

**FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
FEDERALNI ZAVOD ZA STATISTIKU
S A R A J E V O**

**Istraživanje zadovoljstva
korisnika FZS**

Sarajevo, juni 2015

Uvod

Federalni zavod za statistiku redovno-godišnje provodi istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Cilj istraživanja je dobivanje informacija o zadovoljstvu korisnika kvalitetom podataka i usluga, te sagledavanje potreba korisnika.

Jedan od osnovnih principa kvaliteta u statistici je orijentacija ka korisniku (user friendly services), što podrazumjeva da bi statistički podaci i informacije trebali biti laki za nalaženje, korišćenje i razumjevanje. Kodeks prakse europske statistike (Princip 11) naglašava važnost ove činjenice. Stoga je neophodno da se redovno prati zadovoljstvo korisnika i analiziraju njihove potrebe.

Ukoliko podaci nisu prikazani na adekvatan i razumljiv način, odnosno ako nisu dostupni korisnicima gube svoju vrijednost.

Istraživanje je provedeno na uzorku korisnika podataka Federalnog zavoda za statistiku u periodu od 10 – 25. maja 2015. godine.

Uzorak su činili korisnici statističkih podataka, koji su se obratili Zavodu u posljednih godinu dana za dobivanje podataka elektronskom poštom, kao i korisnici koji putem pošte redovno primaju statističke publikacije. Obavještenje o provođenju istraživanja poslato je na adresu 430 korisnika. Na anketu su odgovorila ukupno 94 korisnika.

Anketni upitnik je postavljen na web stranici Zavoda, tako da su mogli da ga popune svi zainteresirani korisnici koji su u periodu istraživanja posjetili web stranicu Zavoda. Upitnik je sadržavao 12 pitanja, a obuhvatao je sljedeće teme: način korišćenja i kvalitet statističkih podataka, dostupnost odnosno lakoća pronalaženja statističkih podataka, demografske karakteristike korisnika. Na kraju upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanje.

Rezultati istraživanja

U istraživanju je učestvovalo 56,9% žena i 43,1% muškaraca, najveći broj anketiranih korisnika 55,2% pripada starosnoj skupini 30-49 godina. Među ispitanicima najbrojniji su korisnici iz grupe privreda 24,1%, a sljedeća velika skupina korisnika je iz izvršne i zakonodavne vlasti 20,7%.

O ponudi statističkih podataka i usluga 79,3% ispitanika informira se putem web stranice, zatim direktnim kontaktom 41,4%.

Najveći broj ispitanika se izjasnio da im najviše odgovara dobijanje podataka preko web stranice 58,6%, direktnim kontaktom 18,9% i elektronskom poštom 18,9%.

Oblast za koju su najviše zainteresovani ispitanici je zaposlenost, nezaposlenost i plaće 82,7%, zatim slijedi stanovništvo 69,0% i cijene 60,3%.

Prema rezultatima istraživanja statistički podaci se najviše koriste za studije i analize koje im zahtjeva posao 87,9%, za sopstvene potrebe 31,0% i naučne analize 22,4%.

Na pitanje o jasnoći i razumjevanju statističkih podataka najveći broj ispitanika 44,8% je odgovorio da su statistički podaci i informacije uglavnom jasno prikazane, 34,5% da su uvijek jasno prikazane, 17,3% dijelom da, dijelom ne, a svega 1,7% da uglavnom nisu jasno prikazane.

Od ukupno anketiranih korisnika 34,5% posjećuje web stranicu povremeno, 19,0% mjesečno, 17,3% sedmično, dok 15,5% anketiranih posjećuje web stranicu svakodnevno.

