

alPheRa

Agencija za odnose s javnošću

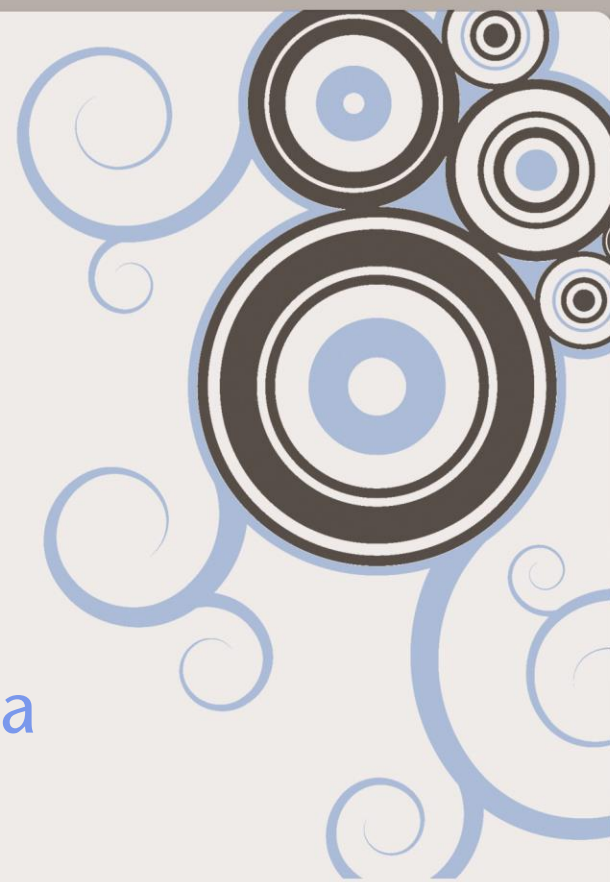
Zadovoljstvo građana Rovinja komunalnim uslugama

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

01.10.2014., 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 10.9.-30.9.2014.

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

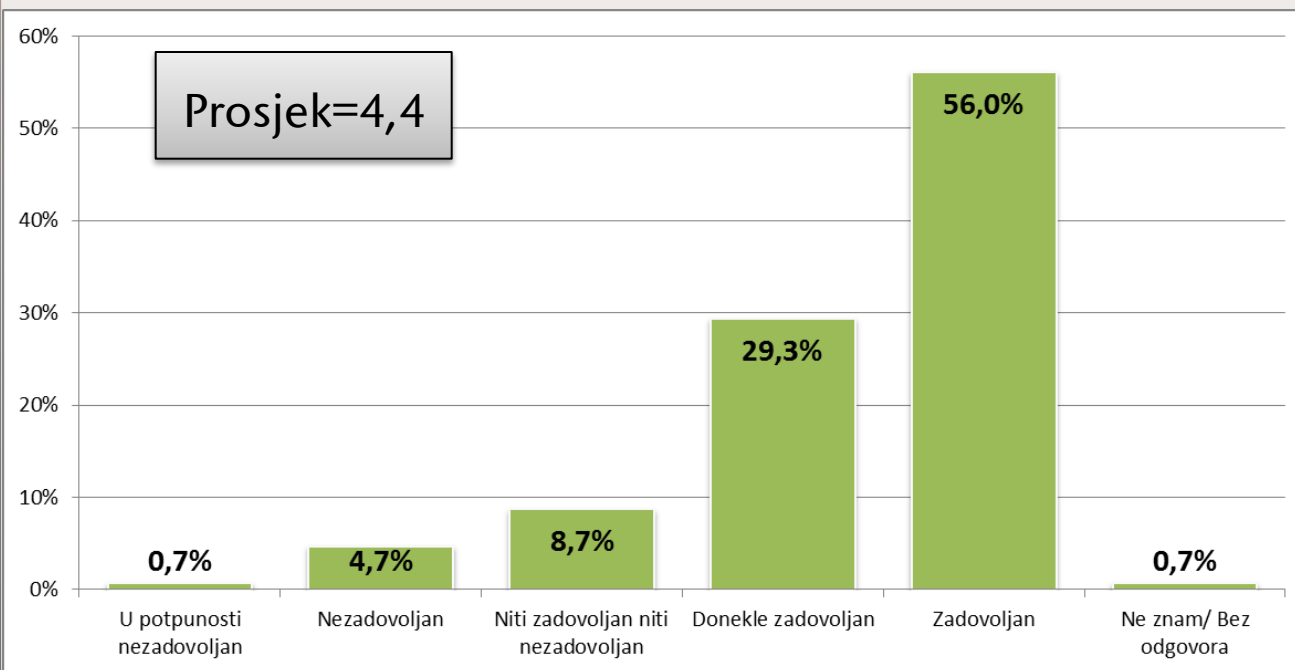
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpera.hr
T :: 385.52.213.310

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?



