

4. konferenca z mednarodno udeležbo
Konferenca VIVUS – s področja kmetijstva, naravovarstva, hortikulture in floristike ter živilstva in prehrane
»Z znanjem in izkušnjami v nove podjetniške priložnosti«
20. in 21. april 2016, Biotehniški center Naklo, Strahinj 99, Naklo, Slovenija

4th Conference with International Participation

Conference VIVUS – on Agriculture, Environmentalism, Horticulture and Floristics, Food Production and Processing and Nutrition

»With Knowledge and Experience to New Entrepreneurial Opportunities«

20th and 21st April 2016, Biotechnical Centre Naklo, Strahinj 99, Naklo, Slovenia

Zadovoljstvo porabnikov pri oskrbi s pitno vodo v dveh gorenjskih občinah

Brigita Leban

JEKO-IN, d. o. o., JESENICE, Slovenija, brigita.leban@jeko-in.si; brigita.leban11@gmail.com

izr. prof. dr. Aleš Novak

Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede Kranj, Slovenija, ales.novak@fov.uni-mb.si

doc. dr. Anja Žnidaršič

Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede Kranj, Slovenija, anja.znidarsic@fov.uni-mb.si

Izvleček

Prispevek obravnava proučevanje zadovoljstva porabnikov javnega komunalnega podjetja na območju občin Jesenice in Žirovnica, kjer oskrbo izvaja isto javno komunalno podjetje. Med bivalnimi enotami v občini Jesenice prevladujejo večstanovanjski objekti, medtem ko so v občini Žirovnica predvsem individualne hiše. Namen raziskave je bil raziskati faktorsko strukturo zadovoljstva porabnikov glede na spol in glede na objekt prebivanja (večstanovanjske zgradbe ali individualne hiše) Vsi porabniki imajo urejeno oskrbo s pitno vodo, zato smo predpostavljali, da je pri vseh skupinah anketirancev vpliv skupnih dejavnikov enak. Statistično obdelavo smo izvedli na osnovi podatkov iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov, pri tem smo uporabili metodo faktorske analize. Raziskava je pomembna za razumevanje ciljnih porabnikov in s tem možnosti za izboljševanja kakovosti storitev.

Ključne besede: porabniki, pitna voda, zadovoljstvo, komunala

Customer satisfaction with the drinking water supply in two municipalities of Gorenjska

Abstract

The paper presents the study of customer satisfaction with the public utility providing company in the municipalities of Jesenice and Žirovnica. Apartments dominate the residential units in the municipality of Jesenice, while in the area of the municipality of Žirovnica there are mostly individual houses. The purpose of the study was to examine the factor structure of variables measuring the satisfaction of customers according to gender and according to residential building (apartments as individual houses). All customers have access to drinking water supply, therefore we assumed the same impact of factors for both groups of respondents. The statistical analysis was carried out on the basis of completed questionnaires with application of factor analysis. The study is important for understanding the target users and potential improvements of service quality.

Key words: customers, drinking water, satisfaction, public utility

1 Uvod

Pogoj za obstoj življenja na Zemlji je voda. Okoli 70 odstotkov zemeljske površine je pokrite z vodo, vendar je le 0,26 odstotka površinske sladke vode, od katere smo odvisni ljudje, živali in rastline (Bat in et al., 2003, v: Shiklomanov 1996). Slovenija je bogata z vodami, čeprav niso enakomerno prostorsko razporejene (ARSO), a kot kažejo že številke, je pitna voda dragocena. Na Zemlji nas je več kot sedem milijard prebivalcev in od tega jih skoraj 0,6 milijarde nima dostopa do varne pitne vode (Worldometers Dadax, 2016).

V Sloveniji je oskrba s pitno vodo organizirana na lokalni ravni. Občine so v letu 2013 izbrale 98 izvajalcev med gospodarskimi javnimi službami (v nadaljevanju GJS) za obvezno oskrbo s pitno vodo (Ministrstvo za okolje in prostor, 2016). Na lokalni ravni je izbran en izvajalec, saj konkurenca v tej dejavnosti ni možna in deluje v okolju naravnega monopola. Osnovne značilnosti GJS, opredeljene v Zakonu o gospodarskih javnih službah (ZGJS, Ur. l. RS, št. 32/1993), so: zadovoljevanje javnih potreb v obliki proizvodov in storitev, trajno in neprekinjeno izvajanje, teh potreb ni mogoče zagotavljati na trgu in da je pri izvajanju GJS pridobivanje dobička podrejeno zadovoljevanju potreb.

