Telekomi i Kosovës SH. A.
Kosovo Telecom J. S. C.
Telekom Kosovo D. D.
Nr./No./Br. 01- 1788/23
Data/Date/Datum 18-05/23
PRISHTINË,PRISTINA,PRIŠTINA

vala

Për:	Adem Ahmetaj, zv.Drejtor NJPMNP/Ministria e Ekonomisë Qendresa Morina, analiste NJPMNP/Ministria e Ekonomisë Anëtarët e BtD TK-SHA
Kopje:	Burbuqe Hana, Kryeshefe Ekzekutive/Telekomi i Kosovës SH.A Avni Tafilaj, UD Drejtor i Marketingut/Telekomi i Kosovës SH.A Shekip Fazliu, Këshilltar i përgjithshëm/Sekretar i Korporatës
Prej:	Shpetim Dobra, Kryesues i BtD-TK SH.A.
Lënda:	Ekstrakt nga Min.mbl.se nr.44 datës 17.05.2023 e BtD-TKSH.A_Raporti i Hulumtimit të Kënaqshmërisë së Konsumatorëve
Datë:	17.05.2023

Telekomi i Kosovës SH. A. PRISHTINË PRISTINA PRIŠTINA Kosovo Telecom, J. S. C. Telekom Kosovo, D. D.

Të nderuar,

Për info dhe nevoja të Juaja procedurale e gjeni ekstraktin nga Min.e mbl. nr.44 te datës 17.05..2023 e BtD-TK SH.A_ Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2022.

Lidhur me këtë pikë të agjendës, pas diskutimeve të zhvilluara dhe arsyetimin të ofruar nga Menaxhmenti Ekzekutiv konform dispozitave të Matricës së Autorizimeve, Bordi i Drejtorëve njëzëri ka marrë këtë:

VENDIM

1. Bordi i Drejtorëve TK Sh.A. e aprovon Raportin për vlerësimin e kënaqshmërisë së Konsumatorit për vitin 2022, duke e rekomanduar Menaxhmentin që të hartohen procedurat për Hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve dy herë në vit (një prerje në muajin Qershor dhe një prerje në muajin dhjetor).

I dërgohet:
BiD/SKE
KE
NJPMNP
Dep. Marketingut
Arkiva

Vërejtje:

1. *Interpretimi i vendimit të bashkangjitur mundet të kryhet vetëm duke u mbështetur në min.mbl.së BtD nr.44 datës 17.05.2023 dhe letrave të Bordit nëse ka.*

Telekomi i Kosovës SH. A.
Kosovo Telecom J. S. C.
Telekom Kosova D. D.
Nr./No./Br. 01-1788/23
Data/Date/Datum 18-05/23
PRISHTINË,PRISTINA,PRIŠTINA

Departamenti i Marketingut

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE TË TELEKOMIT TË KOSOVËS

Korrik – Shtator, 2022

1 HYRJE 3
2 QËLLIMI I HULUMTIMIT TË KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE 3
3 DEMOGRAFIA 3
4 MOSTRA 3
4.1 VARIABLAT: 3
4.2 MOSTRA E PLANIFIKUAR SIPAS FORMULËS: 4
4.3 MOSTRA E REALIZUAR 4
5 PËRMBAJTJA E PYETËSORËVE 5
6 REALIZIMI I HULUMTIMIT 5
7 METODOLOGJIA E MBLEDHJES SË INFORMATAVE 6
8 PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT PREPAID 6
8.1 TË DHËNAT PËR GJININË 6
8.2 MOSHA 6
8.3 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME CILËSINË E ZËRIT NË TELEFONI MOBILE 7
8.4 VLERËSIMI I I KËNAQSHMËRISË ME INTERNETIN MOBIL 7
8.5 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME RRJETIN VALA (MBULUESHMËRIA) 8
8.6 PROBLEME TEKNIKE - ZGJIDHJA E OFRUAR NGA TELEKOMI 8
8.7 VLERËSIMI PËR QKK - PIKAT E SHITJES 9
8.8 VLERËSIMI PËR QKK - QENDRA E THIRRJEVE 9
8.9 VLERËSIMI PËR QKK - ZYRTARËT KRYESORË TË SHITJES 10

8.10 REKOMANDONI I VALA TE TË TJERËT 10
8.11 BURIMET E INFORMIMIT 11
8.11.1 Ndjekja e rrjeteve Sociale 11
8.12 KOMENTET PREPAID 12

9 PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT POSTPAID 12

9.1 TË DHËNAT PËR GJININË 12
9.2 MOSHA 13
9.3 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME CILËSINË E ZËRIT NË TELEFONINË MOBILE 13
9.4 VLERËSIMI I INTERNETIT MOBIL 14
9.5 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME RRJETIN VALA (MBULUESHMËRIA) 14
9.6 PROBLEMET TEKNIKE - ZGJIDHJA E OFRUAR NGA TELEKOMI 15
9.7 VLERËSIMI NDAJ QKK – PIKAT E SHITJES 15
9.8 VLERËSIMI NDAJ QKK – QENDRA E THIRRJEVE 16
9.9 VLERËSIMI NDAJ QKK – ZYRTARËT KRYESORË TË SHITJES (KEY ACCUONT-AT) 16
9.10 REKOMANDIMI I VALA TE TË TJERËT 17
9.11 BURIMET E INFORMIMIT 17
9.11.1 Ndjekja e rrjeteve sociale 18
9.12 KOMETET POSTPAID 18

10 PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT PËR TELEFONI FIKSE INTERNET DHE IPTV 19

10.1 TË DHËNAT PËR GJININË 19
10.2 MOSHA 19
10.3 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME TELEFONI FIKSE INTERNET DHE IPTV 20
10.4 PROBLEMET TEKNIKE - ZGJIDHJA E OFRUA NGA TELEKOMI 21
10.5 VLERËSIMI NDAJ QKK – PIKAT E SHITJES 21
10.6 VLERËSIMI NDAJ QKK - QENDRA E THIRRJEVE 22
10.7 VLERËSIMI NDAJ QKK - ZYRTARËT KRYESORË TË SHITJES 22
10.8 REKOMANDIMI I TELEFONISË FIKSE INTERNETIT DHE IPTV-SË 23
10.9 BURIMET E INFORMIMIT 24
10.9.1 Ndjekja e rrjeteve sociale 24
10.10 KOMENTET PËR TELEFONI FIKSE, INTERNET DHE IPTV 25

11 PËRMBLEDHJE – PREPAID 26

12 PËRMBLEDHJE – POSTPAID 28

13 PËRMBLEDHJE – TELEFONIA FIKSE, INTERNET DHE IPTV 30

1 HYRJE

Sektori i Hulumtimit të Tregut në kuadër të Departamentit të Marketingut ka realizuar hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve (PrePaid, PostPaid, telefoni fikse, internet, IPTV) me produktet dhe shërbimet themelore të Vala-së dhe të telefonisë fikse për periudhën korrik-shtator 2022.

2 QËLLIMI I HULUMTIMIT TË KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Qëllimi i hulumtimit është matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet themelore të Telekomit: shërbimi me zë i telefonisë mobile, interneti i telefonisë mobile 3G/4G/LTE, shërbimi me zë i telefonisë fikse, interneti kabllor, IPTV. Gjithashtu do të bëhet matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet (zyrtarët e Shitjes) në pikat e shitjes dhe në Qendrën e Thirrjeve. Përveç matjes së kënaqshmërisë, si qëllim i hulumtimit është edhe zbulimi i burimit të informimit të konsumatorëve për shërbimet e Telekomit në përgjithësi.

3 DEMOGRAFIA

Në hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë janë përfshirë elementet demografike si më poshtë:

Rajonet: Prishtinë, Mitrovicë, Prizren, Pejë, Ferizaj, Gjilan, Gjakovë.
Moshat: Të ndara në 6 grupe, duke filluar nga 16-24 deri në 65+ (bazuar në ndarjen sipas ASK).
Gjinitë: Mashkull dhe Femër (Sipas Agjencisë së Statistikave të Kosovës, proporcioni gjinor, sipas lindjeve të vitit 2021 është afërsisht i barabartë).

4 MOSTRA

Sipas të dhënave të Entit për Statistika të Kosovës të datës 31 dhjetor 2021, Kosova ka 1.798.188 banorë. Prej tyre 930.000 janë konsumatorë të Telekomit të Kosovës, duke përfshirë këtu konsumatorët PrePaid, PostPaid, Telefoni Fikse, Internet, dhe IPTV. Duke pasur parasysh homogjenitetin e popullatës, synojmë një mostër prej 500 respondentëve dhe jo më pak se 385 sipas kalkulatorit për përzgjedhjen e mostrës.

4.1 VARIABLAT:

Prishtina:

- **Variabla 1**: Territoret e secilit rajon veç e veç
- **Variabla 2**: Përdorues për rajon
- **Variabla 3**: Të hyrat mujore për rajon

Rajoni	% sipas sipërfaqes me përqindje	% sipas shfrytëzuesve (Users)	% sipas të hyrave mujore	Mesatarja e 3 variablave	Mostra %	Mostra nr.
Prishtina	23.14%	49.58%	77.76%	50.16%	48%	240
Mitrovica	19.46%	6.09%	3.40%	9.65%	10%	50
Prizreni	13.09%	13.76%	4.96%	10.60%	10%	50
Peja	12.79%	7.44%	2.94%	7.72%	8%	40
Ferizaj	9.65%	9.00%	3.64%	7.43%	8%	40
Gjilani	11.30%	8.37%	3.89%	7.85%	8%	40
Gjakova	10.58%	5.78%	3.42%	6.59%	8%	40
	100.00%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**500**

4.2 MOSTRA E PLANIFIKUAR SIPAS FORMULËS:

	Për Hulumtim	Nr. PrePaid	Nr. PostPaid	Nr. IPTV	Nr. Internet	Nr. Tel Fiks	Total
Prishtina	240	169	31	3	1	36	240
Prizreni	50	39	0	5	2	3	50
Peja	40	29	0	7	2	3	40
Mitrovica	50	30	0	15	3	3	50
Gjakova	40	29	0	8	1	2	40
Gjilani	40	33	0	4	1	2	40
Ferizaj	40	31	0	7	1	2	40
Total	**500**	**361**	**31**	**48**	**10**	**50**	**500**

4.3 MOSTRA E REALIZUAR

	Për Hulumtim	Nr. PrePaid	Nr. PostPaid	Nr. IPTV	Nr. Internet	Nr. Tel Fiks	Total
Prishtina	240	238	35	3	1	38	315
Prizreni	50	39	11	5	3	3	61
Peja	40	29	12	11	1	2	51
Mitrovica	50	30	9	15	3	3	60
Gjakova	40	29	8	8	1	2	48
Gjilani	40	33	9	4	1	0	47
Ferizaj	40	31	8	7	1	1	48
Total	**500**	**429**	**96**	**49**	**11**	**49**	**634**

Meqenëse, sipas formulës, pjesëmarrja në mostër e konsumatorëve Postpaid në rajonet jashtë Prishtinës del të jetë e ulët, ne e kemi shtuar pjesëmarrjen në mënyrë që të marrim vesh sa më shumë për kënaqshmërinë në rajonet e tjera.

Gjatë anketimit, nga respondentët e telefonisë fikse kemi marrë përgjigje edhe për kënaqshmërinë me internet dhe IPTV. Po ashtu nga respondentët e IPTV-së kemi marrë përgjigje për internet dhe telefoni fikse, në mënyrë që të sigurojmë sa më shumë përgjigje për kënaqshmërinë me telefoninë fikse në përgjithësi.

5 PËRMBAJTJA E PYETËSORËVE

Pyetësori i Valës për konsumatorë ka 4 pyetje kryesore me të cilat synohet të matet kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet mobile në vijim:

- Voice (Zëri) Kualiteti i bisedës me zë
- Internet mobil 3G/4G/LTE
- Mbulueshmëria
- Kënaqshmëria me QKK-në (Pikat e shitjes, QTH, dhe zyrtarët e shitjes) e Telekomit - zgjidhja e problemeve teknike.

Pyetësori i Telefonisë fikse ka 4 pyetje kryesore me të cilat synohet të matet kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet fikse në vijim:

- Telefonatat (me telefon fiks)
- Interneti
- IPTV
- Kënaqshmëria me QKK-në (Pikat e shitjes, QTH, dhe zyrtarët e shitjes) e Telekomit - zgjidhja e problemeve teknike.

