

## Izvještaj provedenoj anketi o zadovoljstvu korisnika usluga posjetilaca web stranice Općine Visoko

U periodu od 09.12.2015.godine do 31.12.2015. godine provedena je anketa o zadovoljstvu korisnika usluga Općine Visoko odnosno web stranice Općine Visoko, a sve u cilju stalnog poboljšanja kvaliteta usluga i održavanje koraka sa potrebama i očekivanjima istih. Upitnik se sastojao od 6 pitanja gdje su korisnici usluga imali priliku da svoje zadovoljstvo/nezadovoljstvo uslugama izraze kroz ocjene na skali od 1 do 5 uz sljedeće značenje : 1. Loše, 2. Dovoljno, 3. Dobro, 4. Vrlo dobro, 5. Odlično.

Anketni list je poslat putem e-mail-a na adrese preko 150 privrednih društava i 20 udruženja građana. Popunjen anketni list je dostavilo 16 privrednih društava i 3 udruženja građana.

U okviru ispitivanja zadovoljstva i ocjene kvaliteta usluga web stranice Općine Visoko ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Kako ocjenjujete popularnost naše web stranice?
2. Efikasno pronalaženje traženih informacija na stranici?
3. Kako ocjenjujete raspored rubrika na web stranici?
4. Kako ocjenjujete dizajn web stranice?
5. Ocjena kvaliteta komuniciranja putem maila?
6. Kako ocjenjujete modul elektronskog registra?

	<b>Na bazi 19 popunjenih anketnih listova:</b>	<b>Ocjena 1</b>	<b>Ocjena 2</b>	<b>Ocjena 3</b>	<b>Ocjena 4</b>	<b>Ocjena 5</b>	<b>Prosje čna ocjena</b>
1.	Kako ocjenjujete popularnost naše web stranice	-	1	4	2	13	4,68
2.	Efikasno pronalaženje traženih informacija na stranici	1	-	3	5	10	4,26
3.	Kako ocjenjujete raspored rubrika na web stranici	1	-	4	3	11	4,21
4.	Kako ocjenjujete dizajn web stranice	-	2	1	3	13	4,42
5.	Ocjena kvaliteta komuniciranja putem maila	1	-	1	2	15	4,31
6.	Kako ocjenjujete modul elektronskog registra	1	-	-	4	14	4,57
<b>UKUPNA OCJENA:</b>							<b>4,40</b>

Analizom odgovora od strane anketiranih utvrđena je prosječna ocjena od 4,40.

Također, na anketnom upitniku, ponuđena je mogućnost za prijedloge i sugestije u cilju poboljšanja web stranice te smo dobili 1 konkretan prijedlog a isti glasi:

„Potrebno je poraditi na boljoj vizualizaciji svih službi, kontakata i odgovornih lica“, o čemu će se povesti računa u narednom periodu.

Dva komentara su bila pohvalnog karaktera u smislu bržeg i jednostavnijeg komuniciranja putem elektronske pošte (koje je omogućeno u svakoj službi direktno) i uštede vremena zahvaljujući ponuđenim informacijama na web stranici Općine Visoko.

Obzirom na sve navedeno, rezultati ankete pokazuju da su korisnici usluga Općine Visoko koji su anketirani zadovoljni web stranicom Općine Visoko što upućuje na to da je kvalitet usluga i kvalitet rada osoblja općine Visoko na zadovoljavajućem nivou, te da Općina Visoko konstantno radi na poboljšanju kvaliteta usluga i održavanju koraka sa potrebama korisnika usluga.