

Projekt

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA USLUGAMA 2008.

Klijent: Komunalno Jastrebarsko

Pravne osobe

Zagreb, ožujak 2009.

SADRŽAJ.

1. OSNOVNE SMJERNICE I CILJEVI	3
2. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I GRAFIČKI PRIKAZ	3
2.1. NAŠ PREDSTAVNIK	4
2.2. OSOBE U TEHNIČKOM UREDU	5
2.3. PROFESIONALNOST DJELATNIKA	6
2.4. BRZINA USLUGE	7
2.5. KVALITETA USLUGE	8
2.6. VRIJEME ZA ODGOVOR NA UPIT	9
2.7. REKLAMACIJE – ZAHTJEVI	10
2.8. CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE	11
2.9. UPRAVLJANJE OKOLIŠEM	12
2.9.1. Čistoća grada	12
2.9.2. Održavanje reciklažnog dvorišta	13
2.9.3. Uređenje okoliša	14
2.10. KVALITETA VODE	15
2.10.1. Ocjena kvalitete vode	15
2.10.2. Sigurnost vode za zdravlje	16
2.11. KOMPARACIJA ELEMENATA VREDNOVANJA PREMA PROSJEČNOJ OCJENI U ODNOSU NA ISTRAŽIVANJE IZ 2007 GODINE	17
3. ZAKLJUČAK	18

1. OSNOVNE SMJERNICE I CILJEVI

Projekt ovog istraživanja je «istraživanje zadovoljstva pravnih osoba uslugama poduzeća Komunalno Jastrebarsko» utvrđen prema narudžbi naručitelja iz veljače 2009 godine.

Primarni je cilj ovog istraživanja utvrditi ukupnu razinu zadovoljstva pravnih osoba uslugama, te detektirati elemente u ukupnom servisu Komunalnog Jastrebarsko u kojem su potrebna poboljšanja. Tragom dobivenih indikatora bit će moguće točnije utvrditi elemente poslovanja u kojima je potrebno provesti poboljšanja, te ih usporediti s podacima istraživanja iz prethodne godine kroz što će se moći vidjeti trend u razini pružanja usluga poduzeća Komunalno Jastrebarsko.

Sekundarni cilj ovog istraživanja je izravno pokazati brigu i interes za mišljenje korisnika, što će svakako utjecati na stvaranje svijesti osjetljivog pružatelja usluga, zainteresiranog za mišljenje korisnika, te kontinuirano i planirano poboljšanje usluga u korist svojih korisnika.

Istraživanje je koncipirano kao telefonsko istraživanje, koje koristi instrument strukturiranog upitnika sa skalom ocjena.

Reprezentativni uzorak za ovo istraživanje dobiven je metodom slučajnog odabira među stanovništvom/domaćinstvima na području Grada Jastrebarsko (Jastrebarsko i okolna naselja – korisnici usluga KJ).

Radi jasnijeg uvida u rezultate, udjeli ispitanika opredjeljenih za pojedinu vrijednost na skali izraženi su cijelim brojevima. Postoji mogućnost da zbroj udjela nije 100% (već 99%) što ne mijenja zbir prosječnih ocjena kao vrijednost po kojoj mjerimo promjene u odnosu na istraživanje iz prethodne godine.

