

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*

# Vpliv različnih dejavnikov na zadovoljstvo uporabnikov z oskrbo pitne vode glede na starostne skupine

**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 vpliva na zadovoljstvo uporabnikov pitne vode glede na starostne skupine. Analiza se je izvajala za območje lokalnega trga občin Jesenice in Žirovnica. Namen raziskave je bil ugotoviti, ali sodelovanje zaposlenih v podjetju, ki izvaja lokalno oskrbo s pitno vodo, vpliva na zadovoljstvo uporabnikov pitne vode enako, ne glede na starostne skupine. Cilj raziskave je bil priti do odgovora, ali obstajajo razlike med uporabniki različnih starostnih skupin. Raziskavo smo izvajali na osnovi podatkov iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Za statistično obdelavo podatkov smo uporabili metodo regresijske analize. Ugotovili smo, da sodelovanje zaposlenih nima največjega vpliva na zadovoljstvo uporabnikov, ki so stari do 60 let. Najmočnejši vpliv na to starostno skupino ima urejenost okolja, ki omogoča zdravo življenje.

**Ključne besede:** oskrba, pitna voda, starostna skupina, zadovoljstvo uporabnikov

## **Impact on customer satisfaction with drinking water supply according to different age groups**

### **Abstract**

The paper presents the study of customer satisfaction with drinking water supply according to different age groups. The analysis was conducted for the area of the local utility market of municipalities Jesenice and Žirovnica. The purpose of the study was to determine, whether the cooperation of utility company employees affects the customer satisfaction the same way, irrespective of age group. Goal of the study was to determine whether differences between customers of different age groups exist. The study was performed on the basis of completed questionnaires by applying the regression analysis. Our results suggest that the cooperation of utility company employees is not the most influential variable of customer satisfaction for customers aged up to 60 years. The most influential customer satisfaction variable for this age group is the tidiness of environment, which enables healthy life.

**Key words:** supply, drinking water, age group, customer satisfaction

## 1 Uvod

Voda je temeljni sestavni del vsakega živega organizma, zato je z njo treba temu primerno ravnati (Roš in Zupančič, 2010, 15). Voda je naravna dobrina, ki naj bi bila dostopna vsakomur. To sta tudi razloga za množico zakonskih določil v okviru evropske in državne zakonodaje. Predpisi se nanašajo na tehnične in okoljske normative ter na standarde in regulacijo cen. Ob vseh zakonskih določilih, ki strogo nadzorujejo to dejavnost, je pomembno zadovoljstvo uporabnikov, saj so vsa določila v uporabi zaradi njih in njihovega standarda življenja.

Dobava pitne vode uporabnikom je organizirana v lokalnem okviru. Lokalne gospodarske javne službe varstva okolja sodijo med najpomembnejše funkcije občine. Pogosto jih označujemo s pojmom komunalne storitve, saj so bile prej urejene z Zakonom o komunalnih dejavnostih, leta 1993 pa jih je na novo uredil Zakon o varstvu okolja (Virant, 1998, 132). Organizacija dobave pitne vode je na lokalnem trgu Jesenic in Žirovnice in v ostalih občinah organizirana v okviru oskrbovalnega sistema.

Oskrbovalni sistem je funkcionalna celota v tehničnem smislu, ker obsega vse faze oziroma elemente sistema (zajetje, pripravo vode, transport in distribucijo), ki so povezane v celoto. Eno fazo sistema lahko tvori več ločenih elementov, v tehničnem in lokacijskem smislu. Pri oskrbi s pitno vodo imamo lahko več zajetij in priprav vode, transportnih vodov in eno distribucijo. S tehničnega smisla je povsem evidentno, da gre v tem primeru za en sam sistem. Podobno je v obratnih sistemih, ko se iz istega vira napaja več (tehnično in lokacijsko) ločenih podsistemov – transportnih in/ali distribucijskih. Tudi tu gre za tehnično-funkcionalno en sam sistem (Fabjan, 2010, 121).

