



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT

REGIONAL WATER COMPANY

**BIFURKACIONI ShA**

**HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË  
KONSUMATORËVE PËR PERIUDHËN JANAR-  
DHJETOR 2018 NË ZONËN E SHËRBIMIT TË CILËN  
E MBULON KRU BIFURKACIONI ShA**

## Tabela e përmbajtjes

Hyrje .....	3
<u>Metodologjia e hulumtimit</u> .....	4
<u>Sfondi analitik i hulumtimit</u> .....	5
I. <u>Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit</u> .....	5
II. <u>Shpërndarja e respodentëve sipas sektorit</u> .....	6
1. <u>Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes</u> .....	7
2. <u>Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-blokime dhe pastrimit të kanalizimit</u> .....	8
3. <u>Vlerësimi i performancës së njësive të terrenit arkave dhe inkasantëve të kompanisë</u> 9	
4. <u>Vlerësimi lidhur me leximin e ujëmatësve dhe përgaditjen e faturave</u> .....	10
5. <u>Vlerësimi lidhur me mundësitë e pagesës që ofron kompania</u> .....	11
6. <u>Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike</u> .....	12
7. <u>Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë</u> .....	13
8. <u>Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit</u> .....	14
9. <u>Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit</u> .....	15
10. <u>Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve</u> .....	16
<u>KONKLuzionet dhe Rekomandimet</u> .....	17

## Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga Departamenti i Arkivës dhe Burimeve Njerëzore (DABNj) në bashkëpunim me Departamentit të Shërbimeve për Konsumatorë (DShK) të KRU Bifurkacioni ShA. Qëllimi i hulumtimit është matja e shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me shërbimet që ofron kompania përkitazi me nevojat dhe kërkesat e konsumatorëve.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të përballueshme ekonomikisht, mundësia e qasjes në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, ofrimi i shërbimeve cilësore për konsumatorët dhe përmirësimi i performancës menaxheriale të kompanisë, është objektivi kryesor strategjik i KRU Bifurkacioni ShA si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, për komunat Ferizaj dhe Kaçanik

Është e qartë se: Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës kanë konsumatorin në qendër të vëmendjes, dhe rrjedhimisht të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime pa asnjë diskriminim racor, religjioz, kombëtar dhe gjinor.

Për të realizuar këtë mision si dhe për të përmbushur kërkesat ligjore, KRU Bifurkacioni ShA, ka ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ajo ofron. Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KRU Bifurkacioni, si udhërrëfyes mbi të cilin planifikon dhe i përqendron angazhimet e veta në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht i përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi KRU Bifurkacioni ShA. dhe palët tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth:

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes,
- Shërbimit të trajtimit të ujrave të zeza (fekale),
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit,
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve,
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e Ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit,
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit,
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumator,
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit,
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i KRU-së me shqetësimet dhe

Përveç tjerash, ky hulumtim tashmë realizohet në baza vjetore dhe do të shërbejë edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndër vite në raport me shërbimet e ofruara.

## Metodologjia e hulumtimit

Hulumtimi është realizuar në mënyrë analitike dhe kuantitative. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësi, i cili i është ofruar direkt dhe fizikisht 1033 të anketuarve nga ana e mbikçyrësve të inkasantëve të cilët kanë kryer rolin e anketuesit. Paraprakisht të gjithë mbikçyrësit kanë marrë instruksionet dhe këshillat e nevojshme rreth mënyrës dhe metodave që duhet aplikuar gjatë procesit të anketimit, përmes një trajnimit një ditë brendshëm.

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas të shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania shtrinë shërbimin e saj, ndërsa konsumatorët janë ndarë në tri kategori, si: amvisëri, biznese dhe institucione.

Struktura e mostrës së respondentëve mund të shihet si në vijim:

Ferizaj	Kaçanik
<input type="checkbox"/> 500 respondentë (amvisëri)	<input type="checkbox"/> 150 respondentë (amvisëri)
<input type="checkbox"/> 150 respondentë (biznese)	<input type="checkbox"/> 60 respondentë (biznese)
<input type="checkbox"/> 150 respondentë (institucione)	<input type="checkbox"/> 60 respondentë (institucione)

Siç është cekur më lartë, anketimi është kryer përmes komunikimit të drejtpërdrejtë, respektivisht në takime fizike në mes të anketuesve dhe të të anketuarve.

Kënaqshmëria e konsumatorëve për secilin shërbim specifik dhe për secilin aspekt të ndërmarrjes, është analizuar përmes shkallëzimit të vlerësimit të konsumatorëve në 4 shkallë kryesore, si:

1. Shumë i/e kënaqur,
2. Deri diku i/e kënaqur,
3. Pak i/e kënaqur dhe
4. Aspak i/e kënaqur.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit shkurt-mars 2019, ndërsa ka mbuluar periudhën kohore janar - dhjetor 2018.

