



Općina Tešanj

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA – poslovni svijet 2013

Općina Tešanj, maj 2013.

Mirnes Dedukić

ANKETNI UPITNIK

Molimo Vas da popunite Dio A tako što ćete označiti **Vaša očekivanja od bilo koje općine u BiH.** Molimo Vas da odgovorite na skali od 1 (apsolutno se ne slažem sa tvrdnjom) do 7 (u potpunosti se slažem sa tvrdnjom).

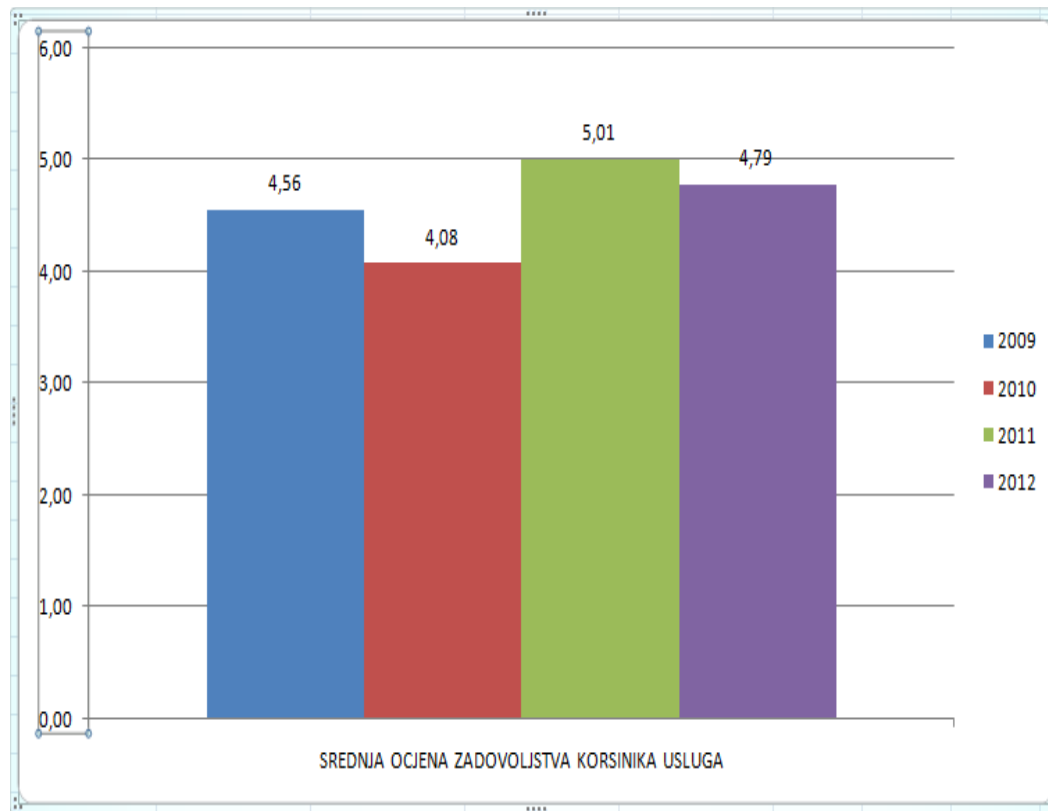
	1-apsolutno se ne slažem			7-u potpunosti se slažem			
	1	2	3	4	5	6	7
O1. Izuzetna općina će imati opremu modernog izgleda npr. opremu u kancelarijama, opremu u šalter sali, namještaj u holu, itd.	1	2	3	4	5	6	7
O2. Ambijentalni elementi npr. zgrade, znakovi, prostori za čekanje, dekor, osvjetljenje, tepisi itd. u općinama moraju biti vizualno privlačni.	1	2	3	4	5	6	7
O3. Zaposleni u izuzetnim općinama bit će urednog izgleda npr. uniforme, dotjerani...	1	2	3	4	5	6	7
O4. Razni materijali povezani sa uslugom npr. bilteni, brošure, uputstva...biće vizuelno privlačni u izuzetnoj općini.	1	2	3	4	5	6	7
O5. Kada jedna izuzetna općina obeća da će učiniti nešto u određenom periodu vremena, ona će to ispuniti.	1	2	3	4	5	6	7
O6. Kada građani imaju problem, izuzetna općina će pokazati iskrene napore da riješi taj problem.	1	2	3	4	5	6	7
O7. Izuzetna općina će pružiti odgovarajuću uslugu od prvog susreta pa nadalje.	1	2	3	4	5	6	7
O8. Izuzetna općina će obezbijediti uslugu u vremenu u koje je obećala.	1	2	3	4	5	6	7
O9. Izuzetna općina će insistirati na usluzi bez greške.	1	2	3	4	5	6	7
O10. Zaposleni u izuzetnoj općini će informisati građane o tome kada će tačno usluge biti izvršene.	1	2	3	4	5	6	7
O11. Zaposleni u izuzetnoj općini će pružiti brzu uslugu građanima.	1	2	3	4	5	6	7
O12. Zaposleni u izuzetnoj općini će biti spremni da pomognu građanima u svakom trenutku.	1	2	3	4	5	6	7
O13. Zaposleni u izuzetnoj općini nikada neće biti prezauzeti da odgovore na zahtjeve građana.	1	2	3	4	5	6	7
O14. Ponašanje zaposlenih u izuzetnoj općini će ulivati povjerenje gostima.	1	2	3	4	5	6	7
O15. Građani u izuzetnoj općini osjećat će se sigurnim prilikom obavljanja poslova.	1	2	3	4	5	6	7
O16. Zaposleni u izuzetnoj općini bit će uvijek učtivi prema građanima.	1	2	3	4	5	6	7
O17. Zaposleni u izuzetnoj općini posjedovat će znanja da odgovore na pitanja građana.	1	2	3	4	5	6	7
O18. Zaposleni u izuzetnoj općini posvetit će građaninu pažnju kao pojedincu.	1	2	3	4	5	6	7
O19. Radno vrijeme izuzetne općine odgovaraće potrebama svih građana.	1	2	3	4	5	6	7
O20. Izuzetna općina će imati zaposlene koji upućuju građanima ličnu pažnju.	1	2	3	4	5	6	7
O21. Izuzetna općina imat će stalno u fokusu ono što je najbolje za građane.	1	2	3	4	5	6	7
O22. Zaposleni u izuzetnoj općini razumjet će specifične potrebe svojih građana.	1	2	3	4	5	6	7

