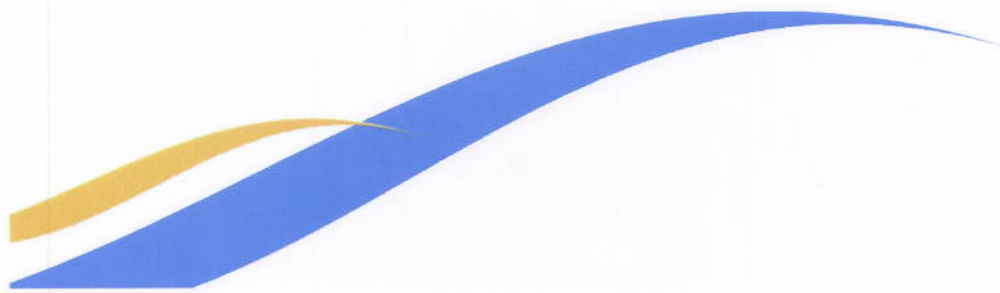



Raport për Kënaqësinë e Konsumatorit, 2014



Raport

Nr.Ref: ANPKA-KKE-SMP-RKK-14

Data e Ver.: 03.03.2015

 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative: Nr. Referent/Kodi: Versioni: Data e Perpilimit:	KKE ANPKA-KKE-SMP-RKK-14 1.0 03.03.2015
	Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2014		

Hyrje

Në zbatim të Ligjit për Ndërmarrjet Publik, përkatësisht të nenit 29 të këtij ligji, i cili parasheh realizimin e testit për nivelin e kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e ofruara nga Ndërmarrjet Publike, Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës – Kontrolli Ajror “Adem Jashari”, ka hartuar një pyetësorë me anë të të cilit ka bërë vlerësimin e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nga ANP-ja.

Pasqyra e Performancës Operative

Gjatë vitit 2014 në ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari” janë kryer 20269 operime, operime këto të cilat janë të ndara në tri kategori, atë të operimeve komerciale, ushtarake dhe operimeve tjera (VFR).

Operime Komerciale – 12669

Operime ushtarake - 1504

Operime tjera (VFR) – 6096

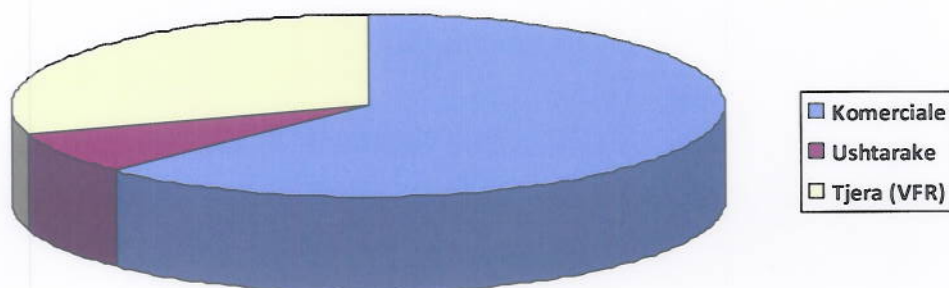


Figura - Nr.1 Kategoritë e operimeve në përqindje

Sipas të dhënave të paraqitura në figurën Nr.1. vërehet se përqindjen më të madhe të operimeve në ANP – Kontrolli Ajror “Adem Jashari” gjatë vitit 2014, e kanë zënë Operimet Komerciale me 63%, të percjella nga Operimet tjera (VFR) me 30%, si dhe Operimet Ushtarake me 7%.

Në bazë të kësaj performance operative është bërë edhe realizimi i pyetësorit, ku gjatë realizimit të testit për kënaqësinë e konsumatorit janë intervistuar. Rreth 70% e klientët të cilët kanë kryer operime gjatë vitit 2014, në ANP – Adem Jashari. Pyetsori ka pasë gjithsejt 11 pyetje, të cilat janë fokusuar në ofrimin e shërbimeve operative dhe atyre administrative. Më poshtë po iu paraqesim edhe rezultatet e dala nga ky hulumtim, përkatësisht pyetjet dhe mënyrën e përgjigjeve të konvertuar në përqindje.

Rezultatet:

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ANP-Kontrolli Ajror "Adem Jashari"?



Figura – Nr.2 Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të ANP-së.

Në figurën Nr.2 janë paraqitur rezultatet e pyetësorit për nivelin e kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të Kontrollit Ajror, ku në bazë të të dhënave rezultojnë se (shumë të kënaqur) janë përgjigjur 32%, kurse (të kënaqur) 57%, ndërsa (mesatarisht të kënaqur) rreth 10%.

Pyetja: Cili është niveli i ofrimit të shërbimeve dhe sjellja e stafit të ANP "Adem Jashari"?



Figura – 2.1. Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet dhe sjelljet e stafit të ANP-së.

Në figurën 2.1. shohim një nivel të lartë të kënaqësisë së konsumatorit me stafin e ANP-së, 30% respondentëve janë përgjigjur që janë (shumë të kënaqur) me stafin e ANP-së, 50% (të kënaqur) kurse 20% (mesatarisht të kënaqur).

(Handwritten signature)

Pyetja: A keni paraqitur ndonjë ankesë për keq menaxhim apo për shërbime jocilësore nga ana e ANP-së?



Figura – 3.0. Ankesat për shërbime jocilësore.

Sipas të dhënave të figurës 3.0. e cila ka të bëjë me ankesën e konsumatorëve, shihet se konsumatorët nuk kanë paraqitur ndonjë ankesë për keq menaxhim apo shërbime jocilësore kurse.

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet operative?

