

Anketa o zadovoljstvu korisnika Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine (BHAS)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 kvaliteta statističkih podataka je svakako i praćenje zadovoljstva korisnika. Provođenjem 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 kvaliteta statističkih podataka, ocjena internet stranice BHAS-a i pitanja koja se odnose na demografske karakteristike anketiranih osoba.

Vrsta ankete Web anketa

Vrijeme anketiranja 15. januar – 15. februar 2012

Anketirani U ispunjavanje anketnog upitnika je pozvano 1045 raznih korisnika na osnovu različitih evidencija BHAS-a:

1. *grupa*: korisnici iz javnog sektora (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 134; broj onih koji su odgovorili: 52; stopa odgovora: 39 %)
2. *grupa*: poslovni subjekti (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 169; broj onih koji su odgovorili: 28; stopa odgovora: 17 %)
3. *grupa*: nauka, istraživanje i obrazovanje (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 22; broj onih koji su odgovorili: 22; stopa odgovora: 100 %)
4. *grupa*: opća javnost (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 425; broj onih koji su odgovorili: 14; stopa odgovora: 3 %)
5. *grupa*: mediji (broj pozvanih da daju odgovore na upit: 48; broj onih koji su odgovorili: 16; stopa odgovora: 33 %)
6. *grupa*: 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 sa praćenjem zadovoljstva korisnika BHAS-a dostupne su na adresi: <http://www.bhas.ba/>.....

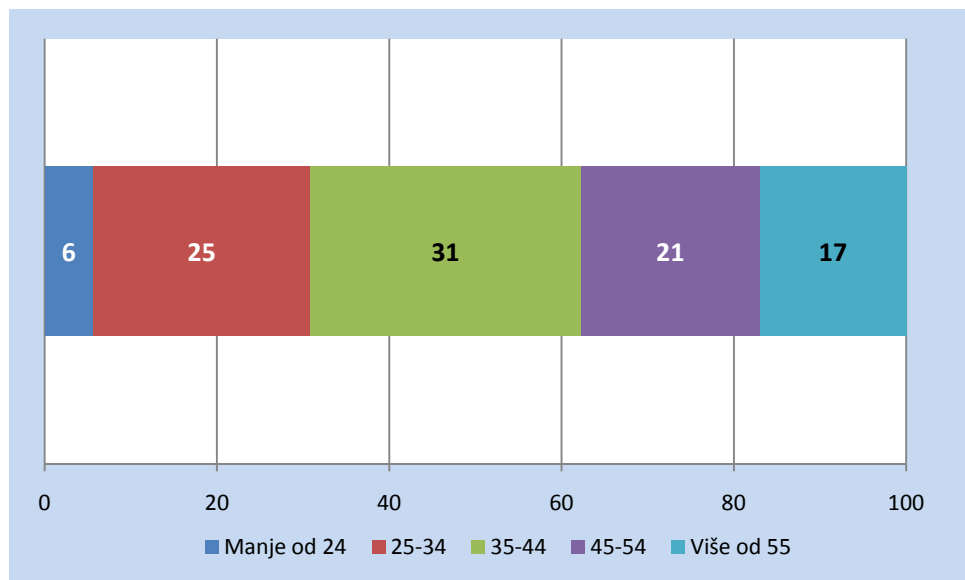
Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- 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 sedmično (29 %).
- Novih korisnika, i to onih koji statističke podatke BHAS-a koriste manje od jedne godine je 9%; skoro polovina (48 %) je korisnika koji podatke koriste više od tri godine.
- Najveći dio anketiranih je koristio podatke BHAS-a u svrhu boljeg razumijevanja ekonomskih 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 (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 jasnoći 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 uporedni pregled 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 izvještajima.
- 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 učestvovala 159 korisnika, od toga 48 % žena i 52% muškaraca, u starosnoj dobi od 17 do 75 godina. Prema starosti, anketirane smo podijelili u 5 starosnih grupa: *do 24 godine, od 25 do 34 godina, od 35 do 44 godina, od 45 do 54 godine i preko 55 godina*. Među anketiranima je bilo najviše korisnika u starosnoj dobi *35-44 godine* (31 %).

