



Alphera

marketing • pr
events • design

Zadovoljstvo građana Rovinja komunalnim uslugama

Klijent: **Odvodnja Rovinj-Rovigno d.o.o. Rovinj
Depurazione acque Rovinj-Rovigno**


Trg na lokvi 3/a, 52210 Rovinj-Rovigno

21.12.2017., Pula

Ciljevi istraživanja

- Opće zadovoljstvo pružanjem usluga
- Ocjena važnosti pojedinom uslugom
- Zadovoljstvo pojedinačnim uslugama
- Prijedlozi za unapređenje
- Demografski podaci

Metodologija i uzorak

- Uzorak je slučajan, u istraživanju je sudjelovalo 150 ispitanika
 - Ispitivanje je provedeno telefonskim anketiranjem građana Rovinja i Rovinjskog sela u periodu od 1.12.-20.12.2017.
- 



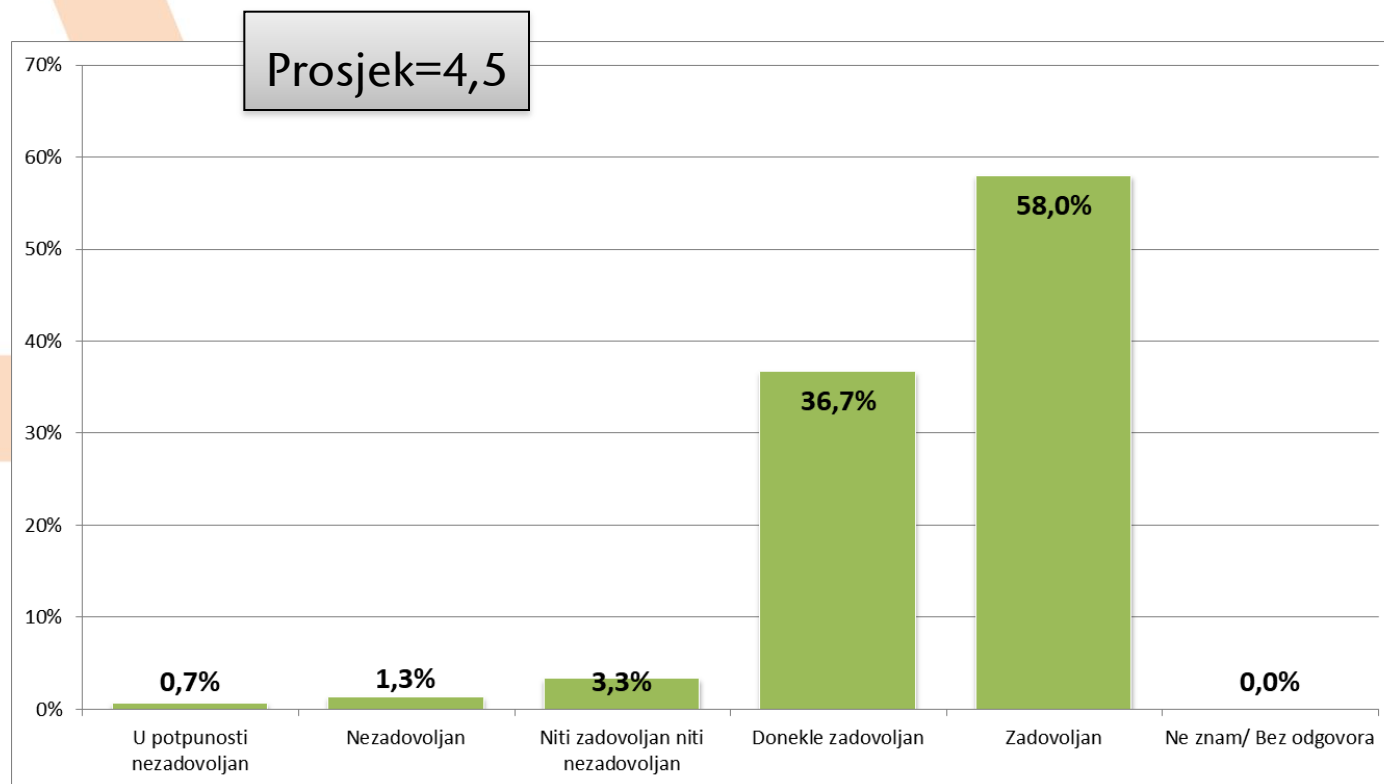
Alphera

marketing•pr
events•design

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Opće zadovoljstvo pružanjem komunalnih usluga

