

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika



Sarajevo, juni 2017

Sadržaj

Uvod	3
Rezultati istraživanja.....	4
Upitnik.....	6
1.Demografske karakteristike anketiranih korisnika.....	6
2.Korištenje podataka.....	8
3.Kvalitet podataka.....	11
4.Zadovoljstvo podacima.....	12
5. Internetska stranica Zavoda.....	14
6. Baza podataka.....	15
7. Zadovoljstvo zaposlenicima Zavoda.....	16

Uvod

Federalni zavod za statistiku je u junu 2017. godine proveo istraživanje o zadovoljstvu korisnika, s ciljem utvrđivanja zadovoljstva korisnika sa kvalitetom statističkih proizvoda i usluga, te dobivanje informacija o tome zašto i na koji način se koriste podaci i usluge Zavoda. Ovo istraživanje se provodi od 2013. godine.

Jedan od osnovnih principa kvaliteta u statistici je orijentacija ka korisniku. Kodeks prakse evropske statistike u načelu 11 naglašava važnost ove činjenice. Stoga je neophodno da se redovno prati zadovoljstvo korisnika i analiziraju njihovi zahtjevi.

Istraživanje je provedeno na uzorku korisnika podataka Federalnog zavoda za statistiku. Uzorak su činili korisnici koji su zatražili statističke podatke u 2016. godini i prvih šest mjeseci 2017. godine. Obavještenje o provođenju istraživanja i mogućnosti on line popunjavanja upitnika poslato je na elektronske adrese 530 korisnika.

Anketni upitnik je postavljen na veb stranicu Zavoda, tako da su mogli da ga popune svi zainteresirani korisnici, koji su u periodu istraživanja posjetili veb stranicu Zavoda.

Anketni upitnik sadrži 20 pitanja. U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja. Upitnik je obuhvatio sljedeće teme: demografske karakteristike korisnika, način korištenja i kvalitetu statističkih podataka, zadovoljstvo veb stranicom, zadovoljstvo zaposlenicima i kvalitetom usluga. Upitnik je popunilo 112 korisnika.

Rezultati istraživanja

Kada posmatramo spolnu strukturu korisnika koji su učestvovali u anketi 58,0% čine žene, a 42,0% su muškarci. Najveći broj anketiranih (46,4%) pripada starosnoj grupi od 30 – 49 godina, 67,7% anketiranih ima višu ili visoku školu. Prema skupini korisnika najveći broj anketiranih su naučnici, istraživači i analitičari (19,6%), sljedeće skupine korisnika su iz područja privrede (15,2%), organa uprave i lokalne samouprave (12,5%).

Potrebne podatke 78,6% anketiranih korisnika nalazi na veb stranici Zavoda; 52,7% uz pomoć zaposlenih; 31,3% u statističkim publikacijama.

Najveći broj anketiranih (42,0%) koristi podatke za izradu studija i analiza, 38,4% za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja. Podaci se najčešće koriste mjesečno (36,6%).

Najviše su traženi podaci iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 64,3%; stanovništva 54,5%, bruto domaćeg proizvoda 36,6%; cijena 33,0%; obrazovanja 29,5 investicija 23,2; turizma 23,2%.

Najviše korišteni proizvodi Zavoda su mjesečni statistički pregledi (58,0%), zatim slijedi Federacija i kantoni u brojkama (44,6%), saopćenja (41,1%), Statistički godišnjak (40,2%).

Da je ukupan kvalitet podataka Zavoda veoma dobar smatra 53,6% anketiranih korisnika; 24,1% da je dobar; dok 2,7% smatra da je veoma loš.

Korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka (pravovremenost, dostupnost i uporedivost) iz područja građevinarstva s prosječnom ocjenom 4,28; slijede podaci iz područja izbora s prosječnom ocjenom 4,18; obrazovanja s prosječnom ocjenom 4,17; potrošnje domaćinstava s prosječnom ocjenom 4,17; zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća s prosječnom ocjenom 4,16; te podaci iz područja zdravstvene zaštite s prosječnom ocjenom 4,16.

Pouzdanost podataka Zavoda korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,13; način prezentacije podataka korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,27. Koliko podaci zadovoljavaju njihove potrebe korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,09.

Pristup internetskoj stranici Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,07; sadržaj stranice s prosječnom ocjenom 3,95; dok su lakoću pronalaska podataka koji su im potrebni ocijenili prosječnom ocjenom 3,86.

Bazom podataka zadovoljno je 67,86% anketiranih, dok je djelimično zadovoljno 19,64% anketiranih.

Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 43,75% anketiranih, da kalendar sadrži sve informacije koje su im potrebne smatra 27,68% korisnika.

Profesionalnost zaposlenika Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,36; brzinu dobivanja odgovora s prosječnom ocjenom 4,25; ocjena za uspostavljanje kontakta sa zaposlenicima je 4,29; a spremnost zaposlenih za pružanje pomoći korisnicima ocijenjena je sa 4,42.

Ovim istraživanjem prikupili smo vrijedne informacije i dobili bolji uvid u potrebe naših korisnika. Korisnici su, također, dali konstruktivne prijedloge za unapređenje rada i poboljšanje kvaliteta podataka i usluga.

Aspekti kvaliteta

77,68% anketiranih korisnika smatra da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar i dobar.

- Pouzdanost podataka – prosječna ocjena 4,13
- Način prezentiranja podataka – prosječna ocjena 4,27
- Stepem zadovoljenja njihovih potreba – prosječna ocjena 4,09
- Uporedivost podataka - prosječna ocjena 3,97
- Kvalitet podataka – prosječna ocjena 4,00
- Način na koji mogu doći do podataka - prosječna ocjena 4,02
- Pravovremenost objavljivanja podataka - prosječna ocjena 3,86

Internetska stranica Zavoda

- Pronalaženje podataka na internetskoj stranici – prosječna ocjena 3,86
- Pristupačnost stranice korisnicima – prosječna ocjena 4,07
- Sadržaj internetske stranice – prosječna ocjena 3,95

