

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV
V JAVNEM PODJETJU SNAGA, D.O.O. LJUBLJANA**

Ljubljana, september 2003

JANA LOGONDER

IZJAVA

Študentka Jana Logonder izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Iče Rojšek in somentorstvom dr. Irene Ograjenšek in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1. ZNAČILNOSTI JAVNEGA PODJETJA.....	2
1. 1. JAVNO PODJETJE	2
1.1.1. Opredelitev pojma javno podjetje.....	2
1.1.2. Področja delovanja javnih podjetij.....	3
1.2. TRG JAVNIH PODJETIJ	4
1.2.1. Opredelitev pojma trg	4
1.2.2. Značilnosti trga javnih podjetij	5
1.2.3. Odnos kupec - prodajalec v javnih in zasebnih podjetjih	6
2. ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV	7
2.1. ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV IN KAKOVOST STORITEV	7
2.2. MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV	9
2.2.1. Skupinski intervju	9
2.2.2. Globinski intervju	10
2.2.3. Spremljanje pritožb porabnikov.....	10
2.2.4. Spremljanje predlogov porabnikov.....	11
2.2.5. Anketa o zadovoljstvu porabnikov	11
2.2.6. Namišljeno nakupovanje.....	14
2.2.7. Analiza izgubljenih kupcev.....	14
3. JAVNO PODJETJE SNAGA, D.O.O. LJUBLJANA	15
3.1. PREDSTAVITEV PODJETJA	15
3.2. PORABNIKI STORITEV ZBIRANJA IN ODVAŽANJA KOMUNALNIH ODPADKOV	16
3.3. DOSEDANJE MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV STORITEV PODJETJA SNAGA	17
4. RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU PORABNIKOV S STORITVAMI JAVNEGA PODJETJA SNAGA	18
4.1. METODOLOGIJA RAZISKAVE	18
4.1.1. Opredelitev problema in namena raziskave.....	18
4.1.2. Cilji raziskave	19
4.1.3. Hipoteze raziskave.....	19
4.1.4. Vprašalnik	21
4.1.5. Izbira vzorca in oblika komuniciranja	22
4.2. REZULTATI RAZISKAVE	24
4.2.1. Sestava vzorca.....	24
4.2.2. Rezultati na podlagi univariatne analize	27
4.2.3. Preverjanje osnovnih raziskovalnih hipotez	34
4.2.4. Drugi rezultati na podlagi bivariatne analize	36
4.2.5. Ugotovitve raziskave	46
SKLEP	48
LITERATURA	50
VIRI	51
PRILOGE	

UVOD

Na trgu storitev in izdelkov nastopajo poleg zasebnih podjetij tudi javna podjetja, ki pa se v marsičem razlikujejo od prvih. To so namreč podjetja, ki so v večinski lasti države in zato pod stalno kontrolo javnih oblasti. Tako morajo poleg profitnega motiva, ki je značilen za vsa podjetja, zasledovati še širše družbeno-ekonomske cilje, ki jih določi država. Posebnost javnih podjetij je tudi v tem, da so to predvsem storitvena podjetja ter se na trgu, kjer nastopajo, ne srečujejo s konkurenco. Med zasebnimi podjetji postaja dandanes konkurenčni boj vse ostrejši in je za vsako podjetje še posebej pomembno, da zna izoblikovati in izkoristiti svoje konkurenčne prednosti. Pri tem je lahko uspešno le, če prisluhne željam in potrebam porabnikov ter jih zna uspešno zadovoljiti. Zadovoljen porabnik je pomemben kapital podjetja in eno od zagotovil za uspešno poslovanje podjetja. Vendar pa kljub monopolnemu položaju postaja zadovoljstvo porabnikov pomembno tudi v javnih podjetjih. Zgolj zavedanje o pomembnosti zadovoljstva porabnikov v podjetju ni dovolj, ampak je potrebno zadovoljstvo tudi meriti ter izsledke, dobljene s pomočjo raziskav, uporabiti za izboljšanje poslovnih procesov.

Namen diplomskega dela je s pomočjo domače in strokovne literature predstaviti posebnosti javnega podjetja in proučiti zadovoljstvo porabnikov storitev javnega podjetja ter predstaviti metode, s katerimi lahko javna podjetja merijo zadovoljstvo svojih porabnikov. Namen dela je tudi na konkretnem primeru prikazati enega od načinov merjenja zadovoljstva porabnikov.

Diplomsko delo je razdeljeno na dva dela: teoretični in praktični. Teoretični del obsega prvi dve poglavji. V prvem poglavju bom najprej pojasnila pojem javnega podjetja ter posebnosti, s katerimi se srečujejo na trgu. Opisala bom tudi položaj porabnikov ter odnos kupec - prodajalec na trgu javnih podjetij. V drugem poglavju bom opredelila pojem zadovoljstva porabnikov in kako se le-ta povezuje s kakovostjo storitve/izdelka. Številne študije so namreč pokazale močno povezavo med obema prvinama, vendar se raziskovalci med seboj ne morejo sporazumeti o povezovanju in razhajanjtu prvin. Drugi del tega poglavja je namenjen merjenju zadovoljstva porabnikov. Opisala bom različne metode merjenja zadovoljstva porabnikov, ki jih lahko uporabijo javna podjetja, in sicer od preprostih pa do zahtevnejših metod. Predstavila bom njihove prednosti in slabosti. Zadnji dve poglavji predstavlja praktični del diplomskega dela, kjer bom uporabila eno od metod, opisano v drugem poglavju. V tretjem poglavju bom najprej kratko predstavila nastanek javnega podjetja Snaga, d.o.o. Ljubljana, storitve, ki jih ponuja, vrste porabnikov in dosedanje delovanje na področju merjenja zadovoljstva porabnikov. V četrtem poglavju bom predstavila raziskavo o zadovoljstvu porabnikov z delovanjem podjetja Snaga. V tej raziskavi bom ugotavljala, kako so prebivalci Ljubljane zadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov, ki jo izvaja javno podjetje Snaga.

Na koncu bom podala sklepne misli in z njimi diplomsko delo tudi vsebinsko zaključila.

1. ZNAČILNOSTI JAVNEGA PODJETJA

1. 1. JAVNO PODJETJE

1.1.1. Opredelitev pojma javno podjetje

Javna podjetja obstajajo v vseh državah ne glede na stopnjo razvoja, ki jo je posamezna država dosegla, ter predstavljajo pomemben segment v vsaki ekonomiji kljub privatizacijskim težnjam, ki so se začele pojavljati v osemdesetih letih. V Veliki Britaniji predstavljajo javna podjetja velik del storitvenih dejavnosti, saj sektor javnih podjetij zaposluje kar 5 milijonov ljudi, kar predstavlja eno petino vsega aktivnega prebivalstva, in vključuje šole, bolnišnice, policijske postaje, mestne hiše, vladna predstavnštva in storitvena podjetja (Rowley, 1998, str. 321).

Javno podjetje je organizacijska celota, katere večinski lastnik je država ali lokalna skupnost. Prav tako kot zasebna podjetja opravlja dejavnosti profitnega značaja, to je proizvaja in prodaja proizvode oziroma storitve in za to zaračunava določeno ceno.

Kakor je razvidno že iz samega naziva »javno podjetje«, je javno podjetje splet dveh dimenzijs, podjetniške in javne. Podjetniška dimenzija določa delovanje javnih podjetij po ekonomskih načelih, to je dosegati stabilnost, rast in dobiček. Bistvena za razumevanje in razlikovanje javnih podjetij od zasebnih je druga, to je družbena oziroma javna dimenzija, ki jo opredeljujejo javni interes¹, državna lastnina ter javni nadzor. Po tej dimenziji mora javno podjetje delovati kot instrument nacionalne politike – uresničevati širše družbene cilje, ki jih določi država. Tako javno podjetje, ki ga upravlja država, največkrat ne sledi ciljem podjetja kot gospodarskega subjekta, to je dosegati čim večji dobiček, ampak javnim oziroma družbenim ciljem. V tem se javno podjetje tudi bistveno razlikuje od zasebnih podjetij. Temeljno gonilo delovanja slednjih je profitni motiv, medtem ko v javnih podjetjih prihaja do prioritete družbenih ciljev, podjetniški cilji pa so potisnjeni v ozadje.

Neskladnost med družbenimi in podjetniškimi cilji predstavlja enega od vzrokov za usmerjanje in vplivanje države na delovanje javnih podjetij. Poleg tega je poseganje države potrebno zaradi preprečevanja naravnih monopolov, ki so značilni za javna podjetja.

Javna podjetja veljajo za tradicionalno neučinkovita, ker so njihovi cilji slabo opredeljeni ter nestabilni in ker je spremljanje in kontrola njihovih dosežkov pomanjkljiva, kar jim dopušča, da delujejo v skladu z lastnimi interesmi. Razlogi za slabšo učinkovitost javnih podjetij so v tem, da javna podjetja pogosto:

- niso uspešna pri investiranju,
- nimajo porasta produktivnosti,
- nimajo učinkovite upravljaljske strukture in
- se obnašajo neracionalno.

¹ S pojmom »javni interes« razumemo širše razvojne cilje in vrsto družbeno-ekonomskih ciljev, ki jih določa vlada z ostalimi oblastmi in strankami.

Kljub temu je javni značaj teh podjetij nujen iz razlogov, ki izhajajo iz nezaželenih učinkov delovanja zasebnih podjetij, ki pa so:

- ne ozirajo se na posledice onesnaževanja okolja, ki ga povzročajo,
- ne upoštevajo, da je zaposlovanje tudi družbeno koristno (delavce nadomeščajo s stroji),
- ne upoštevajo stroškov prenaseljenosti, ki nastanejo kot posledica prevelike koncentriranosti proizvodnje v urbanih naseljih,
- skušajo izrabiti nevednost oziroma neobveščenost potrošnikov.

Peter Curwen navaja različne ekonomske in socialne dejavnike za nastanek javnih podjetij (Curwen, 1986, str. 31):

- a) javna lastnina: je v bistvu način življenja;
- b) blaginja: zadovoljevanje osnovnih potreb, kot so plin, elektrika, voda, ni omejeno samo na najožje člane družbe. Prisotnost javnih podjetij na teh področjih je nujna, ker le-ta ljudem zagotavlja maksimalno porabo ob minimalnih možnih stroških;
- c) učinkovitost: delovna sila naj bi bila v javnih podjetjih učinkovitejša zaradi zavesti, da prispevajo h koristim celotne družbe, ne samo zasebnopodjetniškim;
- d) strukturna reorganizacija: lastniki zasebnih podjetij ne bodo investirali v panoge, ki ne bodo prinašale dolgoročnega dobička, zato bi bile takšne panoge brez investicij in razvoja obsojene na propad. Ker propad teh podjetij ni v družbenem interesu, se ta nacionalizirajo;
- e) gospodarsko planiranje: javna podjetja lahko služijo kot instrument državne politike bolj kot podobna podjetja v zasebnih rokah.

1.1.2. Področja delovanja javnih podjetij

Področja, kjer zasledimo javna podjetja, so raznolika. Najbolj pogosto jih najdemo tam, kjer se proizvajajo in ponujajo ključni izdelki in storitve². Na katerih področjih bodo ustanovljena javna podjetja, je od države do države različno, odvisno je namreč od prevladujoče stopnje zaupanja v učinkovitost zasebnega in javnega sektorja. Le-ta je po državah različna. Zato uporabljam države različne prijeme za izpolnitve družbenih ciljev, od ustanavljanja javnih podjetij do popolnega nadzora nad zasebnimi podjetji.

Kljub temu bi lahko navedli področja, kjer so javna podjetja najbolj pogosta (Bös, 1986, str. 19):

- a) področje splošnih javnih koristi, kot so energija, komunikacije, transport,
- b) področje bazične industrije, kot je proizvodnja nafte, premoga, atomske energije in železa,
- c) področje financ, kot so banke in zavarovalnice,
- d) področje izobraževanja in zdravstva.

Seveda pa srečamo na teh področjih tudi zasebna podjetja, saj skorajda ni izdelkov/storitev, ki jih poleg javnih podjetij ne bi moglo ponuditi tudi zasebno podjetje.

² Pojem »ključni izdelki in storitve« razumemo v takem smislu, da bi njihova opustitev pustila usodne posledice v narodnem gospodarstvu, ker so v splošnem družbenem interesu. Take dobrine so večinoma enake v vseh industrializiranih državah.

1.2. TRG JAVNIH PODJETIJ

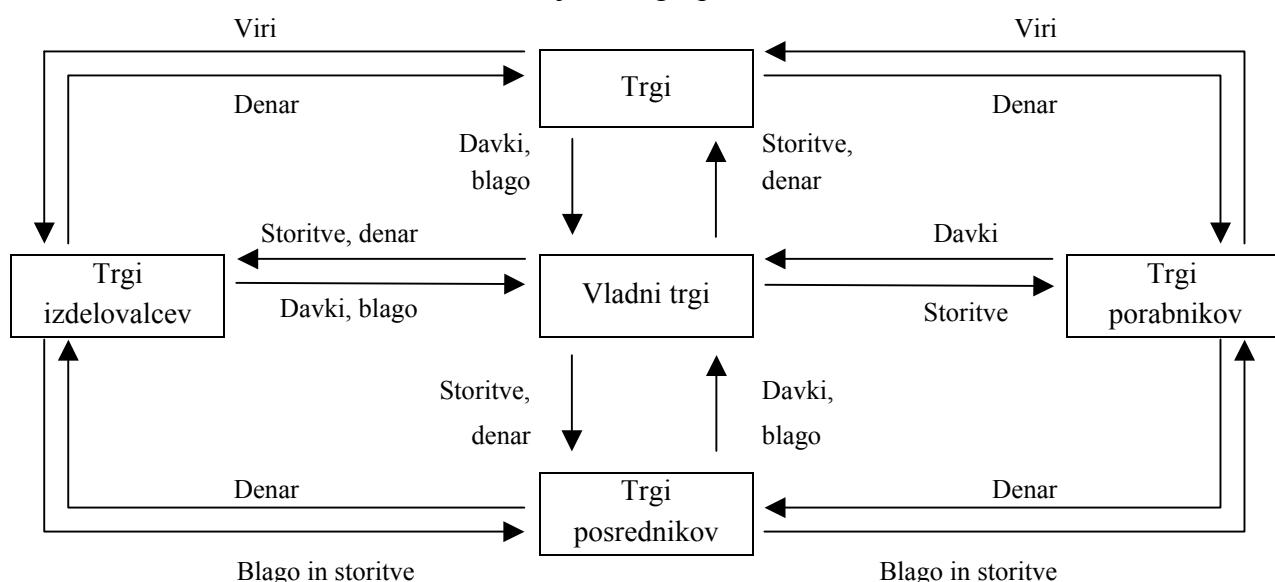
1.2.1. Opredelitev pojma trg

Trg sestavljajo vsi potencialni kupci, ki jim je skupna določena potreba ali želja in so pripravljeni izpeljati menjavo, da bi zadovoljili to potrebo oziroma željo (Kotler, 1996, str. 11). Menjava je postopek, ki ustvari vrednost, kar pomeni, da sta običajno zaradi menjave obe strani na boljšem, kot sta bili pred menjavo (Kotler, 1996, str. 9).

Prvotno je trg pomenil kraj, kjer so se prodajalci in kupci zbrali, da bi menjali blago, na primer trg na vasi. Ekonomisti pa uporabljajo izraz trg, da z njim označijo skupino kupcev in prodajalcev, ki trgujejo z določenim izdelkom ali vrsto izdelka³.

Gospodarstvo vsake države sestavljajo trgi, ki jih povezujejo procesi menjave. Osnovne vrste trgov in tokovi med njimi so prikazani na spodnji sliki.

Slika 1: Struktura tokov v modernem menjальнem gospodarstvu



Vir: Kotler, 1996, str. 12.

Izdelovalci gredo na trge virov (trg surovin, trg delovne sile, denarni trg itd.), jih kupijo, nato spremenijo v izdelke in storitve, te prodajo posrednikom, ki jih dalje prodajo odjemalcem. Porabniki prodajo svoje delo, dobijo denar, s katerim kupijo izdelke in storitve. Enega od trgov predstavlja vladni trg, kjer država kupuje izdelke na trgih virov, izdelovalcev ali posrednikov, jih plača, nato pa te trge (vključno s trgom porabnikov) obdavči, v zameno pa zagotovi potrebne javne storitve. Na tem trgu nastopajo javna podjetja.

³ »Izdelek« je vsaka stvar, ki jo je mogoče ponuditi na trgu za vzbuditev pozornosti, nakup, uporabo ali porabo, ki lahko zadovolji željo ali potrebo. Med izdelke, ki se tržijo, spadajo fizični izdelki, storitve, osebe, kraji, organizacije in ideje (Kotler, 1996, str. 432).

1.2.2. Značilnosti trga javnih podjetij

Trg javnih podjetij se v marsičem razlikuje od trga zasebnih podjetij. Za ponazoritev te razlike lahko uporabimo znanje darwinizma. Po t. i. teoriji o preživetju najmočnejših zasebna podjetja primerjajo z živalmi v divjini, ki morajo za svoje preživetje loviti, javna podjetja pa primerjajo z živalmi v živalskem vrtu. Tem namreč za svoje preživetje ni potrebno loviti hrane, saj jih hranijo čuvaji in tako pogosto izgubijo sposobnost preživetja v divjini. Pred nevarnostim okolja so zavarovani in so neprestano pod kontrolo (Chapman, Cowdell, 1998, str. 37–38).

Javna podjetja so večinoma storitvena podjetja in se toliko ne ukvarjajo s proizvodnjo in trženjem fizičnih izdelkov, kot je značilno za mnoga zasebna podjetja. Značilno za javne storitve je, da temeljijo na principu enakosti, kar pomeni, da so kljub različnim potrebam in željam porabnikov, enake za vse, medtem ko za storitve zasebnih podjetij velja razlikovanje, torej različne storitve za različne segmente porabnikov (Andreassen, 1995, str. 30). Družbena vloga je v javnih podjetjih osrednja, kar pomeni, da morajo javne storitve v čim večji meri zadovoljevati potrebe porabnikov. Država kupuje tiste storitve, za katere meni, da jih družbena infrastruktura potrebuje. Na trgu deluje kot posrednik med ponudbo in povpraševanjem.

Za večino javnih podjetij je značilna monopolna tržna struktura⁴, ki zahteva močno intervencijo države, da se porabnike ustrezno zavaruje in da podjetja ne bi poslovala neučinkovito zaradi zaščite, ki jim jo država zagotavlja.

Za trg javnih podjetij je značilno, da ne velja zakon ponudbe in povpraševanja. Zakon, ki govori o tem, da so ponudba⁵, povpraševanje⁶ in tržna cena⁷ v medsebojni odvisnosti, v javnih podjetjih ne drži v trditvi, da spremembam cen sledi sprememba ponudbenih in kupljenih količin. Podjetja ne določajo cen samostojno, temveč jih določa država oz. lokalna skupnost. Elastičnost povpraševanja je majhna, kar pomeni, da se količina povpraševanja ne bo bistveno spremenila, če se spremeni cena. Tudi ponudba je skoraj neelastična. Sprememba cen dobrin, ki jih zagotavljajo javna podjetja, nima skoraj nobenega vpliva na kupljeno količino, vpliva le na povečanje izdatkov občanov in zviša stroške na enoto proizvoda za podjetje, ki je porabnik teh storitev.

⁴ Tržno strukturo opredelimo kot stopnjo konkurenčnosti, ki obstaja na trgu za določen izdelek ali storitev. Določa polje svobode delovanja podjetja in opredeljuje možnost njegovega vplivanja na ponudbo in povpraševanje.

⁵ S ponudbo razumemo količino izdelkov/storitev, ki so jo prodajalci voljni prodati na nekem trgu v nekem trenutku po določeni ceni. Odvisna je od stroškov proizvodnje, elastičnosti ponudbe in števila ponudnikov.

⁶ Povpraševanje je tista količina izdelkov/storitev, ki so jo kupci voljni nabaviti v nekem trenutku na nekem trgu po določeni ceni in je odvisna od razpoložljivega dohodka (kupne moči) možnih povpraševalcev, elastičnosti povpraševanja in števila možnih kupcev.

⁷ Dejanska tržna cena je tista, ki uskladi pričakovanja kupcev in prodajalcev, ki prihajajo na trg z različnimi interesimi (kupci želijo kupiti blago po čim nižji ceni, prodajalci pa prodati po čim višji ceni), in se oblikuje na sečišču krivulje ponudbe in povpraševanja.

1.2.3. Odnos kupec - prodajalec v javnih in zasebnih podjetjih

Razlika med javnimi in zasebnimi podjetji se kaže tudi v odnosih med kupci in prodajalci na trgu. To razliko bom v nadaljevanju ponazorila z matriko kupec - prodajalec; le-ta predpostavlja, da lahko kupec na trgu bodisi aktivno išče izdelek ali storitev, ki bo zadovoljil njegove potrebe in želje, bodisi le pasivno čaka na priložnost za nakup. Podobno tudi prodajalci bodisi aktivno iščejo priložnosti za prodajo bodisi le pasivno čakajo, da se pojavi povpraševanje. Na osnovi navedenega dobimo štiri kombinacije, ki so značilne za trg, kjer v vlogi ponudnikov nastopajo zasebna podjetja:

1. Pasiven kupec, pasiven prodajalec:

V tem razmerju ni skoraj nobenega upanja, da bi prišlo do posla. Primer za to je sosedska prodajalna, ki bo v okolišu, kjer ljudje pretežno kupujejo v supermarketih, težko poslovala, če bo zgolj čakala na kupce, katerih potrebe supermarket večinoma zadovoljuje.

2. Aktiven kupec, pasiven prodajalec:

Tu kupec intenzivno išče določen izdelek ali storitev (ker so mu, recimo, pošle zaloge), prodajalec pa ne opravlja nobenih dodatnih dejavnosti, da bi pritegnil kupca. Gre zgolj za oskrbo »vzemi in pusti«, za katero je značilna nizka stopnja spremljajočih storitev in visoke cene.

3. Pasiven kupec, aktiven prodajalec:

Prodajalec si zelo intenzivno (tudi z agresivnimi prodajnimi metodami) prizadeva pridobiti kupce za nakup izdelka ali storitve, za katerega slednji ne kaže zanimanja. Primer takega razmerja je t. i. prodaja od vrat do vrat.

4. Aktiven kupec, aktiven prodajalec:

Za to razmerje je značilno, da sta oba udeleženca v menjavi aktivna. Tako kupec na trgu aktivno išče proizvod ali storitev, da bi zadovoljil potrebe ali želje. Aktiven prodajalec pa na drugi strani najprej identificira potencialne in dejanske kupce, nato si prizadeva spoznati njihove želje in potrebe, ki jih potem poskuša zadovoljiti. Prodajalec in kupec sta zadovoljna, če si oba želita, da pride do menjave, kar pomeni uspešno tržno razmerje.

Slika 2: Odnos kupec - prodajalec na trgu zasebnih podjetij

		PRODAJALEC	
		Aktiven	Pasiven
KUPEC	Aktiven	Trženje Prodajalec si prizadeva spoznati in zadovoljiti kupčeve potrebe	Vzemi ali pusti Prodajalec ponuja, kar pač ima
	Pasiven	Z nogo med vrti Agresivna prodaja	Ni posla Ni transakcije

Vir: Chapman, Cowdell, 1998, str. 33.

Za javni sektor Chapman dodaja temu modelu še eno kategorijo vedenja udeležencev, in sicer nenaklonjenost/omejenost. Omejenost kupcev se na primer kaže v tem, da zaradi monopolnega položaja javnega podjetja nimajo izbire med ponudniki, saj je to podjetje edino na trgu, ki ponuja določene storitve. Poleg tega je mogoče, da posameznik uporablja javno storitev zato, ker nima druge možnosti. Na primer, pešec, ki ga je zbil avto, nima ali pa ima zelo malo možnosti izbirati, kako in kje naj mu nudijo zdravstveno pomoč, če je nezavesten. Nadalje, posameznik lahko

uporablja neko javno storitev zato, ker je to predpisano z zakonom; v tem primeru bi lahko rekli, da gre za »nadležne nakupe«. Če ima možnost, lahko poišče zadovoljitev potrebe v zasebnem sektorju (npr.: vpiše otroka v zasebno šolo). Po mnenju Chapmana tako obstaja na trgu javnih podjetij devet različnih odnosov, ki jih kaže naslednja matrika.

Slika 3: Odnos porabnik - ponudnik na trgu javnih podjetij

		PONUDNIK		
		Aktiven	Neaktiven	Nenaklonjen, omejen
UPORABNIK	Aktiven	Zasebna podjetja Alternativna ponudba v zasebnem sektorju	Politično pogojeno povpraševanje Vplivne skupine	Pravice Kot dolžnost ponudnika, kot porabnikov privilegij
	Neaktiven	Družbeno odgovorno trženje »To je dobro za vas.«	Ni transakcije	Vdanost v usodo Uporabnik mora sprejeti, ponudnika skrbi le zmanjšanje stroškov
	Nenaklonjen, omejen	» Mi vemo najbolje « Razmerje omogoča zakonodaja.	Nadležen nakup Zoprna nujnost	Sovražnost Obojestransko nezaupanje

Chapman imenuje kupce na trgu javnih podjetij uporabnike, prodajalce pa ponudnike.

Vir: Chapman, Cowdell, 1998, str. 42.

Značilen za javna podjetja je spremenjajoč odnos uporabnik - ponudnik. Primer policijske storitve: policija je »aktivni ponudnik« predvsem v božično-novoletnem času, ko opozarjajo voznike, naj ne vozijo pod vplivom alkohola. Voznik, ki ga policija ustavi, pa če je naredil prekršek ali ne, je »nenaklonjen uporabnik«. V primeru, ko ta isti voznik pride domov in ugotovi, da so mu oropali hišo, postane »aktivni iskalec« policijskih storitev.

2. ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV

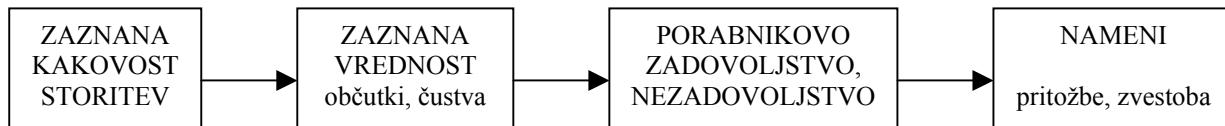
2.1. ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV IN KAKOVOST STORITEV

»Kakovost izdelka ali storitve je sposobnost zadovoljiti kupca, tako njegove potrebe kot pričakovanja« (Bergman, Klefsjø, 1994, str. 10). V praksi se pojem kakovosti velikokrat enači z zadovoljstvom ali pa se predpostavlja, da je kakovost izdelka ali storitve sama po sebi dovolj za zadovoljstvo kupca. Vendar kakovost ni isto kot zadovoljstvo, čeprav je eden od vzrokov za njegov nastanek. Zaznana kakovost posameznega izdelka ali storitve se razlikuje od porabnika do porabnika, zato lahko popolnoma enak izdelek/storitev dvema različnima porabnikoma nudi različno stopnjo zadovoljstva. Vzrok za to so različna pričakovanja v zvezi z določenim izdelkom/storitvijo.

Corin in Taylor (1992, str. 55–68) na podlagi svojih raziskovanj trdita, da zaznana kakovost vodi v zadovoljstvo. Koncept kakovosti storitev in njenega zaznavanja se nanaša na daljše časovno obdobje, zadovoljstvo pa se bolj nanaša na posamični nakup izdelka ali storitve in s tem na krajše časovno obdobje. To zvezo je raziskal Richard L. Oliver, in sicer kot hierarhijo učinkov ocenjevalnega procesa kakovosti storitev (Pieters et al., 1995, str. 223; Koren, 1997, str. 12).

Avtor trdi, da je zaznana kakovost storitev posledica umskega ocenjevalnega procesa, ki se kaže v številnih čustvih, občutkih porabnika (potrditvah, dvomih, nepravičnih sodbah). Slednje določa porabnikovo (ne)zadovoljstvo in usmerja prihodnje obnašanje porabnika.

Slika 4: Model hierarhije učinkov ocenjevalnega procesa



Vir: Pieters et al., 1995, str. 223; Koren, 1997, str. 13.

Zadovoljstvo porabnikov je cikličen proces: lahko se spreminja, torej veča ali manjša, skozi čas. Vsaka interakcija porabnik-storitev se prične s pričakovanji porabnika oziroma kaj porabnik misli, da se bo zgodilo. Čez čas, ko porabnik uporablja storitev, se pričakovanja spremenijo v izkušnje. Ravnanje s porabnikom v preteklosti vpliva na njegova nadaljnja pričakovanja. Če so se pričakovanja povečala, potem se mora povečati tudi kakovost storitve, da se bo ohranilo porabnikovo zadovoljstvo in posledično s tem njegova zvestoba (Gorst et al., 1998, str. 102). Zvestobo porabnikov je najlažje meriti s tem, če porabniki ponovno kupijo storitev. Vendar pa ponovna uporaba storitev ne pomeni vedno, da so porabniki zvesti. Obstaja vrsta razlogov, zakaj se porabniki odločijo za ponoven nakup storitve, čeprav z njo niso bili zadovoljni. Ti razlogi so: nizka cena, lokacija, ni druge alternative, preveliki stroški menjave, dobri programi zvestobe, primernost, notranji kupci, specifična tržna pravila in faktorji (monopol).

Kotler definira zadovoljstvo kot stopnjo človekovega počutja, ki je posledica primerjave med zaznamanim delovanjem izdelka ali storitev in osebnimi pričakovanji (Kotler, 1996, str. 40).

$$\text{(ne)zadovoljstvo} = \text{zaznavanje} - \text{pričakovanje}$$

Zaznano delovanje se nanaša na izdelek, ki ga je porabnik kupil, in storitev, ki je že izvršena. Pričakovanja pa opredelimo kot posameznikova občutja o verjetnosti, da se bo nekaj zgodilo (Lewis, 1995, str. 58). Ta občutja so odvisna od številnih dejavnikov, kot so porabnikove pretekle nakupovalne izkušnje, vpliv prijateljev, znancev, sporočil ter obljud tržnikov in konkurenca. Pričakovanja porabniku služijo kot napovednik o tem, kaj naj bi se oziroma kaj se bo zgodilo v postopku menjave. Pričakovanja se oblikujejo pred uporabo storitev, zaznavanja pa so neposredno povezana z uporabnikovim ovrednotenjem teh storitev.

Zgornja definicija pričakovanj naj bi veljala tako za porabnikova pričakovanja v zvezi z določenim izdelkom kot za pričakovanja, ki se nanašajo na storitve. Vendar pa pri opredelitvi pričakovanj pri storitvah obstajajo določene posebnosti. Pričakovanja se tu ne nanašajo zgolj na to, kaj bo ponudnik storitve nudil porabniku, temveč so tu v ospredju tudi želje oziroma pričakovanja porabnika o tem, kaj bi ponudnik storitev moral nuditi in kako bi morala biti storitev opravljenha z vidika porabnika (Lewis, 1995, str. 58).

Narejena je bila raziskava⁸, ki pojasnjuje odnose med zadovoljstvom porabnikov, lastništvom podjetja (zasebna ali javna podjetja) in širino assortimenta storitev (Martínez-Tur et al., 2000, str. 297-299). Rezultati so pokazali, da se zadovoljstvo z večanjem širine assortimenta storitev manjša le v primeru javnih podjetijh, medtem ko ostane v zasebnih podjetijh nespremenjeno. Vzrok za to je, da se javna podjetja težje prilagajajo povpraševanju porabnikov zaradi vpliva političnih institucij, ki jih pri njihovem delovanju omejujejo z zakonskimi omejitvami, in omejenih finančnih proračunov.

Porabnikovo zadovoljstvo vpliva tudi na poslovne rezultate podjetja, saj bo zadovoljen porabnik ponovno kupoval izdelke/storitve, s katerimi je bil zadovoljen. To se odraža v večji prodaji podjetja, večjem tržnem deležu in dobičku. Vendar pa glede pozitivne povezanosti med dobičkonosnostjo in zadovoljstvom porabnikov do sedaj ni empiričnih raziskav, ki bi to povezanost zanesljivo potrdile (Eklöf et al., 1999, str. 515).

2.2. MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV

Podjetje ima na voljo veliko modelov in metod, s katerimi lahko meri zadovoljstvo porabnikov. Izbira lahko med enostavnnejšimi in zahtevnejšimi. Nespacetno bi bilo uporabiti preveč metod hkrati, ker bi pridobili preveč podatkov, zameglili pa bi ugotovitve, ki bi bile pomembne za odločitve poslovodstva.

V nadaljevanju bom predstavila nekatere pristope k merjenju zadovoljstva porabnikov, in sicer tako enostavnnejše, ki jih lahko podjetja uporabijo tudi sama, kot tudi bolj zapletene, ki jih uporablja le raziskovalne institucije.

2.2.1. Skupinski intervju

Skupinski intervju je metoda, ki se ponavadi uporablja pred izvedbo anketnega spraševanja širšega obsega oziroma takrat, ko želimo od porabnikov dobiti prve informacije, ki jih bomo potrebovali pri nadalnjem raziskovalnem delu. Omogoča vpogled v porabnikovo zaznavanje izdelka ali storitve, njegovo vedenje in dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo. S pomočjo te metode pridemo do postavk, ki jih natančneje raziščemo v kasnejših fazah raziskave.

Skupinski intervju se v praksi precej uporablja, saj s sorazmerno nizkimi stroški pridemo do dokaj kakovostnih rezultatov. Ker je prisotno več udeležencev, prihaja med razgovorom do medsebojnega vplivanja med njimi, kar poraja nove zamisli in ideje. Obstaja pa nevarnost, da posameznik prevzame vodilno vlogo v skupini ter vpliva na mnenja ostalih. Od spremnosti usmerjevalca razgovora je odvisno, ali se temu ognemo. Poleg povedanega ima ta metoda še druge omejitve, ki se pokažejo predvsem takrat, ko gre za posploševanje dobljenih rezultatov in ugotovljenih značilnosti udeležencev skupinskega interviju na celotni trg. Razlog za to je premajhen vzorec, ki je v večini primerov izbran z neverjetnostnim vzorčenjem, kar dodatno

⁸ V raziskavo so bila zajeta zasebna in javna podjetja, ki se ukvarjajo s športnimi dejavnostmi. Njihova ponudba je segala od visoko specializiranih organizacij do zelo diverzificirane ponudbe športnih dejavnosti (Martínez-Tur et al., 2000, str. 299).

omejuje posploševanje. Poleg tega je skupinski intervju metoda, ki jo lahko izvaja samo izkušen raziskovalec, saj so vodenje intervjuja ter analiza in interpretacija rezultatov izjemno zahtevni.

2.2.2. Globinski intervju

Globinski intervju je zelo podoben skupinskemu, predvsem kar zadeva vlogo usmerjevalca razgovora. Bistvena razlika je v številu udeležencev, saj se pri globinskem intervjuju razgovor opravi le z enim udeležencem. Z globinskim intervjujem skušamo odkriti posameznikove motive, stališča in predvodke v zvezi z občutljivejšimi temami, o katerih sicer nerad govori, če ga o tem neposredno sprašujemo oziroma če so prisotni še drugi ljudje (Rojšek, 1997, str. 43).

Vodenje takega intervjuja je zelo zahtevno in naporno opravilo, saj ta praviloma traja nekaj ur. Moderator mora biti na razgovor bolj pripravljen kot pri skupinskem intervjuju, ker sprašuje delikatnejše stvari. Poleg tega pa velja, da je običajno spontanost in odkritost pri globinskem intervjuju manjša kot pri skupinskem, saj pri skupinskem intervjuju občutek varnosti, ki ga daje skupina, še tako molčečega posameznika slej ko prej spodbudi, da se vključi v razgovor. Za vodenje globinskega intervjuja je potrebno neprimerno več znanja in izkušenj v primerjavi z običajnimi tehnikami neposrednega spraševanja, saj mora usmerjevalec razgovora kar se da neopazno in nevsiljivo usmerjati razgovor in pridobiti vprašanje zaupanje. Osnovna zamisel globinskega intervjuja je namreč pripeljati vprašanca v položaj, ko spontano izraža mnenja, občutke in razloge za lastno vedenje v zvezi s prikazanim problemom. Prav tako kot pri skupinskem intervjuju ponudijo udeležencu nagrado za sodelovanje.

2.2.3. Spremljanje pritožb porabnikov

Podjetje pritožbe zbira na različne načine. Odloči se lahko za knjigo pripomb, pritožb in pohval, krajše anketne lističe na prodajnem mestu, brezplačno telefonsko linijo, ki kupcem omogoča, da posredujejo svoje pripombe in pritožbe, itd. V vsakem primeru mora pridobljene pritožbe redno spremljati in sproti reševati tiste probleme nezadovoljnih kupcev, ki jih lahko reši. Smiselno je, da ima podjetje osebo ali oddelek, ki sprejema pritožbe in skrbi za to, da so ugodno rešene. Če se določene vrste pritožb pogosto pojavljajo, je to za podjetje znak, da je to njegova šibka točka, ki jo je potrebno izboljšati.

Vendar pa število pritožb, ki jih prejme podjetje, še zdaleč ne odraža dejanskega števila nezadovoljnih kupcev. Raziskave ameriške raziskovalne agencije TARP – Technical Assistance Research Programs (Desatnick, Detzel, 1993, str. 7; Petek, 1996, str. 6) so pokazale, da se:

- 96 % kupcev, ki so imeli težave z izdelki vsakodnevne potrošnje, ne pritoži proizvajalcu;
- 55 % strank, ki so bile nezadovoljne z nakupom storitve s kratkotrajnim učinkom, ne bo odločilo za pritožbo pri izvajalcu;
- 27 % razočaranih kupcev trajnejših izdelkov (npr. avtomobilov) ne pritoži proizvajalcu;
- 37 % nezadovoljnih kupcev storitev z dolgotrajnim učinkom (npr. zavarovanje, kreditne pogodbe) ne odloči za posredovanje pritožb in pripomb izvajalcu.

2.2.4. Spremljanje predlogov porabnikov

Predlogi porabnikov so za podjetje zelo pomembni, saj neposredno odražajo želje in potrebe porabnikov. Z analizo predlogov podjetje ugotovi, kaj je za porabnike pomembno, katere spremembe in izboljšave si želijo, na katerih področjih bi podjetje lahko dopolnilo svojo ponudbo, in podobno. Vendar pa je predloge porabnikov še težje dobiti kot njihove pritožbe. Za višji odstotek porabnikov, ki posredujejo svoje predloge, je smiselno, da podjetje naredi naslednje:

- odkrito prosi porabnike za njihove predloge in jim da vedeti, da so njihovi predlogi za podjetje pomembni,
- olajša in kar se da poenostavi postopek posredovanja predlogov,
- upošteva predloge porabnikov in jim to tudi pove (obvesti porabnike, katere izboljšave so bile uvedene na podlagi njihovih predlogov).

2.2.5. Anketa o zadovoljstvu porabnikov

Podjetje ne more pričakovati, da si lahko ustvari popolno sliko o zadovoljstvu svojih porabnikov, če je uvedlo zgolj sistem pritožb in pripomb. Povedali smo, da se zelo malo nezadovoljnih porabnikov resnično pritoži, saj se jim morda zdi, da so njihove pritožbe manj pomembne ali nespametne, ali da enostavno s pritožbo ne bodo uspeli oziroma nič dosegli (Kotler, 1996, str. 41). Prav zaradi tega podjetja ne smejo imeti pritožb za merilo zadovoljstva porabnikov.

Glede oblike komuniciranja poznamo štiri različne načine anketiranja, ki pa imajo vsak svoje prednosti in pomanjkljivosti.

a) Osebno anketiranje

Pri osebnem anketiranju pride do neposrednega stika med raziskovalcem in intervjuvancem, kar prinaša precej prednosti, pa tudi nekatere slabosti. Zaradi prisotnosti usposobljenega anketarja dobimo s to metodo najmanj manjkajočih in nepopolnih odgovorov, manj je tudi možnosti za napačno razumevanje vprašanj in odgovorov. Ta metoda omogoča daljše in kompleksnejše anketiranje, poleg tega pa ima anketar neprestan nadzor nad potekom spraševanja. Spraševalec lahko zastavi več vprašanj in zapiše tudi dodatna opažanja v zvezi z vprašanim, na primer o govorici telesa. Kot rezultat vsega naštetelega dobimo s to metodo najvišji odstotek odgovorov. Prednost osebnega anketiranja je tudi v tem, da omogoča direktno računalniško podporo, kar je še posebej pomembno za nadaljnje faze raziskovalnega dela (lažji vnos in obdelava podatkov, analiza rezultatov itd.).

Osebno anketiranje pa ima tudi svoje slabosti. Zaradi osebnega stika med anketarjem in intervjuvancem lahko pride do pristransnosti zaradi prisotnosti anketarja, ki s svojim vedenjem hote ali nehote vpliva na anketiranca in njegove odgovore. Metoda je med vsemi naštetimi najdražja, saj zahteva veliko usposobljenih anketarjev, draga pa je tudi kontrola same izvedbe raziskave. Poleg tega je ta metoda relativno počasna, še posebej ko gre za raziskave z velikimi vzorci.

b) Telefonsko anketiranje

Tudi telefonsko anketiranje ima svoje prednosti in slabosti. Ta metoda je najhitrejša in najfleksibilnejša, poleg tega pa omogoča zadovoljivo raven kontrole nad potekom anketiranja. Prinaša relativno malo nepopolnih in manjkajočih odgovorov, saj daje možnost, da intervjuvanec prosi anketarja za dodatna pojasnila ali mu le-ta postavi podvprašanja. To metodo najlaže računalniško podpremo, kar omogoča enostavnejšo uporabo dobljenih podatkov v kasnejših fazah raziskave.

Slabosti telefonskega anketiranja izhajajo predvsem iz značilnosti telefona kot medija za prenos podatkov. Telefonski pogovor lahko pomeni vdor v zasebnost posameznika, zato je treba biti pri izboru termina in dolžine pogovora zelo pazljiv. Telefonsko anketiranje ima omejeno trajanje, kar pomeni, da anketa ne sme biti predolga, saj ima v tem primeru vprašani premalo časa za razmislek o vprašanjih in svojih odgovorih nanje. Pri tej metodi ne moremo uporabiti kompleksnejših vprašanj in lestvic, prav tako je nemogoča tudi grafična predstavitev ustreznih lestvic. Slabost metode telefonskega spraševanja je tudi pristranskost vzorca telefonskih naročnikov, čeprav se v zadnjem času, ko ima telefonski priključek vse več gospodinjstev, vpliv tega dejavnika zmanjšuje.

c) Anketiranje po pošti

Poštano anketiranje je v praksi še vedno precej pogosto, saj je to najcenejša metoda, ki omogoča široko geografsko pokritost in velik vzorec, kar povečuje njegovo reprezentativnost. Nedvomno je ceneje, če pošljemo po pošti tisoč vprašalnikov, kot pa če moramo opraviti tisoč osebnih intervjujev. Poleg tega s poštnim anketiranjem preprečimo možnost, da spraševalce vpliva na vprašanca. Prednost te vrste anketiranja je tudi enostaven izbor vzorčnih enot ob predpostavki, da imamo na voljo spisek naslovov tistih, ki smo jih uvrstili v vzorec.

Poštana anketa je najboljši način za komuniciranje s posamezniki, ki ne pristanejo na osebni stik, ali s tistimi, katerih odgovori bi bili lahko zaradi prisotnosti spraševalca kakorkoli prilagojeni in neverodostojni. Pri tem načinu anketiranja pošljemo po pošti na izbrane naslove vprašalnike skupaj s spremnim pismom in ovojnico z nalepljeno znamko. V to zvrst spraševanja prištevamo tudi primere, ko vprašalnike razdelimo po drugačnih poteh, recimo, priložimo jih časopisu, pustimo na prodajnem pultu ali bančnem okencu, razdelimo jih na strokovnem srečanju in podobno. Navedeni načini pa niso priporočljivi, saj tako rekoč nimamo nadzora nad tem, kdo je dobil vprašalnik, zato je še težje zagotoviti reprezentativnost odgovorov, kot če vprašalnike pošljemo po pošti. Z metodo anketiranja po pošti zaradi njenih številnih pomanjkljivosti in slabosti ne pridemo do tako kakovostnih rezultatov kot z uporabo osebnega ali telefonskega anketiranja.

Kot smo omenili, ima spraševanje po pošti precej slabosti. Pridobivanje podatkov na ta način je precej dolgotrajno, velikokrat pa je vprašljiva tudi kakovost liste naslovov. Pri anketiranju po pošti je omejena kompleksnost in težavnost vprašanj, saj ni možnosti za dodatna pojasnila in podvprašanja. Poleg tega ta metoda ne omogoča kontrole nad potekom raziskave, ne moremo vedeti, kdo je izpolnil vprašalnik, kdo mu je pri tem pomagal, v kakšnem vrstnem redu je potekalo odgovarjanje in podobno. Vse našteto vpliva na veliko manjkajočih in nepopolnih

odgovorov ter s tem na nižjo kvaliteto dobljenih rezultatov. Odstotek dobljenih odgovorov je razmeroma nizek (v povprečju od 20 do 30 odstotkov), zato je velika nevarnost, da tisti, ki vrnejo izpolnjene vprašalnike, ne ponazarjajo niti vzorca naslovnikov, ki smo jim poslali vprašalnike, kaj šele celotno populacijo proučevanih enot. Izpolnjevanje in vračanje vprašalnika zahteva od vprašanca nek napor, zato je dosti verjetnejše, da bodo to storili tisti, ki jih tema iz takšnega ali drugačnega razloga zanima, privlači, ostali pa bodo vprašalnik vrgli v koš za smeti. Pogosteje svoje izpolnjene vprašalnike pošljejo starejši, manj izobraženi, manj aktivni, ljudje z več časa itd. To pa pomeni veliko nevarnost za reprezentativnost izbranega vzorca.

Spraševanje po pošti je priporočljivo:

- če gre za razmeroma majhne in homogene ciljne skupine in
- tedaj, ko nek problem zadeva ljudi v približno enaki meri in ga je mogoče jasno in razumljivo izraziti.

č) Anketiranje po elektronski pošti

Za anketiranje po elektronski pošti velja večina ugotovitev, ki sem jih navedla pri poštnem anketiranju, poleg tega pa ima ta metoda tudi določene posebnosti. Če velja, da je poštano anketiranje poceni in omogoča široko geografsko pokritost in velike vzorce, to za anketiranje po elektronski pošti velja še v večji meri.

Prav tako se pri anketiranju po elektronski pošti potencirajo tudi slabosti poštnega anketiranja. Največja težava, ki onemogoča večjo uporabo te vrste metode v praksi, predstavlja dejstvo, da elektronsko pošto v večji meri uporablja le določen del populacije (mlajša populacija, bolj izobražena populacija, aktivna populacija), kar zelo otežuje raziskavo, če moramo v vzorec zajeti predstavnike celotne populacije. Metoda anketiranja po elektronski pošti je zato priporočljiva zgolj v primerih, ko gre za raziskave o izdelkih ali storitvah, ki jih uporablja le mlajša in aktivnejša populacija. Seveda pa moramo tudi v teh primerih upoštevati slabosti, ki sem jih naštela pri poštnem anketiranju in v večini primerov veljajo za metodo anketiranja po elektronski pošti.

Vsaka od opisanih metod zbiranja podatkov ima svoje prednosti in slabosti. Podjetje se za najprimernejšo metodo odloči ob upoštevanju naslednjih merit (Rojšek, 1997, str. 15):

- zapletenost vprašalnika,
- želeni obseg podatkov,
- natančnost podatkov,
- možnost kontrole vzorca,
- razpoložljivi čas,
- sprejemljiva raven nadzora,
- stroški.

2.2.6. Namišljeno nakupovanje

Namišljeno nakupovanje (nekateri ga imenujejo tudi prikrito nakupovanje) se v zadnjem času vse bolj uveljavlja pri raziskovanju zadovoljstva porabnikov. Pri tej metodi usposobljeni raziskovalec običajno prodajno mesto podjetja in se pretvarja, da je kupec. Na ta način lahko opazuje, kako z njim kot kupcem ravna prodajno osebje, in svoje ugotovitve posreduje podjetju ali jih uporabi pri nadaljnjem raziskovalnem delu.

Prednost te metode je v tem, da podjetje z njo dobi dokaj natančne in objektivne informacije o tem, kako s kupci ravna prodajno osebje. Metoda je še posebej uporabna, ko gre za storitvena podjetja, torej je primerna tudi v javnih podjetjih, saj se tam odnos zaposlenih neposredno odraža v ravnini kakovosti storitev.

Slabosti te metode pa so naslednje:

- Stroški za ta pristop so znatno višji kot pri drugih metodah, saj namišljeni kupec običajno običajno le nekaj zaposlenih na dan, medtem ko lahko anketiramo več odjemalcev na dan.
- Zaposleni namišljenega kupca lahko prepoznajo, zato bo njihov odnos do njega drugačen. Zato mora biti namišljen kupec nekdo, ki s svojim obnašanjem ne izstopa in je neprepoznaven za osebje.
- Ocena namišljenega kupca je lahko pristranska, zato je potrebno skrbno preučiti vse ocene enega namišljenega kupca pri različnih zaposlenih in ocene različnih namišljenih kupcev pri enem delavcu.
- Zaposleni se lahko pri tem čutijo nadzirane in dobijo občutek, da jim podjetje ne zaupa.

