



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
INSTITUTI I STATISTIKAVE

INSTITUTI I STATISTIKAVE

ANKETA MBI KËNAQËSINË E PËRDORUESVE

Tiranë, Dhjetor 2021

Përmbajtje

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

HYRJJE

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 Shtator-Nëntor të vitit 2021 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 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 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 2021. Pyetësi u dërgua me e-mail tek 2,800 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 331 përdorues. Pyetësi u përgatit në Shqip dhe Anglisht dhe përmbante 15 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 burra (52,0%). Pjesa më e madhe e tyre (33,8%) i përkisnin grupmoshës nga 21-30 vjeç. Mosha mesatare e përdoruesve është 33 vjeç. Rreth 90,6% e tyre kishin një diplomë universitare. Grupi më i madh i përdoruesve që janë përgjigjur pyetësorit ishin studentët (31,4%) ndësa grupi i dytë ishin kërkuesit shkencorë rreth (19,0%).

Rreth 70.4% e përdoruesve kanë vlerësuar se statistikat e INSTAT ju kanë ardhur në ndihmë për të analizuar situatën e Covid-19 gjatë vitit 2021.

Nga totali i të intervistuarve, 80,4% kanë mbledhur të dhënat nëpërmjet faqes zyrtare të INSTAT, rreth 48,9% e tyre kanë mbledhur të dhëna për informacione të përgjithshme, 34,1% për kërkim shkencor dhe 25,4% për qëllime studimore (studentet, nxënësit etj.)

Përdoruesit ishin të kënaqur me shpejtësinë e marrjes së përgjigjeve 3.74 dhe cilësinë e përgjigjeve 3.75 dhe me një vlerësim prej 3.81 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 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 3.81
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 3.71
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.93
4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 4.00
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 3.91

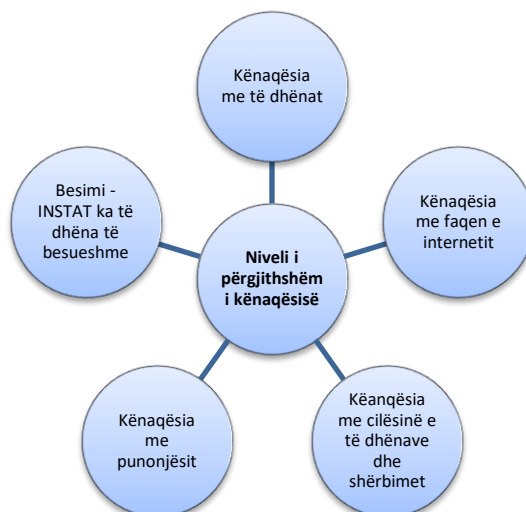


Figura 1: Modeli për matjen e kënaqësisë së përgjithshme të përdoruesve të INSTAT

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

Grafiku i mëposhtëm përshkruan krahasimin e nivelit të kënaqësisë gjatë realizimi të anketave. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë i INSTAT në vitin 2021 është 3.88 ose i shprehur në përqindje, rreth 77,5%, duke shënuar një rritje me rreth 0.26% krahasuar me një vit më parë. Dy nga gjashtë dimensionet kanë shënuar rritje krahasuar me një vit më parë, Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme, i cili ka pësuar një rritje me 0.96 % dhe Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet është vlerësuar me një rritje prej 0.21%.

Grafiku 1: Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kritereve 2017-2021

