

RAPORT I FAZËS SË PARË

TITULLI I PROJEKTIT:

MONITORIMI I APP TIRANA IME

IDEUAR E DREJTUAR NGA:

RUDINA MAHILAJ

ZBATUAR NGA

RUDINA MAHILAJ & NJË GRUP PUNE

MBËSHTETUR NGA:

LËVIZ ALBANIA

TEL: 0662223875
EMAIL: RUDINA.MAHILAJ@GMAIL.COM

Mirënjohje e veçantë për LëvizAlbania që besoi dhe mundësoi realizimin e këtij projekti.

PËRMBAJTJA

1	HYRJE	4
2	METODOLOGJIA.....	4
3	PËRFITUESIT	5
4	REKOMANDIME PËR PËRMIRSIMIN E APP	6
5	PASQYRAT E ANALIZËS SË INFORMACIONIT	7
6	KONKLUSIONE.....	14

HYRJE, QËLLIMI, OBJEKTIVAT

Aplikacioni mobile ‘Tirana ime’ është një aplikacion i ndërtuar nga Bashkia Tiranë në mënyrë që tu shërbeje qytetarëve të saj me funksionalitete të ndryshme si informuese, raportuese etj. Një funksionalitet mjaft i rëndësishëm i aplikimit është edhe raportimi i problematikave të ndryshme nga qytetarët e Tiranës në mënyrë virtuale.

Për të kryer një raportim virtual si fillim nevojitet shkarkimi i aplikacionit mobile në celular dhe më pas raportimi i problemit me antë të rubrikës “Raporto”.

Por a marrin përgjigje problemet e raportuara në app dhe a ndiqen ato për zgjidhje nga skuadra e Bashkisë, ky është një shqetësim i ri që lind me lindjen e kësaj praktike të re. Për t’i dhënë përgjigje kësaj pyetje dhe për të identifikuar çështje të tjera që kanë të bëjnë me përmirsimin e app Tirana ime është edhe detyra dhe filozofia e projektit tim të quajtur “Monitorimi i app Tirana ime”.

Pra, projekti “Monitorimi i app Tirana Ime” synon të japi një pasqyrë të mënyrës së funksionimit të app “Tirana ime” në mënyrë që të nxjerri disa konkluzione të cilat mund të ndihmojnë të përmirsojmë më tej aplikimin “Tirana ime” dhe mënyrën e funksionimit të tij. Projekti “Monitorimi i app Tirana Ime” mbështetet nga LevizAlbania-Demokracia Vendore në Veprim.

Qëllimi kryesor i kësaj ideje është pasqyrimi i situatës të funksionimit të aplikacionit. Matja e dobishmërisë të aplikimit, sa i vjen ai në ndihmë qytetarëve në zgjidhjen e problemeve të tyre.

Objekti i saj është përmirësimi i funksionit të aplikacionit mobile në raport me komunitetin, përmirësimi i shërbimit të bashkisë ndaj qytetarëve.

METODOLOGJIA

Për të realizuar këtë projekt dhe konkretisht paraqitjen e një pasqyre se si funksionon aplikimi Tirana Ime është ndjekur një teknikë dhe filozofi mjaft e thjeshtë.

Dhe për të qene më konkrete, është menduar të identifikohen probleme të ndryshme në qytet dhe më pas këto probleme të regjistrohen në një platformë monitoruese të ndërtuar nga një ekspert IT. Në bazë të informacionit të ruajtur në platformë kryhet edhe analiza e informacionit të ruajtur, me të gjitha problematikat e regjistruara si dhe me përgjigjet e marra nga ana e Bashkisë.

Me anë të tre raportuesve të terrenit bëhet evidentimi i problematikave të ndryshme, regjistrimi i tyre në app Tirana ime dhe më pas edhe në platformën monitoruese. Të gjitha problemet e raportuara përditësohen në platformën monitorese për të shtuar informacione të reja lidhur me problemin e raportuar si: statusi i ri i problemit apo përgjigja nga Bashkia Tirane. Është pikërisht ky informacion i cili na lejon të krijojmë edhe pasqyra të ndryshme si psh:

- Përqindjen e problemeve me secilin status.
- Koha që duhet për të marrë përgjigje sipas muajit përkatës.
- Kategoritë dhe nënkategoritë që marrin zgjidhje sipas përqindjes.
- Përqindjen e problemeve që janë raportuar dy ose më shumë here.

