



## MATJA E PERFORMANCËS, IMPAKTIT DHE KËNAQSHMËRISË NË NIVEL LOKAL

*“Ky botim është realizuar me përkrahjen e projektit Promovimi i Shoqërisë Demokratike (DSP) – i financuar nga Zyra Zvicerane për Bashkëpunim në Kosovë (SCO-K) dhe Ministria e Punëve të Jashtme e Danimarkës (DANIDA) dhe menaxhuar nga Fondacioni Kosovar për Shoqëri Civile (KCSF). Përmbajtja e këtij botimi është përgjegjësi e <emri i organizatës që ka fituar grantin> dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet si qëndrim i SCO-K-së, DANIDA-së apo KCSF-së.”*



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Cooperation Office Kosovo

MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS OF DENMARK

**DANIDA** | INTERNATIONAL  
DEVELOPMENT COOPERATION

## Përmbajtja

<b>1. Hyrje</b> .....	3
<b>2. MATJA E PERFORMANCËS</b> .....	4
1.1. Definimi i matjes së performancës .....	4
1.2. Pse është e rëndësishme matja dhe menaxhimi i performancës? .....	5
1.3. Sistemi i përcaktimit të matjes së performancës në komuna .....	5
1.4. Elementet e ndikimit të matjes së performancës në komunës .....	7
1.5. Çfarë e bën një sistem të performancës të jetë më efektiv? .....	8
<b>3. IMPAKTI</b> .....	9
1.6. Çfarë është impakti dhe pse është i rëndësishëm? .....	9
1.7. Metodologjia (4 fazat) për matjen e impaktit.....	9
1.8. Katër objektivat kryesore të matjes së impaktit .....	10
<b>4. KËNAQSHMËRIA E QYTETARËVE</b> .....	12
1.9. Përshkrimi .....	12
1.10. Komponentat për kënaqshmërinë e qytetarëve .....	13
1.11. Modeli ‘Blerësi Misterioz’ (Mystery Shopper) .....	14

## Hyrje

---

Matja e performancës, impaktit dhe kënaqshmërisë në qeveritë lokale shtyhet nga kërkesat e qytetarëve për llogaridhënie më të madhe të qeverive ndaj tyre, marrje të vendimeve më të informuara dhe orientim drejt rezultateve. Kjo shtyn organet vendim-marrëse, organizatat dhe qytetarët të bëjnë vlerësime të kualitetit të shërbimeve që ata ofrojnë ndaj qytetarëve.

Fillimisht, në manual paraqiten hapat dhe veprimet e përfshira në mekanizmat e matjes dhe menaxhimit të performancës të cilat mundësojnë këtë matje për të treguar progresin e komunave përmes indikatorëve referues. Njëkohësisht u ofrohet komunave qartësi lidhur me përpjekjet dhe sukseset e tyre në ofrimin e shërbimeve për qytetarët, e në të njëjtën kohë të sfidave që mund të hasin në planifikimet e tyre. Nëpërmjet një shtrije logjike në dokument pasqyrohet rrjedha e përdorimit të metodologjive dhe mjeteve nisur nga performanca, ipakti e deri tek kënaqshmëria.

Dokumenti u ofron lexuesve një sens më të mirë lidhur me atë se si matja e impaktit në nivelin lokal mund të ndikojë në përmirësimin e performancës së komunave dhe për hapat që mund të ndërmerren për të zbatuar në mënyrë efektive planifikimet e tyre. Po ashtu paraqet metodologji dhe forma të ndryshme për vlerësimin e impaktit. Vlerësimi i impaktit përmes këtyre metodologjive është i rëndësishëm për qeveritë lokale për shkak se rrit transparencën dhe llogaridhënien dhe u lejon atyre të matin kontributin e tyre në shoqëri.

Përmes matjes së performancës dhe impaktit, manuali paraqet edhe rëndësinë e rritjes së kënaqshmërisë së qytetarëve si rezultat e këtyre të dyjave. Ekziston nevoja për qasje më konsistente dhe serioze për matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve ndaj shërbimeve që marrin. Bazuar në këtë nevojë, shfaqen komponentat kryesore për matjen e kënaqshmërisë dhe modeli “Blerësi Misterioz” për vlerësim të performancës për instancat si dhe institucionet që kryejnë shërbime.

Ky dokument në formën e udhëzuesit shtron nevojën për të adresuar tri elemente – performancën, impaktin dhe kënaqshmërinë – për të nxjerrë në pah rëndësinë e tyre në arritjen e rezultateve më të mira në nivelin lokal. Përmes këtij manuali, KLGI ka për synim të asistojë komunat dhe akterët tjerë lokal në zbatimin efikas të sistemeve të performancës për ofrimin e shërbimeve më kualitative dhe efikase për qytetarët.

