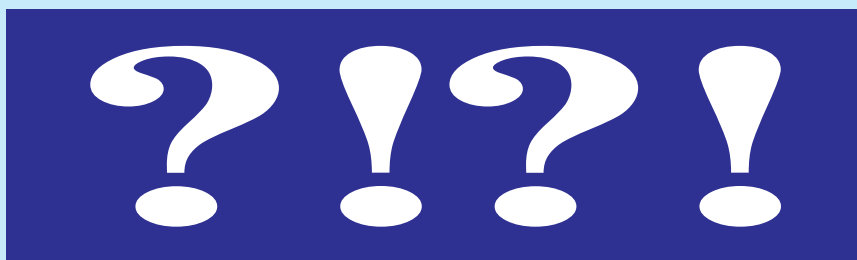


Raporti nga Projekti

Blerësi Misterioz - në Komunë



Ky projekt është mbështetur nga: Fondacioni i Kosovës për Shoqëri të Hapur (KFOS)

SOROS

Fondacioni i Kosovës për Shoqëri të Hapur
Kosovska Fondacija za Otvoreno Društvo
Kosovo Foundation for Open Society

Prishtinë
02 mars, 2012

Raporti nga Projekti

Blerësi Misterioz - në Komunë

Projekt: “Mystery shopper in Municipality”

(Blerësi misterioz në Komunë)

Matje e efikasitetit dhe efijencës së shërbimeve të ofruara në komunat e Republikës së Kosovës

Autor:

Shpend Qamili, MA

Trajnues:

Fatmir Haxholli, MA dhe Jusuf Thaçi

Ky projekt është mbështetur nga: Fondacioni i Kosovës për Shoqëri të Hapur (KFOS)



Fondacioni i Kosovës për Shoqëri të Hapur
Kosovska Fondacija za Otvoreno Društvo
Kosovo Foundation for Open Society

Instituti Kosovar për Qeverisje Lokale

www.klg-institute.org

Prishtinë
02 mars, 2012

Përmbajtja

Përmbajtja	2
I. Përmbledhje e përgjithshme	3
II. Çfarë është Mystery Shopping?	3
III. Konteksti	6
IV. Përmbledhje ekzekutive	6
V. Përzgjedhja e lokalitetit dhe metodologjia	7
VI. Gjetjet Kryesore	8
VII. Konkluzione dhe rekomandime	13
VIII. Përfundim	15

I. Përmbledhje e përgjithshme

Autoritetet vendore u ofrojnë qytetarëve një mori shërbimesh (bie fjala dokumentacion, informacion, shërbime publike si mirëmbajtjen e rrugëve pastaj shërbimet primare në shëndetësi e arsim), por ndryshe nga furnizuesit e sektorit privat, banorët nuk janë zakonisht në gjendje të zgjedhin një ofrues alternativ të këtyre shërbimeve. Në rrethana ideale qytetari do të duhej të mos kishte vërejtje në lidhje me shërbimet që i ofrohen, si dhe performancën e autoriteteve vendore, por kjo realisht nuk është e mundur. Kështu edhe lind nevoja për matje dhe vlerësim të performancës dhe kënaqshmërisë në përgjithësi.

Niveli i dobët i shërbimit ose i cilësisë së ofruar mund të dëmtojë kënaqësinë dhe pritjet e qytetarit, kështu që të gjithë ata që iu ka rastisur të kenë një përvojë negative shpesh do t'u tregojnë të tjerëve për përvojën në fjalë. Në këtë mënyrë, ndodh fenomeni i krijimit dhe përhapjes së perceptcionit negativ mbi punën e autoriteteve vendore e në veçanti komunave. Qëllimi i kësaj nisme është që të vlerësojë dhe raportojë në mënyrë objektive në lidhje me ofrimin e një numri të shërbimeve dhe cilësinë e tyre, në mënyrë që të kemi sinjale të qarta se ku shpijnë perceptcionet e qytetarëve në lidhje me autoritetet vendore, në këtë rast autoritetet e qeverisjes lokale.

“Mystery Shopping” përdoret si mjet dhe metodologji gjithëpërfshirëse për vlerësim të performancës për instancat si dhe institucionet që kryejnë shërbime. Është e zakonshme të pritët që komunat të jenë të angazhuara në mënyrë sa më efektive në shërbim të përdoruesve (qytetarëve) të shërbimeve të tyre, si dhe grupeve të ndryshme sociale. Duke përdorur hulumtimin shkencor për të monitoruar nivelin e kënaqësisë së shfrytëzuesve të shërbimeve mund të sigurohen/pasqyrohen dëshmi konkrete për nivelin e përkushtimit të komunës në ofrimin e shërbimeve. Njëkohësisht hulumtimi vlerëson edhe nivelin e (pa)kënaqshmërisë së përdoruesve duke i kontribuar kështu hapjes së mundësive për ndryshime praktike në kuptim të efikasitetit, cilësisë, sjelljes kundrejt qytetarit, përfshirë këtu edhe gamën e shërbimeve, si dhe etikën civile dhe administrative që lidhet me performancën e autoriteteve vendore në përgjithësi, administratës komunale në veçanti.

II. Çfarë është Mystery Shopping?

Termi "Mystery Shopper", në shqip në këtë rast “blerësi misterioz” i referohen të njëjtës veprimtari dhe janë të përcaktuara si në vijim:

“Kontraktimi i individëve të trajnuar për të matur çdo shërbimin të konsumatorëve si proces, duke vepruar si klientët potencial dhe duke raportuar në disa mënyra standarde dhe të detajuara lidhur me përvojat e tyre në mënyrë objektive”

“Mystery shopping” është e ndryshme nga anketat e kënaqshmërisë së klientit për atë se shqyrton përvojën aktuale të klientit në momentin e tanishëm në kohë (në vend se t'i kërkohet klientëve pikëpamja e tyre retrospektive) dhe të dhënat si detaje dhe përvojë e veçantë. Si i tillë, ky është një mjet shumë i fuqishëm për menaxherët e shërbimeve e që mund të ndihmojë për të nxjerrë në pah pikat e qarta të veprimit për përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve. E njëjta metodologji hulumtuese mund të përdoret edhe për të ofruar një vlerësim të qartë dhe objektiv në lidhje me performancën e cilitdo institucion që ka për mandat ofrimin e shërbimeve. Në rastin konkret kjo metodë është përdorur për të trajtuar dy nivele: autoritetet komunale dhe kënaqëshmërinë qytetare me to.

