Telekomi i Kosovës SH. A.
Kosovo Telecom J. S. C.
Telekom Kosova D. D.
Nr./No./Br. 01- 2129/25
Data/Date/Datum 15-01/25
PRISHTINË/PRISTINA/PRIŠTINA

Marketingu, Shitja dhe Kujdesi për Konsumatorë

Hulumtimi afatgjatë (longitudinal) mbi ndikimin e modernizimit të rrjetit 4G+ dhe 5G në perceptimet dhe kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet mobile të Telekomit të Kosovës

Janar, 2024

Përmbajtja

1. Hyrje 4
Rëndësia e krahasimit midis korrikut 2024 dhe janarit 2025 4
2. Qëllimi 5
2.1. Objektivat 5
3. Hipotezat 6
4. Metodologjia 7
4.1. Analiza e të dhënave 7
4.2. Rezultatet e pritshme dhe ndikimi 8
4.3. Avantazhet e kësaj metodologjie 8
4.4. Mostra 9
5. Koha e fillimit dhe përfundimit të telefonatave 10
6. Përmbajtja e Pyetësorit 11
7. Përpunimi dhe analiza e rezultateve të hulumtimit 12
7.1. Të dhënat për gjininë 12
7.2. Mosha 12
7.3. Regjioni 15
7.4. Si e vlerësonit cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve të fundit? 16
7.5. Vlerësimi i thirrjeve në të gjitha regjionet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025 18

7.6. Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Valës, në regjionin tuaj? 18
7.7. Vlerësimi i internetit në të gjitha regjionet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025 19
8. Analiza e krostabulimeve 20
8.1. Gjinia * A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid ? Krostabulimet 20
8.2 Analiza e krostabulimeve: Gjinia * A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid? Korrik 2024 vs janar 2025 21
8.3 Regjioni * Si e vlerësoni cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve të fundit? Krostabulimet 21
8.4 Vlerësimi i cilësisë së thirrjeve në të gjitha rajonet e Kosovës: Korrik 2024 vs janar 2025 26
8.5 Regjioni * Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj? Krostabulimet 27
8.6 Vlerësimi i cilësisë së internetit në të gjitha rajonet e Kosovës: Korrik 2024 vs. janar 2025 32
8.7 A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid * Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala në regjionin tuaj? Krostabulimet 33
8.8 Përqindjet e përmirësimit të shërbimeve Prepaid dhe Postpaid për korrik 2024 dhe janar 2025 35
9. NPS - Sa do të rekomandonit Telekomin e Kosovës- Vala te miqtë ose familjarët tuaj? 36
10. Konkluzione 37
11. Rekomandime 39
1. Fokusimi te Grupi Neutral (33.98%) 39
2. Rritja e shërbimeve Postpaid ..... Error! Bookmark not defined.
3. Angazhimi me klientë të pakënaqur(detraktorët) (6.84%) 39
4. Përmirësimi i angazhimit dhe shërbimit ndaj klientit 39

1. Hyrje

Modernizimi i rrjetit 4G+ dhe implementimi i teknologjisë 5G shënojnë një moment transformues për Telekomin e Kosovës – Vala, duke vendosur standarde të reja në cilësinë e shërbimeve. Ky hap strategjik adreson dhe tejkalon pritshmëritë e konsumatorëve, duke garantuar thirrje dhe internet më të shpejtë, më të qëndrueshëm dhe më efikas. Këto avancime konfirmojnë pozicionin e Valës si lidere në treg dhe theksojnë angazhimin për inovacion dhe përsosmëri.

Për të vlerësuar ndikimin e këtyre përmirësimeve në kënaqshmërinë dhe perceptimet e konsumatorëve, është realizuar një hulumtim i strukturuar dhe i thelluar. Ky studim, duke përdorur metodën e analizës afatgjate (longitudinale), përfshin anketimin e të njëjtëve konsumatorë që janë kontaktuar më parë në muajin korrik 2024. Kjo qasje mundëson një krahasim të detajuar të të dhënave para dhe pas modernizimit të rrjetit, duke nxjerrë në pah ndryshimet dhe përmirësimet e arritura nga implementimi i teknologjive 4G+ dhe 5G.

Rezultatet e kësaj analize do të ofrojnë një pasqyrë të qartë dhe të detajuar mbi përvojën e përdoruesve në rajone dhe segmente të ndryshme demografike, duke ndihmuar Telekomin e Kosovës – Vala të pozicionohet më efektivisht në treg dhe të adresojë sfidat e ardhshme në ofrimin e shërbimeve të avancuara të komunikimit.

1.1. Rëndësia e Krahasimit midis Korrikut 2024 dhe Janarit 2025

Krahasimi ndërmjet periudhave kohore korrik 2024 dhe janar 2025 është thelbësor për të vlerësuar në mënyrë të plotë ndikimin e modernizimit të rrjetit të Telekomit të Kosovës – Vala. Ky krahasim pasqyron:

- **Përfundimin e modernizimit**: Janari 2025 përfaqëson periudhën kur modernizimi i rrjetit 4G+ dhe shtrirja e teknologjisë 5G kanë përfunduar plotësisht, duke siguruar një bazë të qëndrueshme për matjen e përmirësimeve të cilësisë.
- **Përfitimet nga teknologjitë e avancuara:** Pas përfundimit të modernizimit, konsumatorët shfrytëzojnë teknologjitë e reja, të cilat ofrojnë internet më të shpejtë, thirrje me cilësi më të lartë dhe një stabilitet më të madh të shërbimeve.
- **Ndryshimet në sjelljen e konsumatorëve**: Krahasimi ndihmon në analizimin e ndryshimeve në perceptimet dhe sjelljen e konsumatorëve pas eksperiencës së përmirësimeve të ndjeshme në infrastrukturën e rrjetit.

2. Qëllimi

Qëllimi i këtij hulumtimi është të vlerësojë ndikimin e përmirësimeve teknologjike të 4G+ dhe implementimit të 5G në kënaqshmërinë dhe përvojën e konsumatorëve me shërbimet e telefonisë mobile Vala. Në veçanti, hulumtimi synon të analizojë ndryshimet në cilësinë e thirrjeve dhe internetit pas modernizimit. Ky studim do të ofrojë një pasqyrë të qartë mbi ndikimin e këtyre përmirësimeve teknologjike në përvojën e përdoruesve në rajone dhe grupe demografike të ndryshme. Rezultatet do të ndihmojnë Telekomin e Kosovës – Vala të identifikojë fushat që kërkojnë përmirësime të mëtejshme dhe të forcojë pozicionin e saj si lidere në ofrimin e shërbimeve të avancuara të komunikimit në tregun vendor.