## MATJA E PERFORMANCËS

### 1.1. Definimi i matjes së performancës

Matja e performancës është proces që mat zbatimin e strategjive të komunave. Kjo bëhet për të matur nëse objektivat përputhen me qëllimet e strategjive të përcaktuara nga zyrtarët komunal. Planifikimi dhe matja e indikatorëve të performancës bëhet me qëllimin për të siguruar efektivitet dhe efikasitet në ndikimin e ofrimit të shërbimeve nga komunat. Në nivelin lokal, matja dhe menaxhimi i performancës është i domosdoshëm për zhvillim ekonomik, qeverisje të mirë, financim dhe ofrim të shërbimeve elementare në nivel lokal.

#### *Plani i Integruar i Zhvillimit:*

Plani Zhvillimor i Integruar është një plan gjithëpërfshirës dhe strategjik për zhvillimin e komunave i cili integron dhe bashkërendon planet, bashkon burimet dhe formon kuadro mbi të cilat duhet të bazohen buxhetet vjetore. Ndërsa, një plan zhvillimor i integruar i miratuar është instrumenti kryesor strategjik që udhëheq të gjithë planifikimin, menaxhimin, investimin dhe zhvillimin.

#### *Plani i Integruar i Zhvillimit reflekton në:*

- I. vizionin afatgjatë të komunës;
- II. një vlerësim të nivelit ekzistues të zhvillimit;
- III. prioritetet dhe objektivat e zhvillimit;
- IV. strategjitë e zhvillimit;
- V. një kuadër të zhvillimit hapësinor;
- VI. strategjitë operative të komunave;
- VII. planet e menaxhimit të emergjencave;
- VIII. një plan financiar;
- IX. treguesit kryesor të performancës dhe synimet e performancës.

#### *Plani i Zbatimit të Buxhetit për ushtrimin e shërbimeve:*

Plani i Zbatimit të Buxhetit ka efekt në Planin e Zhvillimit të Integruar dhe buxhetin e Komunave. Buxheti i jep efekt prioritetëve strategjike të komunës. Prandaj, plani i zbatimit të buxhetit shërben si një ndërmjetësues midis administratës, kuvendit dhe komunitetit që shpreh qëllimet dhe objektivat e përcaktuara nga kuvendi si rezultate që mund të zbatohen nga Administrata gjatë dymbëdhjetë muajve të ardhshëm. Kjo siguron bazën për matjen performancës në ofrimin e shërbimeve kundrejt objektivave dhe zbatimit të buxhetit. Po ashtu, Plani i Zbatimit mat planin operativ, ndërsa menaxhimi i sistemit të performancës mat performancën në një nivel strategjik.

Plani i Zbatimit të Buxhetit dhe Menaxhimi i Sistemit të Performances sigurojnë lidhje vitale mes kryetarit (ekzekutivit), kuvendit (legjislativit) dhe Administratës, kjo lehtëson procesin për mbajtjen e përgjegjësisë së menaxhimentit për performancën e tyre.

Ndërkaq, për të pasur një sistem të matjes së performancës që funksion siç duhet, bëhen hapat e ndarë ku janë rreth gjashtë hapa kryesor dhe ato janë:

- I. Përcaktimi i matjes së performancës së qëllimit;
- II. Vlerësimi i mjedisit (rrethanave);
- III. Analiza e dokumenteve strategjike operacionale dhe prioritare;
- IV. Përzgjedhja e objektivave dhe indikatorëve;
- V. Përmbledhja e dokumenteve;
- VI. Përcaktimi i zbatueshmërisë së rezultatit të matjes.

## 1.2. Pse është e rëndësishme matja dhe menaxhimi i performancës?

- Rezultoni në rritje të kënaqshmërisë për shërbimet që ofrohen;
- Ofroni të dhëna dhe evidencë mbi të cilat hartohen politikat;
- Rritni efikasitetin e organizimit brenda komunave;
- Forconi llogaridhënien;
- Identifikoni bllokat sistematike;
- Siguroni llogaridhënien ndërmjet qytetarëve dhe Administratës së Komunës;
- Ofroni sinjale paralajmëruese të hershme.

Nevoja e matjes së performancës për komunat

**1) Të japë llogaridhënie** – kjo do të thotë llogaridhënie publike mes qeverisë lokale dhe qytetarëve, ose llogaridhënie e brendshme midis drejtuesve të departamenteve dhe kuvendit.

**2) Të përmirësojë performancën** – kjo ka të bëjë me përmirësimin e politikave, programeve, planeve dhe proceset që përdoren në ofrimin e shërbimeve, ose cilësinë, sasinë dhe koston e shërbimeve.

**3) Të ndihmojë në përcaktimin e shpenzimeve** – kjo reflekton në një qasje buxhetore të bazuar në rezultate. Një ndarje e tillë mund të lehtësojë punën e komunave për të vendosur fokusin lidhur me përshtatshmërinë e vëzhgimit të aktiviteteve të dala nga vlerësimi i performancës.

Për të pasur sistem efektiv të performancës duhet të ketë përgjigje për këto pyetje:

- Çfarë është arritur?
- Sa efektive ka qenë performanca përgjatë punës?
- Çfarë impakti ka pasur aktiviteti në komunitet?

