



SH.M.M.F.F.R

## **Sondazhi për Hulumtimin e Opinionit**

# **KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORËVE ME SHËRBIMET E K.U.R “HIDRODRINI” Sh.A 2016**

## **Raporti final**

Pejë, Mars 2017



SH.M.M.F.F.R

## I. Hyrje

Furnizimi me ujë të pijshëm është çështje e rëndësisë së jetësore për njerzimin. Edhe në vendet me burime të mjaftueshme të ujit është i pamundur furnizimi cilësor pa një menaxhim të qëndrueshëm dhe efikas. Marrë parasysh rëndësinë e madhe që ka furnizimi me ujë dhe shërbimet e kanalizimit është e nevojshme që të egzistojnë raporte të përhershme ndermjet Kompanisë shërbyese dhe konsumatorit. Andaj, mendimi i konsumatorit për cilësinë e shërbimeve dhe qështjet tjera është mjaft i rëndësishëm. Sondazhet e matjes së kënaqshmërisë janë një nga instrumentet të cilat kryesisht përdoren për marrjen e opinionit të konsumatorve lidhur me shërbimet.

Ky sondazh është realizuar me qëllim të hulumtimit të shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e K.R.U "Hidrodrini" Sh.A. e cila është institucion publik profesional i licencuar nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, për ofrimin e shërbimeve bazë, të furnizimit me ujë të pijshëm dhe shërbimet kanalizimit në rajonin e Pejës.

K.R.U "Hidrodrini" Sh.A. vepron me shërbimet e veta territorin e komunës së Pejës, Istogut, Klinës, Deçanit dhe Junikut duke ofruar kështu shërbimet e veta për kategoritë e ndryshme të konsumatorve. Sipas vizionit dhe misionit të kësaj kompanie kuptohet se qëllimi kryesor i K.R.U "Hidrodrini" Sh.A është ofrimi i shërbimeve cilësore dhe trajtimi i konsumatorve në mënyrë të drejtë, të barabartë dhe pa dallime. Shkalla e kënaqshmërisë së konsumatorëve, përkatësisht matja dhe njohja konkrete e kësaj kënaqshmërie ka rëndësi të shumëfishtë ngase mbi këtë bazë kompania jo vetëm se konstaton opinionin e konsumatorve të saj por kjo mund të shërbejë edhe si orientim për përmirësimin e shërbimeve në segmentete e caktuara.

Me qëllim të matjes së shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e K.U.R "Hidrodrini" Sh.A, ka kontraktuar SH.M.M.F.F.R e cila përmes anketimit të responentve në terren në Pejë, Istog, Klinë, Deçan dhe Junik, ka përpiluar sondazhin e kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2016.

Shpresojmë që ky sondazh të ndihmoj sado pak K.R.U "Hidrodrini" Sh.A në orientimet e saja dhe planifikimet strategjike të punës.



SH.M.M.F.F.R

## II. Metodologjia

Me qëllim të arritjes së rezultateve sa më të sakta në lidhje me nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorve me shërbimet e K.R.U “Hidrodrini” në komunat në të cilat operon, përkatësisht Pejë, Istog, Klinë, Deçan dhe Junik, Shoqata për Monitorimin dhe Mbrojtjen e Florës dhe Faunës “Rugovë” (SH.M.M.F.F.R) ka realizuar intervistimin në total të 350 respondentve në këtë ndarje:

Pejë: 150,

Istog: 55,

Klinë: 55,

Deçan: 55, dhe

Junik: 35 respondent.

Anketimi është bërë përmes pyetsorit të përgatitur i cili përmban të dhënat gjenerale të respondentit siq janë: mosha, gjinia dhe statusi social si dhe 10 pyetje të cilat kanë të bëjnë me kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e K.U.R “Hidrodrini”. Pyetsori përmban pyetje të qarta dhe përgjigje opcionale të përshtatshme për të gjitha kategoritë e respondentve të intervistuar.

Hulumtimi është i karakterit kuantitativ dhe i aplikuar në mënyrë direkte me persona madhorë të cilët kanë njohuritë e mjaftueshme në lidhje me temën e trajtuar. Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave ishin më efikase falë planifikimit dhe dizajnit të pyetsorit të përshtatshëm formën e të cilit do të ua bashkangjesim edhe në fund të këtij raporti.

Respondent të këtij hulumtimi janë pjestar të ndryshëm të shoqërisë si përnga mosha, gjinia, statusi social etj.



SH.M.M.F.F.R

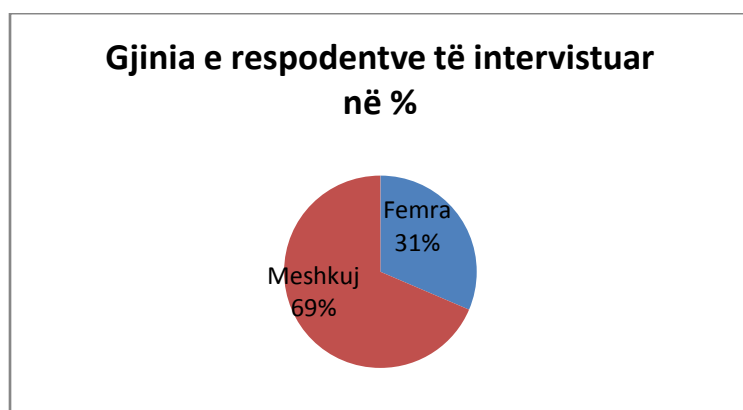
### III. Paraqitja e rezultateve të hulumtimit Analiza

#### Gjinia

Pjesëmarrja në sondazh sipas gjinisë është paraqitur në tabelën e mëposhtme sipas komunave.