Z izvajanjem dejavnosti oskrbe s pitno vodo se podjetje vključuje v lokalne skupnosti, skrbi za vzdrževanje infrastrukture in sodeluje pri izgradnji nove. Poleg tega skrbi za zaščito območja vodnih virov in omogoča uporabnikom uživanje kakovostne vode, ki ni kemijsko obdelana. Nenazadnje s svojo poslovno strategijo omogoča zaposlenim sredstva za delo in izobraževanje za delo ter občutek pripadnosti, kar se odraža v zelo nizki fluktuaciji zaposlenih (Leban, 2015, 22).

Javna podjetja oskrbe s pitno vodo delujejo v okolju, kjer se prepletata osebna in javna poraba. Vodstvu so prioritetni izzivi, ki niso natančno opredeljeni in se nanašajo predvsem na uporabnika. Oskrba s pitno vodo sodi med nepridobitne dejavnosti, ki se jih izvaja v okviru gospodarskih javnih služb. Možina (et al., 2010, 321) navajajo, da bi za nepridobitne organizacije morale biti zadovoljstvo uporabnikov pomembno zaradi dveh vidikov:

- vidik stroke: strokovni delavci morajo ob upoštevanju zakonodaje, internih predpisov in morebitnih certifikatov kakovosti delovati tako, da v največji meri zadovoljijo uporabnika, saj bo le zadovoljen uporabnik imel pozitivno mnenje o podjetju in
- vidik politike: ob upoštevanju dejstva, da so uporabniki tudi volivci, lahko sklepamo, da je večja verjetnost, da bodo zadovoljni uporabniki ponovno volili sedanje občinske funkcionarje kakor pa nezadovoljni.

## 2 Vplivi na uporabnike pitne vode

Uporabniki zaznajo kakovost širše in upoštevajo tudi druge značilnosti storitve ali izdelka (Grönroos, 2000, 63). Kakovost povezujemo s človekovimi pričakovanji in potrebami, zato je zelo pomembno uporabnikovo mnenje. Pri tem je treba omeniti, da kakovosti ne moremo enačiti z zadovoljstvom, je le eden od vzrokov za njegov nastanek.

Ivanko (2007, 182) navaja, da pojem kakovost v javnem sektorju v širšem smislu pomeni njegovo zakonito, strokovno, nepristransko, učinkovito in smotno delovanje. Ožji smisel kakovosti v javnem sektorju pa je enak zasebnemu sektorju, to je zadovoljna stranka, tj. uporabnik.

Podjetja so odvisna od prepletenosti odnosov, ki nastajajo izven podjetja in v njem. V tem pogledu je zelo pomemben vidik pri zadovoljstvu uporabnikov sodelovanje zaposlenih. Kot navajata Bojnec in

Papler (2012, 107), je organizacija lahko uspešna, če zaposleni ustrezno spodbujajo njene dejavnosti. Tako bistveno vlogo v organizacijah odigrajo prav zaposleni in njihove zmožnosti.

Na osnovi podanih podatkov je bila izvedena analiza, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi. Upoštevali smo podatke, da je vpliv zaposlenih zelo močno prisoten pri izvajanju dejavnosti. Zaposleni se ukvarjajo tako z reševanjem reklamacij, s podajanjem različnih informacij, ki se nanašajo na dejavnost oskrbe s pitno vodo in na ostale dejavnosti. Poleg tega se izstavljajo računi skladno z Uredbo o metodologiji za oblikovanje cen storitev obveznih občinskih gospodarskih javnih služb varstva okolja (Ur. l. RS, št. 87/2012 in 109/2012), ki so uporabnikom večkrat nerazumljivi in potrebujejo dodatna pojasnila.

Stiki z uporabniki potekajo tako neposredno, osebno, kjer veljajo tudi drobne stvari, kot je prijazen nasmehek, in posredno preko sredstev komuniciranja, kot sta telefon ali pošta. Še vedno je v porastu pisna oblika komuniciranja preko e-pošte, ki zahteva tudi ustrezno poslovno obliko komunikacije. Glavno pomembno vodilo pri komunikaciji je, da se odpravi nastala težava in da se ne posveča pozornosti temu, kdo ima prav.