2.2.7. Analiza izgubljenih kupcev

Poleg prej opisanih metod, s katerimi lahko ugotavljamo zadovoljstvo kupcev, poznamo še analizo izgubljenih kupcev, ki pa je zaradi že prej opisanih posebnosti javnih podjetij neprimerna za uporabo v le-teh. Gre namreč za metodo, kjer podjetja vzpostavijo stik s kupci, ki so prenehali kupovati pri njih oziroma so dobili drugega dobavitelja, z namenom, da bi izvedeli, zakaj se je to zgodilo (Kotler, 1996, str. 42).

3. JAVNO PODJETJE SNAGA, D.O.O. LJUBLJANA

3.1. PREDSTAVITEV PODJETJA

Začetki sedanjega javnega podjetja Snaga, d.o.o. Ljubljana segajo v čas prve svetovne vojne, ko je tedanji ljubljanski Občinski svet ustanovil podjetje Mestna priprega ali Mestne vožnje, kot so ga uradno imenovali.

Namen ustanovitve je bil omogočiti poceni prevoze za mestna podjetja po Ljubljani, saj so do tedaj te vožnje opravljali zasebniki, ki so zahtevali za svoje storitve zelo visoke cene. Poleg osnovne dejavnosti, to je prevozništva za mestna podjetja in mestne občinske urade, pa je Mestna priprega opravljala še posebna dela, povezana s prevozi: odvoz odpadkov, škropljenje makadamskih cest in pluženje snega.

Zgodovinski razvoj dejavnosti podjetja je potekal skladno s potrebami in razvojem mesta Ljubljane. Tako se je v preteklosti spreminjačala dejavnost podjetja. Poleg pobiranja in odlaganja odpadkov na različnih odlagališčih je podjetje skrbelo za čiščenje javnih površin, vzdrževanje javnih stranišč ter za gospodarjenje s kmetijskimi površinami.

Veliko statusnih sprememb so povzročile spreminjačajoče se politične in splošne gospodarske razmere: od prvotne Mestne priprege preko TOZD-a Javna higiena v okviru Komunalnega podjetja Ljubljana do ustanovitve Javnega podjetja Snaga, d.o.o. leta 1990.

Danes so osnovne dejavnosti podjetja izvajanje obveznih gospodarskih javnih služb zbiranja in odvažanja ter odlaganja komunalnih odpadkov⁹ za Mestno občino Ljubljana in devet primestnih občin: Brezovica, Vodice, Dobrova - Polhov Gradec, Horjul, Dol, Medvode, Ig, Škofljica in Velike Lašče, ter javna snaga in čiščenje javnih površin na območju Mestne občine Ljubljana. Poleg teh osnovnih dejavnosti podjetje:

- vzdržuje še javne sanitarije,
- izvaja plakatiranje,
- opravlja dejavnost pogodbenega odvoza in odlaganja komunalnih in drugih nenevarnih odpadkov za različne naročnike iz proizvodnih in drugih dejavnosti na območju mestne občine in primestnih občin,
- izvaja servisiranje komunalnih vozil za potrebe lastnega voznega parka in zunanje naročnike,
- izvaja storitve uradnega servisa za tovorna in komunalna vozila,
- opravlja dejavnost začasnega skladiščenja nevarnih gospodinjskih odpadkov,
- proizvaja in prodaja električno energijo v elektrarni na odlagališčni plin na odlagališču Barje,
- izvaja gradbena dela nizke gradnje na odlagališču komunalnih odpadkov Barje ter
- izvaja naravno kompostiranje lesnih komunalnih odpadkov in zelenega odreza.

V nadaljevanju se bom usmerila le na storitev zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov.

⁹ »Komunalni odpadki« so odpadki iz gospodinjstev in drugi odpadki, ki so po svoji naravi in sestavi gospodinjskim odpadkom podobni (Pravilnik o odlaganju odpadkov, 2000).

3.3. PORABNIKI STORITEV ZBIRANJA IN ODVAŽANJA KOMUNALNIH ODPADKOV

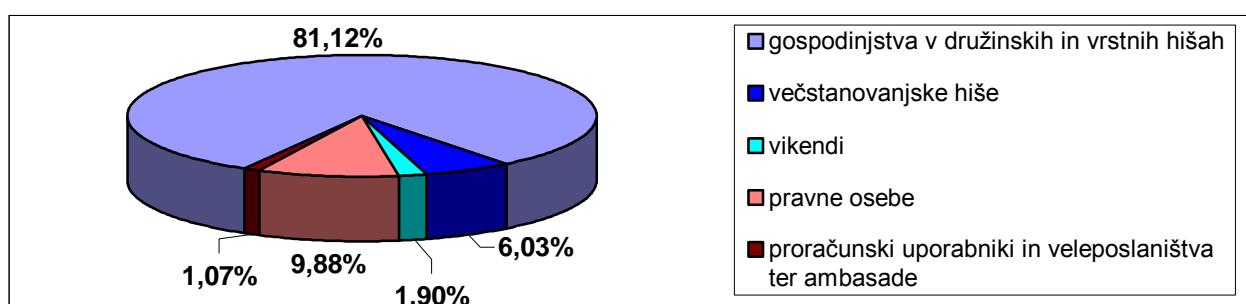
Območje Ljubljane, kjer podjetje Snaga opravlja storitve, je v letu 2001 štelo okrog 322.000 prebivalcev. Porabniki so razvrščeni v dve veliki skupini: fizične in pravne osebe. Med fizične osebe, ki predstavljajo 89,05 % izmed vseh 57.278 porabnikov¹⁰, spadajo:

- gospodinjstva v individualnih in vrstnih hišah,
- skupnosti stanovalcev oziroma večstanovanjske hiše, kjer plačujejo stroške zbiranja, odvažanja in odlaganja komunalnih odpadkov preko upraviteljev skupnosti stanovalcev ter
- lastniki vikendov.

Prvi dve skupini porabnikov plačujeta storitve zbiranja, odlaganja in odvažanja odpadkov enkrat mesečno s 15-dnevnim plačilnim rokom. Te storitve se zaračunavajo na podlagi velikosti posod za odpadke ter števila odvozov. V primeru, da več gospodinjstev uporablja eno posodo za odpadke oziroma si deli dve ali več posod, je ključ za delitev stroškov površina stanovanja, lahko pa tudi število oseb v gospodinjstvu, vendar le v primeru, če se s tem strinjajo vsi uporabniki določene posode. Za vikende pa je značilno, da se stroški zaračunavajo le enkrat letno in ne glede na količino odpadkov.

Ostalih 10,95 % porabnikov predstavljajo pravne osebe, med katere spadajo podjetja, ki so organizirana kot delniška družba, družba z omejeno odgovornostjo ter ostala podjetja, ki so registrirana kot pravne osebe, tuja predstavnštva in ambasade ter posredni in neposredni proračunski uporabniki¹¹. Zaračunavanje stroškov zbiranja, odvažanja in odlaganja odpadkov je enako kot pri fizičnih osebah. Izjema so le veleposlaništva ter proračunski uporabniki, za katere velja namesto 15 dnevnega plačilnega roka 30 dnevni plačilni rok.

Slika 5: Sestava porabnikov storitev podjetja Snaga, d.o.o. Ljubljana v letu 2002



Vir: Interni podatki podjetja Snaga.

¹⁰ Porabniki so mišljeni kot naslovniki, ki prejemajo račune podjetja Snaga. Podatki so z dne 31. 7. 2002.

¹¹ Neposredni uporabniki državnega oziroma občinskih proračunov so: državni oz. občinski organi in organizacije, občinska uprava ter ožji deli občin, ki so pravne osebe.

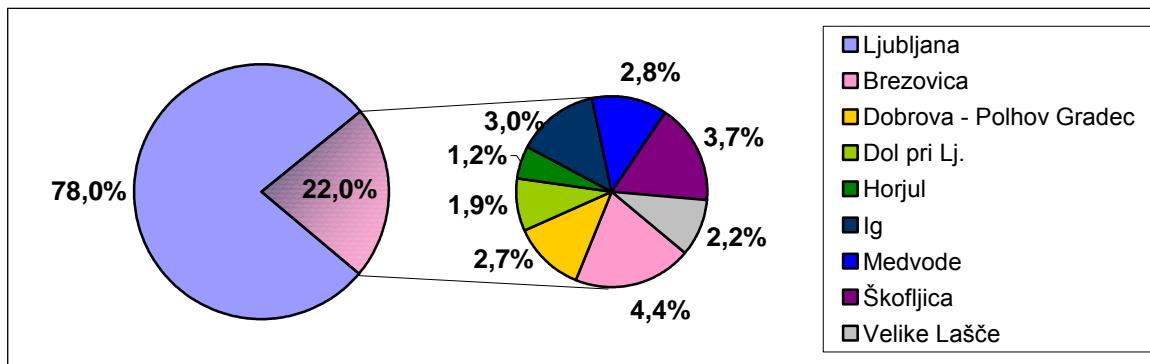
Posredni proračunski uporabniki pa so pravne osebe, ki:

- so organizirane v pravnoorganizacijski obliki javni zavodi, agencija in javni skladi,
- katerih ustanovitelj in lastnik je država oz. občine,
- izvajajo javno službo, dejavnost v javnem interesu ali druge naloge, s katerimi se izvajajo javne funkcije in
- sredstva za financiranje pridobivajo iz državnega ali občinskih proračunov.

(Odredba o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov, 2001)

78 % porabnikov je iz Mestne občine Ljubljane, ostalih 22 % pa je lociranih v prej omenjenih devetih primestnih občinah.

Slika 6: Geografska razporeditev porabnikov podjetja Snaga v letu 2002



Vir: Interni podatki podjetja Snaga.

3.3. DOSEDANJE MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV STORITEV PODJETJA SNAGA

V podjetju Snaga so se od vseh metod merjenja zadovoljstva porabnikov, opisanih v drugem poglavju, posluževali le metode spremeljanja pritožb porabnikov. Izjema je le telefonska raziskava med prebivalci Ljubljane, ki jo je v mesecu decembru leta 2000 opravila agencija Studio 3S po naročilu Mestne občine Ljubljana, ustanoviteljice podjetja Snaga. Raziskava se je sicer nanašala na problematiko ravnanja z odpadki na območju Ljubljane, eno od vprašanj pa se je nanašalo na zadovoljstvo Ljubljjančanov s storitvami Snage, in sicer s storitvijo odvoza odpadkov izpred njihovih bivališč. 82,8 % vprašanih¹² je bilo z odvozom odpadkov bolj ali manj zadovoljnih¹³(11,2 % je bilo zelo zadovoljnih, 71,6 % pa zadovoljnih). Ostalih 17,2 % je bilo bolj ali manj nezadovoljnih (14,6 % je bilo nezadovoljnih, 2,6 % vprašanih pa zelo nezadovoljnih).

Pritožbe in informacije sprejemajo v podjetju pisno (po pošti in elektronski pošti), telefonsko in ustno. Delijo jih na pritožbe in informacije prodajne službe in tehničnega sektorja¹⁴.

Z informacijami stranke sporočajo razne spremembe, kar omogoča podjetju bolj kakovostno izvajanje storitev, manjše število pritožb ter s tem posledično večje zadovoljstvo strank z njihovimi storitvami. Informacije za potrebe prodaje službe so informacije o imenih, nazivih podjetij, davčnih številkah, plačilih. Informacije za potrebe tehničnega sektorja pa so informacije o odjemnih mestih, želje po zamenjavi posode za odpadke za večjo ali manjšo, informacije o kvadraturi stanovanj, o uporabnikih posamezne posode za odpadke in podobno.

¹² V raziskavo je bilo zajetih 2341 naključno izbranih telefonskih naročnikov, od katerih 652 ni bilo dosegljivih, 689 pa jih ni želelo sodelovati v anketi ali pa niso ustrezali vzročnim določilom.

¹³ V tej raziskavi je bila uporabljena štiristopenjska lestvica: zelo zadovoljen, zadovoljen, nisem zadovoljen, zelo nezadovoljen.

¹⁴ Delo v podjetju Snaga je organizirano v tehničnem sektorju, sektorju za investicije in razvoj, splošnem sektorju, službi za informatiko ter gospodarsko-finančnem sektorju, kamor spada prodajna služba.

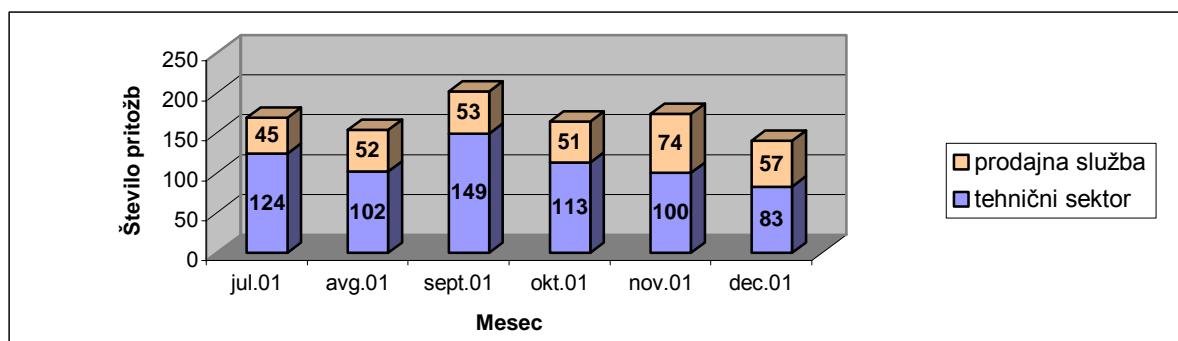
Prodajna služba sprejema pritožbe glede zavrnitve računov zaradi napačno napisanega imena, naziva podjetij, naslova ali zneska računa. Tehnične pritožbe pa se nanašajo na nezadovoljivo opravljenje storitve, in sicer:

- ko ni odvoza odpadkov,
- če le-ta ni dovolj kvalitetno opravljen,
- če stranka nima posode za odpadke in ji je s tem onemogočena uporaba storitev podjetja Snaga,
- reklamiranje zaračunane vrste in količine odpadkov, ki jih stranke pripeljejo na odlagališče.

Poleg tega spadajo med te pritožbe tudi pritožbe glede delitve stroškov, reklamacije posod za odpadke ter reklamacije računov, ki jih ni mogoče rešiti v prodajni službi in jih je potrebno preveriti na terenu.

V obdobju od julija 2001 do decembra 2001 so v podjetju Snaga prejeli 1003 pritožbe, kar pomeni, da se je v tem razdobju na mesec pritožilo povprečno 162 porabnikov, kar predstavlja 0,3 % vseh porabnikov storitve zbiranja in odvažanja podjetja Snaga.

Slika 7: Število pritožb in informacij v tehničnem sektorju in prodajni službi v obdobju od julija do decembra 2001



Vir: Interni podatki podjetja Snaga.

4. RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU PORABNIKOV S STORITVAMI JAVNEGA PODJETJA SNAGA

4.1. METODOLOGIJA RAZISKAVE

4.1.1. Opredelitev problema in namena raziskave

Kvalitetno opravljanje storitev je načelo poslovanja v javnem podjetju Snaga, d.o.o. Ljubljana. Osnovni vir informacij za uresničevanje tega načela je ugotavljanje zadovoljstva porabnikov. Metode, s katerimi lahko merimo ozziroma ugotavljamo zadovoljstvo porabnikov v javnem podjetju, sem opisala v drugem poglavju diplomskega dela. V podjetju Snaga so do sedaj merili zadovoljstvo svojih porabnikov le na podlagi pritožb, kar pa ne odraža realne slike o zadovoljstvu porabnikov. Zato sem naredila raziskavo, ki temelji na metodi merjenja zadovoljstva na podlagi vprašalnika. Njen namen je ugotoviti zadovoljstvo prebivalcev mesta Ljubljane s storitvami, ki jih ponuja podjetje Snaga, in sicer s storitvijo zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov.

4.1.2. Cilji raziskave

Osnovni cilj ankete je ugotoviti zadovoljstvo prebivalcev Ljubljane s storitvijo zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov¹⁵, ki jo izvaja javno podjetje Snaga.

Posebni oziroma izvedeni cilji pa so naslednji:

- ugotoviti, kako so prebivalci Ljubljane zadovoljni z dosedanjim ločenim odlaganjem papirja v njihovi neposredni bližini bivališča ter njihovo pripravljenost za ločeno zbiranje ostalih odpadkov,
- ugotoviti stopnjo zadovoljstva z odvozom kosovnih odpadkov ter odvozom oziroma zbiranjem nevarnih odpadkov s strani podjetja Snaga,
- ugotoviti zadovoljstvo s posodami za odpadke, ki jih imajo anketiranci, in sicer z njihovo velikostjo in s številom,
- ugotoviti zadovoljstvo s samim odvozom odpadkov,
- ugotoviti, kako so anketiranci zadovoljni z računi podjetja Snaga, in sicer glede njihove višine, oblike in načina obračunavanja odvozov odpadkov,
- ugotoviti razloge za uporabo oziroma neuporabo tipskih vrečk za občasno odlaganje odvečnih odpadkov,
- ugotoviti, kaj storijo v gospodinjstvih anketirancev z odpadki, ki jih ne odvržejo v posode za odpadke,
- ugotoviti, ali imajo anketiranci primerno velike posode za odpadke oziroma število posod glede na to, koliko odpadkov imajo,
- izvedeti, ali želijo uporabniki storitev podjetja Snaga dodatne storitve ob dodatnem plačilu ter katere dodatne storitve bi žeeli,
- ugotoviti, kako so anketiranci zadovoljni z obveščanjem podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov,
- ugotoviti, ali želijo občani Ljubljane več obvestil s strani podjetja Snaga,
- ugotoviti razloge, zakaj se anketiranci še niso pritožili podjetju Snaga oziroma zakaj so se pritožili in kako so bili zadovoljni z reševanjem njihove pritožbe,
- ugotoviti, ali obstajajo razlike v zadovoljstvu anketirancev glede na demografske značilnosti, kot so spol, starost, izobrazba, status zaposlenosti ter rednost plačevanja računov podjetja Snaga in območje, kjer anketiranci stanujejo,
- ugotoviti, ali je zadovoljstvo občanov Ljubljane povezano s tem, ali uporablajo posode za odpadke sami ali ga delijo z ostalimi gospodinjstvi.

4.1.3. Hipoteze raziskave

S pomočjo literature, ki sem jo preučila, ter lastnega zaznavanja problematike sem postavila nekaj hipotez, ki jih želim preveriti z raziskavo.

Prvo raziskovalno hipotezo sem postavila na podlagi že opravljenih raziskav na tem področju. Prej omenjena javnomnenjska anketa o problematiki ravnanja z odpadki je pokazala, da so meščani in meščanke Ljubljane v glavnem (kar 82,2 % anketiranih) zadovoljni z odvozom

¹⁵ Vprašanja v vprašalniku se bodo nanašala na storitev zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov. Le pri plačilih računov bom omenila storitev odlaganja komunalnih odpadkov, saj so na računih podjetja Snaga všetki poleg stroškov zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov tudi stroški odlaganja le-teh.

odpadkov izpred njihovega bivališča (Javnomnenjska raziskava o problematiki ravnana z odpadki v Ljubljani, 2000). Poleg te raziskave so v oktobru 2002 v podjetju Ninamedia d.o.o. po naročilu Holdinga Ljubljana začeli s kontinuiranim raziskovanjem¹⁶ odnosa Ljubljančanov do Holdinga d.o.o. in sedmih podjetij, ki jih Holding združuje: Energetika Ljubljana, Parkirišča, LPP, Tržnice, Vo-KA, Žale in Snaga. Rezultati prvega merjenja¹⁷ so pokazali, da je povprečna ocena zadovoljstva s storitvami podjetja Snaga (vključene so vse storitve tega podjetja in ne samo storitev zbiranja in odvažanja odpadkov) 3,54¹⁸. Odstotek nezadovoljnih je predstavljalo relativno nizkih 7,8 %, ki jim moramo priključiti še 1,6 % zelo nezadovoljnih. Zadovoljnih s storitvijo je bilo 55,5 % (35,9 % zadovoljnih, 14,6 % zelo zadovoljnih), kar pomeni več kot indiferentnih (40,1 %) in nezadovoljnih skupaj (Panel – jesen 2002).

H₁: V celoti je večina anketirancev v povprečju zadovoljna s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov.

V Ljubljani do sedaj še ni uvedeno ločeno zbiranje odpadkov. Izkema sta le dve četrtni skupnosti, Trnovo in Vič, kjer so s septembrom 2002 poskusno začeli uvajati ločeno zbiranje odpadkov. Na tem območju so postavljeni zabojniki za papir in karton, steklo, embalažo iz plastike in pločevine. Po celotnem območju Ljubljane pa so postavljeni zabojniki za papir, vendar so le-ti nameščeni poredko in so zato od nekaterih stanovanj zelo oddaljeni. V javnomnenjski raziskavi o problematiki ravnana z odpadki v Ljubljani iz leta 2000 je kljub tedanjemu slabemu stanju mestne infrastrukture za ločeno oddajanje odpadkov, ki se do danes ni bistveno spremenilo (razen na Viču in v Trnovem), 46,4 % anketirancev ločeno odlagalo odpadke v zabojnike za papir in steklo. Od 53,2 % anketiranih, ki odpadkov niso ločevali, pa je velika večina (89,5 %) za to krivila premajhno število oziroma preveliko oddaljenost ustreznih zabojnikov. Od vseh anketiranih bi bilo 77,6 % pripravljenih, da sami odvažajo različne odpadke (kosi pohištva, bela tehnika, gradbeni material, nevarne snovi ipd.) v posebna zbirališča odpadkov, če bi bilo poskrbljeno za brezplačno odlaganje teh odpadkov. Na podlagi teh rezultatov sem postavila drugo hipotezo:

H₂: Večina anketirancev je pripravljena ločeno zbirati in odlagati odpadke oziroma to že počno.

Del storitve zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov predstavlja sistem določanja cene te storitve. Ta se od januarja 2001 v osnovi zaračunava na podlagi velikosti posode za odpadke ter števila praznjenj v koledarskem mesecu. V primeru, ko več stavb ali gospodinjstev uporablja skupno posodo za odpadke, se kot merilo za razdelitev stroškov uporablja tlorisna površina stanovanja, če pa izvajalcu javne službe lastniki ali upravniki stanovanj posredujejo pisne podatke o številu prebivalcev s stalnim bivališčem, se kot merilo delitve stroškov uporabi število prebivalcev. Vendar je v večini primerov, ko si več gospodinjstev deli posodo za odpadke, ključ

¹⁶ Ta metoda kontinuiranega raziskovanja se imenuje panel. Njena poglavitna lastnost in hkrati razlikujajoči dejavnik od ostalih metod raziskovanja je stalnost vzorca ter stalnost osnovnega nabora vprašanj v raziskovalnem obdobju. Gre za kontinuirano spremljanje odnosa posameznega gospodinjstva do posameznih tem.

¹⁷ V prvem merjenju, pri katerem je vzorec sestavljen iz 200 gospodinjstev oziroma skupaj 543 oseb, ki prebivajo na območju Ljubljane, so poleg zadovoljstva s storitvami in cenami storitev zajeli še informacije o naslednjih področjih: ugled in poznavanje podjetja, poznavanje posameznih storitev podjetja, definicija (ne)uporabnikov storitev, poraba, ki jo namenjajo gospodinjstva za posamezna podjetja in opredelitev razlogov za pritožbe nad delovanjem podjetja.

¹⁸ Pri vprašalniku so uporabili petstopenjsko lestvico: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen, 5 – zelo zadovoljen.

za delitev stroškov površina stanovanja. V raziskavi iz leta 2000, se je večina anketirancev (45,1%), na vprašanje o najpravičnejšem sistemu določanja cene storitve ravnjanja z odpadki, odločila za obračunavanje na podlagi števila družinskih članov, nekoliko manj (33,8%) se jih je opredelilo za obračunavanje na podlagi količine odpadkov, ki jih ustvari posamezno gospodinjstvo, medtem ko je dotedanji sistem obračunavanja na podlagi kvadrature stanovanja podprla le desetina vprašanih (Javnomnenjska raziskava o problematiki ravnjanja z odpadki v Ljubljani, 2000). Glede na to, da se sedaj uporablja sistem obračunavanja po količini odpadkov, v primeru delitve posod za odpadke pa kombinacija sistema obračunavanja po količini odpadkov in kvadraturi stanovanja, sem razvila naslednjo hipotezo:

H₃: Tisti anketiranci, ki si posodo za odpadke delijo z ostalimi gospodinjstvi, so z načinom obračunavanja storitve zbiranja in odvažanja odpadkov manj zadovoljni kot tisti, ki imajo lastno posodo.

Eden od načinov merjenja zadovoljstva porabnikov je spremjanje pritožb porabnikov. Pritožbe so kritična oblika komunikacije med porabnikom in podjetjem. Ponujajo enkratno priložnost za odpravo problema, dajejo konstruktivne ideje, kažejo smeri za izboljšanje izdelkov oziroma storitev in pomagajo prilagajati promocijska sporočila in informacije o izdelku in storitvi tako, da prihaja do čim manj nesporazumov (Cornwell, Bligh, 1991, str. 2; Murovec, 2002, str. 2). Tako lahko podjetje z dobro strategijo reševanja pritožb te konflikte med strankami in podjetjem spremeni v priložnost za izboljšanje kvalitete svojih izdelkov in storitev. Vendar pa so raziskave pokazale, da se večina oziroma kar 95 % nezadovoljnih porabnikov ne pritoži.

H₄: Razmeroma malo tistih, ki so gledano v celoti nezadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, se je pritožilo podjetju Snaga.

Storitev zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov sem razdelila na več elementov, in sicer na:

- zbiranje odpadkov v gospodinjstvih,
- sam odvoz odpadkov,
- plačevanje računov podjetja Snaga,
- pritožbe v zvezi s to storitvijo,
- spremljajoče storitve, kot je npr. informiranje kupcev.

H₅: Pozitivna ocena o splošnem zadovoljstvu še ne pomeni, da so anketiranci zadovoljni z vsemi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov.

4.1.4. Vprašalnik

Zaradi anketiranja po pošti sem želela oblikovati vprašalnik, ki bi bil anketircem čim razumljivejši, da bi jim omogočil enostavno odgovarjanje in od njih ne bi zahteval prevelikega napora predvsem pri vračanju vprašalnika. Zato sem se odločila za vprašalnik v obliki zgibanke, pri kateri anketircem ni potrebno lepiti znamk, ampak so izpolnjeno zgibanko samo zložili po navodilih, ki so bila natisnjena na vprašalniku, ter jo odposlali.

Vprašalnik obsega 17 vprašanj in sem ga razdelila na štiri vsebinske sklope. Prvi sklop predstavlja prvo vprašanje, s katerim sem ugotavljala zadovoljstvo anketirancev s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov; oblikovala sem trditve, ki se nanašajo na:

- trditve od A do C: ločeno zbiranje odpadkov,
- trditve od D do J: sam odvoz odpadkov,
- trditve od K do N: plačevanje računov podjetja Snaga,
- trditev O: informiranje podjetja Snaga.

Pri tem sem uporabila neuravnoteženo petstopenjsko lestvico, pri kateri se dve oceni nanašata na nezadovoljstvo, tri pa na zadovoljstvo. Za nevtralno oceno (niti nezadovoljen niti zadovoljen) se nisem odločila, ker menim, da naj bi anketiranci imeli oblikovano neko stopnjo zadovoljstva, ker imajo izkušnje v vlogi porabnikov teh storitev.

Z drugim sklopom vprašanj (od 2. do 11.) sem poskušala dobiti še nekaj drugih informacij: o (ne)uporabi tipskih vrečk, ostalih odpadkih, dodatnih storitvah in dodatnem informiraju podjetja. Ta drugi sklop vprašanj sem želela oblikovati čim bolj v zaprtem tipu, da bi s tem omogočila anketirancem lažje izpolnjevanje. Vendar je večina teh vprašanj v kombinaciji zaprtega tipa z odprtим. Pri teh vprašanjih (razen 5., 6. in 7.) sem namreč navedla odgovor »drugo navedite, kaj«, ki je anketirancem v primeru, ko jim ni ustrezal noben podani odgovor, dopuščal, da sami napišejo odgovor na posamezno vprašanje.

Tretji sklop predstavlja 12. in 13. vprašanje. Pri 12. vprašanju, s katerim sem ugotavljala splošno zadovoljstvo anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, sem uporabila enako petstopenjsko lestvico kot pri prvem vprašanju. S 13. vprašanjem, ki je v celoti odprtega tipa, pa sem dala anketirancem možnost, da napišejo kakršne koli pripombe v zvezi s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov podjetja Snaga.

Na koncu je še sklop demografskih vprašanj, in sicer o spolu, starosti, doseženi stopnji izobrazbe in zaposlitvi. Poleg teh demografskih vprašanj je na vsakem vprašalniku natisnjena šifra anketiranca, s pomočjo katere sem se izognila dodatnim vprašanjem, ki bi vprašalnik samo podaljševali. Na podlagi te šifre je mogoče ugotoviti, ali je anketiranec oziroma gospodinjstvo, v katerem anketiranec živi, reden plačnik ali ne, ali ima lastno posodo za odpadke ali si jo deli z drugimi gospodinjstvi, rajon oziroma del Ljubljane, kjer prebiva, ter urnik odvoza odpadkov.

V samem vprašalniku sem uporabila izraz smetnjak, saj se je pri testiranju vprašalnika izkazalo, da je beseda posoda za odpadke dvoumna. Nekateri testirani anketiranci so pri tem pomislili na posodo za odpadke, ki jo imajo v samem stanovanju.

4.1.5. Izbira vzorca in oblika komuniciranja

Kot vzorčni okvir sem uporabila bazo podatkov podjetja Snaga o njihovih kupcih oziroma uporabnikih storitve zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov¹⁹. Ciljna populacija so fizične osebe na območju Mestne občine Ljubljana, in sicer 35.600 gospodinjstev v individualnih in

¹⁹ Število porabnikov podjetja Snaga se iz dneva v dan spreminja, vendar so te razlike zelo majhne. Do spremenjajočega števila porabnikov prihaja v podjetju zaradi prijav novih uporabnikov storitev podjetja Snaga, odpovedi odvažanja odpadkov zaradi selitve dosedanjih stanovalcev, smrti lastnika in podobno. Naslovni, ki so prejeli vprašalnike, so izbrani iz baze podatkov podjetja Snaga na dan 8. 11. 2002.

vrstnih hišah. To predstavlja na območju Mestne občine Ljubljane skoraj 80 odstotkov vseh porabnikov, ki jih je dobrih 44.600 gospodinjstev; glede na vse porabnike podjetja Snaga, to je okoli 57.280 naslovnikov, torej vključno z drugimi občinami, pa predstavljajo 62-odstotni delež. V vzorec sem zajela 6471 gospodinjstev Mestne občine Ljubljana, in sicer iz petih različnih območij, ki predstavljajo nekdanje občine Ljubljane:

- Ljubljana – center: 574 gospodinjstev,
- Bežigrad: 1022 gospodinjstev,
- Moste - Polje: 1537 gospodinjstev,
- Šiška: 1409 gospodinjstev,
- Vič - Rudnik: 1929 gospodinjstev.

Velikost vzorca je okoli 18 odstotkov ciljne populacije. Glede na vse fizične osebe v Mestni občini Ljubljana in devetih primestnih občinah Ljubljane (46.460 gospodinjstev) pa znaša velikost vzorca 13,9 odstotkov.

V moji raziskavi gre za neslučajni vzorec z lastnostmi vzorčenja v skupinicah. Vprašalnike so prejele vse enote v izbranih 11 skupinicah (Priloga 3, tabela 1), ki sem jih izbrala v vzorec po subjektivni presoji. Želela sem, da so anketiranci razporejeni po celotnem območju Ljubljane, tako da bi bili v vzorec zajeti anketiranci iz petih območij nekdanjih občin mesta Ljubljana. S tem bi lahko ugotovila, ali obstajajo kakšne razlike v zadovoljstvu glede na to, v katerem delu Ljubljane anketiranci prebivajo.

V podjetju Snaga imajo svoje porabnike razdeljene v t. i. rajone. Tako sem najprej zaradi lažjega iskanja naslovnikov izmed vseh tridesetih rajonov izbrala tiste rajone, ki obsegajo le območje Ljubljane, brez primestnih občin. Izmed preostalih šestnajstih rajonov sem želela izbrati po en rajon iz petih bivših občin Ljubljane. Vendar so bili celotni rajoni preveliki, saj sem bila s strani podjetja Snaga zaradi financiranja omejena glede števila izbranih enot. Tako sem izmed petih izbranih rajonov izbrala le po dva podrajona²⁰. Pri izbiri le-teh sem se želela čim bolj približati dejanski razporeditvi vseh prebivalcev Ljubljane po starih občinah (Priloga 3, tabela 5). Na območju Bežigrada in Šiške sem izbrala po en podrajon z enkrattedenskim odvozom (predmestje Ljubljane) in en podrajon z dvakrattedenskim odvozom. V rajonu, ki obsega območje Moste - Polje, sem izbrala podrajona, v katerem je velika gostota prebivalcev. Na območju Vič - Rudnik sem izbrala dve območji, kjer je bilo s septembrom 2002 uvedeno ločeno zbiranje odpadkov. Le na območju centra Ljubljane sem izbrala tri podrajone zaradi majhnega števila gospodinjstev na tem območju.

Med razpoložljivimi metodami spraševanja sem uporabila anketiranje po pošti, ker je to najcenejša metoda, ki omogoča široko geografsko pokritost in velike vzorce. Vprašalniki so bili poslani izbranim 6471 naslovnikom v ponедeljek, 11. novembra 2002. Tako so jih anketiranci prejeli naslednji dan, 12. novembra 2002. Žrebanje desetih nagrajencev, ki so vrnili izpolnjene vprašalnike, je bilo 5. decembra 2002. V žrebanje sem uvrstila vse vprašalnike, prispele do 4. decembra 2002. Nagrajencem so bile nagrade poslane s priporočeno pošto, njihova imena pa so

²⁰ Vsak rajon se naprej deli še na 3 podrajone, in sicer na podlagi urnikov odvozov odpadkov. Odvozi odpadkov se vršijo enkrat (v sredo) ali dvakrat (ponedeljek/četrtek, torek/petak) tedensko, v centru Ljubljane pa tudi trikrat tedensko.

bila objavljena na oglasnih deskah v podjetju Snaga ter na spletni strani podjetja. V analizo sem vključila 1877 vprašalnikov, prejetih do vključno 6. decembra 2002. Vrnjenih je bilo 29 % vseh poslanih vprašalnikov.

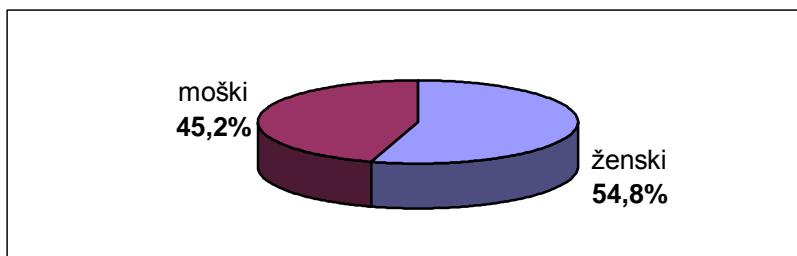
4.2. REZULTATI RAZISKAVE

4.2.1. Sestava vzorca

Od 1877 vrnjenih vprašalnikov, kar pomeni 29-odstotno stopnjo odzivnosti, je bilo za obdelavo uporabnih 1661 vprašalnikov, ostalih 11,51 %, to je 216 vprašalnikov, pa je bilo neuporabnih. Večina teh je bilo nepopolno izpolnjenih, torej na nekatera vprašanja ni bilo odgovorov, pri nekaterih pa so manjkale šifre anketirancev, ki so jih anketiranci sami odstranili, po vsej verjetnosti z namenom, da bi ostali anonymni. Kot sem že omenila, sem s šiframi pridobila nekaj podatkov o anketirancih samih, ki sem jih potrebovala za obdelavo podatkov.

V nadaljevanju bom predstavila vzorec glede na demografske spremenljivke.

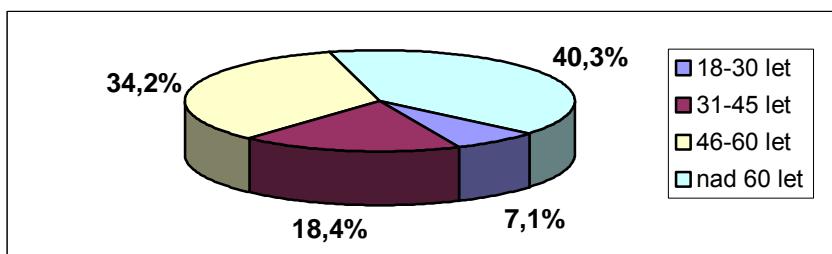
Slika 8: Struktura anketirancev glede na spol



Vir: Anketa, vprašanje št. 14.

Od 1661 anketirancev, ki so v celoti odgovorili na vsa vprašanja v vprašalniku, je bilo 54,8 % žensk ter 45,2 % moških. Vzorec le malo odstopa od dejanske strukture prebivalstva na območju Ljubljane, ki predstavlja 47 % moških in 53 % žensk (Priloga 3, tabela 2).

Slika 9: Struktura anketirancev glede na starost²¹



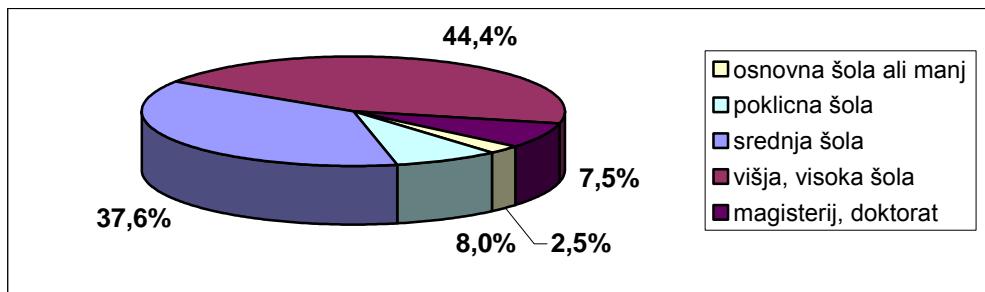
Vir: Anketa, vprašanje št. 15.

Povprečna starost anketirancev je 55,7 let. Kot lahko razberemo s slike 9, je število anketirancev neenakomerno razporejeno po starostnih razredih. Kar 40,3 % anketirancev pripada zadnjemu

²¹ Anketirance sem razvrstila v štiri starostne razrede predvsem zato, ker sem s tem omogočila primerjavo starostne strukture izbranega vzorca s podatki o starosti celotne populacije na območju Ljubljane, ki sem jih imela na voljo, kjer so bili uporabljeni enaki starostni razredi.

starostnemu razredu nad 60 let, le 7,1 % anketirancev pa je starih od 18 do 30 let. Odstotek anketirancev v zadnjih dveh starostnih razredih (46–60 let in nad 60 let) je v primerjavi s starostno strukturo celotnega prebivalstva mesta Ljubljane višji skoraj za 25 odstotnih točk (Priloga 3, tabela 3). Po mojem mnenju je razlog za tako starostno strukturo anketirancev v uporabi poštnega anketiranja, za katerega je značilno, da izpolnjene vprašalnice pogosteje vračajo starejši z več prostega časa.

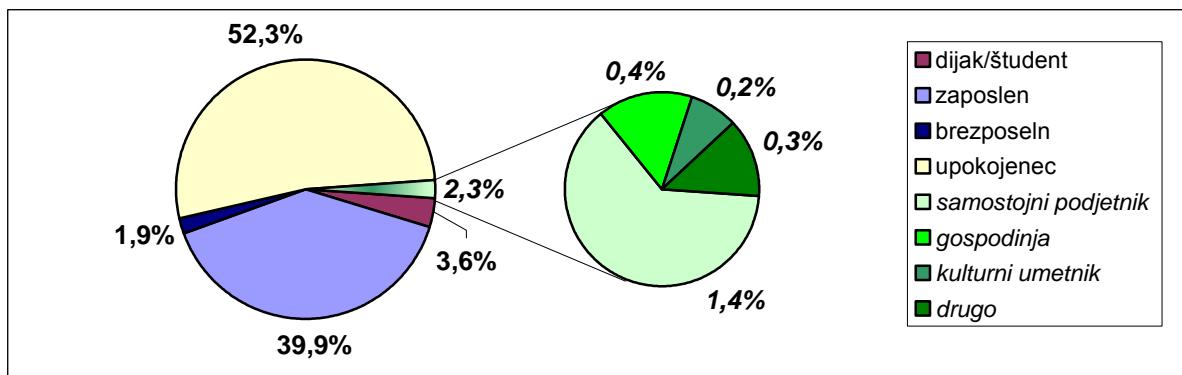
Slika 10: Struktura anketirancev glede na izobrazbo



Vir: Anketa, vprašanje št. 16.

Struktura izobrazbe v raziskavo zajetih anketirancev je prikazana na zgornji sliki. Največ anketirancev ima višjo ali visoko izobrazbo, nato sledijo anketiranci s srednješolsko izobrazbo. V manjših deležih so zastopani anketiranci s končano poklicno šolo, magisterijem ali doktoratom, najmanj pa je tistih z osnovnošolsko izobrazbo ali manj.

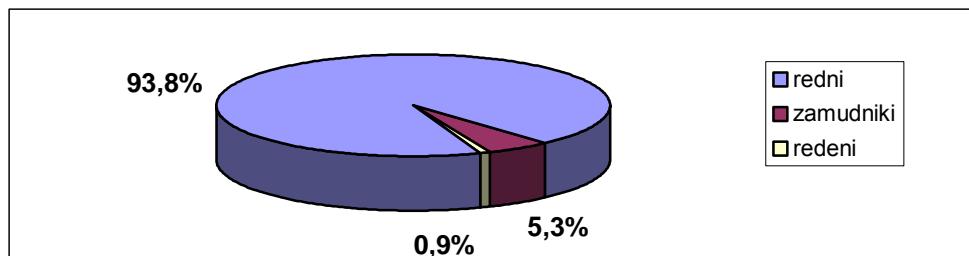
Slika 11: Struktura anketirancev glede na zaposlitveni status



Vir: Anketa, vprašanje št. 17.

Glede na visoko starost anketirancev je tudi odstotek upokojencev največji. Majhen odstotek anketirancev predstavljajo dijaki in študenti, brezposelni ter anketiranci, ki so obkrožili odgovor »drugo«. Od teh 2,3 % anketirancev 0,3 % ni navedlo zaposlitve, 0,2 % se jih je opredelilo kot kulturni umetnik, 0,4 % kot gospodinja, 1,4 % pa je samostojnih podjetnikov.

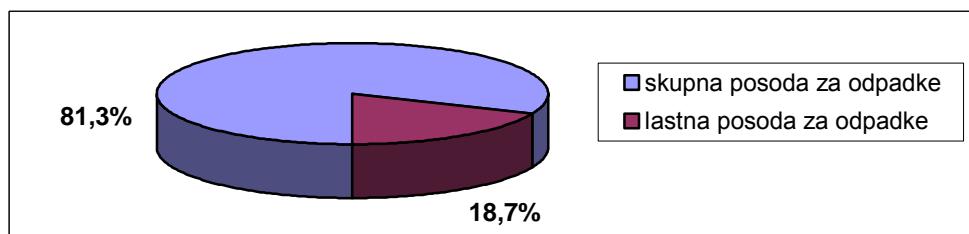
Slika 12: Struktura anketirancev glede rednosti plačevanja računov za odvoz odpadkov



Vir: Anketa in interni podatki podjetja Snaga.

Na podlagi šifer anketirancev, ki so bile natisnjene na vsakem vprašalniku, sem lahko ugotovila, ali so anketiranci redni plačniki računov podjetja Snaga. Pri tem sem si pomagala s podatki o plačilih kupcev, in sicer na dan 28. 11. 2002. Večina anketirancev, ki so vrnili v celoti izpolnjene ankete, je rednih plačnikov računov podjetja Snaga. 5,3 % predstavljajo zamudniki, to so anketiranci, ki so imeli na dan 28. 11. 2002 en ali dva neplačana računa podjetja Snaga. Slab odstotek anketirancev pa je nerednih plačnikov, ki niso imeli plačanih treh ali več računov za odvoz odpadkov.

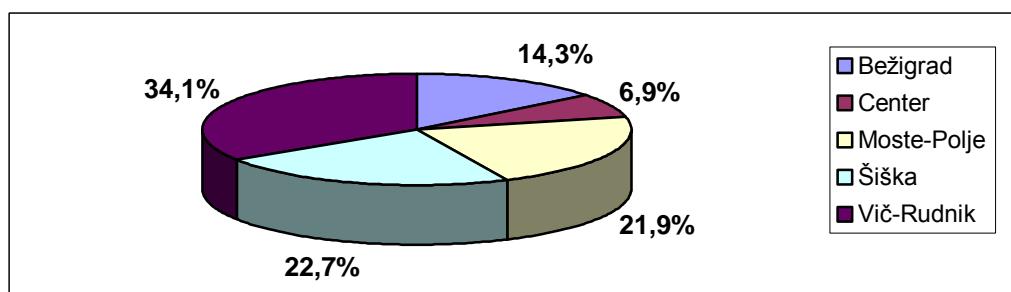
Slika 13: Struktura anketirancev glede na to, ali uporabljajo lastno ali skupno posodo za odpadke



Vir: Anketa in interni podatki podjetja Snaga.

Slabih 19 % anketirancev ima lastno posodo za odpadke, kar pomeni, da ti anketiranci uporabljajo posodo, ki jo uporablja samo njihovo gospodinjstvo, ostalih 81 % anketirancev pa odlaga odpadke v skupne posode, ki jih uporabljata dve ali več gospodinjstev.

Slika 14: Struktura anketirancev po območju prebivanja



Vir: Anketa in interni podatki podjetja Snaga.

Struktura anketiranih glede na njihovo območje prebivanja se je glede na strukturo izbranega vzorca nekoliko spremenila. Vzrok temu je različna stopnja odzivnosti po posameznih območjih (Priloga 3, tabela 5). Največ anketirancev je z območja Vič - Rudnik, najmanj pa iz centra Ljubljane.

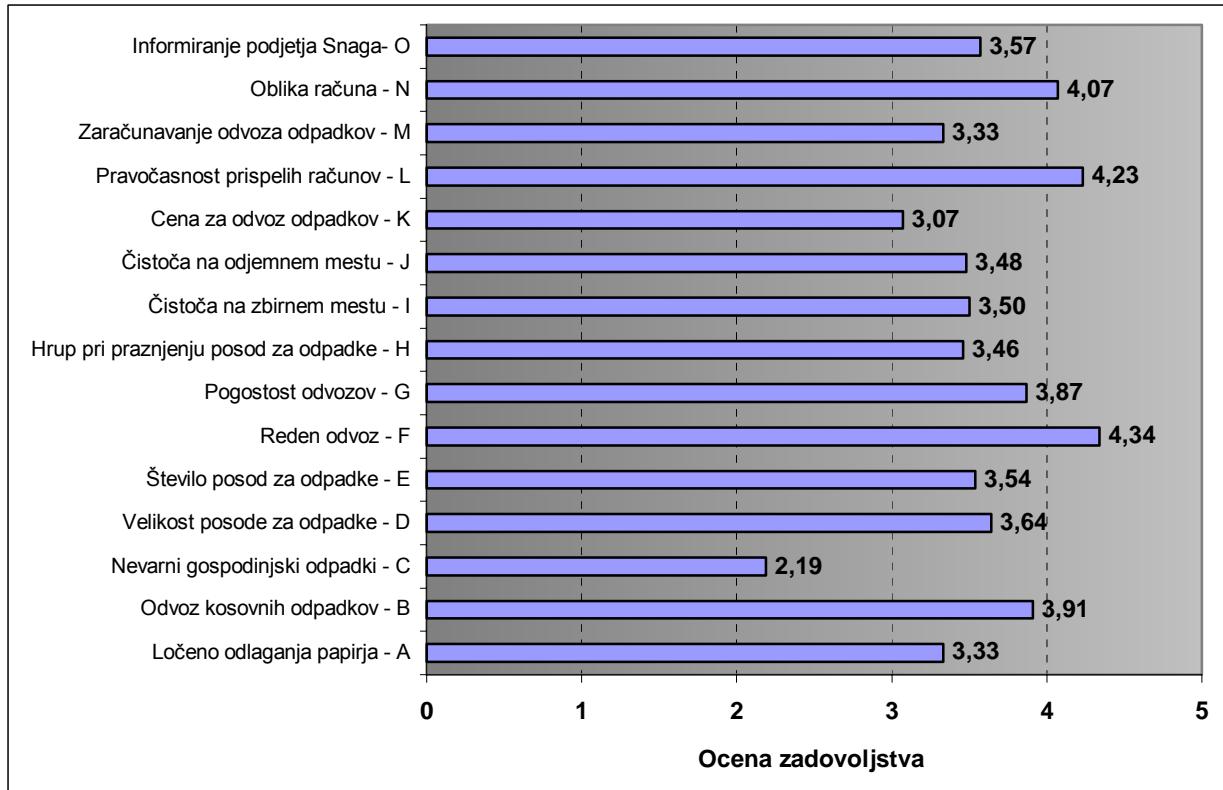
4.2.2. Rezultati na podlagi univariatne analize

Vprašalnik sem statistično obdelala tako, da sem najprej prikazala rezultate analize po posameznih vprašanjih, v naslednjem delu pa sledijo analize statističnih povezav med odgovori na posamezna vprašanja.