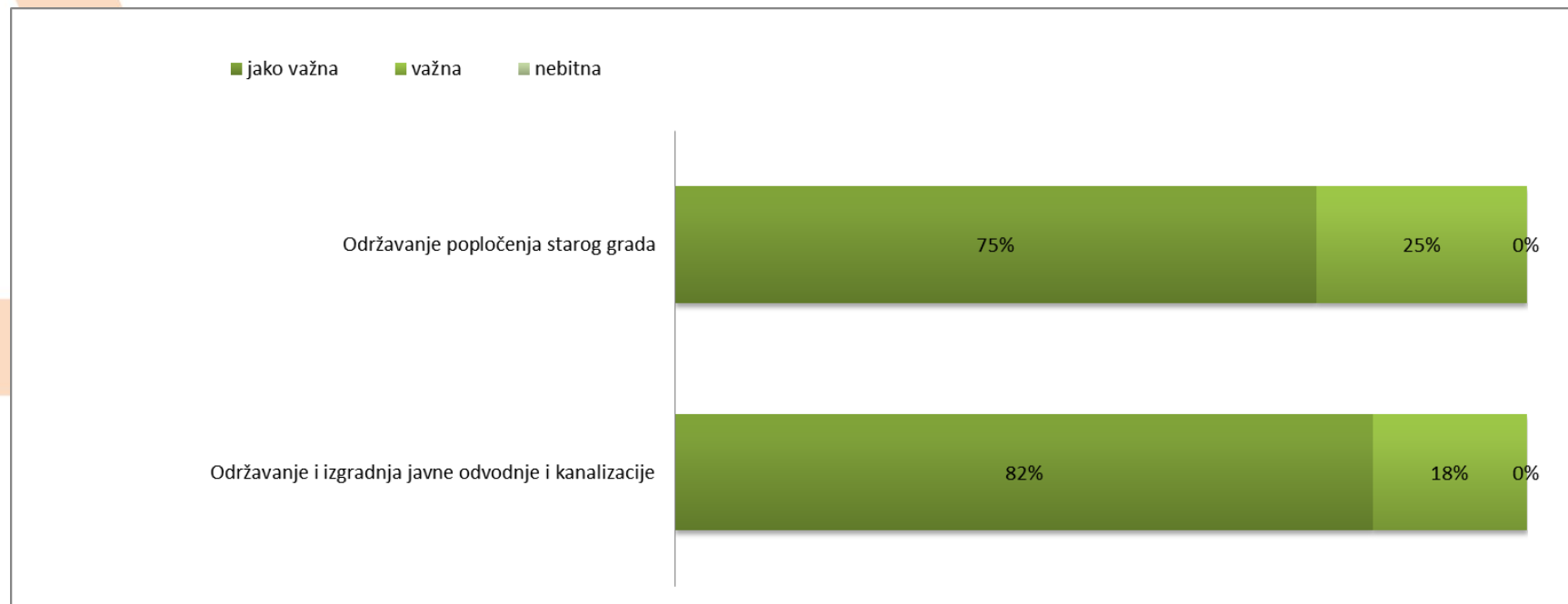
Koliko ste Vi osobno općenito zadovoljni s uslugama koje pružaju Komunalni servis d.o.o. i Odvodnja Rovinj - Rovigno?



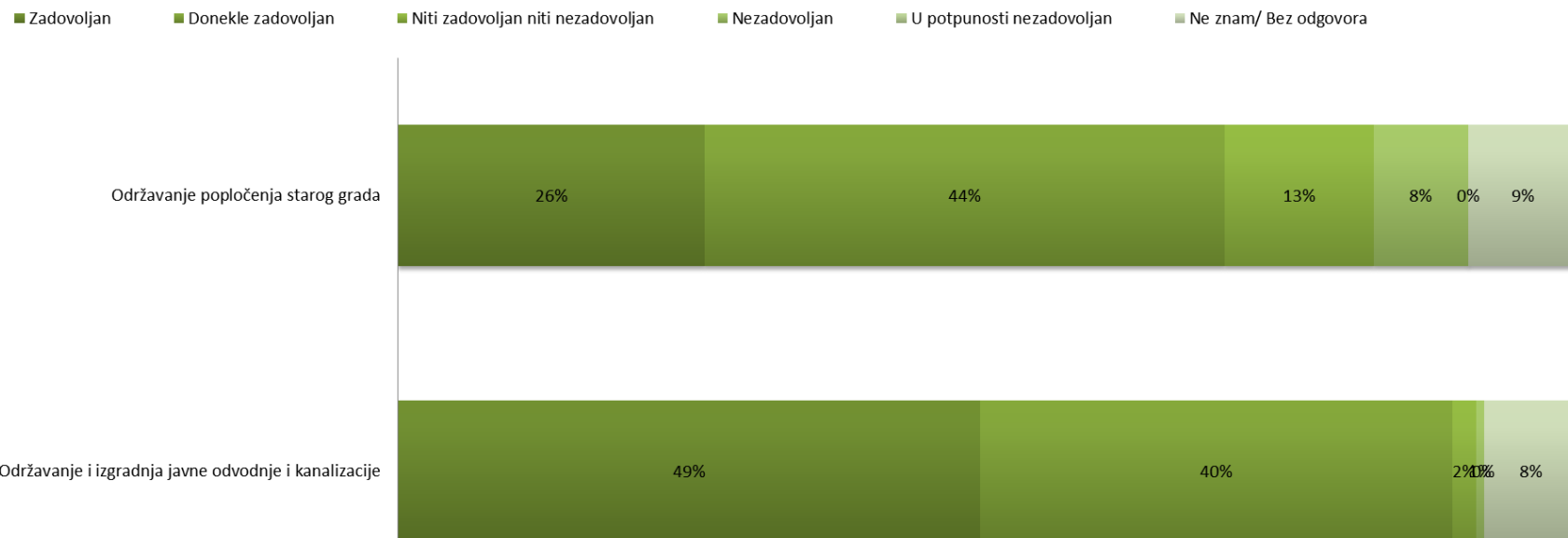
Prosjek 2016. – 4,5
Prosjek 2015. – 4,4
Prosjek 2014. – 4,4
Prosjek 2013. – 4,4
Prosjek 2011. – 4,4
Prosjek 2010. – 4,2
Prosjek 2008. – 4,1

