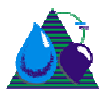


ИЗВЕШТАЈ СПРОВЕДЕНОГ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА УСЛУГАМА ЈКП „ВОДОКАНАЛ-А“ СОМБОРУ 2024. год.

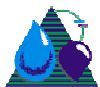


СОМБОР, новембар 2024. година



САДРЖАЈ

1. УВОД:	3
2. МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА:	4
3. КЉУЧНИ НАЛАЗИ ПО ОБЛАСТИМА ИСТРАЖИВАЊА:	5
3.1 СТРУКТУРА УЗОРКА И ПРОФИЛ ИСПИТАНИКА:	5
3.2 УПОЗНАТОСТ СА НАЧИНОМ ОБРАЧУНА ПОТРОШЊЕ, ПЛАЋАЊЕ РАЧУНА, ЦЕНОМ И ОЛАКШИЦАМА:	6
3.3 ОДГОВОРНА ПОТРОШЊА ВОДЕ ОД СТРАНЕ ПОТРОШАЧА:	18
3.4 ПРИЈАВА ПРОБЛЕМА ПОТРОШАЧА:	28
3.5 ЖАЛБЕ ПОТРОШАЧА И ПРЕДЛОЗИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ:	33
3.6 ИНФОРМИСАНОСТ ПОТРОШАЧА КРОЗ МЕДИЈЕ:	36
4. ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА У ЦИЉУ ПОДИЗАЊА СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА:	37
5. ЗАКЉУЧАК:	38
6. ПРИЛОГ:	39



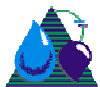
1. УВОД:

Основна сврха истраживања задовољства корисника услуга, јесте разумевање ставова и мишљења потрошача о квалитету рада и пруженим услугама ЈКП „Водоканал“ Сомбор у области свога деловања, а све у циљу дефинисања и спровођења мера за унапређење ефикасности и квалитета пружених услуга, као и побољшање комуникације и сарадње са потрошачима.

Извештај садржи примењену методологију истраживања, кључне налазе по областима истраживања, сумарни приказ уочених проблема и препоруке за унапређење пословања предузећа. Очекује се да препоруке буду искоришћене за израду акционих планова који би унапредиле пословање, укључујући оствариве циљеве и индикаторе којима ће се мерити побољшање.

Истраживањем је обухваћено задовољство потрошача услугама дистрибуције воде и одводом и пречишћавањем отпадних вода, задовољство потрошача комуникацијом и информисањем од стране јавног комуналног предузећа, као и разумевање идентификованих проблема са којима се сусрећу потрошачи.

Истраживање је спроведено током 2024. године. Обухваћено је укупно 500 испитаника, одтога: 250 испитаника одукупно 11.362 потрошача на територији Града и 250 испитаника у насељеним местима Чонопља (50), Кљајићево (50), Гаково (50), Станишић (50) и Светозар Милетић (50) одукупно 4.280 потрошача на територији насељених места која су покривена услугама предузећа.



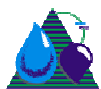
2. МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА:

Методологија која је примењена при спровођењу истраживања се заснива на попуњавању папирне форме упитника од стране испитаника. Како би добијени резултати истраживања били што поузданији и меродавнији, испитаници су се бирали по методи случајног узорка, чиме је сваки потрошач имао једнаку вероватноћу да буде укључен у спроведено истраживање. Примењене су две методе анкетања: Лицом у лице (50%) и телефонским путем (50%).

Процес реализације истраживања је обухватило три кључне фазе:

1. Припрема за спровођење истраживања – развој упитника, ангажовање лица која ће извршити анкетање испитаника, дефинисање временског оквира за реализацију свих неопходних активности;
2. Анкетање потрошача и попуњавање упитника;
3. Анализа резултата – прикупљени подаци су се анализирали кроз две категорије добијених резултата, и то:
 - а) анализом резултата добијених из појединачних питања
 - б) укрштањем резултата из идентификованих области питања са логичком везом, а која су проистекла из анализе постојећих података којима располаже предузеће, као и објективним капацитетима предузећа, а за којима се указала потреба да се стави фокус у циљу добијања одрживог унапређења пружања услуга водовода и канализације у односу на потребе потрошача у наредних годину дана.

Група потрошача која су покривена истраживањем (узорак) је сведена на домаћинства (1.185 потрошача), док узорком нису обухваћени привредни субјекти (2.264 потрошача), као и потрошачи који живе у колективним стамбеним заједницама за становање (зграде). Услед наведеног ограничења, ово истраживање је јединствена прилика да се прибаве боља и поузданија сазнања о навикама потрошача, али и боље разумеју њихова схватања, мишљења, ставови и перцепције по питању квалитета рада ЈКП „Водоканал-а“ Сомбор.



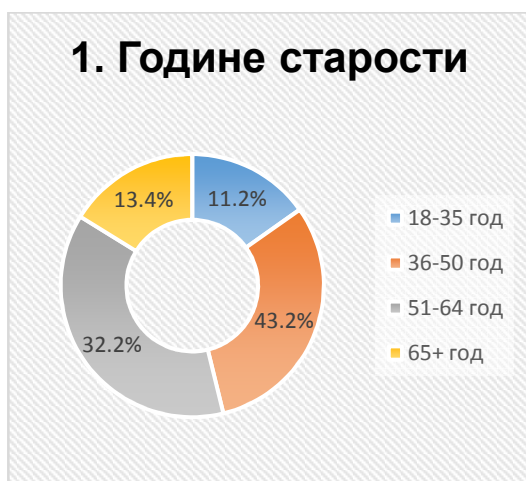
3. КЉУЧНИ НАЛАЗИ ПО ОБЛАСТИМА ИСТРАЖИВАЊА:

Добијени резултати су обрађени и представљени, закључно са прва четири питања збирно, а надаље су обрађени и представљени појединачно за град Сомбор и појединачно за свако насељено место.

3.1 СТРУКТУРА УЗОРКА И ПРОФИЛ ИСПИТАНИКА

У наставку су приказани подаци добијени на основу спроведене анкете, а који за циљ имају приказ заступљености профила анкетираних особа. У највећем делу кроз спровођење анкете није било могуће диктирати профил испитаника. Како се не поседују подаци о заступљености по структури корисника услуга, може само да се прикаже субјективна оцена на основу добијених података, а која сугерише на добру заступљеност свих категорија становништва.

1. Старосна структура узорка:

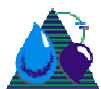


Највећи број испитаника припада старосној групи 35-50 год. 43,2%, затим следи старосна група 51-64 год. 32,2%. Потом следи најстарија старосна група преко 65 год. 13,4%, а затим и последња најмлађа старосна група 18-35 год. 11,2%.

2. Полна структура узорка:



Од укупног броја испитаника мушкарци су чинили 38,4%, док су жене биле заступљене у 61,6%.



3. Структура домаћинства узорка:



Највећи део узорка чине испитаници који живе у двочланим до четворочланим домаћинствима 71,6%, док 16,8% испитаника живи у живи у петочланим и више чланим домаћинствима. Осталих 11,6% испитаника живи у домаћинству које чини један члан.

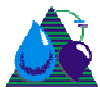
4. Економска структура узорка:



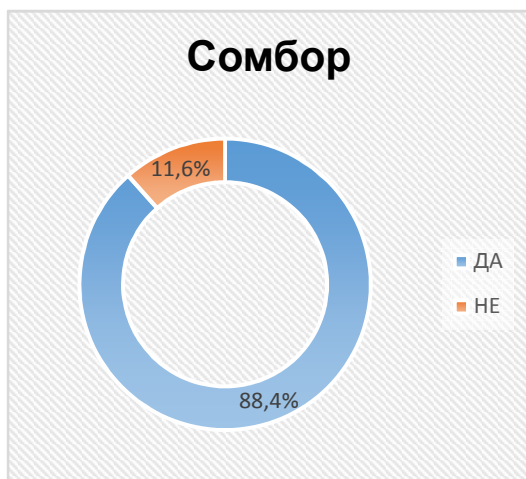
Највећи део узорка чине испитаници који су запослени и то 52,4%, потом следи категорија незапослених лица са 19,6%, па пензионери и то 15,0%, док се 6,0% испитаника бави земљорадњом, 3,8% испитаника су предузетници, док 3,2% испитаника чине они који су се изјаснили да имају други начин приходавања.

3.2 УПОЗНАТОСТ СА НАЧИНОМ ОБРАЧУНА ПОТРОШЊЕ, ПЛАЋАЊЕ РАЧУНА, ЦЕНОМ И ОЛАКШИЦАМА

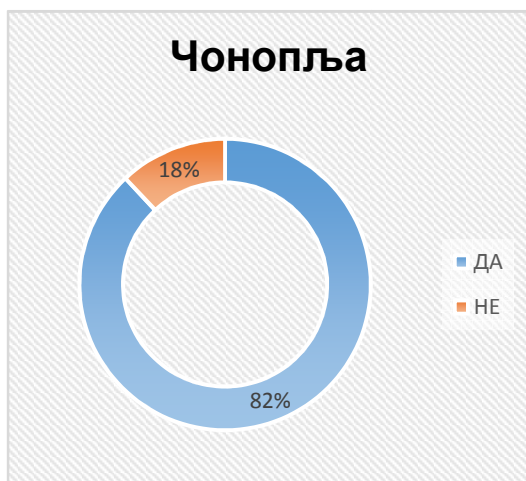
У наставку су приказани подаци добијени на основу спроведене анкете, а који приказују колико су испитаници упознати са начином обрачуна потрошње, ценом воде, измиривању својих задужења и олакшицама које имају дужници, али и колико троше воду.



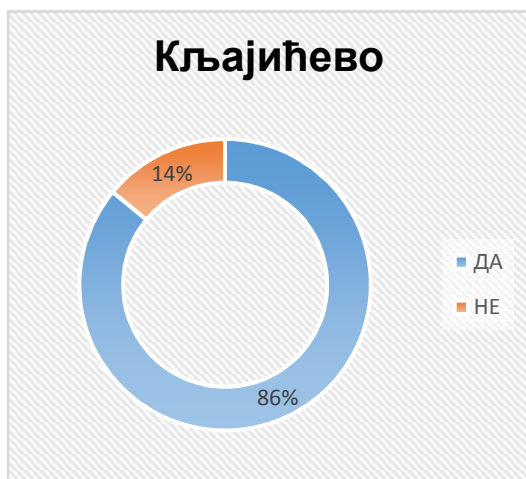
5. Да ли је месечни рачун ЈКП Водоканл-а разумљив?:



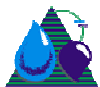
Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 88,4%, док 11,6% испитаника сматра да рачун није разумљив.



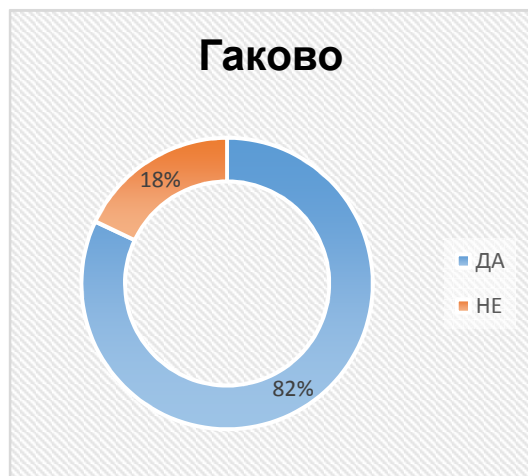
Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 82,0%, док 18,0% испитаника сматра да рачун није разумљив.



Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 86,0%, док 14,0% испитаника сматра да рачун није разумљив.

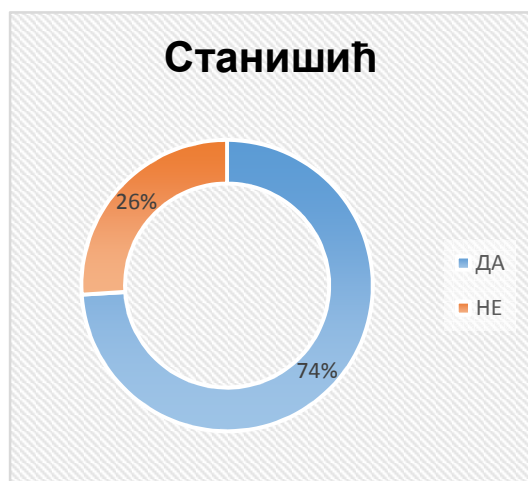


Гаково



Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 82,0%, док 18,0% испитаника сматра да рачун није разумљив.

Станишић

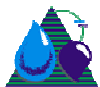


Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 74,0%, док 26,0% испитаника сматра да рачун није разумљив.