1. vprašanje : Zadovoljstvo s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

Prvo vprašanje je namenjeno ugotavljanju zadovoljstva občanov Ljubljane s storitvijo zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov.

Slika 15: Povprečne ocene zadovoljstva v zvezi s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov



Legenda: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – še kar zadovoljen, 4 – zadovoljen, 5 – zelo zadovoljen

Vir: Anketa, vprašanje št. 1.

Kot je razvidno z zgornje slike, so anketiranci v povprečju pripisali posameznim elementom storitve zbiranja in odvažanja odpadkov oceno višjo od 3, kar pomeni, da so še kar zadovoljni oziroma da so z nekaterimi deli storitve zadovoljni.

Izjema je le odvoz nevarnih gospodinjskih odpadkov, s katerim pa so anketiranci v povprečju nezadovoljni. Po mojem mnenju sta razloga za tako nizko oceno naslednja: nekateri anketiranci sploh ne vedo za možnost ločenega zbiranja in oddajanja nevarnih gospodinjskih odpadkov na območju Ljubljane, nekateri pa so nezadovoljni s samim načinom zbiranja in oddajanja le-teh. Podjetje Snaga bi moralo prebivalce Ljubljane bolj informirati glede odvažanja nevarnih gospodinjskih odpadkov, čeprav so z informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih

gospodinjskih odpadkov anketiranci v povprečju kar zadovoljni. Mislim, da je povprečna ocena zadovoljstva z informiranjem, ki znaša 3,54, tako velika predvsem na račun informiranja o odvozu kosovnih odpadkov. Na podlagi tega menim, da bi podjetje Snaga za večje zadovoljstvo z odvozom nevarnih gospodinjskih odpadkov moralo spremeniti način zbiranja in odvažanja teh odpadkov. Sedaj poteka zbiranje, sortiranje in odvoz nevarnih gospodinjskih odpadkov²² s previčnim zabojsnikom na osemnajstih lokacijah v Mestni občini Ljubljana in na dveh lokacijah v vsaki primestni občini, razen v občinah Horjul in Vodice, kjer poteka na eni lokaciji. Zabojsnik stoji na vsaki lokaciji po dva dneva. Po mojem mnenju bi moralo zbiranje potekati na več lokacijah, saj so sedaj zaradi majhnega števila zbirnih mest le-ta od mnogih stanovanj zelo oddaljena.

V nasprotju s prej omenjenim odvozom nevarnih gospodinjskih odpadkov pa so anketiranci zadovoljni z odvozom kosovnih odpadkov, ki poteka po posameznih krajevnih skupnostih dvakrat letno. Urnik teh odvozov objavlja podjetje Snaga v javnih medijih, na posebnih plakatih ter na hrbtni strani računov za odvoz in odlaganje odpadkov. Odvoz kosovnega materiala poteka z odjemnih mest, kamor povzročitelji pripeljejo material. Nekoliko manj so anketiranci zadovoljni z možnostjo ločenega zbiranja papirja v njihovi neposredni bližini bivališč. Zabojsniki za papir stojijo le na nekaterih mestih in so od nekaterih stanovanj oddaljeni.

Največjo povprečno oceno zadovoljstva, to je 4,34, so anketiranci pripisali rednosti odvoza odpadkov. Tudi s pogostostjo odvozov so v povprečju anketiranci zadovoljni. Odpadki se v ožjem središču mesta odvažajo trikrat tedensko (ponedeljek, sreda, petek) v nočnem času, dvakrat tedensko se odpadki odvažajo na območju strnjene gradnje in enkrat tedensko na območju z redkejšo poselitvijo.

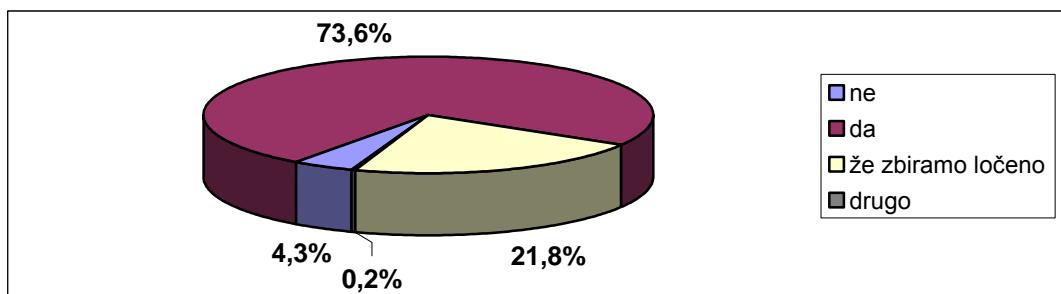
Visoke povprečne ocene zadovoljstva so anketiranci pripisali še pravočasnosti prispevih računov na domove anketirancev in obliki računov podjetja Snaga. Nižji pa sta povprečni oceni zadovoljstva, ki se nanašata na način zaračunavanja odvoza odpadkov in na samo ceno za odvoz odpadkov oziroma na višino zneska na računu podjetja Snaga. Mislim, da so na oceno zadovoljstva s ceno vplivale številne podražitve v letu 2002, in sicer povečanje stopnje davka na dodano vrednost z 8 na 8,5 %, uvedba plačevanja takse za obremenjevanje vode, tal in zraka ter še same podražitve zbiranja, odvažanja in odlaganja odpadkov, katerih cene pa ne določa podjetje Snaga samo, temveč jo sprejema mestni svet Mestne občine Ljubljana.

2. vprašanje: *Ali bi vi osebno poleg papirja ločeno zbirali in odlagali tudi steklo, pločevinke in plastiko, če bi imeli to možnost?*

Kot je že omenjeno, po vsej Ljubljani do sedaj še ni uvedeno ločeno zbiranje odpadkov, razen papirja. Rezultati ankete so pokazali, da je 73,6 % anketirancev pripravljeno ločeno zbirati in odlagati poleg papirja še steklo, pločevinke in plastiko, 21,8 % pa jih to že počne. Le 4,3 % za to nimajo interesa, 4 anketiranci – 0,2 % pa so obkrožili odgovor drugo.

²² Nevarni gospodinjski odpadki, ki jih zbirajo so: akumulatorji, baterije, barve, laki in topila, pralna in kozmetična sredstva, pesticidi, kemikalije, zdravila, olja in masti (Interni gradivo podjetja Snaga).

Slika 16: Pripravljenost za ločeno zbiranje odpadkov

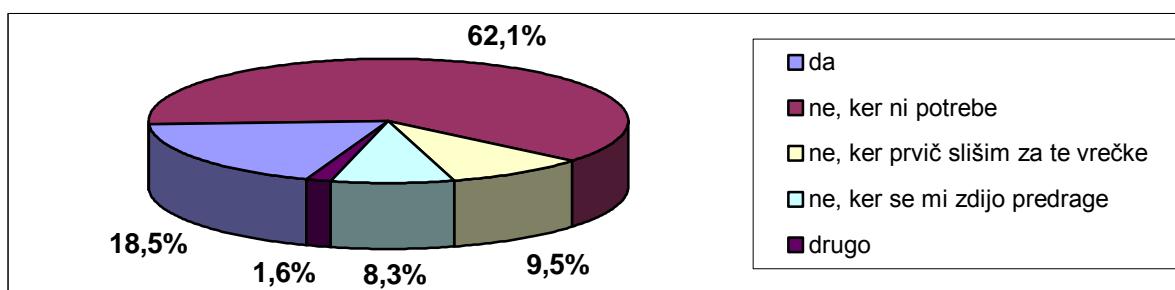


Vir: Anketa, vprašanje št. 2.

20 anketirancev ozziroma 5,5 % od tistih anketiranih, ki že ločeno zbirajo odpadke, so pri tem vprašanju dopisali, da so pripravljeni zbirati ozziroma želijo dodatne posode za ločeno zbiranje tekstila, nevarnih gospodinjskih odpadkov, predvsem baterij ter zabojnice za organske odpadke, kot so listje, obrezano vejevje, odpadki z vrta. Opozorili so tudi na probleme z dosedanjim ločenim zbiranjem, predvsem na lokacijo teh posod (so preveč oddaljeni od bivališč, zasedajo parkirne prostore) in njihovo obliko (imajo premajhne odprtine).

3. vprašanje: *Ali v vašem gospodinjstvu uporabljate tipske vrečke za občasno odlaganje odvečnih komunalnih odpadkov?*

Slika 17: Uporaba tipskih vrečk



Vir: Anketa, vprašanje št. 3.

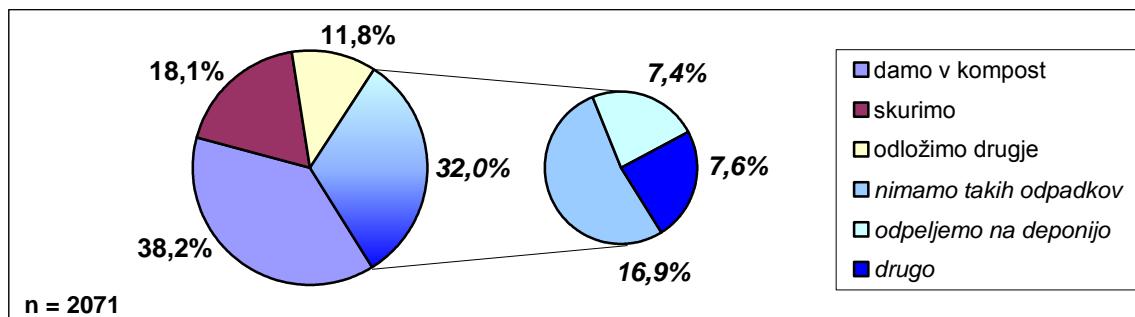
18,5 % anketirancev uporablja tipske vrečke za občasno odlaganje odvečnih odpadkov, ki nastanejo v gospodinjstvu. Ostalih 81,5 % anketirancev vrečk ne uporablja, in sicer večina zato, ker nimajo odvečnih odpadkov in lahko vse odložijo v posodo za odpadke, ki jo uporabljajo. 9,5% anketirancev vrečk ne uporablja, ker zanje sploh niso vedeli, 8,3 % anketirancem pa se zdi cena vrečk previsoka. Takega mnenja je tudi 11 anketirancev, ki vrečke sicer uporabljajo. 1,6 % anketirancev je navedlo odgovor drugo (Priloga 4, tabela 1).

4. vprašanje: *Kaj storite v vašem gospodinjstvu z odpadki, ki jih ne odložite v posodo za odpadke?*

Pri tem vprašanju so anketiranci lahko obkrožili več odgovorov. Kot je razvidno s slike 18, anketiranci največ odpadkov, ki jih ne odložijo v posode za odpadke, dajo v kompost. V tem primeru gre za organske odpadke, za katere v Ljubljani še ni urejenega zbiranja in odvažanja. Od podanih odgovorov sledi odgovor o sežiganju odpadkov, nato pa odgovor o odlaganju odpadkov

drugje. 32 % pa je predstavljal odgovor drugo, pri katerem je 350 anketirancev, kar predstavlja 21 % vseh anketirancev ali 16,9 % vseh odgovorov, navedlo, da nimajo takih odpadkov oziroma da vse odpadke odložijo v posode za odpadke. Naslednji najbolj pogost odgovor pod drugo je, da anketiranci odpeljejo odpadke na odlagališče Barje (Priloga 4, tabela 2).

Slika 18: Ravnanje z odpadki, ki jih anketiranci ne odložijo v posode za odpadke

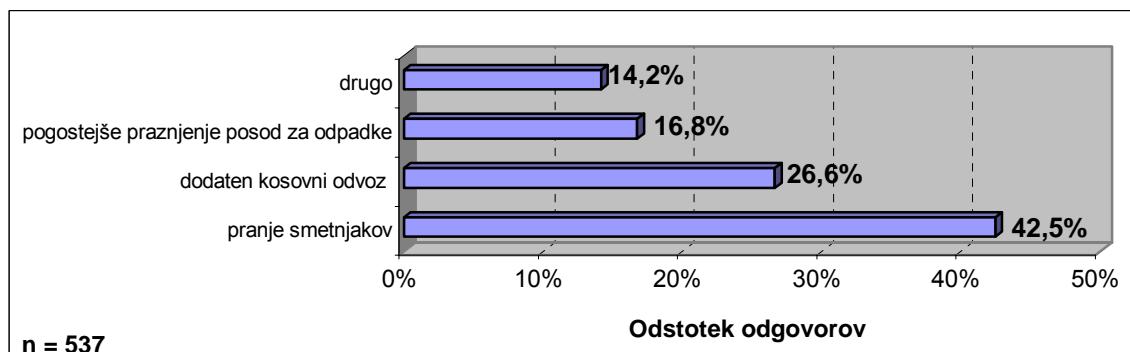


Vir: Anketa, vprašanje št. 4.

5. vprašanje: Ali bi proti plačilu želeli dodatne storitve podjetja Snaga?

1199 anketirancev, to je 72 %, si ne želi dodatnih storitev podjetja Snaga, medtem ko si ostalih 462 anketirancev, kar predstavlja slabih 28 % anketirancev, želi dodatne storitve.

Slika 19: Dodatne storitve, za katere so anketiranci pripravljeni plačati



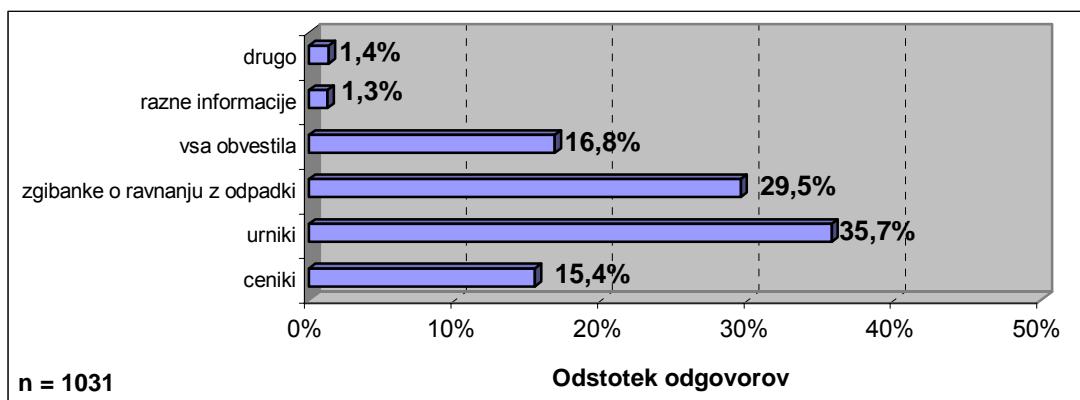
Vir: Anketa, vprašanje št. 5.

Anketiranci so lahko navedli več storitev, za katere so pripravljeni doplačati. Kot dodatno storitev si najbolj želijo pranje posod za odpadke. Nato sledi odvoz kosovnih odpadkov in pogostejše praznjenje posod za odpadke. Poleg teh treh storitev, ki so bile navedene v samem vprašanju, so anketiranci navedli še naslednje storitve: ločeno zbiranje odpadkov in sicer odvoz organskih in nevarnih odpadkov, odvoz tekstila ter odvoz gradbenega materiala in vzdrževanje posod za odpadke oziroma popravilo le-teh (Priloga 4, tabela 3).

6. vprašanje: Ali želite več obvestil o ravnjanju z odpadki na vaš dom?

Dobra polovica anketirancev, 939 anketirancev si ne želi dodatnega informiranja s strani podjetja Snaga, medtem ko ostalih 722 ali 43,4 % anketirancev želi prejemati več obvestil o ravnjanju z odpadki. Vrste obvestil sem razdelila na šest skupin, ki so prikazane na sliki 20.

Slika 20: Obvestila, ki jih želijo anketiranci prejemati



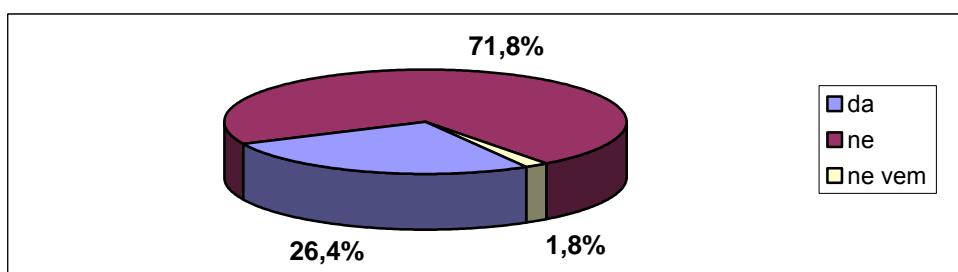
Vir: Anketa, vprašanje št. 6.

Anketiranci si najbolj želijo prejemati urnike in razne zgibanke o ravnanju z odpadki. 173 anketirancev, to je 10,4 % vseh anketirancev oziroma 16,8 % od vseh odgovorov, želi prejemati vsa obvestila, ki so oziroma bodo v prihodnje na voljo. 14 anketirancev, kar predstavlja 1,4 % odgovorov, je navedlo razna druga obvestila oziroma načine in kraje objave obvestil (Priloga 4, tabela 4).

Vprašanja od 7. do 11. so se nanašala na pritožbe, naslovljene na podjetje Snaga. Na 7. vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci, na 8.–10. vprašanje samo anketiranci, ki so se že kdaj pritožili podjetju Snaga, na 11. vprašanje pa anketiranci, ki se niso še nikoli pritožili.

7. vprašanje: *Ali ste se vi ali kdo od ostalih članov vašega gospodinjstva že kdaj pritožili podjetju Snaga?*

Slika 21: Struktura anketirancev glede na pritožbe



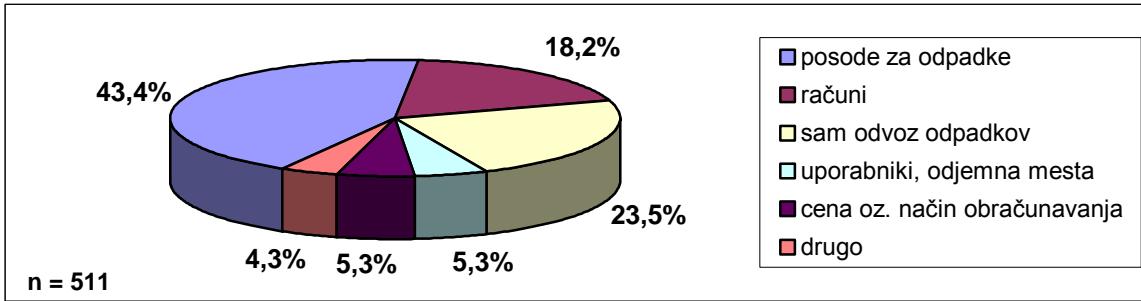
Vir: Anketa, vprašanje št. 7.

1192 anketirancev (71,8 %) se ni še nikoli pritožilo podjetju Snaga, 30 anketirancev (slaba 2 %) se tega ni spomnilo, ostalih 439 anketirancev (26,4 %) pa se je že pritožilo.

8. vprašanje: *Na kaj se je nanašala vaša pritožba? (možnih več odgovorov)*

S tem vprašanjem sem želela izvedeti, v zvezi s čim so se anketiranci pritožili podjetju Snaga. Na podlagi odgovorov sem se odločila za nekoliko drugačno razdelitev vsebine pritožb, kot sem navedla v samem vprašalniku.

Slika 22: Vsebina pritožb

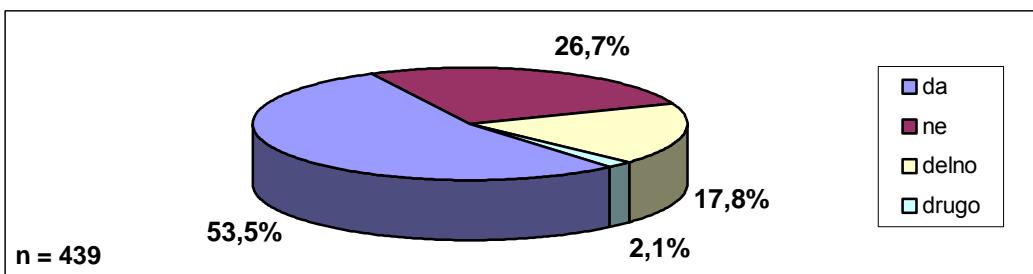


Vir: Anketa, vprašanje št. 8.

Kot je prikazano na sliki 22, so se anketiranci največ pritoževali v zvezi s posodami za odpadke, nato sledijo pritožbe v zvezi s samim odvozom in računi podjetja Snaga. Pri pritožbah glede posod za odpadke se največ pripomb nanaša na velikost teh posod (Priloga 4, tabela 5).

9. vprašanje: Ali je bila vaša pritožba za vas uspešno rešena?

Slika 23: Zadovoljstvo anketirancev z rešitvijo pritožb



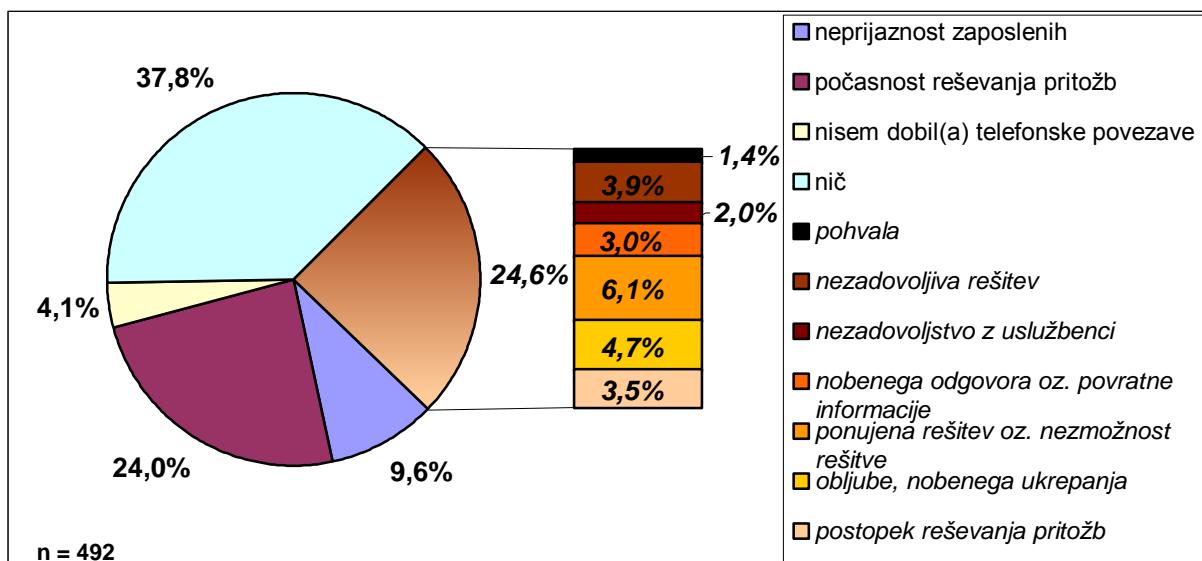
Vir: Anketa, vprašanje št. 9.

Nekaj nad polovico anketirancev je zadovoljnih z rešitvijo pritožbe, 26,5 % anketirancev pa ne. 17,8 % anketirancev je bilo z rešitvijo pritožbe delno zadovoljnih, kar lahko pomeni, da bodisi z rešitvijo niso povsem zadovoljni bodisi da v primeru pritožbe, ki se je nanašala na več stvari, je bil del pritožbe uspešno rešen, del pa ne. Pod odgovor drugo so anketiranci navedli, da se njihova pritožba še rešuje oziroma da niso dobili nobenega odgovora na pritožbo in tako ne vedo o njeni rešitvi.

10. vprašanje: Kaj vas je motilo pri reševanju vaše pritožbe? (možnih več odgovorov)

186 anketiranih, kar predstavlja 42 % anketirancev, ki so se pritožili podjetju Snaga, oziroma 37,8 % odgovorov na to vprašanje, je bilo s potekom reševanja pritožb zadovoljnih oziroma jih ni pri tem nič motilo. Izmed preostalih odgovorov sta bila najbolj pogosta odgovora o počasnosti reševanja pritožb (24 %) in odgovor drugo (24,6 %).

Slika 24: Potek reševanja pritožb

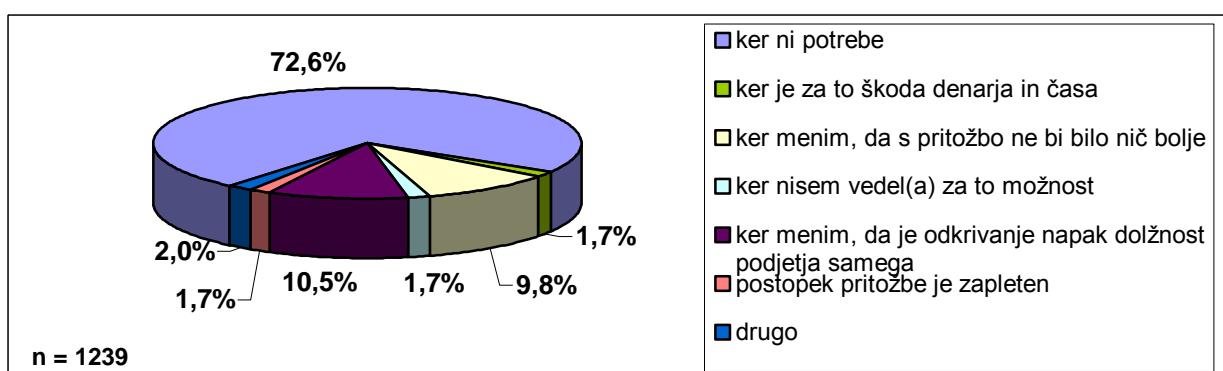


Vir: Anketa, vprašanje št. 10.

11. vprašanje: Zakaj se še niste pritožili? (možnih več odgovorov)

899 anketirancev, to je 75 % od anketirancev, ki se še niso pritožili podjetju Snaga, oziroma 72,6 % vseh odgovorov na to vprašanje, se za pritožbo podjetju Snaga niso odločili, ker za to ni bilo potrebe. Izmed preostalih odgovorov sta bila najbolj pogosta odgovore: ker menim, da je odkrivanje napak dolžnost podjetja samega (10,5 %), in odgovor b: ker menim, da s pritožbo ne bi bilo nič bolje (9,8 %). Odgovori, navedeni pod drugo, so prikazani v Prilogi 4, tabela 6.

Slika 25: Razlogi za nepritožbo podjetju Snaga

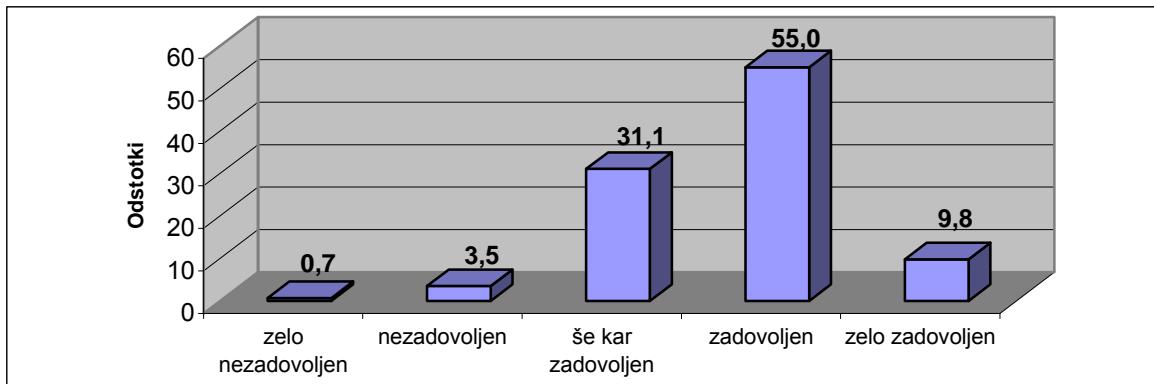


Vir: Anketa, vprašanje št. 11.

12. vprašanje: Kako ste v celoti zadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov podjetja Snaga?

Povprečna ocena splošnega zadovoljstva anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov znaša 3,7, kar pomeni, da so anketiranci v povprečju zadovoljni s to storitvijo. Kot je razvidno s slike 26, je večina anketirancev zadovoljnih, 10 % je celo zelo zadovoljnih s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov. Odstotek zelo nezadovoljnih in nezadovoljnih znaša 4,2.

Slika 26: Splošno zadovoljstvo anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov



Vir: Anketa, vprašanje št. 12.

4.2.3. Preverjanje osnovnih raziskovalnih hipotez

H₁: V celoti je večina anketirancev v povprečju zadovoljna s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov.

S to hipotezo sem želela dokazati, da so anketiranci svoje splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov ocenili z oceno, višjo kot 3 ($H_1: \mu > 3$). Zanimalo me je, ali je z vzorcem ugotovljena aritmetična sredina zadovoljstva s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov značilno različna od vrednosti aritmetične sredine, ki sem jo postavila v ničelni hipotezi ($H_0: \mu \leq 3$).

Na podlagi vzorčnih podatkov lahko ob zanemarljivi stopnji tveganja zavrnemo ničelno hipotezo in sprejmemo sklep, da so anketiranci v povprečju zadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov podjetja Snaga (Priloga 8, tabela 1).

H₂: Večina anketirancev je pripravljena ločeno zbirati in odlagati odpadke oziroma to že počno.

To hipotezo sem preverila s pomočjo preizkusa deleža enot (Priloga 8, tabela 2). Predpostavila sem, da je večina anketirancev na vprašanje o pripravljenosti za ločeno zbiranje odpadkov, kot so steklo, pločevinke in plastika, odgovorila pritrudilno oziroma da to že počno. Tako sem v alternativni hipotezi predpostavila, da bo delež anketirancev, ki so pripravljeni ločeno zbirati in odlagati odpadke, večji od 80 % ($H_1: \Pi > 0,8$).

S pomočjo z-preizkusa lahko ugotovimo, da so razlike statistično značilne. Na podlagi vzorčnih podatkov lahko zavrnemo ničelno hipotezo ($H_0: \Pi = 0,8$) z zanemarljivo stopnjo tveganja in sprejmemo sklep, da je večina anketirancev poleg papirja pripravljena ločeno zbirati in odlagati tudi ostale odpadke.

H₃: Tisti anketiranci, ki si posodo za odpadke delijo z ostalimi gospodinjstvi, so z načinom obračunavanja storitve zbiranja in odvažanja odpadkov manj zadovoljni kot tisti, ki imajo lastno posodo.

Tretjo hipotezo o razlikah med aritmetičnima sredinama zadovoljstva anketirancev, ki uporabljajo lastno posodo za odpadke in tistimi, ki si posodo delijo, sem preverila s pomočjo t-testa (Priloga 8, tabela 3). Pri tem sem upoštevala enostranski preizkus, saj sem v alternativni hipotezi ($H_1: \mu_1 < \mu_2$) predpostavila, da je zadovoljstvo anketirancev, ki uporabljajo skupno posodo, manjše od zadovoljstva anketirancev, ki uporabljajo lastno posodo za odpadke. Zaradi tega dobimo ustrezno točno stopnjo značilnosti tako, da vrednost, ki jo SPSS izračuna za dvostranski preizkus, delimo z 2.

Na podlagi vzorčnih podatkov lahko ugotovimo, da so anketiranci, ki odlagajo odpadke v skupne posode, v povprečju manj zadovoljni z zaračunavanjem odvoza odpadkov na podlagi prostornine posod za odpadke kot anketiranci, ki odlagajo odpadke v lastne posode. To trditev lahko postavimo pri stopnji tveganja $\alpha = 0,0375$.

H₄: Razmeroma malo tistih, ki so gledano v celoti nezadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, se je pritožilo podjetju Snaga.

S to hipotezo sem želela preveriti, ali rezultati raziskav, ki so pokazali, da se na splošno okrog 95 % nezadovoljnih kupcev ne pritoži (Murovec, 2002, str. 3), veljajo tudi v moji raziskavi. Hipotezo sem preizkusila s preizkusom o deležu enot (Priloga 8, tabela 4), kjer sem v alternativni hipotezi predpostavila, da se je manj kot 5 % nezadovoljnih anketirancev²³ s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov pritožilo podjetju Snaga ($H_1: \Pi < 0,05$).

S pomočjo z-preizkusa ($z = 20,5651$) lahko ugotovimo, da ne moremo zavrniti ničelne hipoteze ($H_0: \Pi = 0,05$), kar pomeni, da ne moremo z dovolj majhno stopnjo tveganja trditi, da je delež nezadovoljnih kupcev, ki so se pritožili podjetju Snaga, manjši od 0,05.

Na podlagi rezultatov ankete sem ugotovila, da se je kar 58,6 % nezadovoljnih anketirancev pritožilo podjetju Snaga, medtem ko se jih je od 1591 zadovoljnih anketirancev pritožilo le 25 %.

H₅: Pozitivna ocena o splošnem zadovoljstvu še ne pomeni, da so anketiranci zadovoljni z vsemi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov.

Za preverjanje te hipoteze sem uporabila model multiple linearne regresije (Priloga 8, tabela 5). Vendar se je izkazalo, da je odstotek pojasnjene variance nizek in tako ni nujno, da je ta model pravi za preverjanje te hipoteze, zato bi bilo potrebno uporabiti kakšen drug model, kar pa presega okvire tega diplomskega dela. Odstotek pojasnjene variance znaša le 46 %, kar pomeni, da je 46 % variance odvisne spremenljivke, to je splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, pojasnjeno z linearnim vplivom neodvisnih spremenljivk – to je zadovoljstvo s posameznimi elementi te storitve. Poleg tega so nizki tudi parcialni regresijski koeficienti, ki povedo, za koliko se poveča splošno zadovoljstvo anketirancev s storitvijo

²³ Nezadovoljni anketiranci so tisti anketiranci, ki so na 12. vprašanju o splošnem zadovoljstvu s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov obkrožili oceno 1 – zelo nezadovoljen ali 2 – nezadovoljen. Ostale anketirance sem opredelila kot zadovoljne.

zbiranja in odvažanja odpadkov, če se spremeni zadovoljstvo s posameznimi deli te storitve, oziroma da so vplivi vključenih neodvisnih spremenljivk na odvisno spremenljivko zelo majhni.

Na podlagi povedanega lahko sklenem, da na splošno zadovoljstvo anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, poleg elementov storitve, ki sem jih navedla v samem vprašalniku pri prvem vprašanju, vplivajo še druge spremenljivke. Za identificiranje ostalih spremenljivk bi bilo potrebno opraviti nadaljnje raziskave, kot so na primer neformalni, strukturirani razgovori s porabniki podjetja Snaga. Kar pa se zavrnitve oziroma potrditve hipoteze tiče, ne moremo na tej ravni analize ničesar zaključiti, zanimivo pa bi bilo pogledati rezultate faktorske analize, kar pa tudi presega okvire tega diplomskega dela.

4.2.4. Drugi rezultati na podlagi bivariatne analize

V nadaljevanju diplomskega dela bom prikazala povezave med demografskimi spremenljivkami in zadovoljstvom anketirancev s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov. Demografske spremenljivke, kot so spol, starost, stopnja dosežene izobrazbe in zaposlitveni status, sem izvedela neposredno iz odgovorov na vprašanja, postavljena v samem vprašalniku (vprašanja 14–17), ostale spremenljivke, to so status plačnika (ali so anketiranci redni ali neredni plačniki računov podjetja Snaga), uporabniki posod za odpadke oziroma delež na odjemnem mestu (ali so anketiranci edini uporabniki posode za odpadke, kamor odlagajo odpadke, ali jo delijo z ostalimi gospodinjstvi), stara občina (rajon oziroma območje Ljubljane, kjer živijo anketiranci) ter število odvozov (kolikokrat tedensko delavci Snage izpraznijo njihove posode za odpadke), pa sem s pomočjo baze podatkov podjetja Snaga o njihovih porabnikih posredno opredelila preko šifer, ki so bile natisnjene na vprašalnikih. Povezanost med demografskimi spremenljivkami in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov sem preverjala s pomočjo kontingenčnih tabel, χ^2 -preizkus in Spearmanovimi korelacijskimi koeficienti.

➤ SPOL

χ^2 -preizkus (Priloga 6, tabela 1) kaže, da so razlike pri različnih stopnjah tveganja statistično značilne med spolom in zadovoljstvom z naslednjimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov: možnost za ločeno odlaganje papirja ($\alpha = 0,010$), odvoz kosovnih odpadkov ($\alpha = 0,005$), čistoča na zbirnem ($\alpha = 0,000$) in odjemnem mestu ($\alpha = 0,001$), oblika računa ($\alpha = 0,014$) in informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov ($\alpha = 0,003$). Da obstaja povezava med temi spremenljivkami, dokazujejo tudi Spearmanovi korelacijski koeficienti, razen pri povezavi med spolom in možnostjo ločenega odlaganja papirja, kjer je stopnja tveganja prevelika ($\alpha = 0,788$). Negativen predznak Spearmanovega koeficiente je posledica načina kodiranja in pomeni, da so ženske s prej naštetimi deli storitve v povprečju bolj zadovoljne kot moški.

➤ STAROST

Ob zanemarljivi stopnji tveganja ($\alpha = 0,000$) lahko sprejmemo sklep, da je starost povezana z zadovoljstvom anketirancev, ko gre za naslednje elemente storitve zbiranja in odvažanja odpadkov:

- ločeno odlaganje papirja v neposredni bližini bivališč anketirancev,
- odvoz kosovnih odpadkov iz neposredne bližine bivališč,
- oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov v neposredni bližini bivališč anketirancev ter
- informiranje podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov.

Velja, da zadovoljstvo z zgoraj navedenimi elementi storitve s starostjo narašča (pozitivni Spearmanovi korelacijski koeficienti).

χ^2 -preizkus je pokazal statistično značilne razlike pri povezavi med starostjo in zadovoljstvom z rednostjo odvoza odpadkov pri stopnji tveganja $\alpha = 0,021$ ter starostjo in zadovoljstvom s pogostostjo odvoza odpadkov pri stopnji tveganja $\alpha = 0,001$. Tudi tu zadovoljstvo s starostjo narašča, vendar pa razlike v zadovoljstvu med starostnimi razredi niso tako očitne kot pri zgoraj naštetih elementih storitve zbiranja in odvažanja odpadkov. To kaže tudi manjši Spearmanov korelacijski koeficient, ki znaša 0,061 pri povezavi med starostjo in zadovoljstvom z rednostjo odvoza odpadkov ter 0,092 pri povezavi med starostjo in zadovoljstvom s pogostostjo odvoza odpadkov.

Eden od možnih vzrokov za večje zadovoljstvo starejših anketirancev v primerjavi z mlajšimi bi bil lahko v tem, da imajo starejši več izkušenj s prej navedenimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov. Na podlagi preteklih izkušenj imajo oblikovana pričakovanja, ki so v primerjavi z mlajšimi anketiranci manjša in zaradi tega je zadovoljstvo starejših večje.

➤ IZOBRAZBA

χ^2 -preizkus (Priloga 6, tabela 3) je pri različnih stopnjah tveganja pokazal statistično značilne razlike pri povezavah med izobrazbo in zadovoljstvom anketirancev z ločenim oddajanjem papirja, odvozom kosovnih odpadkov, oddajanjem nevarnih gospodinjskih odpadkov, velikostjo in številom posod za odpadke, s čistočo na zbirnem mestu, pravočasnostjo prispeleih računov na domove anketirancev ter z informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih odpadkov.

Da so korelacije statistično značilne, potrjujejo tudi Spearmanovi korelacijski koeficienti, razen pri povezavi med izobrazbo anketirancev in njihovim zadovoljstvom s številom posod za odpadke ter s pravočasnostjo prispeleih računov. V teh dveh primerih znaša stopnja tveganja 0,594 in 0,829. Za ostale povezave velja, da se zadovoljstvo z ločenim odlaganjem papirja z večanjem stopnje izobrazbe anketirancev veča (pozitivni Spearmanov korelacijski koeficient), zadovoljstvo z ostalimi elementi storitve pa se z večanjem izobrazbe manjša (negativni korelacijski koeficient). Eden od razlogov za to bi bil lahko ta, da bolj kot so anketiranci izobraženi, bolj so osveščeni, s tem pa so njihova pričakovanja večja. Če pa se pričakovanja povečajo, je potrebno za enako zadovoljstvo porabnikov povečati kakovost storitev (Gorst et al., 1998, str. 102). Vendar pa podjetje Snaga ponuja enako kakovost storitev vsem porabnikom, zato se zadovoljstvo z večanjem izobrazbe anketirancev zaradi večjih pričakovanj manjša.

➤ ZAPOSЛИTEV

Dijaki in študenti so v primerjavi z ostalimi anketiranci najmanj zadovoljni z ločenim odlaganjem papirja, odvozom kosovnih odpadkov, oddajanjem nevarnih odpadkov ter

informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih odpadkov (Priloga 5, tabele 1, 2, 3, 15). Po mojem mnenju je eden od razlogov za manjše zadovoljstvo z odvozom kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov ta, da dijaki in študenti niso dovolj seznanjeni z urniki in s samim potekom teh odvozov. Kajti večina dijakov in študentov še nima svojega lastnega gospodinjstva in tako ponavadi račune plačujejo njihovi straši. Na računih podjetja Snaga pa so na hrbtni strani natisnjena razna obvestila, med njimi tudi obvestila o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov. Povezavo med zaposlitvenim statusom in zadovoljstvom s prej omenjenimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov potrjuje χ^2 -preizkus, ki kaže da so razlike med spremenljivkami statistično značilne pri zanemarljivi stopnji tveganja. Tudi Spearmanovi korelacijski koeficienti potrjujejo statistično povezanost med spremenljivkami ($\alpha = 0,000$).

➤ STATUS PLAČNIKA

Pri preverjanju povezave med rednostjo plačevanja računov za odvoz odpadkov in zadovoljstvom anketirancev s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov, je χ^2 -preizkus pokazal statistične razlike pri povezavi med statusom plačnika ter zadovoljstvom z rednostjo odvoza odpadkov ($\alpha = 0,004$) in zadovoljstvom z obliko računov ($\alpha = 0,003$). Vendar moramo pri tem upoštevati, da je vzorec anketirancev, ki sem jih opredelila kot neredni plačniki premajhen, da bi lahko na njegovi podlagi sklepali na značilnost razlik. Spearmanova korelacijska koeficiente znašata $-0,058$ in $-0,051$ ter kažeta na statistično značilno povezanost spremenljivk ($\alpha = 0,018$ in $\alpha = 0,037$). Negativen predznak je posledica načina kodiranja. Velja namreč, da je zadovoljstvo največje pri anketirancih, ki redno plačujejo račune, nato sledijo t. i. zamudniki, najmanj pa so zadovoljni neredni plačniki računov za odvoz odpadkov. Čeprav izračuni kažejo na povezavo med omenjenimi spremenljivkami, bi za zanesljivejše preverjanje te trditve potrebovala večji vzorec nerednih plačnikov računov za odvoz odpadkov. V nadaljnjih raziskavah bi bilo zanimivo ugotoviti, kaj je vzrok za neplačilo računov podjetja Snaga: ali je to nezadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov ali mogoče kaj drugega (npr.: premalo denarja itd.).

➤ UPORABNIKI POSOD ZA ODPADKE

S χ^2 -preizkusom sem ugotovila, da je to, ali anketiranci uporabljajo svojo posodo za odpadke ali skupno posodo, v katero odlaga odpadke več gospodinjstev, povezano z zadovoljstvom z velikostjo in s številom posod za odpadke, z rednostjo in s pogostostjo odvoza odpadkov, čistočo na zbirnem in odjemnem mestu. Ta sklep lahko postavim pri zanemarljivi stopnji tveganja ($\alpha = 0,000$). Povezavo med temi spremenljivkami potrjujejo tudi Spearmanovi korelacijski koeficienti (Priloga 6, tabela 6). In sicer so anketiranci, ki uporabljajo lastno posodo, bolj zadovoljni s temi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov kot anketiranci, ki si delijo posodo z ostalimi gospodinjstvi (Priloga 5, tabeli 4 in 5). Po mojem mnenju anketiranci, ki uporabljajo lastno posodo za odpadke, bolj skrbijo za čistočo okoli posod kot anketiranci, ki odlagajo odpadke v skupne posode, zato so tudi bolj zadovoljni s čistočo okrog posod. Poleg tega bi bil lahko razlog za večje zadovoljstvo s čistočo tistih anketirancev, ki uporabljajo lastne posode, tudi ta, da imajo ti bolj primerno velike posode kot anketiranci, ki odlagajo odpadke v skupne posode, in tako odpadki ne ležijo vsepovsod. Razlog, da pa imajo anketiranci z lastnim

posodami bolj primerno velike oziroma primerno število posod za odpadke, pa je po mojem mnenju ta, da le-ti v primeru, ko ugotovijo, da jim posoda, ki jo uporabljajo, glede na odloženo količino odpadkov ne odgovarja, lažje zamenjajo, kot pa anketiranci, ki odlagajo odpadke v skupno posodo. Kajti v primeru večih uporabnikov posode je potrebno upoštevati želje vseh uporabnikov. Glede zadovoljstva s pogostostjo in rednostjo odvoza pa domnevam, da je le-to povezano z zadovoljstvom in številom posod za odpadke. Ker so anketiranci, ki odlagajo odpadke v lastno posodo bolj zadovoljni z velikostjo in številom posod za odpadke, so tudi bolj zadovoljni s pogostostjo in rednostjo odvoza odpadkov.

Pri stopnji tveganja 0,018 je razlika statistično značilna med spremenljivkama uporabniki posod za odpadke in zadovoljstvo s ceno za odvoz odpadkov. Spearmanov korelacijski koeficient znaša $-0,084$ pri stopnji tveganja 0,001 in pomeni, da so anketiranci, ki uporabljajo lastno posodo bolj nezadovoljni s ceno od anketirancev, ki si posodo delijo. Pri stopnji tveganja 0,003 je χ^2 -preizkus pokazal statistično značilne razlike med uporabniki in zadovoljstvom z zaračunavanjem odvoza odpadkov na podlagi prostornine posod za odpadke, Spearmanov koeficient znaša 0,056 ($\alpha = 0,022$) (glej hipotezo 3 na strani 20–21 in 34–35).

➤ STARE OBČINE

χ^2 -preizkus (Priloga 6, tabela 7) je pri stopnji tveganja 0,000 pokazal statistično značilne razlike pri povezavi med območjem prebivanja anketirancev in zadovoljstvom anketirancev z naslednjimi elementi storitve:

- možnost za ločeno odlaganje papirja v neposredni bližini bivališč anketirancev,
- odvoz kosovnih odpadkov,
- možnost za ločeno oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov,
- pogostost odvoza odpadkov,
- hrup pri praznjenju posod za odpadke,
- čistoča na zbirnem mestu.

Pri stopnji tveganja 0,001 so razlike statistično značilne med območjem prebivanja in zadovoljstvom z velikostjo posod za odpadke ter z rednostjo odvoza odpadkov, pri stopnji tveganja 0,007 med območjem prebivanja in zadovoljstvom s čistočo na odjemnem mestu, pri stopnji tveganja 0,006 pa med območjem prebivanja in zadovoljstvom z informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih odpadkov.

Najmočnejša povezava med zgoraj omenjenimi spremenljivkami obstaja med območjem prebivanja anketirancev in njihovim zadovoljstvom z možnostjo ločenega odlaganja papirja, saj je Spearmanov korelacijski koeficient največji in znaša 0,430 (pozitiven zaradi načina kodiranja) pri stopnji tveganja 0,000. Z možnostjo odlaganja papirja so najbolj zadovoljni anketiranci z območja Vič - Rudnik, najmanj pa z območja Bežigrada (Priloga 5, tabela 1). Z odvozom kosovnih odpadkov in oddajanjem nevarnih gospodinjskih odpadkov so najbolj zadovoljni anketiranci z območja Vič - Rudnik, najmanj pa iz centra Ljubljane. Da sta ti dve korelaciji statistično značilni, potrjujeta Spearmanova korelacijska koeficienta, ki znašata 0,195 (kosovni odvoz) in 0,184 (nevarni odpadki) pri stopnji tveganja 0,000.

Glede velikosti posod za odpadke so najmanj zadovoljni anketiranci z območja nekdanje občine Šiška (Priloga 5, tabela 4). Anketiranci iz centra Ljubljane so v primerjavi z anketiranci iz ostalih delov Ljubljane najbolj nezadovoljni z rednostjo odvoza odpadkov, in sicer jih je kar 1,7 % s tem zelo nezadovoljnih, 4,3 % nezadovoljnih (Priloga 5, tabela 6). Poleg tega so najbolj nezadovoljni s čistočo na zbirnem mestu (Priloga 5, tabela 9) in s hrupom, ki ga povzročajo delavci Snage pri praznjenju posod za odpadke (Priloga 5, tabela 8). Na tem območju poteka odvoz odpadkov v nočnih urah, zato je hrup prav gotovo bolj moteč kot pri odvozu odpadkov v drugih delih Ljubljane, kjer poteka odvoz podnevi. Tako predlagam podjetju Snaga dve možni rešitvi za zmanjšanja hrupa v centru Ljubljana. Prva možnost je, da se prestavi ure odvažanja odpadkov. Vendar pa je to po vsej verjetnosti zelo težko izvedljivo, saj je podnevi promet v centru mesta gost in bi oviral pobiranje in odvažanje odpadkov. Druga možnost pa je, da kovinske posode za odpadke zamenjajo s plastičnimi, ki pri praznjenju povzročajo manj hupa.

