



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Cara Dušana 54, PC „Dušanov bazar”, kuplola, lokal 220
18 000 NIŠ
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs , forumnis@mts.rs

Izveštaj o analizi rezultata istraživanja:

Ocena kvaliteta komunalnih usluga JKP
„Direkcija za javni prevoz grada Niša“

Jul 2021, Niš

Sadržaj

Uvod.....	3
Primer upitnika.....	4
Distribucija odgovora ispitanika	6
Zaključak	16

Uvod

Centar za zaštitu potrošača FORUM, jula 2021 godine, na teritoriji Niša i njene okoline, sprovodi istraživanje pod nazivom „Ocena kvaliteta komunalnih usluga JKP Direkcije za javni prevoz grada Niša“.

Na osnovu člana 13. Stava 2. Zakona o komunalnim delatnostima ("Sl. glasnik RS", br. 88/2011, 104/2016 i 95/2018), koji obavezuje skupštine lokalnih samouprava da najmanje jednom godišnje organizuju izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti i da se to može organizovati elektronskim putem, Centar za zaštitu potrošača FORUM pripremio je program za elektronsko izjašnjavanje o kvalitetu komunalnih usluga od strane građana – korisnika komunalnih usluga.

Cilj istraživanja je uticaj na poboljšanje kvaliteta komunalnih usluga, na osnovu ocena koje korisnici usluga daju za vršene delatnosti I pružene usluge.

Istraživanje je bilo dostupno na zvaničnom sajtu Centra za zaštitu potrošača FORUM, zvaničnoj FACEBOOK stranici, a potrošači su mogli popuniti upitnik odlaskom u kancelarije Centra.

Učesnici, kojih je 339, imali su prilike da daju svoje ocene poštovanju reda vožnje, adekvatnim higijenskim uslovima, korektnim informacijama na šalterima, klimatizaciji autobusa javnog prevoza, ceni usluga, kvalitetu prevoza, pokrivenosti grada autobuskim linijama...

Primer upitnika

Poštovani,
na osnovu člana 13. stav 2. Zakona o komunalnim delatnostima ("Sl. glasnik RS", br. 88/2011, 104/2016 i 95/2018), koji obavezuje skupštine lokalnih samouprava da najmanje jednom godišnje organizuju izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti i da se to može organizovati elektronskim putem, Centar za zaštitu potrošača FORUM pripremio je program za elektronsko izjašnjavanje o kvalitetu komunalnih usluga od strane građana korisnika komunalnih usluga. Radi dobijanja objektivnih rezultata, molimo Vas da na predstojeća pitanja odgovorite iskreno. Svi podaci su poverljivi i korišćiće se za generisanje podataka o kvalitetu komunalnih usluga.
Upitnik je anoniman.
Unapred zahvalni,
Centar za zaštitu potrošača "FORUM", Niš

Osnovni podaci

Osnovni podaci dati od strane naših ispitanika su anonimni i korišćiće se samo u svrhu generisanja podataka.

POL: M Ž

STAROST: a). Do 25 godina b) 25 do 40 godina c) 40 do 60 godina d) Preko 60 godina

PRIPADNOST GRADSKOJ OPŠTINI: a) Medijana b) Palilula c) Pantalej d) Crveni Krst e) Niška Banja

RADNI STATUS: a) Student b) Nezaposlen/na c) Zaposlen/a d) Penzioner/ka

JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša" obavlja pretežne delatnosti u kopnom saobraćaju. Preduzeću je 2013. godine, prilikom donošenja izmena i dopuna statuta, dodeljena i komunalna delatnost gradskog i prigradskog prevoza putnika. Ove dve delatnosti su definisane kao delatnosti od opšteg interesa

Ocnom 1-5 ocenite obavljanje navedenih delatnosti i kvalitet navedenih usluga prema vlastitom iskustvu: 1- Nedovoljno 2- Dovoljno 3- Dobro 4- Vrlo dobro 5- Odlično

