

alPheRa

Agencija za odnose s javnošću

Zadovoljstvo građana Rovinja komunalnim uslugama

alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

10.09.2015., Pula

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

Trg na lokvi 3/a, 52210 Rovinj-Rovigno



Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



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 20.8.-30.8.2015.

alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpher.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



REZULTATI ISTRAŽIVANJA

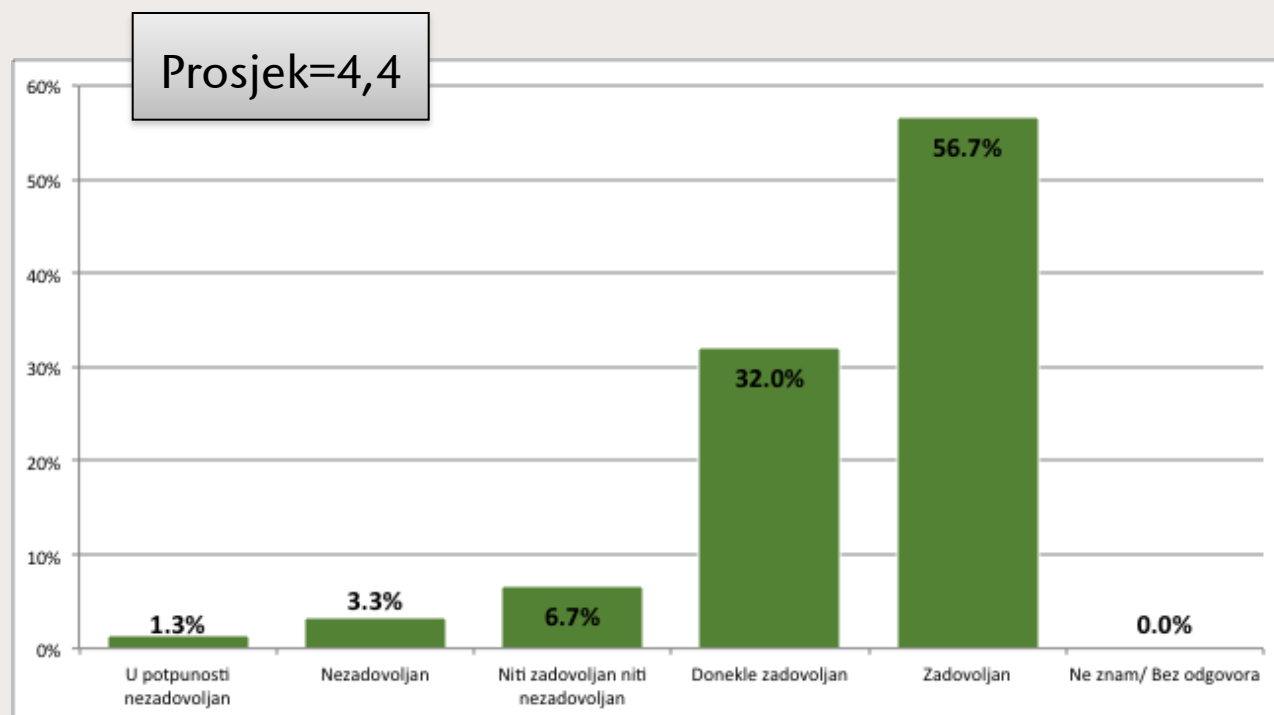
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Opće zadovoljstvo pružanjem komunalnih usluga

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



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

alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alphaPR@alpha.hr
T :: 385.52.213.310

