



## Анкета о задовољству корисника Агенције за статистику Босне и Херцеговине (БХАС) 2011

### Укратко о анкети

**Намјена анкете** Намјена Анкете о задовољству корисника БХАС-а је боље разумијевање и спознаја тренутних потреба наших корисника. Анкетом смо ширем кругу корисника понудили могућност, да нам саопште своје мишљење о нашем раду и дају приједлоге за његово побољшање. Један од кључних елемената у осигуравању квалитета статистичких података је свакако и праћење задовољства корисника. Провођењем овог анкетирања испуњавамо такође и принципи наведени у Кодексу праксе европске статистике.

**Упитник** Упитник је састављен од 15 питања којима су обухваћене сљедеће теме: кориштење статистичких података, укупна оцјена БХАС-а, оцјена квалитета статистичких података, оцјена интернет странице БХАС-а и питања која се односе на демографске карактеристике анкетираних лица.

**Врста анкете** Веб анкета

**Вријеме анкетирања** 15. јануар – 15. фебруар 2012

### Анкетирани

У испуњавање анкетног упитника је позвано 1045 разних корисника на основу различитих евиденција БХАС-а:

1. *група*: корисници из јавног сектора (број позваних да дају одговоре на анкету: 134; број оних који су одговорили: 52; стопа одговора: 39 %)
2. *група*: пословни субјекти (број позваних да дају одговоре на анкету: 169; број оних који су одговорили: 28; стопа одговора: 17 %)
3. *група*: наука, истраживање и образовање (број позваних да дају одговоре на анкету: 22; број оних који су одговорили: 22; стопа одговора: 100 %)
4. *група*: општа јавност (број позваних да дају одговоре на анкету: 425; број оних који су одговорили: 14; стопа одговора: 3 %)
5. *група*: медији (број позваних да дају одговоре на анкету: 48; број оних који су одговорили: 16; стопа одговора: 33 %)
6. *група*: страни корисници (број позваних да дају одговоре на анкету: 249; број оних који су одговорили: 27; стопа одговора: 11 %)

**Стопа одговора** У испуњавање анкетног упитника позвано је 1045 корисника БХАС-а, повратне одговоре смо добили од 159 корисника; што представља 15 - процентну стопу одговора.

**Објављивање резултата** Анализа резултата анкете и анкетни упитник ће бити објављен на веб страници БХАС-а. Све информације у вези са праћењем задовољства корисника БХАС-а доступне су на адреси: <http://www.bhas.ba/>.....

---

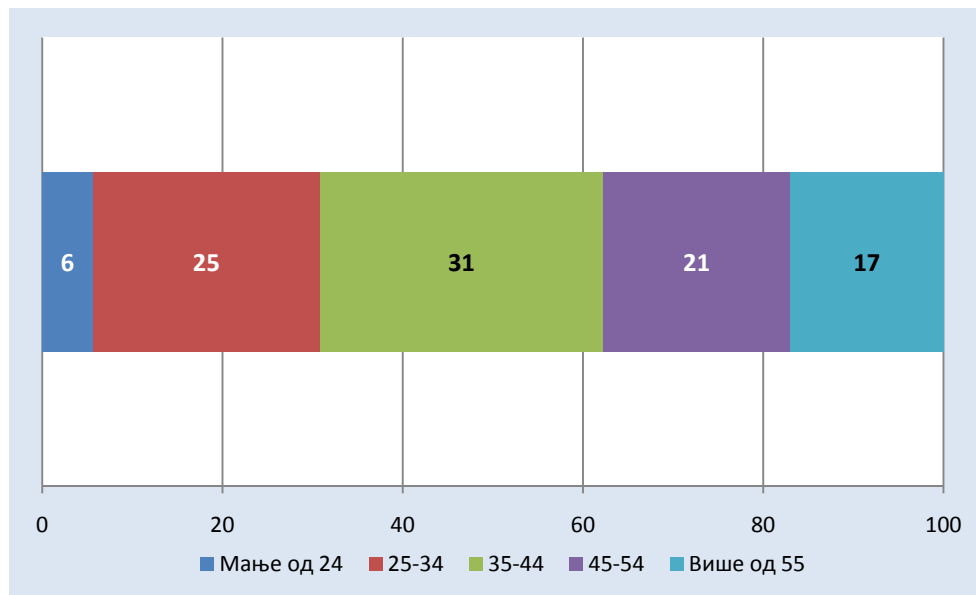
## Главни налази – резултати проведене анкете

