

MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA/CA JAVNE UPRAVE U BOSNI I HERCEGOVINI

METODOLOŠKE SMJERNICE

Međuinstitucionalna radna skupina
za upravljanje kvalitetom



Implemented by:



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

PREDGOVOR

Orijentiranost prema građanima/kama i opredijeljenost za pružanje usluga provjere kvalitete i jednostavne dostupnosti predstavljaju temelje reforme javne uprave. U SIGMA načelima javne uprave u poglavlju 5 je Pružanje usluga jedan od pokazatelja upravo mjerenje zadovoljstva korisnika/ca uslugom javne uprave. Vijeće Ministara BiH prepoznalo je važnost ovog aspekta koji predstavlja sastavni dio sustava upravljanja kvalitetom u javnoj upravi, te je svojim Zaključkom od 17. rujna 2015. godine dalo potporu Uredu koordinatora za reformu javne uprave da, kroz suradnju s Institutom za standardizaciju BiH i Agencijom za državnu službu BiH, radi na promociji i prilagodbi modela upravljanja kvalitetom, izgradnji potrebnih kapaciteta i izradi planskog dokumenta za uvođenje upravljanja kvalitetom u institucijama BiH, te da koordinira njegovu provedbu.

Pitanje zadovoljstva korisnika/ca se smatra ključnim elementom svakog sustava upravljanja kvalitetom jer samo mjerenjem zadovoljstva korisnika i korisnica javne uprave može se postići poboljšanje kvaliteta rada i usluga te se stječe uvid u percepciju, očekivanja i zadovoljstvo korisnika/korisnica.

U ovim metodološkim smjernicama (dalje: Smjernice) definiraju se pitanja namjene i ciljeva istraživanja zadovoljstva korisnika i korisnica, način provedbe, identifikacija i segmentacija (klasificiranje) korisnika i korisnica, odabir uzorka, upravljanje istraživanjem, dizajn upitnika i analiza podataka iz samog istraživanja te publiciranje rezultata i mjera za unapređenje.

Cilj Smjernica je davanje preporuka za provedbu sustavnog istraživanja zadovoljstva korisnika/ca javne uprave u Bosni i Hercegovini, kako bi se korisnicima/cama olakšao odabir metodologije i provedba samoga procesa, u okviru sustavnog uvođenja upravljanja kvalitetom ili kao pojedinačna mjera ispitivanja razine zadovoljstva korisnika/ca.

PRIZNANJA I ZAHVALE

Posebnu ulogu u izradi ovih Smjernica imala je Agencija za statistiku BiH, odnosno njezini predstavnici u međuinstitucionalnoj radnoj skupini za upravljanje kvalitetom¹ koji su svojim stručnim doprinosom i dugogodišnjim iskustvom u ovoj tematici velikim dijelom zaslužni za izradu ovih Smjernica.

1 U okviru Programa jačanja javnih institucija kojeg u BiH provodi GLZ (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) je osnovana međuinstitucionalna radna skupina za upravljanje kvalitetom, koja se sastoji od imenovanih članova iz partnerskih institucija Programa. To su:

1. Ured koordinatora za reformu javne uprave
2. Agencija za statistiku BiH
3. Agencija za državnu službu BiH
4. Centralna Banka BiH
5. Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH
6. Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguravanje kvalitete BiH
7. Institut za standardizaciju BiH (pridruženi član)

Ova međuinstitucionalna radna skupina čini platformu za razmjenu iskustava, učenje o najboljim praksama iz drugih institucija i zemalja, te za cilj ima i obuku članova iz oblasti upravljanja kvalitetom, osobito iz ISO 9001, CAF i metodologijama ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca javne uprave.

Našu zahvalu upućujemo korisnicima i korisnicama institucija BiH koji su popunjavanjem anketa o zadovoljstvu korisnika/ca određenih institucija Bosne i Hercegovine, a koje su članice ove međuinstitucionalne radne skupine, doprinijeli boljem sagledavanju korisničke perspektive.

Zahvaljujemo se rukovodstvu svih institucija članica ove skupine na imenovanju članova i članica skupine i pružanju potpore tijekom rada, a posebno priznanje na doprinosu upućujemo članovima i članicama radne skupine, te pridruženom članu: Enesu Hadžiefendiću, Ljiljani Okuki – Agencija za statistiku BiH; Muberi Begić i Kenanu Avdagiću – Ured koordinatora za reformu javne uprave; Azri Kost i Ani Jerkić – Agencija za državnu službu BiH; Hašimi Ćurak, Adrijani Novak-Juka, Biljani Popović – Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje; Slobodanu Mandiću – Centralna Banka BiH, Benjaminu Muhamedbegoviću – Agencija za razvoj visokoškolskog obrazovanja i osiguranje kvalitete; Miljanu Saviću – Institut za standardizaciju BiH; te Belmi Jahović – GIZ- koja nam je svojim doprinosom u radu skupine pomogla i da jezik ovih Smjernica bude rodno korektan.

VIŠE INFORMACIJA I PRIMJERA IZ PRAKSE

Pored sljedećih Smjernica, upućujemo na Europski priručnik o upravljanju zadovoljstvom korisnika/ca (*EU Primer on Customer Satisfaction Management*), gdje se zahvaljujemo Nicku Thijsu iz Europskog instituta za javnu upravu (*European Institute of Public Administration*, www.eipa.nl) za odobrenje prijevoda ovoga dokumenta koji se u punoj verziji nalazi na www.parco.gov.ba, kao i na www.spi.ba. Ova publikacija objašnjava važnost usredotočivanja na korisnika/cu i ulogu(e) koju građani-ke/korisnici-ce igraju u upravljanju javnim sektorom. Ista pruža pregled različitih metoda i tehnika vezanih za korisnički uvid, uključujući i ispitivanje važnosti korisničkih potreba, očekivanja i zadovoljstva. Publikacija prikuplja dosta informacija koje već postoje na tu temu i daje praktične primjere i slučajeve iz organizacija javnog sektora širom Europe ². U ovom dokumentu su analizirane ankete o zadovoljstvu korisnika/ca iz 26 zemalja ³, dane su preporuke o postupanjima i metodologijama, sa sljedećim zaključkom kojeg smatramo bitnim za trenutno stanje ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca javne uprave u Bosni i Hercegovini:

„Općenito, rad vezan za upravljanje zadovoljstvom korisnika/ca trebao bi se usredotočiti na pitanje kako koristiti europsku verziju priručnika 'Primer', koji će obuhvaćati i dobre prakse iz država članica. Cilj je prikazati važnost usredotočivanja na korisnika/cu i uloge građana/ki u upravljanju javnim uslugama; uključujući i to kako se može ostvariti njihovo sudjelovanje (tehnike pribavljanja korisničkog uvida). Kada je u pitanju usredotočivanje na korisnika/cu, jedan od ciljeva je unaprijediti znanje o korištenju građanskih povelja kako bi se pomoglo svim javnim institucijama u njihovom odnosu s javnošću.“ ⁴

Za institucije lokalne samouprave, ali i ostalih razina javne uprave, pored ovih Smjernica i EU priručnika o upravljanju zadovoljstva korisnika/ca također preporučamo upoznavanje s dokumentom Priručnik za anketiranje građana/ki ⁵ kojeg je razvio Viktor Weckselberg, koji pored iscrpnih uputa sadrži i konkretne primjere istraživanja lokalne samouprave Republike Hrvatske.

2 EU Primer on Customer Satisfaction Management, uvod 1.

3 EU Primer on Customer Satisfaction Management, ii.

4 Ibid.

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

Nadamo se da će korisnici/ce u ovom dokumentu naći praktični instrument s primjerima iz praske iz BiH i EU, koji će im pomoći u realizaciji i stalnom unaprjeđivanju metodologije ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca.

Za sva pitanja i komentare stojimo na raspolaganju putem naših kontakata koje možete naći na www.parco.gov.ba i iskreno se nadamo da će naš rad doprinijeti povećanom stupnju ne samo provedbe ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca, nego da će i institucije javne uprave u BiH sagledati korisnost ovog alata za strateško orijentiranje.

Sarajevo, studeni 2016.

Aleksandar Karišik

Voditelj operativne jedinice
Ured koordinatora za reformu javne uprave

Tihana Puzić

Viša savjetnica
Menadžerica tematske oblasti za upravljanje kvalitetom
Program jačanja javnih institucija



UVOD

U tematskoj oblasti upravljanje kvalitetom u javnoj upravi, programa Jačanja javnih institucija, jedan od postavljenih ciljeva bio je i izrada metodoloških smjernica za ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca javne uprave u BiH. Ovaj cilj smo proizveli iz već spomenutog cilja Revidiranog akcijskog plana koji je predvidio da se u javnoj upravi uvede sustavno ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca, a mandat je dan Uredu koordinatora za reformu javne uprave. Imajući u vidu da je Agencija za statistiku BiH, odnosno da su njezina predstavica i predstavnik aktivni članovi ove međuinstitucionalne radne skupine, kroz Smjernice smo se velikim dijelom vodili već dokazanom metodologijom Agencije za statistiku BiH, te smo se u prvom dijelu osvrnuli na namjeru i cilj istraživanja, odnosno ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca, kako bismo se u drugom poglavlju posvetili upravljanju i dizajniranju istraživanja, gdje smo pokušali dati konkretna pitanja koja se trebaju postaviti prije samog početka anketiranja, smatrajući korisnom i 5D-metodologiju.

Nije jednostavno reći koji dio istraživanja bismo mogli nazvati najbitnijim, jer se svaki dio nadovezuje na prethodni i sljedeći, ali bez pravilne identifikacije korisnika/ca, te pojedinačnih predstavnika unutar institucija nema ni odgovarajućih povratnih podataka ankete. Ovaj dio smo obradili u trećem poglavlju Smjernica uz praktični primjer Ureda koordinatora za reformu javne uprave.

