

A large, dynamic splash of blue water occupies the lower half of the page, with droplets and ripples visible. The water splash is positioned on the left side, curving upwards and to the right, framing the text.

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE PËR PERIUDHËN JANAR-DHJETOR 2019

IMPLEMENTUAR NGA:



D&D Business Support Center L.L.C.
Sheshi. "Edit Durham", H1, Nr.11,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel: +377(0)44-693-564,
E-mail: info@dd-bsc.com www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:



K.R.U. Gjakova

Rruga: "UÇK" 7, 50000 Gjakovë.
Qendra e Thirrjeve:
+383 390 320 503
Mardhënia me Konsumatorë:
+383 390 330 001
Email: info@kru-gjakova.com

Prishtinë, Mars 2020

Përmbajtja

1. Hyrje	5
2. Metodologjia e hulumtimit	7
2.1. Shpërndarja e të anketuarve sipas zonës së banimit	8
2.2. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjinisë dhe moshës.....	8
2.3. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjendjes ekonomike të familjes	9
3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova SH.A.....	10
3.1. Qasja në shërbimet e kompanisë K.R.U Gjakova SH.A.....	10
3.2. Vlerësimi lidhur me ofrimin e shërbimeve të kompanisë	11
3.3. Vlerësimi për tarifat e shërbimeve të kompanisë.....	11
3.4. Vlerësimi për pagesën e shërbimeve të kompanisë	12
4. Të gjeturat nga anketa	14
5. Konkluzionet dhe rekomandimet	17
6. Anex 1. Pyetësor	18

Lista e tabelave

Tabela 1. Tipi i banimit.....	8
Tabela 2. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjinisë dhe moshës.....	8
Tabela 3. Qasja në shërbimet e kompanisë.....	10
Tabela 4. Vlerësimi lidhur me ofrimin e shërbimeve të kompanisë.....	11
Tabela 5. Vlerësimi për tarifat e shërbimeve të kompanisë.....	12
Tabela 6. Vlerësimi për pagesën shërbimeve të kompanisë.....	12
Tabela 7. Arsyet për mospagesë të shërbimeve.....	13
Tabela 8. Vlerësimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me shërbimet e kompanisë.....	14

Lista e figurave

Figura 1. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjendjes ekonomike të familjes.....	9
---	---

1. Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga Kompania Rajonale e Ujësjetllësit Gjakova SH.A. Qëllimi i hulumtimit është matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjetllësit dhe kanalizimit, të ofruara nga kompania K.R.U. Gjakova SH.A. për periudhën Janar – Dhjetor 2019. Rezultatet e pranura nga pyetësi do t'i shërbejnë kompanisë si informacion për të vlerësuar, krahasuar dhe përcjellur zbatimin e të gjitha aktiviteteve të kompanisë.

Shërbimet e kompanisë së ujësjetllësit dhe kanalizimit kanë fokus konsumatorin, duke treguar përgjegjësi në angazhimet e tyre sociale dhe mjedisore. Si objektive kryesore strategjike e tyre është mundësia e ndryshimit të shërbimeve të tyre duke i ofruar ato me cilësi më të lartë, të përballueshme ekonomikisht, përmirësim të performancës menaxheriale të kompanisë dhe duke i mundësuar qasje në shërbimet e ujësjetllësit dhe kanalizimit. Në këtë hulumtim janë përfshirë zonat e shërbimit të cilën e mbulon ndërmarrja publike K.R.U Gjakova SH.A. (Gjakovë, Rahovec dhe Lumbardh).

Për të realizuar këtë hulumtim K.R.U. Gjakova SH.A. në bashkëpunim me D&D Business Support Center L.L.C. planifikojnë të adresojnë shqetësimet e konsumatorëve dhe opinionet e tyre rreth cilësisë së shërbimeve të cilat ata i ofrojnë, rrjedhimisht edhe përmirësimin e aspekteve të veqanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi K.R.U Gjakova SH.A. dhe palët tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve, para së gjithash rreth:

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes,
- Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale),
- Efikasitetit të K.R.U.-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënie të pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjetllësit dhe kanalizimit,
- Efikasitetit të K.R.U.-s gjatë leximit të ujëmatësve,
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit,
- Efikasitetit të përgjithshëm të K.R.U.-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit,

- Vlerësimi për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë,
- Vlerësimi të nivelit të informimit nga K.R.U.-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit,
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, dhe në rastin e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i K.R.U.-së me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve, etj.

