



Općina Tešanj

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA 2012.

Općina Tešanj, novembar 2012.

Mirnes Dedukić, dipl. pravnik

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			
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 vizuelno 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 pružati 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 obezbjeđuje 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-apsolutno se ne slažem			7-u potpunosti se slažem					
	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		115	
<hr/>			
SPOL			
	M	51	44,45%
	Ž	74	55,65%
<hr/>			
ŽIVOTNA DOB			
	18-29	33	28,7%
	30-39	30	26,1%
	40-49	26	22,6%
	50-64	24	20,9%
	65 I VIŠE	2	1,7%
<hr/>			
BROJ KORIŠTENJA USLUGA U 12 MJESECI			
	1 do 3	48	41,74%
	4 do 7	42	36,52%
	Više od 8	25	21,74%

UZORAK

■ U istraživanju je korišten slučajni uzorak (slučajan odabir osoba iz određenih kategorija). Anketirani su korisnici usluga određenih kategorija u danima 10. i 11. septembar, od neutralnih anketara (volonteri Maida H, Enida J, Maid B, Sadina H, Fatima K i Aida M)

■ Uzorak od 115 je sačinjen na slijedeći način:

STRANKE (S) pojedinci: 60 ispitanika (po 10 u Jelahu i Tešanjci, 40 u Tešnju);

STRANKE (I) predst. institucija (preduzeća, ustanove, udruženja): 30 ispitanika

UPOSLENI (U) uposlenici koji najdirektnije rade sa strankama: 15 ispitanika

MENADŽMENT (M) rukovodeći službenici ili zamjenici: 10 ispitanika

Kako izmjeriti kvalitet?

Razlika između očekivane i percipirane/ostvarene kvalitete usluge definira se kao veličina zadovoljstva korisnika usluge.

ZADOVOLJSTVO = REALIZACIJA – OČEKIVANJA

ako su

REALIZACIJA \geq OČEKIVANJIMA

rezultat je **ZADOVOLJSTVO KORISNIKA**

ako su

REALIZACIJA $<$ OČEKIVANJA

rezultat je **SMANJENO ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
KORISNIKA**

DIMENZIJE kvaliteta usluge

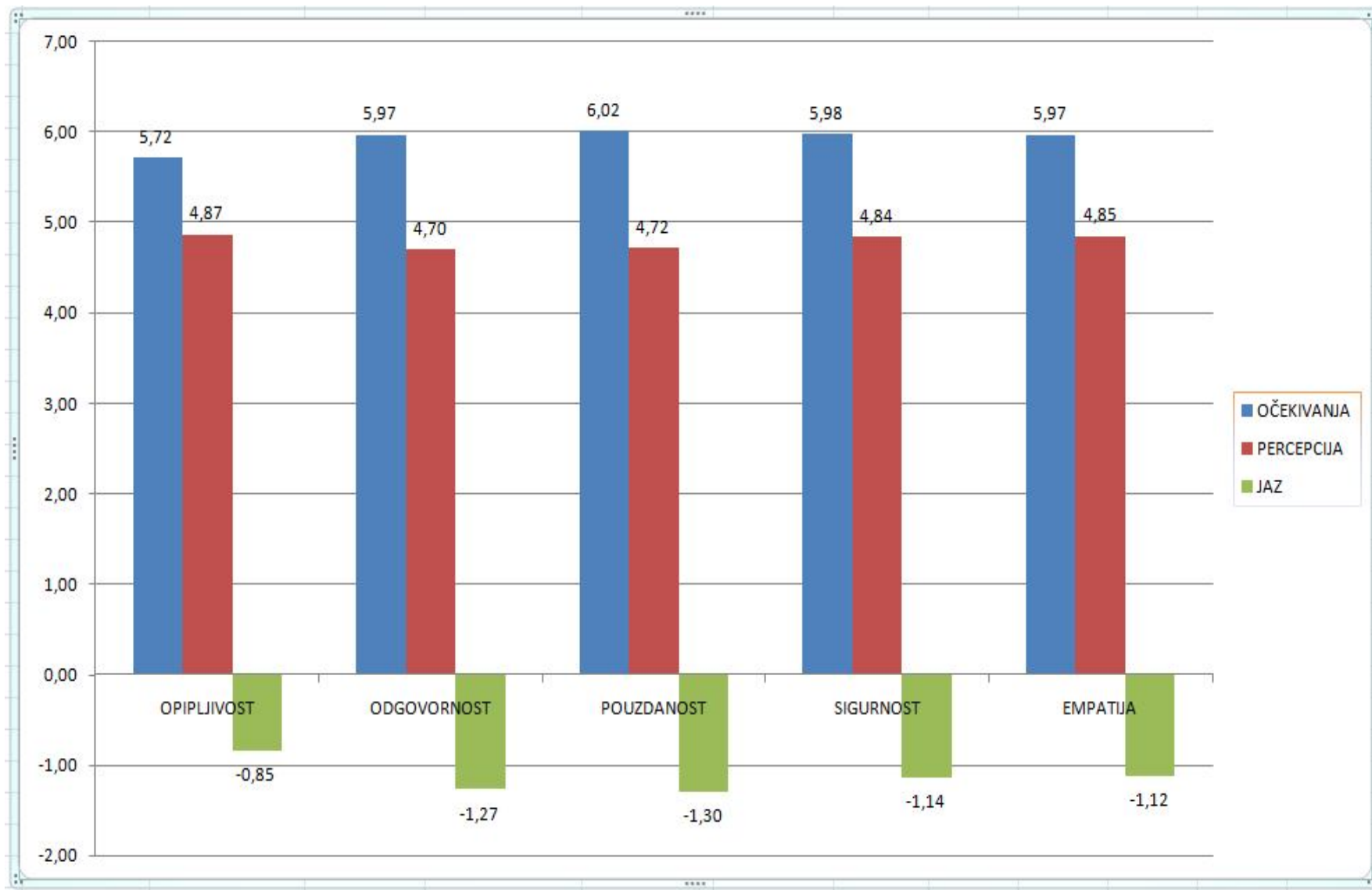
Najčešće primjenjivani kriterij za procjenu kvalitete usluge od strane korisnika uključuje sljedećih pet glavnih obilježja:

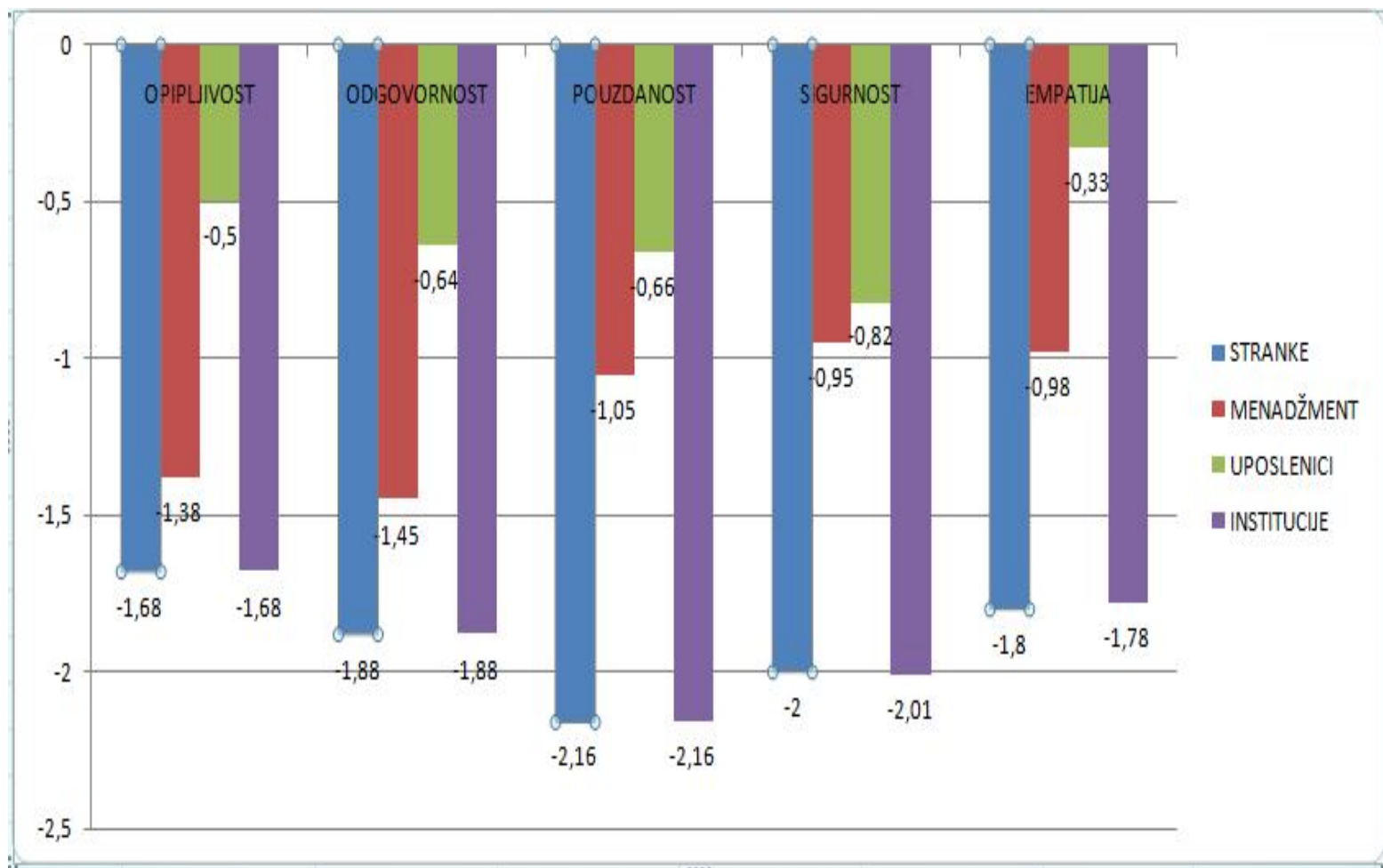
- **POUZDANOST** u pružanju usluge (ispunjavanje obećanja datog korisniku na odgovarajući način; 1-4).
- **ODGOVORNOST** (brižljivost, spremnost da se pomogne i pruži brza usluga; 5-9).
- **SIGURNOST** (znanje, učtivost zaposlenih, sposobnost da se stekne povjerenje u njih; 10-13).
- **EMPATIJA** (pružanje personalizovane usluge, posmatranje potrošača kao pojedinca; 14-17).
- **OPIPLJIVI ELEMENTI** (eksterijer i interijer, izgled zaposlenika, oprema, promotivni materijali; 18-22).

