

RAPORT STUDIMOR



“NIVELI I KËNAQËSISË SË QYTETARËVE MBI CILËSINË E TRANSPORTIT PUBLIK NË TIRANË”



Raporti Studimor “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë” u realizua nga Qendra STEPS, në kuadër të projektit “Artivizëm”, me mbështetjen financiare të LevizAlbania, një projekt i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim, SDC.

Mendimet dhe opinionet e shprehura në të i përkasin autorëve realizues dhe nuk përkojnë domosdoshmërisht me qëndrimet e donatorit.



Përgatiti: Marsela Allmuça

Grafika: Elisa Bano

Redaktoi: Albana Hasmeta

Mirënjohje,

Aktivistëve që kontribuan në zbatimin e nismës:

*Afërdita Malaj, Ana Olldash, Edona Shehu, Elisa Arapi,
Evelina Dema, Fabjola Danaj, Frederik Mara, Grejd Hyska,
Grisilda Pasha, Hamide Selmani, Kejsi Harizi,
Kejtjana Kazani,
Kevin Gaxhja, Klarita Çeka, Klea Radovani, Klesta Seseri
Lejdi Caci, Marin Çeka, Neralba Demaliaj, Renato Hamza,
Skerdi Seseri.*



Lista e Tabelave

Tabela 1: *Të dhënat demografike të pjesëmarrësve*

Tabela 2: *Frekuentimi i linjave të transportit publik në qytetin e Tiranës*

Tabela 3: *Arsyet e përdorimit të transportit publik*

Tabela 4: *Problematikat më të shpeshta në transportin publik*

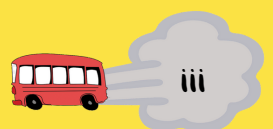
Tabela 5: *Niveli i sigurisë në transportin publik për çdo pohim*

Tabela 6: *Niveli i komunikimit dhe sjelljes së stafit gjatë transportit publik për çdo pohim*

Tabela 7: *Niveli i cilësisë së shërbimit për çdo pohim*

Tabela 8: *Niveli i aksesueshmërisë në transportin publik për çdo pohim*

Tabela 9: *Koha e pritjes*



Lista e Grafikëve

Grafiku 1: *Shpeshtësia e përdorimit të transportit publik në Tiranë*

Grafiku 2: *Koha mesatare e pritjes së urbanit*

Grafiku 3: *Përfitimi i abonesë së studentit*

Grafiku 4: *Niveli i sigurisë gjatë përdorimit të transportit publik*

Grafiku 5: *Diferencat gjinore mbi sigurinë gjatë përdorimit të transportit publik*

Grafiku 6: *Komunikimi dhe sjellja e stafit të shërbimit në transportin publik*

Grafiku 7: *Diferencat gjinore mbi komunikimin gjatë transportit publik*

Grafiku 8: *Niveli i cilësisë së shërbimit në transportin publik*

Grafiku 9: *Diferencat gjinore në perceptimin e cilësisë së shërbimit gjatë përdorimit të transportit publik*

Grafiku 10: *Niveli i aksesueshmërisë në transportin publik*

Grafiku 11: *Linjat e monitoruara*

Grafiku 12: *Oraret e monitorimit*

Grafiku 13: *Informacioni i afishuar në stacion*

Grafiku 14: *Informacioni i afishuar në ambientet e brendshme të mjeteve të transportit publik*

Grafiku 15: *Stafi i shërbimit - faturino*

Grafiku 16: *Siguria*

Grafiku 17: *Popullimi i urbanëve*

Grafiku 18: *Higjiena*



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Raporti studimor “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë” synon të paraqesë situatën aktuale të transportit publik në qytetin e Tiranës, duke u përpjekur të identifikojë disa nga sfidat dhe problematikat kryesore me të cilat përballen përdoruesit e këtij shërbimi. Ndër të tjera, ky raport synon të sjellë perspektivën e përdoruesve të shërbimit të transportit publik kundrejt një sërë elementësh të cilësisë dhe aksesueshmërisë. Në përfundim, raporti ofron disa rekomandime për përmirësimin e ofrimit të këtij shërbimi në të ardhmen.

Transporti Publik në Tiranë është një ndër shërbimet më të domosdoshme dhe më të përdorura nga qytetarët për të përmbushur nevojat për lëvizje. Megjithatë, shërbimi i transportit publik nuk plotëson nevojat dhe të drejtat e qytetarëve për një shërbim cilësor; Transporti Publik ka treguar gjithmonë një trend negativ për sa i përket elementëve të cilësisë dhe aksesueshmërisë të ofrimit të këtij shërbimi.

Me qëllim vlerësimin e cilësisë dhe aksesueshmërisë të shërbimit të transportit publik, Qendra STEPS me mbështetjen e LevizAlbania, përgjatë periudhës Korrik 2020 - Tetor 2020, realizoi studimin “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë” si dhe monitoroi kushtet e ofrimit të këtij shërbimi në terren.

Pjesëmarrësit e këtij studimi (N=1020) ishin përdorues të shërbimit të transportit publik të moshës 16-65 vjeç, të përzgjedhur në mënyrë rastësore, prej të cilëve 60.8% ishin vajza dhe gra, dhe 39.2% djem dhe burra (Tabela 1).

Fushat kryesore të cilat ka eksploruar studimi lidhen me:

a) Aspektet e sigurisë gjatë përdorimit të transportit publik; b) Komunikimi dhe standardet e sjelljes së stafit që ofron shërbimin direkt; c) Cilësia e shërbimit në lidhje me oraret, stacionet, çmimin e biletës dhe hapësirën personale; si dhe d) Aksesueshmëria e këtij shërbimi nga personat me aftësi ndryshe, mosha e tretë dhe nënat me fëmijë. Për të ofruar një analizë më të plotë të situatës, këto fusha janë monitoruar në terren në pesë linja kryesore të transportit publik në Tiranë.

Gjetjet kryesore të studimit tregojnë se pjesa më e madhe e qytetarëve pjesëmarrës në studim (82.4%) kanë raportuar nivel të ulët të sigurisë gjatë udhëtimit në mjetet e transportit publik; 64.8% e pjesëmarrësve raportuan nivel të ulët të kënaqësisë në lidhje me komunikimin dhe sjelljen e stafit të shërbimit gjatë përdorimit të mjeteve të transportit publik; 90.7% e pjesëmarrësve raportojnë nivel të ulët të kënaqësisë mbi cilësinë e shërbimit të ofruar; 88% e pjesëmarrësve janë shprehur se aksesueshmëria e mjeteve të transportit publik nga personat me aftësi ndryshe, mosha e tretë dhe nënat me fëmijë është në nivele shumë të ulëta.



Ndërkohë, nga monitorimet e kryera në terren rezultoi se në asnjë stacion nuk është e afishuar tabela e orareve të lëvizjes të mjeteve të transportit publik. Situata paraqitet pozitive përse i përket pajisjes së ambienteve të brendshme të mjeteve të transportit publik me hartën e stacioneve – në 80.7% të rasteve të monitoruara është raportuar se mjetet janë të pajisura me hartën e stacioneve. Në 45.9% të rasteve të vëzhguara, faturinot nuk janë të pajisur me distinktiv, dhe në disa raste ata nuk janë të pajisur me uniformë. Në 24.8% të rasteve shoferi hap dhe mbyll derën pa u siguruar nëse të gjithë pasagjerët kanë hipur/zbritur nga mjeti, dhe në 35.8% të rasteve është raportuar se shoferi komunikon me qytetarët/faturinon ndërkohë që drejton mjetin. Në 48% të rasteve të monitoruara është raportuar se ka patur mbipopullim të mjeteve të transportit publik, ku shumica e pasagjerëve qëndrojnë në këmbë duke penguar kështu dhe sistemin e lëvizjes, etj.

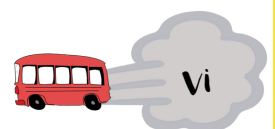


TABELA E PËRMBAJTJES



HYRJE	1
METODOLOGJIA	2
Pjesëmarrësit në studim	2
Instrumenti	3
Mbledhja e të dhënave	6
Çështjet etike	7
Kufizime të studimit	8
ANALIZA E TË DHËNAVE	9
Përdorimi i transportit publik në qytetin e Tiranës	9
Siguria në transportin publik	13
Kënaqësia e qytetarëve në lidhje me Komunikimin dhe sjelljen e stafit në transportin publik	15
Cilësia e shërbimit të Transportit Publik	19
Aksesueshmëria në Transportin Publik	25
Analiza e të dhënave të mbledhura nga monitorimi në terren	27
KONKLUZIONE	33
REKOMANDIME PËR PUSHTETIN VENDOR	36
REFERENCA	38
SHTOJCA	39





Raporti studimor *“Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë”* eksploron nivelin e kënaqësisë të përdoruesve të shërbimit të transportit publik në Tiranë dhe analizon kushtet e ofrimit të këtij shërbimi në terren. Raporti studimor është realizuar në kuadër të projektit *“Artvizëm”*, zbatuar nga Qendra STEPS me mbështetjen e LevizAlbania, një projekt i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.

Si një ndër shërbimet publike më të domosdoshme të jetës së përditshme për pjesën më të madhe të banorëve në qytetin e Tiranës, transporti publik është targetuar si një ndër fushat kryesore të ndërhyrjes të programeve politike gjatë fushatave elektorale vendore apo qendrore. Megjithatë, ofrimi i këtij shërbimi vazhdon të mbetet problematik. Nevoja për realizimin e këtij studimi ka ardhur për shkak të problematikave të shumta dhe të vazhdueshme të identifikuara përgjatë ofrimit të shërbimit të transportit publik, problematika të cilat ndikojnë drejtpërdrejtë në cilësinë e jetës së qytetarëve.

Pjesëmarrës në studim ishin 1020 persona (N=1020), prej të cilëve 60.8% ishin vajza dhe gra, dhe 39.2% djem dhe burra (Tabela 1). Pjesëmarrësit e përfshirë në studim i përkasin grupmoshës 16-65 vjeç.

Përmes vlerësimit të nivelit të kënaqësisë të përdoruesve të shërbimit të transportit publik, dhe monitorimit të kushteve të ofrimit të shërbimit në terren, studimi ka synuar të identifikojë problematikat në ofrimin e këtij shërbimi në Tiranë me qëllim ndërgjegjësimin e pushtetit vendor mbi situatën reale dhe përmirësimin e këtij shërbimi në terma të cilësisë dhe aksesueshmërisë.

Raporti studimor përshkruan situatën aktuale të transportit publik në Bashkinë e Tiranës, dhe në të njëjtën kohë ofron një analizë të nivelit të kënaqësisë të përdoruesve të shërbimit të transportit publik, përfshi këtu sfidat dhe problematikat që ata ndeshin gjatë përdorimit të këtij shërbimi. Një tjetër komponent i rëndësishëm që trajtohet në studim është aksesueshmëria e këtij shërbimi nga personat me aftësi ndryshe, mosha e tretë, dhe nënat me fëmijë. Në përfundim, raporti ofron rekomandime me qëllim ndërhyrjen për përmirësimin e ofrimit të këtij shërbimi.

Raporti studimor përbëhet nga 5 kapituj kryesorë në të cilat janë analizuar në mënyrë të detajuar çështjet e përmendura. Më specifikisht, në kapitullin e parë ofrohet një përshkrim i përgjithshëm i studimit; në kapitullin e dytë prezantohet në mënyrë të detajuar metodologjia e studimit, kampionimi dhe metodologjia e përdorur; kapitulli i tretë ofron analizën e të dhënave sipas kategorive dhe fushave të përcaktuara; kapitulli i katërt paraqet në mënyrë të përmbledhur konkluzionet e studimit; dhe në kapitullin e pestë jepen rekomandimet për institucionet përgjegjëse për përmirësimin e cilësisë së transportit publik në qytetin e Tiranës.





Për realizimin e studimit *“Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë”* janë përdorur metoda mikse kërkimore – metoda sasiore e kërkimit realizuar përmes një pyetësi të administruar online dhe në terren, dhe metoda cilësore e kërkimit (vëzhgimi me pjesëmarrje) realizuar përmes monitorimit të kushteve të transportit publik në terren.

Për të matur nivelin e kënaqësisë së qytetarëve në lidhje me ofrimin e shërbimit të transportit publik është përdorur metoda sasiore e kërkimit, e cila ka përfshirë hartimin e një pyetësi të administruar online (*nëpërmjet Google form*) dhe në terren *“Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit urban në Tiranë”*. Ky pyetësor është plotësuar nga një kampion prej N=1020 qytetarësh në Tiranë me synim paraqitjen e situatës së transportit publik bazuar në perceptimet dhe eksperiencën e përdoruesve të linjave të ndryshme të këtij shërbimi.

Paralelisht, ky studim sjell të dhëna të mbledhura nga të rinjtë ARTIVIST*, gjatë monitorimit në terren të 5 linjave kryesore të transportit publik në Tiranë (Linja e Unazës, Tirana e Re, Yzberisht, Kombinat-Kinostudio dhe Porcelan). Monitorimi i linjave të transportit publik është realizuar nëpërmjet administrimit të një liste kontrolli përmes qasjes *“Pasagjeri misterioz”***. Në total janë realizuar 109 monitorime në terren, afërsisht 22 monitorime për çdo linjë të përcaktuar.

Pjesëmarrësit në studim

Kampioni i përfshirë në këtë studim përbëhet nga 1020 pjesëmarrës (N=1020), prej të cilëve 60.8% ishin vajza dhe gra, dhe 39.2% djem dhe burra (Tabela 1).

Pjesëmarrësit në këtë studim i përkasin grupmoshës 16-65 vjeç, dhe për lehtësi të analizimit të të dhënave të mbledhura është bërë kategorizimi në gjashtë nëngrupe të caktuara. Pjesën më të madhe të kampionit e zë grupmosha 19-24 vjeç (35% e të anketuarve), më pas vijon grupmosha 25-34 vjeç (29.7% e të anketuarve). Grupmosha me më pak pjesëmarrës në plotësimin e pyetësit është grupmosha mbi 65 vjeç, që zë 1.2% të kampionit total.

Lidhur me nivelin arsimor të pjesëmarrësve në studim rezulton se pjesa më e madhe e të anketuarve i përkasin nivelit të arsimit universitar (56.9% e të anketuarve) dhe atij pas universitar (23.8% e të anketuarve).

*Të rinjtë ARTIVIST - janë grupi i të rinjve të trajnuar dhe angazhuar në realizimin e aktiviteteve të projektit “Artivizëm”.

**Pasagjeri Misterioz – koncept i huazuar nga “klienti misterioz” (mystery shopper) i cili mbledh të dhëna duke përdorur shërbimin si një klient/pasagjer i thjeshtë.



Përsa i përket shtrirjes gjeografike - zonat e banimit të pjesëmarrësve të përfshirë në studim, rezulton se rreth 74% e të anketuarve jetojnë në zonë urbane dhe janë përdorues të rregullt të shërbimit të transportit publik; 21.7% e të anketuarve jetojnë në zonë periferike; dhe 4.3% e tyre banojnë në zonë rurale, por përdorin transportin publik për lëvizjet brenda qytetit.

TABELA 1-TË DHËNAT DEMOGRAFIKE TË PJESEMARRËSVE

	N	%
Gjinia		
Gra dhe vajza	620	60.8
Burra dhe djem	400	39.2
Grup-mosha		
16-18 vjeç	71	7.0
19-24 vjeç	357	35.0
25-34 vjeç	303	29.7
35-49 vjeç	194	19.0
50-64 vjeç	83	8.1
Mbi 65 vjeç	12	1.2
Niveli Arsimor/ Edukimit		
Pa arsim	5	.5
Fillor	7	.7
8/9-vjeçar	29	2.8
I mesëm	156	15.3
Universitar	580	56.9
Pas Universitar	243	23.8
Zona e banimit		
Zonë urbane	755	74.0
Zonë periferike e qytetit	221	21.7
Zonë rurale	44	4.3

Instrumenti

Instrumentat e përdorur për realizimin e studimit të hartuar paraprakisht nga grupi i ekspertëve ishin pyetësi "Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e



transportit urban në Tiranë” dhe Lista e kontrollit për monitorimin në terren të linjave të transportit publik. Më konkretisht mbi përmbajtjen e instrumentave si në vijim:

Instrumenti 1- Pyetësi “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit urban në Tiranë”

Pyetësi është hartuar për të mbledhur të dhëna të detajuara në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve ndaj përfuturit të shërbimit të transportit publik në Bashkinë e Tiranës.

Ekspertët e angazhuar për hartimin e këtij instrumenti janë bazuar në monitorime të mëparshme të shërbimit të transportit publik, kuadrin ligjor dhe rregullator të këtij shërbimi, si dhe në vëzhgime paraprake dhe monitorime të vazhdueshme në lidhje me fushat e ndryshme që përfshihen në shërbimin e transportit publik. Pyetësi mbledh informacion në këto katër fusha: Aspekte të Sigurisë, Komunikimi dhe sjellja e stafit, Cilësia e shërbimit dhe Aksesueshmëria. Pyetësi përbëhet nga dy seksione kryesore, të dhënat demografike dhe fushat e synuara për mbledhjen e informacionit, si në vijim:

Seksioni i parë i instrumentit përbëhet nga një grup pyetjesh të cilat mbledhin informacion mbi:

- të dhënat demografike (gjinia, mosha dhe zona e banimit);
- të dhëna të përgjithshme në lidhje me përdorimin e transporti publik (shpeshësia e përdorimit të këtij shërbimi, linjat që frekuentohen, arsyeja e përdorimit të këtij shërbimi, shqetësimet më të zakonshme gjatë përdorimit të këtij shërbimi, koha normale e pritjes së urbanit në stacion, dhe përfitimi i abonesë së studentit, nëse është e aplikueshme).