- Kontrollit të Trafikut Ajror (ATC);
- Komunikim Navigim dhe Survejim (CNS)
- Shërbimi i Informacionit Aeronautik (AIS)
- Shërbimit Meteorologjik (METEO)

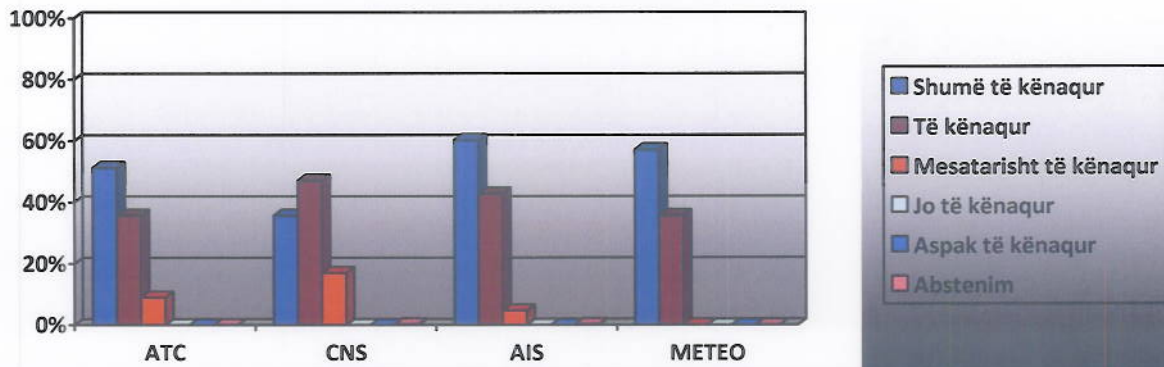


Figura – 4.0. Niveli i kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet operative të ANP-së.


Në figurën 4.0. janë të përmbledhura katër pyetje të pyetësorit për katër shërbimeve operative të ANP-Kontrolli Ajror, ku siç shihet edhe në grafikone niveli i kënaqësisë me cilësinë e shërbimeve nga këto shërbime është mjaft i lartë.

Pyetja: A keni paraqit ndonjëherë ndonjë ankesë apo kërkesë për departamentet e lartcekura?



Figura 5.0. Ankesat për departamentet operative të ANP-së.

Edhe në figurën 5.0. shihet se nuk ka pas ndonjë ankesë për departamentet operative të ANP-së që u cekën më lartë pra, ATC, CNS, AIS dhe METEO.

 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative:	KKE
	Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2014	Nr. Referent/Kodi:	ANPKA-KKE-SMP-RKK-14
		Versioni:	1.0
		Data e Perilimit:	03.03.2015

Pyetja: Sa mendoni se është imazhi i mirë i ANP “Adem Jashari”, në opinion?

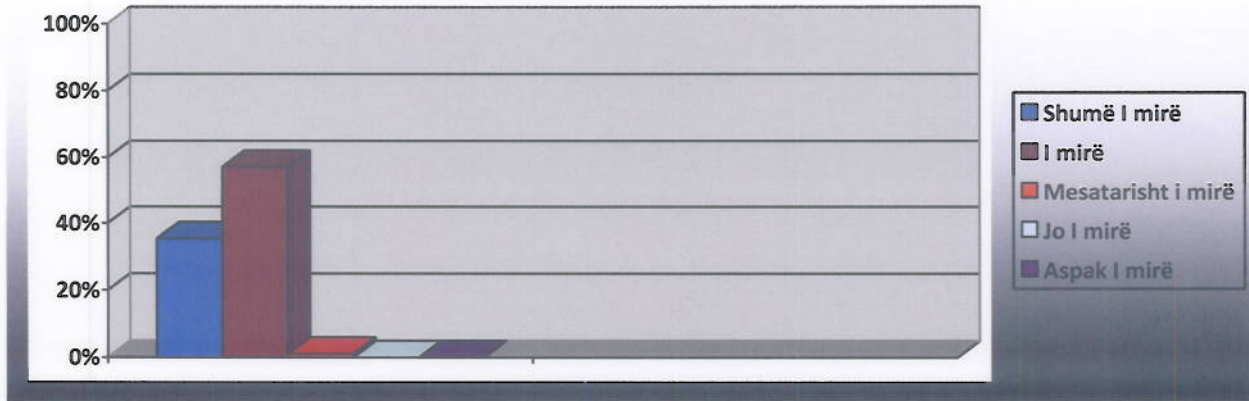


Figura- 6.0. Imazhi i ANP-së në opinionin publik.

Në këtë pyetje 35% e respondentëve janë përgjigjur se Imazhi i ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari”, është (shum i mirë), ndërkaj rreth 64% janë përgjigjur me përgjigje (i mirë), kurse vetëm 1% me (mesatarisht i mirë).

Pyetja: Çfarë do të kishit ndryshuar në shërbimet e ofruara nga ANP “Adem Jashari”?

Në këtë pyetje asnjë prej respondentëve nuk ka dhënë ndonjë koment

Konkluzion:

Në bazë të rezultateve të dalta nga ana e përgjigjeve në pyetësorë si dhe gjatë komunikimit direkt me pilotët e kompanive është vërejt një nivel i lartë i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari”, mirëpo përkundër kësaj ka ende hapësirë për përmirësime. I gjithë ky rezultat është arritur falë përgatitjes dhe angazhimit të të gjithë stafit të ANP-së vetëm që Hapësira Ajrore e Kosovës të jetë në nivelin më të lartë të sigurisë dhe shërbimeve cilësore. ANP- Kontrolli Ajror “Adem Jashari” është i përkushtuar në realizimin e misionit dhe vizionit të tij.

Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës-Kontrolli Ajror “Adem Jashari”

Kryeshef Ekzekutiv
Bahri Nuredini