Objektivat dhe Qëllimet e Menaxhimit të Performancës:

- Sqarimi i proceseve të implementimit;
- Pajtueshmëria me legjislacionin;
- Demonstrimi se si do të zhvillohet sistemi;
- Definimi i përgjegjësive dhe roleve;
- Promovimi i transparencës dhe llogaridhënies.

## 1.3. Sistemi i përcaktimit të matjes së performancës në komuna

Sistemi i përcaktimit të matjes së performancës në komuna përfshin faktorë si të jashtëm po ashtu të brendshëm. Strategjia e komunave është pika kryesore për matjen e performancës, e cila ka efekt mbi aktivitetet komunale në fazat e ardhshme të performancës. Ndërkaq, bazuar në prioritetet e komunës që do të maten atëherë përcaktohen qëllimet kyçe të matjes së performancës. Pastaj, në bazë të vendosjes së synimeve, vendosen indikatorët e performancës. Kur ndikuesit e ambientit janë vlerësuar dhe kur matja e performancës në komuna është arritur, atëherë merret informacioni i përgjithshëm për matjen e performancës.

*Çështjet primare në mënyrë që Menaxhimi i Performancës të ketë sukses:*

- Menaxhmenti dhe udhëheqja e lartë duhet të drejtojnë sistemin;
- Komunikimi duhet të ndodhë në të gjitha nivelet;
- Menaxhimi i Performancës është një proces i vazhdueshëm.

Elementet e Menaxhimit të Performancës janë:

- Planifikimi i Performancës;
- Matja dhe monitorimi i performancës;
- Vlerësimi i Performancës;
- Raportimi i Performancës;
- Auditimi i Performancës / Rishikimi.

Rolet dhe Përgjegjësitë:

Përcaktimi	Roli
<b>Kuvendi Komunal</b>	Miratimi dhe mbikëqyrja
<b>Ekzekutivi</b>	Mbikëqyrja
<b>Këshillat e Fshatrave dhe Lagjeve</b>	Pjesëmarrja
<b>Koordinatori</b>	Monitorimi
<b>Menaxherët e Performances</b>	Monitorimi, kontrolli dhe themelimi
<b>Auditori i Brendshëm/Jashtëm</b>	Monitorimi dhe Rishikimi
<b>Komiteti i Auditimit</b>	Shqyrtimi i mbikëqyrjes
<b>Menaxheri i lartë</b>	Zbatues/implementues

### 1.1. Cikli i matjes së performancës

Sistemi i matjes së performancës përfshin një cikël aktivitesh, nisur nga misioni dhe vizioni, aktivitetet apo ofrimi i shërbimeve, matja e tyre e deri te raportimi.

**MISIONI DHE VIZIONI** shërbejnë si udhërrëfyes për ofrimin e shërbimeve dhe aktivitetet që planifikohen. Misioni artikulon qëllimin, ndërkaq vizioni paraqet ndryshimin që do të bëhet përmes arritjes së misionit.

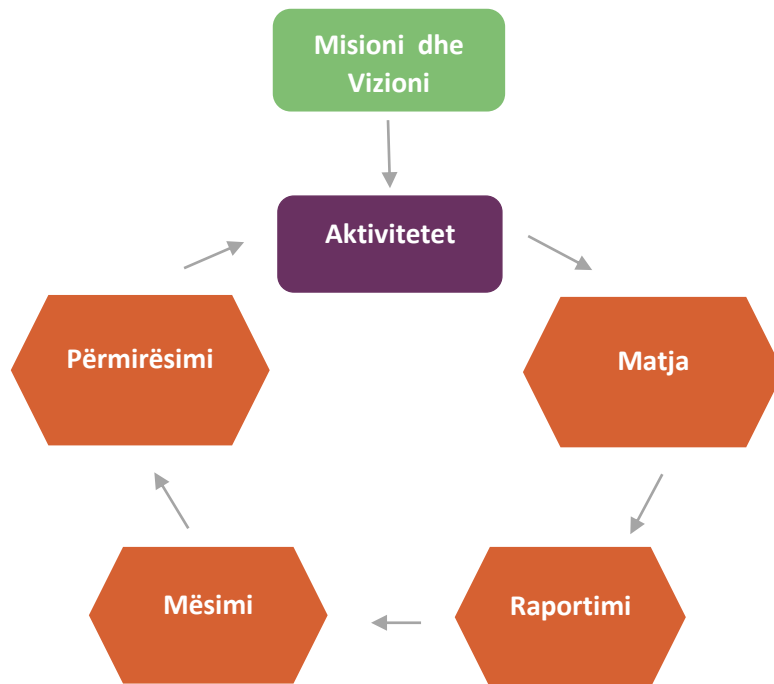
**AKTIVITETET** përfshijnë shërbimet dhe programet që ofrohen nga komunat/organizatat/institucionet. Këto aktivitete përfshijnë atë se çfarë bëhet për të përçuar misionin dhe arritur vizionin e suksesit.

**MATJA E TYRE** përfshin indikatorët për vlerësimin e aktiviteteve dhe ofrimit të shërbimeve përmes sistemeve.

**RAPORTIMI** nënkupton përpilimin e të dhënave të matjes së performancës në një format më të lehtë të përdorshëm dhe interpretuar.

