

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika

Izdanje 2023



Sadržaj

1. Uvod	3
1. Metodologija objašnjenja, sažetak rezultata istraživanja i ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa uslugama Zavoda	4
1.1. Metodološka objašnjenja	4
1.2. Sažetak rezultata istraživanja	5
1.3. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa uslugama Zavoda	6
2. Struktura ispitanika koji su učestvovali u istraživanju	7
2.1. Struktura ispitanika po spolu i državi stanovanja	7
2.2. Starosna struktura ispitanika	7
2.3. Nivo obrazovanja ispitanika	8
2.4. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave	8
3. Korištenje statističkih podataka	9
3.1. Način korištenja statističkih podataka	9
3.2. Vrsta podataka koji ispitanici koriste	9
3.3. Svrha korištenja statističkih podataka	10
3.4. Korištenje podataka prema statističkim oblastima	11
3.5. Učestalost korišćenja statističkih podataka	12
4. Struktura ispitanika koji su učestvovali u istraživanju	13
4.1. Ukupna ocjena kvaliteta proizvoda i usluga koje pruža Zavod	13
4.2. Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka po statističkim oblastima.....	14
4.3. Prosječna ocjena ukupnog kvaliteta podataka po statističkim oblastima - uporedni pokazatelji	15
4.4. Zadovoljstvo pokrivenošću potreba korisnika sa statističkim podacima Zavoda	17
5. Zadovoljstvo korisnika zvaničnom web stranicom Zavoda	19
6. Zadovoljstvo korisnika sa diseminacijom rezultata zvanične statistike u bazi podataka	21
7. Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenika Zavoda	23
8. Preporuke korisnika	25

Uvod

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama koje pruža Federalni zavod za statistiku (u daljem tekstu Zavod) je redovno istraživanje koje se provodi u dvogodišnjoj dinamici.

Cilj istraživanja je da se dobiju informacije o potrebama korisnika, njihovom zadovoljstvu sa podacima i uslugama, kao i da se dobiju informacije o kvalitetu podataka i usluga koje pruža Zavod, shodno kriterijumima kvaliteta definisanim principima Kodeksa prakse evropske statistike.

U okviru istraživanja željeli smo ocijeniti stepen korisnosti zvanične statistike u procesima donošenja odluka, strateškom planiranju, kao i razumljivost i pravovremenost objavljenih statističkih podataka.

Rezultati ovog istraživanja poslužit će za nastavak kontinuiranog rada na poboljšanju ukupnog kvaliteta statističkih podataka i usluga Zavoda, posebno u segmentima u kojima su korisnici iskazali manje zadovoljstvo.

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. Stoga još jednom se zahvaljujemo korisnicima na izdvojenom vremenu i učešću u istraživanju.

1.1. Metodološka objašnjenja

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama Zavoda je provedeno putem web ankete. Obavještenje o provođenju istraživanja bilo je postavljeno na web stranici Zavoda.

Upitnik o istraživanju zadovoljstva korisnika sa statističkim podacima i uslugama poslat je na 1.145 e-mail adresa korisnika, koji su putem zvanične e-mail adrese Zavoda podnijeli zahtjev za podatke, sa pozivom da učestvuju u istraživanju uz prateći link.

Periodika istraživanja je dvogodišnja. Prvo istraživanje provedeno je 2015. godine.

Prikupljanje podataka realizovano je u periodu od 10 maja do 10 juna 2023. godine.

Anketni upitnik je bio postavljen na internet stranicu, tako da su mogli da ga popune svi zainteresirani korisnici, koji su u periodu istraživanja posjetili internet stranicu Zavoda. Anketu je popunilo 372 korisnika.

U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja. Anketni upitnik je sadržavao 21 pitanje.

Upitnik je obuhvatao sljedeće segmente:

- korištenje statističkih podataka,
- način korištenja i kvalitetu statističkih podataka,
- zadovoljstvo internet stranicom i bazom podataka,
- zadovoljstvo zaposlenicima i kvalitetom usluga,
- demografske karakteristike korisnika.

Na osnovu rezultata istraživanja preduzimat će se aktivnosti u cilju povećanja nivoa zadovoljstva korisnika sa podacima i uslugama Zavoda.

1.2. Sažetak rezultata istraživanja

U anketi je učestvovalo 63,3% žena i 36,7% muškaraca. Najveći broj anketiranih 31,2% pripada starosnoj grupi od 40 - 49 godina, 53,8% anketiranih ima visoku školu. Prema skupini korisnika najveći broj anketiranih su poslovni subjekti 23,4%, naučnici, istraživači i analitičari 15,9 sljedeća lokalna uprava i samouprava 9,8% i izvršna i zakonodavna vlast 8,9%.

Potrebne podatke 51,0% anketiranih korisnika nalazi internet stranici Zavoda (29,67% u statističkim publikacijama na internetskoj stranici Zavoda i 21,36% u bazi podataka na internet stranici Zavoda), 32,35% korisnika potrebne podatke su dobivali uz pomoć zaposlenika Zavoda, 7,42% kroz masovne medije, 6,53% u štampanim statističkim publikacijama, 1,19% u biblioteci Zavoda i ostalo 1,48%.

Podaci se najčešće koriste mjesečno 38,5%.

Najveći broj ispitanika statističke podatke koriste za dobivanje osnovnih podataka 42,9%, za studije i analize 38,7%, za donošenje odluka u poslovanju 38,0%, za naučno istraživački rad 23,3% i za pripremu strategija, politika ili projekcija 22,1%.

Najčešće korišteni podaci su iz oblasti: zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 60,7%, demografije (stanovništva) 50,4%, zatim slijede podaci iz oblasti cijena 23,9%, nacionalni računi (bruto domaći proizvod) 22,2%, turizma 19,7%, obrazovanja 19,7%, investicije 19,7%, industrija 18,8%, poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo 16,2%, građevinarstvo 15,4%, vanjska trgovina 15,4% prijevoz i komunikacije 14,5.

Više od polovine anketiranih korisnika 53,1% smatra da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar, 30,0% da je dobar, 13,1% da je primjeren, dok 1,3% anketiranih korisnika smatra da je loš, 1,3% da je veoma loš, a 1,3% anketiranih nema mišljenje. Prosječna ocjena zadovoljstva ukupnog kvaliteta statističkih podataka Zavoda iznosi 4,3.

Posmatrano po oblastima anketirani korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka iz oblasti obrazovanja sa prosječnom ocjenom 4,3, slijede podaci iz oblasti nacionalnih računa sa prosječnom ocjenom 4,3, industrija 4,2, vanjske trgovine 4,2, Strukturne poslovne statistike 4,2, demografija 4,2, cijene 4,2, Zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,1, Izbori 4,1, socijalna zaštita 4,1.

Pouzdanost podataka Zavoda korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,3, način prezentacije podataka korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,3. Koliko podaci zadovoljavaju njihove potrebe korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,2.

Dizajn internetske stranice Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 3,6, sadržaj stranice s prosječnom ocjenom 3,8, lakoću pronalaska podataka koji su im potrebni ocijenili prosječnom ocjenom 3,8, tehničke karakteristike stranice su ocijenili sa 3,7.

Ukupno 71,4% ispitanika je zadovoljno ili veoma zadovoljno diseminacijom rezultata zvanične statistike u bazi podataka, 18,7% je djelimično zadovoljno, dok je 3,9% nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, 5,1% nema mišljenje.

Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 44,0% anketiranih, Od ukupnog broja korisnika koji koriste kalendar publikovanja 25,3% su naveli da kalendar sadrži sve informacije koje su im potrebne, dok je 29,3% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne, 3,3% da ne sadrži.

Profesionalnost zaposlenika Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,7, brzinu dobivanja odgovora s prosječnom ocjenom 4,6 ocjena za uspostavljanje kontakta sa uposlenicima je 4,6, a spremnost zaposlenih za pružanje pomoći korisnicima ocjenjena je sa 4,7.

1.3. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa uslugama Zavoda

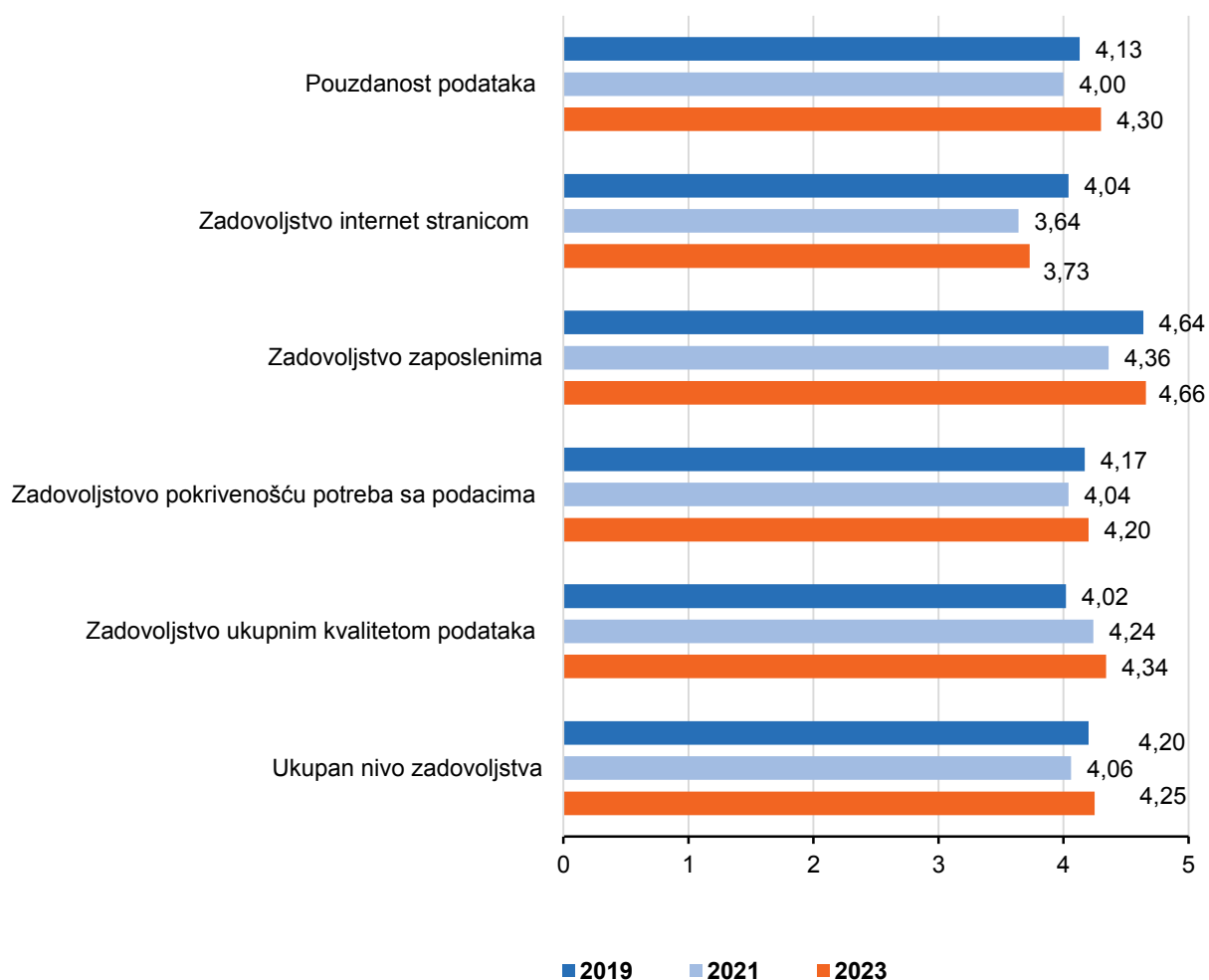
Za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda uzeto je sljedećih pet kategorija:

- Pouzdanost podataka - prosječna ocjena 4,30
- Zadovoljstvo internet stranicom - prosječna ocjena 3,73
- Zadovoljstvo zaposlenima - prosječna ocjena 4,66
- Zadovoljstvo pokrivenošću potreba sa podacima - prosječna ocjena 4,20
- Zadovoljstvo ukupnim kvalitetom podataka Zavoda - prosječna ocjena 4,34

Na osnovu prosjeka ocijena pet kategorija dobijena je ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda, koja iznosi 4,25.

