

IZVJEŠTAJ O ANALIZI ZADOVOLJSTVA

KORISNIKA/CA

2020. godina

Sarajevo, decembar 2020. godina

**SADRŽAJ**

UVOD……………………………………………………………………………………………………………………3

CILJ ISTRAŽIVANJA I METODOLOGIJA……………………………………..………………………….4

GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA…………………………………………………..……………………….5

REZULTATI ANKETE ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA GENDER CENTRA FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE 2020. godine

PROFIL ISPITANIKA/ICA…………………………………………………………………………...8

KOMUNIKACIJA I SARADNJA…………………………………………………………….…....12

GENERALNE PREPORUKE…………………………………………………………………………….......26

*„Gender Centar je od svog osnutka orijentiran ka svojim korisnicima i korisnicima jer u okviru Vlade FBIH obavlja poslove na unapređenju ljudskih prava i sloboda žena i muškaraca,  dječaka i djevojčica. Rezultati analize istraživanja zadovoljstva korisnika/ca omogućit će nam da svoje djelovanje još više usmjerimo ka našim ciljnim grupama i da još bolje odgovorimo njihovim stvarnim potrebama."*

**Ana Vuković**, direktorica Gender Centra FBiH

**UVOD**

Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine prepoznat je kao institucija posvećena uspostavljanju potrebnih uvjeta za održivo i transparentno uvođenje koncepta upravljanja kvalitetom u okviru projekta „Program jačanja javnih institucija,“ koji kao dio podrške reformi javne uprave u Bosni i Hercegovini u ime vlada Njemačke i Velike Britanije implementira njemački Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Potpisivanjem Memoranduma o saradnji sa Uredom koordinatora za reformu javne uprave u julu 2020. godine, Gender Centar Federacije Bosne i Hercegovine postao je jedna od prvih institucija javne uprave u Bosni i Hercegovini koja je prepoznala važnost istraživanja zadovoljstva korisnika/ca za transparentan sistem upravljanja kvalitetom.

Radna grupa Gender Centra FBiH studiozno je pristupila izradi prvog upitnika o zadovoljstvu korisnika/ica te analizi prikupljenih podataka, dijeleći uvjerenje da informacije o percepciji, očekivanju i zadovoljstvu radom Gender Centra Federacije BiH mogu doprinjeti unapređenju rada ove institicije.

Savjetodavnu podršku u procesu realiziranja prvog istraživanja zadovoljstva korisnika/ica u okviru „Programa jačanja javnih institucija“ pružili su Ured koordinatora za reformu javne uprave (PARCO) i Fondacija INFOHOUSE.

**CILJ ISTRAŽIVANJA I METODOLOGIJA**

Ankete o zadovoljstvu korisnika i korisnica provode se kako bi se osigurale informacije u kojoj mjeri kvalitet rada javne uprave zadovoljava potrebe korisnika i korisnica.

Osnovni ciljevi ovog istraživanja bili su:

* Razvijanje svijesti o potrebi provedbe anketiranja zadovoljstva korisnika/ca u namjeri bolje orijentiranosti prema potrebama i očekivanjima korisnika/ca
* Razvijanje i promoviranje dijaloga s korisnicima/cama
* Neposredan kontakt sa širokim krugom korisnika/ca
* Prepoznavanje različitih grupa korisnika/ca i njihovih navika;
* Dobijanje informacija o potrebama korisnika/ca za podacima o instituciji;
* Dobijanje informacija o problemima korisnika/ca u pristupu podacima institucije

Odlukom direktorice Gender Centra Federacije BiH osnovana je Radna grupa čiji zadaci su bili formuliranje cilja istraživanja, identificiranje korisničke grupe i veličine uzorka za anketu, priprema i distribuiranje Upitnika za istraživanje zadovoljstva korisnika/ica te analiza prikupljenih odgovora.

Uprkos otežanim uslovima rada uzrokovanim pandemijom COViD 19, kao i činjenicom da se u ovom periodu provodio veliki broj različitih istraživanja, Radna grupa je uspješno sprovela proces kreiranja i testiranja upitnika, anketiranja i obrade podataka u periodu oktobar i novembar 2020. godine. Samo anketiranje izvršeno je kroz online anketu, uz korištenje besplatnog alata pod nazivom Google Forms, uz omogućenu anonimnost ispitanicima/icama.

Anketni upitnik, koji je kreiran slijedeći smjernice iz priručnika „Mjerenje zadovoljstva korisnika i korisnica iz javne uprave u Bosni i Hercegovini – metodološke smjernice“, obuhvatio je ukupno 17 pitanja. Upitnik je sadržavao između ostalih i:

* Profilna pitanja (koja se odnose na demografske, geografske, socioekonomske i druge

karakteristike ispitanika i ispitanica/korisnika i korisnica)

* Osnovna ili sadržinska pitanja (koja su formulirana neposredno na osnovu ciljeva istraživanja)
* Kontrolna pitanja (pomoću kojih se verificiraju odgovori ispitanika i ispitanica, te kontroliraju tačnost i konzistentnost upitnika u cjelini).

Pitanja su podijeljena u dvije grupe: otvorenog i zatvorenog tipa. Za pitanja zatvorenog tipa korištene su skale poput dihotomne, sa višestrukim izborom i Likertove skale. Upitnik je prosijeđen na skoro 450 e mail adresa ciljnjih grupa.

Pristiglo je ukupno 133 odgovora na anketu, s tim što broj odgovora varira u određenim pitanjima. U istraživanju su zastupljene sve glavne grupe korisnika i korisnica Gender Centra Federacije BiH.

**GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA**

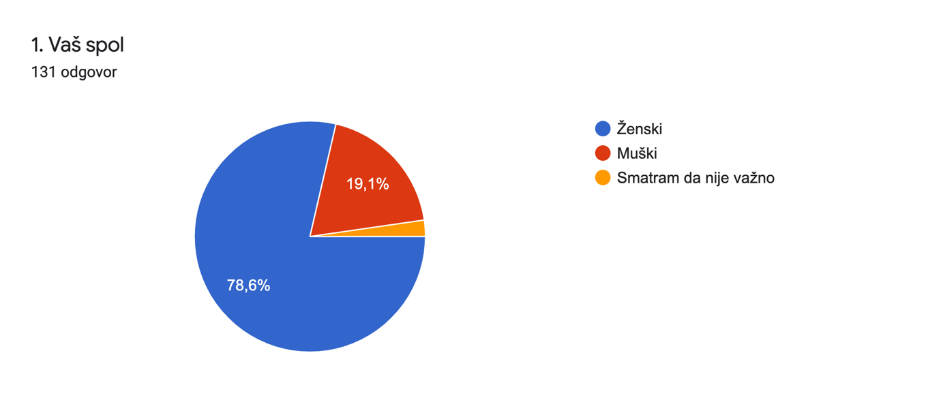
* Najviše ispitanika/ica je ženskog spola, čak 103 (78,3%).
* Što se tiče stručne spreme, prednjačili su ispitanici/ice visoke stručne spreme (64,1%), potom sa magisterijem (26,7%).
* Više od polovine ispitanika/ica je u rasponu od 30-49 godina starosti (60,6%) a najmanje je u rasponu od 15-29 godina starosti (11,4%).
* Odaziv ciljne grupe Centri za socijalni rad je bio najviši – čak trećina ispitanika/ica (31,3%).
* Većina ispitanika/ica radi u institucijama i organizacijama čije je djelovanje primarno na nivou entiteta Federacija BiH (72,4%).
* Više od polovine ispitanika/ica djeluje na nivou tri kantona/županije: Srednjebosanskog kantona, Kantona Sarajevo i Zapadnohercegovačkog kantona.
* „Provedbe strateških aktivnosti u oblasti prevencije i zaštite od nasilja u porodici“ i „Provođenja projekata“ su najčešće teme saradnje ispitanika/ica sa Gender Centrom FBiH (po 47,7%).
* Što se tiče frekvencije saradnje ona je najčešće „povremena“ (65,9%).
* Od ponuđenih 8 tematskih oblasti saradnje najviše - 34,59% ispitanika/ica - komunicira sa Gender Centrom FBiH **za potrebe medijskog izvještavanja** a potom u svrhu **pripreme zakonskih i podzakonskih akata** (32,33%).
* Gender Centar FBiH svojim kompetencijama, podrškom i uslugama zadovoljava potrebe i očekivanja ispitanika/ica skoro dvije trećine ispitanika/ica: **većinom da** 42,3% a 33,8% **u cjelini zadovoljava.**
* Skoro tri četvrtine ispitanika/ica je izrazilo zadovoljstvo kvalitetom dobijenih informacija.
* Najčešće korišten komunikacijski kanal je **direktni kontakt, na sastanku** (56,3%), a najmanje e mail.
* Više od polovine ispitanika/ica ocjenilo je kvalitet komunikacije zaposlenika/ca Gender Centra FBiH najvišim ocjenama prema četiri indikatora: tačnost, pravovremenost, relevantnost i proaktivnost komunikacije.
* Najvišu ocjenu 5 za stepen zadovoljstva odnosa sa zaposlenima/icama Gender Centra FBiH dalo je više od polovine ispitanika/ica po svim indikatorima: stručnost, efikasnost, ljubaznost, profesionalnost i informiranost.
* Kao inicijatora saradnje čak 71,7% ispitanika/ica je prepoznalo Gender Centar FBiH.
* Web stranicu Gender Centra FBiH većina ispitanika/ica rijetko posjećuje (59,5%) a vrlo često 33,6%. Informacije na web stranici Gender Centra FBiH **vrlo lako** pronađe većina ispitanika (70,2%)
* Kao najznačajnije u saradnji sa Gender Centrom FBiH ispitanici/ice su dali 80 komentara od kojih izdvajamo kao ilustrativne:
  + Točnost i odgovornost
  + Pravovremenost i uključenost u relevantne teme ravnopravnosti spolova
  + Oni su baza podataka koji se tiče širokog polja rodne ravnopravnosti
  + Svaka suradnja s GCFBiH je bila uspješna, odnosno ostvareni su dobri rezultati što i jest bit svake suradnje
  + Učenje o novim stvarima i upoznavanje novih ljudi, koji svojom stručnošću i iskustvom u svom području rada pomažu i meni u mom poslu
  + Prevencija i borba protiv obiteljskog nasilja
* Što se tiče preporuka za unapređenje rada. većina komenatara je bila napisana u pohvalnom obliku. Od preporuka izdvajamo slijedeće kao ilustrativne:
  + Pohvale za dosadašnji rad. Preporuka za naredni period: potrebno je aktivnosti GC FBiH "spustiti" i na nivoe svake lokalne zajednice u FBiH i to preko nadležnih Centara za socijalni rad čime će se i sami Centri animirati da budu dodatno aktivni i uključeni kako bi na taj način, između ostalog, dodatno unaprijedili svoje kompetencije
  + Razmotriti otvaranje naloga na društvenim mrezama radi lakšeg praćenja, Razmotriti procjene pristupačnosti web stranice u skladu sa Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. oktobra 2016. o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora i/ili Web Content Accessibility Guidelines
  + Bilo bi dobro da se uspostavi bolja saradnja sa Gender Centrom RS, ili da određene aktivnosti provodite i na teritoriji RS
  + Možda bi Gender Centar mogao povremeno da kontaktira novinare i predloži im određenu temu koja je trenutno aktuelna, ili za koju smatra da bi se trebalo izvještavati o njoj ali nije dovoljno zastupljena u javnom prostoru

REZULTATI ANKETE ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA/ICA GENDER CENTRA FEDERACIJA BIH

**PROFIL ISPITANIKA/ICA**

**1. Spol ispitanika/ica**

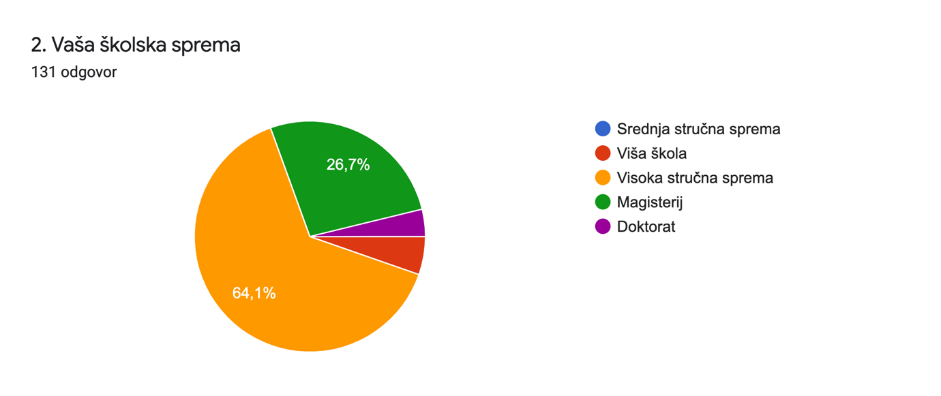
Najviše ispitanika/ica je bilo ženskog spola, čak 103 (78,3%). Kao osoba muškog spola izjasnilo se 25 osoba (19,1%) a 3 osobe (2,3 %) smatralo je da odgovor nije važan za istraživanje.



Grafikon 1.

**2. Stručna sprema ispitanika/ica**

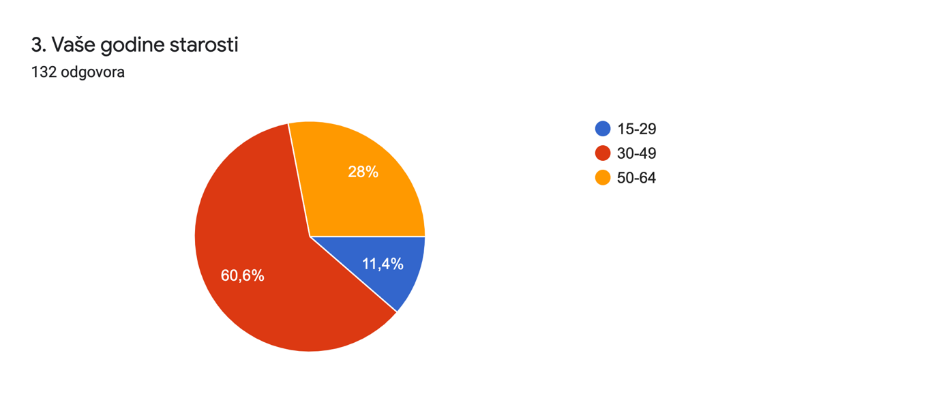
Što se tiče stručne spreme, prednjačili su ispitanici/ice visoke stručne spreme – 84 osobe (64,1%), potom sa magisterijem 35 (26,7%), te višom školom 7 (5,3%) i doktoratom 5 osoba (3,8%).



Grafikon 2.

**3. Starosni profil ispitanika/ica**

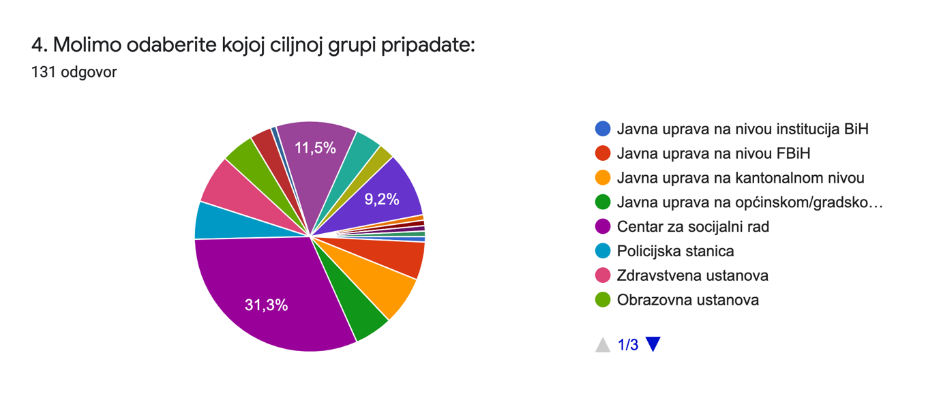
Više od polovine ispitanika/ica je u rasponu od 30-49 godina starosti (60,6%) a najmanje je u rasponu od 15-29 godina starosti (11,4%).



