



Istraživanje o zadovoljstvu korisnika

Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine, 2017

Sarajevo, avgust 2017.

Ukratko o istraživanju

Namjena i cilj 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.

Istraživanjem smo širem krugu korisnika ponudili mogućnost, da nam saopšte svoje mišljenje o našem radu i daju prijedloge za njegovo poboljšanje.

Rezultati ovog istraživanja omogućit će da se unaprijedi kvalitet podataka i usluga koji pruža Agencija u onim segmentima u kojima su korisnici iskazali manje zadovoljstvo.

Provođenjem ovog istraživanja ispunjavamo također i načela navedena u Kodeksu prakse evropske statistike.

Upitnik Anketni upitnik pripremljen je na bosanskohercegovačkim jezicima i engleskom jeziku. U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja.

Upitnik je sastavljen od 17 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme:

- 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.

Upitnik koji je korišten u ovom istraživanju razlikuje se od upitnika koji je korišten u istraživanjima provedenim 2012 i 2014, tako da su poređenja podataka data za pitanja gdje je to bilo moguće.

Vrsta ankete Istraživanje je provedeno putem web ankete. Baner je bio postavljen na početnoj strani sajta. Registriranim korisnicima (118) je poslan email s pozivom da sudjeluju u istraživanju. Podsjetnik je bio poslan svim korisnicima sredinom provedbe istraživanja.

Vrijeme**anketiranja** 29. 05. – 12. 06. 2017.**Ispitanici**

U ispunjavanje anketnog upitnika je pozvano 118 korisnika (Povratne odgovore smo dobili od 60 korisnika – 51 % odziv), a korisnici su segmentirani u slijedeće glavne grupe:

- Korisnici iz javnog sektora (državna uprava, lokalna uprava, parlamenti, Centralna Banka, BiH ambasade, pravosudni organi, drugi organi javne uprave);
- Poslovni subjekti (pravne i fizičke osobe, aAdvokati i advokatske komore, društvene organizacije i udruženja);
- Nauka, istraživanje i obrazovanje (obrazovne ustanove, instituti i druge istraživačke ustanove, biblioteke, studenti i učenici);
- Mediji (Radijske kuće, TV kuće, Printani mediji, BiH novinske agencije);
- Strani korisnici (Statistički uredi drugih država, Međunarodne organizacije i udruženja, istraživačke obrazovne institucije i studenti, poslovni subjekt, ambasade i predstavništve drugih zemalja, mediji).

**Objava
rezultata**

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/>..... .

Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

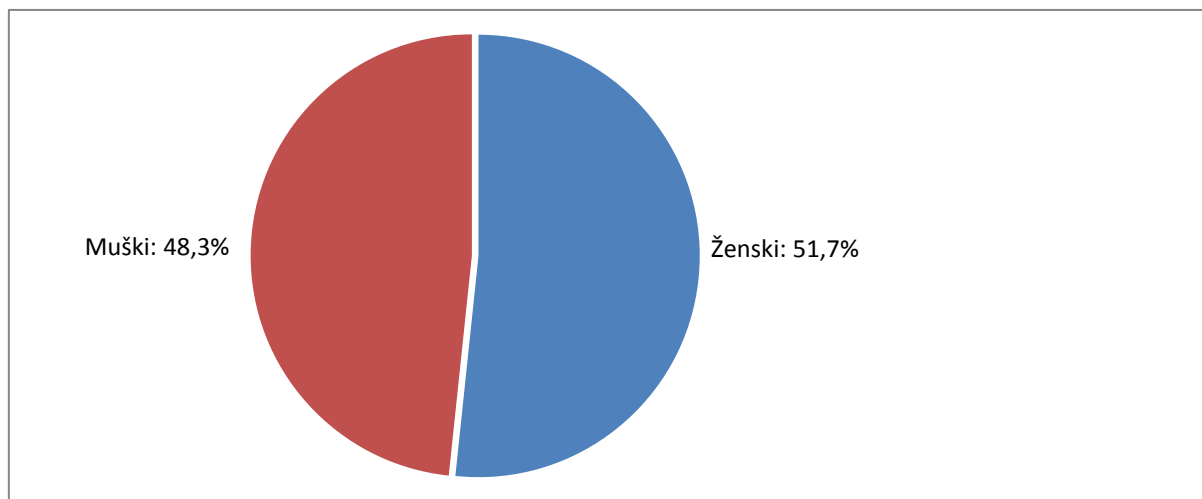
- U anketi je sudjelovalo 51,7% žena i 48,3% muškaraca. Među korisnicima su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici i menadžeri, a prema obrazovanju oni koji posjeduju visokoškolsko obrazovanje (98,3%). Prosječan korisnik statističkih podataka i usluga Agencije je osoba ženskog spola, starosti od 30 do 49 godina, s visokim obrazovanjem.
- Najveći broj anketiranih dolazi iz javnog sektora/državne uprave (50,0%) a najmanje iz medija (1,7%).
- Najviše korisnika posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke Agencije povremeno (40,0%) ili mjesečno (23,3%), u isto vrijeme našu internet stranicu svakodnevno posjećuje 8,3% korisnika.
- Najveći dio korisnika je koristio podatke Agencije u svrhu boljeg razumijevanja ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH (48,3%), i za namjene izrade poslovnih analiza i unapređenja osobnih znanja (41,7%).
- Najveći broj korisnika bio je zainteresiran za oblast statistike stanovništva (58,3%) i zaposlenosti i zarada (50,0%), zatim statistiku obrazovanja i statistiku cijena (svaki po 38,3%), a najmanje interesovanja korisnika bilo je za podatke iz oblasti statistike kriminaliteta (3,3%), statistike unutarnje trgovine (6,7%) statistiku kulture, saobraćaja i okoliša (svaki po 8,3%).
- Najveći dio korisnika uobičajeno dobija statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.gov.ba (71,7%), dok svega 6,7% korisnika poručuje printane publikacije.
- Na pitanje o načinu pristupa i nalaženja odgovarajućih informacija i podataka, najveći broj korisnika (81,4%) je odgovorio da uvijek ili uglavnom lako pronalaze tražene podatke i informacije na internet stranicama Agencije. Samo 16,4% korisnika se izjasnilo da imaju određene poteškoće pri pristupu podacima Agencije.
- Na pitanje o tome – da li su bez problema i s lakoćom razumijevaju prezentirane statistički podaci, najveći broj korisnika je odgovorio da su statistički podaci i informacije uvijek ili uglavnom jasno prezentirani (77,6%).

-
- Na pitanje - 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 ispunio njihova očekivanja (69,4%), a 3,4% se izjasnilo da Agencija uglavnom ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe.
 - Na pitanje - kako ocjenjuju ukupni kvalitet statističkih podataka za statističko područje koje koristite – ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja iznosi 3,80. Najbolju ocjenu korisnici su dali podacima statistike obrazovanja (4,23 na skali od 1 do 5), a najmanju prosječnu ocjenu dobili su podaci iz statistike stanovništva 3,39.
 - Ukupno zadovoljstvo korisnika kvalitetom proizvoda na temelju 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 4,52 (na skali 1 do 5).
 - Ukupni indeks zadovoljstva korisnika Agencijom na osnovi prosječnih ocjena varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva (četiri kriterija), iznosi 80,48%..

