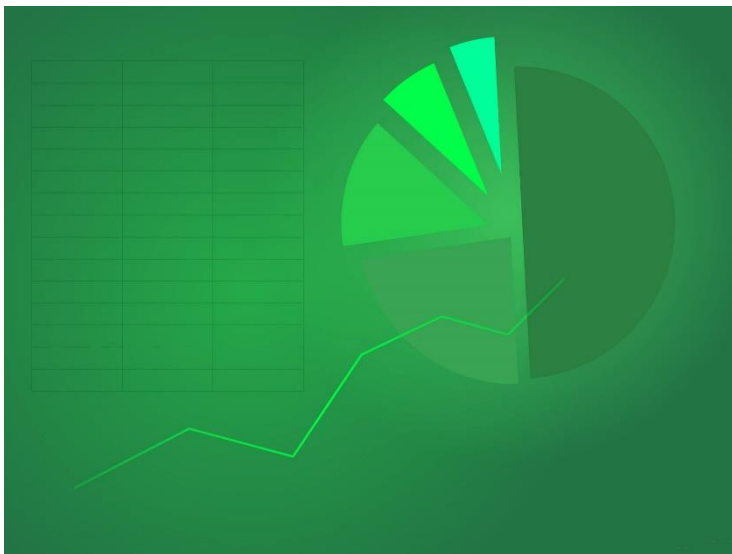


2024

# Analiza anketa o zadovoljstvu klijenata





Klijenti BIOTER KONTROLE ispunjavali su anketu o zadovoljstvu klijenata u toku cijele 2024. godine. U anketi su ispitanici zaokruživali ocjenu s obzirom na njihovo zadovoljstvo u postupku stručne kontrole i certificiranja ekoloških proizvoda, po pojedinom kriteriju, ocjenama od 1 do 5, s time da 5 znači 'vrlo zadovoljan/zadovoljna', a 1 znači 'jako nezadovoljan/nezadovoljna'.

Osim zaokruživanja ocjene, koja ovisi o njihovom zadovoljstvu, ispitanici su imali mogućnost uz svako pitanje upisati i posebnu napomenu koja se odnosi na specifično pitanje. Na kraju ankete ispitanici su mogli dati i prijedloge za poboljšanje rada i suradnje.

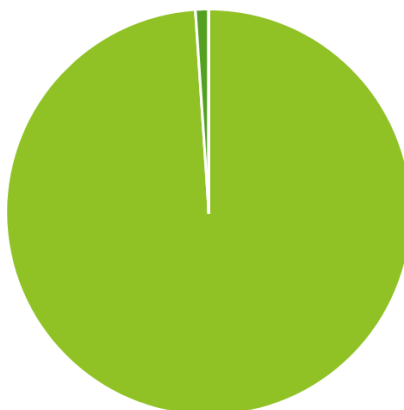
Kroz anketu, ispitanicima su postavljena sljedeća pitanja:

	<i>Kriterij</i>	<i>Ocjena</i>					<i>Napona</i>
1.	Komunikacija s našim zaposlenicima	1	2	3	4	5	
2.	Dostupnost informacija koje su Vam potrebne	1	2	3	4	5	
3.	Razumijevanje Vaših potreba	1	2	3	4	5	
4.	Dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole	1	2	3	4	5	
5.	Postupak provedbe stručne kontrole	1	2	3	4	5	
6.	Vremenski rokovi provedbe certificiranja	1	2	3	4	5	
7.	Ponašanje kontrolora	1	2	3	4	5	
8.	Cijena naših usluga	1	2	3	4	5	
Prijedlozi za poboljšanje rada i suradnje:							

Anketu je ispunilo ukupno 245 klijenta BIOTER KONTROLE, a što je 21,62 % od ukupnog broja klijenata u 2024. godini. U nastavku slijedi analiza dobivenih podataka te zaključak i komentar na dobivene rezultate.



## Komunikacija s našim zaposlenicima

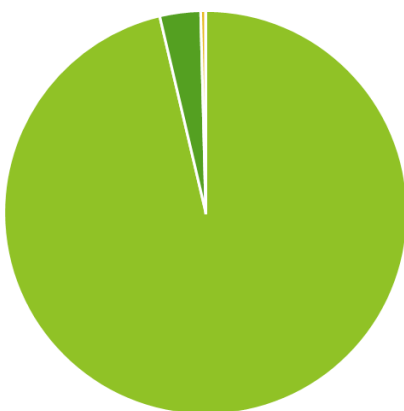


■ Ocjena 5 ■ Ocjena 4 ■ Ocjena 3 ■ Ocjena 2 ■ Ocjena 1

Od 245 ispitanika, 239 ispitanika je komunikaciju sa zaposlenicima BIOTER d.o.o. BIOTER KONTROLE ocijenilo ocjenom 5, odnosno da su s istom vrlo zadovoljni, dok je 6 ispitanika komunikaciju sa zaposlenicima BIOTER d.o.o. BIOTER KONTROLE ocijenila ocjenom 4. Ocjenom 1, 2 i 3 nitko od ispitanika nije ocijenio komunikaciju sa zaposlenicima BIOTER d.o.o. BIOTER KONTROLE.

