

Raport Final

PËRMBLEDHJA E GJETJEVE KRYESORE TË VROJTIMIT TË TURISTËVE, GRUPEVE TË FOKUSUARA DHE NUMËRIMIT TË TURISTËVE 2019

Përgatitur nga:
Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE)
www.acer.org.al

Tiranë, 17 Dhjetor, 2019

FALENDERIME

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) dëshiron të falenderojë të gjithë ata persona që ndanë kohën, informacionin dhe inputet për intervistat, pjesëmarrjen në diskutimet e grupeve të fokusuara dhe konsultimet e zhvilluara gjatë të gjithë procesit.

Dëshirojmë të falenderojmë ekipin e punës të angazhuar për mbledhjen dhe analizimin e të dhënave statistikore të pasyruara në këtë raport. Falenderojmë ekspertët për mendimet dhe rekomandimet e tyre të vyera mbi të dhënat e vërtetimit 2019 dhe krahasimi me të dhënat e vërtetimit 2018 dhe studimin bazë.

Mirënjohje dhe falenderime të veçanta për ekipin e Fondit Shqiptar të Zhvillimit (FSHZH), për bashkëpunimin konstruktiv gjatë gjithë procesit të përgatitjes e kryerjes së vërtetimit, si dhe të grumbullimit të informacioni plotësues.

Së fundmi, por jo nga rëndësia, falenderojmë z. Edmond Baka (FSHZH), për mbështetjen dhe kontributin e veçantë në të gjithë hapat e zhvillimit të këtij vlerësimi, si dhe për mendimet e vlefshme mbi strukturën dhe përmbajtjen e raportit.

Ky vërtetim, analiza dhe rekomandimet që gjenden në këtë dokument përfaqësojnë vetëm opinionet e autorëve, dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht analizën, qëndrimet dhe opinionet e Bankës Botërore, apo Fondit Shqiptar të Zhvillimit, si dhe as të donatorëve ose palëve të përfshira në Projektin për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turistik.

Tabela e Përmbajtjes

Lista e Tabelave	4
Lista e Figurave	6
Lista e Akronimeve	7
Përmbledhja Ekzekutive	8
Hyrje	11
Kapitulli 1. Vrojtimi i Turistëve 2019.....	13
1.1 Qëllimi dhe Objektivat e Vrojtimit.....	13
1.2 Koordinimi dhe Zbatimi i Vrojtimit	13
1.3 Metodologjia e Studimi Sasior	13
1.3.1 Kampioni i Vrojtimit	14
1.3.2 Zgjedhja dhe Trajnimi i Intervistuesve	15
1.3.3 Angazhimi i Mbikqyrësve të Vrojtimit Rajonal.....	15
1.3.4 Grumbullimi Elektronik i të Dhënave	15
1.3.5 Detaje të Tjera rreth Vrojtimit në Terren	17
1.4 Limitet e Studimit	17
Kapitulli 2. Gjetjet e Vrojtimit të Turistëve 2019	18
2.1 Profili Demografik i Turistëve	18
2.2 Hyrja dhe Koha e Qëndrimit	21
2.3 Kënaqësia e Turistëve.....	24
2.3.1 Diversiteti i Aktiviteteve në Destinacionet Turistike.....	25
2.3.2 Cilësia e Produkteve, Shërbimeve dhe Mikëpritja	28
2.3.2.1 Shërbimet doganore dhe të imigracionit në pikat hyrëse.....	28
2.3.2.2 Siguria Personale dhe Miqësia e njerëzve	30
2.3.2.3 Kuzhina/ Pijet Tradicionale, Cilësia e Restoranteve dhe Njohja e Gjuhës së Huaj.....	32
2.3.2.4 Telekomunikacioni, Transporti Publik, Transaksionet e Pagesave dhe Cilësia e Guidave ..	37
2.3.3 Aspekte të tjera Turistike 2016, 2018 dhe 2019	40
2.3.3.1 Lehtësia e Gjetjes së Informacionit rreth Destinacionit Turistik dhe Gjetja e Restoranteve	40
2.3.3.2 Cilësia e Shtigjeve dhe Sinjalistika.....	43
2.3.3.3 Niveli i Pastërtisë në Zonë, Cilësia dhe Disponueshmëria e Objekteve Sanitare	45
2.3.3.4 Fasilitete për Fëmijë	47
2.4 Informacioni mbi Shpenzimet e Turistëve	48
Kapitulli 3. Përmbledhja e Gjetjeve mbi Diskutimet në Grupet e Fokusuara.....	52
3.1 Metodologjia e Studimi Cilësor.....	52
3.2 Gjetjet e Diskutimeve në Grupe të Fokusuara	52
Kapitulli 4. Numërimi i Turistëve	58
4.1 Metodologjia e Përdorur mbi Numërimin e Turistëve.....	58
4.2 Gjetjet mbi Numërimin e Turistëve	58
Konkluzione dhe Rekomandime.....	60
Aneks 1: Pyetëtori i vëzhgimit të turistëve.....	62
Aneks 2: Materiale informuese mbi DGF	67
Aneks 3. Gjetjet e Grupeve të Fokusuara	71
3/1 Diskutime në Grup të Fokusuar - Berat	71
3/2 Diskutime në Grup të Fokusuar - Përmet.....	73
3/3 Diskutime në Grup të Fokusuar - Gjirokastrë	75
3/4 Diskutime në Grup të Fokusuar - Saranda	77
Aneks 4: Listë Prezenca dhe Foto DFG	79

Lista e Tabelave

Tabela 1. Shpërndarja e turistëve sipas kohës së qëndrimit 2016, 2018 dhe 2019.....	22
Tabela 2. Të dhëna përshkruese mbi kohën e qëndrimit 2018 dhe 2019.....	23
Tabela 3. Koha e qëndrimit sipas destinacionit 2016, 2018 dhe 2019	23
Tabela 4. Vlerësim i përgjithshëm i kënaqësisë së turistëve sipas destinacionit 2016, 2018 dhe 2019	24
Tabela 5. Vlerësim i përgjithshëm i kënaqësisë së turistëve sipas gjinisë 2016, 2018 dhe 2019	25
Tabela 6. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019.....	26
Tabela 7. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019.....	27
Tabela 8. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019.....	27
Tabela 9. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019.....	28
Tabela 10. Mesataret e disagreguara (për të gjitha bashkitë/zonat turistike) për aktivitetet turistike	28
Tabela 11. Mesataret e disagreguara (për të gjitha bashkitë/zonat turistike) për aktivitetet turistike	28
Tabela 12. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	29
Tabela 13. Vlerësimi i sigurisë personale, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore.....	30
Tabela 14. Siguria personale, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019.....	31
Tabela 15. Siguria personale e grupuar, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	31
Tabela 16. Vlerësimi i mikëpritjes së njerëzve, duke marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore.....	31
Tabela 17. Miqësia e njerëzve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	32
Tabela 18. Miqësia e njerëzve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	32
Tabela 19. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	33
Tabela 20. Kuzhina vendase/pijet, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019.....	33
Tabela 21. Kuzhina vendase/pijet, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019.....	34
Tabela 22. Assessment of aspects of stay, considering all destinations in Southern Albania	34
Tabela 23. Cilësia e restoranteve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	35
Tabela 24. Cilësia e restoranteve e grupuar, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019.....	35
Tabela 25. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	35
Tabela 26. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	36
Tabela 27. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	37
Tabela 28. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	37
Tabela 29. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019	38
Tabela 30. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019	38
Tabela 31. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore	39
Tabela 32. Cilësia e guidave, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	39
Tabela 33. Cilësia e guidave, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019	39
Tabela 34. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike.....	40
Tabela 35. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve	41
Tabela 36. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve	41
Tabela 37. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike.....	41
Tabela 38. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve	42
Tabela 39. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve	42
Tabela 40. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes së restoranteve në zonat turistike.....	42
Tabela 41. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes së restoranteve disagreguar sipas statusit të turistëve.....	43
Tabela 42. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes së restoranteve disagreguar sipas statusit të turistëve.....	43
Tabela 43. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike	43
Tabela 44. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike disagreguar sipas statusin të turistëve 2016, 2018 and 2019.....	44
Tabela 45. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	44
Tabela 46. Sinjalistika në zonat turistike.....	44
Tabela 47. Sinjalistika disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	45
Tabela 48. Sinjalistika disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	45
Tabela 49. Niveli i Pastërtis në zonat turistike	46

Tabela 50. Niveli i Pastërtis disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	46
Tabela 51. Niveli i Pastërtis disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	46
Tabela 52. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare në zonat turistike	47
Tabela 53. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare disagreguar sipas statusit të turistëve	47
Tabela 54. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare disagreguar sipas statusit të turistëve	47
Tabela 55. Fasilitete për fëmijë në zonat turistike.....	48
Tabela 56. Fasilitete për fëmijë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	48
Tabela 57. Fasilitete për fëmijë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019	48
Tabela 58. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë 2016, 2018 dhe 2019 (EUR).....	49
Tabela 59. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë 2016, 2018 dhe 2019 (EUR).....	49
Tabela 60. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019.....	50
Tabela 61. Shpërndarja e turistëve sipas vlerësimit të kënaqësisë në lidhje me qëndrimin e tyre në Shqipëri ..	51
Tabela 62. Shpërndarja e turistëve sipas vlerësimit të kënaqësisë në lidhje me qëndrimin e tyre në Shqipëri ..	51
Tabela 63. Numri i bizneseve lidhur me turizmin 2018 dhe 2019	51
Tabela 64. Të dhëna për Diskutimet në Grup të Fokusuar	52
Tabela 65. Çështje të diskutuara gjatë studimit cilësor	54
Tabela 66. Barrierat e përbashkëta dhe zgjidhjet përkatëse në secilin qark	57
Tabela 67. Numri mesatar i turistëve gjatë shtatë ditëve të javës, 2019.....	58
Tabela 68. Numri mesatar i turistëve gjatë shtatë ditëve të javës 2018.....	59

Lista e Figurave

Figura 1. Turistët e intervistuar sipas gjinisë dhe grupmoshës 2016, 2018 dhe 2019	19
Figura 2. Kategorizimi i turistëve sipas statusit të rezidentit, punësimit dhe arsimit 2016, 2018 dhe 2019	20
Figura 3. Pikat hyrëse në Shqipëri dhe frekuenca e vizitave 2016 , 2018 dhe 2019	21
Figura 4. Lloji i turistëve 2016, 2018 dhe 2019	24
Figura 5. Shërbimet doganore dhe të imigracionit në pikat hyrëse 2016, 2018 dhe 2019	29
Figura 6. Siguria personale 2016, 2018 dhe 2019	30
Figura 7. Miqësia e njerëzve 2016, 2018 dhe 2019	32
Figura 8. Kuzhina/ Pijet Vendase 2016, 2018 dhe 2019	33
Figura 9. Cilësia e restoranteve 2016, 2018 dhe 2019.....	34
Figura 10. Cilësia e shërbimeve në restorante, hotele etj. 2016, 2018 dhe 2019.....	36
Figura 11. Shkalla e njohjes së gjuhës së huaj nga personeli i shërbimit 2016, 2018 dhe 2019	36
Figura 12. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019.....	38
Figura 13. Cilësia e guidave 2016, 2018 dhe 2019	39
Figura 14. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike	40
Figura 15. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike	41
Figura 16. Lehtësia e gjetjes së vendodhjes së restoranteve në zonat turistike	42
Figura 17. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike	44
Figura 18. Sinjalistika në zonat turistike	45
Figura 19. Niveli i Pastërtis në zonat turistie.....	46
Figura 20. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare në zonat turistike.....	47
Figura 21. Fasilitete për fëmijë në zonat turistike	48

Lista e Akronimeve

ASHZHI – Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve

AKB – Agjencia Kombëtare e Bregdetit

AKT – Agjencia Kombëtare e Turizmit

AKZM – Agjencia Kombëtare e Zonave të Mbrojtura

DGF – Diskutime në Grup të Fokusuar

FSHZH – Fondi Shqiptar i Zhvillimit

GEDH – Grumbullimi Elektronik i të Dhënave

IAK – Intervistat e Asistuar nga Kompjuteri

INSTAT – Instituti i Statistikave

MTM – Ministria e Turizmit dhe Mjedisit

PZHIUT – Projekti për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turistik

QSHKE – Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike

Përmbledhja Ekzekutive

Ky raport është i ndarë në katër kapituj kryesorë: Kapitulli i parë paraqet një përshkrim të Vrojtimin të Turistëve 2019; Kapitulli i dytë analizon Gjetjet e Vrojtimin të Turistëve, 2019 dhe një krahasim i të dhënave me vrojtimin e vitit 2018 dhe studimin bazë 2016; Kapitulli i tretë përshkruan Gjetjet e Diskutimeve në Grupe të Fokusuara dhe Kapitulli i katërt paraqet Gjetjet e Numërimit të Turistëve në 9 destinacione turistike të përfshira në projekt.

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE), e kontraktuar nga Fondi Shqiptar i Zhvillimit (FSHZH) realizoi një vrotim të turistëve në 9 zona në të cilat po zbatohet Projekti për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turistik (PZHIUT), si dhe katër grupe të fokusuara në 4 qendrat urbane të përzgjedhura për zbatimin e Projektit në bashkëpunim me Njësitë e Vetëqeverisjes Vendore në këto qendra.

Vrojtimi është mbështetur në pyetësin e studimit bazë në vitin 2016 dhe vrotimin e vitit 2018. Këtë vit, vrotimi u krye nga data 1-15 gusht në 4 zonat urbane: Saranda, Berati, Përmeti dhe Gjirokastra, si dhe në zonat turistike: Syri i kaltër, Porto Palermo, Zvërnec, Orik dhe Benjë, njësoj si në vrotimin e vitit 2018. Gjatë kësaj periudhe QSHKE ka kryer 2 vrotime, në 2018-ën dhe së fundmi në 2019-ën. Për të ruajtur krahasueshmërinë e të dhënave është përdorur e njëjta metodologji dhe i njëjti instrument vrotimi (*shih Aneks I*). Synimi i këtij vrotimi është të sigurojë informacion të besueshëm për perceptimet e turistëve (vizitorëve) mbi produktet ekzistuese të turizmit në qendrat urbane ku po zbatohet PZHIUT.

Në vitet e fundit, turizmi është bërë një nga sektorët më të rëndësishëm e në rritje të ekonomisë shqiptare dhe është konsideruar nga qeveria si një nga motorët kryesorë të rritjes kombëtare. Shqipëria po rekomandohet gjithnjë e më shumë si një destinacion turistik nga operatorë turistikë të ndryshëm dhe udhëzuesit ndërkombëtarë të udhëtimit. Turizmi synon të plotësojë kërkesat e turistëve të huaj për vizita kulturore, kohën e lirë, shëndetin dhe sportin, akomodimin, ushqimin dhe argëtimin, etj., duke ndryshuar pozitivisht strukturën ekonomike, duke krijuar vende të reja pune dhe duke gjeneruar të ardhura, si dhe duke kontribuar në zhvillimin social dhe ekonomik të vendit.

Ky vrotim ka për qëllim të përcaktojë qartë se si vizitorët perceptojnë produktet ekzistuese të turizmit në qendrat urbane ku po zbatohet PZHIUT. Si i tillë, vrotimi siguron të dhëna të dobishme për marketimin e destinacionit në vitet e ardhshme. Më e rëndësishmja është se, vrotimi ofron një pamje të perceptimeve të vizitorëve në këto 4 qendra urbane si një destinacion turistik, duke krijuar mundësi krahasimi me rezultatet e të njëjtit vrotim të kryer në vitin 2018 dhe 2016.

Sic dihet, produktet e turizmit janë të shumëllojshme dhe përfshijnë një numër elementësh të ndryshëm. Si rezultat, kënaqësia e vizitorëve në një destinacion mund të ndikohet nga një sërë përvojash të turizmit, të cilat mund të rrjedhin nga shumë burime (p.sh., akomodimi, përdorimi i atraksioneve natyrore, restorantet e kështu me radhë). Në mënyrë të ngjashme, kur përdoret ndonjë produkt i turizmit ekzistojnë një numër aspektesh që ndikojnë në kënaqësinë e vizitorëve. Për shembull, trajtimi i siguruar nga personeli i shërbimit, mjedisi fizik, ose lehtësia me të cilën një

vizitor mund të shkojë në një objekt turistik. Për këto arsye, vrojtimi analizon si kënaqësinë me objektet e turizmit, ashtu edhe dimensionet e përvojës turistike.

Për të bërë një vlerësim të perceptimit dhe eksperiencave të turistëve kombëtarë dhe ndërkombëtarë, mbi kënaqësinë e tyre gjatë qëndrimit në Shqipëri në katër rajonet e studiuara, QSHKE përgatiti një raport studimor për vitin 2019 të gjeneruar nga vrojtimi i 1260 vizitorëve dhe Diskutime në katër Grupe të Fokusuara (DGF).

Në vijim, janë përmbledhur gjetjet kryesore të studimit sasior dhe cilësor për vitin 2019, duke përdorur si bazë krahasuese rezultatet e vitit 2018 dhe 2016.

- ❖ *3 në 4 turistë janë ndërkombëtarë*, ku 90 % vijnë nga Europa (kryesisht Francë, Itali, Gjermani) dhe 10 % e tyre vijnë nga Kanadaja, Amerika, Azia dhe Australia. Ndërsa, *1 në 4 turisë të intervistuar ishin turistë vendas*. Krahasuar me studimin e vitit të kaluar dhe me studimin bazë – 74.8 % janë turistë ndërkombëtarë kundrejt vetëm 80 % në vitin 2018 dhe 64 % në vitin 2016.
- ❖ Në vitin 2019, pjesa më e madhe e turistëve (57.7 %) deklarojnë se qëndrojnë mesatarisht tetë ditë në Shqipëri. Krahasuar me vitin 2018 dhe 2016 vihet re një ulje e numrit të turistëve, që kanë qëndruar mesatarisht tetë ditë në Shqipëri. Megjithatë, është rritur ndjeshëm (39.5 %) numri i turistëve që qëndrojnë për një afat ditor 4-7 ditë, krahasimisht me vitet 2018 dhe 2016 ku këto shifra paraqiteshin respektivisht në vlerat 25 % dhe 33 %.
- ❖ *90.6 % e turistëve vizitonin Shqipërinë në mënyrë të pavarur kundrejt 9.4 % e turistëve që ishin pjesë e paketave turistike*. Krahasuar me vitin 2018, ka një *ulje të numrit të turistëve që vizitojnë Shqipërinë nëpërmjet paketave turistike* (nga 11 % në vitin 2018 në 9.4 % në vitin 2019).
- ❖ Pjesa më e madhe e turistëve të intervistuar shprehen të jenë shumë të kënaqur/të kënaqur gjatë kohës së qëndrimit të tyre në pjesën jugore të Shqipërisë. *Turisti ndërkombëtar është më i kënaqur krahasimisht me turistin kombëtar*. Krahasuar me vitin 2018, niveli mesatar i kënaqësisë së përgjithshme, është pothuajse i njëjtë (nga 4.07 në 4.05).
- ❖ Nivelet më të larta të kënaqësisë rezultojnë për aktivitetet e eksplorimit të parqeve natyrore, kishat dhe gastronomia vendase. Në vrojtimin e vitit 2018, nivelet më të larta të kënaqësisë rezultojnë për aktivitetet e eksplorimit të parqeve natyrore, marshimi dhe aktivitetet me karakter fetar.
- ❖ Ka patur një rritje të kënaqësisë ndaj cilësisë së shërbimit (nga vlerësimi mesatar 2.86 në 3.1) në pikat hyrëse në Shqipëri, krahasuar me vitin 2018. Turistët e intervistuar në Sarandë, Berat dhe Përmet shprehen më pak të kënaqur krahasuar me vitin 2018.
- ❖ Në vrojtimin e vitit 2019, vihet re një rënie e lehtë e vlerësimit mbi sigurinë personale të turistit krahasuar me vitin 2018. Turistët vendas ndihen më të pasigurtë krahasuar me ata ndërkombëtarë. Krahasuar me një vit më parë, është rritur përqindja e turistëve ndërkombëtarë që e vlerësojnë sigurinë personale në Shqipëri si shumë keq/ keq (nga 17.1 % në 21.1 %).
- ❖ *Turistët vlerësojnë pozitivisht miqësinë e njerëzve* (por me një nivel më të ulët kënaqësie krahasuar me një vit më parë) dhe cilësinë e ushqimit dhe pijeve. Në të njëjtën logjikë, ekzistojnë disa aspekte ku turistët shprehen në masë të madhe të pakënaqur. Mungesa e

hapësirave për argëtimin e fëmijëve, cilësia e guidave, shërbimet e policisë së shtetit, aksesit në transportin publik, etj., mbeten disa nga shqetësimet e turistëve.

- ❖ Në 2019-ën, turistët kanë shpenzuar *mesatarisht 47 Euro/ditë*. E krahasuar kjo me shumën mesatare të shpenzuar në 2018, vihet re *një ulje e shpenzimeve mesatare ditore* (në 2018-ën ka qenë 53 Euro/ditë).
- ❖ Sa i përket numërimit të turistëve në 9 zonat ku është zhvilluar vërtetimi, rezultoi se *fluksi më i madh e kanë zonat bregdetare*, duke konsideruar edhe periudhën gjatë realizimit të vërtetimit (muaji Gusht). *Saranda dhe Berati janë destinacionet turistike me numrin më të madh të bizneseve*, krahasuar me destinacionet e tjera.

Si përfundim mund të themi, që përgjithësisht turistët shprehen për një nivel të lartë të kënaqësisë totale gjatë vizitës së tyre në destinacionin pritës. Megjithatë, ky nivel është më i ulët krahasuar me një vit më parë dhe me studimin bazë. Një nga arsyet e uljes së kënaqësisë mund të jetë vijimi i punimeve në disa nga zonat turistike. Gjithashtu, ekzistojnë një sërë aspektesh problematike, që kërkojnë ndërhyrje të menjëherëshme dhe që duhet të përqëndrohen në: (i) përmirësimin e infrastrukturës së brendshme, (ii) krijimin dhe përmirësimin e kushteve të përshtatshme infrastrukturore për aksesimin e aseteve turistike natyrore dhe kulturore në katër destinacionet e studiuara, (iii) rritjen e kapaciteteve pritëse dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe (iv) fuqizimin e komunitetit duke nxitur bashkëpunimin midis aktorëve dhe organizimit të tyre.

Hyrje

Turizmi vlerësohet si një nga sektorët më të rëndësishëm të ekonomisë së Republikës së Shqipërisë. Sipas Institutit të Statistikave (INSTAT), aktivitetet e lidhura me turizmin (akomodimi, shërbimet e ushqimit, agjenci udhëtimi, operator turistik dhe aktivitete të tjera të shërbimit të rezervimit) për vitin 2018 kanë kontribuar rreth 2.8 % në Produktin e Brendshëm Bruto.¹ Ndërkohë kontributi i drejtpërdrejtë i turizmit në Produktin e Brendshëm Bruto ka qënë 2.5 % ose ndryshe ka gjeneruar 39 miliard lekë vlerë të shtuar në vitin 2017, krahasuar me 34 miliardë lekë në vitin 2016. Duke konsideruar rolin vital të turizmit në Shqipëri, qeveria shqiptare ka rritur vëmendjen e saj e përqëndruar kryesisht në fuqizimin e kuadrit ligjor (Vendim Nr. 22/2018 *Për Miratimin e Kriteve për Certifikimin e Veprimtarisë së Agroturizmit*; Urdhër Nr. 745/2017 *Udhërrëfyese Turistik i Nderit*; Ligj Nr. 114/2017 Për disa Shtesa në Ligjin Nr. 93/2015 “Për Turizmin”; Ligj Nr. 71/2017 Për një Shtesë në Ligjin Nr. 92/2014, “Për Tatimin mbi Vlerën e Shtuar”, Të Ndryshuar)² dhe kuadrit institucional: Ministria e Turizmit dhe Mjedisit (MTM), Agjencia Kombëtare e Turizmit (AKT), Agjencia Kombëtare e Bregdetit (AKB), Agjencia Kombëtare e Zonave të Mbrojtura (AKZM), Agjencia Shqiptare e Zhvillimit të Investimeve (ASHZHI). Në dekadat e fundit, janë përpunuar një mori strategjish për zhvillimin e sektorit të turizmit, të cilat kanë ndikuar dukshëm në zhvillimin e këtij sektori në vend, si: Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Turizmit 2019-2023;³ Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Turizmit 2018-2022;⁴ Strategjia Sektoriale: Plani Kombëtar Sektorial i turizmit, Rajoni i Alpeve Shqiptare, 2017;⁵ Strategjia Ndërsektoriale “Axhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”;⁶ Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim 2015-2020;⁷ Strategjia Kombëtare Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2015-2020.⁸

Vëmendja në rritje e qeverisë shqiptare ndaj këtij sektori dhe ndërhyrjet e realizuara në zona gjeografike të caktuara, ka rezultuar në një rritje të numrit të turistëve që frekuentojnë Shqipërinë. Nga Gushti 2017 deri në Gusht 2018, sipas INSTAT, Shqipëria priti 2.1 milionë vizitorë – rritje prej 15.8 %. Në vitin 2018, hyrja e shtetasve të huaj për pushime është rritur me 4.13 % krahasuar me vitin 2017. Ndërkohë, numri i shtetasve të huaj të hyrë në vendin tonë përgjatë nëntë muajve të viti 2019 (Janar - Shtator) është rritur me 7.9 %, në krahasim me të njëjtën periudhë të vitit 2018.⁹ Numri më i madh i vizitorëve është përqëndruar kryesisht në rajone si Saranda, Ksamili dhe Durrësi. Berati dhe Gjirokastra konsiderohen si qendra urbane të specializuara në rajon, për shkak të rënies së

¹Turizmi në shifra, INSTAT, Shqipëri, 2019: http://www.instat.gov.al/media/5529/turizmi-ne-shifra_.pdf

²Ligjet dhe aktet nënligjore, MTM: <http://www.mjedisi.gov.al/ligjet-dhe-aktet-nenligjore/>

³Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Turizmit 2019-2023, MTM: <http://www.mjedisi.gov.al/wp-content/uploads/2019/06/Strategjia-Komb%C3%ABtare-e-Turizmit-2019-2023.pdf>

⁴Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Turizmit 2018-2022, MTM: <http://mjedisi.gov.al/wp-content/uploads/2018/02/Strategjia-e-Turizmit-18-22-draft-1.pdf>

⁵Plani Kombëtar Sektorial i Turizmit, Rajoni i Alpeve Shqiptare (Strategjia Sektoriale), 2017, zbatuar nga ADF: <https://www.albaniandf.org/wp-content/uploads/2018/07/2-STRATEGJIA-SEKTORIALE-PKST-ALPE.pdf>

⁶Strategjia Ndërsektoriale, Axhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020, Këshilli i Ministrave, Republika e Shqipërisë: http://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2018/03/Digital_Agenda_Strategy_2015_-_2020.pdf

⁷Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim 2015-2020, Këshilli i Ministrave, Republika e Shqipërisë: http://www.mbrojtja.gov.al/images/PDF/strategji2016/SKZHI_FINAL_QBZ.pdf

⁸ Strategjia Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2015-2020, Këshilli i Ministrave, Republika e Shqipërisë: <http://www.bpe.al/sites/default/files/publications/Strategjia-ndersektoriale-per-decentralizimin-dhe-qeverisjen-vendore.pdf>

⁹Lëvizjet e shtetasve në Shqipëri, Shtator 2019, INSTAT: <http://www.instat.gov.al/media/6383/levizjet-e-shtetasve-n%C3%AB-shqip%C3%ABri-shtator-2019.pdf>

popullsisë, aksesit të ulët ndaj shërbimeve dhe prapambetjes në aspektin e zhvillimit ekonomik. Në të gjithë rajonin, kapacitetet për ofrimin e shërbimeve kushtëzohen nga rritja sezonale e popullsisë, ndërkohë që cilësia e dobët e tyre i kushtëzon këto zona në arritjen e potencialit maksimal ekonomik. Gjithashtu, aktivitetet turistike, të cilat janë nxitësit kryesorë të zhvillimit ekonomik rajonal, ndodhin vetëm përgjatë një periudhe të shkurtër të verës dhe mbizotërohen nga shërbime me volum shumë të lartë por me cilësi të ulët vendore dhe rajonale, me shumë pak diversifikim ose inovacion.

Pavarësisht trendit rritës të numrit të turistëve që vizitojnë Shqipërinë duke përfshirë edhe këtë vit, duhet theksuar se konteksti dhe klima e përgjithshme e një vendi, ka një ndikim të rëndësishëm në vendimarrjen e zgjedhjes së destinacionit për të pushuar. Viti 2019 në Shqipëri, coincidoi me disa ngjarje vendore që në mënyrë direkte dhe indirekte kanë ndikur në disa aspekte të kënaqësisë së kohës së qëndrimit të turistëve në vend. Megjithatë, duhet shënuar se edhe pse ky vit pati protesta të shumta dhe një destabilitet politik, numri i turistëve ka pësuar një rritje krahasimisht me vitin e kaluar. Nga ana tjetër, të dhënat nga Shoqata Shqiptare e Turizmit si dhe Shoqata Shqiptare e Turoperatorëve dhe Agjencive Turistike, tregojnë për një numër të lartë të anulimit të prenotimeve të turistëve të huaj. Kjo tregon për potencialin që ka Shqipëria në fushën e turizmit në rast se situata politike do të ishte më e favorshme.

Kështu, rezultatet e këtij raporti studimor i atribuohen ndër të tjera edhe faktorëve të jashtëm që lidhen me: Së pari, situatën e paqëndrueshme të krijuar në vend si rezultat i protestave të shumta që ndodhën këtë vit. Së dyti, aksionit anti-informalitet jo-efektiv dhe të paorganizuar që ndërmori qeveria shqiptare këtë vit. Ky aksion u zbatua gjatë sezonit turistik duke krijuar edhe pakënaqësi në shumë drejtime. Në kushte normale, një aksion i tillë duhet të kishte nisur me informimin dhe ndërgjegjësimin e taksapaguesve muaj përpara nisjes së sezonit turistik. Së treti, viti 2019 ishte një vit elektorale (Qershor, 2019) për zgjedhjet vendore. Në këto kushte, tranzicioni i kryetarëve të bashkive ka kërkuar kohën e mjaftueshme për rinisjen e një aktiviteti normal në çdo rajon. Një gjë e tillë është shoqëruar në vonesa në realizimin e ndërhyrjeve vendore dhe që në një mënyrë indirekte ndikon në kënaqësinë e turistëve. Së fundmi dhe në kuadër edhe të këtij projekti, ky raport studimor ka si qëllim të vlerësojë kënaqësinë e turistëve në zona të caktuara, duke konsideruar ndërhyrjet e realizuara nga projekti. Nga konsultimet me grupet e fokusuara dhe dokumentet e publikuara nga FSHZH, deri më tani në kuadër të PZHIUT, është realizuar: rehabilitimi i rrugës “Mihal Komneno” për në kalanë e Beratit; rehabilitimi i shkallareve të Sarandës duke kombinuar gurin e bardhë me qeramikën; rehabilitimi i rrugës së Pazarit në Gjirokastër dhe ndriçimi i rrugëve në Përmet. Investimet janë përqëndruar në restaurimin e kalldrëmeve, sistemin e ndriçimit, ndërhyrje në rrjetin elektrik, rrjetet e komunikimit, sistemin e kanalizimeve, arredimin urban dhe gjelbërimin. Këto ndërhyrje kryesisht infrastrukturore, nuk janë aspektet më të rëndësishme të investimeve të planifikuara nga projekti. Për këtë, edhe masa e kënaqësisë potencialisht mund të jetë minimalisht e ndikuar. Paketa e investimeve të ardhshme ka në fokus shfrytëzimin sa më të mirë të hapësirave publike, mbrojtjen e identitetit të qyteteve përkatëse, aspektet funksionale në shërbim të banorëve dhe vizitorëve, si rezultat rigjallërimit e zonave turistike.