- У анкети је учествовало 48 % жена и 52 % мушкараца у старости од 17 до 75 година. Међу анкетираним су према занимању/статусу најбројнији државни службеници и менаџери, а према образовању они који посједују вишешколско и високошколско образовање (таквих је било 95 %).
- Највише анкетираних посјећује интернет страницу и користи статистичке податке БХАС-а повремено (33 %) или седмично (29 %).
- Нових корисника, и то оних који статистичке податке БХАС-а користе мање од једне године је 9%; скоро половина (48 %) је корисника који податке користе више од три године.
- Највећи дио анкетираних је користио податке БХАС-а у сврху бољег разумијевања економских и социјалних кретања у БиХ (50 %), и за намјене израде пословних анализа (38 %).
- Највећи број анкетираних био је заинтересован за статистичку област запослености и плата (76 %) и цијена (57 %), а најмање интересовања корисника било је за податке из области статистике културе (11 %).
- Највећи дио анкетираних уобичајено добија статистичке податке кориштењем бесплатних електронских публикација на [www.bhas.ba](http://www.bhas.ba) (81 %), док захтјев за посебно обрађеним подацима испоставља само 6 % корисника.
- На питање о начину приступа и налажења одговарајућих информација и података, највећи број анкетираних је одговорио да углавном лако проналазе тражене податке и информације на интернет страници БХАС-а (55 %).
- На питање о јасноћи и разумијевању статистичких података највећи број анкетираних је одговорио да су статистички подаци и информације углавном јасно приказани (52 %).
- На питање, које би статистичке податке вољели пронаћи на нашим интернетским страницима, највећи број анкетираних је навео да им недостаје упоредни преглед свих статистичких података за ентитете и државу; затим захтјевају више података о броју и структури становништва; кварталним макроекономским индикаторима (прије свега БДП); више података из области пословне статистике; те инсистирају на правовременим кварталним, полугодишњим и годишњим извјештајима.
- На питање, у којој мјери је БХАС испунила ваша очекивања, највећи број анкетираних је одговорио – да је БХАС већином испунио њихова очекивања (52 %).

## 1. Демографске карактеристике анкетираних

У анкети су учествовала 159 корисника, од тога 48 % жена и 52% мушкараца, старих од 17 до 75 година. Према старости, анкетирани смо подијелили у 5 старосних група: до 24 године, од 25 до 34 године, од 35 до 44 године, од 45 до 54 године и преко 55 година. Међу анкетиранима је било највише корисника у старосној доби 35-44 године (31 %).

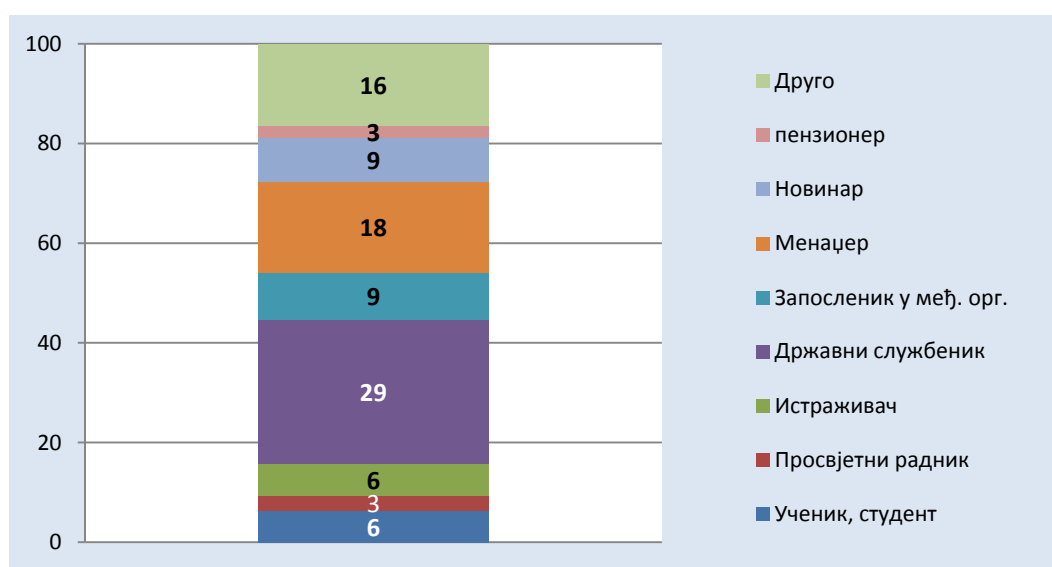
Слика 1: Дистрибуција анкетираних у старосне групе (n = 159, у %)



Према достигнутом образовању, међу анкетиранима су изразито превладавали корисници са *вишешколским и високошколским образовањем*. За потребе анализе, удружили смо их у двије групе: у прву групу смо уврстили оне с *нижом степеном образовања* (са завршеном основном и/или средњом школом) таквих је било 5%; у другу групу смо уврстили оне са *вишешколским или високошколским образовањем*, магистеријем, докторатом таквих је било 95 %.

Анкетирани смо такођер питали - да нам наведу свој тренутни статус, односно занимање.

Слика 2: Дистрибуција анкетираних лица према статусу, односно занимању (n = 159; у %).