1. Demografske karakteristike korisnika

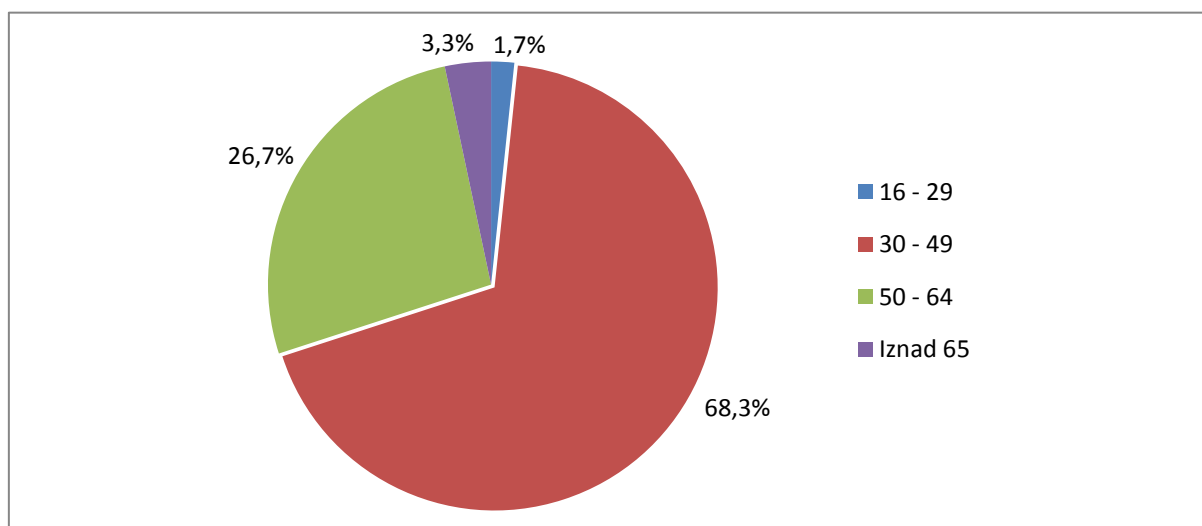
U uvodu, donosimo neke osnovne demografske karakteristike ispitanika koja prikazuje strukturu korisnika statističkih podataka Agencije za statistiku BiH.

Grafikon 1.1: Spol anketiranih osoba (n = 60; u %).



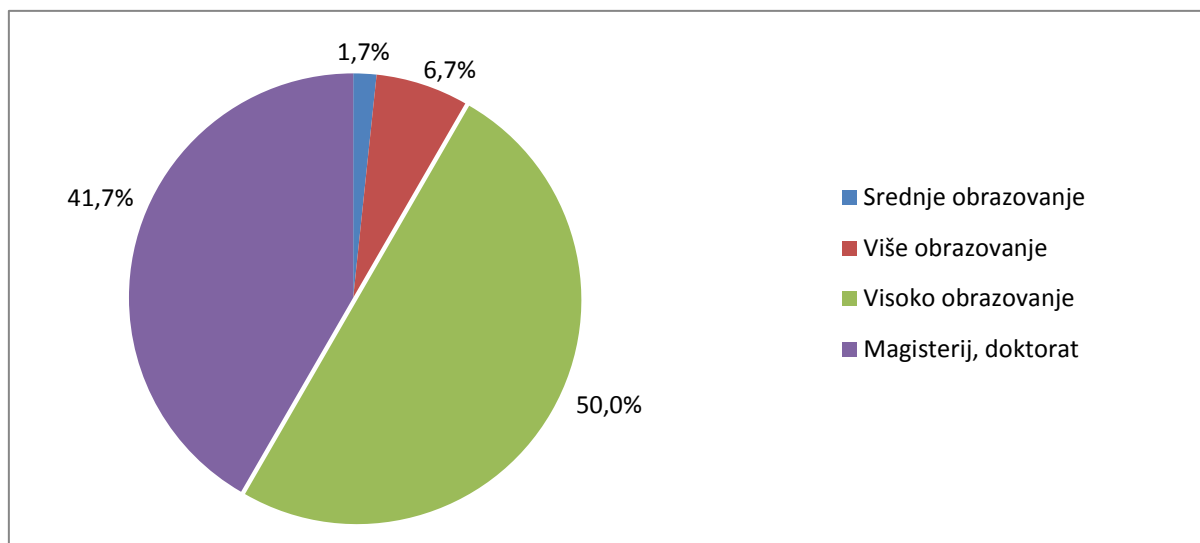
U anketi je sudjelovalo 51,7 % žena i 48,3% muškaraca. Kada posmatramo spolnu strukturu korisnika koji su sudjelovali u istraživanju, kao i u prethodnom istraživanju, veći postotak korisnika čine žene.

Grafikon 1.2: Starosna struktura korisnika (n = 60; u %).



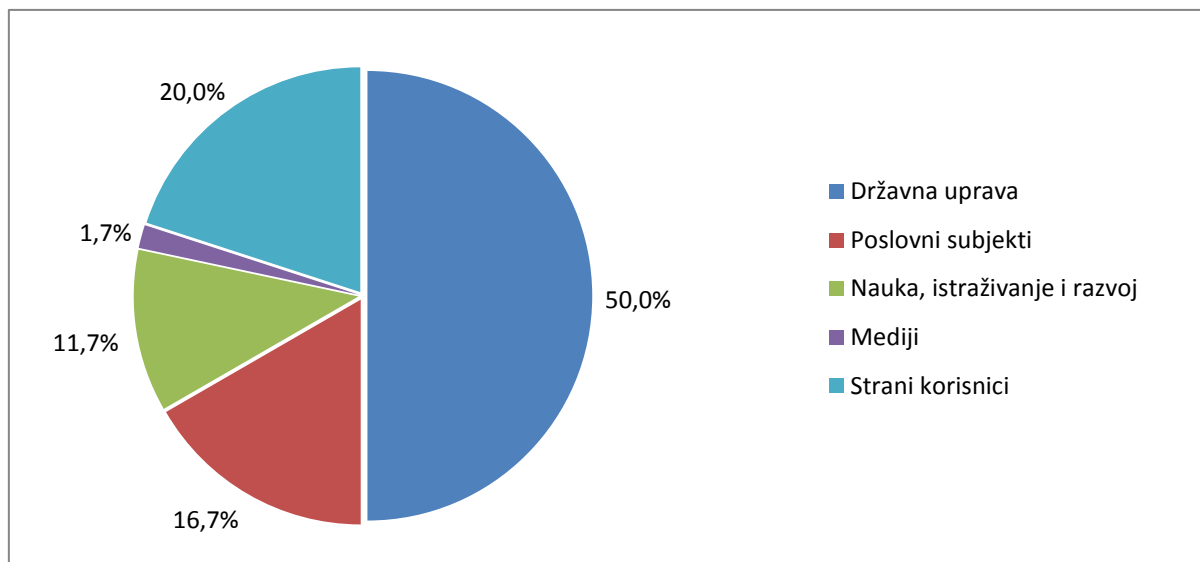
Kada posmatramo starosnu strukturu korisnika - najveću grupu korisnika i dalje čine korisnici starosti od 30 - 49 godina (68,3%); samo 1,7% korisnika pripada starosnoj grupi od 16 - 29 godina a 3,3 % korisnika ima 65 i više godina.