Mi smo v ospredje postavili še en zelo pomemben vidik, ki se nanaša na ustrezno zadovoljevanje potreb porabnikov. Splošna osveščenost in zahteve porabnikov skozi čas naraščajo, zato morajo naraščati tudi standardi kakovosti opravljene storitve, ki so pogoj za zadovoljstvo porabnikov. Zadovoljstvo porabnikov je bilo merjeno na območju lokalnega trga z anketnim vprašalnikom. Ugotavljali smo, kaj je za posamezno skupino pomemben dejavnik in katera področja predstavljajo izziv in bodo potrebovala dodatno pozornost podjetja.

2 Zadovoljstvo porabnikov

Cilj izvajalca oskrbe s pitno vodo je nemotena oskrba s kakovostno pitno vodo ob sprejemljivih cenah. Ali podjetje dosega zastavljene cilje, lahko potrdi mnenje porabnikov, ki izraža zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo z opravljenimi storitvami. Čeprav porabniki ne morejo izbirati dobavitelja pitne vode, je pomembno njihovo mnenje o opravljenih storitvah. Izražanje mnenja teh porabnikov se ne razlikuje od mnenja porabnikov izdelkov in storitev, za katere ne velja naravni monopol.

Javna komunalna podjetja so vezana na točno določena lokalna območja in delujejo v izrazito monopolnem položaju, kjer se prepletajo osebna in javna poraba ter ponudnik in porabniki komunalnih storitev. Poslovodstvo izvajalcev GJS se srečuje z drugačnimi izzivi, kot sta pojma dobiček in akumulacija kapitala. Izvajati mora dejavnost, čeprav je lahko za njeno izvajanje že vnaprej znano, da bo poslovalo z izgubo. Slediti mora cilju ustrezne kakovosti ob sprejemljivih cenah.

Zadovoljstvo porabnikov je povezano s kakovostjo storitev in kakovost je eden izmed pogojev za preživetje organizacije. Porabniki zaznajo kakovost širše in upoštevajo tudi druge značilnosti storitve ali izdelka (Grönroos, 2000, 63). Vse bolj jo povezujemo in doživljamo v povezavi s človekovimi potrebami, hotenji in pričakovanji. Pričakovanja pa so izraz vrednot (svobode, enakopravnosti, varovanja zdravja, okolja) (Piskar in Dolinšek, 2006, 13), zato je za podjetje zelo pomembno porabnikovo mnenje. Pri tem je treba omeniti, da kakovosti ne moremo enačiti z zadovoljstvom, je le eden od vzrokov za njegov nastanek. Vsak porabnik je posameznik, ki ima svojevrstna pričakovanja v zvezi s kakovostjo določene storitve v primerjavi z drugimi storitvami (Možina et al., 2010, 316).

Izvajalec GJS na lokalnem trgu spremlja zadovoljstvo porabnikov. V preteklosti se je izvajalo spremljanje porabnikov na temelju podatkov, pridobljenih iz interakcij s porabniki (spremljanje števila okvar, reklamacij, pritožb, stroškov popravil), s katerimi ni bilo dodatnih stroškov. V septembru 2014 se je izvedlo anketiranje porabnikov in s tem pridobilo še zunanji izvor podatkov za merjenje zadovoljstva porabnikov. Na osnovi pridobljenih podatkov smo izvedli še dodatne analize, ki jih obravnavamo v prispevku.

