

JP GSA „ZRENJANIN“ ZRENJANIN

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ
ГРАДСКА СТАМБЕНА АГЕНЦИЈА
БРОЈ 320
ДАТУМ 25.2.2025
ЗРЕЊАНИН

**ANKETA
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA
2024.**

IZVEŠTAJ SA ANALIZOM ODGOVORA

Zrenjanin, februar 2025.

1. CILJ ANKETIRANJA:

GSA „Zrenjanin“ Zrenjanin je sprovela anketu zadovoljstva korisnika, zakupaca poslovnog prostora da bi utvrdila, prikupila i analizirala odgovarajuće podatke koji bi pokazali pogodnost i efektivnost sistema upravljanja kvalitetom, odnosno da bi dobila informacije o nivou zadovoljstva korisnika pruženim uslugama, kao i da bi vrednovala mogućnosti za stalno poboljšavanje efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom.

2. PREDMET ANKETE:

Predmet ankete je utvrđivanje zadovoljstva korisnika, zakupaca poslovnog prostora pruženim uslugama Preduzeća. Od ukupno 88 zakupca poslovnog prostora koji se bave preduzetničkom delatnošću i koji čine osnovni skup, slučajnim uzorkovanjem dostavljeni su obrasci ankete na adrese 44 zakupaca, što čini 50,00% zakupaca poslovnog prostora. Od ukupno 44 zakupaca, kojima su dostavljenani obrasci ankete, anketu je popunilo 38 zakupaca, što je 43,18% u odnosu na osnovni skup.

3. VREME ANKETIRANJA:

Anketiranje je izvršeno u periodu od 35 dana. Početak ankete je bio 20.11.2024. godine, a završetak 31.12.2024. godine, sa izuzetkom dva korisnika koji su dostavili popunjene anketne obrasce 10.01.2025. godine..

4. VRSTE PODATAKA:

Podaci o karakteristikama zadovoljstva korisnika – zakupaca poslovnog prostora su kvalitativni i kvantitativni numerički, a za poslednje pitanje su kvalitativni.

4.1 Pitanja:

Upitnik pored opštih podataka o anketiranom korisniku i licu koje je popunilo upitnik sadrži 10 pitanja:

1. Kvalitet izvršenih usluga
2. Kvalitet usluga u odnosu na konkurente
3. Cena usluga
4. Rokovi i način plaćanja
5. Administiranje žalbi
6. Ljubaznost osoblja
7. Održavanje objekata
8. Generalno mišljenje o firmi
9. U kojoj meri nas smatrate pouzdanim partnerom

10. Šta je potrebno da se uradi da bi se ispunile potrebe i očekivanja i povećalo zadovoljstvo pruženim uslugama (upisani odgovor)

Na svako pitanje korisnik je imao ponuđenih 5 odgovora za zaokruživanje osim za pitanje broj 9 gde su ponuđena tri odgovora, a na 10. pitanje nisu ponuđeni odgovore, već je ostavljeno anketiranom korisniku da upiše odgovor.

4.2 Tabela bodovanja:

Svaki od 5 mogućih odgovora dobijao je ocenu 5,4,3,2 ili 1.

Odgovor pod rednim brojem 1 (veoma zadovoljan) vrednovan je sa	5 bodova
Odgovor pod rednim brojem 2 (sasvim zadovoljan) vrednovan je sa	4 boda
Odgovor pod rednim brojem 3 (zadovoljan) vrednovan je sa	3 boda
Odgovor pod rednim brojem 4 (malo zadovoljan) vrednovan je sa	2 boda
Odgovor pod rednim brojem 5 (nezadovoljan) vrednovan je sa	1 bodom.

4.3 Tabela uspešnosti (zadovoljstva):

1. Do 25 bodova za svih deset pitanja	Nezadovoljan
2. Od 26 do 30 bodova	Malo zadovoljan
3. Od 31 do 35 bodova	Zadovoljan
4. Od 36 do 40 bodova	Sasvim zadovoljan
5. Od 41 do 50 bodova	Veoma zadovoljan

5. PRIKAZ REZULTATA ANKETE – OPŠTA OCENA

(Za sva pitanja na osnovu Tabele uspešnosti –zadovoljstva korisnika)

5.1 PRIKAZ REZULTATA ANKETE (za sva pitanja i odgovore)

Rezultat analize: Konačna prosečna ocena zadovoljstva korisnika izračunata na osnovu prosečnih ocena po svakom anketnom pitanju iznosi 4,28.

Opšte mišljenje o radu je pozitivno, veoma i sasvim je zadovoljno 68,42% korisnika.

Zadovoljstvo u mišljenju izrazilo je 10,53% korisnika.

