

Instituti i Statistikave (INSTAT)

Anketa mbi Kënaqësinë e Përdoruesve

Tiranë, Qershor 2017

Përmbajtje

Hyrje.....	3
Rezultatet e përmbledhura.....	4
Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë.....	5
Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas gjinisë	6
Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas grupmoshave	7
Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas nivelit të edukimit.....	7
1. KARAKTERISTIKAT DEMOGRAFIKE TË PËRDORUESVE.....	8
Gjinia	8
Mosha	8
Edukimi	9
Grupmoshat	9
2. PËRDORIMI I TË DHËNAVE / CILËSIA.....	10
Marrja e informacionit.....	10
Përdorimi i të dhënave sipas zonave statistikore.	12
Cilësia e të dhënave	13
Përdorimi i produkteve të INSTAT	14
3. FAQJA E INTERNETIT E INSTAT	15
Pëlqyeshmëria ndaj faqes së internetit të INSTAT	15
Kalendari i Publikimeve.....	16
4. KËNAQËSIA ME PUNONJËSIT E INSTAT/SHËRBIMET	16
Kënaqësia me punonjësit e INSTAT	16
Kënaqësia me shërbimet e INSTAT	17
5. RRJETET SOCIALE.....	18

Hyrje

Anketa mbi Kënaqësinë e Përdoruesve është një mjet i rëndësishëm për të vënë re nevojat e përdoruesit dhe potencialisht reagimet e tyre mund të integrohen në procesin e planifikimit të statistikave zyrtare¹. Të gjitha institutet kombëtare të statistikave janë të shqetësuara nga numri i madh i përdoruesve të ndryshëm, të cilët kanë të gjithë pritshmëri të ndryshme për sa i përket kualitetit të produktit dhe shërbimeve. Një ndër problemet kryesore të identifikuar së fundmi është matja dhe marrja parasysh e kërkesave të përdoruesve duke qenë se kategori të ndryshme përdoruesish kanë nevoja të ndryshme që shpesh mund të bien në kontradiktë.

Në Prill të vitit 2017 Instituti i Statistikave (INSTAT) zhvilloi për herë të parë Anketën mbi Kënaqësinë e Përdoruesve. Objektivat kryesore ishin:

- Të matej niveli i kënaqësisë së përdoruesit me produktet statistikore dhe shërbimet;
- Të konstatohej praktika aktuale e përdoruesit;
- Të përdorehin informacionet e marra për të identifikuar mundësi përmirësimi;
- Të hartohet një proces që mund të përsëritet të paktën një herë në vit.

Rezultatet e kësaj ankete do të shërbejnë si informacion i dobishëm për përmirësime të mëtejshme në mënyrë që të arrihen ato çka përdoruesi kërkon.

Anketa është realizuar mbi të dhënat e përdoruesve që kanë kërkuar statistika pranë INSTAT duke u kombinuar me pyetësin e web-it gjatë periudhës 09 Mars-10 Prill 2017. Kampioni përbëhet nga përdoruesit që kanë kërkuar të dhëna statistikore në periudhën nga fillimi i vitit 2013 deri në dhjetor 2016. Pyetësi u dërgua me e-mail tek 2,541 përdorues. Linqet për plotësimin e pyetësit u vendosën në faqen online të INSTAT, në faqen zyrtare të INSTAT si dhe në Facebook, kështu që çdo përdorues i interesuar të mund të merrte pjesë në këtë anketë.

Avantazhet kryesore të plotësimit të anketës online ishin:

- Relativisht i lirë (nuk duhet të paguhet tarifa postare);
- Përgjigjet u morën shumë më shpejt se me metodën e pyetësit në letër;
- E lehtë për të dërguar kujtesa etj.

Pyetësi u plotësua nga 512 përdorues. Pyetësi u përgatit në Shqip dhe Anglisht dhe përmbante 17 pyetje. Në disa pjesë të pyetësit përdoruesit mund të shkruanin propozimet dhe sugjerimet e tyre mbi përmirësime të mundshme. Pyetësi mbulonte temat e mëposhtme: Karakteristikat demografike të përdoruesit, përdorimin dhe kualitetin e të dhënave statistikore, kënaqësinë ndaj faqes online të INSTAT, kënaqësinë me punonjësit dhe kualitetin e shërbimit, si dhe pyetje mbi përdorimin e INSTAT në rrjetet sociale.

¹ The LEG on Quality, 2001, p.14

Rezultatet e përmbledhura

Përdoruesit e të dhënave të INSTAT ishin më shumë femra (53.1%). Pjesa më e madhe e përdoruesve (49.2%) i përkisnin grupmoshës nga 21-30 vjeç. Moshja mesatare e përdoruesve është 33 vjeç. Rreth 92.8% e përdoruesve kishin një diplomë universitare, 26.8% e përdoruesve ishin student dhe grupi i dytë më i madh i përdoruesve ishin kërkues shkencor (23.4%).

Nga numri i përgjithshëm i përdoruesve të anketuar, 55.1% kanë mbledhur të dhëna nëpërmjet faqes së internetit të INSTAT, rreth 55.9% e përdoruesve kanë mbledhur të dhëna për arsye kërkimore dhe 27.1% për informacion të përgjithshëm. Rreth 24.8% e përdoruesve përdorën të dhënat çdo muaj dhe të dhënat më të kërkuar ishin nga fusha e Popullsisë (29.5%), Nivelit i Jetesës (25.2%) dhe Çmimet (24.8%).

Duke parë cilësinë e përgjithshme të të dhënave (afatet kohore, disponueshmërinë dhe krahasueshmërinë e tyre) përdoruesit dhanë vlerësimin më të lartë në fushën e Popullsisë (3.62), i ndjekur nga të dhënat mbi Tregtinë e Jashtme (3.49) dhe të dhënat në fushën e Llogarive Kombëtare (3.42).

Vlerësimi kryhet në një shkallë nga 1 tek 5:

- 1=Shumë Dobët,
- 2=Dobët,
- 3=E përshtatshme,
- 4=Mirë,
- 5=Shumë mirë.

Rreth 48% e përdoruesve mendonin se të dhënat e INSTAT janë të një kualiteti të lartë dhe 68,1% e përdoruesve vlerësoi krahasueshmërinë e të dhënave të INSTAT si të mira. Një pjesë e përdoruesve (38.3%) besonin se të dhënat e INSTAT nuk i plotësojnë nevojat e tyre për statistika dhe 21.9% e përdoruesve nuk ishin të kënaqur me mënyrën se si ato mund të aksesonin të dhënat e INSTAT.

Përdoruesit ishin më pak të kënaqur me ndërtimin e faqes së internetit dhe i dhanë një vlerësim mesatar prej 2.78. Përdoruesit i dhanë përmbajtjes së faqes së internetit një vlerësim mesatar prej 3.42. Kalendari i Publikimeve statistikore është përdorur nga 56.2% e përdoruesve.

Përdoruesit vlerësuan ndihmën e punonjësve me 3.54 dhe profesionalizmi i punonjësve u vlerësua me 3.51. Shpejtësia e marrjes së informacioneve u vlerësua me 3.41 dhe thjeshtësia e kontaktimit me punonjësit me 3.35.

Përdoruesit ishin të kënaqur me shpejtësinë e marrjes së përgjigjeve (38.9% e përdoruesve). Rreth 39.4% e përdoruesve ishin të kënaqur me kualitetin e përgjigjeve ndërsa 47.0% e përdoruesve mendonin se komunikimi me punonjësit ishte i kënaqshëm. Rreth 25.4% e përdoruesve nuk ishin të kënaqur me numrin e statistikave.

