



Услуга

	Институт за Стандардизација на Република Северна Македонија	
Обазец број: ОБ_P5_123	Издание: 2	

ОБРАЗЕЦ ЗА АНАЛИЗА НА ЗАДОВОЛСТВО ОД КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИ

Датум на извршена анализа на задоволство од корисници на услуги

10.12.2021

ИНСТИТУТ ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈА НА
 РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
 INSTITUTI PER STANDARDIZIMI
 REPUBLICES SE MACEDONISE SEVERIUT
 Скопје - Struga

	10 12 2021		
ИДЕНТИФИКАЦИОНА БРОЈКА	ИДЕНТИФИКАЦИОНА БРОЈКА	ИДЕНТИФИКАЦИОНА БРОЈКА	ИДЕНТИФИКАЦИОНА БРОЈКА
09	1059/2		

Мерењето на задоволството на корисниците на услуги претставува корисна алатка во стратешкиот пристап кон континуирано подобрување во работењето на сите организациски единици на Институтот за стандардизација на Република Северна Македонија (ISPCSM) во насока на исполнување на барањата на корисниците на услуги.

Согласно барањата на стандардот ISO 9001:2015, во ISPCSM се врши мерење на задоволството на корисниците на услуги како дел од вреднувањата на перформансите на Системот за менаџмент со квалитет, со цел да се утврди дали организацијата ги исполнила барањата на корисниците на услуги. Активноста се спроведува преку пополнување на Анкетен лист за корисниците на услуги на ISPCSM.

Анкетен лист кој се применува за мерење на задоволството на корисниците.

1. Колку пати сте користеле услуга од Институтот?	<input type="checkbox"/> никогаш <input type="checkbox"/> еднаш <input type="checkbox"/> повеќе пати
2. Кој вид на услуга сте ја користеле?	<input type="checkbox"/> Купување на стандарди <input type="checkbox"/> Електронско читање на стандарди <input type="checkbox"/> Информации од Инфо центарот <input type="checkbox"/> Посета на обуки и работилници <input type="checkbox"/> Учество во технички комитети ISPCSM ТК <input type="checkbox"/> Информации од Сектор за стандардизација <input type="checkbox"/> Услуги за сертификација <input type="checkbox"/> Друго
3. Дали услугата е извршена навремено?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> не

Овој документ е во сопственост на ISPCSM и е строго резервиран за внатрешна употреба

<p>4. Дали сте задоволни од извршената услуга?</p>	<input type="checkbox"/> одлично <input type="checkbox"/> многу добро <input type="checkbox"/> добро <input type="checkbox"/> задоволува <input type="checkbox"/> лошо
<p>5. Како го оценувате квалитетот на извршената услуга?</p>	<input type="checkbox"/> одличен <input type="checkbox"/> многу висок <input type="checkbox"/> висок <input type="checkbox"/> просечен <input type="checkbox"/> низок
<p>6. Како ја оценувате соработката на вработените со корисниците на услугата</p>	<input type="checkbox"/> одлична <input type="checkbox"/> многу висока <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> просечна <input type="checkbox"/> ниска
<p>7. Како ја оценувате достапноста на информациите на интернет страницата на ИСПСМ?</p>	<input type="checkbox"/> одлично <input type="checkbox"/> многу добро <input type="checkbox"/> добро <input type="checkbox"/> задоволува <input type="checkbox"/> лошо

ЗАБЕЛЕШКИ:

РЕЗУЛТАТИ ОД АНАЛИЗАТА:

Институтот за стандардизација на Република Северна Македонија (ИСПСМ) спроведува мерење на задоволството на корисниците на услуги согласно точка 9.1.2 од стандардот МКС EN ISO 9001:2015, како дел од вреднувањата на перформансите на системот со квалитет, со цел да се утврди дали организација ги исполнила барањата на корисниците.

Активностите се спроведуваат со пополнување на анкетен лист за корисниците на услугите на ИСПСМ (ОБ_P5_055).

Во анкетниот лист опфатени се услугите кои ИСПСМ ги има:

- купување на стандард
- електронско читање на стандард
- информации од Инфо центарот
- посета на обуки и работилници
- учество во ИСПСМ ТК
- информации од секторот за стандардизација
- услуги од секторот за сертификација

Во анкетниот лист опфатени беа пет критериуми и тоа:

- навремено извршена услуга
- квалитет на услуга
- задоволство од извршена услуга
- соработка на вработени со корисници на услуги;
- достапност на информации на веб страна на ИСПСМ

Анализата на задоволството на корисниците е направена за период Јануари-Декември 2021 од вкупно 21 анкетни листови кои беа пополнети и доставени електронски од страна на корисниците на услугите до ИСПСМ.

Од овие вкупно 21 анкетни листови 90% од корисниците на услуги ги користеле услугите на ИСПСМ повеќе пати само 10% одговориле дека ги користеле услугите само еднаш.

Од анкетните листови може да се забележи дека најголем процент (81%) од корисниците на услугите одговориле дека ја користеле услугата – купување на стандард.

Средните вредности за оценките за задоволството на корисниците на услугите се прикажани во табелата 1 подолу.

