

The background features a large, vibrant swirl in shades of red, purple, and blue on the left side. Scattered across the white background are various light gray icons, including checkmarks, squares with checkmarks, and circles with 'X' marks. There are also several pink and blue circles of varying sizes.

Rezultati ISTRAŽIVANJA o zadovoljstvu korisnika 2023.



Bosna i Hercegovina



Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Sarajevo, 2024.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA 2023.



Bosna i Hercegovina



BHAS

Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

Sarajevo, 2024.

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. INDEKS ZADOVOLJSTVA KORISNIKA	23
5. PORUKE KORISNIKA	25

Ukratko o istraživanju

Namjena i cilj	<p>Namjena i cilj <i>Istraživanja o zadovoljstvu korisnika</i> 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>Ovim 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 unapređenje kvaliteta podataka i usluga koje pruža Agencija u onim segmentima u kojima su korisnici iskazali manje zadovoljstvo.</p> <p>Provođenjem ovog istraživanja također ispunjavamo 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 18 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • korištenje statističkih podataka, • korištenje i ocjena internet stranica 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 2020. godine, tako da su prikazana određena poređenja podataka iz ova dva istraživanja.</p>
Vrsta ankete	<p>Istraživanje je provedeno putem web ankete. Baner je bio postavljen na početnoj internet stranici. Korisnicima (313) je poslan email s pozivom da učestvuju u istraživanju.</p>
Vrijeme anketiranja	<p>14. 11. – 22.12. 2023.</p>
Ispitanici	<p>Odgovore smo dobili od 61 korisnika, a korisnici su segmentirani u sljedeće 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 subjekt, ambasade i predstavništva drugih zemalja, 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>

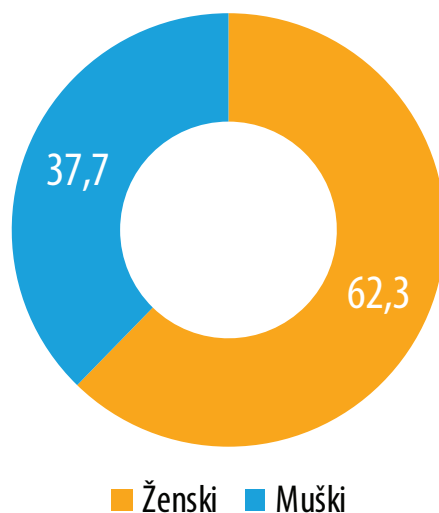
Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je učestvovalo 62% žena i 38% muškaraca. Među korisnicima su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici, a prema obrazovanju oni koji posjeduju visokoškolsko obrazovanje (95%). 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 (49%), a najmanje iz nauke, istraživanja i razvoja (3%).
- Najviše korisnika posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke Agencije povremeno (44%) ili mjesečno (18%), u isto vrijeme našu internet stranicu svakodnevno posjećuje 10% korisnika.
- Najveći dio korisnika je koristio podatke Agencije u svrhu pripreme strategija, politika i projekcija (43%) i u izrade poslovnih analiza (36%).
- Najveći broj korisnika bio je zainteresovan za oblast statistike tržišta rada – zaposlenost i zarade (56%), a najmanje interesovanja korisnika bilo je za podatke iz oblasti statistike socijalne zaštite (3%).
- Najveći dio korisnika uobičajeno dobija statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.gov.ba.
- Na pitanje o načinu pristupa i pronalaženja 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 2% korisnika.
- Na pitanje o tome – da li bez problema i s lakoćom razumijevaju prezentovane statističke podatke, najveći broj korisnika je odgovorio da su statistički podaci i informacije uvijek ili uglavnom jasno prezentovani (85%).
- 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, odgovorilo je 80% ispitanika, a samo 3% ispitanika se izjasnilo da Agencija većinom ili uopće nije ispunila njihova očekivanja i potrebe.
- Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja iznosi 3,81 (na skali od 1 do 5). Najbolju ocjenu korisnici su dali podacima statistike tržišta rada 4,31, a najmanju prosječnu ocjenu dobili su podaci iz statistike stanovništva 3,31.
- Ukupno zadovoljstvo korisnika kvalitetom proizvoda na osnovu komponenti/dimenzija kvaliteta (relevantnost, tačnost, dostupnost, pravovremenost i uporedivost), ocjenjeno je prosječnom ocjenom 4,05.
- Ukupno zadovoljstvo korisnika mjereno dužinom čekanja na podatke (dostupnost osoblja Agencije), kompetentnošću i ljubaznošću zaposlenika Agencije, ocjenjeno je u prosjeku sa ocjenom 4,54.
- Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika Agencijom na osnovu prosječnih ocjena varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva (pet kriterija) iznosi 4,03 ili ocjenjeno indeksom zadovoljstva korisnika iznosi 80,50%.

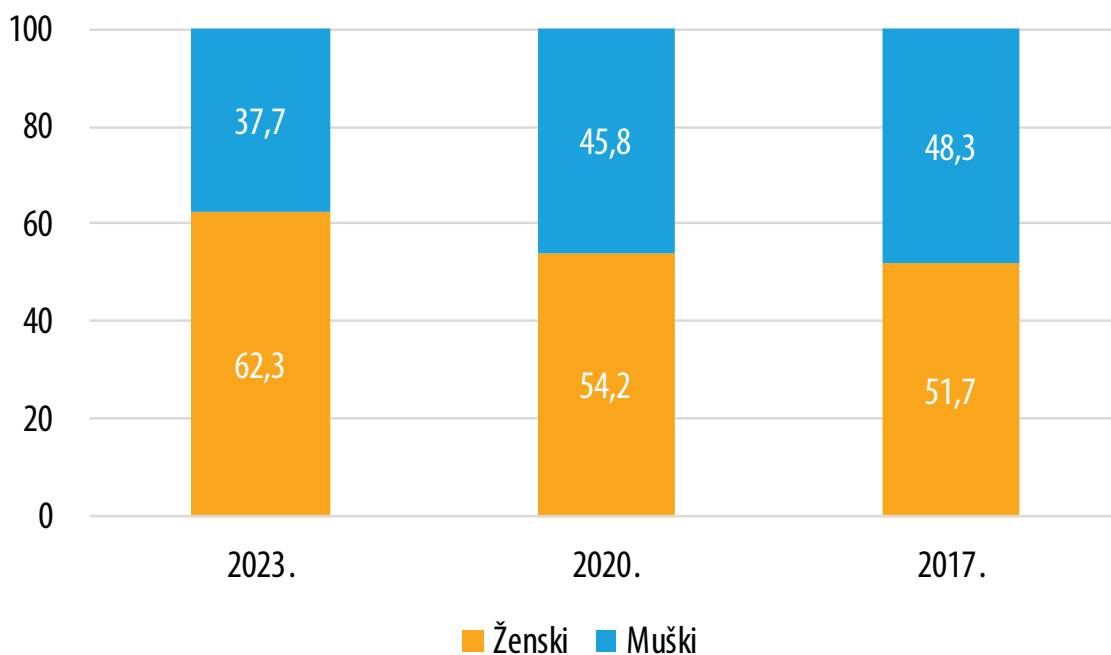
1. DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE KORISNIKA

U uvodu, donosimo neke osnovne socio-demografske karakteristike ispitanika koja prikazuje strukturu korisnika statističkih podataka Agencije za statistiku BiH koji su učestvovali u istraživanju. Grafikoni ispod pokazuju uporedni pregled socio-demografskih karakteristika ispitanika u istraživanju provedenom 2017, 2020. i 2023. godine.

Grafikon 1.1: Spol anketiranih osoba (n = 61; u %)

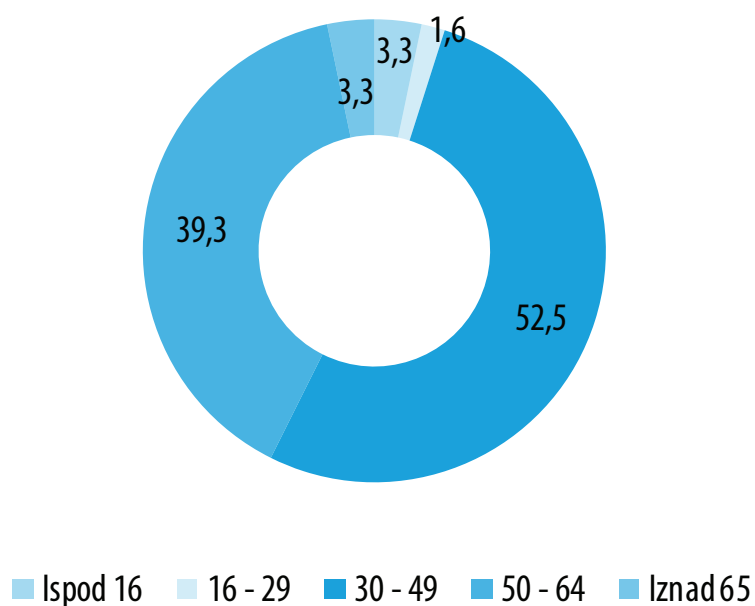


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

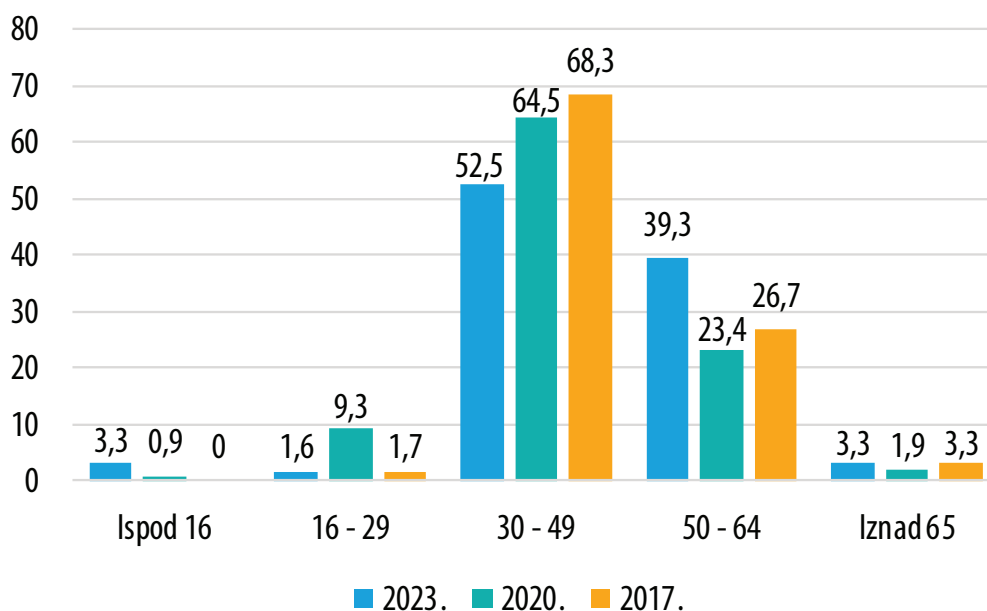


Od 61 korisnika koji su odgovorili na upitnik, njih 62,3% su žene, a 37,7% muškarci. U poređenju sa istraživanjima o zadovoljstvu korisnika provedenim 2017. i 2020. godine, odziv žena korisnica u 2023. godini je značajno veći u odnosu na odziv muškaraca.