Kapitulli 1. Vrojtimi i Turistëve 2019

Për vlerësimin e zbatimit të PZHIUT dhe arritjes së objektivave të këtij projekti, QSHKE ka kryer studimin sasior dhe cilësor me qëllim, që të ofrojë një fokus të veçantë në kënaqësinë e turistëve dhe përdorimin e shërbimeve publike dhe infrastrukturën si dhe të identifikojë modele të shpenzimeve dhe qëndrimit gjatë vizitës së turistëve në Shqipërinë e Jugut, gjë që lehtëson vlerësimin e ndikimit ekonomik të PZHIUT. Për zhvillimin e studimit sasior, u krye një vrojtım me një kampion prej 1,260 në Shqipërinë e Jugut. Për të qartësuar disa aspekte të veçanta të studimit sasior, ky i fundit u pasua me një studim cilësor ku opinionet, përvojat dhe sugjerimet e palëve të përfshira u mblodhën nëpërmjet diskutimeve në grupe të fokusuara në 4 qytete: Berat, Përmet, Gjirokastër dhe Sarandë. Më poshtë është përshkruar më detajisht metodologjia e përdorur për çdo studim.

1.1 Qëllimi dhe Objektivat e Vrojtimit

Qëllimi i këtij vrojtım është të ofrojë të dhëna me një fokus të veçantë në përdorimin e shërbimeve publike dhe infrastrukturës nga turistët si dhe nivelin e kënaqësisë së turistëve me këto shërbime, gjithashtu edhe prirjet e përgjithshme të shpenzimeve gjatë vizitës së tyre, gjë që mundëson një vlerësim më të plotë të ndikimit ekonomik të projektit.

Tre detyrat kyçe të grumbullimit të të dhënave, të cilat do të përfshihen në vlerësim, janë: (i) një vrojtım përfaqësues të familjeve në secilën prej 4 qendrave urbane të përzgjedhura, përkatësisht në Berat, Gjirokastër, Përmet, dhe Sarandë, (ii) një vrojtım përfaqësues (formal dhe jo-formal) të bizneseve të lidhura me turizmin në secilën prej 4 qendrave urbane të përzgjedhura, dhe (iii) një vrojtım të një numri të caktuar të turistëve në 9 vende të përzgjedhura turistike. Dy detyrat e para kanë për qëllim të japin të dhëna për familjet, nëse ata përfitojnë nga investimet e projektit dhe në ç'mënyrë, qoftë drejtpërsëdrejti - përmes shërbimeve publike, përmirësimit të infrastrukturës urbane ose vendeve të punës në projekte, ose tërthorazi - përmes rritjes së mundësive ekonomike të lidhura me këto investime, veçanërisht atyre që kanë të bëjnë me industrinë e turizmit.

1.2 Koordinimi dhe Zbatimi i Vrojtimit

Koordinimi dhe zbatimi i përgjithshëm i vrojtimit ka qenë përgjegjësi e QSHKE. Ligjërisht dhe nga pikëpamja kontraktuale, QSHKE ka qenë përgjegjëse për një sërë çështjesh, të cilat u përmbushën përmes një bashkëpunimi të ngushtë me ekipin teknik të mbikëqyrësve të FSHZH-së. Disa nga këto përgjegjësi janë:

- Identifikimi i stafit përkatës për punën në terren dhe trajnimi i tij.
- Sigurimi i bazës së nevojshme logjistike për kryerjen e vrojtimit.
- Administrimi i të dhënave të grumbulluara sipas standardeve të specifikuara si dhe përgatitja e tyre për analizën dhe interpretimin e gjetjeve të vrojtimit.

1.3 Metodologjia e Studimi Sasior

Studimi sasior përfshin vrojtımın e organizuar me turistët vizitorë në Shqipërinë e Jugut, zonë e cila është objekt i Projektit. Vrojtımı për vlerësimin e rezultateve të projektit u zbatua në 9 vende të

përzgjedhura siç është përshkruar më poshtë. Përzgjedhja e vendeve u siguroa nga FSHZH duke u bazuar në studimin e vitit 2018 dhe në studimin bazë të kryer në vitin 2016. Në secilën prej vendeve të përmendura janë zhvilluar respektivisht nga 140 pyetësorë.

Bashkitë:

1. Sarandë – Shëtitorja
2. Gjirokastrë – Kalaja
3. Berat – Kalaja
4. Përmet – Qendra e Qytetit

Pikat turistike:

5. Benjë – Ujërat Termale
6. Porto Palermo – Kalaja
7. Zvërnec – Hyrja e Kishës
8. Orik – Qyteti i Lashtë
9. Syri i Kaltër – Burimi

1.3.1 Kampioni i Vrojtimit

Turistët në këto zona kanë qenë njësia bazë e vrojtimit. Njësoj, si në rastin e metodologjisë në studimin bazë dhe në studimin e vitit 2018, metoda e përdorur për përzgjedhjen e të intervistuarve është ajo aksidentale. Kampionimi aksidental është një metodë jo-probabilitare përzgjedhje e cila vjen si rezultat i pa mundësisë së identifikimit të të gjithë popullatës së marrë në studim. Për këtë arsye, intervistohen personat të cilët gjenden në këto zona të paracaktuara pa asnjë paragjykim. Në rastet e një grupi vizitorësh familjarë, është bërë e mundur që vetëm një anëtar të marrë pjesë në vrojtimit. Me qëllim sigurimin e një kampioni përfaqësues dhe marrjen e informacioneve gjithëpërfshirëse dhe jo të njëanshme, intervistat janë kryer:

- a. Në ditë të ndryshme të javës
- b. Në kohë të ndryshme të ditës

Shpërndarja në mënyrë aksidentale e intervistave ka lejuar, që të kapen të gjitha nuancat në përdorimin dhe kënaqësinë e turistëve me shërbimet publike dhe infrastrukturën, si dhe shpenzimet gjatë qëndrimit të tyre. Nga vrojtimi i turistëve kanë dalë këto të dhëna sasiore – ndër të tjera:

- Procesi i mbledhjes së informacionit nga turistët dhe rezervimet e bëra në destinacionet turistike.
- Kohëzgjatja e vizitës, vendi i qëndrimit dhe mjetet e transportit.
- Vendet e vizituara gjatë qëndrimit.
- Shuma e specifikuar e shpenzuar gjatë vizitës.
- Pritshmëria dhe kënaqësia me një sërë atributësh, duke përfshirë vendet turistike, akomodimin, ushqimin, aksesueshmërinë, transportin drejt dhe brenda vendit, infrastrukturën urbane, shpenzimet, etj.

1.3.2 Zgjedhja dhe Trajnimi i Intervistuesve

Për zhvillimin e këtij studimi, QSHKE angazhoi një ekip prej tre mbikëqyrësish rajonal, të cilët mbështetën intervistuesit e përzgjedhur dhe mbikëqyrën zbatimin e vrojtitimit të turistëve në terren. Trajnimi u mbajt më 27 Korrik dhe u përfshinë 11 intervistues, përmes një programi të posaçëm një-ditor të trajnimit. Materialet e siguruara gjatë trajnimit lidheshin me zbatimin e punës në terren, me pyetësorët, përzgjedhjen e të intervistuarve sipas metodologjisë së vrojtitimit, përdorimin e software-it, si dhe informacion mbi shtrirjen gjeografike të vrojtitimit. Ndarja e intervistuesve sipas zonave u bë në këtë mënyrë: Saranda – 5 intervistues, Gjirokastra – 2 intervistues, Berati – 1 intervistues dhe Përmeti – 3 intervistues. Të gjithë intervistuesit morën një sërë udhëzimesh të shkruara të shpërndara përpara nisjes së punës në terren.

Puna në terren zgjati 2 javë, e cila filloi më 1 gusht 2019 dhe përfundoi më 15 gusht 2019. Gjatë procesit nuk u identifikuan probleme të rëndësishme. Së bashku me intervistat e kryera, intervistuesit kryen edhe numërimin e turistëve, që po vizitonin zonën në atë ditë, si dhe të bizneseve, që ushtronin veprimtari në zonë (ose afër vendit si në rastin e kalave).

1.3.3 Angazhimi i Mbikëqyrësve të Vrojtitimit Rajonal

Për të mbikëqyrur punën në terren, 3 mbikëqyrësit u kontraktuan në secilën prej 4 zonave. Përmes komunikimit të vazhdueshëm të mbikëqyrësve me intervistuesit, çdo 2 ditë u përgatit një plan pune në terren, i cili u raportua te koordinatori i projektit në zyrën e QSHKE. Koordinator i QSHKE ka mbikëqyrur çdo ditë zbatimin e planit. Mbikëqyrësit ndihmuan intervistuesit gjatë punës së tyre në terren, duke lehtësuar komunikimin me turistët e intervistuar dhe zbatimin me korrektesë të detyrës së ngarkuar.

1.3.4 Grumbullimi Elektronik i të Dhënave

QSHKE ka përdorur teknologjinë elektronike për mbledhjen e të dhënave. Intervistat ballë për ballë u zhvilluan përmes IAK (Intervista të Asistuar nga Kompjuteri). QSHKE ka ofruar mjetet e nevojshme (tablet), pajisjet dhe kapacitetet për të kryer intervistat përmes (Grumbullimi Elektronik i të Dhënave) GEDH që ka lehtësuar procesin e grumbullimit të të dhënave. GEDH Software, ka një numër përparësish, ndër të cilat përmendim:

Të dhëna më të pastra: Programi i GEDH është veçanërisht i mirë në zbatimin e disa aspekteve të cilësisë së të dhënave. Redaktimi i kontrolleve të programuara në software lejon që të dhënat të plotësojnë formate të caktuara të kërkuara, intervale, etj., përpara se të pranohen të dhënat në databazë.

Proceset më efikase: Programi i GEDH lehtëson procesin e sqarimit të mospërputhjeve së të dhënave me mjete për identifikimin dhe zgjidhjen e tyre.

Shpejtësia: Mbledhja e të dhënave përmes përdorimit të një pajisjeje të transmetimit në distancë (tablet) mund të përshpejtojë shumë procesin e grumbullimit së të dhënave. Aty ku disponueshmëria e rrjetit lejon transmetimin e menjëhershëm të të dhënave në një grup qendror koordinues, sasia e reduktuar e kohës që kalon mes grumbullimit dhe dërgimit të të dhënave e mund të kursejë javë apo edhe muaj kohë pune. Përveç kësaj, mund të krijohet një sistem paralajmërimi, duke lejuar që koordinorët e vrojtitimit të identifikojnë me shpejtësi problemet e mundshme me

përpjekjet për grumbullimin e të dhënave dhe (potencialisht) t'i korrigjojnë ato në kohën pothuajse reale.

Saktësia: Marrja e të dhënave digjitale në burim mund të zvogëlojë në masë të madhe gabimet e transkriptimit, dhe transmetimi i të dhënave në rrjetet celulare mund të sigurojë që asnjë e dhënë të mos humbasë "në tranzit". Marrja dhe transmetimi i të dhënave në mënyrë digjitale mund të sigurojë gjithashtu lehtësinë e ruajtjes dhe aksesimit të të dhënave më vonë, nëse kërkohet.

Familjariteti dhe komoditeti: Intervistuesi dhe të intervistuarit mund të ndihen rehat me përdorimin e një tableti (dhe me të vërtetë mund të përdorin pajisjen e tyre personale), edhe në rast se nuk e kanë përdorur për qëllime të mbledhjes së të dhënave më parë.

Trajnimi: Meqë njerëzit tashmë dinë të përdorin pajisjet elektronike për qëllime të shumta, në disa rrethana trajnimi teknik mund të jetë më pak i nevojshëm. Përveç kësaj, në tableta, telefona, skedarët e ndihmës dhe shkrimet në ekran ofrohen dokumente dhe udhëzime mbështetëse relevante që mund të përforcojnë mesazhet nga trajnimet e zhvilluara dhe potencialisht të shmangin plotësisht nevojën për disa trajnime.

Energji e ulët: Krahasuar me pajisje të tilla si laptopë, telefonat celularë mund të jenë shumë më të lehtë për t'u mbajtur të ngarkuar, pasi ato kërkojnë shumë më pak energji dhe për shkak se shumë mundësi të shpejta dhe të lira të tarifimit mund të jenë të disponueshme në komunitetet vendore sepse njerëzit tashmë po përdorin pajisje të tilla gjerësisht për qëllime të tjera si pjesë e jetës së tyre të përditshme.

Skriptet, që përcaktojnë formularin e hyrjes, kryejnë automatikisht kontrolle logjike, konsistencë dhe menjëherë njoftojnë intervistuesit për problematikat e mundshme. Gjatë dhe pas fazës së regjistrimit të të dhënave, të dhënat e pyetësorit i nënshtrohen disa llojeve të kontrolleve: Kontrollat e zonës; Kontrollat kundër të dhënave referuese; Kontrollat e konsistencës dhe Kontrollat tipografike. Më poshtë përshkruhen me më detaje:

- a. Kontrollat e intervaleve kanë për qëllim të sigurojnë që çdo ndryshore në pyetësor të përmbajë vetëm të dhëna brenda një fushe të kufizuar me vlera të vlefshme. Variablat kategorike mund të kenë vetëm një nga vlerat e paracaktuara për ta në pyetësor (për shembull, gjinia mund të kodohet vetëm si 1 për meshkuj ose 2 për femra); variablat kronologjike duhet të përmbajnë data të vlefshme dhe variablat numerikë duhet të qëndrojnë brenda vlerave minimale dhe maksimale të përshkruara (të tilla si 15 deri në 95 vjeç për moshën).
- b. Një rast i veçantë i kontrollit të distancës ndodh kur të dhënat nga dy ose më shumë fusha të lidhura ngushtë mund të kontrollohen kundër tabelave të referencës së jashtme, siç është rasti i përputhshmërisë së rajoneve gjeografike, për shembull.
- c. Kontrollat që verifikojnë nëse modelet e *skip* janë ndjekur në mënyrë të përshtatshme. Në varësi të moshës dhe gjinisë së tij/saj, çdo i intervistuar duhet të përgjigjet (ose të kalojë) seksione të veçanta të pyetësorit.
- d. Kontrollat e konsistencës verifikojnë se vlerat e një pyetje është në përputhje me vlerat e një pyetje tjetër. Një kontroll i thjeshtë ndodh kur të dy vlerat janë nga njësi e njëjtë statistikore, për shembull, data e lindjes dhe mosha e një individi të caktuar.
- e. Kontrollat tipografike: Përfundimet e kontrollit dhe procedurat e shenjave të kontrollit ndiqen kur është e mundur.

Çdo intervistë e kryer nga intervistuesi u ngarkua menjëherë në serverin e dedikuar të vendosur në ambientet e QSHKE. Baza e të dhënave përditësohet në mënyrë progresive në server që na lejon të kontrollojmë statusin e procesit të grumbullimit të të dhënave. Serveri ruan bazën e të dhënave në një skedar rezervë. Është bërë regjistrimi automatik në sistemin e kohës dhe datës së intervistës. Funkzioni i gjeo-vendodhjes lejon regjistrimin dhe ndjekjen e vendndodhjes së intervistës duke sjellë një paraqitje grafike të secilit pyetësor në punën në terren (duke kontrolluar gjithashtu nëse intervistat po kryejnë në njësinë e kampionimit primar të specifikuar).

1.3.5 Detaje të Tjera rreth Vrojtimit në Terren

Gjatë punës në terren, mbikëqyrësit identifikuan disa vështirësi:

- ✓ Shkallë e lartë refuzimi në zonën e Sarandës, si rezultat i qëndrimit në atë vend, prej një periudhe të shkurtër kohore. Turistët gjatë ditës deklaruan se nuk kanë kohë për të marrë pjesë në vrojtim, mbasi ata duhej të shkonin në plazh edhe/ ose në restorant dhe se gjendeshin thjesht si kalimtarë në atë destinacion.
- ✓ Vështirësi në përcaktimin e shumës së shpenzimeve në rastet e organizimeve në grupe të turistëve si dhe në rastet kur kryerja e shpenzimeve ka qenë paguar paraprakisht, si psh. në formën e paketës turistike. Pavarësisht kësaj, intervistuesit inkurajuan vazhdimisht turistët për përlogaritjen e një mesatareje të përafërt të shpenzimeve të kryera prej tyre.
- ✓ Numri i pyetësorëve të regjistruar është plotësuar sipas kërkesave të kampionit të vrojtimit: 1260 pyetësorë gjithsej. Është shënuar një shkallë refuzimi në total prej 12 %, pra 168 vizitorë të intervistuar nuk kanë qenë të gatshëm të marrin pjesë në studim.

Këto limite apo vështirësi u tejkaluan me mbështetjen e koordinatorëve dhe sqarimeve të nevojshme nga intervistuesit sipas udhëzimeve përkatëse të përgatitura nga QSHKE.

1.4 Limitet e Studimit

Bazuar në raportet e përgatitura nga mbikëqyrësit lidhur me vështirësitë e hasura gjatë punës në terren, është vërejtur:

- Vazhdon të mbetet i njëjti kufizim, si në vitin e kaluar: Deklarimi i të ardhurave personale, që nuk lidhen me kryerjen e shpenzimeve. Përgjithësisht familjet shqiptare nuk dokumentojnë në mënyrë të detajuar shpenzimet që kryejnë. Për rrjedhojë të dhënat e grumbulluara përmes intervistave ndihmojnë për të kuptuar trendin dhe shprehin perceptim, ndërsa rastet e të dhënave për shpenzimet duhen marrë me rezervë.
- Të qenurit vit elektoral (zgjedhje administrative vendore) dhe problemet midis partive (dalja e opozitës nga parlamenti, protesta të vazhdueshme, mospjesëmarrja e opozitës në zgjedhje) vlerësohet se kanë ndikuar në anulimin e tureve turistike, biletat etj., nga të huajt kryesisht, për shkak të perceptimit që kanë patur për gjendjen e paqëndrueshme politike në Shqipëri.

Kapitulli 2. Gjetjet e Vrojtimit të Turistëve 2019

Ky kapitull paraqet një analizë krahasuese të kënaqësisë së turistëve për një sërë aspektesh, përgjatë qëndrimit të tyre në Shqipëri. Analiza krahasuese i referohet rezultateve të vrojtimit të turistëve në vitin 2019 me vrojtimin e realizuar në vitin 2016 dhe 2018. Për qëllim të realizimit të analizës krahasuese, rezultatet janë përpunuar për të njëjtat destinacione turistike.

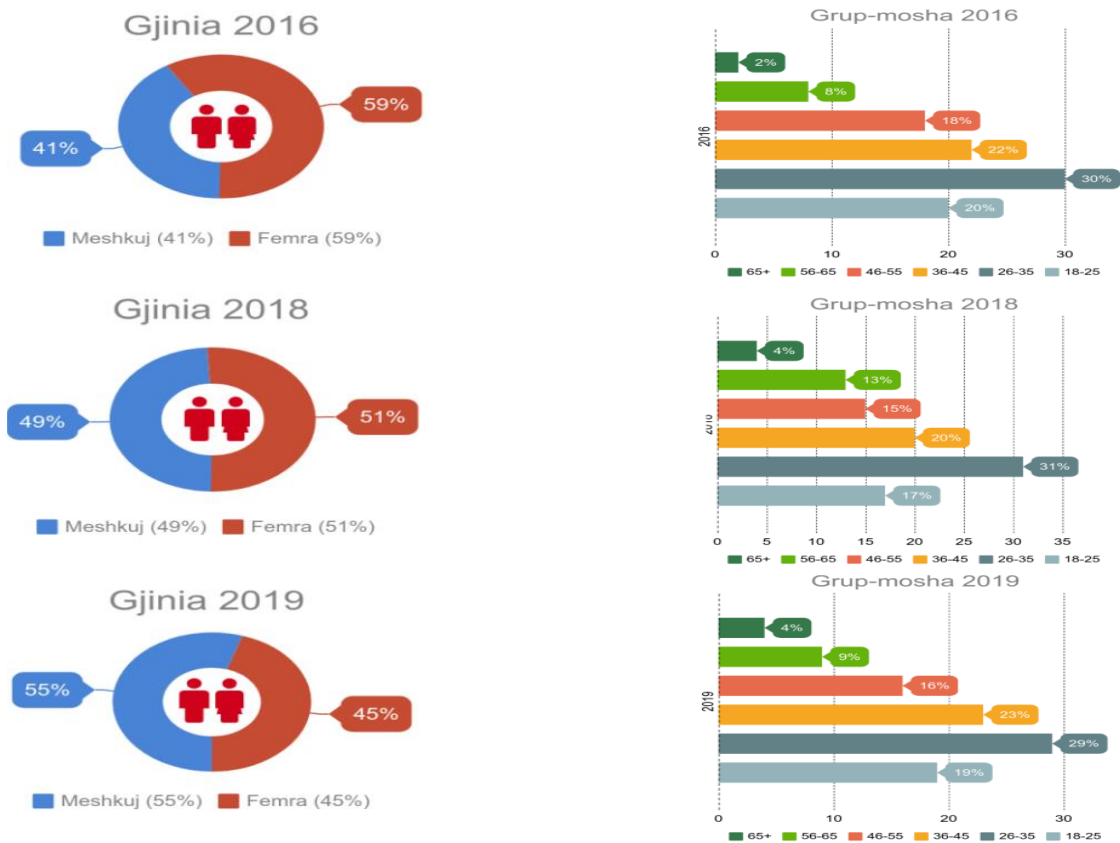
Në seksionin e parë përshkruhet profili demografik i shembullit të vrojtimit, duke përfshirë informacionin që lidhet me aspekte të ndryshme të tilla si: statusi i turistit, rezident apo jorezident (turist vendas apo ndërkombëtar), statusi i punësimit, arsimimi, etj. Në seksionin e dytë paraqiten të dhënat e kënaqësisë në lidhje me rrugët e hyrjes në territorin shqiptar dhe zgjatjen e kohës së qëndrimit në këtë territor. Në çështjen e tretë detajohen rezultatet, që kanë të bëjnë me kënaqësinë e turistit. Së fundmi, në çështjen e katërt analizohet informacioni i grumbulluar mbi shpenzimet e turistëve në destinacionet, ku po zbatohet PZHIUT.

2.1 Profili Demografik i Turistëve

Në vrojtimin e realizuar në vitin 2019, 45 % e turistëve janë femra dhe 55 % meshkuj. Krahasimisht me vitin 2018, kemi një përfaqësi më të lartë të gjinisë femërore me 51 % kundrejt 49 % meshkuj, po ashtu me vitin 2016, ku 59 % e turistëve janë femra dhe 41 % meshkuj. Grupmosha që preferon të udhëtojë në Shqipëri për vitin 2019 është 26-35 vjeç, (29 %) e ndjekur nga 23 % e turistëve në intervalin 36-45 dhe 19 % nga 18-25 vjeç. Shpërndarja e moshës është shumë e ngjashme krahasuar me vrojtimin e vitit 2018 dhe studimin bazë. Ky trend konfirmohet edhe nga të dhënat më të fundit të INSTAT mbi statistikën për fluksin e turistëve në Shqipëri për vitin 2019.¹⁰ Rezultatet paraqiten në Figurën 1, si më poshtë.

¹⁰Turizmi në shifra 2019, INSTAT, <http://www.instat.gov.al/al/publikime/librat/2019/turizmi-n%C3%AB-shifra-2019/>

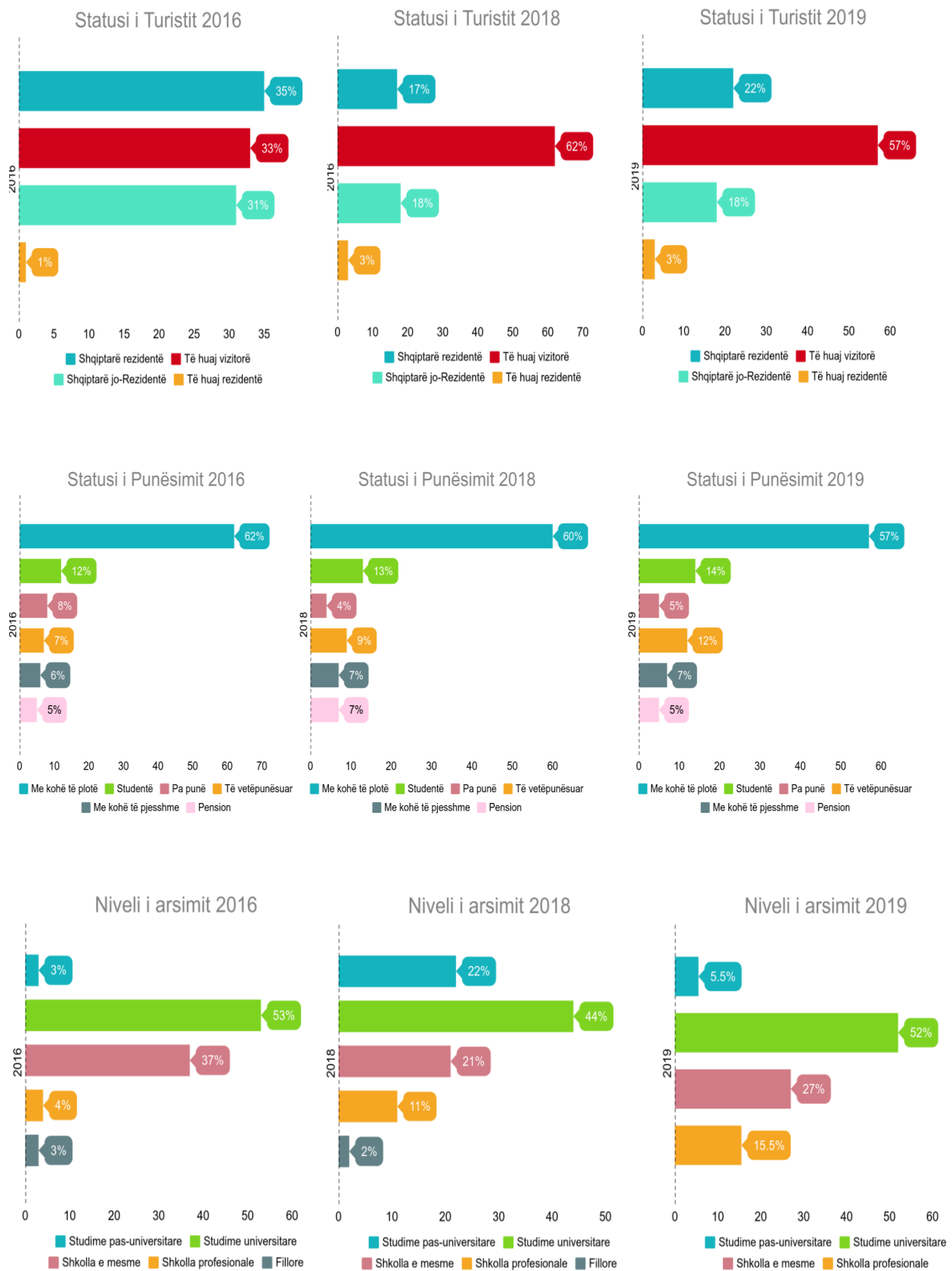
Figura 1. Turistët e intervistuar sipas gjinisë dhe grupmoshës 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

Në Figurën 2, është bërë një përmbledhje e rezultateve duke gjeneruar statusin e turistit, statusin e punësimit si dhe nivelin e arsimimit. Rezultatet e vrojtimit për vitin 2019, tregojnë se 74.8 % janë *turistë ndërkombëtarë (vizitorë të huaj dhe shqiptarë jo rezident) kundrejt vetëm 80 % të një viti më parë apo 64 % të tre viteve më parë. Pjesa më e madhe e turistëve ndërkombëtar (rreth 89.6 %) vijnë nga Europa (kryesisht Francë, Itali, Gjermani) dhe 10.4 % e tyre vijnë nga Kanadaja, Amerika, Azia dhe Australia. Për vitin 2019, turistët u pyetën në lidhje me statusin e punësimit. 57.3 % e turistëve të intervistuar deklaruan se janë të punësuar me kohë të plotë, 13.6 % janë studentë, 12.4 % të vetëpunësuar, 6.6 % punë me kohë të pjesshme dhe një pjesë prej 5.4 % janë në moshë pensioni. Një shpërndarje e tillë e statusit të punësimit, paraqitet e njëjtë, si për vitin 2018 edhe për vitin 2016. Përsa i përket nivelit të arsimimit, 51.9 % e turistëve të intervistuar deklaruan se kanë përfunduar studimet universitare përkundrejt 44 % dhe 53 %, përkatësisht në vitet 2018 dhe 2016. Në dallim me vitin e kaluar, në 2019 kemi një përfaqësim më të lartë të turistëve që kanë përfunduar arsimin e mesëm, 42.5 % krahasuar me 32 % të një viti më parë. Ndërkohë në dallim me studimet e kaluara, në vitin 2019 nuk kemi përfaqësim të turistëve të cilët kanë mbaruar vetëm arsimin fillor.*

Figura 2. Kategorizimi i turistëve sipas statusit të rezidentit, punësimit dhe arsimit 2016, 2018 dhe 2019



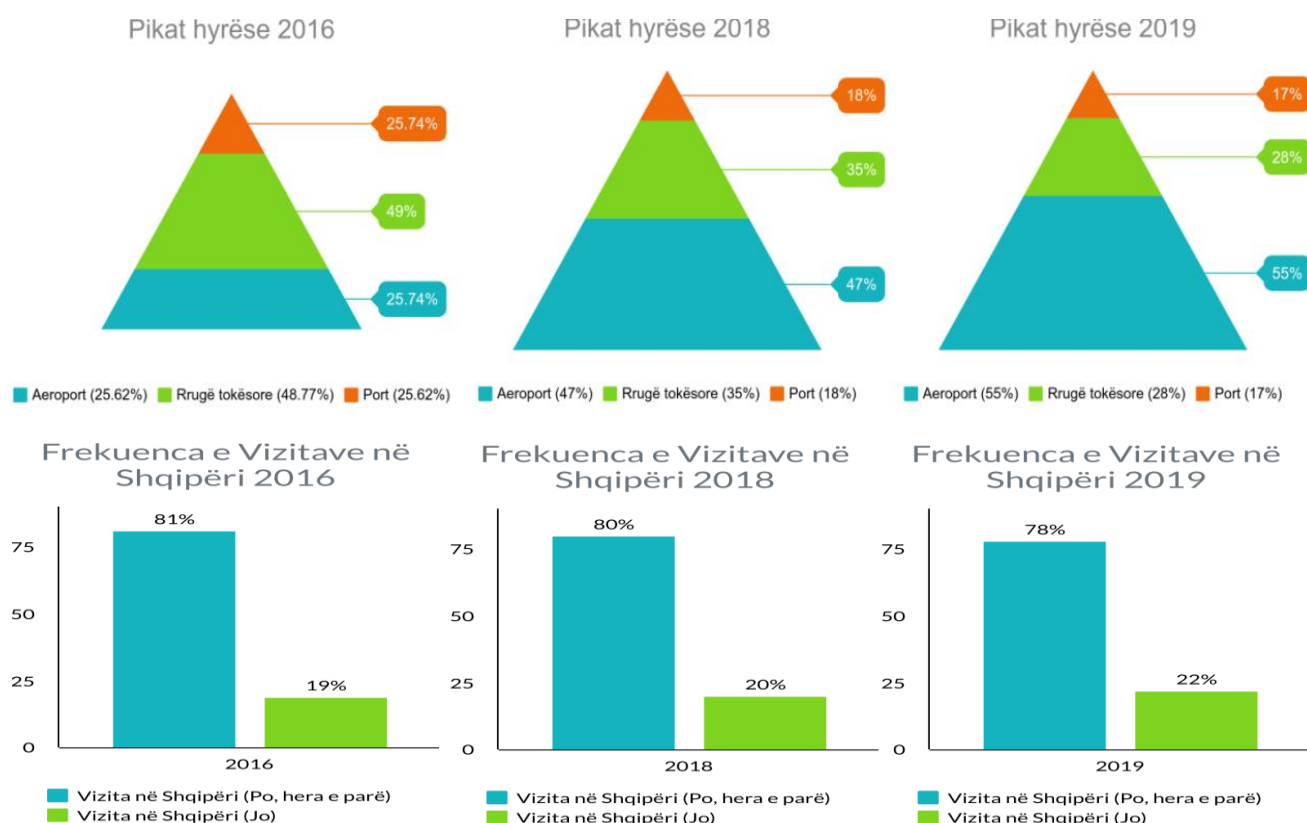
Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

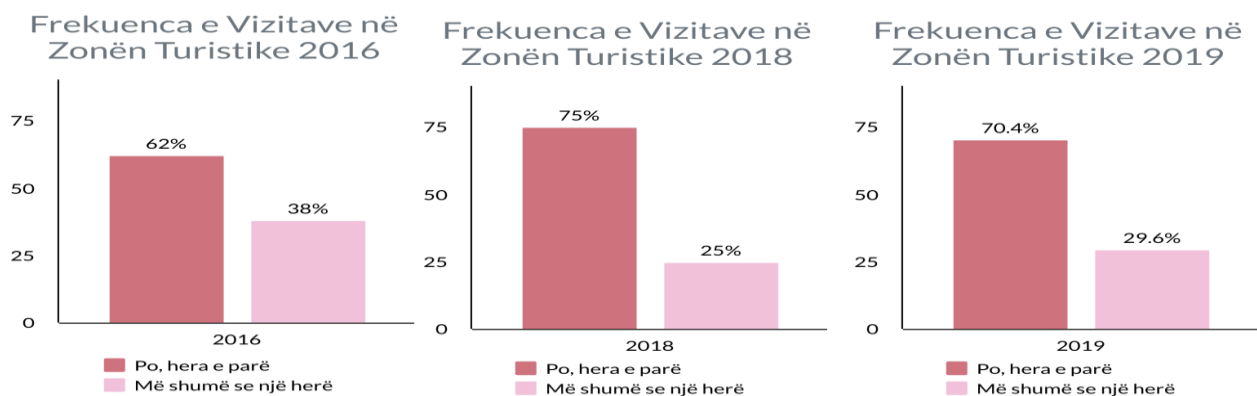
2.2 Hyrja dhe Koha e Qëndrimit

Në vitin 2019, 55 % e turistëve kanë hyrë në territorin shqiptar nëpërmjet aeroportit, krahasuar me vitin 2018 (47 %) dhe me studimin bazë ku vetëm 26 % e turistëve kanë përdorur këtë pikë hyrëse. Mënyra e dytë më e frekuentuar kanë qenë rrugët tokësore, kjo e pranuar nga 28 % e turistëve kundrejt 35 % një vit më parë dhe 49 % tre vite më parë. Në lidhje me rrugët detare, specifikiisht portet e Durrësit, Sarandës dhe Vlorës, kanë qenë më pak të frekuentuara krahasuar edhe me një vit më parë dhe po ashtu tre vite më parë, megjithatë porti i Sarandës ka rezultuar me numër më të madh turistësh.