## Sfondi analitik i hulumtimit

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme është bërë depërtimi në thellësi të hulumtimit, duke analizuar veç e veç kategoritë e konsumatorëve, si:

E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respondentëve për të gjitha komunat ku shtrihen klientët (1033 respondentë);

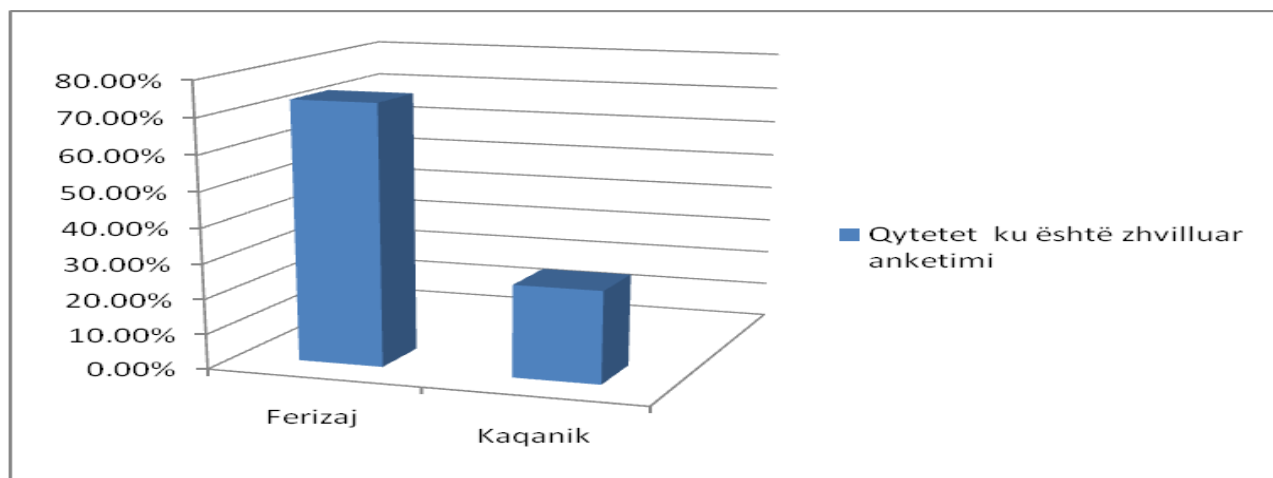
E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për konsumatorët të ndarë në kategori apo grupe sipas shtrirjes gjeografike për secilën komunë veç e veç.

### I. Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Siç shihet nga Tabela 1 dhe Figura 1, nga gjithsej **1033** të anketuar rreth 73.76% prej tyre, janë të anketuar nga zona e shërbimit në Ferizaj, kurse rreth 26.24 % të të anketuarve i përkasin zonës së shërbimit Kaçanik:

Zona e shërbimit	Numri i anketuarve	Pjesëmarrja në përqindje
<b>Ferizaj</b>	762	73.76%
<b>Kaçanik</b>	271	26.24%
<b>Gjithsejt</b>	1033	100.00%

*Tabela 1. Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit*



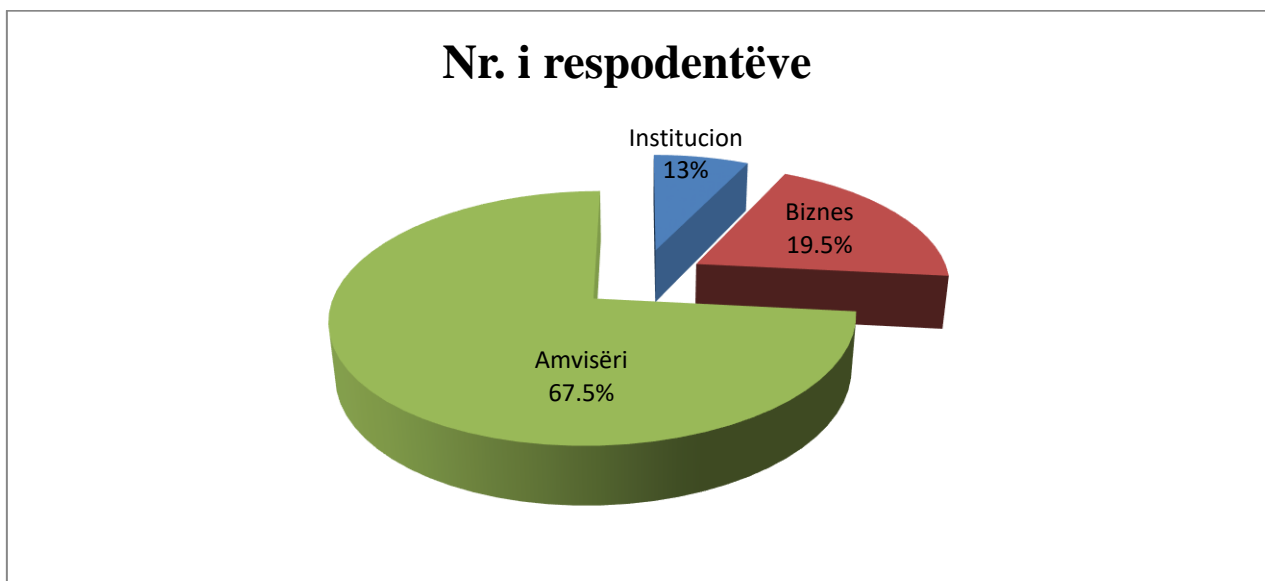
*Figura 1. Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit*

## II. Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit

Nga Tabela 2. dhe Figura 2. mund të shihet se nga numri i përgjithshëm prej 1,033 të të anketuarve, 73.4% prej tyre ose 758 individë kanë qenë të anketuar nga sektori i amvisërisë, derisa 19.5% të tyre, apo 201 respondentë i përkasin sektorit të biznesit, kurse të anketuar nga institucionet janë 7.1% ose 74 respondentë.