6 REALIZIMI I HULUMTIMIT

Hulumtimi është koordinuar nga stafi i Sektorit për Hulumtim të Tregut në kudër të Marketingut të Telekomit të Kosovës sipas një plani operativ të detajuar, pjesë e të cilit kanë qenë edhe SOP (Proceset e standardizuara), çka nënkupton instruksionet për mënyrën e realizimit të hulumtimit dhe përmbledhjen e përgjigjeve në format të caktuar.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajve korrik-shtator 2022. Gjithsej janë kontaktuar 1033 respondentë, prej të cilëve është marrë përgjigje nga:

- 429 PrePaid
- 96 PostPaid
- 109 Fiks/Internet/IPTV

Nuk është marrë përgjigje nga:

- 289 PrePaid
- 37 PostPaid
- 9 Fiks/Int/IPTV

Anketës kanë refuzuar t'i përgjigjen:

- 47 PrePaid
- 10 PostPaid
- 7 Fiks/Int/IPTV

7 METODOLOGJIA E MBLEDHJES SË INFORMATAVE

Anketimi është realizuar nëpërmjet telefonatave me pyetje të mbyllura, mirëpo është synuar edhe marrja e të dhënave kualitative nëpërmjet grumbullimit/analizimit të komenteve të respodentëve.

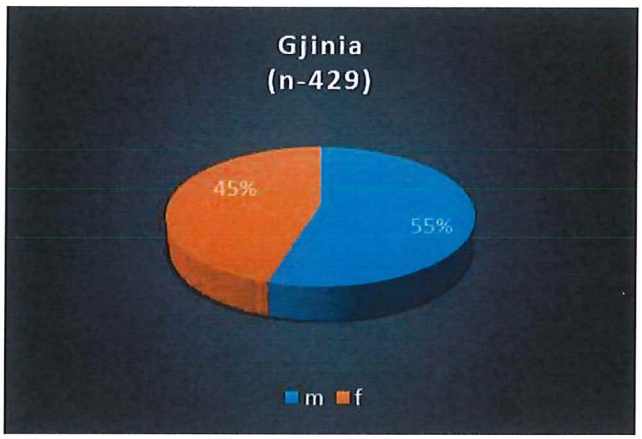
Përzgjedhja e konsumatorëve është bërë nga departamenti teknik i Telekomit me përzgjedhje rastësore (Random). Ekipi i hulumtimit po ashtu ka bërë përzgjedhjen rastësore (nga numrat e pranuar nga Teknika) edhe për herën e dytë, në mënyrë që secili konsumator të ketë të drejtën e barabartë në përzgjedhje për anketim.

8 PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT PREPAID

Të dhënat janë futur në Excel-Sheet, ku më pas janë paraqitur në formë grafike. Analizat dhe komentimet nga rezultatet e hulumtimit janë dhënë në fund të çdo grafikoni.

8.1 TË DHËNAT PËR GJININË

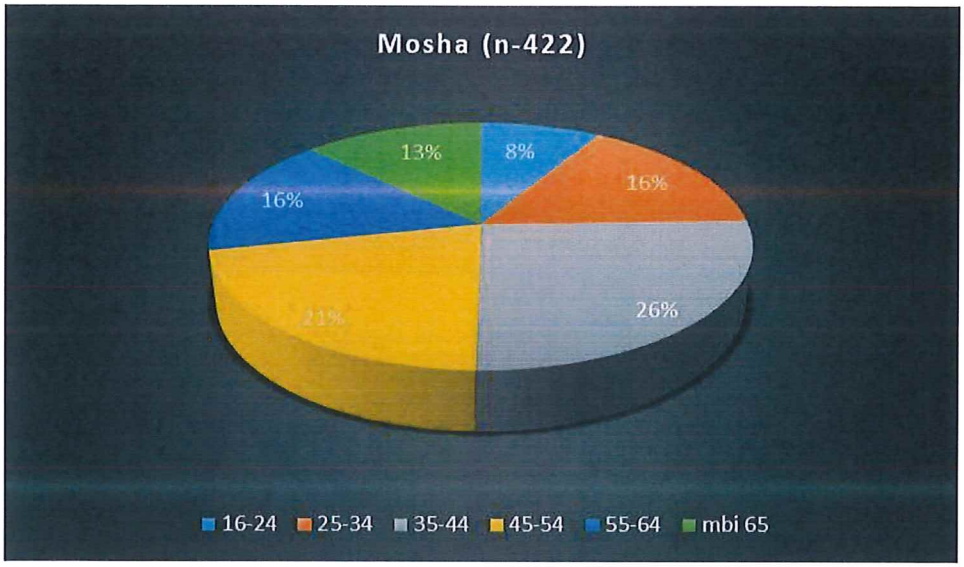
Gjinia	m	f	Total
Nr.	234	195	429
%	55%	45%	100%



Është synuar që proporcioni gjinor i Pjesëmarrësve në këtë pyetësor të jetë sa më i barabartë.

8.2 MOSHA

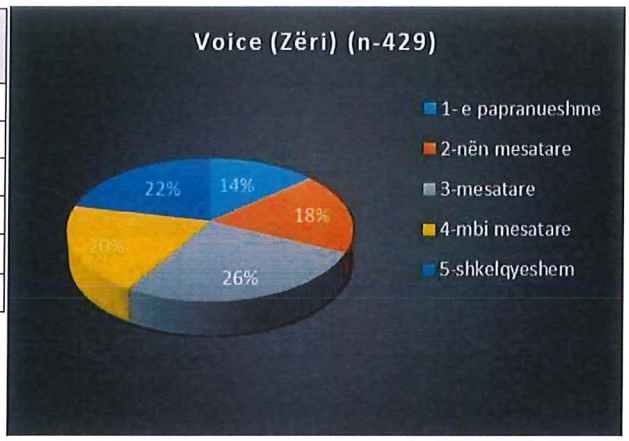
Mosha	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	mbi 65	Total
Nr.	36	67	109	90	66	54	422
%	8.50%	15.90%	25.80%	21.30%	15.60%	12.80%	100.00%



Për sa i përket moshës së pjesëmarrësve, shumica e konsumatorëve (respondentëve që e kanë deklaruar moshën) janë nën 55 vjeç; 7 prej tyre nuk e kanë deklaruar moshën.

8.3 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME CILËSINË E ZËRIT NË TELEFONI MOBILE

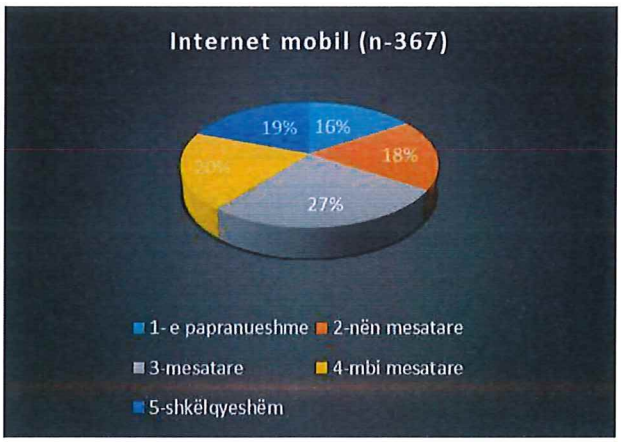
Voice (Zëri) në bisedën telefonike	Nr.	%
1- E papranueshme	59	13.75%
2- Nën mesatare	78	18.18%
3- Mesatare	114	26.57%
4- Mbi mesatare	85	19.81%
5- Shkëlqyeshëm	93	21.68%
Total	429	100.00%



Shohim se 31.93% e respondentëve nuk janë të kënaqur me cilësinë e zërit gjatë bisedave telefonike, andaj dhe përmirësimet këtu janë të domosdoshme. 26.57% që janë përgjigjur me Mesatare, e kanë specifikuar pakënaqësinë me ndërprerje të rrjetit gjatë bisedave, sidomos ata të zonave rurale, andaj edhe këtu përmirësimet janë të nevojshme. 19.81% janë të kënaqur (nën mesatare) me cilësinë e zërit dhe 21.68% konsiderojnë që cilësia e zërit është e shkëlqyeshme.

8.4 VLERËSIMI I I KËNAQSHMËRISË ME INTERNETIN MOBIL

Interneti mobil	Nr.	%
1- E papranueshme	58	15.80%
2- Nën mesatare	67	18.26%
3- Mesatare	98	26.70%
4- Mbi mesatare	73	19.89%
5- Shkëlqyeshëm	71	19.35%
Total	367	100.00%

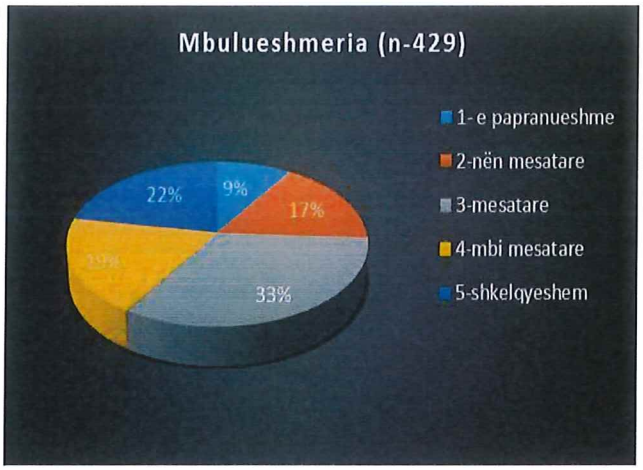


Shohim se 34.06% e respondentëve nuk janë të kënaqur me internetin mobil (3G/4G/LTE), andaj dhe përmirësimet janë të domosdoshme. 26.70% që janë përgjigjur me Mesatare, e kanë specifikuar pakënaqësinë me ndërprerje të shpeshta të rrjetit të internetit, andaj edhe këtu përmirësimet janë të nevojshme. 19.89% janë të kënaqur (nën mesatare) me cilësinë e internetit dhe 19.35% konsiderojnë që cilësia e zërit është e shkëlqyeshme.

*62 respondentë u deklaruan se nuk e përdorin internetin, andaj dhe nuk janë përfshirë në tabelë.

8.5 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME RRJETIN VALA (MBULUESHMËRIA)

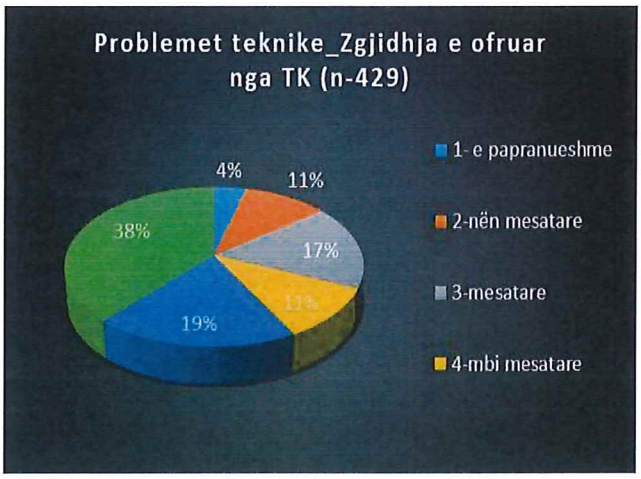
Mbulueshmëria (Rrjeti)	Nr.	%
1- E papranueshme	39	9.09%
2- Nën mesatare	72	16.78%
3- Mesatare	142	33.10%
4- Mbi mesatare	81	18.88%
5- Shkëlqyeshëm	95	22.14%
Total	429	100.00%



Shohim se 25.87% e respondentëve nuk janë të kënaqur me mbulueshmërinë e rrjetit të Vala-së; përmirësimet janë të domosdoshme. 33.10% që janë përgjigjur me Mesatare, kështu që mund të konstatohet nevoja për përmirësim. Respondentët të cilët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me mbulueshmërinë, kanë theksuar se problemet kanë qenë evidente gjatë shfrytëzimit të rrjetit në lokacione të ndryshme të Kosovës dhe mungesa e rrjetit është vërejtur shumë. 18.88% janë të kënaqur (nën mesatare) dhe 22.14% janë përgjigjur me Shkëlqyeshëm.

8.6 PROBLEME TEKNIKE - ZGJIDHJA E OFRUAR NGA TELEKOMI

Problemet teknike - Zgjidhja e ofruar nga TK	Nr.	%
1- E papranueshme	17	3.96%
2- Nën mesatare	45	10.49%
3- Mesatare	74	17.25%
4- Mbi mesatare	45	10.49%
5- Shkëlqyeshëm	83	19.35%
Nuk kam pasur probleme	165	38.46%
Total	429	100.00%



Në pyetjen "Kur keni pasur probleme teknike me Vala, a jeni ndarë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?" 14% e respondentëve janë deklaruar të pakënaqur me zgjidhjen e ofruar; përmirësimet janë të domosdoshme. 17.25% janë përgjigjur me Mesatare. 10.49% janë shprehur të kënaqur (Mbi mesatare) në përgjithësi me zgjidhjen e ofruar. Dhe 19.35% janë përgjigjur me Shkëlqyeshëm.

*38.46% e respondentëve janë deklaruara se nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 61.54% kanë kërkuar ndihmën e Telekomit për zgjidhjen e problemit.