Duke analizuar frekuencën e vizitave të turistëve të huaj në Shqipëri, jo domosdoshmërisht individët që kanë vizituar Shqipërinë, kanë vizituar edhe zonat turistike. Për këtë arsye, turistët janë pyetur nëse ishte hera e parë që vizitonin Shqipërinë (kjo pyetje ka qenë e vlefshme vetëm për vizitorët që nuk qëndrojnë në Shqipëri) si dhe nëse është hera e parë që vizitonin destinacionin ku janë pyetur (kjo pyetje ka qenë e vlefshme për të gjithë të intervistuarit). Në vitin 2019, 77.9 % e turistëve të intervistuar deklarojnë se vizitonin për herë të parë Shqipërinë, kundrejt 22.1 % të cilët e kishin vizituar edhe më përpara. Ndërkohë në vitin 2018, 80 % e turistëve shprehën se ishte hera e parë që vizitonin Shqipërinë, kundrejt 20 % për të cilët nuk ishte hera e parë. Krahasimisht me dy studimet e kaluara nuk vihen re ndryshime domethënëse, si në rastet kur janë pyetur për Shqipërinë po ashtu edhe për pikat turistike specifikiisht. Këto rezultate tregojnë potencialin e vizitueshmërisë së pikave turistike shqiptare nga turistë të rinj (që vizitojnë Shqipërinë për herë të parë), si dhe tejkrijn mesazhin e rëndësishëm të garantimit të kënaqësisë së tyre me qëllim përsëritjen e eksperiencës në të ardhmen. Rezultatet përmblihen në Figurën 3.

Figura 3. Pikat hyrëse në Shqipëri dhe frekuenca e vizitave 2016 , 2018 dhe 2019





Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Në vitin 2019, pjesa më e madhe e turistëve (57.7 %) deklarojnë se qëndrojnë mesatarisht tetë ditë në Shqipëri. Krahasuar me vitin 2018 dhe 2016 vihet re një ulje e numrit të turistëve, që kanë qëndruar mesatarisht tetë ditë në Shqipëri. Koha e qëndrimit të turistëve në vend, është një tregues shumë i rëndësishëm i potencialit që ka Shqipëria për të ofruar për turistët, në terma aktiviteteve apo shërbimesh. Andaj, një ulje e ndjeshme prej 11 % të këtij numri duhet të shihet me shqetësim si një tregues negativ. Gjithashtu, një ulje e turistëve shihet dhe në kohën e qëndrimit një deri në tre ditë, krahasuar me studimin e vitit 2018 dhe studimin bazë. Ndërsa është rritur ndjeshëm (39.5 %) numri i turistëve që qëndrojnë për një afat ditor 4-7 ditë, krahasimisht me vitet 2018 dhe 2016 ku këto shifra paraqiteshin respektivisht në vlerat 25 % dhe 33 %.

Tabela 1. Shpërndarja e turistëve sipas kohës së qëndrimit 2016, 2018 dhe 2019

Kohëzgjatja e Qëndrimit	2016		2018		2019	
	N	Përqindja	N	Përqindja	N	Përqindja
1-3 ditë	26	5%	102	8%	39	2.8%
4-7 ditë	164	33%	320	25%	553	39.5%
>= 8 ditë	323	62%	879	68%	808	57.7%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Për të patur një pamje më të qartë të gjatësisë së qëndrimit të turistëve në Shqipëri kemi përlllogaritur mesataren e ditëve të qëndrimit në total. Mesatarisht, një turist qëndron 9.16 ditë në Shqipëri, krahasuar me një vit më parë ku një turist qëndronte mesatarisht 12.16 ditë. Duke konsideruar faktin që devijimi standard është relativisht i lartë, sidomos në vitin 2018, duhet të marrim në konsideratë Medianën. Kur krahasojmë të dy medianat vëmë re një ngushtim të diferencës me vetëm 2 ditë. Kjo mbështetet gjithashtu nga analiza e mësipërme e cila thekson se kemi një rënie të turistëve që qëndronin 1-3 ditë apo mbi 8 ditë, por një rritje të konsiderueshme të turistëve që qëndrojnë 4-7 ditë. Një faktor i rëndësishëm në këtë aspekt është situata e paqëndrueshme politike në vend. Turistët, të shqetësuar nga protestat e vazhdueshme në vend priren të shmangin Shqipërinë si destinacion i pushimeve të tyre. Këto të dhëna mbështeten edhe nga Shoqata Shqiptare e Turizmit, e cila deklaron se Shqipëria ka humbur si pasojë e paqëndrueshmërisë politike atë pjesë të turistëve që qëndrojnë 1-3 ditë. Pra, atë pjesë që eksperimenton dhe që tenton të provojë dhe të konfirmojë destinacione të reja pushimesh për të ardhmen.

Tabela 2. Të dhëna përshkruese mbi kohën e qëndrimit 2018 dhe 2019

	N		Mesatare	Median	Devijim Standart	Minimum	Maksimum
	Vlefshme	Mungon					
2018	1260	0	12.16	10.00	7.82	1	65
2019	1260	0	9.16	8.00	4.17	1	25

Burimi: ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Kur flitet për kohëzgjatjen e qëndrimit në destinacionet e përfshira në studim, përlllogaritjet janë bërë duke kombinuar dy pyetje: “Ju lutem më tregoni sa ditë keni qëndruar në këtë destinacion” dhe “Edhe sa ditë të tjera planifikoni të qëndroni në këtë destinacion”. Në vitin 2019, turistët janë më të prirur të qëndrojnë më gjatë në zonat bregdetare si Saranda, në krahasim me vitet 2018 dhe 2016 ku turistët raportojnë se qëndrojnë më shumë në zona si Gjirokastra dhe Berati. Vlen të theksohet se është pakësuar numri i turistëve të cilët qëndrojnë 1-3 ditë dhe është rritur ndjeshëm numri i turistëve që janë të prirur të qëndrojnë 4-7 ditë.

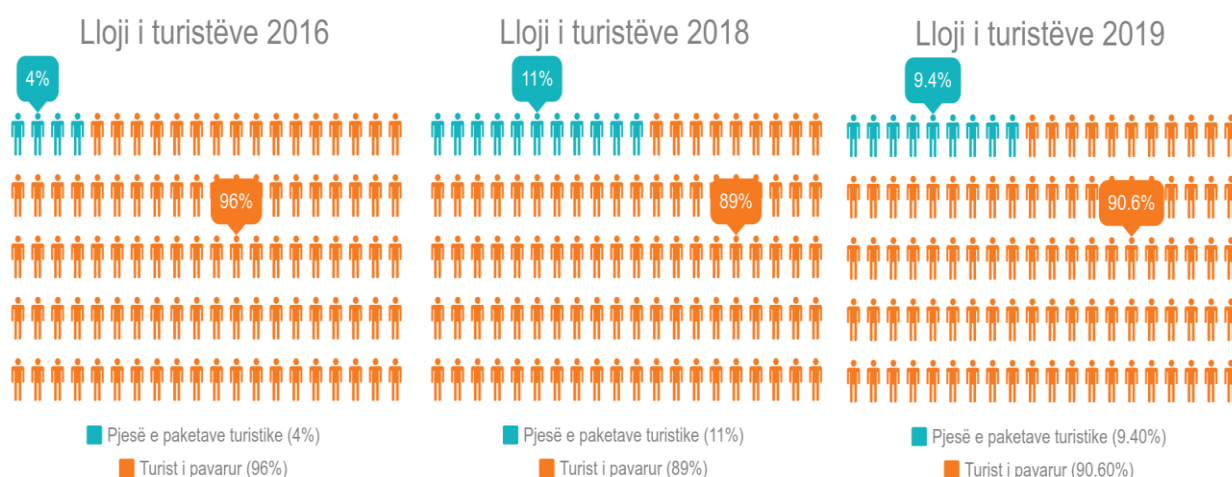
Tabela 3. Koha e qëndrimit sipas destinacionit 2016, 2018 dhe 2019

	Kohëzgjatja e qëndrimit	1-3 ditë	4-7 ditë	>= 8 ditë
2016	Saranda – Shëtitorja	6 (7%)	35 (43%)	41 (50%)
	Gjirokastrë - Kalaja	4 (4%)	24 (24%)	71 (72%)
	Berat - Kalaja	6 (6%)	29 (31%)	60 (63%)
	Përmet - Qendra e qytetit	6 (11%)	9 (16%)	42 (74%)
	Syri i Kaltër	4 (5%)	35 (44%)	40 (51%)
	Porto Palermo	0	32 (37%)	55 (63%)
2018	Saranda - Shëtitorja	21 (15%)	43 (31%)	74 (54%)
	Gjirokastrë - Kalaja	2 (2%)	22 (21%)	101 (77%)
	Berat - Kalaja	7 (5%)	38 (27%)	94 (68%)
	Përmet - Qendra e qytetit	12 (9%)	26 (20%)	95 (71%)
	Syri i Kaltër	13 (9%)	28 (20%)	99 (71%)
	Porto Palermo	1 (1%)	43 (32%)	88 (67%)
2019	Saranda - Shëtitorja	0 (0%)	39 (28%)	101 (72%)
	Gjirokastrë - Kalaja	4 (3%)	82 (58.5%)	54 (38.5%)
	Berat - Kalaja	4 (3%)	87 (62%)	49 (35%)
	Përmet - Qendra e qytetit	9 (6%)	71 (51%)	60 (43%)

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Për vitin 2019, turistët janë pyetur nëse kanë ardhur nëpërmjet një pakete turistike apo në mënyrë të pavarur. 90.6 % e tyre vizitonin Shqipërinë në mënyrë të pavarur kundrejt 9.4 % e turistëve që ishin pjesë e paketave turistike. Krahasuar me vitin 2018, kemi një ulje të numrit të turistëve që vizitojnë Shqipërinë nëpërmjet paketave turistike (nga 11 % në vitin 2018 në 9.4 % në vitin 2019). Kjo ulje tregon për një nevojë për përmirësim të cilësisë dhe vlerës së paketave turistike, gjithashtu ka nevojë të forcohet roli i agjencive turistike në promovimin e turizmit në Shqipëri nëpërmjet paketave turistike.

Figura 4. Lloji i turistëve 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3 Kënaqësia e Turistëve

Rezultatet e vërtetimit me turistët në vitin 2019 tregojnë për një nivel të lartë të kënaqësisë. E shprehur në një vlerësim të përgjithshëm, turistët kanë vlerësuar mesatarisht me 4.05 (nga 5 maksimumi). Nivelin më të lartë të kënaqësisë e ka Saranda (4.48), e pasuar nga Përmeti (4.37) dhe Gjirokastra (4.27). Krahasuar me studimin e vitit 2018 dhe 2016, niveli mesatar i kënaqësisë së përgjithshme, ka pësuar rënie të lehtë, nga 4.22 në vitin 2016, 4.07 në vitin 2018 në 4.05 në vitin 2019. Në terma relative Saranda, Gjirokastra dhe Përmeti shfaqen më mirë, krahasuar me të gjitha destinacionet e tjera ku vihet re një rënie e lehtë e kënaqësisë.

Tabela 4. Vlerësimi i përgjithshëm i kënaqësisë së turistëve sipas destinacionit 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik	2016		2018		2019	
	Mesatare	Nr.	Mesatare	Nr.	Mesatare	Nr.
Saranda – Shëtitorja	4.11	130	3.89	140	4.48	140
Gjirokastër – Kalaja	4.26	130	4.06	140	4.27	140
Berat – Kalaja	4.32	130	4.48	140	4.19	140
Përmet – Qendra e Qytetit	4.41	130	4.29	140	4.37	140
Syri i Kaltër – Burimi	4.02	131	4.11	140	3.80	140
Porto Palermo – Kalaja	4.22	130	3.93	140	3.91	140
Zvërnec - Hyrja e Kishës			3.69	140	3.53	140
Orik - Qyteti antik			3.86	140	3.69	140
Benja- Ujërat Termale			4.27	140	4.16	140
Totali	4.22	781	4.07	1260	4.05	1260

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Një ndarje e nivelit të përgjithshëm të kënaqësisë sipas gjinisë për vitin 2019, tregon se në destinacionet me vlerësimin më të lartë (Saranda dhe Gjirokastra) dhe destinacionet e tjera, femrat shprehen relativisht më të kënaqura se meshkujt, ndërkohë në Përmet dhe në Syri i Kaltër janë meshkujt që shprehen më të kënaqur. E krahasuar me studimin e vitit 2018, rezultatet tregojnë se destinacioni i Sarandës (kënaqësia e turistëve është rritur nga 3.89 në 4.48) Gjirokastrës (kënaqësia e turistëve është rritur nga 4.06 në 4.27) dhe Përmetit (kënaqësia e turistëve është rritur nga 4.29 në 4.37) ka pësuar një rritje të kënaqësisë të gjinisë femërore dhe mashkullore. Ndërsa, në destinacionet

e tjera vihet re një rënie e lehtë për të dyja gjinitë. Në rast se do të analizojme trendin për të dyja gjinitë me vitin e kaluar, situata paraqitet pothuajse e njëjtë ku janë femrat të cilat shprehen se janë më të kënaqura se meshkujt. Më shumë detaje janë paraqitur në Tabelën 5.

Tabela 5. Vlerësim i përgjithshëm i kënaqësisë së turistëve sipas gjinisë 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik		2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	Femra	4.06	3.93	4.5
	Meshkuj	4.14	3.84	4.43
	Totali	4.11	3.89	4.48
Gjirokastrë- Kalaja	Femra	4.28	4.10	4.32
	Meshkuj	4.25	4.01	4.22
	Totali	4.26	4.06	4.27
Berat- Kalaja	Femra	4.34	4.45	4.28
	Meshkuj	4.30	4.52	4.10
	Totali	4.32	4.48	4.18
Përmet - Qendra e Qytetit	Femra	4.42	4.24	4.31
	Meshkuj	4.39	4.34	4.42
	Totali	4.41	4.29	4.37
Syri i Kaltër – Burimi	Femra	3.97	4.13	3.72
	Meshkuj	4.03	4.09	3.86
	Totali	4.02	4.11	3.80
Porto Palermo - Kalaja	Femra	4.3	4.02	3.96
	Meshkuj	4.17	3.87	3.87
	Totali	4.22	3.93	3.91
Totali	Femra	4.26	4.17	4.18
	Meshkuj	4.19	4.14	4.15

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.1 Diversiteti i Aktiviteteve në Destinacionet Turistike

Për të vlerësuar eksperiencën e turistëve për çdo aktivitet të provuar, ata janë pyetur për të bërë një vlerësim të cilësisë së eksperiencës me shkallë ku 1 nënkupton cilësi shumë e dobët dhe 5 nënkupton cilësi e shkëlqyer. Bazuar në rezultatet e të treja studimeve, tabela e mëposhtme përmbledh kënaqësinë e turistëve mbi aktivitetet në destinacionet përkatëse, të ndara në tre kategori: 1) Kënaqësia është ulur ndjeshëm; 2) Kënaqësia e njëjtë/ ulur pak; 3) Kënaqësia është rritur. Në Porto Palermo, Syri i Kaltër, Zvërnec, Orik dhe Benja, nuk ka aktivitete, për të cilat është rritur kënaqësia e turistëve. Ky rezultat është për arsye se projekti në këto zona ende nuk ka filluar/ apo nuk ka përfunduar. Ndërkohë në Sarandë, Gjirokastrë, Berat dhe Permet, ka më shumë aktivitete për të cilat turistët ndihen të kënaqur.

Tabela 6. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni Turistik	Ulur Ndjeshëm	Pothuajse e njëjtë/Ulur Pak	Kënaqësia e Rritur
Saranda- Shëtitorja	Marshimi	Performanca Muzikore Kuzhina Vendase Bare	Kishat Plazhet Feja Fshatrat Parqet Natyrore
Gjirokastër- Kalaja	Plazhet Feja Marshimi Kuzhina Vendase	Performanca Muzikore Kishat	Fshatrat Parqet Natyrore Bare
Berat- Kalaja	Performanca Muzikore Religion Kuzhina Vendase	Plazhet Bare	Kishat Fshatrat Parqet Natyrore Marshimi
Përmet - Qendra e Qytetit	Feja	Performanca Muzikore Marshimi	Kishat Plazhet Fshatrat Parqet Natyrore Kuzhina Vendase Bare
Syri i Kaltër – Burimi	Kishat Parqet Natyrore Bare	Performanca Muzikore Feja Fshatrat Marshimi Kuzhina Vendase	Plazhet
Porto Palermo - Kalaja	Kishat Plazhet Performanca Muzikore Feja Marshimi Kuzhina Vendase Bare	Fshatrat Parqet Natyrore	
Zvërnec - Hyrja e Kishës	Feja Fshatrat Marshimi Kuzhina Vendase Bare	Kishat Plazhet Performanca Muzikore Parqet Natyrore	
Orik - Qyteti antik	Feja Fshatrat	Kishat Performanca Muzikore Parqet Natyrore Marshimi Kuzhina Vendase Bare	Plazhet
Benja- Ujërat Termale	Kuzhina Vendase	Kishat Plazhet Performanca Muzikore Feja Parqet Natyrore Marshimi Bare	Fshatrat

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 7 tregon rezultatet, ku në përgjithësi turistët kanë mbetur shumë të kënaqur. Nivelet më të larta të kënaqësisë rezultojnë për aktivitetete eksplorimit të parqeve natyrore (vlerësim maksimal nga turistët e intervistuar në Shëtitoren e Sarandës me mesatare = 4.88), për ata që kanë marrë pjesë në eksplorimin e kishave (turistë të intervistuar në Shëtitoren e Sarandës me një mesatare = 4.49) dhe ata që kanë shijuar kuzhinën vendase (turistë të intervistuar në Përmet me mesatare =

4.53). Krahasuar me studimin e vitit 2018, vlerësimi i turistëve në termat e kënaqësisë ka pësuar një rënie të lehtë. Në 2019, eksplorimi i parqeve natyrore (4.38) mbetet aktiviteti për të cilin turistët shprehin kënaqësinë më të lartë ndjekur nga vizita e kishave (4.23) dhe shijimi i gastronomisë (4.11). Ndërkohë, në vitin 2018 aktivitetet të cilat turistët shprehin kënaqësi më të lartë janë: eksplorimi i parqeve natyrore, marshimi dhe pjesëmarrja në aktivitete fetare. Rënia e lehtë e mesatares së kënaqësisë së turistëve në pothuajse të gjitha aktivitetet (përveç frekuentimit të kishave dhe vizitës së fshatrave) tregon një paqëndrueshmëri të cilësive turistike në destinacionet përkatëse. Krahasimisht me të gjitha aktivitetet e tjera, aktivitetet me karakter fetar (kryesisht në zonën e Syrit të Kaltër dhe Orikut) dhe me performanca muzikore (kryesisht në zonën e Zvërnecit dhe Syri i Kaltër) janë më pak të vlerësuara në studimin e viti 2019. Ndërkohë në vitin 2018, ishte cilësia e fshatrave, bareve, plazhet, si dhe kishat që vlerësoheshin më pak relativisht me aktivitetet e tjera.

Një rezultat i tillë kërkon një vëmendje të veçantë, në eksplorimin më të thellë të shkaqeve të këtij niveli të ulët të kënaqësisë ndaj aktiviteteve me karakter fetar, muzikor dhe cilësinë e plazheve, ndërkohë rekomandohet ndërmarrja e politikave efektive për përmirësimin e situatës.

Tabela 7. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik		Kishat			Plazhet			Performanca muzikore		
		2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Saranda – Shëtitëria	Mesatarja	4.54	4.37	4.49	3.89	3.97	4.18	4.28	4.68	4.33
Gjirokastrë – Kalaja	Mesatarja	4.01	4.51	4.44	3.87	4.48	4.16	3.85	4.44	4.39
Berat – Kalaja	Mesatarja	4.26	4.17	4.34	3.89	4.16	4.11	4.29	4.45	4.00
Përmet – Qendra e Qytetit	Mesatarja	4.22	4.21	4.44	4.15	4.00	4.46	4.72	4.23	4.20
Syri i Kaltër – Burimi	Mesatarja	3.97	4.12	3.93	4.05	3.47	4.25	4.10	4.17	3.80
Porto Palermo – Kalaja	Mesatarja	4.47	4.51	3.78	4.44	4.70	4.34	4.10	4.46	4.10
Zvërnec – Hyrja e Kishës	Mesatarja		3.79	3.66		4.14	4.08		3.95	3.74
Orik – Qyteti i Vjetër	Mesatarja		4.09	3.88		4.19	4.26		4.19	3.82
Benja – Ujërat Termale	Mesatarja		4.15	4.26		4.43	4.31		4.29	3.92
Totali	Mesatarja	4.24	4.19	4.23	4.07	4.15	3.90	4.20	4.25	3.82

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 8. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik		Feja			Fshatrat		
		2016	2018	2019	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitëria	Mesatarja	4.00	4.48	4.86	4.48	3.24	4.41
Gjirokastrë- Kalaja	Mesatarja	4.20	4.20	3.79	4.03	3.92	4.36
Berat- Kalaja	Mesatarja	4.34	4.50	4.14	3.95	3.73	4.16
Përmet - Qendra e Qytetit	Mesatarja	4.46	4.75	4.14	4.13	4.11	4.48
Syri i Kaltër – Burimi	Mesatarja	4.41	3.83	3.65	4.01	3.86	3.84
Porto Palermo - Kalaja	Mesatarja	4.00	5.00	3.83	4.35	3.93	3.92
Zvërnec – Hyrja e Kishës	Mesatarja		3.95	3.64		3.84	3.45
Orik - Qyteti i Vjetër	Mesatarja		4.19	3.77		4.04	3.78
Benja- Ujërat Termale	Mesatarja		4.60	4.56		3.93	4.31
Totali	Mesatarja	4.33	4.31	3.82	4.17	3.87	4.02

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 9. Aktivitetet e realizuara dhe vlerësimi i cilësisë së eksperiencave 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik		Parqet Natyrore			Marshimi			Gastronomia vendase			Baret		
		2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	Mesatarja	4.54	4.31	4.88	4.75	4.88	4.00	4.05	4.20	4.10	4.13	4.43	4.40
Gjirokastrë- kalaja	Mesatarja	4.33	4.43	4.66	4.30	4.35	4.1	4.19	4.56	4.02	3.86	3.77	4.26
Berat- Kalaja	Mesatarja	4.19	4.33	4.41	4.02	4.25	4.29	4.35	4.55	4.25	4.01	4.26	4.2
Përmet - Qendra e Qytetit	Mesatarja	4.20	4.32	4.40	4.30	4.34	4.32	4.68	4.29	4.53	4.11	4.04	4.34
Syri i Kaltër – Burimi	Mesatarja	4.37	4.46	4.31	4.00	4.23	4.12	4.27	4.19	4.07	4.17	4.17	3.95
Porto Palermo – Kalaja	Mesatarja	4.48	4.69	4.44	4.42	4.48	3.88	4.05	4.22	4.05	3.75	4.03	4.01
Zvërnec - Hyrja e Kishës	Mesatarja		4.32	4.17		4.23	3.59		4.02	3.78		4.21	3.83
Orik - Qyteti Antik	Mesatarja		4.54	4.34		4.38	4.15		4.17	4.14		4.33	3.98
Benja- Ujërat Termale	Mesatarja		4.55	4.37		4.40	4.17		4.36	4.16		4.17	4.07
Totali	Mesatarja	4.35	4.42	4.38	4.19	4.35	4.10	4.26	4.28	4.11	4.00	4.13	4.08

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Një vlerësim i disagreguar i kënaqësisë së turistit sipas gjinisë, paraqitet në tabelën e mëposhtme. Sipas rezultateve të vrojtimit në vitin 2019, nuk vërehen ndryshime të ndjeshme midis turistëve meshkuj dhe femra përsa i përket kënaqësisë së deklaruar, ndonëse femrat shprehen lehtësisht më të kënaqura se meshkujt. Krahasuar me studimet e viteve 2018 dhe 2016, vihet re i njëjti trend i shprehjes së kënaqësisë ndërmjet meshkujve dhe femrave.

Tabela 10. Mesataret e disagreguara (për të gjitha bashkitë/zonat turistike) për aktivitetet turistike 2016, 2018 dhe 2019

	Kishat			Plazhet			Performanca muzikore			Feja		
	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Gjinia	4.27	4.16	4.23	4.102	4.13	3.84	4.35	4.11	3.81	4.25	4.33	3.81
Femra	4.27	4.16	4.23	4.102	4.13	3.84	4.35	4.11	3.81	4.25	4.33	3.81
Meshkuj	4.21	4.22	4.23	4.05	4.17	3.94	4.10	4.41	3.83	4.42	4.36	3.84
Totali	4.24	4.19	4.23	4.07	4.15	3.90	4.20	4.43	3.82	4.33	4.31	3.82

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 11. Mesataret e disagreguara (për të gjitha bashkitë/zonat turistike) për aktivitetet turistike 2016, 2018 dhe 2019

Gjinia	Fshatrat			Parqet Natyrore			Marshimi			Gastronomia vendase			Baret		
	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Femra	4.23	3.95	4.07	4.38	4.43	4.38	4.06	4.31	4.03	4.38	4.29	4.09	4.08	4.14	4.08
Meshkuj	4.13	3.79	3.94	4.33	4.42	4.39	4.29	4.38	4.21	4.18	4.27	4.13	3.94	4.13	4.08
Totali	4.17	3.87	4.02	4.35	4.42	4.38	4.19	4.35	4.10	4.26	4.28	4.11	4.00	4.13	4.08

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.2 Cilësia e Produkteve, Shërbimeve dhe Mikëpritja

2.3.2.1 Shërbimet doganore dhe të imigracionit në pikat hyrëse

Për të patur një vlerësim të plotë dhe gjithëpërfshirës së të gjithë aspekteve të eksperiencës së turistit në destinacionet përkatëse, ky i fundit është pyetur për të dhënë vlerësimin e tij mbi një listë të caktuar, me shkallë vlerësimi nga 1 (shumë keq) në 4 (shumë mirë). Tabelat e mëposhtme japin në mënyrë të përmbledhur vlerësimin për të gjitha aspektet, duke përfshirë edhe infrastrukturën.

Në vitin 2019, vihet re një rënie e lehtë e kënaqësisë turistike në disa aspekte të qëndrimit në Shqipëri krahasuar me vitin 2018. Ndërkohë, cilësia e shërbimeve doganore (3.10) dhe përshtatshmëria e pikave hyrëse (3.10) kanë pësuar rritje të ndjeshme krahasuar me vitin 2018.

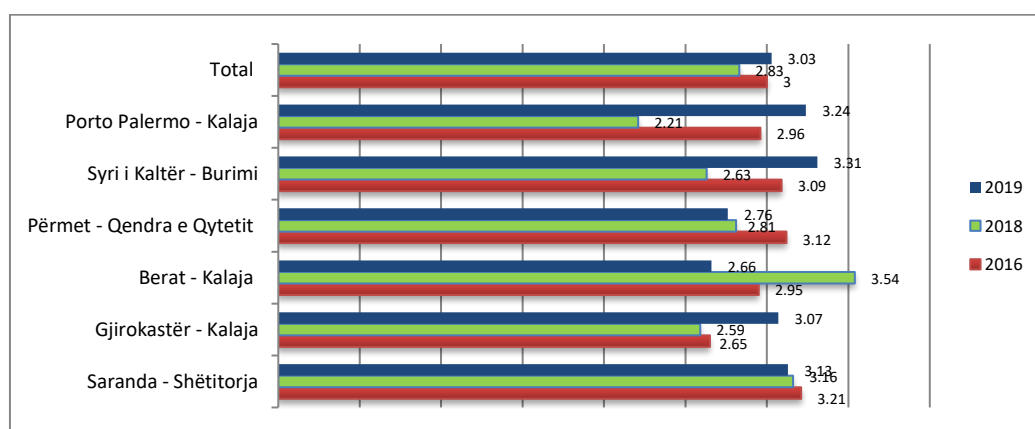
Tabela 12. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Shërbimet doganore dhe te imigracionit në pikat hyrëse			Përshtatshmëria e pikave hyrëse		
	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.21	3.16	3.13	3.22	3.21	3.24
Gjirokastrë- kalaja	2.65	2.59	3.07	2.66	2.79	3.16
Berat- Kalaja	2.95	3.54	2.66	2.97	3.53	2.76
Përmet - Qendra e Qytetit	3.12	2.81	2.76	3.08	2.75	2.75
Syri i Kaltër – Burimi	3.09	2.63	3.31	2.97	2.49	3.28
Porto Palermo – Kalaja	2.96	2.21	3.24	3.05	2.39	3.21
Zvërnec - Hyrja e Kishës	2.97	2.95	3.24	2.98	2.93	3.17
Orik - Qyteti Antik		3.04	3.37		3.01	3.29
Benja- Ujërat Termale		2.90	3.06		2.82	3.06
Totali	2.99	2.83	3.06	2.99	2.86	3.10

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Grafiku i mëposhtëm paraqet vlerësimin e turistëve mbi cilësinë e shërbimit të pikave hyrëse në Shqipëri në vitin 2019, krahasimisht me vitin 2018 dhe studimin bazë në vitin 2016.¹¹ Vlerësimi është bërë sipas shkallëve 1 (shumë keq) deri në 4 (shumë mirë). Në terma të përgjithshëm, vihet re një rritje të kënaqësisë ndaj cilësisë së shërbimit (nga vlerësimi mesatar 2.84 në 3.02) në pikat hyrëse në Shqipëri, krahasuar me një vit më parë. Turistët e intervistuar në Porto Palermo dhe Syri i Kaltër shprehen më të kënaqur krahasuar me destinacionet e tjera të përfshira në projekt. Duke bërë një vlerësim kritik të situatës, rezultatet sinjalizojnë për një përmirësim të një sërë aspekteve që lidhen me cilësinë e shërbimit në pikat kufitare, duke nisur që nga koha e shërbimit, mënyra e komunikimit, etj. Analiza e të dhënave dhe krahasimi me studimin bazë për çdo aspekt të qëndrimit paraqitet më poshtë, duke marrë në konsideratë vetëm destinacionet e vitit 2018 dhe studimit bazë.