REZULTATI ISTRAŽIVANJA



DIMENZIJE KVALITETA

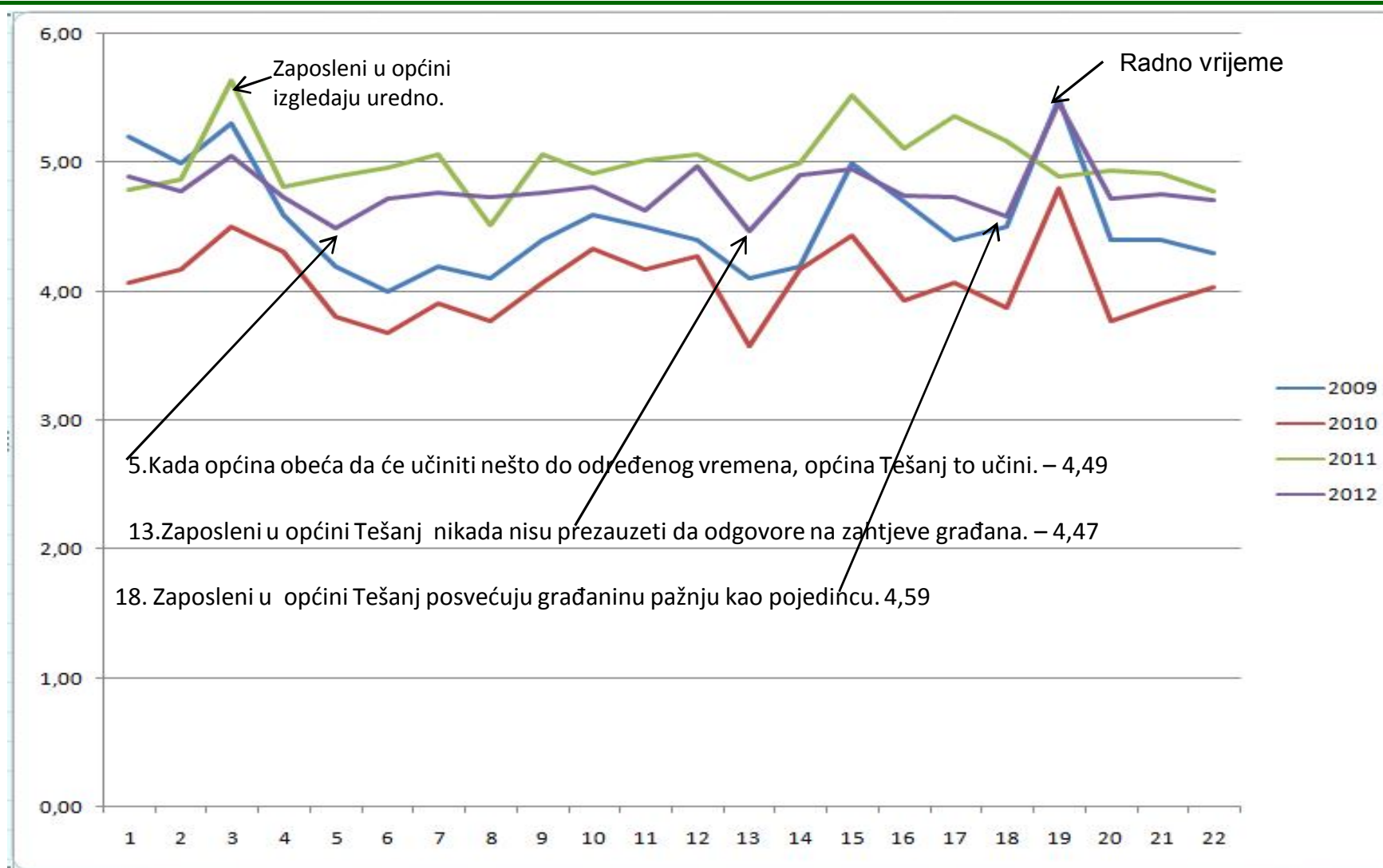


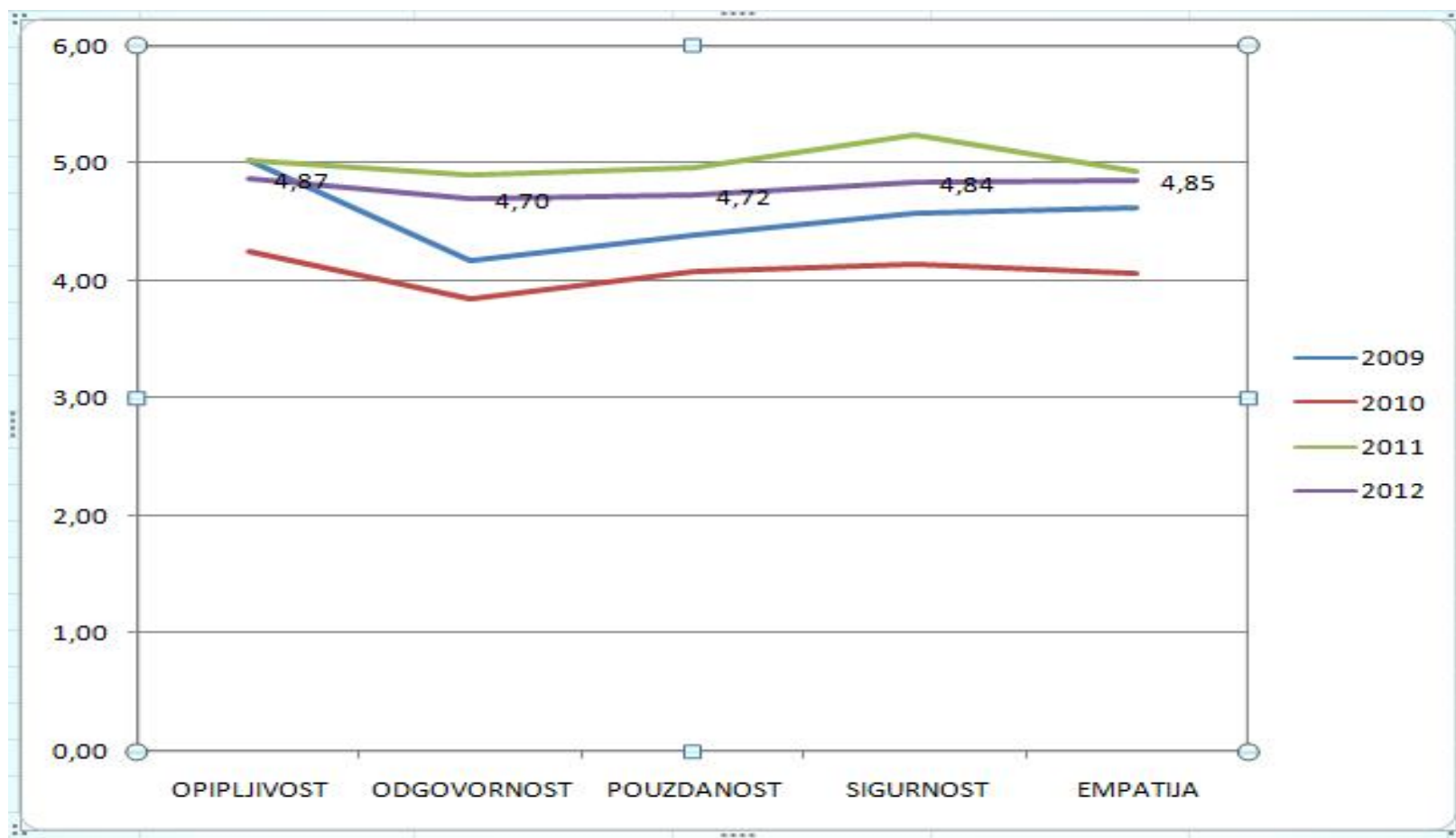


Postoji Jaz između očekivanja korisnika (stranake i institucije)a, a pored toga kod 4 od 5 grupa postoji Jaz između uposlenika koji rade sa strankama i menadžementa, dok je samo kod sigurnosti ta razlika manje značajna.

