



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
INSTITUTI I STATISTIKAVE

INSTITUTI I STATISTIKAVE

ANKETA MBI KËNAQËSINË E PËRDORUESVE

Tiranë, Shkurt 2024

Përmbajtje

HYRJE	3
1. REZULTATET E PËRMBLEDHURA.....	4
2. NIVELI I PËRGJITHSHËM I KËNAQËSISË	4

HYRJE

Anketa mbi Kënaqësinë e Përdoruesve është një mjet i rëndësishëm për të konstatuar nevojat e përdoruesve dhe integruar potencialisht reagimet e tyre aty ku është e mundur me procesin e planifikimit të statistikave zyrtare¹. Të gjitha institutet kombëtare të statistikave janë të shqetësuara nga pritshmëritë që numri gjithmonë e më i madh i përdoruesve, ka për sa i përket cilësisë të produkteve 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.

Gjatë periudhës nëntor 2023 - janar 2024 Instituti i Statistikave (INSTAT) zhvilloi raundin e shtatë të Anketës së Kënaqësisë së Përdoruesve. Objektivat kryesore ishin:

- Të konstatohej ndryshimi i nivelit të kënaqësisë së përdoruesve pas veprimeve të marra pas anketës së vitit të kaluar;
- Të matej niveli i kënaqësisë së përdoruesve lidhur me produktet statistikore dhe shërbimet;
- Të konstatohej qendrimi aktual i përdoruesve;
- Të përdoreshin informacionet e marra për të identifikuar mundësi përmirësimi;
- Të hartohej një proces që mund të përsëritet të paktën një herë në vit.

Rezultatet e kësaj ankete do të shërbejnë si informacion i dobishëm për përmirësimet e 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 edhe me pyetësin online, i cili ka qëndruar në faqen web (www.instat.gov.al) në formën e një linku. Kampioni përbëhej nga përdoruesit që kanë kërkuar të dhëna statistikore në periudhën nga fillimi i vitit 2009 deri në gjashtë mujin e parë të vitit 2023. Pyetësi u dërgua me e-mail tek 2,800 përdorues.

Avantazhet kryesore të plotësimit të anketës online ishin:

- Relativisht i lirë;
- Përgjigjet u morën shumë më shpejt se me metodën e pyetësit në letër;
- E lehtë për të dërguar kujtesa, etj.

¹ The LEG on Quality, 2001, p.14

Pyetësi u plotësua nga 412 përdorues. Pyetësi u përgatit në Shqip dhe Anglisht. Pyetësi mbulonte temat e mëposhtme: Karakteristikat demografike të përdoruesve, përdorimin dhe cilësinë e të dhënave statistikore, kënaqësinë ndaj web faqes online të INSTAT, kënaqësinë me punonjësit dhe cilësinë e shërbimit dhe kodin e etikës së punonjësve të INSTAT.

1. REZULTATET E PËRMBLEDHURA

Përdoruesit e të dhënave të INSTAT për vitin 2023 ishin 50,5% femra dhe 49,5% meshkuj. Pjesa më e madhe e tyre 32,5% i përkisnin grupmoshës nga 25-34 vjeç. Grupi më i madh i përdoruesve që janë përgjigjur pyetësorit janë studentët 26,9%, të ndjekur nga opsioni tjetër 22,1% në këtë kategori përfshihen (profesionet e lira, arsimtarët, punonjës në administratë, qytetarë) dhe grupi i tretë janë kërkuesit shkencorë rreth 19,7%.

Nga totali i të intervistuarve 81,6% kanë mbledhur të dhënat nëpërmjet faqes zyrtare të INSTAT, njotimeve për media, tabelave e databazave statistikore dhe publikimeve interaktive të publikuara nga INSTAT. Qëllimet kryesore për të cilin përdoren statistikën nga përdoruesit janë 54,6% për informacione të përgjithshme, 32,5% për kërkim shkencor, 29,4% për qëllime studimore dhe 23,1% për analizat e tregut.

Përdoruesit ishin të kënaqur për komunikimin me punonjësit me një vlerësim me 4.02 pikë, me formatet e publikimit 3.98 pikë, përmbajtjen e faqes së internetit 3.97 pikë dhe shpejtësinë e marrjes së përgjigjeve 3.91 pikë.

