



www.toplanesarajevo.ba

**TOPLANE SARAJEVO**  
**DISTRICT HEATING SYSTEM**

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA  
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

**SLUŽBA PRODAJE I KOMUNIKACIJE S KORISNICIMA**

**IZVJEŠTAJ**  
**O REZULTATIMA ANKETIRANJA KORISNIKA**  
**provedenog u mjesecu aprilu 2019. godine**

**Sarajevo, maj 2019. godine**



## 1. O ANKETI

KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Toplane) konstantno ulažu veliki napor kako bi poboljšale kvalitet svog rada, a svojim korisnicima održale standardni nivo kvaliteta toplotne energije. Stoga je kontinuirano unapređenje kvaliteta usluge jedan od osnovnih principa sistema upravljanja kvalitetom Toplana, a intenzivna saradnja sa korisnicima usluge centralnog grijanja (u daljem tekstu: korisnici) je imperativ našeg postojanja.

Toplane su po okončanju sezone grijanja 2018/2019. godina, uspješno implementirale projekat ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGA, a prema odobrenom projektnom zadatku.

Nakon što je uspostavljena infrastruktura za anketiranje korisnika online, u mjesecu aprilu 2019. godine svim korisnicima je omogućeno da učestvuju u popunjavanju anketnog upitnika o zadovoljstvu korisnika našim uslugama, na način kako slijedi:

- ispunjavanje Anketnog upitnika u odštampanoj verziji, koji je bio dostupan u našim centrima za korisnike na adresama: Džemala Bijedića do br. 72, Semira Frašte br. 22 i Alipašina bb (Kotlovnica Zetra), kao i u Centru za komunalne usluge u ulici Envera Šehovića br. 14.
- online ispunjavanje Anketnog upitnika na web adresi Preduzeća.

Anketa o zadovoljstvu korisnika se sastojala od dva dijela:

- **I (prvi) DIO - INFORMACIJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGA**

I DIO - INFORMACIJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGA		Opcija odgovora				
		(1) Nisam zadovoljan	(2) Djelimično sam zadovoljan	(3) Zadovoljan sam	(4) Vrlo sam zadovoljan	(5) Veoma sam zadovoljan
1	<i>Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge centralnog grijanja?</i>					
2	<i>Koliko ste zadovoljni odnosom naših radnika prilikom pružanja naših usluga?</i>					
3	<i>Koliko ste zadovoljni sa preglednošću naše web stranice prilikom pretraživanja željenih informacija?</i>					
4	<i>Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vašeg zahtjeva /molbe/prigovora?</i>					

- **II (drugi) DIO - PRIJEDLOZI, PRIMJEDBE I SLIČNO**, kojim je omogućeno korisnicima da iznesu svoje prijedloge za poboljšanje kvalitete usluge centralnog grijanja.



## 2. O REZULTATIMA ANKETIRANJA

U anketiranju je učestovalo ukupno 398 korisnika, a podaci o broju zaprimljenih anketnih listova dati su u tabeli kako slijedi:

OBRAĐENO ANKETA	Ukupno anketnih listića	Centri za korisnike				Online
		A.POLJE	C.VILA	ZETRA	Envera Šehovića	
UKUPAN BROJ PO CZK	398	49	52	46	15	236
UČEŠĆE U %	100%	12%	13%	12%	4%	59%