2.1. Objektivat

- Të vlerësohet niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me cilësinë e thirrjeve dhe performancën e internetit pas përmirësimeve teknologjike të rrjetit.
- Të krahasohen perceptimet e konsumatorëve para dhe pas modernizimit të rrjetit, duke përdorur të njëjtët individë si grup krahasimi për një analizë të detajuar.
- Të identifikohen dallimet në kënaqshmërinë dhe përvojën e përdoruesve bazuar në rajone dhe segmente të ndryshme demografike.
- Të analizohen ndryshimet në kënaqshmërinë e konsumatorëve me cilësinë e rrjetit, shpejtësinë e internetit dhe stabilitetin e thirrjeve pas kalimit në teknologjitë 4G+ dhe 5G.
- Të sigurohenkomente plotësuesedhe vlerësime cilësore për përmirësime të ardhshme në shërbimet e ofruara nga Telekomi i Kosovës – Vala, duke përfshirë sugjerime të bazuara në analizën e të dhënave.

3. HIPOTEZAT

- **Hipoteza 1:** Modernizimi i rrjetit nga 4G në 4G+ dhe implementimi i teknologjisë 5G ka ndikuar pozitivisht në kënaqshmërinë e konsumatorëve me cilësinë e thirrjeve dhe performancën e internetit.
- **Hipoteza 2:** Perceptimet e konsumatorëve për cilësinë e shërbimeve të rrjetit janë përmirësuar ndjeshëm pas modernizimit të rrjetit, bazuar në krahasimin e të dhënave nga i njëjti grup konsumatorësh të anketuar para dhe pas përmirësimeve teknologjike.
- **Hipoteza 3:** Ekzistojnë dallime të konsiderueshme në kënaqshmërinë dhe përvojën e përdoruesve me shërbimet e rrjetit bazuar në rajone të ndryshme dhe grupe të ndryshme demografike.
- **Hipoteza 4:** Përmirësimet teknologjike në rrjet kanë ndikuar pozitivisht në stabilitetin e thirrjeve dhe shpejtësinë e internetit, duke përmirësuar përvojën e përgjithshme të konsumatorëve.
- **Hipoteza 5:** Komentet plotësuese të mbledhura nga konsumatorët pas përmirësimeve teknologjike ofrojnë rekomandime të vlefshme për zhvillimin e mëtejshëm dhe përmirësimin e shërbimeve të Telekomit të Kosovës – Vala.

4. METODOLOGJIA

Ky hulumtim është realizuar përmes një metode të avancuar të telefonatave, me një kombinim pyetjesh të hapura dhe të mbyllura për mbledhjen e të dhënave cilësore dhe sasiore. Hulumtimi është afatgjatë (longitudinal), një qasje që mundëson analizimin e ndryshimeve në perceptimet e konsumatorëve para dhe pas modernizimit të rrjetit.

Metoda kryesore e përdorur është **hulumtimi me telefonata** (*telephone survey*), që realizohet përmes:

- **Intervistave të strukturuara**, që sigurojnë konsistencë dhe lehtësojnë krahasimin e të dhënave mes respondentëve.
- **Intervistave gjysmë të strukturuara**, që ofrojnë fleksibilitet për të eksploruar më thellë perceptimet dhe përvojat e konsumatorëve.

Për më tepër, ky studim përfshin elemente të **studimeve të ndjekjes** (*Follow-up Study*), të cilat përdoren gjerësisht për të analizuar ndryshimet në perceptimet e konsumatorëve dhe për të vlerësuar ndikimin e përmirësimeve teknologjike ose ndryshimeve në produktet dhe shërbimet e ofruara. Ky studim është i një rëndësie të veçantë, pasi kontribuon në krijimin e strategjive të qëndrueshme dhe përmirësimin e përvojës së konsumatorëve.

4.1. ANALIZA E TË DHËNAVE

Të dhënat do të analizohen me programin **SPSS**, duke përfshirë:

1. **Analizën Deskriptive** (*Exploratory Data Analysis - EDA*), e cila përfshin:
    - Frekuencat,
    - Analizën deskriptive,
    - Krostabulimet.
2. **Testin Chi-Square**, për të vlerësuar lidhjet statistikore mes variablave të ndryshme dhe për të identifikuar modele apo ndryshime në të dhënat e mbledhura.

Kjo metodologji, e kombinuar me qasjen afatgjate (longitudinale) dhe përdorimin e studimeve të ndjekjes, siguron një kuptim të thelluar të ndikimit të përmirësimeve teknologjike në kënaqshmërinë dhe përvojën e konsumatorëve të Telekomit të Kosovës – Vala.

4.2. Rezultatet e pritshme dhe ndikimi

Rezultatet e këtij hulumtimi pritet të kenë një ndikim të rëndësishëm në imazhin e **Telekomit të Kosovës – Vala**:

- Zbatimi i analizës afatgjate (longitudinale) do të **forcojë pozitën** e Telekomit të Kosovës si një kompani që ndjek standarde ndërkombëtare në hulumtimin e tregut dhe përmirësimin e përvojës së klientit.
- Hulumtimi do të **rrisë reputacionin** e kompanisë si një lidere në inovacion dhe kujdes ndaj klientëve, duke u fokusuar në përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve dhe përvojës së përdoruesve.

4.3. Avantazhet e kësaj metodologjie

1. **Analiza e ndryshimeve në kohë**
   Duke përdorur metodën afatgjate (longitudinale),mundësohet vlerësimi i ndryshimeve në perceptimet e konsumatorëve para dhe pas përmirësimeve të rrjetit. Kjo mundëson një krahasim të detajuar të të dhënave dhe ndihmon në identifikimin e ndikimit të drejtpërdrejtë të përmirësimeve teknologjike në kënaqshmërinë e konsumatorëve.
2. **Mbledhja e të dhënave cilësore dhe sasiore**
   Kombinimi i pyetjeve të hapura dhe të mbyllura lejon mbledhjen e të dhënave cilësore dhe sasiore, duke ofruar një pasqyrë të plotë dhe të balancuar të përvojës së konsumatorëve. Pyetjet e hapura mundësojnë një eksplorim më të thellë të perceptimeve dhe ofrojnë mundësi të pasura për të kuptuar arsyet dhe shqetësimet e konsumatorëve, ndërsa pyetjet e mbyllura ofrojnë mundësi krahasimi dhe analizimi statistik.
3. **Përfshirja e të njëjtëve individë si grup krahasimi**
   Përdorimi i të njëjtëve individë për të krahasuar perceptimet para dhe pas modernizimit të rrjetit ofron një qasje të pastruar dhe të besueshme. Kjo qasje ndihmon në minimizimin e variacioneve që mund të vijnë nga ndryshimet e grupit dhe siguron që rezultatet të jenë të sakta dhe të vlefshme për analizë.
4. **Mundësia e analizës së detajuar të perceptimeve**
   Metoda e intervistave gjysmë të strukturuara ofron mundësinë për t'u thelluar më shumë në perceptimet dhe përvojat e konsumatorëve, duke mundësuar një analizë më të hollësishme dhe të kuptuar të faktorëve që ndikojnë në kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe që mund të ndihmojnë në përmirësimin e shërbimeve.

