



Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine

**Federalni zavod
za statistiku**

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika



Sarajevo, juni 2019

Sadržaj

Uvod	3
Korisnici, vrsta ankete i anketni upitnik.....	3
Glavni rezultati istraživanja.....	4
Ukupan indeks zadovoljstva korisnika.....	5
1.Demografske karakteristike anketiranih korisnika.....	6
2.Korištenje podataka.....	7
3.Kvalitet statističkih podataka i usluga.....	10
4. Zadovoljstvo sa statističkim podacima i informacijama.....	11
5. Internetska stranica Zavoda.....	13
6. Baza podataka.....	14
7. Zadovoljstvo zaposlenicima Zavoda.....	15
8. Preporuke korisnika.....	16

Uvod

Federalni zavod za statistiku (u daljem tekstu Zavod) nastoji da u što većoj mjeri zadovolji potrebe i zahtjeve korisnika za statističkim podacima i uslugama, kao i da omogući da statistički podaci i usluge budu lako dostupni i razumljivi korisniku.

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 prate potrebe korisnika, kao i njihovo zadovoljstvo sa kvalitetom statističkih podataka i usluga koje pruža Zavod.

S tim u vezi, Zavod je u periodu od 30 maja do 15 juna 2019. godine po šesti put proveo Anketu o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama. Rezultati istraživanja doprinjet će unapređenju kvaliteta statističkih podataka i usluga koje pruža Zavod.

Korisnici, vrsta ankete i anketni upitnik

Istraživanje je provedeno na uzorku korisnika podataka Federalnog zavoda za statistiku. Uzorak su činili korisnici koji su zatražili statističke podake u 2018. godini i prvih šest mjeseci 2019. godine. Obavještenje o provođenju istraživanja i mogućnosti on line popunjavanja upitnika poslato je na e-mail adrese 650 korisnika.

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

U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja. Anketni upitnik je sadržavao 19 pitanja. Upitnik je obuhvatao sljedeće segmente: korištenje statističkih podataka, način korištenja i kvalitetu statističkih podataka, zadovoljstvo internet stranicom, bazom podataka, zadovoljstvo zaposlenicima i kvalitetom usluga, demografske karakteristike korisnika. Istraživanje je započelo 607 korisnika, a kompletan upitnik je popunilo 188 korisnika.

Glavni rezultati istraživanja

U anketi je učestvovalo 54,1% žena i 45,9% muškaraca. Najveći broj anketiranih (56,3%) pripada starosnoj grupi od 30 – 49 godina, 87,8% anketiranih ima višu ili visoku školu. Prema skupini korisnika najveći broj anketiranih su poslovni subjekti 30,22%, naučnici, istraživači i analitičari (19,23%), sljedeća skupina korisnika je iz lokalne samouprave (12,64%).

Potrebne podatke 27,49% anketiranih korisnika nalazi u statističkim publikacijama i saopćenjima na internet stranici Zavoda; 18,63% u bazi podataka na internet stranici Zavoda; 17,74% putem zahtjeva za podacima.

Podaci se najčešće koriste mjesečno 44,81%.

Najveći broj anketiranih 20,00% koristi podatke za izradu studija i analiza, 15,12% za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja; 14,88% za donošenje odluka u poslovanju.

Najviše su traženi podaci iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 13,86%; stanovništva 10,27%; cijena 7,41%; obrazovanja 5,02%; statističkog registra 4,78%; industrije 4,54%; turizma 3,94%.

Da je ukupan kvalitet podataka Zavoda veoma dobar smatra 48,37% anketiranih korisnika; 35,33% da je dobar; dok 1,09% smatra da je loš.

Korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka (relevantnost, pravovremenost, dostupnost i uporedivost) iz područja demografije sa prosječnom ocjenom 4,18; tržište rada i plaće sa prosječnom ocjenom 4,18; zatim slijede podaci iz područja prijevoza i komunikacija sa prosječnom ocjenom 4,16; registar poslovnih subjekata sa prosječnom ocjenom 4,15; građevinarstvo sa prosječnom ocjenom 4,11; unutrašnja trgovina sa prosječnom ocjenom 4,09.

Pouzdanost podataka Zavoda korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,11; način prezentacije podataka korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,23. Koliko podaci zadovoljavaju njihove potrebe korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,17.

Pristup internetskoj stranici Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,11; sadržaj stranice s prosječnom ocjenom 4,07; dok su lakoću pronalaska podataka koji su im potrebni ocijenili prosječnom ocjenom 4,04.

Da je sadržaj baze podataka veoma dobar smatra 29,28% anketiranih; 40,33% da je dobar; 24,86% da je zadovoljavajući; 2,21% da je loš, dok 3,31% anketiranih nema mišljenje.

Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 51,96% anketiranih, da su informacije iz Kalendara objavljivanja statističkih podataka veoma korisne smatra 41,14%.

Profesionalnost zaposlenika Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,68; brzinu dobivanja odgovora s prosječnom ocjenom 4,61; ocjena za uspostavljanje kontakta sa uposlenicima je 4,62; a spremnost zaposlenih za pružanje pomoći korisnicima ocijenjena je sa 4,66.

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.

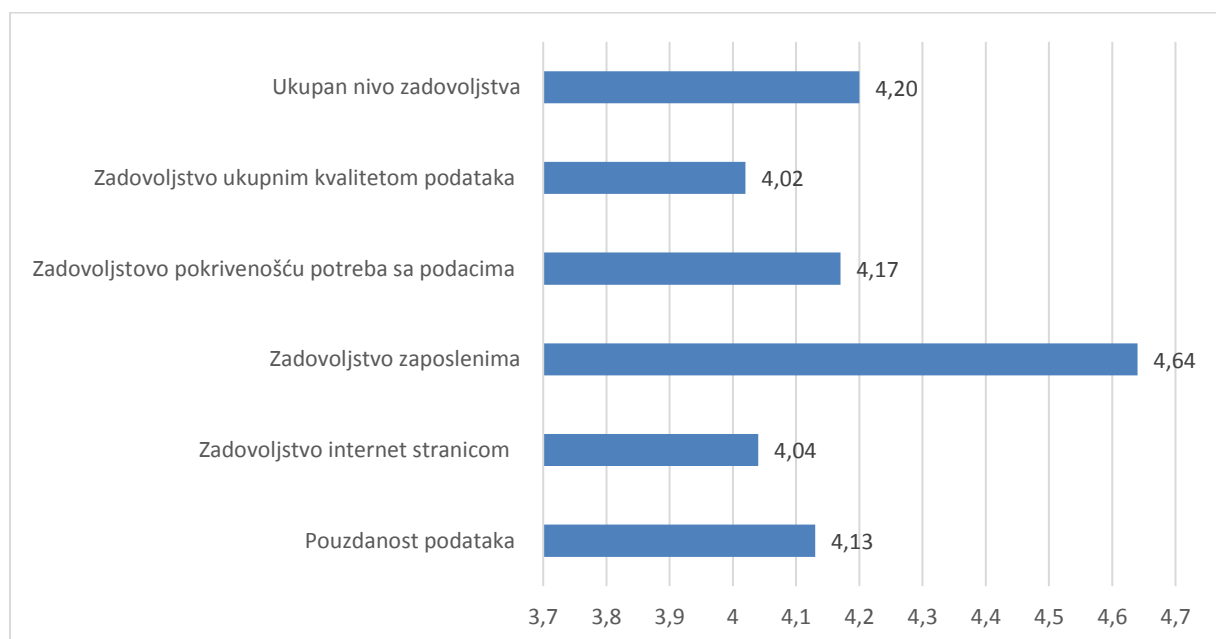
Ukupan indeks zadovoljstva korisnika

Za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda uzeto je sljedećih pet kategorija:

- Pouzdanost podataka (pitanje 8) – prosječna ocjena 4,13
- Zadovoljstvo internet stranicom (pitanje 9) – prosječna ocjena 4,04
- Zadovoljstvo zaposlenima (pitanje 14) – prosječna ocjena 4,64
- Zadovoljstvo pokrivenošću potreba sa podacima (pitanje 8) – prosječna ocjena 4,17
- Zadovoljstvo ukupnim kvalitetom podataka Zavoda (pitanje 7) prosječna ocjena 4,02

Na osnovu prosjeka ocijena pet kategorija dobijena je ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda, koja iznosi 4,2

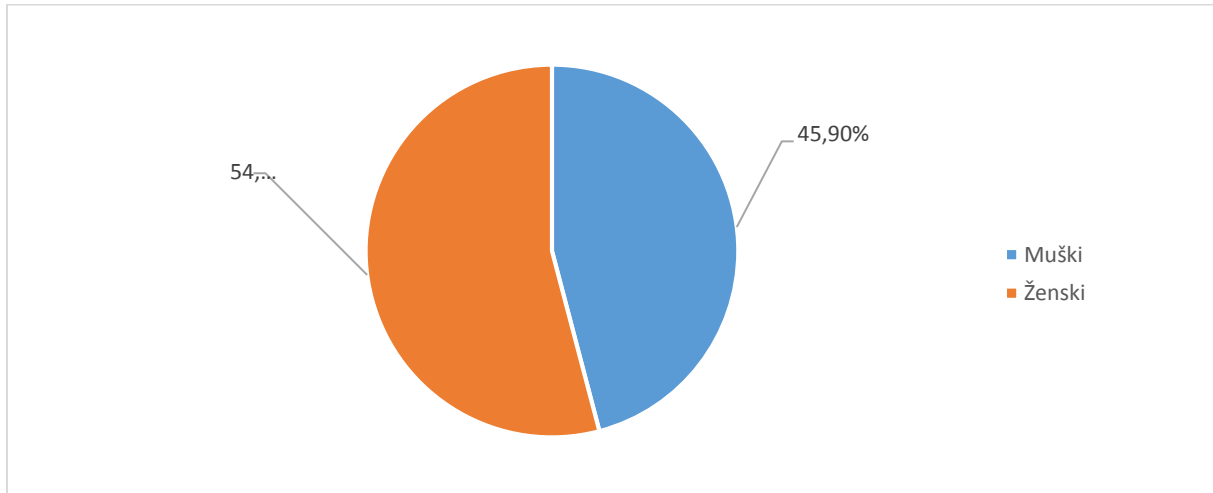
Grafikon -1 Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama



1. Demografske karakteristike anketiranih korisnika

- Spol

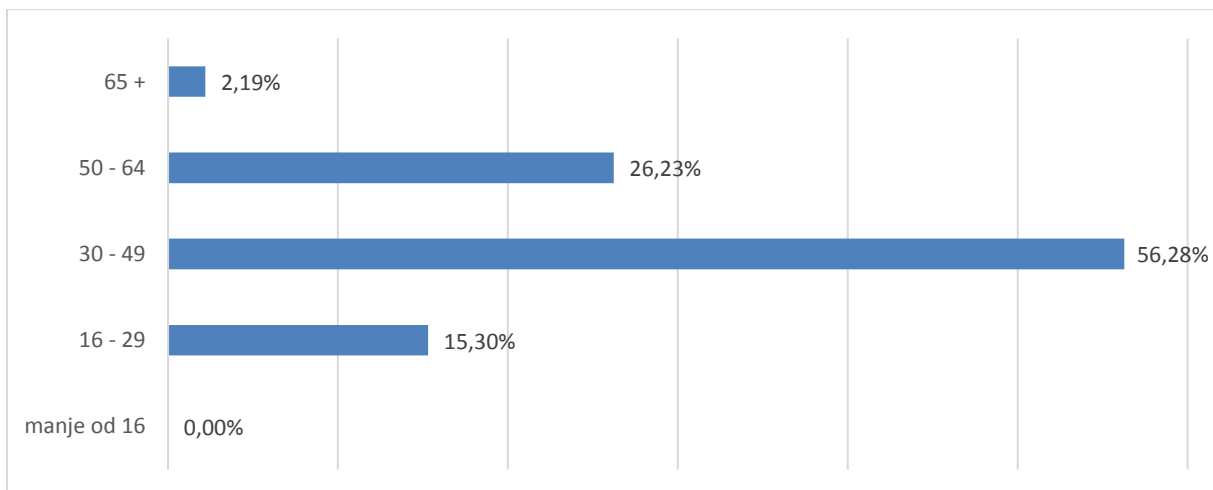
Grafikon -2 Korisnici prema spolu (%)



Kada posmatramo spolnu strukturu anketiranih korisnika veći procenat čine žene 54,1%, dok je 45,9% muškaraca.

-Starost

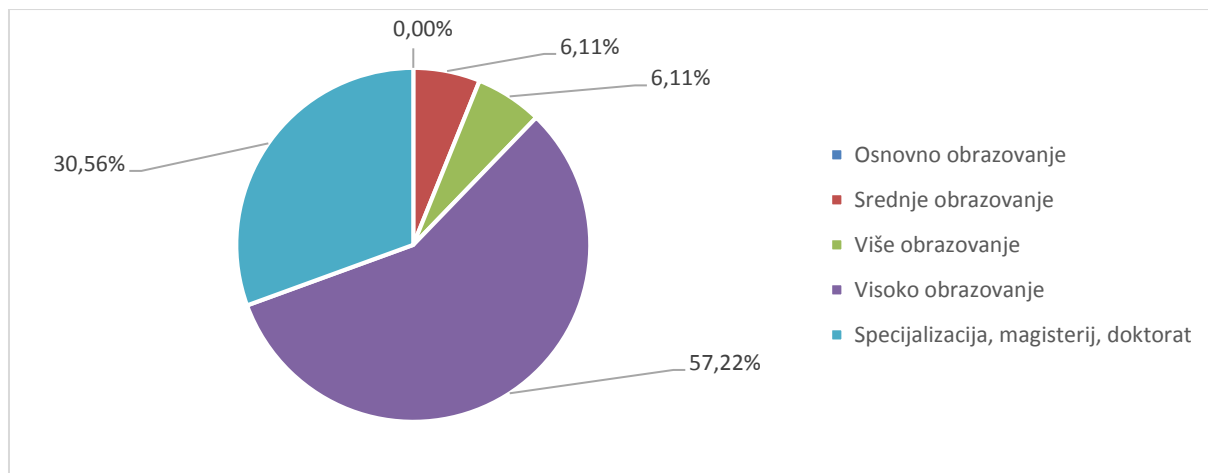
Grafikon-3 Korisnici prema starosti (%)



Najveći broj korisnika, njih 56,28%, pripada starosnoj skupini od 30-49 godina; 26,23% korisnika pripada starosnoj skupini od 50-64 godine; 15,30% korisnika je u skupini od 16-29 godina; a 2,19% korisnika ima 65 i više godina.