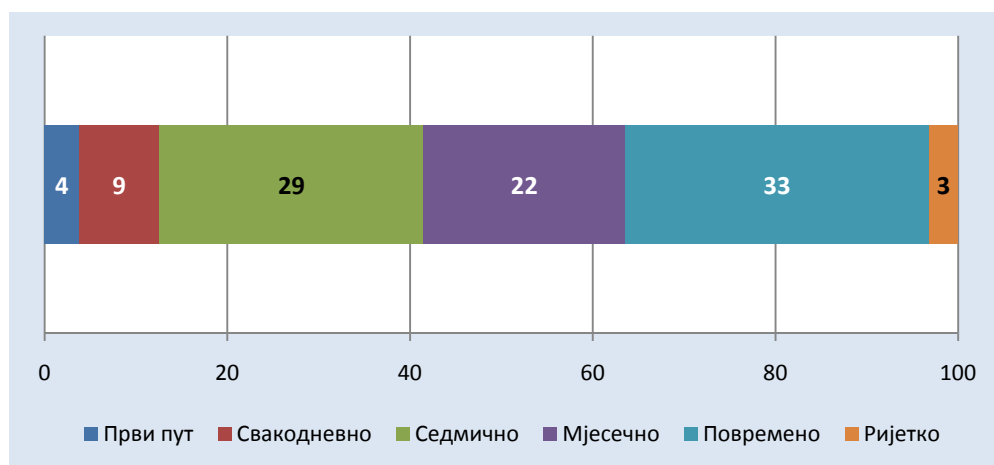
Међу анкетиранима су најбројнију групу чинили *државни службеници* (29 %), те *менаџери* (19 %). Затим слиједе *новинари* (9 %), *запосленици у међународним организацијама* (9 %), *истраживачи* (6 %), *ученици/студенти* (6 %), *просвјетни радници* (3 %), *пензионери* (3 %).

Категорија 'остало' је била по учесталости одговора (16 %) на трећем мјесту. Корисници, који међу понуђеним могућностима нису нашли себи релевантан статус, свој су статус или занимање у највећој мјери описали изразима: тренутно незапослен, службеник, запосленик у невладиној организацији, запосленик страног привредног субјекта.

## 2. Навике корисника

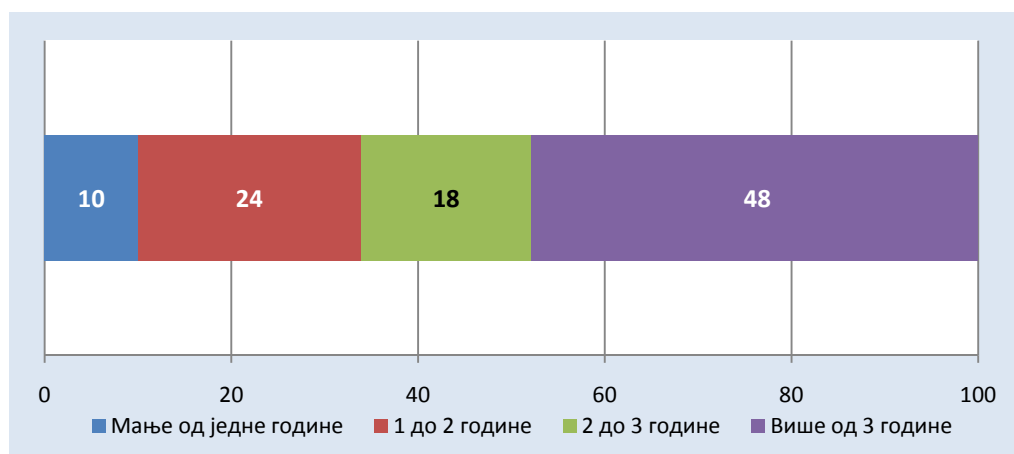
Жељели смо анкетирати само активне кориснике, зато смо их у уводном питању у анкети питали - колико често посјећују нашу интернет страницу и користе статистичке податке и информације.

**Слика 3:** Колико често посјећујете интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације? (n = 159; у %)



Податке БХАС-а *повремено* користи трећина анкетираних (33 %), *седмично* приближно трећина (29 %) анкетираних, *мјесечно*, нешто више од петине (22 %) анкетираних, *свакодневно* скоро петина анкетираних (19 %). Свакодневно нашу страницу у највећем проценту посјећују *истраживачи* (30%), затим *државни службеници* (15%) и *ученици/студенти* (10%).

