

## Anketa o zadovoljstvu korisnika Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine 2014

### UKRATKO O ANKETI

**Namjena ankete** Namjena Ankete o zadovoljstvu korisnika Agencije za statistiku BiH 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. Provođenjem ovog anketiranja ispunjavamo također i načela navedena u Kodeksu prakse evropske statistike.

**Upitnik** Upitnik je sastavljen od 17 pitanja kojima su obuhvaćene slijedeće teme: korištenje statističkih podataka, ukupna ocjena Agencije, ocjena kvalitete statističkih podataka, ocjena internet stranice Agencije i pitanja koja se odnose na demografske karakteristike ispitanika.

**Vrsta ankete** Web anketa

**Vrijeme anketiranja** 16. – 31. oktobra 2014.

**Ispitanici** U ispunjavanje anketnog upitnika je pozvano 347 korisnika, a korisnike smo segmentirali u slijedeće glavne skupine:

- Korisnici iz javnog sektora (Državna uprava, Lokalna uprava, Parlament, CB BiH, BiH veleposlanstva, Pravosudni organi, Drugi organi javne uprave);
- Poslovni subjekti (Pravne i fizičke osobe, Advokati i odvjetničke komore, Društvene organizacije i udruženja);
- Znanost, istraživanje i obrazovanje (Obrazovne ustanove, Instituti i druge istraživačke ustanove, Knjižnice, Studenti i Učenici);
- Opća javnost (fizičke osobe);
- Mediji (Radijske kuće, TV kuće, Printani mediji, BiH novinske agencije);
- Strani korisnici (Statistički uredi drugih država, Međunarodne organizacije i udruženja, Strana istraživačka obrazovna institucija ili strani student, Strani poslovni subjekt, Veleposlanstvo i predstavništvo druge zemlje, Strani medij) i
- Interni korisnici (unutar Agencije).

**Stopa odgovora** Od pozvanih 347 korisnika Agencije, povratne odgovore smo dobili od 62 korisnika; što predstavlja 18 - postotnu stopu odgovora.

**Objavljivanje rezultata** Analiza rezultata ankete i anketni upitnik će biti objavljeni na web stranici Agencije. Sve informacije u vezi sa praćenjem zadovoljstva korisnika Agencije dostupne su na adresi: <http://www.bhas.ba/>..... .

---

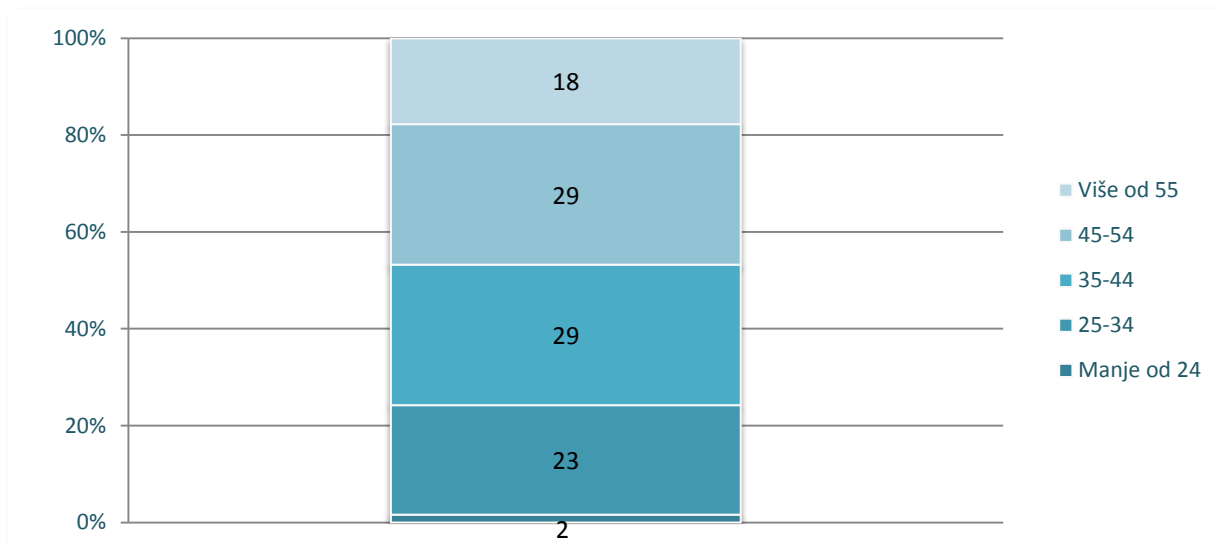
## Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je sudjelovalo 47% žena i 53% muškaraca u starosti od 23 do 71 godine. Među ispitanicima su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici i menadžeri, a prema obrazovanju oni koji posjeduju višeškolsko i visokoškolsko obrazovanje (takvih je bilo 98%).
- Najviše ispitanika posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke Agencije povremeno (39%) ili tjedno (24%), u isto vrijeme našu internet stranicu svakodnevno posjećuje 15% ispitanika.
- Najveći broj ispitanika (čak 74%) podatke koriste duže od tri godine, a onih koji koriste kraće od jedne godine je svega 2%.
- Najveći dio ispitanika koristi podatke Agencije u svrhu boljeg razumijevanja gospodarskih i socijalnih kretanja u BiH (55%), i za namjene izrade poslovnih analiza (52%).
- Najveći broj ispitanika je zainteresiran za statističku oblast zaposlenosti i plaća (71%), zatim statistiku vanjske trgovine (56%), cijena i industrije (52%), a najmanje interesovanja ispitanika je za podatke iz oblasti statistike kulture, prometa i šumarstva (15%).
- Najveći dio ispitanika uobičajeno dobija statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na [www.bhas.ba](http://www.bhas.ba) (73%), dok svega 3% korisnika poručuje printane publikacije.
- Na pitanje o načinu pristupa i nalaženja odgovarajućih informacija i podataka, najveći broj ispitanika (66%) je odgovorio da uvijek ili uglavnom lako pronalaze tražene podatke i informacije na internet stranici Agencije.
- Na pitanje o jasnoći i razumijevanju statističkih podataka najveći broj ispitanika je odgovorio da su statistički podaci i informacije uvijek ili uglavnom jasno prikazani (69%).
- Na pitanje, koje bi statističke podatke voljeli pronaći na našim internetskim stranicima, najveći broj ispitanika je naveo da im nedostaje uporedni pregled svih statističkih podataka za entitete i državu; zatim zahtjevaju više podataka o broju i strukturi stanovništva; pravovremenije informacije o kretanju GDP, te insistiraju na pravovremenim kvartalnim, polugodišnjim i godišnjim izvješćima.
- Na pitanje, u kojoj mjeri je Agencija ispunila vaša očekivanja, najveći broj ispitanika je odgovorio – da je Agencija u cjelini ili većinom ispunila njihova očekivanja (69%).
- Ukupno zadovoljstvo ispitanika kvalitetom podataka na temelju pet dimenzija kvalitete (relevantnost, pouzdanost, dostupnost, pravovremenost i uporedivost), ocijenjeno je u prosjeku ocjenom 3,75 (na skali od 1 do 5).
- Ukupno zadovoljstvo ispitanika suradnjom sa Agencijom (mjereno dužinom čekanja na podatke, kompetentnošću i ljubaznošću zaposlenika Agencije), ocijenjeno je u prosjeku ocjenom 3,99 (na skali od 1 do 5).