Seksioni i dytë i instrumentit ndahet në katër shkallë. Secila shkallë përbëhet nga një grup pohimesh të cilat kanë matur një nga fushat në vijim: Sigurinë, Komunikimin dhe sjelljen e stafit, Cilësinë e shërbimit dhe Aksesueshmërinë.

Secili nga pohimet për të katër fushat e marra në studim është vlerësuar sipas niveleve të shkallës Likert - *Aspak dakord (1) në Plotësisht dakord (5)*. Në total seksioni i dytë përmban 21 pohime në katër fushat e synuara për të mbledhur informacion.

Fusha e I-rë - Siguria: Përbëhet nga tre pohime të cilat mbledhin të dhëna mbi perceptimin që qytetarët kanë mbi sigurinë gjatë përdorimit të këtij shërbimi. *Shembull i një prej pohimeve: "Sa i/e sigurt ndihen ju në lidhje me objektet tuaja personale ndërkohë që udhëtoni në urban (çanta, portofoli, telefoni, bizhuteritë etj.)."*

Fusha e II-të - Komunikimi dhe sjellja e stafit: Përbëhet nga tre pohime të cilat mbledhin informacion mbi kënaqësinë e qytetarëve në lidhje me komunikimin dhe sjelljen e stafit të shërbimit. Secili prej pohimeve synon të mbledhë informacion për çdo punonjës gjatë ofrimit të këtij shërbimi: Shoferin e mjetit, Faturinon dhe Kontrollorin e Bashkisë.

Fusha e III-të - Cilësia e shërbimit: Përbëhet nga 12 pohime dhe i dedikohet mbledhjes së të dhënave mbi cilësinë e shërbimit në lidhje me oraret, stacionet, çmimin e biletës, hapësirën personale, etj. *Shembuj të pohimeve në këtë shkallë: "Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me informacionin e afishuar në ambjentet e brendshme të urbanit (informacion mbi të drejtat e pasagjerëve, harta e itinerarit, kontaktet për ankesat, etj)", "Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me hapësirën e nevojshme në urban".*

Fusha IV-të - Aksesueshmëria: Përbëhet nga tre pohime dhe mbledh të dhëna mbi mënyrën se si e vlerësojnë qytetarët këtë shërbim në lidhje me aksesin e personave me aftësi ndryshe, moshën e tretë dhe nënat me fëmijë. *Shembull i një prej pohimeve: "Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin publik nga nënat me fëmijë të vegjël, me karrocë (hapësirat për karrocën, vendndodhja e urbanit për hyrjen, etj.)."*

Instrumenti 2: Lista e kontrollit "Monitorimi i cilësisë së shërbimit të transportit publik në Bashkinë Tiranë"

Ky instrument u hartua me qëllim mbledhjen e të dhënave gjatë monitorimit në terren të kushteve në të cilat ofrohen shërbimet e transportit publik, dhe mban informacion në lidhje me elementë të shërbimit të paracaktuar për t'u monitoruar. Teknika e përdorur për zbatimin në terren të këtij instrumenti është ajo e "Pasagjerit Misterioz", teknikë e cila konsiston në trajnimin e monitoruesit të terrenit për të mbledhur informacion e kërkuar, dhe plotësimin saktë dhe të detajuar të listës së kontrollit.

Linjat e përzgjedhura për të qenë pjesë e procesit të monitorimit përbëjnë pesë linja kryesore të transportit publik në Bashkinë e Tiranës (Linja e Unazës, Tirana e Re, Yzberisht, Kombinat-Kinostudio dhe Porcelan). Kjo përzgjedhje është bërë bazuar në ngarkesën e vazhdueshme, përdorimin më të shpeshtë nga qytetarët dhe problematikat që ato paraqesin.

Lista e kontrollit mbledh informacionin sipas hapave të shpjeguar më poshtë:

Monitoruesi mban shënim linjën e transportit publik që po monitorohet, stacionin nga ku nis monitorimi, si dhe orarin në të cilin realizohet ky monitorim.

Monitoruesi (pasagjeri misterioz) nis monitorimin duke vëzhguar kushtet dhe



gjendjen fizike të stacionit (nëse ka një stacion fizik dhe informacion të nevojshëm për një qytetar në lidhje me oraret, çmimin e biletës, hartën e stacioneve, etj.).

Në vazhdim, me mbërritjen e urbanit monitoruesi mban shënim në Listën e kontrollit informacionin e afishuar në ambientin e brendshëm të urbanit, paraqitjen dhe sjelljen profesionale të stafit: të shoferit, faturinos dhe kontrollorit të Bashkisë.

Një tjetër grup pohimesh në Listën e kontrollit përfshin aspekte të sigurisë (informacion mbi sjelljen e shoferit, nëse ecën në mënyrë të papërshtatshme, përdor celularin, hap dhe mbyll derën pa u siguruar mirë nëse pasagjerët kanë hipur/zbritur në urban, etj.). Monitoruesit kanë vlerësuar me "Po" ose "Jo" për të gjitha këto veprime.

Monitoruesi ka vlerësuar gjithashtu sipas shkallës Likert, nga *Aspak mirë (1)* në *Plotësisht mirë (5)*, higjienën dhe gjendjen fizike të mjetit, si dhe kanë mbledhur informacion mbi (mbi)popullimin e urbanit gjatë orarit të shërbimit.

Mbledhja e të dhënave

Mbledhja e të dhënave përmes Pyetësorit "Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit urban në Tiranë"

Procesi i hartimit të pyetësorit nisi fillimisht me vëzhgime dhe rishikime paraprake të grupit të Ekspertëve të situatës në terren dhe dokumentacionit ligjor në fuqi në lidhje me shërbimin e transportit publik. Ky proces shërbeu për të përcaktuar fushat dhe kategoritë e mbledhjes së të dhënave.

Për të testuar qëndrueshmërinë dhe realizueshmërinë e instrumentit matës, pyetësori u pilotua në një kampion prej 40 personash. Sugjerimet e mbledhura nga procesi i pilotimit u reflektuan në versionin përfundimtar të instrumentit i cili u aplikua në terren. Pas pilotimit, filloi procesi i mbledhjes së të dhënave, i cili u realizua përmes dy formave: Online, nëpërmjet shpërndarjes së instrumentit në Google Form, dhe plotësimin e pyetësorëve drejtpërdrejtë me qytetarët në terren.

Metoda e përzgjedhjes së të anketuarve është ajo rastësore. Kështu, pyetësori i administruar online është promovuar gjerësisht në media të ndryshme sociale (*E-mail, Facebook dhe Instagram*), dhe ka qenë i hapur dhe lehtësisht i aksesueshëm për të gjithë ata që kanë zgjedhur të plotësojnë formën. Për të siguruar një përfaqësim më të gjerë të popullatës përdoruese të shërbimit të transportit publik, është përdorur dhe realizimi i pyetësorëve në terren. Kjo ka përfshirë realizimin e pyetësorëve në stacione të ndryshme brenda qytetit, me përdorues rastësorë të këtij shërbimi.

Procesi i realizimit të pyetësorëve është administruar nga 5 intervistues, të cilët janë trajnuar mbi procedurën dhe administrimin e pyetësorit dhe mbledhjes së të dhënave. Plotësimi i pyetësorit nga qytetarët është realizuar pas shpjegimit të qëllimit të studimit dhe marrjes së miratimit për përfshirjen e tyre vullnetare në proces.

Të dhënat janë analizuar nëpërmjet paketës statistikore SPSS version 20.0 si një nga metodat më të relevante për të analizuar të dhëna të kësaj natyre. Përgjatë raportit janë analizuar vetëm të dhënat statistikisht domethënëse.

Mbledhja e të dhënave përmes Listës së kontrollit "*Monitorimi i Cilësisë së Shërbimit të Transportit Publik në Bashkinë Tiranë (Linja e Unazës, Tirana e Re, Yzberisht, Kombinat-Kinostudio dhe Porcelan).*

Monitorimi i cilësisë së shërbimit të transportit publik, u realizua në 5 linja kryesore (Tirana e Re, Kombinat-Kinostudio, Porcelan, Yzberisht dhe Unaza) duke vlerësuar përdorimin e shpeshtë nga qytetarët të këtyre linjave. Në këto pesë linja u realizuan gjithsej 109 monitorime, ose afërsisht 22 monitorime për çdo linjë të targetuar. Administrimi i instrumentit u realizua përmes qasjes "*Pasagjeri misterioz*" që është një koncept i huazuar nga "*Klienti misterioz*" dhe i referohet një metode kërkimore që mat cilësinë apo performancën e një shërbimi apo mekanizmi rregullues. Monitoruesit ishin të rinjtë Artivistë të cilët fillimisht u trajnuan në lidhje me administrimin e instrumentit të monitorimit dhe metodën "*Pasagjeri Misterioz*". Monitoruesit, të ndarë në grupe, kanë përdorur 5 linjat e transportit publik, duke vëzhguar dhe monitoruar elementët dhe standardet e shërbimit për çdo fushë të përcaktuar. Monitorimi është realizuar në ditë dhe në orare të ndryshme, për të 5 linjat e përfshira në studim.

Çështjet etike

Grupi i punës është kujdesur që të gjithë pjesëmarrësit në studim të informohen para plotësimit të pyetësorit në lidhje me qëllimin e studimit dhe iniciativën në kuadër të të cilit ai realizohet. Çdo pjesëmarrës në studim ka dhënë miratimin e informuar pasi është prezantuar me nismën, qëllimin dhe rëndësinë e studimit dhe përdorimin e të dhënave të mbledhura.

Pjesëmarrësve në studim ju është ofruar informacioni i nevojshëm në lidhje me përdorimin e të dhënave të mbledhura vetëm për qëllime të studimit dhe trajtimin e këtyre të dhënave në përputhje me parimet e konfidencialitetit. Gjithashtu, pjesëmarrësit janë siguruar që pyetësori nuk përmban të dhëna identifikuese dhe se nuk do të kishte asnjë përpjekje për të mbledhur të dhënat e tyre personale. Përpara plotësimit të pyetësorit, qytetarët janë informuar se pjesëmarrja e tyre në studim do të ishte vullnetare dhe se ata gëzonin të drejtën për t'u tërhequr në çdo moment të

pjesëmarrjes së tyre.

Mbledhja e të dhënave është realizuar në përputhje me çështjet etike dhe respektimin e të dhënave personale të secilit pjesëmarrës në studim.

Kufizime të studimit

Masa e kampionit

Pavarësisht numrit të lartë të pjesëmarrësve në studim (N=1020), gjetjet përfaqësojnë vetëm mendimet e qytetarëve që kanë marrë pjesë në studim dhe nuk mund të përgjithësohen për gjithë popullatën e qytetarëve që jetojnë në territorin e Bashkisë së Tiranës.

Shtrirja e studimit

Të dhënat e mbledhura nga monitorimet në terren i referohen vetëm pesë linjave të transportit publik në Tiranë, nga totali prej 15 linjash që ka Bashkia e Tiranës në territorin e saj.

Instrumenti i studimit

Për mbledhjen e të dhënave sasiore të studimit ka qenë thelbësor përdorimi i pyetësorit të administruar online *"Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit urban në Tiranë"*. Megjithatë, përdorimi i këtij instrumenti ka sjellë kufizime në lidhje me 2 elementë: i) përzgjedhjen e pjesëmarrësve - pyetësori online nuk është një formë miqësore për personat që nuk kanë akses në internet apo mjete teknologjike (për të përmendur këtu moshën e tretë); ii) përgjigjet e shumëfishta – vështirësi në shmangien e marrjes së përgjigjeve më shumë se një herë nga një pjesëmarrës.

Pavarësisht limiteve të përmendura, të dhënat e dala nga ky studim janë të vlefshme dhe domethënëse, si dhe paraqesin një pasqyrim të plotë të situatës duke sjellë të dhëna që konfirmojnë njëra-tjetrën, pra mendimet e qytetarëve dhe monitorimet në terren. Autorët rekomandojnë që në studime të mëtejshme që mund të ndërmerren në lidhje me shërbimin e Transportit publik në Tiranë të mund të përfshijnë një kampion më të madh, shtrirje më të gjerë fizike dhe kohore të monitorimit të linjave të transportit publik.

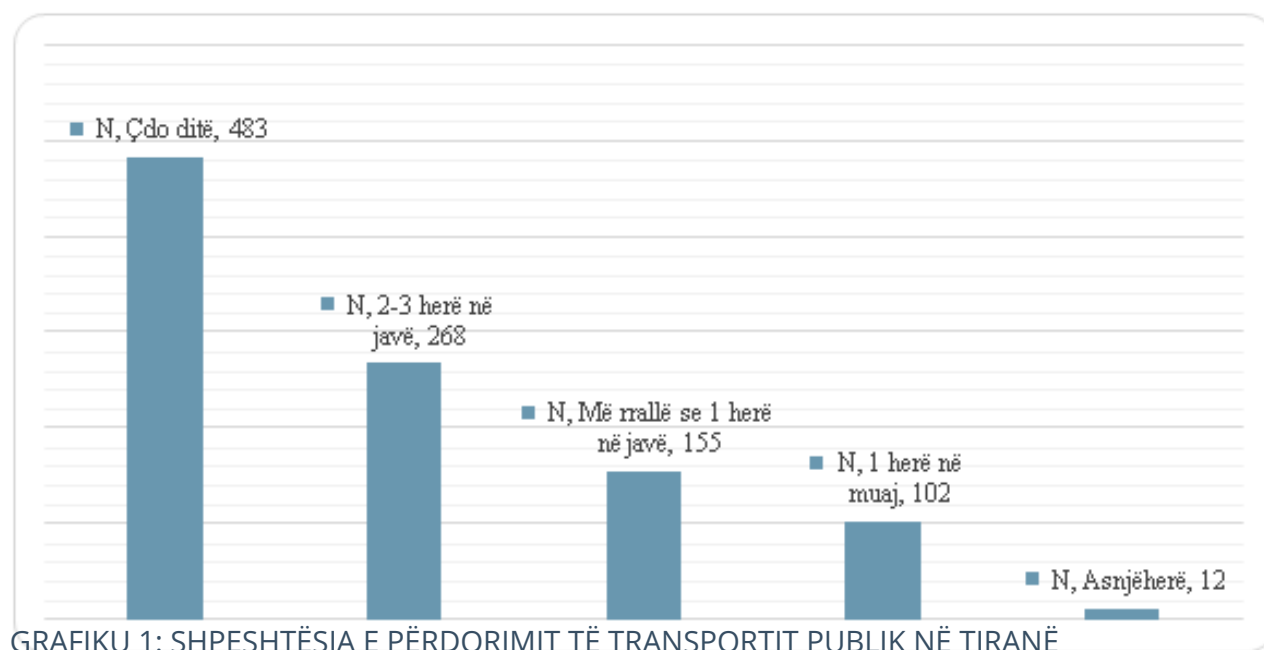
ANALIZA E TË DHËNAVE



Në këtë kapitull analizohen të dhënat e mbledhura përgjatë studimit duke u ndalur vetëm tek ato të dhëna të cilat kanë rezultuar statistikisht domethënëse dhe në linjën e qëllimit të studimit sipas fushave në vijim:

Përdorimi i transportit publik në qytetin e Tiranës

Nga rezultatet e mbledhura nga pyetësi mbi shpeshtësinë e përdorimit të transportit publik në Tiranë, rezultoi se 47.3% e pjesëmarrësve e përdorin transportin çdo ditë; 26.2% e tyre e përdorin 2-3 herë në javë; dhe pjesa tjetër Më rrallë se një herë në javë deri në Asnjëherë, siç paraqitet edhe në grafikun në vijim:



Linjat më të frekuentuara nga qytetarët të cilët morën pjesë në studim janë Linja e Unazës (72%), duke vijuar më pas me linjën e Tiranës së Re (63.04%), duke u ndjekur nga linja Kombinat-Kinostudio e cila gjithashtu mbetet një nga linjat më të frekuentuara nga qytetarët me rreth 57.55%.

Sikurse tregohet edhe në tabelën nr. 2. linjat e tjera janë më pak të përdorura nga pjesëmarrësit në studim.