Zadovoljstvo zaposlenicima

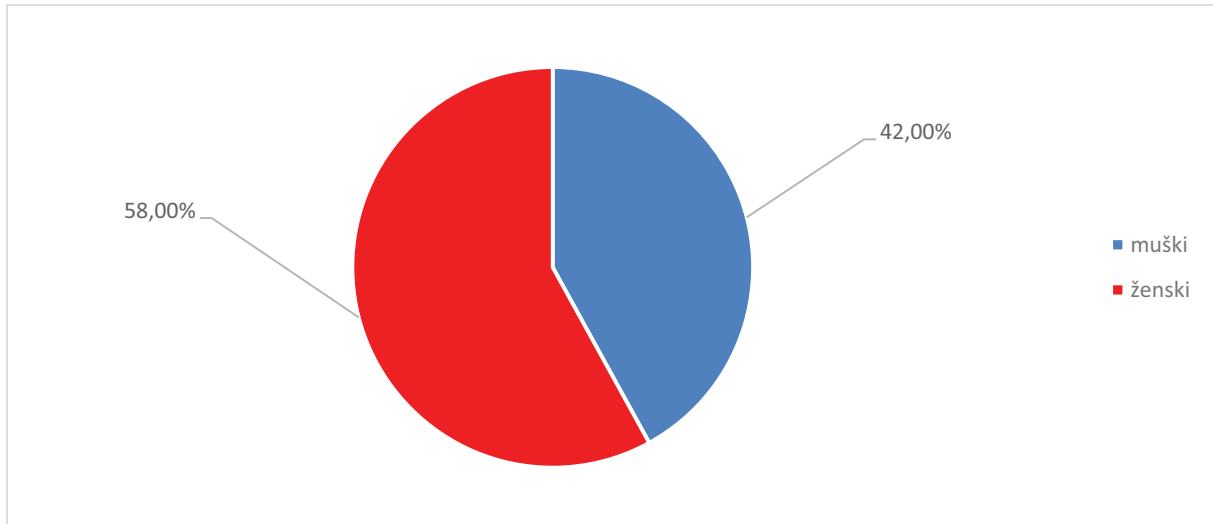
- Spremnost zaposlenika da pomažu korisnicima – prosječna ocjena 4,42
- Uspostava kontakta sa zaposlenicima – prosječna ocjena 4,29
- Brzina dobivanja informacija od zaposlenika – prosječna ocjena 4,25
- Profesionalnost zaposlenika Zavoda – prosječna ocjena 4,36

UPITNIK

1. Demografske karakteristike anketiranih korisnika

- Spol

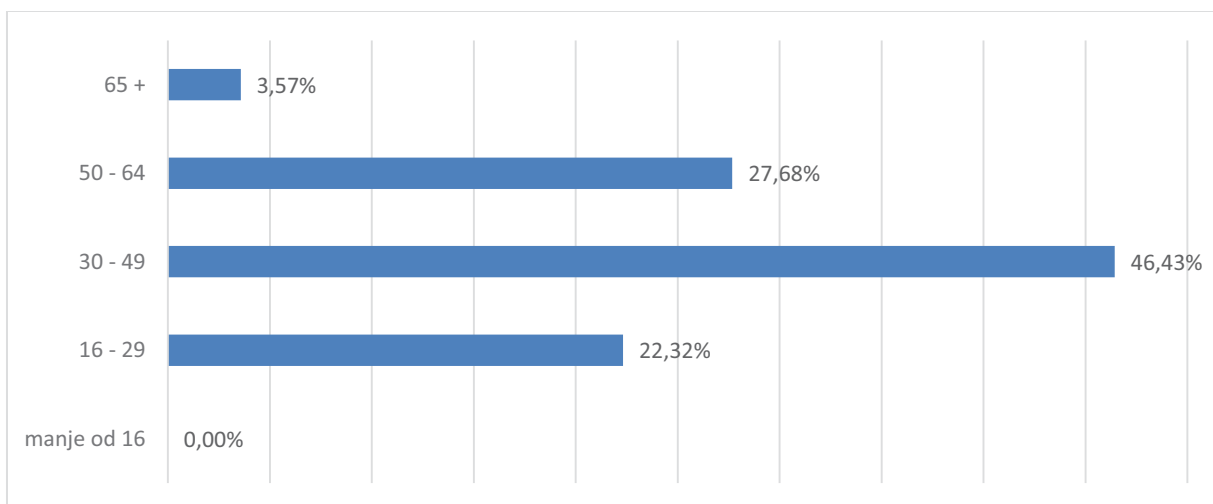
Grafikon -1 Korisnici prema spolu (%)



Kada posmatramo spolnu strukturu anketiranih korisnika veći procenat čine žene 58,0%, dok je 42,0% muškaraca.

-Starost

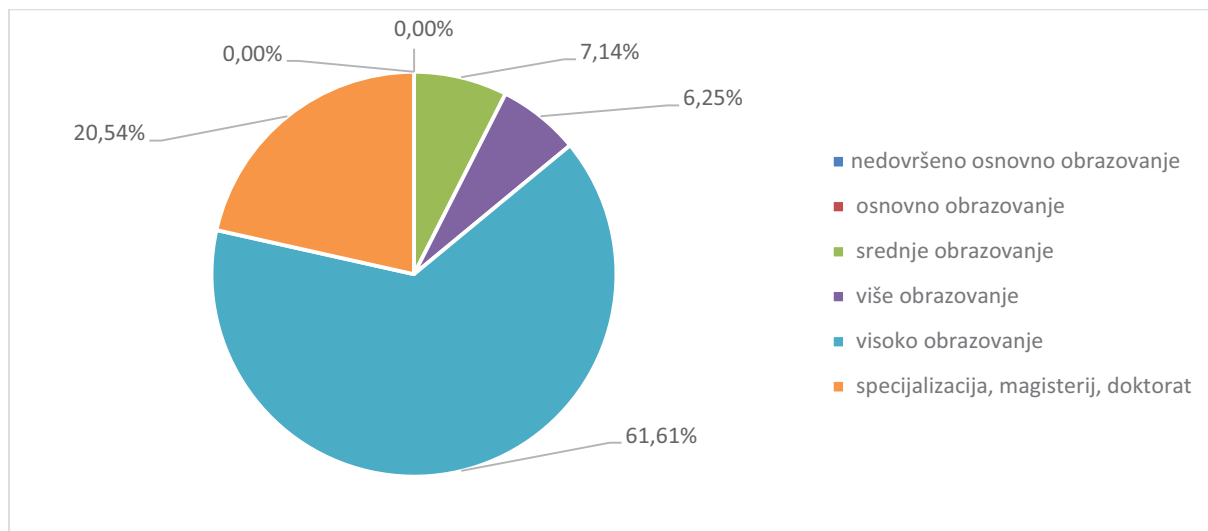
Grafikon-2 Korisnici prema starosti (%)



Najveći broj korisnika, njih 46,43%, pripada starosnoj skupini od 30-49 godina; 27,68% korisnika pripada starosnoj skupini od 50-64 godine; 22,32% korisnika je u skupini od 16-29 godina; a 3,57% korisnika ima 65 i više godina.

- Obrazovanje

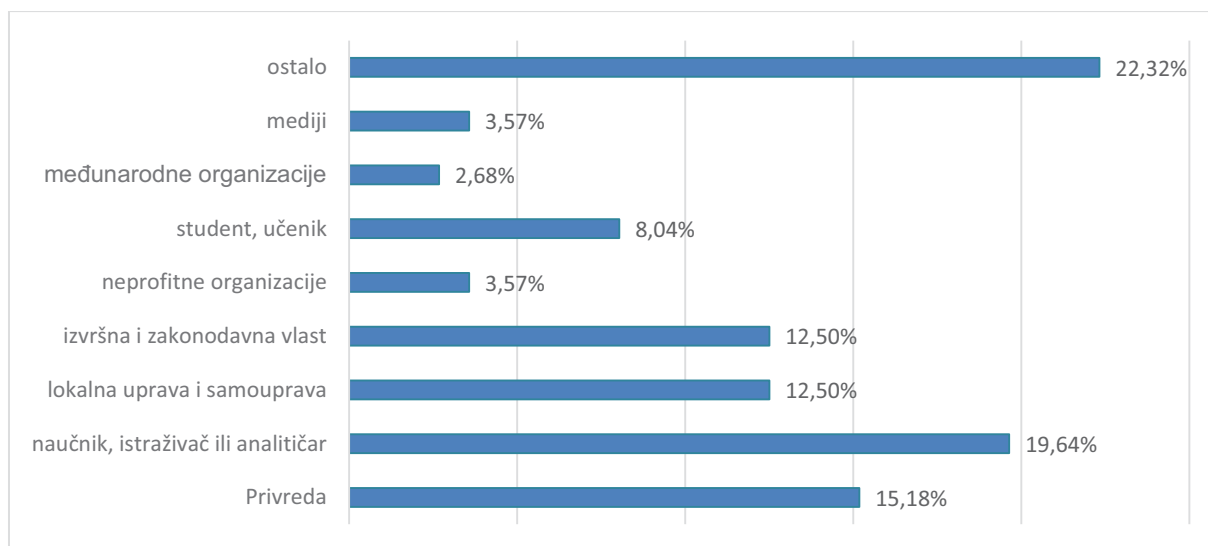
Grafikon -3 Korisnici prema obrazovanju (%)



