



Анкета о задовољству корисника Агенције за статистику Босне и Херцеговине 2014

УКРАТКО О АНКЕТИ

- Намјена анкете** Намјена Анкете о задовољству корисника Агенције за статистику БиХ 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 осигурању квалитета статистичких података је свакако и праћење задовољства корисника. Провођењем овог анкетирања испуњавамо такође и начела наведена у Кодексу праксе европске статистике.
- Упитник** Упитник је састављен од 17 питања којима су обухваћене сљедеће теме: кориштење статистичких података, укупна оцјена Агенције, оцјена квалитета статистичких података, оцјена интернет странице Агенције и питања која се односе на демографске карактеристике испитаника.
- Врста анкете** Веб анкета
- Вријеме анкетирања** 16. – 31. октобра 2014.
- Испитаници** У испуњавање анкетног упитника је позвано 347 корисника, а кориснике смо сегментирали у слиједеће главне групе:
- Корисници из јавног сектора (Државна управа, Локална управа, Парламент, Централна Банка, БиХ амбасаде, Правосудни органи, Други органи јавне управе);
 - Пословни субјекти (Правнае и физичка лица, Адвокати и адвокатске коморе, Друштвене организације и удружења);
 - Наука, истраживање и образовање (Образовне установе, Институтуи и друге истраживачке установе, Библиотеке, Студенти и Ученици);
 - Општа јавност (физичка лица);
 - Медији (Радијске куће, ТВ куће, Принтани медији, БИХ новинске агенције);
 - Страни корисници (Статистички уреди других држава, Међународне организације и удружења, Страна истраживачка образовна институција или страни студент, Страни пословни субјект, Амбасада и представништво друге земље, Страни медиј) и
 - Интерни корисници (унутар Агенције).
- Стопа одговора** Од позваних 347 корисника Агенције, повратне одговоре смо добили од 62 корисника; што представља 18 - постотну стопу одговора.
- Објављивање резултата** Анализа резултата анкете и анкетни упитник ће бити објављени на веб страници Агенције. Све информације у вези са праћењем задовољства корисника Агенције доступне су на адреси: [http://www.bhas.ba/.....](http://www.bhas.ba/) .

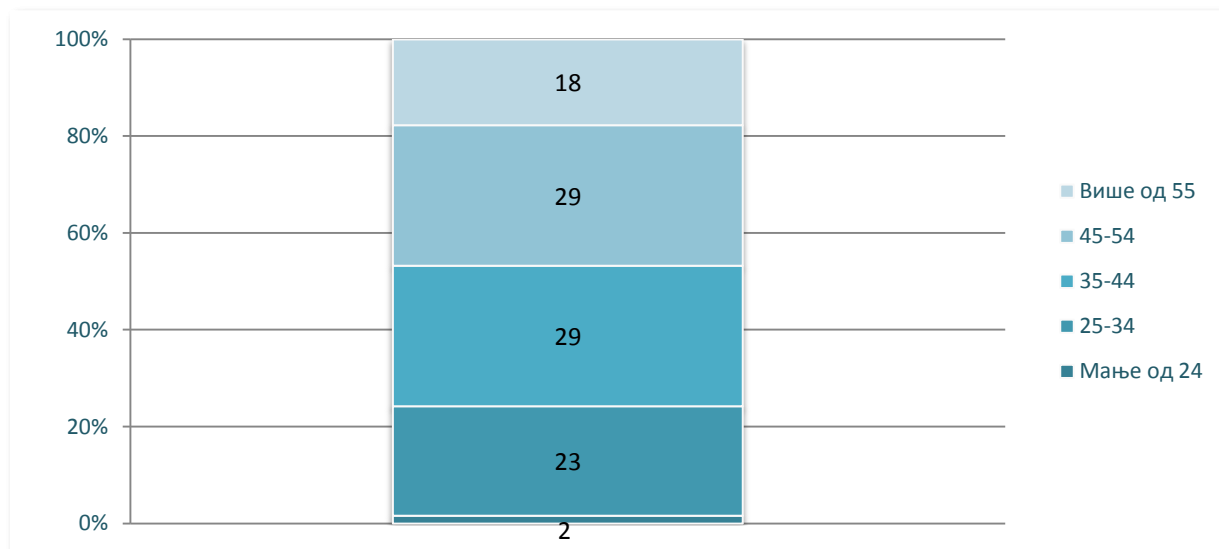
Главни налази – резултати проведене анкете

