



Bosna i Hercegovina



BHAS

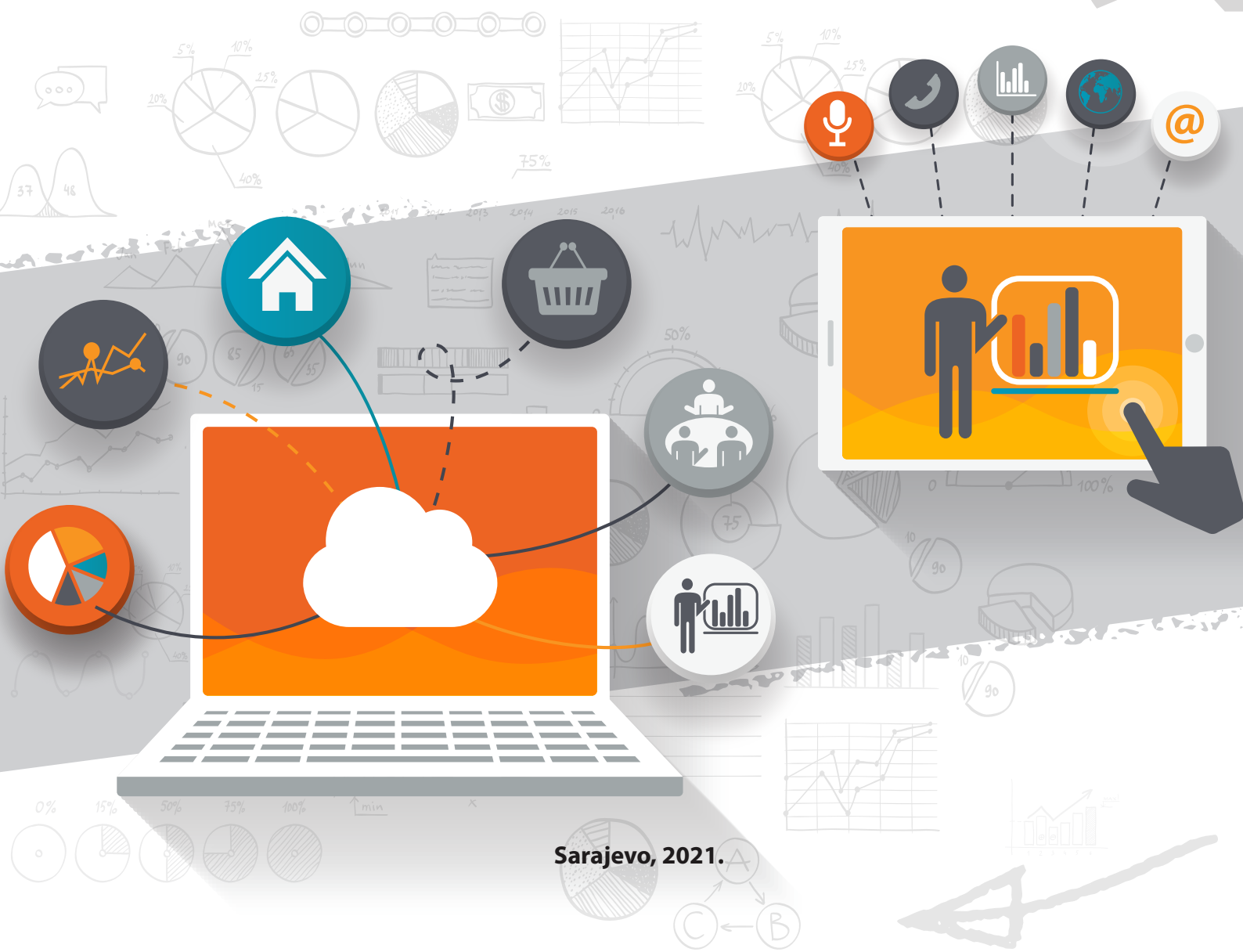
Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Rezultati

istraživanja o zadovoljstvu
korisnika

Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine

2020



Sarajevo, 2021.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA 2020.



Bosna i Hercegovina



BHAS

Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Sarajevo, 2021.

SADRŽAJ

Ukratko o istraživanju.....	5
Glavni nalazi – rezultati provedene ankete.....	7
1. Demografske karakteristike korisnika.....	8
2. Korištenje podataka/pristup internet stranici	12
3. Zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama Agencije	19
3.1 Zadovoljstvo korisnika - ispunjenje potreba i očekivanja korisnika.....	19
3.2 Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka za pojedina statistička područja.....	20
3.3 Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga.....	21
3.4 Zadovoljstvo odnosom sa zaposlenicima Agencije.....	22
4. Ukupni indeks zadovoljstva korisnika	23

Ukratko o istraživanju

Namjena i cilj	<p>Namjena i cilj Istraživanja o zadovoljstvu korisnika Agencije je bolje razumijevanje i spoznaja trenutnih potreba naših korisnika, kao i utvrđivanje zadovoljstva korisnika kvalitetom podataka i nivoom usluge te utvrđivanje potreba korisnika.</p> <p>Istraživanjem smo širem krugu korisnika ponudili mogućnost, da nam saopće svoje mišljenje o našem radu i daju prijedloge za njegovo poboljšanje.</p> <p>Rezultati ovog istraživanja omogućiti će da se unaprijedi kvalitet podataka i usluga koji pruža Agencija u onim segmentima u kojima su korisnici iskazali manje zadovoljstvo.</p> <p>Provođenjem ovog istraživanja ispunjavamo također i načela navedena u Kodeksu prakse evropske statistike.</p>
Upitnik	<p>Anketni upitnik pripremljen je na bosanskohercegovačkim jezicima i engleskom jeziku. U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja.</p> <p>Upitnik je sastavljen od 17 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • korištenje statističkih podataka, • korištenje i ocjena internet stranice Agencije, • zadovoljstvo korisnika zaposlenicima i kvalitetom usluga, • ocjena kvaliteta statističkih podataka i • pitanja koja se odnose na demografske karakteristike anketiranih osoba. <p>Upitnik koji je korišten u ovom istraživanju, korišten je i u istraživanju provedenim 2017. godine, tako da su data određena poređenja podataka iz ova dva istraživanja.</p>
Vrsta ankete	<p>Istraživanje je provedeno putem web ankete. Baner je bio postavljen na početnoj strani web stranice. Korisnicima (242) je poslan e-mail s pozivom da učestvuju u istraživanju.</p>
Vrijeme anketiranja	<p>07. 10. – 30.11. 2020.</p>
Ispitanici	<p>U ispunjavanje anketnog upitnika pozvano je 242 korisnika (Povratne odgovore smo dobili od 107 korisnika - odziv 44 %), a korisnici su segmentirani u slijedeće glavne grupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Korisnici iz javnog sektora (državna uprava, lokalna uprava, parlamenti, Centralna banka, bh. ambasade, pravosudna tijela, druga tijela javne uprave); o Poslovni subjekti (pravne i fizičke osobe, advokati i advokatske komore, društvene organizacije i udruženja); o Nauka, istraživanje i obrazovanje (obrazovne ustanove, instituti i druge istraživačke ustanove, biblioteke, studenti i učenici); o Mediji (radijske kuće, TV kuće, printani mediji, bh. novinske agencije); o Strani korisnici (statistički uredi drugih država, međunarodne organizacije i udruženja, istraživačke obrazovne institucije i studenti, poslovni subjekti, ambasade i predstavništva drugih zemalja, strani mediji).
Objava rezultata	<p>Analiza rezultata istraživanja i anketni upitnik će biti objavljen na web stranici Agencije. Sve informacije u vezi sa praćenjem zadovoljstva korisnika Agencije dostupne su na adresi: http://www.bhas.gov.ba/</p>

