

Kako sprovesti ispitivanje zadovoljstva korisnika komunalnim uslugama

*Vodič za jedinice lokalne
samouprave i javna komunalna
preduzeća o izjašnjavanju
korisnika o kvalitetu pružanja
komunalnih usluga*



Impresum

Autori:

Mirko Popović, Per-Olof Hallberg,
Johan Englund, Višnja Baćanović,
Radmila Josipović

Urednici:

Miodag Gluščević i Jana Pavlović

Lektorka:

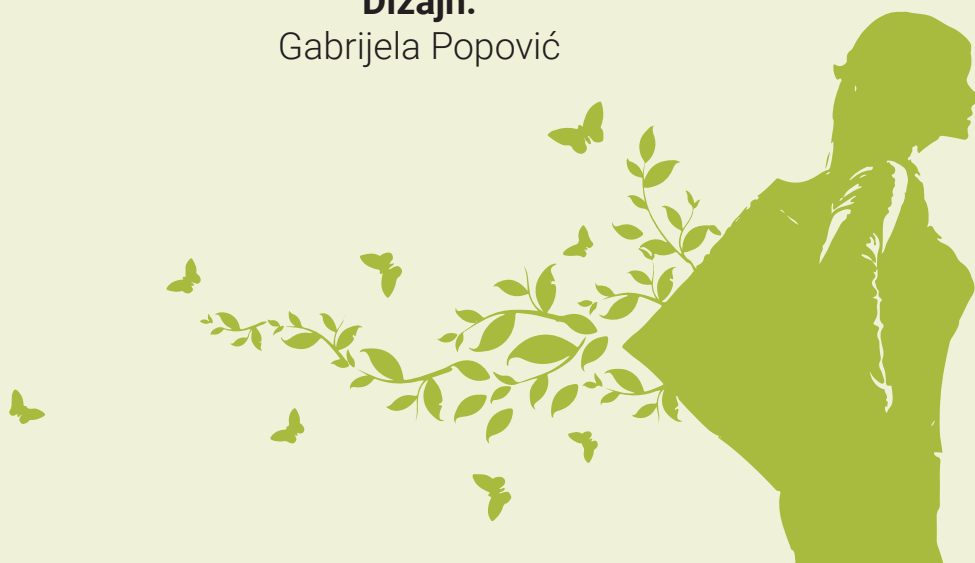
Ljupka Mirković Dubajić

Za izdavača:

Đorđe Staničić

Dizajn:

Gabrijela Popović



Kako oslušivati korisnike usluga?

Cilj ovog vodiča je da se lokalnim samoupravama i zaposlenima u javnim komunalnim preduzećima (JKP) prikaže proces sprovođenja ispitivanja zadovoljstva korisnika kvalitetom pruženih komunalnih usluga. Vodič se zasniva na iskustvu šest jedinica lokalne samouprave (JLS) koje su učestvovala u programu **Podrška lokalnim samoupravama u Srbiji na putu pridruživanja EU: Unapređenje kvaliteta usluga, dijaloga zainteresovanih strana i efikasnosti lokalne administracije**, koji finansira Vlada Švedske, a realizuju Stalna konferencija gradova i opština (SKGO) i Švedska asocijacija lokalnih vlasti i regiona (SALAR). Metodologija isprobana i proverena u pomenutih šest lokalnih samouprava može se primeniti i u drugim gradovima i opštinama u Srbiji.

„Zajedničkom ekspertizom stručnjaka iz Švedske i Srbije i angažovanjem zaposlenih u JLS i JKP iz Zrenjanina, Žitišta, Nove Crnje, Novog Bečeja, Sečnja i Golupca, pripremljen je ovaj Priručnik koji može da pomogne lokalnim samoupravama i javnim komunalnim preduzećima da ostvare direktnu komunikaciju sa građanima i korisnicima komunalnih usluga, a u cilju unapređenja kvaliteta komunalnih servisa i uključivanja javnosti u planiranje i donošenje odluka od vitalnog značaja za život u lokalnim zajednicama.”