Cilësia e përgjithshme e të dhënave dhe shërbimeve të INSTAT-it ishte e mirë, siç raportohet nga 38.7% e përdoruesve, 34.8% e tyre mendonin se kualiteti ishte i përshtatshëm dhe 15.2% e konsideruan atë të shkëlqyer. Rreth 9.2% e përdoruesve mendonin se cilësia e të dhënave dhe shërbimet ishin të varfëra, 2.1% e konsideruan shumë të keq.

Rreth 40.8% e përdoruesve ndoqën INSTAT në Facebook.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë

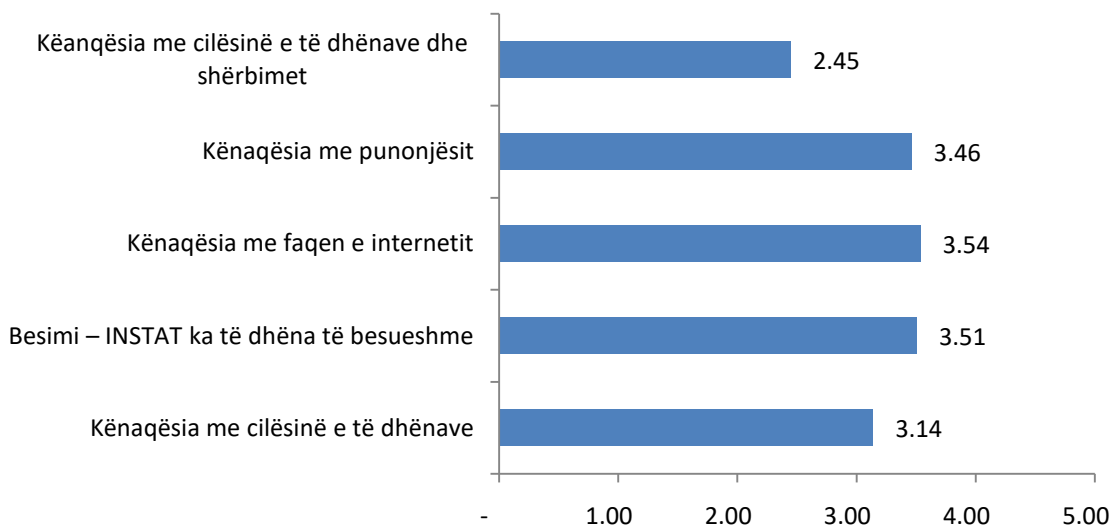
Pika e nisjes mbi krijimin e një modeli për matjen e nivelit të kënaqësisë së përdoruesit ishte American Customer Satisfaction Index (ACSI). Avantazhi i ACSI është se ekziston gjithashtu një version i adaptuar i këtij modeli për matjen e kënaqësisë së përdoruesit në sektorin publik. Në qendër të modelit përdoret kënaqësia e përgjithshme e përdoruesve. 5 kriteret e mëposhtme u morën si variabla që ndikojnë në kënaqësinë e përgjithshme të përdoruesve të INSTAT.

1. Kënaqësia me punonjësit - vlerësimi mesatar 3.46
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 3.14
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.54
4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 2.45
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 3.51

Figura 1: Modeli për matjen e kënaqësisë së përgjithshme të përdoruesve të INSTAT



Niveli i kënaqësisë mesatar matet si mesatarja e pesë kriterëve të përshkruara më sipër.

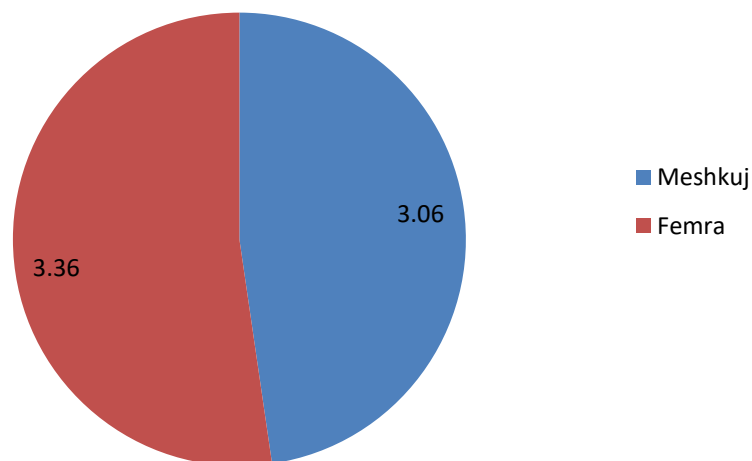


Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë i INSTAT është 3.22 dhe niveli i kënaqësisë i përdoruesve lidhur me INSTAT është rreth 64.4%. niveli i kënaqësisë i përdoruesve lidhur me faqen e internetit është rreth 70.56%.

Niveli i kënaqësisë të përdoruesve lidhur me karakteristikat demografike.

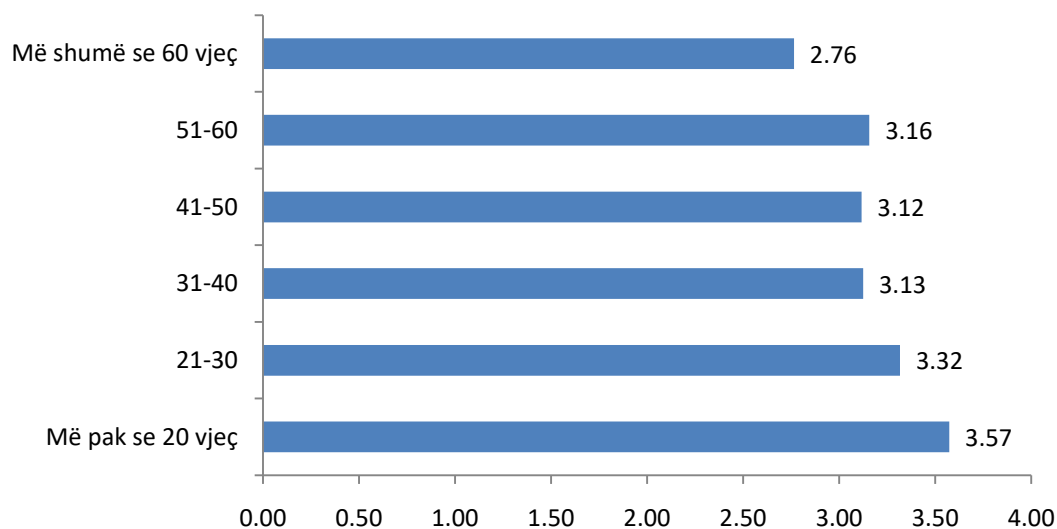
Në seksionin e mëposhtëm janë prezantuar rezultatet e nivelit të kënaqësisë të kombinuar me karakteristikat demografike të përdoruesve.

Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas gjinisë



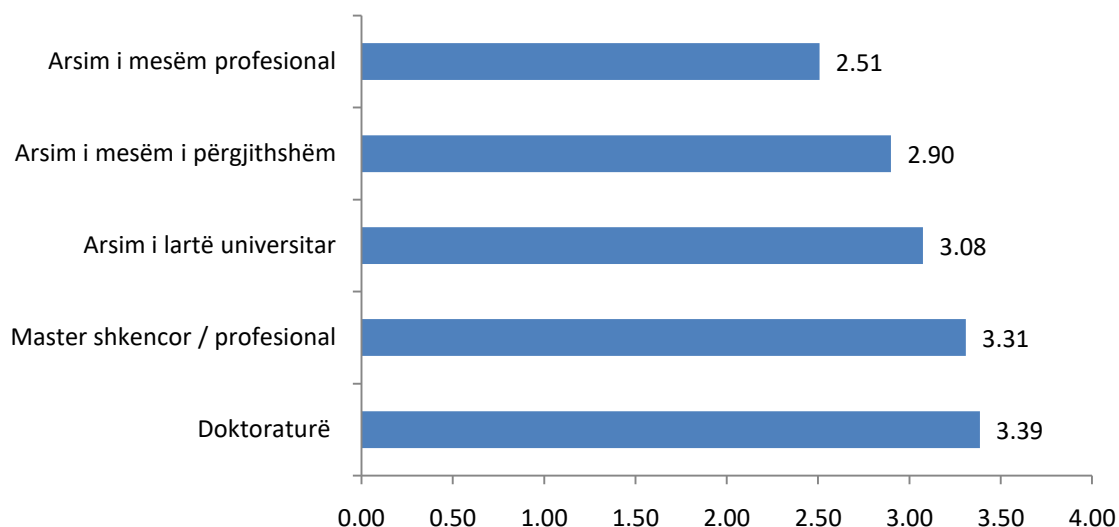
Vlerësimi mesatar i INSTAT sipas gjinisë është 3.06 për meshkujt dhe 3.36 për femrat. Niveli i kënaqësisë të përdoruesve lidhur me INSTAT për femrat është 67.20%.

Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas grupmoshave



Grupmoshat më pak se 20 vjeç kanë dhënë vlerësimin mesatar më të lartë (3.57). Ndërsa vlerësimi mesatar më i ulët është dhënë nga grupmoshat mbi 60 vjeç. Niveli i kënaqësisë të përdoruesve mbi INSTAT për grupmoshat më pak se 20 vjeç është 71.40%.

Niveli i kënaqësisë të përdoruesve sipas nivelit të edukimit

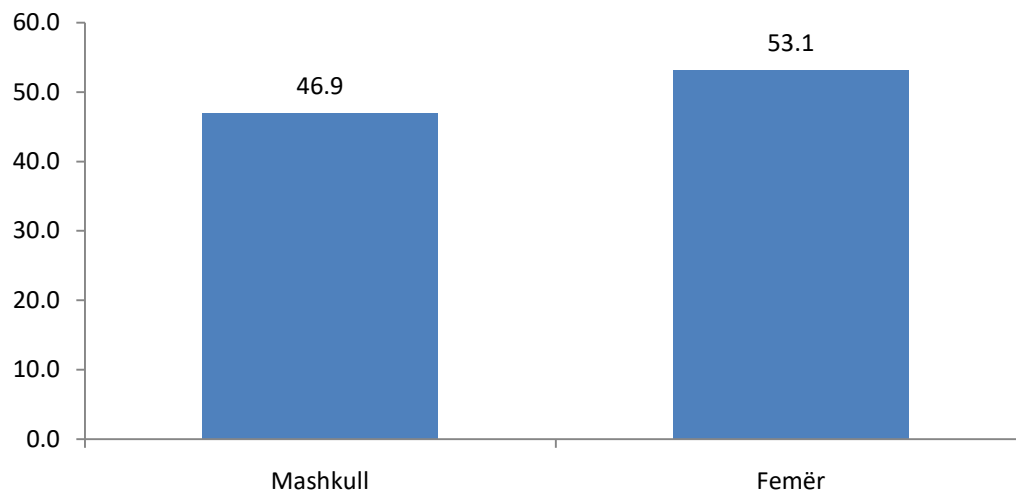


Përdoruesit me doktoraturë si nivelin më të lartë të edukimit kanë dhënë vlerësimin mesatar, 3.39 dhe niveli i kënaqësisë të këtyre përdoruesve është 67.80%. Vlerësimi mesatar më i ulët është 2.51 dhe vjen nga përdoruesit të cilët kanë shkollën profesionale si nivelin më të lartë të edukimit.

1. KARAKTERISTIKAT DEMOGRAFIKE TË PËRDORUESVE

Gjinia

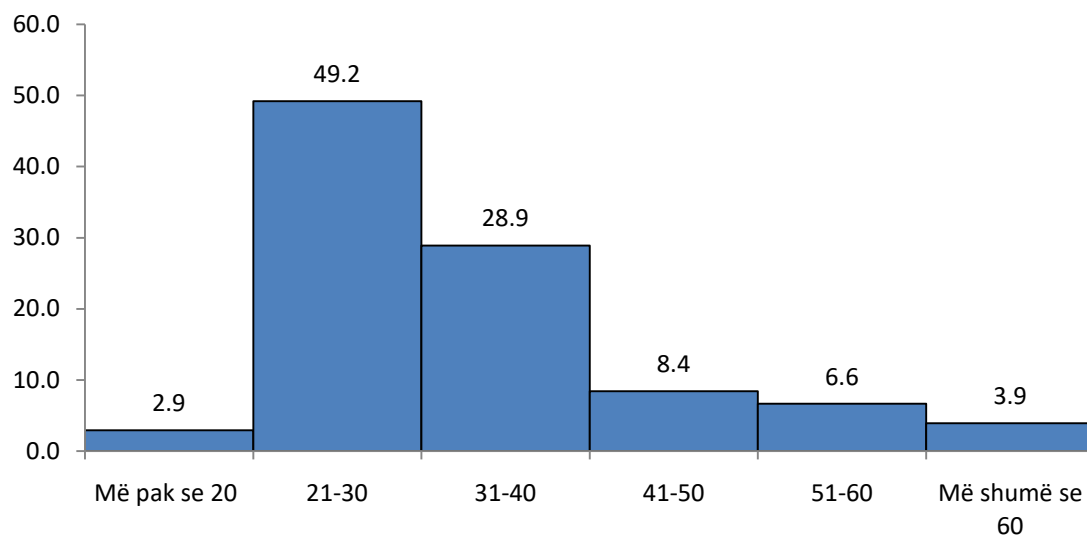
P-1. Përdoruesit sipas gjinisë (n=512, në %)



Pyetësi u plotësua nga 512 përdorues, 53.1% ishin femra dhe 46.9% meshkuj.

Mosha

P-2. Përdoruesit sipas moshës (n=512, në %)

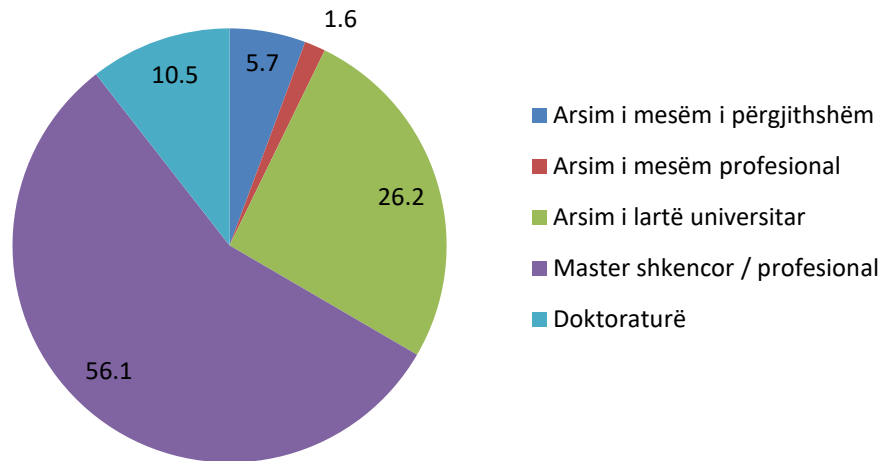


Në bazë të strukturës moshore, numri më i madh i përdoruesve, 49.2% e tyre i përkisnin grupmoshave nga 21 deri në 30 vjeç, 28.9% e tyre grupmoshave nga 31 deri në 40 vjeç, 8.4%

grupmoshave nga 41 deri në 50 vjeç 3.9% ishin mbi 60 vjeç dhe 2.9% e përdoruesve ishin nën 20 vjeç.

