



Centar za promociju civilnog društva

Open  
Society Fund  
Bosnia & Herzegovina



Fond  
otvoreno društvo  
Bosna i Hercegovina

## IZVJEŠTAJ

### ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI ILIDŽA

**Monitoring lokalnih usluga: organizacije civilnog  
društva (OCD), građani i lokalne vlasti zajedno do  
boljih usluga**

Sarajevo, maj 2012. godine



## SADRŽAJ

<b>1. Izvršni sažetak.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ciljevi istraživanja.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Metodologija i definicije.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Rezultati istraživanja za Općinu Ilidža.....</b>	<b>7</b>
4.1. Vodovod i kanalizacija.....	8
4.2. Komunalna higijena.....	9
4.3. Javno grijanje.....	10
4.4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije	11
4.5. Javna rasvjeta.....	12
4.6. Zelene površine i parkovi.....	13
4.7. Groblja.....	14
4.8. Javni prevoz.....	15
4.9. Predškolsko obrazovanje.....	16
4.10. Osnovno obrazovanje.....	17
4.11. Srednjoškolsko obrazovanje.....	18
4.12. Biblioteka.....	19
4.13. Pristup internet mreži.....	20
4.14. Primarna zdravstvena zaštita.....	21
4.15. Socijalna zaštita.....	22
4.16. Usluge šalter sale.....	23
<b>5. Zaključci istraživanja.....</b>	<b>24</b>
5.1. Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji.....	24
5.1. Usluge sa kojima su građani nezadovoljni.....	24
<b>6. Lista 16 najlošijih usluga.....</b>	<b>25</b>

## 1 . I z v r š n i   s a ž e t a k

Centar za promociju civilnog društva iz Sarajeva (CPCD) proveo je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama na području Općine Ilidža u okviru realizacije projekta "Monitoring lokalnih usluga: organizacije civilnog društva (OCD), građani i lokalne vlasti zajedno do boljih usluga ". Aktivnosti na ovom projektu je inicirao i finansijski podržao Fond otvoreno društvo BiH.

Pored Općine Ilidža, CPCD je direktno proveo istraživanje o stepenu zadovoljstva građana sa 16 javnih usluga u još pet općina u Kantonu Sarajevo (Stari grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi grad i Vogošća) te u saradnji sa devet partnerskih NVO u još 11 općina: Visoko, Zenica, Brčko, Prijedor, Bosanska Krupa, Tuzla, Živinice, Zvornik, Travnik, Teslić i Srebrenik.

Isto istraživanje provele su i nevladine organizacije LDA iz Mostara i MDPi iz Doboja u općinama: Mostar, Jablanica i Konjic, odnosno, Maglaj, Gračanica, Modriča, Dreventa i Šamac.

Osnovna svrha i cilj svih provedenih aktivnosti je unapređenje odgovornosti i efikasnosti lokalnih vlasti u BiH u pružanju javnih usluga i zadovoljenju stvarnih potreba građana kroz aktivniju ulogu civilnog društva. Kako bi se ostvario ovaj cilj obučeno je 12 NVO za primjenu PULS metodologije, na osnovu koje je provedeno istraživanje zadovoljstva građana javnim uslugama u 25 jedinica lokalne samouprave. Istraživanje na terenu proveli su posebno obučeni anketari.

Rezultati istraživanja za Općinu Ilidža, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno ukupno 516 građana/ki sa područja svih 16 mjesnih zajednica općine Ilidža. U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području općine Ilidža, bila su angažovana dva anketara, koja su prema statistički odabranom uzorku i utvrđenom anketarskom koraku vršili anketiranje građana/ki na kućnim adresama. Rad na terenu je protekao bez većih problema i građani su bili otvoreni za saradnju sa anketarima, zahvaljujući podršci i spremnosti na saradnju aktuelne vlasti u Općini Ilidža.

Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Ilidža najzadovoljniji pristupom internet mreži, javnim grijanjem, primarnom zdravstvenom zaštitom i uslugom vodovoda i kanalizacije. Ipak, ako uzmemo u obzir komponente koje su ocjenjivane unutar jedne oblasti, vidimo da su neke ocijenjene iznad prosjeka, dok su pak druge ocijenjene vrlo niskim ocjenama.

Građani Općine Ilidža su najvećim prosječnim ocjenama ocijenili dostupnost interneta, zatim urednost snabdjevanja grijanjem, redovnost snabdjevanja vodom, održavanje groblja, te pokrivenost javnom rasvjetom, iako su izrazili poprilično nezadovoljstvo cijenom navedenih usluga.

Kada su u pitanju usluge kojima su građani Ilidže najmanje zadovoljni, u prosjeku su najlošije ocijenjene zelene površine i parkovi, zatim biblioteke, lokalne ulice i putevi javni prevoz te javna rasvjeta.

Najlošije je ocijenjen volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova, zatim raspoloživost i lokacija dječjih igrališta i kvalitet sadržaja u okviru biblioteka. Slijede raspoloživost i lokacija sportskih terena, održavanje zelenih površina i parkova, te dostupnost biblioteka.

Rezultati istraživanja treba da posluže aktuelnim nosiocima vlasti u jedinicama lokalne samouprave i kandidatima na predstojećim lokalnim izborima, kako bi na osnovu relevantnih podataka mogli kreirati politike koje bi doprinijele rješavanju navedenih problema građana i poboljšanju kvaliteta života u svakoj od općina.

## 2. Ciljevi istraživanja

Komparativna analiza i dobra praksa u zemlji i inostranstvu u unapređenju kvaliteta pružanja usluga lokalnih organa vlasti ukazuje da je za adekvatno unapređenje rada i kvaliteta usluga najvažnije da se vrši redovno ispitivanje zadovoljstva korisnika, koje danas skoro da i nije prisutno u jedinicama lokalne samouprave u BiH. Mnoge općinske uprave ulaze u razne projekte poboljšanja, ali bez objektivnih kriterijuma koji bi potvrdili ili odbacili neophodnost datih poboljšanja. Takođe, građani ne učestvuju u odlučivanju o datim projektima, niti se konsultuju u vezi sa njihovim efektima.

Cilj i svrha istraživanja je rješavanje navedenih problema kroz upotrebu PULS metodologije, koja počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana u vezi 16 javnih usluga. Kroz rezultate istraživanja predstavnici aktuelnih lokalnih vlasti u 25 općina imaju priliku da saznaju kojom su uslugom građani najnezadovoljniji i gdje su potrebna poboljšanja, te da na osnovu toga kreiraju javne politike s ciljem poboljšanja kvaliteta života građana. Istovremeno, lokalne vlasti imaju priliku da saznaju i kojim uslugama su građani najzadovoljniji.

U okviru medijske kampanje javnosti će se prezentirati rezultati istraživanja, a kroz javne debate sa kandidatima na lokalnim izborima građani će moći da ocjene ponuđena rješenja, te biti kvalitetno informisani na predstojećim izborima. Osnovni cilj ove aktivnosti je da pitanje obima i kvaliteta javnih usluga postane jedno od centralnih pitanja izborne kampanje za lokalne izbore 2012. godine, polazeći od rezultata provedenog istraživanja.

Metodologija predviđa i medijska istupanja predstavnika civilnog društva, koji će na bazi veće raspoloživosti podataka i informacija o stanju u jedinicama lokalne samouprave, doprinijeti kreiranju većeg javnog pritiska za rješavanje određenih problema, za koje javnost do tada i nije znala da postoje.

Očekivati je da će ovaj pritisak uticati na povećanje odgovornosti i osjetljivosti pružaoca usluga u pojedinim strukturama vlasti, te da će rezultati istraživanja biti percipirani od strane vlasti kao osnova i vodič za buduće aktivnosti na poboljšanju sistema pružanja usluga, posebno izbornih kandidata koji će se registrirati za sljedeće lokalne izbore.