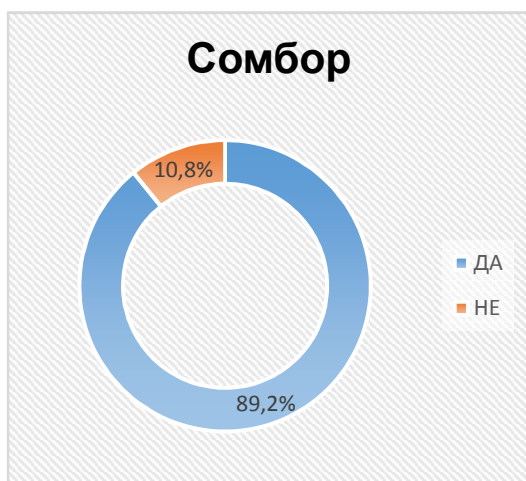
Светозар Милетић



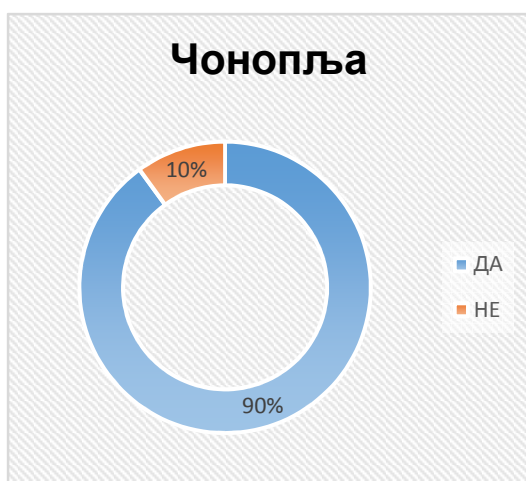
Великој већ иниципитаника је месечни рачун за обрачун потрошње и услуге разумљив и то код 90,0%, док 10,0% испитаника сматра да рачун није разумљив.



6. Колико кубика воде трошите месечно?:



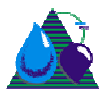
Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 89,2%, док 10,8% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.



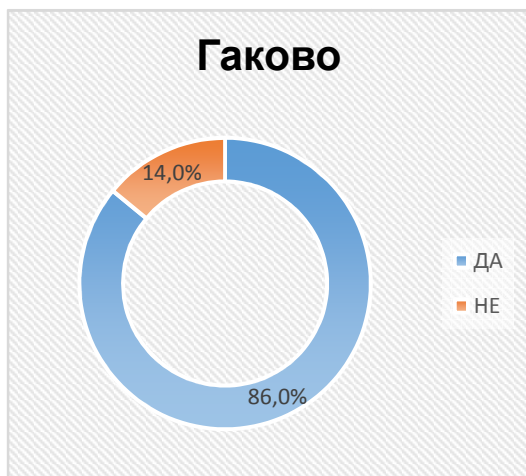
Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 90,0%, док 10,0% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.



Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 94,0%, док 6,0% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.

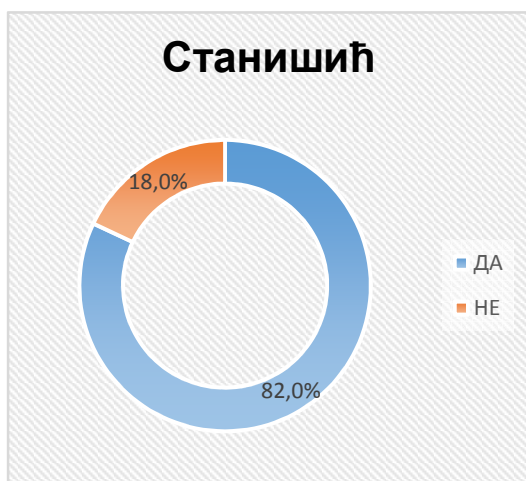


Гаково



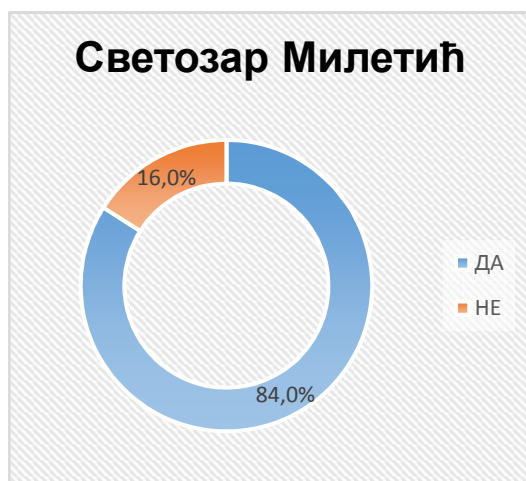
Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 86,0%, док 14,0% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.

Станишић



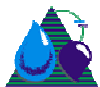
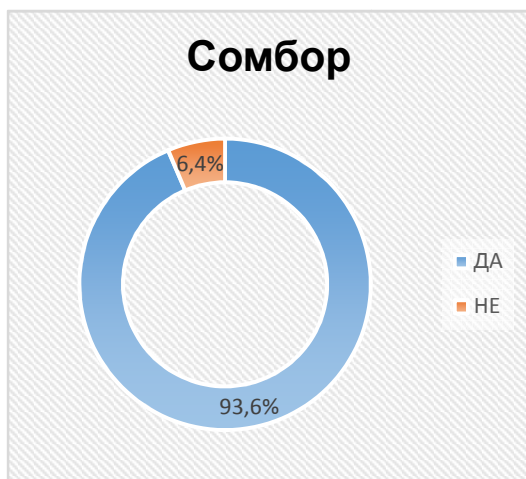
Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 82,0%, док 18,0% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.

Светозар Милетић

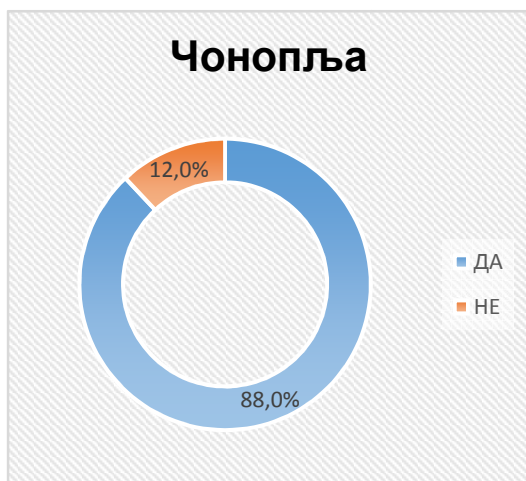


Велика већина испитаника прати своју месечну потрошњу воде и то 84,0%, док 16,0% испитаника не зна колика им је месечна потрошња.

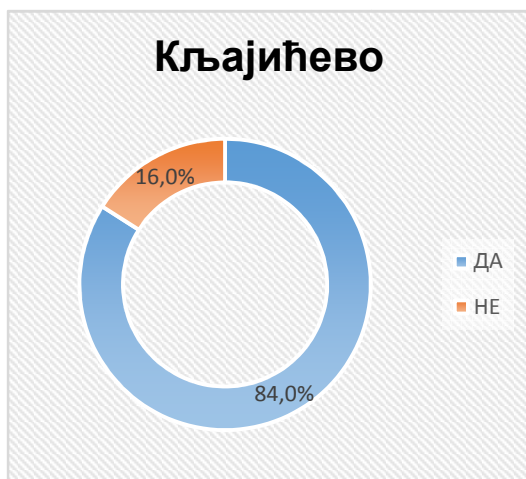
Обзиром да велики проценат испитаника има сазнања, односно прати своју месечну потрошњу воде, податак испитаника који не знају колика им је потрошња треба да се узме са претпоставком да се није сусрело са обрачуном и да о томе воде рачуна други чланови домаћинства.

**7. Да ли редовно измирујете месечно задужење порачуну ЈКП Водоканл-а?:**

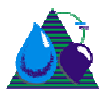
Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 93,6%, док 6,4% испитаника чине категорију нередовних платиша.



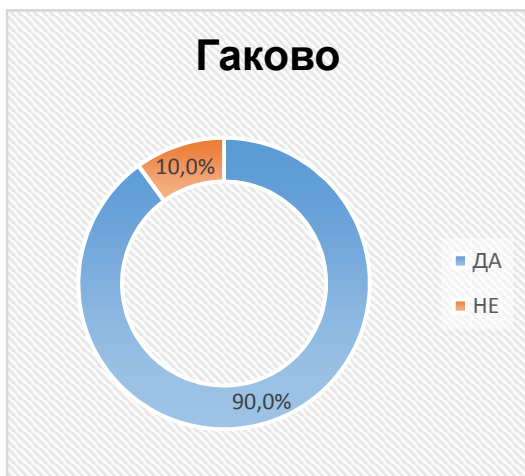
Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 88,0%, док 12,0% испитаника чине категорију нередовних платиша.



Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 84,0%, док 16,0% испитаника чине категорију нередовних платиша.

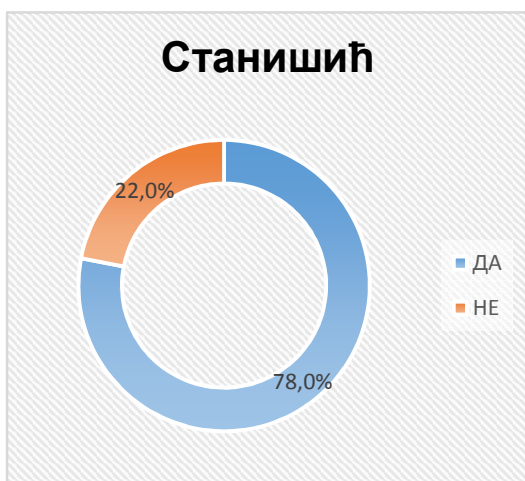


Гаково



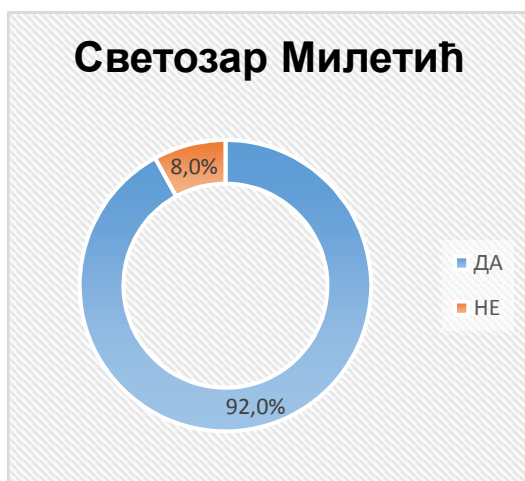
Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 90,0%, док 10,0% испитаника чине категорију нередовних платиша.

Станишић

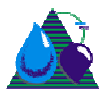


Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 78,0%, док 22,0% испитаника чине категорију нередовних платиша.

Светозар Милетић

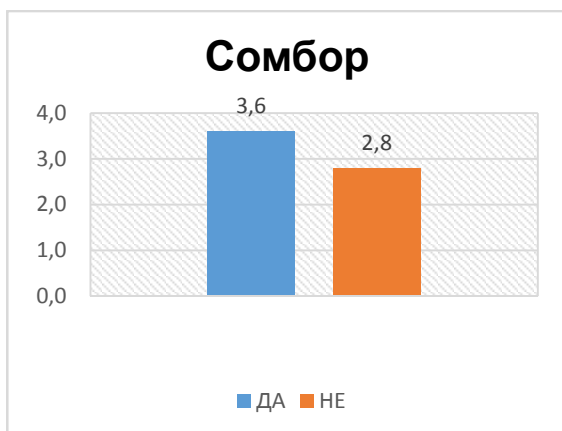


Велика већина испитаника измирује своја месечна задужења редовно и то 92,0%, док 8,0% испитаника чине категорију нередовних платиша.

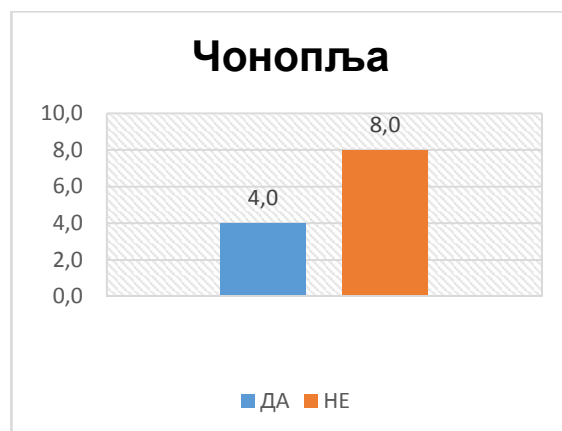


8. Уколико је одговор на претходно питање НЕ, да ли знате да постоје одређене олакшице за измирење дуга потрошача?:

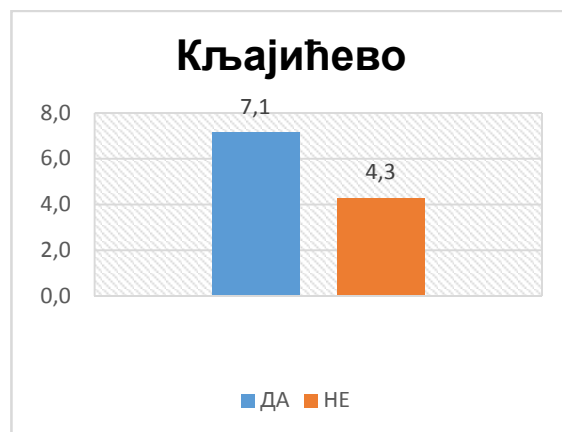
Анкетом је омогућено да корисници, који су се изјаснили, да су нередовни у измирењу својих месечних доспелих обавеза изнесу своја сазнања о томе да ли постоје одређене олакшице за измирење дуговања.