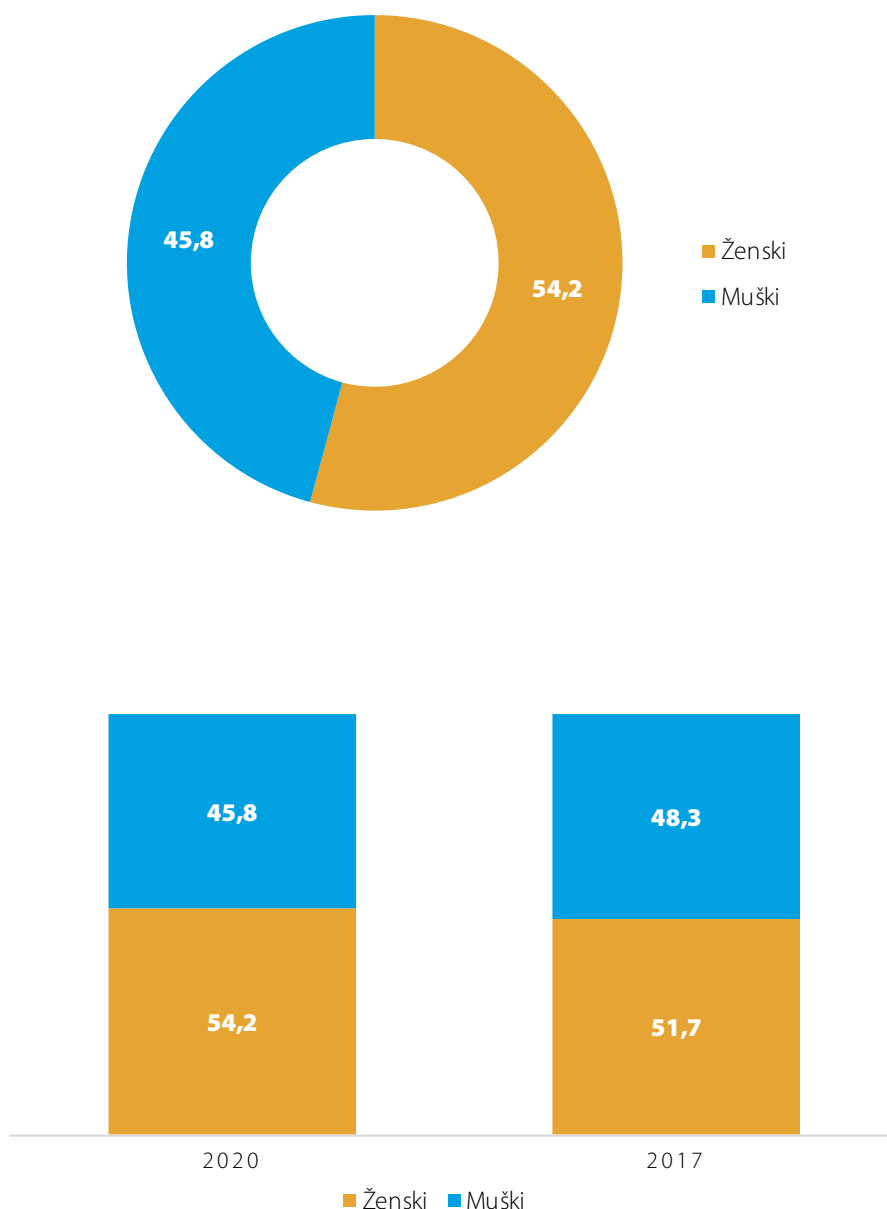
Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je učestvovalo 54% žena i 46% muškaraca. Među korisnicima su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici, a prema obrazovanju oni koji posjeduju visokoškolsko obrazovanje (90%). Prosječan korisnik statističkih podataka i usluga Agencije je osoba ženskog spola, starosti od 30 do 49 godina, s visokim obrazovanjem.
- Najveći broj anketiranih dolazi iz javnog sektora/državne uprave (41%), a najmanje iz medija (4%).
- Najviše korisnika posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke Agencije povremeno (37%) ili mjesečno (24%), u isto vrijeme našu internet stranicu svakodnevno posjećuje 7% korisnika.
- Najveći dio korisnika je koristio podatke Agencije u svrhu boljeg razumijevanja ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH (43%), i za namjene pripreme strategija, politika i projekcija (34%).
- Najveći broj korisnika bio je zainteresovan za oblast statistike stanovništva (64%) i zaposlenosti i zarada (56%), a najmanje interesovanja korisnika bilo je za podatke iz oblasti statistike kriminaliteta (8%) i statistički poslovni registar (9%).
- Najveći dio korisnika uobičajeno dobija statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.gov.ba (76%), dok svega 6% korisnika poručuje printane publikacije.
- Na pitanje o načinu pristupa i nalaženja odgovarajućih informacija i podataka, najveći broj korisnika (70%) je odgovorio da uvijek ili uglavnom lako pronalaze tražene podatke i informacije na internet stranicama Agencije. Velike poteškoće pri pristupu podacima Agencije ima 8% korisnika.
- Na pitanje o tome – da li se bez problema i s lakoćom razumijevaju prezentovani statistički podaci, najveći broj korisnika je odgovorio da su statistički podaci i informacije uvijek ili uglavnom jasno prezentovani (82%).
- Na pitanje – u kojoj mjeri je Agencija sa svojim proizvodima i uslugama ispunila potrebe i očekivanja korisnika, najveći broj korisnika je odgovorio – da je Agencija u cjelini ili većinom ispunila njihova očekivanja (63%), a 12% ispitanika se izjasnilo da Agencija uglavnom ili uopće nije ispunila njihova očekivanja i potrebe.
- Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja iznosi 3,80. Najbolju ocjenu korisnici su dali podacima statistike obrazovanja (4,25 na skali od 1 do 5), a najmanju prosječnu ocjenu dobili su podaci iz statistike stanovništva 3,25.
- Ukupno zadovoljstvo korisnika kvalitetom proizvoda na osnovu komponenti/dimenzija kvaliteta (relevantnost, tačnost, dostupnost, pravovremenost i uporedivost), ocjenjeno je u prosjeku sa ocjenom 3,99 (na skali od 1 do 5).
- Ukupno zadovoljstvo korisnika mjereno dužinom čekanja na podatke (dostupnost osoblja Agencije), kompetentnošću i ljubaznošću zaposlenika Agencije, ocjenjeno je u prosjeku sa ocjenom 4,49 (na skali 1 do 5).
- Ukupni indeks zadovoljstva korisnika Agencijom na osnovi prosječnih ocjena varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva (četiri kriterija), iznosi 79,20%.

1. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE KORISNIKA

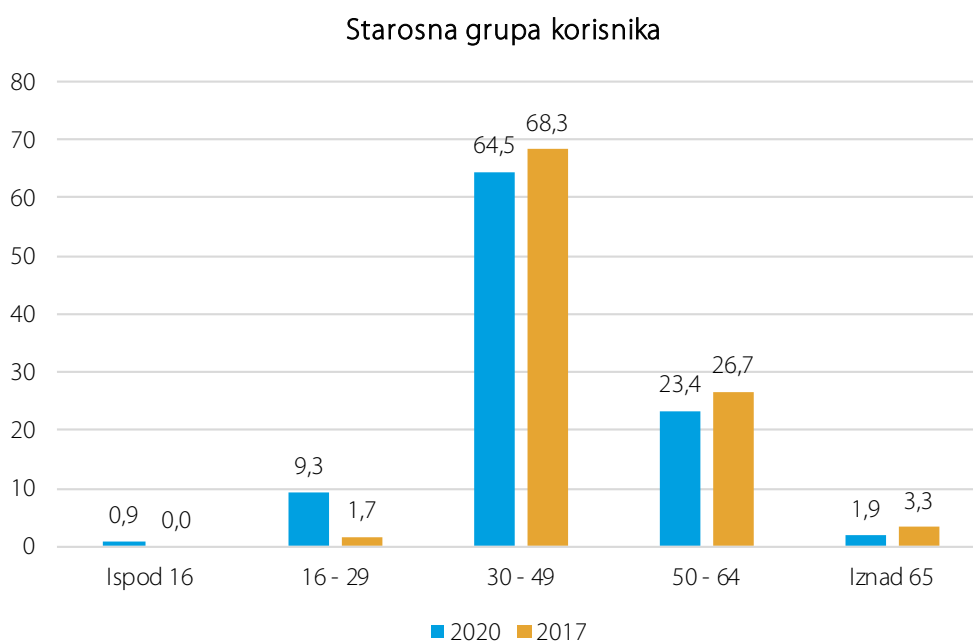
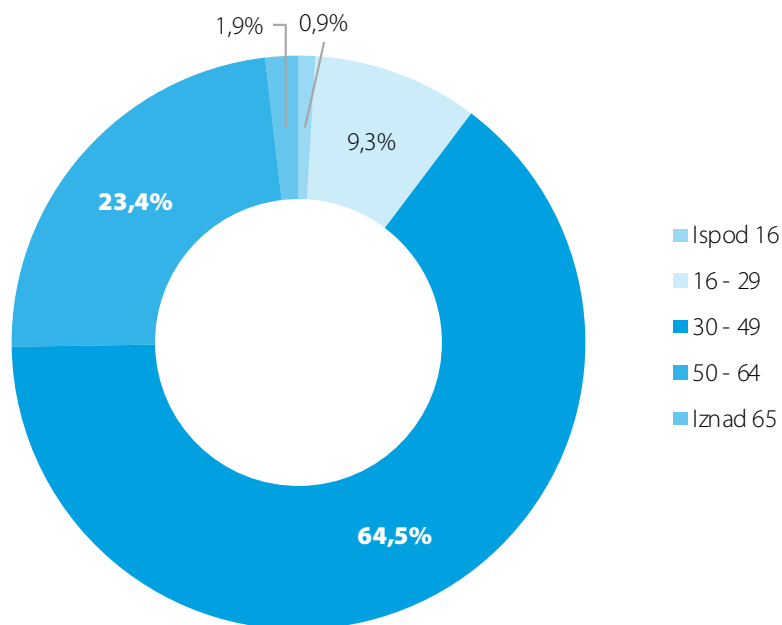
U uvodu, donosimo neke osnovne socio-demografske karakteristike ispitanika koje prikazuju strukturu korisnika statističkih podataka Agencije za statistiku BiH koji su učestvovali u istraživanju. Grafikoni desno pokazuju uporedni pregled socio-demografskih karakteristika ispitanika u istraživanju provedenom 2020. i 2017. godine.

Grafikon 1.1: Spol anketiranih osoba (n = 107; u %)



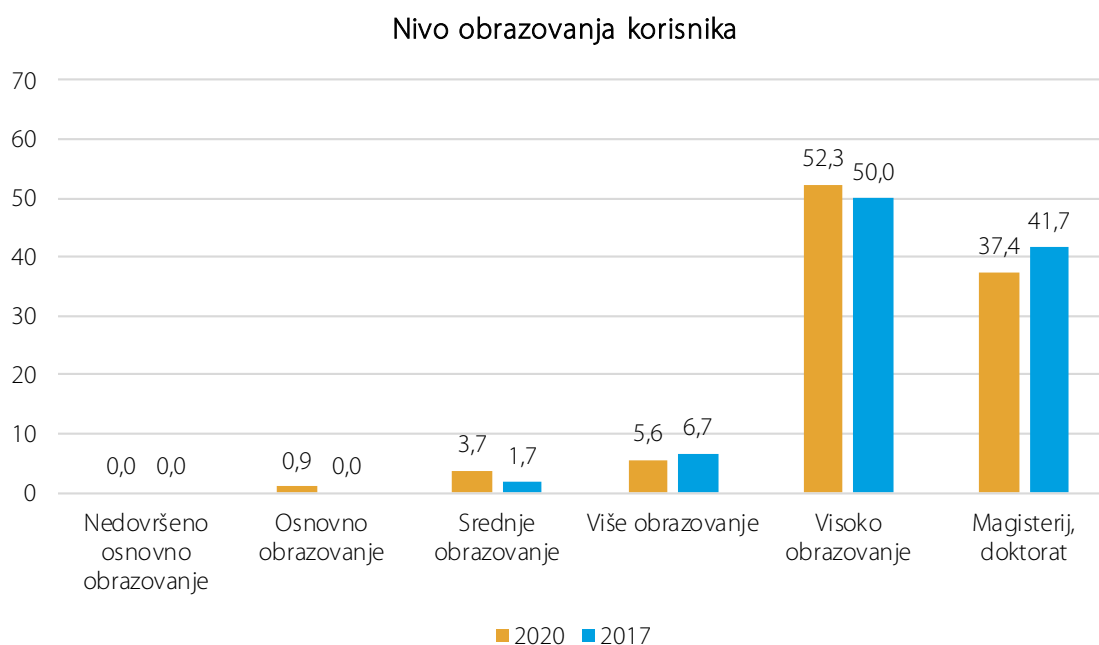
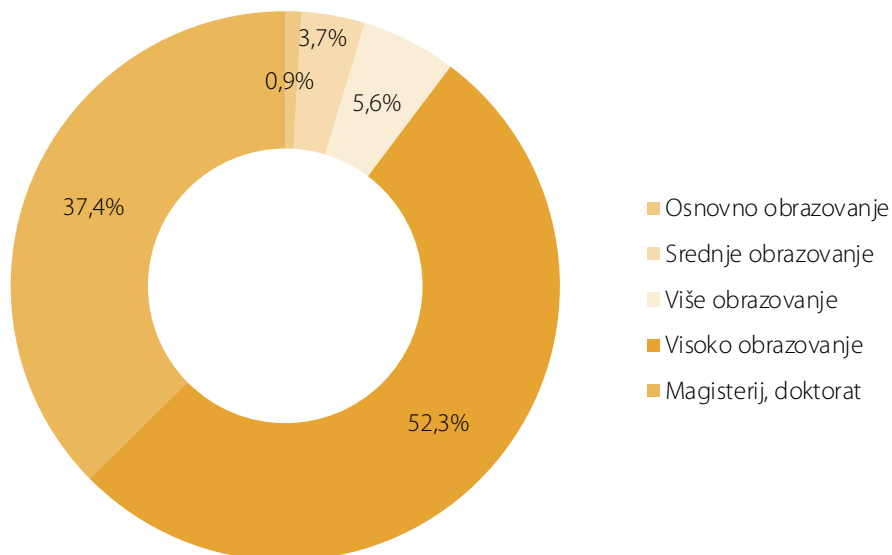
Istraživanju u 2020. godini odazvalo se 54 % žena i 46% muškaraca. Odziv žena u odnosu na muškarce je značajno veći u poređenju sa istraživanjem provedenim 2017. godine.

