

# RAPORTI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

për periudhën  
(Janar - Dhjetor 2020)



## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



### **D&D BUSINESS SUPPORT CENTER**

Sheshi "Edit Durham", H1, Nr.11,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564  
E-mail: [info@dd-bsc.com](mailto:info@dd-bsc.com)  
Web: [www.dd-bsc.com](http://www.dd-bsc.com)

## FINANCUAR NGA:



**KOMPANIA PËR MENAXHIMIN  
E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A**

### **KOMPANIA PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A**

Rr. "Bekim Fehmiu", 137, Lakrishte  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 600 551, +383 (0) 38 600 552  
E-mail: [info@kmdk-ks.org](mailto:info@kmdk-ks.org)  
Web: [www.kmdk-ks.org](http://www.kmdk-ks.org)

## EKIPI I PROJEKTIT:

Safet Fazliu  
Skender Fejzullahu  
Bujar Berisha  
Drilon Shala  
Egzon Fejzullahu  
Xhyljetë Luzha

## Përmbajtja

1. Hyrje.....	4
2. Metodologjia e Hulumtimit.....	5
3. Të gjeturat nga Hulumtimi .....	6
3.1 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare .....	6
3.2 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve për shërbimin e matjes së peshës së mbeturinave .....	7
3.3 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive ....	8
3.4 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me shërbimin dhe sjelljen e stafit të deponisë.....	8
3.5 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën.....	9
3.6 Koha e përshtatshme për kryerjen e shërbimeve në deponi.....	9
4. Konkluzionet dhe Rekomandimet .....	10
5. Aneks 1.....	11

## 1. Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe financiar nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë – KMDK.

Qëllimi i këtij hulumtimi është që Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë, të njoftohet me qëndrimet e klientëve të saj në lidhje me shërbimet të cilat i ofron kjo e fundit, përfshirë këtu operimin e deponive sanitare, peshimin e mbeturinave, bashkëpunimin në mes të kompanive, shërbimin dhe sjelljen e stafit, infrastrukturën e objekteve si dhe kohën e përshtatshme për kryerjen e shërbimeve në deponi.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, dhe të përballueshme ekonomikisht për klientët dhe përmirësimi po ashtu i performancës menaxheriale është objektiv kryesor strategjik i Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë dhe për të arritur këtë objektiv KMDK, rregullisht realizon një hulumtim të tillë në mënyrë që të kuptoj qartë kërkesat dhe nevojat e klientëve të saj.

Të dhënat e gjetura nga ky hulumtim do të shërbejnë si udhërrëfyes, përmes të cilit kompania mund të bëjë planifikimin e mëtutjeshëm të punës dhe rrjedhimisht të përmirësojë shërbimet e saj.

Të njëjtat rezultate mund të ndihmojnë gjithashtu në informimin e drejtë të Kompanisë për menaxhimin e deponive në Kosovë, për komentet dhe shqetësimet e klientëve të tyre. Informacione këto, të cilat mund të shfrytëzohen si bazë për krahasim dhe në hulumtimet e ardhshme të këtij lloji, për të parë trendin e kënaqshmërisë së klientëve të cilët në vazhdimësi përdorin shërbimet e tyre.

## 2. Metodologjia e Hulumtimit

Hulumtimi është zhvilluar përmes pyetësorit i cili është përpiluar nga D&D Business Support Center, në bashkëpunim me Kompaninë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë. Ky pyetësor është formuluar në mënyrë që të mbulojë në tërësi çështjet e parapara për këtë hulumtim dhe të nxjerr informatat e nevojshme nga të anketuarit. I njëjti i është adresuar 20 klientëve të cilët në vazhdimësi kryejnë shërbimet e tyre në ndonjërin nga deponitë e Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë.

Duke pasur parasysh edhe gjendjen aktuale me Pandeminë Covid – 19, mbledhja e të dhënave në këtë hulumtim është kryer duke përdorur format elektronike. Gjegjësisht përmes thirrjeve telefonike dhe e-mail, varësisht nga kërkesa e kompanisë kontaktuese.