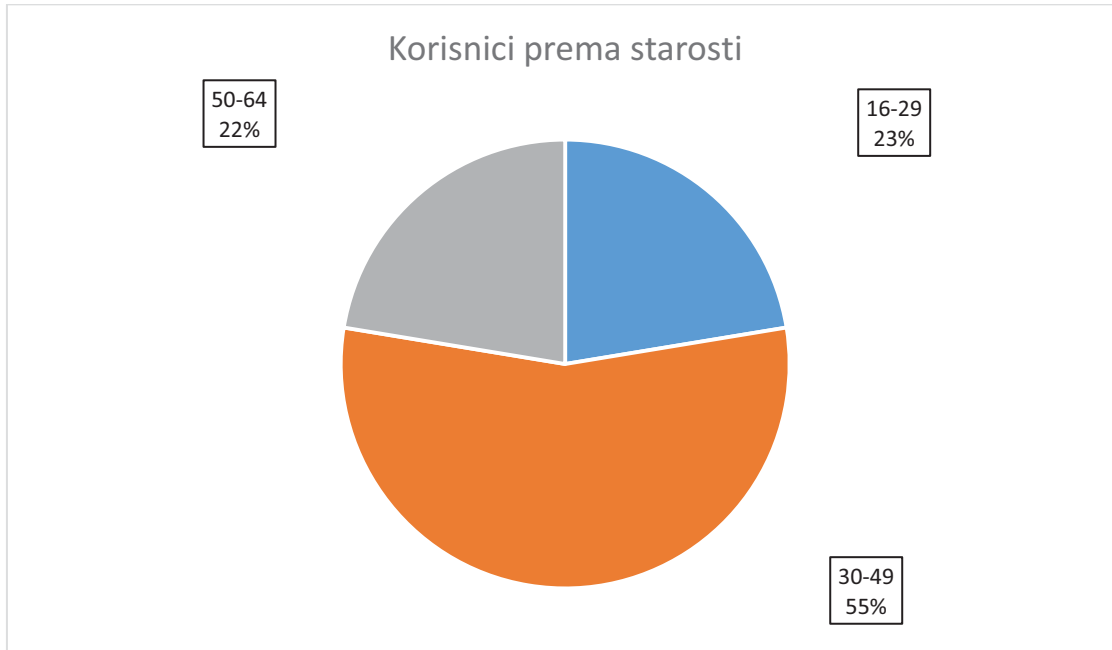
Da li nalaze potrebne podatke na web stranici Zavoda 53,5% ispitanika da nalazi i to vrlo lako, 36,2% ispitanika da ali ne baš lako, a svega 6,9% ispitanika da ne nalazi potrebne podatke.

Korisnici su također dali konstruktivne prijedloge za unaprjeđenje web stranice i za poboljšanje kvaliteta proizvoda i usluga. Ovim istraživanjem prikupili smo korisne informacije i dobili bolji uvid u potrebe naših korisnika. Federalni zavod za statistiku će detaljno analizirati sve komentare i prijedloge te pokušati uvrstiti korisničke potrebe u svoj rad. Komentari su se uglavnom odnosili na nedostatak podataka na nivou općina, kantona, kao i prijedlog podataka koji bi se trebali nalaziti na našoj web stranici