Grafikon 1.2: Starosna struktura korisnika (n = 107; u %)



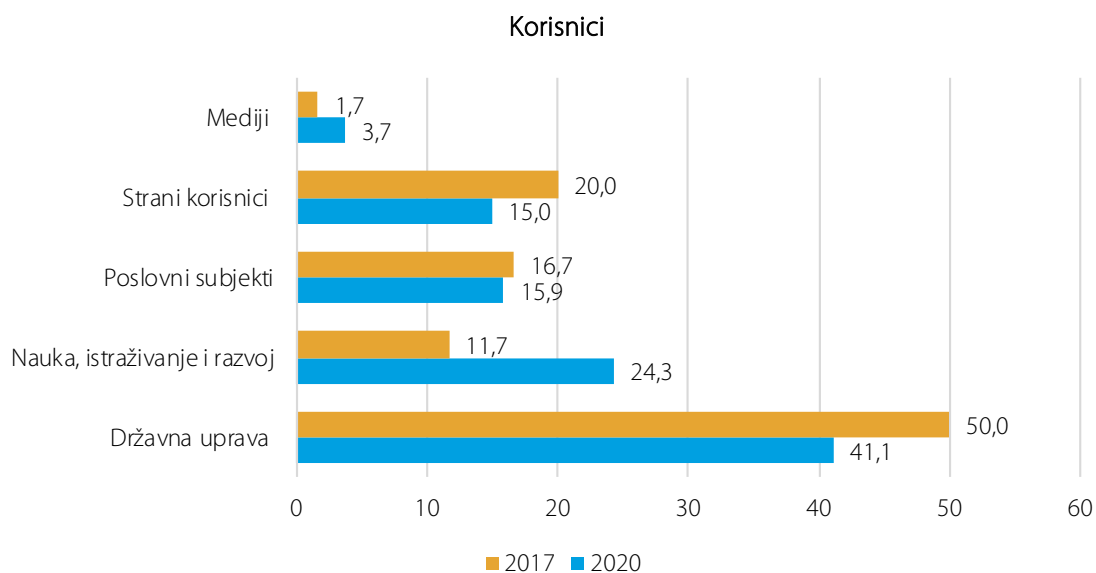
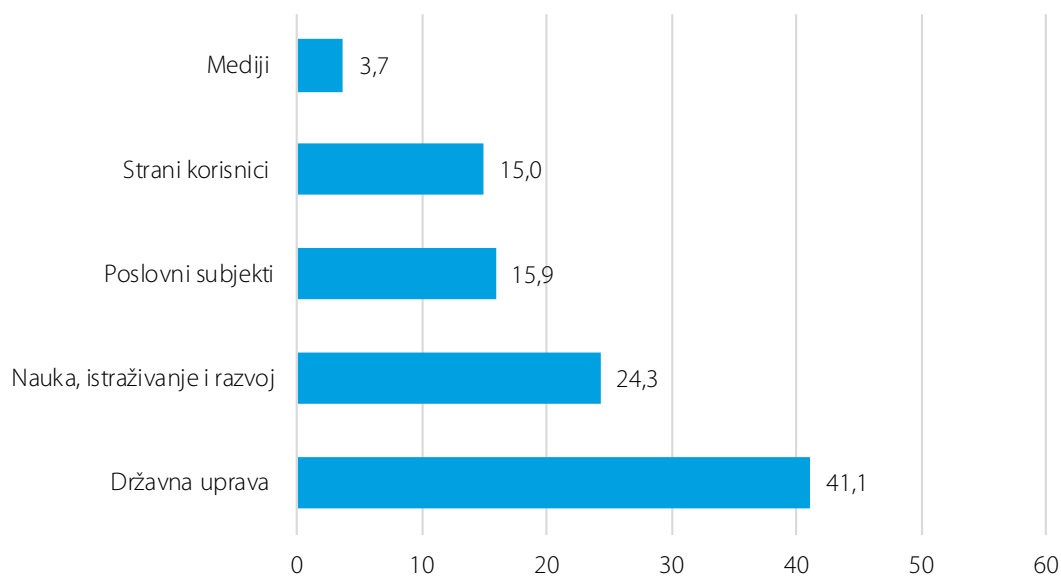
Kada posmatramo starosnu strukturu korisnika - najveću grupu korisnika čine korisnici starosti od 30 do 49 godina (64,5%). U odnosu na istraživanje provedeno 2017. godine, u 2020. godini značajno je povećanje u strukturi korisnika u starosnoj grupi 16-29 godina.

Grafikon 1.3: Korisnici prema dostignutom obrazovanju (n = 107; u %)



Najveću grupu korisnika koji su učestvovali u istraživanju čine korisnici sa visokim obrazovanjem (52,3%). Sa master studijama, magistraturom i doktoratom je više od trećine korisnika (37,4%). Slična struktura korisnika prema obrazovanju je zabilježena u obje godine provedbe istraživanja.

Grafikon 1.4: Grupe korisnika (n = 107; u %)

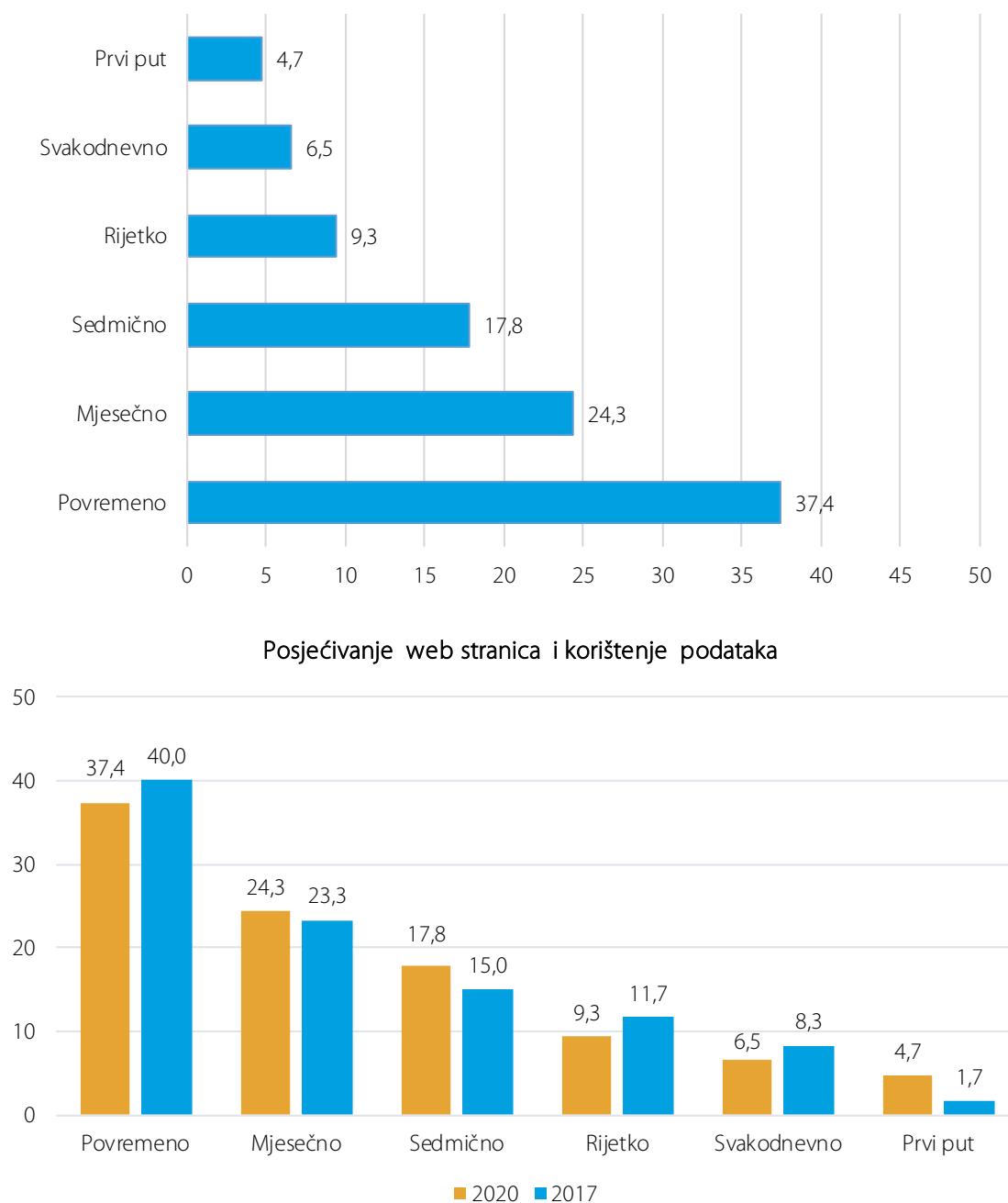


Ako posmatramo grupe korisnika koji su učestvovali u istraživanju, najveći broj je iz javnog sektora/državne uprave (41,1%); strani korisnici čine (15,0%). U odnosu na prethodno istraživanje u strukturi je povećan broj stranih korisnika i medija, a smanjen broj korisnika iz javnog sektora i nauke, istraživanja i razvoja.

