



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**

**12.12.2016., 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 10.11.-1.12.2016.
- 



Alphera

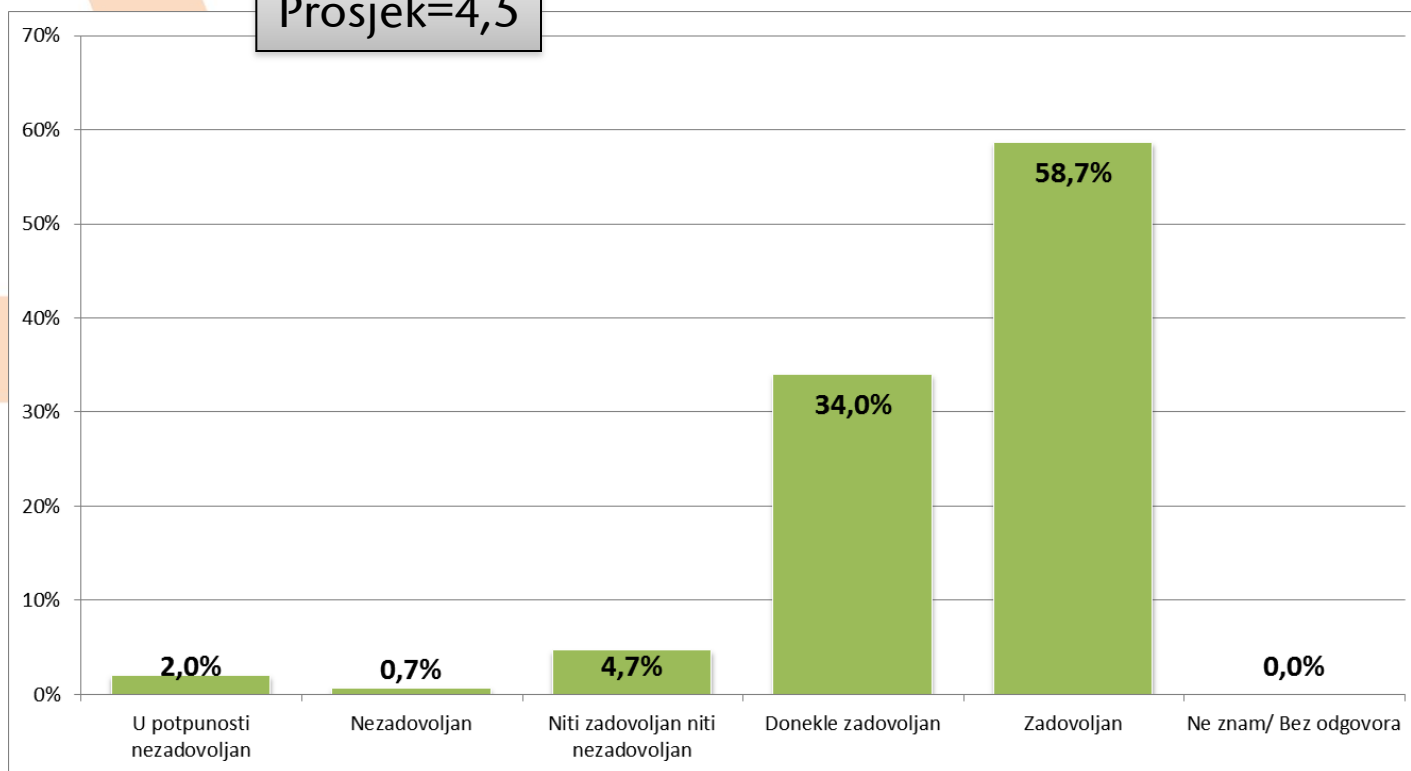
marketing•pr  
events•design

