



Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine

**Federalni zavod  
za statistiku**

## Istraživanje o zadovoljstvu korisnika



Sarajevo, juni/lipanj 2016.

## Sadržaj

Uvod.....	3
Rezultati istraživanja.....	4
Upitnik.....	5
1.Demografske karakteristike anketiranih korisnika.....	5
2.Korisni ke potrebe i navike.....	7
3.Stavovi o diseminaciji.....	10
4.Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga.....	12
4.1 Ukupni kvalitet.....	12
4.2 Relevantnost.....	12
4.3 Pouzdanost.....	13
4.4 Pravovremenost i poštivanje rokova objave.....	13
4.5 Dostupnost i razumljivost.....	14
4.5. Uporedivost.....	14
5. Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama.....	15

## Uvod

Federalni zavod za statistiku je u junu 2016. 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.

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

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. Na osnovu postojeće evidencije korisnika registriranih za redovno primanje statističkih publikacija i evidencije onih koji su u 2015 i prvih šest mjeseci 2016. godine elektronskim putem uputili zahtjev radi dobivanja podataka, poslata je informacija o provođenju istraživanja i mogućnosti on line popunjavanja upitnika. Informacija je poslata na elektronske adrese 750 korisnika.

Anketni upitnik sadrži 23 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 402 korisnika.

## Rezultati istraživanja

U istraživanju je učestvovalo 63.1% žena i 36.9% muškaraca. Najveći broj anketiranih (47,7%) pripada starosnoj grupi od (30 – 49) godina. Najveću grupu korisnika čine učesnici sa višom i visokom školom (53,9 %). Prema tipu korisnika najveći broj anketiranih su poslovni subjekti (36.9%), i korisnici iz organa uprave i lokalne samouprave (30,8%).

Od anketiranih korisnika 73,9%, prikuplja podatke putem veb stranice Zavoda, 49,2% u statističkim publikacijama, dok 44,0% do podataka dolazi putem zahtjeva za podacima.

Najviše anketiranih (38,5%) statističke podatke najčešće koristi mjesečno, a sedmično ih koristi (13,9%). Najmanje anketiranih koristi kvartalno statističke podatke (9,2%).

Na pitanje u koju svrhu koriste podatke Zavoda, pružena je mogućnost izbora jednog ili više ponuđenih odgovora. Najveći broj anketiranih dao je odgovor da statističke podatke koristi za izradu studija i analiza (50,8%), za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja 32,3%, za pripremu strategija, politika ili projekcija (32,3%).

Najviše su traženi podaci iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća (73,9%), stanovništva (52,3%), cijena (43,1%), investicija (30,8%), poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo (29,2%), industrija (26,2%) i vanjska trgovina (26,2%).

Korisnicima je postavljen blok pitanja u vezi sa stavovima o diseminaciji statističkih podataka. Da su statistički podaci i informacije jasno prikazani na veb stranici Zavoda smatra 75,2% anketiranih. Skoro 40% anketiranih je zadovoljno stepenom do kojeg postojeći podaci odražavaju njihove potrebe, (55,4%) djelimično zadovoljni.

Najviše anketiranih (70,8%) smatra da Kalendar objavljivanja statističkih podataka sadrži sve informacije koje su im potrebne, 21,5% nije upoznato.

Korisnici su zadovoljni brzinom dobivanja informacija (84,6%), profesionalnošću zaposlenika zadovoljno je (87,7% ) anketiranih.

Ukupanim kvalitetom podataka i usluga Zavoda vrlo je zadovoljno 44,6% anketiranih korisnika, zadovoljno je 41,5% anketiranih korisnika.

Preko 80% anketiranih je zadovoljno pouzdanošću statističkih podataka. Pravovremenost i poštivanje rokova objave pozitivno su ocijenjeni od strane 83,1% anketiranih, Dostupnost i razumljivost pozitivno je ocijenilo 79.9% korisnika, a da je uporedivost podataka na zadovoljavajućem nivou smatra 79,9% anketiranih korisnika.

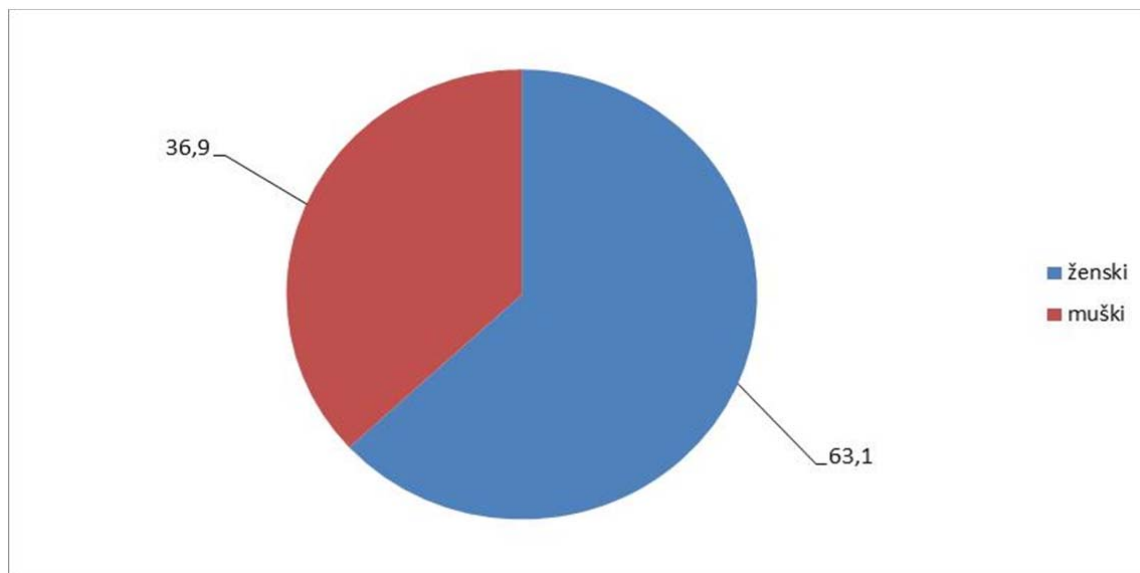
Korisnici su također dali konstruktivne prijedloge za unapređenje rada, poboljšanje kvaliteta podataka i usluga. Ovim istraživanjem smo prikupili vrijedne informacije i dobili bolji uvid u potrebe naših korisnika.