- Renditja e kategorive dhe nënkategorive që hasen më shumë.

Aktiviteti i problemeve të evidentuara dhe të raportuar bashkë me statusin e zgjidhjes së tyre do të pasqyrohet edhe në faqen tonë të Facebook “Monitorimi i app Tirana Ime”. Faqe kjo që ka shumë ndjekës. Gjithashtu, në faqe do të publikohen edhe pasqyrat apo konkluzionet për mënyrën e funksionimit të app Tirana ime.

PËRFITUESIT

Përfitues të kësaj nisme janë drejtpërsëdrejti qytetarët e Tiranës si dhe vetë Bashkia Tiranë.

- Si përfitojnë qytetarët ?

Gjatë një periudhe 3 mujore janë identifikuar më shumë se 270 probleme të ndryshme në qytet të cilat janë raportuar edhe në aplikimin mobile ‘Tirana Ime’. Këto probleme janë raportuar dhe janë dokumentuar që prej datës 20 tetor 2016. Nga analiza e të dhënave të raportuara vihet re një përmirësim i kohës së përgjigjes nga bashkia dhe zvogëlim të numrit të problemeve pa përgjigje nga muaji në muaj.

Pra me fillimin e kësaj nisme dhe publikimin e problemeve dhe informacionit në faqen e facebook ‘Monitorimi i app Tirana ime’ vihet re një ndërgjegjësim më i madh i institucionit të bashkisë për t’iu përgjigjur problemeve të raportuara dhe për ti zgjidhur ato.

Gjithashtu publikimi i kësaj nisme i ka informuar edhe më shumë qytetarët e Tiranës me një mundësi të re të raportimit të problemeve të tyre dhe të marrjes së informacionit për çështje të ndryshme.

- Si përfiton Bashkia Tiranë ?

Nga ana tjetër edhe Bashkia Tiranë është përfituese e drejtpërdrejtë e kësaj nisme, pasi grupi i punës së projektit ka evidentuar disa çështje që e përmirsojnë edhe më shumë aplikimin mobile ‘Tirana ime’ si p.sh :

- Përcaktimin e një kohe për të dhënë përgjigje nisur edhe nga lloji i problemit, për probleme afat-shkurtra, afat-mesme dhe afat-gjata. Dhe prezantim i kësaj kohe te raportuesi konkret i problemit.
- Mundësia për të shtuar kotegori të tjera në mënyrë që problemi të kanalizohet me thjeshtë dhe të zgjidhet edhe më shpejtë.
- Në momentin që raportohet duke aktivizuar lokacionin të përcaktohen edhe koordinatat e vendndodhjes pasi në këtë mënyrë Bashkia orientohet më shpejt për problemin dhe i jep më shpejt zgjidhje atij. Etj.

Duke përmirësuar aplikimin me disa opsione shtesë i jepet mundësia Bashkisë Tiranë t’i aksesojë dhe kanalizojë më thjeshtë problemet e raportuara. Në këtë mënyrë, ato marrin më shpejt zgjidhje dhe përmirësojnë edhe më shumë imazhin e Bashkisë Tiranë.

Projekti në një farë mënyre ka reklamuar edhe më shumë aplikimin e bashkisë « Tirana ime » duke rritur edhe numrin e përdoruesve të këtij aplikimi. Rritja e përdoruesve të aplikimit mund të ndikojë në zvogëlimin e ngarkesës së zyrave pritëse të qytetarëve në bashkinë e Tiranës që për të qene të sinqertë punojnë në një ngarkesë mjaft të madhe si fizike ashtu edhe psikologjike. Përdorimi më i gjerë i aplikimit ul kostot dhe në një farë mënyre rrit besimin e qytetarëve në funksionimin e Bashkisë Tiranë.

Aplikimi Tirana Ime deri ne datën 25 Janar numëron më shumë se 10. 000 shkarkime në celularë dhe me rreth 9. 200 raportime të kryera që nga data e hedhjes për përdorim të aplikacionit. Një shërbim i përkushtuar, i shpejtë dhe transparent do të bëjë që qytetarët të krijojnë një besim më të madh tek institucioni i Bashkisë Tiranë dhe rrjedhimisht të jenë më të kënaqur prej tij.

REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIMIN E APP “TIRANA IME”

Ne si skuadër jemi duke e përdorur aplikacionin mobile ‘Tirana Ime’ që prej një periudhe 3 mujore. Gjatë kësaj kohe kemi identifikuar disa çështje të cilat i shërbejnë përmirësimit të tij si dhe ndihmojnë në zgjidhjen sa më të shpejtë të problemeve të raportuara. Këto çështje shpresojmë që të merren në konsiderate nga Bashkia Tiranë në mënyrë që të përmirsojnë aplikimin ‘Tirana Ime’. Çështjet e evidentuara janë si më poshtë:

- Përcaktimi i afateve të kthimit të përgjigjes te raportuesi.

Ne vëme re se është e domosdoshme përcaktimi i një kohe për të dhënë përgjigje nisur edhe nga kompleksiteti i problemit, pasi shumë probleme të raportuara vazhdojnë të kenë statusin ‘Të raportuara’ . Pra, çdo qytetar të njihet me afatin përfundimtar që ai duhet të marrë përgjigje nga bashkia për një problem të raportuar.

- Shtimi i kategorive të reja

Për të raportuar një problem të caktuar, aplikimi ‘Tirana Ime’ të ofron mundësinë për t’i kategorizuar problemet vetëm në 3 kategori : Infrastruktura, Pastrimi, Ndërtimet pa leje.

Ne gjatë punës tonë raportuese kemi identifikuar 9 nënkategori për të identifikuar dhe grupuar më mirë tipin e problemit, sic janë :

1. ndriçimi,
2. pastrimi,
3. gjelbërimi,
4. ambjente çlodhëse,
5. çerdhe, kopshte, shkolla,
6. kafshët endacake,
7. infrastruktura,
8. ndërtime pa leje
9. zhurmat

Propozimi jonë në këtë rast është që të shikohet mundësia për të shtuar kategori të reja për raportimin e problemit në mënyrë që ai të kanalizohet më mirë dhe të marrë më shpejt zgjidhje.

Duhet thënë se edhe problemet që kanë të bëjnë me transportin urban zënë një vend të konsiderueshëm në raportim dhe do ishte mirë që për to të kishte një kategori të veçantë.

- Shtimi i kordinatave në vendndodhje
Në momentin që raportohet duke aktivizuar lokacionin të përcaktohen edhe kordinatat e vendndodhjes pasi në këtë mënyrë Bashkia orientohet më shpejt për problemin dhe i jep po ashtu më shpejt zgjidhje atij.
- Problem me raportimin me imazh
Vëmë re se nevojitet një lloj përmirësimi i funksionimit të app, pasi ndodh shpesh që raporti të mos dërgohet me gjithë imazh dhe raportimi të dështojë. Pra, në këtë aspekt kërkohet një përmirësim i funksionimit të aplikimit.
- Problem me raportimin e më shumë se dy problemeve brenda ditës.
Shpesh aplikimi nuk të lejon të raportosh më shumë se 2 raportime në ditë të caktuara. Kjo është çështje e një kufizimi të detyrueshëm apo një dështim i aplikimit ?
Gjatë punës raportuese kemi raste të shumta të dështimit të raportimit.
- Krijimi i një mundësie që qytetarët të kthejnë përgjigje në app për problemet e raportuara.
Raportet e problemeve ngrihen nga qytetarët duke dërguar një përshkrim të shkurtër të problemit. Mund të ndodhë që përshkrimi nuk është i saktë dhe bashkia të kërkojë informacion shtesë për të përcaktuar sa më qartë natyrën dhe vendndodhjen e problemit. Gjithashtu, mund të ndodhë që bashkia të dërgojë një përgjigje për marrjen në ngarkim të problemit ose zgjidhjen e tij dhe ne si qytetarë nuk kemi mundësi të kërkojmë informacion shtesë për statusin e problemin, por duhet të hapim një problem të ri. Të dyja këto raste paraqesin domosdoshmërinë që në dritaren e çdo problemi të raportuar të ketë një opsion për t'u përgjigjur përgjigjes së bashkisë në mënyrë që problemi dhe zgjidhja e tij të jetë sa më transparent. I gjithë ky komunikim mund të ruhet për të patur gjithë informacionin e evidentimit konkret të problemit dhe zgjidhjes përfundimtare të tij.
- Përditësimi i statusit.
Mund të ndodhë që një problem i raportur të marrë zgjidhje dhe raportuesi mos të njoftohet për këtë zgjidhje. Përditësimi i statusit të problemeve të raportuara me situatën përfundimtare që ato kanë është një element shumë i thjeshtë por mjaft i rëndësishëm për mënyrën e funksionimit të aplikimit dhe që rritë edhe më shumë besimin në të.