## 1. Demografske karakteristike ispitanika

U anketi su sudjelovala 62 korisnika, od toga 47% žena i 53% muškaraca, u starosnoj dobi od 23 do 71 godine. Prema starosti, ispitanike 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 ispitanicima je najviše korisnika u starosnoj dobi *35-44 godine i 45-54 godina (svaki po 19%)*.

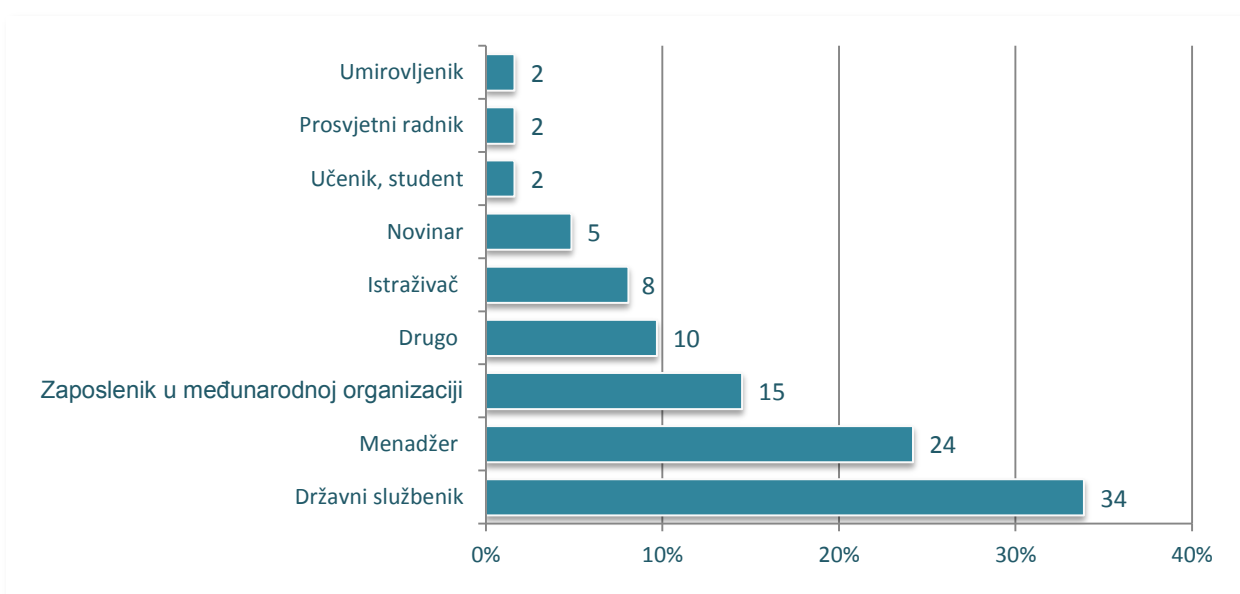
Slika 1: Distribucija ispitanika u starosne skupine (n = 62, u %)



Prema dostignutom obrazovanju, među ispitanicima su izrazito prevladavali korisnici sa *višeškolskom i visokoškolskom naobrazbom*. Za potrebe analize, udružili smo ih u dvije skupine: u prvu skupinu smo uvrstili one s *nižom stepenom obrazovanja* (sa završenom osnovnom i/ili srednjom školom) takvih je bilo 2%; u drugu skupinu smo uvrstili one sa *višeškolskim ili visokoškolskim obrazovanjem*, magisterijem, doktoratom – takvih je bilo 98%.

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

Slika 2: Distribucija ispitanika prema statusu, odnosno zanimanju (n = 62; u %)