**MËSIMI** Pas raportimit, trupat përgjegjës vlerësojnë dhe interpretojnë performancë në mënyrë që të bëjnë identifikimin e çështjeve që kërkojnë përmirësim dhe intervenim.

**PËRMIRËSIMI** Komuna/organizata/institucioni zbaton vendimin për të përmirësuar aktivitetet apo shërbimet për qytetarët. Pasi ky cikël përfundon për një periudhë të caktuar, matja e performancës fillon sërish nga faza e parë.



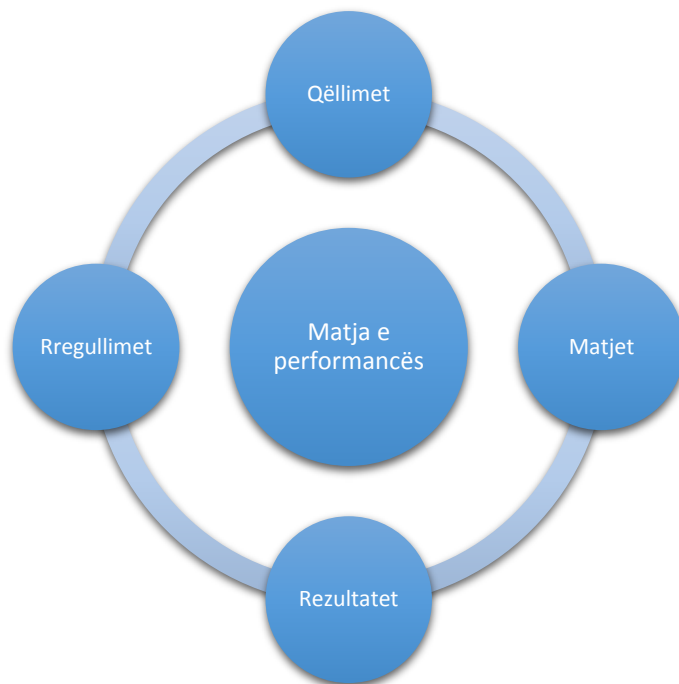
#### 1.4. Elementet e ndikimit të matjes së performancës në komunës

Rregullorja e jashtme	
Ligjet/rregulloret	Qeverisja
Rregulloret e BE-se	Nevojat e komunitetit
Prioritetet nacionale	Funksionet e deleguara nga shteti
Politikë-bërja	Grantet Shtetërore



Ndikuesit e performancës së komunës	
Kultura	Akterët
Struktura	Funksionet specifike autonome
Buxheti	Llojshmëri të qëllimeve
Interesat e publikut	Plani strategjik i brendshëm
Transparenca dhe llogaridhënia	





### 1.5. Çfarë e bën një sistem të performancës të jetë më efektiv?

- Të jetë i fokusuar në rezultatet e dëshiruara;
- Të jetë i koncentruar në çështjet me prioritet më të madh;
- Të jetë i besueshëm dhe i saktë;
- Të jetë lehtë i përdorshëm;

- Të jetë kuantitativ;
- Të jetë kost-efektiv;
- Të jetë lehtë i interpretueshëm;
- Të jetë krahasues;
- Të jetë kredibil dhe real;



## IMPAKTI

### 1.6. Çfarë është impakti dhe pse është i rëndësishëm?

Me impakt nënkuptojmë çdo efekt që vjen si rezultat i intervenimit. Kjo përfshin rezultate afat-shkurtë apo afat-gjatë, e të cilat mund të jenë pozitive, negative, të parashikueshme apo të paparashikueshme. Impakti në jetën e qytetarëve vërehet përmes përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve, duke dhënë informata të plota mbi kualitetin, qasjen dhe marrjen e ankesave/rekomandimeve nga publiku. Marrja e vendimit lidhur me atë se çfarë impakti duhet të ketë tek qytetarët është aspekti kryesor në adresimin e objektivave, projekteve apo intervenimeve të caktuara.

Matja e impaktit është procesi mbi të cilin kuptohet efekti që një intervenim i caktuar ka pasur në njerëz, organizata, zhvillimet ekonomike, politike dhe sociale. Kjo matje përfshin të gjitha aktivitetet e vlerësimit, nisur nga niveli i ulët i monitorimit e deri te vlerësimet intenzive të nivelit të lartë. Për më tepër, vlerësimi i impaktit bëhet për të mbledhur dhe analizuar të dhëna për të ofruar mbështetje në hartimin e politikave, duke identifikuar probleme, shkaktarët e këtyre problemeve dhe për të dhënë analiza të sakta mbi avantazhet dhe disavantazhet e zgjidhjeve.