Ker obstajajo razlike v zadovoljstvu anketirancev z zgoraj omenjenimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov po posameznih območjih, predlagam, da naj podjetje Snaga usmeri svoje aktivnosti na območja z nižjim zadovoljstvom anketirancev ter ugotovi in odpravi vzroke, ki povzročajo manjše zadovoljstvo anketirancev.

➤ URNIKI ODVOZOV

χ^2 -preizkusi so pri zanemarljivi stopnji tveganja pokazali statistično značilne razlike pri povezavi med spremenljivko »urnik odvozov« (kar pomeni, kolikokrat tedensko delavci Snage izpraznijo posode, v katere anketiranci odlagajo odpadke) ter zadovoljstvom anketirancev v zvezi z možnostjo ločenega odlaganja papirja ter ločenega oddajanja nevarnih gospodinjskih odpadkov, s pogostostjo odvoza odpadkov, hrupom pri praznjenju odpadkov ter čistočo na zbirnem mestu (Priloga 6, tabela 8). To povezavo potrjujejo tudi Spearmanovi korelacijski koeficienti.

Glede pogostosti odvoza odpadkov so najmanj zadovoljni anketiranci, pri katerih praznijo posode za odpadke enkrat tedensko. Eden od razlogov za to je lahko, da imajo anketiranci premajhne posode za odpadke. V tem primeru bi bilo potrebno tem anketirancem dodeliti večje posode za odpadke. Drug razlog za manjše zadovoljstvo anketirancev, pri katerih poteka odvoz odpadkov enkrat tedensko, je lahko smrad, ki se širi iz posod. Ta je seveda večji v primerih, ko je odvoz enkrat tedensko kot pa dvakrat ali trikrat, posebno še v poletnih mesecih. V tem primeru bi svetovala podjetju Snaga, da namesti porabnikom na območjih z enkrat tedenskim odvozom manjše posode ter le-te prazni dvakrat tedensko. Za zadovoljstvo s hrupom pri praznjenju posod za odpadke ter čistočo okrog posod, kamor anketiranci odlagajo odpadke, velja, pogostejše kot praznijo posode za odpadke, tem manj so anketiranci zadovoljni. Glede hrupa so rezultati povsem pričakovani, saj je logično, da več kot je praznjenj posod za odpadke, več je hrupa, s tem pa seveda manjše zadovoljstvo anketirancev.

χ^2 -preizkus je pokazal statistično značilne razlike tudi pri povezavi med urnikom odvoza in zadovoljstvom anketirancev z rednostjo odvoza ($\alpha = 0,000$) in informiranjem o odvozu kosovnih odpadkov ($\alpha = 0,011$). Vendar pa Spearmanova korelacijska koeficienta teh povezav ne potrjujeta, saj sta stopnji tveganja enaki 0,115 in 0,344.

Ločeno zbiranje in odlaganje odpadkov

S pomočjo drugega vprašanja sem lahko poleg pripravljenosti anketirancev za ločeno zbiranje in odlaganje odpadkov ugotovila še, ali anketiranci na območju Vič - Rudnik to že počno. Ugotovila sem, da 58 % anketirancev s tega območja že ločeno zbirajo in odlaga odpadke, le 2,1 % pa jih to ni pripravljeno početi. Ostalih 39,5 % anketirancev je pripravljenih ločeno zbirati in odlagati odpadke. Vprašamo se, zakaj tega še ne počno, saj imajo za to že možnost. Po mojem mnenju je poglaviti razlog za to, da je od uvedbe sistema ločenega zbiranja in odlaganja odpadkov pa do izvedbe ankete preteklo le dober mesec dni, kar je zelo kratek čas za spreminjanje dolgoletnih navad. Vendar je odkrivanje razloga za to predmet druge raziskave.

Iz kontingenčne tabele 1 v Prilogi 7 lahko vidimo, da ločeno zbirajo in odlagajo odpadke ne samo v stari občini Vič - Rudnik, temveč je nekaj anketirancev tudi iz ostalih nekdanjih občin Ljubljane.

Kot je razvidno iz tabele 17 (Priloga 5), se pripravljenost za ločeno zbiranje odpadkov po spolu ne razlikuje. Razlikuje pa se po starosti anketirancev. Rezultati ankete (Priloga 5, tabela 17) kažejo, da čim starejši so anketiranci, v večji meri že zbirajo in odlagajo odpadke. Po drugi strani pa velja, da so mlajši anketiranci manj pripravljeni ločeno zbirati in odlagati odpadke kot starejši.

Pripravljenost za ločeno zbiranje in odlaganje odpadkov se razlikuje med anketiranci z različno doseženo stopnjo izobrazbe. Odstotek anketirancev, ki niso pripravljeni ločeno zbirati in odlagati odpadkov, se z večanjem stopnje izobrazbe zmanjšuje. Od 42 anketirancev, ki imajo končano osnovno šolo ali manj, jih namreč 14,3 % ni pripravljenih ločeno zbirati in odlagati odpadkov, od 125 anketirancev z magisterijem ali doktoratom pa je teh le 2,4 %. Domnevam, da je vzrok za to v ekološki osveščenosti anketirancev, ki se z večanjem izobrazbe veča. Z raziskavo je bilo potrjeno, da čim večja je ekološka osveščenost anketirancev, tem bolj so pripravljeni spremenjati porabniško vedenje in na ta način prispevati k reševanju problemov ravnana z odpadki (Avsenak, 2000, str. 27). Zato predlagam podjetju Snaga naj poskuša povečati ekološko osveščenost porabnikov, kot na primer z raznimi zgibankami o ravnjanju z odpadki, o posledicah negospodarnega ravnjanja z njimi in podobno.

Posode za odpadke

Eden od ciljev raziskave je ugotoviti, ali imajo anketiranci primerno velike posode za odpadke ozziroma število posod glede na to, koliko odpadkov imajo. Pri tem sem se oprla na 3. vprašanje ter na ocene zadovoljstva anketirancev glede velikosti in števila posod za odpadke ter pogostosti odvoza odpadkov.

Predpostavila sem, da imajo uporabniki tipskih vrečk premajhne ozziroma premalo posod za odpadke, zato tudi uporabljajo te vrečke. Pri preverjanju te hipoteze sem si pomagala s kontingenčnima tabelama in povprečnimi ocenami zadovoljstva anketirancev z velikostjo in številom posod za odpadke, ki jih uporabljajo. Uporabila sem χ^2 -preizkus in F-preizkus (Priloga

7, tabeli 2 in 3). Na podlagi χ^2 -preizkusov, ki sta pri stopnji tveganja $\alpha = 0,000$ pokazala statistično značilne razlike, lahko sprejmemo sklep, da obstaja povezava med uporabo tipskih vrečk in zadovoljstvom anketirancev z velikostjo in s številom posod za odpadke. Prav tako obstaja povezava med zadovoljstvom anketirancev z velikostjo posod za odpadke in zadovoljstvom s številom (Priloga 7, tabela 6). Velja namreč, če so anketiranci zadovoljni z velikostjo posod za odpadke, so zadovoljni tudi z njihovim številom in obratno.

Pri F-preizkuusu sem v ničelni hipotezi predpostavila, da so povprečne ocene zadovoljstva s številom in z velikostjo posod za odpadke po posameznih odgovorih na vprašanje 3 enake ($H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$). Na podlagi vzročnih podatkov lahko zavrnemo to hipotezo pri zanemarljivi stopnji značilnosti in sprejmemo sklep, da vse aritmetične sredine niso enake. Največje povprečno zadovoljstvo s številom in velikostjo posod za odpadke je pri anketirancih, ki tipskih vrečk ne uporabljajo, ker za to ni potrebe. Nato pa sledijo anketiranci, ki tipske vrečke uporabljajo. Ti so v povprečju z velikostjo in številom posod za odpadke zadovoljni, kar pomeni, da ima večina anketirancev kljub uporabi vrečk dovolj velike posode za odpadke ter da vrečke uporabljajo res le občasno, kar je tudi njihov namen. Potem sledijo anketiranci, ki vrečk ne uporabljajo, ker jih ne pozna, ter tisti, ki se jim zdijo vrečke predrage. Najmanjše povprečno zadovoljstvo je pri anketirancih, ki so navedli odgovor drugo. Ti so s številom posod v povprečju celo nezadovoljni.

Na podlagi povedanega lahko sklepam, da uporaba tipskih vrečk še ne pomeni, da imajo anketiranci premajhne oziroma premalo posod za odpadke. Izmed anketirancev, ki uporabljajo vrečke, jih je le 20 % nezadovoljnih z velikostjo posod za odpadke in 24 % s številom posod. Po drugi strani pa neuporaba teh vrečk še ne pomeni, da je podjetje Snaga anketirancem dodelilo primerno velike in primerno število posod za odpadke. Kajti anketiranci so lahko nezadovoljni z velikostjo in številom posod za odpadke tudi zaradi tega, ker so le-te prevelike oziroma jih je preveč.

χ^2 -preizkus je pri stopnji tveganja $\alpha = 0,05$ pokazal statistično značilne razlike pri povezavi med uporabo tipskih vrečk in tem, kakšno posodo za odpadke uporabljajo anketiranci. Iz tabele 4 (Priloga 7) lahko razberemo, da anketiranci, ki uporabljajo lastno posodo za odpadke, bolj uporabljajo vrečke kot anketiranci, ki odlagajo odpadke v skupne posode za odpadke.

Ne glede na to, ali anketiranci uporabljajo tipske vrečke za občasno odlaganje odpadkov ali ne, lahko na podlagi ocen o zadovoljstvu z velikostjo in s številom posod za odpadke sklepam, da je podjetje Snaga večini anketirancev dodelilo primerno velike in primerno število posod za odpadke. Večina anketirancev (približno 80 %) je zadovoljnih z velikostjo in številom posod za odpadke, od tega jih je 21,9 % še kar zadovoljnih z velikostjo in 18,7 % s številom posod za odpadke.

Dodatne storitve in dodatna obvestila

Glede dodatnih storitev in dodatnih obvestil 15,5 % anketirancev želi tako dodatne storitve, za katere so pripravljeni plačati, kot tudi več obvestil s strani podjetja Snaga. Največ anketirancev,

to je 44,3 %, pa ne želi niti dodatnih storitev niti dodatnih obvestil. 27,9 % anketirancev želi prejemati več obvestil o ravnjanju z odpadki, ne želijo pa dodatnih storitev, ostalih 12,3 % anketirancev pa ne želi prejemati dodatnih obvestil, želijo pa dodatne storitve.

Iz tabele 7 v Prilogi 7 vidimo, da anketiranci, ki so v celoti gledano nezadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov, bolj želijo dodatne storitve kot anketiranci, ki so s storitvijo zadovoljni. Na podlagi tega lahko zaključim, da bi podjetje Snaga lahko povečalo zadovoljstvo svojih porabnikov s tem, da bi poleg dosedanjih storitev ponujalo še dodatne storitve, za katere bi morali porabniki doplačati.

Želja anketirancev po dodatnih storitvah je odvisna tudi od dosežene stopnje izobrazbe anketirancev (Priloga 5, tabela 18). Izmed 737 anketirancev s končano višjo ali visoko šolo jih 33 % želi dodatne storitve, medtem ko izmed 42 anketirancev z osnovnošolsko izobrazbo le 14 % želi dodatne storitve. Bolj so anketiranci izobraženi, bolj želijo dodatne storitve. Enako velja tudi za dodatna obvestila, in sicer se z večanjem izobrazbe večajo deleži anketirancev, ki želijo več obvestil oziroma manjšajo deleži tistih, ki tega ne želijo.

Iz tabele 18 v Prilogi 5 razberemo, da se deleži anketirancev, ki želijo dodatna obvestila o ravnjanju z odpadki in s tem povezanimi temami, spreminjajo glede na starost in zaposlitev anketirancev. Opazimo lahko, da čim starejši so anketiranci, tem manj dodatnih obvestil želijo. Delež dijakov in študentov, ki želijo dodatna obvestila, je največji, delež upokojencev pa najmanjši.

χ^2 -preizkus je pokazal statistično značilne razlike pri povezavi med zadovoljstvom z informiranjem podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov in tem, ali anketiranci želijo več obvestil o ravnjanju z odpadki. Anketiranci, ki so z informiranjem podjetja Snaga nezadovoljni, v večji meri želijo dodatna obvestila (Priloga 7, tabela 5).

Pritožbe

Rezultati raziskave so pokazali, da obstaja povezava med starostjo in tem, ali so se anketiranci pritožili podjetju Snaga ali ne. Iz tabele 19 (Priloga 5) vidimo, da so odstotki anketirancev, ki so se pritožili, po posameznih starostnih razrednih največji v drugem in tretjem starostnem razredu. Izmed 306 anketirancev, ki pripadajo drugemu starostnemu razredu (od 31 do 45 let), se jih je pritožilo 29 %, izmed 568 anketirancev, starih od 46 do 60 let, pa skoraj 30 %. Odstotek anketirancev, ki so se pritožili podjetju, je najmanjši v starostnem razredu od 18 do 30 let, in sicer znaša 18,6 %. Hkrati je v tem starostnem razredu 4,2 % anketirancev odgovorilo na to vprašanje z odgovorom ne vem.

Izmed 38 anketirancev, ki so na vprašanje o zaposlitvenem statusu obkrožili odgovor drugo, se jih je kar 44,7 % pritožilo. Nato sledijo brezposelni, katerih se jih je od 32 pritožilo 37,5%. Najmanj so naklonjeni pritoževanju glede storitev zbiranja in odlaganja odpadkov študentje in dijaki, saj se jih je od 60 pritožilo le 18,3 %.

Glede tega, ali anketiranci uporabljajo lastne ali skupne posode za odpadke, sem pričakovala, da se bodo anketiranci, ki uporabljajo skupne posode, v večji meri pritoževali podjetju Snaga, saj so le-ti z večino delov storitev zbiranja in odvažanja odpadkov manj zadovoljni kot anketiranci s svojimi posodami. Vendar pa vidimo iz tabele 19 v Prilogi 5, da se je izmed 310 anketirancev, ki odlagajo odpadke v lastno posodo, pritožilo 38,4 %, izmed 1351 anketirancev, ki odlagajo odpadke v skupne posode, pa 23,7 %.

Glede na območje prebivanja anketirancev se najbolj pritožujejo anketiranci iz Bežigrada, najmanj pa z območja Moste - Polje (Priloga 5, tabela 19). Glede pogostosti odvažanja odpadkov se največ pritožujejo anketiranci, pri katerih delavci Snage praznijo posode za odpadke enkrat tedensko, sledijo anketiranci s trikrat tedenskim odvozom, nato z dvakrat tedenskim odvozom odpadkov.

S χ^2 -preizkusom sem pri zanemarljivi stopnji tveganja ugotovila značilne razlike pri povezavi med splošnim zadovoljstvom anketirancev in tem, ali so se anketiranci pritožili ali ne. Kot lahko vidimo iz tabele 7 v Prilogi 7, so se anketiranci, ki so nezadovoljni, v večji meri pritožili podjetju Snaga v primerjavi z zadovoljnimi anketiranci.

Splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov in demografske spremenljivke

Glede splošnega zadovoljstva anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov sem na podlagi rezultatov ankete prišla do naslednjih ugotovitev (Priloga 5, tabela 16 in Priloga 6, tabele 1–8) :

- Ženske so v povprečju bolj zadovoljne z zbiranjem in odvažanjem odpadkov podjetja Snaga kot moški.
- Anketiranci, stari od 18 do 30 let ter od 31 do 45 let, so s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov manj zadovoljni kot anketiranci v ostalih dveh starostnih razredih. Kot je razvidno iz kontingenčne tabele 16 v Prilogi 5 so najbolj zadovoljni anketiranci stari 61 let in več. 59 % od teh je zadovoljnih s storitvijo zbiranja in odvažanja, 12,7 % pa zelo zadovoljnih.
- Splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov se z večanjem stopnje izobrazbe zmanjšuje.
- Kar zadeva zaposlitveni status anketirancev, so najbolj zadovoljni brezposelni, sledijo upokojenci in zaposleni, najmanj pa so zadovoljni dijaki in študenti.
- Anketiranci, ki redno plačujejo račune podjetja Snaga za odvoz odpadkov, so bolj zadovoljni kot ostali anketiranci.
- Anketiranci, ki odlagajo odpadke v lastno posodo za odpadke, so bolj zadovoljni kot anketiranci s skupnimi posodami za odpadke.
- Zadovoljstvo anketirancev s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov se razlikuje po območjih prebivanja anketirancev. Najmanj zadovoljni anketiranci so iz centra Ljubljane, najbolj pa z območja Vič - Rudnik.
- Zadovoljstvo se spreminja tudi glede na pogostost odvoza odpadkov: čim večkrat delavci Snage izpraznijo posode za odpadke, tem bolj so anketiranci zadovoljni.

χ^2 -preizkus je pokazal statistično značilne razlike pri povezavah med splošnim zadovoljstvom anketirancev in vsemi demografskimi spremenljivkami, razen pri spremenljivki spol.

Pripombe in predlogi anketirancev za izboljšanje izvajanja storitev podjetja Snaga

687 anketirancev, to je 41,4 %, je pri 13. vprašanju dopisalo svoje pripombe v zvezi s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov oziroma predloge za izboljšanje te storitve. Od tega je 57 anketirancev starih od 18 do 30 let in predstavlja 48,3 % anketirancev prvega starostnega razreda, 136 anketirancev je starih od 31 do 45 let (44,4 % anketirancev drugega starostnega razreda), anketirancev, starih od 46 pa do 60 let, je 250 (44,0 % od 568 anketirancev tretjega starostnega razreda). Anketirancev iz najvišjega starostnega razreda pa je 244 oziroma 36,5 % od 669 anketirancev, starih 61 let in več.

Za izobrazbo anketirancev velja, da čim bolj so anketiranci izobraženi, tem bolj so odgovarjali na to vprašanje. Izmed anketirancev z osnovnošolsko izobrazbo ali manj je na to vprašanje odgovorilo 26,2 %, izmed anketirancev s končano poklicno in srednjo šolo 30,1 % oziroma 39,9 %. Izmed anketirancev z višjo ali visoko šolo je napisalo pripombe 45,3 % anketirancev, izmed tistih z magisterijem ali doktoratom pa 42,4 %.

Glede zaposlitve anketirancev so na to vprašanje v največji meri odgovarjali zaposleni – 45,5 %, dijaki ter študenti – 45,0 % ter tisti anketiranci, ki so na odgovor glede zaposlitve odgovorili drugo – 44,7 %. Izmed upokojencev je odgovorilo na 13. vprašanje 38,1 %, izmed brezposelnih pa 34,4 % anketirancev.

Ali so anketiranci odgovorili na to vprašanje, je povezano z njihovo oceno splošnega zadovoljstva s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov. To povezavo potrjuje χ^2 -preizkus, ki je pri stopnji tveganja $\alpha = 0,000$ pokazal statistično značilne razlike. Anketiranci, ki so s storitvijo nezadovoljni, so bolj odgovarjali na to vprašanje kot tisti, ki so s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov zadovoljni. Iz tabele 7 (Priloga 7) je razvidno, da je izmed 12 zelo nezadovoljnih anketirancev kar 75 % anketirancev pripisalo svoje pripombe glede storitve zbiranja in odvažanja odpadkov, izmed 162 zelo zadovoljnih anketirancev pa je teh le 25,3 %.

Najpogostejsa pripomba v zvezi s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov se nanaša na ločeno zbiranje odpadkov. Kar tretjina anketirancev od teh, ki so odgovorili na to vprašanje, želi, da se uvede ločeno zbiranje odpadkov po vsej Ljubljani. Želijo zbirati steklo, papir, plastiko, pločevinke, pa tudi tekstil in organske odpadke. Nekateri si želijo namestitev posod za nevarne odpadke.

83 anketirancev je imelo pripombe glede zaračunavanja cene, in sicer je večina nezadovoljnih z načinom obračunavanja odvoza odpadkov. Anketiranci, ki odlagajo odpadke v posode, ki jih uporablja več gospodinjstev, želijo, da bi se odvoz obračunaval po številu oseb v gospodinjstvu, ne pa po kvadraturi stanovanja, kot se obračunava sedaj.

107 anketirancev je imelo pripombe o samem odvozu odpadkov, predvsem glede tega, da delavci Snage po praznjenju posod za odpadke teh ne vračajo na mesta, kjer so stale prej, in tako zavzamejo parkirne prostore oziroma ovirajo promet na cesti ali pa onemogočajo dostop v ulico. Nezadovoljni so, ker delavci Snage ne izpraznijo posod za odpadke, če le-te niso polne, da povzročajo preveč hrupa pri praznjenju, da je ura odvoza odpadkov neustrezna. Pripombe na delavce Snage, češ da ne pobirajo odpadkov, ki niso odloženi v posodah, temveč ležijo zraven njih, ter da ne počistijo za seboj po praznjenju posod za odpadke, so po mojem mnenju neupravičene. Dolžnost delavcev Snaga je, da izpraznijo le posode za odpadke, ne pa tudi pobiranje ostalih odpadkov, ki ležijo poleg teh (razen tipskih vrečk z oznako podjetja Snaga), ter da počistijo tiste odpadke, ki so jim pri praznjenju padli iz posod. Za odpadke okoli posod pa so odgovorni uporabniki teh posod sami.

Anketiranci so opozorili tudi na slabosti posod za odpadke, ki jih uporabljam. Te posode zasedejo preveč parkirnih prostorov in bi bilo zanje potrebno pripraviti ustrezen prostor, kovinske posode povzročajo preveč hrupa in bi jih bilo potrebno zamenjati s plastičnimi. Na voljo bi morale biti tudi posode manjše od 120 litrov ali pa bi morali dopustiti uporabo tipskih vrečk tistim gospodinjstvom, ki nimajo veliko odpadkov. Posode, ki so namenjene ločenemu zbiranju odpadkov, imajo po mnenju anketiranih premajhne odprtine in nekatere so preveč oddaljene od stanovanj anketirancev. Nekateri so se pritoževali na videz posod, češ da bi morale biti lepše, da so polomljene in stare, da so plastične posode, ki se odpirajo z roko in ne z nogo kot kovinske, neuporabne, ker so previsoke in jih je težko odpreti. Spet drugi so se pritoževali, da je posod na javnih mestih preveč in tako kvarijo videz Ljubljane.

Nekaj anketirancev se je pritoževalo, da bi moral biti odvoz odpadkov pogostejši, da so posode za odpadke premajhne oziroma da v posodo odlaga preveč gospodinjstev, nekateri pa, da imajo prevelike posode glede na količino odpadkov. Anketiranci so predlagali, da bi podjetje Snaga moral imeti nadzornike, ki bi po Ljubljani kontrolirali, kako ljudje odlagajo odpadke, čistočo okoli posod, ali so posode dovolj velike glede na količino odpadkov, kdo vse odlaga v posamezne posode za odpadke in podobno.

52 anketirancev je za izboljšanje izvajanja storitve zbiranja in odvažanja predlagalo, da bi moral podjetje Snaga bolj informirati ljudi o ravnanju z odpadki, torej o tem, kako in zakaj ločeno zbirati in odlagati, kdaj in kako potekajo odvozi kosovnih in nevarnih odpadkov, kako sploh odlagati odpadke v posode in podobno. Glede kosovnega odvoza je nekaj anketirancev pripomnilo, da se delavci Snage ne držijo urnika ter odpadki po nekaj dni ležijo na zbirnem mestu, preden jih odpeljejo. 29 anketirancev je pohvalilo delovanje podjetja Snaga.

4.2.5. Ugotovitve raziskave

Na podlagi analize ankete lahko zaključim, da so anketiranci s podjetjem Snaga glede opravljanja storitve zbiranja in odvažanja odpadkov zadovoljni. Pojavljajo pa se razlike v zadovoljstvu s posameznimi elementi te storitve, in sicer znašajo povprečne ocene od 2,19 (nezadovoljen) pa do 4,34 (zelo zadovoljen). Glede na te razlike v zadovoljstvu anketirancev s posameznimi elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov naj se podjetje Snaga v

prihodnosti usmeri v boljše izvajanje posameznih elementov storitve, s katerimi so anketiranci najmanj zadovoljni. In sicer so bili najmanj zadovoljni oziroma so bili v povprečju nezadovoljni z oddajanjem nevarnih gospodinjskih odpadkov. Nato sledi zadovoljstvo z zaračunavanjem in ceno odvoza odpadkov ter z možnostjo ločenega odlaganja papirja v neposredni bližini bivališč anketirancev.

Podjetje naj usmeri svoje aktivnosti v uvajanje sistema ločenega zbiranja odpadkov, kar sedaj že počne, saj bo do konca leta 2003 uvedlo sistem ločenega zbiranja in odlaganja odpadkov po vsej Ljubljani in vseh občinah, kjer opravljajo svojo dejavnost zbiranja in odvažanja odpadkov. Tako določa tudi 25. člen Odredbe o ravnaju z ločeno zbranimi frakcijami pri opravljanju javne službe ravnanja s komunalnimi odpadki (Uradni list Republike Slovenije, št. 21, 2001), ki pravi, da morajo biti zahteve v zvezi z ločenimi frakcijami izpolnjene najkasneje do 31. decembra 2003. Podjetje Snaga bi moralo za doseganje večjega zadovoljstva porabnikov razmisli o spremembji zaračunavanja storitve zbiranja in odvažanja odpadkov oziroma o določitvi ključev, na podlagi katerih se razdelijo stroški zbiranja in odvažanja odpadkov med uporabnike, ki odlagajo odpadke v skupne posode. Mnogim anketirancem, ki odlagajo odpadke v posodo za odpadke, ki si jo deli več gospodinjstev, se sedanje zaračunavanje zdi nepravično in si želijo zaračunavanje po osebi in ne po obsegu stanovanjske površine. Glede same višine cene pa podjetje Snaga ne more storiti kaj dosti, saj ceno določa država.

Z raziskavo sem ugotovila, da se zadovoljstvo tako s posameznimi elementi storitve kot tudi splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odlaganja odpadkov razlikuje po posameznih demografskih spremenljivkah, kot na primer po starosti, izobrazbi, območju prebivanja anketirancev itd. Glede na to naj podjetje Snaga pri izvajaju storitve zbiranja in odvažanja odpadkov uporablja segmetiran pristop.

Upoštevati pa je potrebno, da elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov, ki so zajeti v vprašalniku, niso najpomembnejši, saj pojasnjujejo le 46% variance splošnega zadovoljstva. Za identificiranje ostalih spremenljivk, ki vplivajo na splošno zadovoljstvo, se mora podjetje usmeriti v kvalitativne raziskave, kot je na primer metoda skupinskih razgovorov.

Z raziskavo sem ugotovila, da uporaba tipskih vrečk za odlaganje odvečnih odpadkov, ki občasno nastanejo v gospodinjstvih, ne pomeni, da anketiranci nimajo primerno velikih posod za odpadke oziroma število le-teh. Kajti večina anketirancev, ki uporablja te vrečke, je s številom in z velikostjo posod zadovoljna, torej vrečke uporablja le občasno, za kar so tudi namenjene.

Podjetju Snaga predlagam, naj uvedejo dodatne storitve z doplačilom, kljub temu, da je raziskava pokazala, da si le slaba tretjina anketirancev želi dodatne storitve, za katere bi bili pripravljeni doplačati. Od tega bi imelo podjetje finančne koristi (dodatni dohodek), poleg tega bi lahko povečali zadovoljstvo tistih porabnikov, ki bi te storitve koristili.

Do sedaj so v podjetju posvečali malo pozornosti informiranju svojih porabnikov. To potrjuje tudi raziskava, s katero sem ugotovila, da nekaj več kot polovica anketirancev želi več informiranja s strani podjetja Snaga. Predvsem želijo prejemati obvestila o urnikih odvozov, in

sicer rednih odvozov odpadkov, odvozih kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov ter razna obvestila, kako čim bolj gospodarno ravnati z odpadki.

V podjetju Snaga bi bilo potrebno preurediti sistem reševanja pritožb. Predvsem bi bilo potrebno hitrejše reševanje pritožb ter dati osebi, ki se je pritožila, povratne informacije o rešitvi pritožbe oziroma o njeni nerešitvi. Kajti med pritožbami uporabnikov storitev podjetja Snaga se pojavljajo tudi take, ki so neutemeljene, ali pa jih ni mogoče razrešiti tako kot bi si uporabniki želeli.

Zaključim lahko, da podjetje Snaga na območju Mestne občine Ljubljana dobro opravlja svojo osnovno dejavnost zbiranja in odvažanja komunalnih odpadkov, vsaj z vidika porabnikov te storitve. Ali je tako tudi v ostalih devetih primestnih občinah, kjer podjetje opravlja to dejavnost, ter ali so občani Ljubljane zadovoljni z opravljanjem ostalih pomožnih dejavnosti podjetja Snaga²⁴, pa bi bil lahko cilj raziskovanja v prihodnosti.

SKLEP

Javna podjetja so podjetja, ki so v večinski lasti države in se organizirajo za zagotavljanje javnih dobrin. Ustanovi jih država, da bi uresničevala družbene cilje, zato se javna podjetja v marsičem razlikujejo od zasebnih podjetij. Najbolj pomembna razlika je multidimenzionalnost ciljev teh podjetij. Če je cilj zasebnih podjetij v doseganju čim boljšega poslovnega rezultata oziroma dobička, pa morajo javna podjetja zaradi svoje javne dimenziije prvenstveno skrbeti, da se v čim večji meri izpolnijo družbeni cilji. Iz te razlike izhajajo še ostale številne posebnosti javnih podjetij, med katerimi so tudi naslednje značilnosti trga javnih podjetij:

- javna podjetja so večinoma storitvena podjetja,
- velja princip enakosti, kar pomeni enake storitve za vse,
- značilna je monopolna tržna struktura,
- ne velja zakon ponudbe in povpraševanja,
- drugačen odnos porabnik – ponudnik .

V javnih podjetjih, ki predstavljajo pomemben segment v vsaki ekonomiji, postaja zadovoljstvo porabnikov pomembno. Pri opredelitvi pojma zadovoljstvo porabnikov se srečamo s pojmom kakovosti storitev, ki je v javnih podjetjih izredno pomembna, ker se nanaša ne samo na posameznikovo zaznavanje in ugled, temveč je povezana s storitvami, ki jih koristi cela družba (Rowley, 1998, str. 322). Kakovost izdelka ali storitve je sposobnost zadovoljiti porabnika, tako njegove potrebe kot pričakovanja in je eden od vzrokov za nastanek zadovoljstva porabnikov. Zadovoljstvo porabnikov pa je stopnja človekovega počutja, ki je posledica primerjave med zaznamim delovanjem izdelka ali storitev in osebnimi pričakovanji. Tako kakovost storitev kot zadovoljstvo porabnikov je potrebno spremljati skozi čas, za kar je potrebno merjenje. Za merjenje zadovoljstva porabnikov imajo podjetja na razpolago veliko modelov in metod, kot so: skupinski in globinski intervju, spremeljanje pritožb porabnikov, spremeljanje predlogov

²⁴ Glej poglavje 3.1. Predstavitev podjetja na strani 15.

porabnikov, ankete, namišljeno nakupovanje in analiza izgubljenih kupcev (ta ni primerna v javnih podjetjih). Vsaka od teh metod ima svoje prednosti in pomanjkljivosti.

Eno od metod merjenja zadovoljstva porabnikov sem uporabila na praktičnem primeru, in sicer sem s pomočjo anketnega spraševanja po pošti merila zadovoljstvo porabnikov s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov podjetja Snaga. Podjetje Snaga je bilo ustanovljeno v času prve svetovne vojne kot podjetje Mestna priprega. Kot javno podjetje Snaga, d.o.o. Ljubljana pa je bilo ustanovljeno leta 1990. Osnovna dejavnost podjetja je zbiranje, odvažanje in odlaganje odpadkov, poleg tega opravlja še storitve javne snage in čiščenja javnih površin, vzdrževanje javnih sanitarij ter v manjši meri še nekatere ostale gospodarske dejavnosti. Svojo osnovno dejavnost izvaja na območju Mestne občine Ljubljana ter v devetih primestnih občinah: Brezovica, Vodice, Dobrova - Polhov Gradec, Horjul, Dol, Medvode, Ig, Škofljica in Velike Lašče. Do sedaj so v podjetju Snaga uporabljali za merjenje zadovoljstva porabnikov le metodo spremeljanja pritožb. Sicer sta bili izvedeni dve raziskavi o zadovoljstvu porabnikov z izvajanjem storitev podjetja Snaga, vendar sta bili ti raziskavi narejeni za podjetje Snaga le posredno.

Z raziskavo sem ugotovila, da so anketiranci zadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov. Obstajajo pa razlike v zadovoljstvu anketirancev tako med posameznimi elementi storitve kot tudi med demografskimi spremenljivkami. Podjetje Snaga naj usmeri svoje aktivnosti v izboljšanje tistih elementov storitve, pri katerih je bilo zadovoljstvo najmanjše, in sicer je to oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov. Na področju ločenega zbiranja odpadkov podjetje že ukrepa, in sicer bo le-to do konca leta 2003 uvedeno po vsej Ljubljani in območjih, kjer podjetje Snaga izvaja svoje dejavnosti. Glede zaračunavanja zbiranja in odvažanja odpadkov ter cene odvoza, katerih povprečne ocene zadovoljstva so glede na ostale povprečne ocene z ostalimi elementi storitve nižje, pa podjetje ne more veliko narediti, saj ceno določa država oziroma lokalna skupnost. Zaradi različnega zadovoljstva med demografskimi spremenljivkami predlagam, naj podjetje uporabi segmentiran pristop.

Z analizo sem ugotovila, da elementi storitve, ki sem jih zajela v vprašalniku, pojasnjujejo le polovico variance splošnega zadovoljstva anketirancev. Zato naj se podjetje v naslednji stopnji usmeri v kvalitativne raziskave in naj uporabi metodo skupinskih razgovorov. Na osnovi teh razgovorov bodo lahko identificirali še druge spremenljivke, ki vplivajo na splošno zadovoljstvo.

LITERATURA

1. ANDREASSEN Tor Wallin: (Dis)satisfaction with public services. *Journal of Services Marketing*, 5 (1995), 9, str. 30–41.
2. ANDREASSEN Tor Wallin: Satisfaction, loyalty, reputation and indicators of customer orientation in the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 2 (1994), 7, str. 16–34.
3. AVSENAK Živa: Kako spodbujati ločeno odlaganje in recikliranje odpadkov: diplomsko delo. Ljubljana: Ekomska fakulteta, 2000. 44 str.
4. BERGMAN Bo, KLEFSJO Bengt: Quality from customer needs to customer satisfaction. New York: McGraw-Hill Book, 1994. 478 str.
5. BÖS Dieter: Public Enterprise Economics: theory and applications. Amsterdam, New York, Oxford: North-Holland, 1986. 51 str.
6. BROOKES Richard: Customer satisfaction research. Amsterdam: Esomar, 1995. 208 str.
7. BUTTLE Francis: SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, Bradford, 30 (1996), 1, str. 8–32.
8. CARR Clay: Front-line customer service: 15 keys to customer satisfaction. New York: John Wiley & Sons, 1990. 280 str.
9. CHAPMAN David: New Public Sector Marketing. Financial Times Management, London, 1998. 390 str.
10. CORIN J. Joseph Jr., Taylor A. Steven: Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, Chicago, 56 (1992), 7, str. 55–68.
11. CURWEN Peter: Public enterprise. London: Wheatsheaf books, 1986. 318 str.
12. EKLÖF Jan A., HACKL Peter, WESTLUND Andreas: On measuring interactions between customer satisfaction and financial results. *Total Quality Management*, 4/5 (1999), 10, str. 514–522.
13. GORST Jonathan, KANJI Gopal et al.: Providing customer satisfaction. *Total Quality Management*, 4/5 (julij 1998), 9, str. 100–103.
14. KERN Andreja: Merjenje zadovoljstva porabnikov: diplomsko delo. Ljubljana: Ekomska fakulteta, 1998. 48 str.
15. KOREN Maja: Doseganje zadovoljstva potrošnikov z zagotavljanjem kakovostnih storitev: diplomsko delo. Ljubljana: Ekomska fakulteta, 1997. 47 str.
16. KOŠMELJ Blaženka, ROVAN Jože: Statistično sklepanje. Ljubljana: Ekomska fakulteta, 1997. 312 str.
17. KOTLER Philip: Marketing management. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1996. 832 str.
18. LEWIS Barbara R.: Measuring customer expectation and satisfaction. Amsterdam: Esomar, 1995, str. 57–76.
19. MARTÍNEZ-TUR Vincente, PEIRÓ José M., RAMOS José: Linking service structural complexity to customer satisfactio, The moderating role of type of ownership. *International Journal of Service Industry Management*, 3 (2001), 12, str. 295–306.
20. MUROVEC Nika: Vedenje porabnikov v zvezi s pritožbami: diplomsko delo. Ljubljana: Ekomska fakulteta, 2002. 39 str.

21. PETEK Vesna: Pomen reševanja pritožb kupcev za doseganje ciljev marketinga. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomski fakulteta, 1996. 55 str.
22. ROGELJ Roman: Statistika 2. Ljubljana: Ekonomski fakulteta, 2002. 294 str.
23. ROJŠEK Iča, ŽABKAR Vesna: Metode trženjskega raziskovanja, Vodič po predmetu – dodatek. Ljubljana: Ekonomski fakulteta, 1998. 25 str.
24. ROJŠEK Iča: Metode trženjskega raziskovanja, Vodič po predmetu. Ljubljana: Ekonomski fakulteta, 1997. 86 str.
25. ROWELY Jennifer: Quality measurement in the public sector: Some perspective from the service quality literature. Total Quality Management, 2/3 (1998), 9, str. 321–333.
26. ŠTEFANČIČ PAVLOVIČ Tadeja: Zadovoljstvo potrošnikov kot osnova za uspešno poslovanje podjetja: magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomski fakulteta, 2001. 98 str., 10 str. pril.
27. ŽNIDARŠIČ KRALJ Alenka: Ekonomika podjetja. Postojna: DEJ d.o.o., 1995. 272 str.

VIRI

1. Internetna stran podjetja Snaga.
2. Interno gradivo Javnega podjetja Snaga d.o.o., Ljubljana.
3. Javnomnenjska raziskava o problematiki ravnanja z odpadki v Ljubljani. Studio 3 S - Podjetje za tržne komunikacije d.o.o., december 2000.
4. Odredba o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov. (Uradni list RS, št. 67/2001).
5. Odredba o ravnanju z ločeno zbranimi frakcijami pri opravljanju javne službe ravnanja s komunalnimi odpadki. (Uradni list RS, št. 21/2001).
6. Panel - jesen 2002 (JP Snaga, d.o.o.). Ninamedia d.o.o., Ljubljana. November 2002
7. Pravilnik o odlaganju odpadkov. (Uradni list RS, št. 5/2000).

PRILOGE

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Vprašalnik	1
PRILOGA 2: Zemljevid Mestne občine Ljubljana z označenimi območji, ki so zajeti v vzorec .	3
PRILOGA 3: Demografske značilnosti vzorca	5
PRILOGA 4: Frekvenčne porazdelitve nekaterih odgovorov	7
PRILOGA 5: Frekvenčne porazdelitve	13
PRILOGA 6: Statistični preizkusi	42
PRILOGA 7: Kontingenčne tabele in preizkusi	71
PRILOGA 8: Statistični preizkusi za preverjanje osnovnih raziskovalnih hipotez.....	78
PRILOGA 9: Slovarček slovenskih prevodov tujih izrazov.....	81

PRILOGA 1: Vprašalnik



snaga
JAVNO PODJETJE d.o.o.
Povšetova 6, 1000 Ljubljana

Poština
plačana
pri pošti
1102
Ljubljana

▼▼ Preognite in odtrgajte

Preognite in odtrgajte ▼▼

Spoštovani!

Sem absolventka univerzitetnega študija Ekonomski fakultete v Ljubljani in pripravljam diplomsko delo na temo »merjenje zadovoljstva kupcev v javnem podjetju«. Moja mentorica je dr. Iča Rojšek.

Diplomsko delo pripravljam v sodelovanju z javnim podjetjem Snaga, d.o.o. Ljubljana. Del diplomskega dela predstavlja analiza spodnjega vprašalnika, ki je namenjena gospodinjstvom v Mestni občini Ljubljana z namenom ugotoviti njihovo zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvajanja komunalnih odpadkov iz gospodinjstev in dobiti zamisli za izboljšave v tej zvezi.

S svojim sodelovanjem mi boste omogočili izdelavo diplomskega dela, poleg tega pa boste podjetju Snaga omogočili izboljšati kakovost njihovih storitev in s tem povečati Vaše zadovoljstvo. Zato Vas prosim, da izpolnite vprašalnik in ga vrnete najkasneje v 14-ih dneh (poština je že plačana). Po končani akciji bomo na podlagi šifer, ki so natisnjene na vprašalniku, izmed vseh nazaj poslanih vprašalnikov izzrebali 10 nagrajencev, ki bodo prejeli:

- 1.- 5. nagrada** - Snagina torba za ločeno zbiranje odpadkov,
6.-10. nagrada - polo majica.

Nagrajenci bodo obveščeni po pošti in objavljeni na oglašni deski na sedežu podjetja Snaga (Povšetova 6).

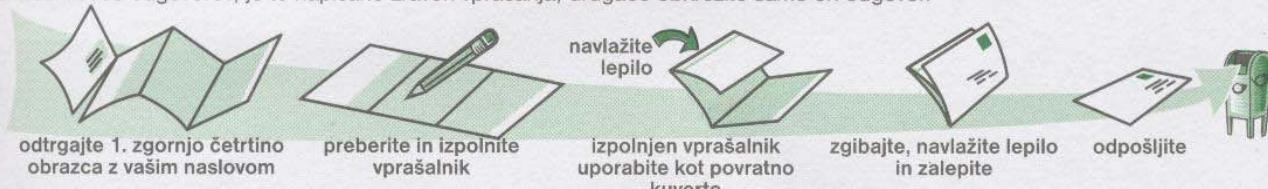
Prosim za čim bolj iskrene odgovore. Za sodelovanje se Vam že vnaprej zahvaljujem. Lepo pozdravljeni!

Jana Logonder

Navodila za izpolnjevanje vprašalnika:

Prosim, če vprašalnik izpolnjujejo osebe starejše od 18 let.

Pri prvem sklopu vprašanj obkrožite eno številko pri posameznih navedbi. Pri ostalih vprašanjih pa obkrožite črko pred odgovorom. Kjer je možnih več odgovorov, je to napisano zraven vprašanja, drugače obkrožite samo en odgovor.



Vprašalnik

1. Prosim, da z oceno od 1 do 5 ocenite, kako ste zadovoljni s spodaj navedenimi značilnostmi, ki se nanašajo na odvoz komunalnih odpadkov. Pri tem ocene od 1 do 5 pomenijo:

1 Zelo nezadovoljen	2 Nezadovoljen	3 Še kar zadovoljen	4 Zadovoljen	5 Zelo zadovoljen
A. Možnost za ločeno odlaganje papirja v neposredni bližini vašega bivališča			1 2 3 4 5	
B. Odvoz kosovnih odpadkov (npr.: pohištvo, gospodinjski stroji in podobno) iz neposredne bližine vašega bivališča			1 2 3 4 5	
C. Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov (npr.: baterije, laki, barvila, zdravila in podobno) v neposredni bližini vašega bivališča			1 2 3 4 5	

D.	Velikost smetnjaka, kamor odlagate odpadke	1	2	3	4	5
E.	Število smetnjakov, kamor odlagate odpadke	1	2	3	4	5
F.	Reden (vedno ob določenem dnevu in uri) odvoz odpadkov	1	2	3	4	5
G.	Pogostost (večkrat tedensko) odvoza odpadkov	1	2	3	4	5
H.	Hrup pri praznjenju smetnjakov	1	2	3	4	5
I.	Čistoča okrog smetnjaka, kamor odlagate odpadke	1	2	3	4	5
J.	Čistoča na mestu, kjer so delavci Snage izpraznili smetnjake	1	2	3	4	5
K.	Cena za odvoz odpadkov	1	2	3	4	5
L.	Pravočasnost prispeilih računov podjetja Snaga na vaš dom	1	2	3	4	5
M.	Zaračunavanje odvoza odpadkov na podlagi prostornine smetnjaka	1	2	3	4	5
N.	Oblika računa podjetja Snaga (razumljivost)	1	2	3	4	5
O.	Informiranje podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov	1	2	3	4	5

2. Ali bi Vi osebno poleg papirja ločeno zbirali in odlagali tudi steklo, pločevinke in plastiko, če bi imeli to možnost?
 a) ne
 b) da
 c) že zbiramo ločeno
 d) drugo (navedite) _____
3. Občasno nastane v gospodinjstvu več odpadkov, ki jih ne morete odložiti v smetnjake. V tem primeru lahko uporabite tipske vrečke za občasno odlaganje odvečnih komunalnih odpadkov, ki jih na dan odvoza odpadkov odložite zraven smetnjaka. Vrečke lahko kupite na sedežu podjetja Snaga, v trgovinah Mavrica, Mercatorjevih trgovinah, v centrih Spar in Interspar ter na črpalkah Petrola. V ceno vreč je že vračunan odvoz in odlaganje odpadkov. Ali v vašem gospodinjstvu uporabljate te vrečke?
 a) da
 b) ne, ker ni potrebe
 c) ne, ker prvič slišim za te vrečke
 d) ne, ker se mi zdijo predrage
 e) drugo (navedite) _____
4. Kaj storite v vašem gospodinjstvu z odpadki, ki jih ne odložite v smetnjak? (Obkrožite lahko več odgovorov.)
 a) damo v kompost
 b) skurimo
 c) odložimo drugje
 d) drugo (navedite, kaj) _____
5. Ali bi želeli, proti plačilu, dodatne storitve podjetja Snaga, kot so na primer pranje smetnjakov, dodaten odvoz kosovnih odpadkov, pogosteje praznjenje smetnjakov...?
 a) da – Napišite, katera storitev.
 b) ne
6. Ali želite več obvestil o ravnjanju z odpadki na vaš dom (npr.: ceniki odvozov, urniki odvozov kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov, razne zgibanke, kot na primer o ravnjanju z odpadki, o podjetju Snaga, o deponiji Barje ipd.)?
 a) da – Napišite, katera obvestila.
 b) ne
12. Gledano v celoti, kako ste zadovoljni s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov podjetja Snaga? (Obkrožite številko).
- | | | | | |
|------------------------|-------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
| 1
zelo nezadovoljen | 2
nezadovoljen | 3
še kar zadovoljen | 4
zadovoljen | 5
zelo zadovoljen |
|------------------------|-------------------|------------------------|-----------------|----------------------|

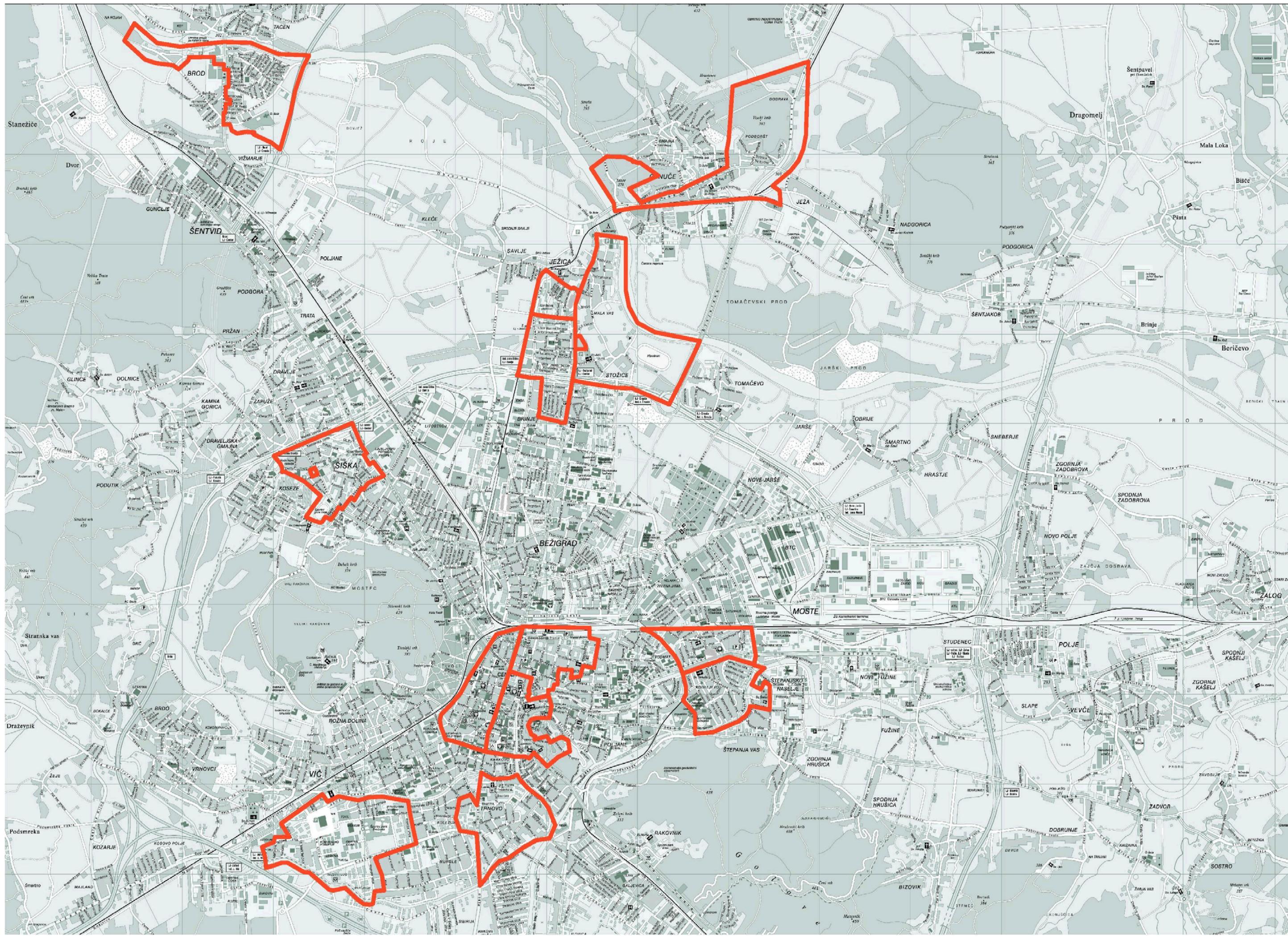
13. Vaše pripombe in predlogi za izboljšanje izvajanja storitev podjetja Snaga:
-
-

Za konec Vas prosim še za nekaj podatkov o Vas samih, ki mi bodo pomagali pri statistični obdelavi.

