

# Raport

Matja e kënaqshmërisë së klientëve në transport të mallrave dhe në transport të udhëtarve për vitin 2022

*Janar, 2023*



## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



### **D&D BUSINESS SUPPORT CENTER**

Rr. "Xheladin Hana", Iliria Building,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564  
E-mail: [info@dd-bsc.com](mailto:info@dd-bsc.com)  
Web: [www.dd-bsc.com](http://www.dd-bsc.com)

## FINANCUAR NGA:



### **HEKURUDHAT E KOSOVËS TRAINKOS Sh.A.**

Rr. "Sheshi i lirisë", 137,  
12 000 Fushë Kosovë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 600 551, +383 (0) 38 600 552  
E-mail: [info@trainkos.com](mailto:info@trainkos.com)  
Web: [www.trainkos.com](http://www.trainkos.com)

## Tabela e përmbajtjes

HYRJE .....	7
METODOLOGJIA .....	8
Të gjeturat nga hulumtimi .....	9
Pyetësori për udhëtarët e rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë .....	10
Sa shpesh e përdorni transportin hekurudhor? .....	11
Sa jeni të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtoni? .....	12
Sa janë të përshtatshme oraret e udhëtimit me tren? .....	13
Sa jeni të kënaqur me çmimet e biletave në transport të udhëtarëve? .....	14
Sa jeni të kënaqur me personelin? .....	15
Sa jeni të kënaqur me higjienën në tren? .....	16
Përmes cilave forma të marketingut informoheni për risitë në transportin e udhëtarëve? .....	17
Pyetësori për udhëtarët potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë .....	18
A keni përdorur ndonjëherë transportin hekurudhor? .....	19
Nëse po, përshkruani eksperiencën tuaj gjatë këtij udhëtimit? .....	19
Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve me shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	20
A ka qenë orari i përshtatshëm për udhëtim? .....	21
Nëse jo, a keni ndonjë rekomandim për ndryshim të orarit të lëvizjes së trenit? .....	21
A do ta përdorni këtë lloj të transportit nëse kjo linjë do jetë funksionale? .....	22
A keni ndonjë propozim si mund t'i përmirësoj ose funksionalizoj Trainkos Sh. A shërbimet e saj? .....	22
Pyetësori për klientë të rregullt të transportimit të mallrave .....	23
A bëni transport të mallrave brenda dhe jashtë Kosovës? .....	23
Nëse po, cilin lloj të transportit e përdorni? .....	24
Sa herë brenda një viti bëni transportimin e mallrave tuaja përmes transportit hekurudhor .....	25
Sa është sasia e mallrave të cilën keni planifikuar të transportoni përmes transportit hekurudhor në vitin 2023? .....	26
A janë të përshtatshme procedurat e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja? .....	26
Nëse jo, çfarë propozoni që të ndryshohet në mënyrë që të lehtësohen këto procedura? .....	27

A keni njohuri se ku mund të informoheni në rast të vonesave në transport?.....	27
A njoftoheni me kohë për arritjen e mallit tuaj nga Trainkos Sh.A.? .....	28
Sa jeni të kënaqur me shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportin e mallrave tuaja? .....	29
A keni ndonjë rekomandim se si mundet Trainkos Sh.A. të përmirësojë shërbimet e tij?.....	29
Pyetësi për klientë potencial transportues të mallrave .....	30
A bëni transportin e brenda dhe jashtë Kosovës?.....	30
Nëse po, cilin lloj të transportit përdorni?.....	31
A keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportin e mallrave tuaja?.....	32
Nëse jo, cila është arsyeja e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A. për transportim? .....	33
Nëse po sa jeni të kënaqur me shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja?.....	34
Sa herë brenda një viti bëni transportin e mallrave tuaja përmes transportit hekurudhor? .....	35
Sa keni planifikuar të transportoni përmes transportit hekurudhor më vitin 2023?.	36
A është arritur të bëhet transporti sipas planifikimit tuaj?.....	36
A janë të përshtatshme procedurat e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja?.....	37
A keni njohuri se ku mund të informoheni në rast të vonesave? .....	38
Si njoftoheni në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës? .....	39
A keni ndonjë propozim se si mund t'i përmirësojë Trainkos Sh.A shërbimet e saj?	39
Konkluzionet dhe Rekomandimet .....	40

## Lista e figurave

Figura 1. Ndarja e pyetësorëve sipas kategorisë.....	9
Figura 2. Shpeshtësia e përdorimit të transportit hekurudhor.....	11
Figura 3. Niveli i kënaqshmërisë për kushtet e trenave .....	12
Figura 4. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit.....	13
Figura 5. Niveli i kënaqshmërisë për çmimin e biletës së udhëtimit me tren .....	14
Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve me personelin .....	15
Figura 7. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për higjienën në tren .....	16
Figura 8. Format e informimit për risitë në transport të udhëtarëve .....	17
Figura 9. Përdorimi i transportit hekurudhor .....	19
Figura 10. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	20
Figura 11. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit .....	21
Figura 12. Gatishmëria për përdorim të transportit hekurudhor .....	22
Figura 13. Transport i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës.....	23
Figura 14. Lloji i transportit të cilin përdorin .....	24
Figura 15. Shpeshtësia e transportimit të mallrave brenda një viti .....	25
Figura 16. Niveli i përshtatshmërisë me procedurat e transportit të mallrave .....	26
Figura 17. Informimi lidhur me vonesat në transport .....	27
Figura 18. Informimi në lidhje me arritjen e mallit .....	28
Figura 19. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e Trainkos Sh.A.....	29
Figura 20. Transportimi i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës .....	30
Figura 21. Lloji i transportit të mallrave .....	31
Figura 22. Shfrytëzimi i Trainkos Sh.A. për transport të mallrave .....	32
Figura 23. Arsyet e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A. ....	33
Figura 24. Niveli i kënaqshmërisë në lidhje me shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	34
Figura 25. Shpeshtësia e transportimit të mallrave brenda një viti.....	35
Figura 26. Planifikimi për transportim të mallrave.....	36
Figura 27. Procedurat e Trainkos Sh.A për transportimin e mallrave.....	37
Figura 28. Informimi në lidhje me vonesat e mallrave .....	38
Figura 29. Njoftimi në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës.....	39

## Lista e tabelave

Tabela 1. Shpeshtësia e përdorimit të transportit hekurudhor.....	11
Tabela 2. Niveli i kënaqshmërisë për kushtet e trenave .....	12
Tabela 3. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit .....	13
Tabela 4. Niveli i kënaqshmërisë për çmimin e biletës së udhëtimit me tren.....	14
Tabela 5. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve me personelin .....	15
Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për higjienën në tren.....	16
Tabela 7. Format e informimit për risitë në transport të udhëtarëve .....	17
Tabela 8. Përdorimi i transportit hekurudhor.....	19
Tabela 9. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	20
Tabela 10. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit .....	21
Tabela 11. Gatishmëria për përdorim të transportit hekurudhor.....	22
Tabela 12. Transport i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës .....	23
Tabela 13. Lloji i transportit të cilin përdorin .....	24
Tabela 14. Shpeshtësia e transportimit të mallrave brenda një viti.....	25
Tabela 15. Niveli i përshtatshmërisë me procedurat e transportit të mallrave .....	26
Tabela 16. Informimi lidhur me vonesat në transport .....	27
Tabela 17. Informimi në lidhje me arritjen e mallit.....	28
Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	29
Tabela 19. Transportimi i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës .....	30
Tabela 20. Lloji i transportit të mallrave.....	31
Tabela 21. Shfrytëzimi i Trainkos Sh.A. për transport të mallrave .....	32
Tabela 22. Arsytet e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A. ....	33
Tabela 23. Niveli i kënaqshmërisë në lidhje me shërbimet e Trainkos Sh.A. ....	34
Tabela 24. Shpeshtësia e transportimit të mallrave brenda një viti .....	35
Tabela 25. Planifikimi për transportim të mallrave.....	36
Tabela 26. Procedurat e Trainkos Sh.A për transportimin e mallrave .....	37
Tabela 27. Informimi në lidhje me vonesat e mallrave .....	38
Tabela 28. Njoftimi në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës.....	39

## HYRJE

Kompania e hekurudhave të Kosovës – Trainkos Sh.A., ka për qëllim ofrimin e shërbimeve të transportit të mallrave dhe udhëtarëve të saj në mënyrë konkurruese, të sigurtë, ekonomike dhe miqësore me mjedisin.

Misioni i Trainkos Sh.A., është gatishmëria e përhershme e tyre në plotësimin e kërkesave të klientëve dhe shfrytëzuesve të tjerë të shërbimeve duke aplikuar teknologji të standardizuara me punonjës të trajnuar dhe të motivuar.

Andaj, për t'u siguruar se është duke arritur misionin e saj Trainkos Sh.A., ka angazhuar kompaninë D&D Business Support Center për realizimin e hulumtimit në matjen e kënaqshmërisë së klientëve në transport të mallrave dhe të udhëtarëve për vitin 2022.

Ky hulumtim ka për qëllim të bëjë identifikimin e qëndrimeve të klientëve kundrejt shërbimeve të cilat ofron kjo kompani dhe njëkohësisht të kuptoj qartë kërkesat dhe nevojat e klientëve të saj.

Duke pas parasysh diapazonin e gjerë të shërbimeve të cilat ofron Trainkos Sh.A., duke përfshirë këtu transportin e udhëtarëve dhe transportin e mallrave, për këtë hulumtim janë përpiluar 4 pyetësorë të cilat kanë ndihmuar për të arritur qëllimin e këtij projekti.

1. Pyetësori për udhëtarët e rregullt në linjën Prishtinë – Pejë – Prishtinë;
2. Pyetësori për udhëtarët potencial në linjat Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë;
3. Pyetësori për klientë të rregullt (transportues të mallrave);
4. Pyetësori për klientë potencial (transportues të mallrave).

Ky hulumtim paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet të cilat ofron Trainkos Sh.A., andaj dhe të gjeturat e tij do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit Trainkos Sh.A., mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet e saj në rastet kur është e nevojshme.

## METODOLOGJIA

Hulumtimi për matjen e kënaqshmërisë së klientëve të Trainkos Sh.A., kryesisht është bazuar në të dhënat primare, ashtu siç është përmendur në pjesën e mësipërme i njëjti është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga Trainkos Sh.A.

Ky hulumtim është punuar me qëllim të Trainkos Sh.A., të ketë më të qarta të mendimet e klientëve të saj për shërbimet të cilat ofron në mënyrë që në vazhdimësi të përmirësojë shërbimet e saj sipas kërkesave dhe nevojave të klientëve.