V prispevku smo analizirali skupine uporabnikov do 60 let in nad 60 let in vse uporabnike skupaj. Skupine smo oblikovali na osnovi izkušenj med možno delovno aktivne in možno delovno neaktivne uporabnike. V večji meri so uporabniki, ki komunicirajo neposredno preko obiska in telefona, starejši uporabniki. Po podatkih, ki jih spremlja Statistični urad Republike Slovenije ([http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/10\\_stevilo\\_preb/05\\_05C10\\_prebivalstvo\\_kohez/05\\_05C10\\_prebivalstvo\\_kohez.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/05_05C10_prebivalstvo_kohez/05_05C10_prebivalstvo_kohez.asp), 22. 2. 2016), je bilo konec leta 2015 v Sloveniji 74,9 odstotka prebivalcev starih do 59 let in 25,1 odstotka prebivalcev starih 60 let ali starejših.

### 3 Metode in uporabljeni podatki

V prispevku je izvedena analiza zadovoljstva uporabnikov pitne vode na lokalnem trgu občin Jesenice in Žirovnica na osnovi anketnega vprašalnika, ki je bil izdelan z namenom ocenjevanja zadovoljstva uporabnikov. Vseboval je kombinacijo 45 odprtih in zaprtih vprašanj. Zadovoljstvo so anketiranci ocenjevali 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 uporabnikom, kot priloga k izdanemu računu. Odgovore je bilo možno podati tudi preko spleta. Vprašalnik je izpolnilo 1223 anketirancev oziroma 12 odstotkov. Ustrezno izpolnjenih je bilo 990 anketnih vprašalnikov.

Primarni podatki so bili analizirani z metodo regresijske analize. V prispevku smo na ravni 5-odstotnega tveganja ( $P = 0,05$ ) s programsko opremo IBM SPSS Statistics 23 preverjali hipotezo:

*H1: Zadovoljstvo uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo je odvisno od sodelovanja zaposlenih.*

Trditvev smo preverjali ločeno za vse uporabnike in uporabnike do 60 let in nad 60 let. Tabela 1 prikazuje podatke o izpolnjevalcih anketnega vprašalnika po starosti.

Tabela 1: Podatki o izpolnjevalcih anketnega vprašalnika

Starost	Število	Delež (%)
Do 20 let	1	0,1
21–30 let	23	2,3
31–40 let	107	10,8
41–50 let	184	18,6
51–60 let	208	21,0
nad 60 let	467	47,2
<i>Skupaj</i>	<i>990</i>	<i>100,0</i>

Odzivnost pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika je bila na lokalnem trgu skoraj enaka, ne glede na občino bivanja. Za analizo smo uporabili podatke uporabnikov, ki so odgovorili na vsa analizirana vprašanja. V skupini do 60 let smo analizirali 236 uporabnikov in v skupini nad 60 let 234 uporabnikov.

### 3.1 Ocene posameznih dejavnikov o zadovoljstvu pri izvajanju dejavnosti oskrbe s pitno vodo

Tabela 2 prikazuje povprečne vrednosti in standardne odklone za 12 izbranih vprašanj o zadovoljstvu z dejavniki, ki so povezani z oskrbo pitne vode. Izbrana vprašanja so:

- Zadovoljstvo uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo (*pitna voda*).
- Splošno zadovoljstvo z zimsko službo (*zimska služba*).
- Splošno zadovoljstvo s pogrebno službo (*pogrebna služba*).
- Način komuniciranja zaposlenih je ustrezen (*komunikacija*).
- Zadovoljen sem z načinom in s hitrostjo reševanja reklamacij (*reklamacija*).
- Zadovoljen sem z odzivom in reševanjem morebitne interventne situacije (*intervencija*).
- Splošno poslovno sodelovanje je zadovoljivo (*sodelovanje*).
- Z informiranostjo o predvidenih prekinitvah oskrbe z vodo sem zadovoljen (*prekinitve oskrbe*).
- Obveščенost o kakovosti pitne vode je zadostna (*kakovost vode*).
- Menim, da je razmerje med ceno in kakovostjo komunalnih storitev zadovoljivo (*cena in kakovost*).
- Menim, da je cena komunalnih storitev v primerjavi z ostalimi občinami nižja (*cena*).
- Podjetje skrbi za čisto in zdravo okolje (*zdravo okolje*).