PASQYRAT E ANALIZËS SË INFORMACIONIT

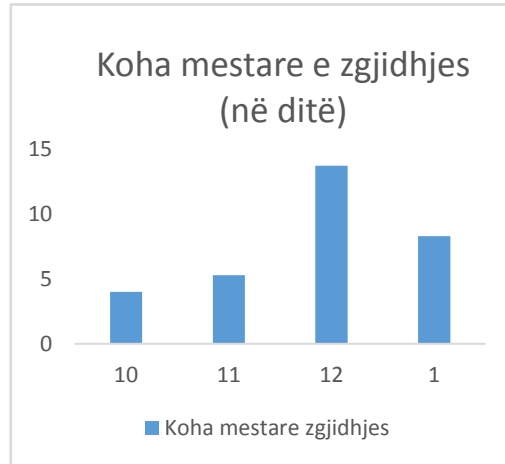
Gjatë periudhës 3 mujore ne kemi arritur të raportojmë më shumë se 270 probleme të ndryshme në qytet. Duke analizuar të dhënat e grumbulluara kemi ndërtuar pasqyrat e mëposhtme të cilat na japin një tablo të mënyrës së funksionimit të app “Tirana ime”, natyrës së problemeve të raportuara dhe nivelit të përgjigjeve nga aplikimi.

Pasqyrat e evidentuara janë si më poshtë:

➤ Koha mesatare e zgjidhjes

Kjo pasqyrë paraqet kohën mesatare të zgjidhjes së problemeve. Duhet të kemi parasysh se në kalkulimin e saj janë marrë në konsideratë vetëm problemet që kanë marrë zgjidhje.

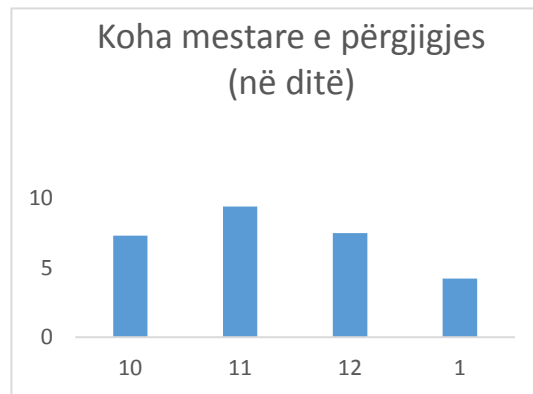
Koha mestare zgjidhjes (ditë)	Muaji
4	10
5.285714286	11
13.72727273	12
8.285714286	1



➤ Koha mesatare e Përgjigjes

Kjo pasqyrë paraqet kohën mesatare të kthimit të përgjigjes së problemeve. Duhet të kemi parasysh se në kalkulimin e saj janë marrë në konsideratë vetëm problemet që kanë marrë përgjigje. Vihet re nga muaji Tetor deri në Janar se koha e përgjigjes është ulur ndjeshëm.

Koha mestare përgjigjes (ditë)	Muaji
7.333333333	10
9.418181818	11
7.518987342	12
4.239130435	1