Sektori	Nr. i respondentëve	Pjesëmarrja në përqindje
Institucion	74	7.1
Biznes	201	19.5
Amvisëri	758	73.4
Gjithsej	1033	100.0

*Tabela 2. Pjesëmarrja sipas sektorit*



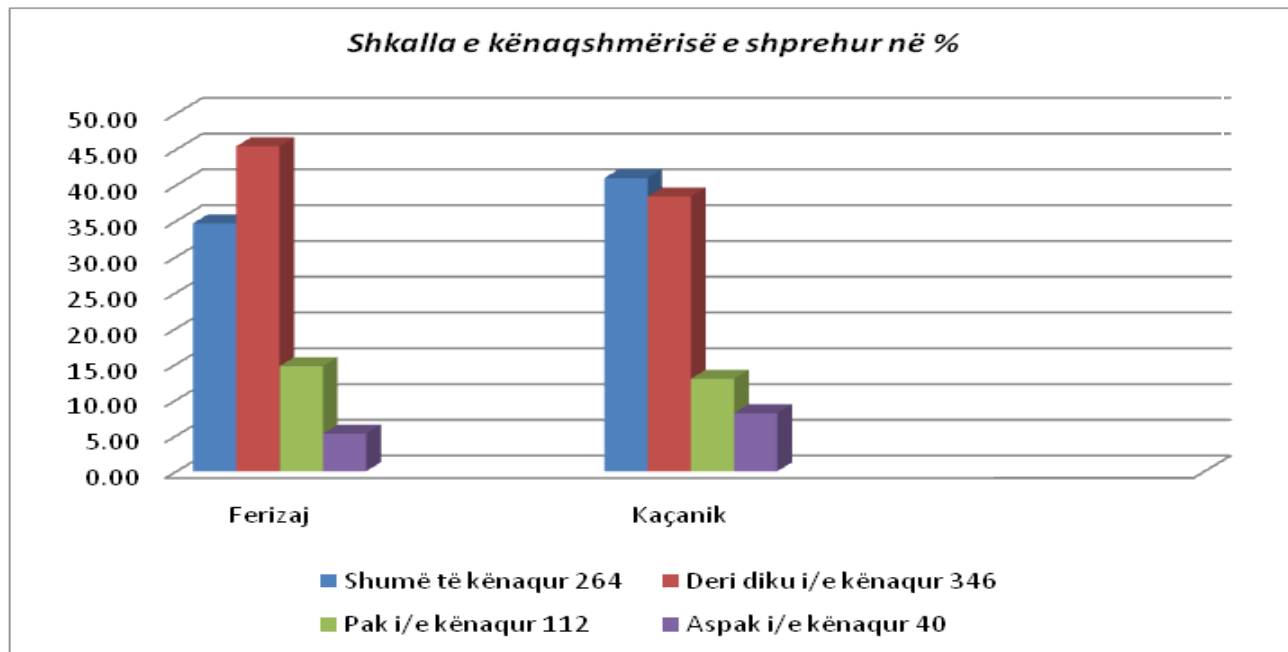
*Figura 2. Pjesëmarrja sipas sektorit*

## 1. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, 36.30% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 43.50% kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, një përqindje prej 14.20% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 6.00% janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	264	346	112	40	762
	34.65%	45.41%	14.70%	5.25%	100.00%
Kaçanik	111	104	35	22	271
	40.96%	38.38%	12.92%	8.12%	100.00%
Gjithsej	375	450	147	62	1033
	36.30%	43.50%	14.20%	6.00%	100.00%

*Tabela 3. Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes*



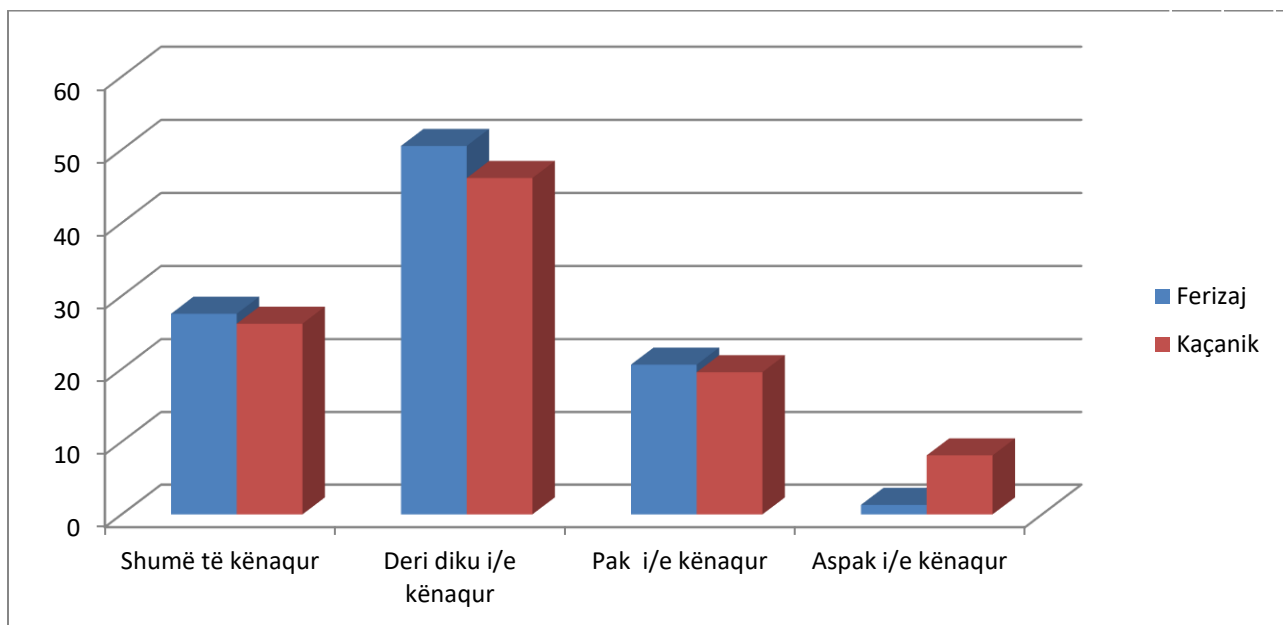
*Figura 3. Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes*