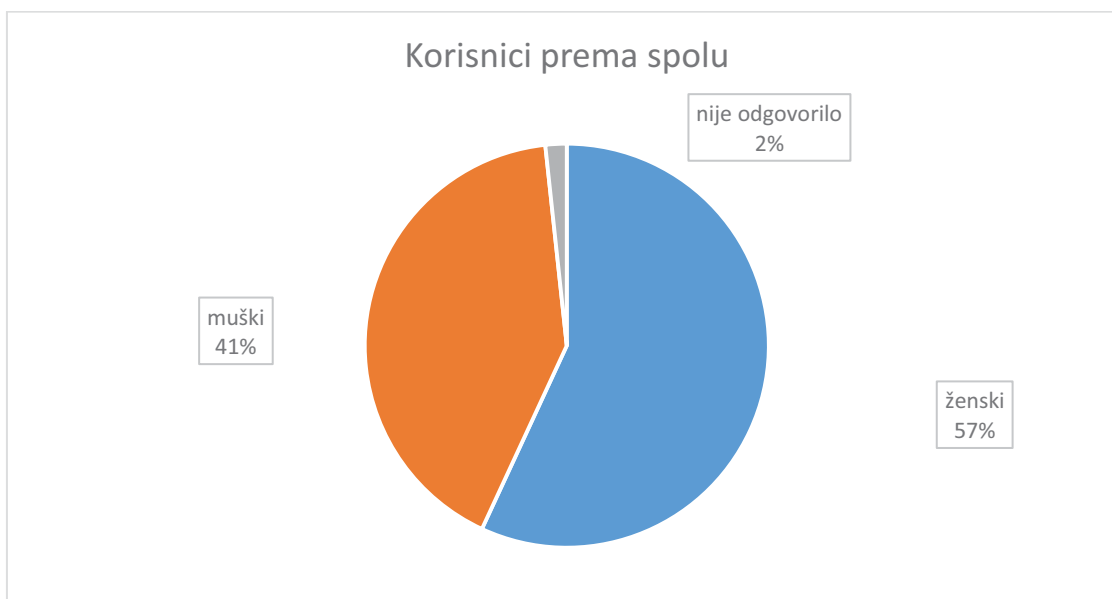
1. Demografske karakteristike korisnika

- Starosna struktura korisnika

Prema starosnoj strukturi najveći broj korisnika, njih 55,2% pripada starosnoj skupini 30-49 godina, 22,4% korisnika pripada starosnoj skupini 16-29 godina i 22,4% starosnoj skupini 50-64 godine.