Od ukupnog broja anketiranih 61,61% ima visoko obrazovanje; 20,54% ima specijalizaciju, magisterij ili doktorat; 7,14 % ima srednju školu; 6,25% ima višu školu.

- Skupine korisnika

Grafikon -4 Skupine korisnika (%)



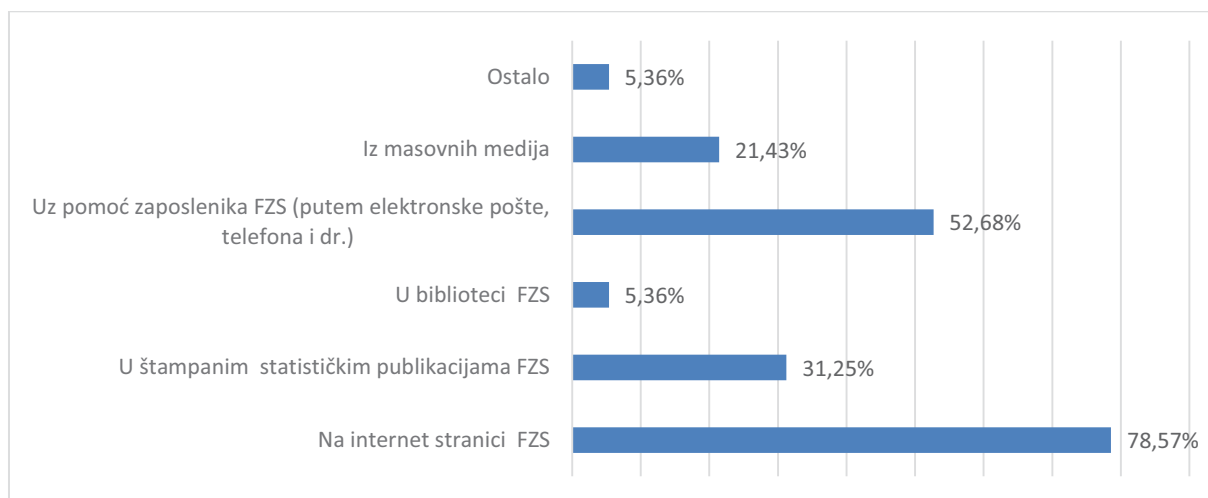
Najviše anketiranih (19,64%) su naučnici, istraživači ili analitičari; 15,18% su korisnici iz privrede; 12,50% je korisnika iz lokalne uprave i samouprave; 12,50% je korisnika iz zakonodavne i izvršne vlasti; 8,04% su studenti i đaci; 3,57% korisnika su mediji; 3,57% su neprofitne organizacije; 2,68% međunarodne organizacije i ostali 22,32%.

2. Korištenje podataka

U ovom dijelu upitnika željeli smo bolje upoznati navike korisnika, način na koji prikupljaju podatke, u koju svrhu, koliko često i koja su područja predmet najvećeg interesovanja.

- Način prikupljanja podataka

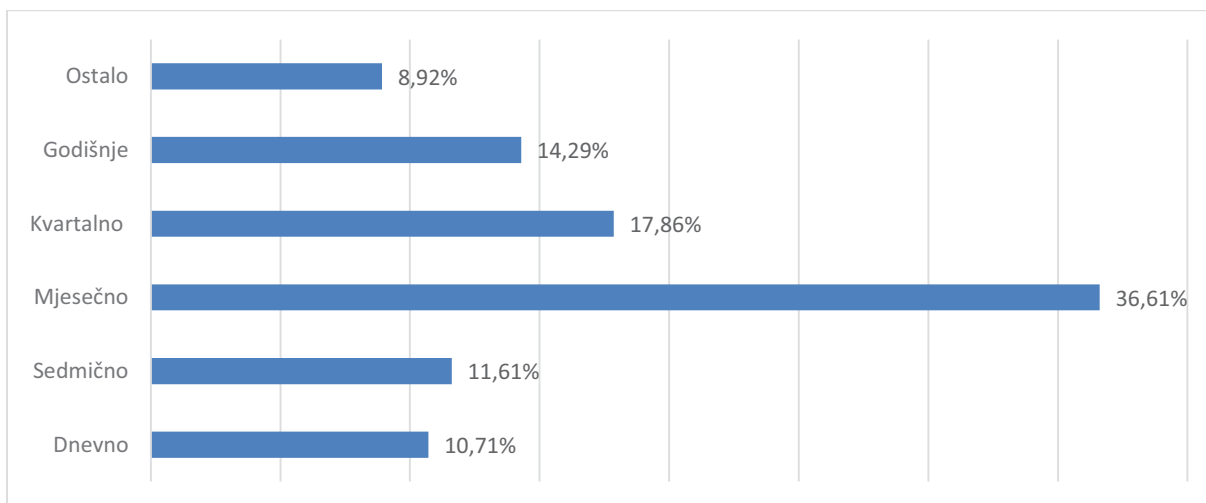
Grafikon -5 Na koji način dolazite do potrebnih statističkih podataka? (može biti više odgovora %)



Najveći broj anketiranih (78,57%) potrebne podatke nalazi na internetskoj stranici Zavoda; 52,68% anketiranih do podataka dolazi uz pomoć zaposlenika Zavoda; 31,25% anketiranih podatke pronalazi u štampanim statističkim publikacijama. U biblioteci Zavoda podatke pronalazi 5,36% korisnika i u masovnim medijima podatke pronalazi 5,36% korisnika.