Për të arritur me sukses qëllimin kryesor të këtij hulumtimi në bashkëpunim me Trainkos Sh.A., janë përpiluar pyetësorët prej të cilëve janë nxjerr të dhënat primare, të dhëna këto të cilat kanë shërbyer në hartimin e këtij raporti.

Pyetësori për klientë të rregullt dhe potencial transportues të mallrave përmes Trainkos Sh.A., përveç pyetjeve të përgjithshme si emri dhe mbiemri, kompania, roli i të anketuarit në kompani, ka qenë i përbërë nga pyetje të tilla të cilat kishin për qëllim matjen e kënaqshmërisë së klientëve në lidhje me shërbimet e pranuar nga Trainkos Sh.A.

Ngjashëm është përpiluar dhe pyetësori për udhëtarë të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë dhe pyetësori për udhëtarët potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë.

Kënaqshmëria e klientëve të Trainkos Sh.A., për shumicën e pyetjeve është vlerësuar në pesë shkallë:

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

Hulumtimi përfshin periudhën kohore Janar – Dhjetor 2022



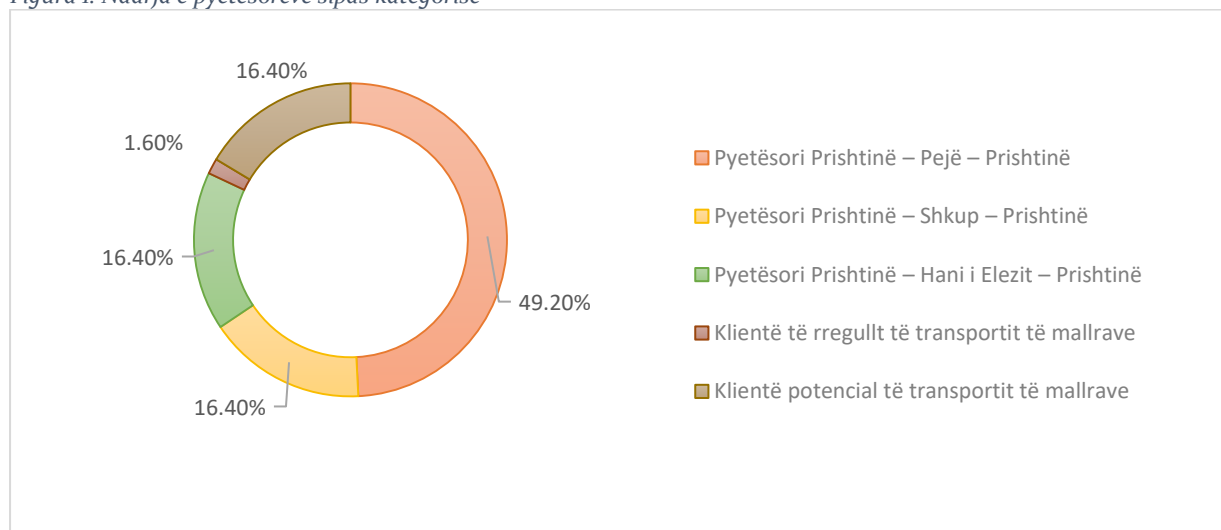
## Të gjeturat nga hulumtimi

Përmes këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 610 anketa, shpërndarja e pyetësorëve është bërë në atë formë duke identifikuar përdoruesit e rregullt dhe potencial të shërbimeve të ofruar nga Trainkos Sh.A.

1. Udhëtarë të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë
2. Udhëtarë potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë
3. Udhëtarë potencial të linjës Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë
4. Klientë të rregullt (transportues të mallrave)
5. Klientë potencial (transportues të mallrave)

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 300 pyetësor apo 49.2% i përkasin kategorisë së parë të kësaj ndarje që nënkupton udhëtarë të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë, 100 të anketuar apo 16.4% i përkasin kategorisë së dytë të kësaj ndarje që nënkupton udhëtarë potencial të linjës Prishtinë – Shkup - Prishtinë, 100 të anketuar apo 16.4% të anketuar i përkasin kategorisë së 3 të kësaj ndarje që nënkupton udhëtarë potencial të linjës Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë, 10 pyetësor apo 1.6% i përkasin kategorisë së tretë klientë të rregullt dhe pjesa e mbetur apo 100 pyetësor 16.4% i janë drejtuar klientëve potencial transportues të mallrave përmes Trainkos Sh.A.

Figura 1. Ndarja e pyetësorëve sipas kategorisë



## **Pyetësi për udhëtarët e rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë**

Përmes pyetësorit për udhëtarë të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë janë anketuar gjithsej 300 klientë. Pyetësi për udhëtarët e rregullt të kësaj linje përmes pjesës demografike të tij nxjerr të dhëna lidhur me komunën, vendbanimin, gjininë, nivelin e shkollimit dhe statusin e punësimit nga të anketuarit, ndërsa në pjesën vijuese të pyetësorit janë shtjelluar pyetjet të cilat kishin për qëllim identifikimin e eksperiencës së tyre, nivelin e kënaqshmërisë për shërbimet e Trainkos Sh.A., dhe rekomandimet e tyre kundrejt këtyre shërbimeve të cilat kanë pranuar.

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga ky pyetësor, 145 të anketuar apo 48.3% janë nga komuna e Pejës, 117 të anketuar apo 39% nga komuna e Prishtinës, 25 të anketuar apo 8.3% janë nga komuna e Fushë Kosovës dhe 13 të anketuar apo 4.3% janë nga komuna e Klinës.

Prej tyre 133 të anketuar apo 44.33% janë me vendbanim urban, 96 të anketuar apo 32% janë me vendbanim rural si dhe pjesa tjetër apo 71 të anketuar 23.67% janë me vendbanim gjysmë urban.

Sa i përket gjinisë të anketuarve nga ky pyetësor, 160 prej tyre apo 53.33% i përkasin gjinisë femrore ndërsa pjesa tjetër prej 140 të anketuarve apo 46.67% i përkasin gjinisë mashkullore.

Të anketuarit janë pyetur në lidhje me shkollimin dhe punësimin gjithashtu. Sa i përket të dhënave lidhur me statusin e tyre të edukimit pjesa dërmuese që nënkupton 172 të anketuar apo 57.33% kanë të përfunduar shkollimin e mesëm, 90 prej tyre apo 30% kanë të përfunduar shkollimin e lartë, 30 të anketuar apo 10% kanë të përfunduar shkollimin e ulët ndërsa pjesa tjetër prej 8 të anketuarve apo 2.67% kanë të përfunduar shkollimin pas-universitar.

Ndërsa, prej tyre 144 të anketuar apo 48% janë të punësuar, 90 të anketuar apo 30% janë të vetëpunësuar si dhe pjesa tjetër prej 66 të anketuarve apo 22% janë të pa punë.

## Sa shpesh e përdorni transportin hekurudhor?

Duke i'u referuar të dhënave të mbledhura nga pyetësorët e plotësuar nga të anketuarit e intervistuar lidhur me opinionin e tyre lidhur me shërbimet e ofruar nga Trainkos Sh.A., ne kemi krijuar një pasqyrë të qartë të nivelit të kënaqshmërisë së klientëve për këto shërbime.

Të anketuarit e pyetësorit për udhëtarët e rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë, përmes pyetësorit janë pyetur se sa shpesh përdorin transportin hekurudhor. Nga përgjigjet e mbledhura nga kjo pyetje kemi kuptuar se 185 të anketuar apo 61.67% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve përdorin transportin hekurudhor 1 deri 3 herë brenda javë, 79 të anketuar apo 26.33% përdorin transportin hekurudhor 4 deri 6 herë në javë, ndërsa pjesa tjetër prej 36 të anketuar apo 12% përdorin transportin hekurudhor mbi 7 herë në javë.

Figura 2. Shpeshësia e përdorimit të transportit hekurudhor

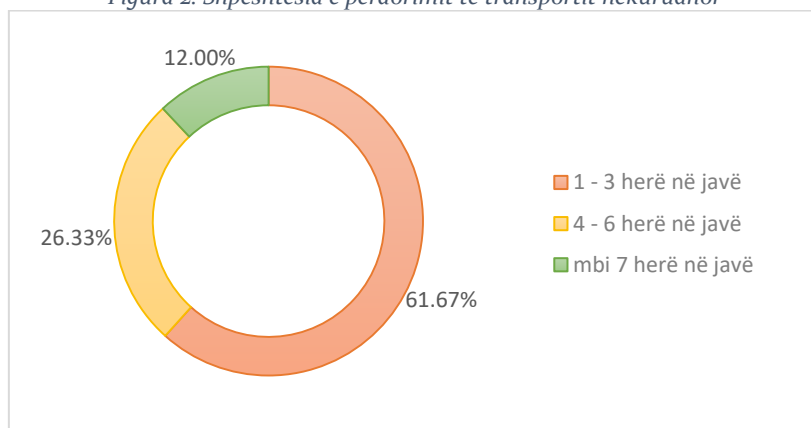


Tabela 1. Shpeshësia e përdorimit të transportit hekurudhor

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>1 - 3 herë në javë</b>	185	<b>61.67 %</b>
<b>4 - 6 herë në javë</b>	79	<b>26.33 %</b>
<b>mbi 7 herë në javë</b>	36	<b>12.00 %</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100.00 %</b>

## Sa jeni të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtoni?

Të anketuarit e këtij pyetësi i janë përgjigjur dhe pyetjes se sa janë të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtojnë. Nga numri i përgjithshëm i përgjigjeve në këtë pyetje kemi kuptuar se 105 prej tyre apo 35% janë shumë të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtojnë, 117 apo 39% janë të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtojnë në vazhdimësi, 66 të anketuar apo 22% janë deri diku të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtojnë, 10 apo 3.33% nga të anketuarit janë shprehur si pak të kënaqur me kushtet e trenave ndërsa vetëm 2 apo 0.67% nga numri total i të anketuarve në këtë pyetje janë shprehur si aspak të kënaqur me kushtet e trenave me të cilët udhëtojnë.

