



KOMPANIA PËR MENAXHIMIN
E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A



MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË (JANAR-DHJETOR 2017)





IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



D&D Business Support Center
Rr. "Edit Durham", H1, No.11,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Phone: +377(0)44-693-564,
E-mail: info@dd-bsc.com
www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:



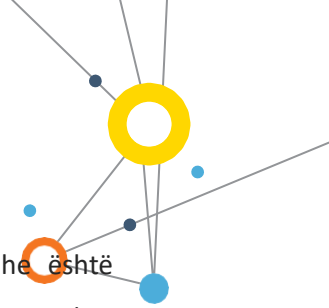
KOMPANIA PËR MENAXHIMIN
E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A

Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë
Rruga : Musine Kokollari - 1, Nr i hyrjes: 51, Dardani,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel: +381 (0) 38 544 552
Email: info@kmdk-ks.org

PRISHTINË, MARS 2018

Përmbajtja

1. HYRJE	4
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	4
3. TË GJETURAT E HULUMTIMIT	5
3.1. Pjesëmarrja e respondentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë	5
3.2. Pjesëmarrja e respondentëve sipas sektorit	6
3.3. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare	6
3.4. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve shërbimin e matjes së peshës së mbeturinave	7
3.5. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin me deponitë sanitare	7
3.6. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë	8
3.7. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën	8
3.8. Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare	9
4. KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET	10
ANEKS 1	11



1. 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 ta 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.

2. 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 stafin 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.

Përzgjedhja e mostrës është bërë në mënyrë të rastësishme (random), duke u dhënë paraprakisht hulumtuesve në teren udhëzime rreth numrit të respondentëve për secilën deponi sanitare që përfshin deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjilan dhe Podujevë, si dhe stacionin e transferit në Ferizaj. Në hulumtim janë anketuar 17 respondentë në deponitë përkatëse, përfshirë këtu kompanitë publike (KRM) si dhe kompanitë private të licensuara për këtë shërbim .

3. TË GJETURAT E HULUMTIMIT

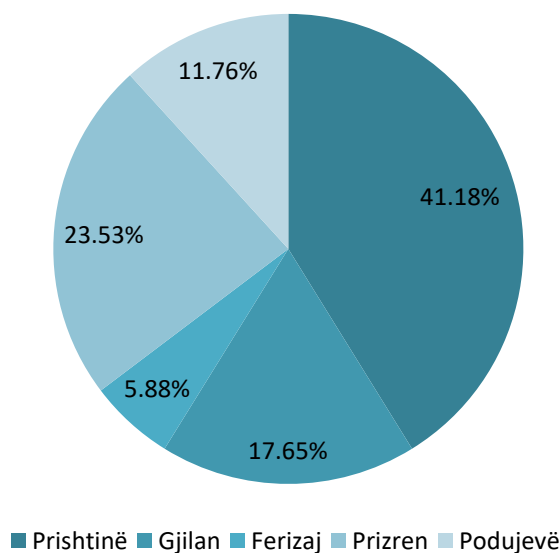
Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, janë analizuar veç e veç edhe kategoritë e klientëve, si:

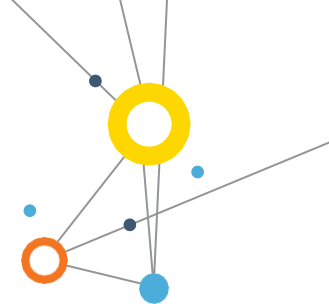
- E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respondentëve për të gjitha deponitë sanitare ;
- E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për klientët, të ndarë në bazë të nivelit të kënaqshmërisë së tyre për secilën pikë të këtij pyetësi veç e veç.