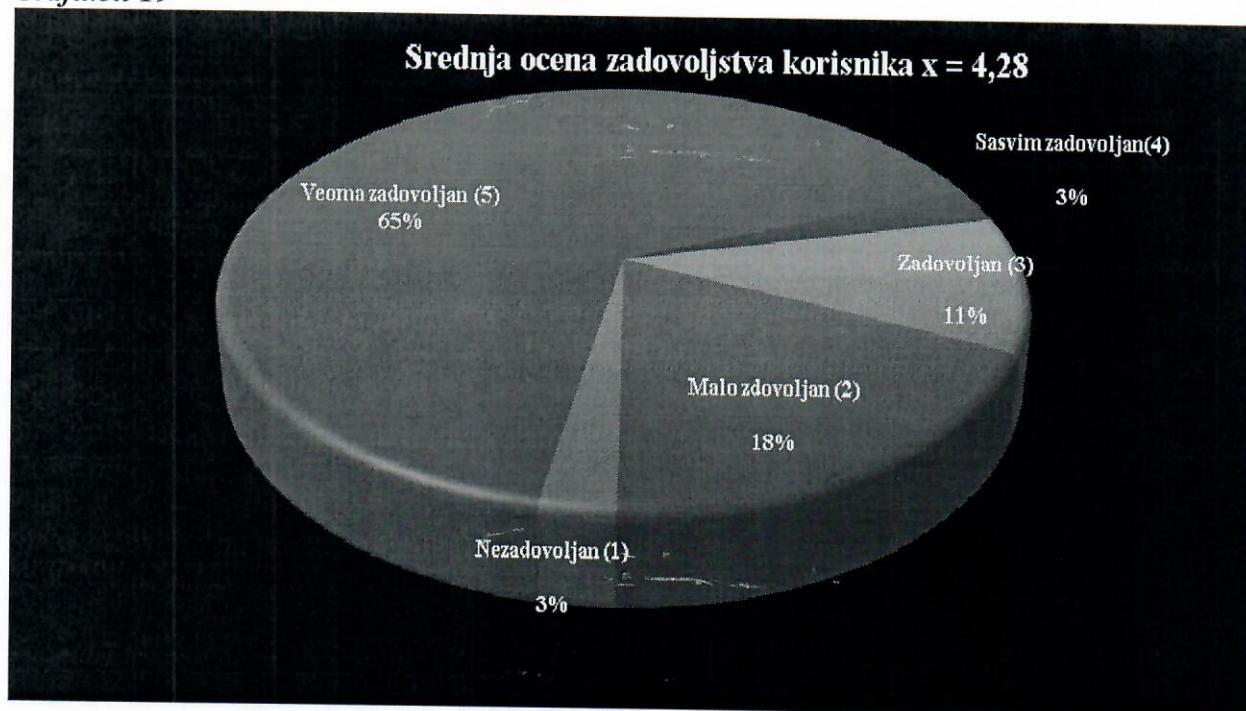
Malo zadovoljnih i nezadovoljnih 21,05%,

Tabela uspešnosti-zadovoljstva za sva postavljena pitanja prikazana je u narednoj tabeli:

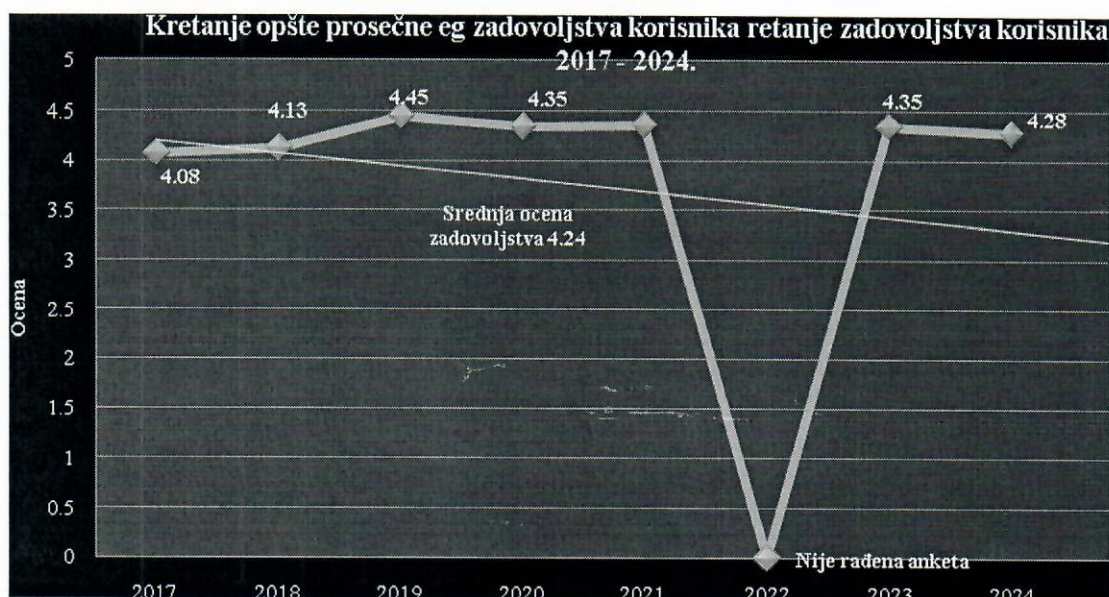
Tabela 11

R.br.	Stepen zadovoljstva	Bodovi	fi	xi	%	Kum %
1	Veoma zadovoljan	41-45	25	5	65.79	68.42
2	Sasvim zadovoljan	36-40	1	4	2.63	
3	Zadovoljan	31-35	4	3	10.53	10.53
4	Malo zadovoljan	26-30	7	2	18.42	21.05
5	Nezadovoljan	do 25	1	1	2.63	
	Ukupno:		38	15	100.00	100.00
	Aritmetička sredina- srednja ocena	4.28				