Grafikon 1.2: Starosna struktura korisnika (n = 61; u %)

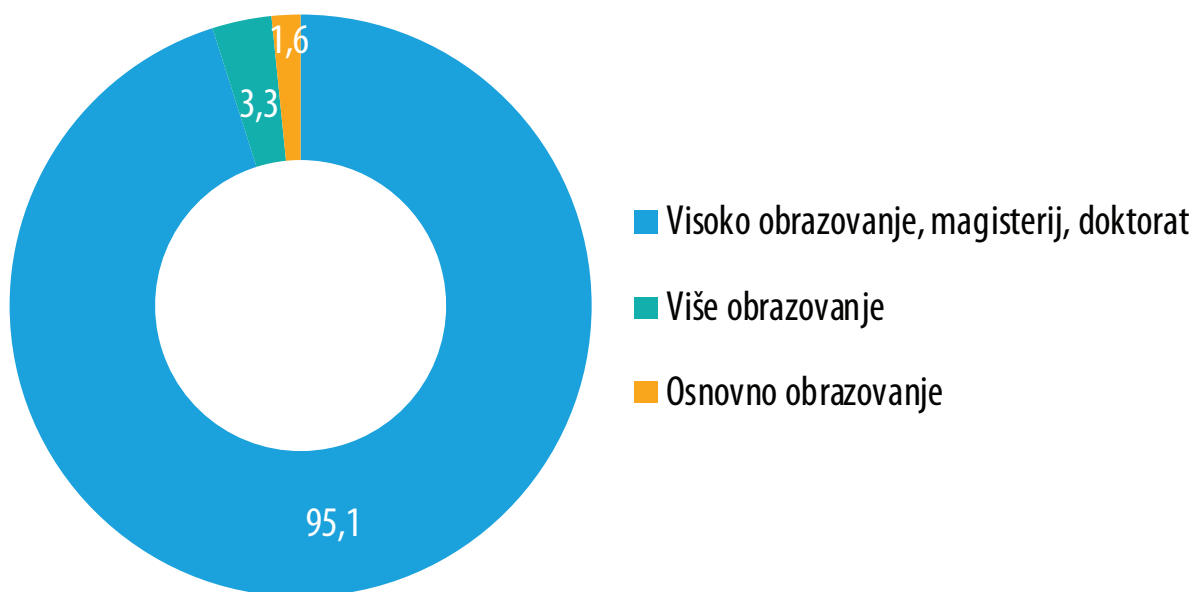


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

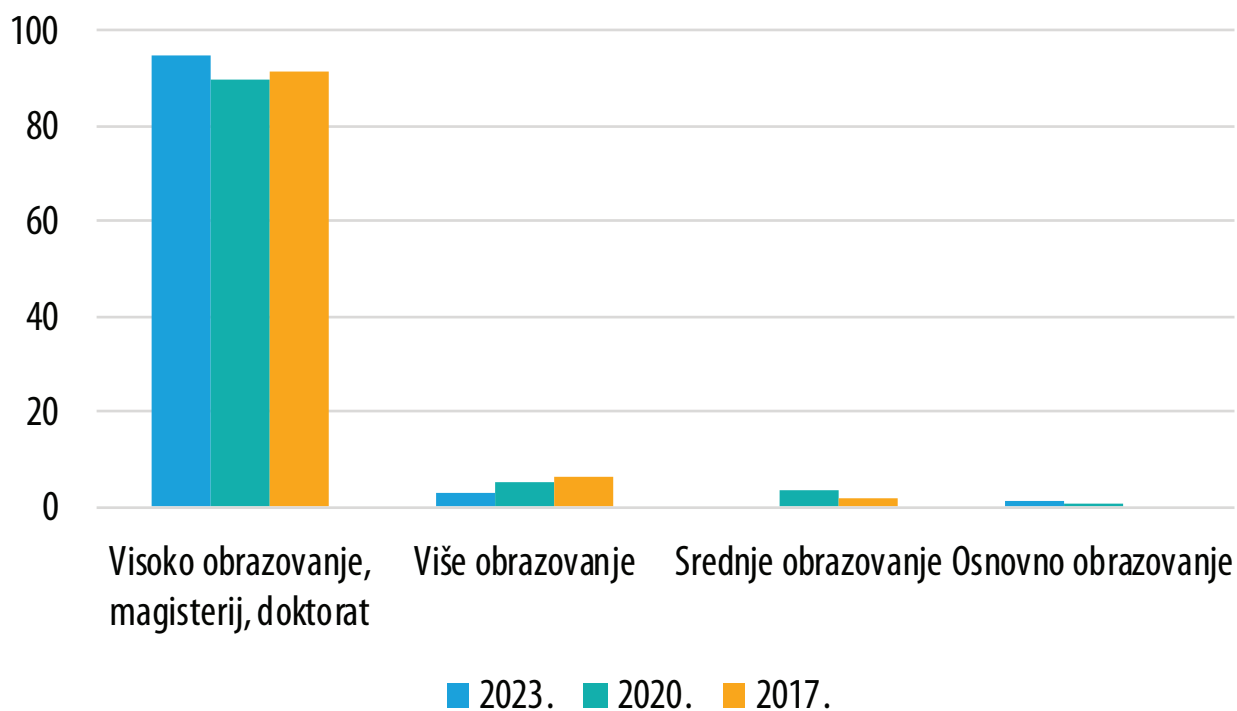


S obzirom na starosnu strukturu, najviše korisnika, njih 52,5%, pripada starosnoj grupi 30 – 49 godina, starosnoj grupi 50 – 64 godina pripada 39,3%, a samo 1,6% korisnika pripada starosnoj grupi 16-29 godina. U odnosu na istraživanja provedena 2017. i 2020. godine, u 2023. godini značajno je povećanje u korisnika u starosnoj grupi 50 - 64 godina.

Grafikon 1.3: Korisnici prema dostignutom obrazovanju (n = 61; u %)