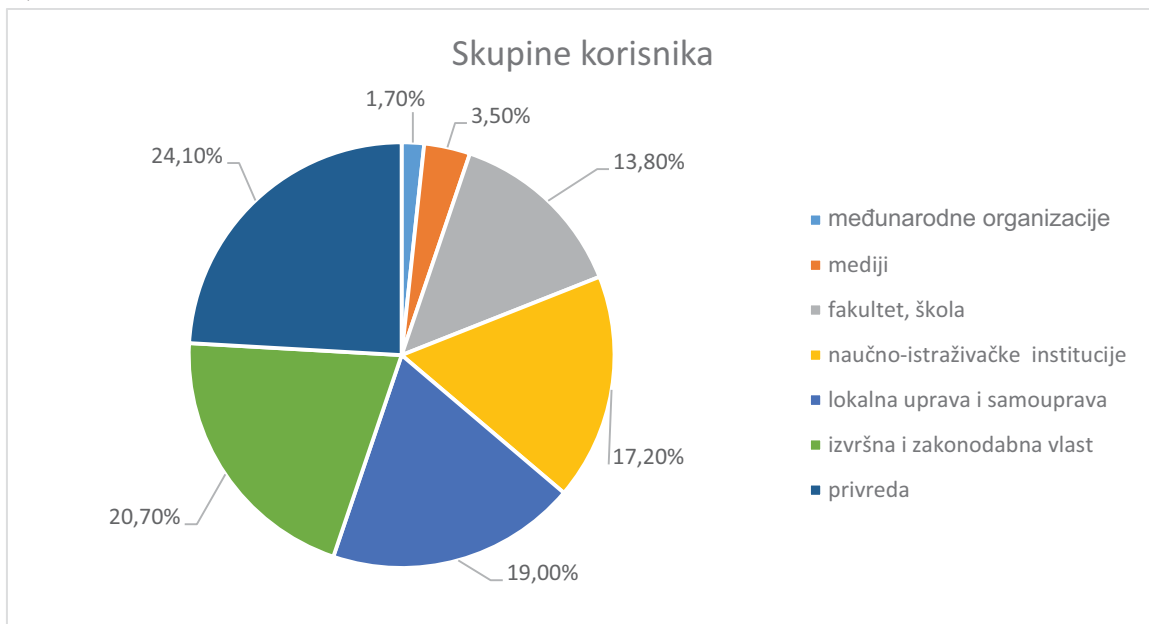


- Spolna struktura korisnika



- Skupine korisnika

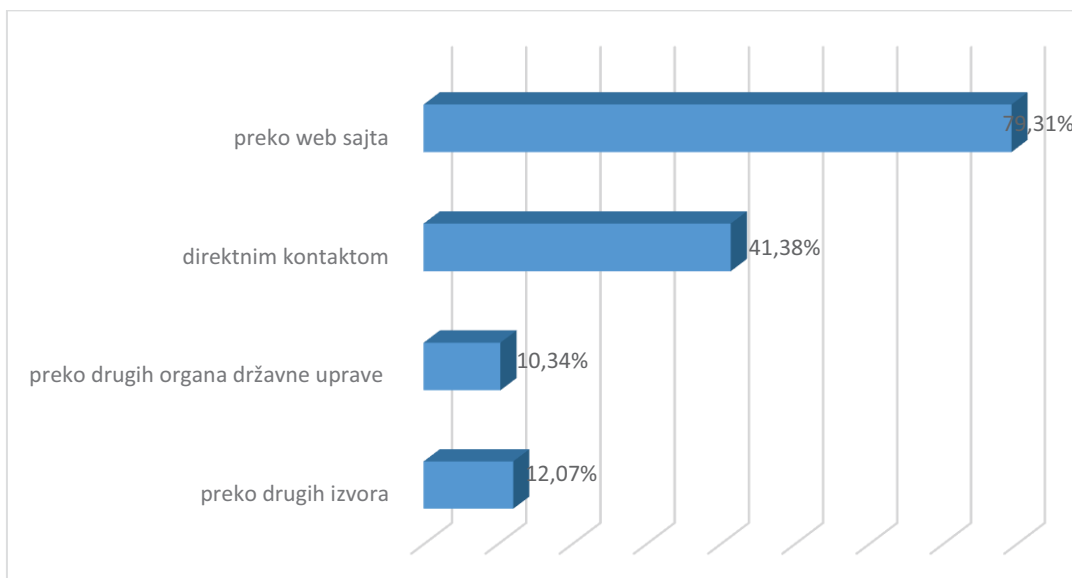
Od anketiranih korisnika 24,1 % je iz područja privrede, 20,7% korisnika je iz izvršne i zakonodavne vlasti, 19,0% je iz lokalne uprave i samouprave, 17,2% su istraživači, 13,8% su studenti, 3,5% korisnika su mediji, internacionalne organizacije 1,7%.



2. Korištenje podataka i kvaliteta podataka

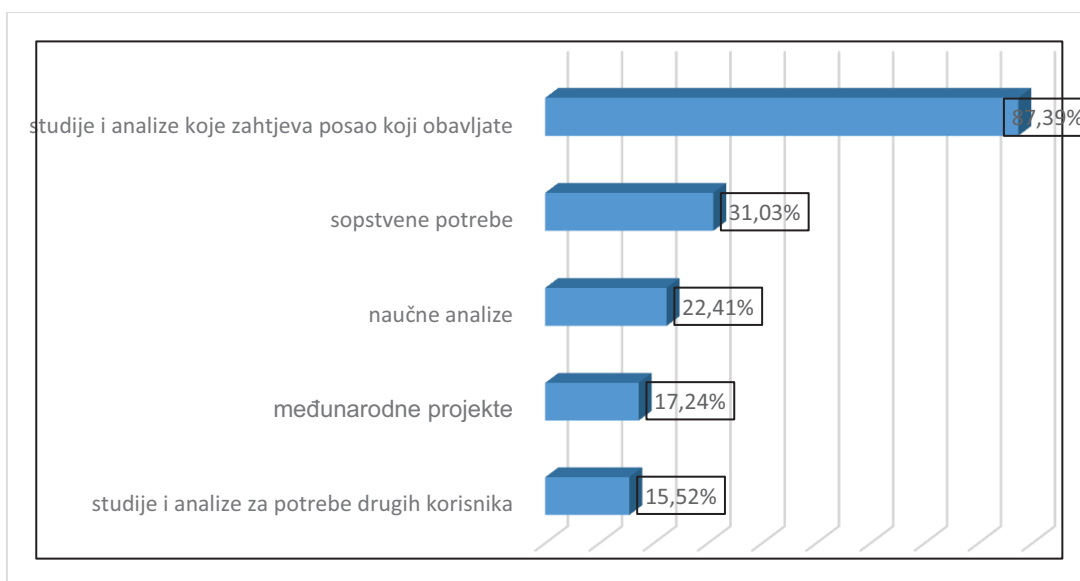
U ovom dijelu upitnika željeli smo bolje upoznati navike korisnika: kako se informiraju o ponudi statističkih podataka i usluga, u koju svrhu ih koriste, koji im način dobivanja podataka najviše odgovara, koja ih statistička područja najviše zanimaju te kako ocjenjuju kvalitet podataka.

- Kako se informirate o ponudi statističkih podataka i usluga?



