

МЈЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА/ЦА ЈАВНЕ УПРАВЕ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

МЕТОДОЛОШКЕ СМЈЕРНИЦЕ

Међуинституционална радна група
за управљање квалитетом



Implemented by:



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Канцеларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office

ПРЕДГОВОР

Оријентисаност према грађанима/кама и определијељеност за пружање услуга провјереног квалитета и једноставне доступности представљају основе реформе јавне управе. У SIGMA принципима јавне управе у поглављу 5 Пружање услуга један од индикатора управо је мјерење задовољства корисника/ца услугом јавне управе. Савјет министара БиХ препознао је значај овог аспекта који представља саставни дио система управљања квалитетом у јавној управи, те је својим Закључком од 17.9.2015. године дао подршку Канцеларији координатора за реформу јавне управе да помоћу сарадње са Институтом за стандардизацију БиХ и Агенцијом за државну службу БиХ ради на промоцији и адаптацији модела управљања квалитетом, изградњи потребних капацитета и изради планског документа за увођење управљања квалитетом у институцијама БиХ те да координише његово спровођење. Питање задовољства корисника/ца сматра се кључним елементом сваког система управљања квалитетом јер само мјерењем задовољства корисника/ца јавне управе може да се постигне побољшање квалитета рада и услуга те се стиче увид у перцепцију, очекивања и задовољство корисника/ца.

У овим методолошким смјерницама (даље: Смјернице) дефинишу се питања намјене и циљева истраживања задовољства корисника/ца, начин спровођења, идентификација и сегментација (класификовање) корисника/ца, одабир узорка, управљање истраживањем, дизајн упитника и анализа података из самог истраживања, те публикување резултата и мјера за унапређење. Циљ Смјерница је давање препорука за спровођење систематског истраживања задовољства корисника/ца јавне управе у Босни и Херцеговини, како би се корисницима/цама олакшао одабир методологије и спровођење самог процеса у оквиру систематског увођења управљања квалитетом или као појединачна мјера испитивања нивоа задовољства корисника/ца.

ПРИЗНАЊА И ЗАХВАЛЕ

Посебну улогу у изради ових Смјерница имала је Агенција за статистику БиХ, односно њени представници у међуинституционалној радној групи за управљање квалитетом¹, који су својим стручним доприносом и дугогодишњим искуством у овој области већим дијелом заслужни за израду ових Смјерница.

1 У оквиру Програма јачања јавних институција који у БиХ спроводи GlZ (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) оформљена је међуинституционална радна група за управљање квалитетом, која се састоји од именованих чланова из партнерских институција Програма. То су:

1. Канцеларија координатора за реформу јавне управе
2. Агенција за статистику БиХ
3. Агенција за државну службу БиХ
4. Централна банка БиХ
5. Агенција за предшколско, основно и средње образовање БиХ
6. Агенција за развој високог образовања и осигурање квалитета БиХ
7. Институт за стандардизацију БиХ (придружени члан)

Ова међуинституционална радна група чини платформу за размјену искустава, учењу о најбољим праксама из других институција и земаља те за циљ има и едукацију чланова из области управљања квалитетом, посебно из ИСО 9001, CAF и методологијама испитивања задовољства корисника јавне управе.

Своју захвалницу упућујемо корисницима/цама институција БиХ које су попуњавањем анкета о задовољству корисника/ца одређених институција Босне и Херцеговине, а које су члан/ице ове међуинституционалне радне групе, допринијели бољем сагледавању корисничке перспективе.

Захваљујемо се руководству свих институција чланова/ица ове групе на именовању чланова/ица групе и пружању подршке током рада, а посебно признање за допринос упућујемо члановима/ицама радне групе те придруженом члану: Енесу Хаџиефендићу, Љиљани Окука – Агенција за статистику БиХ; Мубери Бегич и Кенану Авдагићу – Канцеларија координатора за реформу јавне управе; Азри Кост и Ани Јеркић – Агенција за државну службу БиХ; Хашими Ћурак, Адријани Новак Јука и Биљани Поповић – Агенција за предшколско, основно и средње образовање; Слободану Мандићу – Централна банка БиХ, Бењамину Мухамедбеговићу – Агенција за развој високошколског образовања и обезбеђивање квалитета; Миљану Савићу – Институт за стандардизацију БиХ; те Белми Јаховић – GlZ, која нам је својим доприносом у раду групе помогла и да језик ових Смјерница буде родно коректан.

ВИШЕ ИНФОРМАЦИЈА И ПРИМЈЕРА ИЗ ПРАКСЕ

Осим предстојећих Смјерница упућујемо на Европски приручник о управљању задовољством корисника/ца (EU Primer on Customer Satisfaction Management), гдје се захваљујемо Нику Тхису из Европског института за јаву управу (European Institute of Public Administration, www.eipa.nl) за одобрење превода овог документа који се у пуној верзији налази на www.parco.gov.ba и на www.spi.ba. Ова публикација објашњава релевантност фокуса на корисника/цу и улогу(е) коју грађани/ке корисници/це играју у управљању јавним сектором. Она пружа преглед различитих метода и техника о корисничком увиду, укључујући и испитивање важности корисничких потреба, очекивања и задовољства. Публикација прикупља много информација које већ постоје о тој теми и даје практичне примјере и случајеве из организација јавног сектора широм Европе². У овом документу анализирани су анкете о задовољству корисника/ца из 26 земаља³, дате су препоруке о поступањима и методологијама, са слједећим закључком који сматрамо битним за тренутно стање испитивања задовољства корисника/ца јавне управе у Босни и Херцеговини:

“Генерално, рад везан за управљање задовољством корисника/ца требало би да се фокусира на питање како користити европску верзију приручника ‘Primer’, који ће обухватати и добре праксе из држава чланица. Циљ је да се покаже релевантност фокуса на корисника/цу и улоге грађана/ки у управљању јавним услугама, укључујући и то како може да се оствари њихово учешће (технике прибављања корисничког увида). Када је у питању фокус на корисника/цу, један од циљева је да се унаприједи знање о коришћењу грађанских повеља како би се помогло свим јавним институцијама у њиховом односу са јавношћу.”⁴

2 EU Primer on Customer Satisfaction Management, увод 1

3 EU Primer on Customer Satisfaction Management, ii.

4 Исто

За институције локалне самоуправе, али и осталих нивоа јавне управе, осим ових Смјерница и ЕУ приручника о управљању задовољством корисника/ца такође препоручујемо упознавање с документом Приручник за анкетирање грађана/ки⁵ који је развио Виктор Векселберг, који осим детаљних упутстава садржи и конкретне примјере истраживања локалне самоуправе Републике Хрватске.

Надамо се да ће корисници/це у овом документи наћи практични инструмент с примјерима из праксе из БиХ и ЕУ, који ће им помоћи у реализацији и сталном унапређивању методологије испитивања задовољства корисника/ца.

За сва питања и коментаре на услузи смо путем наших контаката које можете наћи на www.parco.gov.ba, и искрено се надамо да ће наш рад допринијети повећаном степену не само спровођења испитивања задовољства корисника/ца, него да ће и институције јавне управе у БиХ сагледати корисност овог алата за стратешко оријентисање.

Сарајево, новембар 2016.

Александар Каришик

Шеф оперативне јединице
Канцеларија координатора за реформу јавне управе

Тихана Пузић

Виша савјетница
Менаџерка тематске области за управљање квалитетом
Програм јачања јавних институција

5 http://civilnodrustvo.ba/files/docs/Prirucnik_za_anketiranje_gradjana.pdf



УВОД

У тематској области Управљање квалитетом у јавној управи програма Јачања јавних институција један од постављених циљева био је и израда методолошких смјерница за испитивање задовољства корисника/ца јавне управе у БиХ. Овај циљ смо произвели из већ поменутог циља Ревидираног акционог плана који је предвидио да се у јавној управи уведе систематско испитивање задовољства корисника/ца, а мандат је дат Канцеларији координатора за реформу јавне управе. Имајући у виду да је Агенција за статистику БиХ, односно њени представници и представнице активни чланови ове међуинституционалне радне групе, кроз Смјернице смо се великим дијелом водили већ доказаном методологијом Агенције за статистику БиХ те смо се у првом дијелу осврнули на намјеру и циљ истраживања, односно испитивања задовољства корисника/ца, да бисмо се у другом поглављу посветили управљању и дизајнирању истраживања гдје смо покушали дати конкретна питања која треба да се поставе прије почетка анкетирања, сматрајући корисном и 5Д-методологију.

Није једноставно рећи који дио истраживања бисмо могли назвати најбитнијим, јер се сваки дио надовезује на претходни и сљедећи, али без правилне идентификације корисника/ца, те индивидуалних репрезентаната/киња унутар институција нема ни одговарајућих повратних података анкете. Овај дио обрадили смо у трећем поглављу Смјерница уз практичан примјер Канцеларије координатора за реформу јавне управе.

Врсте питања, формирање питања и одабир скале за евалуирање је предмет излагања четвртог дијела Смјерница, гдје сматрамо битним да се посебна пажња посвети овом дијелу, као и неопходном предтестирању на мањем узорку, како би се обезбиједили квалитет и сљедивост питања.

Прикупљање и анализа података обрађени су у два посљедња поглавља, гдје смо, такође, посебан нагласак ставили на неопходност комуникације са корисницима/цама и након спроведеног истраживања, те објаву резултата. За примјер из праксе захваљујемо се Агенцији за државну службу БиХ.

Чланови и чланице међуинституционалне радне групе за управљање квалитетом.

Садржај:

1. Намјена и циљ истраживања	10
2. Управљање истраживањем	11
2.1. Дизајнирање истраживања	11
2.2. Питања прије почетка анкете	11
2.3. 5Д-методологија	12
3. Идентификација корисничких група и избор узорка	13
3.1. Идентификација главних група корисника/ца	13
3.2. Идентификација институција које учествују у анкети унутар група корисника/ца	14
3.3. Идентификација индивидуалних репрезентаната/киња унутар институција које учествују у анкети	14
Примјер из праксе	14
Сегментација кључних корисника/ца Канцеларије за реформу јавне управе	14
3.4. Величина узорка	16
4. Формирање питања	16
4.1. Врсте питања	17
4.2. Одабир скале за евалуирање питања	17
5. Прикупљање података	20
6. Анализа одговора и извјештавање о резултатима истраживања	21
Примјер из праксе	21
Анализа података Агенције за државну службу БиХ	22
7. Закључак	25
Прилог I - Сегментација корисника/ца, примјер	26
Прилог II - Анкета, примјер	30
Прилог III - Извјештај анкете, примјер	35

1. НАМЈЕНА И ЦИЉ ИСТРАЖИВАЊА

Анкете о задовољству корисника/ца спроводе се како би се обезбиједиле информације о томе у којој мјери квалитет рада јавне управе задовољава потребе корисника/ца. Дакле, ово истраживање користи се као алат за испитивање предности и недостатака органа јавне управе и идентификовање подручја која треба развијати и побољшати. Међутим, сврха овог истраживања је много шира, јер се резултати истраживања могу, такође, да користе за испитивање о томе у којој мјери се резултати истраживања користе при доношењу политичких и пословних одлука, за истраживање и образовање, као и за комуникацију са медијима. Резултате такве анализе могу и да користе органи јавне управе за формулисање активности које би могле да се предузму ради унапређења и промовисања свог рада.

Основни циљеви који се желе постићи спровођењем овог истраживања су:

- **Развијање свијести** о потреби спровођења анкета задовољства корисника/ца ради боље оријентисаности према потребама и очекивањима корисника/ца.
- Развијање и промовисање **дијалога са корисницима/цама**.
- **Непосредан контакт** са широким кругом корисника/ца, **укључујући грађане/ке као крајње кориснике/це услуга јавне управе**.
- Препознавање **различитих група корисника/ца** и њихових **навика**.
- Добијање информација **о потребама корисника/ца** са подацима о институцији.
- Добијање информација **о проблемима корисника/ца** у приступу подацима институције.

Мјерење задовољства корисника/ца сасвим сигурно је један од могућих метода и веома популаран инструмент. Међутим, осим анкета могу да се користе и друге технике за бављење елементима управљања

свеукупним задовољством и да се фокусира на грађанине/ке кориснике/це као копланере/ке, суодлучиваче/чице и копродуcente/киње. Друге технике које ћемо нагласити су следеће, без ограничења:

1. Запосленици/це који су у контакту са клијентима/кињама путем отворених телефона или имејла за кориснике/це
2. Тестирање употребљивости и анализа веб-страница институција
3. Упитник о задовољству услугама на веб-страници институције као перманентна ставка
4. Јавне консултације са корисницима/ама
5. Формални и неформални контакти са представничким тијелима
6. Анализа притужби и сугестија – путем имејла, телефонски, кутије за сугестију испред институције или у њој
7. Фокус групе
8. Тајна куповина – путем телефона, имејла, доласком у институцију
9. Мобилне апликације⁶.

Наведени методи се, такође, треба да документују, анализирају и представе не само менаџменту и запосленицима/ама институције, него и корисницима/ама, медијима итд.

За детаљније упознавање са наведеним техникама препоручујемо консултовање са Европским приручником о управљању задовољством корисника/ца, који све наведене, али и додатне технике објашњава уз практичне примјере на страницама 55–65.