Na grafikonu su prikazani uporedivi rezultati ovog istraživanja u odnosu na prethodna istraživanja.

Grafikon 1.1. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama



2

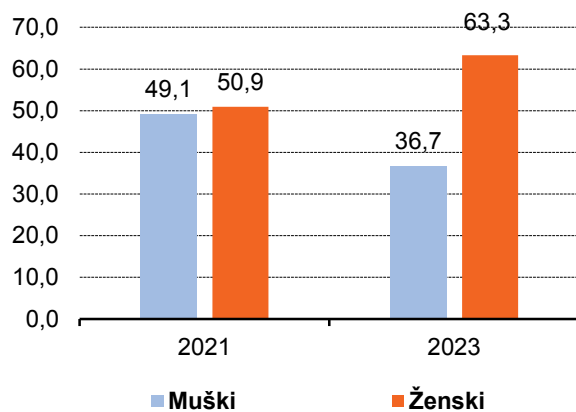
Struktura ispitanika koji su učestvovali u istraživanju

Profil ispitanika koji su učestvovali u istraživanju o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama koje pruža Zavod

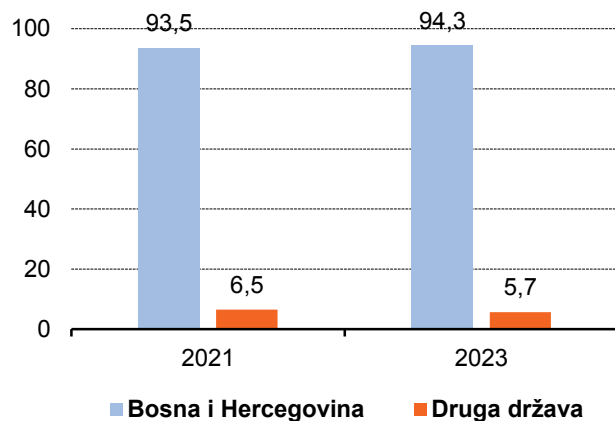
2.1. Struktura ispitanika po spolu i državi stanovanja

U istraživanju o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama koje pruža Zavod u 2023. godini učestvovalo je 36,7% muških i 63,3% ženskih osoba. Najveći broj korisnika je iz Bosne i Hercegovine 94,3%, učešće korisnika iz drugih država je 5,7%.

Grafikon 2.1. Korisnici prema spolu (%)



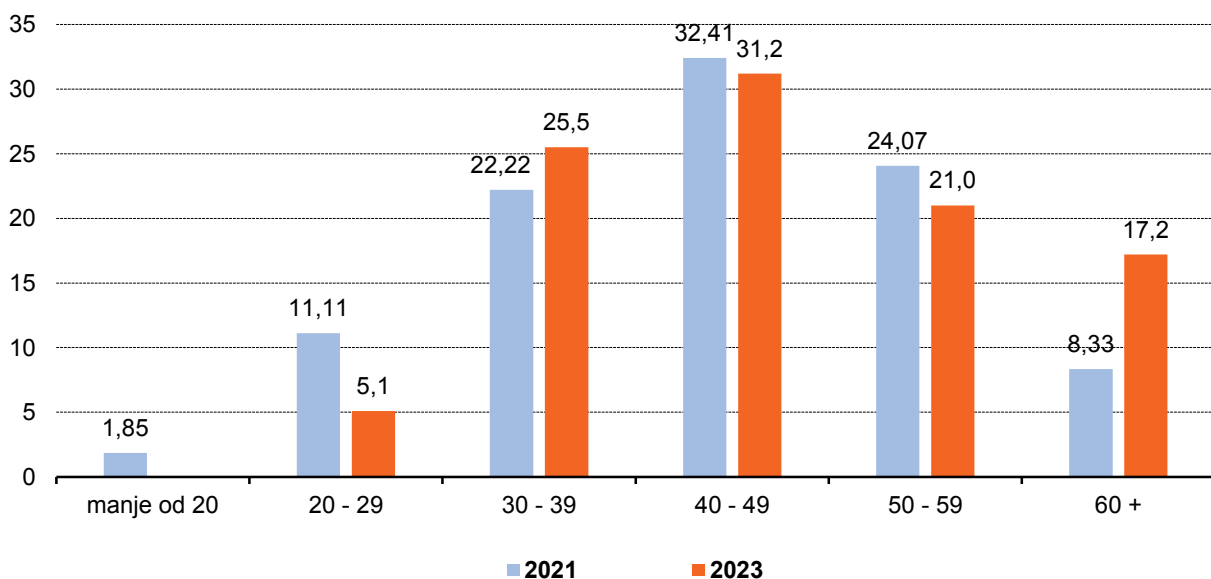
Grafikon 2.2. Država stanovanja (%)



2.2. Starosna struktura ispitanika

Najveći broj anketiranih korisnika u 2023. godini, njih 31,2%, pripada starosnoj skupini od 40 - 49 godina; 25,5% korisnika je u skupini od 30 - 39 godina; 21,0% korisnika pripada starosnoj skupini od 50 - 59 godine; a 17,2% korisnika ima 60 i više godina.

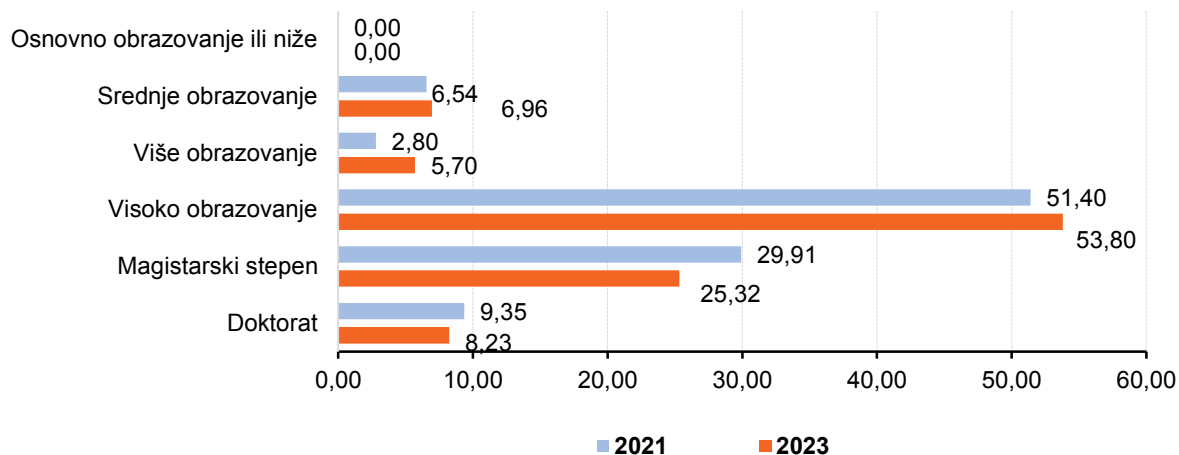
Grafikon 2.3. Korisnici prema starosti (%)



2.3. Nivo obrazovanja ispitanika

Od ukupnog broja anketiranih u 2023. godini 53,80% ima visoko obrazovanje; 25,32% ima magisterij; 8,23% ima doktorat; 6,96 % ima srednju školu; 5,70% ima višu školu.

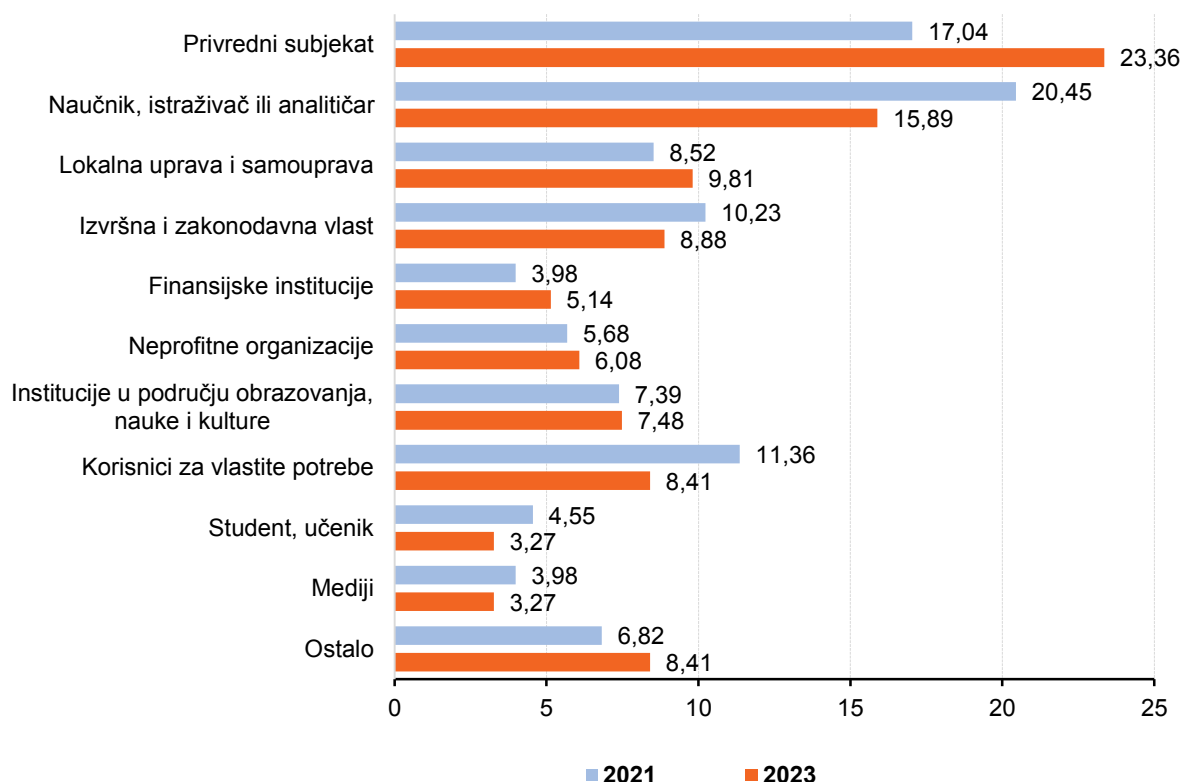
Grafikon 2.4. Korisnici prema obrazovanju (%)



2.4. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave

Najbrojnije skupine korisnika koje su učestvovala u istraživanju u 2023. godini su: privredni subjekti 23,36%; naučnici, istraživači i analitičari 15,89%; lokalna uprava i samouprava 9,81%; izvršna i zakonodavna vlasti 8,88%; korisnici za vlastite potrebe 8,41%; institucije u području obrazovanja, nauke i kulture 7,48%; neprofitne organizacije; 6,08%; finansijske institucije 5,14%; studenti i đaci 3,27%; mediji; 3,27%; i ostali 8,41%.