8.7 VLERËSIMI PËR QKK - PIKAT E SHITJES

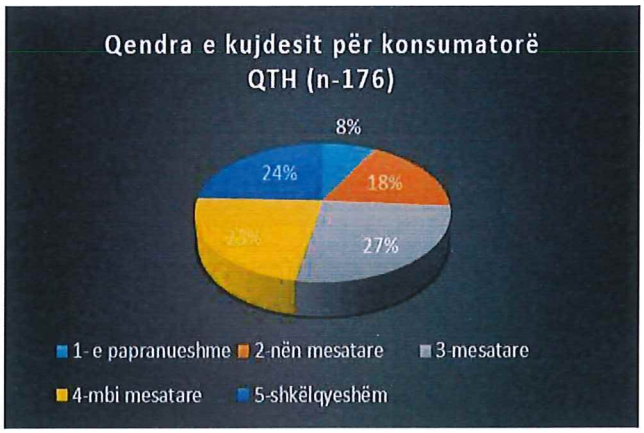
Pikat e shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	15	5.40%
2- Nën mesatare	34	12.23%
3- Mesatare	70	25.18%
4- Mbi mesatare	54	19.42%
5- Shkëlqyeshëm	105	37.77%
Total	278	100.00%

Shohim se 17.63% të respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë (Pikat e shitjes). 25.18% janë përgjigjur me Mesatare. 19.42% janë të kënaqur (Mbi mesatare) në përgjithësi me pikat e shitjes. Dhe 37.77% janë përgjigjur me Shkëlqyeshëm. Pra, përmirësimet këtu shihen si të domosdoshme.

*151 respondentë janë deklaruara se nuk i kanë vizituar pikat e shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

8.8 VLERËSIMI PËR QKK - QENDRA E THIRRJEVE

Qendra e Thirrjeve QTH	Nr.	%
1- E papranueshme	14	7.95%
2- Nën mesatare	32	18.18%
3- Mesatare	47	26.70%
4- Mbi mesatare	40	22.73%
5- Shkëlqyeshëm	43	24.43%
Total	176	100.00%

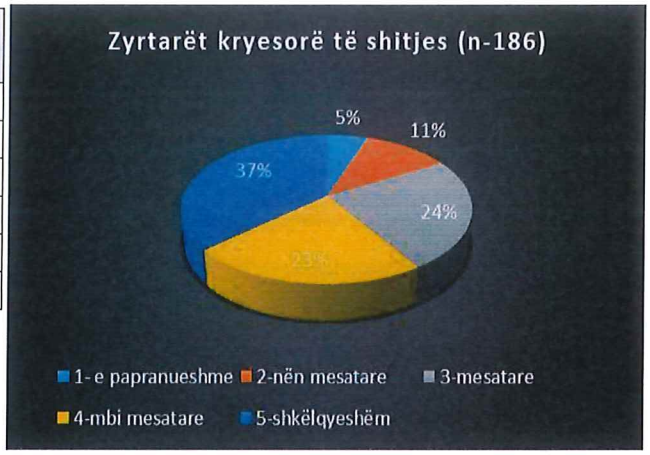


Shohim se 26.13% e respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë (Qendra e Thirrjeve), andaj dhe përmirësimet janë të domosdoshme. 26.7% janë përgjigjur me Mesatare. 22.73% janë të kënaqur në përgjithësi (Mbi mesatare) me shërbimet në Qendrën e Thirrjeve. Dhe 24.43% janë përgjigjur me Shkëlqyeshëm. Ndërhyrjet për përmirësim janë të nevojshme.

*253 respondentë nuk kanë kontaktuar QTH, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

8.9 VLERËSIMI PËR QKK - ZYRTARËT KRYESORË TË SHITJES

Zyrtarët kryesorë të shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	10	5.38%
2- Nën mesatare	21	11.29%
3- Mesatare	45	24.19%
4- Mbi mesatare	42	22.58%
5- Shkëlqyeshëm	68	36.56%
Total	186	100.00%

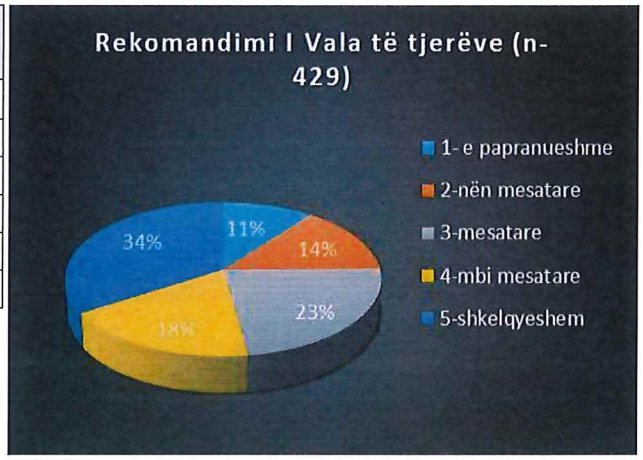


16.67% e respondentëve janë shprehur të pakënaqur me Qendrën e Kujdesit per Konsumatorë (me zyrtarët kryesorë të shitjes). 24.19% janë përgjigjur me Mesatare. 22.58% janë shprehur të kënaqur (Mbi mesatare). Dhe 36.56% janë përgjigjur me Shkëlqyeshëm. Pra, përmirësimet janë të domosdoshme.

*243 respondentë nuk kanë kontaktuar zyrtarë kryesorë të shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

8.10 REKOMANDONI I VALA TE TË TJERËT

Rekomandimi i Vala të tjerëve	Nr.	%
1- e papranueshme	45	10.49%
2-nën mesatare	61	14.22%
3-mesatare	99	23.08%
4-mbi mesatare	78	18.18%
5-shkëlqyeshëm	146	34.03%
Total	429	100.00%

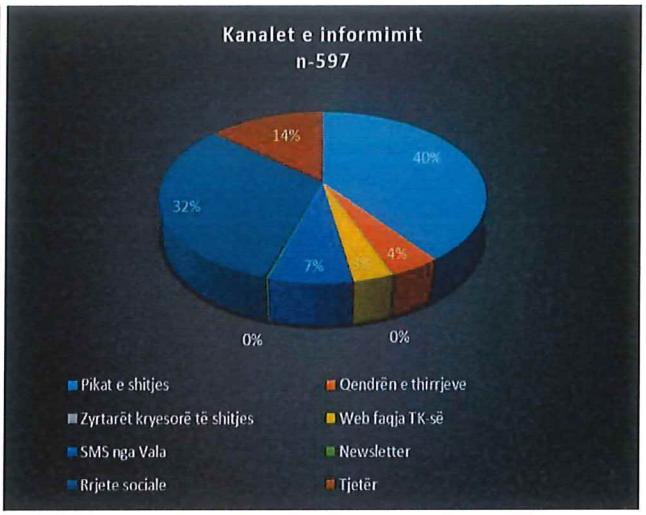


Nga 429 respondentë që ia janë përgjigjur pyetjes "Sa ka gjasa t'ua rekomandoni telefoninë mobile Vala të tjerëve?", 25% prej tyre kanë kritikuar, 23% nuk do ta rekomandonin, dhe rreth 52% u shprehen të gatshëm t'ua rekomandonin atë të tjerëve.

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të Vala PrePaid, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me Vala, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë mobile Vala t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Vala është e Kosovës.
Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.

8.11 BURIMET E INFORMIMIT

Burimet e informimit	Nr.	%
Pikat e shitjes	237	39.7%
Qendra e Thirrjeve	25	4.2%
Zyrtarët kryesorë të Shitjes	1	0.2%
Webfaqja e Telekomit	20	3.4%
SMS nga Vala	42	7.0%
Newsletter	1	0.2%
Rrjetet Sociale	190	31.8%
Tjetër	81	13.6%
Total	**597**	**100.0%**



Pyetjes 'Nga ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona'? respondentët më së shumti ose 39.7% i janë përgjigjur: Pikat e shitjes. 31.8% kanë thënë se informohen nga rrjetet sociale. Kategoria "Tjetër" ose 13.6% kanë thënë se informohen nga miqtë dhe familjaret e tyre. 7.0% kanë thënë se informohen nga SMS Vala, 4.2% nga Qendra e Thirrjeve, 3.4% nga WeFaqja e Telekomit, 0.2% nga zyrtarët e shitjes, dhe 0.2% Newsletter.

Pra, konsumatorët më së shumti informohen në pikat e shitjes së Telekomit dhe nëpërmjet rrjeteve sociale.

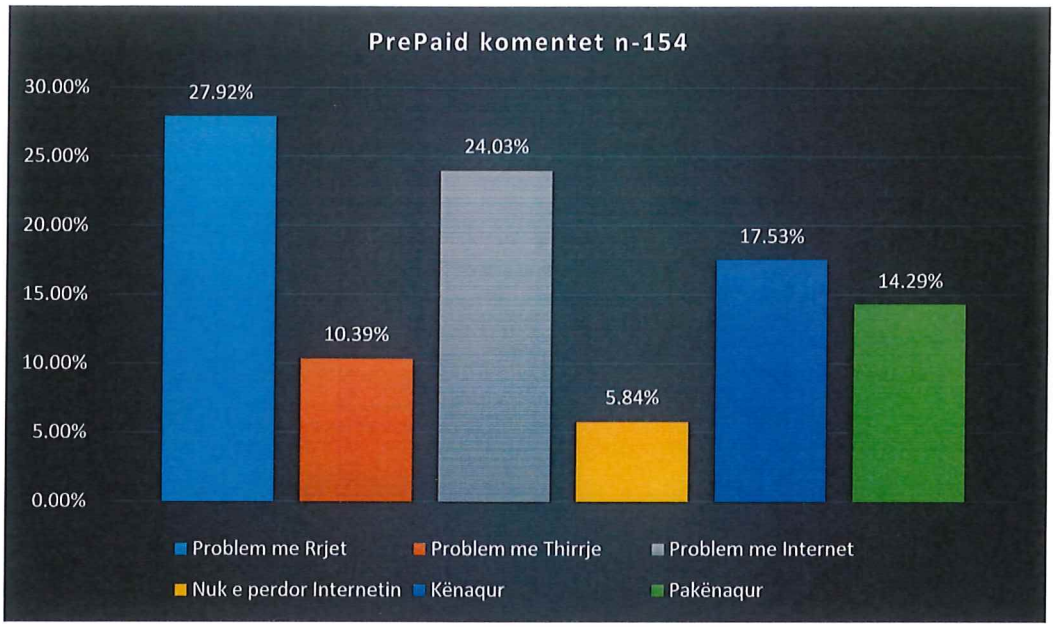
8.11.1 Ndjekja e rrjeteve Sociale

Mediumi (Rrjeti social)	Nr.	%
Facebook	224	42.7%
Instagram	97	18.5%
Nuk i ndjek rrjetet sociale	120	22.9%
Tjetër	83	15.8%
Total	**524**	**100.0%**

Pyetjes 'Kur ndiqni ndonjë Brend, produkt a shërbim në media sociale, cilin rrjet e përdorni më shumë?" respondentët më së shumti ose 42.7% janë përgjigjur: Facebook. Në vend të dytë ose 18.5% është Instagram. 22.9% thanë që nuk përcjellin ndonjë rrjet social. Dhe 15.8% janë përgjigjur me "tjetër".

Respondentët të cilët kanë cekur se nuk i ndjekin rrjetet sociale, kanë qenë të moshës 55-65 vjeç. Respondentët të cilët kanë zgjedhur opsionin "Tjetër", kanë cekur se, varësisht prej Brendit që ndjekin, përdorin dy a më shumë rrjete sociale ose konsultohen me miq e familjarë për të marrë informata rreth një produkti/shërbimi.

8.12 Komentet Prepaid



Gjatë anketimit, ekipi i hulumtimit ka pranuar 154 komente të cilat janë grupuar dhe klasifikuar në kategori që shihen në grafikon.

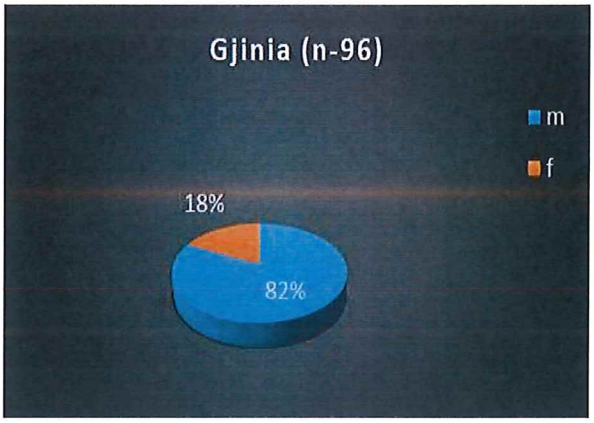
- Problem me rrjet - 27.92%
- Problem me internet - 24.03%
- I/e kënaqur në përgjithësi me Vala - 17.53%
- I/e pakënaqur në përgjithësi me Vala - 14.29%
- Problem me thirrje - 10.39%
- Nuk e përdor internetin - 5.84%

2 respondentë kanë thënë se kanë problem me SMS, ndërsa prej një respondenti nuk kemi marrë përgjigje.