Prosjeak 2013. – 4,4
Prosjeak 2011. – 4,4
Prosjeak 2010. – 4,2
Prosjeak 2008. – 4,1

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

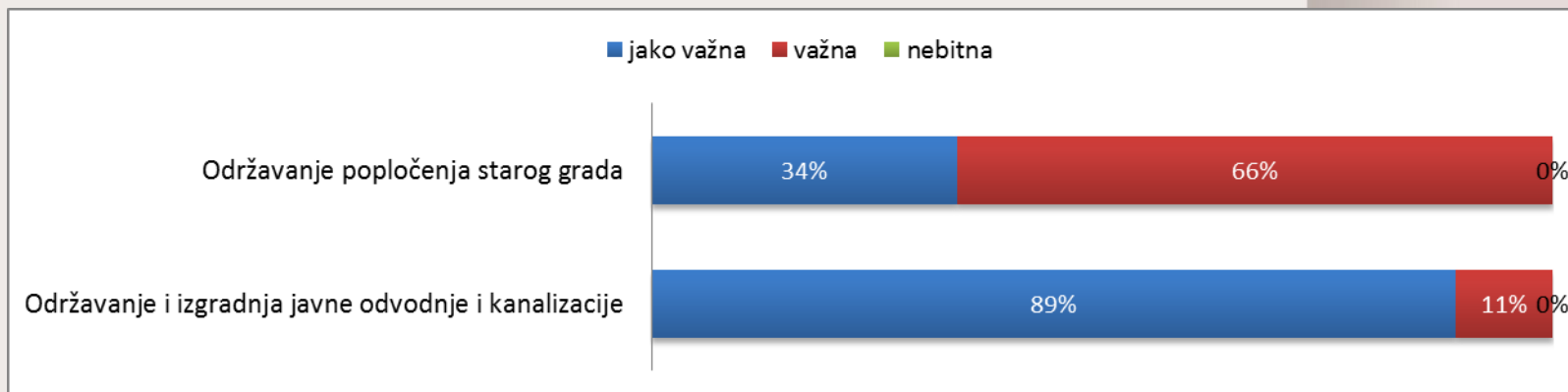
Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Ocjena važnosti pojedinih uslugama

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



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

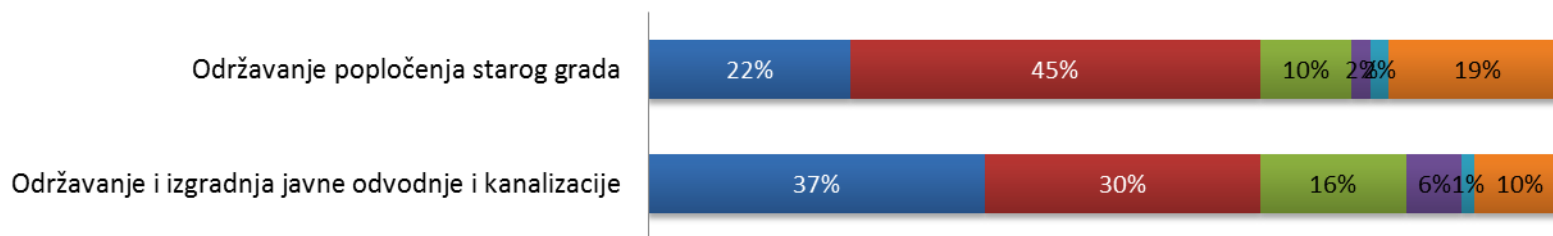
Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



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

- Zadovoljan
- Donekle zadovoljan
- Niti zadovoljan niti nezadovoljan
- Nezadovoljan
- U potpunosti nezadovoljan
- Ne znam/ Bez odgovora