Đorđe Staničić, generalni sekretar
Stalne konferencije gradova i opština

Ispitivanje zadovoljstva korisnika propisano je zakonom, ali je pre svega, način za poboljšanje kvaliteta usluga javnih komunalnih preduzeća



ZAKON O KOMUNALNIM DELATNOSTIMA

Član 13 Zakona navodi da skupština jedinice lokalne samouprave obavezno određuje način kontinuiranog izjašnjavanja (najmanje jednom godišnje) korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti, kao i da se izjašnjavanje može organizovati elektronskim putem ili na drugi pogodan način.

KAKO SPROVESTI ISPITIVANJE

KLJUČNI KORACI



ZAŠTO?

Prvo pitanje koje treba da postavite sebi pre započinjanja procesa je
ZAŠTO SPROVODIMO ISPITIVANJE?



TRI DODATNE VREDNOSTI ISPITIVANJA

1
UKLJUČENOST
KOMUNALNIH
SLUŽBI U PROCES

2
UNAPREĐENA
KOMUNIKACIJA IZMEĐU
GRAĐANA I JKP/JLS

3
UNAPREĐENJE ZAŠTITE ŽIVOTNE
SREDINE USLED BOLJE INFORMISANOSTI
I VIŠEG NIVOA SVESTI GRAĐANA



1 DEFINISANJE SVRHE I METODOLOGIJE ISPITIVANJA

Polazna osnova za radnu grupu mora da bude donošenje odluke o svrsi ispitivanja: Zašto sprovodimo ispitivanje? Šta želimo da postignemo sprovođenjem ispitivanja? Već prilikom definisanja svrhe ispitivanja važno je da se na umu imaju različite potrebe pojedinih kategorija korisnika (žene, muškarci, mladi, stari, socijalno ugroženi, osobe sa invaliditetom i dr.). Potrebno je da metodologija ispitivanja uvaži specifičnosti svih navedenih kategorija.

Metodologija sadrži tri ključna elementa:

- **direktnu komunikaciju sa korisnicima** (anketu „od vrata do vrata“, upotrebu štandova u centru grada/opštine ili u mesnima zajednicama i fokus grupe.);

- **indirektnu komunikaciju** (samostalno popunjavanje upitnika dostupnog u prostorijama JKP, JLS i/ili mesnih zajednica, kao i onlajn upitnika);

- **adekvatnu analizu podataka** (uključuje ne samo podatke prikupljene u toku procene nego i druge raspoložive podatke - broj i sadržaj žalbi korisnika u toku prethodnog perioda, intervencije i investicije koje su sprovedene, stavove i iskustva zaposlenih u JKP i sl.).



2 FORMIRANJE RADNOG TIMA/GRUPE

Neophodno je uključiti zaposlene iz JKP i JLS u celokupan proces i formirati odgovoran tim/radnu grupu za sprovođenje ispitivanja.

Radnu grupu treba osposobiti za sprovođenje ispitivanja. Ispitivanje zadovoljstva korisnika najbolje funkcioniše ako se standardizuje i uvede kao redovna praksa svake godine.

CILJEVI

Kada odlučite koja je svrha ispitivanja i odgovorite na pitanje zašto ga sprovodite, vreme je da postavite merljive ciljeve

3 POSTAVLJANJE MERLJIVIH CILJEVA I PRIPREMA ISPITIVANJA

Diskusija o ciljevima i njihovo postavljanje je jedna od najvažnijih aktivnosti radne grupe. Pokušajte da postavite merljive ciljeve, iako to nije uvek jednostavan zadatak.

Primeri merljivih ciljeva:

- A. Obuhvat ispitivanja od **najmanje 1% građana** sa teritorije JLS
- B. Prikupljeno približno **50% odgovora muškaraca i žena**
- C. Provera relevantnosti najmanje **5 najčešćih/ključnih žalbi korisnika** u prethodnom periodu
- D. Identifikovane najmanje **3 preporuke** za unapređenje komunalnih usluga
- E. Uspostavljeno najmanje **50 direktnih kontakata** sa građanima
- F. Poslate najmanje **2 poruke** o pravima i obavezama građana u odnosu na korišćenje komunalnih usluga

SPREMITE SE...