Molimo Vas da popunite Dio B koji pokazuje **Vaše percepcije o uslugama općine Tešanj**. Molimo Vas da odgovorite na skali od 1 (apsolutno se ne slažem sa tvrdnjom) do 7 (u potpunosti se slažem sa tvrdnjom).

Dio B		1-apsolutno se ne slažem			7-u potpunosti se slažem			
P1.	Općina Tešanj ima opremu modernog izgleda.	1	2	3	4	5	6	7
P2.	Ambijentalni elementi u općini Tešanj su vizuelno privlačni.	1	2	3	4	5	6	7
P3.	Zaposleni u općini izgledaju uredno.	1	2	3	4	5	6	7
P4.	Razni materijali povezani sa uslugom u općini su vizuelno privlačni.	1	2	3	4	5	6	7
P5.	Kada općina obeća da će učiniti nešto do određenog vremena, općina Tešanj to učini.	1	2	3	4	5	6	7
P6.	Kada građani imaju problem, općina Tešanj pokazuje iskrene napore da ga riješi.	1	2	3	4	5	6	7
P7.	Općina Tešanj mi je pružila odgovarajuću uslugu od prvog susreta pa nadalje.	1	2	3	4	5	6	7
P8.	Općina Tešanj obezbeđuje uslugu u vremenu u koje obeća.	1	2	3	4	5	6	7
P9.	Općina Tešanj insistira na usluzi bez greške.	1	2	3	4	5	6	7
P10.	Zaposleni u općini Tešanj su bili u mogućnosti da informišu građane o tome kada je tačno trebalo da usluga bude izvršena.	1	2	3	4	5	6	7
P11.	Zaposleni u općini Tešanj pružaju brzu uslugu građanima.	1	2	3	4	5	6	7
P12.	Zaposleni u općini Tešanj su uvijek spremni da pomognu građanima.	1	2	3	4	5	6	7
P13.	Zaposleni u općini Tešanj nikada nisu prezauzeti da odgovore na zahtjeve građana.	1	2	3	4	5	6	7
P14.	Ponašanje zaposlenih u općini Tešanj uliva povjerenje gostima.	1	2	3	4	5	6	7
P15.	Građani u općini Tešanj osjećaju se sigurnim prilikom obavljanja poslova.	1	2	3	4	5	6	7
P16.	Zaposleni u općini Tešanj su uvijek učtivi prema građanima.	1	2	3	4	5	6	7
P17.	Zaposleni u općini Tešanj imaju znanja da odgovore na pitanja građana.	1	2	3	4	5	6	7
P18.	Zaposleni u općini Tešanj posvećuju građaninu pažnju kao pojedincu.	1	2	3	4	5	6	7
P19.	Radno vrijeme općine Tešanj odgovara potrebama svih građana.	1	2	3	4	5	6	7
P20.	Općina Tešanj ima zaposlene koji upućuju građanima ličnu pažnju.	1	2	3	4	5	6	7
P21.	Općina Tešanj ima stalno u fokusu ono što je najbolje za njene građane.	1	2	3	4	5	6	7
P22.	Zaposleni u općini Tešanj shvataju specifične potrebe svojih građana.	1	2	3	4	5	6	7
P23.	Zadovoljan sam uslugama koje pruža općina Tešanj?	1	2	3	4	5	6	7
	Vaš spol	M				Ž		
	Vaša životna dob	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i više	
	Vaša školska sprema	OŠ	SS	VSS	MG	DR		
	Koliko ste puta koristili općinske usluge u posljednjih 12 mjeseci	1	2-5		6-10		više od 10	
HVALA NA VAŠEM UČEŠĆU U ISTRAŽIVANJU!								