Poashtu studimi është i strukturuar në mënyrë që detajet dhe përshkrimi i hulumtimit të jenë në pjesën e parë, pra hyrjen, që përmban qëllimin e hulumtimit, kujt do ti adresohet dhe detaje se çka do të përmbajë pjesa tjetër e hulumtimit në total. Pjesa e dytë përfshinë metodologjinë e hulumtimit ku përshkruhen metodat të cilat janë përdorur deri tek arritja e grumbullimit të të dhënave, analizimi dhe komentimi rreth rezultateve të pranuar nga të anketuarit dhe pjesa e fundit e raportit do të përmbillet me konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore gjatë hulumtimit.

Hulumtimi rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve, me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, realizohet në baza vjetore e cila shërben për krahasimin e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe gjithashtu përmirësimin e shërbimeve të ofruara ndër vite.

2. Metodologjia e hulumtimit

Hulumtimi është zhvilluar nëpërmjet pyetësorit i cili është përpiluar për këtë hulumtim nga K.R.U. Gjakova SH.A. dhe i implementuar nga ana e kompanisë konsulente D&D Business Support Center L.L.C. Ky pyetësor i është adresuar 1,950 anketuesve me 18 pyetje të cilat kanë mundur të gjenerojmë të dhëna statistikore dhe opinione të ndryshme që krijojnë mundësi për të bërë vlerësime dhe identifikimin e nevojave të konsumatorëve me qëllim ngritjen e kapacitetit të tyre në shërbime.

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania shtrinë zonat e shërbimit të cilën e mbulon ndërmarrja publike K.R.U "Gjakova SH.A." (Gjakovë, Rahovec dhe Lumbardh).

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, është bërë edhe analizimi veç e veç i kategorive të pyetjeve të bëra në pyetësor. Për të arritur këtë, pyetësori është ndarë në tri (3) pjesë:

- **Pjesa 1** – Pjesa e parë përfshinë të dhëna të përgjithshme si gjinia, mosha, vendbanimi dhe gjendja ekonomike familjare.
- **Pjesa 2** – Pjesa e dytë përmbanë informata rreth shërbimeve të cilat K.R.U Gjakova SH.A i ofron dhe kënaqshmërisë së konsumatorëve.
- **Pjesa 3** – Pjesa e tretë përmbanë të dhëna të cilat kanë të bëjnë me efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave të zeza, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga Zyra për konsumatorë.

Hulumtimi është zhvilluar gjatë muajit shkurt 2020 ndërsa ka përfshirë periudhën kohore janar – dhjetor 2019.

2.1. Shpërndarja e të anketuarve sipas zonës së banimit

Siç mund të shihet nga tabela më poshtë, nga gjithsej 1,950 të anketuar, 1,125 prej tyre apo rreth 57.70% janë banorë që jetojnë në qytet dhe që kanë qasje në shërbimet që ofron kompania, 672 të anketuar apo 34.50% janë banorë që jetojnë në qytezë. Ndërsa, vetëm 153 apo 7.80% e të anketuarve që i janë përgjigj pyetësorit janë banorë që jetojnë në fshat.

TABELA 1. TIPI I BANIMIT

Tipi i banimit	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Qytet	1,125	57.70%
Qytezë	672	34.50%
Fshat	153	7.80%
Total	1,950	100%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

2.2. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjinisë dhe moshës

Nga Tabela 2. mund të shihet se nga numri i përgjithshëm prej 1,950 të të anketuarve, të cilët i janë përgjigjur pyetjeve të pyetësorit, 962 apo rreth 49.33% e të anketuarve janë të moshës 18 deri 35 vjet, me një shpërndarje prej 497 apo 25.49% të anketuar të gjinisë femërore dhe 465 apo 23.85% e të anketuarve janë të gjinisë mashkullore. Ndërmjet moshës 36 dhe 50 vjet janë 820 apo 42.05% e të anketuarve, ku nga këta të anketuar 302 apo 15.49% janë të gjinisë femërore dhe 518 apo 26.56% e të anketuarve janë të gjinisë mashkullore. Ndërsa, ndërmjet moshës 51 – 70 vjet janë 168 apo 8.62% e të anketuarve, ku prej tyre 45 apo 2.31% janë të gjinisë femërore dhe 123 apo 6.31% janë të gjinisë mashkullore.