Grafikon 3.

**4. Ciljne grupe istraživanja**

Odaziv ciljne grupe Centri za socijalni rad je bio najviši – 41 odgovor (31,3%), potom slijede domaće nevladine organizacije sa 15 ispitanika/ica (11,5%) te konsultanti/ice sa 12 (9,2%)



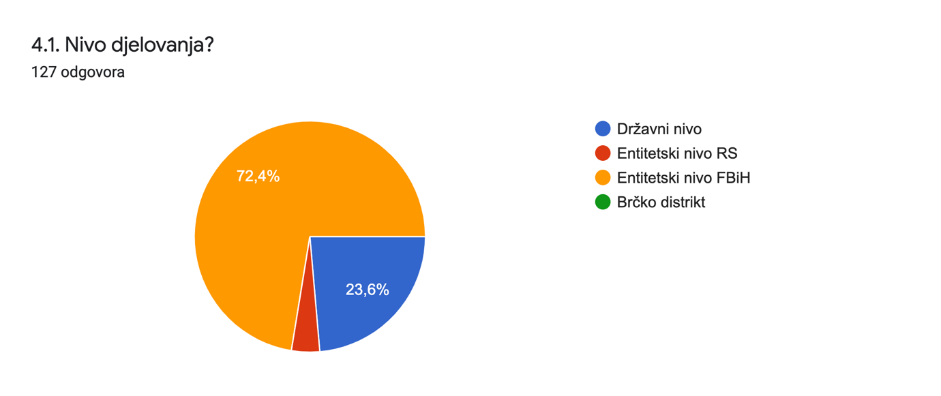
Grafikon 4.

Slijedi pregled broja ispitanika/ica po ciljnoj grupi, od najvišeg ka najnižem broju:

|  |  |
| --- | --- |
| Centar za socijalni rad | 41 |
| Domaća nevladina organizacija | 15 |
| Konsultanti/konsultantice | 12 |
| Javna uprava na kantonalnom nivou | 9 |
| Zdravstvena ustanova | 9 |
| Javna uprava na nivou FBiH | 7 |
| Javna uprava na općinskom/gradskom nivou | 7 |
| Policijska stanica | 7 |
| Obrazovna ustanova | 6 |
| Međunarodna nevladina organizacija | 5 |
| Pravosuđe | 4 |
| Mediji | 3 |
| Akademska zajednica | 1 |
| Lokalna razvojna agencija | 1 |
| Međunarodna vladina agencija | 1 |
| Javna uprava na nivou RS | 1 |
| Nevladin sektor | 1 |
| Javna uprava na nivou institucija BiH | 1 |

**4.1. Nivo djelovanja ispitanika/ica**

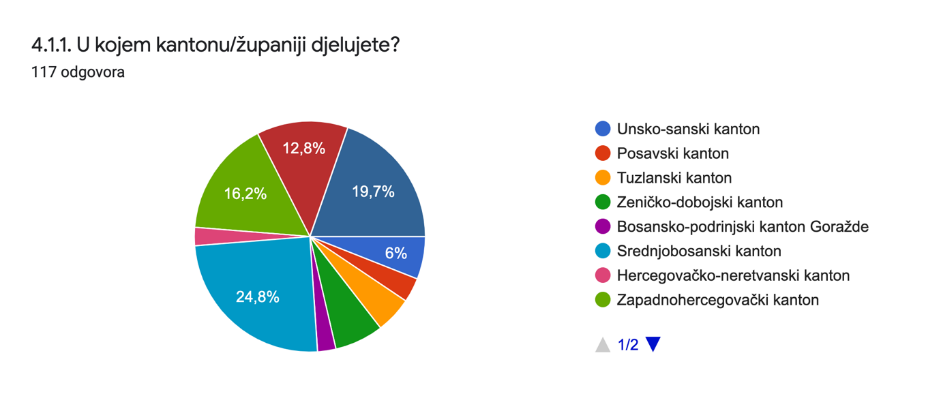
Većina ispitanika/ica radi u institucijama i organizacijama čije je djelovanje primarno na nivou entiteta Federacija BiH – 92 (72,4%) te potom na državnom nivou 30 (23,6%). Entitetski nivo Republika Srpska je bio zastupljen sa 5 ispitanika/ice (3,9%), dok iz Brčko distrikta nije bilo odgovora.



Grafikon 5.

**4.1.1. Pregled djelovanja ispitanika/ica po kantonima/županijama**

Detaljnija analiza pokazuje da više od polovine ispitanika/ica djeluje na nivou tri kantona/županije: Srednjobosanskog kantona 29 (24,8%), Kantona Sarajevo 23 (19,7%) i Zapadnohercegovačkog kantona 19 (16,2%).



Grafikon 6.

Slijedi pregled broja ispitanika po kantonima, od najvišeg broja ka najnižem:

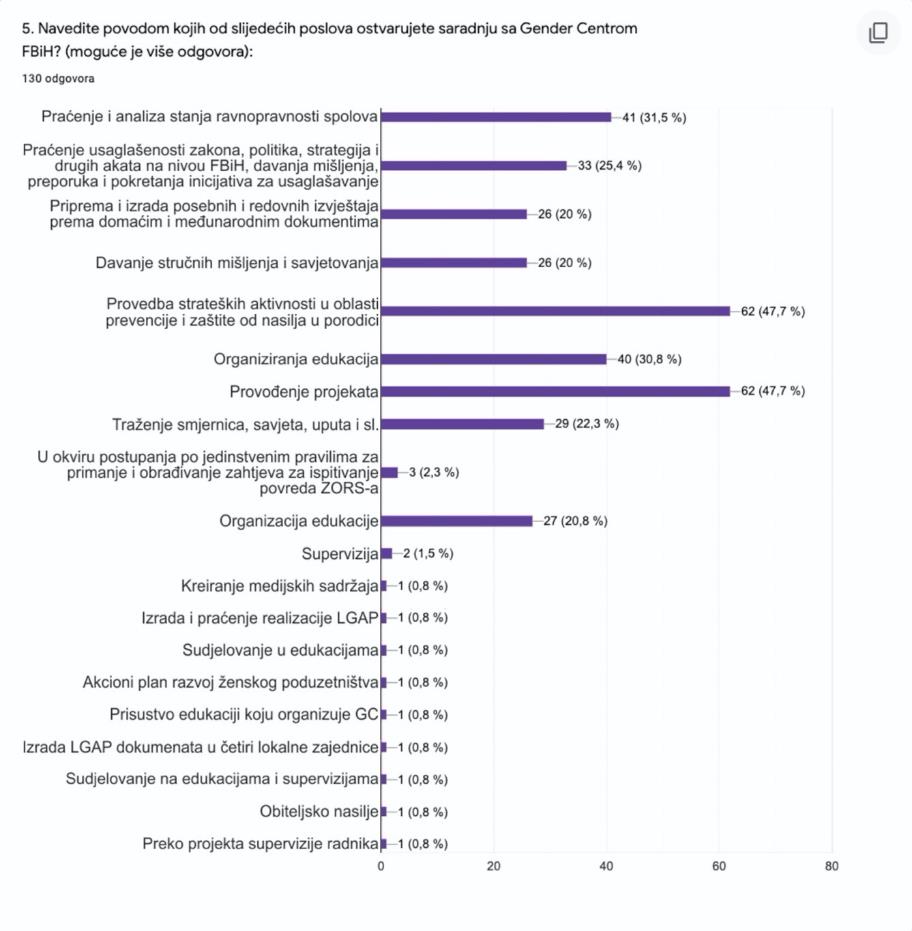
|  |  |
| --- | --- |
| Srednjobosanski kanton | 29 |
| Kanton Sarajevo | 23 |
| Zapadnohercegovački kanton | 19 |
| Kanton 10 | 15 |
| Zeničko-dobojski kanton | 8 |
| Unsko-sanski kanton | 7 |
| Tuzlanski kanton | 6 |
| Posavski kanton | 4 |
| Bosansko-podrinjski kanton Goražde | 3 |
| Hercegovačko-neretvanski kanton | 3 |

**KOMUNIKACIJA I SARADNJA**

**5. Oblasti saradnje sa Gender Centrom FBiH**

Na pitanje „Navedite povodom kojih od slijedećih poslova ostvarujete saradnju sa Gender Centrom FBiH“ odgovorilo je 130 ispitanika/ica. Pitanje je omogućavalo ispitanicima da daju više odgovora.