Pyetësori në fjalë, përveç pyetjeve të përgjithshme si emri dhe mbiemri, kompania, roli i të anketuarit në kompani, deponia të cilën shfrytëzojnë, lloji i klientit, si dhe data dhe ora e plotësimit të pyetësorit, ka qenë i përbërë në total prej 6 pyetjeve të cilat kanë pasur për qëllim matjen e kënaqshmërisë së klientëve në lidhje me operimin e deponive sanitare dhe peshimin e mbeturinave, bashkëpunimin mes kompanive dhe sjelljen e stafit të deponisë si dhe gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën e deponisë dhe kohën e përshtatshme për kryerjen e shërbimeve të nevojshme.

Kënaqshmëria e konsumatorëve për shumicën e pyetjeve është vlerësuar në katër shkallë:

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

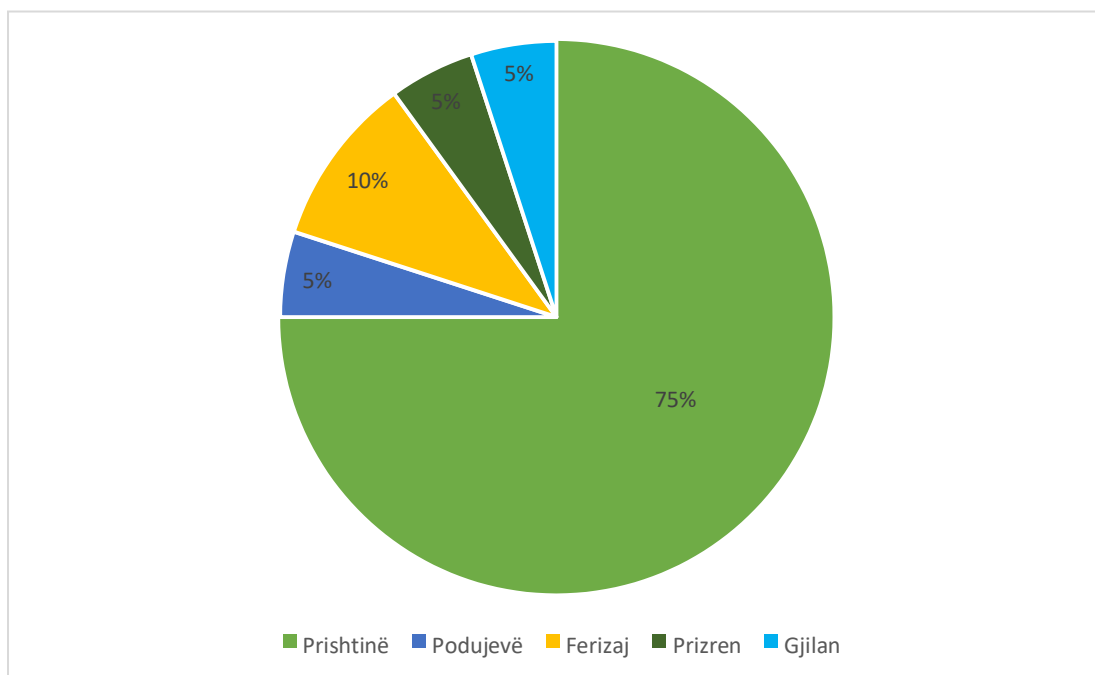
Hulumtimi është realizuar gjatë muajit Mars dhe përfshinë periudhën kohore Janar – Dhjetor 2020.

### 3. Të gjeturat nga Hulumtimi

Duke i'u referuar të dhënave të mbledhura nga pyetësorët e plotësuar nga të anketuarit e intervistuar lidhur me opinionin e tyre për shërbimet e Kompanisë për menaxhimin e deponive në Kosovë kemi ardhur në përfundim se:

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve prej 20 klientëve, në bazë të përgjigjeve të tyre pjesa më e madhe e tyre 75% apo 15 të anketuar janë shfrytëzues të deponisë sanitare në regjionin e Prishtinës, 2 të anketuar ose 10% janë shfrytëzues të deponisë sanitare në komunën e Ferizajit, dhe (5%) apo 1 i anketuar nga komunat Podujevë, Gjilan dhe Prizren.