- У анкети је учествовало 47% жена и 53% мушкараца у старости од 23 до 71 године. Међу испитаницима су према занимању/статусу најбројнији државни службеници и менаџери, а према образовању они који посједују вишешколско и високошколско образовање (таквих је било 98%).
- Највише испитаника посјећује интернет страницу и користи статистичке податке Агенције повремено (39%) или седмично (24%), у исто вријеме нашу интернет страницу свакодневно посјећује 15% испитаника.
- Највећи број испитаника (чак 74%) податке користе дуже од три године, а оних који користе краће од једне године је свега 2%.
- Највећи дио испитаника користи податке Агенције у сврху бољег разумијевања економских и социјалних кретања у БиХ (55%), и за намјене израде пословних анализа (52%).
- Највећи број испитаника је заинтересиран за статистичку област запослености и плаћа (71%), затим статистику спољње трговине (56%) и цијена и индустрије (52%), а најмање интересовања испитаника је за податке из области статистике културе, саобраћаја и шумарства (15%).
- Највећи дио испитаника уобичајено добија статистичке податке кориштењем бесплатних електронских публикација на www.bhas.ba (73%), док свега 3% корисника поручује принтане публикације.
- На питање о начину приступа и налажења одговарајућих информација и података, највећи број испитаника (66%) је одговорио да увијек или углавном лако проналазе тражене податке и информације на интернет страници Агенције.
- На питање о јасноћи и разумијевању статистичких података највећи број испитаника је одговорио да су статистички подаци и информације увијек или углавном јасно приказани (69%).
- На питање, које би статистичке податке вољели пронаћи на нашим интернетским страницима, највећи број испитаника је навео да им недостаје упоредни преглед свих статистичких података за ентитете и државу; затим захтјевају више података о броју и структури становништва; правовременије информације о кретању ГДП, те инсистирају на правовременим кварталним, полугодишњим и годишњим извјештајима.
- На питање, у којој мјери је Агенција испунила ваша очекивања, највећи број испитаника је одговорио – да је Агенција у цјелини или већином испунила њихова очекивања (69%).
- Укупно задовољство испитаника квалитетом података на основу пет димензија квалитета (релевантност, поузданост, доступност, правовременост и упоредивост), оцијењено је у просјеку оцјеном 3,75 (на скали од 1 до 5).
- Укупно задовољство испитаника сарадњом са Агенцијом (мјерено дужином чекања на податке, компетентношћу и љубазношћу запосленика Агенције), оцијењено је у просјеку оцјеном 3,99 (на скали од 1 до 5).

1. Демографске карактеристике испитаника

У анкети су учествовала 62 корисника, од тога 47% жена и 53% мушкараца, у старосној доби од 23 до 71 године. Према старости, испитанике смо подијелили у 5 старосних група: до 24 године, од 25 до 34 година, од 35 до 44 година, од 45 до 54 године и преко 55 година. Међу испитаницима је највише корисника у старосној доби 35-44 године и 45-54 година (сваки по 19%).

Слика 1: Дистрибуција испитаника у старосне групе (n = 62, у %)



Према достигнутом образовању, међу испитаницима су изразито преобладавали корисници са вишешколском и високошколском наобразбом. 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 2%; у другу групу смо уврстили оне са вишешколским или високошколским образовањем, магистеријем, докторатом – таквих је било 98%.

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

Слика 2: Дистрибуција испитаника према статусу, односно занимању (n = 62; у %)



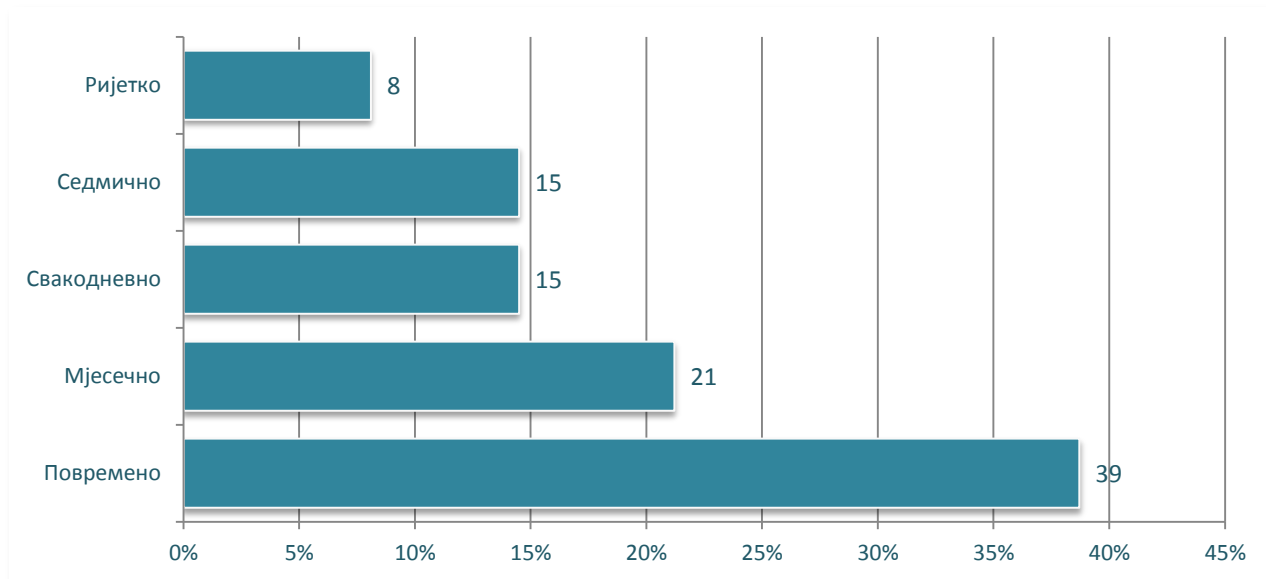
Међу испитаницима су најбројнију групу чинили *државни службеници* (34%), *менаџери* (24%) и *запосленици у међународним организацијама* (15%).

Категорија 'остало' је по учесталости одговора (10%) на четвртом мјесту. Корисници, који међу понуђеним могућностима нису нашли себи релевантан статус, свој су статус или занимање у највећој мјери описали изразима: *незапослен*, *службеник*, *запосленик у невладиној организацији*, *запосленик страног привредног субјекта*.