5. **Vlerësimi i ndikimit të përmirësimeve teknike në shërbime**
   Duke përfshirë të dhënat për cilësinë e thirrjeve, performancën e internetit dhe stabilitetin e rrjetit, kjo metodologji mundëson vlerësimin e ndikimit të drejtpërdrejtë të përmirësimeve teknologjike në kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe mund të ofrojë rekomandime për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve.
6. **Qasja e vazhdimësisë dhe feedback-u i përshtatshëm**
   Studimet e ndjekjes (follow-up) ofrojnë mundësinë për të mbledhur feedback të vazhdueshëm nga konsumatorët, duke mundësuar përshtatjen dhe përmirësimin e shërbimeve sipas nevojave të konsumatorëve në kohë reale. Ky feedback është thelbësor për krijimin e strategjive të qëndrueshme dhe përmirësimin e përvojës së konsumatorëve.
7. **Përdorimi i analizave të avancuara**
   Përdorimi i teknikave të avancuara të analizës statistikore si analiza deskriptive dhe testet Chi-Square, ofron një mundësi të fuqishme për të identifikuar lidhje dhe modele midis ndryshimeve në kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe variablave të tjerë. Kjo ndihmon në nxjerrjen e konkluzioneve të sakta dhe të bazuara në të dhëna.

4.4. Mostra

Sipas numrit të popullsisë në Kosovë janë 1,586,659 banorë.
Numri i konsumatorëve: **512 konsumatorë** do të anketohen (pyetësorë të realizuar).
Metoda e mostrës: Mostra do të jetë e rastësishme për të siguruar përfaqësim nga të gjitha grupet demografike (moshë, gjini, regjion).
Totali: Prepaid 378 dhe Postpaid 134.

5. KOHA E FILLIMIT DHE PËRFUNDIMIT TË TELEFONATAVE

Koha e fillimit dhe përfundimit të telefonatave?					
		Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
Valid	10.01.2025 - 15.01.2025	512	100.0	100.0	100.0

6. Përmbajtja e Pyetësorit

- **Mosha** – Kjo pyetje ndihmon për të analizuar ndikimin e faktorëve demografikë në kënaqshmërinë e shërbimit.
- **Gjinia** - Kjo pyetje ndihmon për të kuptuar nëse ka ndonjë dallim në kënaqshmërinë e shërbimit midis meshkujve dhe femrave.
- **Regjioni** - Duke mbledhur të dhëna sipas regjioneve, mund të analizojmë nëse cilësia e shërbimit ndryshon në zona të ndryshme gjeografike të Kosovës.
- **A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?** Kjo pyetje është kritike për të krahasuar përvojat e përdoruesve që kanë profile të ndryshme të shërbimit, duke identifikuar nëse njëra kategori është më e kënaqur se tjetra.
- **Si do ta vlerësonit cilësinë e thirrjeve të Vala pas përmirësimeve të fundit?** Vlerësimi i Cilësisë së Thirrjeve: Kjo pyetje është thelbësore për të vlerësuar efektin e përmirësimeve teknologjike në cilësinë e thirrjeve dhe për të identifikuar nëse konsumatorët ndjejnë përmirësime pas kalimit në 4G+ dhe 5G.
- **Si do ta vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj?** Pyetja për cilësinë e internetit është e rëndësishme për të kuptuar se sa mirë funksionon interneti në regjione të ndryshme dhe nëse ka përmirësime pas përfundimit të modernizmit të rrjetit
- **NPS - Sa do të rekomandonit Telekomin e Kosovës – Vala te miqtë ose familjarët tuaj?**

NPS (Net Promoter Score) ofron një pasqyrë të qartë mbi gatishmërinë e klientëve për të rekomanduar shërbimet e Telekomit të Kosovës – Vala te të tjerët. Ky tregues është një indikator i besnikërisë dhe kënaqshmërisë së konsumatorëve, duke reflektuar nëse ata janë të kënaqur me cilësinë e shërbimeve dhe sa janë të gatshëm t'i sugjerojnë ato tek të tjerët.

Shkalla e rekomandimit është vlerësuar nga (0 deri në 10), ku:

- **0-6: Detraktorët** - Konsumatorët që janë të pakënaqur me shërbimin dhe që mund të ndikojnë negativisht në reputacionin e markës.
- **7-8: Neutralët** - Konsumatorët që janë të kënaqur, por nuk janë të mjaftueshëm të motivuar për ta rekomanduar shërbimin te të tjerët.
- **9-10: Promotorët** - Konsumatorët që janë shumë të kënaqur dhe do ta rekomandonin shërbimin tek miqtë dhe familjarët, duke vepruar si mbështetës të markës.

Formula për llogaritjen e NPS:
NPS = Përqindja e Promotorëve – Përqindja e Detraktorëve

7. PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

7.1. TË DHËNAT PËR GJININË

Numri total i rasteve të analizuara është 512: Meshkuj 69.7% dhe Femra 30.3%

Gjinia		Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
Valid	Mashkull	357	69.7	69.7	69.7
	Femër	155	30.3	30.3	100.0
	Gjithsej	512	100.0	100.0	

7.2. MOSHA

Kjo tabelë përmban të dhëna për moshën që janë prezantuar në mënyrë të detajuar në të gjitha regjionet e Kosovës.

