



KOMPANIA PËR MENAXHIMIN
E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A



***MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË
KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË
KOSOVË
(JANAR-DHJETOR 2016)***





PËRMBAJTJA

HYRJE.....	3
METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	3
TË GJETURAT E HULUMTIMIT	4
Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare	6
Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me peshimin e mbeturinave	7
Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive	8
Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë.....	8
Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën.....	9
Shkalla e frekuencimit të deponive sanitare.....	10
KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET	11
ANEKS 1.....	12





HYRJE

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente: D&D Business Support Center dhe është financuar nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë - KMDK. Qëllimi i hulumtimit është matja e shkallës së kënaqshmërisë së klientëve me shërbimet e kompanisë, respektivisht nevojave dhe kërkesave të tyre.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të përballueshme ekonomikisht për klientët dhe përmirësimi i performancës menaxheriale, është objektivi kryesor strategjik i Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë.

Në deklaratën e vet të vizionit, KMDK ka deklaruar qartë se synimi i së tashmes dhe i së ardhmes së kompanisë është: "Operimi dhe trajtimi i mbeturinave më qëllim të ruajtjes së ambientit, rritja e vlerës së aseteve dhe rritja e qëndrueshmërisë financiare". Për të realizuar këtë synim si dhe për të përmbushur kërkesat ligjore, Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë ka ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, përceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ajo ofron.

Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KMDK-së, si udhërrëfyes mbi të cilin planifikon dhe i përqendron angazhimet e veta në adresimin e shqetësimeve të klientëve dhe rrjedhimisht i përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat klientët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur. Përveç tjerash, ky hulumtim tashmë realizohet në baza vjetore dhe do të shërbejë edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së klientëve ndër vite, në raport me shërbimet e ofruara.

METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Hulumtimi është realizuar me klientët, të cilët shfrytëzojnë shërbimet e KMDK-së në katër Deponitë sanitare (Prishtinë, Prizren, Gjilan, Podujevë) si dhe në stacionin e transferit në Ferizaj. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësoi që mbulon në tërësi çështjet e parapara për këtë hulumtim dhe nxjerr informatat e nevojshme për qëllimin e këtij hulumtimi. Pyetësoi është hartuar nga D&D Business Support Center në atë formë që të jetë sa më i qartë, i thjeshtë dhe të përfshijë të gjitha elementet që janë relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së klientëve me shërbimin që ofrohet në deponitë sanitare, duke filluar me kënaqshmërinë e konsumatorëve me operimin e deponive sanitare, saktësinë e peshimit të mbeturinave, kënaqshmërisë me shërbimin, me stafi e kompanisë, kënaqshmërinë me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturës, frekuncës së hyrjes dhe daljeve në deponi, dhe në fund komentet dhe sugjerimet e tyre.





Seleksionimi i respodentëve është bërë në mënyrë të rastësishme (random), duke u dhënë paraprakisht hulumtuesve në teren udhëzime rreth numrit të respodentëve për secilën deponi sanitare që përfshinë deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjilan dhe Podujevë, si dhe stacionin e transferit në Ferizaj. Në hulumtim janë anketuar 19 respodentë në dedponitë përkatëse, përfshirë këtu kompanitë publike (KRM) si dhe kompanitë private të licensuara për këtë shërbim .

TË GJETURAT E HULUMTIMIT

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

E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respodentëve për të gjitha deponitë sanitare ;

E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për klientët, të ndarë në bazë të nivelit të kënaqshmërisë së tyre për secilën pikë të këtij pyetësi veç e veç.

Pjesëmarrja e respodentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve prej 19 respodentësh, pjesa më e madhe e tyre (47%) i përkasin deponisë sanitare në regjionin e Prishtinës, 3 respodentë ose 16% janë respodentë nga deponia sanitare të Gjilanit, nga deponia sanitare në Prizren janë anketuar gjithsej 4 respodentë apo 21% nga totali i përgjithshëm, 11% e të anketuarve i përkasin deponisë sanitare në Podujeve, kurse nga stacioni i transferit në Ferizaj është anketuar 1 respodent.