...NA TO DA ĆE ODGOVORI
DONETI PROMENU (ili će vas
odvestina put koji niste očekivali)

PREGLED POSTUPKA ISPITIVANJA

NAPRAVITE RASPORED I PLAN

Veoma je važno osmisлити raspored i plan ispitivanja. Dok planirate, vodite računa o:

A. DOBU GODINE

izbegavajte doba godišnjih od-
mora, praznika, poljoprivrednih
radova i slično



B. RASPOREDU

definišite konkretan raspored,
datum početka i završetka pri-
preme i sprovođenja ispitivanja,
kao i izrade izveštaja



C. POČETKU I TRAJANJU

isplanirajte početak i kraj ispi-
tivanja i rok za izveštavanje o
rezultatima. Nastojite da postu-
pak bude što je moguće kraći,
bez oklevanja zbog kvaliteta
ispitivanja. Ne dozvolite da faza sakupljanja
podataka bude preduga, 10-15 dana je opti-
mum (nikako duže od mesec dana)



PRILIKOM KREIRANJA UPITNIKA NE- MOJTE ZABORAVITI DA:

A. UVRSTITE OSNOVNE PODATKE

(starost, pol, prebivalište,
vrsta korisnika, i slično).

B. NAVEDETE INFORMACIJE O

komunalnim uslugama koje
su predmet ispitivanja.

C. PRIPREMITE NASLOVNU STRANU/ ELEKTRONSKU NASLOVNICU SA

svrhom i ciljevima ispitivanja, kao i na
pomenom da će rezultati ispitivanja
biti korišćeni isključivo za unapređenje
komunalnih usluga.

D. GARANTUJTE anonimnost ispitanika
(odnosno da imena ili pojedinačni odgo-
vori neće biti objavljeni u javnosti)

E. NAVEDETE kontakt podatke lica
odgovornog za ispitivanje

F. SE ZAHVALITE na saradnji

SASTAVLJANJE UPITNIKA

**Najvažnije je izdvojiti vreme za
osmišljavanje pitanja u upitniku**

IMAJTE NA UMU SLEDEĆE DOK PRAVITE UPITNIK

- Postavljajte samo ona pitanja koja služe
svrsi (koja su od značaja)
- Postavljajte samo ona pitanja za koja
znate da su u okviru kompetencija pre-
duzeća
- Koristite jasan i jednostavan jezik. Pojed-
nostavite da biste dobili bolje rezultate
- Koristite neutralan ton (da izbegnete pi-
tanja koja navode na određeni odgovor)
- Ako želite da steknete bolji uvid dozvolite
učesnicima da vrednuju tvrdnje na skali
od 1 do 5
- Manje je više – Zadržite se na jednostav-
nim i kratkim ispitivanjima, sprovedite
manja ispitivanja ali češće
- Ostavite prostor za slobodan unos
teksta, kako bi korisnici mogli da dodaju
nešto što smatraju važnim
- Ne zaboravite da proverite upitnik an-
ketirajući kolege, sve prvo prodiskutujte
„u kući“ (prvo ispitajte kolege, to će ih
pripremiti i uvesti u posao)

KAKO SPROVESTI ISPITIVANJE?

**Koliko odgovora treba da imamo da
bismo bili „statistički sigurni“?**

*U ispitivanju bi trebalo da učestvuje na-
jmanje 1% stanovništva/domaćinstava
da bi bilo „statistički sigurno“. U lokalnim
samoupravama sa malim brojem stano-
vnika (10.000–15.000) treba prikupiti
najmanje 300–350 potpunih upitnika.*

4 SPROVOĐENJE ISPITIVANJA I PRIKUPLJANJE PODATAKA

(struktura i metode
prikupljanja podataka)

STRUKTURA

- A. Vodite računa da u uzorku obezbedite ravnomernu zastupljenost osoba muškog i ženskog pola, starijih i mlađih sugrađana, ruralnu i urbanu populaciju u skladu sa zastupljenošću tipa naselja, kao i romska naselja, ukoliko postoje na teritoriji grada/opštine i sl. Imajte na umu da ako pitanja postavljate specifičnim ciljnim grupama, odgovori mogu biti nepotpuni za donošenje zaključka.
- B. Osigurajte da struktura ispitivanja bude takva da ispitanik može samostalno da popuni upitnik, kao i da to ne zahteva više od 10 minuta.