## 2. Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-blokimeve dhe pastrimit të kanalizimit

Në lidhje me shkallën e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit, 27.20% kanë pohuar se janë shumë të kënaqur me këtë proces, 49.37% janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 20.33% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 3.10% nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	210	385	157	10	762
	27.56	50.52%	20.60%	1.31%	100.00%
Kaçanik	71	125	53	22	271
	26.20%	46.13%	19.56%	8.12%	100.00%
Gjithsej	281	510	210	32	1033
	27.20%	49.37%	20.33%	3.10%	100.00%

**Tabela 4.** Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit



**Figura 4.** Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

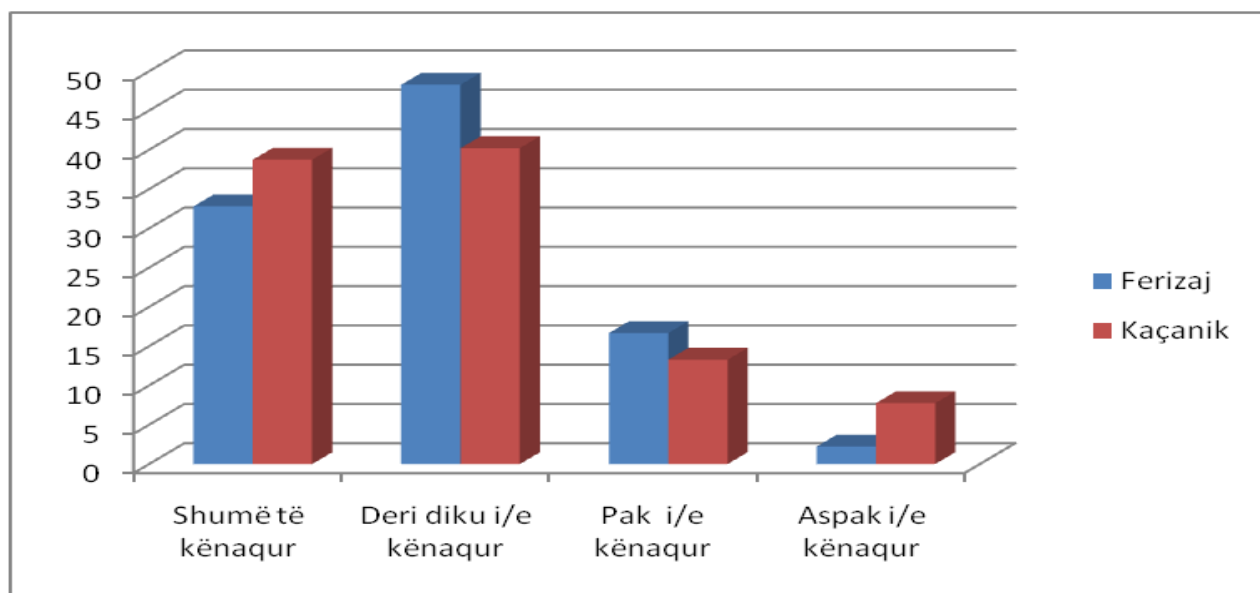


### 3. Vlerësimi i performancës së njësiteve të terrenit arkave dhe inkasantëve të kompanisë

Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën gjatë realizimit të pagesave të kompanisë për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, është vlerësuar lartë nga 34.36% të cilët janë shumë të kënaqur me shërbimin në fjalë, një pjesë relativisht e lartë prej 46.17% respondente kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, 15.78% prej tyre janë shprehur pak të kënaqur, kurse nga totali i përgjithshëm i të anketuarve 3.67% e tyre nuk janë aspak të kënaqur me performancën e stafit gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	250	368	127	17	762
	32.81%	48.29%	16.67%	2.23%	100.00%
Kaçanik	105	109	36	21	271
	38.75%	40.22%	13.28%	7.75%	100.00%
Gjithsej	355	477	163	38	1033
	34.36%	46.17%	15.78%	3.67%	100.00%

*Tabela 5. Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit*



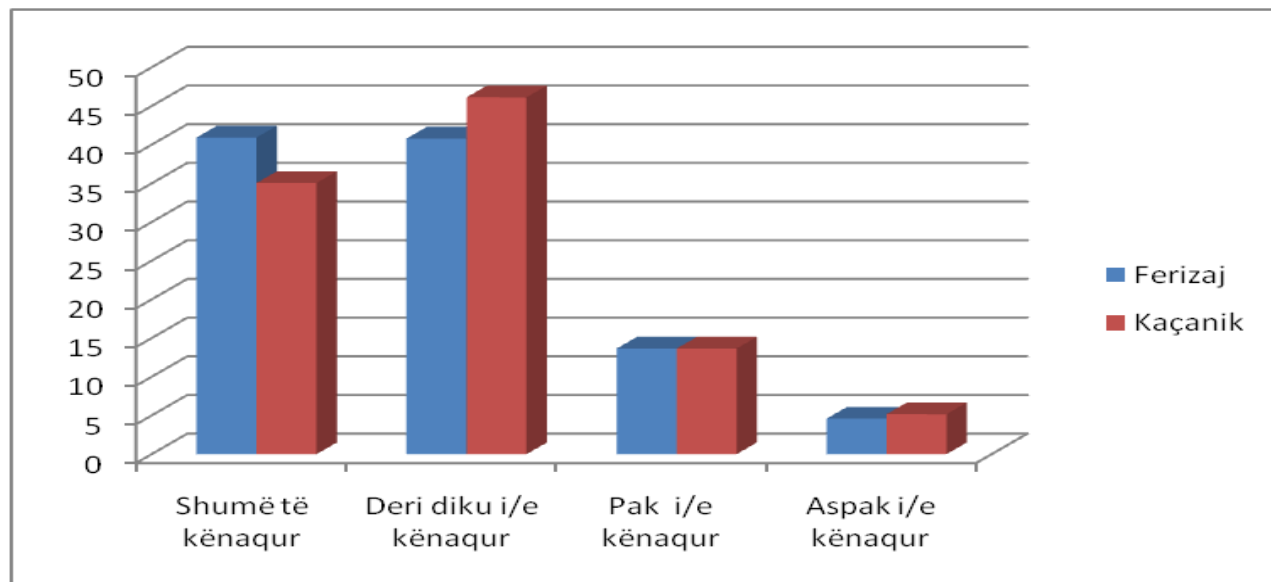
*Figura 5. Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit*