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ➤ Poštovanje reda vožnje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ➤ Korektne informacije na šalterima | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ➤ Adekvatni higijenski uslovi u autobusima | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ➤ Opremljenost autobusa uređajima za klimatizaciju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ➤ Adekvatna upotreba uređaja za klimatizaciju tokom zimskog perioda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ➤ Adekvatna upotreba uređaja za klimatizaciju tokom letnjeg perioda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- Pokrivenost grada autobuskim linijama 1 2 3 4 5
 - Kvalitet prevoza 1 2 3 4 5
-

➤ **Da li su u autobusima jasno označena mesta sedenja za trudnice, majke sa malom decom i starije osobe?**

- a) Da b) Ne c) Drugo/ Ne znam

➤ **Da li su autobusi opremljeni funkcionalnim rampama za invalidska kolica?**

- a) Da b) Ne c) Ne znam/ Nisam do sada obraćao-la pažnju

➤ **Da li se u autobusima kontroliše poštovanje propisanih mera zaštite protiv COVID-a 19?**

- a) Da, apeluje se na nošenju maski
b) Ne, niko od zaduženih ne apeluje na nošenju maski
c) Drugo/ Ne znam

➤ **Koje je Vaše mišljenje o ceni usluga koje obavlja JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša"?**

- a) Niska b) Adekvatna c) Visoka

- a) **Koliko često tokom godinu dana vršite reklamaciju?** Nijednom b) Jednom godišnje c) Više puta godišnje

➤ **Ocnom od 1-5, ocenite način rešavanja reklamacija potrošača za usluge koje pruža JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša"?** 1 2 3 4 5 6- Nisam reklamirao/la

➤ **Da li imate komentar na način rešavanja reklamacije računa za usluge koje pruža JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša"?**

➤ **Da li imate primedbu na kvalitet usluga JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša"?**

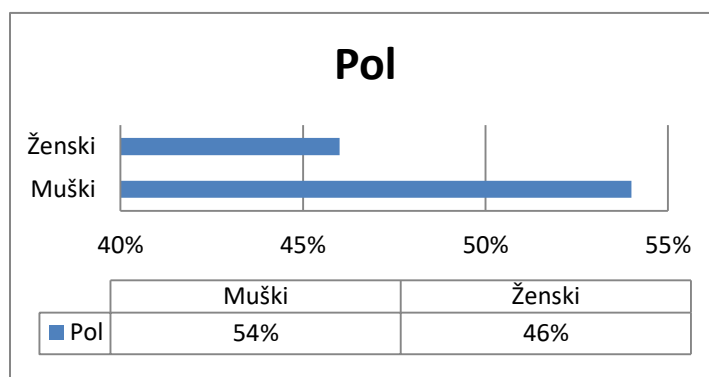
Distribucija odgovora ispitanika

U Istraživanju pod nazivom “*Ocena kvaliteta komunalnih usluga JKP Direkcije za javni prevoz grada Niša*” koje je u julu 2021 godine sproveo Centar za zaštitu potrošača FORUM , učestvovalo je 339 ispitanika iz Niša i okoline. U prilogima možete videti odgovore ispitanika izraženih u procentima.

OSNOVNI PODACI

➤ POL

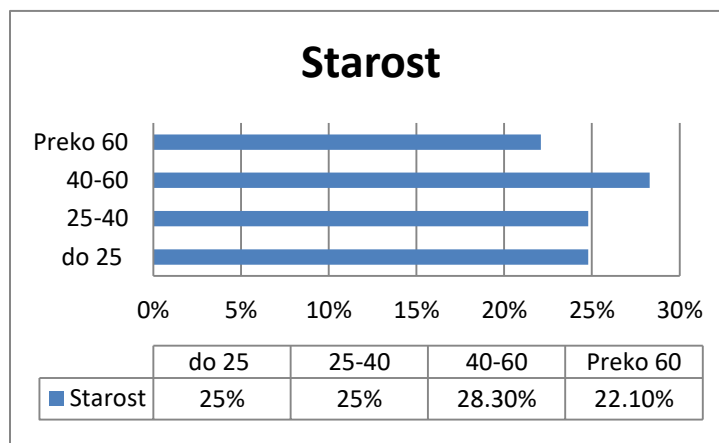
Od 339 učesnika u istraživanju, 54% (183) ispitanika je muškog pola, dok je ženskih ispitanika 46%(156).(Prilog 1)



