

**Projekt**

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA USLUGAMA 2008.**

Klijent: Komunalno Jastrebarsko

Stanovništvo

Zagreb, ožujak 2009.

## **SADRŽAJ.**

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

## **1. OSNOVNE SMJERNICE I CILJEVI**

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

Primarni je cilj ovog istraživanja utvrditi ukupnu razinu zadovoljstva stanovništva, 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 iz prethodne godine kroz što će se moći vidjeti trend u razini pružanja usluga Komunalnog 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: 201 ispitanik (N-201)

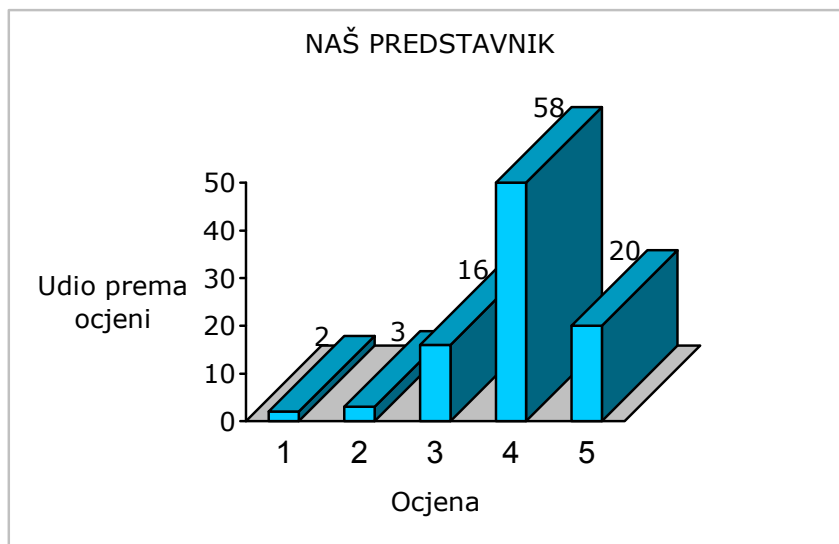
- Grad 110 ispitanika
- Selo 91 ispitanik

## 2. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I GRAFIČKI PRIKAZ

prema elementima vrednovanja

### 2.1. NAŠ PREDSTAVNIK

poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju



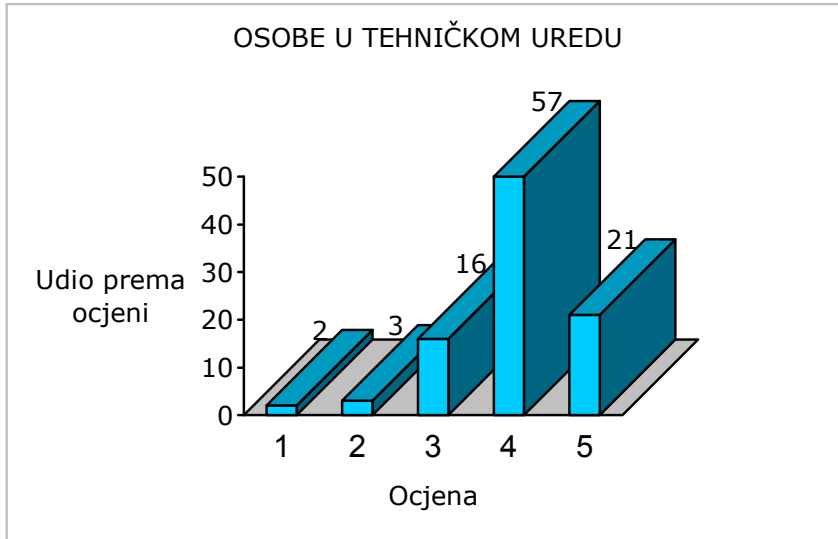
Prosječna ocjena: **3,92**

NAŠ PREDSTAVNIK Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
<b>Broj ispitanika</b>	4	6	33	117	41	201
<b>% Udio prema ocjeni</b>	2	3	16	58	20	100

Poslovnost, ljubaznost, dostupnost i spremnost na suradnju predstavnika u ovoj godini ocjenjeni su prosječnom ocjenom 3,92, što je porast u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjena iznosila 3,65.

