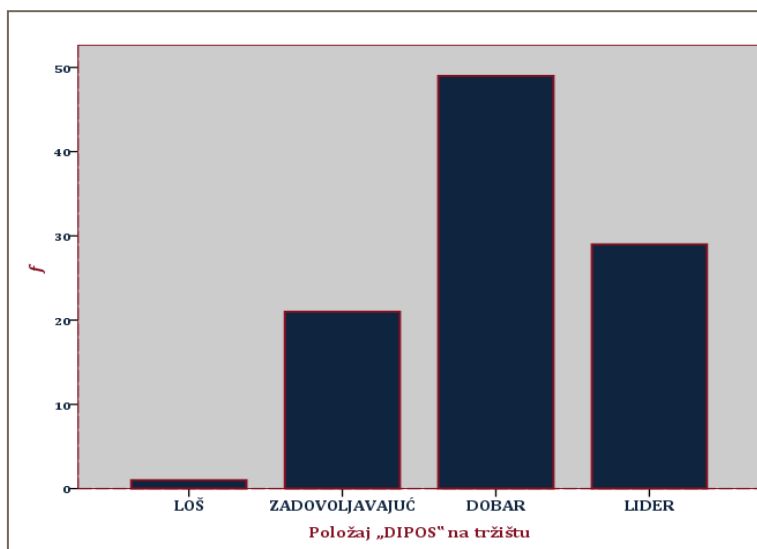


## Rezultati istraživanja o zadovoljstvu korisnika usluga društva

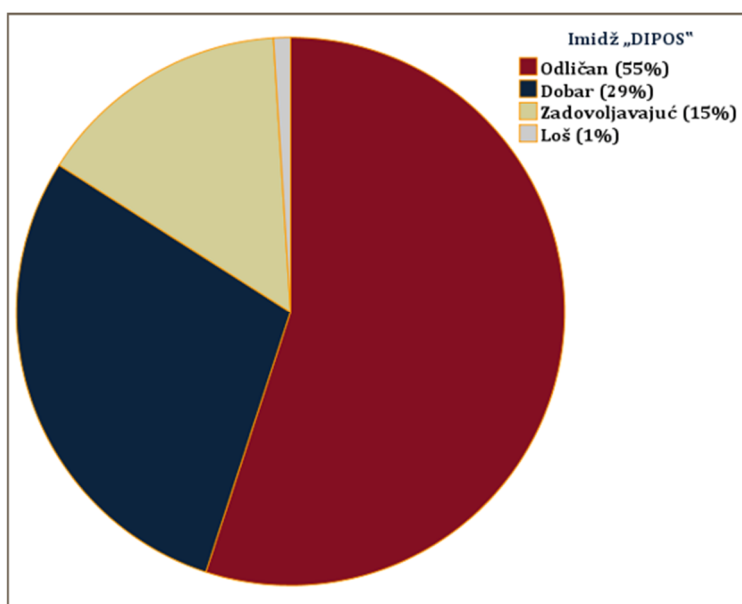
### DIPOS d.o.o. Beograd

- Podaci pokazuju da je na tržištu položaj društva "Dipos" u odnosu na konkurenciju visoko vrednovan od strane njegovih klijenata. Skoro 80% korisnika koji su učestvovali u istraživanju smatra da je položaj društva „DIPOS“ na tržištu veoma respektabilan.



Grafikon: Procena položaja društva „DIPOS“ na tržištu u odnosu na konkurenciju

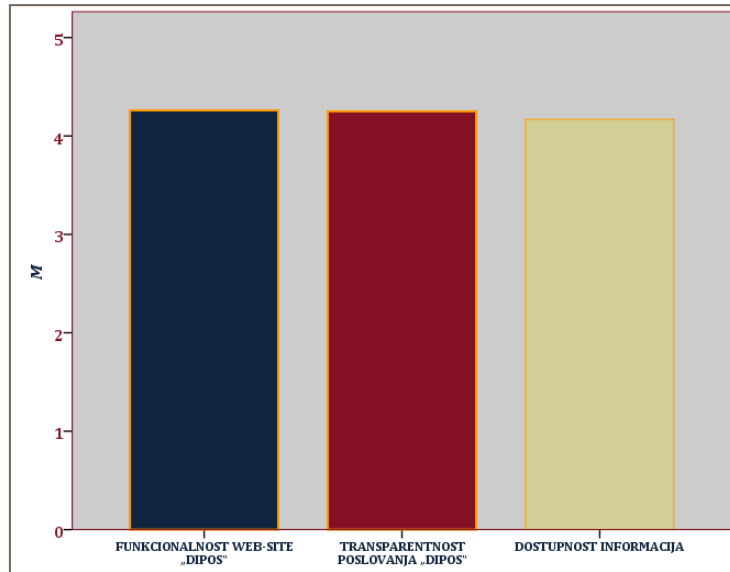
- Takođe, korisnici su i imidž Društva visoko vrednovali, o čemu svedoči podatak da je 99% korisnika njegov imidž procenilo kao pozitivan.