Si funksionon kjo gjë në praktikë?

“Mystery shopper-i” kontakton komunën përmes vizitës, nëpërmjet telefonit, me shkrim ose nëpërmjet e-mailit, në mënyrë që të përjetojnë shërbimin me sytë e konsumatorëve, apo në këtë rast qytetarëve. Në këtë mënyrë përzgjidhet një nga skenarët e përditshëm por të vërtetë për të matur apo vlerësuar punën kundrejt standardeve të vendosura të cilësisë, për shembull, a ishte përgjigjur ndonjë zyrtar në telefon brenda pesë minutave, apo më shumë? Këto janë vlerësime të thjeshta të shpejtësisë së kryerjes së shërbimit, por edhe përmbajtjes e përgjigjes fillestare që duhet të merret në konsideratë.

Mystery shopper - Hulamtuesit duhet të jenë gjithmonë të informuar/trajnuar për skenarë që kërkohen për tu praktikuar dhe duhet të kenë njohuri të mjaftueshme të hapësirës dhe shërbimeve të përfshira, në mënyrë që të jenë të besueshëm. Ky është një nga parimet kryesore të këtij lloji të hulamtimit. Për këtë edhe zgjidhen qytetarë nga lokacioni ku kryhet hulamtimi për të zbatuar procesin e hulamtimit në terren.

Sipas kësaj praktike në këtë projekt/nismë, ekipi trajnues dhe hulamtues përmes realizimit të një pilot-projekti krijoi: relevancën, besueshmërinë, praktikitetin, diskrecionin dhe sigurinë personale, për të vazhduar tutje me zbatimin e projektit me pesë (5) komunat tjera.

Relevanca

- Testimi nga zyrtarët për skenarët për të cilët janë trajnuar?
- A është duke u matur performanca kundrejt standardeve të veçanta të shërbimit të vendosura më herët?

Besueshmëria

- A janë skenarët realist dhe bindës dhe jo shumë të përpunuar?
- A janë shfrytëzuesit në praktikë të ngjashëm me “misteriozët”?

Prakticiteti

- A janë skenarët relativisht të shkurtër dhe të drejtpërdrejtë, jo tepër kompleks?
- A janë skenarët mjaft të thjeshtë për të siguruar regjistrim dhe raportim të saktë pas ngjarjes?

Siguria personale

- A janë ndërmarrë hapa të nevojshëm për tu siguruar që “misteriozët” të mos vihen në situata ku mund të komprometohen?
- A do të jenë të përgatitur “misteriozët” për të arritur qëllimin që nisma/projekti i ka vënë vetes?

Qëllimi

- Fokusi kryesor është grumbullimi i informacionit faktik mbi sjelljet dukshme (për të siguruar përputhshmërinë) se si ndihet “misteriozi”?
- “Misteriozët” përgjigjen në pyetje specifike rreth asaj që ndodhin në terren apo gjatë kontaktit?

Shënim: disa vlerësime subjektive dhe komentet fjalë për fjalë mund të jenë të dobishme për elaborim të rezultateve.

Çështjet etike

Si me të gjitha hulumtimet, edhe këtu është gjithashtu e rëndësishme që të sigurohet që punët të kryhen në mënyrë etike. Kjo do të thotë se:

- Shërbyesit publik duhet të informohen se ky lloj i hulumtimit mund të ndërmerret për monitorimin e shërbimit. Stafi në komunë e ka të njohur faktin se gjithmonë mund t’i nënshtrohet vlerësimit nga publiku i gjerë, dhe për këtë kemi mundur të vazhdojmë pa ndonjë problem;
- Stafi që vlerësohen dhe blerësit misterioz nuk duhet të identifikohen dhe duhet të mbeten anonim në çdo formë të raportimit, prandaj KLGJ dhe ENCOMPASS kanë marrë masa që një gjë e tillë të mos ndodhë, madje as pas raportimit;
- Rezultatet e një hulumtimi të tillë nuk duhet të përdoren si bazë për masa disiplinore. Kjo është një vërejtje që duhet të bëhet për menaxhmentin dhe udhëheqësinë politike të komunave përkatëse;

Aspektet e tjera etike që kanë të bëjnë me hulumtimet ku janë të përfshirë njerëzit si subjekt u zbatuan edhe te ky lloj i hulumtimit.

Kush duhet të bëjë “Mystery shopping”?

Një numër i madh i ndërmarrjeve, hulumtimin e tregut e bëjnë përmes shërbimeve të “Mystery shopper”. Tek ne angazhohen individë nga bankat.

Në këtë rast është KLGJ apo Instituti Kosovar për Qeverisje Lokale dhe Qendra ENCOMPASS, së bashku me përkrahjen në terren të OJQ-s D-Press, në kuadër të “Mystery Shopper in Municipality” kanë kryer një hulumtim të tillë të pavarur ku u angazhuan 25 blerës në komunat e rajonit të Gjilanit.

.....