Deponia/Stacioni i transferit	Numri i respodentëve	Përqindja
Prishtinë	9 respodentë	47%
Gjilan	3 respodentë	16%
Ferizaj	1 respodent	5%
Prizren	4 respodentë	21%
Podujevë	2 respodentë	11%





Gjithsej	19 responentë	100%
-----------------	----------------------	-------------

Tabela 1. Pjesëmarrja e responentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë

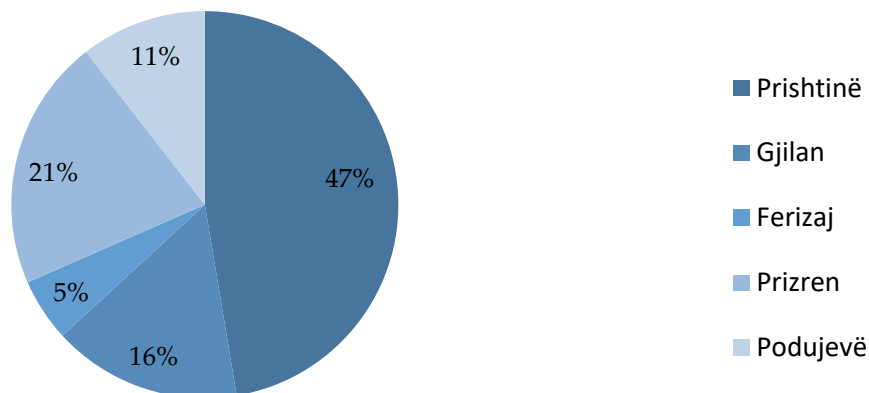


Figura 1. Pjesëmarrja e responentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë

Pjesëmarrja e responentëve sipas sektorit

Sa i përket pjesëmarrjes së responentëve sipas sektorit, 11 responentë apo 58% nga numri i përgjithëm i të anketuarve i përkasin sektorit privat, kurse pjesa tjetër e të anketuarve (42%) janë responentë nga Kompanitë Rajonale të Mbeturinave- KRM.

Sektori	Numri i responentëve	Përqindja
Kompani Publike- KRM	8 responentë	42%
Kompani private të licensuara	11 responentë	58%
Gjithsej	19 responentë	100%

Tabela 2. Pjesëmarrja e responentëve sipas sektorit

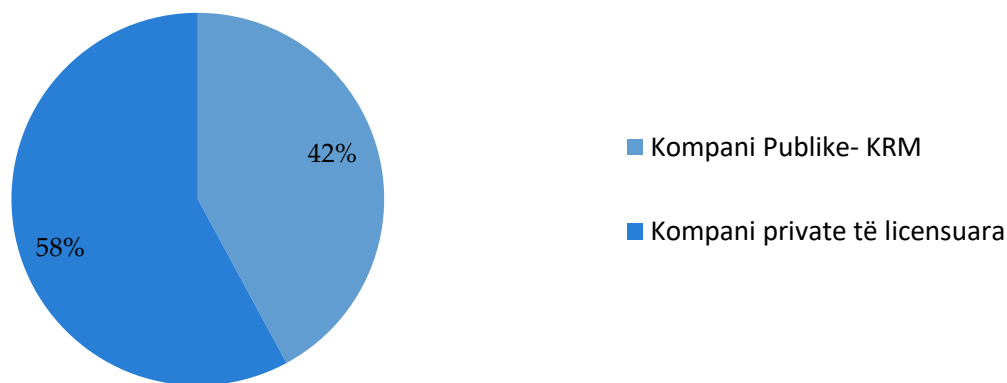


Figura 2. Pjesëmarrja e respondentëve sipas sektorit

Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare

Duke u bazuar në të dhënat e gjeneruara nga përgjigjet e respondentëve në teren, kemi arritur të krijojmë një pasqyrë të qartë rreth nivelit të kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare, ku 32% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 53% janë deri diku të kënaqur, derisa pak të kënaqur me operimin e deponive sanitare janë deklaruar 16% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve.