3 Metode in uporabljeni podatki

V prispevku je izvedena analiza zadovoljstva porabnikov komunalnih storitev, ki zajemajo oskrbo s pitno vodo, ravnanje z odpadno vodo, ravnanje z odpadki, urejanje javnih površin, oskrbo z zemeljskim plinom in pokopališko-pogrebne storitve. Pri analiziranju smo večjo pozornost namenili dejavnosti oskrbe s pitno vodo, ki se izvaja na lokalnem trgu občin Jesenice in Žirovnica. Za raziskavo je bila uporabljena statistična analiza primarnega vira pridobivanja podatkov – anketnega vprašalnika. Kot navajajo Možina in sod. (2010, 336), je anketa zahtevna in obširna metoda zbiranja primarnih podatkov in prav zato najbolj natančna in zanesljiva.

Izdelan je bil anketni vprašalnik, ki je bil namenjen ocenjevanju zadovoljstva porabnikov. Vseboval je kombinacijo odprtih in zaprtih vprašanj, kjer so anketiranci ocenjevali trditve s pomočjo ocenjevalne lestvice Likertovega tipa in z metodo razvrščanja. Vprašalnik ni vseboval osebnih podatkov (ime, priimek, naslov, številka odjemnega mesta) zaradi zagotavljanja anonimnosti. Razdeljen je bil 10.185 porabnikom, kot priloga k izdanemu računu. Odgovore je bilo možno podati tudi preko spleta. Vseboval je kombinacijo 45 odprtih in zaprtih vprašanj. Vprašalnik je izpolnilo 1223 anketirancev oziroma 12 odstotkov. Ustrezno izpolnjenih je bilo 990 anketnih vprašalnikov.

Primarni podatki so bili analizirani z metodo faktorjske analize s programsko opremo IBM SPSS Statistics 23. Raziskali smo, koliko faktorjev in katere faktorje določajo spremenljivke o zadovoljstvu porabnikov s pitno vodo, ločeno glede na:

- a. spol porabnikov in
- b. prostor bivanja porabnikov.

3.1 Analiza vzorca

Struktura anketirancev po spolu in prostoru bivanja je prikazana v Tabeli 1.

Tabela 1: Podatki o izpolnjevalcih anketnega vprašalnika

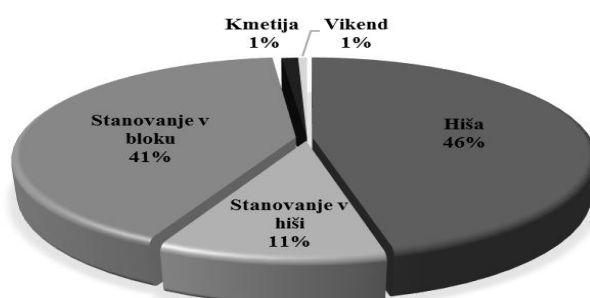
		Število	Delež (%)
Spol	Moški	467	47,2
	Ženske	523	52,8
	<i>Skupaj</i>	<i>990</i>	<i>100,0</i>
Bivanje	Hiša	457	46,2
	Stanovanje v hiši	109	11,0
	Stanovanje v bloku	407	41,1
	Kmetija	11	1,1
	Vikend	6	0,6
	<i>Skupaj</i>	<i>990</i>	<i>100,0</i>

Vprašalnik je izpolnilo in oddalo 467 moških oziroma 47,2 odstotka anketirancev in 523 žensk oziroma 52,8 odstotka anketirancev. Na Sliki 1 je prikaz strukture anketirancev, ki so izpolnili anketni vprašalnik po spolu.



Slika 1: Struktura anketirancev po spolu

Večina anketirancev prebiva v hiši in v večstanovanjskem objektu – bloku. Struktura bivanja anketirancev je prikazana na Sliki 2. Za primerjavo smo vzeli največji skupini porabnikov, to so porabniki, ki prebivajo v hiši in v bloku.



Slika 2: Struktura anketirancev glede na prostor bivanja

Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih med občani Jesenic (810), kar predstavlja 81,8 odstotka vseh izpolnjenih vprašalnikov. Število prebivalcev v Občini Jesenice, po podatkih iz registra javnega podjetja oskrbe s pitno vodo, na dan 31. 12. 2013, je 19.397, kar predstavlja 81,7 odstotka vseh prebivalcev v obeh občinah. Celotno število prebivalcev obeh občin na ta dan je 23.726. Na osnovi teh podatkov lahko trdimo, da je bila struktura odzivnosti na izpolnitev vprašalnikov v obeh občinah skladna s številom porabnikov ter da je naš vzorec z vidika strukture zastopanosti posameznih občin reprezentativen.