TABELA 2. SHPËRNDARJA E TË ANKETUARVE SIPAS GJINISË DHE MOSHËS

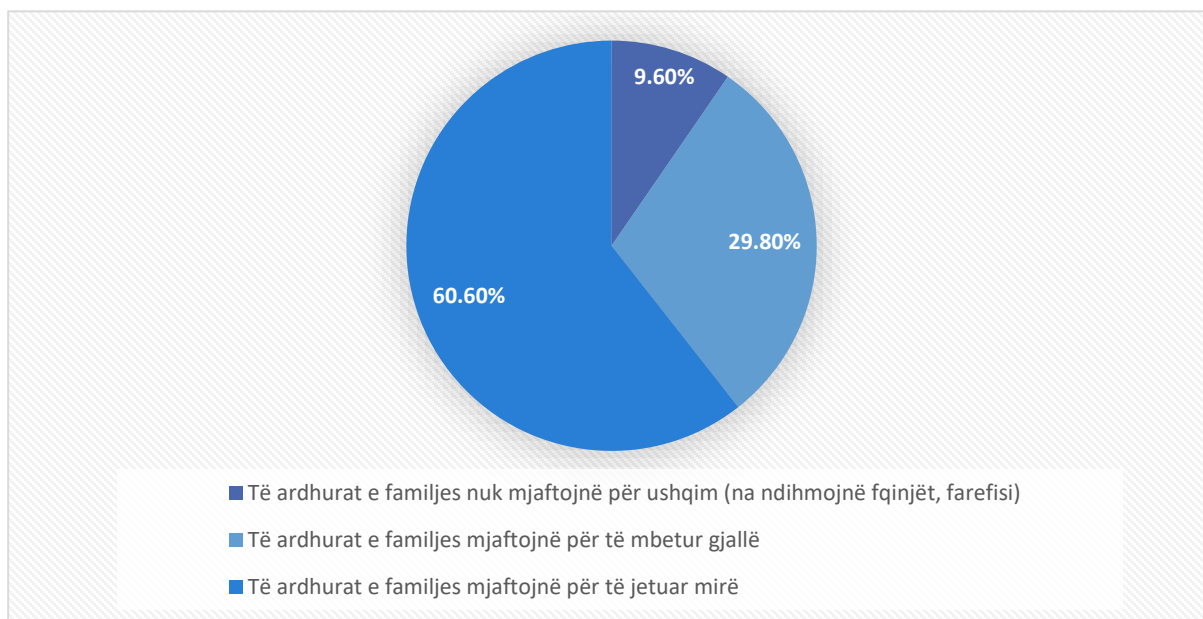
Gjinia	Moshë		
	18 - 35 vjet	36 - 50 vjet	51 - 70 vjet
Femër	497	302	45
	25.49%	15.49%	2.31%
Mashkull	465	518	123
	23.85%	26.56%	6.31%
Gjithsej	962	820	168
	49.33%	42.05%	8.62%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

2.3. Shpërndarja e të anketuarve sipas gjendjes ekonomike të familjes

Siç shihet në Figurën 1., është paraqitur gjendja ekonomike e të anketuarve ku 60.60% kanë deklaruar se të ardhurat e familjes ju mjaftojnë për të jetuar mirë, 29.80% e të anketuarve kanë deklaruar se të ardhurat e familjes së tyre mjaftojnë sa për të mbetur gjallë, ndërsa 9.60% e të anketuarve kanë deklaruar se të ardhurat e familjes nuk ju mjaftojnë atyre për ushqim, por që ju ndihmojnë fqinjët apo farefisi.

FIGURA 1. SHPËRNDARJA E TË ANKETUARVE SIPAS GJENDJES EKONOMIKE



Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova SH.A.

Vijimi i hulumtimit do të përmbajë analizimin e rezultateve të pranuar nga ana e të anketuarve të cilët janë përgjigjur në pyetësonin e përgaditur nga K.R.U Gjakova SH.A., lidhur me shërbimet që ofron kompania e tyre, hulumtim i cili është implementuar nga D&D Business Support Center L.L.C. Duke qenë se qëllimi i këtij hulumtimi ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ofruara nga K.R.U Gjakova SH.A me këto rezultate kompania do të ketë mundësinë që të informohet rreth shqetësimeve të konsumatorëve dhe të kenë një pasqyrë për ndryshime, qasje dhe përmirësime të mëtutjeshme rreth shërbimeve të tyre.