- | | | |
|---------------------------------|--|--|
| 14. Spol: a) Ženski
b) Moški | 16. Dosežena stopnja izobrazbe:
a) Osnovna šola ali manj
b) Poklicna šola
c) Srednja šola
d) Višja, visoka šola
e) Magisterij, doktorat | 17. Zaposlitev:
a) Dijak / študent
b) Zaposlen
c) Brezposlen
d) Upokojenec
e) Drugo _____ |
| 15. Starost: _____ | | |

PRILOGA 2:

Zemljevid Mestne občine Ljubljana z označenimi območji, ki so zajetí v vzorec



PRILOGA 3: Demografske značilnosti vzorca

Tabela 1: Prikaz vzorca po območjih glede na urnik odvozov in število enot v skupinici

Stara občina	Podrajoni z urnikom odvozov	Št. enot po podrajonih	Št.enot po starih občinah	Vzorec (v %)	Populacija (v %)
Bežigrad	Enkrat tedensko (sreda)	574	1022	15,8	18,8
	Dvakrat tedensko (torek/petak)	448			
Center	Trikrat tedensko (ponedeljek/sreda/petak)	134	574	8,9	10,1
	Trikrat tedensko (ponedeljek/sreda/petak)	162			
	Trikrat tedensko (ponedeljek/sreda/petak)	278			
Moste - Polje	Dvakrat tedensko (ponedeljek/četrtek)	841	1537	23,8	21,6
	Dvakrat tedensko (torek/petak)	696			
Šiška	Enkrat tedensko (sreda)	703	1409	21,8	26,0
	Dvakrat tedensko (ponedeljek/četrtek)	706			
Vič - Rudnik	Dvakrat tedensko (ponedeljek/četrtek)	591	1929	29,8	23,5
	Dvakrat tedensko (torek/petak)	1338			
	Skupaj	6471	6471	100	100

Vir: Podatkovna baza podjetja Snaga, Panel – jesen 2002.

Tabela 2: Struktura celotne populacije in vzorca po spolu

Spol	Populacija (v %)	Vzorec (v %)
moški	47,0	45,2
ženski	53,0	54,8

Vir: Panel – jesen 2002, anketa.

Tabela 3: Struktura celotne populacije in vzorca po starosti

Starost	Populacija (v %)	Vzorec (v %)
18 do 30 let	23,9	7,1
31 do 45 let	26,3	18,4
46 do 60 let	25,4	34,2
nad 60 let	24,3	40,3

Vir: Panel – jesen 2002, anketa.

Tabela 4: Struktura celotne populacije in vzorca po izobrazbi

Izobrazba	Populacija (v %)	Vzorec (v %)
osnovna šola ali manj	29,2	2,5
poklicna šola	19,0	8,0
srednja šola	33,7	37,6
višja, visoka, magisterij, doktorat	18,1	51,9

Vir: Panel – jesen 2002, anketa.

Tabela 5: Stopnja odziva po območjih

Stara občina	Populacija (v %)	Število poslanih anket	Poslane ankete (v %)	Število vrnjenih anket	Vrnjene ankete (v %)	Stopnja odziva (v %)
Bežigrad	18,8	1022	15,8	238	14,3	23,29
Center	10,1	574	8,9	115	6,9	20,03
Moste - Polje	21,6	1537	23,8	364	21,9	23,68
Šiška	26,0	1409	21,8	377	22,7	26,76
Vič - Rudnik	23,5	1929	29,8	567	34,1	29,39
<i>Skupaj</i>	<i>100</i>	<i>6471</i>	<i>100</i>	<i>1661</i>	<i>100</i>	<i>25,67</i>

Vir: Panel – jesen 2002, anketa.

PRILOGA 4: Frekvenčne porazdelitve nekaterih odgovorov

Tabela 1: Prikaz odgovorov pod odgovor e na vprašanje 3

➤ *Ali v vašem gospodinjstvu uporabljate tipske vrečke?*

	Frekvenca	Odstotek*
Odgovori pod e) drugo:	26	1,6
2x plačano – vrečke in smetnjak		
bi jih, pa jih pozabim kupiti pravočasno		
ker ne vem, kakšne so		
ko bi jih lahko kupil, se ne spomnim		
ne – pri odvozu smeti iz smetnjakov bi bilo treba zastonj priložiti vrečke		
ne, ker jih še nismo kupili		
ne vem, zakaj niso dobre tudi druge vrečke		
ne, ker jih pozabim kupiti		
ne, ker nismo vedeli za možnost kombinacije		
ne, ker niso brezplačne		
ne, ker s tem še bolj onesnažujem okolje		
ne, ker se znajdemo drugače		
ne, ker sem mislil, da se vrečke dobijo samo na Snagi		
ne, ker so premajhne		
ne, ker ne razumem, zakaj morajo biti ravno te vrečke		
nesmiselno kupovanje, če odvoz plačujem		
ponavadi jih v trgovini ni		
proizvajalci bi morali dati v trgovine biološko razgradljive vrečke, cena naj bo vključena v odvozu		
smetar jih ne pobere		
so premajhne		
spet plastika		
težko jih je dobiti		
včasih uporabljamo netipske, ki jih smetarji ne odpeljejo		
vrečke niso primerne zaradi psov, podgan in drugih živali		
vrečke ob smetnjakih raztrgajo psi in mačke		

Vir: Anketa, vprašanje 3.

* Odstotek od vseh 1661 anketirancev.

Tabela 2: Frekvenčna porazdelitev odgovorov na vprašanje 4 (možnih več odgovorov)
 ➤ *Kaj storite v vašem gospodinjstvu z odpadki, ki jih ne odložite v posodo za odpadke?*

Odgovori	Frekvenca	Odstotek
a) damo v kompost	791	38,2
b) skurimo	374	18,1
c) odložimo drugje	244	11,8
d) drugo: nimamo takih odpadkov	350	16,9
odpeljemo na deponijo	154	7,4
počakamo na naslednji odvoz	39	1,9
ločeno zbiranje	35	1,7
kosovni odvoz	21	1,0
ostanki hrane v WC	13	0,6
vejevje in odpadki z vrta na posebna zbirališča	13	0,6
uporabljamo tipske vrečke	10	0,5
baterije nesemo na Petrol, v fototrgovine, Spar...	10	0,5
poleg smetnjaka ali v sosednji smetnjak	10	0,5
naročimo odvoz	3	0,1
ostanke hrane damo živalim, nesemo kmetom	3	0,1
ustvarjam čestitke	1	0,05
Skupaj	2071	100,0

Vir: Anketa, vprašanje 4.

Tabela 3: Dodatne storitve, za katere so anketiranci pripravljeni plačati

Odgovori	Frekvenca	Odstotek
pranje posod za odpadke	228	42,5
dodaten kosovni odvoz	143	26,6
pogostejše praznjenje posod za odpadke	90	16,8
drugo: odvoz organskih odpadkov	16	3,0
vse storitve, ki bi bile na voljo	14	2,6
vzdrževanje posod za odpadke (popravila)	12	2,2
po potrebi	9	1,7
ločeno zbiranje odpadkov	4	0,7
odvoz gradbenega materiala	4	0,7
nevarni odpadki	4	0,7
zamenjava posod za odpadke	3	0,6
odvisno od cene	2	0,4
praznjenje posod za odpadke po naročilu	2	0,4
čiščenje pločnika	2	0,4
odvoz tekstila	1	0,2
odvoz naših vrečk, ko je to potrebno	1	0,2
boljši smetnjaki	1	0,2
odvisno od odločitve odbora stanovalcev	1	0,2
Skupaj	537	100,0

Vir: Anketa, vprašanje 5.

Tabela 4: Obvestila, ki jih želijo anketiranci prejeti

Odgovori	Frekvenca	Odstotek
ceniki odvozov	159	15,4
urniki (skupaj)	368	35,7
urniki odvozov kosovnih odpadkov	113	11,0
urniki odvozov nevarnih gospodinjskih odpadkov	72	7,0
urniki vseh odvozov	183	17,7
zgibanke o ravnanju z odpadki (skupaj)	304	29,5
razne zgibanke	50	4,8
o ravnanju z odpadki	81	7,9
o deponiji Barje	73	7,1
o kosovnih odpadkih	49	4,8
o nevarnih gospodinjskih odpadkih	47	4,6
o podjetju Snaga	4	0,4
vsa obvestila, ki so na voljo	173	16,8
informacije (uporabne informacije, o novostih)	13	1,3
drugo (bilten, urnik pranja posod za odpadke, urniki odvoza papirja, listja in trave, obvestila po radiu, v časopisu Ljubljana, na računih in na vidnih javnih mestih)	14	1,4
Skupaj	1031	100,0

Vir: Anketa, vprašanje 6.

Tabela 5: Vsebina pritožb➤ *Na kaj se je nanašala vaša pritožba? (možnih več odgovorov)*

Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Smetnjaki	222	43,4
velikost smetnjaka	163	31,9
štевilo smetnjakov	9	1,8
mesto, kjer stojijo (zasedajo parkirišča, prevelika oddaljenost od bivališč)	10	2,0
poškodba (pokrov, izguba pokrova)	11	2,2
čiščenje, pranje smetnjakov	4	0,8
lasten smetnjak (prošnja za lasten smetnjak)	11	2,2
kvaliteta smetnjaka, izgled	3	0,6
nečistoča okrog smetnjakov, umazanija	5	1,0
zamenjava smetnjaka (že izvedena – nov je slab...)	6	1,2
Računi	93	14,1
nepravilno napisano ime ali naslov	21	4,1
napačen znesek (preveč zaračunano: odvoz ni bil opravljen, napačni deleži ...)	72	14,1
Sam odvoz odpadkov (delo delavcev Snage)	114	1,6
ni bilo odvoza, nereden odvoz	91	17,8
smetarji niso vsega pobrali (vrečke, škatle)	3	0,6
smetarji so za seboj pustili nečistočo po praznjenju	5	1,0
smetarji grdo ravnajo s smetnjaki	7	1,4
ne vračajo smetnjakov na svoja mesta (zapirajo cesto)	8	1,6
Pogostost odvoza, dan odvoza	6	1,2
Deleži	27	2,7
sporočilo o deležih, uporabnikih smetnjaka	25	4,9
napačno odjemno mesto	2	0,4
Cena, način obračunavanja	27	2,7
ob podražitvi, preveč plačajo glede na količino smeti	13	2,5
način obračunavanja	14	2,7
Papirservis: na praznjenje, velikost teh smetnjakov, odvoz	4	0,8
Ločeno zbiranje	2	0,4
Drugo (smrad iz deponije Barje, neodstranjevanje povožene živali, odvoz zapuščenega vozila, obvestila in informiranje, lastništvo posode za odpadke, obrtnik naj ima svojo posodo, odvoz kosovnih odpadkov)	16	3,1
Skupaj	511	100,0

Vir: Anketa, vprašanje 8.

Tabela 6: Prikaz odgovorov pod odgovor g na vprašanje 11 (možnih več odgovorov)

➤ *Zakaj se še niste pritožili?*

	Frekvenca	Odstotek*
Odgovori pod g) drugo:	25	2,0
ker menim, da je Snaga vezana na politiko mesta Ljubljana na področju komunale		
ker ni zaznati nikakršne inovativnosti, niti sosednjih zgledov ne posnemate		
težko je najti pristojne		
ker podjetje Snaga v 36 letih ni ugotovilo, da v Murglah potrebujemo kontejner za listje in vejevje		
enostavno si nisem vzela časa za opis in predlog rešitve problema		
ker so stvari šele v razvoju, sortiranje		
se bom, če ne bo upoštevano število posameznih praznjenj posode		
nisem se poglobila v to, mogoče se odločimo za manjši smetnjak		
ker pričakujem oz. sem pričakovala, da boste kmalu poskrbeli za zbiranje ločenih odpadkov		
ni možen dogovor s sosedji, zato plačujem več, kot je treba		
ker nimam časa		
osebni problem		
ker imamo premalo časa		
nisem imel bistvenih pripomb		
nisem pomislila na to možnost		
rešuje se na nivoju skupnosti lastnikov stanovanjskega bloka		
ker so za veliko nereda okrog smetnjakov krivi odlagalcji		
nisem se s tem ukvarjala		
ker človek sploh ne pomisli, da je možno tudi pomanjkanje obveščenosti in iniciative		
nisem razmišljala v to smer, poleg tega ni bilo še tako ekstremne situacije		

Vir: Anketa, vprašanje 11.

* Odstotek od 1239 odgovorov 1192 anketirancev, ki se niso pritožili podjetju Snaga, na vprašanje 11.

PRILOGA 5: Frekvenčne porazdelitve

KAZALO PRILOGE 5

Tabela 1: Možnost za ločeno odlaganje papirja v neposredni bližini vašega bivališča	14
Tabela 2: Odvoz kosovnih odpadkov (npr.: pohištvo, gospodinjski stroji in podobno) iz neposredne bližine vašega bivališča.....	15
Tabela 3: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov (npr.: baterije, laki, zdravila in podobno) v neposredni bližini vašega bivališča.....	17
Tabela 4: Velikost posod za odpadke, kamor odlagate odpadke	18
Tabela 5: Število posod za odpadke, kamor odlagate odpadke	20
Tabela 6: Reden (vedno ob določenem dnevu in uri) odvoz odpadkov.....	21
Tabela 7: Pogostost (večkrat tedensko) odvoza odpadkov	23
Tabela 8: Hrup pri praznjenju posod za odpadke.....	24
Tabela 9: Čistoča okrog posode za odpadke, kamor odlagate odpadke.....	26
Tabela 10: Čistoča na mestu, kjer so delavci Snage izpraznili posode za odpadke.....	27
Tabela 11: Cena za odvoz odpadkov	29
Tabela 12: Pravočasnost prispevih računov podjetja Snaga na vaš dom.....	30
Tabela 13: Zaračunavanje odvoza odpadkov na podlagi prostornine posode za odpadke	32
Tabela 14: Oblika računa podjetja Snaga (razumljivost)	33
Tabela 15: Informiranje podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov	35
Tabela 16: Splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov	36
Tabela 17: Pripravljenost anketirancev za ločeno zbiranje odpadkov (2. vprašanje)	38
Tabela 18: Dodatne storitve in dodatna obvestila (5. in 6. vprašanje).....	39
Tabela 19: Pritožbe (7. vprašanje)	40

Tabela 1: Možnost za ločeno odlaganje papirja v neposredni bližini vašega bivališča

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	159 17,5%	136 14,9%	138 15,2%	218 24,0%	259 28,5%	910 – 3,31 100,0%
	moški	105 14,0%	121 16,1%	111 14,8%	231 30,8%	183 24,4%	751 – 3,35 100,0%
Starost	18–30 let	30 25,4%	24 20,3%	17 14,4%	14 11,9%	33 28,0%	118 – 2,97 100,0%
	31–45 let	63 20,6%	59 19,3%	43 14,1%	68 22,2%	73 23,9%	306 – 3,09 100,0%
	46–60 let	94 16,5%	106 18,7%	85 15,0%	145 25,5%	138 24,3%	568 – 3,22 100,0%
	nad 60 let	77 11,5%	68 10,2%	104 15,5%	222 33,2%	198 29,6%	669 – 3,59 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	11 26,2%	9 21,4%	8 19,0%	4 9,5%	10 23,8%	42 – 2,83 100,0%
	poklicna šola	16 12,0%	25 18,8%	17 12,8%	47 35,3%	28 21,1%	133 – 3,35 100,0%
	srednja šola	101 16,2%	93 14,9%	105 16,8%	190 30,4%	135 21,6%	624 – 3,26 100,0%
	višja, visoka šola	117 15,9%	106 14,4%	101 13,7%	180 24,4%	233 31,6%	737 – 3,42 100,0%
	magisterij, doktorat	19 15,2%	24 19,2%	18 14,4%	28 22,4%	36 28,8%	125 – 3,30 100,0%
Zaposlitev	dijak, študent	19 31,7%	11 18,3%	6 10,0%	8 13,3%	16 26,7%	60 – 2,85 100,0%
	zaposlen	123 18,6%	137 20,7%	97 14,7%	145 21,9%	160 24,2%	662 – 3,12 100,0%
	brezposeln	5 15,6%	6 18,8%	8 25,0%	7 21,9%	6 18,8%	32 – 3,09 100,0%
	upokojenec	109 12,5%	97 11,2%	132 15,2%	283 32,6%	248 28,5%	869 – 3,53 100,0%
	drugo	8 21,1%	6 15,8%	6 15,8%	6 15,8%	12 31,6%	38 – 3,21 100,0%
Status plačnika	redni	244 15,7%	240 15,4%	232 14,9%	427 27,4%	415 26,6%	1558 – 3,34 100,0%
	zamudniki	17 19,3%	15 17,0%	11 12,5%	21 23,9%	24 27,3%	88 – 3,23 100,0%
	neredni	3 20,0%	2 13,3%	6 40,0%	1 6,7%	3 20,0%	15 – 2,93 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	55 17,7%	63 20,3%	44 14,2%	75 24,2%	73 23,5%	310 – 3,15 100,0%
	delijo	209 15,5%	194 14,4%	205 15,2%	374 27,7%	369 27,3%	1351 – 3,37 100,0%

Nadaljevanje tabele 1

Starobčina	Bežigrad	91 38,2%	66 27,7%	37 15,5%	23 9,7%	21 8,8%	238 – 2,23 100,0%
	Center	44 38,3%	21 18,3%	17 14,8%	14 12,2%	19 16,5%	115 – 2,50 100,0%
	Moste-Polje	55 15,1%	63 17,3%	67 18,4%	108 29,7%	71 19,5%	364 – 3,21 100,0%
	Šiška	59 15,6%	61 16,2%	63 16,7%	108 28,6%	86 22,8%	377 – 3,27 100,0%
	Vič-Rudnik	15 2,6%	46 8,1%	65 11,5%	196 34,6%	245 43,2%	567 – 4,08 100,0%
	Skupaj	264 15,9%	257 15,5%	249 15,0%	449 27,0%	442 26,6%	1661 – 3,33 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 2: Odvoz kosovnih odpadkov (npr.: pohištvo, gospodinjski stroji in podobno) iz neposredne bližine vašega bivališča

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	22 2,4%	66 7,3%	166 18,2%	330 36,3%	326 35,8%	910 – 3,96 100,0%
	moški	21 2,8%	41 5,5%	177 23,6%	295 39,3%	217 28,9%	751 – 3,86 100,0%
Starost	18–30 let	6 5,1%	12 10,2%	28 23,7%	40 33,9%	32 27,1%	118 – 3,68 100,0%
	31–45 let	10 3,3%	34 11,1%	72 23,5%	118 38,6%	72 23,5%	306 – 3,68 100,0%
	46–60 let	14 2,5%	40 7,0%	133 23,4%	202 35,6%	179 31,5%	568 – 3,87 100,0%
	nad 60 let	13 1,9%	21 3,1%	110 16,4%	265 39,6%	260 38,9%	669 – 4,10 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	1 2,4%	0 0,0%	6 14,3%	18 42,9%	17 40,5%	42 – 4,19 100,0%
	poklicna šola	2 1,5%	4 3,0%	25 18,8%	55 41,4%	47 35,3%	133 – 4,06 100,0%
	srednja šola	12 1,9%	32 5,1%	116 18,6%	248 39,7%	216 34,6%	624 – 4,00 100,0%
	višja, visoka šola	23 3,1%	56 7,6%	166 22,5%	261 35,4%	231 31,3%	737 – 3,84 100,0%
	magisterij, doktorat	5 4,0%	15 12,0%	30 24,0%	43 34,4%	32 25,6%	125 – 3,66 100,0%

Nadaljevanje tabele 2

Zaposlitvev	dijak, študent	2 3,3%	7 11,7%	19 31,7%	19 31,7%	13 21,7%	60 – 3,57 100,0%
	zaposlen	21 3,2%	59 8,9%	154 23,3%	245 37,0%	183 27,6%	662 – 3,77 100,0%
	brezposeln	0 0,0%	1 3,1%	5 15,6%	17 53,1%	9 28,1%	32 – 4,06 100,0%
	upokojenec	20 2,3%	36 4,1%	152 17,5%	331 38,1%	330 38,0%	869 – 4,05 100,0%
	drugo	0 0,0%	4 10,5%	13 34,2%	13 34,2%	8 21,1%	38 – 3,66 100,0%
Uporabniki smetnjakov	redni	41 2,6%	99 6,4%	316 20,3%	586 37,6%	516 33,1%	1558 – 3,92 100,0%
	zamudniki	2 2,3%	6 6,8%	23 26,1%	33 37,5%	24 27,3%	88 – 3,81 100,0%
	neredni	0 0,0%	2 13,3%	4 26,7%	6 40,0%	3 20,0%	15 – 3,67 100,0%
	edini	7 2,3%	20 6,5%	59 19,0%	118 38,1%	106 34,2%	310 – 3,95 100,0%
	delijo	36 2,7%	87 6,4%	284 21,0%	507 37,5%	437 32,3%	1351 – 3,90 100,0%
Starja občina	Bežigrad	12 5,0%	21 8,8%	59 24,8%	90 37,8%	56 23,5%	238 – 3,66 100,0%
	Center	7 6,1%	12 10,4%	34 29,6%	41 35,7%	21 18,3%	115 – 3,50 100,0%
	Moste-Polje	10 2,7%	29 8,0%	95 26,1%	136 37,4%	94 25,8%	364 – 3,76 100,0%
	Šiška	3 0,8%	20 5,3%	65 17,2%	160 42,4%	129 34,2%	377 – 4,04 100,0%
	Vič-Rudnik	11 1,9%	25 4,4%	90 15,9%	198 34,9%	243 42,9%	567 – 4,12 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	4 1,2%	19 5,8%	71 21,8%	135 41,4%	97 29,8%	326 – 3,93 100,0%
	dvakrat tedensko	32 2,6%	76 6,2%	238 19,5%	449 36,8%	425 34,8%	1220 – 3,95 100,0%
	trikrat tedensko	7 6,1%	12 10,4%	34 29,6%	41 35,7%	21 18,3%	115 – 3,50 100,0%
Skupaj		43 2,6%	107 6,4%	343 20,7%	625 37,6%	543 32,7%	1661 – 3,91 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 3: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gospodinjskih odpadkov (npr.: baterije, laki, zdravila in podobno) v neposredni bližini vašega bivališča

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	328 36,0%	286 31,4%	140 15,4%	93 10,2%	63 6,9%	910 – 2,21 100,0%
	moški	266 35,4%	255 34,0%	109 14,5%	78 10,4%	43 5,7%	751 – 2,17 100,0%
Starost	18–30 let	56 47,5%	36 30,5%	14 11,9%	6 5,1%	6 5,1%	118 – 1,90 100,0%
	31–45 let	143 46,7%	88 28,8%	36 11,8%	27 8,8%	12 3,9%	306 – 1,94 100,0%
	46–60 let	196 34,5%	206 36,3%	83 14,6%	47 8,3%	36 6,3%	568 – 2,16 100,0%
	nad 60 let	199 29,7%	211 31,5%	116 17,3%	91 13,6%	52 7,8%	669 – 2,38 100,0%
Izobrazba	osnovna šola	15 35,7%	11 26,2%	5 11,9%	6 14,3%	5 11,9%	42 – 2,40 100,0%
	poklicna šola	27 20,3%	45 33,8%	21 15,8%	22 16,5%	18 13,5%	133 – 2,69 100,0%
	srednja šola	209 33,5%	193 30,9%	112 17,9%	75 12,0%	35 5,6%	624 – 2,25 100,0%
	višja, visoka šola	289 39,2%	254 34,5%	95 12,9%	61 8,3%	38 5,2%	737 – 2,06 100,0%
	magisterij, doktorat	54 43,2%	38 30,4%	16 12,8%	7 5,6%	10 8,0%	125 – 2,05 100,0%
Zaposlitev	dijak, študent	32 53,3%	21 35,0%	2 3,3%	2 3,3%	3 5,00	60 – 1,72 100,0%
	zaposlen	291 44,0%	209 31,6%	80 12,1%	50 7,6%	32 4,8%	662 – 1,98 100,0%
	brezposeln	9 28,1%	10 31,3%	5 15,6%	6 18,6%	2 6,3%	32 – 2,44 100,0%
	upokojenec	250 28,8%	288 33,1%	155 17,8%	110 12,7%	66 7,6%	869 – 2,37 100,0%
	drugo	12 31,6%	13 34,2%	7 18,4%	3 7,9%	3 7,9%	38 – 2,26 100,0%
Status plačnika	redni	557 35,8%	508 32,6%	227 14,6%	165 10,6%	101 6,5%	1558 – 2,19 100,0%
	zamudniki	31 35,2%	28 31,8%	19 21,6%	6 6,8%	4 4,5%	88 – 2,14 100,0%
	neredni	6 40,0%	5 33,3%	3 20,0%	0 0,0%	1 6,7%	15 – 2,00 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	98 31,6%	109 35,2%	41 13,2%	35 11,3%	27 8,7%	310 – 2,30 100,0%
	delijo	496 36,7%	432 32,0%	208 15,4%	136 10,1%	79 5,8%	1351 – 2,16 100,0%

Nadaljevanje tabele 3

Starost občina	Bežigrad	113 47,5%	61 25,6%	31 13,0%	18 7,6%	15 6,3%	238 – 2,00 100,0%
	Center	68 59,1%	26 22,6%	8 7,0%	7 6,1%	6 5,2%	115 – 1,76 100,0%
	Moste-Polje	145 39,8%	134 36,8%	39 10,7%	27 7,4%	19 5,2%	364 – 2,01 100,0%
	Šiška	122 32,4%	119 31,6%	61 16,2%	55 14,6%	20 5,3%	377 – 2,29 100,0%
	Vič-Rudnik	146 25,7%	201 35,4%	110 19,4%	64 11,3%	46 8,1%	567 – 2,41 100,0%
	Skupaj	594 35,8%	541 32,6%	249 15,0%	171 10,3%	106 6,4%	1661 – 2,19 100,0%
Število odvozov	enkrat	104	89	56	56	21	326 – 2,39
	tedensko	31,9%	27,3%	17,2%	17,2%	6,4%	100,0%
	dvakrat	422	426	185	108	79	1220 – 2,18
	tedensko	34,6%	34,9%	15,2%	8,9%	6,5%	100,0%
	trikrat	68 59,1%	26 22,6%	8 7,0%	7 6,1%	6 5,2%	115 – 1,76 100,0%
Skupaj		594 35,8%	541 32,6%	249 15,0%	171 10,3%	106 6,4%	1661 – 2,19 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 4: Velikost posod za odpadke, kamor odlagate odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	54 5,9%	91 10,0%	189 20,8%	364 40,0%	212 23,3%	910 – 3,65 100,0%
	moški	40 5,3%	70 9,3%	175 23,3%	306 40,7%	160 21,3%	751 – 3,63 100,0%
Starost	18–30 let	10 8,5%	12 10,2%	24 20,3%	51 43,2%	21 17,8%	118 – 3,52 100,0%
	31–45 let	20 6,5%	30 9,8%	77 25,2%	117 38,2%	62 20,3%	306 – 3,56 100,0%
	46–60 let	29 5,1%	61 10,7%	135 23,8%	229 40,3%	114 20,1%	568 – 3,60 100,0%
	nad 60 let	35 5,2%	58 8,7%	128 19,1%	273 40,8%	175 26,2%	669 – 3,74 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	4 9,5%	5 11,9%	6 14,3%	17 40,5%	10 23,8%	42 – 3,57 100,0%
	poklicna šola	6 4,5%	4 3,0%	23 17,3%	68 51,1%	32 24,1%	133 – 3,87 100,0%
	srednja šola	43 6,9%	50 8,0%	129 20,7%	256 41,0%	146 23,4%	624 – 3,66 100,0%
	višja, visoka šola	34 4,6%	90 12,2%	175 23,7%	276 37,4%	162 22,0%	737 – 3,60 100,0%
	magisterij, doktorat	7 5,6%	12 9,6%	31 24,8%	53 42,4%	22 17,6%	125 – 3,57 100,0%

Nadaljevanje tabele 4

Zaposlitvev	dijak, študent	6 10,0%	6 10,0%	15 25,0%	24 40,0%	9 15,0%	60 – 3,40 100,0%
	zaposlen	34 5,1%	59 8,9%	167 25,2%	268 40,5%	134 20,2%	662 – 3,62 100,0%
	brezposeln	2 6,3%	2 6,3%	4 12,5%	17 53,1%	7 21,9%	32 – 3,78 100,0%
	upokojenec	50 5,8%	86 9,9%	173 19,9%	348 40,0%	212 24,4%	869 – 3,67 100,0%
	drugo	2 5,3%	8 21,1%	5 13,2%	13 34,2%	10 26,3%	38 – 3,55 100,0%
Status plačnika	redni	89 5,7%	151 9,7%	339 21,8%	625 40,1%	354 22,7%	1558 – 3,64 100,0%
	zamudniki	5 5,7%	9 10,2%	20 22,7%	39 44,3%	15 17,0%	88 – 3,57 100,0%
	neredni	0 0,0%	1 6,7%	5 33,3%	6 40,0%	3 20,0%	15 – 3,73 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	8 2,6%	17 5,5%	29 9,4%	136 43,9%	120 38,7%	310 – 4,11 100,0%
	delijo	86 6,4%	144 10,7%	335 24,8%	534 39,5%	252 18,7%	1351 – 3,53 100,0%
Stara občina	Bežigrad	14 5,9%	18 7,6%	39 16,4%	106 44,5%	61 25,6%	238 – 3,76 100,0%
	Center	6 5,2%	6 5,2%	37 32,2%	42 36,5%	24 20,9%	115 – 3,63 100,0%
	Moste-Polje	14 3,8%	25 6,9%	75 20,6%	153 42,0%	97 26,6%	364 – 3,81 100,0%
	Šiška	29 7,7%	48 12,7%	96 25,5%	140 37,1%	64 17,0%	377 – 3,43 100,0%
	Vič-Rudnik	31 5,5%	64 11,3%	117 20,6%	229 40,4%	126 22,2%	567 – 3,63 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	28 8,6%	48 14,7%	63 19,3%	117 35,9%	70 21,5%	326 – 3,47 100,0%
	dvakrat tedensko	60 4,9%	107 8,8%	264 21,6%	511 41,9%	278 22,8%	1220 – 3,69 100,0%
	trikrat tedensko	6 5,2%	6 5,2%	37 32,2%	42 36,5%	24 20,9%	115 – 3,63 100,0%
Skupaj		94 5,7%	161 9,7%	364 21,9%	670 40,3%	372 22,4%	1661 – 3,64 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 5: Število posod za odpadke, kamor odlagate odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	102 11,2%	101 11,1%	158 17,4%	327 35,9%	222 24,4%	910 – 3,51 100,0%
	moški	65 8,7%	68 9,1%	152 20,2%	296 39,4%	170 22,6%	751 – 3,58 100,0%
Starost	18–30 let	9 7,6%	12 10,2%	31 26,3%	39 33,1%	27 22,9%	118 – 3,53 100,0%
	31–45 let	36 11,8%	33 10,8%	59 19,3%	110 35,9%	68 22,2%	306 – 3,46 100,0%
	46–60 let	62 10,9%	63 11,1%	107 18,8%	222 39,1%	114 20,1%	568 – 3,46 100,0%
	nad 60 let	60 9,0%	61 9,1%	113 16,9%	252 37,7%	183 27,4%	669 – 3,65 100,0%
Izobrazba	osnovna šola	7 16,7%	4 9,5%	8 19,0%	12 28,6%	11 26,2%	42 – 3,38 100,0%
	poklicna šola	16 12,0%	4 3,0%	15 11,3%	66 49,6%	32 24,1%	133 – 3,71 100,0%
	srednja šola	76 12,2%	58 9,3%	115 18,4%	223 35,7%	152 24,4%	624 – 3,51 100,0%
	višja, visoka šola	57 7,7%	92 12,5%	146 19,8%	273 37,0%	169 22,9%	737 – 3,55 100,0%
	magisterij, doktorat	11 8,8%	11 8,8%	26 20,8%	49 39,2%	28 22,4%	125 – 3,58 100,0%
Zaposlitev	dijak, študent	6 10,0%	7 11,7%	20 33,3%	16 26,7%	11 18,3%	60 – 3,32 100,0%
	zaposlen	66 10,0%	69 10,4%	130 19,6%	254 38,4%	143 21,6%	662 – 3,51 100,0%
	brezposeln	3 9,4%	3 9,4%	5 15,6%	13 40,6%	8 25,0%	32 – 3,63 100,0%
	upokojenec	88 10,1%	83 9,6%	152 17,5%	326 37,5%	220 25,3%	869 – 3,58 100,0%
	drugo	4 10,5%	7 18,4%	3 7,9%	14 36,8%	10 26,3%	38 – 3,50 100,0%
Uporabniki smetnjakov	redni	160 10,3%	161 10,3%	291 18,7%	578 37,1%	368 23,6%	1558 – 3,53 100,0%
	zamudniki	7 8,0%	7 8,0%	15 17,0%	39 44,3%	20 22,7%	88 – 3,66 100,0%
	neredni	0 0,0%	1 6,7%	4 26,7%	6 40,0%	4 26,7%	15 – 3,87 100,0%
edini	edini	32 10,3%	9 2,9%	21 6,8%	124 40,0%	124 40,0%	310 – 3,96 100,0%
	delijo	135 10,0%	160 11,8%	289 21,4%	499 36,9%	268 19,8%	1351 – 3,45 100,0%

Nadaljevanje tabele 5

Starja občina	Bežigrad	27 11,3%	17 7,1%	35 14,7%	100 42,0%	59 24,8%	238 – 3,62 100,0%
	Center	8 7,0%	11 9,6%	25 21,7%	43 37,4%	28 24,3%	115 – 3,63 100,0%
	Moste-Polje	35 9,6%	32 8,8%	67 18,4%	137 37,6%	93 25,5%	364 – 3,61 100,0%
	Šiška	49 13,0%	39 10,3%	82 21,8%	140 37,1%	67 17,8%	377 – 3,36 100,0%
	Vič-Rudnik	48 8,5%	70 12,3%	101 17,8%	203 35,8%	145 25,6%	567 – 3,58 100,0%
Število odvozov	enkrat	48	33	56	117	72	326 – 3,40
	tedensko	14,7%	10,1%	17,2%	35,9%	22,1%	100,0%
	dvakrat	111	125	229	463	292	1220 – 3,57
	tedensko	9,1%	10,2%	18,8%	38,0%	23,9%	100,0%
	trikrat	8	11	25	43	28	115 – 3,63
	tedensko	7,0%	9,6%	21,7%	37,4%	24,3%	100,0%
	Skupaj	167 10,1%	169 10,2%	310 18,7%	623 37,5%	392 23,6%	1661 – 3,54 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 6: Reden (vedno ob določenem dnevu in uri) odvoz odpadkov

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadowoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	5 0,5%	9 1,0%	93 10,2%	335 36,8%	468 51,4%	910 – 4,38 100,0%
	moški	8 1,1%	8 1,1%	75 10,0%	321 42,7%	339 45,1%	751 – 4,30 100,0%
Starost	18–30 let	2 1,7%	0 0,0%	20 16,9%	46 39,0%	50 42,4%	118 – 4,20 100,0%
	31–45 let	4 1,3%	7 2,3%	28 9,2%	134 43,8%	133 43,5%	306 – 4,26 100,0%
	46–60 let	4 0,7%	4 0,7%	63 11,1%	209 36,8%	288 50,7%	568 – 4,36 100,0%
	nad 60 let	3 0,4%	6 0,9%	57 8,5%	267 39,9%	336 50,2%	669 – 4,39 100,0%
Izobrazba	osnovna šola	1 2,4%	1 2,4%	5 11,9%	13 31,0%	22 52,4%	42 – 4,29 100,0%
	poklicna šola	0 0,0%	1 0,8%	11 8,3%	63 47,4%	58 43,6%	133 – 4,34 100,0%
	srednja šola	3 0,5%	4 0,6%	54 8,7%	254 40,7%	309 49,5%	624 – 4,38 100,0%
	višja, visoka šola	8 1,1%	10 1,4%	84 11,4%	277 37,6%	358 48,6%	737 – 4,31 100,0%
	magisterij, doktorat	1 0,8%	1 0,8%	14 11,2%	49 39,2%	60 48,0%	125 – 4,33 100,0%

Nadaljevanje tabele 6

	dijak, študent	0 0,0%	1 1,7%	8 13,3%	26 43,3%	25 41,7%	60 – 4,25 100, 0%
	zaposlen	8 1,2%	7 1,1%	72 10,9%	269 40,6%	306 46,2%	662 – 4,30 100,0%
	brezposeln	0 0,0%	0 0,0%	2 6,3%	14 43,8%	16 50,0%	32 – 4,44 100,0%
	upokojenec	4 0,5%	9 1,0%	80 9,2%	338 38,9%	438 50,4%	869 – 4,38 100,0%
	drugo	1 2,6%	0 0,0%	6 15,8%	9 23,7%	22 57,9%	38 – 4,34 100,0%
Zaposlitvev	redni	10 0,6%	14 0,9%	153 9,8%	616 39,5%	765 49,1%	1558 – 4,36 100,0%
	zamudniki	3 3,4%	2 2,3%	11 12,5%	33 37,5%	39 44,3%	88 – 4,17 100,0%
	neredni	0 0,0%	1 6,7%	4 26,7%	7 46,7%	3 20,0%	15 – 3,80 100,0%
	edini	1 0,3%	0 0,0%	17 5,5%	112 36,1%	180 58,1%	310 – 4,52 100,0%
Uporabniki sметnjakov	delijo	12 0,9%	17 1,3%	151 11,2%	544 40,3%	627 46,4%	1351 – 4,30 100,0%
	Bežigrad	3 1,3%	2 0,8%	28 11,8%	96 40,3%	109 45,8%	238 – 4,29 100,0%
	Center	2 1,7%	5 4,3%	19 16,5%	54 47,0%	35 30,4%	115 – 4,00 100,0%
	Moste-Polje	2 0,5%	4 1,1%	39 10,7%	139 38,2%	180 49,5%	364 – 4,35 100,0%
	Šiška	3 0,8%	2 0,5%	40 10,6%	154 40,8%	178 47,2%	377 – 4,33 100,0%
Stara občina	Vič-Rudnik	3 0,5%	4 0,7%	42 7,4%	213 37,6%	305 53,8%	567 – 4,43 100,0%
	enkrat tedensko	5 1,5%	1 0,3%	29 8,9%	141 43,3%	150 46,0%	326 – 4,32 100,0%
	dvakrat tedensko	6 0,5%	11 0,9%	120 9,8%	461 37,8%	622 51,0%	1220 – 4,38 100,0%
	trikrat tedensko	2 1,7%	5 4,3%	19 16,5%	54 47,0%	35 30,4%	115 – 4,00 100,0%
	Skupaj	13 0,8%	17 1,0%	168 10,1%	656 39,5%	807 48,6%	1661 – 4,34 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 7: Pogostost (večkrat tedensko) odvoza odpadkov

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	35 3,8%	83 9,1%	141 15,5%	356 39,1%	295 32,4%	910 – 3,87 100,0%
	moški	20 2,7%	71 9,5%	113 15,0%	333 44,3%	214 28,5%	751 – 3,87 100,0%
Starost	18–30 let	2 1,7%	12 10,2%	23 19,5%	53 44,9%	28 23,7%	118 – 3,79 100,0%
	31–45 let	14 4,6%	41 13,4%	37 12,1%	124 40,5%	90 29,4%	306 – 3,77 100,0%
	46–60 let	27 4,8%	48 8,5%	101 17,8%	238 41,9%	154 27,1%	568 – 3,78 100,0%
	nad 60 let	12 1,8%	53 7,9%	93 13,9%	274 41,0%	237 35,4%	669 – 4,00 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	2 4,8%	2 4,8%	10 23,8%	15 35,7%	13 31,0%	42 – 3,83 100,0%
	poklicna šola	4 3,0%	12 9,0%	24 18,0%	64 48,1%	29 21,8%	133 – 3,77 100,0%
	srednja šola	23 3,7%	64 10,3%	77 12,3%	268 42,9%	192 30,8%	624 – 3,87 100,0%
	višja, visoka šola	23 3,1%	66 9,0%	126 17,1%	285 38,7%	237 32,2%	737 – 3,88 100,0%
	magisterij, doktorat	3 2,4%	10 8,0%	17 13,6%	57 45,6%	38 30,4%	125 – 3,94 100,0%
Zaposlitv	dijak, študent	1 1,67%	5 8,33%	14 23,33%	28 46,67%	12 20,00%	60 – 3,75 100,00%
	zaposlen	27 4,1%	68 10,3%	103 15,6%	272 41,1%	192 29,0%	662 – 3,81 100,0%
	brezposeln	0 0,0%	2 6,3%	5 15,6%	19 59,4%	6 18,8%	32 – 3,91 100,0%
	upokojenec	26 3,0%	76 8,8%	125 14,4%	354 40,7%	288 33,1%	869 – 3,92 100,0%
	drugo	1 2,6%	3 7,9%	7 18,4%	16 42,1%	11 28,9%	38 – 3,87 100,0%
Status plačnika	redni	51 3,3%	143 9,2%	235 15,1%	646 41,5%	483 31,0%	1558 – 3,88 100,0%
	zamudniki	3 3,4%	9 10,2%	15 17,0%	38 43,2%	23 26,1%	88 – 3,78 100,0%
	neredni	1 6,7%	2 13,3%	4 26,7%	5 33,3%	3 20,0%	15 – 3,47 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	11 3,5%	19 6,1%	20 6,5%	125 40,3%	135 43,5%	310 – 4,14 100,0%
	delijo	44 3,3%	135 10,0%	234 17,3%	564 41,7%	374 27,7%	1351 – 3,81 100,0%

Nadaljevanje tabele 7

Starost občina	Bežigrad	17 7,1%	22 9,2%	37 15,5%	102 42,9%	60 25,2%	238 – 3,70 100,0%
	Center	1 0,9%	8 7,0%	17 14,8%	55 47,8%	34 29,6%	115 – 3,98 100,0%
	Moste-Polje	5 1,4%	32 8,8%	53 14,6%	151 41,5%	123 33,8%	364 – 3,98 100,0%
	Šiška	22 5,8%	49 13,0%	72 19,1%	140 37,1%	94 24,9%	377 – 3,62 100,0%
	Vič-Rudnik	10 1,8%	43 7,6%	75 13,2%	241 42,5%	198 34,9%	567 – 4,01 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	37 11,3%	56 17,2%	55 16,9%	115 35,3%	63 19,3%	326 – 3,34 100,0%
	dvakrat tedensko	17 1,4%	90 7,4%	182 14,9%	519 42,5%	412 33,8%	1220 – 4,00 100,0%
	trikrat tedensko	1 0,9%	8 7,0%	17 14,8%	55 47,8%	34 29,6%	115 – 3,98 100,0%
	Skupaj	55 3,3%	154 9,3%	254 15,3%	689 41,5%	509 30,6%	1661 – 3,87 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 8: Hrup pri praznjenju posod za odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	54 5,9%	76 8,4%	305 33,5%	360 39,6%	115 12,6%	910 – 3,45 100,0%
	moški	34 4,5%	68 9,1%	247 32,9%	305 40,6%	97 12,9%	751 – 3,48 100,0%
Starost	18–30 let	4 3,4%	14 11,9%	45 38,1%	40 33,9%	15 12,7%	118 – 3,41 100,0%
	31–45 let	15 4,9%	35 11,4%	95 31,0%	129 42,2%	32 10,5%	306 – 3,42 100,0%
	46–60 let	41 7,2%	50 8,8%	179 31,5%	224 39,4%	74 13,0%	568 – 3,42 100,0%
	nad 60 let	28 4,2%	45 6,7%	233 34,8%	272 40,7%	91 13,6%	669 – 3,53 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	2 4,8%	0 0,0%	13 31,0%	14 33,3%	13 31,0%	42 – 3,86 100,0%
	poklicna šola	10 7,5%	9 6,8%	38 28,6%	59 44,4%	17 12,8%	133 – 3,48 100,0%
	srednja šola	30 4,8%	56 9,0%	212 34,0%	244 39,1%	82 13,1%	624 – 3,47 100,0%
	višja, visoka šola	39 5,3%	64 8,7%	256 34,7%	294 39,9%	84 11,4%	737 - 3,43 100,0%
	magisterij, doktorat	7 5,6%	15 12,0%	33 26,4%	54 43,2%	16 12,8%	125 – 3,46 100,0%

Nadaljevanje tabele 8

Zaposlitvev	dijak, študent	1 1,7%	6 10,0%	22 36,7%	24 40,0%	7 11,7%	60 – 3,50 100,0%
	zaposlen	34 5,1%	68 10,3%	216 32,6%	263 39,7%	81 12,2%	662 – 3,44 100,0%
	brezposeln	1 3,1%	6 18,8%	12 37,5%	10 31,3%	3 9,4%	32 – 3,25 100,0%
	upokojenec	49 5,6%	60 6,9%	292 33,6%	348 40,1%	120 13,8%	869 – 3,49 100,0%
	drugo	3 7,9%	4 10,5%	10 26,3%	20 52,6%	1 2,6%	38 – 3,32 100,0%
Status plačnika	redni	80 5,1%	130 8,3%	514 33,0%	626 40,2%	208 13,4%	1558 – 3,48 100,0%
	zamudniki	7 8,0%	13 14,8%	32 36,4%	32 36,4%	4 4,5%	88 – 3,15 100,0%
	neredni	1 6,7%	1 6,7%	6 40,0%	7 46,7%	0 0,0%	15 – 3,27 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	13 4,2%	25 8,1%	94 30,3%	132 42,6%	46 14,8%	310 – 3,56 100,0%
	delijo	75 5,6%	119 8,8%	458 33,9%	533 39,5%	166 12,3%	1351 – 3,44 100,0%
Starja občina	Bežigrad	13 5,5%	15 6,3%	71 29,8%	99 41,6%	40 16,8%	238 – 3,58 100,0%
	Center	21 18,3%	19 16,5%	32 27,8%	28 24,3%	15 13,0%	115 – 2,97 100,0%
	Moste-Polje	17 4,7%	37 10,2%	128 35,2%	136 37,4%	46 12,6%	364 – 3,43 100,0%
	Šiška	19 5,0%	29 7,7%	134 35,5%	164 43,5%	31 8,2%	377 – 3,42 100,0%
	Vič-Rudnik	18 3,2%	44 7,8%	187 33,0%	238 42,0%	80 14,1%	567 – 3,56 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	12 3,7%	20 6,1%	108 33,1%	150 46,0%	36 11,0%	326 – 3,55 100,0%
	dvakrat tedensko	55 4,5%	105 8,6%	412 33,8%	487 39,9%	161 13,2%	1220 – 3,49 100,0%
	trikrat tedensko	21 18,3%	19 16,5%	32 27,8%	28 24,3%	15 13,0%	115 – 2,97 100,0%
	Skupaj	88 5,3%	144 8,7%	552 33,2%	665 40,0%	212 12,8%	1661 – 3,46 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 9: Čistoča okrog posode za odpadke, kamor odlagate odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	71 7,8%	110 12,1%	208 22,9%	294 32,3%	227 24,9%	910 – 3,55 100,0%
	moški	42 5,6%	105 14,0%	203 27,0%	276 36,8%	125 16,6%	751 – 3,45 100,0%
Starost	18–30 let	6 5,1%	14 11,9%	26 22,0%	40 33,9%	32 27,1%	118 – 3,66 100,0%
	31–45 let	21 6,9%	28 9,2%	64 20,9%	121 39,5%	72 23,5%	306 – 3,64 100,0%
	46–60 let	38 6,7%	81 14,3%	157 27,6%	189 33,3%	103 18,1%	568 – 3,42 100,0%
	nad 60 let	48 7,2%	92 13,8%	164 24,5%	220 32,9%	145 21,7%	669 – 3,48 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	1 2,4%	4 9,5%	6 14,3%	18 42,9%	13 31,0%	42 – 3,90 100,0%
	poklicna šola	8 6,0%	12 9,0%	27 20,3%	50 37,6%	36 27,1%	133 – 3,71 100,0%
	srednja šola	37 5,9%	67 10,7%	168 26,9%	223 35,7%	129 20,7%	624 – 3,54 100,0%
	višja, visoka šola	62 8,4%	114 15,5%	176 23,9%	237 32,2%	148 20,1%	737 – 3,40 100,0%
	magisterij, doktorat	5 4,0%	18 14,4%	34 27,2%	42 33,6%	26 20,8%	125 – 3,53 100,0%
Zaposlitev	dijak, študent	1 1,7%	10 16,7%	10 16,7%	24 40,0%	15 25,0%	60 – 3,70 100,0%
	zaposlen	45 6,8%	69 10,1	166 25,1%	246 37,2%	136 20,5%	662 – 3,54 100,0%
	brezposeln	0 0,0%	4 12,5%	7 21,9%	10 31,3%	11 34,4%	32 – 3,88 100,0%
	upokojenec	65 7,5%	127 14,6%	219 25,2%	276 31,8%	182 20,9%	869 – 3,44 100,0%
	drugo	2 5,3%	5 13,2%	9 23,7%	14 36,8%	8 21,1%	38 – 3,55 100,0%
	redni	107 6,9%	200 12,8%	388 24,9%	534 34,3%	329 21,1%	1558 – 3,50 100,0%
Uporabniki smetnjakov	zamudniki	5 5,7%	11 12,5%	21 23,9%	31 35,2%	20 22,7%	88 – 3,57 100,0%
	neredni	1 6,7%	4 26,7%	2 13,3%	5 33,3%	3 20,0%	15 – 3,33 100,0%
	edini	6 1,9%	11 3,5%	30 9,7%	136 43,9%	127 41,0%	310 – 4,18 100,0%
	delijo	107 7,9%	204 15,1%	381 28,2%	434 32,1%	225 16,7%	1351 – 3,34 100,0%