2. KORIŠTENJE PODATAKA/PRISTUP INTERNET STRANICI

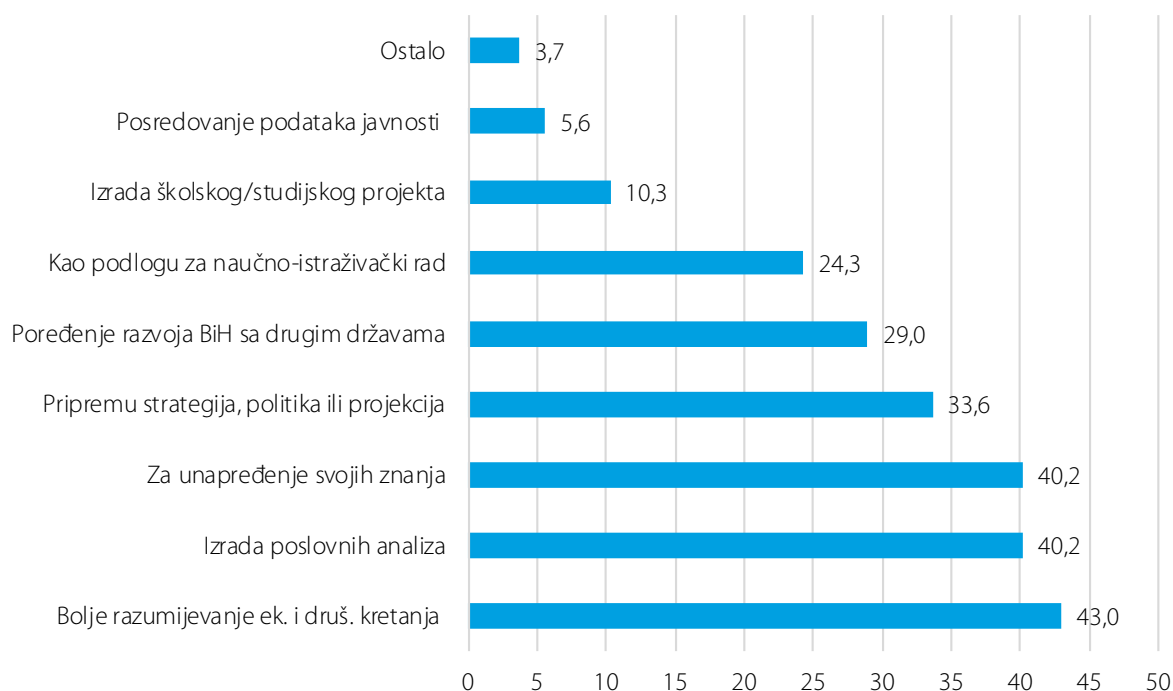
U ovom dijelu upitnika željeli smo bolje upoznati navike korisnika: posjeta i pristup internet stranici, način na koji prikupljaju podatke, u koju svrhu, koliko često, koje su statističke oblasti predmet najvećeg interesa, mišljenje korisnika o pristupu statističkim podacima i razumljivosti prezentacije i diseminacije istih. Grafikoni desno ili ispod pokazuju uporedni pregled rezultata odgovora ispitanika u istraživanjima provedenim 2020. i 2017. godine.

Grafikon 2.1: Koliko često posjećujete internet stranicu/koristite statističke podatke (n=107; u %)?

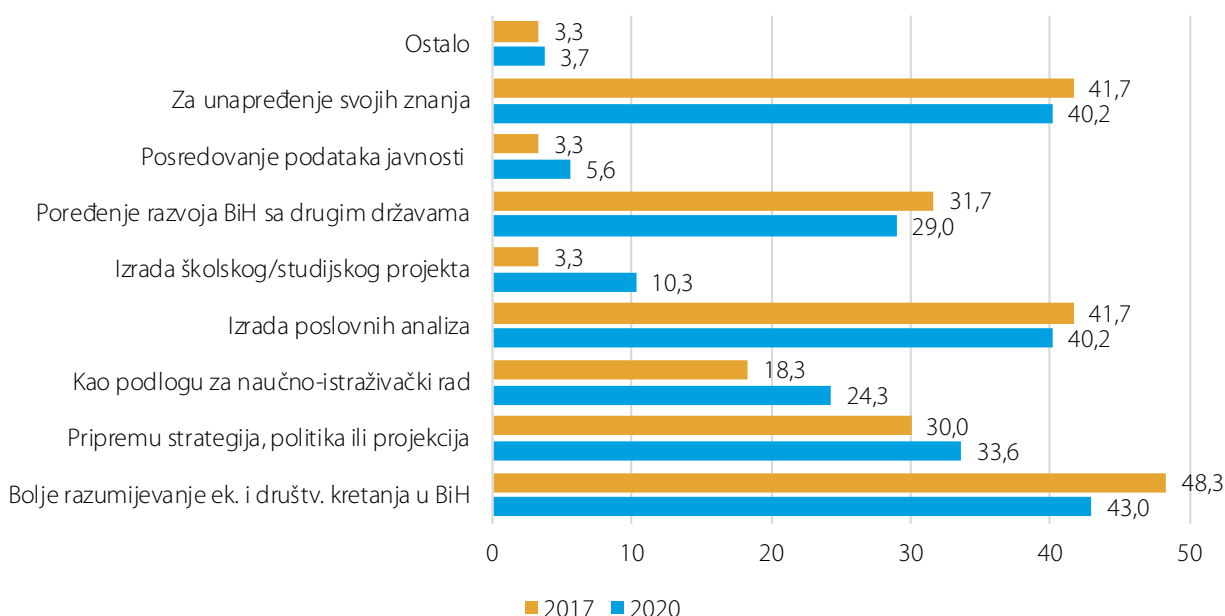


Korisnici u najvećem procentu podatke Agencije koriste povremeno 37,4%; prvi put samo 4,7% korisnika. U poređenju sa istraživanjem iz 2017. godine povećan je broj korisnika koji koriste statističke podatke prvi put.

Grafikon 2.2: Za koje namjene koristite statističke podatke Agencije (n=107; u %, moguće dati više odgovora)?

