

SHËRBIMI I TRANSPORTIT PUBLIK NË TIRANË: DOBËSITË E TIJ DHE MUNDËSITË PËR PËRMIRËSIME

Një studim vullnetar
i zhvilluar në 15 linjat
e autobusëve të
qytetit në harkun
kohor: prill-maj 2018

Përgatiti:
Edmond Çera

Ndihmoi:
Agi Kojku
Albi Luku
Amanda Kojku
Dorjana Semini
Megi Pjetri
Marlind Tako
Najada Keka
Pauleta Çapuni
Stela Daiu
Vikena Memaj

Tiranë,
qershor 2018

Ky studim është zhvilluar në mënyrë vullnetare dhe përpiqet të adresojë në mënyrë objektive disa nga aspektet problematike për shërbimin e transportit publik në Bashkinë e Tiranës. Në këtë raport jepet interperimi i rezultateve dhe hidhet ideja se si mund të përmirësohet, duke u mbështetur në opinionin individual.

Ndihmuan në realizimin e studimit:

Agi Kojku
Albi Luku
Amanda Kojku
Dorjana Semini
Megi Pjetri

Marlind Tako
Najada Keka
Pauleta Çapuni
Stela Daiu
Vikena Memaj

1 Hyrje: motivimi dhe objektivat

Shërbimi i transportit publik në qytetin e Tiranës është një element i pashmangshëm i jetës në qytet. Askush nuk është i përjashtuar nga përdorimi i këtij shërbimi. Banorët e qytetit të Tiranës mund të aksesojnë 15 linja të ndryshme të autobusëve në qytet. Megjithatë, ky shërbim ende nuk është në standardin e kërkuar nga publiku. Kjo e fundit pranohet edhe nga bashkia e cila e konsideron këtë si një sfidë për t'u kapërcyer në të ardhmen. Nëse i referohemi lajmeve të publikuara në media, shërbimi i transportit publik qytetas në Tiranë është ende larg nga standardi.

Në pranverë të 2016 u bënë disa ndryshime në lidhje me infrastrukturën e transportit në qytet duke shtuar "kapilarët" e shërbimit të transportit publik si dhe duke ndryshuar disa linja ekzistuese. U shtuan tre linja të reja të shërbimit të transportit qytetas në Tiranë si dhe u rrit numri i autobusëve për linjat ekzistuese. Linja që merret si shembull nga bashkia është ajo e "Kombinat-Kinostudios", e cila në perceptimin e përgjithshëm është linja më me standarde krahasuar me të tjerat.

Nga ana tjetër, në mënyrë graduale Bashkia e Tiranës ka zgjeruar hartën e rrugëve ku parkimi është me pagesë për makinat personale. Këtu përfshihen edhe rrugët në lagje. Kjo lëvizje është aplikuar paralelisht me hapjen e parkimeve të reja nëntokësore si dhe shtimin e disa korsive për biçikleta. Në planin e aplikacioneve në celular, aplikacioni "Tirana Ime" nuk përditësohet sa i takon shërbimit të transportit qytetas. Gjithashtu, bashkia ka njoftuar për licencën e linjës me autobusë elektrik. Së fundi, u prezantua për qytetarët projekti "mobike": një projekt ku qytetari mund të përdori biçikletën që ndodhet më pranë tij në mënyrë të abonuar. Është shumë e qartë se përdorimi i makinës në qytet duhet minimizuar dhe kjo është një ambicie e bashkisë: minimizimi i makinave personale dhe krijimi i alternativave të tjera të qarkullimit në qytet. Kjo ndihmon në reduktimin e numrit të pasagjerëve të autobusit, por sërish në ditë me mot të lig biçikleta nuk përdoret gati aspak. Veç kësaj, biçikletën nuk e përdorin dot të gjithë banorët. Në këtë pikë pyetja që shtrohet është **"a është shërbimi i transportit qytetas në Bashkinë e Tiranës në standardin e duhur?"** Alternativa e autobusit përkthehet në më pak kosto për qytetarin, krahasuar me mjetin e tij personal. Mirëpo nëse autobusi ofron një shërbim jo në cilësi të mirë, atëherë mjeti personal parapëlqehet kundrejt shërbimit të transportit qytetas.

Kontrulli i Lartë i Shtetit në raportin e publikuar¹ në shtator 2016 shtron pyetjen nëse Bashkia e Tiranës garanton një shërbim të pranueshëm dhe integral të transportit publik qytetas apo jo. Raporti konkludon se Bashkia e Tiranës nuk garanton në nivel të kënaqshëm një shërbim të pranueshëm të transportit publik qytetas. Ky raport ndalon në shumë çështje duke nisur nga kontratat me ofruesit e shërbimit e deri te zbatimi i planit vendor.

Agjencia e Mbrojtjes së Konsumatorit, në bashkëpunim me bashkinë në vitin 2016 nisi një fushatë të kontrollit të cilësisë së shërbimit në linjat e transportit publik. Duhet theksuar se, siç mund të verifikohet lehtësisht në faqen e internetit të institucionit (njoftimi i fundit i saj mbi këtë çështje i përket muajit korrik 2017²), nuk janë kryer kontrole në mënyrë sistematike. Bashkia njofton gjithashtu vendosjen e sistemit GPS në autobusë për të monitoruar frekuencën dhe lëvizjen e mjeteve në çdo moment. Veç deklaratës të dhënë nga bashkia, është e vështirë të gjendet një evidencë mbi këtë aspekt: pra nëse

¹ Materiali mund të konsultohet në: http://www.klsh.org.al/web/vendimi_final_transporti_bashkia_tr_2706.pdf

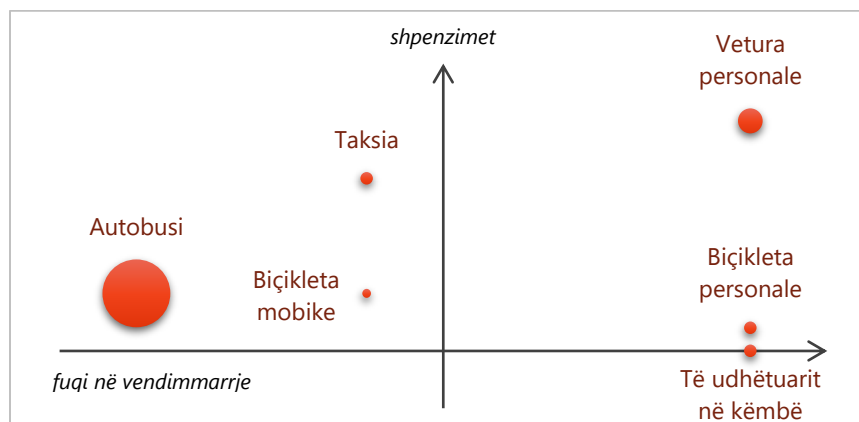
² Linku për lajmin e postuar: <http://mbrojtjakonsumatorit.al/reportazh-mbi-kontrollin-e-transportit-publik/>

bashkia vërtetë bën monitorim të tillë të mjeteve. Po ashtu, bashkia ka afishuar një pyetësor në faqen e internetit³ ku i fton qytetarët të shprehin mendimin për problematikat dhe sugjerimet.

Bashkia e Tiranës ka publikuar rezultatet e një studimi të realizuar për adresimin e problematikës së lidhur me shërbimin e transportit publik.⁴ Mirëpo raporti nuk sqaron metodologjinë e zhvillimit të sondazhit, kampionimin dhe metodën e zgjedhjes. Më tej, ky studim nuk arrin të tregojë cilët janë aspektet e shërbimit që çalojnë, nuk arrin të ofrojë një krahasim të linjave të autobusëve dhe, mbi të gjitha nuk, jep informacion se në çfarë niveli të standardit është shërbimi.

Ka edhe aktorë të tjerë që kanë publikuar se kanë zhvilluar studim për transportin qytetas në Tiranë⁵, por që ose rezultatet nuk gjenden ose që ato që janë publikuar janë fare pak detaje për studimin. Gjithashtu edhe relacioni për indeksimin e tarifave të transportit qytetas në Bashkinë e Tiranës⁶ citon studime të kryer përpara vitit 2014, por nuk përmend aspekte të cilësisë së shërbimit.

Duhet të kuptojmë edhe pritjet e palëve në këtë mes: prirjet e qytetarit kundrejt atyre të institucionit të bashkisë. Të udhëtuarit në këmbë është një zgjedhje personale dhe askush nuk detyrohet (me ligj apo rregullore) të zgjedhë alternativat e tjera të udhëtimit kundrejt kësaj. Përdorimi i një biçiklete personale nënkupton një masë shpenzimesh për mirëmbajtje dhe investimin në blerje. Krahasuar me biçikletën personale, zotërimi i një veture personale është më luksoze dhe se nënkupton më shumë shpenzime. Të dy këto alternativa udhëtimit kanë një të përbashkët: fuqia vendimmarrëse është e plotë mbi mjetin.



Në anën tjetër të boshtit të fuqisë në vendimarrje vendoset autobusi i transportit publik i cili kërkon një masë të caktuar shpenzimesh më të larta se sa në rastin e biçikletës personale, mirëpo gati aq sa kushton biçikleta "mobike" që ofron bashkia. Për autobusin qytetari nuk ka pronësi të drejtpërdrejtë mbi mjetin. Tek "mobike" udhëtari e zotëron mjetin për aq sa udhëton me të. Ai e drejton atë sipas

³ Linku i pyetësorit në faqen e internetit të Bashkisë së Tiranës: <http://www.tirana.al/pyetesor-mbi-cilesine-e-sherbimit-te-transportit-urban/>

⁴ Linku për materialin e rezultateve dhe formatin e plotë të pyetësorit (janar 2017): <http://www.tirana.al/wp-content/uploads/2017/09/Sondazh-mbi-sherbimin-e-transportit-urban-janar-2017.pdf>

⁵ Studimi nga CoPlan, rezultatet e të cilit nuk gjenden: <http://co-plan.org/prezantimi-i-gjetjeve-te-studimit-mbi-sherbimet-e-transportit-publik-ne-rajonin-e-tiranes/>; në vitin 2013 është publikuar një studim nga projekti Intermodal http://www.intermodality.eu/res/ftpintermodal/resources/newsletter/Newsletter_N6_INTERMODAL_alb.pdf

⁶ Relacioni gjendet në: <https://www.reporter.al/wp-content/uploads/Relacion-per-indksimin-e-cmimit-VKB.pdf>

nevojës dhe kryen udhëtimin sipas dëshirës, mirëpo në fund të udhëtimit biçikleta “mobike” nuk është më e tija. Në rast dëmtimi, shpenzimet për rregullimin e mjetit nuk rëndojnë përdoruesin e saj por bashkinë/kompaninë e ofrimit të shërbimit. Më e shtrenjtë se sa këto dy të fundit është taksia, por ashtu si te biçikleta “mobike” pasagjeri e “zotëron” në një farë mënyre mjetin meqenëse udhëtimi bëhet sipas kërkesës së qytetarit.

Tani me vlerë është të kuptojmë tendencën e të dy palëve në këtë mes: udhëtari nga njëra anë dhe institucioni i bashkisë nga ana tjetër. Udhëtari kërkon të plotësohen nevojat e veta, të shkojë ku të ketë dëshirë dhe kur të dojë ai me koston më të ulët të mundshme (djathtas sa më afër me boshtin). Nga ana tjetër është bashkia e cila interesohet që publiku të përdori sa më pak veturën personale. Sa më pak vetura personale, aq më mirë për jetën në qytet (trafiku, ndotja, zhurmat, hapësirat për parkim etj). Bashkia përpiqet të reduktojë përdorimin e veturës personale nga ana e qytetarit duke sjellë alternativa të tjera të mundshme siç është biçikleta dhe rritjen e cilësisë së shërbimit të transportit publik. Çështja që shtrohet këtu është nëse **bashkia arrin të krijojë alternativa të atilla që qytetari të mos përdori makinën e tij personale apo jo?** Me fjalë të tjera, ka banorë të qytetit të Tiranës që preferon shërbimin e autobusit kundrejt makinës personale?

Të gjendur përballë kësaj situatë, ku cilësia e shërbimit të transportit publik nuk është e studiuar në mënyrë të mirëfilltë si dhe në perceptimin si qytetar shërbimi i ofruar nuk është në nivelin e duhur, lind nevoja për të zhvilluar një studim i cili të qartësojë aspektet e cilësisë së shërbimit të transportit publik. Ky studim vjen në përgjigje të kësaj nevoje, i cili ka në fokus të tij përpjekjen për të përmirësuar cilësinë e shërbimit të transportit publik në qytetin e Tiranës. Më në detaje studimi ka për objektiv:

- Të përshkruajë situatën dhe gjendjen aktuale të shërbimit të transportit publik në Tiranë,
- Të tregojë se cilat janë aspektet e dobëta të këtij shërbimi.
- Të evidentojë dhe theksojë se cilat linja kanë çështje problematike lidhur me cilësinë e shërbimit.
- Të paraqesë një ekspozitë për secilën linjë të autobusëve qytetas lidhur me cilësinë e shërbimit që ofron.
- Të formulojë sugjerime dhe rekomandime që mund të ndiqen në funksion të përmirësimit të shërbimit të transportit publik.

2 Gjetjet kryesore

Ky studim argumenton se **cilësia e shërbimit të transportit qytetas në Tiranë nuk është në standardin e kërkuar**. Për rrjedhojë, **nuk mund të pretendohet se banorët e qytetit të Tiranës të preferojnë alternativën e ofruar nga bashkia për të udhëtuar me autobusin e linjës qytetase kundrejt makinës personale**. Në përmbledhje studimi shtjellon këto gjetje:

- Sipas të dhënave të grumbulluara informacioni i afishuar për vënie në dijeni të përdoruesve të shërbimit është në nivel shumë të ulët. Edhe informimi brenda në autobus, ndonëse pak më mirë sesa në krahasim me atë në stacion, është në nivele të dobëta.
- Në rreth 29% e rasteve autobusi nuk mund të kryente parkimin siç duhet. Nga këto, shumica e rasteve kanë rezultuar se është pengesë autobusi tjetër përpara tij.
- Kur stacioni ka qenë i lirë por sërish autobusi nuk realizon një parkim siç duhet numëron rreth 29% të rasteve.
- Koha e pritjes për autobusin e radhës varion sipas linjave: nga 3.3 minuta deri në 38.3 minuta si mesatare. Nga të dhënat e mbledhura vihet re se linja më e shpejt (pra ajo për autobusët e së cilës pasagjeri pret më pak) krahasuar me linjat e tjera është ajo e "Kombinat-Kinostudio" (3.3 minuta). Nga ana tjetër linja që vonohet më shumë është linja "Qendër-QTU-Megatek-City Park" (rreth 38.3 minuta).
- Në pjesën dërrmuese të linjave koha e qendrimit të autobusit në stacion nuk është një problem pasi stacioni lirohet më shpejt se për një minutë kohë. Megjithatë, ka linja (tre të evidentuara) të cilat qendrojnë më shumë se 3 minuta në stacion. Lidhur me aspektin e pritjes në stacion, rezultatet tregojnë se shërbimi mund të përmirësohet dukshëm pasi në rreth 23% të rasteve autobusi ka pritur në stacion ndonëse nuk kishte më njerëz që kërkojnë të hypin në të. Më tej, duke e marrë në konsideratë se koha e udhëtimit nga stacioni në stacion ndryshon në varësi të linjave dhe të natyrës së rrugës që frekuenton secila prej tyre, ky tregues i të udhëtuarit lëviz në diapazonin nga 2 minuta deri në 4.7 minuta.
- Sipas studimit në rreth 23% të udhëtimeve është konstatuar se autobusi nuk ka mbyllur dyert para se të nisej, duke rrezikuar në këtë mënyrë jetën e pasagjerëve. Në rreth 13% të rasteve, autobusi ka hapur dyert pa ndaluar plotësisht dhe pasagjerët janë ekspozuar ndaj rreziqeve serioze.
- Në rreth 8% të rasteve të vëzhguar, autobusët e linjave të shërbimit nuk arrijnë t'u shërbejnë të gjithë qytetarëve për shkak të ngarkesës apo mbipopullimit.
- Vihet re se në rreth 39% të rasteve autobusët kanë qenë ngarkuar aq shumë me pasagjerë sa ishte e vështirë të lëvizet ose e pamundur për të lëvizur brenda tij apo për të zbritur prej tij.
- Në 58% të rasteve kondicioneri nuk është ndezur ndonëse ishte e nevojshme. Më në detaje, në rreth 8% të rasteve është vënë re se kondicioneri ka qenë ndezur, por nuk bënte punë, pra nuk e kryente funksionin e tij.
- Pastërtia në përgjithësi brenda në autobus gjykohet të jetë në nivelin 2.4 në një shkallë nga 1 në 5, ku 1 nënkupton shumë e papastër dhe 5 shumë e pastër. Thënë ndryshe, pastërtia vlerësohet të jetë më pak se mesi i shkallës së vlerësimit. Pastërtia e ajrit është dimensionin më i dobët në këtë aspekt.
- Sa i takon stafit të shërbimit, pjesë problematike për fatorionon është mosmbajtja e një bexhi (etikete) që tregon emrin dhe përshtypja që lë tek pasagjeri si profesional apo jo si dhe veshja e

uniformës. Nga ana e shoferit shqetësuese është përdorimi i borisë së autobusit, komunikimi me fatorinon apo me pasagjerët, hapja e derës jo në stacion apo drejtimi i mjetit jo në mënyrë profesionale.

