

Broj: IP-01-36/24

Datum: 15.08.2024. godine

Na osnovu odredbe člana 13. Statuta Lokalne fondacije Zenica, predsjednica Upravnog odbora na sjednici održanoj u Zenici dana 15.08.2024. godine donosi

ODLUKA O USVAJANJU ALATA ZA EVALUACIJU ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Član 1.

Ovom odlukom usvaja se upotreba alata za evaluaciju zadovoljstva korisnika u cilju unapređenja usluga, proizvoda i poslovnih procesa Lokalne fondacije Zenica, kao i kontinuiranog praćenja korisničkog iskustva i identifikacije oblasti za poboljšanje.

Član 2.

Cilj ove odluke je omogućavanje sistematskog prikupljanja, analize i primjene povratnih informacija od korisnika, radi povećanja nivoa zadovoljstva korisnika, unapređenja poslovanja i očuvanja konkurentске prednosti Fondacije na tržištu.

Član 3.

Usvaja se korišćenje sljedećih metoda i alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika:

- Online ankete i upitnici putem e-maila, web sajtova i društvenih mreža Fondacije;
- Mobilne aplikacije za brzu i jednostavnu interakciju sa korisnicima.
- Direktni intervjui sa korisnicima.
- Sistemi za ocenjivanje usluga i proizvoda (npr. ocene 1-5, komentari).

Član 4.

Vrste podataka koje će se prikupljati od korisnika uključuju:

- Opšte zadovoljstvo sa uslugom;
- Kvalitet usluge (brzina, efikasnost, ljubaznost, funkcionalnost);
- Preporuke i sugestije za poboljšanje;
- Nivo lojalnosti korisnika i vjerovatnoća ponovljenih saradnji/preporuka.

Član 5.

Podaci će se prikupljati na sljedeće načine:

- Redovne mjesečne i kvartalne ankete putem online platformi;
- Anketni upitnici postavljeni na zvaničnom web sajtu Fondacije;
- Upitnici dostupni putem mobilnih aplikacija;
- Povremeni intervjui sa korisnicima i organizovanje fokus grupa.

Član 6.

Prikupljeni podaci će biti analizirani uz pomoć odgovarajućih analitičkih alata i softverskih rješenja za praćenje i interpretaciju korisničkog zadovoljstva. Analizu podataka sprovodiće tim za korisničku podršku i kvalitet usluga.

Član 7.

Rezultati evaluacije zadovoljstva korisnika biće korišteni za:

- Identifikaciju problema i slabih tačaka u pružanju usluga Fondacije;
- Unapređenje korisničkog iskustva kroz implementaciju preporuka i sugestija korisnika;
- Razvijanje strategija za povećanje lojalnosti korisnika i poboljšanje konkurentske pozicije na tržištu;
- Izveštavanje Upravnog odbora o ključnim rezultatima i preporučenim akcijama.

Član 8.

Fondacija će obezbijediti zaštitu privatnosti korisnika koji učestvuju u evaluaciji, kao i sigurnost prikupljenih podataka u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti ličnih podataka.

Član 9.

Svaki korisnik ali i ostala javnost biće obaviješteni o rezultatima i preduzetim mjerama kako bi bili motivisani za dalji angažman. Također, povratne informacije od korisnika će biti korišćene kao osnova za dalje unapređenje usluga.

Član 10.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se svim članovima i zaposlenima Fondacije na oglasnoj ploči Fondacije.

U Zenici, dana 15.08.2024. godine



Azra Ganić,

Predsjednica Upravnog odbora