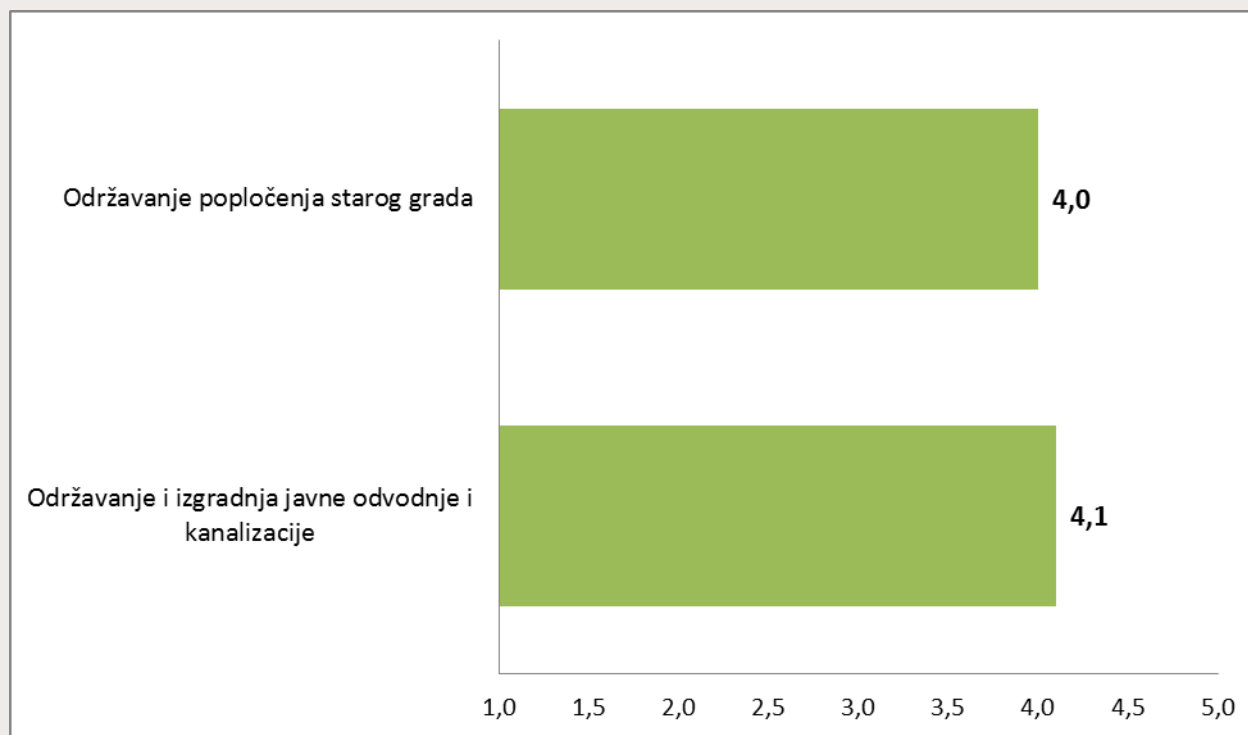


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Zadovoljstvo pojedinim uslugama Ocjena usluge od 1 - 5