## 2.2 OSOBE U TEHNIČKOM UREDU

Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju

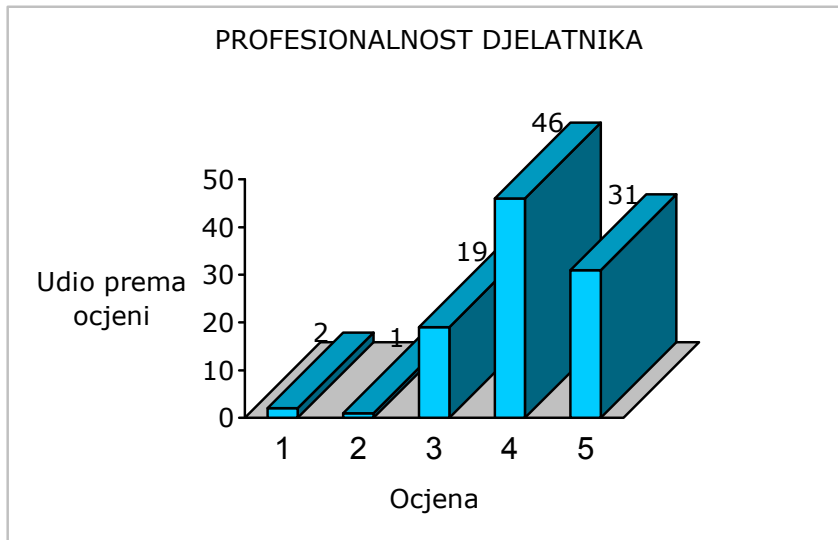


Prosječna ocjena: **3,77**

OSOBE U TEHNIČKOM UREDU Poslovnost, ljubaznost, dostupnost, spremnost na suradnju	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	4	7	32	115	43	201
% Udio prema ocjeni	2	3	16	57	21	100

Parametri koji definiraju kvalitetu osoblja u tehničkom uredu, kao što su poslovnost, ljubaznost, dostupnost i spremnost na suradnju u ovoj godini ocjenjeni su prosječnom ocjenom 3,77 što je minimalni porast u odnosu na prethodno istraživanje i prosječnu ocjenu 3,68.

### 2.3. PROFESIONALNOST DJELATNIKA

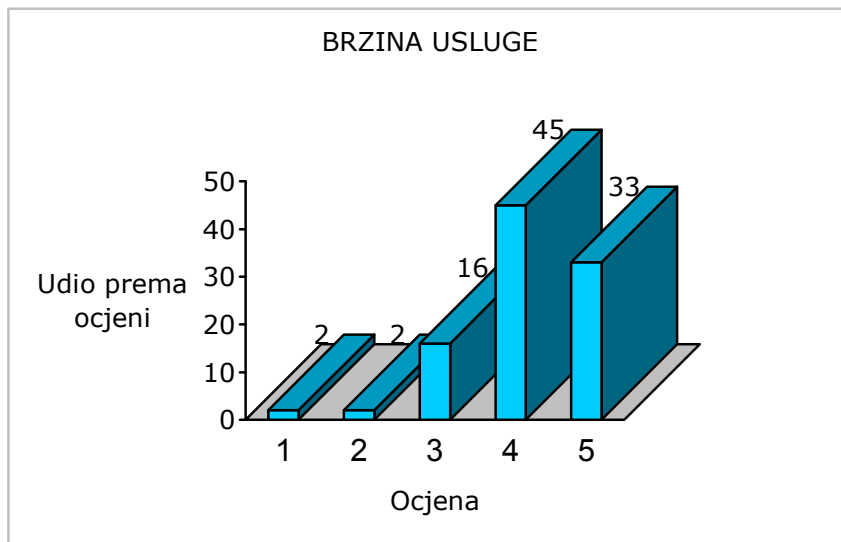


Prosječna ocjena: **4,03**

PROFESIONALNOST DJELATNIKA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
<b>Broj ispitanika</b>	4	3	38	93	63	201
<b>% Udio prema ocjeni</b>	2	1	19	46	31	100