#### 4. Vlerësimi lidhur me leximin e ujëmatësve dhe përgaditjen e faturave

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), 39.40% janë shprehur si shumë të kënaqur, 42.21% e të anketuarve kanë thënë se janë deri diku të kënaqur, 13.65% prej tyre janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 4,74% janë shprehur si të pa kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale).

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	312	311	104	35	762
	40.94%	40.81%	13.65%	4.59%	100.00%
Kaçanik	95	125	37	14	271
	35.06%	46.13%	13.65%	5.17%	100.00%
Gjithsej	407	436	141	49	1033
	39.40%	42.21%	13.65%	4.74%	100.00%

*Tabela 6. Shkalla e kënaqshmërisë me me efikasitetin e stafit të Kompanisë*



*Figura 6. Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të kompanisë*

### 5. Vlerësimi lidhur me mundësitë e pagesës që ofron kompania

Në pyetjen e lartpërmendur drejtuar të anketuarve, 34.85% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 47.34% janë deri diku të kënaqur, 13.65% e tyre janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 4.16% e të anketuarve nuk janë aspak të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë, rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, pagesa me këste, xhirollogari, te inkasanti dhe në arkë.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	258	375	98	31	762
	33.86%	49.21%	12.86%	4.07%	100.00%
Kaçanik	102	114	43	12	271
	37.64%	42.07%	15.87%	4.43%	100.00%
Gjithsej	360	489	141	43	1033
	34.85%	47.34%	13.65%	4.16%	100.00%