Figura 5. Shërbimet doganore dhe të imigracionit në pikat hyrëse 2016, 2018 dhe 2019¹²



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

¹¹ Të gjitha vlerësimet relative në grafiket e mëposhtëm, kanë ekskluduar Orkun dhe Benjen në analizë, me qëllim rrillogaritjen e një mesatareje të përgjithshme për ato destinacione që kanë qenë pjesë e studimit që prej vitit 2016.

¹² Mesataret për vitet 2018 dhe 2019 janë përllogaritur duke konsideruar vetëm 6 zonat për të ruajtur krahasueshmërinë me vitin 2016.

2.3.2.2 Siguria Personale dhe Miqësia e njerëzve

Siguria Personale është më pak e vlerësuar në Berat (2.69) dhe Përmet (2.89), ndërkohë perceptim i lartë i sigurisë është shprehur në zonat e Syrit të Kaltër (3.25) dhe Zvërnec (3.24). Krahasuar me vitin 2018, ka ndryshime të dukshme në perceptimin e turistëve mbi sigurinë personale, me një ulje prej 30 % dhe 16 % në Berat dhe Gjirokastrë.

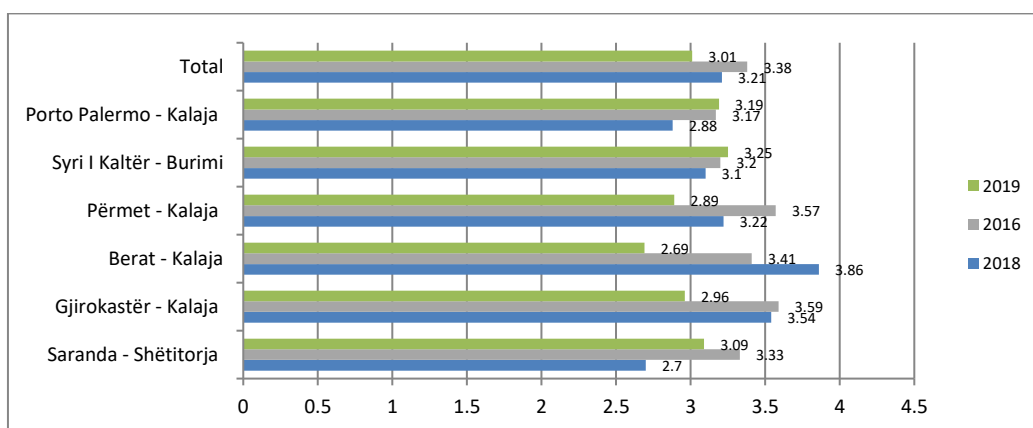
Tabela 13. Vlerësimi i sigurisë personale, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Siguria Personale		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.33	2.70	3.09
Gjirokastrë- kalaja	3.59	3.54	2.96
Berat- Kalaja	3.41	3.86	2.69
Përmet - Qendra e Qytetit	3.57	3.22	2.89
Syri i Kaltër – Burimi	3.20	3.10	3.25
Porto Palermo – Kalaja	3.17	2.88	3.19
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.38	3.22	3.24
Orik - Qyteti Antik		3.20	3.21
Benja- Ujërat Termale		3.20	3.1
Totali	3.38	3.20	3.05

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Siguria personale ka pësuar një ndryshim të rëndësishëm dhe tani është një element aktiv i turizmit, një domosdoshmëri për të vepruar për të mbrojtur turistët, sendet e tyre, si dhe të gjithë reputacionin e industrisë.¹³ Nga vlerësimi i përgjithshëm mbi sigurinë personale vihet re një ulje e lehtë (nga 3.21 në 3.01) krahasuar me një vit më parë. Një ulje e sigurisë personale krahasuar me studimin e vitit 2018 vihet re në destinacionet e Përmetit, Beratit dhe Gjirokastrës. Ky rezultat kërkon një analizë më të thelluar për të kuptuar në mënyrë më specifike dimensionet e sigurisë personale të turistit me qëllim ekzaminimin e shkaqeve dhe trajtimin e tyre.

Figura 6. Siguria personale 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Për të kuptuar sjelljen sipas statusit të turistit, tabela e mëposhtme pasqyron mendimet e turistëve kombëtarë dhe ndërkombëtarë mbi çështjen e sigurisë personale. Për vitin 2019, 33.3 % e turistëve vendas pranojnë se siguria personale e tyre është shumë keq/ keq kundrejt vetëm 21.1 % të turistëve ndërkombëtarë. Në studimin e vitit 2018 vihet re se 40 % e turistëve vendas pranojnë se siguria personale e tyre është shumë keq/ keq kundrejt 17 % e turistëve ndërkombëtarë. Pra, turistët

¹³ Safety and security in the age of global tourism - István Kővári – Krisztina Zimányi

vendas ndihen më të pasigurtë krahasuar me ato ndërkombëtarë. Një rezultat i tillë mund të vijë edhe si pasojë e njohjes së mirë të situatës së brendshme nga turistët vendas.

Tabela 14. Siguria personale, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	1.20%	3.30%	57.50%	38.10%	8.10%	31.90%	32.60%	27.40%	4.6%	28.7%	42.3%	24.3%
Ndërkombëtar	1.00%	3.60%	48.00%	47.40%	2.90%	14.20%	30.80%	52.10%	1.2%	19.9%	38.3%	40.6%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 15 paraqet një rezultat të përmbledhur të Tabelës 14. Edhe në vitin 2019 vijon rritja e turistëve ndërkombëtar, që vlerësoan me shumë keq/ keq sigurinë personale në Shqipëri. Në vitin 2018, vetëm 17.10 % e turistëve ndërkombëtar shprehën një vlerësim shumë keq/ keq për sigurinë personale, ndërsa në vitin 2019 kjo u pranua nga 21.1 % e të intervistuarve.

Tabela 15. Siguria personale, e disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mire
Vendas	4.50%	95.60%	40.00%	60.00%	33.3%	66.7%
Ndërkombëtar	4.60%	95.40%	17.10%	82.90%	21.1%	78.9%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Miqësia e njerëzve në Shqipëri mbetet e mirë vlerësuar nga turistët. Gjithsesi, krahasuar me vitin 2018 dhe 2016, ky indikator është ulur me 14 %. Miqësia e njerëzve është vlerësuar më ulët nga turistët e intervistuar në Sarandë dhe në Berat.

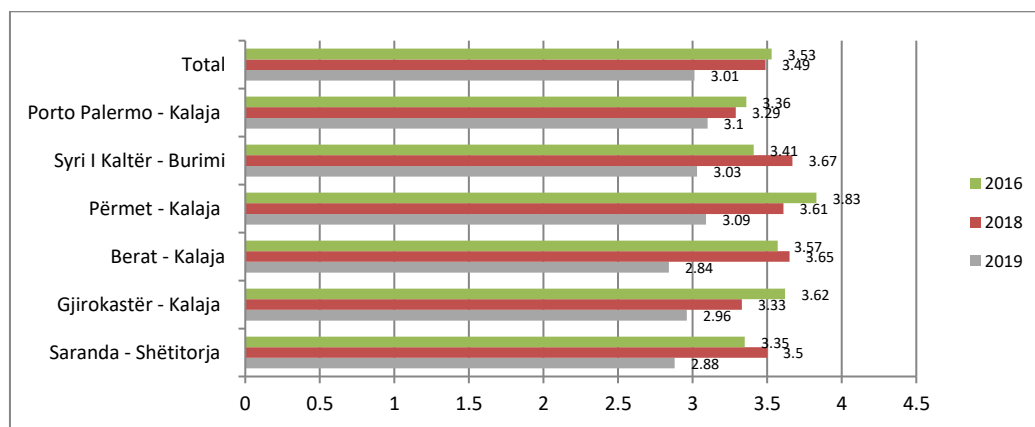
Tabela 16. Vlerësimi i mikpritjes së njerëzve, duke marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Mikëpritja/Miqësia e njerëzve		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.35	3.50	2.88
Gjirokastër- kalaja	3.62	3.33	2.96
Berat- Kalaja	3.57	3.65	2.84
Përmet - Qendra e Qytetit	3.83	3.61	3.09
Syri i Kaltër – Burimi	3.41	3.67	3.03
Porto Palermo – Kalaja	3.36	3.29	3.1
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.53	3.35	2.94
Orik - Qyteti Antik		3.45	2.88
Benja- Ujërat Termale		3.54	3.15
Totali	2.99	3.50	3.01

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Sipas intervistave të turistëve në destinacionet përkatëse mikëpritja dhe miqësia e njerëzve është ulur krahasuar me një vit më parë (nga 3.50 në 3.01). Turistët e intervistuar në zonën e Sarandës janë shprehur më të pakënaqur në lidhje me miqësinë e njerëzve, krahasuar me destinacionet e tjera.

Figura 7. Miqësia e njerëzve 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

E disagreguar sipas statusit të turistit për vitin 2019, pjesa më e madhe e ndërkombëtarëve shprehen më të kënaqur se turistët vendas (74.6 % e turistëve ndërkombëtarë pranojnë se miqësia e njerëzve është shumë e mirë/ mirë kundrejt 67.5 % të turistëve vendas).

Tabela 17. Miqësia e njerëzve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	1.80%	2.50%	46.50%	49.30%	2.90%	17.10%	32.10%	47.90%	2.5%	30.0%	38.1%	29.5%
Ndërkombëtar	0.40%	3.20%	33.70%	62.70%	2.30%	7.30%	23.90%	66.60%	1.2%	24.2%	42.1%	32.4%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Në përgjithësi, kënaqësia e përgjithshme e turistëve ndaj miqësisë së shqiptarëve, ka pësuar një rënie. Çfarë duhet theksuar si një shqetësim, janë rezultatet e disagreguara sipas statusit të turistëve. Ka një rritje prej 12.5 % të turistëve vendas, që perceptojnë dashamirësinë e popullit shqiptar si shumë keq/ keq krahasuar me vitin 2018, ndërsa ka një rritje prej 16 % në përqindjen e turistëve ndërkombëtarë që perceptojnë dashamirësinë e njerëzve në vitin 2019 si shumë keq/ keq krahasuar me vitin 2018.

Tabela 18. Miqësia e njerëzve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	4.30%	95.80%	20.00%	80.00%	32.5%	67.5%
Ndërkombëtarë	3.60%	96.40%	9.60%	90.50%	25.6%	74.6%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.2.3 Kuzhina/ Pijet Tradicionale, Cilësia e Restoranteve dhe Njohja e Gjuhës së Huaj

Ushqimi tradicional në Shqipëri vlerësohet mbi normën mesatare (3.10). Turistët kanë shprehur nivelin më të lartë të kënaqësisë në Gjirokastrë dhe kjo është rritur me 10 % në krahasim me vitin 2018. Turistët e intervistuar në zonën e Zvërnecit, Orikut dhe Beratit e kanë vlerësuar ushqimin tradicional në një nivel më të ulët krahasuar me vitin 2018.

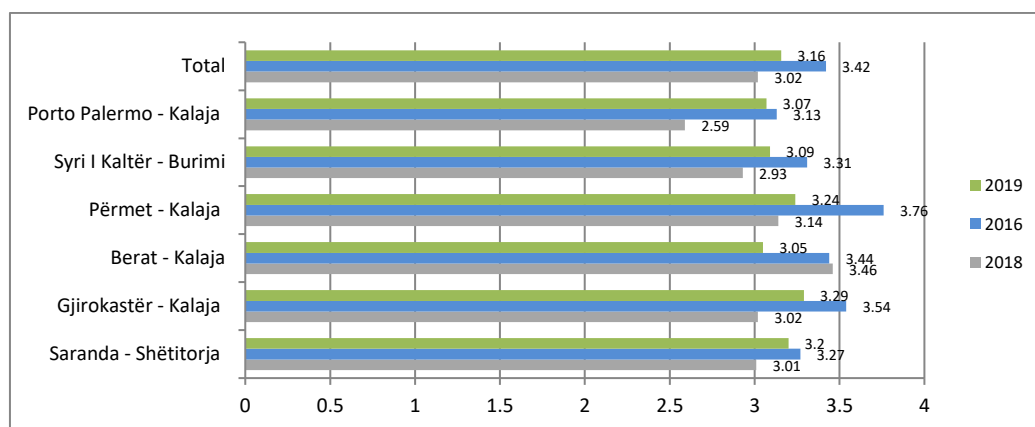
Kuzhina vendase ka një rritje të lehtë në vlerësim nga turistët e intervistuar, krahasuar me vitin 2018. Më pak të kënaqur shfaqen turistët, që janë intervistuar në Berat, Porto Palermo dhe Syrin e Kaltër. Duhet shënuar se perceptimi i turistëve mbi gastronominë shqiptare, mund të lidhet ngushtësisht me vlerën monetare të paguar, e cila në raste të caktuara nuk shkojnë në të njëjtën linjë (turistët paguajnë më tepër krahasimisht me vlerën e kuzhinës që provojnë).

Tabela 19. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Kuzhina/Pijet Vendase		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.27	3.01	3.20
Gjirokastër- kalaja	3.54	3.02	3.29
Berat- Kalaja	3.44	3.46	3.05
Përmet - Qendra e Qytetit	3.76	3.14	3.24
Syri i Kaltër – Burimi	3.31	2.93	3.09
Porto Palermo – Kalaja	3.13	2.59	3.07
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.41	3.07	2.84
Orik - Qyteti Antik		3.18	2.94
Benja- Ujërat Termale		3.13	3.24
Totali	3.42	3.05	3.10

Source: Database 2016; ACER, Study 2018 Year I; Study 2019 Year II

Figura 8. Kuzhina/ Pijet Vendase 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

E disagreguar sipas statusit të turistit, për vitin 2019 rezultojnë që ndërkombëtarët janë më të kënaqur se turistët vendas. Kjo vjen si rezultat edhe i përballjes me shije të reja të paprovuara më parë nga turistët e huaj. Sidoqoftë, krahasuar me vitin 2018 ka një ulje të përqindjes së turistëve vendas, që mendojnë se kuzhina/ pijet kombëtare janë shumë keq/ keq (nga 41 % në 23.8 %). E njëjta gjë mbetet e vërtetë edhe për turistët ndërkombëtarë (nga 21 % në 19.7 %).

Tabela 20. Kuzhina vendase/pijet, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	1%	3%	49%	48%	7%	34%	33%	26%	3.9%	19.9%	42.3%	33.9%
Ndërkombëtar	1%	2%	50%	46%	2.0%	19%	45%	34%	1.7%	18.0%	45.1%	35.2%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

Tabela 21. Kuzhina vendase/pijet, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	4%	97%	41%	59%	23.8%	76.8%
Ndërkombëtarë	3%	96%	21%	79%	19.7%	80.3%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Në studimin e vitit 2019, cilësia e restoranteve në përgjithësi është rritur krahasuar me një vit më parë. Megjithatë, në vlerë të disagreguar vihet re një ulje e cilësisë në zonën e Beratit dhe Orikut. Oriku ka nivelin më të ulët të cilësisë së restoranteve (2.88), ndërkohë dy destinacione të tjera me nivel nën 3 (maksimumi është 4) janë Syri i Kaltër dhe Zvërneci. Këto rezultate duhet të shërbejnë si mesazh për autoritetet shtetërore (Inspektorati i Higjienës, Autoriteti i Kontrollit të Ushqimit, etj), për të rritur mbikëqyrjen e tyre ndaj restoranteve shqiptare. Syri i Kaltër, Zvërnec dhe Orik kanë dhe shkallën më të ulët të cilësisë së banesave, krahasuar me destinacionet e tjera në studimin e vitit 2019.

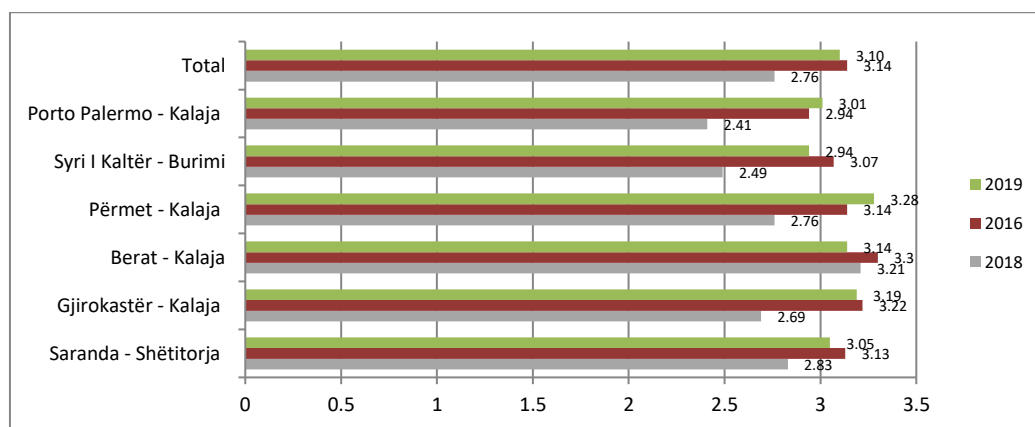
Tabela 22. Assessment of aspects of stay, considering all destinations in Southern Albania

Destinacioni turistik	Cilësia e restorantëve		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.13	2.83	3.05
Gjirokastër- kalaja	3.22	2.69	3.19
Berat- Kalaja	3.30	3.21	3.14
Përmet - Qendra e Qytetit	3.14	2.76	3.28
Syri i Kaltër – Burimi	3.07	2.49	2.94
Porto Palermo – Kalaja	2.94	2.41	3.01
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.13	2.96	2.91
Orik - Qyteti Antik		3.22	2.88
Benja- Ujërat Termale		2.79	3.11
Totali	3.13	2.79	3.06

Source: Database 2016; ACER, Study 2018 Year I; Study 2019 Year II

Turistët kanë vlerësuar me një mesatare prej 3.10 (nga 4) cilësinë e restoranteve në destinacionet turistike dhe dukshëm shprehen më të kënaqur krahasuar me një vit më parë. Vlerësimet më të ulëta vijnë nga turistët e intervistuar në Syrin e Kaltër, Porto Palermo dhe Sarandë.

Figura 9. Cilësia e restoranteve 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Edhe për këtë aspekt, turistët vendas shprehen më të pakënaqur krahasuar me turistët ndërkombëtarë. Për vitin 2019, 22.6 % e turistëve vendas shprehen se cilësia e restoranteve është shumë keq/ keq krahasuar me 20.6 % të turistëve ndërkombëtarë, që kanë një mendim të tillë. Duhet theksuar se ka një ulje të pjesës së turistëve, që shprehen negativisht për cilësinë e restoranteve, krahasuar me një vit më parë.

Tabela 23. Cilësia e restoranteve, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018			2019					
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	1.90%	12.70%	64.60%	20.90%	10.90%	40.10%	38.70%	10.20%	2.6%	22.0%	51.1%	24.2%
Ndërkombëtar	1.60%	4.10%	68.10%	26.10%	5.10%	26.50%	47.40%	21.00%	0.7%	19.9%	45.1%	34.2%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 24. Cilësia e restoranteve e grupuar, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	15%	86%	51%	49%	22.6%	77.4%
Ndërkombëtarë	6%	94%	32%	68%	20.6%	79.4%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Cilësia e shërbimeve në restorante dhe hotele është rritur (nga 2.78 në 3.10) krahasuar me studimin e vitit 2018. Gjithashtu, turistët u pyetën për cilësinë e guidave në Shqipëri. Për këtë aspekt turistët u shprehën në një nivel mesatar të kënaqësisë dhe kjo normë është rritur krahasuar me një vit më parë (nga 2.47 në 2.64). Kur bëhet fjalë për njohjen e gjuhëve të huaja nga personeli i shërbimit, shkalla e kënaqësisë mbetet në nivele pak a shumë të njëjta (nga 2.56 në studimin e vitit 2018 në 2.89 në studimin e vitit 2019).

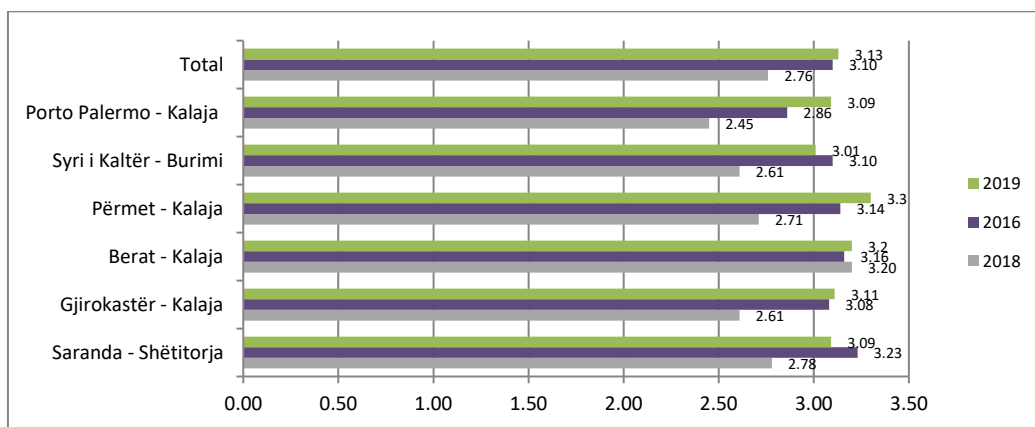
Tabela 25. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Cilësia e shërbimeve (restorante, hotele etj)		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.23	2.78	3.09
Gjirokastër- kalaja	3.08	2.61	3.11
Berat- Kalaja	3.16	3.20	3.20
Përmet - Qendra e Qytetit	3.14	2.71	3.30
Syri i Kaltër – Burimi	3.10	2.61	3.01
Porto Palermo – Kalaja	2.86	2.45	3.09
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.09	2.93	2.92
Orik - Qyteti Antik		3.07	2.99
Benja- Ujërat Termale		2.76	3.19
Totali	3.10	2.78	3.10

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Një nga dimensionet e vlerësuara të cilësisë së restoranteve në Shqipëri, është edhe cilësia e shërbimit të ofruar. Turistët tregojnë një vlerësim më të lartë të cilësisë së restoranteve krahasuar me një vit më parë (nga 2.76 në 3.13) dhe një vlerësim i tillë i lartë qëndron për të gjitha destinacionet, ku turistët janë intervistuar.

Figura 10. Cilësia e shërbimeve në restorante, hotele etj. 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

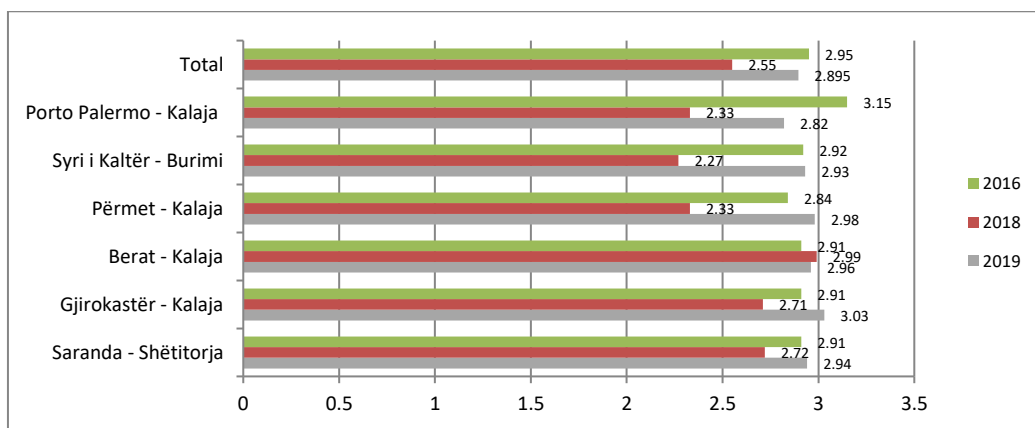
Aspekti tjetër i rradhës, i cili përcakton cilësinë e shërbimit, është edhe njohja nga ana e stafit e gjuhëve të huaja. Turistët shprehen të kënaqur dhe kjo ka ardhur në rritje, krahasuar me një vit më parë.

Tabela 26. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, duke marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Njohja e gjuhës së huaj nga stafi i shërbimit		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	2.91	2.72	2.94
Gjirokastër- kalaja	2.91	2.71	3.03
Berat- Kalaja	2.91	2.99	2.96
Përmet - Qendra e Qytetit	2.84	2.33	2.98
Syri i Kaltër – Burimi	2.92	2.27	2.93
Porto Palermo – Kalaja	3.15	2.33	2.82
Zvërnec - Hyrja e Kishës	2.97	2.53	2.24
Orik - Qyteti Antik		2.73	2.76
Benja- Ujërat Termale		2.61	3.03
Totali	2.95	2.56	2.89

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 11. Shkalla e njohjes së gjuhës së huaj nga personeli i shërbimit 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.2.4 Telekomunikacioni, Transporti Publik, Transaksionet e Pagesave dhe Cilësia e Guidave

Cilësia e telekomunikacionit është vlerësuar me një shkallë mesatare prej 3.13. Ky tregues përjetoi rritje të ulët me 0.13 pikë krahasuar me një vit më parë. Duhet të theksohet se cilësia e telekomunikacionit ndryshon në varësi të destinacionit, për aq kohë sa jo e gjithë Shqipëria është mbuluar plotësisht me shpejtësinë më të lartë të internetit. Turistët u shprehën më të kënaqur në lidhje me *transportin publik* vendor krahasuar me vitin e kaluar (nga 2.32 në 2.73). Përsa i përket aksesit në transportin publik vendor, turistët e kanë vlerësuar me nivel më të ulët zonën e Zvërnecit dhe Sarandës krahasuar me destinacionet e tjera të përfshira në projekt. Turistët e huaj ngrenë shqetësim për mungesën e mundësisë për të *paguar me kartë bankare*, për arsye se në përgjithësi bizneset nuk janë të pajisura me POS.

Tabela 27. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Telekomunikacioni (mobile, internet)			Transporti Publik		
	2016	2018	2019	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	2.65	3.12	2.59	2.83	2.85	2.57
Gjirokastër- kalaja	3.26	3.36	2.71	2.47	2.21	2.68
Berat- Kalaja	3.11	3.32	3.22	2.73	2.29	2.84
Përmet - Qendra e Qytetit	3.23	2.94	3.26	3.04	2.35	3.19
Syri i Kaltër – Burimi	2.67	2.89	3.36	2.75	2.35	2.75
Porto Palermo – Kalaja	3.39	2.70	3.26	2.93	1.84	2.63
Zvërnec - Hyrja e Kishës	3.06	2.90	3.03	2.84	2.34	2.45
Orik - Qyteti Antik		2.99	3.59		2.31	2.92
Benja- Ujërat Termale		2.93	3.14		2.24	2.70
Totali	3.06	3.00	3.13	2.80	2.32	2.73

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 28. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

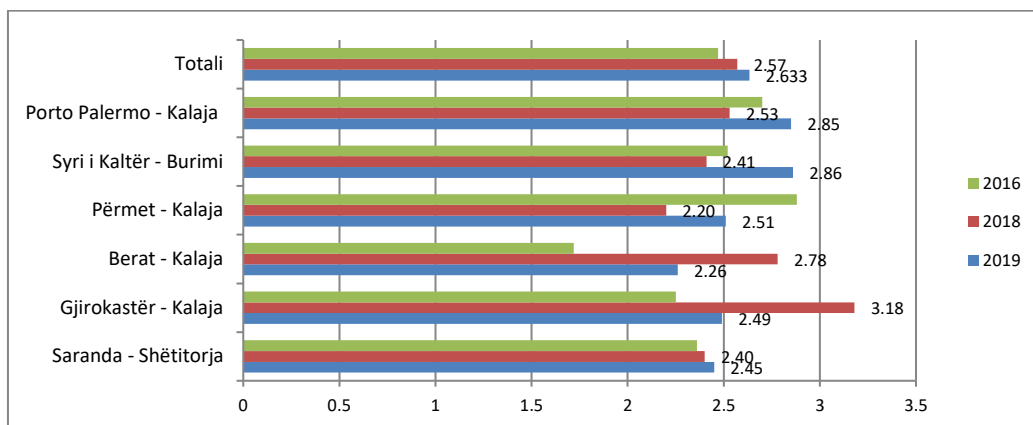
Destinacioni turistik	Pagesat me Kartë (debit/kredit)		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	2.31	2.39	2.45
Gjirokastër- kalaja	2.24	3.17	2.49
Berat- Kalaja	1.60	2.85	2.26
Përmet - Qendra e Qytetit	2.95	2.13	2.51
Syri i Kaltër – Burimi	2.55	2.38	2.86
Porto Palermo – Kalaja	2.79	2.60	2.85
Zvërnec - Hyrja e Kishës	2.51	2.50	2.85
Orik - Qyteti Antik		2.58	2.43
Benja- Ujërat Termale		2.47	2.84
Totali	2.42	2.54	2.59

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Mundësia e realizimit të pagesave duke përdorur kartat bankare është një tjetër aspekt i qëndrimit, i cili është vlerësuar mesatarisht 2.63 për vitin 2019. Sipas grafikut të mëposhtëm vihet re se kemi patur një rritje të vlerësimit për këtë aspekt përgjatë viteve të studimit krahasimisht me studimin bazë 2016 dhe vitin e parë 2018. Gjithsesi turistët janë shprehur përgjithësisht jo shumë të kënaqur me këtë praktikë në Shqipëri, ku nivelet më të ulëta gjatë 2019-ës janë pranuar nga turistët e intervistuar në Berat dhe Sarandë. Ky rezultat është i pritshëm, duke konsideruar përhapjen e ulët të

POS-ve në përgjithësi. Megjithatë, duhet parë me prioritet garantimi i pagesave nëpërmjet kartës, si një mënyrë e reduktimit të informalitetit.