3.1. Qasje në shërbimet e kompanisë K.R.U Gjakova SH.A.

Në Tabelën 3. janë të paraqitura të dhënat nga anketimi se në cilat shërbime që ofron kompania K.R.U Gjakova SH.A kanë qasje konsumatorët e kompanisë. Nga tabela mund të vërejmë që 75.16% e konsumatorëve të kompanisë kanë qasje në ujësjellës dhe kanalizim në pjesën që e mbulon kjo kompani me shërbimet e saj. 13.28% e të anketuarve janë përgjigjur që kanë qasje vetëm në shërbimet e ujësjellësit, ndërsa 11.54% janë përgjigjur që kanë qasje vetëm në shërbimet e kanalizimit.

TABELA 3. QASJA NË SHËRBIMET E KOMPANISË

	Ujësjellës	Kanalizim	Ujësjellës dhe kanalizim
Qytet	120	107	898
	6.15%	5.49%	46.05%
Qytezë	107	109	456
	5.49%	5.59%	23.38%
Fshat	32	9	112
	1.64%	0.46%	5.74%
Gjithsej	259	225	1,466
	13.28%	11.54%	75.18%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

3.2. Vlerësimi lidhur me ofrimin e shërbimeve të kompanisë

Përsa i përket shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me ofrimin e shërbimeve nga ana e kompanisë, nga kjo anketë kemi kuptuar që konsumatorët në përgjithësi janë shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova SH.A. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 49.33% e tyre janë shprehur që janë shumë të kënaqur me ofrimin e shërbimeve nga kompania dhe 25.90% e të anketuarve janë përgjigjur që në përgjithësi janë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga kompania. Nga kjo mund të kuptojmë që 75.23% e të anketuarve janë shprehur që janë të kënaqur me kompaninë dhe shërbimet që ata ofrojnë. Më tutje, 22.62% e të anketuarve janë shprehur që janë mesatarisht të kënaqur dhe 2.05% e të anketuarve janë deklaruar që janë shumë të pakënaqur me shërbimet e kompanisë. Një përqindje prej 0.10% janë shprehur neutral përsa i përket kësaj pyetje.

TABELA 4. VLERËSIMI LIDHUR ME OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË KOMPANISË

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di
Qytet	571	349	193	11	1
	29.28%	17.90%	9.90%	0.56%	0.05%
Qytezë	324	117	213	18	0
	16.62%	6.00%	10.92%	0.92%	0.00%
Fshat	67	39	35	11	1
	3.44%	2.00%	1.79%	0.56%	0.05%
Gjithsej	962	505	441	40	2
	49.33%	25.90%	22.62%	2.05%	0.10%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

3.3. Vlerësimi për tarifat e shërbimeve të kompanisë

Në tabelën e mëposhtme kemi paraqitur vlerësimet e konsumatorëve lidhur me çmimet e kërkuara nga kompania për shërbimet që ata ofrojnë. Nga analizimi i përgjigjeve të të anketuarve, kemi nxjerrë rezultatin që tarifat për shërbimet që ofron kompania janë të përballueshme. Përreth 60.77% e të anketuarve janë shprehur që këto çmime janë të përballueshme për çdo familje. Më tej, 21.95% e të anketuarve janë përgjigjur që tarifat për shërbimet që kompania ofron për konsumatorët e saj janë të larta, ndërsa rreth 3.03% e të anketuarve janë shprehur që tarifat për shërbimet e kompanisë janë shumë të larta dhe që duhen liruar. 14.05% e të anketuarve janë përgjigjur që këto tarifa janë të ulëta në krahasim me

shërbimet që pranojnë dhe që nuk paraqet asnjë problem për të paguar ato, ndërsa 0.21% e të anketuarve janë përgjigjur që nuk kanë njohuri për çmimet që ofron kompania për shërbimet e tyre.