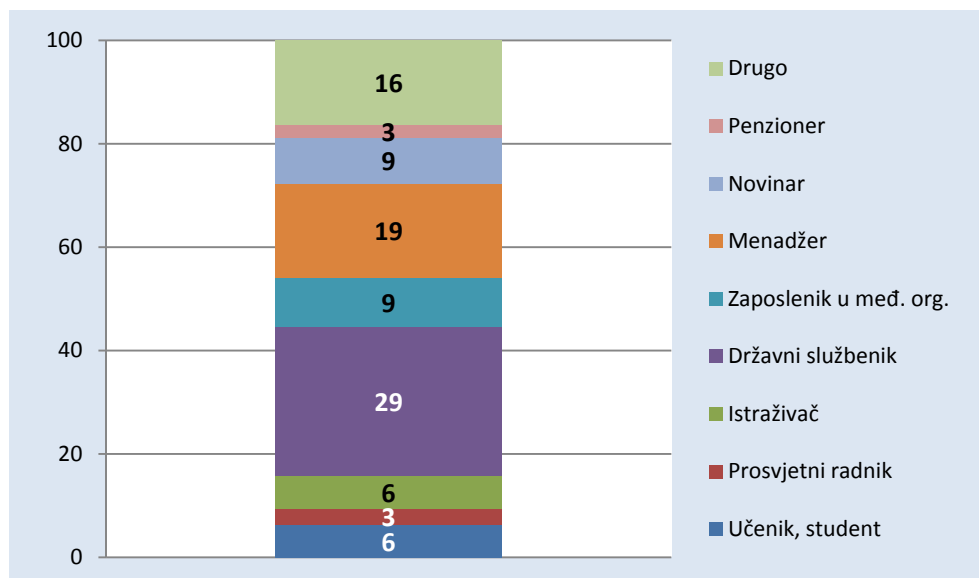
Slika 1: Distribucija anketiranih u starosne grupe (n = 159, u %)



Prema dostignutom obrazovanju, među anketiranima su izrazito prevladavali korisnici sa *višeškolskom i visokoškolskom naobrazbom*. Za potrebe analize, udružili smo ih u dvije grupe: u prvu grupu smo uvrstili one s *nižom stepenom obrazovanja* (sa završenom osnovnom i/ili srednjom školom) takvih je bilo 5%; u drugu grupu smo uvrstili one sa *višeškolskim ili visokoškolskim obrazovanjem*, 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 %).



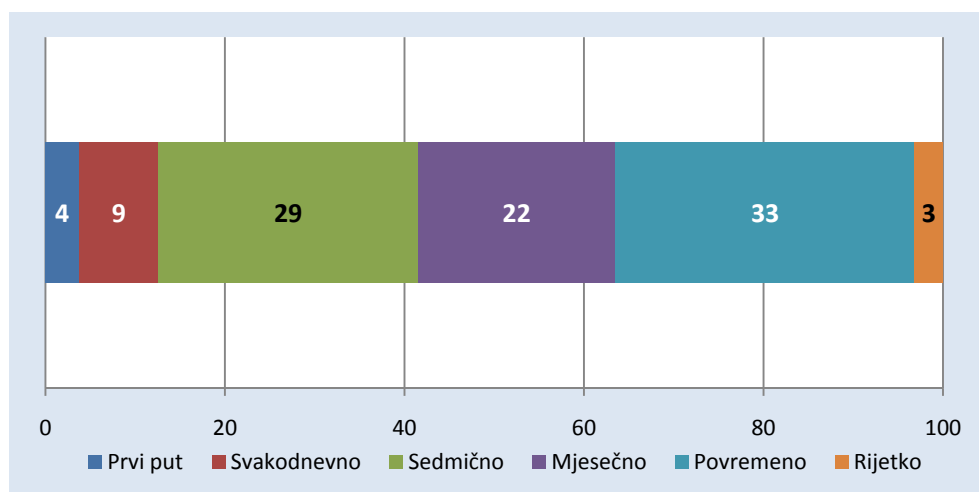
Među anketiranimi su najbrojniju grupu činili *državni službenici* (29 %), te *menadžeri* (19 %). Zatim slijede *novinari* (9 %), *zaposlenici u međunarodnim organizacijama* (9 %), *istraživači* (6 %), *učenici/studenti* (6 %), *prosvjetni radnici* (3 %), *penzioneri* (3 %).