Nadaljevanje tabele 9

Starci občina	Bežigrad	8 3,4%	22 9,2%	47 19,7%	99 41,6%	62 26,1%	238 – 3,78 100,0%
	Center	18 15,7%	16 13,9%	31 27,0%	38 33,0%	12 10,4%	115 – 3,09 100,0%
	Moste-Polje	17 4,7%	40 11,0%	81 22,3%	125 34,3%	101 27,7%	364 – 3,70 100,0%
	Šiška	24 6,4%	46 12,2%	105 27,9%	135 35,8%	67 17,8%	377 – 3,46 100,0%
	Vič-Rudnik	46 8,1%	91 16,0%	147 25,9%	173 30,5%	110 19,4%	567 – 3,37 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	22 6,7%	27 8,3%	85 26,1%	112 34,4%	80 24,5%	326 – 3,62 100,0%
	dvakrat tedensko	73 6,0%	172 14,1%	295 24,2%	420 34,4%	260 21,3%	1220 – 3,51 100,0%
	trikrat tedensko	18 15,7%	16 13,9%	31 27,0%	38 33,0%	12 10,4%	115 – 3,09 100,0%
	Skupaj	113 6,8%	215 12,9%	411 24,7%	570 34,3%	352 21,2%	1661 – 3,50 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 10: Čistoča na mestu, kjer so delavci Snage izpraznili posode za odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	48 5,3%	101 11,1%	232 25,5%	348 38,2%	181 19,9%	910 – 3,56 100,0%
	moški	51 6,8%	100 13,3%	213 28,4%	296 39,4%	91 12,1%	751 – 3,37 100,0%
Starost	18–30 let	5 4,2%	12 10,2%	27 22,9%	46 39,0%	28 23,7%	118 – 3,68 100,0%
	31–45 let	16 5,2%	29 9,5%	77 25,2%	133 43,5%	51 16,7%	306 – 3,57 100,0%
	46–60 let	37 6,5%	65 11,4%	161 28,3%	231 40,7%	74 13,0%	568 – 3,42 100,0%
	nad 60 let	41 6,1%	95 14,2%	180 26,9%	234 35,0%	119 17,8%	669 – 3,44 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	2 4,8%	3 7,1%	8 19,0%	16 38,1%	13 31,0%	42 – 3,83 100,0%
	poklicna šola	6 4,5%	14 10,5%	32 24,1%	58 43,6%	23 17,3%	133 – 3,59 100,0%
	srednja šola	37 5,9%	66 10,6%	167 26,8%	252 40,4%	102 16,3%	624 – 3,51 100,0%
	višja, visoka šola	50 6,8%	106 14,4%	201 27,3%	267 36,2%	113 15,3%	737 – 3,39 100,0%
	magisterij, doktorat	4 3,2%	12 9,6%	37 29,6%	51 40,8%	21 16,8%	125 – 3,58 100,0%

Nadaljevanje tabele 10

Zaposlitvev	dijak, študent	0 0,0%	6 10,0%	15 25,0%	25 41,7%	14 23,3%	60 – 3,78 100,00%
	zaposlen	38 5,7%	67 10,1%	171 25,8%	283 42,8%	103 15,6%	662 – 3,52 100,00%
	brezposeln	0 0,0%	5 15,6%	8 25,0%	14 43,8%	5 15,6%	32 - 3,59 100,00%
	upokojenec	57 6,6%	121 13,9%	243 28,0%	303 34,9%	145 16,7%	869 – 3,41 100,00%
	drugo	4 10,5%	2 5,3%	8 21,1%	19 50,0%	5 13,2%	38 – 3,50 100,0%
Status plačnika	redni	95 6,1%	187 12,0%	419 26,9%	602 38,6%	255 16,4%	1558 – 3,47 100,0%
	zamudniki	4 4,5%	12 13,6%	20 22,7%	36 40,9%	16 18,2%	88 – 3,55 100,0%
	neredni	0 0,0%	2 13,3%	6 40,0%	6 40,0%	1 6,7%	15 – 3,40 100,0%
	edini	10 3,2%	24 7,7%	49 15,8%	144 46,5%	83 26,8%	310 – 3,86 100,0%
	delijo	89 6,6%	177 13,1%	396 29,3%	500 37,0%	189 14,0%	1351 – 3,39 100,0%
Stara občina	Bežigrad	16 6,7%	26 10,9%	62 26,1%	90 37,8%	44 18,5%	238 – 3,50 100,0%
	Center	8 7,0%	19 16,5%	33 28,7%	44 38,3%	11 9,6%	115 – 3,27 100,0%
	Moste-Polje	12 3,3%	41 11,3%	81 22,3%	149 40,9%	81 22,3%	364 – 3,68 100,0%
	Šiška	21 5,6%	46 12,2%	109 28,9%	158 41,9%	43 11,4%	377 – 3,41 100,0%
	Vič-Rudnik	42 7,4%	69 12,2%	160 28,2%	203 35,8%	93 16,4%	567 – 3,42 100,0%
Število odvozov	enkrat	21	43	93	125	44	326 – 3,39
	tedensko	6,4%	13,2%	28,5%	38,3%	13,5%	100,0%
	dvakrat	70 5,7%	139 11,4%	319 26,1%	475 38,9%	217 17,8%	1220 – 3,52 100,0%
	trikrat	8 7,0%	19 16,5%	33 28,7%	44 38,3%	11 9,6%	115 – 3,27 100,0%
Skupaj		99 6,0%	201 12,1%	445 26,8%	644 38,8%	272 16,4%	1661 – 3,48 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 11: Cena za odvoz odpadkov

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	89 9,8%	151 16,6%	367 40,3%	232 25,5%	71 7,8%	910 – 3,05 100,0%
	moški	60 8,0%	130 17,3%	303 40,3%	203 27,0%	55 7,3%	751 – 3,08 100,0%
Starost	18–30 let	13 11,0%	28 23,7%	43 36,4%	28 23,7%	6 5,1%	118 – 2,88 100,0%
	31–45 let	26 8,5%	52 17,0%	127 41,5%	82 26,8%	19 6,2%	306 – 3,05 100,0%
	46–60 let	52 9,2%	103 18,1%	236 41,5%	137 24,1%	40 7,0%	568 – 3,02 100,0%
	nad 60 let	58 8,7%	98 14,6%	264 39,5%	188 28,1%	61 9,1%	669 – 3,14 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	6 14,3%	9 21,4%	10 23,8%	11 26,2%	6 14,3%	42 – 3,05 100,0%
	poklicna šola	15 11,3%	21 15,8%	51 38,3%	35 26,3%	11 8,3%	133 – 3,05 100,0%
	srednja šola	51 8,2%	109 17,5%	249 39,9%	169 27,1%	46 7,4%	624 – 3,08 100,0%
	višja, visoka šola	69 9,4%	118 16,0%	313 42,5%	187 25,4%	50 6,8%	737 – 3,04 100,0%
	magisterij, doktorat	8 6,4%	24 19,2%	47 37,6%	33 26,4%	13 10,4%	125 – 3,15 100,0%
Zapositev	dijak, študent	4 6,7%	16 26,7%	24 40,0%	12 20,0%	4 6,7%	60 – 2,93 100,0%
	zaposlen	54 8,2%	120 18,1%	268 40,5%	170 25,7%	50 7,6%	662 – 3,06 100,0%
	brezposeln	6 18,8%	2 6,3%	13 40,6%	9 28,1%	2 6,3%	32 – 2,97 100,0%
	upokojenec	80 9,2%	137 15,8%	351 40,4%	232 26,7%	69 7,9%	869 – 3,08 100,0%
	drugo	5 13,2%	6 15,8%	14 36,8%	12 31,6%	1 2,6%	38 – 2,95 100,0%
Status plačnika	redni	136 8,7%	262 16,8%	632 40,6%	404 25,9%	124 8,0%	1558 – 3,08 100,0%
	zamudniki	10 11,4%	15 17,0%	32 36,4%	29 33,0%	2 2,3%	88 – 2,98 100,0%
	neredni	3 20,0%	4 26,7%	6 40,0%	2 13,3%	0 0,0%	15 – 2,47 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	36 11,6%	65 21,0%	125 40,3%	67 21,6%	17 5,5%	310 – 2,88 100,0%
	delijo	113 8,4%	216 16,0%	545 40,3%	368 27,2%	109 8,1%	1351 – 3,11 100,0%

Nadaljevanje tabele 11

Stara občina	Bežigrad	24 10,1%	45 18,9%	93 39,1%	65 27,3%	11 4,6%	238 – 2,97 100,0%
	Center	16 13,9%	20 17,4%	41 35,7%	29 25,2%	9 7,8%	115 – 2,96 100,0%
	Moste-Polje	29 8,0%	72 19,8%	140 38,5%	91 25,0%	32 8,8%	364 – 3,07 100,0%
	Šiška	40 10,6%	63 16,7%	141 37,4%	102 27,1%	31 8,2%	377 – 3,06 100,0%
	Vič-Rudnik	40 7,1%	81 14,3%	255 45,0%	148 26,1%	43 7,6%	567 – 3,13 100,0%
Število odgovov	enkrat tedensko	28 8,6%	55 16,9%	134 41,1%	87 26,7%	22 6,7%	326 – 3,06 100,0%
	dvakrat tedensko	105 8,6%	206 16,9%	495 40,6%	319 26,1%	95 7,8%	1220 – 3,08 100,0%
	trikrat tedensko	16 13,9%	20 17,4%	41 35,7%	29 25,2%	9 7,8%	115 – 2,96 100,0%
	Skupaj	149 9,0%	281 16,9%	670 40,3%	435 26,2%	126 7,6%	1661 – 3,07 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 12: Pravočasnost prispelih računov podjetja Snaga na vaš dom

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	9 1,0%	7 0,8%	110 12,1%	411 45,2%	373 41,0%	910 – 4,24 100,0%
	moški	4 0,5%	7 0,9%	89 11,9%	377 50,2%	274 36,5%	751 – 4,21 100,0%
Starost	18–30 let	2 1,7%	2 1,7%	20 16,9%	65 55,1%	29 24,6%	118 – 3,99 100,0%
	31–45 let	2 0,7%	1 0,3%	32 10,5%	145 47,4%	126 41,2%	306 – 4,28 100,0%
	46–60 let	5 0,9%	4 0,7%	72 12,7%	269 47,4%	218 38,4%	568 – 4,22 100,0%
	nad 60 let	4 0,6%	7 1,0%	75 11,2%	309 46,2%	274 41,0%	669 – 4,26 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	1 2,4%	4 9,5%	4 9,5%	18 42,9%	15 35,7%	42 – 4,00 100,0%
	poklicna šola	2 1,5%	1 0,8%	10 7,5%	81 60,9%	39 29,3%	133 – 4,16 100,0%
	srednja šola	7 1,1%	2 0,3%	72 11,5%	288 46,2%	255 40,9%	624 – 4,25 100,0%
	višja, visoka šola	3 0,4%	7 0,9%	94 12,8%	339 46,0%	294 39,9%	737 – 4,24 100,0%
	magisterij, doktorat	0 0,0%	0 0,0%	19 15,2%	62 49,6%	44 35,2%	125 – 4,20 100,0%

Nadaljevanje tabele 12

Zaposlitvev	dijak, študent	2 3,3%	1 1,7%	9 15,0%	34 56,7%	14 23,3%	60 – 3,95 100,00%
	zaposlen	3 0,5%	5 0,8%	79 11,9%	326 49,2%	249 37,6%	662 – 4,23 100,00%
	brezposeln	0 0,0%	0 0,0%	5 15,6%	11 34,4%	16 50,0%	32 – 4,34 100,00%
	upokojenec	8 0,92%	8 0,92%	101 11,62%	401 46,14%	351 40,39%	869 – 4,24 100,00%
	drugo	0 0,0%	0 0,0%	5 13,2%	16 42,1%	17 44,7%	38 – 4,32 100,0%
Status plačnika	redni	12 0,8%	11 0,7%	180 11,6%	744 47,8%	611 39,2%	1558 – 4,24 100,0%
	zamudniki	1 1,1%	3 3,4%	15 17,0%	38 43,2%	31 35,2%	88 – 4,08 100,0%
	noredni	0 0,0%	0 0,0%	4 26,7%	6 40,0%	5 33,3%	15 – 4,07 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	3 1,0%	3 1,0%	33 10,6%	159 51,3%	112 36,1%	310 – 4,21 100,0%
	delijo	10 0,7%	11 0,8%	166 12,3%	629 46,6%	535 39,6%	1351 – 4,23 100,0%
Starja občina	Bežigrad	3 1,3%	2 0,8%	33 13,9%	118 49,6%	82 34,5%	238 – 4,15 100,0%
	Center	0 0,0%	2 1,7%	18 15,7%	59 51,3%	36 31,3%	115 – 4,12 100,0%
	Moste-Polje	6 1,6%	5 1,4%	40 11,0%	164 45,1%	149 40,9%	364 – 4,22 100,0%
	Šiška	3 0,8%	1 0,3%	45 11,9%	179 47,5%	149 39,5%	377 – 4,25 100,0%
	Vič-Rudnik	1 0,2%	4 0,7%	63 11,1%	268 47,3%	231 40,7%	567 – 4,28 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	4 1,2%	2 0,6%	43 13,2%	160 49,1%	117 35,9%	326 – 4,18 100,0%
	dvakrat tedensko	9 0,7%	10 0,8%	138 11,3%	569 46,6%	494 40,5%	1220 – 4,25 100,0%
	trikrat tedensko	0 0,0%	2 1,7%	18 15,7%	59 51,3%	36 31,3%	115 – 4,12 100,0%
	Skupaj	13 0,8%	14 0,8%	199 12,0%	788 47,4%	647 39,0%	1661 – 4,23 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 13: Zaračunavanje odvoza odpadkov na podlagi prostornine posode za odpadke

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	92 10,1%	115 12,6%	267 29,3%	286 31,4%	150 16,5%	910 – 3,32 100,0%
	moški	63 8,4%	104 13,8%	199 26,5%	285 37,9%	100 13,3%	751 – 3,34 100,0%
Starost	18–30 let	17 14,4%	15 12,7%	38 32,2%	36 30,5%	12 10,2%	118 – 3,08 100,0%
	31–45 let	25 8,2%	47 15,4%	72 23,5%	113 36,9%	49 16,0%	306 – 3,37 100,0%
	46–60 let	57 10,0%	81 14,3%	162 28,5%	191 33,6%	77 13,6%	568 – 3,26 100,0%
	nad 60 let	56 8,4%	76 11,4%	194 29,0%	231 34,5%	112 16,7%	669 – 3,40 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	3 7,1%	6 14,3%	16 38,1%	10 23,8%	7 16,7%	42 – 3,29 100,0%
	poklicna šola	17 12,8%	16 12,0%	18 13,5%	62 46,6%	20 15,0%	133 – 3,39 100,0%
	srednja šola	58 9,3%	82 13,1%	178 28,5%	210 33,7%	96 15,4%	624 – 3,33 100,0%
	višja, visoka šola	63 8,5%	97 13,2%	224 30,4%	245 33,2%	108 14,7%	737 – 3,32 100,0%
	magisterij, doktorat	14 11,2%	18 14,4%	30 24,0%	44 35,2%	19 15,2%	125 – 3,29 100,0%
Zaposlitvev	dijak, študent	6 10,0%	11 18,3%	23 38,3%	16 26,7%	4 6,7%	60 – 3,02 100,0%
	zaposlen	63 9,5%	87 13,1%	182 27,5%	232 35,0%	98 14,8%	662 – 3,32 100,0%
	brezposeln	6 18,8%	3 9,4%	5 15,63%	10 31,3%	8 25,0%	32 – 3,34 100, 0%
	upokojenec	77 8,9%	110 12,7%	250 28,8%	298 34,3%	134 15,4%	869 – 3,35 100,0%
	drugo	3 7,9%	8 21,1%	6 15,8%	15 39,5%	6 15,8%	38 – 3,34 100,0%
Status plačnika	redni	146 9,4%	208 13,4%	438 28,1%	531 34,1%	235 15,1%	1558 – 3,32 100,0%
	zamudniki	7 8,0%	9 10,2%	24 27,3%	35 39,8%	13 14,8%	88 – 3,43 100,0%
	neredni	2 13,3%	2 13,3%	4 26,7%	5 33,3%	2 13,3%	15 – 3,20 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	32 10,3%	40 12,9%	62 20,0%	114 36,8%	62 20,0%	310 – 3,43 100,0%
	delijo	123 9,1%	179 13,2%	404 29,9%	457 33,8%	188 13,9%	1351 – 3,30 100,0%

Nadaljevanje tabele 13

Starost občina	Bežigrad	27 11,3%	30 12,6%	59 24,8%	89 37,4%	33 13,9%	238 – 3,30 100,0%
	Center	17 14,8%	16 13,9%	30 26,1%	41 35,7%	11 9,6%	115 – 3,11 100,0%
	Moste-Polje	24 6,6%	46 12,6%	116 31,9%	113 31,0%	65 17,9%	364 – 3,41 100,0%
	Šiška	38 10,1%	53 14,1%	101 26,8%	133 35,3%	52 13,8%	377 – 3,29 100,0%
	Vič-Rudnik	49 8,6%	74 13,1%	160 28,2%	195 34,4%	89 15,7%	567 – 3,35 100,0%
Število odgovozov	enkrat	30	53	75	120	48	326 – 3,32
	tedensko	9,2%	16,3%	23,0%	36,8%	14,7%	100,0%
	dvakrat	108	150	361	410	191	1220 – 3,35
	tedensko	8,9%	12,3%	29,6%	33,6%	15,7%	100,0%
	trikrat	17	16	30	41	11	115 – 3,11
	tedensko	14,8%	13,9%	26,1%	35,7%	9,6%	100,0%
Skupaj		155 9,3%	219 13,2%	466 28,1%	571 34,4%	250 15,1%	1661 – 3,33 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 14: Oblika računa podjetja Snaga (razumljivost)

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	11 1,2%	17 1,9%	141 15,5%	425 46,7%	316 34,7%	910 – 4,12 100,0%
	moški	9 1,2%	28 3,7%	128 17,0%	375 49,9%	211 28,1%	751 – 4,00 100,0%
Starost	18–30 let	1 0,8%	5 4,2%	17 14,4%	66 55,9%	29 24,6%	118 – 3,99 100,0%
	31–45 let	4 1,3%	6 2,0%	46 15,0%	145 47,4%	105 34,3%	306 – 4,11 100,0%
	46–60 let	10 1,8%	14 2,5%	97 17,1%	279 49,1%	168 29,6%	568 – 4,02 100,0%
	nad 60 let	5 0,7%	20 3,0%	109 16,3%	310 46,3%	225 33,6%	669 – 4,09 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	1 2,4%	1 2,4%	7 16,7%	22 52,4%	11 26,2%	42 – 3,98 100,0%
	poklicna šola	3 2,3%	5 3,8%	14 10,5%	74 55,6%	37 27,8%	133 – 4,03 100,0%
	srednja šola	8 1,3%	19 3,0%	95 15,2%	298 47,8%	204 32,7%	624 – 4,08 100,0%
	višja, visoka šola	8 1,1%	16 2,2%	131 17,8%	343 46,5%	239 32,4%	737 – 4,07 100,0%
	magisterij, doktorat	0 0,0%	4 3,2%	22 17,6%	63 50,4%	36 28,8%	125 – 4,05 100,0%

Nadaljevanje tabele 14

Zaposlitvev	Dijak, študent	0 0,0%	2 3,3%	8 13,33	38 63,3%	12 20,0%	60 – 4,00 100,0%
	zaposlen	10 1,51%	18 2,72%	114 17,22%	310 46,83%	210 31,72%	662 – 4,05 100,00%
	brezposeln	0 0,00%	1 3,13%	1 3,13%	17 53,13%	13 40,63%	32 – 4,31 100,00%
	upokojenec	10 1,15%	22 2,53%	139 16,00%	422 48,56%	276 31,76%	869 – 4,07 100,00%
	drugo	0 0,0%	2 5,3%	7 18,4%	13 34,2%	16 42,1%	38 – 4,13 100,0%
Status plačnika	redni	17 1,1%	42 2,7%	243 15,6%	758 48,7%	498 32,0%	1558 – 4,08 100,0%
	zamudniki	2 2,3%	3 3,4%	18 20,5%	38 43,2%	27 30,7%	88 – 3,97 100,0%
	neredni	1 6,7%	0 0,0%	8 53,3%	4 26,7%	2 13,3%	15 – 3,40 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	2 0,6%	9 2,9%	42 13,5%	143 46,1%	114 36,8%	310 – 4,15 100,0%
	delijo	18 1,3%	36 2,7%	227 16,8%	657 48,6%	413 30,6%	1351 – 4,04 100,0%
Stara občina	Bežigrad	2 0,8%	6 2,5%	39 16,4%	119 50,0%	72 30,3%	238 – 4,06 100,0%
	Center	3 2,6%	7 6,1%	23 20,0%	56 48,7%	26 22,6%	115 – 3,83 100,0%
	Moste-Polje	8 2,2%	8 2,2%	69 19,0%	170 46,7%	109 29,9%	364 – 4,00 100,0%
	Šiška	3 0,8%	10 2,7%	54 14,3%	187 49,6%	123 32,6%	377 – 4,11 100,0%
	Vič-Rudnik	4 0,7%	14 2,5%	84 14,8%	268 47,3%	197 34,7%	567 – 4,13 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	3 0,9%	11 3,4%	50 15,3%	159 48,8%	103 31,6%	326 – 4,07 100,0%
	dvakrat tedensko	14 1,1%	27 2,2%	196 16,1%	585 48,0%	398 32,6%	1220 – 4,09 100,0%
	trikrat tedensko	3 2,6%	7 6,1%	23 20,0%	56 48,7%	26 22,6%	115 – 3,83 100,0%
Skupaj		20 1,2%	45 2,7%	269 16,2%	800 48,2%	527 31,7%	1661 – 4,07 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 15: Informiranje podjetja Snaga o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	51 5,6%	112 12,3%	191 21,0%	336 36,9%	220 24,2%	910 – 3,62 100,0%
	moški	30 4,0%	112 14,9%	192 25,6%	284 37,8%	133 17,7%	751 – 3,50 100,0%
Starost	18–30 let	17 14,4%	33 28,0%	27 22,9%	23 19,5%	18 15,3%	118 – 2,93 100,0%
	31–45 let	18 5,9%	59 19,3%	77 25,2%	107 35,0%	45 14,7%	306 – 3,33 100,0%
	46–60 let	26 4,6%	72 12,7%	138 24,3%	222 39,1%	110 19,4%	568 – 3,56 100,0%
	nad 60 let	20 3,0%	60 9,0%	141 21,1%	268 40,1%	180 26,9%	669 – 3,79 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	2 4,8%	1 2,4%	6 14,3%	18 42,9%	15 35,7%	42 – 4,02 100,0%
	poklicna šola	6 4,5%	10 7,5%	34 25,6%	58 43,6%	25 18,8%	133 – 3,65 100,0%
	srednja šola	29 4,6%	71 11,4%	138 22,1%	247 39,6%	139 22,3%	624 – 3,63 100,0%
	višja, visoka šola	38 5,2%	121 16,4%	171 23,2%	259 35,1%	148 20,1%	737 – 3,49 100,0%
	magisterij, doktorat	6 4,8%	21 16,8%	34 27,2%	38 30,4%	26 20,8%	125 – 3,46 100,0%
Zaposlitvev	dijak, študent	12 20,00%	17 28,33%	15 25,00%	9 15,00%	7 11,67%	60 – 2,70 100,00%
	zaposlen	39 5,89%	117 17,67%	156 23,56%	241 36,40%	109 16,47%	662 – 3,40 100,00%
	brezposeln	1 3,13%	7 21,88%	7 21,88%	11 34,38%	6 18,75%	32 – 3,44 100,00%
	upokojenec	27 3,11%	79 9,09%	191 21,98%	343 39,47%	229 26,35%	869 – 3,77 100,00%
	drugo	2 5,3%	4 10,5%	14 36,8%	16 42,1%	2 5,3%	38 – 3,32 100,0%
Status plačnika	redni	74 4,7%	209 13,4%	352 22,6%	584 37,5%	339 21,8%	1558 – 3,58 100,0%
	zamudniki	6 6,8%	13 14,8%	26 29,5%	30 34,1%	13 14,8%	88 – 3,35 100,0%
	neredni	1 6,7%	2 13,3%	5 33,3%	6 40,0%	1 6,7%	15 – 3,27 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	16 5,2%	46 14,8%	71 22,9%	114 36,8%	63 20,3%	310 – 3,52 100,0%
	delijo	65 4,8%	178 13,2%	312 23,1%	506 37,5%	290 21,5%	1351 – 3,58 100,0%

Nadaljevanje tabele 15

Stara občina	Bežigrad	18 7,6%	33 13,9%	65 27,3%	78 32,8%	44 18,5%	238 – 3,41 100,0%
	Center	11 9,6%	24 20,9%	22 19,1%	43 37,4%	15 13,0%	115 – 3,23 100,0%
	Moste-Polje	18 4,9%	45 12,4%	91 25,0%	144 39,6%	66 18,1%	364 – 3,54 100,0%
	Šiška	11 2,9%	50 13,3%	82 21,8%	139 36,9%	95 25,2%	377 – 3,68 100,0%
	Vič-Rudnik	23 4,1%	72 12,7%	123 21,7%	216 38,1%	133 23,5%	567 – 3,64 100,0%
Število odvozov	enkrat tedensko	12 3,7%	41 12,6%	88 27,0%	123 37,7%	62 19,0%	326 – 3,56 100,0%
	dvakrat tedensko	58 4,8%	159 13,0%	273 22,4%	454 37,2%	276 22,6%	1220 – 3,60 100,0%
	trikrat tedensko	11 9,6%	24 20,9%	22 19,1%	43 37,4%	15 13,0%	115 – 3,23 100,0%
	Skupaj	81 4,9%	224 13,5%	383 23,1%	620 37,3%	353 21,3%	1661 – 3,57 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 16: Splošno zadovoljstvo s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov

		Ocena zadovoljstva					Skupaj – povprečna ocena zad.
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Spol	ženski	3 0,3%	33 3,6%	276 30,3%	496 54,5%	102 11,2%	910 – 3,73 100,0%
	moški	9 1,2%	25 3,3%	240 32,0%	417 55,5%	60 8,0%	751 – 3,66 100,0%
Starost	18–30 let	1 0,8%	5 4,2%	53 44,9%	51 43,2%	8 6,8%	118 – 3,51 100,0%
	31–45 let	2 0,7%	14 4,6%	120 39,2%	142 46,4%	28 9,2%	306 – 3,59 100,0%
	46–60 let	4 0,7%	21 3,7%	177 31,2%	325 57,2%	41 7,2%	568 – 3,67 100,0%
	nad 60 let	5 0,7%	18 2,7%	166 24,8%	395 59,0%	85 12,7%	669 – 3,80 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	1 2,4%	1 2,4%	11 26,2%	19 45,2%	10 23,8%	42 – 3,86 100,0%
	poklicna šola	1 0,8%	0 0,0%	29 21,8%	90 67,7%	13 9,8%	133 – 3,86 100,0%
	srednja šola	4 0,6%	23 3,7%	186 29,8%	344 55,1%	67 10,7%	624 – 3,72 100,0%
	višja, visoka šola	4 0,5%	24 3,3%	252 34,2%	389 52,8%	68 9,2%	737 – 3,67 100,0%
	magisterij, doktorat	2 1,6%	10 8,0%	38 30,4%	71 56,8%	4 3,2%	125 – 3,52 100,0%

Nadaljevanje tabele 16

Zaposlitvev	dijak, študent	1 1,7%	4 6,7%	28 46,7%	25 41,7%	2 3,3%	60 – 3,38 100,0%
	zaposlen	5 0,8%	26 3,9%	235 35,5%	341 51,5%	55 8,3%	662 – 3,63 100,0%
	brezposeln	0 0,0%	1 3,1%	6 18,8%	22 68,8%	3 9,4%	32 – 3,84 100,0%
	upokojenec	5 0,6%	25 2,9%	233 26,8%	507 58,3%	99 11,4%	869 – 3,77 100,0%
	drugo	1 2,6%	2 5,3%	14 36,8%	18 47,4%	3 7,9%	38 – 3,53 100,0%
Status plačnika	redni	10 0,6%	50 3,2%	475 30,5%	864 55,5%	159 10,2%	1558 – 3,71 100,0%
	zamudniki	2 2,3%	5 5,7%	38 43,2%	40 45,5%	3 3,4%	88 – 3,42 100,0%
	neredni	0 0,0%	3 20,0%	3 20,0%	9 60,0%	0 0,0%	15 – 3,40 100,0%
Uporabniki smetnjakov	edini	2 0,6%	7 2,3%	70 22,6%	188 60,6%	43 13,9%	310 – 3,85 100,0%
	delijo	10 0,7%	51 3,8%	446 33,0%	725 53,7%	119 8,8%	1351 – 3,66 100,0%
Stara občina	Bežigrad	1 0,4%	11 4,6%	84 35,3%	120 50,4%	22 9,2%	238 – 3,63 100,0%
	Center	2 1,7%	11 9,6%	55 47,8%	39 33,9%	8 7,0%	115 – 3,35 100,0%
	Moste-Polje	3 0,8%	7 1,9%	115 31,6%	197 54,1%	42 11,5%	364 – 3,74 100,0%
	Šiška	3 0,8%	16 4,2%	129 34,2%	194 51,5%	35 9,3%	377 – 3,64 100,0%
	Vič-Rudnik	3 0,5%	13 2,3%	133 23,5%	363 64,0%	55 9,7%	567 – 3,80 100,0%
Število odvozov	enkrat	1	18	120	161	26	326 – 3,59
	tedensko	0,3%	5,5%	36,8%	49,4%	8,0%	100,0%
	dvakrat	9	29	341	713	128	1220 – 3,76
	tedensko	0,7%	2,4%	28,0%	58,4%	10,5%	100,0%
trikrat	2	11	55	39	8	115 – 3,35	
	tedensko	1,7%	9,6%	47,8%	33,9%	7,0%	100,0%
Skupaj	12 0,7%	58 3,5%	516 31,1%	913 55,0%	162 9,8%	1661 – 3,70 100,0%	

Vir: Anketa.

Tabela 17: Pripravljenost anketirancev za ločeno zbiranje odpadkov (2. vprašanje)

		Ali bi vi osebno poleg papirja ločeno zbirali in odlagali tudi steklo, pločevinke in plastiko, če bi imeli to možnost?				Skupaj
		ne	da	Že zbiramo ločeno	drugo	
Spol	ženski	40 4,4%	662 72,7%	205 22,5%	3 0,3%	910 100,0%
	moški	32 4,3%	561 74,7%	157 20,9%	1 0,1%	751 100,0%
Starost	18–30 let	9 7,6%	98 83,1%	11 9,3%	0 0,0%	118 100,0%
	31–45 let	15 4,9%	240 78,4%	50 16,3%	1 0,3%	306 100,0%
	46–60 let	20 3,5%	406 71,5%	140 24,6%	2 0,4%	568 100,0%
	nad 60 let	28 4,2%	479 71,6%	161 24,1%	1 0,1%	669 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	6 14,3%	33 78,6%	3 7,1%	0 0,0%	42 100,0%
	poklicna šola	10 7,5%	104 78,2%	18 13,5%	1 0,8%	133 100,0%
	srednja šola	30 4,8%	496 79,5%	97 15,5%	1 0,2%	624 100,0%
	višja, visoka šola	23 3,1%	509 69,1%	204 27,7%	1 0,1%	737 100,0%
	magisterij, doktorat	3 2,4%	81 64,8%	40 32,0%	1 0,8%	125 100,0%
Zaposlitvev	dijak/študent	6 10,0%	50 83,3%	4 6,7%	0 0,0%	60 100,0%
	zaposlen	23 3,5%	504 76,1%	134 20,2%	1 0,2%	662 100,0%
	brezposeln	3 9,4%	22 68,8%	7 21,9%	0 0,0%	32 100,0%
	upokojenec	37 4,3%	620 71,3%	209 24,1%	3 0,3%	869 100,0%
	drugo	3 7,9%	27 71,1%	8 21,1%	0 0,0%	38 100,0%
Skupaj		72 4,3%	1223 73,6%	362 21,8%	4 0,2%	1661 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 18: Dodatne storitve in dodatna obvestila (5. in 6. vprašanje)

		Ali bi želeli, proti plačilu, dodatne storitve podjetja Snaga?		Ali želite več obvestil o ravnanju z odpadki na vaš dom?		Skupaj
		da	ne	da	ne	
Spol	ženski	270 29,7%	640 70,3%	392 43,1%	518 56,9%	910 100,0%
	moški	192 25,6%	559 74,4%	330 43,9%	421 56,1%	751 100,0%
Starost	18–30 let	35 29,7%	83 70,3%	84 71,2%	34 28,8%	118 100,0%
	31–45 let	91 29,7%	215 70,3%	166 54,2%	140 45,8%	306 100,0%
	46–60 let	175 30,8%	393 69,2%	262 46,1%	306 53,9%	568 100,0%
	nad 60 let	161 24,1%	508 75,9%	210 31,4%	459 68,6%	669 100,0%
Izobrazba	osnovna šola ali manj	6 14,3%	36 85,7%	14 33,3%	28 66,7%	42 100,0%
	poklicna šola	29 21,8%	104 78,2%	42 31,6%	91 68,4%	133 100,0%
	srednja šola	150 24,0%	474 76,0%	254 40,7%	370 59,3%	624 100,0%
	višja, visoka šola	242 31,4%	495 67,2%	355 48,2%	382 51,8%	737 100,0%
	magisterij, doktorat	35 28,0%	90 72,0%	57 45,6%	68 54,4%	125 100,0%
Zaposlitev	dijak/študent	24 40,0%	36 60,0%	44 73,3%	16 26,7%	60 100,0%
	zaposlen	193 29,2%	469 70,8%	354 53,5%	308 46,5%	662 100,0%
	brezposeln	8 25,0%	24 75,0%	19 59,4%	13 40,6%	32 100,0%
	upokojenec	225 31,4%	644 74,1%	290 33,4%	579 66,6%	869 100,0%
	drugo	12 31,6%	26 68,4%	15 39,5%	23 60,5%	38 100,0%
Skupaj		462 27,8%	1199 72,2%	722 43,5%	939 56,5%	1661 100,0%

Vir: Anketa.

Tabela 19: Pritožbe (7. vprašanje)

		Ali ste se vi ali kdo od ostalih članov vašega gospodinjstva že kdaj pritožili podjetju Snaga?			Skupaj	
		da	ne	ne vem		
Spol	ženski	238 26,2%	654 71,9%	18 2,0%	910 100,0%	
	moški	201 26,8%	538 71,6%	12 1,6%	751 100,0%	
Starost	18–30 let	22 18,6%	91 77,1%	5 4,2%	118 100,0%	
	31–45 let	90 29,4%	212 69,3%	4 1,3%	306 100,0%	
	46–60 let	170 29,9%	386 68,0%	12 2,1%	568 100,0%	
	nad 60 let	157 23,5%	503 75,2%	9 1,3%	669 100,0%	
Izobrazba	osnovna šola ali manj	8 19,0%	32 76,2%	2 4,8%	42 100,0%	
	poklicna šola	31 23,3%	97 72,9%	5 3,8%	133 100,0%	
	srednja šola	167 26,8%	444 71,2%	13 2,1%	624 100,0%	
	višja, visoka šola	200 27,1%	529 71,8%	8 1,1%	737 100,0%	
	magisterij, doktorat	33 26,4%	90 72,0%	2 1,6%	125 100,0%	
Zaposlitev	dijak/študent	11 18,3%	46 76,7%	3 5,0%	60 100,0%	
	zaposlen	176 26,6%	476 71,9%	10 1,5%	662 100,0%	
	brezposeln	12 37,5%	18 56,3%	2 6,3%	32 100,0%	
	upokojenec	223 25,7%	632 72,7%	14 1,6%	869 100,0%	
	drugo	17 44,7%	20 52,6%	1 2,6%	38 100,0%	
Uporabniki smetnjakov	Status plačnika	redni	407 26,1%	1122 72,0%	29 1,9%	1558 100,0%
		zamudniki	27 30,7%	61 69,3%	0 0,0%	88 100,0%
		neredni	5 33,3%	9 60,0%	1 6,7%	15 100,0%
edini		119 38,4%	187 60,3%	4 1,3%	310 100,0%	
več		320 23,7%	1005 74,4%	26 1,9%	1351 100,0%	

Nadaljevanje tabele 19

Stara občina	Bežigrad	90 37,8%	145 60,9%	3 1,3%	238 100,0%
	Center	31 27,0%	83 72,2%	1 0,9%	115 100,0%
	Moste-Polje	71 19,5%	287 78,8%	6 1,6%	364 100,0%
	Šiška	91 24,1%	276 73,2%	10 2,7%	377 100,0%
	Vič-Rudnik	156 27,5%	401 70,7%	10 1,8%	567 100,0%
Urnik odvozov	enkrat tedensko	108 33,1%	214 65,6%	4 1,2%	326 100,0%
	dvakrat tedensko	300 24,6%	895 73,4%	25 2,0%	1220 100,0%
	trikrat tedensko	31 27,0%	83 72,2%	1 0,9%	115 100,0%
Skupaj		439 26,4%	1192 71,8%	30 1,8%	1661 100,0%

Vir: Anketa.

PRILOGA 6: Statistični preizkusi

KAZALO PRILOGE 6

Tabela 1: χ^2 -preizkusi in korelacije med SPOLOM in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	43
Tabela 2: χ^2 -preizkusi in korelacije med STAROSTJO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	46
Tabela 3: χ^2 -preizkusi in korelacije med IZOBRAZBO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	50
Tabela 4: χ^2 -preizkusi in korelacije med ZAPOSЛИTВИJO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	53
Tabela 5: χ^2 -preizkusi in korelacije med STATUSOM PLAČNIKA in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	57
Tabela 6: χ^2 -preizkusi in korelacije med UPORABNIKI POSOD ZA ODPADKE in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	60
Tabela 7: χ^2 -preizkusi in korelacije med STARO OBČINO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	64
Tabela 8: χ^2 -preizkusi in korelacije med URNIKI ODVOZOV ODPADKOV in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov	67

Tabela 1: χ^2 -preizkusi in korelacijske meril SPOLOM in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno odlaganje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
	Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	
							Asymp. Std. Error	
	13,193 ^a	4	,010		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
	13,199	4	,010		N of Valid Cases	1661		
	,400	1	,527					
	1661							
	a. The minimum expected count is 112,58.							
1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
	Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	
							Asymp. Std. Error	
	14,974 ^a	4	,005		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
	15,019	4	,005		N of Valid Cases	1661		
	,3889	1	,049					
	1661							
	a. The minimum expected count is 19,44.							
1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
	Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	
							Asymp. Std. Error	
	1,994 ^a	4	,737		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
	2,000	4	,736		N of Valid Cases	1661		
	,347	1	,556					
	1661							
	a. The minimum expected count is 47,93.							
1. D: Velikost posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
	Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	
							Asymp. Std. Error	
	2,455 ^a	4	,653		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
	2,455	4	,653		N of Valid Cases	1661		
	,061	1	,805					
	1661							
	a. The minimum expected count is 42,50.							
1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
	Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	
							Asymp. Std. Error	
	8,051 ^a	4	,090		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
	8,085	4	,089		N of Valid Cases	1661		
	,1363	1	,243					
	1661							
	a. The minimum expected count is 75,51.							

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																												
	1. F: Reden odvoz odpadkov																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>8,456^a</td><td>4</td><td>,076</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>8,454</td><td>4</td><td>,076</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,248</td><td>1</td><td>,039</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	8,456 ^a	4	,076	Likelihood Ratio	8,454	4	,076	Linear-by-Linear Association	4,248	1	,039	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,051</td><td>,024</td><td>-2,063</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,055</td><td>,024</td><td>-2,246</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,025</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,024	-2,063	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,055	,024	-2,246	N of Valid Cases		1661		,025				
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																												
Pearson Chi-Square	8,456 ^a	4	,076																																												
Likelihood Ratio	8,454	4	,076																																												
Linear-by-Linear Association	4,248	1	,039																																												
N of Valid Cases	1661																																														
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																											
Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,024	-2,063																																											
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,055	,024	-2,246																																											
N of Valid Cases		1661		,025																																											
		a. The minimum expected count is 5,88.																																													
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>6,611^a</td><td>4</td><td>,158</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>6,641</td><td>4</td><td>,156</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,013</td><td>1</td><td>,909</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	6,611 ^a	4	,158	Likelihood Ratio	6,641	4	,156	Linear-by-Linear Association	,013	1	,909	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,003</td><td>,024</td><td>-,114</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,016</td><td>,024</td><td>-,644</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,520</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,003	,024	-,114	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,016	,024	-,644	N of Valid Cases		1661		,520				
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																												
Pearson Chi-Square	6,611 ^a	4	,158																																												
Likelihood Ratio	6,641	4	,156																																												
Linear-by-Linear Association	,013	1	,909																																												
N of Valid Cases	1661																																														
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																											
Interval by Interval	Pearson's R	-,003	,024	-,114																																											
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,016	,024	-,644																																											
N of Valid Cases		1661		,520																																											
		a. The minimum expected count is 24,87.																																													
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>1,959^a</td><td>4</td><td>,743</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>1,976</td><td>4</td><td>,740</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,572</td><td>1</td><td>,450</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	1,959 ^a	4	,743	Likelihood Ratio	1,976	4	,740	Linear-by-Linear Association	,572	1	,450	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,019</td><td>,024</td><td>,756</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,015</td><td>,025</td><td>,599</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,550</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,019	,024	,756	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,025	,599	N of Valid Cases		1661		,550				
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																												
Pearson Chi-Square	1,959 ^a	4	,743																																												
Likelihood Ratio	1,976	4	,740																																												
Linear-by-Linear Association	,572	1	,450																																												
N of Valid Cases	1661																																														
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																											
Interval by Interval	Pearson's R	,019	,024	,756																																											
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,025	,599																																											
N of Valid Cases		1661		,550																																											
		a. The minimum expected count is 39,79.																																													
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>22,733^a</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>23,013</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>2,845</td><td>1</td><td>,092</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	22,733 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	23,013	4	,000	Linear-by-Linear Association	2,845	1	,092	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,041</td><td>,024</td><td>-1,688</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,057</td><td>,024</td><td>-2,305</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,021</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,041	,024	-1,688	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,057	,024	-2,305	N of Valid Cases		1661		,021				
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																												
Pearson Chi-Square	22,733 ^a	4	,000																																												
Likelihood Ratio	23,013	4	,000																																												
Linear-by-Linear Association	2,845	1	,092																																												
N of Valid Cases	1661																																														
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																											
Interval by Interval	Pearson's R	-,041	,024	-1,688																																											
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,057	,024	-2,305																																											
N of Valid Cases		1661		,021																																											
		a. The minimum expected count is 51,09.																																													
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>19,847^a</td><td>4</td><td>,001</td></tr> <tr> <td>Continuity Correction</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>20,215</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>13,457</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,847 ^a	4	,001	Continuity Correction				Likelihood Ratio	20,215	4	,000	Linear-by-Linear Association	13,457	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,090</td><td>,024</td><td>-3,682</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,093</td><td>,024</td><td>-3,810</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,000</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,090	,024	-3,682	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,093	,024	-3,810	N of Valid Cases		1661		,000
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																												
Pearson Chi-Square	19,847 ^a	4	,001																																												
Continuity Correction																																															
Likelihood Ratio	20,215	4	,000																																												
Linear-by-Linear Association	13,457	1	,000																																												
N of Valid Cases	1661																																														
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																											
Interval by Interval	Pearson's R	-,090	,024	-3,682																																											
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,093	,024	-3,810																																											
N of Valid Cases		1661		,000																																											
		a. The minimum expected count is 44,76.																																													

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. K: Cena za odvoz odpadkov																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>2,091^a</td> <td>4</td> <td>,719</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>2,102</td> <td>4</td> <td>,717</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,448</td> <td>1</td> <td>,503</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 56,97.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	2,091 ^a	4	,719	Likelihood Ratio	2,102	4	,717	Linear-by-Linear Association	,448	1	,503	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,016</td> <td>,024</td> <td>,669</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,015</td> <td>,024</td> <td>,596</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,551</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,016	,024	,669	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,024	,596	N of Valid Cases		1661		,551
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	2,091 ^a	4	,719																																								
Likelihood Ratio	2,102	4	,717																																								
Linear-by-Linear Association	,448	1	,503																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,016	,024	,669																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,024	,596																																							
N of Valid Cases		1661		,551																																							
	1. L: Pravočasnost prispeilih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>5,585^a</td> <td>4</td> <td>,232</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>5,626</td> <td>4</td> <td>,229</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,762</td> <td>1</td> <td>,383</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 5,88.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	5,585 ^a	4	,232	Likelihood Ratio	5,626	4	,229	Linear-by-Linear Association	,762	1	,383	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,021</td> <td>,024</td> <td>-,873</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,033</td> <td>,024</td> <td>-1,360</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,174</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,021	,024	-,873	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,033	,024	-1,360	N of Valid Cases		1661		,174
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	5,585 ^a	4	,232																																								
Likelihood Ratio	5,626	4	,229																																								
Linear-by-Linear Association	,762	1	,383																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,021	,024	-,873																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,033	,024	-1,360																																							
N of Valid Cases		1661		,174																																							
	1. M: Zaracunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>10,781^a</td> <td>4</td> <td>,029</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>10,795</td> <td>4</td> <td>,029</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,179</td> <td>1</td> <td>,673</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 70,08.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	10,781 ^a	4	,029	Likelihood Ratio	10,795	4	,029	Linear-by-Linear Association	,179	1	,673	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,010</td> <td>,024</td> <td>,422</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,010</td> <td>,024</td> <td>,410</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,673</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,010	,024	,422	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,010	,024	,410	N of Valid Cases		1661		,673
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	10,781 ^a	4	,029																																								
Likelihood Ratio	10,795	4	,029																																								
Linear-by-Linear Association	,179	1	,673																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,010	,024	,422																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,010	,024	,410																																							
N of Valid Cases		1661		,673																																							
	1. N: Oblika računa	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>12,456^a</td> <td>4</td> <td>,014</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>12,489</td> <td>4</td> <td>,014</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>8,373</td> <td>1</td> <td>,004</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 9,04.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	12,456 ^a	4	,014	Likelihood Ratio	12,489	4	,014	Linear-by-Linear Association	8,373	1	,004	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,071</td> <td>,024</td> <td>-2,900</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,073</td> <td>,024</td> <td>-2,988</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,004</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,071	,024	-2,900	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,073	,024	-2,988	N of Valid Cases		1661		,004
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	12,456 ^a	4	,014																																								
Likelihood Ratio	12,489	4	,014																																								
Linear-by-Linear Association	8,373	1	,004																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,071	,024	-2,900																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,073	,024	-2,988																																							
N of Valid Cases		1661		,004																																							
	1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,178^a</td> <td>4</td> <td>,003</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>16,297</td> <td>4</td> <td>,003</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,353</td> <td>1</td> <td>,037</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 36,62.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,178 ^a	4	,003	Likelihood Ratio	16,297	4	,003	Linear-by-Linear Association	4,353	1	,037	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,051</td> <td>,024</td> <td>-2,089</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,065</td> <td>,024</td> <td>-2,644</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,037</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,024	-2,089	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,065	,024	-2,644	N of Valid Cases		1661		,037
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,178 ^a	4	,003																																								
Likelihood Ratio	16,297	4	,003																																								
Linear-by-Linear Association	4,353	1	,037																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,024	-2,089																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,065	,024	-2,644																																							
N of Valid Cases		1661		,037																																							

	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	9,204 ^a	4		,056	Interval by Interval	Pearson's R	,047	,024	-1,930	,054
Likelihood Ratio	9,375	4		,052	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,040	,024	-1,651	,099
Linear-by-Linear Association	3,719	1		,054	N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 5,43.