Grafikon 19

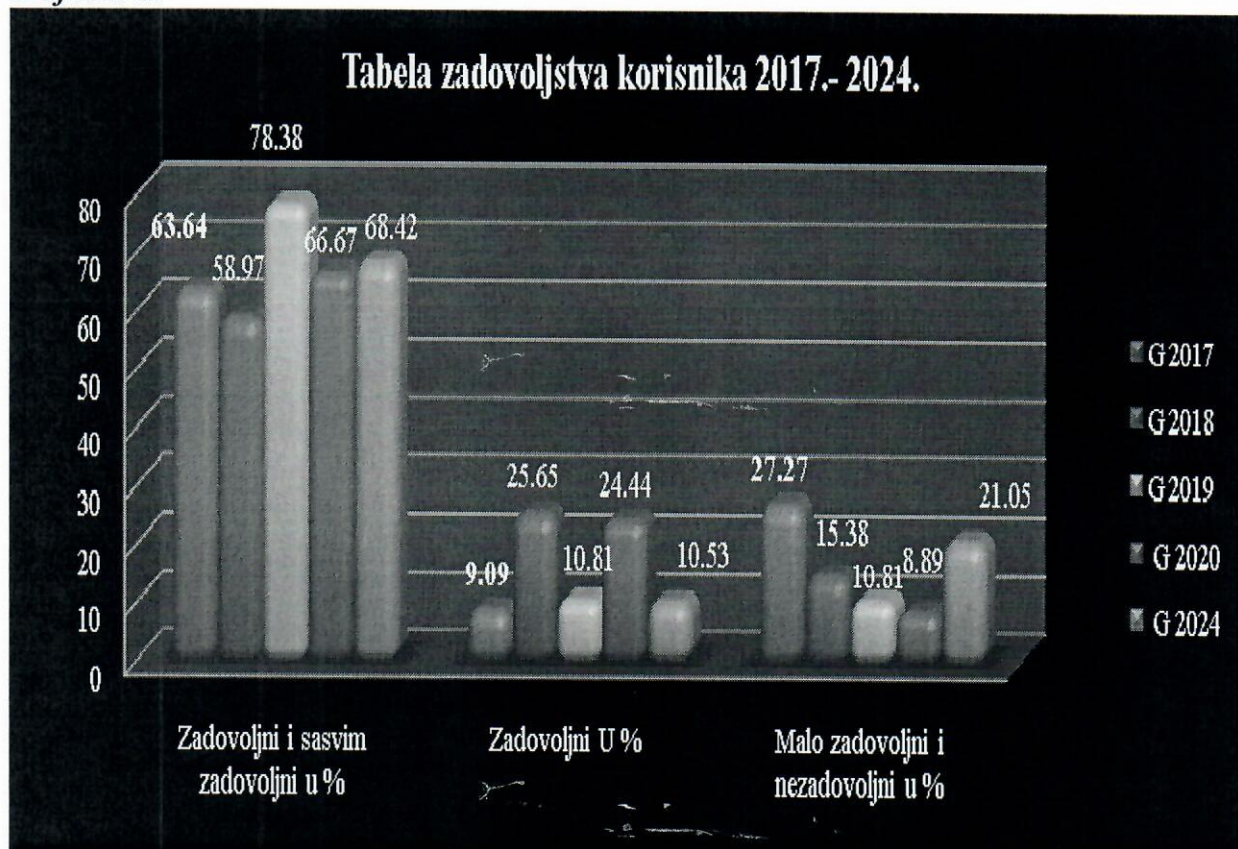


Grafikon 20



Srednja ocena zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u 2024. godini za sva pitanja i odgovore iznosi e 4,28 i veća je u odnosu na 2017. i 2018. godinu za 0,18 procentnih poena, a u odnosu na 2019, 2020, 2021. i 2023. godinu manje je za 0,10 procentnih poena.

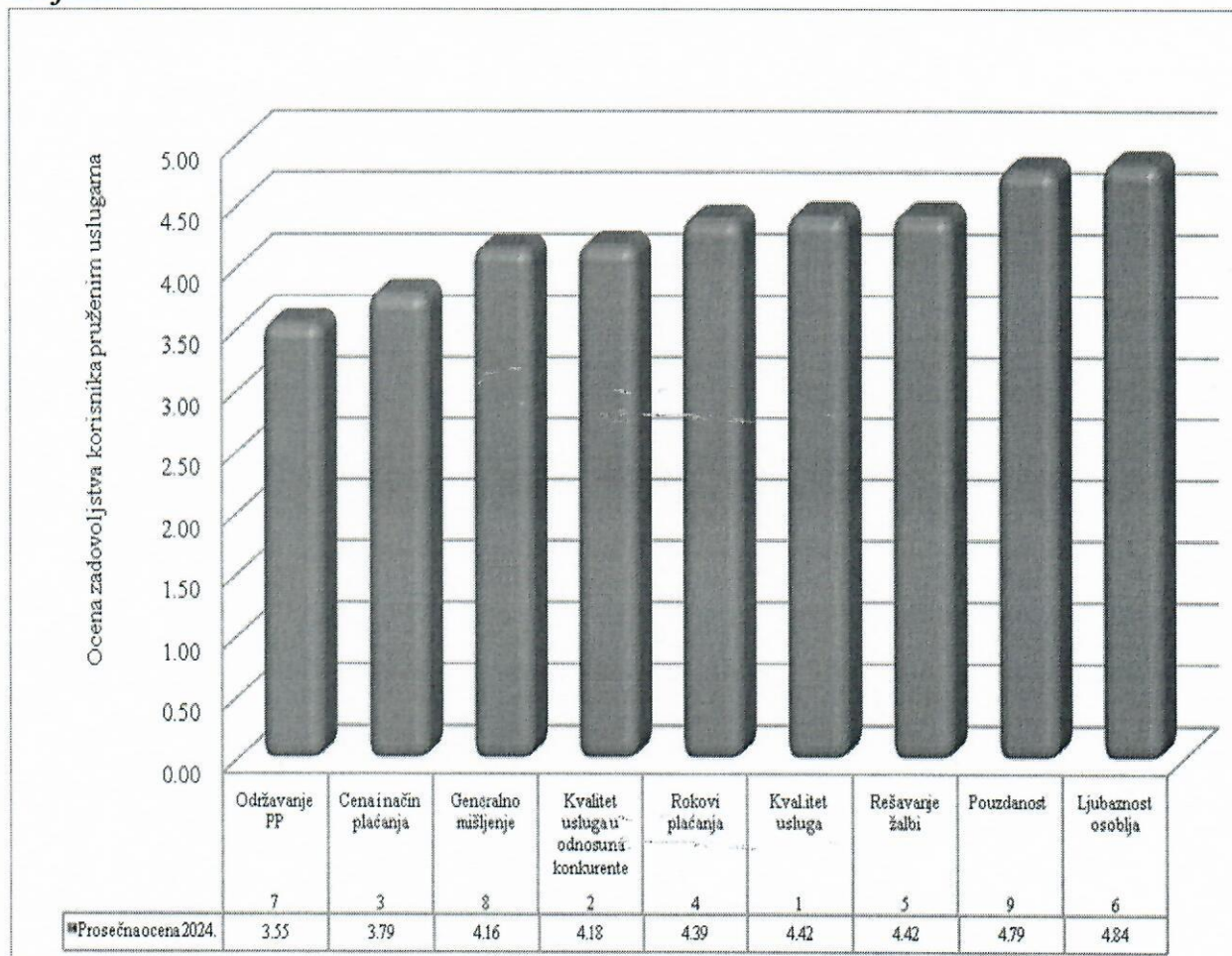
Grafikon 21



5.2 PRIKAZ REZULTATA ANKETE (po prosečnim ocenama)

Rezultat analize: Najlošiju ocenu korisnici su dali za održavanje objekata, što se ponavlja već duži niz godina, a najbolju ocenu za ljubaznost osoblja.