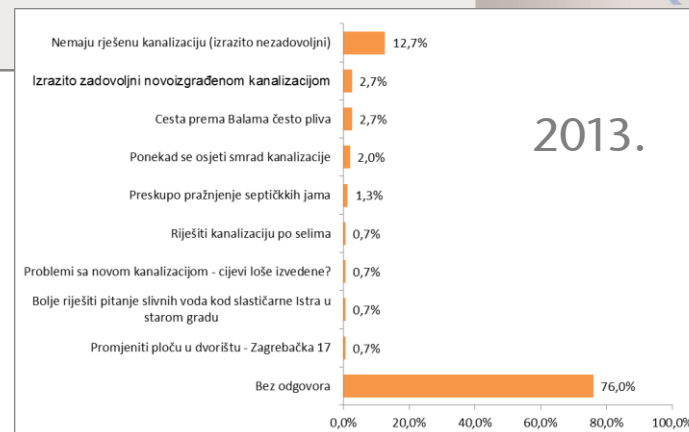
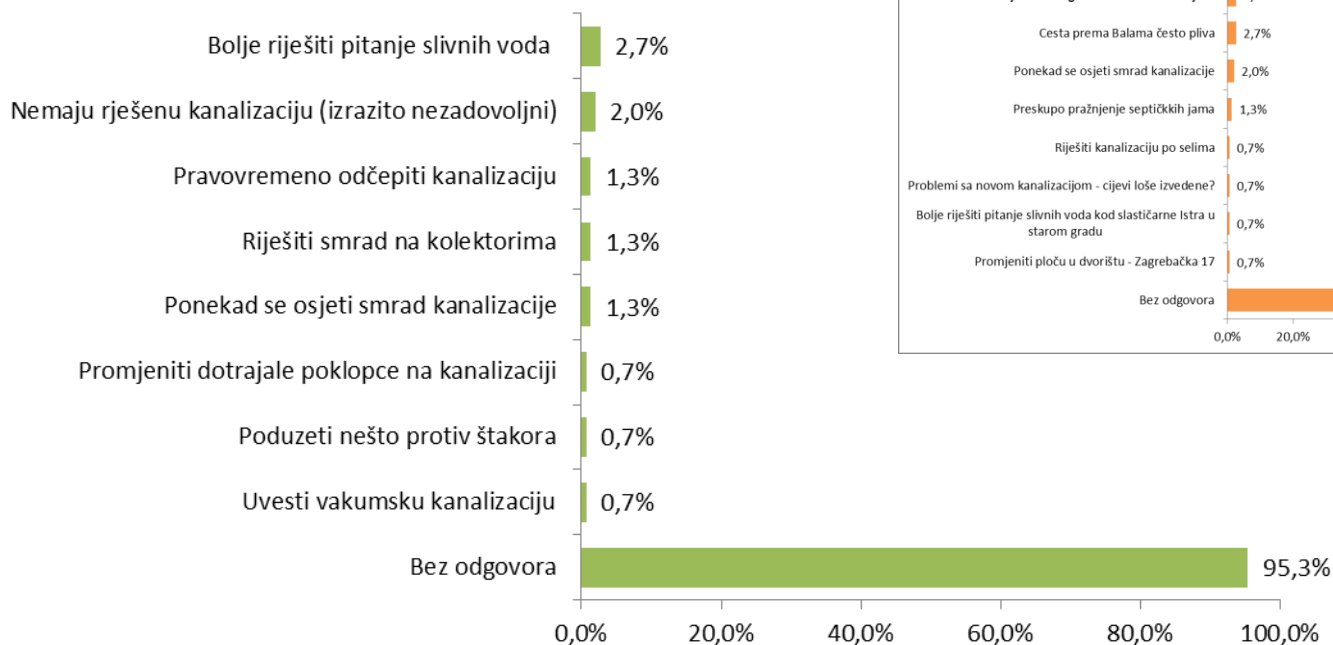


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alpher.hr
T :: 385.52.213.310