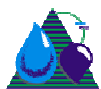
Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (6,4%), свега 3,6% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 2,8% испитаника не зна да постоје исте.



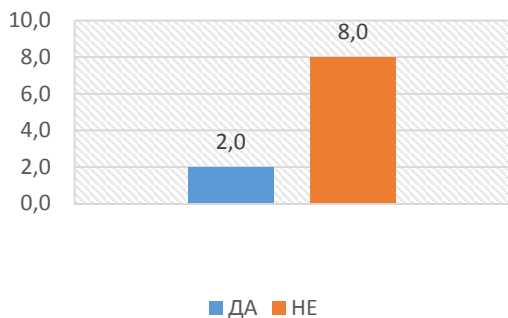
Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (12,0%), свега 4,0% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 8,0% испитаника не зна да постоје исте.



Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (16,0%), свега 7,1% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 4,3% испитаника не зна да постоје исте.

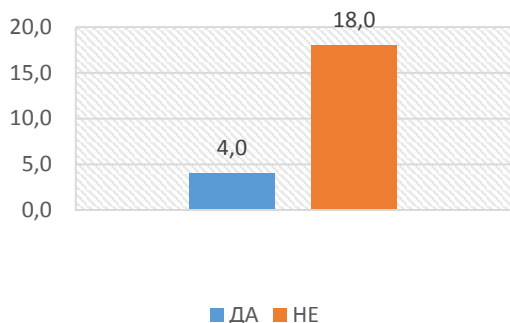


Гаково



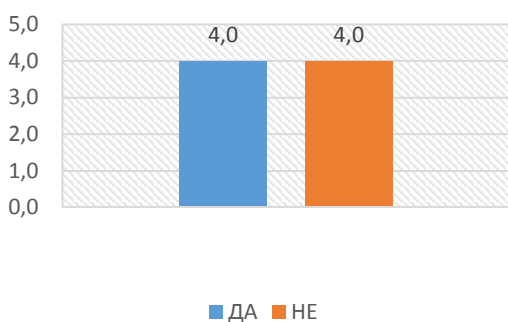
Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (10,0%), свега 2% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 8% испитаника не зна да постоје исте.

Станишић

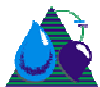


Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (22,0%), свега 4,0% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 18,0% испитаника не зна да постоје исте.

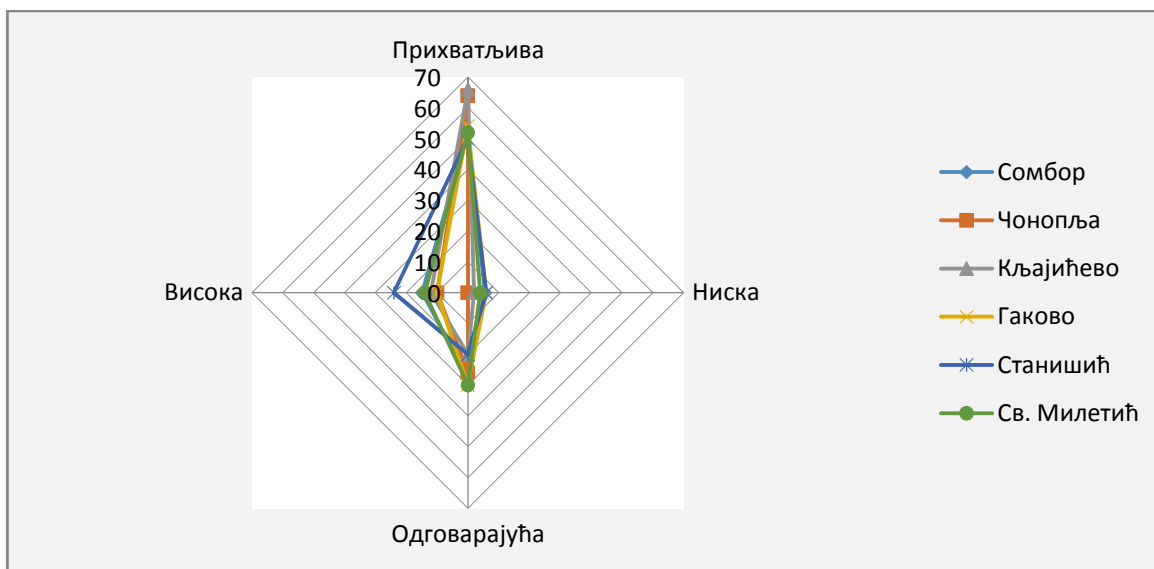
Светозар Милетић



Од укупног броја испитаника који су се изјаснили да нису редовне платише (8,0%), свега 4,0% има сазнања да постоје одређене олакшице за измирење дуговања, док 4,0% испитаника не зна да постоје исте.



9. Да ли је за Вас цена воде?:



Из представљених података може се видети да највећи проценат испитаника, како на територији града, тако и на територији насељених места сматра да је цена воде прихватљива. Једино у насељеном месту Станишић можемо приметити да има нешто већи проценат испитаника који сматра да је цена воде висока у односу на све остале испитанике.

На подручију града испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 52,0%, затим 27,6% испитаника сматра да је цена одговарајућа, док 14,8% испитаника сматра да је цена воде висока, а само 5,6% сматра да је цена воде ниска.

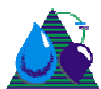
У насељеном месту Чонопља испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 64,0%, затим 26,0% испитаника сматра да је цена одговарајућа, док 10,0% испитаника сматра да је цена воде висока, док 0,0% сматра да је цена воде ниска.

У насељеном месту Кљајићево испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 66,0%, затим 20,0% испитаника сматра да је цена одговарајућа, док 12,0% испитаника сматра да је цена воде висока, а само 2,0% сматра да је цена воде ниска.

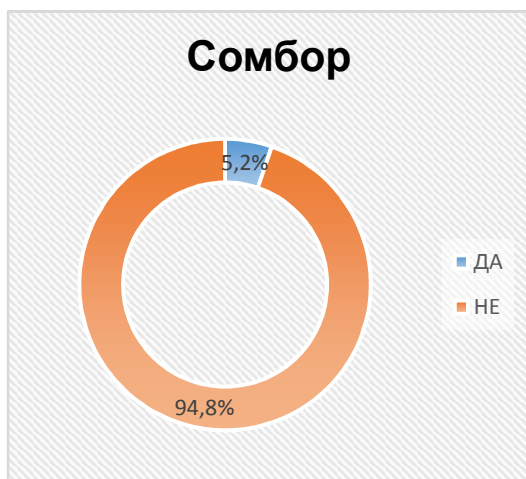
У насељеном месту Гаково испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 54,0%, затим 30,0% испитаника сматра да је цена одговарајућа, док 10,0% испитаника сматра да је цена воде висока, а само 6,0% сматра да је цена воде ниска.

У насељеном месту Станишић испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 50,0%, затим 24,0% испитаника сматра да је цена висока, док 20,0% испитаника сматра да је цена воде одговарајућа, а само 6,0% сматра да је цена воде ниска.

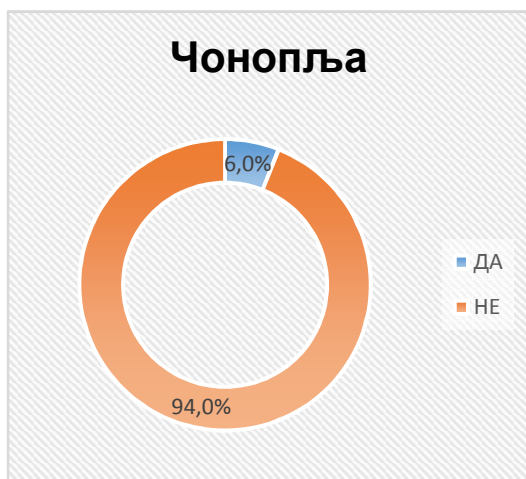
У насељеном месту Светозар Милетић испитаници у највећем проценту цену воде сматрају прихватљивом 52,0%, затим 30,0% испитаника сматра да је цена одговарајућа, док 14,0% испитаника сматра да је цена воде висока, а само 4,0% сматра да је цена воде ниска.



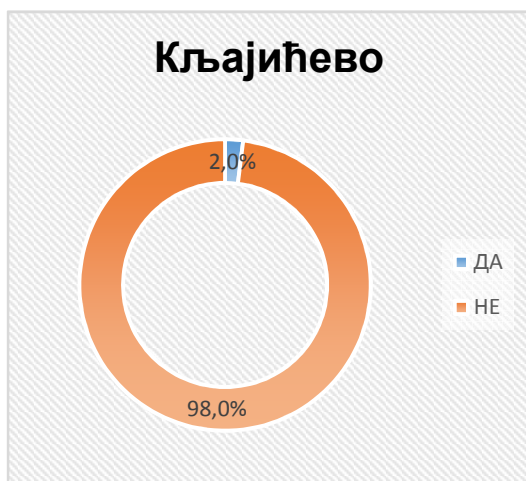
10. Да ли знате колико кошта 1 литар флаширане воде, а колико 1 литар из градског водовода?:



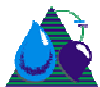
Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 94,8%, док се 5,2% испитаника изјаснило да зна цену.



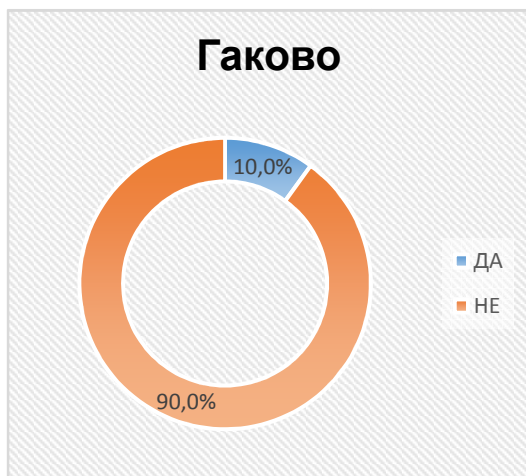
Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 94,0%, док се 6,0% испитаника изјаснило да зна цену.



Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 98,0%, док се 2,0% испитаника изјаснило да зна цену.

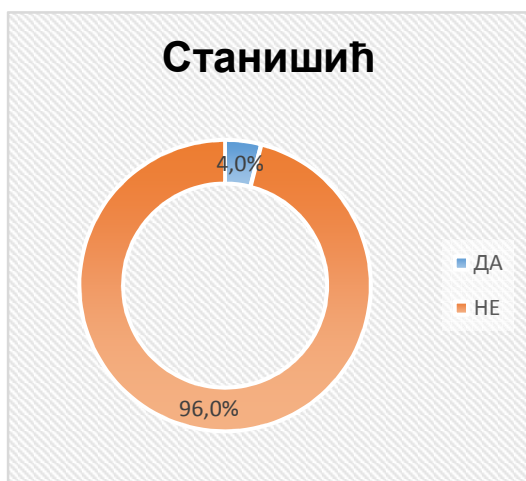


Гаково



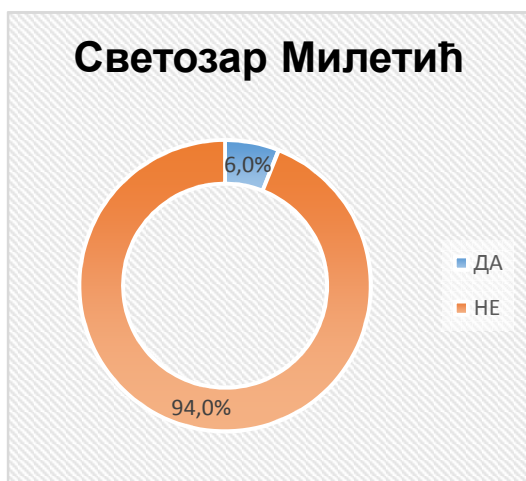
Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 90,0%, док се 10,0% испитаника изјаснило да зна цену.

Станишић

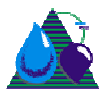


Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 96,0%, док се 4,0% испитаника изјаснило да зна цену.

Светозар Милетић

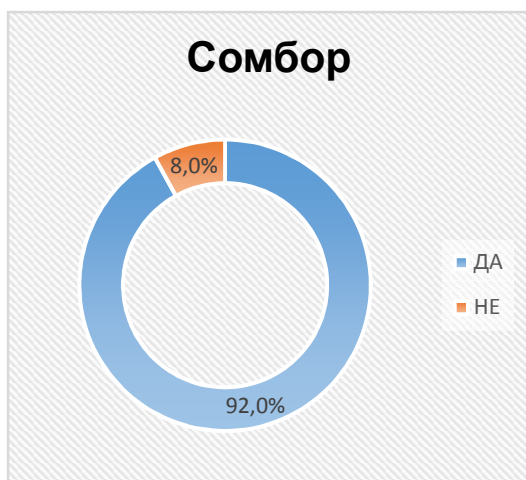


Велика већина испитаника не зна колико кошта 1 литар воде изградског водовода и то 94,0%, док се 6,0% испитаника изјаснило да зна цену.