Grafikon 22



6. PRIKAZ REZULTATA ANKETE

(Po svakom pitanju pojedinačno)

I ZADOVOLJSTVO KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA

Rezultat analize: Ocena korisnika usluga JP GSA-a je da su 86,84% veoma i sasvim zadovoljni pružanjem usluga, a 13,16% je zadovoljno. malo zadovoljnih i nezadovoljnih korisnika- zakupaca u anketiranom uzorku je 0,00%.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4.42.

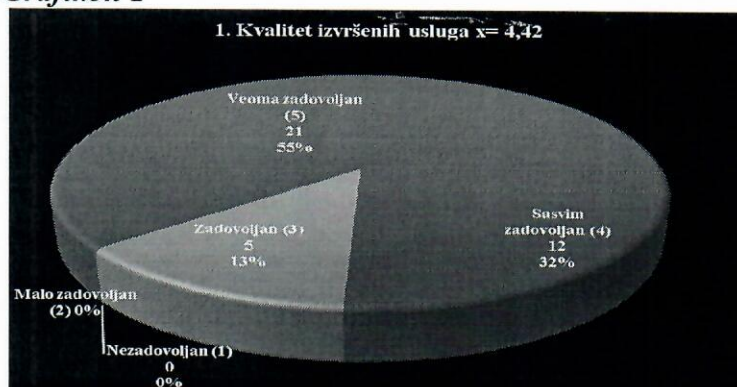
Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 5.

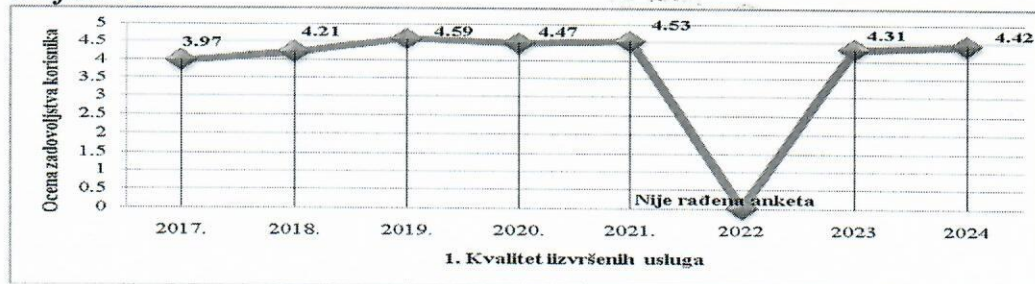
Tabela 1.

Kvalitet izvršenih usluga	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	21	5	105	55.26	86.84
Sasvim zadovoljan	12	4	48	31.58	
Zadovoljan	5	3	15	13.16	13.16
Malo zadovoljan	0	2	0	0.00	0.00
Nezadovoljan	0	1	0	0.00	
Ukupno:	38		168	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena		4.42			

Grafikon 1



Grafikon 2



Zadovoljstvo korisnika kvalitetom pruženih usluga u 2024. godini je veće u odnosu na 2017, 2018. i 2023. godinu u proseku za 0,26 procentnih poena.

U odnosu na 2019, 2020. i 2021. godinu zadovoljstvo korisnika kvalitetom pruženih usluga u proseku je manje za 0.11 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

II ZADOVOLJSTVO KVALITETOM USLUGE U ODNOSU NA KONKURENTE

Rezultat analize: Ocena korisnika usluga JP GSA-a je da su 76,32 % veoma zadovoljni i sasvim zadovoljni pružanjem usluga u odnosu na konkurente.

Sa pruženim uslugama zadovoljno je 10,53% korisnika, dok malo zadovoljnih 13,16%, a nezadovoljnih korisnika nije bilo.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4.18.

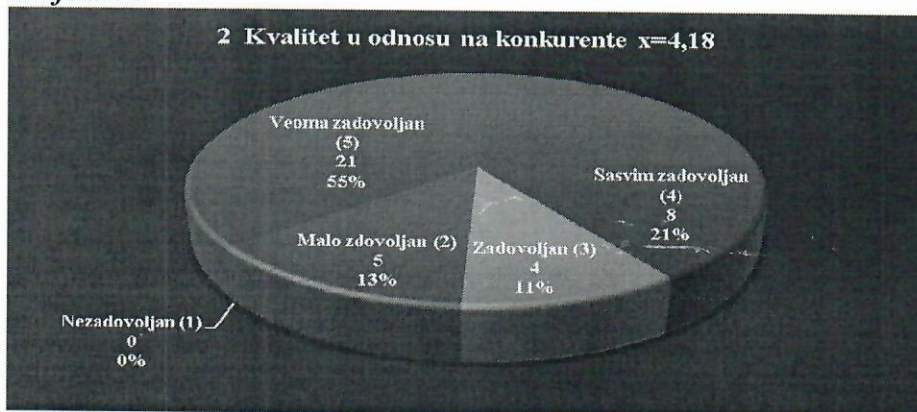
Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 5.

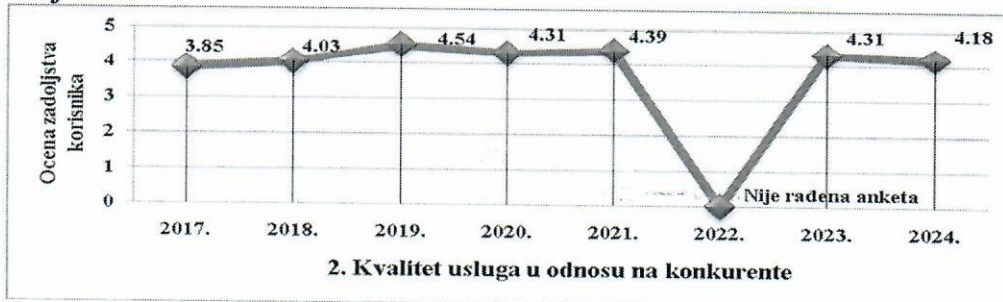
Tabela 2

Kvalitet usluga u odnosu na konkurente	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	21	5	105	55.26	76.32
Sasvim zadovoljan	8	4	32	21.05	
Zadovoljan	4	3	12	10.53	10.53
Malo zadovoljan	5	2	10	13.16	13.16
Nezadovoljan	0	1	0	0.00	
Ukupno:	38		159	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena	4.18				

Grafikon 3



Grafikon 4



Zadovoljstvo korisnika kvalitetom usluga u odnosu na konkurente u 2024. godini je veće u odnosu na 2017. i 2018. godinu u proseku za 0.24 procentnih poena.