Prijedlozi za unapređenje – javna odvodnja i kanalizacija

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

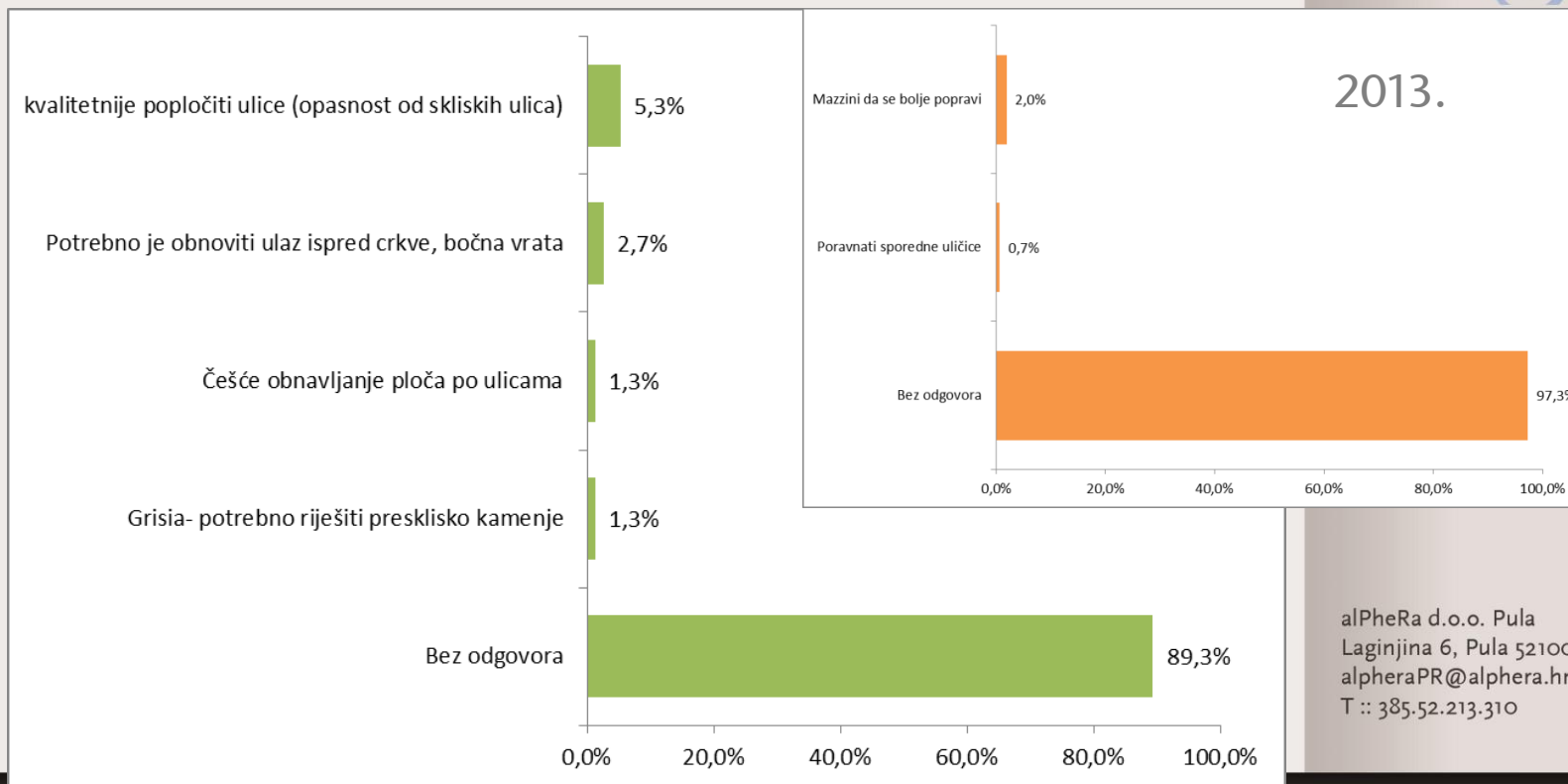


2013.