⁶ За примјер коришћења мобилне апликације у сврху систематског испитивања задовољства корисника погледати примјер Литваније: <https://prezi.com/udonzhyznrrg/pass-to-get-a-better-result-football/>

2. УПРАВЉАЊЕ ИСТРАЖИВАЊЕМ

С обзиром на основну намјену и дефинисане циљеве, спровођење анкете о задовољству корисника/ца укључује сљедеће кораке:

- Дизајнирање истраживања.
- Идентификацију корисничких група и избор узорка.
- Прикупљање података (најава анкете, предтестирање, слање упитника и прикупљање одговора).
- Анализу одговора и извјештавање о резултатима.
- Доношење плана за побољшање на основу резултата.
- Објаву плана за побољшање на интернетским презентацијама институције.

2.1. Дизајнирање истраживања

Учесталост провођења испитивања задовољства корисника/ца треба да буде унапријед дефинисана ставка, једнако као и сама методологија. Осим временског циклуса који је унапријед потребно планирати због свих пратећих ресурса, уз ову ставку потребно је узети у обзир компарацију резултата анкета из претходних циклуса, како би се тачно могао да мјери напредак или погоршање.

На овај начин би могао да се утврди сет мјера за побољшање односа према корисницима/ама и да се крене у њихово спровођење. На тај начин дјеловало би се на кључне тачке које захтијевају побољшање, дораду или унапређење у будућем периоду.

Зависно од стратешког плана, листе приоритета и околности институције, истраживање може да се врши сваке или сваке двије године. Дужи временски размак између истраживања није адекватан због превеликих осцилација у перцепцији и очекивању корисника/ца, те чињеници да се током дужег периода није питало за мишљење те се спровођење више не чини

природним.

Уз учесталост потребно је одредити сврху анкетирања. Зависно од многих фактора, сврха анкетирања може увијек да буде иста - опште прикупљање података о степену задовољства корисника/ца с циљем побољшања дјеловања и услуга, или, на примјер, припрема нове стратегије институције или тематске области, законодавног оквира, финансијског плана и слично, гдје је потребно сагледати мишљења корисника/ца и кључних актера/ки који могу да буде од велике помоћи.

Прије самог дизајнирања истраживања потребно је спровести сљедеће кораке, како би цјелокупно спровођење било смислено и корисно за институцију и њене кориснике/це:

1. Менаџменту институције предочити циљеве анкетирања и методологију која укључује презентацију резултата истраживања на веб-страницама институције и/или путем других медија, с циљем транспарентног дјеловања.
2. Менаџмент институције формално одобрава спровођење анкетирања задовољства корисника/ца и именује надлежне особе и период припреме, спровођења и анализе.
3. Информисање о спровођењу, методологији и трајању анкетирања међу свим запосленицима/ама институције.

У Европском приручнику о управљању задовољством корисника/ца наводе се практична питања као водиле прије почетка дизајнирања анкете.

2.2. Питања прије почетка анкете

Мјерење задовољства корисника/ца путем анкета представља само један у низу различитих инструмената. Мора се одговорити на нека кључна питања прије него што се одлучи који

је најбољи начин за мјерење задовољства корисника/ца и да ли треба спровести анкету, а та питања су:

- **Шта нам јеравамо урадити са прикупљеним информацијама?** (Побољшати процес испоруке услуга неке одређене јединице/одјела, упоредити јединице како бисмо открили референтне стандарде, искористити их за изградњу имиџа за јавни сектор итд.)
- **Шта желимо сазнати?** (Задовољство постојећим услугама уопштено, идеје за планирање нових услуга, мишљења о неком одређеном дијелу испоруке услуга итд.)
- **Коме постављамо питања?** (Шира јавност, људи који су заиста користили дате услуге, људи који представљају одређени сегмент корисника/ца итд.)
- **Како да укључимо различите учеснике/це?** (Улога менаџмента и запосленика/ца у коришћењу тих информација, преданост доносилаца одлука, улога партнерских организација и мотивација корисника/ца итд.)
- **Да ли нам треба нови алат да добијемо информације које желимо?** (Да ли је могуће добити иста сазнања коришћењем постојећих информација, нпр. обављањем разговора са запосленицима/ама који су у контакту са корисницима/цама, анализирањем медијског покрића и слично?)
- **Шта је важније, поређење резултата са другима или посједовање специфичних информација за сопствене јединствене развојне циљеве организације?** (Треба размотрити аргументе за и против за стандардизоване и по мјери скројене приступе)
- **Ко је администратор мјерења и ко је власник резултата?** (Важно је да администратор/ка има сва права над резултатима испитивања и да их дијели са релевантним учесницима/ама).
- **Да ли је метод који се користи за мјерење транспарентан?** (Алат треба да буде довољно транспарентан да администратор и они који резултате користе могу да виде како се мјере)
- **Да ли је дотична услуга транспарентна?** (Да бисмо били у стању да користимо резултате мјерења задовољства корисника/ца за побољшања, садржај услуге треба да буде

видљив; црне кутије не могу да се побољшају).

- **Вриједи ли уопште обавити дато мјерење?** (Анализа доприноса, крајњих резултата и резултата прије самог мјерења. Да ли су користи које се постигну мјерењем вриједни времена и новца који се у њега уложи?)

2.3. 5Д-методологија

Један модел са којим је лако радити у настојању да се поставе права питања јесте тзв. 5Д-методологија.

Д1: (Definition) - дефинисање „проблема“. Шта желимо да сазнамо из слjedeће студије?

Д2: (Design) - планирање. Како ћемо осмислити и планирати која питања да поставимо, како и коме?

Д3: (Data collection) - прикупљање података. Коме постављамо питања? Какав узорак можемо да постигнемо, на који начин, у које вријеме и да ли је то заиста група коју треба да испитујемо да бисмо добили вјеродостојне резултате?

Д4: (Data-analyses) - анализа података. Шта ћемо радити са прикупљеним подацима? На који начин их треба анализирати? Да ли је постигнута само описна анализа или би се неке сложенији методи или посебни модели могли да доведу до вјеродостојнијих и кориснијих резултата, или можемо ли да искористимо већ пружене податке и да их поново анализирамо из нове перспективе?

Д5: (Documentation) - документација, односно посљедице, комуникација. Коме, односно којим групама ћемо искомуницирати добијене резултате? За шта ћемо да користимо резултате?

Узимајући у обзир наведена питања свака институција јавне управе требало би да има довољно основа за иницирање и сврсисходно планирање истраживања задовољства корисника/ца, које треба да услиједи стратешки, плански, транспарентно и проактивно, гдје би оне институције које већ спроводе оваква истраживања требало да планирају не само проактивност, него и реакцију на већ дата мишљења корисника/ца у претходним анализама.

3. ИДЕНТИФИКАЦИЈА КОРИСНИЧКИХ ГРУПА И ИЗБОР УЗОРКА

Истраживање о задовољству корисника/ца заснива се на одабраном узорку корисника/ца институције. Узорковање се проводи пажљиво и селективно, јер се фокусира на специфичне потребе одређених група корисника/ца.

Дакле, одабир узорка врши се из укупне базе корисника/ца и укључује сљедеће кораке:

1. Идентификацију главних група корисника/ца (циљни корисници/це)
2. Идентификацију главних институција, агенција, удружења, друштава и других корисника/ца у којима је коришћење услуге институције од значаја или има потенцијал да буде важно за обављање њихових задатака.
3. Идентификацију репрезентаната/киња сваке од одабраних институција, агенција, удружења, друштава и других корисника/ца који ће бити у могућности да придонесу самом истраживању и који ће да дају смислене одговоре на постављена питања.
4. Идентификацију метода укључења грађана/ки у анкетирање.

3.1. Идентификација главних група корисника/ца

Идентификација главних група корисника/ца није важна само са аспекта одабира узорка, него и за касније генерисање резултата и анализу самог истраживања.

Узмимо за примјер идентификоване главне групе корисника/ца у Агенцији за статистику БиХ:

- Јавни сектор
- Пословни субјекти
- Наука, истраживање, образовање
- Општа јавност
- Медији

- Страни корисници/це
- Унутрашњи корисници/це

Међуинституционална група за управљање квалитетом препоручује да се обрати пажња и на рањиве категорије популације, када се дефинишу корисници/це из опште јавности⁷. Институција треба да сагледа да ли се њено дјеловање односи и на особе са одређеним инвалидитетима (нпр. да ли се обука коју институција нуди односи и на слијепе/глухонијеме особе, те да ли је прилагођена овим потребама? Ако не, да ли постоји одређени механизам којим се особама са инвалидитетом пружа посебна подршка), као и на особе из рањивих група: повратнике, старије особе, Роме, представнике мањих етничких група, те је свакако потребно обратити пажњу на једнако укључивање корисника/ца.

Препорука:

С циљем укључења релевантних корисника/ца, препоручујемо контактирање свих одјела институције са молбом за доставом контакт података о главним корисницима/ама. На овај начин омогућава се укључење запослених у институцији, те је већи осјећај својине и интереса над процесом, али прије свега, укључује се већи број корисника/ца који су упознати са мандатом, улогом и услугама институције.

⁷ За више информација и примјер из Луксембурга о провођењу анкетирања са рањивим дијелом популације погледати ЕУ Приручник о управљању задовољством корисника, стр. 36 - 37.

3.2. Идентификација институција које учествују у анкети унутар група корисника/ца

Овај корак одабира узорка укључује идентификацију установе, агенције, организације или институције унутар сваке групе корисника/ца које позивамо да учествују у истраживању.

Смјернице за њихов одабир укључују:

- Препознавање и избор институција за које се зна да су редовни корисници/е.
- Избор институција којима су подаци/услуге/извјештаји институције неопходни за испуњавање њихових основних задатака, чак и ако се оне још нису појавиле као велики корисници/е.
- Избор институција које су критичне према самој понуди и квалитету рада институције. Важно је тражити њихово учествовање, у противном постоји опасност да њиховим евентуалним неизбором угрозио сарадњу са њима.

Напомена: Битно је да се провјерава да ли се став институција које су критичне према раду институције мијења током развијања истраживања (спровођења).

3.3. Идентификација индивидуалних репрезентаната/киња унутар институција које учествују у анкети

Захтјеви за учествовање у анкети не упућују се само институцијама, већ и одабраним запосленицима/ама и руководећем особљу институција.

Успостављање контакта са изабраним институцијама унапријед и индивидуалним испитаницима/ама довешће до веће стопе и квалитета одговора.

Циљ је тражити подршку и обећање о учествовању у истраживању, по могућности од индивидуалних испитаника/ца или менаџера/ки који су довољно утицајни да анимирају своје колеге/ице у институцији да учествују у анкети.

Којој особи се треба обратити за учествовање? Главни критеријуми у овом одабиру су сљедећи:

- Особа која је постојећи корисник/ца и која је упозната са радом и мандатом институције⁸
- Особа која је потенцијални корисник/ца за наведене сврхе.
- Особа која учествује у доношењу одлука своје институције.
- Особа која има улогу представника/це донатора/међународне заједнице која има или може да има утицај на рад или перцепцију институције.

Примјер из праксе:

Сегментација кључних корисника/ца Канцеларије за реформу јавне управе

Учесници/це и партнери/ке

У реализацији мандата Канцеларија координатора сарађује са институцијама Босне и Херцеговине, Федерације Босне и Херцеговине, Републике Српске и Брчко дистрикта БиХ, али и са међународним институцијама и организацијама, невладиним сектором, те предузећима.

⁸ Препорука је да се воде базе података корисника/ца институција. Ово може да се постигне редовним ажурирањима контакт листе корисника/ца, али је свакако потребно водити рачуна о листама учесника/ца на конференцијама, округлим столовима и другим састанцима. Уколико институција има јавну имејл адресу или отворену линију за контакт са корисницима/ама, потребно је водити евиденцију о корисницима/ама који су контактирали институцију, те и њих уврстити у анкетирање. Пожељно је именовати једну особу која је задужена за ажурирање контакт листе, али одговорност је сваког запосленика/ице размијенити своје контакте са именованом особом

Кључни актери за рад ПАРЦО и процес реформе

- Координациони одбор за економски развој и европске интеграције
- Савјет министара Босне и Херцеговине
- Канцеларија председавајућег Савјета министара Босне и Херцеговине
- Дирекција за европске интеграције Босне и Херцеговине
- Генерални секретаријат Савјета министара Босне и Херцеговине
- Канцеларија за законодавство Босне и Херцеговине
- Министарство финансија и трезора Босне и Херцеговине
- Министарство правде Босне и Херцеговине
- Парламентарна скупштина Босне и Херцеговине
- Институција омбудсмена за људска права БиХ
- Агенција за јавне набавке БиХ
- Канцеларија за разматрање жалби
- Влада Федерације Босне и Херцеговине
- Влада Републике Српске
- Влада Брчко дистрикта Босне и Херцеговине
- Координатор за реформу јавне управе Владе Федерације Босне и Херцеговине
- Координатор за реформу јавне управе Владе Републике Српске
- Координатор за реформу јавне управе Владе Брчко дистрикта БиХ
- Агенција за државну службу БиХ
- Радне групе за припрему стратешког оквира

Кључни актери директно укључени у спровођење мјера из АП

- Надзорни тимови (седам тимова из шест реформских области)
- Тимови за спровођење (формирани за сваки појединачни пројекат)
- Агенција за државну службу БиХ
- Министарство комуникација и транспорта БиХ
- Агенција за идентификационе документе, евиденцију и размјену података БиХ
- Агенција за државну службу Федерације БиХ
- Федерално министарство правде
- Федерално министарство финансија
- Федерално министарство промета и комуникација

- Генерални секретаријат Владе ФБиХ
- Канцеларија Владе ФБиХ за законодавство и усклађеност са прописима ЕУ
- Канцеларија Владе ФБиХ за односе са јавношћу
- Агенција за државну управу РС
- Министарство управе и локалне самоуправе РС
- Министарство финансија РС
- Генерални секретаријат Владе РС
- Републички секретаријат за законодавство РС
- Агенција за информационо друштво РС
- Одјељење за стручне и административне послове Владе БДБиХ
- Секретаријат Владе БДБиХ
- Стручна служба Скупштине Брчко дистрикта БиХ
- Канцеларија градоначелника БДБиХ
- Дирекција за финансије БДБиХ

Кључни актери – донатори и међународне институције

- Делегација Европске уније у Босни и Херцеговини
- Swedish International Development Cooperation Agency SiDA – Амбасада Краљевине Шведске у Сарајеву
- Министарство спољних послова Краљевине Норвешке – Амбасада Краљевине Норвешке у Сарајеву
- Управни одбор Фонда за реформу јавне управе
- Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
- Регионална школа за јавну администрацију (RESPA)
- Амбасада Велике Британије – Good Governance Fund
- SIGMA

Остали кључни актери

Све институције БиХ, РС, ФБиХ и БДБиХ задужене за спровођење мјера из РАП 1, као и задужене за припрему другог акционог плана.