Fig 1: Pjesëmarrja e të anketuarëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë,



#### 3.1 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare

Duke u bazuar në të dhënat e gjeneruara nga përgjigjet e anketuarve, kemi arritur të krijojmë një pasqyrë të qartë rreth nivelit të kënaqshmërisë së klientëve me operimin e deponive sanitare.

Një përqindje jashtëzakonisht e lartë e cila përfshin një total prej 16 klientëve apo 80% e tyre kanë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet të cilat ofrohen nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë, ndërsa pjesa tjetër në total 4 prej e tyre apo 20% janë deklaruar se janë deri diku të kënaqur me shërbimet të cilat kryen deponia sanitare të cilën e shfrytëzojnë.

Vlen të theksohet po ashtu se nga 20 të anketuarit në këtë hulumtim asnjë prej tyre nuk ka dhënë përgjigjen se janë pa kënaqur më operimin e deponive sanitare.

Në tabelën e mëposhtme gjeni dhe përgjigjet e ilustruara për pyetjen e parë të këtij pyetësori.

Tabela 1. Kënaqshmëria e klientëve me operimin e deponive sanitare

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i të anketuarve	Përqindja
Shumë të kënaqur	16 të anketuar	80%
Deri diku të kënaqur	4 të anketuar	20%
Pak të kënaqur	0 të anketuar	0%
Aspak të kënaqur	0 të anketuar	0%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021

### 3.2 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve për shërbimin e matjes së peshës së mbeturinave

Siç shihet në tabelën 2, shkalla e kënaqshmërisë me matjen e peshës së mbeturinave është mjaftë e lartë 90% apo 18 të anketuar nga totali i tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim, deri diku të kënaqur janë shprehur vetëm 10% apo 2 prej të anketuarve. Ndërsa nga numri total i të anketuarëve të realizuar asnjë prej tyre nuk është shprehur i pakënaqur me peshimin e mbeturinave në deponitë e KMDK-së.

Tabela 2. Kënaqshmëria e klientëve me peshimin e mbeturinave

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	18 të anketuar	90%
Deri diku të kënaqur	2 të anketuar	10%
Pak të kënaqur	0 të anketuar	0%
Aspak të kënaqur	0 të anketuar	0%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021

### 3.3 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me bashkëpunimin në mes të kompanive

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive, shumë të kënaqur janë shprehur 85% apo 17 të anketuar, ndërsa 15% apo 3 prej të anketuarëve kanë thënë se janë deri diku janë të kënaqur me këtë bashkëpunim, Ndërsa asnjëri prej tyre nuk është shprehur i pakënaqur me bashkëpunimin në mes të kompanive.

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

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i të anketuarve	Përqindja
Shumë të kënaqur	17 të anketuar	85%
Deri diku të kënaqur	3 të anketuar	15%
Pak të kënaqur	0 të anketuar	0%
Aspak të kënaqur	0 të anketuar	0%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021

### 3.4 Shkalla e kënaqshmërisë së klientëve me shërbimin dhe sjelljen e stafit të deponisë

Nga numri i përgjithshëm të anketuarve, 85% apo 17 të anketuar janë shprehur shumë të kënaqur me shërbimin dhe sjelljen e stafit të deponisë, 15% apo 3 të anketuar janë deklaruar se janë deri diku të kënaqur me sjelljen e stafit të deponisë. Ndërsa njësoj si në pyetjet paraprake edhe në këtë pyetje të anketuarit nuk janë deklaruar si të pa kënaqur me sjelljen e stafit dhe shërbimin të cilin ofron deponia.