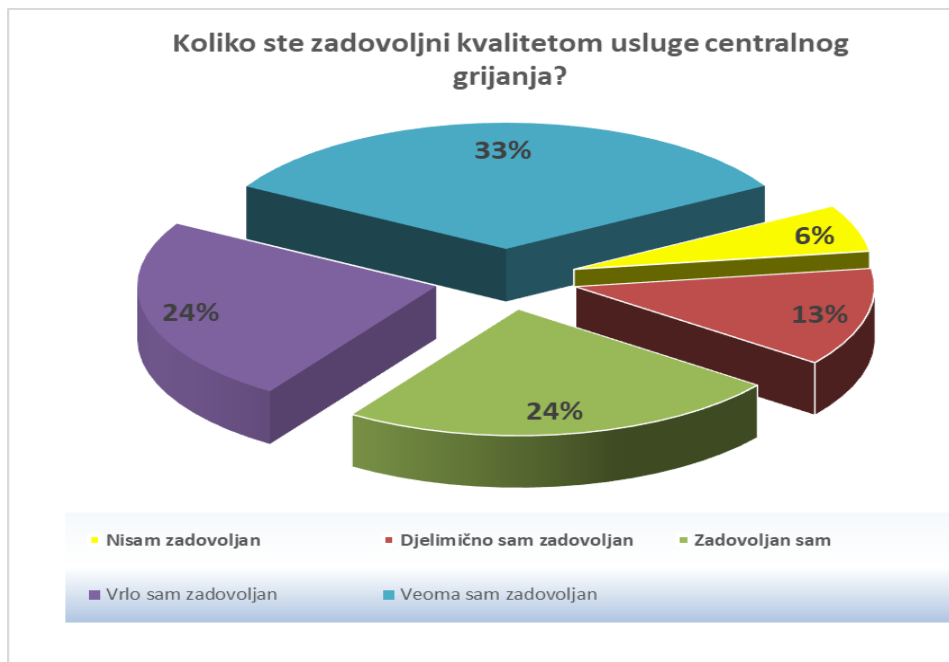
**Napomena:** U odnosu na prethodnu godinu, u ovoj godini je evidentno povećanje broja korisnika koji su učestvovali u anketiranju (prošle godine učestvovao 237 korisnik), prevashodno zahvaljujući registrovanim korisnicima za dostavu računa putem elektronske pošte.

U grafovima u nastavku dati su podaci o rezultatima anketiranja korisnika za I i II dio ankete, sa upoređivanjem rezultata anketiranja od prošle godine (za pitanja za koja je ocijenjeno da su značajna za donošenje zaključka o zadovoljstvu korisnika):



## 2.1. PRVI DIO ANKETE - INFORMACIJA O ZADOVOLJSTVU PRUŽENOM USLUGOM

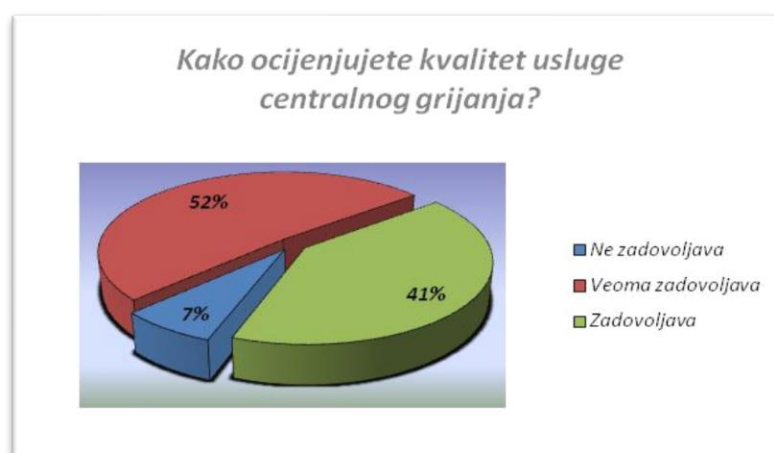
### 2.1.1. PITANJE broj 1



Grafikon br.1

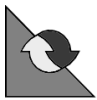
**Prosječna ocjena** na osnovu 398 korisnika usluge odgovora na pitanje broj 1 **iznosi 3,66.**

Ako pogledamo rezultate obrađenih anketa, u grafikonu br. 1 je vidljivo da je ukupno 81% korisnika zadovoljno kvalitetom usluga centralnog grijanja, 13% djelomično zadovoljno, dok samo 6% korisnika nije zadovoljno kvalitetom usluge.