Mosha		Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
Valid	15	1	.2	.2	.2
	16	1	.2	.2	.4
	17	1	.2	.2	.6
	18	2	.4	.4	1.1
	20	4	.8	.8	1.9
	21	1	.2	.2	2.1
	22	4	.8	.8	3.0
	24	2	.4	.4	3.4
	25	6	1.2	1.3	4.7
	26	2	.4	.4	5.1

	28	3	.6	.6	5.7
	29	7	1.4	1.5	7.2
	30	21	4.1	4.5	11.7
	31	7	1.4	1.5	13.2
	32	13	2.5	2.8	15.9
	33	10	2.0	2.1	18.0
	34	6	1.2	1.3	19.3
	35	9	1.8	1.9	21.2
	36	7	1.4	1.5	22.7
	37	5	1.0	1.1	23.8
	38	8	1.6	1.7	25.5
	39	4	.8	.8	26.3
	40	25	4.9	5.3	31.6
	41	4	.8	.8	32.5
	42	7	1.4	1.5	34.0
	43	10	2.0	2.1	36.1
	44	6	1.2	1.3	37.4
	45	7	1.4	1.5	38.9
	46	12	2.3	2.5	41.4
	47	14	2.7	3.0	44.4
	48	11	2.1	2.3	46.7
	49	16	3.1	3.4	50.1
	50	32	6.3	6.8	56.9
	51	8	1.6	1.7	58.6
	52	11	2.1	2.3	60.9
	53	8	1.6	1.7	62.6
	54	8	1.6	1.7	64.3

	55	26	5.1	5.5	69.9
	56	9	1.8	1.9	71.8
	57	10	2.0	2.1	73.9
	58	9	1.8	1.9	75.8
	59	8	1.6	1.7	77.5
	60	29	5.7	6.2	83.7
	61	9	1.8	1.9	85.6
	62	8	1.6	1.7	87.3
	63	9	1.8	1.9	89.2
	64	8	1.6	1.7	90.9
	65	7	1.4	1.5	92.4
	66	3	.6	.6	93.0
	67	7	1.4	1.5	94.5
	68	6	1.2	1.3	95.8
	69	2	.4	.4	96.2
	70	3	.6	.6	96.8
	71	1	.2	.2	97.0
	72	2	.4	.4	97.5
	74	2	.4	.4	97.9
	75	4	.8	.8	98.7
	77	2	.4	.4	99.2
	80	1	.2	.2	99.4
	81	2	.4	.4	99.8
	88	1	.2	.2	100.0
	Total	471	92.0	100.0	
Mungon	Sistemi	41	8.0		
Gjithsej		512	100.0		

7.3. Regjioni

Të dhënat e paraqitura tregojnë numrin dhe përqindjen e konsumatorëve në regjione.

	Regjionet	Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
Valid	Prishtinë	85	16.6	16.6	16.6
	Prishtinë - Obiliq	8	1.6	1.6	18.2
	Prishtinë - Dardani	1	.2	.2	18.4
	Prishtinë - Podujevë	13	2.5	2.5	20.9
	Prishtinë - Veternik	2	.4	.4	21.3
	Prishtinë - Fushë Kosovë	16	3.1	3.1	24.4
	Prishtinë- Bregu i Diellit	3	.6	.6	25.0
	Prishtinë - Lipjan	6	1.2	1.2	26.2
	Prishtinë - Drenas	4	.8	.8	27.0
	Prishtinë - Dragodan	4	.8	.8	27.7
	Prishtinë - Vranjevc	6	1.2	1.2	28.9
	Prishtinë - Badovc	3	.6	.6	29.5
	Prizren	46	9.0	9.0	38.5
	Prizren - Rahovec	6	1.2	1.2	39.6
	Prizren - Malishvë	5	1.0	1.0	40.6
	Prizren - Suharekë	7	1.4	1.4	42.0

	Prizren - Brezovicë	1	.2	.2	42.2
	Mitrovice	40	7.8	7.8	50.0
	Mitrovicë - Vushtrri	16	3.1	3.1	53.1
	Mitrovicë - Broje	1	.2	.2	53.3
	Mitrovicë - Skenderaj	4	.8	.8	98.8
	Gjilan	40	7.8	7.8	61.1
	Gjilan - Kamenicë	4	.8	.8	61.9
	Gjilan - Viti	11	2.1	2.1	64.1
	Ferizaj	62	12.1	12.1	76.2
	Ferizaj - Kacanik	2	.4	.4	76.6
	Gjakovë	53	10.4	10.4	86.9
	Gjakovë - Decan	4	.8	.8	87.7
	Pejë	48	9.4	9.4	97.1
	Pejë - Broliq	1	.2	.2	97.3
	Pejë - Kline	2	.4	.4	97.7
	Pejë- Decan	2	.4	.4	98.0
	Pejë-Istog	6	1.2	1.2	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

7.4. Si e vlerësonit cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve të fundit?

Vlerësimi i thirrjeve në të gjitha regjionet e Kosovës

- Asnjë përmirësim: 1.6%
- Përmirësim i lehtë: 28.5%

- Përmirësim i dukshëm: 69.9%

Si e vlerësoni cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve të fundit?					
		Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
Valid	1 - Asnjë përmirësim	8	1.6	1.6	1.6
	3 - Përmirësim i lehtë	146	28.5	28.5	30.1
	5 - Përmirësim i dukshëm	358	69.9	69.9	100.0
	Gjithsej	512	100.0	100.0	

Statistikat (Vlerësimi i thirrjeve në të gjitha regjionet e Kosovës)

N	Valid	512
	Mungon	0
Median		3.0000
Mode		3.00
Std. Deviation		.49802

Rezultatet statistikore tregojnë një analizë të detajuar të vlerësimeve për cilësinë e thirrjeve në të gjitha rajonet e Kosovës:

- **Numri i Kampionëve (N Valid)**: Janë përfshirë gjithsej 512 raste të vlefshme në analizë, pa asnjë vlerë të munguar, duke siguruar integritet të plotë të të dhënave.
- **Mediana**: Vlera **3.0000** tregon që shumica e vlerësimeve janë fokusuar në "Përmirësim i Dukshëm", duke treguar një perceptim të përgjithshëm pozitiv nga përdoruesit.

- **Moda**: Vlera më e shpeshtë në të dhëna është gjithashtu **3.00**, e cila përforcon faktin se shumica e respondentëve kanë zgjedhur vlerësimin më të lartë të mundshëm ("Përmirësim i Dukshëm").
- **Devijimi Standard (Std. Deviation)**: Vlera **0.49802** tregon një shpërndarje të ngushtë të vlerësimeve rreth mesatares, që nënkupton një konsistencë të përgjithshme në perceptimet e përdoruesve pa ndryshime të mëdha midis tyre.

