

KMDK. SH.A

KOMPANIA PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A
KOSOVO LANDFILL MANAGEMENT COMPANY J.S.C
KOMPANIJA ZA UPRAVLJANJE DEPONIJAMA NA KOSOVO DD

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022" Nr. 06 - 32 / 11

Dt. 17 / 03 / 2023

Shtojcë
20

Prishtinë



Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë Sh.A
Kosova Landfill Management Company J.S.C
Rr. Bekim Fehmiu 137, Lëvizë, 10000 Prishtinë, Kosovë
Tel: +383 (0) 38 600 551; 600 552
www.kmdk-ks.org

SWOT CONSULTING

MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË (Janar-Dhjetor 2022)

Prishtinë, mars 2023

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022"

"Ky raport u realizua nga "SWOT Consulting Group" shpk me financim nga Kompania për Menaxhim e Deponive në Kosovë - KMDK, qëndrimet e shprehura në këtë raport nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht qëndrimet e "SWOT Consulting Group" shpk apo të KMDK-së"

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022"

PËRMBAJTJA:

1.	Hyrje	4
2.	Metodologjia e hulumtimit	5
3.	REZULTATET E HULUMIT	6
3.1	Numri i kompanive sipas sektorit.....	6
3.2	Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive.....	7
3.3	Operimi i deponive sanitare	8
3.4	Peshimi i mbeturinave.....	9
3.5	Bashkëpunimi në mes kompanive.....	10
3.6	Efikasiteti i stafit të kompanisë	11
3.7	Gjendja fizike e objekteve dhe infrastruktura.....	12
3.8	Frekuentimi i deponive sanitare.....	13
3.9	Raportimi i pakënaqësive nga klientët	14
3.10	Tarifa e deponisë	15
3.11	Koha e qasjes në Deponi	16
3.12	Vështirësitë gjatë dimrit.....	17
4.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet.....	18
5.	ANEKSI I - PYETËSORI.....	19

1. Hyrje

Në përputhje me deklaratën e Misionit dhe të Vizionit Kompania për Menaxhim të Deponive në Kosovë (KMDK) ka kontraktuar "Swot Consulting Group" shpk, që të kryej hulumtimin e matjes së kënaqshmërisë së klientëve të KMDK-së. Qëllimi themelor i matjes së kënaqshmërisë së klientëve është mbledhja e të dhënave dhe përfitimi i njohurive/informatave të pavarura për t'i kuptuar nevojat e klientëve dhe për të përcaktuar kërkesat dhe kënaqëshmërinë e tyre. Përmes realizimit të sondazhit të hulumtimit të kënaqshmërisë së klientit KMDK është siguruar që të:

- Të kuptojë se si klientët e shohin KMDK SH.A;
- Marrë informacione rreth nivelit të shërbimit që ofron KMDK SH.A;
- Marrë informacion rreth sjelljes së punonjësve të Kompanisë;
- Bëjë identifikimin e kërkesave dhe rëndësinë e kërkesave;
- Bëjë identifikimin e fushave dhe prioriteteve për përmirësimin e performancës;
- Bëjë përmirësimin e shërbimit dhe ndjekja e progresit në varësi të kënaqshmërisë së klientit;
- Rrisë besueshmërinë e klientëve;

Në këtë kontekst KMDK synon ngritjen e performancës organizative afariste të shërbimeve përmes sistemit të menaxhimit të kualitetit të kompanisë duke u fokusuar në zbatueshmërinë e parimeve themelore me fokus kënaqëshmërinë e klientit.

2. Metodologjia e hulumtimit

Ky hulumtim është realizuar me metodën e kërkimeve kuantitative. Hulumtimi është realizuar me 18 responentë/klient që shfrytëzojnë deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjilan dhe Podujevë. Hulumtimi ka bërë përfshirjen e karakteristikave të responenteve si kompanitë publike dhe private. Hulumtimi është realizuar përmes pyetësorit i cili është përgatitur me kujdes dhe ka përfshirë pyetje nga të cilat janë arritur të kuptohen opinionet, niveli i njohurive dhe shqetësimet e responenteve për shërbimet që i marrin nga KMDK. Përzgjedhja e responenteve është bërë sipas mostrës së rastit. Më tej mostra e responentëve është ndarë në bazë të kompanive publike dhe private. Ndarja në mes të kompanive publike dhe private është bërë në bazë të të dhënave nga regjistri që posedon KMDK për klientët e vet dhe deponitë që i shfrytëzojnë.

