



Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë Sh.A
Kosova Landfill Management Company J.S.C
Rr. Bekim Fehmiu 137, Lajkrishtë, 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 DD

Nr. 07-39/1

Dt. 13/04/2022

Prishtinë

Shtojcë
15



REPUBLICA E KOSOVËS / REPUBLIKA KOSOVA /
REPUBLIC OF KOSOVO
QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT
MINISTRIA E EKONOMISË
MINISTARSTVO EKONOMIJE
MINISTRY OF ECONOMY

Njesia Org. 013 Nr. Prof. 1009
Org. JedIn Br. Prof.
Org Unit Prof.No:
Nr. i faqeve 16 Data: 04.05.22
Broj stranica Datum:
No. pages Date:

PRISHTINË/A NO.1

MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË (JANAR-DHJETOR 2021)

Prishtinë, 13 PRILL 2022

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



Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2021)

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 “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 kënaqshmërinë 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
- 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 kënaqshmërinë e klientit.

II. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Ky hulumtim është realizuar me metodologjinë e kërkimeve kuantitative. Hulumtimi është realizuar me 18 respondentë/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 respondentëve për shërbimet që i marrin nga KMDK. Përzgjedhja e respondentëve është bërë sipas mostrës së rastit. Më tej

Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2021)

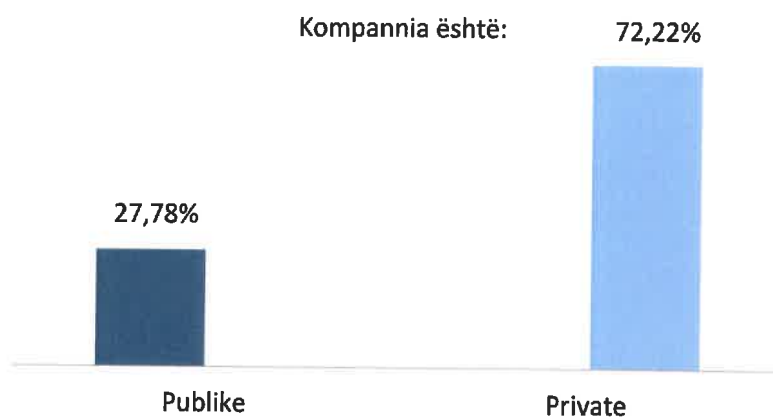
mostra e respondentëve është ndarë në bazë të kompanive publike dhe private. Ndarja në mes të kompanive publike dhe private është bërë në bazë të dhënave nga regjistri që posedon KMDK për klientët e vet dhe deponitë që ata i shfrytëzojnë.

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 kontrolli 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 terren, pyetësorët janë administruar në mënyrë kompjuterike dhe janë gjeneruar të rezultatet dhe grafikët për përgjigjet e dhëna nga respondentët.

III. REZULTATET E HULUMTIMIT

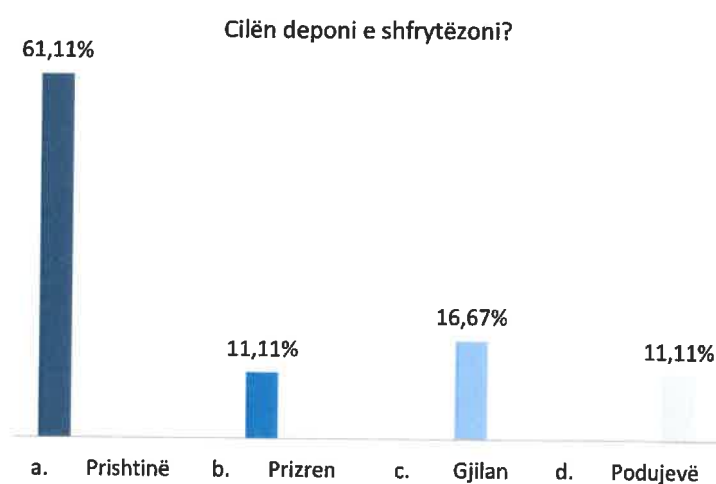
III.I. Numri i kompanive sipas sektorit.



