



## **Anketa e Kënaqshmërisë së përdoruesve 2017**

# Hyrje

Anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve është mjet shumë i rëndësishëm për matjen e nivelit të kënaqshmërisë së përdoruesve në mënyrë që të kemi informacion të plotë mbi nevojat e përdoruesve, nivelin e kënaqshmërisë si dhe të kemi informacion për planifikim dhe zhvillimi të statistikave për të ardhmen.

Anketa e kënaqshmërisë së përdoruesve u mbajt në korrik të 2017 dhe është anketa e dytë me radhë e mbajtur nga ASK. Pyetësi i kësaj ankete për dallim nga ai i mëparshmi është modifikuar. Pyetësi është shpërdarë në mënyrë elektronike (me email) bazuar në listën e përdoruesve të të dhënave statistikore. Poashtu një pjesë e pyetësorëve është plotësuar gjatë takimit me përdoruesit e të dhënave.

Qëllimi i kësaj ankete është që të masim nivelin e kënaqshmërisë së përdoruesve të të dhënave si dhe të kemi informacion të plotë lidhur me nevojat dhe kërkesat e përdoruesve. Pyetësi u plotësua nga 34 përdorues, përbehej nga 14 pyetje. Pyetësi përmbante këto tema: Grupet e përdoruesve të të dhënave, gjinia dhe arsimimi; Shpeshësia e përdorimit të të dhënave statistikore, mënyra e marrjes së informatave dhe qëllimi i përdorimit të të dhënave; Përdorimi i web faqes së ASK, qasja në web faqe si dhe kalendari i Publikimeve; Vlerësimi i cilësisë së përgjithshme të të dhënave si dhe ASK në përgjithësi; Besueshmëria dhe cilësia e përgjithshme e të dhënave statistikore, krahasueshmëria në kohë, se sa janë të kuptueshme të dhënat statistikore, sa i plotësojnë nevojat e përdoruesve; Kontaktet me punonjësit e ASK-së; Komunikimi me stafin si dhe shërbimet nga ASK. Në fund përdoruesit kanë pasur mundësinë që të japin komente shtesë për përmirësimin e statistikave.

## Përmbajtja

1. Rezultatet e përmbledhura .....	4
2. Niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë .....	5
2.1. Niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve sipas gjinisë .....	6
2.2. Niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve sipas nivelit të edukimit .....	6
3. Karakteristikat e përdoruesve.....	6
P-1. Grupi i përdoruesve .....	7
P-2. Gjinia.....	7
P-3. Niveli i shkollimit.....	8
P-4. Shpeshtësia e përdorimit të dhënave statistikore.....	8
P-5. Marrja e informatave statistikore.....	9
P-6. Qëllimi i përdorimit të dhënave statistikore .....	10
P-7. Shpeshtësia e vizitës së web faqes së internetit të ASK-së .....	10
P-8. Vlerësimi i web faqes së Internetit të ASK-së.....	11
P-9. Përdorimi i kalendarit të publikimeve .....	12
P-10. Fushat statistikore që u përdoren më së shumti.....	13
P-11. Cilësia e produkteve statistikore .....	14
P-12. Kënaqshmëria lidhur me ASK në përgjithësi .....	15
P-13. Kontaktet me punonjësit e ASK-së .....	16
P-14. Kënaqshmëria me shërbimet e mëposhtme .....	17

## 1. Rezultatet e përmbledhura

Në anketë u përgjigjen 34 përdorues të të dhënave statistikore. Përdoruesit e anketuar ishin më shumë femra 55,9%. Rreth 73,5% e përdoruesve kishin nivelin e shkollimit me diplomë master. Grupi më i madh i përdoruesve rreth 47,1% i takuan grupit politikëbërës në nivel qendror, ndërsa grupi i dytë më i madh i përdoruesve ishin organizatat ndërkombëtare me 11,8%.

Informatat rreth të dhënave statistikore janë marrë më së shumti nga web faqja e ASK-së me 49,3%, grupi i dytë më i madh i kanë marrë të dhënat përmes emailave me 20,9%. Më së shpeshti të dhënat ishin përdorur një herë në muaj me rreth 31,4%, ndërsa qëllimi i përdorimit të tyre ishte për politikëbërje me 41,3%. Web faqja e internetit të ASK-së më së shumti është përdorur një herë në javë me 34,4%.

Fushat më të kërkuara nga përdoruesit që ishin pjesë në anketës janë: Tregu i punës me 8,7%, Çmimet me 7,4%, Demografia dhe migracioni me 6,6%, Shëndetësia dhe mirëqenia sociale me 6,1% etj.

Kënaqshmëria e përdoruesve është matur duke bazuar në vlerësimin e ASK-së në përgjithësi, duke përfshirë plotësimin e nevojat të përdoruesve, cilësinë e të dhënave, krahasueshmërinë në kohë, besueshmërinë, si dhe sa lehtë gjinden të dhënat. Pastaj është matur niveli i kënaqshmërisë për vlerësimin e web faqes së ASK-së, vlerësimi i kënaqshmërisë me kontaktet me punonjësit, si dhe vlerësimi me shërbimet e ASK-së.

Vlerësimi i kënaqshmërisë është kryer me shkallë nga 1 deri në 5 me këtë përshkrim:

- 1 = Shumë dobët
- 2 = Dobët
- 3 = Mesatare
- 4 = Mirë
- 5 = Shumë mirë

Duke marrë parasysh cilësinë e përgjithshme të fushave statistikore vlerësim më të lartë përdoruesit i dhanë Llogarive Qeveritare me mesatare prej 4,3, Llogaritë ekonomike në bujqësi me 4,2, pastaj Indeksi i çmimeve dhe çmimet në bujqësi me mesatare 4,1 etj.