7.5. Vlerësimi i thirrjeve në të gjitha regjionet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025

Periudha	Asnjë Përmirësim (%)	Përmirësim i Lehtë (%)	Përmirësim i Dukshëm (%)
Korrik 2024	40.8%	39.5%	19.3%
Janar 2025	1.6%	28.5%	69.9%

7.6. Si e vlerësonit cilësinë e internetit të valës, në regjionin tuaj?

Vlerësimi i internetit në të gjitha regjionet e Kosovës

- **Asnjë përmirësim**: 0.4%
- **Përmirësim i lehtë**: 21.3%
- **Përmirësim i dukshëm**: 68.4%
- **Nuk e përdor internetin mobil**: 10.0%

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja e vlefshme	Përqindja kumulative
	1 - Asnjë përmirësim	2	.4	.4	.4
	3 - Përmirësim i lehtë	109	21.3	21.3	21.7

Valid	5 - Përmirësim i dukshëm	350	68.4	68.4	89.8
	Nuk e përdori internetin mobil	51	10.0	10.0	99.8
	Gjithsej	512	100.0	100.0	

7.7. Vlerësimi i internetit në të gjitha regjionet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025

Periudha	Asnjë Përmirësim (%)	Përmirësim i Lehtë (%)	Përmirësim i Dukshëm (%)	Nuk e Përdor Internetin (%)	Ndërrimi i SIM - Problem me Internet (%)
Korrik 2024	39.0%	33.8%	20.6%	5.9%	0.7%
Janar 2025	0.4%	21.3%	68.4%	10.0%	-

8. Analiza e krostabulimeve

Kjo analizë tregon një pamje të qartë të marrëdhënieve midis variablave dhe na ndihmon të bëjmë vlerësime mbi ndikimin e një variable mbi tjetrën.

8.1. Gjinia * A jeni konsumatorë i profilit Prepaid apo Postpaid ? krostabulimet

Nga kjo analizë vërehet se:

- Femrat përdorin më shumë **Prepaid (87.1%)** në krahasim me meshkujt **(68.1%)**
- Meshkujt përdorin më shumë **Postpaid (31.9%)** në krahasim me femrat **(12.9%)**

Gjinia * A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid? Krostabulimet					
			A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?		Gjithsej
			Prepaid	Postpaid	
Gjinia	Mashkull	Count	243	114	357
		% within Gjinia	68.1%	31.9%	100.0%
		% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	64.3%	85.1%	69.7%
	Femër	Count	135	20	155
		% within Gjinia	87.1%	12.9%	100.0%
		% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	35.7%	14.9%	30.3%
Gjithsej		Count	378	134	512
		% within Gjinia	73.8%	26.2%	100.0%
		% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	100.0%	100.0%	100.0%

8.2 Analiza e krostabulimeve: Gjinia * A jeni konsumatorë i profilit Prepaid apo Postpaid? Korrik 2024 vs janar 2025

Periudha	Gjinia	Prepaid (%)	Postpaid (%)
Korrik 2024	Femra	86.7%	13.3%
	Mashkull	68.4%	31.6%
Janar 2025	Femra	87.1%	12.9%
	Mashkull	68.1%	31.9%

8.3 Regjioni * Si e vlerësonit cilësinë e thirrjeve të valës pas përmirësimeve të fundit? Krostabulimit

Në periudhën e analizuar, regjionet e Kosovës kanë shfaqur përmirësime të dukshme të cilësisë së thirrjeve.

Përmirësim i dukshëm (Pozitiv)

- **Prishtinë** (përfshirë disa nga lokacionet e Prishtinës)
  Përqindja më e lartë: 82.3%
- **Ferizaj** (përfshirë disa nga lokacionet e Ferizajt)
  Përqindja më e lartë: 75.8%
- **Prizren** (përfshirë disa nga lokacionet e Prizrenit)
  Përqindja më e lartë: 83.5%
- **Gjilan** (përfshirë disa nga lokacionet e Gjilanit)
  Përqindja më e lartë: 77.8%
- **Mitrovicë** (përfshirë disa nga lokacionet e Mitrovicës)
  Përqindja më e lartë: 80.3%
- **Pejë** (përfshirë disa nga lokacionet e Pejës)
  Përqindja më e lartë: 60.42%
- **Gjakovë** (përfshirë disa nga lokacionet e Gjakovës)
  Përqindja më e lartë: 54.7%

Për më shumë detaje, shih tabelën më poshtë:

Regjioni * Si e vlerësonit cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve të fundit? Krostabulimi						
Regjionet			Si e vlerësonit cilësinë e thirrjeve të Valës pas përmirësimeve?			Gjithsej
			1 - Asnjë Përmiresim	3 - Përmirësimë i lehtë	5 - Përmirësim i dukshëm	
Regjioni	Prishtinë	Count	4	17	64	85
		% within Regjioni	4.7%	20.0%	75.3%	100.0%
	Prishtinë - Obiliq	Count	0	3	5	8
		% within Regjioni	0.0%	37.5%	62.5%	100.0%
	Prishtinë - Dardani	Count	0	0	1	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Prishtinë - Podujevë	Count	0	3	10	13
		% within Regjioni	0.0%	23.1%	76.9%	100.0%
	Prishtinë - Veternik	Count	0	0	2	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Prishtinë - Fushë Kosovë	Count	0	3	13	16
		% within Regjioni	0.0%	18.7%	81.3%	100.0%
	Prishtinë- Bregu i Diellit	Count	1	0	2	3
		% within Regjioni	33.3%	0.0%	66.7%	100.0%

	Prishtinë - Lipjan	Count	0	1	5	6
		% within Regjioni	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	Prishtinë - Drenas	Count	0	1	3	4
		% within Regjioni	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Prishtinë - Dragodan	Count	0	2	2	4
		% within Regjioni	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Prishtinë - Vranjevc	Count	0	1	5	6
		% within Regjioni	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	Prishtinë - Badovc	Count	0	2	1	3
		% within Regjioni	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	Prizren	Count	0	17	29	46
		% within Regjioni	0.0%	37.0%	63.0%	100.0%
	Prizren - Rahovec	Count	0	1	5	6
		% within Regjioni	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	Prizren - Malishevë	Count	0	0	5	5
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Prizren - Suharekë	Count	0	2	5	7
		% within Regjioni	0.0%	28.6%	71.4%	100.0%

	Prizren - Brezovicë	Count	0	0	1	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Mitrovicë	Count	1	13	26	40
		% within Regjioni	2.5%	32.5%	65.0%	100.0%
	Mitrovicë - Vushtrri	Count	0	3	13	16
		% within Regjioni	0.0%	18.8%	81.3%	100.0%
	Mitrovicë - Brojë	Count	0	0	1	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Gjilan	Count	0	13	27	40
		% within Regjioni	0.0%	32.5%	67.5%	100.0%
	Gjilan - Kamenicë	Count	0	1	3	4
		% within Regjioni	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Gjilan - Viti	Count	0	1	10	11
		% within Regjioni	0.0%	9.1%	90.9%	100.0%
	Ferizaj	Count	0	15	47	62
		% within Regjioni	0.0%	24.2%	75.8%	100.0%
	Ferizaj - Kacanik	Count	0	0	2	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