Ocjena važnosti pojedinih uslugama

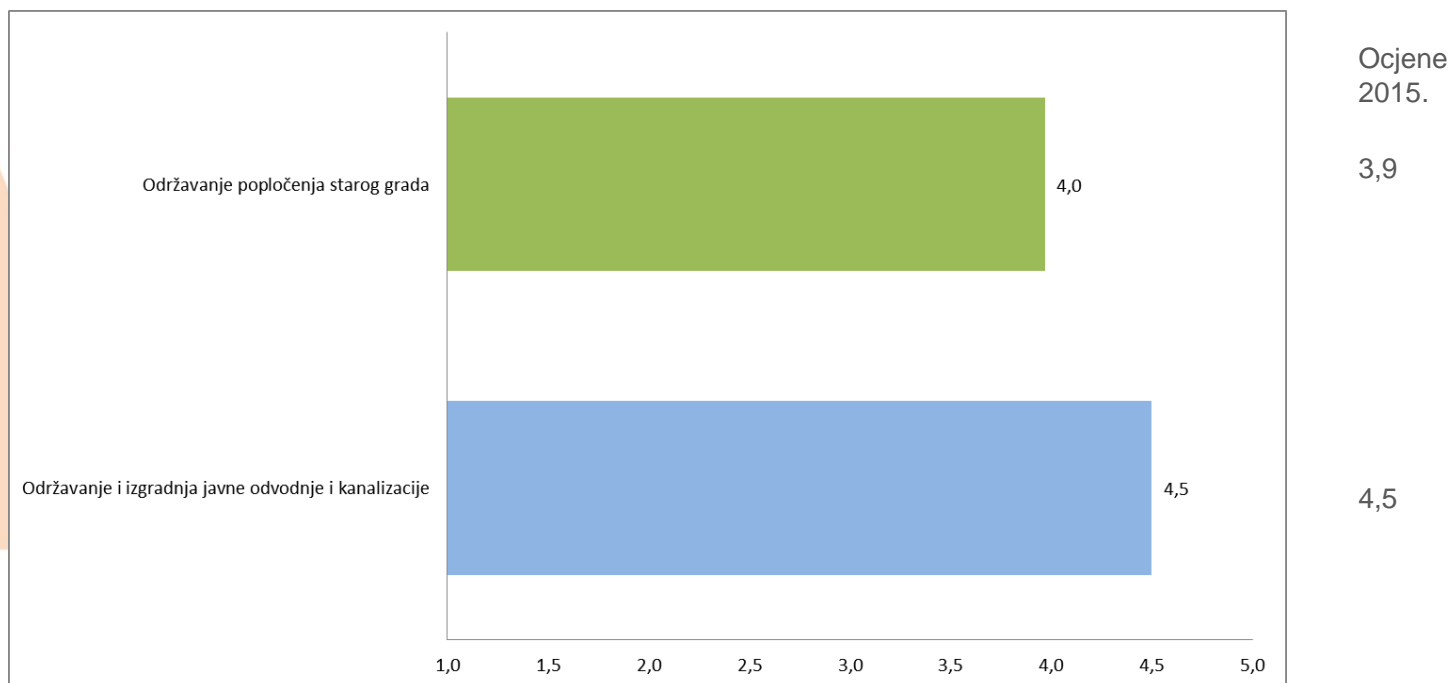
ocjena važnosti: jako važna usluga, važna usluga i nebitna usluga