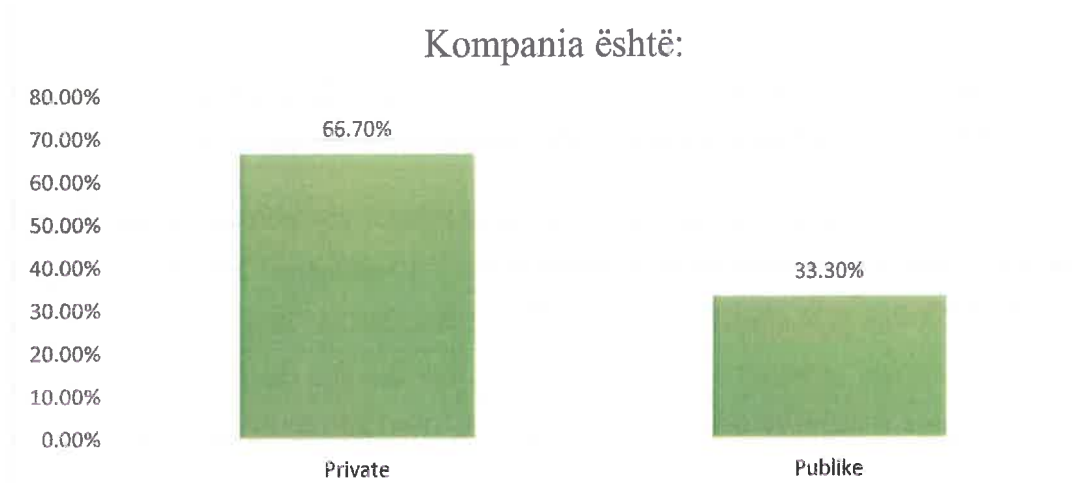
Mbledhja e të dhënave në terren është bërë nga anketues me përvojë. Paraprakisht këtyre anketuesve u është ofruar një trajnim i posaçëm për t'u ambientuar me natyrën specifike të hulumtimit. Mbledhja e të dhënave në terren ka përfunduar pa ndonjë vështirësi përjashtim kushteve natyrore nga gjendja momentale e motit e cila më tej është tejkaluar edhe përmes telefonatave. Qasja e ekipit të hulumtimit ka qenë mjaftë bashkëpunuese me responentët në terren. Pas plotësimit në terren, pyetësorët i janë nënshtruar një kontrollë strikte logjike duke ritefonuar responentët nga bizneset dhe institucionet përkatëse me të cilët është zhvilluar pyetësori, kjo kontrollë ka evituar defektet dhe devijimet e mundshme.

Responentët apo kompanitë e intervistuar janë përzgjedhur me metodën e rastit. Responentët kanë pasur mundësi që të japin (apo mos të japin) të dhënat e tyre, për të jap mendimin e tyre rreth kënaqshmërisë së menaxhimit të deponive sanitare (duke ja filluar kënaqshmërinë e konsumatorëve me operimin e deponive, saktësinë e peshimit të mbeturinave, kënaqshmërisë së shërbimit, stafin e kompanisë, kënaqshmërinë me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturës, frekuencës së hyrjes dhe daljeve në deponi dhe në fund komentet dhe sugjerimet). Këto të dhëna kanë shërbyer edhe për të kontrolluar cilësinë e hulumtimit në teren. Të gjithë të të anketuarve u është lënë në dispozicion kontaktet e tyre, e të cilët janë kontaktuar për të vërtetuar vlefshmërinë e hulumtimit në teren me shpërndarjen e mostrës dhe kështu me këtë kontroll të cilësisë është arritur vlefshmëria e hulumtimit. Pas mbledhjes së të dhënave në teren, pyetësorët janë administruar në mënyrë kompjuterike dhe janë gjeneruar të dhënat dhe grafikët për përgjigjet e dhëna nga responentët.

3. REZULTATET E HULUMIT

3.1 Numri i kompanive sipas sektorit

Në pyetjen se kompania është Publike apo Private nga 18 të respodentë, 66.7% e tyre kanë qenë nga sektori privatë ndërsa 33.3% kanë qenë nga sektori publikë.



Grafikoni 1. Numri i kompanive sipas sektorit

3.2 Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive

Sa i përket pyetjes sipas shfrytëzimit të deponive nga hulumtimi në terren sipas mostrës së caktuar momentale nga lista e KMDK-ës. Të gjithë të anketuarit kanë pranuar të përgjigjen në këtë pyetje. Këtu kemi një përjashtim ku disa biznese përdorin edhe dy deponi, të cilat i përkasin një regjioni, atë të Prishtinës-Mirash dhe të Prizrenit, në varësi të materies të cilën kanë për të hedhur.