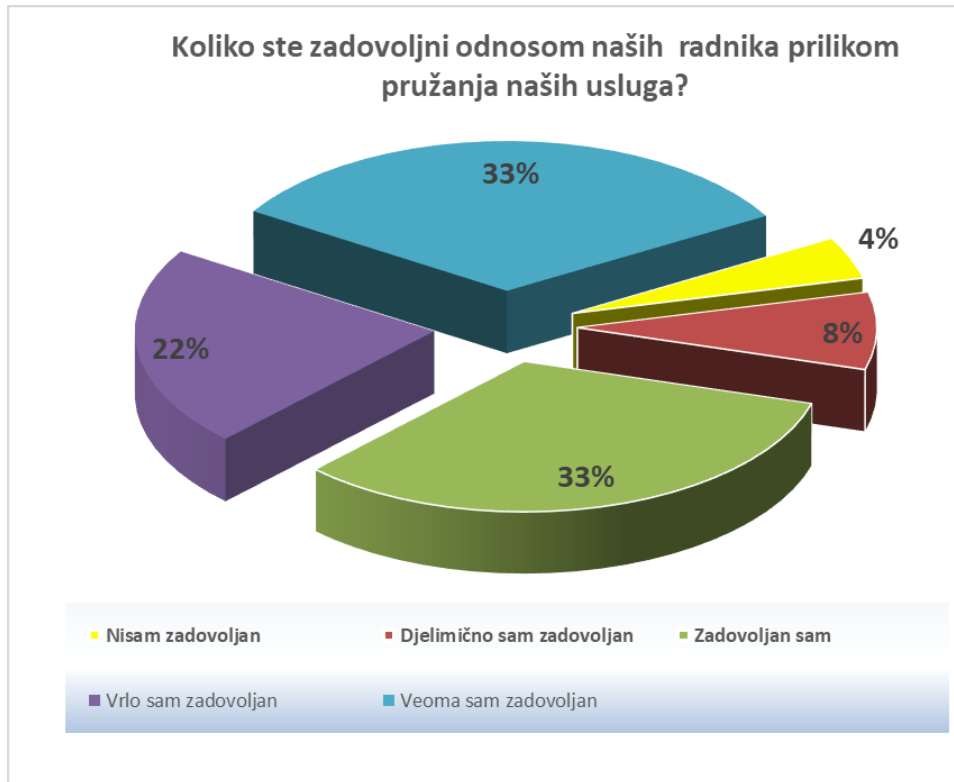


Grafikon br. 2

Ukoliko ove rezultate uporedimo sa rezultatima od prošle godine (Grafikon br.2), možemo konstatovati da imamo porast zadovoljnih korisnika kvalitetom usluga centralnog grijanja za 1%.



## 2.1.2. PITANJE broj 2



Grafikon br.3

**Prosječna ocjena** na osnovu 397 odgovora korisnika usluge na pitanje broj 2 **iznosi 3,70.**

Ako pogledamo rezultate obrađenih anketa, u grafikonu br. 3 je vidljivo da je ukupno 87% korisnika zadovoljno radom naših radnika prilikom pružanja usluga, 8% djelomično zadovoljno, a da 4% korisnika nije zadovoljno odnosom naših radnika prilikom pružanja naših usluga.