2. Навике корисника

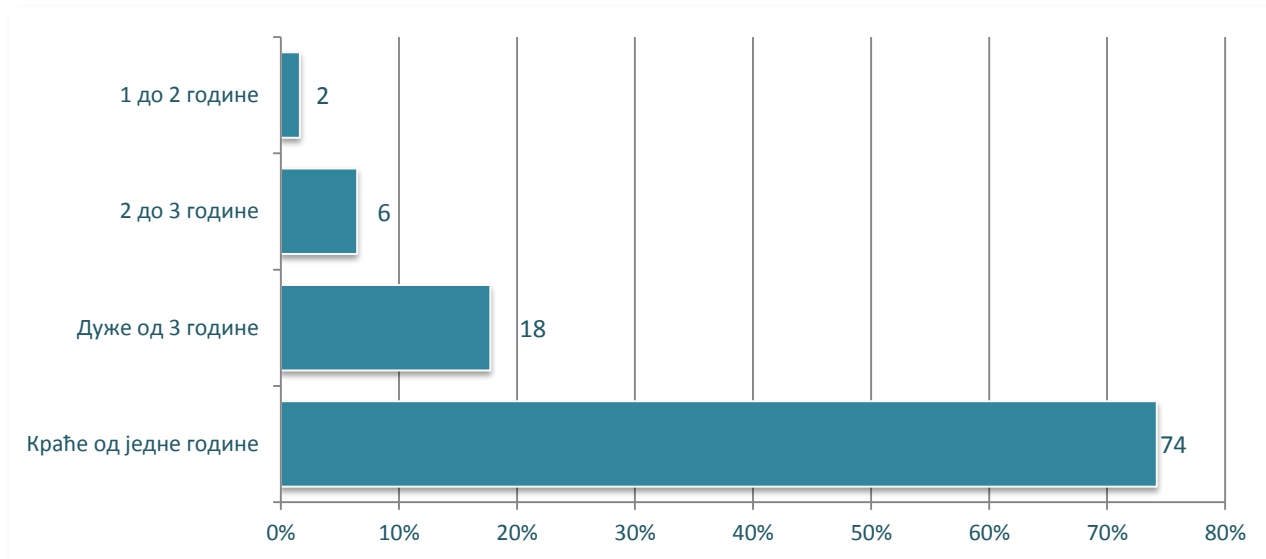
Жељели смо анкетирати само активне кориснике, зато смо их у уводном питању у анкети питали колико често посјећују нашу интернет страницу и користе статистичке податке и информације.

Слика 3: Колико често посјећујете интернет страницу/користите наше статистичке податке (n = 62; у %)?



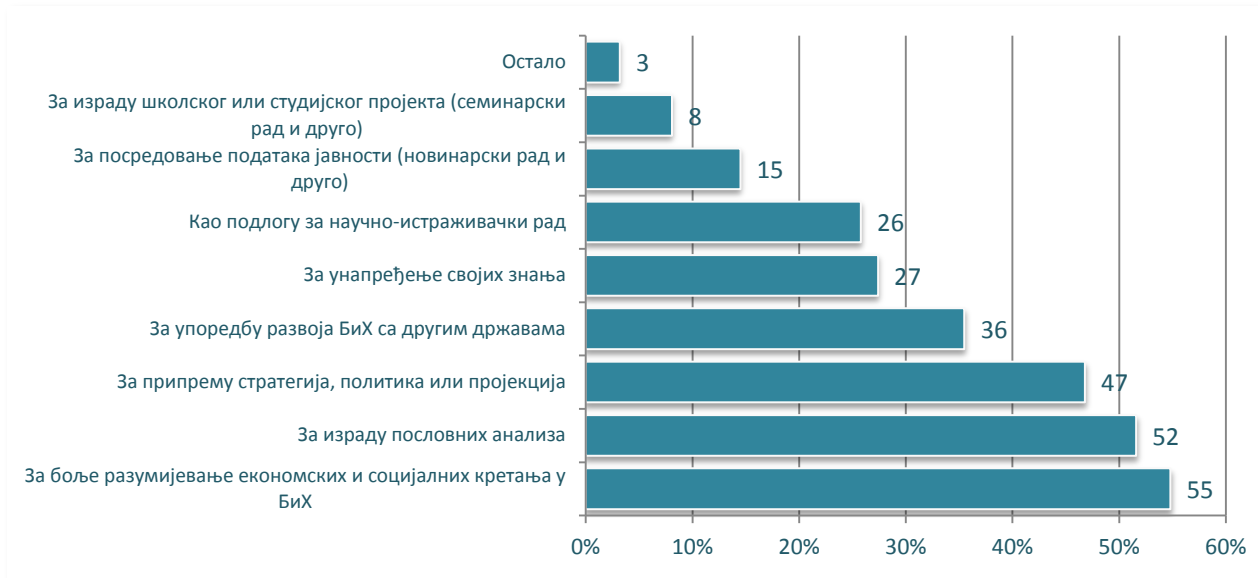
Податке Агенције - *повремено* користи трећина испитаника (39%), *мјесечно* мање од четвртине (24%) испитаника, *седмично* и *свакодневно* (сваки по 15%) испитаника. Од испитаника који свакодневно посјећују нашу страницу, углавном су држ. службеници (78%) и истраживачи (11%).