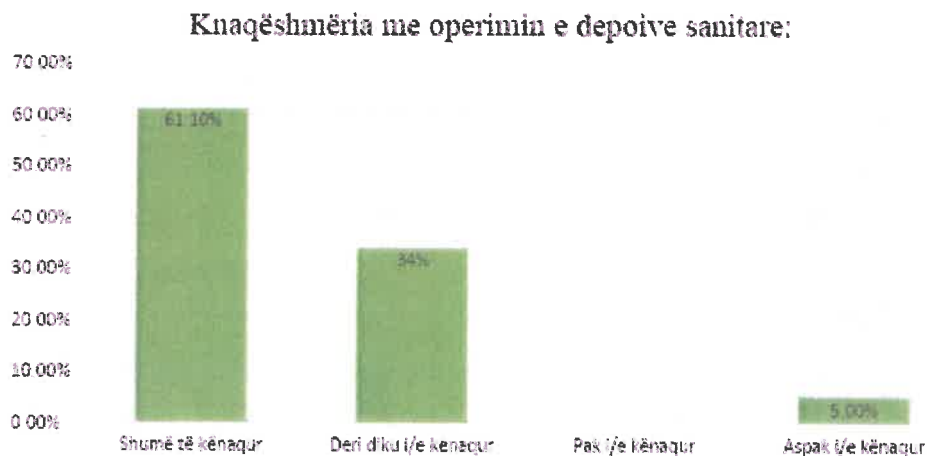
Grafikoni më poshtë tregon se 59% e kompanive të anketuara shfrytëzojnë deponinë në Prishtinë, 17% të Podujevës, 13% atë të Prizrenit dhe 11% atë të Gjilanit.



Grafikoni 2. Deponia për shfrytëzim

3.3 Operimi i deponive sanitare

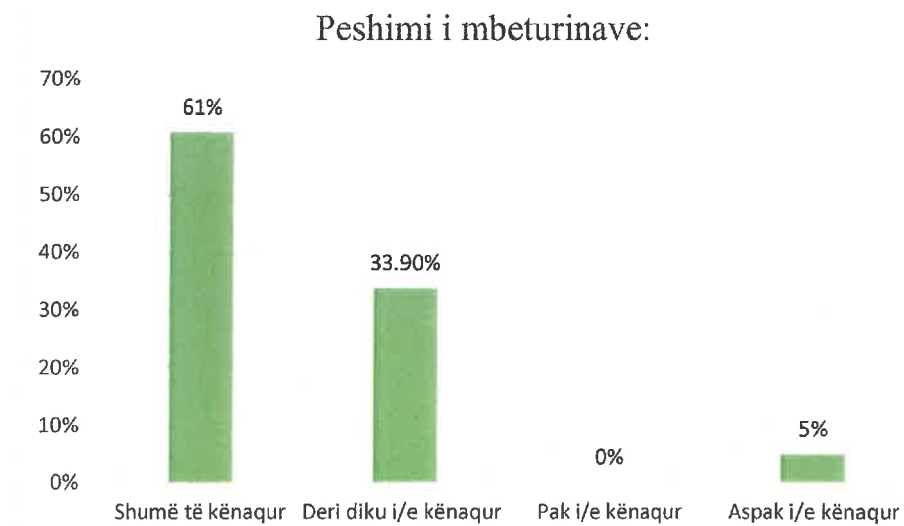
Nga rezultatet e hulumtimit është arritur të kuptohet se një numër i madh i klientëve të KMDK-së janë shumë të kënaqur me operimin e deponive sanitare nga ku 55.6% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me operimin e deponive, 33.5% e tyre janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, ndërsa në nivelin pak të kënaqur janë përgjigjur nuk është përgjigjur asnjë respondentë por 11.1% respondentëve janë përgjigjur se janë aspak të kënaqur me operimin e depoive sanitare. Në grafikonin 3, është paraqitur vizualisht përgjigjet e marra nga terreni.



Grafikoni 3. Shkalla e kënaqshmerisë me operimin e deponive sanitare.