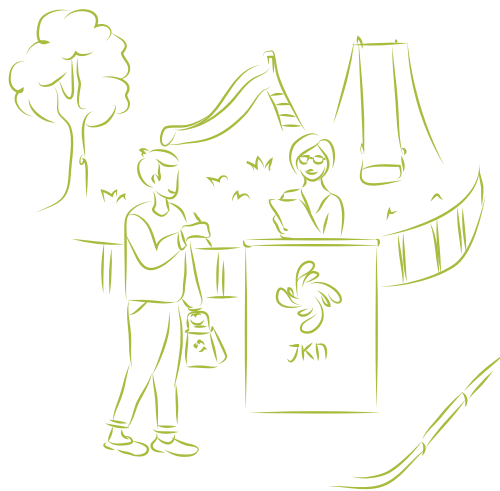
METODE

A. ISPITIVANJE PREKO INTERNETA

Lako je za upravljanje i može se koristiti mrežni obrazac (npr. Google ili Survey Monkey), ali imajte na umu da tako možda nećete dopreti do određenih grupa koje ne koriste računare. Takođe, sprečite eventualnu zloupotrebu ispitivanja. Vodite računa o tome da će dobijeni rezultati biti beskorisni, ukoliko je ispitivanje postavljeno tako da jedna osoba može da popuni upitnik više puta. Korisnik može, po želji, ostaviti svoju elektronsku adresu za naknadna pitanja ili povratne informacije o ispitivanju. Ispitivanje preko Interneta mora biti slično modelu „od vrata do vrata“, sa istim pitanjima. Izbegavajte jednostavna ispitivanja preko Interneta sa samo jednim pitanjem.

B. ANKETA „OD VRATA DO VRATA“

Direktno ispitivanje stanovnika je dobro sa stanovišta dobijanja kvalitetnih rezultata,



ali nije ekonomično. Obezbedite osobi koju JKP angažuje da nosi odeću i identifikaciju kojom jasno pokazuje da radi u ime JKP/opštine. Planiranje je od ključnog značaja, precizno definišite područje na kome se vrši ispitivanje, vrstu domaćinstva i ukupan broj razgovora koje treba sprovesti. Obezbedite obuku i instrukcije za lica koja sprovode ispitivanje po modelu „od vrata do vrata“.

C. ŠTAND NA PROMETNOM MESTU

Ovo je laka tehnika, može se razgovarati/komunicirati sa građanima tokom ispitivanja. Imate mogućnost da promovirate rad JKP.

Važno je da se razgovori organizuju u različito doba dana (uveče, radnim danima, vikendima), kako biste ispunili zahteve koji se odnose na rod, starost i tip domaćinstva.

D. ŠTANDOVI U PROSTORIJAMA MESNIH ZAJEDNICA

Ovo je takođe lako i dobro rešenje, lako se dopire do ispitanika. Ostvaruje se saradnja između JKP i mesnih zajednica, a zainteresovani građani mogu samostalno da popunjavaju upitnik.

Važno je da osigurate da na anketu odgovore različite kategorije građana. Obezbedite korisnicima anonimnost prilikom popunjavanja upitnika (nemojte postavljati kutiju za sakupljanje odgovora tačno ispred osoblja JKP).

E. POPUNJAVANJE UPITNIKA U PROSTORIJAMA JKP IЛИ JLS

Ovo je takođe lak i jeftin način za sprovođenje ispitivanja, nije vam potrebno dodatno angažovanje anketara, dok građani imaju lak pristup anketi. Obučite zaposlene u šalterским službama da budu dobro informisani o tome kako da sprovedu anketu, i obezbedite učešće različitih kategorija ispitanika.