III. Konteksti

Zhvillimet e fundit në qeverisjen lokale në Kosovë, pas transferimit të kompetencave, e posaçërisht pas aprovimit të Kushtetutës dhe të Ligjit për Vetëqeverisjen Lokale solli angazhime të reja shtesë për administratat komunale dhe në ofrimin e shërbimeve në përgjithësi. Këto detyra u treguan mjaft sfiduese për komunat dhe administratat e tyre. Pas kësaj, filloi edhe procesi i krijimit të komunave të reja si rrjedhojë e implementimit të pakos së Ahtissarit, që ishte proces i ndërlikuar dhe i përkrahur nga palë të ndryshme. Mirëpo ka pak mekanizma konkret për të vlerësuar funksionalitetin e komunave. Posaçërisht mungojnë mekanizma për të vlerësuar funksionalitetin dhe cilësinë e shërbimeve nëpër komuna. Qëllimi i këtij projekti ishte që përmes një mënyre të re dhe kreative të matet cilësia e shërbimeve nëpër komuna të Kosovës dhe atë nga aspekti humanist e më pak nga aspekti legal apo konservativ.

Çka është “Mystery Shopper”- Blerësi Misterioz në komunë?

Blerësi misterioz është person i zakonshëm (në përditshmëri mund të jetë secili prej nesh), i cili blenë apo shfrytëzon shërbime nga një ofertues shërbimesh apo shitës me qëllim paraprak që të vlerësojë nivelin e shërbimit dhe kualitetin e ofruar të produktit apo shërbimit. Blerësi misterioz zakonisht udhëzohet ose trajnohet të mbajë shënime të standardizuara mbi mënyrën se si e ka blerë produktin, duke vlerësuar jo vetëm produktin dhe shërbimin, por edhe kualitetin e eksperiencës. Eksperienca personale ishte epiqendra e interesit tonë gjatë trajnimit të blerëseve misterioz nëpër komuna. Kështu synohet që hulumtimit t’i ofrohet sa më shumë karakter humanist.

IV. Përmbledhje ekzekutive

Blerësit misterioz janë trajnuar përmes një trajnimi njëditorë. Së pari është filluar me komunën e Kamenicës si pilot komunë në mars të vitit 2010, ku janë trajnuare gjashtë blerës misterioz. Që të gjashtë blerësit kanë mundur të zgjedhin nga detyrat e ofruara të cilat do t’i përdornin për të shqyrtuar shërbimet që ofron komuna. Trajnimi paraprak i tyre është treguar mjaft efikas në aftësimin për kryerjen e detyrave të blerësit misterioz në komunën e Kamenicës. Një muaj më pas, i njëjti trajnim u është ofruar edhe blerësve misterioz nga komunat e Gjilanit, Novobërdës, Klllokotit, Parteshit, Vitisë dhe Ranillugut. Nga kjo doli se komunat e reja janë vetëm një hap pas atyre të vjetra dhe se shumë shpejt mund t’i arrijnë si me shërbime ashtu edhe me cilësinë e ofruar.

Derisa uebfaqet e komunave Ranillug, Partesh, Viti, janë duke u rregulluar komuna e Novobërdës, Vitisë dhe Kamenicës kanë uebfaqe të mirëmbajtura mirë.

Sfidë tjetër është që jo në të gjitha uebfaqet gjenden informatat e duhura të kontaktit për qytetarë. Përgjigjet në email nga zyrtarët nuk kishin ndonjë rregull të veçantë, përveç se në shumicën e rasteve nuk kishte përgjigje fare. Notat e dhëna në këtë fushë të hulumtimit nga blerësit misterioz janë në përgjithësi të ulëta. Nga ana tjetër në kontaktimin përmes telefonit gjithmonë dikush lajmërohet nëpër komuna. Vetëm në një rast ka ndodhur që thirrësi/blerësi misterioz të mos e kuptojë gjuhën e folësit në komunë, dhe atë pjesërisht. Po ashtu vetëm në një rast, blerësi misterioz nuk ka arritur të marr dikë në telefon, sepse askush nuk ishte përgjigjur. Vizitat personale në ndërtesë të komunës tregojnë për ndjeshmëri të lartë të komunarëve për nevoja të

qytetarëve. Në këtë aspekt komunarët kanë fituar vlerësimet dhe notat më të mira nga blerësit misterioz. Natyrisht edhe në këtë sferë sikurse edhe në sfera të tjera ka vend për përmirësime.

Sidoqoftë, blerësi misterioz është treguar si metodë e mirë e matjes humaniste të nivelit të shërbimeve. Do të ishte e udhës që një matje e tillë të përsëritej pas disa vitesh, në mënyrë që të vlerësohet niveli i përparimit.

V. Përzgjedhja e lokalitetit dhe metodologjia

Përzgjedhja e lokalitetit është bërë në bazë të përvojës paraprake pozitive të KLGJ-së. Duke u nisur nga fakti se rajoni i Gjilanit ka diversitet etnik dhe është pjesë në të cilën me pakon e Ahtisarit parashihet të ketë komuna të reja, si dhe duke qenë një territor kompakt dhe i arritshëm u vendos që fushëveprimi i projektit do të mbulojë këtë rajon, respektivisht gjashtë komunat e sipërpërmendura.

Projekti u lansua duke angazhuar gjashtë blerës misterioz përmes bashkëpunimit me OJQ D-Press si partner nga lokaliteti i Kamenicës. Këta të angazhuar u trajnuar dhe u përgatitën nga organizata partnere e KLGJ, ENCOMPASS. Pas mbledhjes fillestare të të dhënave nga këta blerës, u konkludua që projekti mund të vazhdojë të zbatohet me sukses, duke arritur përmbushjen e qëllimeve të parashtruara.