# 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?

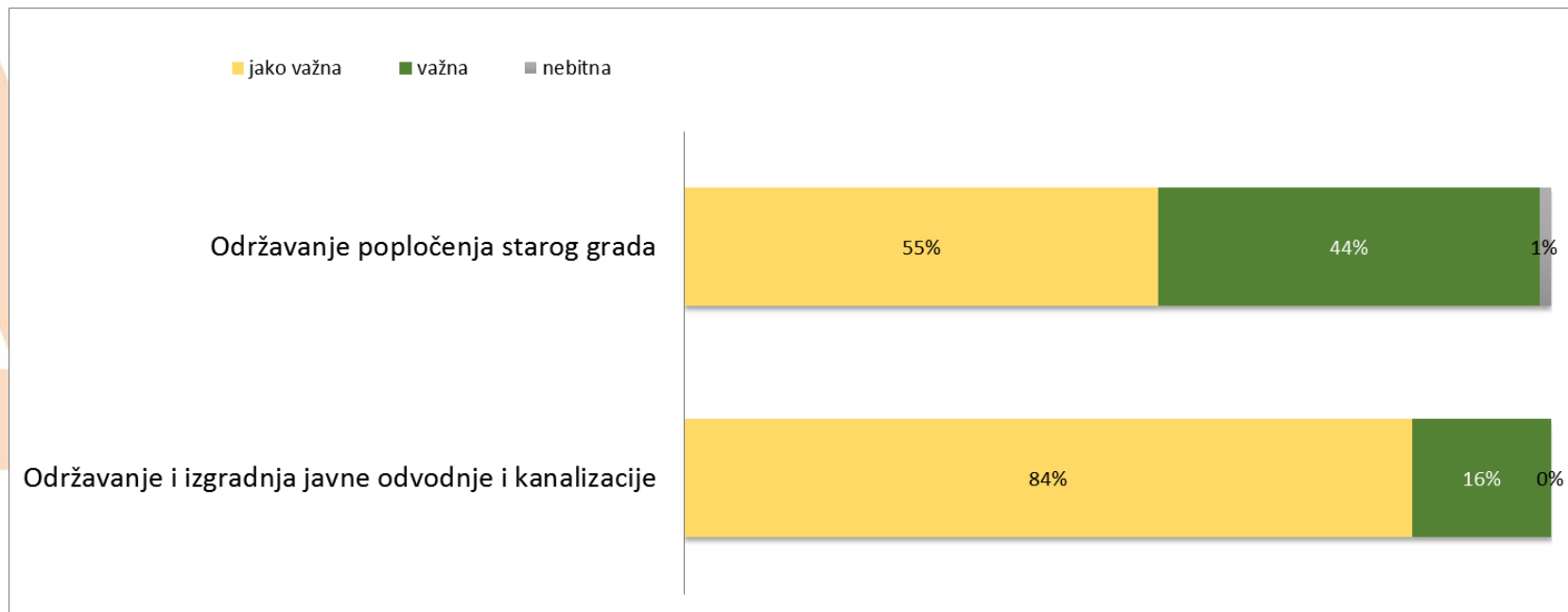
Prosjek=4,5



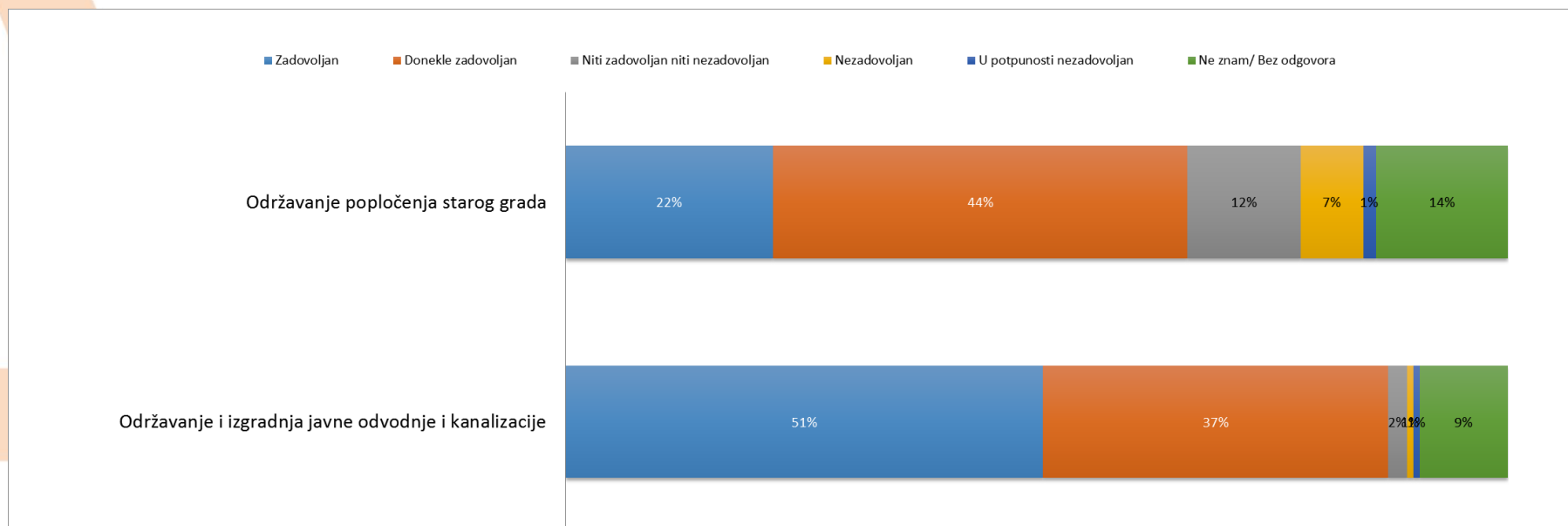
Prosjek 2015. – 4,4  
 Prosjek 2014. – 4,4  
 Prosjek 2013. – 4,4  
 Prosjek 2011. – 4,4  
 Prosjek 2010. – 4,2  
 Prosjek 2008. – 4,1