TABELA 2: FREKUENTIMI I LINJAVE TË TRANSPORTIT PUBLIK NË QYTETIN E TIRANËS

	N	%
Unaza	736	72.16
Tirana e Re	643	63.04
Kombinat-Kinostudio	587	57.55
Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit	338	33.14
Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg	290	28.43
Porcelan	272	26.67
Qendër - QTU- Megatek - City Park	252	24.71
Kashar - Yzberisht – Qendër	227	22.25
Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias	198	19.41
Linja A- Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut	174	17.06
Linja B - Institut -Ish Kombinati i Autotraktorëve	163	15.98
Laprakë	160	15.69
Qyteti Studenti-Jordan Misja	158	15.49
Linja A-Mihal Grameno-Marteniteti Ri-Ish Fusha Aviacionit	125	12.25
Linja A-Uzina Dinamo e Re-Sharrë-5 Maji	109	10.69
Tufina	106	10.39
Linja B-Ish Fusha e Aviacionit- Maternitetit i ri - Mihal Grameno	100	9.80
Linja B-5 Maji - Sharrë-Uzina Dinamo e re	97	9.51

Fakti që transporti publik është një domosdoshmëri në jetën e qytetarëve dhe i përdorur për të përmbushur veprimtaritë e jetës së përditshme, paraqitet në Tabelën nr. 3, e cila përmban arsyet se përse e përdorin më shpesh qytetarët transportin publik. Pjesa më e madhe e përgjigjedhënësve, (46.1%) e përdorin transportin publik për të shkuar në punë, 35.3% e përdorin për lëvizje të ndryshme, dhe 17.7% për të shkuar në shkollë. (Tabela 3)



TABELA 3: ARSYET E PËRDORIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK

	N	%
Për të shkuar në punë	470	46.1
Për të shkuar në shkollë	181	17.7
Lëvizje për punë të ndryshme	360	35.3
Tjetër	9	.9
Total	1020	100.0

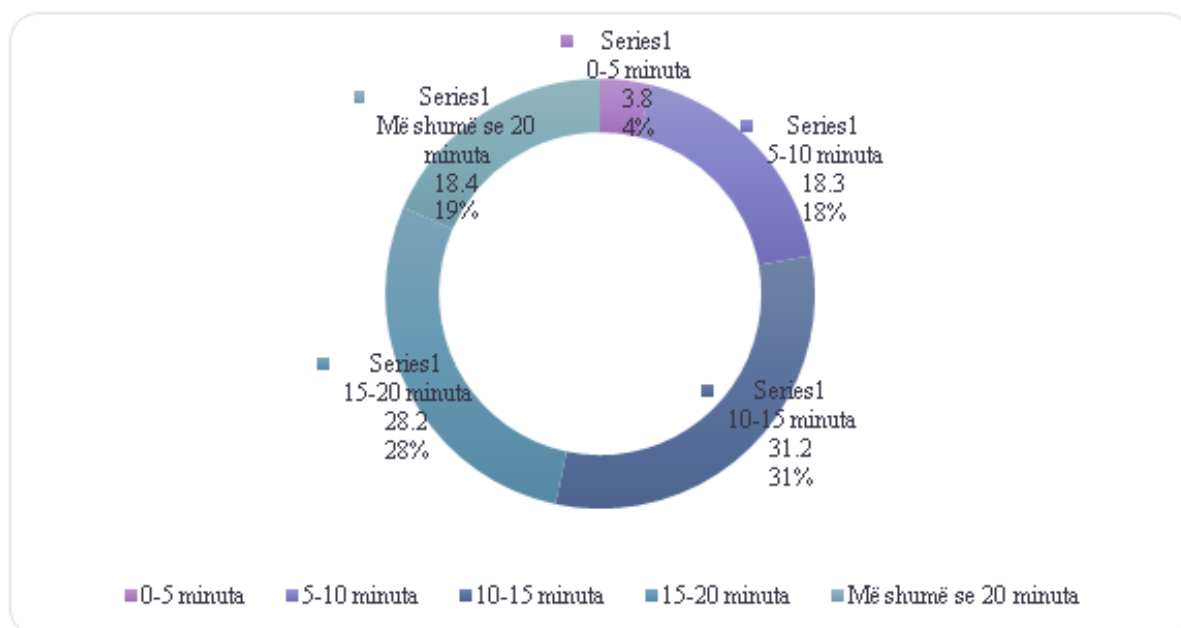
Problematikat me të cilat pasagjerët ndeshen gjatë përdorimit të transportit publik dhe që janë renditur në pyetësonin *“Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit urban në Tiranë”* duket se janë zgjedhur në një masë të madhe nga pjesëmarrësit në këtë studim. Sikurse vihet re edhe në Tabelën nr. 4, sipas përgjigjedhënësve, 94.31% e pjesëmarrësve kanë shprehur si problematikë kryesore mungesën e higjienës në mjetet e transportit publik, ku më pas, si problematika e dytë më e shpeshtë renditet kondicionimi. Më shumë se 70% e qytetarëve kanë përzgjedhur si shqetësuese elementet që lidhen me shpeshtësinë/frekuencën, shpejtësinë e lëvizjes, aksesueshmërinë, oraret e parregullta, infrastrukturën, sigurinë gjatë udhëtimit, etikën e stafit, etj.

TABELA 4: PROBLEMATIKAT MË TË SHPESHTA NË TRANSPORTIN PUBLIK

	N	%
Higjiena	962	94.31
Kondicionimi	942	92.35
Shpeshtësia/frekuenca e urbanëve	901	88.33
Shpejtësia (lëvizin ngadalë/shpejt)	897	87.94
Aksesueshmëria për personat me aftësi ndryshe, mosha e tretë dhe nënat shtatëzanë/më fëmijë të vegjël	875	85.78
Oraret e transportit publik	853	83.63
Infrastruktura/kushtet fizike të stacioneve të urbanëve	799	78.33
Siguria gjatë udhëtimit	759	74.41
Etika e stafit në transportin publik	743	72.84
Çmimi i abonesë	674	66.08
Çmimi i biletës	644	63.14
Sinjalistika/tabelat	502	49.22
Largësia ndërmjet stacioneve	348	34.12

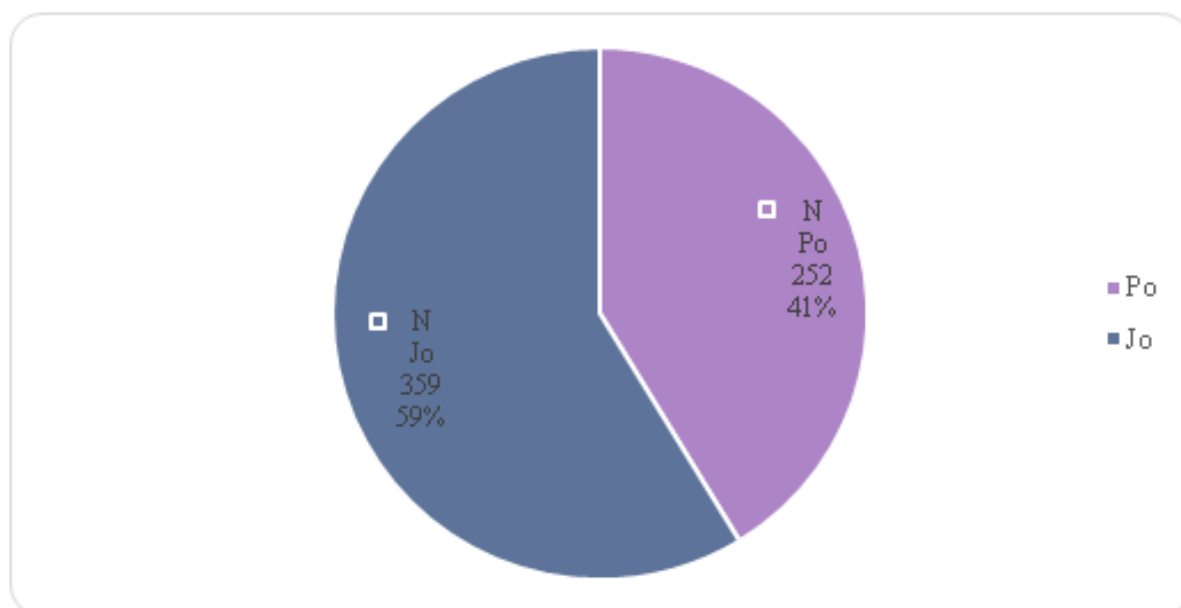


Lidhur me kohën mesatare që një qytetar pret në stacion për urbanin, për 31.2% të pjesëmarrësve është 10-15 minuta, dhe 15-20 minuta për 28.2% të tyre. Vetëm 3.8% e kampionit ka raportuar se pret 0-5 minuta në stacion për mbërritjen e urbanit.



GRAFIKU 2: KOHA MESATARE E PRITJES SË URBANIT

Një çështje e rëndësishme e dalë nga studimi lidhet me përdorimin dhe funksionimin e abonesë së studentit, e cila ndër vite ka qënë një shqetësim madhor për studentët dhe një nga çështjet më të diskutuara prej tyre. Në këtë studim 59.9% e kampionit përbëhej nga studentë, ku më shumë se gjysma e tyre (58.7%) kanë raportuar se nuk e përfitojnë abonenë e studentit (me çmim të reduktuar).



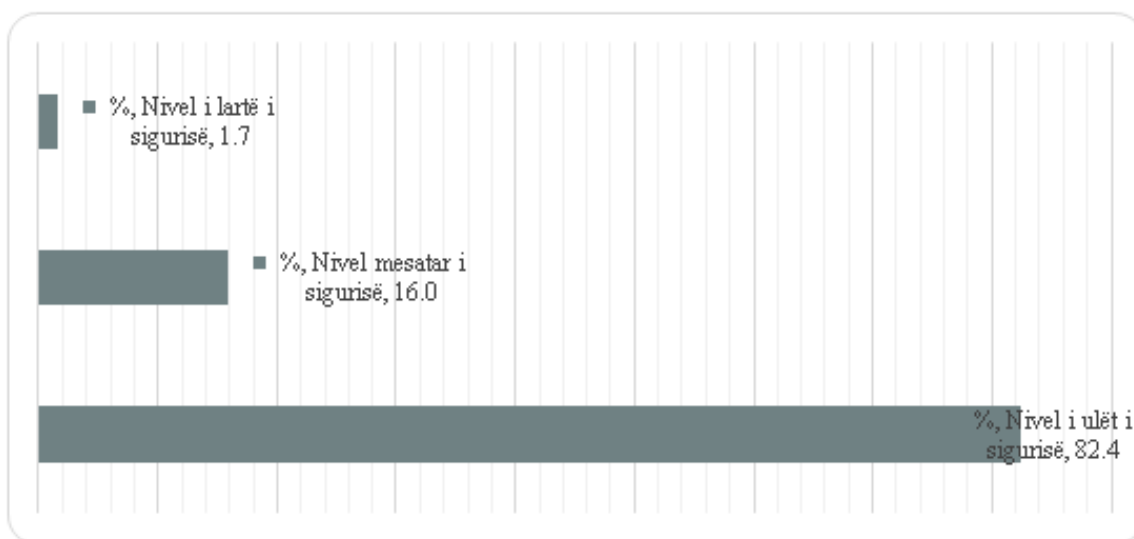
GRAFIKU 3: PËRFITIMI I ABONESË SË STUDENTIT

Përsa u përket arsyeve se përse një numër kaq i madh i studentëve nuk e përfiton abonenë e studentit, nga raportimet e mbledhura rezulton se *“Nuk ka gjendje”, “Shiten në tregun e zi”* dhe *“Duhet të presësh në radhë shumë të gjata për ta përfituar”*.

Gjithashtu nga një numër i lartë studentësh është raportuar se të qënurit në universitet privat automatikisht i ka përjashtuar ata nga mundësia e përfitimit të abonesë së studentit.

Siguria në transportin publik

Një nga fushat e matura në këtë studim është siguria e perceptuar nga pasagjerët gjatë përdorimit të transportit publik. Pohimet të cilat i referohen sigurisë së pasagjerëve kanë mbledhur të dhëna mbi faktin se sa të sigurtë ndihen pasagjerët për veten dhe për sendet e tyre personale gjatë përdorimit të transportit publik. Referuar të dhënave (Grafiku 4) pjesa më e madhe e pjesëmarrësve në këtë studim (82.4%) kanë raportuar një nivel të ulët të sigurisë gjatë udhëtimit në urban dhe vetëm një përqindje shumë e vogël (1.7%) raporton se ndihen të sigurtë kur udhëtojnë me mjetet e transportit publik në Tiranë.



GRAFIKU 4: NIVELI I SIGURISË GJATË PËRDORIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK

Rezultatet mbi sigurinë gjatë përdorimit të transportit publik janë paraqitur në mënyrë të detajuar në Tabelën nr. 5, ku përkatësisht 38.04% qytetarëve pjesëmarrës në studim kanë shprehur se ndihen pak të sigurtë në mënyrën sesi shoferi i urbanit drejton dhe frenon mjetin, 39.31% e pjesëmarrësve kanë shprehur se ndihen mesatarisht të sigurt, dhe një pjesë shumë e vogël e kampionit (2.35%) janë shprehur se ndihen plotësisht të sigurt.



Raporti paraqet rezultate shqetësuese kundrejt sigurisë së perceptuar të qytetarëve në lidhje me ngacmimet seksuale gjatë udhëtimit në urban ku 43.04% e pjesëmarrësve janë shprehur se nuk ndihen aspak të sigurtë, dhe 30.1% janë shprehur se ndihen pak të sigurtë.

Një fenomen shumë i përhapur gjatë përdorimit të transportit publik është dhe vjedhja e objekteve personale (si portofoli, aparati celular, bizhuteritë me vlerë, etj.), të cilat ndodhin kryesisht kur urbanit është tejet i mbushur dhe mbingarkuar me njerëz. Sipas të dhënave të studimit 63.63% e pjesëmarrësve pohojnë se ndihen shumë të pasigurtë në lidhje me objektet e tyre personale ndërkohë që udhetojnë në urban, dhe 26.67% pohojnë se ndihen pak të sigurtë.

Numri i qytetarëve që ndihen të sigurtë për sendet e tyre personale është thujtë i papërfillshëm, ku përkatësisht vetëm 1.37% prej tyre raportojnë se ndihen shumë të sigurtë dhe vetëm 0.39% plotësisht të sigurtë.

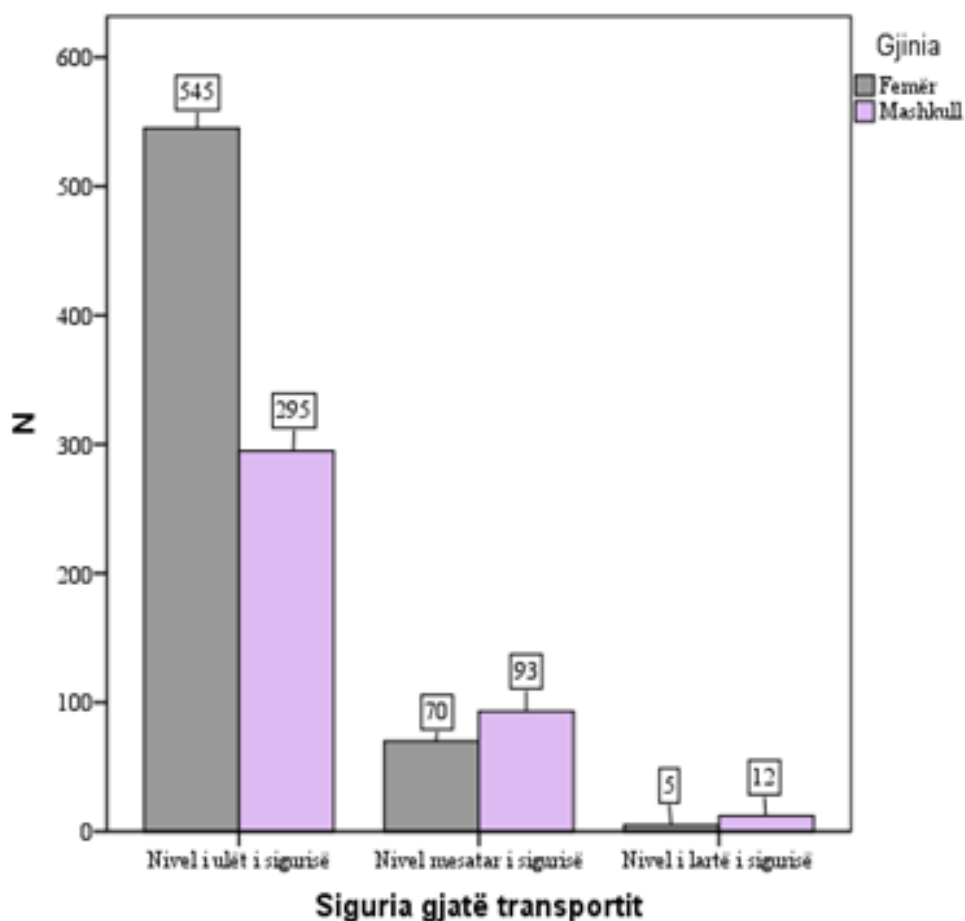
TABELA 5: NIVELI I SIGURISË NË TRANSPORTIN PUBLIK PËR ÇDO POHIM

		N	%
Në përgjithësi, sa i/e sigurt ndiheni nga mënyra se si shoferi i urbanit drejton dhe frenon mjetin?	Aspak i/e sigurt	138	13.53%
	Pak i/e sigurt	388	38.04%
	Mesatarisht i/e sigurt	401	39.31%
	Shumë i/e sigurt	69	6.76%
	Plotësisht i/e sigurt	24	2.35%
Në përgjithësi, sa i/e sigurt ndiheni ju në lidhje me ngacmimet seksuale që mund të ndodhin në urban (fërkime dhe prekje të papërshtatshme, gjuhë ngacmuese)?	Aspak i/e sigurt	439	43.04%
	Pak i/e sigurt	307	30.10%
	Mesatarisht i/e sigurt	204	20.00%
	Shumë i/e sigurt	47	4.61%
	Plotësisht i/e sigurt	23	2.25%
Sa i/e sigurt ndiheni ju në lidhje me objektet tuaja personale ndërkohë që udhëtoni në urban? (çanta, portofoli, telefoni, bizhuteritë etj.)?	Aspak i/e sigurt	649	63.63%
	Pak i/e sigurt	272	26.67%
	Mesatarisht i/e sigurt	81	7.94%
	Shumë i/e sigurt	14	1.37%
	Plotësisht i/e sigurt	4	.39%

Në Grafikon nr. 5 paraqiten diferenca gjinore statistikisht domethënëse përsa i përket perceptimit të sigurisë gjatë përdorimit të transportit publik ku vajzat dhe gratë janë ato që perceptojnë dhe raportojnë një nivel më të ulët sigurie në krahasim me djemtë dhe burrat.