Grafikon 1.3: Korisnici prema dostignutom obrazovanju (n = 60; u %).



Obrazovana struktura ispitanika nije se bitno mijenjala u odnosu na prethodno istraživanje. Najveću grupu korisnika čine i dalje korisnici s višom i visokom školom (56,7%). Sa master studijama, magistraturom i doktoratom ima više od trećine korisnika (41,7%). Dakle, visokoobrazovani čine 98,3% ispitanika, dok je 1,7% korisnika sa završenom srednjom školom. Popunjavanju upitnika nije pristupio niti jedan korisnik sa dostignutim obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.

Grafikon 1.4: Grupe korisnika (n = 60; u %).

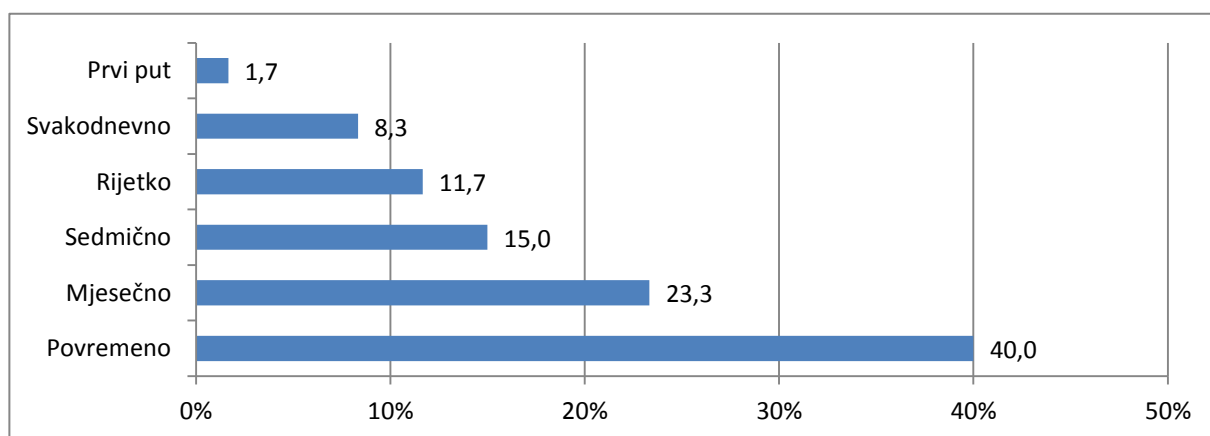


Obzirom na vrstu (grupu) korisnika najveći broj anketiranih svrstalo se u javni sektor/državna uprava (50,0%); drugu najveću grupu čine strani korisnici (20,0%). Najmanji broj anketiranih se svrstalo u korisnike koji dolaze iz medija (1,7%). Skoro istovjetna struktura korisnika je bila u prethodno provedenom istraživanju.

2. Korištenje podataka/pristup internet stranici

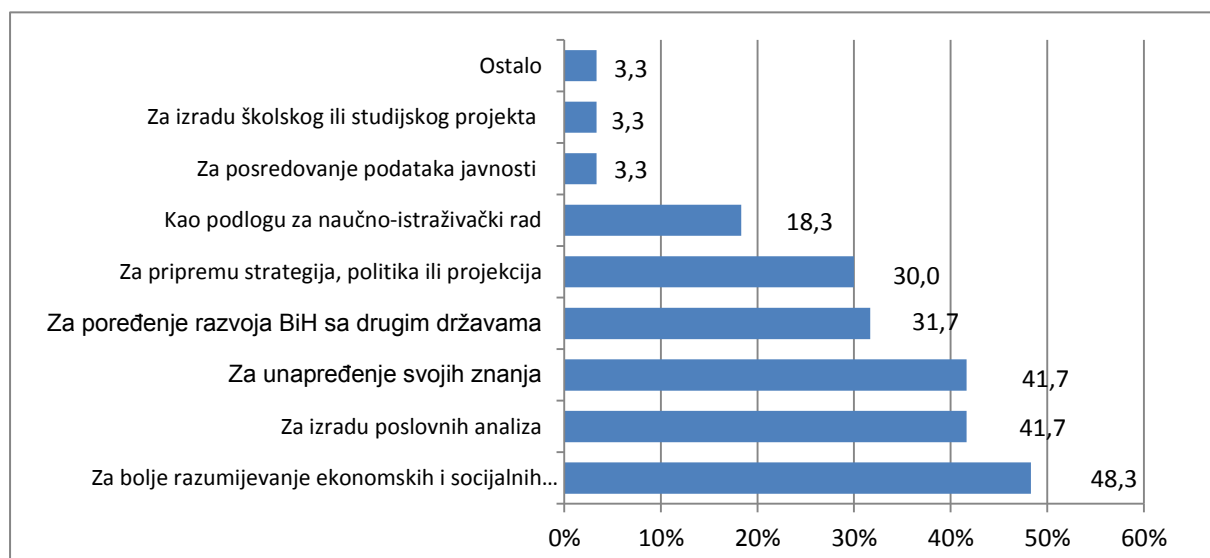
U ovom dijelu upitnika željeli smo bolje upoznati navike korisnika: posjeta i pristup internet stranici, način na koji prikupljaju podatke, u koju svrhu, koliko često, koja su statističke oblasti predmet najvećeg interesa, mišljenje korisnika o pristupu statističkim podacima i razumljivosti prezentacije i diseminacije istih.

Grafikon 2.1: Koliko često posjećujete internet stranicu/koristite naše statističke podatke (n = 60; u %).