## Ocjena važnosti pojedinih uslugama

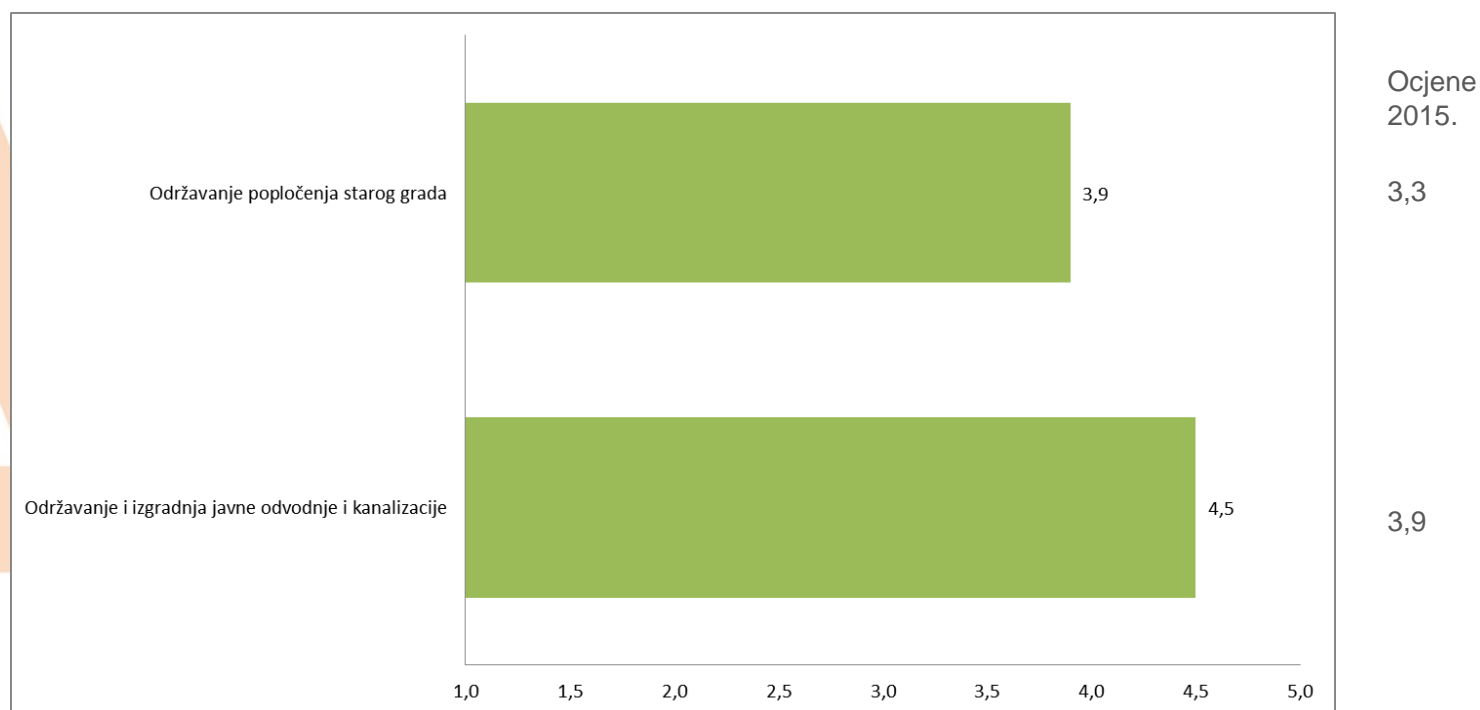
ocjena važnosti: jako važna usluga, važna usluga i nebitna usluga