Një nga pohimet në këtë fushë lidhej me ngacmimet seksuale që mund të ndodhin në urban, dhe nëse bazohemi në faktin që raportimet për ngacmime të tilla janë bërë zakonisht më tepër nga vajzat se sa nga djemtë, këto të dhëna përputhen dhe me rezultatet e raportuara në këtë studim.

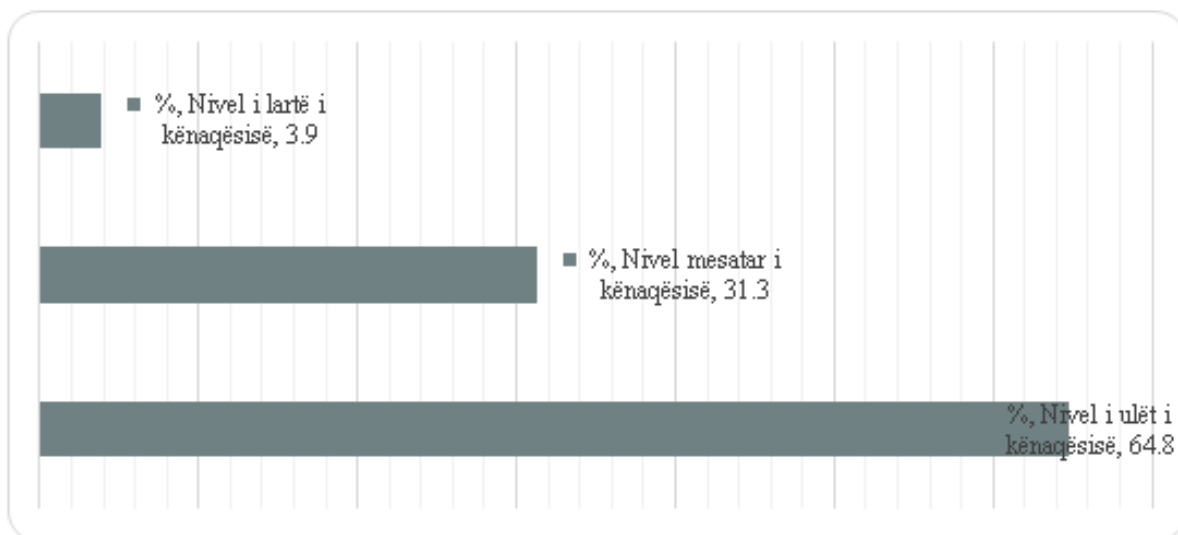


GRAFIKU 5: DIFERENCAT GJINORE MBI SIGURINË GJATË PËRDORIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK

Kënaqësia e qytetarëve në lidhje me Komunikimin dhe sjelljen e stafit në transportin publik

Pjesa më e madhe e pjesëmarrësve në studim (64.8%) raportuan një nivel të ulët të kënaqësisë në lidhje me komunikimin dhe sjelljen e stafit të shërbimit gjatë përdorimit të transportit publik, pasuar nga 31.3% të cilët janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur, dhe vetëm 3.9% e pjesëmarrësve shprehen se janë shumë të kënaqur me këtë komponent të shërbimit të transportit publik. (Grafiku 6)





GRAFIKU 6: KOMUNIKIMI DHE SJELLJAE STAFIT TË SHËRBIMIT NË TRANSPORTIN PUBLIK

Në vijim paraqitet një panoramë më e detajuar përsa i përket kënaqësisë së qytetarëve në lidhje me komunikimin dhe sjelljen e stafit gjatë përdorimit të transportit publik:

Kënaqësia e qytetarëve në lidhje me sjelljen dhe komunikimin e stafit (shoferi-faturino)

Pjesëmarrësit në studim raportuan nivel kënaqësie të ulët ndaj komunikimit dhe sjelljes së stafit të shërbimit, përkatësisht 40.20% (tabela nr. 6) janë pak të kënaqur, 34.90% raportojnë se janë mesatarisht të kënaqur, dhe 19.51% shprehen se janë aspak të kënaqur. Kënaqësia e lartë ishte në nivele shumë të ulëta, ku vetëm 0.69%, pra 1 në 145 qytetarë raportojnë të jenë plotësisht të kënaqur nga komunikimi dhe sjellja e stafit të shërbimit në urban.

Kënaqësia e qytetarëve në lidhje me paraqitjen e stafit (shoferi-faturino)

Referuar të dhënave të Tabelës nr. 6, 22.55% e pjesëmarrësve kanë raportuar se janë aspak të kënaqur në lidhje me uniformën, rregullsinë dhe higjienën e stafit të shërbimit, në nivel të përafërt 37.84% e tyre kanë shprehur se janë pak të kënaqur, dhe vetëm 29.80% raportojnë se janë mesatarisht të kënaqur në lidhje me paraqitjen e stafit. Përsëri, si dhe në pohimet e mësipërme, është vetëm një përqindje shumë e vogël e pjesëmarrësve (8.43%) të cilët kanë shprehur se janë shumë të kënaqur nga paraqitja e stafit, dhe vetëm 1.37% raportojnë se janë plotësisht të kënaqur.

Kënaqësia e qytetarëve në lidhje me kontrollorët e shërbimit të transportit publik.

Shpeshherë, gjatë udhëtimit në transportin publik janë prezentë dhe kontrollorët e shërbimit të cilët sipas rregullores së funksionimit të transportit publik, duhet të monitorojnë cilësinë e shërbimit të ofruar. Megjithatë në praktikë është vënë re se

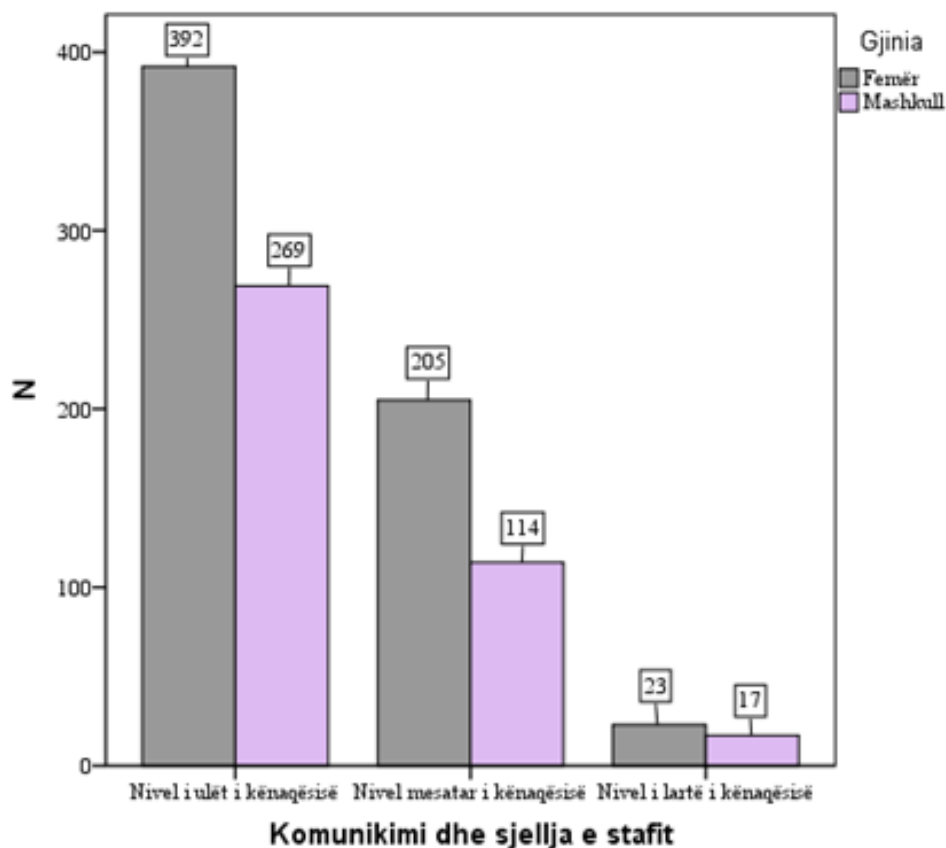


ata kontrollojnë vetëm nëse qytetarët janë të pajisur me biletën e udhëtimit apo jo. Rezultatet në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve mbi mënyrën sesi kontrollorët realizojnë punën e tyre na tregojnë se 31.86% e pjesëmarrësve janë aspak të kënaqur, 33.24% janë pak të kënaqur, 26.86% kanë raportuar se janë mesatarisht të kënaqur, 6.57% shumë të kënaqur dhe 1.47% plotësisht të kënaqur nga roli që luajnë në praktikë kontrollorët e këtij shërbimi.

TABELA 6: NIVELI I KOMUNIKIMIT DHE SJELLJES SË STAFIT GJATË TRANSPORTIT PUBLIK PËR ÇDO POHIM

		N	%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni nga sjellja/komunikimi i stafit të shërbimit (shoferi-faturino) me pasagjerët?	Aspak i/e kënaqur	199	19.51%
	Pak i/e kënaqur	410	40.20%
	Mesatarisht i/e kënaqur	356	34.90%
	Shumë i/e kënaqur	48	4.71%
	Plotësisht i/e kënaqur	7	.69%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me paraqitjen e stafit(shofer, faturino, kontrollor) në lidhje me uniformën, rregullsinë, higjienën?	Aspak i/e kënaqur	230	22.55%
	Pak i/e kënaqur	386	37.84%
	Mesatarisht i/e kënaqur	304	29.80%
	Shumë i/e kënaqur	86	8.43%
	Plotësisht i/e kënaqur	14	1.37%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni nga mënyra se si kontrollorët e ë realizojnë punën e tyre?	Aspak i/e kënaqur	325	31.86%
	Pak i/e kënaqur	339	33.24%
	Mesatarisht i/e kënaqur	274	26.86%
	Shumë i/e kënaqur	67	6.57%
	Plotësisht i/e kënaqur	15	1.47%

Në grafikun në vijim (Grafiku 7) dallojmë se ekzistojnë diferenca gjinore përsa i përket nivelit të kënaqësisë nga komunikimi dhe sjellja e stafit. Vajzat dhe gratë raportojnë nivel më të ulët kënaqësie nga ky shërbim, krahasuar me djemtë dhe burrat të cilët ishin pjesë e studimit.

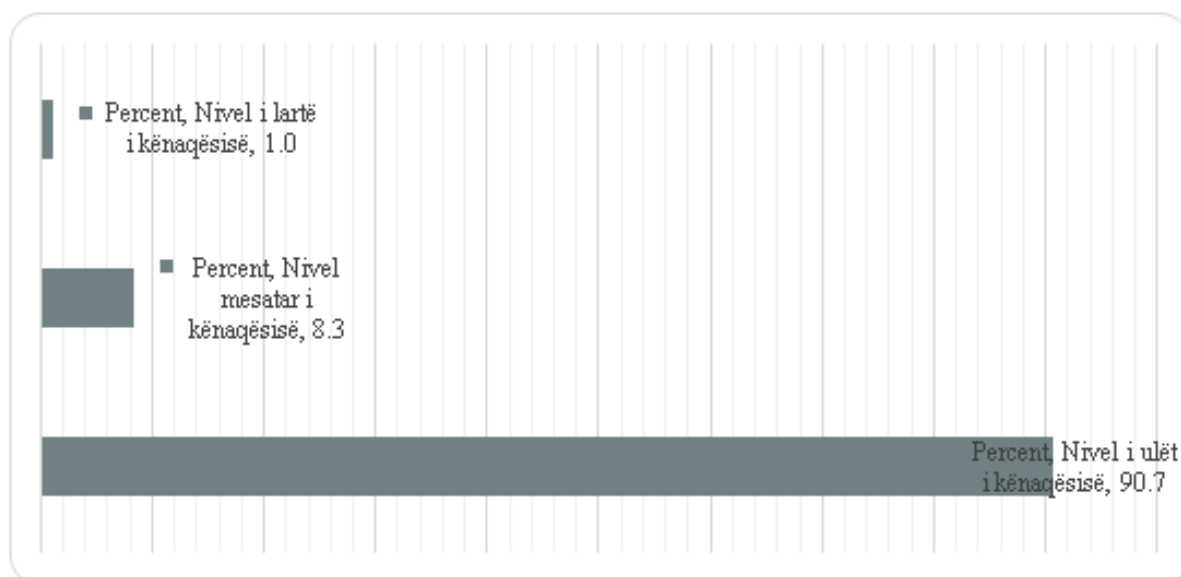


GRAFIKU 7: DIFERENCAT GJINORE MBI KOMUNIKIMIN GJATË TRANSPORTIT PUBLIK

Kur flitet për cilësinë e shërbimit të transportit publik, studimi ka matur shqetësimet e qytetarëve në lidhje me një sërë problematikash me të cilat ata përballen gjatë përdorimit të këtij shërbimi si: vonesat, mbipopullimi, mungesa e orareve të përcaktuara, higjiena, etj.

Ashtu siç tregohet në Grafikon 8, rreth 90.7% e pjesëmarrësve në këtë studim raportojnë nivel të ulët të kënaqësisë në lidhje me cilësinë e shërbimit, 8.3% e tyre raportojnë nivel mesatar të kënaqësisë, dhe vetëm 1% e pjesëmarrësve kanë raportuar se janë shumë të kënaqur nga cilësia e shërbimit të transportit publik.

Mungesa e të dhënave të mëparshme në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve kundrejt cilësisë së shërbimit të transportit publik, bën që të mos ketë një krahasim kohor të dhënash se si ka ndryshuar perceptimi i qytetarëve ndër vite (duke u përmirësuar apo duke u përkeqësuar) në lidhje me ofrimin e këtij shërbimi. Duke ju referuar të dhënave në faqen zyrtare të Bashkisë Tiranë, sondazhi më i fundit është realizuar në vitin 2017, në të cilin nuk jepen të dhëna të qarta mbi metodologjinë e përdorur, kampionimin, etj., për vlerësimin e këtij shërbimi.



GRAFIKU 8: NIVELI I CILËSISË SË SHËRBIMIT NË TRANSPORTIN PUBLIK

Cilësia e shërbimit të Transportit Publik

Niveli i kënaqësisë në lidhje me informacionin e afishuar në stacione.

Një nga fushat mbi të cilat është mbledhur informacion lidhë me informacionin e paraqitur në stacione në lidhje me oraret e nisjes/mbërritjes/qëndrimit të urbanit në stacion. Siç mund të shihet në Tabelën nr. 7, pjesa më e madhe e pjesëmarrësve në studim (65.59%) apo gati 1 në 2 pjesëmarrës, kanë raportuar se janë aspak të kënaqur me informacionin që paraqitet në stacione, duke përmendur këtu elementë si oraret e nisjes/mbërritjes/qëndrimit të urbanit në stacion. E dhënë kjo që përputhet me rezultatet e mbledhura nga monitorimi i linjave të transportit publik në terren: në asnjë stacion nuk janë të afishuara oraret e nisjes dhe mbërritjes së urbanit, madje në shumë stacione mungon dhe tabela shenjuese e qëndrimit të urbanit. Në vijim, 26.37% e pjesëmarrësve kanë shprehur se janë pak të kënaqur, dhe 6.18% mesatarisht të kënaqur. Në vlera shumë të vogla janë raportuar që janë shumë të kënaqur në lidhje me informacionin e paraqitur në stacion, ku vetëm 1.18% e pjesëmarrësve (12 qytetarë) dhe 0.69% janë shprehur se janë plotësisht të kënaqur.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me informacionin e afishuar në ambientet e brendshme të urbanit (informacion mbi të drejtat e pasagjerëve, harta e itinerarit, kontaktet për ankesat, etj.)

Në vijim të pohimeve për cilësinë e shërbimit të transportit publik, niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi informacionin e afishur në ambientet e brendshme të urbanit mbetet në nivele të ulëta.



32.94% e pjesëmarrësve kanë raportuar se janë Aspak të kënaqur, 39.31% janë Pak të kënaqur, dhe 20.29% e pjesëmarrësve të përfshirë në studim kanë raportuar një nivel mesatar të kënaqësisë. Ashtu si dhe në pohimet e mësipërme, një numër shumë i vogël i pjesëmarrësve kanë raportuar se janë shumë/plotësisht të kënaqur.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me kushtet fizike të vendqëndrimit në stacionet e urbanit

Infrastruktura e stacionit të urbanit është një tjetër aspekt me shumë rëndësi për këtë shërbim, veçanërisht në ditët kur kemi të bëjmë me temperatura të larta, të ulëta, rreshje shiu, etj. Bazuar në rezultatet e studimit, gati më shumë se gjysma e pjesëmarrësve (51.27%) kanë raportuar se janë Aspak të kënaqur me kushtet fizike të stacioneve. Pra, pothuajse 1 në 2 qytetarë të anketuar kanë shprehur nivel shumë të ulët kënaqësie në lidhje me kushtet fizike të stacioneve.

