

АНАЛИЗА СПРОВЕДЕНЕ АНКЕТЕ О ЗАДОВОЉСТВУ УСЛУГАМА ЈКП „ЧИСТОЋЕ“ СОМБОР

УВОД

Обавеза испитивања задовољства корисника услуга у делатностима које обавља ЈКП „Чистоћа“ Сомбор прописана је у члану 13. став 2. Закона о комуналним делатностима (Службени Гласник РС бр. 88/11 и 104/16), у коме се наводи да: „Скупштина јединице локалне самоуправе обавезно одређује и начин континуираног изјашњавања (најмање једном годишње) корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности, које се може организовати електронским путем или на други погодан начин“.

Иста обавеза је прецизније регулисана у Првим изменама и допунама Одлуке о одржавању чистоће на територији Града Сомбора, а у члану 3. се поред осталог наводи: „Предузеће је дужно да једном годишње спроведе поступак изјашњавања корисника о квалитету пружања комуналних услуга из члана 2. ове Одлуке...“.

Наведени члан обавезује ЈКП „Чистоћу“ Сомбор да у оквиру својих надлежности, спроведе испитивање корисника на територији Града Сомбора, за услуге које се непосредно или посредно пружају корисницима, уз позив за изјашњавање на званичној интернет страници Града, Предузећа и локалних медија.

У вези са наведеним, од 15. до 20. новембра 2018. године, преко инкасаната наплатне службе у Граду и насељеним местима, спроведена је анкета на узорку испитаника, како би се утврдило задовољство корисника, услугама које ЈКП „Чистоћа“ Сомбор обавља.

ЦИЉ АНАЛИЗЕ

Анкета је осмишљена са примарним циљем испитивања задовољства корисника услуга из делатности које пружа ЈКП „Чистоћа“ Сомбор. Анкета је фокусирана само на групе корисника у категорији физичких лица, док друге групе корисника у овој анкети нису обухваћене (предузетници, правна лица, институције и организације), јер су питања из анкетног материјала креирана и осмишљена само за категорију корисника – физичка лица.

Секундарни циљ је утврдити заинтересованост корисника за селекцију комуналног отпада на изворишту његовог настајања, те на основу резултата ове анкете, креирање пословне стратегије предузећа у наредном периоду.

Контекст питања тежишно је био усмерен на управљање отпадом, као приоритетној делатности ЈКП „Чистоће“, те добијања оцене исправности, континуитета појединих активности и поступака запослених, као и прихватљивост услуге.

Изглед и текст анкете



УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ ГРАЂАНА КОМУНАЛНОМ УСЛУГОМ УПРАВЉАЊЕ ОТПАДОМ

(сакупљање, транспорт и депоновање)

Овај упитник је анониман и користи се у сврху испитивања задовољства корисника, ради унапређивања квалитета услуга ЈКП „Чистоће“ Сомбор.

1. Узраст испитаника 18-30 31-45 46-60 61-75 75+
2. Тип становања Кућа Зграда
3. Месна Заједница становања _____

Услуга сакупљања и транспорта комуналног отпада

Опис услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Делимично задовољан	Задовољан	Веома задовољан
Квалитет сакупљања комуналног отпада из домаћинства	1	2	3	4	5
Континуитет и тачност извршења услуге	1	2	3	4	5
Информација о услузи управљања отпадом	1	2	3	4	5
Брзина одзива службе	1	2	3	4	5
Акција „Месец чистоће“	1	2	3	4	5
Цена услуге	1	2	3	4	5

Да ли раздвајате секундарне сировине у вашем домаћинству (ПЕТ, папир, картон, лименке, стакло)? Означите да, ако раздвајате било коју материју од наведених.

Да Не

Ако тренутно не раздвајате, да ли бисте желели да раздвајате секундарне сировине у вашем домаћинству?

Да Не

Да ли сте упознати са услугама које пружа ЈКП „Чистоћа“?