## Zadovoljstvo pojedinim uslugama - ocjena usluge od 1 - 5



## Zadovoljstvo pojedinim uslugama Ocjena usluge od 1 - 5



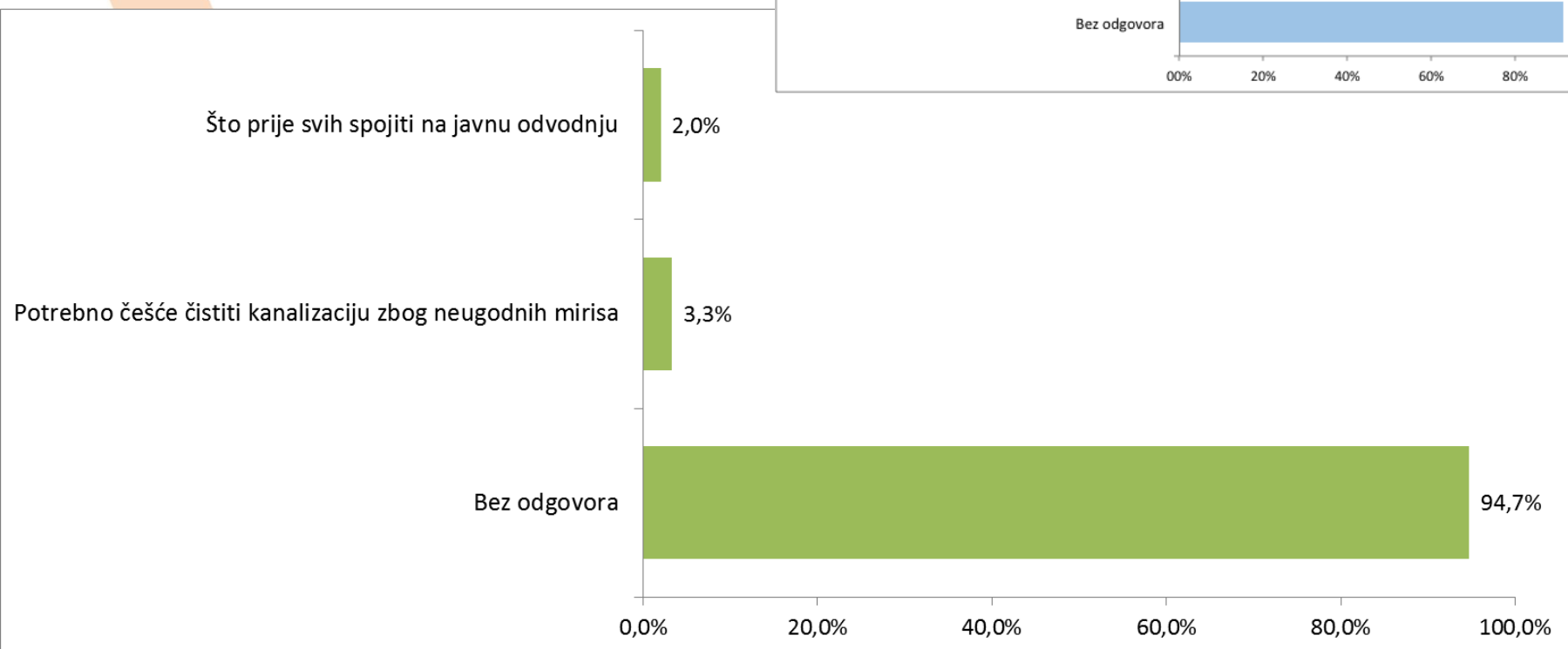
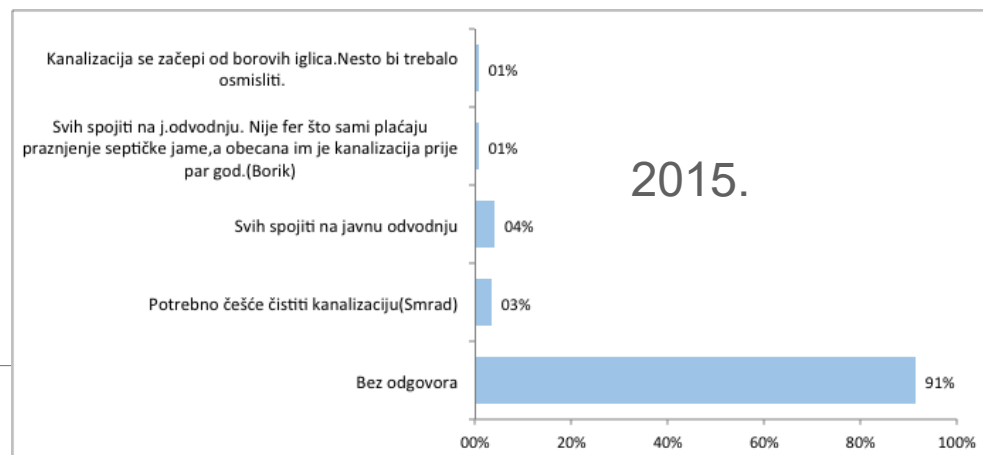
Plavo označava istu ocjenu u odnosu na istraživanje 2015., zelena boja označava veću ocjenu dok crvena znači da je kriterij ocijenjen manjom ocjenom.