3.1. Pjesëmarrja e respondentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve prej 17 respondentësh, pjesa më e madhe e tyre (41.18%) i përkasin deponisë sanitare në regjionin e Prishtinës, 3 respondentë ose 17.65% janë respondentë nga deponia sanitare e Gjilanit, nga deponia sanitare në Prizren janë anketuar gjithsej 4 respondentë, apo 23.53% nga totali i përgjithshëm, 11.76% e të anketuarve i përkasin deponisë sanitare në Podujevë, kurse nga stacioni i transferit në Ferizaj është anketuar 1 respondent.

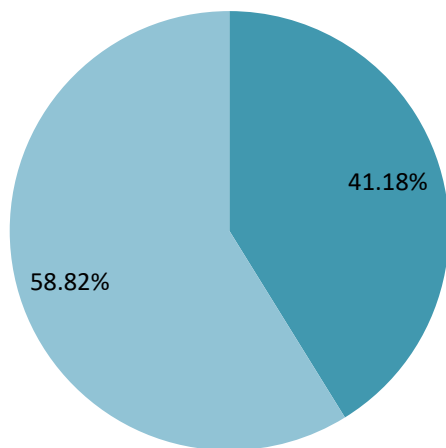
Figura 1. Pjesëmarrja e respondentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë





3.2. Pjesëmarrja e respondentëve sipas sektorit

Tabela 2. Pjesëmarrja e respondentëve sipas sektorit



- Kompani Publike- KRM
- Kompani private të licensuara

Sa i përket pjesëmarrjes së respondentëve sipas sektorit, 10 respondentë apo 58.82% nga numri i përgjithëm i të anketuarve i përkasin sektorit privat, kurse pjesa tjetër e të anketuarve (42.18%) janë respondentë nga Kompanitë Rajonale të Mbeturinave- KRM.

3.3. 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 35.29% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 52.94% janë deri diku të kënaqur, derisa pak të kënaqur me operimin e deponive sanitare janë deklaruar 5.88%. Përqindje e njejtë rezulton të jetë edhe për konsumatorë aspak të kënaqur (5.88%). Rezultatet e këtij hulumtimi nxjerrin në pah rritjen e nivelit të kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare. Vlen të ceket se kënaqshmëria e respondentëve lidhur me gjendjen fizike në deponi do të kishte mundur të jetë më e lartë, mirëpo, në rezultatin e gjeneruar potencialisht ka ndikuar fakti se anketat janë zhvilluar përgjatë muajit mars me ç'rast kushtet atmosferike nuk kanë qenë të favorshme dhe reshjet e shiut kanë qenë të vazhdueshme. Këta faktorë kanë ndikuar që kënaqshmëria e deklaruar e klientëve të bazohet në gjendjen momentale.

Tabela 1. Kënaqshmëria e klientëve me operimin e deponive sanitare

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	6 respondentë	35.29%
Deri diku të kënaqur	9 respondentë	52.94%
Pak të kënaqur	1 respondent	5.88%
Aspak të kënaqur	1 respondent	5.88%
Gjithsej	17 respondentë	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018

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

Siç shihet në tabelën 2, shkalla e kënaqshmërisë me matjen e peshës së mbeturinave është relativisht e lartë (82.35%), ndërsa deri diku të kënaqur janë shprehur 11.76%. Një përqindje prej 5.88% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në këto deponi kanë deklaruar se janë pak të kënaqur me shërbimin e matjes së peshës së mbeturinave.

Tabela 2. Kënaqshmëria e klientëve me peshimin e mbeturinave

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	14 respondentë	82.35%
Deri diku të kënaqur	2 respondentë	11.76%
Pak të kënaqur	1 respondent	5.88%
Aspak të kënaqur	0 respondentë	0.00%
Gjithsej	17 respondentë	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018

3.5. 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 70.59% e të anketuarve, një pjesë prej 23.53% kanë thënë se deri diku janë të kënaqur, kurse 5.88% prej tyre janë deklaruar si pak të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive.