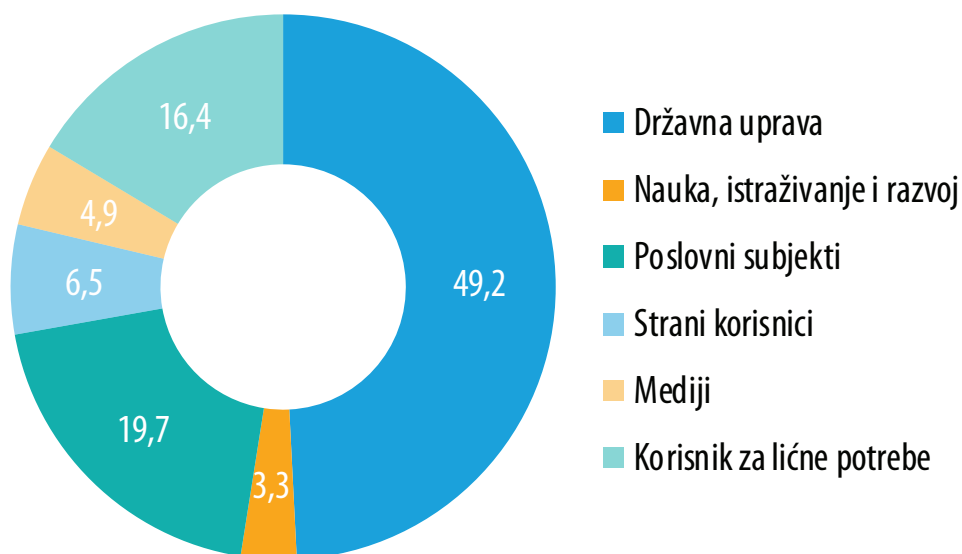


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

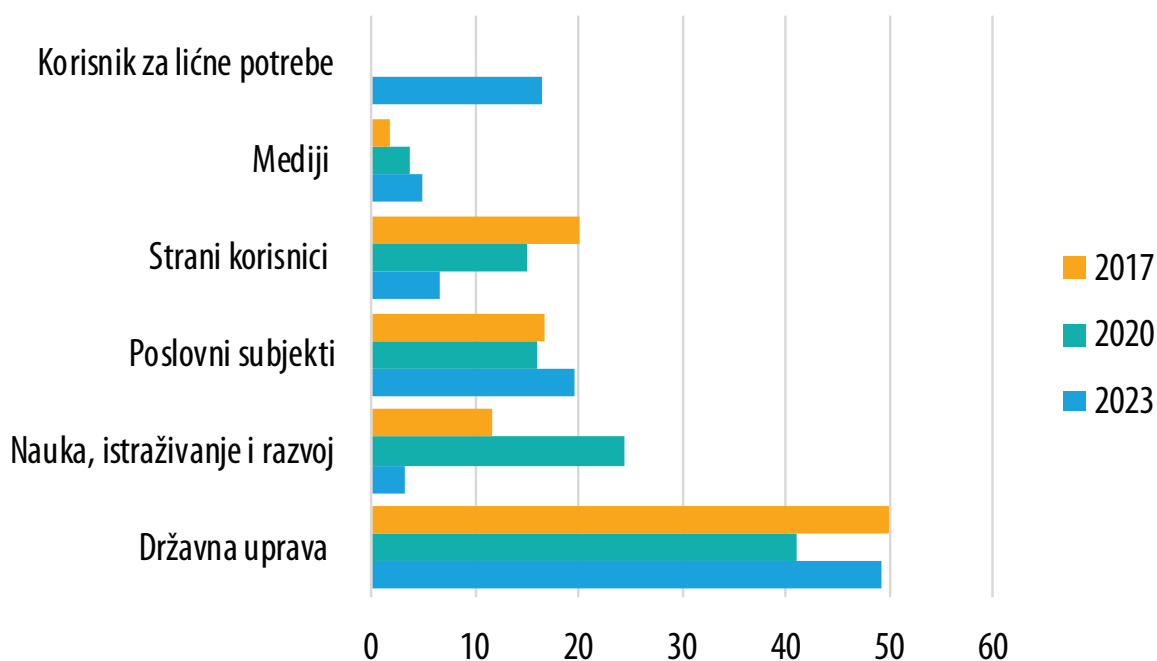


Najveću grupu korisnika koji su učestvovali u istraživanju čine korisnici sa visokim obrazovanjem, master studijama, magistraturom i doktoratom 95,1%, 3,3% više obrazovanje i 1,6% osnovno obrazovanje.

Grafikon 1.4: Grupe korisnika (n = 61; u %)



UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

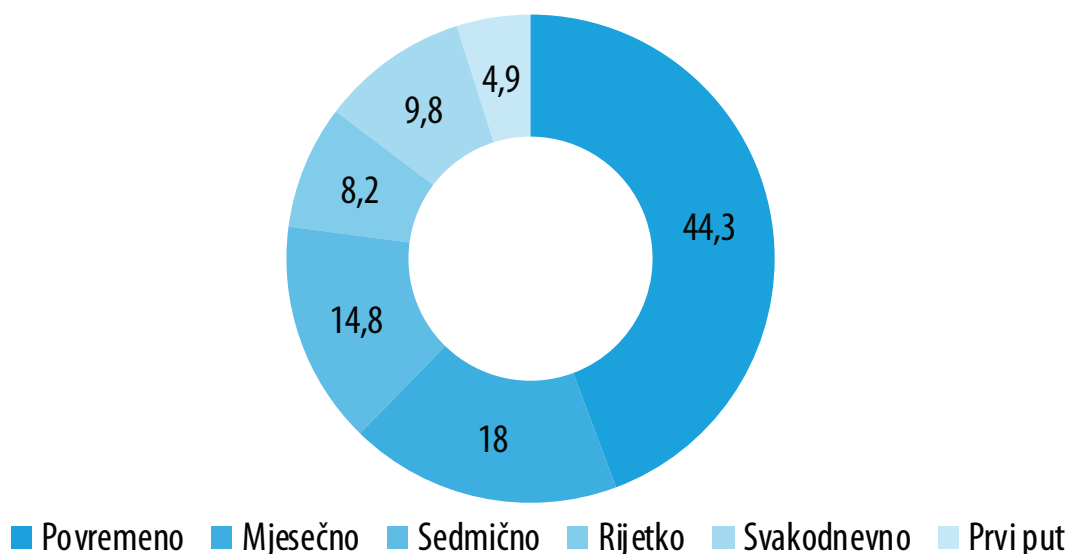


Ako posmatramo grupe korisnika koji su učestvovali u istraživanju, najveći broj je iz javnog sektora/državne uprave 49,2%, poslovni subjekti njih 19,7%. U odnosu na prethodna istraživanja u strukturi je povećan broj korisnika iz poslovnih subjekata, a smanjen udio stranih korisnika i korisnika iz oblasti nauke, istraživanja i razvoja.

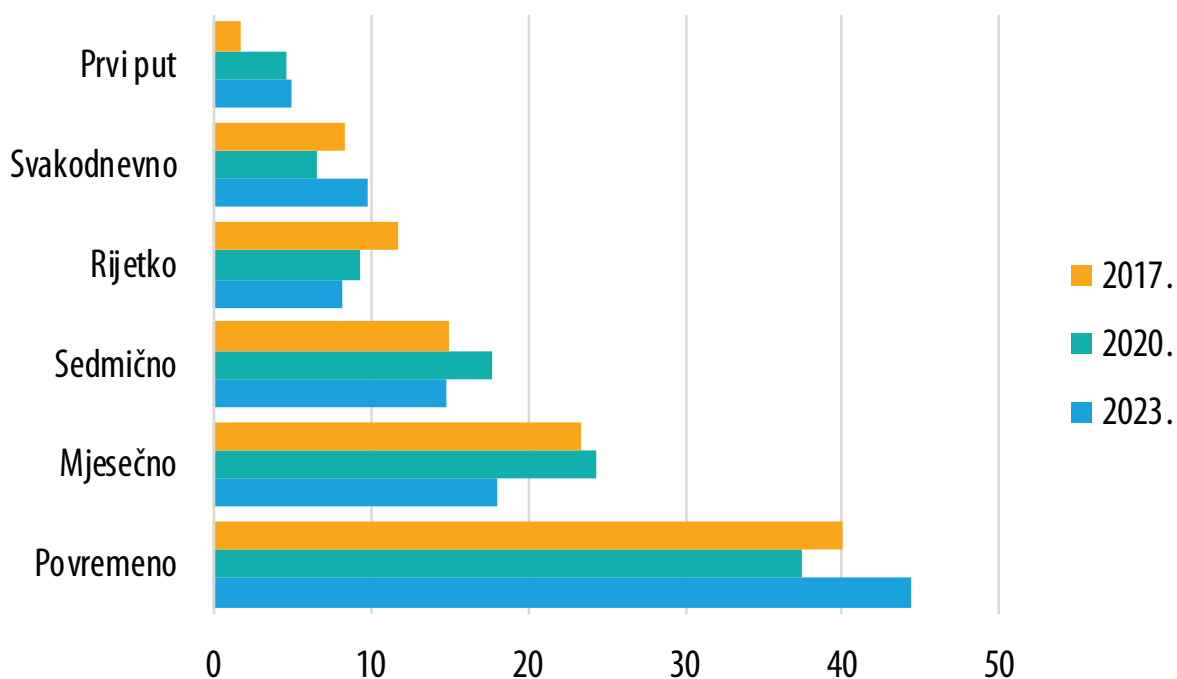
2. KORIŠTENJE PODATAKA – UČESTALOST I SVRHA/PRISTUP INTERNET STRANICI

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 ispod pokazuju uporedni pregled rezultata odgovora ispitanika u istraživanjima provedenim 2017, 2020. i 2023. godine.

Grafikon 2.1: Koliko često posjećujete internet stranicu (n = 61; u %)



UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

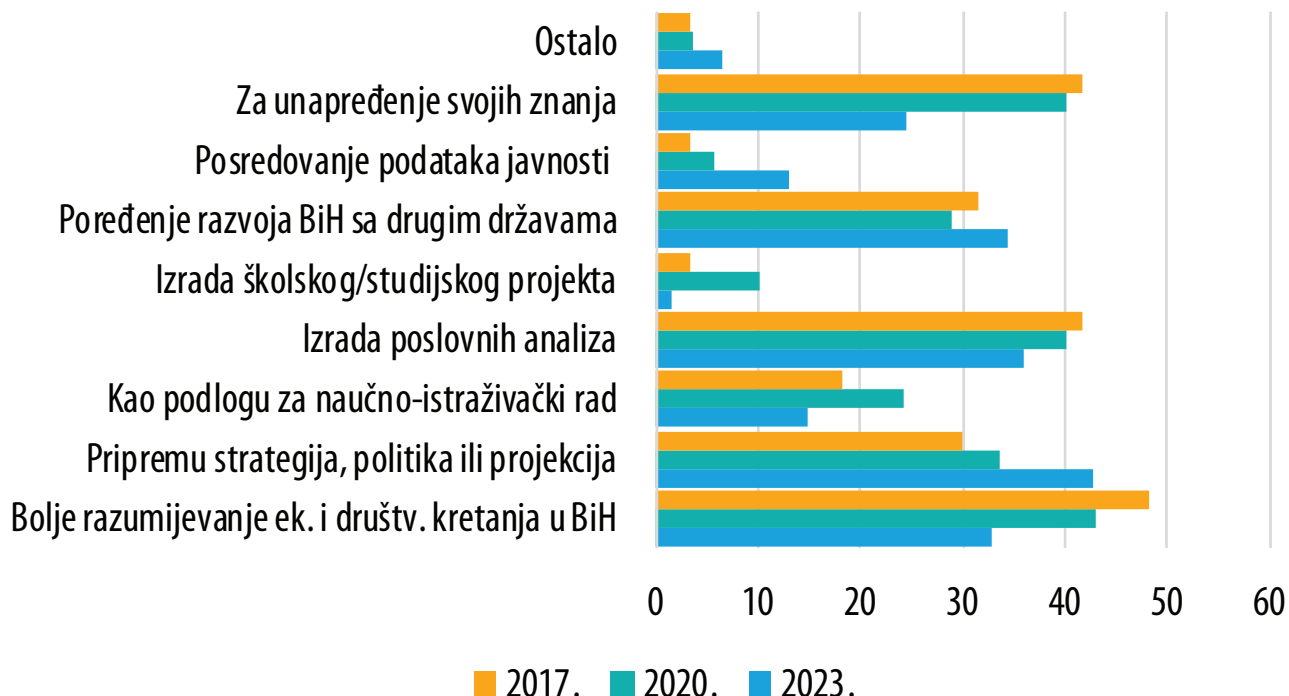


Korisnici u najvećem procentu podatke Agencije koriste povremeno 44,3%; prvi put samo 4,9% korisnika. U poređenju sa istraživanjima iz 2017. i 2020. godine povećan je broj korisnika koji statističke podatke koriste povremeno, svakodnevno i prvi put.