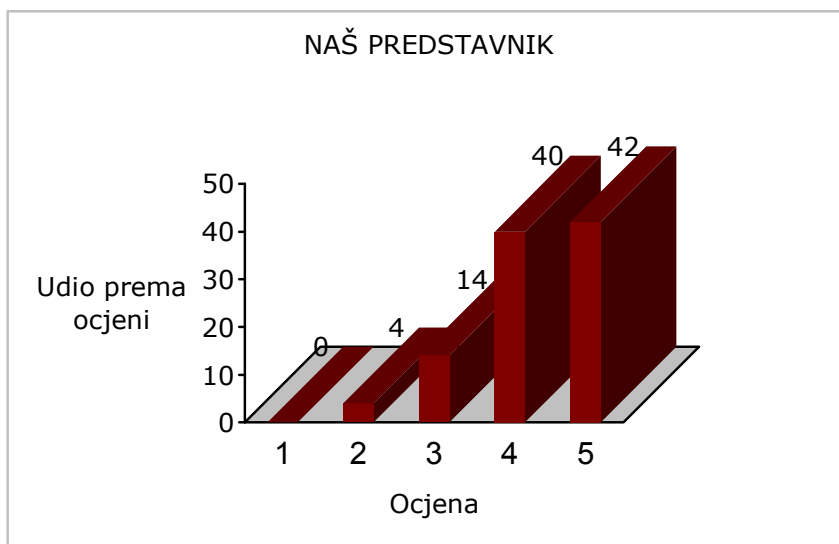
Ukupni uzorak: 50 ispitanika (N-50)

2. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I GRAFIČKI PRIKAZ

prema elementima vrednovanja

2.1. NAŠ PREDSTAVNIK

poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju



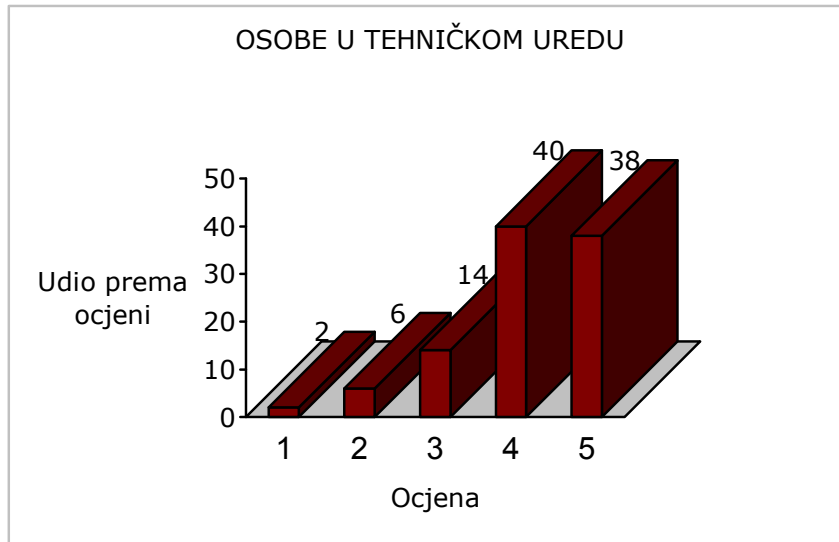
Prosječna ocjena: **4,20**

NAŠ PREDSTAVNIK Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	0	2	7	20	21	50
% Udio prema ocjeni	0	4	14	40	42	100

Poslovnost, ljubaznost, dostupnost i spremnost na suradnju predstavnika Komunalnog Jastrebarskog bilježi blagi rast prosječne ocjene u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine. Riječ o porastu prosječne ocjene sa 4,17 na 4,20 u ovoj godini.