# 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

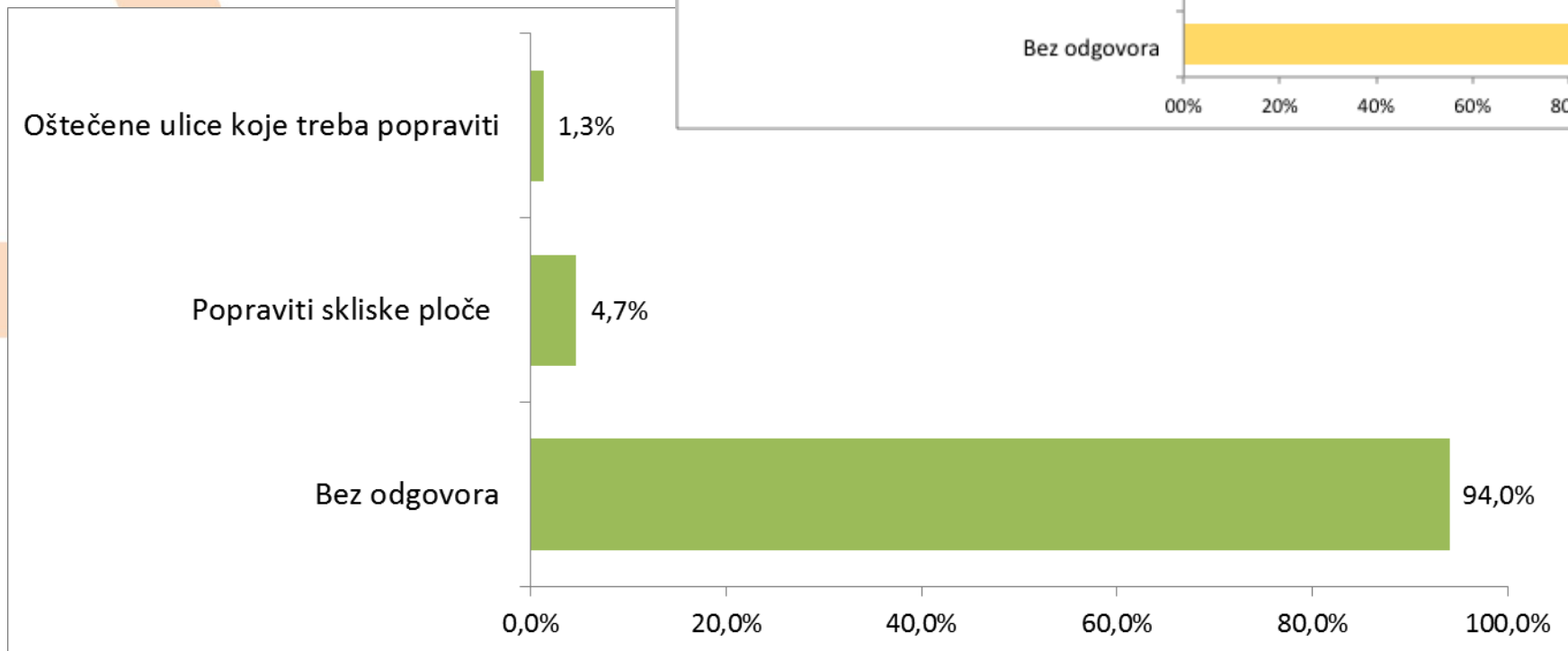
Prema Vašem mišljenju što bi se moglo unaprijediti, odnosno poboljšati, u svakoj od navedenih službi?

Alphera

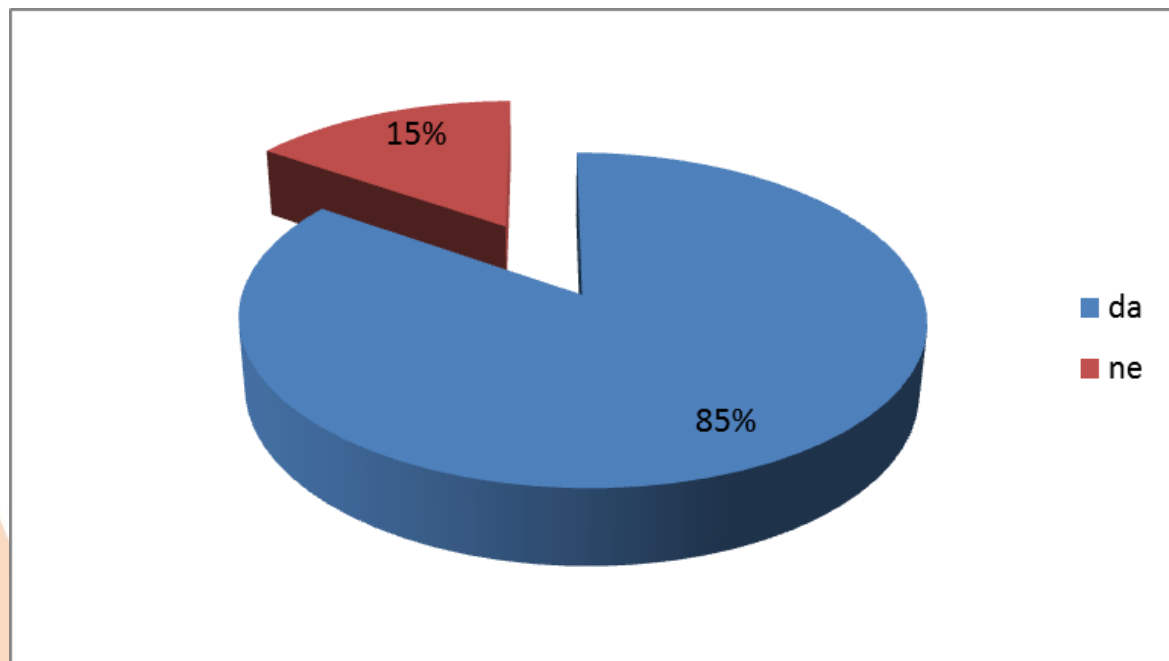
marketing•pr  
events•design



2015.