### 3. Metodologija i definicije

PULS metodologija (**P**oboljšanje **U**sluga **L**okalne **S**amouprave) ima za cilj povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga na lokalnom nivou, korištenjem mehanizama za povratnu spregu, odnosno, uvođenjem kontinuiranog ispitivanja zadovoljstva korisnika. Središte ovog pristupa predstavlja povećanje odgovornosti lokalnih vlasti za kvalitet, dostupnost i ostale karakteristike javnih usluga za sve građane, prvenstveno kroz unapređenje uloge civilnog društva u zastupanju i kreiranju lokalnih politika u vezi sa poboljšanjem javnih usluga i kvaliteta života građana. Metodologija počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana<sup>1</sup> za 16 javnih usluga koje su isključivo u nadležnosti, ili za koje postoji određena odgovornost lokalne uprave. Iako se u pojedinim slučajevima dešava da javne usluge pruža institucija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, za ove usluge postoji odgovornost lokalne uprave na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana i unapređenje kvaliteta života. Prvim krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou je obuhvaćeno preko 17.000 domaćinstava<sup>2</sup> u 25 jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, dok je u realizaciju aktivnosti bilo uključeno preko 20 organizacija civilnog društva. Inicijativu je pokrenuo i realizuje Fond otvoreno društvo (FOD) BiH.

Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je analizirano na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija direktno od korisnika, odlaskom anketara na adresu ispitanika.<sup>3</sup> Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama na području općine Ilidža je proveo Centar za promociju civilnog društva. Ukupan broj mjesnih zajednica u općini Ilidža je 16. Ukupno je anketirano 516 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 0% . Anketirano je 48,82% muških i 51,18% ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanju su učestvovala 4 anketara i 2 kontrolora. I s p i t i v a n j e j e i z 20.03.2012. godine p e r i o d u 0 1 .

Pored primarnih podataka, koji su prikupljeni kroz ispitivanje zadovoljstva korisnika, prikupljeni su i analizirani i sekundarni podaci, odnosno najbitniji indikatori kvaliteta javnih usluga - objektivno verifikovani indikatori. Ovi podaci i indikatori su značajni jer se pažljivom analizom njihove dinamike može utvrditi određena korelaciona veza sa indikatorima zadovoljstva korisnika.

---

<sup>1</sup> engl. *Citizens Report Card* pristup

<sup>2</sup> Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana sa aspekta njihovog obuhvata

<sup>3</sup> **Jedinica posmatranja** je domaćinstvo koje živi u stambenoj jedinici izabranoj u uzorak. Domaćinstvom se smatra svaka porodična ili druga zajednica osoba koja zajedno stanuje i zajednički troše svoje prihode za podmirivanje osnovnih životnih potreba. **Jedinica anketiranja/ispitanik** je najstarija osoba u domaćinstvu koja je najbolje upoznata sa uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomske uslove života. Radi ravnomjerne zastupljenosti ispitanika oba pola, anketar je vodio računa da, svaki sljedeći ispitanik bude osoba suprotnog pola, naravno ukoliko su to okolnosti na terenu dozvoljavale. Uzorak ispitivanja je dizajniran kao **klaster uzorak**. Klasteri za provođenje ispitivanja su sve mjesne zajednice na području opštine i za svaku od njih je definisan reprezentativan uzorak domaćinstava (metodom prostog slučajnog uzorka).

## 4. Rezultati izata Opživanja i dža

U narednom dijelu pobrojane su najvažnije karakteristike lokalnih javnih usluga koje su u sklopu primjene PULS metodologije identifikovane kao najznačajnije za poboljšanje kvaliteta života građana na lokalnom nivou. Iako se u pojedinim slučajevima dešava da usluge pruža administracija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, ove javne usluge se prvenstveno vezuju za jedinice lokalne samouprave i kvalitet života građana u okviru njih. Imajući u vidu da se u izbor javnih usluga uključe sve relevantne usluge koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinca i porodica, odabrana lista usluga uključuje:

1. Vodovod i kanalizaciju,
2. Komunalnu higijenu,
3. Javno grijanje,
4. Lokalne ulice i puteve (uključujući horizontalnu i vertikalnu signalizaciju),
5. Javna rasvjeta,
6. Zelene površine i parkovi,
7. Groblja,
8. Javni prevoz,
9. Predškolsko obrazovanje,
10. Osnovno obrazovanje,
11. Srednjoškolsko obrazovanje
12. Biblioteke,
13. Pristup internet mreži,
14. Primarnu i zdravstvenu zaštitu
15. Socijalna zaštita,
16. Usluge šalter sale.

Tokom mjeseca aprila građani su imali priliku da svoje zadovoljstvo ili nezovoljstvo navedenim uslugama izraze kroz ocjene na skali od 1 do 5, uz sljedeće značenje:

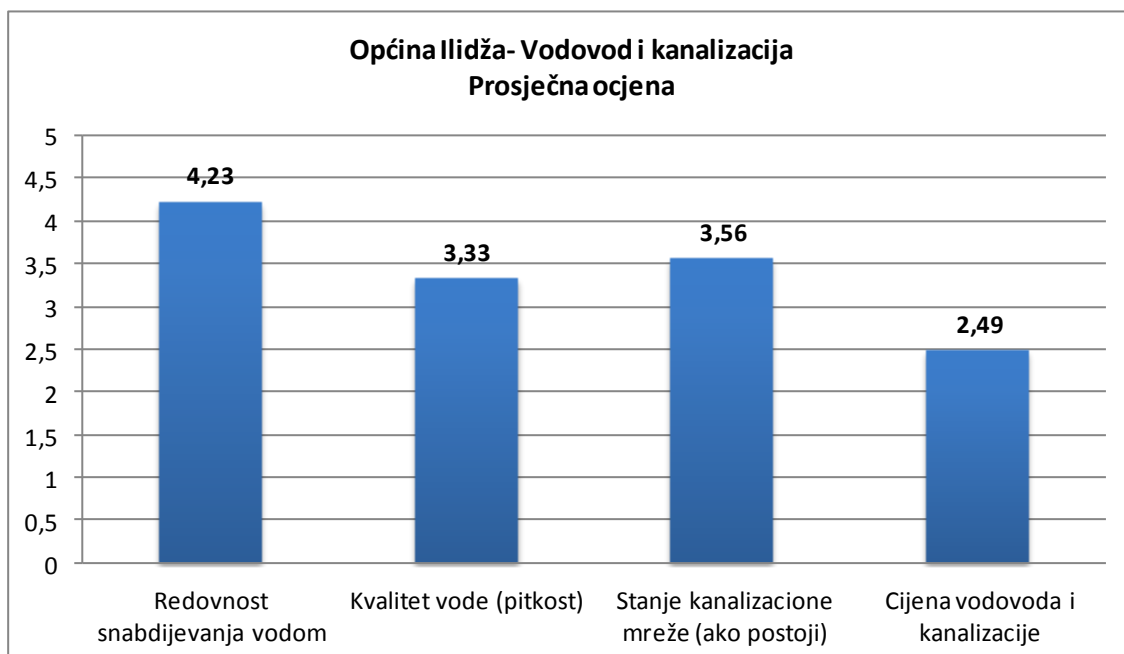
- 1 - uopće ne zadovoljava
- 2 - ne zadovoljava
- 3 - djelimično zadovoljava
- 4 – zadovoljava
- 5 – u potpunosti zadovoljava
- 0 – ne znam

## 4.1. Vodovod i kanalizacija

U okviru ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugama vodovoda i kanalizacije ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Urednost snabdijevanja vodom,
2. Kvalitet vode (pitkost),
3. Stanje kanalizacione mreže,
4. Cijena usluga vodovoda i kanalizacije.