Figura 3. Niveli i kënaqshmërisë për kushtet e trenave

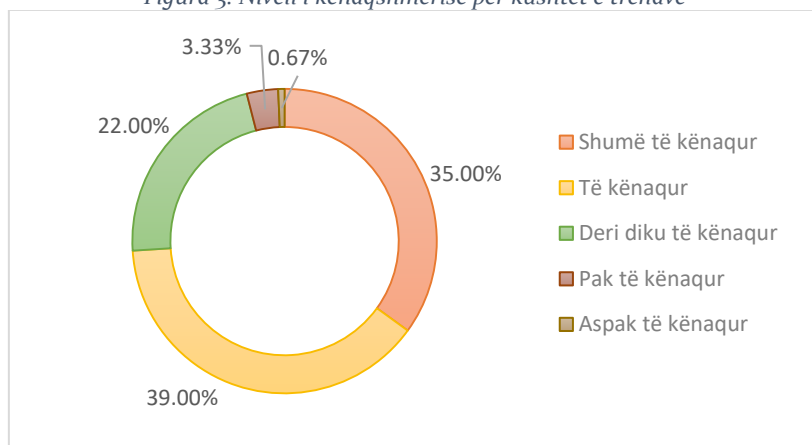


Tabela 2. Niveli i kënaqshmërisë për kushtet e trenave

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shumë të kënaqur</b>	105	<b>35.00 %</b>
<b>Të kënaqur</b>	117	<b>39.00 %</b>
<b>Deri diku të kënaqur</b>	66	<b>22.00 %</b>
<b>Pak të kënaqur</b>	10	<b>3.33 %</b>
<b>Aspak të kënaqur</b>	2	<b>0.67 %</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>

## Sa janë të përshtatshme oraret e udhëtimit me tren?

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pas mundësinë të nxjerrim informacione lidhur me mendimin e udhëtarëve të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë se sa janë të përshtatshme oraret e trenit për udhëtim.

Sipas përgjigjeve të pranuar nga ky pyetësor është kuptuar se nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 76 prej tyre apo 25.33% janë shprehur se oraret e udhëtimit me tren janë shumë të përshtatshme, 136 apo 45.33% janë shprehur se oraret e udhëtimit me tren janë të përshtatshme, 75 prej tyre apo 25% janë shprehur se këto orare janë deri diku të përshtatshme, 12 apo 4% janë shprehur se oraret e trenave janë pak të përshtatshme, ndërsa vetëm 1 apo 0.33% janë shprehur se oraret e trenit nuk janë aspak të përshtatshme.

Figura 4. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit

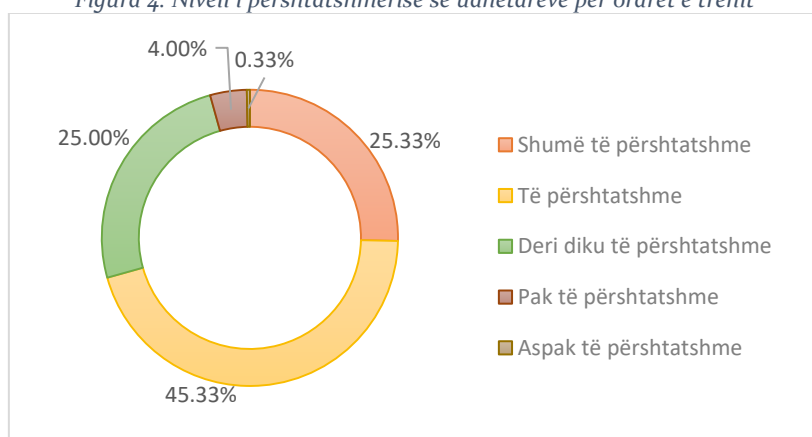


Tabela 3. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shumë të përshtatshme</b>	105	<b>35.00 %</b>
<b>Të përshtatshme</b>	117	<b>39.00 %</b>
<b>Deri diku të përshtatshme</b>	66	<b>22.00 %</b>
<b>Pak të përshtatshme</b>	10	<b>3.33 %</b>
<b>Aspak të përshtatshme</b>	2	<b>0.67 %</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>

## Sa jeni të kënaqur me çmimet e biletave në transport të udhëtarëve?

Në pjesën e mëposhtme janë paraqitur në formë grafike dhe tabelare përgjigjet e pranuar nga të anketuarit lidhur me mendimet e tyre për nivelin e kënaqshmërisë për çmimin e biletës për udhëtim më tren.

Nga këto të dhëna kuptojmë se nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 86 prej tyre apo 28.67% janë shumë të kënaqur me çmimin e biletave për udhëtim me tren, 136 apo 45.33% janë të kënaqur me çmimin e biletave për udhëtim me tren, 56 prej tyre apo 18.67% janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me çmimin e biletës ndërsa 22 apo 7.33% janë shprehur si pak të kënaqur me çmimin të cilin paguajnë për udhëtim me tren.

Figura 5. Niveli i kënaqshmërisë për çmimin e biletës së udhëtimit me tren

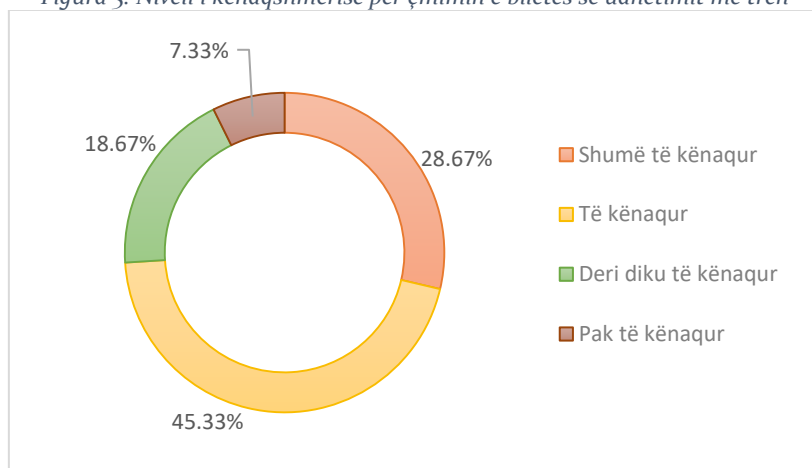


Tabela 4. Niveli i kënaqshmërisë për çmimin e biletës së udhëtimit me tren

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shumë të kënaqur</b>	86	28.67 %
<b>Të kënaqur</b>	136	45.33 %
<b>Deri diku të kënaqur</b>	56	18.67 %
<b>Pak të kënaqur</b>	22	7.33 %
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>

## Sa jeni të kënaqur me personelin?

Në pyetjen se sa janë të kënaqur të anketuarit e këtij hulumtimi me personelin e Trainkos Sh. A., nga numri total i tyre 128 apo 42.67% janë shprehur se janë shumë të kënaqur me personelin, 118 apo 39.33% janë shprehur se janë të kënaqur me personelin e Trainkos Sh.A., 43 apo 14.33% janë shprehur deri diku të kënaqur me personelin si dhe pjesa tjetër që përfshin 11 të anketuar apo 3.67 janë shprehur si pak të kënaqur me personelin e Trainkos Sh. A.

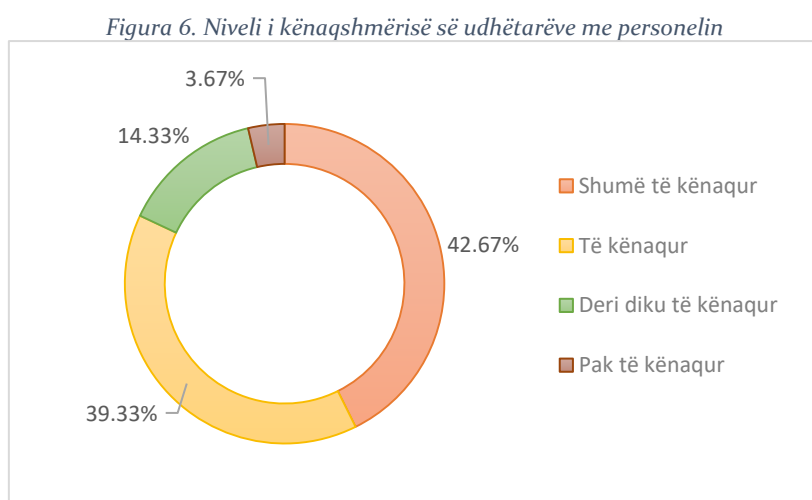


Tabela 5. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve me personelin

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Shumë të kënaqur</b>	128	42.67 %
<b>Të kënaqur</b>	118	39.33 %
<b>Deri diku të kënaqur</b>	43	14.33 %
<b>Pak të kënaqur</b>	11	3.67 %
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>

## Sa jeni të kënaqur me higjienën në tren?

Siç shihet në tabelën e mëposhtme, sa i përket higjienës në tren nga të anketuarit kemi pranuar përgjigjet të cilat pasqyrojnë mendimin e tyre.

Ky hulumtim nxjerr në pah se nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 78 prej tyre apo 26% kanë shprehur se janë shumë të kënaqur me higjienën në tren, 127 apo 42.33% kanë shprehur se janë të kënaqur me higjienën në tren, 72 të anketuar apo 24% shprehin se janë deri diku të kënaqur me higjienën në tren, ndërsa pjesa tjetër që nënkupton 23 të anketuar apo 7.67% shprehin se janë pak të kënaqur me higjienën e trenave me të cilët në vazhdimësi udhëtojnë dhe se kjo pakënaqësi vjen si pasojë e higjienës më të dobët në banjot e tyre.

Figura 7. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për higjienën në tren

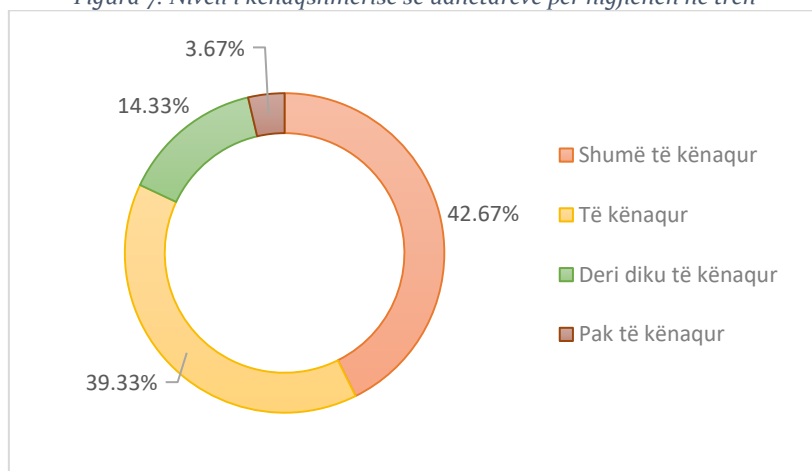


Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për higjienën në tren

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shumë të kënaqur</b>	128	42.67 %
<b>Të kënaqur</b>	118	39.33 %
<b>Deri diku të kënaqur</b>	43	14.33 %
<b>Pak të kënaqur</b>	11	3.67 %
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>



## Përmes cilave forma të marketingut informoheni për risitë në transportin e udhëtarëve?

Përmes kësaj pyetje ne kemi kuptuar se përmes cilave platforma udhëtarët e Trainkos Sh. A., informohen lidhur me risitë në transportin e udhëtarëve.