Dejavniki so predstavljeni za vse uporabnike oskrbe s pitno vodo in ločeno za uporabnike do 60 let in uporabnike nad 60 let. Zanesljivost tega dela anketnega vprašalnika je bila testirana s Cronbachovim koeficientom  $\alpha$ , ki znaša 0,918, kar potrjuje zanesljivost. Če je koeficient nad 0,8, velja za zgljedno zanesljivost (Ferligoj et al., 1995, 157).

Preverili smo tudi spremembo Cronbachovega koeficienta alfa (Cronbach's Alpha if Item Deleted) ob morebitni izključenosti posamezne spremenljivke. Vse vrednosti so nižje od 0,918. Iz navedenega lahko sklepamo, da so vse spremenljivke povezane in da izločitev posamezne spremenljivke ne bi prispevala k povečanju zanesljivosti omenjenega sklopa vprašanj.

Tabela 2: Povprečne ocene zadovoljstva s posameznimi dejavniki pri oskrbi s pitno vodo

Dejavniki	Vsi uporabniki		Uporabniki do 60 let		Uporabniki nad 60 let	
	Povprečna vrednost	Standardni odklon	Povprečna vrednost	Standardni odklon	Povprečna vrednost	Standardni odklon
Pitna voda	4,21	0,953	4,01	1,093	4,41	0,738
Zimska služba	4,12	0,922	4,06	0,975	4,18	0,867
Pogrebne storitve	3,99	0,983	3,88	1,081	4,10	0,861
Komunikacija	3,85	1,082	3,72	1,178	3,99	0,963
Reklamacija	3,74	1,028	3,53	1,161	3,94	0,826
Intervencija	3,68	0,990	3,49	1,086	3,87	0,844
Sodelovanje	3,65	1,180	3,54	1,242	3,76	1,110
Prekinitve oskrbe	3,63	1,063	3,52	1,154	3,74	0,955
Kakovost vode	3,51	1,130	3,31	1,204	3,72	1,017
Cena in kakovost	3,29	1,175	3,10	1,227	3,48	1,097
Cena	3,12	1,131	3,00	1,101	3,25	1,145
Zdravo okolje	3,03	1,261	2,84	1,320	3,21	1,176

Vse spremenljivke imajo povprečno vrednost višjo od ocene 3, z izjemo anketiranih uporabnikov starih do 60 let pri vprašanju, ki se nanaša na skrb za čisto in zdravo okolje. Pri tej spremenljivki so bili tudi vsi anketiranci skupaj najmanj zadovoljni, hkrati pa so tu tudi najbolj razpršeni odgovori.

#### 4 Rezultati analize

Bistvo regresijske analize je proučevanje odvisnosti ene spremenljivke od ene ali več drugih spremenljivk. Namen proučevanja je, da bi to odvisnost ugotovili, jo številsko izmerili in na osnovi tega napovedali pričakovano povprečno vrednost odvisne spremenljivke pri dani vrednosti ene ali več drugih pojasnjevalnih spremenljivk (Pfajfar, 2011, 301).

Ali obstaja vpliv zaposlenih v podjetju, ki izvaja dejavnost gospodarske javne službe oskrbe s pitno vodo, na zadovoljstvo uporabnikov pitne vode, smo preverili s pomočjo linearne multiple regresije, z uporabo postopne metode (Stepwise method). Za testiranje smo uporabili tudi druga vprašanja, ki se nanašajo na ceno, kakovost, okolje, pogrebno in zimsko službo.