Opombe a. o cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is

Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis.
Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
Approx. Sig. – Based on normal approximation.

Vir: Anketa.

Tabela 2: χ^2 -preizkusi in korelacijske med STAROSTJO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
1. A: Možnost za ločeno oddajanje Papirja	Pearson Chi-Square	67,006 ^a	12	,000	Interval by Interval	Pearson's R	,152	,025	6,256	,000
	Likelihood Ratio	69,772	12	,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,146	,025	6,006	,000
	Linear-by-Linear Association	38,262	1	,000	N of Valid Cases		1661			
	N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 17,69.

	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Pearson Chi-Square	57,519 ^a	12	,000	Interval by Interval	Pearson's R	,163	,025	6,729	,000
	Likelihood Ratio	58,127	12	,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,165	,024	6,817	,000
	Linear-by-Linear Association	44,102	1	,000	N of Valid Cases		1661			
	N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 3,05.

	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Pearson Chi-Square	49,721 ^a	12	,000	Interval by Interval	Pearson's R	,146	,024	6,001	,000
	Likelihood Ratio	49,504	12	,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,155	,024	6,392	,000
	Linear-by-Linear Association	35,269	1	,000	N of Valid Cases		1661			
	N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 7,53.

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. D: Velikost posod za odpadke																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,800^a</td> <td>12</td> <td>,157</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>16,535</td> <td>12</td> <td>,168</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>8,344</td> <td>1</td> <td>,004</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 6,68.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,800 ^a	12	,157	Likelihood Ratio	16,535	12	,168	Linear-by-Linear Association	8,344	1	,004	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,071</td> <td>,025</td> <td>2,895</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,080</td> <td>,025</td> <td>3,250</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,071	,025	2,895	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,080	,025	3,250	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,800 ^a	12	,157																																								
Likelihood Ratio	16,535	12	,168																																								
Linear-by-Linear Association	8,344	1	,004																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,071	,025	2,895																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,080	,025	3,250																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>17,428^a</td> <td>12</td> <td>,134</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>17,090</td> <td>12</td> <td>,146</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,635</td> <td>1</td> <td>,031</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 11,86.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	17,428 ^a	12	,134	Likelihood Ratio	17,090	12	,146	Linear-by-Linear Association	4,635	1	,031	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,053</td> <td>,024</td> <td>2,155</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,068</td> <td>,025</td> <td>2,781</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,053	,024	2,155	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,068	,025	2,781	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	17,428 ^a	12	,134																																								
Likelihood Ratio	17,090	12	,146																																								
Linear-by-Linear Association	4,635	1	,031																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,053	,024	2,155																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,068	,025	2,781																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. F: Reden odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>23,933^a</td> <td>12</td> <td>,021</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>22,866</td> <td>12</td> <td>,029</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>9,190</td> <td>1</td> <td>,002</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,92.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	23,933 ^a	12	,021	Likelihood Ratio	22,866	12	,029	Linear-by-Linear Association	9,190	1	,002	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,074</td> <td>,025</td> <td>3,039</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,061</td> <td>,025</td> <td>2,495</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,074	,025	3,039	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,061	,025	2,495	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	23,933 ^a	12	,021																																								
Likelihood Ratio	22,866	12	,029																																								
Linear-by-Linear Association	9,190	1	,002																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,074	,025	3,039																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,061	,025	2,495																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>34,406^a</td> <td>12</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>34,320</td> <td>12</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>12,209</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,91.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	34,406 ^a	12	,001	Likelihood Ratio	34,320	12	,001	Linear-by-Linear Association	12,209	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,086</td> <td>,024</td> <td>3,506</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,092</td> <td>,024</td> <td>3,776</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,086	,024	3,506	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,092	,024	3,776	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	34,406 ^a	12	,001																																								
Likelihood Ratio	34,320	12	,001																																								
Linear-by-Linear Association	12,209	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,086	,024	3,506																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,092	,024	3,776																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>18,994^a</td> <td>12</td> <td>,089</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>18,788</td> <td>12</td> <td>,094</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>3,444</td> <td>1</td> <td>,064</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 6,25.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	18,994 ^a	12	,089	Likelihood Ratio	18,788	12	,094	Linear-by-Linear Association	3,444	1	,064	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,046</td> <td>,024</td> <td>1,857</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,046</td> <td>,024</td> <td>1,885</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,046	,024	1,857	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,046	,024	1,885	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	18,994 ^a	12	,089																																								
Likelihood Ratio	18,788	12	,094																																								
Linear-by-Linear Association	3,444	1	,064																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,046	,024	1,857																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,046	,024	1,885																																							
N of Valid Cases		1661																																									

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>17,716^a</td> <td>12</td> <td>,125</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>18,005</td> <td>12</td> <td>,116</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,455</td> <td>1</td> <td>,035</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 8,03.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	17,716 ^a	12	,125	Likelihood Ratio	18,005	12	,116	Linear-by-Linear Association	4,455	1	,035	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,052</td> <td>,025</td> <td>-2,113</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,045</td> <td>,025</td> <td>-1,852</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,064</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,052	,025	-2,113	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	-1,852	N of Valid Cases		1661		,064
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	17,716 ^a	12	,125																																								
Likelihood Ratio	18,005	12	,116																																								
Linear-by-Linear Association	4,455	1	,035																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,052	,025	-2,113																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	-1,852																																							
N of Valid Cases		1661		,064																																							
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>20,785^a</td> <td>12</td> <td>,054</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>20,728</td> <td>12</td> <td>,055</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>5,831</td> <td>1</td> <td>,016</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 7,03.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	20,785 ^a	12	,054	Likelihood Ratio	20,728	12	,055	Linear-by-Linear Association	5,831	1	,016	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,059</td> <td>,025</td> <td>-2,418</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,052</td> <td>,025</td> <td>-2,139</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,033</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,059	,025	-2,418	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,052	,025	-2,139	N of Valid Cases		1661		,033
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	20,785 ^a	12	,054																																								
Likelihood Ratio	20,728	12	,055																																								
Linear-by-Linear Association	5,831	1	,016																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,059	,025	-2,418																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,052	,025	-2,139																																							
N of Valid Cases		1661		,033																																							
	1. K: Cena za odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>13,575^a</td> <td>12</td> <td>,329</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>13,346</td> <td>12</td> <td>,344</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>6,352</td> <td>1</td> <td>,012</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 8,95.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	13,575 ^a	12	,329	Likelihood Ratio	13,346	12	,344	Linear-by-Linear Association	6,352	1	,012	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,062</td> <td>,025</td> <td>2,524</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,064</td> <td>,025</td> <td>2,600</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,009</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,062	,025	2,524	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,064	,025	2,600	N of Valid Cases		1661		,009
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	13,575 ^a	12	,329																																								
Likelihood Ratio	13,346	12	,344																																								
Linear-by-Linear Association	6,352	1	,012																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,062	,025	2,524																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,064	,025	2,600																																							
N of Valid Cases		1661		,009																																							
	1. L: Pravovčasnost prispelih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,769^a</td> <td>12</td> <td>,159</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>17,142</td> <td>12</td> <td>,144</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,444</td> <td>1</td> <td>,035</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,92.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,769 ^a	12	,159	Likelihood Ratio	17,142	12	,144	Linear-by-Linear Association	4,444	1	,035	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,052</td> <td>,025</td> <td>2,110</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,044</td> <td>,024</td> <td>1,791</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,073</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,052	,025	2,110	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,044	,024	1,791	N of Valid Cases		1661		,073
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,769 ^a	12	,159																																								
Likelihood Ratio	17,142	12	,144																																								
Linear-by-Linear Association	4,444	1	,035																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,052	,025	2,110																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,044	,024	1,791																																							
N of Valid Cases		1661		,073																																							
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,542^a</td> <td>12</td> <td>,168</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>16,451</td> <td>12</td> <td>,171</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,148</td> <td>1</td> <td>,042</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 11,01.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,542 ^a	12	,168	Likelihood Ratio	16,451	12	,171	Linear-by-Linear Association	4,148	1	,042	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,050</td> <td>,025</td> <td>2,039</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,045</td> <td>,025</td> <td>1,840</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,066</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,050	,025	2,039	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,840	N of Valid Cases		1661		,066
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,542 ^a	12	,168																																								
Likelihood Ratio	16,451	12	,171																																								
Linear-by-Linear Association	4,148	1	,042																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,050	,025	2,039																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,840																																							
N of Valid Cases		1661		,066																																							

	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>11,733^a</td><td>12</td><td>,467</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>11,752</td><td>12</td><td>,466</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,392</td><td>1</td><td>,531</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	11,733 ^a	12	,467	Likelihood Ratio	11,752	12	,466	Linear-by-Linear Association	,392	1	,531	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td><td>,015</td><td>,024</td><td>,626</td><td>,532</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td><td>,016</td><td>,024</td><td>,659</td><td>,510</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	,015	,024	,626	,532	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,016	,024	,659	,510	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	11,733 ^a	12	,467																																							
Likelihood Ratio	11,752	12	,466																																							
Linear-by-Linear Association	,392	1	,531																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	,015	,024	,626	,532																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,016	,024	,659	,510																																						
N of Valid Cases	1661																																									
1. N: Oblikra računa	<p>a. The minimum expected count is 1,42.</p>																																									
1. O: Informiranje o odvozu kosovih in nevarnih gosp. odp.	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>97,575^a</td> <td>12</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>89,121</td> <td>12</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>77,256</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	97,575 ^a	12	,000	Likelihood Ratio	89,121	12	,000	Linear-by-Linear Association	77,256	1	,000	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td> <td>,216</td> <td>,025</td> <td>8,999</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td> <td>,200</td> <td>,024</td> <td>8,330</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	,216	,025	8,999	,000	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,200	,024	8,330	,000	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	97,575 ^a	12	,000																																							
Likelihood Ratio	89,121	12	,000																																							
Linear-by-Linear Association	77,256	1	,000																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	,216	,025	8,999	,000																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,200	,024	8,330	,000																																						
N of Valid Cases	1661																																									
12. Splošno zadovoljstvo	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>45,312^a</td> <td>12</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>44,935</td> <td>12</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>29,558</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	45,312 ^a	12	,000	Likelihood Ratio	44,935	12	,000	Linear-by-Linear Association	29,558	1	,000	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td> <td>,133</td> <td>,025</td> <td>5,484</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td> <td>,147</td> <td>,025</td> <td>6,041</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	,133	,025	5,484	,000	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,147	,025	6,041	,000	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	45,312 ^a	12	,000																																							
Likelihood Ratio	44,935	12	,000																																							
Linear-by-Linear Association	29,558	1	,000																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	,133	,025	5,484	,000																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,147	,025	6,041	,000																																						
N of Valid Cases	1661																																									
Opombe	<p>1. B-1, D, 1. F, 1. H-1. K, 1. M, 1. O:</p> <p>a. 0 cel l s (,0%) have expected count less than 5. The mi nimum expected count is</p> <p>1. A, 1. G:</p> <p>a. 1 cel l s (5,0%) have expected count less than 5. The mi nimum expected count is</p> <p>1. N:</p> <p>a. 3 cel l s (15,0%) have expected count less than 5. The mi nimum expected count is</p> <p>1. E, 12. :</p> <p>a. 5 cel l s (25,0%) have expected count less than 5. The mi nimum expected count is</p> <p>1. L:</p> <p>a. 6 cel l s (30,0%) have expected count less than 5. The mi nimum expected count is</p>	<p>Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation.</p>																																								

Vir: Anketa.

Tabela 3: χ^2 -preizkusi in korelacije med IZOBRAZBO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

	1. A: Možnost za ločeno odlaganje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T
Pearson Chi-Square	39,328 ^a	16	,001			Interval by Interval	Pearson's R	,048	,025
Likelihood Ratio	40,143	16	,001			Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,056	,025
Linear-by-Linear Association	3,864	1	,049			N of Valid Cases		1661	2,284
N of Valid Cases	1661								,023
a. The minimum expected count is 6,30.									
	1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T
Pearson Chi-Square	28,991 ^a	16	,024			Interval by Interval	Pearson's R	-,113	,024
Likelihood Ratio	31,300	16	,012			Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,104	,024
Linear-by-Linear Association	21,230	1	,000			N of Valid Cases		1661	-4,266
N of Valid Cases	1661								,000
a. The minimum expected count is 1,09.									
	1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T
Pearson Chi-Square	51,394 ^a	16	,000			Interval by Interval	Pearson's R	-,129	,026
Likelihood Ratio	49,713	16	,000			Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,131	,025
Linear-by-Linear Association	27,594	1	,000			N of Valid Cases		1661	-5,367
N of Valid Cases	1661								,000
a. The minimum expected count is 2,68.									
	1. D: Velikost posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T
Pearson Chi-Square	29,346 ^a	16	,022			Interval by Interval	Pearson's R	-,048	,025
Likelihood Ratio	31,230	16	,013			Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,062	,024
Linear-by-Linear Association	3,795	1	,051			N of Valid Cases		1661	-2,533
N of Valid Cases	1661								,011
a. The minimum expected count is 2,38.									
	1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
			Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T
Pearson Chi-Square	32,579 ^a	16	,008			Interval by Interval	Pearson's R	,002	,025
Likelihood Ratio	35,006	16	,004			Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,013	,024
Linear-by-Linear Association	,009	1	,926			N of Valid Cases		1661	-,534
N of Valid Cases	1661								,594
a. The minimum expected count is 4,22.									

	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
1. F: Reden odvoz odpadkov	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>14,551^a</td><td>16</td><td>,558</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>15,001</td><td>16</td><td>,525</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,546</td><td>1</td><td>,460</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,33.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	14,551 ^a	16	,558	Likelihood Ratio	15,001	16	,525	Linear-by-Linear Association	,546	1	,460	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,018</td><td>,025</td><td>-,739</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,013</td><td>,025</td><td>-,548</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,584</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,018	,025	-,739	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,013	,025	-,548	N of Valid Cases		1661		,584
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	14,551 ^a	16	,558																																							
Likelihood Ratio	15,001	16	,525																																							
Linear-by-Linear Association	,546	1	,460																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,018	,025	-,739																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,013	,025	-,548																																						
N of Valid Cases		1661		,584																																						
1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>18,793^a</td><td>16</td><td>,280</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>19,189</td><td>16</td><td>,259</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>1,222</td><td>1</td><td>,269</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,39.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	18,793 ^a	16	,280	Likelihood Ratio	19,189	16	,259	Linear-by-Linear Association	1,222	1	,269	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,027</td><td>,024</td><td>1,106</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,026</td><td>,024</td><td>1,055</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,291</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,027	,024	1,106	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,026	,024	1,055	N of Valid Cases		1661		,291
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	18,793 ^a	16	,280																																							
Likelihood Ratio	19,189	16	,259																																							
Linear-by-Linear Association	1,222	1	,269																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	,027	,024	1,106																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,026	,024	1,055																																						
N of Valid Cases		1661		,291																																						
1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>24,303^a</td><td>16</td><td>,083</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>24,761</td><td>16</td><td>,074</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>2,909</td><td>1</td><td>,088</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,23.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	24,303 ^a	16	,083	Likelihood Ratio	24,761	16	,074	Linear-by-Linear Association	2,909	1	,088	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,042</td><td>,025</td><td>-1,707</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,034</td><td>,025</td><td>-1,389</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,165</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,042	,025	-1,707	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,034	,025	-1,389	N of Valid Cases		1661		,165
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	24,303 ^a	16	,083																																							
Likelihood Ratio	24,761	16	,074																																							
Linear-by-Linear Association	2,909	1	,088																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,042	,025	-1,707																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,034	,025	-1,389																																						
N of Valid Cases		1661		,165																																						
1. I: Čistoča na zbirnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>26,328^a</td><td>16</td><td>,050</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>26,878</td><td>16</td><td>,043</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>10,527</td><td>1</td><td>,001</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,86.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	26,328 ^a	16	,050	Likelihood Ratio	26,878	16	,043	Linear-by-Linear Association	10,527	1	,001	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,080</td><td>,024</td><td>-3,254</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,076</td><td>,024</td><td>-3,096</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,002</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,080	,024	-3,254	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,076	,024	-3,096	N of Valid Cases		1661		,002
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	26,328 ^a	16	,050																																							
Likelihood Ratio	26,878	16	,043																																							
Linear-by-Linear Association	10,527	1	,001																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,080	,024	-3,254																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,076	,024	-3,096																																						
N of Valid Cases		1661		,002																																						
1. J: Čistoča na odijennem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>19,502^a</td><td>16</td><td>,244</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>18,890</td><td>16</td><td>,274</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,691</td><td>1</td><td>,030</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,50.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,502 ^a	16	,244	Likelihood Ratio	18,890	16	,274	Linear-by-Linear Association	4,691	1	,030	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,053</td><td>,024</td><td>-2,168</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,054</td><td>,024</td><td>-2,214</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,027</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,053	,024	-2,168	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,054	,024	-2,214	N of Valid Cases		1661		,027
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	19,502 ^a	16	,244																																							
Likelihood Ratio	18,890	16	,274																																							
Linear-by-Linear Association	4,691	1	,030																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,053	,024	-2,168																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,054	,024	-2,214																																						
N of Valid Cases		1661		,027																																						

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. K: Cena za odvoz odpadkov	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>14,044^a</td><td>16</td><td>,595</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>13,702</td><td>16</td><td>,621</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,062</td><td>1</td><td>,803</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,19.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	14,044 ^a	16	,595	Likelihood Ratio	13,702	16	,621	Linear-by-Linear Association	,062	1	,803	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,006</td><td>,026</td><td>,249</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,001</td><td>,025</td><td>-,021</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,006	,026	,249	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,001	,025	-,021	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	14,044 ^a	16	,595																																								
Likelihood Ratio	13,702	16	,621																																								
Linear-by-Linear Association	,062	1	,803																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,006	,026	,249																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,001	,025	-,021																																							
N of Valid Cases	1661																																										
	1. L: Pravočasnost prispelih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>60,604^a</td><td>16</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>37,475</td><td>16</td><td>,002</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>1,302</td><td>1</td><td>,254</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,33.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	60,604 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	37,475	16	,002	Linear-by-Linear Association	1,302	1	,254	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,028</td><td>,026</td><td>,1,141</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,005</td><td>,024</td><td>,216</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,028	,026	,1,141	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,005	,024	,216	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	60,604 ^a	16	,000																																								
Likelihood Ratio	37,475	16	,002																																								
Linear-by-Linear Association	1,302	1	,254																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,028	,026	,1,141																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,005	,024	,216																																							
N of Valid Cases	1661																																										
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>24,657^a</td><td>16</td><td>,076</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>26,298</td><td>16</td><td>,050</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,187</td><td>1</td><td>,665</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,92.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	24,657 ^a	16	,076	Likelihood Ratio	26,298	16	,050	Linear-by-Linear Association	,187	1	,665	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,011</td><td>,025</td><td>-,433</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,017</td><td>,025</td><td>-,679</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,011	,025	-,433	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,017	,025	-,679	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	24,657 ^a	16	,076																																								
Likelihood Ratio	26,298	16	,050																																								
Linear-by-Linear Association	,187	1	,665																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,011	,025	-,433																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,017	,025	-,679																																							
N of Valid Cases	1661																																										
	1. N: Oblika računa	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>13,274^a</td><td>16</td><td>,653</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>14,736</td><td>16</td><td>,544</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,174</td><td>1</td><td>,676</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,51.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	13,274 ^a	16	,653	Likelihood Ratio	14,736	16	,544	Linear-by-Linear Association	,174	1	,676	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,010</td><td>,024</td><td>,417</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,004</td><td>,024</td><td>-,148</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,010	,024	,417	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,004	,024	-,148	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	13,274 ^a	16	,653																																								
Likelihood Ratio	14,736	16	,544																																								
Linear-by-Linear Association	,174	1	,676																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,010	,024	,417																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,004	,024	-,148																																							
N of Valid Cases	1661																																										
	1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>28,745^a</td><td>16</td><td>,026</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>30,670</td><td>16</td><td>,015</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>12,649</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,05.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	28,745 ^a	16	,026	Likelihood Ratio	30,670	16	,015	Linear-by-Linear Association	12,649	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,087</td><td>,024</td><td>-3,569</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,084</td><td>,024</td><td>-3,433</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,087	,024	-3,569	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,084	,024	-3,433	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	28,745 ^a	16	,026																																								
Likelihood Ratio	30,670	16	,015																																								
Linear-by-Linear Association	12,649	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,087	,024	-3,569																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,084	,024	-3,433																																							
N of Valid Cases	1661																																										

12. Splošno zadovoljstvo	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	42,409 ^a	16		,000	Interval by Interval	Pearson's R	-,097	,025	-3,988	,000
Likelihood Ratio	43,835	16		,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,093	,024	-3,793	,000
Linear-by-Linear Association	15,764	1		,000	N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is ,30.

Opombe:

Chi-Square Tests:
 1.A: a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
 1.I, 1.J, 1.M., 1.O: a. 1 cells (4,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
 1.C-1.E, 1.H, 1.K: a. 2 cells (8,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
 1.B, 1.G, 1.N: a. 4 cells (16,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
 1.L: a. 7 cells (28,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
 1.F, 12: a. 8 cells (32,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is

Symmetric Measures:
 Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis.
 Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
 Approx. Sig. – Based on normal approximation

Vir: Anketa.

Tabela 4: χ^2 -preizkusi in korelacije med ZAPOSLOITVIJO in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno oddeljanje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	71,380 ^a	16		,000	Interval by Interval	Pearson's R	,143	,025	5,899	,000
Likelihood Ratio	70,496	16		,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,133	,025	5,474	,000
Linear-by-Linear Association	34,101	1		,000	N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 4,80.

1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	53,686 ^a	16		,000	Interval by Interval	Pearson's R	,133	,025	5,451	,000
Likelihood Ratio	54,660	16		,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,130	,025	5,340	,000
Linear-by-Linear Association	29,207	1		,000	N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is ,83.

1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	64,439 ^a	16		,000	Interval by Interval	Pearson's R	,168	,024	6,943	,000
Likelihood Ratio	67,208	16		,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,180	,024	7,435	,000
Linear-by-Linear Association	46,875	1		,000	N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 2,04.

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. D: Velikost posod za odpadke																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>22,394^a</td> <td>16</td> <td>,131</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>21,247</td> <td>16</td> <td>,169</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>1,912</td> <td>1</td> <td>,167</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,81.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	22,394 ^a	16	,131	Likelihood Ratio	21,247	16	,169	Linear-by-Linear Association	1,912	1	,167	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,034</td> <td>,025</td> <td>1,383</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,045</td> <td>,025</td> <td>1,837</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,066</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,034	,025	1,383	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,837	N of Valid Cases		1661		,066
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	22,394 ^a	16	,131																																								
Likelihood Ratio	21,247	16	,169																																								
Linear-by-Linear Association	1,912	1	,167																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,034	,025	1,383																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,837																																							
N of Valid Cases		1661		,066																																							
	1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>18,664^a</td> <td>16</td> <td>,286</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>17,796</td> <td>16</td> <td>,336</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>2,158</td> <td>1</td> <td>,142</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,22.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	18,664 ^a	16	,286	Likelihood Ratio	17,796	16	,336	Linear-by-Linear Association	2,158	1	,142	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,036</td> <td>,025</td> <td>1,469</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,046</td> <td>,025</td> <td>1,889</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,059</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,036	,025	1,469	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,046	,025	1,889	N of Valid Cases		1661		,059
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	18,664 ^a	16	,286																																								
Likelihood Ratio	17,796	16	,336																																								
Linear-by-Linear Association	2,158	1	,142																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,036	,025	1,469																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,046	,025	1,889																																							
N of Valid Cases		1661		,059																																							
	1. F: Reden odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>15,126^a</td> <td>16</td> <td>,515</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>16,107</td> <td>16</td> <td>,445</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,725</td> <td>1</td> <td>,030</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,25.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	15,126 ^a	16	,515	Likelihood Ratio	16,107	16	,445	Linear-by-Linear Association	4,725	1	,030	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,053</td> <td>,025</td> <td>2,176</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,054</td> <td>,025</td> <td>2,195</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,028</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,053	,025	2,176	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,054	,025	2,195	N of Valid Cases		1661		,028
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	15,126 ^a	16	,515																																								
Likelihood Ratio	16,107	16	,445																																								
Linear-by-Linear Association	4,725	1	,030																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,053	,025	2,176																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,054	,025	2,195																																							
N of Valid Cases		1661		,028																																							
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,838^a</td> <td>16</td> <td>,396</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>17,817</td> <td>16</td> <td>,335</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>4,946</td> <td>1</td> <td>,026</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,06.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,838 ^a	16	,396	Likelihood Ratio	17,817	16	,335	Linear-by-Linear Association	4,946	1	,026	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,055</td> <td>,024</td> <td>2,226</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,058</td> <td>,024</td> <td>2,348</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,019</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,055	,024	2,226	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,058	,024	2,348	N of Valid Cases		1661		,019
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,838 ^a	16	,396																																								
Likelihood Ratio	17,817	16	,335																																								
Linear-by-Linear Association	4,946	1	,026																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,055	,024	2,226																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,058	,024	2,348																																							
N of Valid Cases		1661		,019																																							
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>19,065^a</td> <td>16</td> <td>,265</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>20,205</td> <td>16</td> <td>,211</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,459</td> <td>1</td> <td>,498</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,70.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,065 ^a	16	,265	Likelihood Ratio	20,205	16	,211	Linear-by-Linear Association	,459	1	,498	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,017</td> <td>,024</td> <td>,678</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,022</td> <td>,024</td> <td>,915</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td>,360</td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,017	,024	,678	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	,915	N of Valid Cases		1661		,360
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	19,065 ^a	16	,265																																								
Likelihood Ratio	20,205	16	,211																																								
Linear-by-Linear Association	,459	1	,498																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,017	,024	,678																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	,915																																							
N of Valid Cases		1661		,360																																							

		Chi-Square Tests		Symmetric Measures																			
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>19,931^a</td> <td>16</td> <td>,223</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>22,974</td> <td>16</td> <td>,114</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>3,888</td> <td>1</td> <td>,049</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,931 ^a	16	,223	Likelihood Ratio	22,974	16	,114	Linear-by-Linear Association	3,888	1	,049	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																				
Pearson Chi-Square	19,931 ^a	16	,223																				
Likelihood Ratio	22,974	16	,114																				
Linear-by-Linear Association	3,888	1	,049																				
N of Valid Cases	1661																						
		a. The minimum expected count is 2,18.																					
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>25,220^a</td> <td>16</td> <td>,066</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>30,606</td> <td>16</td> <td>,015</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>6,568</td> <td>1</td> <td>,010</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	25,220 ^a	16	,066	Likelihood Ratio	30,606	16	,015	Linear-by-Linear Association	6,568	1	,010	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																				
Pearson Chi-Square	25,220 ^a	16	,066																				
Likelihood Ratio	30,606	16	,015																				
Linear-by-Linear Association	6,568	1	,010																				
N of Valid Cases	1661																						
		a. The minimum expected count is 1,91.																					
	1. K: Cena za odvoz odpadkov	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>14,992^a</td> <td>16</td> <td>,525</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>14,790</td> <td>16</td> <td>,540</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,287</td> <td>1</td> <td>,592</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	14,992 ^a	16	,525	Likelihood Ratio	14,790	16	,540	Linear-by-Linear Association	,287	1	,592	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																				
Pearson Chi-Square	14,992 ^a	16	,525																				
Likelihood Ratio	14,790	16	,540																				
Linear-by-Linear Association	,287	1	,592																				
N of Valid Cases	1661																						
		a. The minimum expected count is 2,43.																					
	1. L: Pravčasnost prispehljratnikov na vaš dom	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>17,881^a</td> <td>16</td> <td>,331</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>17,349</td> <td>16</td> <td>,363</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>2,489</td> <td>1</td> <td>,115</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	17,881 ^a	16	,331	Likelihood Ratio	17,349	16	,363	Linear-by-Linear Association	2,489	1	,115	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																				
Pearson Chi-Square	17,881 ^a	16	,331																				
Likelihood Ratio	17,349	16	,363																				
Linear-by-Linear Association	2,489	1	,115																				
N of Valid Cases	1661																						
		a. The minimum expected count is ,25.																					
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>19,733^a</td> <td>16</td> <td>,232</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>19,637</td> <td>16</td> <td>,237</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>1,303</td> <td>1</td> <td>,254</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,733 ^a	16	,232	Likelihood Ratio	19,637	16	,237	Linear-by-Linear Association	1,303	1	,254	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																				
Pearson Chi-Square	19,733 ^a	16	,232																				
Likelihood Ratio	19,637	16	,237																				
Linear-by-Linear Association	1,303	1	,254																				
N of Valid Cases	1661																						
		a. The minimum expected count is 2,99.																					

	1. N: Oblik računa	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th></tr> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>17,001^a</td><td>16</td><td>,386</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>20,149</td><td>16</td><td>,214</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,795</td><td>1</td><td>,372</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,39.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	17,001 ^a	16	,386	Likelihood Ratio	20,149	16	,214	Linear-by-Linear Association	,795	1	,372	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	17,001 ^a	16	,386																																																																
Likelihood Ratio	20,149	16	,214																																																																
Linear-by-Linear Association	,795	1	,372																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
	1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>106,446^a</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>97,246</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>58,740</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,56.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,188</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,176</td> <td>,024</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	106,446 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	97,246	16	,000	Linear-by-Linear Association	58,740	1	,000	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,188</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,176</td> <td>,024</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	106,446 ^a	16	,000																																																																
Likelihood Ratio	97,246	16	,000																																																																
Linear-by-Linear Association	58,740	1	,000																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
	12. Splošno zadovoljstvo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>35,627^a</td> <td>16</td> <td>,003</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>35,138</td> <td>16</td> <td>,004</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>18,543</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,23.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,106</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,110</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	35,627 ^a	16	,003	Likelihood Ratio	35,138	16	,004	Linear-by-Linear Association	18,543	1	,000	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,106</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,110</td> <td>,025</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	35,627 ^a	16	,003																																																																
Likelihood Ratio	35,138	16	,004																																																																
Linear-by-Linear Association	18,543	1	,000																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Opombe	<p>Chi-Square Tests:</p> <p>1. A: a. 2 cells (8,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. E, 1. M, 1. O: a. 4 cells (16,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. D, 1. I-1. K: a. 5 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. B, 1. C, 1. G, 1. N: a. 6 cells (24,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. H: a. 7 cells (28,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. F, 1. L: a. 8 cells (32,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12: a. 9 cells (36,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p> <p>Symmetric Measures:</p> <p>Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation</p>																																																																		
	1. N: Oblik računa	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th></tr> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>17,001^a</td><td>16</td><td>,386</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>20,149</td><td>16</td><td>,214</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,795</td><td>1</td><td>,372</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,39.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	17,001 ^a	16	,386	Likelihood Ratio	20,149	16	,214	Linear-by-Linear Association	,795	1	,372	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,022</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	17,001 ^a	16	,386																																																																
Likelihood Ratio	20,149	16	,214																																																																
Linear-by-Linear Association	,795	1	,372																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,022	,024																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,022	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
	1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th></tr> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>106,446^a</td><td>16</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>97,246</td><td>16</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>58,740</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,56.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,188</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,176</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	106,446 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	97,246	16	,000	Linear-by-Linear Association	58,740	1	,000	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,188</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,176</td><td>,024</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	106,446 ^a	16	,000																																																																
Likelihood Ratio	97,246	16	,000																																																																
Linear-by-Linear Association	58,740	1	,000																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,188	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,176	,024																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
	12. Splošno zadovoljstvo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th></tr> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>35,627^a</td><td>16</td><td>,003</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>35,138</td><td>16</td><td>,004</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>18,543</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,23.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,106</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,110</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	35,627 ^a	16	,003	Likelihood Ratio	35,138	16	,004	Linear-by-Linear Association	18,543	1	,000	N of Valid Cases	1661			Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025	N of Valid Cases		1661		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,106</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,110</td><td>,025</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures						Value	Asymp. Std. Error	Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025	N of Valid Cases		1661	
Chi-Square Tests																																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																																
Pearson Chi-Square	35,627 ^a	16	,003																																																																
Likelihood Ratio	35,138	16	,004																																																																
Linear-by-Linear Association	18,543	1	,000																																																																
N of Valid Cases	1661																																																																		
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Symmetric Measures																																																																			
		Value	Asymp. Std. Error																																																																
Interval by Interval	Pearson's R	,106	,025																																																																
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,110	,025																																																																
N of Valid Cases		1661																																																																	
Opombe	<p>Chi-Square Tests:</p> <p>1. A: a. 2 cells (8,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. E, 1. M, 1. O: a. 4 cells (16,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. D, 1. I-1. K: a. 5 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. B, 1. C, 1. G, 1. N: a. 6 cells (24,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. H: a. 7 cells (28,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. F, 1. L: a. 8 cells (32,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12: a. 9 cells (36,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p> <p>Symmetric Measures:</p> <p>Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation</p>																																																																		

Vir: Anketa.

Tabela 5: χ^2 -preizkusi in korelacije med STATUSOM PLAČNIKA in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno odlaganje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	
	Pearson Chi-Square	10,655 ^a	8	,222	Interval by Interval	Pearson's R	-,032	,024
	Likelihood Ratio	9,681	8	,288	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,024	,025
	Linear-by-Linear Association	1,686	1	,194	N of Valid Cases		1661	-,997
	N of Valid Cases	1661						,319
	a. The minimum expected count is 2,25.							
1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	
	Pearson Chi-Square	4,864 ^a	8	,772	Interval by Interval	Pearson's R	-,034	,024
	Likelihood Ratio	5,035	8	,754	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,039	,024
	Linear-by-Linear Association	1,955	1	,162	N of Valid Cases		1661	-,1,602
	N of Valid Cases	1661						,109
	a. The minimum expected count is ,39.							
1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	
	Pearson Chi-Square	6,295 ^a	8	,614	Interval by Interval	Pearson's R	-,018	,023
	Likelihood Ratio	7,696	8	,464	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,008	,024
	Linear-by-Linear Association	,564	1	,452	N of Valid Cases		1661	-,751
	N of Valid Cases	1661						,453
	a. The minimum expected count is ,96.							
1. D: Velikost posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	
	Pearson Chi-Square	3,563 ^a	8	,894	Interval by Interval	Pearson's R	-,003	,021
	Likelihood Ratio	4,397	8	,820	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,017	,023
	Linear-by-Linear Association	,020	1	,887	N of Valid Cases		1661	-,694
	N of Valid Cases	1661						,488
	a. The minimum expected count is ,85.							
1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	
	Pearson Chi-Square	4,522 ^a	8	,807	Interval by Interval	Pearson's R	,034	,020
	Likelihood Ratio	5,999	8	,647	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,025	,023
	Linear-by-Linear Association	1,868	1	,172	N of Valid Cases		1661	1,367
	N of Valid Cases	1661						,172
	a. The minimum expected count is 1,51.							

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. F: Reden odvoz odpadkov																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>22,429^a</td><td>8</td><td>,004</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>15,492</td><td>8</td><td>,050</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>12,497</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	22,429 ^a	8	,004	Likelihood Ratio	15,492	8	,050	Linear-by-Linear Association	12,497	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,087</td><td>,029</td><td>-3,547 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,058</td><td>,026</td><td>-2,361 ,018</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,087	,029	-3,547 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,058	,026	-2,361 ,018	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	22,429 ^a	8	,004																																								
Likelihood Ratio	15,492	8	,050																																								
Linear-by-Linear Association	12,497	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,087	,029	-3,547 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,058	,026	-2,361 ,018																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is ,12.																																									
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>3,882^a</td><td>8</td><td>,868</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>3,617</td><td>8</td><td>,890</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>2,764</td><td>1</td><td>,096</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	3,882 ^a	8	,868	Likelihood Ratio	3,617	8	,890	Linear-by-Linear Association	2,764	1	,096	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,041</td><td>,026</td><td>-1,663 ,096</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,035</td><td>,024</td><td>-1,436 ,151</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,041	,026	-1,663 ,096	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,035	,024	-1,436 ,151	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	3,882 ^a	8	,868																																								
Likelihood Ratio	3,617	8	,890																																								
Linear-by-Linear Association	2,764	1	,096																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,041	,026	-1,663 ,096																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,035	,024	-1,436 ,151																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is ,50.																																									
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>13,299^a</td><td>8</td><td>,102</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>15,917</td><td>8</td><td>,044</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>6,327</td><td>1</td><td>,012</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	13,299 ^a	8	,102	Likelihood Ratio	15,917	8	,044	Linear-by-Linear Association	6,327	1	,012	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,062</td><td>,023</td><td>-2,519 ,012</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,076</td><td>,023</td><td>-3,109 ,002</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,062	,023	-2,519 ,012	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,076	,023	-3,109 ,002	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	13,299 ^a	8	,102																																								
Likelihood Ratio	15,917	8	,044																																								
Linear-by-Linear Association	6,327	1	,012																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,062	,023	-2,519 ,012																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,076	,023	-3,109 ,002																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is ,79.																																									
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>3,353^a</td><td>8</td><td>,910</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>3,005</td><td>8</td><td>,934</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,010</td><td>1</td><td>,920</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	3,353 ^a	8	,910	Likelihood Ratio	3,005	8	,934	Linear-by-Linear Association	,010	1	,920	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,002</td><td>,026</td><td>-,101 ,920</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,007</td><td>,025</td><td>,291 ,771</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,002	,026	-,101 ,920	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,007	,025	,291 ,771	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	3,353 ^a	8	,910																																								
Likelihood Ratio	3,005	8	,934																																								
Linear-by-Linear Association	,010	1	,920																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,002	,026	-,101 ,920																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,007	,025	,291 ,771																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is 1,02.																																									
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>4,122^a</td><td>8</td><td>,846</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>5,179</td><td>8</td><td>,738</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,032</td><td>1</td><td>,858</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	4,122 ^a	8	,846	Likelihood Ratio	5,179	8	,738	Linear-by-Linear Association	,032	1	,858	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,004</td><td>,021</td><td>,178 ,858</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,009</td><td>,024</td><td>,376 ,707</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,004	,021	,178 ,858	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,009	,024	,376 ,707	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	4,122 ^a	8	,846																																								
Likelihood Ratio	5,179	8	,738																																								
Linear-by-Linear Association	,032	1	,858																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,004	,021	,178 ,858																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,009	,024	,376 ,707																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is ,89.																																									

	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
1. K: Cena za odvoz odpadkov	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>11,138^a</td><td>8</td><td>,194</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>12,928</td><td>8</td><td>,114</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>5,188</td><td>1</td><td>,023</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,14.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	11,138 ^a	8	,194	Likelihood Ratio	12,928	8	,114	Linear-by-Linear Association	5,188	1	,023	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,056</td><td>,024</td><td>-2,281</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,034</td><td>,024</td><td>-1,367</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,172</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,056	,024	-2,281	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,034	,024	-1,367	N of Valid Cases		1661		,172
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	11,138 ^a	8	,194																																							
Likelihood Ratio	12,928	8	,114																																							
Linear-by-Linear Association	5,188	1	,023																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,056	,024	-2,281																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,034	,024	-1,367																																						
N of Valid Cases		1661		,172																																						
1. L: Pravočasnost prispevih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>13,438^a</td><td>8</td><td>,098</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>9,791</td><td>8</td><td>,280</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>3,529</td><td>1</td><td>,060</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,12.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	13,438 ^a	8	,098	Likelihood Ratio	9,791	8	,280	Linear-by-Linear Association	3,529	1	,060	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,046</td><td>,026</td><td>-1,880</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,044</td><td>,026</td><td>-1,784</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,075</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,046	,026	-1,880	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,044	,026	-1,784	N of Valid Cases		1661		,075
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	13,438 ^a	8	,098																																							
Likelihood Ratio	9,791	8	,280																																							
Linear-by-Linear Association	3,529	1	,060																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,046	,026	-1,880																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,044	,026	-1,784																																						
N of Valid Cases		1661		,075																																						
1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>1,911^a</td><td>8</td><td>,984</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>1,905</td><td>8</td><td>,984</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,045</td><td>1</td><td>,831</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,40.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	1,911 ^a	8	,984	Likelihood Ratio	1,905	8	,984	Linear-by-Linear Association	,045	1	,831	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,005</td><td>,025</td><td>,213</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,016</td><td>,024</td><td>,671</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,502</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,005	,025	,213	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,016	,024	,671	N of Valid Cases		1661		,502
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	1,911 ^a	8	,984																																							
Likelihood Ratio	1,905	8	,984																																							
Linear-by-Linear Association	,045	1	,831																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	,005	,025	,213																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,016	,024	,671																																						
N of Valid Cases		1661		,502																																						
1. N: Oblika računa	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>23,016^a</td><td>8</td><td>,003</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>17,137</td><td>8</td><td>,029</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>10,162</td><td>1</td><td>,001</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,18.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	23,016 ^a	8	,003	Likelihood Ratio	17,137	8	,029	Linear-by-Linear Association	10,162	1	,001	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,078</td><td>,029</td><td>-3,197</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,051</td><td>,026</td><td>-2,088</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,037</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,078	,029	-3,197	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,051	,026	-2,088	N of Valid Cases		1661		,037
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	23,016 ^a	8	,003																																							
Likelihood Ratio	17,137	8	,029																																							
Linear-by-Linear Association	10,162	1	,001																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,078	,029	-3,197																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,051	,026	-2,088																																						
N of Valid Cases		1661		,037																																						
1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>7,097^a</td><td>8</td><td>,526</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>7,564</td><td>8</td><td>,477</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>3,974</td><td>1</td><td>,046</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,73.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	7,097 ^a	8	,526	Likelihood Ratio	7,564	8	,477	Linear-by-Linear Association	3,974	1	,046	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,049</td><td>,023</td><td>-1,995</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,056</td><td>,024</td><td>-2,275</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,023</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,049	,023	-1,995	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,056	,024	-2,275	N of Valid Cases		1661		,023
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	7,097 ^a	8	,526																																							
Likelihood Ratio	7,564	8	,477																																							
Linear-by-Linear Association	3,974	1	,046																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,049	,023	-1,995																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,056	,024	-2,275																																						
N of Valid Cases		1661		,023																																						

12. Splošno zadovoljstvo		Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	Asymp. Std. Error
		28,371 ^a	8		,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
		Likelihood Ratio	23,449	8	,003	N of Valid Cases	1661		
		Linear-by-Linear Association	12,714	1	,000				
		N of Valid Cases	1661						
		a. The minimum expected count is ,11.							
Opombe		1. C, 1. E, 1. I-1. K, 1. M: a. 4 cells (26, 7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. A, 1. B, 1. D., 1. F-1. H, 1. L, 1. O: a. 5 cells (33, 3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. N, 12: a. 6 cells (40, 0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is	Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation.						

Vir: Anketa.

Tabela 6: χ^2 -preizkusi in korelacije med UPORABNIKI POSOD ZA ODPADKE in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno odlaganje papirja		Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	Asymp. Std. Error
		9,254 ^a	4		,055	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
		Likelihood Ratio	8,907	4	,063	N of Valid Cases	1661		
		Linear-by-Linear Association	5,791	1	,016				
		N of Valid Cases	1661						
		a. The minimum expected count is 46,47.							
1. B: Odvoz kosovnih odpadkov		Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	Asymp. Std. Error
		,927 ^a	4		,921	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
		Likelihood Ratio	,939	4	,919	N of Valid Cases	1661		
		Linear-by-Linear Association	,628	1	,428				
		N of Valid Cases	1661						
		a. The minimum expected count is 8,03.							
1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov		Chi-Square Tests				Symmetric Measures			
		Pearson Chi-Square	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Interval by Interval	Pearson's R	Value	Asymp. Std. Error
		7,015 ^a	4		,135	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	Approx. T	Approx. Sig.
		Likelihood Ratio	6,821	4	,146	N of Valid Cases	1661		
		Linear-by-Linear Association	3,371	1	,066				
		N of Valid Cases	1661						
		a. The minimum expected count is 19,78.							

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. D: Velikost posod za odpadke	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>87,253^a</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>89,370</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>68,067</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 17,54.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	87,253 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	89,370	4	,000	Linear-by-Linear Association	68,067	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,202</td><td>,022</td><td>8,422 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,220</td><td>,023</td><td>9,205 ,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,202	,022	8,422 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,220	,023	9,205 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	87,253 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	89,370	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	68,067	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,202	,022	8,422 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,220	,023	9,205 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>92,765^a</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>100,705</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>44,064</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 31,17.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	92,765 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	100,705	4	,000	Linear-by-Linear Association	44,064	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,163</td><td>,025</td><td>6,726 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,195</td><td>,024</td><td>8,094 ,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,163	,025	6,726 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,195	,024	8,094 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	92,765 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	100,705	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	44,064	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,163	,025	6,726 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,195	,024	8,094 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. F: Reden odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>21,153^a</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>25,488</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>20,119</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,43.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	21,153 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	25,488	4	,000	Linear-by-Linear Association	20,119	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,110</td><td>,021</td><td>4,512 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,106</td><td>,023</td><td>4,330 ,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,110	,021	4,512 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,106	,023	4,330 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	21,153 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	25,488	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	20,119	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,110	,021	4,512 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,106	,023	4,330 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>44,436^a</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>47,332</td><td>4</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>25,586</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 10,26.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	44,436 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	47,332	4	,000	Linear-by-Linear Association	25,586	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,124</td><td>,024</td><td>5,096 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,146</td><td>,024</td><td>6,014 ,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,124	,024	5,096 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,146	,024	6,014 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	44,436 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	47,332	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	25,586	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,124	,024	5,096 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,146	,024	6,014 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>3,912^a</td><td>4</td><td>,418</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>3,932</td><td>4</td><td>,415</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>3,461</td><td>1</td><td>,063</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 16,42.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	3,912 ^a	4	,418	Likelihood Ratio	3,932	4	,415	Linear-by-Linear Association	3,461	1	,063	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,046</td><td>,024</td><td>1,862 ,063</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,047</td><td>,024</td><td>1,912 ,056</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,046	,024	1,862 ,063	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,047	,024	1,912 ,056	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	3,912 ^a	4	,418																																								
Likelihood Ratio	3,932	4	,415																																								
Linear-by-Linear Association	3,461	1	,063																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,046	,024	1,862 ,063																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,047	,024	1,912 ,056																																							
N of Valid Cases		1661																																									

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>154,705^a</td> <td>4</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>163,661</td> <td>4</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>132,267</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 21,09.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	154,705 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	163,661	4	,000	Linear-by-Linear Association	132,267	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,282</td> <td>,020</td> <td>11,985 ,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,298</td> <td>,021</td> <td>12,697 ,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,282	,020	11,985 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,298	,021	12,697 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	154,705 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	163,661	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	132,267	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,282	,020	11,985 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,298	,021	12,697 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>58,896^a</td> <td>4</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>59,331</td> <td>4</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>47,503</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 18,48.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	58,896 ^a	4	,000	Likelihood Ratio	59,331	4	,000	Linear-by-Linear Association	47,503	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,169</td> <td>,023</td> <td>6,991 ,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,181</td> <td>,024</td> <td>7,481 ,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,169	,023	6,991 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,181	,024	7,481 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	58,896 ^a	4	,000																																								
Likelihood Ratio	59,331	4	,000																																								
Linear-by-Linear Association	47,503	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,169	,023	6,991 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,181	,024	7,481 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. K: Cena za odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>11,930^a</td> <td>4</td> <td>,018</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>11,871</td> <td>4</td> <td>,018</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>11,477</td> <td>1</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 23,52.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	11,930 ^a	4	,018	Likelihood Ratio	11,871	4	,018	Linear-by-Linear Association	11,477	1	,001	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,083</td> <td>,025</td> <td>-3,399 ,001</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,084</td> <td>,024</td> <td>-3,437 ,001</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,083	,025	-3,399 ,001	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,084	,024	-3,437 ,001	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	11,930 ^a	4	,018																																								
Likelihood Ratio	11,871	4	,018																																								
Linear-by-Linear Association	11,477	1	,001																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,083	,025	-3,399 ,001																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,084	,024	-3,437 ,001																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. L: Pravčasnost prispelih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>2,775^a</td> <td>4</td> <td>,596</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>2,772</td> <td>4</td> <td>,597</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,357</td> <td>1</td> <td>,550</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,43.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	2,775 ^a	4	,596	Likelihood Ratio	2,772	4	,597	Linear-by-Linear Association	,357	1	,550	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,015</td> <td>,024</td> <td>-,597 ,550</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,017</td> <td>,024</td> <td>-,694 ,488</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,015	,024	-,597 ,550	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,017	,024	-,694 ,488	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	2,775 ^a	4	,596																																								
Likelihood Ratio	2,772	4	,597																																								
Linear-by-Linear Association	,357	1	,550																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,015	,024	-,597 ,550																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,017	,024	-,694 ,488																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>16,078^a</td> <td>4</td> <td>,003</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>16,381</td> <td>4</td> <td>,003</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>3,180</td> <td>1</td> <td>,075</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 28,93.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	16,078 ^a	4	,003	Likelihood Ratio	16,381	4	,003	Linear-by-Linear Association	3,180	1	,075	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,044</td> <td>,026</td> <td>1,784 ,075</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,056</td> <td>,026</td> <td>2,286 ,022</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,044	,026	1,784 ,075	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,056	,026	2,286 ,022	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	16,078 ^a	4	,003																																								
Likelihood Ratio	16,381	4	,003																																								
Linear-by-Linear Association	3,180	1	,075																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,044	,026	1,784 ,075																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,056	,026	2,286 ,022																																							
N of Valid Cases		1661																																									

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th></tr> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>6,077^a</td><td>4</td><td>,193</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>6,199</td><td>4</td><td>,185</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,442</td><td>1</td><td>,035</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,73.</p>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	6,077 ^a	4	,193	Likelihood Ratio	6,199	4	,185	Linear-by-Linear Association	4,442	1	,035	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Symmetric Measures</th></tr> <tr> <th></th><th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,052</td><td>,024</td><td>2,110</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,054</td><td>,025</td><td>2,222</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures							Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Interval by Interval	Pearson's R	,052	,024	2,110	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,054	,025	2,222	N of Valid Cases		1661		
Chi-Square Tests																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																
Pearson Chi-Square	6,077 ^a	4	,193																																																
Likelihood Ratio	6,199	4	,185																																																
Linear-by-Linear Association	4,442	1	,035																																																
N of Valid Cases	1661																																																		
Symmetric Measures																																																			
		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T																																															
Interval by Interval	Pearson's R	,052	,024	2,110																																															
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,054	,025	2,222																																															
N of Valid Cases		1661																																																	
1. O: Informiranje o odvozu kosovih in nevarnih gosp. odp.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>,771^a</td> <td>4</td> <td>,942</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>,759</td> <td>4</td> <td>,944</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,580</td> <td>1</td> <td>,446</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 15,12.</p>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	,771 ^a	4	,942	Likelihood Ratio	,759	4	,944	Linear-by-Linear Association	,580	1	,446	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,019</td> <td>,025</td> <td>-,762</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,018</td> <td>,025</td> <td>-,735</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures							Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Interval by Interval	Pearson's R	-,019	,025	-,762	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,018	,025	-,735	N of Valid Cases		1661		
Chi-Square Tests																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																
Pearson Chi-Square	,771 ^a	4	,942																																																
Likelihood Ratio	,759	4	,944																																																
Linear-by-Linear Association	,580	1	,446																																																
N of Valid Cases	1661																																																		
Symmetric Measures																																																			
		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T																																															
Interval by Interval	Pearson's R	-,019	,025	-,762																																															
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,018	,025	-,735																																															
N of Valid Cases		1661																																																	
12. Splošno zadovoljstvo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Chi-Square Tests</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>19,388^a</td> <td>4</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>19,659</td> <td>4</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>17,150</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 2,24.</p>	Chi-Square Tests					Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,388 ^a	4	,001	Likelihood Ratio	19,659	4	,001	Linear-by-Linear Association	17,150	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Symmetric Measures</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,102</td> <td>,024</td> <td>4,162</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,107</td> <td>,024</td> <td>4,381</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td></tr> </tbody> </table>	Symmetric Measures							Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Interval by Interval	Pearson's R	,102	,024	4,162	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,107	,024	4,381	N of Valid Cases		1661		
Chi-Square Tests																																																			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																																
Pearson Chi-Square	19,388 ^a	4	,001																																																
Likelihood Ratio	19,659	4	,001																																																
Linear-by-Linear Association	17,150	1	,000																																																
N of Valid Cases	1661																																																		
Symmetric Measures																																																			
		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T																																															
Interval by Interval	Pearson's R	,102	,024	4,162																																															
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,107	,024	4,381																																															
N of Valid Cases		1661																																																	
Opombe	<p>1. A-1. E, 1. G-1. K, 1. M, 1. O: a. 0 cel l s (,0%) have expected count less than 5. The mi ni mum ex pected count is</p> <p>1. N, 12: a. 1 cel l s (10,0%) have expected count less than 5. The mi ni mum ex pected count is</p> <p>1. F, 1. L: a. 2 cel l s (20,0%) have expected count less than 5. The mi ni mum ex pected count is</p>	<p>Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Usi ng the asymptotic strandard error assumi ng the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximati on.</p>																																																	

Vir: Anketa.