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	6 respondentë	32%
Deri diku të kënaqur	10 respondentë	53%
Pak të kënaqur	3 respondentë	16%
Aspak të kënaqur	0 respondentë	0%
Gjithsej	19 respondentë	100%

Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve me operimin e deponive sanitare

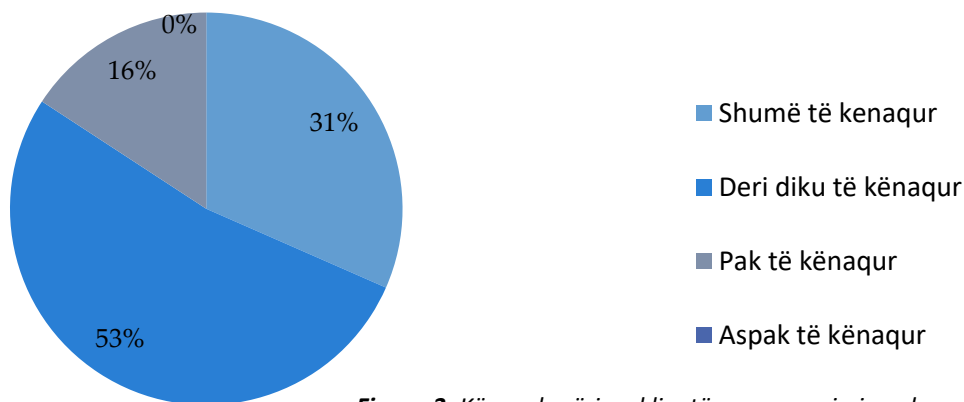


Figura 3. Kënaqshmëria e klientëve me operimin e deponive sanitare

Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve shërbimin e matjes së peshës së mbeturinave

Siç shihet në tabelën 4 dhe figurën 4, shkalla e kënaqshmërisë me matjen e peshës së mbeturinave është shumë e lartë (90%), kurse deri diku të kenaqur rrespektivisht pak të kenaqur janë shprehur 10% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në këto deponi.

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kenaqur	17 respondentë	90%
Deri diku të kenaqur	1 respondentë	5%
Pak të kenaqur	1 respondentë	5%
Aspak të kenaqur	0 respondentë	0%
Gjithsej	19 respondentë	100%

Tabela 4. Kënaqshmëria e klientëve me peshimin e mbeturinave

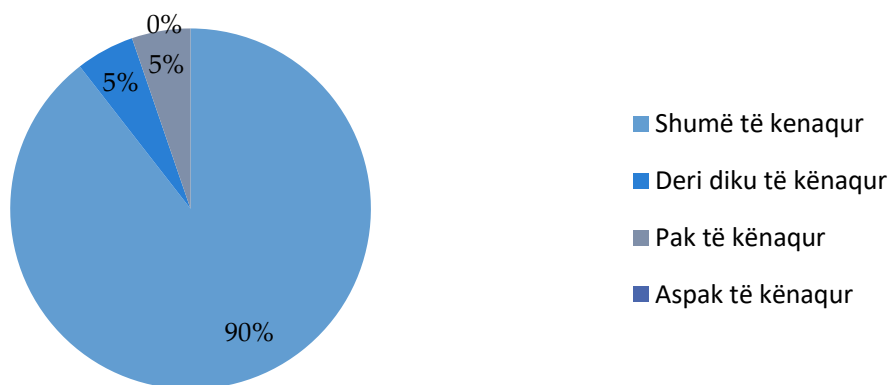


Figura 4. Kënaqshmëria e klientëve me peshimin e mbeturinave



Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin me deponitë sanitare

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive, shumë të kënaqur janë shprehur 74% e të anketuarve, një pjesë prej 16% kanë thënë se deri diku janë të kënaqur, kurse 10% prej tyre janë deklaruar si pak të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive.