Prijedlozi za unapređenje – popločenje starog grada

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

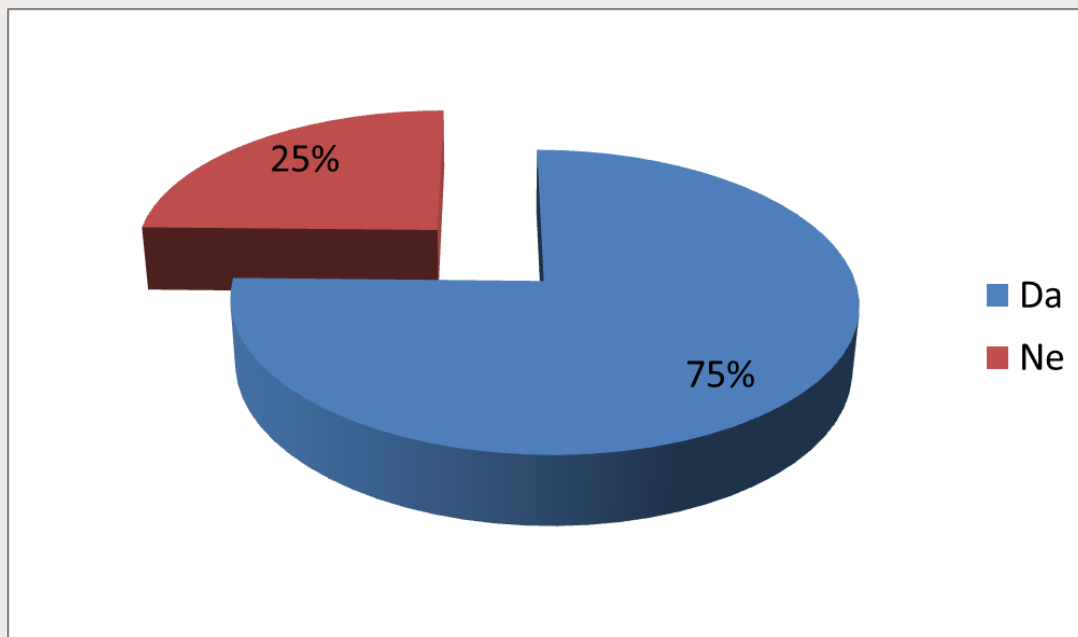


Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



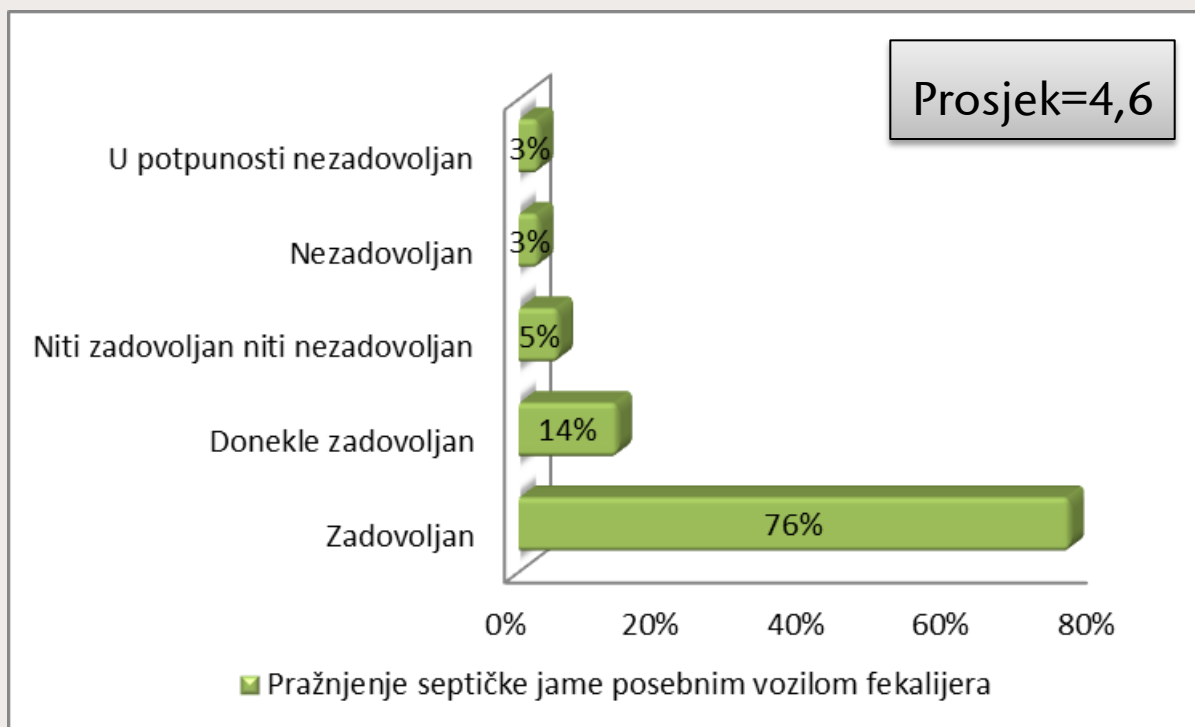
Da li je vaše domaćinstvo spojeno na javni sustav odvodnje?