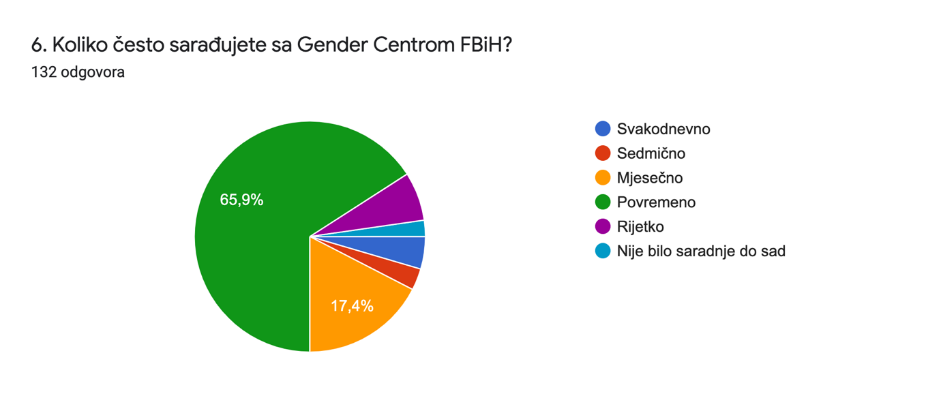
Najčešće ispitanici/ice sarađuju sa Gender Centrom FBiH, i to u istom omjeru od po 62 osobe (47,7%), povodom „Provedbe strateških aktivnosti u oblasti prevencije i zaštite od nasilja u porodici“ i „Provođenja projekata.“



Grafikon 7.

**6. Učestalost saradnje**

Što se tiče frekvencije saradnje sa Gender Centrom FBiH, 87 (65,9%) opisalo je saradnju kao povremenu. Na mjesečnom nivou sarađuju 23 osobe (17,4%), sedmično 4 (3%) a svakodnevno 6 (4,5%) ispitanika/ica. Svega 12 rijetko ili nikako do sad nije sarađivalo sa Gender Centrom FBiH.



Grafikon 8.

**7. Svrha saradnje sa Gender Centrom FBiH**

Od ponuđenih osam tematskih oblasti saradnje najčešće ispitanici/ce sarađuju i komuniciraju povodom  **„potreba medijskog izvještavanja“-** 34,59% ispitanika/ica.

Slijedi pregled odgovora najčešćih razloga komunikacije ispitanika/ica po tematskim cjelinama:

|  |  |
| --- | --- |
| Za potrebe medijskog izvještavanja | 34,59% |
| Za pripreme zakonskih i podzakonskih akata | 32,33% |
| Za potrebe implementacije strateških dokumenata | 31,58% |
| Za provođenje konkretnih projektnih aktivnosti | 29,32% |
| Za potrebe obrazovanja i/ili stručnog usavršavanja | 29,32% |
| Za pripreme ili implementacije projekata, studija i analiza | 27% |
| Za pripremu strategija, politika i/ili izvještaja prema međunarodnim konvencijama | 26,32% |
| Za bolje razumjevanje gender, ekonomskih i socijalnih kretanja | 23,31% |



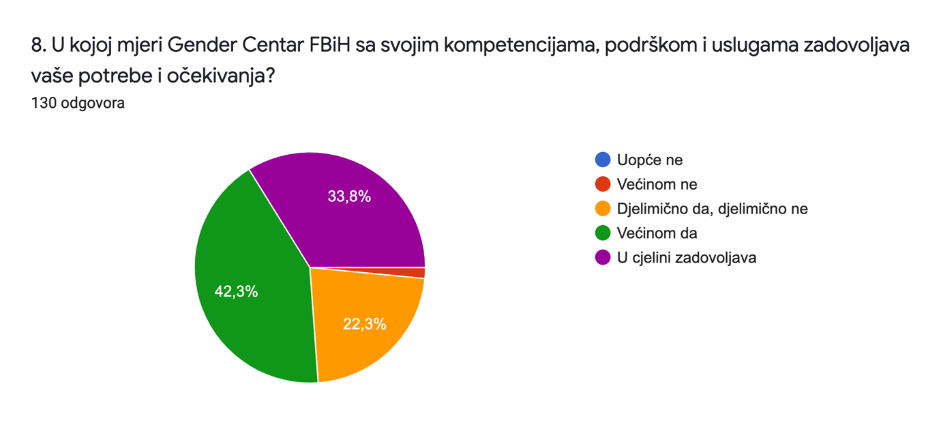
Grafikon 9.

**8. Stavovi ispitanika/ica o stepenu zadovoljstva kompetencijama, podrškom i uslugama**

**Gender Centra FBiH**

Gender Centar FBiH svojim kompetencijama, podrškom i uslugama **većinom da** zadovoljava njihove potrebe i očekivanja, smatra 55 ispitanika/ica (42,3%) dok za 44 osobe (33,8%) **u cjelini zadovoljava.**

**Djelimično da, djelimično ne** odgovorilo je 29 (22,3%) ispitanika/ica a svega 2 osobe (1,5%) je dalo negativnu ocjenu – **većinom ne**.



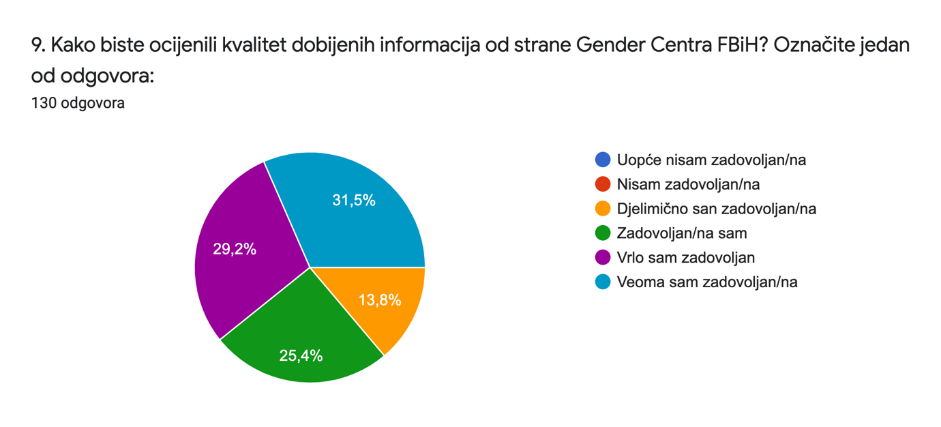
Grafikon 10.