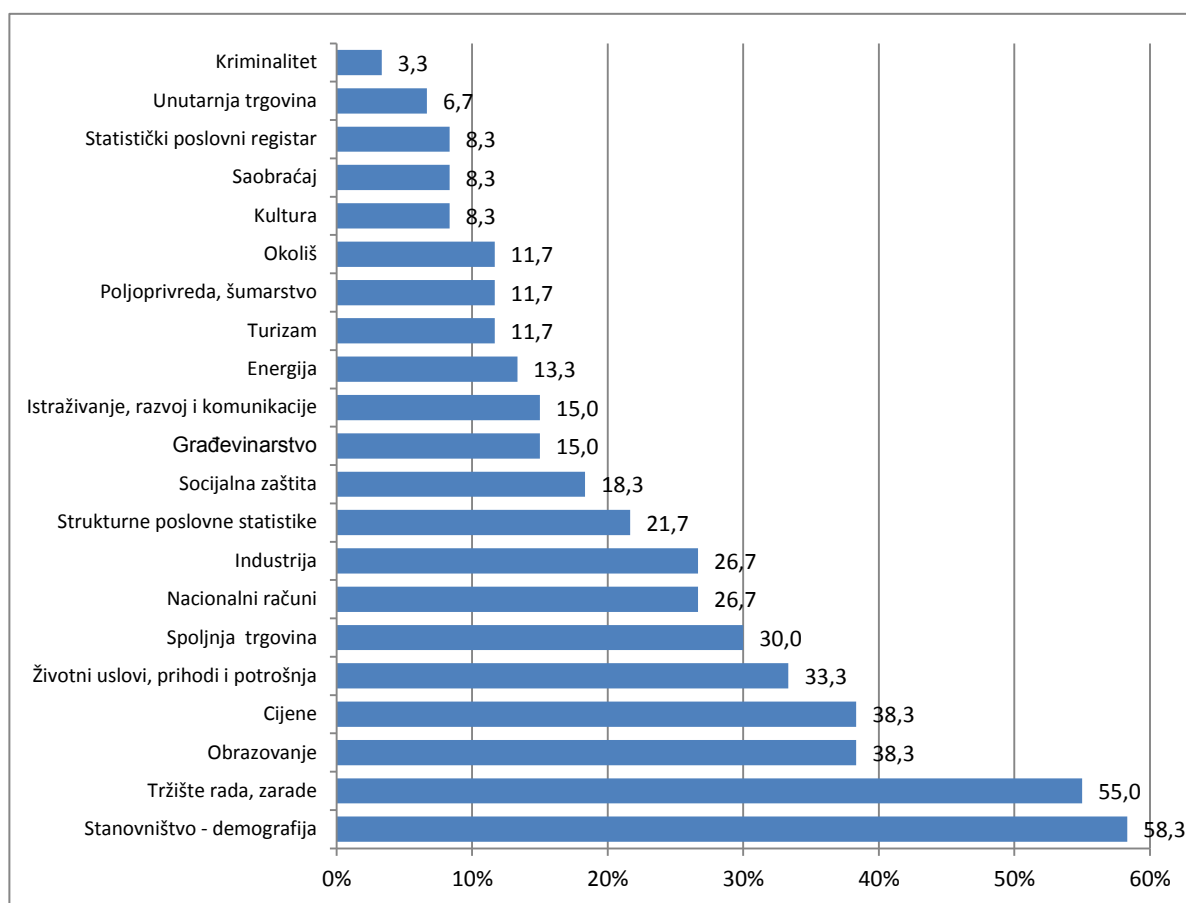
Podatke Agencije - *povremeno* koristi 40,0%; *svakodnevno* 8,3% i prvi put samo 1,7% korisnika. Samo su korisnici iz javnog sektora/državne uprave se izjasnili da *svakodnevno* posjećuju našu internet stranicu. U odnosu na prethodno istraživanje, *svakodnevno* korištenje podataka smanjeno je za 6,7 procentnih poena, a *sedmično*, *mjesečno* i *povremeno* korištenje podataka je ostalo na istom nivou.

Grafikon 2.2: Za koje namjene koristite statističke podatke Agencije? (n = 60; u %, moguće dati više odgovora)



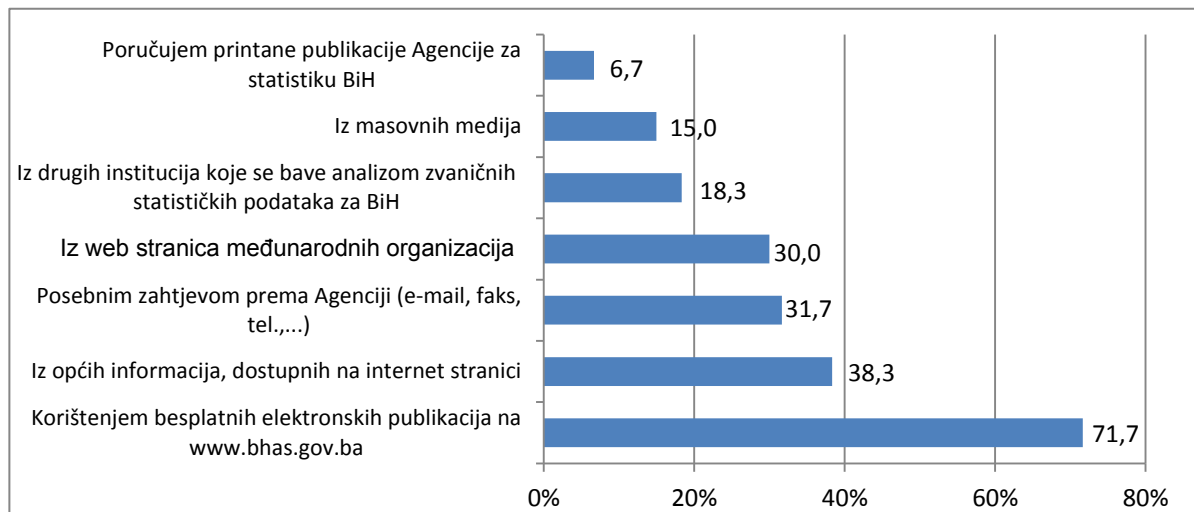
Među ispitanicima su bili najbrojniji korisnici koji podatke Agencije koriste za *bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja u BiH* (48,3%). Takođe, dobar broj korisnika (41,7%) statističke podatke koristi za *unapređenje svojih znanja/osobnu informiranost* i za *izradu poslovnih analiza*. U poređenju sa prethodnim istraživanjem jedina veća promjena u samoj strukturi namjene korištenja statističkih podataka je zabilježena kod korisnika koji su se izjasnili da podatke koriste najčešće za *unapređenje svojih znanja* (povećanje za 15 p.p.).

Grafikon 2.3: Koja od navedenih statističkih područja vas najviše zanimaju/najčešće korišteni podaci, po statističkim područjima? (n = 60; u %, moguće dati više odgovora)



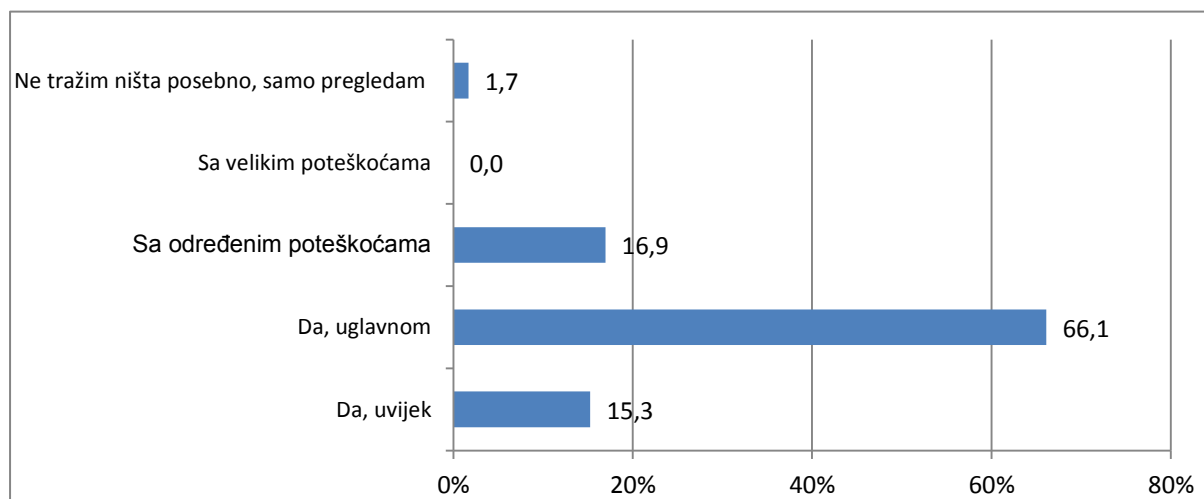
Korisnici su mogli odabrati više odgovora, odnosno sva područja kojima se koriste. U prosjeku je svaki korisnik odabrao 4,6 područja. Najčešće korišteni podaci su iz područja statistike stanovništva (58,3%), statistike tržišta rada i zarada (40,2%) statistike obrazovanja i statistike cijena (svaki po 38,3%). Najmanje se koriste podaci iz područja statistike unutarnje trgovine (6,7%) i kriminaliteta (3,3%). U poređenju sa rezultatima prethodnog istraživanja najveća promjena, odnosno povećanje je zabilježeno kada je riječ je korištenju statističkih podataka iz oblasti statistike stanovništva (što je sasvim očekivano, obzirom na objavljivanje rezultata popisa stanovništva u BiH). Zanimanja korisnika za ostale statističke oblasti su skoro identična sa rezultatima koji su zabilježeni u prethodno provedenom istraživanju.

