



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



**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 DO

Është pranuar: 09.06.2020 Prishtinë

Një pun.	Numër	Shtojcë	Vlera
06	60/1	16	1

# MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË (JANAR-DHJETOR 2019)

Prishtinë, 26 MARS 2020

**“Ky raport u realizua nga Albo group & Ekovizioni me financim nga Kompania për menaxhim të deponive në Kosovë-KMDK, qëndrimet e shprehura në këtë raport nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht qëndrimet e Albo group-it, Ekovizioni-it apo të KMDK-së”**

## Përmbajtja

I. HYRJE.....	4
II. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT.....	4
III. REZULTATET E HULUMTIMIT .....	6
III.I. Numri i kompanive sipas sektorit.....	6
III.II. Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive.....	6
III.III. Operimi i deponive sanitare.....	7
III.IV. Peshimi i mbeturinave.....	8
III.V. Bashkëpunimi në mes kompanive.....	8
III.VI. Efikasiteti i stafit të kompanisë.....	9
III.VII. Gjendja fizike e objekteve dhe infrastruktura.....	9
III.VIII. Frekuentimi i deponive sanitare.....	10
III.IX. Raportimi i pakënaqësive.....	10
III.X. Tarifa e deponisë.....	11
III.XI. Koha e qasjes në Deponi.....	12
III.XII. Vështirësitë gjatë dimrit.....	12
IV. KONKLuzionet dhe Rekomandimet.....	13
ANEKSI I.....	14

## I. HYRJE

Në përputhje me deklaratën e Misionit dhe të Vizionit Kompania për menaxhim të deponive në Kosovë ka kontraktuar “Albo goup” & “Ekovizionin” 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 ti 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;
- Marr informacione rreth nivelit të shërbimit që ofron KMDK SH.A;
- Marr informacionin rreth sjelljes së punonjësve të Kompanisë;
- Bëj identifikimin e kërkesave dhe rëndësinë e kërkesave;
- Bëj identifikimin e fushave dhe prioriteteve për përmirësimin e performancës;
- Bëj përmirësimin e shërbimit dhe ndjekja e progresit në varësi të kënaqshmërisë së klientit
- Risë 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.

## II. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Ky hulumtim është realizuar me metodologjinë e kërkimeve kuantitative. Hulumtimi është realizuar me 16 responentë/klient që shfrytëzojnë deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjilan dhe Podujevë si dhe stacionin e transferit në Ferizaj. Hulumtimi është realizuar përmes pyetësorit i cili është përgatitur me kujdes dhe ka përfshirë pyetje, përmes të cilave janë arritur të kuptohen opinionet, niveli i njohurive dhe shqetësimet e responenteve për shërbimet që i

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)

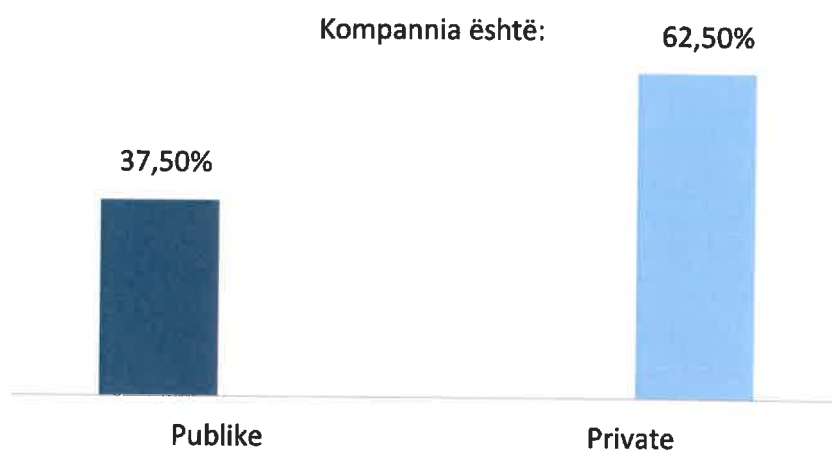
marrin nga KMDK. Përzgjedhja e respondentëve është bërë sipas mostrës së rastit. Më tej mostra e respondentëve është ndarë në bazë të kompanive publike dhe private. Ndarja në mes të kompanive publike dhe private është bërë në bazë të dhënave nga regjistri që posedon KMDK për klientët e vet dhe deponitë që ata 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 tu ambientuar me natyrën specifike të hulumtimit. Mbledhja e të dhënave në terren ka përfunduar pa ndonjë vështirësi. Qasja e ekipit të hulumtimit ka qenë mjaftë bashkëpunuese me respondentët në terren. Pas plotësimit në terren, pyetësorët i janë nënshtruar një kontrole strikte logjike, për të evituar defektet dhe devijimet e mundshme.