Grafikon 2.5. Struktura korisnika po djelatnosti kojom se bave (%)

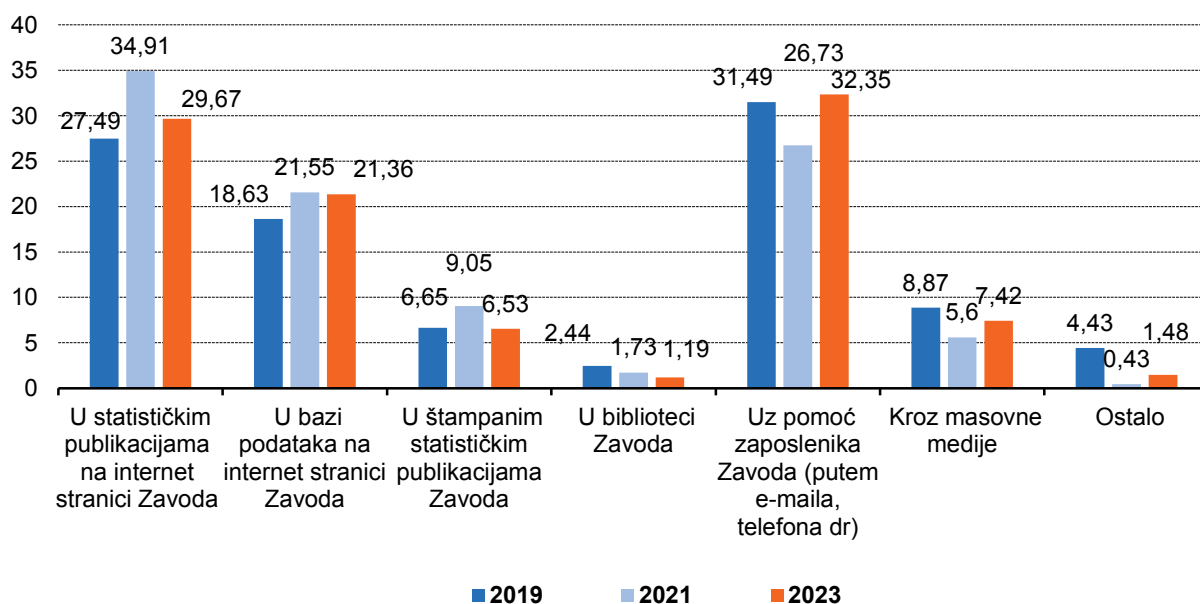


Način na koji anketirani korisnici dolaze do podataka, vrsta podataka koji se koriste, svrha i učestalost korištenja podataka.

3.1. Način korištenja statističkih podataka

U 2023. godini najveći broj korisnika statističke podatke je koristio sa internet stranice Zavoda 51,03% (29,67% u statističkim publikacijama na internetskoj stranici Zavoda i 21,36% u bazi podataka na internet stranici Zavoda); 32,35% korisnika potrebne podatke su dobivali uz pomoć zaposlenika Zavoda; 7,42% kroz masovne medije; 6,53% u štampanim statističkim publikacijama; 1,19% u biblioteci Zavoda i ostalo 1,48%.

Grafikon 3.1. Način korištenja statističkih podataka (%), mogućnost više odgovora



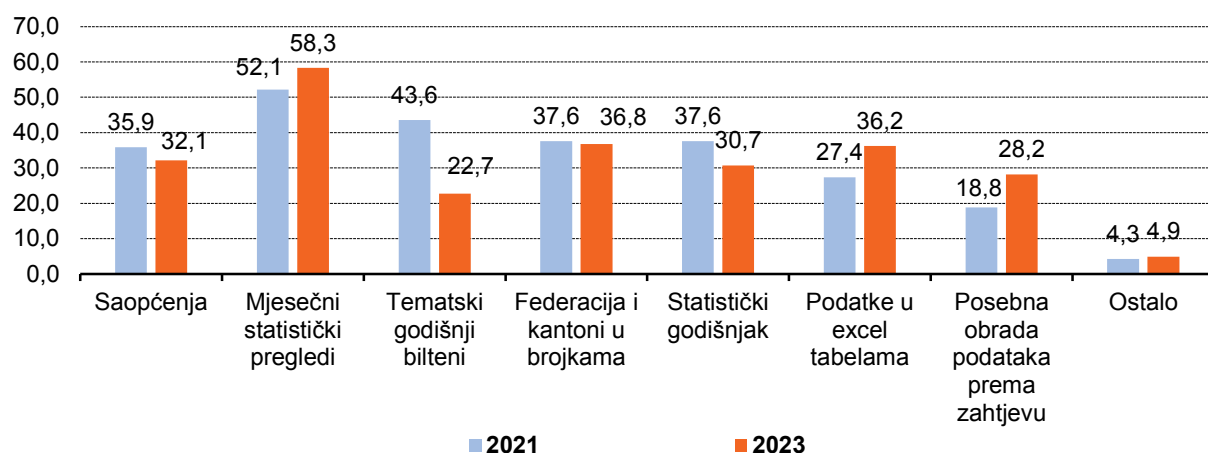
U poređenju sa prethodnim istraživanjem pad broja korisnika zabilježen je kod korisnika koji podatke koriste iz statističkih publikacija na internet stranici zavoda sa 34,91% u 2021. godini na 29,67% u 2023. godini. Rast broja korisnika zabilježen je kod korisnika koji podatke koriste uz pomoć zaposlenih sa 26,73% u 2021 na 32,35% u 2023. godini. U ostalim načinima korištenja podataka nema značajnijih promjena broja korisnika.

3.2. Vrsta podataka koje ispitanici koriste

Najviše korišteni proizvodi Zavoda u 2023. godini su mjesečni statistički pregledi 58,3%, zatim slijede Federacija i kantoni u brojkama 36,8%; podatke u excel tabelama 36,2%; saopćenja 32,1%; statistički godišnjak 30,7%; posebna obrada podataka prema zahtjevu 28,2% tematski godišnji bilteni 22,7% i ostalo 4,9%.

U poređenju sa prethodnim istraživanjem veće povećanje korištenja zabilježeno je kod mjesečnih statističkih pregleda i podataka u excel tabelama. Grafikon br. 3.2. su prikazani uporedivi podaci ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodno istraživanje.

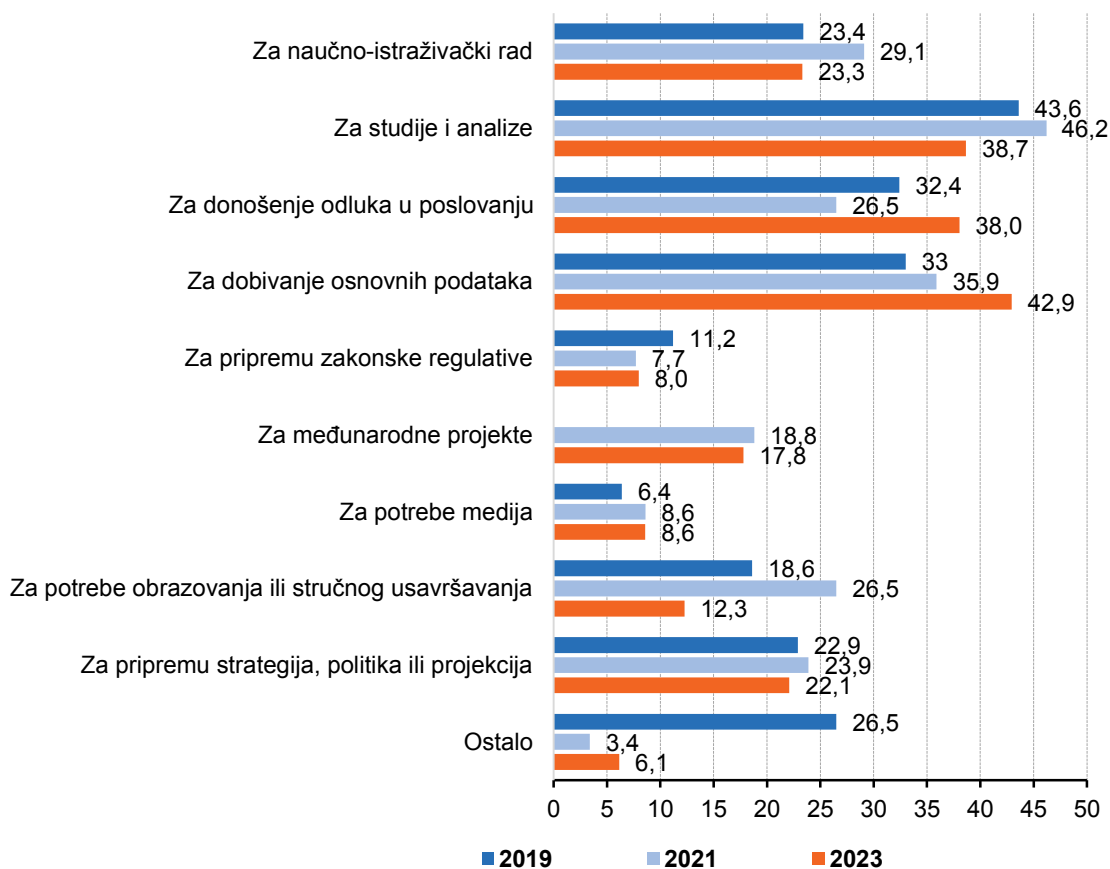
Grafikon 3.2. Vrsta podataka koje ispitanici koriste (%), mogućnost više odgovora



3.3. Svrha korišćenja statističkih podataka

Najveći broj ispitanika u 2023. godini statističke podatke koriste za dobivanje osnovnih podataka 42,9%; za studije i analize 38,7% za donošenje odluka u poslovanju 38,0%.; za naučno istraživački rad 23,3% i za pripremu strategija, politika ili projekcija 22,1%.

Grafikon 3.3. Svrha korišćenja statističkih podataka (%), mogućnost više odgovora