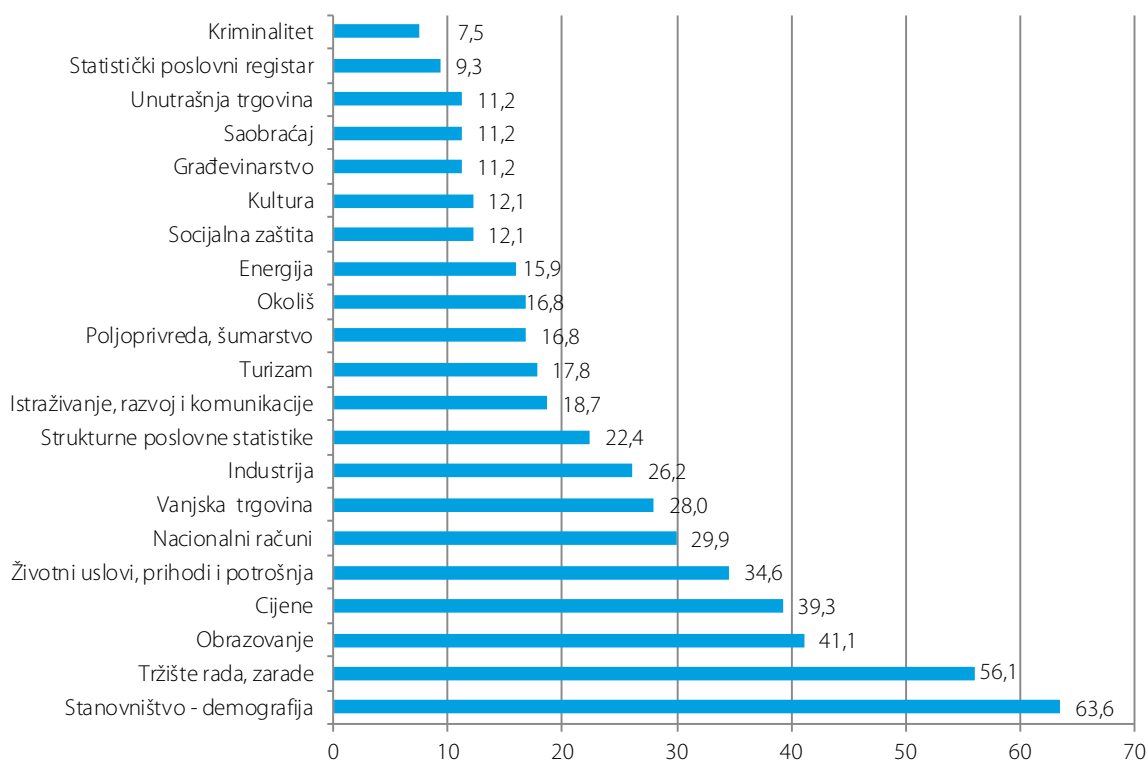


Namjena korištenja podataka

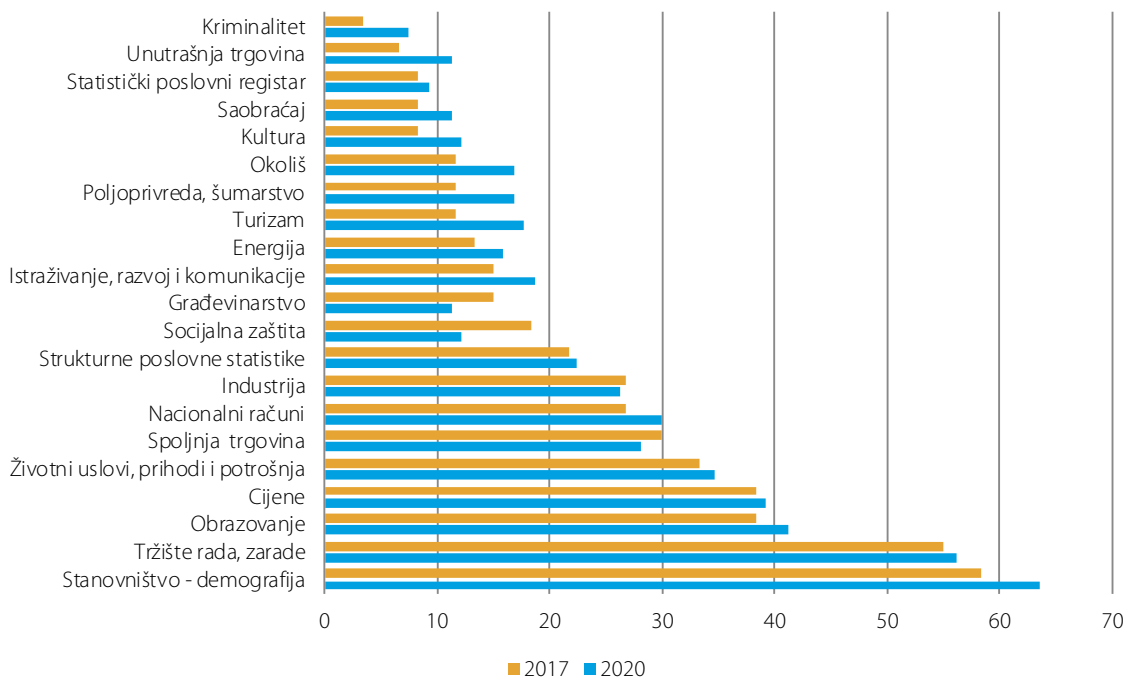


Među ispitanicima su bili najbrojniji korisnici koji podatke Agencije koriste za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH (43%). Veoma mali broj korisnika podatke koristi za posredovanje podataka javnosti (putem medija), samo 5,6%. U poređenju sa istraživanjem iz 2017. godine, osjetnija promjena u strukturi namjene korištenja statističkih podataka je kod korisnika koji su se izjasnili da podatke koriste za izradu studijskih projekata.

Grafikon 2.3: Koja od navedenih statističkih područja vas najviše zanimaju/najčešće korišteni podaci, po statističkim područjima (n=107; u %, moguće dati više odgovora)?

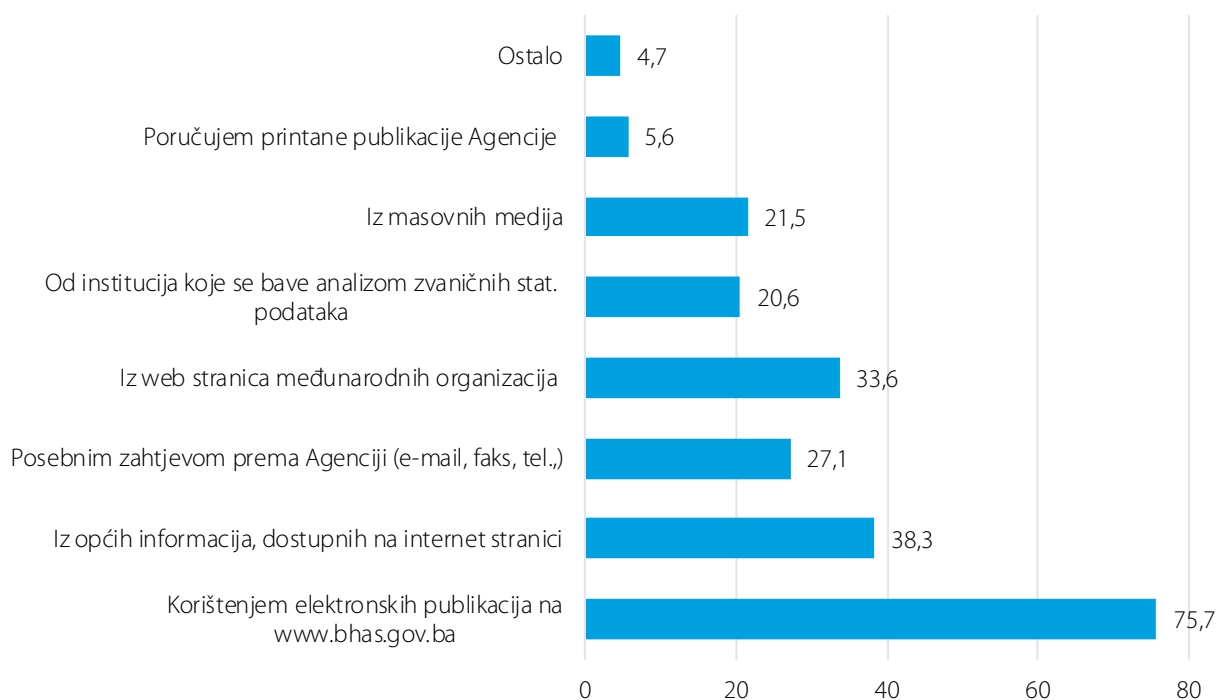


Interesovanja za statistička područja

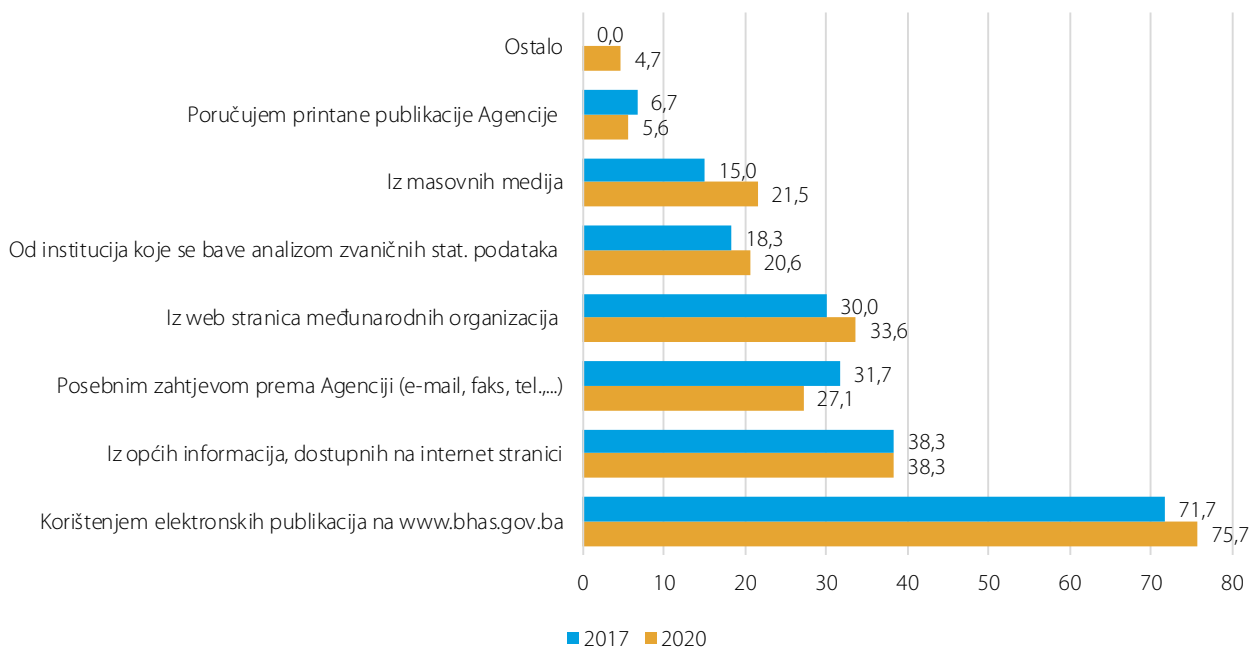


Korisnici su mogli odabrati više odgovora, odnosno sva područja kojima se koriste. U prosjeku je svaki korisnik odabrao 5 statističkih područja. Najčešće korišteni podaci su iz oblasti statistike stanovništva (63,6%), a najmanje se koriste podaci iz statistike kriminaliteta (7,5%). U poređenju sa rezultatima prethodnog istraživanja pogled na grafikon najbolje ilustruje u kojim statističkim oblastima je došlo do rasta ili pada interesovanja.

Grafikon 2.4: Kako uobičajeno dobijate statističke podatke i informacije (n=107; u %, moguće dati više odgovora)?

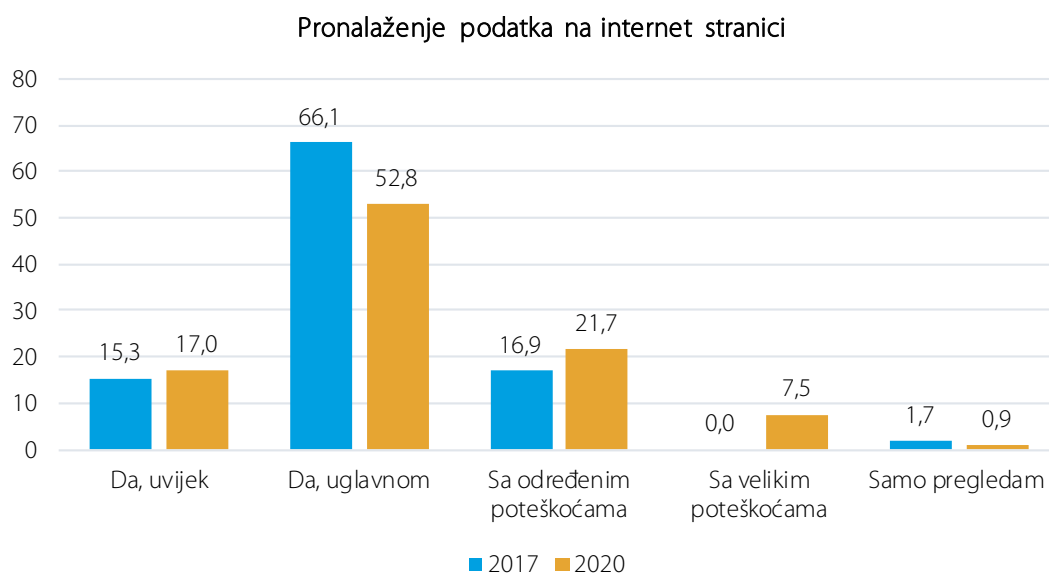
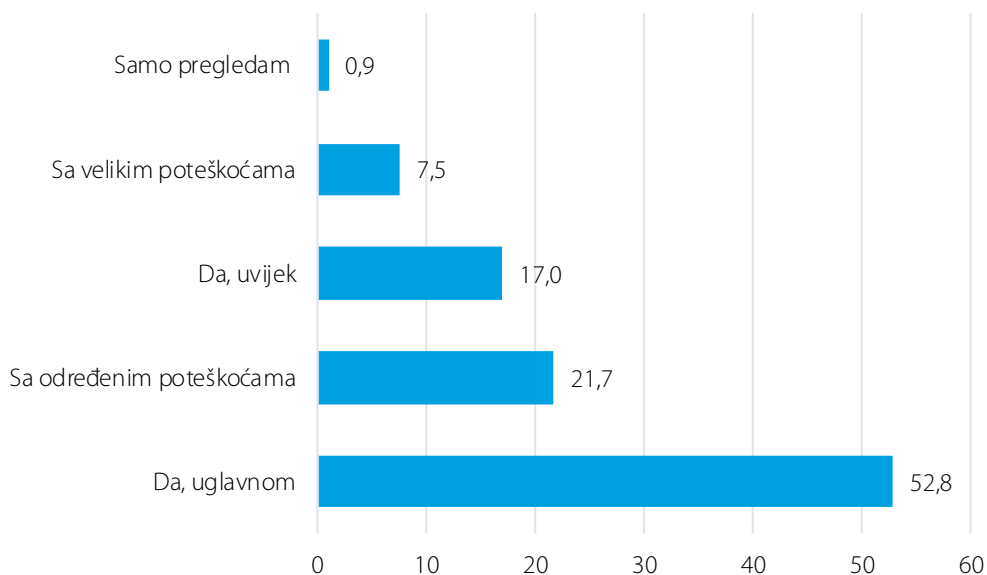