Edukimi

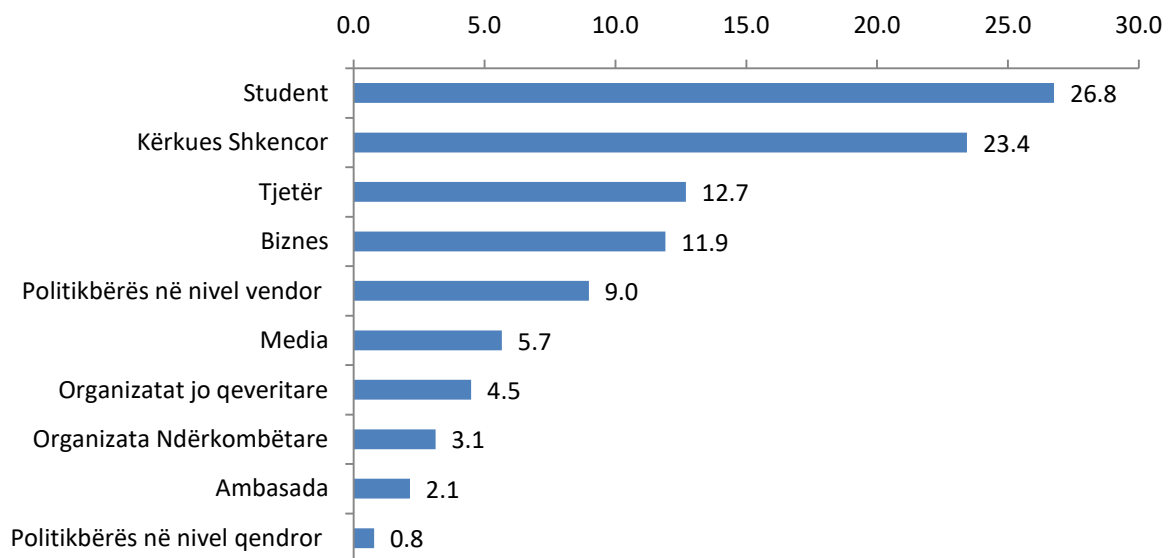
P-3. Përdoruesit në bazë të edukimit (n=512, në %)



Ndër gjithë përdoruesit e anketuar, 56.1% kanë një diplomë master, 26.2% kanë përfunduar fakultetin, 10.5% janë me doktoraturë, 5.7% e përdoruesve kanë përfunduar shkollën e mesme të përgjithshme dhe 1.6% atë profesionale.

Grup përdoruesit

P-4. Grup përdoruesit (n=512, në %)



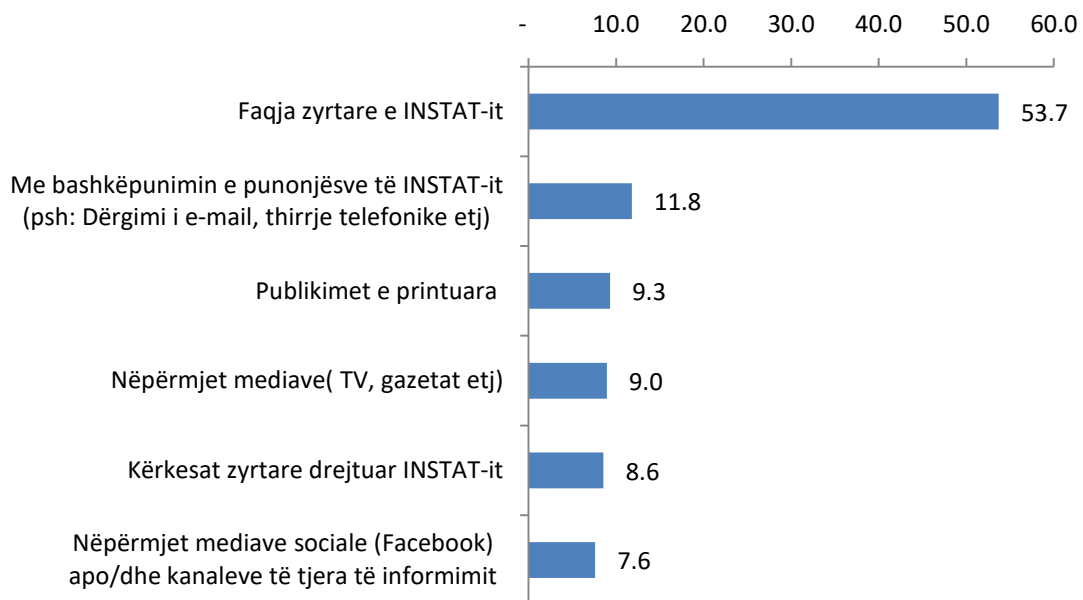
Ndër gjithë përdoruesit e anketuar, 26.8% ishin student, 23.4% ishin kërkues shkencor. Grupi i përdoruesve të deklaruar si përdorues të tjerë përbënte 12.7% të numrit të përgjithshëm të përdoruesve. Në këtë kategori përfshihen: ekspertë të gjykatave, agjenci zhvillimi, fondacione shkencore, organizata të shoqërisë civile, ekspertë komunikimi, bashkësi fetare etj. Rreth 11.9% e përdoruesve ishin nga fusha e biznesit, 9% ishin anëtarë të pushtetit ekzekutiv dhe legjislativ dhe 5.7% ishin pjesëtarë të mediave. Organizatat jo-qeveritare përbënin 4.5% të përdoruesve, pjesëtarë të organizatave ndërkombëtare përbënin 3.1% dhe anëtarët e misionëve diplomatike dhe konsullore përbënin 2.1% të përdoruesve. Pjesa më e vogël e përdoruesve ishin nga qeveria lokale, 0.8%.

2. PËRDORIMI I TË DHËNAVE / CILËSIA

Në këtë pjesë të pyetësorit ne kërkua të mësonim zakonet e përdoruesve tanë: mënyrën si informacioni mblidhej, qëllimin për të cilin mblidhej, shpeshësinë e përdorimit, si dhe cilat ishin zonat me interes më të lartë dhe si e vlerësojnë cilësinë e të dhënave.

Marrja e informacionit

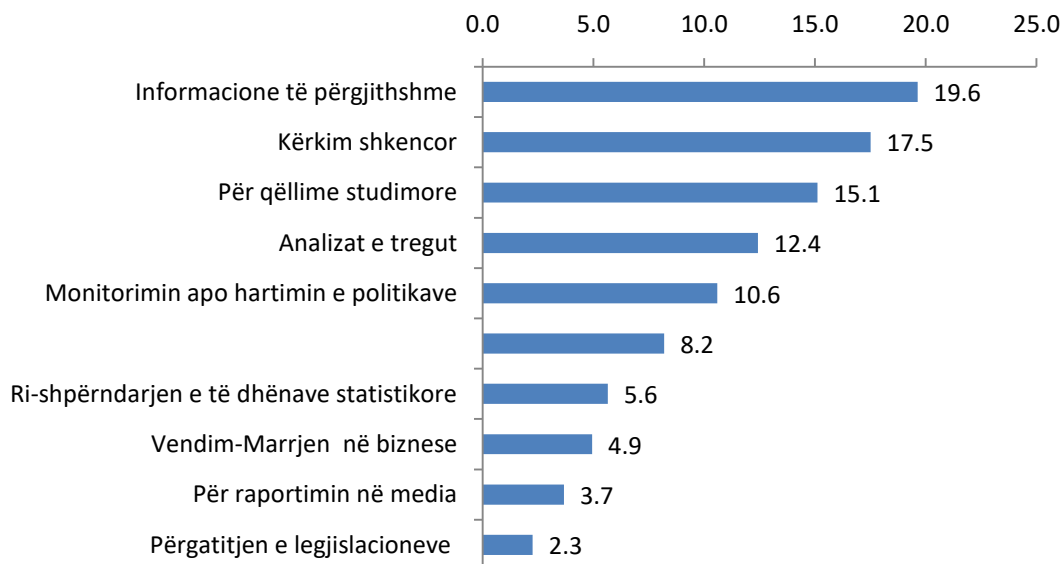
P-5. Zakonisht në çfarë mënyre i merrni të dhënat statistikore nga INSTAT-it (n=512, në %, mundësi përgjigjesh të shumta)