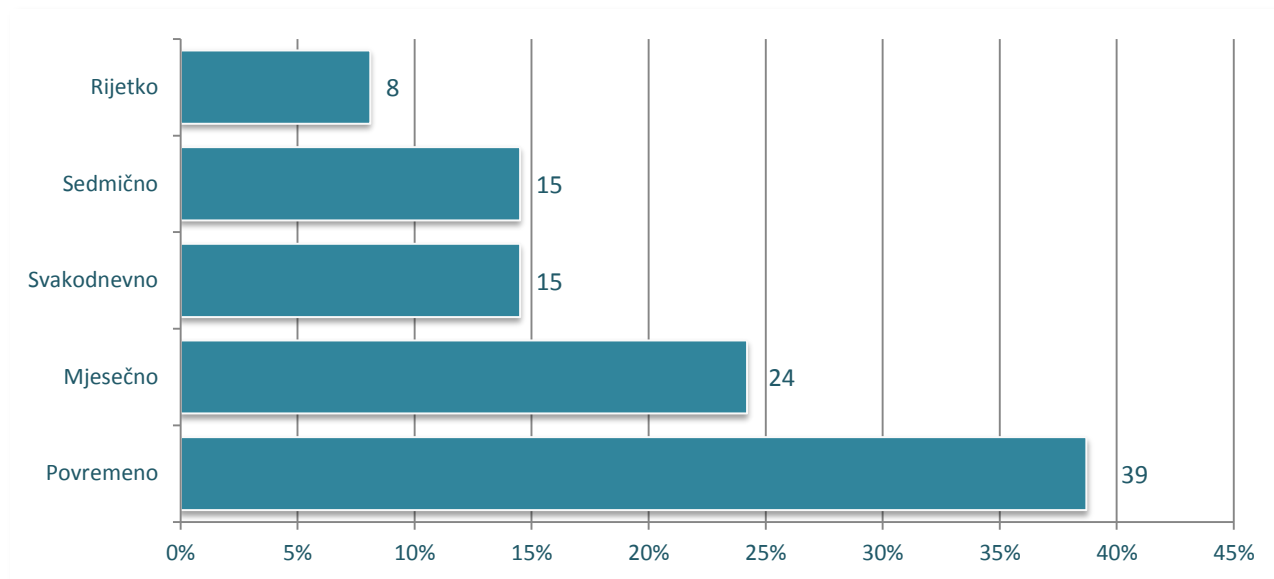
Među ispitanicima su najbrojniju skupinu činili *državni službenici* (34%), *menadžeri* (24%) i *zaposlenici u međunarodnim organizacijama* (15%).

Kategorija 'ostalo' je po učestalosti odgovora (10%) na četvrtom mjestu. Korisnici, koji među ponuđenim mogućnostima nisu našli sebi relevantan status, svoj su status ili zanimanje u najvećoj mjeri opisali izrazima: nezaposlen, službenik, zaposlenik u nevladinoj organizaciji, zaposlenik stranog privrednog subjekta.

## 2. Navike korisnika

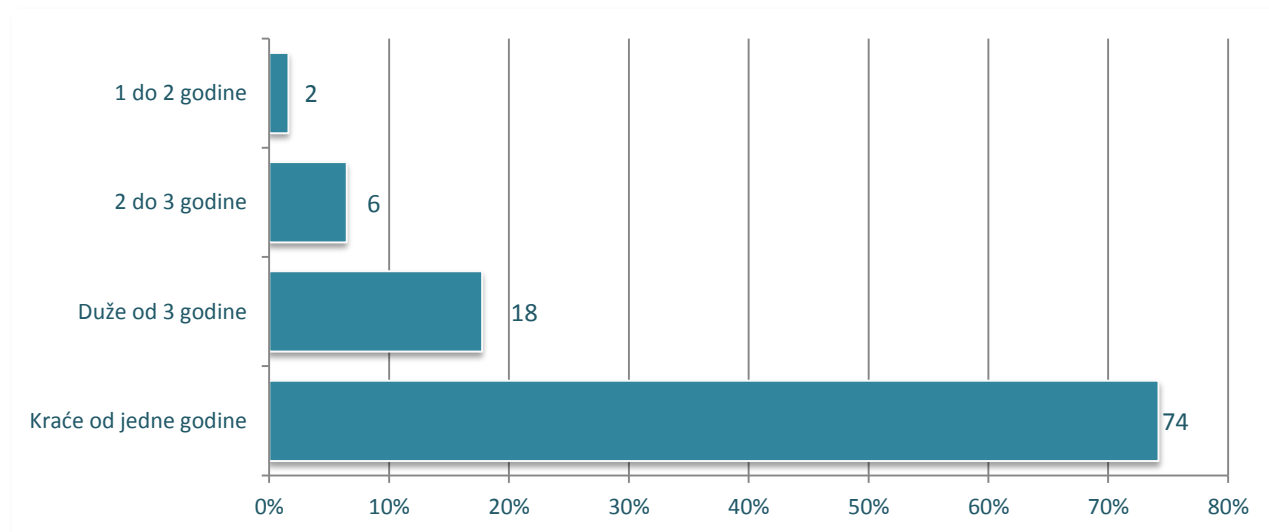
Željeli smo anketirati samo aktivne korisnike, zato smo ih u uvodnom pitanju u anketi pitali koliko često posjećuju našu internet stranicu i koriste statističke podatke i informacije.

Slika 3: Koliko često posjećujete internet stranicu/koristite naše statističke podatke (n = 62; u %)



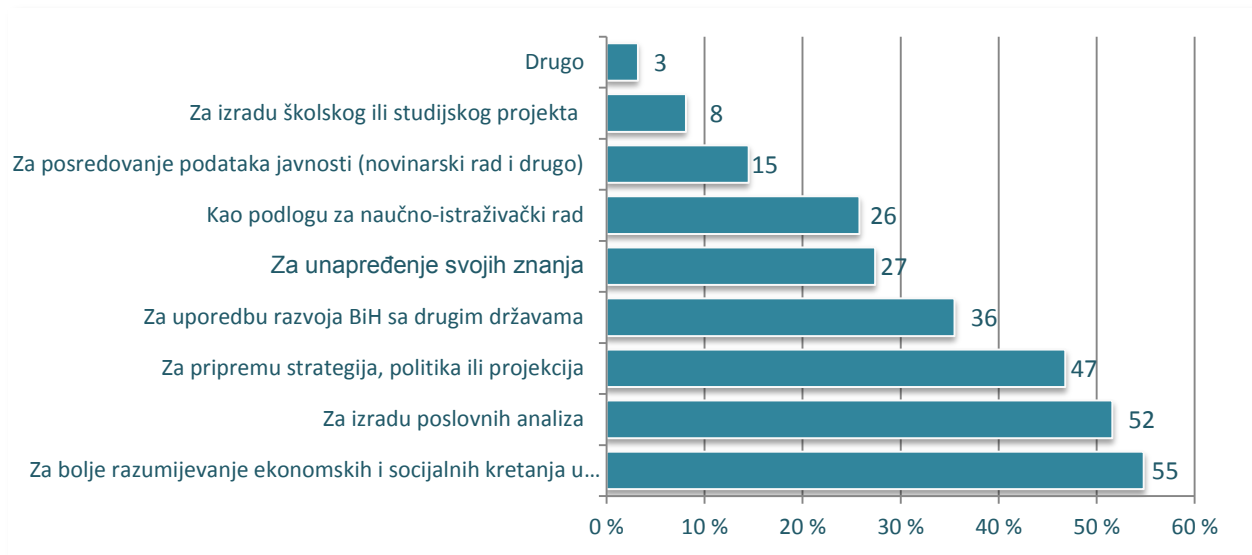
Podatke Agencije - *povremeno* koristi trećina ispitanika (39%), *mjesečno* manje od četvrtine (24%) ispitanika, *tjedno* i *svakodnevno* (svaki po 15%) ispitanika. Od ispitanika koji svakodnevno posjećuju našu stranicu, uglavnom su *državni službenici* (78%) i *istraživači* (11%).