TABELA 5. VLERËSIMI PËR TARIFAT E SHËRBIMEVE TË KOMPANISË

	Shumë të larta	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Nuk e di
Qytet	28	254	688	152	3
	1.44%	13.03%	35.28%	7.79%	0.15%
Qytezë	18	134	400	119	1
	0.92%	6.87%	20.51%	6.10%	0.05%
Fshat	13	40	97	3	0
	0.67%	2.05%	4.97%	0.15%	0.00%
Gjithsej	59	428	1,185	274	4
	3.03%	21.95%	60.77%	14.05%	0.21%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

3.4. Vlerësimi për pagesën e shërbimeve të kompanisë

Nëpërmjet kësaj pyetje jemi munduar që të kuptojmë se sa janë të rregullt konsumatorët në pagesën e shërbimeve që ata pranojnë nga kompania, dhe në rast të mospagesës jemi munduar që të kuptojmë arsyen pse ata nuk po i paguajnë ato. Nga anketimi kemi nxjerr rezultatit që 56.62% e konsumatorëve i paguajnë rregullisht shërbimet që pranojnë nga kompania dhe 35.74% e të anketuarve janë përgjigjur që shërbimet e kompanisë i paguanë kohë pas kohë. Ndërsa 7.64% e të anketuarve janë përgjigjur që nuk i paguajnë faturat asnjëherë.

TABELA 6. VLERËSIMI PËR PAGESËN SHËRBIMEVE TË KOMPANISË

	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë
Qytet	763	281	81
	39.13%	14.41%	4.15%
Qytezë	247	361	64
	12.67%	18.51%	3.28%
Fshat	94	55	4
	4.82%	2.82%	0.21%
Gjithsej	1,104	697	149
	56.62%	35.74%	7.64%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

Nga të anketuarit që janë përgjigjur në këtë pyetësor që nuk paguajnë asnjëherë shërbimet që pranojnë nga kompania, jemi munduar që të kuptojmë edhe arsyet se përse nuk po paguhet me rregull shërbimet e kompanisë. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 89.93% e tyre janë përgjigjur që nuk kanë mundësi financiare që të paguajnë faturat dhe 7.38% e të anketuarve janë shprehur që nuk ju vijnë me rregull faturat prandaj edhe nuk i paguajnë ato. Ndërsa, 2.68% e të anketuarve që janë shprehur që nuk i paguajnë asnjëherë shërbimet e kompanisë janë përgjigjur që arsyet për atë është pakënaqësia e tyre me ofrimin e shërbimeve nga ana e kompanisë.

TABELA 7. ARSYET PËR MOSPAGESË TË SHËRBIMEVE

	I/ e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Nuk janë mundësitë financiare për t'i paguar	Nuk më vijnë faturat rregullisht	Diçka tjetër
Qytet	1	68	7	0
	0.67%	45.64%	4.70%	0.00%
Qytezë	1	56	4	0
	0.67%	37.58%	2.68%	0.00%
Fshat	2	10	0	0
	1.34%	6.71%	0.00%	0.00%
Gjithsej	4	134	11	0
	2.68%	89.93%	7.38%	0.00%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

4. Të gjeturat nga anketa

Nga tabela e paraqitur më poshtë mund të vërejmë se në total ka përqindje pozitive në aspektin e kënaqshmërisë së konsumatorëve rreth shërbimeve të cilat K.R.U Gjakova SH.A. ofron siç janë kyçja në shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimin, ofrimin e shërbimeve të cilat ndikojnë në informimin e konsumatorëve rreth dëmtimeve, zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave, përcjelljen e faturave, efikasitetin e intervenimeve të shërbimeve teknike, kualitetin e furnizimit të ujit të pijshëm dhe largimin e ujërave të zeza.

TABELA 8. VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE LIDHUR ME SHËRBIMET E KOMPANISË

Kënaqshmëria e konsumatorëve me:	Dobët	Të pakënaqur	Mirë	Të kënaqur	Shumë të kënaqur
Kualitetin e furnizimit me ujë të pijes	1.40%	3.60%	12.70%	31.90%	50.40%
Kualitetin e largimit të ujërave të zeza	2.10%	4.20%	14.90%	35.50%	43.30%
Tarifat e shërbimeve	2.20%	4.70%	14.50%	34.60%	43.90%
Efikasitetin e përpunimit (realizimit) të kërkesave për kyçje në shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit	2.30%	4.50%	14.80%	36.20%	42.30%
Efikasitetin e leximit të ujmëmatësve dhe përcjelljen e faturave për shërbimet e marrura	1.70%	5.20%	14.50%	33.50%	45.10%
Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/ kërkesave të juaja	2.40%	4.60%	15.30%	35.40%	42.30%
Shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë	2.40%	5.50%	15.20%	30.80%	46.10%
Nivelin e informimit për ndërprerjet e ujit me rastin e paraqitjes së dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit	2.20%	5.60%	15.20%	34.70%	42.30%
Efikasitetin e intervenimeve të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në mënjanimin e defekteve në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit	2.40%	4.70%	15.30%	34.20%	43.50%

