



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
INSTITUTI I STATISTIKAVE

INSTITUTI I STATISTIKAVE

Anketa mbi Kënaqësinë e Përdoruesve

Tiranë, Qershor 2018

Përmbajtje

Hyrje.....	3
1. Rezultatet e përmbledhura.....	4
2. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë.....	5

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.

Në Prill të vitit 2018 Instituti i Statistikave (INSTAT) zhvilloi raundin e dytë të Anketës së Kënaqësisë së Përdoruesve. Objektivat kryesore ishin:

- Të konstatohej ndryshimi 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 përdoreheshin 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 online, gjatë periudhës 03 Prill - 03 Maj 2018. Kampioni përbëhej nga përdoruesit që kanë kërkuar të dhëna statistikore në periudhën nga fillimi i vitit 2009 deri në muajt e parë të vitit 2018. Pyetësi u dërgua me e-mail tek 2,808 përdorues. Linqet për plotësimin e pyetësit u vendosën në faqen zyrtare të INSTAT si dhe në faqen zyrtare të 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;
- Përgjigjet u morën shumë më shpejt se me metodën e pyetësit në letër;
- E lehtë për të dërguar kujtesa, etj.

Pyetësi u plotësua nga 574 përdorues. *Shkalla e përgjigjes për këtë vit ishte 20,4%, duke shënuar një rritje të lehtë krahasuar me një vit më parë (20,0%).* 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 përdoruesve, përdorimin dhe cilësinë e të dhënave statistikore, kënaqësinë ndaj faqes online të INSTAT, kënaqësinë me

¹ The LEG on Quality, 2001, p.14

punonjësit dhe cilësinë e shërbimit, si dhe pyetje mbi ndjekjen e INSTAT në rrjetet sociale.

1. Rezultatet e përmbledhura

Përdoruesit e të dhënave të INSTAT ishin më shumë gra (59,1%). Pjesa më e madhe e tyre (43,0%) i përkisnin grupmoshës nga 21-30 vjeç. Mosha mesatare e përdoruesve është 33 vjeç. Rreth 89.4% e tyre kishin një diplomë universitare, 32,9% ishin student dhe grupi i dytë më i madh i përdoruesve ishin kërkues shkencor (22,5%).

Nga totali i të intervistuarve, 59,0% kanë mbledhur të dhënat nëpërmjet faqes zyrtare të INSTAT, rreth 21,5% e tyre kanë mbledhur të dhëna për arsye kërkimore dhe 20,5% për informacion të përgjithshëm. Rreth 27,2% e përdoruesve përdorën të dhënat çdo muaj dhe të dhënat më të kërkuara ishin nga fusha e Punësimit dhe Papunësia, Popullsia dhe Anketa e Matjes së Nivelit të Jetesës.

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 (3.81), i ndjekur nga të dhënat mbi Lindjet, Vdekjet dhe Martesat (3.79) dhe të dhënat mbi Indeksin e Çmimeve të Importit (3.71).

Vlerësimi kryhet në një shkallë nga 1 tek 5:

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

Rreth 55,0% e përdoruesve mendonin se të dhënat e INSTAT janë të një cilësie të lartë dhe 73,0% e tyre vlerësoi krahasueshmërinë e të dhënave të INSTAT si të mirë. Një pjesë e përdoruesve (35,0%) besonin se të dhënat e INSTAT nuk i plotësojnë nevojat e tyre për statistika dhe rreth 20,0% nuk ishin të kënaqur me mënyrën se si ato mund të aksesonin të dhënat e INSTAT.

Përdoruesit ishin më pak të kënaqur me përmbajtjen e faqes së internetit dhe i dhanë një vlerësim mesatar prej 3.73. Ndërtimi i faqes së internetit mori një vlerësim mesatar prej 3.81. Kalandari i Publikimeve statistikore është përdorur nga 58,9% e përdoruesve.

Përdoruesit vlerësuan ndihmën e punonjësve të INSTAT me 3.46 dhe profesionalizmi i tyre u vlerësua me 3.57. Shpejtësia e dhënjes së informacionit nga ana e punonjësve të INSTAT u vlerësua me 3.45 dhe thjeshtësia e komunikimit me punonjësit me 3.34.

Përdoruesit ishin të kënaqur me shpejtësinë e marrjes së përgjigjeve (3.44), të kënaqur me cilësinë e përgjigjeve (3.49) ndërsa me një vlerësim prej 3.66 përdoruesit mendonin se komunikimi me punonjësit e INSTAT ishte i kënaqshëm.

Rreth 46,3% e përdoruesve ndoqën INSTAT në Facebook.

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 3.46
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 3.56
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.81
4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 3.76
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 3.61

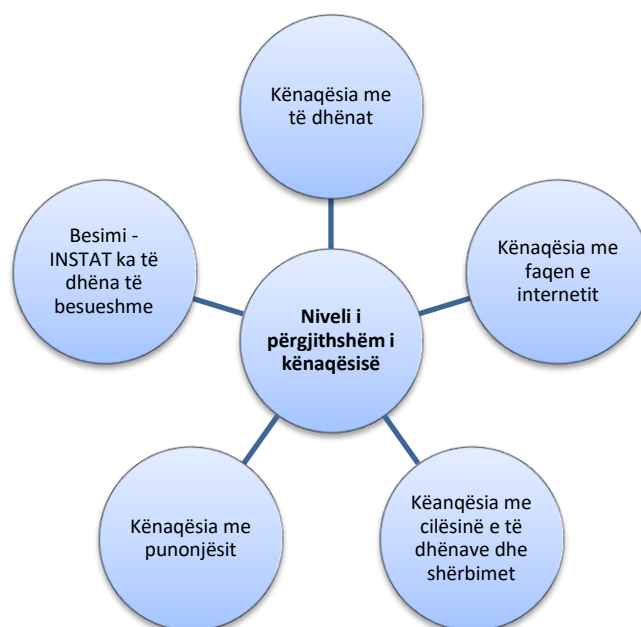


Figura 1: Modeli për matjen e kënaqësisë së përgjithshme të përdoruesve të INSTAT

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

Grafiku i mëposhtëm përshkruan krahasimin e nivelit të kënaqësisë gjatë dy anketave të fundit.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë i INSTAT në vitin 2018 është 3.73 ose i shprehur në përqindje, rreth 74,6%, duke shënuar një rritje me rreth 10% krahasuar me një vit më parë. Një rritje e rëndësishme dallohet në indikatorin e kënaqësisë së cilësisë së të dhënave dhe shërbimeve që INSTAT ofron, dallohet qartë që implementimi i raporteve të cilësisë krahas publikimeve të produkteve ka një ndikim mëse pozitiv në rritjen e këtij indikator. Niveli më i lartë i kënaqësisë i përdoruesve ishte me faqen e internetit (3.81).

Grafiku 1: *Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kritereve 2017-2018*