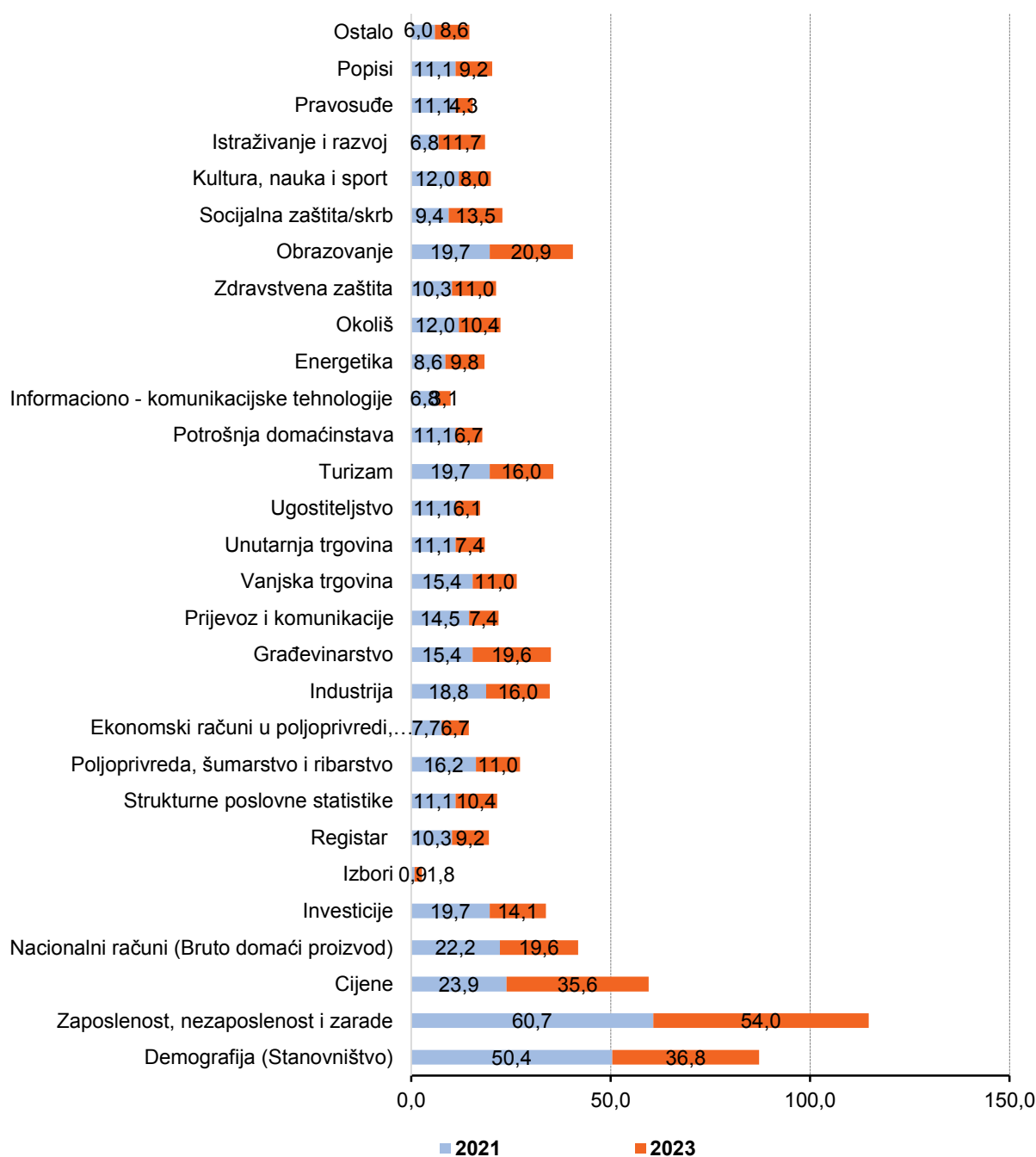


3.4. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima

Najčešće korišteni podaci u 2023. godini su iz oblasti: zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 60,7%; demografije (stanovništva) 50,4%; zatim slijede podaci iz oblasti cijena 23,9%; nacionalni računi (bruto domaći proizvod) 22,2%; turizma 19,7%; obrazovanja 19,7%; investicije 19,7%; industrija 18,8%; poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo 16,2%; građevinarstvo 15,4%; vanjska trgovina 15,4% prijevoz i komunikacije 14,5%. Najmanje su se koristili podaci iz oblasti upotrebe informaciono- komunikacijskih tehnologija 6,8%; istraživanje i razvoj 6,8% i izbora 0,9%.

Uporedivi rezultati korišćenja podataka ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodno istraživanje prema statističkim oblastima prikazani su u grafikonu 3.4.

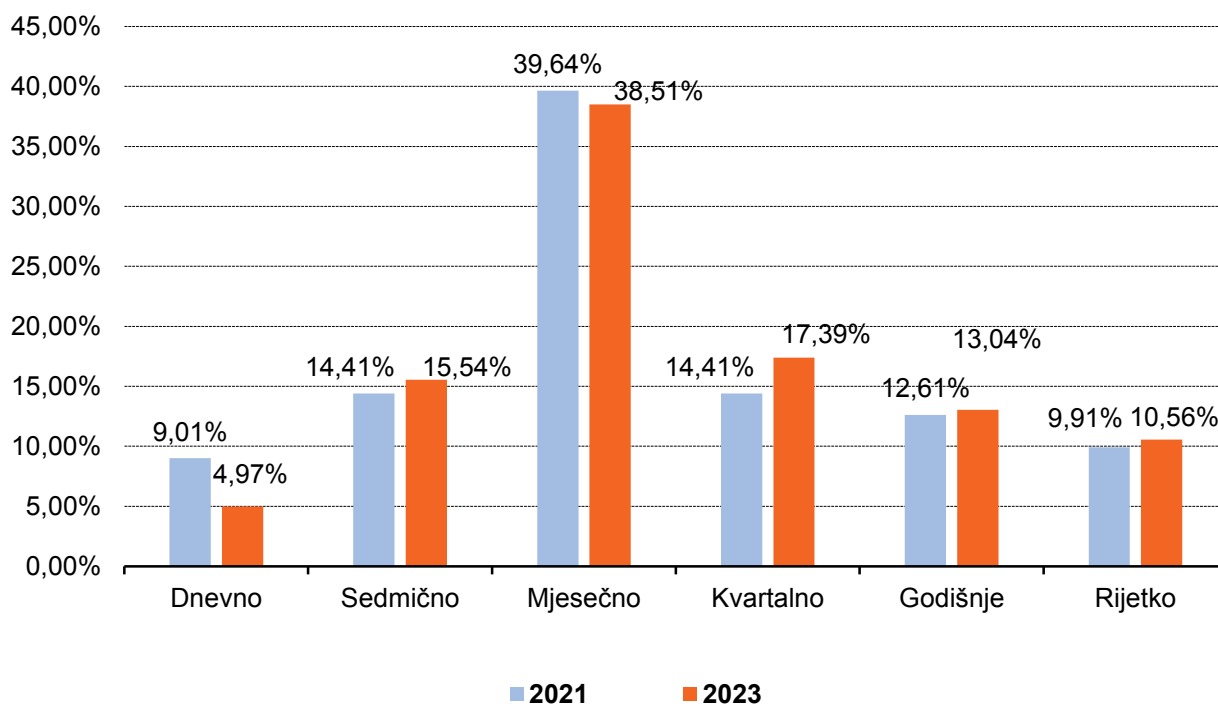
Grafikon 3.4. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (%, mogućnost više odgovora)



3.5. Učestalost korišćenja statističkih podataka

Uporedivi rezultati korišćenja podataka ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodno istraživanje prema učestalosti korišćenja prikazani su u grafikonu 3.5.

Grafikon 3.5. Učestalost korišćenja statističkih podataka, (%)



Najveći broj ispitanika u 2023. godini statističke podatke koriste mjesečno 38,51%; kvartalno 17,39%; sedmično 15,54%; godišnje 13,04%; dnevno 4,97% i rijetko 10,56%.

4

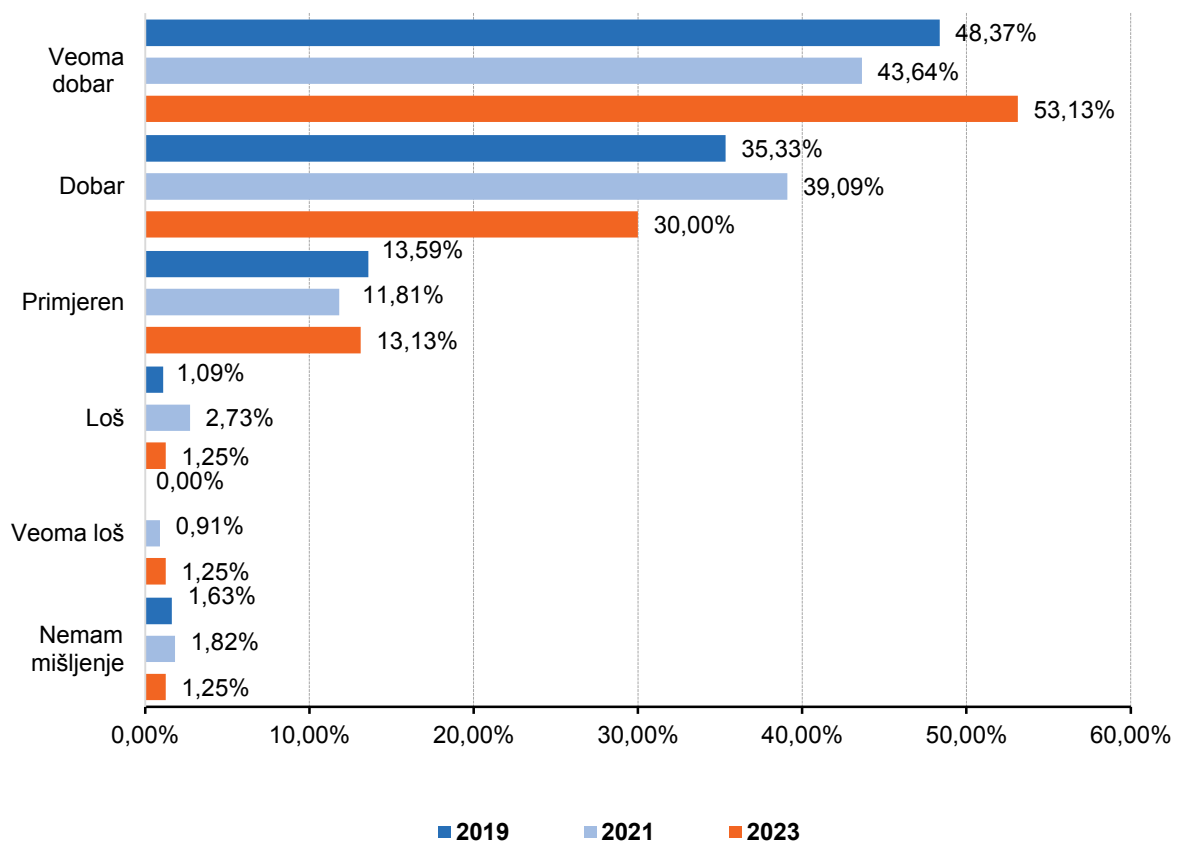
Zadovoljstvo korisnika sa kvalitetom statističkih podataka i usluga

Većina korisnika smatra da je statistika koju proizvodi Zavod dovoljno detaljna, laka za razumjevanje, uporediva, pouzdana i tačna.

4.1. Ukupna ocjena kvaliteta proizvoda i usluga koje pruža Zavod

Prema rezultatima istraživanja u 2023. godini više od polovine anketiranih korisnika 53,13% smatra da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar; 30,0% da je dobar; 13,13% da je primjeren; dok 1,25% anketiranih korisnika smatra da je loš; 1,25% da je veoma loš; a 1,25% anketiranih nema mišljenje.

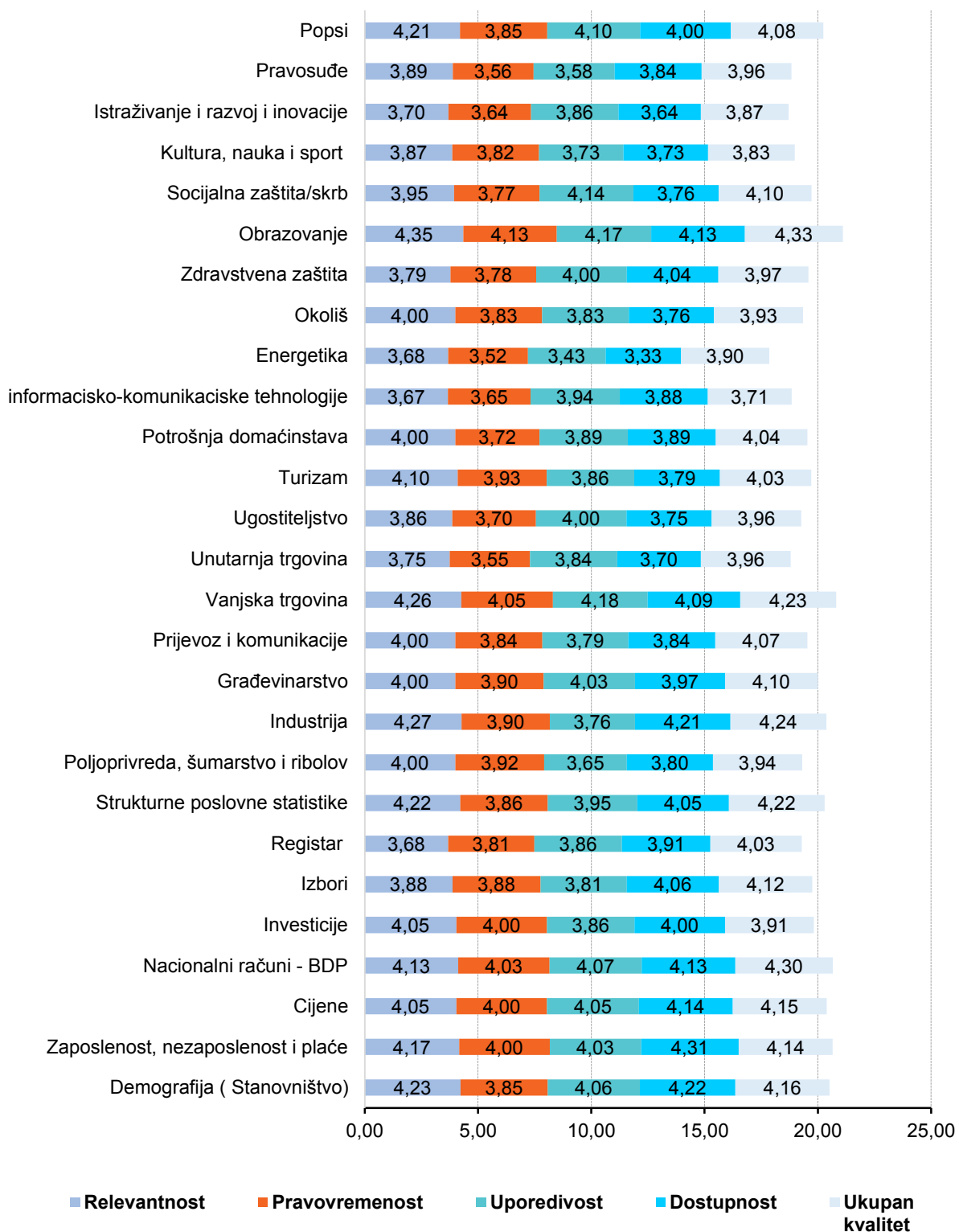
Grafikon 4.1. Ukupna ocjena kvaliteta proizvoda i usluga koje pruža Zavod (%)



Prosječna ocjena zadovoljstva ukupnog kvaliteta statističkih podataka Zavoda iznosi 4,34.