Pri uporabi postopne metode se izbira spremenljivk izvede avtomatično. Metoda začne z vsemi spremenljivkami hkrati in nato postopoma izključuje statistično neznčilne spremenljivke. Pri tem modelu bodo odvisna spremenljivka zadovoljstvo uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo (*pitna voda*) in naslednje neodvisne spremenljivke: *zimska služba, pogrebna služba, komunikacija, reklamacija, intervencija, sodelovanje, prekinitve oskrbe, kakovost vode, cena in kakovost, cena, in zdravo okolje*.

Tabela 3 prikazuje postopno večanje popravljenega determinacijskega koeficienta ( $R^2$ ), ločeno za tri skupine. Na osnovi njegove ocene v skupini vseh uporabnikov ugotavljamo, da trditev v zadnjem koraku izkazuje, da je lahko približno 26 odstotkov ocene zadovoljstva z oskrbo s pitno vodo mogoče pojasniti z linearnim vplivom trditve, da je splošno poslovno sodelovanje zadovoljivo. V skupini uporabnikov, starih do 60 let, je trditev v prvem koraku moč oceniti, da je lahko približno 26 odstotkov ocene zadovoljstva z oskrbo s pitno vodo mogoče pojasniti z linearnim vplivom trditve, da podjetje skrbi za čisto in zdravo okolje. V skupini uporabnikov, starih nad 60 let, je trditev v prvem koraku moč oceniti, kot v skupini vseh, le da je rezultat nižji za dva odstotka.

Tabela 3: Povzetek modelov<sup>n</sup>

Model	Korelacijski koeficient	Determinacijski koeficient	Popravljeni determinacijski koeficient	Standardna napaka	Durbin-Watson test
Vsi uporabniki					
1	0,511 <sup>a</sup>	0,261	0,259	0,820	1,939
2	0,572 <sup>b</sup>	0,328	0,325	0,783	
3	0,593 <sup>c</sup>	0,352	0,347	0,770	
4	0,607 <sup>d</sup>	0,368	0,363	0,760	
5	0,611 <sup>e</sup>	0,374	0,367	0,758	
Uporabniki do 60 let					
1	0,509 <sup>a</sup>	0,259	0,256	0,943	2,114
2	0,572 <sup>b</sup>	0,327	0,322	0,901	
3	0,605 <sup>c</sup>	0,366	0,358	0,876	
4	0,617 <sup>d</sup>	0,380	0,370	0,868	
5	0,628 <sup>e</sup>	0,395	0,382	0,860	
Uporabniki nad 60 let					
1	0,492 <sup>a</sup>	0,242	0,239	0,644	1,824
2	0,541 <sup>b</sup>	0,292	0,286	0,623	
3	0,558 <sup>c</sup>	0,311	0,302	0,616	

- a. Napoved: (konstanta), *sodelovanje*. b. Napoved: (konstanta), *sodelovanje, prekinitve oskrbe*.  
 c. Napoved: (konstanta), *sodelovanje, prekinitve oskrbe, pogrebna služba*. d. Napoved: (konstanta),  
*sodelovanje, prekinitve oskrbe, pogrebna služba, cena in kakovost*. e. Napoved: (konstanta),  
*sodelovanje, prekinitve oskrbe, pogrebna služba, cena in kakovost, zdravo okolje*.  
 f. Napoved: (konstanta), *zdravo okolje*. g. Napoved: (konstanta), *zdravo okolje, prekinitve oskrbe*.  
 h. Napoved: (konstanta), *zdravo okolje, prekinitve oskrbe, intervencija*. i. Napoved: (konstanta),  
*zdravo okolje, prekinitve oskrbe, intervencija, pogrebna služba*. j. Napoved: (konstanta), *zdravo*  
*okolje, prekinitve oskrbe, intervencija, pogrebna služba, cena in kakovost*.  
 k. Napoved: (konstanta), *sodelovanje*. l. Napoved: (konstanta), *sodelovanje, prekinitve oskrbe*.  
 m. Napoved: (konstanta), *sodelovanje, prekinitve oskrbe, pogrebna služba*. n. Odvisna  
 spremenljivka: *pitna voda*.