сакупљање комуналног отпада раздвајање секундарних сировина

зоохигијенска служба одржавање јавних површина

Ваш коментар: _____

Истраживање спроведено у облику упитника (анкете) има сврху да утврди ниво задовољства о активностима везаним за управљање отпадом на територији локалне самоуправе. Друга сврха упитника је дефинисање будућих корака на селекцији рециклабилних компоненти комуналног отпада. Питања у упитнику су једноставна и прилагођена свим узрастима испитаника и нивоу њиховог образовања.

МЕТОДОЛОГИЈА И МЕРНИ ИНСТРУМЕНТИ

Методологија анкетирања се спроводи по принципу систематског случајног узорка у граду и насељеним местима, непосредним уручењем анкетних листова по типу становања.

Инкасанати – анкетари су лично уручивали анкетни лист, а након попуњавања, анкетни материјал је улаган у коверту и испред корисника затваран, чиме је обезбеђена анонимност анкете.

У анализи анкете вредновани су затворени одговори, сумирањем по групама питања, а нумерички по укупној средњој вредности групе. Обзиром да су испитаници прецизно територијално одређени, извршено је компарирање одговора корисника у Сомбору и насељеним местима.

УЗОРАК

Узорак испитаника је изабран као део статистичког скупа и представља репрезент корисника, који по својим својствима (место, начин становања, навике и сл), поуздано и реално може изразити циљ истраживања.

Узорак се може окарактерисати као одговарајући, јер су процентуално заступљени корисници у граду и насељеним местима, који приближно одражавају бројност из пописа становништва у Сомбору (149 анкетираних у сомбору и 120 у насељеним местима).

Територијални узорак такође одражава репрезент корисника, јер је анкета спроведена у 4 градске и 4 сеоске Месне Заједнице.

По месту становања, однос корисника у индивидуалном и колективном типу становања је: *градска зона* – колективни тип 5.976 домаћинстава, или 21,59 %, *градска зона* – индивидуални 9.898 домаћинстава, или 35,77%, а *рурална зона* 11.795 домаћинстава или 42,69%. У наведеним подацима није урачунат број од 1.136 корисника са субвенционисаном ценом становања. Број корисника по месту становања такође одражава узорак анкете, јер је у индивидуалном типу становања

анкетирано 208 корисника, или 72,22 %, у колективном типу 62 корисника, или 21,52 %, док је неутврђено 18, или 6,25 %, што је скоро приближно броју корисника по типовима становања.

Може се закључити да број испитаника обухваћен анкетом, изражава процентуалну вредност категорија из евиденције наплатног одељења ЈКП „Чистоће“ Сомбор. Према евиденцији, ЈКП „Чистоћа“ је на крају 2017. године имала 28.805 корисника у категорији физичка лица, од тога у Сомбору 16.442 или 57,1%, а у насељеним местима 12.363 корисника или 42,9% (у наведене вредности додата је категорија корисника са субвенционисаним начином плаћања рачуна и то 1.136 корисника у граду и насељеним местима). Узорак за анкетирање је следећи:

Табела 1 Прорачун броја испитаника

	Број корисника	%	Број испитаника 1%	Напомена
Укупан број корисника	28.805	100	288	
Корисници у Сомбору	16.442	57,1	165	Субвенционисани корисници 568
Индивидуално становање у насељеним местима	12.363	42,9	123	Субвенционисани корисници 568
Колективно становање у Сомбору	5.976		60	
Индивидуално становање у Сомбору	10.446		105	

Табела 2 Прорачун дистрибуције анкетног материјала по МЗ

Категорија корисника	Месна заједница	Број корисника
Сомбор колективни тип	МЗ „Венац“	15
Сомбор колективни тип	МЗ „Нова Селенча“	45
Сомбор индивидуални тип	МЗ „Горња Варош“	55
Сомбор индивидуални тип	МЗ „Црвенка“	50
Индивидуални тип	МЗ Бездан	35
Индивидуални тип	МЗ Чонопља	30
Индивидуални тип	МЗ Кљајићево	40
Индивидуални тип	МЗ Телечка	18
УКУПНО		288

На основу наведеног процента корисника у колективном и индивидуалном типу становања, града и насељених места приказних у табелама, штампан је потребан број анкетних листова према процењеној националној припадности испитаника – корисника на ћирилицу, латиници и мађарском језику.