Rreth 53.7% e përdoruesve marrin të dhënat nga faqja e internetit e INSTAT, 11.8% i marrin me ndihmën e punonjësve të INSTAT (me anë të e-mail ose thirrjeve telefonike) dhe 9.3% nga publikime të printuara. Përdoruesit që marrin të dhënat nga kanalet e mediave janë rreth 9%, rreth 8.6% nga kërkesa zyrtare dhe 7.6% nëpërmjet rrjeteve sociale.

Qëllimi i përdorimit të të dhënave

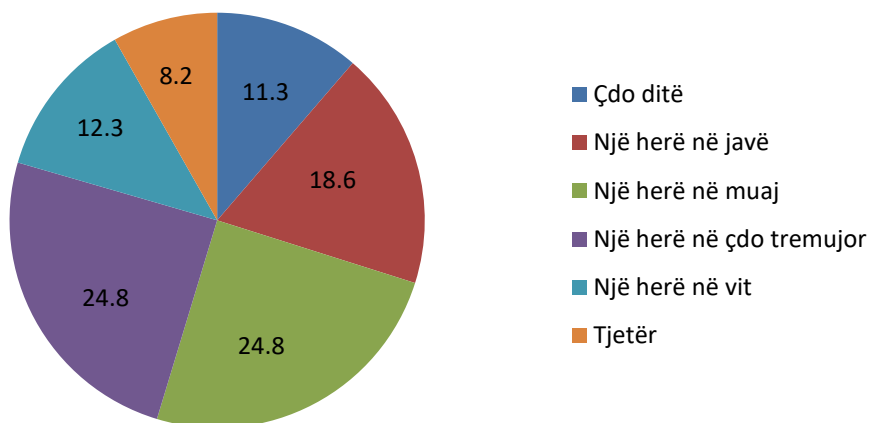
P-6. Për çfarë qëllimi i përdorni të dhënat statistikore të INSTAT-it? (n=512, në %, mundësi përgjigjesh të shumta)



Të dhënat përdoren për të marrë informacion të përgjithshëm nga 19.6% e përdoruesve, 17.5% i përdorin për arsye kërkimore, 15.1% e përdoruesve i përdorin për qëllime arsimore dhe 12.4% për analizimin e tregut. Rreth 10.6% e përdoruesve përdorën të dhënat e INSTAT për monitorimin dhe krijimin e politikave.

Shpeshtësia e përdorimit

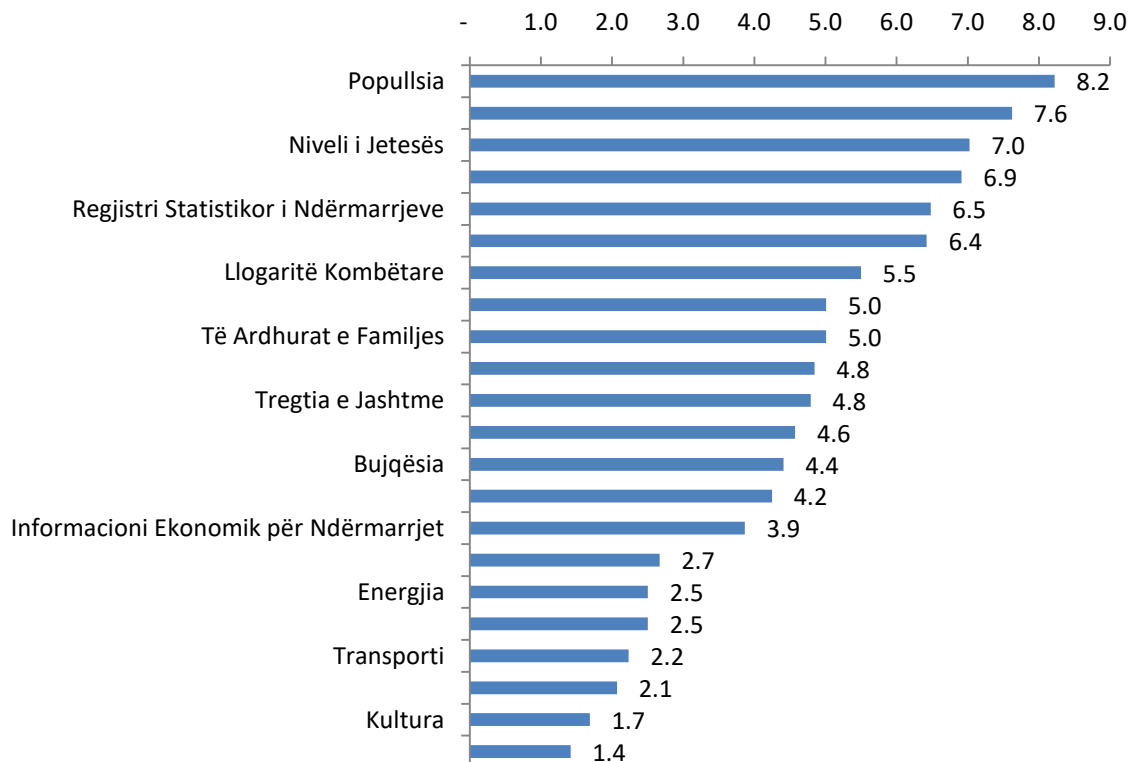
P-7. Sa shpesh i përdorni të dhënat e INSTAT? (n=512, në %)



Rreth 24.8% e përdoruesve kanë përdorur të dhënat në të njëjtën frekuencë mujore dhe tremujore, 18.6% në frekuencë javore dhe 12.3% vjetore.

Përdorimi i të dhënave sipas tema statistikore.

P-8. Cila nga këto fusha statistikore përdorni më shpesh? (n=512, në %, mundësi përgjigjesh të shumta)