9 Përpunimi dhe analiza e rezultateve të hulumtimit PostPaid

9.1 Të dhënat për gjininë

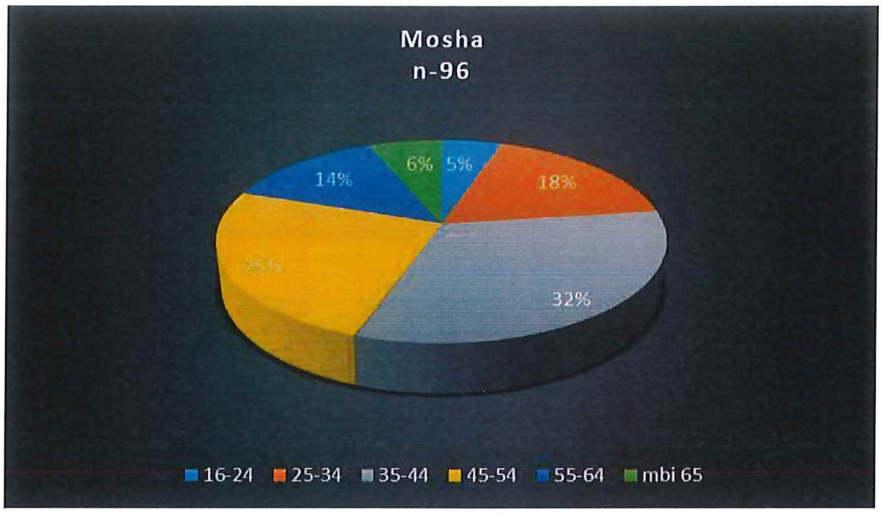
Gjinia	m	f	Total
Nr.	79	17	96
%	82%	18%	100%



Respondentët e anketuar në këtë pyetësor më shumë janë të gjinisë mashkullore.

9.2 MOSHA

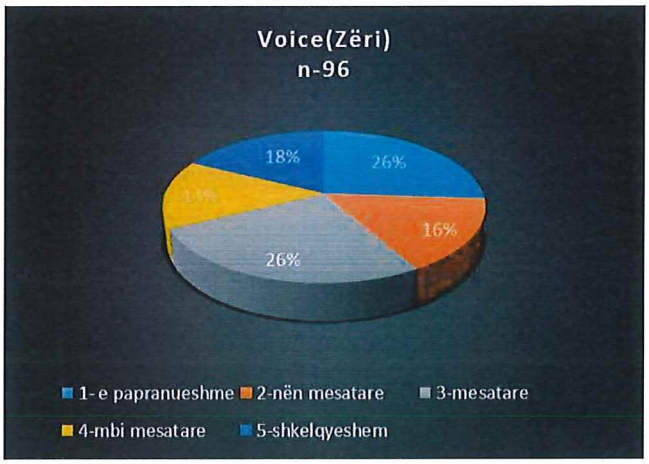
Mosha	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	mbi 65	Total
Nr.	5	17	31	24	13	6	96
%	5.20%	17.70%	32.30%	25.00%	13.50%	6.30%	100.00%



Për sa i përket elementit të moshës, mund të konstatojmë se shumica e konsumatorëve (respondentëve që e kanë deklaruar moshën) janë nën moshën 55 vjeç.

9.3 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME CILËSINË E ZËRIT NË TELEFONINË MOBILE

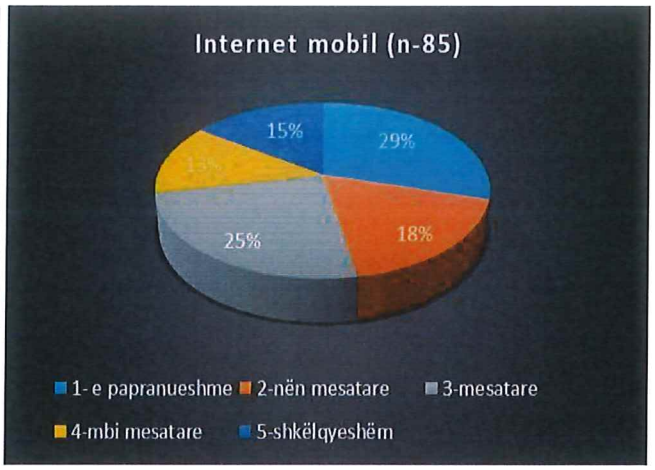
Voice (Zëri) në bisedën telefonike	Nr.	%
1- E papranueshme	25	26.04%
2- Nën mesatare	15	15.63%
3- Mesatare	25	26.04%
4- Mbi mesatare	14	14.58%
5- Shkëlqyeshëm	17	17.71%
Total	96	100.00%



41.67% e respondentëve nuk janë të kënaqur me cilësinë e zërit gjatë bisedave telefonike në Vala, andaj dhe përmirësimet këtu janë të domosdoshme. 26.04% që janë përgjigjur me Mesatare, kanë shprehur pakënaqësinë me ndërprerjen e rrjetit gjatë bisedave, sidomos ata të zonave rurale, andaj edhe këtu përmirësimet janë të nevojshme. 14.58% janë të kënaqur (Mbi mesatare) me cilësinë e zërit dhe 17.71% konsiderojnë që cilësia e zërit është e shkëlqyeshme.

9.4 VLERËSIMI I INTERNETIT MOBIL

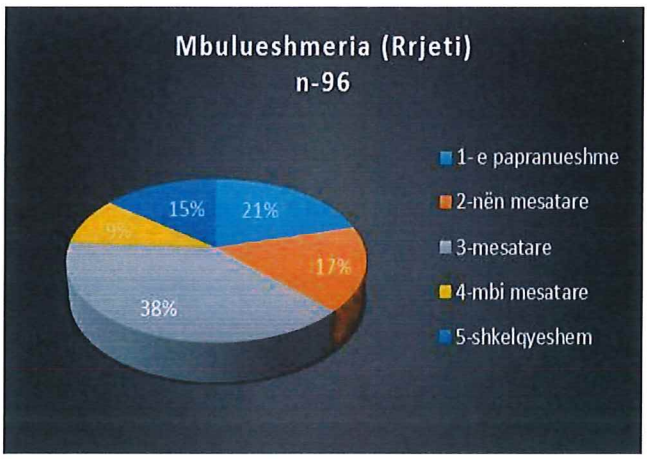
Interneti mobil	Nr.	%
1- E papranueshme	25	29.41%
2- Nën mesatare	15	17.65%
3- Mesatare	21	24.71%
4- Mbi mesatare	11	12.94%
5- Shkëlqyeshëm	13	15.29%
Total	85	100.00%



Shihet se 47.06% e respondentëve nuk janë të kënaqur me internetin mobil (4G/3G LTE). 24.71% që janë përgjigjur me "Mesatare", kanë shprehur pakënaqësitë me ndërprerjet e shpeshta të internetit. 12.94% janë të kënaqur (Mbi mesatare) dhe 15.29% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm". Sigurisht që këtu duhet bërë përmirësime.

9.5 VLERËSIMI I KËNAQSHMËRISË ME RRJETIN VALA (MBULUESHMËRIA)

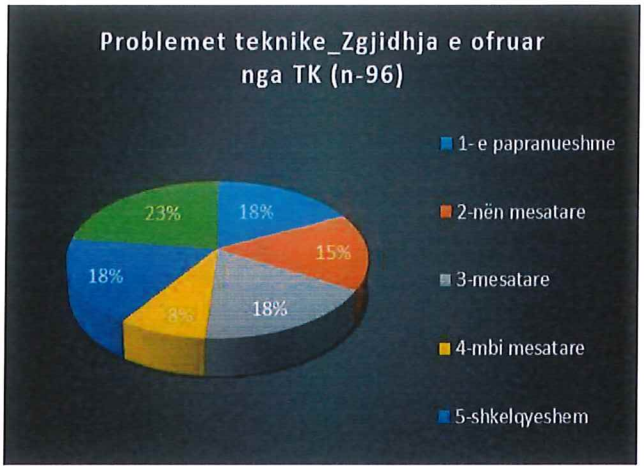
Mbulueshmëria e rrjetit	Nr.	%
1- E papranueshme	20	20.83%
2- Nën mesatare	16	16.67%
3- Mesatare	37	38.54%
4- Mbi mesatare	9	9.38%
5- Shkëlqyeshëm	14	14.58%
Total	96	100.00%



37.5% e respondentëve nuk janë të kënaqur me mbulueshmërinë e rrjetit të Vala; përmirësimet janë të domosdoshme. 38.54% që janë përgjigjur me "Mesatare", kanë thënë se këto probleme janë evidente dhe të shpeshta. 9.38% u deklaruan të kënaqur (Mbi mesatare) dhe 14.58% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

9.6 PROBLEMET TEKNIKE - ZGJIDHJA E OFRUAR NGA TELEKOMI

Problemet teknike - Zgjidhja e ofruar nga TK	Nr.	%
1- E papranueshme	17	17.71%
2- Nën mesatare	15	15.63%
3- Mesatare	17	17.71%
4- Mbi mesatare	8	8.33%
5- Shkëlqyeshëm	17	17.71%
Nuk kam pasur probleme	22	22.92%
Total	96	100.00%



Pyetjes "Nëse keni pasur probleme teknike me Vala, a jeni të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?" 33.34% e respodentëve janë deklaruar të pakënaqur me zgjidhjen e ofruar; përmirësimet janë te domosdoshme. 17.71 % janë përgjigjur e kanë deklaruar kënaqësinë me "Mesatare". 8.33% e kanë deklaruar kënaqësinë me "Mbi mesatare". Dhe 17.71% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*Vlen te theksohet se 22.92% e respondentëve nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 77.08% kanë kërkuar ndihmën e Telekomit për zgjidhjen e problemit dhe e kanë vlerësuar pozitivisht shërbimin.

9.7 VLERËSIMI NDAJ QKK – PIKAT E SHITJES

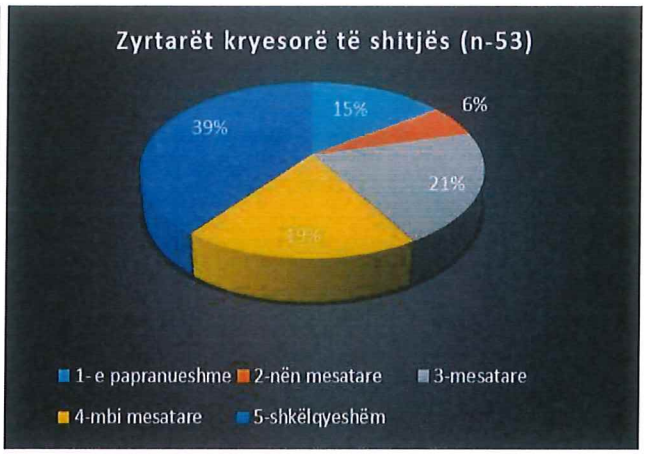
Qendra Kujdesit për Konsumatorë - QKK Pikat e shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	6	12.24%
2- Nën mesatare	7	14.29%
3- Mesatare	5	10.20%
4- Mbi mesatare	8	16.33%
5- Shkëlqyeshëm	23	46.94%
Total	49	100.00%

26.53% e respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë - Pikat e shitjes, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 10.20% janë mesatarisht të kënaqur (ka hapësirë për përmirësim). 16.33% janë të kënaqur (Mbi mesatare) në përgjithësi me pikat e shitjes. Dhe 46.94% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*47 respondentë nuk i kanë vizituar pikat shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

9.8 VLERËSIMI NDAJ QKK – QENDRA E THIRRJEVE

Qendra e Thirrjeve QTH	Nr.	%
1- E papranueshme	6	14.63%
2- Nën mesatare	1	2.44%
3- Mesatare	11	26.83%
4- Mbi mesatare	5	12.20%
5- Shkëlqyeshëm	18	43.90%
Total	41	100.00%