# UPITNIK

## 1. Demografske karakteristike anketiranih korisnika

### - Spol

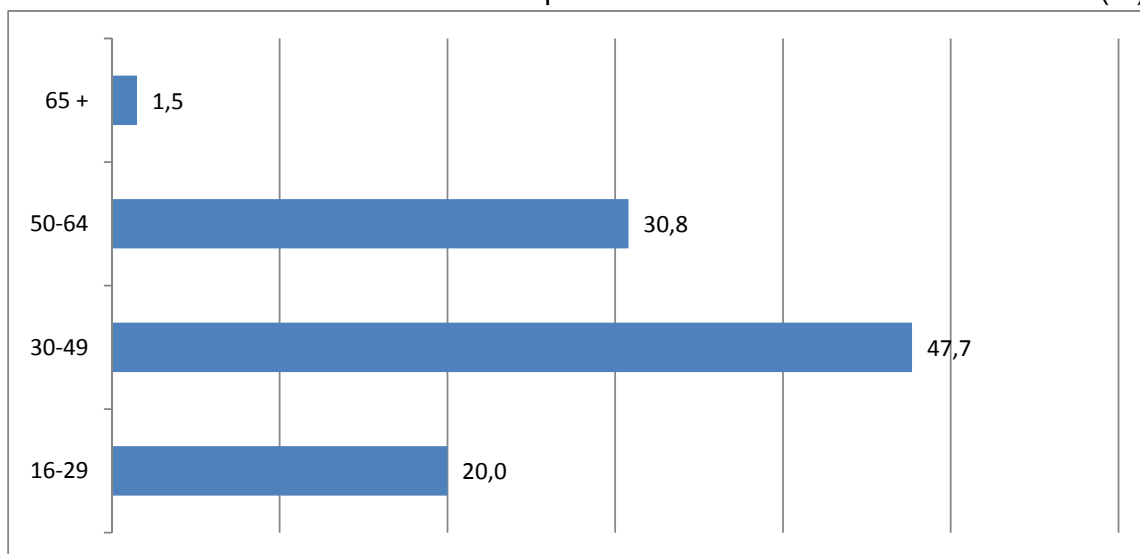
G -1 Korisnici prema spolu (%)



U anketi je učestvovalo 402 korisnika, od toga 63,1% žena i 36,9% muškaraca

### -Starost

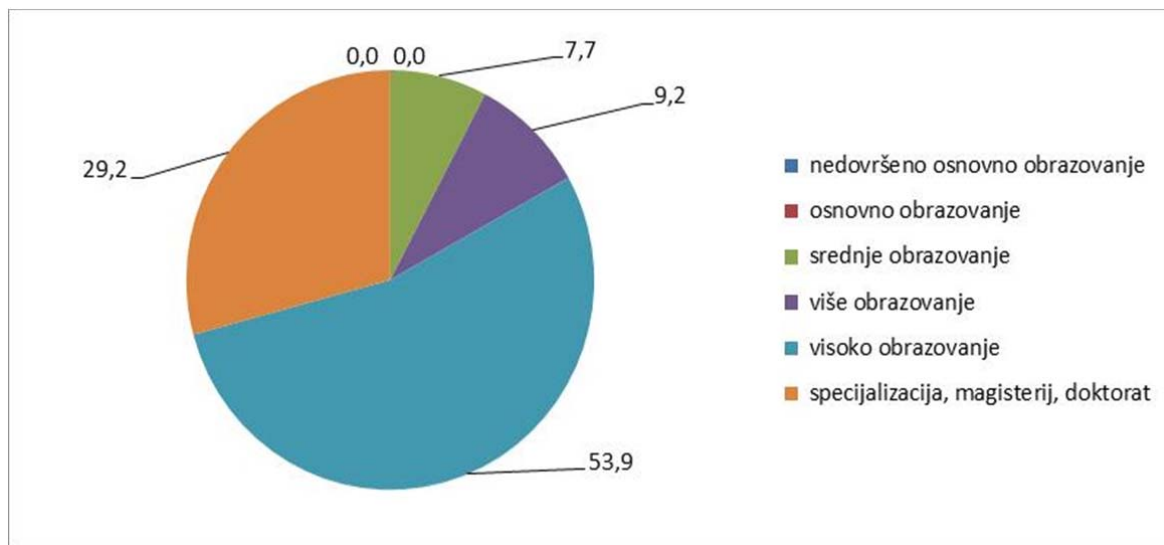
G-2 Korisnici prema starosti (%)



S obzirom na starosnu strukturu, najveći broj korisnika, njih 47,7% pripada starosnoj skupini od 30-49 godina, 30,8% korisnika pripada starosnoj skupini od 50-64 godine, 20% korisnika je u skupini od 16-29 godina, a 1,5% korisnika ima 65 i više godina.

- **Obrazovanje**

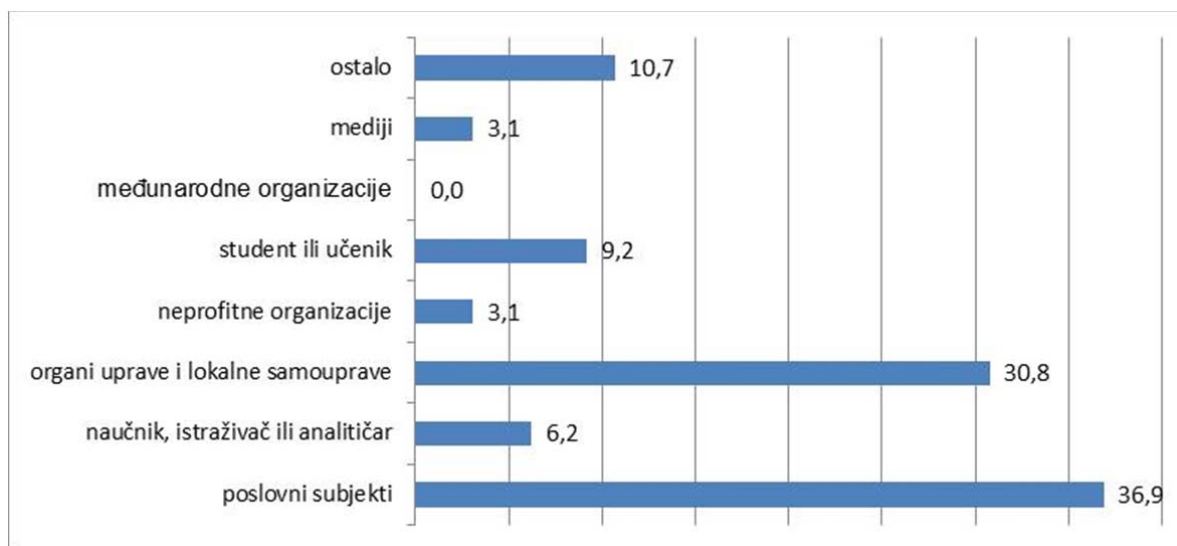
G-3 Korisnici prema obrazovanju (%)



Od ukupnog broja anketiranih 53,9% ima visoko obrazovanje, 29,2% ima specijalizaciju, magisterij ili doktorat, 9,2% ima višu školu i 7,7% ima srednju školu,

- **Skupine korisnika**

G-4 Skupine korisnika (%)