Da li je vaše domaćinstvo spojeno na javni sustav odvodnje?

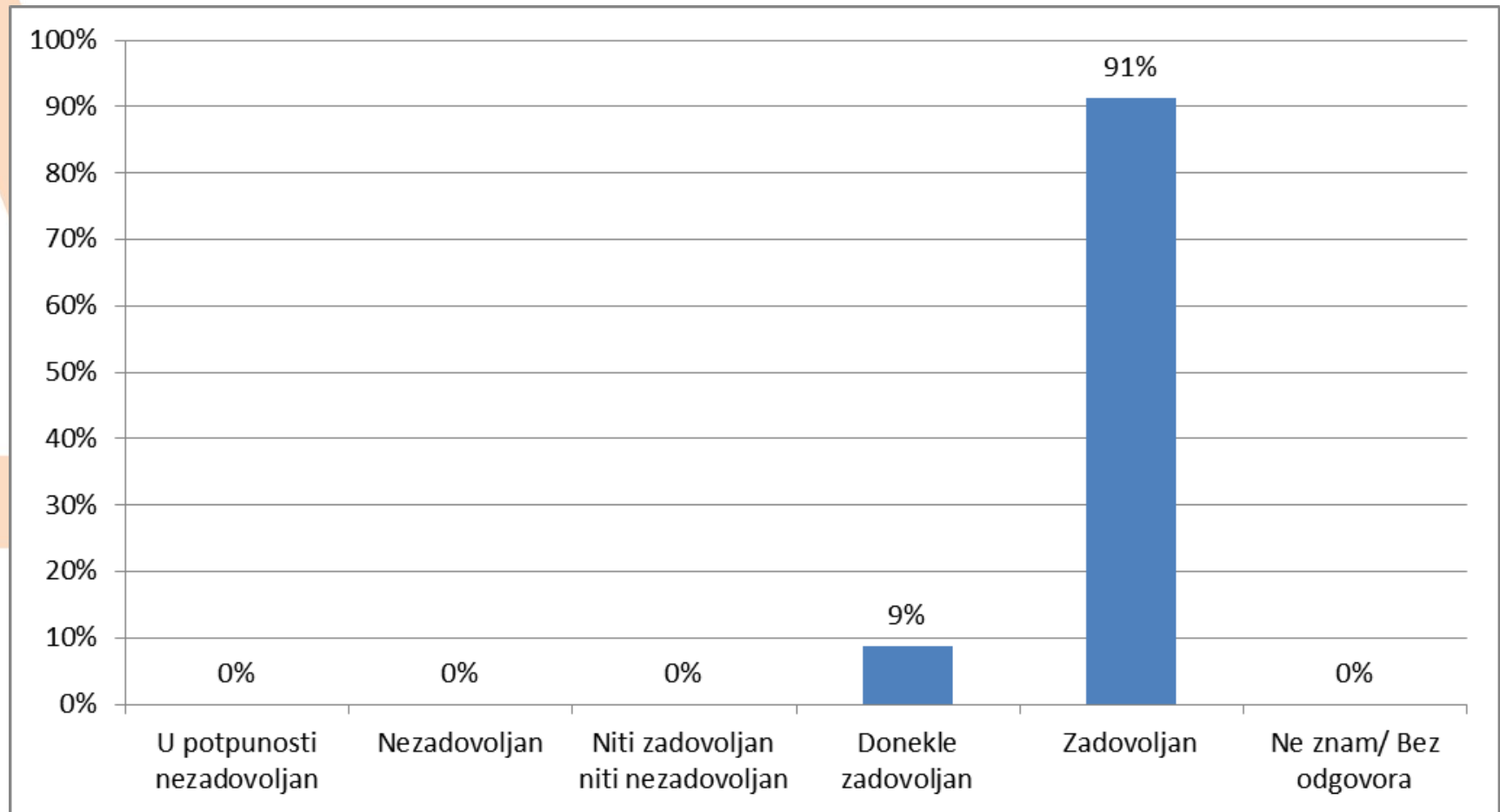


# Zadovoljstvo uslugom „pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera” onih ispitanika koji nisu spojeni na javni sustav odvodnje (23)

