

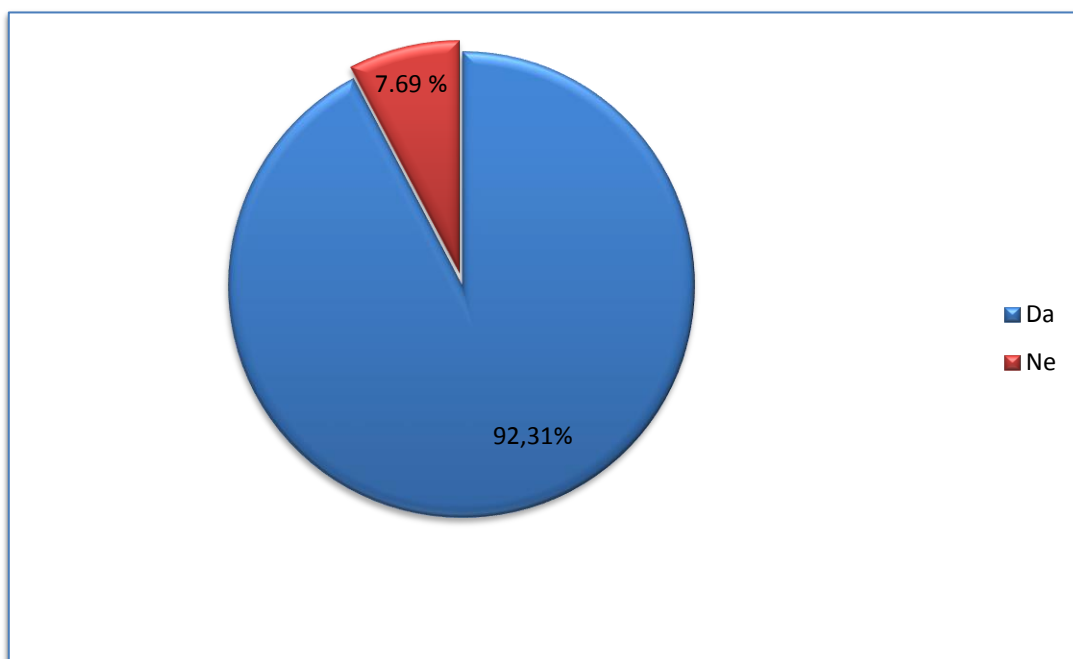


**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA INDOC-a
ZA 2018. GODINU**

U cilju prikupljanja informacija od zainteresovanih strana i pokretanja određenih korektivnih mjera sa ciljem stalnog poboljšavanja poslovnih procesa Odjeljenje za informaciono dokumentacione poslove (INDOC) je sproveo anketu o zadovoljstvu korisnika. Anketa je sadržavala osam pitanja i kreirana je u online formi koja je bila otvorena od 01.12.2018. godine, a zatvorena 25.02.2019 .godine. Poziv za učešće u anketi su putem e-maila dobila cca 150 korisnika usluga. Učesnici ankete su imali mogućnost učešća u anketi samo jednom. Na poziv za učešće u anketi odazvalo se 39 korisnika usluga.