Остали

Проводиоци пројеката (приватна предузећа)
Невладин сектор

3.4 Величина узорка

Узорак за анкету о задовољству корисника/ца не мора бити велик. Оно што је важно је да су укључене све главне групе корисника/ца, да су укључене главне и кључне институције и да су их репрезентовале особе које су у могућности да учествују у истраживању на задовољавајући начин.

За највеће институције и оне за које знамо да су међу главним корисницима/цама треба водити

рачуна да су испитаници/е одабрани из главних одјељења институција.

Број испитаника/ца које позивамо да учествују у анкети је различит, од једног репрезентанта/киње у мањим агенцијама до неколико испитаника/ца у већим институцијама.

У принципу, одабир испитаника/ца који могу да пруже квалитетне и адекватне информације и мишљења много је важнији од самог броја испитаника/ца.

4. ФОРМИРАЊЕ ПИТАЊА



Свако питање које долази у обзир да буде уврштено у упитник требало би претходно тестирати помоћу следећег „филтера“:

Да ли је питање уопште потребно?

1. Да ли је потребно више питања умјесто једног? **Једно од основних правила је да једно питање никада не смије да садржи више питања, па према томе ни више одговора.** Ако је, на примјер, постављено питање: „Да ли је садржај веб-странице ХУ институције довољан за информације које тражите и да ли је веб-страница прегледна?“ и ако је корисник/ца одговорио са ДА, није јасно на шта се одговор односи.
2. Да ли је садржај питања прилагођен профилу корисника/це и сврси анкете?
3. Да ли је потребно уврстити филтер-питање? На примјер, уколико нам је потребно да раздвојимо кориснике/це по одређеној категорији/питању/интересима, филтер-питање може бити корисно.

4. Да ли ће се корисник/ца моћи сјетити података? Једно од основних правила за формулисање питања захтјева је да се питања морају да односе само на оне чињенице којих се корисник/ца може тачно сјетити.

5. Да ли ће корисник/ца бити вољан да одговори на постављено питање? Приликом постављања сваког питања истраживач/ца мора да зна да ли ће испитаник/ца који зна одговор на питање бити вољан да одговори на нека питања која задиру нпр. у његов/њен приватни живот.

Осим правила које садржи филтер, при формулисању питања користе се и друга правила која могу да помогну при састављању анкетног упитника:

- ✓ Свако поједино питање мора бити тако формулисано да га могу разумјети све анкетирани особе,

- ✓ Треба избјегавати питања која укључују двоструку негацију,
- ✓ Свако питање треба да има исто значење за све испитанике/це. Зато треба избјегавати ријечи које имају двосмислено значење, нпр.: повремено, редовно, мало, много и др.
- ✓ Треба избјегавати сугестивна питања која испитаника/цу усмјеравају на одређени одговор и тиме умањују објективност добивених података,
- ✓ Треба избјећи непотребно понављање питања или постављање сувишних питања која не прикупљају информације за дефинисане индикаторе,
- ✓ Треба избјегавати питања која задиру у приватни живот корисника/ца,
- ✓ При обликовању питања треба допустити све могуће одговоре,
- ✓ Укупан број питања у упитнику треба свести на минимум,
- ✓ Питања треба прилагодити методу прикупљања података.

или да се додатно мотивише да учествује у истраживању.

Филтер-питања помажу да се лакше утврде размјере појаве која је предмет проучавања. Основна или садржинска питања су питања која су формулисана непосредно на основу циљева истраживања да би се добиле информације које ће помоћи у рјешавању проблема због којег се спроводи истраживање.

Контролна питања су питања помоћу којих се верификују одговори испитаника/ца (контрола истинитости и искрености одговора) те контролишу тачност и конзистентност упитника у цјелини.

Референтна или идентификациона питања су она која се односе на идентитет организатора истраживања, име и презиме, адресу и број телефона испитаника/ца, име и презиме анкетара/ке, број упитника и сл.

4.1. Врсте питања

Према **специфичној функцији** коју имају у упитницима, питања се класификују на: профилна питања, помоћна питања, филтер-питања, основна питања, контролна питања и референтна питања⁹.

Профилна питања су питања која се односе на демографске, географске, социоекономске и друге карактеристике испитаника/ца корисника/ца. Без обраћања пажње на демографске карактеристике није могуће спровести ефикасну анкету истраживања задовољства јер ће анализа података и могућност унапређења услуга бити мањкава.

Помоћна питања се укључују у упитник када се процијени да ће то питање помоћи да се испитаник/ца уведе у процес испитивања

4.2. Одабир скале за евалуирање питања

Свака анкета је специфична, па се тако и свако питање треба засебно посматрати и потребно је одабрати примјерену скалу или текстуалну понуду одговора. За практичне примјере упућујемо на анекс 2 ових Смјерница.

Питања се често класификују у двије групе, и то: затворена и отворена питања, те овдје дајемо примјере са одређеним скалирањем.

⁹ Дио преузет из књиге проф. др Хасан Ханић. Истраживање тржишта и маркетинг ИС. Београд: Економски факултет у Београду, 2004.

Затворена питања

Врста	Опис	Примјер
Дихотомно	Питање нуди избор између два одговора	Да ли сте користили услуге ХУ институције? Да Не
Са вишеструким избором	Питање нуди избор између три и више одговора	Са ким похађате обуке? — Сам(а) — Са колегом/ицом — Са више колега/ица из свог сектора — Са колегом/ицом из другог сектора — Са више колега/ица из другог сектора
Ликертова скала	Исказ којим испитаник/ца изражава степен свог слагања/неслагања	Приватне школе углавном пружају боље услуге него државне? Уопште се не слажем Не слажем се Неутралан Слажем се Потпуно се слажем 1 2 3 4 5
Семантички диференцијал	Између двије супротне ријечи уцртана је скала, а испитаник/ца бира тачку на скали која представља његово/њено мишљење	Предавач/ица ХУ обуке је: Добар предавач/ица ----- Лош предавач/ица Искусан/а ----- Неискусан/а Савремен/а ----- Застарио/ила
Скала важности	Скала која рангира важност неких карактеристика	Локација ху институције за мене је: Изузетно важна Врло важна Донекле важна Неважна Уопште није важна 1 2 3 4 5
Скала рангирања	Скала која рангира неку карактеристику од „слабо“ до „одличан“	Интернет-конекција у мој институцији је: Одлична Врло добра Добра Задовољавајућа Лоша 1 2 3 4 5

Отворена питања

Назив	Опис	Примјер
Потпуно неструктурирано	Питање на које испитаник/ца може да одговори на готово неограничен број начина	Шта мислите о Агенцији за предшколско, основно и средње образовање?
Асоцијација ријечи	Ријечи се дају редом, једна за другом, а испитаници/е помињу прву ријеч која им пада на ум	Шта вам прво пада на ум када чујете сљедеће ? Обука државних службеника/ца Јавна управа ЕУ процес
Довршење реченице	Написана је некомплетна реченица, а испитаник/ца је мора завршити	Када размишљам о приступању БиХ Европској унији, као највеће изазове видим...
Довршење приче	Даје се недовршена прича и тражи се да је испитаници/е доврше	Прије неколико дана посјетила сам Економски факултет у Сарајеву. Приметила сам да је споља и изнутра факултет врло уређен. То је побудило у мени сљедеће мисли... Сада завршите причу
Довршење слике	Приказ је слика и тражи се од испитаника/ца да саставе причу о томе шта мисле да се на слици догађа или би се могло догодити	

5. ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА

Постоје различити начини спровођења анкета, који зависе од ресурса институције, али и сврхе анкете. Уколико постоји могућност, али и буџет, пожељно је комбиновати неке од следећих метода:

- а) Лице у лице
- б) Телефонско анкетирање
- ц) Интернетско анкетирање или путем веб-странице институције

Анкетирање путем поште је скупо, застарело и има веома слаб одзив те га не препоручујемо за јавну управу.

С обзиром на то да је инфраструктура за интернет у нашој земљи сасвим довољно развијена како би се омогућила несметана интернетска комуникација, препоручујемо да се истраживање о задовољству корисника/ца проводи путем веб-странице институције или помоћу интернетских алата, који су данас углавном бесплатни за коришћење¹⁰:

- <https://www.surveymonkey.com/>
- <https://www.google.com/forms/about/>
- <https://kwiksurveys.com/>

Препорука је коришћење интернетског анкетирања, с комбинацијом лице-у-лице. С обзиром на ограниченост ресурса, могуће је, по угледу на земље ЕУ, укључити грађане/ке у анкетирање, студенте/ице јавне управе који на овај начин стичу прва искуства, или практиканте/ице.

Уколико наведено није могуће, потребно је укључити невладине и непрофитне организације у анкетирање, **како би се дошло до финалних корисника/ца** – грађана/ки. Невладине

организације често имају веома добро израђене механизме сарадње с грађанима/кама.

Уколико се анкетирање врши путем веб-странице институције, могуће је путем саопштења за јавност позвати грађане/ке на учествовање у анкети и изражавањем свог мишљења о раду институције.

Вријеме провођења анкетирања није стриктно одређено, обзиром да на резултате анкете нема скоро никакав утицај. Наравно, анкетирање неће бити проведено у времену важнијих политичких догађаја (нпр. избори), у вријеме празника и годишњих одмора. Стога се прије планирања времена провођења препоручује детаљно прегледање календара и узимање у обзир празника. Разлог за ово је постизање што веће стопе одговора (тј. одазива) испитаника/ца у самој анкети.

Временско трајање анкетирање је у правилу 15 дана и у том периоду омогућено је корисницима/ама да приступе попуњавању упитника.

Комуникација са испитаницима/ама успоставља се и одвија на следећи начин:

- Слање претходне обавијести испитанику/ци о спровођењу анкете и информисање о скором почетку исте (опционално).
- Слање упитника до испитаника/ца са пропратним текстом. Пропратни текст треба да садржи следеће елементе:
 - ✓ Разлоге због којих се анкета спроводи, објашњење њене друштвене или друге користи
 - ✓ Вријеме трајања анкете
 - ✓ Вријеме потребно за испуњавање анкете

¹⁰ Наведени бесплатни алати имају одређена ограничења (нпр. број испитаника/ца) која треба преиспитати прије почетка дизајнирања анкете. Постоје и посебни софтвери за испитивање, евалуацију и извјештавање о анкетирању, који су доступни на тржишту, као и опција доплате за наведене алате, њихово проширивање, извјештавање итд. Уколико се не планирају масовна анкетирања, наведена углавном буду dostatна.

- ✓ Објашњење како се дошло до адресе испитаника/це (опционално)
- ✓ Разлоге због којих се траже одговори баш од тог испитаника/це
- ✓ Обећање да ће се поштовати анонимност
- ✓ Упутство о поступку у случају нејасноћа
- ✓ Закључне реченице, захвалност.
- Слање захвалнице крајем прве седмице спровођења анкете свим испитаницима/ама без обзира на то да ли су послали своје одговоре или не.
- Поновно слање упитника са пропратним текстом оним испитаницима/ама који још нису одговорили, по могућности најкасније три дана прије завршетка времена одређеног за спровођење анкете.

6. АНАЛИЗА ОДГОВОРА И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ О РЕЗУЛТАТИМА ИСТРАЖИВАЊА

Испуњене упитнике треба провјерити на уобичајен начин и контролисати за нејасне и недостајуће одговоре. Ово може да се уради предтестирањем на мањем узорку, како би се стекла сигурност да корисник/ца нема проблема са разумијевањем питања. Пошто узорак неће бити велик, а ако је испитаник/ца доставио своје адресне податке на упитнику (опција), могуће је добити појашњење путем телефона.

Анализа анкете у основи је једноставна, што углавном укључује једноставно рачунање и табелирање. Међутим, одлука о недоследностима у одговорима и генерисање резултата по групама корисника/ца мора бити пажљиво разматрана, пазећи да груписање садржи довољан број смислених одговора. Обавезно се наводи и број испитаника/ца који су одговорили на свако питање, што је посебно важно када дајемо резултате у постоцима.

За истраживање ове врсте, често је нереално обећати потпуну анонимност. Ипак, принцип повјерљивости у цјелини се мора поштовати, што значи да запосленици/це институције треба да посматрају повјерљивост у уобичајеном статистичком смислу и да пажљиво третирају одговоре, као што је случај са свим статистичким истраживањима.