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	14 respondentë	74%
Deri diku të kënaqur	3 respondentë	16%
Pak të kënaqur	2 respondentë	10%
Aspak të kënaqur	0 respondentë	0%
Gjithsej	19 respondentë	100%

Tabela 5. Kënaqshmëria e klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive

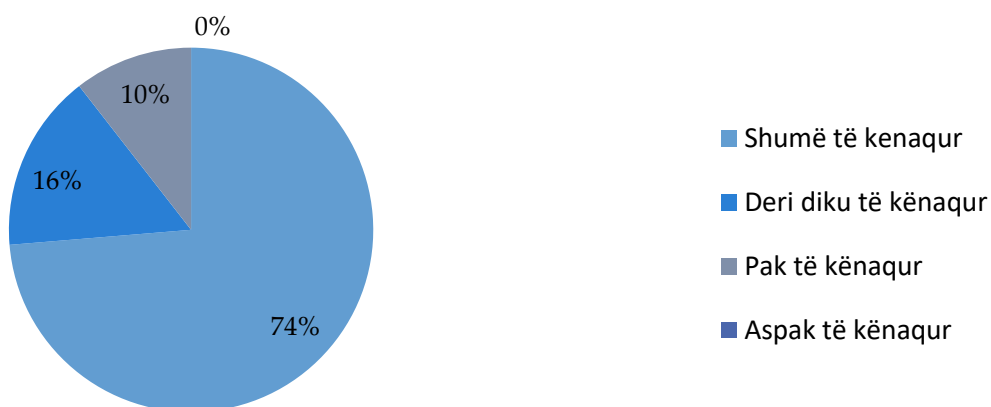


Figura 5. Kënaqshmëria e klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive

Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

Nga numri i përgjithshëm të anketuarve, 68% prej tyre janë shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë- KMDK, 21% janë deri diku të kënaqur, kurse një pjesë prej 11% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur me stafin e kompanisë.



Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i responentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	13 responentë	68%
Deri diku të kënaqur	4 responentë	21%
Pak të kënaqur	2 responentë	11%
Aspak të kënaqur	0 responentë	0%
Gjithsej	19 responentë	100%

Tabela 6. Kënaqshmëria e klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

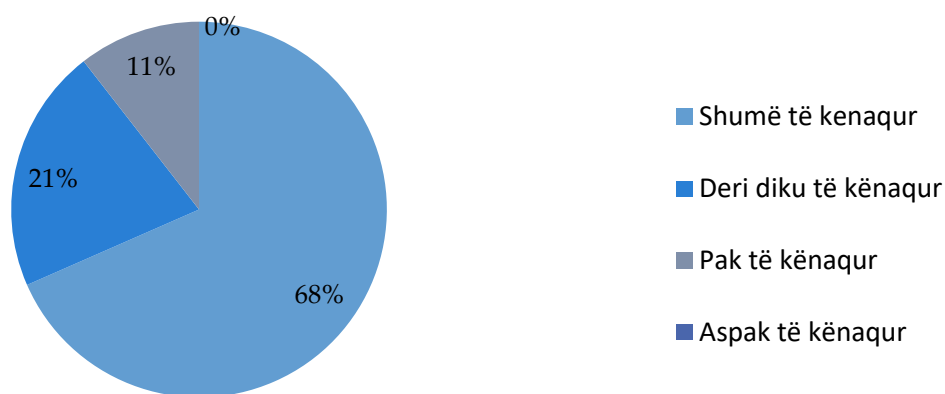


Figura 6. Kënaqshmëria e klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën

Kënaqshmëria e klientëve në lidhje me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën ka rezultuar të jetë më e ulët krahasuar me pikat tjera të këtij hulumtimi, pasi që 16% e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 53% prej tyre kanë deklaruar se deri diku janë të kënaqur, kurse një pjesë e tyre (32%), kanë thënë se janë pak të kënaqur me gjendjen fizike dhe infrastrukturën në deponi.

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i responentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	3 responentë	16%
Deri diku të kënaqur	10 responentë	53%
Pak të kënaqur	6 responentë	32%
Aspak të kënaqur	0 responentë	0%
Gjithsej	19 responentë	100%

Tabela 7. Kënaqshmëria e klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën



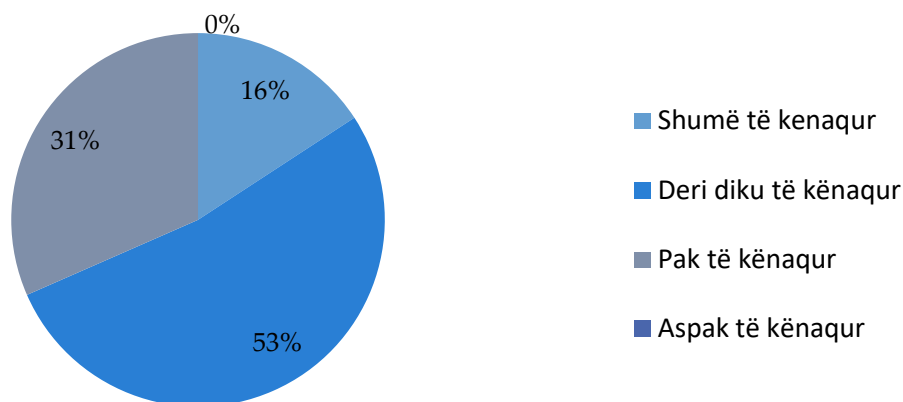


Figura 7. Kënaqshmëria e klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën

Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare

Në tabelën e mëposhtme kemi pasqyruar të gjeturat e këtij hulumtimi rreth asaj se sa shpesh këta klientë i frekuentojnë këto deponi, ku kemi parë se 68% nga të anketuarit frekuentojnë deponinë shumë shpesh, derisa 16% e respondentëve i frekuentojnë deponitë shpesh, një pjesë prej 5% kanë deklaruar se i frekuentojnë deponinë rrallë, kurse 5% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve janë shprehur se shumë rrallë i frekuentojnë deponitë sanitare.

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë shpesh	13 respondentë	68%
Shpesh	3 respondentë	16%
Rrallë	2 respondentë	11%
Shumë rrallë	1 respondentë	5%
Gjithsej	19 respondentë	100%

Tabela 8. Shkalla e frekuentimit të deponive sanitare

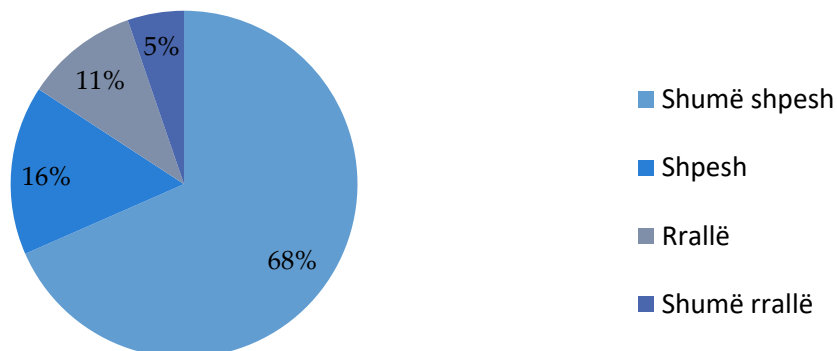


Figura 8. Shkalla e frekuentimit të deponive sanitare

KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET

Hulumtuesi, respektivisht D&D Business Support Center pas vlerësimit të rezultateve nga ky hulumtim, ka ardhur në përfundim se kënaqshmëria e përgjithshme e klientëve me shërbimet e KMDK-së është relativisht e lartë (mbi mesatare). Në veqanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshmëri shumë të lartë me shërbimin, gjegjësisht saktësinë e matjes së peshës së mbeturinave në deponi, si dhe me sjelljen e stafit të kompanisë me klientët.

Në anën tjetër, klientët nuk kanë treguar një kënaqshmëri të lartë me gjendjen fizike në deponi dhe infrastrukturën përcjellëse, prandaj i rekomandohet KMDK-së që në të ardhmen të ketë në fokus përmirsin e infrastrukturës në deponitë përkatëse.



ANEKS 1.

PYETËSOR

Emri dhe Mbiemri: _____

Kompania: _____

Roli në kompani: _____

Deponia _____ Data/ora: _____ / ____:____

Klienti: Publik Privat

1. Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare?*

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

2. Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave?*

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

3. Sa jeni të kënaqur bashkëpunimin në mes të kompanive?*

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë?*

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

5. Sa jeni të kënaqur me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën?*

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

6. Sa shpesh e frekuentoni deponin sanitare?*

Shumë shpesh Shpesh Rrallë Shumë rrallë

7. Koment/ Sygjerim?*