Uobičajeni način dobijanja informacija



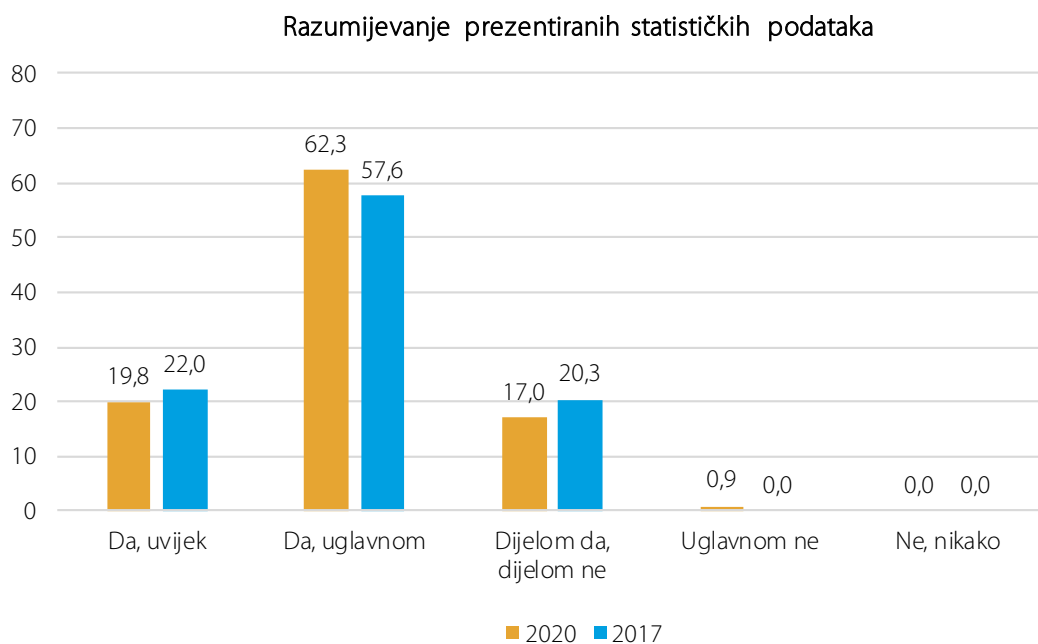
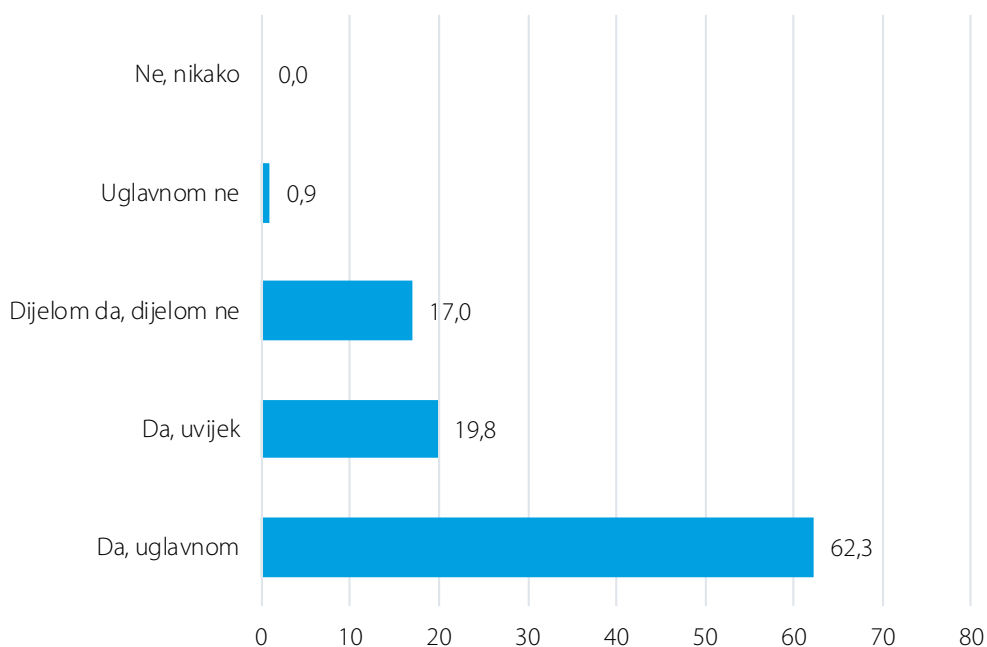
Većina korisnika uobičajeno dobija statističke podatke i informacije korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici Agencije (75,7%). Korisnici najrjeđe poručuju printane publikacije (5,6%). U poređenju sa rezultatima prethodnog istraživanja nema značajnijih promjena u afinitetima korisnika, odnosno i dalje se najviše korisnici informišu putem korištenja besplatnih elektronskih publikacija na web stranici Agencije i iz općih informacija koje su također dostupne na našoj internet stranici.

Grafikon 2.5: Da li na www.bhas.gov.ba lako pronalazite tražene podatke i informacije (n=106; u %)?



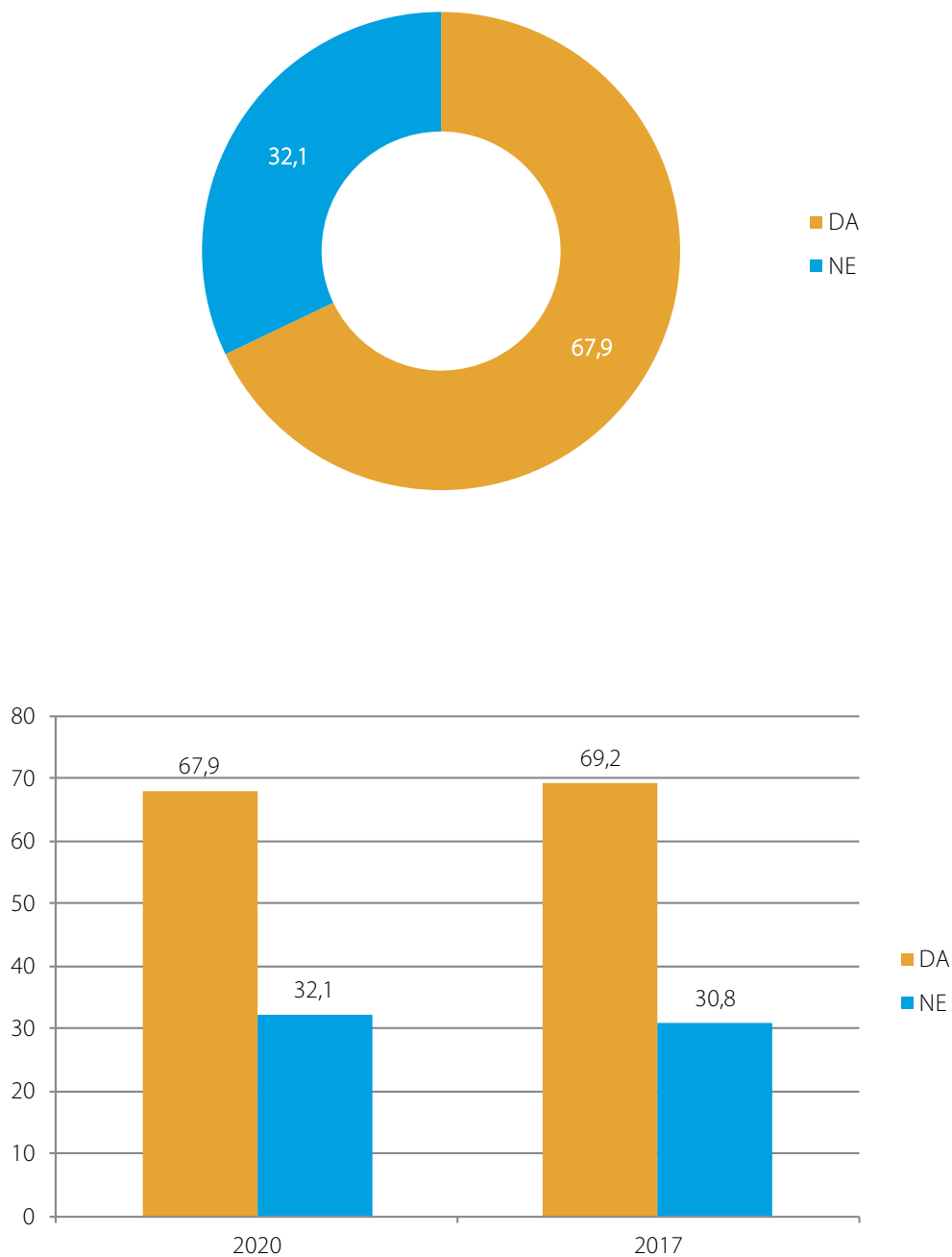
Najbrojniji su ispitanici koji su naveli da na internet stranicama Agencije *uglavnom i uvijek* pronalaze tražene podatke i informacije (69,8%); značajan broj ispitanika *sa određenim i velikim poteškoćama* pronalazi statističke podatke i informacije (29,2%). U odnosu na prethodno istraživanje, primjetno je da se izvjestan broj (7,5%) ispitanika izjasnio da *s velikim poteškoćama* pronalazi tražene podatke.