Слика 4: Колико дуго користите интернет страницу или користите наше податке и информације? (n = 62; у %)



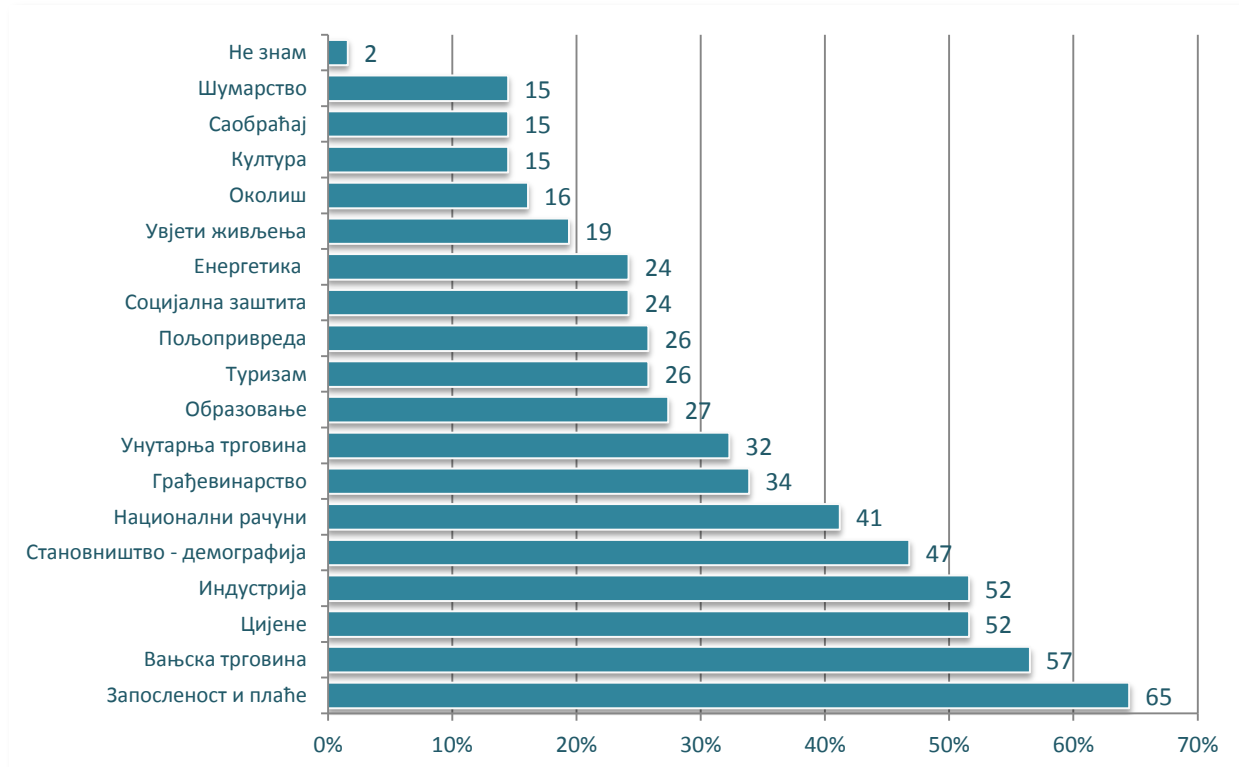
Корисника, који производе и услуге Агенције користе *дуже од 3 године* је скоро три четвртине испитаника (74%), а **краће од године** је било свега 2%. Испитаника, који користе нашу интернет страницу *дуже од 3 године* је највећи број међу корисницима у старосној доби од 35-54 године, а корисници са статусом истраживача у највећем броју (37%) посјећују интернет страницу *дуже од три године*.

Слика 5: За које намјене користите статистичке податке Агенције? (н = 62; у %, могуће дати више одговора)



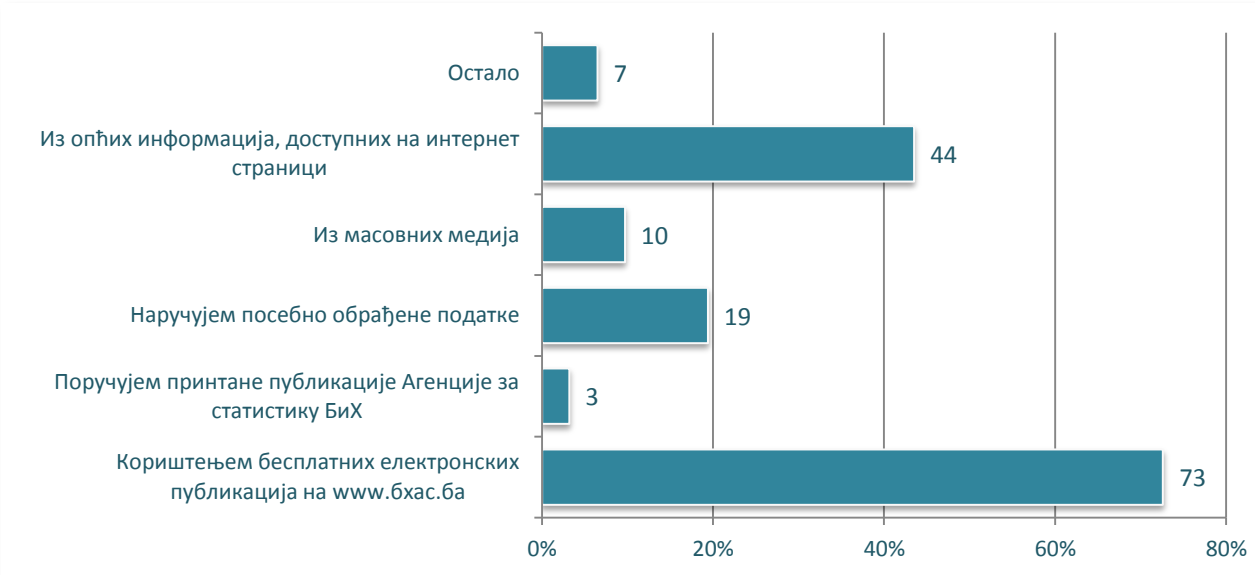
Међу испитаницима су били најбројнији корисници који податке Агенције користе *за боље разумијевање економских и социјалних кретања у БиХ* (55%). Демографска анализа овог податка показује, да је у тој групи испитаника сразмјерно више мушкараца (56%) него жена (44%), као и то да у овој групи доминирају корисници у статусу државног службеника (32%) и менаџера (29%).

