

## Anketa o zadovoljstvu korisnika Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine 2011

### Ukratko o anketi

- Namjena ankete** Namjena Ankete o zadovoljstvu korisnika BHAS-a je bolje razumijevanje i spoznaja trenutnih potreba naših korisnika. Anketom smo širem krugu korisnika ponudili mogućnost, da nam saopće svoje mišljenje o našem radu i daju prijedloge za njegovo poboljšanje. Jedan od ključnih elemenata u osiguranju kvalitete statističkih podataka je svakako i praćenje zadovoljstva korisnika. Provedbom ovog anketiranja ispunjavamo također i načela navedena u Kodeksu prakse evropske statistike.
- Upitnik** Upitnik je sastavljen od 15 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme: korištenje statističkih podataka, ukupna ocjena BHAS-a, ocjena kvalitete statističkih podataka, ocjena internet stranice BHAS-a i pitanja koja se odnose na demografske karakteristike anketiranih osoba.
- Vrsta ankete** Web anketa
- Vrijeme anketiranja** 15. siječanj – 15. veljače 2012
- Anketirani** U ispunjavanje anketnog upitnika je pozvano 1045 raznih korisnika na temelju različitih evidencija BHAS-a:
1. *skupina*: korisnici iz javnog sektora (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 134; broj onih koji su odgovorili: 52; stopa odgovora: 39 %)
  2. *skupina*: poslovni subjekti (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 169; broj onih koji su odgovorili: 28; stopa odgovora: 17 %)
  3. *skupina*: znanost, istraživanje i obrazovanje (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 22; broj onih koji su odgovorili: 22; stopa odgovora: 100 %)
  4. *skupina*: opća javnost (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 425; broj onih koji su odgovorili: 14; stopa odgovora: 3 %)
  5. *skupina*: mediji (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 48; broj onih koji su odgovorili: 16; stopa odgovora: 33 %)
  6. *skupina*: strani korisnici (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 249; broj onih koji su odgovorili: 27; stopa odgovora: 11 %)
- Stopa odgovora** U ispunjavanje anketnog upitnika pozvano je 1045 korisnika BHAS-a, povratne odgovore smo dobili od 159 korisnika; što predstavlja 15 - postotnu stopu odgovora.
- Objavljivanje rezultata** Analiza rezultata ankete i anketni upitnik će biti objavljen na web stranici BHAS-a. Sve informacije u vezi s praćenjem zadovoljstva korisnika BHAS-a dostupne su na adresi: <http://www.bhas.ba/>.....

---

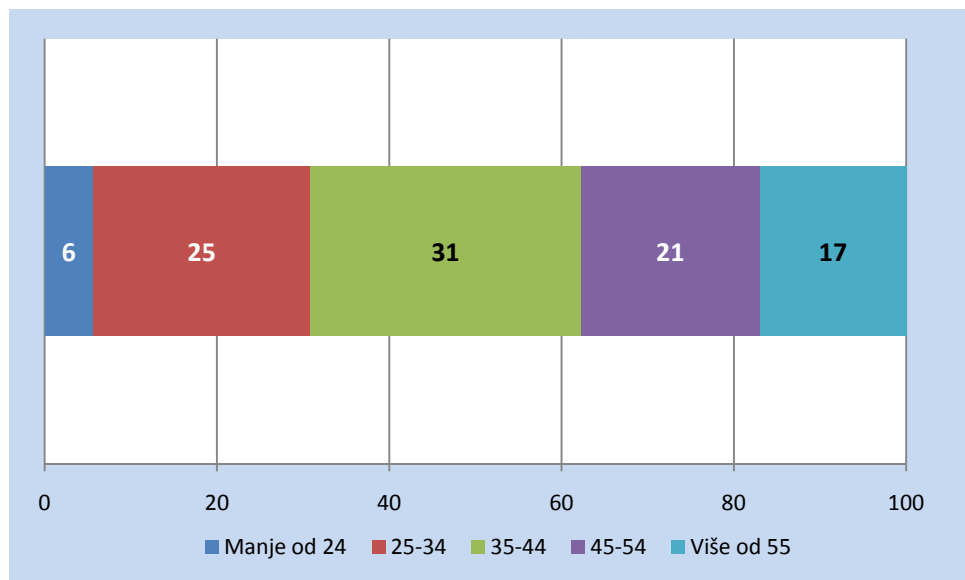
## Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je sudjelovalo 48 % žena i 52 % muškaraca u starosti od 17 do 75 godina. Među anketiranim su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici i menadžeri, a prema obrazovanju oni koji posjeduju višeškolsko i visokoškolsko obrazovanje (takvih je bilo 95 %).
- Najviše anketiranih posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke BHAS-a povremeno (33 %) ili tjedno (29 %).
- Novih korisnika, i to onih koji statističke podatke BHAS-a koriste manje od jedne godine je 9%; skoro polovica (48 %) je korisnika koji podatke koriste više od tri godine.
- Najveći dio anketiranih je koristio podatke BHAS-a u svrhu boljeg razumijevanja gospodarskih i socijalnih kretanja u BiH (50 %), i za namjene izrade poslovnih analiza (38 %).
- Najveći broj anketiranih bio je zainteresiran za statističku oblast zaposlenosti i plaća (76 %) i cijena (57 %), a najmanje interesovanja korisnika bilo je za podatke iz oblasti statistike kulture (11 %).
- Najveći dio anketiranih uobičajeno dobija statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na [www.bhas.ba](http://www.bhas.ba) (81 %), dok zahtjev za posebno obrađenim podacima ispostavlja samo 6 % korisnika.
- Na pitanje o načinu pristupa i nalaženja odgovarajućih informacija i podataka, najveći broj anketiranih je odgovorio da uglavnom lako pronalaze tražene podatke i informacije na internet stranici BHAS-a (55 %).
- Na pitanje o jasnosti i razumijevanju statističkih podataka najveći broj anketiranih je odgovorio da su statistički podaci i informacije uglavnom jasno prikazani (52 %).
- Na pitanje, koje bi statističke podatke voljeli pronaći na našim internetskim stranicima, najveći broj anketiranih je naveo da im nedostaje uporedba svih statističkih podataka za entitete i državu; zatim zahtjevaju više podataka o broju i strukturi stanovništva; kvartalnim makroekonomskim pokazateljima (prije svega BDP); više podataka iz oblasti poslovne statistike; te insistiraju na pravovremenim kvartalnim, polugodišnjim i godišnjim izvješćima.
- Na pitanje, u kojoj mjeri je BHAS ispunila vaša očekivanja, najveći broj anketiranih je odgovorio – da je BHAS većinom ispunio njihova očekivanja (52 %).