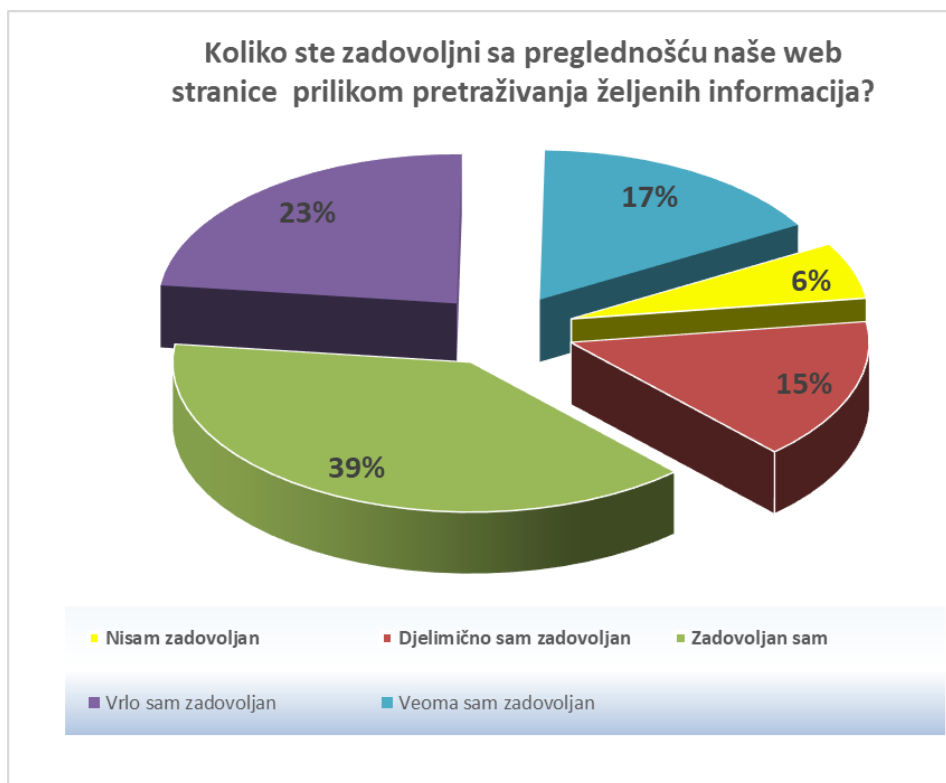


Grafikon br.4

Ukoliko ove rezultate uporedimo sa rezultatima od prošle godine (Grafikon br.4), možemo konstatovati da imamo porast zadovoljnih korisnika odnosom naših radnika prilikom pružanja naših usluga za 1%.



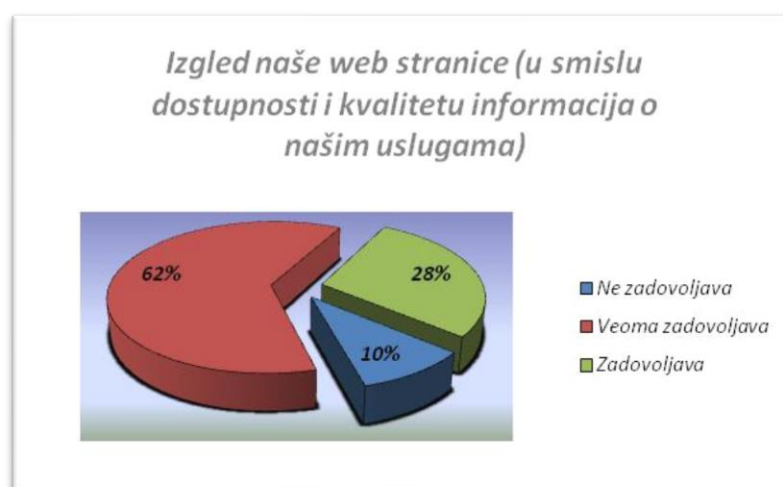
### 2.1.3. PITANJE broj 3



Grafikon br. 5

**Prosječna ocjena** na osnovu 360 odgovora korisnika usluge na pitanje broj 3 **iznosi 3,29.**

Ako pogledamo rezultate obrađenih anketa, u grafikonu br. 5 je vidljivo da je ukupno 79% korisnika zadovoljno preglednošću naše web stranice prilikom pretraživanja željenih informacija, 15% djelomično zadovoljno, a da 6% korisnika nije zadovoljno preglednošću naše web stranice prilikom pretraživanja željenih informacija.