Grafikoni 1. Numri i kompanive sipas sektorit

Numri i përgjithshëm i të anketuarve ka qenë gjithsej 18 respondent, nga ku 5 respondent apo 27.78% janë nga sektori publik, ndërsa nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 13 respondent apo 72.22% kanë qenë nga sektori privat.

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



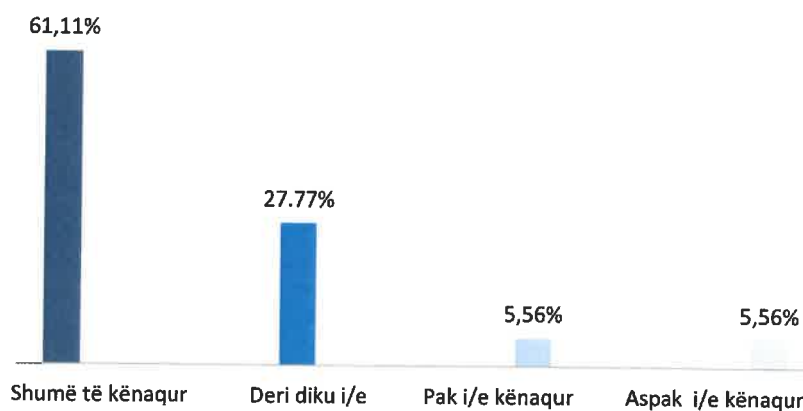
Grafikoni 2. Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive

Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2021)

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se nga 18 kompanitë e anketuara 61.11% e tyre shfrytëzojnë deponinë e Prishtinës, 11.11% deponinë e Prizrenit, 16.67% shfrytëzojnë deponinë në Gjilan si dhe 11.11% 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.

Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare ?

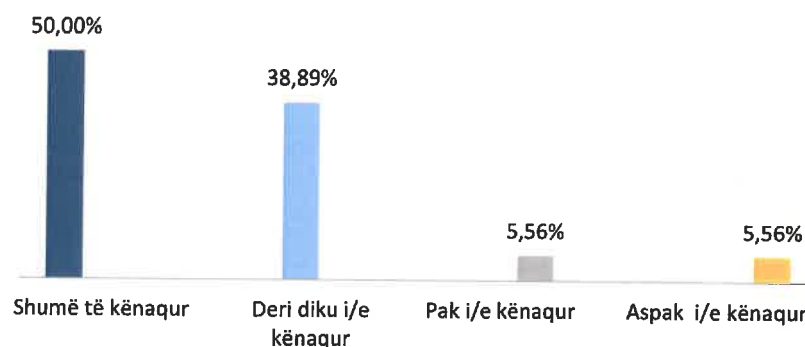


Grafikoni 3. Shkalla e kënaqshmerisë me operimin e deponive sanitare.

Nga rezultatet e hulumtimit është arritur të kuptohet se numri më i madh i klientëve të KMDK-së janë shumë të kënaqur me operimin e deponive sanitare nga ku 61,11% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me operimin e deponive, 27,77% e tyre janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, ndërsa pak të kënaqur dhe aspak të kënaqur janë përgjigjur me 5.56% e klientëve.

III.IV. Peshimi i mbeturinave

Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave ?

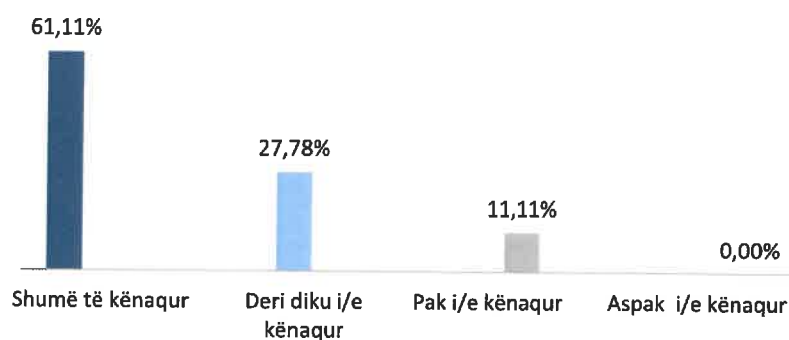


Grafikoni 4. Shkalla e kënaqshmerisë me peshimin e mbeturinave

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se shumica e respondentëve (50,00%) janë shprehur se janë shumë të kënaqur me peshimin e mbeturinave ndërkohë që mbi 1/3 (38,89%) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me peshimin e mbeturinave.