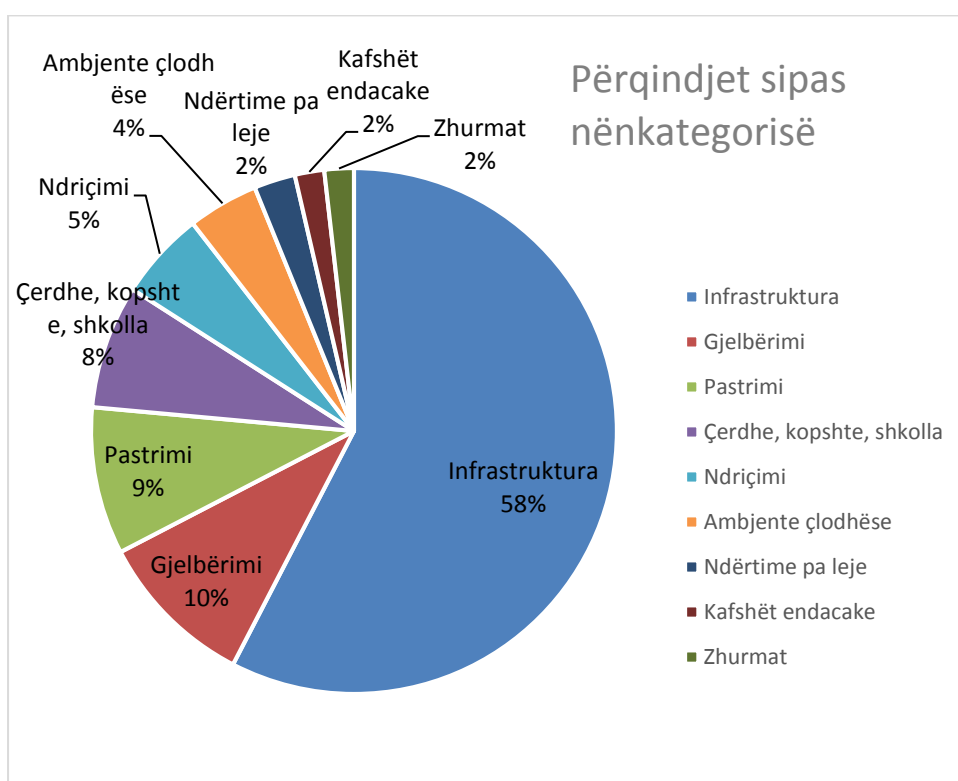


➤ Përqindjet sipas nënkategorisë

Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve të regjistruara sipas përqindjes së nënkategorisë që ato zënë.

Është e dukshme që problemet që kanë të bëjnë me infrastrukturën janë më të shpeshta. Gjithashtu vihen re probleme të gjelbërimit, amjenteve çlodhëse, ndricimit etj.

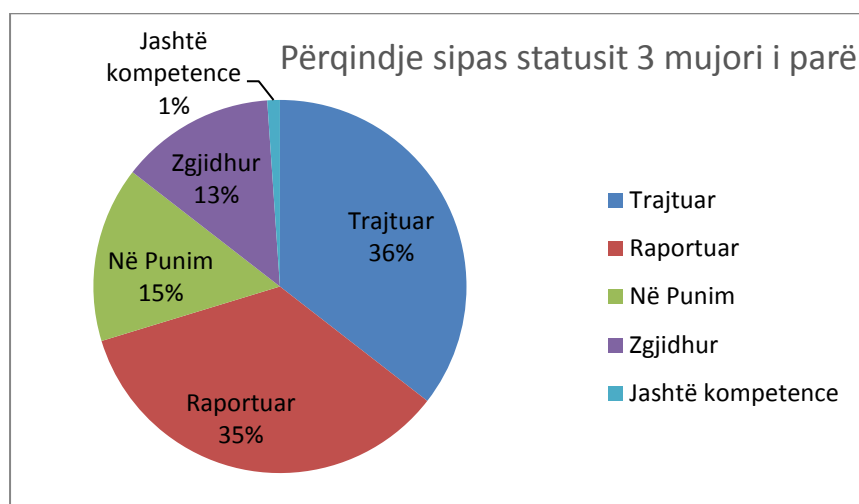
Sasia	Përqindje	Nënkategoria
159	57.61	Infrastruktura
27	9.78	Gjelbërimi
25	9.06	Pastrimi
21	7.61	Çerdhe, kopshte, shkolla
15	5.43	Ndriçimi
12	4.35	Ambjente çlodhëse
7	2.54	Ndërtime pa leje
5	1.81	Kafshët endacake
5	1.81	Zhurmat



➤ Përqindjet sipas statusit të problemit

Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve sipas përqindjes së statusit që ato kanë marrë deri në fund të Janarit 2017. Vihet re një nivel i lartë i problemeve me status të raportuar, por gjithashtu edhe të trajtuar apo në punim.