3 Metodologjia e ndjekur

3.1 Qasja e “pasagjerit misterioz”

“Pasagjeri misterioz” është një qasje e adoptuar nga metodologjia e “klientit misterioz”, e cila konsiston në marrjen e shërbimit si një klient i zakonshëm por në të vërtetë ky klient është i trajnuar të vëzhgojë shërbimin e ofruar sipas standardit. Në analogji me këtë, “pasagjeri misterioz” është qasja e grumbullimit të të dhënave për shërbimin e transportit publik. Mbështetur në këtë metodologji, secili pjesëtar i ekipit të studimit trajnohet lidhur me atë se çfarë duhet të ketë në konsideratë kur merr shërbimin e udhëtimit të transportit publik. Këtu i përshkruhen të gjithë elementët e udhëtimit për të cilin duhet të tregojë kujdes dhe të shënojë detajet sipas metodikës së studimit. Më pas, frekuentohet autobusi i linjës së transportit qytetas dhe merr shërbimin si një pasagjer i zakonshëm. Mirëpo, në ndryshim nga qytetarët e tjerë, gjatë gjithë udhëtimit pjesëtar i ekipit tonë vëzhgon dhe regjistron cilësinë e shërbimit. Udhëtimi konsiston në vajtjen në një stacion të caktuar, pritjen për autobusin e linjës, udhëtimi me autobusin e linjës që ka në fokus dhe pastaj mbërritja në destinacion. Më në hollësi, momentet kryesore të udhëtimit që kryen “pasagjeri misterioz” janë tre:

1. **Në stacion** – “pasagjeri” është trajnuar të vëzhgojë dhe regjistrojë aspekte që lidhen me stacionin ku po pret autobusin, si për shembull:
 - Përshkruan vendndodhjen e stacionit,
 - Përzgjedh linjën që do të “frekuentojë”,
 - I bën një foto ku tregohet targa e autobusit (të linjës) të parë që kalon-kjo bëhet për të matur kohën e pritjes në stacion: nga autobusi në autobus.
 - Shikon nëse ka informacion të afishuar në stacion,
 - Jep gjykimin lidhur me stacionin nëse ai është i lirë dhe autobusi që vjen mund të parkojë siç duhet apo ka pengesa,
 - Shënohet targa e autobusit ku hyp,
 - Shënohet nëse autobusi parkoi siç duhet,
 - Jepet koha e pritjes në stacion (në minuta),
 - Shikon se sa kohë qëndron autobusi në stacion,
 - Vëren nëse autobusi pret në stacion ndonëse nuk ka më njerëz që kërkojnë të hypin apo jo,
 - Shënon nëse autobusi mbylli dyert para se të nisej apo jo,
 - Hedh numrin i personave që mbeten pa hypur në autobus për shkak se nuk kishte më hapësirë,
 - Nëse kishte autobusë që kaluan dhe nuk i mori dot për shkak të mbipopullimit, atëherë shkruhet se sa herë ndodhi kjo gjë.
2. **Brenda në autobus** – mblidhet informacion sa i takon detajeve që gjenden dhe ndodhin brenda në autobus, mes tyre:
 - Shënohet lloji i autobusit: i vogël, normal apo i gjatë,
 - Numërohen se sa ulëse janë të lira

- Jepet një pohim lidhur me mbipopullimin: pra ka shumë pasagjerë apo jo dhe nëse po në çfarë niveli është,
 - Shkrep foto të mjedisit brenda autobusit për të ilustruar numrin e pasagjerëve dhe mbingarkesën/mbipopullimin,
 - Jepet vlerësim për pastërtinë e dyshemesë, dritareve, ajrit dhe ulëseve,
 - Shikon nëse kondicioneri është i nevojshëm dhe nëse po, a është ndezur apo jo,
 - Nëse ndihet era duhan, e shënon,
 - Shënon llojet e informacionit që është afishuar brenda në autobus,
 - Vëren stafin e shërbimit (shoferin dhe fatorinon) për aspektin e profesionalizmit të tyre,
 - Konstaton se sa është niveli i trafikut në rrugë.
3. **Mbërritja** – në stacionin e destinacionit mblidhet informacion si në vijim:
- Shënohet nëse autobusi parkoi siç duhet,
 - Shënon nëse autobusi mbylli dyert para se të nisej apo jo,
 - Jep gjykimin lidhur me stacionin nëse ai është i lirë dhe autobusi që vjen mund të parkojë siç duhet apo ka pengesa,
 - Shënon se sa minuta zgjati udhëtimi nga stacioni në stacion (1 stacion distancë),
 - Shënohen konstatime të tjera lidhur me qytetarinë e pasagjerëve.

Udhëtimi nuk ka kufizim për numrin e stacioneve, por përgjithësisht udhëtimi ka zgjatur rreth 4-6 stacione. Përzgjedhja e stacionit të nisjes ka qenë jo e përcaktuar: pra secili "pasagjer misterioz" mund të zgjedh atë stacion që i përshtatet më shumë.

3.2 Linjat e autobusëve dhe stacionet

Studimi konsiston në gjetjet e mbledhura nga vizitat në 15 linjat e autobusëve të bashkisë Tiranë. Është kontaktuar bashkia për të siguruar listën e linjave të autobusëve qytetas dhe sipas përgjigjes së marrë lista është:

- | | |
|--|--|
| 1. "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias" | 9. "Qyteti Studenti-Jordan Misja" |
| 2. "Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit" | 10. /A "Marteniteti i Ri- Qendër-Ish Fusha e Aviacionit" dhe Linja /B "Qendër-Mihal Grameno-Qendër" ⁷ |
| 3. "Kashar-Yzberisht-Qendër" | 11. "Porcelan" |
| 4. "Qendër-QTU-Megatek-City Park" | 12. /A "Uzina Dinamo e Re-Sharrë" dhe /B "5 Maji-Sharrë" ⁸ |
| 5. /A "Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut" dhe Linja /B "Institut-Ish Kombinati i Autotraktorëve" | 13. "Tirana e Re" |
| 6. "Laprakë" | 14. "Unaza" |
| 7. "Tufina" | 15. "Kombinat-Kinostudio". |
| 8. "Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg" | |

⁷ Shënim sqarues: Linja 10 është /A "Marteniteti i Ri- Qendër-Ish Fusha e Aviacionit" dhe Linja /B "Qendër-Mihal Grameno-Qendër". Studimi jonë ka "vëzhguar" linjën B dhe jo A, kështu që kur i referohemi linjës 10, nënkuptojmë autobusët me itinerarin: B "Qendër-Mihal Grameno-Qendër".

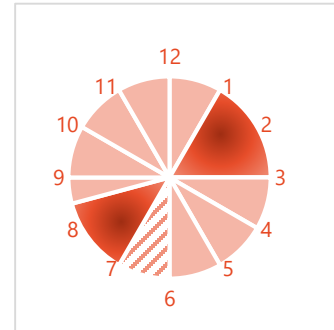
⁸ Në studim është marrë në konsideratë linja 12A me itinerarin: "Uzina Dinamo e Re-Sharrë".

Veç kësaj, bashkia na vuri në dispozicion edhe hartën e linjave që shërbejnë aktualisht, sipas kërkesë.

3.3 Oraret e udhëtimit

Studimi ka për qëllim të zhvillojë analizë duke u përqendruar në orare të ndryshme. Në secilën linjë realizohen **të paktën 3 vizita** sipas ndarjes së mëposhtme:

- Një vizitë në mëngjes (ora 7:00-8:30),
- Një vizitë në drekë (ora 13:00-15:00),
- Një vizitë gjatë paradites ose në mbrëmje (ora 9:00-12:00 dhe ora 16:00-22:00).



Dy oraret e para përkrijnë me oraret me fluks të madh pasagjerësh, ndërsa kategorizimi tjetër rend në përpjekje për të grumbulluar të dhëna në orare kur shërbimi i transportit publik nuk është në pikun e ngarkesës së tij.

Sipas metodologjisë, numri i udhëtimeve mund të jetë tre ose më shumë, por në asnjë rast më pak. Udhëtimet realizohen **në një nga ditët e javës**, duke përfshirë ditët e fundjavës dhe ato të festave.

3.4 Pasagjeri misterioz dhe forma elektronike

“Pasagjeri misterioz” është personi i trajnuar për të kryer udhëtimin sipas qasjes së zbatuar. Ai sillet si një qytetar i zakonshëm dhe pa rënë në sy vëzhgon për elementët e shpjeguar më lartë. Gjithsej u angazhuan 11 individë për realizimin e të gjithë udhëtimeve.

Të gjithë detajet dhe elementët e udhëtimit të tij “pasagjeri misterioz” i shënon në një formë të posaçme në internet e cila aksesohet përmes telefonit. Kështu që të gjithë të dhënat e grumbulluara janë plotësuar dhe dërguar në databazë gjatë procesit të marrjes së shërbimit. Forma elektronike jep shumë përparësi sa i takon studimit. Së pari, bën të mundur që personi që po e plotëson të mos bjeri në sy dhe të shikohet si një qytetar i zakonshëm: ai thjesht po përdor telefonin e tij. Ky është element shumë i rëndësishëm i metodologjisë, pasi ofruesi i shërbimit nuk duhet ta kuptojë dhe as të ndikohet nga “vëzhguesi”. Kjo siguron që **cilësia e shërbimit duhet të jetë ashtu siç ofrohet herëve të tjera**. Së dyti, të dhënat hidhen dhe organizohen në databazë në moment: kohë reale. Nuk dallon në kohë momenti kur merret shërbimit me momentin kur hidhen të dhënat në databazë. Së treti, ka disa elementë të udhëtimit që plotësohen vetë: për shembull koha e realizimit. Kjo vlen për kontrollin dhe kategorizimin e orarit. Së katërti, një formë e tillë që mundëson grumbullimin e informacionit përmes internetit, krijon lehtësinë e ndjekjes së procesit në mënyrë të vijueshme.

4 Rezultatet e studimit

4.1 Detaje mbi terrenin

Gjithsej u realizuan 52 udhëtime me linjat e qytetit. Tabela më poshtë paraqet numrin e udhëtimeve për secilën linjë në datën përkatëse dhe orarin kur është realizuar. Udhëtimi i parë është kryer me linjën "Kombinat-Kinostudio" më 26 prill në orarin e mbrëmjes, ndërsa i fundit ishte në datën 11 maj (orari i drekës) me linjën "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias".

Linja e autobusit	Data	Orari			Udhëtime në total
		Mëngjes	Drekë	Paradite/ mbrëmje	
1. Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias	7 maj		1		1
	9 maj	1			1
	10 maj			1	1
	11 maj			2	2
2. Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit	10 maj	2		1	3
3. Kashar-Yzberisht-Qendër	27 prill	1		1	2
	3 maj	1			1
4. Qendër-QTU-Megatek-City Park	9 maj			1	1
	10 maj			1	1
	11 maj			1	1
5. /A Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut & Linja /B Institut - Ish Kombinati i Autotraktorëve	2 maj			1	1
	3 maj	1			1
	11 maj		2		2
6. Laprakë	3 maj	1		1	2
	7 maj			1	1
7. Tufina	7 maj	1			1
	8 maj		1	1	2
8. Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg	3 maj			1	1
	4 maj	1	1		2
	7 maj	1			1
	8 maj	1			1
9. Qyteti Studenti-Jordan Misja	2 maj			1	1
	3 maj	1	1		2
10. /A Marteniteti i Ri-Qendër-Ish Fusha e Aviacionit & Linja /B Qendër-Mihal Grameno -Qendër	3 maj			1	1
	4 maj	1	1		2
11. Porcelan	1 maj			1	1
	7 maj		1		1
	8 maj	1			1
12. /A Uzina Dinamo e Re-Sharrë & /B 5 Maji-Sharrë	4 maj	1	1	1	3
13. Tirana e Re	27 prill	1		1	2
	4 maj		1		1
	7 maj		1		1
14. Unaza	27 prill			1	1
	2 maj	1			1
	3 maj		1		1
	11 maj	1			1
15. Kombinat-Kinostudio	26 prill			1	1
	27 prill		1		1
	2 maj	1			1

4.2 Në stacion

Sipas të dhënave të grumbulluara **informacioni i afishuar për vënie në dijëni të përdoruesve të shërbimit është nivel shumë të ulët**. Mungesa e informacionit bën të mundur që udhëtarët të mos dinë se cilën linjë të marrin për të shkuar në destinacionin e tyre; të dinë oraret e autobusit; tarifatat e shërbimit duke përfshirë edhe abonetë; të kenë dijëni për kompaninë që ofron shërbimin dhe kontakte për ankesa etj. Kjo mungesë informacioni i bën qytetarët konfuz, ua vështirëson orientimin. Minimalisht duhet të gjendet informacion lidhur me linjat, itinerarin që përshkojnë dhe oraret. Tirana është një qytet ku çdo ditë vijnë udhëtarë nga jashtë qytetit dhe përballen dhe me këtë mungesë informimi.

Duke vijuar më tej me rezultatet nga studimi, të dhënat tregojnë se vetëm në 6% të rasteve është gjetur harta e linjave në stacion; 13% e rasteve është gjetur informacion mbi kompaninë e ofrimit të shërbimit (qoftë edhe thjesht emri i saj); më tej vetëm 8% e rasteve rezultojnë me kontakte të afishuar në stacion për ankesa. Informacion mbi oraret e autobusit, tarifatat e shërbimit apo abonetë nuk gjendet i afishuar në asnjërin nga stacionet e frekuentuara.