Vrste pitanja, oblikovanje pitanja i odabir ljestvice za procjenu/evaluaciju je predmet izlaganja četvrtog dijela Smjernica, gdje smatramo bitnim da se posebna pozornost posveti ovom dijelu, kao i nužnom pretestiranju na manjem uzorku, kako bi se osigurala kvaliteta i sljedivost pitanja.

Prikupljanje i analiza podataka su obrađeni u dva posljednja poglavlja, gdje smo također poseban naglasak stavili na nužnost komunikacije s korisnicima/cama i nakon provedenog istraživanja, te objavu rezultata. Za primjer iz prakse se zahvaljujemo Agenciji za državnu službu BiH.

Članovi i članice međuinstitucionalne radne skupine za upravljanje kvalitetom.

Sadržaj:

1. Namjena i cilj istraživanja	10
2. Upravljanje istraživanjem	11
2.1. Dizajniranje istraživanja	11
2.2. Pitanja prije početka ankete	11
2.3. 5D-metodologija	12
3. Identifikacija korisničkih skupina i izbor uzorka	13
3.1. Identifikacija glavnih skupina korisnika/ca	13
3.2. Identifikacija institucija koje učestvuju u anketi unutar skupina korisnika/ca	14
3.3. Identifikacija individualnih predstavnika unutar institucija koje sudjeluju u anketi	14
Primjer iz prakse	14
Segmentacija ključnih korisnika Ureda za reformu javne uprave	14
3.4. Veličina uzorka	16
4. Oblikovanje pitanja	16
4.1. Vrste pitanja	17
4.2. Odabir ljestvice za procjenu/evaluaciju pitanja	17
5. Prikupljanje podataka	20
6. Analiza odgovora i izvještavanje o rezultatima istraživanja	21
Primjer iz prakse	21
Analiza podataka Agencije za državnu službu Bosne i Hercegovine	22
7. Zaključak	25
Privitak I - Segmentacija korisnika/ca - primjer	26
Privitak II - Anketa, primjer	30
Privitak III - Izvješće ankete, primjer	35

1. NAMJENA I CILJ ISTRAŽIVANJA

Ankete o zadovoljstvu korisnika/ca se provode kako bi se osigurale informacije - u kojoj mjeri kvaliteta rada javne uprave zadovoljava potrebe korisnika/ca. Dakle, ovo istraživanje se koristi kao alat za ispitivanje prednosti i nedostataka tijela javne uprave i identificiranje područja koja treba razvijati i poboljšati. Međutim, svrha ovoga istraživanja je mnogo šira, jer se rezultati istraživanja mogu također koristiti za ispitivanje - u kojoj mjeri se rezultati istraživanja koriste pri donošenju političkih i poslovnih odluka, za istraživanje i obrazovanje, kao i za komunikaciju s medijima. Rezultati takve analize zatim se mogu koristiti od strane tijela javne uprave za oblikovanje aktivnosti koje bi se mogle poduzeti s ciljem unaprjeđenja i promoviranja svoga rada.

Osnovni ciljevi koji se žele postići provedbom ovog istraživanja su:

- **razvijanje svijesti** o potrebi provedbe anketiranja zadovoljstva korisnika/ca s ciljem bolje orijentiranosti prema potrebama i očekivanjima korisnika/ca;
- razvijanje i promoviranje **dijaloga s korisnicima/cama**;
- **neposredan kontakt** sa širokim krugom korisnika/ca, **uključujući građane/ke kao krajnje korisnike/ce usluga javne uprave**;
- prepoznavanje **različitih skupina korisnika/ca** i njihovih **navika**;
- dobivanje informacija **o potrebama korisnika/ca** za podacima o instituciji;
- dobivanje informacija **o problemima korisnika i korisnica** u pristupu podacima institucije.

Mjerenje zadovoljstva korisnika/ca sasvim sigurno je jedna od mogućih metoda i veoma popularan instrument. Međutim, pored anketa mogu se koristiti i druge tehnike za bavljenje elementima upravljanja sveukupnim zadovoljstvom i

usredotočiti se na građane-ke/korisnike-ce kao suplanere/ke, suodlučitelje/ice i koproducente/ice. Druge tehnike koje ćemo naglasiti su sljedeće, bez ograničenja:

1. Zaposlenici/ce koji su u kontaktu s klijentima/cama putem otvorenih telefona ili e-maila za korisnike/ce
2. Testiranje uporabljivosti i analiza internetskih stranica institucija
3. Upitnik o zadovoljstvu uslugama na internetskoj stranici institucije kao stalni stavak
4. Javne konzultacije s korisnicima/cama
5. Službeni i neslužbeni kontakti s predstavničkim tijelima
6. Analiza pritužbi i prijedloga – putem e-maila, telefonski, kutije za prijedloge ispred/u instituciji
7. Fokus skupine
8. Tajna kupnja – putem telefona, e-maila, dolaskom u instituciju
9. mobilne aplikacije⁶.

Navedene metode se također trebaju dokumentirati, analizirati i predstaviti, ne samo menadžmentu i zaposlenicima/zaposlenicama institucije nego i korisnicima, medijima itd.

Za iscrpnije upoznavanje s navedenim tehnikama preporučamo konzultiranje s Europskim priručnikom o upravljanju zadovoljstvom korisnika/ca koji sve navedene, ali i dodatne tehnike objašnjava uz praktične primjere na stranicama 55 – 65.

⁶ Za primjer korištenja mobilne aplikacije u svrhu sustavnog ispitivanja zadovoljstva korisnika pogledati primjer Litve: <https://prezi.com/udonzhyznrrg/pass-to-get-a-better-result-football/>

2. UPRAVLJANJE ISTRAŽIVANJEM

S obzirom na osnovnu namjenu i definirane ciljeve, provedba ankete o zadovoljstvu korisnika/ca uključuje sljedeće korake:

- Dizajniranje istraživanja.
- Identifikacija korisničkih skupina i izbor uzorka.
- Prikupljanje podataka (najava ankete, pretestiranje, slanje upitnika i prikupljanje odgovora).
- Analizu odgovora i izvještavanje o rezultatima.
- Donošenje plana za poboljšanje temeljem rezultata.
- Objava plana za poboljšanje na internetskim prezentacijama institucije.

2.1. Dizajniranje istraživanja

Učestalost provedbe ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca treba biti unaprijed definiran stavak, jednako kao i sama metodologija. Pored vremenskog ciklusa kojeg je unaprijed potrebno planirati zbog svih pratećih resursa, uz ovaj stavak je potrebno uzeti u obzir usporedbu rezultata anketa iz prethodnih ciklusa, kako bi se točno mogao mjeriti napredak ili pogoršanje.

Na ovaj način bi se mogao utvrditi komplet mjera za poboljšanje odnosa prema korisnicima/cama i krenuti u njihovu provedbu. Na taj način bi se djelovalo na ključne točke koje zahtijevaju poboljšanje, doradu ili unaprjeđenje u budućem vremenskom razdoblju.

Ovisno o strateškom planu, popisu prioriteta i okolnostima institucije, istraživanje se može vršiti svake godine, ili svake dvije godine. Duži vremenski razmak između istraživanja nije prikladan zbog prevelikih odstupanja u percepciji i očekivanju korisnika/ca, te činjenici da ih se tijekom dužeg vremenskog razdoblja nije pitalo za mišljenje, te se provedba više ne čini prirodnom.

Pored učestalosti potrebno je odrediti **svrhu anketiranja**. Ovisno o mnogim čimbenicima, svrha anketiranja može uvijek biti ista - opće prikupljanje podataka o stupnju zadovoljstva korisnika/ca s ciljem poboljšanja djelovanja i usluga, ili na primjer priprema nove strategije institucije ili tematske oblasti, zakonodavnog okvira, financijskog plana i slično, gdje je potrebno sagledati mišljenja korisnika/ca i ključnih aktera/ica koji mogu biti od velike pomoći.

Prije samog dizajniranja istraživanja potrebno je provesti sljedeće korake, kako bi cjelokupna provedba bila smislena i korisna za instituciju i njezine korisnike/ce:

1. Menadžmentu institucije predložiti ciljeve anketiranja i metodologiju koja uključuje predstavljanje rezultata istraživanja na internetskim stranicama institucije i/ili putem drugih medija, s ciljem transparentnog djelovanja.
2. Menadžment institucije službeno odobrava provedbu anketiranja zadovoljstva korisnika/ca i imenuje nadležne osobe i vremensko razdoblje pripreme, provedbe i analize.
3. Informiranje o provedbi, metodologiji i trajanju anketiranja među svim zaposlenicima/cama institucije.

U Europskom priručniku o upravljanju zadovoljstvom korisnika/ca navode se praktična pitanja kao vodilje prije početka dizajniranja ankete.