Respondentët kanë pasur mundësi që të japin (apo të mos japin) të dhënat e tyre, për të jap mendimin e tyre rreth kënaqshmërisë së menaxhimit të deponive sanitare (mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve me operimin e deponive, saktësinë e peshimit të mbeturinave, kënaqshmërisë së shërbimit, stafin e kompanisë, kënaqshmërinë mbi 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 anketuarve u janë marrë kontaktet e tyre, e të cilët me pas janë kontaktuar për të vërtetuar vlefshmërinë e hulumtimit në teren 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 rezultatet dhe grafikët për përgjigjet e dhëna nga respondentët.

### III. REZULTATET E HULUMTIMIT

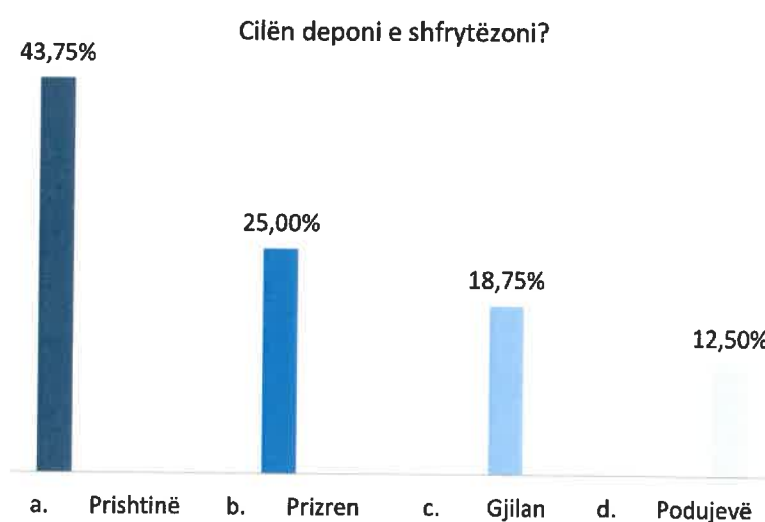
#### III.I. Numri i kompanive sipas sektorit.



Grafikoni 1. Numri i kompanive sipas sektorit

Numri i përgjithshëm i të anketuarve ka qenë gjithsej 16 respodent, nga ku 6 respodent apo 37,50% janë nga sektori publik, ndërkaq nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 10 respodent apo 62,50% kanë qenë nga sektori privat.

#### III.II. Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive.

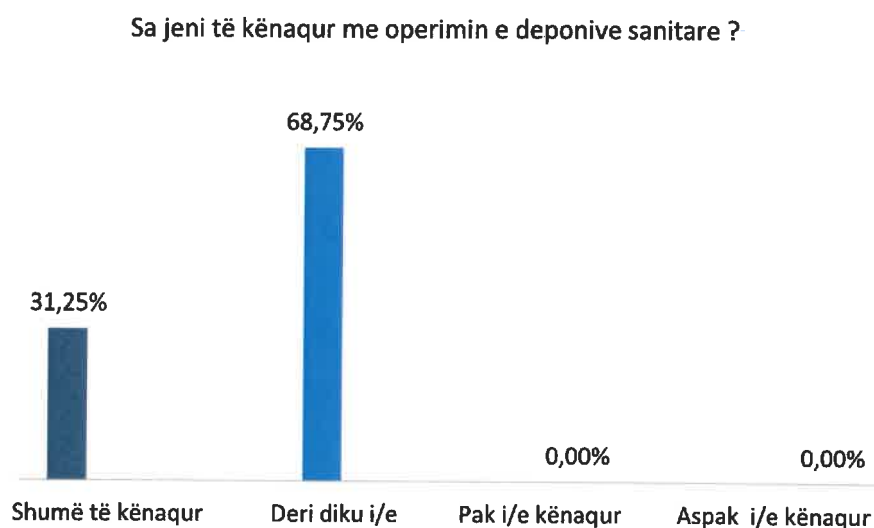


Grafikoni 2. Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se nga 16 kompanitë e anketuara 43,75% e tyre shfrytëzojnë deponinë e Prishtinës, 25% deponinë e Prizrenit, 18,75% shfrytëzojnë deponinë në Gjilan si dhe 12,50% deponinë në Podujevë. Vlen të cekët se pjesë e këtij hulumtimi është edhe një rast nga stacion transferi në Ferizaj.