- Obrazovanje

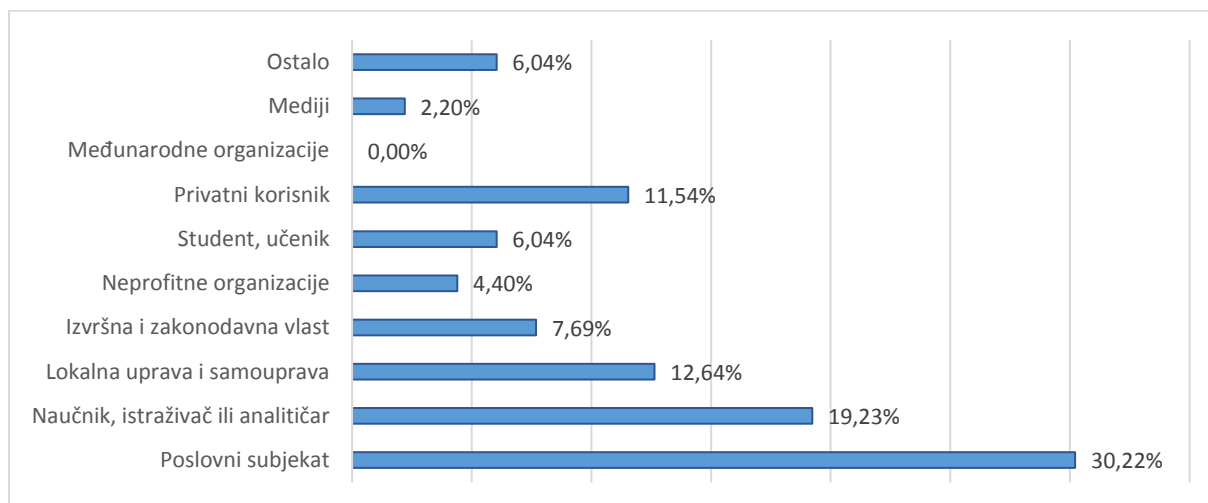
Grafikon - 4 Korisnici prema obrazovanju (%)



Od ukupnog broja anketiranih 57,22% ima visoko obrazovanje; 30,56% ima specijalizaciju, magisterij ili doktorat; 6,11 % ima srednju školu; 6,11% ima višu školu.

- Skupine korisnika

Grafikon -5 Skupine korisnika (%)



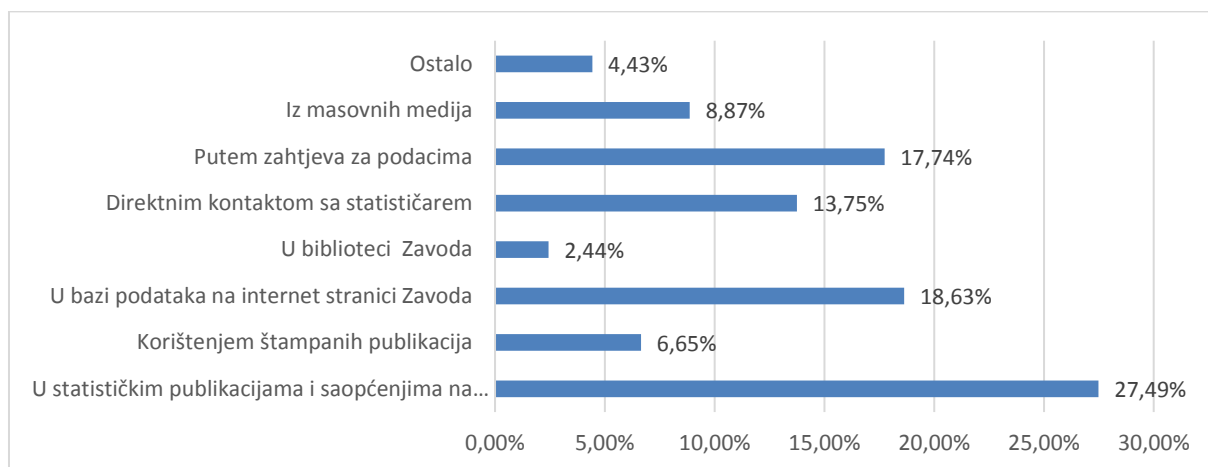
Najbrojnije skupine korisnika koje su učestvovala u istraživanju su poslovni subjekti 30,22%; naučnici, istraživači ili analitičari 19,23%; lokalna uprava i samouprava 12,64%; zakonodavna i izvršna vlasti 7,69%; studenti i đaci 6,04%; privatni korisnici 11,54%; mediji; 2,20%; neprofitne organizacije; 4,40% i ostali 6,04%.

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

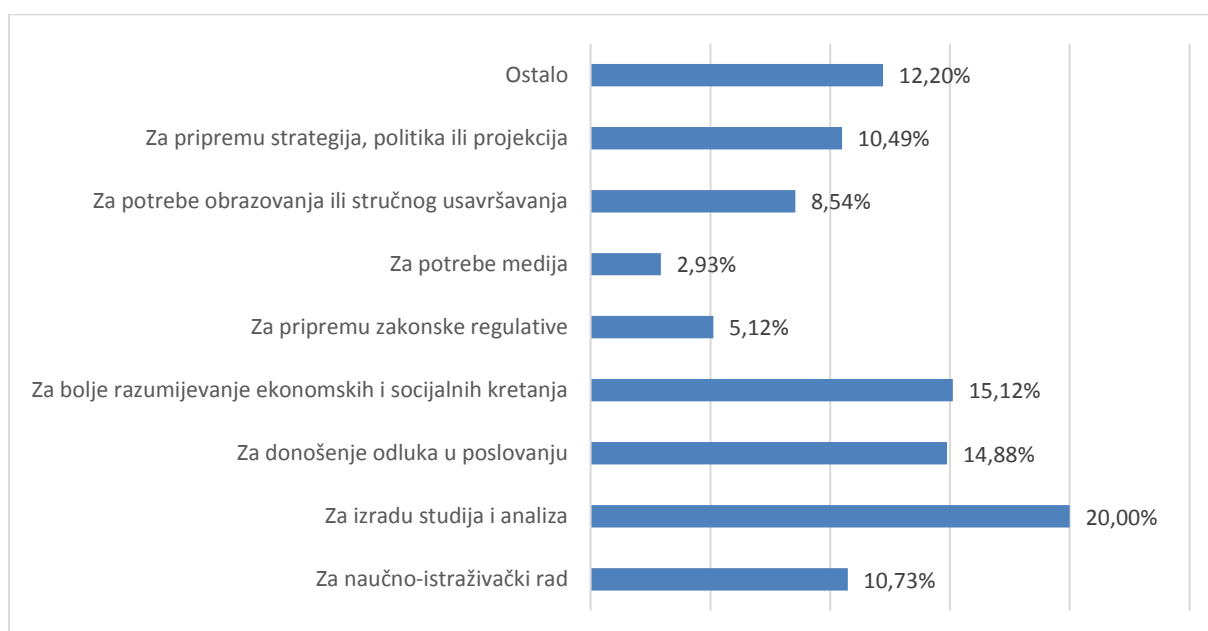
Grafikon - 6 Na koji način dolazite do potrebnih statističkih podataka? (može biti više odgovora)



Najveći broj anketiranih 27,49% potrebne podatke nalazi u statističkim publikacijama i saopćenjima na internetskoj stranici Zavoda; 18,63% u bazi podataka na internet stranici Zavoda; putem zahtjeva za podatke 17,74%; direktnim kontaktom sa statističarem 13,75%; iz masovnih medija 8,87%; korištenjem štampanih publikacija 6,65%; u biblioteci Zavoda 2,44% i ostalo 4,43%.