2.2. Pitanja prije početka ankete

Mjerenje zadovoljstva korisnika/ca putem anketa predstavlja samo jedan u nizu različitih instrumenata. Mora se odgovoriti na neka ključna pitanja prije nego što se odluči koji je najbolji način za mjerenje zadovoljstva korisnika/ca i treba

li provesti anketu, kao što su pitanja:

- **Šta namjeravamo uraditi s prikupljenim informacijama?** (Poboljšati proces isporuke usluga neke određene jedinice/odjela, usporediti jedinice kako bi otkrili referentne standarde, iskoristiti ih za izgradnju imidža za javni sektor itd.)
- **Šta želimo saznati?** (Zadovoljstvo postojećim uslugama uopće, ideje za planiranje novih usluga, mišljenja o nekom određenom dijelu isporuke usluga itd.)
- **Kome postavljamo pitanja?** (Šira javnost, ljudi koji su stvarno koristili dane usluge, ljudi koji predstavljaju određeni segment korisnika/ca itd.)
- **Kako da uključimo različite sudionike/ce?** (Uloga menadžmenta i zaposlenika/ca u korištenju tih informacija, predanost donositelja odluka, uloga partnerskih organizacija i motivacija korisnika/ca itd.)
- **Treba li nam novi alat za dobivanje informacije koje želimo?** (Je li moguće dobiti ista saznanja korištenjem postojećih informacija, npr. obavljanjem razgovora sa zaposlenicima/ama koji su u kontaktu s korisnicima/cama, analiziranjem medijskog pokrića i slično?)
- **Šta je važnije: poređenje rezultata s drugima ili imati specifične informacije za vlastite jedinstvene razvojne ciljeve organizacije?** (Treba razmotriti argumente za i protiv za standardizirane i po mjeri skrojene pristupe.)
- **Tko je administrator/ica mjerenja i tko je vlasnik rezultata?** (Važno je da administrator/ica ima sva prava nad rezultatima ispitivanja i iste dijeli s relevantnim sudionicima/cama.)
- **Je li metoda koja se koristi za mjerenje transparentna?** (Alat treba biti dovoljno transparentan kako bi administrator/ica i oni koji rezultate koriste mogli vidjeti kako se mjere.)
- **Je li dotična usluga transparentna?** (Kako bi bili u stanju koristiti rezultate mjerenja zadovoljstva korisnika/ca za poboljšanja, sadržaj usluge treba biti vidljiv; crne kutije se ne mogu poboljšati.)

- **Vrijedi li uopće obaviti dano mjerenje?** (Analiza ulaznih podataka/inputa, krajnjih rezultati i ishoda/outputa i rezultata prije samoga mjerenja. Jesu li koristi koje se postignu mjerenjem vrijedne vremena i novca koji se u njih uloži?)

2.3. 5D-metodologija

Jedan model s kojim je lako raditi u nastojanju da se postave prava pitanja jeste tzv. 5D-metodologija.

- D1: (Definition) odnosno definiranje „problema“.** Što želimo saznati iz sljedeće studije?
- D2: (Design) odnosno planiranje.** Kako ćemo osmisliti i planirati koja pitanja postaviti, kako i kome?
- D3: (Data collection) odnosno prikupljanje podataka.** Komu postavljamo pitanja? Kakav uzorak možemo postići, na koji način, u koje vrijeme i je li to doista skupina koju trebamo ispitivati kako bismo dobili vjerodostojne rezultate?
- D4: (Data-analyses) odnosno analiza podataka.** Što ćemo raditi s prikupljenim podatcima? Na koji način iste treba analizirati? Je li postignuta samo opisna analiza ili bi neke složenije metode ili posebni modeli mogli dovesti do vjerodostojnijih i korisnijih rezultata; ili možemo li iskoristiti već pružene podatke i ponovno ih analizirati iz nove perspektive?
- D5: (Documentation) odnosno dokumentacija – posljedice, komunikacija.** Komu odnosno kojim skupinama ćemo prenijeti dobivene rezultate? Za što ćemo koristiti rezultate?"

Uzimajući u obzir navedena pitanja, svaka institucija javne uprave trebala bi imati dovoljno temelja za iniciranje i svrsishodno planiranje istraživanja zadovoljstva korisnika/ca, koje treba uslijediti strateški, planski, transparentno i pro aktivno, gdje bi one institucije koje već provode ovakva istraživanja trebale planirati ne samo pro aktivnost nego i reakciju na već dana mišljenja korisnika u prethodnim analizama.

3. IDENTIFIKACIJA KORISNIČKIH SKUPINA I IZBOR UZORKA

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika/ca temelji se na odabranom uzorku korisnika/ca institucije. Uzorkovanje se provodi pažljivo i selektivno, jer se usredotočuje na specifične potrebe od određenih skupina korisnika/ca. **Dakle, odabir uzorka se vrši iz ukupne baze korisnika/ca i uključuje sljedeće korake:**

1. Identifikaciju glavnih skupina korisnika/ca (ciljni korisnici/ce)
2. Identifikaciju glavnih institucija, agencija, udruga, društava i drugih korisnika/ca u kojima je korištenje usluge institucije od značaja ili ima mogućnost biti važno za obavljanje njihovih zadataka.
3. Identifikaciju predstavnika svake od odabranih institucija, agencija, udruga, društava i drugih korisnika/ca koji će biti u mogućnosti pridonijeti samom istraživanju i koji će dati smislene odgovore na postavljena pitanja.
4. Identifikaciju metode uključivanja građana/ki u anketiranje

3.1. Identifikacija glavnih skupina korisnika/ca

Identifikacija glavnih skupina korisnika/ca nije važna samo s aspekta odabira uzorka nego i za kasnije prikupljanje rezultata i analizu samoga istraživanja.

Uzmimo za primjer identificirane glavne skupine korisnika/ca u Agenciji za statistiku BiH:

- Javni sektor
- Poslovni subjekti
- Znanost, istraživanje, obrazovanje
- Opća javnost
- Mediji
- Strani korisnici
- Unutarnji korisnici

Međuinstitucionalna skupina za upravljanje kvalitetom preporuča da se obrati pozornost i na ranjive kategorije populacije, kada se definiraju korisnici/ce iz opće javnosti⁷. Institucija treba sagledati odnosi li se njezino djelovanje i na osobe s određenim invaliditetima (npr. odnosi li se obuka koju institucija nudi i na slijepe/gluhonijeme osobe, te je li prilagođena njihovim potrebama? Ako nije, postoji li određeni mehanizam kojim se osobama s invaliditetom pruža posebna potpora?), kao i na osobe iz ranjivih skupina: povratnike, starije osobe, Rome, predstavnike manjih etničkih skupina, te je svakako potrebno obratiti pozornost na jednako uključivanje korisnika i korisnica.

Preporuka:

S ciljem uključivanja relevantnih korisnika/ca, preporučamo kontaktiranje svih odjela institucije sa zamolbom za dostavom kontakt podataka o glavnim korisnicima/cama. Na ovaj način se omogućuje uključivanje zaposlenih institucije, te je veći osjećaj vlasništva i interesa nad procesom, ali prije svega, uključuje se veći broj korisnika/ca koji su upoznati s mandatom, ulogom i uslugama institucije.

⁷ Za više informacija i primjer iz Luksemburga o provedbi anketiranja s ranjivim dijelom populacije pogledati EU Priručnik o upravljanju zadovoljstvom korisnika, str. 36-37

3.2. Identifikacija institucija koje sudjeluju u anketi unutar skupina korisnika/ca

Ovaj korak odabira uzorka uključuje identifikaciju ustanove, agencije, organizacije ili institucije, unutar svake od skupina korisnika/ca koje pozivamo da sudjeluju u istraživanju.

Smjernice za odabir uključuju:

- Prepoznavanje i izbor institucija za koje se zna da su redoviti korisnici/e.
- Izbor institucija kojima su podatci/usluge/izvješća institucije nužni za ispunjavanje njihovih osnovnih zadataka, čak i ako se iste još nisu pojavile kao veliki korisnici/e.
- Izbor institucija koje su kritične prema samoj ponudi i kvaliteti rada institucije. Važno je tražiti njihovo sudjelovanje, u protivnom postoji opasnost da njihovim mogućim neizborom ugrozimo suradnju s njima.

Napomena: Bitno je provjeravati mijenja li se stav institucija koje su kritične prema radu institucije tijekom vremena kako se istraživanje bude razvijalo (provodilo).

3.3. Identifikacija pojedinačnih predstavnika unutar institucija koje sudjeluju u anketi

Zahtjevi za sudjelovanje u anketi se ne upućuju samo institucijama, već i odabranim zaposlenicima/cama i rukovodećem osoblju institucija.

Uspostavljanje kontakta s izabranim institucijama unaprijed i pojedinačnim ispitanicima/cama dovest će do veće stope i kvalitete odgovora.

Cilj je tražiti potporu i obećanje o sudjelovanju u istraživanju, po mogućnosti od pojedinačnih ispitanika/ca ili menadžera/ica koji su dovoljno utjecajni da animiraju svoje kolege/ice u instituciji za sudjelovanje u anketi.

Kojoj osobi se treba obratiti za sudjelovanje? Glavni kriteriji u ovom odabiru su sljedeći:

- Osoba koja je postojeći korisnik/ca i koja je upoznata s radom i mandatom institucije⁸
- Osoba koja je potencijalni korisnik/ca za gore navedene svrhe.
- Osoba koja sudjeluje u donošenju odluka svoje institucije.
- Osoba koja ima ulogu predstavnika/ce donatora/međunarodne zajednice koja ima ili može imati utjecaj na rad ili percepciju institucije.

Primjer iz prakse:

Segmentacija ključnih korisnika Ureda za reformu javne uprave

Sudionici i partneri

U realizaciji mandata Ured koordinатора surađuje s institucijama Bosne i Hercegovine, Federacije Bosne i Hercegovine, Republike Srpske i Brčko distrikta BiH, ali i s međunarodnim institucijama i organizacijama, nevladinim sektorom, te poduzećima.

⁸ Preporuka je da se vode baze podataka korisnika institucija. Ovo se može postići redovitim ažuriranjima popisa kontakata korisnika, ali je svakako potrebno voditi računa o popisima sudionika s konferencija, okruglih stolova i drugih sastanaka. Ukoliko institucija ima javnu e-mail adresu ili otvorenu liniju za kontakt s korisnicima, potrebno je voditi evidenciju o korisnicima koji su kontaktirali instituciju, te i njih uvrstiti u anketiranje. Poželjno je imenovati jednu osobu koja je zadužena za ažuriranje popisa kontakata, ali odgovornost je svakog zaposlenika i zaposlenice razmijeniti svoje kontakte s imenovanom osobom.

