



REPUBLIKA E SHQIPËRIË
MINISTRIA E TURIZMIT
DHE MJEDISIT



*Empowered lives.
Resilient nations.*

STUDIM MBI REAGIMIN E INDUSTRIË SË TURIZMIT NDAJ PERSONAVE TË PREKUR NGA TËRMETI NË SHQIPËRI

OBJEKTIVAT KRYESORE TË STUDIMIT PËRFSHINË;

- ▶ shqyrtimin e sjelljes dhe nevojave të personave të prekur nga tërmeti të strehuar në hotelet e Durrësit, Kavajës dhe Lezhës.
- ▶ ofrimin e një panorame të qartë lidhur me shërbimet ekzistuese në hotele dhe identifikimin e shërbimeve të tjera me qëllim sigurimin më të mirë të mundshëm të nevojave të personave të prekur nga tërmeti.
- ▶ vlerësimin e hoteleve nga pikpamja e potencialit, kapaciteve, aftësive, respektimit të të drejtave të njeriut, qëndrimeve, si mundësi në të ardhmen për t'u përfshirë në skemat mbështetëse të qeverisë për grupet vulnerabël.
- ▶ ofrimin e rekomandimeve për të forcuar kapacitetet e hoteleve, autoriteteve, shoqërisë civile, dhe bizneseve të tjera private me qëllim nxitjen e kulturës së reziliencës dhe sigurisë.

4324

QYTETARË TË STREHUAR NË HOTELE

Nr.	Emri Hotelit	Numri i qytetarëve të strehuar sipas hoteleve
1	Hotel "Vala"	138
2	Hotel "Bonita"	391
3	Hotel "Eter"	71
4	Hotel "Casa"	100
5	Hotel "Pameba"	54
6	Hotel "Kolaveri"	332
7	Hotel "AS/IBIZA"	357
8	Hotel "Aler"	141
9	Hotel "Fafa Premium"	429
10	Hotel "Dolce Vita"	422
11	Hotel "Pishat e Buta"	126
12	Hote "Diama"	354
13	Hotel "Rafaelo"	815
14	Hotel "Froidi"	120
15	Hotel "Ermir"	334
16	Hotel "Aragosta"	56
17	Hotel "Prestige"	80

SHPËRNDARJA DEMOGRAFIKE

TREGUESIT

%

RURAL/ URBAN

Rural

20.5

Urban

79.5

QYTETARËT PËR BASHKI

Durrës

65.92

Kavajë

4.21

Krujë

8.86

Kurbin

15.61

Lezhë

4.81

Shijak

0.55

GJINIA

Femra

51

Meshkuj

49

SHPËRNDARJA DEMOGRAFIKE

TREGUESIT

%

MOSHA

0-17

21.54

18-30

18.93

31-40

13.72

41-50

13.42

51-60

14.25

61-70

11.94

71+

6.201

PUNËSIMI

I/e Punësuar

35

I/e Papunë

39

Pension

18.12

PAK

6.24

Metodologjia

- ▶ **400** pyetësorë me qytetarë të prekur nga tërmeti dhe të strehuar në hotele.
 - ▷ Përzgjedhje rastësore në 10 nga 17 hotelet pritëse.
- ▶ **25** fokus grupe dhe **60** intervista gjysëm të strukturuar me qytetarë të prekur nga tërmeti dhe të strehuar në hotele.
 - ▷ **Fokus grupet:** homogjene dhe heterogjene.
- ▶ **15** intervista gjysëm të strukturuar me menaxherë dhe pronarë hotelesh.
- ▶ **15** intervista gjysëm të strukturuar me përfaqësues të institucioneve dhe organizatave që ofronin shërbime brenda mjediseve të hoteleve.
 - ▷ **Qëllimi:** Përftimi i një perspektive të tretë, të ndryshme nga qytetarët e prekur nga tërmeti dhe menaxherët/pronarët e hoteleve.

GJETJET NGA QYTETARËT E PREKUR

- ▶ **84.5%** e qytetarëve të anketuar tregojnë se janë shumë të kënaqur me shërbimet brenda hotelit, si akomodimi, cilësia e ushqimit, higjena dhe shërbimet mirëmbajtëse.
- ▶ **81%** e tyre tregojnë se janë shumë të kënaqur me mikpritjen dhe komunikimin e menaxherëve dhe stafit të hoteleve.
- ▶ Marrëdhëniet me njëri tjetrin gjatë kohës së qëndrimit në hotel:
 - ▶ **63%** e tyre i kanë vlerësuar pozitivisht.
 - ▶ **42.68%** deklarojnë se ndërtuan marrëdhënie të reja dhe vlerësojnë mjedisin social në hotele si shumë pozitiv.
 - ▶ **20.4%** e tyre vlerësojnë se u shndërruan në një komunitet apo në një familje të madhe
- ▶ **57.01%** e të anketuarve tregojnë se ndihen shumë më mirë krahasuar me ditët e para.
- ▶ Dy segmentet moshore më ekstreme **18-31** dhe **+ 71** vjeç kanë përjetuar ndryshimet më pozitive të identifikuara.

GJETJET NGA QYTETARËT E PREKUR

- ▶ Zhvillimi i sensit komunitar, përkatësisë, besimit, ndarja e fatit të përbashkët, komunikimi pozitiv kanë ndikuar ndjeshëm në rritjen e protagonizmit të vetë banorëve në rritjen e dobishmërisë së tyre gjatë qëndrimit në hotele.
- ▶ Në mënyrë të përsëritur në disa prej hoteleve, aty ku dhe sensi i përbashkët ka qënë më i fortë banorët janë ofruar për punë vullnetare, për të ndihmuar në ofrimin e shërbimeve, apo duke propozuar realizimin e aktiviteteve të përbashkëta.
- ▶ **86.31** e qytetarëve të pyetur, kanë treguar gatishmëri për vullnetarizëm nëse do ju kërkohet.

