

Maribor, 30. septembra 2014

### **Več kot 85% naših uporabnikov zadovoljnih z našimi storitvami**

Snaga se bo, glede na ugotovitve nedavno izvedene raziskave zadovoljstva med uporabniki, še bolj osredotočila na ohranjanje visoko kakovostnih storitev, razvoj dodatne ponudbe storitev in nadgradnjo sodelovanja z uporabniki s sodobnimi informacijskimi rešitvami. Kar 73 odstotkov prebivalcev v devetih občinah, kjer Snaga opravlja javno gospodarsko službo, namreč meni, da je podjetje ugledno (46 odstotkov) ali zelo ugledno (27 odstotkov), prav tako je visoko ocenjeno zadovoljstvo s storitvami, saj je 50 odstotkov prebivalcev zadovoljnih in 35 odstotkov zelo zadovoljnih z našimi storitvami. Pri tem so (po petstopenjski lestvici) nadpovprečno ocenjeni točnost praznjenja zabojsnikov (ocena 4,65), temeljitost praznjenja zabojsnikov (4,40), vračanje zabojsnikov na predvideno mesto (4,30) ter funkcionalnost zabojsnikov (4,29).

Raziskava je še pokazala, da so bolj osveščeni uporabniki bolj uspešni pri ločevanju odpadkov in bolj zahtevni glede ponudbe storitev. **Aleš Vajngerl**, direktor Snage, je ob rezultatih raziskave poudaril: *»Zavedamo se odgovornosti, ki nam jo nalaga tako visoko zadovoljstvo naših uporabnikov. Ohranjati moramo kakovost dela, hkrati pa bolje informirati predvsem poslovne uporabnike o ponudbi storitev, kot so kesonski odvoz, zimska služba, urejanje zelenic in vrtov itd. Naš cilj sedaj je, da sledimo potrebam naših uporabnikov, ki jih je raziskava pokazala. Zato bomo z oktobrom začeli postopno uvajati sodobne informacijske rešitve za vse naše uporabnike, s posebnim poudarkom na komuniciranju tržnih storitev, saj rezultati kažejo, da si naši uporabniki želijo zanesljivega in strokovnega partnerja.«*

V Snagi smo prepoznali potrebo javnih in zasebnih organizacij, ki jim bomo v prihodnje sledili s ponudbo strokovnih in kakovostnih storitev, ki jih opravljamo na področju upravljanja z odpadki, čiščenja poslovnih prostorov, opremljanja prireditvenih prostorov in oglaševanja.

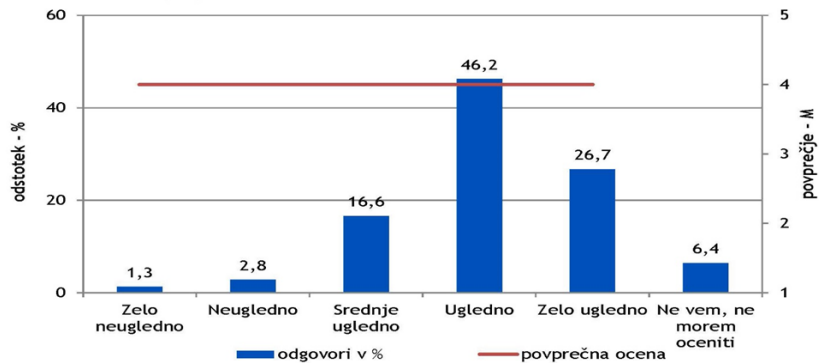
\*\*\*\*\*

Raziskavo je med 23. in 29. julijem izvedlo raziskovalno podjetje Interstat. Zajeta so bila gospodinjstva v devetih občinah (68.715 gospodinjstev). Standardna napaka vzorca  $n = 700$  anketirancev pri 95-odstotni stopnji zaupanja znaša  $\pm 3,7$  odstotne točke. Vzorčenje je bilo stratificirano naključno. Podatki so bili zbrani s kombinacijo telefonskega in spletnega anketiranja (CATI in CAWI anketiranje).

Grafi prikazujejo oceno ugleda podjetja, oceno zadovoljstva za gospodinjstva ter zadovoljstvo s posameznimi storitvami v gospodinjstvih.

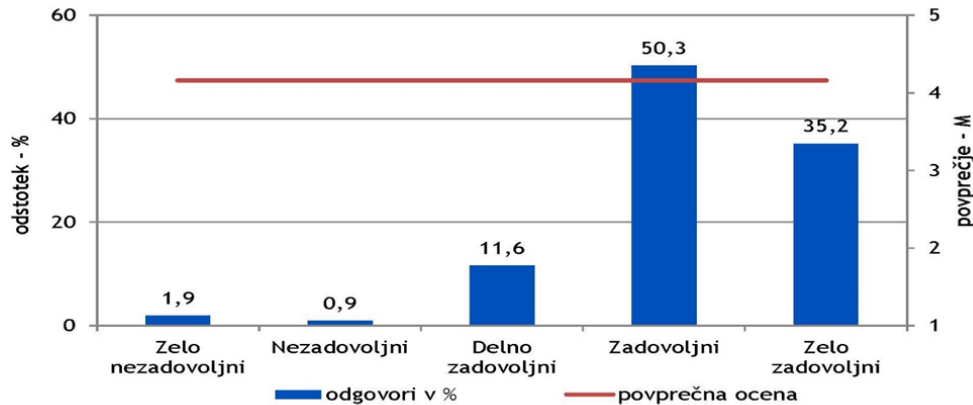
## OCENA UGLEDA PODJETJA V GOSPODINJSTVIH

Graf 2: KAKO PA NA SPLOŠNO OCENJUJETE UGLEDA PODJETJA SNAGA? ALI JE PODJETJE PO VAŠEM MNENJU...? (V9)



## OCENA ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI V GOSPODINJSTVIH

Graf 9: KAKO STE NA SPLOŠNO ZADOVOLJNI S STORITVAMI PODJETJA SNAGA? POMISLITE NA STORITVE ODVOZA IN ZBIRANJA ODPADKOV TER NA DRUGE STORITVE, KI JIH SNAGA OPRAVLJA. ALI STE S STORITVAMI...? (V7)



## OCENA ZADOVOLJSTVA S POSAMEZNIMI STORITVAMI RAVNANJA Z ODADKI V GOSPODINJSTVIH

**Graf 12: KAKO STE ZADOVOLJNI S POSAMEZNIMI ELEMENTI ODVOZA KOMUNALNIH ODPADKOV, KI GA V VAŠI OBČINI OPRAVLJA PODJETJE SNAGA? (V2)**



### O Snagi

V Snagi z 18 smetarskimi vozili skrbimo za ravnanje z odpadki v devetih občinah, in sicer Mestni občini Maribor, Miklavž na Dravskem polju, Starše, Rače-Fram, Pesnica, Kungota, Selnica ob Dravi in Lovrenc na Pohorju, z nekaj več kot 58.000 gospodinjstvi in 160 tisoč prebivalci. Letno zberemo okrog 29 tisoč ton mešanih komunalnih odpadkov, skupaj z ostalimi vrstami odpadkov pa več kot 71 tisoč ton. Skrbimo za čistost in urejenost 1.000 ekoloških otokov in 11 zbirnih centrov, v katerih zbiramo vse vrste odpadkov. Več na [www.snaga-mb.si](http://www.snaga-mb.si).