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve është kuptuar se 196 prej tyre që nënkupton 65.33% njoftohen për risitë në transport të udhëtarëve përmes shpalljeve të publikuara në stacionet e hekurudhave, 72 prej tyre që nënkupton 24% njoftohen për risitë në transport të udhëtarëve përmes rrjeteve sociale ndërsa pjesa tjetër prej 32 të anketuar apo 10.67% njoftohen për këto risi përmes faqes zyrtare të Trainkos Sh. A.

Figura 8. Format e informimit për risitë në transport të udhëtarëve

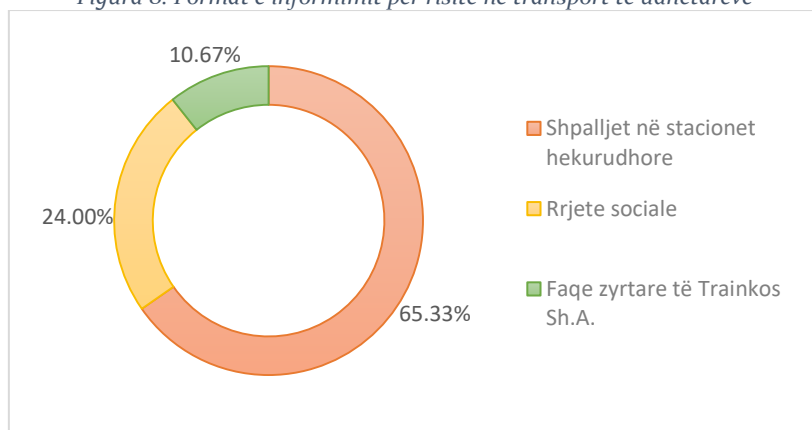


Tabela 7. Format e informimit për risitë në transport të udhëtarëve

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shpalljet në stacionet hekurudhore</b>	185	<b>61.67 %</b>
<b>Rrjete sociale</b>	79	<b>26.33 %</b>
<b>Faqe zyrtare të Trainkos Sh.A.</b>	36	<b>12.00 %</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100.00 %</b>

## **Pyetësori për udhëtarët potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë**

Në pyetësin për udhëtarët potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani e Elezit – Prishtinë janë gjithsej kanë marrë pjesë 200 të anketuar.

Pyetësori për udhëtarët potencial në pjesën demografike të tij nxjerr të dhëna lidhur me komunën, vendbanimin, gjininë, shkollimin dhe punësimin, ndërsa tutje janë shtjelluar pyetjet të cilat kishin për qëllim identifikimin e eksperiencës së tyre dhe rekomandimet për përmirësimin e shërbimeve të cilat ofron Trainkos Sh.A.

Sa i përket të dhënave për komunën të cilën i përkasin të anketuarit, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 100 prej tyre apo 50% janë nga komuna e Ferizajt, 50 apo 25% prej tyre janë nga komuna e Lipjanit, 25 prej tyre po 12.50% janë nga komuna Kaçanik ndërsa pjesa tjetër që nënkupton 25 apo 12.50% prej tyre janë nga komuna e Hanit të Elezit.

Të njëjtit po ashtu kanë treguar për vendbanimin e tyre nga ku është kuptuar se 91 prej tyre apo 45.50% janë me vendbanim urban, 43 apo 21.50% janë me vendbanim gjysmë urban ndërsa pjesa tjetër prej 66 të anketuarve që nënkupton 33% janë me vendbanim rural.

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga ky pyetësor, 95 apo 47.50% i përkasin gjinisë femrore ndërsa pjesa tjetër 105 apo 52.50% i përkasin gjinisë mashkullore.

Në pyetjen lidhur me shkollimin është kuptuar se 109 të anketuar apo 54.50% kanë të përfunduar shkollimin e mesëm, 67 të anketuar apo 33.50% kanë të përfunduar shkollimin e lartë, 17 prej tyre apo 8.50% kanë të përfunduar shkollimin e ulët ndërsa pjesa tjetër prej 7 të anketuarve apo 3.50% kanë përfunduar shkollimin pas-universitar.

Ndërsa sa i përket punësimit për këta të anketuar, është kuptuar se 71 të anketuar apo 37.00% janë të punësuar, 69 të anketuar apo 34.50% janë të vetëpunësuar ndërsa pjesa tjetër prej 57 të anketuarve apo 28.50% nuk janë të punësuar.

## A keni përdorur ndonjëherë transportin hekurudhor?

Përmes pyetjes a keni përdorur ndonjëherë transportin hekurudhor kemi pas mundësinë të kuptojmë nëse të anketuarit e këtij pyetësi kanë qenë shfrytëzues të trenit ndonjëherë, sipas përgjigjeve të tyre të gjithë të anketuarit kanë përdorur qoftë dhe njëherë të vetme transportin hekurudhor.

Figura 9. Përdorimi i transportit hekurudhor

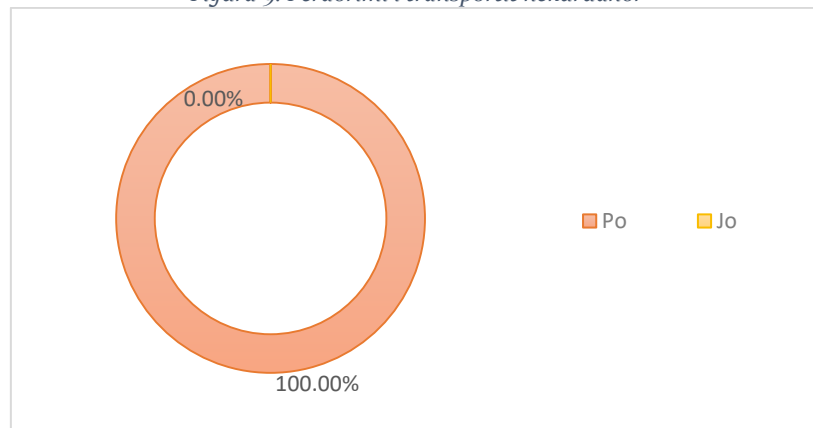


Tabela 8. Përdorimi i transportit hekurudhor

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	200	100 %
<b>Jo</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse po, përshekruani eksperiencën tuaj gjatë këtij udhëtimi?

Duke pas parasysh se në pyetjen paraprake lidhur me përdorimin e transportit hekurudhor të gjithë të anketuarit janë përgjigjur me Po, të njëjtit kanë treguar për eksperiencën e tyre përgjatë këtyre udhëtimeve.

Sipas tyre udhëtimi me tren konsiderohet shumë eksperiencë e mirë, dhe vlerësohet si transport mjaftë i përshtatshëm, komod, i rehatshëm, i qetë, më i lirë dhe njëkohësisht shumë më i sigurtë se llojet e tjera të cilat shfrytëzohen për transport.

## Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve me shërbimet e Trainkos Sh.A.

Të anketuarit udhëtarë potencial të linjës Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë kanë treguar nivelin e kënaqshmërisë së tyre për shërbimet e Trainkos Sh. A., nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në këtë pyetje 93 prej tyre apo 46.50% janë shumë të kënaqur me shërbimet që ofron Trainkos Sh. A., 62 prej tyre apo 31% janë shprehur si të kënaqur me shërbimet e ofruara, 27 apo 13.50% janë shprehur si deri diku të kënaqur me shërbimet që ju ofrohen, 11 apo 5.50% e të anketuarve janë shprehur se më pak të kënaqur ndërsa vetëm 7 prej tyre apo 3.50% janë shprehur si aspak të kënaqur me shërbimet të cilat në vazhdimësi ofron Trainkos Sh. A.

Figura 10. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për shërbimet e Trainkos Sh.A.

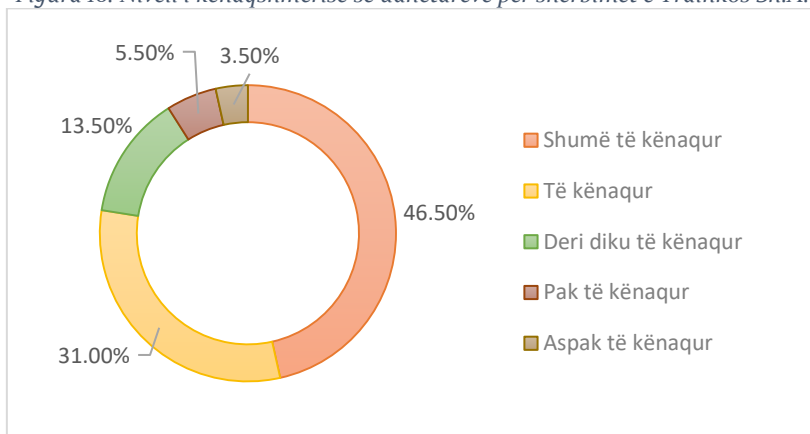


Tabela 9. Niveli i kënaqshmërisë së udhëtarëve për shërbimet e Trainkos Sh.A.

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b><i>Shumë të kënaqur</i></b>	93	<b>46.50 %</b>
<b><i>Të kënaqur</i></b>	62	<b>31.00 %</b>
<b><i>Deri diku të kënaqur</i></b>	27	<b>23.50 %</b>
<b><i>Pak të kënaqur</i></b>	11	<b>5.50 %</b>
<b><i>Aspak të kënaqur</i></b>	7	<b>3.50 %</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100 %</b>

## A ka qenë orari i përshtatshëm për udhëtim?

Në vazhdimësi të këtij pyetësi udhëtarët kanë treguar mendimet e tyre për orarin e trenit, sipas tyre nga 173 të anketuar apo 86.50% është pohuar se orari i trenit të cilin kanë shfrytëzuar në të kaluarën ka qenë i përshtatshëm ndërsa për pjesën tjetër prej 27 të anketuar apo 13.50% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve kanë shprehur se orari i trenit për udhëtim nuk ishte shumë i përshtatshëm.

Figura 11. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit

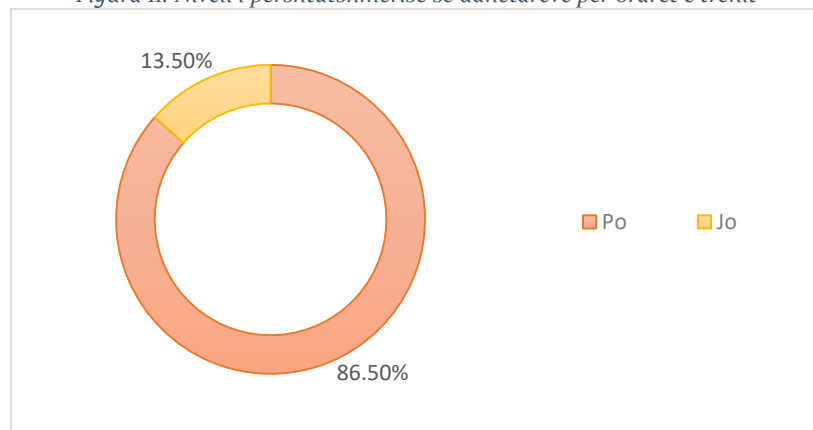


Tabela 10. Niveli i përshtatshmërisë së udhëtarëve për oraret e trenit

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	173	<b>86.50 %</b>
<b>Jo</b>	27	<b>13.50 %</b>
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse jo, a keni ndonjë rekomandim për ndryshim të orarit të lëvizjes së trenit?