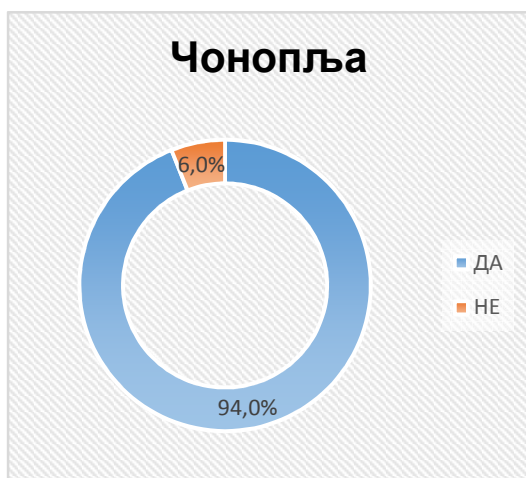


3.3 ОДГОВОРНА ПОТРОШЊА ВОДЕ ОД СТРАНЕ ПОТРОШАЧА

11. Да ли за пиће користите воду из градског водовода?:



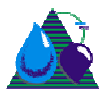
Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће користи воду изградског водовода и то 92,0%, док се 8,0% испитаника изјаснило да не користи.



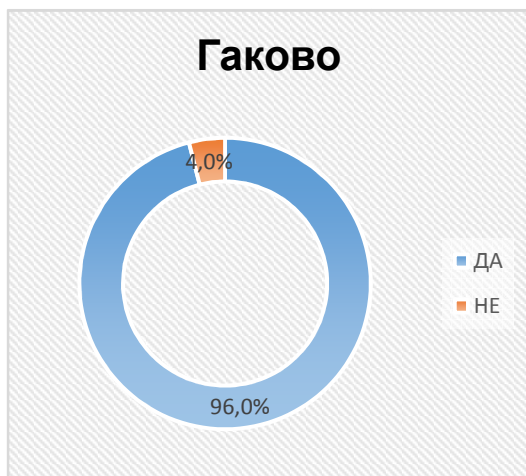
Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће користи воду изградског водовода и то 94,0%, док се 6,0% испитаника изјаснило да не користи.



Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће користи воду изградског водовода и то 90,0%, док се 10,0% испитаника изјаснило да не користи.

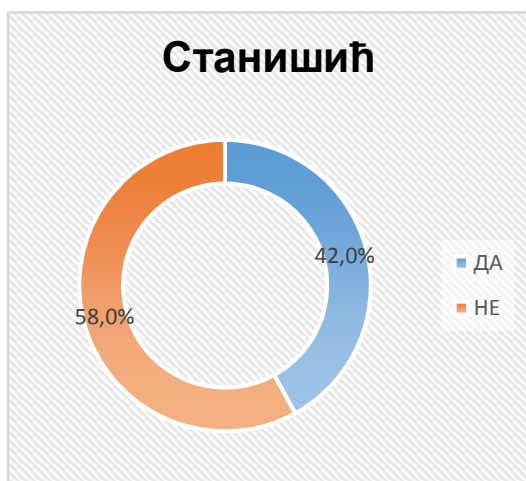


Гаково



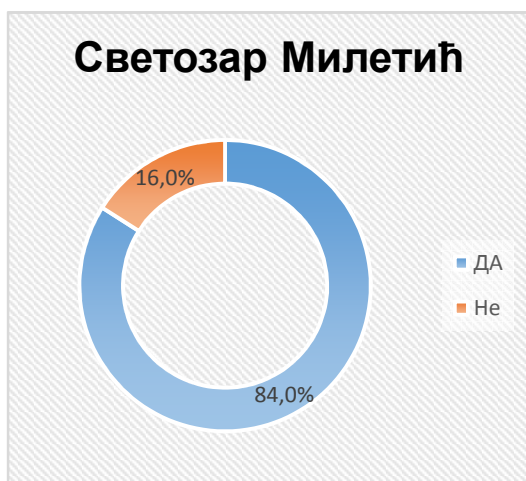
Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће користи воду изградског водовода и то 96,0%, док се 4,0% испитаника изјаснило да не користи.

Станишић

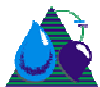


Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће не користи воду изградског водовода и то 58,0%, док се 42,0% испитаника изјаснило да користи.

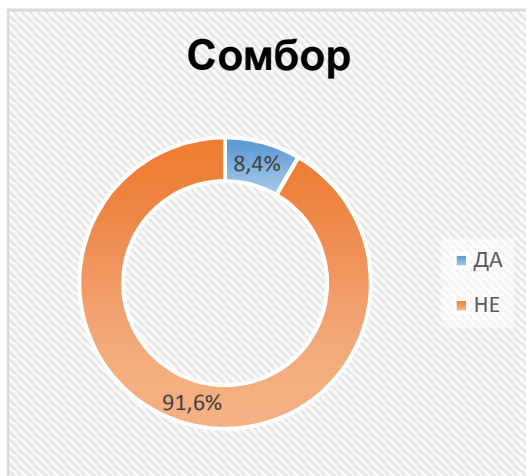
Светозар Милетић



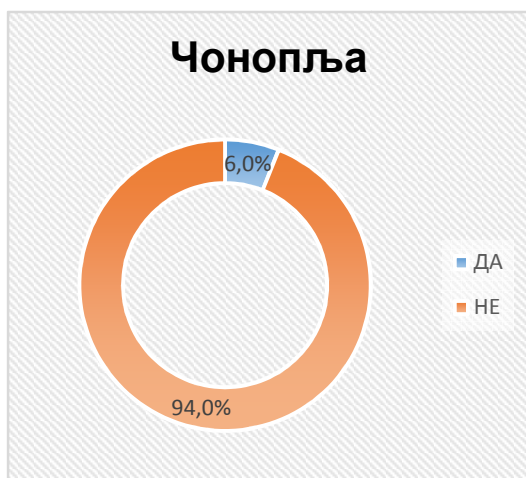
Велика већина испитаника у свом домаћинству за пиће не користи воду изградског водовода и то 84,0%, док се 16,0% испитаника изјаснило да користи.



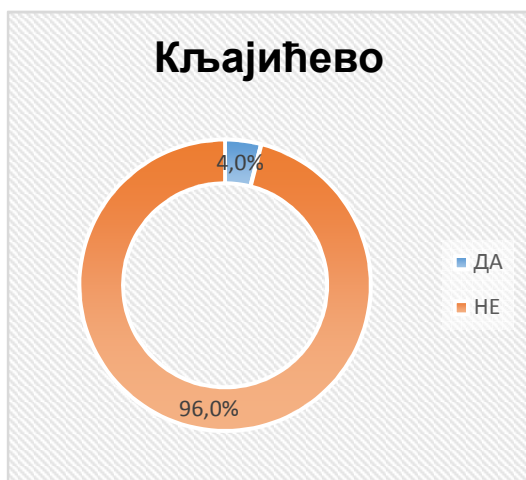
12. Да ли сматрате да у будућности својим навикама можете да смањите потрошњу воде у Вашем домаћинству?:



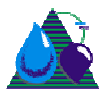
Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 91,6%, док свега 8,4% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.



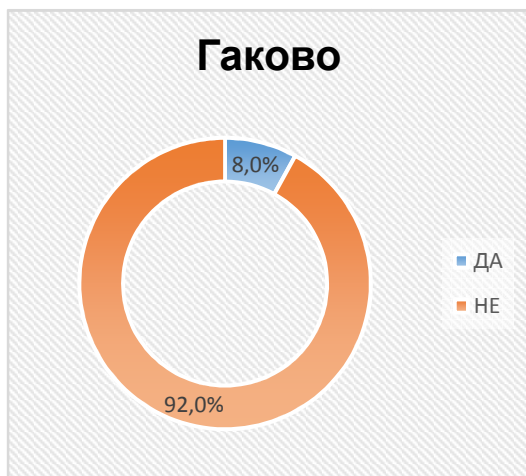
Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 94,0%, док свега 6,0% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.



Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 96,0%, док свега 4,0% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.

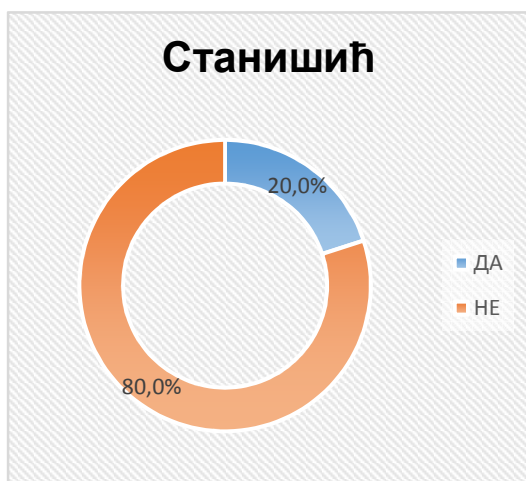


Гаково



Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 92,0%, док свега 8,0% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.

Станишић

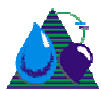
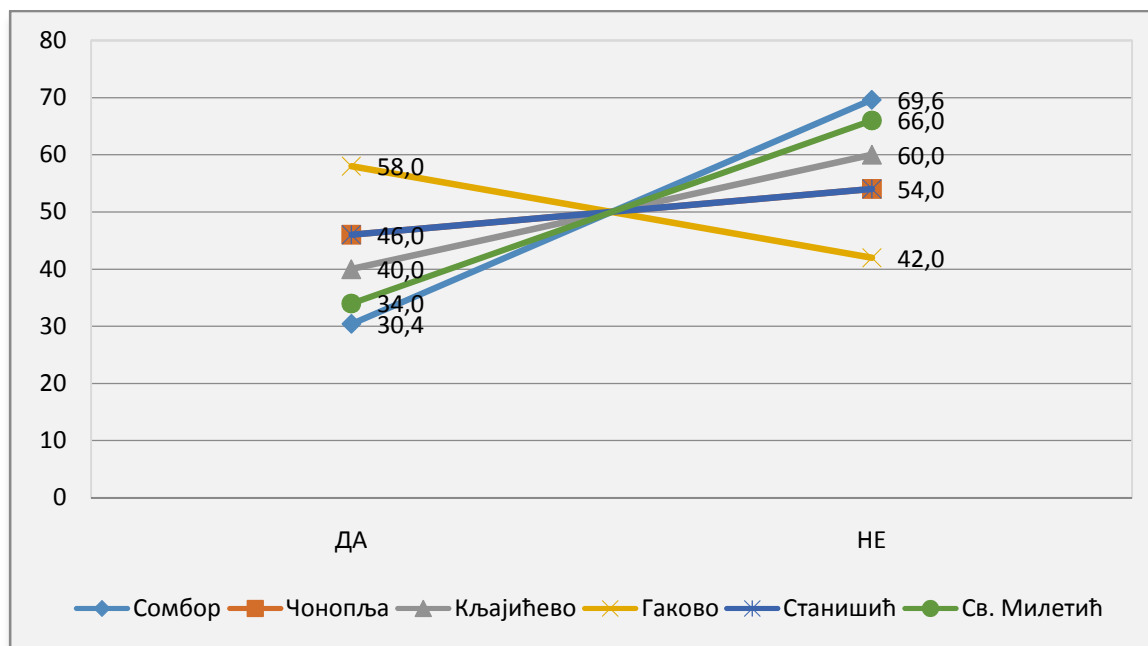


Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 80,0%, док свега 20,0% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.

Светозар Милетић

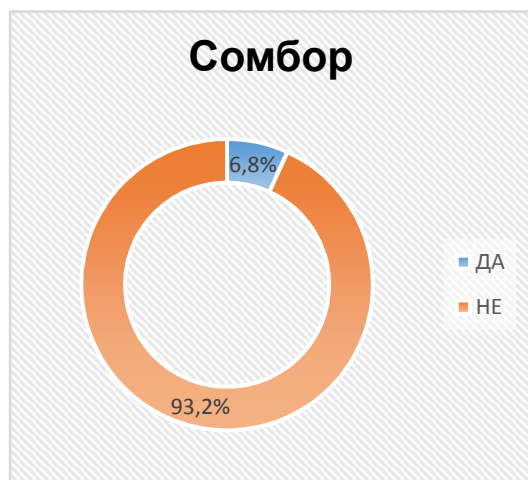


Велика већина испитаника изјавила је да већ рационално троши воду и то 90,0%, док свега 10,0% испитаника сматра да може рационализовати садашњу потрошњу.

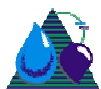
**13. Да ли користите воду из водовода за заливање баште или травњака?:**

Из представљених података може се видети да мањи проценат испитаника (30,4-46,0%), како на територији града, тако и на територији насељених места користи воду из водовода за заливање башта и травњака. Једино у насељеном месту Гаково можемо приметити да има нешто већи проценат испитаника који користи воду из водовода за заливање баште и травњака (58,0%).