Slika 4: Koliko dugo koristite internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije? (n = 62; u %)



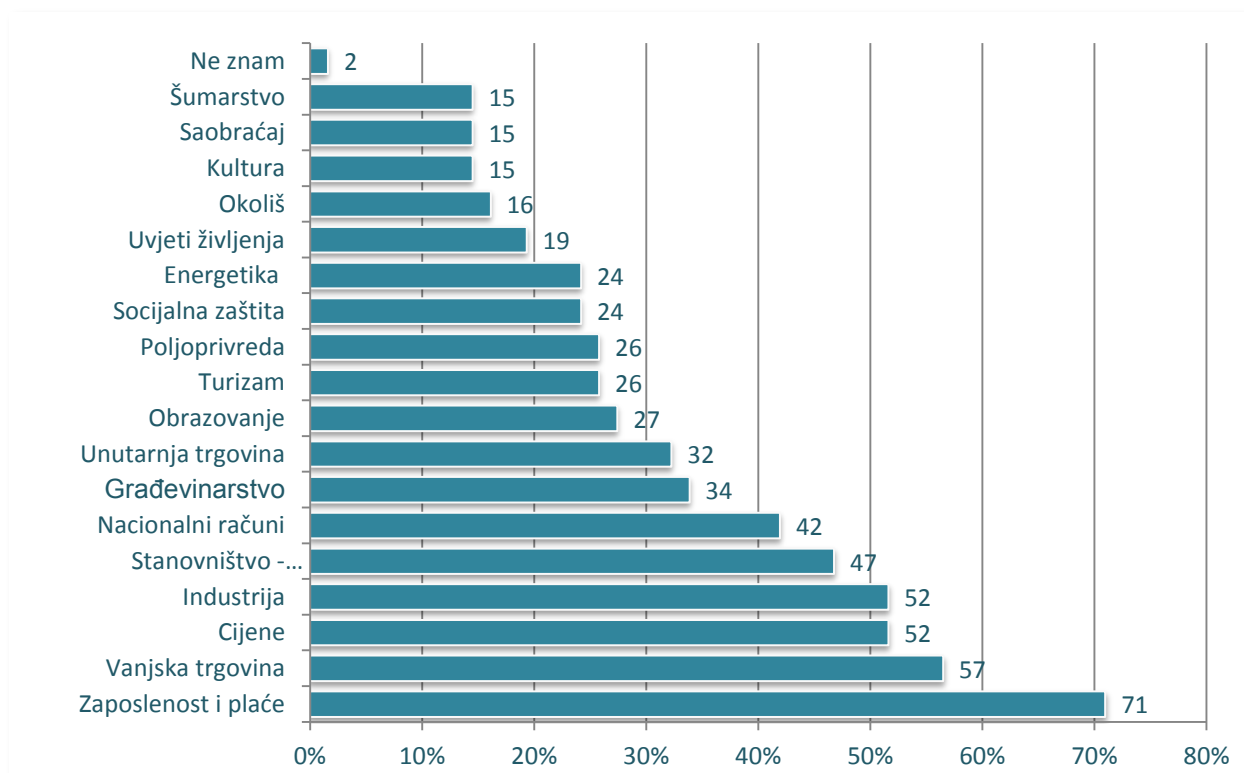
Korisnika, koji proizvode i usluge Agencije koriste *duže od 3 godine* je skoro tri četvrtine ispitanika (74%), a *kraće od godine* je bilo svega 2%. Ispitanika, koji koriste našu internet stranicu *duže od 3 godine* je najveći broj među korisnicima u starosnoj dobi od 35-54 godine, a korisnici sa statusom *istraživača* u najvećem broju (37%) posjećuju internet stranicu *duže od tri godine*.

Slika 5: Za koje namjene koristite statističke podatke Agencije? (n = 62; u %, moguće dati više odgovora)



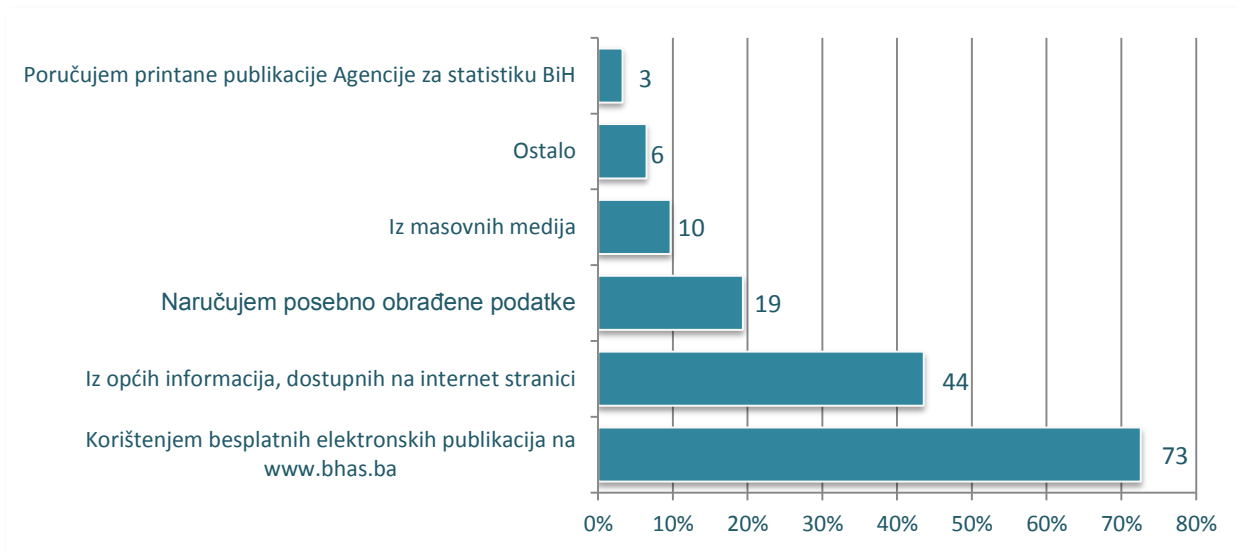
Među ispitanicima su bili najbrojniji korisnici koji podatke Agencije koriste *za bolje razumijevanje gospodarskih i socijalnih kretanja u BiH* (55%). Demografska analiza ovog podatka pokazuje, da je u toj grupi ispitanika srazmjerno više muškaraca (56%) nego žena (44%), kao i to da u ovoj grupi dominiraju korisnici u statusu državnog službenika (32%) i menadžera (29%).