4.2. Zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka po statističkim oblastima

Grafikon 4.2. Prosječna ocjena kvaliteta podataka po statističkim oblastima (1 - vrlo loš, 2 - loš, 3 - zadovoljavajući, 4 - dobar, 5 - vrlo dobar)



Posmatrano po oblastima anketirani korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka iz oblasti obrazovanja sa prosječnom ocjenom 4,33 slijede podaci iz oblasti nacionalnih računa sa prosječnom ocjenom 4,30; industrija 4,24; vanjske trgovine 4,23; Strukturne poslovne statistike 4,22; demografija 4,16; cijene 4,15; Zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,14; Izbori 4,12; socijalna zaštita 4,10. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja iznosi 4,06.

Princip relevantnosti (11 princip Kodeksa prakse EU) se odnosi na nivo do kojeg rezultati zvanične statistike zadovoljavaju potrebe korisnika. Sa aspekta relevantnosti statističkih podataka korisnici su najbolje ocijenili: obrazovanje sa prosječnom ocjenom 4,35; industriju 4,27; vanjsku trgovinu 4,26; demografiju 4,23; strukturne poslovne statistike 4,22; popisi 4,21; zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,17; nacionalne račune 4,13; turizam 4,10. Ukupna prosječna ocjena za relevantnost statističkih podataka iznosi 3,99.

Najveću prosječnu ocjenu za pravovremenost statističkih podataka dobili su: obrazovanje 4,13; vanjska trgovina 4,05; nacionalni računi 4,03; zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,00; Cijene 4,00; investicije 4,00; turizam 3,93; poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo 3,92; industrija 3,90; građevinarstvo 3,90. Ukupna prosječna ocjena za pravovremenost statističkih podataka iznosi 3,83.

Sa aspekta uporedivosti statističkih podataka najveću prosječnu ocjenu dobila je statistika vanjske trgovine 4,18; obrazovanja 4,17; socijalne zaštite 4,14; popisi 4,10; nacionalni računi 4,07; demografija 4,06; cijene 4,05%; zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,03; građevinarstvo 4,03; ugostiteljstvo 4,00; zdravstvena zaštita 4,00. Ukupna prosječna ocjena za uporedivost statističkih podataka iznosi 3,91.

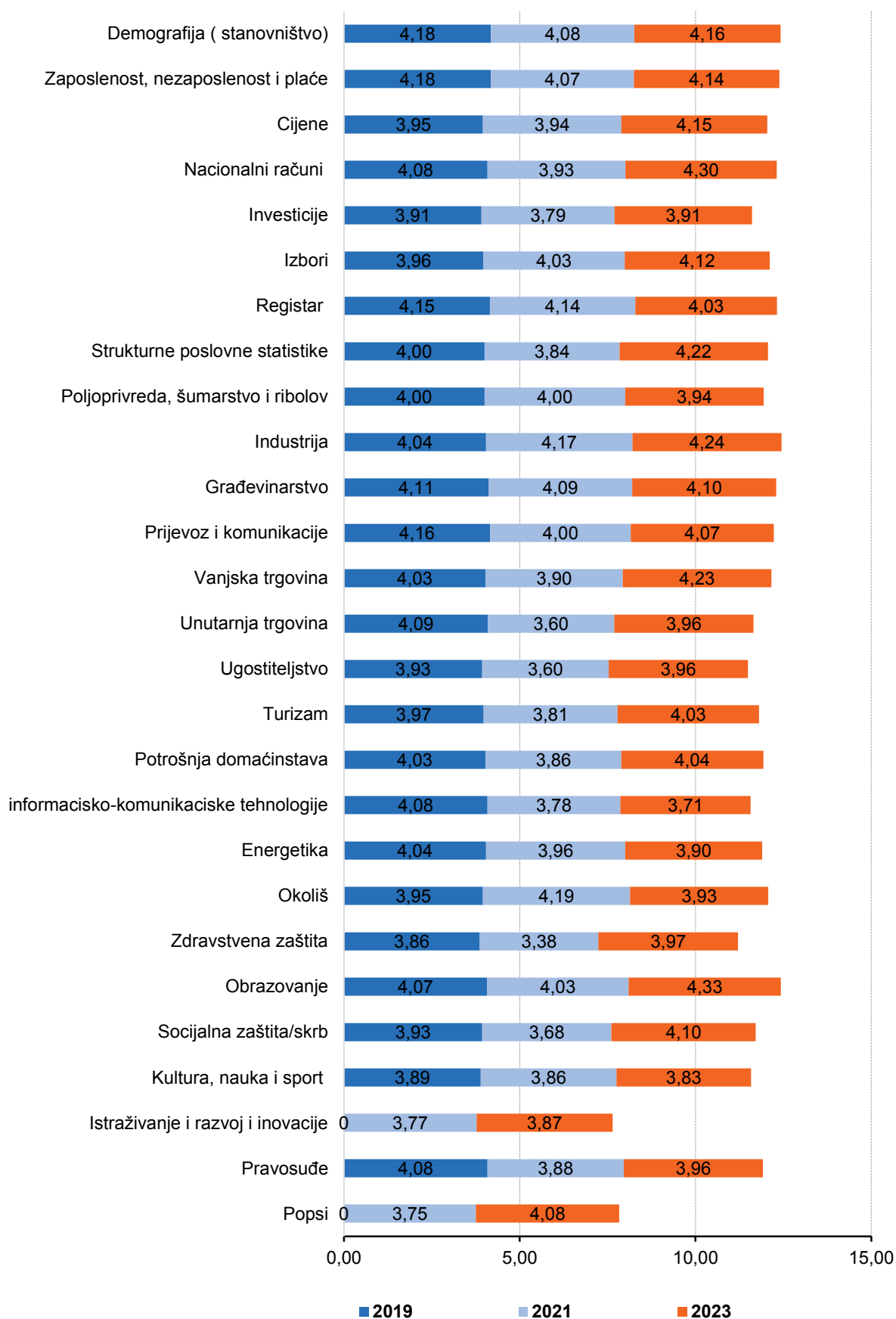
Najveću prosječnu ocjenu za dostupnost statističkih podataka dobili su: statistika zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 4,31; demografija 4,22; industrija 4,21; cijene 4,14; nacionalni računi 4,13; obrazovanje 4,13; vanjska trgovina 4,09; izbori 4,06; strukturne poslovne statistike 4,05; investicije 4,00 i popisi 4,00. Ukupna prosječna ocjena za dostupnost statističkih podataka iznosi 3,92.

4.3. Prosječna ocjena ukupnog kvaliteta podataka po statističkim oblastima - uporedni pokazatelji

Kada se podaci usporede s podacima prethodnih istraživanja, prosječna ocjena kvalitete službenih statističkih podataka ima najveći porast u domeni: Obrazovanja, Nacionalnih računa, Cijena, Zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća, Demografije, Socijalne zaštite, Vanjske trgovine. Pad u odnosu na prethodna istraživanja zabilježen je u oblasti: Registra, Poljoprivrede, šumarstva i ribarstva, Energetike i Okoliša.

Na grafikonu 4.3. prikazani su uporedni rezultati istraživanja prosječne ocjene kvaliteta podataka po statističkim oblastima.

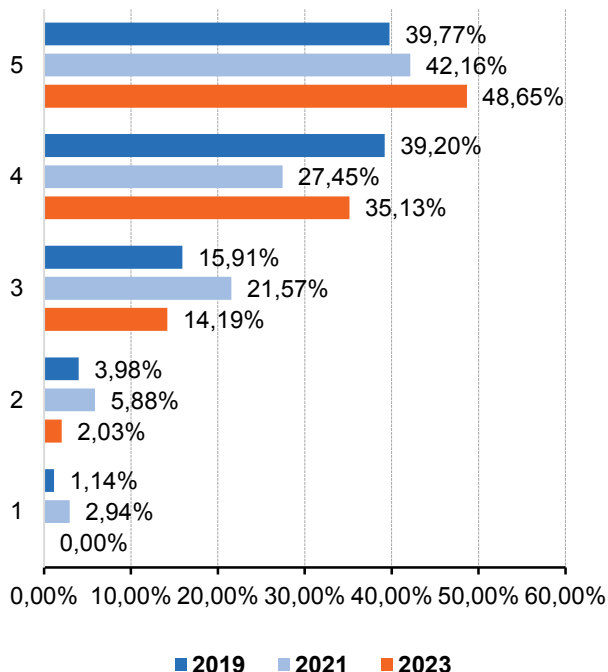
Grafikon 4.3. Prosječna ocjena kvaliteta podataka po statističkim oblastima



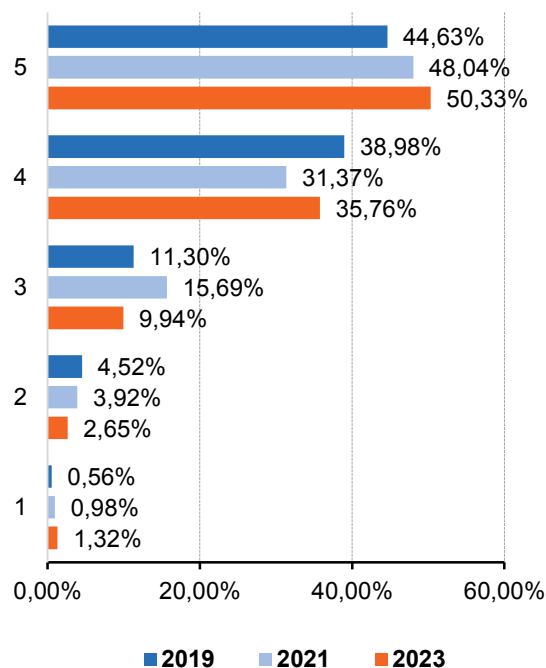
4.4. Zadovoljstvo pokrivenošću potreba korisnika sa statističkim podacima Zavoda

Zadovoljstvo pokrivenošću potreba korisnika sa statističkim podacima Zavoda - slaganje sa tvrdnjama (1 uopće se ne slažem, 2 djelimično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem, 5 u potpunosti se slažem).

