



Zadovoljstvo korisnika uslugama komunalnih poduzeća Grada Rijeke

Pripremljeno za: Grad Rijeka
Pripremio: Puls
Datum: 30. kolovoz 2007.

puls|||||

Uvod i metodologija

Metoda istraživanja

- Face-to-face istraživanje provedeno 25.06. – 24. 07. 2007.

Uzorak

- Istraživanje je provedeno na tri reprezentativna pod-uzorka korisnika
 - A) Istraživanje korisnika na području grada Rijeke – 500 ispitanika
 - B) Istraživanje u općinama i gradovima „riječkog prstena“ – 300 ispitanika
 - C) Istraživanje korisnika usluga Energo d.d. – 300 ispitanika
- Kućanstvo je predstavljala osoba koja je najbolje informirana o korištenju i plaćanju komunalnih usluga.

Ciljevi istraživanja

- Utvrditi razinu zadovoljstva korisnika svim komunalnim uslugama na području grada Rijeke i „riječkog prstena“ (gradovi Bakar, Kastav, Kraljevica i općine Čavle, Jelenje, Klana, Kostrena i Viškovo), te utvrditi elemente svake od komunalnih usluga s kojima su korisnici zadovoljni odnosno nisu zadovoljni.

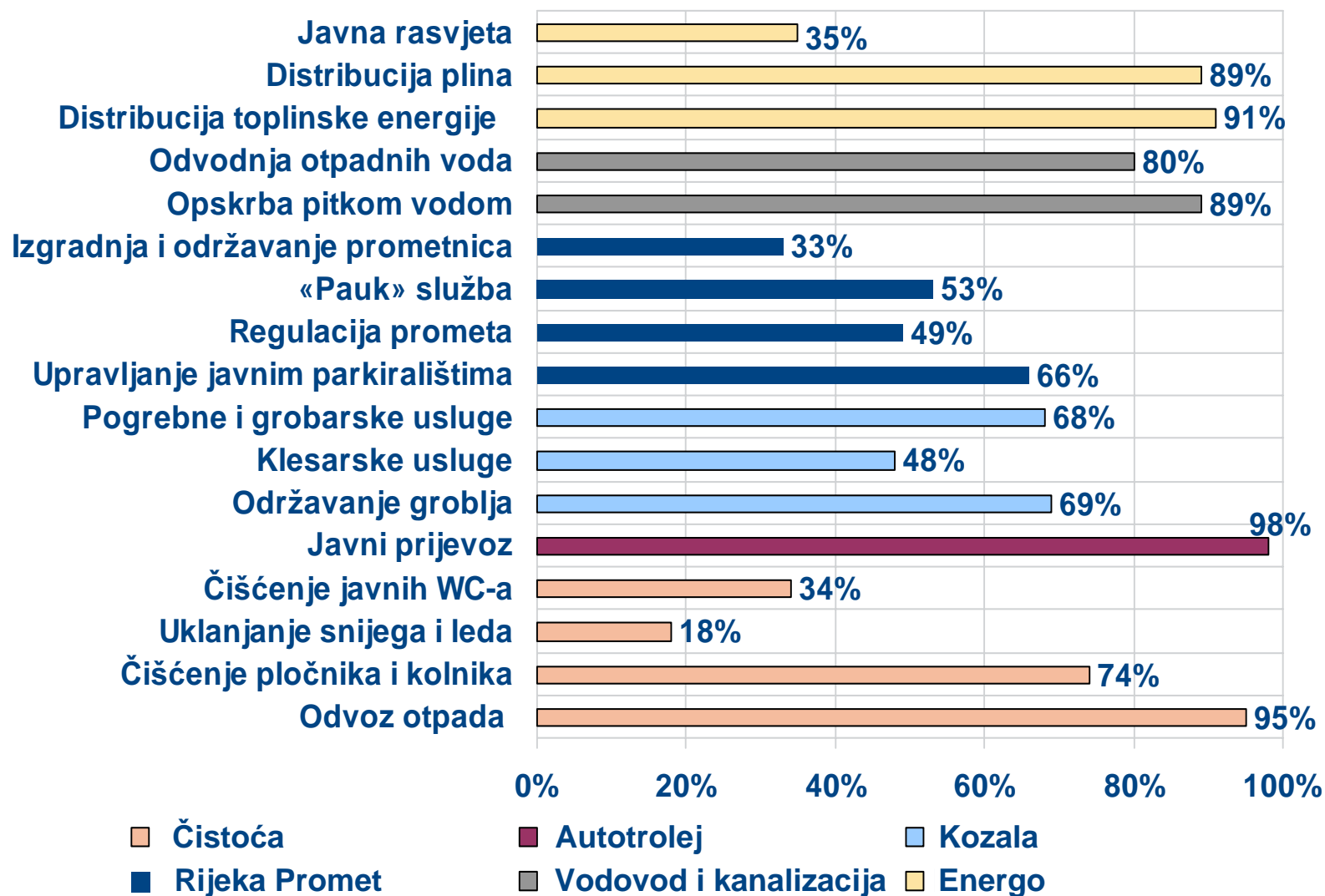
Struktura uzorka

		Cijeli uzorak		Grad Rijeka		"Prsten"		Energó	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Cijeli uzorak		800	100%	500	100%	300	100%	303	100%
Spol	Muškarac	309	39%	184	37%	125	42%	100	33%
	Žena	491	61%	316	63%	175	58%	203	67%
Dob	25 - 34 godina	145	18%	98	20%	47	16%	41	14%
	35 - 44 godina	114	14%	68	14%	46	15%	49	16%
	45 - 54 godina	183	23%	118	24%	65	22%	49	16%
	55 - 64 godina	165	21%	104	21%	61	20%	59	19%
	65 godina i više	193	24%	112	22%	81	27%	105	35%
Obrazovanje	Osnovna škola	98	12%	47	9%	51	17%	41	14%
	Srednja škola	528	66%	334	67%	194	65%	189	62%
	Viša škola/fakultet	168	21%	118	24%	50	17%	73	24%
Radni status	Zaposlen	373	47%	246	49%	127	42%	127	42%
	Nezaposlen	74	9%	43	9%	31	10%	23	8%
	Kućanica	43	5%	19	4%	24	8%	9	3%
	Umirovljenik/ca	284	36%	171	34%	113	38%	137	45%
	Ostalo	26	3%	21	4%	5	2%	7	2%
Tip kućanstva	Samačka kućanstva	132	17%	92	18%	40	13%	73	24%
	Supružnici/parovi	175	22%	100	20%	75	25%	74	24%
	Uže obitelji	407	51%	250	50%	157	52%	136	45%
	Proširene obitelji/ostali	86	11%	58	12%	28	9%	20	7%

OPĆI PREGLED REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Prepoznavanje pružatelja komunalnih usluga

Postotak ispitanika koji su točno naveli ime komunalnog društva koje pruža svaku od usluga.

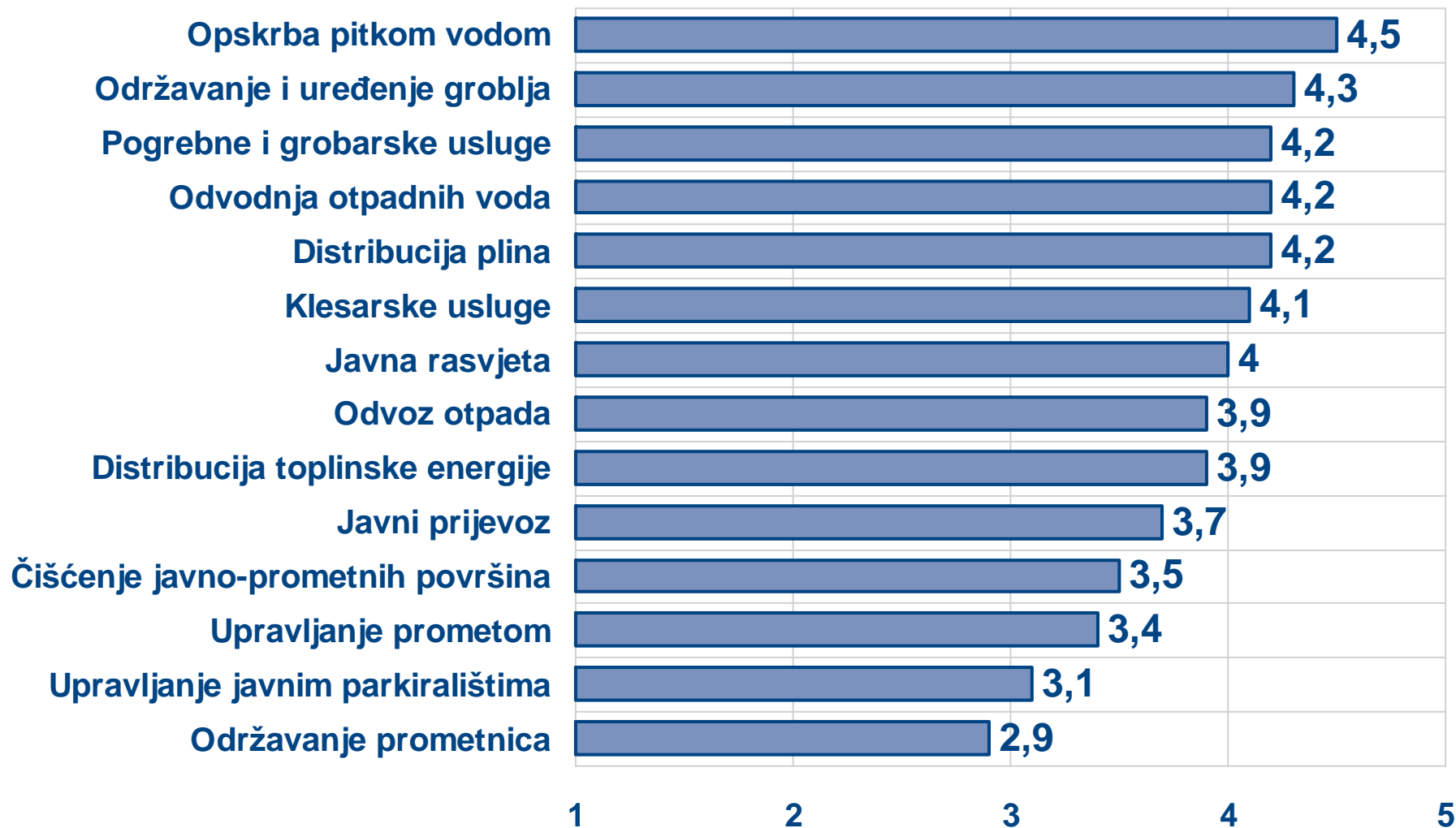


Prosječno zadovoljstvo radom komunalnih poduzeća

Ocjena ukupnog zadovoljstva komunalnim društvom

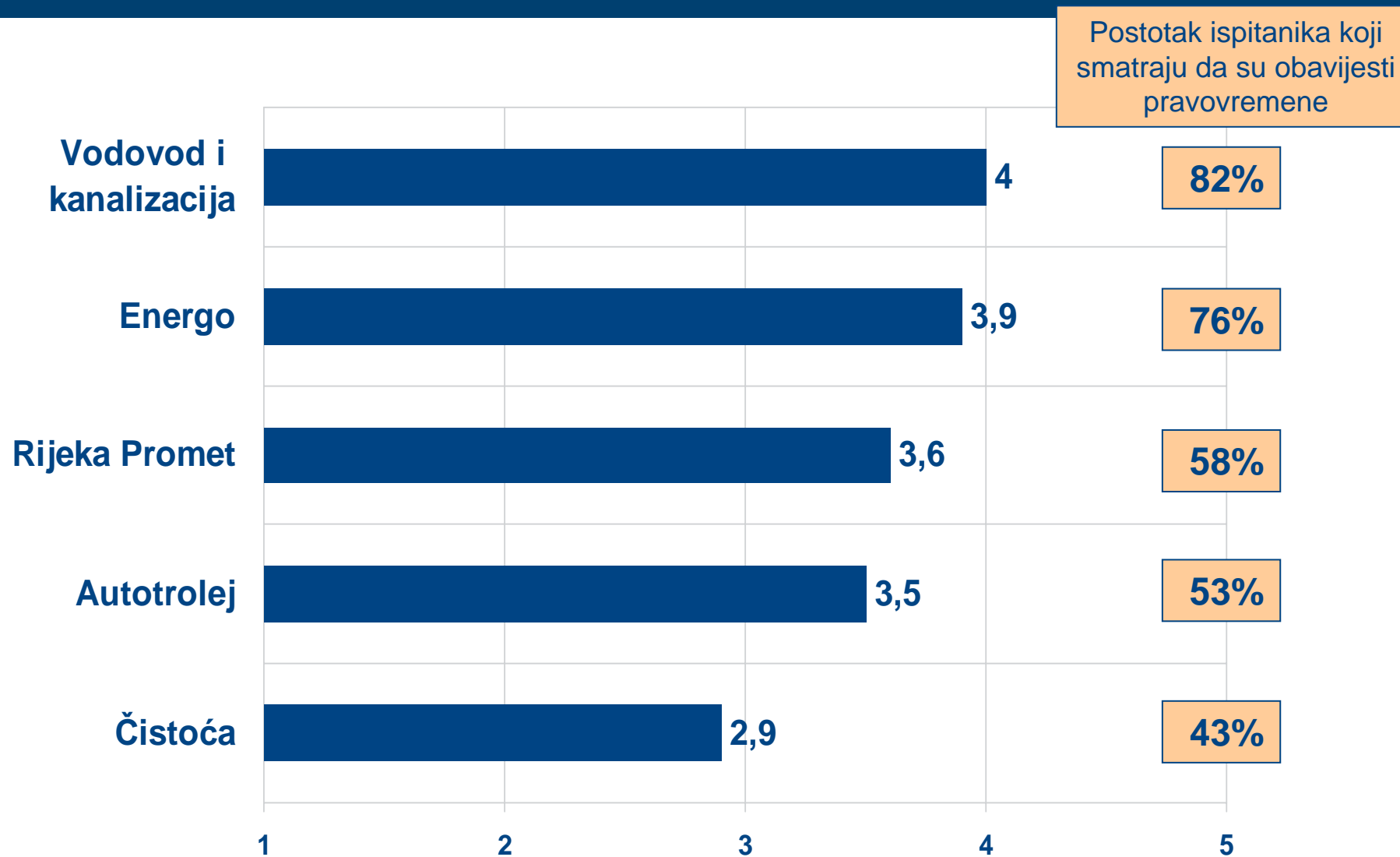
	U potpunosti nezadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	Uglavnom zadovoljan	U potpunosti zadovoljan	Ne znam / Bez odgovora	Prosjek
Vodovod i kanalizacija	1%	3%	14%	41%	38%	3%	4,2
Energo	3%	4%	15%	49%	29%	0%	4
Kozala	1%	1%	13%	23%	20%	41%	4
Čistoća	2%	7%	25%	42%	23%	1%	3,8
Autotrolej	3%	6%	26%	36%	21%	8%	3,7
Rijeka Promet	8%	13%	32%	27%	5%	14%	3,1