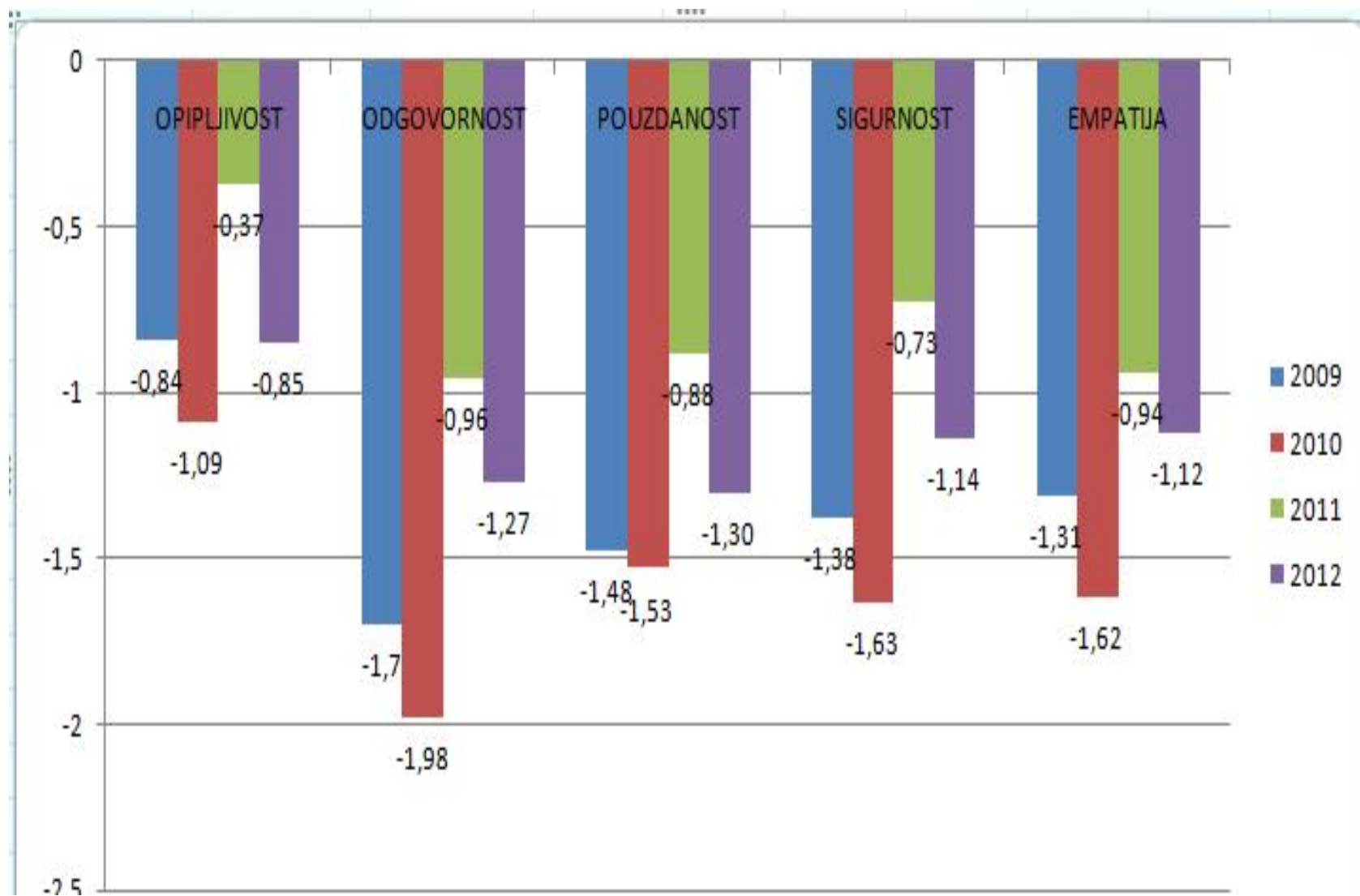
	OČEKIVANJA 2009	OČEKIVANJA 2010	OČEKIVANJA 2011	OČEKIVANJA 2012	PERCEPCIJA 2009	PERCEPCIJA 2010	PERCEPCIJA 2011	PERCEPCIJA 2012
1	5,73	5,20	5,77	5,88	5,20	4,07	4,79	4,89
2	5,73	5,33	5,13	5,84	5,00	4,17	4,87	4,78
3	6,20	5,67	5,85	5,13	5,30	4,50	5,64	5,06
4	5,90	5,20	4,83	6,01	4,60	4,30	4,81	4,74
OPIPLJIVOST	5,89	5,35	5,40	5,72	5,03	4,26	5,03	4,87
5	5,67	5,73	5,94	5,97	4,20	3,80	4,89	4,49
6	5,70	5,87	5,79	5,98	4,00	3,67	4,96	4,72
7	6,17	5,83	5,57	5,91	4,20	3,90	5,06	4,77
8	6,07	6,00	6,02	5,93	4,10	3,77	4,51	4,74
9	5,83	5,67	5,96	6,04	4,40	4,07	5,06	4,77
ODGOVORNOST	5,89	5,82	5,86	5,97	4,18	3,84	4,90	4,70
10	6,03	5,83	5,83	6,08	4,60	4,33	4,91	4,82