Ključni akteri za rad PARCO i proces reforme

- Koordinacijski odbor za gospodarski razvoj i europske integracije
- Vijeće ministara Bosne i Hercegovine
- Ured predsjedavajućeg Vijeća ministara Bosne i Hercegovine
- Direkcija za europske integracije Bosne i Hercegovine
- Generalno tajništvo Vijeća ministara Bosne i Hercegovine
- Ured za zakonodavstvo Bosne i Hercegovine
- Ministarstvo financija i trezora Bosne i Hercegovine
- Ministarstvo pravde Bosne i Hercegovine
- Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine
- Institucija ombudsmena za ljudska prava BiH
- Agencija za javne nabave BiH
- Ured za razmatranje žalbi
- Vlada Federacije Bosne i Hercegovine
- Vlada Republike Srpske
- Vlada Brčko distrikta Bosne i Hercegovine
- Koordinator za reformu javne uprave Vlade Federacije Bosne i Hercegovine
- Koordinator za reformu javne uprave Vlade Republike Srpske
- Koordinator za reformu javne uprave Vlade Brčko distrikta BiH
- Agencija za državnu službu BiH
- Radne skupine za pripremu strateškog okvira

Ključni akteri izravno uključeni u provedbu mjera iz AP

- Nadzorni timovi (sedam timova iz šest reformskih oblasti)
- Provedbeni timovi (osnovani za svaki pojedinačni projekt)
- Agencija za državnu službu BiH
- Ministarstvo komunikacija i prijevoza BiH
- Agencija za identifikacijske dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH
- Agencija za državnu službu Federacije BiH
- Federalno ministarstvo pravde
- Federalno ministarstvo financija
- Federalno ministarstvo prometa i

komunikacija

- Generalno tajništvo Vlade FBiH
- Ured Vlade FBiH za zakonodavstvo i usklađenost s propisima EU
- Ured Vlade FBiH za odnose s javnošću
- Agencija za državnu upravu RS
- Ministarstvo uprave i lokalne samouprave RS
- Ministarstvo financija RS
- Generalno sekretarijat Vlade RS
- Republički sekretarijat za zakonodavstvo RS
- Agencija za informacijsko društvo RS
- Odjel za stručne i administrativne poslove Vlade BDBiH
- Tajništvo Vlade BDBiH
- Stručna služba Skupštine Brčko distrikta BiH
- Ured gradonačelnika BDBiH
- Direkcija za financije BDBiH

Ključni akteri – donatori i međunarodne institucije

- Delegacija Europske unije u Bosni i Hercegovini
- Swedish International Development Cooperation Agency SiDA – Veleposlanstvo Kraljevine Švedske u Sarajevu
- Ministarstvo vanjskih poslova Kraljevine Norveške – Veleposlanstvo Kraljevine Norveške u Sarajevu
- Upravni odbor Fonda za reformu javne uprave
- Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
- Regionalna škola za javnu administraciju (RESPA)
- Veleposlanstvo Velike Britanije – Good Governance Fund
- SIGMA

Ostali ključni akteri

Sve institucije BiH, RS, FBiH i BDBiH zadužene za provedbu mjera iz RAP1, kao i zadužene za pripremu drugog akcijskog plana.

Ostali

Provoditelji projekata (privatna poduzeća)
Nevladin sektor

3.4 Veličina uzorka

Uzorak za anketu o zadovoljstvu korisnika/ca ne mora biti velik. Ono što je važno jest da su uključene sve **glavne skupine korisnika/ca, glavne i ključne institucije**, i da su one predstavljene od osoba koje su u mogućnosti sudjelovati u istraživanju na zadovoljavajući način.

Za najveće institucije i one za koje znamo da su među glavnim korisnicima/cama treba voditi

računa da su ispitanici/e odabrani iz glavnih odjela institucija.

Broj ispitanika/ca koje pozivamo da sudjeluju u anketi je različit, od jednog predstavnika u manjim agencijama do nekoliko ispitanika/ca u većim institucijama.

U načelu, odabir ispitanika/ca koji mogu pružiti kvalitetne i prikladne informacije i mišljenja je mnogo važniji od samog broja ispitanika/ca.

4. OBLIKOVANJE PITANJA



Svako pitanje koje dolazi u obzir biti uvršteno u upitnik trebalo bi prethodno testirati pomoću sljedećeg „filtera“:

Je li pitanje uopće potrebno?

1. Je li potrebno više pitanja umjesto jednog?

Jedno od osnovnih pravila je da jedno pitanje nikada ne smije sadržavati više pitanja, pa prema tome ni više odgovora.

Ako je na primjer postavljeno pitanje „Je li sadržaj internetske stranice xy institucije dovoljan za informacije koje tražite i je li internetska stranica pregledna?“ i ako je korisnik/ca odgovorio s „Da“, nije jasno na što se odgovor odnosi.

2. Je li sadržaj pitanja prilagođen profilu korisnika/ce i svrsi ankete?

3. Je li potrebno uvrstiti filter pitanje? Na primjer, ukoliko nam je potrebno razdvojiti korisnike/ce po određenoj kategoriji/pitanju/interesima, filter pitanje može biti od koristi.

4. Hoće li se korisnik/ca moći sjetiti podataka?

Jedno od osnovnih pravila za oblikovanje pitanja zahtijeva da se pitanja moraju odnositi samo na one činjenice kojih se korisnik/ca može točno sjetiti.

5. Hoće li korisnik/ca biti voljan/na odgovoriti na postavljeno pitanje? Prigodom postavljanja svakog pojedinog pitanja istraživač/ica mora znati hoće li ispitanik/ca koji zna odgovor na pitanje biti voljan/na odgovoriti na neka pitanja koja zadiru npr. u njegov/njezin privatni život.

Pored pravila koje sadrži filter, pri oblikovanju pitanja koriste se i druga pravila koja mogu pomoći pri sastavljanju anketnog upitnika:

- ✓ Svako pojedino pitanje mora biti tako oblikovano da ga mogu razumjeti sve anketirane osobe,
- ✓ Treba izbjegavati pitanja koja uključuju dvostruku negaciju.

- ✓ Svako pitanje treba imati isto značenje za sve ispitanike/ce. Zato treba izbjegavati riječi koje imaju dvosmisleno značenje npr.: povremeno, redovito, malo, mnogo i dr.
- ✓ Treba izbjegavati sugestivna pitanja koja ispitanika/cu usmjeravaju na određeni odgovor i time umanjuju objektivnost dobivenih podataka.
- ✓ Izbjeći nepotrebno ponavljanje pitanja ili postavljanje suvišnih pitanja koja ne prikupljaju informacije za definirane pokazatelje.
- ✓ Treba izbjegavati pitanja koja zadiru u privatni život korisnika/ca.
- ✓ Pri oblikovanju pitanja treba dopustiti sve moguće odgovore.
- ✓ Ukupan broj pitanja u upitniku treba svesti na minimum.
- ✓ Pitanja treba prilagoditi metodi prikupljanja podataka.

4.1. Vrste pitanja

Prema **specifičnoj funkciji** koju imaju u upitnicima, pitanja se klasificiraju na: profilna pitanja, pomoćna pitanja, filter pitanja, osnovna pitanja, kontrolna pitanja, referentna pitanja⁹.

Profilna pitanja su pitanja koja se odnose na demografske, geografske, društveno-gospodarske i druge značajke ispitanika-ca/korisnika-ca. Bez obraćanja pozornosti na demografske značajke nije moguće provesti učinkovitu anketu istraživanja zadovoljstva jer će analiza podataka i mogućnost unaprjeđenja usluga biti manjkava.

Pomoćna pitanja se uključuju u upitnik kada se procijeni kako će to pitanje pomoći da se ispitanik/ca uvede u proces ispitivanja, ili da se dodatno motivira za sudjelovanje u istraživanju.

Filter pitanja pomažu lakše utvrditi razmjere pojave koja je predmet proučavanja.

Osnovna ili sadržajna pitanja su pitanja koja su oblikovana neposredno na temelju ciljeva istraživanja kako bi se dobile informacije koje će pomoći u rješavanju problema zbog kojeg se provodi istraživanje.

Kontrolna pitanja su pitanja pomoću kojih se potvrđuju odgovori ispitanika/ca (kontrola istinitosti i iskrenosti odgovora) te kontroliraju točnost i dosljednost upitnika u cjelini.

Referentna ili identifikacijska pitanja su ona koja se odnose na identitet organizatora istraživanja, ime i prezime, adresa i broj telefona ispitanika/ca, ime i prezime anketara/ke, broj upitnika i sl.

4.2. Odabir ljestvice za procjenu/evaluaciju pitanja

Svaka anketa za sebe je specifična, pa tako se treba i svako pitanje zasebno promatrati i potrebno je odabrati primjerenu ljestvicu ili tekstualnu ponudu odgovora. Za praktične primjere upućujemo na privitak II. ovih Smjernica.

Pitanja se često klasificiraju u dvije skupine i to: zatvorena i otvorena pitanja, te ovdje dajemo primjere s određenim skaliranjem.

⁹ Dio preuzet iz knjige prof. dr. Hasana Hanića. Istraživanje tržišta i marketing IS. Beograd: Ekonomski fakultet u Beogradu, 2004.