3.4 Peshimi i mbeturinave

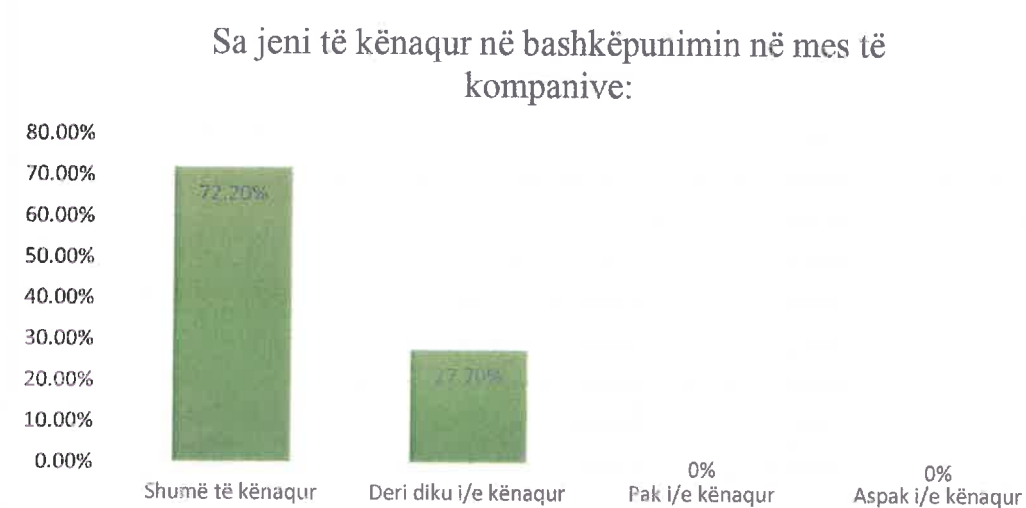
Në pyetjen se kompanitë janë të kënaqura me peshimin e mbeturinave, rezultati është 61.1% janë shumë të kënaqur dhe 33.9% janë deri diku të kënaqur. Ndërsa 5% nuk janë aspak të kënaqur.



Grafikoni 4. Shkalla e kënaqshmerisë me peshimin e mbeturinave

3.5 Bashkëpunimi në mes kompanive

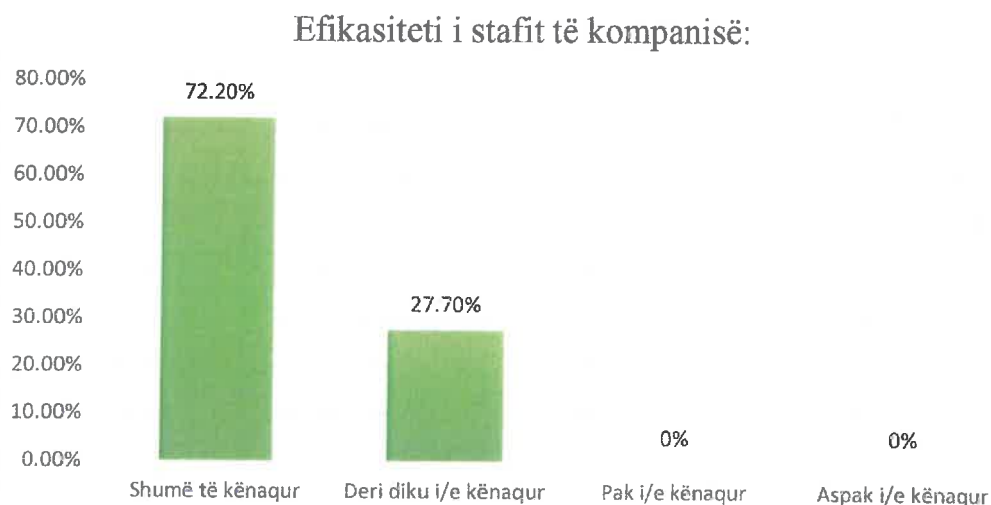
Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive, 60% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 35% e respondentëve janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, 5% e respondentëve janë përgjigjur se janë aspak të kënaqur ndërkohë që asnjë respondent nuk është përgjigjur me pak të kënaqur.



Grafikoni 5. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin me deponitë sanitare