Rreth 45,5% e përdoruesve deklaruan se të dhënat statistikore janë të cilësisë së lartë, rreth 66,7% e tyre vlerësuan se të dhënat ishin të besueshme, ndërsa 62,5% vlerësuan krahasueshmërinë e të dhënave si të mira. Rreth 12,1% e përdoruesve deklaruan se ASK nuk i plotëson kërkesat e tyre, ndërsa 63,6% e përdoruesve deklaruan se të dhënat e ASK-së paraqiten në mënyrë të thjeshtë dhe të kuptueshme, si dhe rreth 60,6% e tyre deklaruan se të dhënat gjinden lehtë.

Web faqen e internetit të ASK-së e vlerësuan me mesatare prej 3,5. Rreth 67.6% e përdoruesve e përdorin kalendarin e publikimeve.

Përdoruesit e vlerësojnë profesionalizmin e punonjësve me mesatare 4,0; bashkëpunimin me punonjësit e vlerësojnë me mesatare 4,4; vendosjen e kontakteve me punonjësit e vlerësojnë me 4,2; si dhe shpejtësinë e përgjigjes me 4,1.

Rreth 88,5% e stafit ishin të kënaqur me cilësinë e përgjigjes, 84,6% e përdoruesve ishin të kënaqur me komunikimin me ASK-në, rreth 15,0% e përdoruesve nuk ishin të kënaqur me informacionet e marrë nëpërmjet mediave sociale. Rreth 52,0% e përdoruesve ishin të kënaqur me përmbajtjen e faqes së internetit, ndërsa 20,8% e përdoruesve deklaruan që nuk ka statistika të mjaftueshme.

## 2. Niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë

Niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë së përdoruesve është matur me anë të këtyre shtyllave:

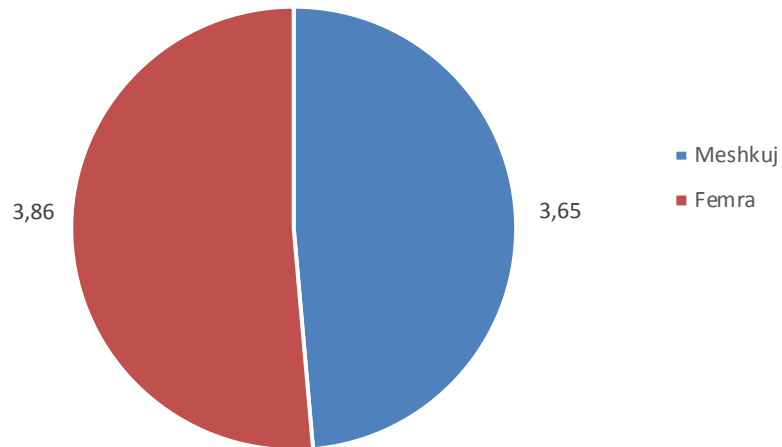
1. Kënaqshmëria e web faqes së internetit të ASK-së – vlerësimi mesatar 3,55
2. Kënaqshmëria me cilësinë e produkteve statistikore - vlerësimi mesatar 3,72
3. Kënaqshmëria e statistikave në përgjithësi – vlerësimi mesatar 3,75
4. Kënaqshmëria me punonjësit e ASK-se- vlerësimi mesatar 4,18
5. Kënaqshmëria me shërbimet e statistikore – vlerësimi mesatar 3,74

Niveli i kënaqshmërisë është matur si mesatare e të gjitha kritereve të përshkruara me sipër.



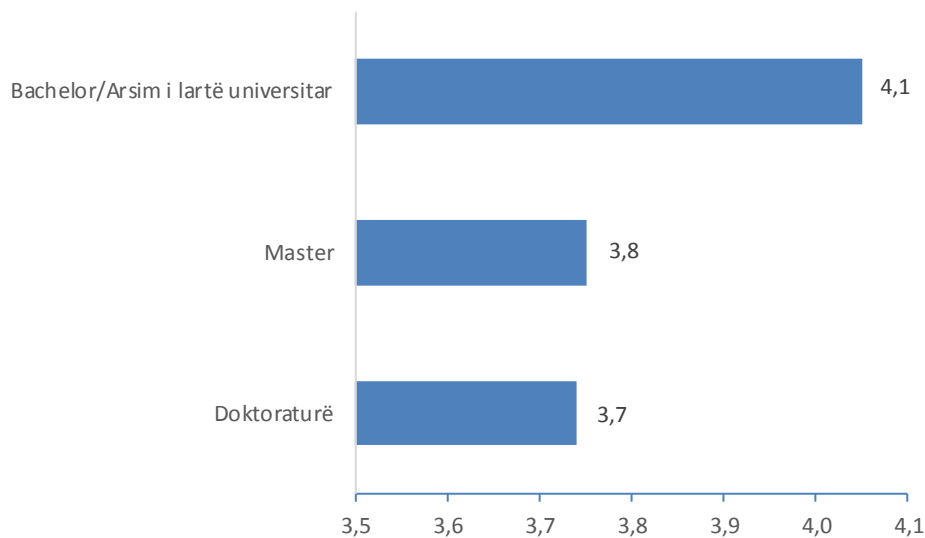
Niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë është 3,79.

## 2.1. Niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve sipas gjinisë



Vlerësimi mesatar i ASK-së sipas gjinisë është 3,65 për meshkuj ndërsa për femra është 3,86.