Zatvorena pitanja

Vrsta	Opis	Primjer
Dihotomno	Pitanje nudi izbor između dva odgovora	Jeste li koristili usluge xy institucije? Da Ne
S višestrukim izborom	Pitanje nudi izbor između tri i više odgovora	S kim pohađate obuke? — Sam/sama — S kolegom/kolegicom — S više kolega/kolegica iz mog sektora — S kolegom/kolegicom iz drugog sektora — S više kolega/kolegica iz drugog sektora
Likertova skala	Iskaz kojim ispitanik/ca izražava stupanj svog slaganja/neslaganja	Privatne škole uglavnom pružaju bolje usluge od državnih? Uopće se ne slažem Ne slažem se Neutralan/na Slažem se Potpuno se slažem 1 2 3 4 5
Semantički diferencijal	Između dvije suprotne riječi ucrta na ljestvicu, a ispitanik/ca bira točku na ljestvici koja predstavlja njegovo mišljenje	Predavač/ica XY obuke je: Dobar predavač/ica ----- Loš predavač/ica Iskusan/ia ----- Neiskusan/a Savremen/a ----- Zastarjela
Ljestvica važnosti	Ljestvica koja rangira važnost nekih značajki	Lokacija xy institucije za mene je: Iznimno važna Vrlo važna Donekle važna Nevažna Uopće nije važna 1 2 3 4 5
Ljestvica rangiranja	Ljestvica koja rangira neku značajku od „slabo” do „izvrsno”	Internet veza u mojoj instituciji je: Izvrсна Vrlo dobra Dobra Zadovoljavajuća Loša 1 2 3 4 5

Otvorena pitanja

Naziv	Opis	Primjer
Potpuno nestrukturirano	Pitanje na koje ispitanik/ca može odgovoriti na gotovo neograničen broj načina	Šta mislite o Agenciji za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje?
Asocijacija riječi	Riječi se daju redom, jedna za drugom, a ispitanici/e govore prvu riječ koja im pada na pamet	Što vam prvo pada na pamet kada čujete sljedeće? Obuka državnih službenika/službenica Javna uprava EU proces
Dovršenje rečenice	Napisana je nepotpuna rečenica, a ispitanik/ca je mora dovršiti	Kada razmišljam o pristupanju BiH Europskoj uniji, kao najveće izazove vidim...
Dovršenje priče	Daje se nedovršena priča i traži se da je ispitanici/e dovrše	Prije nekoliko dana posjetila sam Ekonomski fakultet u Sarajevu. Primijetila sam da je izvana i iznutra fakultet veoma uređen. To je pobudilo u meni sljedeće misli Sada završite priču
Dovršenje slike	Prikaz je slika i traži se od ispitanika/ca da sastave priču o tomu što misle da se na slici događa ili bi se moglo dogoditi	

5. PRIKUPLJANJE PODATAKA

Postoje različiti načini provedbe anketiranja, koji ovise o resursima institucije, ali i svrsi ankete. Ukoliko postoji mogućnost, ali i proračun, poželjno je kombinirati neke od sljedećih metoda:

- a) Licem u lice
- b) Telefonsko anketiranje
- c) Internetsko anketiranje / ili putem internetske stranice institucije

Anketiranje putem pošte je skupo, zastarjelo i ima veoma slab odaziv te ga ne preporučamo za javnu upravu.

S obzirom na to da je infrastruktura za internet u našoj zemlji sasvim dovoljno razvijena kako bi se omogućila nesmetana internetska komunikacija, istraživanje o zadovoljstvu korisnika/ca preporučamo provoditi putem internetske stranice institucije ili internetskim alatima, koji su danas uglavnom besplatni za korištenje¹⁰:

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

Preporuka je korištenje internetskog anketiranja, s kombinacijom lice-u-lice. S obzirom na ograničenost resursa, moguće je, po ugledu na zemlje EU, uključiti građane/ke u anketiranje, studente/ice javne uprave koji na ovaj način stječu prva iskustva, ili praktikante/ice.

Ukoliko navedeno nije moguće, potrebno je uključiti nevladine i neprofitne organizacije u anketiranje, **kako bi se došlo do krajnjih korisnika/ca – građana/ki**. Nevladine organizacije često imaju veoma dobro izrađene mehanizme suradnje s građanima/kama.

Ukoliko se anketiranje vrši putem internetske stranice institucije, moguće je putem priopćenja za javnost pozvati građane/ke na sudjelovanje u anketi i izražavanjem svog mišljenja o radu institucije.

Vrijeme provedbe anketiranja nije strogo određeno, obzirom da na rezultate ankete nema skoro nikakav utjecaj. Naravno, anketiranje neće biti provedeno u vremenu važnijih političkih događanja (npr. izbori), u vrijeme blagdana i godišnjih odmora. Stoga se prije planiranja vremena provedbe preporuča iscrpno pregledavanje kalendara i uzimanje u obzir blagdana. Razlog za ovo je postizanje što veće stope odgovora (tj. odaziva) ispitanika/ca u samoj anketi.

Vremensko trajanje anketiranja je u pravilu 15 dana i u tom vremenskom razdoblju je omogućeno korisnicima/cama pristupiti popunjavanju upitnika.

Komunikacija s ispitanicima i ispitanicama uspostavlja se i odvija na sljedeći način:

- Slanje prethodne obavijesti ispitaniku/ci o provedbi ankete i informiranje o skorom početku iste (neobavezno).
- Slanje upitnika do ispitanika/ca zajedno s popratnim tekstom. Popratni tekst treba sadržavati sljedeće elemente:
 - ✓ Razloge zbog kojih se anketa provodi, objašnjenje njezine društvene ili druge koristi
 - ✓ Vrijeme trajanja ankete

¹⁰ Navedeni besplatni alati imaju određena ograničenja (npr. broj ispitanika/ca) koja se trebaju preispitati prije početka dizajniranja ankete. Postoje i posebni softveri za ispitivanje, procjenu/evaluaciju i izvještavanje anketiranja, koji su dostupni na tržištu, kao i opcija doplate za navedene alate, njihovo proširivanje, izvještavanje itd. Ukoliko se ne planiraju masovna anketiranja, navedena uglavnom budu dostatna.

- ✓ Vrijeme potrebno za ispunjavanje ankete
- ✓ Objašnjenje kako se došlo do adrese ispitanika/ce (neobavezno)
- ✓ Razloge zbog kojih se traže odgovori baš od tog ispitanika/ce
- ✓ Obećanje da će se poštovati anonimnost
- ✓ Uputa o postupku u slučaju nejasnoća
- ✓ Zaključne rečenice, zahvale
- Slanje zahvale krajem prvog tjedna provedbe ankete svim ispitanicima/cama bez obzira na to jesu li poslali svoje odgovore ili ne.
- Ponovno slanje upitnika s popratnim tekstom do onih ispitanika/ca koji još nisu odgovorili, po mogućnosti ne kasnije od tri dana prije završetka vremena anketiranja.

6. ANALIZA ODGOVORA I IZVJEŠTAVANJE O REZULTATIMA ISTRAŽIVANJA

Ispunjene upitnike treba provjeriti na uobičajen način i kontrolirati za nejasne i nedostatne odgovore. Ovo se može uraditi predtestiranjem na manjem uzorku, kako bi se stekla sigurnost da korisnik/ca nema problema s razumijevanjem pitanja. Kako uzorak neće biti velik, a ako je ispitanik/ca dostavio svoje podatke o adresi na upitniku (nije obvezno) moguće je dobiti obrazloženje putem telefonskih poziva ispitanika/ca.

Analiza ankete je u osnovi jednostavna što uglavnom uključuje jednostavno računanje i tabeliranje. Međutim, odluka o nedosljednostima u odgovorima i prikupljanje rezultata po skupinama korisnika/ca mora biti pažljivo razmatrana, pazeći da grupiranje sadrži dovoljan broj smislenih odgovora. Obvezno se navodi i broj ispitanika/ca koji su odgovorili na svako od pitanja, što je osobito važno kada dajemo rezultate u postotcima.

Za istraživanje ove vrste, često je nerealno obećati potpunu anonimnost. Ipak, načelo povjerljivosti se u cijelosti mora poštivati, što znači da zaposlenici/ce institucije trebaju promatrati povjerljivost u uobičajenom statističkom smislu i postupati

s odgovorima s pozornošću kao što je slučaj sa svim statističkim istraživanjima.

Rezultati istraživanja se predstavljaju kako slijedi:

- Izvješće¹¹ treba biti napisano što je prije moguće nakon što je izvršena analiza. Izvješće treba biti kratko i sažeto, i treba sadržavati kratku metodologiju istraživanja, glavne nalaze i rezultate.
- Izvješće treba poslati svim ispitanicima (koji to zahtijevaju) uz zahvalu. Isto tako, izvješće se postavlja na internetskoj stranici institucije.
- Preporučamo slanje izvješća ili zaključaka medijima.
- Ukoliko postoji bilten koji se redovito šalje korisnicima/ama, moguće je iskoristiti bilten za informiranje o provedenoj anketi.

¹¹ Pogledati Privitak III

Primjer iz prakse:

Analiza podataka Agencije za državnu službu BiH

Zadovoljstvo korisnika procesom pružanja obuke u Agenciji za državnu službu Bosne i Hercegovine

Agencija za državnu službu Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) je u sklopu uvođenja modela upravljanja kvalitetom odlučila provesti anketu zadovoljstva korisnika/ca s ciljem poboljšanja pružanja usluga stručnog usavršavanja i osposobljavanja državnih službenika u institucijama Bosne i Hercegovine.

Nakon identifikacije namjene i cilja istraživanja, pristupilo se identifikaciji ispitanika, odabiru metode vršenja anketnog upitnika i vremenskom razdoblju održavanja ankete. Usuglašeno je da ciljnu skupinu ispitanika predstavljaju državni službenici iz institucija BiH, koji su registrirani na Informacijskom sustavu za elektronsko upravljanje procesom organizacije obuke (Training Management System - TMS). Dogovoreno je da se anketni upitnik provodi anonimno putem online alata SurveyMonkey (www.surveymonkey.com) u vremenskom razdoblju od 12 dana.

Tijekom izrade anketnog upitnika konzultirani su svi zaposleni u Odjelu za obuke, vršila se analiza postojećeg evaluacijskog upitnika, te se pristupilo izradi pitanja. U anketni upitnik uvrštena su profilna pitanja, sadržajna pitanja, kontrolna pitanja itd... to jeste pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, gdje se u pitanjima zatvorenog tipa koristila Likertova ljestvica. Nakon izrade anketnog upitnika, pristupilo se predtestiranju kako samog anketnog upitnika tako i online alata, nakon čega je vršena modifikacija upitnika i usuglašavanje modificiranih parametara.