Figura 12. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Nevoja e realizimit të pagesave nëpërmjet përdorimit të kartave të debitit/ kreditit, pritet të jetë më e madhe tek turistët ndërkombëtarë. Rezultatet tregojnë që kjo është një çështje po aq e rëndësishme edhe për turistin vendas. Në vitin 2018 patëm një rritje të ndjeshme të numrit të turistëve, të cilët u ankuan për mundësitë e pakta të kryerjes së transaksioneve me kartë krediti/debiti dhe po ti referohemi tabelës së mëposhtme për vitin 2019 shikojmë një situatë të përmirësuar të përshtatshmërisë së turistëve si vendas dhe të huaj në transaksionet duke përdorur kartat bankare.

Tabela 29. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	17.1%	9.8%	56.10%	17.10%	34.70%	39.70%	19.80%	5.80%	18.2%	26.8%	39.5%	15.5%
Ndërkombëtar	24.3%	17.4%	47.20%	11.10%	18.50%	42.40%	26.10%	13.0%	13.4%	23.3%	43.8%	19.3%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 30. Përshtatshmëria për transaksionet e pagesave me kartë krediti/debiti 2016, 2018 dhe 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	26.90%	73.10%	74.40%	25.60%	45%	55%
Ndërkombëtarë	41.70%	58.30%	60.90%	39.10%	36.7%	63.3%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Një pjesë e mirë e turistëve, përdorin shërbimin e guidave si mënyrë për njohjen e mirë të kulturës, historisë dhe dimensioneve të tjera të një destinacioni. Për këtë, turistët janë pyetur mbi cilësinë e guidave, ku përgjithësisht shprehen me një vlerësim mesatarisht të lartë krahasuar me një vit më parë (2.64 në vitin 2019 krahasuar me 2.49 në vitin 2018). Nisma ligjore¹⁴ për certifikimin e udhërrëfyesve turistikë mund të ketë shërbyer drejt përmirësimit të shërbimit ndaj turistit.

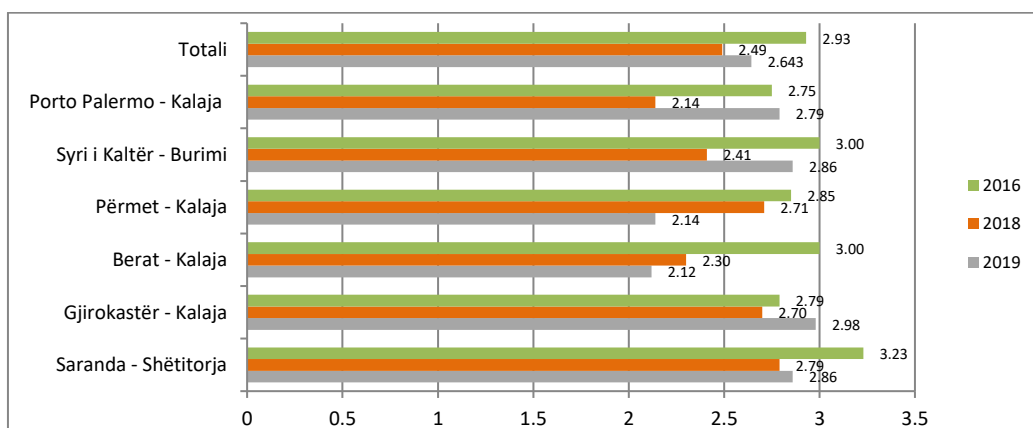
¹⁴ Ligj nr. 93/2015 për Turizmin, https://mjedisi.gov.al/wp-content/uploads/2018/02/Ligj_93-2015.pdf.

Tabela 31. Vlerësimi i aspekteve të qëndrimit, dukë marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë Jugore

Destinacioni turistik	Cilësia e Guidave		
	2016	2018	2019
Saranda- Shëtitorja	3.23	2.79	2.86
Gjirokastër- kalaja	2.79	2.70	2.89
Berat- Kalaja	3.00	2.30	2.12
Përmet - Qendra e Qytetit	2.85	2.71	2.14
Syri i Kaltër – Burimi	3.00	2.41	2.86
Porto Palermo – Kalaja	2.75	2.14	2.79
Zvërnec - Hyrja e Kishës	2.88	2.36	2.31
Orik - Qyteti Antik		2.42	2.70
Benja- Ujërat Termale		2.34	2.67
Totali	2.93	2.47	2.64

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

Figura 13. Cilësia e guidave 2016, 2018 dhe 2019



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Kur analizohet cilësia e guidave turistike, sipas statusit të turistit si për turistin ndërkombëtar ashtu edhe për atë vendas ka ardhur në rritje. Pra, kemi një përmirësim të kënaqësisë së turistëve vendas dhe ndërkombëtarë për cilësinë e guidave krahasuar me një vit më parë.

Tabela 32. Cilësia e guidave, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Statusi	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	14.6%	19.50%	58.50%	7.30%	34.70%	39.70%	19.80%	5.80%	23.8%	18.0%	39.9%	18.3%
Ndërkombëtar	6.80%	9.90%	64.00%	19.30%	18.50%	42.40%	26.10%	13.00%	15.2%	19.2%	43.8%	21.7%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 33. Cilësia e guidave, disagreguar sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	34.10%	66%	74%	26%	41.8%	58.2%
Ndërkombëtarë	16.70%	83%	61%	39%	34.5%	65.5%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.3 Aspekte të tjera Turistike 2016, 2018 dhe 2019¹⁵

Në zonat turistike si Benja, Porto Palermo, Zvernec, Orik dhe Syri i Klatër, turistët janë pyetur për një sërë aspektesh të tjera, që lidhen kryesisht me pastërtinë dhe infrastrukturën e destinacionit të vizituar. Vlerësimi i tyre është matur me shkallë nga 1- shumë keq dhe 4 – shumë mirë.

2.3.3.1 Lehtësia e Gjetjes së Informacionit rreth Destinacionit Turistik dhe Gjetja e Restoranteve

Aspekti i parë lidhet me *lehtësinë e gjetjes së burimeve të ndryshme të informacionit* mbi destinacionin që do të vizitohet. Lehtësia e gjetjes së informacionit është *rritur lehtë* krahasimisht me një vit më parë dhe me studimin bazë, si rrjedhojë e rritjes së shumëllojshmërisë së burimeve të informacionit.

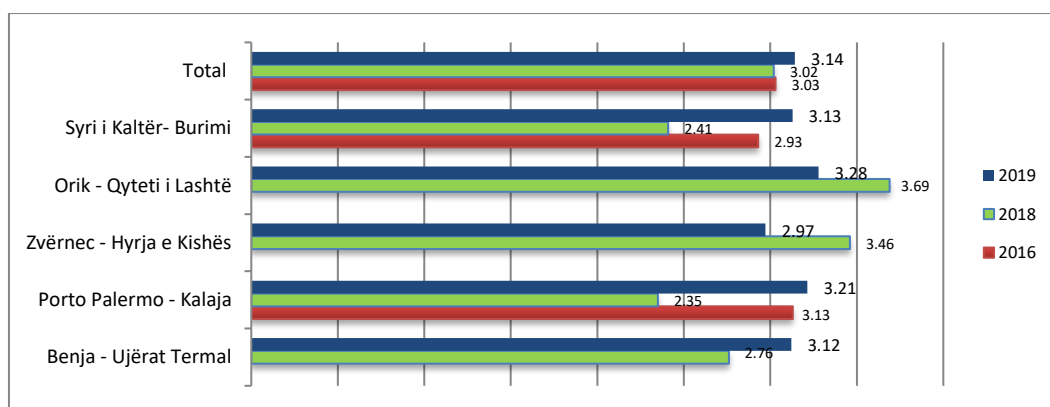
Tabela 34. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike

Destinacioni Turistik	Lehtësia e gjetjes së informacionit		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		2.76	3.12
Porto Palermo - Kalaja	3.13	2.35	3.21
Zvernec – Hyrja e Kishës		3.46	2.97
Orik – Qyteti i Lashtë		3.69	3.28
Syri i Kaltër- Burimi	2.93	2.41	3.13
Totali	3.03	3.02	3.14

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Sipas turistëve të intervistuar, është më e lehtë të gjejsh informacione për zonat e Benjës, Porto Palermo dhe Syri i Kaltër, se sa për zonat e Zvernecit dhe Orikut, të cilat kanë pësuar një ulje në vlerësim.

Figura 14. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Edhe pse turistët ndërkombëtar (82.3 %) e kanë më të lehtë se turistët vendas (76.6%) të gjejnë informacion mbi zonat turistike, krahasuar me një vit më parë, si turistët ndërkombëtar edhe vendas e kanë më të lehtë të gjejnë informacion rreth zonave turistike.

¹⁵ Në Studimin e vitit 2016, ekzistojnë të dhëna vetëm për zonat e Porto Palermos dhe Syri i Kaltër.

Tabela 35. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018			2019					
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	8.3%	10.4%	61.5%	19.8%	1.2%	39.5%	27.6%	31.7%	2.8%	20.6%	45.6%	31.0%
Ndërkombëtarë	3.1%	5.6%	70.8%	20.5%	3.5%	32.5%	22.8%	41.2%	2.7%	15.0%	41.5%	40.8%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 36. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	18.7%	81.3%	40.7%	59.3%	23.4%	76.6%
Ndërkombëtarë	8.7%	91.3%	36%	64%	17.7%	82.3%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

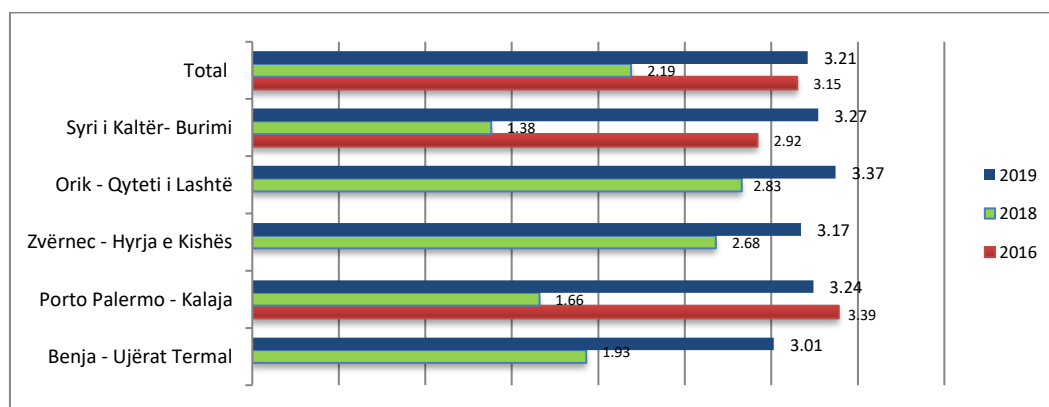
Përveç lehtësirave të gjetjes së informacionit, përmirësim ka pësuar edhe lehtësia e gjetjes së destinacionit, krahasuar kjo serish me një vit më parë dhe me studimin bazë. Në të gjitha destinacionet turistike, krahasuar me një vit më parë, turistët e kanë më të lehtë të gjejnë vendndodhjen e zonave (turistët në Benjë e kanë vlerësuar këtë aspekt 3.01 në 2019 krahasuar me 1.93 në studimin e vitit 2018; turistët në Porto Palermo e kanë vlerësuar 3.39 në vitin 2016, 1.66 në vitin 2018 dhe 3.24 në studimin e vitit 2019; turistët në Zvernec, gjetjen e vendndodhjes së zonave turistike e kanë vlerësuar 3.17 në vitin 2019 krahasuar me 2.68 në studimin e vitit 2018; Në Orik, nga 2.83 në 3.37 dhe në Syrin e Kaltër, lehtësia e gjetjes së vendndodhjes është vlerësuar 2.92 në studimin bazë, 1.38 në vitin 2018 dhe 3.27 në studimin e vitit 2019).

Tabela 37. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike

Destinacioni Turistik	Lehtësia e gjetjes së destinacionit		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.93	3.01
Porto Palermo - Kalaja	3.39	1.66	3.24
Zvernec – Hyrja e Kishës		2.68	3.17
Orik – Qyteti i Lashtë		2.83	3.37
Syri i Kaltër- Burimi	2.92	1.38	3.27
Totali	3.15	2.19	3.21

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 15. Lehtësia e gjetjes së informacionit rreth zonës turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Si për turistët ndërkombëtar ashtu dhe për ata vendas, gjetja e vendndodhjes së zonave turistike është përmirësuar, krahasuar me një vit më parë (Turistët vendas – nga 68.3 % në 74.0 %; Turistët ndërkombëtar – nga 69 % në 81.7 %).

Tabela 38. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018			2019					
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	5.2%	10.4%	55.2%	29.2%	1.8%	29.9%	25.2%	43.1%	4.7%	21.3%	41.9%	32.1%
Ndërkombëtarë	2.4%	8.5%	56.7%	32.3%	2.9%	28.1%	18.9%	50.1%	2.3%	16.0%	35.6%	46.1%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 39. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes rreth zonës turistike e disagreguar me statusin e turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	15.6%	84.4%	31.7%	68.3%	26.0%	74.0%
Ndërkombëtarë	11%	89%	31.0%	69.0%	18.3%	81.7%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

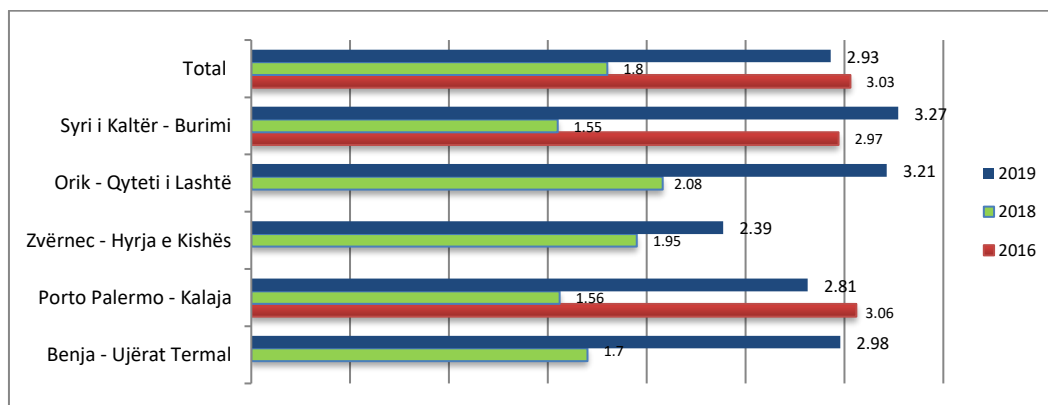
Gjetja e vendndodhjes së restoranteve në zonat e përmendura është rritur krahasuar me një vit më parë (nga 1.80 në vitin 2018 në 2.93 në vitin 2019).

Tabela 40. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes së restoranteve në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes së restoranteve		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.70	2.98
Porto Palermo - Kalaja	3.06	1.56	2.81
Zvernec – Hyrja e Kishës		1.95	2.39
Orik – Qyteti i Lashtë		2.08	3.21
Syri i Kaltër- Burimi	2.97	1.55	3.27
Totali	3.03	1.80	2.93

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 16. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes së restoranteve në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Në vërtetimin e vitit 2019, 69.2 % e turistëve vendas shprehen se gjetja e vendndodhjes së restoranteve është shumë e mirë/ mirë krahasuar me 9.6 % në 2018. Kështu që, numri i turistëve

vendas të cilët e vlerësojnë gjetjen e vendndodhjes së restoranteve shumë mirë/ mirë është rritur. Krahasuar me një vit më parë, numri i turistëve ndërkombëtar të cilët e vlerësojnë gjetjen e vendndodhjes së restoranteve shumë mirë/ mirë është rritur gjithashtu, nga 14 % në 76.9 %.

Tabela 41. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes së restoranteve disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018			2019					
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	7.3%	5.5%	80.0%	7.3%	42.5%	47.9%	9.6%	0.0%	12.0%	18.8%	40.9%	28.3%
Ndërkombëtarë	1%	4%	77.8%	17.2%	30.1%	55.9%	14%	0.0%	6.9%	16.2%	44.4%	32.5%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 42. Lehtësia e gjetjes së vendndodhjes së restoranteve disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	12.7%	87.3%	90.4%	9.6%	30.8%	69.2%
Ndërkombëtarë	5%	95%	86%	14%	23.1%	76.9%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.3.2 Cilësia e Shtigjeve dhe Sinjalistika

Për sa i përket cilësisë së infrastrukturës, është vlerësuar pozitivisht këtë vit duke pësuar rritje në vlerësim krahasimisht me një vit më parë. Më specifikisht, *cilësia e shtigjeve* është përmirësuar krahasuar me një dhe tre vite më parë (2.31 në 2016; 1.07 në 2018 dhe 2.75 në 2019).

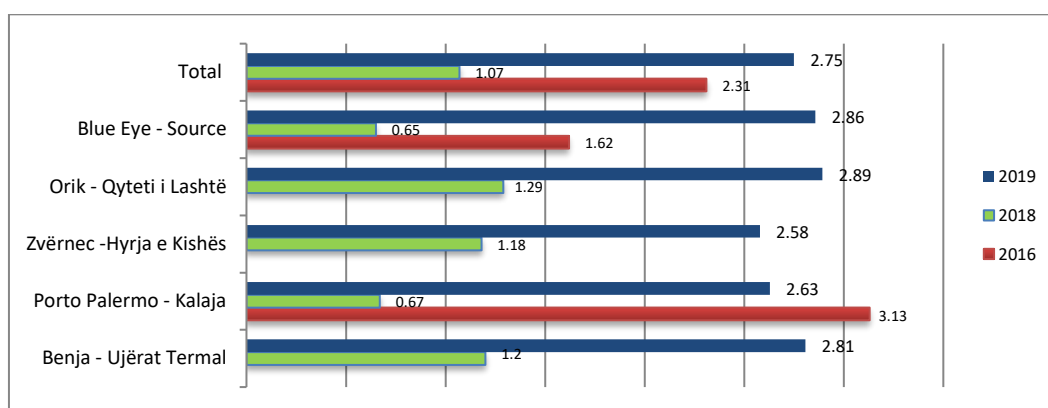
Tabela 43. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Cilësia e shtigjeve		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.20	2.81
Porto Palermo - Kalaja	3.13	0.67	2.63
Zver nec – Hyrja e Kishës		1.18	2.58
Orik – Qyteti i Lashtë		1.29	2.89
Syri i Kaltër- Burimi	1.62	0.65	2.86
Totali	2.31	1.07	2.75

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Ashtu sic është e paraqitur në figurën 17, në të gjitha zonat turistike (Benja, Porto Palermo, Zver nec, Orik dhe Syri i Kaltër) cilësia e shtigjeve është përmirësuar krahasuar me vrojtimin e vitit 2018, por me një ulje të lehtë krahasuar me vitin 2016.

Figura 17. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Në vitin 2019, numri i turistëve vendas dhe ndërkombëtar, të cilët e vlerësojnë cilësinë e shtigjeve shumë mirë/ mirë është rritur, krahasuar me vitet e mëparshme.

Tabela 44. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike disagreguar sipas statusin të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	44.7%	20%	27.1%	8.2%	26.9%	48.5%	24.6%	0.0%	15.3%	25.8%	40.9%	18.0%
Ndërkombëtarë	25%	14.5%	47.4%	13.2%	16.2%	55.1%	27.3%	1.40%	8.5%	19.1%	41.8%	30.6%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 45. Cilësia e shtigjeve në zonat turistike disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	64.7%	35.3%	75.4%	24.6%	41.1%	58.9%
Ndërkombëtarë	39.5%	60.5%	71.3%	28.7%	27.6%	72.4%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

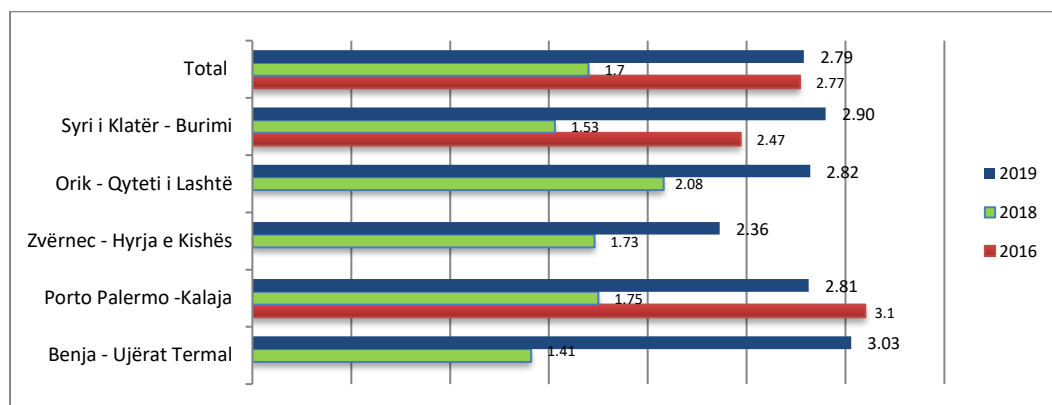
Sinjalistika është vlerësuar më e lartë krahasuar me vitet e mëparshme (2.77 në vrojtimin bazë; 1.70 në studimin e vitit 2018 dhe 2.79 në studimin e vitit 2019) përveç në Porto Palermo dhe Oriq.

Tabela 46. Sinjalistika në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Sinjalistika		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.41	3.03
Porto Palermo - Kalaja	3.10	1.75	2.81
Zvërnec – Hyrja e Kishës		1.73	2.36
Oriq – Qyteti i Lashtë		2.08	2.82
Syri i Kaltër- Burimi	2.47	1.53	2.90
Totali	2.77	1.70	2.79

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 18. Sinjalistika në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Përsa i përket statusit të turistëve, numri i turistëve vendas dhe ndërkombëtar, të cilët e vlerësojnë sinjalistikën shumë mirë/ mirë, është rritur krahasuar me një vit më parë por ka pësuar një ulje të lehtë krahasuar me vitin 2016.

Tabela 47. Sinjalistika disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë keq	Shumë mirë	Keq	Mirë	Shumë keq	Shumë mirë	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	12.8%	17%	63.8%	6.4%	8.4%	33.5%	23.4%	34.7%	9.7%	23.1%	43.4%	23.8%
Ndërkombëtarë	6.3%	13.9%	67.8%	12%	10.1%	28.7%	25.8%	35.4%	6.0%	17.4%	54.2%	22.4%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 48. Sinjalistika disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	29.8%	70.2%	41.9%	58.1%	32.8%	67.2%
Ndërkombëtarë	20.2%	79.8%	38.8%	61.2%	23.4%	76.6%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.3.3.3 Niveli i Pastërtisë në Zonë, Cilësia dhe Disponueshmëria e Objekteve Sanitare

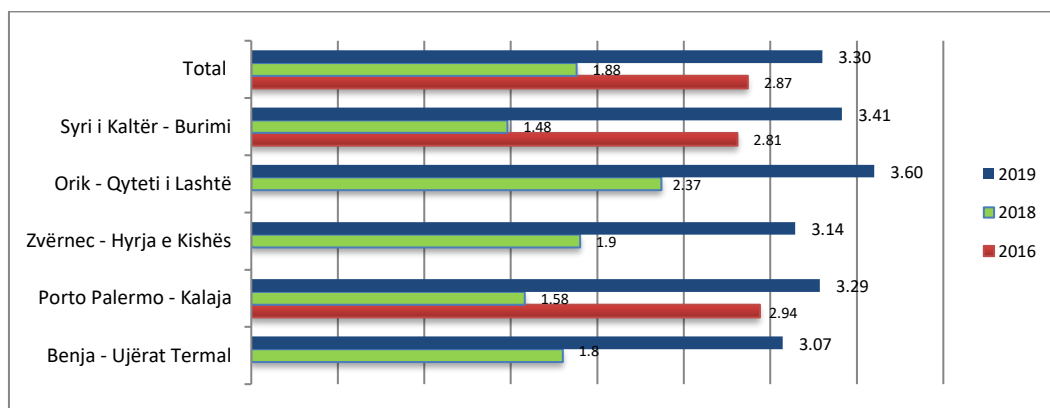
Turistët janë pyetur mbi kënaqësinë e tyre rreth nivelit të pastërtisë. Në total, krahasuar me një vit më parë dhe me studimin bazë, vlera e nivelit të pastërtisë është rritur (2.87 në vitin 2016, 1.88 në vitin 2018 dhe 3.30 në vitin 2019). Krahasuar me studimin e vitit 2018, niveli i pastërtisë është rritur në të gjitha destinacionet turistike (Benja, Porto Palermo, Zvërnec, Orik dhe Syri i Kaltër).

Tabela 49. Niveli i Pastërtisë në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Niveli i Pastërtisë		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.80	3.07
Porto Palermo - Kalaja	2.94	1.58	3.29
Zvernec – Hyrja e Kishës		1.9	3.14
Orik – Qyteti i Lashtë		2.37	3.60
Syri i Kaltër- Burimi	2.81	1.48	3.41
Totali	2.87	1.88	3.30

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 19. Niveli i Pastërtisë në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Turistët ndërkombëtar dhe vendas janë më të kënaqur se një vit më parë rreth nivelit të pastërtisë. Në studimin e vitit 2019, rezulton se 83.4 % e turistëve vendas vlerësojnë nivelin e pastërtisë shumë mirë/ mirë krahasuar me 84.7 % e turistëve ndërkombëtar.

Tabela 50. Niveli i Pastërtisë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	6.3%	21.1%	66.3%	6.3%	8.4%	33.5%	23.4%	34.7%	2.3%	14.3%	44.1%	39.3%
Ndërkombëtarë	3.6%	14.5%	64.2%	17.6%	10.1%	28.7%	25.8%	35.4%	0.7%	14.6%	33.4%	51.3%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 51. Niveli i Pastërtisë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	27.4%	72.6%	41.9%	58.1%	16.6%	83.4%
Ndërkombëtarë	18.1%	81.9%	38.8	61.2%	15.3%	84.7%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

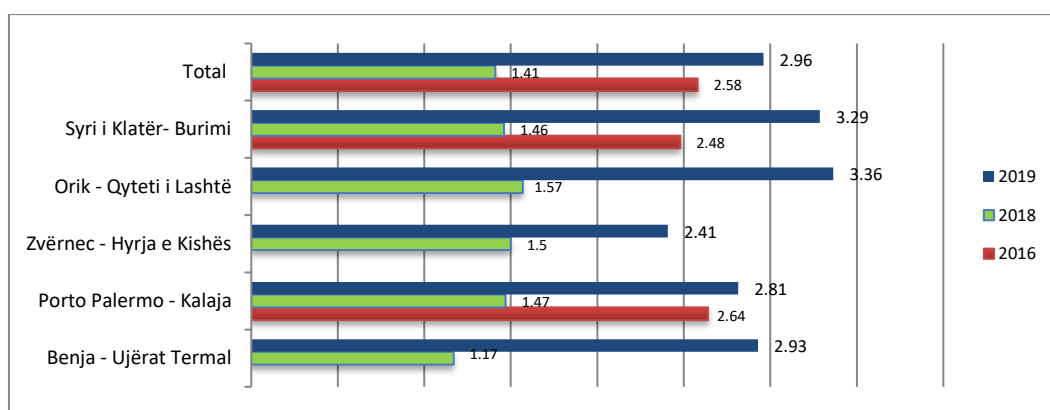
Në vlerat nga 1 te 4, cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare, në vitin 2019 është vlerësuar 2.96 në total, e cila është pothuajse dy herë më e lartë krahasuar me vitin 2018.

Tabela 52. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.17	2.93
Porto Palermo - Kalaja	2.64	1.47	2.81
Zvernec – Hyrja e Kishës		1.5	2.41
Orik – Qyteti i Lashtë		1.57	3.36
Syri i Kaltër- Burimi	2.48	1.46	3.29
Totali	2.58	1.41	2.96

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 20. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Kur analizohet cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare disagreguar me statusin e turistëve, rezultatet paraqesin një rritje krahasuar me një dhe tre vite më parë.

Tabela 53. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare disagreguar sipas statusit të touristëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	20.7%	27.6%	44.8%	6.9%	67.7%	27.5%	4.8%	0%	14.3%	18.3%	38.6%	28.8%
Ndërkombëtarë	10.8%	15.7%	63.9%	9.6%	63.7%	32.5%	3.8%	0%	7.4%	16.4%	41.1%	35.1%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 54. Cilësia dhe disponueshmëria e objekteve sanitare disagreguar sipas statusit të touristëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	48.3%	51.7%	95.2%	4.8%	32.6%	67.4%
Ndërkombëtarë	26.5%	73.5%	96.2%	3.8%	23.8%	76.2%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

2.3.3.4 Fasilitete për Fëmijë

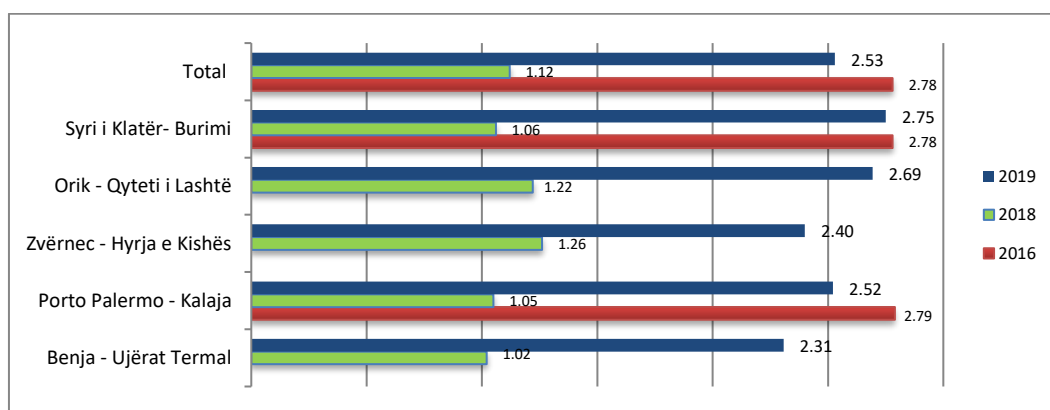
Turistët vazhdojnë të shprehen të pakënaqur në lidhje me *ambiente për fëmijë*, por ky aspekt është përmirësuar krahasuar me vitin 2018. Në vitin 2019 turistët shprehen me një kënaqësi më shumë se vlera 2.0. Rezultatet më të larta kanë turistët e pyetur në Orik dhe në Syri i Kaltër.

Tabela 55. Fasilitete për fëmijë në zonat turistike

Destinacioni Turistik	Fasilitete për fëmijë		
	2016	2018	2019
Benja- Ujërat Termal		1.02	2.31
Porto Palermo - Kalaja	2.79	1.05	2.52
Zvernec – Hyrja e Kishës		1.26	2.40
Orik – Qyteti i Lashtë		1.22	2.69
Syri i Kaltër- Burimi	2.78	1.06	2.75
Totali	2.78	1.12	2.53

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Figura 21. Fasilitete për fëmijë në zonat turistike



Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Siç tregohet në tabelën 57, turistët ndërkombëtar janë më të kënaqer se vendasit për vitin 2019.

Tabela 56. Fasilitete për fëmijë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016			2018				2019				
	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë	Shumë keq	Keq	Mirë	Shumë mirë
Vendas	7%	16.3%	74.4%	2.3%	9.6%	34.7%	35.9%	19.8%	23.5%	34.1%	29.1%	13.3%
Ndërkombëtarë	8.2%	11.5%	70.5%	9.8%	12.5%	24.6%	44.9%	18.0%	13.4%	21.0%	54.4%	11.2%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 57. Fasilitete për fëmijë disagreguar sipas statusit të turistëve 2016, 2018 and 2019

Status	2016		2018		2019	
	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë	Shumë keq/ Keq	Mirë/ Shumë mirë
Vendas	23.3%	76.7%	44.3%	55.7%	57.6%	42.4%
Ndërkombëtarë	19.7%	80.3%	37.1%	62.9	34.4%	65.6%

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

2.4 Informacioni mbi Shpenzimet e Turistëve

Për të analizuar vlerën reale të eksperiencës turistike është e nevojshme të bëjmë një llogaritje financiare mbi shpenzimet e turistëve gjatë kohës së tyre të qëndrimit në zonat turistike të marra në studim. Analiza e vlerës monetare të shpenzuar është bërë nëpërmjet përllogaritjes financiare të

shpenzimeve mesatare të turistëve, përfshirë: koston e paketës turistike, akomodimin, ushqimin, transportin dhe aktivitete të tjera. Sipas rezultateve të paraqitura në tabelën e mëposhtme, në vitin 2019 një turist ka shpenzuar mesatarisht 47.3 Euro/ ditë, e cila në krahasim me vitin 2018, ka pësuar rënie prej 5.7 Euro/ditë të shpenzimeve mesatare ditore (ishte 53 Euro/ ditë).