Prosječno zadovoljstvo uslugama komunalnih poduzeća



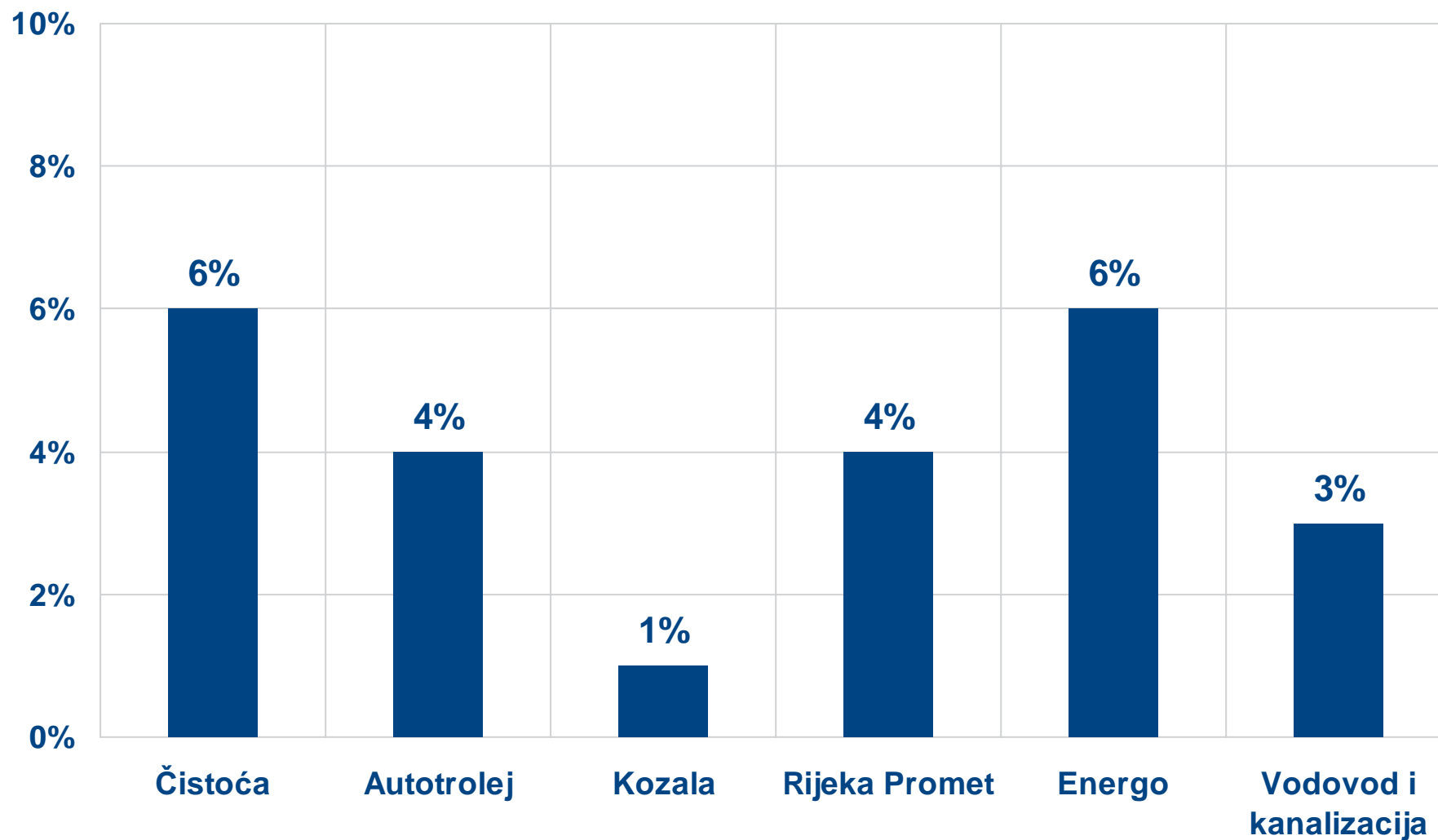
**PROSJEČNA OCJENA SVIH
USLUGA 3,9**

Zadovoljstvo načinom obavještavanja korisnika



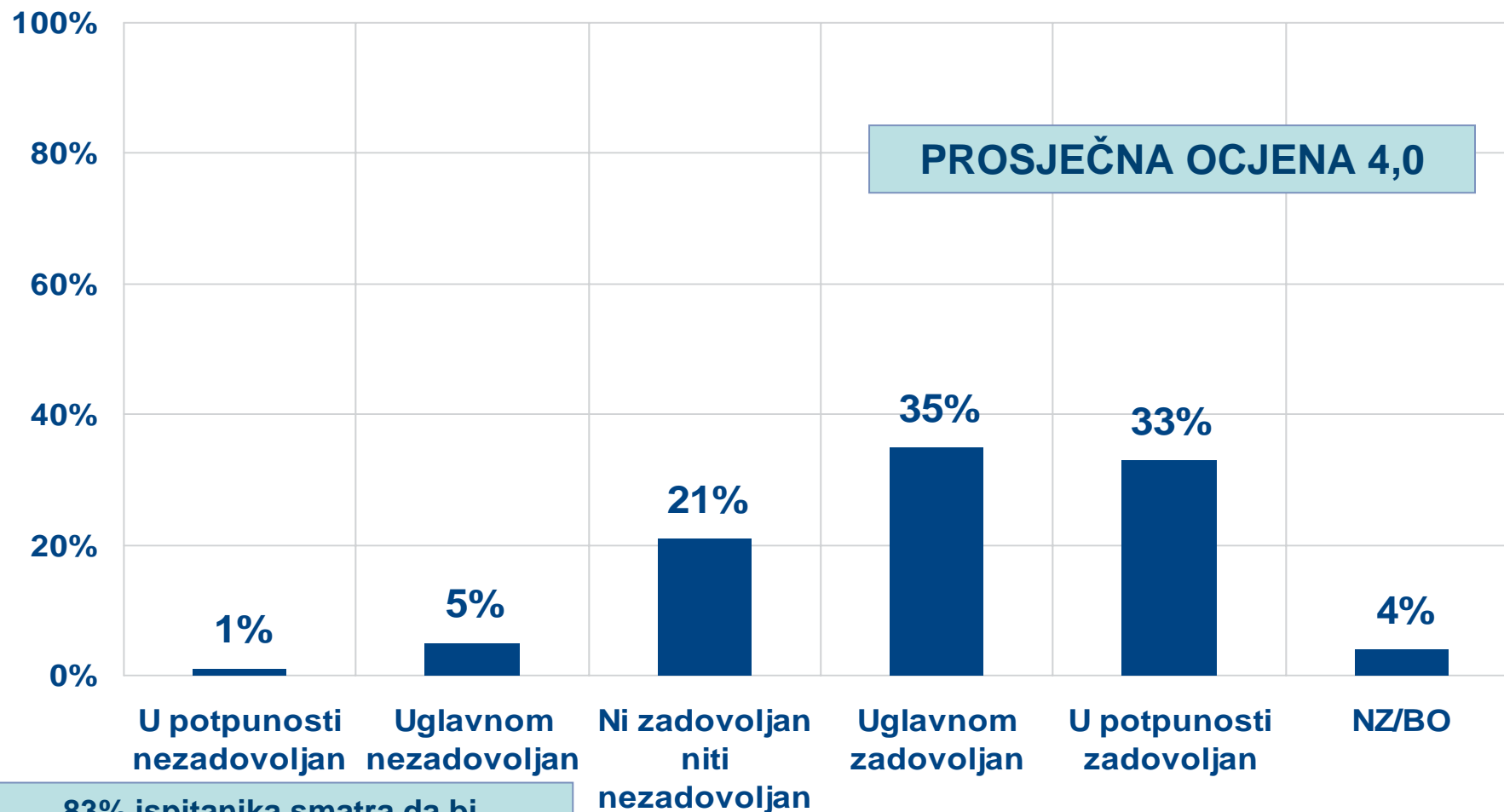
Pritužbe korisnika na pružene usluge komunalnih poduzeća

Postotak korisnika koji je podnio pritužbe jednom ili više puta



Zadovoljstvo obračunom komunalnih usluga

“Koliko ste općenito zadovoljni obračunom komunalnih usluga?”



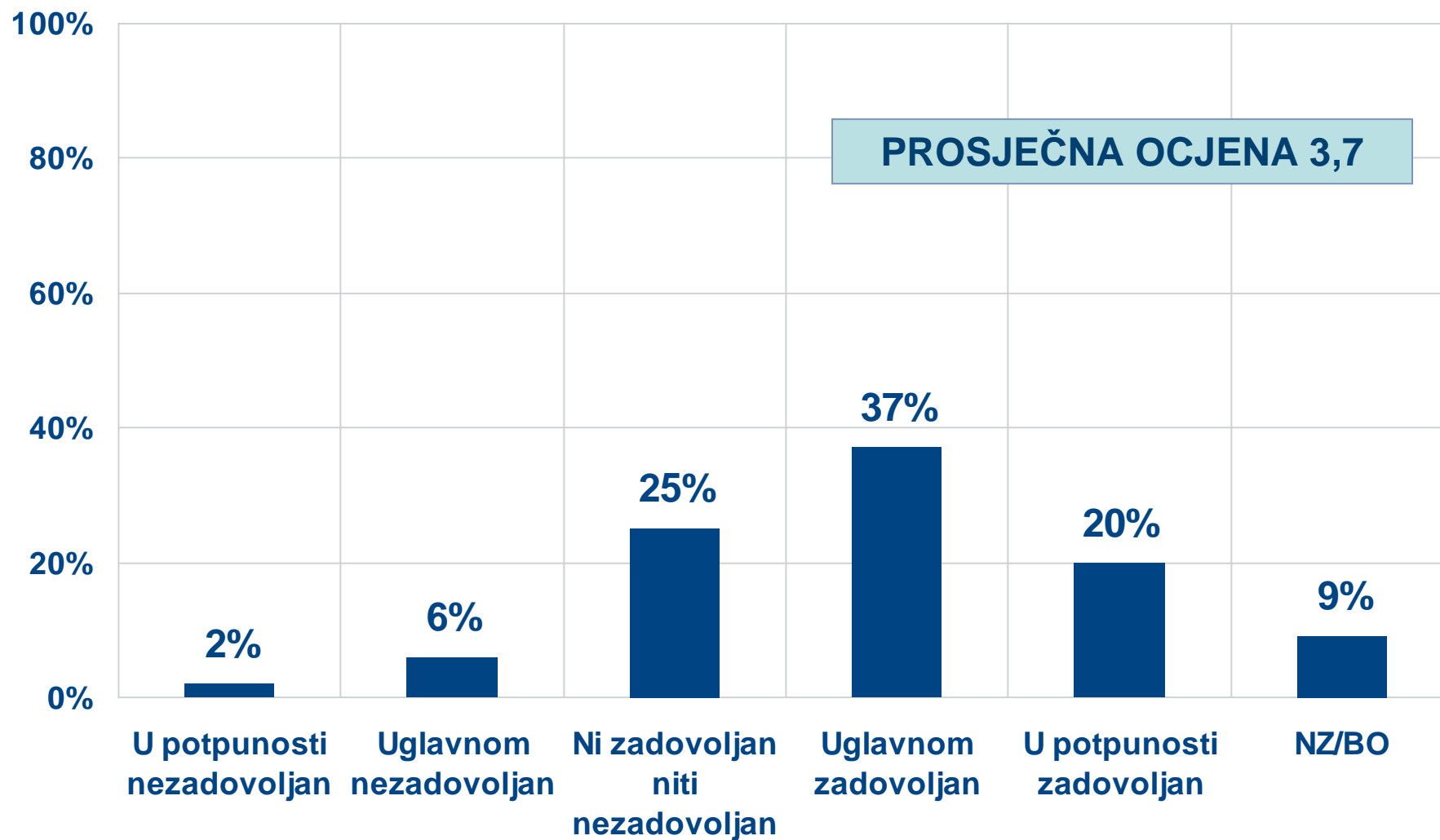
83% ispitanika smatra da bi trenutačni način obračunavanja usluga trebao i ostati takav

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA POJEDINI PODUZEĆA

KD Autotrolej d.o.o

Zadovoljstvo uslugom javnog prijevoza

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom javnog prijevoza?”



Zadovoljstvo aspektima javnog prijevoza

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima javnog prijevoza?"



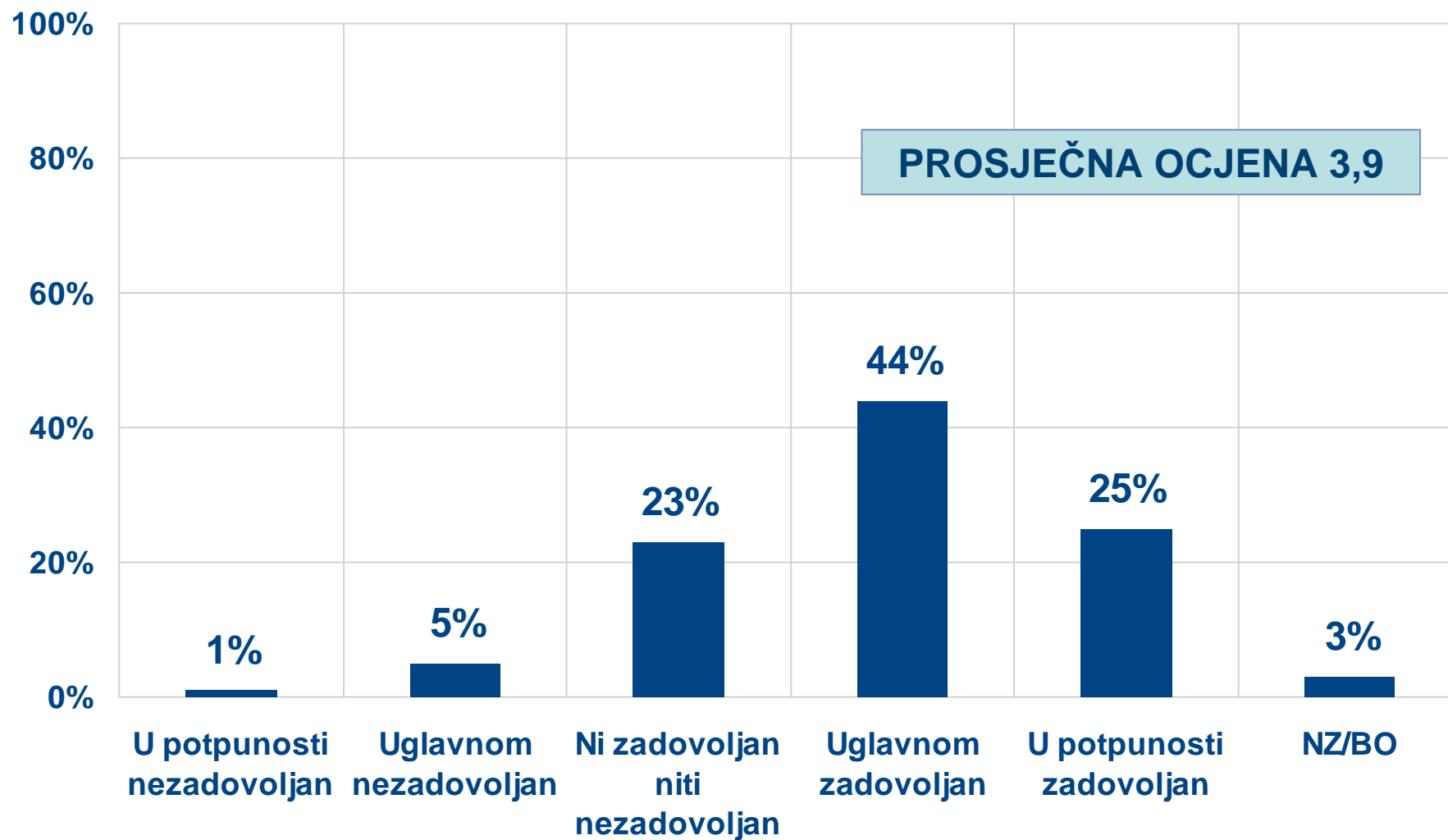
Zaključak: Zadovoljstvo uslugama poduzeća Autotrolej

- Ispitane osobe su uglavnom zadovoljne poduzećem Autotrolej i uslugom javnog prijevoza - prosječna ocjena zadovoljstva iznosi 3,7
- Cijena javnog prijevoza te neprilagođenost javnog prijevoza aspekti su usluge kojima su ispitane osobe najmanje zadovoljne
- Pripadnici ciljne populacije s područja grada Rijeke i oni s područja riječkog prstena zadaju odvojeni skup prioriteta kad je riječ o usluzi javnog prijevoza
- Oko važnosti nekih aspekata postoji slaganje: vožnja javnim prijevozom mora biti sigurna (što je strateška prednost poduzeća Autotrolej), ali je također važna i cijena usluge (što se pokazuje relativnim strateškim nedostatkom zbog izraženog nezadovoljstva cijenom)
- Oko nekih drugih aspekata usluge je preporučljivo diferencirati pristup pojedinim korisničkim segmentima – stanovnicima užeg dijela grada i stanovnicima prstena
- Stanovnici “prstena” više ističu problem slabije pokrivenosti šireg gradskog područja neusklađenost voznog reda s potrebama stanovništva
- Stanovnici užeg dijela grada Rijeke više ističu probleme nepridržavanja voznog reda, nečistoće vozila te neprilagođenosti voznog parka osobama s invaliditetom

KD Čistoća d.o.o

Zadovoljstvo uslugom odvoženja otpada

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom odvoženja otpada?”