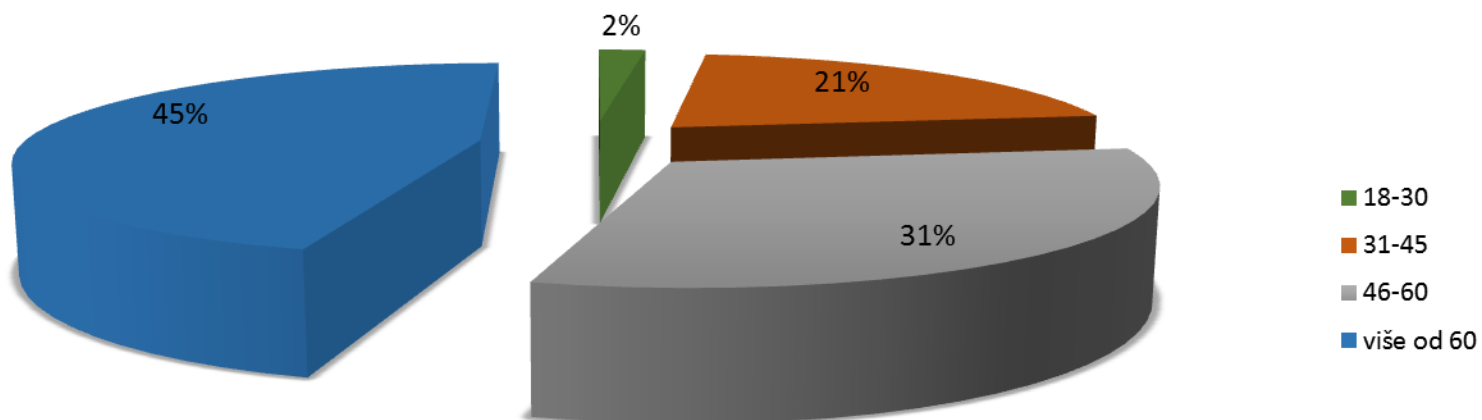
ocjena usluge od 1 – 5 (1 – u potpunosti nezadovoljan do 5 – zadovoljan)