Mbështetur në të dhënat e studimit, informacionin i afishuar në autobusë është për të drejtat dhe detyrimet e qytetarit në gati gjysmën e autobusëve të frekuentuar (54%); në vend të dytë, me një diferencë të vogël (46%), renditet elementi i hartave të linjës shoqëruar me stacionet përkatëse; informacioni për kompaninë e ofrimit të shërbimit është gjendur në rreth 29% të rasteve; gjithashtu në rreth 21% të rasteve autobusët kanë pasur të afishuar kontaktet për ankesa. Është diçka e mirë që gjenden hartat si informacion i afishuar brenda në autobus, por këtu nuk duhet të lëmë pa përmendur cilësinë e tyre jo të mirë dhe vendosjen e tyre në një vend jo lehtësisht të kapshëm nga syri i qytetarit (pas shoferit). Gjithashtu duhet që këto harta të përditësohen për aq kohë sa ka ndryshime të stacioneve të këtyre linjave. Për ilustrim, një rast ku vendndodhja e stacioneve ka ndryshuar dhe harta nuk është përditësuar është në linjën "Kombinat-Kinostudio". Ashtu si në rastin informacionit në stacion, as në autobus nuk ka rastisur informacion i afishuar lidhur me oraret e autobusit, tarifatat e shërbimit apo abonetë. **Është në përgjegjësinë e bashkisë të informojë qytetarët për shërbimet që merren brenda territorit që mbulon.**

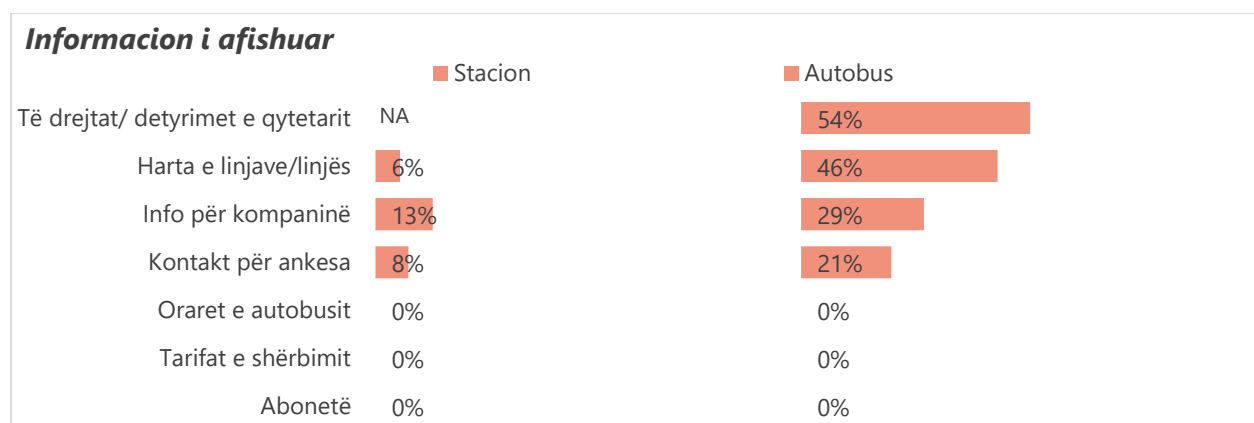


Figura 1. Informacioni i afishuar në stacion dhe brenda autobusit

Sipas të dhënave, në **29% e rasteve autobusi nuk mund të kryente parkimin siç duhet** (stacioni në nisje ashtu edhe ai në mbërritje). Nga këto, shumica e rasteve kanë rezultuar se është pengesë autobusi

tjetër përpara tij. Më tej, në rreth 38% të rasteve ka rezultuar problem fakti se ka pasur makina të tjera në vendparkimin e autobusit. Gjithashtu, në arsytet pse është penguar autobusi rezultojnë edhe fakti se ka pasur njerëz që qendrojnë në rrugë duke e penguar autobusin të parkojë siç duhet. Më tej, ka pasur raste ku autobusi i gjatë (firzamonik) nuk ka parkuar dot siç duhet në stacion për shkak se “xhepi” i stacionit nuk ishte i mjaftueshëm për të. **Bashkia duhet të kujdeset që stacionet e autobusëve të mos pengohen nga vetura të tjera si dhe autobusët të mos qendrojnë gjatë në stacion, duke bërë të mundur lirimin e stacionit sa më shpejt të jetë e mundur.** Një zgjidhje alternative mund të jetë edhe vendosja e orareve të ndryshëm për linjat në mënyrë që të mos pengojnë njëra-tjetrën. Gjithashtu, ndonëse nuk ishte pjesë e fokusit të këtij studimi, ka një numër shumë të madh stacionesh të cilëve u **mungojnë edhe elementët e tjerë të infrastrukturës siç është streha, ulëset dhe sinjalistika horizontale etj.** Për më tepër, në pjesën më të madhe të vendndalimeve mungon “xhepi” për parkimin e autobusit. Në këto stacione ndalesa bëhet në korsinë e rrugës duke shkaktuar në këtë mënyrë trafik të shtuar. **Kjo duhet të jetë në vëmendjen e bashkisë.**

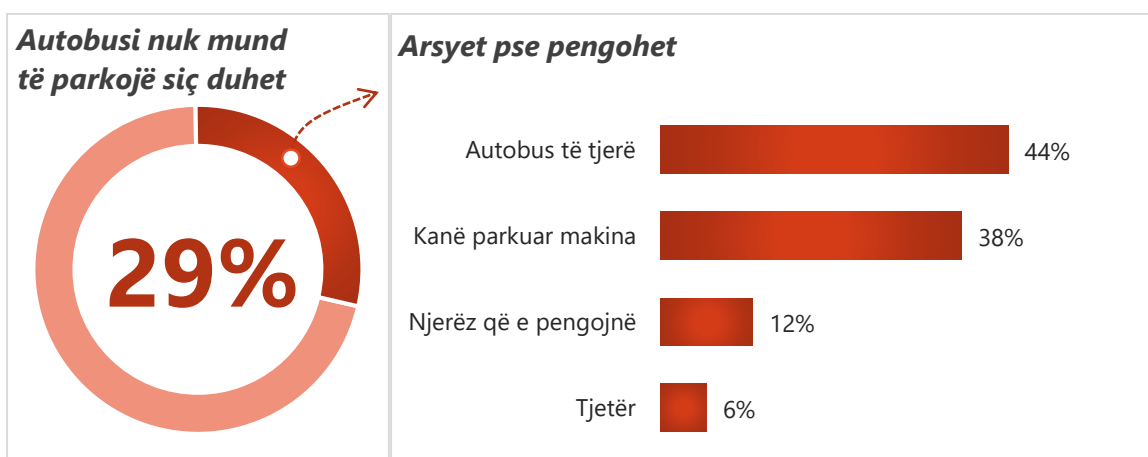


Figura 2. Autobusi nuk mund të parkojë siç duhet (104 stacione: nisje dhe mbërritje). Arsytet nëse jo.

Në vijim interesohemi për ato raste kur stacioni ishte i lirë (pa pengesa), por autobusi nuk parkon siç duhet. Këtu përfshihen gjithsej 74 stacione që janë frekuentuar nga pasagjeri misterioz. Siç tregohet nga Figura 3, në rreth **29% autobusi nuk ka parkuar siç duhet ndonëse stacioni ka qenë i lirë.** Kur autobusi nuk parkon siç duhet, jeta e qytetarit vihet në rrezik. Veç kësaj, krijohen situata të atilla që bllokojnë trafikun. Ka pasur raste kur autobusi nuk është futur në stacion thjesht për të mos pasur vështirësi në rifutjen në korsi kur të niset. Kjo sjell jo rrallë bllokime të trafikut. Si ilustrime mund t'i referohemi “kolazhit” të Figura 4, ku në secilën sekuençë të paraqitur autobusi nuk ka parkuar siç duhet ndonëse stacioni ishte i lirë dhe ka hapur dyert. **Ky element duhet të jetë në vëmendje të ofruesit të shërbimit si dhe nga ana e bashkisë, të cilët duhet të sigurohen që autobusët të parkojnë siç duhet.**



Figura 3. Autobusi nuk parkon siç duhet ndonëse stacioni është i lirë

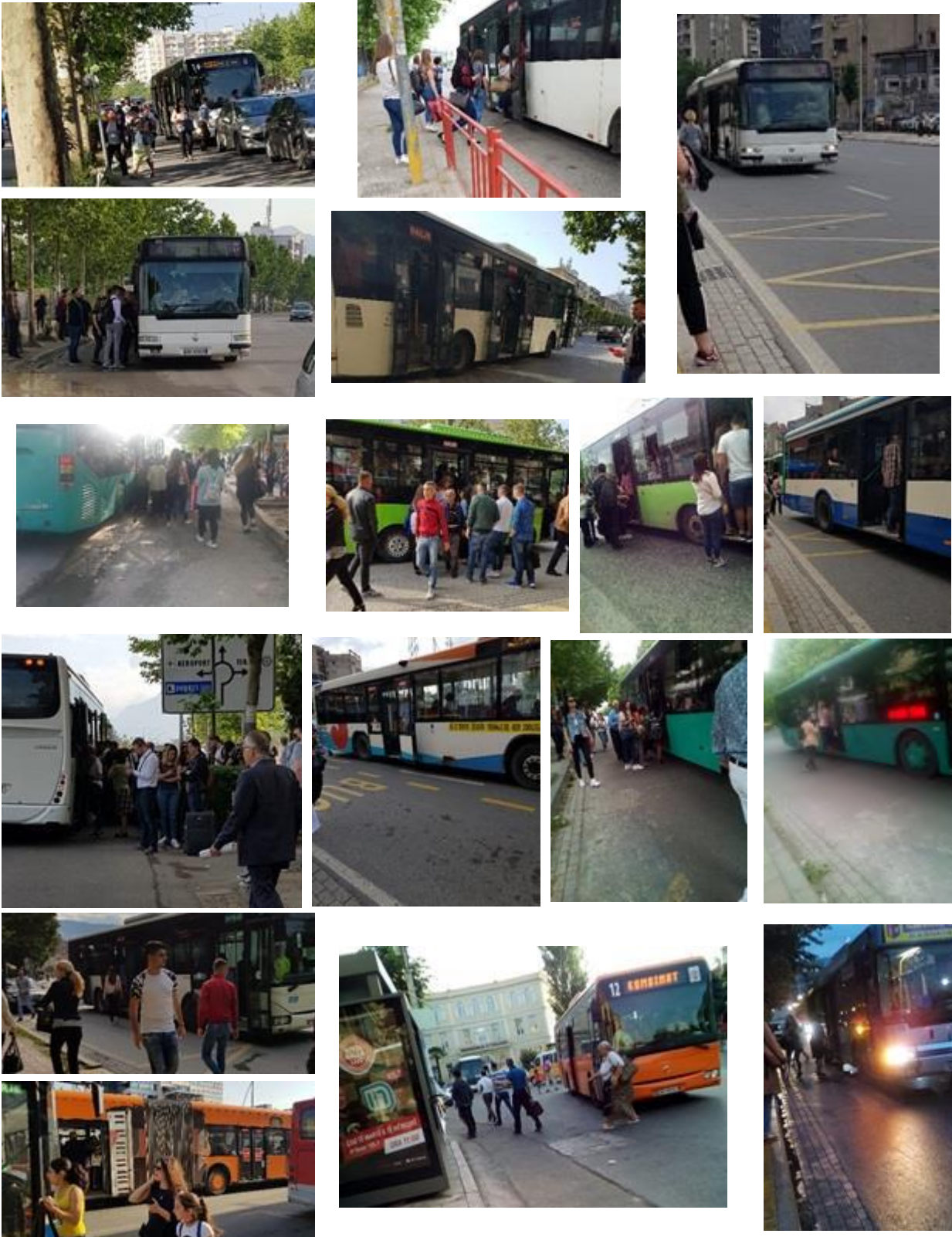


Figura 4. Ilustrim i autobusit kur nuk parkon siç duhet ndonjë stacioni është i lirë (në këtë kategorizim përjashtohet fotoja e fundit majtas, ku stacioni ka qenë i zënë)

Sa i takon kohës së pritjes në stacion për autobusin, qëllimi ishte që të shohim nëse linjat arrijnë standardin e vendosur nga bashkia. Ideja është se bashkia mund të ketë vendosur kritere lidhur me frekuencën e udhëtimeve për secilën linjë, mirëpo ekipi i këtij studimi nuk arriti të merrte një informacion të tillë nga bashkia. Nëse do zotëronim këtë informacion, atëherë do të ishim në gjendje të tregonim se cila nga linjat e respekton standardin e vendosur nga bashkia dhe cilat jo. Kjo implikon edhe interpretimin e gjetjeve të studimit sa i takon kohës. Megjithatë, ky raport do të merret thjesht me krahasimin e vonesave mes linjave të ndryshme dhe jo duke iu referuar një standardi të paracaktuar.

Duke marrë në konsideratë parashtrimin e mësipërm, nga të dhënat e mbledhura vihet re se linja më e shpejt (pra ajo për autobusët e së cilës pasagjeri pret më pak) krahasuar me linjat e tjera është ajo e "Kombinat-Kinostudio" (3.3 minuta). Në vend të dytë është "Porcelan" me rreth 5.7 minuta diferencë nga autobusi i fundit. Renditja vijon me "Tufinën" (6.7 minuta), linja "Ish Kombinati i Autotraktorëve–Institut & anasjelltas" 6.8 minuta dhe linja e "Tiranës së Re" me rreth 7 minuta. Nga ana tjetër linja që vonohet më shumë është linja "Qendër–QTU–Megatek–City Park" (rreth 38.3 minuta). Ngjitur me këtë është linja "Qendër–Mihal Grameno–Qendër" me rreth 8 minuta më mirë. Linja e "Laparakës" rezulton në tre linjat me vonesën më të gjatë (23.7 minuta). Për më shumë Figura 5. **Bashkia e Tiranës duhet të minimizojë kohën e pritjes sepse për qytetarin çdo minutë kohë përkthehet në kosto.**

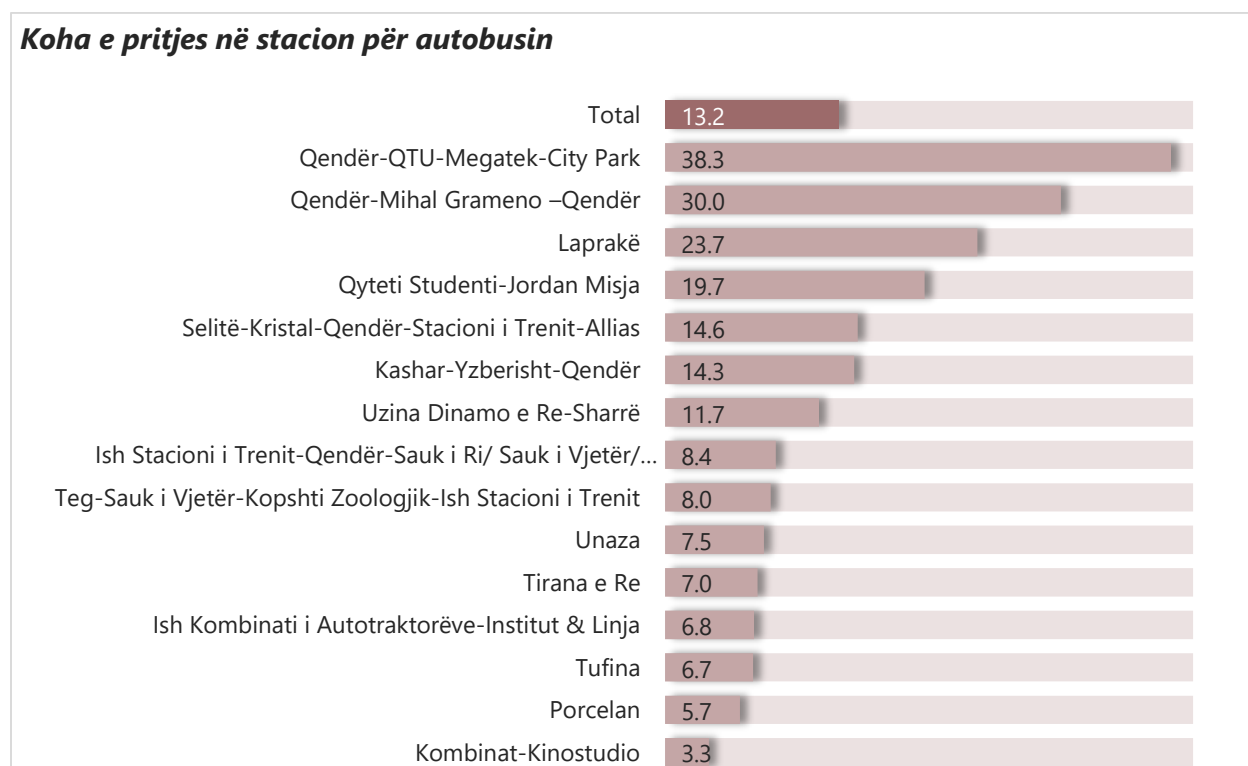


Figura 5. Sa minuta është pritur në stacion për autobusin?

Qendrojmë sërisht te koha, por tani interesohemi se sa kohë qendron autobusi në stacion. Nga analiza del se duke konsideruar të gjitha linjat dhe udhëtimet e kryera me to, rreth 38% e rasteve autobusi ka pritur më pak se 30 sekonda te stacioni, rreth 50% e rasteve është pritur rreth 1 minutë, dhe pjesa tjetër fare e vogël (12%) kanë pritur më shumë se 1 minutë. Gjatë paradites/mbrëmjes rezulton të ketë

më shumë raste ku autobusët presin në stacion më shumë se 3 minuta, krahasuar me mëngjesin apo drekën. Në këtë aspekt, gjetjet tregojnë se gjatë mëngjesit autobusët e lirojnë stacionin më shpejt se sa në oraret e tjera. Linjat që kanë pritur në stacion për më shumë se 3 minuta janë: "Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut", "Laparakë" dhe "Qendër-QTU-Megatek-City Park".