(Prilog1)

➤ STAROST

U okviru kategorije STAROST, 24.8% (84) ispitanika je u podkategoriji do 25 godina, ista procentualna vrednost dobijena je u broju ispitanika od 25 do 40. Ispitanici od 40 do 60 godina čine 28,3% (96) ukupnog uzorka, samim tim i najveći procenat u okviru kategorije starosti. Preostalih 22,1% (75) čine ispitanici starosti preko 60 godina. (Prilog 2)

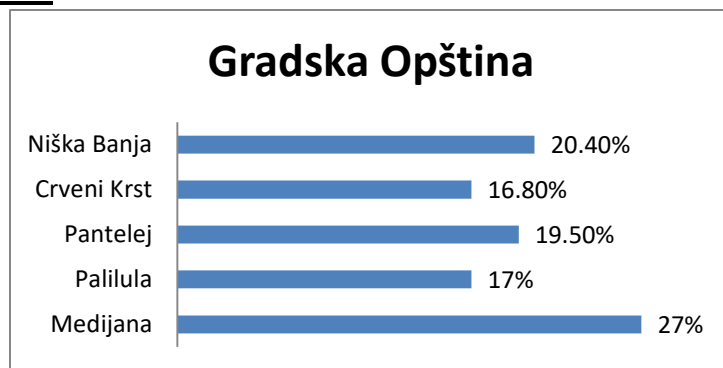


(Prilog 2)

➤ **PRIPADNOST GRADSKJ OPŠTINI**

Od 339 ispitanika koji žive u Nišu ili u njenoj okolini, 90 (26,5%) ispitanika je na teritoriji G.O. Medijana, 16,8 %(57) živi na Paliluli, ispitanici sa Panteleja čine 19,5%(66) od ukupnog uzorka, 16,8% (57) ispitanika je na teritoriji G.O. Crveni Krst i preostalih 20,4%(69) čine ispitanici iz Niške Banje. (Prilog 3)

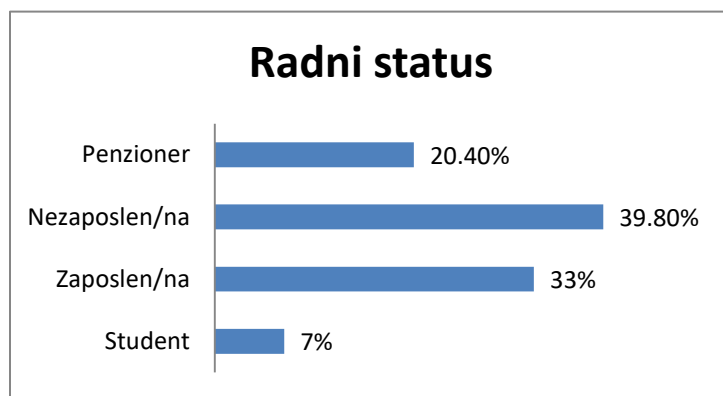
(Prilog 3)



➤ **RADNI STATUS**

U uzorku od 339 učesnika najmanji je procenat studenta i on iznosi 7,1% (24). Zaposleni ispitanici čine 32,7 % ukupnog uzorka (111). Najveći broj učesnika se izjasnilo kao nezaposlen i oni čine 39,8% ukupnog uzorka. Procenat penzionera koji su učestvovali u istraživanju je 20.4% (69). (Prilog 4)

(Prilog 4)



➤ **POŠTOVANJE REDA VOŽNJE**

Ocenama 1-5 ispitanici u istraživanju su ocenjivali kategoriju *Poštovanje reda vožnje* (Tabela 1). 14,2% (48) ispitanika dalo je ocenu 1, ocena 2 data je od strane 63 (18,6%) ispitanika, 23% ispitanika dalo je ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 96 ispitanika i najveća ocena, ocena 5 dobila je 54 glasova, tj, izraženo u procentima 15,9% od ukupnog uzorka. Prosečna ocena je 3,13.