3.2 Ocene posameznih spremenljivk

Povprečne vrednosti odgovorov na 25 izbranih vprašanj o zadovoljstvu s komunalnimi storitvami, zadovoljstvu s sodelovanjem, zadovoljstvu z obveščeno, s ceno in kakovostjo storitev ter o mnenju vpliva podjetja na okolje so navedene v Tabeli 2. Zanesljivost tega dela anketnega vprašalnika je bila testirana s Cronbachovim koeficientom α , ki znaša 0,961, kar potrjuje zanesljivost anketnega vprašalnika. Če je koeficient nad 0,8, velja za zgljedno zanesljivost (Ferligoj et al., 1995, 157).

Vse spremenljivke imajo povprečno vrednost višjo od ocene 3. Najnižja povprečna vrednost je pri spremenljivki, ki se nanaša na oceno zadovoljstva z izvajanjem zimske službe (3,11), kjer so tudi najbolj razpršeni odgovori. Najvišja povprečna vrednost je pri zbirnem centru (4,47).

Tabela 2: Povprečne ocene spremenljivk

Dejavnik	Srednja vrednost	Standardni odklon	Rang	Dejavnik	Srednja vrednost	Standardni odklon	Rang
Zimska služba	3,11	1,228	9.	Komunikacija	3,83	1,026	12.
Prekinitve oskrbe	3,72	1,177	16.	Ločeni odpadki	4,04	1,024	3.
Reklamacija	3,51	1,176	13.	Zemeljski plin	4,27	0,990	7.
Odpadne vode	3,84	1,135	6.	Pokopališče	3,94	0,988	10.
Ekološki otoki	3,86	1,116	4.	Sodelovanje	3,81	0,984	15.
Cena in kakovost	3,34	1,112	20.	Pitna voda	4,31	0,939	1.
Cena	3,08	1,106	21.	Urejeno okolje	4,06	0,925	23.
Komunalne novosti	3,50	1,103	17.	Mešani odpadki	4,22	0,924	2.
Kakovost vode	3,91	1,078	19.	Zakonodaja	3,91	0,918	24.
Intervencija	3,66	1,075	14.	Pogrebne storitve	4,18	0,918	11.
Ločevanje odpadkov	3,78	1,071	18.	Zdravo okolje	4,08	0,909	22.
Javne površine	3,98	1,046	8.	Zbirni center	4,47	0,836	5.
Turizem	3,90	1,030	25.				

4 Faktorski analizi zadovoljstva porabnikov

Na osnovi 25 spremenljivk o zadovoljstvu porabnikov smo želeli raziskati njihovo faktorsko strukturo, in sicer posebej za moške in ženske ter posebej glede na bivalni objekt. Tako smo v nadaljevanju izvedli z izbranimi spremenljivkami faktorski analizi, z uporabo programa SPSS, v treh korakih:

1. analiza povezanosti med izbranimi spremenljivkami,
2. določitev ustreznega števila faktorjev in
3. vsebinska opredelitev faktorjev.

4.1 Analiza in primerjava faktorjev zadovoljstva porabnikov glede na spol

Moč povezanosti med spremenljivkami smo ugotavljali na osnovi Pearsonovega korelacijskega koeficienta. Pogoj za računanje tega koeficienta je linearna povezanost spremenljivk. Korelacijski koeficient lahko zavzame vrednosti na intervalu od -1 do 1 . Vrednost nam pokaže stopnjo povezanosti med pari spremenljivk. Bolj, ko je vrednost proti 0 , bolj je šibka povezava in bolj, ko je vrednost proti 1 (oziroma -1), bolj močna je povezava med spremenljivkama. Izračun je pokazal, da so pri moških zavzete vrednosti korelacijskega koeficienta med $0,207$ in $0,838$. Pri tem je glavnina, 89% spremenljivk, srednje močno povezanih. Pri ženskah so vrednosti korelacijskega koeficienta med $0,197$ in $0,838$. Pri tem je glavnina, 88% spremenljivk, srednje močno povezanih.