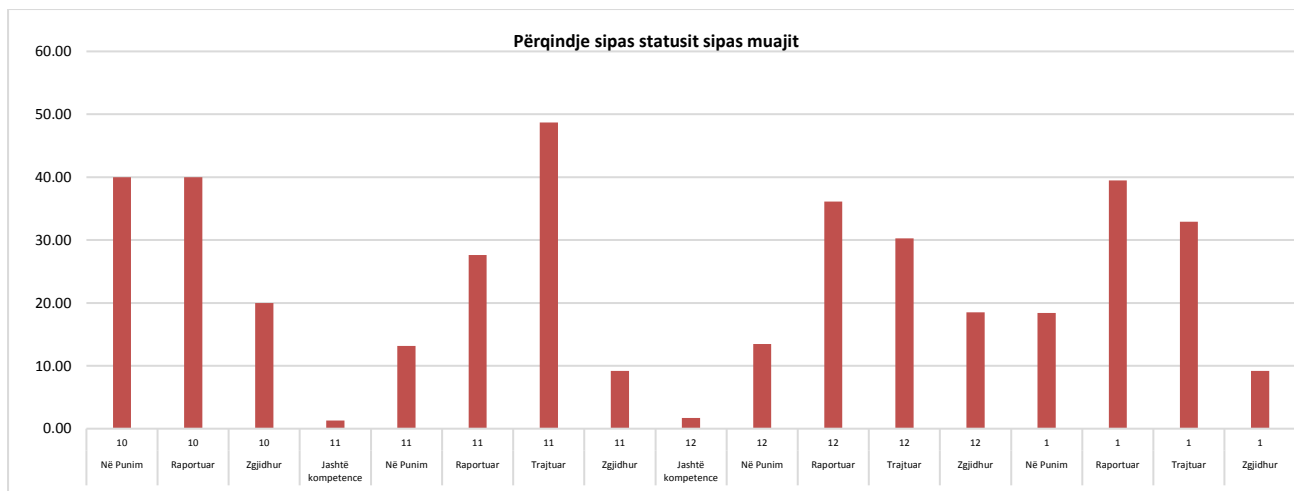
Sasia	Përqindje	Statusi Përfundimtar
98	35,51	Trajtuar
95	34,78	Raportuar
42	15,22	Në Punim
38	13,41	Zgjidhur
3	1,09	Jashtë kompetence



➤ Përqindjet sipas statusit të problemit sipas muajit

Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve sipas përqindjes së statusit që ato kanë marrë për çdo muaj të raportuar. Në këtë pasqyrë vihet re se nga muaji në muaj problemet me status ‘Raportuar’ ulen dhe rriten ato me status ‘Trajtuar’ apo edhe “Në punim”

Numër	Përqindje	Statusi Përfundimtar	Muaji
2	40.00	Në Punim	10
2	40.00	Raportuar	10
1	20.00	Zgjidhur	10
1	1.32	Jashtë kompetence	11
10	13.16	Në Punim	11
21	27.63	Raportuar	11
37	48.68	Trajtuar	11
7	9.21	Zgjidhur	11
2	1.68	Jashtë kompetence	12
16	13.45	Në Punim	12
42	36.13	Raportuar	12
36	30.25	Trajtuar	12
23	18.49	Zgjidhur	12
14	18.42	Në Punim	1
30	39.47	Raportuar	1
25	32.89	Trajtuar	1
7	9.21	Zgjidhur	1

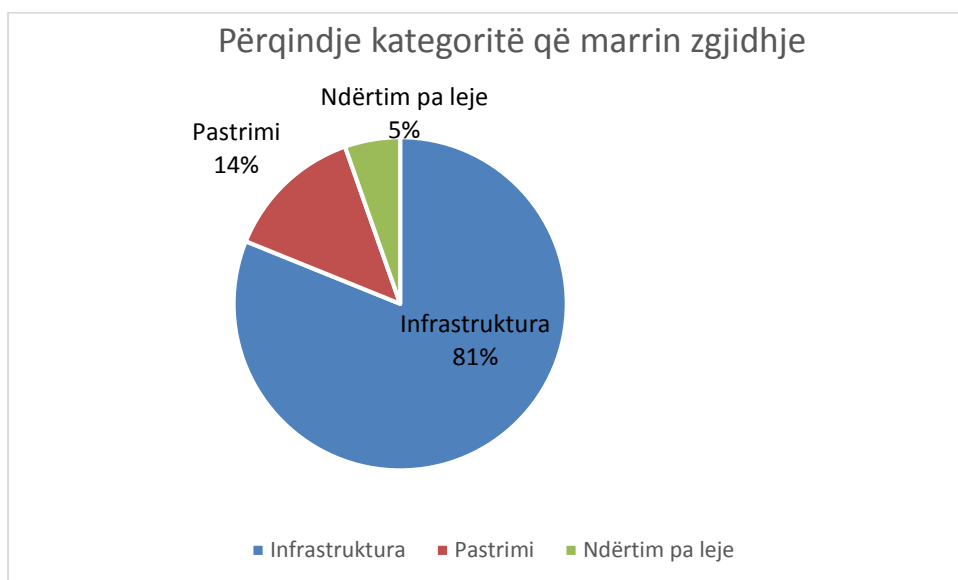


- Numri i problemeve të raportuar më shumë se një here.