	Gjakovë	Count	0	19	34	53
		% within Regjioni	0.0%	35.8%	64.2%	100.0%
	Gjakovë - Deçan	Count	0	1	3	4
		% within Regjioni	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Pejë	Count	0	23	25	48
		% within Regjioni	0.0%	47.9%	52.1%	100.0%
	Pejë - Broliq	Count	0	0	1	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Pejë - Klinë	Count	0	0	2	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Pejë- Deçan	Count	0	2	0	2
		% within Regjioni	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Mitrovicë - Skenderaj	Count	1	0	3	4
		% within Regjioni	25.0%	0.0%	75.0%	100.0%
	Pejë-Istog	Count	1	2	3	6
		% within Regjioni	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
Gjithsej		Count	8	146	358	512
		% within Regjioni	1.6%	28.5%	69.9%	100.0%

8.4 Vlerësimi i cilësisë së thirrjeve në të gjitha rajonet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025

Në këtë vlerësim, analizohen ndryshimet në cilësinë e thirrjeve për secilin rajon të Kosovës për periudhën korrik 2024 dhe janar 2025. Rezultatet e regjistruara për secilin rajon tregojnë përmirësime të dukshme në krahasim me periudhën e kaluar.

Rajoni	Lloji i përmirësimit (Korrik 2024)	Përqindja më e lartë (Korrik 2024)	Lloji i përmirësimit (Janar 2025)	Përqindja më e lartë (Janar 2025)
Mitrovicë	Asnjë përmirësim (negativ)	72.5%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	80.3%
Pejë	Asnjë përmirësim (negativ)	65.5%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	60.42%
Gjakovë	Asnjë përmirësim (negativ)	51.9%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	54.7%
Prishtinë	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	39.8%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	82.3%
Prizren	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	47.4%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	83.5%
Ferizaj	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	54.0%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	87.9%
Gjilan	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	50.0%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	77.8%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	227.987[a]	128	.000
Likelihood Ratio	110.998	128	.858
Linear-by-Linear Association	1.108	1	.293
N of Valid Cases	512		
a. 143 cells (86.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .00.			

Chi-Square është një test që mat nëse ka një lidhje statistikore të rëndësishme midis dy variablave, në këtë rast regjionit dhe vlerësimit të cilësisë së thirrjeve. **Vlera e p (Asymp. Sig.) është 0.000** që është shumë më pak se pragu i zakonshëm prej **0.05**. Kjo do të thotë se regjioni ka një ndikim të rëndësishëm në mënyrën se si përdoruesit vlerësojnë cilësinë e thirrjeve pas përmirësimeve të fundit të bëra nga telefonia mobile Vala.

Testi Chi-Square tregon se ka një lidhje statistikore të rëndësishme midis regjionit dhe vlerësimit të cilësisë së thirrjeve, që do të thotë se njerëzit në regjione të ndryshme kanë dhënë vlerësime të ndryshme për cilësinë e thirrjeve.

8.5 Regjioni * Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj? Krostabulimet

Rezultatet e përmbledhura për 7 regjionet e Kosovës, duke kombinuar të gjitha lokacionet brenda secilit rajon.

Përmirësim i dukshëm (Pozitiv)

- **Prishtinë** (përfshirë disa nga lokacionet e Prishtinës)
  Përqindja më e lartë: 77.4%
- **Ferizaj** (përfshirë disa nga lokacionet e Ferizajt)
  Përqindja më e lartë: 79.85%

- **Prizren** (përfshirë disa nga lokacionet e Prizrenit)
  Përqindja më e lartë: 67.66%
- **Gjilan** (përfshirë disa nga lokacionet e Gjilanit)
  Përqindja më e lartë: 79.85%
- **Mitrovicë** (përfshirë disa nga lokacionet e Mitrovicës)
  Përqindja më e lartë: 85.75%
- **Pejë** (përfshirë disa nga lokacionet e Pejës)
  Përqindja më e lartë: 42.92% dhe përmirësimi lehtë është: 57.08%
- **Gjakovë** (përfshirë disa nga lokacionet e Gjakovës)
  Përqindja më e lartë: 64.2%

Për më shumë detaje, shih tabelën më poshtë:

Regjioni * Si e vlerësonit cilësinë e internetit te Vala, në regjionin tuaj? Krostabulimi							
			Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, ne regjionin tuaj?				
			1- Asnjë Përmirësim	3 - Përmiresim i lehte	5 - Përmirësim i dukshëm	Nuk e perdori internetin mobil	
	Prishtinë	Count	1	10	65	9	85
		% within Regjioni	1.2%	11.8%	76.5%	10.6%	100.0%
	Prishtinë - Obiliq	Count	0	1	6	1	8
		% within Regjioni	0.0%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
	Prishtinë - Dardani	Count	0	0	1	0	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Podujevë	Count	0	2	10	1	13
		% within Regjioni	0.0%	15.4%	76.9%	7.7%	100.0%

Regjioni	Prishtinë - Veternik	Count	0	0	1	1	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Prishtinë - Fushë Kosovë	Count	0	2	12	2	16
		% within Regjioni	0.0%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
	Prishtinë - Bregu i Diellit	Count	0	0	3	0	3
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Lipjan	Count	0	0	6	0	6
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Drenas	Count	0	1	3	0	4
		% within Regjioni	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Dragodan	Count	0	2	2	0	4
		% within Regjioni	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Vranjevc	Count	0	1	5	0	6
		% within Regjioni	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%
	Prishtinë - Badovc	Count	0	1	2	0	3
		% within Regjioni	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	Prizren	Count	0	14	29	3	46
		% within Regjioni	0.0%	30.4%	63.0%	6.5%	100.0%

	Prizren - Rahovec	Count	0	2	4	0	6
		% within Regjioni	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	Prizren - Malishevë	Count	0	1	4	0	5
		% within Regjioni	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%
	Prizren - Suharekë	Count	0	1	2	4	7
		% within Regjioni	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%	100.0%
	Prizren - Brezovicë	Count	0	0	1	0	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Mitrovicë	Count	1	13	23	3	40
		% within Regjioni	2.5%	32.5%	57.5%	7.5%	100.0%
	Mitrovicë - Vushtrri	Count	0	2	14	0	16
		% within Regjioni	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%	100.0%
	Mitrovicë - Broje	Count	0	0	1	0	1
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Gjilan	Count	0	8	29	3	40
		% within Regjioni	0.0%	20.0%	72.5%	7.5%	100.0%
	Gjilan - Kamenicë	Count	0	0	3	1	4
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%

