



Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë Sh.A  
Kosova Landfill Management Company J.S.C  
Rr. Bekim Fehmiu 137, L. Kriçte, 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. 06-48/1

Dt. 29/03/2024 Shtojcë 15

Prishtinë



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

Njesia Org. / Org. Unit: 01/3 Nr. Prof. / Prof. No.: 3247

Nr. i faqëve / No. of pages: 1 Datum: / Date: 29-03-24

PRISHTINË/A NO.1

# MATJA E KËNAQËSISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË (JANAR-DHJETOR 2023)

***“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”***

## 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 (KMDK) ka kontraktuar “SWOT Consulting Group” që të kryej hulumtimin e matjes së kënaqshmërisë së klientëve të KMDK-së për periudhën janar – dhjetor 2023. 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 punën dhe shërbimet që ofron KMDK;
- 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 25 respondentë/klient që shfrytëzojnë deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjiilan dhe Podujevë. Nga ku 17 prej respondentëve të intervistuar kanë qene nga stafi menaxherial dhe 8 prej tyre nga stafi operativ. Hulumtimi është realizuar gjatë muajit mars 2024 gjegjësisht nga

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2023)

data 20.03 – 25.03.2024. Ky Hulumentim 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 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 dhe besueshmëria e hulumtimit. Pas mbledhjes së të dhënave në teren, pyetësorët janë administruar në mënyrë elektronike dhe më pas janë gjeneruar të rezultatet dhe grafikët për përgjigjet e dhëna nga respondentët.

### III. REZULTATET E HULUMTIMIT

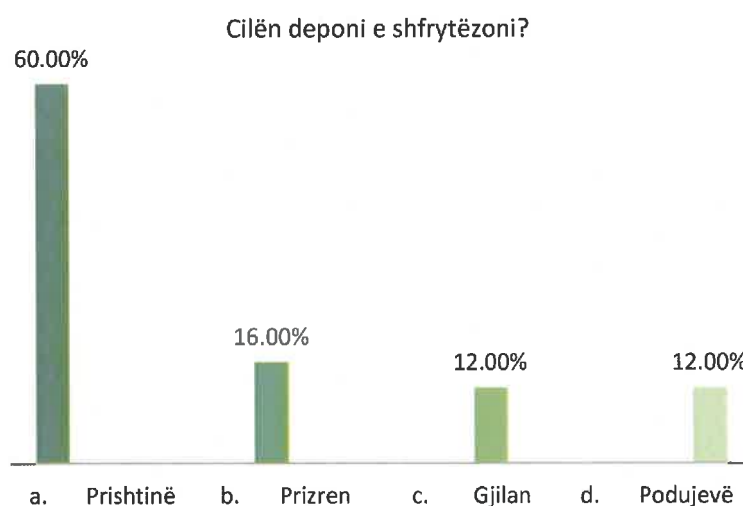
#### III.I. Numri i kompanive sipas sektorit.



Grafikoni 1. Numri i kompanive sipas sektorit

Numri i përgjithshëm i të anketuarve ka qenë gjithsej 25 respondent, nga ku 8 respondent apo 32,00% janë nga sektori publik, ndërsa nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 17 respondent apo 68,00% kanë qenë nga sektori privat.

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



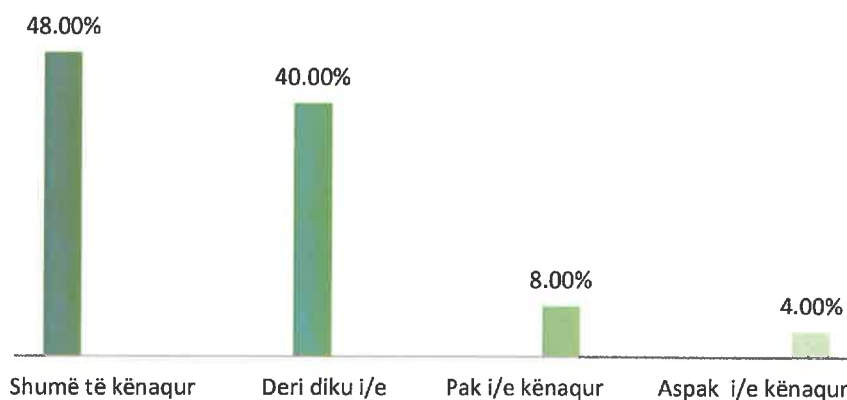
Grafikoni 2. Numri i kompanive sipas shfrytëzimit të deponive

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2023)

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se nga 25 kompanitë e anketuara 60,00% e tyre shfrytëzojnë deponinë e Prishtinës, 16,00% e tyre shfrytëzojnë deponinë në Prizren, 12,00% shfrytëzojnë deponinë në Gjilan si dhe 12,00% deponinë në Podujevë.