11	6,10	5,63	5,79	6,09	4,50	4,17	5,02	4,63
12	5,80	5,53	5,85	6,10	4,40	4,27	5,06	4,97
13	5,60	5,43	5,94	5,82	4,10	3,57	4,87	4,47
POUZDANOST	5,88	5,61	5,85	6,02	4,40	4,09	4,97	4,72
14	5,93	5,63	5,85	5,99	4,20	4,17	5,00	4,91
15	5,93	5,73	5,94	5,90	5,00	4,43	5,53	4,95
16	6,00	5,80	6,09	5,99	4,70	3,93	5,11	4,75
17	5,97	5,97	6,04	6,03	4,40	4,07	5,36	4,73
SIGURNOST	5,96	5,78	5,98	5,98	4,58	4,15	5,25	4,84
18	5,93	5,57	6,13	5,95	4,50	3,87	5,17	4,59
19	5,87	5,97	5,79	6,10	5,50	4,80	4,89	5,47
20	5,73	5,27	5,70	5,81	4,40	3,77	4,94	4,72
21	5,93	5,70	5,89	6,05	4,40	3,90	4,91	4,76
22	6,17	5,97	5,87	5,95	4,30	4,03	4,77	4,71
EMPATIJA	5,93	5,70	5,88	5,97	4,62	4,07	4,94	4,85
SREDNJA OCJENA	5,91	5,65	5,79	5,93	4,56	4,08	5,01	4,79