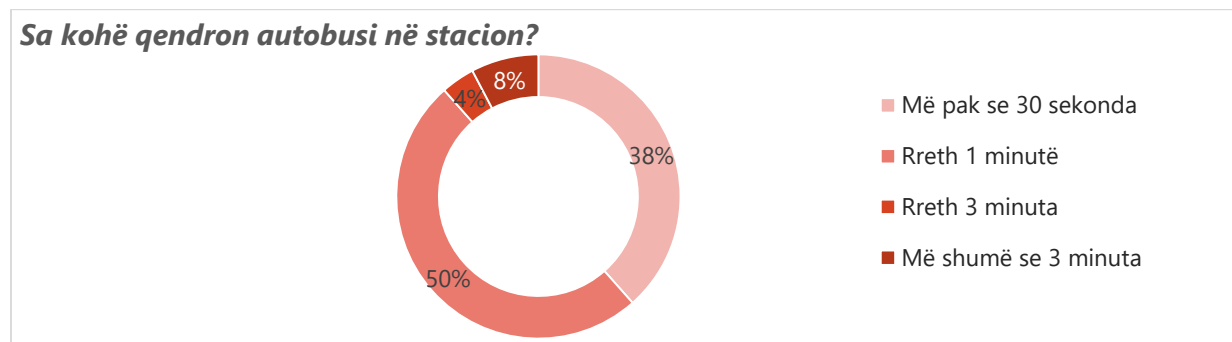


Figura 6. Sa kohë qendron autobusi në stacion?

Pavarësisht rezultatit të mirë lidhur me kohën e qëndrimit në stacion, përsëri shohim se ka mundësi përmirësimi meqenëse në rreth 23% (rreth 1 në 4) të rasteve autobusi ka qëndruar në stacion ndonëse nuk kishte pasagjer që kërkonin të hyjnë. Ky fenomen bie në sy më shumë në orarin e drekës dhe atë të paradite/mbrëmje (31% dhe 30% e rasteve përkatësisht). Pritja në stacion ndonëse nuk ka më pasagjer që kërkojnë të hyjnë e bën autobusin pengues për trafikun.

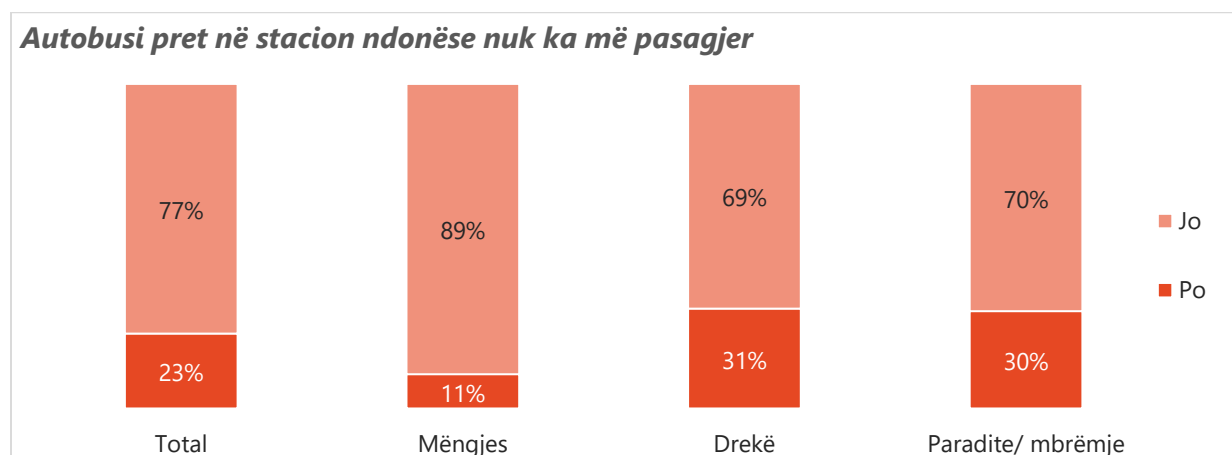


Figura 7. Autobusi pret në stacion ndonëse nuk ka më pasagjer që kërkojnë të hyjnë.

Në rreth **23% të udhëtimeve është konstatuar se autobusi nuk ka mbyllur dyert para se të nisej**, duke rrezikuar në këtë mënyrë jetën e pasagjerëve. **Shoferët duhet të respektojnë rregullat e qarkullimit si dhe bashkia duhet të kujdeset që jeta e qytetarit të mos rrezikohet.**

Autobusi mbylli dyert para se të nisej

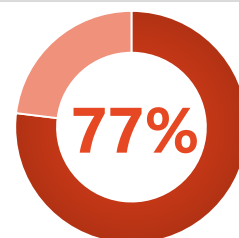


Figura 8. Autobusi mbylli dyert para se të nisej.

Në rreth **8% të rasteve të vëzhguar, autobusët e linjave të shërbimit nuk arrijnë t'u shërbejnë të gjithë qytetarëve për shkak të ngarkesës apo mbipopullimit**. Me fjalë të tjera, në këto raste ka pasur qytetarë që mbeten pa hypur në autobus për shkak se nuk ka më hapësirë. Ka qëlluar të mbeten pa hypur në autobus 5 deri në 10 persona te linja:

- "Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg"

dhe më pak se 5 qytetarë për linjat:

- "Tirana e Re",
- "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias",
- "Qendër-QTU-Megatek-City Park",
- "Porcelan" dhe
- "Unaza".

Bashkia duhet ta shikojë këtë me shqetësim pasi shërbimi i ofruar nga linjat e transportit publik nuk është në standardin e duhur në mënyrë që qytetarët të mos mbeten pa marrë shërbimin për shkak të mbipopullimit. Çdo vonesë të qytetarit bashkia duhet ta shikojë si kosto për të gjithë shoqërinë dhe jo si një adresim individual pasi një punonjës mund të humbi ditën e punës, një prind mund të mos dërgojë në kohë fëmijën në shkollë etj.

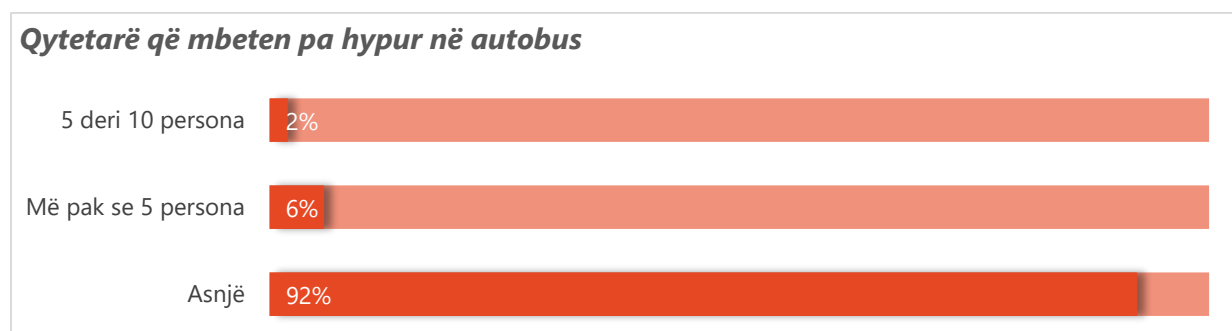


Figura 9. Numri i qytetarëve që mbeten pa hypur në autobus për shkak se nuk kishte më hapësirë

4.3 Brenda në autobus

Sipas gjetjeve të këtij studimi vihet re se në rreth **39% të rasteve autobusët kanë qenë ngarkuar aq shumë me pasagjerë sa ishte e vështirë të lëvizet ose e pamundur për të lëvizur brenda tij apo për të zbritur prej tij** (31% dhe 8% të rasteve në mënyrë respektive). Në këto raste situata brenda në autobus ka qenë aq e nderë sa pasagjerët ngjishen pas njëri-tjetrit, shtyhen, ndihet vapë dhe krijohet një atmosferë shumë mbytëse. Kjo ngarkesë rezulton të jetë më e madhe gjatë orarit të mëngjesit. Mbiipopullimi i autobusit me pasagjerë është një çështje që kërkon adresim sa më të shpejt si nga bashkia ashtu edhe nga ndërmarrja e ofrimit të shërbimit. Linjat më problematike në këtë aspekt rezultojnë të jenë:

- "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias",
- "Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg",
- "Unaza" dhe
- "Kombinat-Kinostudio".

Më pas, duke pasur më shumë raste si "shumë pasagjerë janë në këmbë dhe lëvizet me vështirësi", vijnë linjat⁹:

- "Kashar-Yzberisht-Qendër",
- "Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut",
- "Laprakë",
- "Tufina",
- "Qyteti Studenti-Jordan Misja",
- "Qendër-Mihal Grameno-Qendër",
- "Porcelan" dhe
- "Tirana e Re".

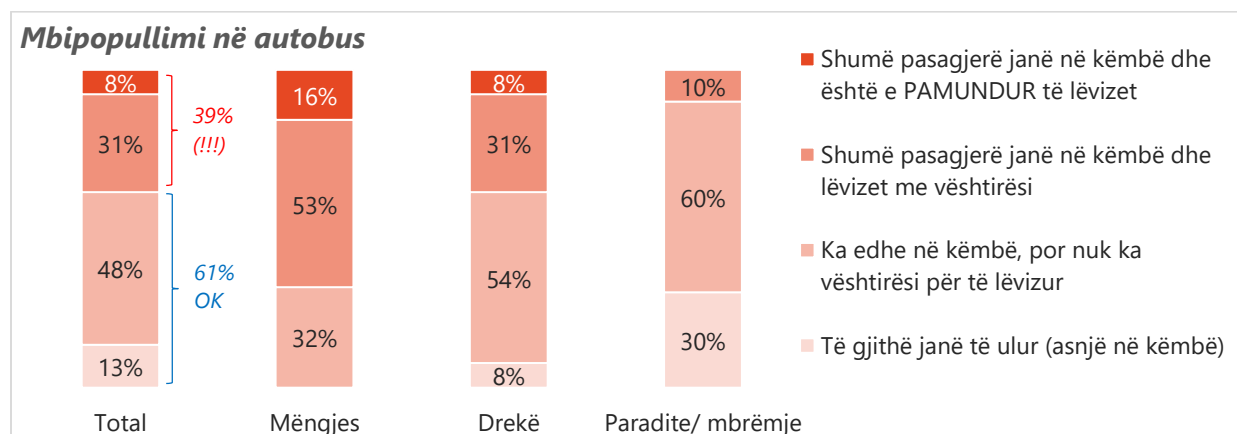


Figura 10. Mbipopullimi i autobusit me pasagjerë

Është në përgjegjësinë e bashkisë së Tiranës për të monitoruar udhëtimet e linjave qytetase dhe për të marrë masa të menjëhershme sapo konstatohet mbipopullim i pasagjerëve në autobus.

Normalisht kjo është pjesë e strategjisë së vetë zhvillimit urban të qytetit, i cili parashikon edhe aspektin e qarkullimit të mjeteve të transportit publik në qytet.

Më tej interesohemi për faktin nëse është ndezur kondicioneri apo jo. Të dhënat tregojnë se në **58% të rasteve kondicioneri nuk është ndezur ndonëse ishte e nevojshme**, pra ishte vapë apo atmosferë mbytëse. Më në detaje, në rreth 8% të rasteve është vënë re se kondicioneri ka qenë ndezur, por nuk bënte punë, pra nuk e kryente funksionin e tij. Në pjesën tjetër të rasteve (35%) ka rezultuar ose që kondicioneri "nuk ka qenë i nevojshëm" ose që ishte ndezur dhe "funksiononte shumë mirë".

⁹ Nuk ka rëndësi renditja.

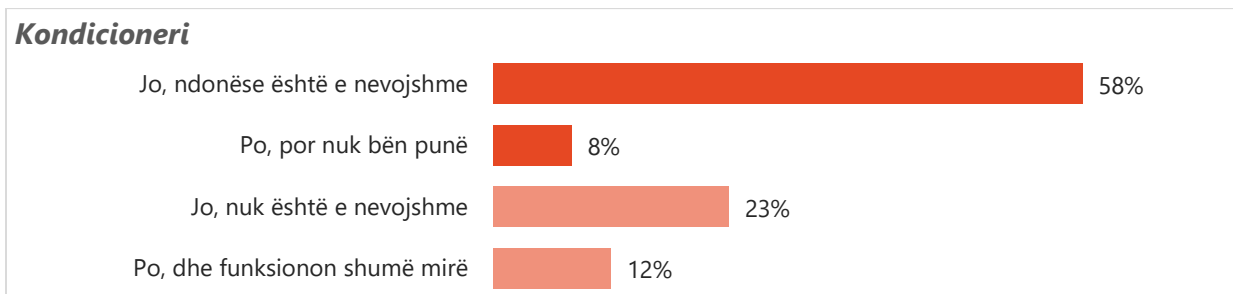


Figura 11. A është ndezur kondicioneri?

Sipas konstatimeve lidhur me pastërtinë në autobus, në një shkallë nga 1 deri në 5 ku 1 është "shumë e papastër" dhe 5 është "shumë e pastër", **pastërtia në përgjithësi është në nivelin 2.4, pra më pak se mes i shkallës**. Ky indikator është llogaritur si mesatare e pastërtisë për ulëset, dritaret, dyshemënë dhe ajrin e pastër. Duke konsultuar të dhënat e grumbulluara vihet re se pastërtia e ajrit në autobus përbën shumë problem (1.9 pikë nga 5 gjithsej). Renditja vijon me dyshemënë (2.3), dritaret (2.5) dhe ulëset (2.8). Siç shikohet asnjëri nga dimensionet nuk ka arritur të indeksiohet mbi mesataren e shkallës. Shoqëritë e ofrimit të shërbimit duhet të kujdesen që ambienti brenda në autobus të jetë i sa më i pastër. Linjat që kanë marrë vlerësimin minimal (1 nga 5 gjithsej) në të katër dimensionet që u përmenden rezultojnë:

- "Tufina" (udhëtuar me të në mbrëmje),
- "Porcelan" (udhëtuar me të në mëngjes) dhe
- "Tirana e Re" (udhëtuar me të në mbrëmje).

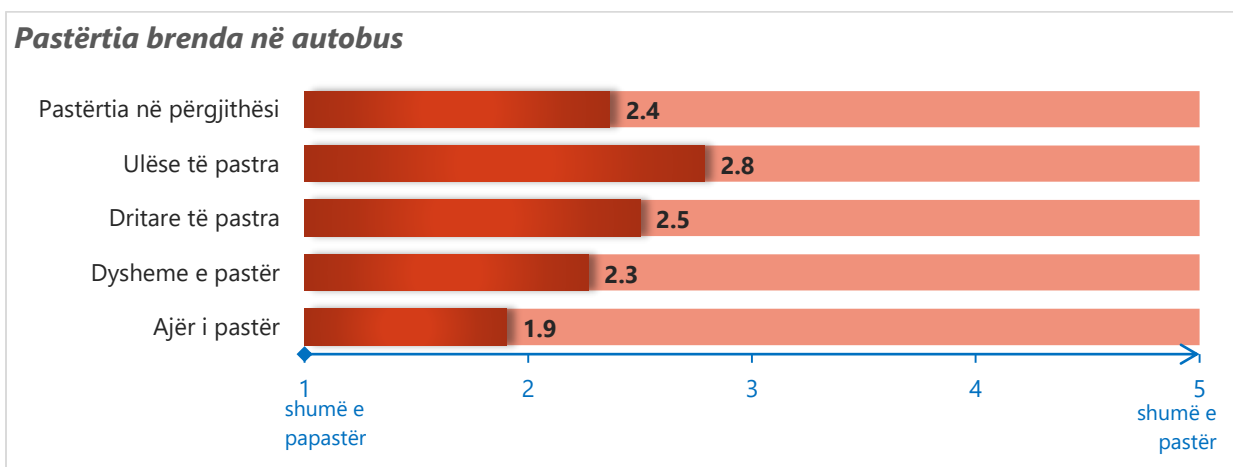


Figura 12. Pastërtia brenda në autobus

Në këtë kontekst linja e "Tufinës" ka rezultuar me vlerësimin më të ulët për pastërtinë në përgjithësi (1.2 nga 5 gjithsej), pas kësaj vjen linja "Porcelan" (1.3/5), linja "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias" së bashku me "Qyteti Studenti-Jordan Misja" zënë vendin e tretë për këtë (1.5/5). Linja më e pastër sipas të dhënave të grumbulluara rezulton "Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit" (3.9 nga 5 gjithsej) dhe "Qendër-Mihal Grameno-Qendër" (3.8 nga 5). Vlen të theksohet se asnjë

nga linjat nuk arrin vlerësimin maksimal, por janë pesë linja që arrijnë të marrin më shumë se mesin e shkallës 1 deri në 5.