III.V. Bashkëpunimi në mes kompanive

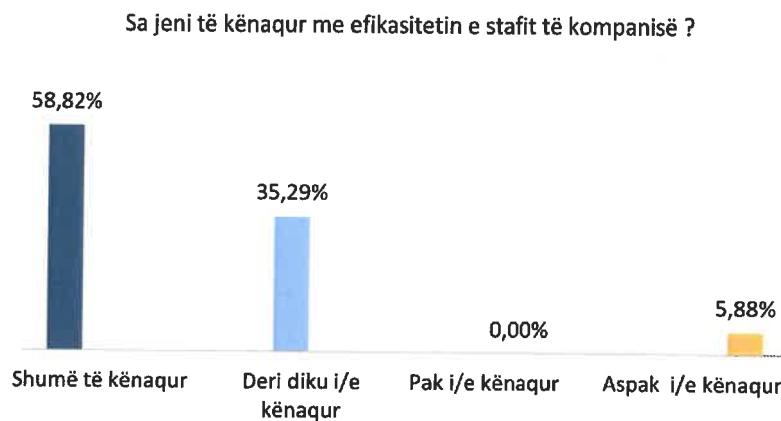
Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin në mes të kompanive ?



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, 61,11% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 27,78% e respondentëve janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, 11,11% e respondentëve janë përgjigjur se janë pak të kënaqur ndërkohë që asnjë respondent nuk është përgjigjur me aspak i/e 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 responenteve, shumica e responenteve (58,82%) 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 35,29% e responenteve. Pak i/e kënaqur nuk është përgjigjur asnjë nga responentët e anketuar dhe me 5.88% apo 1 responent është përgjigjur aspak i/e kënaqur.

III.VII. Gjendja fizike e objekteve dhe infrastruktura.



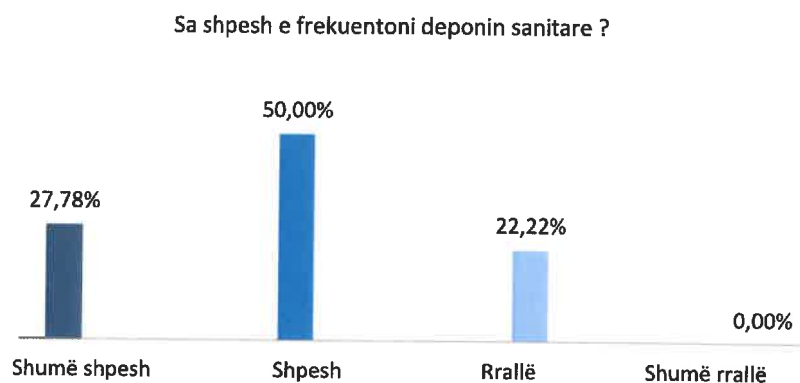
Grafikoni 7. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve

Nga grafikoni i më sipërm mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i responenteve, 17,65% janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 64,71% e responenteve janë përgjigjur se

Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2021)

janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë përgjigjur 11,76% e respondentëve, ndërsa me aspak të kënaqur me 5.88%.