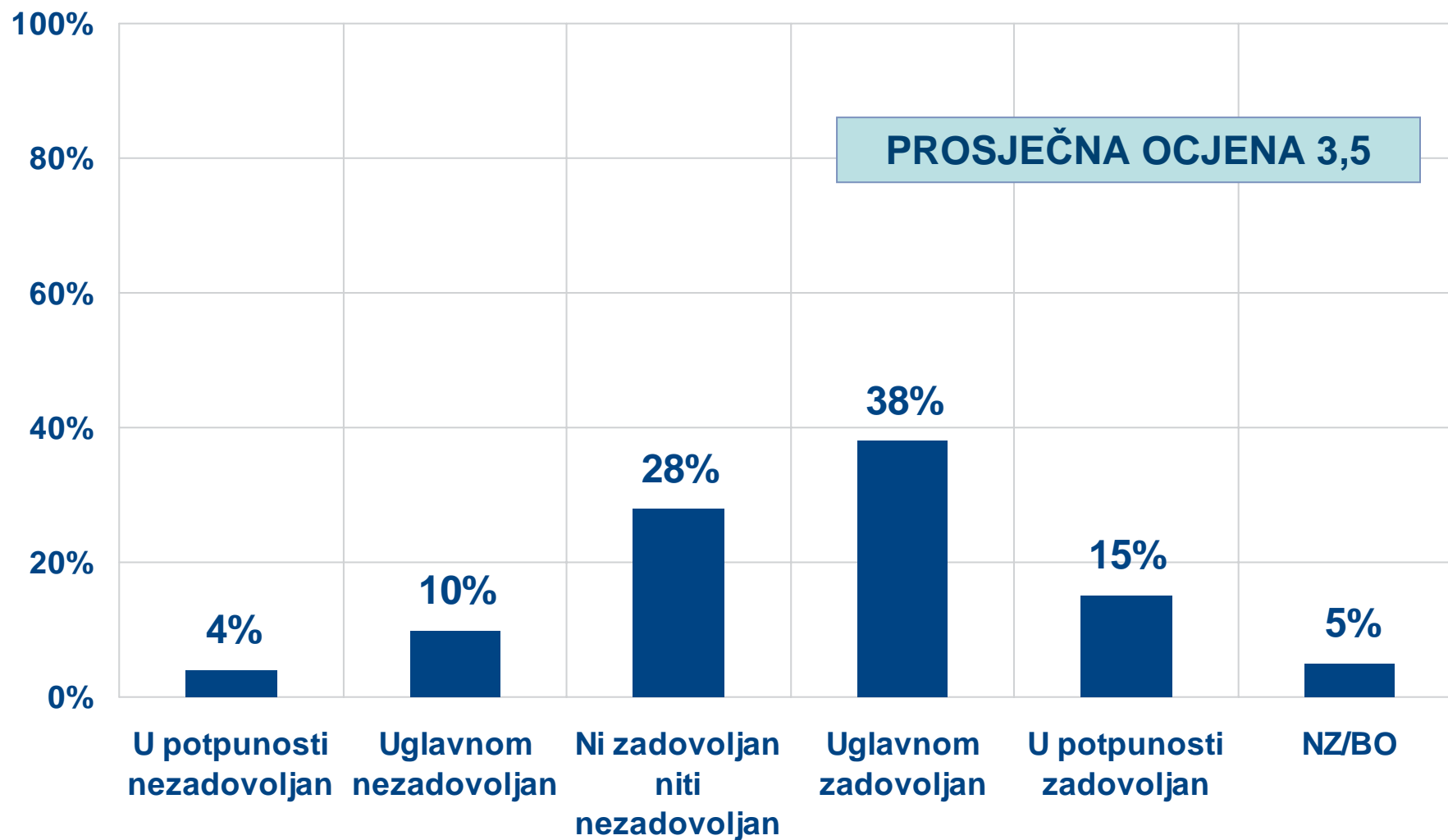
Zadovoljstvo aspektima usluge odvoženja otpada

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge odvoženja otpada?"



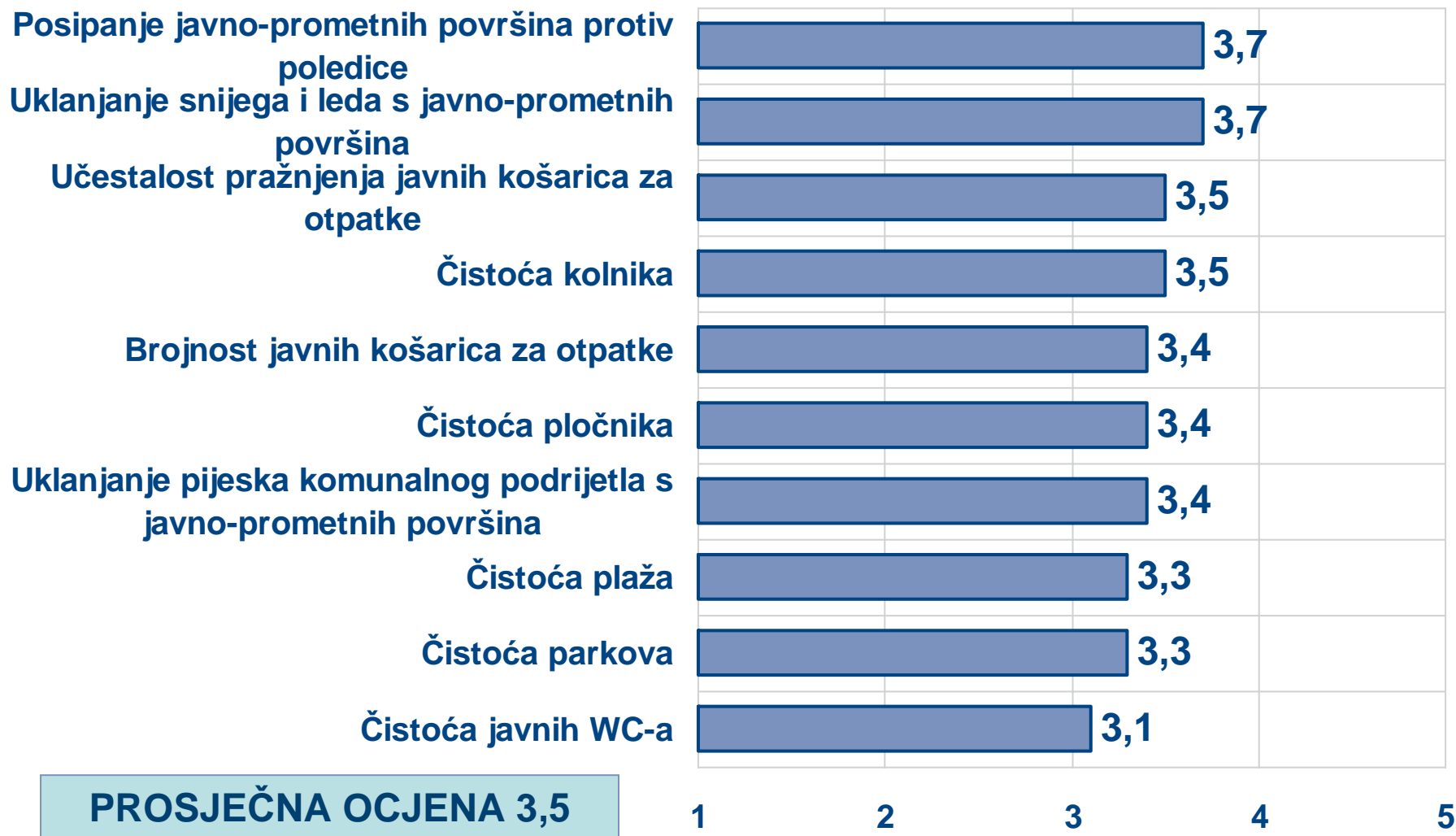
Zadovoljstvo čišćenjem javno-prometnih površina

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom čišćenja javno-prometnih površina?”



Zadovoljstvo aspektima čišćenja javno-prometnih površina

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima čišćenja javno-prometnih površina?"



ZAKLJUČAK:

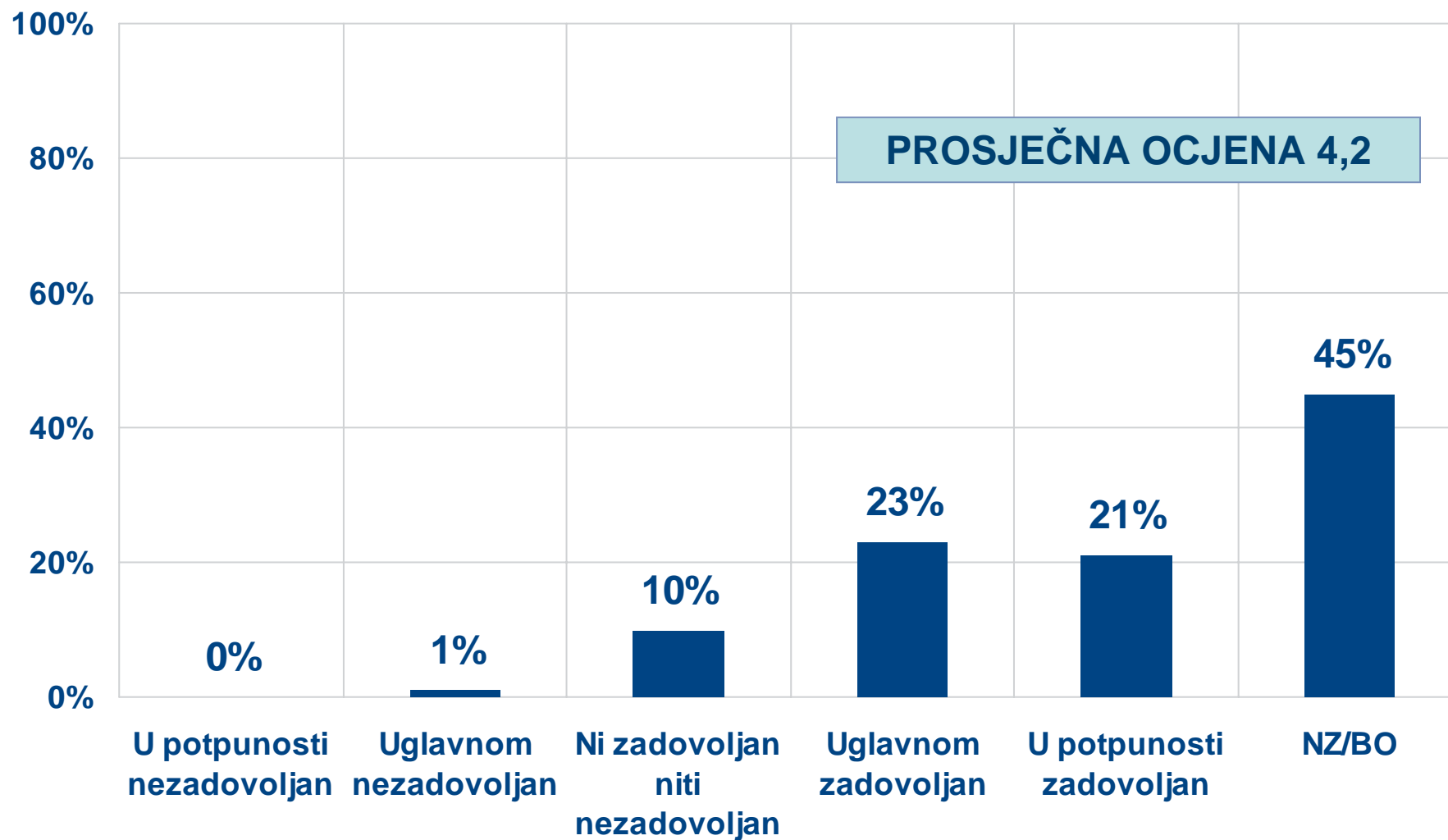
Zadovoljstvo uslugama poduzeća Čistoća

- Ukupno gledajući ispitanici su zadovoljni načinom kako poduzeće Čistoća pruža svoje usluge (ocjena 3,8) kao i uslugama koje pruža. U usporedbi s ostalim komunalnim poduzećima i društvima nalazi se u sredini prema zadovoljstvu svojih korisnika.
- U slučaju odvoženja otpada približno 69% ispitanika navodi da je zadovoljno uslugom. Najveće zadovoljstvo zabilježeno je kad je riječ o danu u tjednu odvoza otpada, doba dana odvoza otpada i učestalost odvoza otpada. Najmanje zadovoljstva, bilježi se uz učestalost odvoženja glomaznog otpada i lokaciju za skupljanje glomaznog otpada.
- Kod usluge čišćenja javno-prometnih površina zadovoljstvo ispitanika je također pozitivno iako nešto manje nego zadovoljstvo uslugom odvoza otpada. Najvažnijim aspektima – čistoćom kolnika, pločnika i parkova te brojniosti košarica za otpatke ispitanici su tek prosječno zadovoljni. Da bi se povećalo zadovoljstvo ovom uslugom valjalo bi poraditi na poboljšanju ovih aspekata usluge.
- Postoje znatne razlike između ispitanika stanovnika grada Rijeke i stanovnika “prstena”. Očituju se u različitim razinama zadovoljstva, ali ponajviše u različitim važnostima aspekata usluga. Na primjer, stanovnici prstena češće se susreću s problemom snijega i leda i imaju više problema s poledicom. Također, pokazuju potrebu za učestalijim odvozom običnog i glomaznog otpada te rasprostranjenijim kontejnerima/košaricama za otpad. U skladu s tim bi Čistoća trebala staviti naglasak na poboljšanje tih aspekata svojih usluga na području “prstena”.