Grafikon 2.6: Da li prezentovane statističke podatke razumijevate sa lakoćom (n=106; u %)?



Više od četiri petine korisnika (82,1%) se izjasnilo da su statistički podaci uglavnom ili uvijek jasno prikazani. Nema značajnih odstupanja u odnosu na istraživanje provedeno 2017. godine.

Grafikon 2.7: Smatrate li da Agencija poštuje datume navedene u Kalendaru publikovanja (n = 56; u %)?



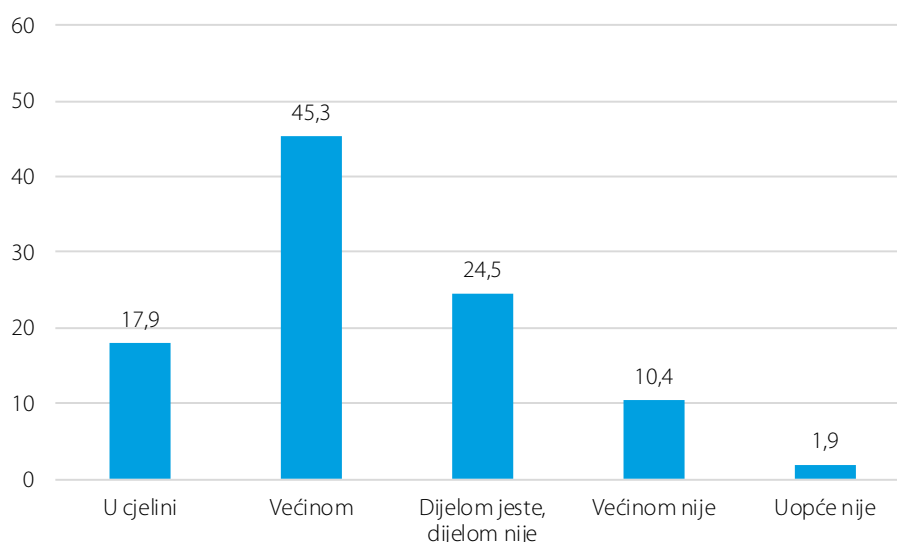
Od korisnika koji se koriste Kalendarom publikovanja, 67,9% ispitanika smatra da Agencija poštuje i pridržava se datuma navedenih u Kalendaru.

3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA PROIZVODIMA I USLUGAMA AGENCIJE

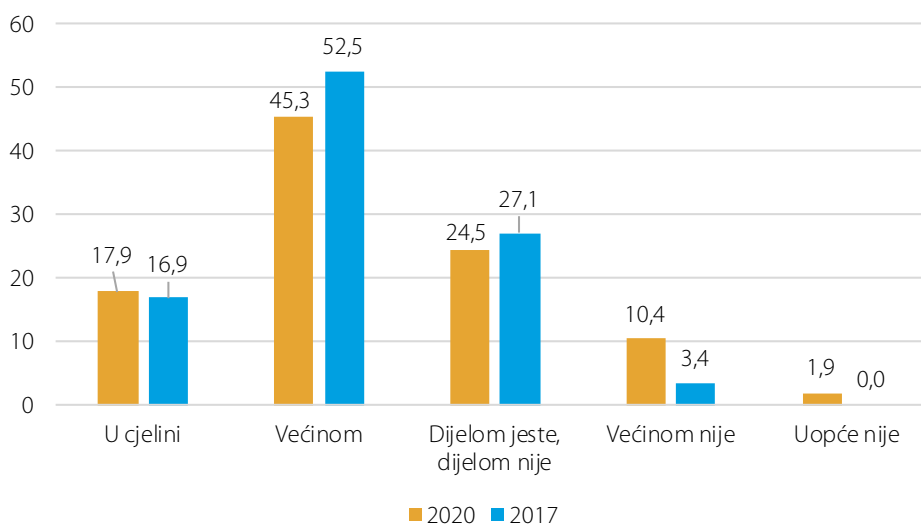
Ovaj set pitanja se odnosi na ispunjenje očekivanja korisnika, zadovoljstvo kvalitetom podataka za statističke oblasti koje se koriste, zadovoljstvo odnosom zaposlenika prema korisnicima i zadovoljstvo kvalitetom kvalitetom statističkih podataka prema komponentama kvaliteta. Grafikoni desno ili ispod pokazuju uporedni pregled rezultata odgovora ispitanika u istraživanjima provedenim 2020. i 2017. godine.

3.1 Zadovoljstvo korisnika - ispunjenje potreba i očekivanja korisnika

Grafikon 3.1: U kojoj mjeri je Agencija sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja (n=106; u %)?



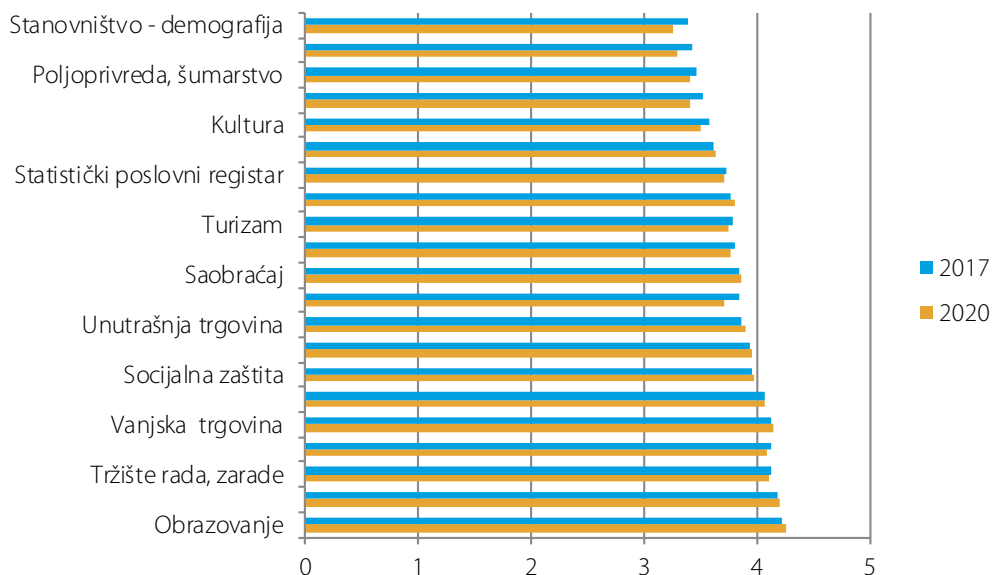
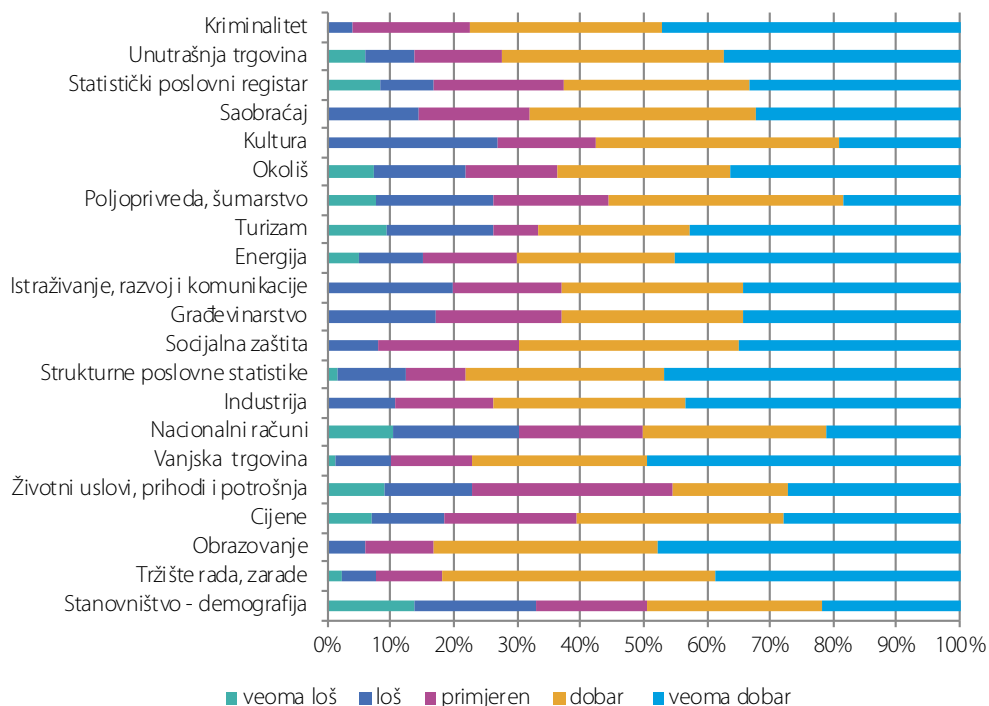
Ispunjenje potreba i očekivanja korisnika



Najveći broj korisnika (63,2%) smatra da Agencija većinom ili u cjelini ispunjava njihove potrebe i očekivanja, dok se 12,3% korisnika se izjasnilo da Agencija većinom ili uopće ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Agencije našim proizvodima i uslugama je 3,65 (na skali od 1 do 5), što je niža prosječna ocjena u odnosu na ocjenu koju su korisnici dali 2017. godine (3,83).