Za vse uporabnike, ne glede na starost, je v petem, zadnjem koraku v regresijski model vključenih pet spremenljivk. In sicer smo ugotovili, da je približno 37 odstotkov ocene zadovoljstva z oskrbo s pitno vodo mogoče pojasniti z linearnim vplivom trditev: da je splošno poslovno sodelovanje zadovoljivo, z zadovoljivo informiranostjo o predvidenih prekinitvah oskrbe z vodo, s splošnim zadovoljstvom pogrebne službe, da je razmerje med ceno in kakovostjo komunalnih storitev zadovoljivo in da podjetje skrbi za čisto in zdravo okolje.

Metodo analize varianc smo uporabili za preizkus domneve o ustreznosti regresijskih modelov. Preizkušnjo smo opravili na osnovi F-testa, kjer so p-vrednosti za vse tri modele manjše od 0,05. Na osnovi testa smo lahko sprejeli sklep, da je vsaj en parcialni regresijski koeficient različen od 0 in ima vsaj en izmed proučevanih dejavnikov vpliv na oceno zadovoljstva pri oskrbi s pitno vodo.

Tabela 4 zaradi omejitve prostora prikazuje le rezultate za zadnji korak oz. model. Za posamezne regresijske koeficiente smo na osnovi t-testov preverili, ali se statistično značilno razlikujejo od 0 pri 5-odstotnem tveganju. Ker je bila pri izgradnji uporabljena metoda Stepwise, je bilo to ravno kriterij vključitve spremenljivke v regresijski model (vse p-vrednosti so manjše od 0,05). To pomeni, da imajo odvisne spremenljivke vpliv na oceno zadovoljstva uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo. Ravno tako ni multikolinearnosti, ker je faktor VIF za vse spremenljivke pod 2 oziroma v njegovi bližini (neustrezne so vrednosti nad 5).

Tabela 4: Koeficienti<sup>a</sup> – končni del združen za vse skupine

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standar. koeficienti	t	St. značilnosti	Kolinearna statistika	
	B	Standar. napaka	Beta			Toleranca	VIF
<b>Vsi uporabniki</b>							
(konstanta)	1,517	0,181		8,360	0,000		
5 Sodelovanje	0,206	0,048	0,214	4,270	0,000	0,535	1,870
Prekinitve oskrbe	0,156	0,036	0,193	4,275	0,000	0,662	1,511
Pogrebna služba	0,146	0,045	0,141	3,216	0,001	0,696	1,436
Cena in kakovost	0,117	0,040	0,144	2,954	0,003	0,564	1,773
Zdravo okolje	0,097	0,049	0,100	1,978	0,048	0,529	1,890
<b>Uporabniki do 60 let</b>							
(konstanta)	1,089	0,265		4,111	0,000		
Zdravo okolje	0,190	0,070	0,188	2,723	0,007	0,552	1,812
5 Prekinitve oskrbe	0,165	0,055	0,187	3,013	0,003	0,680	1,471
Intervencija	0,132	0,062	0,139	2,113	0,036	0,608	1,645
Pogrebna služba	0,171	0,071	0,152	2,413	0,017	0,659	1,516

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standar. koeficienti	t	St. značilnosti	Kolinearna statistika	
	B	Standar. napaka	Beta			Toleranca	VIF
Cena in kakovost	0,144	0,061	0,161	2,345	0,020	0,558	1,792
<b>Uporabniki nad 60 let</b>							
(konstanta)	2,274	0,226		10,052	0,000		
3 Sodelovanje	0,251	0,061	0,287	4,127	0,000	0,618	1,619
Prekinitve oskrbe	0,161	0,043	0,243	3,741	0,000	0,713	1,403
Pogrebna služba	0,135	0,054	0,158	2,499	0,013	0,748	1,336

a. Odvisna spremenljivka: *pitna voda*.