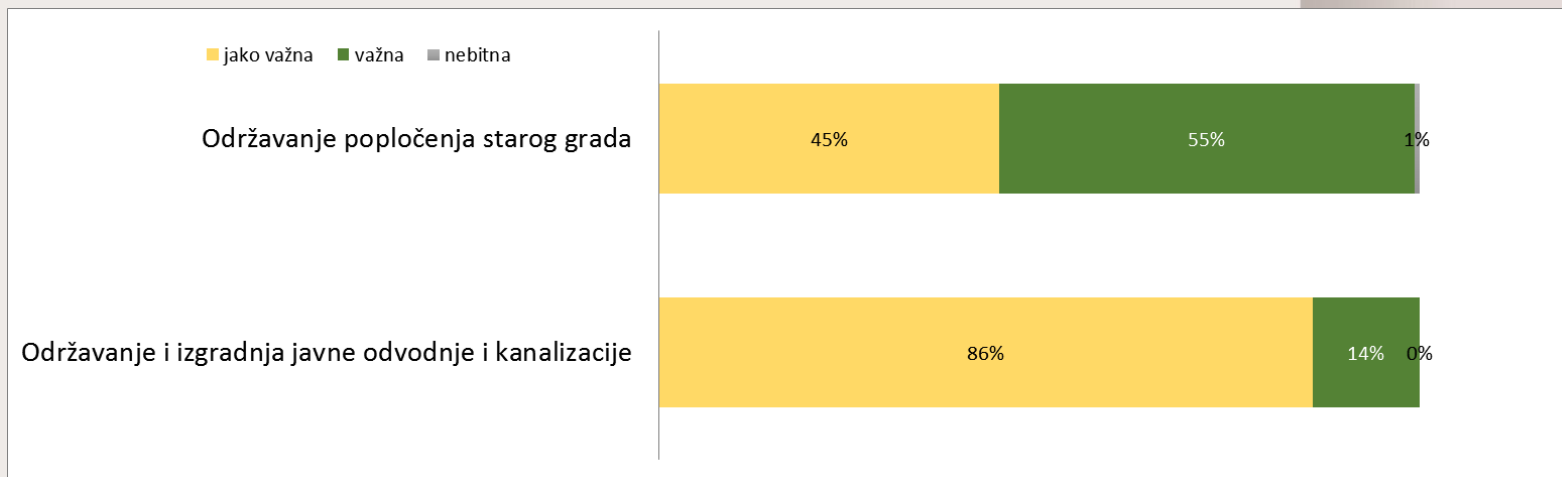
Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Ocjena važnosti pojedinih usluga

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

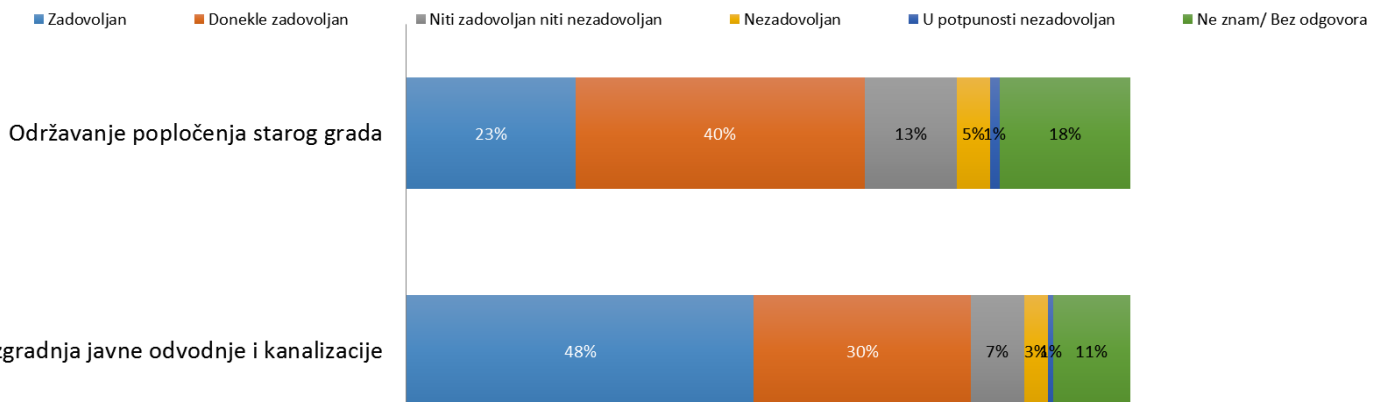


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpher.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću



Zadovoljstvo pojedinim uslugama - ocjena usluge od 1 – 5 (1 – u potpunosti nezadovoljan do 5 – zadovoljan)

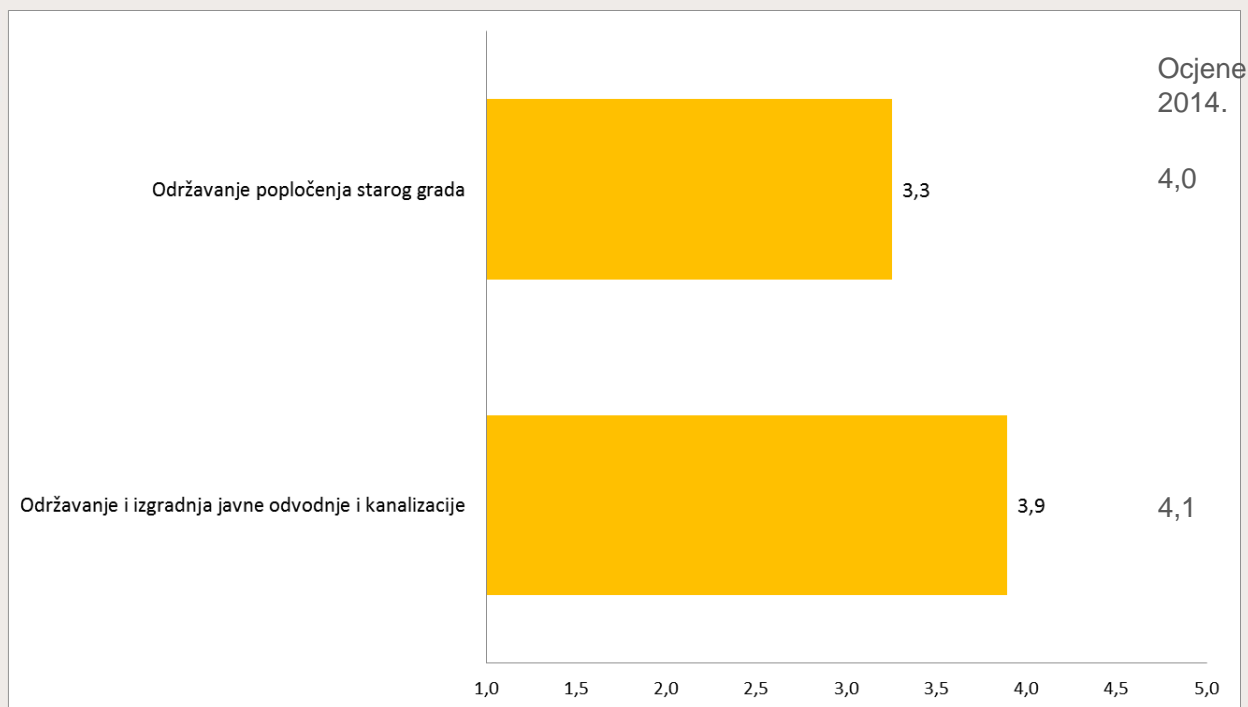


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Zadovoljstvo pojedinim uslugama Ocjena usluge od 1 - 5