Kozala d.o.o

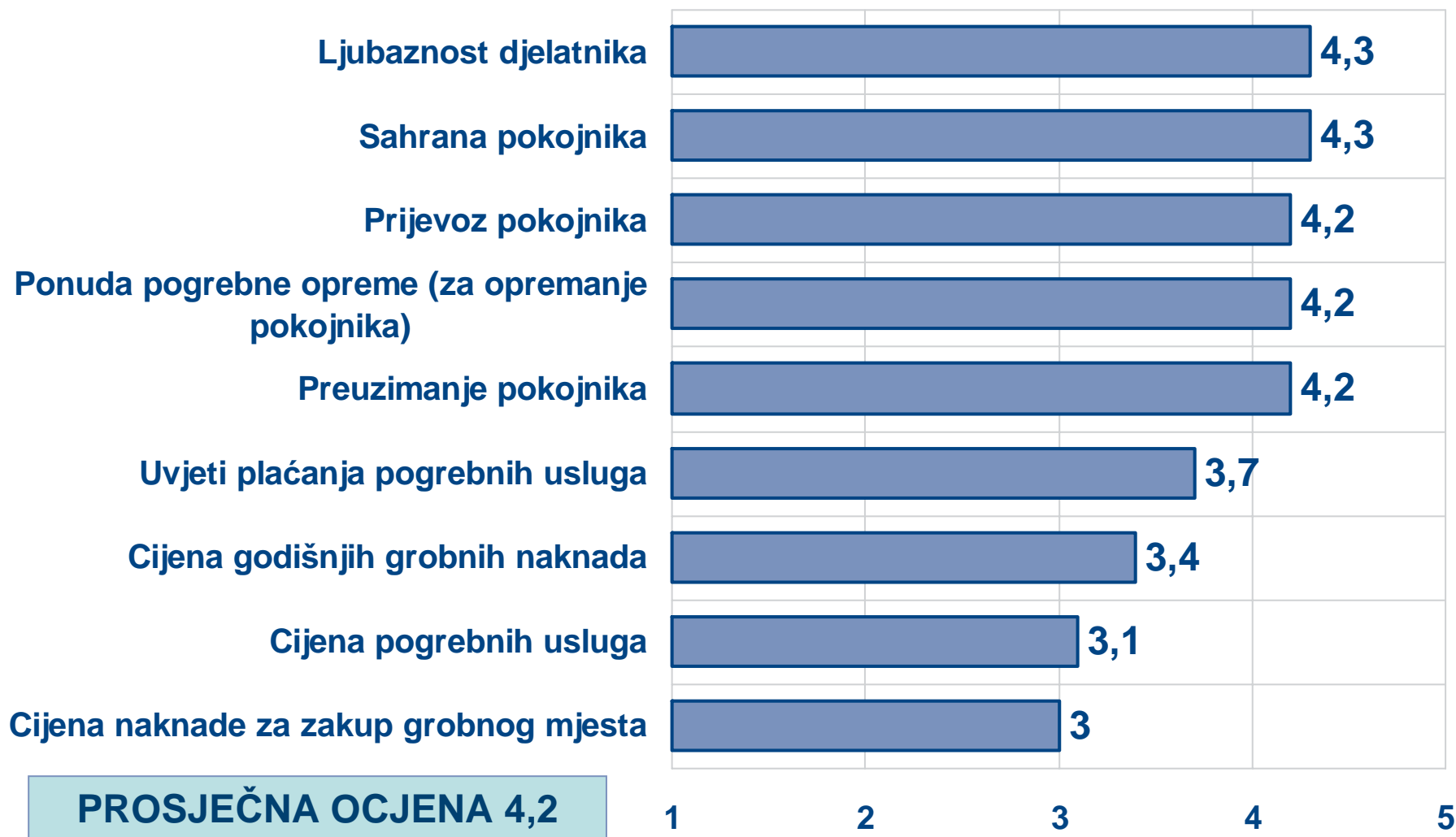
Zadovoljstvo pogrebnim i grobarskim uslugama

"Koliko ste općenito zadovoljni pogrebnim i grobarskim uslugama?"



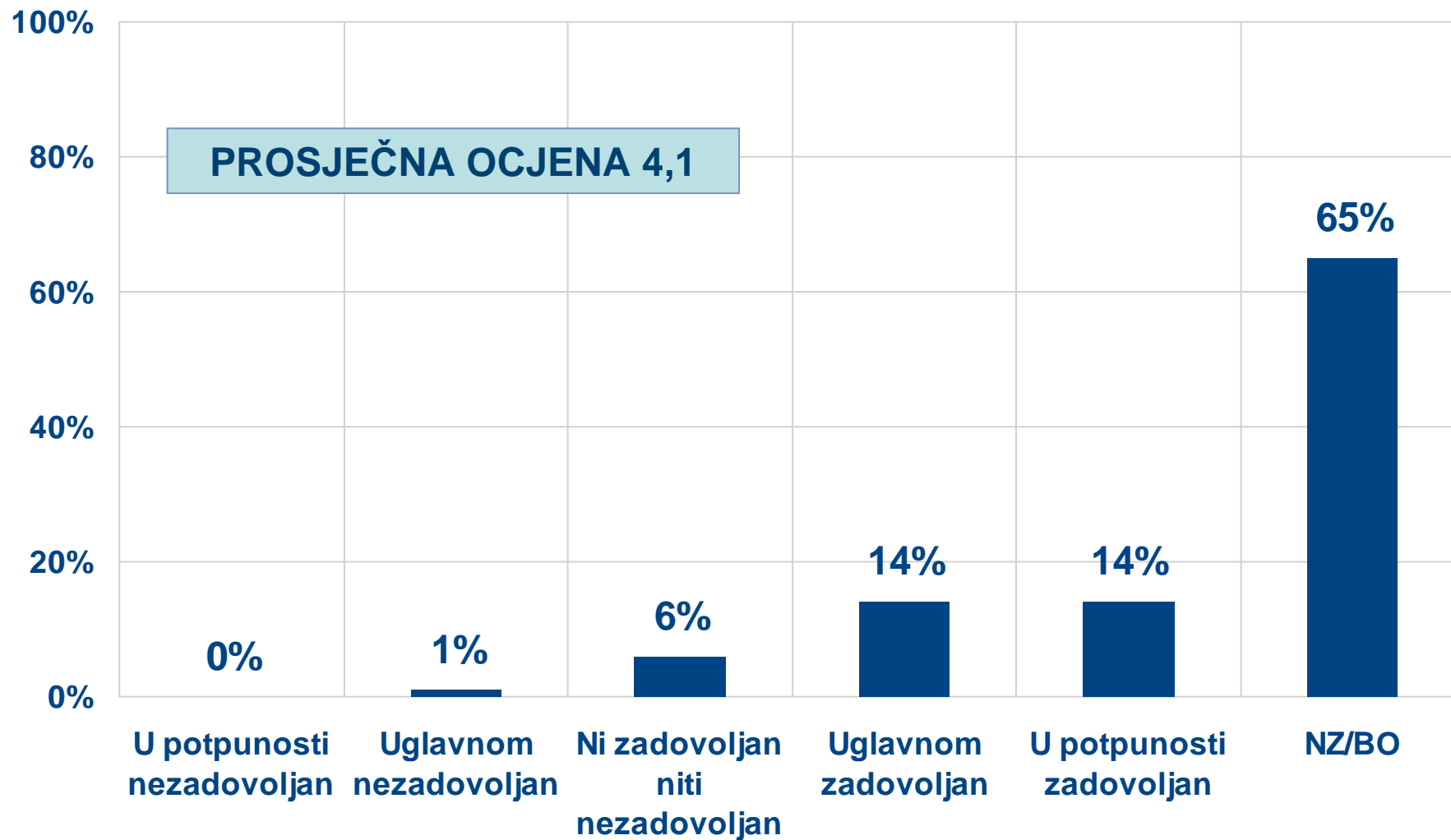
Zadovoljstvo aspektima pogrebnih i grobarskih usluga

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima pogrebnih i grobarskih usluga?"



Zadovoljstvo klesarskim uslugama

"Koliko ste općenito zadovoljni klesarskim uslugama?"



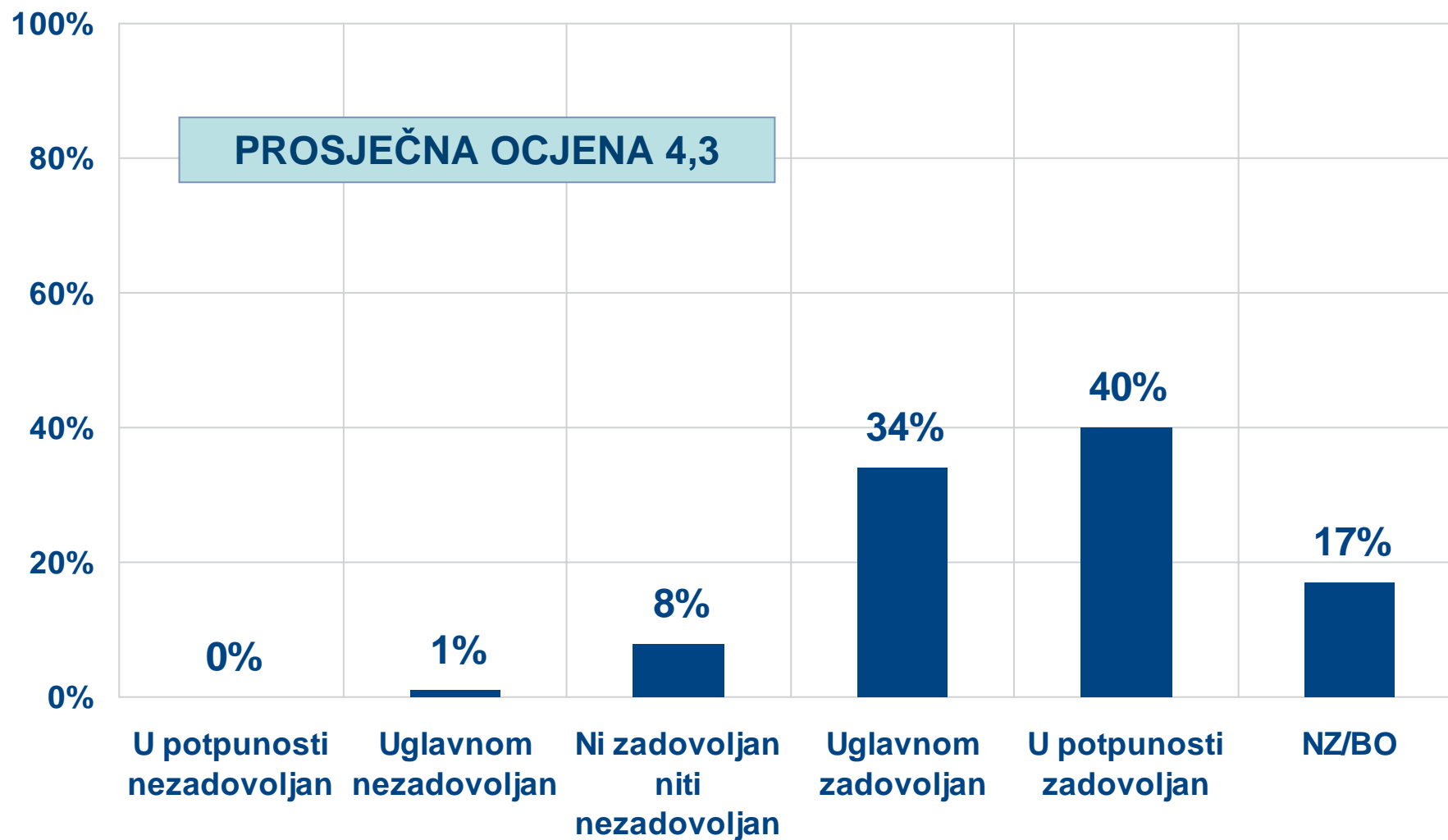
Zadovoljstvo aspektima klesarskih usluga

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima klesarskih usluga?"



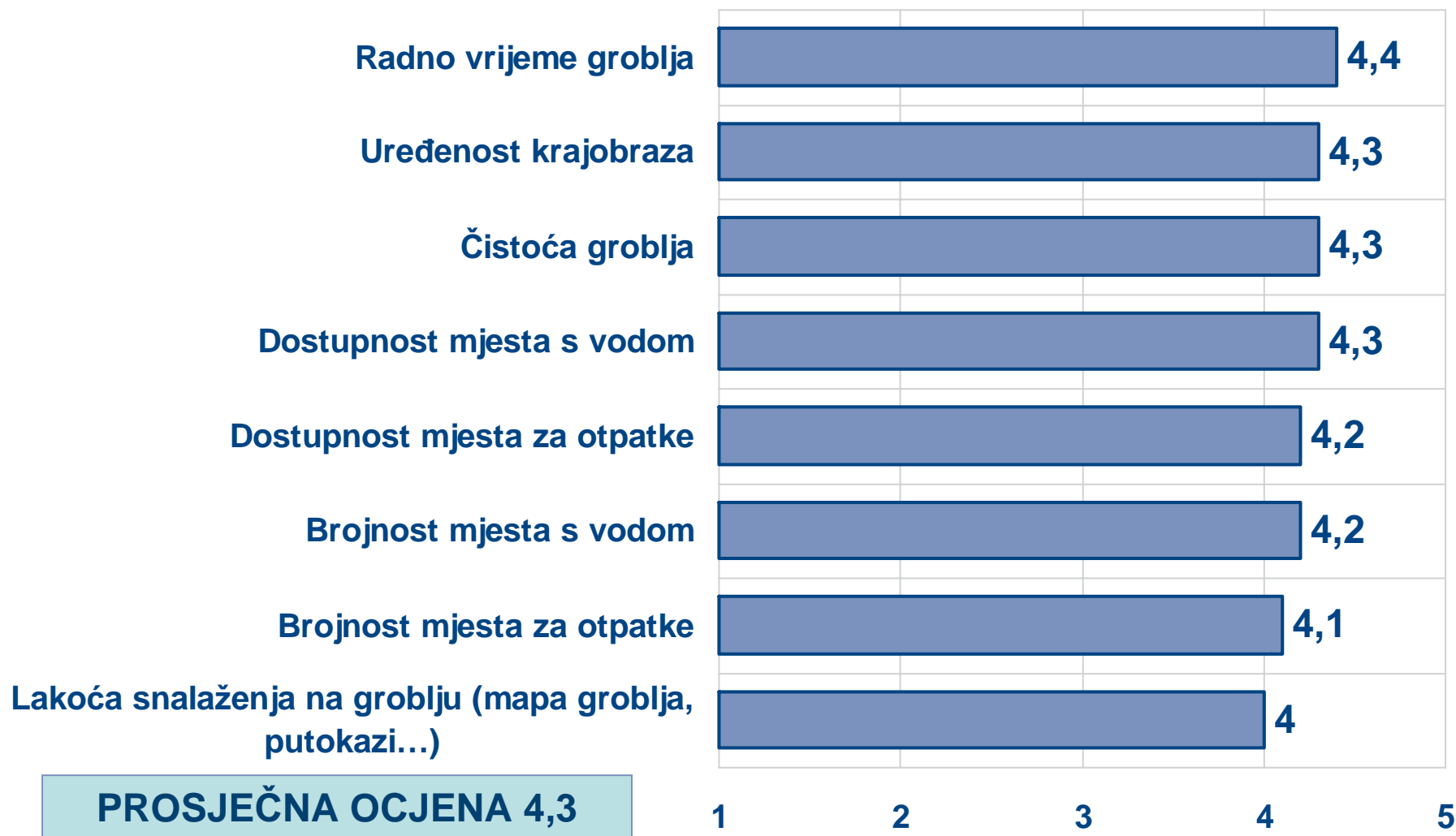
Zadovoljstvo održavanjem i uređenjem groblja

"Koliko ste općenito zadovoljni održavanjem i uređenjem groblja?"