Poštovanje reda vožnje		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1- Nedovoljno	48	14,2%
2- Dovoljno	63	18,6%
3- Dobro	78	23%
4- Vrlo dobro	96	28,3%
5- Odlično	54	15,9%
PROSEČNA OCENA	3.13	

(Tabela 1)

➤ **KOREKTNE INFORMACIJE NA ŠALTERIMA**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo kategorijom Korektne informacije na šalterima, koja se odnosi na dobijanje informacija koje su pravovremene i na profesionalnost nadležnih na šalterima. 12,4%(42) ispitanika dalo je ocenu 1, ocena 2 data je od strane 57 ispitanika, tj 16,8%, ocenu 3 dalo je 24,8% (84), kao vrlo dobro ocenili su njih 63 (18,6%) i najveću ocenu dalo je 93 ispitanika, što izraženo u procentima iznosi 27,4%. Prosečna ocena je 3,31.(Tabela 2)

Korektne informacije na šalterima		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1- Nedovoljno	42	12,4%
2- Dovoljno	57	16,8%
3- Dobro	84	24,8%
4- Vrlo dobro	63	18,6%
5- Odlično	93	27,4%
PROSEČNA OCENA	3.31	

(Tabela 2)

➤ **ADEKVATNI HIGIJENSKI USLOVI U AUTOBUSIMA**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo kategorijom Adekvatni higijenski uslovi u autobusima. Ocenu 1 dali su 21,2%(72) ispitanika, ocena 2 data je od strane 18,6% (63) ispitanika, 36,3% (123) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 66 ispitanika, tj, 19,5% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 4,4% (15) ispitanika. Prosečna ocena je 2,67.(Tabela 3)

Adekvatni higijenski uslovi		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1- Nedovoljno	72	21,2%
2- Dovoljno	63	18,6%
3- Dobro	123	36,3%
4- Vrlo dobro	66	19,5%
5- Odlično	15	4,4%
PROSEČNA OCENA	2.67	

(Tabela 3)

➤ **OPREMLJENOST AUTOBUSA UREĐAJIMA ZA KLIMATIZACIJU**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo Opremljenošću autobusa uređajima za klimatizaciju.. Ocenu 1 dali su 25.7%(87) ispitanika, ocena 2 data je od strane 15% (54) ispitanika, 20.4% (69) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 57 ispitanika, tj, 16.8% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 22.1 (75) ispitanika. Prosečna ocena je 2,94.(Tabela 4)

Opremljenost autobusa uređajima za klimatizaciju		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1- Nedovoljno	87	25.7%
2- Dovoljno	54	15%
3- Dobro	69	20.4%
4- Vrlo dobro	57	16.8%
5- Odlično	75	22.1%
PROSEČNA OCENA	2.94	

(Tabela 4)

➤ **ADEKVATNA UPOTREBA UREĐAJA ZA KLIMATIZACIJU TOKOM ZIMSKOG PERIODA**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo Adekvatnu upotreba uređaja za klimatizaciju tokom zimskog perioda. Ocenu 1 dali su 28,3%(96) ispitanika, ocena 2 data je od strane 32,7% (111) ispitanika, 20.4% (69) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 36 ispitanika, tj, 10.6% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 8% (27) ispitanika. Prosečna ocena je 2,37.(Tabela 5)

Klimatizacija tokom zimskog perioda		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1. Nedovoljno	96	28.3%
2. Dovoljno	111	32.7%
3. Dobro	69	20.4%
4. Vrlo dobro	36	10.6
5. Odlično	27	8%
PROSEČNA OCENA	2.37	

(Tabela 5)

➤ **ADEKVATNA UPOTREBA UREĐAJA ZA KLIMATIZACIJU TOKOM LETNJEG PERIODA**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo Adekvatnu upotreba uređaja za klimatizaciju tokom letnjeg perioda. Ocenu 1 dali su 29,2%(99) ispitanika, ocena 2 data je od strane 30.1% (102) ispitanika, 23.9% (81) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 36 ispitanika, tj, 10.6% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 6.2% (21) ispitanika. Prosečna ocena je 2,34.(Tabela 6)