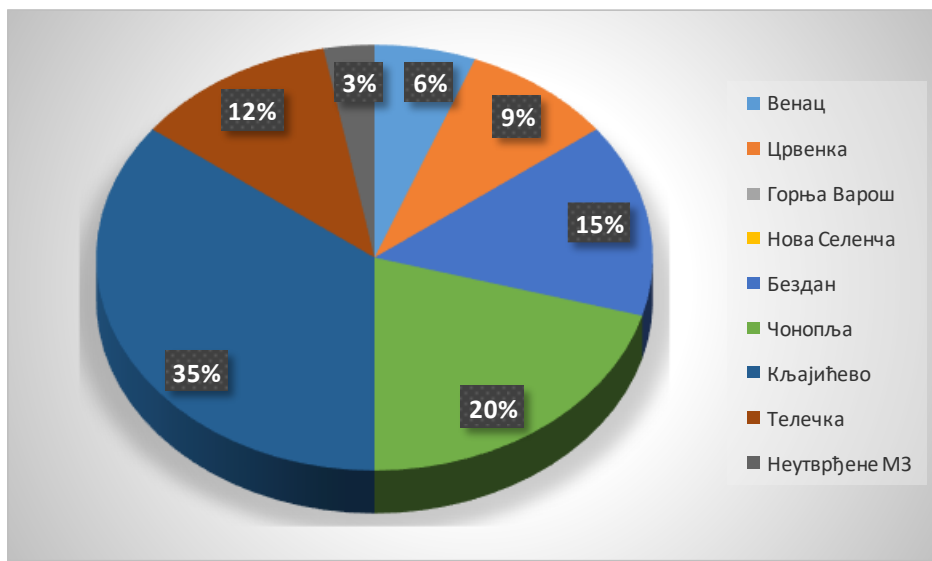
РЕЗУЛТАТИ КВАНТИТАТИВНЕ АНАЛИЗЕ

Након спроведене анкете, извршена је анализа резултата и сагледани сви аспекти и елементи испитиваних активности.

У складу са циљем анкете, извршена је квантитативна анализа свих одговора на појединачна питања, која бројчано изражавају задовољство активностима и делатностима, а на основу одговора и коментара дефинисаће се даље активности и рад у обављању делатности ЈКП „Чистоће“.

Да би се стекла прегледнија слика о наведеним аспектима, графички се приказују варијабле старости на предвиђеном узорку испитаника.

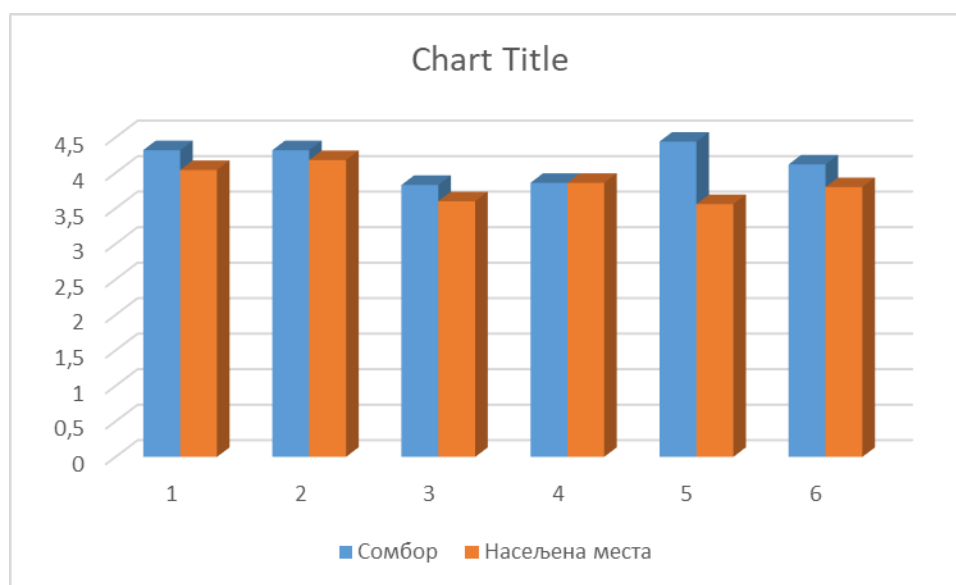
График 1 Анкетирани корисници свих МЗ по година старосити