Grafikon 2.4: Kako uobičajeno dobijate statističke podatke i informacije ? (n = 60; u %, moguće dati više odgovora)



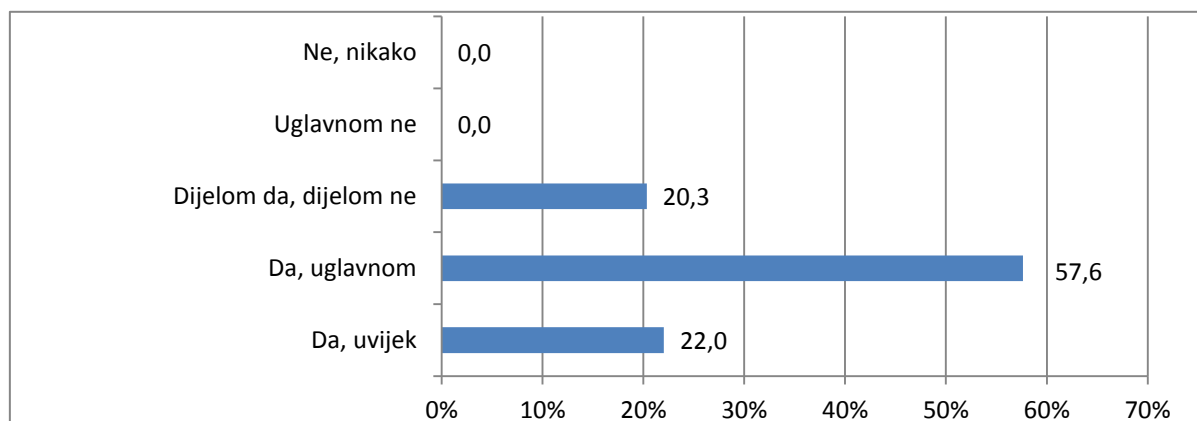
Većina korisnika uobičajeno dobija statističke podatke i informacije *korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici Agencije (71,7%)*, zatim korištenjem *drugih općih informacija dostupnih na web stranici Agencije (38,3%)*. Korisnici najrjeđe poručuju printane publikacije. U poređenju sa rezultatima prethodnog istraživanja nema značajnijih promjena u afinitetima korisnika, odnosno i dalje se najviše korisnici informiraju putem korištenja besplatnih elektronskih publikacija na webu Agencije i iz općih informacija koje su takođe dostupne na našoj internet stranici.

Grafikon 2.5: Da li na www.Agencija.gov.ba lako pronalazite tražene podatke i informacije? (n=59; u %)



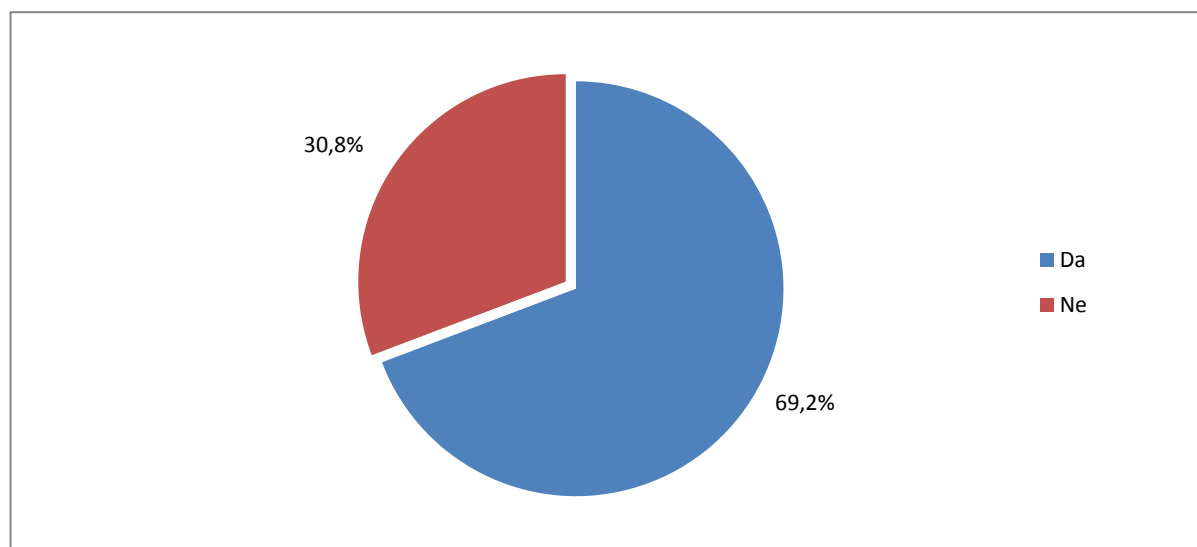
Među korisnicima su najbrojniji (više od četiri petine korisnika što je povećanje za 15 p.p. u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja), koji su naveli da na internet stranici Agencije *uvijek i uglavnom lako* pronalaze tražene podatke i informacije; *sa određenim poteškoćama* statističke podatke i informacije pronalazi samo 16,9% korisnika.

Grafikon 2.6: Da li prezentirane statističke podatke razumijevate sa lakoćom? (n = 59; u %)



Skoro četiri petine korisnika (79,6%) se izjasnilo da su statistički podaci i informacije *uglavnom ili uvijek* jasno prikazane. Da su statistički podaci i informacije uglavnom ili uvijek jasno prikazane smatra čak 86,2% korisnika koji dolaze iz javnog sektora/državne uprave, a 60,0% korisnici koji dolaze iz poslovnih subjekata.