Grafikon: Procena imidža društva „DIPOS“

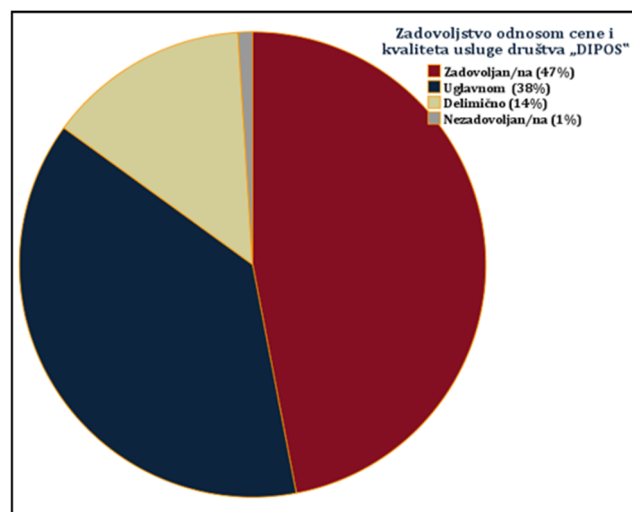


- ④ Podaci nadalje pokazuju da je transparentnost poslovanja društva “Dipos” visoko vrednovana, budući da 98% ispitanika njegovu transparentnost poslovanja ocenjuje veoma pozitivno.
- ④ Funkcionalnost Web-site „DIPOS”, kao i dostupnost informacija o uslugama koje pruža su takođe izuzetno visoko ocenjeni. O tome svedoči podatak da 97% ispitanih korisnika pozitivno procenjuje funkcionalnost sajta i dostupnost informacija o uslugama Društva.



Grafikon: Procena transparentnosti poslovanja, funkcionalnosti Web-site i dostupnosti informacija o uslugama društva „DIPOS”

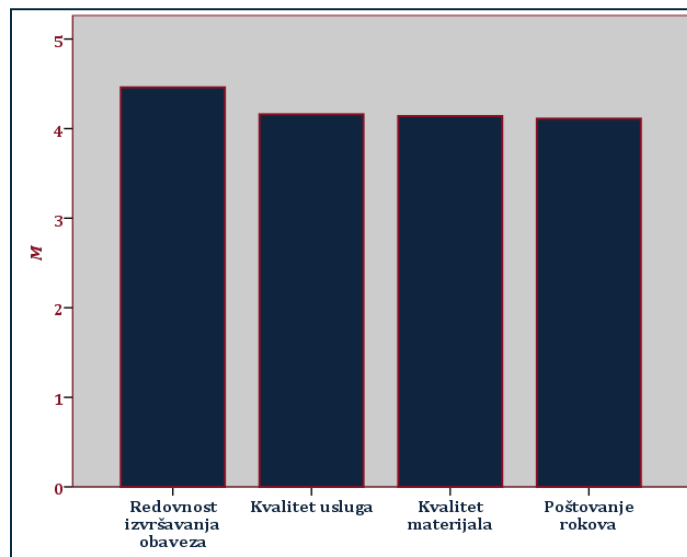
- ④ Rezultati istraživanja govore i o tome, da čak 97% korisnika nema nikakvih sugestija o eventualnim promenama, kako bi se poslovanje društva “Dipos” učinilo transparentnijim.
- ④ Dobijeni rezultati istovremeno ukazuju i na veoma visoko zadovoljstvo zakupaca odnosom cene i kvaliteta usluga koje „DIPOS” pruža.



Grafikon: Zadovoljstvo korisnika odnosom cene i kvaliteta usluga društva „DIPOS”