Резултати истраживања презентују се како слиједи:

- Извјештај¹¹ треба да буде написан што је прије могуће након што је извршена анализа. Извјештај треба да буде кратак и сажет, и треба да садржи кратку методологију истраживања, главне налазе и резултате.
- Извјештај треба послати свим испитаницима/ама (који то захтијевају) уз захвалницу. Такође, извјештај се поставља на веб-страницу институције.
- Препоручујемо слање извјештаја или закључака медијима.
- Уколико постоји њузлетер који се на редовној основи шаље корисницима/ама, могуће је искористити њузлетер за информисање о спроведеној анкети.

Примјер из праксе:

Анализа података Агенције за државну службу БиХ

Задовољство корисника/ца процесом пружања обука у Агенцији за државну службу Босне и Херцеговине

Агенција за државну службу Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Агенција) у склопу увођења модела управљања квалитетом одлучила је спровести анкету задовољства корисника/ца с циљем побољшања пружања услуга стручног усавршавања и оспособљавања државних службеника/ца у институцијама Босне и Херцеговине.

Након идентификације намјене и циља истраживања приступило се идентификацији испитаника/ца, одабиру метода вршења анкетног упитника и периода одржавања анкете. Усаглашено је да циљну групу испитаника/ца представљају државни службеници/це из институција БиХ, који су регистровани у Информационом систему за електронско управљање процесом организације обуке (Training Management System - TMS). Договорено је да се анкетирањем помоћу упитника спроводи анонимно, путем онлајн алата SurveyMonkey (www.surveymonkey.com) током 12 дана.

Приликом израде анкетног упитника консултовани су сви запослени у Одсјеку за обуке, вршила се анализа постојећег евалуационог упитника те се приступило изради питања. У анкетни упитник уврштена су профилна питања, садржинска питања, контролна питања итд., односно питања отвореног и затвореног типа, гдје се у питањима затвореног типа користила Ликертова скала. Након израде анкетног упитника приступило се предтестирању како анкетног упитника, тако и онлајн алата, након чега је вршена модификација упитника и усаглашавање модификованих параметара.

Послије окончане предтестне фазе, путем електронске поште, анкетни упитник и упутства приступу онлајн алату SurveyMonkey прослијеђени су до 2.100 државних службеника/ца, од чега су укупно добијена 353 одговора на анкету, у којој је учествовало 199 државних службеница и 154 државна службеника.

На питање да ли су задовољни квалитетом пружених обука, 94,9% државних службеника/ца одговорило је позитивно, а 5,10% одговорило је да су незадовољни квалитетом обука. На питање да ли стечено знање са обука могу да примијене на радном мјесту, 50% испитаника/ца одговорило је потврдно, 48% да дјелимично могу да примијене стечено знање, а 2% се изјаснило да стечено знање не могу да примијене на радном мјесту. Везано за структуру програма обука, 89,1% испитаника/ца одговорило је да су програми адекватно структурирани према њиховим потребама, 2,9% одговорило је да програми нису адекватни, а укупно четири испитаника/це нису одговорила на питање. Остали главни резултати су.

Саставни дио анкетног упитника чине отворена питања на основу којих се дошло до значајних резултата, који утичу на будуће процесе организације обука. Корисници/е су назначили да је тренутни систем и процес обука врло добар, али да треба модификовати

Да ли сте задовољни односом и техничком помоћи запослених у Одсјеку за обуку са аспекта:

	Лоша	Задовољавајућа	Добра	Врло добра	Одлична	Укупно одговора
Стручности	0,58%	5,49%	15,03%	38,44%	40,46%	346
Ефикасности	1,16%	5,49%	14,45%	36,13%	42,77%	346
Љубазности	1,16%	1,73%	9,83%	28,32%	58,96%	346
Информисаности	0,58%	4,06%	10,72%	34,78%	49,86%	345
Техничке подршке	1,73%	4,34%	14,16%	33,53%	46,24%	346

TMS систем је једноставан за коришћење

Уопште се не слажем	Углавном се слажем	Неутралан/на сам	Углавном се слажем	Сасвим се слажем	Укупно одговора
1,20%	1,50%	10,18%	46,41%	40,72%	334

Приликом коришћења TMS-а, с којим дијелом сте имали проблема?

	Број одговора
Пријављивањем на обуку	54
Проналаском материјала за наведену обуку	40
Генерисањем сертификата	35
Обавјештавањем	15
Нисам имао/ла проблема	216
Пријављивањем на обуку	54
Укупан број одговора	335

Доступне информације путем TMS-а јасно су приказане.

Уопште се не слажем	Углавном се слажем	Неутралан/на сам	Углавном се слажем	Сасвим се слажем	Укупно одговора
0,60%	2,40%	10,78%	47,60%	38,62%	334

Да ли сте задовољни начином пријаве на обуке путем TMS-а?

Да	Не	Укупно одговора
94,97%	2,37%	338

Вебинари, онлајн учење у стварном времену са предавачем кроз виртуелне учионице, за вас су:

Лоши	Задовољавајући	Добри	Врло добри	Одлични	Укупно одговора
6,98%	10,96%	25,58%	30,90%	25,58%	301

Приступ вебинарима је једноставан за кориснике/це

Уопште се не слажем	Углавном се слажем	Неутралан/на сам	Углавном се слажем	Сасвим се слажем	Укупно одговора
3,97%	4,64%	27,81%	35,43%	28,15%	302

и ревидирати одређене поступке приликом организације свих врста обука. Одређен број државних службеника/ца је дефинисао да су онлајн обуке веома корисне, те да је потребно организовати што више вебинара са детаљним упутствима приступу Adobe Connect алату. Такође, корисници/е су дефинисали да је од великог значаја ускладити обуке са потребама корисника/ца и организовати већи број специјалистичких обука (нарочито обука из области информационих технологија), радионица и курсева страних језика од којих се истичу енглески и њемачки језик, те организовати више обука у Мостару и Бањалуци.

Резултати анкете објављени су на TMS-у и узети у обзир приликом организације будућих обука.

За примјере из праксе молимо да погледате и сљедеће прилоге:

Прилог I

Примјер сегментације корисника/ца Агенције за статистику Босне и Херцеговине

Прилог II

Примјер уводног текста и примјер питања анкете Агенције за статистику Босне и Херцеговине

Прилог III

Примјер анализе анкете Агенције за статистику Босне и Херцеговине

7. ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника/ца треба бити саставни дио стратешког планирања јавне управе. Потребно је јасно дефинисати циљеве, сврху, ресурсе и комуникацију са корисницима/ама, јер само путем овакве оријентисаности према корисницима/ама могуће је реаговати на мишљења и очекивања о раду јавне управе, те с временом доћи до проактивности и све већег задовољства корисника/ца.

Имајући у виду стално побољшање, цијенили бисмо повратну информацију корисника/ца о даљим побољшањима ових Смјерница, а посебну вриједност имају примјери из праксе, за које бисмо били захвални да нам се доставе с циљем ширења знања и умрежености јавних институција БиХ, али и регије.

Свим институцијама које крену путем систематског испитивања задовољства корисника/ца желимо успјех и не заборавите да објавите резултате своје анкете и план унапређења, како би корисници/це видјели да анкета није рађена због задовољавања било које форме или реформских агенди, него да се њихово мишљење уважава и да се реагује у складу са могућностима и приоритетима. Имајући у виду да одређене институције чланице ове радне групе планирају да испитају задовољство корисника/ца током 2016. године, слjedeће издање ових Смјерница имаће још више примјера из праксе, али и прикупљених искустава које ћемо моћи да подијелимо са другим институцијама јавне управе БиХ.



ПРИЛОГ I

Сегментација корисника/ца
Агенције за статистику Босне и Херцеговине



Овим документом Агенција за статистику уређује поступке за вођење сегментације корисника/ца статистичких података и информација, методологија статистичких истраживања, информација о дјелатности Агенције за статистику Босне и Херцеговине као и других информација од јавног значаја.

Сврха документа је да обезбиједи запосленим у Агенцији за статистику БиХ јединствено управљање информацијама, односно базама података о корисницима/ама.

СЕГМЕНТАЦИЈА КОРИСНИКА/ЦА

1	ЈАВНИ СЕКТОР	4	ОПШТА ЈАВНОСТ
11	Државна управа	41	Физичка лица
12	Локална управа		
13	Парламент	5	МЕДИЈИ
14	Централна банка	51	Радијске куће
15	Амбасаде БиХ	52	Телевизијске куће
16	Правосудни органи	53	Принтани медији
17	Други органи јавне управе	54	Новинска агенција БиХ
		55	Други медији
2	ПОСЛОВНИ СУБЈЕКТИ	6	СТРАНИ КОРИСНИЦИ/ЦЕ
21	Пословни субјекти - правна лица	61	Еуростат
22	Пословни субјекти - физичка лица	62	Друге међународне организације наднационалног карактера
23	Адвокати и адвокатске коморе	63	Статистичке канцеларије других држава
24	Друштвене организације и удружења (непрофитне организације)	64	Јавни сектор из иностранства
		65	Истраживачке институције, образовне установе и страни
3	НАУКА, ИСТРАЖИВАЊЕ И ОБРАЗОВАЊЕ	66	Страни пословни субјекти
31	Образовне установе	67	Амбасаде, конзуларна представништва
32	Институти и друге истраживачке установе	68	Страни медији
33	Библиотеке	69	Страни друго
34	Студенти		
35	Ученици	7	УНУТРАШЊИ КОРИСНИЦИ/ЦЕ

1.1 Државна управа

- Савјет министара БиХ, министарства, органи и службе, самосталне управне организације
- Ентитетске владе и Влада Брчко дистрикта БиХ, министарства, органи и службе, самосталне управне организације
- Кантоналне владе, министарства, органи и службе, самосталне управне организације

1.2 Локална управа

- Општине као основне јединице локалне управе

1.3 Парламент

- Представнички дом Парламентарне скупштине БиХ, Дом народа Парламента БиХ
- Представнички дом Парламента ФБиХ, Дом народа Парламента ФБиХ, Народна скупштина РС, Вијеће народа РС, Скупштина Брчко дистрикта БиХ
- Кантоналне скупштине
- Општински савјети

1.4 Централна банка БиХ**1.5 Амбасаде БиХ и конзулати у иностранству****1.6 Правосудни органи**

- Високи судски и тужилачки савјет, Суд БиХ, Тужилаштво БиХ, Правобранилаштво БиХ
- Тужилаштво РС, Правобранилаштво РС
- Кантонални и окружни суд, Кантонално и окружно тужилаштво, Кантонално правобранилаштво
- Општински суд и општинско правобранилаштво

1.7 Други органи јавне управе

- Јавни заводи
- Јавни фондови

2.1 Пословни субјекти - правна лица

- Друштва са неограниченом одговорношћу
- Командитна друштва
- Привредна интересна удружења
- Други облици пословних субјеката - правна лица

2.2 Пословни субјекти - физичка лица

- Самостални предузетник
- Други облици пословних субјеката - физичка лица

2.3 Адвокати и адвокатске коморе**2.4 Друштвене организације и удружења – непрофитне организације**

- Друштва и друштвене организације
- Удружења
- Политичке странке
- Синдикати
- Вјерске заједнице и сличне вјерске организације

3.1 Образовне установе

- Универзитети (факултети и високе школе)
- Средње школе
- Основне школе
- Друге образовне установе

3.2 Институтуи и друге истраживачке установе

- Јавне истраживачке установе
- Остали институтуи и истраживачке институције
- Институтуи и истраживачки центри у оквиру универзитета
- Регистровани истраживачи

3.3 Библиотеке

- Национална библиотека
- Универзитетске и високошколске библиотеке
- Школске библиотеке
- Остале библиотеке

3.4 Студенти

3.5 Ученици

4

ОПШТА ЈАВНОСТ

4.1 Физичка лица

(особе за које БХАС не може тачно да одреди којој другој групи корисника/ца би особа припадала)

5

МЕДИЈИ

5.1 Радијске куће

- Јавне радио станице
- Комерцијалне радијске станице
- Регионалне и локалне некомерцијалне станице

5.2 Телевизијске куће

- Јавни телевизијски сервиси
- Комерцијалне ТВ станице односно програми
- Регионалне и локалне ТВ станице и програми

5.3 Принтани медији

- Дневне новине и часописи
- Седмични часописи
- Часописи друштава, удружења

5.4 Бх. новинске агенције

5.5 Други медији

6

СТРАНИ КОРИСНИЦИ/ЦЕ

6.1 Еуростат (Европска статистичка канцеларија)

6.2 Друге међународне организације наднационалног карактера

- У ЕУ (Европска комисија, Савјет Европе, Европски парламент)
- Међународне међувладине организације (УНДП, УНИЦЕФ, УНЕСКО, ИМФ, WB, итд...)