ČETVEROGODIŠNJA ANALIZA KVALITETA USLUGA



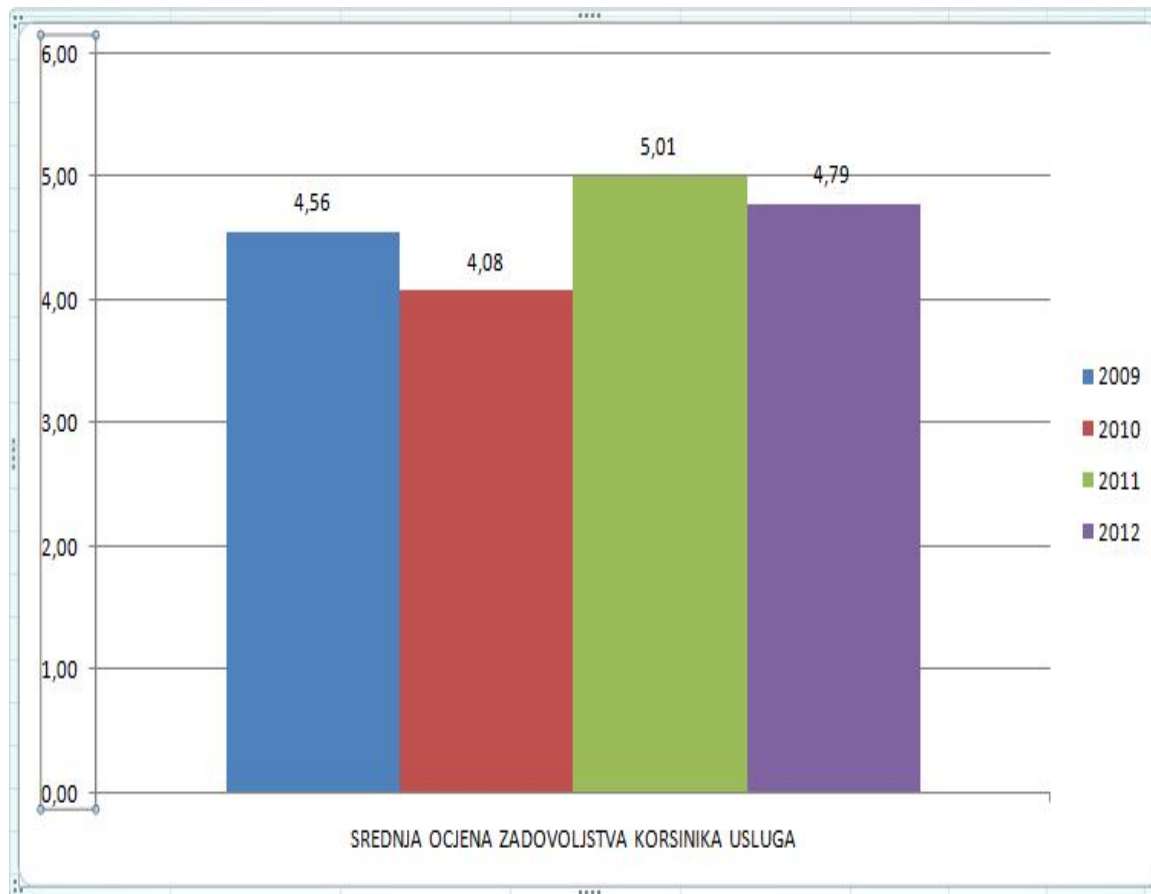


Iako postoje značajnije oscilacije po nekim pitanjima, gledajući prosječne ocjene po selektivno odabranim grupama kvaliteta može se uočiti da su po grupama te oscilacije manje.

JAZ – tokom četiri godine

Rezultati pokazuju

- I dalje najslabiji rezultat za tvrdnju: “Općina Tešanj obezbjeđuje uslugu u vremenu koje obeća” – i dim. ODGOVORNOST (5-9); rokovi usluga, kontinuitet, usluga bez greške
- OPIPLJIVOST pokazuje najbolje rezultate (tvrdnje 1-4); prateći materijali, ambijent i vizuelna privlačnost.



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%.