## 1. Demografske karakteristike anketiranih

U anketi su sudjelovala 159 korisnika, od toga 48 % žena i 52% muškaraca, starih od 17 do 75 godina. Prema starosti, anketirane smo podijelili u 5 starosnih skupina: *do 24 godine, od 25 do 34 godina, od 35 do 44 godina, od 45 do 54 godine i preko 55 godina*. Među anketiranimima je bilo najviše korisnika u starosnoj dobi 35-44 godine (31 %).

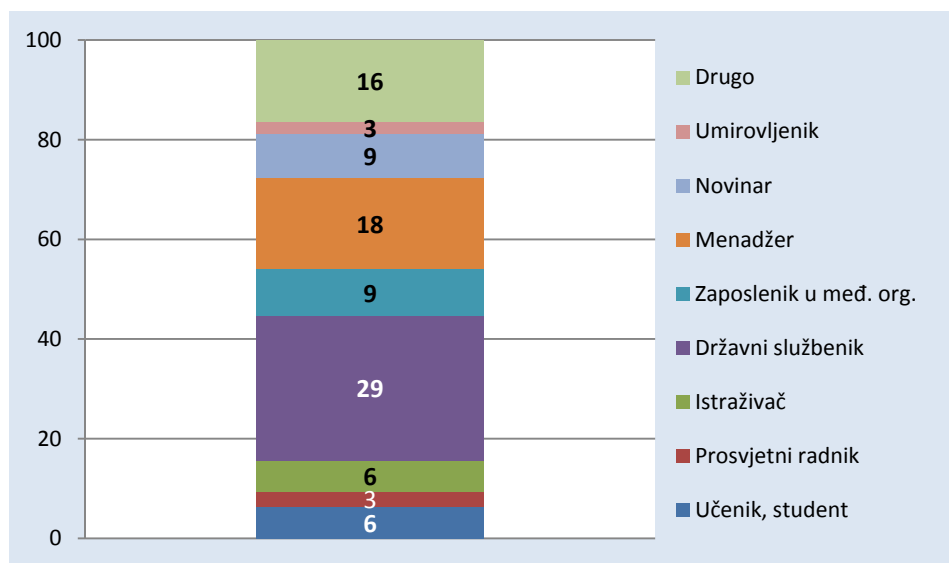
Slika 1: Distribucija anketiranih u starosne skupine (n = 159, u %)



Prema dostignutom obrazovanju, među anketiranimima su izrazito prevladavali korisnici s *višeškolskom i visokoškolskom naobrazbom*. Za potrebe analize, udružili smo ih u dvije skupine: u prvu skupinu smo uvrstili one s *nižim stupnjem obrazovanja* (sa završenom osnovnom i/ili srednjom školom) – takvih je bilo 5%; u drugu skupinu smo uvrstili one sa *višeškolskim ili visokoškolskom naobrazbom*, magisterijem, doktoratom – takvih je bilo 95 %.

Anketirane smo također pitali - da nam navedu svoj trenutni status, odnosno zanimanje.

Slika 2: Distribucija anketiranih osoba prema statusu, odnosno zanimanju (n = 159; u %).



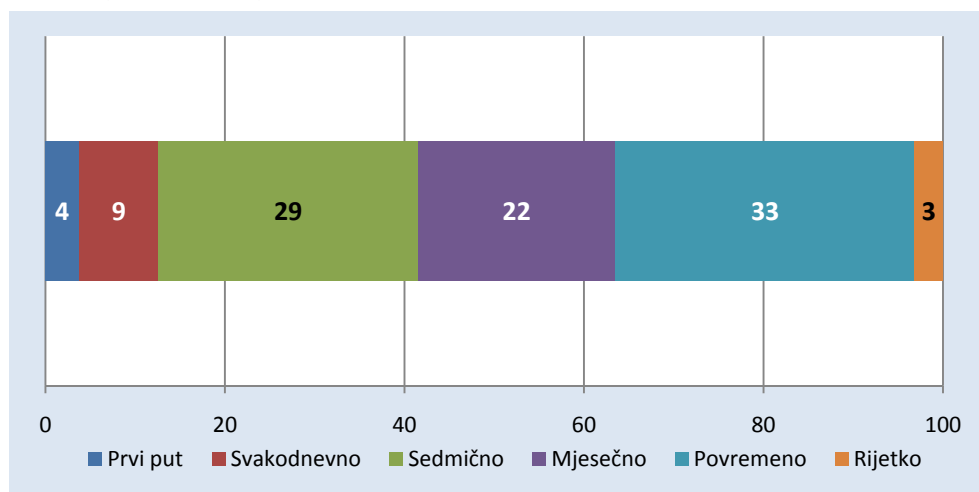
Među anketiranimi su najbrojniju skupinu činili *državni službenici* (29 %), te *menadžeri* (19 %). Zatim slijede *novinari* (9 %), *zaposlenici u međunarodnim organizacijama* (9 %), *istraživači* (6 %), *učenici/studenti* (6 %), *prosvjetni radnici* (3 %), *penzioneri* (3 %).