## 2.2. Niveli i kënaqshmërisë së përdoruesve sipas nivelit të edukimit

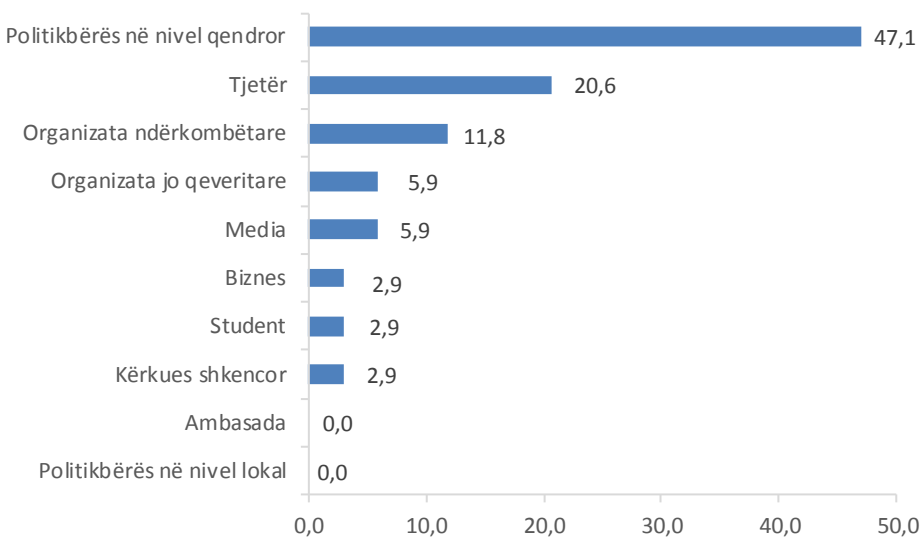


Bazuar në edukimin e përdoruesve, niveli më i lartë i edukimit me doktoraturë vlerësimin mesatar e dhanë me të ulët 3,7 krahasuar me nivelet e shkollimit me diploma master me vlerësim mesatar 3,8 si dhe me diploma bachelor apo arsim të lartë universitar me vlerësim mesatar 4,1.

## 3. Karakteristikat e përdoruesve

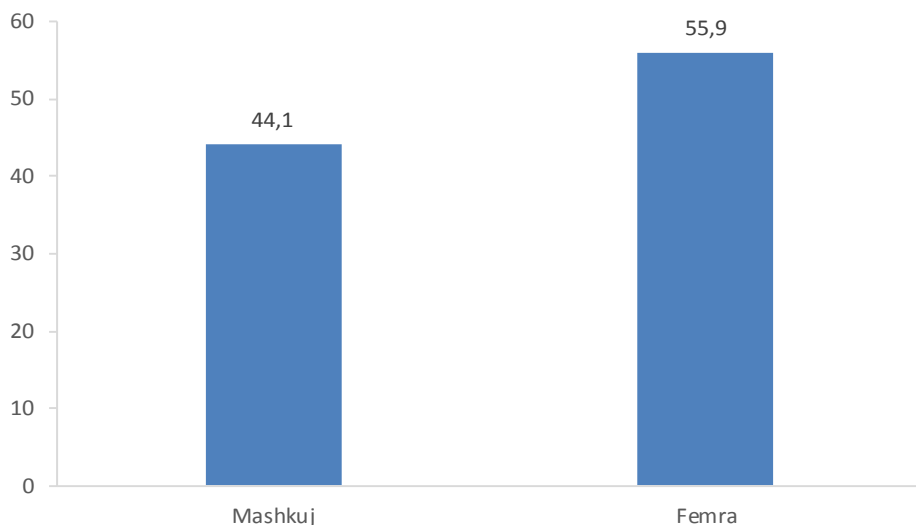
Pyetësi u plotësua nga 34 përdorues.

## P-1. Grupi i përdoruesve



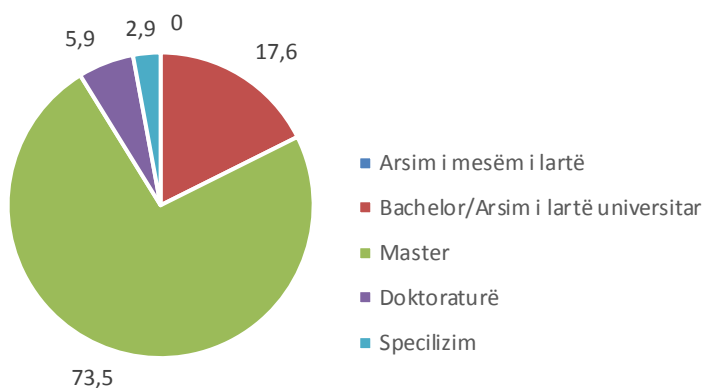
Shumica e përdoruesve të anketuar i takonin grupit politikbërës në nivel qendror me 47,1%, grupi i dytë më i madh përfshinë Institucione tjera të pavarura si dhe firma konsulente me 20,6%, grupi i tretë më i madh i përdoruesve ishte organizata ndërkombëtare me 11,8%. Organizata joqeveritare si dhe mediat me rreth 5,9%, ndërsa në grupin e bizneseve, studenteve si dhe kërkues shkencor me 2,9%.

## P-2. Gjinia



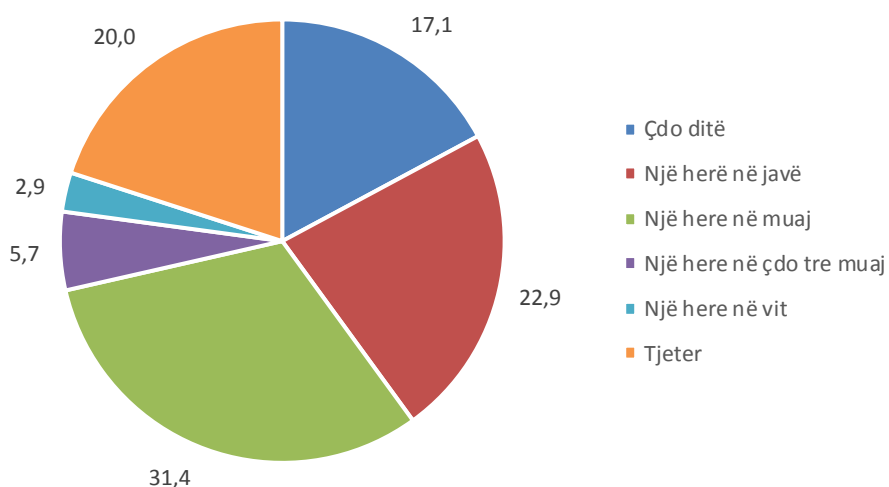
Nga përdoruesit 55,9% ishin femra ndërsa 44,1% ishin meshkuj.