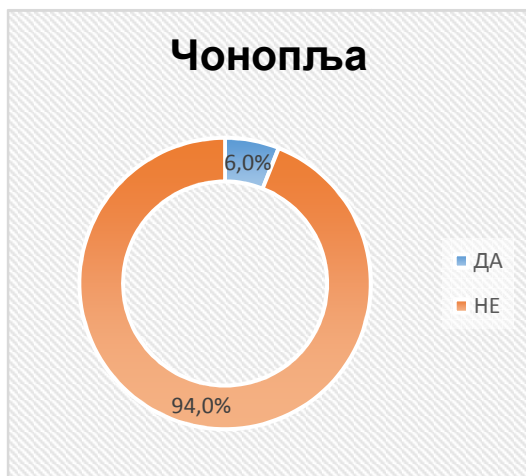
Ако узмемо у обзир да је пијаћа вода најзначајнији ресурс који је данас крајње угрожен, онда добијени подаци указују да потрошачи и даље немају довољно развијену свест о рационалној потрошњи пијаће воде.

14. Да ли знате на које све начине можете да смањите потрошњу воде у Вашем домаћинству?:

Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 93,2%, док свега 6,8% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

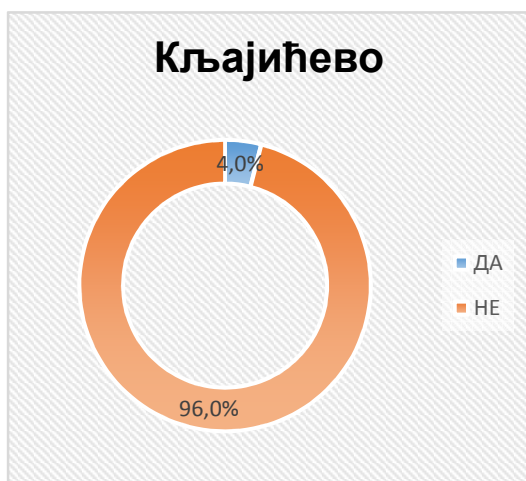


Чонопља



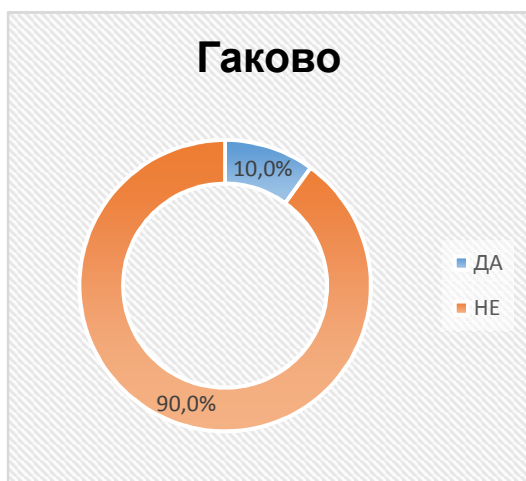
Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 94,0%, док свега 6,0% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

Кљајићево

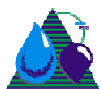


Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 96,0%, док свега 4,0% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

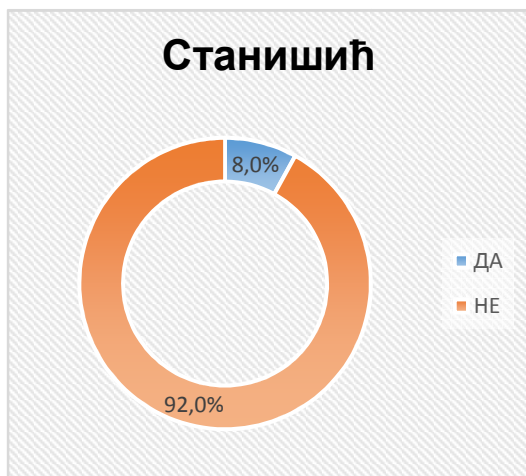
Гаково



Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 90,0%, док свега 10,0% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

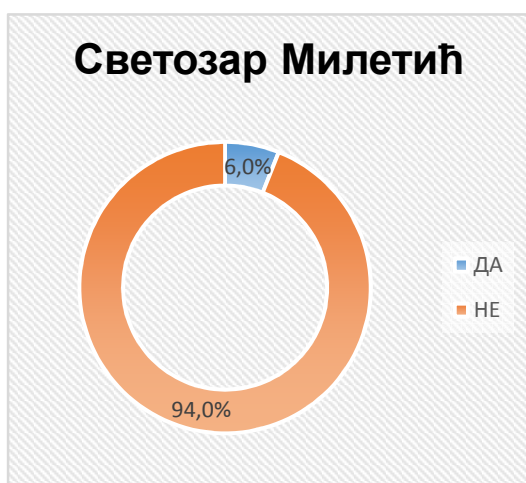


Станишић



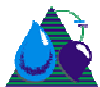
Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 92,0%, док свега 8,0% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

Светозар Милетић



Велика већина испитаника изјавила је да не зна на које начине може да смањи потрошњу воде у свом домаћинству и то 94,0%, док свега 6,0% испитаника има сазнања о начинима смањења потрошње.

Из графикона се може закључити да високи проценат свих испитаника сматра да не може да рационализује своју потрошњу воде у односу на токолико рационално већ троши. Такође, на основу анализе података не двосмислено се може закључити да веома низак проценат испитаника има сазнања на које све начине може евентуално да смањи своју потрошњу воде. Добијени подаци свакако остављају доста простора да у спроведе кампања едукације становништва о значају рационалне потрошње ресурса воде, али и на које све ефективне начине може да се постигне рационализација.



15. Ако је одговор на претходно питање ДА, наведите начине уштеде воде?:

Анкетом је омогућено да корисници, који су изјавили да имају сазнања на који начин могу да рационализују своју месечну потрошњу воде, изнесу своја запажања и навике којима то могу учинити.

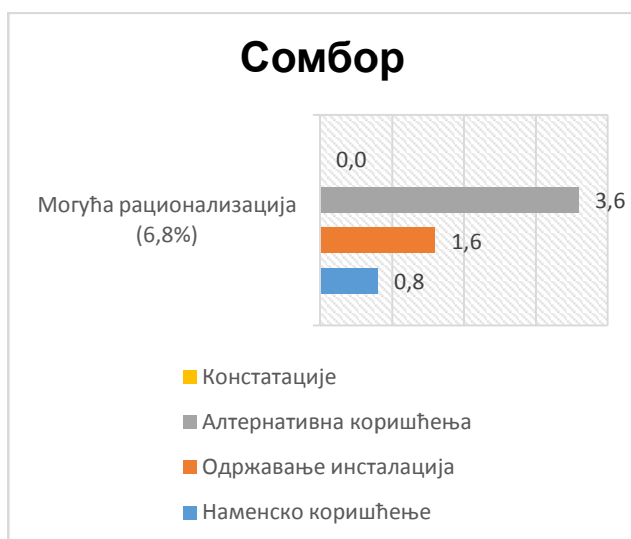
Њихово виђење рационализације потрошње можемо приказати кроз четири категорије:

Наменско коришћење – Избегавање и смањење коришћења воде за заливање травњака, башта, цвећа, дворишта, возила. Овде се може сврстати и правилно коришћење машина за прање веша, судова.

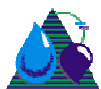
Одржавање инсталација – Одржавање кућних инсталација исправним, редовну контролу водомера као показатеља не рационалне потрошње у домаћинству, замену славина, вентила и поправке тоалет испирача.

Алтернативна потрошња – Коришћење других извора воде (бунари, кишнице...)

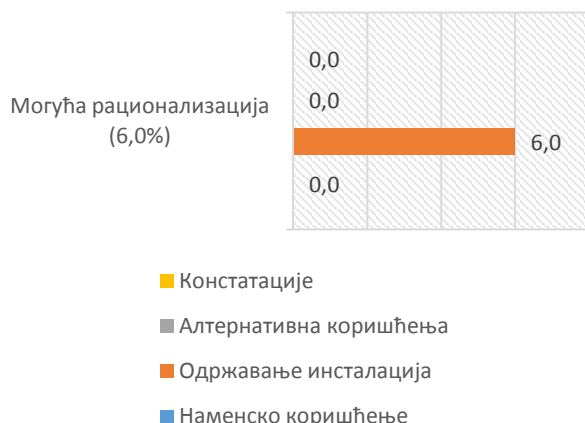
Констатације о потрошњи – Остале констатације попут коришћења тушева уместо каде, краће време туширања, затварање воде док се перу зуби и слично.



Код испитаника је приметно предњачење у рационализацији помоћу алтернативног коришћења 3,6%, затим следи категорија одржавања инсталација 1,6%, а потом следи наменско коришћење 0,8%.

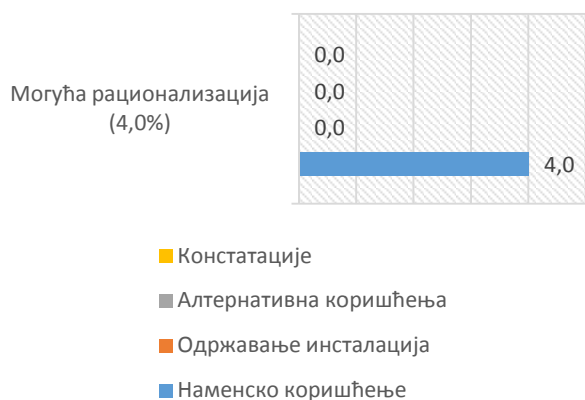


Чонопља



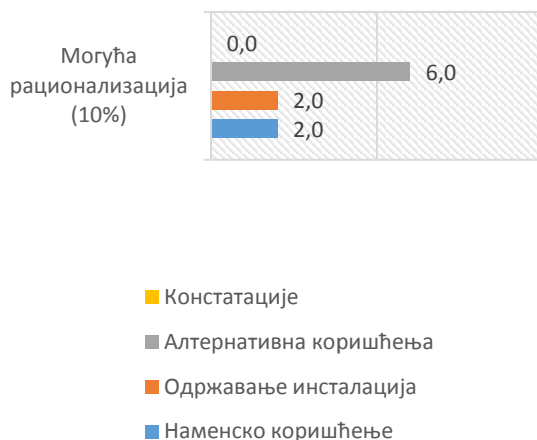
Код испитаника је приметно да је једини вид рационализације препознато у оквиру одржавања инсталација 6,0%. Остали видови нису препознати као могућност рационализације.

Кљајићево

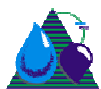


Код испитаника је приметно да је једини вид рационализације препознато у оквиру наменског коришћења 4,0%. Остали видови нису препознати као могућност рационализације.

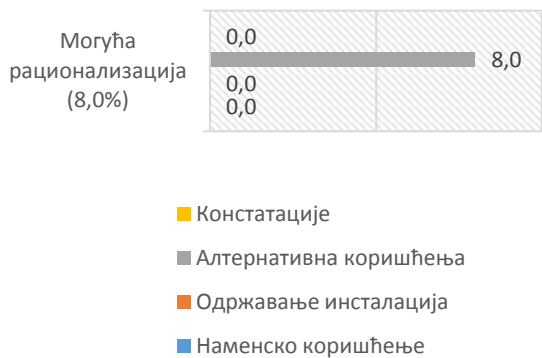
Гаково



Код испитаника је приметно предњачење у рационализацији помоћу алтернативног коришћења 6,0%, затим следе категорије одржавања инсталација и наменског коришћења 2,0%.

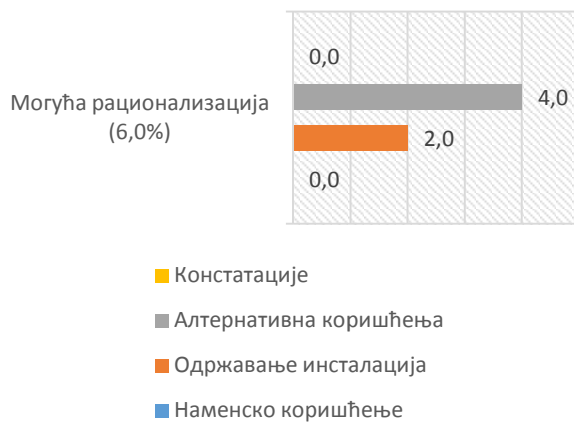


Станишић

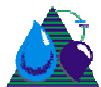


Код испитаника је приметно да је једини вид рационализације препознато у оквиру алтернативног коришћења 8,0%. Остали видови нису препознати као могућност рационализације.

Светозар Милетић



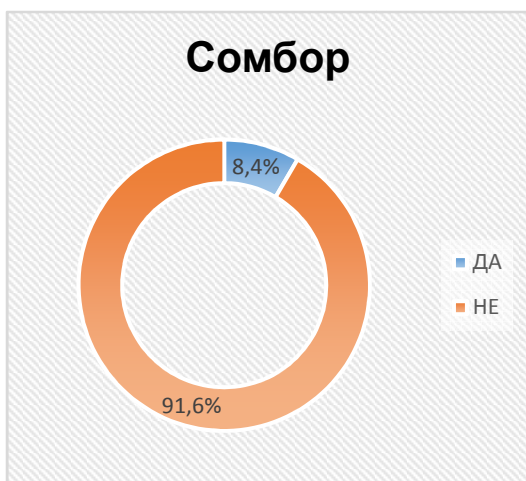
Код испитаника је приметно предњачење у рационализацији помоћу алтернативног коришћења 4,0%, затим следи категорија одржавања инсталација 2,0%. Остали видови рационализације нису препознати.