Kategorija 'ostalo' je bila po učestalosti odgovora (16 %) na trećem mjestu. Korisnici, koji među ponuđenim mogućnostima nisu našli sebi relevantan status, svoj su status ili zanimanje u najvećoj mjeri opisali izrazima: trenutno nezaposlen, službenik, zaposlenik u nevladinoj organizaciji, zaposlenik stranog pravnog subjekta.

## 2. Navike korisnika

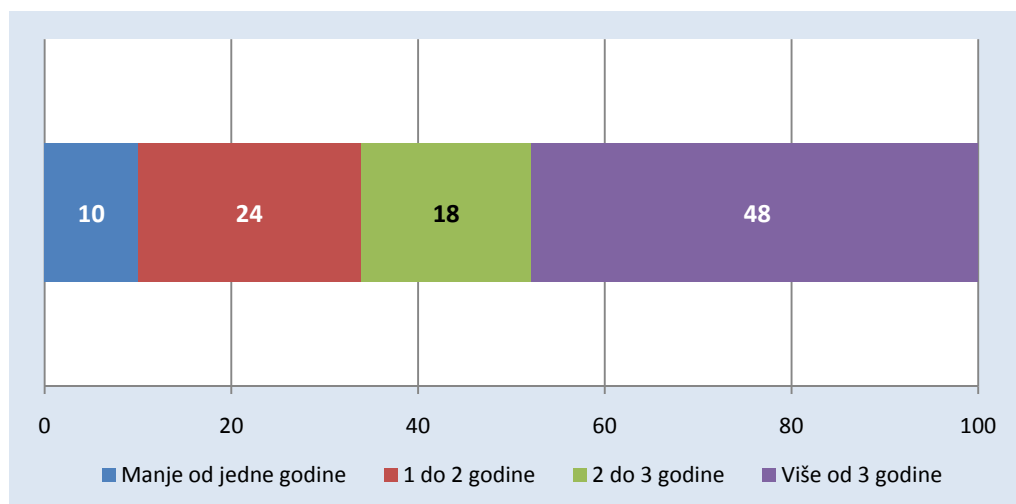
Željeli smo anketirati samo aktivne korisnike, zato smo ih u uvodnom pitanju u anketi pitali koliko često posjećuju našu internet stranicu i koriste statističke podatke i informacije.

**Slika 3:** Koliko često posjećujete našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije? (n = 159; u %)



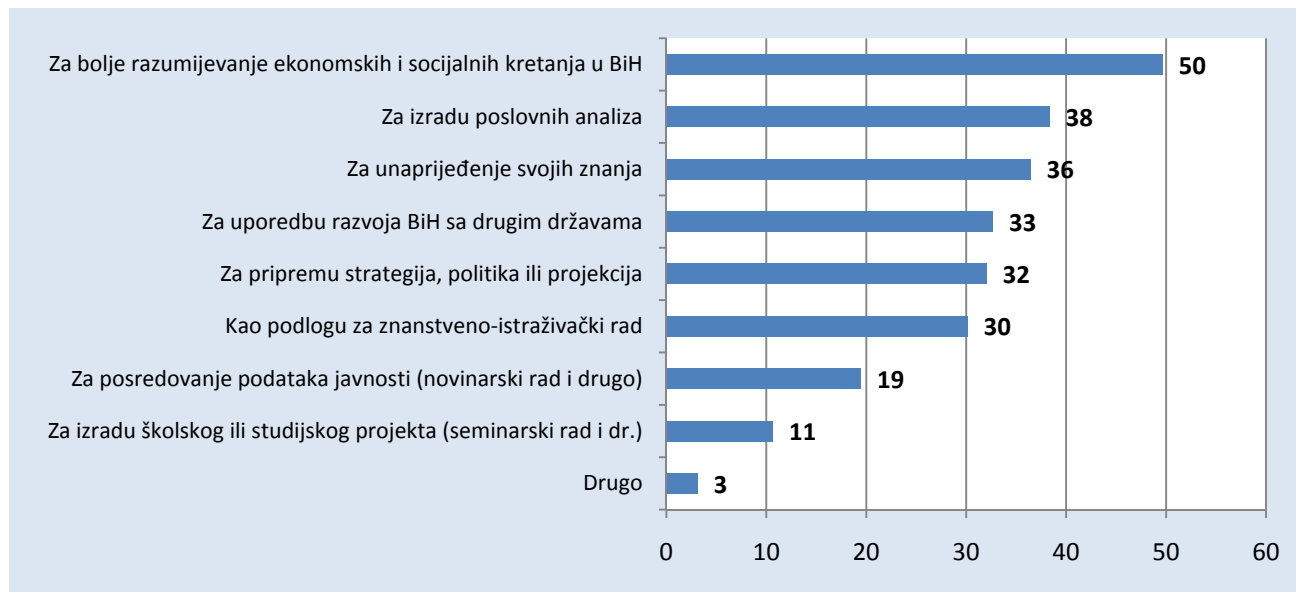
Podatke BHAS-a - *povremeno* koristi trećina anketiranih (33 %), *tjedno* približno trećina (29 %) anketiranih, *mjesečno*, nešto više od petine (22 %) anketiranih, *svakodnevno* skoro petina anketiranih (19 %). Svakodnevno našu stranicu u najvećem postotku posjećuju *istraživači* (30%), zatim *državni službenici* (15%) i *učenici/studenti* (10%).