**Слика 4:** Колико дуго користите нашу интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације? (n = 159; у %)



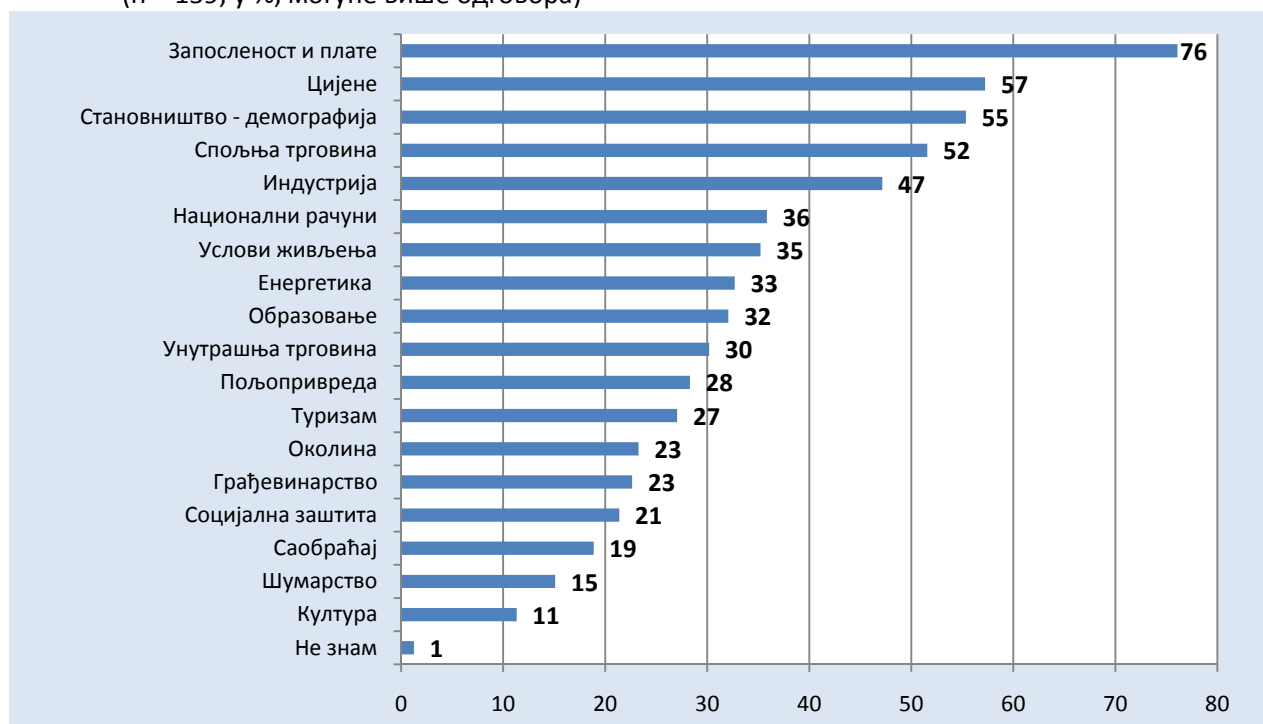
Корисника, који користе производе и услуге БХАС-а *више од 3 године* била је скоро половина анкетираних 48 %, а *мање од године* је било 10 %. Анкетираних, који користе нашу интернет страницу *више од 3 године* највећи је број међу корисницима у старосној доби од 45-54 године, а корисници са статусом *истраживача* у највећем броју (70%) посјећују интернет страницу више од три године.

**Слика 5:** За које намјене користите статистичке податке БХАС-а? (н = 159; у %, могуће више одговора)



Међу анкетиранима су били најбројнији корисници који су навели, да податке БХАС-а користе *за боље разумијевање економских и социјалних кретања у БиХ* (50 %). Демографска анализа овог податка (прилог 3) показује, да је у тој групи анкетираних сразмјерно више мушкараца (57%) него жена (43%), као и то да у овој групи доминирају корисници у статусу државног службеника (28%) и менаџера (21%).

**Слика 6:** Која од наведених статистичких подручја вас највише занимању? (н = 159; у %, могуће више одговора)



Четири статистичка подручја су била најзанимљивија за више од половине анкетираних: *запосленост и плате* (76 %), *цијене* (57 %), *демографија* (55 %) те *спољња трговина* (52 %). Сљедећа четири подручја су занимала трећину и више анкетираних корисника: *индустрија* (47 %), *национални рачуни* (36 %), *услови живљења* (35 %) и *енергетика* (33 %). Анкетирани су могли одабрати било који број статистичких подручја која их занимају. У просјеку, сваки испитаник је одабрао 6 статистичких подручја.