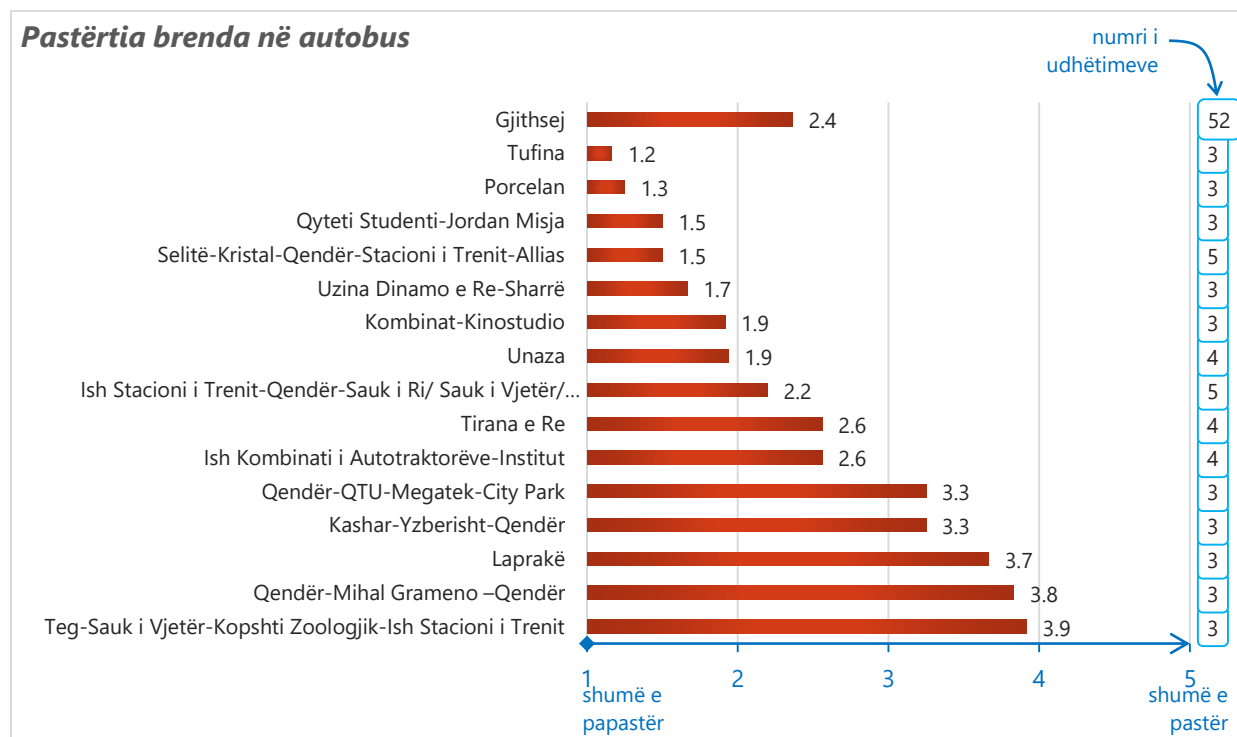


Figura 13. Pastërtia brenda në autobus sipas linjave.

Më në thellësi, rastet kur ajri brenda në autobus ka marrë vlerësimin minimal, nxjerrin linjat e listuara në tabelën në vijim. "Porcelani", "Qyteti Studenti-Jordan Misja" dhe "Tufina" kanë rezultuar në të gjitha udhëtimet e realizuara nga pasagjeri misterioz me këtë vlerësim minimal për pastërtinë e ajrit. Linja "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias" figuron të me këtë vlerësim në 4 nga 5 udhëtime të zhvilluar gjithsej me këtë linjë, "Unaza" 3 nga 4 udhëtime e kështu me radhë edhe linjat e tjera.

Linjat që marrin vlerësimin minimal për pastërtinë e ajrit (1/5)	Raste	...nga totali i udhëtimeve
"Porcelan"	3	3
"Qyteti Studenti-Jordan Misja"	3	3
"Tufina"	3	3
"Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias"	4	5
"Unaza"	3	4
"Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut"	3	4
"Kombinat-Kinostudio"	2	3
"Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg"	2	5
"Kashar-Yzberisht-Qendër"	1	3
"Uzina Dinamo e Re-Sharrë"	1	3
"Laparakë"	1	3
"Tirana e Re"	1	4

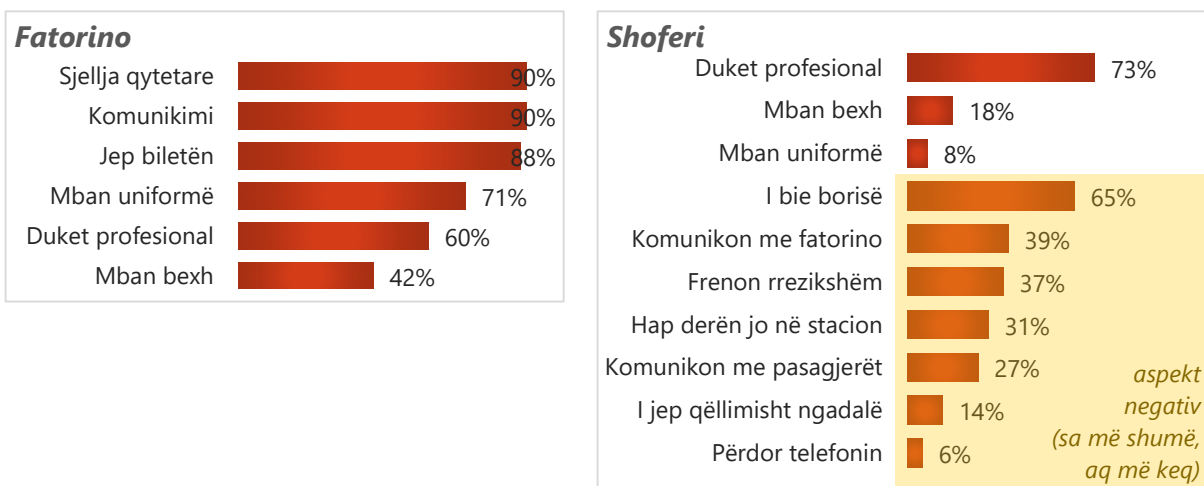
Është për t'u nënvizuar fakti se nga të gjithë udhëtimet e pasagjerëve misterioz, vetëm në një rast është ndjerë era duhan brenda në autobus. Ky është lajm i mirë për linjat e transportit publik dhe, për rrjedhojë, vlen të përmendet e të vlerësohet ky fakt.

4.3.1 Stafi i shërbimit

Stafi i shërbimit përbëhet nga fatorino dhe shoferi i autobusit. Sipas të dhënave të grumbulluara nga studimi vihet re se **pjesë problematike për fatorionon është mosmbajtja e një bexhi (etikete) që tregon emrin dhe përshtypja që lë tek pasagjeri si profesional apo jo¹⁰ si dhe veshja e uniformës.** Në rreth 68% të rasteve fatorino nuk ka mbajtur një etiketë për emrin, 40% të rasteve është nuk dukur profesional dhe në 29% nuk ka mbajtur një uniformë (jelek apo bluzë sipas standardit).

Nga ana tjetër, sjellja qytetare, komunikimi me ton të përshtatshëm si dhe dhënia e biletës pa e kërkuar pasagjeri janë pika të forta për shërbimin e transportit publik (mbi 88% të rasteve, e konstatuar). Ndonëse të dhënat nuk sugjerojnë aspak një situatë problematike në aspektin e dorëzimit të biletës, përsëri është me vlerë ta shikojmë më me kujdes. Problemi i lidhur me biletën është shumë serioz për shkak të implikimit që sjell. Me pak fjalë pasagjeri paguan shërbimin, por ndërmarrja që ofron shërbimin nuk e arkëton atë – gjë që sjell në formë zinxhiri nevojën për rritjen e tarifës së shërbimit. Linjat e autobusit ku janë vërejtur raste kur fatorino nuk dorëzon biletën pa e kërkuar pasagjeri janë:

- "Qyteti Studenti-Jordan Misja",
- "Uzina Dinamo e Re-Sharrë",
- "Porcelan" dhe
- "Ish Stacioni i Trenit-Qendër-Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium-Teg".



Sa i takon shoferit, nga të dhënat e mbledhura rezultojnë se mban uniformë apo bexh në fare pak raste (8% dhe 18% përkatësisht). Krahasuar me fatorionin, shoferi figuron me performancë shumë më të dobët në këtë drejtim. Më tej, në rreth 65% të rasteve shoferi i bie borisë, duke shkaktuar ndotje akustike në një zonë të banuar; në rreth 39% të rasteve ka komunikuar me fatorionin dhe 27% me

¹⁰ Të dukurit si profesional apo jo lidhet me faktin nëse është i pastër, i rruar, me rroba të pastra dhe të rregullta, që reflekton sjellje në përputhje me shërbimin.

pasagjerët, duke rrezikuar njëherësh jetën e pasagjerëve në autobus dhe përdoruesve të rrugës; në 37% të udhëtimeve shoferi ka frenuar rrezikshëm duke bërë që pasagjerët të ndihen të pasigurtë; në 31% të rasteve shoferi ka hapur derën e autobusit jo në stacion (në mes të rrugës), duke shkaktuar si bllokim trafiku ashtu edhe krijimin e mundësive për aksidente tragjike. Linjat ku hapja e derës jo në stacion listohen si në vijim:

- "Kashar-Yzberisht-Qendër",
- "Tirana e Re",
- "Kombinat-Kinostudio",
- "Laprakë",
- "Uzina Dinamo e Re-Sharrë",
- "Porcelan",
- "Tufina",
- "Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit",
- "Selitë-Kristal-Qendër-Stacioni i Trenit-Allias" dhe
- "Ish Kombinati i Autotraktorëve-Institut".

Gjithashtu, ka pasur raste kur shoferi e drejton mjetin qëllimisht me shpejtësi të ulët ndonëse përpara tij nuk ka pasur trafik (14%). Kjo sjellje i nervozon shumë pasagjerët dhe shpesh ka konflikte verbale mes këtyre të fundit dhe shoferit. Këto vonesa për qytetarin janë të kushtueshme si dhe shkaktojnë lodhje psikologjike. Përgjigja e vetme që jep ekipi i shërbimit është: "Kemi një orar dhe po e zbatojmë atë!" Por në fakt asnjëherë nuk gjendet një orar i shpallur. Gjatë studimit është vënë re, ndonëse në pak raste (6%), përdorimi i telefonit nga ana e shoferit teksa drejton mjetin. Kjo është jo vetëm e dënueshme në aspektin e rregullave rrugore, por edhe aspak profesionale. Përdorimi i telefonit nga ana e shoferit në kohën kur drejton mjetin përbën indicje për aksidente. **Shoqëritë e ofrimit të shërbimit të transportit publik duhet të tregojnë vëmendjen e duhur në mënyrë që ekipi i ofrimit të shërbimit të jetë sa më profesional dhe të shërbejë në maksimumin e përgjegjësisë.**

4.4 Mbërritja dhe koha nga stacioni në stacion

Bazuar në gjetjet e studimit vihet re se autobusi ka hapur dyert vetëm pasi ka parkuar plotësisht (pra nuk lëviz më) në 87% të rasteve. Në pjesën tjetër prej **13%, autobusi ka hapur dyert pa ndaluar plotësisht** dhe pasagjerët janë ekspozuar ndaj rreziqeve serioze. **Shoqëritë e ofrimit të shërbimit duhet të tregojnë më shumë vëmendje në mënyrë që shoferi të zbatojë me përpikëri rregullat e qarkullimit rrugor.** Pensionistët dhe nënat me fëmijë janë më të rrezikuarit në këto situata.

**Autobusi hapi dyert
vetëm pasi parkoi**

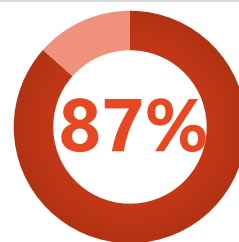


Figura 15. Hapja e dyerve vetëm pasi parkon autobusi

Sipas regjistrimeve të mbledhura, koha që i duhet një autobusi të shkojë nga stacioni në stacion është matur duke pjesëtuar numrin e stacioneve për kohën nga nisja deri në destinacion të pasagjerit misterioz. Gjetjet tregojnë se linja "Tirana e Re" dhe "Kashar-Yzberisht-Qendër" e mbulon më shpejt se

të gjitha linjat e tjera distancën nga stacioni në stacion (2 minuta). Lista vijon me linjën e "Laprakës" (2.2 minuta), "Teg-Sauk i Vjetër-Kopshti Zoologjik-Ish Stacioni i Trenit" (2.2 minuta), "Porcelanit" (2.7 minuta) etj. Në vend të fundit vendoset linja "Qyteti Studenti-Jordan Misja" dhe "Kombinat-Kinostudio" me rreth 4.7 minuta kohë për të përshkruar distancën nga stacioni në stacion. Normalisht në kohën lidhur me përshkrimin e distancës nga stacioni në stacion luan rol afërsia e vendndalimeve të autobusëve, ngarkesës së trafikut në rrugën që frekuenton etj. por në këtë studim linjat konsiderohen të krahasueshme me njëra-tjetrën edhe në këtë aspekt.

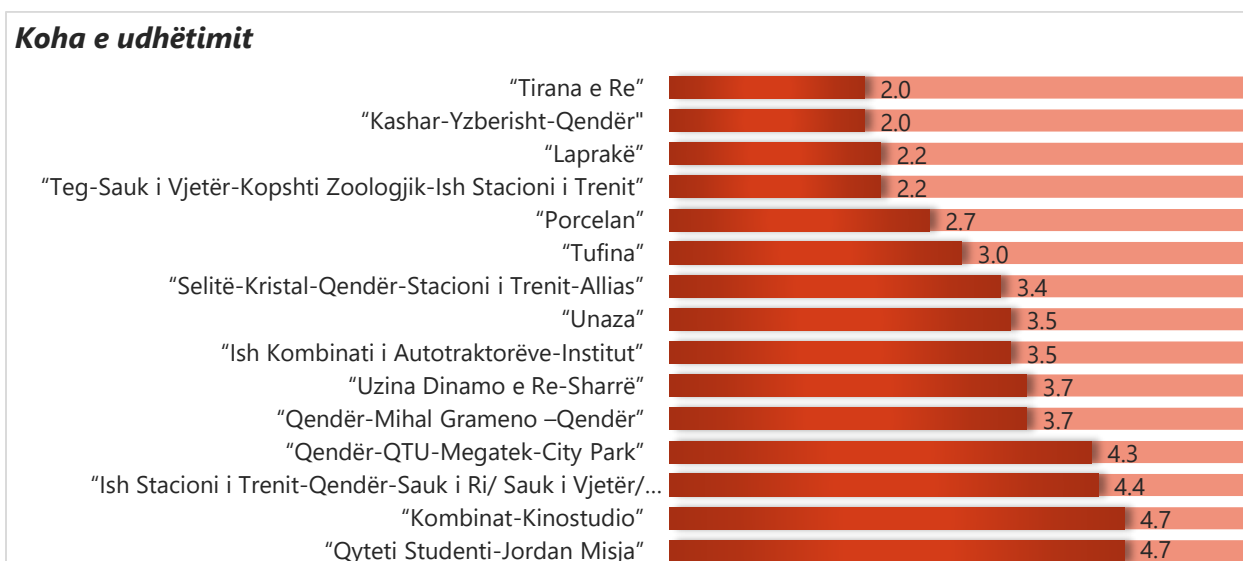


Figura 16. Koha mesatare nga stacioni në stacion (në minuta)

4.4.1 Komente nga pasagjeri misterioz

Më poshtë jepen në mënyrë të përmbledhur një pjesë e komenteve të dhëna nga pasagjerët misterioz në përfundim të udhëtimit me autobus.