6.3 Статистичке канцеларије других држава

- Статистичке канцеларије европских држава
- Статистичке канцеларије ваневропских држава

6.4 Јавни сектор из иностранства

- Владине институције других држава (министарства, управе, канцеларије, агенције)

6.5 Истраживачки институти, образовне установе и студенти из иностранства

- Истраживачка и слична установа
- Образовна установа
- Страни студенти
- Страни истраживачи
- Стране библиотеке

6.6 Страни пословни субјекти

- Страни пословни субјекти – правна лица
- Страни пословни субјекти – физичка лица

6.7 Амбасаде, конзуларна представништва страних држава у БиХ

6.8 Страни медији

6.9 Страни друго

- Непрофитне невладине организације из иностранства
- Међународна интересна друштва
- Страна физичка лица

7

УНУТРАШЊИ КОРИСНИЦИ/ЦЕ

7.1 Национални рачуни

7.2 Структурна статистика предузећа

7.3 Статистички пословни регистар



ПРИЛОГ II

АНКЕТА О ЗАДОВОЊСТВУ КОРИСНИКА/ЦА



АНКЕТА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА/ЦА

Захваљујемо свим корисницима/ама који посјећују нашу интернетску страницу и користе статистичке податке које објављује Агенција за статистику Босне и Херцеговине путем својих електронских и принтаних издања.

Вриједности Агенције за статистику БиХ, као и цјелокупног статистичког система у БиХ, развијају се у знаку све већег значаја службених статистичких података, прије свега за подршку економским и социјалним реформама. На тај начин повећавају се захтјеви и значај корисника, прије свега домаћих институција и корисника као што су органи власти у нашој земљи, пословни субјекти, истраживачке установе и општа јавност, као и кључних корисника у ЕУ и осталим међународним организацијама. Међусобно повјерење свих учесника/ца у

овом процесу (корисника података, давалаца података и произвођача статистике) постаје све важније. Независност институције и струке гарант је обезбјеђења и очувања ове повјерљивости. Знање, искуство, заједнички рад, поштивање приватности, квалитет и доступност до корисника/це вриједности су које могу битно утицати на задовољство корисника/ца.

Путем ове анкете желимо широком кругу корисника/ца понудити могућност да изразе своје мишљење о нашем раду и услугама те да нам дају своје приједлоге за побољшање.

Бићемо захвални уколико издвојите неколико минута за одговарање на постављена питања.

1. Колико често посјећујете нашу интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације (у електронском или принтаном облику)?

- ☐ Први пут
- ☐ Свакодневно
- ☐ Седмично
- ☐ Мјесечно
- ☐ Повремено
- ☐ Ријетко

2. Колико дуго користите нашу интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације?

- ☐ Мање од једне године
- ☐ Од 1 до 2 године
- ☐ Од 2 до 3 године
- ☐ Више од 3 године

3. За које намјене користите статистичке податке Агенције за статистику БиХ (можете дати више одговора)?

- ☐ За боље разумијевање економских и социјалних кретања у БиХ
- ☐ За припрему стратегија, политика или пројекција
- ☐ Као подлогу за научноистраживачки рад
- ☐ За израду пословних анализа
- ☐ За израду школског или студијског пројекта (семинарски рад и друго)
- ☐ За поређење развоја БиХ са другим државама
- ☐ За посредовање података јавности (новинарски рад и друго)
- ☐ За унапређење својих знања
- ☐ Остало – наведите _____

4. Која од наведених статистичких подручја вас највише занимају (можете дати више одговора)?

- ☐ Становништво - демографија
- ☐ Запосленост и плате
- ☐ Образовање
- ☐ Култура
- ☐ Социјална заштита
- ☐ Услови живљења
- ☐ Национални рачуни
- ☐ Цијене
- ☐ Индустрија
- ☐ Грађевинарство
- ☐ Унутрашња трговина
- ☐ Спољна трговина
- ☐ Туризам
- ☐ Саобраћај
- ☐ Пољопривреда
- ☐ Шумарство
- ☐ Енергетика
- ☐ Животна средина
- ☐ Не знам

5. Како уобичајено добијате статистичке податке и информације (можете дати више одговора)?

- ☐ Кориштењем бесплатних електронских публикација на www.bhas.ba
- ☐ Поручујем принтане публикације Агенције за статистику БиХ
- ☐ Поручујем посебно обрађене податке
- ☐ Из масовних медија
- ☐ Из општих информација, доступних на интернет страници www.bhas.ba
- ☐ Остало – наведите _____

6. Да ли на интернет страници Агенције лако проналазите тражене податке и информације?

- ☐ Да, увијек
- ☐ Да, углавном
- ☐ Уз одређене тешкоће
- ☐ Уз велике тешкоће
- ☐ Не тражим ништа нарочито, само прегледам

7. Да ли су статистички подаци и информације јасно приказани?

- ☐ Да, увијек
- ☐ Да, углавном
- ☐ Дијелом да, дијелом не
- ☐ Углавном не
- ☐ Не, никако

8. Које бисте још статистичке податке и информације вољели наћи на нашој интернет страници и у нашим публикацијским издањима?

Наведите које:

9. У којој мјери је Агенција за статистику БиХ са својим производима и услугама испунила ваше потребе и очекивања?

- ☐ У цјелини
- ☐ Већином
- ☐ Дијелом јесте, дијелом није
- ☐ Већином није
- ☐ Уопште није

10. Како сте генерално задовољни квалитетом производа и услуга Агенције за статистику БиХ?

- ☐ Веома задовољан/а
- ☐ Задовољан/а
- ☐ Ни задовољан/а ни незадовољан/а
- ☐ Незадовољан/а
- ☐ Нисам уопште задовољан/а

11. Како бисте оцијенили?

	Веома задовољан/на	Углавном задовољан/на	Ни задовољан/на ни незадовољан/на	Углавном незадовољан/на	Веома незадовољан/на
Љубазност запослених	☐	☐	☐	☐	☐
Дужину чекања на достављање тражених података	☐	☐	☐	☐	☐
Компетентност запослених	☐	☐	☐	☐	☐

12. Како бисте оцијенили квалитет података из статистике коју највише користите?

	Веома задовољан/на	Углавном задовољан/на	Ни задовољан/на ни незадовољан/на	Углавном незадовољан/на	Веома незадовољан/на
Релевантност	☐	☒	☐	☐	☐
Поузданост	☐	☐	☒	☐	☐
Правовременост и поштивање рокова објаве	☐	☒	☐	☐	☐
Детаљност	☐	☒	☐	☐	☐
Доступност и разумљивост	☐	☒	☐	☐	☐
Упоредивост података	☐	☒	☐	☐	☐

13. Молимо да наведите којој групи корисника припадате?

- ☐ Државна управа (влада, министарство, владина служба)
- ☐ Други органи јавне управе (јавни завод, агенција)
- ☐ Парламент
- ☐ Централна банка
- ☐ Амбасада БиХ
- ☐ Орган правосуђа
- ☐ Привредни субјекат
- ☐ Непрофитна организација (друштво, удружења, политичка странка)
- ☐ Образовна установа
- ☐ Институт и друга истраживачка установа
- ☐ Ученици/е, студенти/киње
- ☐ Радијска кућа
- ☐ ТВ кућа
- ☐ Принтани медиј
- ☐ Новинска агенција БиХ
- ☐ Остало – домаћи корисник
- ☐ Статистичка канцеларија друге државе
- ☐ Страна истраживачка, образовна институција или страни студент
- ☐ Страни пословни субјекат
- ☐ Амбасада и представништво друге земље
- ☐ Страни медиј
- ☐ Остало – страни корисник

Молимо вас да нам на сљедећих неколико питања дате неке личне податке, који су неопходни да бисмо на адекватан начин урадили анализу резултата ове анкете (лични подаци биће обрађени и приказани искључиво у агрегираној форми – у облику табела и графика).

Година рођења?

14. Пол?

- ☐ Мушки
- ☐ Женски

15. образовање?

- ☐ Недовршено основно образовање
- ☐ Основно образовање
- ☐ Средње образовање
- ☐ Више образовање
- ☐ Високо образовање
- ☐ Специјализација, магистериј, докторат

16. Занимање, односно статус?

- ☐ Ученик/ца, студент/киња
- ☐ Просвјетни радник/ца
- ☐ Истраживач/ица
- ☐ Државни службеник/ца
- ☐ Запосленик/ца у међународној организацији
- ☐ Менаџер/ка
- ☐ Новинар/ка
- ☐ Пензионер/ка
- ☐ Остало, наведите _____

Захваљујемо вам се на учествовању у анкети. Цијенимо ваша мишљења и приједлоге, које ћемо у највећој могућој мјери уважити ради даљег побољшања наших производа и услуга.



ПРИЛОГ III

Извјештај анкете о задовољству корисника/ца
Агенције за статистику Босне и Херцеговине (БХАС)



Намјена анкете	Намјена Анкете о задовољству корисника/ца БХАС-а је боље разумијевање и спознаја тренутних потреба наших корисника/ца. Анкетом смо ширем кругу корисника/ца понудили могућност да нам саопште своје мишљење о нашем раду и дају приједлоге за његово побољшање. Један од кључних елемената у обезбјеђивању квалитета статистичких података је, свакако, и праћење задовољства корисника/ца. Спровођењем овог анкетирања испуњавамо, такође, и принципе наведене у Кодексу праксе европске статистике.
Упитник	Упитник је састављен од 17 питања којима су обухваћене сљедеће теме: коришћење статистичких података, укупна оцјена БХАС-а, оцјена квалитета статистичких података, оцјена интернет странице БХАС-а, и питања која се односе на демографске карактеристике испитаних особа.
Врста анкете	Веб-анкета
Вријеме анкетирања	16-31. октобра 2014.
Испитаници/це	Позвано је 347 корисника/ца да испуне анкетни упитник, а корисници/е су сегментирани у сљедеће главне групе: ○ Корисници/це из јавног сектора (државна управа, локална управа, Парламент, Централна банка, бх. амбасаде, правосудни органи, други органи јавне управе); ○ Пословни субјекти (правна и физичка лица, адвокати и адвокатске коморе, друштвене организације и удружења); ○ Наука, истраживање и образовање (образовне установе, институти и друге истраживачке установе, библиотеке, студенти/киње и ученици/це); ○ Општа јавност (физичка лица); ○ Медији (радијске куће, ТВ куће, принтани медији, бх. новинске агенције); ○ Страни корисници/це (статистичке канцеларије других држава, међународне организације и удружења, страна истраживачка образовна институција или страни студент/киња, страни пословни субјекат, амбасада и представништво друге земље, страни медиј) и ○ Интерни корисници/це (унутар БХАС-а).
Стопа одговора	Од позваних 347 корисника/ца БХАС-а, повратне одговоре добили смо од 62 корисника/це, што представља 18-постотну стопу одговора.
Објављивање резултата	Анализа резултата анкете и анкетни упитник биће објављени на веб-страници БХАС-а. Све информације у вези са праћењем задовољства корисника/ца БХАС-а доступне су на адреси: http://www.bhas.ba/ankete/azk/AZK_2014_BOS.pdf

Главни налази – резултати проведене анкете

- У анкети је учествовало 47% жена и 53% мушкараца од 17 до 75 година. Међу испитаницима/ама су према занимању/ статусу најбројнији државни службеници/це и менаџери/ке, а према образовању они који посједују више и високо школско образовање (таквих је било 98%).
- Највише испитаних посјећује интернет страницу и користи статистичке податке БХАС-а повремено (39%) или седмично (24%), у исто вријеме нашу интернет страницу свакодневно посјећује 15% испитаника/ца.
- Највећи број испитаних (чак 74%) податке користе дуже од три године, а само је 2% оних који их користе краће од годину.
- Највећи дио испитаних користио је податке БХАС-а у сврху бољег разумијевања економских и социјалних кретања у БиХ (55%), и за израду пословних анализа (52%).
- Највећи број испитаних био је заинтересован за статистичку област запосленост и плате (71%), затим за област спољне трговине (56%) и област цијене и индустрија (52%), а најмање су били заинтересовани за податке из области статистике културе, саобраћаја и шумарства (15%).
- Највећи дио испитаних уобичајено добија статистичке податке коришћењем бесплатних електронских публикација на www.bhas.ba (73%), док само 3% корисника/ца наручује принтане публикације.
- На питање о начину приступа и налажења одговарајућих информација и података, највећи број испитаних (66%) одговорио је да увијек или углавном лако проналазе тражене податке и информације на интернет страници БХАС-а.
- На питање о јасноћи и разумијевању статистичких података највећи број испитаних одговорио је да су статистички подаци и информације увијек или углавном

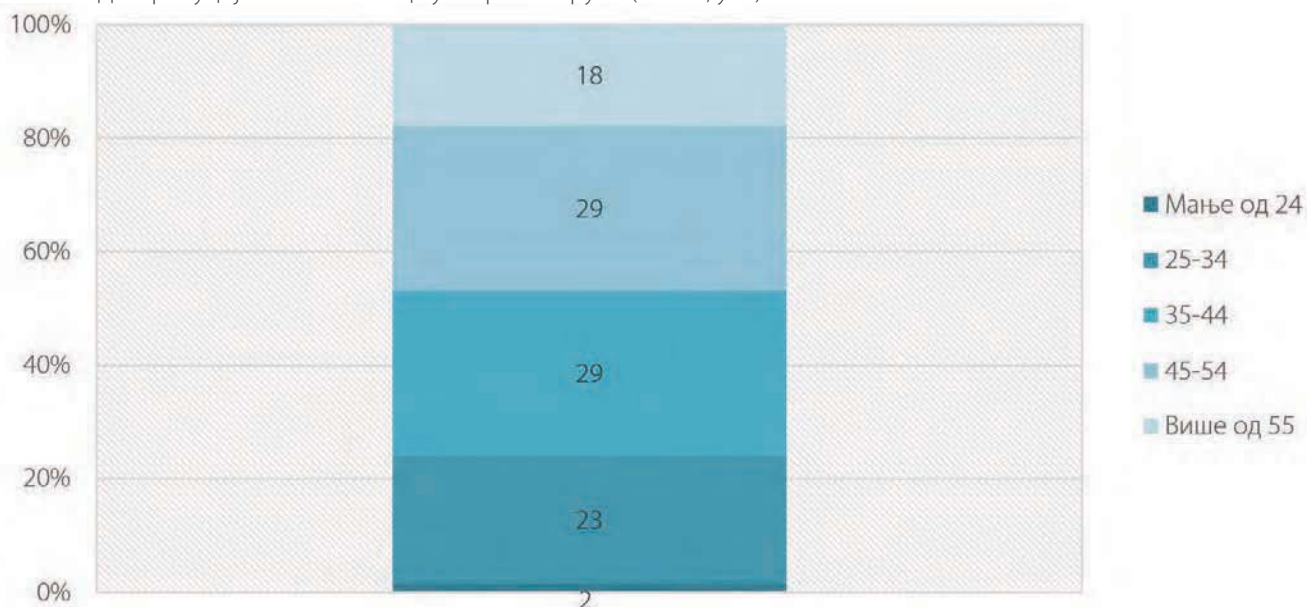
јасно приказани (69%).