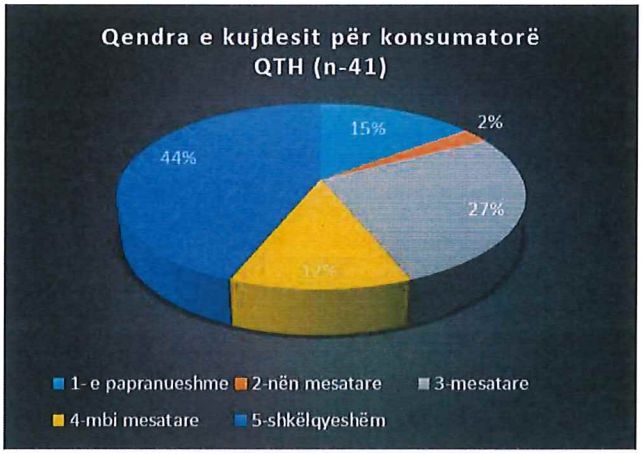


17.07% e respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë - Qendra e Thirrjeve, andaj përmirësimet janë më se të nevojshme. 26.83% janë shprehur mesatarisht të kënaqur (ka hapësirë për përmirësim). 12.20% janë shprehur të kënaqur në përgjithësi (Mbi mesatare) me Qendrën e Thirrjeve. Dhe 43.90% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*55 respondentë nuk e kanë kontaktuar QTH, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

9.9 VLERËSIMI NDAJ QKK – ZYRTARËT KRYESORË TË SHITJES (KEY ACCUONT-AT)

Zyrtarët kryesorë të Shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	8	15.09%
2- Nën mesatare	3	5.66%
3- Mesatare	11	20.75%
4- Mbi mesatare	10	18.87%
5- Shkëlqyeshëm	21	39.62%
Total	53	100.00%

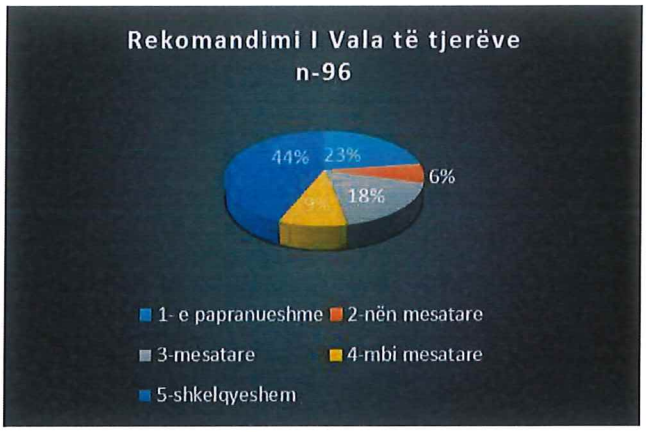


20.75% e respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë - Zyrtarët Kryesorë të Shitjes, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 20.75% janë shprehur mesatarisht të kënaqur. 18.87% e kanë shprehur kënaqësinë me "Mbi mesatare". 39.62% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*43 respondentë nuk kanë kontaktuar Zyrtarë Kryesorë të Shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

9.10 REKOMANDIMI I VALA TE TË TJERËT

Rekomandimi i Vala te të tjerët	Nr.	%
1- E papranueshme	22	22.92%
2- Nën mesatare	6	6.25%
3- Mesatare	17	17.71%
4- Mbi mesatare	9	9.38%
5- Shkëlqyeshëm	42	43.75%
Total	96	100.00%

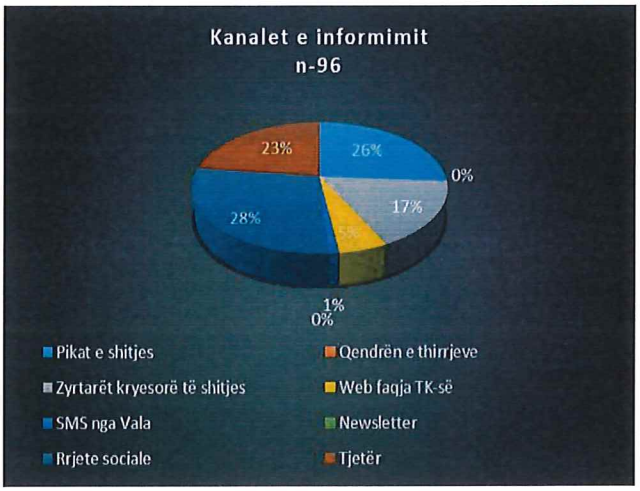


Pyetjes "Sa ka gjasa që t'ua rekomandoni telefoninë mobile Vala të tjerëve?" i janë përgjigjur 96 respondentë. 29.17% prej tyre kanë pasur kritika. 17.71% janë shprehur të jenë pasivë (as nuk kritikojnë, as nuk rekomandojnë). 53.13% thanë se do ta promovonin Vala-në te të tjerët.

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të Vala, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me Vala, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë mobile Vala t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Vala është e Kosovës.
Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.

9.11 BURIMET E INFORMIMIT

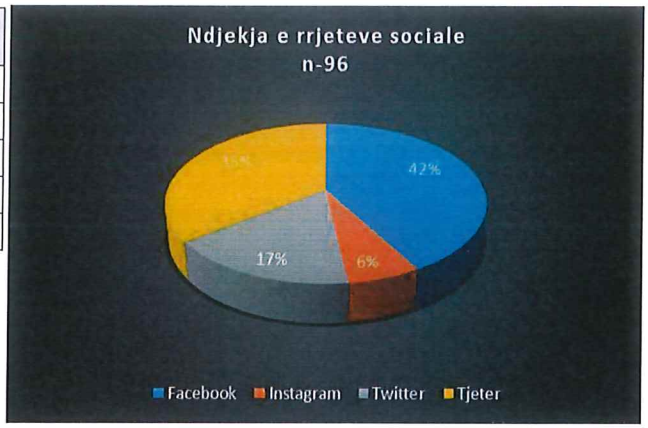
Burimet e informimit	Nr.	%
Pikat e shitjes	25	26.0%
Qendra e Thirrjeve	0	0.00%
Zyrtarët Kryesorë të Shitjes	16	16.70%
Webfaqja e Telekomit	5	5.20%
SMS nga Vala	1	1.00%
Newsletter	0	0.00%
Rrjete Sociale	27	28.10%
Tjetër	22	22.90%
Total	96	100.00%



Pyetjes "Nga ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona?" i janë përgjigjur 96 respondentë. Sipas përgjigjeve, del që 28.1% e tyre informohen nga rrjetet sociale. 26% përmendin pikat e shitjes si burim. 22.9% janë deklaruar me "Tjetër", që nënkupton se informatat mbi Vala i marrin nga miqtë dhe familjarët. 16.7% përmendën Zyrtarët Kryesorë të Shitjes si burim. 5.2% si burim e kanë Webfaqen e TK-së dhe 1% SMS nga Vala.

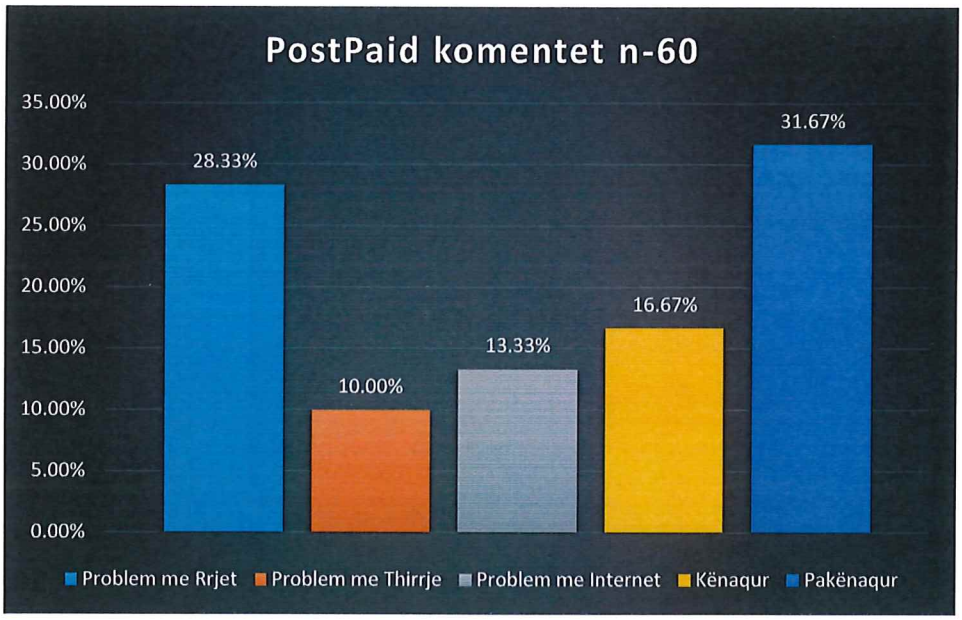
9.11.1 Ndjekja e rrjeteve sociale

Mediumi (Rrjetet sociale)	Nr.	%
Facebook	40	41.70%
Instagram	6	6.30%
Twitter	16	16.70%
Tjetër	34	35.40%
Total	96	100.00%



Pyetjes "Kur ndiqni një Brend, produkt a shërbim në media sociale, cilin rrjet social e përdorni?" i janë përgjigjur 96 respondentë. 41.7% e kanë deklaruar Facebook-un si burim. 35.4% kanë deklaruar tjetër burim pos rrjeteve të listuara. 16.7% e kanë deklaruar Twitter-in si burim. Dhe 6.3% e kanë përmendur Instagram-in si burim. Respondentët të cilët kanë zgjedhur opsionin "Tjetër", kanë thënë se ndjekin rrjete të ndryshme në varësi prej Brendit dhe po ashtu konsultohen me miq e familjarë për të marrë informata rreth një produkti/shërbimi.

9.12 Kometet PostPaid



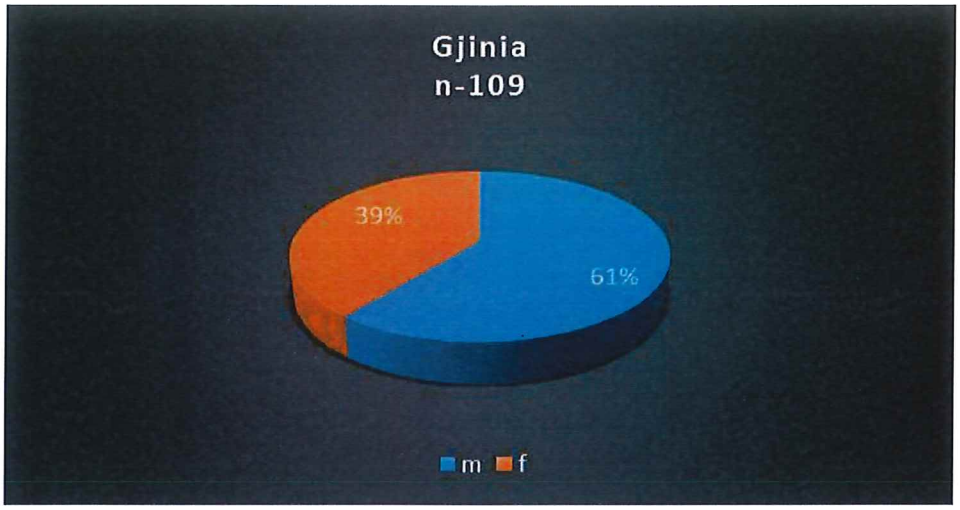
Gjatë anketimit, ekipi i hulumtimit ka pranuar 60 komente, të cilat janë grupuar dhe klasifikuar në 5 kategori siç shihet në grafikon. Vetëm një respondent ka thënë se ka problem me SMS.

- Problem me rrjet - 28.33%
- Problem me thirrje - 10%
- Problem me internet - 13.33%
- I/e kënaqur - 16.67
- I/e pakënaqur në përgjithësi me Vala - 31.67%

10 PËRPUNIMI DHE ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT PËR TELEFONI FIKSE INTERNET DHE IPTV

10.1 TË DHËNAT PËR GJININË

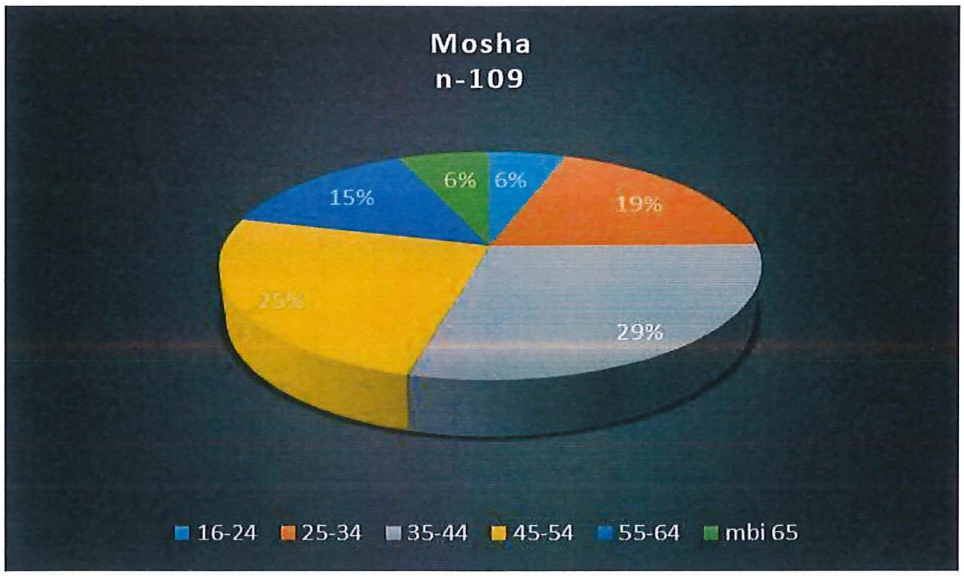
Gjinia	m	f	Total
Nr.	66	43	109
%	61.00%	39.00%	100.00%



Respondentët e anketuar në këtë pyetësor shumica janë meshkuj.