Zadovoljstvo pojedinim uslugama - ocjena usluge od 1 - 5



Zadovoljstvo pojedinim uslugama Ocjena usluge od 1 - 5



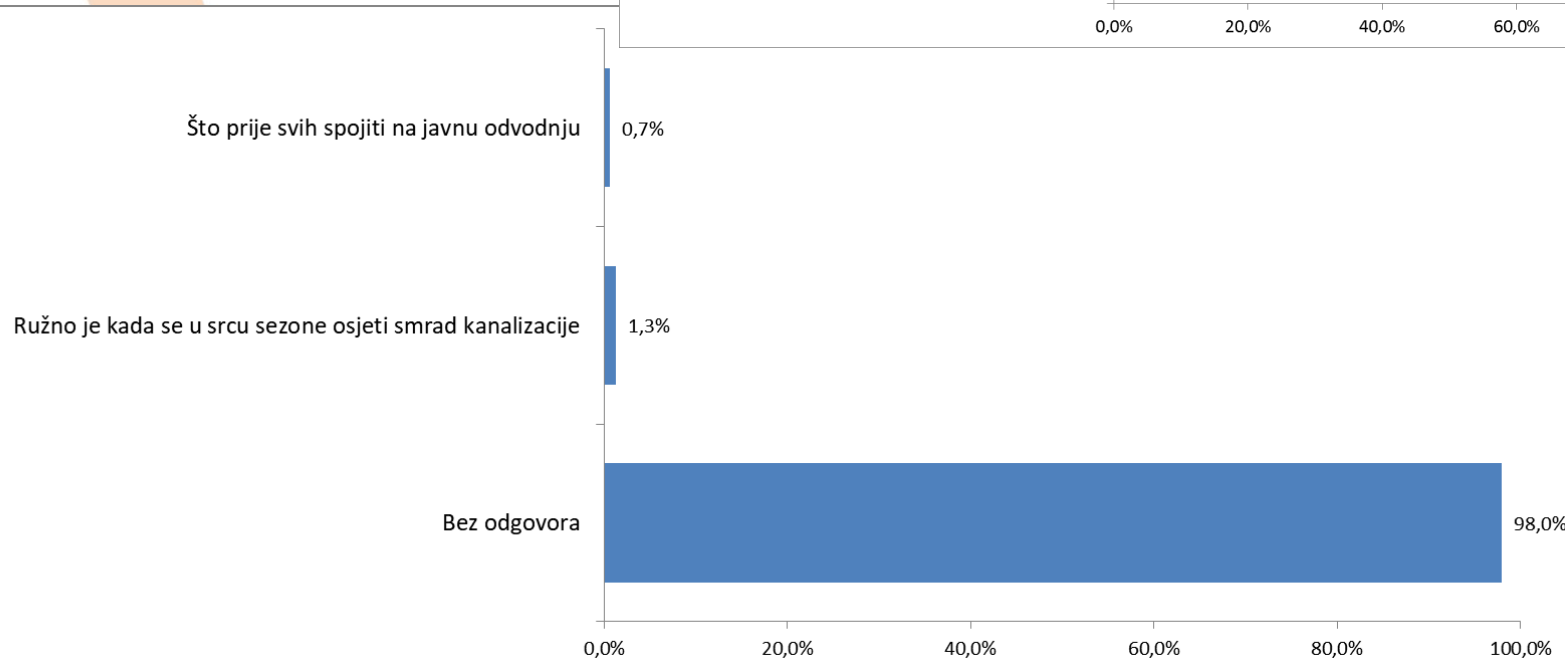
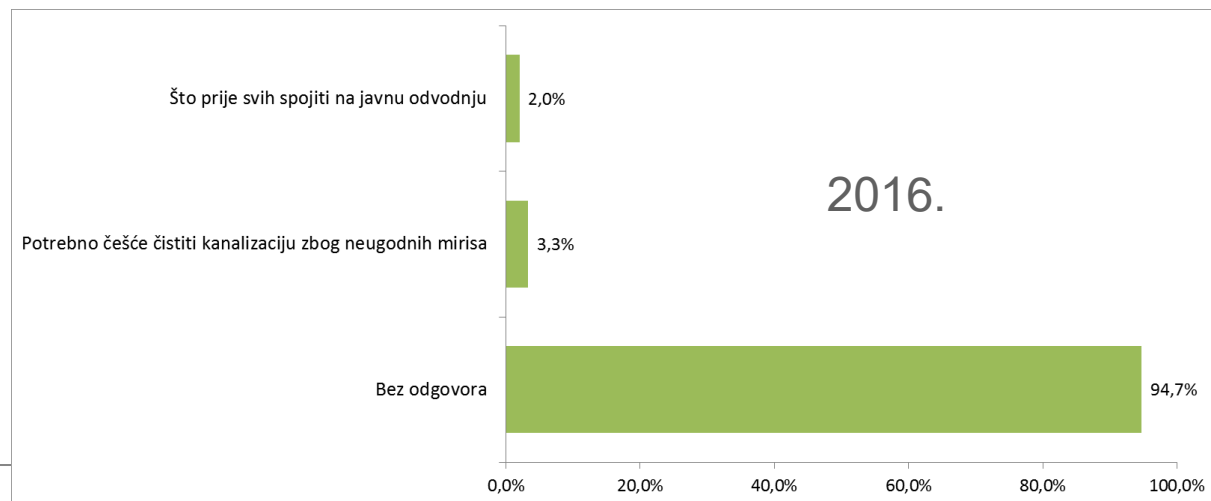
Plavo označava istu ocjenu u odnosu na istraživanje 2015., zelena boja označava veću ocjenu dok crvena znači da je kriterij ocijenjen manjom ocjenom.

Prijedlozi za unapređenje – javna odvodnja i kanalizacija

Prema Vašem mišljenju što bi se moglo unaprijediti, odnosno poboljšati, u svakoj od navedenih službi?