3.6 Efikasiteti i stafit të kompanisë

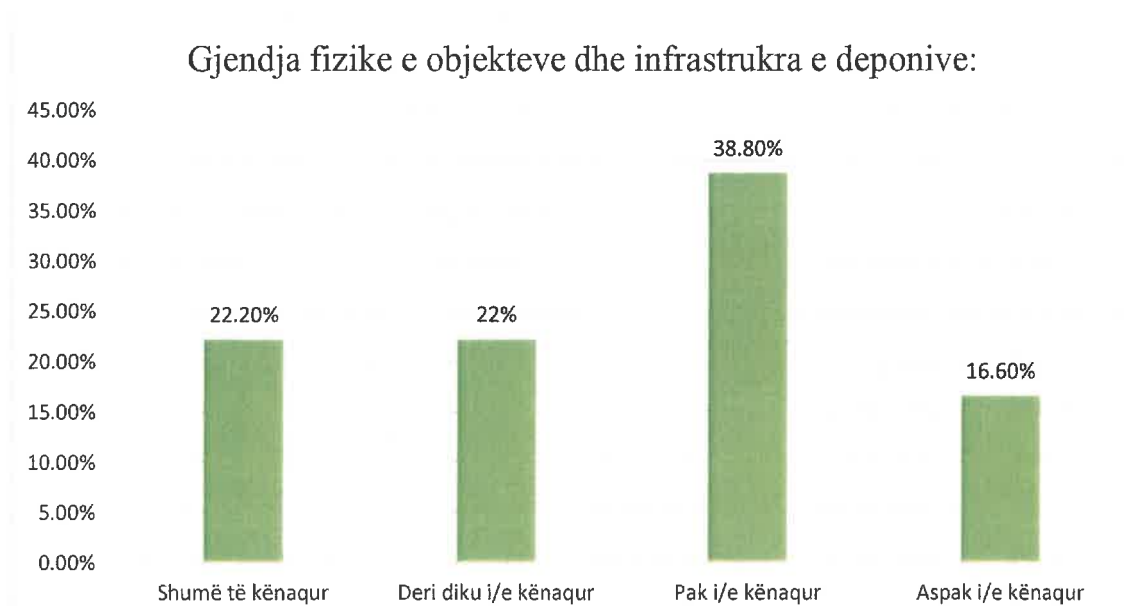
Në grafikoni 6 mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i respondentëve shumica e respondentëve (72.2%) janë shumë të kënaqur me efikasitetin në punë të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë- KMDK, deri diku të kënaqur janë përgjigjur vetëm 27.7% e respondentëve ndërsa asnjë nga respondentet nuk janë përgjigjur se janë pak apo aspak të kënaqur.



Grafikoni 6. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me stafin e kompanisë

3.7 Gjendja fizike e objekteve dhe infrastruktura

Nga grafikoni i më sipërm mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i respondentëve, 38.8% janë përgjigjur se janë pak të kënaqur, 20.2% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë kënaqur, 20% e respondentëve deri diku të kënaqur dhe 16.6% e respondentëve aspak të kënaqur.

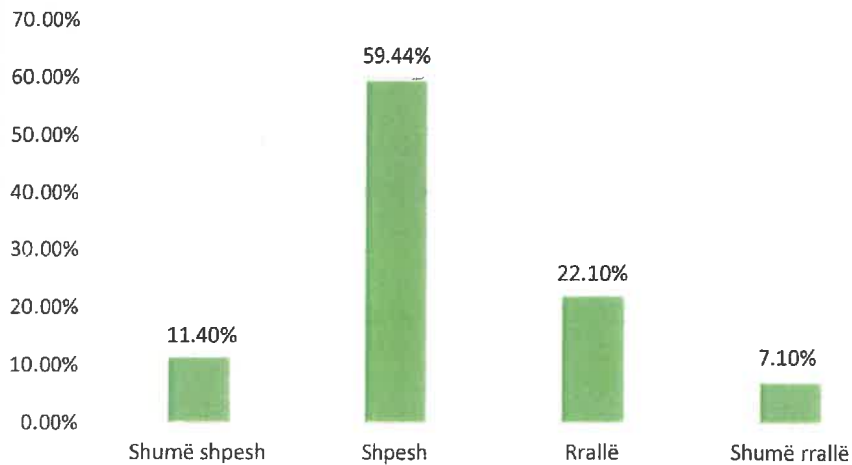


Grafikoni 7. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

3.8 Frekuentimi i deponive sanitare

Grafikoni 8, paraqet pasqyrimin e frekuentimit të klientëve të KMDK-së në deponitë sanitare. Nga të dhënat e më sipërme mund të shihet se 11.4% e respondentëve janë përgjigjur se shumë shpesh frekuentojnë deponinë sanitare, 59.4% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë shpesh deponinë sanitare, 22.1% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë rrallë deponinë sanitare po ashtu 7.1% e respondentëve janë shprehur se shumë rrallë frekuentojnë deponinë sanitare.