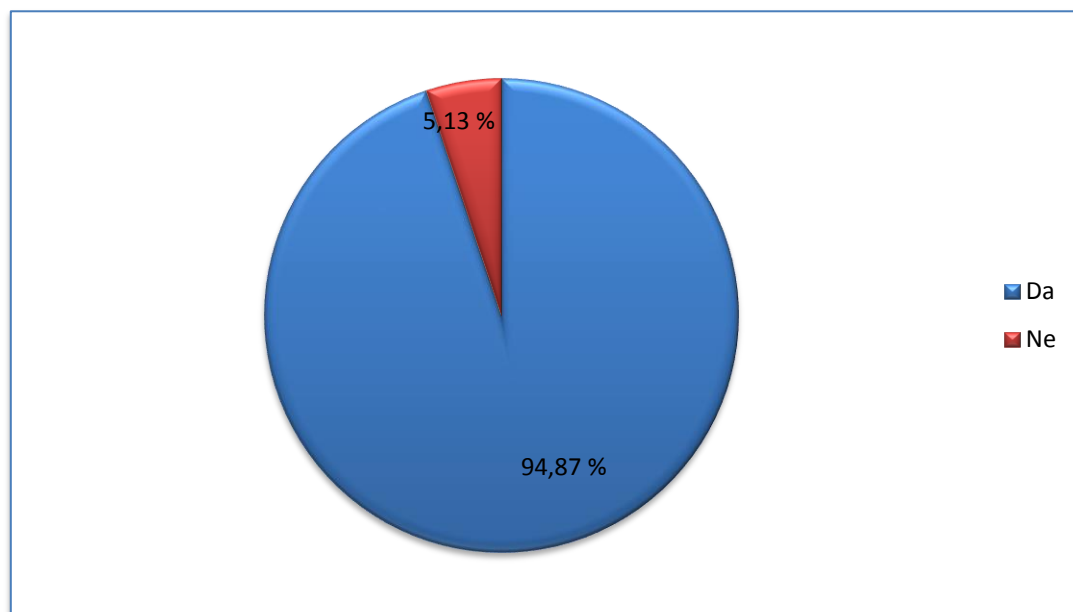
U prilogu su rezultati sprovedene ankete.