2.2 OSOBE U TEHNIČKOM UREDU

Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju

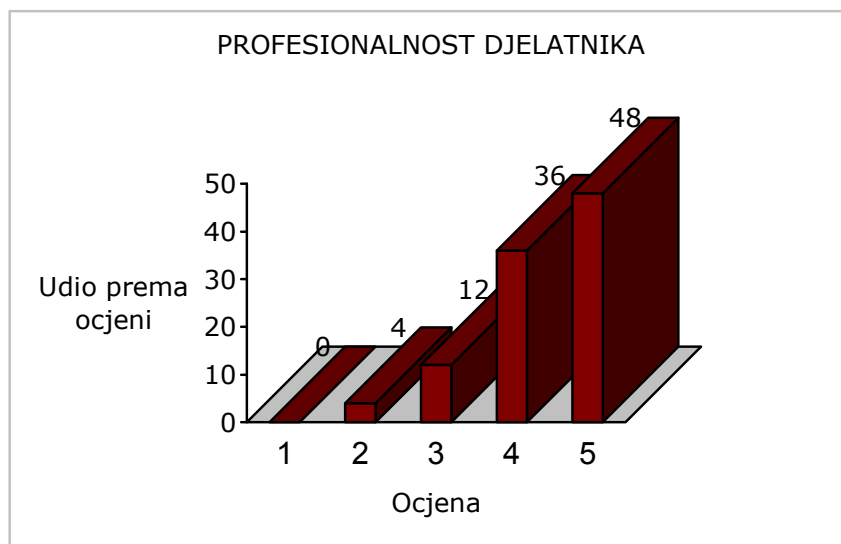


Prosječna ocjena: **4,00**

OSOBE U TEHNIČKOM UREDU Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	1	3	7	20	19	50
% Udio prema ocjeni	2	6	14	40	38	100

Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju osoba u tehničkom uredu bilježi blagi pad prosječne ocjene, sa 4,03 iz prethodnog istraživanja na 4,00 ove godine.

2.3. PROFESIONALNOST DJELATNIKA

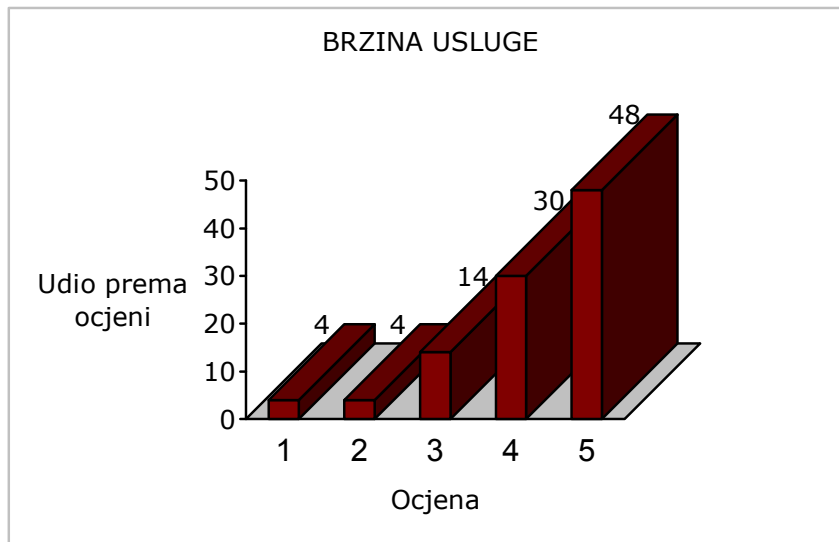


Prosječna ocjena: **4,28**

PROFESIONALNOST DJELATNIKA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	0	2	6	18	24	50
% Udio prema ocjeni	0	4	12	36	48	100

Profesionalnost djelatnika doživljava značajni rast prosječne ocjene ove godine u odnosu na prethodno istraživanje. Riječ je o porastu prosječne ocjene sa 3,87 na 4,28 u ovoj godini.