UZORAK

UZORAK		47	
SPOL			
	M	28	59,6 %
	Ž	19	40,4 %
ŽIVOTNA DOB			
	18-29	8	17 %
	30-39	11	23,4 %
	40-49	16	34 %
	50-64	12	25,5 %
	65 I VIŠE	0	0
BROJ KORIŠTENJA USLUGA U 12 MJESECI			
	1	8	17 %
	2-5	13	27,66 %
	6-10	4	8,51 %
	Više od 10	22	46,81 %



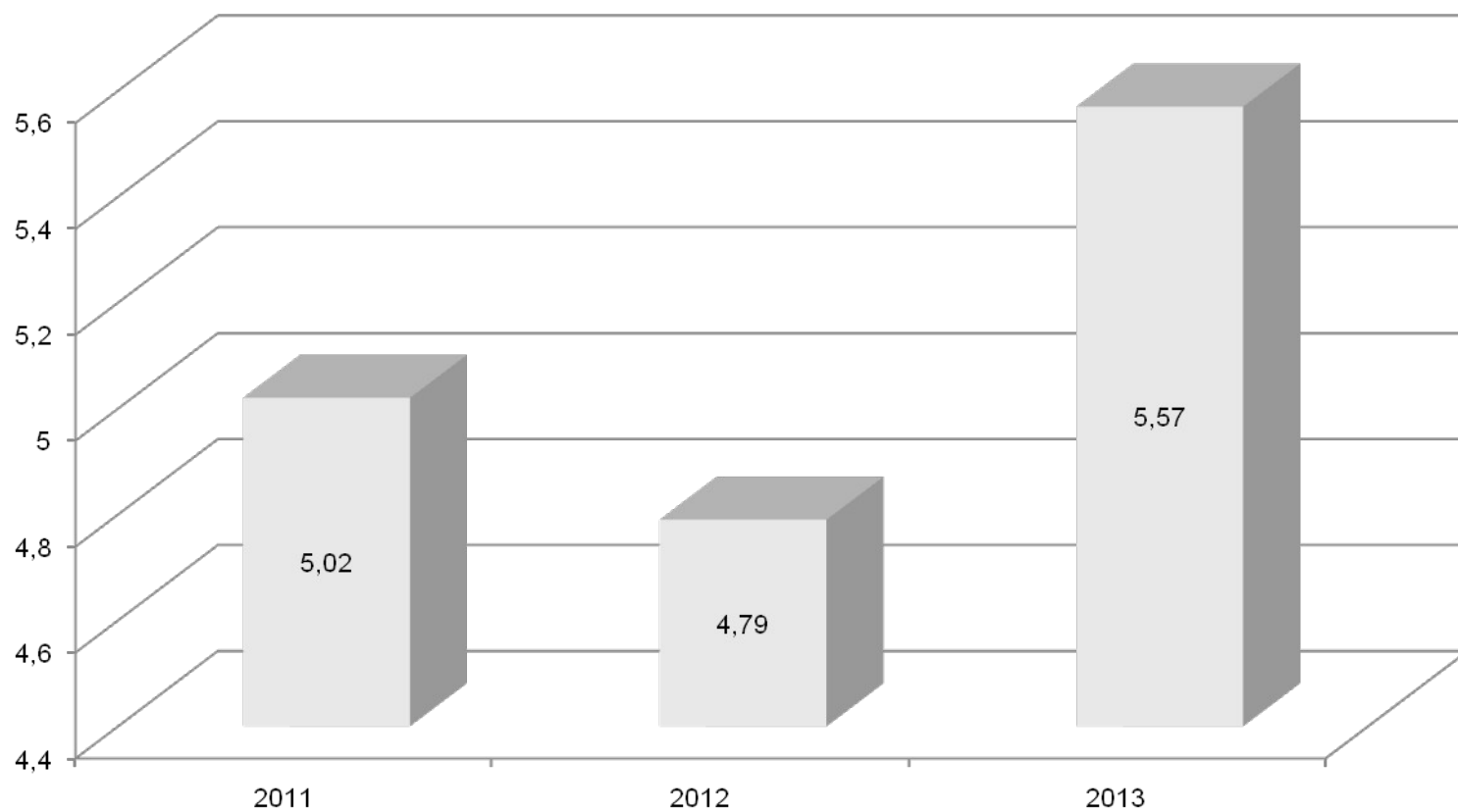
Srednja ocjena zadovoljstva korisnika usluga u 2012. godini je 4,79 i manja je za 4,4 % u odnosu na 2011. godinu. Ovom ocjenom Općina Tešanj ispunjava 80,8 % očekivanja korisnika usluga (5,93 očekivanje), dok je 2011. ispunjenost očekivanja bila 86,5%.