- Učestalost korišćenja podataka

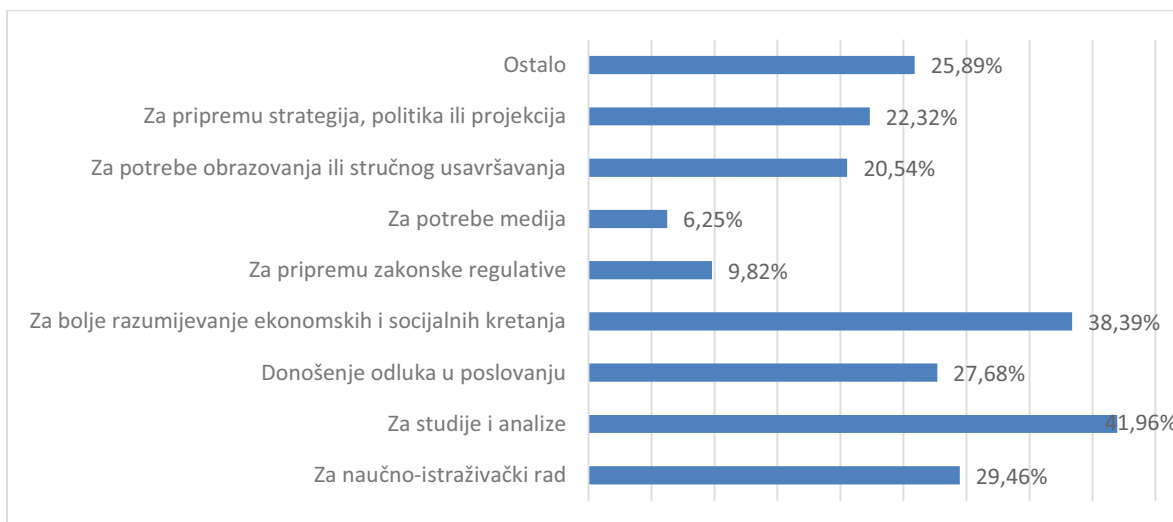
Grafikon – 6 Koliko često koristite statističke podatke u %?



Mjesečno se podacima koristi 36,61% korisnika; kvartalno 17,86%, godišnje 14,29%; sedmično 11,61%; dnevno 10,71%; ostalo 8,92%.

- Svrha korišćenja podataka

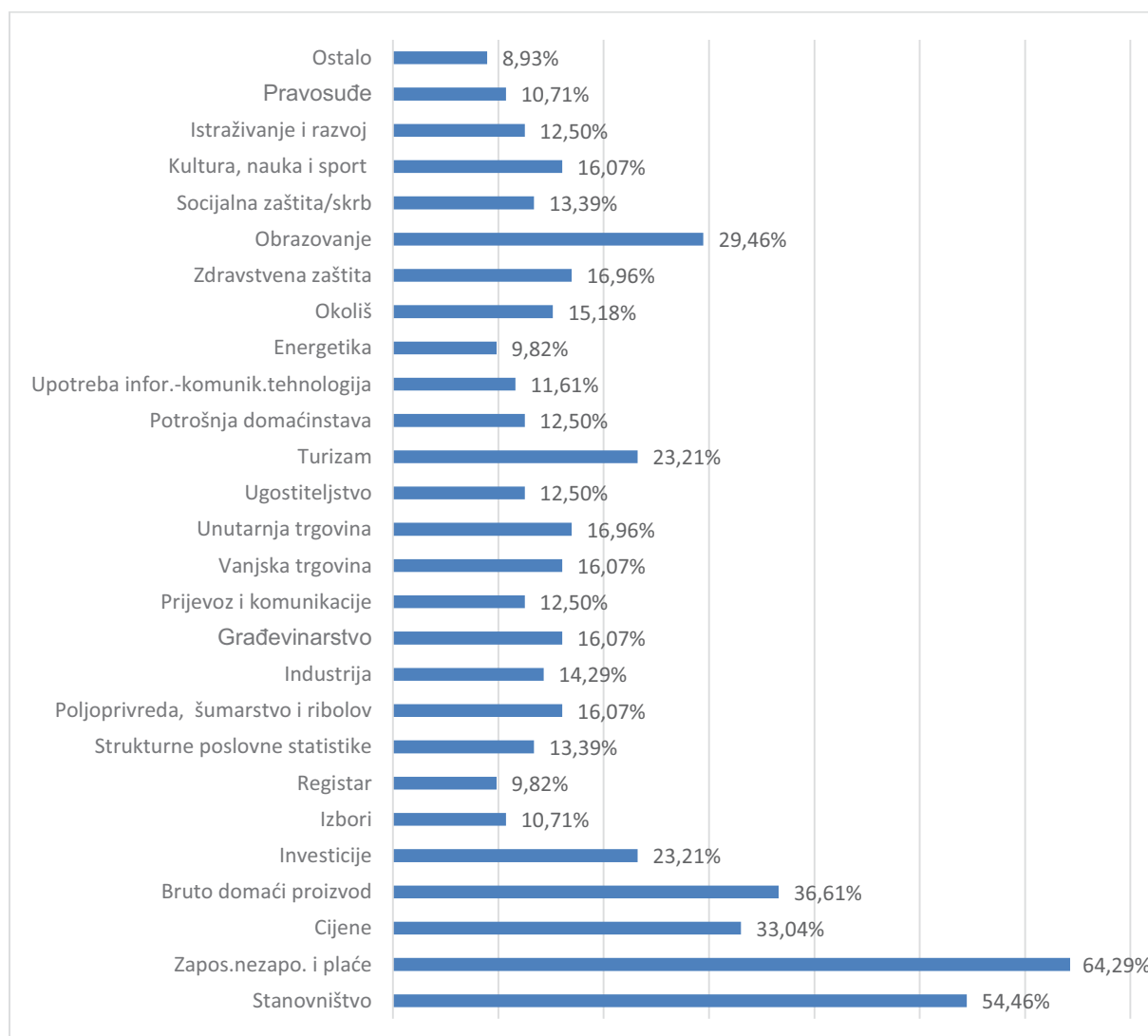
Grafikon – 7 U koju svrhu koristite podatke? (može biti više odgovora %)



Podacima za studije i analize koristi se 41,96% anketiranih korisnika; 38,39% za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja; 29,46% za naučno-istraživačke radove; 27,68% za donošenje odluka u poslovanju; 25,89% za ostale potrebe; 22,32% za pripremu strategija, politika ili projekcija; 20,54% za potrebe obrazovanja ili stručnog usavršavanja; 9,82% za pripremu zakonske regulative i 6,25% za potrebe medija.

- Korišćenje podataka prema području

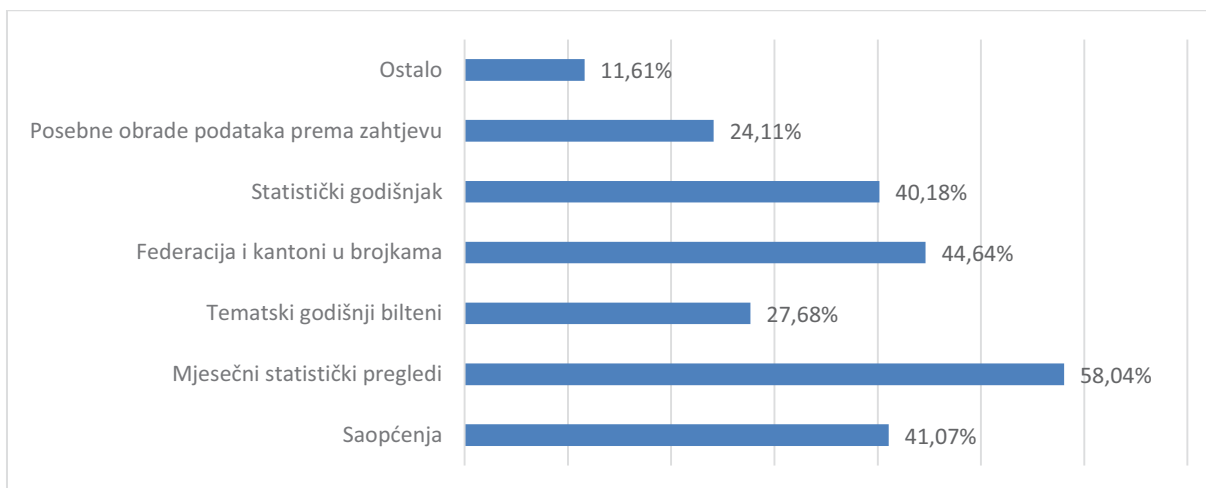
Grafikon – 8 Iz kojih oblasti najčešće koristite statističke podatke? (može biti više odgovora %)