Në këtë mënyrë, nëpërmjet vazhdimit të partneritetit me OJQ-në D-Press, u identifikuan dhe angazhuan për t'u trajnuar gjithsej 19 blerës misterioz nga pesë komuna të rajonit. Këta të trajnuar u ndanë në dy grupe të udhëhequra nga Fatmir Haxholli dhe Jusuf Thaçi, nën mbikëqyrjen e menaxherit të projektit, Shpend Qamili. Secili prej udhëheqësve/koordinatorëve ishte në dispozicion të ndihmës blerësit misterioz në përzgjedhje, mbledhje dhe përpunim të informacionit konform metodave të hulumtimit empirik.

Nga ky moment, blerësit misterioz ishin në komunikim të rregullt me telefon, email dhe takime me udhëheqësit e grupeve dhe në raste të caktuara me menaxherin e projektit. Qëllimi ishte që të ruhet përqendrimi, disiplina dhe raportimi në mënyrë hierarkike.

I gjithë angazhimi dhe veprimet e blerësve misterioz përfunduan nga fundi i vitit 2010 dhe të dhënat të cilat u mblodhën nga pyetësorët u përpunuan dhe u futën në tabelë. Përpunimi i mëtejshëm i të dhënave u bë nga menaxheri i projektit, Shpend Qamili, profesor Nait Vrenezi të ndihmuar edhe nga Besnik Tahiri dhe Fatmir Haxholli. Përpilimi i raportit dhe publikimi i tij u shty për një kohë të pacaktuar sepse në këtë kohë u organizuan zgjedhjet e parakohshme. Një vlerësim i këtij lloji siç ishte blerësi misterioz rrezikonte të politizohet, dhe kësaj shty organizatën KLGJ të marr një vendim të imponuar, që rezultatet të publikohen në momentin më të përshtatshëm kur nuk do të kishte rrezik që të shfrytëzoheshin për politizim lokal.

Rezultatet e dala nga ky hulumtim, mu për këtë shkak paraqesin vetëm një anë të qasjes sonë. Një tjetër mjet shtesë i shfrytëzuar është “debrifing” me blerësit misterioz pas kryerjes së të gjitha detyrave që u ishin ngarkuar atyre. Për secilën detyrë, blerësit misterioz janë paguar dhe u janë mbuluar shpenzimet rrjedhëse përmes organizatës D-Press, e cila edhe i kishte angazhuar drejtpërsëdrejti. OJQ ENCOMPASS mori përsipër trajnimin dhe kualitetin e metodës së hulumtimit. KLGJ mori përsipër përpunimin përfundimtar të të dhënave, paraqitjen dhe publikimin e

tyre. Duhet theksuar se audiencia kryesore e synuar nga ky raport janë zyrtarët komunal, shoqëria civile, por edhe opinioni i gjerë.

VI. Gjetjet Kryesore

Nga detyra e vizitës së uebsajtit në internet dhe e-mail

Blerësit misterioz kishin për detyrë që, duke kërkuar në secilën mënyrë që dinin, të gjejnë uebsajtin e komunës. Detyra ka vazhduar me hulumtimin e uebsajtit, pra, të shikohet brenda 30 minutash se çka përmban ky sajt. Pastaj, është plotësuar pjesa e kërkuar në pyetësor. Është zgjedhur një temë për të cilën është dërguar një e-mail në adresën e komunës, apo në adresën e ndonjë nëpunësi përgjegjës për çështjen specifike. Pastaj është shkruar emaili dhe është dërguar në adresën e caktuar, ndërsa në BCC është futur edhe koordinatori/udhëheqësi i grupit përkatës. Pastaj është pritur 11 ditë dhe është plotësuar pjesa e mbetur e pyetësorit.

Nga rezultatet e dala nga kjo detyrë kuptuam se në kohën kur u zbatua hulumtimi, komunat e Novobërdës, Kamenicës dhe Gjilanit kishin uebsajtet e tyre ndërsa komunat e reja ishin ende në filllet e zhvillimit të uebsajteve. Sidoqoftë vetëm blerësit misterioz të Kllokotit nuk e gjetën fare uebsajtin sepse ai ishte jashtë funksionit. Të tjerë blerës misterioz ose e gjetën lehtë ose me pak vështirësi. Kjo për shkak se uebfaqet e komunave përkatëse nuk janë mirë të lidhura me makinat kërkuese “search engines”.

Nga përgjigjet del se cilësia e ubefaqeve nëpër këto komuna ndryshon. Në kohën e dhënë, vetëm numrat telefonik të komunës së Kamenicës dhe Vitisë gjendeshin të publikuar në uebsajtet përkatëse, ndërsa në uebsajtet tjera ishte vështirë për t’i gjetur ose nuk gjendeshin fare aty. Në ndërkohë, kemi vërejtur se të gjitha Komunat kanë përmirësuar këtë gjë dhe se të gjitha kanë publikuar numrat e kontaktit.

Në emailin e dërguar për të kërkuar një informatë të caktuar, vetëm në komunën e Vitisë ka pasur përgjigje të plotë, derisa në komunën e Novobërdës disa blerës misterioz kanë marrë përgjigje, ndërsa të tjerët jo. Nga kjo mund të konkludojmë se komunikimi përmes emailit me komunat përkatëse nuk është metoda më efektive dhe efikase, prandaj nevojitet përmirësim. Blerësit në këtë rast, me disa përjashtime siç ishte rasti i komunës së Vitisë dhe një rast në Novobërdë kanë dhënë vlerësime personale të ulëta për shërbimin e marrë.

Në disa raste, blerësit misterioz janë takuar rastësisht me komunarët në rrugë, të cilët u kishin thënë që të vijnë në komunë e të mos dërgojnë e-mail. Kjo gjë vetëm se dëshmon se sa vështirë është të përdoren mjetet e këtilla të vlerësimit në lokalitete ku njerëzit njihen në mes vete sepse blerësit misterioz gjithsesi duhet të jenë nga komuniteti që edhe ashtu i shfrytëzon shërbimet e komunës përkatëse. Por, sikur blerësi misterioz të mos ishte në komunë, por të gjendej më larg apo edhe jashtë shtetit, atëherë kjo gjë tregon se përgjigja me email, e cila mund të ishte shumë e rëndësishme nuk do të merrej kurrë, dhe një gjë e tillë mund të shkaktonte problem për kërkuesin e shërbimit, të cilit ndoshta do t’i duhej të përdorte ndonjë mjet tjetër për kontaktimin e komunës dhe të marr përgjigjen.