8.1. Na otvoreno i vezano potpitanje 8.1. „Ukoliko je vaš odgovor na prethodno pitanje "Uopće ne" ili „Većinom ne“ molimo upišite preporuke za unapređenje kvaliteta dostavljenih informacija“ pristigla su dva odgovora:

* *Nismo do sad uopće ostvarili kontakt, ovo nam je prvi kontakt. U budućnosti bi voljeli imati kvalitetnu suradnju*
* *Nemamo nikakvih kontakta*

**9. Kvalitet informacija Gender Centra FBiH**

Skoro tri četvrtine ispitanika/ica je izrazilo zadovoljstvo kvalitetom dobijenih informacija, pokazuje analiza pristiglih odgovora na naredno pitanje o ocjeni kvaliteta dobijenih informacija. **Veoma zadovoljno je 41 osoba (31,5%), Vrlo zadovoljno 38 (29,5%) a Zadovoljno/a 33 (25,4%)**



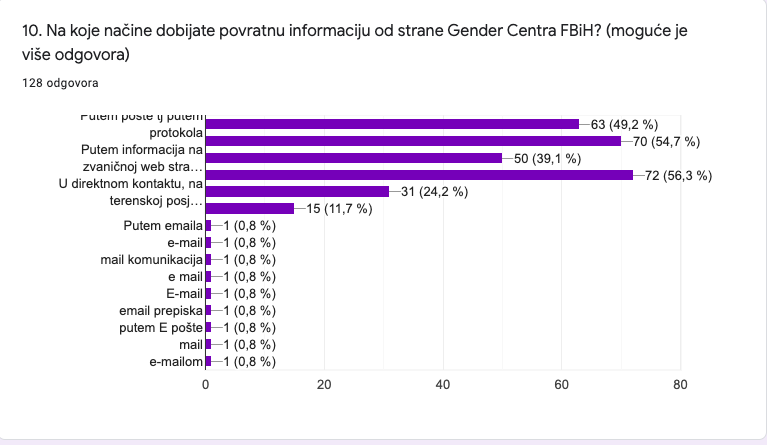
Grafikon 11.

9.1. Kako na prethodno pitanje nije bila niti jedna negativna ocjena, očekivano je da na vezano potpitanje 9.1. „Ukoliko je vaš odgovor na prethodno pitanje "Uopće nisam zadovoljan/na" ili „Nisam zadovoljan/na“ molimo upišite preporuke za unapređenje kvaliteta dostavljenih informacija“ nije stigao niti jedan odgovor.

**10. Najčešći načini komunikacije ispitanika/ica sa Gender Centrom FBiH**

Od ponuđenih šest kanala komunikacije sa Gender Centrom FBiH, 56,3% identificiralo je **direktni kontakt, na sastanku** kao najčešći način komuniciranja**.**

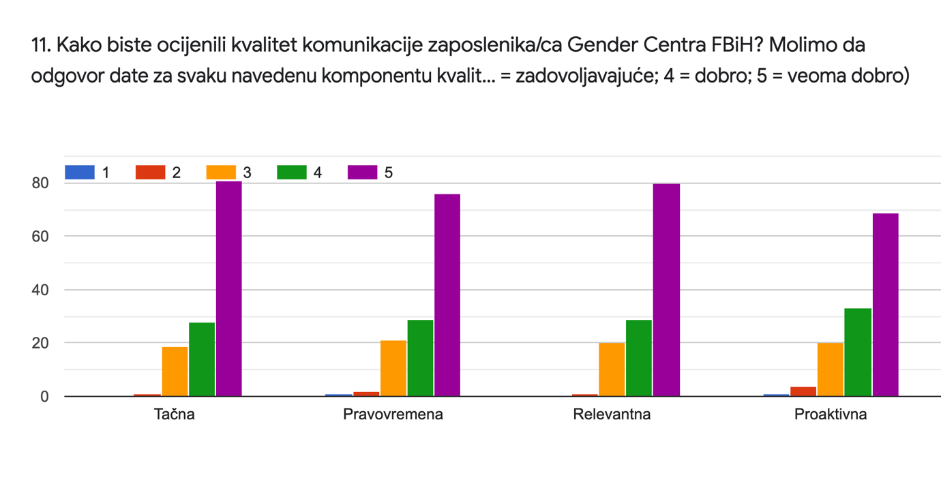
**Telefonski kontakt** koristi 54,7% ispitanika/ica; dok je kanal **putem pošte tj. putem protokola** na trećem mjestu najčešće korištenih sa 49,2% odgovara.



Grafikon 12.

**11. Stavovi o kvaliteti komunikacije**

Kvalitet komunikacije zaposlenika/ca Gender Centra FBiH ocjenjen je najvišim ocjenama u sva četiri indikatora: najvišu ocjenu „**veoma dobro“** više od 60% ispitanika dalo je za tačnost, 57,1% za pravovremenost, 60% za relevantnost, a 51.8% za proaktivnost komunikacije.



Grafikon

13.

11.1. Na vezano potpitanje sa ponuđenom mogućnošću otvorenog odgovora pristigle su tri preporuke za unapređenje kvalitete komunikacije:

* *U modernom svijetu se traži brzina, organizacijski problemi nikako ne smiju da utiču ni na brzinu, a još manje kvalitet odgovora*
* *Moja ocjena na prethodno pitanje je za neke ocjena 4, a za neka ocjena 5 samo što vam skala nije brojčano označena kao u pojašnjenju za odgovor. Svaka pohvala za rad i angažman Gender Centra FBiH*
* *Nema komunikacije*

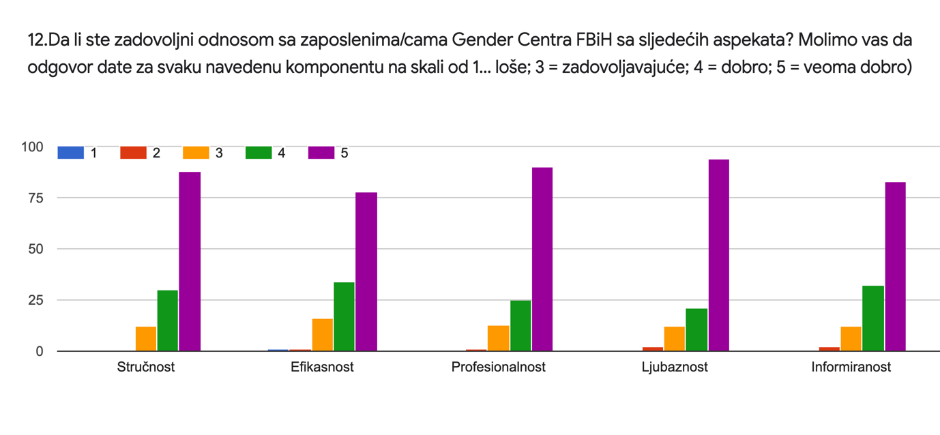
**12. Stavovi ispitanika/ica o stepenu zadovoljstva odnosom sa Gender Centrom FBiH**

Naredno pitanje o stepenu zadovoljstva odnosa sa zaposlenima/icama Gender Centra FBiH po određenim aspektima, ispitanici su mogli ocjeniti po skali od 1 (loše) do 5 (veoma dobro).

Svih pet indikatora najčešće je ocjenjeno najvišom ocjenom 5 **„veoma dobro“**:

|  |  |
| --- | --- |
| Stručnost | 74,4% |
| Profesionalnost | 70,6% |
| Ljubaznost | 67,7% |
| Informiranost | 62,4% |
| Efikasnost | 58,6% |

Samo jedan ispitanik/ica je dalo ocjenu 1 (veoma loše) po indikatoru efikasnost, a svega 6 od 133 ispitanika/ica je dalo ocjenu 2 (loše) za indikatore: efikasnost (1) profesionalnost (1), ljubaznost i informiranost (po 2 osobe). Osamnaest osoba je ostavilo opciju za odgovor praznom.