Najčešće korišteni podaci su iz oblasti zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća (64,29%), stanovništva (54,46%). Zatim slijede podaci iz oblasti bruto domaćeg proizvoda (36,61%), cijena (33,04%), obrazovanja (29,46%), investicija (23,21%), turizma (23,21%). Najmanje se koriste podaci iz oblasti registra (9,82%) te energetike (9,82%).

Najviše korišteni proizvodi Zavoda

Grafikon - 9 Kojim se proizvodima Zavoda najviše koristite? (može biti više odgovora)

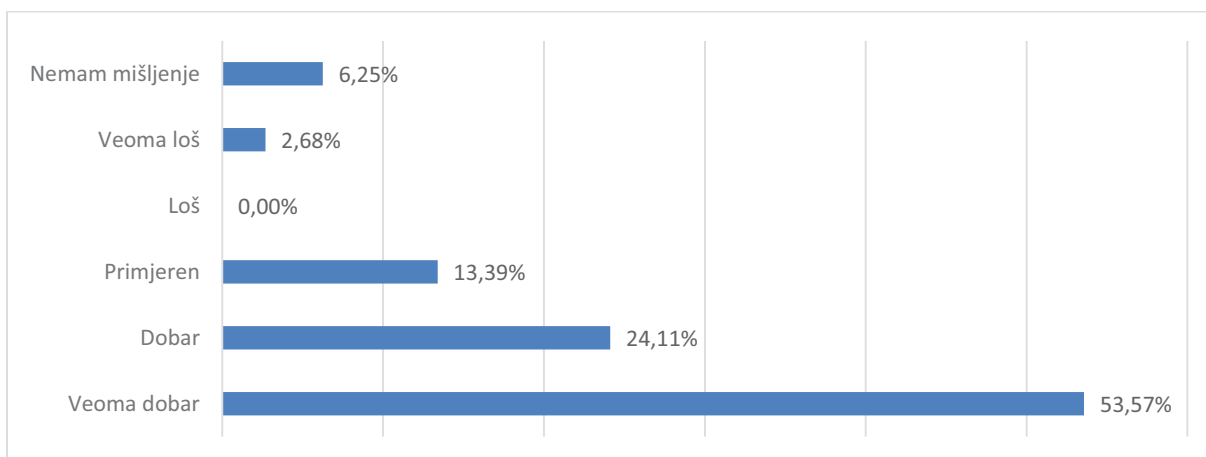


Prema rezultatima istraživanja najčešće korišteni proizvodi Zavoda su mjesečni statistički pregledi (58,04%), Federacija i kantoni u brojkama (44,64%), saopćenja (41,07%), Statistički godišnjak (40,18%), tematski godišnji bilteni (27,68%), posebne obrade podataka (24,11%) i ostalo (11,61%).

3. Kvalitet podataka

Ukupan kvalitet

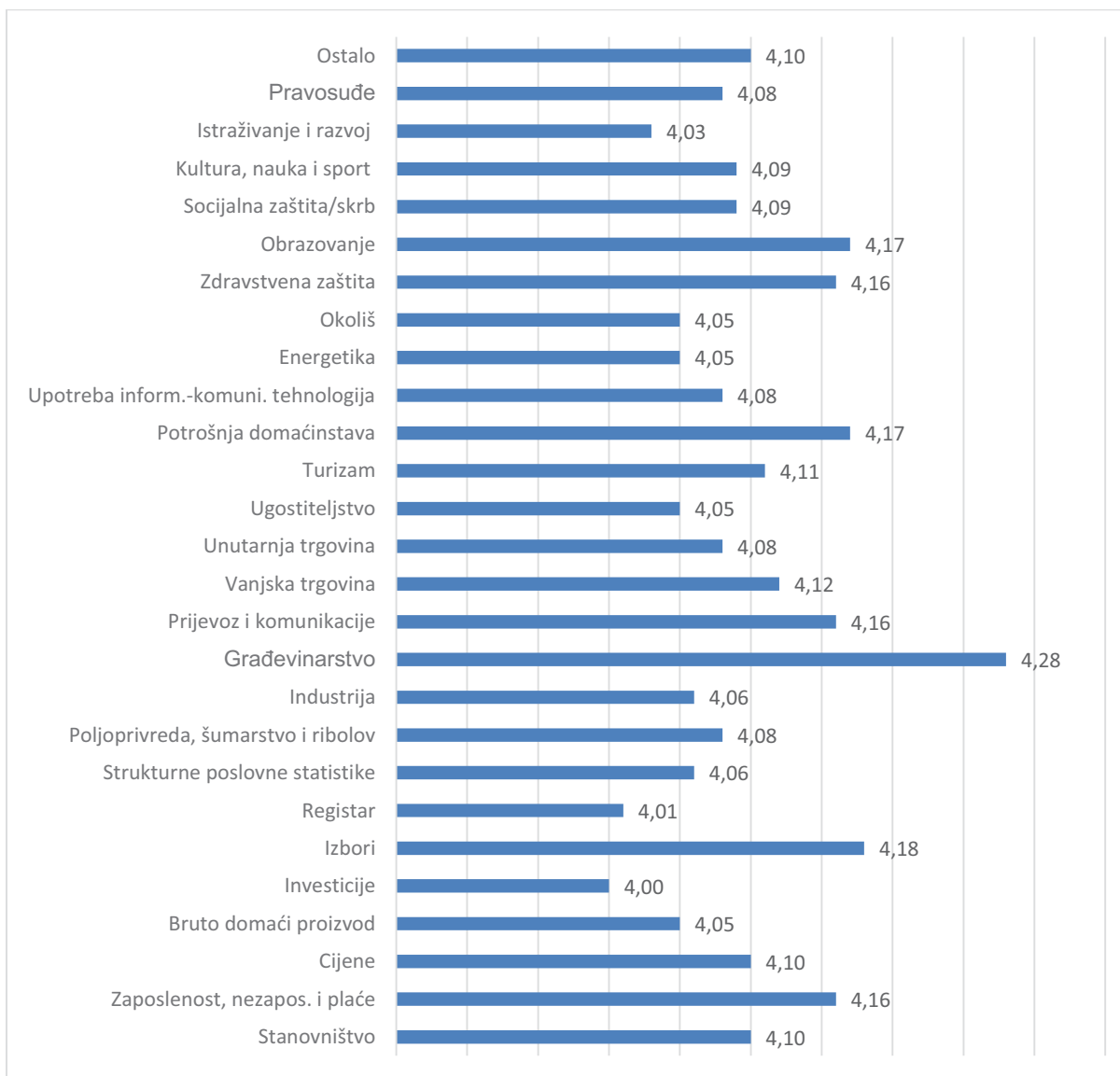
Grafikon - 10 Kako ste generalno zadovoljni sa kvalitetom proizvoda i usluga Zavoda u %?