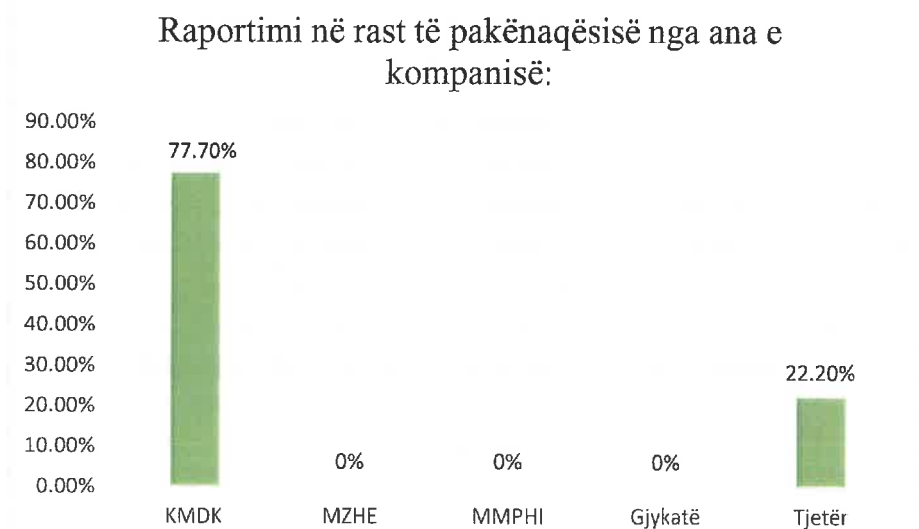
Frekuentimi i deponive sanitare nga kompanitë:



Grafikoni 8. Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare

3.9 Raportimi i pakënaqësive nga klientët

Në pyetjen nëse jeni të pakënaqur me shërbimet e stafit te deponisë ku raportoni, 77.7% e respondentëve janë përgjigjur se i raportojnë në KMDK edhe pse nuk kanë pasur deri më tani ndonjë ankesë por që me rregullore duhet të drejtoheni në KMDK, ndërsa në MZHE, MMPHI, gjykatë nuk është dhënë asnjë përgjigje ndërkaq diku tjetër janë përgjigjur 22.% e respondentëve. Vlen të cekët se nga 22.2% e respondentëve që janë përgjigjur që pakënaqësitë i raportojnë diku tjetër 3 përgjigje janë dhënë se deri tani nuk kanë raportuar asnjëherë dhe 2 të tjerë nuk e din se ku duhet të drejtohen.

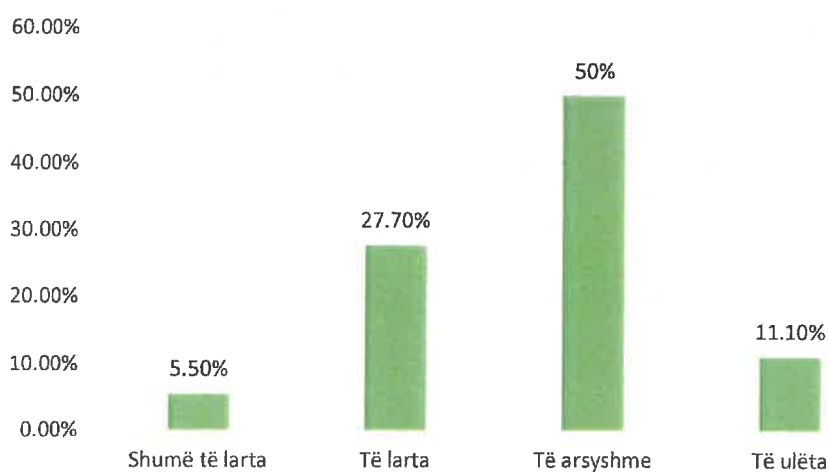


Grafikoni 9. Raportimi i pakënaqësive të klienteve te KMDK-së

3.10 Tarifa e deponisë

Në grafikun 10, janë pasqyruar rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve rreth tarifës së deponisë sanitare ku 50% e tyre mendojnë që kjo tarifë është e arsyeshme, 27.7% mendojnë që është e lartë 11.1% e tyre mendojnë që është e ulët ndërsa një përqindje e vogël e tyre prej 5.5% mendojnë nga totali i respondentëve 5.5% e tyre janë përgjigjur se tarifat e deponisë janë shumë të larta.