2.4. BRZINA USLUGE

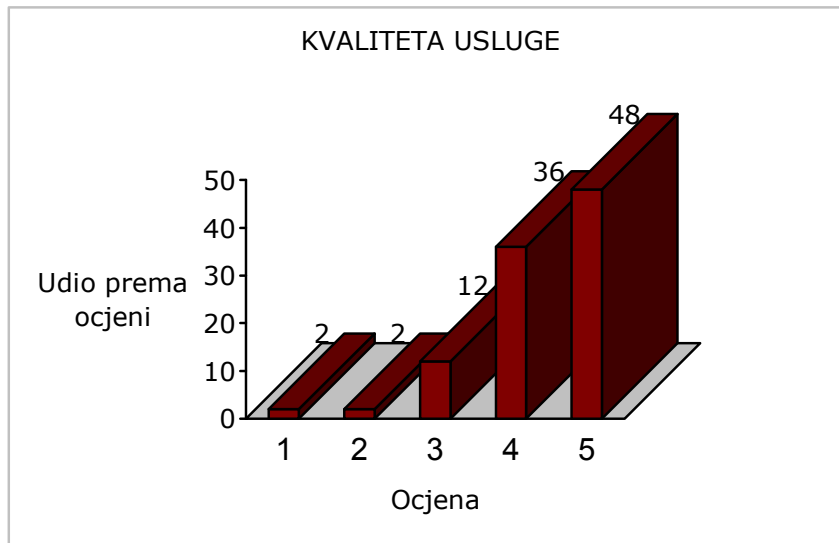


Prosječna ocjena: **4,14**

BRZINA USLUGE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	2	2	7	15	24	50
% Udio prema ocjeni	4	4	14	30	48	100

Brzina usluge, kao isto tako važna varijabla u percepciji zadovoljstva pravnih osoba uslugom poduzeća Komunalno Jastrebarsko pokazuje porast prosječne sa 3,98 u prethodnoj godini na 4,14 u ovoj godini.

2.5. KVALITETA USLUGE



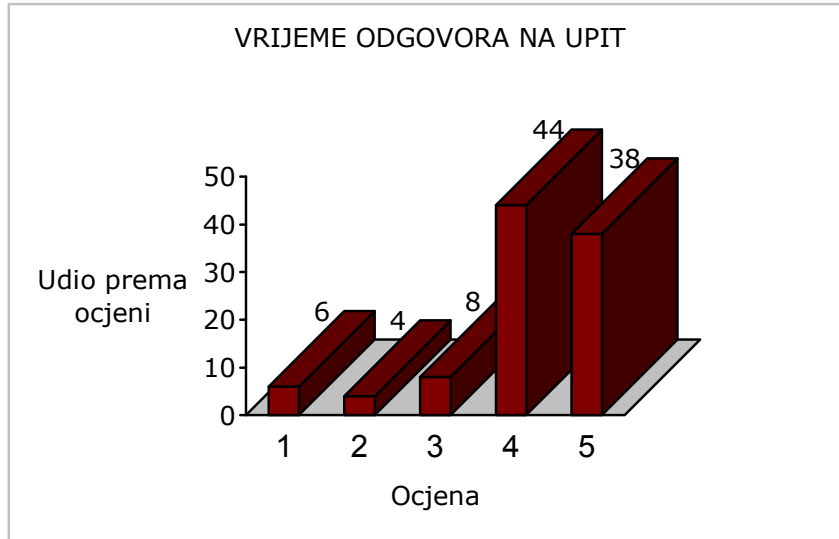
Prosječna ocjena: **4,14**

KVALITETA USLUGE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	1	1	6	18	24	50
% Udio prema ocjeni	2	2	12	36	48	100

Kvalitetu usluge poduzeća Komunalno Jastrebarsko u ovoj godini stanovništvo je ocijenilo prosječnom ocjenom 4,14, što je porast u odnosu na prethodnu godinu kada je prosječna ocjena percepcije kvalitete usluge u spomenutoj godini bila 4,08.

2.6. VRIJEME ZA ODGOVOR NA UPIT

upit za izlazak na teren (priključak, kvar, čišćenje...)