Uebfaqet e komunave duhet të jenë të mirëmbajtura por edhe të regjistruara në “makinat e kërkimit” sepse përndryshe nuk ka mundësi të gjenden e as të shfrytëzohen. Nga gjetjet tona në këto komuna, del se niveli i ubefaqeve lë shumë për të dëshiruar.

Një detyrë fillimisht e dhënë për kërkesa online të shërbimit dhe dokumentacionit nuk u realizua pasi pasi që u dëshmuar se ky sistem nuk funksionon. Kjo gjë është mjaft e dëmshme, sepse në secilën uebfaqe zyrtare të komunave ekziston vegza për aplikim online, por e cila nuk është funksionalizuar.

Nga detyra: Telefonata në komunë

Blerësit misterioz kishin për detyrë të thërrasin në komunë në numrin që kanë gjetur përmes internetit apo informatave. Në rast se nuk e kanë gjetur numrin e duhur përmes internetit dhe informatave, ata kontaktonin udhëheqësit e grupeve në mënyrë që ata t’ju ofronin ndihmë. Ata duhej të vendosnin një orë përpara dhe masin kohën deri sa të lajmërohet ndonjë zyrtar. Nëse lidhja qëllonte e zënë ose nuk lajmërohej askush, provohej përsëri pas 15 minutave. Kjo bëhej 3 herë radhazi. Nëse nuk lajmërohej askush, provohej pas 1 deri në 3 ditë në një orar tjetër. Në bazë të kësaj mënyre plotësohet pyetëtori sipas udhëzimeve të qarta.

Të gjithë përveç njërit blerës misterioz nga Vitia, arritën të gjenin numrin kontaktues të komunës dhe bënë thirrje telefonike. Vetëm në tri raste ata u detyruan të bëjnë më shumë se një thirrje gjë që tregon se telefoni është një mjet i besueshëm i komunikimit midis shfrytëzuesve të shërbimeve dhe zyrtarëve të komunës. Një blerës misterioz nga komuna e Kamenicës nuk arriti të bisedonte me askënd sepse edhe pas tentativave të duhura, nuk u lajmërua askush.

Pavarësisht, mund të konstatohet se përjashtimisht disa rasteve të rralla, telefoni është mjet me atë të cilin mund të kontaktohet çdonjëra nga komunat e monitoruara .

Në të gjitha rastet, blerësit hasën në mirësjellje dhe gjuhë të kuptueshme. Kjo ka një domethënie të veçantë duke e ditur se shpesh, kur zyrtarët kishin për t’u lajmëruar, flisnin edhe gjuhën të cilën nuk e kishin gjuhë amtare dhe prapë se prapë komunikimi rrodhi në mënyrë të mirëfilltë. Kjo na del nga rezultati i “debrifingut” me blerësit misterioz nga komuna e Novobërdës, Kamenicës dhe Gjilanit. Të tjerët patën rastin të flasin me komunarët në gjuhët e tyre amtare. Vetëm në dy raste, zyrtarët e komunave janë vlerësuar jo edhe aq të sjellshëm.

Nga aspekti i nivelit të kuptueshmërisë së bisedës dhe shprehjeve të përdorura në bisedë, blerësit misterioz i kanë vlerësuar komunarët me nota të larta të kuptueshmërisë. Në tri raste të veçanta, notat luhaten vetëm për një shkallë nën kuptueshmërinë e plotë, gjë që tregon se zyrtarët janë mjaft mirë të përgatitur të ofrojnë informatën e duhur për secilin qytetar, nëse e dinë atë informatë.

Nga aspekti i përgjigjes dhe informatës së dhënë, ajo në 11 raste është e pjesshme, gjë që tregon se ka vend për përmirësime në njohuritë e zyrtarëve për shërbimet që ata ofrojnë dhe informatat që ata duhet të dinë. Gjithashtu, duhet të kemi parasysh se mendimet e blerësve misterioz janë subjektive dhe shpesh edhe personale për informatën e marrë.

Në pyetjen se a kanë mjaft durim për të biseduar gjatë telefonatës, ishin tetë blerës misterioz të cilët u përgjigjen: Po, por jo sa duhet. Kjo do të thotë se ka ende vend për përmirësime, mirëpo gjithmonë duke pasur parasysh se shumica e blerësve u përgjigjen me përgjigjen: Po mjaft.

Në fund të të gjitha telefonatave përshëndetja ka qenë e mirëfilltë. Nota mesatare që është dhënë nga blerësit misterioz ishte 7.23¹. Një notë e tillë tregon se telefonata është njëherazi edhe një mjet i preferuar dhe efikas i komunikimit sa i përket kënaqësisë së klientëve. Natyrisht mund të ketë ende vend për përmirësim dhe se nota e dëshiruar do të ishte gjithmonë 10.