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 privrednog subjekta.

2. Navike korisnika

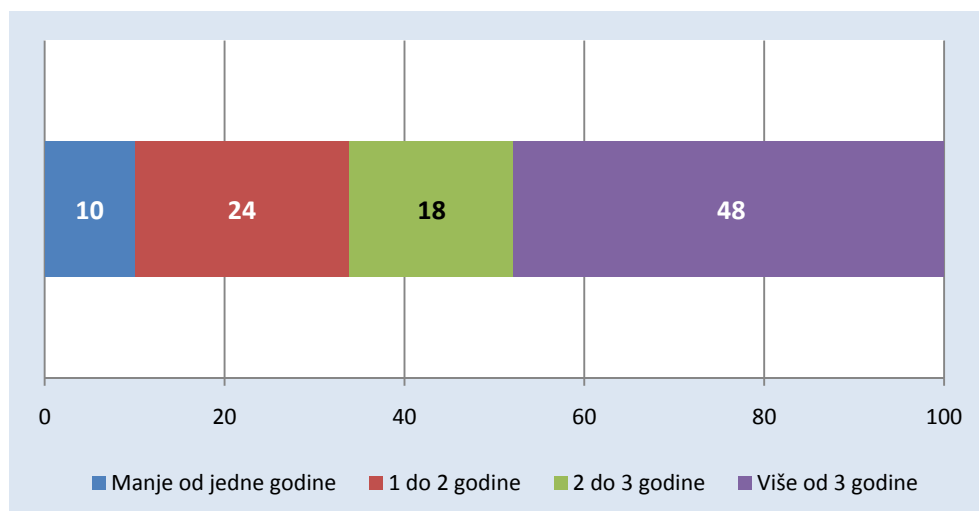
Željeli smo anketirati samo aktivne korisnike, zato smo ih u uvodnom pitanju u anketi pitali koliko često posjećuju našu internet stranicu i koriste statističke podatke i informacije.