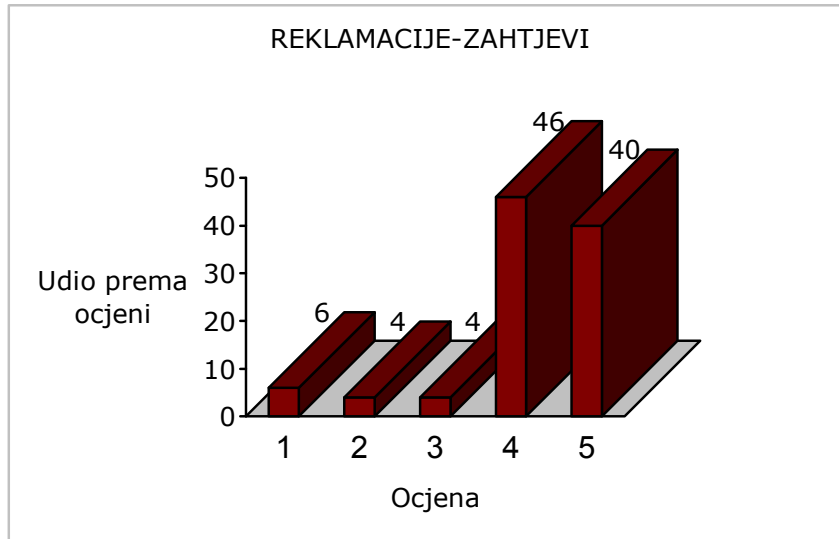
Prosječna ocjena: **4,04**

VRIJEME ODGOVORA NA UPIT	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	3	2	4	22	19	50
% Udio prema ocjeni	6	4	8	44	38	100

Percepcija kvalitete usluge promatrana kroz varijablu vremena potrebnog za odgovor na upit pokazuje rast prosječne ocjene 3,88 u prethodnom istraživanju na 4,04 u ovoj godini.

2.7. REKLAMACIJE - ZAHTJEVI

efikasnost, poslovnost



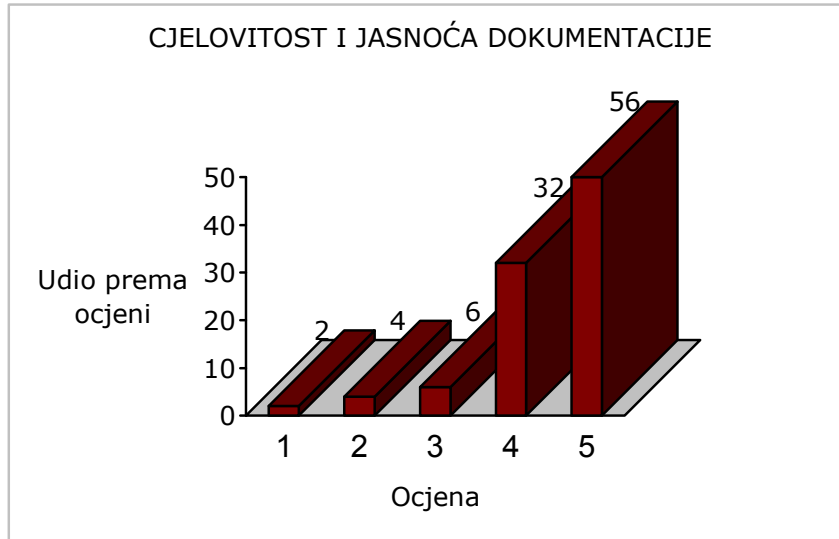
Prosječna ocjena: **4,10**

REKLAMACIJE- ZAHTJEVI	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	3	2	2	23	20	50
% Udio prema ocjeni	6	4	4	46	40	100

Efikasnost i poslovnost u rješavanju reklamacija i zahtjeva u prethodnom istraživanju ocjenjenja je prosječnom ocjenom 3,80. U istraživanju obavljenom ove godine rezultati bilježe porast zadovoljstva rješavanja reklamacija i zahtjeva sa prosječnom ocjenom 4,10.