### P-3. Niveli i shkollimit



Numri më i madh i përdoruesve të anketuar ka qenë me nivel të shkollimit me diplomë master me 73,5%, me diplome bachelor me 17,6%, ndërsa në përqindje më të vogël me doktorature me 5,9% si dhe specilizim tjetër me 2,9%.

### P-4. Shpeshtësia e përdorimit të dhënave statistikore

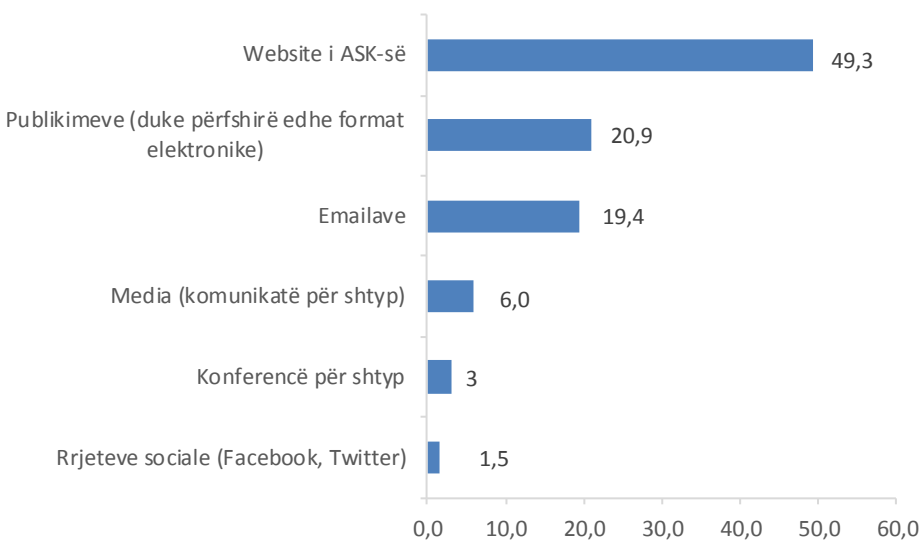


Rreth 31,4% e përdoruesve i përdorin të dhënat statistikore një herë në muaj, 22,9% një herë në javë, pastaj kategoria tjetër që nuk është specifikuar shpeshtësia rreth 20,0%, çdo ditë me 17,1%, një herë në çdo tre muaj me 5,7% si dhe me 2,9% një herë në vit.



## P-5. Marrja e informatave statistikore

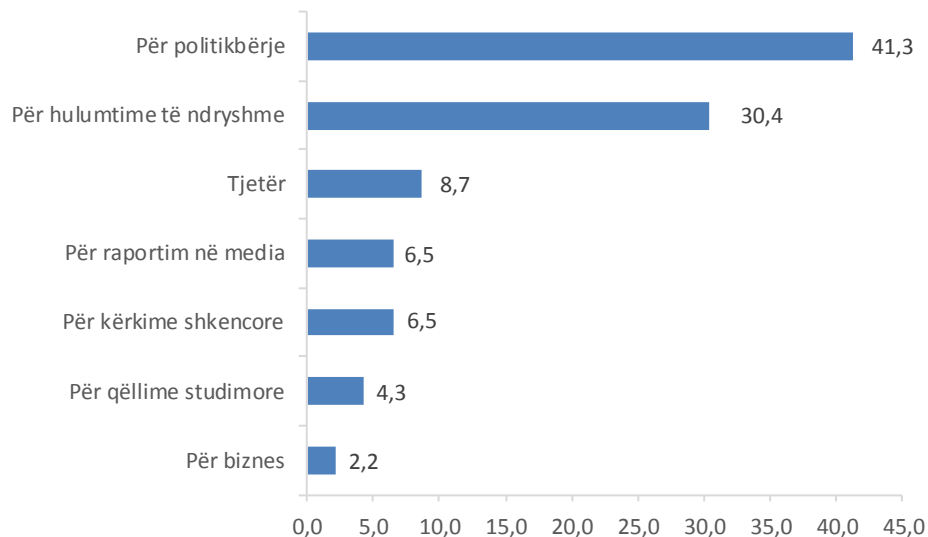
Përdoruesit kanë pasur të drejtën të përgjigjen më shumë se një përgjigje në këtë pyetje.



Web site i ASK-së ka qenë kanali që përdoruesit e kanë përdorur më së shumti për marrjen e informative statistikore. Meqenëse kemi pasur përgjigje të shumfishta web site i ASK-së ka një përqindje prej 49,3%, pastaj publikimet me 20,9%, emailave me 19,4%, media me 6,0% konferencë për shtyp me 3,0% si dhe rrjetet sociale me një përqindje të vogël me 1,5%.

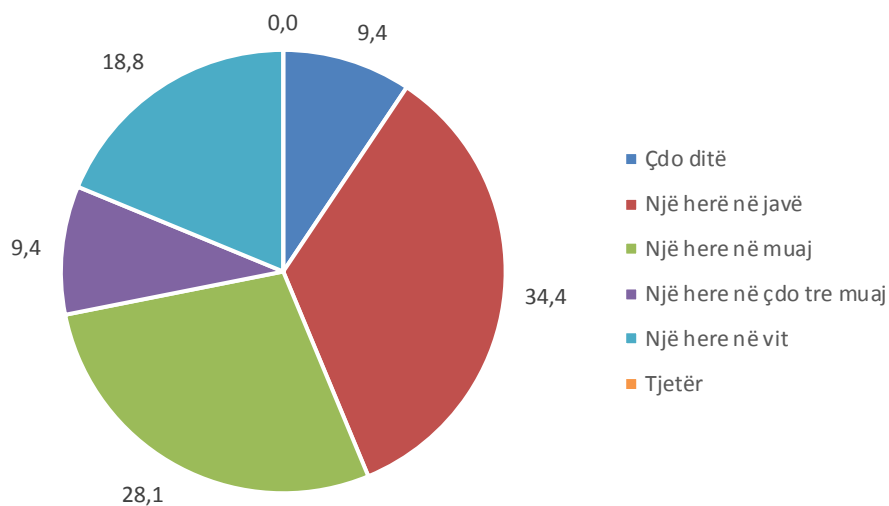
## P-6. Qëllimi i përdorimit të dhënave statistikore

Përdoruesit kanë cek të gjitha fushat e rëndësishme për ta (përgjigje e shumëfishtë)



Te dhënat përdoren për politikbërje me 41,3%, për hulumtime të ndryshme me 30,4%, për arsye tjera kryesisht qëllime të veta me 8,7%, për raportim në media si dhe kërkime shkencore me 6,5%, qëllime studimi me 4,3% si dhe për biznes me 2,2%.