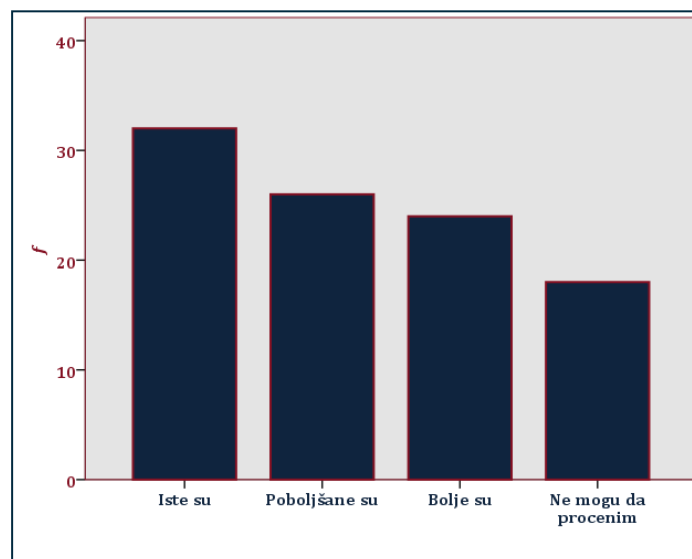


- ④ Najveće interesovanje za usluge koje društvo "Dipos" pruža ispitanici su pokazali za usluge: investicionog održavanja, tekućeg održavanja i hitnih intervencija, a kvalitet pruženih usluga je vrednovan vrlo visoko, što nedvosmisleno ukazuje na zadovoljstvo klijenata kvalitetom usluge koju Društvo pruža.
- ④ Najvišim i izuzetno visokim ocenama vrednovana je Urednost i redovnost izvršavanja ugovornih obaveza, a potom kvalitet usluge, kvalitet materijala i poštovanje rokova, iz čega se izvodi opšti zaključak da je poslovanje društva „DIPOS“ u skladu sa očekivanjima i zahtevima klijenata.



Grafikon: Procena dimenzija kvaliteta pružanja usluga društva „DIPOS“

- ④ Rezultati nadalje pokazuju, da su se ispitanici izjasnili da su usluge koje društvo "Dipos" pruža u poslednje dve godine bolje i poboljšane. Sa posebnom pažnjom treba istaći i činjenicu, da nijedan učesnik istraživanja na ovo pitanje nije odgovorio opcijom da su usluge "lošije nego pre".



Grafikon: Pravac razvoja kvaliteta pružanja usluga društva „DIPOS“ u poslednje dve godine



- ⓓ Veoma visoko vrednovan je i kvalitet tima društva “Dipos”, što ukazuje na generalno vrlo visok stepen zadovoljstva zakupaca kvalitetom ovog tima. Prema dobijenim rezultatima, najvišom i izuzetno visokom ocenom je vrednovana Ljubaznost zaposlenih.

*Tabela: Procena različitih karakteristika poslovanja „DIPOS” tima*

Dimenzije kvaliteta poslovanja „DIPOS” tima	<i>M</i>	<i>Sd</i>	<i>min</i>	<i>max</i>
<b>Ljubaznost zaposlenih</b>	4.72	.621	3	5
<b>Posvećenost klijentu od strane zaposlenih</b>	4.49	.785	2	5
<b>Profesionalnost i operativnost zaposlenih</b>	4.47	.810	2	5
<b>Ljubaznost i saradljivost majstora</b>	4.41	.842	2	5
<b>Profesionalnost i operativnost majstora</b>	4.38	.862	2	5
<b>Brzina odziva službi na upit</b>	4.35	.892	2	5
<b>Brzina i efikasnost u rešavanju zahteva</b>	4.32	.920	2	5

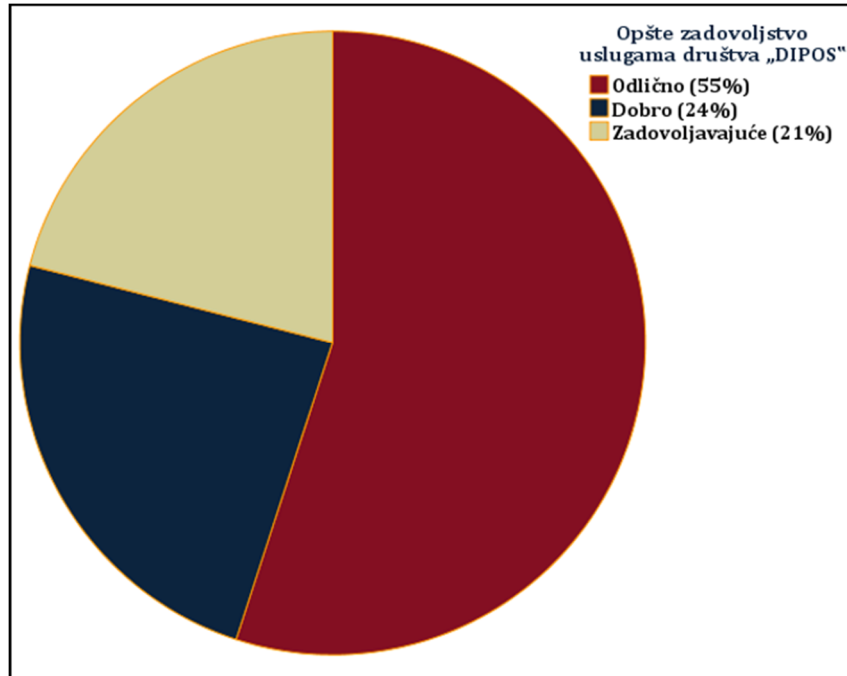
- ⓓ O izuzetnom zadovoljstvu klijenata kompetencijama zaposlenih u različitim službama društva “Dipos” govore podaci prikazani u narednoj tabeli, a opšti zaključak je da je zadovoljstvo klijenata kvalitetom svih službi društva “Dipos” izuzetno pozitivno.