Zadovoljstvo aspektima održavanja i uređenja groblja

“Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima održavanja i uređenja groblja?”



ZAKLJUČAK:

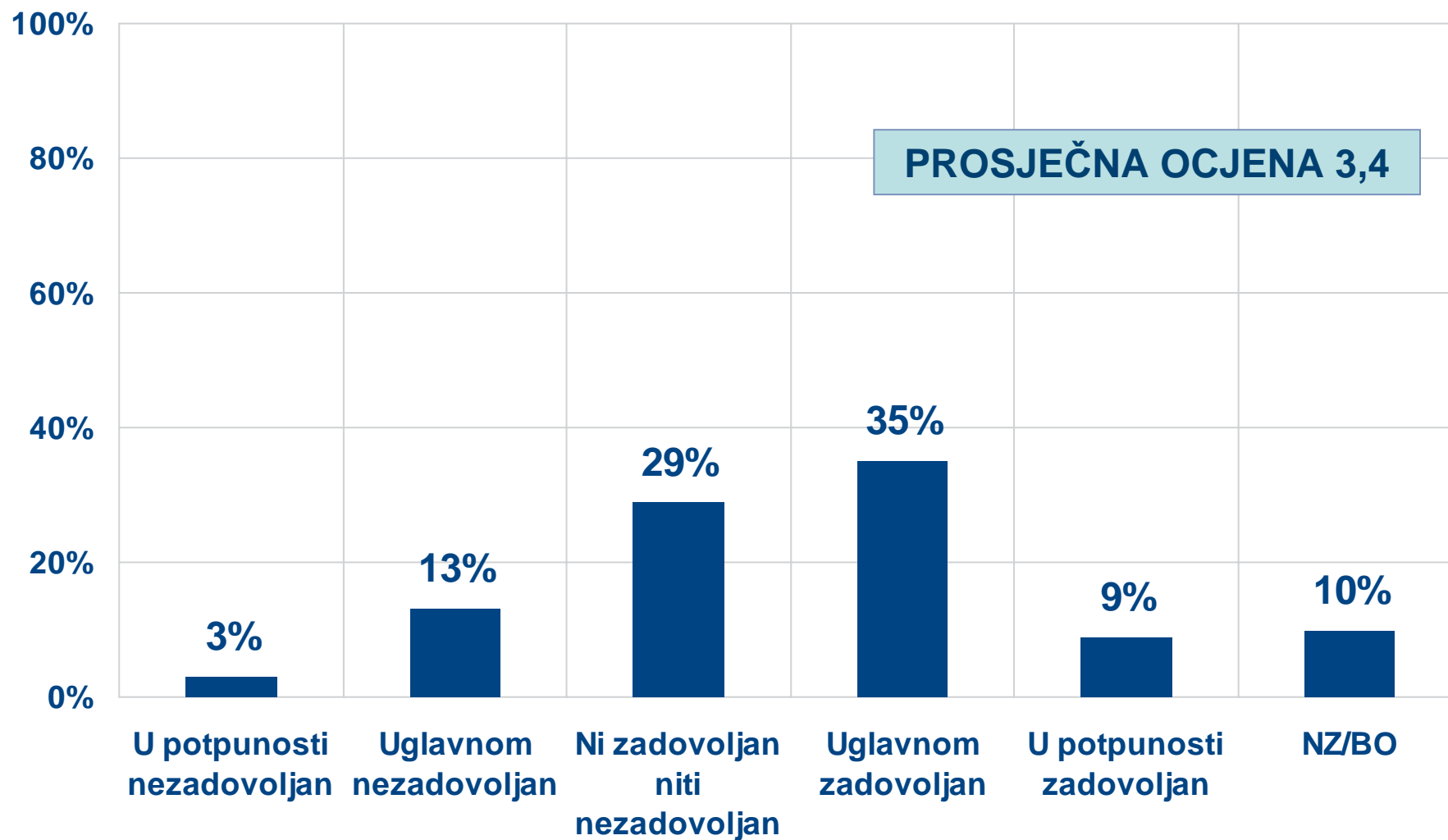
Zadovoljstvo uslugama poduzeća Kozala

- Znatan dio ispitane populacije zbog nedostatka neposrednog iskustva suzdržava se od procjene zadovoljstva poduzećem Kozala, njegovim uslugama i njihovim aspektima
- Oni ispitanici koji jesu procijenili svoje zadovoljstvo daju pojedinim uslugama tog poduzeća vrlo dobre ocjene (4,1 do 4,3)
- Stariji ispitanici općenito su nešto zadovoljniji poduzećem Kozala i uslugama koje pruža nego je slučaj s osobama mlađe dobi
- U odnosu na pogrebne i grobarske usluge te održavanje i uređenje groblja ispitana javnost uz poduzeće Kozala manje povezuje klesarske usluge
- Osobe koje su u proteklo vrijeme izravno koristile klesarske usluge u $\frac{3}{4}$ slučajeva izražavaju da su njima zadovoljne
- Važniji aspekti pogrebnih i grobarskih te klesarskih usluga (preuzimanje i sahrana pokojnika, kvaliteta nadgrobnih spomenika) strateške su prednosti poduzeća Kozala uzme li se u obzir stupanj zadovoljstva korisnika
- Aspekt cijene usluga pokazuje se kao strateški nedostatak jedne i druge usluge
- Kad je riječ o uređenju i održavanju groblja, ispitanici su naglasili da im je važna čistoća prostora groblja, s čime su ujedno i zadovoljni

KD Rijeka Promet d.o.o

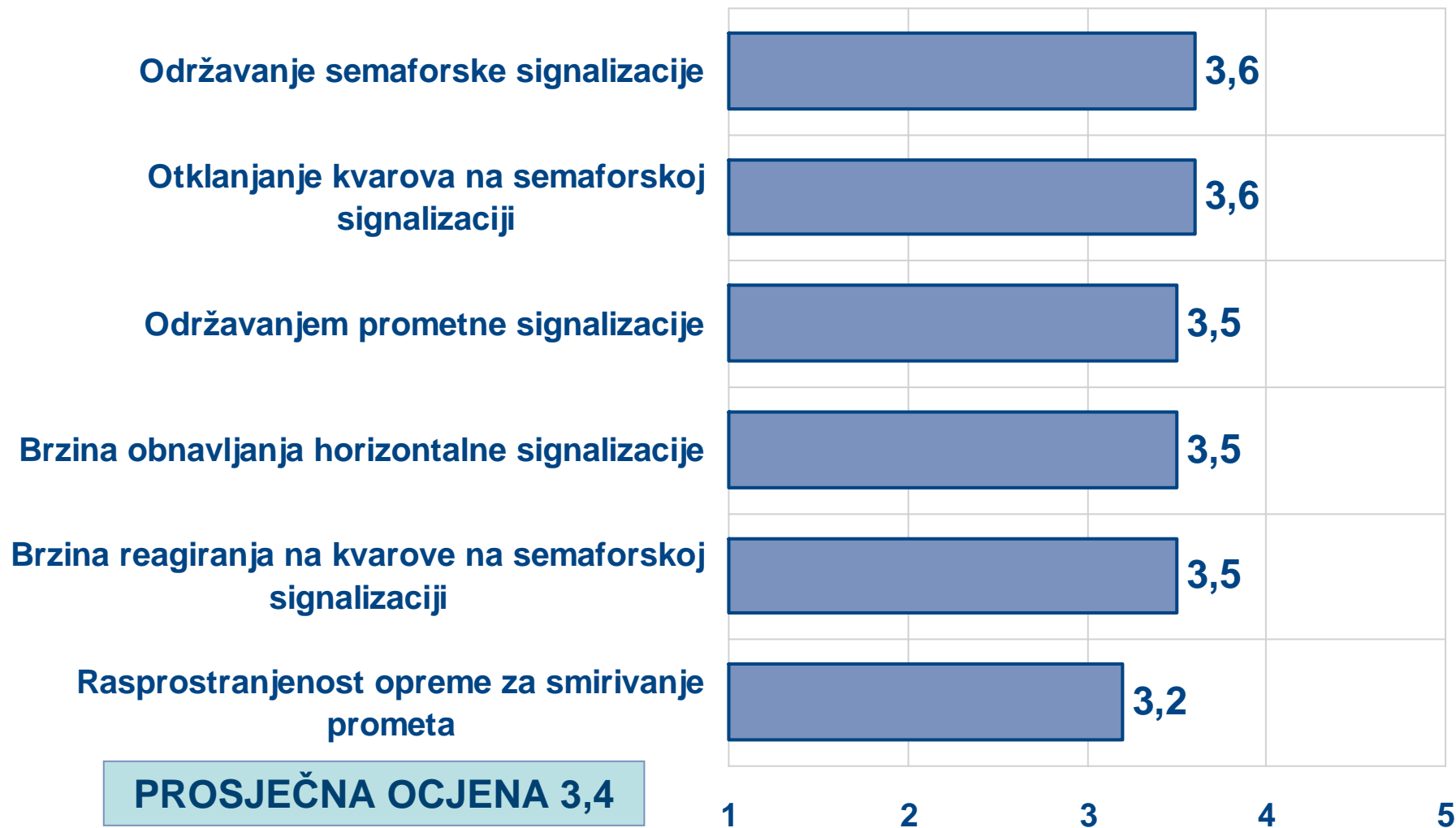
Zadovoljstvo uslugom upravljanja prometom

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom upravljanja prometom?”



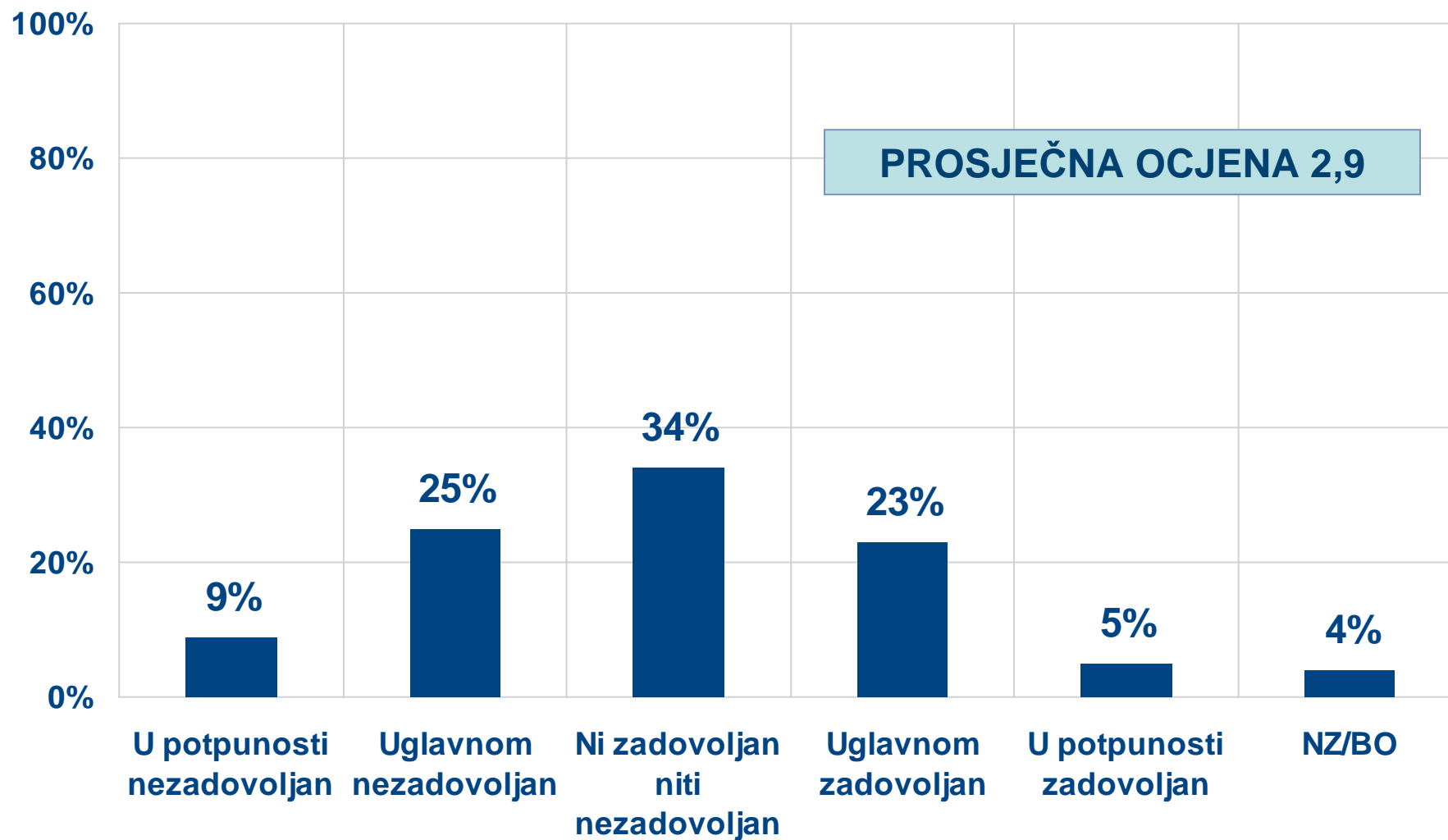
Zadovoljstvo aspektima usluge upravljanja prometom

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge upravljanja prometom?"



Zadovoljstvo uslugom održavanja prometnica

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom održavanja prometnica?”