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



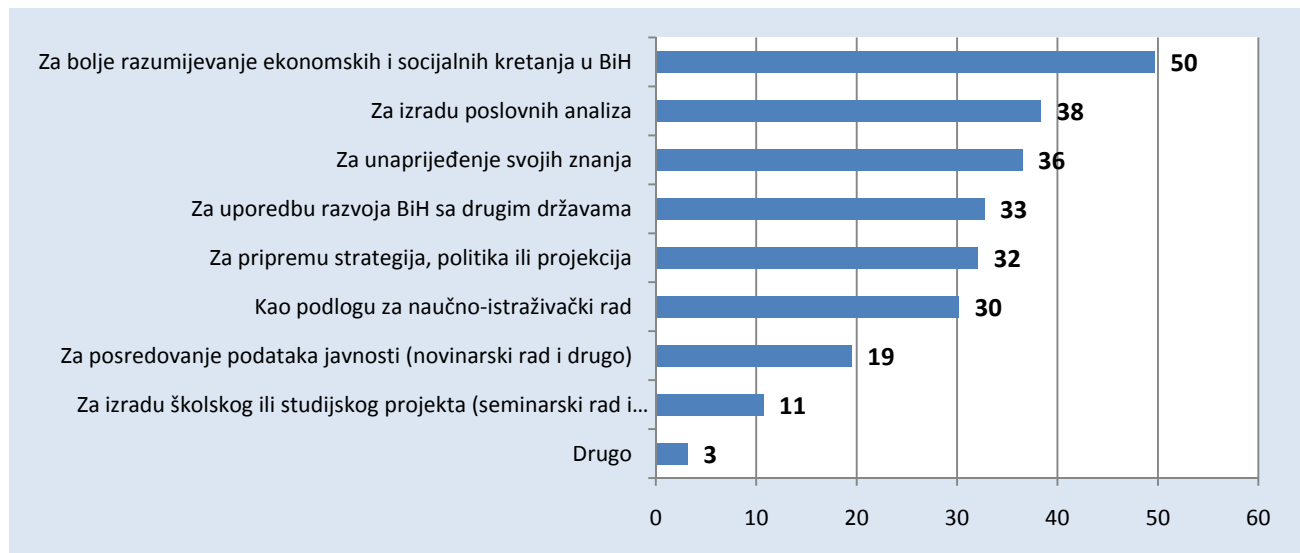
Podatke BHAS-a - *povremeno* koristi trećina anketiranih (33 %), *sedmično* približno trećina (29 %) anketiranih, *mjesečno*, nešto više od petine (22 %) anketiranih, *svakodnevno* skoro petina anketiranih (19 %). Svakodnevno našu stranicu u najvećem postotku posjećuju *istraživači* (30%), zatim *državni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

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



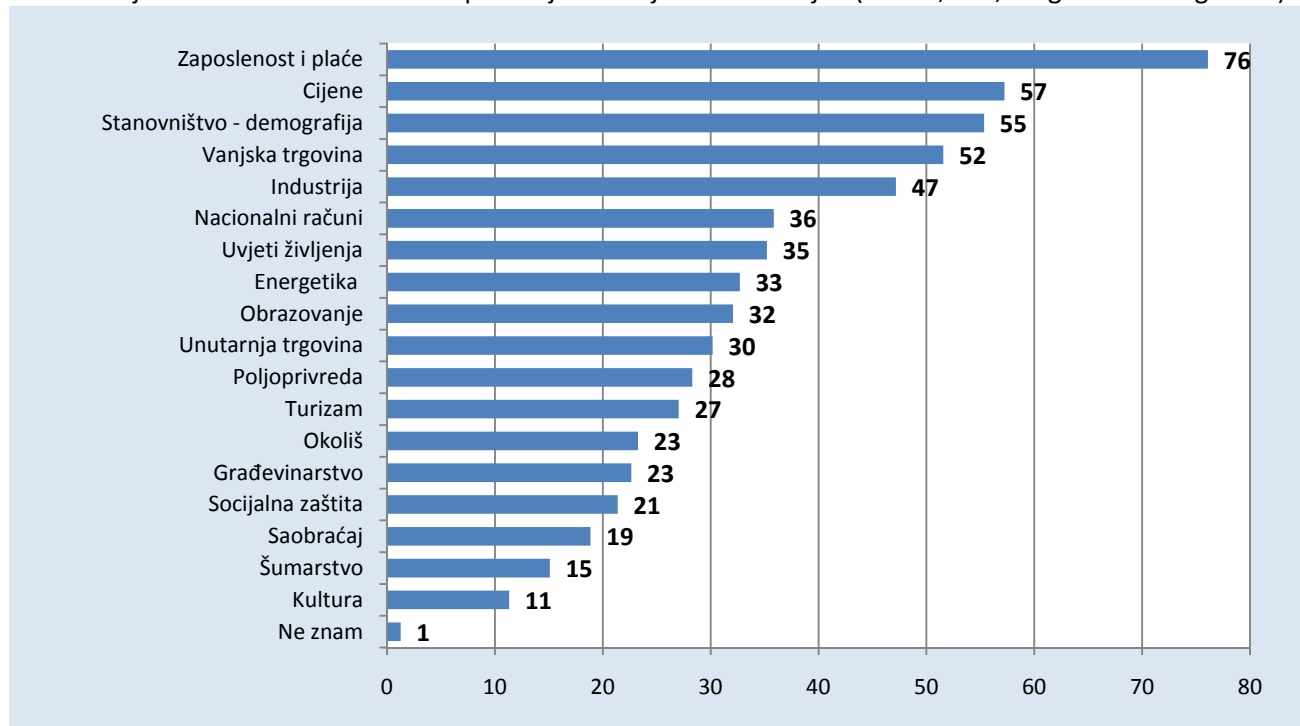
Korisnika, koji koriste proizvode i usluge BHAS-a *više od 3 godine* bila je skoro polovina anketiranih 48 %, a *manje od godine* je bilo 10 %. Anketiranih, koji koriste našu internet stranicu *više od 3 godine* je najveći broj među korisnicima u starosnoj dobi od 45-54 godine, a korisnici sa statusom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