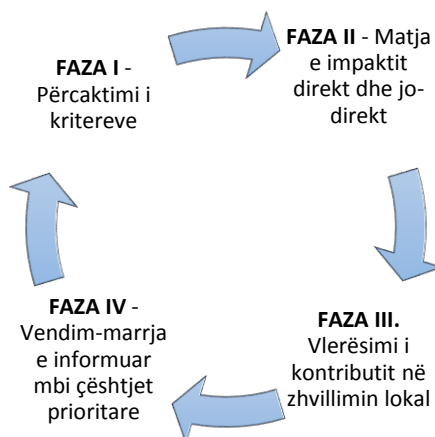
Pse është e rëndësishme matja e impaktit?

- Të shihet efekti që ka pasur intervenimi;
- Të shihet masa dhe intensiteti i këtij intervenimi;
- Të bëhen krahasime;
- Të mësohet dhe bëhen përmirësime;
- Të identifikohen fusha tjera.

Vlerësimi i impaktit si i vetëm nuk është i mjaftueshëm për të marrë vendime, si në zgjidhjen midis alternativave të politikave ashtu edhe në programe dhe vendime të tjera. Andaj, vlerësimet e impaktit shpesh kombinohen me analiza 'kosto-përfitim' dhe studime për efektivitetin e shpenzimeve.

Analiza '**kosto-efektivitet**' i referohet vlerësimit në bazë të kostos dhe efektit në prodhimin e një rezultati. Kur i shtohet edhe informacioni mbi efektivitetin, akterët e kanë më të lehtë të vazhdojnë, rrisin apo zvogëlojnë intervenimin ose zgjidhjen midis alternativave të ndryshme. Analiza **kosto-përfitim** përfshin një përpjekje për matjen dhe balancimin midis kostos dhe përfitimit. Kjo analizë shpesh përdoret nga qeveritë për të vlerësuar nevojën për ndonjë intervenim ose zgjidhjen ndërmjet intervenimeve alternative.

### 1.7. Metodologjia (4 fazat) për matjen e impaktit



### FAZA I. – PËRCAKTIMI I QËLLIMEVE

- Identifikimi i objektivave për vlerësim;
- Marrja e të dhënave të kontekstit për fushat e vlerësimit;
- Përzgjedhja e aktiviteteve për vlerësim.

### FAZA II. – MATJA E IMPAKTIT DIREKT DHE JO-DIREKT

- Identifikimi për burimet e impaktit në secilin aktivitet;
- Identifikimi i indikatorëve relevant për impaktin direkt dhe jo-direkt;
- Matja