Da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar smatra 53,57% anketiranih korisnika; 24,11% da je dobar; 13,39% da je primjeren; dok 2,68% anketiranih korisnika smatra da je veoma loš; a 6,25% anketiranih nema mišljenje.

Kvalitet podataka po statističkim oblastima

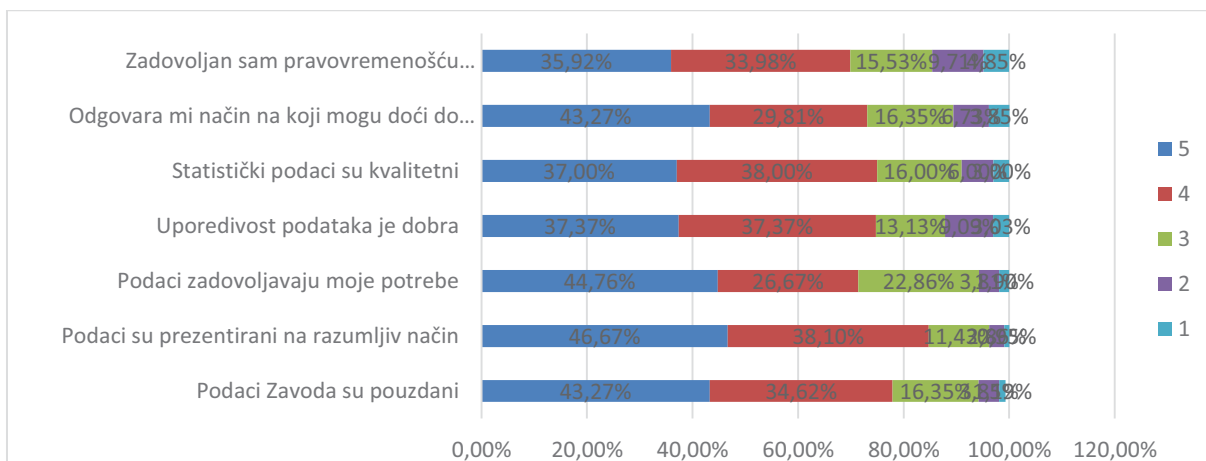
Grafikon - 11 Kako biste ocijenili ukupan kvalitet statističkih podataka (pravovremenost, dostupnost i uporedivost) kojima se koristite? Molimo vas da date ocjenu od 1 do 5 (1 jako loše, 2 loše, 3 zadovoljavajuće, 4 dobro i 5 jako dobro) – prosječna ocijena.



Anketirani korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet (pravovremenost, dostupnost i uporedivost) podataka iz područja građevinarstva i to prosječnom ocjenom 4,28; zatim slijede podaci iz područja izbora s prosječnom ocjenom 4,18; obrazovanja s prosječnom ocjenom 4,17; potrošnja domaćinstva s prosječnom ocjenom 4,17; prijevoz i komunikacije s prosječnom ocjenom 4,16; zdravstvena zaštita s prosječnom ocjenom 4,16; zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća s prosječnom ocjenom 4,16; stanovništva s prosječnom ocjenom 4,10. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta statističkih podataka je 4,10.

4. Zadovoljstvo podacima

Grafikon - 12 Kako se slažete sa sljedećim tvdnjama? Molimo vas da date ocjenu od 1 do 5 (1 uopće se ne slažem, 2 djelimično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem, 5 u potpunosti se slažem).



Sa tvrdnjom da su podaci Zavoda pouzdani u potpunosti se slaže 43,27% anketiranih; 34,62% anketiranih većinom se slažu; 16,35% anketiranih polovično se slaže; 3,85% anketiranih djelimično se slaže; dok se 1,92% anketiranih uopće ne slaže.

Da su podaci prezentirani na razumljiv način u potpunosti se slaže 46,67% anketiranih; 38,10% anketiranih većinom se slažu; 11,43% anketiranih polovično se slaže; 2,86% anketiranih djelimično se slaže; 0,95% uopće se ne slaže.

Da podaci pokrivaju njihove potrebe smatra 44,76% anketiranih; 26,67% anketiranih većinom se slaže; polovično se slaže 22,86% anketiranih; 3,81% djelimično se slaže; 1,90% uopće se ne slaže.

Uporedivost podataka Zavoda je dobra smatra 37,37% anketiranih; da je u većini dobra smatra 37,37% anketiranih; 13,13% smatra da je polovično dobra; 9,09% da je djelimično dobra i 3,03% anketiranih smatra da nije dobra.

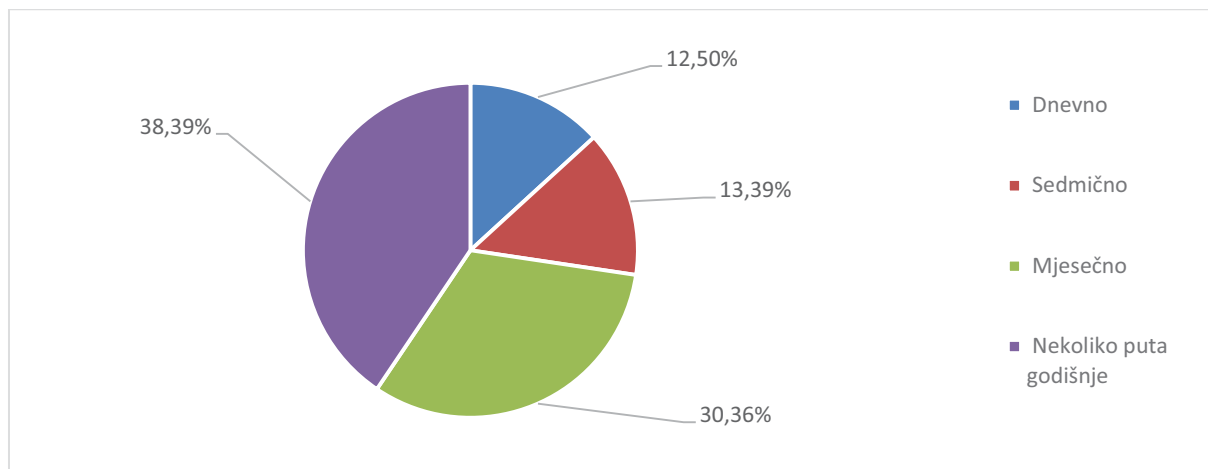
Prema dobivenim rezultatima istraživanja 37% anketiranih se izjasnilo da su statistički podaci Zavoda kvalitetni; 38,00% da su većinom kvalitetni; 16% da su polovično kvalitetni; 6% da su djelimično kvalitetni i 3% anketiranih smatra da su podaci nekvalitetni.