2. 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 4.01 pikë
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 3.89 pikë
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.97 pikë

4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 4.18 pikë
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 4.04 pikë

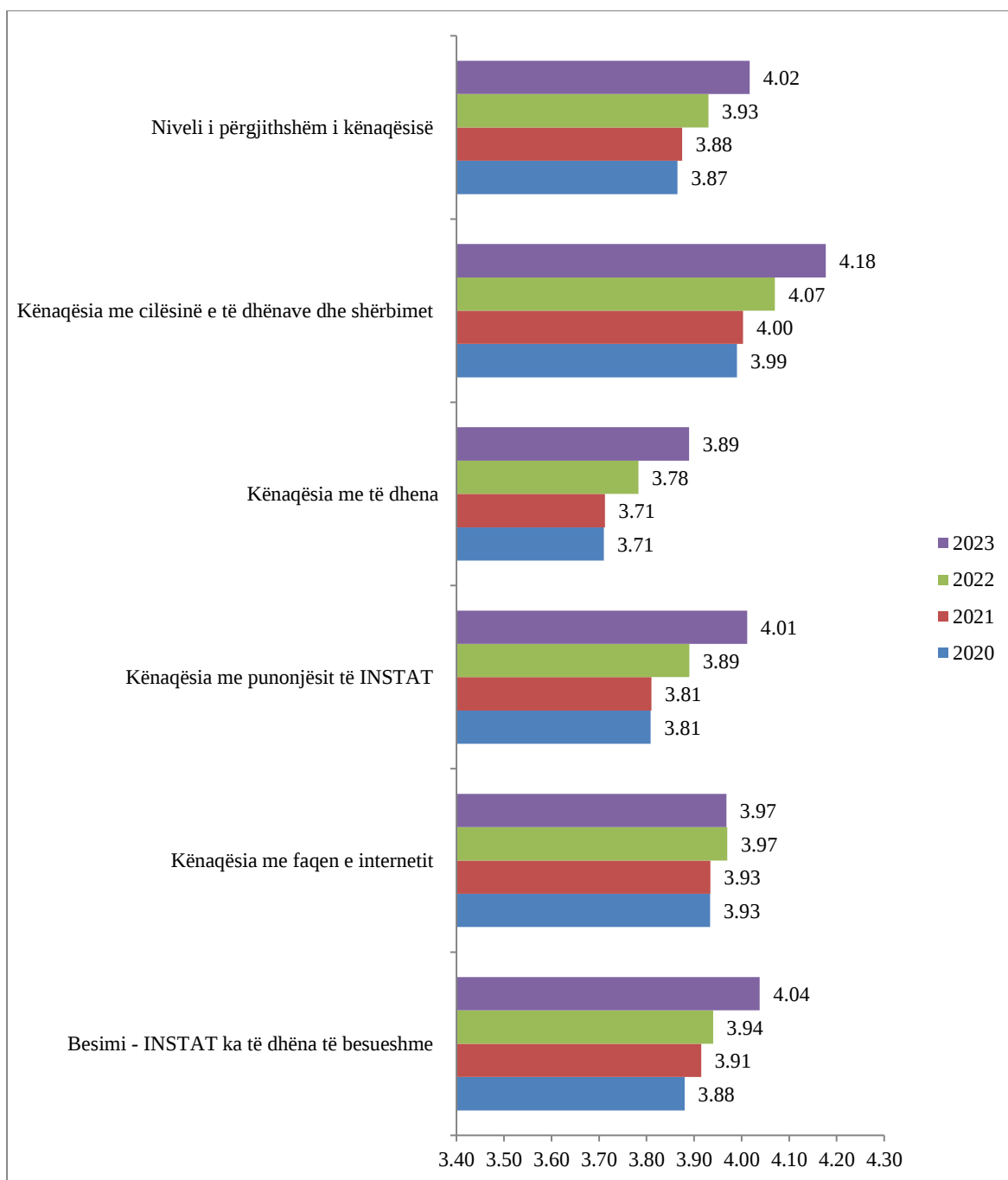
Figura 1: Modeli për matjen e kënaqësisë së përgjithshme të përdoruesve të INSTAT



Burimi: Anketa mbi Kënaqësisë e Përdoruesit

Niveli mesatar i kënaqësisë matet si mesatarja e pesë kriterëve të përshkruara më sipër. Grafiku i mëposhtëm përshkruan krahasimin e nivelit të kënaqësisë gjatë realizimit të anketave. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së INSTAT në vitin 2023 është 4.02 pikë ose i shprehur në përqindje, rreth 80,3%, duke shënuar një rritje me rreth 1.74 pikë përqindje krahasuar me një vit më parë. Krahasuar me një vit më parë dimensionet që kanë pësuar rritjen më të lartë janë kënaqësia me punonjësit me 2.43 pikë përqindje (0.12 pikë) dhe kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimeve me 2.14 pikë përqindje (0.11 pikë) dhe kënaqësia me të dhënat me 2.13 pikë përqindje (0.11 pikë).

Grafiku 1: Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kriterëve 2020-2023



Burimi: Anketa mbi Kënaqësisë e Përdoruesit 2020-2023