Grafikon 2.7: Smatrate li da Agencija poštuje datume navedene u Kalendaru publikovanja? (n = 26; u %)



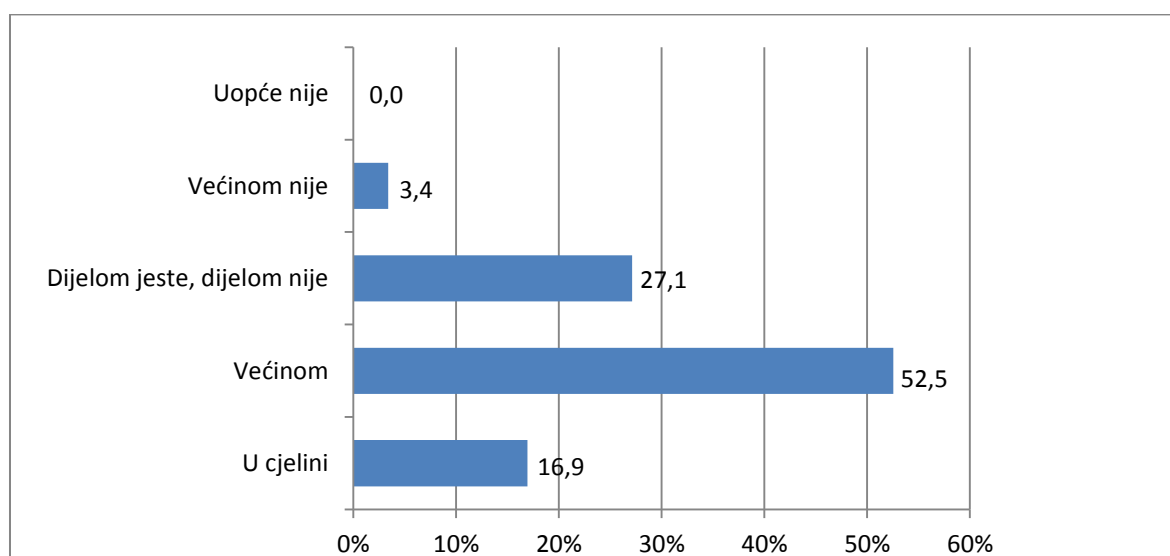
Od 44,1% korisnika koji se koriste (55,9% korisnika uopće ne koristi) Kalendarom publikovanja statističkih podataka, da Agencija poštuje i pridržava se datuma navedenih u istom, smatra - 69,2% korisnika.

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 statističkih podataka prema komponentama kvaliteta.

3.1 Zadovoljstvo korisnika - ispunjenje potreba i očekivanja korisnika

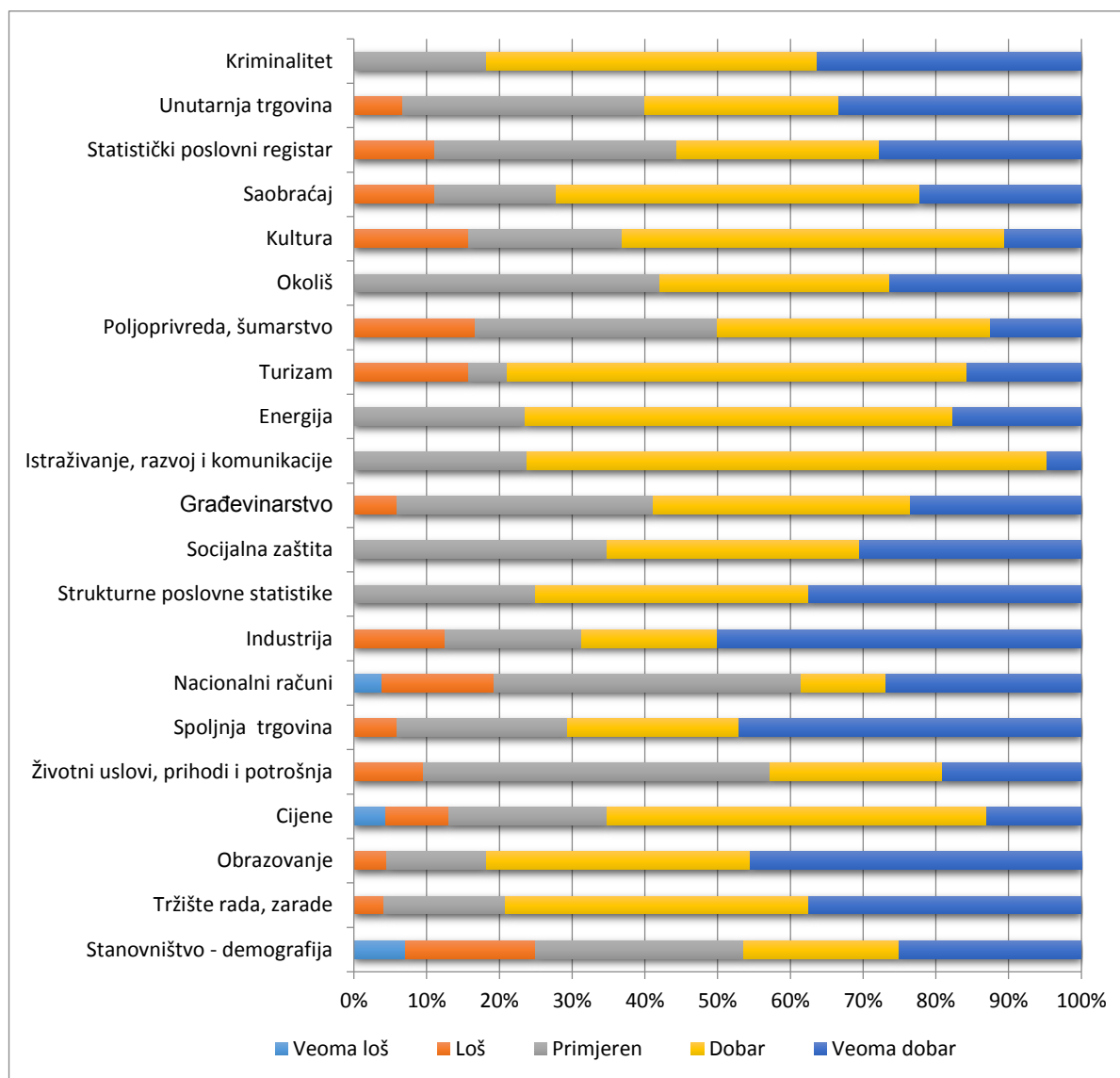
Grafikon 3.1: U kojoj mjeri je Agencija sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja? (n = 59; u %)



Najveći broj korisnika (69,4%) smatra da Agencija većinom ili u cjelini *ispunjava njihove potrebe i očekivanja*, a 3,4% korisnika se izjasnilo da Agencija *uglavnom ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe*. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Agencije našim proizvodima i uslugama je 3,83 (na skali od 1 do 5).