Për ilustrim të këtij publikimi, në vazhdim mund të shihni disa nga komentet që bënë blerësit misterioz:

“Gjatë bisedës shfaqin pasiguri dhe bëjnë pyetje kush jemi dhe pse ju duhet kjo informatë”

“Mirësjellje ndaj çdo qytetari”

“Mendoj që duhet të sillen pak më mirë, por megjithatë nuk është dhe aq keq”

“Nuk ka zyrtar që e flet gjuhën serbe, por u morëm vesh disi”

“Ishte një përvojë e mirë, ata më informuan mire”

“Gjatë bisedës, zonja me të cilën kam biseduar ka qenë shumë e sjellshme dhe më janë dhënë informatat”

“Përvoja ime ka qenë e mirë. Janë treguar të sjellshëm gjatë kohës që unë kam pasur nevojë”

“Po, ishin të sjellshëm dhe më ofruan informatë”

“Gjithçka ishte në rregull”

“Përgjigjen me kohë por ngurrojnë në pyetje dhe u shmangen atyre”

“Kjo është një fatkeqësi e madhe edhe pas disa ditësh insistimi askush nuk u lajmërua nga zyrtarët komunal”- personi të cilit nuk iu lajmëruan në telefon pas disa tentativave në kohë dhe ditë të ndryshme.

“Fillimi i bisedës i mirë, më vonë i pa sigurt dhe i hutuar, mirëpo në fund u ndava deri diku i kënaqur”

“Mungesë përvoja në komunikim me telefonata dhe e-mail, duhet të bëhet më shumë në këtë drejtim”

“Telefoni dhe interneti duhet të përdoren më tepër, në mënyrë që qytetari për punë të vogla të mos e vizitoj zyrën e komunës”

“Ishte i sjellshëm dhe i matur, mora informatën e duhur”

Nga këto komente mund të konkludojmë se megjithëse niveli është mjaft i mirë, ka mundësi për përmirësime. Posaçërisht, brengos rasti i mos-komunikimit në gjuhën amtare në njërin rast. Mirëpo edhe kjo është një prej shumë sfidave me të cilat duhet të merret jo vetëm niveli lokal i pushtetit me kapacitetet e limituara, por edhe niveli qendror së bashku me bashkësinë ndërkombëtare. Puna në ngritjen e kapaciteteve do të ishte më e mirëseardhur sesa asistencë në kryerjen e punëve.

¹ Notat e blerëseve misterioz janë nga 1 deri në 10. Ku 1 është nota më e vogël ndërsa 10 është nota më e lartë.

Nga detyra: vizita në komunë për informatë

Detyra tjetër me radhë ishte vizita në komunë dhe kërkimi i informatës së hollësishme për njërën nga çështjet e radhitura, por gjithashtu duke përfshirë edhe pyetjen e fundit:

a. Ndërtim të aneksit të shtëpisë!
b. Si të paguani taksën mbi pronë!
c. Si të ndërroni mbiemrin!
d. Si dhe kush mund të gëzojë të drejtën për përfitim të ndihmës sociale! (p.sh. rasti i një fqinji)
e. Leja e punës, apo certifikata e biznesit!
f. Lëshimi i ndonjë certifikate të gjendjes civile!
g. Regjistrim të vonshëm të ndonjë fëmije!
h. Shërbimi i oxhaktarëve!
<i>Si dhe kur mund të paraqiteni për punë vullnetare!?</i>

Nga përvoja e blerëseve misterioz dalin konkluzione prej më të ndryshmeve. Ndërtesa e komunës gjendet lehtë, bile-bile është edhe pika kryesore referente në të gjitha lokacionet ku është bërë hulumtimi. Problemet e vogla për të hyrë brenda shfaqen në disa raste, ndërsa në një rast nuk mund të hyhet fare. Ky rast i izoluar nuk guxon të ndodhë sepse të gjithë qytetarët duhet të kenë qasje të pa penguar në institucione.

Në 10 raste, blerësit misterioz kanë identifikuar ekzistimin e hyrjes për persona që përdorin karrocën për të lëvizur. Në raste të tjera ata kanë raportuar se ajo nuk ekziston. Kjo mund të jetë edhe pasojë e mos-vendosjes adekuate të këtij mekanizmi, apo edhe të mos-shënimit apo lajmërimit të duhur të kësaj shtese të domosdoshme për qarkullimin e personave me aftësi të kufizuara. Në njërën komunë kjo është identifikuar si pjesë që shërben për hyrje vetëm deri në katin e parë. Në një rast tjetër ekziston ashensori për në kate të ndryshme.

Sa i përket hapësirës së mjaftueshme, 18 blerës mendojnë se është e mjaftueshme për të pritur brenda, por 9 blerës mendojnë se është e pamjaftueshme. Një ndarje e tillë e mendimeve është tregues i mjaftueshëm se zyrat dhe hapësirat janë mjaft të mëdha dhe se ndonjëherë kërkesa mund edhe mos të jenë reale nga ana e klientëve.

Disa nga përgjigjet e blerësve për këtë çështje:

“Mungonte hapësira në ndërtesën e komunës”

“Nuk kishte hapësirë për t’u ulur”

“Kishte radhë të gjatë të njerëzve dhe pak ulëse”

Sa i përket sigurisë fizike, duket se çdo gjë është në rregull. Ndërsa sa i përket sistemit të referimit duket se edhe ai funksionon, duke pasur parasysh se shumica e identifikuan vendin e duhur pas pyetjes së parë, pra u referuan aty ku duhet.

Një blerës raportoi se nuk kishte rend, ndërsa të tjerët raportuan se rendi mbahej nga ana e qytetarëve të pranishëm.

Vlerësimi për sjelljen luhatej afër mesatares “as mirë e as keq” deri te “shumë mirë”, gjë që tregon për përmirësime të mundshme në mirësjellje. Blerësit misterioz raportuan ngjashëm edhe për sjelljen e zyrtarëve ndaj të tjerëve që ishin prezent në ndërtesë për çështje të ndryshme në të njëjtën kohë me ta.

Vlerësimi i përvojës së gjithëmbarshme i kërkesës së informatës në Komunë ishte notuar me notë mesatare prej 7.70 nga 27 blerës misterioz të angazhuar. Kjo notë mjaft e lartë mund të përmirësohet edhe më shumë.