Nakon završene predtestne faze, putem elektronske pošte, anketni upitnik i upute pristupu online alatu SurveyMonkey proslijeđeni su na 2100 državnih službenika, od čega je ukupno dobiveno 353 odgovora na anketu, u kojoj je sudjelovalo 199 državnih službenika i 154 državna službenika.

Na pitanje jesu li zadovoljni kvalitetom pruženih obuka, 94,9% državnih službenika je odgovorilo potvrdno, a 5,10% je odgovorilo kako su nezadovoljni kvalitetom obuka. Na pitanje mogu li stečeno znanje s obuka primijeniti na radnom mjestu, 50% ispitanika je odgovorilo potvrdno, 48% djelomično mogu primijeniti stečeno znanje, a 2% se izjasnilo kako stečeno znanje ne mogu primijeniti na radnom mjestu. Glede strukture programa obuka 89,1% ispitanika je odgovorilo da su programi prikladno strukturirani prema njihovim potrebama, 2,9% je odgovorilo da programi nisu prikladni, a ukupno četiri ispitanika nije odgovorilo na pitanje.

Ostali glavni rezultati su:

Jeste li zadovoljni odnosom i tehničkom pomoći zaposlenih u Odjelu za obuku s aspekta:

	Loša	Zadovoljavajuća	Dobra	Vrlo dobra	Izvrсна	Ukupno odgovora
Stručnosti	0,58%	5,49%	15,03%	38,44%	40,46%	346
Efikasnosti	1,16%	5,49%	14,45%	36,13%	42,77%	346
Ljubaznosti	1,16%	1,73%	9,83%	28,32%	58,96%	346
Informiranosti	0,58%	4,06%	10,72%	34,78%	49,86%	345
Tehnička podrška	1,73%	4,34%	14,16%	33,53%	46,24%	346

TMS sustav je jednostavan za korištenje

Uopće se ne slažem	Uglavnom se slažem	Neutralan/-na sam	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno Odgovora
1,20%	1,50%	10,18%	46,41%	40,72%	334

U korištenju TMS-a, s kojim ste dijelom imali problema?

	Broj odgovora
Prijavljivanjem na obuku	16,1% 54
Pronalaskom materijala za navedenu obuku	11,9% 40
Generiranje certifikata	10,4% 35
Obavješćavanjem	4,5% 15
Nisam imao/imala problema	64,5% 216
Prijavljivanjem na obuku	16,1% 54
Ukupan broj odgovora	335

Dostupne informacije preko TMS-a su jasno prikazane

Uopće se ne slažem	Uglavnom se slažem	Neutralan/-na sam	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno Odgovora
0,60%	2,40%	10,78%	47,60%	38,62%	334

Jeste li zadovoljni načinom prijave na obuke kroz TMS?

Da	Ne	Ukupno odgovora
94,97%	2,37%	338

Webinari, online učenje u stvarnom vremenu s predavačem kroz virtualne učionice, za Vas su:

Loši	Zadovoljavajući	Dobri	Vrlo dobri	Izvrсни	Ukupno Odgovora
6,98%	10,96%	25,58%	30,90%	25,58%	301

Pristup webinarima jednostavan je za korisnike

Uopće se ne slažem	Uglavnom se slažem	Neutralan/-na sam	Uglavnom se slažem	U potpunosti se slažem	Ukupno Odgovora
3,97%	4,64%	27,81%	35,43%	28,15%	302

Sastavni dio anketnog upitnika čine otvorena pitanja na temelju kojih se došlo do značajnih rezultata, koji utječu na buduće procese organizacije obuka. Korisnici/e su naznačili kako je trenutačni sustav i proces obuka vrlo dobar, ali da treba modificirati i revidirati određene postupke tijekom organizacije svih vrsta obuka. Određen broj državnih službenika/ca su definirali kako su online obuke od velike koristi, te kako je potrebno organizirati što više webinarima s iscrpnim uputama pristupu Adobe Connect alatu. Isto tako, korisnici su definirali kako je od velike važnosti uskladiti obuke s potrebama korisnika i organizirati veći broj specijalističkih obuka (osobito obuka iz oblasti informacijskih tehnologija), radionica i tečajeva stranih jezika od kojih se ističe engleski i njemački jezik, te organizirati više obuka u Mostaru i Banja Luci.

Rezultati ankete su objavljeni na TMS-u i uzeti u obzir prigodom organizacije budućih obuka.

Za primjere iz prakse molimo pogledati i sljedeće privitke:

PRIVITAK I

Primjer segmentacija korisnika i korisnica Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine

PRIVITAK II

Primjer uvodnog teksta i primjer pitanja ankete Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine

PRIVITAK III

Primjer analize ankete Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine

7. ZAKLJUČAK

Ispitivanje zadovoljstva korisnika treba biti sastavni dio strateškog planiranja javne uprave. Potrebno je jasno definirati ciljeve, svrhu, resurse i komunikaciju s korisnicima/cama, jer samo putem ovakve orijentiranosti prema korisnicima /cama moguće je reagirati na mišljenja i očekivanja o radu javne uprave, te vremenom doći do pro aktivnosti i sve većeg zadovoljstva korisnika/ca.

Imajući u vidu stalno poboljšanje, cijenili bismo povratnu informaciju korisnika/ca o daljnjim poboljšanjima ovih Smjernica, a posebnu vrijednost imaju primjeri iz prakse, za koje bismo bili zahvalni da nam se dostave s ciljem širenja znanja i umreženosti javnih institucija BiH, ali i regije.

Svim institucijama koje krenu putem sustavnog ispitivanja zadovoljstva korisnika/ca želimo uspjeh i ne zaboravite objaviti rezultate svoje ankete i plan unaprjeđenja, kako bi korisnici/ce vidjeli da anketa nije rađena zbog zadovoljavanja bilo koje formalnosti ili reformskih programa, nego da se njihovo mišljenje uvažava i da se reagira u skladu s mogućnostima i prioritetima. Imajući u vidu kako određene institucije članice ove radne skupine planiraju ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca tijekom 2016. godine, sljedeće izdanje ovih Smjernica imat će još više primjera iz prakse, ali i prikupljenih iskustava koje ćemo moći podijeliti s drugim institucijama javne uprave BiH.



PRIVITAK I

Segmentacija korisnika/ca
Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine



Ovim dokumentom Agencija za statistiku uređuje postupke za vođenje segmentacije korisnika/ca statističkih podataka i informacija, metodologija statističkih istraživanja, informacija o djelatnosti Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine kao i drugih informacija od javnoga značaja.

Svrha dokumenta je osigurati zaposlenima u Agenciji za statistiku jedinstveno upravljanje informacijama odnosno bazama podataka o korisnicima.

SEGMENTACIJA KORISNIKA

1	JAVNI SEKTOR	4	OPĆA JAVNOST
11	Državna uprava	41	Fizičke osobe
12	Lokalna uprava		
13	Parlament	5	MEDIJI
14	Centralna banka	51	Radijske kuće
15	BiH veleposlanstva	52	Televizijske kuće
16	Pravosudna tijela	53	Tiskani mediji
17	Druga tijela javne uprave	54	BiH novinska agencija
		55	Drugi mediji
2	POSLOVNI SUBJEKTI	6	STRANI KORISNICI
21	Poslovni subjekti – pravne osobe	61	Eurostat
22	Poslovni subjekti – fizičke osobe	62	Druge međunarodne organizacije nadnacionalnog karaktera
23	Odvjetnici i odvjetničke komore	63	Statistički uredi drugih država
24	Društvene organizacije i udruge (neprofitne organizacije)	64	Javni sektor iz inozemstva
3	ZNANOST, ISTRAŽIVANJE I OBRAZOVANJE	65	Istraživačke institucije, obrazovne ustanove i strani studenti
31	Obrazovne ustanove	66	Strani poslovni subjekti
32	Instituti i druge istraživačke ustanove	67	Veleposlanstva, konzularna predstavništva stranih država u BiH
33	Knjižnice	68	Strani mediji
34	Studenti	69	Strani drugo
35	Učenici	7	UNUTRAŠNJI KORISNICI

1.1 Državna uprava

- Vijeće ministara BiH, ministarstva, tijela i službe, samostalne upravne organizacije
- Entitetske vlade i Vlada Brčko Distrikta BiH, ministarstva, tijela i službe, samostalne upravne organizacije
- Kantonalne/županijske vlade, ministarstva, tijela i službe, samostalne upravne organizacije

1.2 Lokalna uprava

- Općine kao osnovne jedinice lokalne uprave

1.3 Parlament

- Zastupnički dom Parlamentarne skupštine BiH, Dom naroda Parlamenta BiH
- Zastupnički dom Parlamenta FBiH, Dom naroda Parlamenta FBiH; Narodna skupština RS, Vijeće naroda RS, Skupština Brčko Distrikta BiH
- Kantonalne/županijske skupštine
- Općinska vijeća

1.4 Centralna banka Bosne i Hercegovine

1.5 BiH veleposlanstva i konzulati u inozemstvu

1.6 Pravosudna tijela

- Visoko sudsko i tužiteljsko vijeće, Sud BiH, Tužiteljstvo BiH, Pravobraniteljstvo BiH
- Tužiteljstvo RS, Pravobraniteljstvo RS
- Kantonalni/županijski i okružni sud, Kantonalno/županijsko i okružno tužiteljstvo, Kantonalno/županijsko pravobraniteljstvo
- Općinski sud i općinsko pravobraniteljstvo

1.7 Druga tijela javne uprave

- Javni zavodi
- Javni fondovi

2.1 Poslovni subjekti – pravne osobe

- Društva s neograničenom odgovornošću;
- Komanditna društva
- Gospodarske interesne udruge
- Drugi oblici poslovnih subjekata- pravne osobe