## P-7. Shpeshësia e vizitës së web faqes së internetit të ASK-së



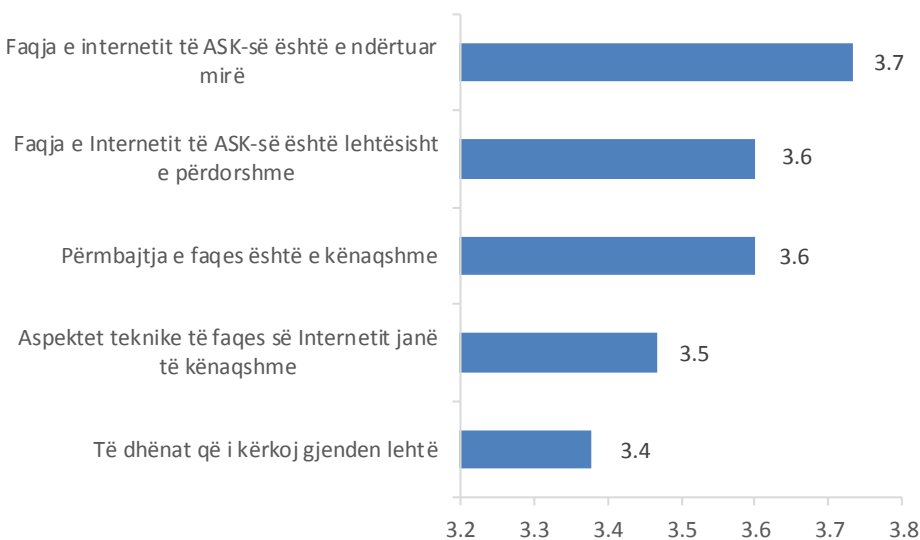
Faqja e internetit të ASK-së me së shpeshti u vizitua është një herë në javë me 34,4%, pastaj një herë në muaj me 28,1%, duke vazhduar me një herë në vit me 18,8%, ndërsa një herë në çdo tre muaj si dhe çdo ditë me përqindje të njëjtë prej 9,4%.

#### P-8. Vlerësimi i web faqes së Internetit të ASK-së

Faqja e internetit të ASK-së është kanali më i rëndësishëm i shpërndarjes së të dhënave statistikore. Në këtë pikë të pyetësorit përdoruesit kanë dhënë përgjigje se si është e ndërtuar web faqja e ASK-së, sa lehtë gjenden të dhënat, a është e përdorshme faqja e internetit, sa është e kënaqshme përmbajtja e faqes si dhe aspektet teknike të faqes së internetit.

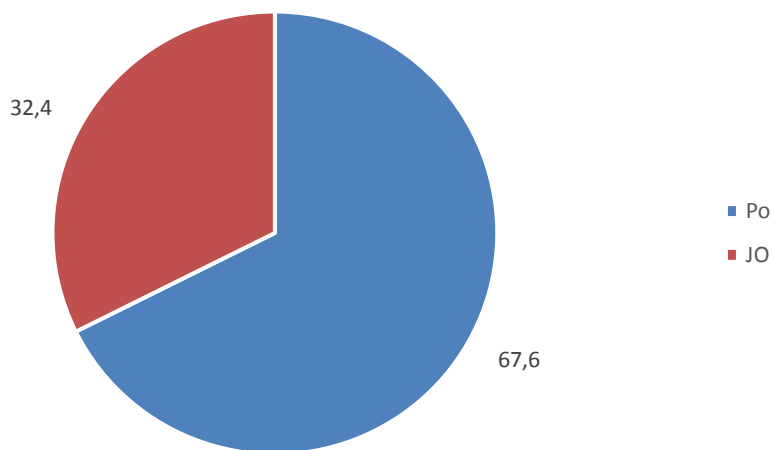
Vlerësimi është matur me nivel të kënaqshmërisë duke filluar nga 1- nuk pajtohem aspak, 2- nuk pasjtohem, 3-mesatarisht pajtohem, 4-pajtohem si dhe 5 – pajtohem plotësisht.

Vlerësimi i webfaqes së Internetit të ASK-së në mesatare.



Vlerësimi i web faqes së internetit të ASK-së është në nivelin mesatar të kënaqshmërisë duke filluar: të dhënat gjenden lehtë me vlerësim mesatar 3,4, aspektet teknike te faqes së internetit janë të kënaqshme me 3,5, përmbajtja është e kënaqshme me 3,6, faqja është lehtësisht e përdorshme me 3,6 si dhe web faqja e internetit është e ndërtuar mirë me vlerësim mesatar prej 3,7.