- Svrha korišćenja podataka

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

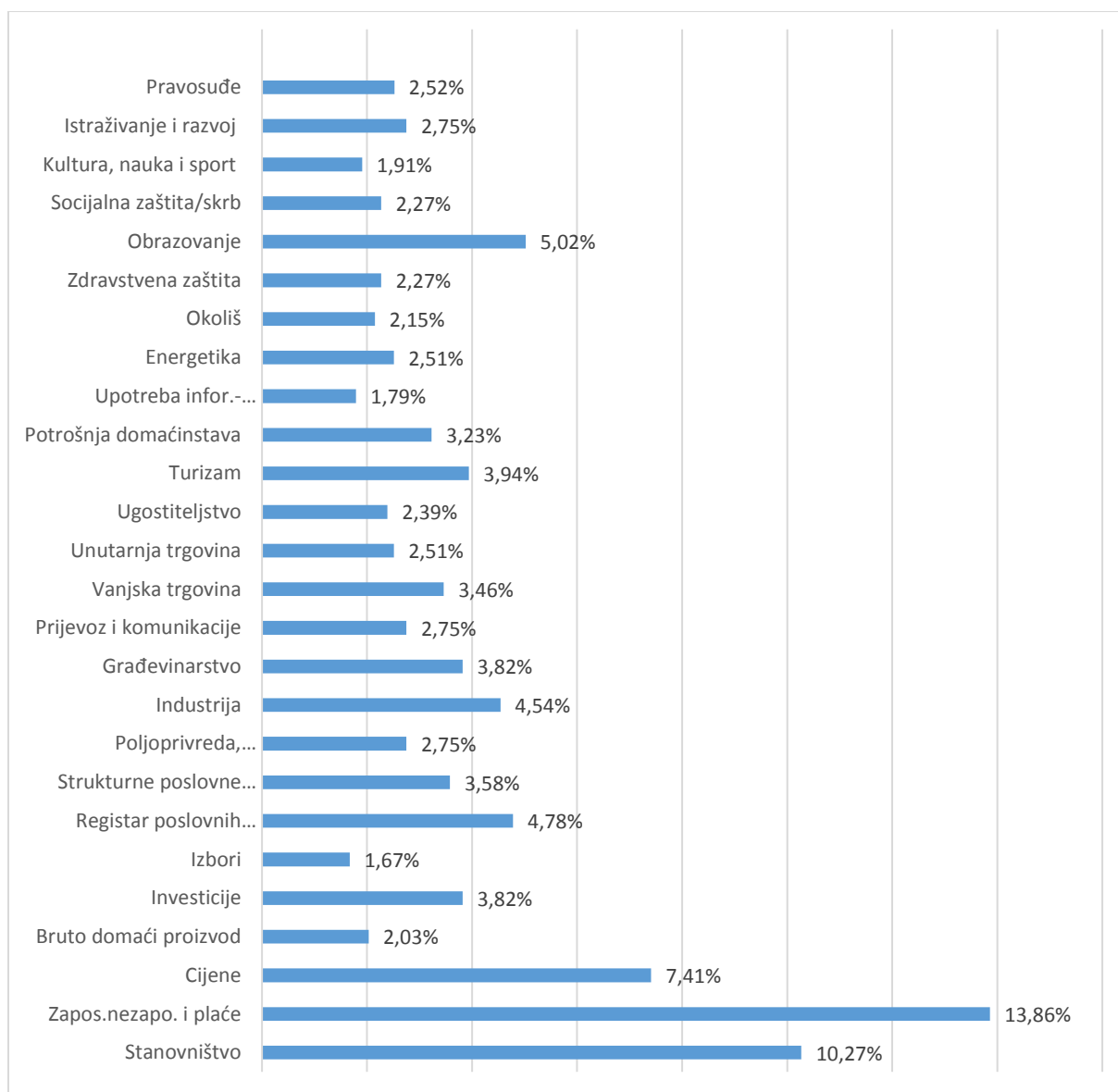


Podacima za izradu studija i analiza koristi se 20,00% anketiranih korisnika; 15,12% za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja; 14,88% za donošenje odluka

u poslovanju; 10,73% za naučno-istraživačke radove; 10,49% za pripremu strategija, politika ili projekcija; 8,54% za potrebe obrazovanja ili stručnog usavršavanja; 5,12% za pripremu zakonske regulative, 2,93% za potrebe medija i 12,20% za ostale potrebe.

- Korišćenje podataka prema području

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

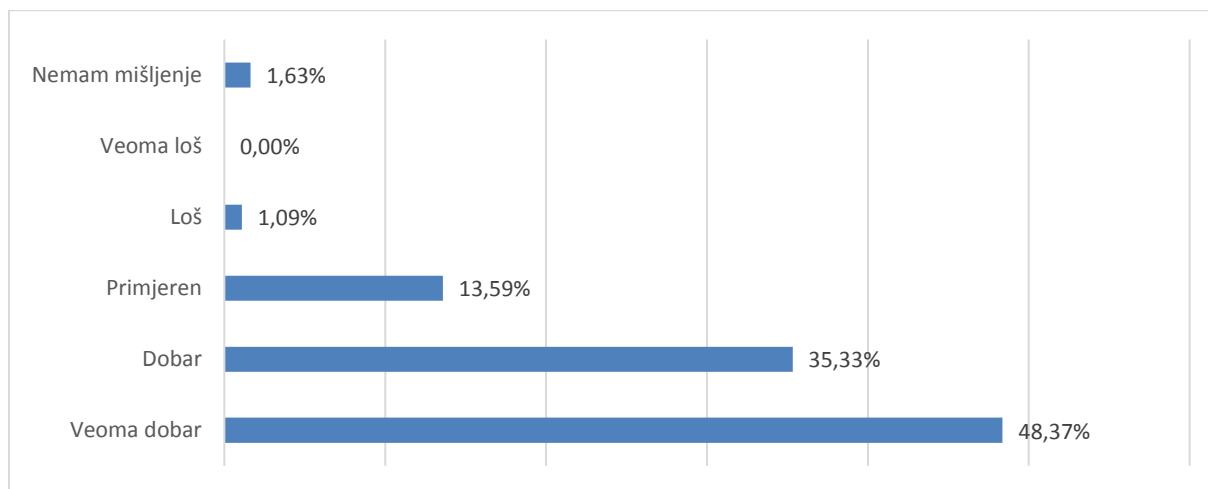


Najčešće korišteni podaci su iz oblasti zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 13,86%; stanovništva 10,27%; zatim slijede podaci iz oblasti cijena 7,41%; obrazovanja 5,02%; registar poslovnih subjekata 4,78%; industrije 4,54%; turizma 3,94%; investicija 3,82%; građevinarstva 3,82%; strukturne poslovne statistike 3,58%; spoljne trgovine 3,46%. potrošnje domaćinstva 3,23%. Najmanje su se koristili podaci iz oblata izbora 1,67%; upotrebe informaciono- komunikacijskih tehnologija 1,79%; kulture nauke i sporta 1,91%.