Tabela 7. Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë

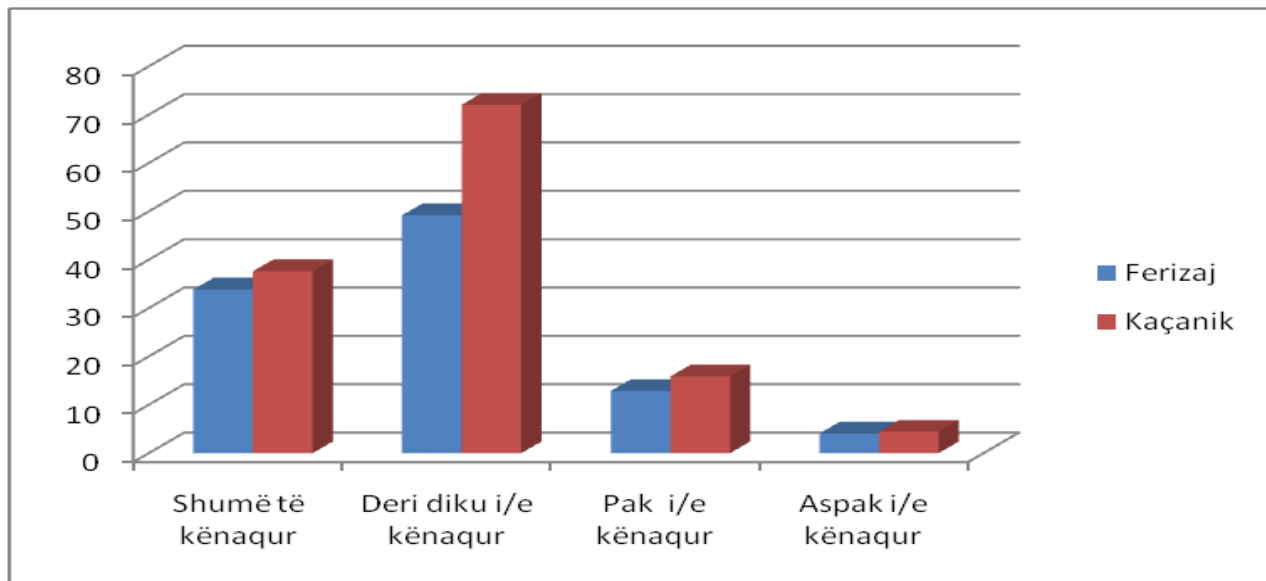


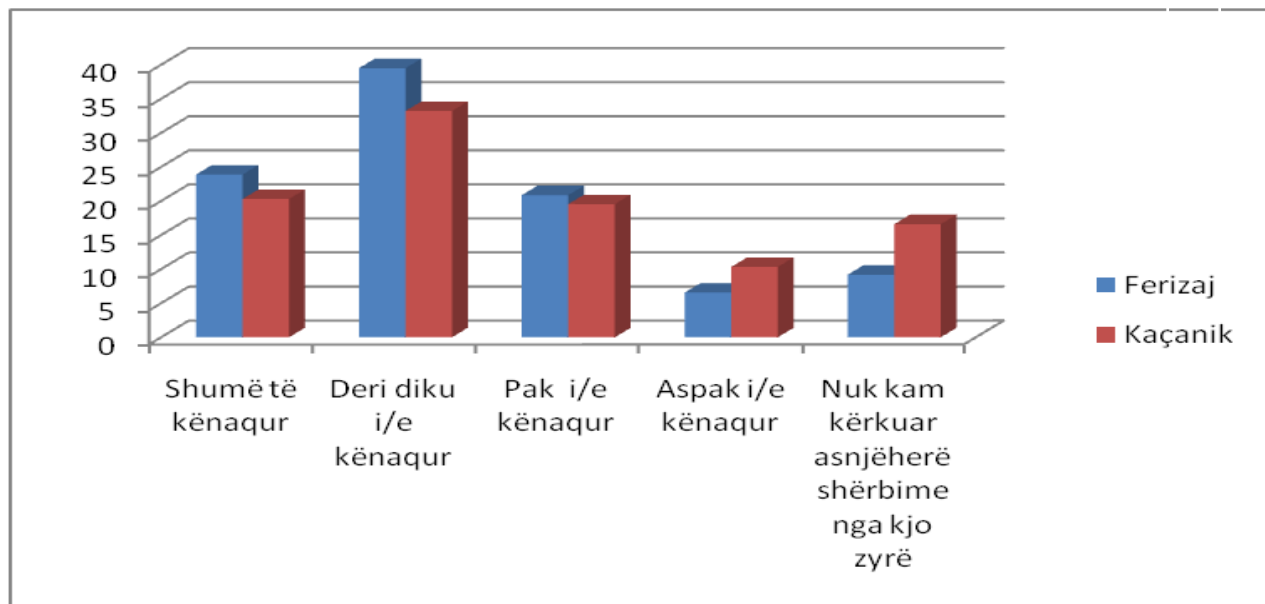
Figura 7. Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë

## 6. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me punën e qendrës për konsumatorë, 22.94% e tyre janë shprehur si shumë të kënaqur, një përqindje prej 37.85% kanë deklaruar se janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 20.52% e të anketuarve janë pak të kënaqur, aspak të kënaqur me punën e zyrës për konsumator janë shprehur 7.55%, kurse 11.13% e tyre nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Gjithsej
Ferizaj	182	301	159	50	70	762
	23.88%	39.50%	20.87%	6.56%	9.19%	100.00%
Kaçanik	55	90	53	28	45	271
	20.30%	33.21%	19.56%	10.33%	16.60%	100.00%
Gjithsej	237	391	212	78	115	1033
	22.94%	37.85%	20.52%	7.55%	11.13%	100.00

Tabela 8. Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë



8. Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

### 7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Në tabelën e mëposhtme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen se sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve, ku kemi hasur në 27.39% konsumatorë shumë të kënaqur, 49.66% deri diku të kënaqur, 19.07% pak të kënaqur, 3.87 % si dhe në konsumatorë aspak të kënaqur.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	215	377	144	26	762
	28.22%	49.48%	18.90%	3.41%	100.00%
Kaçanik	68	136	53	14	271
	25.09%	50.18%	19.56%	5.17%	100.00%
Gjithsej	283	513	197	40	1033
	27.39%	49.66%	19.07%	3.87%	100.00%

Tabela 9. Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike

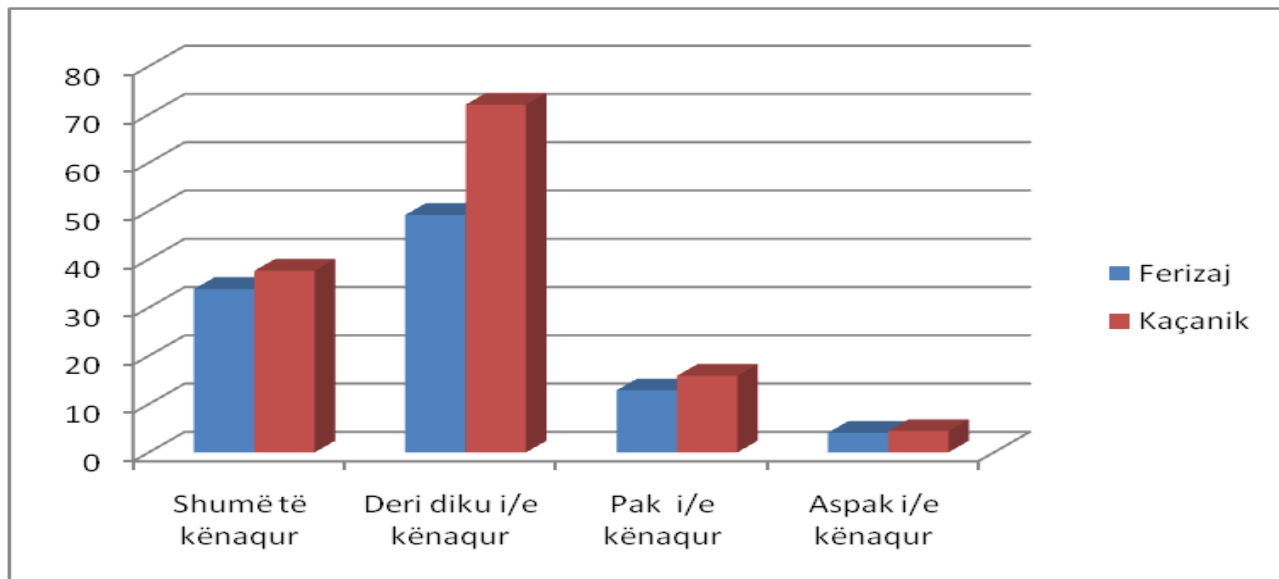


Figura 9. Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknik

## 8. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

Bazuar në përgjigjet e konsumatorëve rreth informimit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, kemi vërejtur se një pjesë prej 38.53% Njoftohen përmes TV lokale, një përqindje prej 47.34% kanë deklaruar se njoftohen përmes rrjeteve sociale, kurse konsumatorët që nuk njoftohen fare pasi nuk i përcjellin TV lokale dhe rrjetet sociale lidhur me njoftimet që kanë të bëjnë me shërbimet që ofron kompania, përbëjnë një përqindje prej 14.13%