Këto të dhëna përkojnë me rezultatet e nxjerra nga monitorimi i cilësisë së shërbimit të transportit publik në pesë linjat e monitoruara, ku një pjesë e "stacioneve" nuk mund të konsiderohen të tilla pasi është raportur në masë jo të vogël mungesa e tabelave, stolave, strukturës mbrojtëse me funksion kundër shiut dhe temperaturave të larta, etj. Gjithashtu 34.41% e pjesëmarrësve kanë raportuar se janë Pak të kënaqur, dhe vetëm 11.67% kanë shprehur nivel mesatar kënaqësie në lidhje me pohimin e mësipërm.

Numri i pjesëmarrësve që kanë vlerësuar në shkallën me Shumë dhe Plotësisht të kënaqur, është në vlera shumë të vogla, përkatësisht 1.86% të cilët kanë raportuar se janë Shumë të kënaqur dhe 0.78% janë Plotësisht të kënaqur me kushtet fizike të stacioneve.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me kohën e udhëtimit me urban nga një destinacion në tjetrin

Transporti publik është një shërbim i domosdoshëm që kryesisht përdoret nga qytetarët për të shkuar në punë apo shkollë (referuar rezultateve në Tabelën nr. 3) por shpesh herë ka rezultuar të kthehet në shumë stresuese koha e gjatë për të arritur në destinacionin e dëshiruar. Bazuar në rezultatet e mbledhura, më tepër se gjysma e të anketuarve (54.12%) kanë raportuar se janë Aspak të kënaqur me kohën që merr udhëtimi duke përdorur transportin publik për të arritur në destinacionin e dëshiruar, 29.51% e pjesëmarrësve janë shprehur se janë pak të kënaqur nga ky komponent i shërbimit. Një përqindje shumë e vogël e pjesëmarrësve ka raportuar se janë të kënaqur me kohëzgjatjen e udhëtimit nga një destinacion në tjetrin.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me çmimin e biletës në raport me ofrimin e këtij shërbimi në tërësi

Në lidhje me nivelin e kënaqësisë për çmimin e biletës, 50.59% e të anketuarve kanë raportuar se janë Aspak të kënaqur dhe se ky çmim nuk e justifikon aspak ofrimin e shërbimit në tërësi, dhe 28.53% e tyre kanë raportuar se janë Pak të kënaqur. Referuar rezultateve, përqindja e të anketuarve të cilët kanë rezultuar me nivel kënaqësie mesatar është 15.29%, dhe përqindja e të anketuarve që raportojnë nivele të larta kënaqësie rezulton të jetë e ulët, përkatësisht 4.22% shumë të kënaqur dhe 1.37% plotësisht të kënaqur.

Raportimi i nivelit të kënaqësisë qëndron në po të njëjtat vlera dhe kur bëhet fjalë për çmimin e abonesë, në raport me ofrimin e këtij shërbimi.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me shpeshtësinë e urbanëve në raport me fluksin e qytetarëve

Një ndër problematikat më të mëdha të transportit publik është frekuenca e urbanëve krahasur me kërkesën, fluksin e qytetarëve që presin nëpër stacione.

Pjesa më e madhe e të anketuarve (68.73%) janë shprehur se janë Aspak të kënaqur në lidhje me shpeshtësinë e urbanëve, 22.55% janë Pak të kënaqur dhe një numër shumë i vogël i qytetarëve raportojnë se janë Mesatarisht të kënaqur (6.47%). Vetëm 1.67% e qytetarëve kanë raportuar se janë shumë të kënaqur dhe 0.59% janë shprehur se janë plotësisht të kënaqur me shpeshtësinë e urbanëve.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me hapësirën e nevojshme në urban

Ruajtja e hapësirës personale gjatë udhëtimit në transportin publik është një domosdoshmëri dhe një rëndësi akoma dhe më të madhe duhet të marrë në kohën e pandemisë së shkaktuar nga Covid-19 me të cilën vendi përballet që nga muaji mars 2020. Pjesa më e madhe e të anketuarve (64.02%) janë shprehur se janë Aspak të kënaqur me hapësirën personale që nevojitet gjatë udhëtimit në mjetet e transportit publik. Kjo shifër pasohet nga 27.84% e të anketuarve të cilët janë shprehur Pak të kënaqur nga ky shërbim. Vetëm 7.06% e pjesëmarrësve kanë raportuar se janë Mesatarisht të kënaqur, 39% e tyre raportojnë se janë shumë të kënaqur, dhe vetëm 0.69% plotësisht të kënaqur.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me kushtet e higjienës/ pastërtisë në mjetet e transportit publik (pastërtia e sediljeve, dyshemesë, dritareve, etj.)

Bazuar në rezultatet e Tabelës nr. 7, shohim se kemi një përqindje shumë të lartë të raportimit “Aspak të kënaqur” dhe “Pak të kënaqur” në lidhje me kushtet e higjienës në mjetet e transportit publik. Më shumë se gjysma e të anketuarve (63.14%) kanë raportuar të jenë Aspak të kënaqur, 29.02% raportojnë të jenë pak të kënaqur, dhe



një përqindje shumë e vogël (6.37%) janë shprehur mesatarisht të kënaqur. Nga i gjithë kampioni rezulton vetëm rreth 1% e të anketuarve të ketë raportuar nivel të lartë kënaqësie në lidhje me higjienën.

Niveli i kënaqësisë në lidhje me ajrin e kondicionuar gjatë udhëtimit në urban

Një tjetër problematikë e ngritur shpesh nga pasagjerët është mungesa e ajrit të kondicionuar, veçanërisht në stinën e verës dhe atë të dimrit. Pjesa më e madhe e të anketuarve (68.04%) ka raportuar se janë Aspak të kënaqur në lidhje me kushtet e ajrit të kondicionuar, pasuar me 24.12% të pjesëmarrësve që rezultojnë të jenë Pak të kënaqur. Në vlera thuajse të papërfillshme janë raportuar në nivel mesatarisht të kënaqur 6.08% e pjesëmarrësve, ndërkohë që vetëm 0.59% kanë raportuar se janë Shumë të kënaqur dhe 1.18% rezultojnë të jenë Plotësisht të kënaqur.

TABELA 7: NIVELI I CILËSISË SË SHËRBIMIT PËR ÇDO POHIM

		N	%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me informacionin e paraqitur në stacione në lidhje me oraret e nisjes/mbërritjes dhe qëndrimit të urbanit në stacion?	Aspak i/e kënaqur	669	65.59%
	Pak i/e kënaqur	269	26.37%
	Mesatarisht i/e kënaqur	63	6.18%
	Shumë i/e kënaqur	12	1.18%
	Plotësisht i/e kënaqur	7	.69%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me informacionin e afishuar në ambientet e brendshme të urbanit (informacion mbi të drejtat e pasagjerëve, harta e itinerarit, kontaktet për ankesat, etj.)?	Aspak i/e kënaqur	336	32.94%
	Pak i/e kënaqur	401	39.31%
	Mesatarisht i/e kënaqur	207	20.29%
	Shumë i/e kënaqur	52	5.10%
	Plotësisht i/e kënaqur	24	2.35%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me kushtet fizike të vendqëndrimit në stacionet e urbanit (veçanërisht gjatë ditëve me shi dhe ditëve me temperaturë shumë të lartë)?	Aspak i/e kënaqur	523	51.27%
	Pak i/e kënaqur	351	34.41%
	Mesatarisht i/e kënaqur	119	11.67%
	Shumë i/e kënaqur	19	1.86%
	Plotësisht i/e kënaqur	8	.78%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me kohën e udhëtimit me urban nga një destinacion në tjetrin ?	Aspak i/e kënaqur	552	54.12%
	Pak i/e kënaqur	301	29.51%
	Mesatarisht i/e kënaqur	130	12.75%
	Shumë i/e kënaqur	28	2.75%
	Plotësisht i/e kënaqur	9	.88%

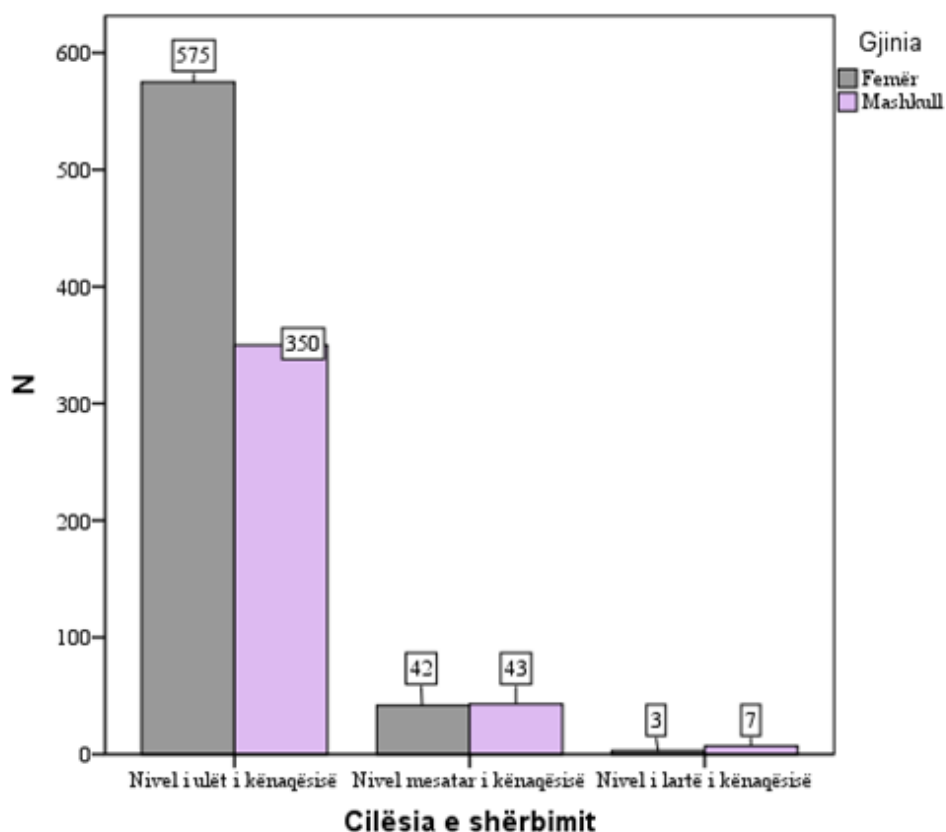


Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me çmimin e biletës në raport me ofrimin e këtij shërbimi në tërësi?	Aspak i/e kënaqur	516	50.59%
	Pak i/e kënaqur	291	28.53%
	Mesatarisht i/e kënaqur	156	15.29%
	Shumë i/e kënaqur	43	4.22%
	Plotësisht i/e kënaqur	14	1.37%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me çmimin e aboneve në raport me ofrimin e këtij shërbimi në tërësi?	Aspak i/e kënaqur	526	51.57%
	Pak i/e kënaqur	292	28.63%
	Mesatarisht i/e kënaqur	151	14.80%
	Shumë i/e kënaqur	38	3.73%
	Plotësisht i/e kënaqur	13	1.27%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me shpeshtësinë e urbanëve në raport me fluksin e qytetarëve që duan të përdorin shërbimin urban?	Aspak i/e kënaqur	701	68.73%
	Pak i/e kënaqur	230	22.55%
	Mesatarisht i/e kënaqur	66	6.47%
	Shumë i/e kënaqur	17	1.67%
	Plotësisht i/e kënaqur	6	.59%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me hapësirën e nevojshme në urban?	Aspak i/e kënaqur	653	64.02%
	Pak i/e kënaqur	284	27.84%
	Mesatarisht i/e kënaqur	72	7.06%
	Shumë i/e kënaqur	4	.39%
	Plotësisht i/e kënaqur	7	.69%
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me kushtet e higjienës/ pastërtisë në mjetet e transportit publik (pastërtinë e sediljeve, dyshemesë, dritareve, etj.)?	Aspak i/e kënaqur	644	63.14%
	Pak i/e kënaqur	296	29.02%
	Mesatarisht i/e kënaqur	65	6.37%
	Shumë i/e kënaqur	10	.98%
	Plotësisht i/e kënaqur	5	.49%
Në përgjithësi sa i/e kënaqur jeni me kushtet fizike në stacionet e urbanëve (hapësira, ndriçimi, kushtet fizike të stacionit, etj.)?	Aspak i/e kënaqur	514	50.39%
	Pak i/e kënaqur	342	33.53%
	Mesatarisht i/e kënaqur	134	13.14%
	Shumë i/e kënaqur	23	2.25%
	Plotësisht i/e kënaqur	7	.69%



Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me qarkullimin/pastërtinë e ajrit gjatë kohës që udhëtoni në urban?	Aspak i/e kënaqur	683	66.96%
	Pak i/e kënaqur	264	25.88%
	Mesatarisht i/e kënaqur	57	5.59%
	Shumë i/e kënaqur	11	1.08%
	Plotësisht i/e kënaqur	5	.49%
Në përgjithësi sa i/e kënaqur jeni me ajrin e kondicionuar gjatë udhëtimit në urban?	Aspak i/e kënaqur	694	68.04%
	Pak i/e kënaqur	246	24.12%
	Mesatarisht i/e kënaqur	62	6.08%
	Shumë i/e kënaqur	6	.59%
	Plotësisht i/e kënaqur	12	1.18%

Duke ju referuar grafikut në vijim (Grafiku 9), vihet re se ka diferenca gjinore në raportimet e bëra në lidhje me kënaqësinë e qytetarëve kundrejt Cilësisë së shërbimit të Transportit Publik, ku vajzat dhe gratë kanë raportuar në përqindje më të lartë se djemtë dhe burrat pakënaqësinë lidhje me cilësinë e shërbimit të ofruar.



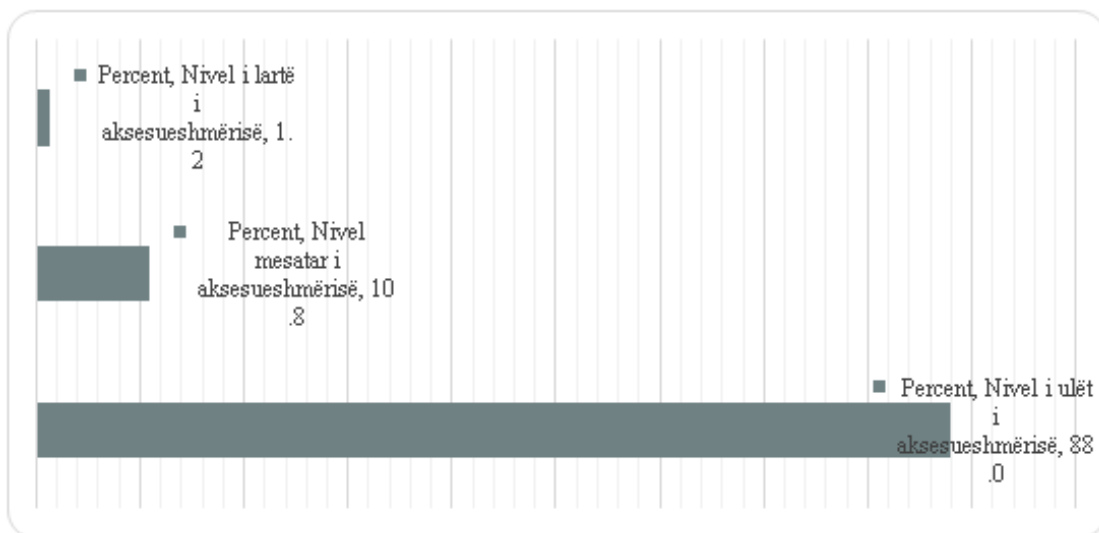
GRAFIKU 9: DIFERENCAT GJINORE NË PERCEPTIMIN E CILËSISË SË SHËRBIMIT GJATË PËRDORIMIT TË TRANSPORTIT PUBLIK



Aksesueshmëria në Transportin Publik

Në këtë seksion jepet një pasqyrë e përgjithshme e aksesueshmërisë së Transportit publik për kategorinë e personave me aftësi ndryshe, moshën e tretë, nënat shtatzanë dhe ato me fëmijë.

Referuar rezultateve të mbledhura (Grafiku 10), 88% e pjesëmarrësve janë shprehur se Aksesueshmëria është në nivele të ulëta për këto kategori. 10.8% e pjesëmarrësve në këtë studim kanë raportuar se niveli i aksesueshmërisë është mesatar, dhe vetëm 1.2% e pjesëmarrësve e kanë vlerësuar transportin publik plotësisht të aksesueshëm për target grupet e sipërpërmendura.



GRAFIKU 10: NIVELI I AKSESUESHMËRISË NË TRANSPORTIN PUBLIK

Aksesueshmëria e transportit publik për personat me aftësi ndryshe (për personat në karrige me rrota, personat me aftësi të kufizuar në shikim dhe personat që nuk dëgjojnë)

Tabela nr. 8 paraqet në detaje perceptimin mbi situatën e aksesueshmërisë së transportit publik në Bashkinë e Tiranës. Pjesa më e madhe e pjesëmarrësve në studim (67.16%) e kanë vlerësuar Transportin publik si të paaksesueshëm për personat me aftësi ndryshe, dhe 26.96% e kanë cilësuar atë si Pak të aksesueshëm. Një përqindje shumë e vogël (4.51%) e ka vlerësuar këtë shërbim si Mesatarisht të aksesueshëm për personat me aftësi ndryshe, dhe vetëm një përqindje shumë e vogël e kampionit e vlerëson këtë shërbim si Shumë i aksesueshëm (0.88%) dhe Plotësisht i aksesueshëm (0.49%).