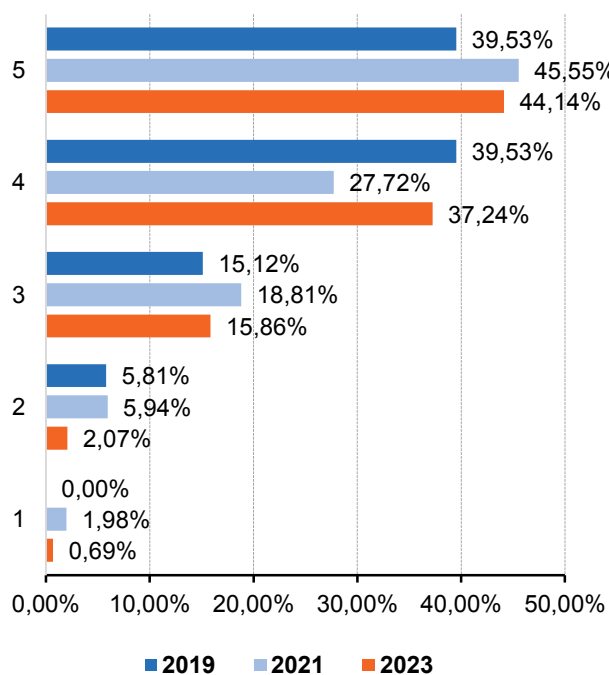
Grafikon 4.4. Podaci Zavoda su pouzdani



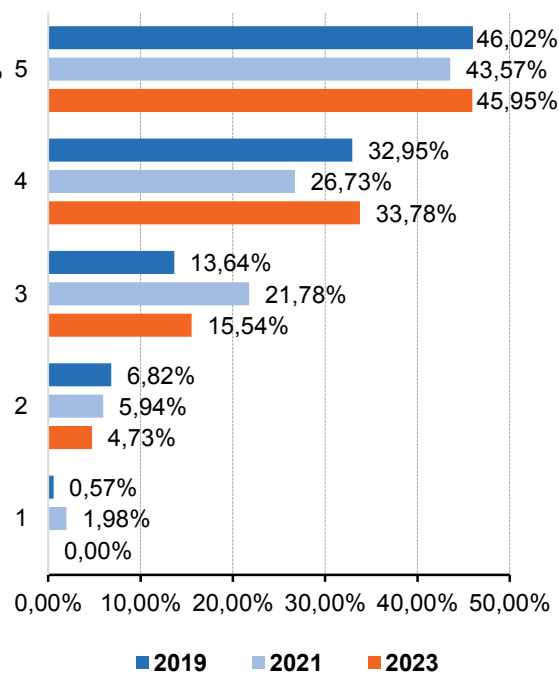
Grafikon 4.5. Podaci su prezentirani na razumljiv način



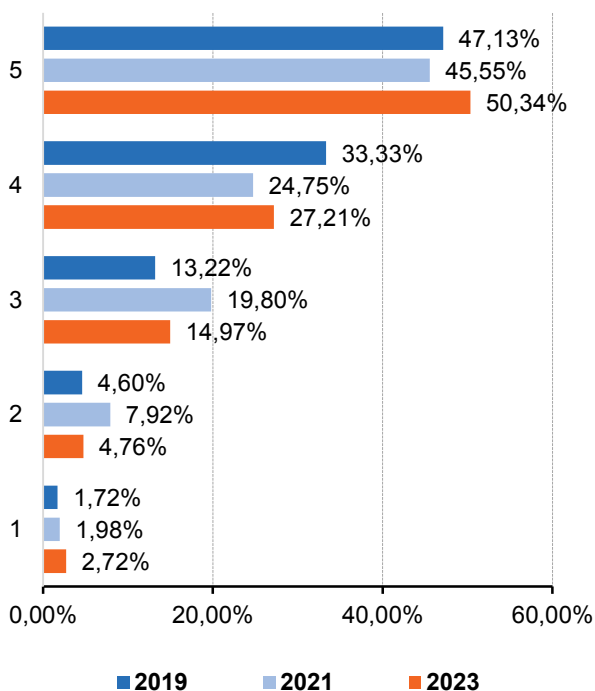
Grafikon 4.6. Podaci zadovoljavaju moje potrebe



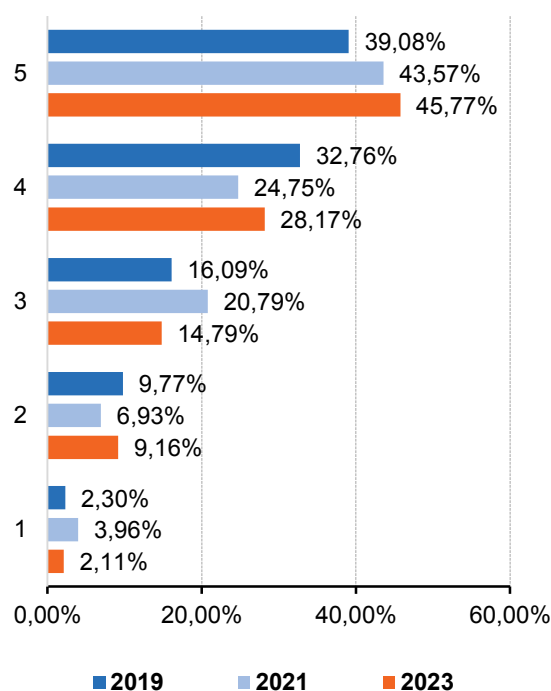
Grafikon 4.7. Uporedivost podataka je dobra



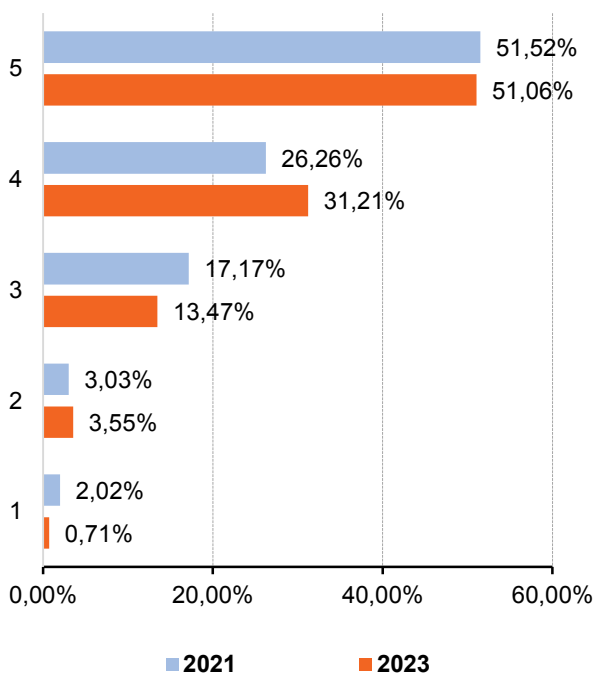
Grafikon 4.8. Odgovarami način na koji mogu doći do podataka



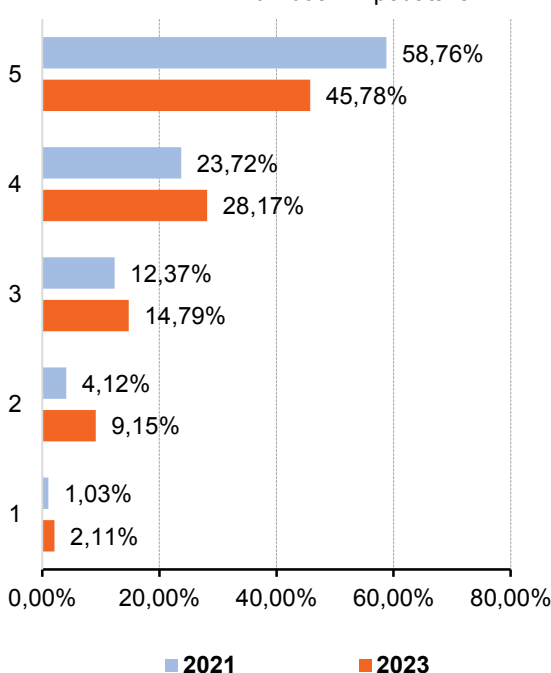
Grafikon 4.9. Zadovoljan sam sa pravovremenošću objave podataka



Grafikon 4.10. Jasno su navedeni izvori podataka i metodologije



Grafikon 4.11. Zavod štiti povjerljivost individualnih podataka



Da su podaci Zavoda pouzdani u potpunosti se slaže 48,65% anketiranih; 35,13% anketiranih većinom se slažu; 14,19% anketiranih polovično se slaže; 2,03% anketiranih djelimično se slaže.

Da su podaci prezentirani na razumljiv način u potpunosti se slaže 50,33% anketiranih; 35,76% anketiranih većinom se slažu; 9,94% anketiranih polovično se slaže; 2,65% anketiranih djelimično se slaže; 1,32% uopće se ne slaže.

Da podaci pokrivaju njihove potrebe smatra 45,95% anketiranih; 33,78% anketiranih većinom se slaže; polovično se slaže 15,54% anketiranih; 4,73% djelimično se slaže.

Uporedivost podataka Zavoda je dobra smatra 44,14% anketiranih; da je u većini dobra smatra 37,24% anketiranih; 15,86% smatra da je polovično dobra; 2,07% da je djelimično dobra; 0,69% uopće se ne slaže.

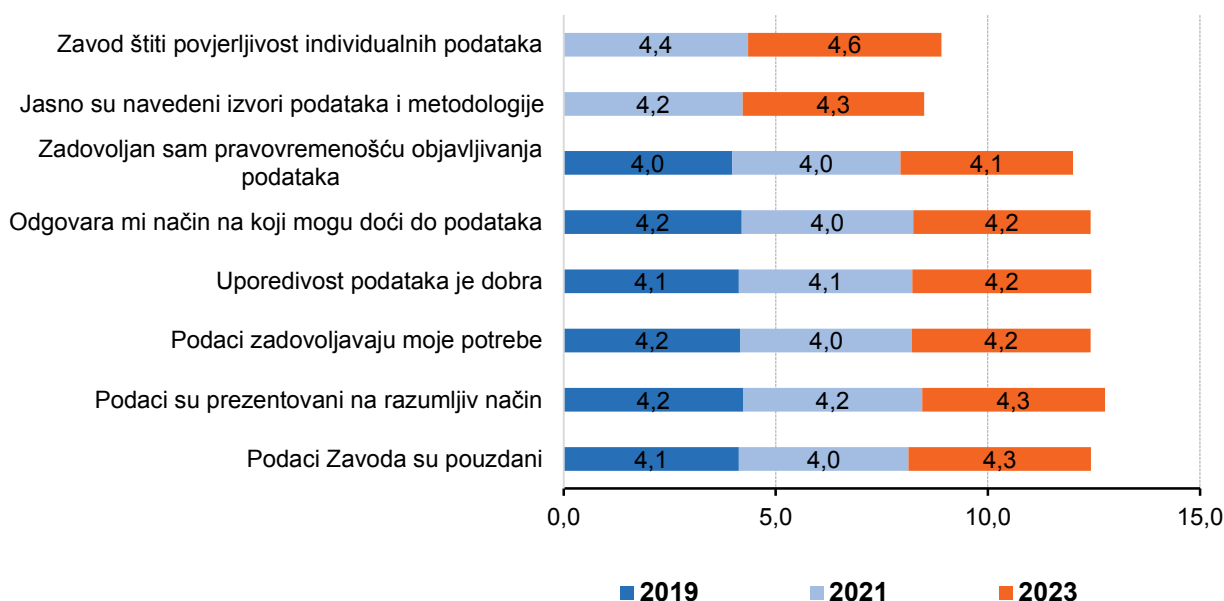
Načinom dobivanja podataka zadovoljno je 50,34% anketiranih; u većini je zadovoljno 27,21% anketiranih; polovično je zadovoljno 14,97% anketiranih; 4,76% je djelimično zadovoljno; 2,72% anketiranih nije zadovoljno načinom dobivanja podataka.