**Slika 4:** Koliko dugo koristite internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije? (n=159; u %)



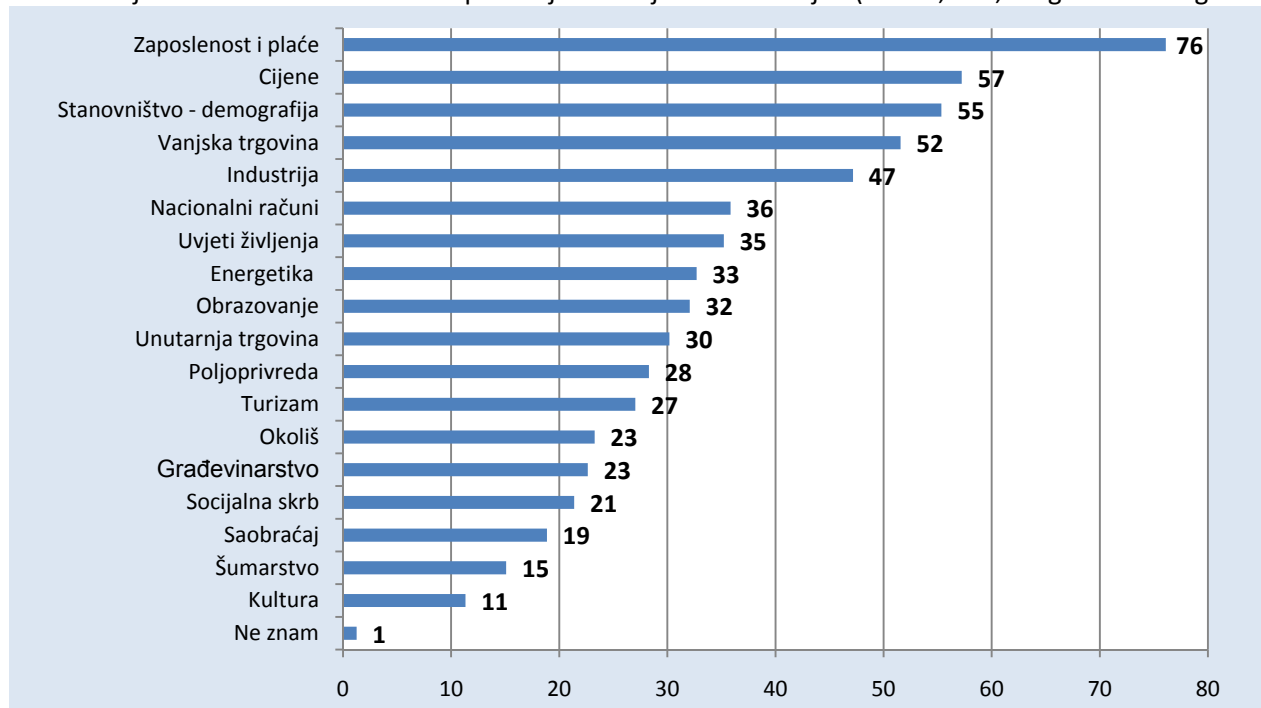
Korisnika, koji koriste proizvode i usluge BHAS-a *više od 3 godine* bila je skoro polovica anketiranih 48 %, a *manje od godine* je bilo 10 %. Anketiranih, koji koriste našu internet stranicu *više od 3 godine* je najveći broj među korisnicima u starosnoj dobi od 45-54 godine, a korisnici sa statusom *istraživača* u najvećem broju (70%) posjećuju internet stranicu više od tri godine.

**Slika 5:** Za koje namjene koristite statističke podatke BHAS-a? (n = 159; u %, moguće više odgovora)



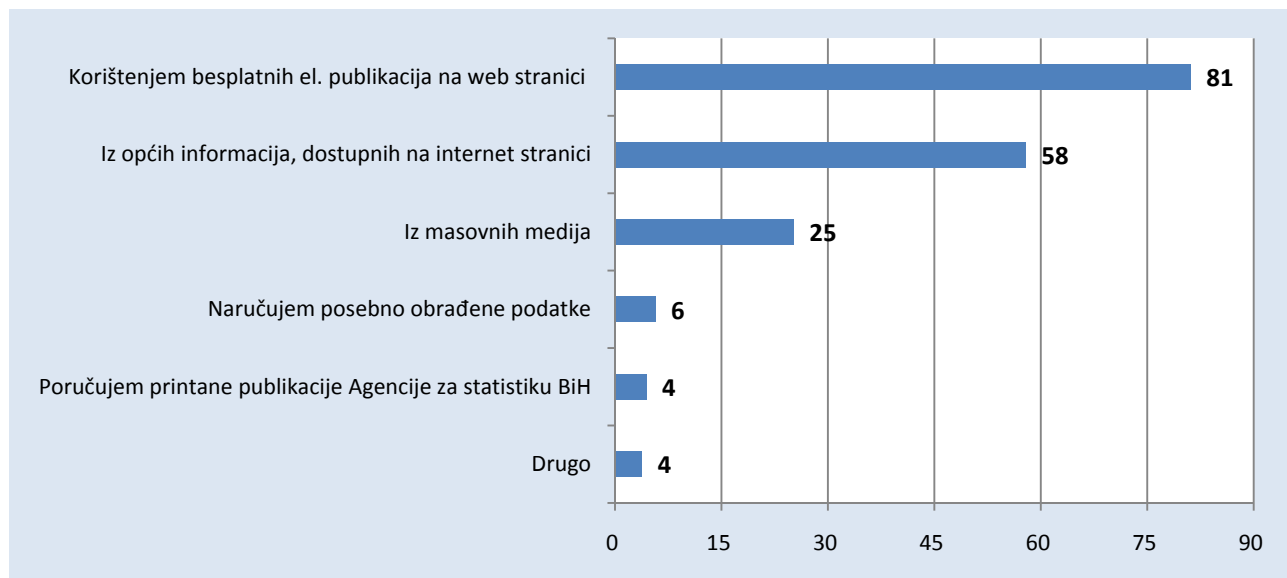
Među anketiranimima su bili najbrojniji korisnici koji su naveli, da podatke BHAS-a koriste *za bolje razumijevanje gospodarskih i socijalnih kretanja u BiH* (50 %). Demografska analiza ovog podatka (prilog 3) pokazuje, da je u toj skupini anketiranih srazmjerno više muškaraca (57%) nego žena (43%), kao i to da u ovoj skupini dominiraju korisnici u statusu državnog službenika (28%) i menadžera (21%).