Naslednji preizkus se je nanašal na ustreznost podatkov. S Kaiser-Meyer-Olkinovim (KMO) testom in Bartlettovim testom smo preverili ustreznost podatkov za faktorsko analizo. V našem primeru je KMO $0,915$ za moške in $0,929$ za ženske. P-vrednosti Bartlettovega testa sta za obe skupini $0,000$, torej lahko potrdimo, da so podatki ustrezni za izvedbo faktorske analize.

Nato smo ocenili faktorski model z deležem pojasnjene variance proučevanih spremenljivk s skupnimi faktorji (komunalitetami). Največji delež pri moških je $0,917$ pri trditvi, ki se nanaša na pozitiven vpliv podjetja na urejeno okolje, na osnovi katerega ocenjujemo, da lahko približno 91% odstotkov variabilnosti te spremenljivke pojasnimo z dobljenimi faktorji. Pri ženskah je največja komunaliteta $0,902$ pri trditvi, ki se nanaša na oceno splošnega poslovnega sodelovanja.

Pri zadovoljstvu anketiranih moških porabnikov je značilnih pet faktorjev, ki pojasnijo skupaj 64% odstotkov celotne variance, medtem ko so pri anketiranih ženskih porabnicah najbolj izraziti štirje faktorji, ki pojasnijo ravno tako 64% odstotkov celotne variance.

Pri metodi glavnih osi iz nerotirane matrike faktorskih uteži ni bilo mogoče podati najbolj smiselne interpretacije faktorjev, zato smo faktorsko analizo izvedli še s poševno rotacijo ter na koncu, glede na analizo korelacij med dobljenimi poševnokotnimi faktorji, še pravokotno rotacijo. Analiza faktorskih uteži (Tabela 3) za moške kaže, da imajo največjo težo v prvem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na okolje. Drugi skupni faktor ima največjo težo pri spremenljivkah, ki se nanašajo na sodelovanje, tretji pri spremenljivkah, ki se nanašajo na pogrebne storitve, četrti pri spremenljivkah, ki se nanašajo na odpadke, in peti pri spremenljivkah, ki se nanašajo na obveščенost.

Faktorske uteži pri analizi ženske skupine so pokazale, da imajo največjo težo v prvem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na storitve komunalne dejavnosti. V drugem faktorju imajo največjo težo spremenljivke, ki se nanašajo na okolje, tretji faktor je najbolj povezan s spremenljivkami, ki se nanašajo na sodelovanje, in četrti na obveščенost.

Tabela 3: Faktorska matrika glede na pravokotno rotacijo zadovoljstva moške in ženske skupine