Слика 6: Која од наведених статистичких подручја вас највише занимају? (н = 62; у %, могуће више одговора)



Четири статистичка подручја су била најзанимљивија за више од половине испитаника: *запосленост и плаће* (71 %), *спољња трговина* (56%), *цијене и индустрија* (сваки по 52%), за скоро половину *демографија* (47%). Слиједећа четири статистичка подручја су занимала трећину и више испитаника корисника: *национални рачуни* (42%), *грађевинарство* (41%), *унутрашња трговина* (32%) и *образовање* (27%). Испитаници 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 ? (n = 62; у %, могуће више одговора)

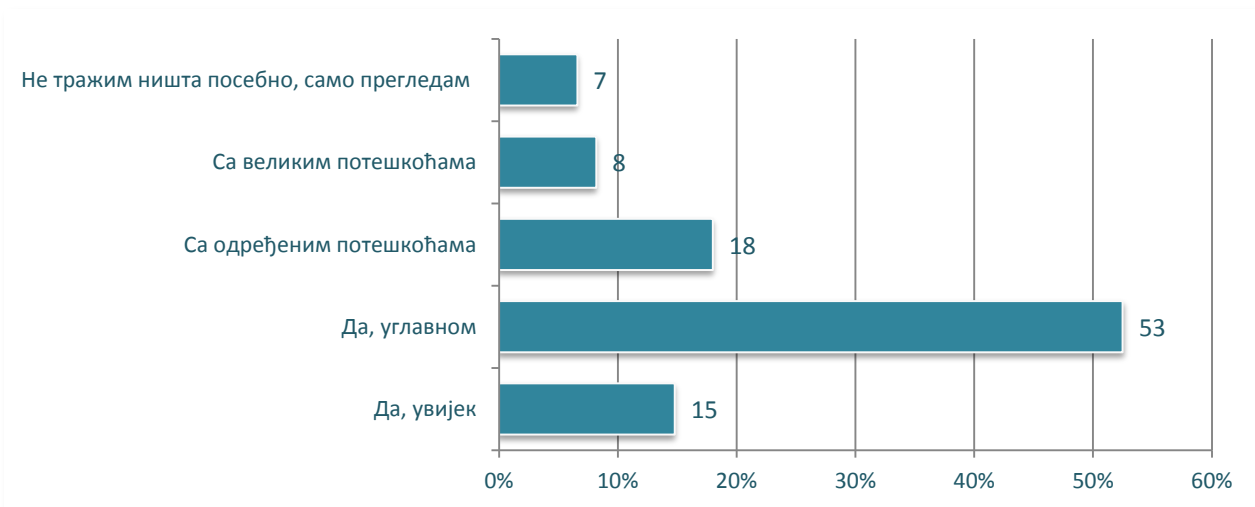


Већина испитаника уобичајено добија статистичке податке и информације *кориштењем бесплатних електронских публикација на веб страници Агенције* (73%), затим *кориштењем других опћих информација доступних на веб страници Агенције* и *из масмедија* (44%). *Посебно обрађене податке* у највећем броју наручују менаџери (42%).

3. Кориштење интернет странице www.bhas.ba

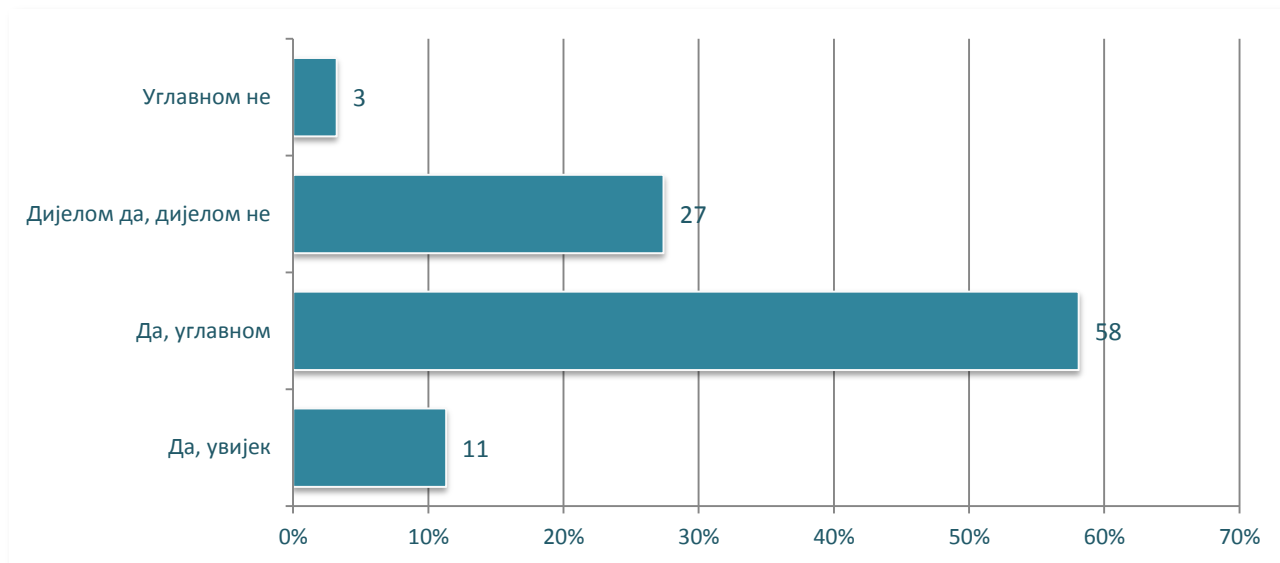
Овај сет питања се односи на мишљење корисника о приступу статистичким подацима, разумљивости презентованих података и дисеминацији.