Profesionalnost djelatnika poduzeća Komunalno Jastrebarsko u ovom istraživanju ocjenjena je prosječnom ocjenom 4,03, što predstavlja porast u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjena varijable profesionalnost djelatnika iznosila 3,73.

## 2.4. BRZINA USLUGE

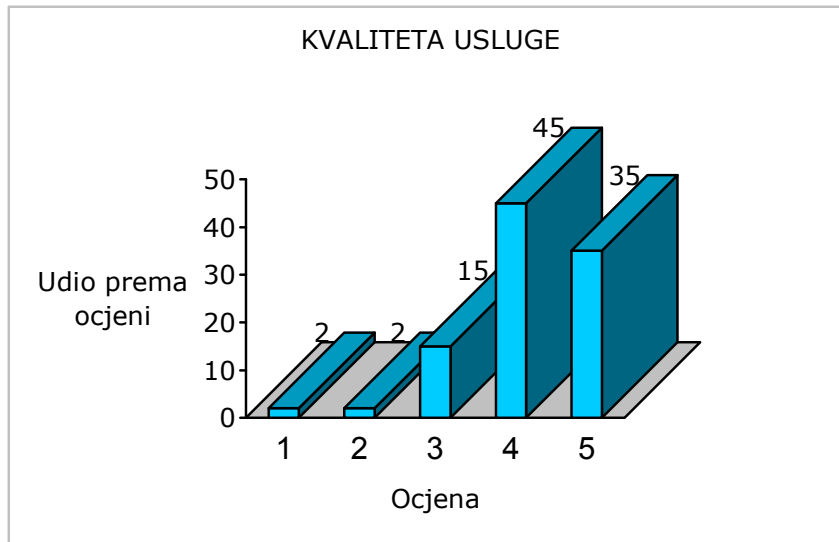


Prosječna ocjena: **3,88**

BRZINA USLUGE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	4	3	38	93	63	201
% Udio prema ocjeni	2	1	19	46	31	100

Brzina usluge, kao isto tako važna varijabla u percepciji zadovoljstva uslugom poduzeća Komunalno Jastrebarsko, pokazuje porast prosječne sa 3,71 u prethodnom istraživanju na 3,88 u ovoj godini.

## 2.5. KVALITETA USLUGE



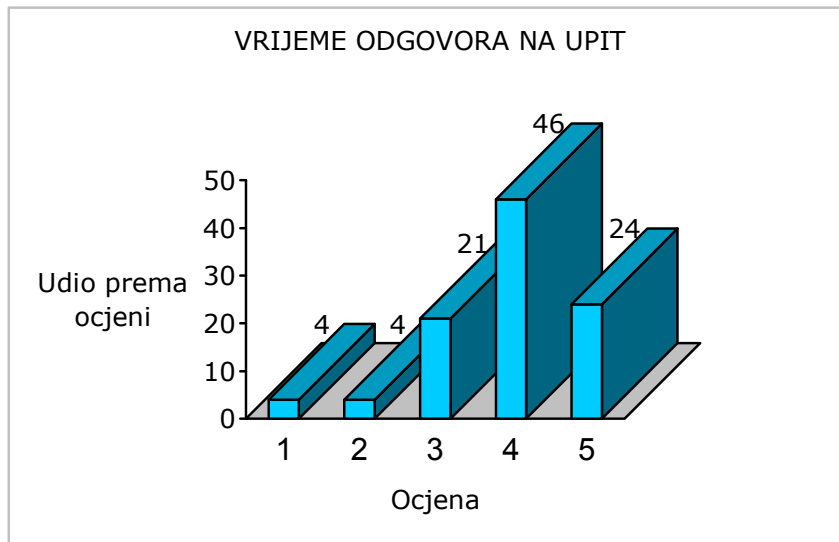
Prosječna ocjena: **4,07**

KVALITETA USLUGE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	5	5	31	90	70	201
% Udio prema ocjeni	2	2	15	45	35	100