На следећем графику види се дистрибуција нумеричких одговора према оцењиваним категоријама. Евидетно, већина испитаника је веома позитивно одговорила на шест постављених питања, а општа оцена је **ЗАДОВОЉСТВО КОРСНИКА УСЛУГАМА ЈКП „ЧИСТОЋЕ“**.

Коначни и крајњи резултат квалитета рада и делатности које ЈКП обавља су свакако охрабрујући, а средња оцена свих активности износи **4,02**.

График 2. Оцене активности ЈКП по МЗ у граду и насељеним местима



Табела 3 Укупна збирна оцена анкете свих МЗ

Бр питања	Питање	Средња оцена
1	Квалитет сакупљања комуналног отпада из домаћинстава	4,19
2	Континуитет и тачност извршења услуге	4,26
3	Информација о услузи управљања отпадом	3,70
4	Брзина одзива службе	3,91
5	Акција „Месец чистоће“	4,05
6	Цена услуге	4,01
	Укупна оцена од 1 до 6	4,02

График 3 Број анкетираних који тренутно селектују комунални отпад

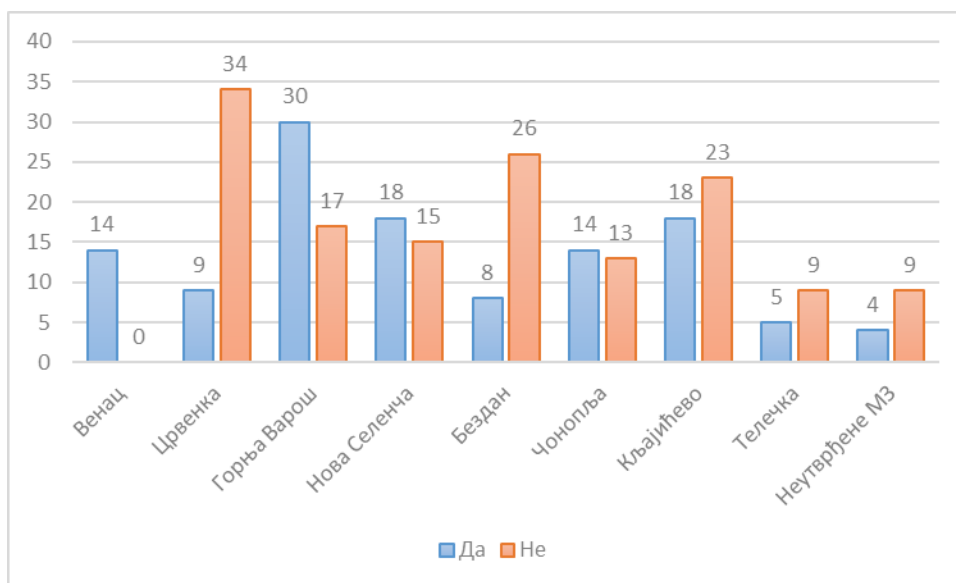
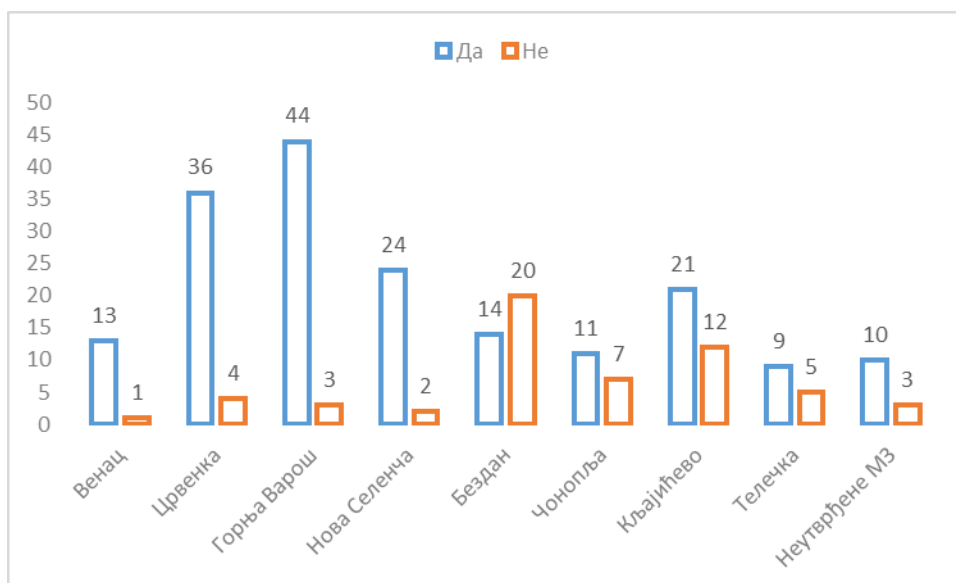


