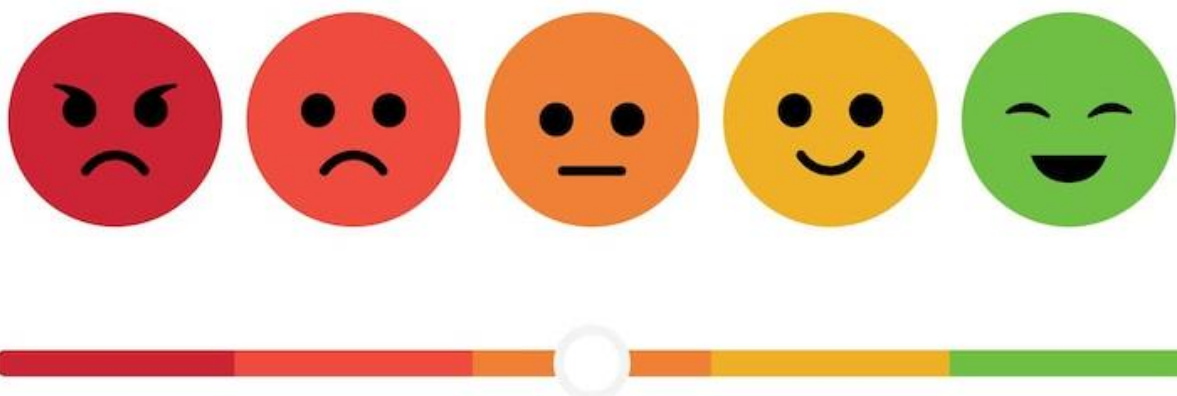


OCENJEVANJE ZADOVOLJSTVA

UPORABNIKOV STORITEV

PODJETJA MARIBORSKI VODOVOD D.O.O.

V LETU 2025



Direktor:

Miran Jug, univ.dipl.inž.stroj.

Kazalo vsebine

1. Uvod	3
2. Zadovoljstvo uporabnikov	3
2.1 Cena vode	3
2.2 Kakovost vode	4
2.3 Zadovoljstvo s storitvami	4
2.4 Informiranost	7
2.5 Poznavanje lastništva vodovodne infrastrukture	7
3. Mnenja in predlogi uporabnikov	9

1. Uvod

V podjetju spremljamo zadovoljstvo naših uporabnikov vsaki 2 leti že od leta 2002. Po vsaki analizi izvedene ankete poskušamo naše storitve še izboljšati in se približati še večjemu zadovoljstvu in pričakovanjem naših uporabnikov. Anketa se je izvajala meseca decembra 2025.

Anketni vprašalnik je izpolnilo 59 uporabnikov (gospodinjstva) iz 12 občin, ki jih oskrbujemo z vodo. Od tega je bila več kot polovica anketiranih uporabnikov iz Mestne občine Maribor. Anketni vprašalnik je izpolnilo tudi 14 podjetij, od tega 29% velikih podjetij. Zaradi malega števila izpolnjenih anketnih vprašalnikov, so rezultati anket prikazani skupaj, tako podjetja kot uporabniki iz gospodinjstev. Skupaj je bilo izpolnjenih 59 anket.

Porazdelitev izpolnjenih anketnih vprašalnikov med gospodinjstvi in podjetji po občinah

Občine	uporabniki	podjetja	skupaj
Mestna občina Maribor	22	10	32
Občina Hoče - Slivnica	2	2	4
Občina Duplek	3		3
Občina Miklavž na Dravskem polju	4		4
Občina Lenart	2	1	3
Občina Benedikt	1		1
Občina Kungota	1		1
Občina Šentilj	1		1
Občina Sveti Jurij v Slovenskih goricah			0
Občina Sveta Trojica v Slovenskih goricah			0
Občina Pesnica	4		4
Občina Selnica ob Dravi			0
Občina Sveta Ana	1		1
Občina Ruše	3	1	4
Občina Gornja Radgona			0
Občina Cerkvenjak	1		1
Skupaj	45	14	59

