



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
INSTITUTI I STATISTIKAVE

INSTITUTI I STATISTIKAVE

ANKETA MBI KËNAQËSINË E PËRDORUESVE

Tiranë, Shkurt 2025

Tabela Përmbajtjes

Hyrje	3
1.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 16 dhjetor 2024- 10 shkurt Instituti i Statistikave (INSTAT) zhvilloi raundin e nëntë 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 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, i cili ka qëndruar në faqen web (www.instat.gov.al) në formën e një linku.

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 402 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 ëeb faqes online të INSTAT, kënaqësinë me punonjësit, cilësinë e shërbimit dhe kodin e etikës së punonjësve të INSTAT.

1.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 4.19 pikë
2. Kënaqësia me të dhënat - vlerësimi mesatar 4.03 pikë
3. Kënaqësia me faqen e internetit - vlerësimi mesatar 3.46 pikë
4. Kënaqësia me cilësinë e të dhënave dhe shërbimet - vlerësimi mesatar 4.20 pikë
5. Besimi - INSTAT ka të dhëna të besueshme - vlerësimi mesatar 4.19 pikë

Niveli mesatar i kënaqësisë matet si mesatarja e pesë kriterëve të përshkruara më sipër. Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë i INSTAT në vitin 2024 është 4.01 pikë ose i shprehur në përqindje rreth 80,2%, duke shënuar një ulje me rreth 0.1 pikë përqindje krahasuar me një vit më parë. Krahasuar me një vit më parë dimensionet kryesore kanë pësuar një rritje të lehtë, ndërsa dimensionet lidhur me faqen e internetit (web) e INSTAT ka pësuar në ulje me 0.51 pikë krahasuar me një vit më parë.

Grafiku 1: Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë si dhe kënaqësia sipas kriterëve 2021-2024₄

INSTITUTI I STATISTIKAVE

Rr. Vllazën Huta, Nd.35, H.1, Njësia Administrative Nr.2, 1017, Tiranë.

Tel: +355 (4) 2233356 / 2222411 / 2233358 / 2233357 / Fax: + 355 (4) 2 228300

www.instat.gov.al