Слика 8: Да ли на интернет страници Агенције лако проналазите тражене податке и информације? (n = 61; у %)



Међу испитаницима су били најбројнији корисници, који су навели да *углавном* или *увијек* проналазе лако податке на интернет страници Агенције (67%); са *одређеним тешкоћама* (18%), а са *великим тешкоћама* само (8%) испитаника.

Слика 9: Да ли су статистички подаци и информације јасно приказане? (н = 62; у %)

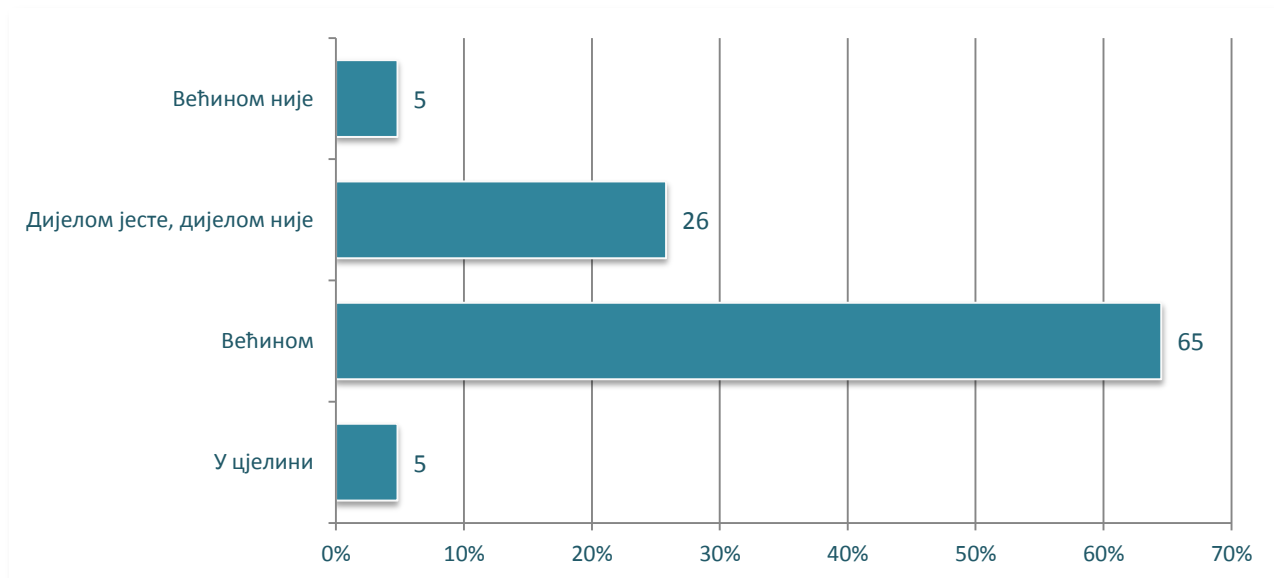


Више од двије трећине корисника (69%) се изјаснило да су статистички подаци и информације *углавном* или *увијек јасно приказане*, а само 3% испитаника се изјаснило да статистички подаци и информације *углавном нису јасно приказане*.

4. Задовољство корисника производима и услугама Агенције

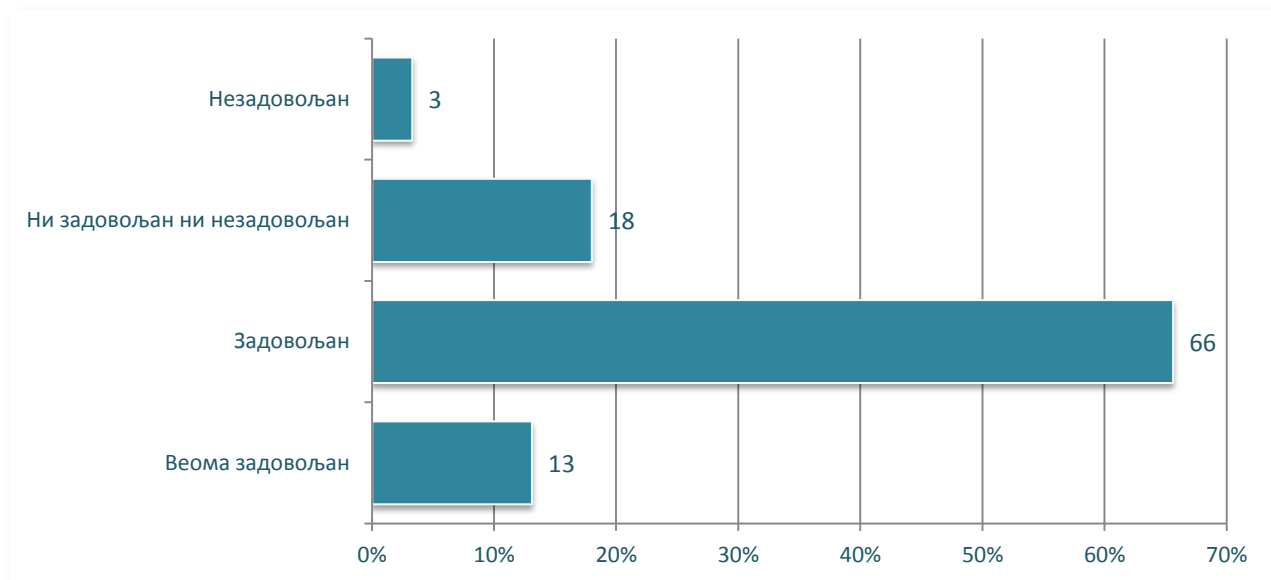
Овај сет питања се односи на задовољство корисника сарадњом са Агенцијом (односом запосленика према корисницима) и задовољство корисника укупним квалитетом производа и услуга Агенције.