Klimatizacija tokom letnjeg perioda		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1. Nedovoljno	99	29.2%
2. Dovoljno	102	30.1%
3. Dobro	81	23.9%
4. Vrlo dobro	36	10.6%
5. Odlično	21	6.2%
PROSEČNA OCENA	2.34	

(Tabela 6)

➤ **POKRIVENOST GRADA AUTOBUSKIM LINIJAMA**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo Pokrivenošću grada autobuskim linijama. Ocenu 1 dali su 7,1%(24) ispitanika, ocena 2 data je od strane 15% (51) ispitanika, 24,8% (84) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 72 ispitanika, tj, 21,2% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 31,9% (108) ispitanika. Prosečna ocena je 3,55.(Tabela 7)

Pokrivenost grada autobuskim linijama		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1. Nedovoljno	24	7.1%
2. Dovoljno	51	15%
3. Dobro	84	24.8%
4. Vrlo dobro	72	21.2%
5. Odlično	108	31.9
PROSEČNA OCENA	3.55	

(Tabela 7)

➤ **KVALITET PREVOZA**

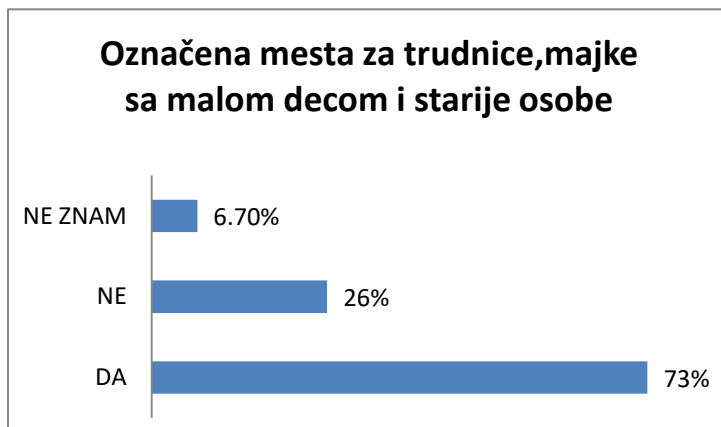
Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo Kvalitetom prevoza. Ocenu 1 dali su 20.4%(69) ispitanika, ocena 2 data je od strane 27.4% (93) ispitanika, 30.1% (102) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 48 ispitanika, tj, 14,2% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 8% (27) ispitanika. Prosečna ocena je 2.61.(Tabela 8)

Kvalitet prevoza		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1. Nedovoljno	69	20.4
2. Dovoljno	93	27.4%
3. Dobro	102	30.1%
4. Vrlo dobro	48	14.2%
5. Odlično	27	8%
PROSEČNA OCENA	2.61	

(Tabela 8)

➤ **DA LI SU U AUTOBUSIMA JASNO OZNAČENA MESTA SEDENJA ZA TRUDNICE, MAJKE SA MALOM DECOM I STARIJE OSOBE?**

U okviru pitanja koje se bavi jasno označenim mestima sedenja za trudnice, majke sa malom dece i starije osobe, ispitanici su mogli birati između tri ponuđena odgovora: DA, NE, NE ZNAM. U prilogu 5 može se videti distribucija odgovora. Najveći broj ispitanika dao je odgovor DA i on iznosi 246 , što izraženo u procentima iznosi 72,6%, odgovor NE dat je od strane 25,7% (87)ispitanika, dok odgovor NE ZNAM je bio odabran od strane svega 6 ispitanika, tj 6,7% ispitanika.