Alphera

marketing•pr
events•design

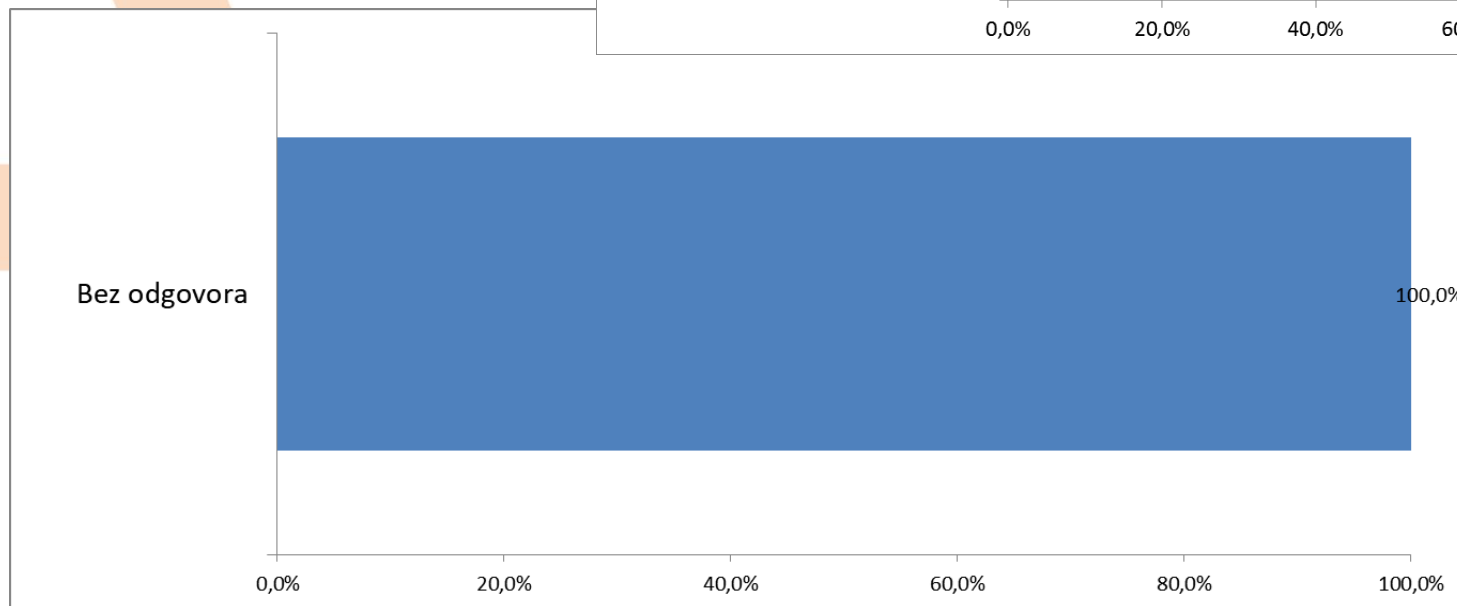
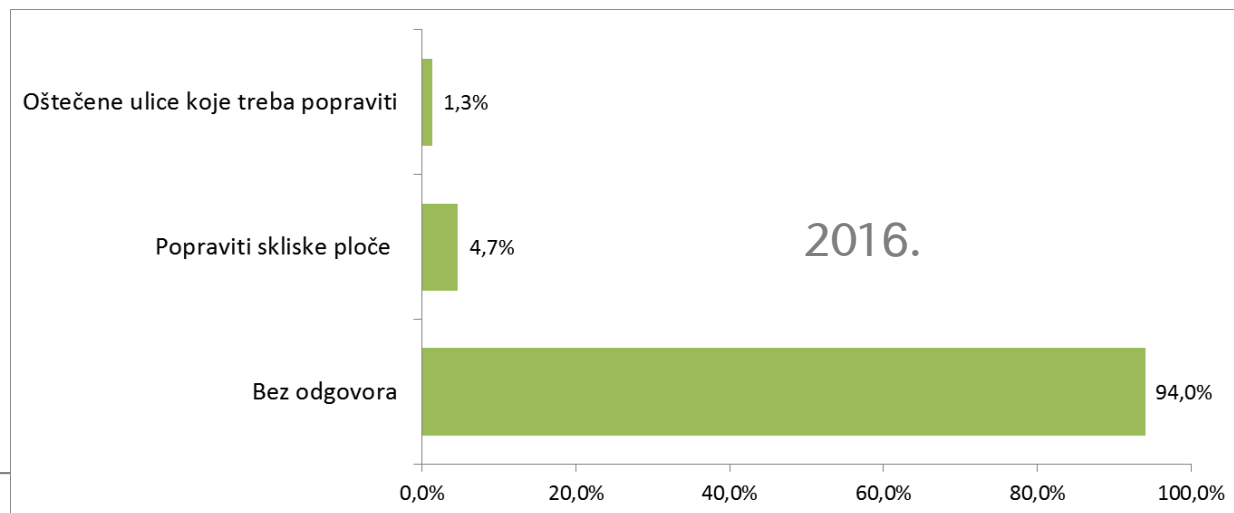