1. Da li ste zadovoljni s kvalitetom isporučenog standarda?



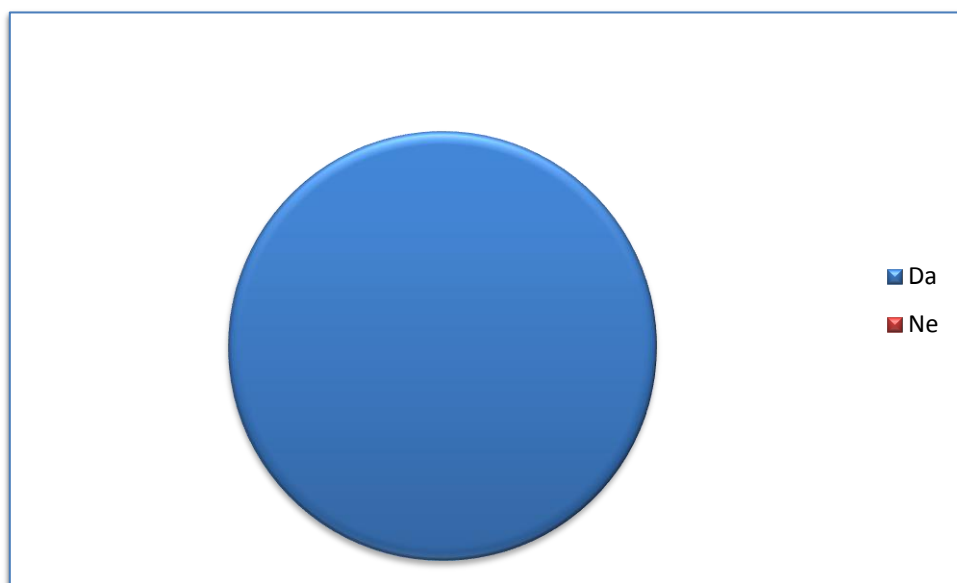
Da	36	92,31%
Ne	3	7,69 %

2. Da li ste upoznati sa zaštitom autorskih prava?



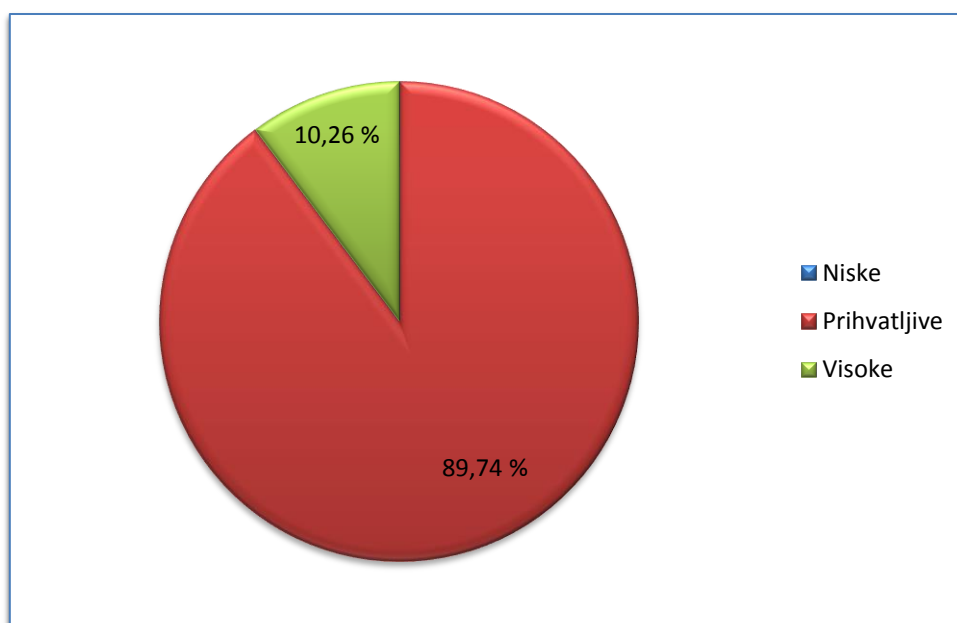
Da	37	94,87%
Ne	2	5,13 %

3. Da li poštujete zaštitu autorskih prava?



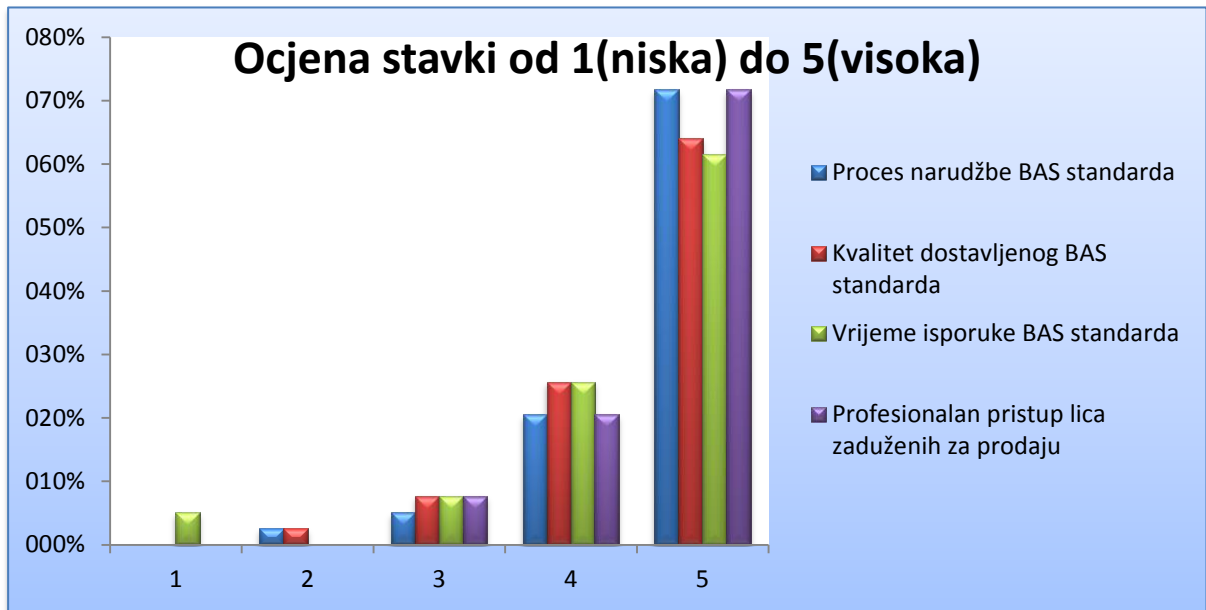
Da	39	100,00%
Ne	0	0,00 %

4. Cijene BAS standarda su?



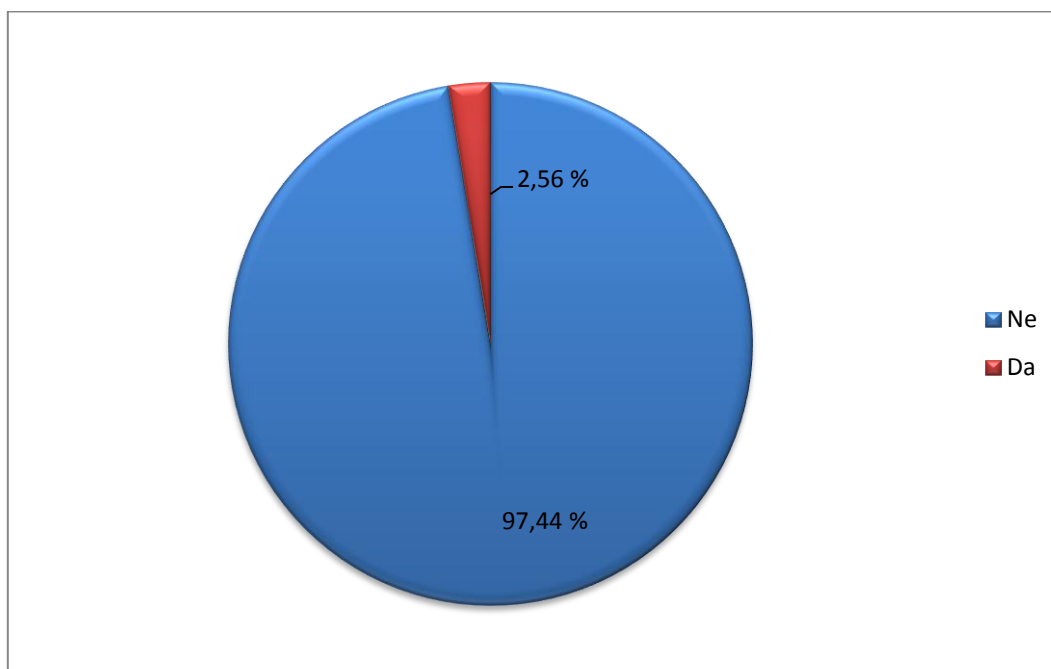
Niske	0	0,00%
Prihvatljive	35	89,74%
Visoke	4	10,26%

5. Molimo Vas da ocijenite sljedeće stavke od 1 (niska) do 5 (visoka)?



Ocjena	1	2	3	4	5	Ukupno odgovara
Procес narudžbe BAS standarda	0,00% 0	2,56% 1	5,13% 2	20,51% 8	71,79% 28	39
Kvalitet dostavljenog BAS standarda	0,00% 0	2,56% 1	7,69% 3	25,64% 10	64,10% 25	39
Vrijeme isporuke BAS standarda	5,13% 2	0,00% 0	7,69% 3	25,64% 10	61,54% 24	39
Profesionalan pristup lica zaduženih za prodaju	0,00% 0	0,00% 0	7,69% 3	20,51% 8	71,79% 28	39

6. Da li ste imali reklamacije na isporučene BAS standarde?



Ne	38	97,44%
Da	1	2,56%

Raklamacija: Isporučen nevažeći standard sa naslovnom stranom važećeg BAS EN ISO 10272-1