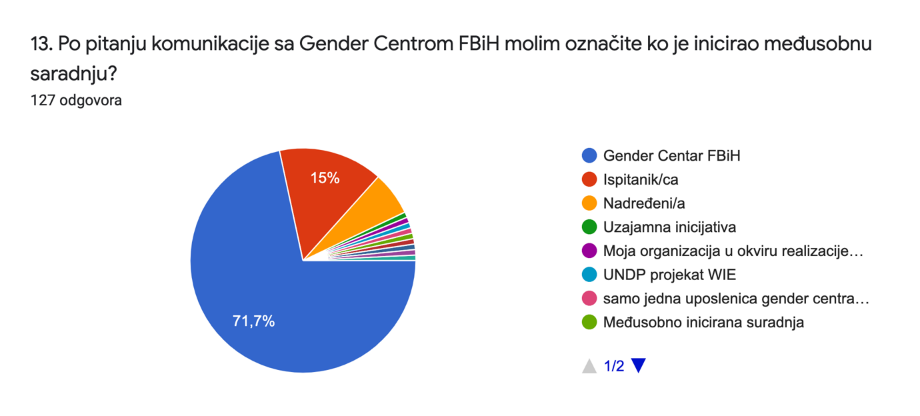
Grafikon 14.

12.1. Na vezano potpitanje (12.1.) za unapređenje odnosa date su slijedeće dvije preporuke:

* *Unutarnja organizacija treba da se poboljša*
* *Nedostaju ocjene 4 i 5 kojim bih izvršila ocjenjivanje na prethodno pitanje*

**13. Inicijativa za saradnju**

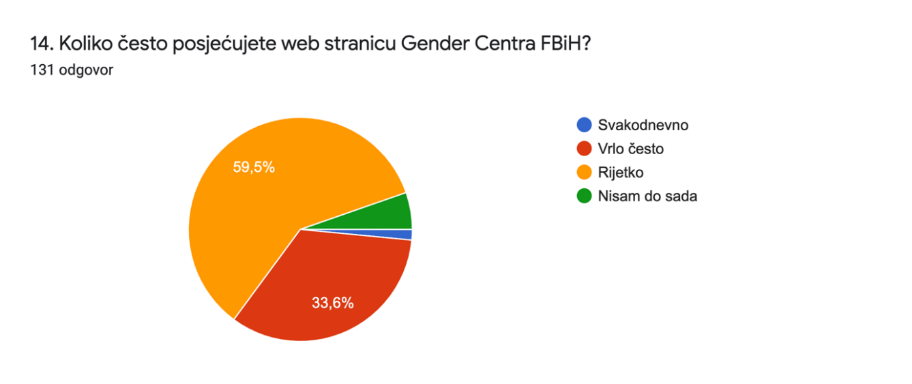
Od 127 ispitanika/ica koji su odgovorili na naredno pitanje „ko je inicirao međusobnu saradnju“ čak 91 (71,7%) je prepoznalo Gender Centar FBiH kao inicijatora.



Grafikon 13.

**14. Posjećenost web stranice Gender Centra FBiH**

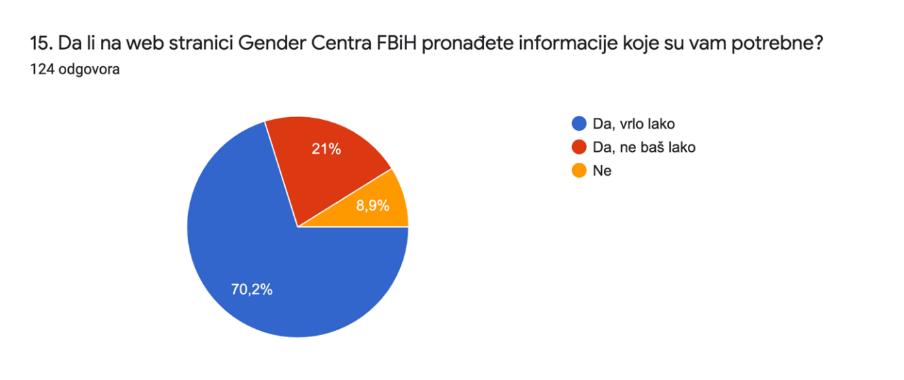
Web stranicu Gender Centra FBiH rijetko posjećuje većina ispitanika/ica - 78 (59,5%), vrlo često 44 (33,6%), svakodnevno svega 2 osobe (1,5%) a do sada nije nikada 7 (5,3%).



Grafikon 14.

**15. Dostupnost informacija na web stranici**

Informacije na web stranici Gender Centra FBiH **da, vrlo lako** pronađe većina ispitanika (87 ili 70,2%), a **da, ne baš lako** 26 (21%).



Grafikon 15.

**16. Stavovi i komentari o najznačajnijim aspektima saradnje sa Gender Centrom FBiH**

Na pretposljednje otvoreno pitanje „Šta izdvajaju kao najznačajnije u saradnji sa Gender Centrom FBiH“ pristigla su 84 potpuna komentara:

* *Edukacije*
* *Točnost i odgovornost*
* *Pravovremenost i uključenost u relevantne teme ravnopravnosti spolova*
* *Oni su baza podataka koji se tiče širokog polja rodne ravnopravnosti*
* *Izrada GAP-a SBK*
* *Sve već gore navedeno, efikasnost, stručnost, ljubaznost*
* *Profesionalnost i konkretnost u odgovorima*
* *Profesionalnost i proaktivnost*
* *Spremnost na suradnju. Profesionalnost i sposobnost*
* *Edukacije*
* *Dobro odabrane teme*
* *Marljivost, poduzetnost i profesionalnost*
* *Uvijek sam dobila vrlo konkretne (ali ne formalne i bezlične!) odgovore na moja pitanja. Postavljeni rok je uvijek bio ispoštovan, a atmosfera komuiciranja izuzetno prijatna i prijateljska*
* *Provođenje projekta*
* *Mogućnost pohađanja supervizijskih susreta*
* *Kontakt*
* *Edukacija*
* *Informacije, edukacije, podrška*
* *Transparentnost, informiranost i zalaganje za unapređenje*
* *Dosljedna primjena zakona u različitim predmetima, efikasnost, senzibilitet, dobra komunikacija*
* *Spremnost na dijeljenje informacija i ažurnost u odgovoru na upite*
* *Razumijevanje i stručnost uposlenih*
* *Edukacija i razmjena mišljenja*
* *Organiziranje edukacija*
* *Strategija za prevenciju i borbu protiv nasilja u porodici porodici (2013-2017)*
* *Unapređenje rada Koordinacionog tima za praćenje Protokola o postupanju u slučajevima nasilja u porodici.*
* *Bolje kompetencije i suradnja sa svim institucijama koje sudjeluju u borbi protiv nasilja u obitelji te bolji efekt u provedbi zakonskih odredbi*
* *Provedba strateških aktivnosti u oblasti prevencije i zaštite od nasilja u porodici*
* *Isti na adekvatan način znaju prenijeti odnosno približiti - pojasniti određenu nedoumicu u vezi provođenja određenih Zakonskih okvira*
* *Mogućnost konzultiranja i savjetovanja u provedbi svih aktivnosti vezane za nasilje u obitelji*
* *Sudjelovanje na konferenciji „Multidisciplinarni pristup prevenciji i borbi protiv nasilja u porodici“ u Sarajevu, 12.mj, 2019. godine*
* *Stručnost, profesionalnost*
* *Zakon o zaštiti od nasilja u porodici i Pravilnik o provođenju zaštitnih mjera koje su u nadležnosti policije*
* *Edukacije po pitanju nasilja u obitelji*
* *Dobijem informacije koje su mi potrebne za rad*
* *Sudjelovanje na konferenciji „Multidisciplinarni pristup prevenciji i borbi protiv nasilja u porodici“ u 12.mj. 2019. godine*
* *Zajednički rad u cilju postizanja ravnopravnosti polova u BiH*
* *Implementacija Projekta Gender Centra FBiH Unapređenje pristupa multisektorskim uslugama za žrtve rodno zasnovanog nasilja na županijskom i općinskom nivou za područje Hercegbosanske županije*
* *Proaktivnost da budu uključeni u donošenje zakonskih rješenja*
* *Kvalitetne edukacije i radionice*
* *Pomoć pri uspostavljanju Multidisciplinarnih timova*
* *Proaktivna komunikacija usmjerena na ostvarivanje društveno odgovornih ciljeva*
* *Pomoć pri izradi dokumenata i edukaciju*
* *Profesionalizam i zainteresovanost uposlenika kao i razvojna politika*
* *Svaka suradnja s GCFBiH je bila uspješna, odnosno ostvareni su dobri rezultati što i jest bit svake suradnje*
* *Tačnost, efikasnost i poštovanje svih dogovorenih obaveza i rokova*
* *Efikasnost i profesionalizam u ocjeni LGAP*
* *Otvorenost za unapređenje pristupa*
* *Proaktivnost, posvećenost, profesionalnost*
* *Profesionalnost, pravovremene informacije*
* *Proaktivnost i posvećenost ostvarivanju ciljeva relevantnih za postizanje većeg stepena rodne ravnopravnosti i prevencije svih oblika nasilja*
* *Ljubaznost i dostupnost uposlenika Gender Centra*
* *Korektnost, profesionalizam, odgovornost*
* *Profesionalnost i stručnost koju su njihovi zaposleni spremni uvijek ponuditi*
* *Ozbiljnost u pristupu i stručnost osoblja*
* *Edukacije profesionalaca zdravstvenog, prosvjetnog i socijalnog sektora, policije i sudstva, zajedničke edukacije profesionalaca iz navedenih institucija, podršku realizacije akcionih planova u lokalnim zajednicama, podršku žrtvama i počiniteljima nasilja*
* *Analiza stanja rodne ravnopravnosti u poljoprivredi*
* *Brza i efikasna komunikacija, lakoća u dogovaranju, podrška kroz projekte*
* *Supervizijske susrete*
* *Posredno surađujem preko centra za socijalni rad*
* *Otvorenost za saradnju i dostupnost*
* *Trening za medijske profesionalce na kojim je trenerica F. Bećirović probudila moj interes za Gender teme. Između ostalog zbog toga su nastale različite teme i emisije o Gender temama*
* *Znanja koja ću koristiti u svom daljnjem radom. Obzirom da sam kratko na ovom radnom mjestu, svako stručno usavršavanje mi je dobro došlo*
* *Saradnja u vezi izrade Protokola postupanja nadležnih institucija u borbi i suzbijanju nasilja u porodici, izradi Akcionog plana kao i edukacija za uposlenike određenih institucija i ustanova koje u svim radu provode Protokol*
* *Pripreme i izvedbe projekata*
* *Nema potrebe*
* *Organizaciju i superviziju*
* *Saradnja na uspostavi baze podataka nasilja u porodici*
* *Proaktivnost i izuzetna suradnja*
* *Drugačije viđenje o nasilju u obitelji (sa gledišta svih institucija)*
* *Pravovremene informacije, stručnost, profesionalnost, odgovornost uposlenika, organizacija i realizacija određenih projekata i sl.*
* *Stručnost zaposlenih i spremnost na suradnju*
* *Odgovornost, profesionalnost, fleksibilnost*
* *Učenje o novim stvarima i upoznavanje novih ljudi, koji svojom stručnošću i iskustvom u svom području rada pomažu i meni u mom poslu*
* *Prevencija i borba protiv obiteljskog nasilja*
* *Edukacija za voditelja tretmana za počinitelje obiteljskog nasilja*
* *Doprinos razvoju Centra i stručnih radnika u Centru*
* *Provođenje različitih edukativnih projekata*
* *Izuzetno kvalitetna i profesionalna saradnja sa stručnim saradnicima Gender Centra FBiH na realizaciji mnogih projekata i aktivnosti a posebno iz oblasti prevencije i zaštite od nasilja u porodici*
* *Podrška i pomoć uspostavljanja multisektoralnog tima za prevenciju i borbu protiv nasilja, edukacije, informacije*

**17. Preporuke za unapređenje rada Gender Centra FBiH**

Na posljednje, također otvoreno pitanje o „generalnom komentaru ili preporuci za unapređenje rada Gender Centra FBiH“ odgovorilo je 70 ispitanika/ica[[1]](#footnote-1):