### III.III. Operimi i deponive sanitare.



**Grafikoni 3.** Shkalla e kënaqshmerisë me operimin e 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 31,25% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me operimin e deponive, 68,75% e tyre janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, ndërkaj pak të kënaqur dhe aspak të kënaqur nuk është përgjigjur asnjë klient.

### III.IV. Peshimi i mbeturinave

Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave ?

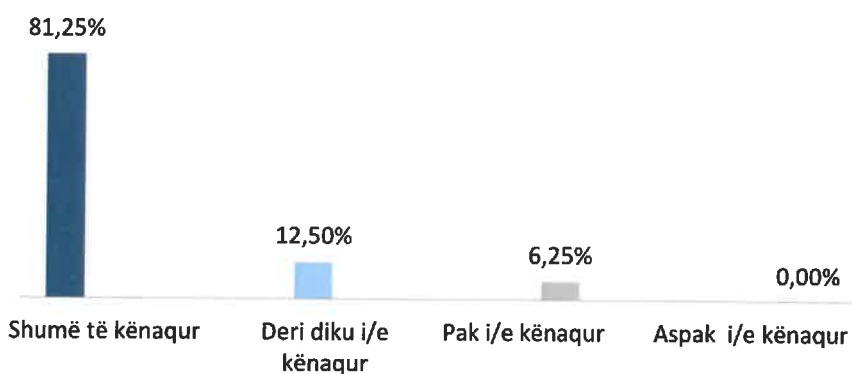


**Grafikoni 4.** Shkalla e kënaqshmerisë me peshimin e mbeturinave

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se shumica e respondentëve (62,50%) janë shprehur se janë shumë të kënaqur me peshimin e mbeturinave ndërsa mbi 1/3 (37,50%) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me peshimin e mbeturinave.

### III.V. Bashkëpunimi në mes kompanive

Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin në mes të kompanive ?

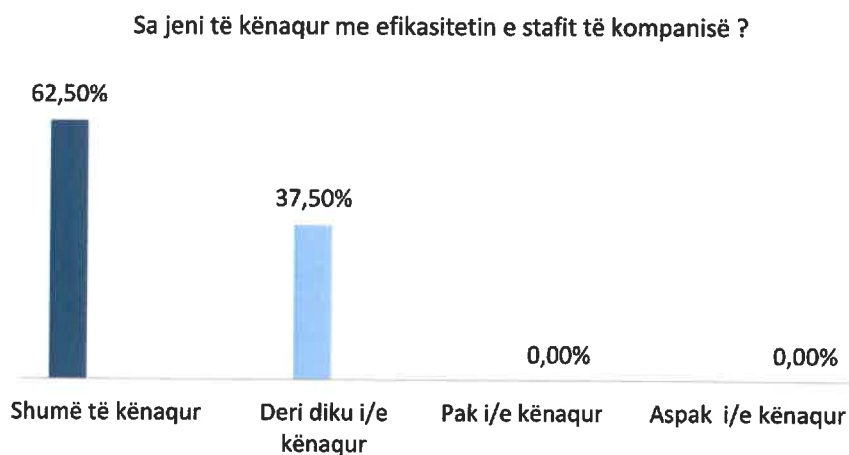


**Grafikoni 5.** Shkalla e kënaqshmerisë së klientëve me bashkëpunimin me deponitë sanitare

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive, 81,25% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 12,50% e respondentëve janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, 6,25% e respondentëve janë përgjigjur se janë pak të kënaqur ndërsa asnjë respondent nuk është përgjigjur me aspak të kënaqur.



### III.VI. Efikasiteti i stafit të kompanisë



**Grafikoni 6.** Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me efikasitetin e stafit të kompanisë

Nga grafikoni i më sipërm mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i respondentëve, shumica e respondentëve (62,50%) janë shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit në punë të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë- KMDK, deri diku të kënaqur janë përgjigjur vetëm 37,50% e respondentëve, ndërkaq asnjë nga respondentet nuk janë përgjigjur se janë pak apo aspak të kënaqur.