Askush nga zyrtarët komunal të pyetur, nuk arriti të përgjigjet në pyetjen: “Si dhe kur mund të paraqitemi për punë vullnetare!?”. Nga kjo del se asnjëra komunë nuk i shfrytëzojnë dobitë që ofron puna vullnetare apo puna e praktikantëve.

Disa nga komentet e blerësve misterioz lidhur me këtë përvojë janë:

“Pritje e mirë, por duhet të punohet më tepër, sidomos në reformën e administratës.”

“Pritje e mirë nga stafi i komunës, shërbimi u ofrua me kohë.”

“Kryesisht jam i kënaqur me pritjen dhe shërbimet e ofiçarisë.”

“Në objektin e komunës, zyrat janë të stërmbushura dhe nuk dihet se kujt duhet t’ju drejtohem, janë deri diku të sjellshëm.”

“Nuk merret informata nga tollovia.”

“Mirë, nuk kishte shumë njerëz në radhë/pritje.”

“Gjatë kohës sa kam qëndruar në komunë na kanë pritur mirë.”

“Gjatë këtij veprimi kam vërejtur se personat që punojnë këtu e bëjnë punën vetëm për pagë.”

“Gjithçka ishte në rregull.”

“Mendoj se shërbimet janë kryer mirë dhe vërehej një përkushtim i punonjësve të komunës për të ndihmuar.”

“Mendoj që objekti ka nevojë për më shumë pastërti”

“Zyrtarët brenda objektit nuk e respektojnë ndalesën për pirjen e duhanit”

Nga detyra: Vizita në komunë për certifikatë të statusit civil

Blerësit misterioz u udhëzuan që të mos harrojnë të marrin një orë me vete për të matur kohën e pritjes, nëse do të ndodhë. U kërkua që të kërkojnë ndonjërin prej shërbimeve më poshtë:

- a. Çmimore të shërbimeve komunale për biznese;
- b. Një formular për shërbime të caktuara dhe pyetni se a është dikush që mund t’ju ndihmojë në lidhje me këtë formular;
- c. Etj;

Të gjitha aplikimet online nuk kanë pasur sukses, po ato që janë bërë në vend kanë pasur sukses dhe janë realizuar ose me kohë ose me pak vonesë, kishte vetëm një

dokument me gabime. Problemi u korrigjua dhe u rregullua, ndërsa të tjerët që u ankuan për vonesë nuk u ankuan për asgjë tjetër. Në fund, të gjithë e vlerësuan punën e zyrtarëve në shërbim të tyre me notë mjaft të lartë, prej 7.61. Kjo na bën që të konkludojmë se gjëja duhet punuar ende drejt përmirësimit të shpejtësisë së kryerjes së punëve. Në anën tjetër, duke pasur parasysh se në një rast dokumenti kishte gabime, përmirësimet e këtyre gabimeve do të ishin në vazhden e përmirësimit të përgjithshëm të rrethanave dhe kushteve të punës për zyrtarët e komunës. Nuk duhet harruar se zyrtarët përballen me mungesa serioze të kapaciteteve dhe shpesh edhe mjeteve, ndërsa janë nën presion të kërkesave të vazhdueshme për shërbime.

Disa nga komentet e blerësve misterioz po i paraqesim më poshtë:

“Në disa raste të vrazhdët në sjellje me disa qytetarë, por jo e njëjta gjendje gjithnjë.”

“Lëshimi dhe nënshkrimi i dokumentit ndodh me vonesa.”

“Shërbimet janë në nivel, por stafi i komunës duhet të ketë më shumë kulturë.”

“Nuk është shërbimi më i mirë i mundshëm, ka vend për më shumë përmirësime.”

“Përvoja ka qenë e mirë shumë.”

“Kemi pasur një pritje shumë të mirë.”

Nga vlerësimet, komentet dhe analizat e nxjerra nëpërmes këtij hulumtimi empirik, KLGJ e sheh të rrugës që të nxjerrë këto konkluzione dhe rekomandime. Qëllimi i nismës nëpërmes këtij hulumtimi është që t'i shërbejë përmirësimit të qeverisjes lokale, demokratizimit dhe emancipimit social.

VII. Konkluzione dhe rekomandime

Konkluzione dhe rekomandime lidhur me Uebfaqet

- Uebfaqet e komunave duhet të jenë të punuara në mënyrë më miqësore për shfrytëzuesit;
- Adresat e uebfaqeve duhet të jenë të lidhura në mënyrë të mirëfilltë me “makinat e kërkimit”;
- Adresat e uebfaqeve duhet të publikohen në të gjitha dokumentet e komunës përkatëse;
- Informatat kontaktuese duhet të figurojnë në të gjitha uebfaqet zyrtare të komunës, së bashku me emërtimin e zyrës përkatëse e cila duhet të përgjigjet në numrin përkatës;
- E-mail adresat kryesore duhet të jenë të publikuara në vende përkatëse, sepse për momentin nuk gjenden lehtë;
- Aspekti vizual i uebfaqeve duhet të rregullohet tek të gjitha komunat e Kosovës;
- Problemet e qasjes në gjuhë të ndryshme duhet të zgjidhen, e gjithashtu përmbajtja e plotë e uebfaqeve duhet të jetë e disponueshme në të gjitha gjuhët zyrtare të komunës;

- E-maili nuk është për momentin mënyra më efektive për të kërkuar informata apo shërbim në komunë, por kjo praktikë do të duhej të ndryshojë shpejtë;
- Shërbimet shpesh të kërkesave për dokumentacion online nuk funksionojnë në asnjë komunë, dhe atë jo vetëm në komunat e shqyrtuara por edhe në të gjitha komunat duke përfshirë edhe ato më të mëdhatë. Duhet të funksionalizohet vegza e aplikimit online për qytetarët. Kjo gjë do të shkurtojte procesin e aplikimit për dokumentacion të statusit civil.