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

Zadovoljstvo uslugom „pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera“ onih ispitanika koji nisu spojeni na javni sustav odvodnje—

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

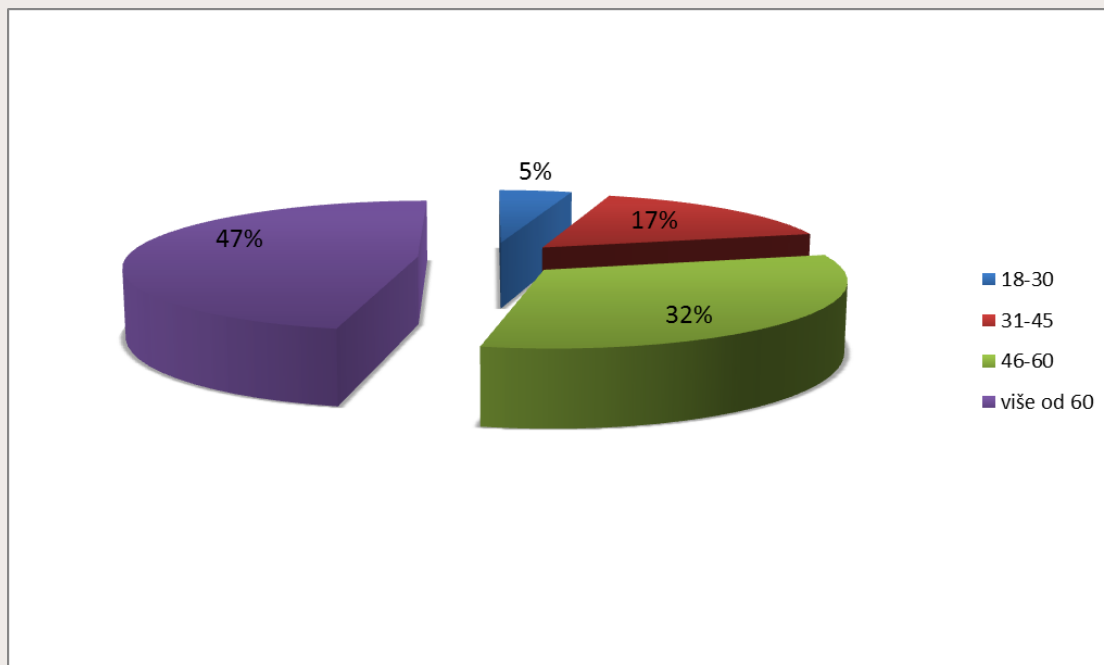


Agencija za odnose s javnošću

alPheRa



Demografija ispitanika - dob ispitanika -

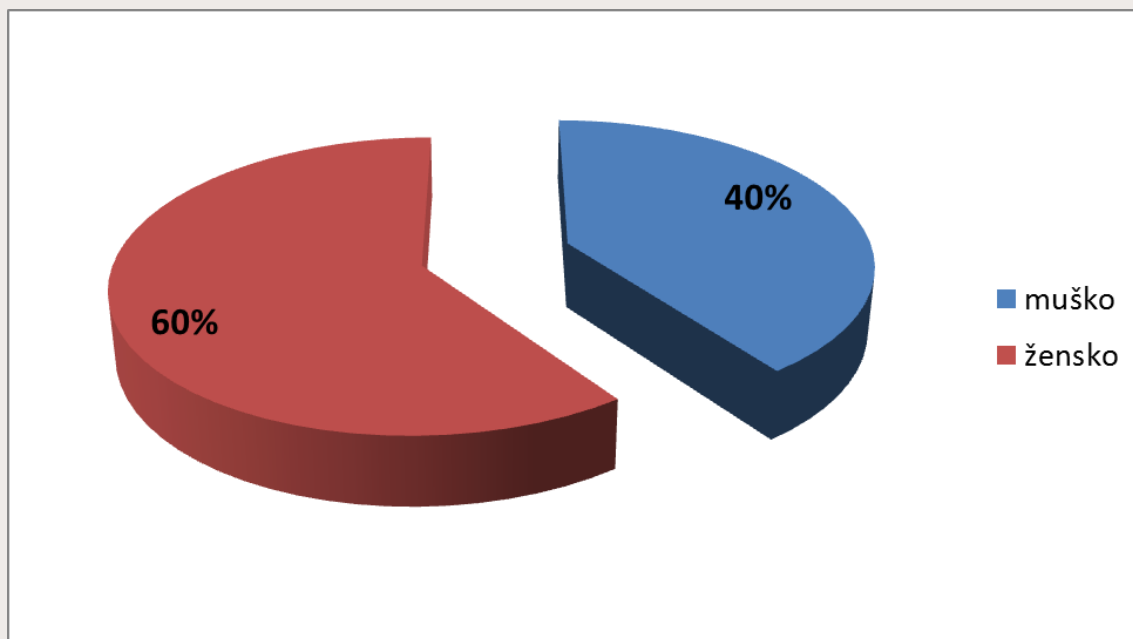


alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

Agencija za odnose s javnošću

alPheRa

Demografija ispitanika - spol ispitanika -



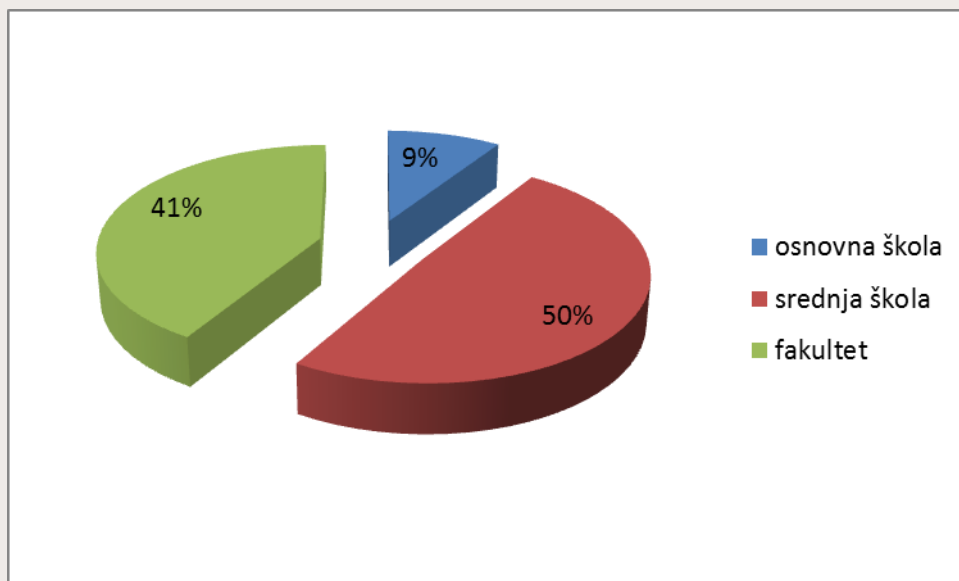
alPheRa d.o.o. Pula
Laginjina 6, Pula 52100
alpherapr@alphera.hr
T :: 385.52.213.310

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 Komunalni servis i Odvodnja Rovinj, više od polovice ispitanika je zadovoljna (56%), dok je njih 39,3% donekle zadovoljno, što zajedno čini visokih 85,3% zadovoljnih građana. Svega 5% ispitanika je izrazilo svoje nezadovoljstvo.
- Opće zadovoljstvo uslugama ocjenjeno je ocjenom 4,4 što predstavlja istu ocjenu u odnosu na provedeno istraživanje iz 2013. godine
- Ispitanici su među najvažnije uslugu održavanja održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili kao izrazito važnu (njih 89%)