Prijedlozi za unapređenje – popločenje starog grada

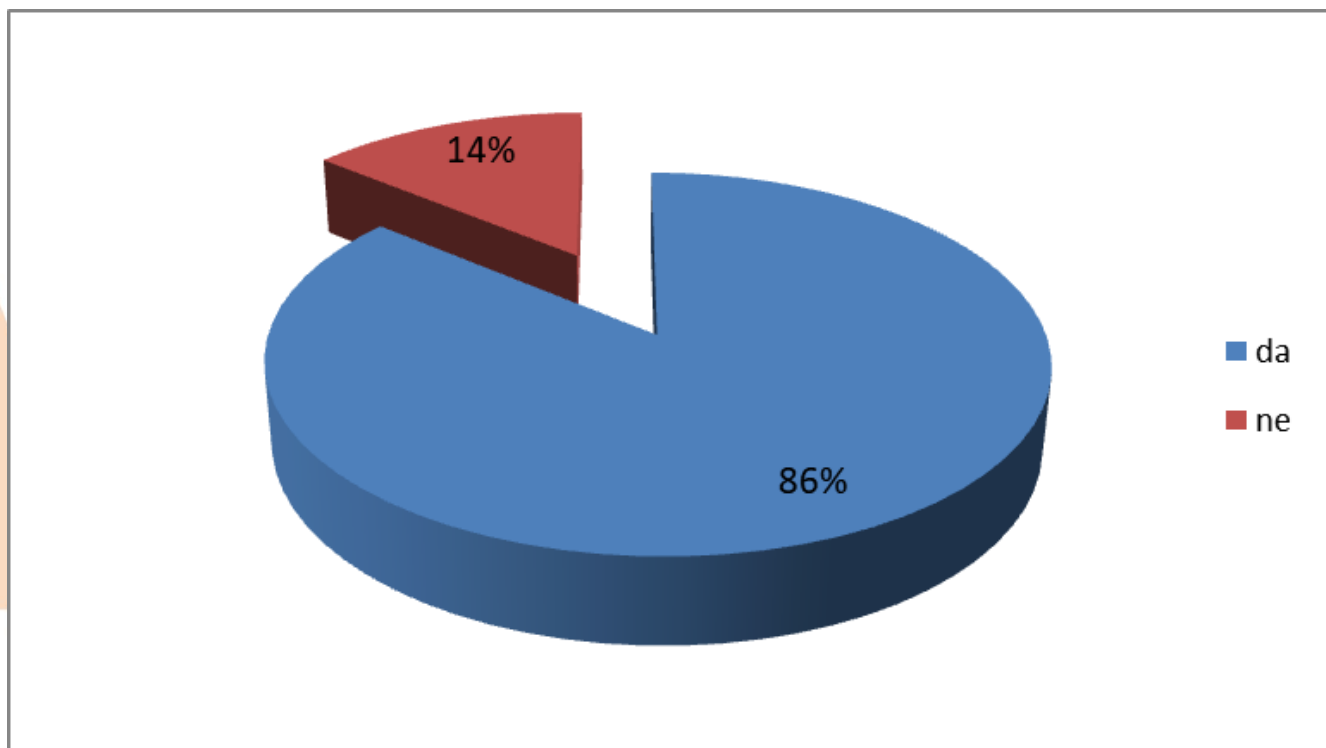
Prema Vašem mišljenju što bi se moglo unaprijediti, odnosno poboljšati, u svakoj od navedenih službi?

Alphera

marketing•pr
events•design



Da li je vaše domaćinstvo spojeno na javni sustav odvodnje?