Dejavniki - MOŠKI	Faktorske uteži					Dejavniki - ŽENSKE	Faktorske uteži			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4
Urejeno okolje	,854	,263	,277	,144	,143	Urejeno okolje	,251	,842	,277	,217
Zakonodaja	,729	,255	,208	,234	,283	Zakonodaja	,341	,686	,268	,277
Zdravo okolje	,715	,271	,299	,233	,232	Zdravo okolje	,311	,784	,322	,175
Turizem	,710	,279	,157	,278	,202	Turizem	,311	,741	,180	,331
Cena	,550	,211	,085	,282	,471	Cena	,453	,294	,092	,467
Cena in kakovost	,494	,334	,086	,300	,326	Cena in kakovost	,470	,291	,257	,475
Zbirni center	,407	,190	,228	,352	,240	Zbirni center	,739	,136	,291	,194
Javne površine	,397	,127	,252	,238	,317	Javne površine	,122	,523	,158	,375
Sodelovanje	,278	,830	,182	,186	,169	Sodelovanje	,289	,272	,840	,199
Intervencija	,237	,728	,188	,259	,172	Intervencija	,268	,223	,751	,258
Reklamacija	,219	,718	,174	,208	,277	Reklamacija	,322	,215	,795	,256
Komunikacija	,289	,697	,214	,123	,163	Komunikacija	,355	,297	,683	,226
Odpadne vode	,255	,422	,264	,366	,270	Odpadne vode	,665	,300	,229	,247
Zimska služba	,086	,409	,205	,189	,362	Zimska služba	,184	,346	,341	,408
Pogrebne storitve	,167	,177	,813	,092	,174	Pogrebne storitve	,472	,267	,334	,288
Pokopališče	,226	,126	,625	,137	,241	Pokopališče	,367	,244	,352	,296
Zemeljski plin	,104	,251	,556	,329	,189	Zemeljski plin	,489	,143	,361	,189
Pitna voda	,363	,327	,544	,157	,004	Pitna voda	,403	,194	,215	,605
Ločeni odpadki	,242	,232	,193	,804	,201	Ločeni odpadki	,623	,368	,345	,247
Mešani odpadki	,324	,263	,154	,657	,137	Mešani odpadki	,657	,332	,262	,222
Ekološki otoki	,343	,239	,261	,548	,253	Ekološki otoki	,425	,283	,338	,189
Komunalne novosti	,282	,400	,158	,078	,669	Komunalne novosti	,375	,327	,347	,555
Ločevanje odpadkov	,331	,284	,295	,273	,551	Ločevanje odpadkov	,328	,394	,435	,406
Kakovost vode	,281	,132	,337	,249	,535	Kakovost vode	,298	,285	,334	,522
Prekinitve oskrbe	,354	,311	,210	,262	,478	Prekinitve oskrbe	,143	,242	,221	,735

Rezultati faktorjske analize so pokazali, da se sestava skupnih faktorjev med moško in žensko skupino porabnikov storitev GJS, s poudarkom na pitni vodi, razlikuje. Če primerjamo faktorja, ki smo ju poimenovali okolje, vidimo, da so pri ženskah odvzete spremenljivke povezane s ceno. Primerjava faktorjev, ki smo ju poimenovali sodelovanje, sta pri ženskah odvzeti spremenljivki povezani z odpadnimi vodami in zimsko službo. Spremenljivkam, ki oblikujejo faktor obveščenost pri moških, je pri ženskah odvzeta spremenljivka, ki se nanaša na obveščenost o ločevanju odpadkov.

4.2 Primerjava zadovoljstva porabnikov glede na prostor bivanja

Moč povezanosti med spremenljivkami na osnovi Pearsonovega korelacijskega koeficienta pri skupini porabnikov, ki prebivajo v hiši, zavzema vrednosti med 0,160 in 0,843. Pri tem je glavnina, 72 % spremenljivk, srednje močno povezanih. Pri skupini porabnikov, ki bivajo v bloku, so korelacijski koeficienti med spremenljivkami, ki zavzemajo vrednosti med 0,248 in 0,833. Pri tem je glavnina, 91 % spremenljivk, srednje močno povezanih.

Ustreznost podatkov za faktorjski analizi lahko potrdimo s KMO-testom za obe skupini. Za porabnike, ki bivajo v hiši, je KMO 0,896 in za porabnike, ki bivajo v bloku, je 0,927. Ravno tako lahko potrdimo ustreznost podatkov z Bartlettovim testom, kjer je stopnja značilnosti za obe skupini 0,000.

Pri zadovoljstvu skupine porabnikov, ki bivajo v hiši, je najizrazitejših pet faktorjev, ki pojasnijo 61 odstotkov celotne variance. Pri porabnikih, ki bivajo v bloku, so najpomembnejši štirje faktorji, ki pojasnijo 65 odstotkov.

Faktorjsko analizo smo izvedli s pravokotno rotacijo skupnih faktorjev. Faktorske uteži (Tabela 4) pri analizi skupine porabnikov, ki bivajo v hiši, so pokazale, da imajo največjo težo v prvem faktorju

spremenljivke, ki se nanašajo na sodelovanje. V drugem faktorju imajo največjo težo spremenljivke, ki se nanašajo na okolje, v tretjem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na ceno, v četrtem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na obveščенost, in v petem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na pogrebno dejavnost.