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve të cilët kanë shprehur se orari i trenit nuk ka qenë i përshtatshëm për udhëtim, rekomandimet e tyre kryesisht janë të shtohen linja të reja udhëtimit në dy destinacionet.

## A do ta përdorni këtë lloj të transportit nëse kjo linjë do jetë funksionale?

Në pyetjen se a do ta përdorni këtë lloj të transportit nëse kjo linjë do të jetë funksionale, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në këtë pyetësor 183 prej tyre që nënkupton 91.50% kanë shprehur se do të shfrytëzonin transportin hekurudhor kur linjat të jenë funksionale, ndërsa vetëm 17 të anketuar apo 8.50% prej tyre kanë shprehur se nuk do të përdorin transportin hekurudhor.

Figura 12. Gatishmëria për përdorim të transportit hekurudhor

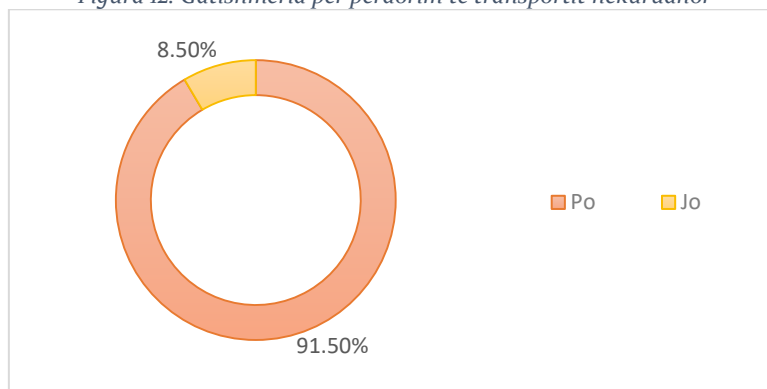


Tabela 11. Gatishmëria për përdorim të transportit hekurudhor

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	183	91.50 %
<b>Jo</b>	17	8.50 %
<b>Total</b>	200	100.00 %

## A keni ndonjë propozim si mund t'i përmirësoj ose funksionalizoj Trainkos Sh. A shërbimet e saj.

Sipas përgjigjeve të pranuar nga të anketuarit lidhur me propozimet e tyre për përmirësim apo funksionalizim të shërbimeve të saj, propozimet më të shpeshta nga të anketuarit ishin:

- Oraret e lëvizjes së trenit të jenë më të shpeshta;
- Promovimi i mëtutjeshëm i shërbimeve që ofron Trainkos Sh. A., me qëllim të informimit;
- Shtimi i linjave të reja me destinacione të caktuara në rajon.

## Pyetësi për klientë të rregullt të transportimit të mallrave

Kompania e hekurudhave të Kosovës – Trainkos Sh.A., përveç transportit të udhëtarëve ofron dhe mundësitë për transport të mallrave të të gjitha llojeve. Përmes këtij transporti Trainkos Sh.A., synon të liroj dhe zvogëloj mbingarkesën rrugore, zvogëlimin e fatkeqësive, kursimin e derivateve, shfrytëzimin sa më racional të hapësirës, zvogëlimin e ndotjes së ambientit dhe zvogëlimin e zhurmës.

Ndërsa me qëllim të identifikimit të gjendjes aktuale dhe matjes së nivelit të kënaqshmërisë së klientëve lidhur me këto shërbime të ofruara në transport të mallrave përmes pyetësorit janë intervistuar 10 ndërmarrje transportuese të mallrave.

### A bëni transport të mallrave brenda dhe jashtë Kosovës?

Ashtu siç është cekur në pjesën e mësipërme në pyetësin për klientë të rregullt transportues të mallrave janë intervistuar 10 ndërmarrje transportuese. Përmes kësaj pyetje është kuptuar se të gjitha këto 10 ndërmarrje bëjnë transport të mallrave brenda dhe jashtë Kosovës varësisht nga kërkesat e klientëve të tyre.

Figura 13. Transport i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës

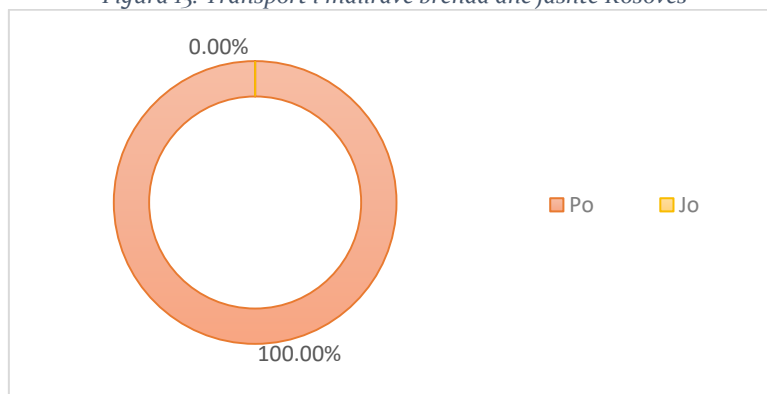


Tabela 12. Transport i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	10	100 %
<b>Jo</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse po, cilin lloj të transportit e përdorni?

Në pyetjen vijuese të këtij pyetëtori ndërmarrjet transportuese janë pyetur lidhur me llojin e transportit të cilin e përdorin për transport të mallrave të tyre.

Nga numri i përgjithshëm i përgjigjeve në këtë pyetje është kuptuar se 6 prej tyre apo 60% shfrytëzojnë kryesisht transportin rrugor, 3 prej tyre apo 30% shfrytëzojnë transportin hekurudhor, 1 ndërmarrje apo 10% shfrytëzon kryesisht transportin detar për të transportuar mallrat e tij.

Figura 14. Lloji i transportit të cilin përdorin

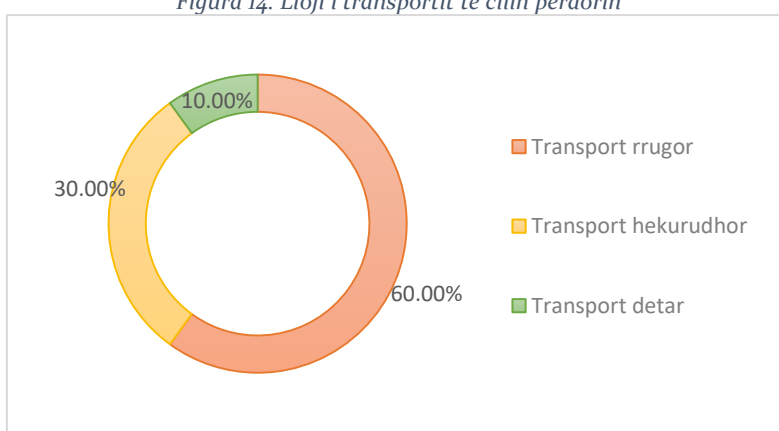


Tabela 13. Lloji i transportit të cilin përdorin

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Transport rrugor</b>	6	60 %
<b>Transport hekurudhor</b>	3	30 %
<b>Transport detar</b>	1	10 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00 %</b>



## Sa herë brenda një viti bëni transportimin e mallrave tuaja përmes transportit hekurudhor

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve transportues të mallrave kemi kuptuar se sa herë brenda një viti bëjnë transportimin e mallrave të tyre përmes transportit hekurudhor, nga 6 prej tyre që nënkupton 60% e të anketuarve është kuptuar se bëjnë transport të mallrave përmes hekurudhës 1 deri 2 herë brenda vitit, 3 prej tyre apo 30% shprehin se bëjnë transport mallrash më shumë se 10 herë brenda vitit, ndërsa vetëm 1 i anketuar apo 10% bën transport 3 deri në 5 herë brenda vitit.

Figura 15. Shpeshësia e transportimit të mallrave brenda një viti

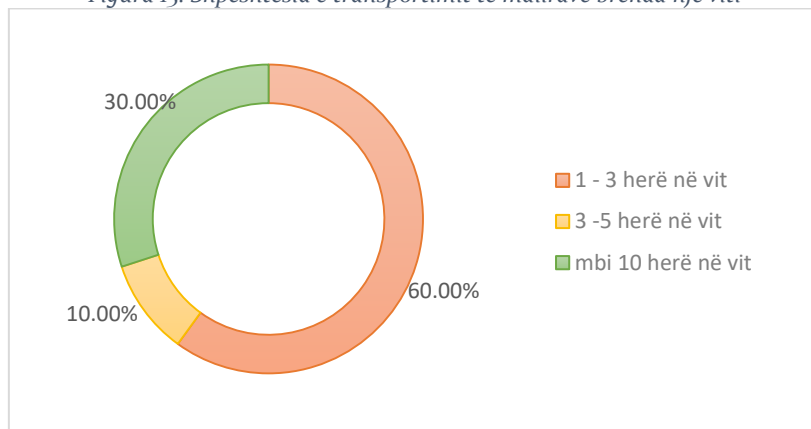


Tabela 14. Shpeshësia e transportimit të mallrave brenda një viti

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>1 - 3 herë në vit</b>	6	<b>60.00 %</b>
<b>3 - 5 herë në vit</b>	1	<b>10.00 %</b>
<b>mbi 10 herë në vit</b>	3	<b>30.0 %</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00 %</b>

## Sa është sasia e mallrave të cilën keni planifikuar të transportoni përmes transportit hekurudhor në vitin 2023?

Tutje, këto ndërmarrje janë pyetur dhe në lidhje me sasinë e mallrave të cilat kanë planifikuar të transportojnë përmes transportit hekurudhor në vitin e ardhshëm, mirëpo duke pas parasysh se sipas informatave të pranuar këto ndërmarrje nuk mbajnë shënime të vazhdueshme lidhur me transportin ngjashëm dhe të dhënat për planifikimin e mëtejshëm ishin të mangëta, sipas tyre transporti hekurudhor do të jetë thuajse i njëjtë prej tyre kanë shprehur se do të transportojnë deri në 2 vagona në muaj ndërsa kjo sasi mund të ndryshoj varësisht nga kërkesat e klientëve.