2. Zadovoljstvo uporabnikov

2.1 Cena vode

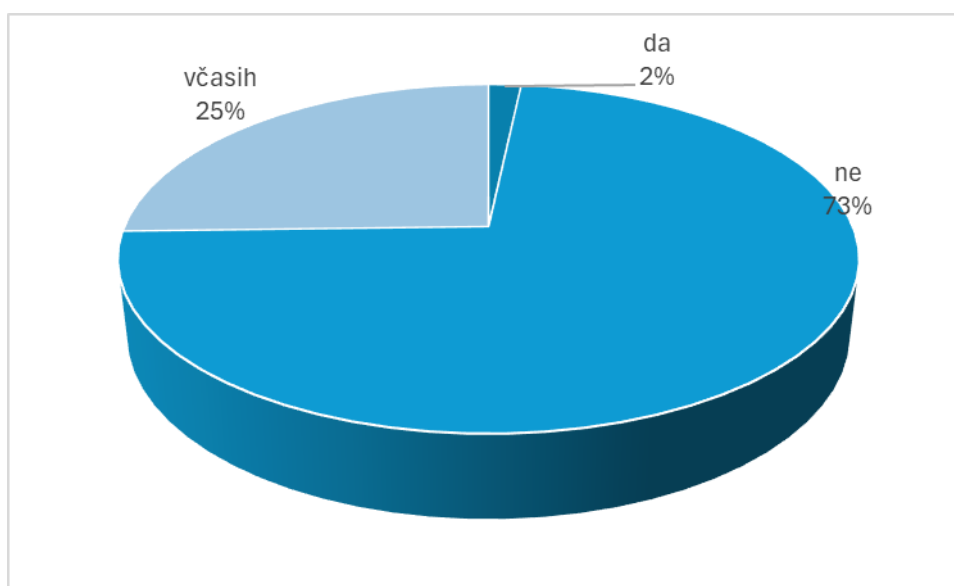
Na vprašanje kaj menijo uporabniki o višini cene vode, je več kot dve tretjini (68%) uporabnikov menilo, da je cena vode zmerna, 15% jih meni, da je nizka. 17% uporabnikom pa se zdi cena vode visoka.

2.2 Kakovost vode

Kakovost vode in z njo povezane težave pri uporabnikih so v večini primerov odvisne tudi od interne napeljave in lokacije. Glede kakovosti vode, je 38% uporabnikov ocenilo vodo za zelo dobro, 60% pa se zdi kakovost vode zadovoljiva. 2% uporabnikov pa ni zadovoljnih s kakovostjo vode in se jim zdi kakovost vode slaba.

Na vprašanje ali so imeli v zadnjem letu težave s kakovostjo pitne vode, je 73% uporabnikov menilo, da niso imeli težav, 25% uporabnikov se je občasno srečalo s težavami, pri 2% uporabnikov pa je ocenilo prisotnost težav.

