

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

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 zyrtare. 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 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 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 përbëhej 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.

Rezultatet e përmblhedhura

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. Mosha 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 kërkuara ishin nga fusha e Popullsisë (29.5%), Niveli 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 2.59. 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%.

Grafiku 1: Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kriterëve, 2017