Slika 6: Koja od navedenih statističkih područja vas najviše zanimaju? (n = 62; u %, moguće dati više odgovora)



Četiri statistička područja su bila najzanimljivija za više od polovine ispitanika: *zaposlenost i plaće* (71 %), *vanjska trgovina* (56%), *cijene i industrija* (svaki po 52%), za skoro polovinu *demografija* (47%). Slijedeća četiri statistička područja su zanimala trećinu i više ispitanika korisnika: nacionalni računi (42%), građevinarstvo (41%), unutarnja trgovina (32%) i obrazovanje (27%). Ispitanici 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 = 62; u %, moguće dati više odgovora)

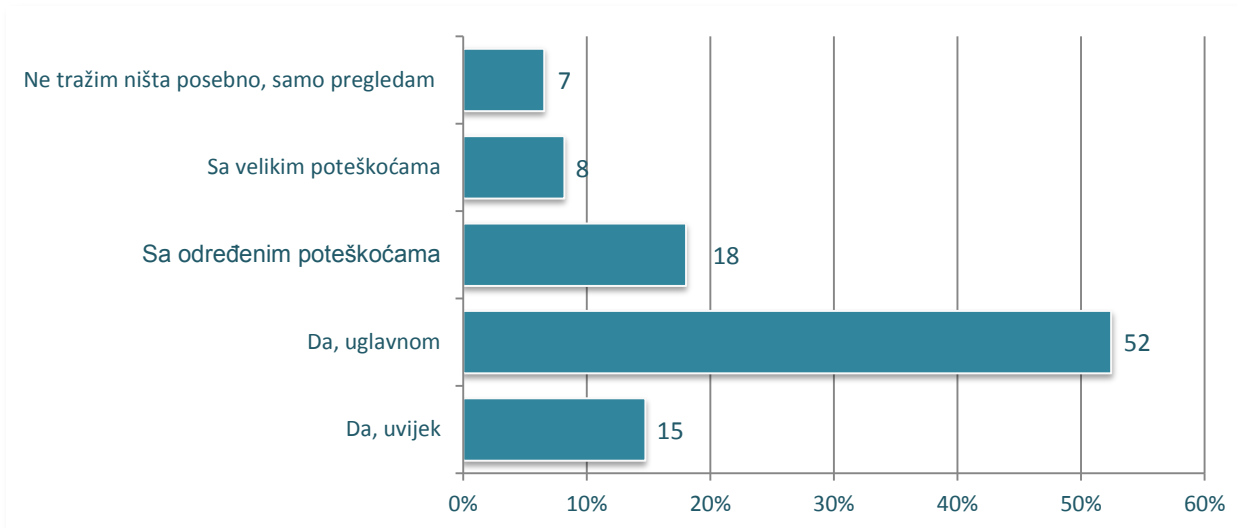


Većina ispitanika uobičajeno dobija statističke podatke i informacije *korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici Agencije* (73%), zatim korištenjem *drugih općih informacija dostupnih na web stranici Agencije* i *iz masmedija* (44%). Posebno obrađene podatke u najvećem broju naručuju menadžeri (42%).

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

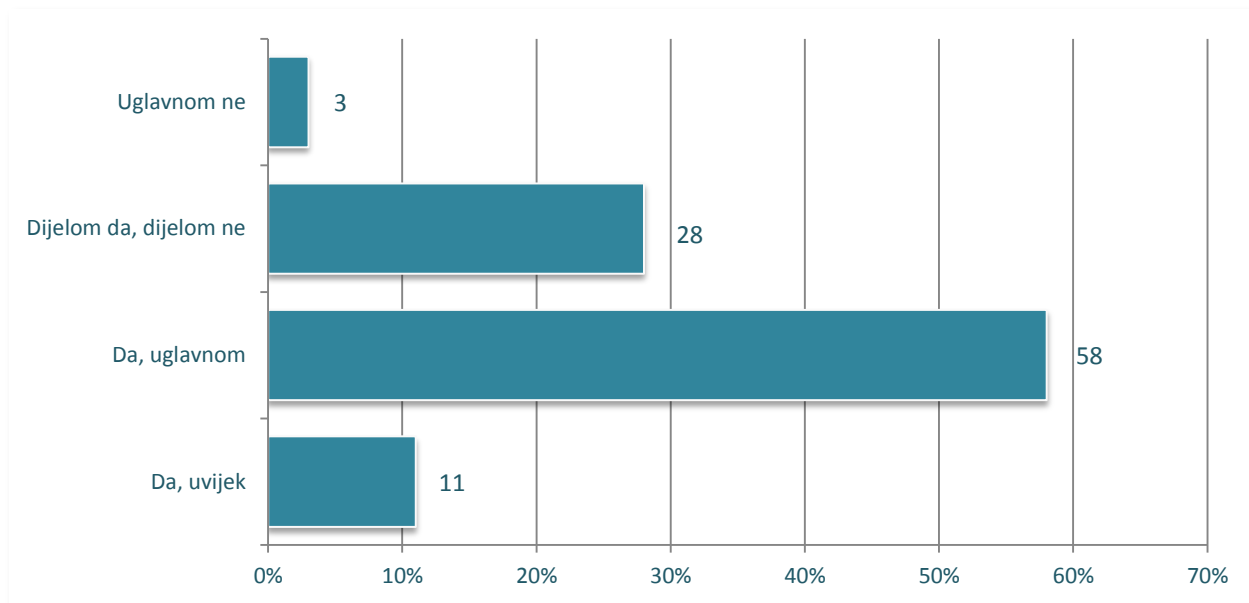
Ovaj set pitanja se odnosi na mišljenje korisnika o pristupu statističkim podacima, razumljivosti prezentiranih podataka i diseminaciji.