U odnosu na 2019, 2020, 2021. i 2023. godinu zadovoljstvo korisnika kvalitetom usluga u odnosu na konkurente u proseku je manje za 0.21 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

III ZADOVOLJSTVO KORISNIKA CENOM USLUGE

Rezultat analize: Svega 68,42% je veoma zadovoljni i sasvim zadovoljni cenama zakupa.

Zadovoljstvo cenama zakupa izrazilo je 10,53% zakupaca.

Malo zadovoljnih i nezadovoljnih visinom zakupa je 21,05% korisnika usluga.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,00.

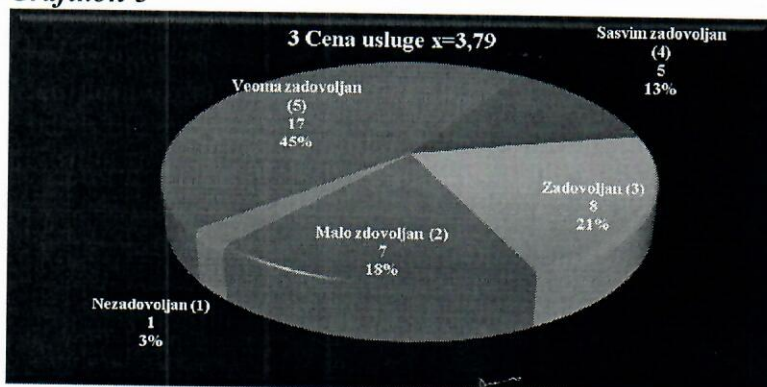
Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 4.

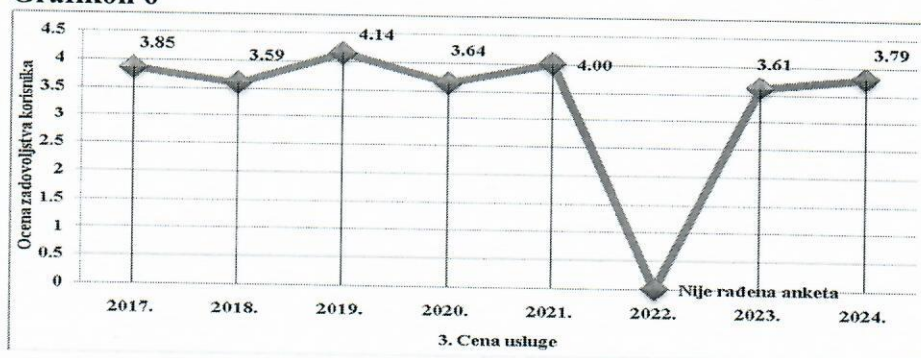
Tabela 3

III	Cene usluga	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
1	Veoma zadovoljan	17	5	85	44.74	57.89
2	Sasvim zadovoljan	5	4	20	13.16	
3	Zadovoljan	8	3	24	21.05	21.05
4	Malo zadovoljan	7	2	14	18.42	21.05
5	Nezadovoljan	1	1	1	2.63	
Ukupno:		38		144	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena		3.79				

Grafikon 5



Grafikon 6



Zadovoljstvo korisnika cenom usluge u 2024. godini je veće u odnosu na 2018, 2020. i 2023. godinu u proseku za 0.18 procentnih poena.

U odnosu na 2017, 2019, i 2021.godinu zadovoljstvo korisnika cenom usluge usluga je u proseku je manje za 0.21 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

IV ROKOVI I NAČIN PLAĆANJA

Rezultat analize: Rokovima i načinom plaćanja izvršenih usluga veoma i savim je zadovoljno 89,74% korisnika.

Zadovoljno je 10,53%, a malo zadovoljno i nezadovoljno je 0,00% korisnika.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,58.

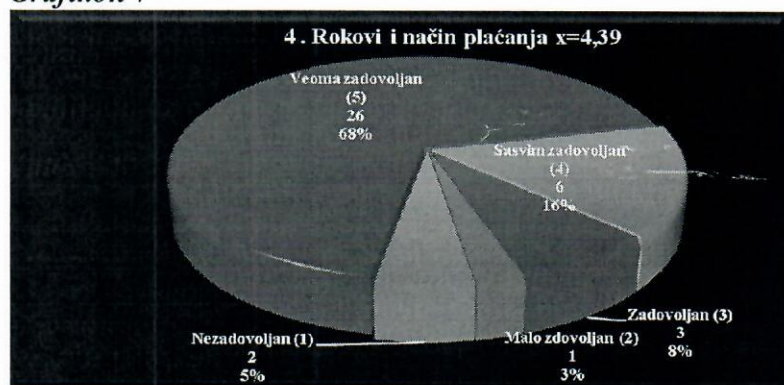
Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 5.