Faktorske uteži pri analizi skupine, ki biva v bloku, so pokazale, da imajo največjo težo v prvem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na okolje. V drugem faktorju imajo največjo težo spremenljivke, ki se nanašajo na obveščенost, v tretjem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na sodelovanje, in v četrtem faktorju spremenljivke, ki se nanašajo na odpadke.

Tabela 4: Faktorska matrika zadovoljstva porabnikov, ki bivajo v hiši in v bloku

Dejavniki - HIŠA	Faktorske uteži					Dejavniki - BLOK	Faktorske uteži			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4
Reklamacija	,846	,190	,206	,209	,138	Reklamacija	,280	,344	,640	,265
Sodelovanje	,814	,247	,133	,256	,108	Sodelovanje	,274	,217	,816	,293
Intervencija	,774	,217	,127	,066	,133	Intervencija	,307	,302	,684	,299
Komunikacija	,646	,203	,210	,250	,207	Komunikacija	,273	,220	,808	,187
Odpadne vode	,637	,217	,275	,057	,168	Odpadne vode	,360	,383	,249	,566
Zimska služba	,515	,244	,076	,267	,202	Zimska služba	,350	,407	,242	,238
Urejeno okolje	,246	,793	,169	,288	,284	Urejeno okolje	,848	,177	,260	,202
Turizem	,185	,773	,243	,156	,129	Turizem	,788	,269	,303	,240
Zakonodaja	,249	,740	,281	,201	,117	Zakonodaja	,712	,274	,363	,284
Zdravo okolje	,287	,689	,246	,353	,227	Zdravo okolje	,745	,257	,231	,315
Javne površine	,198	,480	,073	,166	,230	Javne površine	,540	,464	,067	,163
Ločevanje odpadkov	,427	,469	,158	,300	,104	Ločevanje odpadkov	,329	,637	,240	,354
Zbirni center	,254	,408	,291	,125	,202	Zbirni center	,290	,272	,236	,550
Ekološki otoki	,300	,401	,295	,223	,087	Ekološki otoki	,261	,236	,270	,741
Cena in kakovost	,242	,215	,677	,315	,167	Cena in kakovost	,499	,253	,472	,285
Cena	,054	,294	,590	,349	,133	Cena	,551	,270	,311	,330
Mešani odpadki	,426	,413	,588	,064	,007	Mešani odpadki	,359	,254	,211	,604
Ločeni odpadki	,408	,501	,526	,084	,043	Ločeni odpadki	,220	,360	,225	,707
Prekinitve oskrbe	,233	,278	,230	,643	,067	Prekinitve oskrbe	,342	,572	,359	,190
Kakovost vode	,203	,313	,223	,579	,081	Kakovost vode	,231	,653	,146	,334
Komunalne novosti	,472	,414	,010	,494	,053	Komunalne novosti	,379	,631	,313	,263
Pitna voda	,170	,131	,126	,432	,344	Pitna voda	,309	,415	,359	,334
Pogrebne storitve	,196	,135	,103	,132	,772	Pogrebne storitve	,215	,468	,343	,411
Pokopališče	,097	,249	,040	,083	,755	Pokopališče	,166	,549	,320	,309
Zemeljski plin	,288	,107	,377	,004	,410	Zemeljski plin	,101	,453	,307	,445

Rezultati faktorjske analize so pokazali, da se vpliv skupnih faktorjev med skupinama porabnikov GJS s poudarkom na oskrbi s pitno vodo, ki bivajo v hiši in v bloku, razlikuje. Faktorja, ki opisujeta obveščенost in pogrebne storitve pri porabnikih, ki bivajo v hiši, tvorita pri porabnikih, ki bivajo v bloku skupen faktor, pri čemer sta dodani še spremenljivki zimska služba in ločevanje odpadkov. Spremenljivkam, ki oblikujejo faktorja sodelovanje pri porabnikih, ki bivajo v hiši, so pri porabnikih, ki bivajo v bloku odvzete spremenljivke, ki se nanašajo na odpadne vode in zimsko službo. Ravno tako so spremenljivkam, ki oblikujejo faktorja, ki smo ju poimenovali okolje pri porabnikih, ki bivajo v bloku odvzete spremenljivke, ki se nanašajo na ločevanje odpadkov, zbirni center in na ekološke otoke.