3. Kvalitet statističkih podataka i usluga

- **Ukupan kvalitet**

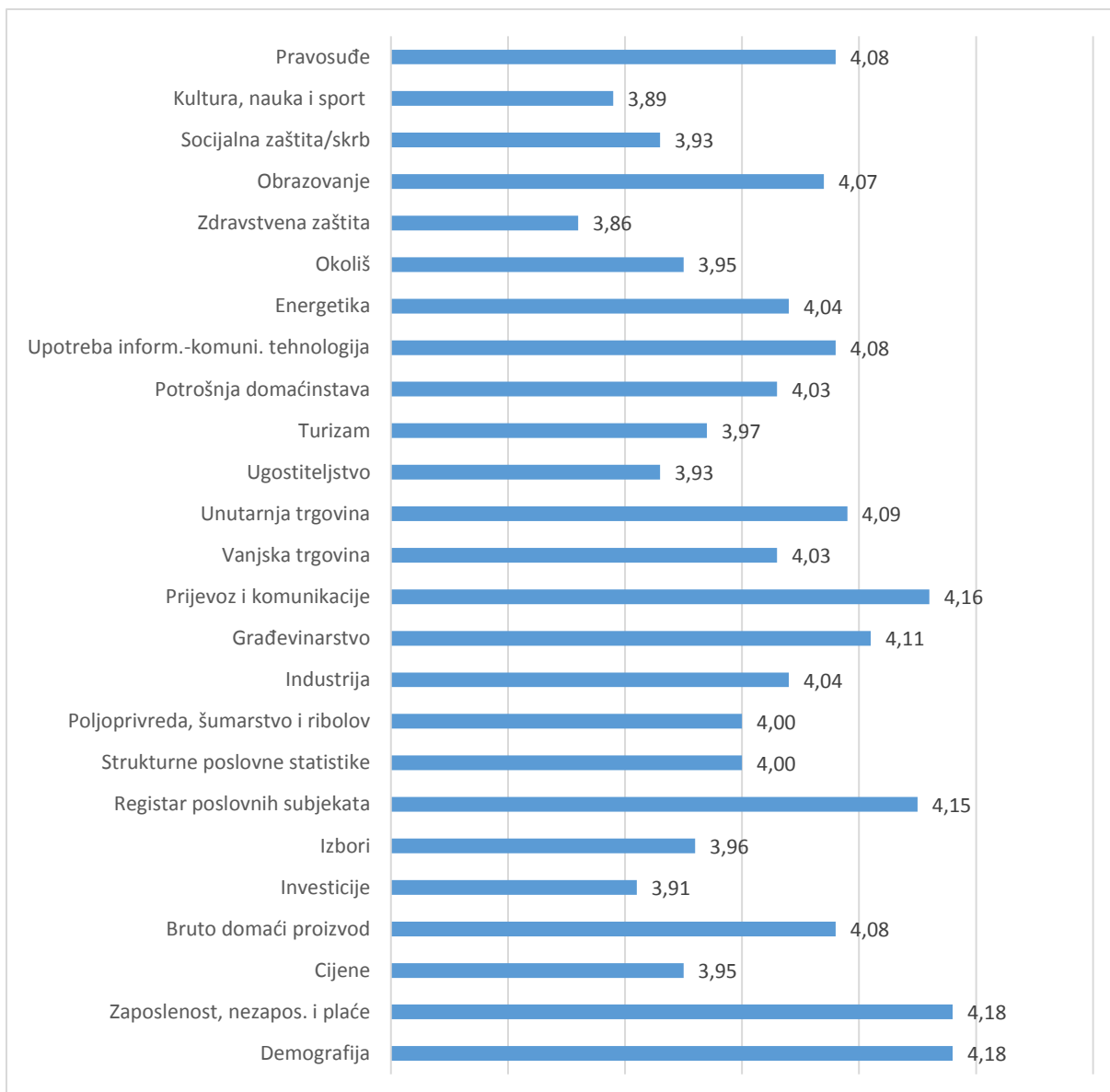
Grafikon - 9 Kako biste ocijenili ukupan kvalitet proizvoda i usluga koje pruža Zavod?



Da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar smatra 48,37% anketiranih korisnika; 35,33% da je dobar; 13,59% da je primjeren; dok 1,09% anketiranih korisnika smatra da je loš; a 1,63% anketiranih nema mišljenje.

Kvalitet podataka po statističkim oblastima

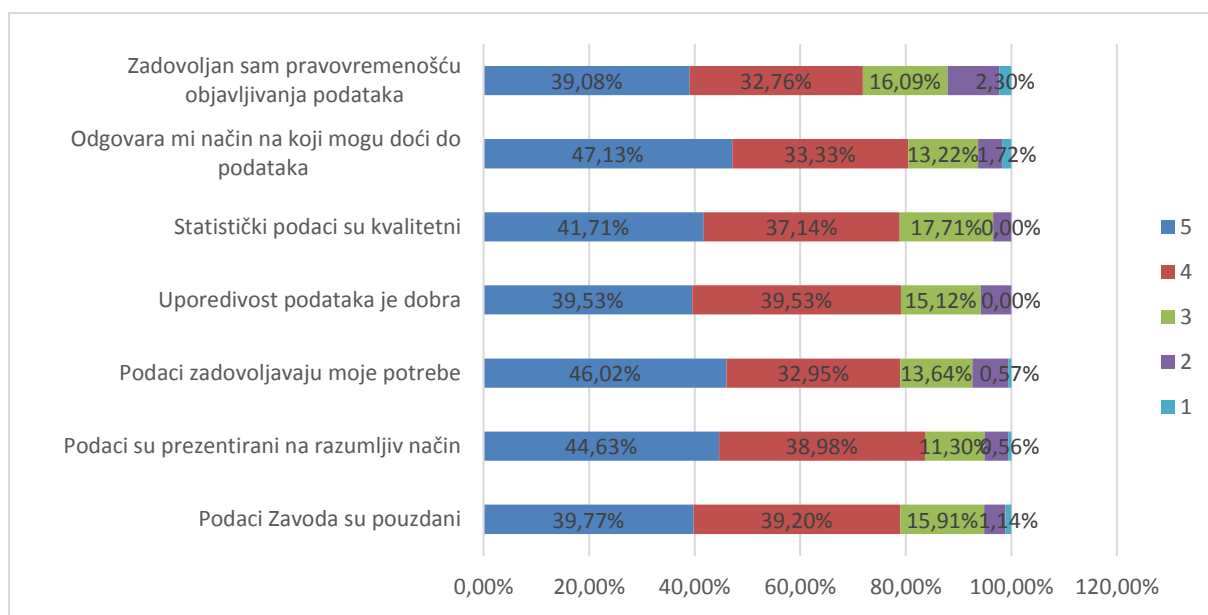
Grafikon - 10 Kako biste ocijenili relevantnost, pravovremenost, dostupnost i uporedivost podataka po statističkim oblastima? Molimo vas da date ocjenu od 1 do 5 (1 jako loše, 2 loše, 3 zadovoljavajuće, 4 dobro i 5 jako dobro)



