



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
INSTITUTI I STATISTIKAVE

INSTITUTI I STATISTIKAVE

Anketa mbi Kënaqësinë e Përdoruesve

Tiranë, Qershor 2019

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 Mars-Prill të vitit 2019 Instituti i Statistikave (INSTAT) zhvilloi raundin e tretë 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 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 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 edhe me pyetësin online. Kampioni përbëhej nga përdoruesit që kanë kërkuar të dhëna statistikore në periudhën nga fillimi i vitit 2009 deri në muajt e parë të vitit 2019. Pyetësi u dërgua me e-mail tek 1,286 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 424 përdorues. Pyetësi u përgatit në Shqip dhe Anglisht dhe përmbante 12 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 punonjësit dhe cilësinë e shërbimit, si dhe pyetje mbi ndjekjen e INSTAT në rrjetet sociale.

¹ The LEG on Quality, 2001, p.14

1. Rezultatet e përmbledhura

Përdoruesit e të dhënave të INSTAT ishin më shumë gra (56,4%). Pjesa më e madhe e tyre (48,1%) i përkisnin grupmoshës nga 21-30 vjeç. Mosha mesatare e përdoruesve është 31 vjeç. Rreth 86.1% e tyre kishin një diplomë universitare. Grupi më i madh i përdoruesve që janë përgjigjur pyetësorit ishin student rreth 35,6% ndërsa grupi i dytë ishin të punësuar (29,5%).

Nga totali i të intervistuarve, 51,9% kanë mbledhur të dhënat nëpërmjet faqes zyrtare të INSTAT, rreth 24,4% e tyre kanë mbledhur të dhëna për arsye kërkimore dhe 17,9% për qëllime studimore.

Duke parë cilësinë e përgjithshme të të dhënave statistikore të publikuara (afatet kohore, disponueshmërinë dhe krahasueshmërinë e tyre) përdoruesit dhanë vlerësimin më të lartë për të dhënat mbi Lindjet, Vdekjet dhe Martesat (3.89), e ndjekur nga Llogaritë Kombëtare (GDP) (3.77) dhe të dhënat mbi Indeksën e Çmimeve të Importit (3.73).

Vlerësimi kryhet në një shkallë nga 1 tek 5:

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

Rreth 78,0% 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. Përdoruesit ishin më tepër të kënaqur me kënaqësinë me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet dhe i dhanë një vlerësim mesatar prej 3.85. Ndërtimi i faqes së internetit mori një vlerësim mesatar prej 3.84. Përdoruesit vlerësuan ndihmën e punonjësve të INSTAT me 3.61 dhe profesionalizmi i tyre u vlerësua me 3.65. Shpejtësia e dhënies së informacionit nga ana e punonjësve të INSTAT u vlerësua me 3.63 dhe thjeshtësia e komunikimit me punonjësit me 3.50.

Përdoruesit ishin të kënaqur me shpejtësinë e marrjes së përgjigjeve dhe cilësinë e përgjigjeve (3.62), dhe me një vlerësim prej 3.69 përdoruesit mendonin se komunikimi me punonjësit e INSTAT ishte i kënaqshëm.

2. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë

Pika e nisjes mbi krijimin e një modeli për matjen e nivelit të kënaqësisë se 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 3.61
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 3.80
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.84

4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 3.85
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 3.75



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

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

Grafiku i mëposhtëm përshkruan krahasimin e nivelit të kënaqësisë gjatë realizimit të anketave. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë i INSTAT në vitin 2019 është 3.85 ose i shprehur në përqindje, rreth 77,0%, duke shënuar një rritje me rreth 3,2% krahasuar me një vit më parë. Të gjitha dimensionet kanë shënuar rritje krahasuar me një vit më parë.

Grafiku 1: Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kritereve 2017-2019