**Slika 6:** Koja od navedenih statističkih područja vas najviše zanimaju? (n=159; u %, moguće više odgovora)



Četiri statistička područja su bila najzanimljivija za više od polovice anketiranih: *zaposlenost i plaće* (76 %), *cijene* (57 %), *demografija* (55 %) te *vanjska trgovina* (52 %). Sljedeća četiri područja su zanimala trećinu i više anketiranih korisnika: *industrija* (47 %), *nacionalni računi* (36 %), *uvjeti življenja* (35 %) i *energetika* (33 %). Anketirani su mogli odabrati bilo koji broj statističkih područja koja ih zanimaju. U prosjeku, svaki ispitanik je odabrao 6 statističkih područja.

**Slika 7:** Kako uobičajeno dobijate statističke podatke i informacije ? (n = 159.; u %, moguće više odgovora)

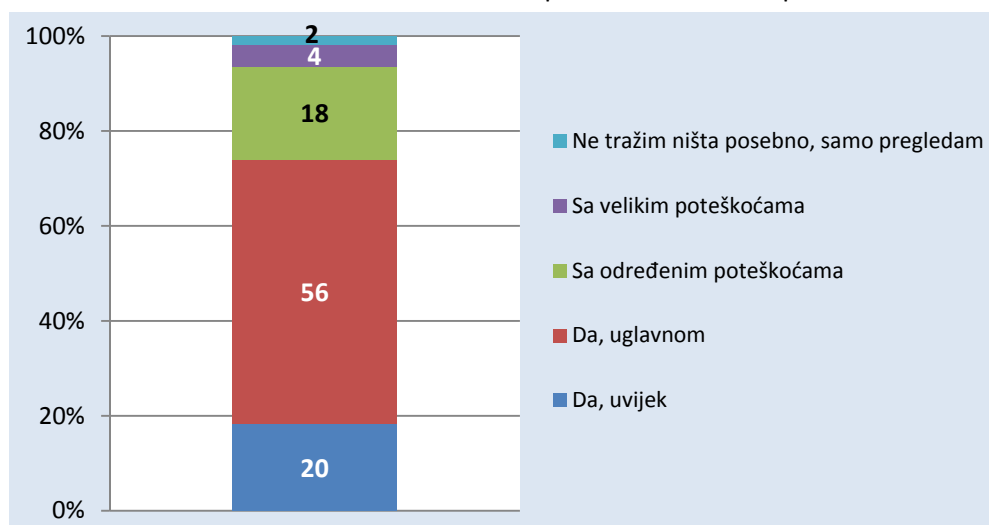


Većina anketiranih uobičajeno dobija statističke podatke i informacije *korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici BHAS-a* (81 %), zatim korištenjem *drugih općih informacija dostupnih na web stranici BHAS-a* i *iz masmedija* (58 %). Posebno obrađene podatke u najvećem broju naručuju menadžeri (44%).

### 3. Korištenje internet stranice [www.bhas.ba](http://www.bhas.ba)

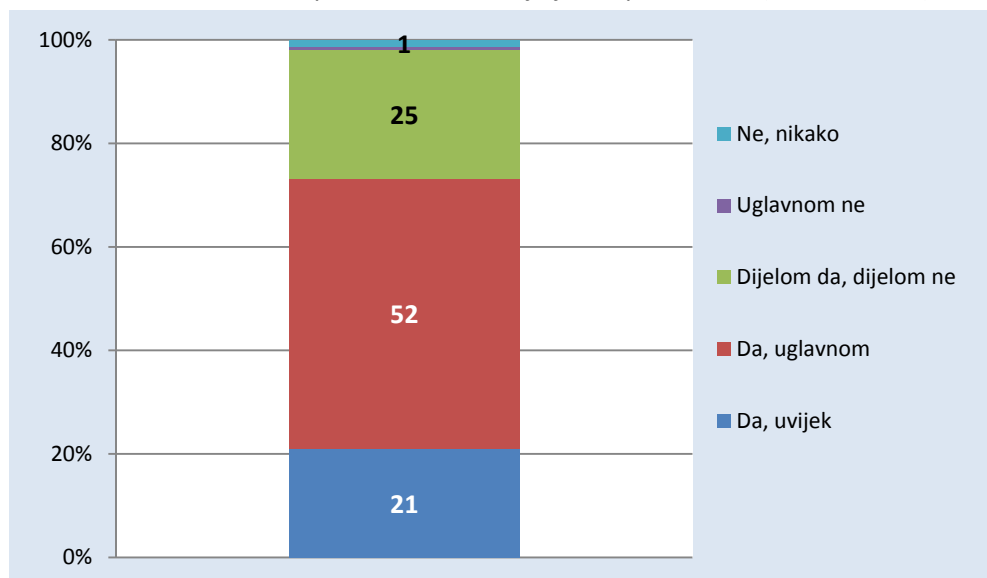
Ovaj set pitanja se odnosi na mišljenje korisnika o pristupu statističkim podacima i razumljivosti prezentacije i diseminiranja istih.