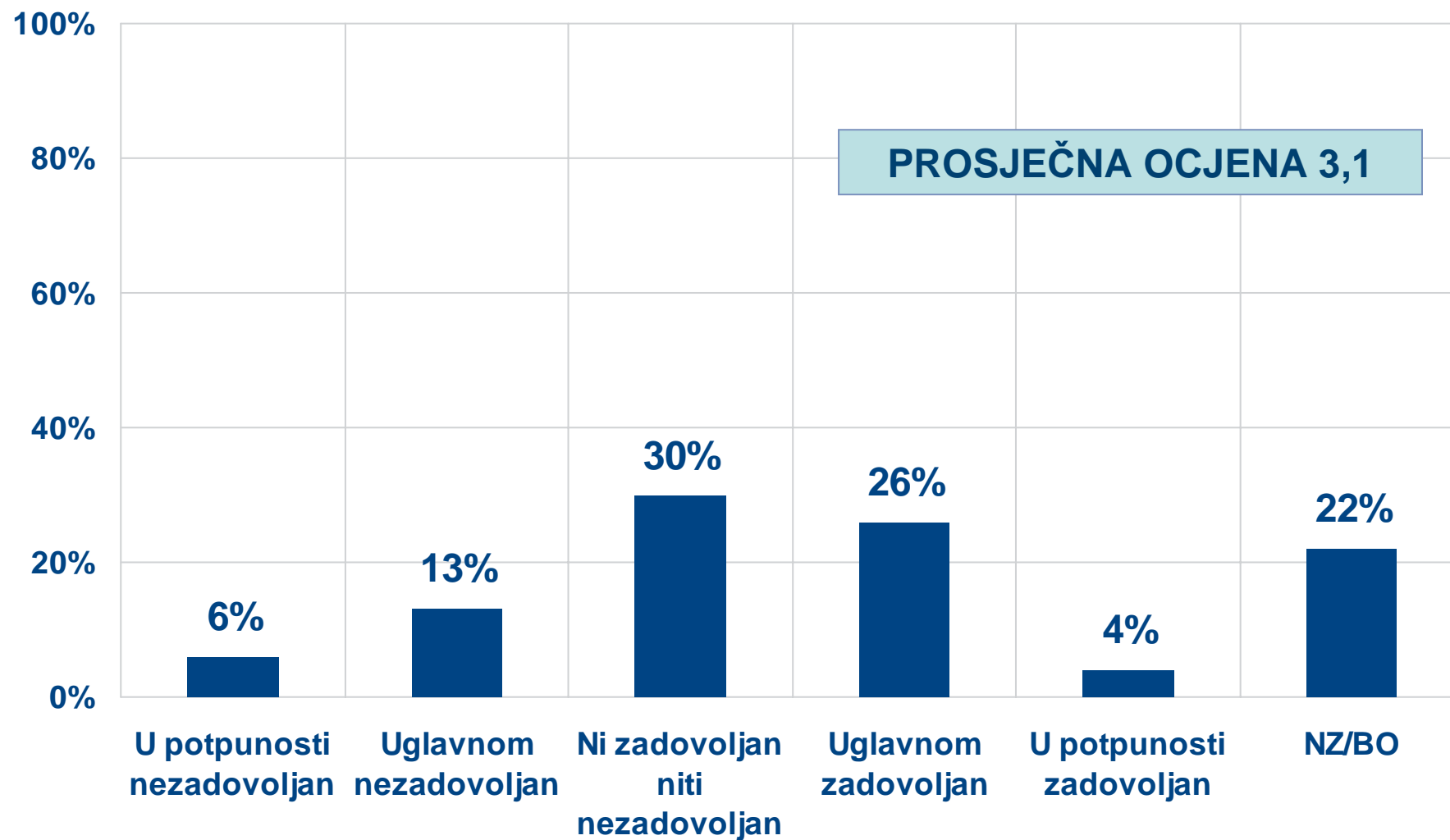
Zadovoljstvo aspektima usluge održavanja prometnica

“Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge održavanja prometnica?”



Zadovoljstvo uslugom upravljanja javnim parkiralištima

"Koliko ste općenito zadovoljni uslugom upravljanja javnim parkiralištima?"



Zadovoljstvo aspektima usluge upravljanja javnim parkiralištima

“Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge upravljanja javnim parkiralištima?”



ZAKLJUČAK:

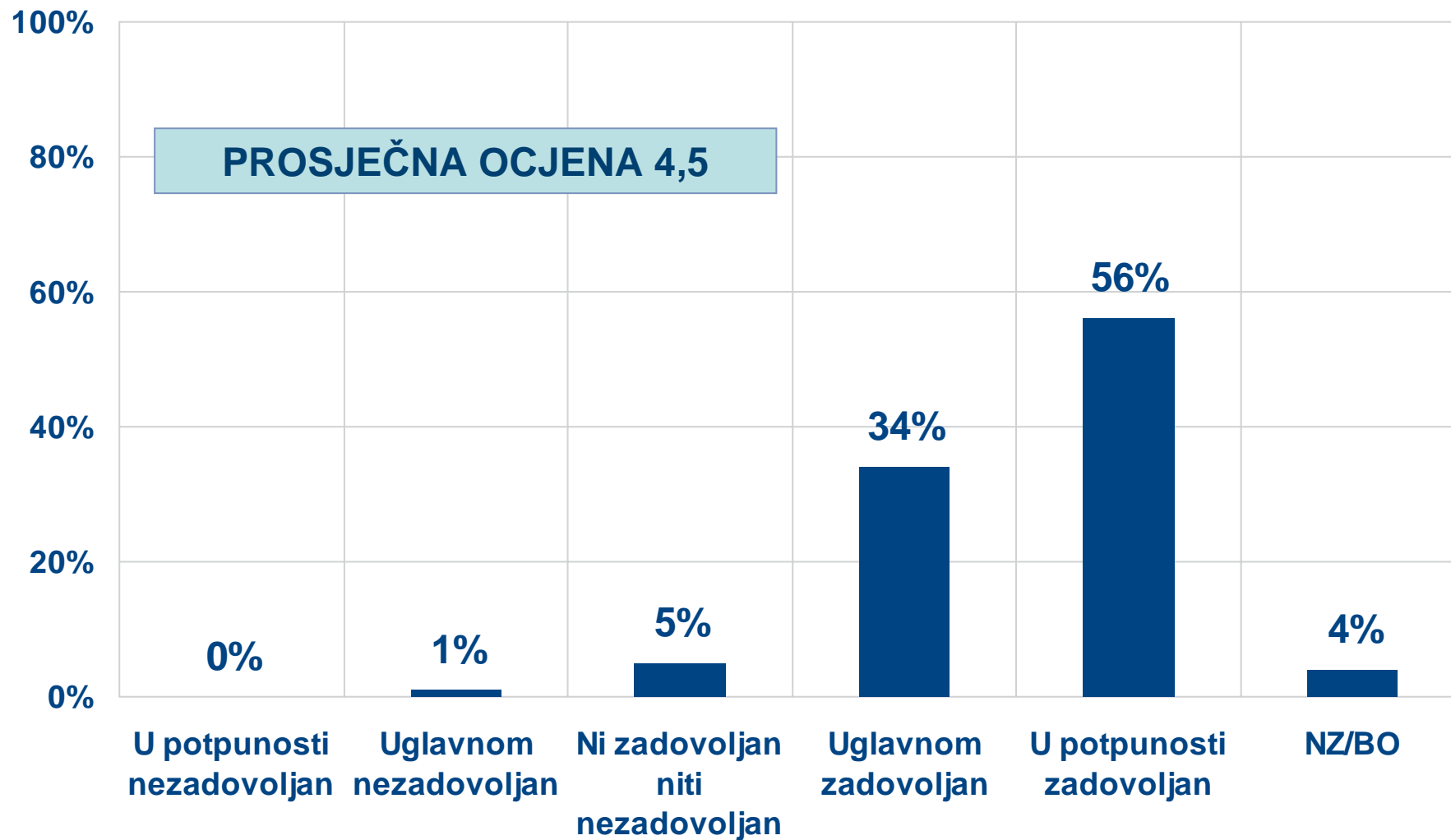
Zadovoljstvo uslugama poduzeća Rijeka Promet

- Ukupno gledajući, ispitanici iskazuju relativno nisko zadovoljstvo poduzećem Rijeka Promet (prosječna ocjena 3,1) i u usporedbi s drugim pružateljima komunalnih usluga njime su ispitanici najmanje zadovoljni. U pogledu usluga ispitanici su najzadovoljniji upravljanjem prometa (3,4), zatim upravljanjem javnih parkirališta (3,1) dok je usluga održavanja prometnica (2,9) usluga kojom su ispitanici najmanje zadovoljni, gledajući i na razini svih komunalnih poduzeća.
- Upravljanjem prometa su ispitanici relativno zadovoljni kao i većinom aspekata upravljanja prometa. Važno je da su zadovoljni aspektima koji su im najvažniji – održavanjem prometne i horizontalne signalizacije. Jedinu iznimku čini rasprostranjenost opreme za smirivanje prometa kojom su ispitanici najmanje zadovoljni, a koja im je ujedno poprilično važna stoga se preporuča poraditi na poboljšanju tog dijela usluge.
- Uslugom održavanja prometnica i njezinim aspektima ispitanici iskazuju nisko zadovoljstvo. Ipak, aspektima koji su im najvažniji ispitanici su ujedno i nešto zadovoljniji. Radi se o kvaliteti popravaka prometnica, postavljanju i održavanju zaštitnih stupića i ograda, brzini obavljanja radova i kvaliteti gradskih prometnica. S obzirom na nisko zadovoljstvo i činjenicu da usluga održavanja prometnica u najvećoj mjeri utječe na zadovoljstvo poduzećem Rijeka Promet, ova usluga bi trebala imati prioritet u ulaganju u poboljšanje njene kvalitete.
- U pogledu upravljanja javnim parkiralištima ispitanici su uglavnom zadovoljni, no stupanj njihova zadovoljstva prije je neutralan nego pozitivan. Cijena parkinga i broj parkirališta aspekti su ove djelatnosti kojima su ispitanici izrazili najmanje zadovoljstva. S obzirom da su ista dva aspekta i najvažniji ispitanicima, njima bi trebalo pridati posebnu pažnju i raditi na poboljšanju tih aspekata.
- Prema zadovoljstvu izdvajaju se određene kategorije ispitanika koje predstavljaju aktivni sloj stanovništva. Aktivnu skupinu čine zaposleni ispitanici, višeg obrazovanja, visokih prihoda, koji često koriste osobna vozila i javna parkirališta te su najčešće vozači. Aktivna skupina ima u pravilu niže zadovoljstvo poduzećem i njegovim uslugama.

KD Vodovod i kanalizacija d.o.o

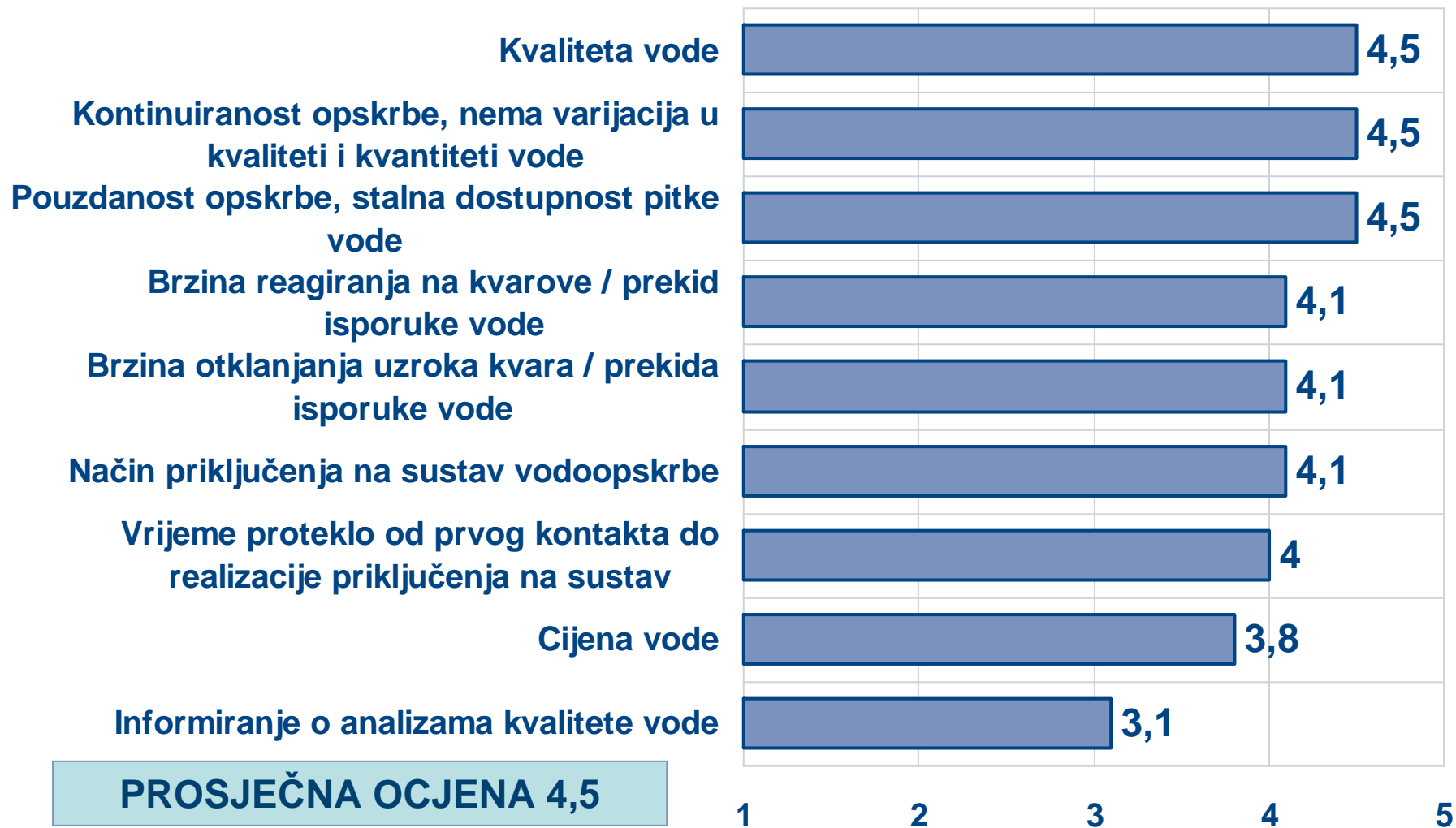
Zadovoljstvo uslugom opskrbe pitkom vodom

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom opskrbe pitkom vodom?”