2.2 Poslovni subjekti – fizičke osobe

- Samostalni poduzetnik
- Drugi oblici poslovnih subjekata- fizičke osobe

2.3 Odvjetnici i odvjetničke komore 2.4 Društvene organizacije i udruge – neprofitne organizacije

- Društva i društvene organizacije
- Udruge
- Političke stranke
- Sindikati
- Vjerske zajednice i slične vjerske organizacije

3.1 Obrazovne ustanove

- Sveučilišta (fakulteti i visoke škole)
- Srednje škole
- Osnovne škole
- Druge obrazovne ustanove

3.2 Instituti i druge istraživačke ustanove

- Javne istraživačke ustanove
- Ostali instituti i istraživačke institucije
- Instituti i istraživački centri u okviru sveučilišta
- Registrirani istraživači

3.3 Knjižnice

- Nacionalna knjižnica
- Sveučilišne i visokoškolske knjižnice
- Školske knjižnice
- Ostale knjižnice

3.4 Studenti

3.5 Učenici

4

OPĆA JAVNOST

4.1 Fizičke osobe

(osobe za koje BHAS ne može točno odrediti kojoj drugoj skupini korisnika bi osoba pripadala)

5

MEDIJI

5.1 Radijske kuće

- Javne radio postaje
- Komercijalne radijske postaje
- Regionalne i lokalne nekomercijalne postaje

5.2 Televizijske kuće

- Javni televizijski servisi
- Komercijalne TV postaje odnosno programi
- Regionalne i lokalne TV postaje i programi

5.3 Tiskani mediji

- Dnevne novine i časopisi
- Tjedni časopisi
- Časopisi društava, udruženja

5.4 BiH novinske agencije

5.5 Drugi mediji

6

STRANI KORISNICI

6.1 Eurostat

(evropski statistički ured)

6.2 Druge međunarodne

organizacije nadnacionalnog karaktera

- U EU-u (Europska komisija, Vijeće Europe, Europski parlament)
- Međunarodne međuvladine organizacije (UNDP, UNICEF, UNESCO, IMF, WB, itd.)

6.3 Statistički uredi drugih država

- Statistički uredi europskih država
- Statistički uredi izvan europskih država

6.4 Javni sektor iz inozemstva

- Vladine institucije drugih država (ministarstva, uprave, uredi, agencije)

6.5 Istraživački instituti, obrazovne ustanove i studenti iz inozemstva

- Istraživačka i slična ustanova
- Obrazovna ustanova
- Strani studenti
- Strani istraživači
- Strane knjižnice

6.6 Strani poslovni subjekti

- Strani poslovni subjekti – pravne osobe
- Strani poslovni subjekti – fizičke osobe

6.7 Veleposlanstva, konzularna predstavništva stranih država u BiH

6.8 Strani mediji

6.9 Strani, drugo

- Neprofitne nevladine organizacije iz inozemstva
- Međunarodna interesna društva
- Strane fizičke osobe

7

UNUTARNJI KORISNICI

7.1 Nacionalni računi

7.2 Strukturna statistika preduzeća

7.3 Statistički poslovni registar



PRIVITAK II

Anketa o zadovoljstvu korisnika
Agencije za statistiku BiH



ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA

Zahvaljujemo svim korisnicima/cama koji posjećuju našu internet stranicu i koriste statističke podatke koje objavljuje Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine putem svojih elektronskih i tiskanih izdanja.

Vrijednosti Agencije za statistiku BiH, kao i cjelokupnog statističkog sustava u BiH, razvijaju se u znaku sve veće važnosti službenih statističkih podataka, prije svega za potporu gospodarskim i društvenim reformama. Na taj način povećavaju se zahtjevi i važnost korisnika - prije svega domaćih institucija i korisnika kao što su - tijela vlasti u našoj zemlji, poslovni subjekti, istraživačke ustanove i opća javnost, kao i ključnih korisnika u EU i ostalim međunarodnim organizacijama. Međusobno povjerenje svih sudionika u ovom

procesu (korisnika podataka, davatelja podataka i proizvođača statistike) postaje sve važnije. Neovisnost institucije i struke je jamstvo osiguranja i očuvanja ove povjerljivosti. Znanje, iskustvo, zajednički rad, poštivanje privatnosti, kvaliteta i dostupnost korisnika/ca su vrijednosti koje mogu bitno utjecati na zadovoljstvo korisnika/ca.

Putem ove ankete želimo širokom krugu korisnika ponuditi mogućnost izraziti svoje mišljenje o našem radu i uslugama, te dati nam svoje prijedloge za poboljšanje.

Bit ćemo Vam zahvalni ukoliko izdvojite nekoliko minuta za odgovaranje na dolje postavljena pitanja.

1. Koliko često posjećujete našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije (u elektronskom ili tiskanom obliku)?

- ☐ Prvi put
- ☐ Svakodnevno
- ☐ Tjedno
- ☐ Mjesečno
- ☐ Povremeno
- ☐ Rijetko

2. Koliko dugo koristite našu internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije?

- ☐ Manje od jedne godine
- ☐ 1 do 2 godine
- ☐ 2 do 3 godine
- ☐ Više od 3 godine

3. Za koje namjene koristite statističke podatke Agencije za statistiku BiH (možete dati više odgovora)?

- ☐ Za bolje razumijevanje gospodarskih i društvenih kretanja u BiH
- ☐ Za pripremu strategija, politika ili projekcija
- ☐ Kao podlogu za znanstvenoistraživački rad
- ☐ Za izradu poslovnih analiza
- ☐ Za izradu školskog ili studentskog projekta (seminarski rad i drugo)
- ☐ Za usporedbu razvoja BiH s drugim državama
- ☐ Za posredovanje podataka javnosti (novinarski rad i drugo)
- ☐ Za unaprjeđenje svojih znanja
- ☐ Ostalo (navedite): _____

4. Koja od navedenih statističkih područja Vas najviše zanimaju (možete dati više odgovora)?

- ☐ Stanovništvo - demografija
- ☐ Zaposlenost i plaće
- ☐ Obrazovanje
- ☐ Kultura
- ☐ Socijalna skrb
- ☐ Uvjeti življenja
- ☐ Nacionalni računi
- ☐ Cijene
- ☐ Industrija
- ☐ Građevinarstvo
- ☐ Unutarnja trgovina
- ☐ Vanjska trgovina
- ☐ Turizam
- ☐ Promet
- ☐ Poljoprivreda
- ☐ Šumarstvo
- ☐ Energetika
- ☐ Okoliš
- ☐ Ne znam

5. Kako uobičajeno dobivate statističke podatke i informacije (možete dati više odgovora)?

- ☐ Korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.ba
- ☐ Poručujem tiskane publikacije Agencije za statistiku BiH
- ☐ Poručujem posebno obrađene podatke
- ☐ Iz masovnih medija
- ☐ Iz općih informacija, dostupnih na internet stranici www.bhas.ba
- ☐ Ostalo (navedite): _____

6. Pronalazite li lako na internet stranici Agencije tražene podatke i informacije?

- ☐ Da, uvijek
- ☐ Da, uglavnom
- ☐ S određenim poteškoćama
- ☐ S velikim poteškoćama
- ☐ Ne tražim ništa osobito, samo pregledam

7. Jesu li statistički podaci i informacije jasno prikazani?

- ☐ Da, uvijek
- ☐ Da, uglavnom
- ☐ Dijelom da, dijelom ne
- ☐ Uglavnom ne
- ☐ Ne, nikako

8. Koje biste još statističke podatke i informacije voljeli naći na našoj internetskoj stranici i u našim publikacijskim izdanjima?

Navedite:

9. U kojoj je mjeri Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine sa svojim proizvodima i uslugama ispunila vaše potrebe i očekivanja?

- ☐ U cjelini
- ☐ Većinom
- ☐ Dijelom jeste, dijelom nije
- ☐ Većinom nije
- ☐ Uopće nije

10. Kako ste generalno zadovoljni kvalitetom proizvoda i usluga Agencije za statistiku BiH?

- ☐ Veoma zadovoljan/zadovoljna
- ☐ Zadovoljan/zadovoljna
- ☐ Ni zadovoljan/zadovoljna ni nezadovoljan/nezadovoljna
- ☐ Nezadovoljan/nezadovoljna
- ☐ Nisam uopće zadovoljan/zadovoljna

11. Kako biste ocijenili?

	Veoma zadovoljni	Uglavnom zadovoljni	Ni zadovoljni ni nezadovoljni	Uglavnom nezadovoljni	Veoma nezadovoljni
Ljubaznost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐
Dužinu čekanja na dostavljanje traženih podataka	☐	☐	☐	☐	☐
Kompetentnost zaposlenika	☐	☐	☐	☐	☐

12. Kako biste ocijenili kvalitet podataka iz statistike koju najviše koristite?

	Veoma zadovoljni	Uglavnom zadovoljni	Ni zadovoljni ni nezadovoljni	Uglavnom nezadovoljni	Veoma nezadovoljni
Relevantnost	☐	☒	☐	☐	☐
Pouzdanost	☐	☐	☒	☐	☐
Pravovremenost i poštivanje rokova objave	☐	☒	☐	☐	☐
Iscrpnost	☐	☒	☐	☐	☐
Dostupnost i razumljivost	☐	☒	☐	☐	☐
Uporedivost podataka	☐	☒	☐	☐	☐

13. Molimo, navedite kojoj grupi korisnika pripadate?

- ☐ Državna uprava (vlada, ministarstvo, vladina služba)
- ☐ Druga tijela javne uprave (javni zavod, agencija)
- ☐ Parlament
- ☐ Centralna banka
- ☐ BIH veleposlanstvo
- ☐ Tijelo pravosuđa
- ☐ Gospodarski subjekt
- ☐ Neprofitna organizacija (društvo, udruga, politička stranka)
- ☐ Obrazovna ustanova
- ☐ Institut i druga istraživačka ustanova
- ☐ Učenici, studenti
- ☐ Radijska kuća
- ☐ TV kuća
- ☐ Tiskani mediji
- ☐ BIH novinska agencija
- ☐ Ostalo – domaći korisnik
- ☐ Statistički ured druge države
- ☐ Strana istraživačka, obrazovna institucija ili strani student
- ☐ Strani poslovni subjekt
- ☐ Veleposlanstvo i predstavništvo druge zemlje
- ☐ Strani medij
- ☐ Ostalo – strani korisnik

Molimo Vas da nam u sljedećih nekoliko pitanja date neke osobne podatke, koji su nužni kako bismo na prikladan način uradili analizu rezultata ove ankete (osobni podatci će biti obrađeni i prikazani isključivo u agregiranom obliku – u obliku tabela i grafika).