Aksesueshmëria e transportit publik për nënat me fëmijë të vegjël apo me karrocë (hapësirat për karrocën, vendndodhja e urbanit për hyrjen, etj.)



Nga analiza e të dhënave ka rezultuar se 39.22% e të anketuarve e kanë vlerësuar Transportin publik si Aspak të aksesueshëm për nënat me fëmijë të vegjël apo me karrocë, bazuar në elementë si hapësirat për karrocën, vendndodhja e urbanit për hyrjen. 45.2% e pjesëmarrësve janë shprehur se ky është një shërbim pak i aksesueshëm, ndërkohë që një përqindje e ulët e pjesëmarrësve e kanë vlerësuar si Mesatarisht të aksesueshëm, dhe në përqindje akoma dhe më të ulëta pjesëmarrësit shprehen se transporti publik është Shumë i aksesueshëm (2.16%) apo Plotësisht i aksesueshëm (0.49%).

Aksesueshmëria e transportit publik për moshën e tretë

Lidhur me aksesueshmërinë e transportit publik nga mosha e tretë, 28.24% e pjesëmarrësve e kanë vlerësuar transportin publik si Aspak të aksesueshëm për këtë target grup, dhe 43.92% e kanë vlerësuar si Pak i aksesueshëm. Përsa i përket vlerësimit të aksesueshmërisë në nivel mesatar dhe të lartë, shifrat e pjesëmarrësve janë drejt uljes, përkatësisht vetëm 19.51% e pjesëmarrësve janë shprehur se ky shërbim është Mesatarisht i aksesueshëm, 6.27% raportojnë se ky shërbim është Shumë i aksesueshëm dhe vetëm 2.06% e pjesëmarrësve e kanë vlerësuar si një shërbim Plotësisht të aksesueshëm për moshën e tretë.

TABELA 8: NIVELI I AKSESUESHMËRISË NË TRANSPORTIN PUBLIK PËR ÇDO POHIM

		N	%
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin publik për personat me aftësi ndryshe (për personat në karrocë, personat me aftësi të kufizuar në shikim dhe personat që nuk dëgjojnë)?	Aspak i aksesueshëm	685	67.16%
	Pak i aksesueshëm	275	26.96%
	Mesatarisht i aksesueshëm	46	4.51%
	Shumë i aksesueshëm	9	.88%
	Plotësisht i aksesueshëm	5	.49%
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin publik nga nënat me fëmijë të vegjël apo me karrocë (hapësira për karrocën, vendndodhja e urbanit për hyrjen, etj.?)	Aspak i aksesueshëm	400	39.22%
	Pak i aksesueshëm	461	45.20%
	Mesatarisht i aksesueshëm	132	12.94%
	Shumë i aksesueshëm	22	2.16%
	Plotësisht i aksesueshëm	5	.49%
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin urban për moshën e tretë?	Aspak i aksesueshëm	288	28.24%
	Pak i aksesueshëm	448	43.92%
	Mesatarisht i aksesueshëm	199	19.51%
	Shumë i aksesueshëm	64	6.27%
	Plotësisht i aksesueshëm	21	2.06%



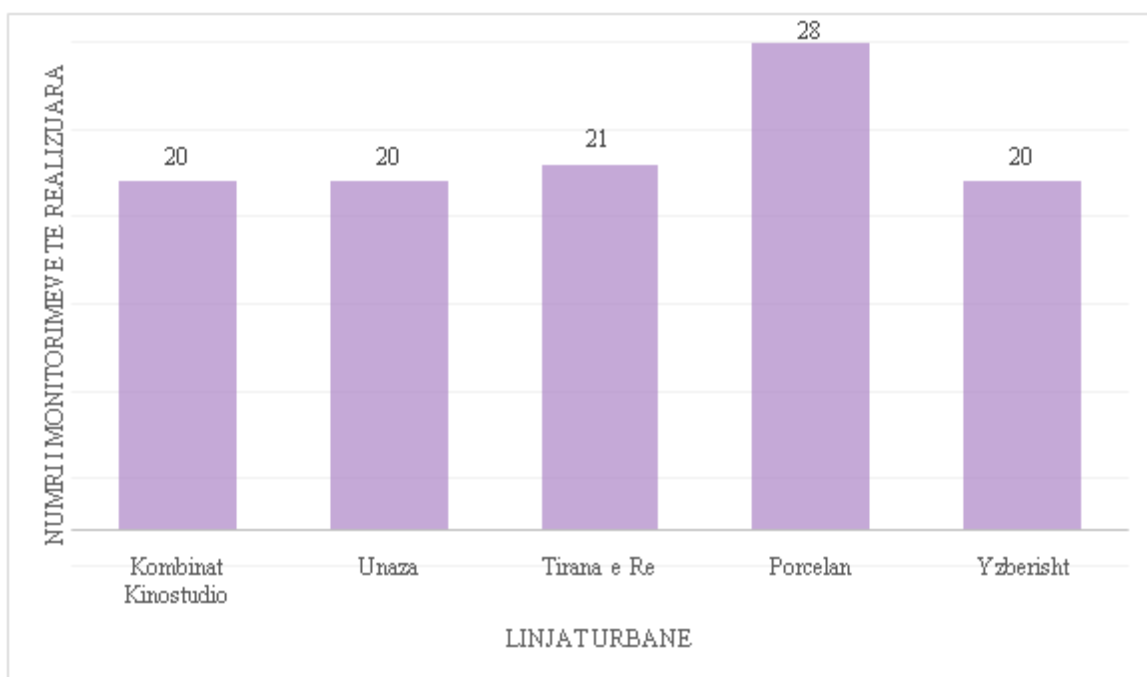
Analiza e të dhënave të mbledhura nga monitorimi në terren

Me synimin për të patur një pasqyrë sa më të qartë të ofrimit të shërbimit të transportit publik në Tiranë, rezultateve të *kënaqësisë së qytetarëve mbi shërbimin e Transportit Publik* i bashkangjiten dhe të dhënat e mbledhura nga *monitorimi në terren i 5 linjave të transportit publik në Tiranë*.

Linjat e monitoruara

Linjat të cilat u monitoruan ishin: Linja Kombinat-Kinostudio, Unaza, Tirana e Re, Yzberisht dhe Linja e Porcelanit. Siç shihet dhe në Grafikon 11, janë realizuar 20 monitorime për linjën Kombinat-Kinostudio, 20 në linjën e Unazës, 21 në linjën e Tiranës së Re, në linjën e Porcelanit janë realizuar 28 monitorime dhe 20 për linjën e Yzberishtit.

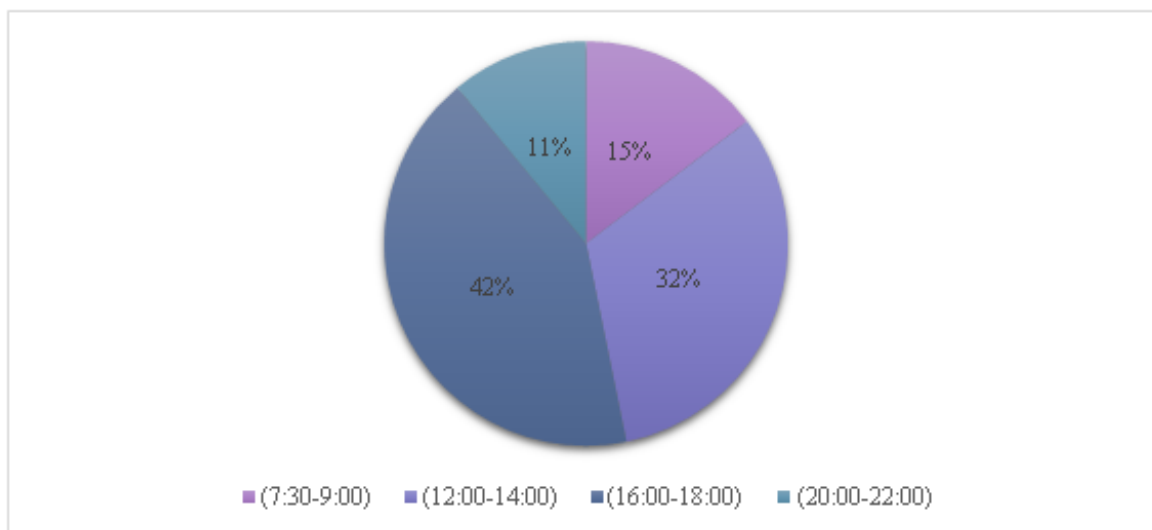
Në vijim analizohen gjetjet kryesore të 109 monitorimeve të realizuara në terren, përkatësisht koha e pritjes në stacion, informacioni i afishuar në stacion dhe brenda mjediseve të urbanit, siguria gjatë udhëtimit, etj.



GRAFIKU 11: LINJAT E MONITORUARA

Orari i Monitorimit

Në grafikun e mëposhtëm (Grafiku 12) janë të paraqitura oraret në të cilat është zhvilluar monitorimi, të shpërndara në 4 orare bazë: mëngjes, në drekë, pasdite dhe në darkë.



GRAFIKU 12: ORARET E MONITORIMIT

Bazuar në rezultatet e mbledhura nga monitorimi në terren, rezultoi se koha minimale e pritjes në stacion ka qënë 3.3 minuta dhe koha maksimale është raportuar se ka qënë 50 minuta (raportuar në linjën e Unazës). Mesatarisht koha e pritjes së urbanit në stacion ka qënë 13 minuta e 39 sekonda.

Duke mos patur orare fikse, shpeshherë ndodh që të kalojnë urbanë njëri pas tjetrit në kohë shumë të shkurtër, dhe ka raste të tjera të shumta që kemi orare tejet të gjata pritje.

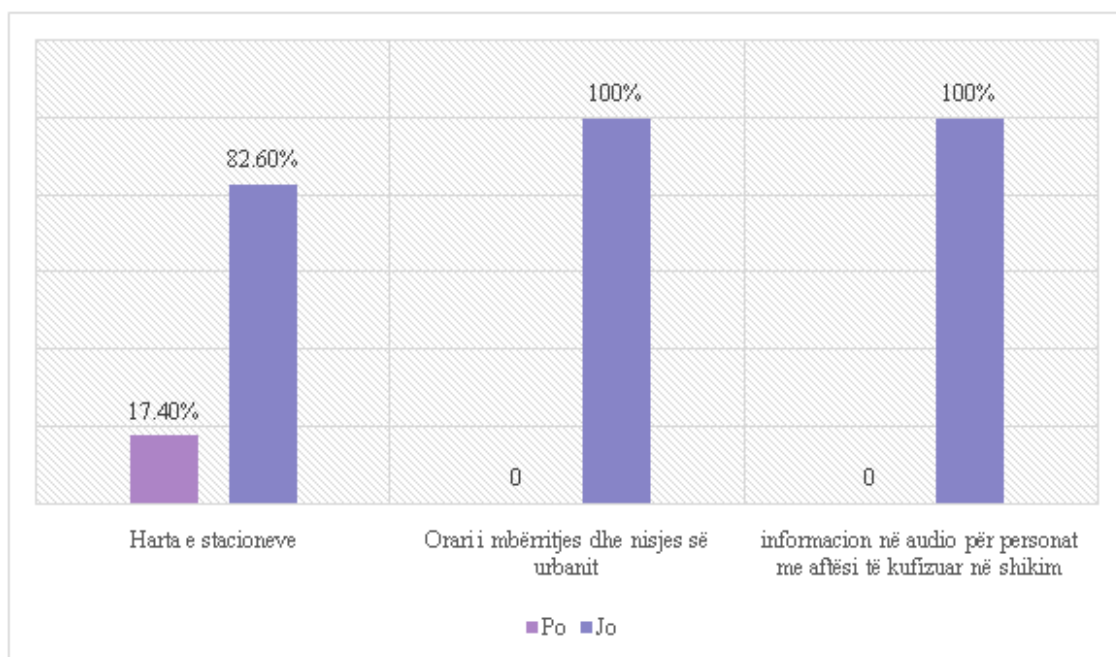
Koha minimale e qëndrimit të urbanit në stacion ka qënë rreth 20-30 sekonda, dhe ajo maksimale e raportuar ka qënë deri në 23 minuta. Mesatarisht Koha e qëndrimit të urbanit (referuar 5 linjave të monitoruara) është rreth 1 minutë e 37 sekonda.

TABELA 9: KOHA E PRITJES

	Numri i monitorimeve	Minimumi	Maksimumi	Mesatarja
Koha e pritjes në stacion (mbërritja e urbanit)	109	3.3 minuta	50 minuta	13.39
Kohë e qëndrimit të urbanit në stacion	109	20-30 sekonda	23 minuta	1.35
Total	109			

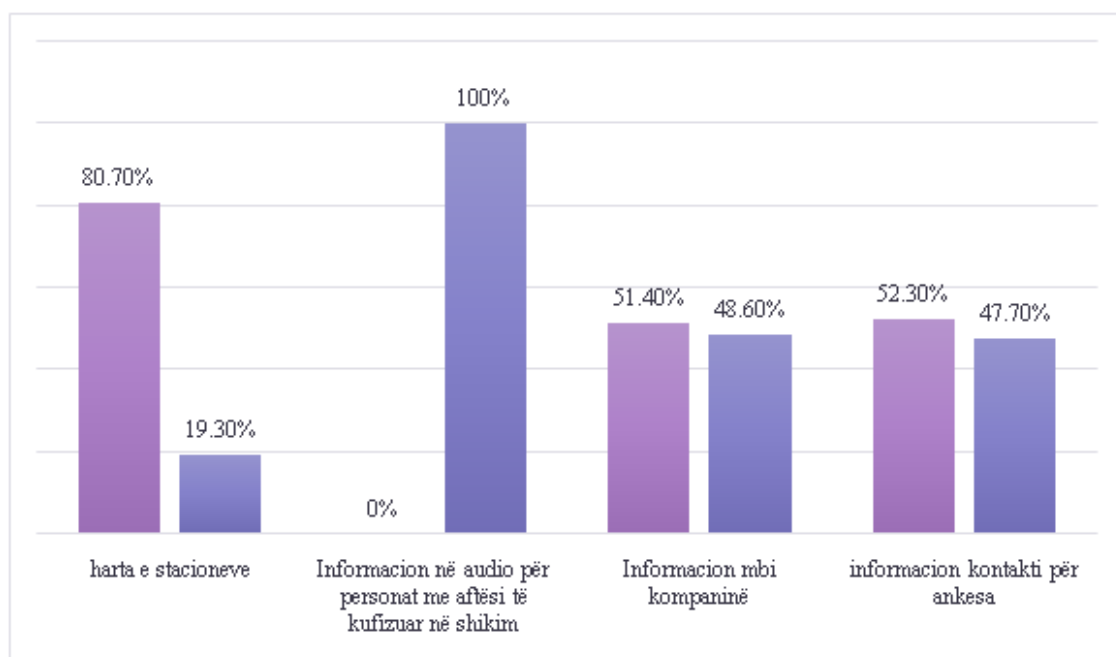
Referuar rezultateve të paraqitura në grafikun e mëposhtëm (Grafiku 13) rezulton se vetëm në 17.40% të monitorimeve janë raportuar se në stacion është e afishuar harta e stacioneve. Në asnjë prej stacioneve të monitoruara nuk është i afishuar orari i nisjes apo mbërritjes së urbanit. Gjithashtu në asnjë stacion nuk ka informacion në audio për personat me aftësi të kufizuar në shikim.