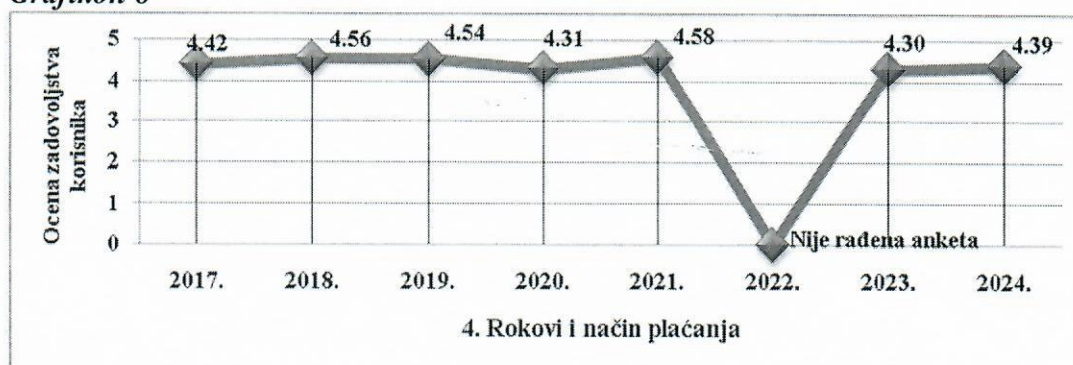
Tabela 4

Rokovi i način plaćanja	6	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	26	5	130	68.42	84.21
Sasvim zadovoljan	6	4	24	15.79	
Zadovoljan	3	3	9	7.89	7.89
Malo zadovoljan	1	2	2	2.63	7.89
Nezadovoljan	2	1	2	5.26	
Ukupno:	38		167	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena	4.39				

Grafikon 7



Grafikon 8



Zadovoljstvo korisnika rokovima i načinima plaćanja u 2024. godini je veće u odnosu na 2020. i 2023. godinu u proseku za 0.09 procentnih poena.

U odnosu na 2017, 2018, 2019. i 2021. godinu zadovoljstvo korisnika rokovima i načinima plaćanja je u proseku je manje za 0.14 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

V ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ADMINISTRIRANJEM ŽALBI

Rezultat analize: 89,47% korisnika smatra da JP GSA-a administrira žalbe u skladu sa njihovim zahtevima.

Zadovoljno sa administriranjem žalbi je 2,63% korisnika, a malo zadovoljnih i nezadovoljnih 7,89%.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,53.

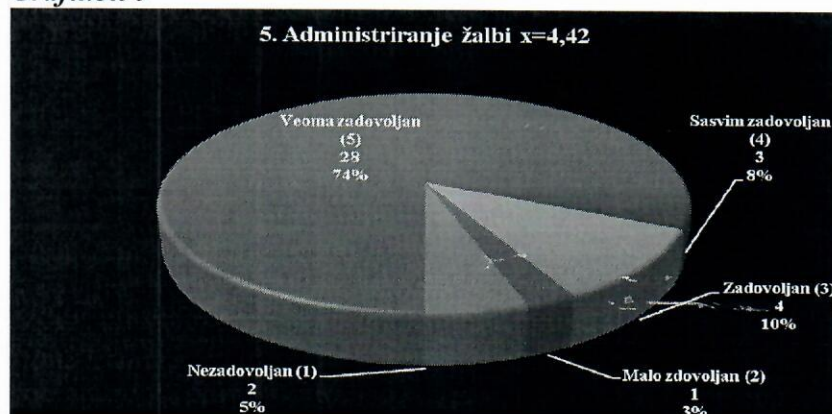
Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 5.

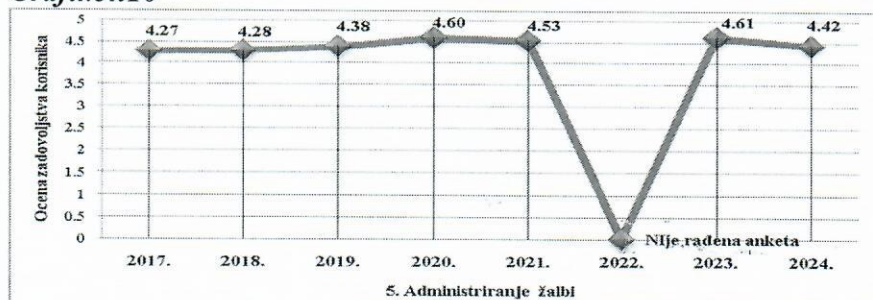
Tabela 5

Administriranje žalbi	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	28	5	140	73.68	81.58
Sasvim zadovoljan	3	4	12	7.89	
Zadovoljan	4	3	12	10.53	10.53
Malo zadovoljan	1	2	2	2.63	7.89
Nezadovoljan	2	1	2	5.26	
Ukupno:	38		168	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena		4.42			

Grafikon 9



Grafikon10



Zadovoljstvo korisnika administriranjem žalbi u 2024. godini je veće u odnosu na 2017, 2018, i 2019. godinu u proseku za 0.11 procentnih poena.

U odnosu na 2020, 2021. i 2023. godinu zadovoljstvo korisnika administriranjem žalbi u proseku je manje za 0.16 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

VI ZADOVOLJSTVO KORISNIKA LJUBAZNOŠĆU OSOBLJA

Rezultat analize: Ljubaznošću osoblja je veoma i sasvim zadovoljno 97,37% korisnika usluga.

Da je zadovoljno pruženim uslugama izjasnilo se 2,63% zakupaca. Malo zadovoljnih i nezadovoljnih korisnika sa ljubaznošću osoblja nema.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,87.

Modus uzorka je 5.

Medijana uzorka je 5.

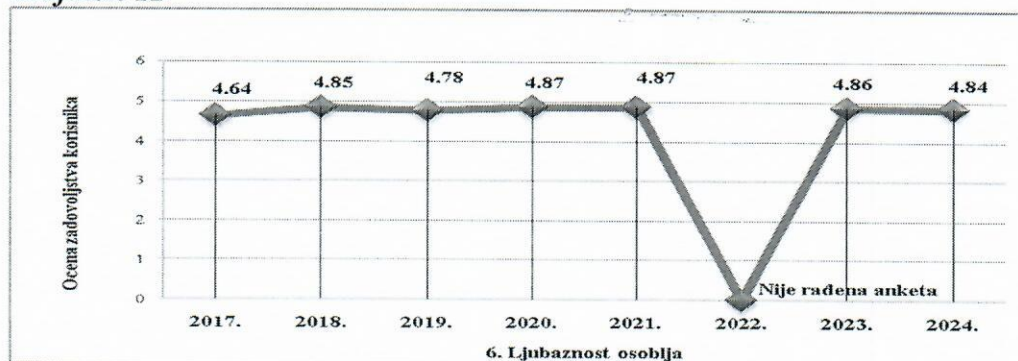
Tabela 6

Ljubaznost osoblja	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	34	5	170	89.47	94.74
Sasvim zadovoljan	2	4	8	5.26	
Zadovoljan	2	3	6	5.26	5.26
Malo zadovoljan	0	2	0	0.00	0.00
Nezadovoljan	0	1	0	0.00	
Ukupno:	38		184	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena		4.84			

Grafikon 11



Grafikon 12



Zadovoljstvo ljubaznošću osoblja u 2024. godini je veće u odnosu na 2017. i 2019. godinu u proseku za 0.13 procentnih poena.