- На питање које би статистичке податке вољели пронаћи на нашим интернетским страницама, највећи број испитаних навео је да им недостаје упоредни преглед свих статистичких података за ентитете и државу, затим захтијевају више података о броју и структури становништва, правовремене информације о кретању ГДП-а, те инсистирају на правовременим кварталним, полугодишњим и годишњим извјештајима.
- На питање у којој мјери је БХАС испунио њихова очекивања, највећи број испитаних одговорио је да је БХАС у цјелини или већином испунио њихова очекивања (69%).
- Укупно задовољство испитаника/ца квалитетом података на основу пет димензија квалитета (релевантност, поузданост, доступност, правовременост и упоредивост) оцијењено је у просјеку оцјеном 3,75 (на скали вредновања од 1 до 5).
- Укупно задовољство испитаника/ца мјерено дужином чекања на податке, компетентношћу и љубазношћу запосленика/ца БХАС-а оцијењено је у просјеку оцјеном 3,99 (на скали вредновања од 1 до 5).

1. Демографске карактеристике испитаника/ца

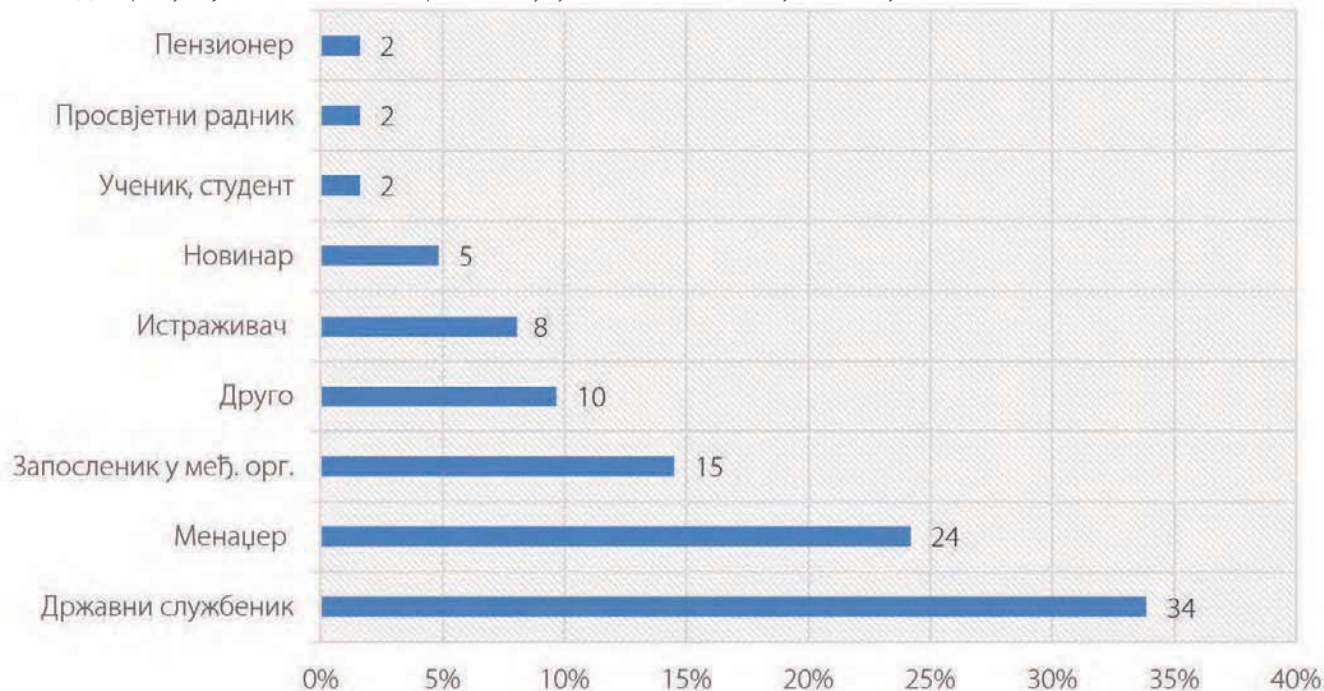
У анкети су учествовала 62 корисника, од тога 47% жена и 53% мушкараца, старосне доби од 17 до 75 година. Према старости, испитанике/це смо подијелили у 5 старосних група: до 24 године, од 25 до 34 године, од 35 до 44 године, од 45 до 54 године и преко 55 година. Међу испитаницима/ама било је највише корисника/ца у старосној доби 35 - 44 године и 45 - 54 године (свака по 19%).

Слика 1: Дистрибуција испитаника/ца у старосне групе (n = 62, у %)



Према достигнутом образовању, међу испитаницима/ама изразито су преовладавали корисници/це са вишим и високим школским образовањем. За потребе анализе удружили смо их у двије групе: у прву групу уврстили смо оне с нижим степеном образовања (са завршеном основном и/или средњом школом), таквих је било 2%; у другу групу уврстили смо оне са вишим или високим школским образовањем, магистеријем, докторатом, таквих је било 98%. Испитанике/це смо, такође, замолили да нам наведу свој тренутни статус, односно занимање.

Слика 2: Дистрибуција испитаника/ца према статусу, односно занимању (n = 62; у %)



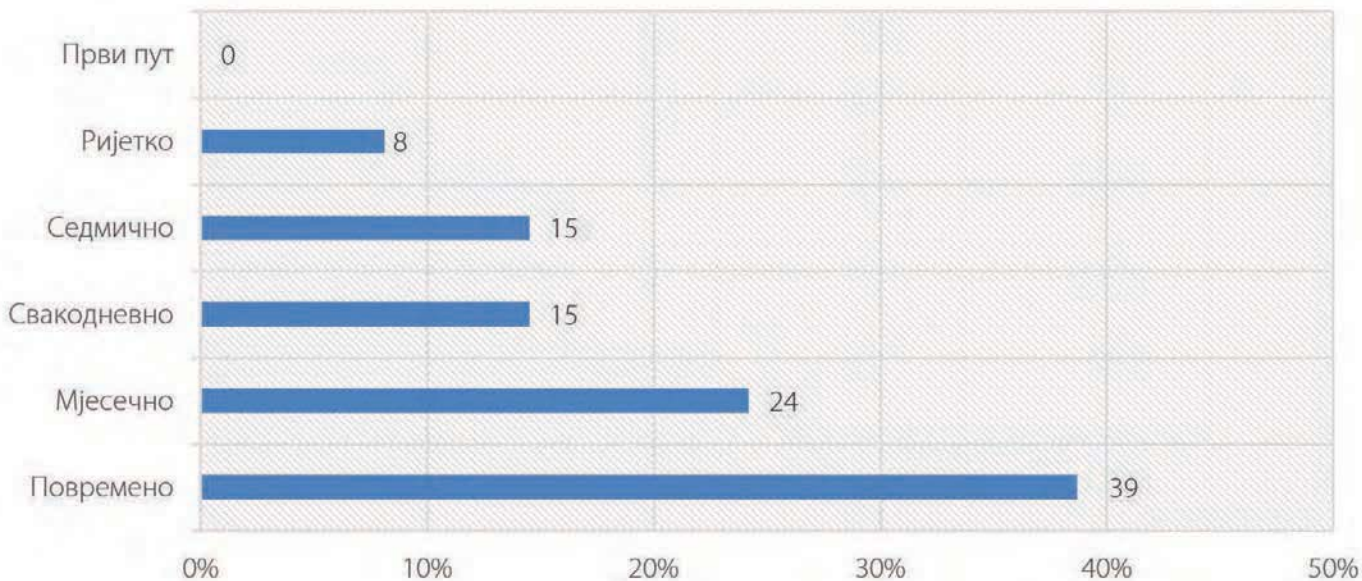
Међу испитаницима/ама најбројнију групу чинили су државни службеници/це (34%), менаџери/ке (24%) и запосленици/це у међународним организацијама (15%).

Категорија „остало“ била је по учесталости одговора (10%) на четвртм мјесту. Корисници/це, који међу понуђеним могућностима нису нашли релевантан статус за себе, свој статус или занимање у највећој мјери описали су изразима: незапослен/а, службеник/ца, запосленик/ца у невладиној организацији, запосленик/ца страног привредног субјекта.

2. Навике корисника/ца

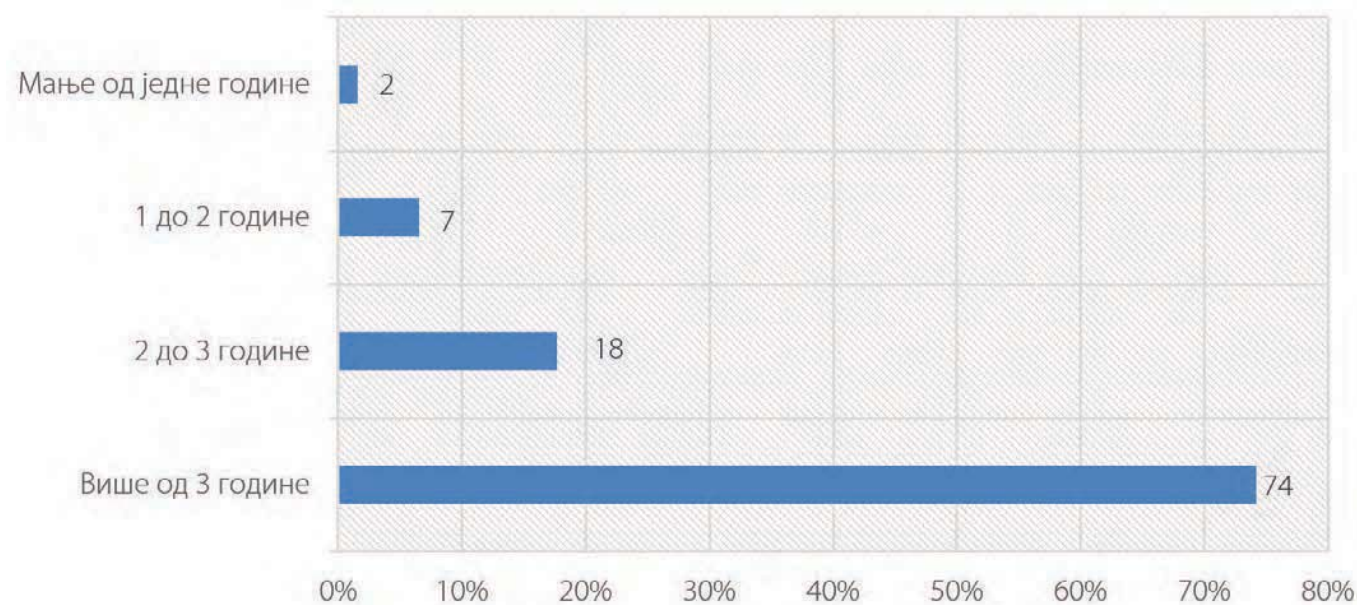
Жељели смо анкетирати само активне кориснике/це, зато смо их у уводном питању анкете питали колико често посјећују нашу интернет страницу и користе статистичке податке и информације.

Слика 3: Колико често посјећујете интернет страницу/користите наше статистичке податке (n = 62; у %)?