Kvalitetu usluge poduzeća Komunalno Jastrebarsko u ovoj godini stanovništvo je ocijenilo prosječnom ocjenom 4,07, što je porast u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjenu percepcije kvalitete usluge u iznosila 3,87.

## 2.6. VRIJEME ZA ODGOVOR NA UPIT

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



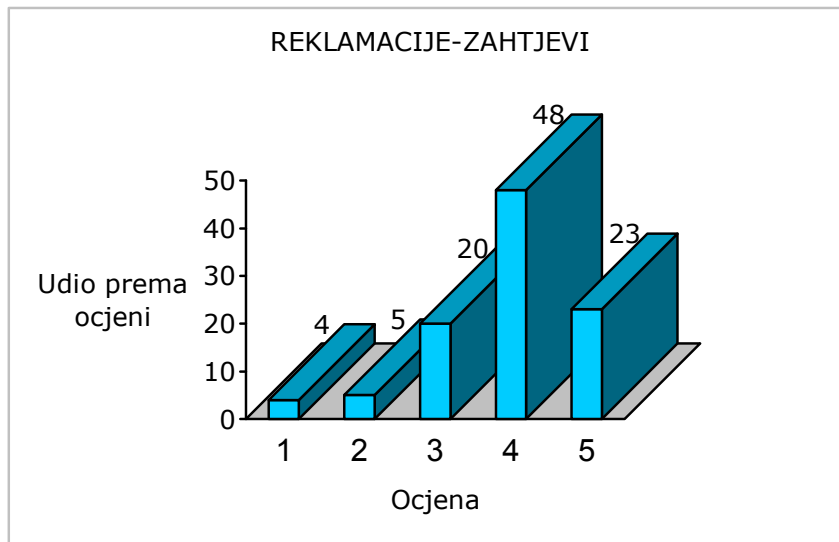
Prosječna ocjena: **3,60**

VRIJEME ODGOVORA NA UPIT	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	8	9	43	93	48	201
% Udio prema ocjeni	4	4	21	46	24	100

Percepcija kvalitete usluge promatrana kroz varijablu vremena potrebnog za odgovor na upit pokazuje pad prosječne ocjene 3,80 u proteklom istraživanju na 3,60 u ovom istraživanju zadovoljstva korisnika usluga.

## 2.7. REKLAMACIJE - ZAHTJEVI

efikasnost, poslovnost



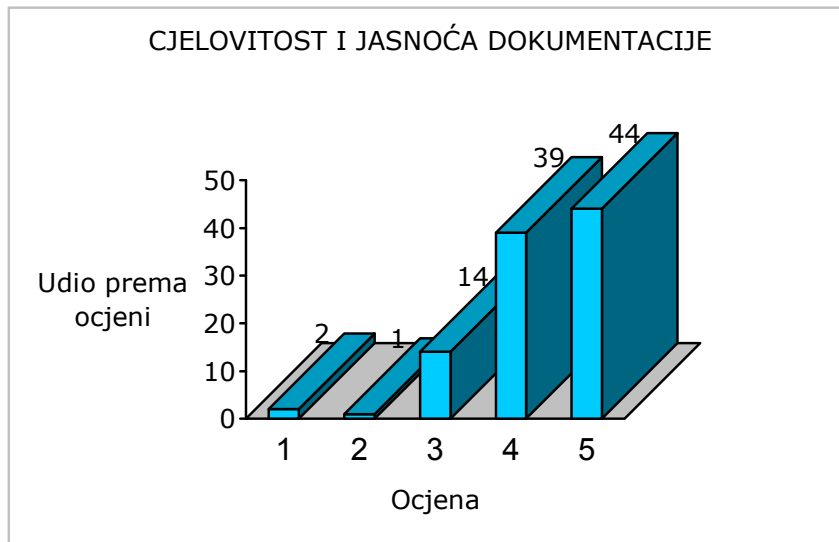
Prosječna ocjena: **3,80**

REKLAMACIJE-ZAHTJEVI	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	9	10	40	96	46	201
% Udio prema ocjeni	4	5	20	48	23	100