Grafikon 2.2: Za koje namjene koristite statističke podatke Agencije? (n = 61; u %, moguće više odgovora)

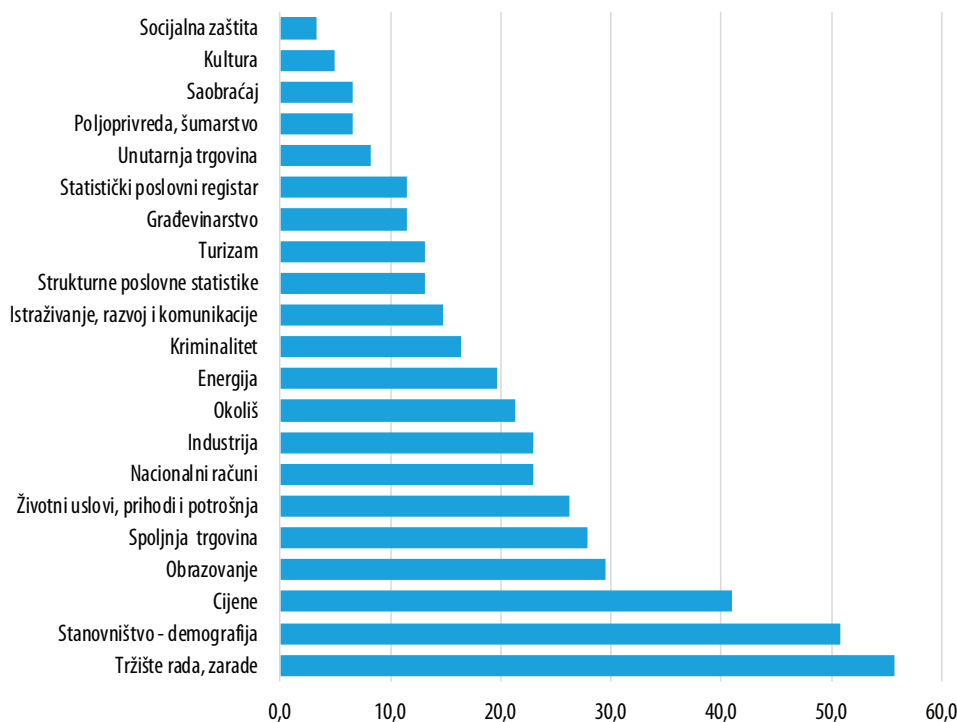


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

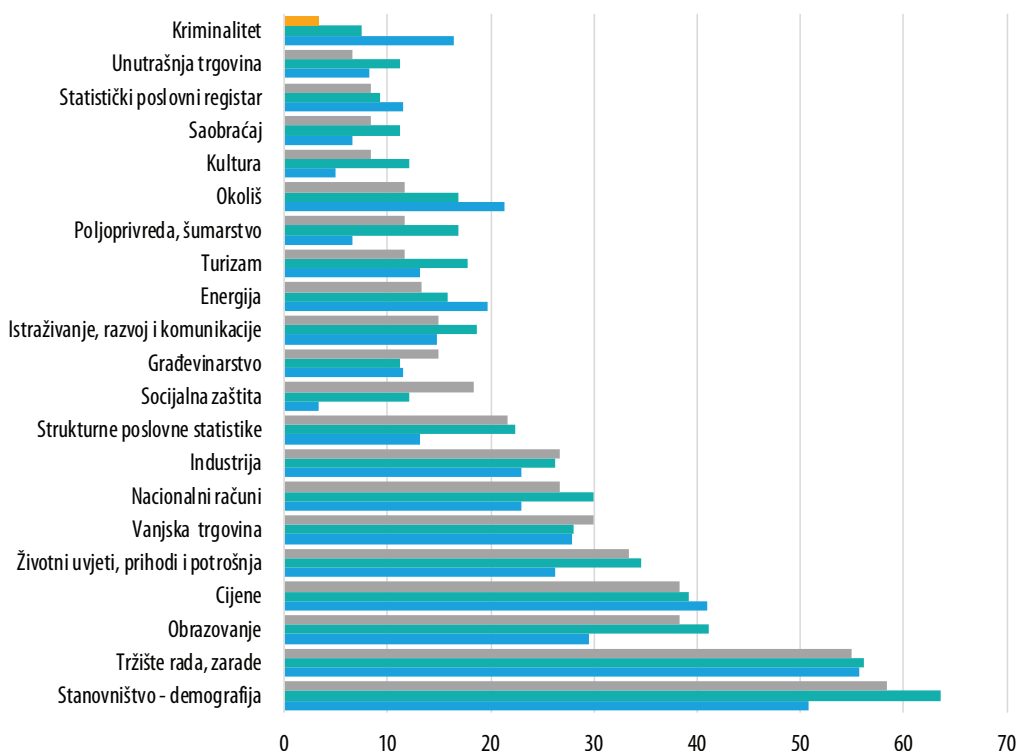


Među ispitanicima su najbrojniji korisnici koji podatke koriste za pripremu strategija, politika ili projekcija, njih 42,6%. Veoma mali broj korisnika podatke koristi za izradu studijskog projekta, samo 1,6%. U poređenju sa istraživanjima iz 2017. i 2020. osjetnija promjena u strukturi namjene korištenja statističkih podataka je kod korisnika koji su se izjasnili da podatke koriste za posredovanje podataka javnosti (povećano korištenje) i korisnika koji podatke koriste za unapređenje svojih znanja (smanjeno korištenje).

Grafikon 2.3: Koja od navedenih statističkih područja vas najviše zanimaju? (n = 61; u %, moguće više odgovora)

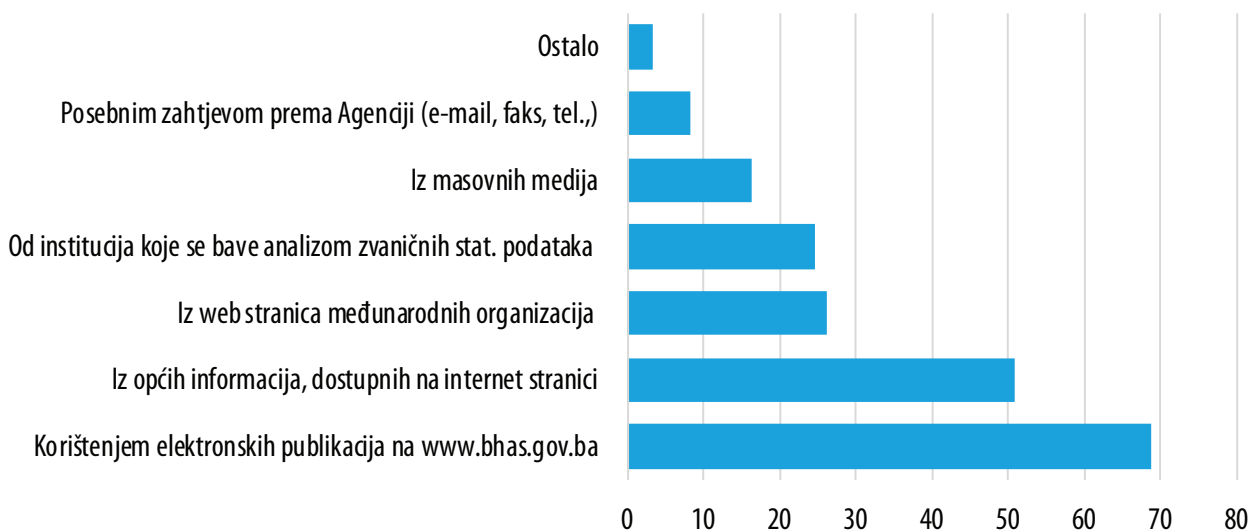


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

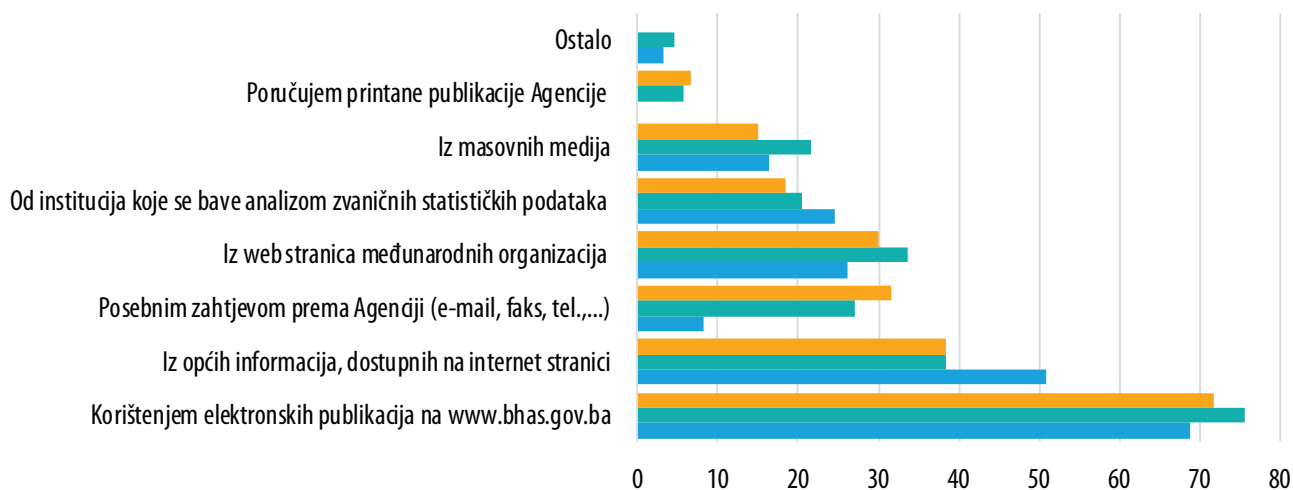


Korisnici su mogli odabrati sva područja kojima se koriste. U prosjeku je svaki korisnik odabrao 4 područja. Najveće zanimanje je iz oblasti statistike tržišta rada 55,7% a najmanje iz statistike socijalne zaštite 3,3%. U poređenju sa rezultatima istraživanja iz 2020. i 2017. godine povećano zanimanje je za oblasti statistike cijena, kriminaliteta, okoliša, energije, a manje zanimanje je za statistike iz oblasti saobraćaja, socijalne zaštite, obrazovanja.