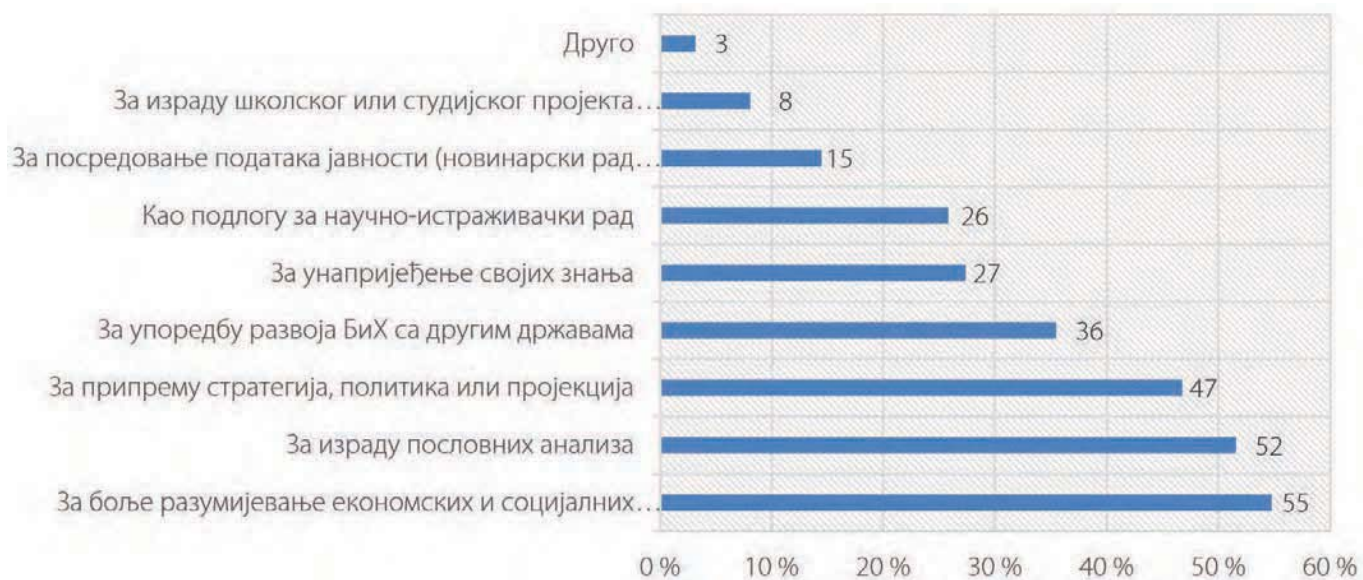
Податке БХАС-а - повремено користи трећина испитаника/ца (39%), мјесечно нешто више од петине (24%) испитаника/ца, седмично и свакодневно (сваки по 15%) испитаника/ца. Државни службеници/це (78%) и истраживачи/ице (11%) углавном су испитаници/це који свакодневно посјећују нашу страницу.

Слика 4: Колико дуго користите интернет страницу или користите наше статистичке податке и информације? (n = 62; у %)



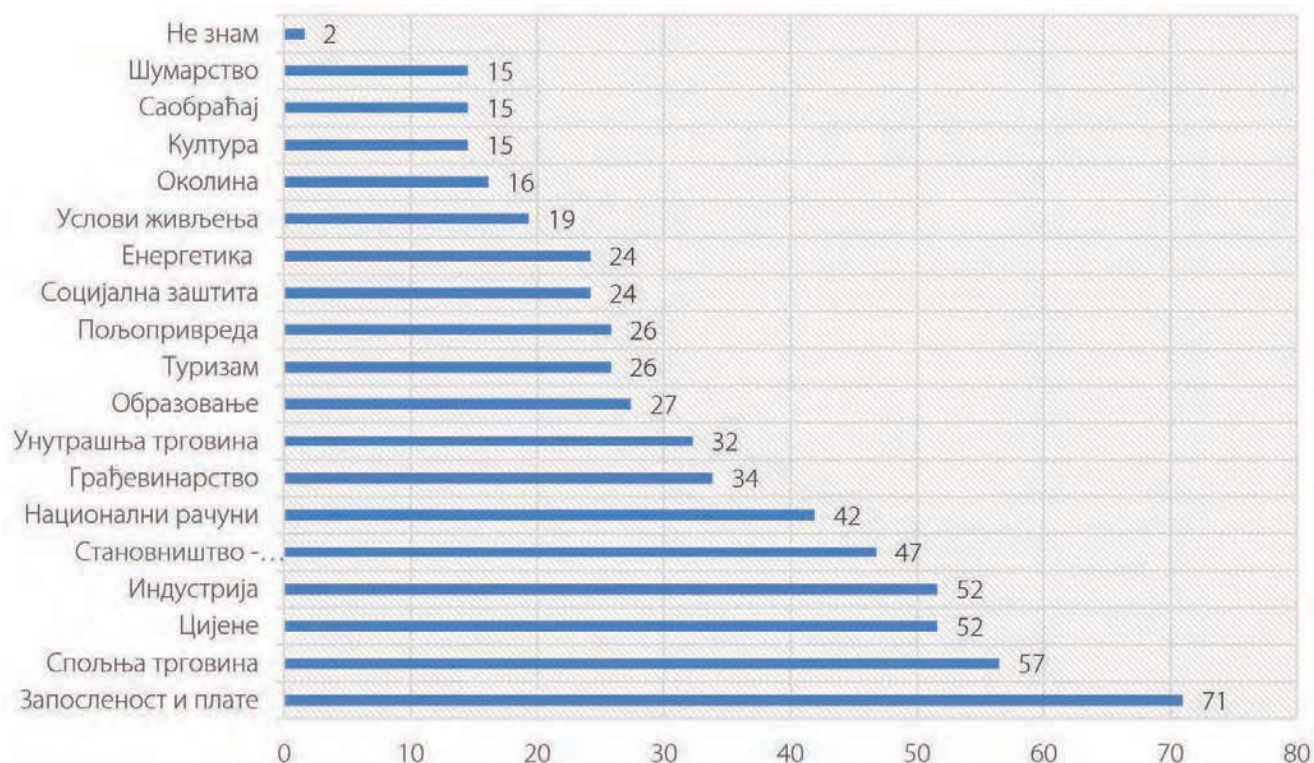
Корисника/ца, који користе производе и услуге БХАС-а дуже од 3 године било је тачно три четвртине испитаника/ца (74%), а краће од године било је свега 2%. Испитаника/ца који користе нашу интернет страницу дуже од 3 године је највише међу корисницима/ама у старосној доби од 35 до 54 године, а корисници/це са статусом истраживача/ца у највећем броју (37%) посјећују интернет страницу дуже од 3 године.

Слика 5: За које намјене користите статистичке податке БХАС-а? (н = 62; у %, могуће дати више одговора)



Међу испитаницима/ама били су најбројнији корисници/це који податке БХАС-а користе за боље разумијевање економских и социјалних кретања у БиХ (55%). Демографска анализа овог податка (прилог 3) показује да је у тој групи испитаника/ца више мушкараца (56%) него жена (44%), као и то да у овој групи доминирају корисници/це који имају статус државног службеника/це (32%) и менаџера/ке (29%).

Слика 6: Која од наведених статистичких подручја вас највише занимају? (н = 62; у %, могуће дати више одговора)



Четири статистичка подручја била су најзанимљивија за више од половине испитаника/ца: запосленост и плате (71 %), спољна трговина (56%), цијене и индустрија (сваки по 52%), демографија (47%). Сљедећа четири подручја су занимала трећину и више испитаника/ца корисника/ца: национални рачуни (42%), грађевинарство (41%), унутрашња трговина (32%) и образовање (27%). Испитаници/це су могли одабрати било који број статистичких подручја која их занимају. У просјеку, сваки испитаник/ца одабрао је шест статистичких подручја.

Слика 7: Како уобичајено добијате статистичке податке и информације ? (н = 62; у %, могуће дати више одговора)

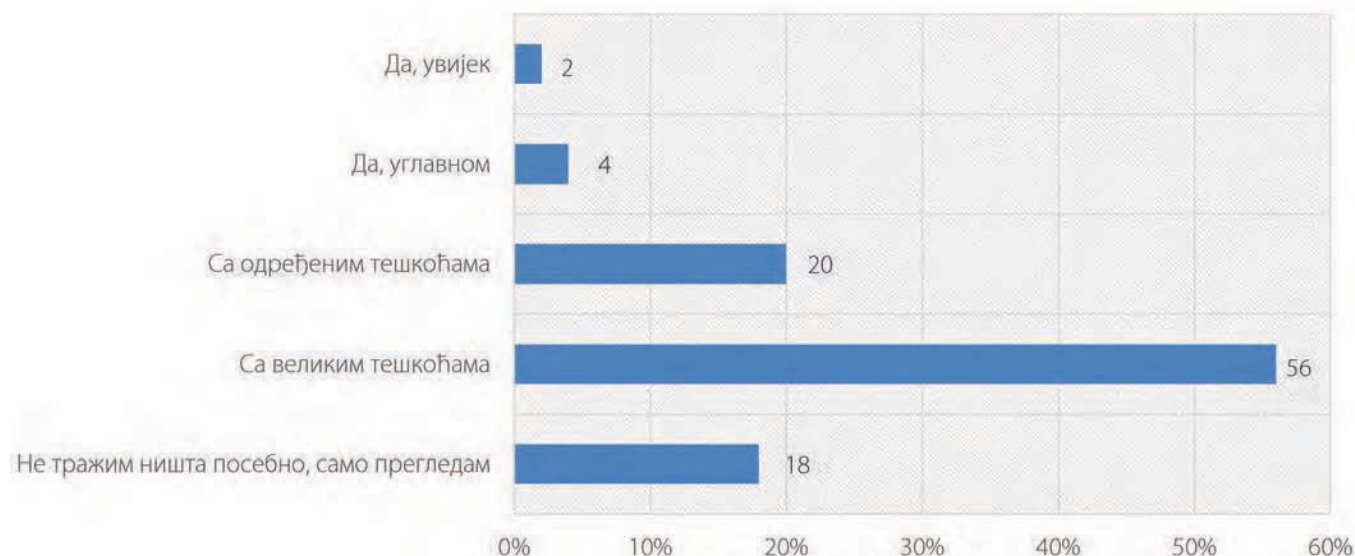


Већина испитаника/ца уобичајено добија статистичке податке и информације коришћењем бесплатних електронских публикација на веб-страници БХАС-а (73%), затим коришћењем других општих информација доступних на веб-страници БХАС-а и из мас-медија (44%). Посебно обрађене податке у највећем броју наручују менаџери/ке (42%).

3. Коришћење интернет странице www.bhas.ba

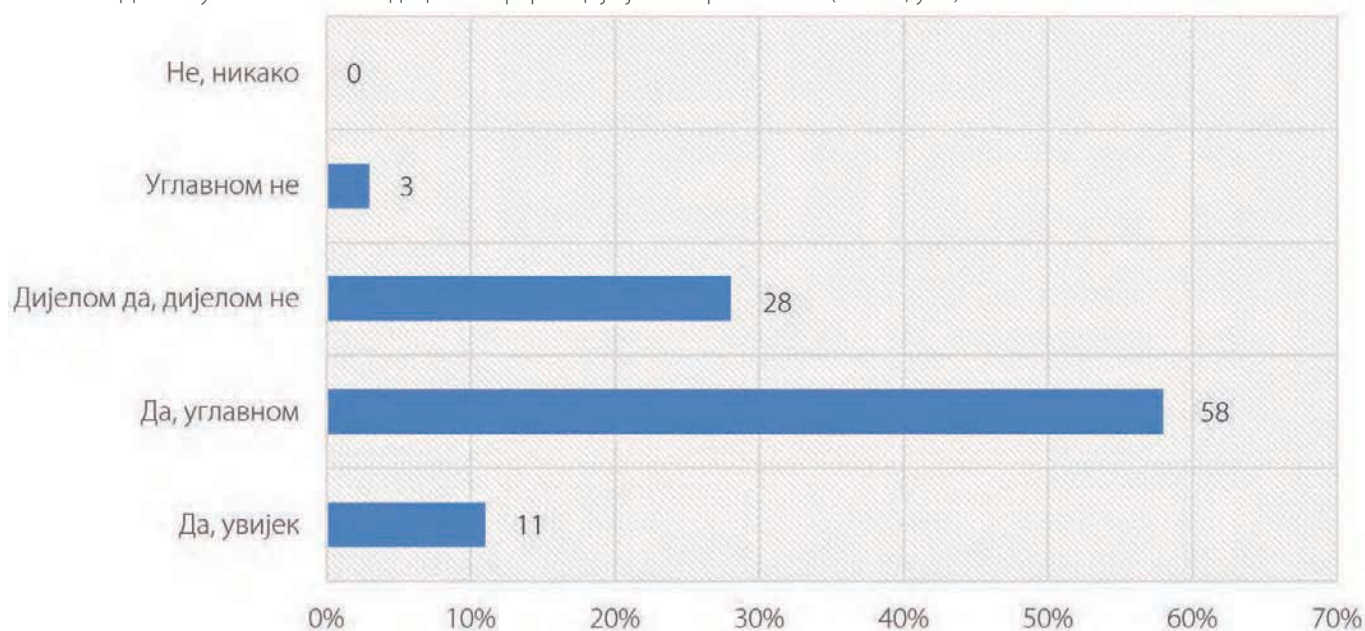
Овај сет питања односи се на мишљење корисника/ца о приступу статистичким подацима и разумљивости презентације и њихове дисеминације.

Слика 8: Да ли на интернет страници БХАС-а лако проналазите тражене податке и информације? (н = 61; у %)



Међу испитаницима/ама били су најбројнији они који су навели да углавном или увијек податке на интернет страници БХАС-а проналазе лако (67%); уз одређене тешкоће (18%), а уз велике тешкоће само (8%) испитаника/ца.