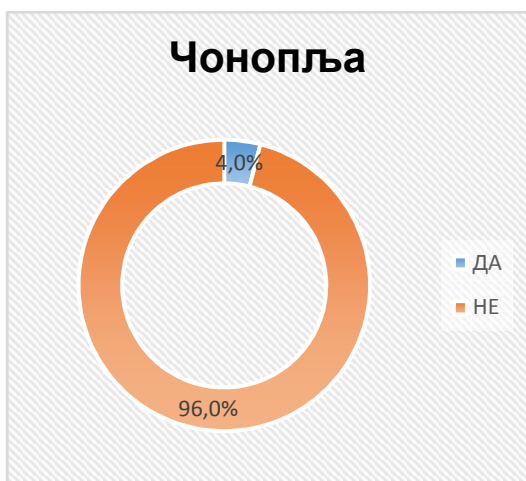
3.4 ПРИЈАВА ПРОБЛЕМА ПОТРОШАЧА

Група питања која се односе на пријаву проблема потрошача са услугама које пружа предузеће, битна су јер одређују узорак испитаника који су имали неки проблем. Упитником је предвиђено да се добије податак о најлакшем начину комуникације.

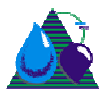
16. Да ли сте у протеклих годину дана имали неки проблем са неком од услуга ЈКП Водоканл-а?:



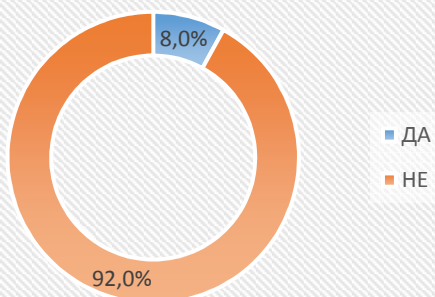
Велика већина испитаника изјавила је да није имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 91,6%, док је 8,4% испитаника имало потврдан одговор.



Велика већина испитаника изјавила је да није имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 96,0%, док је 4,0% испитаника имало потврдан одговор.

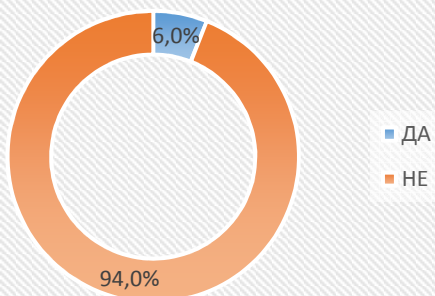


Кљајићево



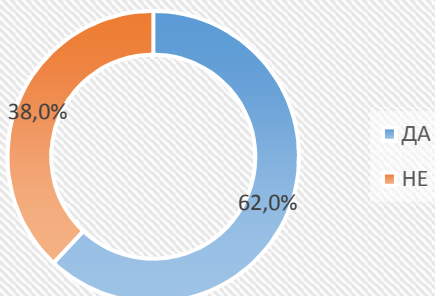
Велика већина испитаника изјавила је да није имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 92,0%, док је 8,0% испитаника имало потврдан одговор.

Гаково

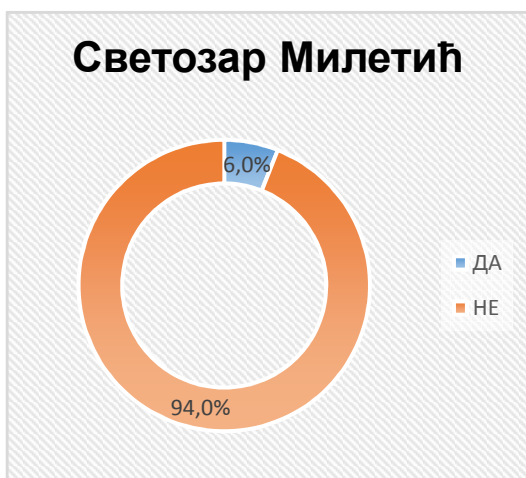
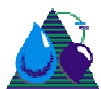


Велика већина испитаника изјавила је да није имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 94,0%, док је 6,0% испитаника имало потврдан одговор.

Станишић



Велика већина испитаника изјавила је да је имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 62,0%, док је 38,0% испитаника имало негативан одговор.

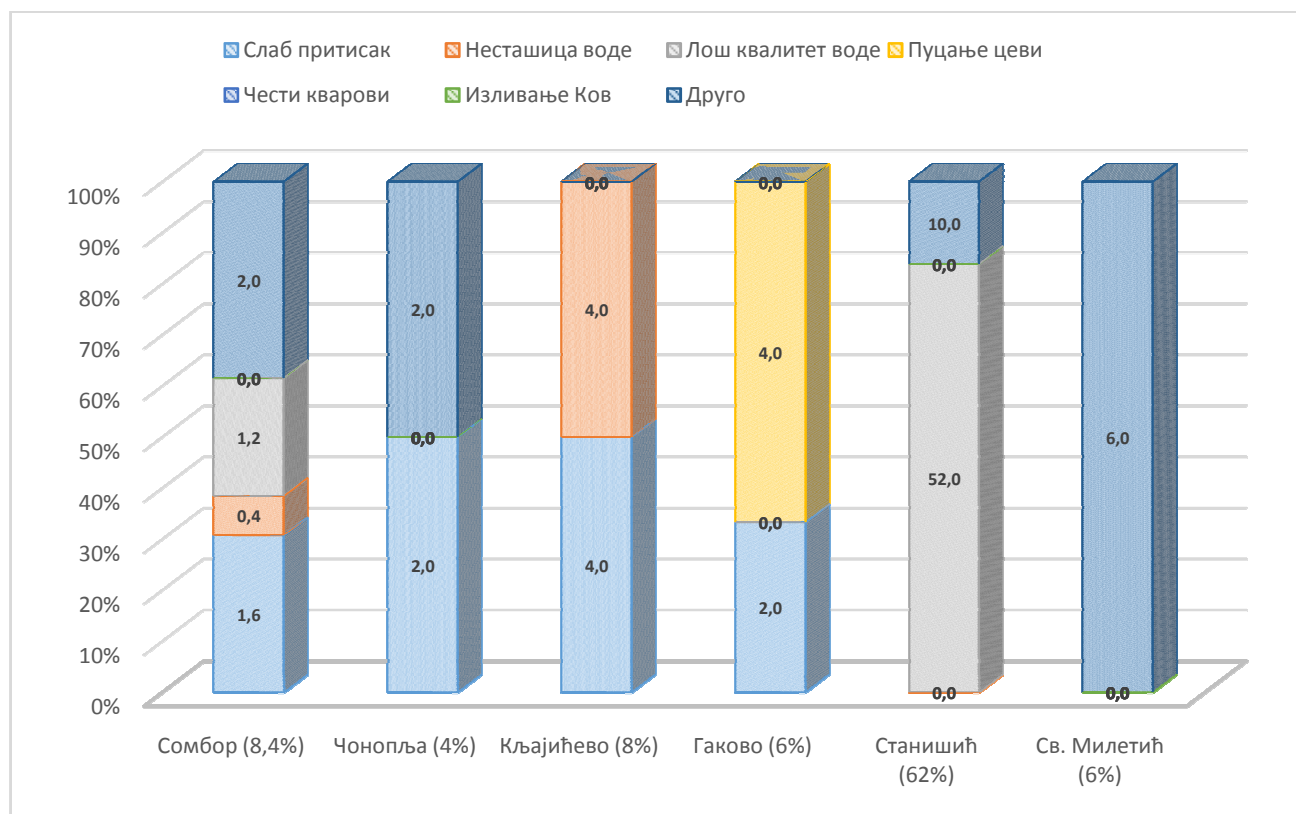


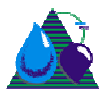
Велика већина испитаника изјавила је да није имала проблем у протеклих годину дана са услугама и то 94,0%, док је 6,0% испитаника имало потврдан одговор.

На основу приказа графикана добијених резултата може се закључити да су се испитаници у насељеним местима, која су обухваћена овим истраживањем, уједначено изјаснили да су имали проблема са услугама предузећа. У наставку анализе података приказани су наводи проблема које су имали. Изузев насељеног места Станишић где је забележен висок проценат испитаника који су имали проблем са неком од услуга.

17. Уколико сте имали проблем, који је?:

Анкетом је омогућено да корисници, који су изјавили да су имали неки проблем у последњих годину дана, наведу који је то проблем био.





Испитаници са територије града истакли су највећи проблем са slabим притиском (1,6%), затим са лошим квалитетом воде (1,2%) и нестшицам воде (0,4%), највише испитаника навело је други разлог (2,0%).

Испитаници са територије насељеног места Чонопља истакли су као највећи проблем slab притисак (2,0%), а потом и други разлог (2,0%).

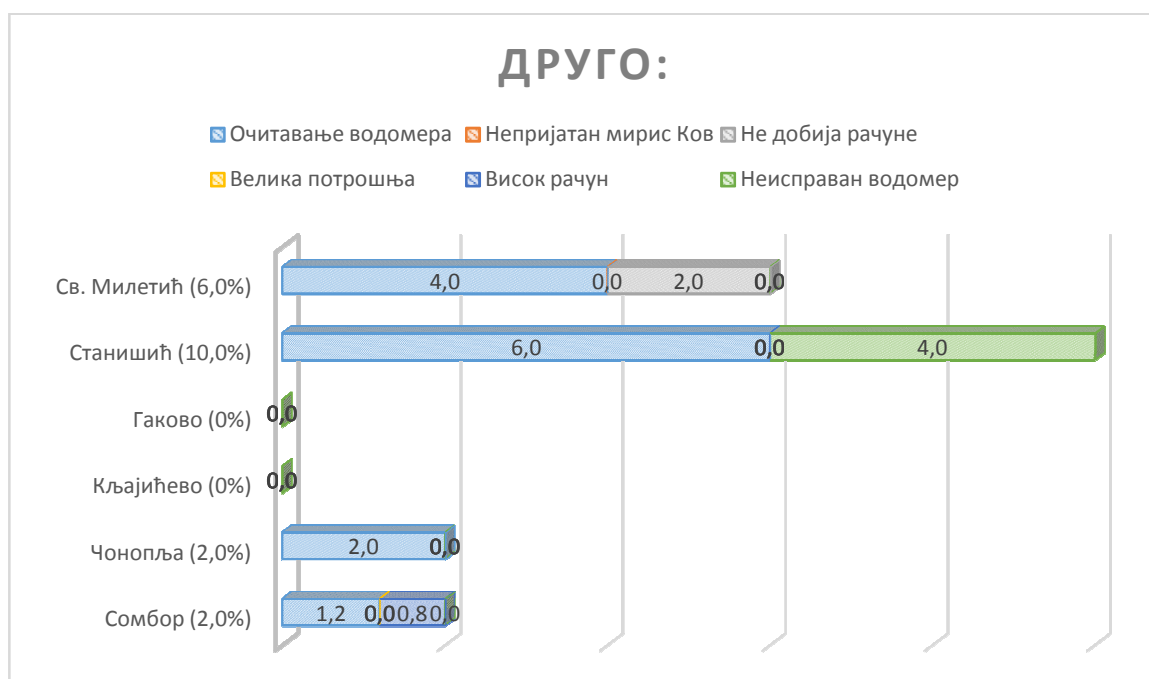
Испитаници са територије насељеног места Кљајићево истакли су као највеће проблеме slabи притисак (2,0%) и несташница воде (2,0%).

Испитаници са територије насељеног места Гакова највише проблема су имали са пуцањем цевовода у улици (4,0%), а затим са slabим притиском (2,0%).

Испитаници са територије насељеног места Станишић, код којих се примећује висок проценат незадовољством пружених услуга, наводи као највећи проблем лош квалитет воде (52,0%), а затим остало (10,0%).

Испитаници са територије насељеног места Светозар Милетића нису навели да су имали проблем ни са једном понуђеном услугом, а на отвореном питању имали су примедбе у висини (6,0%).

Поред понуђених одговора, испитаници су имали могућност да наведу и евентуалне проблеме које су имали, а да они нису понуђени, те су се на отворено питање друго изјаснили и о другим проблемима. Преглед наведеног дат је у следећем графикону.



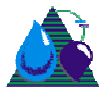
На подручију града испитаници који су навели друге проблеме (6,0%) од укупног узорка, као највећи проблем навели су очитавање водомера (1,2%) и висок рачун (0,8%).

У насељеном месту Чонопља испитаници који су навели друге проблеме (2,0%) навели су проблеме са очитавањем водомера (2,0%).

У насељеном месту Кљајићево испитаници нису навели друге проблеме.

У насељеном месту Гаково испитаници нису навели друге проблеме.