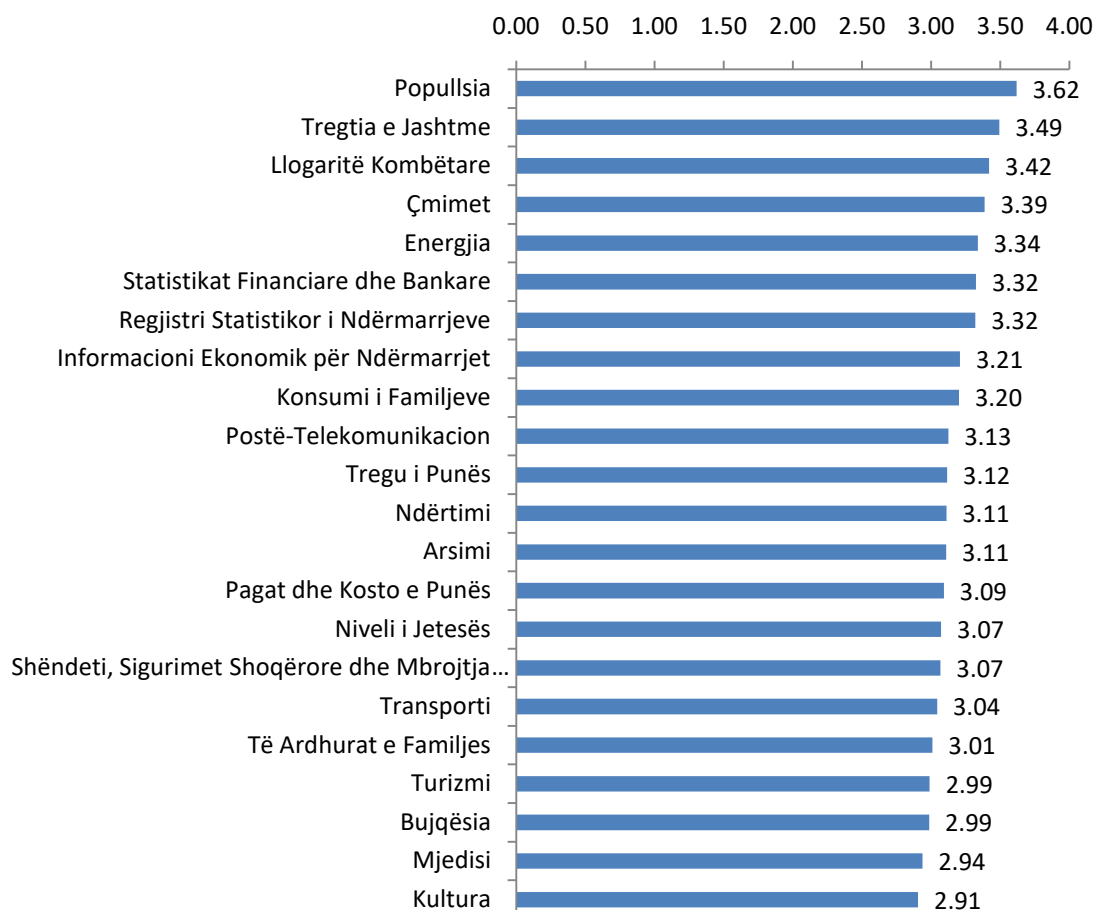
Përdoruesit ishin në gjendje të zgjidhnin më shumë se një përgjigje, në këtë mënyrë ata mund të zgjedhin të gjitha fushat nga të cilat ata përdorën të dhëna.

Të dhënat më shpesh të përdorura ishin nga fushat e mëposhtme: Popullsia (8.2%), Punësimi (7.6%) dhe Niveli i Jetesës (7%). Të dhënat më të përdorura ishin nga fushat e mëposhtme: Çmimet (6.9%), Statistikat Strukturore të Biznesit (6.5%), Pagat dhe kostot e punës (6.4%), Llogaritë Kombëtare (5.5%) dhe Arsimi (5%). Të dhënat më pak të përdorura ishin nga: Kultura (1.7%), Post-Telekomunikacion (1.4%).

Cilësia e të dhënave

P-9. Si e vlerësoni cilësinë e përgjithshme të statistikave të INSTAT-it që përdorni për qëllimet tuaja (p.sh: plotshmërinë, krahasueshmërinë, koherencën etj)?

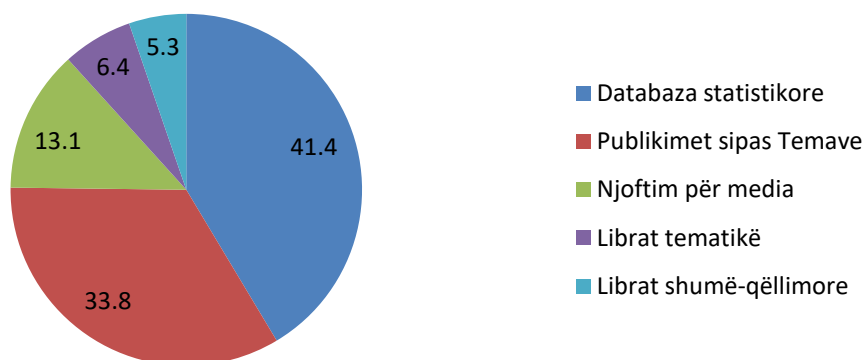
Ju lutem përdorni një shkallë nga 1 tek 5 (1=shumë e dobët, 2=e dobët, 3=e përshtatshme, 4=e mirë, 5=shumë e mirë). (n=512, vlerësimi mesatar)



Duke parë cilësinë e përgjithshme të të dhënave (plotshmërinë, krahasueshmërinë, koherencën), përdoruesit kanë vlerësuar të dhënat në fushën e Popullsisë si më të mirat me një rezultat mesatar prej 3.62, pasuar nga të dhënat nga fusha e Tregtisë së Jashtme, me një rezultat mesatar prej 3.49 dhe të dhënat nga Llogaritë Kombëtare me një mesatare prej 3.42. Nota mesatare më e ulët iu dha të dhënave nga Statistikat e Mjedisit (2.94) si dhe nga Kultura (2.91). Rezultati i përgjithshëm i cilësisë së të dhënave ishte 3.18.

Përdorimi i produkteve të INSTAT

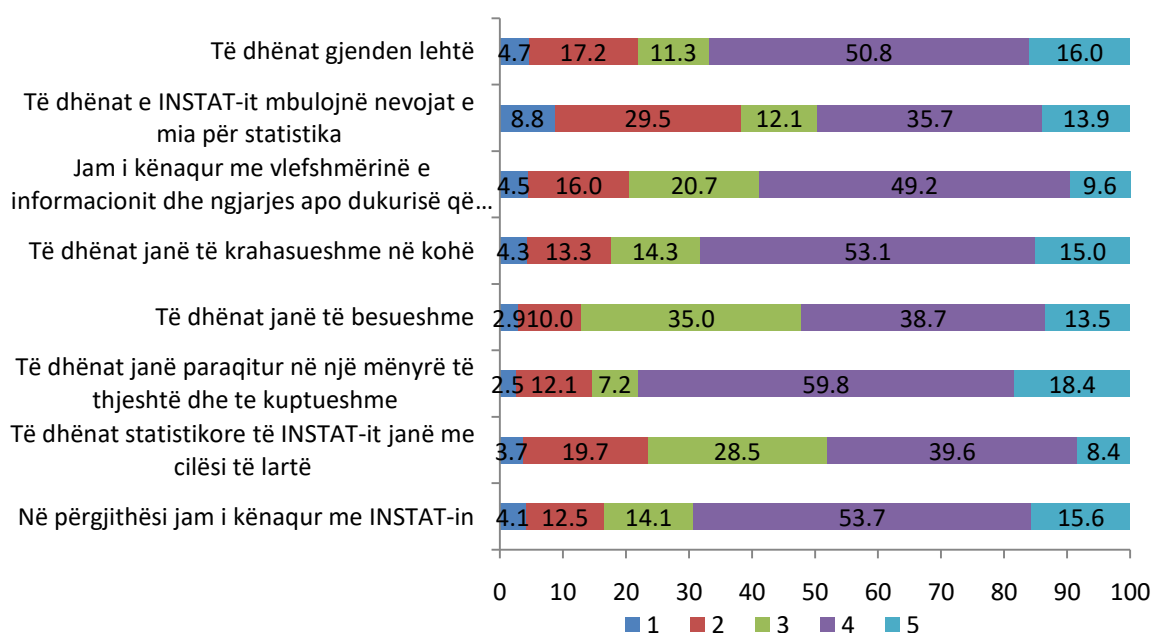
P-10. Cilat produkte të INSTAT-it përdorni kryesisht? (n=512, në %, mundësi zgjedhjeje të shumta)



Informacioni statistikor i bazave të të dhënave u përdor nga 41.4% e përdoruesve, publikimi sipas temave nga 33.8% e përdoruesve, njoftimet në lajme nga 13.1% e përdoruesve, librat tematikë nga 6.4% e përdoruesve dhe librat shumë-qëllimore nga 5.3%.