FREKVENCIJA	Redovnost snabdijevanja vodom	Kvalitet vode (pitkost)	Stanje kanalizacione mreže (ako postoji)	Cijena vodovoda i kanalizacije
ODGOVORA	499	440	472	464
BEZ ODGOVORA	11	10	16	13
NE ZNAM	0	60	22	33
<b>PROSJEČNA OCJENA</b>	<b>4,23</b>	<b>3,33</b>	<b>3,56</b>	<b>2,49</b>



1 – uopšte ne zadovoljava; 2 – ne zadovoljava; 3 – djelimično zadovoljava; 4 – zadovoljava; 5 – u potpunosti zadovoljava; 0 – ne znam

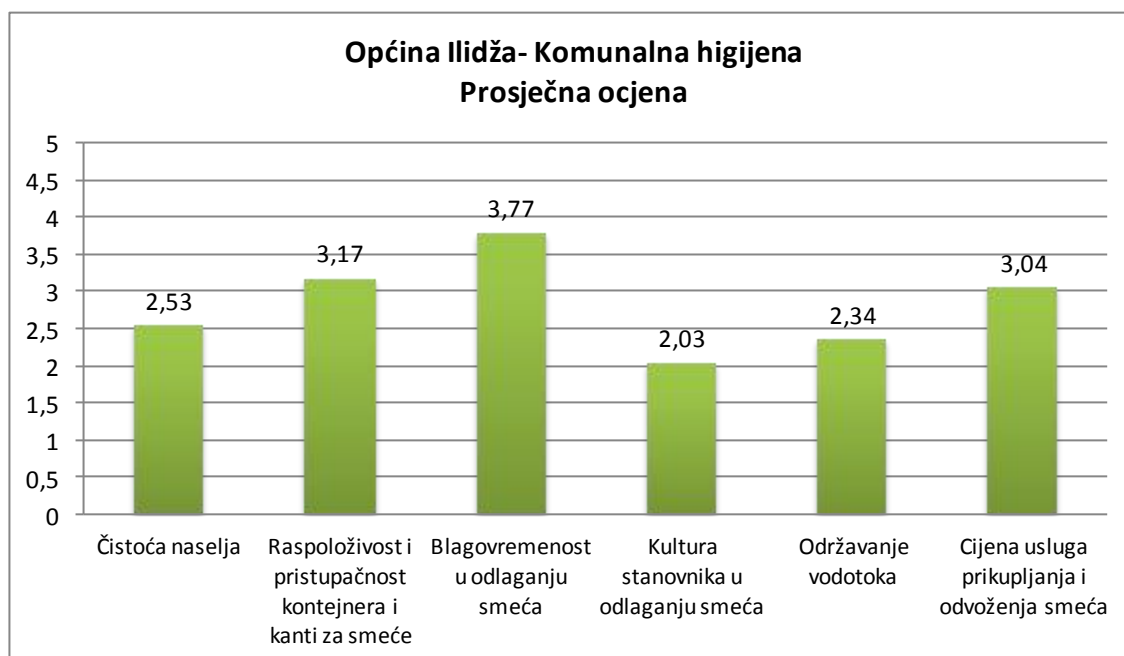


## 4.2. Komunalna higijena

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama komunalne higijene, ispitivane su sljedeće karakteristike.

1. Čistoća naselja,
2. Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće,
3. Kultura stanovnika u odlaganju smeća,
4. Održavanje vodotoka (rijeka i potoka),
5. Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća.

FREKVENCIJA	Čistoća naselja	Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće	Blagovremenost u odlaganju smeća	Kultura stanovnika u odlaganju smeća	Održavanje vodotoka	Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća
ODGOVORA	504	506	500	502	401	454
BEZ ODGOVORA	4	2	2	2	5	7
NE ZNAM	2	2	8	6	104	49
PROSJEČNA OCJENA	<b>2,53</b>	<b>3,17</b>	<b>3,77</b>	<b>2,03</b>	<b>2,34</b>	<b>3,04</b>



1 – uopšte ne zadovoljava; 2 – ne zadovoljava; 3 – djelimično zadovoljava; 4 – zadovoljava; 5 – u potpunosti zadovoljava; 0 – ne znam

### 4.3. Javno grijanje

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama javnog grijanja, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Urednost u snabdjevanju grijanjem
2. Kvalitet grijanja (temperatura u kući)
3. Cijena grijanja

FREKVENCIJA	Urednost u snabdjevanju grijanjem	Kvalitet grijanja (adekvatna temperatura u kući)	Cijene grijanja
ODGOVORA	84	83	84
BEZ ODGOVORA	417	417	417
NE ZNAM	9	10	9
<b>PROSJEČNA OCJENA</b>	<b>4,37</b>	<b>4,20</b>	<b>1,99</b>

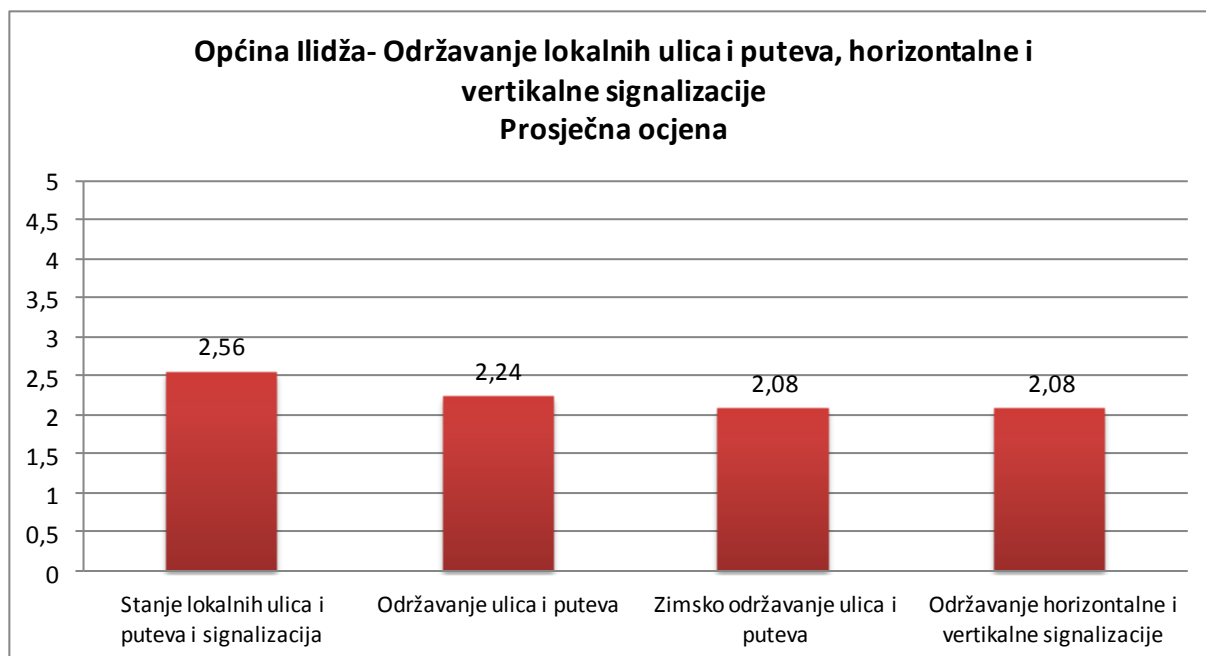


#### 4.4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, hori

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama održavanja lokalnih ulica i puteva kao i horizontalne i vertikalne signalizacije, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Stanje lokalnih ulica i puteva u mjesnoj zajednici,
2. Održavanje ulica i puteva,
3. Zimsko čišćenje ulica i puteva,
4. Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije.