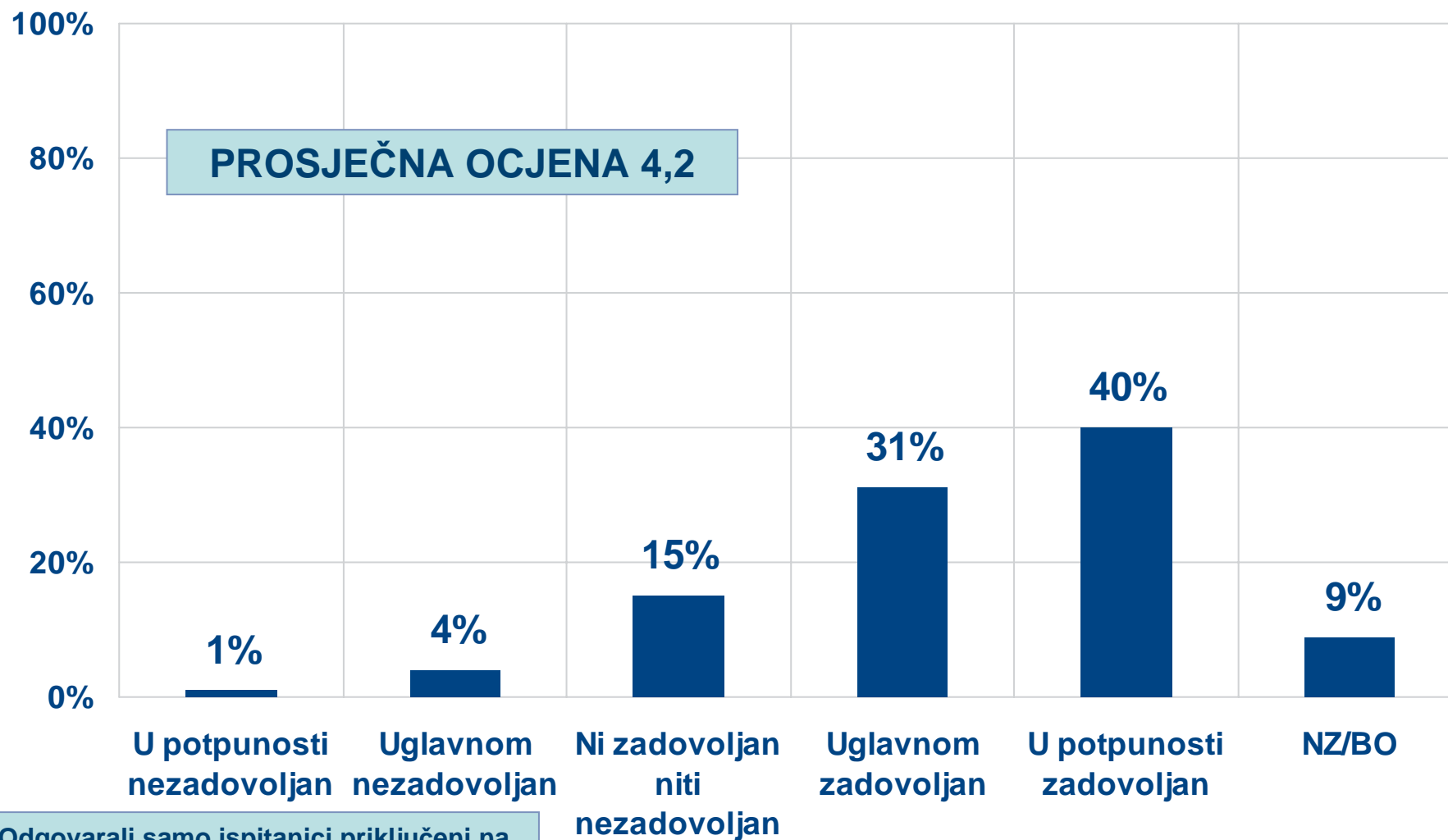
Zadovoljstvo aspektima usluge opskrbe pitkom vodom

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge opskrbe pitkom vodom?"



Zadovoljstvo uslugom odvodnje otpadnih voda

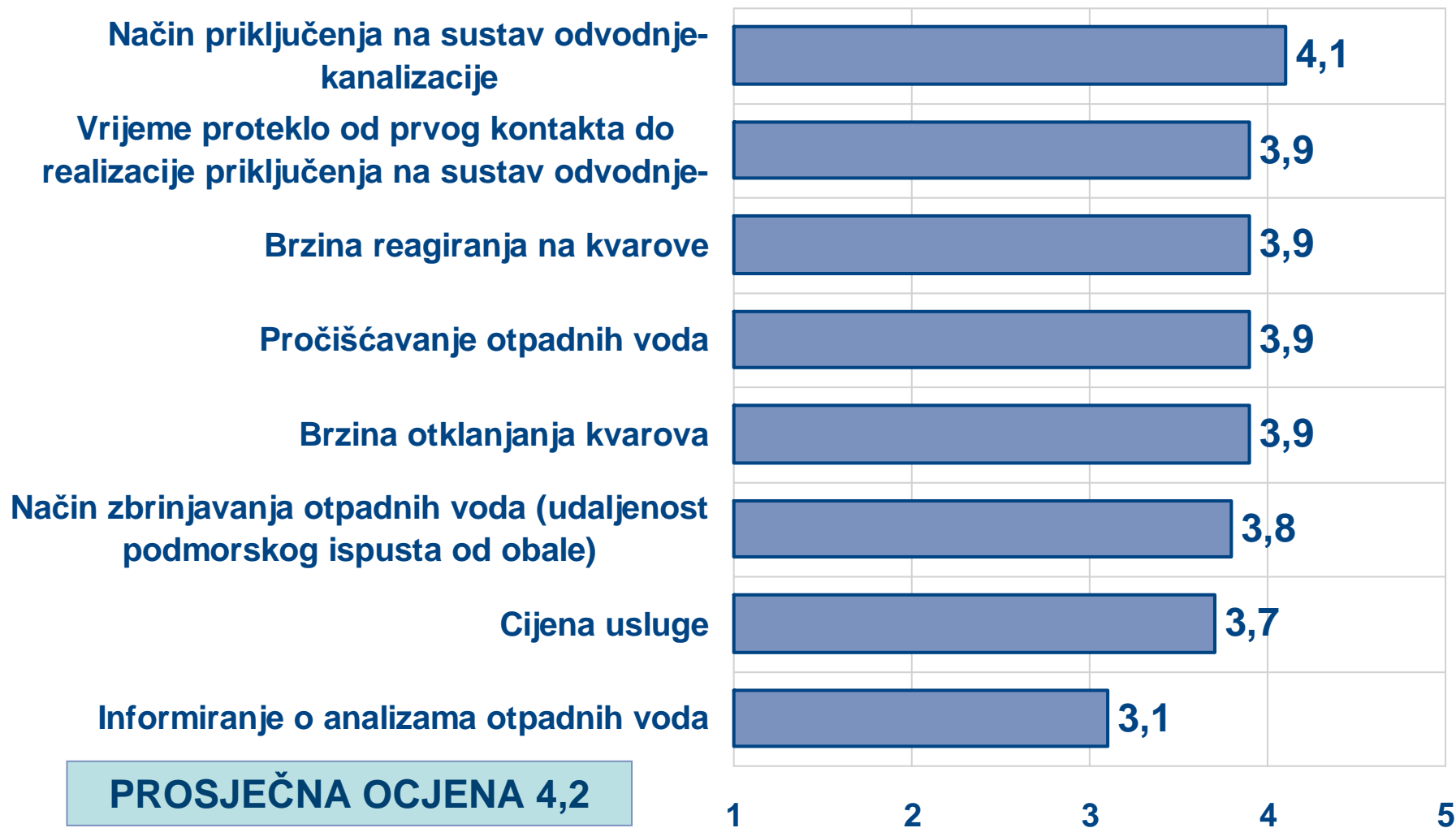
“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom odvodnje otpadnih voda?”



Odgovarali samo ispitanici priključeni na sustav odvodnje otpadnih voda N=533

Zadovoljstvo aspektima usluge odvodnje otpadnih voda

“Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge odvodnje otpadnih voda?”



ZAKLJUČAK:

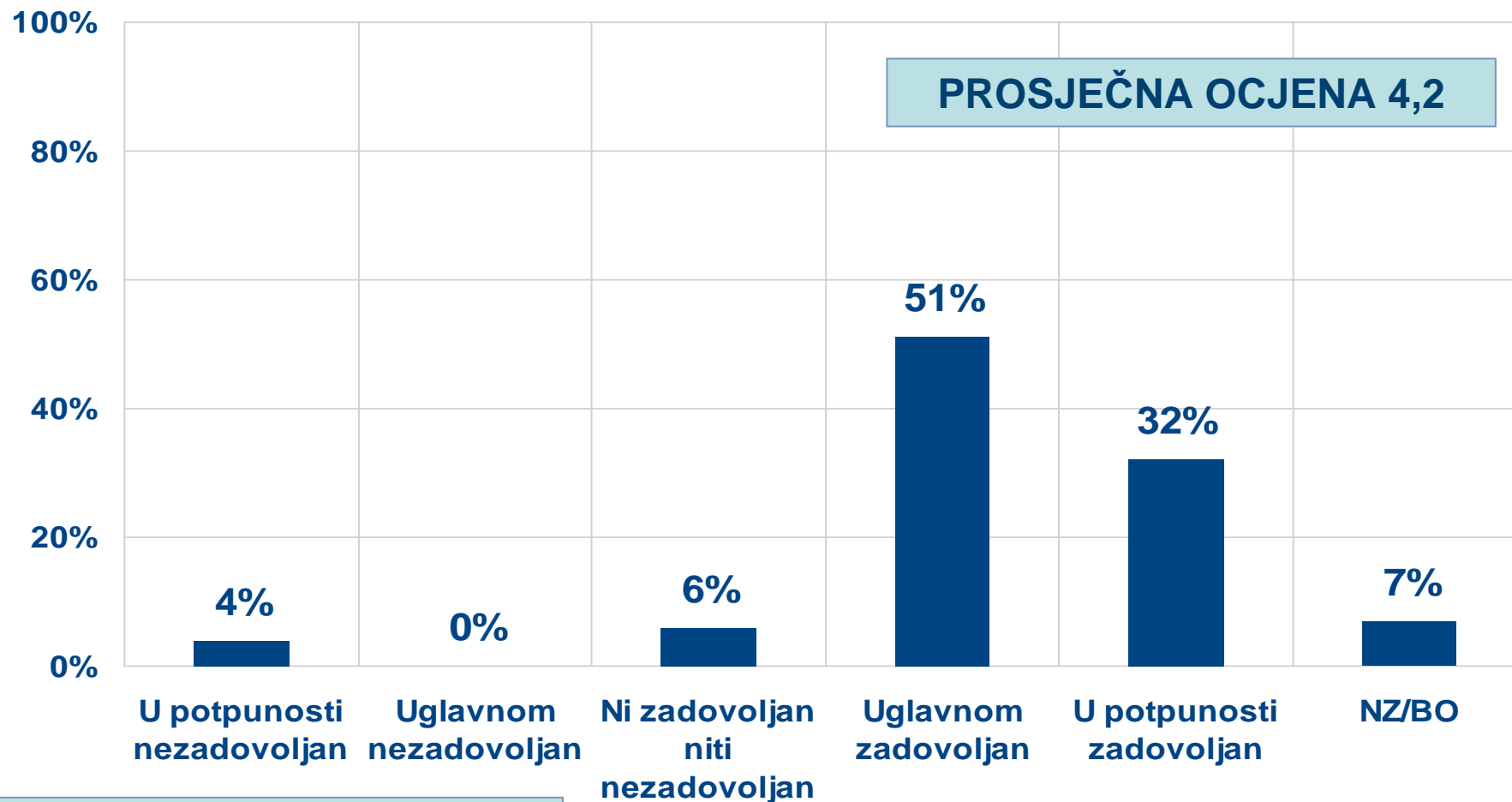
Zadovoljstvo uslugama poduzeća Vodovod i kanalizacija

- Ispitanici su pretežno zadovoljni poduzećem Vodovod i kanalizacija i uslugama koje ono pruža, a posebice uslugom opskrbe pitkom vodom (ocjena 4,5)
- Kvaliteta vode, kontinuiranost njene isporuke i pouzdanost opskrbe aspekti su usluge na koje ispitanici korisnici nemaju većih primjedbi
- Stanovnici riječkog “prstena” ističu važnost kontinuiranosti opskrbe vodom i nepoželjnost varijacija i njenoj kvaliteti ili kvantiteti, dok je za stanovnike užeg dijela grada više nego za stanovnike “prstena” važan aspekt cijene vode
- Pročišćavanje otpadnih voda i njihovo zbrinjavanje važni su za ispitanike što je pokazatelj aktivne ekološke svijesti ali i strateške važnosti tog segmenta djelatnosti poduzeća
- Informiranje o analizama kvalitete pitke vode i analizama otpadnih voda aspekti su usluga poduzeća Vodovod i kanalizacija kojima su ispitanici najmanje zadovoljni, što se može ispraviti kroz usmjerene komunikacijske aktivnosti poduzeća prema javnosti
- Za izvedbe radova povezanih s vodoopskrbnom mrežom ili mrežom odvodnje korisnici su najmanje zadovoljni prometnim rješenjima, dok je zadovoljstvo samim provedenim radovima nešto veće od toga

KD Energo d.o.o

Zadovoljstvo uslugom distribucije plina

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom distribucije plina?”



Odgovarali samo ispitanici priključeni na sustav opskrbe plinom N=214

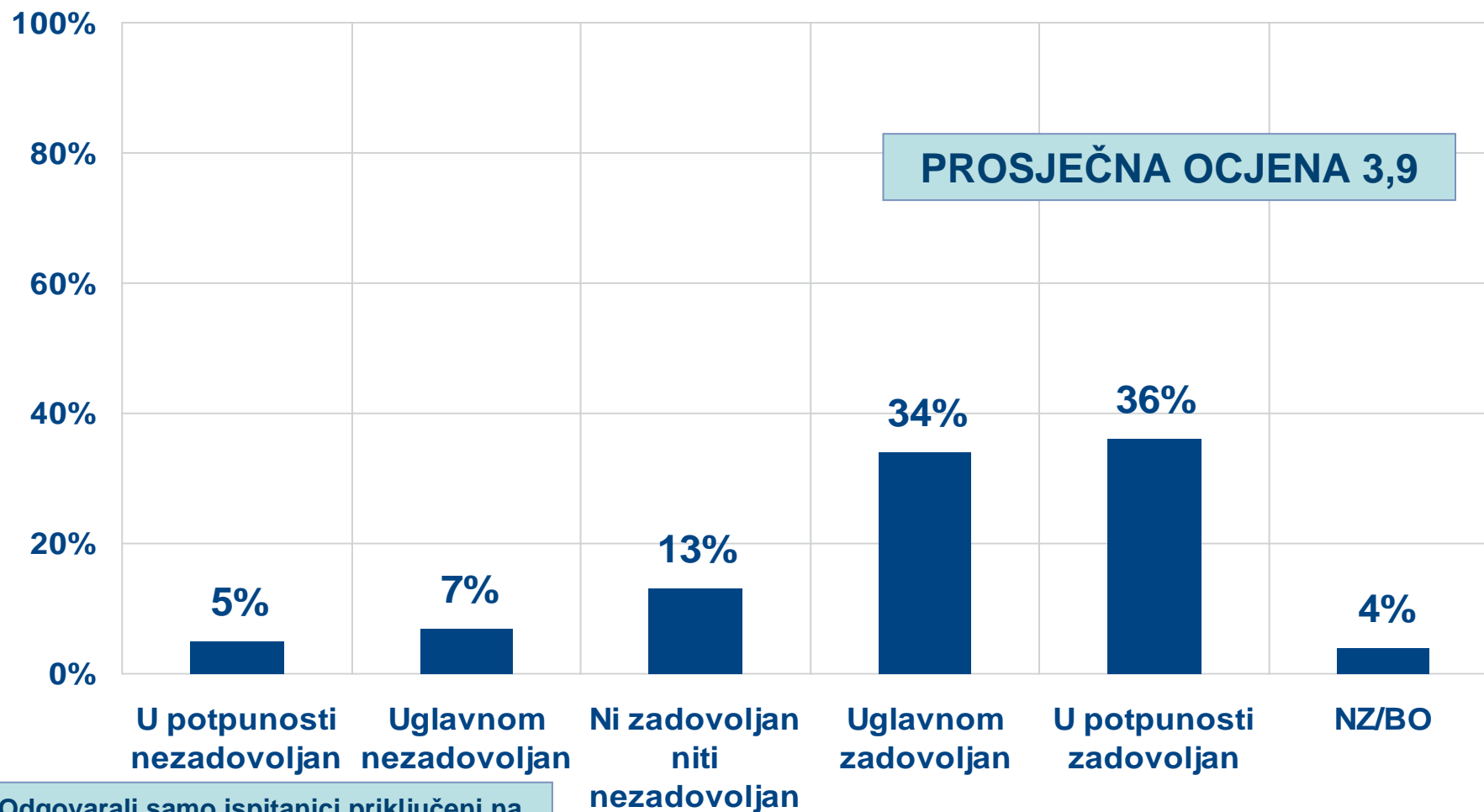
Zadovoljstvo aspektima usluge distribucije plina

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge distribucije plina?"