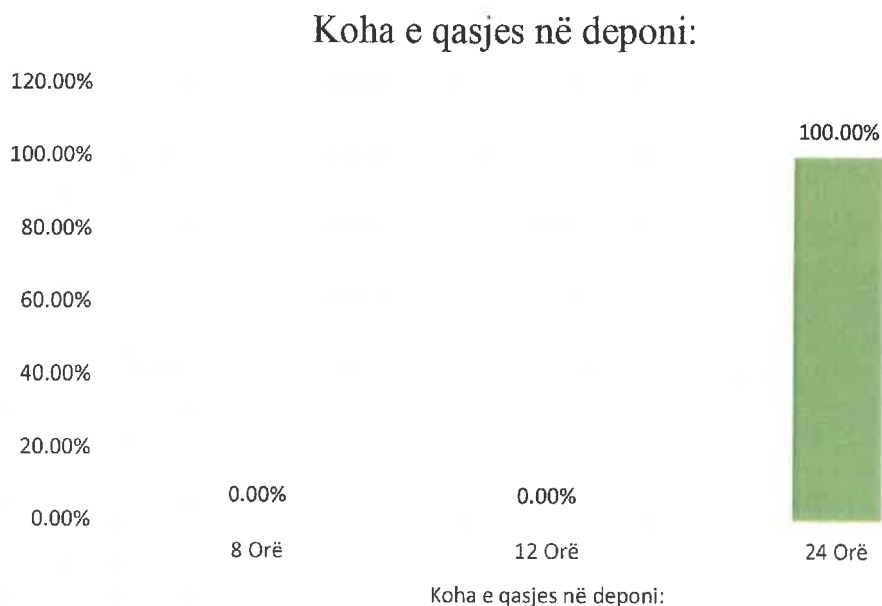
Tarfia e deponisë ndaj kompanive:



Grafikoni 10. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me tarifat e deponisë

3.11 Koha e qasjes në Deponi

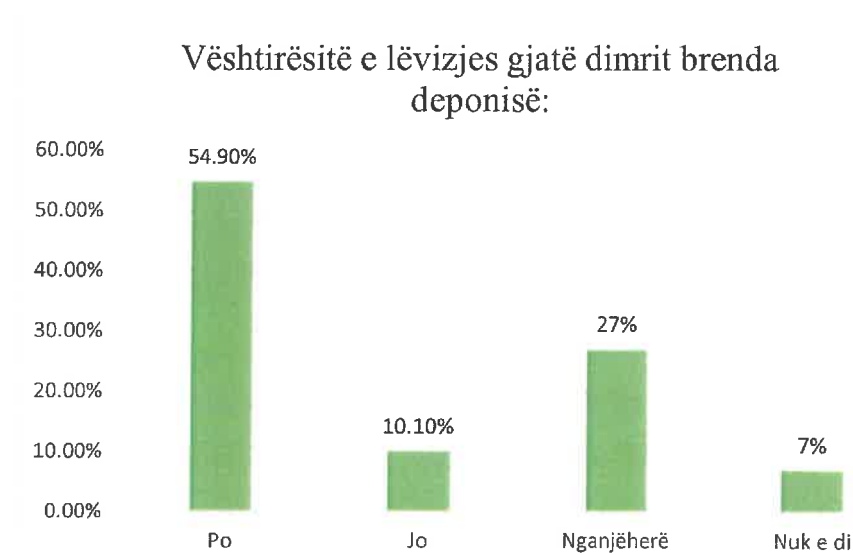
Në pyetjen se sa orë keni qasje ne deponi, 100% e respodenteve janë përgjigjur se kanë 24 orë qasje në deponi. Varsisht nga natyra e biznesit, pra nga natyra e mbetjeve për të u hedhur në deponi shumica e klientëve të KMDK-ës shfrytëzojnë deponitë për aq kohë sa punojnë me orarin e tyre të punës i cili është i përcaktuar nga Ligji i Punës.



Grafikoni 11. Qasja e klientëve sipas orëve në deponi

3.12 Vështirësitë gjatë dimrit

Grafikoni 12 paraqet pyetjen ‘‘gjatë dimrit a haseni në vështirësi gjatë lëvizjes brenda deponisë’’ ku dhe dallohet se 54.9% e respondentëve janë përgjigjur se kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë gjatë dimrit, 10.1% e respondentëve janë përgjigjur se nuk kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, 27% e respondentëve janë përgjigjur se nganjëherë kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, ndërkaq me vetëm 7% e respondentëve janë përgjigjur se nuk e dinë se a kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë për shkak se këtë punë nuk e bëjnë direkt.