Slika 8: Da li na internet stranici Agencije lako pronalazite tražene podatke i informacije? (n = 61; u %)



Među ispitanicima su bili najbrojniji korisnici, koji su naveli *da uglavnom ili uvijek* pronalaze lako podatke na internet stranici Agencije (67%); *sa određenim poteškoćama* (18%), a *sa velikim poteškoćama* samo (8%) ispitanika.

Slika 9: Da li su statistički podaci i informacije jasno prikazane? (n = 62; u %)

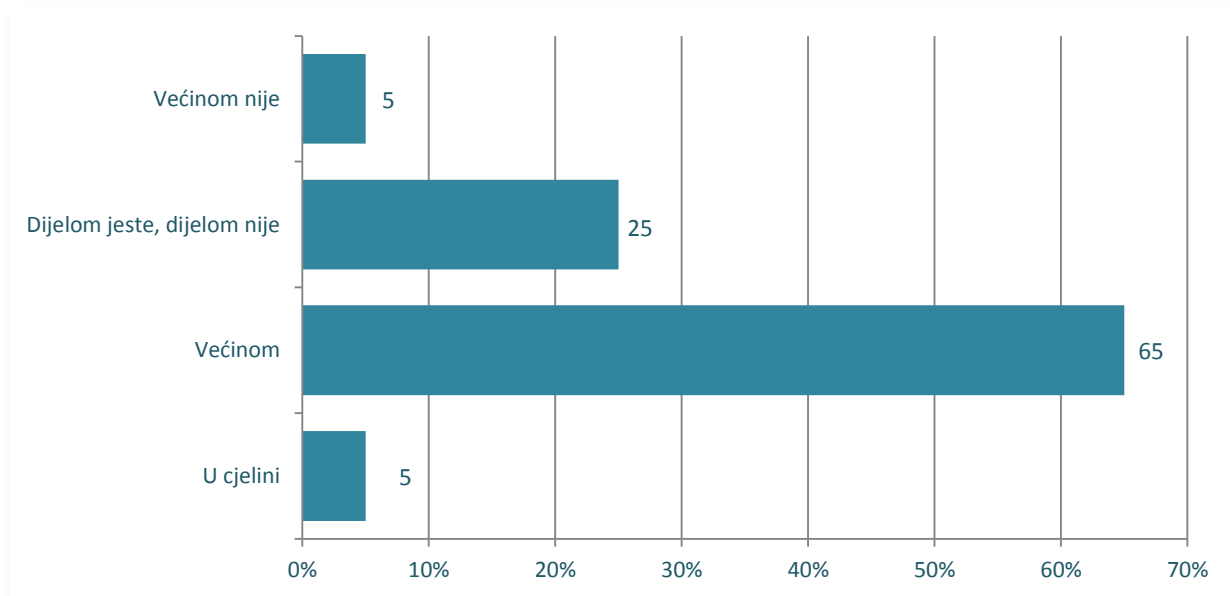


Više od dvije trećine korisnika (69%) se izjasnilo da su statistički podaci i informacije *uglavnom ili uvijek* jasno prikazane, a samo 3% ispitanika se izjasnilo da statistički podaci i informacije *uglavnom nisu* jasno prikazane.

#### 4. Zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama Agencije

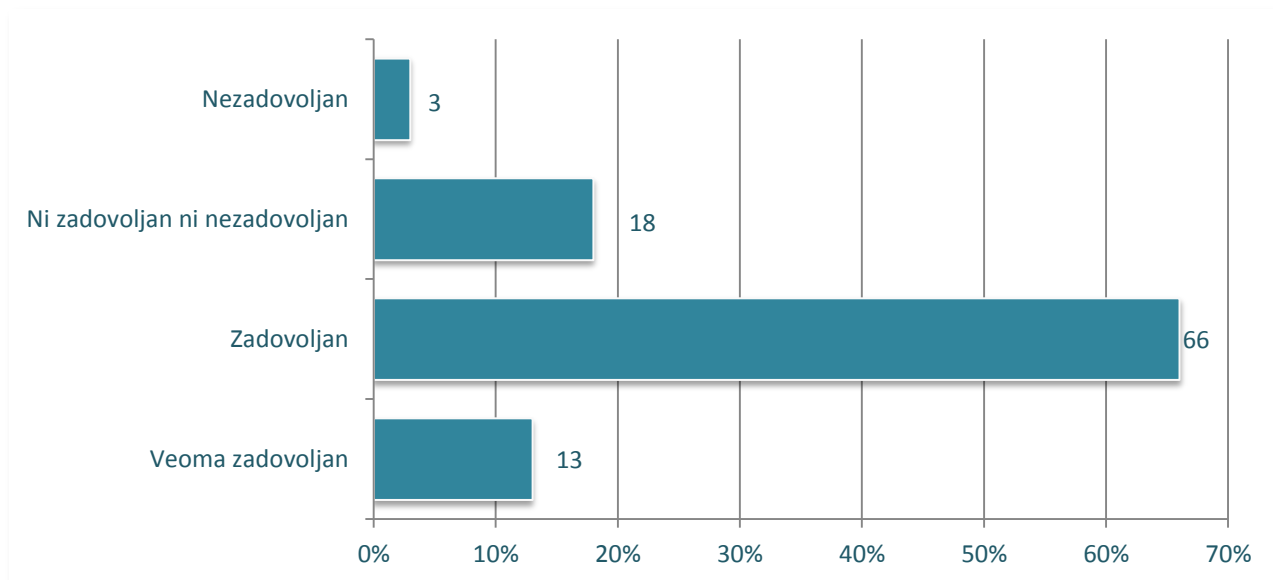
Ovaj set pitanja se odnosi na zadovoljstvo korisnika suradnjom sa Agencijom (odnosom zaposlenika prema korisnicima) i zadovoljstvo korisnika ukupnim kvalitetom proizvoda i usluga.