2.8. CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE

tehnička dokumentacija, računi, pogrebna dokumentacija



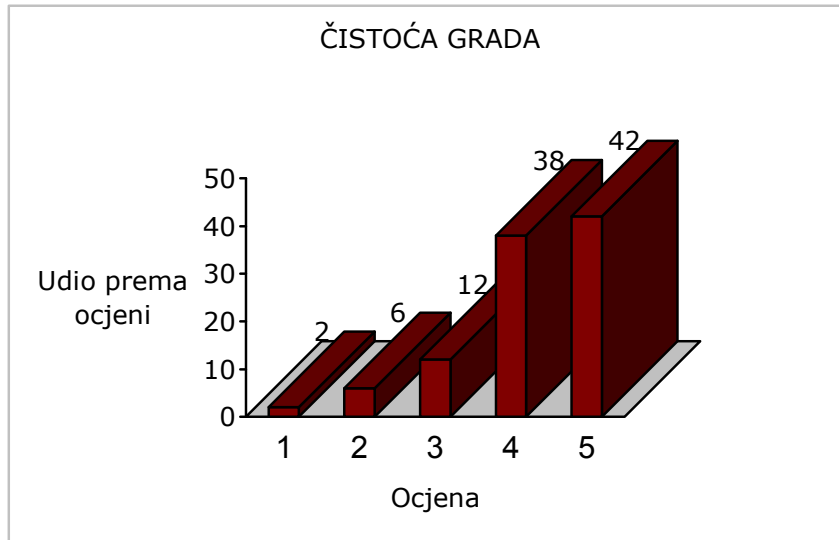
Prosječna ocjena: **4,36**

CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	1	2	3	16	28	50
% Udio prema ocjeni	2	4	6	32	56	100

Ukupnom prosječnom ocjenom od 4,36 ocjenjene su cjelovitost i jasnoća tehničke i ponudbene dokumentacije. Ocjena je viša u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjena iznosila 3,70.

2.9. UPRAVLJANJE OKOLIŠEM

2.9.1. Čistoća grada

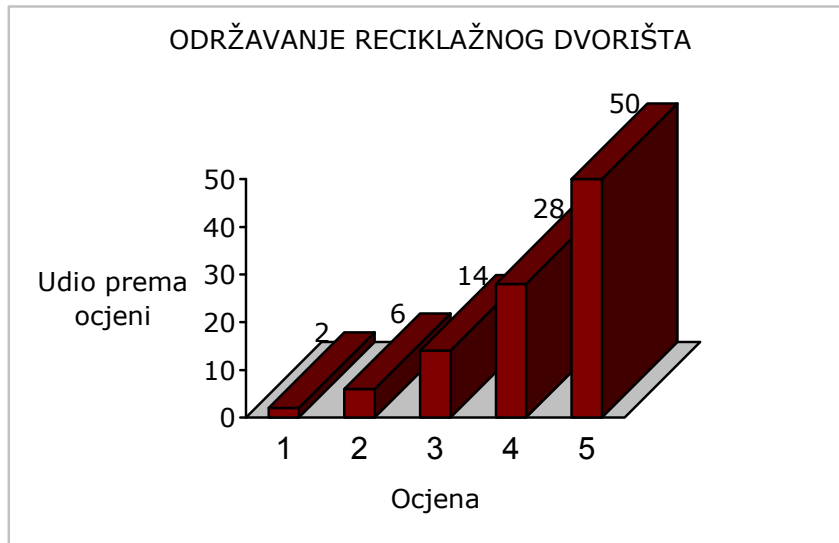


Prosječna ocjena: 4,12

ČISTOĆA GRADA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	1	3	6	19	21	50
% Udio prema ocjeni	2	6	12	38	42	100

U pogledu percepcije čistoće grada, došlo je do blagog rasta prosječne ocjene 4,07 iz istraživanja iz prošle godine na prosječnu ocjenu od 4,12 u istraživanju provedenom ove godine.