Grafikon 2.4: Kako uobičajeno dobijate statističke podatke i informacije? (n = 61; u %, moguće više odgovora)

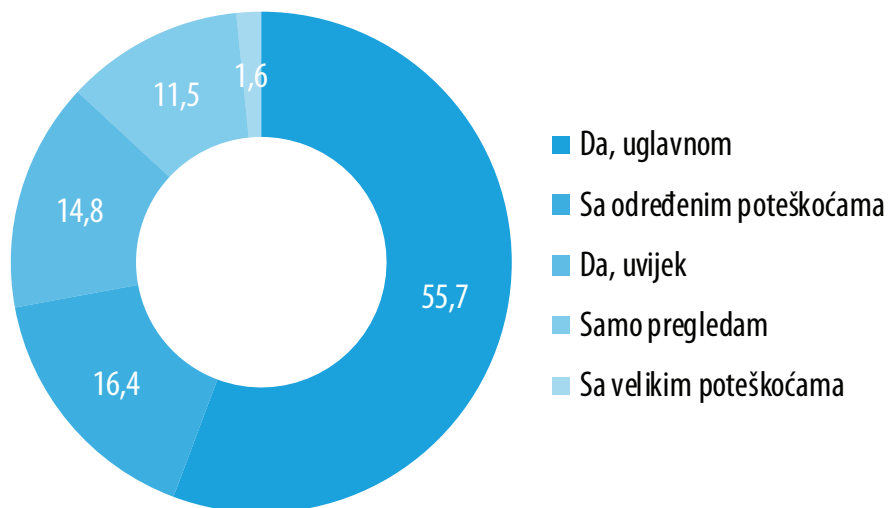


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

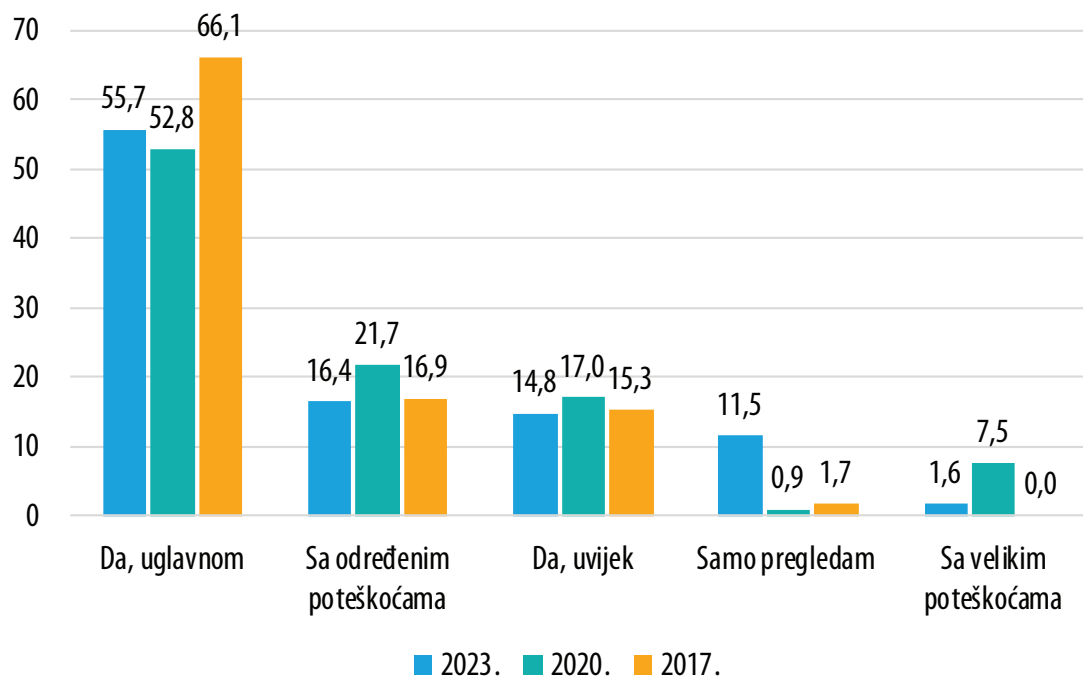


Većina korisnika dobija statističke podatke i informacije korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici Agencije, njih 68,9%. Korisnici uopće nisu poručivali printane publikacije. U poređenju sa rezultatima prethodnog istraživanja nema značajnijih promjena u afinitetima korisnika, odnosno 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? (n = 61; u %)

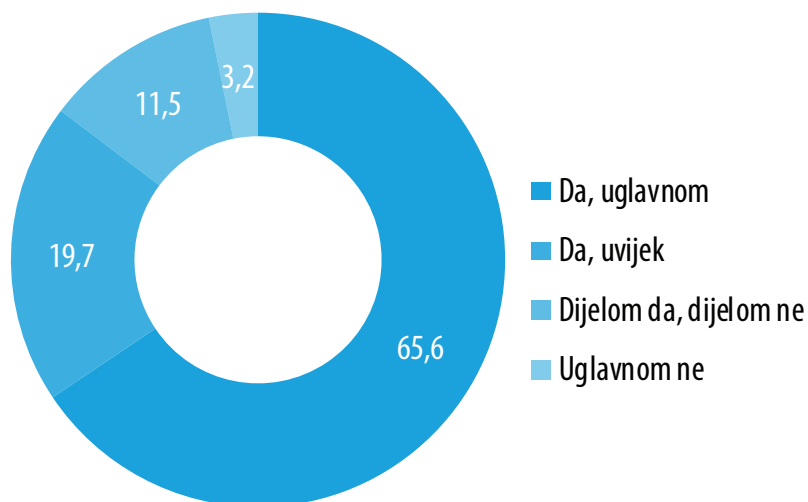


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

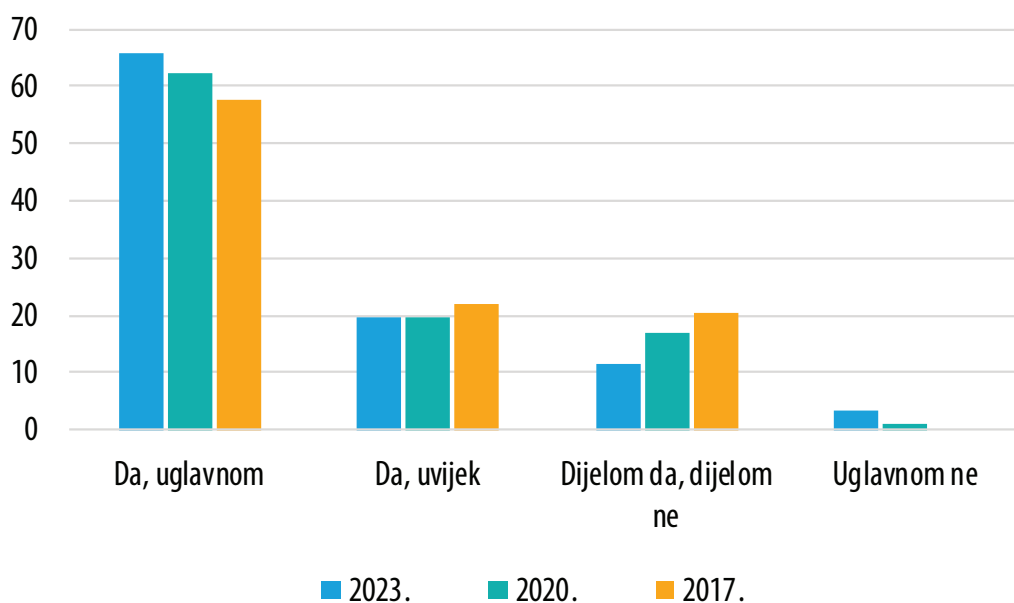


Najbrojniji su korisnici koji na internet stranicama Agencije uglavnom i/ili uvijek pronalaze tražene podatke i informacije, njih 70,5%, sa određenim i velikim poteškoćama statističke podatke pronalazi 18%) korisnika. U odnosu na prethodno istraživanje, primjetno je da se povećao broj korisnika koji isključivo pregledaju sadržaj i podatke web stranice.

Grafikon 2.6: Da li prezentovane statističke podatke razumijevate sa lakoćom? (n = 61; u %)

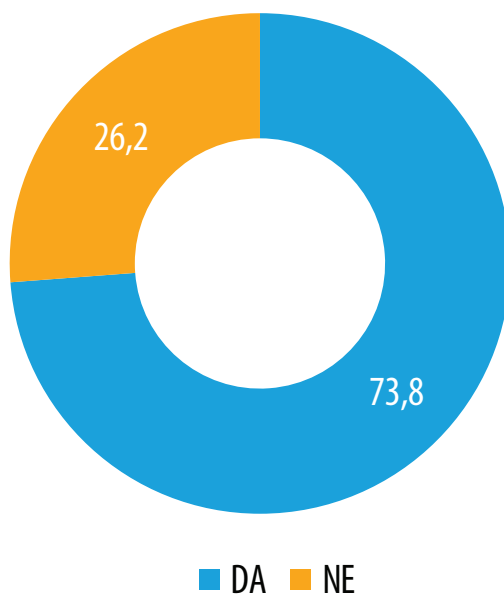


UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.