### III.VII. Gjendja fizike e objekteve dhe infrastruktura.



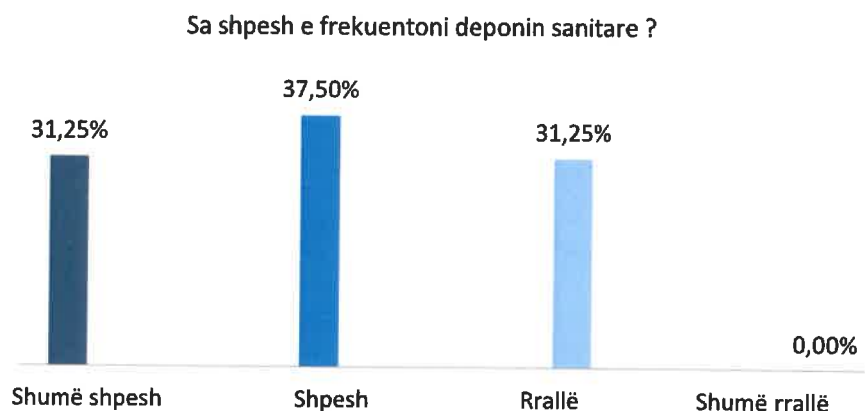
**Grafikoni 7.** Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve

Nga grafikoni i më sipërm mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i respondentëve, 13,33% janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 60,00% e respondentëve janë përgjigjur se

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)

janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë përgjigjur 26,67% e respondentëve, ndërkaq me aspak të kënaqur nuk është përgjigjur asnjë respondent.

### III.VIII. Frekuentimi i deponive sanitare.



Grafikoni 8. Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare

Grafikoni i më sipërm paraqet pasqyrimin e frekuentimit të klientëve të KMDK-së në deponitë sanitare. Nga të dhënat e më sipërme mund të shihet se 31,25% e respondentëve janë përgjigjur se shumë shpesh frekuentojnë deponinë sanitare, 37,50% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë shpesh deponinë sanitare, 31,25% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë rrallë deponinë sanitare po ashtu asnjë nga respondentet nuk është shprehur se shumë rrallë frekuentojnë deponinë sanitare.

### III.IX. Raportimi i pakënaqësive.



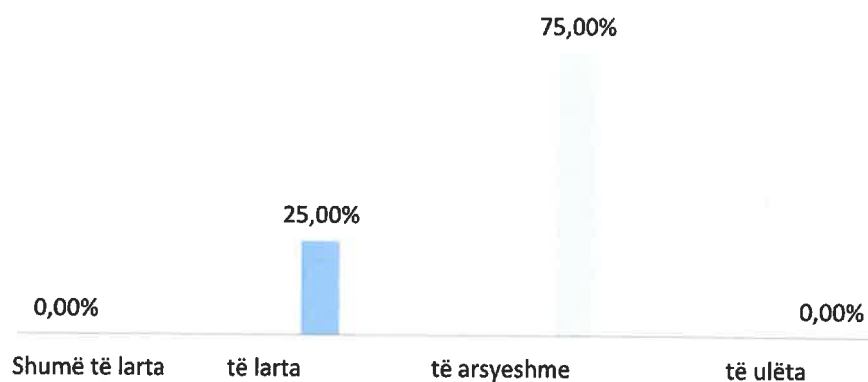
Grafikoni 9. Raportimi i pakënaqësive të klientëve të KMDK-së

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)

Në pyetjen nëse jeni të pakënaqur me shërbimet e stafit të deponisë ku raportoni, 93,75% e respondentëve janë përgjigjur se i raportojnë në KMDK, ndërsa në MZHE, MMPH, gjykatë nuk është dhënë asnjë përgjigje ndërsa diku tjetër janë përgjigjur 6,25% e respondentëve.

### III.X. Tarifa e deponisë.

Tarifa e deponisë për kompaninë e juaj janë ?



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

Në grafikun e më sipërm janë pasqyruar rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve rreth tarifës së deponisë ku nga totali i respondentëve, asnjë nga respondentet nuk është përgjigjur se tarifat janë shumë të larta, 25% e tyre janë përgjigjur se janë të larta, 75% e tyre janë përgjigjur se tarifat janë të arsyeshme, ndërsa asnjë respondent nuk është përgjigjur se tarifa e deponisë është e ulët.