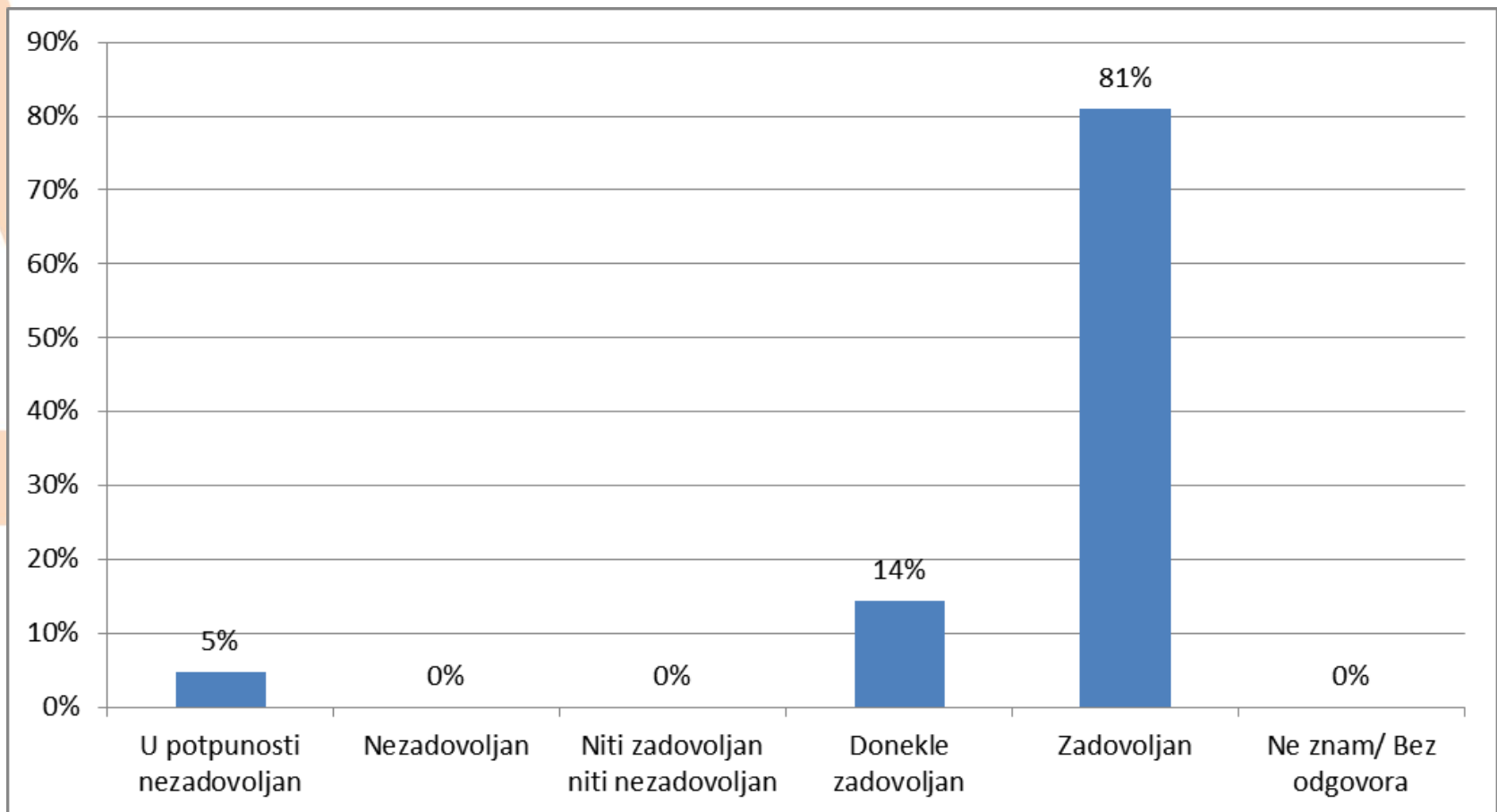


Zadovoljstvo uslugom „pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera” onih ispitanika koji nisu spojeni na javni sustav odvodnje (21)

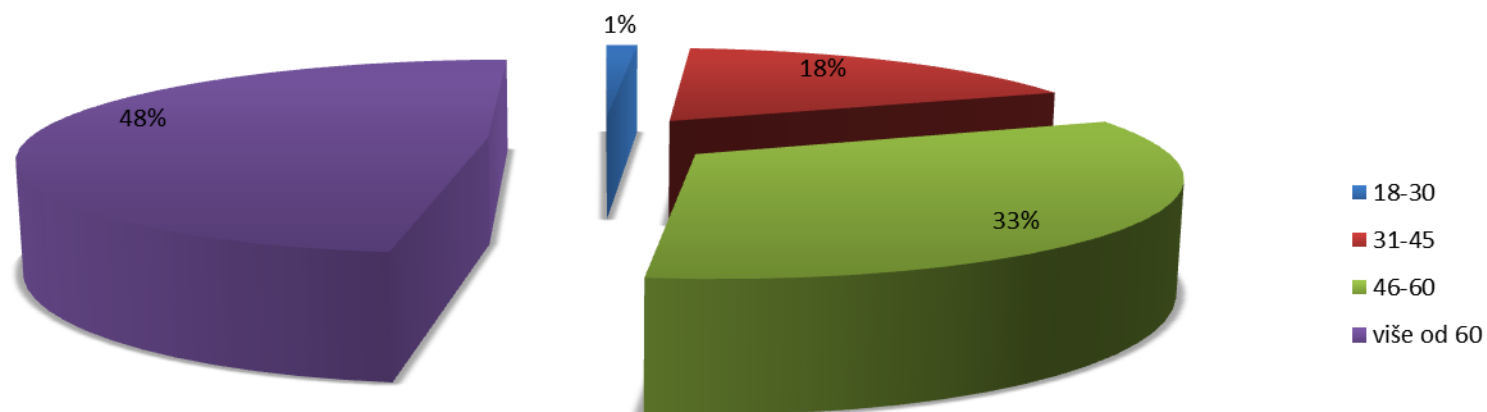
ocjena usluge od 1 – 5 (1 – u potpunosti nezadovoljan do 5 – zadovoljan)