3.2 Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka za pojedina statistička područja

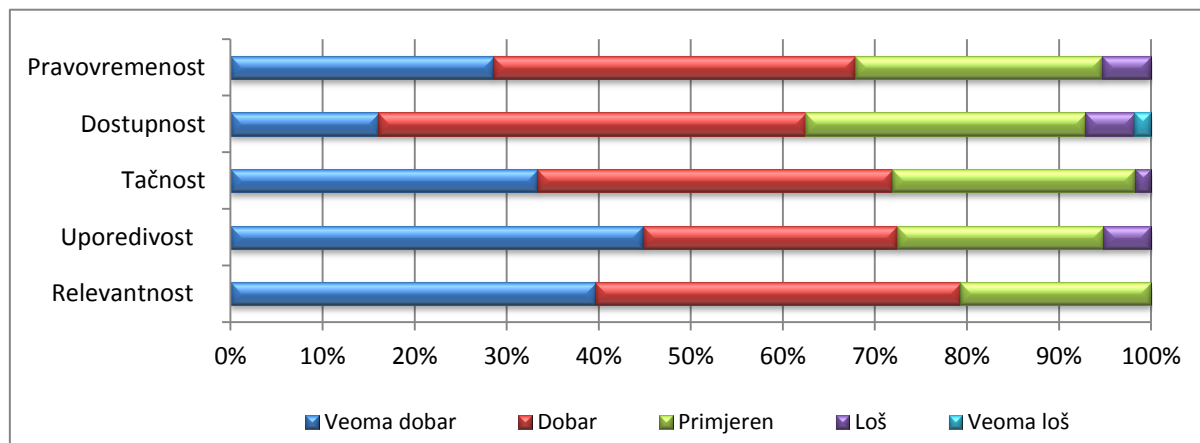
Grafikon 3.2: Kako ocjenjujete ukupni kvalitet statističkih podataka za statističko područje koje koristite - moguće označiti više statističkih područja? Molimo vas da odgovor date na skali od 1 do 5 (1 =veoma loš, 2 =loš, 3 =primjeren, 4 =dobar, 5 =veoma dobar)? (n = 58; u %)



Posmatrajući ukupni kvalitet statističkih podataka za pojedine statističke oblasti, korisnici su najbolju ocjenu dali statističkim podacima iz područja statistike obrazovanja, i to prosječnom ocjenom 4,23 (na skali od 1 do 5), slijede podaci iz područja statistike kriminaliteta s prosječnom ocjenom 4,18 te podaci iz područja tržišta rada i strukturnih poslovnih statistika s prosječnom ocjenom 4,13. Najmanju prosječnu ocjenu dobili su podaci iz statistike stanovništva 3,39 te iz područja statistike nacionalnih računa 3,42 i statistike poljoprivrede 3,46. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja je 3,80.

3.3 Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga

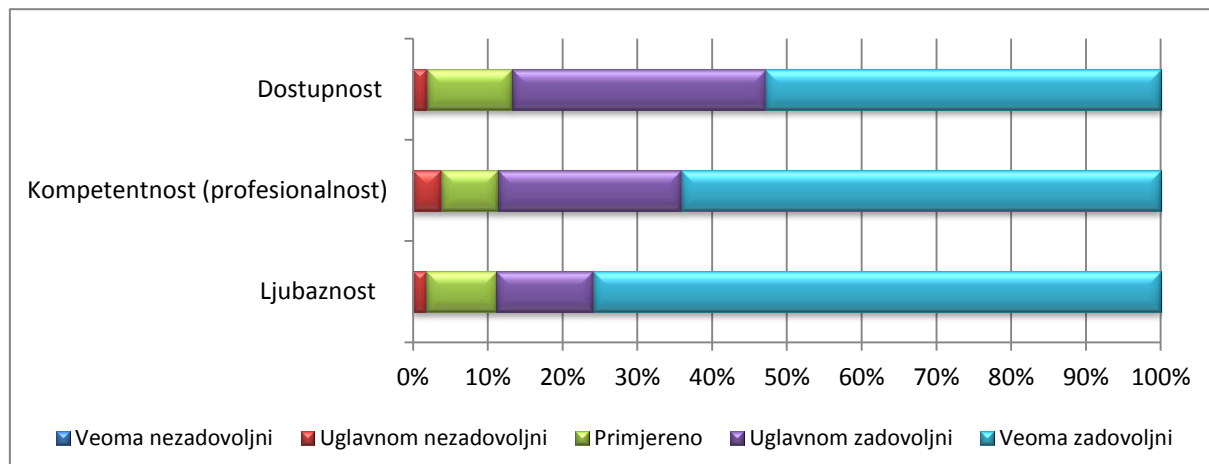
Grafikon 3.3: Kako ste zadovoljni kvalitetom proizvoda i usluga Agencije za statistiku BiH? Molimo vas da odgovor date za svaku navedenu komponentu kvaliteta na skali od 1 do 5 (pri čemu je: 1 = veoma loše; 2 = loše; 3 = primjereno; 4 = dobro; 5 = veoma dobro)? (n = 57; u %)



Posmatrajući ocjenu kvaliteta proizvoda prema komponentama kvaliteta, uočavamo da su korisnici najveću prosječnu ocjenu dodijelili komponenti - *relevantnost* (4,19 - na skali od 1 do 5), a najnižu prosječnu ocjenu su dali komponenti - *dostupnost* (3,68). Uporedivost podataka je dobila prosječnu ocjenu 4,12, *tačnost* 4,04 i *pravovremenost* 3,91. Prosječna ocjena za svih pet komponenti kvaliteta iznosi 3,99, što je povećanje od 4,8 procentnih poena u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja.

3.4 Zadovoljstvo odnosom sa zaposlenicima Agencije

Grafikon 3.4: Ukoliko ste imali kontakt sa zaposlenima u Agenciji, kako biste ocijenili? - molimo vas da odgovor date 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 = 53; u %)



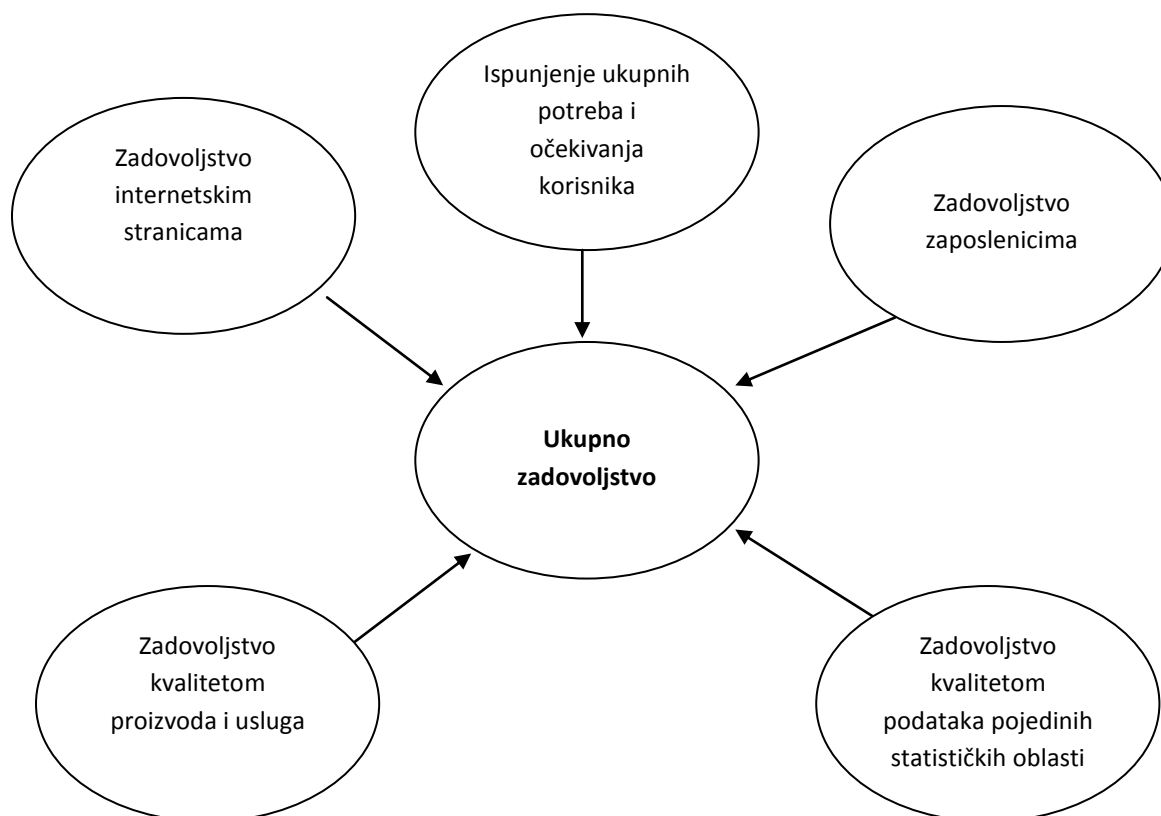
Skoro dvije trećine korisnika (64,3% u prosjeku) su odgovorili da su *veoma zadovoljni* odnosom zaposlenika Agencije kad je riječ o kompetentnosti, ljubaznosti i dostupnosti. Kada bismo isto bodovali (na skali od 1 do 5), zaposlenici Agencije su od strane korisnika ocjenjeni sa izuzetno dobrom prosječnom ocjenom 4,52 - što je povećanje od 10,6 procentnih poena u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja. Najveći prosječnu ocjenu korisnici su dali segmentu *Ljubaznost zaposlenika Agencije*(4,63).