Slika 10: U kojoj mjeri je Agencija (proizvodima i uslugama) ispunila vaše potrebe i očekivanja? (n = 62; u %)



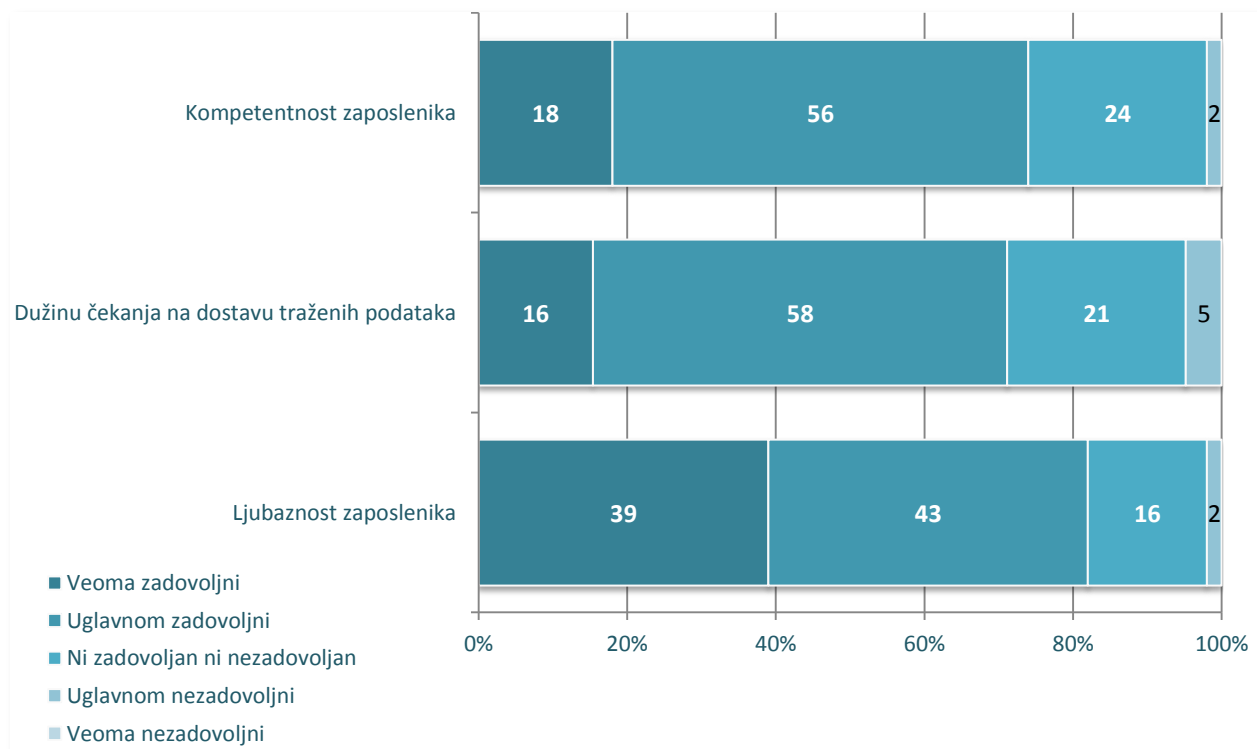
Najveći broj ispitanika (69%) smatra da Agencija sa svojim proizvodima i uslugama *ispunjava njihove potrebe i očekivanja*, a 5% korisnika da Agencija *uglavnom ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe*. Da Agencija *uglavnom ne ispunjava* njihove potrebe i očekivanja smatra 11% zaposlenika u međunarodnim organizacijama i 7% menadžera.

Slika 11: Kako ste generalno zadovoljni sa kvalitetom proizvoda i usluga Agencije? (n = 61; u %)



*Zadovoljstvo ukupnim kvalitetom* ponuđenih proizvoda i usluga Agencije izrazilo je čak 79% ispitanika, dok je samo 3% ispitanika izjavilo *da nisu zadovoljni kvalitetom*. Potpuno nezadovoljnih korisnika nema. Najveći broj „nezadovoljnih“ je u među *zaposlenicima međunarodnih organizacija* (13%), a „najzadovoljniji“ su *novinari* (33%).

Slika 12: Kako biste ocijenili? (n = 61; u %)