Grafikoni 10. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve gjatë dimrit

4. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Vlerësimi i përgjithshëm i klientëve të KMDK-së rreth menaxhimit të deponive është pozitiv dhe relativisht i lartë. Përafërsisht 55% apo më shumë se gjysma e klientëve janë shprehur se janë të kënaqur me operimin e deponive sanitare. Të dhënat tregojnë se klientët e KMDK-së janë të kënaqur edhe në ofrimin e shërbimeve siç është peshimi i mbeturinave, këtu rol t rëndësishme luan makineria moderne që është krijuar nga deponitë sanitare për peshim automatik të mbeturinave. Mbi gjysma e klientëve janë shumë të kënaqur në bashkëpunimin në mes kompanive si dhe rezultat i lartë ka rezultuar të jetë efikasiteti i stafit nga ku 72% klientëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë. Gjysma e klientëve mendojnë se tarifa e deponisë është e arsyeshme. Mbi gjysma e klientëve kanë 8 orë qasje në deponi sepse klientët zhvillojnë punën me këtë orar në biznes e tyre por ekziston mundësia që deponia mund ta shfrytëzojnë edhe më shumë se 8 orë, gjë që varet edhe nga natyra e biznesit për plotë 24 orë. Ndërkaq ekziston një shqetësim tek klientët në lidhje me gjendjen fizike dhe infrastrukturore deri tek deponitë e veçanërisht gjatë stinës së dimrit ku kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, këtu sipas pohimit të klientëve për shkak të kushteve atmosferike të cilat direkt shfaqin lagështi duke krijuar baltë për qarkullim normal ku edhe tek biznes shfaqin dëme materiale dhe dëme emocional për stafin e punës.

Ne, si hulumtues në terren dhe vizitorë tek deponitë sanitare në atë se çfarë kanë treguar klientët e KMDK-së në zonën e deponive në Komunën e Podujevës, Prishtinës, Gjilanit dhe Prizrenit rekomandimin kryesor për KMDK-në bazuar në të dhënat e gjeneruara nga ky hulumtim rekomandojmë që të i kushtohet rendësi të veçantë përmirësimit të gjendjes fizike të deponisë dhe gjendjes infrastrukturore deri tek deponitë në atë mënyrë që kompanitë mos të hasin në vështirësi të lëvizjes brenda deponisë e veçanërisht gjatë stinës së dimrit kur kushtet atmosferike vështirësojnë lëvizjen si dhe gjendja infrastrukturore dëmton klientët të cilët tashmë e janë duke zhvilluar bizneset e tyre me makineri të reja e inovative dhe kjo pjesë i bëjnë që të dëmtohen në investimet e tyre.

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022"

Të bëhet një selektim i mbeturinave sipas llojeve të tyre, ky selektim do të ndihmonte që bizneset gjatë kohës së lëvizjes së tyre brenda deponisë do të ju kursen kohë dhe energjinë. Kjo gjithashtu do të ndihmonte shumë dhe ambientin dhe më tutje do të krijoheshin kushte shumë më të mira për riciklim.

5. ANEKSI I - PYETËSORI

PYETËSORI

Të nderuar,

Ju lusim që me plotësimin e këtij pyetësori të jepni kontributin tuaj në "Matja e Kënaqeshmërisë së Klientëve të Deponive Sanitare, të cilat menaxhohen nga KMDK" ky hulumtim kryhet nga "Swot Consulting Group" shpk dhe mbështetur nga KMDK, që ka për qëllim përmirësimin e shërbimeve në deponit sanitare.

Pyetësori është anonim dhe plotësohet me rumbullakësimin e përgjigjeve në opsionet e ofruara. Me plotësimin e këtij pyetësori ju do bëheni pjesë e vendimmarrjes për caktimin e prioriteteve të ndërmarrjes KMDK-së.

I. DISA TË DHËNA BAZIKE RRETH JUSH

Emri dhe Mbiemri _____

Kompania: _____

Pozita në kompani _____

Nr. tel. _____

Data e anketës: ___/03/2023

Kompania është:

a) Publike b) Private

1. Cilën deponi e shfrytëzoni?

a. Prishtinë

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022"

- b. Prizren
- c. Gjilan
- d. Podujevë

2. Sa jeni të kënaqur me operimin e depoive sanitare?

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

3. Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave?

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

4. Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin në mes të kompanive?

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

5. 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

6. 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

7. Sa shpesh e frekuentoni deponinë sanitare?

Shumë shpesh shpesh Rrallë Shumë rrallë

8. Nëse jeni të pa kënaqur me shërbimet e stafit të deponisë, ku raportoni?

a. KMDK b. MZHE c. MMPH d. Gjykatë e. Tjetër _____

9. Tarifa e deponisë për kompaninë e juaj janë?

"Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve të KMDK – 2022"

Shumë të larta të larta të arsyeshme të ulëta

10. Sa orë keni qasje në deponi?

8 orë 12 orë 24 orë

11. Gjatë dimrit a keni vështirësi gjatë lëvizjeve brenda deponisë?

Po Jo nganjëherë nuk e di

12. Komenti/sugjerimi i juaj?