Табела 1. Табела за просечни оценки за критериумите

	<i>Навремено извршена услуга</i>	<i>Квалитет на услуга</i>	<i>Задоволство од извршена услуга</i>	<i>Соработка на вработени со корисници на услуги</i>	<i>Достапност на информации на веб страна на ИСПСМ</i>
Оценка	5	4,57	4,71	4,8	4,48

Во периодот од Јануари до Декември 2021 добиени се следниве просечни оценки за критериумите: навремено извршена услуга (5); квалитет на услуга (4,57); задоволство од извршена услуга (4,71); соработка на вработени со корисници на услуги (4,8); достапност на информации на веб страна на ИСПСМ (4,48).

Од анализата на добиените просечни оценки од анкетните листови може да се заклучи дека корисниците на услугите се задоволни од добиените услуги од страна на ИСПСМ и ја оцениле работата на ИСПСМ со оценки помеѓу многу добар и одличен. Највисоката просечна оценка е добиена за навремено исполнување на услугата 5, додека пак најниска просечна оценка е дадена за достапноста на информациите на веб страната на ИСПСМ 4,48. Резултатите се прикажани на графикот 1.

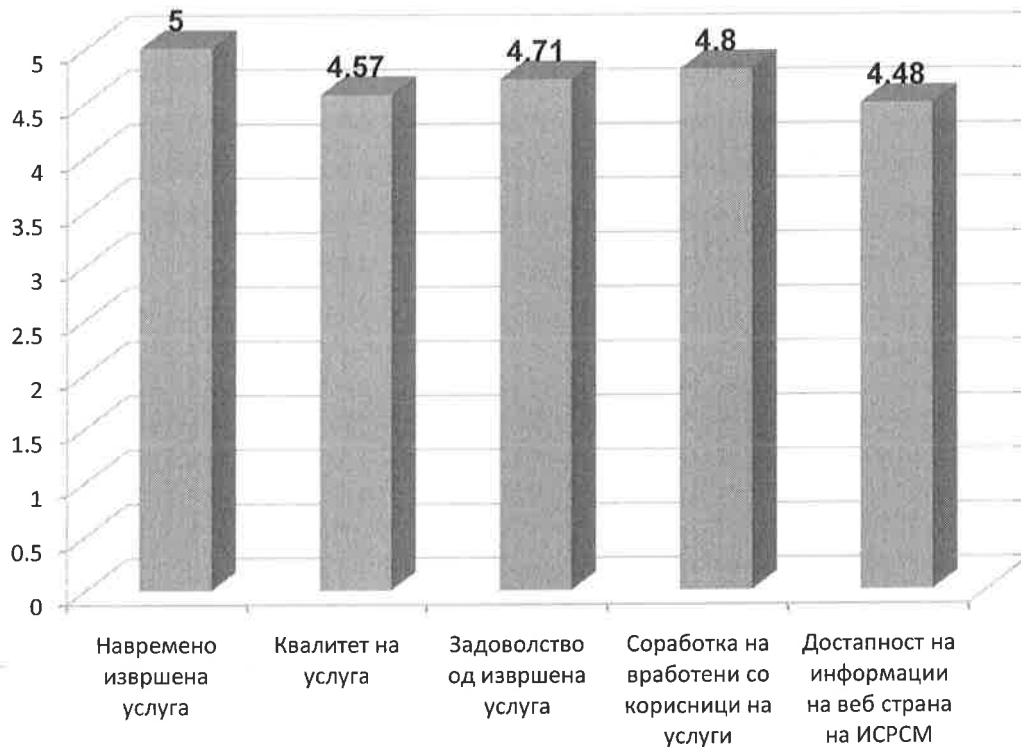


График 1. Просечни оценки за квалитетот на услугите од страна на ISPCMS

Критериумот достапност на информации на веб страната има најмала просечна оцена (4,48), која се должи на промената и миграцијата на веб страната на ISPCMS кон новата платформа и промената со која корисниците на услугите се соочиле.


Во вкупно 21 анкетен лист во периодот кој беше опфатен со анализата Јануари – Декември 2021, немаше дополнителни забелешки од корисниците на услугите.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите е корисна алатка за континуирано подобрување на перформансите и во насока на исполнување на барањата на корисниците на услугите.

ISPCMS има имплементирано систем на управување со квалитет (QMS) согласно меѓународните стандардиот стандард MKC EN ISO 9001. Основна цел е да се

обезбеди соодветен начин на управување со процесите на работењето, што е во функција на зголемување на задоволството на клиентите. Посветеноста на раководството во следење на новините и потребите на компанијата и сите засегнати страни во поглед на барањата на стандардите од имплементираниот QMS, резултираше со успешна ресертификацијата во 2018 година со новата верзија на МКС EN ISO 9001:2015. Ресертификацијата е потврда на ставот, посветеноста и целта на врвното раководство, но и вработените во управување со ризик низ основните (главни) процеси и процеси на поддршка во целата компанија.

Подготвил:



д-р Ружица Јовановиќ-Малиновска,
Одделение за соработка со клиенти,
Сектор за промоција и развој