7. Imate prijedlog za poboljšanje procesa prodaje, molimo Vas da ga navedete?

#	Komentari i sugestije	Odgovor Instituta
1.	Prilikom isporuke standarda sa skalama i mikrostrukturama koje su bitne za poređenje potrebno je voditi računa o kvaliteti isporučenog standarda, mislim o kvaliteti papira na kom je isprintan kao i o veličini fotografija. Naime, prilikom nabavke standarda SEP 1520 isporučuju se slike koje su manje od fi 80 mm kolike bi trebale biti da bi ocjena struktura bila u skladu sa pravilima za poređenje koji se primjenjuje u metalografskom laboratoriju. Možda kontaktirati matičnu kuću SEP i vidjeti šta se tu može uraditi.	Institu će se obratiti priređivaču standarda i prenijeti navedenu primjedbu.
2.	Mišljenja smo da treba raditi na kvaliteti prijevoda standarda i u taj proces uključiti ljude iz struke, jer nailazimo na prijevode naslova koji ne odgovaraju stvarnoj temi standarda. Također, bilo bi dobro da standarde prevodite u potpunosti, a ne samo naslove, kakav je slučaj u većini dokumenata iz oblasti građevinarstva.	Standarde iz određene oblasti prevode članovi tehničkog komiteta nadležnog za tu oblast ili bilo koja zainteresovana strana. Članovi tehničkih komiteta su stručnjaci za tu oblast, a dolaze s teritorije cijele Bosne i Hercegovine. Nacrt standarda se usaglašava na sjednici tehničkog komiteta i tom prilikom svi članovi imaju pravo da daju svoje komentare i sugestije na prevod. Usaglašeni nacrt standarda se upućuje na javnu raspravu koja traje dva mjeseca i tokom koje sve zainteresovane strane imaju pravo uvida u nacrt standarda i mogu da daju svoje primjedbe i sugestije na tekst standarda. Ukoliko bude primjedbi i sugestija tokom javne rasprave standard se vraća tehničkom komitetu na ponovno razmatranje. Ukoliko nakon javne rasprave nema primjedbi standard se objavljuje u formi usaglašenoj na sjednici tehničkog komiteta.
3.	Naručili smo standard BAS EN 124-3, ali isti nije dostupan na maternjem jeziku. Dostavljena nam je verzija standarda isključivo na engleskom jeziku. Postoji li mogućnost nabavke standarda na jednom od službenih jezika u BiH? Hvala Prevod standarda na službene jezike BiH Prevodi standarda na bosanski jezik Naći način da se bosankohercegovački standardi ubuduće objavljuju na jezicima konstitutivnih naroda koji žive u BiH Ukoliko postoji mogućnost, sve standarde treba imati prevedene na maternji jezik	Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine se maksimalno trudi da, u okviru svojih mogućnosti, što veći broj standarda preuzima metodom prevoda. Nažalost, u budžetu Instituta nema dovoljno sredstava za ovu svrhu. Kako bismo izašli u susret našim klijentima i obezbijedili još veći broj prevedenih standarda nastojimo pronaći i druge izvore finansiranja, odnosno druga rješenja postojećeg problema. Jedna od mogućnosti je da zainteresovane strane (zakonodavci, predstavnici industrije i sl.) finansiraju prevođenja standarda, a druga mogućnost je da zainteresovane strane nezvanične prevode standarda napravljene za internu upotrebu ustupe Institutu. U oba slučaja prevodi bi bili dostavljeni relevantnom tehničkom komitetu