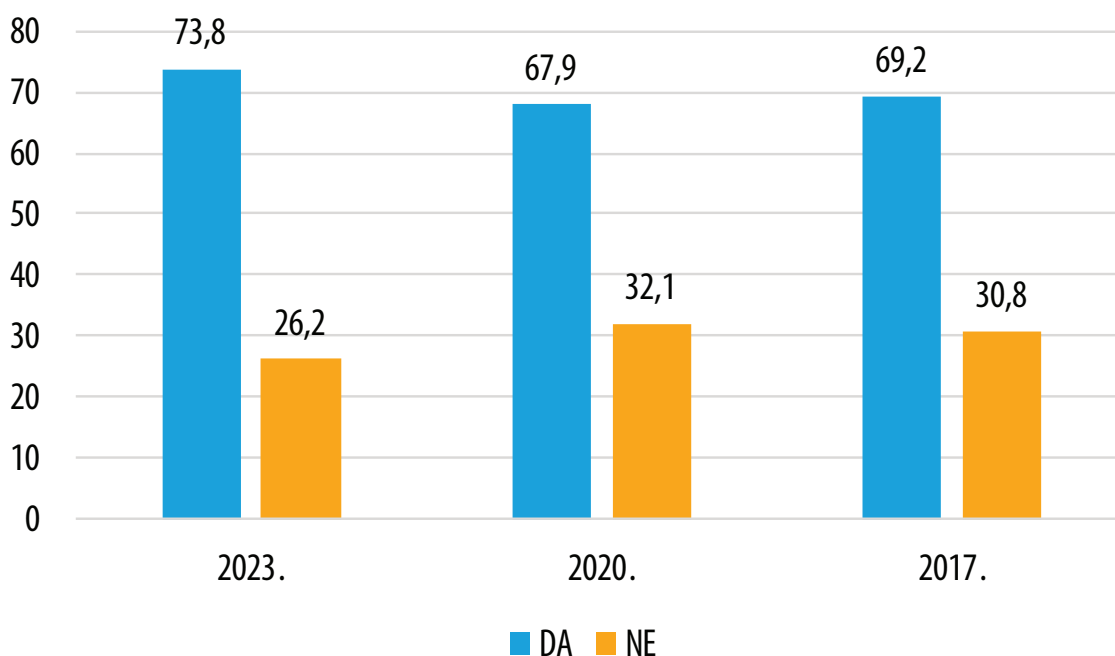


Više od četiri petine korisnika, njih 85,3% se izjasnilo da su statistički podaci uglavnom ili uvijek jasno prikazani. Veće odstupanje u odnosu na istraživanja provedena 2020. i 2017. godine se odnose na percepciju korisnika koji smatraju da uglavnom ne razumijevaju sa lakoćom prezentovane podatke.

Grafikon 2.7: Poštuje li Agencija datume navedene u Kalendaru publikovanja? (n=42; u %)



UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.



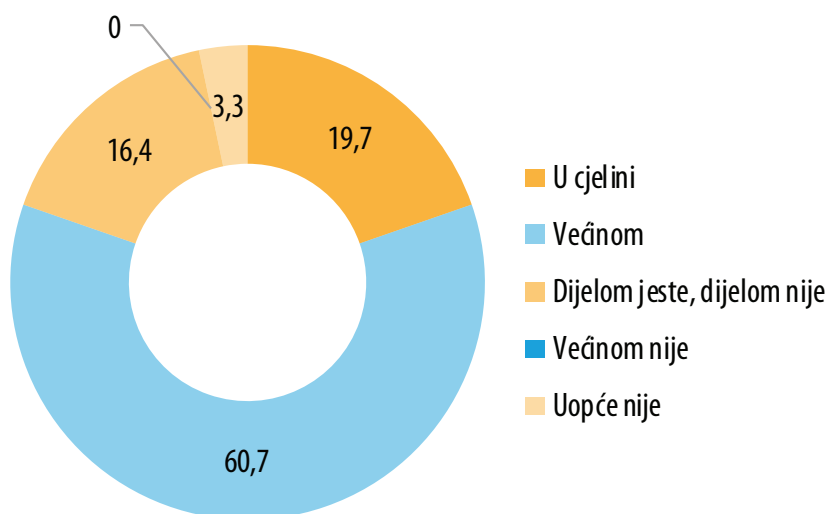
U 2023. godini (u odnosu na 2020. i 2017. godinu) povećan je broj korisnika koji smatraju da se Agencija pridržava navedenih datuma objave publikacija u Kalendaru publikovanja.

3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA PROIZVODIMA I USLUGAMA AGENCIJE

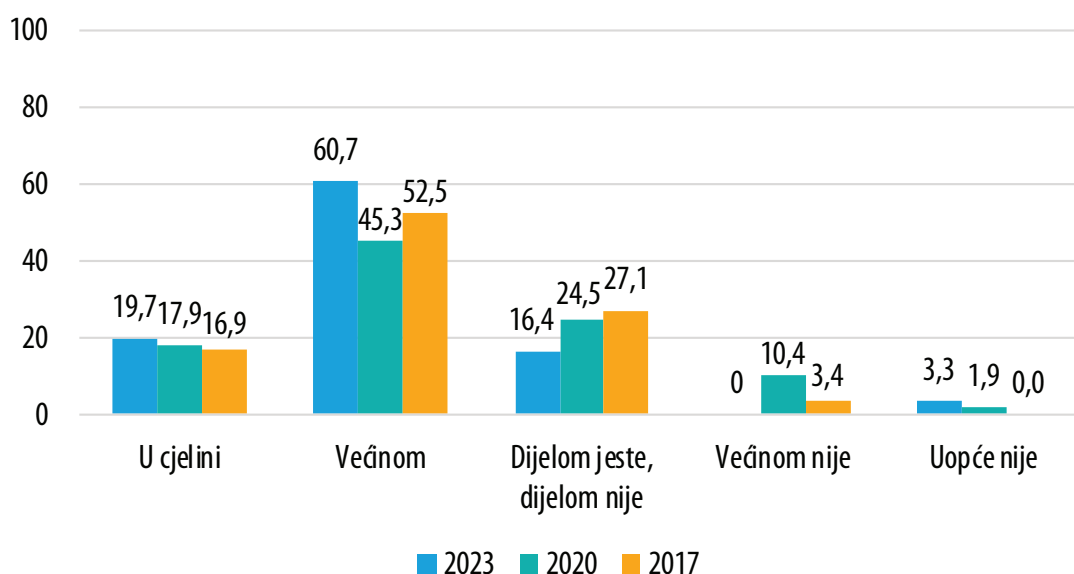
Ovaj set pitanja se odnosi na ispunjenje očekivanja korisnika, zadovoljstvo kvalitetom podataka za statističke oblasti, zadovoljstvo odnosom zaposlenika prema korisnicima i zadovoljstvo kvalitetom statističkih podataka prema komponentama kvaliteta. Neki od grafikona ispod prikazuju uporedni pregled odgovora ispitanika u istraživanjima provedenim 2023, 2020. i 2017. godine.

3.1 Ispunjenje potreba i očekivanja korisnika

Grafikon 3.1: U kojoj mjeri je Agencija sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja? (n = 61; u %)



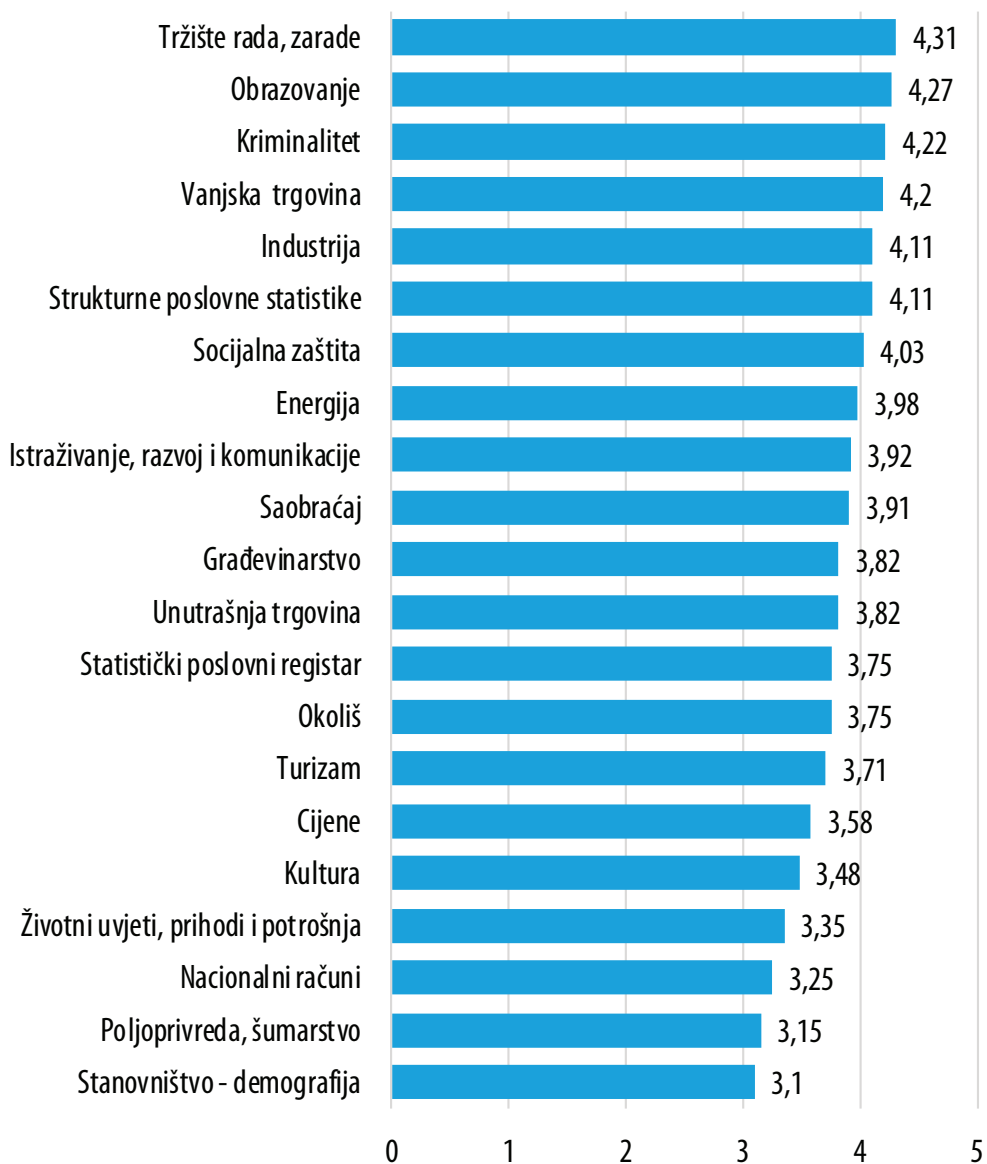
UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023.