PROSJEČNA OCJENA: **4,98**

## Dostupnost informacija koje su Vam potrebne



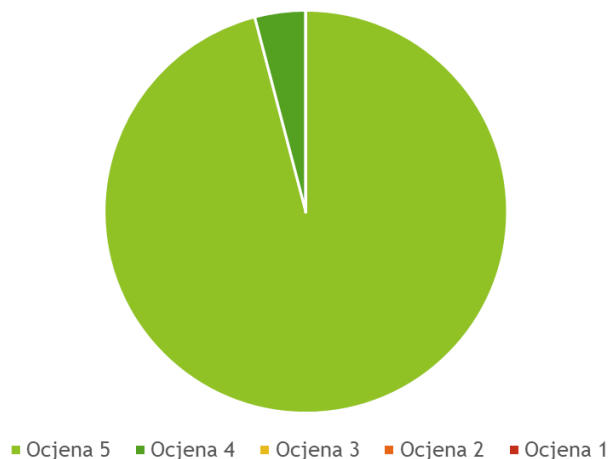
■ Ocjena 5 ■ Ocjena 4 ■ Ocjena 3 ■ Ocjena 2 ■ Ocjena 1

Od 245 ispitanika, 236 ispitanika je dostupnost informacija koje su im potrebne ocijenilo ocjenom 5, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok je 8 ispitanika dostupnost informacija koje su im potrebne ocijenilo ocjenom 4. Jedan ispitanik je dostupnost informacija koje su mu potrebne ocijenio ocjenom 3. Ocjenom 1 i 2 nitko od ispitanika nije ocijenio dostupnost informacija koje su im potrebne.

PROSJEČNA OCJENA: **4,96**



## Razumijevanje Vaših potreba

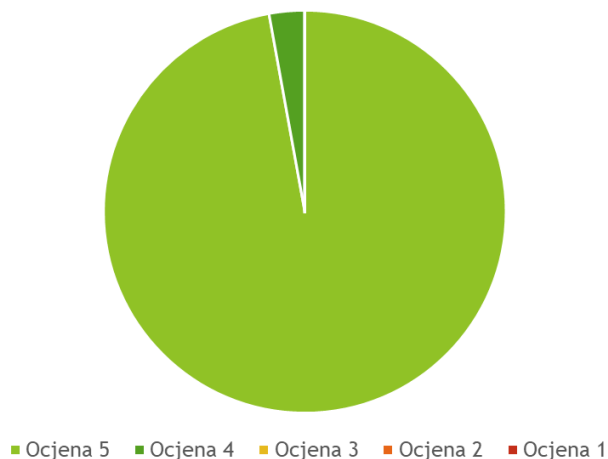


Od 245 ispitanika, 235 ispitanika je ocijenilo ocjenom 5 razumijevanja za njihove potrebe, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok je 10 ispitanika ocijenilo ocjenom 4 razumijevanje BIOTER KONTROLE za njihove potrebe. Ocjenom 1, 2 i 3 nitko od ispitanika nije ocijenio razumijevanje BIOTER KOPNTROLE za njihove potrebe.

PROSJEČNA OCJENA: **4,96**

---

## Dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole

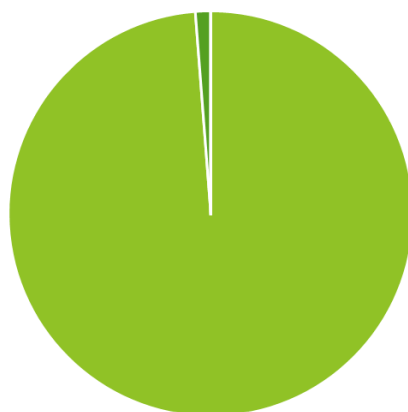


Od 245 ispitanika, 238 ispitanika je dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole ocijenilo ocjenom 5, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok je 7 ispitanika dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole ocijenilo ocjenom 4. Ocjenom 1, 2 i 3 nitko od ispitanika nije ocijenio dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole.

PROSJEČNA OCJENA: **4,97**



## Postupak provedbe stručne kontrole

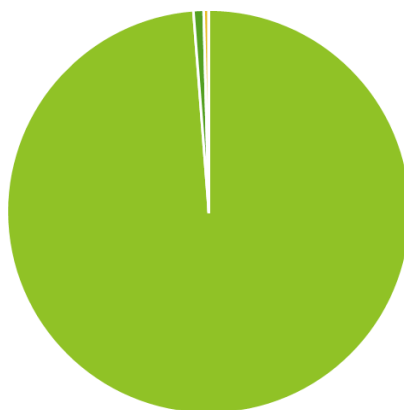


■ Ocjena 5 ■ Ocjena 4 ■ Ocjena 3 ■ Ocjena 2 ■ Ocjena 1

Od 245 ispitanika, 242 ispitanika je ocijenilo ocjenom 5 postupak provođenja stručne kontrole, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok su 3 ispitanika ocijenila postupak provođenja stručne kontrole ocjenom 4. Ocjenom 1, 2 i 3 nitko od ispitanika nije ocijenio postupak provođenja stručne kontrole.