Efikasnost i poslovnost u rješavanju reklamacija i zahtjeva u prethodnom istraživanju ocjenjenja je prosječnom ocjenom 3,66 a ovo istraživanje bilježi porast zadovoljstva rješavanja reklamacija i zahtjeva sa prosječnom ocjenom 3,80.

## 2.8. CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE

tehnička dokumentacija, računi, pogrebna dokumentacija



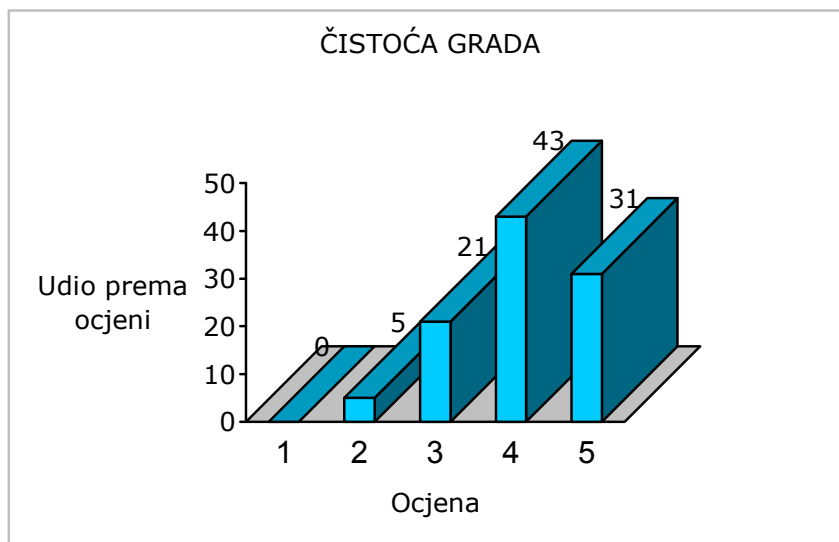
Prosječna ocjena: 4,22

CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	4	2	28	78	89	201
% Udio prema ocjeni	2	1	14	39	44	100

Ukupnom prosječnom ocjenom od 4,22 ocjenjene su cjelovitost i jasnoća tehničke i ponudbene dokumentacije. Ocjena je viša u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjena iznosila 4,09.

## 2.9. UPRAVLJANJE OKOLIŠEM

### 2.9.1. Čistoća grada

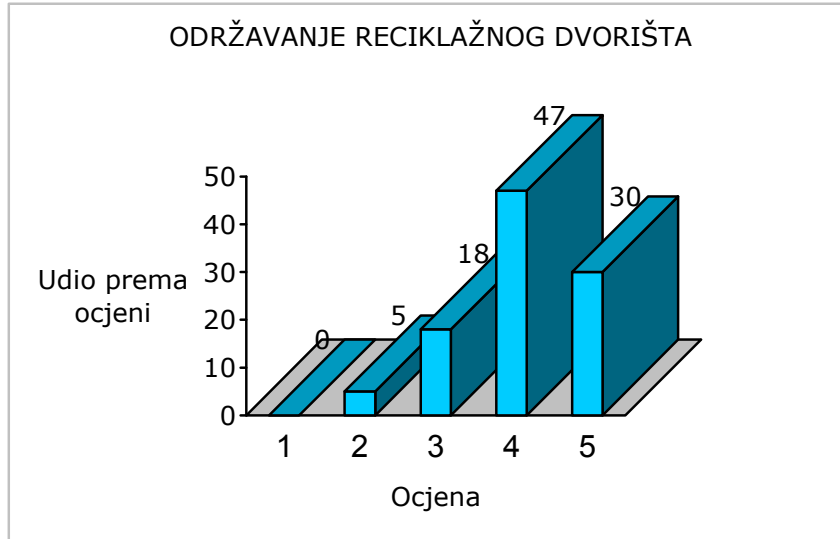


Prosječna ocjena: **3,80**

ČISTOĆA GRADA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	0	10	42	87	62	201
% Udio prema ocjeni	0	5	21	43	31	100