Tabela 58. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë 2016, 2018 dhe 2019 (EUR)

Destinacioni Turistik	Mesatare 2016	Mesatare 2018	Mesatare 2019
Saranda - Shëtitorja	102.53	76.79	50.50
Gjirokastrë - Kalaja	36.01	71.14	49.30
Berat- Kalaja	32.23	44.41	45.06
Përmet- Qendra e Qytetit	13.68	41.64	39.05
Syri i Klatër- Burimi	60.23	39.27	49.49
Porto Palermo- Kalaja	21.38	45.64	51.79
Benja- Ujërat Termal		39.27	49.89
Zvërnec- Hyrja e Kishës		59.88	47.32
Orik – Qyteti i Lashtë		60.66	54.43
Total	44.49	53.14	47.31

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Shuma më e madhe mesatare ditore e shpenzuar nga turistët e intervistuar ka pësuar rënie nga viti 2018 në vitin 2019, prej afërsisht 19 Euro/ ditë. Për sa i përket analizës gjinore për vitin 2019, mund të arrijmë në konkluzionin që femrat në përgjithësi kanë shpenzime ditore më të ulëta se meshkujt në zonat turistike përkatës me përjashtim të dy zonave (Syri i Kaltër dhe Orik), tek të cilat rezultojnë turistet femra me shpenzime më të larta se turistët meshkuj. Megjithatë, shpenzimet midis turistëve meshkuj dhe femra kanë diferenca shumë të vogla.

Tabela 59. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë 2016, 2018 dhe 2019 (EUR)

Destinacioni turistik	Gjinia	Mesatare 2016	Mesatare 2018	Mesatare 2019
Saranda – Shëtitorja	Meshkuj	129.74	81.16	52.58
	Femra	61.73	72.54	48.93
	Totali	102.53	76.79	50.50
Gjirokastrë – Kalaja	Meshkuj	34.85	70.29	54.04
	Femra	37.53	71.97	44.82
	Totali	36.01	71.14	49.30
Berat – Kalaja	Meshkuj	38.51	41.05	45.53
	Femra	23.92	47.08	44.50
	Totali	32.23	44.41	45.06
Përmet – Qendra e qytetit	Meshkuj	17.44	44.25	39.63
	Femra	11.28	39.39	38.36
	Totali	13.68	41.64	39.05
Syri i Kaltër – Burimi	Meshkuj	60.75	40.11	48.82
	Femra	58.39	38.43	50.43
	Totali	60.23	39.27	49.49
Porto Palermo – Kalaja	Meshkuj	21.01	48.49	53.07
	Femra	22.06	41.49	49.91
	Totali	21.38	45.64	51.79
Benja- Ujërat Termalë	Meshkuj		40.11	51.12
	Femra		38.43	48.00
	Totali		39.27	49.89
Zvërnec – Hyrja e Kishës	Meshkuj		57.9	47.46
	Femra		61.91	47.21
	Totali		59.88	47.32
Orik – Qyteti Antik	Meshkuj		58.11	52.43
	Femra		63.21	56.80
	Totali		60.66	54.43
Totali		44.49	53.14	47.31

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Një analizë e statusit të turistit tregon se në vitin 2018 në Sarandë, Gjirokastrë, Përmet dhe Syri i Kaltër, turistët ndërkombëtarë shpenzojnë mesatarisht më shumë në krahasim me turistët vendas. Në Berat, turistët vendas shpenzojnë mesatarisht dy herë më shumë se turistët ndërkombëtarë; ndërsa në Porto Palermo janë vërejtur dallime shumë të vogla. Përgjatë tre viteve të studimit (studimi bazë, viti 2018 dhe viti 2019), në terma relativ, rezultojnë që turistët ndërkombëtarë kanë shpenzime mesatare ditore më të larta sesa turistët vendas në të gjithë zonat turistike të përfshira në studim, me përjashtim të Benjës – Ujërat Termal, tek e cila rezultojnë të jenë turistët vendas me shpenzimet mesatare ditore më të larta sesa turistët ndërkombëtarë. Nga analiza e statusit të turistit për vitin 2019 rezultojnë se shumica më e lartë e shpenzuar mesatarisht ka qënë në Oriz prej turistëve ndërkombëtarë në vlerën e 57.47 Euro/ ditë, ndërkohë që për të njëjtën zonë turistike, turistët vendas të intervistuar kanë deklaruar se kanë shpenzuar mesatarisht 48.4 Euro/ ditë, pra afërsisht 16 % më pak sesa turistët ndërkombëtarë. Diferenca më e madhe sipas statusit të turistit vihet re në Berat – Kalaja, ku turistët ndërkombëtarë kanë shpenzuar 25 % më shumë sesa turistët vendas. Diferenca më të vogla shihen në Zvërnec, me 6 % më shumë shpenzime mesatare ditore nga turistët ndërkombëtarë krahasimisht me turistët vendas dhe vetëm në zonën turistike të Benjës – Ujërat Termal kemi shpenzime mesatare ditore të turistëve vendas më të larta se të turistëve ndërkombëtarë (prej 8 % krahasimisht).

Tabela 60. Shpenzimet mesatare të turistëve në ditë sipas statusit të turistit 2016, 2018 dhe 2019

Destinacioni turistik	Statusi i turistit	Mesatarja 2016	Mesatarja 2018	Mesatare 2019
Saranda – Shëtitëria	Vendas	61.97	63.67	45.78
	Ndërkombëtar	126.28	78.36	53.20
	Totali	102.53	76.79	50.50
Gjirokastrë – Kalaja	Vendas	13.40	62.67	45.66
	Ndërkombëtar	42.58	72.16	51.52
	Totali	36.01	71.14	49.30
Berat – Kalaja	Vendas	3.82	80.00	38.13
	Ndërkombëtar	42.73	44.15	50.89
	Totali	32.40	44.41	45.06
Përmet – Qendra e qytetit	Vendas	0.00	33.33	34.66
	Ndërkombëtar	30.39	44.52	41.72
	Totali	13.50	41.64	39.05
Syri i Kaltër – Burimi	Vendas	31.30	30.02	45.90
	Ndërkombëtar	79.80	43.23	51.36
	Totali	60.70	39.27	49.49
Porto Palermo – Kalaja	Vendas	2.02	45.53	49.62
	Ndërkombëtar	30.40	45.7	53.67
	Totali	21.16	45.64	51.79
Totali		44.49	53.15	47.31

Burimi: Databaza 2016; ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Për të kuptuar se si kanë ndikuar ndërhyrjet e realizuara deri në kohën e realizimit të këtij studimi, turistët u pyetën se si e vlerësonin qëndrimin e tyre në Shqipëri ku ata vlerësuan me 1 - Shumë të pakënaqur, 2 - Të pakënaqur, 3 - Neutral, 4 - Të kënaqur dhe 5 - Shumë të kënaqur. Me qëllim analizimit të numrit të turistëve në vlerë absolute, janë përjashtuar ata turistë që janë përgjigjur si Neutral. Në vitin 2018 janë 1013 turistë të cilët deklarojnë se janë shumë të kënaqur/ të kënaqur me qëndrimin e tyre në Shqipëri dhe vetëm 68 të intervistuar deklarojnë se janë shumë të pakënaqur/ të pakënaqur. Ndërkohë, në vitin 2019 janë 1050 turistë të cilët deklarojnë se janë shumë të kënaqur/ të kënaqur me qëndrimin e tyre në Shqipëri dhe 72 të intervistuar deklarojnë se janë

shumë të pakënaqur/ të pakënaqur. Pra, kemi një rritje prej 3.6 % të turistëve që shprehen se janë të kënaqur.

Tabela 61. Shpërndarja e turistëve sipas vlerësimit të kënaqësisë në lidhje me qëndrimin e tyre në Shqipëri

	2018	2019
Shumë të pakënaqur	16	16
Të pakënaqur	52	56
Neutral	179	138
Të kënaqur	602	695
Shumë të kënaqur	411	355
Totali	1260	1260

Burimi: ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Tabela 62. Shpërndarja e turistëve sipas vlerësimit të kënaqësisë në lidhje me qëndrimin e tyre në Shqipëri

	2018	2019
Të pakënaqur	68	72
Neutral	179	138
Të kënaqur	1013	1050
Totali	1260	1260

Burimi: ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019 Viti II

Duke konsideruar një nga komponentët e projektit, që lidhet me fuqizimin e biznesit vendor, intervistuesit kanë numëruar bizneset e pranishme (formale dhe informale) në zonat e studiuara. Kjo kategori do të jetë targeti kryesor në vërtetimin e biznesit në vitet në vijim. Një numër i përafërt, tregohet në Tabelën 63 si më poshtë. Krahasuar me një vit më parë, vërehet një rritje me 10 % të numrit të bizneseve në Sarandë, dhe 18 % në Gjirokastrë. Kjo lidhet gjithashtu me numrin e lartë dhe në rritje të turistëve, që Saranda dhe Gjirokastra presin çdo vit. Ndërkohë, në Berat vihet re një ulje e ndjeshme e numrit të bizneseve nga 38 vitin e kaluar në 32.

Tabela 63. Numri i bizneseve lidhur me turizmin 2018 dhe 2019

Nr.	Destinacioni turistik	Numri i Bizneseve 2018	Numri i Bizneseve 2019
1	Sarandë- Shëtitorja	47	52
2	Gjirokastrë – Kalaja	18	22
3	Berat – Kalaja	38	32
4	Përmet – Qendra e qytetit	10	9
5	Benjë – Ujërat Termal	0	0
6	Porto Palermo – Kalaja	6	5
7	Zvernec – Hyrja e Kishës	7	8
8	Orik - Qyteti Antik	8	8
9	Syri Kaltër – Burimi	6	4

Burimi: ACER, Studimi 2018 Viti I; Studimi 2019, Viti II

Kapitulli 3. Përmbledhja e Gjetjeve mbi Diskutimet në Grupet e Fokusuara

3.1 Metodologjia e Studimi Cilësor

Studimi cilësor është kryer në zonën e Shqipërisë së Jugut, më konkretisht në katër bashki ku ka patur dhe parashikohet të ketë ndërhyrje nga projekti: Berat, Përmet, Gjirokastrë dhe Sarandë. Këto katër bashki ishin përcaktuar paraprakisht nga FSHZH. Katër diskutime në grup të fokusuar janë zhvilluar në këto qytete me qëllim diskutimin më të thelluar për disa gjetje të studimit sasior si dhe marrjen e informacionit shtesë dhe opinionëve, sugjerimeve të tyre për situatën aktuale dhe për mundësinë e përmirësimit. Grupet e fokusuara u zhvilluan me familjarë, përfaqësues të bizneseve si dhe përfaqësues të njëjësive të pushtetit vendor. Gjatë diskutimeve, pjesëmarrësit u inkurajuan për të dhënë opinionet e tyre mbi ecurinë e zbatimit të projektit dhe ndikimin në zhvillimin e turizmit, si dhe për të identifikuar problematikat kryesore. Të gjithë pjesëmarrësit u pajisën me materiale informuese, më konkretisht:

- Agjenda e takimit
- Informacion mbi Projektin
- Gjetje kryesore nga studimi sasior
- Listë me pyetje orientuese (*Shih Aneksin 2*)

3.2 Gjetjet e Diskutimeve në Grupe të Fokusuara

Si pjesë e studimit cilësor, katër diskutimet në grup të fokusuar u zhvilluan me afërsisht 51 individë. Qëllimi i realizimit të grupeve të fokusuara ishte mbledhja e mendimeve shtesë mbi disa aspekte të zbatimit të projektit dhe ndikimin që ky i fundit ka patur në jetën e komunitetit. Tabela më poshtë paraqet vendin, datën e zhvillimit të çdo takimi si dhe pjesëmarrësit në secilin takim.

Tabela 64. Të dhëna për Diskutimet në Grup të Fokusuar

Vendndodhja	Data	Nr. i pjesëmarrësve	Familjarë	Biznese	Pushteti vendor
Berat	25/11/2019	11	4	5	2
Përmet	25/11/2019	12	2	5	5
Gjirokastrë	26/11/2019	11	6	2	3
Sarandë	26/11/2019	14	5	4	5
Totali		48	17	16	15
Totali në %		100%	35.41%	33.33%	31.25%

Burimi: ACER, Studimi 2019, Viti II

Sipas diskutimeve në grupet e fokusuara rezultoi se në të katërta qytete, zbatimi i projektit ka rezultuar i mirë në ato pjesë që ka pasur ndërhyrje por përsëri pjesëmarrësit presin akoma më shumë. Një pjesë shumë e vogël e punimeve kanë përfunduar, specifikisht rruga drejt Kalasë së Beratit, përmirësimi i ndriçimit në rrugë kryesore, kalldrëmet në disa lagje kryesore të Beratit, rehabilitimi i shkallareve të Sarandës, përmirësimi i ndriçimit të qendrës së Përmetit, rehabilitimi i kalldrëmeve në Qafën e Pazarit Gjirokastrë dhe ndriçimi i lagjeve kryesore. Përfaqësuesit e Bashkisë informuan në lidhje me vazhdimësinë e projektit dhe zonat ku do bëheshin ndërhyrjet e mëtejshme. Nga diskutimet, *punimet e kryera deri tani u vlerësuan pozitive edhe pse ka patur vonesa në zbatim duke ndikuar në turizëm*. Në zonën e Beratit dhe Sarandës kishte vërejtje në lidhje me ruajtjen e

originalitetit të punimeve, pra duhet të ishin ruajtur karakteristikat historiko – kulturore të çdo lagje specifike. Ata rekomanduan *se në çdo ndërhyrje në lidhje me infrastrukturën në kuadër të projektit, duhet të kushtohet një vëmendje e gjerë dhe zonave të gjelbërta.*

Infrastruktura në lagjet kryesore në të katërta qytete është vlerësuar pozitivisht, por problematikë të madhe ka në sistemin e kanalizimeve të ujërave të zeza. Duhet të ketë ndërhyrje në infrastrukturën që lidh qendrën e qyteteve me zonat turistike ose me fshatrat (rruga që lidh Përmetin me fshatin Leus, me Benjën, me fshatin Frashër; rrugët që lidhin Gjirokastrën me kishat dhe zonat historiko-kulturore). Sipas pjesëmarrësve, infrastruktura e keqe bën që të mos shfrytëzohen plotësisht potencialet e çdo vendi duke ndikuar negativisht dhe në kënaqësinë e turistëve. Transporti publik vendor shprehte një problematikë të madhe në çdo qytet, si pasojë e cilësisë së transportit dhe mungesa e tabelave që çdo turist të informohet në lidhje me oraret.

“Sistemet e kanalizimeve nuk janë funksionale, mjafton të bjerë një shi dhe rruga kthehet në lumë.”

Familjar, Berat

“Kemi një mrekulli që na e ka dhënë Zoti, por nuk kryhen ndërhyrjet minimale.”

Përfaqësues biznesi, Përmet

Ndriçimet e lagjeve kryesore janë vlerësuar pozitivisht në çdo qytet por kanë nevojë për përmirësim dhe ndriçim edhe lagjet e tjera të qyteteve. Në të katërta qytetet, gjatë tre viteve të fundit është vënë re një rritje e ndjeshme e numrit të turistëve. Pjesa më e madhe janë turistë të huaj, sidomos në Sarandë, por rritje ka patur edhe në fluksin e turistëve vendas, mbi të gjitha në Berat dhe Përmet. Qëndrimi i turistëve në qytet është relativisht i shkurtër. Nga takimet rezultoi se qëndrimi mesatar është 1-2 ditë, pavarësisht se realisht turistët mund të kalojnë më shumë ditë cilësore në vend. Pjesëmarrësit renditën disa arsye, që çojnë në qëndrimin e shkurtër të turistëve:

Mungesa e informacionit: Në diskutimet e zhvilluara në katërta qytetet, u shpreh një nevojë e menjëhershme për krijimin e “libër guide” apo fletëpalosje ku promovoheshin zonat turistike për çdo vend specifik. Në këtë mënyrë turisti informohet në lidhje me çfarë ofron çdo qytet (kisha, muze, plazhe, peizazhe apo zona turistike afër qytetit) dhe zgjedh t’i vizitojë ose jo ato.

Aktivitetet në qytete: Për vitin 2019 është shprehur një mungesë e aktiviteteve për shkak të situatës politike në vend (zgjedhjet) dhe për shkak të vazhdimësisë së punimeve. Në oraret e pasdites dhe darkës, turistët nuk kanë shumë opsione për të kaluar kohën. Në Berat dhe Përmet u identifikua, se nuk ka shumë restorante apo bare që mund të rrinë 24 orë hapur. Pra, qytetet nuk ofrojnë gjallërinë e kërkuar nga turistët sidomos në sezonin e verës.

Mirëmbajtja dhe Parkimi: Në qytetin e Beratit dhe Sarandës u theksua shumë nevoja për t’i kushtuar një rëndësi më të madhe nga pushteti vendor, pastrimit të vendit. Mungesa e tualeteve publike ishte një problematikë e hasur në çdo qytet. Parkimi ishte një problematikë e madhe në Sarandë, Përmet dhe Berat.

Cilësia e shërbimeve: Në të katërta takimet, u theksua se cilësia e shërbimit është rritur krahasuar me një vit më parë, por ende ka nevojë për shumë përmirësime. Mungesa e stafit të kualifikuar nëpër bare/ restorante/ hotele është e pranishme në çdo qytet dhe kjo si rezultat i punësimit vetëm në periudhën e sezonit turistik. U identifikua nevoja urgjente për trajnime të kamarierëve/banakierëve në mënyrë që turistit t'i ofrohet një shërbim i cilësisë së lartë. Bizneset shprehën nevojën për bashkëpunim me pushtetin vendor në mënyrë që të realizoheshin kurse profesionale falas.

Në çdo diskutim rezultoi se matja e fluksit të turistëve në secilin prej qyteteve nuk reflekton numrin e vërtetë të turistëve, pasi ky numër matet ose me numrin e biletave të shitura në Kala/ Muzeume/ Shtëpi Kulture ose në rastin e Sarandës shihet numri i turistëve që hyjnë në portin e Sarandës. Në asnjë nga këto qytete *nuk ekziston një sistem ku mund të regjistrohet numri real i fluksit të turistëve.*

Cilësia e guidave turistike këtë vit, nga katër diskutimet e realizuara, është rritur por ende ka guida të palicencuara, sidomos në qytetin e Beratit. Në qytetin e Sarandës theksohet se, ka një rritje të kënaqësisë nga ana e turistëve në lidhje me guidat turistike.

Në mënyrë më të përmbledhur, disa nga gjetjet që rezultuan nga studimi cilësor janë paraqitur në tabelën e mëposhtme të klasifikuara sipas modelit me 3 komponentë të përdorur në studimin sasior.

Tabela 65. Çështje të diskutuara gjatë studimit cilësor

KOMPONENTI	CËSHTJE LIDHUR ME SECILIN KOMPONENT	VLERËSIMI	CËSHTJET KRYESORE TË DISKUTUARA			
			Berat	Përmet	Gjirokastër	Saranda
DIVERSIFIKIMI I AKTIVITETEVE TURISTIKE	Kuzhina vendase	Pozitive	Kuzhina vendase është vlerësuar shumë mirë nga turistët shqiptarë dhe të huaj.	Turistët ndërkombëtarë shijojnë kuzhinën tradicionale.	Kuzhina tradicionale vlerësohet pozitivisht nga turistët.	Turistët, sidomos ndërkombëtarët pëlqejnë kuzhinën vendase
	Aventura turistike	Ka mungesë dhe pakënaqësi	Pasurimi i paketave turistike me turne dhe aktivitete të reja duhet të nxisë rritjen dhe tërheqjen e turistëve për të vizituar Beratin.	"Përmeti ka një relief të pasur për aventura të ndryshme turistike por nuk shfrytëzohet në mënyrën e duhur."	Mungesa e infrastrukturës që lidh qytetin me fshatrat dhe zonat turistike bëjnë që aventurat turistike të jenë të pakta.	Krijimi i një strategjie turistike që lidh qytetin me zonat turistike për të krijuar aktivitete të reja turistike.
	Aktivitete kulturore, muzikore, folklorike në qytet	Mungesë aktivitetesh	Ky qytet ofron shumë pak në lidhje me aktivitetet e realizuara nga ana e pushtetit vendor. Rritja e pranisë së aktiviteteve të ndryshme që turistët mund të marrin pjesë në qytet është i domosdoshëm.	Ndjejhet mungesa e aktiviteteve muzikore dhe folklorike në qytet.	Krahasuar me vitin e kaluar është rritur numri i aktiviteteve muzikore dhe kulturore. Ka një gjallëri aktivitetesh në vend.	Qyteti ofron mundësi për shumë aktivitete por ato janë të pakta krahasuar me atë që kërkojnë turistët. Më shumë aktivitete duhet të zhvillohen në mbrëmje.
CILËSIA E PRODUKTEVE, SHËRBIMEVE DHE SPITALITETIT	Aksesi në vendet e trashëgimisë kulturore	Mesatare	Përmirësimi i rrugës drejt kalasë është pozitive por ndërtesat ekzistuese që janë braktisur mund të kthehen shumë mirë në shërbimin e turizmit.	Infrastrukturë e dobët dhe akses i kufizuar në vendet e trashëgimisë kulturore	Brenda qytetit ka një akses pozitiv drejt vendeve të trashëgimisë kulturore. Infrastruktura e keqe drejt fshatrave, ul aksesin drejt vendeve të trashëgimisë kulturore që ofrojnë zonat përreth.	Në përgjithësi, turistët kanë akses në vendet e trashëgimisë kulturore.
	Shkalla e njohjes së gjuhës së huaj	E ulët	Njohuri të pamjaftueshme të gjuhës angleze.	Mungesa e gjuhës angleze nga pjesa më e madhe e stafit.	Përmirësim nga viti i kaluar	Njohuri të mira por ende të pamjaftueshme të gjuhës angleze.

INFRASTRUKTURA DHE PASTËRTIA E DESTINACIONIT TURISTIK	Cilësia e shërbimit	E ulët	Nevojiten trajnime të kamerierëve për të rritur cilësinë e shërbimeve.	Bashkëpunim me strukturat përkatëse për tu ofruar trajnim personave që merren me shërbimin.	Cilësia e shërbimit është përmirësuar në krahasim me vitin e kaluar por ende ka nevojë për përmirësime.	Duke qenë se punonjësit mbahen vetëm në periudhën e sezonit turistik, kjo bën që të merret gjithmonë një staf i ri i pa trajnuar më parë.
	Cilësia e bareve dhe restoranteve	Mesatare	Nevoja për bare dhe restorante që mbahen 24 orë hapur.	Nevoja për më shumë bare dhe restorante në qytet.	Baret dhe restorantet vlerësohen pozitivisht në qytet, por kërkohet që të mbahen hapur edhe në orët e vona të natës.	Ekzistojnë bare dhe restorante të mjaftueshme por trajnimi dhe kualifikimi i stafit është i domosdoshëm.
	Cilësia e shtigjeve për ecje	Infrastrukturë e keqe	Pastrimi i mbetjeve, sinjalistika e duhur, ndriçimi rrugor, dhe restaurimi i rrugëve në zonën turistike janë ndërhyrjet më urgjente.	Përmirësimi i infrastrukturës dhe vendosja e tabelave sinjalizuese.	Ndriçim, infrastruktura dhe sinjalistika janë ndërhyrjet emergjente.	Ndriçimi i rrugëve dhe mungesa e zonave të gjelbërta.
	Cilësia e rrugëve	Infrastrukturë e keqe	Infrastrukturë e keqe në rrugët e lagjeve dhe rrugët që lidhin qytetin me fshatrat kryesore.	Një emergjencë për turizmin mbetet përmirësimi i infrastrukturës turistike më të frekuentuar.	Nevojë për përmirësimin e infrastrukturës që lidh qytetin me zonat turistike.	Pakënaqësia me veprat në shkallët, duke thënë se veprat nuk kanë ruajtur fizionominë e vjetër.
	Parkimi	Vështirësi për të gjetur parkim.	Turistët kanë vështirësi për të gjetur zona parkimi.	Akses i kufizuar në parking.	Janë hapur ambiente të reja për parkim.	Problematik parkimi dhe jo vetëm në periudhën e sezonit turistik.
	Transporti lokal	I ulët	Cilësi shumë e ulët e transportit publik vendor.	Mungesa e një table për oraret përkatëse për vizitorët që duan të vizitojnë zonat përreth.	Cilësi e dobët e transportit dhe mungesa e tabelave informuese mbi oraret.	Transporti ka nevojë shumë për tu përmirësuar.

Burimi: ACER Studimi 2019 Viti II

Nga grupet e fokusuara rezultuan disa shqetësime të përbashkëta të familjarëve dhe bizneseve vendore. Tabela 66 paraqet në mënyrë të përmbledhur barrierat e përbashkëta në Berat, Përmet, Gjirokastrë dhe Sarandë, si dhe zgjidhjet e propozuara.

Tabela 66. Barrierat e përbashkëta dhe zgjidhjet përkatëse në secilin qark

BARRIERA TË PËRBASHKËTA	ZGJIDHJET E PROPOZUARA
Bashkëpunimi me pushtetin vendor	Mbështetja e shoqatave dhe bizneseve nga pushteti vendor dhe qendror me qëllim zhvillimin e turizmit dhe fuqizimin e komunitetit
Promovimi nga ana e pushtetit vendor	Rritja e numrit të aktiviteteve promovuese, shtimi i materialeve promocionale, përgatitja e kalendarëve me të gjithë aktivitetet e ofruara me qëllim informimin e turistëve.
Rritja e cilësisë së shërbimeve	Përkrahja e bizneseve nga pushteti vendor për ofrimin e kurseve profesionale për personat e punësuar në shërbimin e turistëve.
Krijimi i zonave të gjelbërta dhe kënde lojrash për fëmijët	Sa më shumë zona të gjelbërta dhe kënde lojrash për fëmijë të ketë një vend, aq më shumë tërheq turistët familjarë dhe grupmoshën e tretë.
Investimet në infrastrukturë rrugore	Rritja e investimeve në përmirësimin e rrugëve që cojnë turistët në pikat kyce turistike, duke ruajtur origjinalitetin arkitekturor, që karakterizon çdo qytet.
Përmirësimi i rrjetit të kanalizimeve	Në kalldrëmet e reja shihet një përkeqësim i situatës në momentet kur ka reshje shiu, ndaj rekomandohet përmirësimi i rrjetit të kanalizimeve.
Paketat turistike	Përfshirja e aktiviteteve të reja turistike në paketat turistike me qëllim rritjen e interesimit të turistëve për të vizituar qytetin
Parkimi	Krijimi i ambienteve të reja për parkim, në mënyrë që turistët ta kenë më të lehtë hyrjen në qytet me makinë personale.

Burimi: ACER, Studimi 2019, Viti II

Në **Aneksin 3** jepen gjetjet e detajuara nga grupet e fokusuara për secilën nga bashkitë: Berati, Përmeti, Gjirokastra dhe Saranda.

Kapitulli 4. Numërimi i Turistëve

4.1 Metodologjia e Përdorur mbi Numërimin e Turistëve

Bazuar në literaturë, për monitorimin e vizitorëve në zonat turistike ekzistojnë metoda të ndryshme. Të tilla metoda përfshijnë i) observimin direkt, ii) observimin nëpërmjet videos, iii) pajisjet e numërimit, iv) librat e regjistrimit, v) intervista etj. Vlen të theksohet se shumica e këtyre metodave dhe instrumentave njihen në Shqipëri dhe është e pamundur të përdoren për shkak të kostos së tyre të lartë. Në morinë e metodave ekzistuese, duke marrë parasysh edhe metodën e përdorur në studimin bazë të vitit 2016 dhe në vitin e parë të studimit, viti 2018 (metoda e numërimit të turistëve në kohë reale në të njëjtën ditë dhe orë, në 9 zonat e përzgjedhura turistike), e njëjta metodë është përdorur edhe në studimin e vitit 2019. Përgjatë zhvillimit të punës në terren, intervistuesit u kujdesën që të numëronin fluksin e turistëve në zonën e studiuar. Në Tabelën 37, si më poshtë paraqitet numri mesatar i turistëve në shtatë ditë të javës. Theksohet se ky numër nuk tregon me saktësi numrin e turistëve, që kanë qëndruar në zonë, por një përaftrim të një trendi ditor sipas ditëve.

4.2 Gjetjet mbi Numërimin e Turistëve

Në bazë të numërimit të turistëve në zonat e studiuar, fluksin më të madh e kanë zonat bregdetare (Saranda), duke marrë parasysh edhe periudhën gjatë realizimit të vrojtimit (muaji Gusht). Për vitin 2019, Syri i Kaltër dhe Zvërneci janë dy zonat e tjera me mesatare më të lartë të numrit të turistëve. Ndërkohë për vitin 2018, përveç Sarandës, dy zonat e tjera me mesatare më të lartë të numrit të turistëve janë Syri i Kaltër dhe Gjirokastra. Përmeti, Benja dhe Porto Palermo, ashtu si një vitë më parë, janë zonat me mesatare më të ulët të numrit të turistëve, krahasuar me destinacionet e tjera të përfshira në projekt. Krahasimisht me vitin 2018, zonat e Beratit dhe Porto Palermos kanë pësuar një rënie të lehtë të mesatares së numrit të turistëve.