F. ISPITIVANJE TELEFONOM

Anketiranje se može sprovesti i telefonski. Možete angažovati profesionalnu kompaniju koja će sprovesti ispitivanje i proslediti vam rezultate, koje vi potom koristite za pripremu izveštaja. Mane ovog pristupa su izostanak ličnog kontakta i nemogućnost informisanja ispitanika o radu JKP.

G. FOKUS GRUPE

Ispitivanjem zadovoljstva korisnika putem upitnika dobijaju se kvantitativni podaci. Za dobijanje drugih informacija o specifičnim pitanjima, na primer, mišljenje najnezadovoljnijih korisnika o kvalitetu usluga, mogu se organizovati fokus grupe. Idealna fokus grupa okuplja od 8 do 12 učesnika, koji sa zaposlenima iz JKP diskutuju o specifičnim pitanjima, proveravaju podatke i pouzdanost zaključaka izvedenih iz upitnika, a imaju i mogućnost da bliže provere određenu temu i otkriju uzroke formiranja nekih stavova.

**- PREPORUKE
- IMPLEMENTACIJA
- UNAPREĐENJE USLUGA!**

5 OBRADA PODATAKA I IZRADA IZVEŠTAJA

Po prijemu rezultata upitnika i izrade izveštaja, od ključnog je značaja da se planira saopštavanje rezultata ispitivanja. Ko su zainteresovane strane koje treba da informišemo o rezultatima, i kako ćemo to uraditi?

Izrada izveštaja o sprovedenom ispitivanju od izuzetnog je značaja. Posle sakupljanja upitnika i obrade podataka, izrađuje se izveštaj koji obavezno mora sadržati obrazloženje ciljeva, svrhe i metodologije istraživanja.

6 OBJAVLJIVANJE REZULTATA

Sve sakupljene podatke treba prikazati čitko, pregledno i razumljivo (grafikoni, slike, brojke), a zaključke i preporuke za poboljšanje učinka JKP predstaviti:

- 1) Interno u JKP/opštini/gradu
- 2) Donosiocima odluka/Skupštini
- 3) Korisnicima (građanima, privredi i drugima)

7 PLANIRANJE UNAPREĐENJA USLUGA

Jedan od ciljeva ispitivanja je i uvid u potrebe za poboljšanjem usluga koje treba realizovati. Osmislite ta poboljšanja i ugradite ih u planove za sledeću godinu. Neka poboljšanja je lako sprovesti, ali neka zahtevaju ulaganja. Prilikom saopštavanja rezultata podjednako je važno saopštiti šta se može, a šta se ne može realizovati u skladu sa prioritetima i resursima.

Potrebno je ukrštati prikupljene podatke o zadovoljstvu uslugama sa različitim kriterijumima kao što su pol, starost, mesto stanovanja i dr., kako bi se identifikovale eventualne razlike u stepenu zadovoljstva korisnika iz različitih kategorija.

Dobiti podršku donosilaca odluka u JKP i lokalnoj upravi. Time se osigurava realizacija preporuka.

Objaviti izveštaj na zvaničnoj Internet stranici i odštampati određeni broj primeraka za distribuciju korisnicima. Transparentnost je važna i obavezna – omogućava da korisnici budu informisani o rezultatima ispitivanja.



„Nemojte sprovoditi ispitivanja zato što je tako propisao zakon, već da biste bolje razumeli svoje korisnike i unapredili svoje usluge“

Pele Halberg i Johan Englund, švedski stručnjaci
u oblasti upravljanja otpadom



„Slušajte korisnike komunalnih usluga i omogućite im da oni vas čuju. Ispitivanje zadovoljstva korisnika komunalnih usluga vam omogućava da razumete stvarne probleme i uključite građane u njihovo rešavanje“

Mirko Popović,
autor Metodologije ispitivanja zadovoljstva
korisnika kvalitetom pruženih komunalnih usluga

Ovaj vodič izrađen je u okviru programa „Podrška lokalnim samoupravama u Srbiji na putu ka EU – druga faza“, koji finansira Vlada Švedske.