## A janë të përshtatshme procedurat e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja?

Në pyetjen se a janë të përshtatshme procedurat e transportit të mallrave përmes Trainkos Sh.A., nga numri i përgjithshëm i të anketuarve kemi kuptuar se 7 prej tyre apo 70% shprehin se këto procedura janë të përshtatshme ndërsa pjesa tjetër prej 3 apo 30% shprehin se procedurat e transportit të mallrave përmes Trainkos Sh.A. nuk janë të përshtatshme.

Figura 16. Niveli i përshtatshmërisë me procedurat e transportit të mallrave

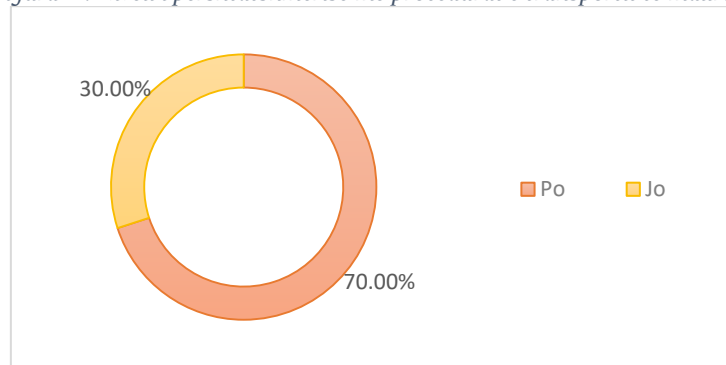


Tabela 15. Niveli i përshtatshmërisë me procedurat e transportit të mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	7	70 %
<b>Jo</b>	3	30 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse jo, çfarë propozoni që të ndryshohet në mënyrë që të lehtësohen këto procedura?

Për lehtësimin e procedurave të transportit të mallrave, kryesisht ndërmarrjet të cilat nuk kanë qenë të kënaqura me këtë procedurë kanë rekomanduar të bëhet një organizim më i mirë i çmimeve të transportit dhe sigurisë së mallrave të cilat transportohen.

## A keni njohuri se ku mund të informoheni në rast të vonesave në transport?

Në pyetjen se a kanë njohuri këto ndërmarrje për informim në rast të vonesave në transport sipas përgjigjes së tyre është kuptuar se të gjitha këto ndërmarrje kanë njohuri se si dhe ku mund të informohen në rast të vonesave të transportit të mallrave të tyre.

Figura 17. Informimi lidhur me vonesat në transport

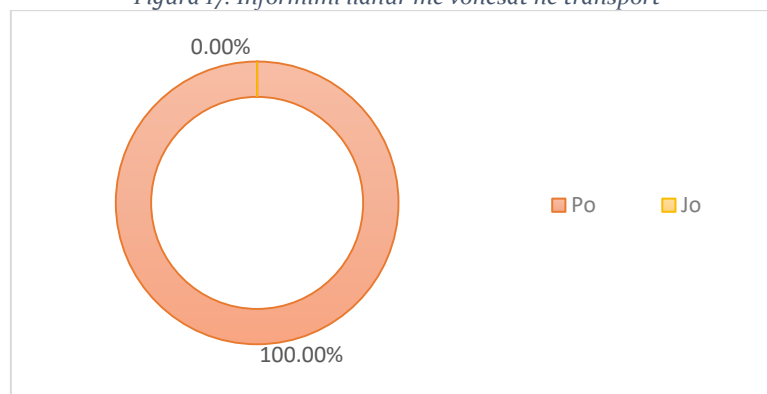


Tabela 16. Informimi lidhur me vonesat në transport

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	10	100 %
<b>Jo</b>	0	0 %
<b>Total</b>	10	100.00 %

## A njoftoheni me kohë për arrijten e mallit tuaj nga Trainkos Sh.A.?

Përmes këtij pyetësi të realizuar me ndërmarrjet transportuese të mallrave përmes Trainkos Sh.A., kemi pas rastin të kuptojmë dhe në lidhje me informimin e këtyre ndërmarrjeve për arrijten e mallrave të tyre në destinacionin e caktuar.

Të gjitha ndërmarrjet transportuese të intervistuar në këtë pyetje janë përgjigjur se në vazhdimësi njoftohen me kohë për arrijten e mallrave të tyre dhe se janë të kënaqur me këtë formë informimi.

Figura 18. Informimi në lidhje me arrijten e mallit

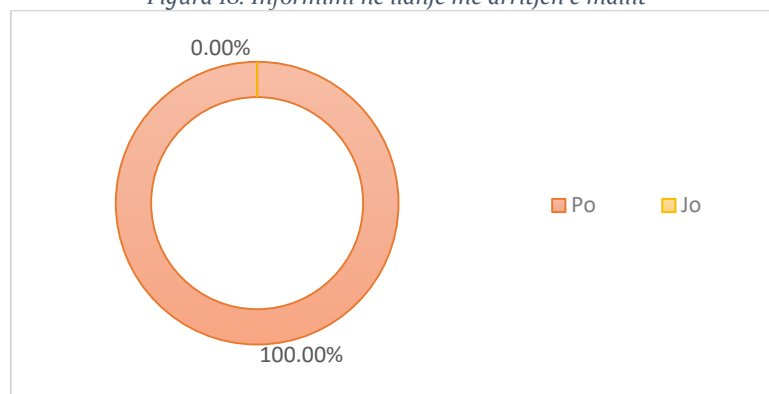


Tabela 17. Informimi në lidhje me arrijten e mallit

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	10	100 %
<b>Jo</b>	0	0 %
<b>Total</b>	10	100.00 %

## Sa jeni të kënaqur me shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportin e mallrave tuaja?

Tutje, pjesë e këtij pyetësori ishte dhe pyetja lidhur me nivelin e kënaqshmërisë së klientëve të Trainkos Sh.A. me shërbimet që ofron Trainkos Sh.A., sipas përgjigjeve të pranuar nga ky pyetësor është kuptuar se prej tyre 3 apo 30% e ndërmarrjeve janë shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara, 5 apo 50% e tyre janë shprehur si të kënaqur me shërbimet e ofruara nga Trainkos Sh.A.

Figura 19. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e Trainkos Sh.A.

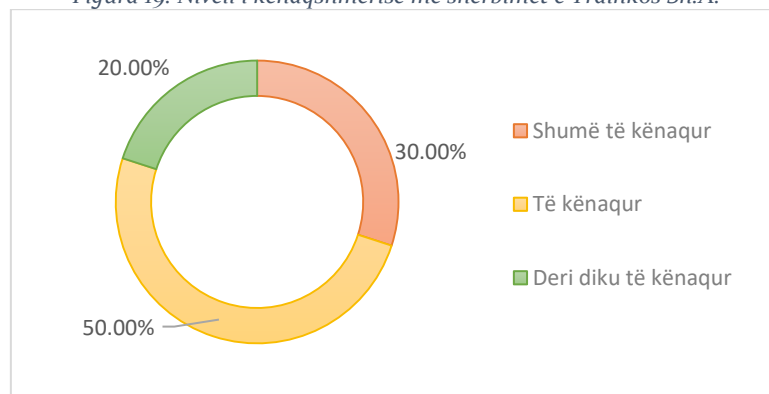


Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e Trainkos Sh.A.

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Shumë të kënaqur</b>	3	30 %
<b>Të kënaqur</b>	5	50 %
<b>Deri diku të kënaqur</b>	2	20 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00 %</b>

## A keni ndonjë rekomandim se si mundet Trainkos Sh.A. të përmirësojë shërbimet e tij?

Ndër propozimet më të shpeshta të ndërmarrjeve transportuese të mallrave përmes Trainkos Sh.A. me qëllim të përmirësimit të shërbimeve të tij janë:

- Rritja e kapacitetit transportues të mallrave
- Përshejtimi i kohës së transportit në destinacionin e caktuar
- Dhe korrektësia në komunikim me klientë dhe transportin e mallrave

## Pyetësi për klientë potencial transportues të mallrave

Hulumtimi për matjen e kënaqshmërisë së klientëve me shërbimet e Trainkos Sh.A. është realizuar dhe me klientët potencial transportues të mallrave. Gjithsej përmes këtij pyetësi janë intervistuar 100 ndërmarrje të cilat bëjnë transport dhe konsiderohen si klientë potencial të Trainkos Sh.A.

Shtrirja e mostrës së këtij pyetësi është bërë duke intervistuar ndërmarrjet nga e gjithë Republika e Kosovës.

### A bëni transportin e brenda dhe jashtë Kosovës?

Të anketuarit përmes pyetësit për klientët potencial transportues të mallrave në vazhdimësi kanë treguar se a bëjnë transport të mallrave të tyre brenda dhe jashtë Kosovës. Sipas tyre duke i konsideruar si ndërmarrje transportuese të gjitha bëjnë transport të mallrave të tyre brenda dhe jashtë Kosovës sipas kërkesave të klientëve të tyre.

Figura 20. Transportimi i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës

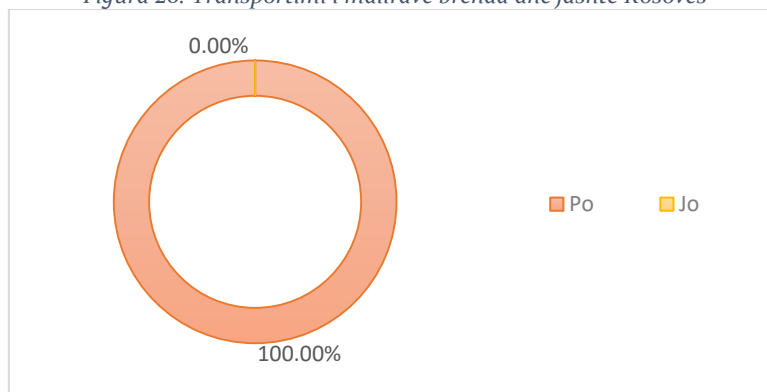


Tabela 19. Transportimi i mallrave brenda dhe jashtë Kosovës

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	100	<b>100 %</b>
<b>Jo</b>	0	<b>0 %</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse po, cilin lloj të transportit përdorni?

Tutje, të anketuarit kanë treguar dhe cili është lloji më i shpeshtë i transportit të mallrave të cilin përdorin sipas tyre 67 ndërmarrje apo 68.37% shprehin se përdorin transportin rrugor, 28 apo 28.57% e ndërmarrjeve përdorin transportin hekurudhor dhe vetëm 3 apo 3.06% përdorin transportin detar për transportimin e mallrave të tyre.