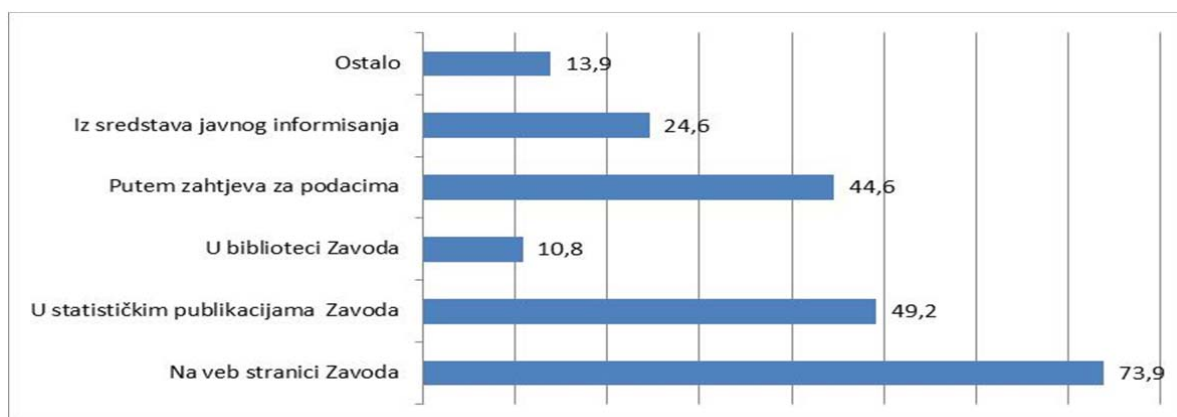
Najviše anketiranih (36,9%) su korisnici iz poslovnih subjekata, 30,8% korisnika lokalne uprave i samouprave, 10,7% su ostali, 9,2% su studenti ili učenici, 6,2% su naučnici, istraživači i analitičari, 3,1% su mediji, 3,1% su neprofitne organizacije.

## 2 Korisničke potrebe i navike

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

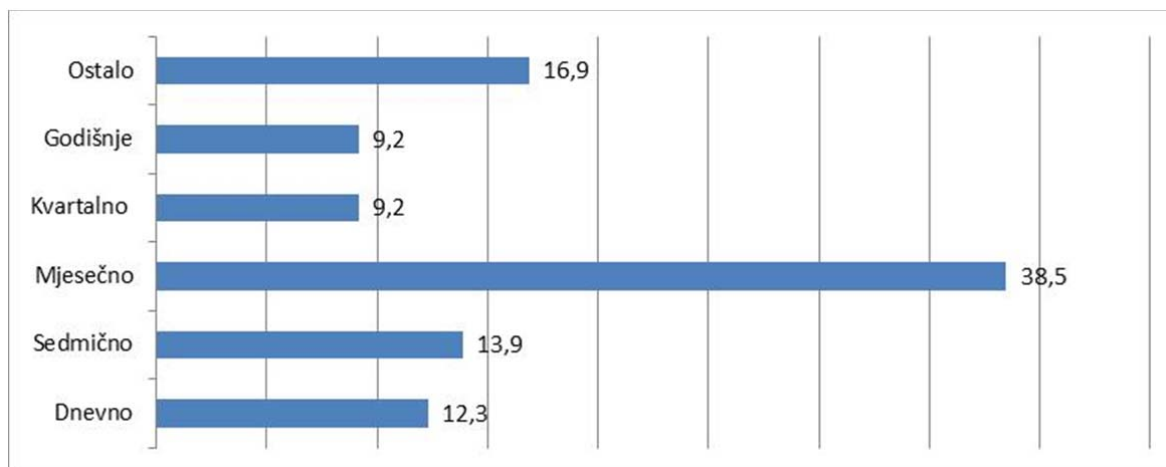
G-5 Na koji način dolazite do potrebnih statističkih podataka? (može biti više odgovora %)



Podatke sa veb stranice Zavoda prikuplja 73,9% anketiranih korisnika, 49,2% iz statističkih publikacija, 44,6% putem zahtjeva za podacima (putem elektronske pošte ili telefonom). U masovnim medijima podatke pronalazi 24,6% korisnika, u biblioteci Zavoda 10,8% korisnika i na druge načine 13,9%.

### - Učestalost korišćenja podataka

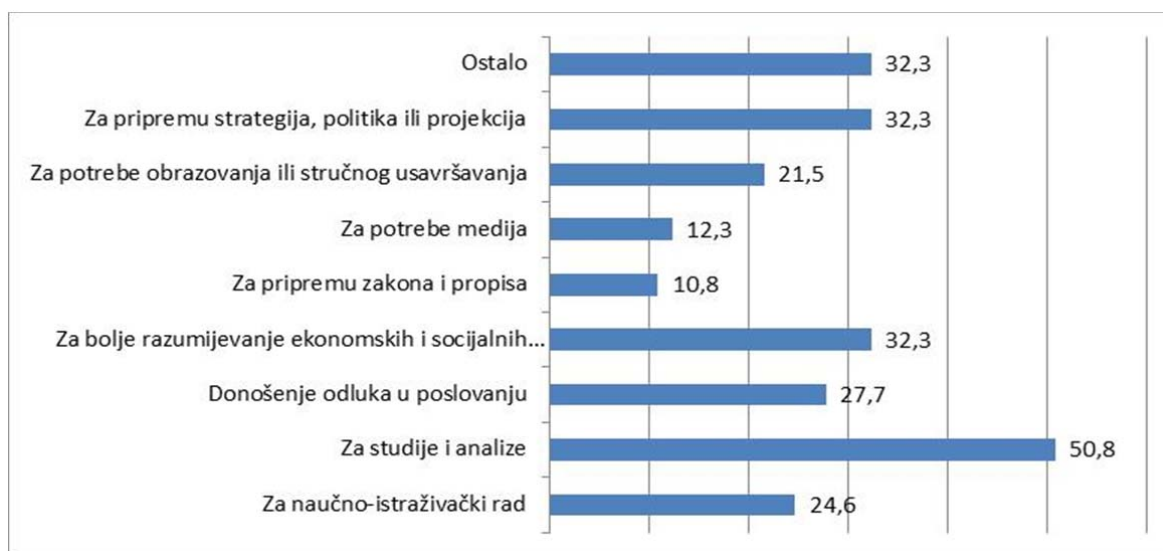
G – 6 Koliko često koristite statističke podatke? u %



Mjesečno se podacima koristi 38.5% korisnika, sedmično 13,9%, dnevno 12,3%, kvartalno 9,2%, gorišnje 9,2% i ostalo 16,9%