<i>Ka trafik dhe urbanët janë ngjitur me njëri-tjetrin, vetëm 1 stacion udhëtimi zgjati 6 minuta</i>	<i>Shoferi po tregohej i tensionuar sepse i binte borisë disa herë dhe duke e mbajtur takuar, parkimin nuk e bën të saktë</i>	<i>Fatorino u tregua shumë i mërziur dhe shoferi drejtonte mjetin rrezikshëm duke frenuar dhe dhënë gaz</i>
<i>Në autobus mban një erë shumë të pakëndshme</i>	<i>Sheferi e drejton mjetin jo sipas rregullave të qarkullimit. Hap derën vend pa vend dhe i bie borisë (disa herë)</i>	<i>Është një mbipopullim, ajër i rënduar dhe shoferi frenon rrezikshëm.</i>
<i>Nuk funksionojnë kondicioneret dhe atmosfera është shumë e rëndë</i>	<i>Shërbimi që ofrohet nuk është në nivelin e duhur, as në nivelin mesatar.</i>	<i>Shoferi nuk ndalon siç duhet te stacioni dhe dyert i hap në lëvizje</i>
<i>Shoferi ishte gjatë gjithë kohës duke folur dhe frenonte në çdo moment pa qenë nevoja.</i>	<i>Ndonëse ishte shumë mbipopullim, sërish atmosfera ishte në rregull për shkak të kondicionerit</i>	<i>Ditë me shi, brenda është atmosferë e rëndë. Shoferi ka veshur një triko dhe qendrimi i tij nuk jep pamje profesionale</i>
<i>Udhëtim me ajër mbytës, lëvizje me vështirësi</i>	<i>Stacionet janë të paqarta se ku janë dhe shpesh herë janë të zëna nga makinat ose koshat e plehrave</i>	<i>Një udhëtim jo i këndshëm, pati një incident: urbani u përplas me një veturë</i>

<p>Gjatë udhëtimit, në çdo stacion që kishte, ndalesa bëhej e vështirë sepse në të njëjtin stacion ndalojnë disa linja të ndryshme urbane dhe mbërritja në stacion bëhet pothuajse në të njëjtin moment.</p>	<p>Shërbim jo i mirë, faturino nuk e bëri detyrën e vetë sepse ai nuk i kontrolloi udhëtarët për bileta (abone). Pyeti vetëm 4-5 persona ndërkohë që kanë hipur mbi 10 persona.</p>	<p>Njerëz të moshuar që nuk kanë ku të ulen madje shtypen nga të tjerët. Nuk të lënë të zbresësh se ka shumë njerëz që duan të hipin. Shoferi nuk i hapi të 3 dyert por veç 2. Era e padurueshme</p>
<p><i>Ajër shumë i rëndë! Shumë vapë brenda në autobus, shoferi përdor telefonin dhe muhabet me një pasagjer</i></p>	<p>Një udhëtim ku ajri shumë i rëndë përveçse dhe vapë dhe kondicioneri nuk ndizet.</p>	<p>Pasi urbane u nis nga stacioni, dera e parë ka qëndruar e hapur edhe pse urbane ishte në lëvizje.</p>
<p>Në autobus kishte drita shumë të dobëta</p>	<p>Ishte shumë i mbipopulluar me pasagjerë dhe orari i pritjes në stacion ishte i gjatë. Mbetën edhe pasagjerë pa hipur.</p>	<p>Shoferi hapi derën në mes të rrugës për të hypur në gjyshe, ajri ishte mbytës</p>
<p>Shoferi hapi derën në mes të rrugës dhe jo në stacion - në mbërritje u ndjeva i rrezikuar; i bie shpesh borisë</p>	<p>Ajër mbytës, mezi kalova dy stacione aty brenda</p>	<p><i>Autobusët janë shumë pisë dhe ajri është i rëndë</i></p>
<p>Shoferi ishte goxha me nxitim, ndaloj shpejtë dhe u nis shumë shpejtë, duke lënë pasagjerë pa hipur në autobus. Koha mesatare e qëndrimit në stacion të një autobusi të kësaj linje është 4-5 minuta, ndërkohë që ky autobus nuk qëndroi as 30 sekonda.</p>	<p>Në përgjithësi autobusët janë të vjetër dhe në rast fluksi më të madh linja është e papërshtatshme për ta përballuar. Emrat e stacioneve duhen afishuar siç duhet me emra rrugësh dhe jo si përballë kësaj gjëje ose ish universiteti</p>	<p>Të ketë autobusë më shpesh dhe t'i ndezin kondicionerët pasi bëhet një ajër shumë i rënduar dhe nuk mund të marrësh frymë. Kur ka shumë njerëz në stacion duhet të shtysh për të zënë me zor një vend.</p>

4.5 Rezultatet sipas linjave

Në vijim jepen detajet e studimit sipas secilës linje në formën e një dashboardi.

Selitë – Kristal – Qendër – Stacioni i Trenit – Allias				
Informacioni i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>		
Oraret e autobusit	●	●		
Harta e linjave/linjës	●	●		
Tarifat e shërbimit	●	●		
Abonetë	●	●		
Info për kompaninë	●	●		
Kontakt për ankesa	●	●		
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●		
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>		
Autobusi mund të parkojë siç duhet (<i>pse jo:</i>)	●	●		
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	0%		
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	40%	20%		
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%		
↳ Pengesë tjetër	0%	40%		
Parkoi siç duhet	●	●		
↳ Nuk parkoi siç duhet (<i>ndonëse stacioni i lirë</i>)	1 nga 5 rast(e)			
Mbyll dyert para se të nisej	●	●		
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●		
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	1 nga 5 rast(e)			
Koha				
Koha e pritjes në stacion (<i>minuta</i>)			14.6'	
Kohëzgjatja (<i>1 stacion - minuta</i>)			3.4'	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●			
Në këtë linjë u realizuan 5 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:				
		10 maj: 1 në paradite/ mbrëmje	7 maj: 1 në drekë	
		11 maj: 2 në paradite/ mbrëmje	9 maj: 1 në mëngjes	
Pasagjerët			Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Të gjithë të ulur (<i>asnjë në këmbë</i>)	20%		Dysheme e pastër	1.4
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	60%		Dritare të pastra	1.6
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	0%		Ajër i pastër	1.2
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	20%		Ulëse të pastra	1.8
Kondicioneri			Ekipi i shërbimit	
Po, dhe funksionon shumë mirë	20%		Fatorino	
Po, por nuk bën punë	20%		Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Jo, nuk është e nevojshme	0%		Mban bexh (etiketë) emër	▶
Jo, ndonëse është e nevojshme	60%		Sjellja qytetare	▶
Duhan			Komunikim me ton normal	▶
Nuk ka erë duhani	100%		Dorëzon biletën	▶
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%		Duket profesional	▶
Niveli i trafikut në rrugë			Shoferi	
Pak lëvizje	20%		Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	60%		Mban bexh (etiketë) emër	▶
Ka trafik të rënduar	20%		Duket profesional	▶
Lloji i autobusit			↳ <i>Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq</i>	
I vogël (<i>autobus i shkurtër</i>)	0%		Komunikon me fatorinon	▶ 40%
I zakonshëm	100%		Komunikon me pasagjerët	▶ 20%
I gjatë (<i>autobus firzamonik</i>)	0%		I bie borisë	▶ 60%
Autobusi qendron në stacion:			Hap derën jashtë stacionit	▶ 40%
Më pak se 30 sekonda	40%		Përdor telefonin	▶ 0%
Rreth 1 minutë	60%		I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶ 40%
1 deri 3 minuta	0%		Frenon rrezikshëm	▶ 20%
Më shumë se 3 minuta	0%			
Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit			
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%	▶
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%	▶
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%	▶

Teg – Sauk i Vjetër – Kopshti Zoologjik – Ish Stacioni i Trenit

Informacion i afishuar	stacion	bus
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●
Parkimi	nisja	mbërritja
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	33%	67%
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	33%	0%
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%
↳ Pengesë tjetër	0%	0%
Parkoi siç duhet	●	●
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	1 nga 2 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisej	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)	
Koha		
Koha e pritjes në stacion (minuta)	8'	
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	2.2'	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●	

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50% ●	0%-10% ▶
Rezultati nga 51% deri 90% ●	11%-50% ▶
Rezultati nga 91% deri 100% ●	51%-100% ▶

Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret: 10 maj: 2 në mëngjes, 1 në paradite/ mbrëmje

Pasagjerët	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	33%
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	67%
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	0%
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	0%

Kondicioneri	
Po, dhe funksionon shumë mirë	67%
Po, por nuk bën punë	0%
Jo, nuk është e nevojshme	0%
Jo, ndonëse është e nevojshme	33%

Duhan	
Nuk ka erë duhani	100%
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%

Niveli i trafikut në rrugë	
Pak lëvizje	0%
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	100%
Ka trafik të rënduar	0%

Lloji i autobusit	
I vogël (autobus i shkurtër)	0%
I zakonshëm	100%
I gjatë (autobus fizamonik)	0%

Autobusi qendron në stacion:	
Më pak se 30 sekonda	67%
Rreth 1 minutë	33%
1 deri 3 minuta	0%
Më shumë se 3 minuta	0%

Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Dysheme e pastër	4.0
Dritare të pastra	4.0
Ajër i pastër	3.3
Ulëse të pastra	4.3

Ekipi i shërbimit

Fatorino	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Sjellja qytetare	▶
Komunikim me ton normal	▶
Dorëzon biletën	▶
Duket profesional	▶

Shoferi	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Duket profesional	▶

↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq

Komunikon me fatorinon	▶	33%
Komunikon me pasagjerët	▶	0%
I bie borisë	▶	67%
Hap derën jashtë stacionit	▶	67%
Përdor telefonin	▶	0%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	0%
Frenon rrezikshëm	▶	67%

Kashar – Yzberisht – Qendër				
Informacion i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>		
Oraret e autobusit	●	●		
Harta e linjave/linjës	●	●		
Tarifat e shërbimit	●	●		
Abonetë	●	●		
Info për kompaninë	●	●		
Kontakt për ankesa	●	●		
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●		
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>		
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●		
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	0%		
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	0%		
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%		
↳ Pengesë tjetër	0%	0%		
Parkoi siç duhet	●	●		
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	5 nga 6 rast(e)			
Mbyll dyert para se të nisë	●	●		
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●		
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)			
Koha				
Koha e pritjes në stacion (minuta)		14.3'		
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)		2'		
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●			
Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:				
		27 prill: 1 në mëngjes, 1 në paradite/ mbrëmje		
		3 maj: 1 në mëngjes		
Pasagjerët			Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)		0%	Dysheme e pastër	3.0
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	■	33%	Dritare të pastra	3.7
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	■	67%	Ajër i pastër	2.3
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet		0%	Ulëse të pastra	4.0
Kondicioneri				
Po, dhe funksionon shumë mirë		0%		
Po, por nuk bën punë		0%		
Jo, nuk është e nevojshme	■	33%		
Jo, ndonëse është e nevojshme	■	67%		
Duhan				
Nuk ka erë duhani	■	100%		
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare		0%		
Niveli i trafikut në rrugë				
Pak lëvizje		0%		
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	■	67%		
Ka trafik të rënduar	■	33%		
Lloji i autobusit				
I vogël (autobus i shkurtër)		0%		
I zakonshëm	■	100%		
I gjatë (autobus firzamonik)		0%		
Autobusi qendron në stacion:				
Më pak se 30 sekonda	■	67%		
Rreth 1 minutë	■	33%		
1 deri 3 minuta		0%		
Më shumë se 3 minuta		0%		
Legjendë shërbimi		ekipi i shërbimit		
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%	▶
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%	▶
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%	▶
Ekipi i shërbimit				
Fatorino				
Mban jelek (bluzë) të uniformës		▶		
Mban bexh (etiketë) emër		▶		
Sjellja qytetare		▶		
Komunikim me ton normal		▶		
Dorëzon biletën		▶		
Duket profesional		▶		
Shoferi				
Mban jelek (bluzë) të uniformës		▶		
Mban bexh (etiketë) emër		▶		
Duket profesional		▶		
↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq				
Komunikon me fatorinon		▶	0%	
Komunikon me pasagjerët		▶	0%	
I bie borisë		▶	33%	
Hap derën jashtë stacionit		▶	100%	
Përdor telefonin		▶	0%	
I jep autobusit qëllimisht ngadalë		▶	0%	
Frenon rrezikshëm		▶	0%	

Qendër – QTU – Megatek – City Park

Informacion i afishuar	stacion	bus
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●

Parkimi	nisja	mbërritja
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	67%	0%
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	33%	33%
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%
↳ Pengesë tjetër	0%	0%

Parkoi siç duhet	●	●
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	0 nga 3 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisë	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	1 nga 3 rast(e)	

Koha	
Koha e pritjes në stacion (minuta)	3'
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	4.3'
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50%	● ▶ 0%-10%
Rezultati nga 51% deri 90%	● ▶ 11%-50%
Rezultati nga 91% deri 100%	● ▶ 51%-100%

Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:
 10 maj: 1 në paradite/ mbrëmje
 9 maj: 1 në paradite/ mbrëmje
 11 maj: 1 në paradite/ mbrëmje

Pasagjerët	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	67%
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	33%
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	0%
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	0%

Kondicioneri	
Po, dhe funksionon shumë mirë	0%
Po, por nuk bën punë	0%
Jo, nuk është e nevojshme	100%
Jo, ndonëse është e nevojshme	0%

Duhan	
Nuk ka erë duhani	100%
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%

Niveli i trafikut në rrugë	
Pak lëvizje	33%
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	67%
Ka trafik të rënduar	0%

Lloji i autobusit	
I vogël (autobus i shkurtër)	0%
I zakonshëm	100%
I gjatë (autobus fîrzamonik)	0%

Autobusi qendron në stacion:	
Më pak se 30 sekonda	33%
Rreth 1 minutë	0%
1 deri 3 minuta	0%
Më shumë se 3 minuta	67%

Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Dysheme e pastër	2.7
Dritare të pastra	3.0
Ajër i pastër	3.7
Ulëse të pastra	3.7

Ekipi i shërbimit

Fatorino	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Sjellja qytetare	▶
Komunikim me ton normal	▶
Dorëzon biletën	▶
Duket profesional	▶
Shoferi	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Duket profesional	▶

Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq

Komunikon me fatorinon	▶ 67%
Komunikon me pasagjerët	▶ 0%
I bie borisë	▶ 100%
Hap derën jashtë stacionit	▶ 0%
Përdor telefonin	▶ 33%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶ 0%
Frenon rrezikshëm	▶ 33%

5/A Ish Kombinati i Autotraktorëve – Institut & Linja 5 /B Institut - Ish Kombinati i Autotraktorëve

Informacion i afishuar	stacion	bus
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●
Parkimi	nisja	mbërritja
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	0%
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	25%
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%
↳ Pengesë tjetër	0%	0%
Parkoi siç duhet	●	●
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	4 nga 7 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisej	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 4 rast(e)	
Koha		
Koha e pritjes në stacion (minuta)	6.8'	
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	3.5'	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●	

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50% ●	▶ 0%-10% ▶
Rezultati nga 51% deri 90% ●	▶ 11%-50% ▶
Rezultati nga 91% deri 100% ●	▶ 51%-100% ▶

Në këtë linjë u realizuan 4 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:
11 maj: 2 në drekë
3 maj: 1 në mëngjes
2 maj: 1 në paradite/mbrëmje

Pasagjerët	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	0%
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	50%
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	50%
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	0%

Kondicioneri	
Po, dhe funksionon shumë mirë	0%
Po, por nuk bën punë	0%
Jo, nuk është e nevojshme	0%
Jo, ndonëse është e nevojshme	100%

Duhan	
Nuk ka erë duhani	100%
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%

Niveli i trafikut në rrugë	
Pak lëvizje	0%
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	100%
Ka trafik të rënduar	0%

Lloji i autobusit	
I vogël (autobus i shkurtër)	0%
I zakonshëm	75%
I gjatë (autobus firzamonik)	25%