Kënaqshmëria me të dhënat e INSTAT-it

P-11. Ju lutemi vlerësoni se sa ju pajtoheni me pohimet e mëposhtme në lidhje me INSTAT-in? Ju lutemi përdorni një shkallë nga 1 në 5, “ku 1 do të thotë, nuk jam aspak dakord dhe 5 do të thotë pajtohem plotësisht”. (n=512, pohimet mund të vlerësohen nga 1 tek 5)



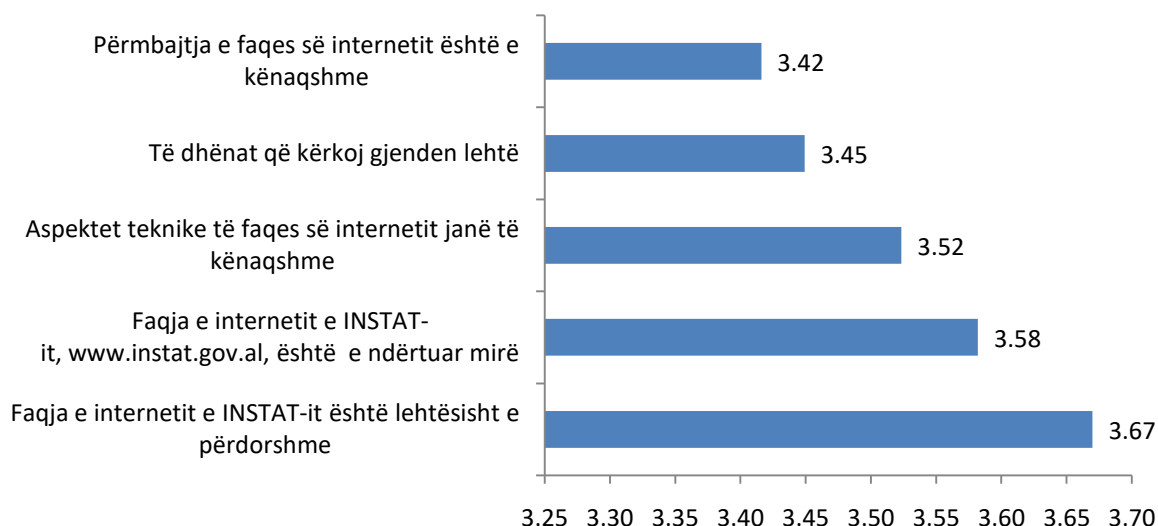
Rreth 69.3% e përdoruesve ishin përgjithësisht të kënaqur me të dhënat e INSTAT, 48% e përdoruesve konsideronin se të dhënat e INSTAT-it ishin me një cilësi të lartë ndërsa 21.9% e përdoruesve nuk ishin të kënaqur me aksesimin e të dhënave të INSTAT. 78.2% e përdoruesve mendonin se të dhënat janë paraqitur në mënyrë të kuptueshme, ndërsa 52.2% e përdoruesve besonin se të dhënat e INSTAT janë të besueshme. Krahasueshmëria e të dhënave u vlerësua si e mirë nga 68.1% e përdoruesve. 38.3% e përdoruesve konsiderojnë se të dhënat e INSTAT nuk i plotësojnë nevojat e tyre për të dhëna.

3. FAQJA E INTERNETIT E INSTAT

Faqja e internetit e INSTAT-it është kanali më i rëndësishëm i shpërndarjes. Prandaj, në këtë pjesë të pyetësorit përdoruesit dhanë informacion mbi përdorimin e tyre të faqes, kënaqësinë me përmbajtjen, veçoritë teknike të faqes, bazat e të dhënave dhe paraqitjen sugjerimet e tyre për përmirësime.

Pëlqyeshmëria ndaj faqes së internetit të INSTAT

P-12. Ju lutem vlerësoni se sa ju pajtoheni me pohimet e mëposhtme në lidhje me faqen e internetit të INSTAT-it? Ju lutemi përdorni një shkallë nga 1 në 5, “ku 1 do të thotë, nuk jam aspak dakord dhe 5 do të thotë pajtohem plotësisht”. (n=512, vlerësimi mesatar)

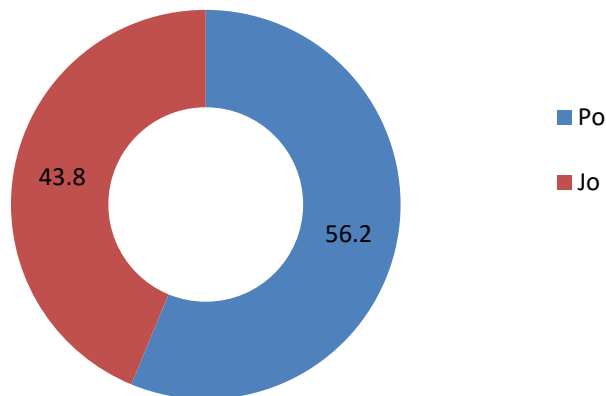


Vlerësimet më të ulëta iu dhanë përmbajtjes së faqes së internetit (3,42) dhe pretendimi se përdoruesit mund të gjejnë lehtë informacionin e nevojshëm kanë arritur një notë mesatare prej 3,45. Aksesueshmërisë së faqes së internetit për përdoruesit iu dha një rezultat prej 3.18,

karakteristikat teknike të faqes 3.52 dhe shkalla më e lartë (3.67) duke miratuar që faqja e internetit është e lehtë për t'u përdorur.

Kalendari i Publikimeve

P-13. A e keni përdorur Kalendarin e Publikimeve që është në dispozicion në faqen e internetit të INSTAT-it? (n=512, në %)



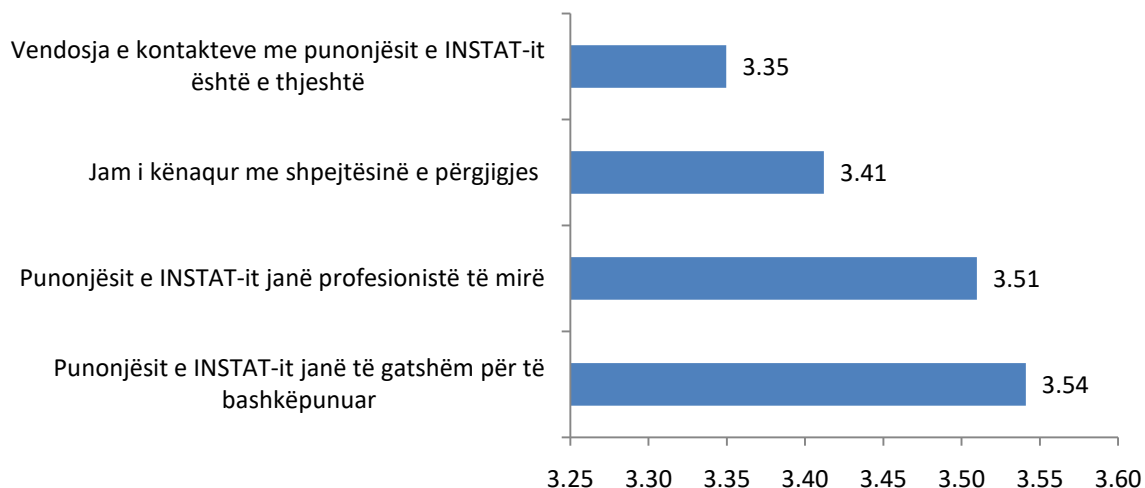
56.2% e përdoruesve përdorën Kalendarin e Publikimeve Statistike ndërsa 43.8% e përdoruesve të anketuar nuk e kanë përdorur.