Za vse uporabnike nam peti model kaže vpliv posamezne spremenljivke na zadovoljstvo uporabnikov z oskrbo s pitno vodo. Na osnovi izračunanih regresijskih koeficientov je razvidno, da imajo največji vpliv na oceno zadovoljstva uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo: ocena splošnega poslovnega sodelovanja (0,206), nato informiranost o predvidenih prekinitvah oskrbe z vodo (0,156), sledi splošno zadovoljstvo s pogrebno službo (0,146), nato mnenje, da je razmerje med ceno in kakovostjo komunalnih storitev zadovoljivo (0,117), in nazadnje mnenje, da podjetje skrbi za čisto in zdravo okolje (0,097).

Končni model za uporabnike do 60 let kaže vpliv petih neodvisnih spremenljivk in na osnovi regresijskih koeficientov je razvidno, da imajo največji vpliv na oceno zadovoljstva uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo: mnenje, da podjetje skrbi za čisto in zdravo okolje (0,190), zatem splošno zadovoljstvo s pogrebno službo (0,171), sledi informiranost o predvidenih prekinitvah oskrbe z vodo (0,165), nato mnenje, da je razmerje med ceno in kakovostjo komunalnih storitev zadovoljivo (0,144), in nazadnje izražanje zadovoljstva z odzivom in reševanjem morebitne interventne situacije (0,132).

Končni, tretji model za uporabnike nad 60 let kaže vpliv treh neodvisnih spremenljivk na zadovoljstvo z oskrbo s pitno vodo. Na osnovi izračunanih regresijskih koeficientov je razvidno, da imajo največji vpliv na oceno zadovoljstva uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo: ocena splošnega poslovnega sodelovanja (0,251), zatem informiranost o predvidenih prekinitvah oskrbe z vodo (0,161) in nazadnje splošno zadovoljstvo s pogrebno službo (0,135).

Trditev, da je zadovoljstvo uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo odvisno od sodelovanja zaposlenih, smo preverili na podlagi treh multiplih regresij, kjer smo analizirali vse uporabnike skupaj, uporabniki do 60 let in uporabniki nad 60 let. Ugotovili smo, da trditev ne drži. Zadovoljstvo vseh uporabnikov s pitno vodo in uporabnikov nad 60 let je statistično značilno odvisno od sodelovanja zaposlenih, medtem, ko je za zadovoljstvo uporabnikov do 60 let najbolj pomembno čisto, zdravo in urejeno okolje, v katerem bivajo, sodelovanje pa ni bilo vključeno v model kot spremenljivka, ki bi značilno vplivala na zadovoljstvo uporabnikov pri oskrbi s pitno vodo.

## 5 Diskusija






V raziskavi smo proučili zaznavanje vpliva na zadovoljstvo uporabnikov pitne vode na lokalnem trgu občin Jesenice in Žirovnica. Javno komunalno podjetje, ki je izvajalec gospodarske javne službe na tem lokalnem trgu, seveda ne more izboljšati svojih storitev, če ne pozna mnenja uporabnikov. Ker javno komunalno podjetje upravlja javno infrastrukturo, ki je večje vrednosti in je ni mogoče kar tako spreminjati, se lahko precej lažje spremenijo prav storitve, ki spremljajo oskrbo pitne vode.

Izvedena raziskava je zelo pomembna za nadaljnje delo javnega podjetja. V tem delu smo analizirali mnenja uporabnikov storitev, ki smo jih pridobili z anketnim vprašalnikom. Če analiziramo vse

uporabnike pitne vode, ima največji vpliv sodelovanje zaposlenih pri izvajalcu, sledijo informiranost ob prekinitvi dobave pitne vode, zadovoljstvo s pogrebno službo. Šele na četrtem mestu, z nizkim vplivom, je trditev, ki se nanaša na ceno in kakovost, in nato sledi še vpliv podjetja na zdravo in čisto okolje. Enak vpliv je zaznati pri uporabnikih pitne vode, ki so starejši od 60 let.

Analiza uporabnikov, ki so stari do 60 let, kaže drugačen vpliv dejavnikov na njihovo zadovoljstvo. Najmočnejši vpliv predstavlja urejeno in čisto okolje, ki je pogoj za zdravo življenje, sledijo informiranost ob prekinitvi dobave pitne vode, nato odziv in reševanje ob morebitni interventni situaciji in splošno zadovoljstvo s pogrebno službo in nazadnje trditev, ki se nanaša na ceno in kakovost. Tabela 5 prikazuje omenjene rezultate.