Konkluzat dhe rekomandimet lidhur me telefonin si kontakt

- Telefoni është mënyrë shumë më efektive e kontaktimit të komunës. Numrat duhet të publikohen në çdo dokument dhe material publikues;
- Personat që përgjigjen në telefonat e komunave janë shumë të sjellshëm dhe të kuptueshëm. Duhet të krahasohen edhe me komunat tjera dhe të vendoset një standard i komunikimit, në rast se një gjë e tillë duket e nevojshme nga komunat tjera;
- Zyrtarët mund të jenë më të përgatitur lidhur me informatat të cilat duhet ofruar dhe çështjet për të cilat përgjigjen. Trajnime lidhur me informatat të cilat ata/ato janë përgjegjës mund të organizohen dhe ofrohen;
- Të qenit të durueshëm në situatë të presionit për informata dhe shërbime nganjëherë është shumë i vështirë. Mirëpo, zyrtarët do të duhej të kenë parasysh se klientët e tyre, në këtë rast qytetarët, janë po aq të rëndësishëm sa edhe klientët e një banke dhe se kontributet e tyre i kontribuojnë buxhetit komunal;
- Gjuhët zyrtare duhet të respektohen. Në rast se ndonjë klient nga komuniteti jo-shumicë kontakton në telefon, atëherë aranzhohet një zyrtarë i cili flet gjuhën e tij, apo që i përket po këtij komuniteti. Nëse është e mundur një gjë e tillë aranzhohet edhe pas thirrjes së parë duke ia bërë me dije klientit që mund të kontaktoj pas një kohe, kur personi në fjalë do të jetë në dispozicion;

Konkluzat dhe rekomandimet nga vizita në komunë për informata

- Edhe një rast i vetëm i pa-mundësisë së hyrjes në komunë është i tepërt. Një gjë e tillë duhet të parandalohet dhe qasja në informata dhe shërbime duhet të garantohet. Këtë e themi edhe duke e pasur parasysh se një gjë e tillë ka mundur të jetë një keqkuptim i njërit prej blerësve misterioz;
- Në çdo komunë duhet të ketë qasje të plotë për të gjithë, përfshirë edhe personat me aftësi të kufizuara;
- Sjellja e zyrtarëve është në përgjithësi e mirë por ka nevojë për përmirësim dhe avansim;
- Rendi duhet të përcaktohet nga zyrtarët në mënyrë që qytetarët t'i përmbahen atij më lehtë;
- Siguria fizike në komuna duket të jenë të nivel të kënaqshëm;

- Hapësira duket të jetë e mjaftueshme, mirëpo shpesh mungojnë ulëset për pritje dhe pritja bëhet në këmbë. Kjo gjë mund të rregullohet shumë lehtë;
- Sistemi i referimit në komunë nuk është i mjaftueshëm, edhe nëse nuk e dini se kush ju duhet, sipas blerëseve misterioz, ju mund të pyesni dhe personin e parë që pyetni dinë t’ju referojë te burimi i duhur i informatës;
- Sa i përket mirësjelljes, pas të gjitha kërkimeve doli të ishte mjaftë e mirë;
- Puna vullnetare nuk shfrytëzohet si burim i mundshëm edhe pse një gjë e tillë është e mundur, përmes ofrimit të praktikës dhe mënyrave të tjera. Kjo gjë do të duhej të ndryshohej posaçërisht te komunat e reja të cilat kanë nevojë për më shumë staf sesa që kanë mundësi të punësojnë;
- Vullnetarët mund të hyjnë në punë edhe në raste të organizimeve në komunitet dhe është e dobishme që komunat të përpilojnë lista të kompletuara të vullnetarëve që janë në dispozicion dhe mund të angazhohen në çdo kohë. Kjo gjithsesi do të hynte në punë edhe në rastet e emergjencave;
- Pastërtia e objekteve dhe mirëmbajtja mund të përmirësohen;
- Pirja e duhanit është e ndaluar në objektet qeveritare dhe publike, ndaj edhe duhet të zbatohet.

Konkluzat dhe rekomandimet nga vizita në komunë për certifikatën e statusit civil

- Duhet të përshejtohet përpilimi dhe lëshimi i dokumenteve të statusit civil në të gjitha komunat që kanë qenë objekt monitorimi;
- Kualiteti është i mirë por ka vend për përmirësime, posaçërisht duhet përcaktuar një mekanizëm efikas dhe të shkurtër për përmirësimin e gabimeve;
- Puna në ngritjen e kapaciteteve u takon jo vetëm zyrtarëve por edhe përfaqësuesve të bashkësisë ndërkombëtare dhe gjithashtu edhe nivelit qendror të qeverisë. Nevojë për ndihmë në ngritjen e kapaciteteve tregojnë posaçërisht komunat e reja, siç edhe konkludojnë blerësit misterioz.

VIII. Përfundim

Nga përvoja jonë del se ka nevojë për futjen e metodave të reja dhe kreative në vlerësimin e shërbimeve që ofrojnë komunarët. Kjo metodë është treguar mjaft e suksesshme në vlerësimin e aspektit humanist. Kjo mund të ilustruhet me shembullin e komentit ku një blerës misterioz dëshiron që komunarët të jenë më të “kulturuar”. Në asnjë mënyrë tjetër nuk mund të arrihet deri te përfundime të tilla humaniste. Shihet se kjo qasje duhet ende të kultivohet dhe të azhurnohet nga përvoja. Mirëpo qysh tani mund të përdoret për vlerësimin e mëtejshëm të komunave tjera.

Arsyeja pse nuk i kemi veçuar komunat gjithmonë gjatë vlerësimit është që të mbrohet identiteti i blerësve misterioz.

Rekomandohet që hulumtimet e ardhshme rreth shërbimeve për qytetarë në komuna të kombinohen, posaçërisht me metoda kualitative siç janë fokus grupet.