Zona e Shërbimit	Njoftohem nëpërmjet TV lokale	Njoftohem nëpërmjet rrjeteve sociale	Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV dhe rrjetet sociale	Gjithsej
Ferizaj	285	375	102	762
	37.40%	49.21%	13.39%	100.00%
Kaçanik	113	114	44	271
	41.70%	42.07%	16.24%	100.00%
Gjithsej	398	489	146	1033
	38.53%	47.34%	14.13%	100.00%

Tabela 10. Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit

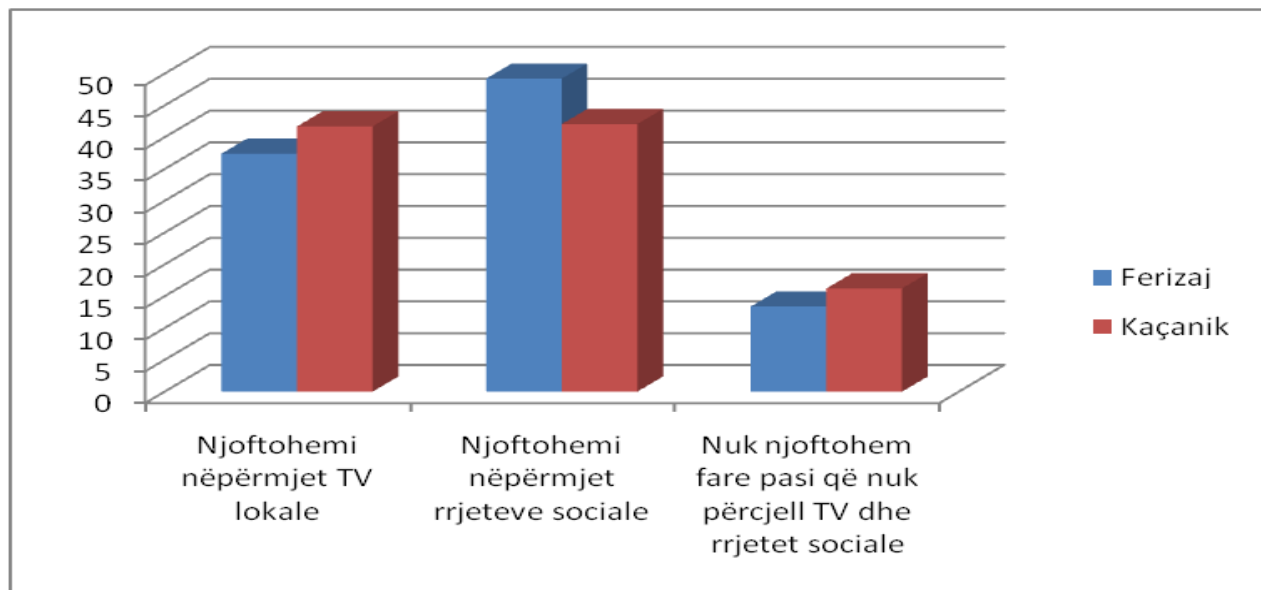


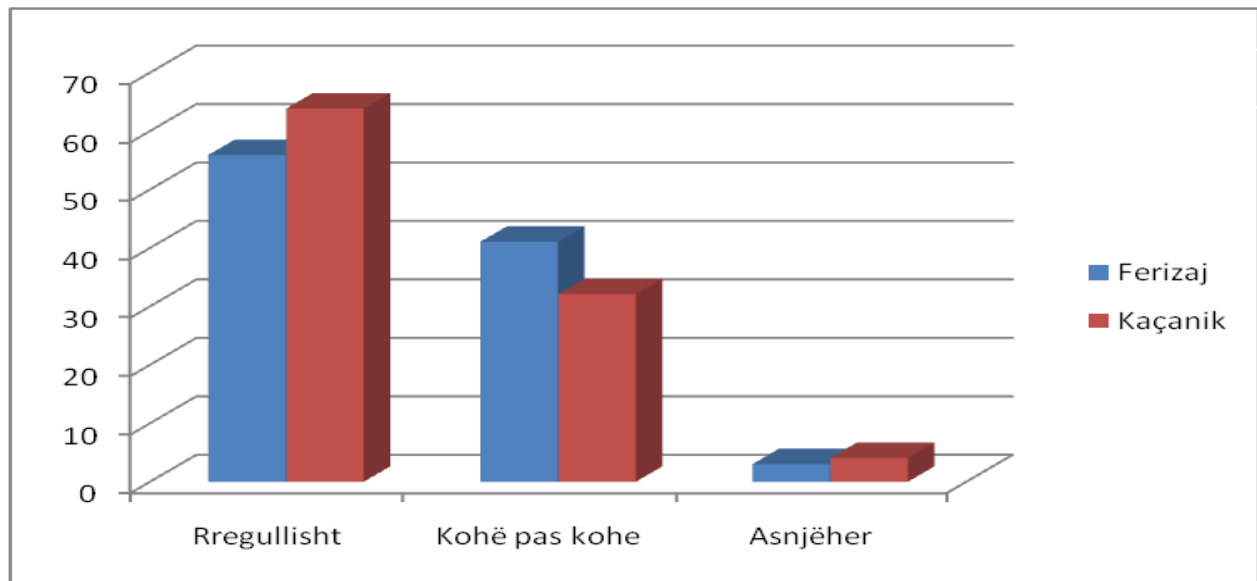
Figura 10. Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit

## 9. Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit

Sa i përket rregullsisë së pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, një pjesë relativisht e lartë prej 57.99% kanë deklaruar se i kryejnë pagesat rregullisht, 38.72% kanë deklaruar se i kryejnë këto pagesa kohë pas kohe, një përqindje prej 3.29% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë asnjëherë pagesat e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëher	Gjithsej
Ferizaj	426	313	23	762
	55.91%	41.07%	3.02%	100.00%
Kaçanik	173	87	11	271
	63.84%	32.10%	4.06%	100.00%
Gjithsej	599	400	34	1033
	57.99%	38.72%	3.29%	100.00%

*Tabela 11. Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit*



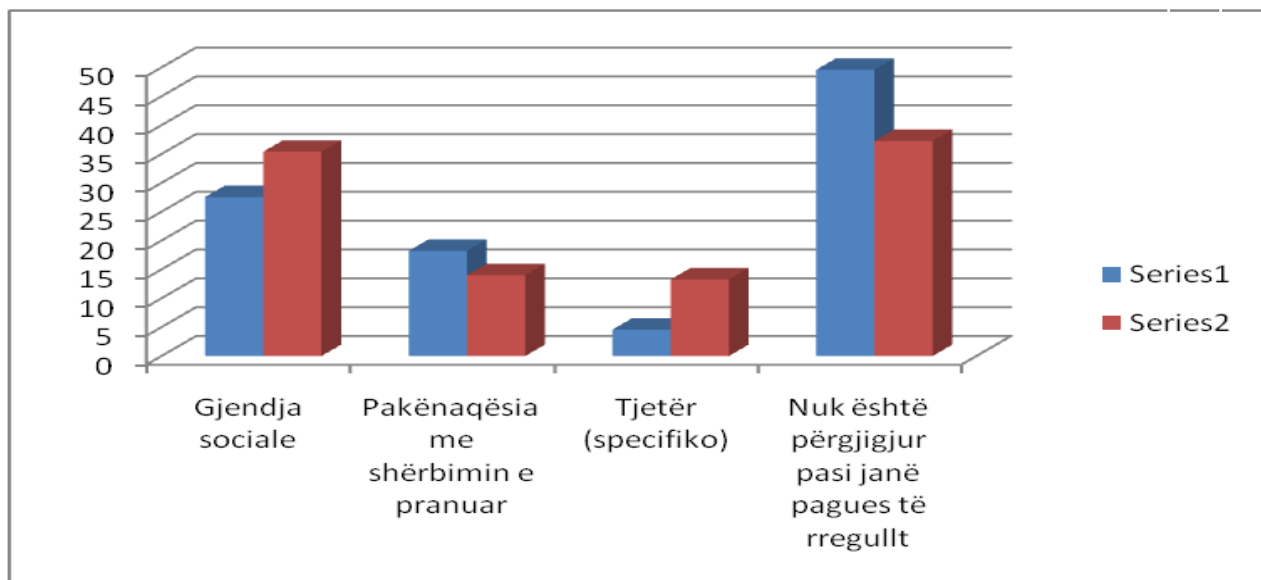
*Figura 11. Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit*

## 10. Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

Në tabelën e më poshtme janë shfaqur në përqindje arsyet e mos pagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në këtë pyetje janë përgjigjur vetëm ata respondentë të cilët nuk i shlyejnë me rregull faturat e shërbimit. Nga kjo kategori e konsumatorëve, 29.62% prej tyre kanë shprehur si shkas gjendjen sociale të tyre, 17.13% kanë deklaruar se kjo ndodh për shkak të pakënaqësisë me shërbimin e ofruar, 6.87% kanë deklaruar një tjetër opsion si indikator për mos shlyerjen e këtyre obligimeve, ndërsa 46.37% nuk janë përgjigjur pasi që janë pagues të rregullt të energjisë .

Zona e Shërbimit	Gjendja Sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër (specifiko)	Nuk është përgjigjur pasi janë pagues të rregullt	Total
Ferizaj	210	139	35	378	762
	27.56%	18.24%	4.59%	49.61%	100.00%
Kaçanik	96	38	36	101	271
	35.42%	14.02%	13.28%	37.27%	100.00%
Gjithsej	306	177	71	479	1033
	29.62%	17.13%	6.87%	46.37%	100.00%

*Tabela 12. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave*



*Figura.12. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave*



## KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e këtij hulumtimi do të shërbejnë KRU Bifurkacioni ShA si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Ndonëse në mënyrë të përgjithshme, kënaqshmëria e konsumatorëve është relativisht e kënaqshme, prapë se prapë për të gjitha shërbimet veç e veç siç janë cekur në këtë hulumtim, mbetet hapësirë e mjaftueshme që menaxhmenti i kompanisë të reflektojë në adresimin e pakënaqshmërisë së një pjese të konsumatorëve dhe në përmirësimin e mëtutjeshëm të kualitetit të shërbimit.

Në anën tjetër, bashkëpunimi i kompanisë me klientët po ashtu është vlerësuar relativisht i mirë, hulumtimi ka nxjerrur në pah nevojën që interaktiviteti dhe bashkëpunimi në mes të klientëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të klientëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.