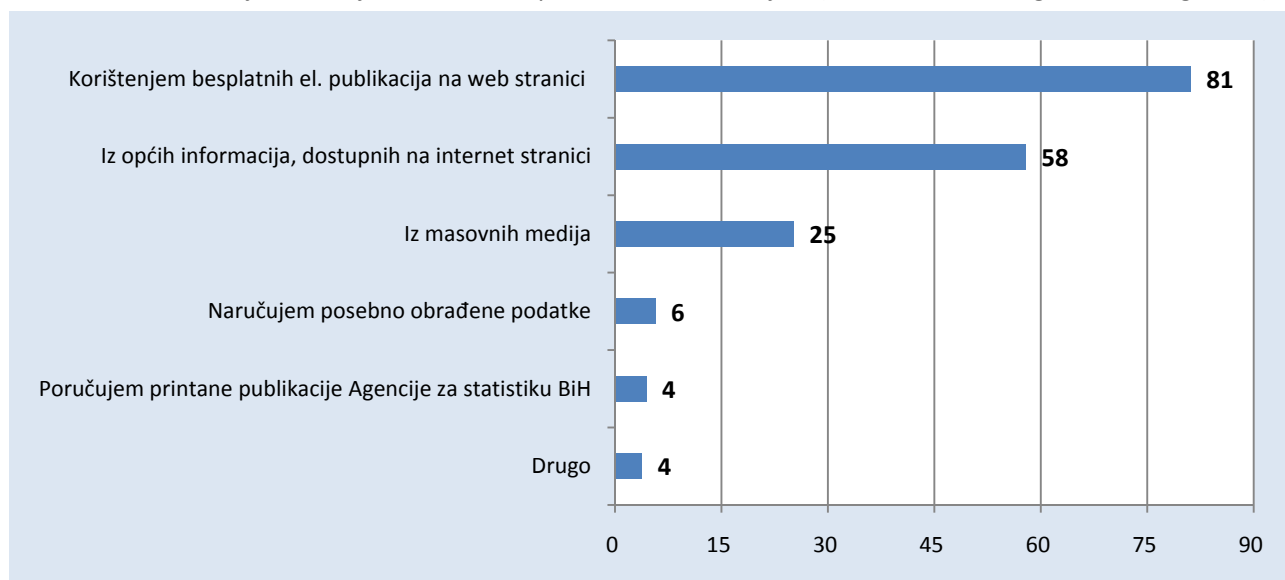
Među anketiranimima su bili najbrojniji korisnici koji su naveli, da podatke BHAS-a koriste *za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH* (50 %). Demografska analiza ovog podatka (prilog 3) pokazuje, da je u toj grupi anketiranih srazmjerno više muškaraca (57%) nego žena (43%), kao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