График 4 Број анкетираних који би желели да селектују комунални отпад



КВАЛИТАТИВНА АНАЛИЗА УПИТНИКА

Узорак је чинио 288 корисника (физичка лица) у Сомбору и насељеним местима. Као што је напоменуто, упитник је прилагођен комуникацији са корисницима у категорији физичка лица, писменим анкетирањем са једноставим и затвореним питањима. Због рангирања активности одговори су нумерички (оцена од 1 – веома незадовољан, до 5 – веома задовољан). Последње питање анкете је отвореног типа, када је пружена могућност корисницима да коментаришу активности и услуге које ЈКП „Чистоћа“ пружа.

Код веома малог броја анкетираних се из одговора може закључити незаинтересованост приликом попуњавања анкетних листова, међутим они нису битно утицати на укупан крајњи резултат и општу оцену анкете.

Број анкетираних корисника у градским месним заједницама који су у отвореној форми дали коментар је 37 или 24,83 %, док је у МЗ насељених места било 77 коментара или 64,16 %. Примедбе се могу разврстати у 7 сличних или истих група, које ће заједно са нумеричким одговорима, руководству ЈКП послужити као смернице у будућим активностима и настојањима оптималног коришћења ресурса предузећа.

Избор методе је веома погодан јер је изабрани узорак скоро у потпуности анкетирани, што се свакако не би постигло слањем анкетних листова на кућне адресе, у ком случају би број испитаника и резултат био неизвесан.

ЗАКЉУЧАК

Истраживање оваквог типа је први пут спроведено и може се констатовати да је испунило своју функцију, а као закључак се може извући следеће:

1. Добијене су квантитативне информације о тренутном задовољству корисника услуга ЈКП „Чистоће“ Сомбор;
2. Утврђено је за које се активности ресурси предузећа у наредном периоду морају боље припремити за квалитетније пружање услуге;

3. Уочено је на које аспекте је потребно обратити посебну пажњу у току обављања делатности;
4. Добијено је мишљење корисника о тренутном расположењу и жељама за селекцију чврстог комуналног отпада;
5. Добијена је релативно објективна слика јавног мњења, о квалитету рада и активностима ЈКП;
6. На основу коментара анкетираних корисника, дефинисаће се смернице за отклањање неусаглашености у раду;
7. Створени су услови за објективно планирање потреба корисника;
8. Задовољена је обавеза према корисницима и локалној самоуправи прописана важећим законским одредбама и Одлуком о одржавању чистоће на територији Града Сомбора, али не у формалном него у суштинском смислу.

Анкету у сарадњи са одељењем
наплатног одељења ЈКП „Чистоће“
обавили:
Миленко Вулиновић и
Андрија Пензеш

У Сомбору 03. децембра 2018. године

ВД Директор ЈКП „Чистоће“
Душко Секулић