Ky është një raport i cili paraqet numrin e problemeve të raportuara më shumë se një herë. Këto janë probleme që nuk kanë marrë zgjidhje në raportimin e parë dhe janë raportuar rishtas. Numri i tyre është 21.

- Përqindjet për kategoritë që marrin zgjidhje.

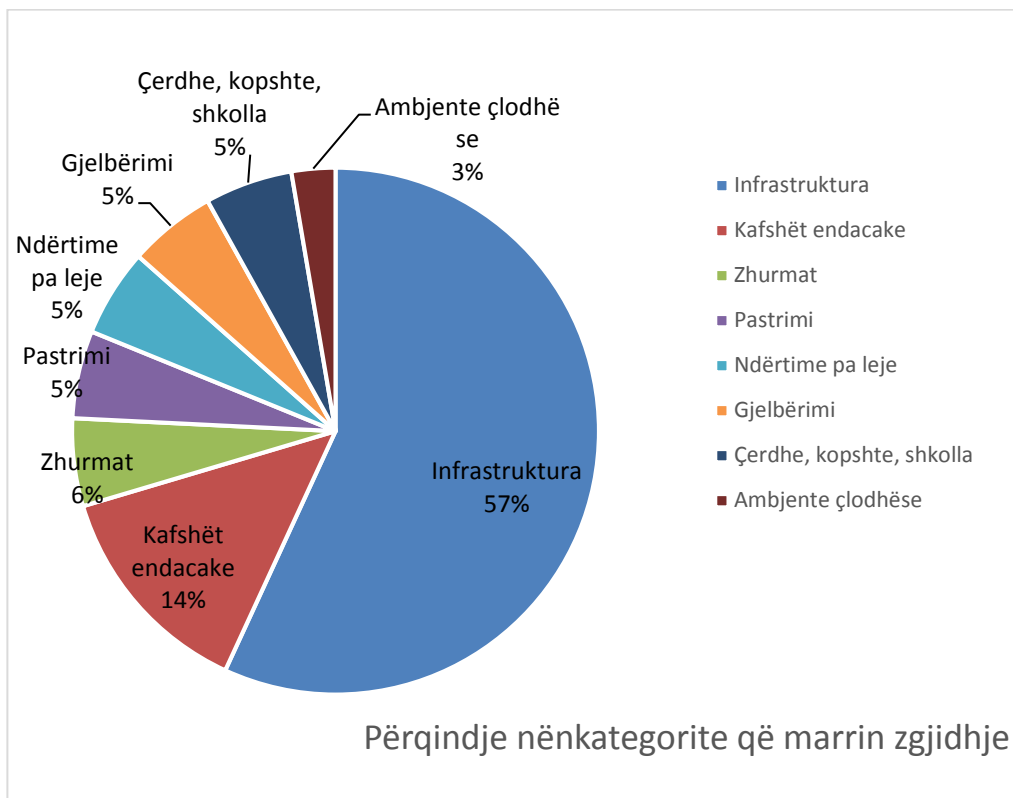
Kjo pasqyrë paraqet përqindjen e kategorive që marrin zgjidhje. Pra për të gjitha ato probleme që janë zgjidhur, shihet renditja e kategorive që marrin zgjidhje. Vihet re se problemet e ndërtimeve pa leje janë në fund të renditjes.



Numër	Kategoria
30	Infrastruktura
5	Pastrimi
2	Ndërtim pa leje

➤ Përqindjet për nënkategoritë që marrin zgjidhje

Kjo pasqyrë paraqet përqindjen e nënkategorive që marrin zgjidhje. Pra për të gjitha ato probleme që janë zgjidhur shihet renditja e nënkategorive që marrin zgjidhje.