Posmatrano po oblastima anketirani korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet (relevantnost, pravovremenost, dostupnost i uporedivost) podataka iz područja demografije sa prosječnom ocjenom 4,18; tržište rada i plaće sa prosječnom ocjenom 4,18, zatim slijede podaci iz područja prijevoza i komunikacija sa prosječnom ocjenom 4,16; registar poslovnih subjekata sa prosječnom ocjenom 4,15; građevinarstvo sa prosječnom ocjenom 4,11; unutrašnja trgovina sa prosječnom ocjenom 4,09. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta statističkih podataka je 4,02.

4. Zadovoljstvo sa statističkim podacima i informacijama

Grafikon - 11 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 39,77% anketiranih; 39,20% anketiranih većinom se slažu; 15,91% anketiranih polovično se slaže; 3,98% anketiranih djelimično se slaže; dok se 1,14% anketiranih uopće ne slaže. Prosječna ocjena za pouzdanost podataka je 4,13.

Da su podaci prezentirani na razumljiv način u potpunosti se slaže 44,63% anketiranih; 38,98% anketiranih većinom se slažu; 11,30% anketiranih polovično se slaže; 4,52% anketiranih djelimično se slaže; 0,56% uopće se ne slaže. Prosječna ocjena 4,23

Da podaci pokrivaju njihove potrebe smatra 46,02% anketiranih; 32,95% anketiranih većinom se slaže; polovično se slaže 13,64% anketiranih; 6,82% djelimično se slaže; 0,57% uopće se ne slaže. Prosječna ocjena je 4,17.

Uporedivost podataka Zavoda je dobra smatra 39,53% anketiranih; da je u većini dobra smatra 39,53% anketiranih; 15,12% smatra da je polovično dobra; 5,81% da je djelimično dobra. Prosječna ocjena 4,13.

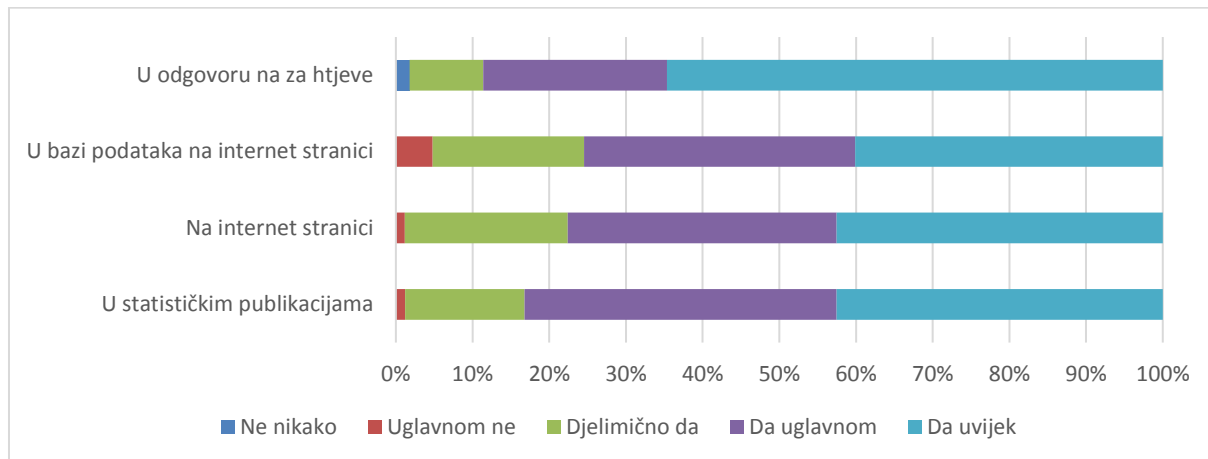
Prema dobivenim rezultatima istraživanja 41,71% anketiranih se izjasnilo da su statistički podaci Zavoda kvalitetni; 37,14% da su većinom kvalitetni; 17,71% da su polovično kvalitetni; 3,43% da su djelimično kvalitetni. Prosječna ocjena je 4,17.

Načinom dobivanja podataka zadovoljno je 47,13% anketiranih; u većini je zadovoljno 33,33% anketiranih; polovično je zadovoljno 13,22% anketiranih; 4,60% je djelimično zadovoljno; 1,72% anketiranih nije zadovoljno načinom dobivanja podataka. Prosječna ocjena je 4,20.

Pravovremenošću objavljivanja podataka zadovoljno je 39,08% anketiranih; 32,76% većinom je zadovoljno; 16,09% polovično je zadovoljno; 9,77% djelimično je zadovoljno; 2,30% anketiranih uopće nije zadovoljno. Prosječna ocjena je 3,97.

Jasnost publikovanih statističkih podataka i informacija

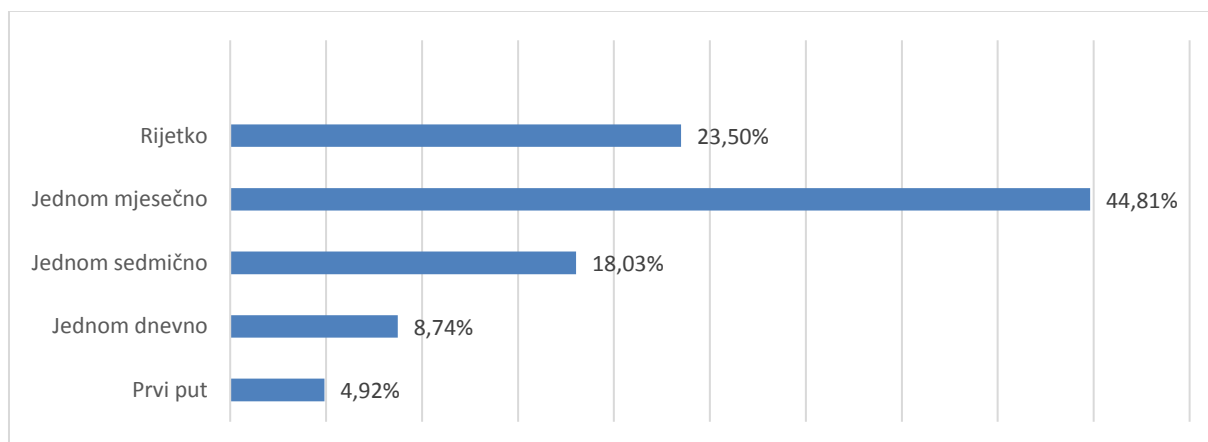
Grafikon - 12 Da li su statistički podaci i informacije Zavoda jasno prikazane? Molimo Vas da date ocjenu od 1 do 5 (1-Ne nikako; 2-Uglavnom ne, 3-Djelimično da djelimično ne, 4- Da uglavnom, 5-Da uvijek)