Zadovoljstvo uslugom distribucije toplinske energije

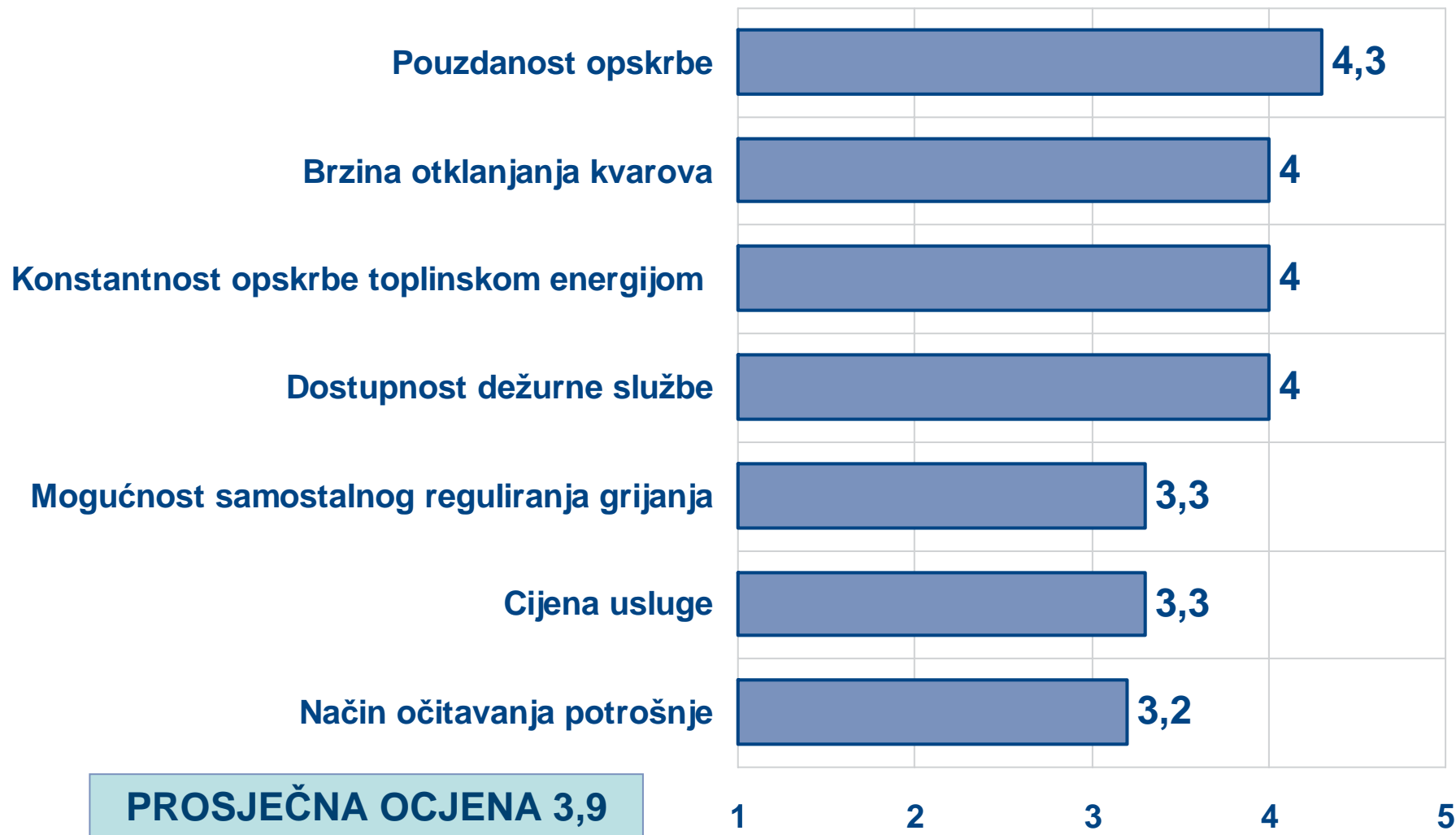
"Koliko ste općenito zadovoljni uslugom distribucije toplinske energije?"



Odgovarali samo ispitanici priključeni na sustav opskrbe toplinskom energijom
N=157

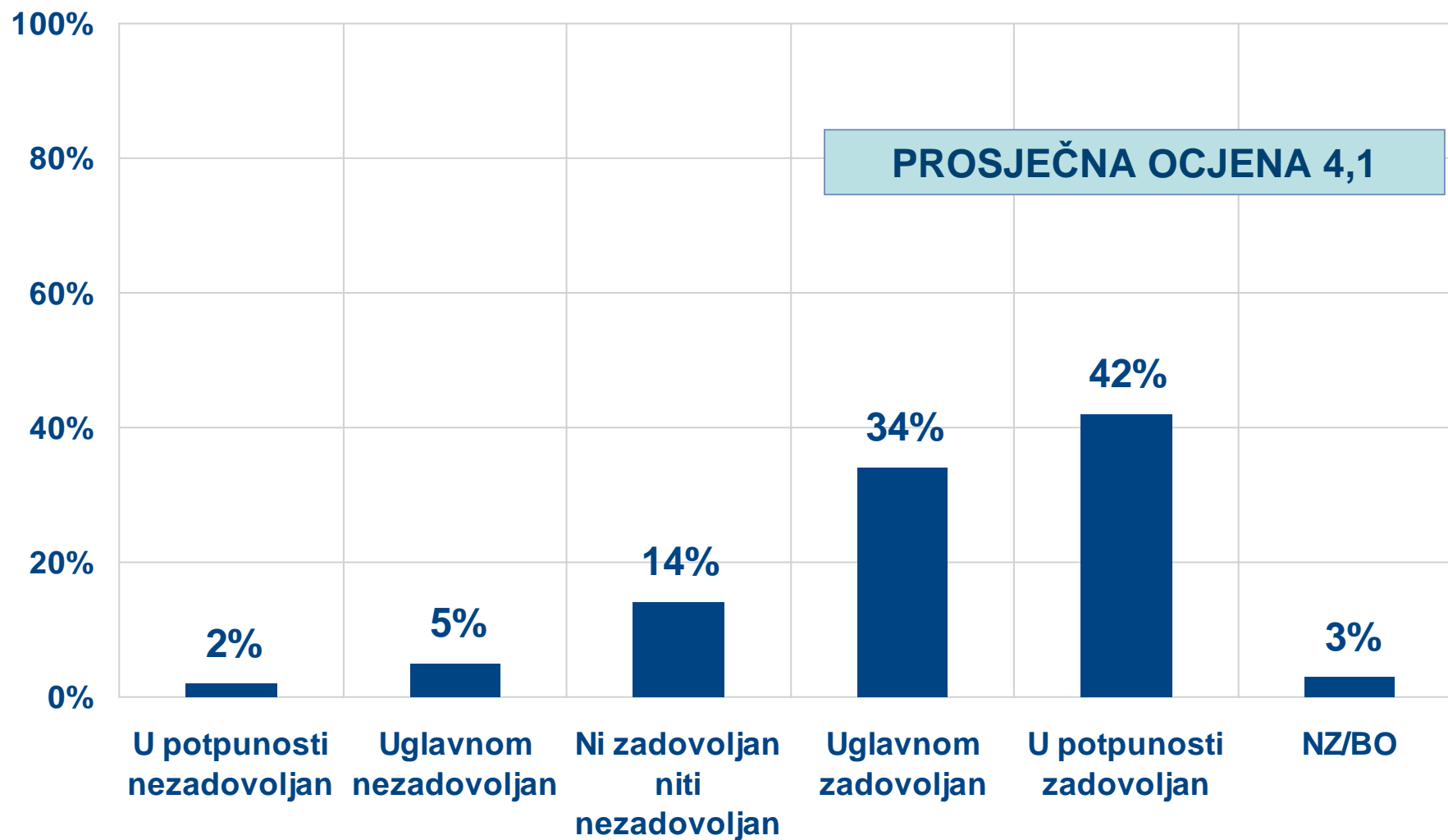
Zadovoljstvo aspektima usluge opskrbe toplinskom energijom

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge opskrbe toplinskom energijom?"



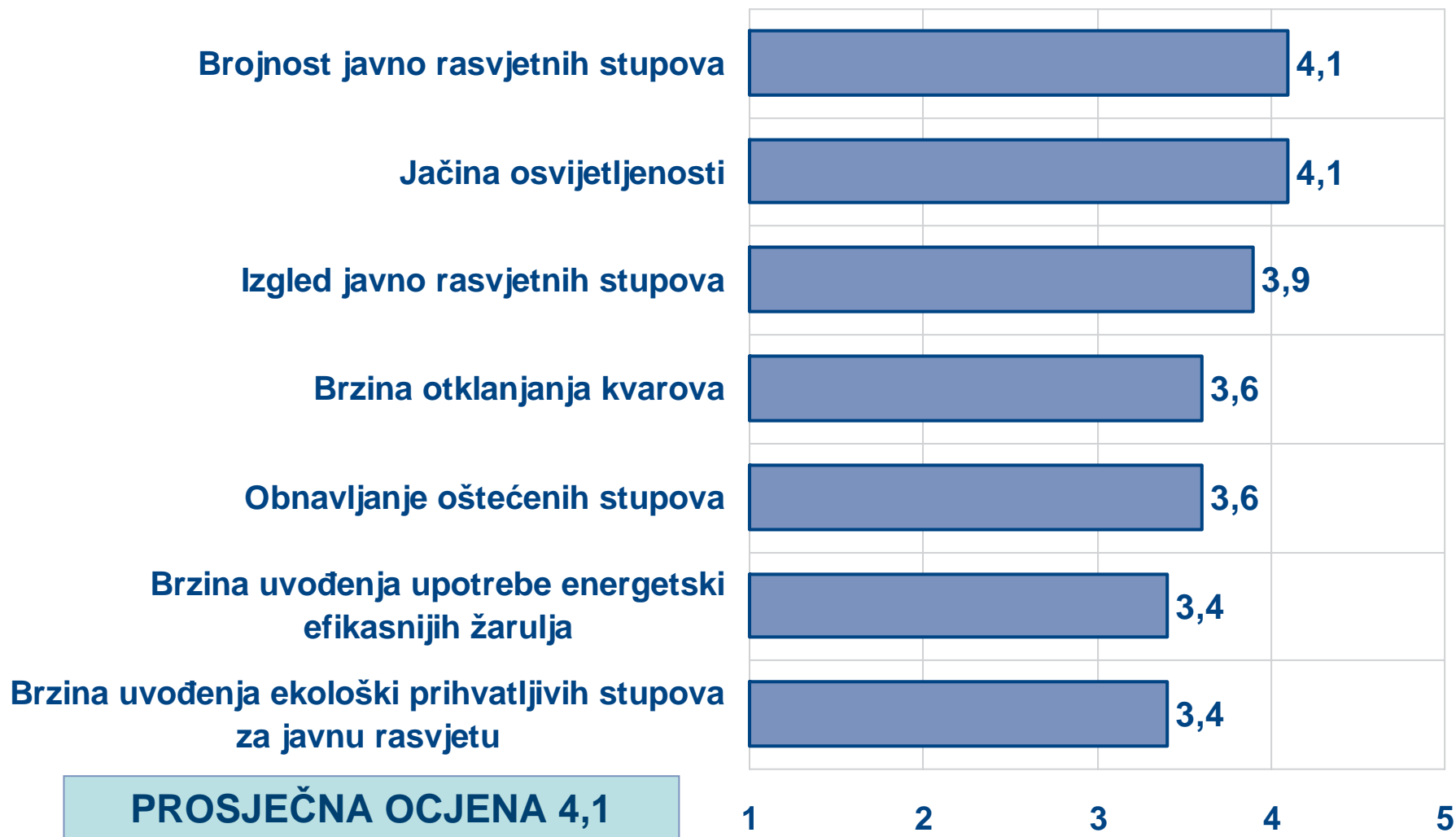
Zadovoljstvo uslugom javne rasvjete

“Koliko ste općenito zadovoljni uslugom javne rasvjete?”



Zadovoljstvo aspektima usluge javne rasvjete

"Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge javne rasvjete?"



Zaključak: Zadovoljstvo uslugama poduzeća Energo

- Ispitanici su dosta zadovoljni poduzećem Energo (prosječna ocjena je 4,0), a uglavnom su zadovoljni i uslugama koje ono pruža – distribucija plina (4,2), distribucija toplinske energije (3,9) i javna rasvjeta (4,1).
- U odnosu na distribuciju plina i toplinske energije javnost značajno slabije povezuje uslugu javne rasvjete uz poduzeće Energo.
- Kad je riječ o distribuciji plina, 4 od 5 ispitanika izjavljuje da je zadovoljno uslugom distribucije plina. Pripadnici ciljne skupine su najzadovoljniji pouzdanošću opskrbe koja im je ujedno i jako važna. Osim tog aspekta, važna im je cijena usluge i kvaliteta plina, ali su njima značajno manje zadovoljni te bi na poboljšanju tih aspekata ponajprije trebalo raditi.
- U pogledu distribucije toplinske energije njihovi izravni korisnici su njom zadovoljni u 70% slučajeva. Poduzeće nema niti jednu stratešku prednost kad se promotre aspekti usluge. Aspektima koji su im najvažniji su ujedno i najmanje zadovoljni. Osim cijene usluge, potrebno je istaknuti da se među njima nalaze aspekti koji omogućuju individualnu kontrolu nad uslugom (mogućnost samostalnog reguliranja temperature) i obračun prema stvarno realiziranoj potrošnji (način očitavanja potrošnje).
- Javnom rasvjetom je 3 od 4 ispitanika zadovoljno. Najzadovoljniji su brojnošću rasvjetnih stupova i jačinom osvijetljenosti koji su ujedno i najvažniji aspekti javne rasvjete.
- Može se primijetiti da su uslugama u većoj mjeri manje zadovoljni potrošači s višim prihodima i višim stupnjem obrazovanja za koje se može reći da su zahtjevniji potrošači s višim očekivanjima od razine usluge za dani novac.
- Ispitanici koji trenutačno ne koriste usluge distribucije plina i toplinske energije u nešto većoj mjeri zainteresirani za korištenje usluge opskrbe plinom. Ispitanici koji i dalje ne žele koristiti opskrbu plinom i opskrbu toplinskom energijom većinom ne žele zato što nemaju potrebu za tom uslugom, a manji dio ne želi zbog prevelikih troškova ili nekih drugih razloga.

Ideae Via Facti
marketing & public opinion research