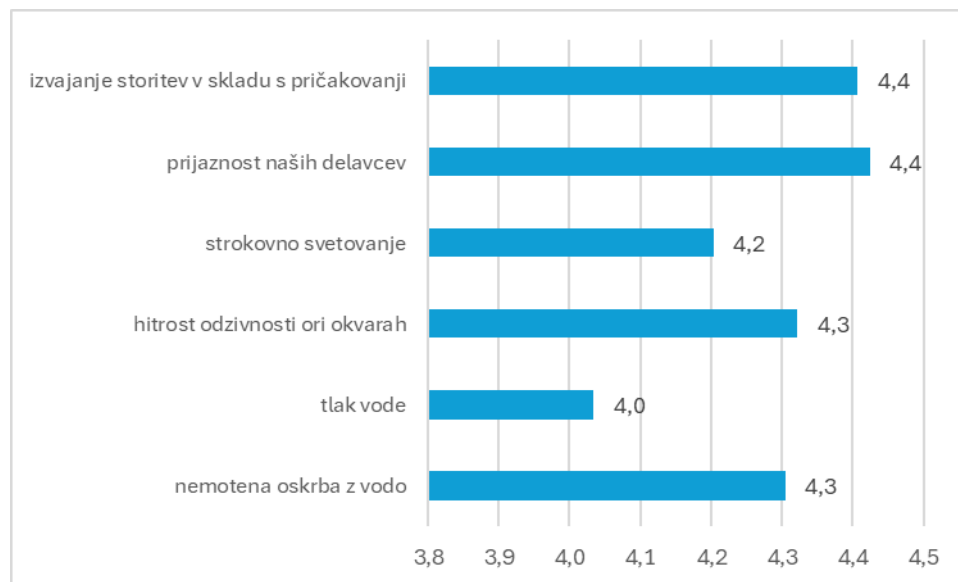
Težave s kakovostjo pitne vode



2.3 Zadovoljstvo s storitvami

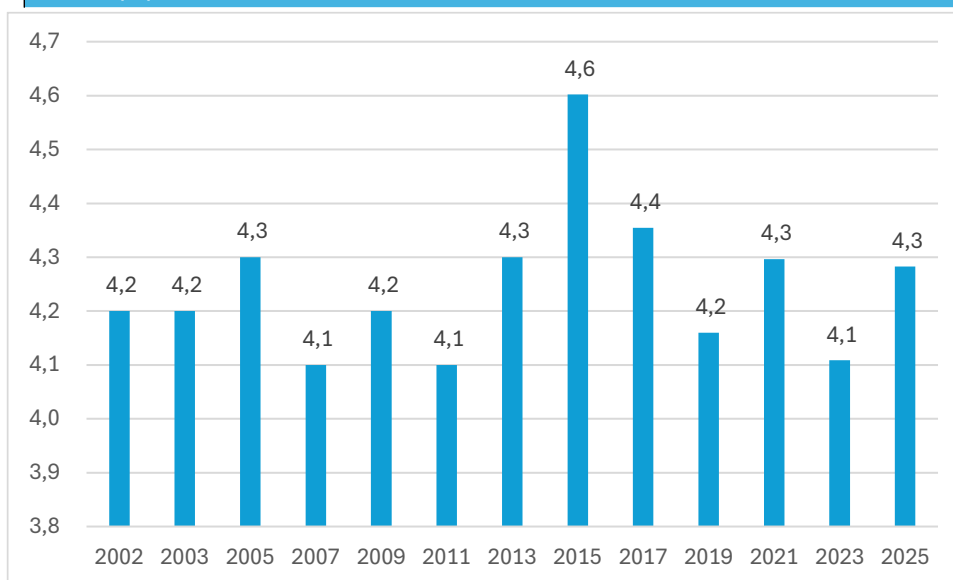
Uporabniki so ocenili zadovoljstvo z našimi storitvami z visoko povprečno oceno 4,3. Uporabniki so z najvišjo oceno ocenili prijaznost zaposlenih in izvajanje storitev, ki je v skladu z njihovimi pričakovanji (povprečna ocena 4,4). V sklopu vprašanj, ki se nanašajo na zadovoljstvo s storitvami, so slabše ocenili le tlak vode (povprečna ocena 4,0).

Povprečne ocene zadovoljstva s storitvami



V primerjavi z ocenami zadovoljstva izvedenih anket preteklih let, so uporabniki z našimi storitvami tudi v letošnji izvedeni anketi zadovoljni.

leto	2002	2003	2005	2007	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
nemotena oskrba z vodo	4,4	4,3	4,3	4,2	4,3	4,3	4,6	4,7	4,6	4,3	4,3	4,2	4,3
primerni tlak vode	4,1	4,1	4,3	4,2	4,2	4,1	4,2	4,4	4,2	4,1	4,2	4,1	4,0
hitrost odzivnosti pri okvarah	4,0	4,0	4,1	4,1	3,9	4,1	4,1	4,5	4,2	4,0	4,2	3,9	4,3
strokovno svetovanje	4,7	4,0	4,0	4,2	3,9	3,9	4,1	4,6	4,3	4,1	4,2	4,1	4,2
prijaznost delavcev	4,5	4,5	4,6	4,6	4,5	4,4	4,5	4,8	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4
izvajanje storitev je v skladu s pričakovanji	3,5	4,0	4,2	3,3	4,1	4,0	4,3	4,6	4,3	4,1	4,3	4,0	4,4
povprečna ocena	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2	4,1	4,3	4,6	4,4	4,2	4,3	4,1	4,3