FREKVENCIJA	Stanje lokalnih ulica i puteva i signalizacija	Održavanje ulica i puteva	Zimsko održavanje ulica i puteva	Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije
ODGOVORA	505	506	508	470
BEZ ODGOVORA	2	2	2	9
NE ZNAM	3	2	0	31
PROSJEČNA OCJENA	2,56	2,24	2,08	2,08

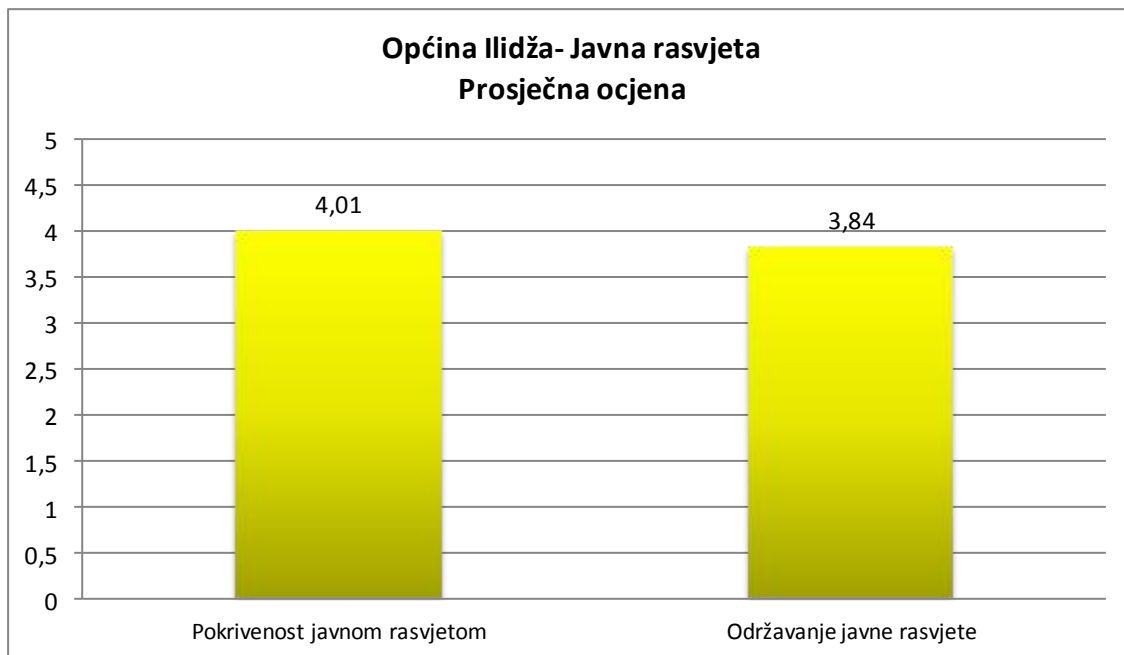


## 4.5. Javna rasvjeta

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama javne rasvjete ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Pokrivenost javnom rasvjetom,
2. Održavanje javne rasvjete.

FREKVENCIJA	Pokrivenost javnom rasvjetom	Održavanje javne rasvjete
ODGOVORA	507	500
BEZ ODGOVORA	2	3
NE ZNAM	1	7
PROSJEČNA OCJENA	4,01	3,84

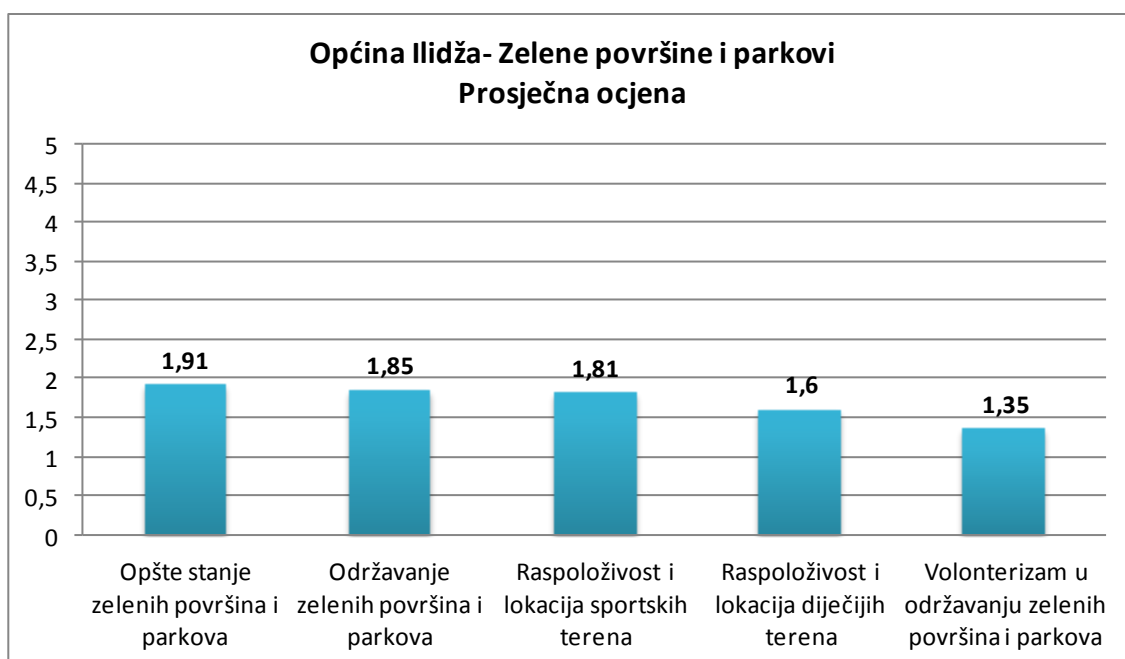


## 4.6. Zelene površine i parkovi

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi korištenjem zelenih površina i parkova, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Opšte stanje zelenih površina i parkova
2. Održavanje zelenih površina i parkova
3. Raspoloživost i lokacija sportskih terena
4. Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta
5. Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova

FREKVENCIJA	Opšte stanje zelenih površina i parkova	Održavanje zelenih površina i parkova	Raspoloživost i lokacija sportskih terena	Raspoloživost i lokacija dječijih terena	Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova
ODGOVORA	491	488	475	487	454
BEZ ODGOVORA	4	6	7	4	6
NE ZNAM	15	16	28	19	50
PROSJEČNA OCJENA	1,91	1,85	1,81	1,60	1,35

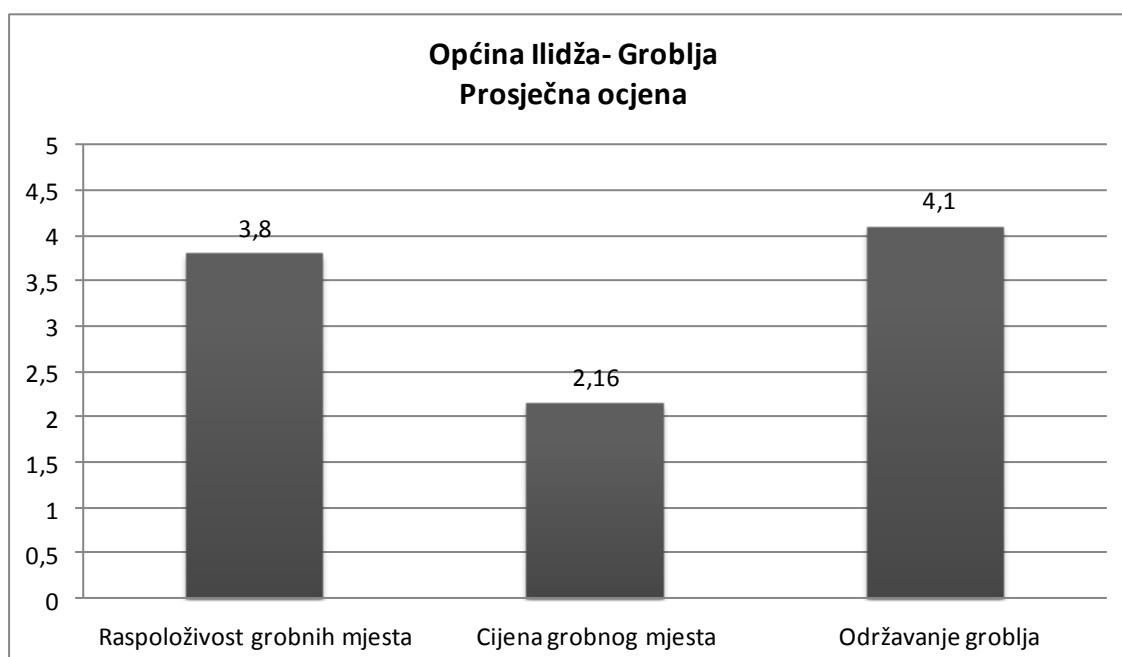


## 4.7.Groblja

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama raspoloživosti grobnih mjesta i njihovim održavanjem i ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Raspoloživost grobnih mjesta,
2. Cijena grobnih mjesta,
3. Održavanje groblja.