## - Svrha korišćenja podataka

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

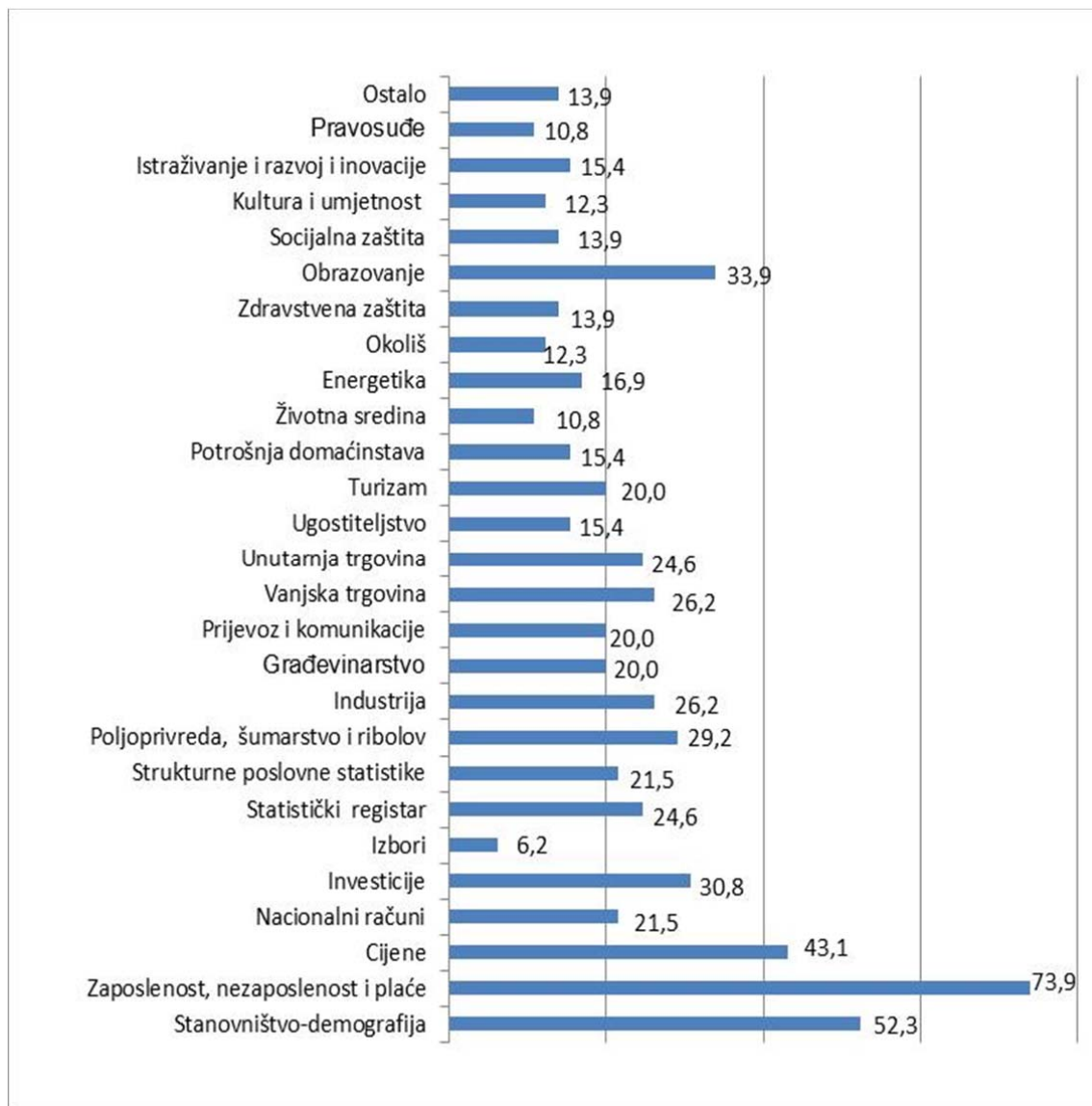


Podacima za studije i analize koristi se 50,8% korisnika, 32,3% u ostale svrhe, 32,3% za pripremu strategija, politika ili projekcija, 32,3% za bolje razumijevanje ekonomskih i socijalnih kretanja, 27,7% za donošenje odluka u poslovanju, 24,6% za naučno istraživački rad, 21,5% za potrebe obrazovanja ili stručnog usavršavanja, za potrebe medija 12,3% i za pripremu zakona i propisa 10,8%.



## - Korišćenje podataka prema području

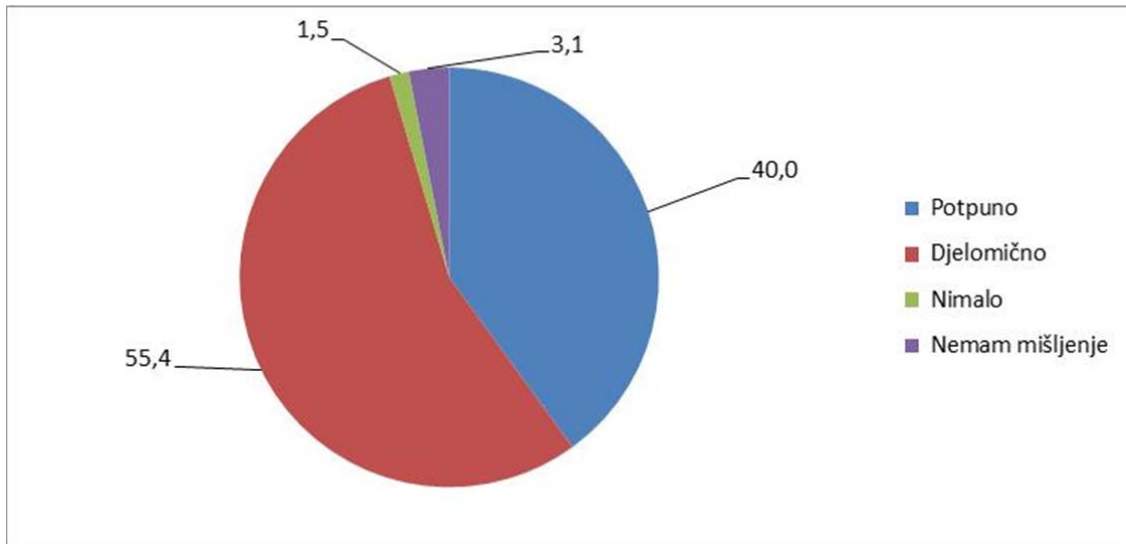
G – 8 Iz kojih oblasti najčešće koristite statističke podatke? (može biti više odgovora %)



Najčešće korišteni podaci su iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća (73,9%), stanovništva (52,3%). Među češće korišćenim podacima su i oni iz područja cijena (43,1%), obrazovanja (33,9%) i investicija (30,8%), poljoprivrede, šumarstva i ribarstva (29,2%), industrije (26,2%) spoljne trgovine (26,2%). Najmanje se koriste podaci iz područja izbora (6,2%) te pravosuđa (10,2%).