**Слика 7:** Како уобичајено добијате статистичке податке и информације ? (н = 159.; у %, могуће више одговора)

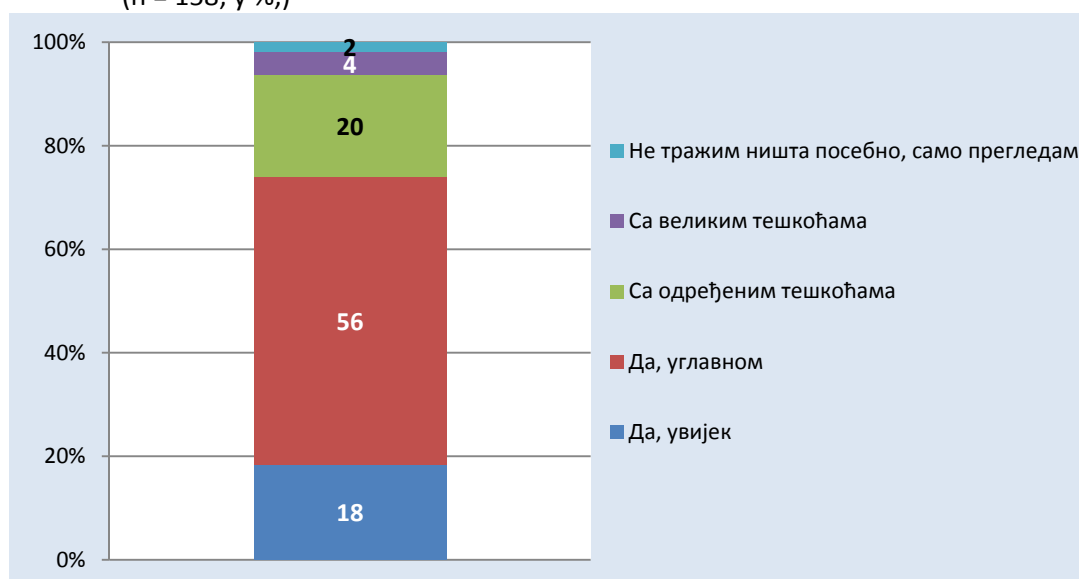


Већина анкетираних уобичајено добија статистичке податке и информације *кориштењем бесплатних електронских публикација на веб страници БХАС-а* (81 %), затим кориштењем *других општих информација доступних на веб страници БХАС-а и из масмедија* (58 %). Посебно обрађене податке у највећем броју наручују менаџери (44%).

### 3. Кориштење интернет странице [www.bhas.ba](http://www.bhas.ba)

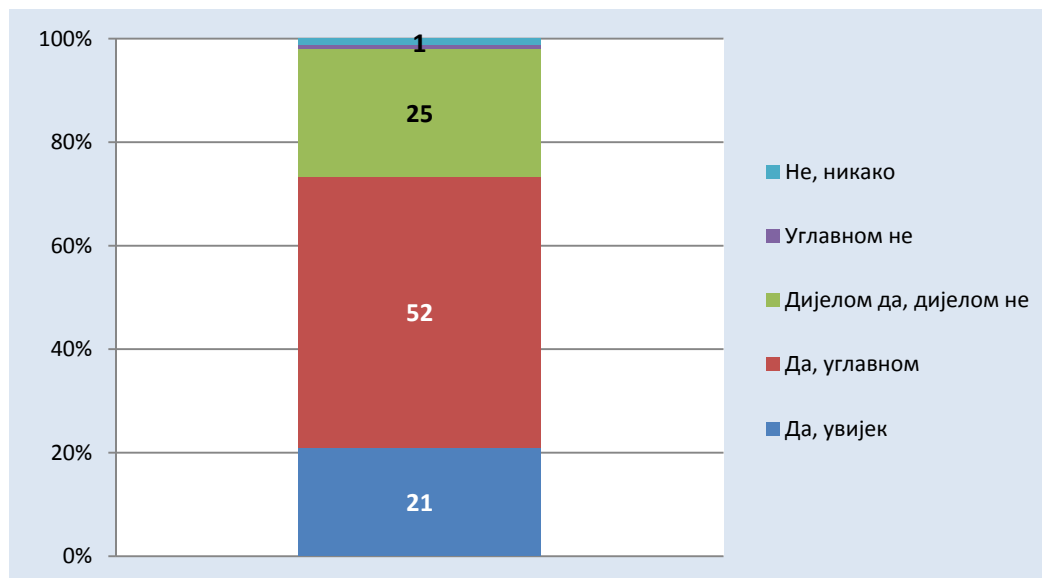
Овај сет питања се односи на мишљење корисника о приступу статистичким подацима и разумљивости презентације и дисеминације истих.

**Слика 8:** Да ли на интернет страници БХАС-а лако проналазите тражене податке и информације? (н = 158; у %,)



Међу анкетиранима су били најбројнији они, који су навели *да углавном или увијек* податке на интернет страници БХАС-а проналазе лако (56 %); *са одређеним тешкоћама* (18 %), а *са великим тешкоћама* само (4 %) анкетираних. Веома је интересантно да (прилог 5) чак петина истраживача има велике тешкоће да пронађу тражене податке на интернет страници.