	Gjilan - Viti	Count	0	1	7	3	11
		% within Regjioni	0.0%	9.1%	63.6%	27.3%	100.0%
	Ferizaj	Count	0	11	37	14	62
		% within Regjioni	0.0%	17.7%	59.7%	22.6%	100.0%
	Ferizaj - Kacanik	Count	0	0	2	0	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Gjakovë	Count	0	13	34	6	53
		% within Regjioni	0.0%	24.5%	64.2%	11.3%	100.0%
	Gjakovë - Deçan	Count	0	0	4	0	4
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Pejë	Count	0	17	31	0	48
		% within Regjioni	0.0%	35.4%	64.6%	0.0%	100.0%
	Pejë - Broliq	Count	0	1	0	0	1
		% within Regjioni	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Pejë - Klinë	Count	0	0	2	0	2
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Pejë - Deçan	Count	0	2	0	0	2
		% within Regjioni	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

	Mitrovicë - Skenderaj	Count	0	0	4	0	4
		% within Regjioni	0.0%	0.0%	98%	2%	100.0%
	Pejë-Istog	Count	0	3	3	0	6
		% within Regjioni	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
Total		Count	2	109	350	51	512
		% within Regjioni	.4%	21.3%	68.4%	10.0%	100.0%

8.6 Vlerësimi i cilësisë së internetit në të gjitha rajonet e Kosovës: korrik 2024 vs janar 2025

Në këtë vlerësim, analizohen ndryshimet në cilësinë e internetit për secilin rajon të Kosovës për periudhën korrik 2024 dhe janar 2025. Rezultatet e regjistruara për secilin rajon tregojnë përmirësime të dukshme në krahasim me periudhën e kaluar

Regjioni	Lloji i përmirësimit (Korrik 2024)	Përqindja më e lartë (Korrik 2024)	Lloji i përmirësimit (Janar 2025)	Përqindja më e lartë (Janar 2025)
Mitrovicë	Asnjë përmirësim (negativ)	70.6%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	86%
Pejë	Asnjë përmirësim (negativ)	65.5%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	43% dhe përmirësimi i lehtë 57.08 %
Gjakovë	Asnjë përmirësim (negativ)	50.0%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	64.2%
Prishtinë	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	39.8%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	77.4%
Prizren	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	33.3%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	68%
Ferizaj	Përmirësim i lehtë (pozitiv)	36.5%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	80%
Gjilan	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	50.0%	Përmirësim i dukshëm (pozitiv)	80%

8.7 A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid * Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala në regjionin tuaj? Krostabulimet

Kategoritë	Prepaid	Postpaid
Asnjë përmirësim	0.5%	0.0%
Përmirësim i lehtë	20.4%	23.9%
Përmirësim i dukshëm	69.3%	65.7%

A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid? * Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj? Krostabulimet							
			Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj?				
			1- Asnjë Përmirësim	3 -Përmirësim i lehtë	5 -Përmirësim i dukshëm	Nuk e perdori internetin mobil	Gjithsej
A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	Prepaid	Count	2	77	263	37	378
		% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	.5%	20.4%	69.3%	9.8%	100.0%
		% within Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj?	100.0%	70.6%	74.8%	72.5%	73.8%
	Postpaid	Count	0	32	88	14	134
		% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	0.0%	23.9%	65.7%	10.4%	100.0%
		% within Si e vlerësonit cilësinë e	0.0%	29.4%	25.2%	27.5%	26.2%

		internetit të Vala, në regjionin tuaj?				
Gjithsej	Count	2	109	349	52	512
	% within A jeni konsumator i profilit Prepaid apo Postpaid?	.4%	21.3%	68.2%	10.2%	100.0%
	% within Si e vlerësonit cilësinë e internetit të Vala, në regjionin tuaj?	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.845[a]	4	.764
Likelihood Ratio	2.589	4	.629
Linear-by-Linear Association	.426	1	.514
N of Valid Cases	512		
a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.			

Testi Chi-Square përdoret për të kontrolluar nëse ekziston ndonjë lidhje domethënëse midis dy variablave, në këtë rast lloji i konsumatorit prepaid dhe postpaid dhe perceptimi i cilësisë së internetit.

Pearson Chi-Square: 1.845
Shkalla e lirisë (df): 4

P-Vlera (Asymp. Sig.): 0.764

P-Vlera (0.764): Kjo është pjesa më e rëndësishme e testit. P-vlera që tregon nëse lidhja midis variablave është domethënëse. Nëse p-vlera është më e vogël se 0.05, kjo tregon se ka një lidhje të rëndësishme midis variablave. Në këtë rast, p-vlera është 0.764, që është shumë më e madhe se 0.05. Çfarë do të thotë kjo: Nuk ka asnjë dallim domethënës midis konsumatorëve Prepaid dhe Postpaid në mënyrën se si ata perceptojnë përmirësimet në cilësinë e internetit. Do të thotë se profili i konsumatorit (Prepaid apo Postpaid) nuk ndikon në perceptimin e cilësisë së internetit. Pra, përmirësimet në cilësi janë perceptuar njësoj nga të gjithë, pa marrë parasysh nëse janë konsumatorë Prepaid apo Postpaid.

8.8 Përqindjet e përmirësimit të shërbimeve Prepaid dhe Postpaid për korrik 2024 dhe janar 2025

Kategoritë	Korrik 2024 - Prepaid	Korrik 2024 - Postpaid	Janar 2025 - Prepaid	Janar 2025 - Postpaid
Asnjë përmirësim	38.1%	41.4%	0.5%	0.0%
Përmirësim i lehtë	34.6%	31.4%	20.4%	23.9%
Përmirësim i dukshëm	21.1%	19.3%	69.3%	65.7%

9. NPS - Sa do të rekomandonit Telekomin e Kosovës- Vala te miqtë ose familjarët tuaj?

Nga 512 konsumatorë të intervistuar, janë regjistruar këto grupe:

- **303 Promotor** (59.18%): Konsumatorët që kanë dhënë një vlerësim prej 9 ose 10 dhe janë të gatshëm të rekomandojnë shërbimin.
- **174 Neutral** (33.98%): Konsumatorët që kanë dhënë një vlerësim prej 7 ose 8 dhe nuk janë entuziastë për të rekomanduar.
- **35 Detraktor** (6.84%): Konsumatorët që kanë dhënë një vlerësim prej 0 deri në 6 dhe janë të pakënaqur me shërbimin.