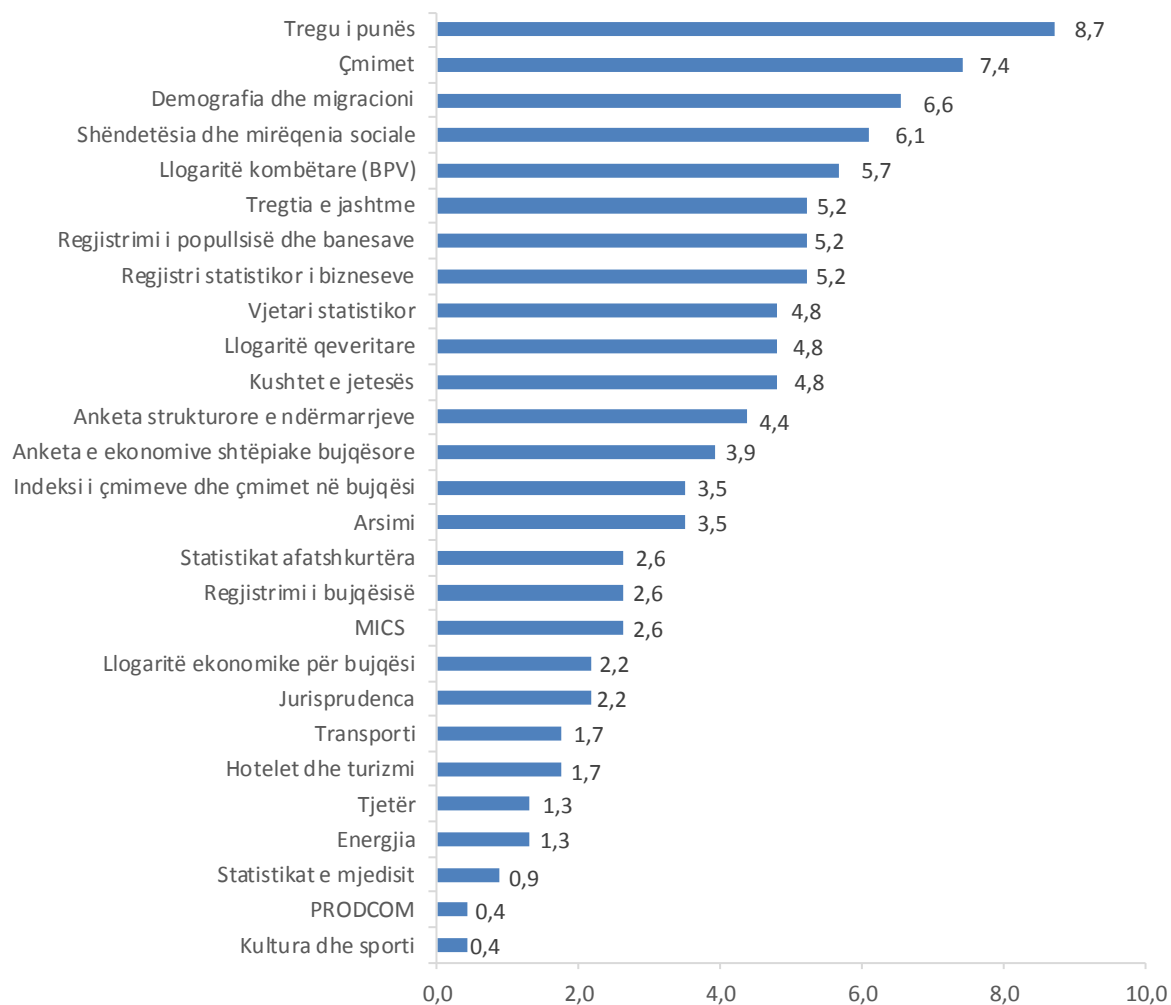
### P-9. Përdorimi i kalendarit te publikimeve



Rreth 67,6% e përdoruesve e përdorin kalendarin e publikimeve, ndërsa 32,4% e tyre nuk e përdorin kalendarin e publikimeve.

## P-10. Fushat statistikore që u përdoren më së shumti

Përdoruesit kanë pasur mundësi që të zgjedhin të gjitha fushat statistikore të përdorura duke dhënë më shumë se një përgjigje.