PROSJEČNA OCJENA: **4,99**

## Vremenski rokovi provedbe certificiranja



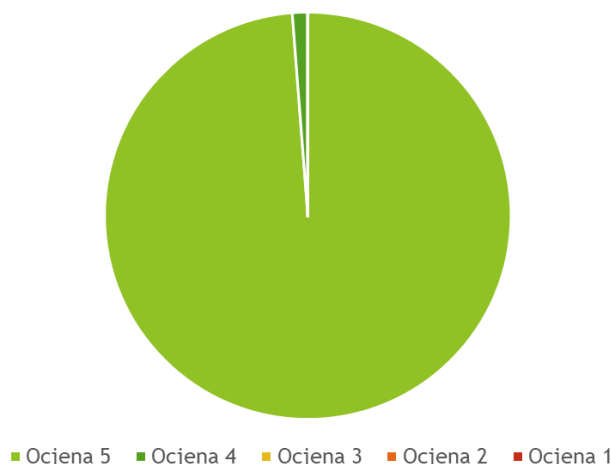
■ Ocjena 5 ■ Ocjena 4 ■ Ocjena 3 ■ Ocjena 2 ■ Ocjena 1

Od 245 ispitanika, 242 ispitanika je vremenske rokove provedbe certifikacije ocijenilo ocjenom 5, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok je 2 ispitanika vremenske rokove provedbe certifikacije ocijenilo ocjenom 4. 1 ispitanik je vremenske rokove provedbe certifikacije ocijenio ocjenom 3. Ocjenom 1 i 2 nitko od ispitanika nije ocijenio vremenske rokove provedbe certifikacije.

PROSJEČNA OCJENA: **4,98**



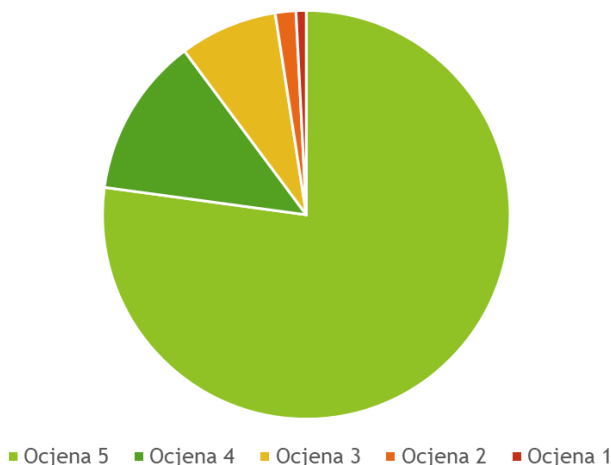
## Ponašanje kontrolora



Od 245 ispitanika, 242 ispitanika je ocijenilo ocjenom 5 ponašanje kontrolora, odnosno da su s istim vrlo zadovoljni, dok su 3 ispitanik ocijenila ponašanje kontrolora ocjenom 4. Ocjenom 1, 2 i 3 nitko od ispitanika nije ocijenio ponašanje kontrolora.

PROSJEČNA OCJENA: **4,99**

## Cijena naših usluga



Od 245 ispitanika, 189 ispitanika je cijenu usluga BIOTER KONTROLE ocijenilo ocjenom 5, odnosno da su s istom vrlo zadovoljni. 31 ispitanik je cijenu usluga BIOTER KONTROLE ocijenio ocjenom 4, 19 ispitanika ocjenom 3, 4 ispitanika ocjenom 2 te 2 ispitanika ocjenom 1, odnosno da su s istom jako nezadovoljni.

PROSJEČNA OCJENA: **4,64**



---

### Prijedlozi za poboljšanje rada i suradnje:

U prikupljenim anketama nije bilo prijedloga za poboljšanje rada i suradnje.

### Dodatni komentari:

Jedan ispitanik navodi „Ostanite isti“.

Jedan ispitanik kao dodatni komentar navodi da je sve odlično.

Jedan ispitanik navodi kako je komunikacija sa zaposlenicima odlična.

Jedan ispitanik daje sve pohvale na dosadašnjoj suradnji.

---

### Zaključak analize i komentar

Ispitanici su najvišom ocjenom ocijenili provedbu postupka stručne kontrole te ponašanje kontrolora, a najmanjom ocjenom cijenu usluga BIOTER KONTROLE. Temeljem dobivenih rezultata, može se zaključiti da su klijenti BIOTER KONTROLE vrlo zadovoljni sa svim aspektima poslovanja i suradnje s BIOTER KONTROLOM, a o čemu govori i ukupna prosječna ocjena zadovoljstva klijenta.

Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva klijenta:

Komunikacija s našim zaposlenicima	4,98
Dostupnost informacija koje su vam potrebne	4,96
Razumijevanje Vaših potreba	4,96
Dogovaranje i usklađivanje termina stručne kontrole	4,97
Postupak provedbe stručne kontrole	4,99
Vremenski rokovi stručne kontrole	4,98
Ponašanje kontrolora	4,99
Cijena naših usluga	4,64
<b>Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva klijenata</b>	<b>4,93</b>