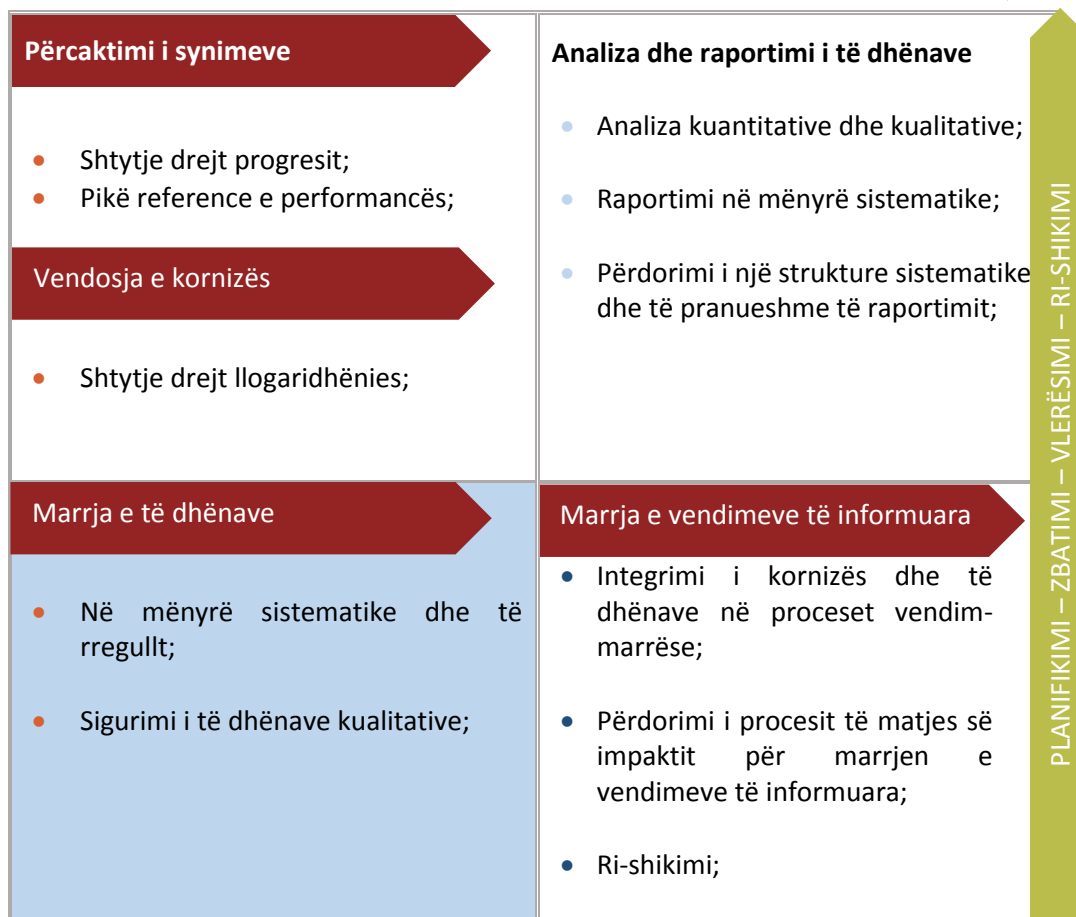
### FAZA III. VLERËSIMI I KONTRIBUTIT NË ZHVILLIMIN E NIVELIT LOKAL

- Angazhimi i akterëve për të bërë prioritet aspektet zhvillimore;
- Ndërtimi i një hipoteze për kontributin ndaj zhvillimit;
- Testimi i kësaj hipoteze me akterët lokal dhe vlerësimi i përgjithshëm.

### FAZA IV. – VENDIM-MARRJA E INFORMUAR MBI ÇËSHTJET PRIORITARE

- Identifikimi i fushave me prioritet;
- Përgatitja e rekomandimeve;
- Rruga përpara;
- Monitorimi i progresit mbi këto fusha.

#### 1.8. Katër objektivat kryesore të matjes së impaktit



### **IMPAKTI SI MJET I VENDIM-MARRJES**

- Fokusi në impakt i mundëson komunave të bëjnë vendim-marrje më efektive në përputhje me strategjitë dhe objektivat e parapara. Matja e impaktit si mjet i vendim-marrjes paraqet shërbimet të cilat kanë nevojë për intervenim dhe përmirësim të mëtejshëm në aktivitetet dhe aspektet që ndikojnë drejtpërdrejt në jetën e qytetarëve. Për këtë, akterët lokal duhet të ofrojnë 'feedback' në problemet, objektivat, opsionet për hartimin e politikave në proceset vendim-marrëse.

### **IMPAKTI SI MJET I BESUESHMËRISË**

- Vlerësimi i impaktit mund të përdoret si mjet i cili mund të demonstrojë ndryshim real në jetën e njerëzve dhe përmirësim të shërbimeve përmes fitimit të besueshmërisë. Në mënyrë që të jetë i besueshëm, vlerësimi duhet të jetë gjithëpërfshirës, i bazuar në analiza të sakta të mbështetura nga të dhëna kredibile, i hapur, i pa-anshëm, transparent dhe me kualitet të lartë.

### **IMPAKTI SI MJET I LLOGARIDHËNIES**

- Vlerësimi i impaktit ndihmon në ruajtjen e marrëdhënieve të mira me akterët e jashtëm dhe të brendshëm, duke qëndruar edhe llogaridhënës për veprimet e tyre ndaj qytetarëve. Për të pasur llogaridhënie, vlerësimi duhet të ketë objektiva të qarta të cilat duhet të formulohen me metodën 'SMART'.

### **IMPAKTI SI MJET I KOMUNIKIMIT**

- Paraqitja e të dhënave kyçe si akses i informacionit për qytetarët, duke ndikuar drejtpërdrejt në kualitetin e jetës së tyre dhe përfshirjen qytetare. Komunikimi dy-kahor ndihmon institucionet të hartojnë ligje dhe politika më të mira, faciliton vendim-marrje më të informuar përgjatë proceseve legislative dhe ndihmon për të siguruar që parimi i subsidiaritetit dhe proporcionalitetit po respektohen. Komunikimi dhe konsultimi me ata të cilët ndikohen nga një politike apo iniciativë dhe nga ata që e zbatojnë atë është i domosdoshëm për të hartuar politika efektive dhe efikase.

## KËNAQSHMËRIA E QYTETARËVE

### 1.9. Përshkrimi

Matja e kënaqësisë së qytetarëve për ofrimin e shërbimeve trajtohet si një ndër komponentët kryesore për ndërtimin e menaxhimit të performancës. Për të përcaktuar nivelet e kënaqshmërisë së qytetarëve, atëherë duhet të shikohen aksesshmëria (qasja), qartësia, përgjegjësia, besueshmëria, relevanca.

Kur bëjmë matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve, atëherë përdoret analiza SWOT e cila ndihmon në arritjen e rezultateve.

- SWOT analiza ka ndikim në kënaqshmërinë e qytetarëve;
- Qasje për personat me aftësi të kufizuara;
- Qasje në shërbime;
- Efikasiteti i stafit;
- Efikasiteti i shërbimeve;
- Gatishmëria e stafit për ankesa;

Qeveritë lokale duhet të kenë për prioritet përmirësimin e kualitetit të shërbimeve të ofruara, mbështetjes së zhvillimit duke realizuar potencialin e komunave dhe po ashtu duhet të shërbejnë si akteri kyç në politikat lokale dhe vendim-marrje, ku e gjithë kjo ndikon në kënaqshmërinë e qytetarëve.