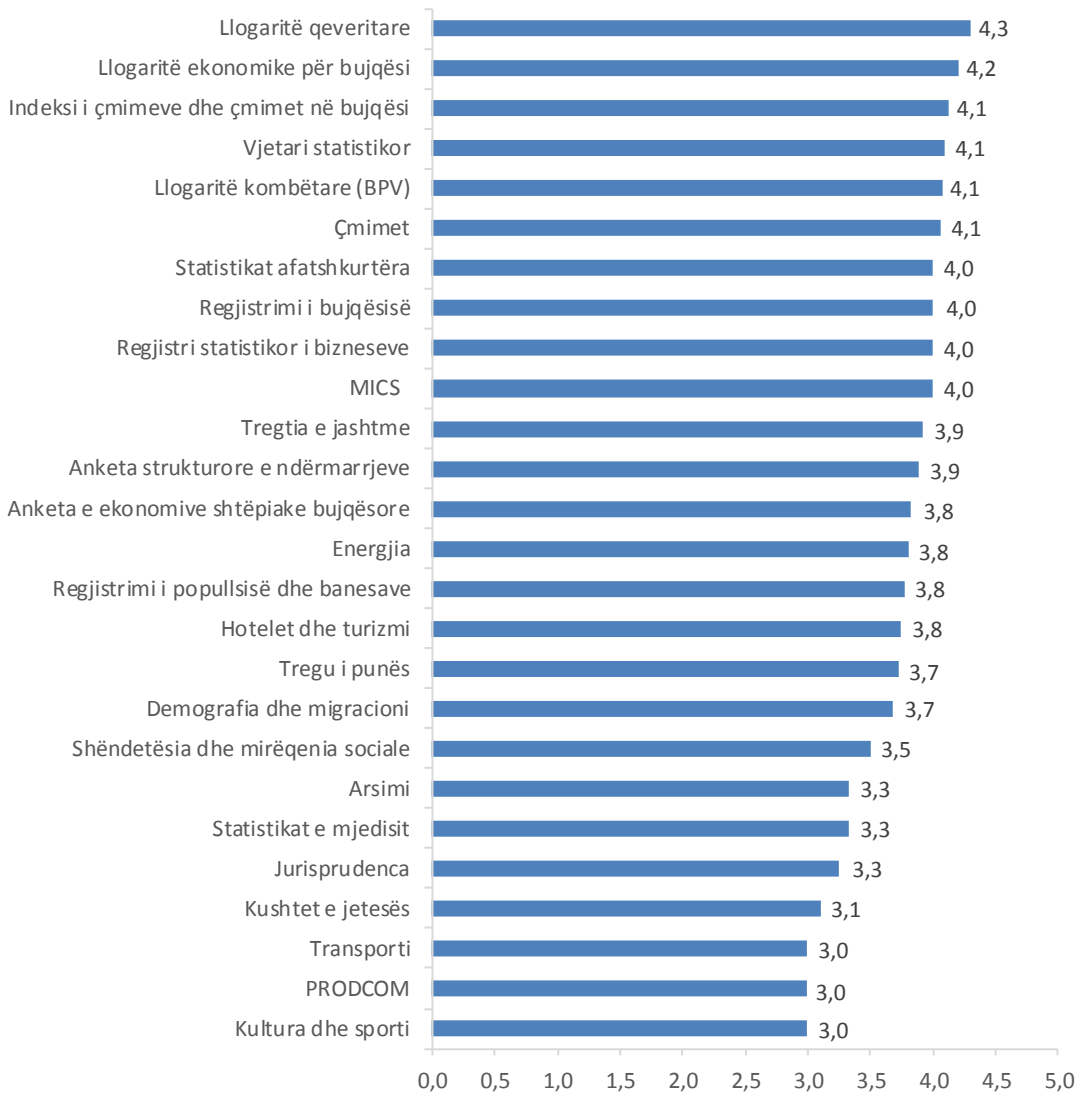


Fushat statistikore të përdorura më së shumti ishin: Tregu i punës me 8,7%, Çmimet me 7,4%, Demografia dhe migracioni me 6,6%, Shëndetësia dhe mirëqenia sociale me 6,1%. Ndërsa me pak që përdorëshin ishin Statistikat e mjedisit me 0,9%, PRODCOM me 0,4% si dhe Kultura dhe Sporti me 0,4%.

## P-11. Cilësia e produkteve statistikore

Cilësia e përgjithshme e produkteve statistikore është matur duke përdorur shkallën nga 1-shumë e dobët, 2- dobët, 3-mesatare, 4-mirë si dhe 5 – shumë mirë.

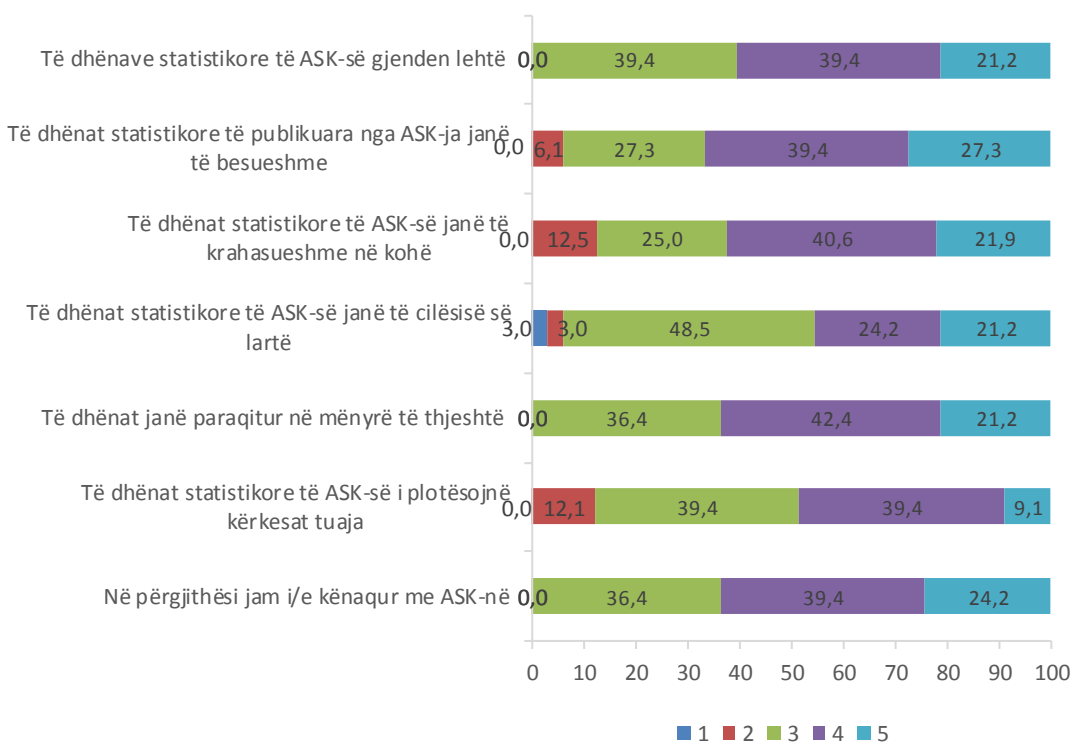
Cilësia e produkteve statistikore është matur duke llogaritur mesataren për përgjigjet e dhëna për secilin product.



Cilësia e produkteve është vlerësuar si vijon: Llogaritë qeveritare me 4,3, Llogaritë ekonomike në bujqësi me 4,2, Indeksi i çmimeve dhe çmimet në bujqësi me 4,1, Vjetari statistikore 4,1. Mesatarja me e ulët ka qenë në Transport, PRODCOM dhe Kultura dhe sporti me 3,0.

## P-12. Kënaqshmëria lidhur me ASK në përgjithësi

Në këtë pyetje kemi matur në përgjithësi kënaqshmërinë e ASK-së si: cilësia, krahasueshmëria në kohë, besueshmëria, plotësimi i kërkesave të përdoruesve, sa lehtë gjinden të dhënat statistikore etj duke përdorur shkallën nga 1- nuk pajtohem aspak, 2- nuk pajtohem, 3- mesatarisht pajtohem, 4-pajtohem si dhe 5 – pajtohem plotësisht.