Tabela 67. Numri mesatar i turistëve gjatë shtatë ditëve të javës, 2019

Nr.	Vendodhja	Dita 1	Dita 2	Dita 3	Dita 4	Dita 5	Dita 6	Dita 7	Mesatarja
1	Sarandë- Shëtitorja	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000
2	Gjirokastrë – Kalaja	142	186	250	240	165	140	142	180.71
3	Berat – Kalaja	113	120	115	62	75	158	116	108.42
4	Përmet – Qendra e qytetit	42	50	78	56	69	55	70	60
5	Benjë – Ujërat Termal	70	82	110	113	42	56	69	77.42
6	Porto Palermo – Kalaja	90	86	70	60	112	95	82	85
7	Zvërnec – Hyrja e Kishës	140	152	178	226	223	200	195	187.71
8	Orik - Qyteti Antik	120	115	185	169	140	145	110	140.57
9	Syri Kaltër – Burimi	170	165	223	245	250	180	165	199.71

Burimi: ACER, Studimi 2019 Viti II

Tabela 68. Numri mesatar i turistëve gjatë shtatë ditëve të javës 2018

Nr.	Vendodhja	Dita 1	Dita 2	Dita 3	Dita 4	Dita 5	Dita 6	Dita 7	Mesatarja
1	Sarandë- Shëtitorja	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+	1000+
2	Gjirokastrë – Kalaja	175	165	185	230	210	150	145	180
3	Berat – Kalaja	120	110	120	80	90	200	200	131
4	Përmet – Qendra e qytetit	50	45	50	70	80	55	40	56
5	Benjë – Ujërat Termal	50	65	70	90	80	70	65	70
6	Porto Palermo – Kalaja	80	75	90	65	100	110	80	86
7	Zvërnec – Hyrja e Kishës	120	135	140	220	200	220	180	174
8	Orik - Qyteti Antik	80	100	95	110	135	120	100	106
9	Syri Kaltër – Burimi	140	155	170	220	230	200	180	185

Burimi: ACER, Studimi 2018 Viti I

Konkluzione dhe Rekomandime

Konkluzionet e listuara më poshtë janë rezultat i studimit sasior dhe cilësor të kryer në kuadër të vlerësimit të zbatimit të PZHIUT:

- Turistët ndërkombëtarë zënë peshën më të madhe të numrit të turistëve në vend, që hyjnë në Shqipëri kryesisht nëpërmjet *aeroportit* dhe rrugëve tokësore. Turistët përgjithësisht janë vizitorë të rinj, që nuk kanë qenë më parë në Shqipëri. Ndërkohë është rritur numri i turistëve që e vizitojnë më shumë se një herë Shqipërinë.
- Mesatarja kombëtare e ditëve të qëndrimit të turistëve në Shqipëri përlllogaritet 8 ditë, edhe pse kemi një *ulje të numrit të turistëve që qëndrojnë mesatarisht 8 ditë* në një zonë, kjo për shkak të mungesës së diversitetit të aktiviteteve në qytete.
- Ka një *rritje të numrit të turistëve, që vizitojnë Shqipërinë nëpërmjet paketave turistike*. Megjithatë, agjencitë turistike duhet të punojnë në terma të promovimit të aseteve turistike në Shqipëri për të bërë të mundur pasurimin e paketave dhe zgjatjen e eksperiencës turistike. Kjo lidhet drejtpërdrejtë me qëndrimin afatshkurtër të turistëve në vend, duke bërë që ndikimi ekonomik i gjeneruar nga turizmi të jetë i papërfillshëm.
- *Shfrytëzimi i ulët i potencialeve turistike* vihet re në çdo vend, kjo për shkak të infrastrukturës së keqe që lidh qendrat e qyteteve me zonat përreth, sidomos me fshatrat.
- *Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së turistëve ka një rënie të lehtë krahasuar me vitin e kaluar*. Ndër aspektet më të vlerësuara renditen kuzhina vendase, telekomunikacioni, shërbimet doganore dhe përshtatshmëria në pikat hyrëse.
- Për vitin 2019, pakënaqësitë e turistëve, rezultojnë të jenë: *mungesa e një infrastrukture të përshatshme, transaksionet e pagesave me kartë krediti, transporti publik vendor dhe cilësia e guidave*. Këto të dhëna kanë rezultuar nga vrojtimi i turistëve në 1-15 Gusht, ndërkohë konfirmohen dhe nga grupet e fokusuara.
- *Siguria personale vlerësohet pozitivisht*, megjithatë situata politike (zgjedhjet e zhvilluara këtë vit) mund të ketë ndikuar në perceptimet e turistëve.
- Në lidhje me *cilësinë e shërbimeve*, turistët theksojnë disa aspekte, që ndikojnë në uljen e cilësisë së tij: komunikimi, njohja e gjuhës së huaj dhe pagesa me kartë bankare. Rënia e kënaqësisë me cilësinë e shërbimit në hotele dhe restorante është shqetësuese dhe sinjalizon nevojën për ndërmarrjen e masave (si nga inspektoriatët shtetërore për kontrollin e cilësisë së ushqimeve, mos-abuzimit me çmimet e deklaruar etj.) për garantimin e cilësisë në të ardhmen.
- Të pohuara njëkohësisht edhe nga grupet e fokusuara, turistët kanë shprehur pakënaqësi në lidhje me parkimin, nivelin e papastërtive, mungesën e zonave argëtuese për fëmijë, cilësinë e guidave dhe transportin publik vendor. Në lidhje me vlerësimin e shpenzimeve mesatare ditore të turistëve gjatë qëndrimit të tyre në Shqipëri, rezultoi se mesatarisht një turist shpenzon 47.08 Euro në ditë, 5.79 Euro më pak krahasuar me vitin e kaluar.

Duke konsideruar të dhënat e gjeneruara nga studimi sasior dhe konsultimin me 51 aktorë përgjatë grupeve të fokusuara, më poshtë listohen disa rekomandime, që kanë si qëllim final rritjen e numrit të frekuentimeve nga turistët në zonat e studiuara:

1. **Mbështetje efektive e komunitetit të biznesit:** Sipas diskutimeve në grupet e fokusuara, u theksua si një barrierë e cila pengon nxitjen e zhvillimit të turizmit, mungesa e mbështetjes nga ana e pushtetit vendor dhe qëndror për organizatat vendore të biznesit në formën e granteve apo formave të tjera të mbështetjes. Vihet re një përpjekje e fragmentuar e komunitetit të biznesit për të koordinuar të gjitha përpjekjet me qëllim nxitjen e turizmit vendor. Për këtë, rekomandohet pushtetit vendor dhe qëndror që të gjejnë instrumentat e duhur për mbështetjen efektive të komunitetit të biznesit.
2. **Përmirësimi i infrastrukturës:** Studimi sasior si dhe cilësor vazhdojnë të paraqesin si shqetësim nga këndvështrimi i turistëve por edhe i aktorëve vendorë, mungesën e një infrastrukture të përshtatshme (rrugë të përshtatshme, ndriçim, mungesë shtigjesh për aksesimin e disa zonave turistike të pa eksploruara, etj.) si një pengesë e cila do të ndikonte në një zgjatje të kohës së qëndrimit në vend. Për këtë, pushteti vendor, qëndror por edhe vetë projekti, do duhet të avancojë në mënyrë progresive me zbatimin e ndërhyrjeve të planifikuara.
3. **Promovim efektiv i vlerave turistike duke ndjekur një qasje holistike:** Rezultatet e studimit tregojnë për një mungesë efektive të promovimit të vlerave turistike të Shqipërisë dhe më konkretisht të destinacioneve të studiuara. Kjo duhet të jetë një përpjekje e koordinuar midis institucioneve të pushtetit vendor, qëndror dhe komunitetit të biznesit, gjë e cila nuk ndodh në nivelet e duhura. Për këtë, duke nisur që nga pushteti vendor, është i nevojshëm intensifikimi i përpjekjeve duke ndjekur një qasje holistike të promovimit të turizmit. Bashkitë duhet të monitorojnë zbatimin e strategjive vendore të zhvillimit të turizmit dhe të ndërtojnë indikatorë performance afatshkurtër, afatmesme dhe afatgjata.¹⁶
4. **Avancim progresiv i ndërhyrjeve të projektit:** Sipas të dhënave të marra nga aktorët vendor por edhe në nivel projekti, ky i fundit nuk ka bërë ndërhyrje substanciale dhe që të rezultojë në një ndryshim të sjelljes së turistit. Ndërhyrje kryesisht infrastrukurore, nuk janë aspektet më të rëndësishme të investimeve të planifikuara nga projekti. Për këtë, sugjerohet një avancim progresiv i realizimit të ndërhyrjeve sipas nevojave të identifikuara në secilën prej zonave dhe matja e ndikimit të ndërhyrjeve të tilla.

¹⁶ Strategjia e bashkisë Berat për zhvillimin e turizmit <http://bashkiaberat.gov.al/strategjia-e-turizmit/>. Mungojnë vlerësime për zbatimin e kësaj strategjie.

Aneks 1: Pyetësi i vëzhgimit të turistëve

ID. Numri Serial									
		d	d	m	m				
Data e intervistës						2	0	1	9
						h	h	m	m
Koha e fillimit									
Koha e mbarimit									
Kohëzgjatja e intervistës									
Shkruaj numrin e refuzimeve që kanë ndodhur. Në qoftë se asnjë, shëno 0.									
Emri i të intervistuarit									
Zona: Pika turistike		<ol style="list-style-type: none"> 1. Saranda – Shëtitorja 2. Gjirokastër – Kalaja 3. Berat – Kalaja 4. Permet – Qendra e Qytetit 5. Syri i Kaltër – Burimi 6. Porto Palermo – Kalaja 7. Benja – Ujërat Termale 8. Porto Palermo – Kalaja 9. Zvërnec – Hyrja e Kalasë 							
GJUHA: Gjuha e pyetësit		<ol style="list-style-type: none"> 1. Shqip 2. Anglisht 3. Italisht 							

HYRJE

Ky studim është bërë përmes intervistave ballë për ballë. Gjatë intervistës, ju lutemi lexoni pyetjet ashtu siç janë formuluar në pyetësor. Rrethoni kodet përkatëse për secilën përgjigje. Pyetjet e hapura duhet të shkruhen pikërisht siç janë dhënë nga i intervistuari. Udhëzimet për intervistuesit janë në shkronja italike

Për t'u lexuar nga intervistuesi:

Përshëndetje. Unë jam _____ dhe punoj për QSHKE. Kompania QSHKE po kryen një vëzhgim mbi perceptimet dhe përvojat e vizitorëve lidhur me vizitën aktuale në zonën turistike. Ju jeni zgjedhur në mënyrë të rastësishme si pjesë e këtij studimi. Përgjigjet tuaja janë konfidenciale dhe askush nuk do ta njohë emrin tuaj ose nuk do të lidhë emrin tuaj me përgjigjet. A keni ndonjë pyetje? Mund të fillojmë? Faleminderit!

A. PROFILI I RESPONDENTIT

A1	Gjinia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mashkull 2. Femër
A2	Mosha	_____ vjeç.

A3	A jeni?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Një shqiptar që jeton në Shqipëri 2. Një shqiptar që jeton jashtë vendit 3. Një i huaj që banon në Shqipëri 4. Një i huaj që viziton Shqipërinë
A4	<i>Nëse A3 = 2 ose 4 Pyetni</i> Në cilën vend banoni?	_____
A4.1	<i>Nëse A3 = 2 ose 4</i> A mund të na tregoni pikën tuaj të hyrjes në Shqipëri?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airport 2. Portin e Durrësit 3. Portin e Vlorës 4. Porti i Sarandës 5. Hyrja e kufirit tokësor, specifikoni _____
A5	<i>Nëse kërkohet A3 = 4</i> A është kjo hera e parë që vizitoni Shqipërinë?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Po 2. Jo
A6	<i>Pyesni të gjithë</i> Ju lutem, më tregoni sa ditë (nga dita kur keni hyrë në ditën që do të largoheni) do të jetë qëndrimi juaj në Shqipëri.	_____ ditë.
A7	<i>Pyesni të gjithë</i> Është hera e parë që vizitoni _____?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Po 2. Jo
A8	A mund të pyes për statusin tuaj të punësimit? A jeni?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Një student 2. Pensionisti 3. Punonjës me orar të plotë 4. Një punonjës me kohë të pjeshme 5. Të vetëpunësuar 6. Aktualisht i papunë 7. Të tjera, specifikoni
A9	Cila është niveli më i lartë i arsimimit që keni kryer?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Filllore 2. Shkolle e Mesme 3. Profesionale 4. Universitet 5. Pas-Universitar
A10	Sa i përket vizitës që keni me _____, a jeni?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turist i pavarur 2. Pjesë e paketës turistike 3. Tjetër, specifiko _____
A11	A po e vizitoni vendin vetë apo me dikë?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vetëm 2. Me grup/familje
A12	<i>Nëse A10=2, Pyet</i> Sa persona janë në grupin tuaj?	_____ persona.
A13	<i>Nëse ZONA=1, 2, 3 ose 4, atëherë pyet</i> Ju lutem më thoni sa ditë do të qëndroni në këtë pikë turistike	A13.1 ...deri tani _____ A13.2 ...për t'u harxhuar brenda ditës _____
A14	<i>Nëse ZONA =5, 6 ose 7, pyet</i> Ju lutem më thoni sa ore do të qëndroni në këtë pikë turistike	A14.1 ... deri tani _____ A14.2 ... për t'u harxhuar brenda ditës _____

B. INFORMACION TREGU

B1	Ku e morët informacionin për... <i>Zgjidh të gjitha të mundshmet (Disa)</i>	B1.1 Shqipëria A. Radio B. TV C. Gazete D. Reviste E. Internet F. Broshure udhëtimi G. Operator turistik H. Nga miqtë/të afërmit I. Tjetër	B1.2 Zonën turistike A. Radio B. TV C. Gazete D. Reviste E. Internet F. Broshure udhëtimi G. Operator turistik H. Nga miqtë/të afërmit I. Tjetër	
B2.	Cfarë aktivitete turistike keni bërë ose keni në plan të bëni në Shqipëri dhe Jugut?			
	Aktiviteti	B2.1 Eshtë bërë	<i>(Nëse B2.1=2)</i> B2.2 Do të bëhet	<i>(IF H1=1)</i> B2.3 Vlerëso në një shkallë 1-5 cilësinë e eksperiencës tuaj ku 1=Shumë keq dhe 5=Shumë mirë
	A. Vizita e kishave, muzeve ose monumenteve kulturore (Kala, Rrenja, pika arkeologjike etj)	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	B. Plazhi	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	C. Vizita e muzeumeve	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	D. Pjesëmarrja në performancë muzikore ose artistike (këndim, punë me dorë etj)	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	E. Pjesëmarrja në ceremoni fetare	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	F. Pjesëmarrja në festival	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	G. Vizita e fshatrave/komuniteteve përreth	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	H. Vizita e parqeve natyrore	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	I. Marshim/ Ciklizëm	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	J. Aventura turistike si rafting, hedhje me parashutë, sporte ujore ...	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	K. Pazar për suvenire	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	L. Kuzhina vendase	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	M. Bar – kafe, klube nate	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5
	N. Sporte ujore	1. Po 2. Jo	1. Po 2. Jo	1 2 3 4 5

B3 Cilat destinacione keni vizituar në Shqipëri dhe si e vlerësoni cilësinë e eksperiencës (deri në 3)? Emrat e destinacionave si qytete, fshatra, bashki etj.

Vlerëso cilësinë e eksperiencës në një shkallë 1 në 5 ku 1=Shumë keq dhe 5=Shumë mirë

A. _____	1	2	3	4	5
B. _____	1	2	3	4	5
C. _____	1	2	3	4	5
D. Tjetër: _____	1	2	3	4	5

B4 Pyet të gjitha

Si do ti vlerësonit aspektet e mëposhtme të qëndrimit tuaj duke marrë në konsideratë të gjithë Shqipërinë jugore?

(Rretho një numër përgjigjesh të cilat përfaqësojnë vlerësimin tuaj për cdo aspekt)

Produkte, Shërbime dhe Mikëpritja	Shumë mirë	Mirë	Keq	Shumë Keq
A. Shërbimet doganore në pikën e hyrjes	4	3	2	1
B. Përshtatshmëria e pikës së hyrjes	4	3	2	1
C. Siguria personale	4	3	2	1
D. Miqësia e njerëzve	4	3	2	1
E. Kuzhinë/pijet vendase	4	3	2	1
F. Cilësia e restoranteve	4	3	2	1
G. Cilësia e qëndrimit	4	3	2	1
H. Cilësia e shërbimit (në restorante, hotele etj.)	4	3	2	1
I. Aksesin në pikat e trashëgimisë kulturore	4	3	2	1
J. Përkthimi në pikat e trashëgimisë kulturore	4	3	2	1
K. Sinjalistika në pikat e trashëgimisë kulturore	4	3	2	1
L. Informacioni mbi trashëgimitë historike	4	3	2	1
M. Cilësia e guidave	4	3	2	1
N. Shkalla e njohjes së gjuhës së huaj	4	3	2	1
O. Shërbimet policore	4	3	2	1
P. Fasilitetet për fëmijë	4	3	2	1
Q. Mundësi për Pazar	4	3	2	1
R. Telekomunikacioni (telefon, internet...)	4	3	2	1
S. Aksesin në transport public	4	3	2	1
T. Fasilitetet për këmbimet valutore	4	3	2	1
U. Transaksionet me kartë (debiti/kredit)	4	3	2	1

B5	Në përgjithësi gjatë gjithë qëndrimit tuaj në Shqipërinë Jugore, duke marrë në konsideratë të gjithë aspektet e mësipërme, si e vlerësoni qëndrimin tuaj?	1. Shumë i pakënaqur 2. I pakënaqur 3. Neutral 4. I kënaqur 5. Shumë i kënaqur
-----------	--	--

B6	<i>(Nëse ZONA=5, 6 ose 7 atehëre pyet)</i>				
	Si i vlerësoni aspektet e mëposhtme?				
	Produktet, Shërbimet dhe Mikëpritja	Shumë mirë	Mirë	Keq	Shumë keq
	A. Lehtësia për të gjetur informacion për zonën përpara ardhjes	4	3	2	1
	B. Lehtësia për të gjetur vendodhjen e zonës	4	3	2	1
	C. Atraktiviteti natyror i zonës	4	3	2	1
	D. Cilësia e fasiliteve të parkimit	4	3	2	1
	E. Cilësia e shtigjeve të ecjes	4	3	2	1
	F. Cilësia e restoranteve	4	3	2	1
	G. Cilësia e fasiliteve rekreative	4	3	2	1
	H. Niveli i pastërtisë në zone	4	3	2	1
	I. Cilësia dhe ekzistenca e tualeteve në zonë	4	3	2	1
	J. Prania e sinjalistikës	4	3	2	1
	K. Cilësia e guidave	4	3	2	1
	L. Fasilitetet për fëmijë	4	3	2	1

C. INFORMACION MBI SHPENZIMET

C1	A keni ardhur si pjesë e një pakete turistike?	1. Po 2. Jo
C2	Duke konsideruar qëndrimin tuaj në këtë destinacion/zonë, a mund të më thoni mesterisht sa para skeni shpenzuar për frymë në bazë ditore? (duke numëruar të gjitha shpenzimet, ture turistike, akomodim, ushqim, transport, aktivitete, shopping)	C2E. _____ EURO C2L. _____ Lek C2C. Koment _____

Faleminderit!

Aneks 2: Materiale informuese mbi DGF

Informacion mbi Projektin për Zhvillim të Integruar Urban dhe Turistik

Kohëzgjatja: 2017 – 2022

Financues: Banka Botërore

Zbatuar nga: Fondi Shqiptar i Zhvillimit

Shtrirja gjeografike: 3 qarqe (Vlorë, Berat, Gjirokastrë); 4 bashki (Sarandë, Gjirokastrë, Berat, Përmet) dhe korridori turistik që kalon në këtë rajon.

Përfitues: 84 mijë banorë dhe rreth 300 mijë turistë.

Objektivi i projektit është përmirësimi i infrastrukturës urbane, nxitja e turizmit dhe forcimi i kapaciteteve institucionale për të mbështetur turizmin dhe zhvillimin e ekonomisë vendore në zonat e përzgjedhura në jug të Shqipërisë. Projektin do të ndikojë në zhvillimin e ekonomisë dhe përmirësimin e kushteve të jetesës në rajonin e jugor të vendit, nëpërmjet financimit të projekteve të infrastrukturës.

Komponentët e Projektit:

- Projektimi urban dhe përmirësimi i infrastrukturës
- Përmirësimi i siteve turistike
- Tregu i turizmit dhe zhvillimi i produkteve

Në kuadër të këtij projekti, financuar nga Banka Botërore dhe zbatuar përmes Fondit Shqiptar të Zhvillimit, QSHKE është kontraktuar për të ofruar shërbime konsulence. Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) ka ndërmarrë zhvillimin e një studimi që ka për qëllim vlerësimin e implementimit të projektit dhe arritjes së Objektivave të Zhvillimit të Projektit deri në Gusht 2019, krahasuar me studimin bazë të realizuar në 2016 dhe studimin e realizuar në vitin 2018. Ky studim synon të identifikojë arritjet e bëra nga viti 2016 dhe 2018, të vlerësojë statusin aktual të projektit në përputhje me Objektivat e Zhvillimit, si dhe të propozojë rekomandime për vazhdimësinë e zhvillimit të projektit, me një fokus të veçantë në përdorimin e shërbimeve publike dhe infrastrukturës nga turistët, nivelit të kënaqësisë së turistëve me këto shërbime, si dhe trendit të përgjithshëm të shpenzimeve gjatë vizitës së tyre në vend.

Në kuadër të këtij studimi, do të zhvillohen 4 diskutime në grup të fokusuar në katër qytete: Berat, Përmet, Gjirokastrë dhe Sarandë me qëllim ndarjen e gjetjeve kryesore që kanë dalë nga studimi sasior, si dhe marrjen e të dhënave më të thelluara nga aktorë të përfshirë në zbatimin e projektit.

AGJENDA

DISKUTIME NË GRUP TË FOKUSUAR Projekti për Zhvillim të Integruar Urban dhe Turistik Vrojtimi i Turistëve, Gusht-2019

Qyteti :

Data:

Ora:

Vendi i takimit:

Pjesëmarrës:

- Përfaqësues nga Bashkia
- Përfaqësues nga Biznese/Shoqata
- Përfaqësues nga Familjet
- Stafi Realizues i Studimit nga ACER

Ora:____:____

Përshkrimi i Projektit

Qëllimi i takimit

Prezantimi i Pjesëmarrësve

Ora:____:____

Diskutime nga të pranishmit rreth gjetjeve të Vrojtimin të Turistëve (2019)

Për më shumë informacion kontaktoni:

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike

Bylyre Serjanaj (Asistente e Kërkimit)

researchassistant.bs@gmail.com

Tel: 0689011619

PROJEKTI PËR ZHVILLIM TË INTEGRUAR URBAN DHE TURIZËM

Diskutime në Grup të Fokusuar

LISTA E PYETJEVE TË NDARË SIPAS GRUPEVE TË INTERESIT

PËR FAMILJET

1. Si e vlerësoni cilësinë e aspekteve të mëposhtme të hapësirave publike në qytetin tuaj? A ka patur përmirësime krahasuar me vitin e kaluar?

a. Rrugët e lagjes:

b. Rrugët kryesore;

c. Trotuaret; _____

d. Parqet dhe zonat e gjelbra;

e. Shëtitorët; _____

f. Ndriçimi i rrugëve;

2. Si i vlerësoni cilësinë e aspekteve të mëposhtme? A ka patur përmirësime krahasuar me vitin e kaluar?

a. Ruajtja e vendeve dhe strukturave historike;

b. Kushtet dhe mirëmbajtja e pajisjeve dhe strukturave të parkut dhe sheshit të lojërave;

c. Siguria e parqeve dhe zonave të frekuentuara nga turistët;

d. Pastërtia dhe mirëmbajtja e parqeve;

3. Sipas opinionit tuaj, a ka patur një rritje/përmirësim të aktiviteteve turistike në qytetin tuaj krahasuar me dy vite më parë? Konkretisht çfarë?

4. A keni patur juve/familja juaj ndonjë përfitim direkt/indirekt nga përmirësimi/rritja e numrit të turistëve në zonë?

- Përfitime direkte: LISTO

- Përfitime indirekte: LISTO

5. A jeni juve apo të njohurit tuaj duke ushtruar ndonjë aktivitet ekonomik në shtëpinë tuaj? (shtëpi pritëse, produkte për shitje, etj).

6. Çfarë mendoni që duhet përmirësuar në zonën tuaj/ndërhyrjesh duhen bërë, në mënyrë që të kemi një rritje të numrit të turistëve, shtimit të netëve të qëndrimit të turistit, në mënyrë që edhe ju vetë të keni përfitime?

PËR BIZNESIN

1. Cili është profili i biznesit tuaj? Çfarë aktivitete kryeni aktualisht?
2. A e keni pasuruar listën e produkteve/shërbimeve të biznesit tuaj gjatë dy viteve të fundit? Konkretisht çfarë?
3. Cilat janë problemet me të cilat po përballet biznesi juaj aktualisht? (taksat, kontrolli tatimor, mungesa e financimit, korrupsioni, informaliteti, mungesa e punonjësve të kualifikuar- këto do merren një për një në varësi të përgjigjes së biznesit). Si mund të zgjidhen këto probleme?
4. Një nga rezultatet e studimit është pakënaqësia ndaj shërbimit të ofruar. Cilat janë përpjekjet tuaja për përmirësimin e këtij të fundit.
5. Gjatë vitit të fundit (2019), ç'pjesë e turistëve kanë qenë të huaj dhe shqiptar? Si e shikoni trendin e turistëve këtë vit, krahasuar me një vit më parë, në biznesin tuaj?
6. Sa shpenzonte mesatarisht një turist huaj/shqiptar në terma ditorë, në 2018? Si ka ndryshuar kjo në 2019? Në terma financiare, si e vlerësoni performancën e biznesit tuaj këtë vit krahasuar me një vit më parë?
7. Sa qëndronte mesatarisht një turist vitin e kaluar? Po këtë vit? Pse është një qëndrim kaq i shkurtër? Cilët janë faktorët që pengojnë/duhet të nxisin zgjatjen e qëndrimit të një turisti në zonën tuaj?
8. A keni dëgjuar për zyrat e menaxhimit të destinacionit (lidhin pushtetin vendor me biznesin)?
9. Si lidheni ju me turistin? Çfarë aktivitete promovuese realizoni/po instrumentet? (A jeni në Airbnb, etj)?
10. Çfarë aktivitete të tjera duhet të shtohen nga biznesi juaj që të pasurohet një paketë turistike? Cilat faktorësh pengojnë në arritjen e kësaj?
11. A jeni në dijeni të granteve të jep AZHBR (bëhet fjalë për bujtinat)? A keni aplikuar?
12. Sipas mendimit tuaj, çfarë masash duhet të ndërmerren nga pushteti vendor dhe pushteti qendror në mënyrë zhvillimin e turizmit në vend dhe fuqizimin e komunitetit në zonat e ndërhyra?

PËR NJËSITË E PUSHTETIT VENDOR

1. Si ka qenë frekuenca e turistëve gjatë tre viteve të fundit? A keni juve një regjistër statistikor që gjurmon numrin e turistëve, statusin e tyre dhe netët e qëndrimit?
2. Çfarë investimesh janë bërë në kuadër të Projekti për Zhvillim të Integruar Urban dhe Turizëm?
3. A ka patur përmirësime në ofrimin e shërbimeve publike në zonën tuaj (mbledhja e mbetjeve, infrastruktura, etj.)
4. A keni ndërtuar juve një bazë të dhënash me aktorët kyç me të cilët duhet të bashkëpunoni për zhvillimin e mëtejshëm të turizmit, në disa drejtime? (DMO, etj).
5. Sipas opinionit tuaj, a po shfrytëzohen siç duhet asetet e zonës tuaj, në kuadër të zhvillimit të turizmit?
6. Cilat janë ndërhyrjet më emergjente që projekti duhet të realizojë me qëllim rivitalizimin e zonës, shfrytëzimin më të mirë të aseteve, pasurimin e paketës së turistit me qëllim zgjatjen e qëndrimit të tij dhe rritjes së kënaqësisë?

Aneks 3. Gjetjet e Grupeve të Fokusuara

3/1 Diskutime në Grup të Fokusuar - Berat

Hyrje

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) si pjesë e zhvillimit të studimit për vlerësimin e zbatimit të Projektit për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turizmit kishte parashikuar zhvillimin e një diskutimi në grup të fokusuar në Berat, zonë ku janë duke u bërë disa ndërhyrje nga ky projekt. Ky takim u organizua me qëllim ndarjen e gjetjeve kryesore nga studimi sasior kryer nga QSHKE, fuqizimin e këtyre gjetjeve me disa të dhëna cilësore, si dhe marrjen e të dhënave më të thelluara nga aktorë të përfshirë në zbatimin e projektit në këtë qytet, kryesisht në përputhje me 3 komponentët e projektit: Projektimin urban dhe përmirësimin e infrastrukturës, përmirësimin e zonave turistike, si dhe tregun e turizmit dhe zhvillimi e produkteve.

Metodologjia

Diskutimi në grup të fokusuar u zhvillua në dt. 25/11/2019, ora 09:00 tek Salla e Bibliotekës Publike dhe zgjati rreth dy orë. Takimi u drejtua nga M.Sc Bylyre Serjanaj dhe Amena Losha, bazuar në një listë pyetjesh orientuese të ndara në 3 kategori: pyetje për familjarët, për bizneset dhe për pushtetin vendor. Në takim morën pjesë 14 persona që ishin përfaqësues nga Bashkia-sektori i turizmit, organizata biznesi, biznese dhe familje. Bazuar në pyetjet orientuese, por edhe në eksperiencën e secilit nga pjesëmarrësit me turistët, gjatë diskutimeve u vunë në dukje anët pozitive të ndikimit që ka sjellë projekti, por edhe problematika dhe rekomandime për zgjidhje/ përmirësime të mundshme. Të ftuarit u pajisën me një set materialesh: Agjenda, të dhëna mbi Projektin, Gjetjet Kryesore dhe Pyetjet Orientuese. Listë prezenca dhe foto nga ky takim gjenden në *Aneksin 4*.

Identifikimi i Çështjeve Kryesore

Gjetje kryesore

- Ndërhyrjet e projektit kanë nisur kryesisht në rehabilitimin e rrugës që të çon nga qendra e qytetit në Kalanë e Beratit, rikonstruktimi ende i papërfunduar i kishave /xhamive dhe ndërhyrjet me kalldrëm të disa lagjeve kryesore.
- Megjithatë, mbetet një problem pjesa e parkimit rreth zonës së Kalasë së Beratit.
- Gjatë tre viteve të fundit ka pasur një rritje të ndjeshme të numrit të turistëve, nga 90 mijë në 2017, në 159 mijë në 2018 dhe 142 mijë (Janar - Tetor, 2019).
- Të dhënat për numrin e turistëve merren nga shitja e biletave në Kala, por numri real i tyre është gjithmonë më i madh.
- Turistët në Berat vijnë kryesisht nëpërmjet itinerareve ballkanike, ku përgjithësisht nuk parashikohet qëndrimi në qytet.
- Sipas opinionit të pjesëmarrësve në grupet e fokusuara, qëndrimi mesatar i një turisti në Berat është 2 ditë ose 1 natë, dhe një nga dy turistë janë të huaj. Sipas pjesëmarrësve, qëndrimi afatshkurtër vjen si pasojë e një mungese aktivitetesh në qytet që mund të çojë në zgjatjen e eksperiencës turistike.
- Transporti nga qendra për në Kalanë e Beratit është e rregulluar me orare fikse, e cila është më e përshtatshme për banorët vendas, ndërkohë një turist e ka të vështirë të përshtatet me orarin e vendosur.
- Një problematikë tjetër është vendosja e kalldrëmeve, duke mos respektuar veçantinë që përfaqëson historikisht çdo lagje.

Njohuri për projektin:

Përgjithësisht pjesëmarrësit kishin njohuri për zhvillimin e projektit. Si pjesë e zbatimit të projektit njiheshin punimet në rrugën e Kalasë së Beratit, kalldrëmet dhe ndërhyrje specifike të bëra në kuadër të Projektit për Zhvillim të Integruar Urban dhe Turistik. U vlerësua pozitivisht zbatimi i projektit jo vetëm në aspektin e përmirësimit të infrastrukturës, por edhe në ndikimin që ka pasur ndërhyrje bazike në këtë komponent, kryesisht në kënaqësinë e turistit. Megjithatë u identifikuan vonesa në rikonstruktimin e kishës, duke ndikuar negativisht dhe në frekuentimin e aktiviteteve fetare.

- *Familjarët, përfaqësuesit e bizneseve, shoqatave dhe përfaqësuesit e pushtetit vendor kanë njohuri për zhvillimin e projektit në qytetin e Beratit.*

Familjet:

Gjatë diskutimeve u theksua që në krahasim me vitin e kaluar ka patur përmirësim në ndriçimin e disa rrugëve kryesore dhe të lagjeve. Fokusi kryesor për të tërhequr turistët, duhet të drejtohet drejt qendrave historike. *“Aktivitetet turistike (psh performanca muzikore)janë të fokusuara vetëm në qendër të qytetit dhe jo në zona të tjera rreth tij”* - u shpreh një familjar. Megjithatë, qyteti nuk ofron shumë për turistët e huaj dhe vendas. Rrugët e brendshme nuk kanë restorante dhe bare të cilat mund të frekuentohen deri në orët e vona. Probleme janë hasur me shpronësimet te rruga “Muzak Topia” dhe ka ndikuar në mos zbatimin e projektit. Një familjarë tjetër shprehet: *“Betonimi i rrugës drejt Kalasë së Beratit nuk ka lënë vend për kullimin e ujërave të shiut”*.