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

Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare ?

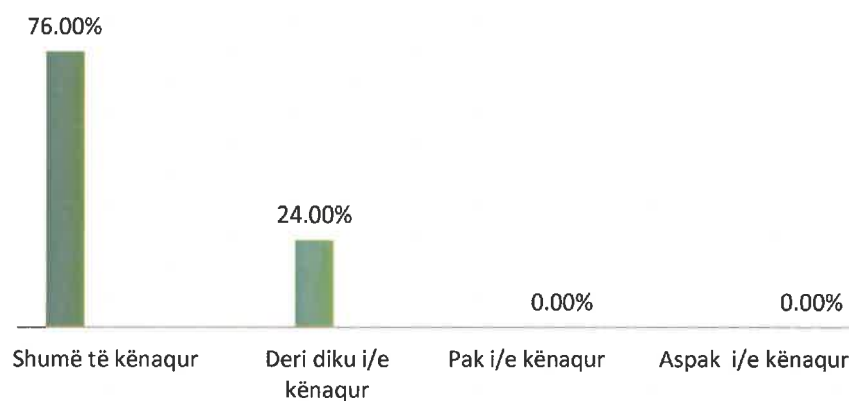


**Grafikoni 3.** Shkalla e kënaqshmerisë me operimin e deponive sanitare.

Nga rezultatet e hulumtimit është arritur të kuptohet se shumica e klientëve të KMDK-së janë shumë të kënaqur me operimin e deponive sanitare nga ku 48,00% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me operimin e deponive, 40.00% e tyre janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur, ndërkaj pak të kënaqur janë përgjigjur 8,00% e respondentëve dhe Aspak të kënaqur 4,00% e respondentëve.

### III.IV. Peshimi i mbeturinave

Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave ?

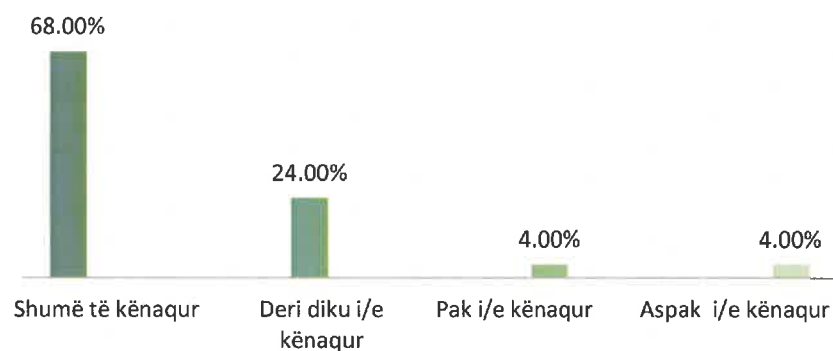


**Grafikoni 4.** Shkalla e kënaqshmerisë me peshimin e mbeturinave

Nga grafiku i më sipërm mund të vërehet se shumica e respondentëve (76,00%) janë shprehur se janë shumë të kënaqur me peshimin e mbeturinave ndërkaf afër 1/4 (24,00%) janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me peshimin e mbeturinave.

### III.V. Bashkëpunimi në mes kompanive

Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin ?



**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, 68,00% e respondentëve janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 24,00% e respondentëve janë përgjigjur se janë deri diku të kënaqur ndërkaf 4,00% e respondentëve janë përgjigjur se janë pak dhe aspak të kënaqur.

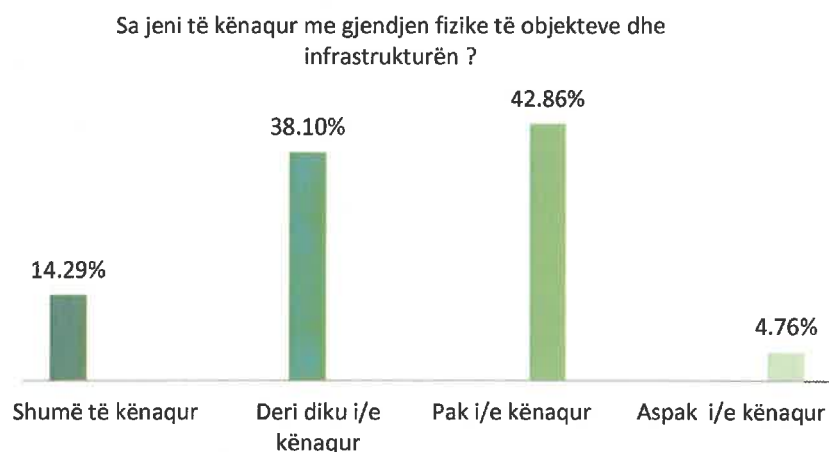
### III.VI. Efikasiteti i stafit të kompanisë