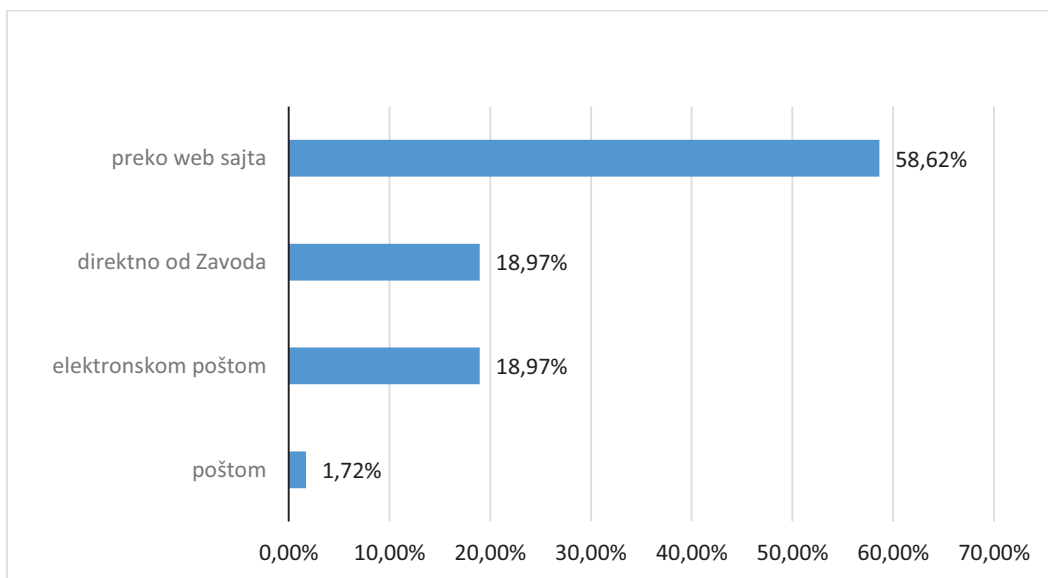
Prema rezultatima Ankete najveći broj anketiranih informira se o ponudi statističkih podataka i usluga Zavoda preko web stranice 79,3%, direktnim kontaktom 41,4%, preko drugih organa državne uprave 10,3% i preko drugih izvora 12,1%.

- U koju svrhu koristite podatke Zavoda?



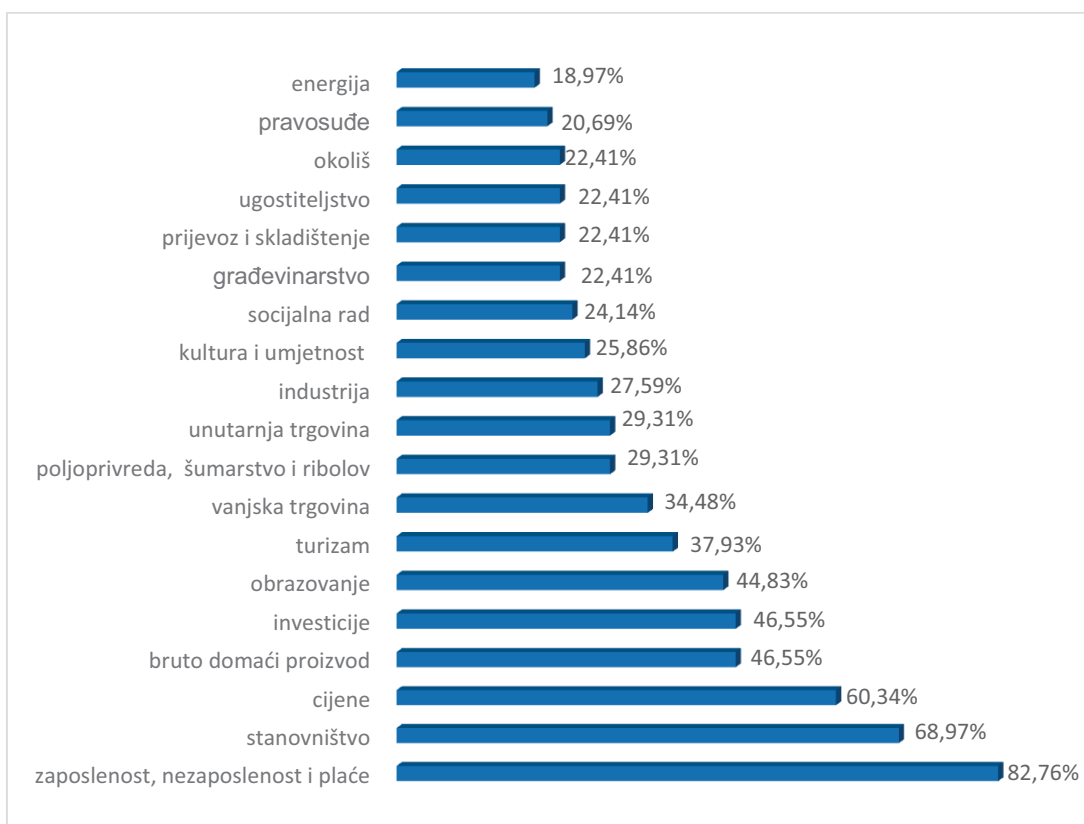
Najveći broj anketiranih njih 87,9% podatke koristi za studije i analize koje zahtjeva posao koji obavljaju, 31,0% podatke koristi za vlastite potrebe, 22,4% za naučne analize, 15,5% za studije i analize za potrebe drugih korisnika i 17,2% za međunarodne projekte.