Burimi: Të dhënat nga anketimi 2020

Duke filluar me kualitetin e furnizimit me ujë të pijes, 50.40% e të anketuarve kanë vlerësuar që janë shumë të kënaqur me kualitetin e furnizimit me ujë, 31.90% e të anketuarve janë shprehur që janë të kënaqur me kualitetin e furnizimit me ujë, 12.70% kanë vlerësuar me mirë kualitetin e furnizimit me ujë dhe pjesa tjetër e konsumatorëve janë përgjigjur që janë të pakënaqur me kualitetin e ofruar për furnizimin me ujë nga kompania. Ndërsa sa i përket kualitetit të largimit të ujërave të zeza, 43.30% e të anketuarve janë shprehur që janë të kënaqur me kualitetin e largimit të ujërave të zeza, 35.50% e të anketuarve janë përgjigjur që janë në përgjithësi të kënaqur me shërbimet e ofruara nga kompania për largimin e ujërave të zeza, 14.90% e të anketuarve janë shprehur që kualiteti i largimit të ujërave të zeza është i mirë. Pjesa tjetër prej 6.30% janë shprehur që janë të pakënaqur me kualitetin e largimit të ujërave të zeza.

Tek kënaqshmëria e konsumatorëve ndaj tarifave të shërbimeve mund të vërejmë që 43.90% e të anketuarve kanë vlerësuar që janë shumë të kënaqur me tarifat, 34.60% e të anketuarve janë shprehur që janë të kënaqur me tarifat e shërbimeve dhe 14.50% janë vlerësuar me mirë. Sa i përket efikasitetit të përpunimit (realizimit) të kërkesave për kyçje në shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit vërejmë se 42.30% konsumatorët kanë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova SH.A, 36.20% e të anketuarve janë të kënaqur me këtë shërbim të ofruar nga kompania, 14.8% kanë vlerësuar shërbimet me mirë ku pjesa tjetër janë më pak të kënaqur rreth shërbimit për përpunimin e kërkesave për kyçje të shërbimeve.

Te shërbimi për efikasitetin e leximit të ujëmatësve dhe përcjelljen e faturave për shërbimet e marrura, mund të shohim se 45.10% e konsumatorëve janë shprehur që janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, 33.50% e të anketuarve kanë vlerësuar se janë të kënaqur, 14.50% kanë vlerësuar me mirë dhe pjesa tjetër e konsumatorëve janë përgjigjur me të pakënaqshur ose dobët.

Përsa i përket pjesës së efikasitetit të zgjidhjes së ankesave/ kërkesave të konsumatorëve, 42.30% e të anketuarve janë shprehur që janë shumë të kënaqur me efikasitetin e kompanisë për zgjidhje të ankesave të konsumatorëve, 35.40% e të anketuarve janë shprehur që në përgjithësi janë të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë për të zgjidhur ankesat dhe kërkesat e tyre, 15.20% janë shprehur që janë mesatarisht të kënaqur me efikasitetin e ofruar nga kompania për zgjidhjen e ankesave të tyre.

Kënaqshmëria e konsumatorëve rreth shërbimeve të ofruara është ajo që ka rëndësi për kompaninë, ata përmes zyrës për konsumatorë mundohen të ofrojnë zgjidhje, ku 46.10% e të anketuarve janë përgjigjur që janë shumë të kënaqur, 30.80% e konsumatorëve janë përgjigjur që janë të kënaqur. 15.30% e të

anketuarve janë shprehur që janë mesatarisht të kënaqur me shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë.

Sa i përket informimit të konsumatorëve për ndërprerjet e ujit me rastin e paraqitjes së dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit 42.30% kanë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 34.7% janë përgjigjur se janë të kënaqur dhe pjesa tjetër e konsumatorëve janë më pak të kënaqur, ndërsa për efikasitetin e intervenimeve të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në mënjanimin e defekteve në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit 43.5% kanë vlerësuar shërbimin me shkëlqyeshëm dhe 34.2% kanë vlerësuar shërbimin me shumë mirë.

