

ИЗВЕШТАЈ О АНАЛИЗИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА**Период извештавања:** 2026. година**Предмет анализе:** Испитивање задовољства корисника (Узорак: 8 предузећа, 10 анкетних питања)**Израдио:** Координатор ИМС-а**Датум:** 01.07.2026.**1. Предмет и циљ анализе**

У складу са дефинисаним процедурама Интегрисаног менаџмент система (ИМС) и захтевима стандарда **ISO 9001:2015 (тачка 9.1.2 Задовољство корисника)**, спроведено је редовно периодично анкетаирање кључних купаца и корисника. Циљ ове анализе је утврђивање перцепције корисника у погледу квалитета испоручених производа и услуга, као и идентификација потенцијалних простора за стално унапређење процеса. Истраживање задовољства корисника реализовано је у складу са дефинисаном процедуром праћења перформанси система менаџмента квалитетом, на репрезентативном узорку од 8 корисника услуга. Као инструмент мерења коришћен је образац **П07.001 Упитник за корисника**, који обухвата 10 циљано дефинисаних питања усмерених на оцену кључних параметара квалитета услуга. Прикупљени подаци су статистички обрађени и анализирани кроз дефинисане КПИ индикаторе, са циљем мерења степена задовољства корисника, праћења остварења постављених циљева квалитета и идентификације потенцијалних области за корективне и превентивне мере у циљу континуираног унапређења система управљања.

2. Кључни КПИ показатељи (Перформансе процеса)

За потребе евалуације ефикасности процеса у оквиру процедуре **П07 Комуницирање са корисником**, успостављена су три кључна показатеља перформанси (КПИ):

ИД кпи	Назив КПИ индикатора	Начин прорачуна	Остварено	Циљ	Статус
КПИ-01	Опште задовољство корисника	Проценат високих оцена на П1 и П2	87.5%	85.0%	Испуњено
КПИ-02	Индекс лојалности и стабилности	Проценат максималних оцена на П3–П7	100.0%	90.0%	Изнад циља
КПИ-03	Квалитет одазива (Респонзивност)	Проценат потпуности одговора на П8–П10	45.8%	80.0%	Неиспуњено



3. Анализа резултата по сегментима упитника

А. Оперативна изврсност и квалитет (Питања 1 – 7)

Резултати у овом сегменту показују изузетно висок ниво усаглашености и квалитета оперативних процеса:

- **Питање 1 и Питање 2:** Забележен је висок степен задовољства, где је 7 од укупно 8 испитаника (87.5%) дало оцену "веома задовољни", док је 1 испитаник дао оцену "просечно задовољни".
- **Питања 3 до 7:** На ових пет питања забележен је максималан резултат — 100% испитаника (свих 8 фирми) оценило је наше перформансе као "веома задовољни".

Закључак: Процеси реализације производа/услуга су потпуно стабилни, поуздани и конзистентно испоручују високу вредност. Тренутни ниво квалитета потпуно задовољава и превазилази очекивања тржишта.

Б. Проблематични сегменти и пад одазива (Питања 8 – 10)

Насупрот високом задовољству оперативним радом, завршни део упитника указује на значајне потешкоће у прикупљању података:

- **Питање 8:** Позитиван одговор дало је 5 испитаника, док је 3 испитаника (37.5%) прескочило одговор.
- **Питање 9 и Питање 10:** Позитиван одговор дало је само 3 испитаника, док чак 5 испитаника (62.5%) није дало никакав одговор.

Закључак: Низак проценат потпуности одговора (само 45.8% за овај блок) представља системски ризик за објективност ИМС извештавања. Пад одазива индицира да су ова питања корисницима вероватно нејасна, захтевају превише административног ангажовања или обухватају поверљиве пословне информације које организације не желе да деле кроз опште анкете.

4. Мере за унапређење, корективне и превентивне мере

У циљу обезбеђивања сталног унапређења ИМС-а и решавања лошег статуса индикатора КПИ-03, дефинишу се следеће мере:

Рб.	Опис мере	Одговорно лице	Рокови
1.	Корективна мера: Спровођење ревизије и преформулисања питања 8, 9 и 10 ради поједностављења и отклањања нејасноћа.	Координатор за ИМС	31.07.2026.



РБ.	Опис мере	Одговорно лице	Рокови
2.	Допуна анализе: Реализација директних (телефонских) кратких интервјуа са 5 фирми које су прескочиле одговоре, ради затварања ове извештајне фазе.	Координатор за ИМС	15.07.2026.
3.	Превентивна мера: Измена ИМС обрасца за анкетање кроз дигитализацију (увођење интерактивне форме са највише 5-7 есенцијалних питања).	ИМС тим	Наредни циклус

Координатор за ИМС: Бранислава Цолић