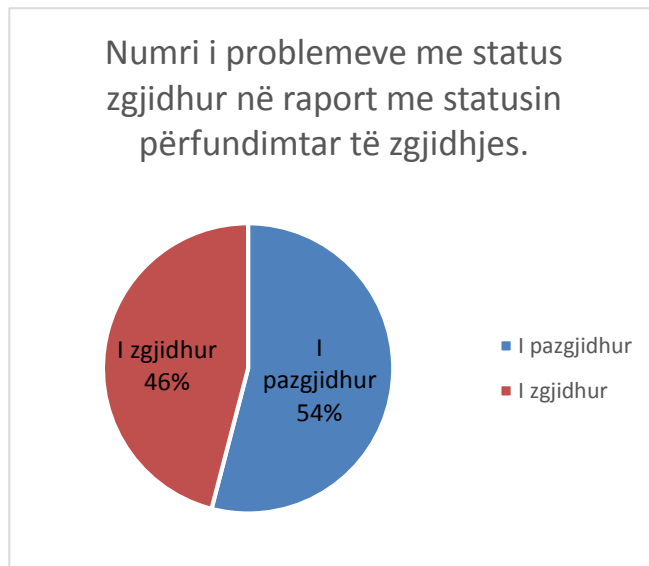


Numër	Nënkategoria
21	Infrastruktura
5	Kafshët endacake
2	Zhurmat
2	Pastrimi
2	Ndërtim pa leje
2	Gjelbërimi
2	Çerdhe, kopshte, shkolla
1	Ambjente çlodhëse

- Numri i problemeve me status zgjidhur, në raport me statusin e verifikuar të problemit

Kjo pasqyrë synon të paraqesë situatën e zgjidhjes së problemeve në raport me statusin e verifikuar nëse është zgjidhur vërtet problem apo jo. Për të kalkuluar atë janë marrë në konsideratë problemet me statusin zgjidhur si dhe vlera reale e statusit përfundimtar të zgjidhjes. Siç shihet nga problemet e raportuara si të zgjidhur 20 nuk janë zgjidhur vërtet dhe 17 janë zgjidhur.

Numri i problemeve me status zgjidhur	Statusi Verifikim
20	I pazgjidhur
17	I zgjidhur



- Numri i problemeve me status Zgjidhur në raport me statusin e verifikuar të problemit sipas nënkategorive

Kjo pasqyrë paraqet situatën e problemeve me statusin “zgjidhur”, në raport me statusin përfundimtar të verifikimit sipas nënkategorive. Ajo që të bën përshtypje janë kategoritë me status të verifikuar të pazgjidhur siç janë infrastruktura dhe kafshët endacake.

Sasia	Statusi Verifikim	Nënkategoria
13	I zgjidhur	Infrastruktura
2	I zgjidhur	Çerdhe, kopshte, shkolla
1	I zgjidhur	Ambjente çlodhëse
1	I zgjidhur	Zhurmat
8	I pazgjidhur	Infrastruktura
5	I pazgjidhur	Kafshët endacake
2	I pazgjidhur	Gjelbërimi
2	I pazgjidhur	Ndërtime pa leje
2	I pazgjidhur	Pastrimi
1	I pazgjidhur	Zhurmat

- Probleme të zgjidhura por jo të përditësuara.

Vihet re në disa raste se problemet zgjidhjen por statusi nuk përditësohet nga aplikimi. Kështu nga 274 probleme të raportuara 19 prej tyre janë zgjidhur por figurojnë me statuse jo të zgjidhur në app “Tirana Ime”. Ky është edhe një nga sugjerimet tona për përmirësimin e app, pasi do të rriste mjaft besimin e qytetarëve në institucionin e bashkisë.

KONKLUZIONE

Raporti i 3 mujorit të parë dëshmon se sa i nevojshëm është monitorimi i funksionimit të aplikimit mobile ‘Tirana Ime’. Vetë të dhënat e muajve nga muaji tetor deri në muajin janar dëshmon se niveli i përgjigjes si dhe zgjidhjes së problemeve është mjaft i dukshëm nga fillimi i projektit deri më tani. Unë si ideuese dhe drejtuese e projektit jam shumë optimist se ky projekt ka realizuar deri diku misionin e tij për të ndërgjegjësuar Bashkinë e Tiranës të investigojë për problemet e raportuar dhe tu japë zgjidhje atyre.

“Ky raport u realizua me mbështetjen e LëvizAlbania. Mendimet dhe opinionet e shprehura në të i përkasin zbatuesit të projektit dhe nuk përkojnë domosdoshmërisht me qëndrimet e LëvizAlbania”.