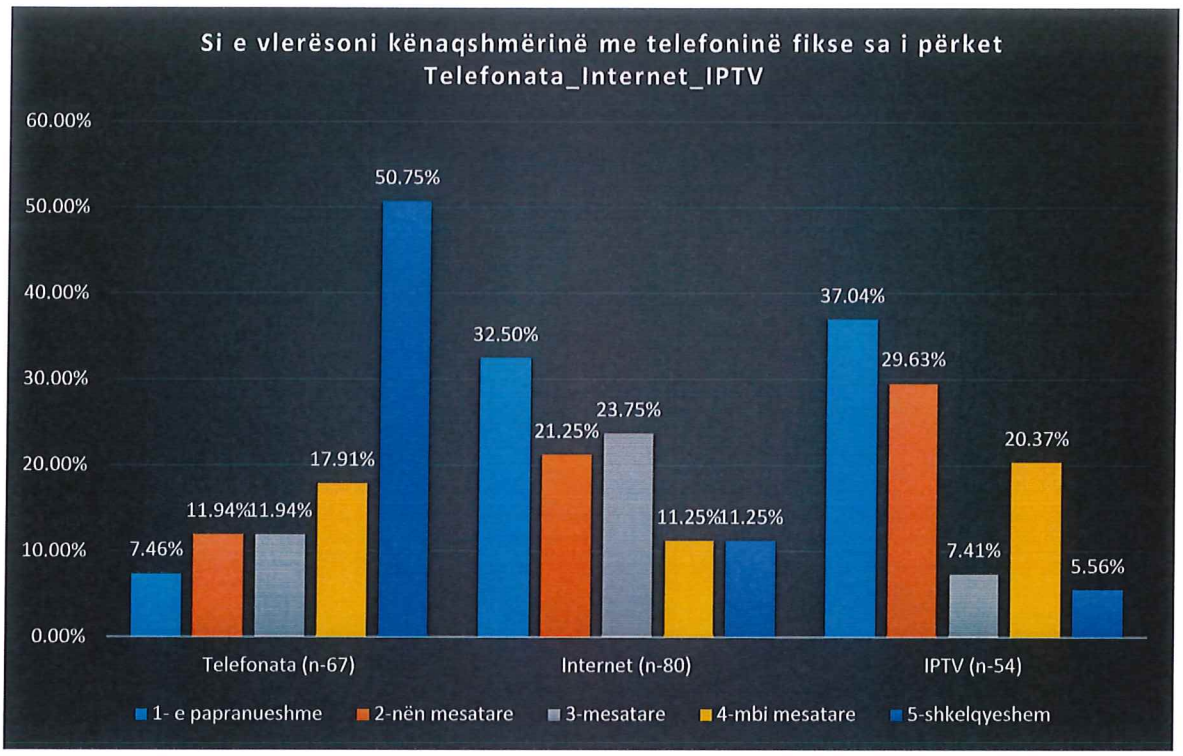
10.2 MOSHA

Mosha	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	mbi 65	Total
Nr.	6	21	32	27	16	7	109
%	5.50%	19.30%	29.40%	24.80%	14.70%	6.40%	100.00%



Shumica e respondentëve janë të moshës nën moshën 55 vjeç.

10.3 Vlerësimi i kënaqshmërisë me Telefoni Fikse Internet dhe IPTV



Telefonia Fikse	1- E papranueshme	2- Nën mesatare	3- Mesatare	4- Mbi mesatare	5- Shkëlqyeshëm
Telefonata (n-67)	7.46%	11.94%	11.94%	17.91%	50.75%
Internet (n-80)	32.50%	21.25%	23.75%	11.25%	11.25%
IPTV (n-54)	37.04%	29.63%	7.41%	20.37%	5.56%

Përgjigjet për telefoninë fikse (Telefonata prej n-67) tregojnë se 50.75% e respondentëve janë shumë të kënaqur. 17.91% janë mbi mesatare të kënaqur. 11.94% janë mesatarisht të kënaqur (ka hapësirë për përmirësim). Dhe 19.4% nuk janë të kënaqur, pra përmirësimet janë të domosdoshme.

*3 respondentë nuk përdorin telefonatat, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

Përgjigjet për internet te telefonisë fikse janë n-80, prej të cilëve 53.75% janë shprehur të pakënaqur (përmirësimet janë të domosdoshme). 23.75% janë shprehur mesatarisht të kënaqur. 11.25% janë mbi mesatare të kënaqur. Dhe 11.25% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

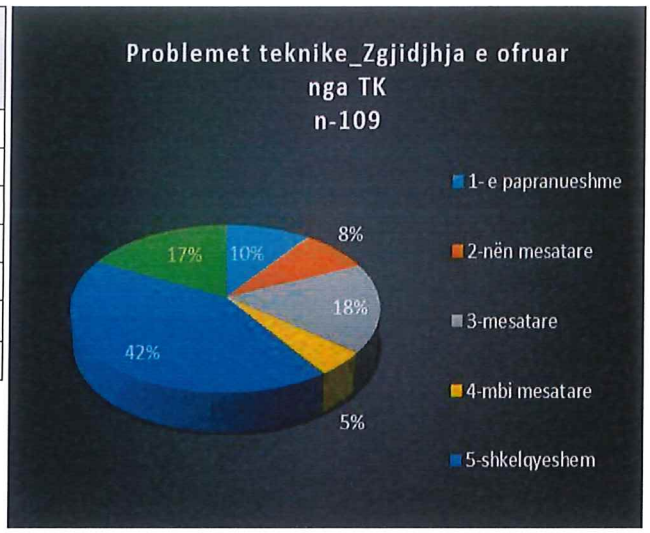
*29 respondentë nuk përdorin internetin, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

Përgjigjet për IPTV janë 54, prej të cilëve 66.67% nuk janë të kënaqur, kështu që përmirësimet janë të domosdoshme. 7.41% u shprehën mesatarisht të kënaqur (ka hapësirë për përmirësim). 20.37% janë mbi mesatare të kënaqur. Dhe 5.56% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*46 respondentë nuk përdorin IPTV, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabele (mostër).

10.4 Problemet teknike - zgjidhja e ofrua nga Telekomi

Problemet teknike - Zgjidhja e ofruar nga TK	Nr.	%
1- E papranueshme	11	10.09%
2- Nën mesatare	9	8.26%
3- Mesatare	19	17.43%
4- Mbi mesatare	5	4.59%
5- Shkëlqyeshëm	46	42.20%
Nuk kam pasur probleme	19	17.43%
Total	109	100.00%

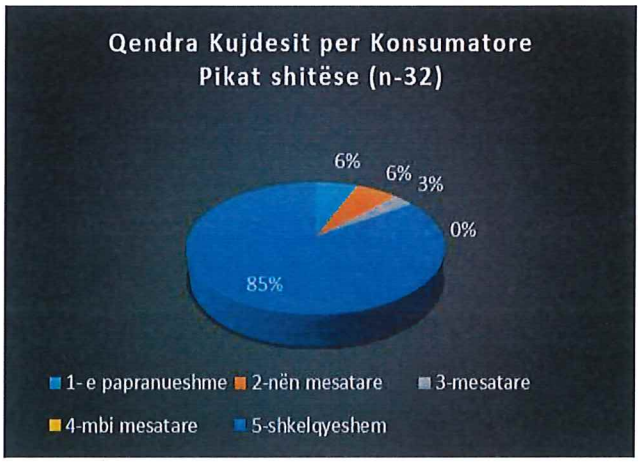


Pyetjes "Nëse keni pasur probleme teknike me telefoninë fikse, a jeni të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?" 18.35% e respondentëve u deklaruan të pakënaqur me zgjidhjen e ofruar (përmirësimet e domosdoshme). Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 17.43. Me mbi mesatare janë deklaruar 4.59%. Dhe 42.20% janë deklaruar shumë të kënaqur me "Shkëlqyeshëm".

*Vlen të theksohet se 17.43% e respondentëve nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 82.57% kanë kërkuar ndihmën e Telekomit për zgjidhjen e problemit dhe kanë vlerësuar pozitivisht shërbimin.

10.5 Vlerësimi ndaj QKK – Pikat e shitjes

Qendra Kujdesit për Konsumatorë QKK - Pikat e shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	2	6.25%
2- Nën mesatare	2	6.25%
3- Mesatare	1	3.13%
4- Mbi mesatare	0	0.00%
5- Shkëlqyeshëm	27	84.38%
Total	32	100.00%

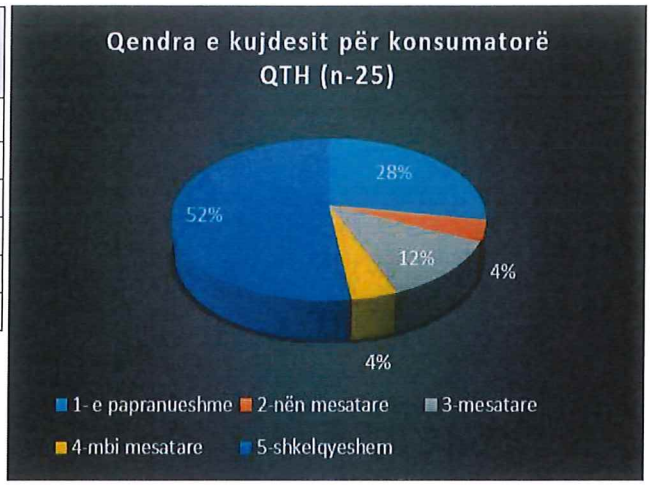


12.5% të respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë - Pikat e shitjes, kështu që përmirësimet janë të domosdoshme. 3.13% janë deklaruar mesatarisht të kënaqur. Dhe 84.38% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

* 77 e respondentëve nuk kanë vizituar pika të shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

10.6 Vlerësimi ndaj QKK - Qendra e Thirrjeve

Qendra e Thirrjeve	Nr.	%
1- E papranueshme	7	28.00%
2- Nën mesatare	1	4.00%
3- Mesatare	3	12.00%
4- Mbi mesatare	1	4.00%
5- Shkëlqyeshëm	13	52.00%
Total	25	100.00%

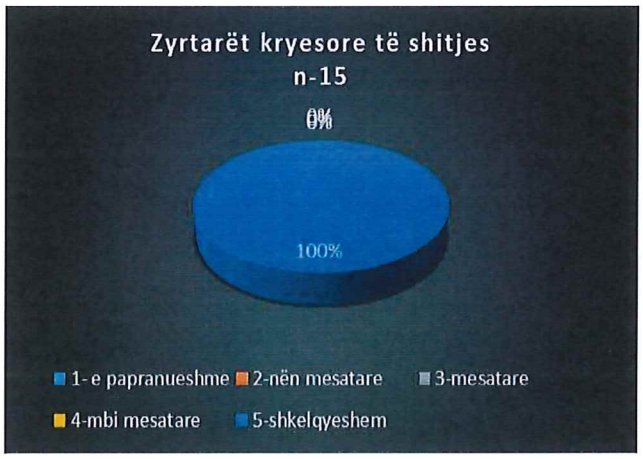


32% e respondentëve nuk janë të kënaqur me Qendrën e Kujdesit për Konsumatorë - Qendra e Thirrjeve (përmirësimet janë të domosdoshme). 12% u deklaruan mesatarisht të kënaqur). 4% janë të kënaqur në përgjithësi (Mbi mesatare) me Qendrën e Thirrjeve. Dhe 52% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*84 respondentë nuk e kanë kontaktuar Qendrën e Thirrjeve, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