3.2 Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka za pojedina statistička područja

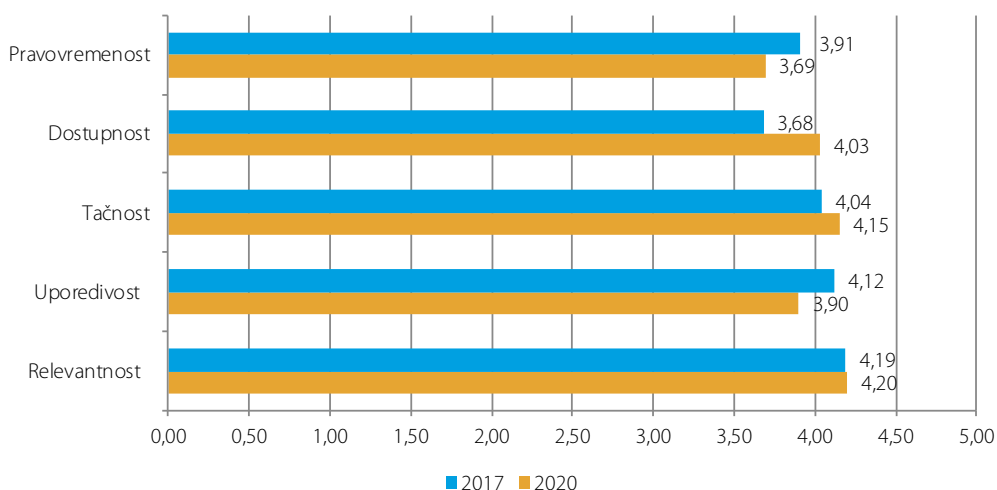
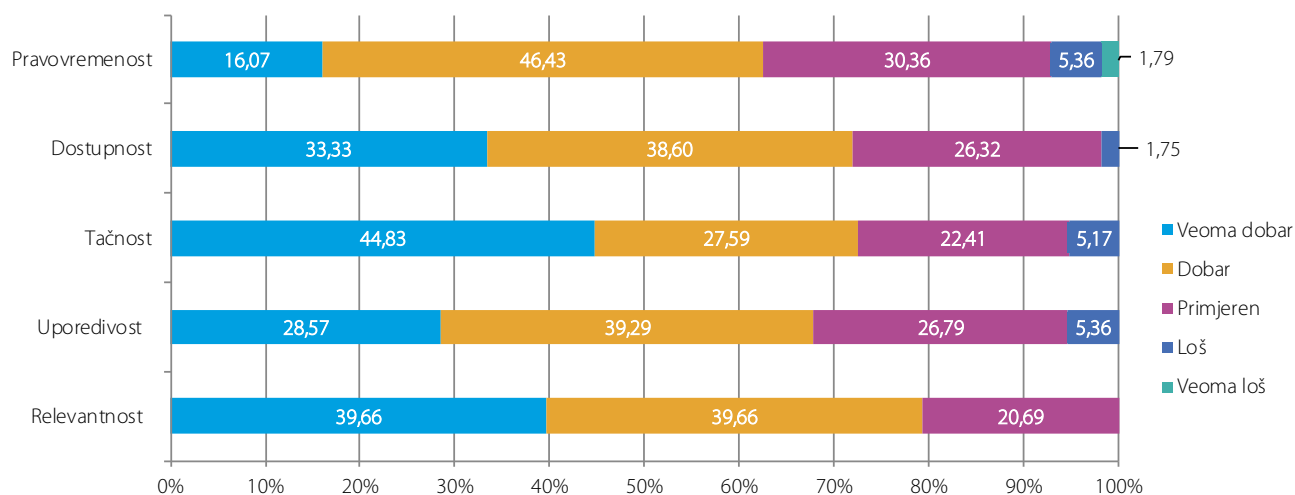
Grafikon 3.2: Kako ocjenjujete ukupni kvalitet statističkih podataka za statističko područje koje koristite - moguće označiti više statističkih područja? Odgovor dati na skali od 1 do 5 (1= veoma loš, 2= loš, 3= primjeren, 4= dobar, 5= veoma dobar)? (n =106; u %)



Posmatrajući kvalitet statističkih podataka za statističke oblasti, korisnici su najbolju ocjenu dali statističkim podacima iz oblasti statistike obrazovanja (prosječna ocjena 4,25). Najnižu prosječnu ocjenu dobili su podaci iz statistike stanovništva (3,25) te iz područja statistike nacionalnih računa (3,30) i statistike poljoprivrede (3,40). Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja je 3,80. U odnosu na prethodno istraživanje niže ocjene za kvalitet statističkih podataka ispitanici su između ostalog dali za statistiku stanovništva, nacionalnih računa i poljoprivrede, a više za statistiku cijena, saobraćaja, vanjske trgovine i obrazovanja.

3.3 Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga

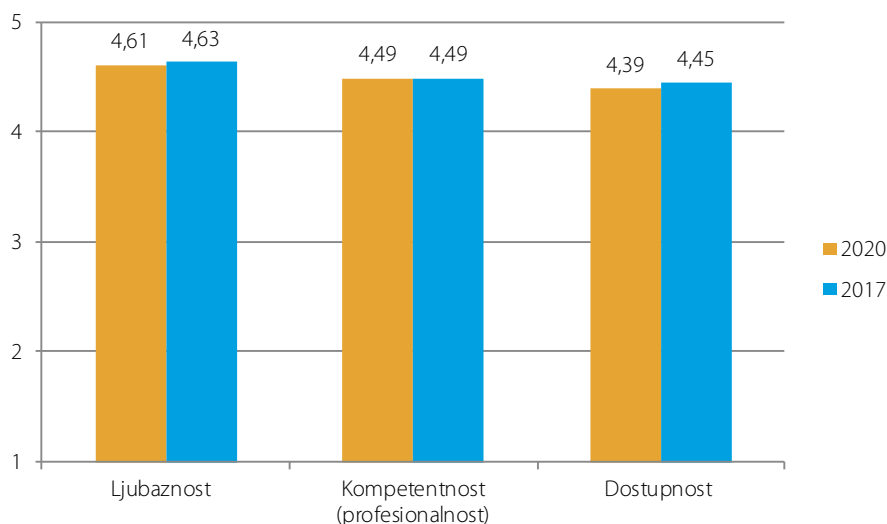
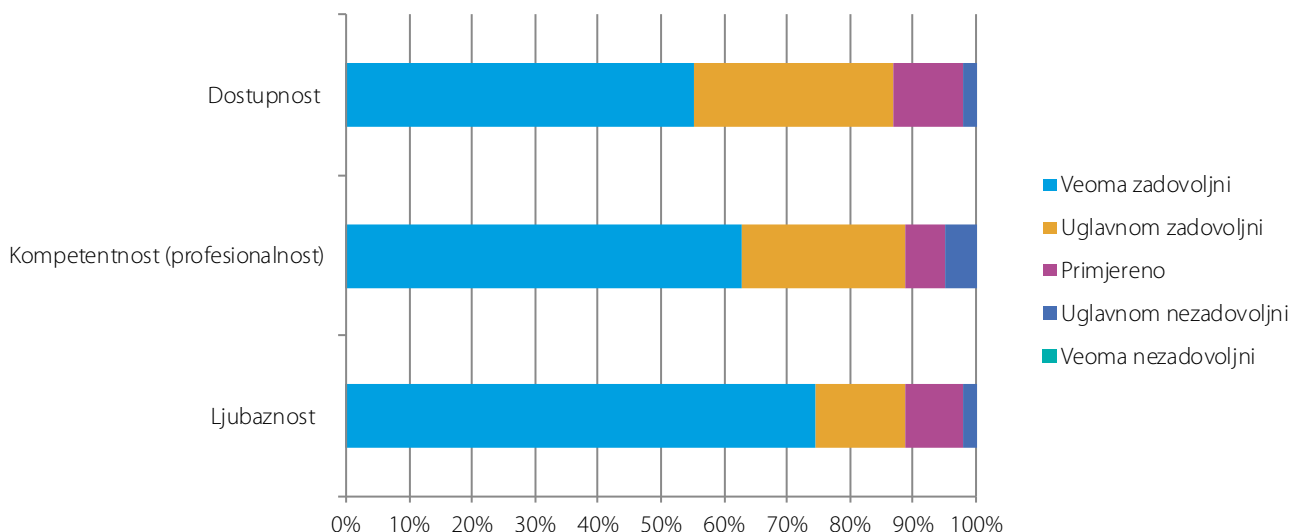
Grafikon 3.3: Kako ste zadovoljni kvalitetom proizvoda i usluga Agencije za statistiku BiH? Odgovor za svaku navedenu komponentu kvaliteta na skali od 1 do 5 (pri čemu je: 1= veoma loše; 2= loše; 3= primjereno; 4= dobro; 5= veoma dobro); (n=106; u %)



Posmatrajući ocjenu kvaliteta proizvoda prema komponentama kvaliteta, uočavamo da su korisnici najveću prosječnu ocjenu dodijelili komponenti - *relevantnost* (4,20), a najnižu komponenti kvaliteta - *pravovremenost* (3,69). Prosječna ocjena za svih pet komponenti kvaliteta iznosi 3,99 - što je na istom nivou kao u prethodno provedenom istraživanju (2017). U poređenju sa istraživanjem provedenim 2017. godine, u istraživanju provedenom 2020. godine pravovremenost i uporedivost su dobile niže - a dostupnost, tačnost i relevantnost više ocjene.

3.4 Zadovoljstvo odnosom sa zaposlenicima Agencije

Grafikon 3.4: Ukoliko ste imali kontakt sa zaposlenima u Agenciji, kako biste ocijenili? - Odgovor dati za svaku navedenu komponentu na skali od 1 do 5 (pri čemu je: 1= veoma nezadovoljni; 2= uglavnom nezadovoljni; 3= primjereno; 4= uglavnom zadovoljni; 5= veoma zadovoljni); (n = 106; u %).



Skoro dvije trećine korisnika (64,3% u prosjeku) su odgovorili da su *veoma zadovoljni* odnosom zaposlenika Agencije kad je riječ o kompetentnosti, ljubaznosti i dostupnosti. Zadovoljstvo korisnika odnosom i kompetencijama zaposlenih Agencije ocjenjeni su prosječnom ocjenom 4,50 - što je u odnosu na 2017. godinu blagi pad (4,52). Najveći prosječnu ocjenu korisnici su dali segmentu *Ljubaznost* zaposlenika Agencije (4,61).

4. UKUPNI INDEKS ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Za varijable koje imaju uticaj na ukupno zadovoljstvo Agencijom uzeli smo sljedeće kriterije:

1. Zadovoljstvo internetskom stranicom – prosječna ocjena je 3,88;
2. Ispunjenje ukupnih potreba i očekivanja korisnika – prosječna ocjena je 3,65;
3. Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga – prosječna ocjena je 3,99;
4. Zadovoljstvo kvalitetom podaka za statistička područja – prosječna ocjena je 3,80;
5. Zadovoljstvo zaposlenicima (pitanje 10.) – prosječna ocjena je 4,49.

Slika 1: Model za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika Agencije



Grafikon 4.1: Prosječne ocjene varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva



Ukupna prosječna ocjena Agencije je 3,96 - izraženom ukupnim indeksom zadovoljstva korisnika je 79,20%. U odnosu na 2017. godinu zabilježen je blagi pad indeksa zadovoljstva korisnika sa 80,48 na 79,20%.



Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