*Tabela: Zadovoljstvo kompetencijama zaposlenih u društvu „DIPOS”*

	<i>M</i>	<i>Sd</i>	<i>min</i>	<i>max</i>
<b>Direkcija/uprava/menadžment</b>	4.56	.756	2	5
<b>Administrativne službe</b>	4.56	.743	2	5
<b>Tehničke službe</b>	4.45	.821	2	5



- ④ Klijenti društva “Dipos” su svoje ukupno zadovoljstvo uslugama koje Društvo pruža izrazili veoma visokim ocenama, o čemu svedoči podatak da je opšti utisak o Društvu u odnosu na sopstvena očekivanja i zahteve korisnika takodje veoma visoko vrednovan.



Grafikon: Opšte zadovoljstvo korisnika uslugama koje pruža društvo „DIPOS“

- ④ I pored činjenice da je pitanje o eventualnim pohvalama na poslovanje društva “Dipos” bilo opcionog karaktera, čak trećina korisnika (33%) napisala je Pohvale o poslovanju Društva. Konstatovano je da su pohvaljeni menadžment Društva i zaposleni u svim službama.

Neki od komentara su:

“

*Za državnu kompaniju više ste nego profesionalni, odlično radite.*

*Lider u svom poslu i sve pohvale*

*Odlično rukovodstvo, divni ljudi koji su zaposleni i odlična saradnja*

*Veliko mi je zadovoljstvo što sarađujem sa vama. Samo tako nastavite. Veliku pohvalu iskazujem direktoru i njegovom timu. Samo tako nastavite!*

*Vrlo profesionalni, precizni u dogovorenim odredbama*

*Direktor i zamenik direktora su spremni i voljni da sarađuju, da saslušaju klijenta i da u interesu obe ugovorne strane reše izazove na najbolji mogući način.*

*Želimo da pohvalimo majstore koji su stručni, veoma su profesionalni u radu i ophođenju i u stanju su da sve kvarove otklone u najkraćem roku.*

”



“

*Uvek sam imao odličan odnos i sa administracijom i sa tehničkom službom. Svaka čast za sve zaposlene.*

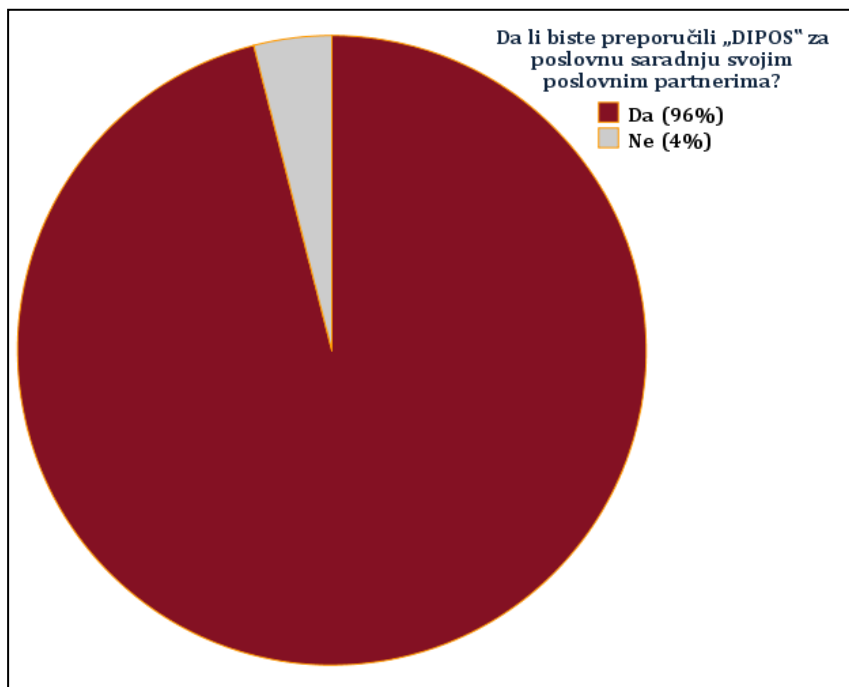
*Efikasno, transparentno!*

*Izuzetno ljubazno osoblje u knjigovodstvu*

*Izuzetno profesionalan i odgovoran odnos prema klijentima*

”

- Ⓛ Takođe, rezultati dobijeni na Opšta pitanja o društvu “Dipos” svedoče o tome da se ogromna većina ispitanika, čak 96%, izjasnila da bi preporučila „DIPOS” za poslovnu saradnju svojim poslovnim partnerima.



*Grafikon: Odgovori zakupaca na pitanje o tome da li bi preporučili društvo „DIPOS” svojim poslovnim partnerima*