- Među pojedinačnim uslugama građani su najviše uslugu održavanja i izgradnje javne odvodnje i kanalizacije ocijenili prosječnom ocjenom 4.1 dok je popločenje starog grada ocijenjeno s vrlo dobrom ocjenom 4.0.

Zaključci

- Nezadovoljstvo u pogledu neizgrađene kanalizacije u svojim naseljima ove je godine pokazalo bitno manje ispitanika u odnosu na istraživanje provedeno 2013. godine (njih 2% u odnosu na 12,7% iz lanjskog istraživanja).
- Najčešći prijedlozi za poboljšanje odgovori za domenu Javne odvodnje i kanalizacije bili su: bolje riješiti pitanje slivnih voda, spojiti sva naselja na javnu kanalizaciju, pravovremeno odčepiti kanalizaciju te riješiti smrad na kolektorima
- U domeni popločenja starog grada ponuđeni građani su najveće nezadovoljstvo iskazali u vezi skliskog popločenja te u vezi popravaka potrebnih kod ulaza u crkvu.
- 75% ispitanika imaju svoj sustav spojen na javni sustav odvodnje dok preostalih 25% koristi usluge pražnjenja septičke jame posebnim vozilom fekalijera. Od tih ispitanika njih 76% izrazilo je svoje zadovoljstvo uslugom te ocijenilo kvalitetu usluge visokom ocjenom 4.6

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