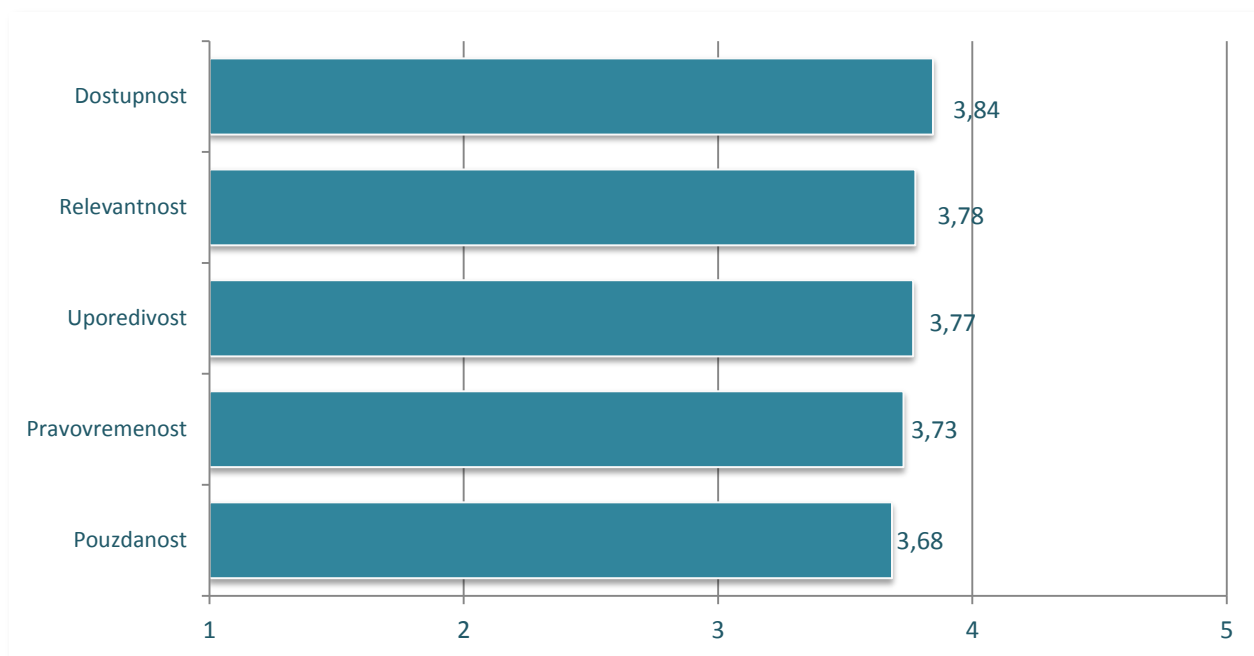
Nešto više od tri četvrtine ispitanika (77% u prosjeku) su sa *Veoma zadovoljni i Uglavnom zadovoljni* izrazili mišljenje da su zaposlenici Agencije *kompetentni, ljubazni i ažurni u odgovorima na upućene zahtjeve*. Kada bismo isto bodovali (na skali od 1 do 5)<sup>1</sup>, ispitanici su zaposlenike Agencije ocijenili sa prosječnom ocjenom 3,99, s tim što su korisnici najveću ocjenu dodijelili segmentu *Ljubaznost zaposlenika Agencije* (4,20).

#### 4. Ocjena kvalitete statističkih podataka Agencije

Korisnicima smo ponudili set pitanja koji se odnose na ocjenu kvalitete statističkih podataka Agencije, i to kroz pet dimenzija kvalitete: relevantnost, pouzdanost, pravovremenost, dostupnost i uporedivost.

Zadovoljstvo korisnika, iskazano prosječnom ocjenom (na skali od 1 do 5) za pojedine dimenzije kvalitete je prikazano na slici dolje.

Slika 13: Kako biste ocijenili kvalitetu statističkih podataka (kroz slijedeće dimenzije kvalitete)? (n = 60; u %)



Korisnici su najvećom ocjenom vrednovali *dostupnost statističkih podataka* (3,84), a najlošijom *pouzdanost statističkih podataka* (3,68). Prosječna ocjena za svih pet dimenzija kvalitete iznosi 3,75.

Na temelju prezentiranih pojedinih setova pitanja izračunali smo prosječne ocjene za svaki pojedinačni set. Ove ocjene predstavljamo u tabeli koju dajemo u nastavku, a neke od njih analiziramo takođe sa aspekta različitih demografskih skupina, spola, obrazovanja i vrste korisnika.

<sup>1</sup> Tvrđnje ispitanika kojom ocjenjuju svoje slaganje ili neslaganje smo bodovali ocjenom - na skali od 1 (*veoma nezadovoljni*) do 5 (*veoma zadovoljni*), te na taj način izračunali prosječnu ocjenu za pojedine dimenzije kvaliteta.

Tabela: Poređenje prosjeka pojedinih setova u odnosu na demografske karakteristike ispitanika?

	Pristup podacima	Zadovoljenje potreba i očekivanja korisnika	Ocjena suradnje sa Agencijom	Kvaliteta statističkih podataka
Prosjek	3,48	3,69	3,99	3,75
n	61	62	59	59
<b>SPOL</b>				
muškarci	3,34	3,58	3,93	3,71
žene	3,62	3,83	4,13	3,79
<b>STAROST</b>				
do 24 godine <sup>2</sup>	.	.	.	.
od 25 – 34 godine	3,21	3,71	3,81	3,64
od 35 – 44 godine	3,53	3,61	4,05	3,76
od 45 – 54 godine	3,67	3,67	3,88	3,66
preko 55 godina	4,09	3,82	4,40	4,02
<b>OBRAZOVANJE</b>				
niža i srednja <sup>3</sup>	.	.	.	.
višeškolska ili visokoškolska	3,60	3,70	3,97	3,75
<b>SKUPINA KORISNIKA</b>				
Javni sektor	3,86	3,71	4,03	3,88
Poslovni subjekt	3,47	3,76	3,93	3,66
Znanost, istraživanje, obrazovanje	4,14	3,86	4,19	4,06
Opća javnost <sup>4</sup>	.	.	.	.
Mediji	3,00	3,67	3,78	3,43
Strani korisnici	2,75	3,67	4,00	3,56
Interni korisnici	4,00	3,67	3,81	3,72

Korisnici su najmanje zadovoljni sa pristupom podacima Agencije koji se nalaze na našoj internet stranici (3,48), dok su najzadovoljniji suradnjom sa zaposlenicima (3,99).

Pored prosječnih ocjena, zanimalo nas je takođe da li se ti prosjeci razlikuju u odnosu na neke osnovne demografske varijable. Usporedili smo ih u odnosu na spol, starost, obrazovanje i vrstu korisnika.

Pokazalo se da spol ima određenog utjecaja na zadovoljstvo korisnika, tako da je evidentno da su žene korisnice iskazale veće zadovoljstvo (3,84 prosječna ocjena), za razliku od muškaraca (3,64).

Korisnici u dobi (45 i više godina), iskazali su veće zadovoljstvo (3,90) nego korisnici u dobi do 45 godina (3,67).

Strani korisnici su iskazali najmanje zadovoljstvo od svih glavnih skupina korisnika (3,50), a najzadovoljniji su korisnici iz oblasti znanosti, istraživanja i obrazovanja (4,06).

<sup>2, 3, 4</sup> Podatak je različit od nule ali se ne objavljuje - jer je procjena vrlo neprecizna