Kënaqshmëria e qytetarëve mund të jetë matës e performancës së trupave të zgjedhur, dhe po ashtu mund të shërbejnë për t'i nxitur reformat e sektorit publik. Rezultatet janë të varura nga zhvillimet socio-ekonomike, por po ashtu edhe nga diversiteti kulturor dhe religjioz.

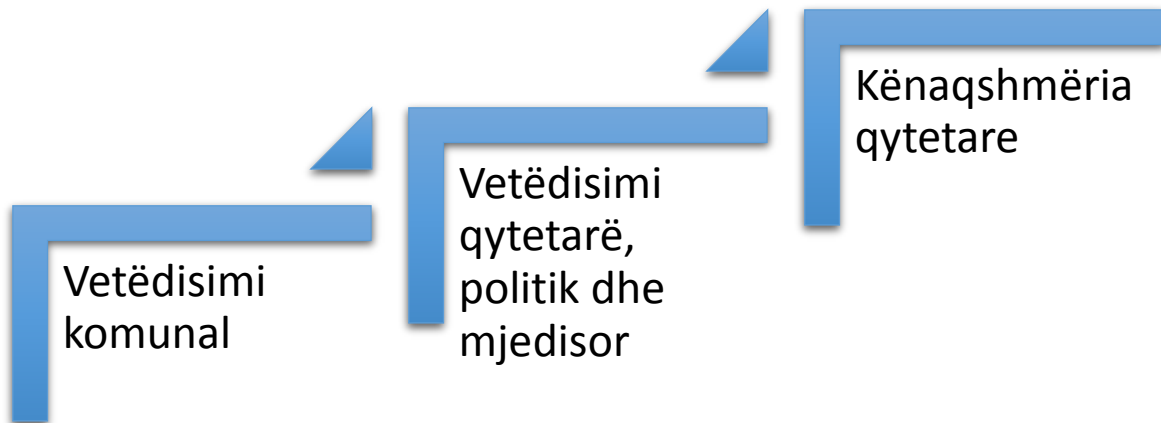
Metodat e kënaqshmërisë së qytetarëve tregojnë lidhjen e ngushtë mes komunës dhe zgjedhësve të saj dhe një komune me një qeverisje të mirë është një ndër indikatorët që mund të shpërfaqë kënaqshmërinë e qytetarëve të cilët janë përfituesit kryesor të shërbimeve. Për qytetarët, është shumë e rëndësishme se si ofrohen shërbimet dhe se sa efektive janë ato. Kënaqshmëria e qytetarëve mund të përdoret si mjet për matjen e performancës dhe se sa po arrin qeverisja komunale të plotësojë kërkesat e qytetarëve.

Vetëdisimi komunal është i lidhur direkt me kënaqshmërinë e qytetarëve. Nga kjo, mund të themi që duhet të përfshihen metoda të ndryshme të vetëdisimit të qytetarëve për aktivitetet lokale në mënyrë që të rritet llogaridhënia dhe transparenca dhe në këtë mënyrë, rritet kënaqshmëria e qytetarëve ndaj shërbimeve komunale. Po ashtu, duhet të punohet drejt çështjeve të komunitetit lokal në mënyrë që të nxitet kënaqshmëria e qytetarëve.

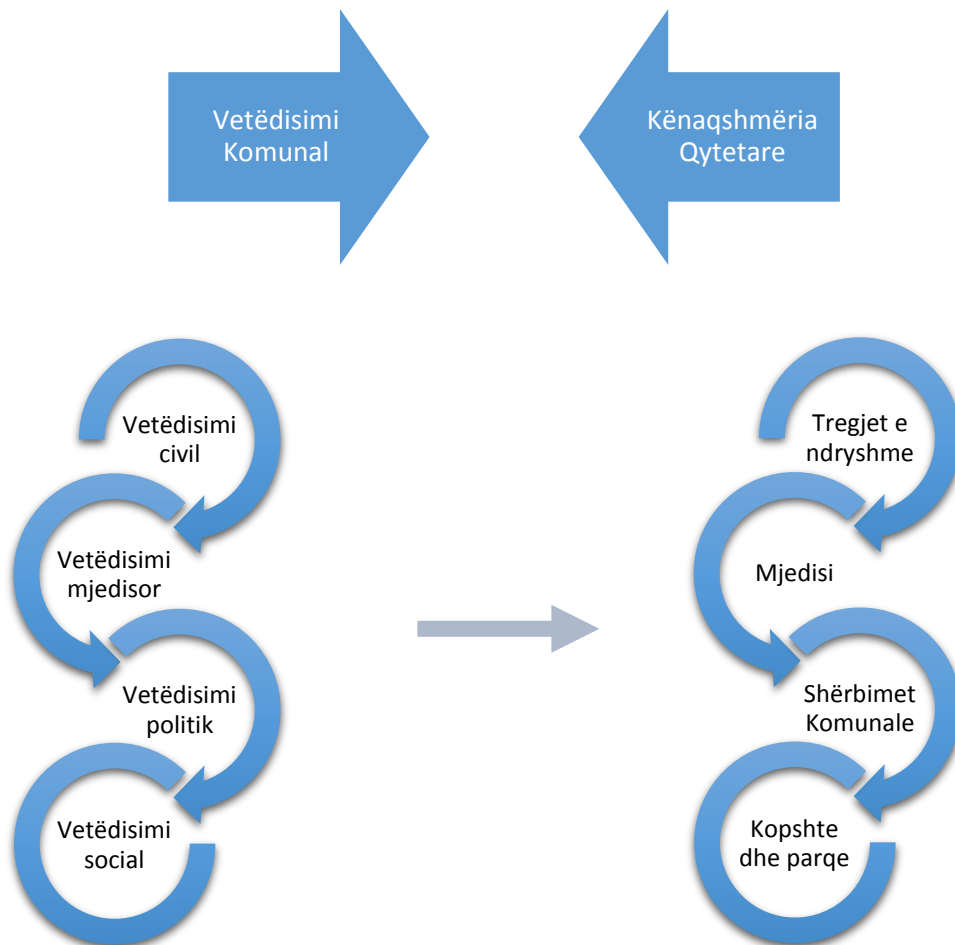
Rëndësi të veçantë ka po ashtu pjesëmarrja e qytetarëve në aktivitetet komunale meqenëse kjo ka ndikim direkt në përmirësimin e kënaqshmërisë së qytetarëve. Nga kjo, vetëdisimi dhe pjesëmarrja e qytetarëve ka rolë të rëndësishëm në lidhje me nevojat dhe kërkesat që qojnë deri tek përmirësimi dhe nxitja e kënaqshmërisë së qytetarëve.