**Слика 9:** Да ли су статистички подаци и информације јасно приказане? (n = 157; у %,)

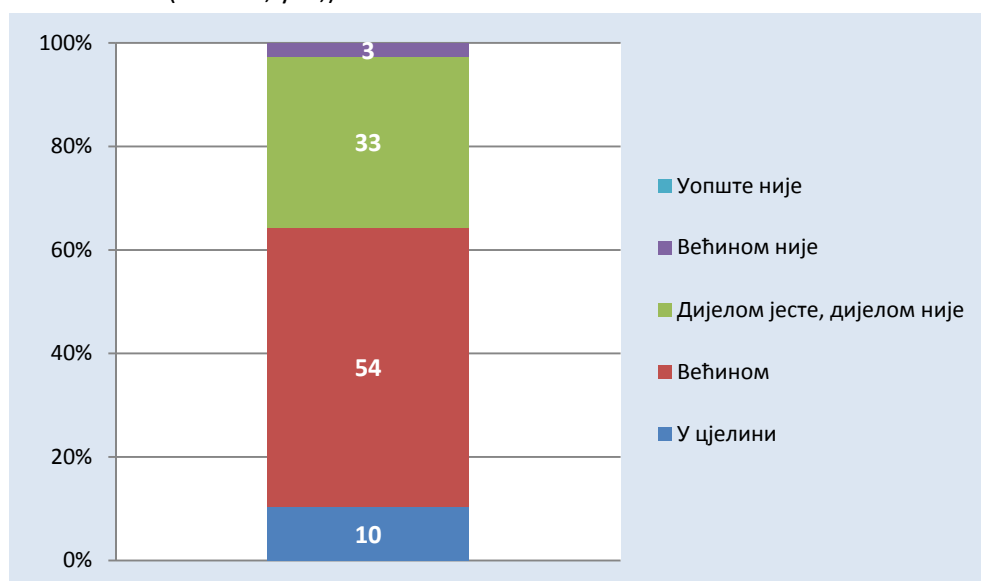


Више од двије трећине корисника (73%) се изјаснило да су статистички подаци и информације *углавном или увијек* јасно приказане, а само 2% анкетираних се изјаснило да статистички подаци и информације *нису никако или углавном нису* јасно приказане.

#### 4. Задовољство корисника производима и услугама БХАС-а

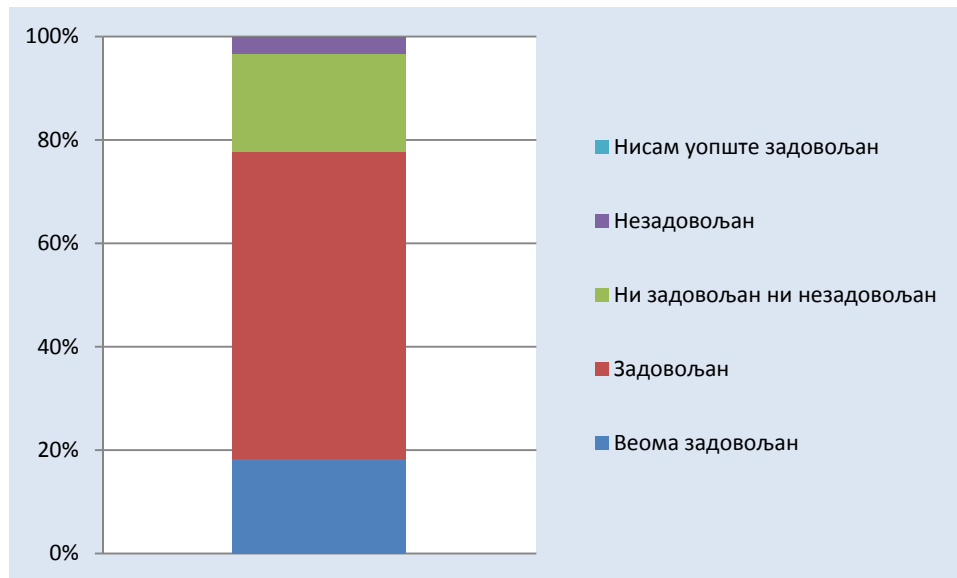
Овај сет питања се односи на мишљење корисника о њиховом задовољству, очекивањима и квалитету производа и услуга БХАС-а.

**Слика 10:** У којој мјери је БХАС са својим производима и услугама испунила ваше потребе и очекивања? (n = 154; у %,)



Највећи број анкетираних (54%) сматра да БХАС са својим производима и услугама *испуњава њихове потребе и очекивања*, а само 2% корисника се изјаснило да БХАС *углавном или уопште не испуњава њихова очекивања и потребе*. Да БХАС *већином не испуњава њихове потребе и очекивања* сматра 10% истраживача и 7% менаџера.

**Слика 11:** Како сте генерално задовољни са квалитетом производа и услуга БХАС-а? (n = 153; у %,)



*Задовољство* квалитетом понуђених производа и услуга БХАС-а изразило је чак 77% корисника, док је само 3% анкетираних изјавило да *нису задовољни* квалитетом. Потпуно незадовољних корисника нема. Највећи број „незадовољних“ је у статусу *истраживача* (10%), а „најзадовољнији“ су *новинари* (93%).



## Прилог

Прилог 1: Колико често посјећујете нашу интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације? Удио по врсти, у % (n =159).

