

Smart consumer : satysfakcja konsumenta w systemie zarządzania logistyką zwrotną w gospodarce odpadami komunalnymi / Wojciech Lutek, Jarosław Banaś, Zbigniew Pastuszek. - Lublin, 2020

Spis treści

Wprowadzenie	9
1. Procesy zarządzania w samorządzie terytorialnym	13
1.1. Istota, struktura, funkcje i zadania samorządu terytorialnego	13
1.2. Zarządzanie publiczne w teorii nauk o zarządzaniu	27
1.3. Koncepcja tradycyjnego modelu administracji	36
1.4. Nowe zarządzanie publiczne (<i>New Public Management</i>)	47
2. Odpady komunalne	57
2.1. Definicja i klasyfikacja odpadów komunalnych	57
2.2. Źródło powstawania, skład i cechy odpadów komunalnych	65
2.3. Uwarunkowania prawne w gospodarce odpadami komunalnymi	70
2.4. Gospodarowanie odpadami komunalnymi jako usługa publiczna	75
3. Ujednolicony system logistyki zwrotnej odpadów komunalnych	83
3.1. Definicja, rodzaje, cele i zadania logistyki zwrotnej	83
3.2. Modele logistyki zwrotnej	93
3.3. Korzyści i bariery logistyki zwrotnej	99
3.4. Logistyka zwrotna w systemach gospodarki odpadami komunalnymi	104
4. Satysfakcja konsumentów usług publicznych	131
4.1. Definicja pojęcia satysfakcji konsumenta	131
4.2. Modele satysfakcji konsumenta	139
4.3. Proces i fazy pomiaru satysfakcji klientów	149
5. Charakterystyka problemu badawczego i próby badawczej	153
5.1. Cel i zakres badań	153
5.2. Budowa ankiety badawczej	154
5.3. Metody i techniki badawcze	156
5.4. Charakterystyka próby badawczej	157
5.4.1. Płeć i wiek respondentów	157
5.4.2. Wykształcenie, aktywność zawodowa i dochody respondentów	158
5.4.3. Charakter JST i okres zamieszkiwania respondentów na terenie gminy	163
5.4.4. Charakter zabudowy i wykorzystywany system grzewczy	165
5.4.5. Dotychczasowy rodzaj segregacji odpadów	167
6. Analiza wyników badań satysfakcji mieszkańców JST	169
6.1. Stan czystości na terenie miasta lub gminy	169
6.1.1. Ważność	171
6.1.2. Ocena stopnia realizacji	175
6.1.3. Analizy dodatkowe	178

6.2. Dostęp do edukacji w zakresie selektywnej zbiórki odpadów	179
6.2.1. Ważność	180
6.2.2. Ocena stopnia realizacji	183
6.2.3. Analizy dodatkowe	187
6.3. Dostęp i czytelność informacji przekazywanej mieszkańcom przez JST	187
6.3.1. Ważność	188
6.3.2. Ocena stopnia realizacji	191
6.3.3. Analizy dodatkowe	195
6.4. Łatwość kontaktu z pracownikami urzędu gminy i firmy odbierającej odpady komunalne	195
6.4.1. Ważność	196
6.4.2. Ocena stopnia realizacji	200
6.4.3. Analizy dodatkowe	204
6.5. Dostępność miejsc służących gromadzeniu odpadów oraz Punktów Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych (PSZOK)	206
6.5.1. Ważność	206
6.5.2. Ocena stopnia realizacji	211
6.5.3. Analizy dodatkowe	216
6.6. Czystość miejsc lokalizacji pojemników oraz estetyka pojemników, pojazdów i pracowników realizujących usługę odbierania i transportu odpadów	217
6.6.1. Ważność	217
6.6.2. Ocena stopnia realizacji	223
6.6.3. Analizy dodatkowe	229
6.7. Dostępność usług w zakresie odbioru zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, odpadów pobudowlanych oraz wielkogabarytowych	231
6.7.1. Ważność	231
6.7.2. Ocena stopnia realizacji	237
6.7.3. Analizy dodatkowe	244
6.8. Czas oczekiwania na realizację usług dodatkowych (odpady wielkogabarytowe, odpady pobudowlane, zużyty sprzęt elektryczno-elektroniczny)	245
6.8.1. Ważność	245
6.8.2. Ocena stopnia realizacji	249
6.8.3. Analizy dodatkowe	252
6.9. Terminowość świadczenia usług podstawowych i czas reakcji na zgłoszoną reklamację	252
6.9.1. Ważność	253
6.9.2. Ocena stopnia realizacji	258
6.9.3. Analizy dodatkowe	263
6.10. Zwiększony ruch pojazdów odbierających odpady	264
6.10.1. Ważność	265
6.10.2. Ocena stopnia realizacji	268
6.10.3. Analizy dodatkowe	271
6.11. Stopień przystosowania mieszkań do nowego modelu selektywnej zbiórki odpadów komunalnych	272
6.11.1. Ważność	273
6.11.2. Ocena stopnia realizacji	276

6.11.3. Analizy dodatkowe	279
6.12. Czystość terenów ogólnodostępnych leżących na terenie gminy	280
6.12.1. Ważność	280
6.12.2. Ocena stopnia realizacji	283
6.12.3. Analizy dodatkowe	286
6.13. Odpłatność za świadczone usługi odbioru odpadów komunalnych z terenu gminy	287
6.13.1. Ważność	287
6.13.2. Ocena stopnia realizacji	290
6.13.3. Analizy dodatkowe	293
7. Wnioski i rekomendacje dla jednostek samorządu terytorialnego	295
7.1. Ważność i stopień realizacji w gminie - oceny ogólne	295
7.1.1. Sposób zestawienia ogólnych ocen	295
7.1.2. Ogólny poziom ważności systemu gospodarowania odpadami komunalnymi	295
7.1.3. Ocena stopnia realizacji elementów składowych systemu gospodarowania odpadami komunalnymi w gminie	300
7.2. Najwyższe i najniższe oceny ważności oraz stopnia realizacji	305
7.3. Współzależności pomiędzy ważnością a oceną stopnia realizacji	310
7.4. Rekomendacje	313
7.4.1. Rekomendacje dla samorządów	313
7.4.2. Rekomendacje dla firm odbierających i transportujących odpady komunalne	314
Zakończenie	315
Bibliografia	319
Spis rysunków	345
Spis tabel	353
Noty o Autorach	361
Aneks	363