Tabela 4. Kënaqshmëria e klientëve me shërbimin dhe sjelljen e stafit të deponisë

Shkalla e kënaqshmërisë	Numri i të anketuarve	Përqindja
Shumë të kënaqur	17 të anketuar	85.00%
Deri diku të kënaqur	3 të anketuar	15.00%
Pak të kënaqur	0 të anketuar	0.00%
Aspak të kënaqur	0 të anketuar	0.00%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100.00%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021



### 3.5 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 65% apo 13 të anketuar janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 25 % apo 5 prej tyre janë deklaruar se janë deri diku të kënaqur, kurse vetëm 10% prej tyre apo 2 është deklaruar se janë pak të 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 të anketuarve	Përqindja
Shumë të kënaqur	13 të anketuar	65%
Deri diku të kënaqur	5 të anketuar	25%
Pak të kënaqur	2 të anketuar	10%
Aspak të kënaqur	0 të anketuar	0%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021

### 3.6 Koha e përshtatshme për kryerjen e shërbimeve në deponi

Nëpërmjet kësaj pyetje, jemi munduar që të kuptojmë se cila është koha më e përshtatshme për klientët e KMDK-së që të bëjnë zbrazjen e mbeturinave të tyre.

Nga totali prej 20 të anketuarve të cilët janë përgjigjur në këtë hulumtim, 95% apo 19 të anketuar kanë deklaruar së ndërrimi i parë është më i përshtatshëm për kryerjen e shërbimeve në deponitë përkatëse. Ndërsa vetëm 5% apo 1 i anketuar ka shprehur se ndërrimi i dytë është koha më e përshtatshme për kryerjen e shërbimeve në deponi.

Tabela 6. Koha më e përshtatshme për klientët për të kryer shërbime në deponi

Periudha kohore:	Numri i anketuarve	Përqindja
Ndërrimi i parë	19 të anketuar	95%
Ndërrimi i dytë	1 të anketuar	5%
Ndërrimi i tretë	0 të anketuar	0%
<b>Gjithsej</b>	<b>20 të anketuar</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga anketa KMDK 2021



## 4. Konkluzionet dhe Rekomandimet

Siç e kemi përmendur dhe më lartë qëllimi i këtij hulumtimi ishte matja e nivelit të kënaqshmërisë së klientëve rreth shërbimeve të ofruara nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë.

Ky hulumtim ka ndihmuar jashtëzakonisht shumë për të kuptuar gjendjen reale dhe nevojat e konsumatorëve të saj, në mënyrë që të ndërmerret dhe organizojë aktivitete specifike të cilat minimizojnë pakënaqësinë e klientëve të saj.

Bazuar në të dhënat e gjetura nga ky hulumtim, krahasuar dhe me vitet paraprake përmirësimet nga ana e KMDK-së në shërbimet e tyre kanë qenë dukshëm më të mira, gjë e cila ka dëshmuar dhe efikasitetin dhe gatishmërinë për përmirësimin e shërbimeve të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë.

Në veçanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshmëri shumë të lartë me shërbimin, gjegjësisht saktësinë e matjes së peshës së mbeturinave në deponi, si dhe me sjelljen e stafit të deponisë me klientët, këta të fundit gjithashtu janë shprehur se kanë marrëdhënie të mira bashkëpunimi dhe me Kompaninë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë.

Rekomandim i D&D Business Support Center bazuar në të dhënat e gjetura nga ky hulumtim është që Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë të vazhdojë të punojë me fokus të veçantë në infrastrukturën dhe gjendjen fizike të objekteve në deponi. Pasi që sidomos në kohët kur kushtet atmosferike janë më të ulëta, mjetet transportuese të klientëve të KMDK-së kanë vështirësi të kalojnë deri tek vendi i zbrazjes së mbeturinave.



## 5. Aneks 1.

Ky hulumtim është duke u realizuar nga kompania D&D Business Support Center e cila është kontraktuar nga "Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë" Sh.A. Qëllimi i këtij hulumtimi është që të nxirren të dhënat themelore rreth kënaqshmërisë dhe njohurive të konsumatorëve rreth shërbimeve nga "Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë" Sh.A. për periudhën Janar-Dhjetor 2020

### 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 me 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 shërbimin dhe sjelljen e stafit brenda deponisë?

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. Cili është orari më i përshtatshëm për ju, për të kryer shërbimin/zbrazjen në deponi?

Ndërrimi i parë  Ndërrimi i dytë  Ndërrimi i tretë

#### 7. Koment/ sugjerim?

---

---

Faleminderit për kohën që ndatë për plotësimin e këtij pyetësori!