Tabela 5: Rezultati testirane hipoteze

Jakost vpliva	Vsi uporabniki	Uporabniki do 60 let	Uporabniki nad 60 let
	Sodelovanje	Zdravo okolje	Sodelovanje
	Prekinitve oskrbe	Pogrebna služba	Prekinitve oskrbe
	Pogrebna služba	Prekinitve oskrbe	Pogrebna služba
	Cena in kakovost	Cena in kakovost	
	Zdravo okolje	Intervencija	

Skupini uporabnikov pitne vode sta po številu izraženih mnenj približno enaki. Po statističnih podatkih je v Republiki Sloveniji približno 74,9 odstotka prebivalcev starih do 59 let in 25,1 odstotka starejših od 60 let. Lahko povzamemo, da je glede na starostni delež prioriteta naloga podjetja skrbno posvečanje zdravemu okolju. To pomeni, da je treba vzdrževati in izboljševati javne površine, ki vključujejo asfaltirane površine in zelenice. Bratina Jurkovič (2014, 38) navaja, da odprti prostori mest omogočajo nastanek povezav med prostorom in osebo kot uporabnikom ter da se privlačnost javnega odprtega prostora mest pri uporabnikih razvije takrat, kadar okolje postane pomemben del njihovega vsakdanjega življenja ter zadovoljuje njihove potrebe in interese.

Poleg tega je po našem mnenju pomembno tudi vzdrževati dobro poslovno sodelovanje, ki je bilo že sedaj ocenjeno s povprečno oceno 3,65. Sodelovanje zaposlenih z uporabniki predstavlja izziv vodstvu podjetja, saj je na tem področju zelo veliko dodatnih dejavnikov, ki bi jih bilo treba analizirati v okviru nove raziskave.

## Literatura in viri

Bojnec, Š., in Papler, D. Mnenja zaposlenih o delovnih razmerah, organizaciji dela in motivaciji v elektrodistribucijskem podjetju. *Organizacija: revija za management, informatiko in kadre*, 2012, let. 45, št. 4, str. A106–A115.

Bratina Jurkovič, N. Zaznavanje, doživljanje in uporaba javnega odprtega prostora prebivalcev v stanovanjskih soseskah mest. *Urbani izziv*, 2014, let 25, št. 1, str. 37–55.

Fabjan, J. *Javne službe na področju varstva okolja: oris stanja, mednarodna primerjava in problematika*: doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za državne in evropske študije, 2010.

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.

Ivanko, Š. *Sodobne teorije organizacije*. Ljubljana: Fakulteta za upravo, 2007.

Leban, B. *Lokalni trg oskrbe s pitno vodo in zadovoljstvo uporabnikov*: magistrska naloga. Koper: Fakulteta za management, 2015.



- Možina, S., Zupančič, V., Postružnik, N. *Trg, trgovina in potrošnik*. Maribor: Pivec, 2010.
- Pfajfar, L. *Osnovna statistika za ekonomske in poslovne vede*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2011.
- Roš, M., in Zupančič, G. D. *Čiščenje odpadnih voda*. Velenje: Visoka šola za varstvo okolja, 2010.
- Statistični urad Republike Slovenije. *Število prebivalcev, Slovenija in kohezijski regiji* (online). 2016. (citirano 22. 2. 2016). Dostopno na naslovu: [http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/10\\_stevilo\\_preb/05\\_05C10\\_prebivalstvo\\_kohez/05\\_05C10\\_prebivalstvo\\_kohez.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/05_05C10_prebivalstvo_kohez/05_05C10_prebivalstvo_kohez.asp).
- Uredba o metodologiji za oblikovanje cen storitev obveznih občinskih gospodarskih javnih služb varstva okolja. *Uradni list Republike Slovenije*, 87 (2012) in 109 (2012).
- Virant, G. *Pravna ureditev javne uprave*. Ljubljana: Visoka upravna šola, 1998.