**Slika 8:** Da li na internet stranici BHAS-a lako pronalazite tražene podatke i informacije? (n = 158; u %,)



Među anketiranimi su bili najbrojniji oni, koji su naveli *da uglavnom ili uvijek* podatke na internet stranici BHAS-a pronalaze lako (56 %); *s određenim poteškoćama* (18 %), a *s velikim poteškoćama* samo (4 %) anketiranih. Veoma je interesantno da (prilog 5) čak petina *istraživača* ima velike poteškoće da pronađu tražene podatke na internet stranici.

**Slika 9:** Da li su statistički podaci i informacije jasno prikazane? (n = 157; u %,)

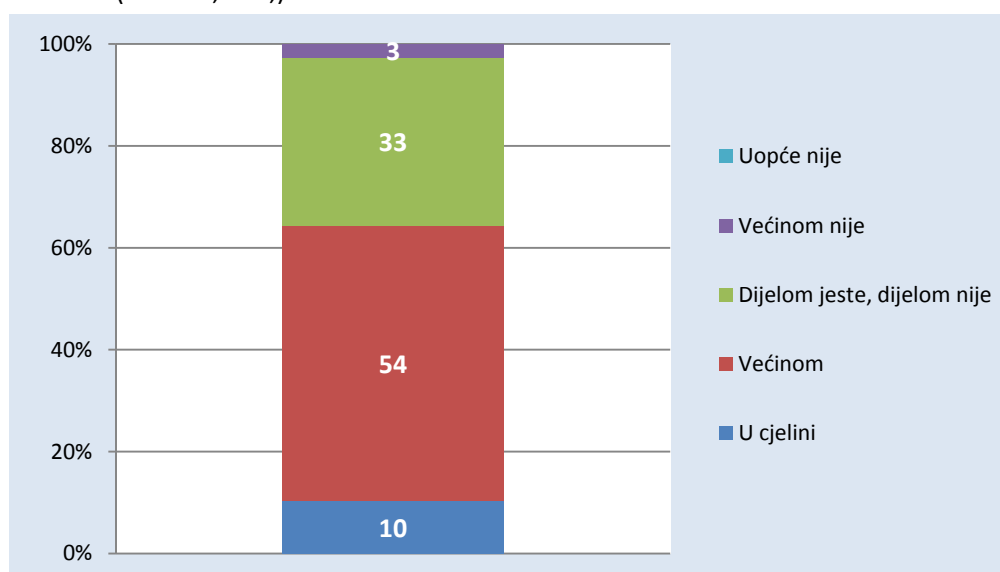


Više od dvije trećine korisnika (73%) se izjasnilo da su statistički podaci i informacije *uglavnom ili uvijek* jasno prikazane, a samo 2% anketiranih se izjasnilo da statistički podaci i informacije *nisu nikako ili uglavnom nisu* jasno prikazane.

#### 4. Zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama BHAS-a

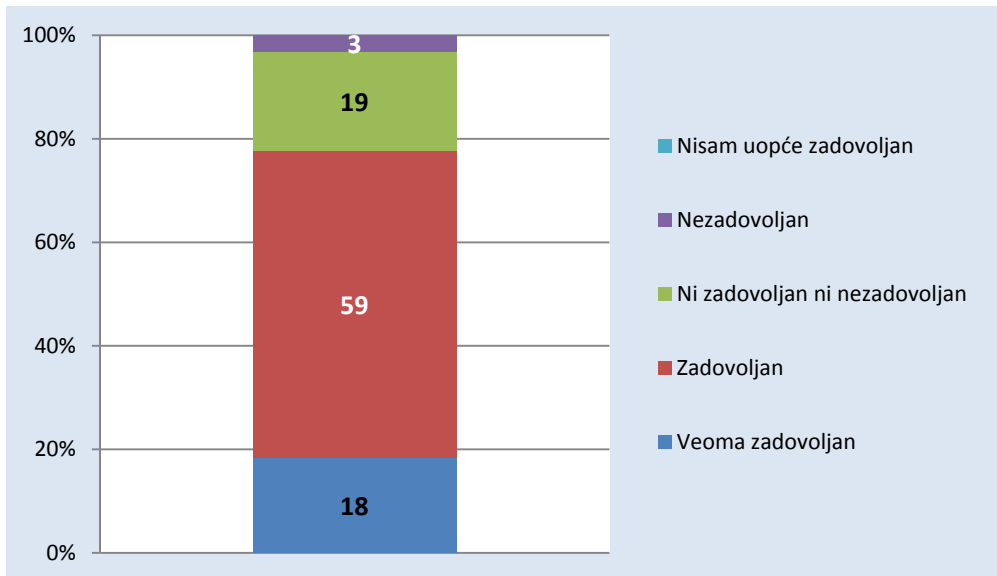
Ovaj set pitanja se odnosi na mišljenje korisnika o njihovom zadovoljstvu, očekivanjima i kvaliteti proizvoda i usluga BHAS-a.

**Slika 10:** U kojoj mjeri je BHAS sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja? (n = 154; u %,)



Najveći broj anketiranih (54%) smatra da BHAS sa svojim proizvodima i uslugama *ispunjava njihove potrebe i očekivanja*, a samo 2% korisnika se izjasnilo da BHAS *uglavnom ili uopće ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe*. Da BHAS *većinom ne ispunjava* njihove potrebe i očekivanja smatra 10% istraživača i 7% menadžera.