Komuna		Peja	Istogu	Klina	Deçani	Juniku	Totali
Gjinia	Mashkull	88	40	36	44	23	231
	Femër	62	15	19	11	12	119
Totali i responentve		150	55	55	55	35	350

Në grafikonin e mëposhtëm është paraqitur pjesmarrja e llogaritur në përqindje sipas pjesmarrjes së gjinive.

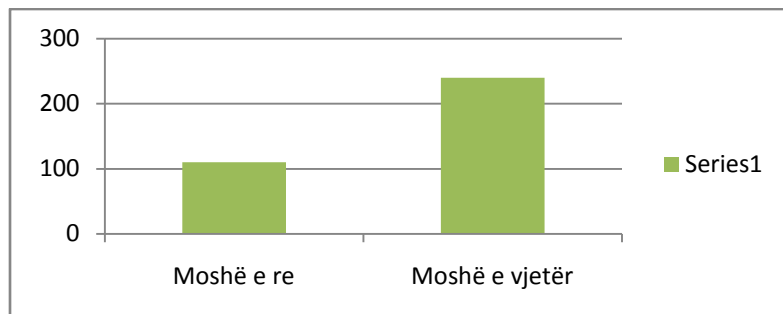


#### Mosha e responentve.

Responentët janë të moshave dhe gjinive të ndryshme duke filluar nga mosha 18 vjeq deri tek responenti më i moshuari 79 vjeq (pensioner nga Juniku). Deri në moshën 25 vjeq janë intervistuar 110 persona ndërsa prej 25 deri në 79 vjeq janë intervistuar 240 persona. Grafiksht do të dukej kështu:



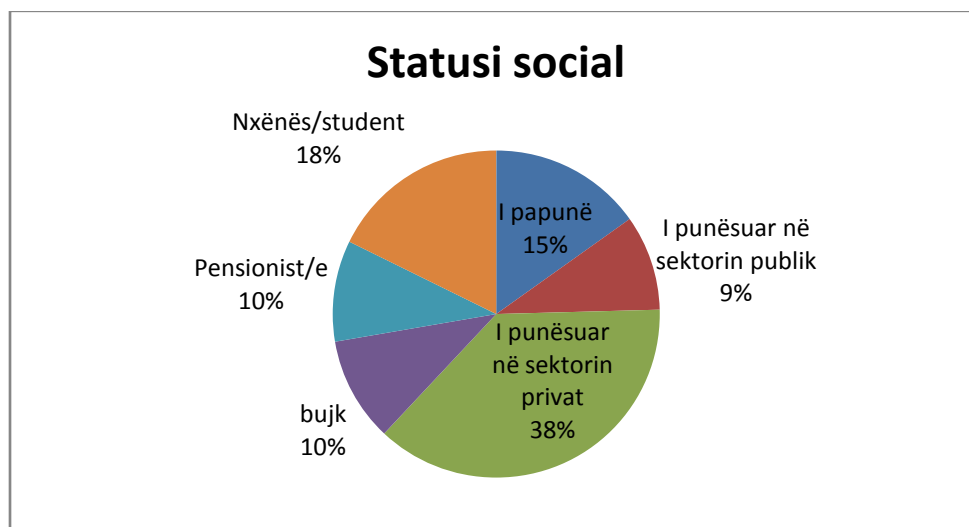
SH.M.M.F.F.R



## Statusi social

Të intervistuarit u takojnë shtresave të ndryshme sociale duke përfshirë të papunë, të punësuarit, të punësuarit në sektorin publik e privat, pensionist etj.

- i papunë
- i punësuar në sektorin publik
- i punësuar në sektorin privat
- bujk
- pensionist
- nxënës-student



### 1. A jeni konsumator i K.R.U “Hidrodrini” ?

Të gjithë të anketuarit janë deklaruar se janë shfytëzues të shërbimeve të K.R.U “Hidrodrini” posaqërisht kur është fjala për shfytëzimin e ujit të pijshëm.