<p>Standarde prevesti na jedan od službenih jezika u BiH</p>	<p>na usvajanje što bi za rezultat imalo BAS standard na jednom od službenih jezika koji su u upotrebi u Bosni i Hercegovini. Na kraju treba imati u vidu i činjenicu da u svakom EN standardu jasno stoji da je u slučaju bilo kakvog spora mjerodavna verzija na engleskom jeziku.</p>
<p>4. Ukoliko smatrate da su cijene BAS standarda previsoke, obrazložiti:</p> <p>Za standarde koje preuzmete sistemom korica, a sve ostalo ostaje na stranom jeziku i problem bude u prevođenju stručnih izraza.</p> <p>Prijevod samo naslovnice, a ne čitavog standarda.</p> <p>Neprevedeni BAS standardi na bosanski jezik; samo preuzeto ISO izdanje na engleskom jeziku; cijene evidentno više u usporedbi sa ISO.</p> <p>Cijene su visoke jer su standardi većinom na engleskom jeziku.</p>	<p>Cijene BAS standarda, generalno, su niže od cijena istih standarda u zemljama regiona (npr. Srbiji ili Crnoj Gori). Takođe, cijene BAS standarda preuzetih metodom korica, tj. standarda na engleskom jeziku su takođe niže u odnosu na cijene evropskih i međunarodnih organizacija za standardizaciju (npr. ISO)</p>
<p>5. Isporučen nevažeći standard sa naslovnom stranom važećeg BAS EN ISO 10272-1</p>	<p>Propusti se dešavaju, ali se svaka reklamacija analizira i nastojimo da u što kraćem roku otklonimo nepravilnosti i ispravimo greške.</p>
<p>6. Omogućiti dostavu standarda u elektronskoj formi</p>	<p>Institut neprestano teži ka unapređenju svojih usluga te je pokrenuo aktivnosti na omogućavanju elektronske prodaje standarda i kartičnog plaćanja. Nadamo se da ćemo u skorije vrijeme biti u mogućnosti da Vam ponudimo i ovakvu vrstu usluge.</p>
<p>7. Samo nastavite proces</p>	<p>Hvala Vam na podršci.</p>
<p>8. Poštovani, pošto većinu standarda naručujem online i prilikom kupnje bez obzira što plaćanje vršimo kao firma preko uplatnica, kao dokaz da smo uplatili moram slati na mail narudžbe sliku uplatnice standarda; mislim da to pitanje trebate poboljšati pošto ja ne radim u laboratoriju i nemam dostupne te uplatnice i zbog velikog broja različitih uplatnica teško mi je stalno tražiti uplatnice iz računovodstva da ih slikam i šaljem na vaš mail da bi poštom dobio standarde; mislim da vaša služba treba da riješava to pitanje, a ne ja kao korisnik vaših usluga; pošto sa vama saradujemo kao javna ustanova dugi niz godina mislim da nema potrebe da šaljem dodatne dokaze za naše uplate koje su redovne, a posebno ako smo nosioci certifikata bonitetne pouzdanosti; nadam se da će moja sugestija ući u vaše razmatranje; očekujem odgovor; Unaprijed</p>	<p>Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine kao samostalna državna upravna organizacija posluje putem Jedinstvenog računa trezora. U ovom slučaju to podrazumijeva da nakon što zainteresovana strana izvrši uplatu naknade za određene usluge Institut ne dobija svakodnevno bankarske izvode već ih dobija nakon nekoliko dana direktno od Trezora.</p> <p>Zbog ovakve procedure, a kako bismo izašli u susret našim klijentima i skratili vrijeme isporuke standarda molimo naše klijente da nam dostave dokaz o uplati kako bismo im što prije standard poslali poštom. Nadamo se da će uskoro doći do poboljšanja i u ovom dijelu našeg poslovanja.</p>

zahvalan,
Mr.sci. Adis Hrvačić, dipl. Ing. Med.
Dijagnostike;menadžer kvaliteta laboratorija
Zavod za javno zdravstvo SBK/KSB.Travnik

9. Profesionalnost i sposobnost je odlika uspješnih i Vi to dokazujete svojim predanim radom.Uvijek može bolje, a u Vaše sposobnosti i namjere ne sumnjamo.	Hvala Vam na podršci.
10. Obzirom da standarde naručujemo online, primjetili smo da na našem nalogu, uprkos tome što su standardi uredno plaćeni i isporučeni, stoji da su isti neplaćeni, a status prihvaćeno, pa bi to bio prijedlog za poboljšanje (adekvatnije ažuriranje podataka o uplatama)	Vaš prijedlog je prosljeđen našim IT stručnjacima i nastojaćemo što prije otkloniti ovaj nedostatak.
11. Naručeni standard koji smo platili isti dan, smo dobili nakon cca 10 dana, što je neprihvatljivo u današnje vrijeme brzih pošta, kurirskih službi i slično.	Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine nastoji da nakon izvršene uplate standard otpremi u što kraćem roku putem redovne pošte. U slučaju hitnosti standarde je moguće preuzeti lično u prostorijama Instituta. Takođe, moguće je koristiti usluge brze pošte ili kurirskih službi, ali napominjemo da te troškove snosi kupac. Pored toga, sve posebne zahtjeve u vezi isporuke (lično preuzimanje, korišćenje brze pošte ili poštanskih službi) potrebno je navesti u zahtjevu za nabavku.