(Prilog 5)

➤ **DA LI SU AUTOBUSI OPREMLJENI FUNKCIONALNIM RAMPAMA ZA INVALIDSKA KOLICA?**

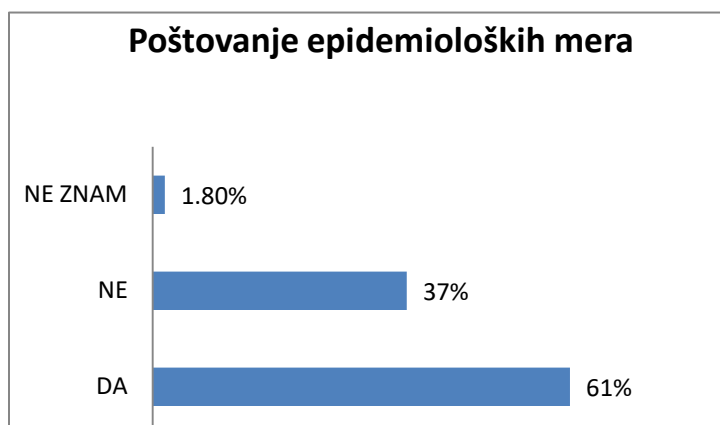
U okviru pitanja koje se bavi opremljenošću autobusa funkcionalnim rampama za invalidska kolica, ispitanici su mogli birati između tri ponuđena odgovora: DA, NE, NE ZNAM/NISAM DO SADA OBRAĆAO-LA PAŽNJU. U prilogu 6 može se videti distribucija odgovora. Najveći broj ispitanika dao je odgovor NE i on iznosi 129, što izraženo u procentima iznosi 38.1%, odgovor DA dat je od strane 25,7% (87)ispitanika, dok odgovor NE ZNAM je bio odabran od strane 123 ispitanika, tj 36.3% ispitanika.



(Prilog 6)

➤ **DA LI SE U AUTOBUSIMA KONTROLIŠE POŠTOVANJE PROPISANIH MERA ZAŠTITE PROTIV COVID-A 19**

U okviru pitanja koje se bavi kontrolom poštovanja epidemioloških mera u autobusima, ispitanici su mogli birati između tri ponuđena odgovora: DA, NE, NE ZNAM/. U prilogu 7 može se videti distribucija odgovora. Najveći broj ispitanika dao je odgovor DA i on iznosi 206, što izraženo u procentima iznosi 61.1%, odgovor NE dat je od strane 37,2% (126) ispitanika, dok odgovor NE ZNAM je bio odabran od strane 6 ispitanika, tj 1,8% ispitanika.

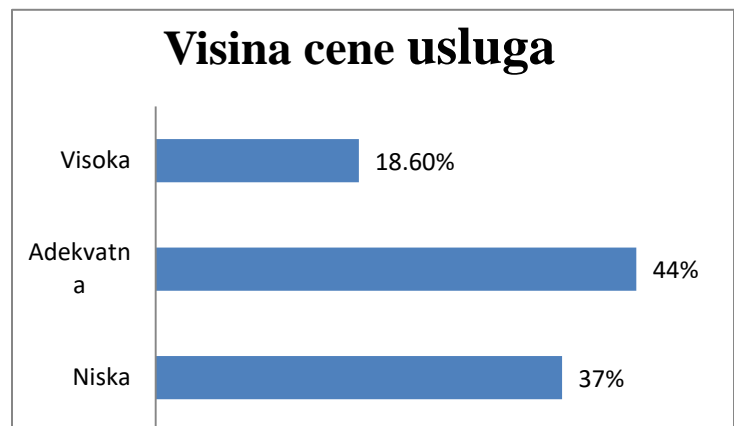


(Prilog 7)

➤ **MIŠLJENJE O CENI USLUGA KOJE OBAVLJA JKP "DIREKCIJA ZA JAVNI PREVOZ GRADA NIŠA"**

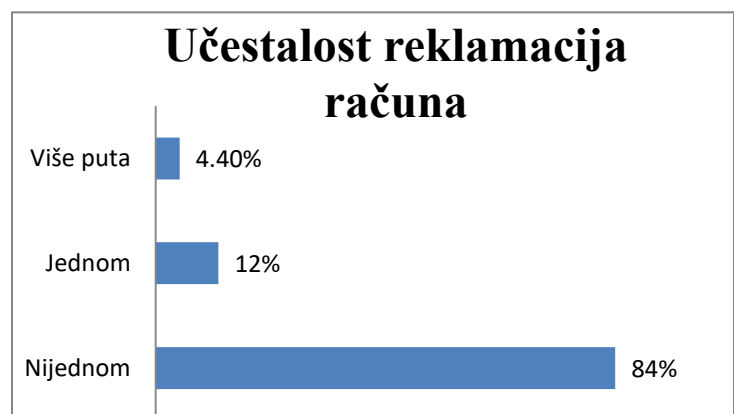
U okviru pitanja koje se tiče mišljenja korisnika usluga o ceni usluga, ispitanici su mogli birati između tri odgovora: NISKA, ADEKVATNA, VISOKA. 126 ispitanika, tj. 37.2%, cenu su okarakterisali kao nisku, 44.2% (150) ispitanika odredilo ju je kao adekvatnu, a 18.6 % (63) smatraju da je visoka. (prilog 8)