Načinom dobivanja podataka zadovoljno je 43,27% anketiranih; u većini je zadovoljno 29,81% anketiranih; polovično je zadovoljno 16,35% anketiranih; 6,73% je djelimično zadovoljno; 3,85% anketiranih nije zadovoljno načinom dobivanja podataka.

Pravovremenošću objavljivanja podataka zadovoljno je 35,92% anketiranih; 33,98% većinom je zadovoljno; 15,53% polovično je zadovoljno; 9,71% djelimično je zadovoljno; 4,85% anketiranih uopće nije zadovoljno.

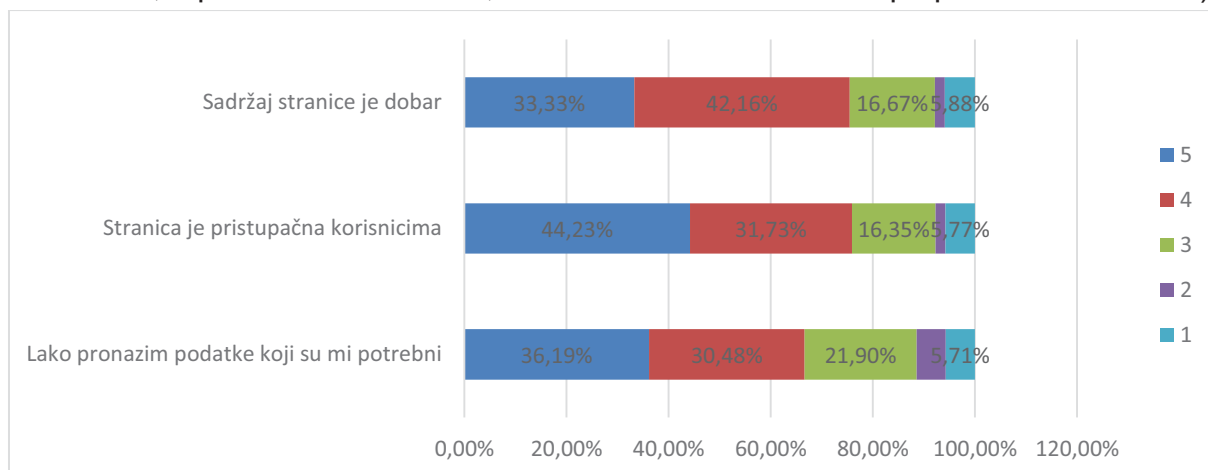
5. Internetska stranica Zavoda

Grafikon – 13 Koliko često posjećujete internetsku stranicu Zavoda?



Internetsku stranicu Zavoda nekoliko puta godišnje koristi 38,39% anketiranih; 36,38% anketiranih koristi internetsku stranicu mjesečno; 13,59% sedmično; 12,50% dnevno; 5,36% korisnika nije se izjasnilo.

Grafikon – 14 U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama o internetskoj stranici Zavoda? Molimo vas da date ocjenu od 1 do 5 (1 uopće se ne slažem, 2 djelimično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem i 5 u potpunosti se slažem)



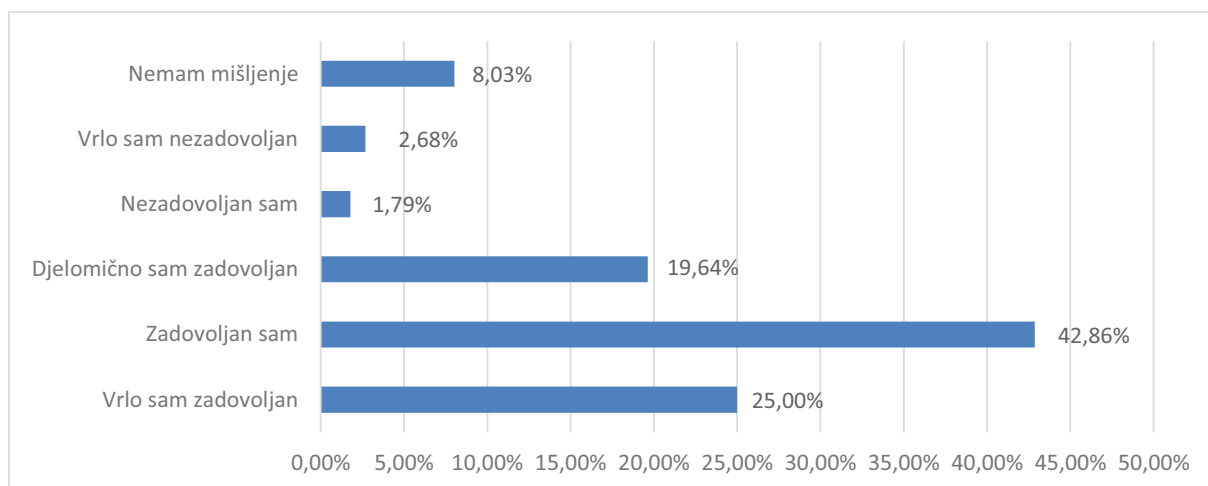
Da se lako pronalaze podaci na internetskoj stranici Zavoda smatra 36,19% anketiranih; 30,48% anketiranih većinom se slaže; 21,90% anketiranih polovično se slaže; 5,71% anketiranih djelimično se slaže, dok se 5,71% anketiranih uopće ne slaže.

Stranica je pristupačna korisnicima smatra 44,23% anketiranih; da je većinom pristupačna smatra 31,73% anketiranih korisnika; polovično se slaže 16,35% anketiranih; 1,92% djelimično se slaže; dok 5,77% anketiranih uopće se ne slaže.

Prema dobivenim rezultatima istraživanja 33,33% anketiranih se izjasnilo da je sadržaj stranice dobar; 42,16% da je većinom dobar; 16,67% da je polovično dobar; 1,96% djelimično je zadovoljan; a 5,88% nije zadovoljno sa sadržajem stranice.

6. Baza podataka

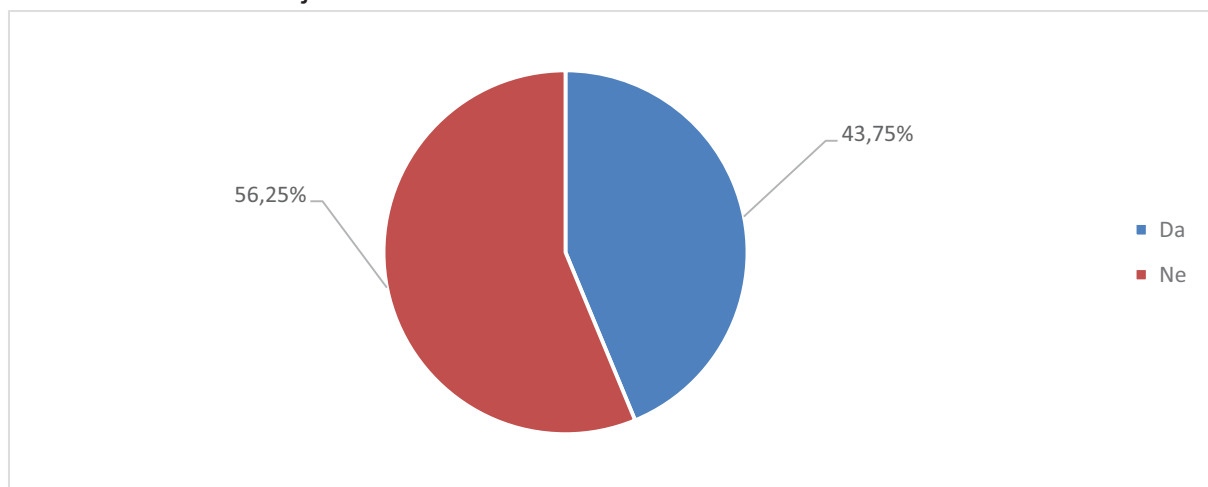
Grafikon – 15 U kojoj mjeri ste zadovoljni bazom podataka na internetskoj stranici?