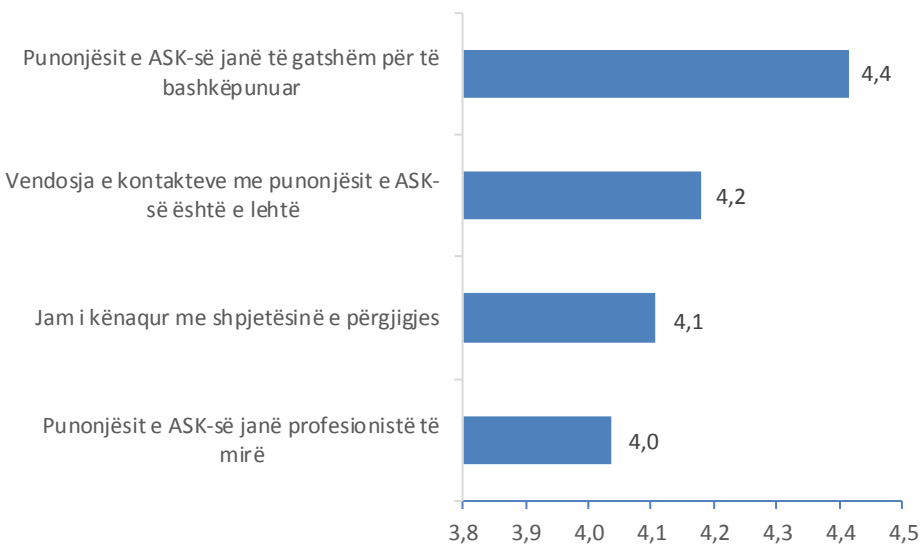


Rreth 60,6% e përdoruesve vlerësuan se të dhënat statistikore gjinden lehtë. Besueshmërinë e të dhënave në nivel të lartë e vlerësuan rreth 66,7%, ndërsa rreth 62,5% e përdoruesve deklaruan se të dhënat janë të krahasueshme në kohë. Vlerësim mesatar lidhur me cilësinë e të dhënave kishin dhënë rreth 48,5% , rreth 63,6% e tyre deklaruan se të dhënat paraqiten në mënyrë të thjeshtë dhe të kuptueshme, ndërsa rreth 12,1% e përdoruesve deklaruan se të dhënat statistikore nuk i plotësojnë kërkesat e tyre. Në përgjithësi janë të kënaqur me statistika rreth 63,6% e përdoruesve.

### P-13. Kontaktet me punonjësit e ASK-së

Niveli i kënaqshmërisë është matur duke përdorur shkallën 1- nuk pajtohem aspak, 2- nuk pajtohem, 3-mesatarisht pajtohem, 4-pajtohem si dhe 5 – pajtohem plotësisht .

Në përgjithësi kontaktet, shpjgetësia e përgjigjes, bashkëpunimi si dhe profesonalizmi i punonjësve të ASK-së ishin në nivelin e kënaqshmërisë së lartë me mesatare prej 4,1.



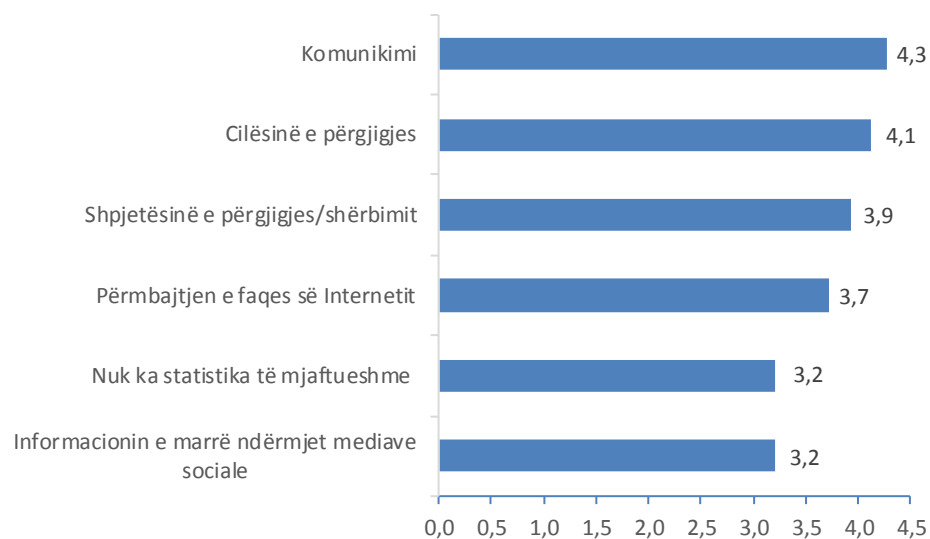
Rreth 78,6% e përdoruesve deklaruan që punonjësit e ASK-së ishin profesionistë të mirë. 85,7% e përdoruesve deklaruan se vënia e kontakteve me punonjësit e ASK-së është e lehtë. 78,6% e tyre ishin të kënaqur me shpjgetësinë e përgjigjes, si dhe 93,1% deklaruan se punonjësit janë të gatshëm për të bashkëpunuar.



#### P-14. Kënaqshmëria me shërbimet e mëposhtme

Niveli i kënaqshmërisë është matur duke përdorur shkallën 1- nuk pajtohem aspak, 2- nuk pajtohem, 3-mesatarisht pajtohem, 4-pajtohem si dhe 5 – pajtohem plotësisht.

Komunikimi, cilësia e përgjigjes, shpejtësia e përgjigjes, përmbajtja e faqes së internetit, nuk ka statistika të mjaftueshme si dhe informacionet e marrura ndërmjet mediave sociale kishin mesatare prej 3,7.



Rreth 88,5% e stafit ishin të kënaqur me cilësinë e përgjigjes, 84,6% e përdoruesve ishin të kënaqur me komunikimin me ASK-në, 15,0% e përdoruesve nuk ishin të kënaqur me informacionet e marrë nëpërmjet mediave sociale. 52,0% e përdoruesve ishin të kënaqur me përmbajtjen e faqes së internetit, ndërsa 20,8% e përdoruesve deklaruan që nuk ka statistika të mjaftueshme.