5 Sklep

Rezultati so pokazali, da spremenljivke o zadovoljstvu porabnikov sestavljajo različno število faktorjev, ki se razlikujejo med moškimi in ženskami ter med porabniki, ki bivajo v bloku in

porabniki, ki bivajo v večstanovanjskih objektih – blokih. Spremenljivke zbirni center, cena ter cena in kakovost so pri moških združene v en faktor, ki smo ga poimenovali okolje, so pri ženskih razdeljene v druga dva faktorja, ostale spremenljivke, ki so združene v faktor okolje so pri obeh skupinah enake. Pri porabnikih, ki bivajo v hiši so v faktor okolje združene spremenljivke ločevanje odpadkov, zbirni center in ekološki otoki, pri porabnikih, ki bivajo v bloku so te spremenljivke razdeljene v druga dva faktorja. Pri porabnikih ločenih glede na prostor bivanja, faktorja, ki opisujeta obveščenost in pogrebne storitve pri porabnikih, ki bivajo v hiši, tvorita pri porabnikih, ki bivajo v bloku skupen faktor, pri čemer sta dodani še spremenljivki zimska služba in ločevanje odpadkov.

Zaključimo lahko, da se v skupinah porabnikov glede na spol in bivalni objekt jasno izoblikuje faktor, ki opisuje čisto, zdravo in urejeno okolje, v katerem porabniki bivajo in ki omogoča razvoj hkrati tudi turizma. Pri tem je porabnikom pomembno skupaj z zdravim in čistim okoljem še urejeno okolje, upoštevanje zakonodaje in pozitiven vpliv podjetja na turizem. Zato mora biti za lokalno komunalno podjetje skrb za okolje primarni cilj in mu mora posvetiti največ pozornosti.

Zanimivo je, da anketirani porabniki med spremenljivkami o zadovoljstvu porabnikov niso kot najbolj pomembne označili cene, ki jo morajo plačati za storitve GJS. Primerjava cen in uspešnosti poslovanja komunalnih podjetij je zelo obširno področje, ki bi ga bilo treba analizirati v okviru nove raziskave. Čeprav zaradi naravnega monopola porabniki storitev ne morejo izbrati drugega komunalnega podjetja, je zadovoljstvo porabnikov vseeno zelo pomembno. Ne smemo namreč pozabiti, da so ustanovitelji in lastniki komunalnih javnih podjetij lokalne skupnosti, tako so ta podjetja tesno povezana z lokalnimi oblastmi, ki so odvisne od volje in zadovoljstva porabnikov/lokalnih volivcev.

Literatura in viri

- Bat, M., Beltram, G., Cegnar, T., Dobnikar Tehovnik, M., Grbović, J., Krajnc, M., Mihorko, P., Rejec Brancelj, I., Remec Rekar, Š., Uhan, J. *Vodno bogastvo Slovenije*. Ljubljana: Agencija Republike Slovenije za okolje, 2003.
- Ferligoj, A., Leskošek, K., Kogovšek, T. *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 1995.
- Grönroos, C. *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Chichester: Wiley, 2000.
- Ministrstvo za okolje in prostor. *Oskrba s pitno vodo* (online). 2016. (citirano 4. 2. 2016). Dostopno na naslovu: www.mop.gov.si/si/delovna_podrocja/voda/oskrba_s_pitno_vodo/.
- Možina, S., Zupančič, V., Postružnik, N. *Trg, trgovina in potrošnik*. Maribor: Pivec, 2010.
- Piskar, F., in Dolinšek, S. *Učinki standarda kakovosti ISO: od managementa kakovosti do poslovnega modela*. Koper: Fakulteta za management, 2006.
- Shiklomanov, I., A. *Assessment of water resources and water availability in the world*. St. Petersburg: Državni hidrološki inštitut, 1996.
- Zakon o gospodarskih javnih službah (ZGJS). *Uradni list Republike Slovenije*, 32 (1993).
- Worldometers Dadax. *Svetovni števci* (online). 2016. (citirano 6. 2. 2016). Dostopno na naslovu: www.worldometers.info/.