2.9.2. Održavanje reciklažnog dvorišta

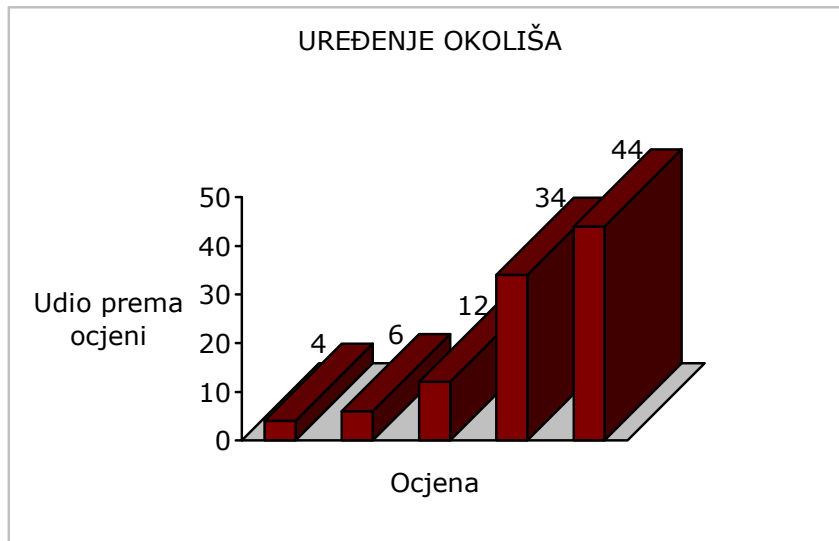


Prosječna ocjena: **4,18**

ODRŽAVANJE RECIKLAŽNOG DVORIŠTA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	1	3	7	14	25	50
% Udio prema ocjeni	2	6	14	28	50	100

U sustavu upravljanja okolišem, održavanje reciklažnog dvorišta dobilo je prosječnu ocjenu 4,18, što je pomak u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja kada je prosječna ocjena za taj parametar iznosila 4,03.

2.9.3. Uređenje okoliša



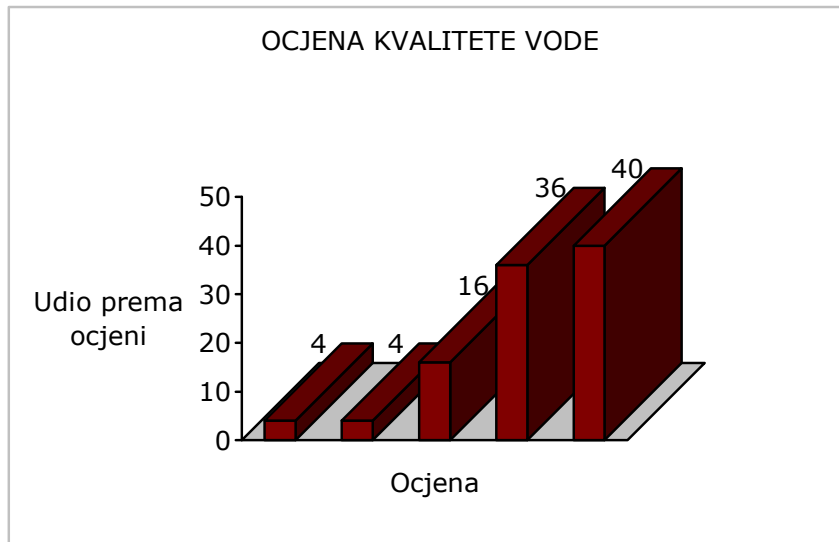
Prosječna ocjena: **4,08**

UREĐENJE OKOLIŠA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	2	3	6	17	22	50
% Udio prema ocjeni	4	6	12	34	44	100

Zadovoljstvo ispitanika uređenjem okoliša u ovom istraživanju, izraženo je prosječnom ocjenom od 4,08, što je blagi porast u odnosu na prethodnu godinu kada je prosječna ocjena iznosila 4,02.