4. KËNAQËSIA ME PUNONJËSIT E INSTAT/SHËRBIMET

Në këtë pjesë të pyetësorit, përdoruesit që kanë kontaktuar punonjësit e INSTAT-it u kërkuan të vlerësojnë kënaqësinë e tyre me punonjësit dhe shërbimin që ata ofruan.

Kënaqësia me punonjësit e INSTAT

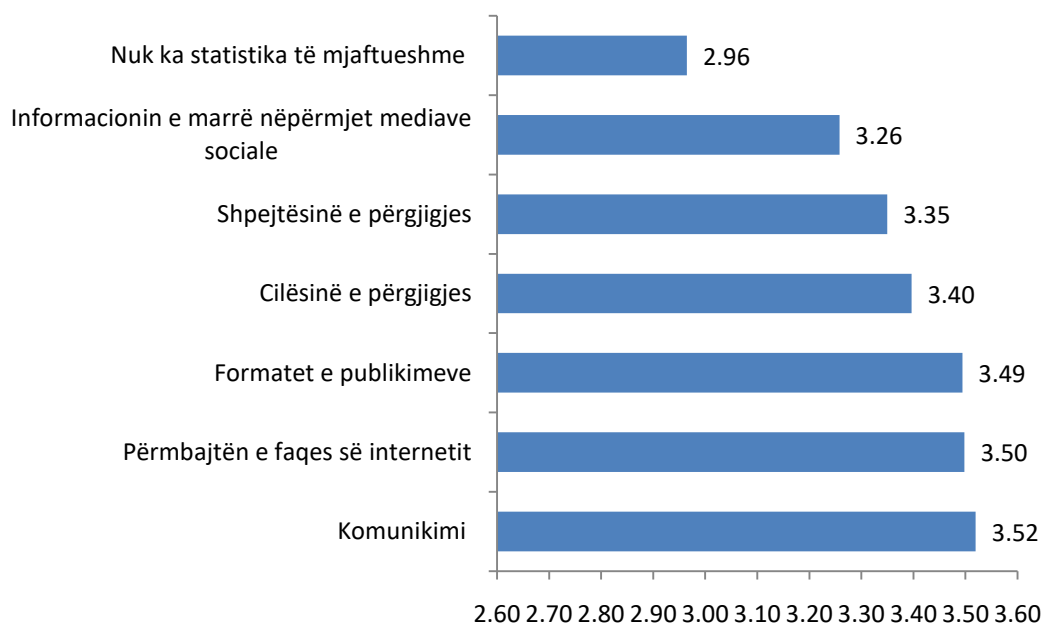
P-14. Ju lutem mendoni për kontaktet tuaja me punonjësit e INSTAT-it dhe vlerësoni se sa ju pajtoheni me pohimet e mëposhtme. Ju lutemi përdorni një shkallë nga 1 në 5, “ku 1 do të thotë, nuk jam aspak dakord dhe 5 do të thotë pajtohem plotësisht”. (n = 512, nota mesatare)



Prej 512 përdoruesve që kanë qenë në kontakt me punonjësit e INSTAT-it, 50.8% e tyre ranë dakord me pohimin se punonjësit e INSTAT ishin të gatshëm të ndihmonin përdoruesin, rreth 47.3% ranë dakord se punonjësit ishin profesionistë, 42.2% mendonin se ishte e lehtë të krijonin kontakt me punonjësit e INSTAT-it dhe 47.3% u pajtuan se shpejtësia e përgjigjes së punonjësve ishte e kënaqshme. Vlerësimi mesatar i përgjithshëm për punonjësit e INSTAT ishte 3.45.

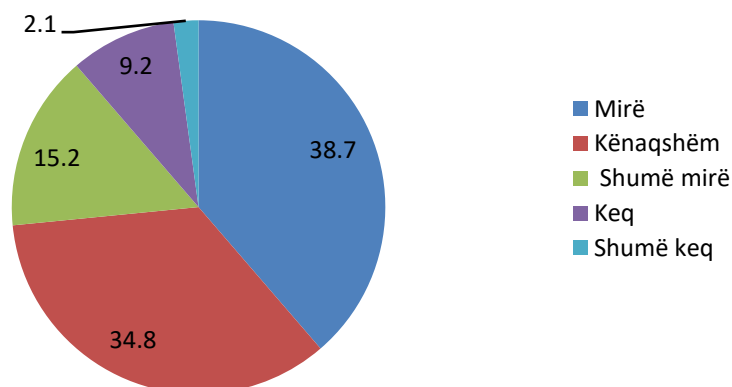
Kënaqësia me shërbimet e INSTAT

P-15. Ju lutem vlerësoni se sa të kënaqur jeni me shërbimet e mëposhtme, ju lutem përdorni shkallën nga 1 në 5 “ku 1 do të thotë, nuk jam aspak dakord dhe 5 do të thotë pajtohem plotësisht”. (n=512, vlerësim mesatar)



Përdoruesit ishin më të kënaqur me komunikimin me to. Rreth 51.7% ishin të kënaqur me përmbajtjen e faqes së internetit, 52.5% e përdoruesve ishin të kënaqur me formatet e publikimit, 39.4% ishin të kënaqur me cilësinë e përgjigjes, 38.9% ishin të kënaqur me shpejtësinë e përgjigjes, 29.9% ishin të kënaqur me mundësinë e marrjes së të dhënave mbi rrjetet sociale dhe 23.6% e përdoruesve mendojnë se nuk ka statistika të mjaftueshme.

P-16. Si do ta vlerësonit cilësinë e përgjithshme të të dhënave dhe shërbimeve të INSTAT-it? (n=512, në %)

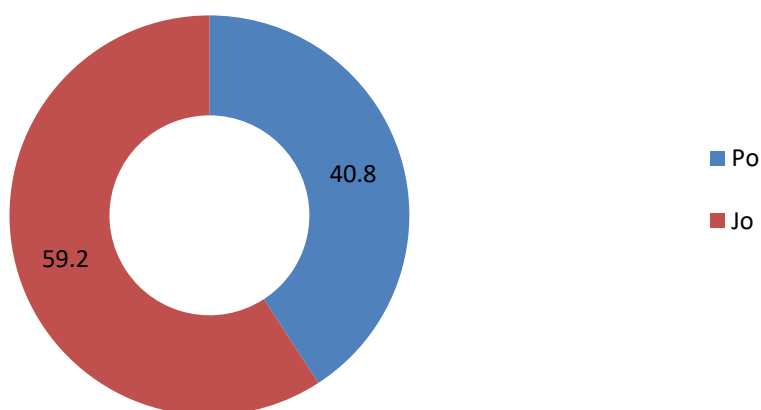


Cilësia e përgjithshme e të dhënave dhe shërbimeve të INSTAT-it u vlerësua si e mirë nga 38.7% e përdoruesve, 34.8% e gjetën të ishte e përshtatshme, 15.2% e gjetën atë të shkëlqyer, 9.2% e gjetën të dobët, 2.1% e gjetën shumë dobët.

5. RRJETET SOCIALE

Duke pasur parasysh rolin në rritje të rrjeteve sociale, ne donim të dinim opinionin e përdoruesve tanë rreth rolit të rrjeteve sociale në përhapjen e të dhënave statistikore.

P-17. A e ndiqni INSTAT në rrjetet sociale? (n=512, në %)



Në 512 përdorues të cilët iu përgjigjën kësaj pyetje, 40.8% ndiqte INSTAT në rrjete sociale.