U odnosu na 2018, 2020, 2021. i 2023. godinu zadovoljstvo korisnika ljubaznošću osoblja u proseku je manje za 0.02 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

VII ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ODRŽAVANJEM OBJEKATA

Rezultat analize: Da se objekti održavaju u skladu sa zahtevima korisnika 57,89% anketiranih je veoma i sasvim zadovoljno pružanjem ove usluge.

Zadovoljno ovom vrstom usluge i 18,42% anketiranih zakupavca, a 23,68% korisnika je malo zadovoljno, i nezadovoljnih.

Prosečna ocena korisnika iznosi 3,53.

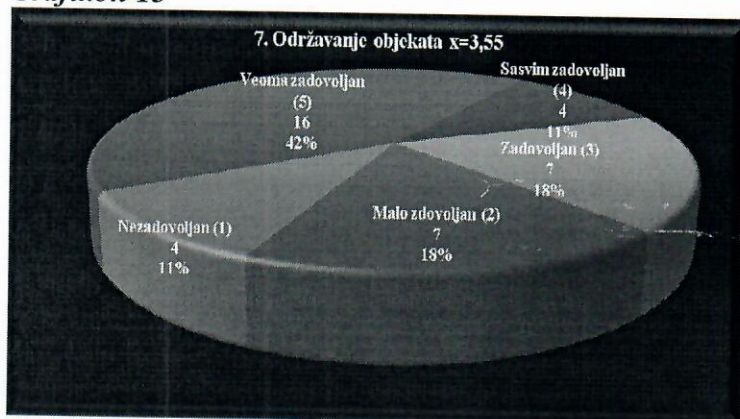
Modus uzorka je 4.

Medijana uzorka je 5.

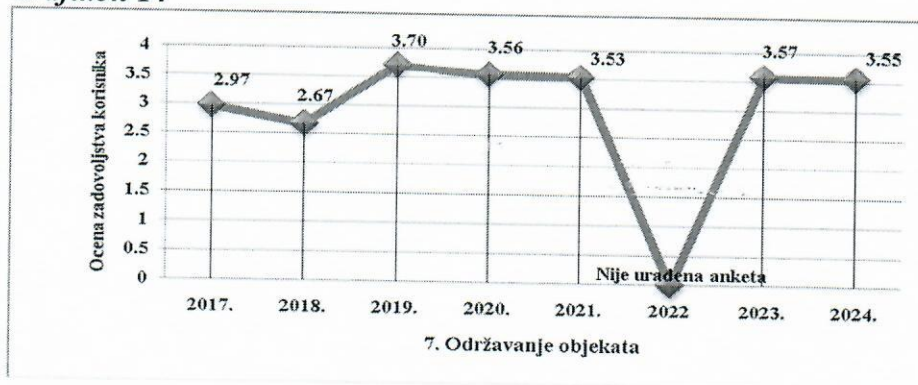
Tabela 7

VII	Održavanje objekata	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
1	Veoma zadovoljan	16	5	80	42.11	52.63
2	Sasvim zadovoljan	4	4	16	10.53	
3	Zadovoljan	7	3	21	18.42	18.42
4	Malo zadovoljan	7	2	14	18.42	28.95
5	Nezadovoljan	4	1	4	10.53	
	Ukupno:	38		135	100.00	100.00
	Aritmetička sredina- srednja ocena		3.55			

Grafikon 13



Grafikon 14



Zadovoljstvo korisnika u veći održavanja objekata poslovnog prostora u 2024. godini je veće u odnosu na 2019. 2020. i 2021. godinu u proseku za 0,49 procentnih poena.

U odnosu na 2017, 2018, i 2023. godinu zadovoljstvo korisnika ljubaznošću osoblja u proseku je manje za 0,26 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

VIII GENERALNO MIŠLJENJE O FIRMI

Rezultat analize: Opšte mišljenje o firmi je pozitivno, veoma i sasvim je zadovoljno 76,32% korisnika.

Zadovoljstvo u mišljenju izrazilo je 23,68% korisnika, a malo zadovoljnih i nezadovoljnih nema.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,42.

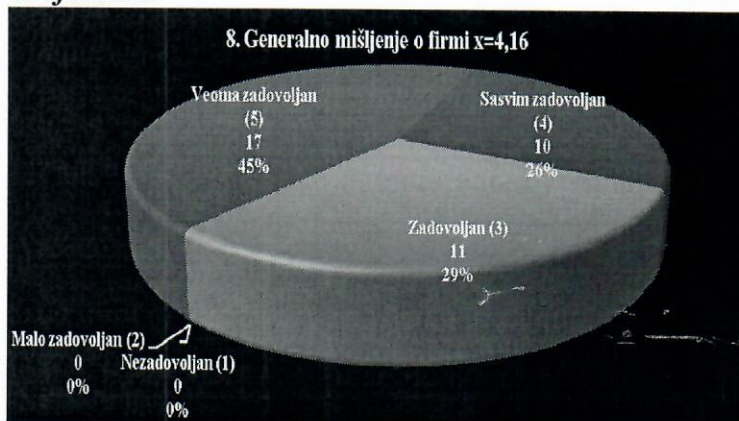
Modus uzorka je 4.

Medijana uzorka je 5.