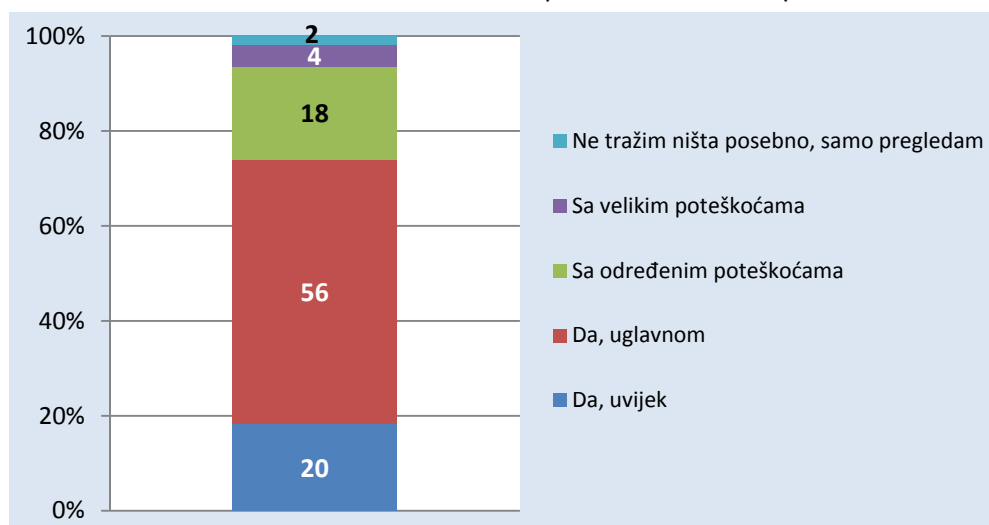


Većina anketiranih uobičajeno dobija statističke podatke i informacije *korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici BHAS-a* (81 %), zatim korištenjem *drugih općih informacija dostupnih na web stranici BHAS-a* i *iz masmedija* (58 %). Posebno obrađene podatke u najvećem broju naručuju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

3. Korištenje internet stranice www.bhas.ba

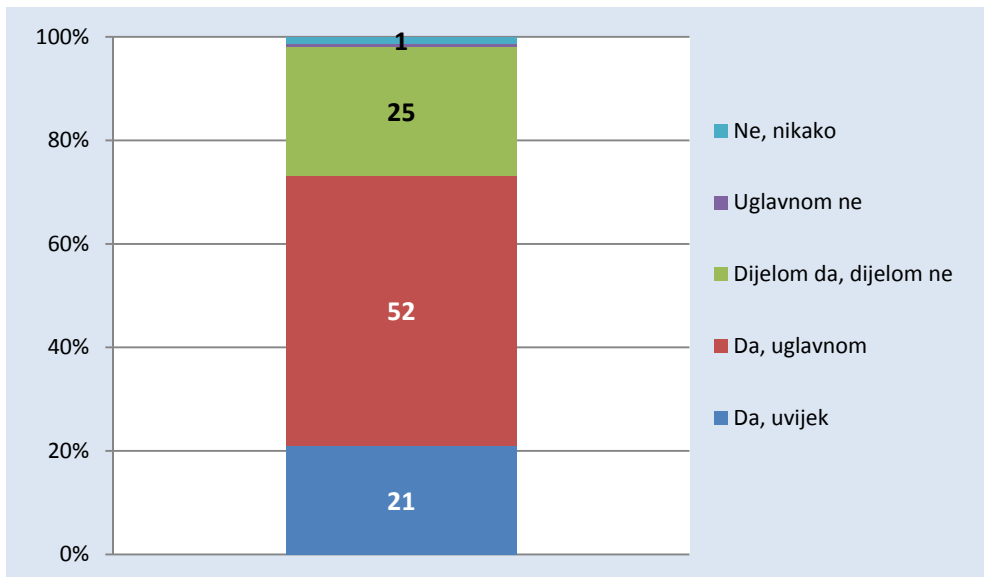
Ovaj set pitanja se odnosi na mišljenje korisnika o pristupu statističkim podacima i razumljivosti prezentacije i diseminacije istih.