Слика 9: Да ли су статистички подаци и информације јасно приказани? (н = 62; у %)

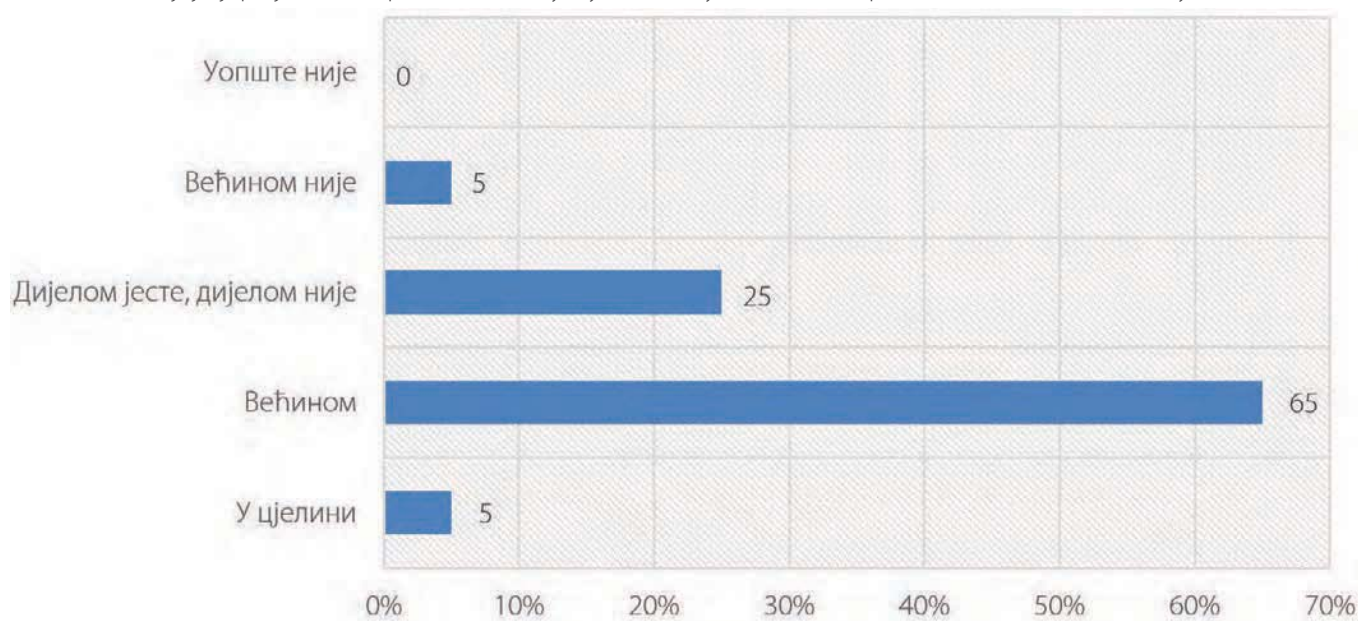


Више од двије трећине испитаника/ца (69%) изјаснило се да су статистички подаци и информације углавном или увијек јасно приказани, а само 3% испитаника/ца изјаснило се да статистички подаци и информације углавном нису јасно приказани.

4. Задовољство корисника/ца производима и услуга БХАС-а

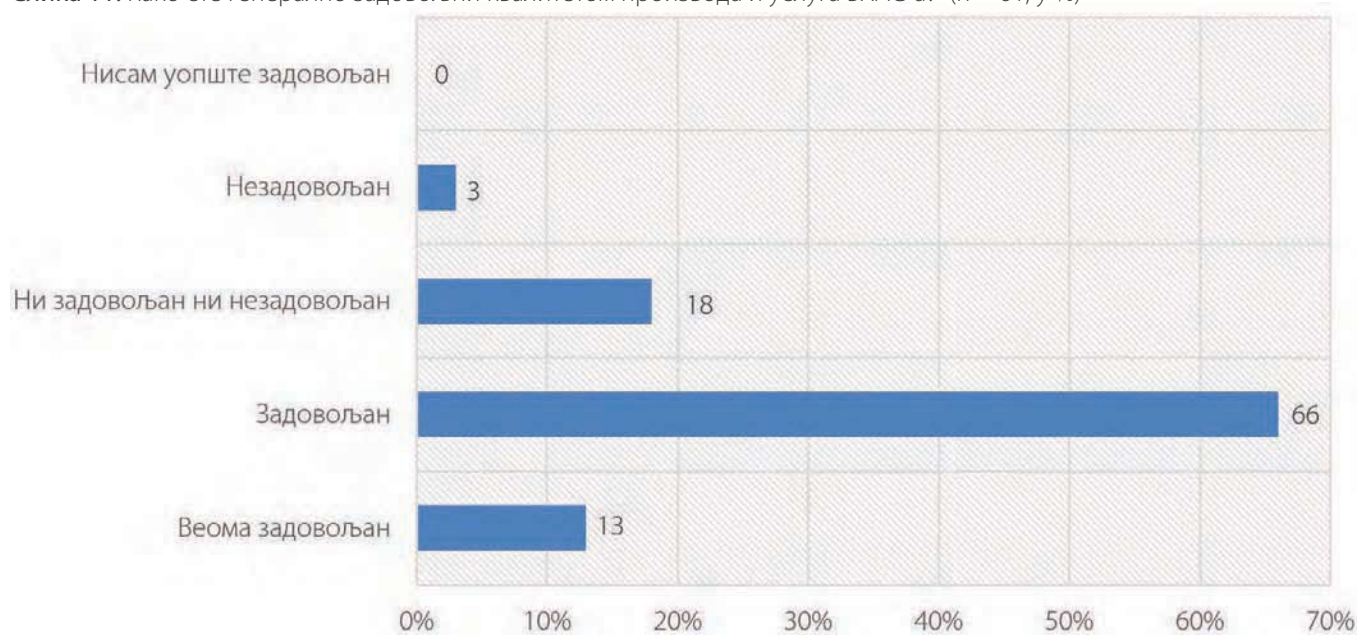
Овај сет питања односи се на задовољство односом запосленика/ца према корисницима/ама и задовољство корисника/ца укупним квалитетом производа и услуга БХАС-а.

Слика 10: У којој мјери је БХАС (производима и услугама) испунио ваше потребе и очекивања? (н = 62; у %)



Највећи број испитаника/ца (69%) сматра да БХАС са својим производима и услугама испуњава њихове потребе и очекивања, а 5% корисника/ца изјаснило се да БХАС углавном не испуњава њихова очекивања и потребе. Да БХАС углавном не испуњава њихове потребе и очекивања сматра 11% запосленика/ца у међународним организацијама и 7% менаџера/ки

Слика 11: Како сте генерално задовољни квалитетом производа и услуга БХАС-а? (n = 61; у %)



Задовољство укупним квалитетом понуђених производа и услуга БХАС-а изразило је чак 79% испитаника/ца, док је само 3% испитаника/ца изјавило да нису задовољни квалитетом. Потпуно незадовољних корисника/ца нема. Највећи број незадовољних је међу запосленицима/ама међународних организација (13%), а најзадовољнији су мовинари (33%).

Слика 12: Како бисте оцијенили? (n = 61; у %)



Нешто више од три четвртине испитаника/ца (77% у просјеку) са Веома задовољни и Углавном задовољни изразили су мишљење да су запосленици/це БХАС-а компетентни, љубазни и ажурни у одговорима на упућене захтјеве. Када бисмо исто бодовали (на скали од 1 до 5)¹, запосленике/

¹ Наиме, различите тврдње испитаника/ца којима оцјењују своју сагласност или несагласност бодовали смо оцјеном на скали од 1 (веома незадовољан/на) до 5 (веома задовољан/на), те на тај начин израчунали просјечну оцјену за поједине димензије квалитета.

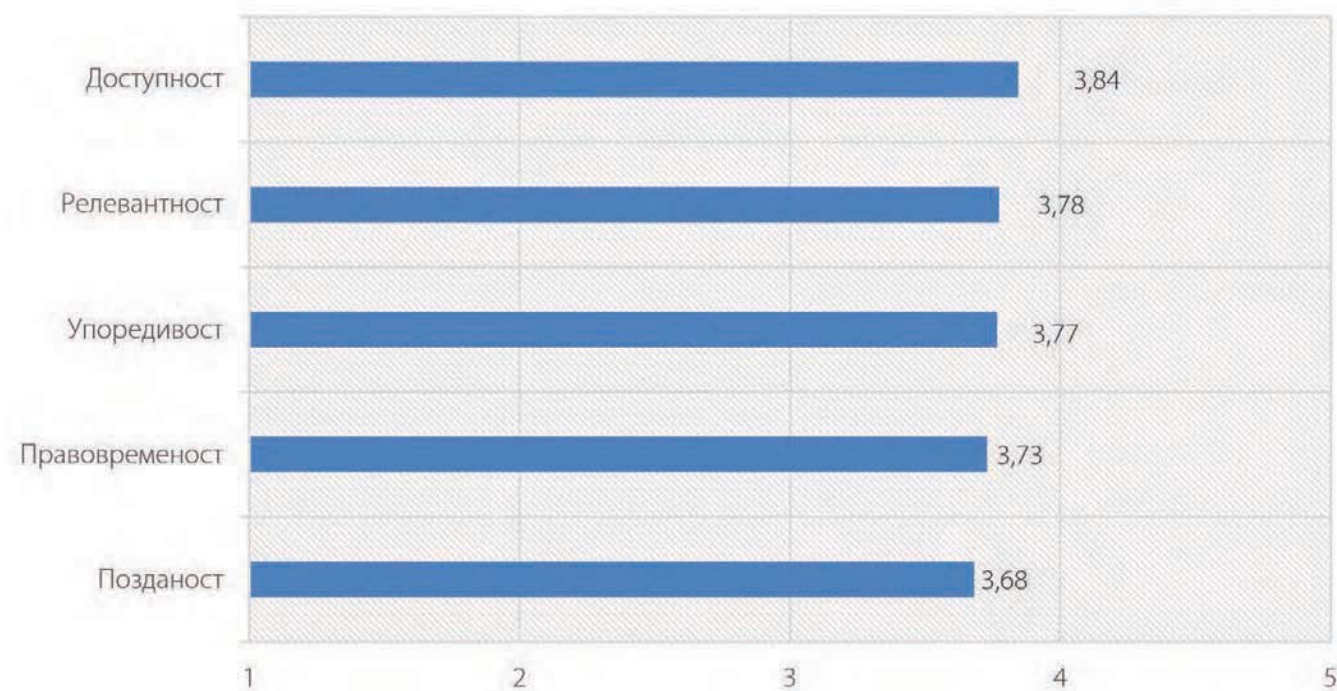
це БХАС-а испитаници/це оцијенили су са изузетно добром просјечном оцјеном 3,99, с тим што су корисници/це највећу оцјену додијелили сегменту љубазност запосленика/ца БХАС-а (4,20).

4. Оцјена квалитета статистичких података БХАС-а

Корисницима/ама су понудили сет питања која се односе на оцјену квалитета статистичких података БХАС-а, и то помоћу пет димензија квалитета: релевантност, поузданост, правовременост, доступност и упоредивост.

Задовољство корисника/ца, исказано просјечном оцјеном (на скали од 1 до 5) за поједине димензије квалитета приказано је на слици доље.

Слика 13: Како бисте оцијенили следеће димензије квалитета? (n = 60; у %)



Корисници/це су највећом оцјеном вредновали димензију квалитета доступност статистичких података (3,84), а најлошијом поузданост статистичких података (3,68). Просјечна оцјена за свих пет димензија квалитета износи 3,75.

На основу презентованих појединих сетова питања израчунали смо просјечне оцјене за сваки сет. Ове оцјене представљамо у табели коју дајемо у наставку, а неке од њих анализирамо, такође, са аспекта различитих демографских група, пола, образовања и врсте корисника/ца.

Табела 1: Поређење просјека појединих сетова у односу на демографске карактеристике испитаника/ца

	Приступ подацима	Задовољење потреба и очекивања корисника/ца	Оцјена сарадње са БХАС-ом	Квалитет статистичких података
Просјек	3,48	3,69	3,99	3,75
н	61	62	59	59
ПОЛ				
мушкарци	3,34	3,58	3,93	3,71
жене	3,62	3,83	4,13	3,79
ДОБ				
до 24 године ¹⁴	-	-	-	-
од 25 до 34 године	3,21	3,71	3,81	3,64
од 35 до 44 године	3,53	3,61	4,05	3,76
од 45 до 54 године	3,67	3,67	3,88	3,66
више од 55 година	4,09	3,82	4,40	4,02
ОБРАЗОВАЊЕ				
нижа и средња ¹⁵	-	-	-	-
Виша или висока	3,60	3,70	3,97	3,75
ГРУПА КОРИСНИКА				
Јавни сектор	3,86	3,71	4,03	3,88
Пословни субјекат	3,47	3,76	3,93	3,66
Наука, истраживање, образовање	4,14	3,86	4,19	4,06
Општа јавност ¹⁶	-	-	-	-
Медији	3,00	3,67	3,78	3,43
Страни корисници	2,75	3,67	4,00	3,56
Интерни корисници	4,00	3,67	3,81	3,72

Корисници/це су најмање задовољни приступом подацима БХАС-а који се налазе на нашој интернет страници (3,48), док су најзадовољнији сарадњом са запосленицима/ама (3,99).

Осим просјечних оцјена, занимало нас је, такође, да ли се ти просјеци разликују у односу на неке основне демографске варијабле. Упоредили смо их у односу на пол, старост, образовање и врсту корисника/це.

Показало се да пол има одређени утицај на задовољство корисника/ца, тако да је евидентно да су кориснице исказале веће задовољство (3,84 просјечна оцјена) за разлику од мушкараца (3,64). Корисници/це у доби (45 и више година) исказали су веће задовољство (3,90) него корисници/це у доби до 45 година (3,67).

Страни корисници/це исказали су најмање задовољство од свих главних група корисника/ца (3,50), а најзадовољнији су корисници/це из области науке, истраживања и образовања (4,06).

2 Податак је различит од нуле, али се не објављује јер је процјена врло непрецизна.

3 Исто

4 Исто





Implemented by:



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Канцеларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office