GRAFIKU 13: INFORMACIONI I AFISHUAR NË STACION

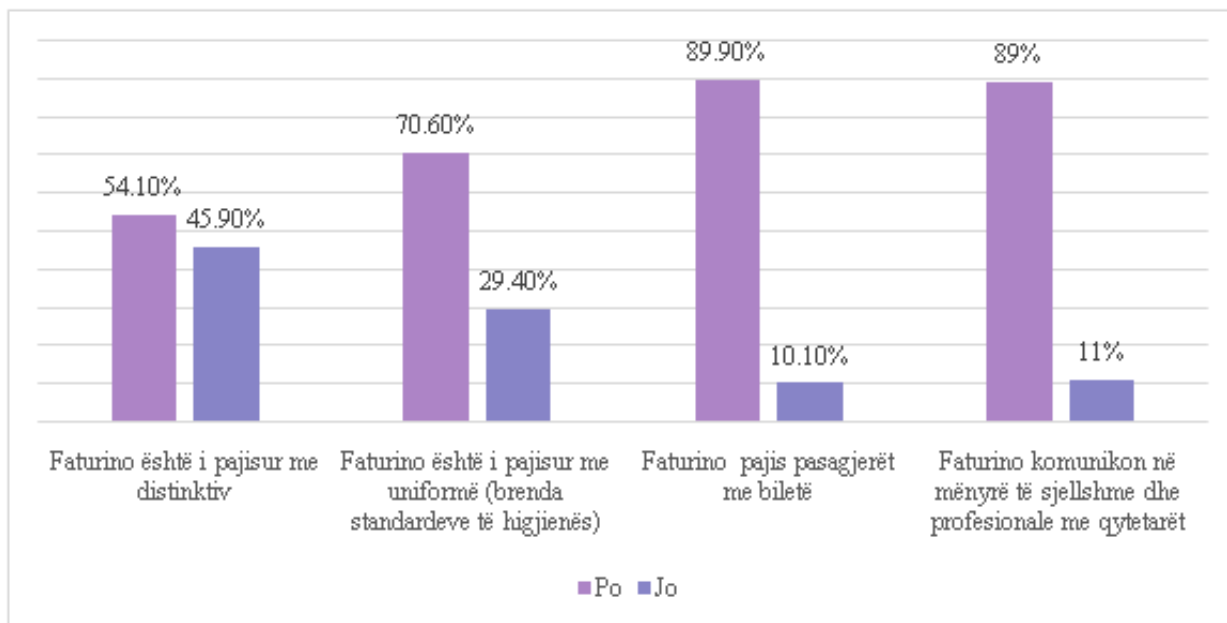
Në 80.7% të monitorimeve të ambienteve të brendshme të mjeteve të transportit publik është raportuar se mjetet janë të pajisura me hartën e stacioneve, dhe në vetëm 19.3% të rasteve ka rezultuar e munguar harta e stacioneve. Në 51.4% të rasteve është raportuar se mjetet e transportit publik janë të pajisura me informacionin mbi kompaninë që ofron shërbimin, në po të njëjtat vlera është pajisja me informacion kontakti për adresimin e ankesave.



GRAFIKU 14: INFORMACIONI I AFISHUAR NË AMBIENTET E BRENDSHME TË MJETEVE TË TRANSPORTIT PUBLIK

Në rreth 45.9% të rasteve të monitoruara, faturinot nuk janë të pajisur me distinktiv, dhe në 29,4% të rasteve është raportuar se ata nuk kanë qënë të pajisur me uniformë. Gjithashtu në 10.1% të rasteve të vëzhguara, faturino nuk pajis me biletë të gjithë pasagjerët (merr pagesën por nuk jep biletën).

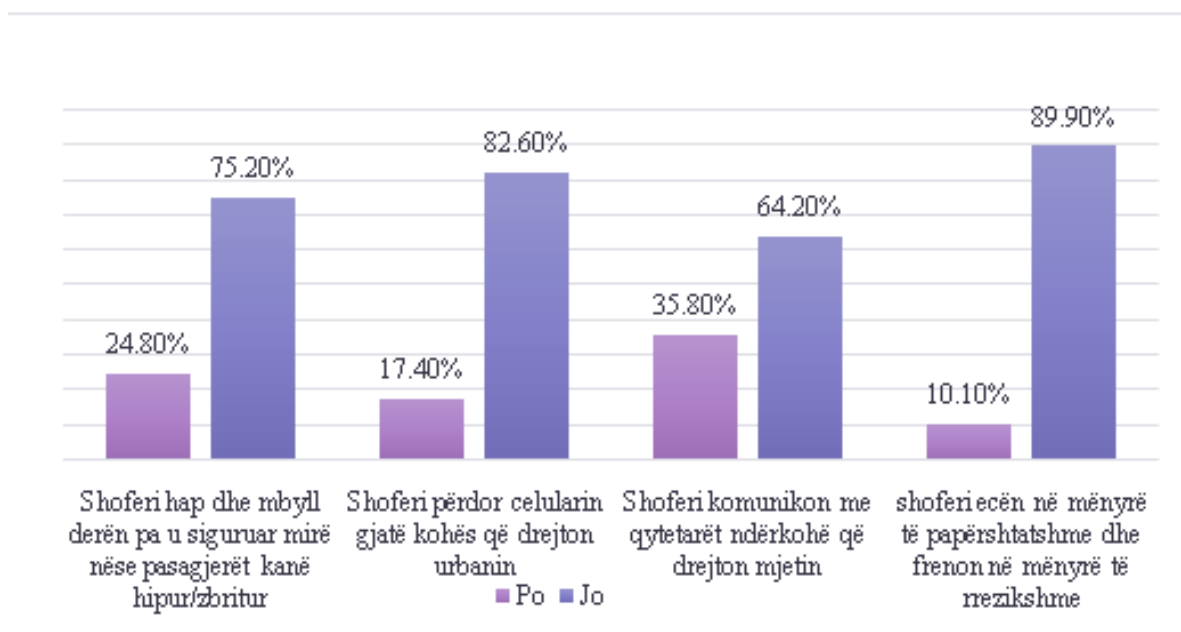
Sipas perceptimit të monitoruesve, raportohet se 11% e faturinove nuk komunikojnë në mënyrë profesionale me qytetarët (bazuar tek mënyra sesi i drejtohen qytetarëve, toni i zërit, etj.).



GRAFIKU 15: STAFI I SHËRBIMIT - FATURINO

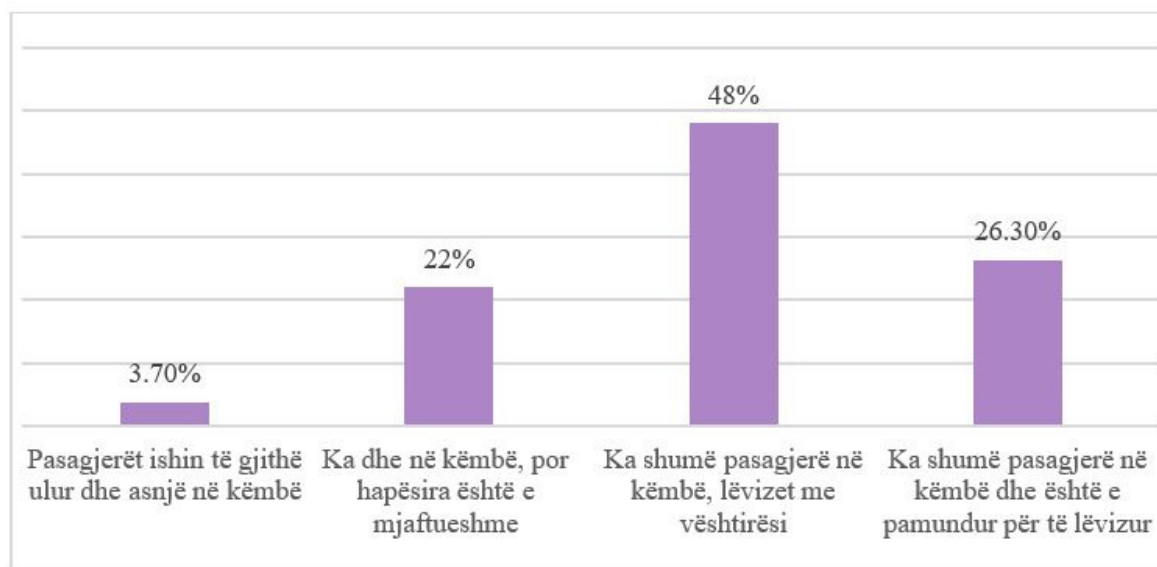
Gjatë monitorimit, është raportuar se në 24,8% të rasteve shoferi hap dhe mbyll derën pa u siguruar nëse të gjithë pasagjerët kanë hipur apo zbritur nga mjeti i transportit publik.

Në rreth 17% të rasteve të monitoruara është vënë re përdorimi i celularit nga shoferi në kohën që drejton mjetin, dhe një tjetër element i cili rrezikon sigurinë e qytetarëve është komunikimi i shoferit me qytetarët/faturinon ndërkohë që drejton mjetin, e raportuar të ndodhë në 35.8% të rasteve. Gjithashtu nga monitorimet është raportuar në masën 10.1% se shoferi drejton mjetin dhe frenon në mënyrë të papërshtatshme.



GRAFIKU 16: SIGURIA

Popullimi është një shqetësim madhor për qytetarët përdorues të transportit publik. Nga raportimet rezulton se në thuajse gjysmën e monitorimeve të realizuara (48%) është raportuar se popullimi është shumë i madh dhe se shumë pasagjerë qëndrojnë në këmbë gjatë udhëtimit dhe lëvizja në urban bëhet me shumë vështirësi.



GRAFIKU 17: POPULLIMI I URBANËVE

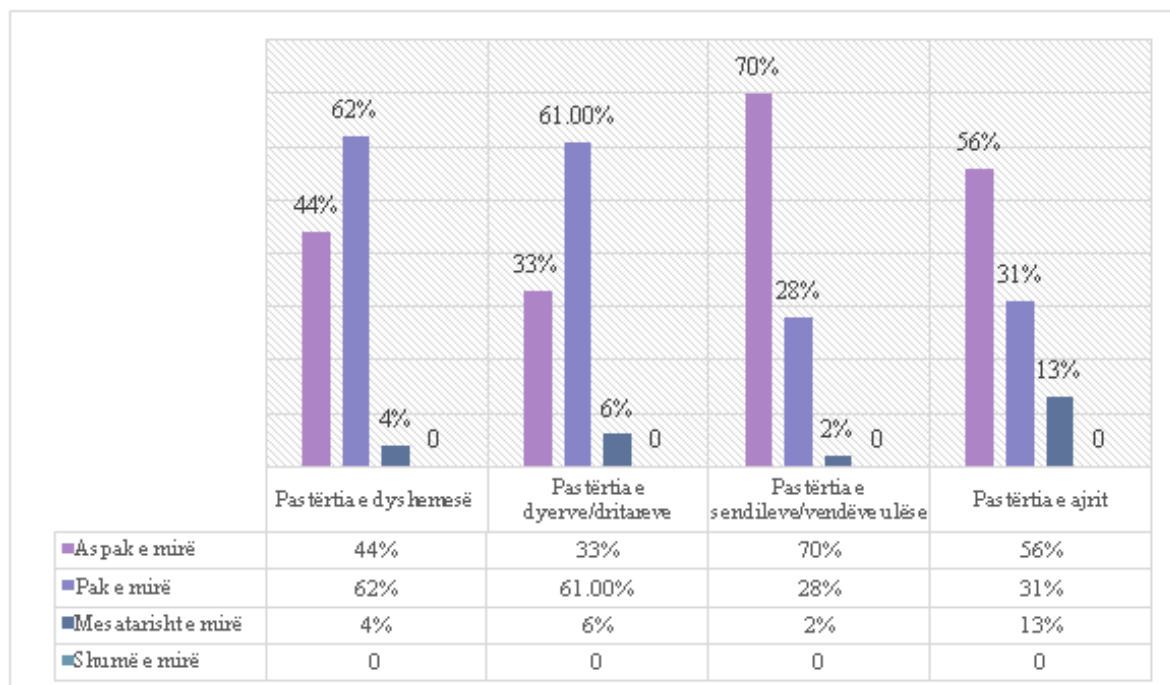
Dhe pse koha e monitorimit të transportit publik përkoi me periudhën e pandemisë, higjiena ngelet në nivele shumë të ulëta në mjetet e transportit publik.

Në Grafikon 18, shohim se në pjesën më të madhe të rasteve është raportuar higjienë aspak e mirë ose pak e mirë duke nisur nga pastërtia në dysheme, ku në 62% të rasteve të monitoruara është vlerësuar si pak e mirë. Në të njëjtat vlera është



dhe pastërtia e dyerve dhe dritareve.

Ndërkohë që pastërtia e sediljeve është vlerësuar në 70% të rasteve si aspak e mirë. Gjithashtu në nivele aspak të kënaqshme raportohet të jetë dhe pastërtia e ajrit.



GRAFIKU 17: HIGJENA

KONKLUSIONE



Studimi “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi cilësinë e transportit publik në Tiranë” synoi të masë kënaqësinë e qytetarëve mbi shërbimin e transportit publik në Bashkinë e Tiranës. Në këtë studim morën pjesë 1020 pjesëmarrës, dhe janë realizuar 109 monitorime në terren në 5 linja shërbimit të transportit publik.

- Gjetjet kryesore të studimit tregojnë se qytetarët kanë raportuar një nivel shumë të lartë të pakënaqësive lidhur me shërbimin e transportit publik dhe kushtet në të cilat ofrohet aktualisht për qytetarët. Të dhënat nga monitorimi në terren gjithashtu japin një tablo më të qartë të problematikave të shumta që lidhen me këtë shërbim.
- 92.35% e pjesëmarrësve në studim kanë raportuar se problematikat me të cilat përballen më shpesh qytetarët janë higjiena e ulët, ambientet e brendshme të urbanit të pa ajrosura apo pa kondicioner.
- 70% e qytetarëve pjesëmarrës në studim kanë raportuar si shqetësues shpeshtësinë/frekuencën e urbanëve, shpejtësinë e lëvizjes, aksesueshmërinë, oraret e parregullta, infrastrukturën, elementë të sigorisë gjatë udhëtimit, etika e stafit në shërbim, etj.
- Një tjetër e dhënë e këtij studimi ka të bëjë me përfitimin e abonesë së studentit. Më shumë se gjysma e studentëve të përfshirë në studim raportuan se nuk e përfitojnë abonenë e studentit (me çmim të reduktuar) për shkak se nuk e gjejnë atë në treg, ose pasi u duhet të presin në radhë të gjata për ta përfituar.
- Qytetarët ndihen të pasigurtë gjatë përdorimit të transportit publik. Pjesa më e madhe e qytetarëve të përfshirë në studim raportuan nivel shumë të ulët të sigorisë, duke ju referuar kështu mënyrës se si shoferi drejton mjetin, ngacmimet seksuale dhe sigurinë në lidhje me objektet personale që individit posedon.
- Shqetësuese mbeten problematikat lidhur me grabitjet që ndodhin në linjat e transportit publik, si një nga vendet me predispozitë më të lartë për të pasur vjedhje dhe grabitje të sendeve personale e me vlerë të qytetarëve. Të kryera shpesh herë nga grupe të organizuara, të quajtur ndryshe “xhepista”, denoncimet e bëra për vjedhje në këtë kontekst mbeten shumë shpesh pa autorë.
- Vajzat dhe gratë janë ato që raportojnë më shpesh mbi fenomenin e ngacmimit seksual i cili vazhdon të mbetet një nga fenomenet më shqetësuese gjatë përdorimit të transportit publik. Numri i lartë i udhëtarëve dhe dendësia e lartë e popullsisë e grumbulluar në stacione dhe linjat e transportit publik, veçanërisht në oraret e fluksit është një ndër elementët kryesorë që ndikon në krijimin e situatave



më të favorshme për të ndodhur ngjarje të tilla, që vënë në rrezik sigurinë e udhëtarit. Këto rezultate konfirmojnë dhe të dhënat lidhur me nivelin e sigurisë ku vajzat kanë raportuar nivel më të ulët të sigurisë krahasuar me djemtë dhe burrat.

- Komunikimi dhe sjellja profesionale e stafit të transportit publik është një nga fushat e cila ka shumë vend për përmirësim. Në këtë studim rreth 65% e kampionit raporton kënaqësi të ulët në lidhje me komunikimin dhe sjelljen e stafit gjatë përdorimit të transportit publik. Mënyra se si faturinot u drejtohen udhëtarëve, komunikimi i përdorur (jo rrallë herë me tone zëri jo profesionale), batuta të shoferëve, etj., mund të jenë disa nga elementët të cilat kanë nevojë për shqyrtim të mëtejshëm dhe për ndërmarrjen e hapave në përmirësimin e komunikimit dhe sjelljes së stafit të transportit publik. Mungesa e trajnimeve të mirëfillta profesionale të stafit mund të jetë një mungesë e reflektuar dukshëm në sjelljen profesionale të tyre, që ndikon si pasojë në pakënaqësinë e qytetarëve ndaj këtij shërbimi.

- Cilësia e shërbimit në transportin publik, duke përfshirë këtu informacionin e paraqitur në stacione si oraret e nisjes/mbërritjes, kushtet fizike të stacioneve, çmimin e biletës dhe abonesë në raport me ofrimin e këtij shërbimi, shpeshtësia, popullimi, higjiena, ajrimi, është tepër e ulët dhe për pasojë një nga fushat me kënaqësi më të ulët të qytetarëve. Kjo tablo plotësohet dhe nga rezultatet e monitorimeve të realizuara në terren dhe nga dokumentimi me fotografi dhe video të shumë problematikave që paraqiten në stacione e linja të ndryshme të këtij shërbimi.

- Stacionet apo vendndodhja e tyre vazhdon të mbetet problematike, ku ka shumë 'stacione pa stacion', dhe në vend të tyre është vetëm një table shenjuese e cila nuk përmban asnjë të dhënë informuese për qytetarin.

- Oraret e transportit publik vazhdojnë të mbeten problematike dhe shpesh qytetarët mbeten para faktit se nuk e dinë se sa kohë u duhet të presin për urbanin e radhës. Nga monitorimet e kryera në terren rezultoi se koha e pritjes në stacion ka qënë 3,3 minuta dhe koha maksimale është raportuar se ka qënë 50 minuta (raportuar në linjën e Unazës). Ndërkohë, sipas burimeve zyrtare nga bashkia Tiranë thuhet se "pritja mund të variojë nga 3 deri në 13 minuta orar piku ose orar normal".

- Higjiena dhe sistemi i ajrimit brenda mjeteve të transportit publik nuk është në nivelet e pritura. Duke marrë parasysh periudhën gjatë së cilës janë kryer monitorimet (periudha gjatë pandemisë), kushtet e higjienës mbeten shumë larg standardeve normale, por që nuk plotësojnë as kriteret minimale të higjienës.