	Први пут	Свако дневно	Седмично	Мјесечно	Повремено	Ријетко
<b>ПОЛ</b>						
мушкарци	5	10	31	20	30	4
жене	3	8	26	24	37	3
<b>СТАРОСТ</b>						
до 24 године	22	11	33	-	22	11
од 25 – 34 године	8	8	20	28	38	-
од 35 – 44 године	-	6	26	26	36	6
од 45 – 54 године	3	6	30	18	39	3
преко 55 година	-	19	44	19	19	-
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>						
нижа и средња	38	13	25	-	25	-
вишешколска или високошколска	2	9	29	23	34	3
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>						
ученик/студент	20	10	40	-	20	10
просвјетни радник	20	-	40	-	40	-
истраживач	-	30	10	10	50	-
државни службеник	2	15	22	28	26	7
запосленик у међ. организ.	-	-	27	33	40	-
менаџер	7	3	21	28	38	3
новинар	-	-	64	21	14	-
пензионер	-	-	50	25	25	-
друго	0	8	31	15	46	-
<b>УКУПНО</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>3</b>

Прилог 2: Колико дуго користите нашу интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације? Удио по врсти, у % (n = 159).

	Мање од године	1 до 2 године	2 до 3 године	Више од 3 године
<b>ПОЛ</b>				
мушкарци	11	23	14	52
жене	8	25	22	45
<b>СТАРОСТ</b>				
до 24 године	33	44	-	22
од 25 – 34 године	13	43	13	33
од 35 – 44 године	10	20	24	46
од 45 – 54 године	3	15	15	67
преко 55 година	4	7	26	63
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>				
нижа и средња	38	25	25	13
вишешколска или високошколска	8	24	18	50
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>				
ученик/студент	40	20	10	30
просвјетни радник	-	40	20	40
истраживач	-	10	20	70
државни службеник	4	28	13	54
запосленик у међ. организ.	-	20	20	60
менаџер	17	21	17	45
новионар	-	29	14	57
пензионер	-	-	25	75
друго	15	27	31	27
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>48</b>

Прилог 3: За које намјене користите статистичке податке БХАС-а? Удио по врсти, у % (n = 159).

	За боље разумијевањ е економских и социјалних кретања у БиХ	За припрему стратегија, политика или пројекција, за израду пословних анализа, као подлогу за научно-истраживачки рад, за израду школског или студијског пројекта	За посредовање података јавности, за поређење развоја БиХ са другим државама	За унапријеђење својих знања	Остало	Укупно
<b>ПОЛ</b>						
мушкарци	52	51	58	62	60	<b>57</b>
жене	48	49	42	38	40	<b>43</b>
<b>СТАРОСТ</b>						
до 24 године	4	2	3	5	20	<b>7</b>
од 25 – 34 године	22	16	42	26	40	<b>29</b>
од 35 – 44 године	42	41	29	33	20	<b>33</b>
од 45 – 54 године	15	27	13	21	20	<b>19</b>
преко 55 година	18	14	13	16	-	<b>12</b>
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>						
нижа и средња	5	-	-	7	-	<b>2</b>
вишешколска или високошколска	95	100	100	93	100	<b>98</b>
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>						
ученик/студент	5	-	-	7	-	<b>2</b>
просвјетни радник	-	2	-	2	-	<b>1</b>
истраживач	8	14	-	9	-	<b>6</b>
државни службеник	34	37	23	26	20	<b>28</b>
запосленик у међ.	11	16	10	5	20	<b>12</b>
менаџер	15	20	10	19	40	<b>21</b>
новинар	5	-	45	3	-	<b>11</b>
пензионер	1	-	3	5	-	<b>2</b>
друго	20	12	10	24	20	<b>17</b>

Прилог 4: Како уобичајено добијате статистичке податке и информације ?  
Удио по врсти, у % (n = 159).

	Кориштењем бесплатних електронских публикација на www.bhas.ba	Поручујем принтане публикације БХАС-а	Поручујем посебно обрађене податке	Из масмедија, Из општих информација, доступних на интернет страници	Остало	Укупно
<b>ПОЛ</b>						
мушкарци	51	43	56	53	51	<b>51</b>
жене	49	57	44	48	49	<b>49</b>
<b>СТАРОСТ</b>						
до 24 године	5	-	-	13	7	<b>4</b>
од 25 – 34 године	24	29	33	20	24	<b>24</b>
од 35 – 44 године	32	-	33	38	33	<b>28</b>
од 45 – 54 године	22	14	11	18	22	<b>20</b>
преко 55 година	18	57	22	13	15	<b>24</b>
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>						
нижа и средња	3	-	11	3	5	<b>4</b>
вишешколска или високошколска	97	100	89	98	95	<b>96</b>
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>						
ученик/студент	5	-	-	10	7	<b>4</b>
просвјетни радник	3	-	11	3	3	<b>3</b>
истраживач	8	-	-	-	3	<b>2</b>
државни службеник	26	43	22	33	30	<b>26</b>
запосленик у међ. организ.	10	14	11	5	7	<b>13</b>
менаџер	19	14	44	25	17	<b>26</b>
новинар	9	-	11	5	7	<b>5</b>
пензионер	2	14	-	3	3	<b>7</b>
друго	18	14	-	18	23	<b>15</b>

Прилог 5: Да ли на интернет страници БХАС-а лако проналазите тражене податке и информације?  
Удио по врсти, у % (n = 158).