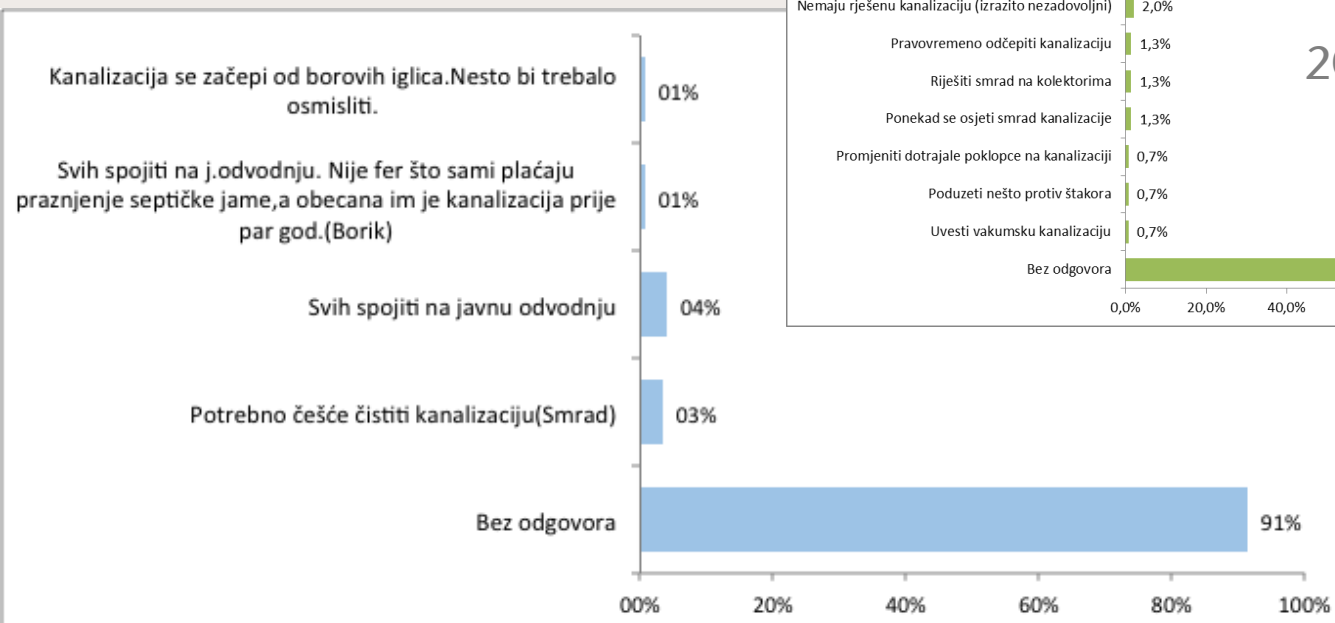


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpera.hr
T :: 385.52.213.310



Prijedlozi za unapređenje – javna odvodnja i kanalizacija

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

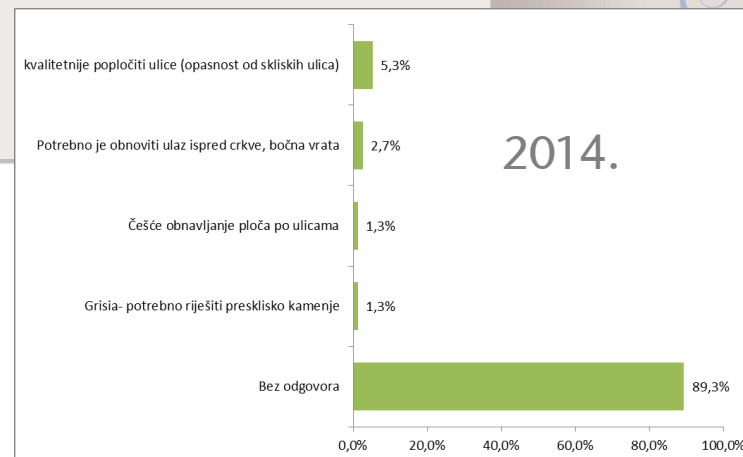