FREKVENCIJA	Raspoloživost grobnih mjesta	Cijena grobnog mjesta	Održavanje groblja
ODGOVORA	300	226	282
BEZ ODGOVORA	12	10	10
NE ZNAM	198	274	218
PROSJEČNA OCJENA	3,80	2,16	4,10

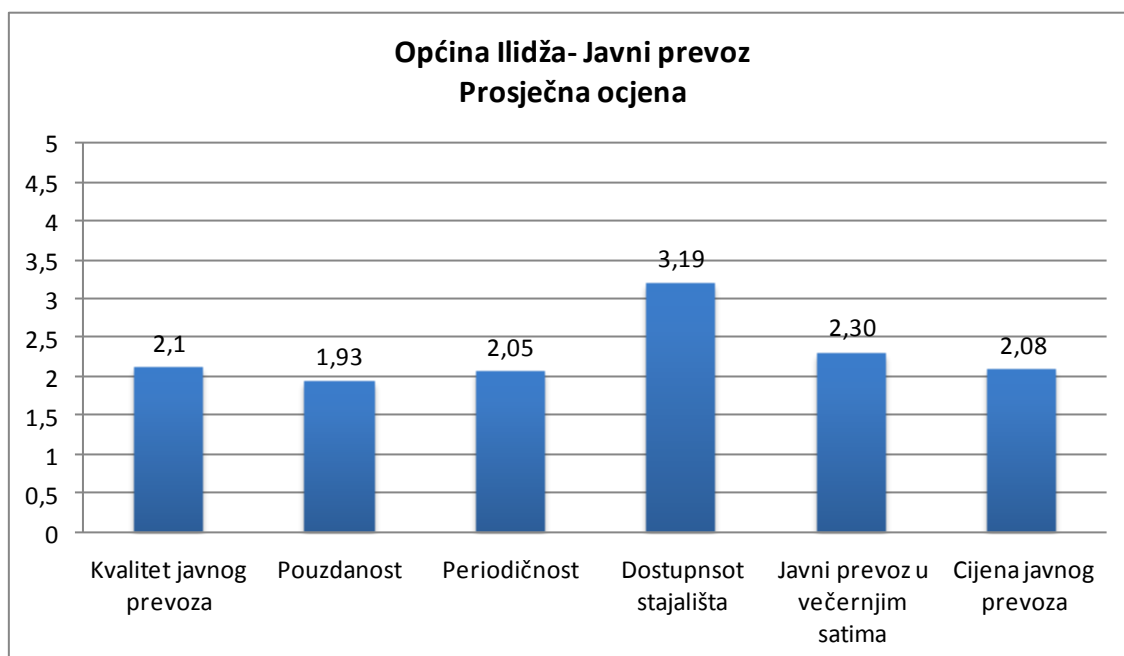


## 4.8. Javni prevoz

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem javnog prevoza ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Kvalitet javnog prevoza,
2. Pouzdanost,
3. Periodičnost,
4. Dostupnost stajališta,
5. Javni prevoz u večernjim satima,
6. Cijena javnog prevoza.

FREKVENCIJA	Kvalitet javnog prevoza	Pouzdanost	Periodičnost	Dostupnsot stajališta	Javni prevoz u večernjim satima	Cijena javnog prevoza
ODGOVORA	463	451	443	464	390	443
BEZ ODGOVORA	4	4	6	6	4	3
NE ZNAM	43	55	61	40	116	64
<b>PROSJEČNA OCJENA</b>	<b>2,10</b>	<b>1,93</b>	<b>2,02</b>	<b>3,19</b>	<b>2,30</b>	<b>2,08</b>

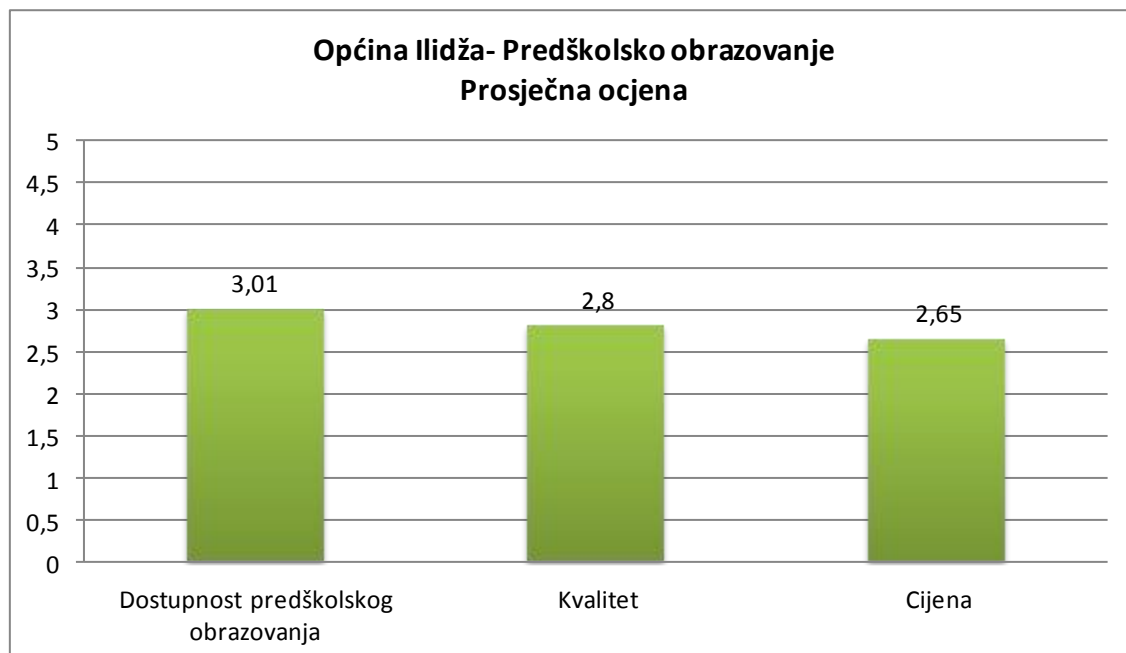


## 4.9. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Dostupnost predškolskog obrazovanja,
2. Kvalitet,
3. Cijena.

FREKVENCIJA	Dostupnost predškolskog obrazovanja	Kvalitet	Cijena
ODGOVORA	342	233	119
BEZ ODGOVORA	4	8	11
NE ZNAM	164	269	380
<b>PROSJEČNA OCJENA</b>	<b>3,01</b>	<b>2,80</b>	<b>2,65</b>