Tabela 7: χ^2 -preizkusi in korelacijski test med STARO OBČINO in elementi storitve zbiranja in odvajanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno odlaganje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures				
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Pearson Chi-Square	376,017 ^a	16		,000	Interval by Interval Pearson's R	,440	,021	19,948	,000
Likelihood Ratio	390,432	16		,000	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,430	,021	19,415	,000
Linear-by-Linear Association	321,142	1		,000	N of Valid Cases	1661			
N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 17,24.

1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures				
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Pearson Chi-Square	87,712 ^a	16		,000	Interval by Interval Pearson's R	,195	,025	8,112	,000
Likelihood Ratio	87,001	16		,000	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,203	,024	8,451	,000
Linear-by-Linear Association	63,326	1		,000	N of Valid Cases	1661			
N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 2,98.

1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures				
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Pearson Chi-Square	92,101 ^a	16		,000	Interval by Interval Pearson's R	,152	,024	6,283	,000
Likelihood Ratio	91,684	16		,000	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,184	,024	7,609	,000
Linear-by-Linear Association	38,583	1		,000	N of Valid Cases	1661			
N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 7,34.

1. D: Velikost posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures				
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Pearson Chi-Square	40,047 ^a	16		,001	Interval by Interval Pearson's R	-,061	,024	-2,474	,013
Likelihood Ratio	40,320	16		,001	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,057	,024	-2,327	,020
Linear-by-Linear Association	6,101	1		,014	N of Valid Cases	1661			
N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 6,51.

1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests				Symmetric Measures				
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Pearson Chi-Square	25,348 ^a	16		,064	Interval by Interval Pearson's R	-,027	,024	-1,082	,279
Likelihood Ratio	25,850	16		,056	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,022	,025	-,908	,364
Linear-by-Linear Association	1,172	1		,279	N of Valid Cases	1661			
N of Valid Cases	1661								

a. The minimum expected count is 11,56.

		Chi-Square Tests		Symmetric Measures																																							
	1. F: Reden odvoz odpadkov																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>40,441^a</td> <td>16</td> <td>,001</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>35,395</td> <td>16</td> <td>,004</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>15,038</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	40,441 ^a	16	,001	Likelihood Ratio	35,395	16	,004	Linear-by-Linear Association	15,038	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,095</td> <td>,025</td> <td>3,894 ,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,094</td> <td>,024</td> <td>3,836 ,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,095	,025	3,894 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,094	,024	3,836 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	40,441 ^a	16	,001																																								
Likelihood Ratio	35,395	16	,004																																								
Linear-by-Linear Association	15,038	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,095	,025	3,894 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,094	,024	3,836 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is ,90.																																									
	1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>55,550^a</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>54,054</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>5,407</td> <td>1</td> <td>,020</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	55,550 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	54,054	16	,000	Linear-by-Linear Association	5,407	1	,020	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,057</td> <td>,025</td> <td>2,328 ,020</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,057</td> <td>,024</td> <td>2,334 ,020</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,057	,025	2,328 ,020	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,057	,024	2,334 ,020	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	55,550 ^a	16	,000																																								
Likelihood Ratio	54,054	16	,000																																								
Linear-by-Linear Association	5,407	1	,020																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,057	,025	2,328 ,020																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,057	,024	2,334 ,020																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is 3,81.																																									
	1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>75,589^a</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>62,302</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>2,894</td> <td>1</td> <td>,089</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	75,589 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	62,302	16	,000	Linear-by-Linear Association	2,894	1	,089	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,042</td> <td>,025</td> <td>1,702 ,089</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,042</td> <td>,025</td> <td>1,705 ,088</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,042	,025	1,702 ,089	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,042	,025	1,705 ,088	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	75,589 ^a	16	,000																																								
Likelihood Ratio	62,302	16	,000																																								
Linear-by-Linear Association	2,894	1	,089																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,042	,025	1,702 ,089																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,042	,025	1,705 ,088																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is 6,09.																																									
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>60,362^a</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>58,748</td> <td>16</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>14,128</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	60,362 ^a	16	,000	Likelihood Ratio	58,748	16	,000	Linear-by-Linear Association	14,128	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,092</td> <td>,024</td> <td>-3,774 ,000</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,096</td> <td>,024</td> <td>-3,930 ,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,092	,024	-3,774 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,096	,024	-3,930 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	60,362 ^a	16	,000																																								
Likelihood Ratio	58,748	16	,000																																								
Linear-by-Linear Association	14,128	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,092	,024	-3,774 ,000																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,096	,024	-3,930 ,000																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is 7,82.																																									
	1. J: Čistoča na odijennem mestu	Chi-Square Tests		Symmetric Measures																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>33,277^a</td> <td>16</td> <td>,007</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>34,384</td> <td>16</td> <td>,005</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>1,698</td> <td>1</td> <td>,193</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	33,277 ^a	16	,007	Likelihood Ratio	34,384	16	,005	Linear-by-Linear Association	1,698	1	,193	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,032</td> <td>,025</td> <td>-1,303 ,193</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,041</td> <td>,025</td> <td>-1,667 ,096</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,032	,025	-1,303 ,193	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,041	,025	-1,667 ,096	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	33,277 ^a	16	,007																																								
Likelihood Ratio	34,384	16	,005																																								
Linear-by-Linear Association	1,698	1	,193																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,032	,025	-1,303 ,193																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,041	,025	-1,667 ,096																																							
N of Valid Cases		1661																																									
		a. The minimum expected count is 6,85.																																									

	1. K: Cena za odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>20,976^a</td><td>16</td><td>,179</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>21,020</td><td>16</td><td>,178</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,419</td><td>1</td><td>,036</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 8,72.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	20,976 ^a	16	,179	Likelihood Ratio	21,020	16	,178	Linear-by-Linear Association	4,419	1	,036	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,052</td><td>,024</td><td>2,104</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,047</td><td>,024</td><td>1,927</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,054</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,052	,024	2,104	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,047	,024	1,927	N of Valid Cases		1661		,054
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	20,976 ^a	16	,179																																								
Likelihood Ratio	21,020	16	,178																																								
Linear-by-Linear Association	4,419	1	,036																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,052	,024	2,104																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,047	,024	1,927																																							
N of Valid Cases		1661		,054																																							
	1. L: Pravocasnost prispelih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>19,192^a</td><td>16</td><td>,259</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>20,492</td><td>16</td><td>,199</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>6,729</td><td>1</td><td>,009</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,90.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,192 ^a	16	,259	Likelihood Ratio	20,492	16	,199	Linear-by-Linear Association	6,729	1	,009	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,064</td><td>,024</td><td>2,599</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,053</td><td>,024</td><td>2,162</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,031</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,064	,024	2,599	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,053	,024	2,162	N of Valid Cases		1661		,031
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	19,192 ^a	16	,259																																								
Likelihood Ratio	20,492	16	,199																																								
Linear-by-Linear Association	6,729	1	,009																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,064	,024	2,599																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,053	,024	2,162																																							
N of Valid Cases		1661		,031																																							
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>18,650^a</td><td>16</td><td>,287</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>18,598</td><td>16</td><td>,290</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>,697</td><td>1</td><td>,404</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 10,73.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	18,650 ^a	16	,287	Likelihood Ratio	18,598	16	,290	Linear-by-Linear Association	,697	1	,404	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,020</td><td>,025</td><td>,835</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,015</td><td>,025</td><td>,617</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,537</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,020	,025	,835	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,025	,617	N of Valid Cases		1661		,537
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	18,650 ^a	16	,287																																								
Likelihood Ratio	18,598	16	,290																																								
Linear-by-Linear Association	,697	1	,404																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,020	,025	,835																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,015	,025	,617																																							
N of Valid Cases		1661		,537																																							
	1. N: Oblika računa	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>22,259^a</td><td>16</td><td>,135</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>20,439</td><td>16</td><td>,201</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>6,090</td><td>1</td><td>,014</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,38.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	22,259 ^a	16	,135	Likelihood Ratio	20,439	16	,201	Linear-by-Linear Association	6,090	1	,014	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,061</td><td>,024</td><td>2,471</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,065</td><td>,024</td><td>2,651</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,008</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,061	,024	2,471	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,065	,024	2,651	N of Valid Cases		1661		,008
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	22,259 ^a	16	,135																																								
Likelihood Ratio	20,439	16	,201																																								
Linear-by-Linear Association	6,090	1	,014																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,061	,024	2,471																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,065	,024	2,651																																							
N of Valid Cases		1661		,008																																							
1. O: Informiranje o odvozu kosovnih in nevarnih gosp. odp.		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>33,866^a</td><td>16</td><td>,006</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>32,607</td><td>16</td><td>,008</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>14,988</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 5,61.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	33,866 ^a	16	,006	Likelihood Ratio	32,607	16	,008	Linear-by-Linear Association	14,988	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,095</td><td>,025</td><td>3,888</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,088</td><td>,025</td><td>3,615</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td>,000</td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,095	,025	3,888	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,088	,025	3,615	N of Valid Cases		1661		,000
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	33,866 ^a	16	,006																																								
Likelihood Ratio	32,607	16	,008																																								
Linear-by-Linear Association	14,988	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,095	,025	3,888																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,088	,025	3,615																																							
N of Valid Cases		1661		,000																																							

12. Splošno zadovoljstvo	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	66,201 ^a	16	,000		Interval by Interval	Pearson's R	,101	,024	4,142	,000
Likelihood Ratio	63,114	16	,000		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,114	,024	4,662	,000
Linear-by-Linear Association	16,989	1	,000		N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is ,83.

Opombe	Chi-Square Tests: 1. A, 1. C-1. E, 1. H-1. K, 1. M, 1. O: a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected 1. B, 1. G: a. 1 cells (4,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. N: a. 5 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12: a. 6 cells (24,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. F: a. 9 cells (36,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1. L: a. 10 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is
	Symmetric Measures: Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation

Vir: Anketa.

Tabela 8: χ^2 -preizkusi in korelacije med URNIKI ODVOZOV ODPADKOV in elementi storitve zbiranja in odvažanja odpadkov

1. A: Možnost za ločeno odlažanje papirja	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	143,804 ^a	8	,000		Interval by Interval	Pearson's R	,080	,028	3,283	,001
Likelihood Ratio	137,165	8	,000		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,097	,027	3,953	,000
Linear-by-Linear Association	10,712	1	,001		N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 17,24.

1. B: Odvoz kosovnih odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	27,778 ^a	8	,001		Interval by Interval	Pearson's R	-,062	,024	-2,546	,011
Likelihood Ratio	27,235	8	,001		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,043	,024	-1,768	,077
Linear-by-Linear Association	6,458	1	,011		N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 2,98.

1. C: Možnost za ločeno oddajanje nevarnih gosp. odpadkov	Chi-Square Tests				Symmetric Measures					
		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	
Pearson Chi-Square	53,460 ^a	8	,000		Interval by Interval	Pearson's R	-,115	,025	-4,708	,000
Likelihood Ratio	50,279	8	,000		Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,119	,025	-4,879	,000
Linear-by-Linear Association	21,885	1	,000		N of Valid Cases		1661			
N of Valid Cases	1661									

a. The minimum expected count is 7,34.

	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
1. D: Velikost posod za odpadke	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>27,757^a</td><td>8</td><td>,001</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>25,880</td><td>8</td><td>,001</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>5,870</td><td>1</td><td>,015</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 6,51.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	27,757 ^a	8	,001	Likelihood Ratio	25,880	8	,001	Linear-by-Linear Association	5,870	1	,015	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,059</td><td>,026</td><td>2,426 ,015</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,045</td><td>,025</td><td>1,843 ,066</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,059	,026	2,426 ,015	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,843 ,066	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	27,757 ^a	8	,001																																							
Likelihood Ratio	25,880	8	,001																																							
Linear-by-Linear Association	5,870	1	,015																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	,059	,026	2,426 ,015																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,045	,025	1,843 ,066																																						
N of Valid Cases		1661																																								
1. E: Število posod za odpadke	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>10,995^a</td><td>8</td><td>,202</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>10,263</td><td>8</td><td>,247</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,752</td><td>1</td><td>,029</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 11,56.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	10,995 ^a	8	,202	Likelihood Ratio	10,263	8	,247	Linear-by-Linear Association	4,752	1	,029	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,054</td><td>,025</td><td>2,182 ,029</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,042</td><td>,025</td><td>1,722 ,085</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,054	,025	2,182 ,029	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,042	,025	1,722 ,085	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	10,995 ^a	8	,202																																							
Likelihood Ratio	10,263	8	,247																																							
Linear-by-Linear Association	4,752	1	,029																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	,054	,025	2,182 ,029																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,042	,025	1,722 ,085																																						
N of Valid Cases		1661																																								
1. F: Reden odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>37,857^a</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>32,566</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>4,270</td><td>1</td><td>,039</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,90.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	37,857 ^a	8	,000	Likelihood Ratio	32,566	8	,000	Linear-by-Linear Association	4,270	1	,039	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,051</td><td>,027</td><td>-2,068 ,039</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,039</td><td>,025</td><td>-1,576 ,115</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,027	-2,068 ,039	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,039	,025	-1,576 ,115	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	37,857 ^a	8	,000																																							
Likelihood Ratio	32,566	8	,000																																							
Linear-by-Linear Association	4,270	1	,039																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,051	,027	-2,068 ,039																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,039	,025	-1,576 ,115																																						
N of Valid Cases		1661																																								
1. G: Pogostost odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>129,305^a</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>107,129</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>74,576</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 3,81.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	129,305 ^a	8	,000	Likelihood Ratio	107,129	8	,000	Linear-by-Linear Association	74,576	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>,212</td><td>,026</td><td>8,834 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>,181</td><td>,025</td><td>7,509 ,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,212	,026	8,834 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,181	,025	7,509 ,000	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	129,305 ^a	8	,000																																							
Likelihood Ratio	107,129	8	,000																																							
Linear-by-Linear Association	74,576	1	,000																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	,212	,026	8,834 ,000																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,181	,025	7,509 ,000																																						
N of Valid Cases		1661																																								
1. H: Hrup pri praznjenju posod	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>62,163^a</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>47,782</td><td>8</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>16,829</td><td>1</td><td>,000</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 6,09.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	62,163 ^a	8	,000	Likelihood Ratio	47,782	8	,000	Linear-by-Linear Association	16,829	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td><td>Pearson's R</td><td>-,101</td><td>,026</td><td>-4,122 ,000</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td><td>Spearman Correlation</td><td>-,081</td><td>,025</td><td>-3,303 ,001</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td></td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,101	,026	-4,122 ,000	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,081	,025	-3,303 ,001	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	62,163 ^a	8	,000																																							
Likelihood Ratio	47,782	8	,000																																							
Linear-by-Linear Association	16,829	1	,000																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval	Pearson's R	-,101	,026	-4,122 ,000																																						
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,081	,025	-3,303 ,001																																						
N of Valid Cases		1661																																								

		Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
	1. I: Čistoča na zbirnem mestu																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>29,943^a</td> <td>8</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>28,538</td> <td>8</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>13,057</td> <td>1</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 7,82.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	29,943 ^a	8	,000	Likelihood Ratio	28,538	8	,000	Linear-by-Linear Association	13,057	1	,000	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,089</td> <td>,025</td> <td>,3,627</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,083</td> <td>,024</td> <td>,3,393</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,089	,025	,3,627	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,083	,024	,3,393	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	29,943 ^a	8	,000																																								
Likelihood Ratio	28,538	8	,000																																								
Linear-by-Linear Association	13,057	1	,000																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,089	,025	,3,627																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,083	,024	,3,393																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. J: Čistoča na odjemnem mestu	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>10,235^a</td> <td>8</td> <td>,249</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>10,665</td> <td>8</td> <td>,221</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,021</td> <td>1</td> <td>,884</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 6,85.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	10,235 ^a	8	,249	Likelihood Ratio	10,665	8	,221	Linear-by-Linear Association	,021	1	,884	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,004</td> <td>,024</td> <td>,146</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,009</td> <td>,024</td> <td>,348</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,004	,024	,146	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,009	,024	,348	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	10,235 ^a	8	,249																																								
Likelihood Ratio	10,665	8	,221																																								
Linear-by-Linear Association	,021	1	,884																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,004	,024	,146																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,009	,024	,348																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. K: Cena za odvoz odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>4,520^a</td> <td>8</td> <td>,807</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>4,104</td> <td>8</td> <td>,848</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,282</td> <td>1</td> <td>,595</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 8,72.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	4,520 ^a	8	,807	Likelihood Ratio	4,104	8	,848	Linear-by-Linear Association	,282	1	,595	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,013</td> <td>,025</td> <td>,531</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,010</td> <td>,025</td> <td>,392</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,013	,025	,531	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,010	,025	,392	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	4,520 ^a	8	,807																																								
Likelihood Ratio	4,104	8	,848																																								
Linear-by-Linear Association	,282	1	,595																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,013	,025	,531																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,010	,025	,392																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. L: Pravocravnost prispevih računov na vaš dom	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>9,175^a</td> <td>8</td> <td>,328</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>9,723</td> <td>8</td> <td>,285</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,083</td> <td>1</td> <td>,773</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,90.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	9,175 ^a	8	,328	Likelihood Ratio	9,723	8	,285	Linear-by-Linear Association	,083	1	,773	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>,007</td> <td>,025</td> <td>,288</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>,006</td> <td>,025</td> <td>,263</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	,007	,025	,288	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,006	,025	,263	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	9,175 ^a	8	,328																																								
Likelihood Ratio	9,723	8	,285																																								
Linear-by-Linear Association	,083	1	,773																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	,007	,025	,288																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,006	,025	,263																																							
N of Valid Cases		1661																																									
	1. M: Zaračunavanje odvoza odpadkov	Chi-Square Tests	Symmetric Measures																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>14,672^a</td> <td>8</td> <td>,066</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>14,484</td> <td>8</td> <td>,070</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,803</td> <td>1</td> <td>,370</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 10,73.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	14,672 ^a	8	,066	Likelihood Ratio	14,484	8	,070	Linear-by-Linear Association	,803	1	,370	N of Valid Cases	1661			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval</td> <td>Pearson's R</td> <td>-,022</td> <td>,025</td> <td>,896</td> </tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal</td> <td>Spearman Correlation</td> <td>-,020</td> <td>,025</td> <td>,823</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td></td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval	Pearson's R	-,022	,025	,896	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,020	,025	,823	N of Valid Cases		1661		
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																								
Pearson Chi-Square	14,672 ^a	8	,066																																								
Likelihood Ratio	14,484	8	,070																																								
Linear-by-Linear Association	,803	1	,370																																								
N of Valid Cases	1661																																										
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																							
Interval by Interval	Pearson's R	-,022	,025	,896																																							
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,020	,025	,823																																							
N of Valid Cases		1661																																									

	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>df</th><th>Asymp. Sig. (2-sided)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td><td>13,174^a</td><td>8</td><td>,106</td></tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td><td>11,742</td><td>8</td><td>,163</td></tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td><td>2,790</td><td>1</td><td>,095</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 1,38.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	13,174 ^a	8	,106	Likelihood Ratio	11,742	8	,163	Linear-by-Linear Association	2,790	1	,095	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Value</th><th>Asymp. Std. Error</th><th>Approx. T</th><th>Approx. Sig.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td><td>-,041</td><td>,026</td><td>-1,671</td><td>,095</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td><td>-,033</td><td>,025</td><td>-1,359</td><td>,174</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td><td>1661</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	-,041	,026	-1,671	,095	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,033	,025	-1,359	,174	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	13,174 ^a	8	,106																																							
Likelihood Ratio	11,742	8	,163																																							
Linear-by-Linear Association	2,790	1	,095																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	-,041	,026	-1,671	,095																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,033	,025	-1,359	,174																																						
N of Valid Cases	1661																																									
	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>19,925^a</td> <td>8</td> <td>,011</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>18,733</td> <td>8</td> <td>,016</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>2,479</td> <td>1</td> <td>,115</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is 5,61.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	19,925 ^a	8	,011	Likelihood Ratio	18,733	8	,016	Linear-by-Linear Association	2,479	1	,115	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td> <td>-,039</td> <td>,025</td> <td>-1,575</td> <td>,115</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td> <td>-,023</td> <td>,024</td> <td>-,946</td> <td>,344</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> <td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	-,039	,025	-1,575	,115	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,023	,024	-,946	,344	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	19,925 ^a	8	,011																																							
Likelihood Ratio	18,733	8	,016																																							
Linear-by-Linear Association	2,479	1	,115																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	-,039	,025	-1,575	,115																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,023	,024	-,946	,344																																						
N of Valid Cases	1661																																									
	<p>Chi-Square Tests</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>df</th> <th>Asymp. Sig. (2-sided)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pearson Chi-Square</td> <td>56,899^a</td> <td>8</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Likelihood Ratio</td> <td>52,773</td> <td>8</td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td>Linear-by-Linear Association</td> <td>,183</td> <td>1</td> <td>,669</td> </tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. The minimum expected count is ,83.</p>		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Pearson Chi-Square	56,899 ^a	8	,000	Likelihood Ratio	52,773	8	,000	Linear-by-Linear Association	,183	1	,669	N of Valid Cases	1661			<p>Symmetric Measures</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Value</th> <th>Asymp. Std. Error</th> <th>Approx. T</th> <th>Approx. Sig.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interval by Interval Pearson's R</td> <td>-,010</td> <td>,027</td> <td>-,428</td> <td>,669</td></tr> <tr> <td>Ordinal by Ordinal Spearman Correlation</td> <td>,004</td> <td>,026</td> <td>,148</td> <td>,882</td></tr> <tr> <td>N of Valid Cases</td> <td>1661</td> <td></td> <td></td> <td></td></tr> </tbody> </table>		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.	Interval by Interval Pearson's R	-,010	,027	-,428	,669	Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,004	,026	,148	,882	N of Valid Cases	1661			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)																																							
Pearson Chi-Square	56,899 ^a	8	,000																																							
Likelihood Ratio	52,773	8	,000																																							
Linear-by-Linear Association	,183	1	,669																																							
N of Valid Cases	1661																																									
	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.																																						
Interval by Interval Pearson's R	-,010	,027	-,428	,669																																						
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,004	,026	,148	,882																																						
N of Valid Cases	1661																																									
Opombe	<p>1. A, 1. C-1. E, 1. H-1. K, 1. M, 1. O: a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p> <p>1. B, 1. G: a. 1 cells (6,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p> <p>1. N, 12: a. 3 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p> <p>1. F, 1. L: a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is</p>	<p>Asymp. Std. Error – Not assuming the null hypothesis. Approx. T – Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis. Approx. Sig. – Based on normal approximation.</p>																																								

Vir: Anketa.

PRILOGA 7: Kontingenčne tabele in preizkusi

Tabela 1: Kontingenčna tabela in χ^2 -preizkus med pripravljenostjo za ločeno zbiranje odpadkov in območjem prebivanja anketirancev

			Crosstab					
			Pripravljenost za ločeno zbiranje odpadkov					
			ne	da	ze zbiramo ločeno	drugo	Total	
STARA OBCINA	Bezigrad	Count	13	220	3	2	238	
		% within STARA OBCINA	5,5%	92,4%	1,3%	,8%	100,0%	
		% within pripravljenost	18,1%	18,0%	,8%	50,0%	14,3%	
	Center	Count	5	103	7		115	
		% within STARA OBCINA	4,3%	89,6%	6,1%		100,0%	
		% within pripravljenost	6,9%	8,4%	1,9%		6,9%	
	Moste- Polje	Count	24	329	11		364	
		% within STARA OBCINA	6,6%	90,4%	3,0%		100,0%	
		% within pripravljenost	33,3%	26,9%	3,0%		21,9%	
	Šiška	Count	18	347	12		377	
		% within STARA OBCINA	4,8%	92,0%	3,2%		100,0%	
		% within pripravljenost	25,0%	28,4%	3,3%		22,7%	
	Vic-Rudnik	Count	12	224	329	2	567	
		% within STARA OBCINA	2,1%	39,5%	58,0%	,4%	100,0%	
		% within pripravljenost	16,7%	18,3%	90,9%	50,0%	34,1%	
Total		Count	72	1223	362	4	1661	
		% within STARA OBCINA	4,3%	73,6%	21,8%	,2%	100,0%	
		% within pripravljenost	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	673,136 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	690,024	12	,000
Linear-by-Linear Association	302,366	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 6 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

Vir: Anketa, vprašanje 2 in šifra anketiranca.

Tabela 2: Kontingenčna tabela, χ^2 -preizkus in F-preizkus med uporabo tipskih vrečk in zadovoljstvom anketirancev z velikostjo posod za odpadke

TIPSKE VRECKE * VELIKOST posod za odpadke

		Zadovoljstvo z VELIKOSTJO posod za odpadke					Total	
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen		
Ali v vašem gospodinjstvu uporabljate tipske vrecke za obcasno odlaganje odvecnih odpadkov?	da	Count	24	37	67	117	62	307
		% within VRECKE	7,8%	12,1%	21,8%	38,1%	20,2%	100,0%
		% within VELIKOST	25,5%	23,0%	18,4%	17,5%	16,7%	18,5%
	ne, ker ni potrebe	Count	37	68	219	452	256	1032
		% within VRECKE	3,6%	6,6%	21,2%	43,8%	24,8%	100,0%
		% within VELIKOST	39,4%	42,2%	60,2%	67,5%	68,8%	62,1%
	ne, ker prvic slišim zanje	Count	11	30	31	56	30	158
		% within VRECKE	7,0%	19,0%	19,6%	35,4%	19,0%	100,0%
		% within VELIKOST	11,7%	18,6%	8,5%	8,4%	8,1%	9,5%
	ne, ker se mi zdijo predrage	Count	18	22	38	40	20	138
		% within VRECKE	13,0%	15,9%	27,5%	29,0%	14,5%	100,0%
		% within VELIKOST	19,1%	13,7%	10,4%	6,0%	5,4%	8,3%
	drugo	Count	4	4	9	5	4	26
		% within VRECKE	15,4%	15,4%	34,6%	19,2%	15,4%	100,0%
		% within VELIKOST	4,3%	2,5%	2,5%	,7%	1,1%	1,6%
Total	Count	94	161	364	670	372	1661	
	% within VRECKE	5,7%	9,7%	21,9%	40,3%	22,4%	100,0%	
	% within VELIKOST	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	85,767 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	79,981	16	,000
Linear-by-Linear Association	20,954	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 2 cells (8,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.

Descriptives

VELIKOST

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
da	307	3,51	1,17	6,68E-02	3,38	3,64	1	5
ne, ker ni potrebe	1032	3,80	1,00	3,12E-02	3,74	3,86	1	5
ne, ker prvic slišim za te vrecke	158	3,41	1,19	9,50E-02	3,22	3,59	1	5
ne, ker se mi zdijo predrage	138	3,16	1,24	,11	2,95	3,37	1	5
drugo	26	3,04	1,28	,25	2,52	3,56	1	5
Total	1661	3,64	1,10	2,70E-02	3,59	3,69	1	5

ANOVA

VELIKOST

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	80,616	4	20,154	17,279	,000
Within Groups	1931,527	1656	1,166		
Total	2012,143	1660			

Vir: Anketa, vprašanje 1. D in 3.

Tabela 3: Kontingenčna tabela, χ^2 -preizkus in F-preizkus med uporabo tipskih vrečk in zadovoljstvom anketirancev s številom posod za odpadke

TIPSKE VRECKE * ŠTEVILO posod za odpadke

		Zadovoljstvo s ŠTEVILOM posod za odpadke					Total	
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadowoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen		
Ali v vašem gospodinjstvu uporabljate tipske vrecke za obcasno odlaganje odvecnih odpadkov?	da	Count	34	39	55	111	68	307
		% within VRECKE	11,1%	12,7%	17,9%	36,2%	22,1%	100,0%
		% within ŠTEVILO	20,4%	23,1%	17,7%	17,8%	17,3%	18,5%
	ne, ker ni potrebe	Count	93	71	187	411	270	1032
		% within VRECKE	9,0%	6,9%	18,1%	39,8%	26,2%	100,0%
		% within ŠTEVILO	55,7%	42,0%	60,3%	66,0%	68,9%	62,1%
	ne, ker prvic slisim zanje	Count	14	35	26	52	31	158
		% within VRECKE	8,9%	22,2%	16,5%	32,9%	19,6%	100,0%
		% within ŠTEVILO	8,4%	20,7%	8,4%	8,3%	7,9%	9,5%
	ne, ker se mi zdijo predrage	Count	19	17	35	46	21	138
		% within VRECKE	13,8%	12,3%	25,4%	33,3%	15,2%	100,0%
		% within ŠTEVILO	11,4%	10,1%	11,3%	7,4%	5,4%	8,3%
	drugo	Count	7	7	7	3	2	26
		% within VRECKE	26,9%	26,9%	26,9%	11,5%	7,7%	100,0%
		% within ŠTEVILO	4,2%	4,1%	2,3%	,5%	,5%	1,6%
Total		Count	167	169	310	623	392	1661
		% within VRECKE	10,1%	10,2%	18,7%	37,5%	23,6%	100,0%
		% within ŠTEVILO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	77,791 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	71,550	16	,000
Linear-by-Linear Association	16,650	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 3 cells (12,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,61.

Descriptives

ŠTEVILO

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
da	307	3,46	1,27	7,25E-02	3,31	3,60	1	5
ne, ker ni potrebe	1032	3,67	1,19	3,71E-02	3,60	3,75	1	5
ne, ker prvic slišim za te vrecke	158	3,32	1,26	,10	3,12	3,52	1	5
ne, ker se mi zdijo predrage	138	3,24	1,25	,11	3,03	3,45	1	5
drugo	26	2,46	1,24	,24	1,96	2,96	1	5
Total	1661	3,54	1,24	3,03E-02	3,48	3,60	1	5

ANOVA

ŠTEVILO

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	70,435	4	17,609	11,827	,000
Within Groups	2465,563	1656	1,489		
Total	2535,998	1660			

Vir: Anketa, vprašanji 1. E in 3.

Tabela 4: Kontingenčna tabela in χ^2 -preizkus med uporabo tipskih vrečk in tem, ali uporablajo anketiranci lastne ali skupne posode za odpadke

TIPSKE VRECKE * UPORABNIKI posod za odpadke

		Uporabniki posod za odpadke		Total
		vec uporabnikov	en uporabnik	
TIPSKE VRECKE	da	Count	237	307
		% within uporabniki	17,5%	22,6% 18,5%
ne, ker ni potrebe		Count	845	1032
		% within uporabniki	62,5%	60,3% 62,1%
ne, ker prvic slisim za te vrecke		Count	139	158
		% within uporabniki	10,3%	6,1% 9,5%
ne, ker se mi zdijo predrage		Count	111	138
		% within uporabniki	8,2%	8,7% 8,3%
drugo		Count	19	26
		% within uporabniki	1,4%	2,3% 1,6%
Total		Count	1351	1661
		% within uporabniki	100,0%	100,0% 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,492 ^a	4	,050
Likelihood Ratio	9,729	4	,045
Linear-by-Linear Association	1,092	1	,296
N of Valid Cases	1661		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,85.

Vir: Anketa, vprašanje 3 in šifra anketiranca.

Tabela 5: Kontingenčna tabela in χ^2 -preizkus med 6. vprašanjem in zadovoljstvom anketirancev z informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov

		Zadovoljstvo z informiranjem o odvozu kosovnih in nevarnih gospodinjskih odpadkov					Total
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
Ali zelite vec obvestil o ravnanju z odpadkov na vaš dom?	da	Count	63	167	188	222	82 722
		% within zadovoljstvo	8,7%	23,1%	26,0%	30,7%	11,4% 100,0%
	ne	Count	18	57	195	398	271 939
		% within zadovoljstvo	1,9%	6,1%	20,8%	42,4%	28,9% 100,0%
Total		Count	81	224	383	620	353 1661
		% within zadovoljstvo	4,9%	13,5%	23,1%	37,3%	21,3% 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	205,457 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	211,945	4	,000
Linear-by-Linear Association	197,790	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35,21.

Vir: Anketa, vprašanji 1. O in 6.

Tabela 6: Kontingenčna tabela in χ^2 -preizkus med zadovoljstvom anketirancev z velikostjo posod za odpadke in zadovoljstvom s številom posod

Zadovoljstvo z VELIKOSTJO posod za odpadke * zadovoljstvo s ŠTEVILOM posod za odpadke

		Zadovoljstvo z VELIKOSTJO posod za odpadke					Total	
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen		
Zadovoljstvo s ŠTEVILOM posod za odpadke	zelo nezadovoljen	Count	61	15	23	43	25	167
		% within ŠTEVILO	36,5%	9,0%	13,8%	25,7%	15,0%	100,0%
		% within VELIKOST	64,9%	9,3%	6,3%	6,4%	6,7%	10,1%
	nezadovoljen	% of Total	3,7%	,9%	1,4%	2,6%	1,5%	10,1%
		Count	10	92	37	22	8	169
		% within ŠTEVILO	5,9%	54,4%	21,9%	13,0%	4,7%	100,0%
	še kar zadovoljen	% within VELIKOST	10,6%	57,1%	10,2%	3,3%	2,2%	10,2%
		% of Total	,6%	5,5%	2,2%	1,3%	,5%	10,2%
		Count	12	26	213	49	10	310
	zadovoljen	% within ŠTEVILO	3,9%	8,4%	68,7%	15,8%	3,2%	100,0%
		% within VELIKOST	12,8%	16,1%	58,5%	7,3%	2,7%	18,7%
		% of Total	,7%	1,6%	12,8%	3,0%	,6%	18,7%
	zelo zadovoljen	Count	7	23	72	477	44	623
		% within ŠTEVILO	1,1%	3,7%	11,6%	76,6%	7,1%	100,0%
		% within VELIKOST	7,4%	14,3%	19,8%	71,2%	11,8%	37,5%
		% of Total	,4%	1,4%	4,3%	28,7%	2,6%	37,5%
	Total	Count	4	5	19	79	285	392
		% within ŠTEVILO	1,0%	1,3%	4,8%	20,2%	72,7%	100,0%
		% within VELIKOST	4,3%	3,1%	5,2%	11,8%	76,6%	23,6%
		% of Total	,2%	,3%	1,1%	4,8%	17,2%	23,6%
	Total	Count	94	161	364	670	372	1661
		% within ŠTEVILO	5,7%	9,7%	21,9%	40,3%	22,4%	100,0%
		% within VELIKOST	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	5,7%	9,7%	21,9%	40,3%	22,4%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2034,954 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	1549,291	16	,000
Linear-by-Linear Association	621,657	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,45.

Vir: Anketa, vprašanji 1. E in 1. F.

Tabela 7: Kotingenčna tabela in χ^2 -preizkusi med povezavami med 5., 6., 7. in 13. vprašanjem in splošnim zadovoljstvom anketirancev

		Splošno zadovoljstvo					Skupaj
		zelo nezadovoljen	nezadovoljen	še kar zadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen	
5. Ali bi žeeli, proti plačilu, dodatne storitve podjetja Snaga?	da	4 0,9%	25 5,4%	175 37,9%	225 48,7%	33 7,1%	462 100,0%
	% within dodatne storitve	33,3%	43,1%	33,9%	24,6%	20,4%	27,8%
	ne	8 0,7%	33 2,8%	341 28,4%	688 57,4%	129 10,8%	1199 100,0%
	% within dodatne storitve	66,7%	56,9%	66,1%	75,4%	79,6%	72,2%
6. Ali želite več obvestil o ravnjanju z odpadki na vaš dom?	da	5 0,7%	34 4,7%	279 38,6%	376 52,1%	28 3,9%	722 100,0%
	% within več obvestil	41,7%	58,6%	54,1%	41,2%	17,3%	43,5%
	ne	7 0,7%	24 2,6%	237 25,2%	537 57,2%	134 14,3%	939 100,0%
	% within več obvestil	58,3%	41,4%	45,9%	58,8%	82,7%	56,5%
7. Ali ste se vi ali kdo od ostalih članov vašega gospodinjstva že kdaj pritožili podjetju Snaga?	da	6 1,4%	35 8,0%	167 38,0%	205 46,7%	26 5,9%	439 100,0%
	% within reklamacije	50,0%	60,3%	32,4%	22,5%	16,0%	26,4%
	ne	6 0,5%	22 1,8%	337 28,3%	693 58,1%	134 11,2%	1192 100,0%
	% within reklamacije	1,4%	8,0%	38,0%	46,7%	5,9%	100,0%
13. Pripombe in predlogi za izboljšanje izvajanja storitev podjetja Snaga?	napisali	9 1,3%	45 6,6%	255 37,1%	337 49,1%	41 6,0%	687 100,0%
	% within pripombe	75,0%	77,6%	49,4%	36,9%	25,3%	41,4%
	niso napisali	3 0,3%	13 1,3%	261 26,8%	576 59,1%	121 12,4%	974 100,0%
	% within pripombe	25,0%	22,4%	50,6%	63,1%	74,7%	58,6%
Skupaj	Count	12	58	516	913	162	1661
	% within skupaj	0,7%	3,5%	31,1%	55,0%	9,8%	100,0%
	% within spl. zadovoljst.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests (splošno zadovoljstvo * dodatne storitve)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,540 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	25,006	4	,000
Linear-by-Linear Association	23,057	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,34.

Chi-Square Tests (splošno zadovoljstvo * vec obvesti)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	76,175 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	81,022	4	,000
Linear-by-Linear Association	61,242	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,22.

Chi-Square Tests (splošno zadovoljstvo * reklamacije)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	66,050 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	61,804	8	,000
Linear-by-Linear Association	44,551	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 4 cells (26,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

Chi-Square Tests (spolšno zadovoljstvo * pripombe)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	75,458 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	76,643	4	,000
Linear-by-Linear Association	70,666	1	,000
N of Valid Cases	1661		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,96.

Vir: Anketa.

PRILOGA 8:

Statistični preizkusi za preverjanje osnovnih raziskovalnih hipotez

Tabela 1: Statistični preizkus za H_1 – t-preizkus

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Splošno zadovoljstvo	1661	3,6954	,7214	1,770E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Splošno zadovoljstvo	39,285	1660	,000	,6954	,6606	,7301

Vir: Anketa, vprašanje 12.

Tabela 2: Statistični preizkus za H_2 – z-preizkus

$z = \frac{p - \Pi_0}{SE(p)} = \frac{0,9542 - 0,8}{0,009845} = 15,6628$	
$p = \frac{n_a}{n} = \frac{1585}{1661} = 0,9542$	n _a – število anketirancev, ki so na vpr. 2 odgovorili z odgovorom b ali c n – število vseh anketirancev
$SE(p) = \sqrt{\frac{\Pi_0(1 - \Pi_0)}{n}} = \sqrt{\frac{0,8(1 - 0,8)}{1661}} = 0,009815$	
H_0 zavrnemo, če velja: $z \geq z_\alpha$ $z = 15,6628 > z_{\alpha (\alpha = 0,00001)} = 4,2649 \Rightarrow H_0$ zavrnemo	

Vir: Anketa, vprašanje 2.

Tabela 3: Statistični preizkus za H_3 – t-preizkus

T-Test

Group Statistics

Uporabniki posod za odpadke	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zadovoljstvo z vec uporabnikov zaracunavanjem odvoza odpadkov	1351	3,30	1,14	3,10E-02
en uporabnik	310	3,43	1,24	7,02E-02

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference			
							Lower	Upper		
Zadovoljstvo z zracunavanjem odvoza odpadkov	Equal variances assumed	6,094	,014	-1,784	1659	,075	-,13	7,30E-02	-,27	1,E-02
	Equal variances not assumed			-1,697	437,8	,090	-,13	7,68E-02	-,28	2,E-02

Vir: Anketa, vprašanje 1. M.

Tabela 4: Statistični preizkus za H_4 – z-preizkus

$z = \frac{p - \Pi_0}{SE(p)} = \frac{0,5857 - 0,05}{0,026049} = 20,5651$	
$p = \frac{n_a}{n} = \frac{41}{70} = 0,5857$	n_a – število nezadovoljnih anketirancev, ki so se pritožili podjetju Snaga n – število nezadovoljnih anketirancev (anketiranci, ki so s storitvijo zbiranja in odvažanja odpadkov zelo nezadovoljni ali nezadovoljni)
$SE(p) = \sqrt{\frac{\Pi_0(1 - \Pi_0)}{n}} = \sqrt{\frac{0,05(1 - 0,05)}{70}} = 0,026049$	
H_0 zavrnemo, če velja: $z \leq z_\alpha$	
$z = 20,5651 > z_{\alpha (\alpha = 0,00001)} = 4,2649 \Rightarrow H_0$ ne moremo zavrniti	

Vir: Anketa, vprašanji 7 in 12.

Tabela 5: Statistični preizkus za H_5 – Multipla linearja regresija

Regressi on

Variables Entered/Removed ^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Informiranje o odvozu kosovnih in NGO, Število posod za odpadke, Loceno odlaganje papirja, Hrup pri praznjenju posod, Cena za odvoz odpadkov, Loceno oddajanje NGO, Pravocasnost racunov, Cistoca na zbirnem mestu, Reden odvoz, Odvoz kosovnih odpadkov, Oblika racuna, Zaracunavanje odvoza odpadkov, Pogostost odvoza, Velikost posod za odpadke, Cistoca na odjemnem mestu ^a	,	Enter

^a. All requested variables entered.

^b. Dependent Variable: Splošno zadovoljstvo

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,681 ^a	,464	,459	,53	,464	94,876	15	1645	,000

- a. Predictors: (Constant), Informiranje o odvozu kosovnih in NGO, Število posod za odpadke, Loceno odlaganje papirja, Hrup pri praznjenju posod, Cena za odvoz odpadkov, Loceno oddajanje NGO, Pravocasnost racunov, Cistoca na zbirnem mestu, Reden odvoz, Odvoz kosovnih odpadkov, Oblika racuna, Zaracunavanje odvoza odpadkov, Pogostost odvoza, Velikost posod za odpadke, Cistoca na odjemnem mestu

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400,695	15	26,713	94,876	,000 ^a
	Residual	463,160	1645	,282		
	Total	863,854	1660			

- a. Predictors: (Constant), Informiranje o odvozu kosovnih in NGO, Število posod za odpadke, Loceno odlaganje papirja, Hrup pri praznjenju posod, Cena za odvoz odpadkov, Loceno oddajanje NGO, Pravocasnost racunov, Cistoca na zbirnem mestu, Reden odvoz, Odvoz kosovnih odpadkov, Oblika racuna, Zaracunavanje odvoza odpadkov, Pogostost odvoza, Velikost posod za odpadke, Cistoca na odjemnem mestu
- b. Dependent Variable: Splošno zadovoljstvo

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	,776	,099		7,855	,000			
	Loceno odlaganje papirja	5,486E-02	,010	,108	5,359	,000	,297	,131	,097
	Odvoz kosovnih odpadkov	6,662E-02	,016	,093	4,292	,000	,375	,105	,077
	Loceno oddajanje NGO	5,229E-02	,012	,088	4,443	,000	,261	,109	,080
	Velikost posod za odpadke	,115	,016	,175	7,121	,000	,428	,173	,129
	Število posod za odpadke	1,427E-02	,014	,024	1,016	,310	,350	,025	,018
	Reden odvoz	6,077E-02	,022	,064	2,821	,005	,395	,069	,051
	Pogostost odvoza	7,348E-02	,016	,107	4,569	,000	,419	,112	,082
	Hrup pri praznjenju posod	5,303E-02	,015	,073	3,629	,000	,316	,089	,066
	Cistoca na zbirnem mestu	4,444E-02	,017	,071	2,613	,009	,383	,064	,047
	Cistoca na odjemnem mestu	8,164E-02	,018	,123	4,483	,000	,409	,110	,081
	Cena za odvoz odpadkov	9,562E-02	,015	,138	6,196	,000	,353	,151	,112
	Pravocasnost racunov	-7,806E-03	,021	-,008	-,373	,709	,264	-,009	-,007
	Zaracunavanje odvoza odpadkov	4,256E-02	,015	,068	2,929	,003	,382	,072	,053
	Oblika racuna	1,138E-02	,019	,013	,588	,557	,314	,014	,011
	Informiranje o odvozu kosovnih in NGO	7,683E-02	,014	,118	5,585	,000	,357	,136	,101

- a. Dependent Variable: Splošno zadovoljstvo

PRILOGA 9: Slovarček slovenskih prevodov tujih izrazov

Accomodation	– vzemi ali pusti
Active	– aktiven
Agressive selling	– agresivna prodaja
Customer	– kupec
Dire necessity	– zoprna nujnost
Distress purchase	– nadležen nakup
Foot in the door	– z nogo med vrati
Hard sell	– agresivne prodajne metode
Inactive	– neaktivnen
Marketing	– trženje
Opt out of public sector	– alternativna ponudba v zasebnem sektorju
Political demand	– politično pogojeno povpraševanje
Proactive	– aktiven
Provider	– ponudnik
Reactive	– pasiven
Reluctant	– nenaklonjen
Resignation	– vdanošč v usodo
Restricted	– omejen
Seller	– prodajalec
Societal marketing	– družbeno odgovorno trženje
User	– uporabnik