4. Ukupni indeks zadovoljstva korisnika

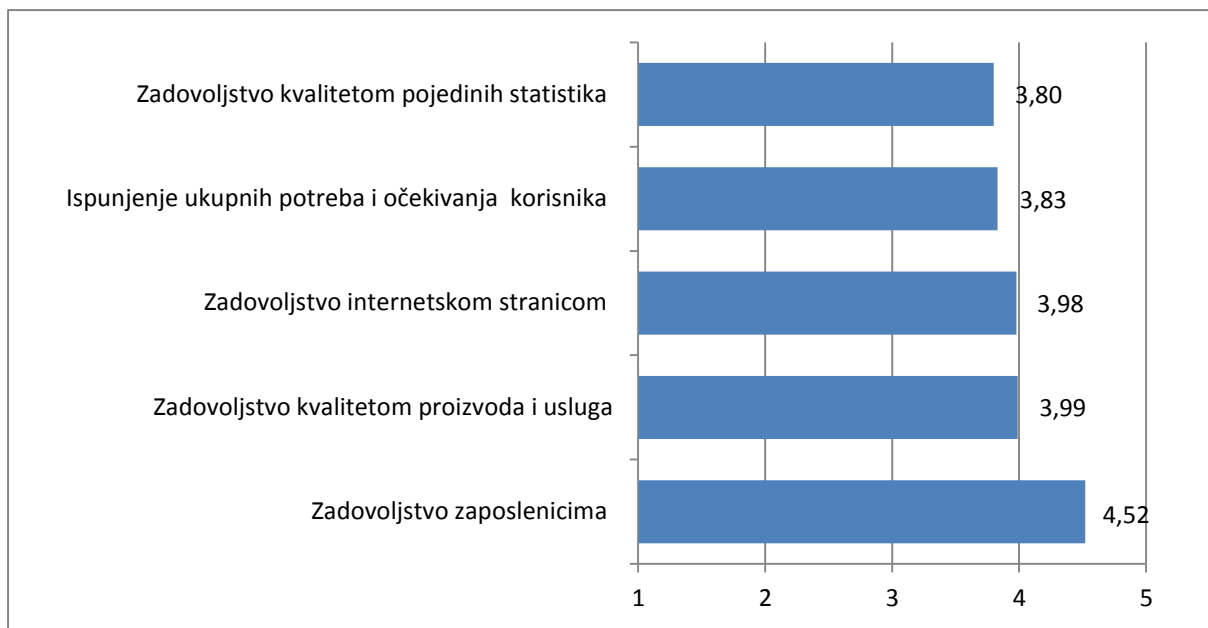
Za varijable koje imaju uticaj na ukupno zadovoljstvo Agencijom uzeli smo sljedeće kriterije:

1. zadovoljstvo internetskom stranicom (pitanja 5. i 6..) – prosječna ocjena je 3,98
2. Ispunjenje ukupnih potreba i očekivanja korisnika (pitanje 7.) – prosječna ocjena je 3,83
3. Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga – prosječna ocjena je 3,99
4. zadovoljstvo kvalitetom podaka za pojedina statistička područja (pitanje 9.) – prosječna ocjena je 3,80
5. zadovoljstvo zaposlenicima (pitanje 10.) – prosječna ocjena je 4,52

Slika 1: Model za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika Agencije



Grafik 4.1: Prosječne ocjene varijabli korištenih za mjerenje ukupnog zadovoljstva



Ukupna prosječna ocjena Agencije je 4,02, a ukupni indeks zadovoljstva korisnika Agencijom je 80,48%.

Na temelju prezentiranih pojedinih setova pitanja izračunali smo prosječne ocjene za određene setove podataka. Ove ocjene predstavljamo u tabeli koju dajemo u nastavku.

Tabela 1: Poređenje prosjeka pojedinih setova pitanja u odnosu na karakteristike korisnika?

	Zadovoljstvo korisnika internetskom stranicom	Ispunjenje ukupnih potreba i očekivanja korisnika	Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga	Zadovoljstvo zaposlenicima
Prosjek	3,98	3,83	3,99	4,52
n	59	59	57	53
SPOL				
muškarci	3,95	3,86	4,05	4,46
žene	4,00	3,81	3,95	4,54
STAROST				
16 - 29	3,00	3,00	2,80	...
30 - 49	4,04	3,85	3,80	4,18
50 - 64	3,88	3,81	4,05	3,98
Iznad 65	4,00	4,00	4,00	4,50
GRUPA KORISNIKA				
Javni sektor	4,12	3,90	4,10	4,51
Poslovni subjekti	3,55	3,70	4,05	4,47
Nauka, istraživanje, obrazovanje	4,07	4,00	3,94	3,87
Mediji	4,00	4,00	3,40	4,33
Strani korisnici	3,92	3,67	3,78	4,78

Korisnici su najmanje zadovoljni ispunjenjem ukupnih potreba i očekivanja (3,83), dok su najzadovoljniji saradnjom sa zaposlenicima (4,52).

Pored prosječnih ocjena, zanimalo nas je takođe da li se ti prosjeci razlikuju u odnosu na spol, starost i vrstu korisnika.

Pokazalo se da spol nema određenog utjecaja na zadovoljstvo korisnika, tako da su i žene i muškarci korisnici iskazali isto zadovoljstvo (4,08 prosječna ocjena). U prethodnom istraživanju su žene korisnici iskazale veće zadovoljstvo od muškaraca (3,84 naspram 3,64 prosječna ocjena).

Korisnici u dobi (50 i više godina), iskazali su veće zadovoljstvo (4,03) nego korisnici u dobi do 50 godina (3,52).

Korisnici iz javnog sektora i strani korisnici su „najzadovoljniji“ od svih glavnih grupa korisnika (4,15 i 4,05), a najmanje zadovoljstvo su iskazali korisnici iz medija (3,93).