Najveći broj korisnika, njih 80,4% smatra da Agencija većinom ili u cjelini ispunjava njihove potrebe, dok 1,6% korisnika smatra da Agencija uopće ne ispunjava njihove potrebe. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Agencije našim proizvodima i uslugama je 3,93 (na skali od 1 do 5), što je viša prosječna ocjena u odnosu na ocjene koju su korisnici dali 2020. godine (3,65) i 2017. (3,85).

3.2 Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka za pojedina statistička područja

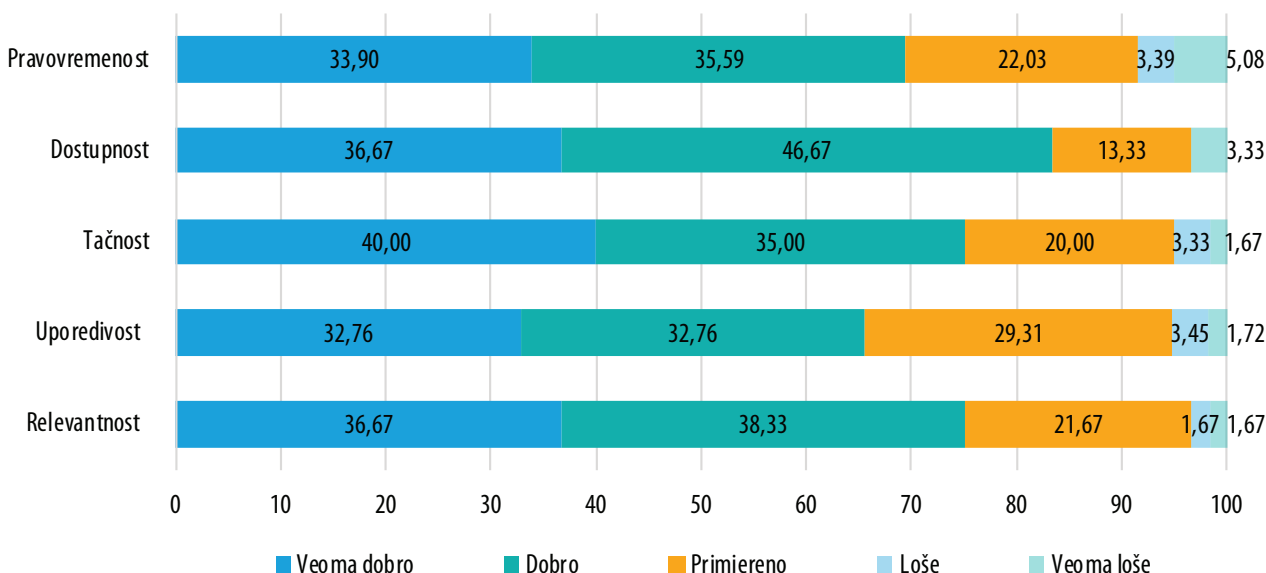
Grafikon 3.2: Kako ocjenjujete ukupni kvalitet statističkih podataka za statističko područje koje koristite - moguće označiti više statističkih područja? Odgovor ponuditi na skali od 1 do 5 (1 = veoma loš, 2 = loš, 3 = primjeren, 4 = dobar, 5 = veoma dobar)? (n = 42; prosječna ocjena na skali od 1 do 5)



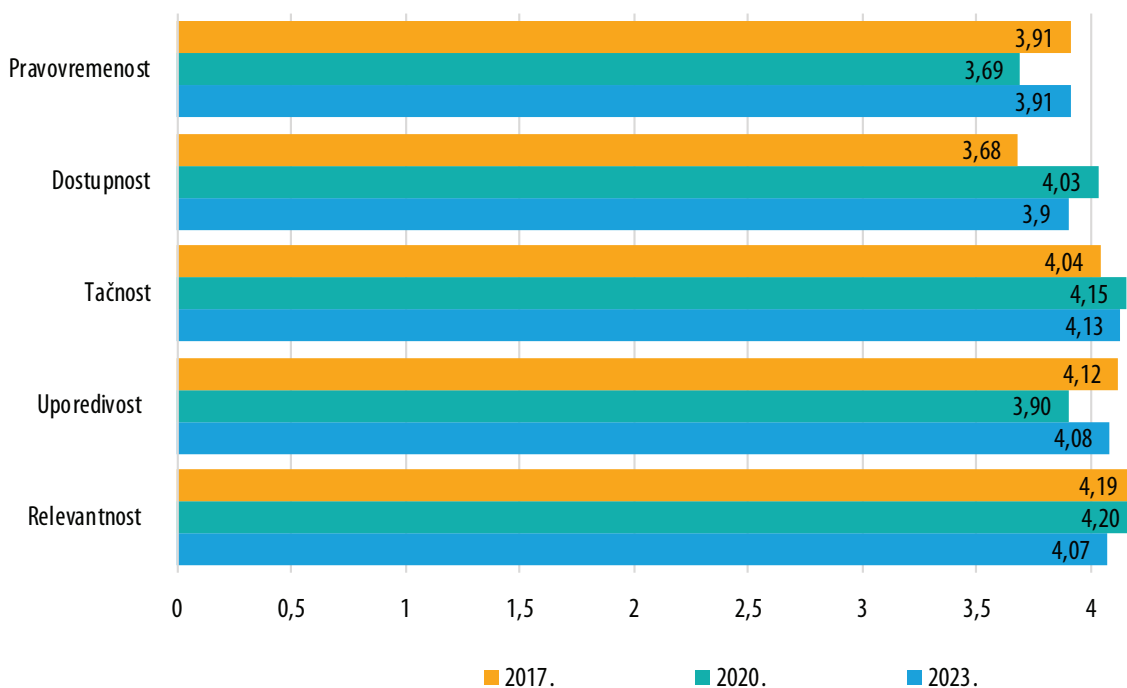
Posmatrajući kvalitet statističkih podataka za pojedine statističke oblasti, korisnici su najzadovoljniji kvalitetom statističkih podataka iz oblasti statistike tržišta rada. Najnižom prosječnom ocjenom korisnici su ocjenili kvalitet statistike stanovništva i poljoprivrede. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja je 3,81. Ukupna prosječna ocjena je u 2023. godini na istom nivou kao iz istraživanja provedenih 2017. i 2020. godine.

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 = 59; u %)



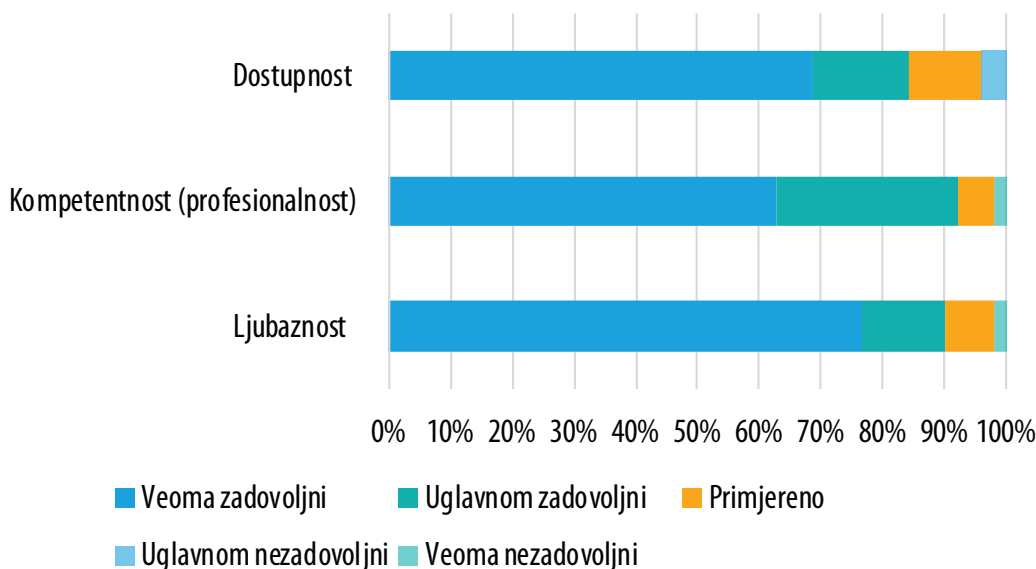
UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023. (prosječna ocjena na skali od 1 do 5)