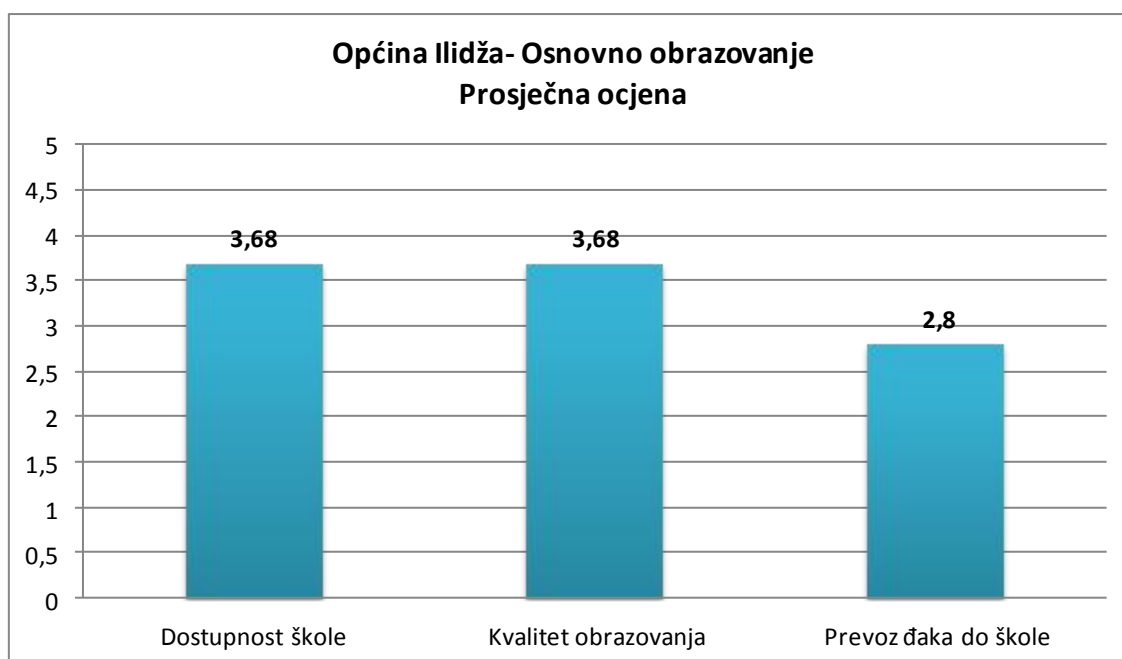


#### 4.10. Osnovno obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Dostupnost škole,
2. Kvalitet obrazovanja,
3. Prevoz đaka do škole.

FREKVENCIJA	Dostupnost škole	Kvalitet obrazovanja	Prevoz đaka do škole
ODGOVORA	423	334	329
BEZ ODGOVORA	4	3	5
NE ZNAM	83	173	176
PROSJEČNA OCJENA	3,68	3,68	2,80

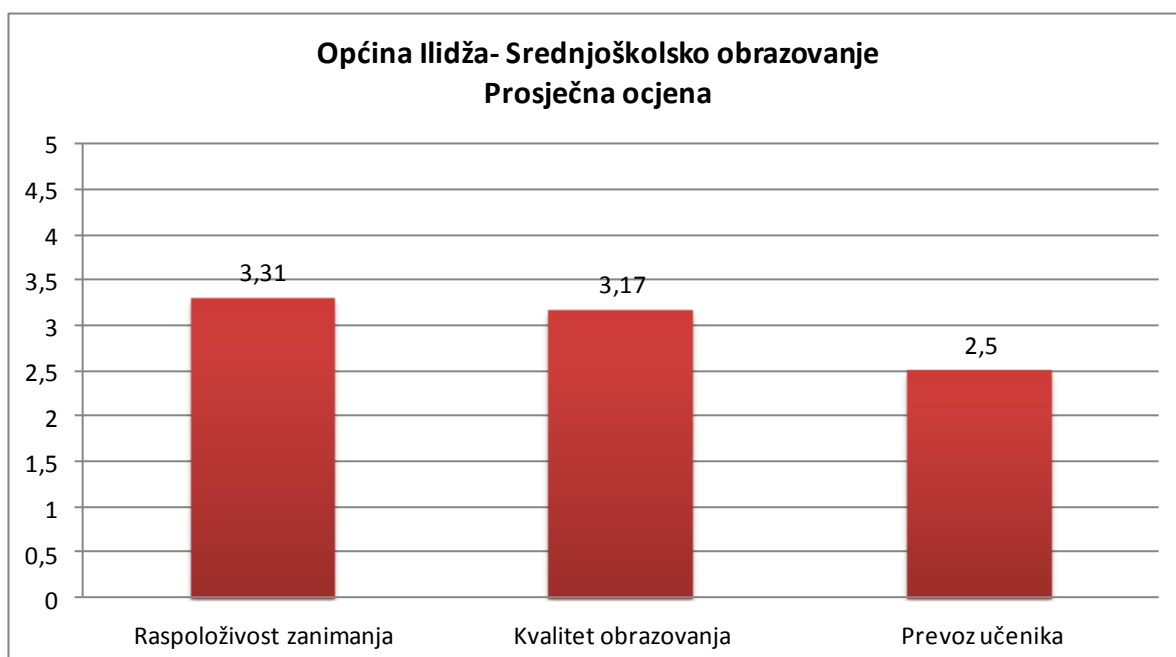


## 4.11. Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Raspoloživost zanimanja,
2. Kvalitet obrazovanja,
3. Prevoz učenika.

FREKVENCIJA	Raspoloživost zanimanja	Kvalitet obrazovanja	Prevoz učenika
ODGOVORA	322	296	284
BEZ ODGOVORA	5	5	9
NE ZNAM	183	209	217
PROSJEČNA OCJENA	3,31	3,17	2,50

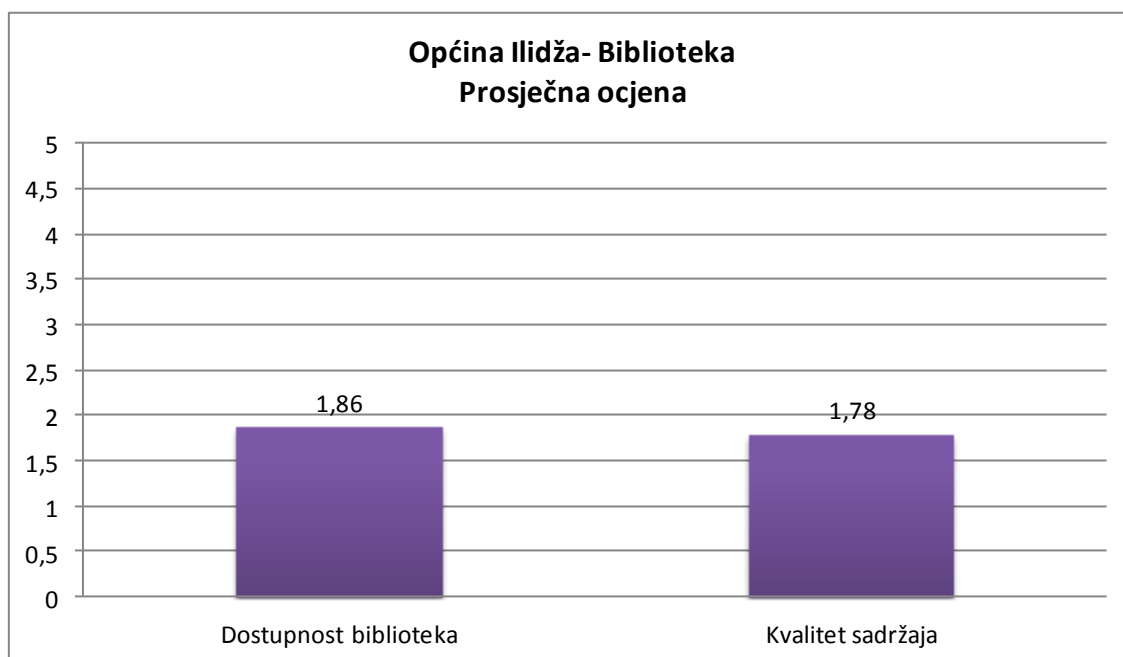


## 4.12. Biblioteka

U okviru ove kategorije ispituju se dvije usluge:

1. Dostupnost biblioteke,
2. Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.

FREKVENCIJA	Dostupnost biblioteka	Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka
ODGOVORA	445	417
BEZ ODGOVORA	4	3
NE ZNAM	61	90
PROSJEČNA OCJENA	1,86	1,78

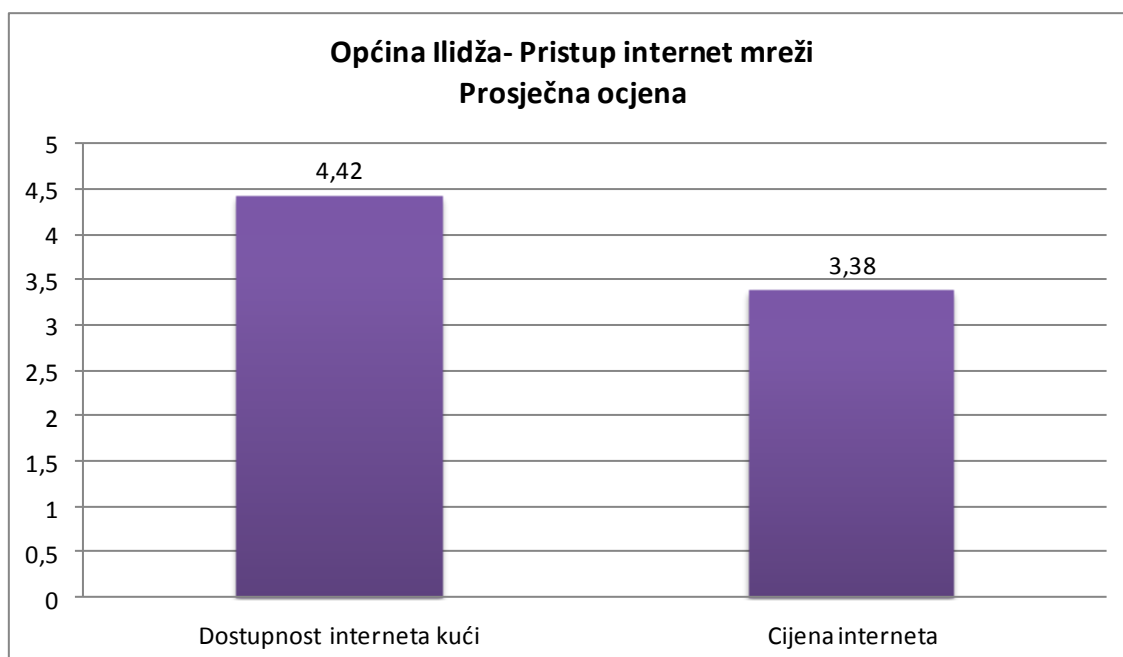


#### 4.13. Pristup internet mreži

U okviru ove usluge ispituju se dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

FREKVENCIJA	Dostupnost interneta kući	Cijena interneta
ODGOVORA	439	393
BEZ ODGOVORA	6	8
NE ZNAM	65	109
PROSJEČNA OCJENA	4,42	3,38

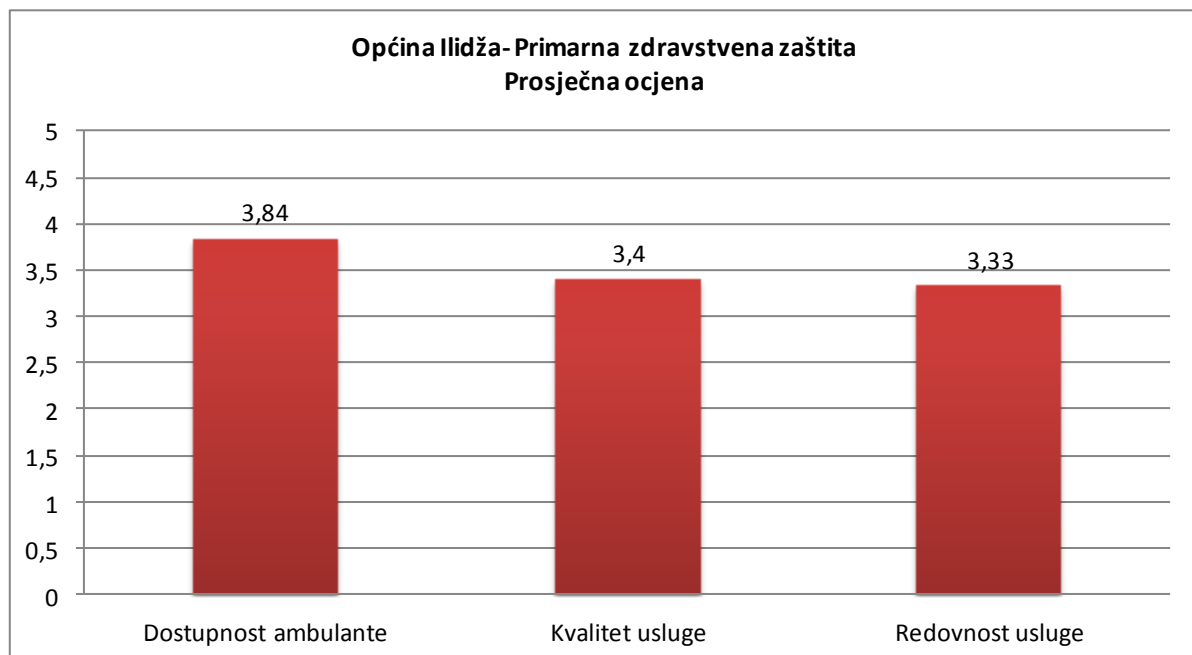


#### 4.14. Primarna zdravstvena zaštita

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem primarne zdravstvene zaštite ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost ambulante/Doma zdravlja,
2. Kvalitet usluge,
3. Redovnost usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga).

FREKVENCIJA	Dostupnost ambulante	Kvalitet usluge	Redovnost usluge
ODGOVORA	498	472	425
BEZ ODGOVORA	3	2	1
NE ZNAM	9	36	84
PROSJEČNA OCJENA	3,84	3,40	3,33

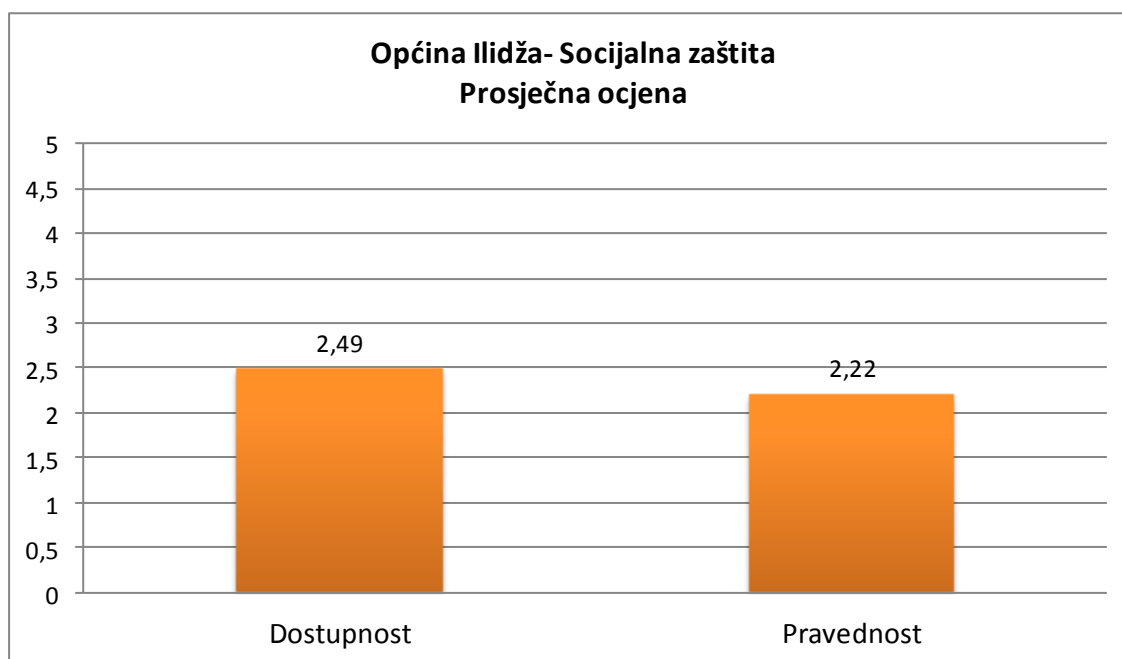


## 4.15. Socijalna zaštita

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem socijalne zaštite ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