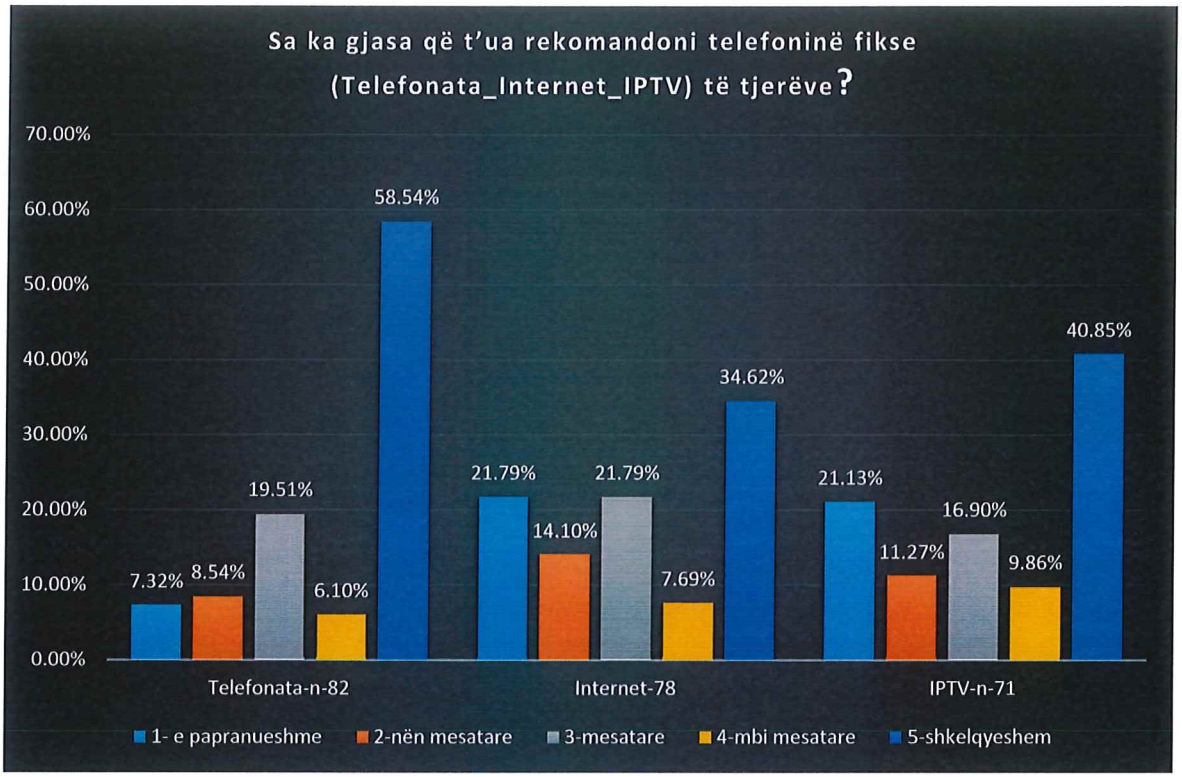
10.7 Vlerësimi ndaj QKK - Zyrtarët Kryesorë të Shitjes

Zyrtarët kryesorë të Shitjes	Nr.	%
1- E papranueshme	0	0.00%
2- Nën mesatare	0	0.00%
3- Mesatare	0	0.00%
4- Mbi mesatare	0	0.00%
5- Shkëlqyeshëm	15	100.00%
Total	15	100%



Për sa i përket kënaqshmërisë me Qendrës së Kujdesit për Konsumatorë - Zyrtarët kryesorë të Shitjes, 100% e respondentëve dalin të tërësisht të kënaqur dhe janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm". 81 respondentë nuk kanë kontaktuar Zyrtarë Kryesorë të Shitjes, andaj edhe nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

10.8 Rekomandimi i Telefonisë Fikse Internetit dhe IPTV-së



Telefonia Fikse	1- E papranueshme	2- Nën mesatare	3- Mesatare	4- Mbi mesatare	5- Shkëlqyeshëm
Telefonata-n-82	7.32%	8.54%	19.51%	6.10%	58.54%
Internet-78	21.79%	14.10%	21.79%	7.69%	34.62%
IPTV-n-71	21.13%	11.27%	16.90%	9.86%	40.85%

Pyetjes "Sa ka gjasa që t'ua rekomandoni telefoninë fikse të tjerëve' i janë përgjigjur si më poshtë:

Për telefonata (n-82) Kritikues janë 15.86%, Pasivë janë 19.51% dhe Promovues janë 64.64% (3 respondentë nuk e përdorin, andaj nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

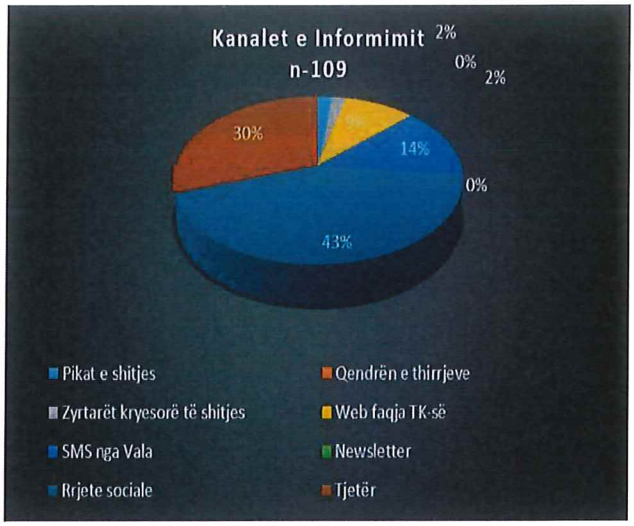
Për Internet (n-78) Kritikues janë 35.89%, Pasivë 21.79%, dhe Promovues 34.62% (31 respondentë nuk e përdorin Internetin, andaj nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

Për IPTV (n-71) Kritikues janë 32.4%, Pasivë 16.90%, dhe Promovues 40.85% (9 respondentë nuk e përdorin Internetin, andaj nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të telefonisë fikse, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me telefoninë fikse, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë telefoninë fikse t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Telekomi është i Kosovës. Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.

10.9 BURIMET E INFORMIMIT

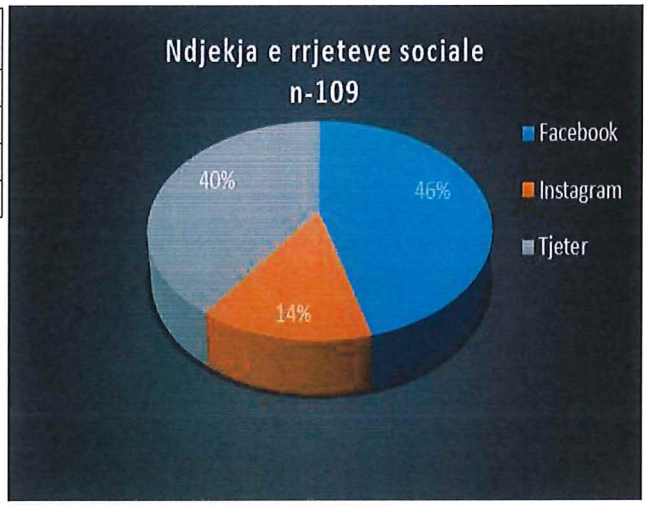
Burimet e informimit	Nr.	%
Pikat e Shitjes	2	1.8%
Qendra e Thirrjeve	0	0.0%
Zyrtarët Kryesorë të Shitjes	2	1.8%
Webfaqja e Telekomit	10	9.2%
SMS nga Vala	15	13.8%
Newsletter	0	0.0%
Rrjete Sociale	47	43.1%
Tjetër	33	30.3%
Total	**109**	**100.0%**



Në pyetjen "Ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona?" janë dhëne 109 përgjigje, sipas të cilave respondentët më së shumti ose 43.1% informohen nga rrjetet sociale. Opsionin "Tjetër" (informohen nga miqtë dhe familjaret) e kanë përzgjedhur 30.3%. Vijojnë SMS nga Vala me 13.8%, Webfaqja e Telekomit me 9.2%, dhe pikat e shitjes me Zyrtarët Kryesorë të Shitjes me nga 1.8%.

10.9.1 Ndjekja e rrjeteve sociale

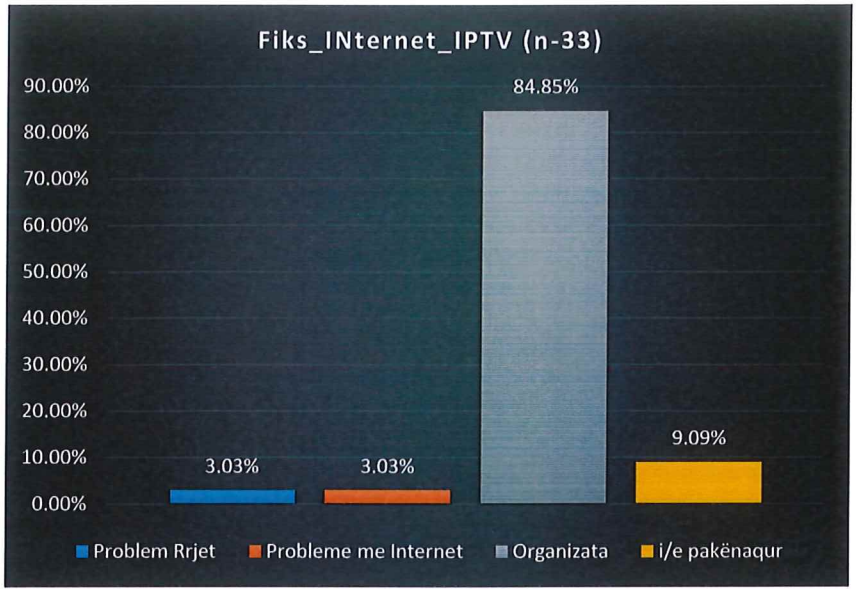
Mediumi (Rrjetet sociale)	Nr.	%
Facebook	50	45.90%
Instagram	15	13.80%
Tjetër	44	40.40%
Total	**109**	**100.00%**



Në pyetjen "Kur ndiqni një Brend, produkt a shërbim në media sociale, cilin rrjet e përdorni?" janë dhënë 109 përgjigje, sipas të cilave respondentët më së shumti ose 45.9% ndjekin rrjetin Facebook, pastaj Instagram 13.8%, dhe "Tjetër" 40.4%.

Respondentët të cilët kanë zgjedhur opsionin "Tjetër", kanë cekur se, varësisht prej Brendit që ndjekin, përdorin dy a më shumë rrjete sociale ose konsultohen me miq e familjarë për të marrë informata rreth një produkti/shërbimi.

10.10 Komentet për Telefoni Fikse, Internet dhe IPTV



Gjatë anketimit, ekipi i hulumtimit ka pranuar 33 komente të cilat janë grupuar dhe klasifikuar në 3 kategori siç shihet në grafikon.

- Nga 84.85% (Organizata n-28) nuk kemi marrë komente, për shkak se rastet kanë qenë institucione, firma dhe kompani te ndryshme, të cilat kanë hezituar të zgjasin bisedat për shkak të natyrës së punës që kanë.
- 10 komente nga respondentë kolegë të Telekomit nuk janë përfshirë në grafikon.
- I/e pakënaqur 9.09%
- Problem me rrjet 3.03%
- Problem me internet 3.03%

11 PËRMBLEDHJE – PREPAID

Mostra e realizuar në Prepaid është 429 respondentë.

Sa i përket gjinisë, proporcioni i pjesëmarrësve është pothuajse i barabartë (M-55% dhe F-45%)

Shumica e respondentëve që kanë deklaruar moshën, janë nën moshën 55 vjeç.

Vala Voice: Janë përgjigjur 429 respondentë. Prej tyre 31.93% nuk janë të kënaqur, 26.57% janë përgjigjur se janë mesatarisht të kënaqur duke përmendur ndërprerjen e rrjetit gjatë bisedave, sidomos në zonat rurale.

Internet mobil (4G/3G LTE): Janë përgjigjur 367 respondentë. Prej tyre 34.06% nuk janë të kënaqur, ndërsa 26.70% që janë përgjigjur se janë mesatarisht të kënaqur kanë shprehur pakënaqësitë me ndërprerjen e shpeshtë të internetit.

Mbulueshmëria e rrjetit nga Vala: Janë përgjigjur 429 repondentë. Prej tyre 25.87% nuk janë të kënaqur, ndërs 33.10% që janë përgjigjur se janë mesatarisht të kënaqur kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me mbulueshmërinë duke përmendur probleme evidente, siç është mungesa e rrjetit.

Në pyetjen "**Nëse keni pasur probleme teknike me Vala, a jeni të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?**" janë përgjigjur 429 respondentë. Prej tyre 33.34% nuk kanë qenë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar, ndërsa mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 17.71%.

*Vlen të theksohet se 22.92% të respondentëve nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 77.08% kanë deklaruar se ka pasur vonesa për intervenime.