Слика 10: У којој мјери је Агенција (производима и услугама) испунила ваше потребе и очекивања? (н = 62; у %)



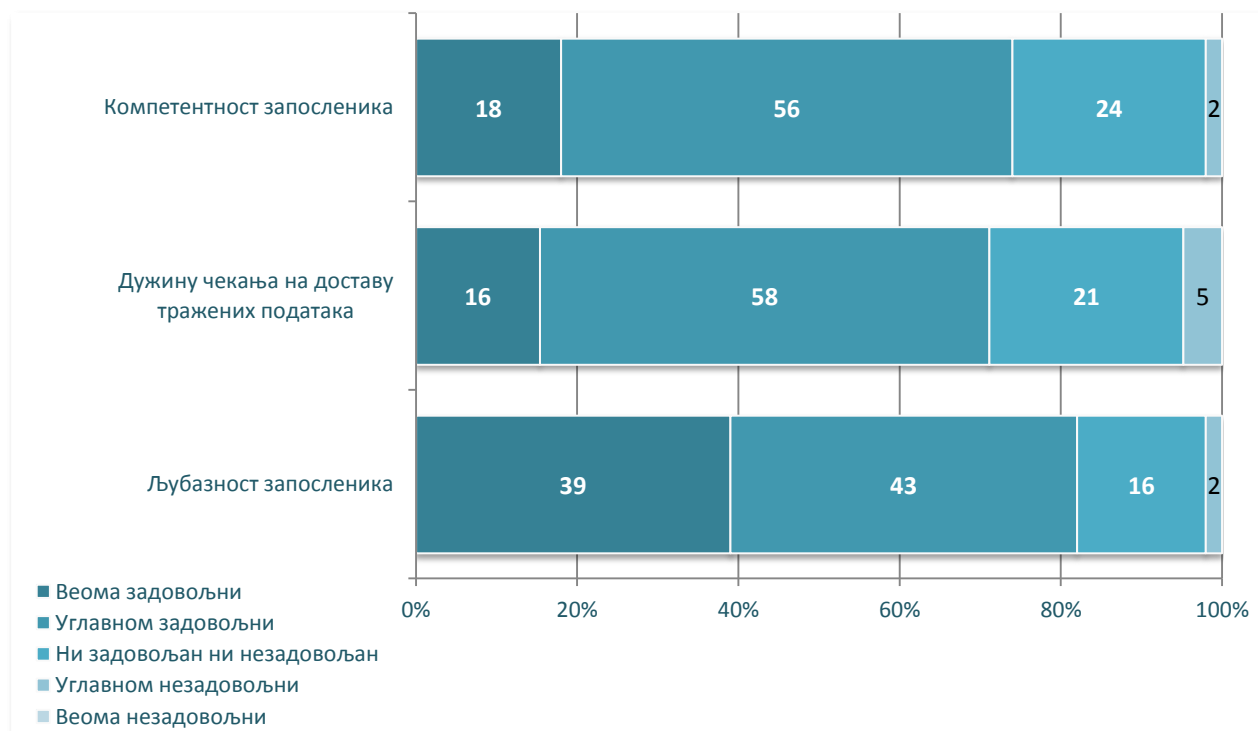
Највећи број испитаника (69%) сматра да Агенција својим производима и услугама испуњава њихове потребе и очекивања, а 5% корисника да Агенција *углавном не испуњава њихова очекивања и потребе*. Да Агенција *углавном не испуњава њихове потребе и очекивања* сматра 11% запосленика у међународним организацијама и 7% менаџера.

Слика 11: Како сте генерално задовољни са квалитетом производа и услуга Агенције? (n = 61; у %)



Задовољство укупним квалитетом понуђених производа и услуга Агенције изразило је чак 79% испитаника, док је само 3% испитаника изјавило да нису задовољни квалитетом. Потпуно незадовољних корисника нема. Највећи број „незадовољних“ је у међу запосленицима међународних организација (13%), а „најзадовољнији“ су новинари (33%).

Слика 12: Како бисте оцијенили ? (n = 61; у %)