2.10. KVALITETA VODE

2.10.1. Ocjena kvalitete vode

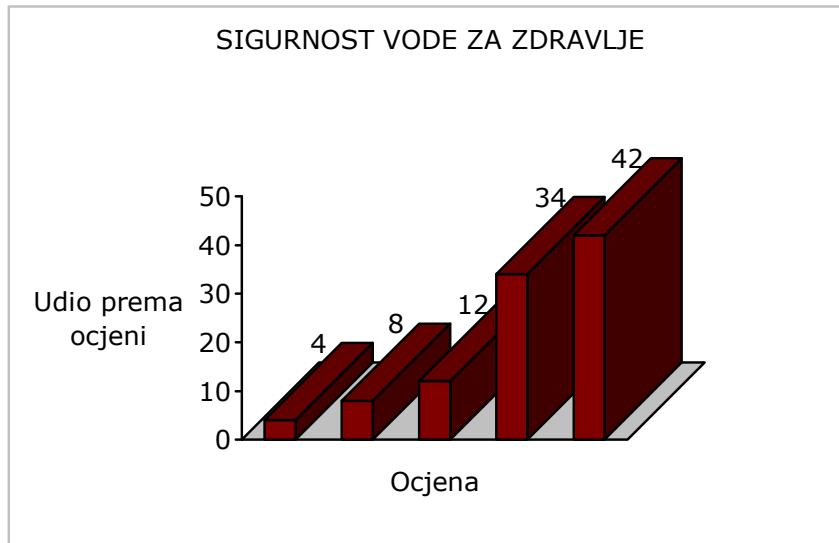


Prosječna ocjena: **4,04**

OCJENA KVALITETE VODE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	2	2	8	18	20	50
% Udio prema ocjeni	4	4	16	36	40	100

Kvaliteta vode ocjenjena je višom prosječnom ocjenom u prethodnom istraživanju iznosi 4,14, dok je kvaliteta vode u ovoj godini ocjenjena 4,04.

2.10.2. Sigurnost vode za zdravlje





Prosječna ocjena: 4,02

SIGURNOST VODE ZA ZDRAVLJE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	2	4	6	17	21	50
% Udio prema ocjeni	4	8	12	34	42	100

U ovoj godini percepcija sigurnosti vode za zdravlje na nižoj je razini nego u prethodnom istraživanju. Naime, prosječna ocjena sigurnosti vode za zdravlje ove godine iznosi 4,02, dok je ona u protekloj godini iznosila 4,08.

2.11. KOMPARACIJA ELEMENATA VREDNOVANJA PREMA PROSJEČNOJ OCJENI U ODNOSU NA PRETHODNO ISTRAŽIVANJE ZA 2007 GODINU

ELEMENTI VREDNOVANJA	PROSJEČNE OCJENE U ZADANOJ GODINI	
	2007	2008
NAŠ PREDSTAVNIK	4,17	4,20
OSOBE U TEHNIČKOM UREDU	4,03	4,00
PROFESIONALNOST DJELATNIKA	3,87	4,28
BRZINA USLUGE	3,98	4,14
KVALITETA USLUGE	4,08	4,14
VRIJEME ODGOVORA NA UPIT	3,88	4,04
REKLAMACIJE-ZAHTJEVI	3,80	4,10
CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE	3,70	4,36
ČISTOĆA GRADA	4,07	4,12
ODRŽAVANJE RECIKLAŽNOG DVORIŠTA	4,03	4,18
UREĐENJE OKOLIŠA	4,02	4,08
OCJENA KVALITETE VODE	4,14	4,04
SIGURNOST VODE ZA ZDRAVLJE	4,08	4,02
UKUPNA PROSJEČNA OCJENA	3,99	4,13

 pad prosječne ocjene
 rast prosječne ocjene

	2007	2008	PROMJENA
UKUPNA PROSJEČNA OCJENA	3,99	4,13	+3,5%

3. ZAKLJUČAK

Ukupna prosječna ocjena usluge Komunalnog Jastrebarskog pokazuje pozitivne pomake u odnosu na prethodnu godinu. U 2007 godini ona je iznosila 3,99, dok ona u 2008 godini iznosi 4,13 što je rast od 3,5%. Od 13 varijabli koje su se vrednovale ovim istraživanjem, čak njih deset bilježi rast prosječne ocjene.

Pad percepcije na kvalitativnoj razini poslovnosti, ljubaznosti, dostupnosti, spremnosti na suradnju osoba u tehničkom uredu, zatim percepcija kvalitete vode i njene sigurnosti za zdravlje pokazuju kako je spomenute varijable potrebno podići na višu operativnu razinu kako bi slijedeće istraživanje pokazalo još bolje rezultate nego istraživanje u 2008 godini.