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 %); *sa određenim poteškoćama* (18 %), a *sa 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 %,)

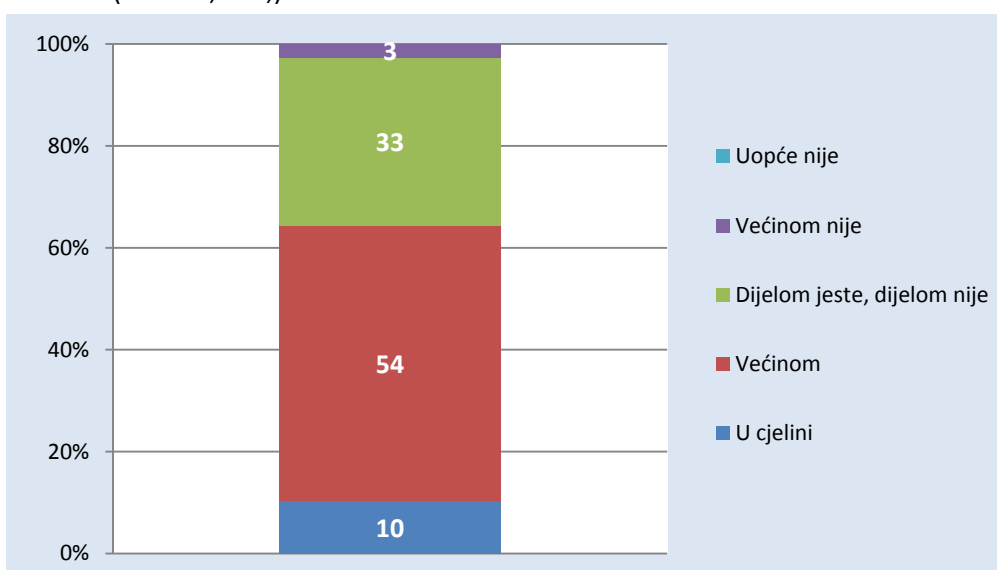


Više od dvije trećine korisnika (73%) se izjasnilo da su statistički podaci i informacije *uglavnom ili uvijek* jasno prikazane, a samo 2% anketiranih se izjasnilo da statistički podaci i informacije *nisu nikako ili uglavnom nisu* jasno prikazane.

4. Zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama BHAS-a

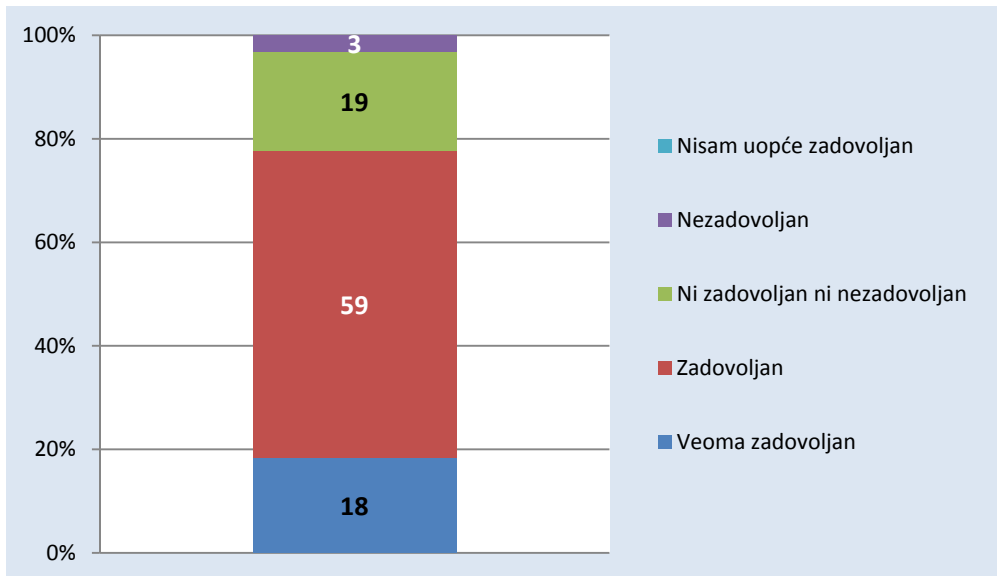
Ovaj set pitanja se odnosi na mišljenje korisnika o njihovom zadovoljstvu, očekivanjima i kvalitetu proizvoda i usluga BHAS-a.