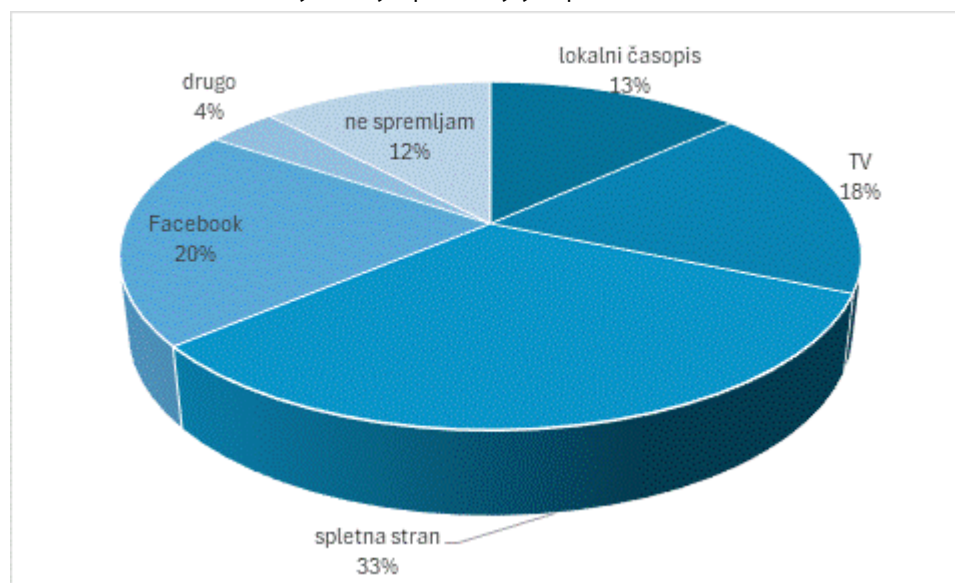


2.4 Informiranost

V podjetju se vsako leto trudimo z različnimi pristopi, mediji in novimi aktivnostmi, da bi bili naši uporabniki o podjetju in kvaliteti vode čim boljše seznanjeni. Rezultati anketnih vprašalnikov so pokazali, da se uporabniki največ poslužujejo informacij, ki jih pridobijo preko spletne strani (33%), družbenih omrežij (20%), televizijskih sprejemnikov (18%), lokalnega časopisa (13%) in 4% iz drugih virov. 12% anketiranih uporabnikov ne spremlja podatkov o kakovosti vode v nobenem mediju.

Glede na pretekle ankete se je spremenila struktura spremljanja informacij in sicer iz najpogostejšega spremljanja informacij iz televizijskih sprejemnikov, na spremljanje informacij o vodooskrbi preko spletne strani in družbenih omrežij.

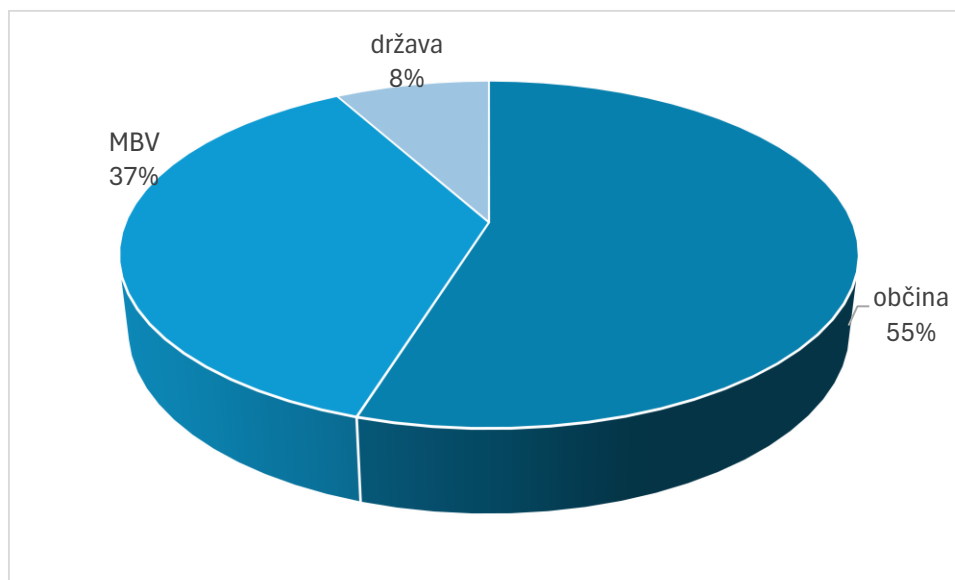
Struktura virov informacij, ki se jih poslužujejo uporabniki