Bazom podataka na internetskoj stranici vrlo je zadovoljno 25,00% anketiranih korisnika; 42,86% korisnika je zadovoljno; 19,64% korisnika djelimično je zadovoljno; 1,79% korisnika je nezadovoljno; 2,68% korisnika je vrlo nezadovoljno, 8,03% anketiranih nema mišljenje.

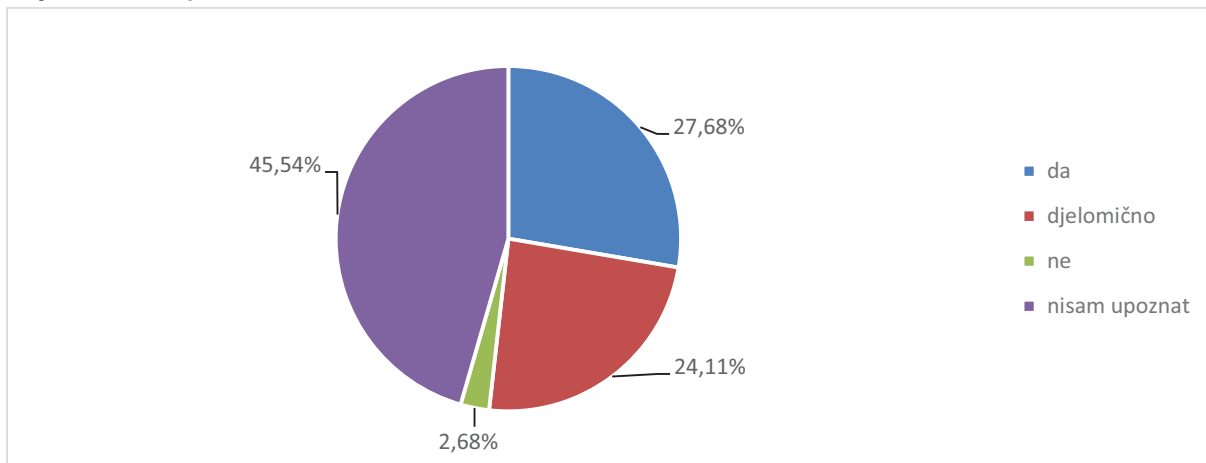
Kalendar objavljivanja statističkih podataka

Grafikon – 16 Koristite li se Kalendarom objavljivanja statističkih podataka, koji se nalazi na internetskoj stranici Zavoda?



Kalendarom publiciranja podataka koristi se 43,75% anketiranih, dok se 56,25% anketiranih korisnika ne koristi kalendarom publiciranja.

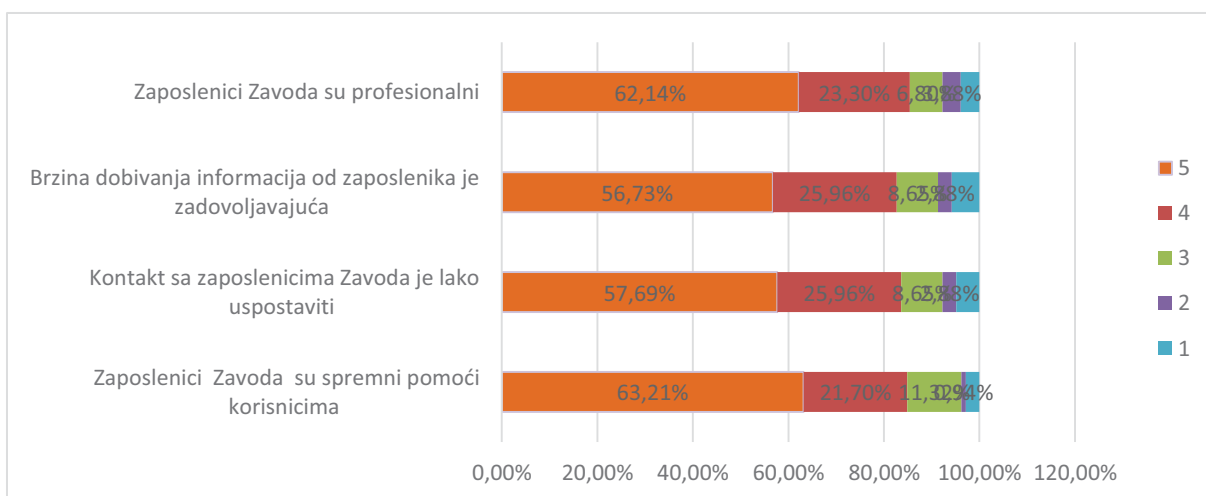
Grafikon – 17 Da li Kalendar objavljivanja statističkih podataka sadrži sve informacije koje su vam potrebne?



Da Kalendar objavljivanja statističkih podataka sadrži sve informacije koje su im potrebne smatra 27,68% anketiranih; 24,11% anketiranih smatra da djelomično sadrži; 2,68% anketiranih smatra da ne sadrži potrebne podatke; dok 45,54% anketiranih nije upoznat.

7. Zadovoljstvo zaposlenicima Zavoda

Grafikon – 18 U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama? Molimo vas da date ocjenu od 1 do 5 (1 uopće se ne slažem, 2 djelomično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem i 5 u potpunosti se slažem)



Da su zaposleni Zavoda spremni pomoći korisnicima u potpunosti se slaže 63,21% anketiranih korisnika; 21,70% anketiranih korisnika većinom se slaže; 11,32%

korisnika se polovično slaže; 0,94% anketiranih djelimično se slaže; dok se 2,38% anketiranih korisnika uopće ne slaže.

Kontakt sa zaposlenicima Zavoda je lako uspostaviti smatra 57,69% anketiranih korisnika; 25,96% anketiranih većinom se slaže; 8,65% anketiranih polovično se slaže; 2,88% anketiranih djelimično se slaže; dok 4,81% anketiranih korisnika se uopće ne slaže.

Brzina dobijanja informacija od zaposlenika Zavoda je zadovoljavajuća smatra 56,73% anketiranih korisnika; 25,96% anketiranih korisnika većinom se slaže; 2,88% djelimično se slaže; 5,77% anketiranih korisnika uopće se ne slaže.

Prema rezultatima istraživanja 62,14% anketiranih korisnika smatra da su zaposlenici Zavoda profesionalni; 23,30% većinom se slaže; 6,80% anketiranih se polovično slaže; 3,88% anketiranih se djelimično slaže; 3,88% anketiranih se uopće ne slaže.