Kjo na tregon se një numër i madh i konsumatorëve kanë qëndrim pozitiv ndaj shërbimeve të ofruara dhe ndikon në ngritjen e nivelit të shërbimeve akoma më shumë rreth përmirësimit të mëtutjeshëm.

5. Konkluzionet dhe rekomandimet

Siç e kemi përmendur dhe më lartë, qëllimi i hulumtimit ishte matja e kënaqshmërisë së konsumatorit rreth shërbimeve që i ofron K.R.U Gjakova SH.A. dhe identifikimin e mangësive dhe shqetësimeve që konsumatorët kanë gjatë furnizimit dhe kualitetit të shërbimeve. Ky hulumtim ka rezultuar me qasje pozitive nga ana e kompanisë ndaj konsumatorëve përkatësisht zonave që mbulon K.R.U Gjakova SH.A. Hulumtimi ka reflektuar se ku kompania duhet të ndërmarrë dhe të organizojë aktivitete specifike në mënyrë që pakënaqësitë e konsumatorëve të arrihen të plotësohen në mënyrë sa më të mirë për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Duke u bazuar në vitet paraprake përmirësimet në shërbime kanë qenë dukshëm të mira dhe efikase në mënyrë që konsumatorët të jenë të kënaqur sa i përket ujësjellësit dhe kanalizimit dhe të mos kenë pakënaqshmëri rreth këtyre shërbimeve.

Në anën tjetër, bashkëpunimi i kompanisë me klientët, po ashtu është vlerësuar relativisht lartë. Megjithatë, D&D Business Support Center i rekomandon kompanisë që interaktiviteti dhe bashkëpunimi midis konsumatorëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të konsumatorëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër, e që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.

6. Anex 1. Pyetësor

SHËNIME DEMOGRAFIKE

Gjinia:	☐ Mashkull	☐ Femër	Mosha: _____
Tipi i vendbanimit:	☐ Fshat	☐ Qytezë	☐ Qytet
Si e vlerësoni gjendjen ekonomike të familjes:			
☐ Të ardhurat e familjes nuk mjaftojnë për ushqim (na ndihmojnë fqinjët, farefisi)			
☐ Të ardhurat e familjes mjaftojnë për të mbetur gjallë			
☐ Të ardhurat e familjes mjaftojnë për të jetuar mirë			

PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

1. Në cilat shërbime keni çasje?*

- ☐ Në ujësjellës
- ☐ Në kanalizim

2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?*

- ☐ Shumë të kënaqur
- ☐ Të kënaqur
- ☐ Mesatarisht të kënaqur
- ☐ Shumë të pa kënaqur
- ☐ Nuk e di

3. Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve?*

- ☐ Shumë të larta
- ☐ Të larta
- ☐ Të përballueshme
- ☐ Të ulëta
- ☐ Nuk e di

4. A i paguani shërbimet?*

- ☐ Rregullisht
- ☐ Kohë pas kohe
- ☐ Asnjëherë

5. Arsyet për mos pagesë?*

- ☐ I/ e pakënaqur me nivelin e shërbimit
- ☐ Nuk janë mundësitë financiare për t'i paguar
- ☐ Nuk më vijnë faturat rregullisht
- ☐ Diçka tjetër

ANKETA:

	1	2	3	4	5
1. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e furnizimit me ujë të pijes?*	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e largimit të ujerave të zeza?*	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve?*	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përpunimit (realizimit) të kërkesave për kyçje në shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit?*	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e leximit të ujëmatësve dhe përcjelljen e faturave për shërbimet e marura ?*	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të juaja?*	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ofruara nga Zyra për konsumatorë?*	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sa jeni të kënaqur me nivelin e informimit për ndërprerjet e ujit me rastin e paraqitjes së dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit?*	☐	☐	☐	☐	☐
9. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e intervenimeve të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në mënjanimin e defekteve në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit?*	☐	☐	☐	☐	☐

1 - Dobët	2 - Kënaqshëm	3 - Mirë	4 – Shumë mirë	5 – Shkëlqyeshëm
-----------	---------------	----------	----------------	------------------