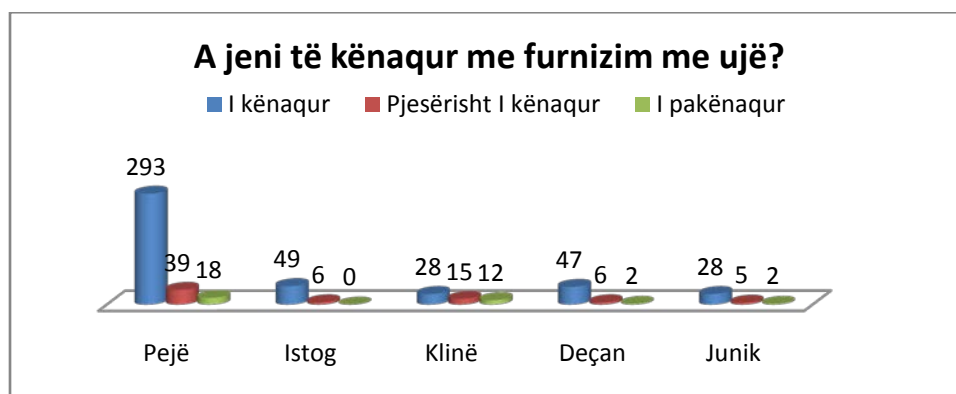
SH.M.M.F.F.R



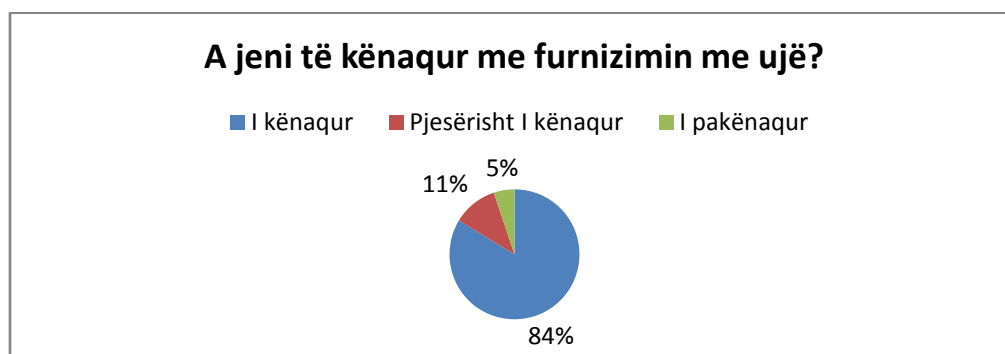
## 2. A jeni të kënaqur me furnizim me ujë?

Në lidhje me pyetjen nese janë të kënaqur me furnizimin me ujë, shihet qartë niveli i lartë i kënaqshmerisë si në aspektin cilësor ashtu edhe në atë kuantitativ. Përrjashtimisht, në komunën e Klinës është evidentuar një numër i konsideruar i responentve të pakënaqur dhe pjesërisht të kënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm. Në fakt nga komunikimi i drejtëpërdrejtë me ata mund të konstatojmë se pakënaqësia ka të bëjë me cilësinë e një pjese të ujesjellësit në Klinë.

Grafikisht niveli i kënaqshmerisë në komunat e anketuara është paraqitur si më poshtë:



Ndersa e shprehur në perqindje në përgjithësi në nivel rajoni përgjigja në pyetjen përkatëse është paraqitur në figurën e mëposhtme.

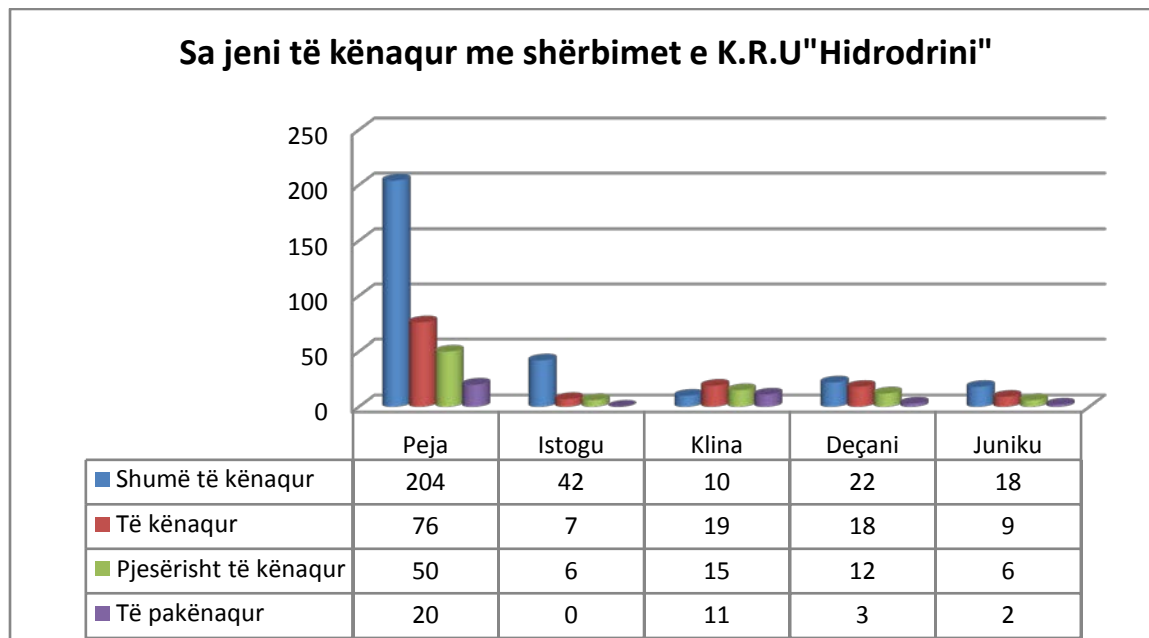




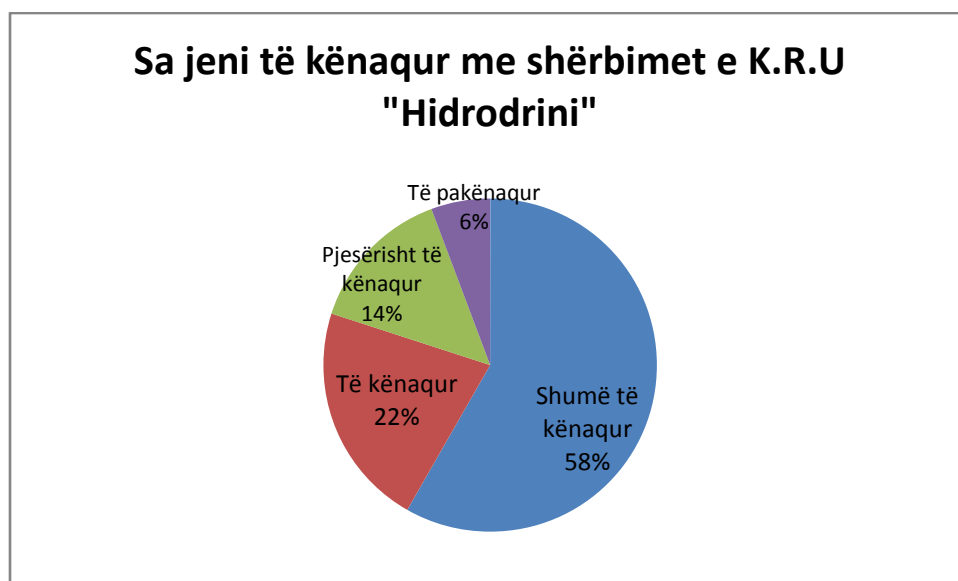
SH.M.M.F.F.R

### 3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.U.R "Hidrodrini"?

Në këtë pyetje respondentve ju janë sqaruar, sipas nevojës, edhe specifikat e shërbimeve të cilat i ofron K.U.R "Hidrodrini" Sh.A, në mënyrë që përgjigja e tyre të jetë sa më reale.



Shprehur në përqindje kënaqshmëria e repodentve të intervistuar me shërbimet e K.R.U "Hidrodrini-t" është si në vijim.



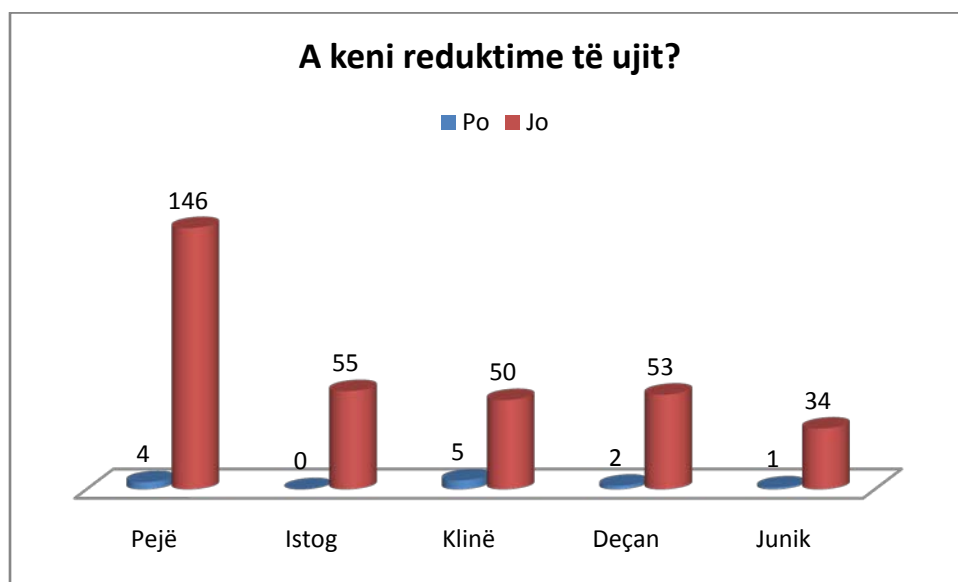


SH.M.M.F.F.R

#### 4. A keni reduktime të ujit?

Në këtë pyetje të cilën respondentet kanë pasur të përgjigjen me Po ose Jo. Ata të cilët janë përgjigjur me po i janë përgjigjur edhe nënpyetjes opcionale lidhur me kohën e reduktimeve. Sa i përket kësaj qështje duhet theksuar se shumica e atyre kanë potencuar se reduktimet janë kryesisht verës dhe se ndërlidhen me keqpërdorimin e ujit gjatë kohës së verës.

Në grafikonin e mëposhtëm janë paraqitur përgjigjet e respondentve në komunat përkatëse lidhur me reduktimet e ujit.



Në përgjithësi vetëm rreth 3% kanë theksuar se kanë reduktime, përderisa pjesa tjetër kanë deklaruar se kanë furnizim të rregullt.

Në figurën vijuese është paraqitur në përqindje përgjigja nese kanë reduktime ose jo.





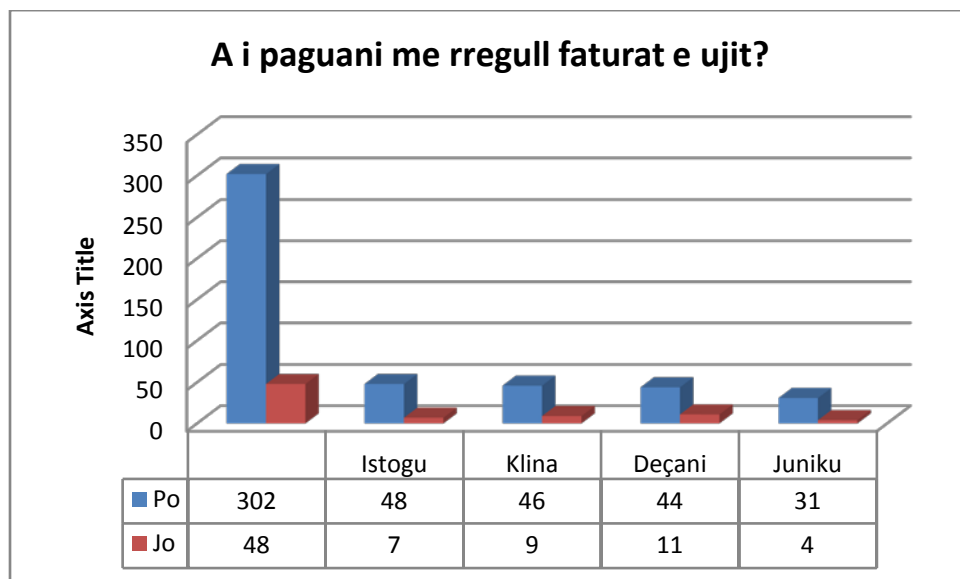


SH.M.M.F.F.R

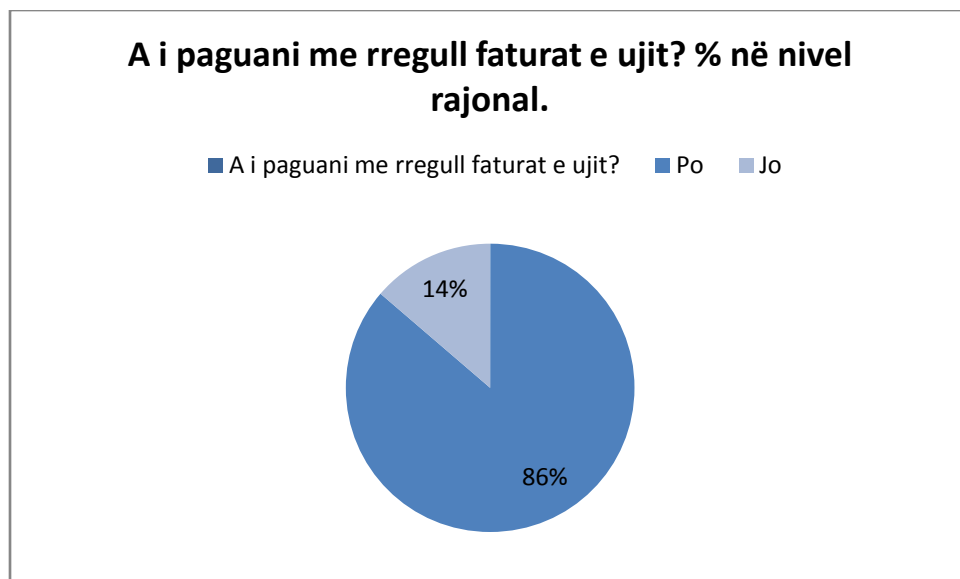
## 5. A i paguani fakturat me rregull?

Qështja e pagesës së faturave të ujit të shpenzuar është mjaftë e rëndësishme, prandaj edhe ne i kemi dhënë rëndësi deklarimit të responentëve me anonimitet të plotë. Besojmë se kjo ka ndikuar sado pak që deklarimet e tyre të jenë korrekte.

Në grafikonin e mëposhtëm janë paraqitur rezultatet e anketimit në këtë pyetje.



Shprehur në përqindje lidhur me pagesën e rregullt të faturave të ujit kemi figurën e mëposhme.



## 6. Nese jo, cilat janë arsyet? Responentet janë përgjigjur në këto opsione:

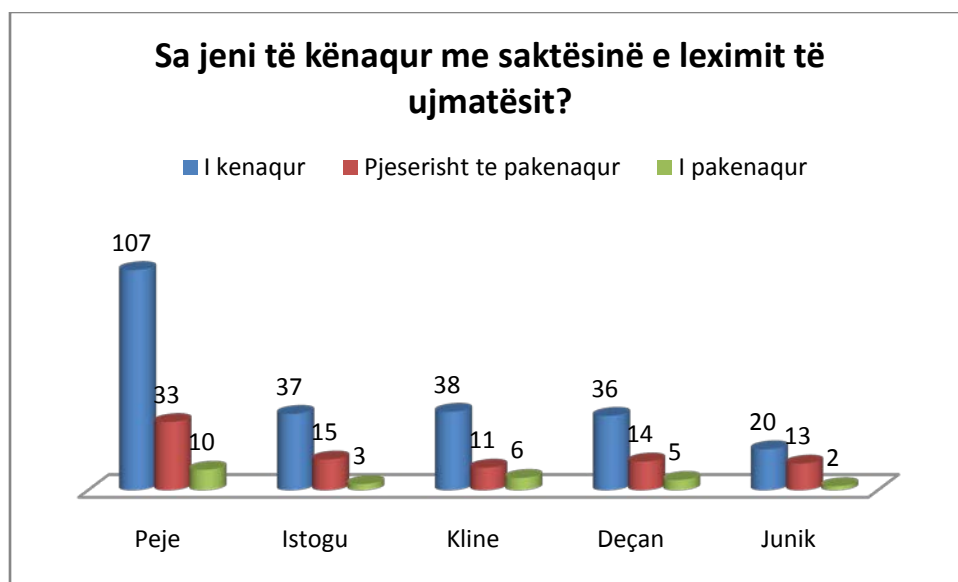


SH.M.M.F.F.R

- Njesori i ujit nuk lexohet me rregull----- 0
- Të ardhurat e pamjaftueshme-----40 respodent (Pejë14, Istog 7, Klinë 6, Deçan 9, Istog 4, Junik 4)
- Mospranimi i faturave me rregull-----8 respodent (Peje 3, Klinë 3, Deçan 2)
- Tjetër \_\_\_\_\_ 0

## 7. Sa jeni të kënaqur me saktësinë e leximit të ujmatësit?

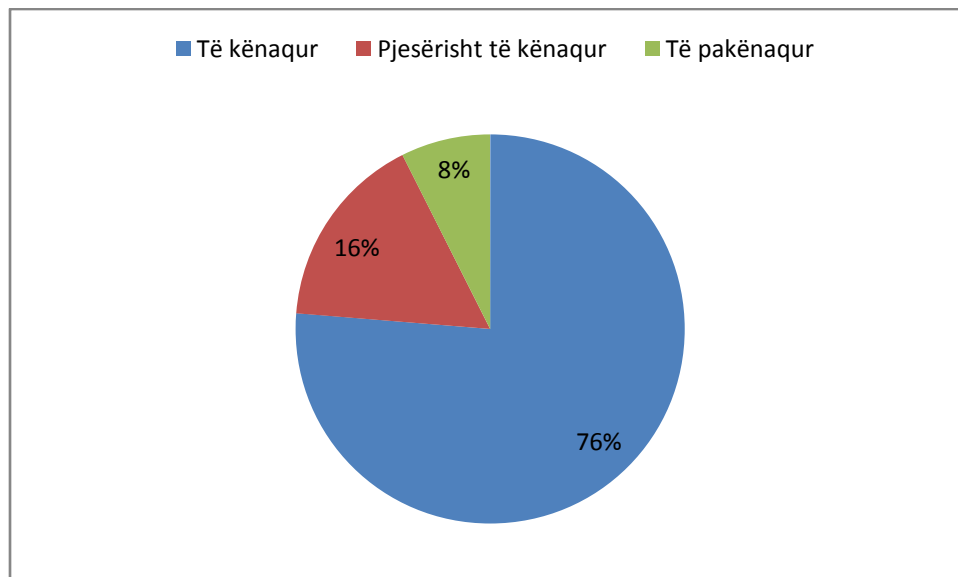
Një nga pyetjet e parashtruara në pyetsor ka të bëjë me saktësinë e leximit të ujmatësit përkatësisht njehsorit. Kryesisht respodentët nuk janë të paknaqur në lidhje me saktësinë e leximit të njehsorëve. Në grafikonin e mëposhtëm do të gjeni rezultatet e detajuara të opinionit të respodentëve lidhur me këtë temë.



Shprehur në përqindje kemi rezultatet në vijim:

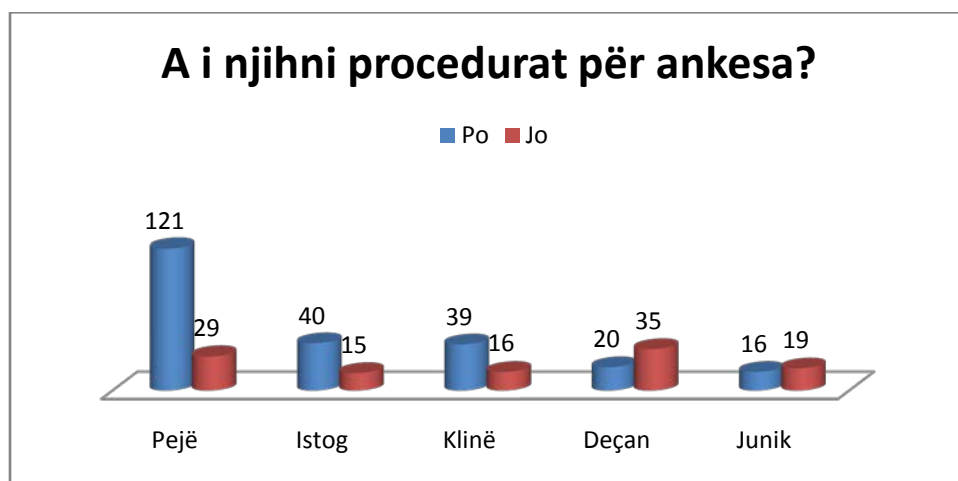


SH.M.M.F.F.R



## 8. A i njihni procedurat për ankesa në rastet kur keni pakënaqësi ndaj shërbimeve të ujësjellësit?

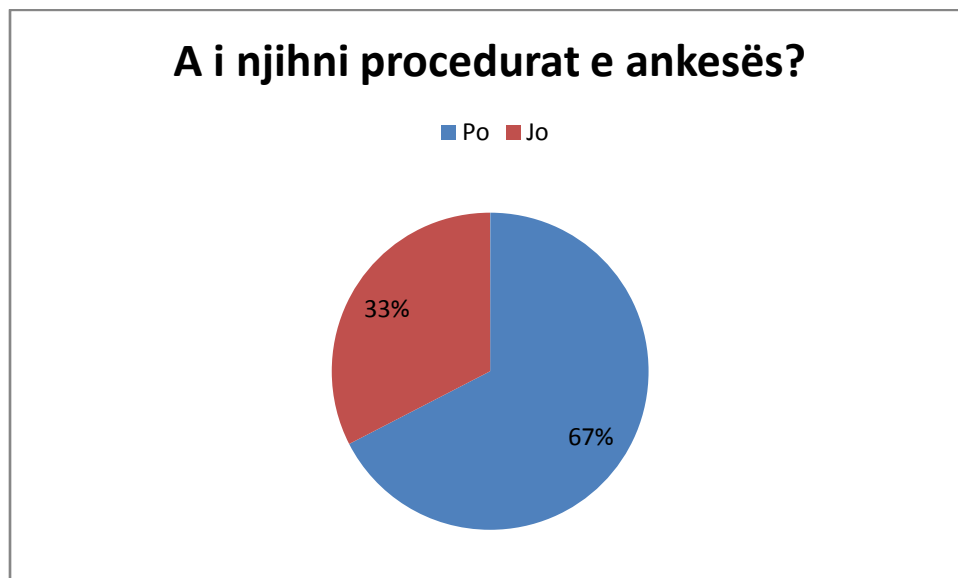
K.R.U" Hidrodrini" i jep rëndësi të posaqme edhe të drejtës së ankesës së konsumatorëve në rast të gabimeve eventuale, prandaj njëra nga pyetjet me interes është se sa janë të njoftuar konsumatorët me procedurat e ankesës. Jo të gjithë e kanë idenë se si procedohet dhe si trajtohen ankesat e tyre. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se 33% të respondentëve të intervistuar nuk i njohin procedurat e ankimit megjithse 67% janë deklaruar se i njohin këto proceduar mbetet që në të ardhmen konsumatorët të njoftohen edhe më shumë për procedurat e ankimit dhe besueshmërinë e trajtimit korrekt të tyre





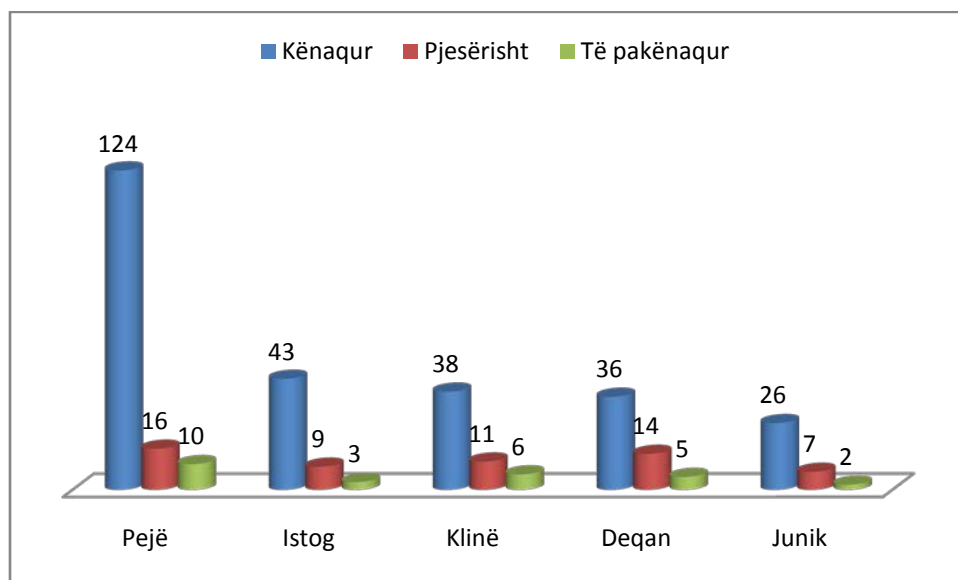
SH.M.M.F.F.R

Në vijim janë prezentuar në përqindje deklarimet e të intervistuarve lidhur me këtë qështje.



## 9. Sa jeni të kënaqur me korrektësinë e shqyrtimit të ankesave?

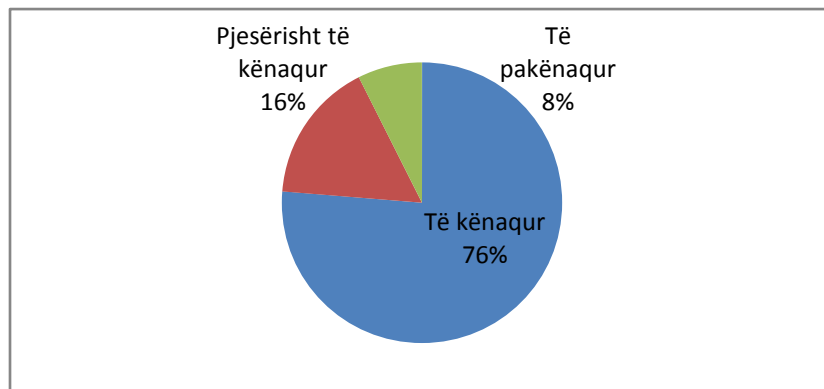
Lidhur me kënaqshmërinë e shqyrtimit të ankesave dhe korrektësinë e trajtimit të tyre kemi rezultatet e paraqitura në grafikonin në vijim.