Pravovremenošću objavljivanja podataka zadovoljno je 45,77% anketiranih; 28,17% većinom je zadovoljno; 14,79% polovično je zadovoljno; 9,16% djelimično je zadovoljno; 2,11% anketiranih uopće nije zadovoljno.

Prema dobivenim rezultatima istraživanja 50,34% anketiranih se izjasnilo da su jasno navedeni izvori podataka i metodologije; 27,21% da su većinom; 14,97% da su polovično; 4,76% da su djelimično.

Da Zavod štiti povjerljivost individualnih podataka izvještajnih jedinica u potpunosti se slaže 45,78% anketiranih; 28,17% većinom se slažu; 14,79% polovično se slažu; 9,45% djelimično se slažu, dok se 2,11% anketiranih uopće ne slažu.

Grafikon 4.12. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama

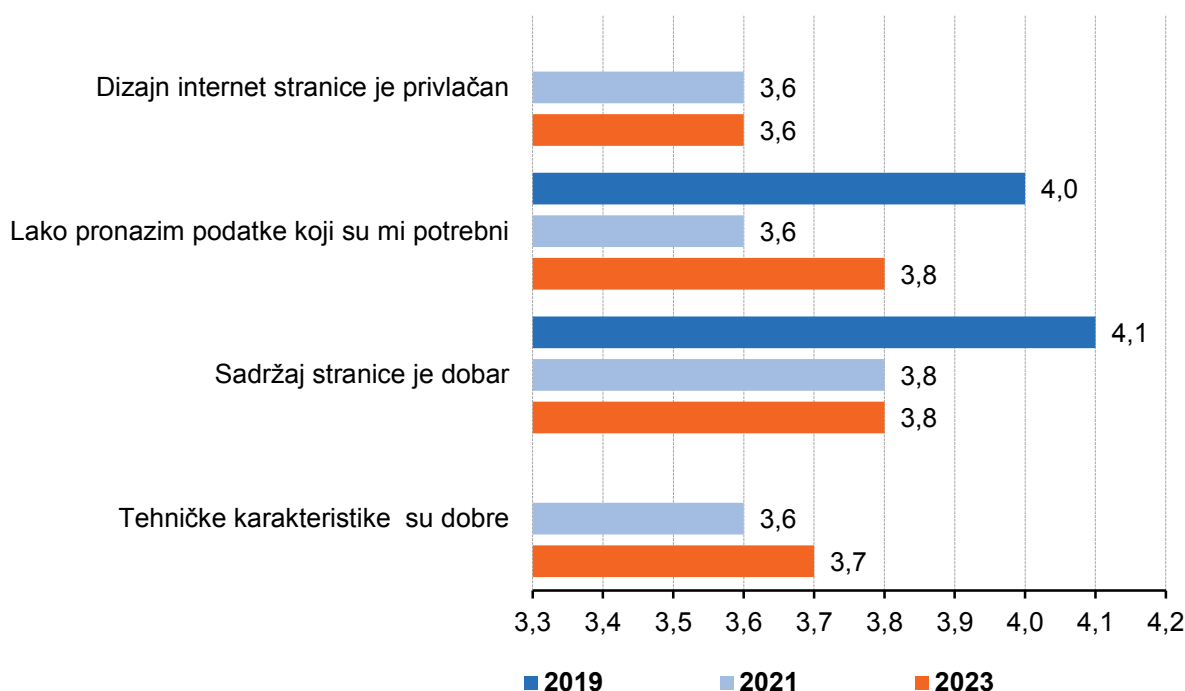


Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama, ispitanici su najbolje ocijenili:

- Zaštitu povjerljivosti individualnih podataka, prosječnom ocjenom 4,6;
- Podaci su prezentovani na razumljiv način, prosječnom ocjenom 4,3;
- Podaci Zavoda su pouzdani, prosječnom ocjenom 4,3
- Jasno su navedeni izvori podataka i metodologije 4,3.

Web stranica Zavoda je najvažniji diseminacioni kanal prezentovanja rezultata zvanične statistike.

Grafikon 5.1. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika zvaničnom web stranicom Zavoda po kategorijama



Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika zvaničnom web stranicom Zavoda je 3,7 (mjereno prosjekom zadovoljstva sve četiri kategorije). Nema značajnijih odstupanja u odnosu na 2021. godinu.

Podaci se lako pronalaze na internetskoj stranici Zavoda smatra 28,08% anketiranih; 34,93% anketiranih većinom se slaže; 28,08% anketiranih polovično se slaže; 6,17% anketiranih djelimično se slaže, dok se 2,74% anketiranih uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 3,8.

Sadržaj stranice je dobar smatra 29,93% anketiranih; 36,74% da je većinom dobar; 23,13% da je polovično dobar; 6,80% da je djelimično dobar; 3,40% da nije dobar. Prosječna ocjena je 3,8.

Dizajn internetske stranice je privlačan smatra 26,90% anketiranih; 27,58% da je većinom privlačan; 33,79% da je polovično privlačan; 5,52% da je djelimično privlačan; 6,21% da nije privlačan. Prosječna ocjena je 3,6.

Tehničke karakteristike stranice su dobre smatra 26,21% anketiranih; 36,55% da su većinom dobre; 24,14% da su polovično dobre; 8,96% da su djelimično dobre; 4,14% da nisu dobre. Prosječna ocjena je 3,7.

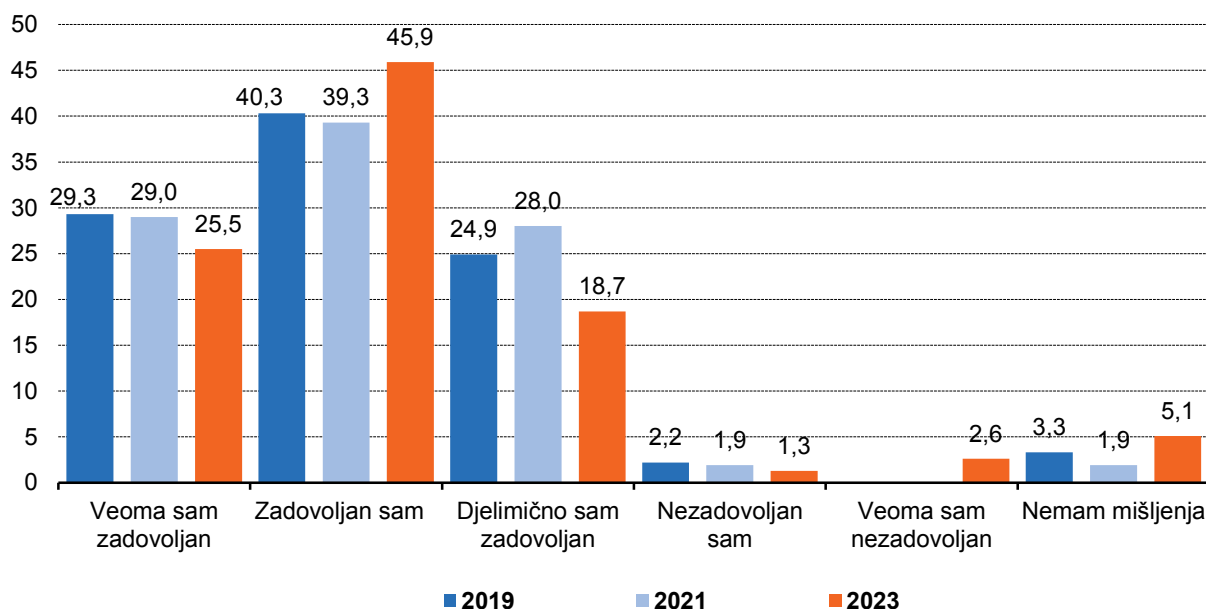
6

Zadovoljstvo korisnika sa diseminacijom rezultata zvanične statistike u bazi podataka

Ispitanici su zadovoljstvo diseminacije rezultata zvanične statistike u bazi podataka ocijenili prosječnom ocjenom 4,0.

Na grafikonu su prikazani uporedivi rezultati ovog istraživanja u odnosu na prethodna istraživanja.

Grafikon 6.1. Zadovoljstvo raspoloživim podacima u bazi podataka, (%)

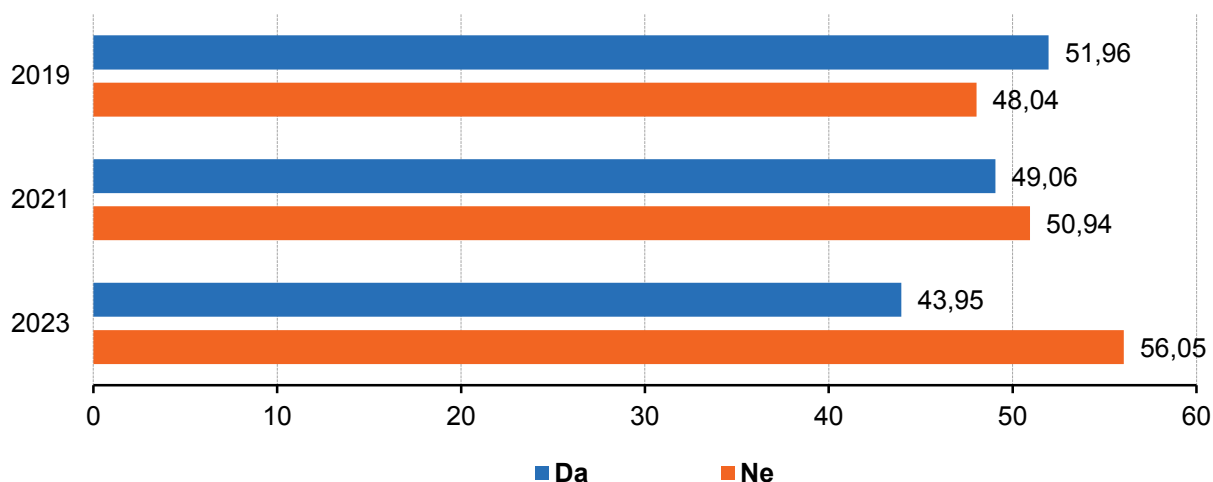


Od ukupnog broja ispitanika u 2023.godini ukupno 71,4% ispitanika je zadovoljno ili veoma zadovoljno diseminacijom rezultata zvanične statistike u bazi podataka, 18,7% je djelimično zadovoljno, dok je 3,9% nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, 5,1% nema mišljenje.

Kalendar objavljivanja statističkih podataka

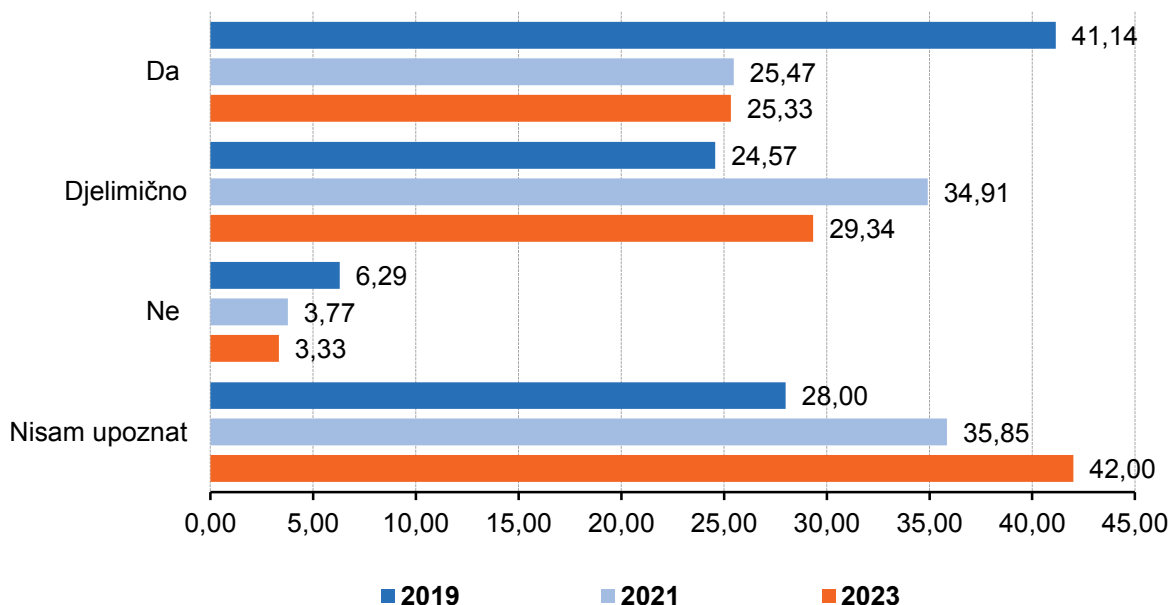
Kalendar objavljivanja statističkih podataka je dokument o rasporedu objavljivanja rezultata zvanične statistike tokom jedne kalendarske godine.