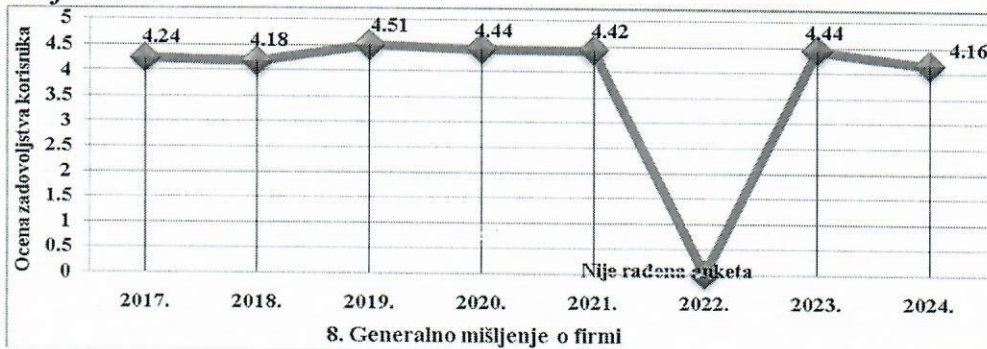
Tabela 8

Generalno mišljenje o firmi	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	17	5	85	44.74	71.05
Sasvim zadovoljan	10	4	40	26.32	
Zadovoljan	11	3	33	28.95	28.95
Malo zadovoljan	0	2	0	0.00	0.00
Nezadovoljan	0	1	0	0.00	
Ukupno:	38		158	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena	4.16				

Grafikon 15



Grafikon 16



U odnosu na sve prethodne godine generalno mišljenje o Preduzeću je u proseku je manje za 0.21 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu.

IX POUZDANOST

Rezultat analize: Opšte mišljenje o firmi je pozitivno, veoma i sasvim je zadovoljno 89,47% korisnika.

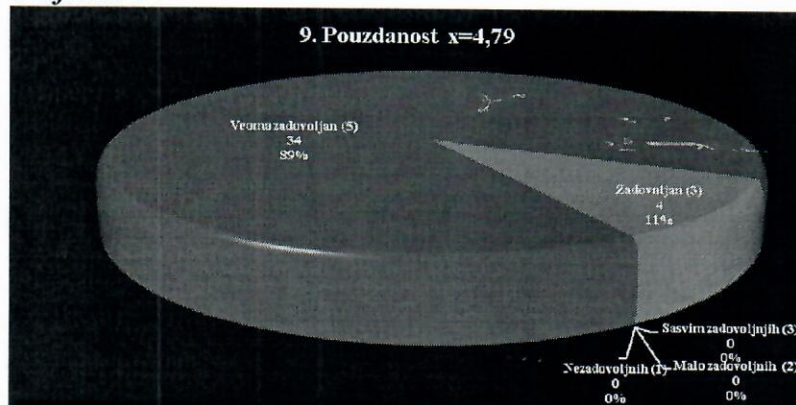
Zadovoljstvo u mišljenju izrazilo je 10,53% korisnika, a malo zadovoljnih i nezadovoljnih nije bilo.

Prosečna ocena korisnika iznosi 4,79.

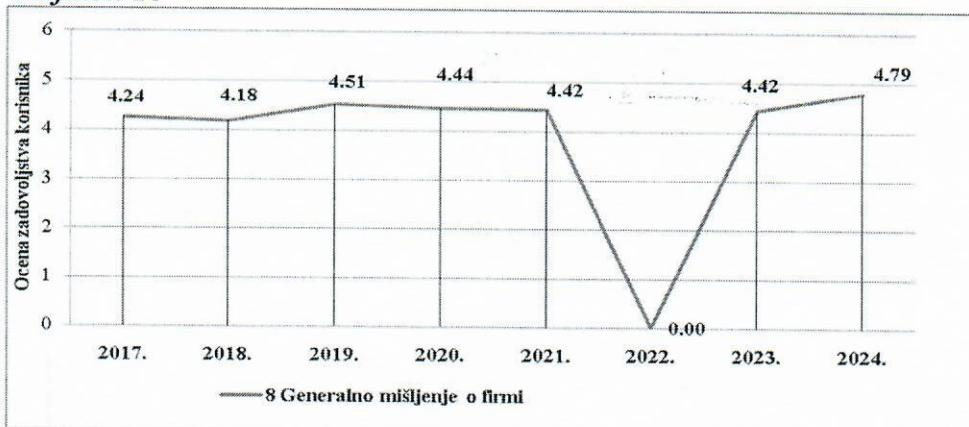
Tabela 9

Pouzdanost	fi	xi	fi*xi	% fi	Kum %
Veoma zadovoljan	34	5	170	89.47	89.47
Sasvim zadovoljan	0	4	0	0.00	
Zadovoljan	4	3	12	10.53	10.53
Malo zadovoljan	0	2	0	0.00	0.00
Nezadovoljan	0	1	0	0.00	
Ukupno:	38		182	100.00	100.00
Aritmetička sredina- srednja ocena	4.79				

Grafikon 17



Grafikon 18



U odnosu na sve prethodne godine zadovoljstvo korisnika pouzdanošću pruženim uslugama je u proseku je manje za 0.42 procentnih poena u odnosu na 2024. godini.

X ŠTA JE POTREBNO URADITI DA BI ISPUNILI POTREBE, OČEKOVANJA I ZADOVOLJSTVO PRUŽENIM USLUGAMA (UPISANI ODGOVORI)

Pitanje	Upisani odgovori	Broj upisanih odgovora	
Šta je potrebno da uradimo da bismo ispunili vaše potrebe i očekivanja i povećali vaše zadovoljstvo pruženim uslugama?	Nemam nikakvih zameki	2	13
	Nastaviti postojeću saradnju	1	
	Za sada nemam problema	1	
	Zadovoljni smo pruženim uslugama	2	
	Primedba na plaćanja renoviranja	1	
	Treba promeniti oluk i vrata	1	
	Treba uvesti popust 20% na redovno plaćanje	2	
	Uvesti ukidanje olakšica samo za 1 mesec	2	
	Uvesti brisanje stepeništa i hodnika	1	

Upisani odgovor: Ukupno 13 od 38 (34,21%) anketiranih zakupca je upisalo odgovore na pitanje Šta je potrebno da uradimo da bismo ispunili vaše potrebe i očekivanja i povećali vaše zadovoljstvo pruženim uslugama? Skoro svi zakupci su imali primedbe na održavanje objekata, cene i rokove plaćanja.