Figura 21. Lloji i transportit të mallrave

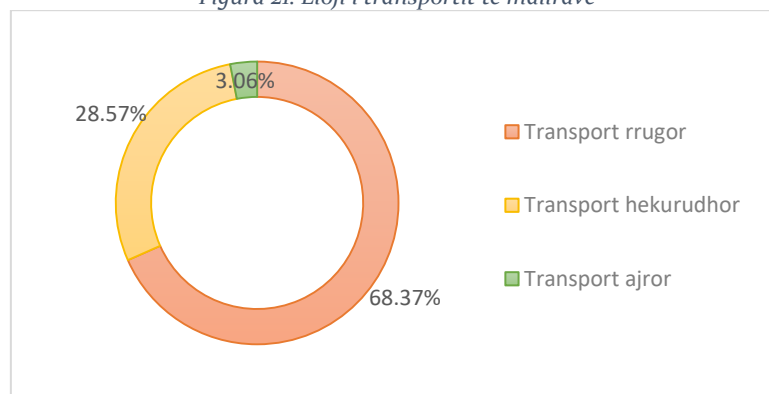


Tabela 20. Lloji i transportit të mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b><i>Transport rrugor</i></b>	67	68.37 %
<b><i>Transport hekurudhor</i></b>	28	28.57 %
<b><i>Transport ajror</i></b>	3	3.06 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00 %</b>

## A keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportin e mallrave tuaja?

Në pyetjen se a kanë shfrytëzuar ndonjëherë ndërmarrjet transportuese të intervistuar shërbimet e Trainkos Sh.A. kemi pranuar këto përgjigje, sipas tyre 36 ndërmarrje që nënkupton 36% kanë shfrytëzuar në të kaluarën këtë lloj transporti ndërsa pjesa tjetër prej 64 ndërmarrjeve apo 64% në total nuk kanë shfrytëzuar më herët transportin hekurudhor.

Figura 22. Shfrytëzimi i Trainkos Sh.A. për transport të mallrave

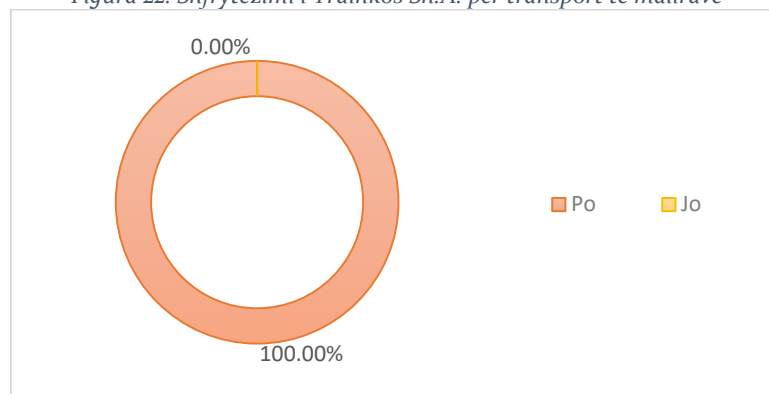


Tabela 21. Shfrytëzimi i Trainkos Sh.A. për transport të mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	100	100 %
<b>Jo</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00 %</b>



## Nëse jo, cila është arsyeja e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A. për transportim?

Të intervistuarit e këtij pyetësori kanë treguar dhe për arsyen e mos shfrytëzimit të Trainkos Sh.A. për transportim, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve është kuptuar se 22 prej tyre apo 34.38% kanë mungesë informacioni për këtë lloj transporti, sipas 17 apo 25.56% e të anketuarve kanë mjetet e tyre për transport brenda ndërmarrjes së tyre, 10 prej tyre apo 15.63% shprehin se nuk ka linja transporti për destinacionet të cilat bëjnë transportin e mallrave, si dhe 15 apo 23.44% shprehin se bëjnë transport vetëm jashtë vendit.

Figura 23. Arsyet e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A.

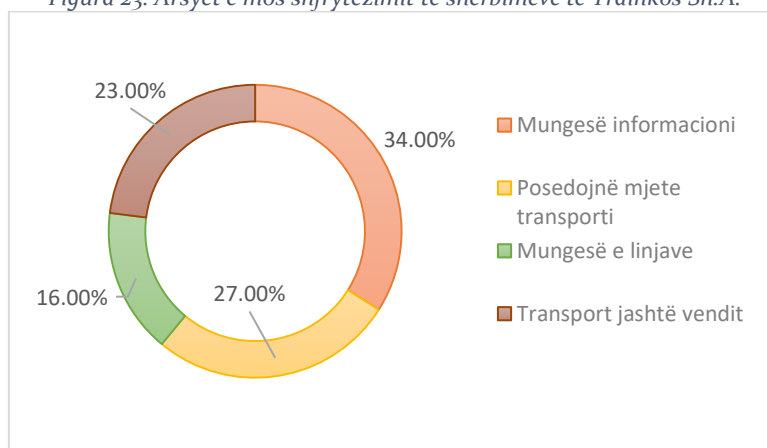


Tabela 22. Arsyet e mos shfrytëzimit të shërbimeve të Trainkos Sh.A.

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b><i>Mungesë informacioni</i></b>	22	<b>34 %</b>
<b><i>Posedojnë mjete transporti</i></b>	17	<b>27 %</b>
<b><i>Mungesë e linjave</i></b>	10	<b>16 %</b>
<b><i>Transport jashtë vendit</i></b>	15	<b>23 %</b>
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00 %</b>

## Nëse po sa jeni të kënaqur me shërbimet e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja?

Tutje, ndërmarrjet të cilat kanë shfrytëzuar më parë shërbimet e Trainkos Sh.A. janë pyetur dhe sa janë të kënaqur me shërbimet e ofruara, sipas përgjigjeve të pranuar në këtë pyetje është kuptuar se 12 prej tyre apo 33.33% janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime, 14 apo 38.89% janë shprehur si të kënaqur me shërbimet e Trainkos Sh.A., 10 apo 27.78% janë shprehur si deri diku të kënaqur me shërbimet të cilat kanë përdorur nga Trainkos Sh.A.

Figura 24. Niveli i kënaqshmërisë në lidhje me shërbimet e Trainkos Sh.A.

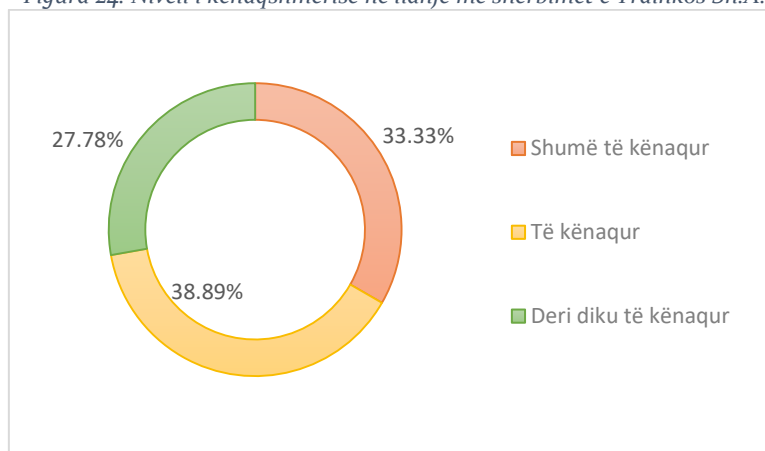


Tabela 23. Niveli i kënaqshmërisë në lidhje me shërbimet e Trainkos Sh.A.

	Gjithsej	Përqindja %
<b>Shumë të kënaqur</b>	12	<b>33.33 %</b>
<b>Të kënaqur</b>	14	<b>38.89 %</b>
<b>Deri diku të kënaqur</b>	10	<b>27.78 %</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.00 %</b>

## Sa herë brenda një viti bëni transportin e mallrave tuaja përmes transportit hekurudhor?

Në pyetjen se sa herë brenda një viti bëni transport të mallrave përmes transportit hekurudhor, siç shihet dhe në figurën dhe tabelën e mëposhtme 10 ndërmarrje apo 27.78% bëjnë transportin 1 deri 2 herë në vit, 12 ndërmarrje apo 33.33% bëjnë transport hekurudhor 3 deri në 5 herë në vit, 4 ndërmarrje apo 11.11% bëjnë transport hekurudhor 5 deri në 10 herë në vit, dhe 10 apo 27.78% ndërmarrje bëjnë transport mbi 10 herë në vit.

Figura 25. Shpeshhtësia e transportimit të mallrave brenda një viti

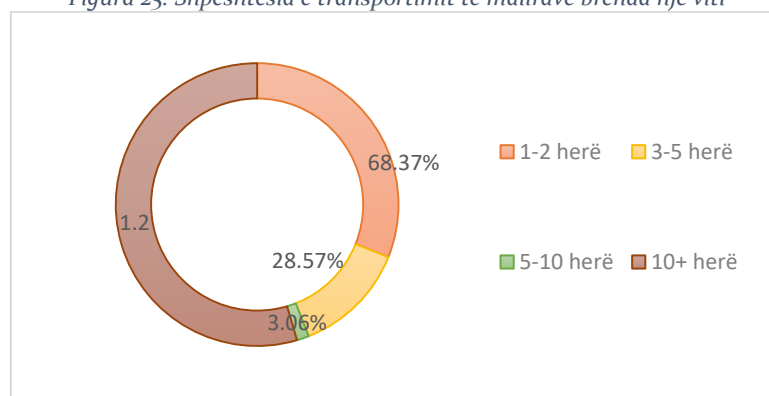


Tabela 24. Shpeshhtësia e transportimit të mallrave brenda një viti

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Transport rrugor</b>	67	<b>68.37 %</b>
<b>Transport hekurudhor</b>	28	<b>28.57 %</b>
<b>Transport ajror</b>	3	<b>3.06 %</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00 %</b>

## Sa keni planifikuar të transportoni përmes transportit hekurudhor më vitin 2023?

Në pyetjen se sa kanë planifikuar të bëjnë transport hekurudhor brenda vitit 2023, pjesa dërmuese e të anketuarve kanë shprehur se ende nuk kanë bërë planifikimin afatgjatë meqë kjo varet dhe nga kërkesat e klientëve të tyre në vazhdimësi ndërsa disa të tjerë shprehin se do të shpresojnë transportin përmes hekurudhave të Kosovës.

### A është arritur të bëhet transporti sipas planifikimit tuaj?

Tutje ndërmarrjet të cilat në vazhdimësi kanë pohuar se kanë realizuar transport hekurudhor përgjatë kësaj periudhe, nga ku kemi kuptuar se për 27 ndërmarrje apo 75% e tyre transporti është realizuar sipas planifikimeve paraprake ndërsa për pjesën tjetër 9 ndërmarrje apo 25% për shkaqe teknike transporti hekurudhor nuk është realizuar sipas planifikimit.