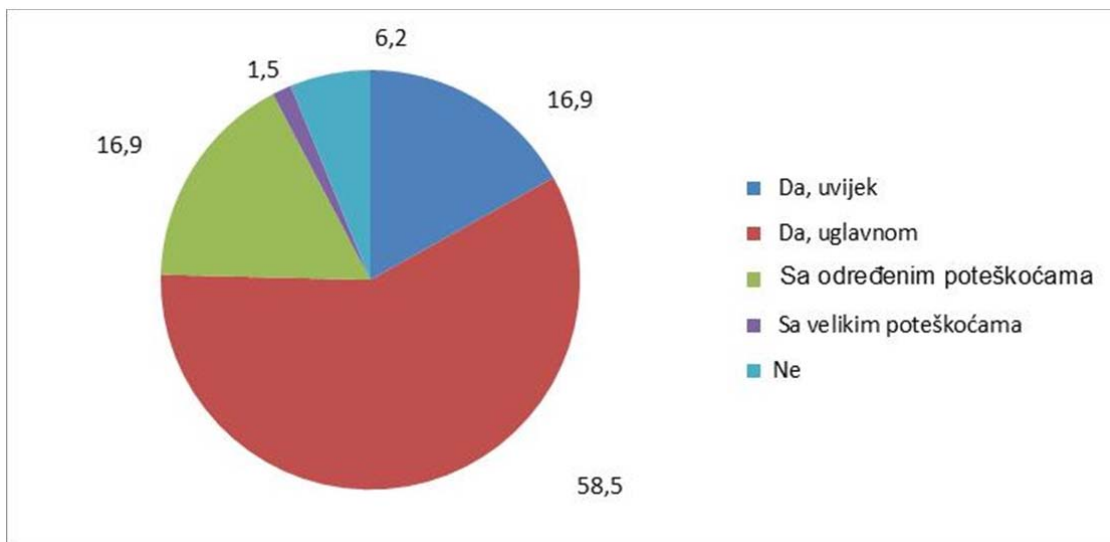
### 3. Stavovi o diseminaciji

G - 9 U kojoj mjeri Zavod zadovoljava vaše potrebe za statističkim podacima? u %



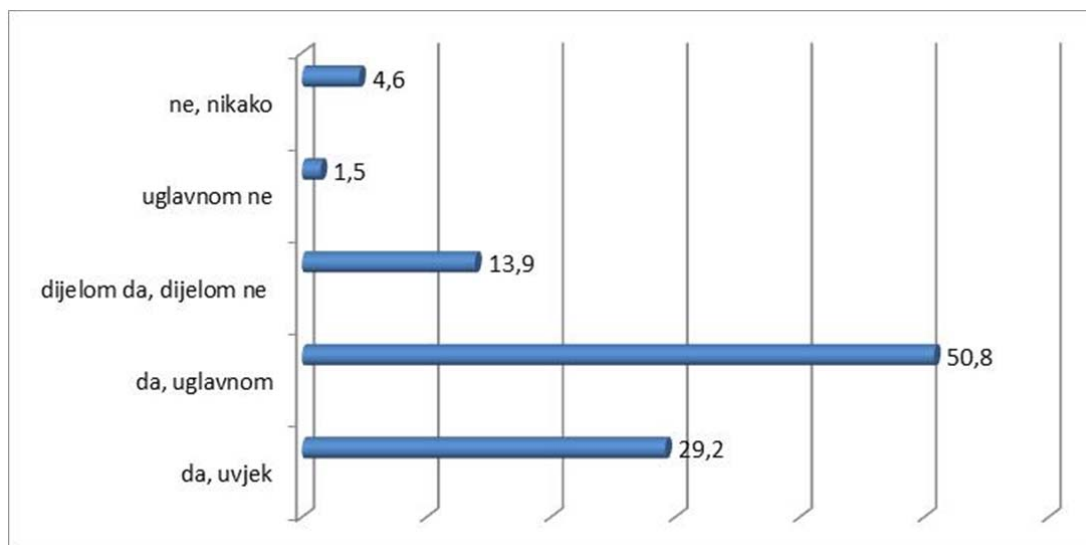
Nešto više od polovine korisnika (55,4%) mišljenja je da podaci Zavoda djelimično zadovoljavaju njihove potrebe, 40% se izjasnilo da podaci potpuno zadovoljavaju njihove potrebe. Da podaci ne zadovoljavaju njihove potrebe smatra 1,5% korisnika, dok 3,1% nema mišljenje.

G – 10 Da li na veb stranici lako pronalazite informacije koje su vam potrebne? u %



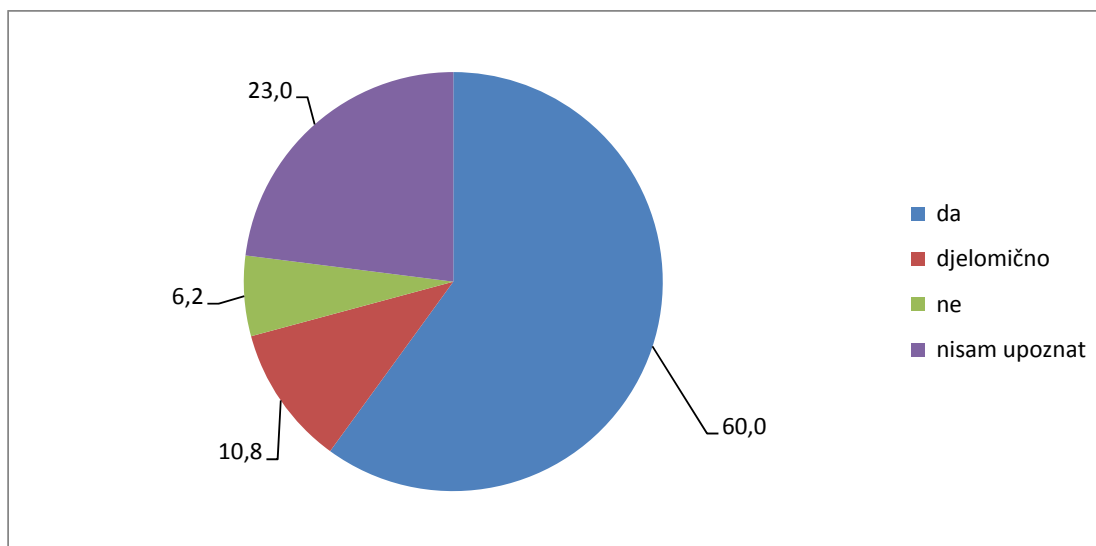
Na pitanje da li na veb stranici lako pronalaze podatke, 58,5% korisnika uglavnom pronalazi potrebne informacije, 16,9% korisnika uvijek pronalazi tražene podatke, 16,9% korisnika pronalazi podatke sa određenim poteškoćama, 6,2% sa velikim poteškoćama i 1,5% ne pronalazi tražene podatke.

G – 11 Da li su statistički podaci i informacije Zavoda jasno prikazane? u %



Da su statistički podaci i informacije jasno prikazani smatra 80% anketiranih, 29,2% su u potpunosti, a 50,8% uglavnom zadovoljni prikazanim informacijama. Djelimično zadovoljno je 13,9% anketiranih. Da prikaz podataka i informacija nije jasan smatra 6,1% anketiranih, od čega je 4,6% potpuno nezadovoljno.