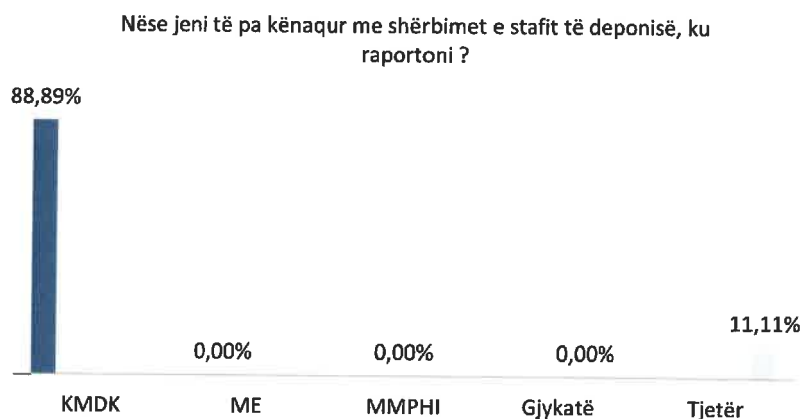
III.VIII. Frekuentimi i deponive sanitare.



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 27,78% e respondentëve janë përgjigjur se shumë shpesh frekuentojnë deponinë sanitare, 50,00% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë shpesh deponinë sanitare, 22,22% 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 2021)

Në pyetjen nëse jeni të pakënaqur me shërbimet e stafit të deponisë ku raportoni, 88,89% e respondentëve janë përgjigjur se i raportojnë në KMDK, ndërsa në MZHE, MMPH, gjykatë nuk është dhënë asnjë përgjigje ndërsa diku tjetër janë përgjigjur 11,11% e respondentëve.

III.X. Tarifa e deponisë.



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

Në grafikoni më sipërm janë pasqyruar rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve rreth tarifës së deponisë ku nga totali i respondentëve, 1 (5.56%) nga respondentet është përgjigjur se tarifat janë shumë të larta, 22.22% e tyre janë përgjigjur se janë të larta, 72.22% e tyre janë përgjigjur se tarifat janë të arsyeshme, ndërsa asnjë respondent nuk është përgjigjur se tarifa e deponisë është e ulët.

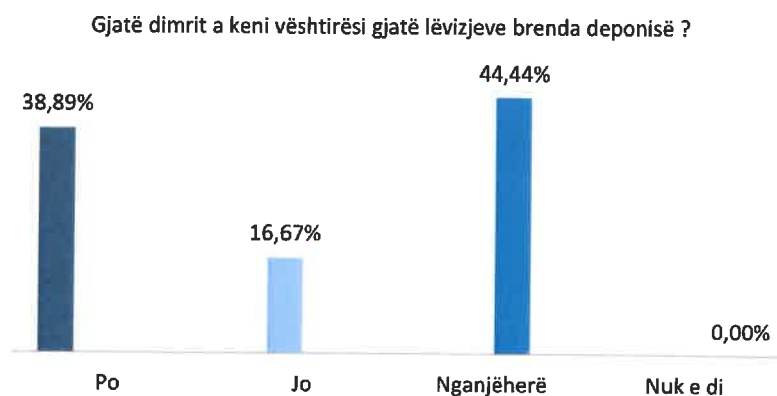
III.XI. Koha e qasjes në Deponi.



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

Në pyetjen se sa orë keni qasje në deponi, 72.22% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 8 orë qasje në deponi, 16.67% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 12 orë qasje në deponi ndërsa 24 orë qasje në deponi janë përgjigjur se kanë 11,11% e respondentëve.

III.XII. Vështirësitë gjatë dimrit



Grafikoni 12. Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve gjatë dimrit

Nga grafikoni i mësipërm mund të vërehet se 38,89% e respondentëve janë përgjigjur se kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë gjatë dimrit, 16,67% e respondentëve janë përgjigjur se nuk kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, 44,44% e respondentëve janë përgjigjur se nganjëherë 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 shumë 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 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 1/2 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 shumica 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 dhe po ashtu orarit të kufizuar të klientëve rreth qasjes në deponi sidomos nga sektori privat.

“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 mundësinë që të ju ofroj qasje në deponitë sanitare 24 orë edhe për klientët sektorit privat në mënyrë që ju lehtësoj operimin e tyre.

KMDK të shqyrtoj mundësitë për krijimin e mekanizmave dhe politikave të rritjes së komunikimit më klientët për të marr 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.

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 “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: ___/04/2022

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 2021)

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. ME c. MMPHI 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 2021)