- Koji vam način dobivanja podataka najviše odgovara?



Podatke sa web stranice FIS prikuplja 58,6% anketiranih korisnika, direktno od Zavoda 18,97%, elektronskom poštom 18,97% i poštom 1,72%.

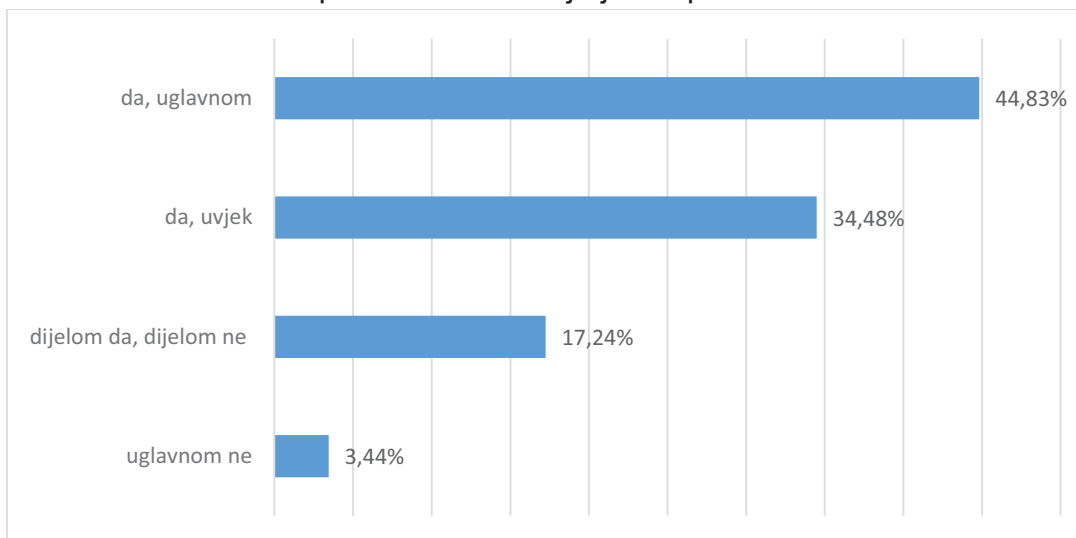
- Koje od navedenih statističkih područja vas najviše zanima?



Korisnici su mogli odabrati više odgovora. Najčešće korišteni podaci su iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 82,76%, stanovništvo 68,97%, cijene 60,34%,

bruto domaći proizvod 46,55%, investicije 46,55%, obrazovanje 44,83%, turizam 37,93%, vanjska trgovina 34,48%