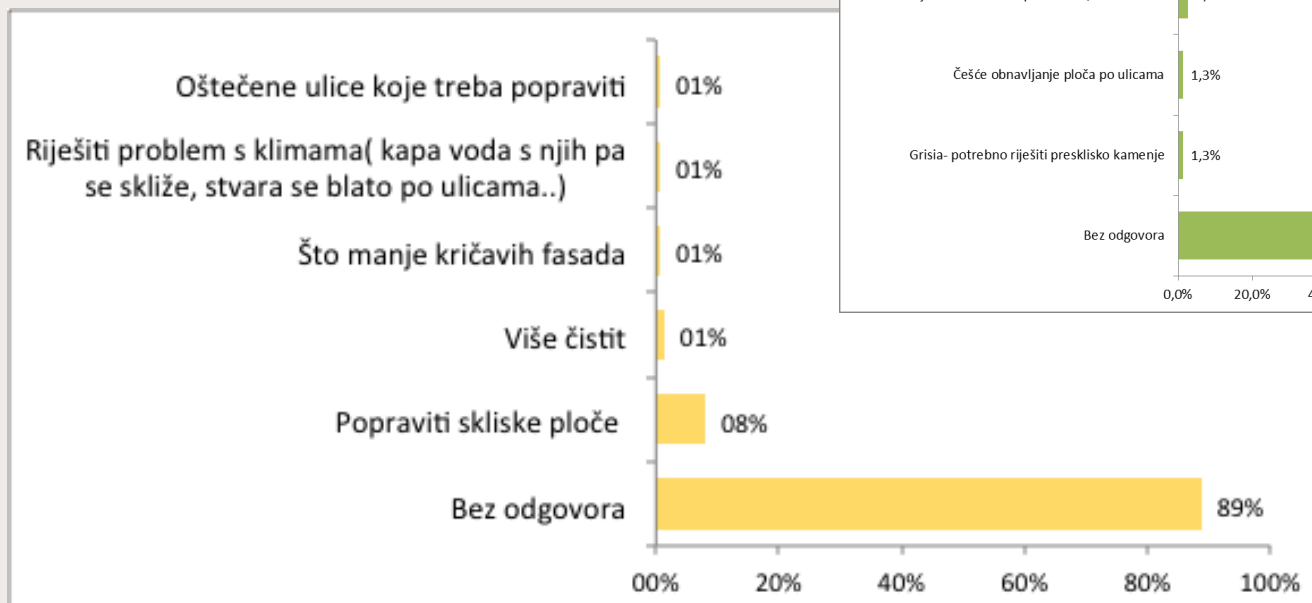


2014.



Prijedlozi za unapređenje – popločenje starog grada

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

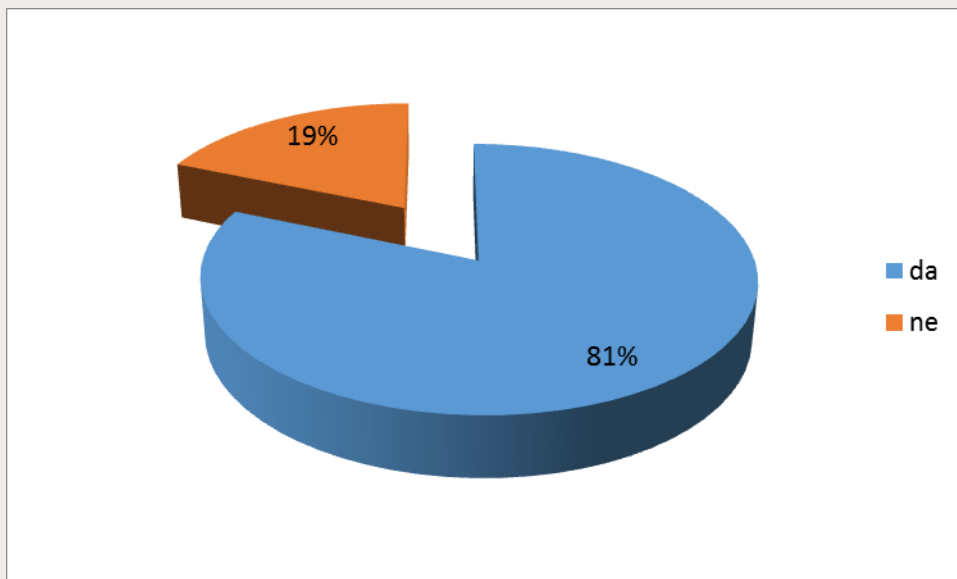


Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Da li je vaše domaćinstvo spojeno na javni sustav odvodnje?