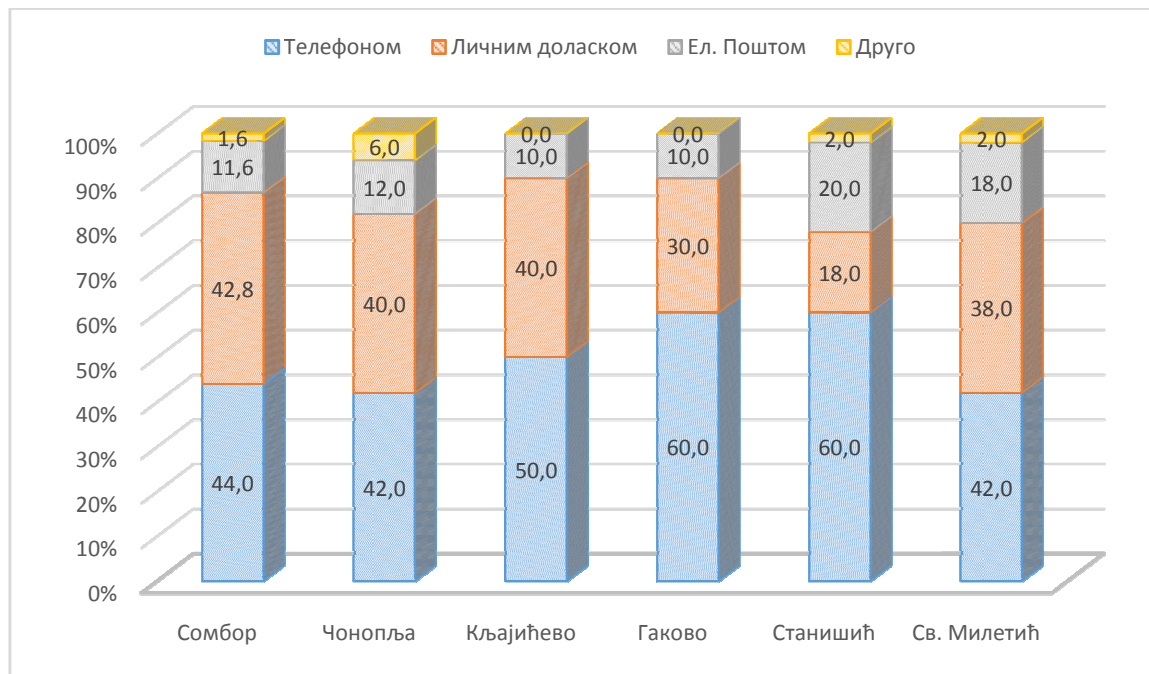
У насељеном месту Станишић испитаници који су навели друге проблеме (10,0%) од укупног узорка, као највећи проблем наведено је очитавање водомера (6,0%), а потом и неисправност водомера (4,0%).



У насељеном месту Светозар Милетић испитаници који су навели друге проблеме (6,0%) од укупног узорка, као највећи проблем наведено је читавање водомера (4,0%), а потом и да не добија рачуне (2,0%).

18. Који начин Вам је најприступачнији за обраћање ЈКП Водоканал-у?:

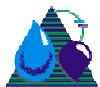
У следећем графикону приказани су подаци о начину који је испитаницима најприступачнији приликом контактирања предузећа како би решили свој проблем са услугом.



Из графикона начина комуникације примети се да је испитаницима најлакши, односно најприступачнији начин остваривања контакта телефонским путем. У насељеним местима Чонопља (42,0%), Кљајићево (50,0%), Гаково (60,0%), Станишић (60,0%) и Светозар Милетић (42,0%), као и код испитаника на територији града (44,0%). Лични долазак на шалтер је слабије заступљено у насељеним местима Чонопља (40,0%), Кљајићево (40,0%), Гаково (30,0%), Светозар Милетић (38,0%), док је у насељеном месту Станишић заступљеније мање (18,0%), као и код испитаника на територији града (42,8%). Веома мали број испитаника сматра да је најлакше обраћање путем електронске поште и то у насељеним местима Чонопља (12,0%), Кљајићево и Гаково (10,0%), у Светозар Милетићу (18,0%), док је значајан пораст приметан у Станишићу (20,0%), док је на територији града такође у мало мпроценту заступљено (11,6%). Испитаници су имали могућност и сами да наведу неки други начин обраћања који није био понуђен, а одговори су били путем познаника, преко месне заједнице или преко чланова породице запослених у предузећу.

Приметно је да испитаници исказују све већу потребу за комуникацијом путем електронске поште у односу на досадашња истраживања.

На основу анализе података може се закључити да је корисницима најлакши и најприступачнији начин да своје право остваре непосредним контактом (телефоном или доласком на шалтер), што је донекле и разумно, јер су њихова очекивања да се проблем реши хитно. Остала средства комуникације имају ограничења у погледу недостатка



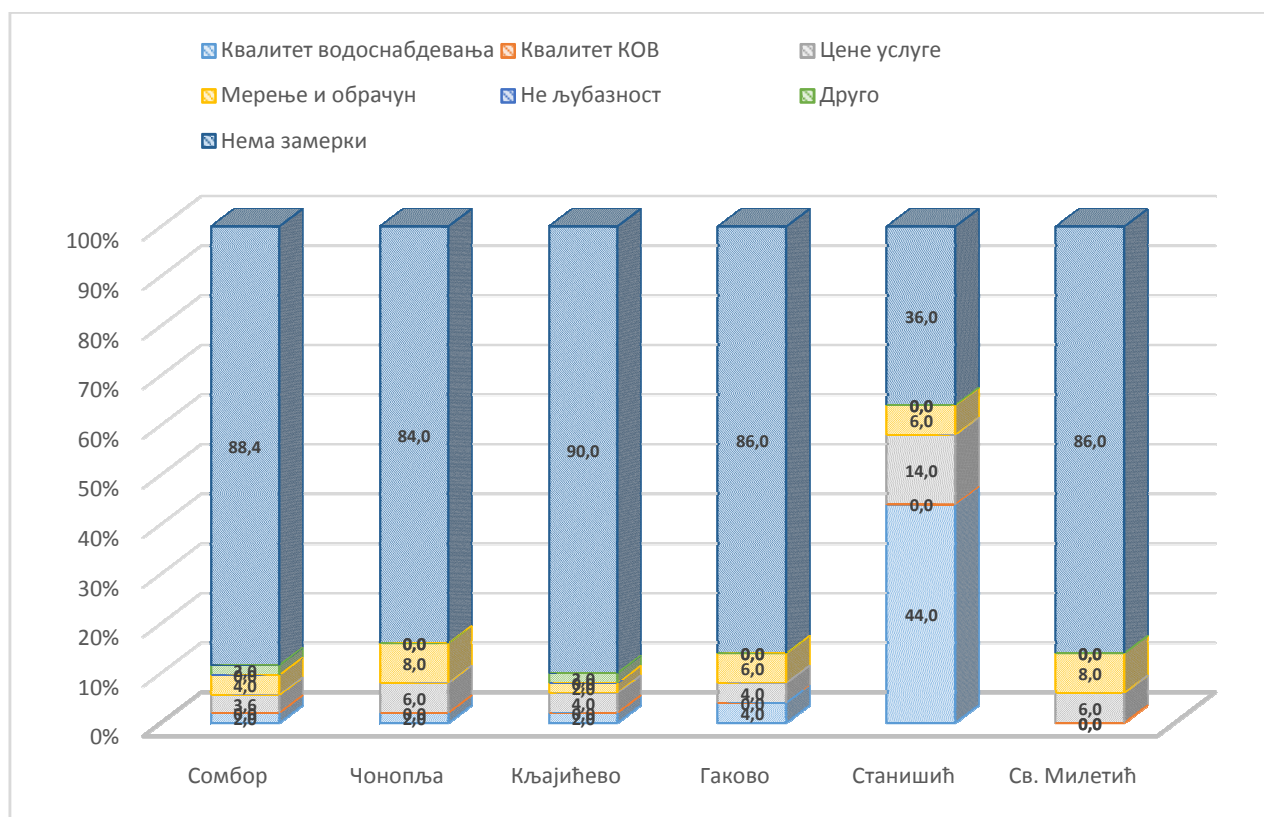
информација које поседују сами корисници, али и брзином одговора који очекују. Свакако да са резервом треба узети и могућност да становништво још увек није у довољној мери едуковано у погледу коришћења савремених метода комуникације.

3.5 ЖАЛБЕ ПОТРОШАЧА И ПРЕДЛОЗИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ

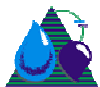
Како би боље схватили ставове и мишљења испитаника, односно корисника услуга анкетом су обухваћене замерке и сугестије.

19. Које су Ваше највеће замерке у вези са радом предузећа ЈКП Водоканал?:

Анкетом су испитаницима понуђене најчешће замерке, које су предузећу познате на основу досадашњег рада, да се изјасне, што је приказано у следећем графикону.



Како је немогуће обухватити све замерке које могу да се јаве, односно, остављајући могућност да су се појавиле нове, остављен је отворен одговор (друго) где су испитаници могли да искажу не наведену замерку, што је представљено у следећем графикону.



Из представљених података може се видети да највећи проценат испитаника, како на територији града, тако и на територији насељених места, осим Станишића, нема замерки на услуге водоснабдевања и одвођења и пречишћавања отпадних вода.

На подручију града испитаници највеће замерке имају на мерење и обрачун потрошње (4,0%), затим на цене услуга (3,6%), а потом на квалитет водоснабдевања (2,0%), док од других самостално наведених замерки (2,0%).

У насељеном месту Чонопља највеће замерке су на мерење и обрачун потрошње (8,0%), а потом и цене услуга (6,0%), затим се наводи квалитет водоснабдевања (2,0%).

У насељеном месту Кљајићево највећа је замерка на цену услуга (4,0%) а потом уједначено на квалитет водоснабдевања, мерење и обрачун потрошње и друге самостално наведене замерке (2,0%).

У насељеном месту Гакову највеће су замерке на мерење и обрачун услуга (6,0%), док је проценат на замерку квалитета вооснабдевања и цену услуге уједначен (4,0%).

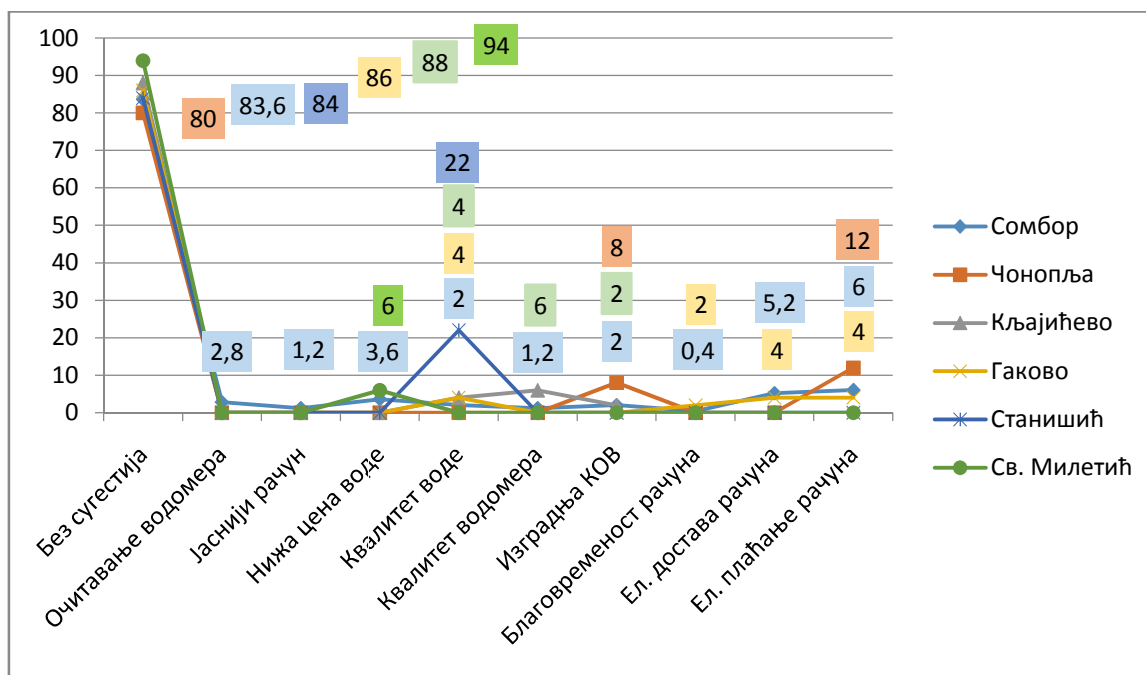
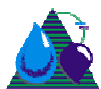
У насељеном месту Станишић највећа је замерка на квалитет водоснабдевања (44,0%), затим на цену пружене услуге (14,0%) , по том на мерење и обрачун (6,0%).

У насељеном месту Светозар Милетић највеће су замерке на мерење и обрачун потрошње (8,0%) и цену услуге (6,0%).

Подаци до којих се дошло истраживањем, а везано за ценууслуга и квалитетом водоснабдевања и одвођења и пречишћавања отпаднихвода, који су посредно условљени, могу сугерисати о недовољној информисаности или самој незаинтересованости корисника услуга о трошковима које носио државање овог комплексонг система.