- Transporti publik në Tiranë vazhdon të mbetet i paaksesueshëm dhe përjashtues për personat me aftësi ndryshe, si dhe tejet i vështirë për t'u aksesuar lehtësisht nga



mosha e tretë dhe nënat shtatzanë apo me fëmijë. Mungesa/mospërdorimi i rampeve, mungesa e informacionit audio për personat me vështirësi në shikim, informacioni i cunguar vizual për personat me vështirësi në dëgjim, etj., bëjnë që këto kategori përdoruesish të jenë të përjashtuar/limituar nga përftimi i këtij shërbimi.

REKOMANDIME PËR PUSHTETIN VENDOR

Bazuar në gjetjet e studimit dhe analizën e të dhënave nga monitorimi në terren i shërbimit të transportit publik, pushteti vendor rekomandohet të ndërmarrë një sërë masash për përmirësimin e cilësisë së këtij shërbimi.

Si në vijim:

- Afishimin e itinerarëve të lëvizjeve, orareve të urbanëve dhe paraqitjen e informacionit vizual dhe audio të stacioneve dhe përgjatë udhëtimit me urban duke e bërë shërbimin e transportit publik në Tiranë të aksesueshëm për personat me aftësi ndryshe.
- Pajisjen e linjave të reja në kryeqytet me urbanë të cilët përmbushin standardet e mjeteve të përshtatshme për këtë shërbim si mjete me rampa, vënien në përdorim të rampave në urbanët ekzistues dhe trajnimin e punonjësve të transportit publik për asistimin, aksesin dhe krijimin e kushteve ndaj personave me aftësi ndryshe për përdorimin e transportit publik.
- Përmirësimin e infrastrukturës në stacionet e urbanëve të linjave të transportit publik në Tiranë për të mundësuar aksesin e personave me aftësi ndryshe.
- Pajisja e mjeteve me kamera sigurie dhe vendosja në funksionalitet të tyre me qëllim rritjen e sigurisë së qytetarëve dhe reduktimin e vjedhjeve të objekteve personale apo ngacmimeve seksuale.
- Marrja e masave të menjëhershme për të garantuar pajisjen e studentëve me abonenë e studentit sipas përcaktimeve ligjore dhe kontrollimi i tregut të zi të shitjes së aboneve.
- Kompanitë e transportit publik në Tiranë të detyrohen të respektojnë rregullat për ofrimin e një transporti cilësor dhe etik për qytetarët duke marrë masa për trajnimin dhe kualifikimin e stafit mbi komunikimin dhe sjelljen me qytetarët.
- Kompanitë që ofrojnë shërbimin e transportit publik të marrin masa për pajisjen e stafit me distinktiv dhe uniformë duke i bërë ato të dallueshëm për qytetarët.
- Rritja e numrit të mjeteve të transportit publik dhe shpeshtësia e tyre si një nevojë imediate për të ulur mbipopullimin dhe garantuar një transport cilësor për qytetarët taksa-pagues.

- Marrja e masave të menjëhershme për përmirësimin e sistemit të kondicionimit në mjetet e transportit publik, ajrosje e mjaftueshme, etj.
- Marrja e masave të menjëhershme për përmirësimin e higjienës në ambientet e brendshme të mjeteve të transportit publik dhe respektimin e masave për parandalimin e transmetimit të Covid-19 gjatë periudhës së pandemisë sipas rregullave të vendosura.
- Institucionet përgjegjëse të pushtetit vendor të marrin masa për një monitorim të vazhdueshëm të shërbimit të transportit publik nëpërmjet realizimit të sondazheve periodike mbi kënaqësinë e qytetarëve në lidhje me këtë shërbim dhe monitorimin real në terren të këtij shërbimi.
- Të merren masa për krijimin e një mekanizmi funksional për raportimin e problematikave me të cilat ndeshen qytetarët gjatë përdorimit të transportit publik. Metoda këto që mund të jenë praktike si një numër telefoni në dispozicion, aplikacion në celular për raportim të menjëhershëm nëpërmjet fotove, videove, etj.

REFERENCA



- <https://opendata.tirana.al/?q=story/itinerari-i-15-linjave-t%C3%AB-transportit-publik-urban>
- <https://portavendore.al/wp-content/uploads/2018/11/Studim-p%C3%ABr-transporti-publik-n%C3%AB-Tiran%C3%AB-prill-maj-2018.pdf>
- <https://ata.gov.al/2020/07/04/transporti-urban-rinis-te-henen-nga-puna-protokoll-sigurie-per-punonjesit-dhe-qytetaret-maskat-e-detyrueshme/>
- http://www.klsh.org.al/web/vendimi_final_transporti_bashkia_tr_2706.pdf
- <http://mbrojtjakonsumatorit.al/kontrolli-i-transportit/>
- <http://mbrojtjakonsumatorit.al/reportazh-mbi-kontrollin-e-transportit-publik/>
- https://www.tirana.al/uploads/2019/7/20190701150937_sondazh3.pdf

SHTOJCA

I. Pyetësor “Niveli i kënaqësisë së qytetarëve mbi përdorimin e transportit publik në Tiranë”

TË DHËNA DEMOGRAFIKE

Gjinia:

- ☐ Mashkull
☐ Femër

Niveli Arsimit/edukimit:

- ☐ Pa arsim
☐ Fillor
☐ 8/9-vjeçar
☐ I mesëm
☐ Universitar
☐ Pas Universitar

Mosha:

- ☐ Grupmosha 16-18 vjeç
☐ Grupmosha 19-24 vjeç
☐ Grupmosha 25-34 vjeç
☐ Grupmosha 35-49 vjeç
☐ Grupmosha 50-64 vjeç
☐ Grupmosha mbi 65 vjeç

Zona e banimit

- ☐ Zonë urbane
☐ Zonë periferike (e qytetit)
☐ Zonë rurale

Sa shpesh e përdorni Transportin urban në Tiranë?

- ☐ Çdo ditë
☐ 2-3 herë në javë
☐ Më rrallë se 1 herë në javë
☐ 1 herë në muaj
☐ Asnjë herë

Për pohimet e mëposhtme shënoni me "Po" për linjat që frekuentoni dhe "Jo" për linjat që nuk frekuentoni.

	PO	JO
Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias		
Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit		
Kashar – Yzberisht - Qendër		
Qendër - QTU- Megatek - City Park		

Linja A- Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut	
Linja B - Institut - Ish Kombinati i Autotraktorëve	
Laarakë	
Tufina	
Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg	
Qyteti Studenti-Jordan Misja	
Linja A-Mihal Grameno-Marteniteti Ri-Ish Fusha.Aviacionit	
Linja B-Ish Fusha e Aviacionit-Maternitetit i ri-Mihal Grameno.	
Porcelan	
Linja A-Uzina Dinamo e Re-Sharrë-5 Maji	
Linja B-5 Maji-Sharrë-Uzina Dinamo e re.	
Tirana e Re	
Unaza	
Kombinat-Kinostudio	

Zakonisht ju e përdorni transportin urban për:

Të shkuar në punë

Të shkuar në shkollë

Lëvizje për punë të ndryshme

Tjetër (specifiko) _____

Për secilën nga problematikat e paraqitura më poshtë, ju lutemi të zgjidhni opsionin "Më shqetëson" ose "Nuk më shqetëson".

	MË SHQETËSON	NUK MË SHQETËSON
Oraret e transportit publik		
Shpeshësia/frekuenca e urbanëve		
Siguria gjatë udhëtimit		
Etika e stafit në transportin publik		
Largësia ndërmjet stacioneve		
Higjiena		
Infrastruktura/kushtet fizike të stacioneve të urbanëve.		
Kushtet fizike të mjetit/urbanit		
Sinjalistika/tabelat		
Kondicionimi		
Shpejtësia (lëvizin ngadalë/shpejt)		
Çmimi i biletës		
Çmimi i abonesë		
Aksesueshmëria për personat me aftësi të kufizuar, të moshuarit dhe nënat shtatëzanë/më fëmijë të vegjël		
Oraret e transportit publik		

Sa është koha mesatare e pritjes së autobuzit në stacion?

- ☐ 0-5 minuta
☐ 5-10 minuta
☐ 10-15 minuta
☐ 15-20 minuta
☐ Më shumë se 20 minuta

Nëse jeni student, a përfitonit abonimin e studentit ?

- ☐ Po
☐ Jo

Nëse jo, shpjegoni arsyen pse.

Për secilin nga pohimet e mëposhtme ju lutemi të zgjidhni nga shkalla 1 në 5 se sa të kënaqur jeni ju nga përdorimi i transportit urban, ku 1 është "Aspak i kënaqur" dhe 5 është "Plotësisht i kënaqur".

Shkalla

1 = Aspak i/e kënaqur 2 = Pak i/e kënaqur 3 = Mesatarisht i/e kënaqur
4 = Shumë i/e kënaqur 5 = Plotësisht i/e kënaqur

SIGURIA

	Aspak i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Mesatarisht i/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur	Plotësisht i/e kënaqur
Në përgjithësi, sa i/e sigurt ndiheni nga mënyra se si shoferi i urbanit ecën dhe frenon mjetin?					
Në përgjithësi, sa i/e sigurt ndiheni ju në lidhje me ngacmimet seksuale që mund të ndodhin në urban (fërkime dhe prekje të papërshtatshme, gjuhë ngacmuese)?					
Sa i/e sigurt ndiheni ju në lidhje me objektet tuaja personale ndërkohë që udhëtoni në urban? (çanta, portofoli, telefonin, bizhuteritë etj)?					

KOMUNIKIMI DHE SJELLJA E STAFIT

	<i>Aspak i/e kënaqur</i>	<i>Pak i/e kënaqur</i>	<i>Mesatarisht i/e kënaqur</i>	<i>Shumë i/e kënaqur</i>	<i>Plotësisht i/e kënaqur</i>
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni nga sjellja-komunikimi I stafit të shërbimit urban (shoferi-faturino) me pasagjerët?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me paraqitjen e stafit (shofer, faturino, kontrollor) në lidhje me uniformën, rregullsinë, higjienën?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni nga mënyra se si kontrollorët e biletave e realizojnë punën e tyre?</i>					

CILËSIA E SHËRBIMIT Orari/stacionet/çmimi i biletës/Popullimi (Hapësira personale)

	<i>Aspak i/e kënaqur</i>	<i>Pak i/e kënaqur</i>	<i>Mesatarisht i/e kënaqur</i>	<i>Shumë i/e kënaqur</i>	<i>Plotësisht i/e kënaqur</i>
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me informacionin e paraqitur në stacione në lidhje me oraret e nisjes/mbërritjes dhe qëndrimit të urbanit në stacion?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me informacionin e afishuar në mjediset e brendshme të urbanit (informacion mbi të drejtat e pasagjerëve, harta e itinerarit, kontaktet për ankesat, etj.)?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me kushtet fizike të vendqëndrimit në stacionet e urbanit (veçanërisht gjatë ditëve me shi dhe ditëve me temperaturë shumë të lartë)?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me kohën e udhëtimit me urban nga një destinacion në tjetrin ?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me çmimin e biletës në raport me ofrimin e këtij shërbimi në tërësi?</i>					
<i>Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me çmimin e aboneve në raport me ofrimin e këtij shërbimi në tërësi?</i>					

Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me shpeshhtësinë e urbaneve në raport me fluksin e qytetarëve që duan të përdorin shërbimin urban?	
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me hapësirën e nevojshme në urban?	
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni nga kushtet e higjienës- pastërtisë në autobuzat e transportit urban (pastërtinë e sediljeve, dyshemeja, dritareve, etj.)?	
Në përgjithësi sa i/e kënaqur jeni me kushtet në stacionet e autobuzave (hapësira, ndricimi, Kushtet fizike të stacionit, etj.)?	
Në përgjithësi, sa i/e kënaqur jeni me qarkullimin/pastërtinë e ajrit gjatë kohës që udhëtoni në urban?	

AKSESUESHMËRIA

	Aspak i aksesue-shëm	Pak i aksesue-shëm	Mesatarisht i aksesueshëm	Shumë i aksesueshëm	Plotësisht i aksesueshëm
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin urban publik për personat me aftësi të kufizuar (për personat në karrocë, personat me aftësi të kufizuar në shikim dhe personat që nuk dëgjojnë)?					
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin urban publik nga nënat me fëmijë të vegjël, më karrocë (hapësirat për karrocën, vendndodhja e urbanit për hyrjen, etj.)?					
Në përgjithësi sa të aksesueshëm e vlerësoni transportin publik për moshën e tretë ?					

2. Listë kontrolli - Monitorimi i cilësisë së shërbimit të transportit publik në Bashkinë Tiranë

LINJA E URBANIT: _____

STACIONI (ZONA): _____

ORARI I MONITORIMIT:

- ☐ Mëngjes (7:30-9:00)
- ☐ Drekë (12:00-14:00)
- ☐ Pasdite (16:00-18:00)
- ☐ Darkë (20:00-22:00)

INFORMACIONI I AFISHUAR DHE GJENDJA FIZIKE E STACIONIT

	PO	JO
Pjesa fizike e vendqëndrimit të qytetarëve si stoli, struktura mbrojtëse (kundër shiut, dhe temperaturave të larta, etj.)		
Harta e stacioneve		
Çmimi i biletës		
Orari i mbërritjes dhe nisjes së urbanit		
Informacion në audio për personat me aftësi të kufizuar në shikim		

KOHA E PRITJES NË STACION (Mbërritja e urbanit): _____minuta

TARGA E URBANIT: _____

KOHË E QËNDRIMIT TË URBANIT NË STACION: _____

INFORMACIONI I AFISHUAR NË AMBIENTET E BRENDSHME TË URBANIT

	PO	JO
Harta e stacioneve		
Çmimi i biletës		
Informacion në audio për personat me aftësi të kufizuar në shikim		
Informacion mbi kompaninë		
Të drejtat dhe detyrimet e pasagjerit		
Info kontakti për ankesa		

(Shënime) _____

FATURINO

	PO	JO
Faturino është i pajisur me distinktiv		
Faturino është i pajisur me uniformë (sipas standardeve të higjienës)		
Faturino pajis pasagjerët me biletë		
Faturino komunikon në mënyrë të sjellshme dhe profesionale me qytetarët (tone zëri të qeta, jep informacion, etj.)		

SHOFERI

	PO	JO
Shoferi është i pajisur me distinktiv		
Shoferi është i pajisur me uniformë (sipas standardeve të higjienës)		

KONTROLLORI I BASHKISË

	PO	JO
Kontrollori u paraqit gjatë udhëtimit		
Kontrollori është i pajisur me distinktiv		
Kontrollori është i pajisur me uniformë (sipas standardeve të higjienës)		
Kontrollori komunikon në mënyrë të sjellshme dhe profesionale me pasagjerët dhe stafin e shërbimit (tone zëri të qeta)		

SIGURIA

	PO	JO
Shoferi hap dhe mbyll derën pa u siguruar mirë nëse pasagjerët kanë hipur/zbritur.		
Shoferi përdor celularin gjatë kohës që drejton urbanin		
Shoferi komunikon me qytetarët ndërkohë që drejton mjetin		
Shoferi ecën në mënyrë të papërshtatshme dhe frenon në mënyrë të rrezikshme		
Shoferi i bie borisë pa arsye		

POPULLIMI/ PASAGJERËT

A hipën të gjithë qytetarët që prisnin në stacione? _____

- ☐ Pasagjerët ishin të gjithë ulur dhe asnjë në këmbë
- ☐ Ka dhe në këmbë por hapësira është e mjaftueshme
- ☐ Ka shumë pasagjerë në këmbë, lëvizet me vështirësi
- ☐ Ka shumë pasagjerë në këmbë dhe është e pamundur për të lëvizur.

GJENDJA FIZIKE E MJETIT

1- Aspak e mirë 2- Pak e mirë 3-Mesatarisht e mirë 4- Shumë e mirë 5- Plotësisht në gjendje të mirë

HIGJIENA E MJETIT TË TRANSPORTIT

Pastërtia e dyshemesë

1- Aspak e mirë 2- Pak e mirë 3-Mesatarisht e mirë 4- Shumë e mirë 5- Plotësisht në gjendje të mirë

Pastërtia e dyerve/dritareve

1- Aspak e mirë 2- Pak e mirë 3-Mesatarisht e mirë 4- Shumë e mirë 5- Plotësisht në gjendje të mirë

Pastërtia e sediljeve/vendeve ulëse

1- Aspak e mirë 2- Pak e mirë 3-Mesatarisht e mirë 4- Shumë e mirë 5- Plotësisht në gjendje të mirë

Pastërtia e ajrit

1- Aspak e mirë 2- Pak e mirë 3-Mesatarisht e mirë 4- Shumë e mirë 5- Plotësisht në gjendje të mirë

KONDITIONERI

- ☐ Ndizet gjithmonë kur është e nevojshme
- ☐ Kondicioneri ndizet rrallë dhe pse është shumë i nevojshëm
- ☐ Kondicioneri nuk ndizet dhe pse është shumë i nevojshëm
- ☐ Kondicioneri është jashtë funksionit dhe pse shumë i nevojshëm
- ☐ Nuk ka fare kondicioner dhe pse shumë i nevojshëm

Shënime:
