

# Raport

*Hulumtim për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2022*



*Prishtinë  
Mars, 2023*

## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



### **D&D Business Support Center**

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564  
E-mail: info@dd-bsc.com  
Web: www.dd-bsc.com

## FINANCUAR NGA:



### **Posta e Kosovës Sh.A.**

Rr. 28 Nëntori, nr. 4, Dardani  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 45 993 999  
Web: www.postakosoves.com

## PËRMBAJTJA

HYRJE .....	5
1. METODOLOGJIA .....	6
2. STATISTIKAT .....	7
3. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET .....	32
4. ANNEX .....	33

## LISTA E TABELAVE DHE FIGURAVE

Tabela 1. Të anketuarit bazuar në gjini.....	7
Tabela 2. Të anketuarit bazuar në moshë.....	8
Tabela 3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës .....	9
Tabela 4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës .....	10
Tabela 5. Llojet e shërbimeve/ produkteve të Postës së Kosovës .....	11
Tabela 6. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit .....	12
Tabela 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës .....	13
Tabela 8. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare .....	14
Tabela 9. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online” .....	15
Tabela 10. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	16
Tabela 11. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve .....	17
Tabela 12. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës .....	18
Tabela 13. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve.....	19
Tabela 14. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen.....	20
Tabela 15. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët .....	21
Tabela 16. Të anketuarit bazuar në gjini .....	22
Tabela 17. Të anketuarit bazuar në moshë .....	23
Tabela 18. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës .....	24
Tabela 19. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për kryerjen e shërbimeve tjera .....	25
Tabela 20. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës..	26
Tabela 21. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare .....	27
Tabela 22. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online” .....	27
Tabela 23. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	28
Tabela 24. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës .....	29
Tabela 25. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve .....	30
Tabela 26. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët .....	31

Figura 1. Të anketuarit bazuar në gjini .....	7
Figura 2. Të anketuarit bazuar në moshë .....	8
Figura 3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës .....	9
Figura 4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës.....	10
Figura 5. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit .....	12
Figura 6. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës .....	13
Figura 7. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare .....	14
Figura 8. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online” .....	15
Figura 9. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	16
Figura 10. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve .....	17
Figura 11. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës .....	18
Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve .....	19
Figura 13. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen .....	20
Figura 14. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët.....	21
Figura 15. Të anketuarit bazuar në gjini .....	22
Figura 16. Të anketuarit bazuar në moshë.....	23
Figura 17. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës .....	24
Figura 18. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës... ..	26
Figura 19. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online” .....	27
Figura 20. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	28
Figura 21. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës.....	29
Figura 22. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve .....	30
Figura 23. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët .....	31

## HYRJE

Posta e Kosovës është operatori postar kombëtar i Kosovës dhe është përgjegjës për furnizimin e shërbimeve postare në të gjithë vendin. Kompania luan një rol thelbësor në lehtësimin e komunikimit dhe tregtisë në rajon dhe shërbimet e saj mbështeten nga individët dhe bizneset.

D&D Business Support Center është kontraktuar nga Posta e Kosovës për të kryer një hulumtim rreth kënaqshmërisë të klientëve për vitin 2022. Ky hulumtim synon të reflektojë mendimet e konsumatorëve dhe të vlerësojë gjendjen aktuale të operatorit në përmbushjen e nevojave të klientëve të saj. Rezultatet e këtij hulumtimi do të përdoren për të identifikuar fushat për përmirësim dhe për të rritur cilësinë e përgjithshme të shërbimeve të ofruara nga Posta e Kosovës.

Struktura e hulumtimit është ndarë në tre (3) pjesë kryesore:

- Metodologjia;
- Analizë dhe interpretim i rezultateve të hulumtimit;
- Konkluzione dhe rekomandime për gjetjet kryesore nga hulumtimi.

Ky dokument është përpiluar nga ekspertët e D&D Business Support Center, për të raportuar të gjeturat e këtij hulumtimi.

## 1. METODOLOGJIA

Për të kryer këtë studim, është krijuar një pyetësor që ka mundësuar mbledhjen dhe analizën e të dhënave statistikore dhe opinioneve në mënyrë që të identifikohen, krahasohen, dhe vlerësohen nevojat e konsumatorëve në krahasim me vitet e mëparshme për të rritur kapacitetin e Postës së Kosovës në shërbime. Pyetësori përmban 15 pyetje të adresuara tek 1000 të anketuar (individ dhe biznese) nga e gjithë Kosova, të cilat kanë shërbyer për të matur kënaqshmërinë e klientëve rreth shërbimeve dhe produkteve të postës.

Mbledhja e të dhënave është arritur duke përdorur forma elektronike (google form), përmes rrjeteve sociale, thirrjeve telefonike dhe ballë-për-ballë (në terren). Pjesëmarrja ishte vullnetare dhe të gjitha të dhënat e mbledhura ishin anonime dhe ruheshin në mënyrë konfidenciale për të siguruar privatësinë e përgjigjeve.

Pyetësori është ndarë në tri (3) pjesë:

- **Pjesa e parë** - përfshin të dhënat demografike, si gjinia, dhe kategoria e klientit (Individ apo Biznes);
- **Pjesa e dytë** - përmban të dhëna lidhur me cilësinë e shërbimeve postare, shprehjen e pakënaqësisë rreth shërbimeve, efikasitetin e zgjidhjes së ankesave të klientëve, sjelljen e stafit, çmimoren dhe shfrytëzimin e shërbimeve të Postës së Kosovës;
- **Pjesa e tretë** - përmban konkluzionet dhe rekomandimet, të bazuara në kërkesat dhe nevojat e konsumatorëve të Postës së Kosovës.

## 2. STATISTIKAT

### 2.1. KATEGORIA INDIVID

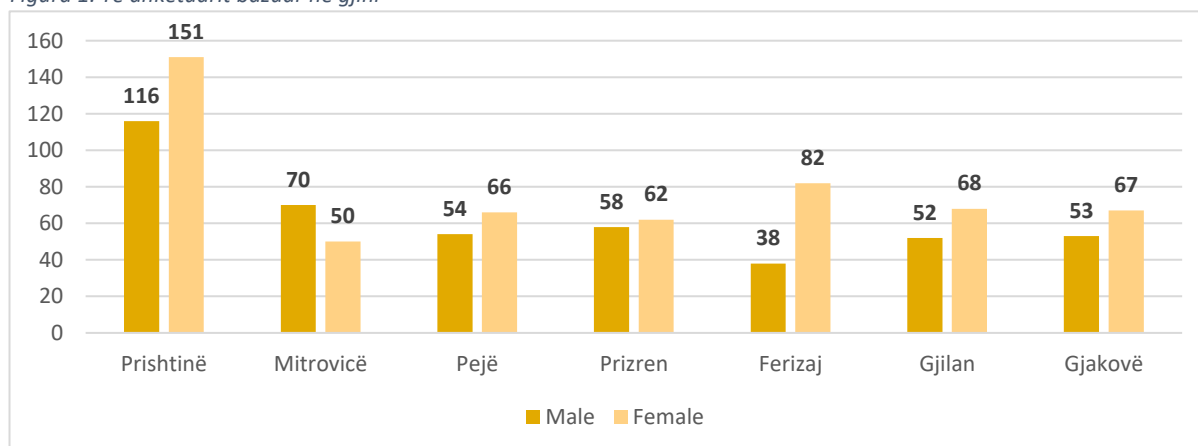
#### 2.1.1. Të anketuarit bazuar në gjini

Në këtë pjesë të raportit është përfshirë kategoria individët, me 987 të anketuar, prej të cilëve 441 ose 44.68% janë meshkuj dhe 546 ose 55.32% janë femra. Detajet për secilin regjion mund ti gjeni në tabelën dhe figurën e mëposhtme.

Tabela 1. Të anketuarit bazuar në gjini

Regjioni	Male	Female	Totali
Prishtinë	116	151	267
	43.45%	56.55%	27.05%
Mitrovicë	70	50	120
	58.33%	41.67%	12.16%
Pejë	54	66	120
	45.00%	55.00%	12.16%
Prizren	58	62	120
	48.33%	51.67%	12.16%
Ferizaj	38	82	120
	31.67%	68.33%	12.16%
Gjilan	52	68	120
	43.33%	56.67%	12.16%
Gjakovë	53	67	120
	44.17%	55.83%	12.16%
Total	441	546	987
	44.68%	55.32%	100.00%

Figura 1. Të anketuarit bazuar në gjini



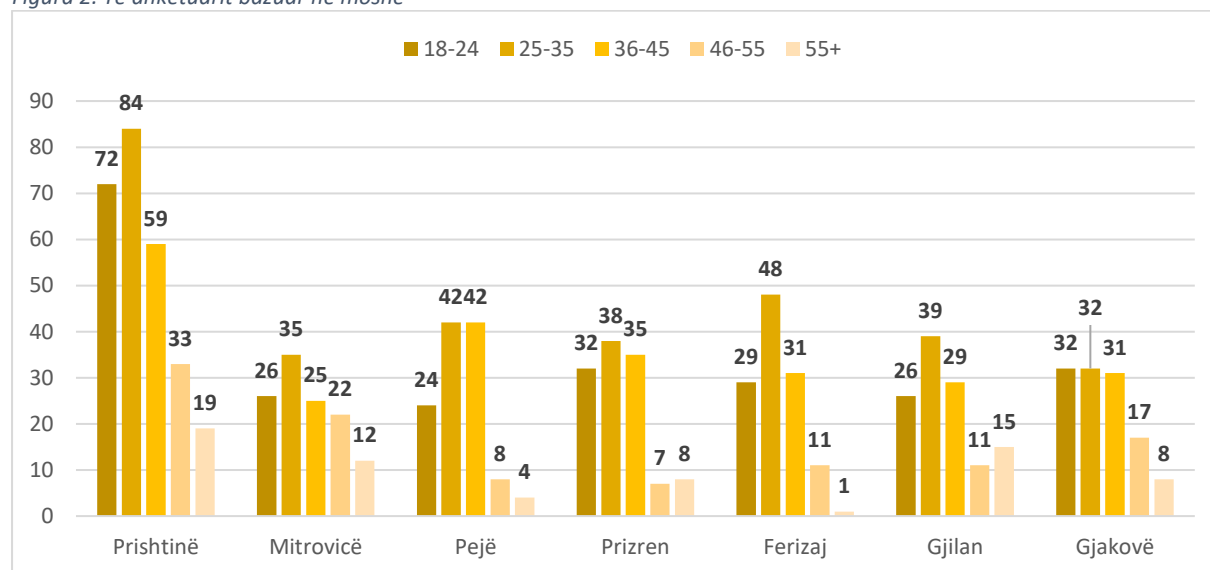
### 2.1.2. Të anketuarit bazuar në moshë

Tek përfshirja e të anketuarve bazuar në moshë shohim se shumica e tyre i përkasin kategorisë 25-35 vjeç me 318 ose 32.22%, duke vazhduar me 252 ose 25.53% të kategorisë 36-45 vjeç. Shih tabelën dhe figurën e mëposhtme.

Tabela 2. Të anketuarit bazuar në moshë

Regjioni	18-24	25-35	36-45	46-55	55+	Totali
Prishtinë	72	84	59	33	19	<b>267</b>
	26.97%	31.46%	22.10%	12.36%	7.12%	<b>27.05%</b>
Mitrovicë	26	35	25	22	12	<b>120</b>
	21.67%	29.17%	20.83%	18.33%	10.00%	<b>12.16%</b>
Pejë	24	42	42	8	4	<b>120</b>
	20.00%	35.00%	35.00%	6.67%	3.33%	<b>12.16%</b>
Prizren	32	38	35	7	8	<b>120</b>
	26.67%	31.67%	29.17%	5.83%	6.67%	<b>12.16%</b>
Ferizaj	29	48	31	11	1	<b>120</b>
	24.17%	40.00%	25.83%	9.17%	0.83%	<b>12.16%</b>
Gjilan	26	39	29	11	15	<b>120</b>
	21.67%	32.50%	24.17%	9.17%	12.50%	<b>12.16%</b>
Gjakovë	32	32	31	17	8	<b>120</b>
	26.67%	26.67%	25.83%	14.17%	6.67%	<b>12.16%</b>
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>318</b>	<b>252</b>	<b>109</b>	<b>67</b>	<b>987</b>
	<b>24.42%</b>	<b>32.22%</b>	<b>25.53%</b>	<b>11.04%</b>	<b>6.79%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 2. Të anketuarit bazuar në moshë





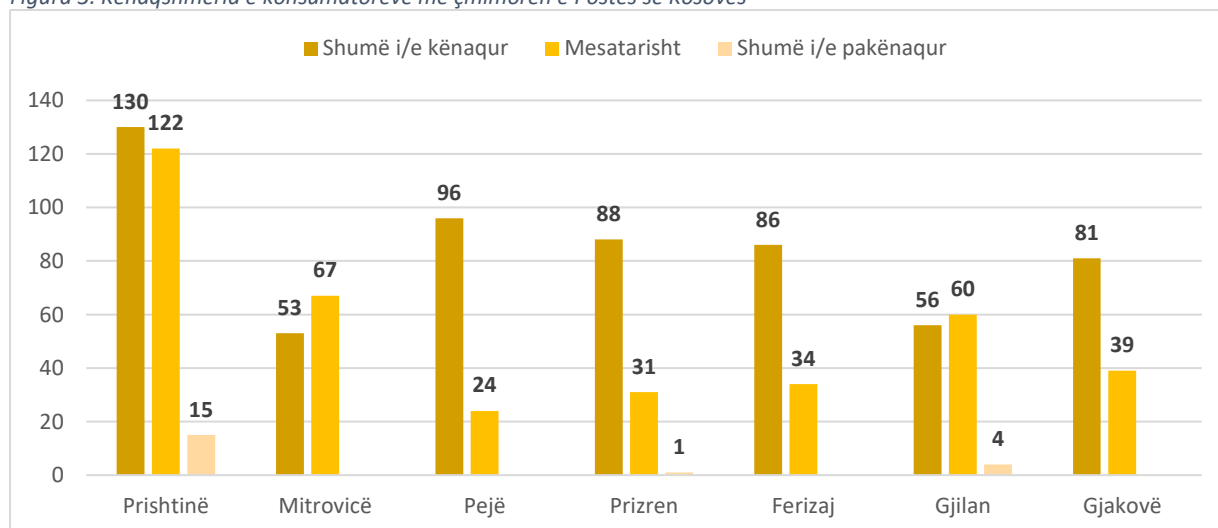
### 2.1.3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës

Sa i përket çmimorës së Postës së Kosovës, 590 ose 59.78% kanë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 377 ose 38.20% e tyre janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur. Tabela dhe grafi më poshtë paraqet detajet rreth kënaqshmërisë me çmimoren e Postës së Kosovës.

Tabela 3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Shumë i/e pakënaqur	Totali
Prishtinë	130	122	15	267
	48.69%	45.69%	5.62%	27.05%
Mitrovicë	53	67	0	120
	44.17%	55.83%	0.00%	12.16%
Pejë	96	24	0	120
	80.00%	20.00%	0.00%	12.16%
Prizren	88	31	1	120
	73.33%	25.83%	0.83%	12.16%
Ferizaj	86	34	0	120
	71.67%	28.33%	0.00%	12.16%
Gjilan	56	60	4	120
	46.67%	50.00%	3.33%	12.16%
Gjakovë	81	39	0	120
	67.50%	32.50%	0.00%	12.16%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>377</b>	<b>20</b>	<b>987</b>
	<b>59.78%</b>	<b>38.20%</b>	<b>2.03%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës



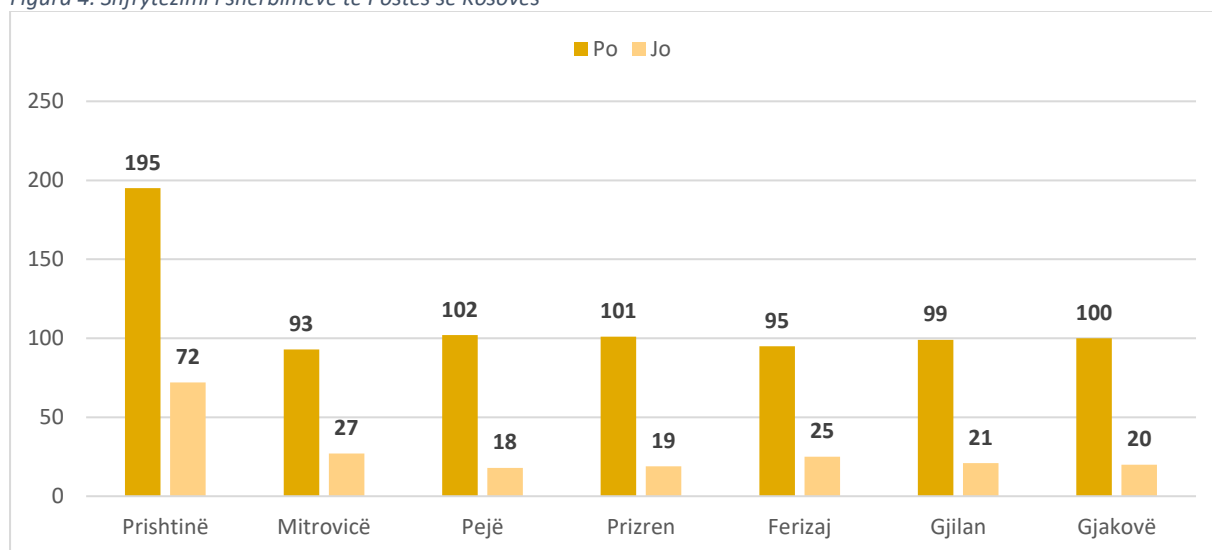
#### 2.1.4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për kryerjen e shërbimeve tjera

Bazuar në shfrytëzimin e shërbimeve të cilat Posta e Kosovës i ofron, 785 ose 79.53% e të anketuarve kanë treguar se i përdorin shërbimet e postës, ndërsa 202 ose 20.47% e tyre nuk përdorin shërbimet e postës.

Tabela 4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	195	72	267
	73.03%	26.97%	27.05%
Mitrovicë	93	27	120
	77.50%	22.50%	12.16%
Pejë	102	18	120
	85.00%	15.00%	12.16%
Prizren	101	19	120
	84.17%	15.83%	12.16%
Ferizaj	95	25	120
	79.17%	20.83%	12.16%
Gjilan	99	21	120
	82.50%	17.50%	12.16%
Gjakovë	100	20	120
	83.33%	16.67%	12.16%
Total	785	202	987
	79.53%	20.47%	100.00%

Figura 4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës



### 2.1.5. Llojet e shërbimeve/ produkteve të Postës së Kosovës për kategorinë individ

Në tabelën e mëposhtme janë paraqitur llojet e shërbimeve dhe produkteve që konsumatorët e Postës i përdorin. Shumica e përdoruesve të shërbimeve dhe produkteve të Postës së Kosovës (789 ose 79.94%), kanë shprehur se përdorin dy ose më shumë nga këto shërbime/produkte, përderisa pjesa tjetër që përdorin vetëm një shërbim janë 188 ose 19.05% e të anketuarve. Ndërsa, vetëm 202 ose 51.79% e tyre përdorin kompani tjera mikro financiare për të kryer shërbimet e njëjta, kompani si MoneyGram, RIA etj.

Tabela 5. Llojet e shërbimeve/ produkteve të Postës së Kosovës

Regjioni	Dërgim të pakove	Letërdërgesat	Postën direkte	Shërbimet financiare jo-bankare	Postën e shpejtë (EMS)	Pullat postare	Shpërndarjen e dërgesave nga shitjet online	Përdor kompani tjetër	Totali
Prishtinë	3	2	9	21	3	1	6	85	130
	2.31%	1.54%	6.92%	16.15%	42.86%	100.00%	4.62%	65.38%	33.33%
Mitrovicë	1	0	6	13	0	0	2	30	52
	1.92%	0.00%	11.54%	25.00%	0.00%	0.00%	3.85%	57.69%	13.33%
Pejë	4	0	6	15	0	0	4	12	41
	9.76%	0.00%	14.63%	36.59%	0.00%	0.00%	9.76%	29.27%	10.51%
Prizren	1	0	9	11	1	0	3	18	43
	2.33%	0.00%	20.93%	25.58%	14.29%	0.00%	6.98%	41.86%	11.03%
Ferizaj	3	0	5	3	1	0	1	15	28
	10.71%	0.00%	17.86%	10.71%	14.29%	0.00%	3.57%	53.57%	7.18%
Gjilan	5	0	11	9	2	0	6	29	62
	8.06%	0.00%	17.74%	14.52%	28.57%	0.00%	9.68%	46.77%	15.90%
Gjakovë	1	0	2	14	0	0	4	13	34
	2.94%	0.00%	5.88%	41.18%	0.00%	0.00%	11.76%	38.24%	8.72%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>86</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>202</b>	<b>390</b>
	<b>4.62%</b>	<b>0.51%</b>	<b>12.31%</b>	<b>22.05%</b>	<b>1.79%</b>	<b>0.26%</b>	<b>6.67%</b>	<b>51.79%</b>	<b>100.00%</b>

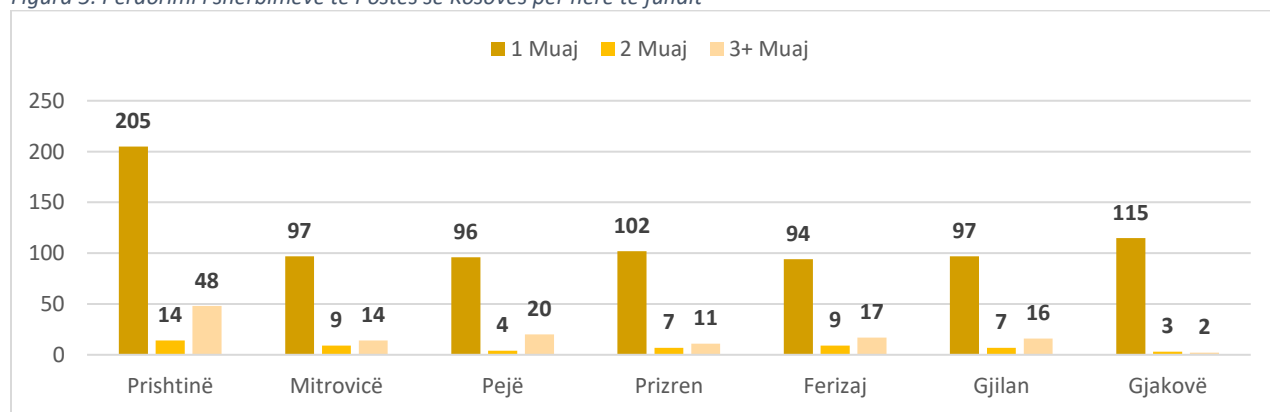
### 2.1.6. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit

Kategorizimi i të anketuarve sa i përket përdorimit të shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit i përket para një muaji, dy muajve dhe 3 muaj apo më shumë. Nga numri total i të anketuarve (987), 806 apo 81.66% e tyre kanë shfrytëzuar shërbimet e Postës së Kosovës muajin e kaluar. Për më shumë detaje, shih tabelën dhe figurën e mëposhtme.

Tabela 6. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit

Regjioni	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve apo më shumë	Totali
Prishtinë	205	14	48	267
	76.78%	5.24%	17.98%	27.05%
Mitrovicë	97	9	14	120
	80.83%	7.50%	11.67%	12.16%
Pejë	96	4	20	120
	80.00%	3.33%	16.67%	12.16%
Prizren	102	7	11	120
	85.00%	5.83%	9.17%	12.16%
Ferizaj	94	9	17	120
	78.33%	7.50%	14.17%	12.16%
Gjilan	97	7	16	120
	80.83%	5.83%	13.33%	12.16%
Gjakovë	115	3	2	120
	95.83%	2.50%	1.67%	12.16%
Total	806	53	128	987
	81.66%	5.37%	12.97%	100.00%

Figura 5. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit



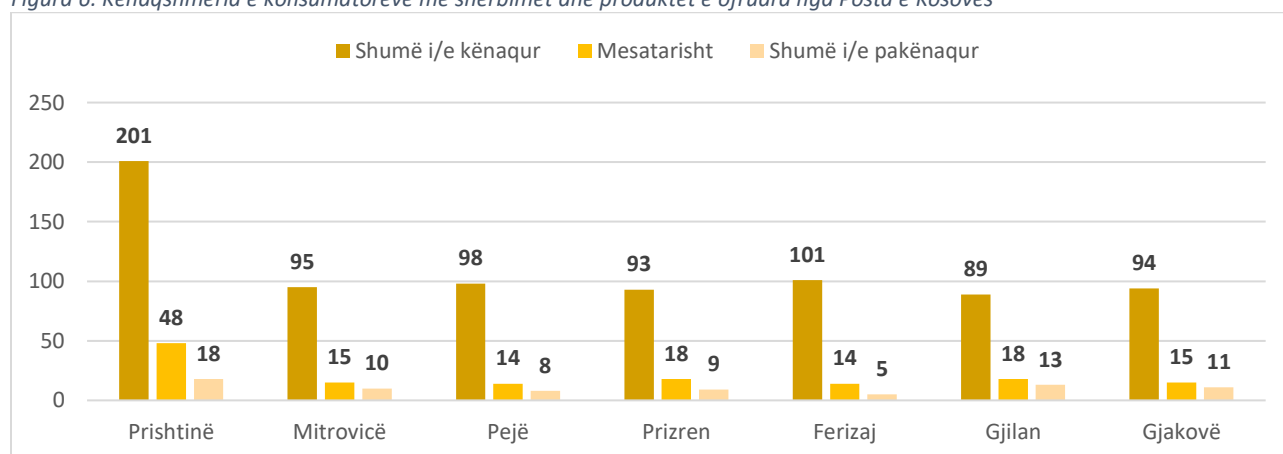
### 2.1.7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës

Bazuar në përgjigjet e pranura nga të anketuarit, 769 ose 78.07% e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës. Për më shumë detaje shih tabelën e mëposhtme.

Tabela 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Shumë i/e pakënaqur	Totali
Prishtinë	201	48	18	267
	75.28%	17.98%	6.74%	27.05%
Mitrovicë	95	15	10	120
	79.17%	12.50%	8.33%	12.16%
Pejë	98	14	8	120
	81.67%	11.67%	6.67%	12.16%
Prizren	93	18	9	120
	77.50%	15.00%	7.50%	12.16%
Ferizaj	101	14	5	120
	84.17%	11.67%	4.17%	12.16%
Gjilan	89	18	13	120
	74.17%	15.00%	10.83%	12.16%
Gjakovë	94	15	11	120
	78.33%	12.50%	9.17%	12.16%
<b>Total</b>	<b>771</b>	<b>142</b>	<b>74</b>	<b>987</b>
	<b>78.12%</b>	<b>14.39%</b>	<b>7.50%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 6. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës



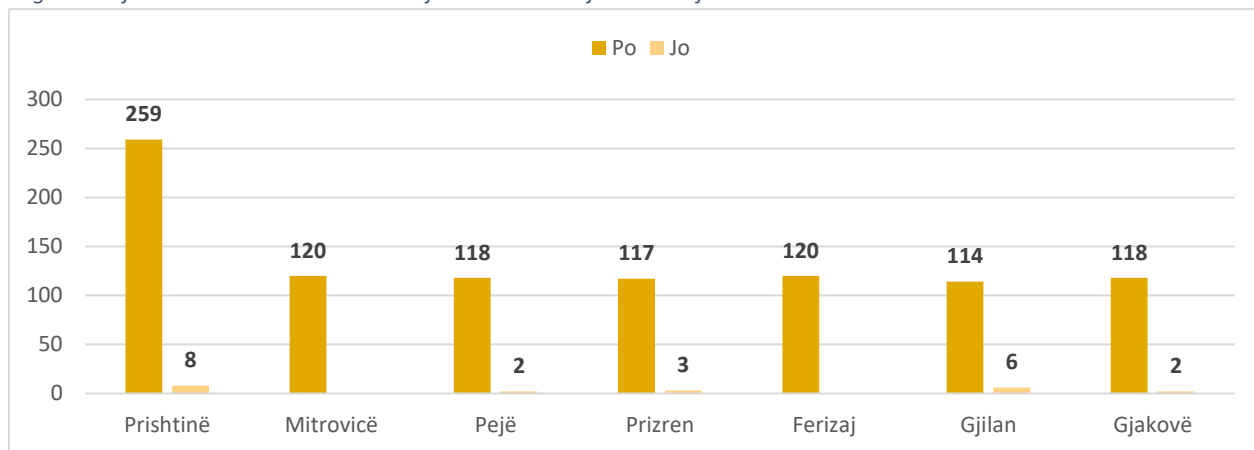
### 2.1.8. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare

Nga numri total i të anketuarve, 966 ose 97.87% prej tyre kanë shprehur se janë të njoftuar që në zyrat postare mund t'i paguajnë faturat e rrymës, ujit, mbeturinave, tatimit, pagesat e studentëve, gjobat në trafik dhe pagesa tjera, ndërsa 21 të tjerë apo 2.13% janë shprehur që nuk kishin njohuri për këtë informacion.

Tabela 8. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	259	8	267
	97.00%	3.00%	27.05%
Mitrovicë	120	0	120
	100.00%	0.00%	12.16%
Pejë	118	2	120
	98.33%	1.67%	12.16%
Prizren	117	3	120
	97.50%	2.50%	12.16%
Ferizaj	120	0	120
	100.00%	0.00%	12.16%
Gjilan	114	6	120
	95.00%	5.00%	12.16%
Gjakovë	118	2	120
	98.33%	1.67%	12.16%
Total	966	21	987
	97.87%	2.13%	100.00%

Figura 7. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare



### 2.1.9. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”

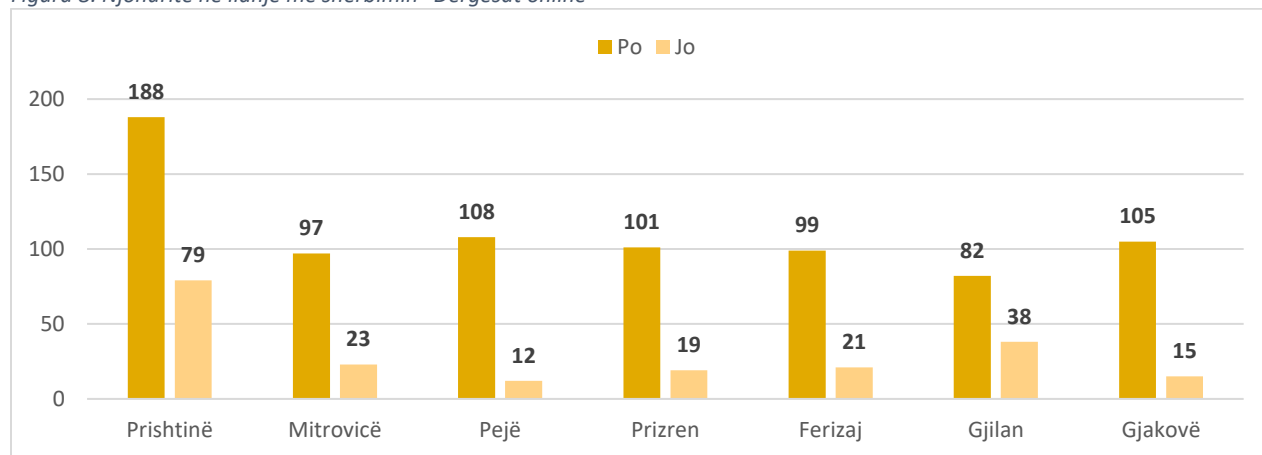
Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 780 ose 79.03% kanë shprehur se janë të njoftuar se Posta e Kosovës ofron shërbimin “Dërgesat online”, ndërsa 207 prej tyre ose 20.97% janë shprehur që nuk e kanë pasur të njohur këtë informacion.

Më poshtë mund të gjeni në formë të grafit rezultatet e pranuar nga pyetësi.

Tabela 9. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	188	79	<b>267</b>
	70.41%	29.59%	<b>27.05%</b>
Mitrovicë	97	23	<b>120</b>
	80.83%	19.17%	<b>12.16%</b>
Pejë	108	12	<b>120</b>
	90.00%	10.00%	<b>12.16%</b>
Prizren	101	19	<b>120</b>
	84.17%	15.83%	<b>12.16%</b>
Ferizaj	99	21	<b>120</b>
	82.50%	17.50%	<b>12.16%</b>
Gjilan	82	38	<b>120</b>
	68.33%	31.67%	<b>12.16%</b>
Gjakovë	105	15	<b>120</b>
	87.50%	12.50%	<b>12.16%</b>
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>207</b>	<b>987</b>
	<b>79.03%</b>	<b>20.97%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 8. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”



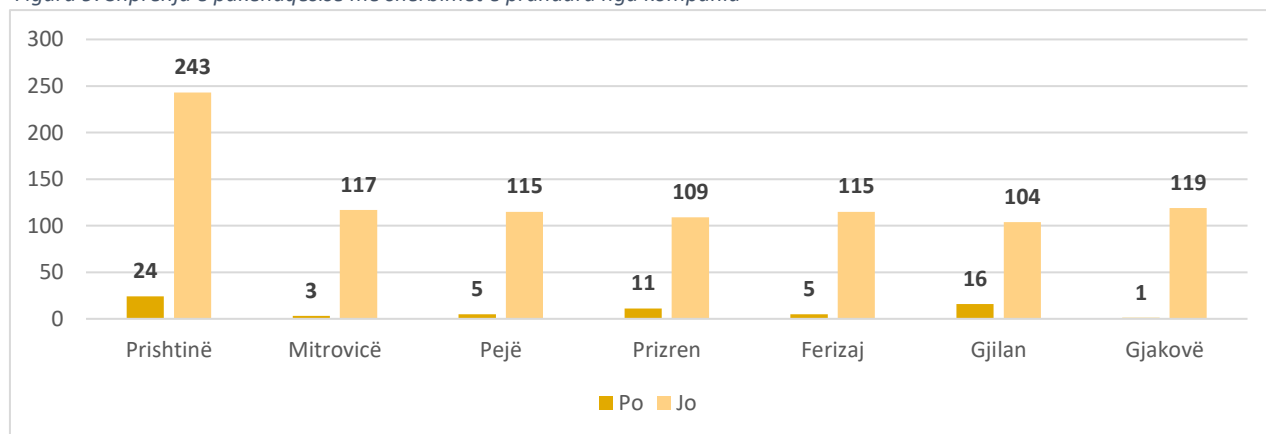
### 2.1.10. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Gjatë këtij hulumtimi, nga të gjithë personat e anketuar të kategorisë së individëve, vetëm 65 prej tyre apo 6.59% janë shprehur që kanë drejtuar ankesë tek Posta e Kosovës, ndërsa pjesa më e madhe e tyre, 922 të anketuar apo 93.41%, janë të kënaqur me shërbimet që Posta e Kosovës ofron dhe nuk kanë paraqitur ndonjëherë ndonjë ankesë.

Tabela 10. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	24	243	267
	8.99%	91.01%	27.05%
Mitrovicë	3	117	120
	2.50%	97.50%	12.16%
Pejë	5	115	120
	4.17%	95.83%	12.16%
Prizren	11	109	120
	9.17%	90.83%	12.16%
Ferizaj	5	115	120
	4.17%	95.83%	12.16%
Gjilan	16	104	120
	13.33%	86.67%	12.16%
Gjakovë	1	119	120
	0.83%	99.17%	12.16%
Total	65	922	987
	6.59%	93.41%	100.00%

Figura 9. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania





### 2.1.11. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

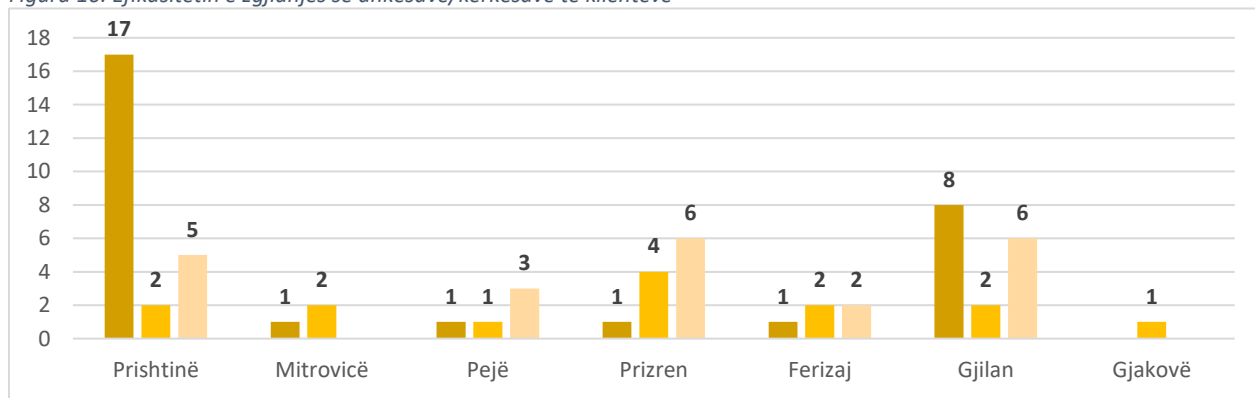
Njëra nga pjesët shumë të rëndësishme të hulumtimit ka qenë niveli i kënaqshmërisë të klientëve lidhur me trajtimin e ankesave të tyre drejtuar Postës së Kosovës.

Duke u bazuar në rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë që prej 65 personave të cilët kanë drejtuar ankesë, 29 ose 44.62% janë shumë të kënaqur me trajtimin e ankesave të tyre, duke vazhduar me 14 ose 21.54% e tyre janë përgjigjur se janë mesatarisht të kënaqur.

Tabela 11. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Shumë i/e pakënaqur	Totali
Prishtinë	17	2	5	24
	850.00%	8.33%	12.50%	36.92%
Mitrovicë	1	2	0	3
	50.00%	66.67%	0.00%	4.62%
Pejë	1	1	3	5
	100.00%	20.00%	60.00%	7.69%
Prizren	1	4	6	11
	25.00%	36.36%	18.18%	16.92%
Ferizaj	1	2	2	5
	50.00%	40.00%	0.00%	7.69%
Gjilan	8	2	6	16
	400.00%	12.50%	37.50%	24.62%
Gjakovë	0	1	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	1.54%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>65</b>
	<b>44.62%</b>	<b>21.54%</b>	<b>33.85%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 10. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve



### 2.1.12. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës

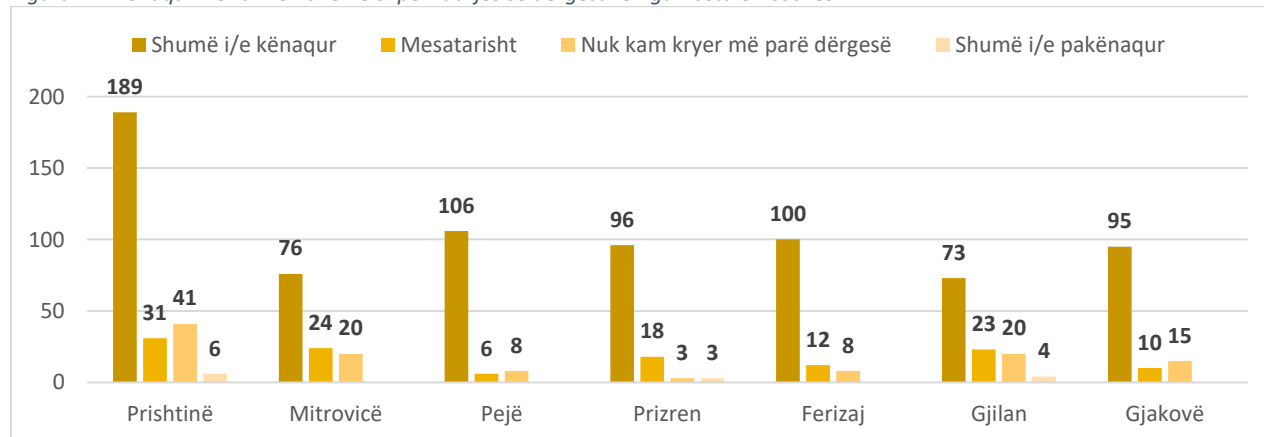
Në tabelën e mëposhtme janë paraqitur statistika në lidhje me nivelin e kënaqshmërisë së klientëve lidhur me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës.

Nga të anketuarit, 735 prej tyre ose 74.47% shprehen që janë shumë të kënaqur me kohën e dërguar të porosive tek klientët, 124 ose 12.56% janë mesatarisht të kënaqur dhe 13 ose 1.32% janë të pakënaqur me këtë shërbim, ndërsa një pjesë e tyre 115 ose 11.65% nuk kanë kryer më parë dërgesë përmes Postës së Kosovës.

Tabela 12. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Nuk kam kryer më parë dërgesë	Shumë i/e pakënaqur	Totali
Prishtinë	189	31	41	6	267
	70.79%	11.61%	15.36%	2.25%	27.05%
Mitrovicë	76	24	20	0	120
	63.33%	20.00%	16.67%	0.00%	12.16%
Pejë	106	6	8	0	120
	88.33%	5.00%	6.67%	0.00%	12.16%
Prizren	96	18	3	3	120
	80.00%	15.00%	2.50%	2.50%	12.16%
Ferizaj	100	12	8	0	120
	83.33%	10.00%	6.67%	0.00%	12.16%
Gjilan	73	23	20	4	120
	60.83%	19.17%	16.67%	3.33%	12.16%
Gjakovë	95	10	15	0	120
	79.17%	8.33%	12.50%	0.00%	12.16%
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>124</b>	<b>115</b>	<b>13</b>	<b>987</b>
	<b>74.47%</b>	<b>12.56%</b>	<b>11.65%</b>	<b>1.32%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 11. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës



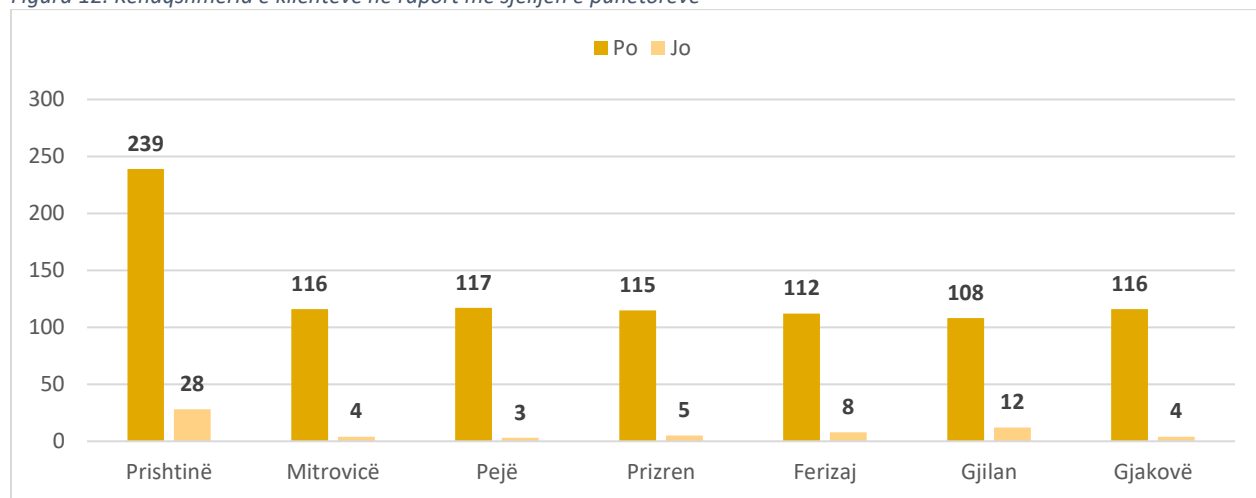
### 2.1.13. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve

Niveli i kënaqshmërisë së klientëve me sjelljen e punëtorëve të Postës së Kosovës, nga gjithsej 987 të anketuar, të kënaqur janë shprehur 923 ose 93.52% prej tyre, ndërsa 64 të tjerë ose 6.48% janë shprehur të pakënaqur me sjelljen e punëtorëve të Postës së Kosovës.

Tabela 13. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	239	28	267
	89.51%	10.49%	27.05%
Mitrovicë	116	4	120
	96.67%	3.33%	12.16%
Pejë	117	3	120
	97.50%	2.50%	12.16%
Prizren	115	5	120
	95.83%	4.17%	12.16%
Ferizaj	112	8	120
	93.33%	6.67%	12.16%
Gjilan	108	12	120
	90.00%	10.00%	12.16%
Gjakovë	116	4	120
	96.67%	3.33%	12.16%
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>64</b>	<b>987</b>
	<b>93.52%</b>	<b>6.48%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve



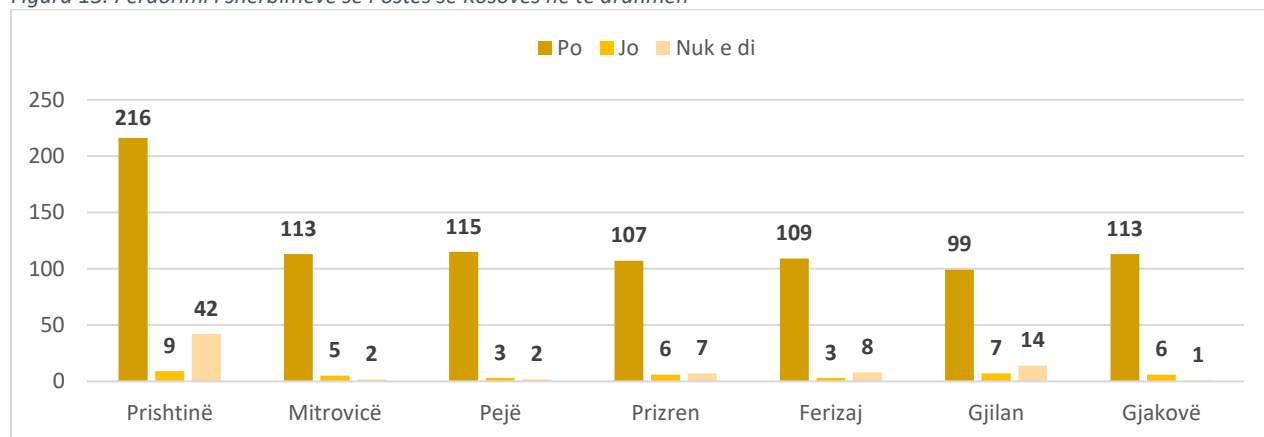
### 2.1.14. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen

Nga përgjigjet e pranuar nga ana e të anketuarve mund të vërehet se 872 ose 88.35% kanë shprehur se do t'i përdorin shërbimet e Postës së Kosovës në të ardhmen, ndërsa pjesa tjetër e të anketuarve janë shprehur se nuk do ti përdorin apo nuk janë të sigurt që do t'i përdorin shërbimet e tyre.

Tabela 14. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen

Regjioni	Po	Jo	Nuk e di	Totali
Prishtinë	216	9	42	267
	80.90%	3.37%	15.73%	27.05%
Mitrovicë	113	5	2	120
	94.17%	4.17%	1.67%	12.16%
Pejë	115	3	2	120
	95.83%	2.50%	1.67%	12.16%
Prizren	107	6	7	120
	89.17%	5.00%	5.83%	12.16%
Ferizaj	109	3	8	120
	90.83%	2.50%	6.67%	12.16%
Gjilan	99	7	14	120
	82.50%	5.83%	11.67%	12.16%
Gjakovë	113	6	1	120
	94.17%	5.00%	0.83%	12.16%
Total	872	39	76	987
	88.35%	3.95%	7.70%	100.00%

Figura 13. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen



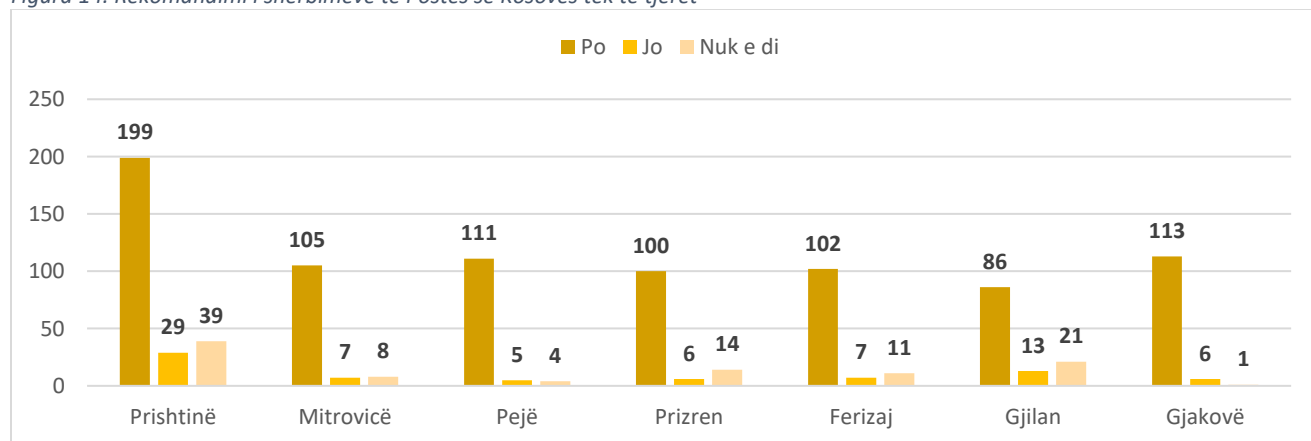
### 2.1.15. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët

Nëse do t'i rekomandonin shërbimet e Postës së Kosovës, 816 ose 82.67% e të anketuarve janë shprehur pozitivisht, ndërsa 171 ose 17.33% nuk dëshirojnë ti rekomandojnë apo nuk kanë ndonjë mendim konkret për rekomandim në lidhje me shërbimet e Postës.

Tabela 15. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët

Regjioni	Po	Jo	Nuk e di	Totali
Prishtinë	199	29	39	267
	74.53%	10.86%	14.61%	27.05%
Mitrovicë	105	7	8	120
	87.50%	5.83%	6.67%	12.16%
Pejë	111	5	4	120
	92.50%	4.17%	3.33%	12.16%
Prizren	100	6	14	120
	83.33%	5.00%	11.67%	12.16%
Ferizaj	102	7	11	120
	85.00%	5.83%	9.17%	12.16%
Gjilan	86	13	21	120
	71.67%	10.83%	17.50%	12.16%
Gjakovë	113	6	1	120
	94.17%	5.00%	0.83%	12.16%
<b>Total</b>	<b>816</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>987</b>
	<b>82.67%</b>	<b>7.40%</b>	<b>9.93%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 14. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët



## 2.2. KATEGORIA BIZNES

Kategoria e bizneseve të anketuara që kanë marrëveshje bashkëpunimi me Postën e Kosovës kryesisht kanë filialet kryesore në Prishtinë, andaj dhe të gjitha rezultatet do të fokusohen në regjionin e Prishtinës.

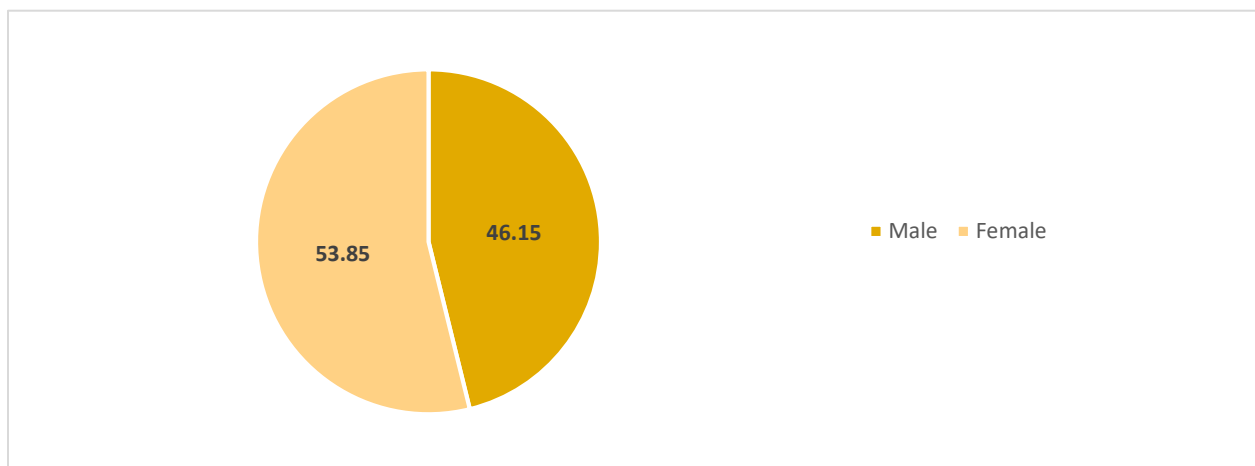
### 2.2.1. Të anketuarit bazuar në gjini

Gjatë realizimit të hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve, nga të gjithë 13 personat përgjegjës e anketuar të kategorisë së bizneseve, 6 ose 46.15 % prej tyre i takojnë gjinisë mashkullore, ndërsa 7 ose 53.85 % i takojnë gjinisë femërore (shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Tabela 16. Të anketuarit bazuar në gjini

Regjioni	Meshkuj	Femra	Totali
Prishtinë	6	7	13
	46.15%	53.85%	100.00%
Total	6	7	13
	46.15%	53.85%	100.00%

Figura 15. Të anketuarit bazuar në gjini



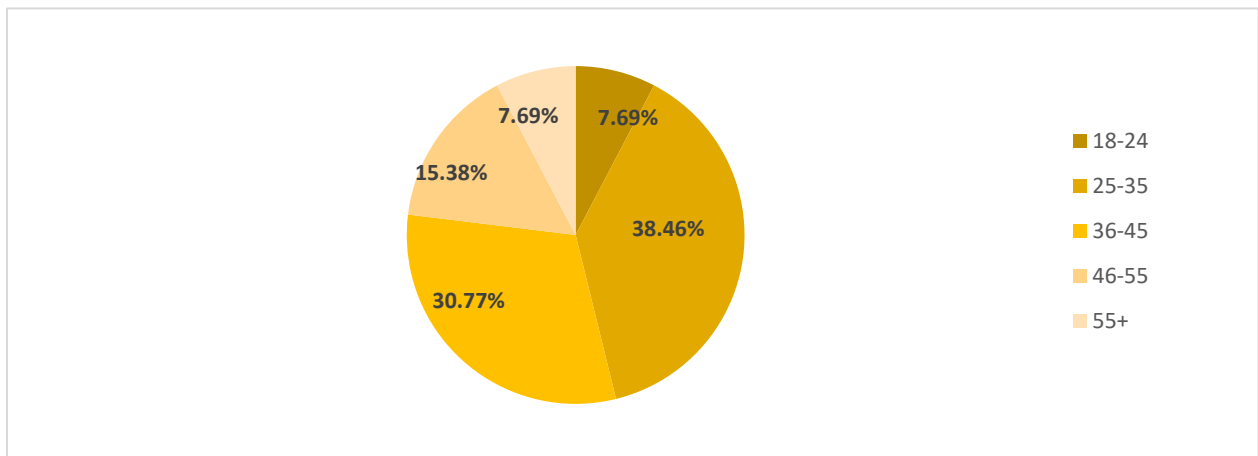
### 2.2.2. Të anketuarit bazuar në moshë

Në mbledhjen e të gjeturave të këtij hulumtimit gjithsej kanë marrë pjesë 13 të anketuar nga mosha të ndryshme. Pjesa më e madhe e të anketuarve, 5 prej tyre i përkasin moshës 25-35 vjeç, 4 nga ta janë të moshës 36 – 45 vjeç e kështu me radhë siç paraqiten në tabelën e mëposhtme.

Tabela 17. Të anketuarit bazuar në moshë

Regjioni	18-24	25-35	36-45	46-55	55+	Totali
Prishtinë	1	5	4	2	1	13
	7.69%	38.46%	30.77%	15.38%	7.69%	100.00%
Total	1	5	4	2	1	13
	7.69%	38.46%	30.77%	15.38%	7.69%	100.00%

Figura 16. Të anketuarit bazuar në moshë



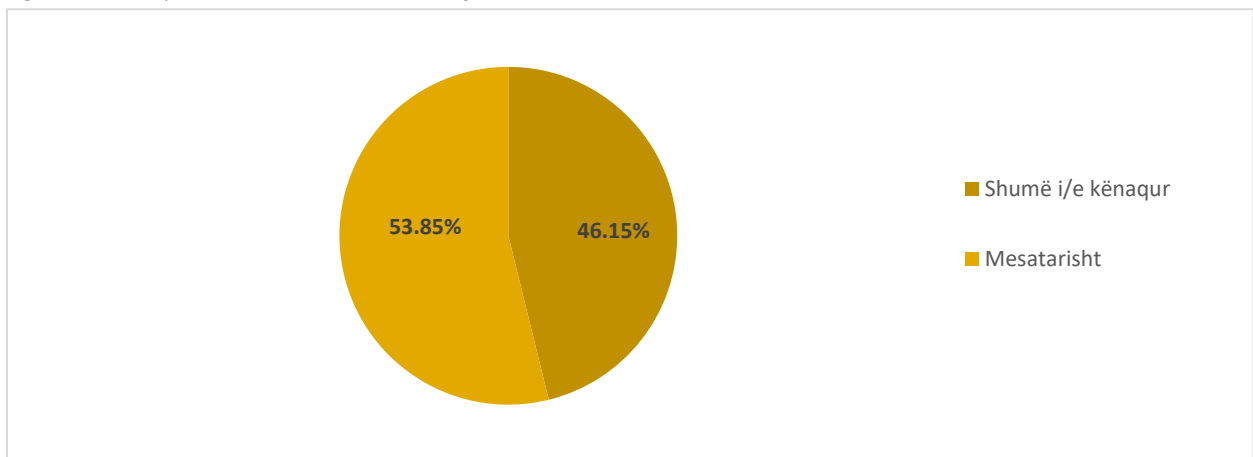
### 2.2.3. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës

Siç mund të shihet nga tabela dhe grafi i paraqitur më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me kënaqshmërinë e çmimorës së Postës së Kosovës për kategorisë e bizneseve. 6 ose 46.15% anketues të intervistuar nga totali i 13 të anketuesve të kategorisë së bizneseve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, kurse pjesa tjetër e mbetur prej 7 ose 53.85% e të anketuarve janë përgjigjur se janë mesatarisht të kënaqur me çmimoren e Postës së Kosovës. Nga i gjithë hulumtimi nënkuptojmë që asnjë prej tyre nuk ka kenë i pakënaqur ndaj çmimorës së Postës.

Tabela 18. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Shumë i/e pakënaqur	Totali
Prishtinë	6	7	0	13
	46.15%	53.85%	0.00%	100.00%
Total	6	7	0	13
	46.15%	53.85%	0.00%	100.00%

Figura 17. Kënaqshmëria e konsumatorëve me çmimoren e Postës së Kosovës





#### 2.2.4. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për kryerjen e shërbimeve tjera

Nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, sa i përket shfrytëzimit të postës për të kryer shërbimet e tyre për kategorinë e bizneseve, janë arritur rezultatet e mëposhtme. Nga paraqitja e tabelës dhe grafit mund të vërehet se 13 të anketuarit ose të gjithë prej tyre kanë shprehur se e shfrytëzojnë postën për shërbimet e tyre.

Tabela 19. Shfrytëzimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për kryerjen e shërbimeve tjera

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	13	0	13
	100.00%	0.00%	100.00%
Total	13	0	13
	100.00%	0.00%	100.00%

#### 2.2.5. Llojet e shërbimeve/ produkteve të Postës së Kosovës për kategorinë biznes

Sa i përket llojllojshmërisë së shërbimeve që Posta e Kosovës ofron, bizneset e anketuara kanë shprehur se përdorin më shumë se një shërbim që e realizojnë nëpërmjet Postës së Kosovës.

#### 2.2.6. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës për herë të fundit

Nga rezultatet e periudhës kur për herë të fundit kanë kryer shërbimet në Postën e Kosovës, nga 13 të anketuar, të gjithë janë shprehur se para një muaji ka qenë periudha e shërbimit të fundit të kryer në Postën e Kosovës.

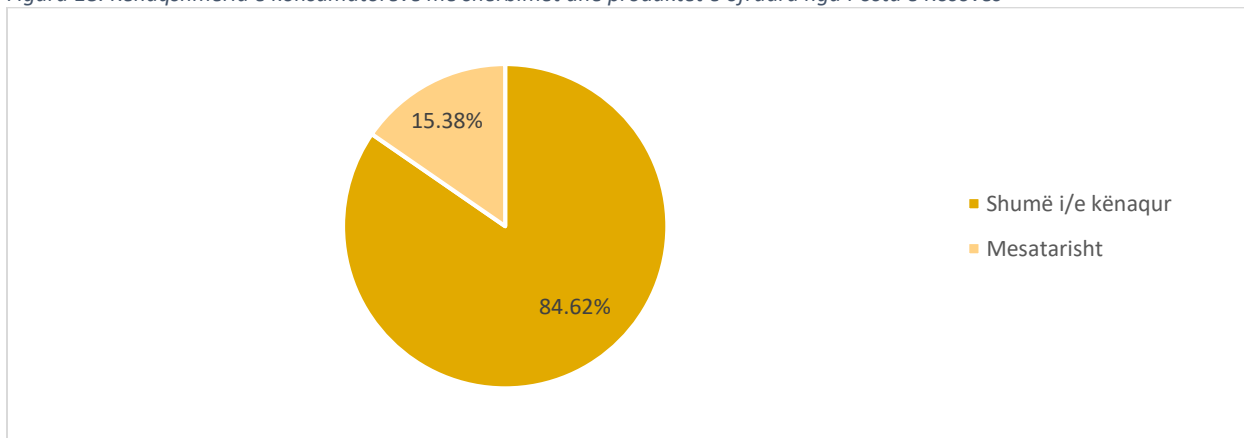
### 2.2.7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës

Me shërbimet të cilat ofrohen nga Posta e Kosovës, bazuar në përgjigjet e përfaqësuesve të bizneseve të anketuara, 11 ose 84.62% janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 2 apo 15.38% janë shprehur mesatarisht të kënaqur.

Tabela 20. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Totali
Prishtinë	11	2	13
	84.62%	15.38%	100.00%
Total	11	2	13
	84.62%	15.38%	100.00%

Figura 18. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës



### 2.2.8. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare

Bazuar në përgjigjet e pranura nga pyetësi, të gjitha bizneset e anketuara janë të njoftuar që në zyrat postare mund t'i kryejnë të gjitha shërbimet jo-bankare financiare.

Tabela 21. Njohuritë e të anketuarve në lidhje me shërbimet jo bankare financiare

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	13	0	13
	100.00%	0.00%	100.00%
Total	13	0	13
	100.00%	0.00%	100.00%

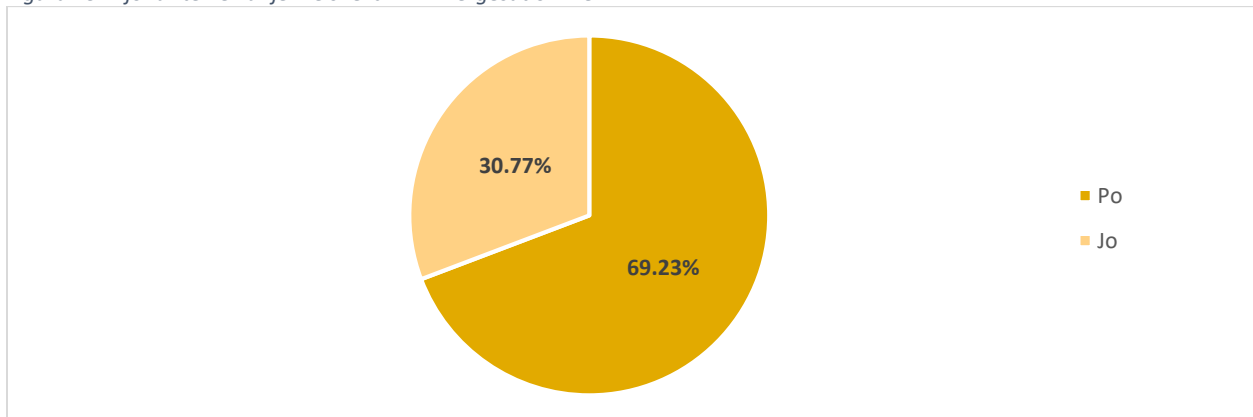
### 2.2.9. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi për të kuptuar që 9 apo 69.23% prej tyre janë të njoftuar që Posta e Kosovës ofron shërbimin “Dërgesat Online”, ndërsa pjesa tjetër e tyre 4 apo 30.77% nuk e kanë të njohur këtë informacion.

Tabela 22. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	9	4	13
	69.23%	30.77%	100.00%
Total	9	4	13
	69.23%	30.77%	100.00%

Figura 19. Njohuritë në lidhje me shërbimin “Dërgesat online”



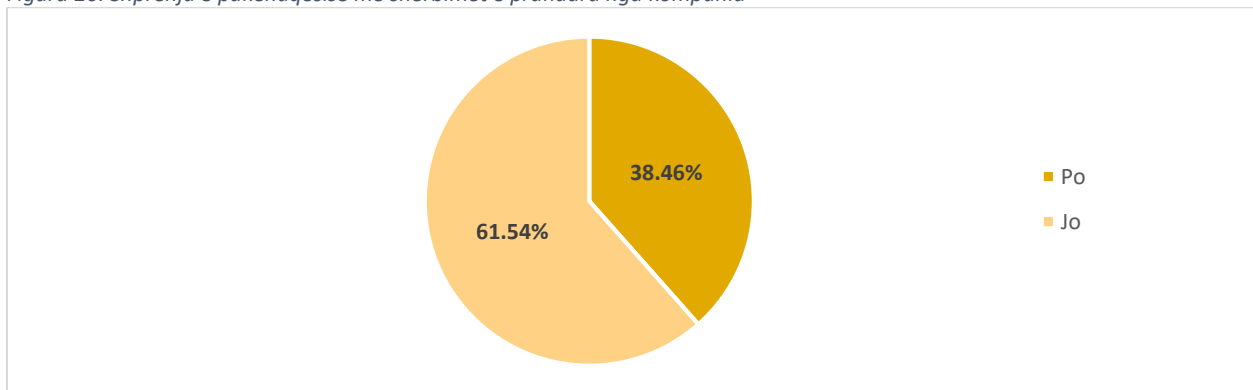
### 2.2.10. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Nga numri total i bizneseve të anketuara, 5 apo 38.46% prej tyre kanë paraqitur ankesë në lidhje me shërbimet ose produktet që ofron Posta e Kosovës, ndërsa pjesa tjetër prej 8 apo 61.54% janë të kënaqur me shërbimet dhe nuk kanë paraqitur ndonjë ankesë.

Tabela 23. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	5	8	13
	38.46%	61.54%	100.00%
Total	5	8	13
	38.46%	61.54%	100.00%

Figura 20. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania



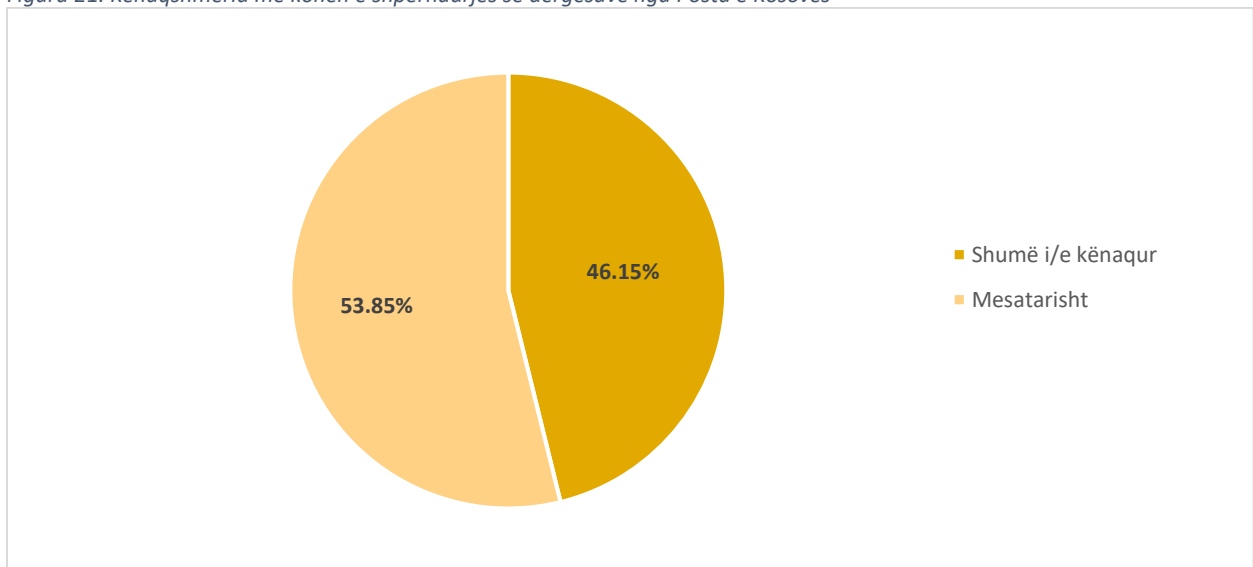
### 2.2.11. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës

Përmes kësaj pyetje nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuar kemi kuptuar që 6 apo 46.15% e tyre janë shumë të kënaqur me kohën e shpërndarjes së dërgesave, ndërsa 7 apo 53.85% janë shprehur mesatarisht të kënaqur.

Tabela 24. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës

Regjioni	Shumë i/e kënaqur	Mesatarisht	Totali
Prishtinë	6	7	13
	46.15%	53.85%	100.00%
Total	6	7	13
	46.15%	53.85%	100.00%

Figura 21. Kënaqshmëria me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës



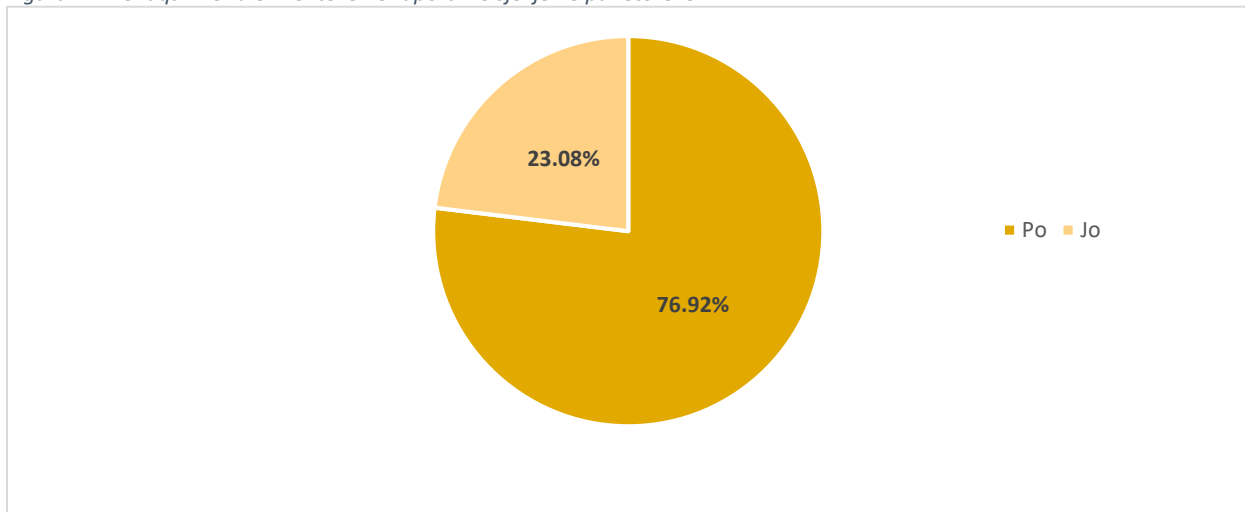
### 2.2.12. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve

Pjesë e këtij pyetësi ishte edhe pyetja lidhur me nivelin e kënaqshmërisë së sjelljeve të punëtorëve të Postës së Kosovës përgjatë shërbimeve, sipas përgjigjeve të tyre të pranura nga ky pyetësor është kuptuar se 10 apo 76.92% janë të kënaqur, 3 apo 23.08% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre rreth sjelljes së punëtorëve.

Tabela 25. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve

Regjioni	Po	Jo	Totali
Prishtinë	10	3	13
	76.92%	23.08%	100.00%
Total	10	3	13
	76.92%	23.08%	100.00%

Figura 22. Kënaqshmëria e klientëve në raport me sjelljen e punëtorëve



### 2.2.13. Përdorimi i shërbimeve të Postës së Kosovës në të ardhmen

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë intervistuar nëse do të dëshironin të kryenin shërbime në Postën e Kosovës në të ardhmen. Në total prej 13 të intervistuarve janë përgjigjur se dëshirojnë të bashkëpunojnë dhe të kryejnë shërbime në Postën e Kosovës.

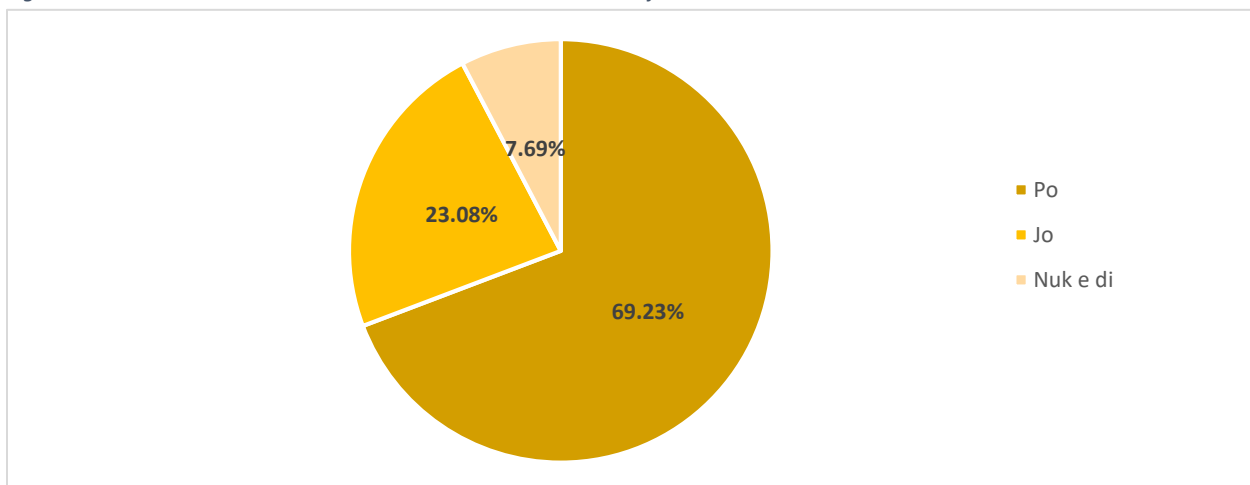
### 2.2.14. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët

Në tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me rekomandimet e shërbimeve të Postës së Kosovës. Nga totali i 13 të anketuarve, 9 ose 69.23 % prej të intervistuarve të kategorisë së bizneseve, janë shprehur se do ti rekomandonin shërbimet e Postës së Kosovës, ndërsa 3 ose 7.69% e të anketuarve janë përgjigjur se nuk do të shprehnin dëshirë të i rekomandonin shërbimet e tyre (shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Tabela 26. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët

Regjioni	Po	Jo	Nuk e di	Totali
Prishtinë	9	3	1	13
	69.23%	23.08%	7.69%	100.00%
Total	9	3	1	13
	69.23%	23.08%	7.69%	100.00%

Figura 23. Rekomandimi i shërbimeve të Postës së Kosovës tek të tjerët



### 3. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Ky hulumtim ka shërbyer që të ketë një pasqyrim të cilësisë së shërbimeve i ofron Posta e Kosovës 7 regjionet e Kosovës (Prishtinë, Mitrovicë, Pejë, Prizren, Ferizaj, Gjilan dhe Gjakovë). Për të njohur reagimet direkte të klientëve, rezultatet e këtij pyetësi do të shërbejnë për koordinimin e aktiviteteve të kompanisë për përmirësimin e shërbimeve si:

- Dërgim të pakove;
- Letër dërgesat;
- Postën direkte;
- Shërbimet financiare jo-bankare;
- Postën e shpejtë (EMS);
- Pullat postare;
- Shpërndarjen e dërgesave nga shitjet online.

Bazuar në rezultatet e pyetësit mund të vërejmë konsumatorët e kategorisë individ dhe biznes janë shumë të kënaqur me shërbimet e Postës së Kosovës dhe përdorin shërbimet e tyre në shumicë.

Ne rekomandojmë që duke marrë parasysh se teknologjia ka shumë ndikim në marrjen më të shpejtë dhe të lehtë të shërbimeve, është shumë e rëndësishme të bëhet digjitalizimi i plotë i ofrimit të të gjitha shërbimeve që i ofron Posta e Kosovës.



## 4. ANNEX

### 4.1. Pyetësi

*Të nderuar konsumatorë,*

*Posta e Kosovës është e përkushtuar që të ofrojë shërbime dhe produkte sa më cilësore për ju. Mendimi juaj është i mirëseardhur dhe i domosdoshëm në mënyrë që të rrisim nivelin e cilësisë së shërbimeve dhe produkteve tona.*

Gjinia:  F  M

Komuna: Click or tap here to enter text.

Mosha: Click or tap here to enter text.

#### 1. Cilës kategori i përkisni?

Individ  Biznes

#### 2. Sa jeni të kënaqur me çmimoren e Postës së Kosovës?

Shumë i/e kënaqur  Mesatarisht  Shumë i/e pakënaqur

#### 3. A e shfrytëzoni Postën e Kosovës për të kryer shërbimet tuaja?

Po  Jo

##### 3.1. Nëse po, cilat nga shërbimet/produktet e Postës së Kosovës i përdorni?

Letërdërgesat;  Shërbimet financiare jo-bankare;  Pullat postare;

Dërgim të pakove;  Letërdërgesat rekomande;

Shpërndarjen e dërgesave nga shitjet online;  Postën e shpejtë (EMS);

Postën direkte;  Përdor kompani tjetër (cilën) Click or tap here to enter text.

**3.2. Nëse jo, tregoni arsyen pse?**

Click or tap here to enter text.

**4. Kur keni kryer shërbim në Postën e Kosovës për herën e fundit?**

Click or tap here to enter text.

**5. A jeni i/e kënaqur me shërbimet dhe produktet e ofruara nga Posta e Kosovës?**

- Shumë i/e kënaqur       Mesatarisht       Shumë i/e pakënaqur

**5.1. Nëse nuk jeni i kënaqur me shërbimet e Postës, tregoni arsyen?**

Click or tap here to enter text.

**6. A jeni të njoftuar se në zyrat postare mund t'i paguani faturat e rrymës, ujit, mbeturinave, tatimit, pagesat e studentëve, gjobat në trafik dhe pagesa tjera?**

- Po       Jo

**7. A jeni të njoftuar se Posta e Kosovës ofron shërbimin "Dërgesat online", përmes të cilit bizneset me shitje online mund t'i dërgojnë mallrat tek klientët e tyre brenda vendit Kosovës, rajon dhe në shtete të ndryshme të botës?**

- Po       Jo

**8. A jeni ankuar ndonjëherë tek *Posta e Kosovës për ndonjë shërbim apo produkt gjatë 12 muajve të fundit?***

- Po       Jo

**9. Nëse po, çfarë ka qenë ankesa ?**

- Vonesa e dërgesës;       Humbja e dërgesës;       Dëmtimi dërgesës;  
 Dërgesë në adresë të gabuar;       Dërgesë në adresë të gabuar;

Koha e pritjes në sportel;  Shërbimi i stafit;

Tjetër: Click or tap here to enter text.

**10. A jeni të kënaqur se si është trajtuar ankesa juaj nga Posta e Kosovës?**

Shumë i/e kënaqur  Mesatarisht  Shumë i/e pakënaqur

**11. A jeni të kënaqur me kohën e shpërndarjes së dërgesave nga Posta e Kosovës?**

Shumë i/e kënaqur  Mesatarisht  Shumë i/e pakënaqur

**12. A jeni të kënaqur me sjelljen e punëtorëve të Postës së Kosovës gjatë shërbimeve që keni kryer?**

Po  Jo

**12.1. Nëse jo, tregoni arsyen pse?**

Click or tap here to enter text.

**13. A do të kryeni shërbime në Postën e Kosovës në të ardhmen ?**

Po  Jo, përse: Click or tap here to enter text.

**14. A do t'i rekomandonit shërbimet e Postës së Kosovës?**

Nuk e rekomandoj

E rekomandoj

1  2  3  4  5

**15. Cilat janë rekomandimet që do ti ofronit ju për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve të Postës së Kosovës?**

Click or tap here to enter text.

Ju falënderojmë për kohën e ndarë për të plotësuar këtë pyetësor!