ANKETNI UPITNIK

■ PITANJE KOJE SE ODNOSI NA UKUPNO ZADOVOLJSTVO – ZADOVOLJAN SAM USLUGAMA KOJE PRUŽA OPĆINA TEŠANJ (47 ISPITANIKA)

Inženjering	Špedicija Turalić	Nirma	AS_Jelah	Madi
Gluck Norm	Arman	Pekara Subašić	Hilal plast	Medicus
Restoran AS	Inter -Jelah	SS company	VC-Shoping	Enker
Planjax	Euro vez	Pobjeda	Trgo kop	Foto studio 111
Zupčanik	Das Leder	Sam-plast	Europatrade	Belif
Hotel AA	UZ komerc	Piro-promet	Meso-produkt	Linpac
Koteks	Salkanović	Energoprom Čeman	Alpina bromy	Dukat mlin
Spektar	Inox Ajanović	Modena	Alfa i Omega	
Nord ent	Obnova Jelah	Sarajevo osiguranje	Medena comerc	
Zemi	Euro metali	Celvik	Hass komerc	

Srednja ocjena zadovoljstva korisnika



	Srednja vrijednost	Procenat	1	2	3	4	5	6	7
2011	5,02	71,71	2	2	3	9	8	16	7
2013	5,57	79,57	1	1	1	6	8	18	12

- Smanjen broj najnižih ocjena (1 i 2) i povećan broj najvećih ocjena (6 i 7).

Rezultati - Zaključci

- - Srednja ocjena zadovoljstva korisnika – poslovni svijet u 2013. godini je 5,57 i za 10,96 % je veća u odnosu na 2011. godinu.
 - U poređenju sa 2012. godinom (115 ispitanika) i prosečnom ocjenom zadovoljstva korisnika usluga od 4,79, zadovoljstvo poslovnog svijeta u 2013. godini je veće za 16,28 %.
- Korisnici usluga koji su u toku godine koristili usluge Općine Tešanj manje od 5 puta - prosječna ocjena zadovoljstva je 5,4;
- Korisnici usluga koji su koristili usluge više od 6 puta – prosječna ocjena je 5,7;
- Povećanjem broja korištenja usluga povećava se i zadovoljstvo korisnika usluga, u konkretnom poređenju za 5,6 %.