U pogledu percepcije čistoće grada, došlo je do blagog pada prosječne ocjene 3,83 iz prethodnog istraživanja na prosječnu ocjenu od 3.80 u ovoj godini.

### 2.9.2. Održavanje reciklažnog dvorišta

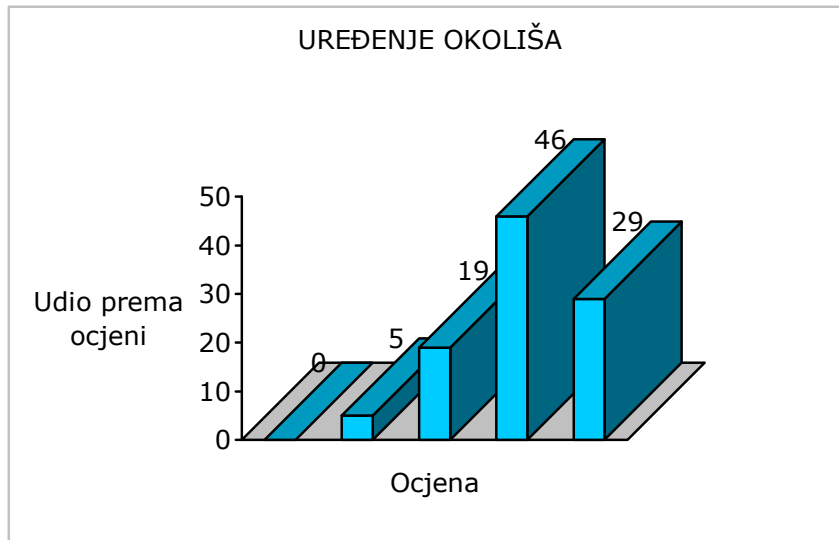


Prosječna ocjena: **4,02**

ODRŽAVANJE RECIKLAŽNOG DVORIŠTA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
<b>Broj ispitanika</b>	0	10	36	94	61	201
<b>% Udio prema ocjeni</b>	0	5	18	47	30	100

U sustavu upravljanja okolišem, održavanje reciklažnog dvorišta dobilo je prosječnu ocjenu 4,02, što je značajniji pomak u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodnog istraživanja kada je prosječna ocjena za taj parametar iznosila 3,65.