G – 12 Da li su vam korisne informacije iz Kalendara publiciranja publikacija i saopćenja?



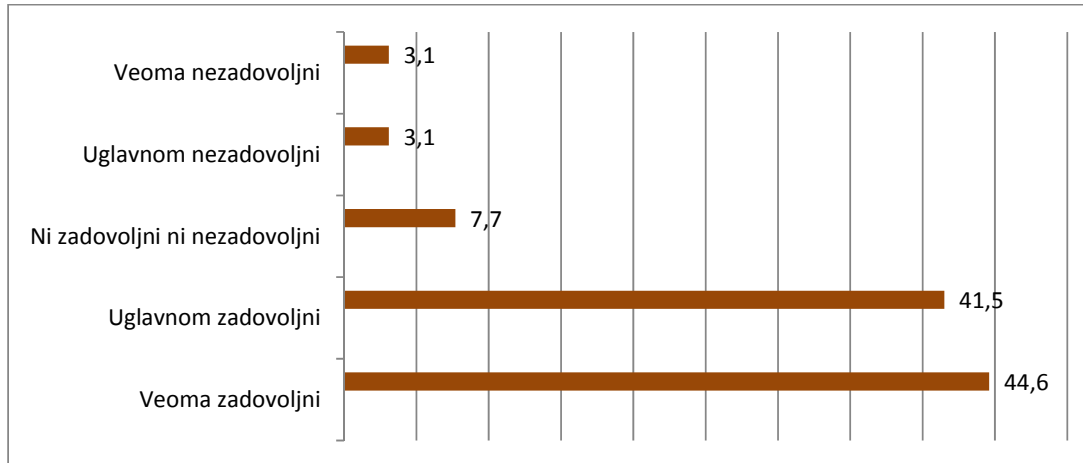
Kalendar publiciranja sadrži sve informacije koje su im potrebne, smatra 60% korisnika, njih 10,8% misli da Kalendar djelimično sadrži njima potrebne informacije, 6,2% smatra da ne sadrži potrebne informacije, a 23,0% nije upoznato sa kalendarom publiciranja.

## 4. Zadovoljstvo kvalitetom proizvoda i usluga Zavoda

U skladu misijom, vizijom i vrijednostima Zavoda, predanost kvalitetu statističkih podataka i usluga predstavlja okosnicu svih aktivnosti statističkog poslovnog procesa. Stoga je vrlo važno da se direktno od korisnika dobije ocjena kvaliteta i informacija o stepenu njihovog zadovoljstva podacima i uslugama koje pruža Zavod.

### 4.1 Ukupan kvalitet

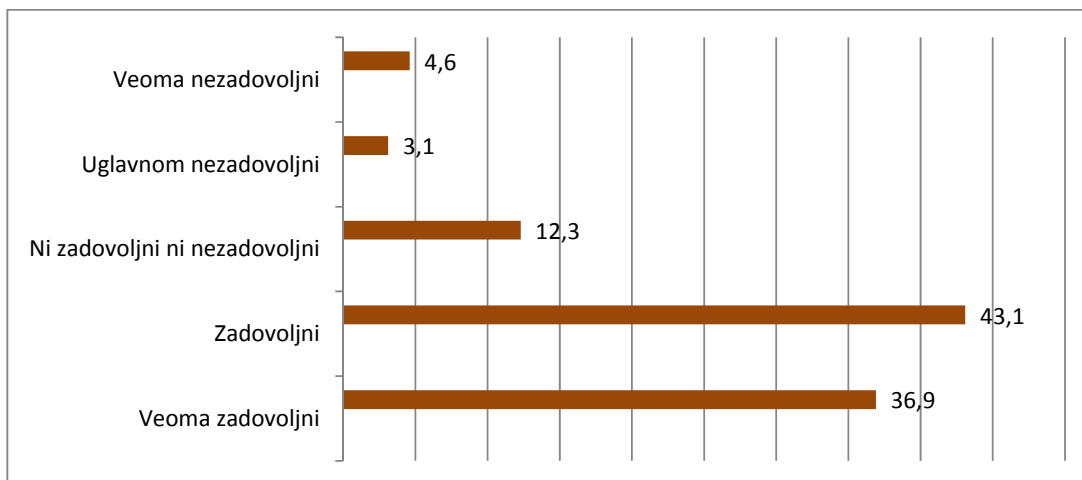
G – 13 Kako ste generalno zadovoljni sa kvalitetom proizvoda i usluga Zavoda? u %



Ukupnim kvalitetom proizvoda i usluga Zavoda zadovoljno je 86,1% anketiranih korisnika, njih 44,6% su veoma zadovoljni, dok je 41,5% anketiranih korisnika uglavnom zadovoljan, 7,7% nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, 3,1% su uglavnom nezadovoljni, a 3,1% su veoma nezadovoljni.

### 4.2 Relevantnost

G – 14 Kako biste ocjenili relevantnost podataka iz statistike koju najviše koristite? u %

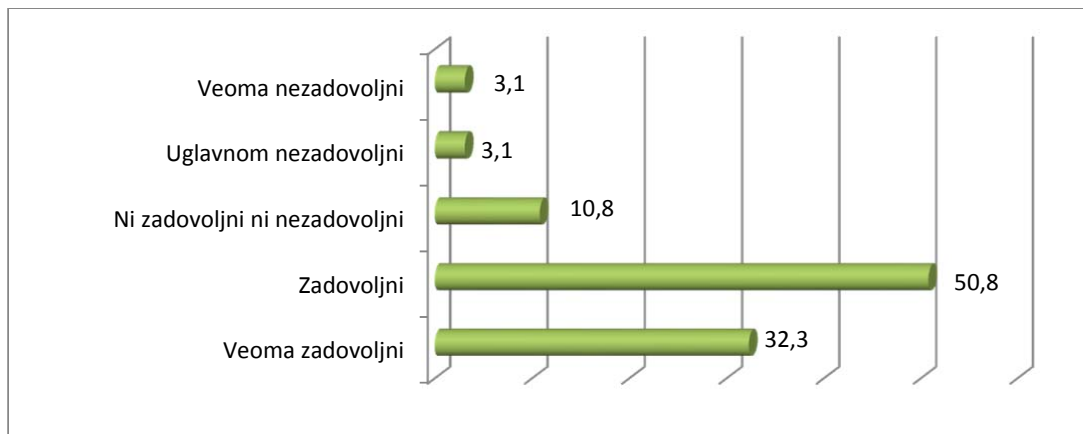


Relevantnost je stepen do kojeg statistički podaci zadovoljavaju potrebe, odnosno u kojoj mjeri proizvedena statistika i korišćeni koncepti (definicije, varijable, klasifikacije itd.) odražavaju potrebe korisnika.

Najviše korisnika (43,1%) je zadovoljno stepenom do kojeg postojeći podaci odražavaju njihove potrebe, njih 36,9% veoma zadovoljno, 12,3% je ni zadovoljno ni nezadovoljno. Anketirani korisnici koji su negativno ocijenili ovu komponentu kvaliteta je 7,7%.