Figura 26. Planifikimi për transportim të mallrave

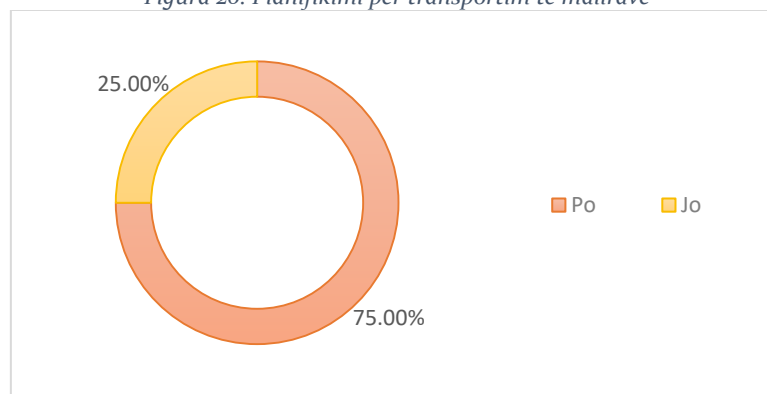


Tabela 25. Planifikimi për transportim të mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	27	75 %
<b>Jo</b>	9	25 %
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.00 %</b>

## A janë të përshtatshme procedurat e Trainkos Sh.A. për transportimin e mallrave tuaja?

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në pyetjen se a janë të përshtatshme procedurat e Trainkos Sh.A. për transport të mallrave, sipas përgjigjeve të pranuar është kuptuar se 27 prej tyre apo 75% shprehin se procedurat e transportit janë të përshtatshme për transportim të mallrave ndërsa pjesa tjetër që nënkupton 9 apo 25% e të anketuarve shprehin se procedurat e Trainkos Sh.A. nuk janë të përshtatshme për transportim të mallrave.

Figura 27. Procedurat e Trainkos Sh.A për transportimin e mallrave

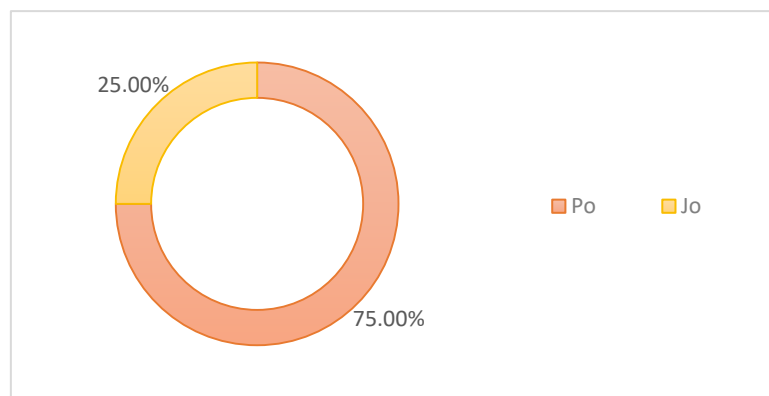


Tabela 26. Procedurat e Trainkos Sh.A për transportimin e mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	27	75 %
<b>Jo</b>	9	25 %
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.00 %</b>

## A keni njohuri se ku mund të informoheni në rast të vonesave?

Në pyetjen se a kanë njohuri klientët se ku mund të informohen në rast të vonesave për transport të mallrave, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 28 ndërmarrje apo 77.78% shprehin se po ndërsa pjesa tjetër prej 8 ndërmarrjeve apo 22.22% shprehin se nuk kanë informacion të saktë se ku mund të informohen në rast të vonesave në transport.

Figura 28. Informimi në lidhje me vonesat e mallrave

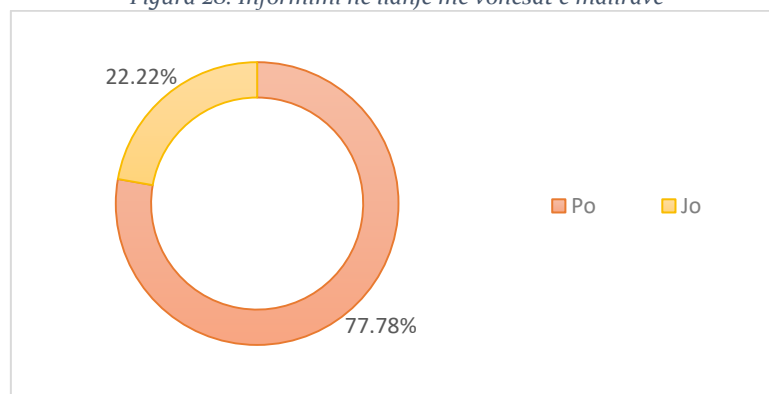


Tabela 27. Informimi në lidhje me vonesat e mallrave

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	28	77.78 %
<b>Jo</b>	8	22.22 %
<b>Total</b>	36	100.00 %

## Si njoftoheni në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës?

Në pyetjen se cila është mënyra e cila përdoret për t'u njoftuar me procesin e transportimit të mallrave përmes hekurudhës, 18 të anketuar apo 50% njoftohet nga zyrtarë të Trainkos Sh.A., 14 apo 38.89% njoftohen përmes webfaqes zyrtare ndërsa pjesa tjetër prej 4 të anketuarve apo 11.11% njoftohen përmes broshurës.

Figura 29. Njoftimi në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës

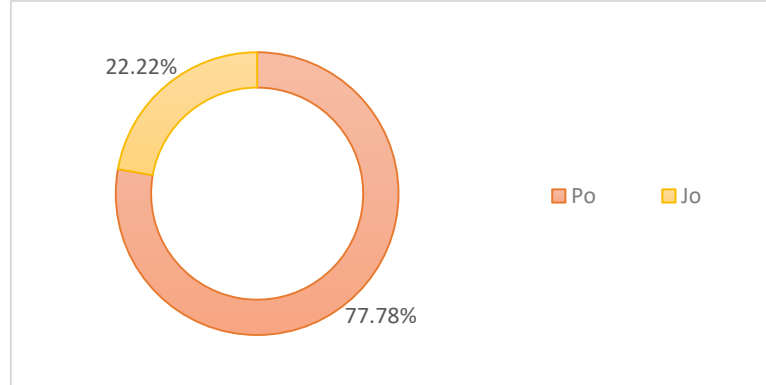


Tabela 28. Njoftimi në lidhje me transportimin e mallrave përmes hekurudhës

	<b>Gjithsej</b>	<b>Përqindja %</b>
<b>Po</b>	28	77.78 %
<b>Jo</b>	8	22.22 %
<b>Total</b>	36	100.00 %

## A keni ndonjë propozim se si mund t'i përmirësojë Trainkos Sh.A shërbimet e saj?

Në pyetjen se a kanë ndonjë propozim se si mund të përmirësoj Trainkos Sh.A shërbimet e saj, disa nga propozimet më të shpeshta ishin:

- Të funksionalizohen linja të reja transportuese (brenda dhe jashtë vendit)
- Të rritet siguria përgjatë transportit
- Të realizohen kampanja promovuese të shërbimeve të Trainkos Sh.A. për klientët potencial si transportues të mallrave ashtu dhe udhëtarë.

## Konkluzionet dhe Rekomandimet

Për të pasur një pasqyrim sa më të saktë të nivelit të shërbimeve dhe në mënyrë që të mund të maten dhe krahasohen ato ndër vite, ky hulumtim do t'u shërbejë Hekudhurave të Kosovës, Trainkos Sh.A, për të njohur reagimet direkte të klientëve rreth shërbimeve të tyre dhe të bëjnë përmirësime në raste të nevojshme.

Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë Trainkos Sh.A., si pasqyrë për të ndërmarrë hapa specifik dhe të koordinuar me qëllim të ndryshimit duke u bazuar në pakënaqësitë e klientëve për shërbimet përkatëse të transportit të udhëtarëve dhe transportit të mallrave. Duke u bazuar në këtë hulumtim konkluzionet dhe rekomandimet tona janë të ndara në dy kategori, lidhur me transportin e udhëtarëve dhe transportin e mallrave.

Për sa i përket kategorisë së parë, bazuar në të dhënat e nxjerra nga pyetësi për klientë të rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë dhe të në të dhënat e nxjerra nga pyetësi për klientë potencial të linjave Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit – Prishtinë, është vërejtur dukshëm se është rritur niveli i kënaqshmërisë për shërbimet të cilat pranojnë nga Trainkos SH.A., mirëpo përkundër kësaj ka hapësirë për ndryshime apo përmirësim në disa aspekte të ofrimit të shërbimeve nga Trainkos Sh.A.

Të anketuarit kanë treguar një nivel të kënaqshmërisë të lartë për sa i përket kushteve të trenit, çmimit të biletave të udhëtimit me tren, dhe me personelin i cili është i angazhuar të punoj për të mundësuar një udhëtim të sigurtë dhe me kualitet të lartë.

Rekomandimet e këtij hulumtimi përkundër kënaqshmërisë së lartë me shërbimet e ofruara për udhëtarët e rregullt të linjës Prishtinë – Pejë – Prishtinë janë:

- Të shtohen orare të udhëtimit më të shpeshta për linjën aktive Prishtinë – Pejë – Prishtinë,
- Të investohet në mirëmbajtjen e trenave siç është rregullimi i xhamave të thyer dhe dëmtimeve të cilat kanë pësuar trenat në vazhdimësi.

Ndërsa për linjën jo aktive Prishtinë – Shkup – Prishtinë dhe Prishtinë – Hani i Elezit - Prishtinë rekomandohet që:



- Sa më shpejtë të aktivizohet linja meqë ka kërkesë nga udhëtarët potencial të këtyre linjave,
- Promovim i mëtutjeshëm i shërbimeve të ofruara nga Trainkos Sh.A. për transport të udhëtarëve.

Ndërsa, sa i përket kategorisë së dytë, bazuar në të dhënat e nxjerra nga pyetësi për klientë të rregullt transportues të mallrave përmes Trainkos Sh.A., rekomandim që ndikon në përmirësim të gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve është që:

- Trainkos Sh.A. të lehtësoj procedurat për transport të mallrave për ndërmarrjet transportuese,
- Të ofrojë transport më të shpejtë dhe me çmime më të volitshme për ta.

Tutje bazuar në të gjeturat nga pyetësi për klientët potencial transportues të mallrave, rekomandojmë:

- Shtimin e linjave në destinacione të ndryshme për transportim të mallrave, orare më të shpeshta dhe
- Promovim i mëtutjeshëm i shërbimeve të ofruara nga Trainkos Sh.A. për transport të mallrave.