Autobusi qendron në stacion:	
Më pak se 30 sekonda	0%
Rreth 1 minutë	75%
1 deri 3 minuta	0%
Më shumë se 3 minuta	25%

Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Dysheme e pastër	2.8
Dritare të pastra	2.8
Ajër i pastër	1.3
Ulëse të pastra	3.5

Ekipi i shërbimit	
Fatorino	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Sjellja qytetare	▶
Komunikim me ton normal	▶
Dorëzon biletën	▶
Duket profesional	▶
Shoferi	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Duket profesional	▶

Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq	
Komunikon me fatorinon	▶ 50%
Komunikon me pasagjerët	▶ 25%
I bie borisë	▶ 75%
Hap derën jashtë stacionit	▶ 25%
Përdor telefonin	▶ 25%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶ 0%
Frenon rrezikshëm	▶ 25%

Laparakë			
Informacion i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>	
Oraret e autobusit	●	●	
Harta e linjave/linjës	●	●	
Tarifat e shërbimit	●	●	
Abonetë	●	●	
Info për kompaninë	●	●	
Kontakt për ankesa	●	●	
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●	
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>	
Autobusi mund të parkojë siç duhet (<i>pse jo:</i>)	●	●	
↳ <i>Ka autobus të tjerë që e pengojnë</i>	0%	33%	
↳ <i>Ka makina/vetura që kanë parkuar</i>	0%	0%	
↳ <i>Ka njerëz që e pengojnë</i>	0%	0%	
↳ <i>Pengesë tjetër</i>	0%	0%	
Parkoi siç duhet	●	●	
↳ <i>Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)</i>	2 nga 5 rast(e)		
Mbyll dyert para se të nisej	●	●	
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●	
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)		
Koha			
Koha e pritjes në stacion (<i>minuta</i>)	23.7'		
Kohëzgjatja (<i>1 stacion - minuta</i>)	2.2'		
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●		
Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:			
3 maj: 1 në mëngjes, 1 në paradite/mbrëmje			
7 maj: 1 në paradite/mbrëmje			
Pasagjerët			
<i>Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)</i> 0%			
<i>Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur</i> 33%			
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi</i> 67%			
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet</i> 0%			
Kondicioneri			
<i>Po, dhe funksionon shumë mirë</i> 33%			
<i>Po, por nuk bën punë</i> 0%			
<i>Jo, nuk është e nevojshme</i> 0%			
<i>Jo, ndonëse është e nevojshme</i> 67%			
Duhan			
<i>Nuk ka erë duhani</i> 100%			
<i>Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare</i> 0%			
Niveli i trafikut në rrugë			
<i>Pak lëvizje</i> 0%			
<i>Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar</i> 100%			
<i>Ka trafik të rënduar</i> 0%			
Lloji i autobusit			
<i>I vogël (autobus i shkurtër)</i> 33%			
<i>I zakonshëm</i> 67%			
<i>I gjatë (autobus firzamonik)</i> 0%			
Autobusi qendron në stacion:			
<i>Më pak se 30 sekonda</i> 67%			
<i>Rreth 1 minutë</i> 0%			
<i>1 deri 3 minuta</i> 0%			
<i>Më shumë se 3 minuta</i> 33%			
Pastërtia (nga 1 deri në 5)			
Dyshe me pastër 4.0			
Dritare të pastra 3.7			
Ajër i pastër 3.0			
Ulëse të pastra 4.0			
Ekipi i shërbimit			
Fatorino			
Mban jelek (bluzë) të uniformës ▶			
Mban bexh (etiketë) emër ▶			
Sjellja qytetare ▶			
Komunikim me ton normal ▶			
Dorëzon biletën ▶			
Duket profesional ▶			
Shoferi			
Mban jelek (bluzë) të uniformës ▶			
Mban bexh (etiketë) emër ▶			
Duket profesional ▶			
↳ <i>Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq</i>			
Komunikon me fatorinon ▶ 0%			
Komunikon me pasagjerët ▶ 100%			
I bie borisë ▶ 50%			
Hap derën jashtë stacionit ▶ 50%			
Përdor telefonin ▶ 0%			
I jep autobusit qëllimisht ngadalë ▶ 0%			
Frenon rrezikshëm ▶ 0%			
Legjendë shërbimi			
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%

Tufina			
Informacion i afishuar	stacion	bus	
Oraret e autobusit	●	●	
Harta e linjave/linjës	●	●	
Tarifat e shërbimit	●	●	
Abonetë	●	●	
Info për kompaninë	●	●	
Kontakt për ankesa	●	●	
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●	
Parkimi	nisja	mbërritja	
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●	
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	33%	
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	0%	
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%	
↳ Pengesë tjetër	0%	0%	
Parkoi siç duhet	●	●	
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	1 nga 5 rast(e)		
Mbyll dyert para se të nisej	●	●	
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●	
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)		
Koha			
Koha e pritjes në stacion (minuta)	6.7'		
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	3'		
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●		
<p>Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:</p> <p>7 maj: 1 në mëngjes 8 maj: 1 në drekë, 1 në paradite/ mbrëmje</p>			
Pasagjerët			
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	■	33%	
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	■	33%	
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	■	33%	
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet		0%	
Kondicioneri			
Po, dhe funksionon shumë mirë		0%	
Po, por nuk bën punë		0%	
Jo, nuk është e nevojshme		0%	
Jo, ndonëse është e nevojshme	■	100%	
Duhan			
Nuk ka erë duhani	■	100%	
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare		0%	
Niveli i trafikut në rrugë			
Pak lëvizje	■	33%	
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	■	33%	
Ka trafik të rënduar	■	33%	
Lloji i autobusit			
I vogël (autobus i shkurtër)		0%	
I zakonshëm	■	100%	
I gjatë (autobus fizamonik)		0%	
Autobusi qendron në stacion:			
Më pak se 30 sekonda	■	67%	
Rreth 1 minutë		0%	
1 deri 3 minuta	■	33%	
Më shumë se 3 minuta		0%	
Pastërtia (nga 1 deri në 5)			
Dysheqe e pastër		1.0	
Dritare të pastra		1.0	
Ajër i pastër		1.0	
Ulëse të pastra	■	1.7	
Ekipi i shërbimit			
Fatorino			
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶		
Mban bexh (etiketë) emër	▶		
Sjellja qytetare	▶		
Komunikim me ton normal	▶		
Dorëzon biletën	▶		
Duket profesional	▶		
Shoferi			
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶		
Mban bexh (etiketë) emër	▶		
Duket profesional	▶		
↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq			
Komunikon me fatorinon	▶	67%	
Komunikon me pasagjerët	▶	33%	
I bie borisë	▶	100%	
Hap derën jashtë stacionit	▶	33%	
Përdor telefonin	▶	0%	
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	67%	
Frenon rrezikshëm	▶	67%	

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit	
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶ 0%-10%
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶ 11%-50%
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶ 51%-100%

Ish Stacioni i Trenit – Qendër – Sauk i Ri/ Sauk i Vjetër/ Sanatorium – Teg				
Informacioni i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>		
Oraret e autobusit	●	●		
Harta e linjave/linjës	●	●		
Tarifat e shërbimit	●	●		
Abonetë	●	●		
Info për kompaninë	●	●		
Kontakt për ankesa	●	●		
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●		
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>		
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●		
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	■ 20%	■ 40%		
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	0%		
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%		
↳ Pengesë tjetër	0%	0%		
Parkoi siç duhet	●	●		
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	0 nga 7 rast(e)			
Mbyll dyert para se të nisej	●	●		
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●		
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	2 nga 5 rast(e)			
Koha				
Koha e pritjes në stacion (minuta)	8.4'			
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	4.4'			
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●			
Në këtë linjë u realizuan 5 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:				
		3 maj: 1 në paradite/ mbrëmje	7 maj: 1 në mëngjes	
		4 maj: 1 në mëngjes, 1 në drekë	8 maj: 1 në mëngjes	
Pasagjerët			Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)		0%	Dysheme e pastër	■ 1.8
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	■	60%	Dritare të pastra	■ 2.8
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	■	20%	Ajër i pastër	■ 2.0
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	■	20%	Ulëse të pastra	■ 2.2
Kondicioneri				
Po, dhe funksionon shumë mirë		0%		
Po, por nuk bën punë		0%		
Jo, nuk është e nevojshme	■	60%		
Jo, ndonëse është e nevojshme	■	40%		
Duhan				
Nuk ka erë duhani	■	100%		
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare		0%		
Niveli i trafikut në rrugë				
Pak lëvizje	■	20%		
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	■	60%		
Ka trafik të rënduar	■	20%		
Lloji i autobusit				
I vogël (autobus i shkurtër)		0%		
I zakonshëm	■	100%		
I gjatë (autobus firzamonik)		0%		
Autobusi qendron në stacion:				
Më pak se 30 sekonda	■	40%		
Rreth 1 minutë	■	60%		
1 deri 3 minuta		0%		
Më shumë se 3 minuta		0%		
Ekipi i shërbimit				
Fatorino				
Mban jelek (bluzë) të uniformës		▶		
Mban bexh (etiketë) emër		▶		
Sjellja qytetare		▶		
Komunikim me ton normal		▶		
Dorëzon biletën		▶		
Duket profesional		▶		
Shoferi				
Mban jelek (bluzë) të uniformës		▶		
Mban bexh (etiketë) emër		▶		
Duket profesional		▶		
↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq				
Komunikon me fatorinon	▶	20%		
Komunikon me pasagjerët	▶	0%		
I bie borisë	▶	60%		
Hap derën jashtë stacionit	▶	0%		
Përdor telefonin	▶	0%		
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	20%		
Frenon rrezikshëm	▶	20%		

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50% ●	▶ 0%-10% ▶
Rezultati nga 51% deri 90% ●	▶ 11%-50% ▶
Rezultati nga 91% deri 100% ●	▶ 51%-100% ▶

Qyteti Studenti – Jordan Misja																			
Informacion i afishuar		<i>stacion</i>	<i>bus</i>																
Oraret e autobusit	●	●																	
Harta e linjave/linjës	●	●																	
Tarifat e shërbimit	●	●																	
Abonetë	●	●																	
Info për kompaninë	●	●																	
Kontakt për ankesa	●	●																	
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●																	
Parkimi		<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>																
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●																	
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	0%																	
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	33%																	
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	33%																	
↳ Pengesë tjetër	0%	0%																	
Parkoi siç duhet	●	●																	
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	0 nga 5 rast(e)																		
Mbyll dyert para se të nisej	●	●																	
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●																	
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)																		
Koha																			
Koha e pritjes në stacion (minuta)		19.7'																	
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)		4.7'																	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●																		
Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:																			
		2 maj: 1 në paradite/ mbrëmje																	
		3 maj: 1 në mëngjes, 1 në drekë																	
Pasagjerët		Pastërtia (nga 1 deri në 5)																	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	0%	Dysheme e pastër	1.0																
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	33%	Dritare të pastra	2.0																
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	67%	Ajër i pastër	1.0																
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	0%	Ulëse të pastra	2.0																
Kondicioneri		Ekipi i shërbimit																	
Po, dhe funksionon shumë mirë	0%	Fatorino																	
Po, por nuk bën punë	0%	Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶																
Jo, nuk është e nevojshme	0%	Mban bexh (etiketë) emër	▶																
Jo, ndonëse është e nevojshme	100%	Sjellja qytetare	▶																
Duhan		Komunikim me ton normal	▶																
Nuk ka erë duhani	100%	Dorëzon biletën	▶																
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%	Duket profesional	▶																
Niveli i trafikut në rrugë		Shoferi																	
Pak lëvizje	0%	Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶																
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	100%	Mban bexh (etiketë) emër	▶																
Ka trafik të rënduar	0%	Duket profesional	▶																
Lloji i autobusit		↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq																	
I vogël (autobus i shkurtër)	100%	Komunikon me fatorinon	▶ 33%																
I zakonshëm	0%	Komunikon me pasagjerët	▶ 100%																
I gjatë (autobus firzamonik)	0%	I bie borisë	▶ 100%																
Autobusi qendron në stacion:		Hap derën jashtë stacionit	▶ 0%																
Më pak se 30 sekonda	0%	Përdor telefonin	▶ 0%																
Rreth 1 minutë	100%	I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶ 0%																
1 deri 3 minuta	0%	Frenon rrezikshëm	▶ 100%																
Më shumë se 3 minuta	0%																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Legjendë shërbimi</th> <th colspan="3">ekipi i shërbimit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rezultati nga 0% deri 50%</td> <td>●</td> <td>▶</td> <td>0%-10%</td> </tr> <tr> <td>Rezultati nga 51% deri 90%</td> <td>●</td> <td>▶</td> <td>11%-50%</td> </tr> <tr> <td>Rezultati nga 91% deri 100%</td> <td>●</td> <td>▶</td> <td>51%-100%</td> </tr> </tbody> </table>				Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit			Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%	Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%	Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%
Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit																		
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%																
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%																
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%																

10/A Marteniteti i Ri – Qendër – Ish Fusha e Aviacionit & Linja 10/B Qendër – Mihal Grameno –Qendër

Informacion i afishuar	stacion	bus
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●
Parkimi	nisja	mbërritja
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	0%	0%
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	0%
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%
↳ Pengesë tjetër	0%	0%
Parkoi siç duhet	●	●
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	0 nga 6 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisej	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)	
Koha		
Koha e pritjes në stacion (minuta)	30'	
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	3.7'	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●	

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50% ●	▶ 0%-10% ▶
Rezultati nga 51% deri 90% ●	▶ 11%-50% ▶
Rezultati nga 91% deri 100% ●	▶ 51%-100% ▶

Në këtë linjë u realizuan 2 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret: 3 maj: 1 në paradite/ mbrëmje
4 maj: 1 në mëngjes, 1 në drekë

Pasagjerët		
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	■	33%
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	■	33%
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	■	33%
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet		0%

Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Dysheme e pastër	4.0
Dritare të pastra	4.0
Ajër i pastër	2.7
Ulëse të pastra	4.7

Kondicioneri		
Po, dhe funksionon shumë mirë		0%
Po, por nuk bën punë	■	33%
Jo, nuk është e nevojshme	■	33%
Jo, ndonëse është e nevojshme	■	33%

Ekipi i shërbimit

Duhan		
Nuk ka erë duhani	■	100%
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare		0%

Fatorino	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Sjellja qytetare	▶
Komunikim me ton normal	▶
Dorëzon biletën	▶
Duket profesional	▶

Niveli i trafikut në rrugë		
Pak lëvizje	■	33%
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	■	33%
Ka trafik të rënduar	■	33%

Shoferi	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Duket profesional	▶

Lloji i autobusit		
I vogël (autobus i shkurtër)		0%
I zakonshëm	■	100%
I gjatë (autobus firzamonik)		0%

↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq

Autobusi qendron në stacion:		
Më pak se 30 sekonda		0%
Rreth 1 minutë	■	100%
1 deri 3 minuta		0%
Më shumë se 3 minuta		0%

Komunikon me fatorinon	▶	0%
Komunikon me pasagjerët	▶	0%
I bie borisë	▶	0%
Hap derën jashtë stacionit	▶	0%
Përdor telefonin	▶	0%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	0%
Frenon rrezikshëm	▶	0%