“Nuk do të harroj kurrë mikpritjen që gjeta në këtë hotel. Komunikimi pronarëve, stafit, bisedat përditshme me njëri tjetrin duket se na kanë lehtësuar dhimbjen. Gjithë kjo atmosferë pozitive na ka bërë më të fortë për të përballuar të ardhmen”

Femër 65 vjeç, Durrës

GJETJET NGA PRONARËT/MENAXHERËT

- ▶ Arsyet kryesore e përfshirjes së hoteleve në këtë iniciativë është solidariteti i treguar me qytetarët e prekur nga tërmeti. Pjesa më e madhe e hoteleve ka hapur dyert për qytetarët e prekur nga tërmeti përpara thirrjes së bërë nga autoritetet qendrore.
- ▶ Për herë të parë hotelet, si biznese private u përfshinë në një bashkëpunim intensiv me institucionet dhe OJF-të që ofronin shërbime brenda mjediseve të tyre. Prania e shërbimeve të ndryshme nga aktorë të ndryshëm brenda të njëjtës hapësirë duket se ka qënë e sukseshme.

SKEMA E SHËRBIMEVE TË INTEGRUARA

Shërbimet e ofruara nga vetë hotelet/ fjetja/ ushqimi/ shërbime sanitare/ aktivitete

Shërbimet e ofruara nga institucionet/ shëndetësore/ arsimore/ turizmit

Shërbime të ofruara nga organizatat/ aktivitete me fëmijë/ gra/ shërbime psikologjike

GJETJET NGA PRONARËT/MENAXHERËT

Sfida me këtë kategori vizitorësh ishte **komunikimi**.

Komunikimi i ndryshëm, më empatik, më pranues, në respekt të dinjitetit njerëzor, vuajtjes, dhimbjes, frikës, diversitetit, ishte mekanizmi domosdoshëm për menaxhimin e sukseshëm të kësaj eksperience.

“Unë vetë e përjetova tërmetin. E dija si ndiheshin qytetarët e prekur drejtpërdrejt prej tij. E vendosja veten në vendin e tyre. Ishte e rëndësishme që ata të mos trajtoheshin as si viktima dhe as si klientë. Ata ishin thjesht miq të përkohshëm në shtëpinë tonë”

pronare hoteli, Durrës

- ▶ Të pyetur nëse do ishin të gatshëm që të përfshiheshin në një nismë të ngjashme në të ardhmen, me përjashtim të një rasti, të gjithë menaxherët/pronarët treguan gatishmëri.
- ▶ Eksperienca e fituar mundëson një përmirësim të gjithë aspekteve të shërbimeve, ndërveprimit ndërmjet aktorëve dhe menaxhimin edhe më të mirë të situatës.

RRITJA E POTENCIALIT PËR REZILIENCË

Rezilienca - *Konstrukt psikologjik i prezantuar nga Norman Garmezy mbi 50 vjet më parë. I referohet karakteristikave të personave që janë në gjendje të përshtaten dhe funksionojnë mirë, pra t'ja dalin mbanë, pavarësisht përballjes me situata / ngjarje të vështira apo mjedise negative.*

E gjithë kjo eksperiencë unike, tregon se janë tre faktorët që kanë ndikuar në krijimin e potencialit për reziliencë tek qytetarët e prekur nga tërmeti.

- ▶ Shërbimet bazë të integruara
- ▶ Krijimi atmosferës pozitive sociale nga stafet e hoteleve
- ▶ Predispozita e brendshme e vetë qytetarëve për ndërveprim si pasojë e problemit të përbashkët

PROCESI I NDËRTIMIT TË POTENCIALIT PËR REZILIENCË



Krijimi potencialit për reziliencë

TREGUESIT E POTENCIALIT PËR REZILIENCË

- ▶ Qytetarë aktiv, të gatshëm për vullnetarizëm;
- ▶ Transformimi i statusit nga marrës pasiv të shërbimeëve në kontribues aktiv në ofrimin e tyre;
- ▶ Pjesëmarrës në ideimin dhe konceptimin e aktiviteteve;
- ▶ Të shqetësuar, por optimistë për zgjidhjen e strehimit afatmesëm.

GJETJE DHE REKOMANDIME

- ▶ Model i suksesshëm ndërhyrje për grupimet e prekura nga katastrofa natyrore.
- ▶ Ndërtimi i modeleve të ngjashme ndërhyrëse mund të konsiderohet në të ardhmen sepse mundëson në kohë të shkurtër rivitalizimin dhe ushqimin e kulturës së reziliencës.
- ▶ Në situata të reja rekomandohet një ndërveprim më efikas ndërmjet institucioneve dhe aktorëve të tjerë (privat apo OJF).
 - ▶ Shmangia e mbivendosjes së roleve,
 - ▶ Ndarja e qartë e përgjegjësisë,
 - ▶ Thjeshtëzimi i procedurave,
 - ▶ Ndarja e informacionit në mënyrë efikase.
- ▶ Nevoja për protokolle të qarta lidhur me sigurinë, evakuimin, informacionin për qytetarët, ndërveprimin institucional dhe me aktorë të tjerë privatë apo OJF-t lidhur me rolet dhe përgjegjësitë.
- ▶ OJF-t që ofrojnë shërbime përveç punës me fëmijët duhet të hartojnë strategji të mira ndërhyrëse për punën me komunitetet si të tëra.
- ▶ Trajtimi i komuniteteve si njësi të përbashkëta, jo vetëm të diferencuara ndihmon shumë në rritjen e potencialit për reziliencë.