Grafikon 6.2. Korišćenje kalendara objavljivanja statističkih podataka (%)



Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 43,95% anketiranih, dok je taj procenat u prethodnim istraživanjima bio veći 49,06% u 2021. godini i 51,96% u 2019. godini.

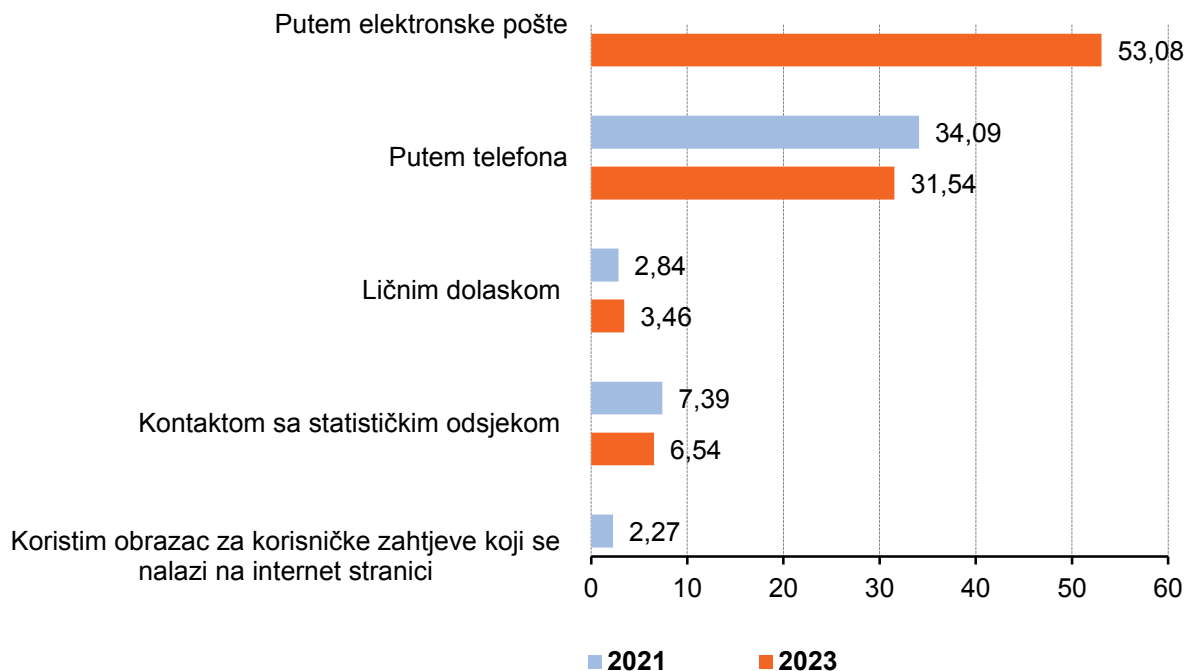
Grafikon 6.3. Kalendar sadrži sve potrebne informacije, (%)



Od ukupnog broja korisnika koji koriste kalendar publikovanja 25,33% su naveli da kalendar sadrži sve informacije koje su im potrebne, dok je 29,34% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne, 3,33% da ne sadrži i 42,00% nije upoznat.

7 Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenika Zavoda

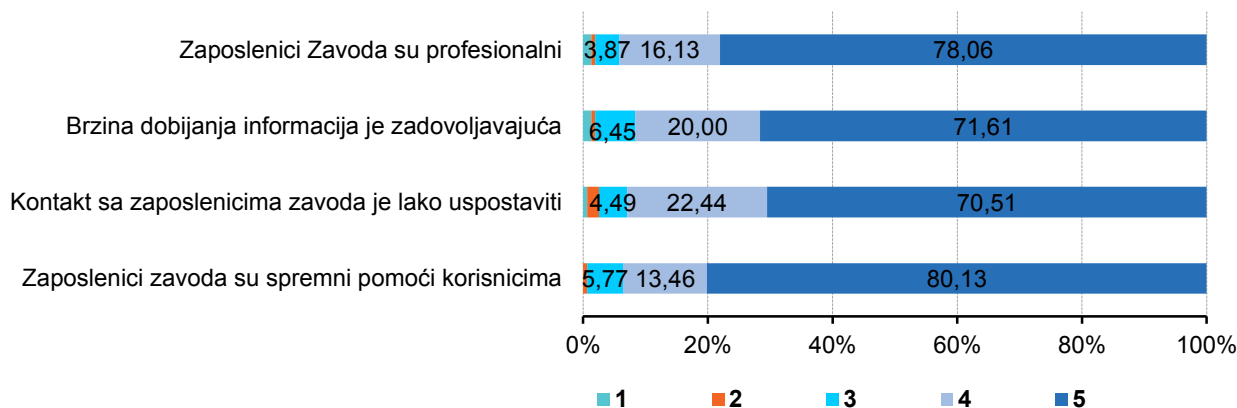
Grafikon 7.1. Način na koji korisnici kontaktiraju sa zaposlenicima, (%)



Najveći broj korisnika uspostavlja kontakt sa zaposlenicima putem elektronske pošte 53,08%; putem telefona 31,54%; kontaktom sa statističkim osobljem 6,54%; ličnim dolaskom 3,46%; obrascem za korisničke zahtjeve 5,38%. Način saradnje korisnika sa zaposlenicima Zavoda nije se puno izmjenio u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodnih godina.

Zadovoljstvo korisnika saradnjom uposlenika Zavoda

Grafikon 7.2. Zadovoljstvo uslugama zaposlenih, (%) slaganje sa tvrdnjama ocjena 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)



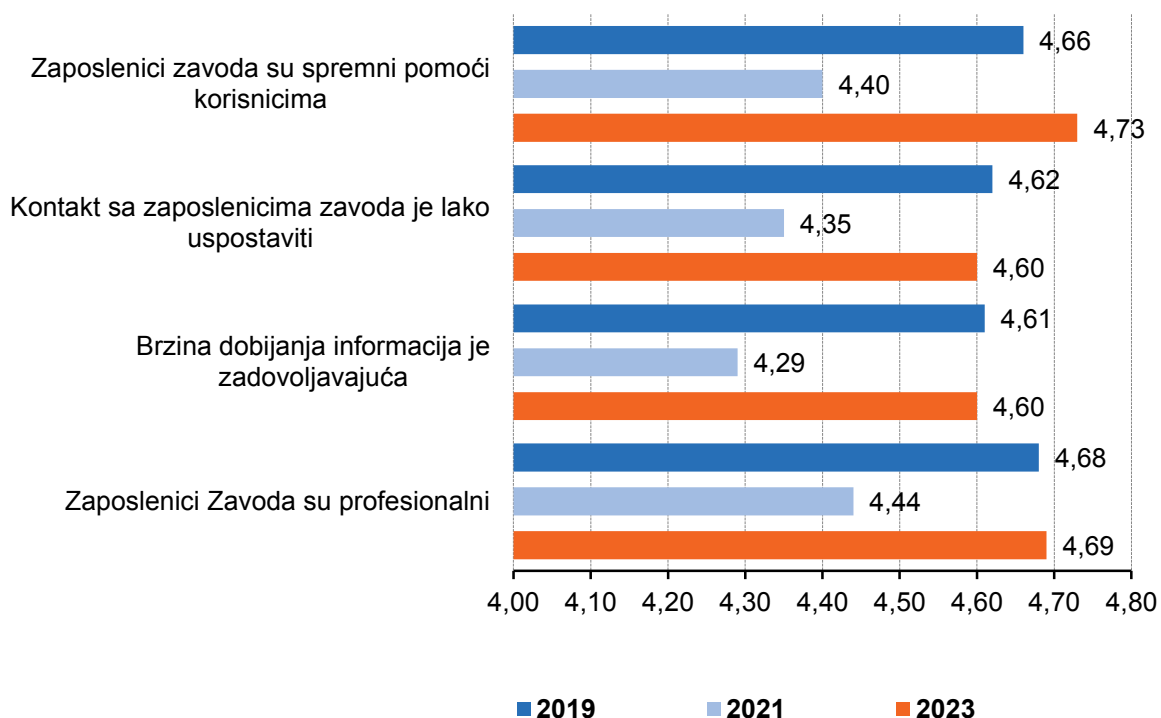
Zaposleni Zavoda su spremni pomoći korisnicima u potpunosti se slaže 80,13% anketiranih korisnika, 13,46% anketiranih korisnika većinom se slaže, 5,77% korisnika se polovično slaže, 0,64% anketiranih djelimično se slaže. Prosječna ocjena je 4,73.

Kontakt sa zaposlenicima Zavoda je lako uspostaviti smatra 70,51% anketiranih korisnika, 22,44% anketiranih većinom se slaže, 4,49% anketiranih polovično se slaže, 1,92% anketiranih djelimično se slaže, dok 0,64% anketiranih korisnika se uopće ne slaže. Prosječna ocjena 4,60.

Brzina dobijanja informacija od zaposlenika Zavoda je zadovoljavajuća smatra 71,61% anketiranih korisnika, 20,00% anketiranih korisnika većinom se slaže, 6,45% korisnika polovično se slaže, 0,65% djelimično se slaže, 1,29% anketiranih korisnika uopće se ne slaže. Prosječna ocjena je 4,60.

Zaposlenici Zavoda su profesionalni smatra 78,06% anketiranih korisnika, 16,13% većinom se slaže, 3,87 anketiranih se polovično slaže, 0,65% anketiranih se djelimično slaže, 1,29% anketiranih se uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,69.

Grafikon 7.3. Usporedive prosječne ocjene zadovoljstva zaposlenicima Zavoda po kategorijama



Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Zavodu iznosi 4,66, dok je u prethodnim istraživanjima bila 4,37 u 2021. godini i 4,64 u 2019. godini.

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.

Preporuke korisnika rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje bi doprinijele povećanju zadovoljstva korisnika, odnose se na unapređenje u sljedećim oblastima:

- Modernizacija i unapređenje web stanice Zavoda;
- Objavljivanje više podataka na nižim nivoima klasifikacije djelatnosti na kantonalnim i općinskim nivoima;
- Sadržaj baze podataka treba dopuniti sa svim podacima koji se nude korisnicima.
- Dalje usklađivanje sa međunarodnim standardima;
- Dalje poboljšanje kvaliteta statističkih podataka posebno u segmentu pravovremenosti i pouzdanosti podataka:
- Da više podataka bude dostupno u bazama podataka,
- Obezbijediti više podataka na nivou kantona i općina/gradova;
- Da se podaci publikuju u PDF i Excelu.

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika

Izdanje 2023

Federalni zavod za statistiku

Adresa: Zelenih beretki 26, 71000 Sarajevo

Odsjek za odnose s javnošću i biblioteka

Telefon: + 387 33 407 031

E-mail: fedstat@fzs.ba

Web: www.fzs.ba