Kënaqshmëria - Pikat e shitjes: Janë përgjigjur 278 repondentë. Prej tyre 17.63% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet shihen si të domosdoshme. 25.18% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 19.42% janë të kënaqur në përgjithësi me pikat e shitjes dhe 37.77% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Qendra e Thirrjeve: Janë përgjigjur 176 respondentë. Prej tyre 26.13% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 26.7% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 22.73% janë shprehur të kënaqur në përgjithësi me Qendrën e Thirrjeve, ndërsa 24.43% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Zyrtarët Kryesorë të Shitjes: Janë përgjigjur 186 respondentë. Prej tyre 16.67% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 24.19% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësire për përmirësim. 22.58% janë të kënaqur dhe 36.56% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Në pyetjen **"Sa ka gjasa që t'ua rekomandoni telefoninë mobile Vala të tjerëve?"** janë përgjigjur 429 respondentë. Prej tyre kritikues janë 25%, pasivë (as nuk kanë kritikuar, as nuk do ta promovonin Vala-në) janë 23%, dhe promovues janë 52%.

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të Vala PrePaid, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me Vala, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë mobile Vala t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Vala është e Kosovës.
Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.
Në pyetjen **"Ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona?"** janë dhëne 597 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 39.7% informohen nga pikat e shitjes, ndërsa 31.8% nga rrjetet sociale.

Në pyetjen **"Kur ndiqni një Brend, produkt a shërbim në media sociale, cilin rrjet e përdorni?"** janë dhënë 524 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 42.7%, ndjekin Facebook, 18.5% prej tyre ndjekin Instagram, 22.9% nuk ndjekin rrjete sociale, dhe 15.8% përzgjodhën opsionin "Tjetër".

Respondentët të cilët kanë cekur se nuk i ndjekin rrjetet sociale, kanë qenë të moshës 55-65 vjeç.

Respondentët të cilët kanë cekur se nuk i ndjekin rrjetet sociale, kanë qenë të moshës 55-65 vjeç. Respondentët të cilët kanë zgjedhur opsionin "Tjetër", kanë cekur se, varësisht prej Brendit që ndjekin, përdorin dy a më shumë rrjete sociale ose konsultohen me miq e familjarë për të marrë informata rreth një produkti/shërbimi.

Gjatë anketimit, ekipi i hulumtimit ka pranuar 154 komente të cilat janë grupuar dhe klasifikuar në kategori siç shihet në grafikon.

- Problem me rrjet - 27.92%
- Problem me internet - 24.03%
- I/e kënaqur në përgjithësi me Vala - 17.53%
- I/e pakënaqur në përgjithësi me Vala - 14.29%
- Problem me thirrje - 10.39%
- Nuk e përdor internetin - 5.84%

Vetëm 2 respondentë kanë cekur se kanë problem me SMS dhe prej një respondenti nuk kemi marrë përgjigje.

12 PËRMBLEDHJE – POSTPAID

Mostra e realizuar në PostPaid është 96 respondentë.

Për dallim nga PrePaid, te respondentët e PostPaid dominon gjinia mashkullore (M 82% dhe F 18%).

Shumica e respondentëve që kanë deklaruar moshën, janë nën 55 vjeç.

Vala Voice (biseda telefonike me zë): Shihet se 41.67% nuk janë të kënaqur. 26.04% që janë përgjigjur se janë të kënaqur mesatarisht, kanë shprehur pakënaqësi me ndërprerje të rrjetit gjatë bisedave, sidomos ne zonat rurale.

Internet mobil (4G/3G LTE): Shihet se 47.06% nuk janë të kënaqur. 24.71% që janë përgjigjur si mesatarisht të kënaqur, kanë shprehur pakënaqësi me ndërprerje të shpeshta të internetit.

Mbulueshmëria e rrjetit nga Vala: 37.5% janë deklaruar të pakënaqur. 38.54% që janë përgjigjur mesatarisht të kënaqur, kanë shprehur pakënaqësinë e tyre lidhur me mbulueshmërinë e rrjetit duke u ankuar se, gjatë shfrytëzimit të rrjetit në lokacione të ndryshme në Kosovë, problemet janë evidente dhe mungesa e rrjetit është mjaft e theksuar.

Në pyetjen "**Nëse keni pasur probleme teknike me Vala, a jeni të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?"** janë përgjigjur 96 respondentë. Prej tyre 33.34% nuk kanë qenë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar, prandaj përmirësimet janë të domosdoshme. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 17.71%. Të kënaqur janë deklaruar 8.33%. Dhe 17.71% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

*Vlen të theksohet se 22.92% të respondentëve nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 77.08% kanë kërkuar ndihmën e Telekomit për zgjidhjen e problemit dhe kanë vlerësuar pozitivisht shërbimin.

Kënaqshmëria - Pikat e shitjes: Janë përgjigjur 49 respondentë. Prej tyre 26.53% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet shihen si të domosdoshme. 10.20% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 16.33% janë të kënaqur në përgjithësi me pikat e shitjes dhe 46.94% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Qendra e Thirrjeve: Janë përgjigjur 41 respondentë. Prej tyre 17.07% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 26.83% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 12.20% janë shprehur të kënaqur në përgjithësi me Qendrën e Thirrjeve, ndërsa 43.90% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Zyrtarët Kryesorë të Shitjes: janë përgjigjur 53 respondentë, ku prej tyre 20.75% nuk janë të kënaqur, andaj (përmirësimet janë të domosdoshme), ndërsa 20.75% janë mesatarisht të kënaqur që nënkupton (ka hapësirë për përmirësim, të tjerët 18.87% janë të kënaqur dhe 39.62% janë përgjigjur me shkëlqyeshëm.

Janë përgjigjur 53 respondentë. Prej tyre 20.75% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 20.75% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësire për përmirësim. 18.87% janë të kënaqur dhe 39.62% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Në pyetjen **"Sa ka gjasa që t'ua rekomandoni telefoninë mobile Vala të tjerëve?"** janë përgjigjur 96 respondentë. Prej tyre kritikues janë 29.17%, pasivë (as nuk kanë kritikuar, as nuk do ta promovonin Valanë) janë 17.71%, dhe promovues janë 53.13%.

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të Vala PostPaid, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me Vala, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë mobile Vala t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Vala është e Kosovës.

Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.

Në pyetjen **"Ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona?"** janë dhëne 96 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 28.01% informohen nga rrjetet sociale, ndërsa 26% nga pikat e shitjes. 22.9% zgjodhën opsionin "Tjetër" (D.m.th. informatat rreth Vala i marrin nga miqtë dhe familjarët). 16.7% thanë se informohen nga Zyrtarët e Shitjes. 5.2% thanë se informohen nga Webfaqja e Telekomit. Dhe 1% prej tyre thanë që informohen nëpërmjet Vala SMS.

Në pyetjen **'Kur ndjekin një brend, produkt apo shërbim në media sociale, cilën rrjet e përdorni?"** janë dhëne 96 përgjigje, prej të cilëve respondentët me së shumti ndjekin Facebook prej 41.7%, së dyti "tjetër" me 35.4, së treti Twitter me 16.7% dhe Instagram me 6.3%.

Në pyetjen **"Kur ndiqni një Brend, produkt a shërbim në media sociale, cilin rrjet e përdorni?"** janë dhënë 96 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 41.7%, ndjekin Facebook. 35.4% përzgjodhën opsionin "Tjetër" (D.m.th. përdorin platforma të ndryshme ose marrin informata nga miqtë dhe familjarët). 16.7% thanë se përdorin rrjetin Twitter. Dhe 6.3% prej tyre ndjekin Instagram.

13 PËRMBLEDHJE – TELEFONIA FIKSE, INTERNET DHE IPTV

Sa i përket gjinisë së respondentët të anketuar në këtë pyetësor, shumica prej tyre janë të gjinisë mashkullore (M 61% me F 39%).

Shumica e respondentëve që kanë deklaruar moshën, janë nën 55 vjeç.

Telefonata prej n-67: Janë dhënë 67 përgjigje. 50.75% nuk janë të kënaqur. 17.91% që janë përgjigjur se janë të kënaqur mbi mesatare. 11.94% janë shprehur mesatarisht të kënaqur. Dhe 19.4% nuk janë të kënaqur. Përmirësimet janë të domosdoshme.

Internet të telefonisë fikse n-80: Janë përgjigjur 80 respondentë. Prej tyre 53.75% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 23.75% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 11.25% janë shprehur të kënaqur mbi mesatare, ndërsa 11.25% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

IPTV n-54: janë dhënë 54 pergjigje, prej të cilave 66.67% nuk janë të kënaqur (përmirësimet janë të domosdoshme), 7.41% janë mesatarisht të kënaqur (ka hapësirë për përmirësim), 20.37% janë mbi mesatare të kënaqur dhe 5.56% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Janë përgjigjur 54 respondentë. Prej tyre 66.67% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet janë të domosdoshme. 7.41% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 20.37% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, dhe 5.56% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Në pyetjen "**Nëse keni pasur probleme teknike me telefoninë fikse, a jeni të kënaqur me zgjidhjen e ofruar?"** 18.35% e respondentëve nuk kanë qenë të kënaqur me zgjidhjen e ofruar. Pra, përmirësimet janë të nevojshme. Mesatarisht të kënaqur janë deklaruar 17.43%, 4.59% janë deklaruar të kënaqur mbi mesatare, dhe 42.20% janë deklaruar shumë të kënaqur (me "Shkëlqyeshëm").

*17.43% e respondentëve nuk kanë pasur probleme teknike, ndërsa 82.57% kanë kërkuar ndihmën e Telekomit për zgjidhjen e problemit dhe kanë vlerësuar shërbimin.

Kënaqshmëria - Pikat e shitjes: Janë përgjigjur 32 respondentë. Prej tyre 12.5% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet shihen si të domosdoshme. 3.13% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. Dhe 84.38% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Qendra e Thirrjeve: Janë përgjigjur 25 respondentë. Prej tyre 32% nuk janë të kënaqur, andaj përmirësimet shihen si të domosdoshme. 12% janë mesatarisht të kënaqur, që nënkupton se ka hapësirë për përmirësim. 4% janë të kënaqur në përgjithësi me Qendrën e Thirrjeve, dhe 52% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Kënaqshmëria - Zyrtarët Kryesorë të Shitjes: Janë përgjigjur 15 respondentë. Prej tyre 15 ose 100% janë përgjigjur me "Shkëlqyeshëm".

Në pyetjen **"Sa ka gjasa që t'ua rekomandoni telefoninë fikse të tjerëve?"** janë përgjigjur si më poshtë:

Për telefonata (n-82): Prej tyre kritikues janë 15.86%, pasivë (as nuk kanë kritikuar, as nuk do ta promovonin Vala-në) janë 19.51%, dhe promovues janë 64.64%. 3 respondentë u shprehën se nuk e përdorin, andaj nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

Për Internet (n-78): Prej tyre kritikues janë 35.89%, pasivë (as nuk kanë kritikuar, as nuk do ta promovonin Vala-në) janë 21.79%, dhe promovues janë 34.62%

Për IPTV (n-71): Prej tyre kritikues janë 32.4%, pasivë (as nuk kanë kritikuar, as nuk do ta promovonin Valanë) janë 16.90%, dhe promovues janë 40.85%. (9 respondentë nuk e përdorin internetin, andaj nuk janë përfshirë në tabelë (mostër).

*Vlen të theksohet se, gjatë anketimit të konsumatorëve të telefonisë fikse, është vërejtur se, pavarësisht faktit se klientët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre lidhur me Vala, në përgjithësi në fund kanë qenë të gatshëm që telefoninë mobile Vala t'ua rekomandojnë të tjerëve me arsyetimin se Vala është e Kosovës.

Kjo tregon motivin e besnikërisë së konsumatorëve ndaj Vala.

Në pyetjen **'Ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona'?** janë dhëne 109 përgjigje, prej të cilave respondentët me së shumti informohen nga Rrjetet Sociale prej 43.1%, opsionin "tjetër" e kanë cekur prej 30.3%, (informohen nga miqtë dhe familjarët), pastaj SMS nga Vala me 13.8%, Ëeb faqja e TK-së me 9.2 dhe Pikat Shitëse dhe zyrtarët kryesorë të Shitjes me nga 1.8%.

Në pyetjen **"Ku informoheni më shumë për shërbimet/ofertat tona?"** janë dhëne 109 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 43.1% informohen nga rrjetet sociale. 30.3% zgjodhën opsionin "Tjetër" (D.m.th. informatat rreth Vala i marrin nga miqtë dhe familjarët). 13.8% thanë se informohen nga Vala SMS. 9.2% thanë se informohen nga Webfaqja e Telekomit. Dhe 1.8% prej tyre thanë që informohen nëpërmjet zyrtarëve kryesorë të shitjes.

Në pyetjen **'Kur ndjekin një brend, produkt apo shërbim në media sociale, cilën rrjet e përdorni?"** janë dhëne 109 përgjigje, nga ku mësohet se respondentët më së shumti ose 45.9%, ndjekin Facebook, 13.8% ndjekin Instagramin, dhe opsionin "Tjetër" (D.m.th. përdorin platforma të ndryshme ose marrin informata nga miqtë dhe familjarët) e përzgjodhën 40.4%.