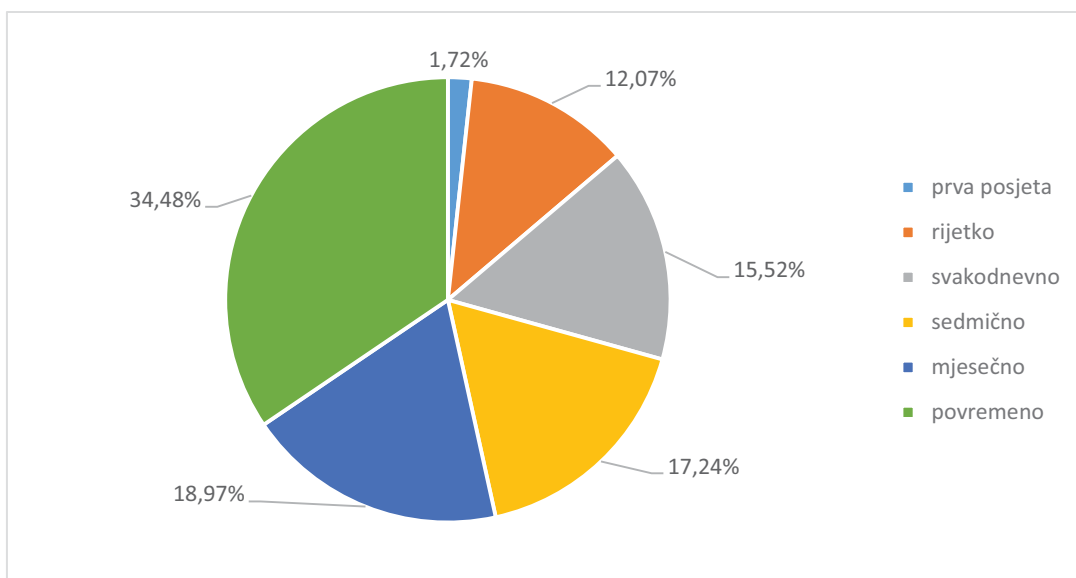
- Da li su statistički podaci i informacije jasno prikazane?



Većina korisnika 79,31% se izjasnila da su statistički podaci i informacije uglavnom ili uvijek jasno prikazane, 17,24% korisnika smatra da su djelimično jasno prikazani, a samo 3,44% ispitanika se izjasnilo da su statistički podaci i informacije uglavnom nisu jasno prikazani.

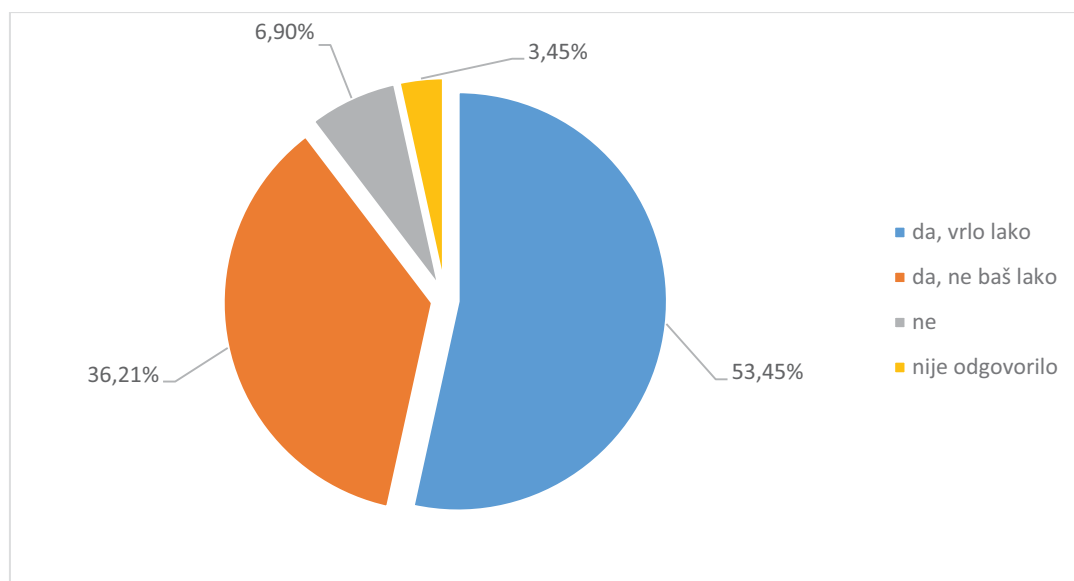
3. Internetska stranica Zavoda

- Koliko često posjećujete našu web stranicu?



Web stranicu Zavoda 34,48% anketiranih korisnika posjećuje povremeno, 18,97% mjesečno, 17,24% sedmično, 15,52% dnevno, 12,07% rijetko i 1,72% anketiranih korisnika su prvi put posjetili web stranicu Zavoda.

- Da li na našoj web stranici pronađete informacije koje su vam potrebne?



Od anketiranih korisnika 53,45% vrlo lako pronalazi potrebne podatke na web stranici, 36,21% pronalazi potrebne podatke ali ne baš lako, 6,90% ne pronalazi potrebne podatke, 3,45% nije odgovorilo.