Alphera

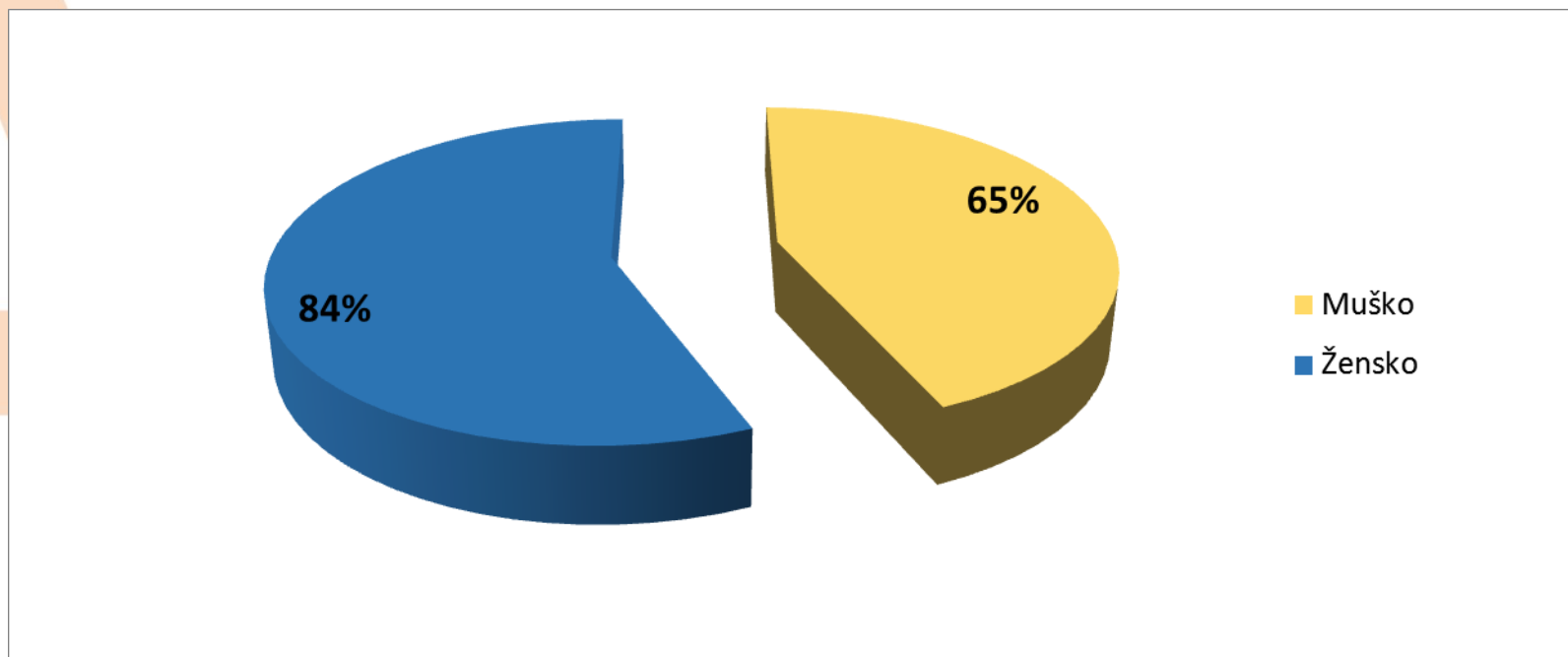
marketing•pr  
events•design



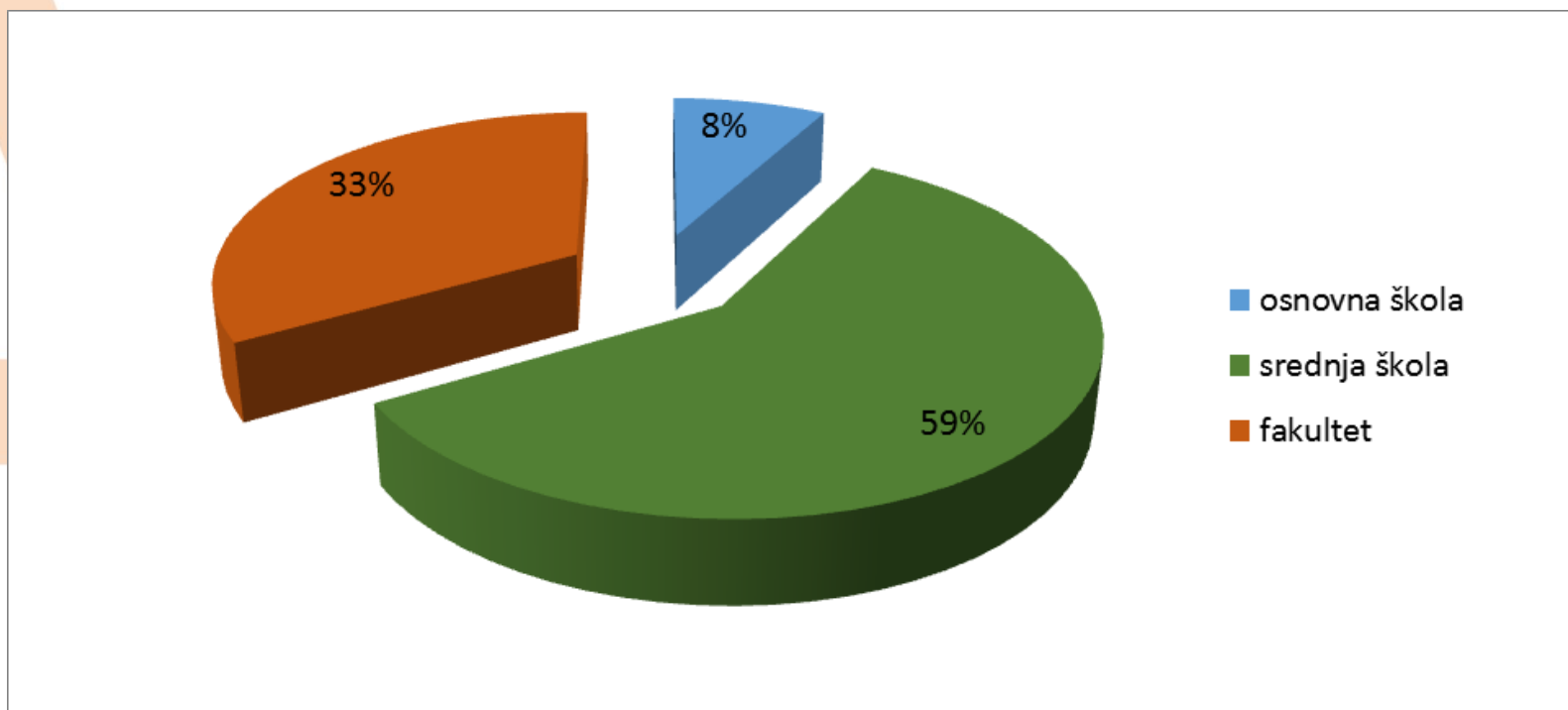
## Demografija ispitanika - dob ispitanika -



## Demografija ispitanika - spol ispitanika -



## Demografija ispitanika - obrazovanje ispitanika -



## Zaključci

- Ispitanici su iskazali visoku razinu zadovoljstva uslugama koje pruža Odvodnja Rovinj-Rovigno, više od polovice ispitanika je zadovoljna (58,7%), dok je njih 34% donekle zadovoljno, što zajedno čini visokih 92,7% zadovoljnih građana. Svega 2,7% ispitanika je izrazilo svoje nezadovoljstvo.
- Opće zadovoljstvo uslugama ocjenjeno je ocjenom 4,5 što predstavlja višu ocjenu u odnosu na provedeno istraživanje iz 2015. godine.
- Ispitanici su među najvažnije uslugu održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili kao izrazito važnu (njih 84%).
- Među pojedinačnim uslugama građani su najvišom ocjenom ocijenili uslugu „održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije” ocjenom 4,5 što je znatno više od prošlogodišnje ocjene 3,9.
- 85% ispitanih kućanstava spojeno je na sustav javne odvodnje.
- Od preostalih 15% ispitanika koje imaju vlastiti sustav odvodnje, njih 91% „u potpunosti je zadovoljno” uslugom pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera.



# Alphera

marketing • pr  
events • design