliteti 5.5.2. koncesionet tarifore 5.5.3. biletat e drejtpërdrejta/kalimtare 5.5.4. zgjedhja e mënyrës së pagesës
6. Komoditeti	6.1. Përdorimi i dedikuar	6.1.1. në pikat B/A 6.1.2. në automjet
	6.2. Ujla dhe vetit e hapësirës	6.2.1. në automjet 6.2.2. në pikat B/A
	6.3. Udhëtimi komod	6.3.1. gjatë udhëtimit në automjet transportues

		6.3.2. lëvizja/ndalja 6.3.3. ndikimet nga jashtë
	6.4. Kushtet e mjedisit	6.4.1. atmosfera 6.4.2. mbrojtja prej ndikimeve kohore 6.4.3. pastërtia 6.4.4. ndriçimi, kuartësia 6.4.5. ndjeshmëria 6.4.6. zhurma 6.4.7. aktivitetet tjera të padëshirueshme
	6.5. Përparësitë plotësuese	6.5.1. WC/lavamanët 6.5.2. valixhet dhe sendet tjera 6.5.3. lajmërimet 6.5.4. freskimet 6.5.5. shërbimet komerciale 6.5.6. zbavitja
	6.6. Ergonomija	6.6.1. lëvizja e lehtë 6.6.2. ngritja e pajisjeve
7. Siguria	7.1. Mungesa e kimit	7.1.1. dizajni mbrojtës 7.1.2. ndriçimi 7.1.3. mbikëqyrja aktive 7.1.4. prania e policisë 7.1.5. ndihma në kohën e duhur
	7.2. Mungesa e fatkeqësive	7.2.1. mbrojtja e pranishme 7.2.2. shmangia nga rreziqet 7.2.3. mbrojtja aktive nga ana e personelit
	7.3.	7.3.1. planet dhe mundësitë
8. Ndikimi në mjedis	8.1. Burimet natyrore	8.1.1. gazrat e liruar 8.1.2. zhurma 8.1.3. ndotja e dukshme 8.1.4. vibracionet 8.1.5. pluhuri dhe ndotja 8.1.6. erë e keqe 8.1.7. mbeturinat 8.1.8. pengesat elektromagnetike
	8.2. Burimet natyrore	8.2.1. energjia 8.2.2. hapësira
	8.3. Infrastruktura	8.3.1. efekti i vibracioneve 8.3.2. konsumimi i rrugëve 8.3.3. kërkimi i mjeteve financiare 8.3.4. ndërprerja për shkak të aktiviteteve tjera