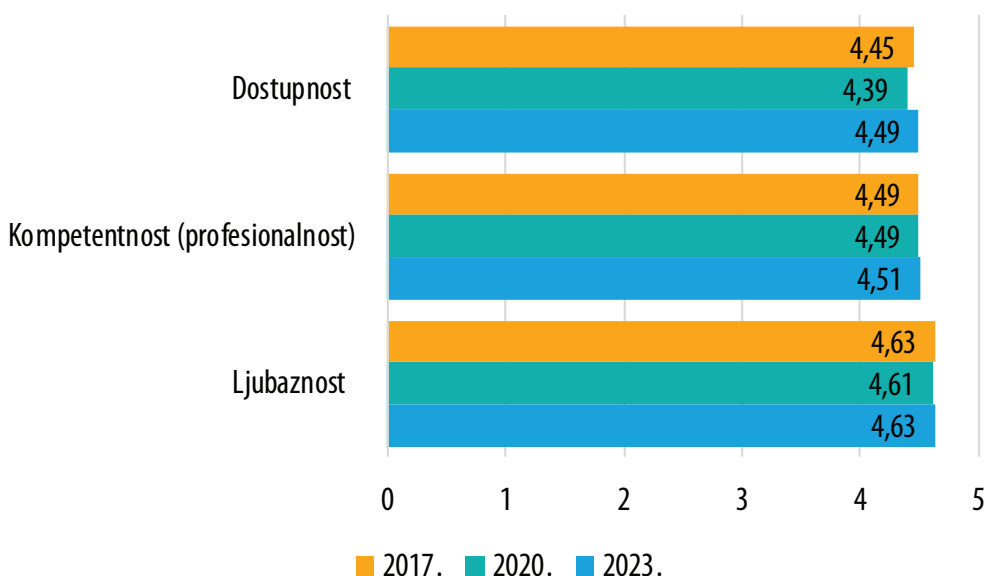
Posmatrajući ocjenu kvaliteta proizvoda i usluga Agencije prema komponentama kvaliteta u 2023. godini, primjetno je da su korisnici najveću prosječnu ocjenu dodijelili komponenti tačnost - 4,13, a najnižu komponenti kvaliteta dostupnost - 3,90. Prosječna ocjena za 2023. za svih pet komponenti kvaliteta iznosi 4,05.

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 %)



UPOREDNI PREGLED, 2017. – 2020. – 2023. (prosječna ocjena na skali od 1 do 5)



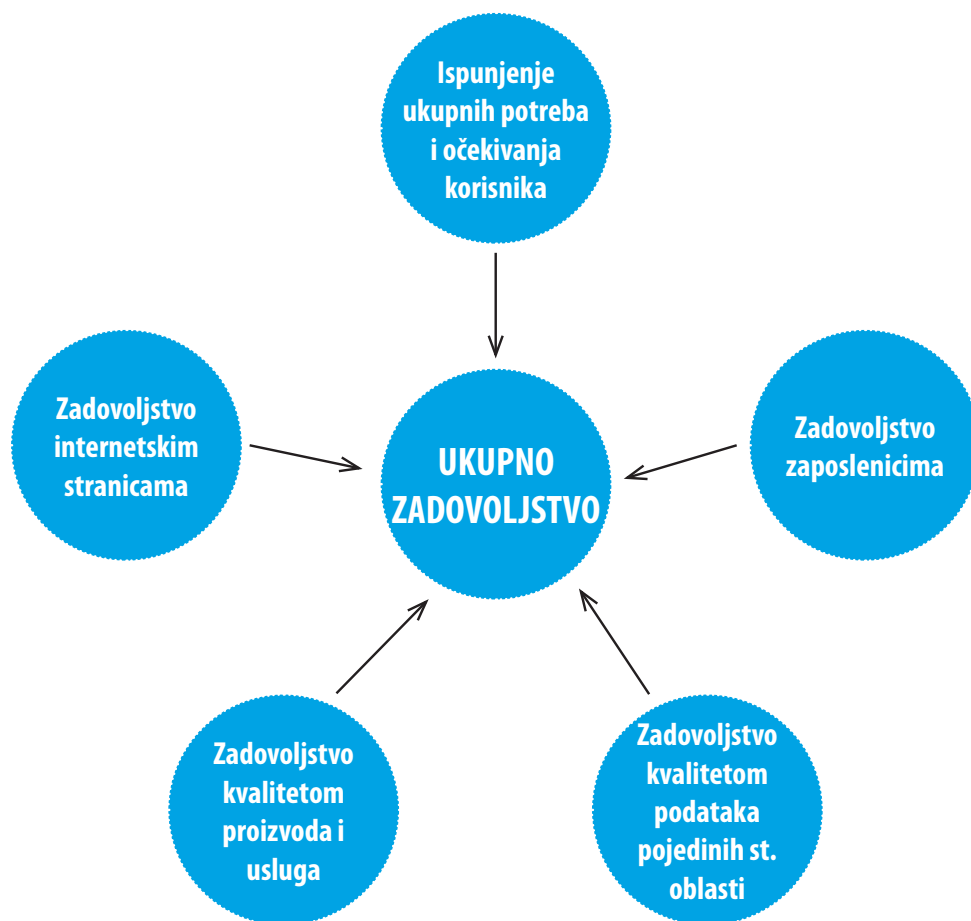
Skoro 70% korisnika je odgovorilo da su veoma zadovoljni odnosom zaposlenika Agencije kad je riječ o kompetentnosti, ljubaznosti i dostupnosti. Ukupno zadovoljstvo zaposlenicima (uzimajući u obzir sve tri komponente) Agencije ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,54 - što je u odnosu na 2017. i 2020. godinu blagi rast.

4. INDEKS ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

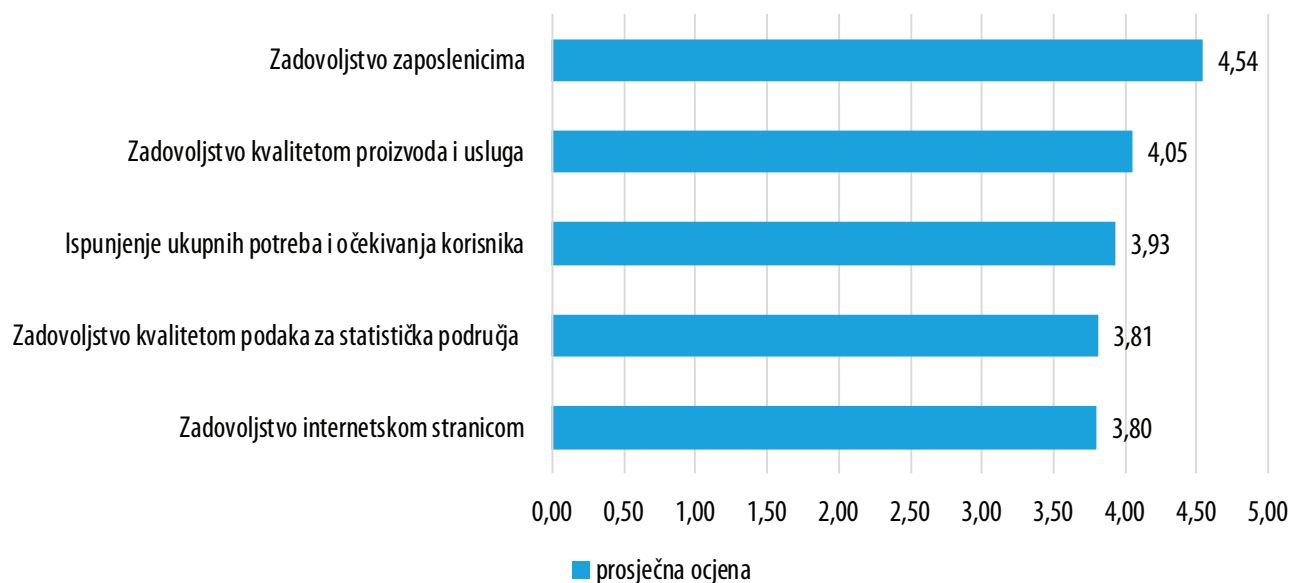
Za centar modela uzeli smo ukupno zadovoljstvo korisnika, a kao varijable koje imaju uticaj na ukupno zadovoljstvo Agencijom uzeli smo sljedeće kriterije:

1. Zadovoljstvo internetskom stranicom – prosječna ocjena je 3,80 (P5 i P6)
2. Ispunjenje potreba i očekivanja korisnika – prosječna ocjena je 3,93 (P7)
3. Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga – prosječna ocjena je 4,05 (P8)
4. Zadovoljstvo kvalitetom podaka za statistička područja – prosječna ocjena je 3,81 (P9)
5. Zadovoljstvo zaposlenicima – prosječna ocjena je 4,54 (P10)

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 4,03 ili izraženom ukupnim indeksom zadovoljstva korisnika je 80,5%.

5. PORUKE KORISNIKA

Na kraju upitnika, korisnicima je pružena mogućnost da svojim komentarima sugerišu u kojim oblastima i na koji način bi Agencija mogla doprinijeti poboljšanju kvaliteta svojih proizvoda i usluga.

Neke od poruka, komentara, prijedloga, kritika i pohvala korisnika su:

Bitno poboljšati statistiku stanovništva kroz adekvatne procjene trenutnog broja stanovnika u zemlji. Više je nego očigledno da je prikazani trenutni broj stanovnika izuzetno precijenjen.

Kolege/ice koje dostavljaju podatke da se javljaju na fiksni telefon.

Na sastanke Eurostata i srodnih organizacija slati izvršioce koji rade te poslove, a ne savjetnike i zamjenike direktora. Ako već idu direktori i zamjenici da predstave radne materijale i prenesu informacije osobama koje rade u toj domenskoj statističkoj oblasti.

Objavljivati više podataka u tabelarnom obliku.

Objavljene vremenske serije su veoma korisne i štede vrijeme.

Učiniti podatke sveobuhvatnijim i ažuriranim.

Više statističkih analiza.

Puno mi pomaže vaša internet stranica. Sve pohvale.