Da su podaci i informacije uvijek i uglavnom jasno prikazane u statističkim publikacijama smatra 83,82% anketiranih; 15,57% smatra da su djelimično, a 1,20% smatra da uglavnom nisu jasno prikazani. 77,59% anketiranih smatra da su podaci na internet stranici uvijek i uglavnom jasno prikazani; 21,26% da su djelimično, a 1,15% da uglavnom nisu jasno prikazani. 75,45% anketiranih smatra da su podaci u bazi podataka uvijek i uglavnom jasno prikazani; 19,76% da su djelimično, a 4,78% da uglavnom nisu jasno prikazani. 88,62% anketiranih smatra da su podaci u odgovoru na zahtjeve uvijek i uglavnom jasno prikazani; 9,58% da su djelimično, a 1,80% anketiranih smatra da nisu jasno prikazani.

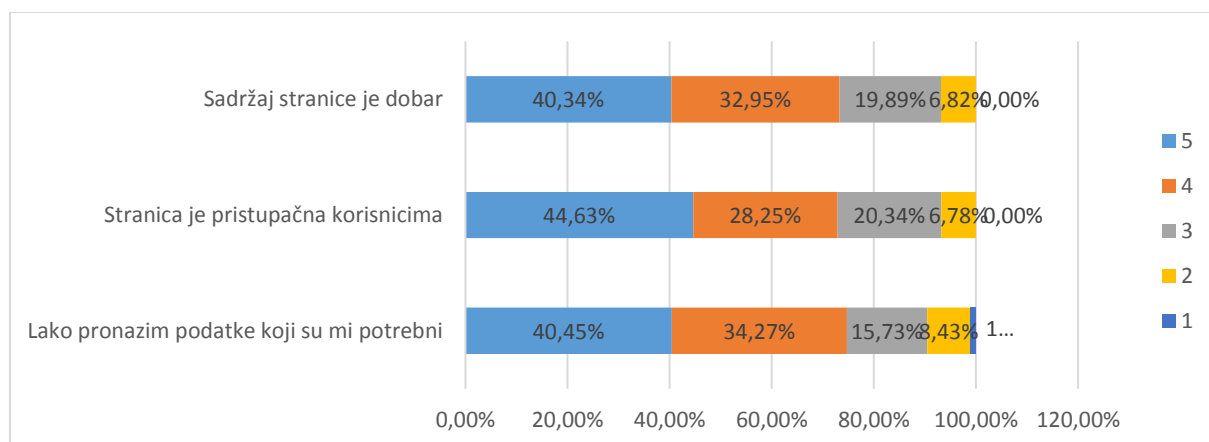
5. Internetska stranica Zavoda

Grafikon – 13 Koliko često posjećujete našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije (u elektronskom ili printanom obliku)?



Mjesečno se podacima koristi 44,81% korisnika; 18,03% sedmično; 8,74% dnevno; 4,92% prvi put i 23,50 rijetko.

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)



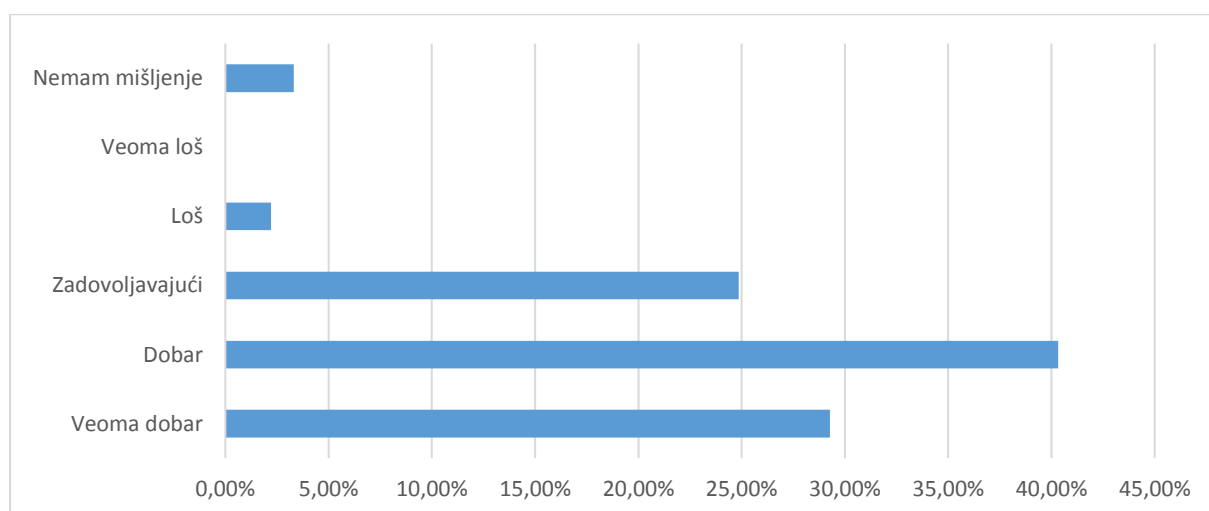
Da se lako pronalaze podaci na internetskoj stranici Zavoda smatra 40,45% anketiranih; 34,27% anketiranih većinom se slaže; 15,73% anketiranih polovično se slaže; 8,43% anketiranih djelimično se slaže, dok se 1,12% anketiranih uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,04.

Stranica je pristupačna korisnicima smatra 44,63% anketiranih; da je većinom pristupačna smatra 28,25% anketiranih korisnika; polovično se slaže 20,34% anketiranih; 6,78% djelimično se slaže. Prosječna ocjena je 4,11.

Prema dobivenim rezultatima istraživanja 40,34% anketiranih se izjasnilo da je sadržaj stranice dobar; 32,95% da je većinom dobar; 19,89% da je polovično dobar; 6,82% djelimično je zadovoljan. Prosječna ocjena je 4,07.

6. Baza podataka

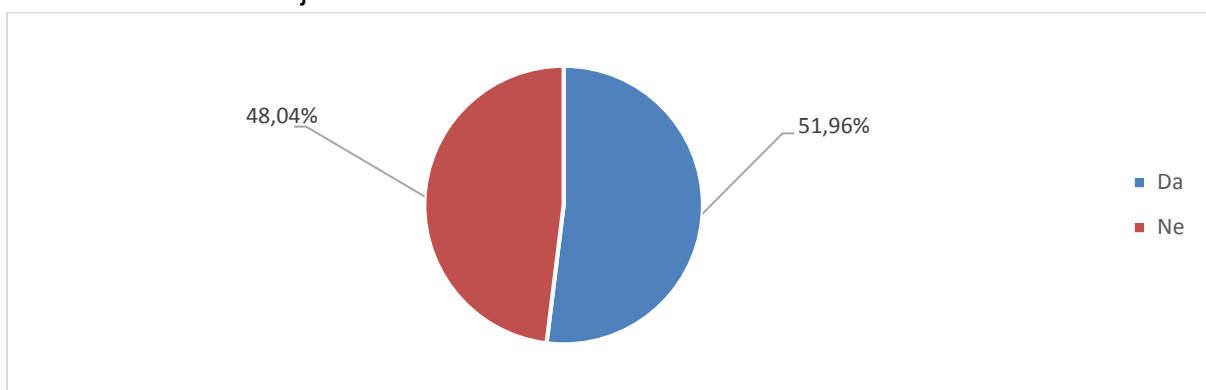
Grafikon – 15 Ocjenite sadržaj baze podataka.