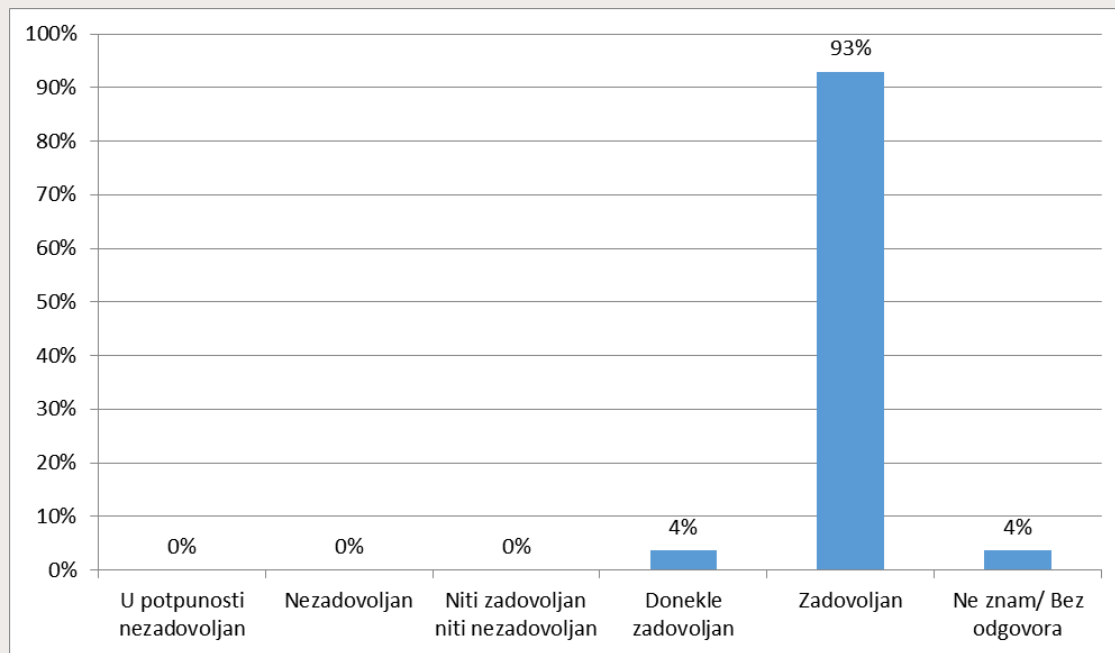
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Zadovoljstvo uslugom „pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera” onih ispitanika koji nisu spojeni na javni sustav odvodnje (28)