### 4.3 Pouzdanost

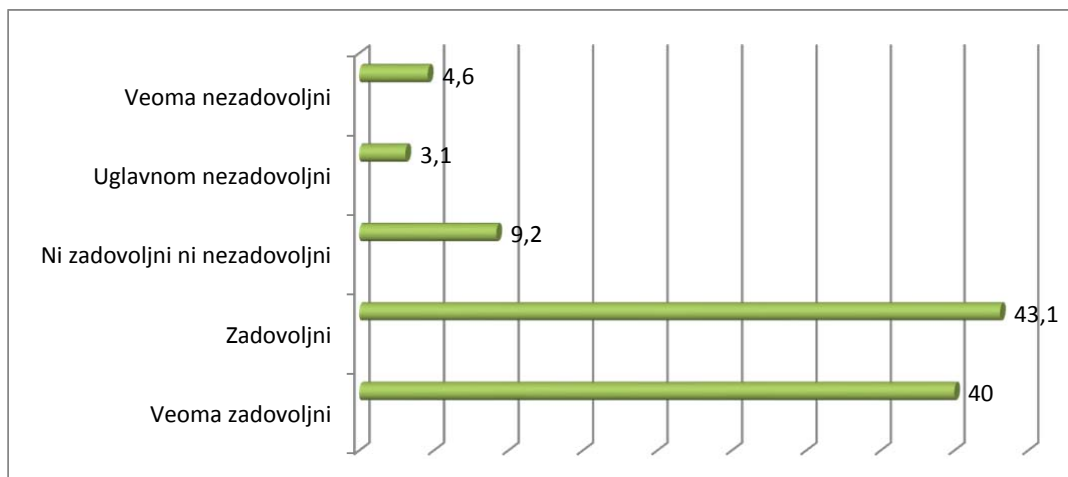
G-15 Kako biste ocijenili pouzdanost podataka iz statistike koju najviše koristite? u %



Preko 80% anketiranih je zadovoljno pouzdanošću statističkih podataka, od čega je 32,3% korisnika veoma zadovoljno, njih 50,8% zadovoljno, 10,8% je onih koji su ni zadovoljni ni nezadovoljni, a oni koji su dali negativnu ocjenu je 6,2%.

### 4.4 Pravovremenost i poštivanje rokova objave

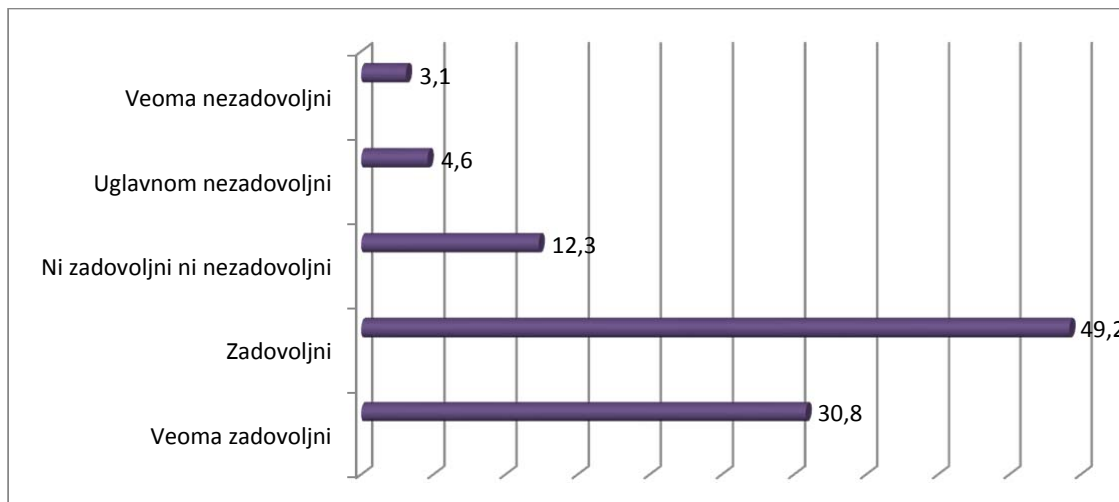
G – 16 Kako biste ocijenili pravovremenost i poštivanje rokova objave podataka iz statistike koju najviše koristite? u %



Pravovremenost i poštivanje rokova objave podataka pozitivno je ocijenilo 83,1% anketiranih, od toga je 40,0% je veoma zadovoljno, a 43,1% je zadovoljno, 9,2% je ni zadovoljno ni nezadovoljno. Ovom komponentom kvaliteta podataka nezadovoljno je 7,7% anketirani.

#### 4.5 Dostupnost i razumljivost

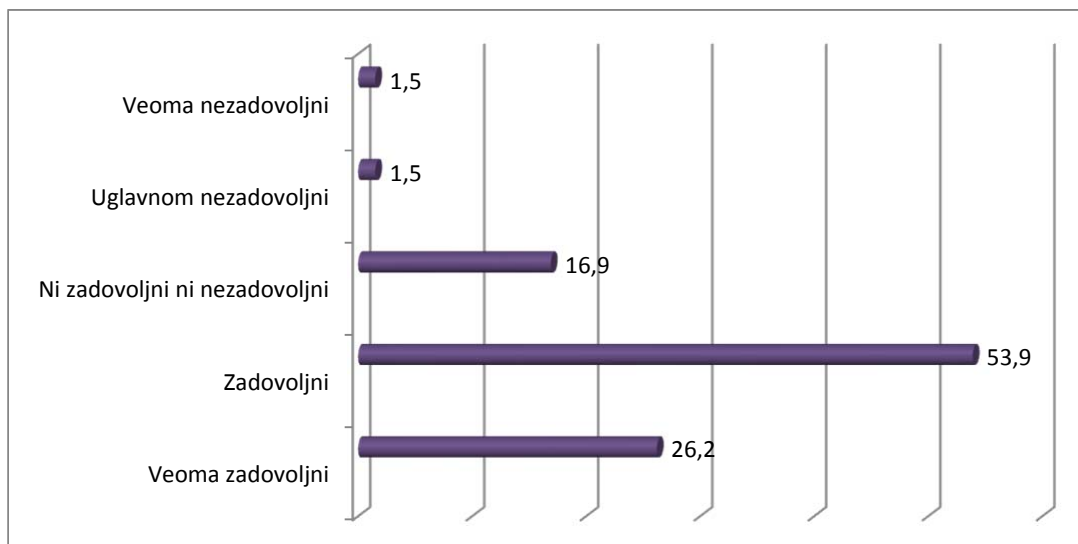
G – 17 Kako biste ocijenili dostupnost i razumljivost podataka iz statistike koju najviše koristite? u %



Dostupnost i razumljivost pozitivno je ocijenilo 80,0% anketiranih korisnika, od toga, 30,8% je veoma zadovoljno, dok je 49,2% zadovoljno. Nezadovoljnih korisnika među anketiranim je 7,7%, a onih koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni je 12,3%.