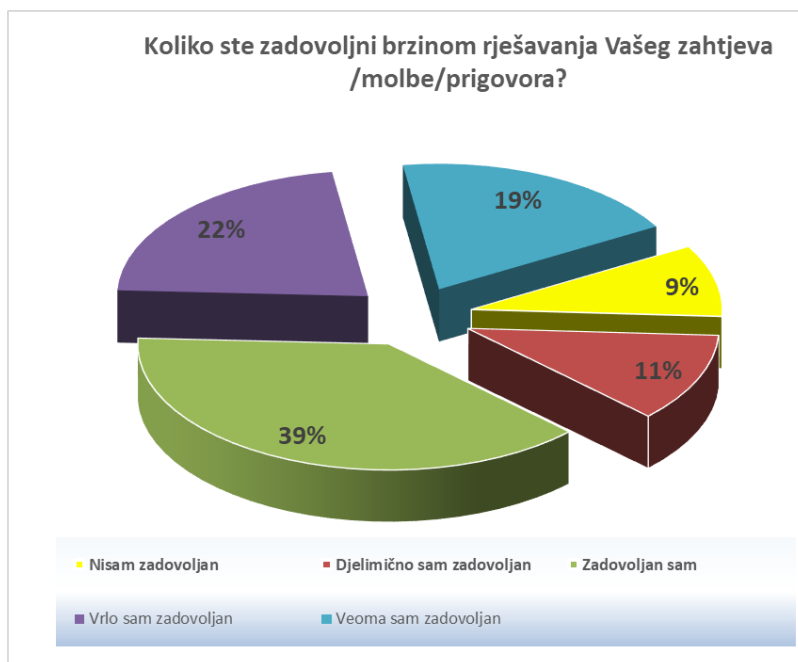


Grafikon br. 6

Ukoliko ove rezultate uporedimo sa rezultatima od prošle godine (Grafikon br.6), možemo konstatovati da imamo porast zadovoljnih korisnika preglednošću naše web stranice prilikom pretraživanja za 4%.



#### 2.1.4. PITANJE broj 4



Grafikon br.7

**Prosječna ocjena** na osnovu 369 odgovora korisnika usluge na pitanje broj 4 **iznosi 3,30.**

Iz rezultata prikazanih u grafikonu br. 7 možemo vidjeti da je ukupno 79 % korisnika zadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva /molbi/prigovora, 11% djelomično zadovoljno, dok 9% korisnika nije zadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva /molbi/prigovora.



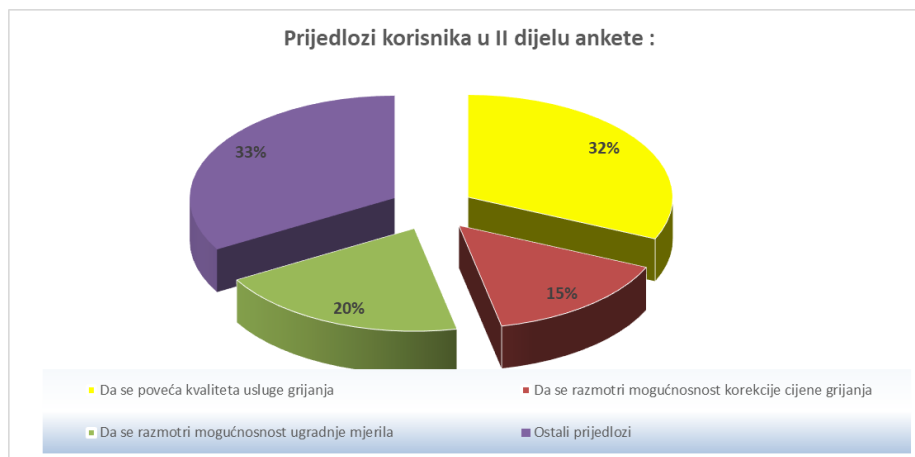
Grafikon br.8

Ukoliko ove rezultate uporedimo sa rezultatima od prošle godine (Grafikon br.8), možemo konstatovati da imamo porast zadovoljnih korisnika brzinom rješavanja zahtjeva /molbi /prigovora za 2%.