I shprehur në përqindje ky rezultat do të dukej kështu:

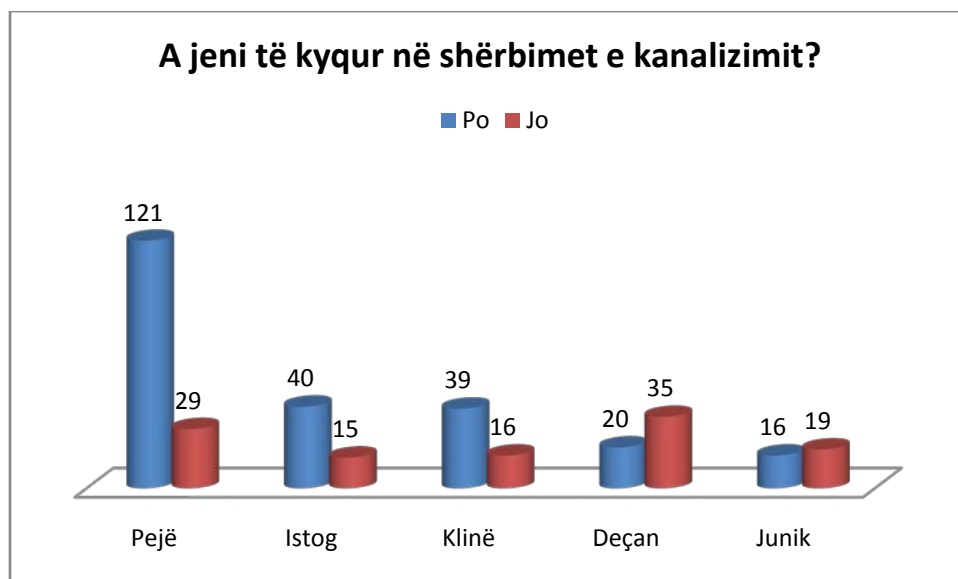


SH.M.M.F.F.R



### 10.A jeni të kënaqur në shërbimet e kanalizimit?

Lidhur me shërbimet e kanalizimit është e evidentë se qështja e kanalizimit dhe trajtimit të ujërave të zeza është temë në vete dhe pritet që të ketë zgjidhje të qëndrueshme në të ardhmën e afërt. Por, aktualisht rezultatet e hulumtimit tregojnë se një pjesë e madhe e popullatës ende e ka të pazgjedhur qështjen e kanalizimit.





SH.M.M.F.F.R

Ja vlen të theksohet se edhe deklaratimet e disa respondentëve se janë të lidhur në kanalizim më shumë kanë të bëjnë me segmente kanalizimesh të cilat janë të vendosura nga komuniteti në nivel lagjesh.



Të intervistuarit të cilët kanë pohuar se janë të kyqur në kanalizim janë shprehur të kënaqur me këtë fakt ndërsa ata të cilët nuk e kanë këtë shërbim e konsiderojnë si nevojë primare që tu ofrohet një shërbim i tillë.



SH.M.M.F.F.R

## Pyetësor

### 1. Gjinia

Mashkull

Femër

### 2. Moshë: \_\_\_\_\_ vjet

### 3. Statusi social

I papunë

I punësuar në sektorin publik

I punësuar në sektorin privat

Bujk

Pensionist/e

Nxënës/Student

#### 1. A jeni konsumator i "Hidrodrinit"

Po

Jo

#### 2. A jeni të kënaqur me furnizimin me ujë?

I kënaqur

Pjesërisht i kënaqur

I pakënaqur

#### 3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e KRU "Hidrodrini"?

Shumë i kënaqur

I kënaqur

Pjesërisht i kënaqur

I pakënaqur

#### 4. A keni reduktime të ujit?

Po

Jo

**Nese po; gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?**



SH.M.M.F.F.R

- Në mëngjes
- Gjatë ditës
- Vonë në mbrëmje

**5. A i paguani faturat e ujit me rregull?**

Po

Jo

**6. Nëse jo, cilat janë arsyet për mospagimin e faturave të ujit?**

- Njesori i ujit nuk lexohet me rregull
- Të ardhurat e pamjaftueshme
- Mospranimi i faturave me rregull
- Tjetër: \_\_\_\_\_

**7. Sa jeni të kënaqur me saktësinë e leximit të ujëmatësit?**

Të kënaqur

Pjesërisht të kënaqur

Të pakënaqur

**8. A i njihni procedurat për ankesa në rastet kur keni pakënaqësi ndaj shërbimeve të ujësjellësit?**

Po

Jo

**9. Sa jeni të kënaqur me korrektësinë e shqyrtimit të ankesave?**

I kënaqur

Pjesërisht i kënaqur

I pa kënaqur

**10. A jeni të kyqur në shërbimet e kanalizimit?**

Po

Jo

**Nese po, sa jeni të kënaqur?**

- Shumë
- Pjesërisht i kënaqur
- I pakënaqur

Vendi: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Nr. i responentit: \_\_\_\_\_