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



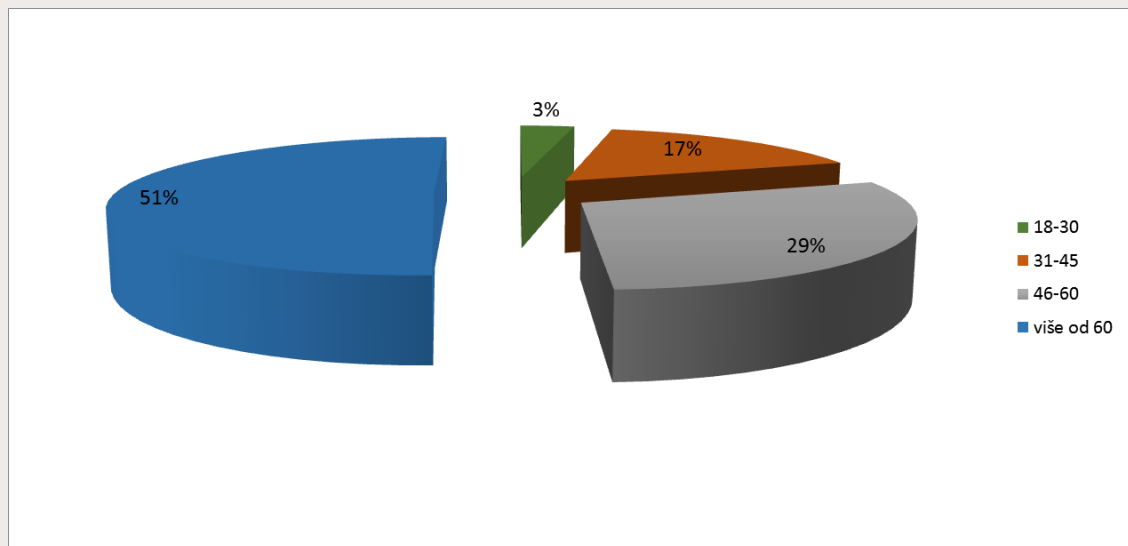
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Demografija ispitanika - dob ispitanika -

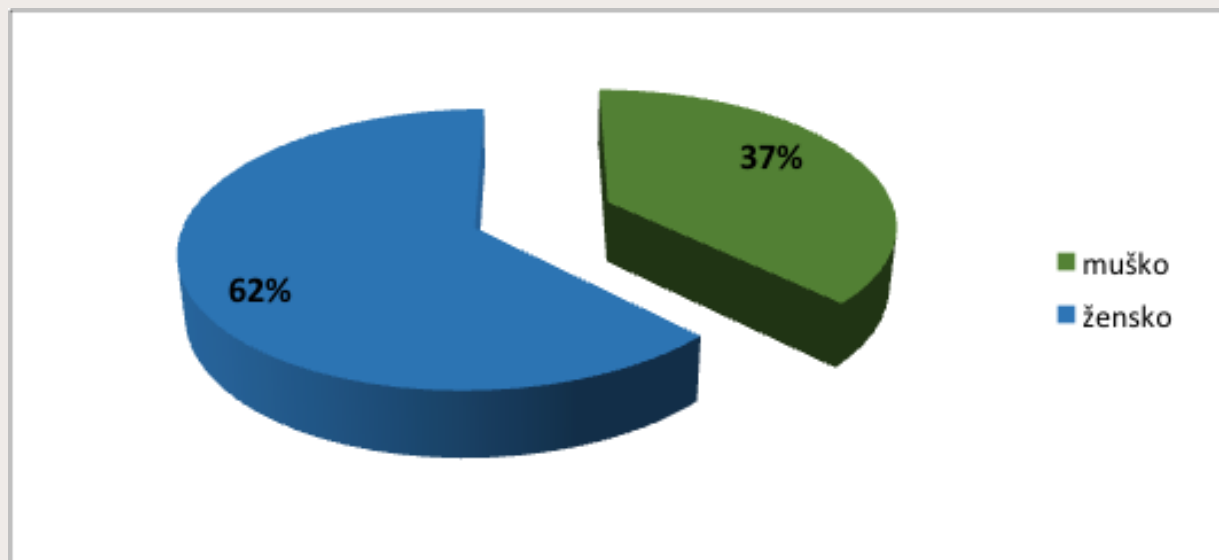


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Demografija ispitanika - spol ispitanika -