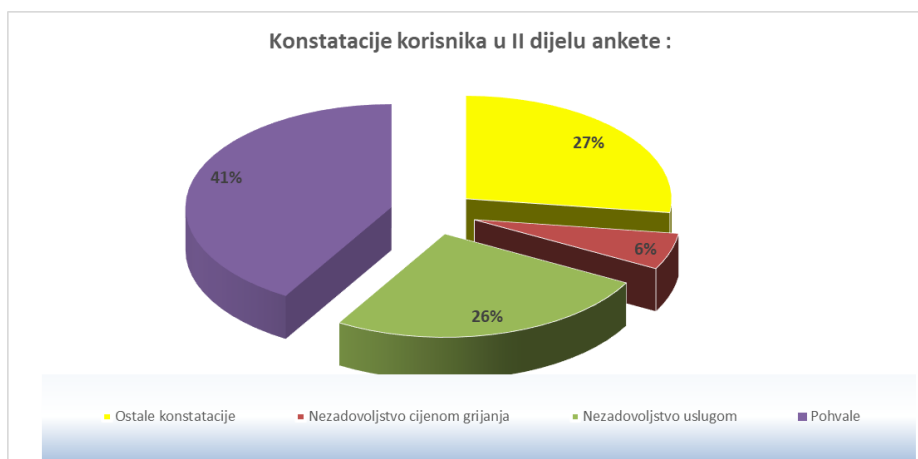


## 2.2. DRUGI DIO ANKETE – PRIJEDLOZI, PRIMJEDBA I SLIČNO

Od ukupnog broja anketiranih korisnika, njih 130 je ispunilo drugi dio ankete. Shodno napisanom sadržaju trećeg dijela ankete izvršili smo grupisanje istih prema srodnosti sadržaja, što je prikazano u grafovima kako slijedi:



*Grafikon br. 9*



*Grafikon br. 10*





### 3. ZAKLJUČAK

Na osnovu dobivenih rezultata analize iz svih prikupljenih anketnih listića korisnika u mjesecu aprilu 2019. godine, odnosno na osnovu prosječne ocjene izvedene iz svih odgovora korisnika (koja iznosi 3,49), možemo zaključiti da su naši korisnici zadovoljni našim uslugama.

Činjenica da se svake godine povećava udio korisnika koji su zadovoljni uslugom centralnog grijanja ukazuje da se postavljeni ciljevi Preduzeća vezano za nivo zadovoljstva naših korisnika, uspješno realizuju nesebičnim angažmanom i posvećenošću svih radnika Preduzeća.

Također, u poređenju sa analizom anketnih listića korisnika iz prethodne godine, a na osnovu dobivenih rezultata analize rezultata anketiranja korisnika ove godine, zaključili smo da smo dodatnim angažmanom na povećanju nivoa općeg zadovoljstva korisnika, uspjeli ostvariti značajne pomake kada je u pitanju odnos naših radnika prilikom pružanja usluga, preglednost naše web stranice prilikom pretraživanja željenih informacija i brzina rješavanja zahtjeva /molbi /prigovora korisnika.

Detaljno su razmotreni prijedlozi i komentari korisnika iz drugog dijela ankete. Velika različitost konstatacija i prijedloga korisnika, nam nije omogućila da steknemo jasno usmjerenje za eventualnim unapređenjima u odnosu sa korisnicima. Ipak, zaključili smo da i dalje postoji nedovoljna informisanost korisnika o načinu obračuna toplotne energije, nadležnostima Upravnika i nadležnostima Preduzeća vezano za centralno grijanje, zbog čega je potrebno i dalje preduzeti adekvatne mjere.

Iako se uzorak od 398 anketiranih korisnika može okarakterizirati kao mali uzorak, uvažavajući činjenicu da je ovogodišnje anketiranje korisnika bilo mnogo pristupačnije svim korisnicima (zbog pravovremenog informisanja korisnika o provođenju anketiranja i omogućavanja ispunjavanja anketa online, sve putem web stranice Preduzeća), smatramo da rezultati analize iz svih prikupljenih anketnih listića su dovoljno reprezentativni, te da mogu poslužiti kod određivanja budućih politika Preduzeća.