	Да, увијек	Да, углавном	Са одређеним тешкоћама	Са великим тешкоћама	Не тражим ништа посебно, само прегледам
<b>ПОЛ</b>					
мушкарци	18	57	20	4	1
жене	18	54	20	5	3
<b>СТАРОСТ</b>					
до 24 године	-	56	44	-	-
од 25 – 34 године	18	60	18	3	3
од 35 – 44 године	20	58	16	4	2
од 45 – 54 године	9	53	25	9	3
преко 55 година	33	48	15	4	-
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>					
нижа и средња	50	50	-	-	-
вишешколска или високошколска	17	56	21	5	2
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>					
ученик/студент	20	50	30	-	-
просвјетни радник	20	40	40	-	-
истраживач	30	50	-	20	-
државни службеник	27	56	9	7	2
запосленик у међ. организ.	7	60	33	-	-
менаџер	10	66	14	7	3
новинар	7	86	7	-	-
пензионер	75	-	25	-	-
друго	12	42	42	-	4
<b>УКУПНО</b>	<b>20</b>	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Прилог б: Да ли су статистички подаци и информације јасно приказане?  
Удио по врсти, у % (n = 157).

	Да, увијек	Да, углавном	Дијелом да, дијелом не	Углавном не	Не, никако
<b>ПОЛ</b>					
мушкарци	25	47	27	1	-
жене	17	58	22	-	3
<b>СТАРОСТ</b>					
до 24 године	11	44	44	-	-
од 25 – 34 године	18	49	33	-	-
од 35 – 44 године	18	52	28	2	-
од 45 – 54 године	16	59	19	-	6
преко 55 година	41	52	7	-	-
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>					
нижа и средња	38	63	-	-	-
вишешколска или високошколска	20	52	26	1	1
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>					
ученик/студент	30	30	40	-	-
просвјетни радник	-	100	-	-	-
истраживач	30	40	30	-	-
државни службеник	22	58	16	-	4
запосленик у међ. организ.	-	60	40	-	-
менаџер	14	62	21	3	-
новинар	23	31	46	-	-
пензионер	75	-	25	-	-
друго	27	50	23	-	-
<b>УКУПНО</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Прилог 7: У којој мјери је БХАС са својим производима и услугама испунила ваше потребе и очекивања? Удио по врсти, у % (n = 154).

	У цјелини	Већином	Дијелом да, дијелом не	Већином не	Уопште не
<b>ПОЛ</b>					
мушкарци	11	57	29	3	-
жене	9	51	37	3	-
<b>СТАРОСТ</b>					
до 24 године	-	56	44	-	-
од 25 – 34 године	13	51	33	3	-
од 35 – 44 године	10	57	31	2	-
од 45 – 54 године	19	35	39	6	-
преко 55 година	-	73	27	-	-
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>					
нижа и средња	38	50	-	13	-
вишешколска или високошколска	9	54	35	2	-
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>					
ученик/студент	-	67	33	-	-
просвјетни радник	20	60	20	-	-
истраживач	20	30	40	10	-
државни службеник	9	64	27	-	-
запосленик у међ. организ.	-	60	40	-	-
менаџер	11	39	43	7	-
новинар	14	64	21	-	-
пензионер	-	67	33	-	-
друго	15	46	35	4	-
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Прилог 8: Како сте генерално задовољни са квалитетом производа и услуга БХАС-а?  
Удио по врсти, у % (n = 153).

	Веома задовољан	Задовољан	Ни задовољан, ни незадовољан	Незадовољан	Нисам уопште задовољан
<b>ПОЛ</b>					
мушкарци	19	57	23	1	-
жене	18	63	14	6	-
<b>СТАРОСТ</b>					
до 24 године	-	78	22	-	-
од 25 – 34 године	24	53	24	-	-
од 35 – 44 године	15	64	19	2	-
од 45 – 54 године	15	58	15	12	-
преко 55 година	27	58	15	-	-
<b>ОБРАЗОВАЊЕ</b>					
нижа и средња	29	71	-	-	-
вишешколска или високошколска	18	59	20	3	-
<b>ЗАНИМАЊЕ/СТАТУС</b>					
ученик/студент	-	80	20	-	-
просвјетни радник	-	50	50	-	-
истраживач	20	40	30	10	-
државни службеник	24	58	13	4	-
запосленик у међ. организ.	7	57	36	-	-
менаџер	14	57	21	7	-
новинар	31	62	8	-	-
пензионер	25	50	25	-	-
друго	20	68	12	-	-
<b>УКУПНО</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>-</b>