(Prilog 8)



➤ **UČESTALOST REKLAMACIJA**

U okviru pitanja koje se bavi učestalošću podnošenja reklamacija za usluge JKP "Direkcije za javni prevoz grada Niša", ispitanici su mogli birati između 3 odgovora: NIJEDNOM, JEDNOM GODIŠNJE, VIŠE PUTA GODIŠNJE. 285(84,1%) ispitanika izjavljuje da do sada nisu vršili reklamacije, 11,5% (39) navelo je da bar jedanput tokom godine vršili reklamaciju, I 4,4%(15) navelo je da je reklamiralo više puta.



(Prilog 9)

➤ **OCENA NAČINA REŠAVANJA REKLAMACIJA ZA USLUGE KOJE PRUŽA JKP „DIREKCIJA ZA JAVNI PREVOZ GRADA NIŠA“**

Ocenama 1-5, ispitanici su ocenjivali zadovoljstvo načinom rešavanja reklamacija. Ocenu 1 dali su 4.4%(15) ispitanika, ocena 2 data je od strane 7.1% (24) ispitanika, 3.5% (12) dali su ocenu 3, ocena 4 data je u slučaju 39 ispitanika, tj. 11.5% od ukupnog uzorka, i najviša ocena data je od strane 5.3% (18) ispitanika. Uvedena je i ocena 6 koja ispitanik daje u slučaju da do sada nije reklamirao račun za usluge. U prosečnu ocenu neće ulaziti ocena 6. Prosečna ocena je 3,19.(Tabela 9)

Ocena načina rešavanja reklamacija		
Ocena	Broj ispitanika	Procentualna vrednost
1. Nedovoljno	15	4.4%
2. Dovoljno	24	7.1%
3. Dobro	12	3.5%
4. Vrlo dobro	39	11.5%
5. Odlično	18	5.3%
6. Nisam reklamirao	231	68.1%
PROSEČNA OCENA	3,19	

(Tabela 9)

➤ **DA LI IMATE KOMENTAR NA NAČIN REŠAVANJA REKLAMACIJE RAČUNA ZA USLUGE KOJE PRUŽA JKP "DIREKCIJA ZA JAVNI PREVOZ GRADA NIŠA?"**

Od 339 ispitanika, tek nekolicina je ostavila komentar, što se može objasniti i manjim brojem osoba koje su reklamirale račune, kao i nevoljnošću da se dodatno piše u upitniku. Značajan je broj i ispitanika koji su odgovorili sa IMAM ali nisu naveli komentar. Ovo su neki od komentara:

“Bolja informisanost o pravima i obavezama i pružalaca usluga bi pomogla više od slaganja ramenima, prebacivanja odgovornosti na drugog službenika i slično, ni korisnici ne znaju svoje obaveze ni prava.

“Nema rešavanja reklamacija”

“Reklamacije ne rešavaju po zakonu”

➤ **DA LI IMATE PRIMEDBU NA KVALITET USLUGA JKP "DIREKCIJA ZA JAVNI PREVOZ GRADA NIŠA"?**

Prilikom odgovaranja na pitanje primedbe, ispitanici su bili voljniji da ostave svoj komentar, što se može videti po većem broju komentara u odnosu na prethodno pitanje. Ovo su njihovi komentari i primedbe:

“ Kruti i bezobrazni vozači”

“Naravno da imam... Korigujete red voznje letnji... zimski... u periodu raspusta... praznika a pritom cena karte bude ista... Čak naplatite unapred mesečnu na pr.”