Për të llogaritur **NPS**, do të zbresim përqindjen e **Detraktor** nga përqindja e **Promotor**:

NPS = 59.18% – 6.84% = 52.34

- **NPS = 52.34** Ky rezultat tregon se shumica e konsumatorëve janë të kënaqur me shërbimin dhe do ta rekomandonin atë tek të tjerët. Duke e pasure parasysh se në përgjithësi NPS mbi 0 është i mirë, e mbi 50 është i shkëlqyeshëm, atëherë ky është një rezultat për t'u admiruar. Gjithsesi, në industrinë e telekomunikimit mesatarja është 31, e më të mirët janë T-Mobile me NPS 82.
- Përqindja e **Promotor** është shumë më e lartë se e **Detraktor**, që do të thotë se konsumatorët janë të kënaqur dhe besojnë në cilësinë e shërbimeve të ofruara (cilësia e thirrjeve dhe internetit).
- **Neutral** janë një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve, të cilët janë të kënaqur, por nuk janë entuziastë për të rekomanduar. Ky segment mund të jetë një mundësi për përmirësime, duke i angazhuar ata që të bëhen **Promotor**.

10. KONKLUZIONE

Analizë mbi perceptimin e konsumatorëve për përmirësimin e Shërbimeve të Telekomit të Kosovës: Korrik 2024 – Janar 2025

1. **Përmirësimi i cilësisë së thirrjeve:**

   - Në periudhën ndërmjet korrikut 2024 dhe janarit 2025, ka pasur një përmirësim të dukshëm të perceptimit për cilësinë e thirrjeve në të gjithë regjionet e Kosovës. Përqindja e konsumatorëve që raportuan përmirësim të dukshëm është rritur nga 19.3% në 69.9%, duke reflektuar një përpjekje të suksesshme për të adresuar problemet e mëparshme dhe për të optimizuar cilësinë e shërbimit.
   - Të dhënat tregojnë një ulje të ndjeshme të përqindjes së konsumatorëve që nuk kanë vërejtur asnjë përmirësim (nga 40.8% në 1.6%), duke dëshmuar se investimet dhe përpjekjet për përmirësimin e shërbimeve të thirrjeve kanë dhënë rezultate të dukshme dhe kanë kontribuar në rritjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Përmirësimi i cilësisë së internetit:

   - Sipas të intervistuarve, cilësia e internetit ka pasur përmirësime të dukshme gjatë periudhës së analizuar. Konsumatorët që raportuan përmirësim të dukshëm të cilësisë së internetit janë rritur nga 20.6% në 68.4%. Ky ndryshim është një indikator i qartë i investimeve të suksesshme dhe përmirësimeve teknologjike në infrastrukturën e internetit, të cilat kanë pasur një ndikim pozitiv në përvojën e konsumatorëve.
   - Për më tepër, vetëm 0.4% kanë raportuar 'asnjë përmirësim', nga 39% sa ishte në korrik 2024, duke treguar se përpjekjet për të adresuar çështjet e lidhura me internetin kanë qenë të efektshme.

2. **Ndryshimet në shpërndarjen e shërbimeve prepaid dhe postpaid:**

   - Të dhënat tregojnë se shërbimet prepaid mbeten dominuese në Kosovë, veçanërisht tek femrat, ku 87.1% e tyre preferojnë këtë lloj shërbimi, krahasuar me 68.1% të meshkujve. Megjithatë, është vënë re një tendencë në rritje e përdorimit të shërbimeve postpaid, veçanërisht tek meshkujt, ku përqindja e përdoruesve të postpaid është rritur lehtësisht nga 31.6% në 31.9%.

- Kjo mund të tregojë një ndryshim të mundshëm në preferencat e konsumatorëve, që mund të reflektojë një kërkesë për më shumë stabilitet dhe shërbime të avancuara që ofrohen nga paketat postpaid.

3. **Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve në rajone të ndryshme të Kosovës:**

- Ka një përmirësim të dukshëm të perceptimit për cilësinë e thirrjeve dhe internetit në të gjitha regjionet e Kosovës. Në regjionet si Mitrovica, Prishtina dhe Prizreni, përqindjet e përmirësimit të dukshëm kanë arritur deri në 83.5%, duke sugjeruar përpjekje të qëndrueshme për të përmirësuar infrastrukturën dhe ofrimin e shërbimeve në këto zona.
- Në regjionin e Mitrovicës, perceptimi për cilësinë e internetit është përmirësuar ndjeshëm, duke kaluar nga "asnjë përmirësim" në "një përmirësim të dukshëm" prej 86%. Ky trend është i ngjashëm në rajonet e tjera si Pejë dhe Gjakovë, ku cilësia e shërbimeve ka shënuar përmirësime të konsiderueshme.

4. **Përfundim:**

- Përgjithësisht, të dhënat nga perceptimi i konsumatorëve për periudhën korrik 2024 – janar 2025 tregojnë një përmirësim të dukshëm në cilësinë e shërbimeve të thirrjeve dhe internetit, duke reflektuar përpjekjet e suksesshme për modernizimin e infrastrukturës dhe optimizimin e shërbimeve për konsumatorët.
- Përmirësimi më i dukshëm me rritjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve është regjistruar, duke pasur parasysh se përqindja e atyre që raportuan përmirësime të dukshme ka arritur nivele të larta, duke tejkaluar 60% në shumicën e rajoneve.
- Rritja e përdorimit të shërbimeve postpaid sugjeron një ndryshim të mundshëm në preferencat e konsumatorëve për shërbime më të avancuara dhe stabile, duke e bërë të mundur ofrimin e pakove që i përshtaten nevojave të ndryshme të konsumatorëve.

11. Rekomandime

1. Fokusimi te grupi neutral (33.98%)

- **Identifikimi i nevojave**: Anketa dhe intervista të personalizuara për të kuptuar faktorët që i pengojnë të bëhen Promotorë.

2. Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve

- **Investime të vazhdueshme në infrastrukturë:** Ruajtja dhe avancimi i përmirësimeve të realizuara në cilësinë e thirrjeve dhe internetit, duke siguruar një përvojë të qëndrueshme dhe të lartë të shërbimit për të gjithë përdoruesit.
- **Monitorim në kohë reale**: Ndjekja dhe zgjidhja e shpejtë e problemeve për të garantuar cilësi të lartë të shërbimeve.

3. Angazhimi me klientë të pakënaqur (detraktorët) (6.84%)

- **Adresimi i shqetësimeve**: Përdorimi i anketave dhe intervistave për të identifikuar problemet dhe për t'i zgjidhur ato.

4. Përmirësimi i angazhimit dhe shërbimit ndaj klientit

- **Mbështetje e përmirësuar**: Ofrimi i një shërbimi të shpejtë dhe efektiv për konsumatorët.
- **Komunikim i rregullt**: Informimi i vazhdueshëm i konsumatorëve për përmirësimet e bëra për të ndërtuar besimin.