* *Kao i u dosadašnjoj praksi nastaviti raditi na uključenosti svih dionika*
* *Vidljivija/bolja javna promocija sjajnih analiza i ostalih tekstova koje rade*
* *Saradnja i pružanje svih vidova pomoći su odlični*
* *Stručno osoblje, profesionalno ophođenje i efikasno*
* *Više informacija je potrebno na njihovoj web stranici*
* *Nadamo se ostvarenju suradnje i poboljšanju kvalitete rada u našoj školi uz Vašu podršku*
* *Sve je odlično*
* *Da nastave biti uporni i odvažni*
* *Možda bi Gender centar mogao povremeno da kontaktira novinare i predloži im određenu temu koja je trenutno aktuelna, ili za koju smatra da bi se trebalo izvještavati o njoj ali nije dovoljno zastupljena u javnom prostoru*
* *Sve pohvale za zaposlene u Gender Centru*
* *Jako sam zadovoljna dosadašnjom suradnjom s njima i bilo bi mi jako drago da prošire svoju djelatnost u ZHŽ-u*
* *Ništa posebno*
* *Samo tako nastavite*
* *Jako sam zadovoljna sa radom Gender Centra i stručnosti djelatnika*
* *Mislim da širenjem polja djelovanja u sistem stručnog usavršavanja sa procjenama potreba, supervizije i podrške osobama koje rade direktno sa stanovništvom je od velikog značaja*
* *Više certificiranih edukacija dostupnih većem broju stručnjaka*
* *Organizirati tematske update sastanke otvorene za informiranu javnost*
* *Više promocije/vidljivosti rada Gender Centra FBiH. Mnogi ne znaju za vaš rad, izuzev ako ne dobiju informaciju od druge osoba*
* *Nastavite sa svojim radom, radujem se susretu*
* *Zadovoljna sam sa radom Gender Centra FBiH*
* *Sretno u budućem radu*
* *Zadovoljna sam sa radom Gender Centra FBiH*
* *Smatram da bi osim godišnjih prezentacija odnosno izvještaja trebali održavati određena predavanja veoma češće (svakog tromjesečja)*
* *Pohvalna dostupnost i informiranost djelatnika iz Gender Centra FBiH*
* *Sve super, podrška za nastavak projekata i dalje*
* *Nemam komentar*
* *Gender Centar radi jako dobro i trebali bi preuzeti i druga područja za rad a samim time i povećati broj uposlenih*
* *Super je ekipa Gender Centra FBiH (pogotovo gđa Fatima i gosp Zlatan) i želim im puno uspjeha u realizaciji projekata, te što više zajedničke suradnje, angažmana, edukacija i podrške u radu.*
* *Obzirom na jako uspješnu dosadašnju suradnju s kojom smo jako zadovoljni nemam komentara ni preporuke za unapređenje rada Gender Centra FBiH*
* *Pohvale za dosadašnji rad. Preporuka za naredni period: potrebno je aktivnosti GC FBiH "spustiti" i na nivoe svake lokalne zajednice u FBiH i to preko nadležnih Centara za socijalni rad čime će se i sami Centri animirati da budu dodatno aktivni i uključeni kako bi na taj način, između ostalog, dodatno unaprijedili svoje kompetencije*
* *Sve pohvala, samo nastavite tako*
* *Razmotriti otvaranje naloga na društvenim mrežama radi lakšeg praćenja. Razmotriti procjene pristupačnosti web stranice u skladu sa Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. oktobra 2016. o pristupaćnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora i/ili Web Content Accessibility Guidelines*
* *Ostanite takvi kakvi jeste, a uvijek može bolje*
* *Bilo bi dobro da se uspostavi bolja saradnja sa Gender Centrom RS, ili da određene aktivnosti provodite i na teritoriji RS*
* *S obzirom na resurse sa kojima raspolažu i područje odgovornosti, smatram da GCFBiH obavlja sjajan posao svakodnevno*
* *Mislim da će komunikacija sa Gender Centrom FBiH biti značajnija u narednom periodu a posebno prilikom realizacije aktivnosti iz LGAPa*
* *Transparentniji rad, više informacija prema van, posebno na web stranici, ne samo u vidu vijesti (o projektima, sastancima i sl.), nego u vidu objavljivanja podataka, izvjestaja, stavova. Centar se čini pomalo pasivan u tom smislu, jer ne informiraju javnost o svome radu*
* *Menadžment koji je odgovoran, motivacija osoblja i efikasniji rad na različitim područjima djelovanja*
* *GC FBiH ima veoma mnogo zadataka i široke nadležnosti za što bi bilo potrebno još stručnog osoblja. Takođe, rezultati i ostvarenja GC nisu prepoznati u javnosti i mogli bi biti vidljiviji*
* *Nemam ideja za unapređenje rada, da nastavite kao i do sada*
* *Mislim da Gender Centar ulaže velike napore u svom radu, potreban je veći pritisak na lokalne zajednice i Kantonalna ministarstva u čijem se resoru i nalaze Centri za socijalni rad, kako bi se žrtvama obiteljskog nasilja mogla pružiti što adekvatnija zaštita i stručna pomoć*
* *Više podrške za nevladine organizacije*
* *Cijenim dostupnost informacija i rad sa profesionalcima na lokalnom nivou, prisustvo uposlenika Gender Centra na radnim sastancima u lokalnim zajednicama i osnaživanje profesionalaca kao i korisnika-klijenata institucija koji su u fokusu (žrtve obiteljskog nasilja i drugi...)*
* *Edukacija žena na svim nivoima, edukacija uposlenika uprave od lokala do državnog nivoa, a posebno onih koji donose odluke*
* *Od mene samo jedno veliko hvala, svaka vaša organizirana edukacija i sastanak puno je pomoglo! HVALA*
* *Potrebno je više promocije rada i aktivnosti, više uključenosti u rješavanje ključnih problema, podnošenje inicijativa, unaprijeđenje rada drugih institucija*
* *Razmjena informacija, održavanje edukacija*
* *Organizacija rada*
* *Više direktne suradnje sa školama*
* *Preporuka je samo da nastavite istim radom i tempom*
* *Proaktivniji uticaj na kreiranje javnih politika*
* *Otvorenost prema medijima, stučan i zanimljiv pristup treninzima i radu sa medijima mogli bi zainteresirati više medijskih profesionalaca da kvalitetno, odgovorno i domišljato izvještavaju o Gender temama. To bi moglo rezultirati sa više medijskih izvještaja, priča i emisija koje nisu vezane uz specifične datume*
* *Zadovoljna sam dosadašnjim radom i suradnjom.*
* *Prezadovoljna ostvarenom saradnjom sa Gender Centrom FBiH. Želim im uspjeh u daljem radu i našoj saradnji*
* *Bačeni novci*
* *Nastaviti na pružanju stručne edukacije stručnjacima u slučajevima nasilja u obitelji. Po tom pitanju organizirati stručnu multisektoralnu poduku stručnjacima koji direktno rade na prijavama nasilja u obitelji.*
* *Gender Centar bi u okviru svoje djelatnosti trebao podržati Centre u smislu podrške žrtvama nasilja u porodici*
* *Održavanje sastanaka i edukacija*
* *Svakako više uključivati škole kao obrazovne ustanove u vaše projekte*
* *Nastaviti suradnju kao i do sada ( po potrebi)*
* *Posebna pohvala za gosp. Bečirović Fatimu, obzirom da smo najčešće u kontaktu s njom kada je u pitanju rad sa JU Centrom za socijalni rad. Ista nam je na raspolaganju i sa njom najčešće direktno komunciramo telefonskim putem ili preko email adresa. Ljubaznost i profesionalnost na nivou!*
* *Nemam*
* *Treba se više posvetiti izmjenama i dopunama zakona i njihovoj primjeni*
* *Nemam nikakvu zamjerku niti preporuku*
* *Više raznovrsnih edukacija i supervizija*
* *Gender Centar FBiH je stručna, poslovna i aktivna organizacija*
* *Nastaviti samo ovako!*
* *Rad Gender Centra FBiH smatram bitnim, korisnim i neophodnim*
* *Sve pohvale za rad Gender Centra FBiH*

**GENERALNE PREPORUKE**

Preporuke koje su ispitanici/ce naveli mogu se podvesti u tri kategorije:

* Povećana vidljivost Gender Centra FBiH u javnosti i medijima
* Uspostava/uvećana saradnja na lokalnom nivou naročito školama i centrima za socijalni rad
* Organizacija edukacija

Ispitanici/ce su nedvosmisleno dali najviše ocjene rada Gender Centra Federacije BiH ali smatraju da je potrebna bolja javna promocija sjajnih analiza i drugih tekstova koje Gender Centar radi u javnosti. Unapređenje kvalitete i frekvencije objavljivanja informacija na web stranici kao i otvaranje naloga na društvenim mrežama su također spomenuti kao konkretni prijedlozi za unapređenje. Otvorenost Gender Centra prema medijima, treninzi za medije kao i rad sa medijima, smatraju ispitanici/ce, moglo bi rezultirati većom zainteresiranošću medijskih profesionalaca/ki da kvalitetno, odgovorno i domišljato izvještavaju o gender temama.

Iz gore navedenog proizilaze slijedeće potrebne aktivnosti:

* Povećati broj i kvalitet objava na web stranici Gender Centra
* Proaktivno djelovati prema medijima (treninzi za medije, sastanci sa novinarima/kama,
* Predlaganje tema
* Provoditi više javnih i medijskih kampanja tokom godine
* Pojačati unutrašnje kapacitete osoblja za rad na kvalitetnoj i kontinuiranoj promociji rada i rezultata Gender Centra

Saradnja na lokalnom nivou je prepoznata kao dobra, ali kao prostor za unapređenje ispitanici/ce vide u saradnji sa školama kao i osobama koje rade sa stanovništvom. Nastaviti sa uključenosti svih dionika ravnopravnosti spolova je prepoznato kao važno u narednom periodu, kao i proaktivniji uticaj na kreiranje javnih politika.

Iz gore navedenog proizilaze slijedeće potrebne aktivnosti:

* Širenje polja djelovanja u sistem stručnog usavršavanja sa procjenama potreba, supervizije i podrške osobama koje rade direktno sa stanovništvom
* Organiziranje tematskih sastanaka
* Predavanja na tromjesečnom nivou
* Uključivanje škola kao obrazovnih ustanova u projekte Gender Centra

Potreba za većim brojem edukacija od strane Gender Centra također je prepoznata kao preporuka od jednog dijela ispitanika/ica. Iako je Edukacija navedena kao jedno od najkorisnijih elemenata saradnje sa Gender Centrom ispitanici/ice posebno navode potrebu za stručnom edukacijom stručnjaka u slučajevima nasilja u porodici.

Iz gore navedenog proizilaze slijedeće potrebne aktivnosti:

* Organizirati i implementirati veći broj edukacija i supervizija za stručnjake/inje u oblasti porodičnog nasilja, kao i multisektorsku podršku onima koji direktno rade sa prijavama nasilja u porodici
* U slučaju dekapacitiranosti Gender Centra i/ili nastavka pandemiološke krize, napraviti online kurseve na stranici Gender Centra
* Edukacija uposlenika/ica uprave (od lokalnog do državnog nivoa)

1. Odgovori „N/A“ ili „…“ u pitanjima 16 i 17 nisu uključeni u Izvještaj. [↑](#footnote-ref-1)