Da je sadržaj baze podataka veoma dobar smatra 29,28% anketiranih; 40,33% da je dobar; 24,86% da je zadovoljavajući; 2,21% da je loš, dok 3,31% anketiranih nema mišljenje.

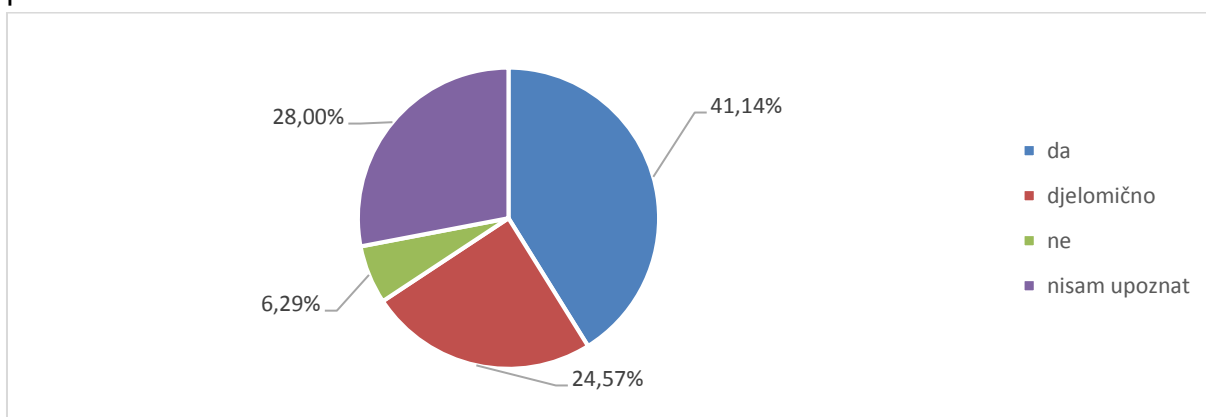
Kalendar objavljivanja statističkih podataka

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



Kalendarom publiciranja podataka koristi se 51,96% anketiranih, dok se 48,04% anketiranih korisnika ne koristi kalendarom publiciranja.

Grafikon – 17 Da li su vam korisne informacije iz Kalendara objavljivanja statističkih podataka?

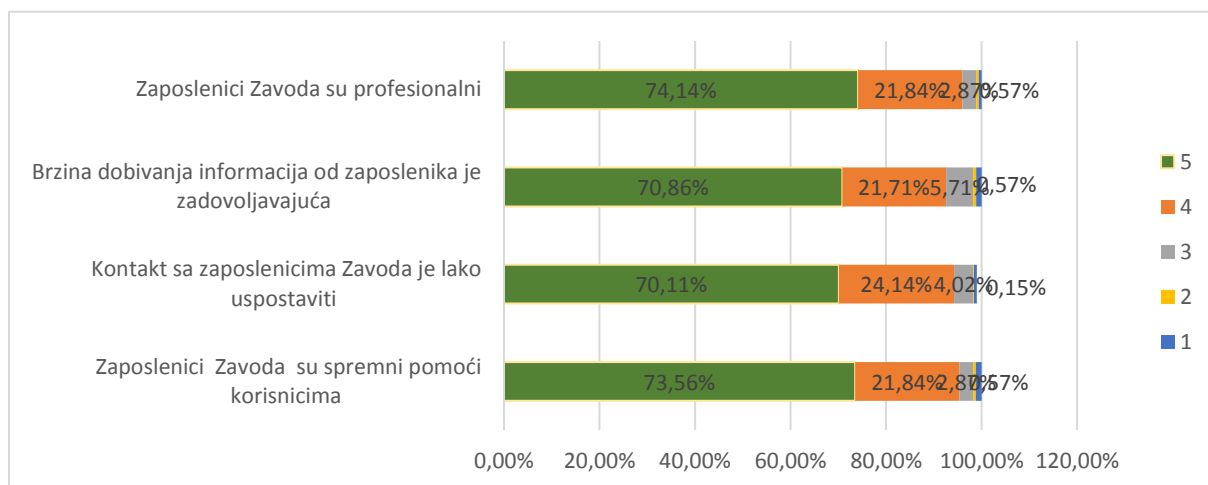


Da su informacije iz Kalendara objavljivanja statističkih podataka veoma korisne smatra 41,14% anketiranih; 24,57% da su djelimično korisne; 6,29% da nisu korisne; dok 28,00% anketiranih nije upoznat.

7. Zadovoljstvo zaposlenicima Zavoda

Grafikon – 18 Ako ste imali kontakt sa uposlenicima Zavoda 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 73,56% anketiranih korisnika; 21,84% anketiranih korisnika većinom se slaže; 2,87% korisnika se polovično slaže; 0,57% anketiranih djelimično se slaže; dok se 1,15% anketiranih korisnika uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,66

Kontakt sa zaposlenicima Zavoda je lako uspostaviti smatra 70,11% anketiranih korisnika; 24,14% anketiranih većinom se slaže; 4,02% anketiranih polovično se slaže; 0,15% anketiranih djelimično se slaže; dok 0,57% anketiranih korisnika se uopće ne slaže. Prosječna ocjena 4,62

Brzina dobivanja informacija od zaposlenika Zavoda je zadovoljavajuća smatra 70,86% anketiranih korisnika; 21,71% anketiranih korisnika većinom se slaže; 5,71% korisnika polovično se slaže; 0,57% djelimično se slaže; 1,14% anketiranih korisnika uopće se ne slaže. Prosječna ocjena je 4,61

Prema rezultatima istraživanja 74,14% anketiranih korisnika smatra da su zaposlenici Zavoda profesionalni; 21,84% većinom se slaže; 2,27% anketiranih se polovično slaže; 0,57% anketiranih se djelimično slaže; 0,57% anketiranih se uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,68.

8. Preporuke korisnika

U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanje rada Zavoda, kao i da navedu statističke podatke koji ih interesuju, a nisu dostupni u Zavodu.

Neke od preporuka i smjernica koje su dali anketirani, a tiču se poboljšanja kvaliteta rada Zavoda su sljedeće:

- Objavljivanje više podataka na nižim nivoima klasifikacije, kao i na kantonalnim i općinskim nivoima;

- Unaprijeđenje funkcionalnosti i dizajna internet stranice;
- Sadržaj baze podataka treba dopuniti sa svim podacima koji se nude korisnicima.
- Dalje usklađivanje sa međunarodnim standardima;
- Poboljšanje pravovremenosti davanja podataka.