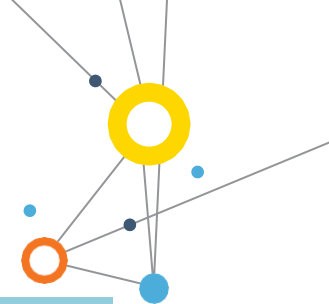


Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i responentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	12 responentë	70.59 %
Deri diku të kënaqur	4 responentë	23.53 %
Pak të kënaqur	1 responent	5.88 %
Aspak të kënaqur	0 responentë	0.00 %
Gjithsej	17 responentë	100.00 %

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018

3.6. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

Nga numri i përgjithshëm të anketuarve, 82.35% prej tyre janë shprehur shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë- KMDK, 11.76% janë deklaruar si deri diku të kënaqur, kurse një pjesë prej 5.88% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur me stafin e kompanisë.

Tabela 4. Kënaqshmëria e klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i responentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	14 responentë	82.35 %
Deri diku të kënaqur	2 responentë	11.76 %
Pak të kënaqur	1 responent	5.88 %
Aspak të kënaqur	0 responentë	0%
Gjithsej	17 responentë	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018

3.7. 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 përmirësuar dukshëm, në krahasim me vitin e kaluar. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 52.94% e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 41.18% prej tyre janë deklaruar deri diku të kënaqur, kurse vetëm një prej tyre apo 5.88% është deklaruar pak i kënaqur me gjendjen fizike

dhe infrastrukturën në deponi.

Tabela 5. Kënaqshmëria e klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	9 respondentë	52.94 %
Deri diku të kënaqur	7 respondentë	41.18 %
Pak të kënaqur	1 respondent	5.88%
Aspak të kënaqur	0 respondentë	0%
Gjithsej	17 respondentë	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018

3.8. Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare

Në tabelën e mëposhtme janë pasqyruar të gjeturat e këtij hulumtimi rreth asaj se sa shpesh këta klientë i frekuentojnë këto deponi, me ç'rast është vërejtur se 70.59% nga të anketuarit frekuentojnë deponinë shumë shpesh, 11.76% e respondentëve i frekuentojnë deponitë shpesh, një pjesë prej 11.76% kanë deklaruar se i frekuentojnë deponinë rrallë, kurse 5.88% nga numri i përgjithshëm i të anketuarve janë shprehur se shumë rrallë i frekuentojnë deponitë sanitare.

Tabela 6. Shkalla e frekuentimit të deponive sanitare

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i respondentëve	Përqindja
Shumë shpesh	12 respondentë	70.59 %
Shpesh	2 respondentë	11.76 %
Rrallë	2 respondentë	11.76 %
Shumë rrallë	1 respondent	5.88 %
Gjithsej	17 respondentë	100.00 %

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2018



4. KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET

Hulumtuesi, respektivisht D&D Business Support Center pas vlerësimit të rezultateve nga ky hulumtim, ka ardhur në përfundim se, sikurse edhe një vit më parë, kënaqshmëria e përgjithshme e klientëve me shërbimet e KMDK-së është relativisht e lartë (mbi mesatare). Në veçanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshëmi 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.

Një nga rekomandimet e D&D Business Support Center nga viti i kaluar ka qenë që t'i kushtohet vëmendje e veçantë përmirësimit të gjendjes fizike në deponi dhe infrastrukturës përcjellëse. Në vitin 2017, gjendja ka ndryshuar, ku rezultatet e këtij hulumtimi nxjerrin në pah rritjen e nivelit të kënaqshmërisë së klienteve me operimin e deponive sanitare. Vlen të ceket se kënaqshmëria e respondentëve lidhur me gjendjen fizike në deponi do të kishte mundur të jetë më e lartë, mirëpo, në rezultatin e gjeneruar potencialisht ka ndikuar fakti se anketat janë zhvilluar përgjatë muajit mars me ç'rast kushtet atmosferike nuk kanë qenë të favorshme dhe reshjet e shiut kanë qenë të vazhdueshme. Këta faktorë kanë ndikuar që kënaqshmëria e deklaruar e klientëve të bazohet në gjendjen momentale.

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?*