Alphera

marketing•pr
events•design



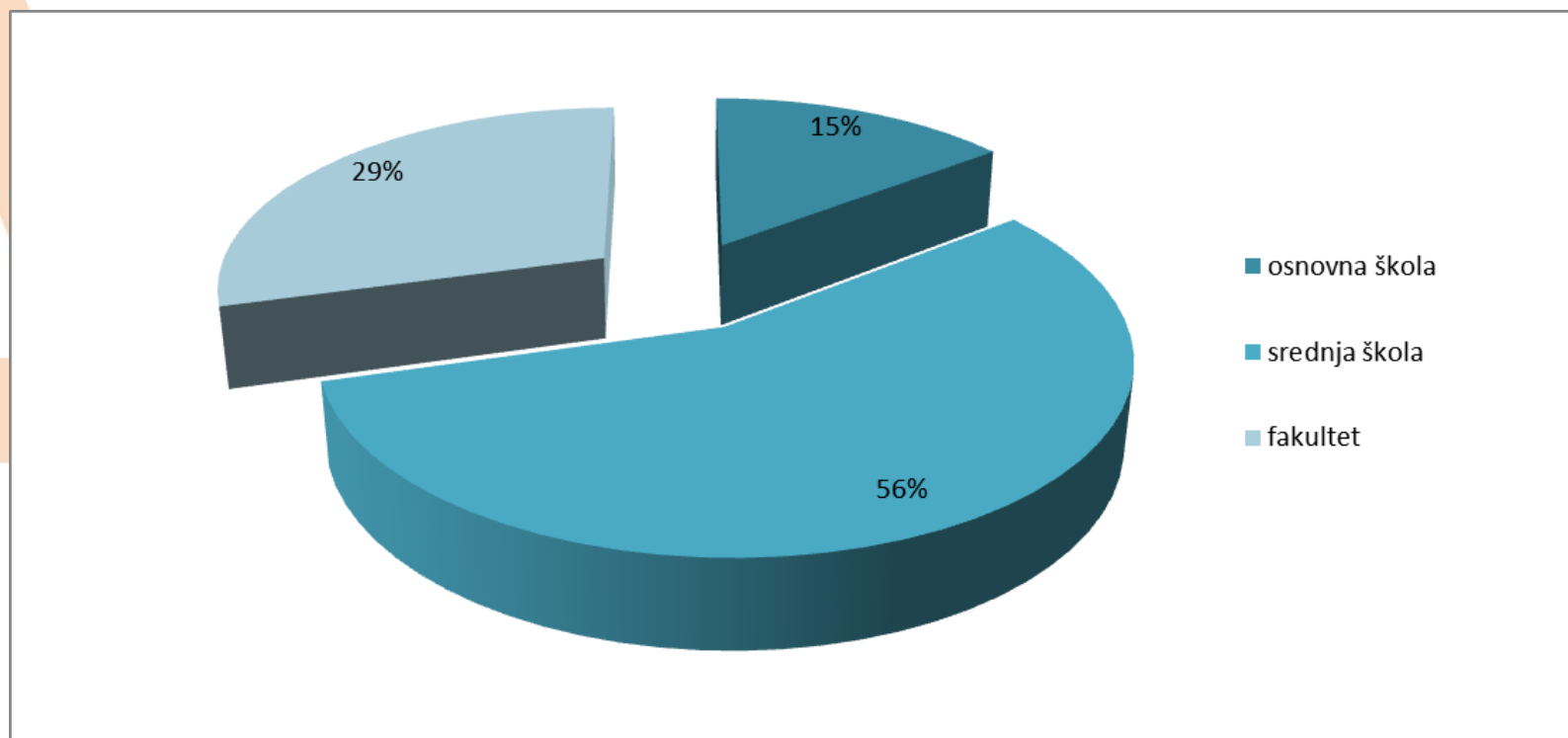
Demografija ispitanika - dob ispitanika -



Demografija ispitanika - spol ispitanika -



Demografija ispitanika - obrazovanje ispitanika -



Zaključci

- Ispitanici su iskazali visoku razinu zadovoljstva uslugama koje pruža Komunalni servis, više od polovice ispitanika je zadovoljna (58%), dok je njih 36,7% donekle zadovoljno, što zajedno čini visokih 94,7% zadovoljnih građana te ujedno i 2% više zadovoljnih od 2016. godine. Svega 2 % ispitanika je izrazilo svoje nezadovoljstvo.
- Opće zadovoljstvo uslugama ocjenjeno je ocjenom 4,5 što znači da se razina zadovoljstva u odnosu na lanjsku razinu nije promijenila, i dalje se radi i odličnom uspjehu.
- Ispitanici su među najvažniju uslugu održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili kao izrazito važnu (njih 82%).
- Među pojedinačnim uslugama građani su najvišom ocjenom ocijenili uslugu „održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije” ocjenom 4,5 što je ocjenjeno istom ocjenom kao i lani dok se zadovoljstvo uslugom „Održavanje popločenja starog grada” povećalo sa 3,9 na 4,0.
- 86% ispitanih kućanstava spojeno je na sustav javne odvodnje.
- Od preostalih 14% ispitanika koje imaju vlastiti sustav odvodnje, njih 81% „u potpunosti je zadovoljno” uslugom pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera.



Alphera

marketing • pr
events • design