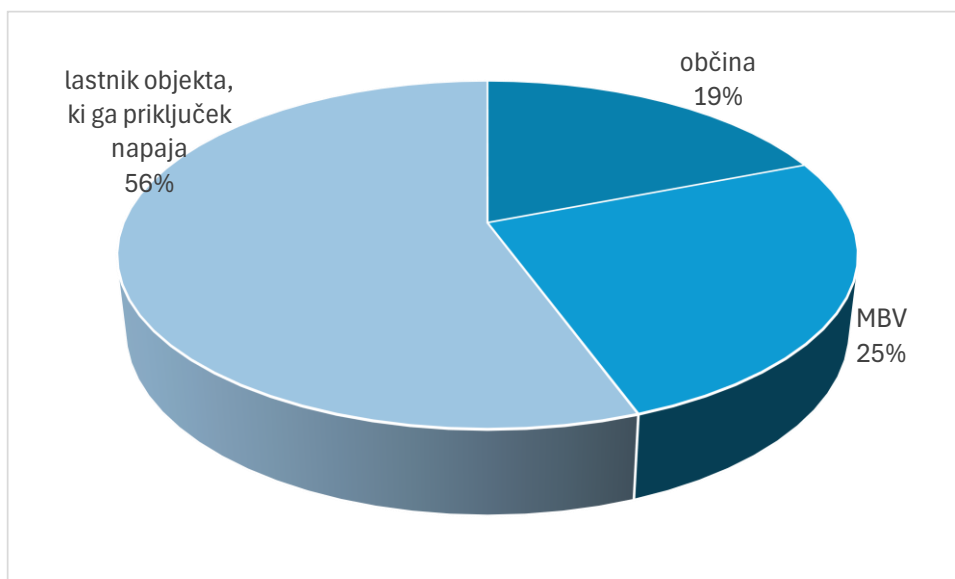
Na vprašanje, ki se je nanašalo na poznavanje in zadovoljstvo s spletno stranjo podjetja, je dve tretjini uporabnikov zelo zadovoljnih s spletno stranjo podjetja MBV, 8% jih meni, da bi se dalo še kaj izboljšati, 2% uporabnikom pa se zdi spletna stran slaba. 24% uporabnikov še ni obiskalo spletne strani.

2.5 Poznavanje lastništva vodovodne infrastrukture

Glede poznavanja lastništva vodovodne infrastrukture, jih je 55% uporabnikov seznanjenih, da je občina lastnik objektov in naprav za oskrbo z vodo, 37% pa jih je menilo, da je lastnik Mariborski vodovod in 8% jih je mnenja, da je lastništvo v roki države.



Glede poznavanja lastništva vodovodnega priključka, manj kot polovica (56%) uporabnikov pozna lastništvo, da je vodovodni priključek v njihovi lasti, 44% uporabnikov pa ne pozna lastništva priključka in so mnenja, da je lastnik občina oz Mariborski vodovod, kar je narobe.



3 Mnenja in predlogi uporabnikov

Uporabniki so lahko na anketne liste podali svoja mnenja in predloge.

Vendar uporabniki v letošnji anketi niso podali nobenega mnenja oz predloga.