Porcelan				
Informacion i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>		
Oraret e autobusit	●	●		
Harta e linjave/linjës	●	●		
Tarifat e shërbimit	●	●		
Abonetë	●	●		
Info për kompaninë	●	●		
Kontakt për ankesa	●	●		
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●		
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>		
Autobusi mund të parkojë siç duhet (<i>pse jo</i>):	●	●		
↳ <i>Ka autobus të tjerë që e pengojnë</i>	0%	0%		
↳ <i>Ka makina/vetura që kanë parkuar</i>	0%	33%		
↳ <i>Ka njerëz që e pengojnë</i>	0%	0%		
↳ <i>Pengesë tjetër</i>	0%	0%		
Parkoi siç duhet	●	●		
↳ <i>Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)</i>	0 nga 5 rast(e)			
Mbyll dyert para se të nisej	●	●		
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●		
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	1 nga 3 rast(e)			
Koha				
Koha e pritjes në stacion (<i>minuta</i>)	5.7'			
Kohëzgjatja (<i>1 stacion - minuta</i>)	2.7'			
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●			
Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:				
		1 maj: 1 në paradite/ mbrëmje	8 maj: 1 në mëngjes	
		7 maj: 1 në drekë		
Pasagjerët			Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
<i>Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)</i>	0%		Dyshe me e pastër	1.3
<i>Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur</i>	0%		Dritare të pastra	1.3
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi</i>	100%		Ajër i pastër	1.0
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet</i>	0%		Ulëse të pastra	1.3
Kondicioneri				
<i>Po, dhe funksionon shumë mirë</i>	0%			
<i>Po, por nuk bën punë</i>	0%			
<i>Jo, nuk është e nevojshme</i>	0%			
<i>Jo, ndonëse është e nevojshme</i>	100%			
Duhan				
<i>Nuk ka erë duhani</i>	100%			
<i>Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare</i>	0%			
Niveli i trafikut në rrugë				
<i>Pak lëvizje</i>	0%			
<i>Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar</i>	100%			
<i>Ka trafik të rënduar</i>	0%			
Lloji i autobusit				
<i>I vogël (autobus i shkurtër)</i>	0%			
<i>I zakonshëm</i>	100%			
<i>I gjatë (autobus fizamonik)</i>	0%			
Autobusi qendron në stacion:				
<i>Më pak se 30 sekonda</i>	67%			
<i>Rreth 1 minutë</i>	33%			
<i>1 deri 3 minuta</i>	0%			
<i>Më shumë se 3 minuta</i>	0%			
Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit			
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%	
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%	
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%	
Ekipi i shërbimit				
Fatorino				
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶			
Mban bexh (etiketë) emër	▶			
Sjellja qytetare	▶			
Komunikim me ton normal	▶			
Dorëzon biletën	▶			
Duket profesional	▶			
Shoferi				
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶			
Mban bexh (etiketë) emër	▶			
Duket profesional	▶			
↳ <i>Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq</i>				
Komunikon me fatorinon	▶	33%		
Komunikon me pasagjerët	▶	0%		
I bie borisë	▶	33%		
Hap derën jashtë stacionit	▶	67%		
Përdor telefonin	▶	0%		
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	33%		
Frenon rrezikshëm	▶	0%		

12/A Uzina Dinamo e Re – Sharrë & 12/B 5 Maji – Sharrë

Informacion i afishuar	stacion	bus
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●

Parkimi	nisja	mbërritja
Autobusi mund të parkojë siç duhet (pse jo):	●	●
↳ Ka autobus të tjerë që e pengojnë	■ 33%	■ 33%
↳ Ka makina/vetura që kanë parkuar	0%	0%
↳ Ka njerëz që e pengojnë	0%	0%
↳ Pengesë tjetër	0%	0%

Parkoi siç duhet	●	●
↳ Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)	0 nga 4 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisej	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)	

Koha	
Koha e pritjes në stacion (minuta)	11.7'
Kohëzgjatja (1 stacion - minuta)	3.7'
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit
Rezultati nga 0% deri 50%	● ▶ 0%-10%
Rezultati nga 51% deri 90%	● ▶ 11%-50%
Rezultati nga 91% deri 100%	● ▶ 51%-100%

Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret: 4 maj: 1 në mëngjes, 1 në drekë, 1 në paradite/ mbrëmje

Pasagjerët	
Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)	■ 33%
Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur	■ 67%
Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi	0%
Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet	0%

Kondicioneri	
Po, dhe funksionon shumë mirë	■ 33%
Po, por nuk bën punë	0%
Jo, nuk është e nevojshme	■ 67%
Jo, ndonëse është e nevojshme	0%

Duhan	
Nuk ka erë duhani	■ 100%
Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare	0%

Niveli i trafikut në rrugë	
Pak lëvizje	0%
Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar	■ 100%
Ka trafik të rënduar	0%

Lloji i autobusit	
I vogël (autobus i shkurtër)	0%
I zakonshëm	■ 100%
I gjatë (autobus fizamonik)	0%

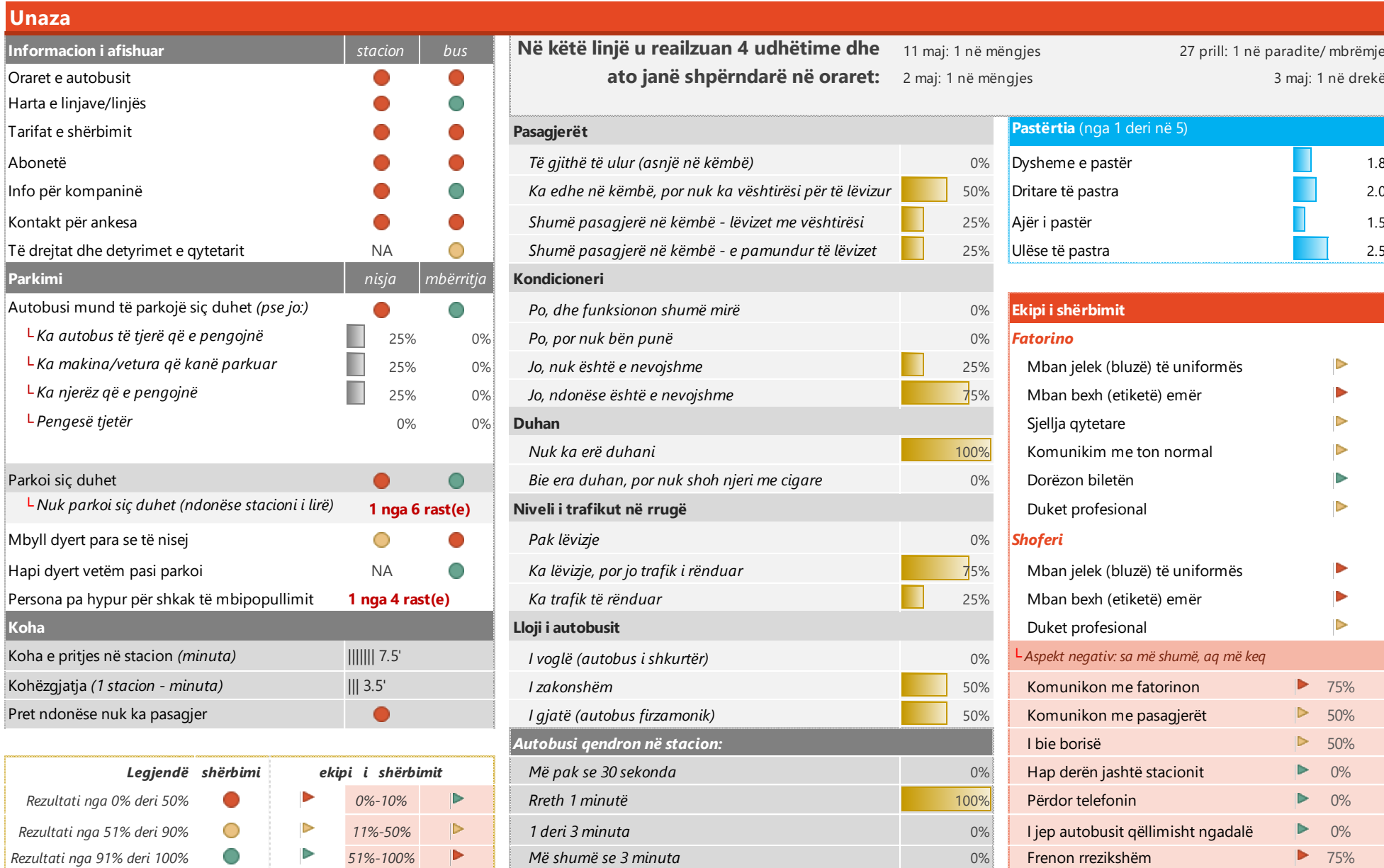
Autobusi qendron në stacion:	
Më pak se 30 sekonda	0%
Rreth 1 minutë	■ 67%
1 deri 3 minuta	■ 33%
Më shumë se 3 minuta	0%

Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
Dysheme e pastër	1.0
Dritare të pastra	2.0
Ajër i pastër	1.7
Ulëse të pastra	2.0

Ekipi i shërbimit	
Fatorino	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Sjellja qytetare	▶
Komunikim me ton normal	▶
Dorëzon biletën	▶
Duket profesional	▶
Shoferi	
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶
Mban bexh (etiketë) emër	▶
Duket profesional	▶
↳ Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq	
Komunikon me fatorinon	▶ 100%
Komunikon me pasagjerët	▶ 67%
I bie borisë	▶ 100%
Hap derën jashtë stacionit	▶ 33%
Përdor telefonin	▶ 0%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶ 0%
Frenon rrezikshëm	▶ 67%

Tirana e Re		
Informacioni i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>
Oraret e autobusit	●	●
Harta e linjave/linjës	●	●
Tarifat e shërbimit	●	●
Abonetë	●	●
Info për kompaninë	●	●
Kontakt për ankesa	●	●
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>
Autobusi mund të parkojë siç duhet (<i>pse jo:</i>)	●	●
↳ <i>Ka autobus të tjerë që e pengojnë</i>	0%	0%
↳ <i>Ka makina/vetura që kanë parkuar</i>	25%	25%
↳ <i>Ka njerëz që e pengojnë</i>	0%	0%
↳ <i>Pengesë tjetër</i>	0%	0%
Parkoi siç duhet	●	●
↳ <i>Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)</i>	3 nga 6 rast(e)	
Mbyll dyert para se të nisej	●	●
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	2 nga 4 rast(e)	
Koha		
Koha e pritjes në stacion (<i>minuta</i>)	7'	
Kohëzgjatja (<i>1 stacion - minuta</i>)	2'	
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●	
Në këtë linjë u realizuan 4 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:		
27 prill: 1 në mëngjes, 1 në paradite/ mbrëmje		
4 maj: 1 në drekë		
Pasagjerët		
<i>Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)</i>	0%	
<i>Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur</i>	75%	
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi</i>	25%	
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet</i>	0%	
Kondicioneri		
<i>Po, dhe funksionon shumë mirë</i>	25%	
<i>Po, por nuk bën punë</i>	0%	
<i>Jo, nuk është e nevojshme</i>	25%	
<i>Jo, ndonëse është e nevojshme</i>	50%	
Duhan		
<i>Nuk ka erë duhani</i>	75%	
<i>Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare</i>	25%	
Niveli i trafikut në rrugë		
<i>Pak lëvizje</i>	0%	
<i>Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar</i>	50%	
<i>Ka trafik të rënduar</i>	50%	
Lloji i autobusit		
<i>I vogël (autobus i shkurtër)</i>	0%	
<i>I zakonshëm</i>	50%	
<i>I gjatë (autobus fizamonik)</i>	50%	
Autobusi qendron në stacion:		
<i>Më pak se 30 sekonda</i>	75%	
<i>Rreth 1 minutë</i>	25%	
<i>1 deri 3 minuta</i>	0%	
<i>Më shumë se 3 minuta</i>	0%	
Pastërtia (nga 1 deri në 5)		
Dysheme e pastër	3.0	
Dritare të pastra	2.3	
Ajër i pastër	2.3	
Ulëse të pastra	2.8	
Ekipi i shërbimit		
Fatorino		
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶	
Mban bexh (etiketë) emër	▶	
Sjellja qytetare	▶	
Komunikim me ton normal	▶	
Dorëzon biletën	▶	
Duket profesional	▶	
Shoferi		
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶	
Mban bexh (etiketë) emër	▶	
Duket profesional	▶	
↳ <i>Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq</i>		
Komunikon me fatorinon	▶	25%
Komunikon me pasagjerët	▶	25%
I bie borisë	▶	75%
Hap derën jashtë stacionit	▶	50%
Përdor telefonin	▶	25%
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	0%
Frenon rrezikshëm	▶	50%

Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit	
Rezultati nga 0% deri 50%	▶	0%-10%
Rezultati nga 51% deri 90%	▶	11%-50%
Rezultati nga 91% deri 100%	▶	51%-100%



Kombinat – Kinostudio				
Informacion i afishuar	<i>stacion</i>	<i>bus</i>		
Oraret e autobusit	●	●		
Harta e linjave/linjës	●	●		
Tarifat e shërbimit	●	●		
Abonetë	●	●		
Info për kompaninë	●	●		
Kontakt për ankesa	●	●		
Të drejtat dhe detyrimet e qytetarit	NA	●		
Parkimi	<i>nisja</i>	<i>mbërritja</i>		
Autobusi mund të parkojë siç duhet (<i>pse jo</i>):	●	●		
↳ <i>Ka autobus të tjerë që e pengojnë</i>	■ 33%	■ 33%		
↳ <i>Ka makina/vetura që kanë parkuar</i>	■ 0%	■ 33%		
↳ <i>Ka njerëz që e pengojnë</i>	■ 33%	■ 33%		
↳ <i>Pengesë tjetër</i>	■ 0%	■ 0%		
Parkoi siç duhet	●	●		
↳ <i>Nuk parkoi siç duhet (ndonëse stacioni i lirë)</i>	1 nga 2 rast(e)			
Mbyll dyert para se të nisej	●	●		
Hapi dyert vetëm pasi parkoi	NA	●		
Persona pa hypur për shkak të mbipopullimit	0 nga 3 rast(e)			
Koha				
Koha e pritjes në stacion (<i>minuta</i>)	3.3'			
Kohëzgjatja (<i>1 stacion - minuta</i>)	4.7'			
Pret ndonëse nuk ka pasagjer	●			
Në këtë linjë u realizuan 3 udhëtime dhe ato janë shpërndarë në oraret:				
		2 maj: 1 në mëngjes	27 prill: 1 në drekë	
		26 prill: 1 në paradite/ mbrëmje		
Pasagjerët			Pastërtia (nga 1 deri në 5)	
<i>Të gjithë të ulur (asnjë në këmbë)</i>		0%	Dysheme e pastër	■ 2.0
<i>Ka edhe në këmbë, por nuk ka vështirësi për të lëvizur</i>	■	67%	Dritare të pastra	■ 2.0
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - lëvizet me vështirësi</i>		0%	Ajër i pastër	■ 1.3
<i>Shumë pasagjerë në këmbë - e pamundur të lëvizet</i>	■	33%	Ulëse të pastra	■ 2.3
Kondicioneri				
<i>Po, dhe funksionon shumë mirë</i>		0%		
<i>Po, por nuk bën punë</i>	■	67%		
<i>Jo, nuk është e nevojshme</i>		0%		
<i>Jo, ndonëse është e nevojshme</i>	■	33%		
Duhan				
<i>Nuk ka erë duhani</i>	■	100%		
<i>Bie era duhan, por nuk shoh njeri me cigare</i>		0%		
Niveli i trafikut në rrugë				
<i>Pak lëvizje</i>		0%		
<i>Ka lëvizje, por jo trafik i rënduar</i>	■	33%		
<i>Ka trafik të rënduar</i>	■	67%		
Lloji i autobusit				
<i>I voglë (autobus i shkurtër)</i>		0%		
<i>I zakonshëm</i>	■	67%		
<i>I gjatë (autobus firzamonik)</i>	■	33%		
Autobusi qendron në stacion:				
<i>Më pak se 30 sekonda</i>	■	67%		
<i>Rreth 1 minutë</i>	■	33%		
<i>1 deri 3 minuta</i>		0%		
<i>Më shumë se 3 minuta</i>		0%		
Legjendë shërbimi	ekipi i shërbimit			
Rezultati nga 0% deri 50%	●	▶	0%-10%	
Rezultati nga 51% deri 90%	●	▶	11%-50%	
Rezultati nga 91% deri 100%	●	▶	51%-100%	
Ekipi i shërbimit				
Fatorino				
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶			
Mban bexh (etiketë) emër	▶			
Sjellja qytetare	▶			
Komunikim me ton normal	▶			
Dorëzon biletën	▶			
Duket profesional	▶			
Shoferi				
Mban jelek (bluzë) të uniformës	▶			
Mban bexh (etiketë) emër	▶			
Duket profesional	▶			
↳ <i>Aspekt negativ: sa më shumë, aq më keq</i>				
Komunikon me fatorinon	▶	33%		
Komunikon me pasagjerët	▶	33%		
I bie borisë	▶	67%		
Hap derën jashtë stacionit	▶	33%		
Përdor telefonin	▶	0%		
I jep autobusit qëllimisht ngadalë	▶	33%		
Frenon rrezikshëm	▶	33%		