- *Ndërmarrja e aktiviteteve argëtuese dhe turistike është një nga pikat kryesore ku duhet të ndërhyhet, në mënyrë që të rritet interesi i turistëve.*
- *Rehabilitimi dhe sistemimi i kanalizimeve gjatë rrugëve të projektit, për të mos shkaktuar përmbytje gjatë përkeqësimit të motit.*

Bizneset:

Përfaqësuesit e bizneseve në takim i përkisnin fushës hoteleri-turizëm. Informaliteti është problem që mund të haset në qytetin e Beratit, ndërkohë në lidhje me shërbimin e ofruar, u vlerësua shumë më mirë se vitin e kaluar edhe pse ka ende nevojë për përmirësim. Trajnimi i vazhdueshëm i stafit të kamarierëve/banakierëve (kryesisht njohja e gjuhës së huaj) dhe shtesa në menu ishin dy hapat kryesorë që sipas bizneseve duhen ndërmarrë.

“Transporti inter-urban dhe urban lë shumë për të dëshiruar” - u shpreh një nga përfaqësuesit e bizneseve. Turistët e huaj nuk kanë akses në përdorimin e transportit publik duke qenë se oraret nuk janë të afishuara dhe ata nuk dinë ku mund të marrin informacion mbi nisjen e autobusave nga qytetet e tjera për në Berat dhe kjo ndikon në uljen e numrit të turistëve në qytetin e Beratit.

- *Mbështetja e bizneseve nga pushteti vendor dhe qendror me qëllim zhvillimin e turizmit dhe fuqizimin e komunitetit.*
- *Trajnime të stafit me anë të kurseve profesionale të ofruara nga Bashkia.*
- *Shtimi i bizneseve – restoranteve dhe bareve që mund të frekuentohen 24 orë.*
- *Pasurimi i paketave turistike me ture/aktivitete të reja, gjithashtu marketimi me fletëpalosje që mund të shpërndahen në çdo pikë turistike.*
- *Vendosja e orareve fleksibile për përdorimin e transportit publik dhe rritja e cilësisë së transportit publik brenda qytetit.*

Pushteti Vendor:

Bashkia ka në fokus të veçantë në promovimin e turizmit vendas. Specialistët e turizmit theksojnë se projekti ende nuk ka përfunduar dhe duhet kohë që të shihen rezultatet dhe ndikimin e tij në kënaqësinë e turistëve. “Zhvillimi i rrugëve të fshatrave me potencial të lartë turistik dhe mungesa e tualeteve publike, ende mbetet një problem”- u shpreh një nga përfaqësuesit e pushtetit vendor. Të dhënat, bashkia i merr nga numri i shitjes së biletave në Kala, që në fakt nuk është numri real i turistëve që vizitojnë qytetin.

- Hartimi i një regjistri statistikor për gjurmimin e numrit real të turistëve.
- Sistemimi i infrastrukturës rrugore që lidh qytetin me fshatrat përreth.
- Ndërtimi i tualeteve publike si në qendër të qytetit dhe zonat turistike përreth tij.

3/2 Diskutime në Grup të Fokusuar - Përmet

Hyrje

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) si pjesë e zhvillimit të studimit për vlerësimin e zbatimit të Projektit për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turizmit kishte parashikuar zhvillimin e një diskutimi në grup të fokusuar në Përmet, zonë ku janë duke u bërë disa ndërhyrje nga ky projekt. Ky takim u organizua me qëllim ndarjen e gjetjeve kryesore nga studimi sasior kryer nga QSHKE, fuqizimin e këtyre gjetjeve me disa të dhëna cilësore, si dhe marrjen e të dhënave më të thelluara nga aktorë të përfshirë në zbatimin e projektit në këtë qytet, kryesisht në përputhje me 3 komponentët e projektit: Projektimin urban dhe përmirësimin e infrastrukturës, përmirësimin e zonave turistike, si dhe tregun e turizmit dhe zhvillimi e produkteve.

Metodologjia

Diskutimi në grup të fokusuar u zhvillua në dt. 25/11/2019, ora 13:30 tek zyrat e Qendrës Multifunkionale në Përmet dhe zgjati rreth dy orë. Takimi u drejtua nga M.Sc Bylyre Serjanaj dhe Amena Losha, bazuar në një listë pyetjesh orientuese të ndara në 3 kategori: pyetje për familjarët, për bizneset dhe për pushtetin vendor. Në takim morën pjesë 15 persona, përfaqësues nga Bashkia-sektori i turizmit, nga shoqata, biznese, guidë turistike dhe staf i QSHKE. Bazuar në pyetjet orientuese, por edhe në eksperiencën e secilit nga pjesëmarrësit me turistët, gjatë diskutimeve u vunë në dukje anët pozitive të ndikimit që ka sjellë projekti, por edhe problematika dhe rekomandime për zgjidhje/ përmirësime të mundshme. Të ftuarit u pajisën me një set materialesh: Agjenda, Informacion mbi Projektin, Gjetjet Kryesore dhe Pyetjet Orientuese. Listë prezenca dhe foto gjatë takimit gjenden në **Aneksin 4**.

Identifikimi i Çështjeve Kryesore

Gjetje kryesore

- Në kuadër të zhvillimit të projektit, ka pasur ndërhyrje minimale vetëm në vendosjen e ndriçuesve në rrugën kryesore, ndërsa theksohet nga pushteti vendor se projekti ende nuk ka nisur i plotë dhe do të ketë më shumë investime vitin që vjen.
- Gjatë tre viteve të fundit ka pasur një rritje të numrit të turistëve, nga 9 mijë në 2017, 16 mijë në 2018 dhe 17 mijë në 2019.
- Të dhënat për numrin e turistëve që vizitojnë Përmetin merren nga Infopoint dhe nga hotelet e qytetit.
- Këtë vit është rritur numri i shtëpive pritëse në qytetin e Përmetit.
- Qëndrimi mesatar i një turisti në Përmet është një ose dy ditë.

- Theksohet se ka ndërhyrje në zhvillimin e qytetit, jo nga projekti por nga vetë vendasit dhe bizneset në Përmet.

Njohuri për projektin:

Pjesëmarrësit kishin njohuri për zhvillimin e projektit. U zhvilluan sqarime më të detajuara mbi qëllimin e Projektit dhe komponentëve të tij. Ndryshimet në rrugë në Qendër të Përmetit ishin e vetmja ndërhyrje, duke theksuar nevojën për përmirësimin e ndriçimit edhe në pjesë të tjera të qytetit. Gjithashtu, pjesëmarrësit kërkohnin më shumë investime duke qenë se kishte më shumë ndërhyrje në vend nga iniciativat private.

Familjet:

Ashtu si vitin e kaluar, familjarët e pranishëm në takim theksuan së investimet emergjente në Përmet janë përmirësimi i rrugë vetëm 1 km në fshatin Leuze, rruga që shkon drejt Bënjës apo drejt fshatit Frashër. Këto rrugë të çojnë drejt zonave të rëndësishme turistike por për shkak të infrastrukturës së keqe po ndikon që turistët të ndryshojnë destinacionet turistike. Mos kalimi i makinave në disa rrugë të rëndësishme, mungesa e shtigjeve dhe e paketave turistike ishin problematika shumë elementare dhe thelbësore për zhvillimin e turizmit.

- *Përmirësimi i infrastrukturës së zonave më të frekuentuara nga turistët është emergjente në Përmet.*
- *Shfrytëzimi i duhur i resurseve natyrore që ofron qytetit i Përmetit.*
- *Zhvillimi i shtigjeve dhe paketave turistike për promovimin e vendit.*

Bizneset:

Përfaqësuesit e bizneseve theksojnë se në 10 vitet e fundit ka pasur një rritje shumë të madhe të turistëve që vizitojnë Përmetin. Numri më i madh i vizitorëve janë të huaj. Në lidhje me qëndrimin në Përmet, përfaqësuesit e bizneseve u shprehën se turistët qëndrojnë mesatarisht 1 – 2 ditë. *“Restaurimet dhe ndërhyrjet më të mëdha janë bërë nga vetë ne si sipërmarrës se sa nga projekti ”* – u shpreh një pjesëmarrës pjesë e bizneseve. Edhe përfaqësuesit e bizneseve vlerësuan përmirësimin e infrastrukturës si nevojën më urgjente të qytetit të Përmetit. Kisha Bënjë, e cila është shpallur zonë e mbrojtur, ka vetëm 2 km rrugë që duhet rikonstruktuar. Aktualisht, vetëm për shkak të infrastrukturës jo të përshtatshme, vajtja e turistëve në atë zonë është reduktuar dhe nëse vazhdon në këtë gjendje atëherë kjo ndikojë shumë negativisht në turizmin e qytetit të Beratit.

Gjatë diskutimeve u përmend se është e nevojshme një bashkëpunim më i fortë midis pushtetit vendor dhe bizneseve për të bërë ndërhyrjet e duhura në mënyrë që të tërheqin sa më shumë turistë. Ndërkohë kërkohet një marketim më i mirë me anë të fletë palosjeve, tabelave apo guidave turistike.

- *Përmirësimi i infrastrukturës është ndërhyrja kryesore që duhet bërë nga projekti për zhvillimin e turizmit.*
- *Informacioni mbi mundësitë turistike të Përmetit duhet të promovohet akoma më shumë me anë të fletë palosjeve, tabelave apo guidave.*

Pushteti Vendor:

Për sa i përket rolit të pushtetit vendor, përfaqësuesit shprehën se është i nevojshëm krijimi i një regjistri statistikor që gjurmon numrin e turistëve, pasi aktualisht nuk mund të matet fluksi real. Të dhënat për turistët mblidhen nga zyra e informacionit turistik dhe hotelet/bujtina, pra nuk ka një numër real të vizitorëve në këtë qytet.

- *Nevojitet hartimi i një regjistri për të matur numrin real të turistëve që vizitojnë Përmetin.*
- *Pastrimi i mbeturinave u identifikua përsëri si çështje urgjente që ka nevojë për përmirsim.*
- *Mungesa e parkimit ishte një problematik tjetër në qytetin e Përmetit.*

3/3 Diskutime në Grup të Fokusuar - Gjirokastrë

Hyrje

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) si pjesë e zhvillimit të studimit për vlerësimin e zbatimit të Projektit për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turizmit kishte parashikuar zhvillimin e një diskutimi në grup të fokusuar në Gjirokastrë, zonë ku janë duke u bërë disa ndërhyrje nga ky projekt. Ky takim u organizua me qëllim ndarjen e gjetjeve kryesore nga studimi sasior kryer nga QSHKE, fuqizimin e këtyre gjetjeve me disa të dhëna cilësore, si dhe marrjen e të dhënave më të thelluara nga aktorë të përfshirë në zbatimin e projektit në këtë qytet, kryesisht në përputhje me 3 komponentët e projektit: Projektimin urban dhe përmirësimin e infrastrukturës, përmirësimin e zonave turistike, si dhe tregun e turizmit dhe zhvillimi e produkteve.

Metodologjia

Diskutimi në grup të fokusuar u zhvillua në dt. 26/11/2019, ora 12:00 tek Universiteti Eqerem Çabej dhe zgjati rreth dy orë. Takimi u drejtua nga M.Sc Bylyre Serjanaj dhe Amena Losha, bazuar në një listë pyetjesh orientuese të ndara në 3 kategori: pyetje për familjarët, për bizneset dhe për pushtetin vendor. Në takim morën pjesë 14 persona që ishin përfaqësues nga Bashkia-sektori i turizmit, organizata biznesi, biznese dhe familje si dhe nga QSHKE. Bazuar në pyetjet orientuese, por edhe në eksperiencën e secilit nga pjesëmarrësit me turistët, gjatë diskutimeve u vunë në dukje anët pozitive të ndikimit që ka sjellë projekti, por edhe problematika dhe rekomandime për zgjidhje/ përmirësime të mundshme. Të ftuarit u pajisën me një set materialesh: Agjenda, Informacion mbi Projektin, Gjetjet Kryesore dhe Pyetjet Orientuese. Listë prezenca dhe foto gjatë takimit gjenden në *Aneksin 4*.

Identifikimi i Çështjeve Kryesore

Gjetje kryesorë

- Ndërhyrjet e projektit kanë nisur me rehabilitimin e kalldrëmeve të Qafës së Pazarit, ndriçimet në rrugët kryesore dhe gjatë këtij viti vazhdonin ende punimet tek pjesa e Kalasë së Gjirokastrës. Këto punime, në bazë të opinionit të pjesëmarrësve ndikuan negativisht te turistët dhe te bizneset duke qenë se e kishin të pamundur kalimin në këto zona.
- Të dhënat për fluksin e turistëve merren nga shitja e biletave në Kala dhe 4 Muze që ndodhen në Gjirokastrë. Nga këto të dhëna rezulton se në vitin 2018 qyteti i Gjirokastrës kishte 113 228 vizitorë dhe për vitin 2019 janë numëruar 113 358 vizitorë. Pra, vihet re një rritje e numrit të turistëve në qytetin e Gjirokastrës.
- Pjesa më e madhe e turistëve nuk shpenzojnë shumë duke qenë se i përkasin edhe grupmohës së tretë.
- Gjatë këtij viti, vihet re një gjallëri artistike në qytetin e Gjirokastrës, gjë e cila ka munguar në vitet e mëparshme dhe Bashkia e Gjirokastrës ka realizuar një kalendar për organizimin e aktiviteteve specifike në qytet.

Njohuri për projektin:

Përgjithësisht pjesëmarrësit kishin njohuri për zhvillimin e projektit. Pjesëmarrësit ishin të familjarizuar me punimet për kalldrëmet e Qafës së Pazarit dhe te pjesa e Kalasë. Në përgjithësi, zbatimi i projektit u vlerësua pozitivisht dhe specialistët e bashkisë siguruan më shumë informacion në lidhje me punimet e planifikuara në qytet, gjatë vitit të ardhshëm.

Familjet:

Familjarët vlerësuan shumë pozitivisht mirëmbajtjen e qytetit, nuk kishte probleme me pjesën e pastërtisë dhe me parkimin, duke qenë se ishin hapur ambiente të reja për parkim. Ndryshimi i rrugëve kryesore në qytet u vlerësua pozitivisht, duke lënë hapësirë për debat në lidhje me rrugët e lagjeve, duke shprehur nevojën për ndriçim dhe rikonstruktim.

Problematikë e shprehur nga familjarët ishte nevoja për sa më shumë hapësira të gjelbërta, hapësira ku fëmijët mund të argëtoheshin. Pjesëmarrësit nga Bashkia u bëri me dije se janë në planet e ardhshme krijimi i parkut të lojërave për fëmijë. Kjo u shpreh si problematikë edhe për turistët, sepse turistët që vijnë me fëmijë e kanë të pamundur të gjejnë ambiente për t'i argëtuar ata.

Cilësia e transportit publik, sipas familjarëve nuk kishte ndryshuar fare dhe linte shumë vend për tu përmirësuar. *“Nuk ka orare të afishuara nëpër tabela, ku turistët mund të marrin informacion”* - u shpreh një nga familjarët.

- *U rekomandua krijimi i hapësirave të gjelbërta dhe argëtuese (kënd lojërash).*
- *U rekomandua të përmirësohet cilësia e transportit publik.*

Bizneset:

Promovimi i qytetit dhe zonave historike të tij (muze, kisha, kala) është një faktorë kyç në përmirësimin dhe rritjen e numrit të turistëve në qytetin e Gjirokastrës. Një problematikë ishte mungesa e informacionit nga ana e turistëve në lidhje me vendet historike - kulturore që mbart ky vend. Cilësia e shërbimit (edhe pse kishte përmirësim nga viti i kaluar) ishte një problematikë tjetër e mbështetur nga përfaqësuesit e bizneseve. *“Është një fat i madh që ne kemi universitetin, dhe student që përfundojnë studimet për degën e turizmit, ndaj duhet të ketë më shumë angazhim nga ana e tyre dhe të japin ide të reja për të përmirësuar turizmin në këtë vend”* – ishte një nga komentet e përfaqësuesit të bizneseve. Komente të vazhdueshme pati në lidhje me sjelljen, mikëpritjen dhe nivelin e shërbimit të ofruar nga hotelërit. Pati një nevojë për kurse profesionale nga ana e bashkisë, për të rritur cilësinë e shërbimeve në vend.

- *U rekomandua mbështetje nga pushteti vendor për përmirësimin e cilësisë së shërbimit nga stafi.*
- *U rekomandua krijimi i një libër guide ku turistët të informoheshin në lidhje me pasurinë e këtij vendi.*

Pushteti Vendor:

Përfaqësuesit e Bashkisë ishin shumë të gatshëm për të informuar pjesëmarrësit e tjerë në lidhje me ndërhyrjet e reja që do bëheshin në kuadër të projektit. Vendosja e sinjalistikës nëpër shtigje, ndriçimi i rrugëve të lagjes, promovimi i vendit dhe transporti publik vendor ishin problematika të pranuar edhe nga punonjësit e pushtetit vendor.

- *Krijimi i fletëpalosjeve, libër guide për të promovuar qytetin dhe zonat turistike të Gjirokastrës.*
- *Vendosja e tabelave në lidhje me oraret e transportit publik vendor.*

3/4 Diskutime në Grup të Fokusuar - Saranda

Hyrje

Qendra Shqiptare për Kërkime Ekonomike (QSHKE) si pjesë e zhvillimit të studimit për vlerësimin e zbatimit të Projektit për Zhvillimin e Integruar Urban dhe Turizmit kishte parashikuar zhvillimin e një diskutimi në grup të fokusuar në Sarandë, zonë ku janë duke u bërë disa ndërhyrje nga ky projekt. Ky takim u organizua me qëllim ndarjen e gjetjeve kryesore nga studimi sasior kryer nga QSHKE, fuqizimin e këtyre gjetjeve me disa të dhëna cilësore, si dhe marrjen e të dhënave më të thelluara nga aktorë të përfshirë në zbatimin e projektit në këtë qytet, kryesisht në përputhje me 3 komponentët e projektit: Projektimin urban dhe përmirësimin e infrastrukturës, përmirësimin e zonave turistike, si dhe tregun e turizmit dhe zhvillimi e produkteve.

Metodologjia

Diskutimi në grup të fokusuar u zhvillua në dt. 26/11/2019, ora 09:00 tek Salla e Këshillit Bashkiak dhe zgjati rreth dy orë. Takimi u drejtua M.Sc Bylyre Serjanaj dhe Amena Losha, bazuar në një listë pyetjesh orientuese të ndara në 3 kategori: pyetje për familjarët, për bizneset dhe për pushtetin vendor. Në takim morën pjesë 17 persona, përfaqësues nga Bashkia-sektori i turizmit, nga biznese dhe familje. Bazuar në pyetjet orientuese, por edhe në eksperiencën e secilit nga pjesëmarrësit me turistët, gjatë diskutimeve u vunë në dukje anët pozitive të ndikimit që ka sjellë projekti, por edhe problematika dhe rekomandime për zgjidhje/përmirësime të mundshme. Të ftuarit u pajisën me një set materialesh: Agjenda, Informacion mbi Projektin, Gjetjet Kryesore dhe Pyetjet Orientuese. Listë prezenca dhe foto gjatë takimit gjenden në *Aneksin 4*.

Identifikimi i Çështjeve Kryesore

Gjetje kryesore

- Zbatimi i projektit ka nisur me punimet për shkallaret dhe ndriçimin e rrugëve kryesore. Pjesëmarrësit theksuan ritme të ngadalta të punimeve në shëtitore.
- Gjatë dy viteve të fundit ka pasur një rritje të numrit të turistëve; 234 mijë turistë kanë hyrë në Portin e Sarandës, ndërkohë për vitin 2019 janë 780 mijë turistë në qytetin e Sarandës dhe 750 mijë turistë në vitin 2018.
- Të dhënat për numrin e turistëve merren nga parku i Butrintit dhe porti i Sarandës, por ky numër nuk reflekton fluksin real të turistëve.
- Pjesa më e madhe e turistëve janë turistë ditorë, ose me qëndrim 1 natë në qytet, duke qenë se qyteti nuk ofron shumë aktivitete për tërheqjen e turistëve.
- Kapaciteti i hoteleve/shtëpive turistike në Sarandë është rritur dhe është i mjaftueshëm për tu përgjigjur numrit të turistëve.

Njohuri për projektin:

Pjesëmarrësit ishin të njohur për zhvillimin e projektit. Përsëri nga përfaqësuesit e Bashkisë u dha më shumë informacion në lidhje me punimet e ardhshme që do të zhvillohen në qytetin e Sarandës dhe zonat turistike. Pjesëmarrësit, si dhe këtë vit u shprehën të pakënaqur me punimet për shkallaret, duke thënë se punimet nuk e kanë ruajtur fizionominë e vjetër. Ata shprehën pakënaqësi në vonimin e punimeve.

Familjet:

Shkallaret ishin një problematikë e shprehur për të gjithë pjesëmarrësit. Sistemi i kanalizimeve të ujërave të zeza rreth tyre, ishte një problem tjetër i shprehur nga pjesëmarrësit. “Nuk ka zona ku fëmijët mund të luajnë dhe nuk ka vende pushuese për moshën e tretë”- u shpreh një familjare. Menaxhimi i kujdesjes së territorit, pra pastrimi ishte një problem i madh i konfirmuar nga çdo pjesëmarrës. Aktivitetet turistike mungojnë dhe një turistë në qytetin e Sarandës nuk ka se çfarë të bëjë më shumë se dy – tre ditë.

- *Rekomandohet të krijohen zona të gjelbërta për pushuesit dhe parqe për fëmijët.*
- *U rekomandua rikonstruksioni i rrjetit të kanalizimeve.*
- *Mbarëvajtja e vendit, duke qenë se pastrimi ishte një problem i shprehur nga familjarët.*
- *Realizmi i aktiviteteve turistike për të tërhequr turistët.*

Bizneset:

Problematicë e shprehur nga përfaqësuesit e bizneseve ishte bashkëpunimi i ulët me pushtetin vendor. “Bashkia më mbylli shezllonat që në datën 15 Gusht, ndërkohë unë doja t’i mbaja deri në muajin Tetor” – u shpreh një nga përfaqësuesit e bizneseve. Në këtë mënyrë shkurtohet periudha e sezonit turistik nëpër plazhe dhe kërkohet rritja e zgjatjes së afatit për aktivitete të shumta turistike. Në plazhe, pjesëmarrësit theksojnë se ka katër vite që nuk po ndërhyhet për përmirësimin e tyre. Parkimi është një problem i dukshëm në qytetin e Sarandës, sidomos në periudhën e sezonit turistik. Sinjalistika mungon në këtë qytet dhe marshimi bëhet një aktivitet i padëshirueshëm. Cilësia e transportit është përsëri problematike duke qenë se nuk ka informacion mbi oraret. Krijimi i një website vendas ishte një alternativë e shprehur nga një përfaqësues biznesi.

- *Rekomandohet bashkëpunim më i fortë midis bizneset dhe pushtetit vendor.*
- *Ndërhyrja nëpër plazhe, për t’i bërë më tërheqëse dhe shlodhëse për pushuesit*
- *Përmirësimi i parkimit dhe sinjalistikës.*

Pushteti Vendor:

Përfaqësuesit e pushteti vendor theksuan se turizmi këtë vit është ndikuar dhe nga situata politike (zgjedhjet). Gjithsesi vihet re një rritje e numrit të turistëve në vend. Nuk ekziston një regjistër specifik për numërimin e turistëve por kjo merret si rezultat i hyrjes në Portin e Sarandës dhe biletat në Butrint. U pranua fakti se aktivitetet kanë qenë të pakta dhe projekti po has vonesa në realizmin e tij.

- *Zhvillimi i aktiviteteve më të shumta turistike për të tërhequr turistët.*
- *Mirëmbajtja e vendit dhe bashkëpunim më i fortë me bizneset.*

Aneks 4: Listë Prezenca dhe Foto DFG

FOKUS GRUP – BERAT

25. 11. 2018. Berat

1	Emer/ Mbiemri	Institucioni	Pozicioni	Email	Nr. Tel	Firma
2	Etleva Dhima	Bashkia Berat	sp. marrëdhëniet me jashtin	etlevadhima@gmail.com	0682007729	
3	Marius Qytiku	Bashkia Berat	Sp. i trashëgimisë	mqytiku@yohas.com	0693771773	
4	MIKLOR PASKU	GUIDE TURISTIKE		mikli73@gmail.com	0696703646	
5	Majkude Jeleku	Biblioteka	Familjare	majkude.jeleku@gmail.com	0693836840	
6	Allina Qafa	Biblioteka	Familjare	allina.qafa@gmail.com	0684556562	
7	Lambiano Golemi	Ajensi Turistike	OPERATOR TURISTIK	lambiano.golemi@hotmail.com	0684198798	
8	Morjuz DOKO	Ajensi Turistike	GUIDE TURISTIKE	houseoftourists@hotmail.com	0697090010	
9	Fadriua Morduni	R.A. "Margarita"	M. përndrejt	fadriua.morduni@hotmail.com	0695130053	
10	Eva Qafa	Qendra Kufitare	Përkujdesje	eva.qafa@hotmail.com	0697612593	
11	Betina Halilaj	Biblioteka	Specialiste Rekt. Je ujejece	betina.qafa@gmail.com	0684280566	
12	Bylyze Sejanaj	ACER	Shërbuese Shërbime	bylyze.sejanaj@gmail.com	0676170807	
13	Armeta Xosha	ACER	Hulumtuese Shërbime	armetaxosha@gmail.com	0693080977	
	M. Agimi Derrushi	ACER	Menshu financie		0692185377	



FOKUS GRUP – PËRMET

25. 11. 2019. Përmet

1	Emër/ Mbiemri	Institucioni	Pozicioni	Email	Nr. Tel	Firma
2	Robert Tabaku	Klubi "Albunisi Përmet"	President	albturist.përmet@gmail.com	0694250444	
3	Apont Kholi	BASHKIA PËRMET	specialist turizmi	apont.mindia@yahoo.com	0684135267	
4	Geckian Grew	A/Sim	drejtues	grewig@yahoo.com	0682056118	
5	Martin Duka	BASHKIA PËRMET	SPECIALIST KULTURE		0693409563	
6	Denisa Hamilla	B. Përmet	Përgj. Ujeshin e Integrimi	denisa.hamilla@gmail.com		
7	ARDIAN TITONI	KANTINE-VERE	ADMINISTRATOR	kantina.hankitro@mail.com	0682771629	
8	Altin Mashiri	Pro Përmet	Kordinator	bardhumeshtin@gmail.com	0687244512	
9	Julian Elezi	Vjosa Explorer	Anetar	vjosaexplorer@gmail.com	0698325110	
10	Emirdis Uraçi	Bashkia Përmet	Përgj. fizikuar	emirdis.uraçi@gmail.com	0686956275	
11	Elyza Mosa	Bashkia Përmet	Përgj. Urbanistik	elyza.mosa@yahoo.com	0692447033	
12	Vasillog Nikolla	Hotel Alvero	Administrator	vnikolla@yahoo.fr	0682081334	
13	Amema Doshka	ACER	Research Assistant	amemaloshka@gmail.com	0693080877	
14	Bylyze Sejranaj	ACER	bylyze.sejranaj@yahoo.com		0616170207	
15	Anna Dorushaj	ACER	member france		069011618	



FOKUS GRUP – GJIROKASTËR

Gjirokastrë 26. 11. 2019

1	Emer/ Mbiemri	Institucioni	Pozicioni	Email	Nr. Tel	Firma
2	Naime Haloci	Shkollë e Mesme e Gjirokastrës	Janetare		069	
3	Blerina Nora	Bashkia e Gjirokastrës	Pranohëse në zyrën e Kulturës dhe Turizmit	blecinanora@gmail.com	069 4821176	[Signature]
4	Ritvan Bobarova	Universiteti i Gjirokastrës		ritvanob@xhoo.com	069 5877189	[Signature]
5	Lotaki Ndreu	"Eurem Gabaj"	Student	lotakindreu@gmail.com	069 7917096	[Signature]
6	Berend Mend	Epqreni Gabaj	Student	Berendmend@xhoo.com	068 545900	[Signature]
7	Stijana Sybeni	Universiteti i Gjirokastrës	Pedagogje	stijbeni@yahoo.com	067 4923132	[Signature]
8	Audona Polo	Epqreni Gabaj	Pedagogje	nota-polo@yahoo.com	069 5355775	[Signature]
9	Enxhel Caca	Univ. E. Gabaj	Pedagogje	ebabarova@xhoo.com	069 4713449	[Signature]
10	Albana Pllusaj	Bashkia e Gjirokastrës	ADMINISTRATOR	albanayllusaj@xhoo.com	06 84211477	[Signature]
11	Ilir H. H. H.	Univ. E. Gabaj	ADMINISTRATOR	info@horseridingalbania.com	06 822 31477	[Signature]
12	Bylyze Serpanj	ACER	Kërkuese	bylyze.serpanj@yahoo.com	0676170807	[Signature]
13	Amema Losha	ACER	Kërkuese shkencore	amemaloshja@gmail.com	068 8011618	[Signature]
14	Amema Losha	ACER	Kërkuese shkencore	amemaloshja@gmail.com	069 3080377	[Signature]



FOKUS GRUP – SARANDA

Sarandë 26. 11. 2019

1	Emër/ Mbiemri	Institucioni	Pozicioni	Email	Nr. Tel	Firma
2	Leonida Jorri	Biznes	Hotel KAONIA	dygjon@bbs.org.al	0612056446	[Signature]
3	Erjon Bira	Bashkia Sarande	specialist turiz	erionbira@gmail.com	0683521251	[Signature]
4	Leonidho Gero	Bashkia Sarande	specialist	sergeonidho@gmail.com	06832222	[Signature]
5	Arjeta Babri	B. Sarandë	specialist	arjetababri@yahoo.com	0683076262	[Signature]
6	Sadete Alushi	Universitet	Qytetare	adaalushi75@gmail.com	0697861729	[Signature]
7	Donat Lalaj	Universitet	Qytetare	donatlalaj98@gmail.com	0675859062	[Signature]
8	Arbëla Qushki	Universitet	Qytetare	arbelaqushki@yahoo.com	0698333352	[Signature]
9	Arisipol Biti	B. SR	specialist tur	telisipol@yahoo.com	0695150482	[Signature]
10	Ornat Lepuri	BIZNES	HOTEL STAR	-	0694777732	[Signature]
11	Sosjeta Hatos	Lirija e Zhelimit e Sarandës	Kryetar DT-ri	ksosjeta@gmail.com	0672000781	[Signature]
12	Ljofke Meksi	Gazetar	G. i hiri	l.meksi@yahoo.com	0688203438	[Signature]
13	Georgina Thoma	Punonjës Bashkisë	Bashkia	georginathoma@gmail.com georginathoma@gmail.com	0699386515	[Signature]

	Emër/ Mbiemri	Institucioni	Pozicioni	Email	Nr. Tel	Firma
14	Elena Budas	Universiteti	Qytetare	elena.budas@gmail.com	0695590912	[Signature]
15	Ariena Xosha	ACEP	research assistant	arienaxosha@gmail.com	0693080877	[Signature]
16	Bylyze Serjanaj	ACEP	titulluese	bylyze.serjanaj@yahoo.com	0676170207	[Signature]
17	Agim Dushki	ACEP	uzorë funks	gandevishi@gmail.com	0685011659	[Signature]
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						