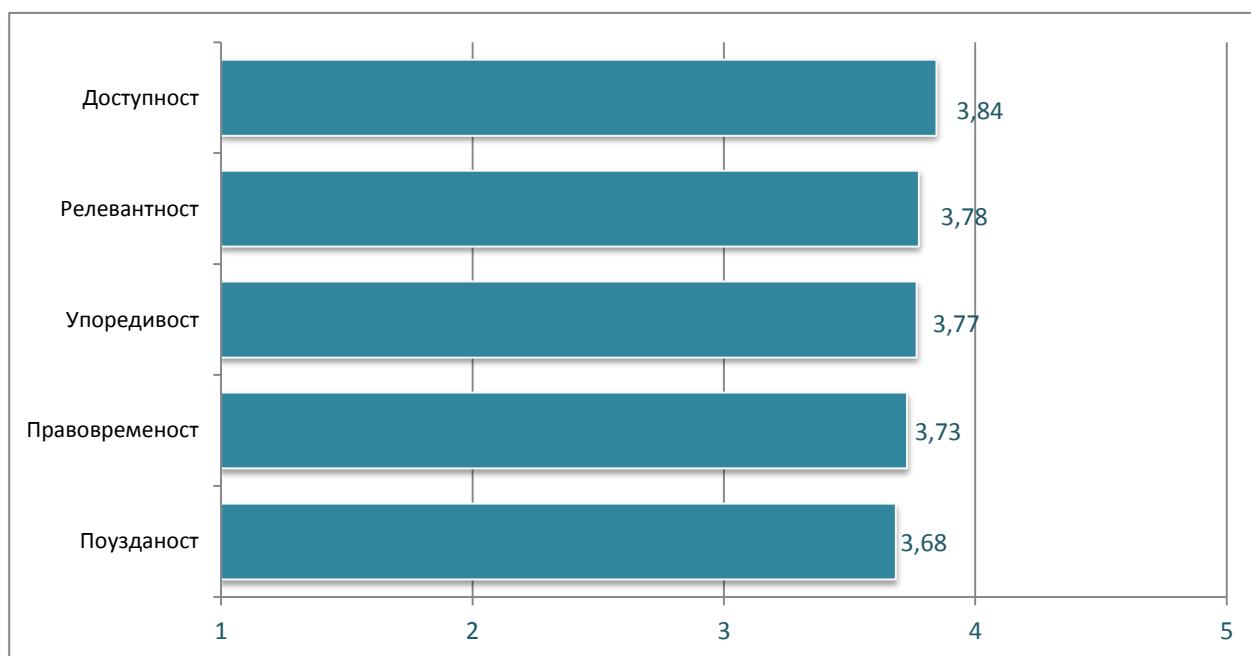
Нешто више од три четвртине испитаника (77% у просјеку) су са *Веома задовољни* и *Углавном задовољни* изразили мишљење да су запосленици Агенције компетентни, љубазни и ажурни у одговорима на упућене захтјеве. Када бисмо исто бодовали (на скали од 1 до 5)¹, испитаници су запосленике Агенције оцијенили са просјечном оцјеном 3,99, с тим што су корисници највећу оцјену додијелили сегменту *Љубазност запосленика* Агенције (4,20).

4. Оцјена квалитета статистичких података Агенције

Корисницима смо понудили сет питања који се односе на оцјену квалитета статистичких података Агенције, и то кроз пет димензија квалитета: релевантност, поузданост, правовременост, доступност и упоредивост.

Задовољство корисника, исказано просјечном оцјеном (на скали од 1 до 5) за поједине димензије квалитета је приказано на слици доље.

Слика 13: Како бисте оцијенили квалитет података (кроз слиједеће димензије квалитета)? (n = 60; у %)



Корисници су највећом оцјеном вредновали *доступност статистичких података* (3,84), а најлошијом *поузданост статистичких података* (3,68). Просјечна оцјена за свих пет димензија квалитета износи 3,75.

На основу презентираних појединих сетова питања израчунали смо просјечне оцјене за сваки појединачни сет. Ове оцјене представљамо у табели коју дајемо у наставку, а неке од њих анализирамо такође са аспекта различитих демографских група, пола, образовања и врсте корисника.

¹ Тврдње испитаника којом оцијењују своје слагање или неслагање смо бодовали оцјеном - на скали од 1 (веома незадовољни) до 5 (веома задовољни), те на тај начин израчунали просјечну оцјену за поједине димензије квалитета.

Табела: Поређење просјека појединих сетова у односу на демографске карактеристике испитаника.

	Приступ подацима	Задовољење потреба и очекивања корисника	Оцјена сарадње са Агенцијом	Квалитет статистичких података
Просјек	3,48	3,69	3,99	3,75
n	61	62	59	59
ПОЛ				
мушкарци	3,34	3,58	3,93	3,71
жене	3,62	3,83	4,13	3,79
СТАРОСТ				
до 24 године ²
од 25 – 34 године	3,21	3,71	3,81	3,64
од 35 – 44 године	3,53	3,61	4,05	3,76
од 45 – 54 године	3,67	3,67	3,88	3,66
преко 55 година	4,09	3,82	4,40	4,02
ОБРАЗОВАЊЕ				
нижа и средња ³
вишешколска или високошколска	3,60	3,70	3,97	3,75
ГРУПА КОРИСНИКА				
Јавни сектор	3,86	3,71	4,03	3,88
Пословни субјект	3,47	3,76	3,93	3,66
Наука, истраживање, образовање	4,14	3,86	4,19	4,06
Општа јавност ⁴
Медији	3,00	3,67	3,78	3,43
Страни корисници	2,75	3,67	4,00	3,56
Интерни корисници	4,00	3,67	3,81	3,72

Корисници су најмање задовољни са приступом подацима Агенције који се налазе на нашој интернет страници (3,48), док су најзадовољнији сарадњом са запосленицима (3,99).

Поред просјечних оцјена, занимало нас је такође да ли се ти просјечи разликују у односу на неке основне демографске варијабле. Упоредили смо их у односу на пол, старост, образовање и врсту корисника.

Показало се да пол има одређеног утјецаја на задовољство корисника, тако да је евидентно да су жене кориснице исказале веће задовољство (3,84 просјечна оцјена), за разлику од мушкараца (3,64).

Корисници у доби (45 и више година), исказали су веће задовољство (3,90) него корисници у доби до 45 година (3,67). Страни корисници су исказали најмање задовољство од свих главних група корисника (3,50), а најзадовољнији су корисници из области науке, истраживања и образовања (4,06).

^{2,3,4} Податак је различит од нуле али се не објављује - јер је процјена врло непрецизна