**Slika 11:** Kako ste općenito zadovoljni s kvalitetom proizvoda i usluga BHAS-a? (n = 153; u %,)



*Zadovoljstvo kvalitetom* ponuđenih proizvoda i usluga BHAS-a izrazilo je čak 77% korisnika, dok je samo 3% anketiranih izjavilo *da nisu zadovoljni kvalitetom*. Potpuno nezadovoljnih korisnika nema. Najveći broj „nezadovoljnih“ je u statusu *istraživača* (10%), a „najzadovoljniji“ su *novinari* (93%).



## Prilog

Prilog 1: Koliko često posjećujete našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije?  
Udio po vrsti, u % (n =159).

	Prvi put	Svako dnevno	Tjedno	Mjesečno	Povremeno	Rijetko
<b>SPOL</b>						
muškarci	5	10	31	20	30	4
žene	3	8	26	24	37	3
<b>STAROST</b>						
do 24 godine	22	11	33	-	22	11
od 25 – 34 godine	8	8	20	28	38	-
od 35 – 44 godine	-	6	26	26	36	6
od 45 – 54 godine	3	6	30	18	39	3
preko 55 godina	-	19	44	19	19	-
<b>OBRAZOVANJE</b>						
niža i srednja	38	13	25	-	25	-
višeškolska ili visokoškolska	2	9	29	23	34	3
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>						
učenik/student	20	10	40	-	20	10
prosvjetni radnik	20	-	40	-	40	-
istraživač	-	30	10	10	50	-
državni službenik	2	15	22	28	26	7
zaposlenik u međ. organiz.	-	-	27	33	40	-
menadžer	7	3	21	28	38	3
novinar	-	-	64	21	14	-
umirovljenik	-	-	50	25	25	-
drugo	0	8	31	15	46	-
<b>UKUPNO</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>3</b>

Prilog 2: Koliko dugo koristite našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije?  
 Udio po vrsti, u % (n = 159).

	Manje od godine	1 do 2 godine	2 do 3 godine	Više od 3 godine
<b>SPOL</b>				
muškarci	11	23	14	52
žene	8	25	22	45
<b>STAROST</b>				
do 24 godine	33	44	-	22
od 25 – 34 godine	13	43	13	33
od 35 – 44 godine	10	20	24	46
od 45 – 54 godine	3	15	15	67
preko 55 godina	4	7	26	63
<b>OBRAZOVANJE</b>				
niža i srednja	38	25	25	13
višeškolska ili visokoškolska	8	24	18	50
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>				
učenik/student	40	20	10	30
prosvjetni radnik	-	40	20	40
istraživač	-	10	20	70
državni službenik	4	28	13	54
zaposlenik u međ. organiz.	-	20	20	60
menadžer	17	21	17	45
novinar	-	29	14	57
umirovljenik	-	-	25	75
drugo	15	27	31	27
<b>UKUPNO</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>48</b>

Prilog 3: Za koje namjene koristite statističke podatke BHAS-a? Udio po vrsti, u % (n = 159).

	Za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH	Za pripremu strategija, politika ili projekcija, za izradu poslovnih analiza, kao podlogu za znanstveno-istraživački rad, za izradu školskog ili studijskog projekta	Za posredovanje podataka javnosti, za uporedbu razvoja BiH s drugim državama	Za unaprijeđenje svojih znanja	Ostalo	Ukupno
<b>SPOL</b>						
muškarci	52	51	58	62	60	<b>57</b>
žene	48	49	42	38	40	<b>43</b>
<b>STAROST</b>						
do 24 godine	4	2	3	5	20	<b>7</b>
od 25 – 34 godine	22	16	42	26	40	<b>29</b>
od 35 – 44 godine	42	41	29	33	20	<b>33</b>
od 45 – 54 godine	15	27	13	21	20	<b>19</b>
preko 55 godina	18	14	13	16	-	<b>12</b>
<b>OBRAZOVANJE</b>						
niža i srednja	5	-	-	7	-	<b>2</b>
višeškolska ili visokoškolska	95	100	100	93	100	<b>98</b>
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>						
učenik/student	5	-	-	7	-	<b>2</b>
prosvjetni radnik	-	2	-	2	-	<b>1</b>
istraživač	8	14	-	9	-	<b>6</b>
državni službenik	34	37	23	26	20	<b>28</b>
zaposlenik u međ. organiz.	11	16	10	5	20	<b>12</b>
menadžer	15	20	10	19	40	<b>21</b>
novinar	5	-	45	3	-	<b>11</b>
umirovljenik	1	-	3	5	-	<b>2</b>
drugo	20	12	10	24	20	<b>17</b>

Prilog 4: Kako uobičajeno dobijate statističke podatke i informacije ?  
 Udio po vrsti, u % (n = 159).

	Korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.ba	Poručujem printane publikacije BHAS-a	Poručujem posebno obrađene podatke	Iz masmedija, Iz općih informacija, dostupnih na internet stranici	Ostalo	<b>Ukupno</b>
<b>SPOL</b>						
muškarci	51	43	56	53	51	<b>51</b>
žene	49	57	44	48	49	<b>49</b>
<b>STAROST</b>						
do 24 godine	5	-	-	13	7	<b>4</b>
od 25 – 34 godine	24	29	33	20	24	<b>24</b>
od 35 – 44 godine	32	-	33	38	33	<b>28</b>
od 45 – 54 godine	22	14	11	18	22	<b>20</b>
preko 55 godina	18	57	22	13	15	<b>24</b>
<b>OBRAZOVANJE</b>						
niža i srednja	3	-	11	3	5	<b>4</b>
višeškolska ili visokoškolska	97	100	89	98	95	<b>96</b>
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>						
učenik/student	5	-	-	10	7	<b>4</b>
prosvjetni radnik	3	-	11	3	3	<b>3</b>
istraživač	8	-	-	-	3	<b>2</b>
državni službenik	26	43	22	33	30	<b>26</b>
zaposlenik u međ. organiz.	10	14	11	5	7	<b>13</b>
menadžer	19	14	44	25	17	<b>26</b>
novinar	9	-	11	5	7	<b>5</b>
umirovljenik	2	14	-	3	3	<b>7</b>
drugo	18	14	-	18	23	<b>15</b>

Prilog 5: Da li na internet stranici BHAS-a lako pronalazite tražene podatke i informacije?  
 Udio po vrsti, u % (n = 158).

	Da, uvijek	Da, uglavnom	Sa određenim poteškoćama	Sa velikim poteškoćama	Ne tražim ništa posebno, samo pregledam
<b>SPOL</b>					
muškarci	18	57	20	4	1
žene	18	54	20	5	3
<b>STAROST</b>					
do 24 godine	-	56	44	-	-
od 25 – 34 godine	18	60	18	3	3
od 35 – 44 godine	20	58	16	4	2
od 45 – 54 godine	9	53	25	9	3
preko 55 godina	33	48	15	4	-
<b>OBRAZOVANJE</b>					
niža i srednja	50	50	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	17	56	21	5	2
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>					
učenik/student	20	50	30	-	-
prosvjetni radnik	20	40	40	-	-
istraživač	30	50	-	20	-
državni službenik	27	56	9	7	2
zaposlenik u međ. organiz.	7	60	33	-	-
menadžer	10	66	14	7	3
novinar	7	86	7	-	-
umirovljenik	75	-	25	-	-
drugo	12	42	42	-	4
<b>UKUPNO</b>	<b>20</b>	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Prilog 6: Da li su statistički podaci i informacije jasno prikazane?  
 Udio po vrsti, u % (n = 157).

	Da, uvijek	Da, uglavnom	Dijelom da, dijelom ne	Uglavnom ne	Ne, nikako
<b>SPOL</b>					
muškarci	25	47	27	1	-
žene	17	58	22	-	3
<b>STAROST</b>					
do 24 godine	11	44	44	-	-
od 25 – 34 godine	18	49	33	-	-
od 35 – 44 godine	18	52	28	2	-
od 45 – 54 godine	16	59	19	-	6
preko 55 godina	41	52	7	-	-
<b>OBRAZOVANJE</b>					
niža i srednja	38	63	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	20	52	26	1	1
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>					
učenik/student	30	30	40	-	-
prosvjetni radnik	-	100	-	-	-
istraživač	30	40	30	-	-
državni službenik	22	58	16	-	4
zaposlenik u međ. organiz.	-	60	40	-	-
menadžer	14	62	21	3	-
novinar	23	31	46	-	-
umirovljenik	75	-	25	-	-
drugo	27	50	23	-	-
<b>UKUPNO</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Prilog 7: U kojoj mjeri je BHAS sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja?  
 Udio po vrsti, u % (n = 154).

	U cjelini	Većinom	Dijelom da, dijelom ne	Većinom ne	Uopće ne
<b>SPOL</b>					
muškarci	11	57	29	3	-
žene	9	51	37	3	-
<b>STAROST</b>					
do 24 godine	-	56	44	-	-
od 25 – 34 godine	13	51	33	3	-
od 35 – 44 godine	10	57	31	2	-
od 45 – 54 godine	19	35	39	6	-
preko 55 godina	-	73	27	-	-
<b>OBRAZOVANJE</b>					
niža i srednja	38	50	-	13	-
višeškolska ili visokoškolska	9	54	35	2	-
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>					
učenik/student	-	67	33	-	-
prosvjetni radnik	20	60	20	-	-
istraživač	20	30	40	10	-
državni službenik	9	64	27	-	-
zaposlenik u međ. organiz.	-	60	40	-	-
menadžer	11	39	43	7	-
novinar	14	64	21	-	-
umirovljenik	-	67	33	-	-
drugo	15	46	35	4	-
<b>UKUPNO</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Prilog 8: Koliko ste općenito zadovoljni s kvalitetom proizvoda i usluga BHAS-a?  
 Udio po vrsti, u % (n = 153).

	Veoma zadovoljan	Zadovoljan	Ni zadovoljan, ni nezadovoljan	Nezadovoljan	Nisam uopće zadovoljan
<b>SPOL</b>					
muškarci	19	57	23	1	-
žene	18	63	14	6	-
<b>STAROST</b>					
do 24 godine	-	78	22	-	-
od 25 – 34 godine	24	53	24	-	-
od 35 – 44 godine	15	64	19	2	-
od 45 – 54 godine	15	58	15	12	-
preko 55 godina	27	58	15	-	-
<b>OBRAZOVANJE</b>					
niža i srednja	29	71	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	18	59	20	3	-
<b>ZANIMANJE/STATUS</b>					
učenik/student	-	80	20	-	-
prosvjetni radnik	-	50	50	-	-
istraživač	20	40	30	10	-
državni službenik	24	58	13	4	-
zaposlenik u međ. organiz.	7	57	36	-	-
menadžer	14	57	21	7	-
novinar	31	62	8	-	-
umirovljenik	25	50	25	-	-
drugo	20	68	12	-	-
<b>UKUPNO</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>-</b>