“Zvučno obavještenje o stanicama u vozilu. Uniforme vozača i kontrolora i kao sto rekoh bolja informisanost obe strane bi u mnogome doprinela”

“Autobusi cesto kasne”

“Neprijatni kondukteri, vozači voze kao manijaci (Brzo)”

“Koliko se secam uslov za dobijanje linija je bio da svaki autobus mora da ima klimu i wifi. Lastini autobusi nemaju wifi a nis ekspresovi uglavnom nemaju klumu kao ni wifi.”

“Linija 4 je sa katastrofalnim redom voznje. Za Direkciju su ljudi koji rade do 22-23h nevidljivi, ne postoje polasci. Osoblje je u 90% slucajeva drsko i bezobrazno, pa ukoliko se usudite da pitate nesto iz njihovog delokruga rada (red voznje, razlog kasnjenja i neodrzavanja polazaka) spremni su i da vas posteno izvredjaju. Nikada nisu ni ljubazni ni predusretljivi kada su u pitanju invalidi i tesko pokretna lica ,jednom rečju - rasulo!”

“ Primedba na vozače i konduktore. Prioritet imaju trudnice, invalidi i roditelji sa malom decom , vozac i kondukteri na to ne obraćaju pažnju. Treba se pomoći takvim ljudima i usmeriti gde da sednu ili nekog pomognu. Kod vozača i konduktera nema ljubaznosti i kulture, na tome treba da se poradi , da svi imaju osećaja za druge.”

“Pustite klimu u prevozu”

“Da, bahatost pojedinih zaposlenih, dotrajala i nebezbedna vozila, gužve”

“Povećati broj vozila u špicovima i poboljšati higijenu vozila.”

Zaključak

Na osnovu istraživanja koje je Centar za zaštitu potrošača Forum iz Niša sproveo u julu mesecu 2021 godine, i u kome su učestvovali 339 ispitanika iz Niša i okoline, dobijeni su rezultati koji se odnose na zadovoljstvo pruženim uslugama i vršenim delatnostima od strane JKP "Javni prevoz grada Niša". Ispitanici su imali priliku da ocenjuju između ostalog poštovanje reda vožnje, higijenu u prevozima, korektne informacije na šalterima, pokrivenost grada autobuskim linijama, kvalitet prevoza, cenu usluga, poštovanje epidemioloških mera...

Osim prosečnih ocena koje su dobijene u okviru svake kategorije koja se ocenjuje od 1-5, mogli su ostaviti svoje komentare i primedbe, koje ukazuju na to koje probleme/pohvale potrošači/ispitanici imaju u odnosu na kvalitet pruženih usluga.

U nastavku sledi prosečne ocene dobijene u okviru svake kategorije koje su ocenjene ocenama od 1 do 5, kao i ukupna prosečna ocena koju dobija JKP "Direkcija za javni prevoz grada Niša."

Kategorija	Prosečna ocena
Poštovanje reda vožnje	3,13
Korektne informacije na šalterima	3,31
Aдекватna higijenski uslovi	2,67
Opremljenost autobusa uređajima za klimatizaciju	2,94
Aдекватna upotreba uređaja za klimatizaciju tokom zimskog perioda	2,37
Aдекватna upotreba uređaja za klimatizaciju tokom letnjeg perioda	2,34
Pokrivenost grada autobuskim linijama	<u>3,55-Najviša prosečna ocena</u>
Kvalitet prevoza	2,61
Način rešavanja reklamacija	3,19
UKUPNA PROSEČNA OCENA	2,90

(Tabela 10)

Na osnovu tabele 10 može se videti da je najveća prosečna ocena 3,55 dobijena za kategoriju Pokrivenost grada autobuskim linijama, dok je najmanja prosečna ocena dobijena za kategoriju Adekvatna upotreba uređaja za klimatizaciju tokom letnjeg perioda I iznosi 2,34. Ukupna prosečna ocena iznosi 2,90, što u okviru rangiranja Nedovoljno- odlično zauzima mesto između dovoljno-dobro.