**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 (55,56%) janë shumë të kënaqur me efikasitetin e stafit në punë të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë, deri diku të kënaqur janë përgjigjur vetëm 33,33% e respondentëve dhe me nga 5,56% e respondentëve janë përgjigjur se janë pak dhe aspak të kënaqur.

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



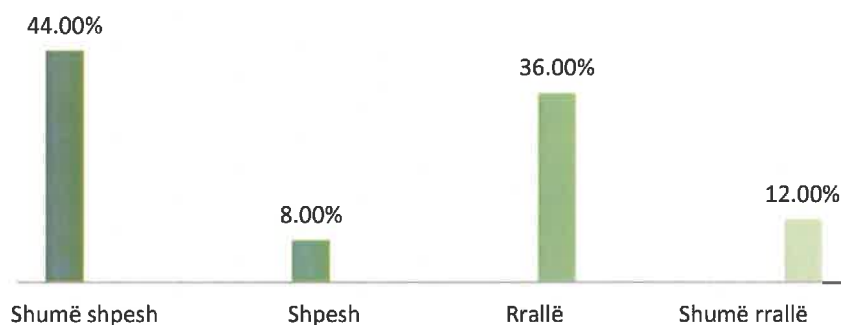
**Grafikoni 7.** Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve

Nga grafikoni i më sipërm mund të vërehet se nga numri i përgjithshëm i respondentëve, 14,29% janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur, 38,10% e respondentëve janë përgjigjur se

janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë përgjigjur 42,86% e respondentëve, ndërkaq me aspak të kënaqur janë përgjigjur 4,76% e respondentëve.

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

Sa shpesh e frekuentoni deponin sanitare ?

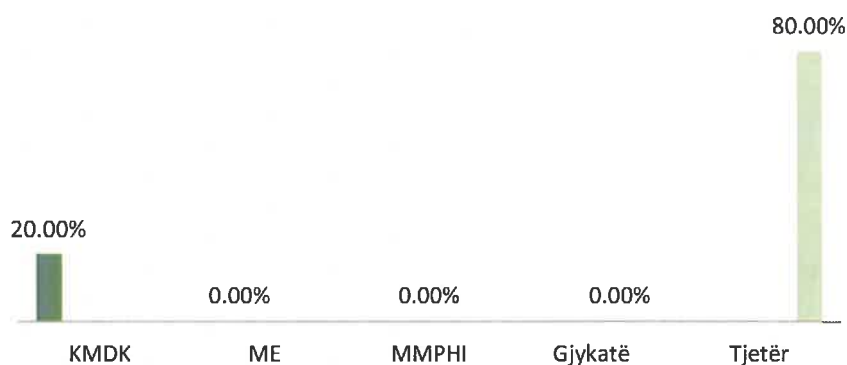


Grafikoni 8. Shkalla e frekuentimit të klientëve në deponitë sanitare

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 44,00% e respondentëve janë përgjigjur se shumë shpesh frekuentojnë deponinë sanitare, 8,00% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë shpesh deponinë sanitare, 36,00% e respondentëve janë shprehur se frekuentojnë rrallë deponinë sanitare.

### III.IX. Raportimi i pakënaqësive.

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

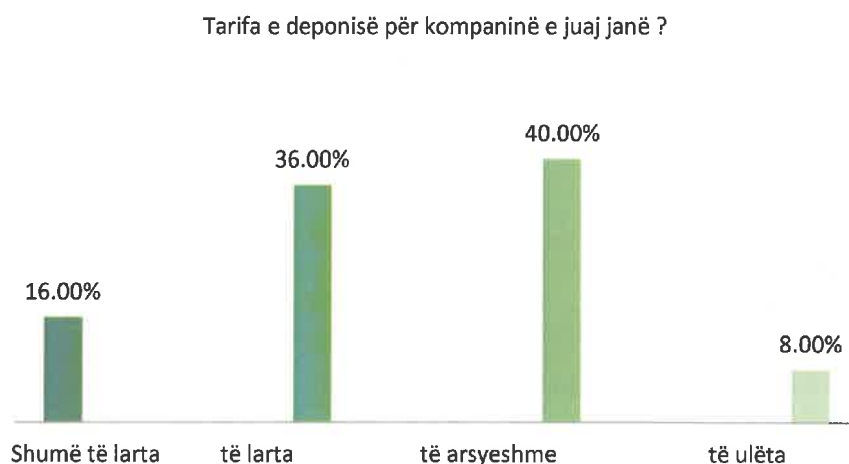


Grafikoni 9. Raportimi i pakënaqësive të klientëve të KMDK-së

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2023)