20. Које су ваше сугестије за побољшање услуга ЈКП Водоканал-а?:

Анкетом је испитаницима понуђено отворено питање на које су могли да дају сугестије за побољшање пружања услуга. У графиконима који следе наведени су појединачни одговори које су испитаници давали.



На територији града највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (83,6%), међутим највише сугестија за побољшање услуга било је на могућност електронског увида у стање картице потрошача, плаћање и достава рачуна (5,2%) и електронско плаћање рачуна (6,0%), затим на нижу цену воде (3,6%), потом за квалитетније очитавање водомера (2,8%), затим следи изградња канализационе мреже (2,0%), уједначен проценат је за јаснији рачун и квалитет водомера (1,2%) и најмањи проценат је на благовременост достављања рачуна (0,4%).

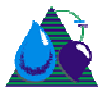
На територији насељеног места Чонопља највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (80,0%), међутим највише сугестија за побољшање наведено је у погледу могућности електронског плаћања рачуна (12,0%), а затим следи изградња канализационе мреже у насељу (8,0%).

На територији насељеног места Кљајићево највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (88,0%), међутим највише сугестија за побољшање наведено је у погледу квалитета водомера (6,0%), а затим следи квалитет воде (4,0%) и потом потреба за изградњом канализационе мреже у насељу (2,0%).

На територији насељеног места Гаково највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (86,0%), међутим највише сугестија за побољшање наведено је у погледу квалитета воде, електронска достава као и плаћање рачуна (4,0%) и потом благовремено достављање рачуна (2,0%).

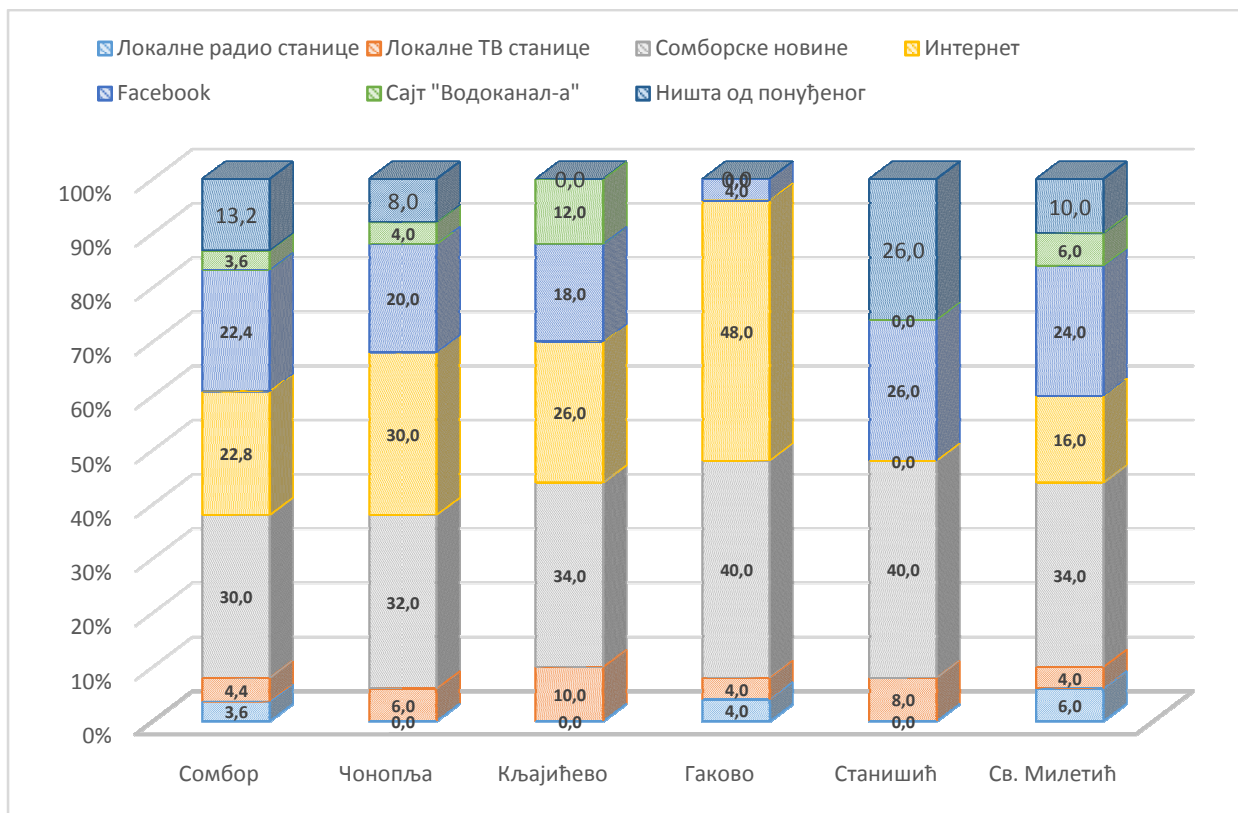
На територији насељеног места Станишић највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (84,0%), међутим највише сугестија за побољшање наведено је у погледу квалитета воде (22,0%).

На територији насељеног места Светозар Милетић највише испитаника није имало сугестија за побољшање пружених услуга (94,0%), међутим највише сугестија за смањење, односно нижу цену воде (6,0%).

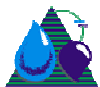


3.6 ИНФОРМИСАНОСТ ПОТРОШАЧА КРОЗ МЕДИЈЕ

Добра информисаност потрошача има важну улогу у одређивању квалитета и задовољства пруженим услугама предузећа. Код великих система по пут мреже водовода и канализације, односно дистрибуције воде за пиће и одвођења отпадних вода, неминовно је да долази до одређених потешкоћа на дневном нивоу. Благовремено обавештавање потрошача је кључно. У наредном графикону видећемо приказ најзаступљенијег медија код потрошача, а у циљу пласирања важних информација.



На основу добијених резултата недвосмислено се може закључити да су све врсте медија присутне у испитаном узорку, те да се ниједан медиј не може искључити када се издају важна саопштења за потрошаче.



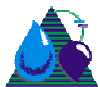
4. ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА У ЦИЉУ ПОДИЗАЊА СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА:

Након анализа података потребно је упознати запослене са истима, како би разумели резултате истраживања, а самим тим и утицај предложених мера. Такође је неопходно да се потрошачи упознају са резултатима анкете како би се задобило међусобно поверење и остварила боља комуникација.

Очекивања потрошача у највећој мери зависе од нивоа информисаности. Све будуће активности које се планирају или спроводе треба посматрати кроз призму да се повећањем задовољства корисника услуга смањује проценат жалби, а самим тим ће се однос између жалби и задовољства потрошача моћи мерити непосредно.

Унапређење пословања предузећа, а на основу спроведеног истраживања, може се спровести кроз неколико видова активности.

1. Побољшање комуникације са потрошачима:
 - Информисање потрошача уз обавештења са рачунима са актуелним и афирмативним садржајем,
 - Подстицати електронску доставу рачуна и електронско плаћање рачуна, уз могућност електронског увида у стање рачуна.
2. Интерне процедуре и процеси:
 - Уједначавање периода читавања водомера
 - Ревизија изгледа рачуна у циљу разумљивости
 - Смањење броја неочитаних водомера и редовност у читању
 - Достава рачуна на тачне адресе корисника и почетком месеца
 - Увођење електронске евиденције рекламација и могућност праћења њиховог статуса од стране корисника
3. Јачање капацитета и компетенција запослених:
 - Обука и едукација запослених на пословима непосредне комуникације са потрошачима
 - Обука запослених накоришћењу нових дигиталних платформи у функцији побољшања комуникације са потрошачима
 - Мере за убрзање решавања пријављених проблема



5. ЗАКЉУЧАК:

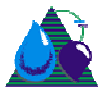
Значај анкетирања корисника услуга водоснабдевања и одвођења и пречишћавања отпадних вода, за значај делатности предузећа се огледа у томе да се лакше разуме како потрошачи виде ЈКП Водоканал у функцији задовољавања њихових потреба, као и да се изврши идентификација приоритета за подизање квалитета комуникације са потрошачима, али првенствено квалитета пружених услуга.

Неспорно је да постоји простор за значајно унапређење услуга, али добијени резултати истраживања јесу значајна у циљу идентификације захтева корисника услуга, а који се у односу на расположиве ресурсе, могу одредити као приоритети, како би се у наредном периоду и побољшали.

Како постоје одређена одступања између тренутне ситуације и очекивања потрошача, главни резултати анкете показују да корисници услуга нису довољно информисани о првенствено цени воде, а потом и о могућности рационализације потрошње, још мање о висини трошкова одржавања комплексног система као што је водоснабдевање и одвођење и пречишћавање отпадних вода.

Упоређивањем претходних циклуса истраживања са последњим, може се закључити да је дошло до незнатног пада перцепције потрошача у виду рационалног коришћења воде из водовода. Такође се примећује благи напредак у области која се односи на читавање водомера, доставе рачуна, разумљивост месечног рачуна потрошње, као и редовност плаћања пружених услуга. Значајано бољи резултати се уочавају и у серији питања која се односе на жалбе потрошача на остале пружене услуге, чиме се може закључити да је пружање услуга побољшано. У односу на претходне циклусе значајнија је сугестија да се потрошачима омогући електронски вид увида у стање картице потрошача, електронска достава рачуна, као и електронско плаћање рачуна.

Добијени резултати по питању квалитета водоснабдевања су као и у претходним циклусима уједначени као на територији града, тако и на територији насељених места. У овом циклусу истраживања приметно је одударање у насељеном месту Станишић, али као једина тачка одударања не може да се узима као релевантан показатељ све укупног задовољства потрошача квалитетом водоснабдевања. Од значаја је такође напоменути да је приликом прибављања података на терену, односно анкетирањем испитаника непосредно добијена информација која је указала да је незадовољство квалитетом водоснабдевања последица једне акутне ситуације која је у кратком временском периоду и санирана.



6. ПРИЛОГ:

6.1 АНКЕТНИ УПИТНИК КОРИШЋЕН У ОВОМ ИСТРАЖИВАЊУ

УПИТНИК ЗАДОВОЉСТВА ПОТРОШАЧА

Адреса испитаника: _____

1. Године старости:

- а. 18-35 година
- б. 35-50
- в. 50-65
- г. Више од 65

2. Пол испитаника: М Ж

3. Број чланова домаћинства: _____

4. Радни статус:

- А. Запослен
- Б. Не запослен
- В. Пензионер
- Г. Земљорадник
- Д. Предузетник
- Е. Друго: _____

5. Да ли је месечни рачун ЈКП Водоканала разумљив?

Да Не

6. Колико кубика воде трошите месечно?

- А. _____
- Б. Не знам

7. Да ли редовно измирујете месечно задужење по рачуну ЈКП Водоканал-а?

Да Не

8. Уколико је одговор на предходно питање НЕ, да ли знате да постоје одређене олакшице за измирење дуга потрошача?

Да Не

9. Да ли је за Вас цена воде:

- А. Ниска
- Б. Одговарајућа
- В. Прихватљива
- Г. Висока

10. Да ли знате колико кошта 1 литар флаширане воде, а колико 1 литар пијаће воде из градског водовода?

Да Не

11. Да ли за пиће користите воду из градског водовода?

Да Не

12. Да ли сматрате да у будућности својим навикама можете да смањите потрошњу воде у Вашем домаћинству?

Да Не

13. Да ли користите воду из водовода за заливање баште или травњака?

ДА

He

14. Да ли знате на које све начине можете да смањите потрошњу воде у Вашем домаћинству?

Да

He

15. Ako je odgovor na prethodno pitanje DA, navedite način uštede vode?

16. Да ли сте у протеклих годину дана имали проблем са неком услугом ЈКП Водоканала?

Да

HE

17.Уколико сте имали проблем, који је:

А. Слаб притисак

Б. Несташица воде

В. Лош квалитет (превише хлора, боја, каменац...)

Г. Пуцање дотрајалих цеви у улици

Д. Чести кварови на мрежи

Ђ. Изливање, загушење уличне канализације

E. Неки други разлог _____

18. Који начин Вам је најприступачнији за обраћање ЈКП Водоканал-у?

A. Телефоном

Б. Личним одласком

В. Электронском поштом

Г. Неки други начин:

19. „Koje su Vaše najveće zamjerke u vezi sa radom preduzeća JKP „Vodokanal“ Sombor?“

А. Немам замерки

Б. Не одговарајући квалитет услуге водоснабдевања

B. Не одговарајући квалитет услуге одвођења и пречишћавања

Г. Цена услуга предузећа ЈКП "водоканал" Сомбор

Д. Мерење и обрачунавање потрошње

Т. Не љубазно особље предузећа ЈКП "Водоканал" Сомбор

Е. Неки други разлог – наведите:

20. Које су Ваше сугестије за побољшање услуга ЈКП Водоканал-а:

21. Koje medije koristite za informisanje?

А. Локалне радио станице

Б. Локалне тв станице

В. Сомборске новине

Г. Интернет

Д. Фејсбук

Б. Сајта ЈКП Водканал

Е. Ништа од понуђеног