### 2.9.3. Uređenje okoliša



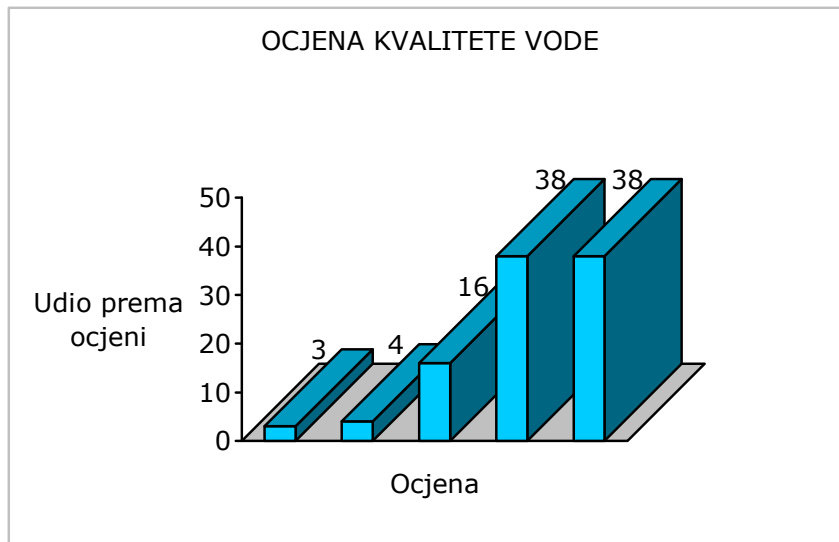
Prosječna ocjena: **4,00**

UREĐENJE OKOLIŠA	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	0	11	38	93	59	201
% Udio prema ocjeni	0	5	19	46	29	100

Zadovoljstvo ispitanika uređenjem okoliša izraženo je prosječnom ocjenom od 4,00, što je blagi porast u odnosu na prethodno istraživanje kada je prosječna ocjena iznosila 3,80.

## 2.10. KVALITETA VODE

### 2.10.1. Ocjena kvalitete vode

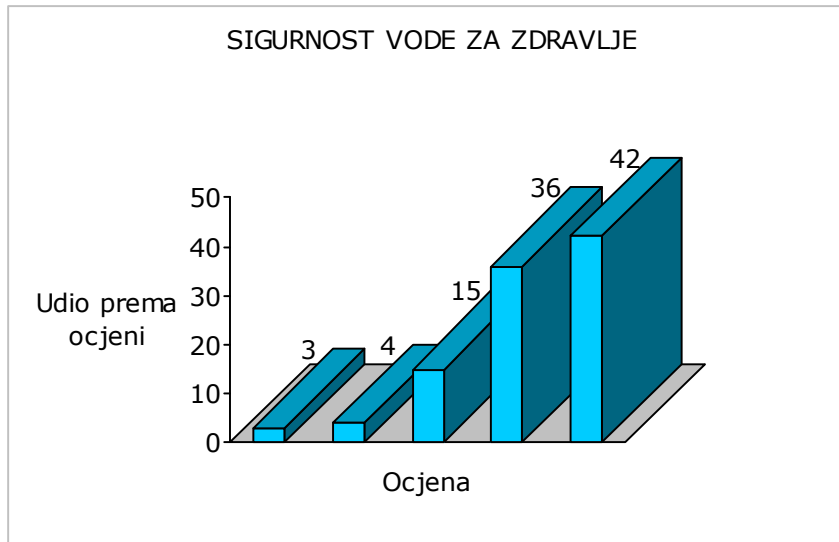


Prosječna ocjena: **4,05**

OCJENA KVALITETE VODE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
Broj ispitanika	6	8	33	77	77	201
% Udio prema ocjeni	3	4	16	38	38	100

Kvaliteta vode u 2008 godini ocjenjena je višom prosječnom ocjenom nego u prethodnom istraživanju. U ovom istraživanju prosječna ocjena kvalitete vode iznosi 4,05 za razliku od prethodnog istraživanja kada je prosječna ocjena bila 3,79.

## 2.10.2. Sigurnost vode za zdravlje





Prosječna ocjena: **4,06**

SIGURNOST VODE ZA ZDRAVLJE	OCJENA					UKUPNO UZORAK
	1	2	3	4	5	
<b>Broj ispitanika</b>	6	8	30	73	84	201
<b>% Udio prema ocjeni</b>	3	4	15	36	42	100

U ovoj godini percepcija sigurnosti vode za zdravlje na višoj je razini nego u prethodnom istraživanju. Naime, prosječna ocjena sigurnosti vode za zdravlje u ovom istraživanju godini iznosi 4,06, dok je ona u prethodnom iznosila 3,82.