#### 4.5 Uporedivost

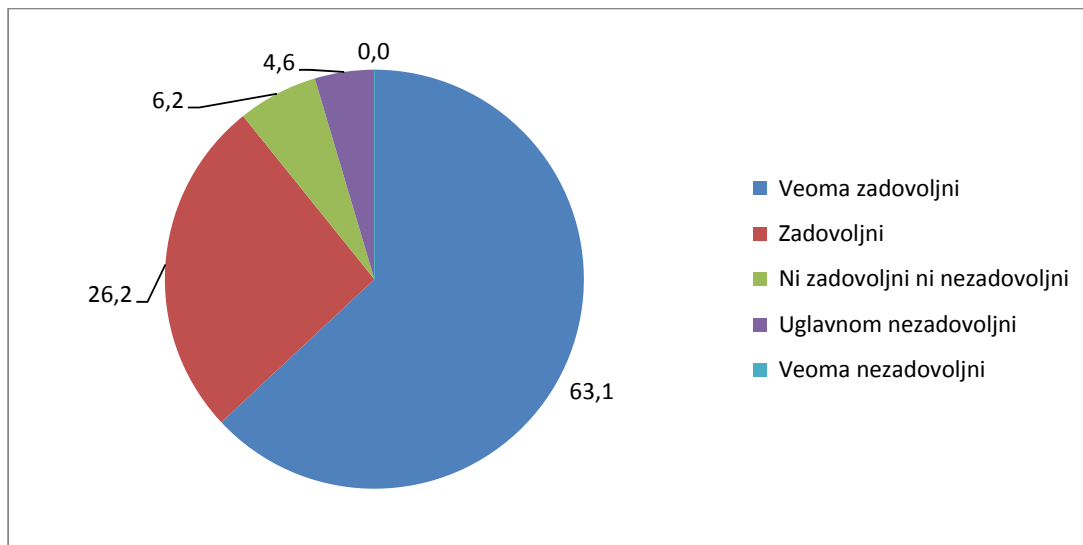
G – 18 Kako biste ocijenili uporedivost podataka statistike koju najviše koristite? u %



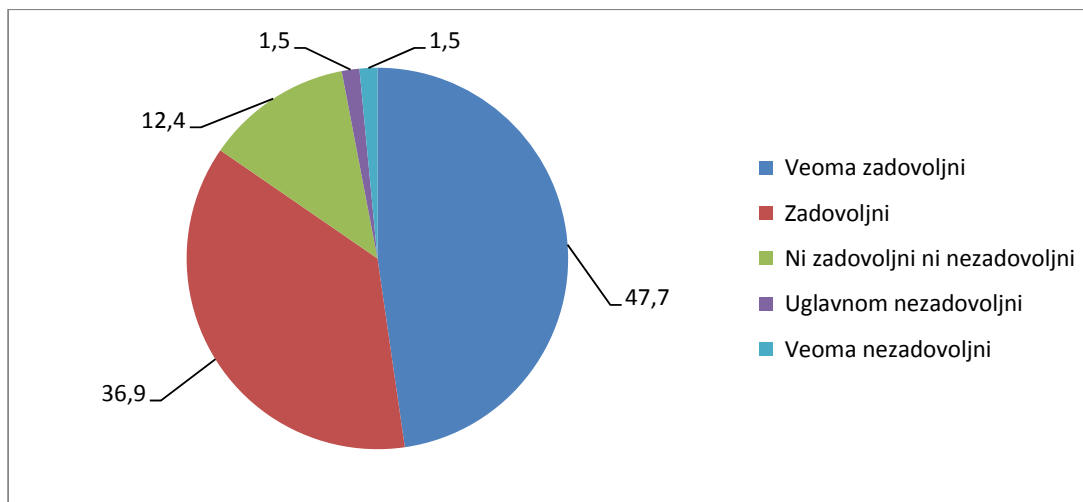
Uporedivost podataka je jedan od principa Kodeksa prakse evropske statistike kojim se nalaže proizvodnja statističkih podataka koji su uporedivi vremenski i geografski između regija i država. Uporedivošću podataka Zavoda zadovoljno je 80,1% anketiranih korisnika, 16,9% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Anketiranih korisnika koji nisu zadovoljni uporedivošću je 3,0%.

## 5. Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama

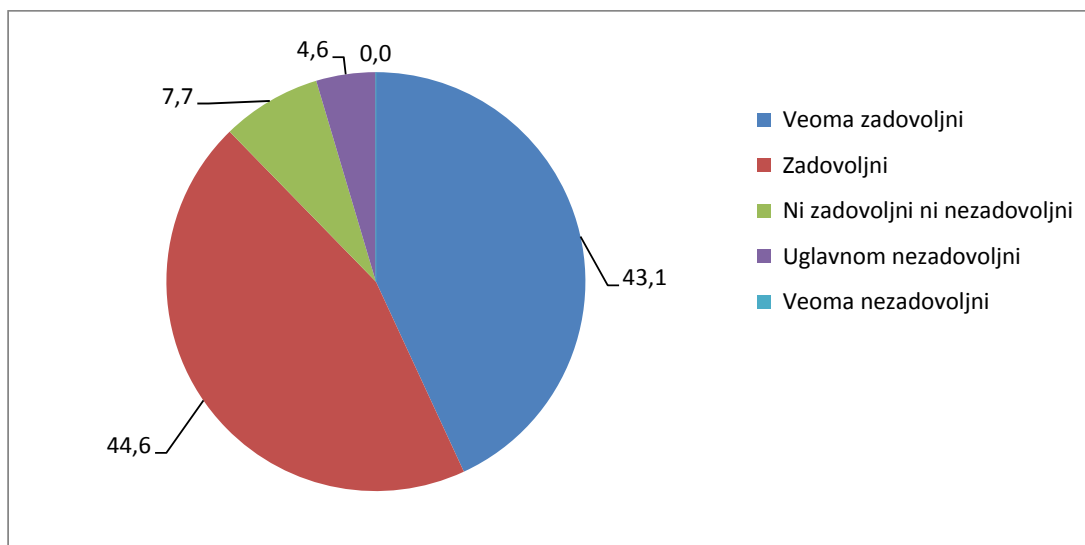
G – 19 Kako biste ocijenili ljubaznost zaposlenih? u %



G-20 Kako biste ocijenili dužinu čekanja na dostavljanje traženih podataka? u %



### G-21 Kako biste ocjenili kompetentnost zaposlenih? u %



U prosjeku anketirani su iskazali visok stepen zadovoljstva sa radom zaposlenih u Zavodu. Preko 80,0% anketiranih izrazilo je stav da su zaposleni ljubazni i kompetentni i da su zadovoljni brzinom odgovora na dostavljene zahtjeve, odnosno veoma zadovoljni i zadovoljni.