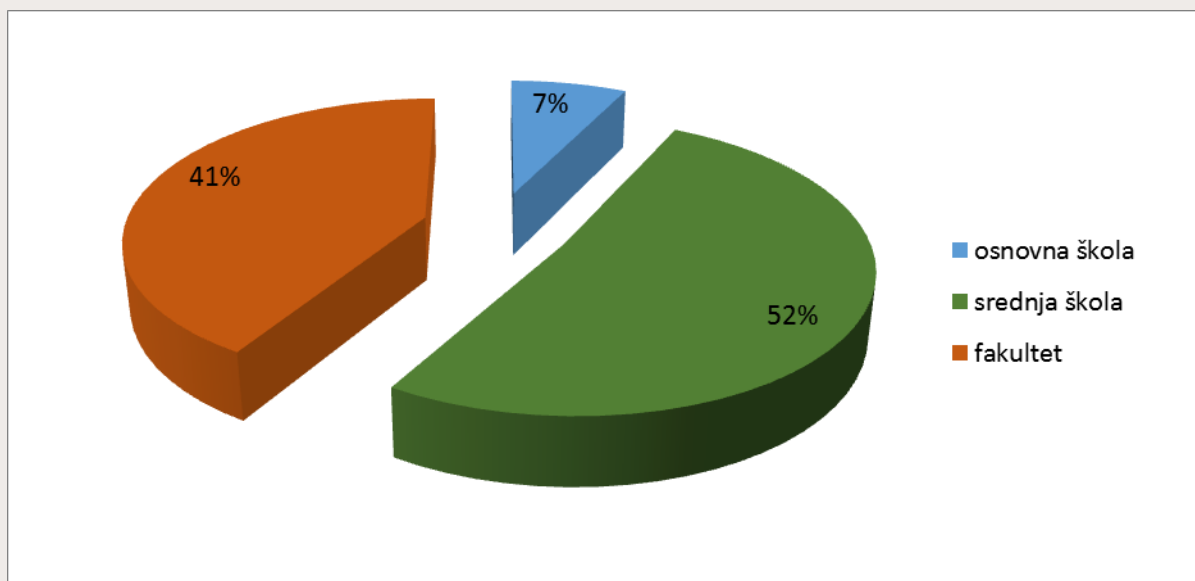
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Demografija ispitanika - obrazovanje ispitanika -



alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Zaključci

- Ispitanici su iskazali visoku razinu zadovoljstva uslugama koje pruža Odvodnja Rovinj, više od polovice ispitanika je zadovoljna (56,7%), dok je njih 32% donekle zadovoljno, što zajedno čini visokih 88,7% zadovoljnih građana. Svega 4,6% ispitanika je izrazilo svoje nezadovoljstvo.
- Opće zadovoljstvo uslugama ocijenjeno je ocjenom 4,4 što predstavlja istu ocjenu u odnosu na provedeno istraživanje iz 2014. godine.
- Ispitanici su među najvažnije uslugu održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili kao izrazito važnu (njih 86%)
- Među pojedinačnim uslugama građani su najviše uslugu održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili prosječnom ocjenom 3,9 dok je popločenje starog grada ocijenjeno nižom ocjenom 3,3.



Zaključci

- Nezadovoljstvo u pogledu neizgrađene kanalizacije u svojim naseljima ove je godine pokazalo više ispitanika u odnosu na istraživanje provedeno 2014. godine (njih 5% u odnosu na 2% iz lanjskog istraživanja).
- Najčešći prijedlozi za poboljšanje odgovori za domenu Javne odvodnje i kanalizacije bili su: spojiti sva naselja na javnu kanalizaciju, češće čistiti kanalizaciju radi neugodnih mirisa. U domeni popločenja starog grada ponuđeni građani su najveće nezadovoljstvo iskazali u vezi skliskog popločenja.
- 83% ispitanika imaju svoj sustav spojen na javni sustav odvodnje dok preostalih 17% koristi usluge pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera. Od tih ispitanika njih čak 93% izrazilo je svoje zadovoljstvo uslugom te ocijenilo kvalitetu usluge visokom ocjenom 4,7.

alPheRa

Agencija za odnose s javnošću

Alphera – ideje za vaš uspjeh!

alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpheraPR@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