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 generalno zadovoljni sa 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	Sedmično	Mjesečno	Povremeno	Rijetko
SPOL						
muškarci	5	10	31	20	30	4
žene	3	8	26	24	37	3
STAROST						
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	-
OBRAZOVANJE						
niža i srednja	38	13	25	-	25	-
višeškolska ili visokoškolska	2	9	29	23	34	3
ZANIMANJE/STATUS						
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	-
penzioner	-	-	50	25	25	-
drugo	0	8	31	15	46	-
UKUPNO	4	9	29	22	33	3

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
SPOL				
muškarci	11	23	14	52
žene	8	25	22	45
STAROST				
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
OBRAZOVANJE				
niža i srednja	38	25	25	13
višeškolska ili visokoškolska	8	24	18	50
ZANIMANJE/STATUS				
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
penzioner	-	-	25	75
drugo	15	27	31	27
UKUPNO	10	24	18	48

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

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	Ukupno
SPOL						
muškarci	51	43	56	53	51	51
žene	49	57	44	48	49	49
STAROST						
do 24 godine	5	-	-	13	7	4
od 25 – 34 godine	24	29	33	20	24	24
od 35 – 44 godine	32	-	33	38	33	28
od 45 – 54 godine	22	14	11	18	22	20
preko 55 godina	18	57	22	13	15	24
OBRAZOVANJE						
niža i srednja	3	-	11	3	5	4
višeškolska ili visokoškolska	97	100	89	98	95	96
ZANIMANJE/STATUS						
učenik/student	5	-	-	10	7	4
prosvjetni radnik	3	-	11	3	3	3
istraživač	8	-	-	-	3	2
državni službenik	26	43	22	33	30	26
zaposlenik u međ. organiz.	10	14	11	5	7	13
menadžer	19	14	44	25	17	26
novinar	9	-	11	5	7	5
penzioner	2	14	-	3	3	7
drugo	18	14	-	18	23	15

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
SPOL					
muškarci	18	57	20	4	1
žene	18	54	20	5	3
STAROST					
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	-
OBRAZOVANJE					
niža i srednja	50	50	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	17	56	21	5	2
ZANIMANJE/STATUS					
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	-	-
penzioner	75	-	25	-	-
drugo	12	42	42	-	4
UKUPNO	20	56	18	4	2

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
SPOL					
muškarci	25	47	27	1	-
žene	17	58	22	-	3
STAROST					
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	-	-
OBRAZOVANJE					
niža i srednja	38	63	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	20	52	26	1	1
ZANIMANJE/STATUS					
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	-	-
penzioner	75	-	25	-	-
drugo	27	50	23	-	-
UKUPNO	21	52	25	1	1

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
SPOL					
muškarci	11	57	29	3	-
žene	9	51	37	3	-
STAROST					
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	-	-
OBRAZOVANJE					
niža i srednja	38	50	-	13	-
višeškolska ili visokoškolska	9	54	35	2	-
ZANIMANJE/STATUS					
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	-	-
penzioner	-	67	33	-	-
drugo	15	46	35	4	-
UKUPNO	10	54	33	3	-

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

	Veoma zadovoljan	Zadovoljan	Ni zadovoljan, ni nezadovoljan	Nezadovoljan	Nisam uopće zadovoljan
SPOL					
muškarci	19	57	23	1	-
žene	18	63	14	6	-
STAROST					
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	-	-
OBRAZOVANJE					
niža i srednja	29	71	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	18	59	20	3	-
ZANIMANJE/STATUS					
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	-	-
penzioner	25	50	25	-	-
drugo	20	68	12	-	-
UKUPNO	18	59	19	3	