**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	3,65	3,92
OSOBE U TEHNIČKOM UREDU	3,68	3,77
PROFESIONALNOST DJELATNIKA	3,73	4,03
BRZINA USLUGE	3,71	3,88
KVALITETA USLUGE	3,87	4,07
VRIJEME ODGOVORA NA UPIT	3,80	3,60
REKLAMACIJE-ZAHTJEVI	3,66	3,80
CJELOVITOST I JASNOĆA DOKUMENTACIJE	4,09	4,22
ČISTOĆA GRADA	3,83	3,80
ODRŽAVANJE RECIKLAŽNOG DVORIŠTA	3,65	4,02
UREĐENJE OKOLIŠA	3,80	4,00
OCJENA KVALITETE VODE	3,79	4,05
SIGURNOST VODE ZA ZDRAVLJE	3,82	4,06
<b>UKUPNA PROSJEČNA OCJENA</b>	<b>3,77</b>	<b>3,94</b>

 pad prosječne ocjene  
 rast prosječne ocjene

	2007	2008	PROMJENA
UKUPNA PROSJEČNA OCJENA	3,77	3,94	+4,5 %

## 2.12. PRIJEDLOZI POBOLJŠANJA KORISNIKA USLUGA PODUZEĆA KOMUNALNO JASTREBARSKO

KRITIKE	PRIJEDLOZI
Neugodan miris vode	Popraviti kvalitetu vode
Previše klora i kamenca u vodi	Više posvetiti pozornost čišćenju i održavanju grada
Mutna voda	Više zelenih površina u gradu
Nebriga za okoliš na selu	Urediti glavne trgove i ulice u Jastrebarskom
Loša kanalizacija	Urediti seoske ceste i okoliš
Gornja Jaska u lošem stanju	Bolje održavati kanalizaciju
Zapuštena južna zona	Češće odvoziti smeće
Loše seoske ceste	Postaviti više kontejnera za smeće
Netočni računi za vodu	Asfalt u Prhoću
Nedovoljna briga za javne gradske površine	Kanalizacija u Novakima
	Kanalizacija u Donjem Desincu

### **3. ZAKLJUČAK**

Istraživanje zadovoljstva korisnika usluga poduzeća Komunalno Jastrebarsko u 2008 godini u segmentu usluga koje se pružaju fizičkim osobama (stanovnicima Grada Jastrebarsko i okolice) pokazuju određene promjene prosječnih vrijednosti varijabli koje definiraju kvalitetu usluge u odnosu na prethodno istraživanje provedeno za 2007. godinu.

Elementi vrednovanja poput poslovnost, ljubaznost, dostupnost i spremnost na suradnju predstavnika poduzeća, zatim upravljanje okolišem sa aspekta održavanja reciklažnog dvorišta te profesionalnost djelatnika Komunalnog Jastrebarskog pokazuju veće pozitivne pomake u odnosu na prošlu godinu na što nam ukazuju rast njihovih prosječnih ocjena.

Iako korisnici usluga smatraju da je s jedne strane uređenje okoliša na višoj razini nego u 2007 godini, percepcija čistoće grada korisnika usluga s druge strane doživljava pad u odnosu na već spomenutu godinu.

Percipirana brzina, kvaliteta usluge te sustav rješavanja reklamacija i zahtjeva bilježe više prosječne ocjene nego u prethodnom istraživanju, dok varijabla vremena potrebnog za odgovor na upit doživljava lagani pad u odnosu na proteklu godinu.

Korisnici usluga smatraju kako je kvaliteta pružene usluge sa aspekta kvalitete vode i njene sigurnosti za zdravlje porasla što je doprinos općenito kvaliteti života stanovnika Jastrebarskog i njegove okolice.

Od 13 elemenata vrednovanja ovim istraživanjem, čak njih 11 bilježi više ocjene u odnosu na prethodno istraživanje kada je ukupna prosječna ocjena iznosila je 3,77, dok ona u ovom istraživanju iznosi 3,94.

Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako je poduzeće Komunalno Jastrebarsko podiglo razinu operativnog poslovanja uz naznaku kako je nužno podići razinu kvalitete varijabli koje su u ovom istraživanju zabilježile pad prosječnih ocjena, a to su percipirana čistoća grada te vrijeme potrebno za odgovor na upit.