Po ashtu, vetëdisimi komunal është një mekanizëm për kënaqshmërinë e qytetarëve, vetëm atëherë kur vetëdisimi për aktivitetet është arritur mund të arrihet kënaqshmëria e qytetarëve. Problemi qëndron tek mungesa e vetëdisimit dhe kjo dërgon deri tek mos-përputhje të rezultateve të aktiviteve dhe pritjeve të qytetarëve. Ndërkaq, përgjegjësia e qytetarëve ndaj ofrimit të shërbimeve përcaktohet nga niveli i vetëdijes së qytetarëve.

### 1.10. Komponentat për kënaqshmërinë e qytetarëve



Në figurën më poshtë mund të shihet se si janë të ndërlidhura vetëdisimi komunal dhe kënaqshmëria e qytetarëve dhe po ashtu, komponentat e tyre që tregojnë kënaqshmërinë qytetare.



### **1.11. Modeli 'Blerësi Misterioz' (Mystery Shopper)**

Autoritetet lokale ofrojnë një sërë shërbimesh qytetarëve (bie fjala dokumentacion, informacion, shërbime publike si mirëmbajtjen e rrugëve pastaj shërbimet primare në shëndetësi e arsim), por ndryshe nga furnizuesit e sektorin 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 lokale, por kjo realisht nuk është e mundur. Kështu 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 ju 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 lokale 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, cilësinë e tyre, në mënyrë që të kemi sinjale të qarta se ku shpijnë perceptcionet e qytetarëve në lidhje me autoritetet lokale në këtë rast komunave.

“Mystery Shopping” përdoret si mjet dhe metodologji gjithëpërfshirëse për vlerësim e performancës për instancat si dhe institucionet që kryejnë shërbime. Është e zakonshme të pritjet 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 angazhimit të strukturave komunale 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 etiken civile dhe administrative që lidhet me performancën e autoriteteve vendore në përgjithësi, dhe veçanërisht administratës komunale.

#### **Çfarë është Mystery Shopping?**

Termi “Mystery Shopper” dhe në shqip në këtë rast “blerësi misterioz” i referohen të njëjtës veprimtari dhe janë të përcaktuara nga si vijon: “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 të detajuara lidhur me përvojat e tyre në mënyrë objektive.” “Mystery shopping” e ndryshme nga anketat e kënaqësisë së klientit në atë që shqyrton përvojën aktuale të klientit në momentin e tanishëm në kohë (në vend se t'i kërkohet klientëve pikëpamje e tyre retrospektive) dhe të dhënat si detaje të veçanta e përvojë së veçantë.

Si i tillë, është një mjet i shumë fuqishëm për menaxherët e shërbimeve dhe të ndihmojë për të nxjerrë në pah pikat e qarta të veprimit për përmirësimin e ofrimin e shërbimeve. E njëjta metodologji hulumtuese mund të përdoret edhe për të ofruar një vlerësim të qartë dhe objektiv në lidhje me performancën e cilido institucion që ka për mandat ofrimin e shërbimeve. Në rastin konkret kjo metodë mund të përdoret për të trajtuar dy nivele: autoritetet lokale (komunale) dhe kënaqshmërinë qytetare.



*Kosovo Local Government Institute  
Address: Str. Enver Gjerqeku no. 20, 10000  
Prishtinë, Republic of Kosova  
Tel: +381(0) 38 522 000 | Mobile: +377 (0) 44 253 835  
E-mail: [info@klgi-ks.com](mailto:info@klgi-ks.com) | Web: [www.klgi-ks.com](http://www.klgi-ks.com)*