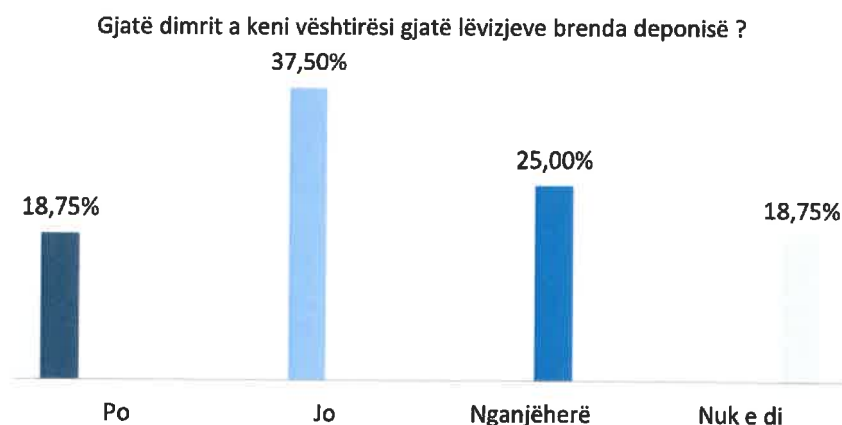
### III.XI. Koha e qasjes në Deponi.



**Grafikoni 11.** Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me qasjen në deponi

Në pyetjen se sa orë keni qasje në deponi, 50% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 8 orë qasje në deponi, 18,75% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 12 orë qasje në deponi ndërsa 24 orë qasje në deponi janë përgjigjur se kanë 31,25% e respondentëve.

### III.XII. Vështirësitë gjatë dimrit



**Grafikoni 12.** Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve gjatë dimrit

Nga grafikoni i mësipërm mund të vërehet se 18,75% e respondentëve janë përgjigjur se kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë gjatë dimrit, 37,50% e respondentëve janë përgjigjur se nuk kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, 25% e respondentëve janë përgjigjur se

nganjeherë kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, ndërkaq me vetëm 18,75% e respondentëve janë përgjigjur së nuk e dinë se a kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë.

#### IV. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Vlerësimi i përgjithshëm i klientëve të KMDK-së rreth menaxhimit të deponive është pozitiv dhe relativisht i lartë. Mbi 1/2 apo mbi gjysma e klientëve janë shprehur se janë të kënaqur me operimin e deponive sanitare. Të dhënat tregojnë se klientët e KMDK-së janë shumë të kënaqur edhe në ofrimin e shërbimeve siç është peshimi i mbeturinave ku nga rezultatet e hulumtimit del se mbi gjysma klientëve janë shumë të kënaqur me këtë shërbim. Rezultat të lartë ka shënuar bashkëpunimi ne mes KMDK-së dhe klientëve, ku nga rezultatet e hulumtimit vërehet se mbi ¾ e klientëve janë shprehur se janë shume të kënaqur me bashkëpunimin ne mes kompanive. Rezultat po ashtu i lartë ka rezultuar të jetë efikasiteti i stafit, nga ku mbi gjysma klientëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë. Shumica e klientëve mendojnë se tarifa e deponisë është e arsyeshme ndërsa gjysma e klientëve kanë 8 orë qasje në deponi. Ekziston një shqetësim tek klientët në lidhje me gjendjen fizike dhe infrastrukturore në deponi e veçanërisht gjatë stinës së dimrit ku theksohen vështirësi të lëvizjes brenda deponisë.

“Albo group” dhe “Ekovizioni” si rekomandim kryesor për KMDK-në bazuar në të dhënat e gjeneruara nga ky hulumtim rekomandon që të i kushtohet rendësi të veçantë përmirësimit të gjendjes fizike dhe infrastrukturore të deponive në atë mënyrë që klientët të mos të hasin në vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, veçanërisht gjatë stinës së dimrit kur kushtet atmosferike vështirësojnë lëvizjen.

KMDK të shqyrtoj mundësitë për krijimin e mekanizmave dhe politikave të rritjes së komunikimit më klient për të marrur impute direkte nga klientët për problemet e hasura gjatë operimit të tyre nëpër deponi, përmes takimeve të drejtpërdrejta gjashtë-mujore apo sipas nevojës edhe më shpesh.

KMDK të shqyrtoj mundësitë që të ju ofroj lehtësira prodhuesve të cilët gjenerojnë mbeturina, të cilët si lëndë të parë shfrytëzojnë mbetjet përmes blerjes së tyre. (Industria e reciklimit dhe paketimit të mbetjeve të materialeve të reciklueshme etj.)

## ANEKSI I

### 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 “Albo group” & “Ekovizioni” dhe mbështetur nga KMDK, që ka për qëllim përmirësimin e shërbimeve në deponit sanitare.

Pyetësori është anonim dhe plotësohet me rrumbullakësimin 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: \_\_\_/03/2020

Kompania është:

a) Publike  b) Private

#### 1. Cilën deponi e shfrytëzoni?

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

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

Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)

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 deponin 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?**

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?**

Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2019)