Në pyetjen nëse jeni të pakënaqur me shërbimet e stafit të deponisë ku raportoni, 20,00% e respondentëve janë përgjigjur se i raportojnë në KMDK ndërkaq diku tjetër janë përgjigjur 80,00% e respondentëve. Vlenë të cekët se nga përgjigjet e marra në opsionin e fundit shumica janë shprehur se nuk kanë pasur ankesa dhe për këtë arsye edhe nuk kanë raportuar pakënaqësitë e tyre.

### III.X. Tarifa e deponisë.



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

Në grafikun më sipërm janë pasqyruar rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve rreth tarifës së deponisë ku nga totali i respondentëve, 16,00% e respondentëve janë përgjigjur se tarifën janë shumë të larta, 36% e tyre janë përgjigjur se janë të larta, 40,00% e tyre janë përgjigjur se tarifën janë të arsyeshme.

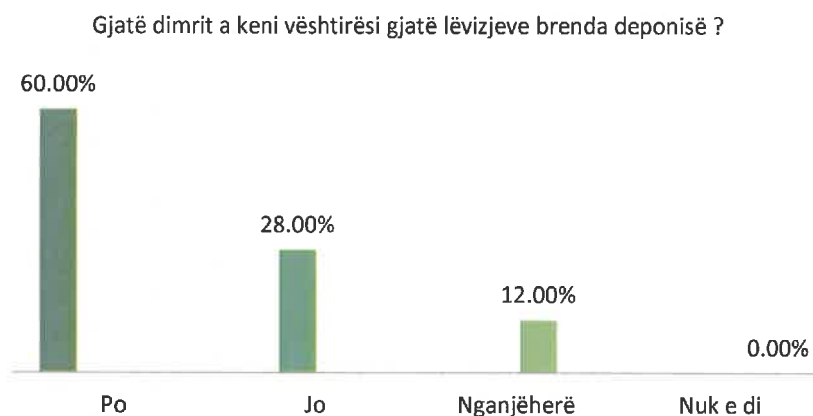
### III.XI. Koha e qasjes në Deponi.



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

Në pyetjen se sa orë keni qasje në deponi, 84% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 8 orë qasje në deponi, 4,00% e respondentëve janë përgjigjur se kanë 12 orë qasje në deponi ndërkohë që 24 orë qasje në deponi janë përgjigjur se kanë 12,00% e respondentëve.

### III.XII. Vështirësitë gjatë dimrit



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

Nga grafikoni i mësipërm mund të vërehet se 60,00% e respondentëve janë përgjigjur se kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë gjatë dimrit, 28,00% e respondentëve janë përgjigjur se

nuk kanë vështirësi të lëvizjes brenda deponisë, 12% e respondentëve janë përgjigjur se nganjehere 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. Afër ¾ 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 shumica e klientëve janë shumë të kënaqur me këtë shërbim. Rezultat të lartë ka shënuar bashkëpunimi në mes KMDK-së dhe klientëve, ku nga rezultatet e hulumtimit vërehet se afër ¾ e klientëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me bashkëpunimin në 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 poashtu shumica e klientëve kanë 8 orë qasje në deponi. Ekziston një shqetësim tek klientët në lidhje me gjendjen fizike dhe infrastrukture në deponi e veçanërisht gjatë stinës së dimrit ku theksohen vështirësi të lëvizjes brenda deponisë. Vlenë të cekët se krahasuar me vitin 2022 KMDK pati rritje të kënaqshmerise tek klientet sidomos në operim të deponive sanitare si dhe peshim të mbeturinave.

“SWOT Consulting Group” si rekomandim kryesor për KMDK-në bazuar në të dhënat e gjeneruara nga ky hulumtim rekomandon që të i kushtohet rendësi të veçantë vazhdimin të metutjeshëm në përmirësim të gjendjes fizike dhe infrastrukture 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.

## 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 “Sëot Consulting Group” shpk 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: \_\_\_/03/2024

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?

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?

## Raporti i kënaqësisë së klientëve të KMDK-së (janar – dhjetor 2023)

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

### 4. Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin?

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?