FREKVENCIJA	Dostupnost	Pravednost
ODGOVORA	300	303
BEZ ODGOVORA	5	9
NE ZNAM	205	198
PROSJEČNA OCJENA	2,49	2,22

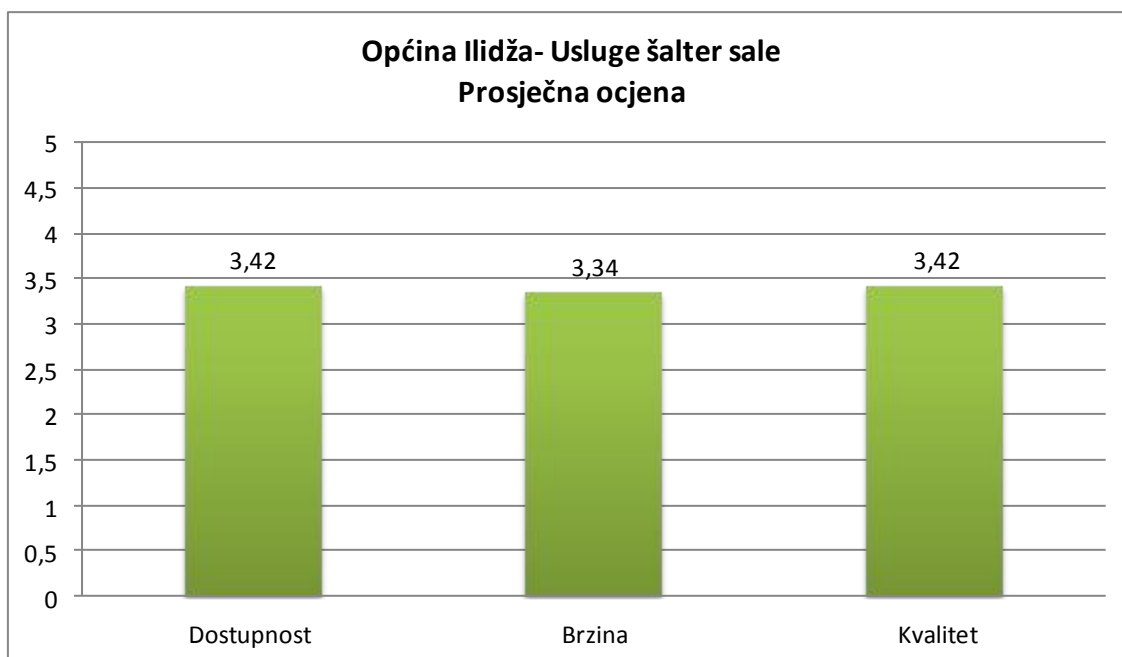


#### 4.16. Usluge šalter sale

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem šalter sale ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost,
2. Kvalitet,
3. Brzina.

FREKVENCIJA	Dostupnost	Brzina	Kvalitet
ODGOVORA	475	460	453
BEZ ODGOVORA	3	3	10
NE ZNAM	32	47	47
PROSJEČNA OCJENA	3,42	3,34	3,42



## 5.Zaključci istraživanja

### 5.1. Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji

Iz prethodnog dijagrama mogli bismo zaključiti da su građani Općine Ilidža najzadovoljniji pristupom internet mreži, javnim grijanjem, primarnom zdravstvenom zaštitom i uslugom vodovoda i kanalizacije. Ipak, ako uzmemo u obzir komponente koje su ocjenjivane unutar jedne oblasti, vidimo da su neke ocijenjene iznad prosjeka, dok su pak druge ocijenjene vrlo niskim ocjenama.

Građani Općine Ilidža su najvećim prosječnim ocjenama(4,42) ocijenili dostupnost interneta, zatim urednost snabdjevanja grijanjem (4,37), redovnost snabdjevanja vodom (4,23) održavanje groblja (4,1), te pokrivenost javnom rasvjetom (4,01), iako su izrazili poprilično nezadovoljstvo cijenom navedenih usluga.

### 5.1. Usluge sa kojima su građani nezadovoljniji

- ◁ Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Ilidža najmanje zadovoljni uslugom „Zelene površine i parkovi“. Prosječna ocjena za ovu uslugu u cjelini je 1,7. Najlošije ocjenjena kategorija unutar nje je volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova sa 1,35 (ovo je najlošije ocjenjena kategorija i u okviru svih 16 usluga koje su bile predmet istraživanja), zatim raspoloživost i lokacija dječijih igrališta 1,59, raspoloživost i lokacija sportskih terena sa 1,80, održavanje zelenih površina i parkova sa 1,84, te opšte stanje zelenih površina i parkova sa 1,90.
- ◁ Druga javna usluga sa kojom građani nisu uopće zadovoljni su biblioteke i to kada je u pitanju kvalitet sadržaja u okviru biblioteka (1,77) tako i dostupnost biblioteka koju su ocijenili prosječnom ocjenom 1,85.
- ◁ Građani nisu zadovoljni uslugom javnog prevoza, te su dali ukupnu prosječnu ocjenu 2,27. Najlošije je ocjenjena kategorija je pouzdanost (poštivanje reda vožnje) sa prosječnom ocjenom 1,93. Jedina kategorija unutar ove usluge sa kojom su građani djelimično zadovoljni je dostupnost stajališta, te su dali prosječnu ocjenu 3,19.
- ◁ Također, građani/ke općine Ilidža nisu zadovoljni cijenom kolektivnog grijanja (1,98), kulturom stanovnika u odlaganju smeća (2,03), te održavanjem ulica i puteva u zimskom periodu (2,07).



# I l i d ž a

## L i s t a 1 6 n a j l o š i j i h u s l u g a

R.br.	Usluga	Prosjek
1	6_5 Zelene površine i parkovi Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	1,352
2	6_4 Zelene površine i parkovi Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta	1,595
3	12_2 Biblioteka Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka	1,779
4	6_3 Zelene površine i parkovi Raspoloživost i lokacija sportskih terena	1,806
5	6_2 Zelene površine i parkovi Održavanje zelenih površina i parkova	1,846
6	12_1 Biblioteka Dostupnost biblioteka	1,856
7	6_1 Zelene površine i parkovi Opšte stanje zelenih površina i parkova	1,908
8	8_2 Javni prevoz Pouzdanost (poštivanje reda vožnje)	1,933
9	3_3 Kolektivno grijanje (ako postoji) Cijena grijanja	1,988
10	8_3 Javni prevoz Periodičnost (raspoloživost) prevoza	2,025
11	2_4 Komunalna higijena Kultura stanovnika u odlaganju smeća	2,034
12	4_3 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Zimsko održavanje ulica i puteva	2,077

<b>R.br.</b>	<b>Usluga</b>	<b>Prosjek</b>
13	8_6 Javni prevoz Cijena javnog prevoza	2,077
14	4_4 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	2,081
15	8_1 Javni prevoz Kvalitet javnog prevoza	2,097
16	7_2 Groblja Cijena grobnog mjesta	2,159