Godina rođenja?

14. Spol?

- ☐ Muški
- ☐ Ženski

15. Obrazovanje?

- ☐ Nedovršeno osnovno obrazovanje
- ☐ Osnovno obrazovanje
- ☐ Srednje obrazovanje
- ☐ Više obrazovanje
- ☐ Visoko obrazovanje
- ☐ Specijalizacija, magisterij, doktorat

16. Zanimanje, odnosno status?

- ☐ Učenik/ca, student/ica
- ☐ Prosvjetni radnik/ca
- ☐ Istraživač/ica
- ☐ Državni službenik/ca
- ☐ Zaposlenik/ca u međunarodnoj organizaciji
- ☐ Menadžer/ica
- ☐ Novinar/ka
- ☐ Umirovljenik/ca
- ☐ Ostalo (navedite): _____

Zahvaljujemo Vam se na sudjelovanju u anketi. Cijenimo Vaša mišljenja i prijedloge, koje ćemo u najvećoj mogućoj mjeri uvažiti s ciljem daljnjeg poboljšanja naših proizvoda i usluga.



PRIVITAK III

Izvešće o zadovoljstvu korisnika
Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine (BHAS)



Namjena ankete	Namjena Ankete o zadovoljstvu korisnika BHAS-a je bolje razumijevanje i spoznaja trenutnih potreba naših korisnika/ca. Anketom smo širem krugu korisnika/ca ponudili mogućnost, da nam priopće svoje mišljenje o našem radu, i daju prijedloge za njegovo poboljšanje. Jedan od ključnih elemenata u osiguravanju kvalitete statističkih podataka je svakako i praćenje zadovoljstva korisnika/ca. Provedbom ovog anketiranja ispunjavamo također i načela navedena u Kodeksu prakse europske statistike.
Upitnik	Upitnik je sastavljen od 17 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme: korištenje statističkih podataka, ukupna ocjena BHAS-a, ocjena kvalitete statističkih podataka, ocjena internet stranice BHAS-a i pitanja koja se odnose na demografske značajke ispitanih osoba.
Vrsta ankete	Internetska anketa
Vrijeme anketiranja	16–31. oktobra 2014.
Ispitanici	U ispunjavanje anketnog upitnika je pozvano 347 korisnika, a korisnici su segmentirani u sljedeće glavne skupine: ○ Korisnici iz javnog sektora (državna uprava, lokalna uprava, parlament, Centralna Banka, BiH veleposlanstva, pravosudna tijela, druga tijela javne uprave); ○ Poslovni subjekti (pravne i fizičke osobe, odvjetnici i odvjetničke komore, društvene organizacije i udruge); ○ Znanost, istraživanje i obrazovanje (obrazovne ustanove, instituti i druge istraživačke ustanove, knjižnice, studenti i učenici); ○ Opća javnost (fizičke osobe); ○ Mediji (radijske kuće, TV kuće, tiskani mediji, BiH novinske agencije); ○ Strani korisnici (statistički uredi drugih država, međunarodne organizacije i udruge, strana istraživačka obrazovna institucija ili strani student, strani poslovni subjekt, veleposlanstvo i predstavništvo druge zemlje, strani medij) i ○ Unutarnji korisnici (unutar BHAS-a).
Stopa odgovora	Od pozvanih 347 korisnika BHAS-a, povratne odgovore smo dobili od 62 korisnika; što predstavlja 18 - postotnu stopu odgovora.
Objavljivanje rezultata	Analiza rezultata ankete i anketni upitnik bit će objavljen na internetskoj stranici BHAS-a. Sve informacije u svezi s praćenjem zadovoljstva korisnika BHAS-a dostupne su na adresi: http://www.bhas.ba/ankete/azk/AZK_2014_BOS.pdf

Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je sudjelovalo 47% žena i 53% muškaraca starosne dobi od 17 do 75 godina. Među ispitanicima su prema zanimanju/statusu najbrojniji državni službenici i menadžeri, a prema obrazovanju oni koji posjeduju višeškolsko i visokoškolsko obrazovanje (takvih je bilo 98%).
- Najviše ispitanika posjećuje internet stranicu i koristi statističke podatke BHAS-a povremeno (39%) ili tjedno (24%), u isto vrijeme našu internet stranicu svakodnevno posjećuje 15% ispitanika.
- Najveći broj ispitanika (čak 74%) podatke koriste više od tri godine, a onih koji koriste manje od jedne godine je svega 2%.
- Najveći dio ispitanika je koristio podatke BHAS-a u svrhu boljeg razumijevanja gospodarskih i društvenih kretanja u BiH (55%), i za namjene izrade poslovnih analiza (52%).
- Najveći broj ispitanika bio je zainteresiran za statističku oblast zaposlenosti i plaća (71%), zatim statistiku vanjske trgovine (56%) i cijena i industrije (52%), a najmanje zanimanje ispitanika bilo je za podatke iz oblasti statistike kulture, prometa i šumarstva (15%).
- Najveći dio ispitanika uobičajeno dobiva statističke podatke korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na www.bhas.ba (73%), dok svega 3% korisnika poručuje tiskane publikacije.
- Na pitanje o načinu pristupa i nalaženja odgovarajućih informacija i podataka, najveći broj ispitanika (66%) je odgovorio kako uvijek ili uglavnom lako pronalaze tražene podatke i informacije na internet stranici BHAS-a.
- Na pitanje o jasnoći i razumijevanju statističkih podataka najveći broj ispitanika je odgovorio kako su statistički podatci i informacije uvijek ili uglavnom jasno prikazani (69%).
- Na pitanje, koje bi statističke podatke voljeli pronaći na našim internetskim stranicama, najveći broj ispitanika je naveo

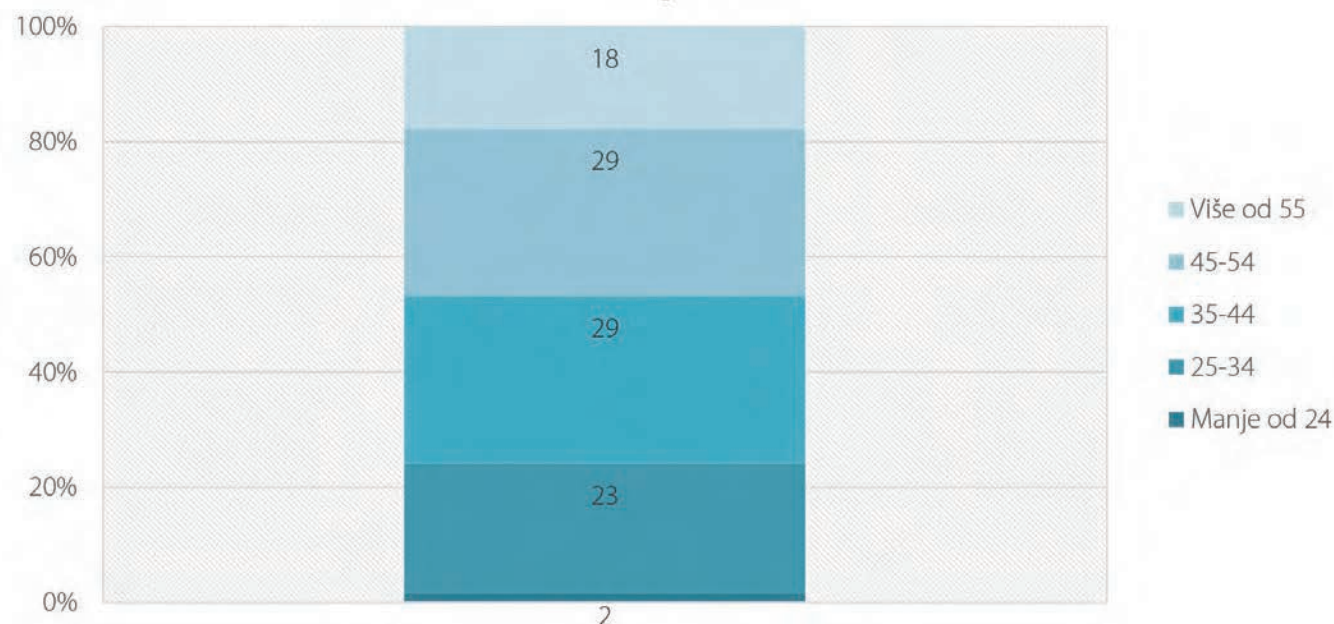
kako im nedostaje usporedni pregled svih statističkih podataka za entitete i državu; zatim zahtijevaju više podataka o broju i strukturi stanovništva; pravovremene informacije o kretanju GDP-a, te inzistiraju na pravovremenim kvartalnim, polugodišnjim i godišnjim izvješćima.

- Na pitanje, u kojoj mjeri je BHAS ispunila vaša očekivanja, najveći broj ispitanika je odgovorio – kako je BHAS u cjelini ili većinom ispunio njihova očekivanja (69%).
- Ukupno zadovoljstvo ispitanika kvalitetom podataka na temelju pet dimenzija kvalitete (relevantnost, pouzdanost, dostupnost, pravovremenost i usporedivost), ocijenjeno je u prosjeku ocjenom 3,75 (na ljestvici vrjednovanja od 1 do 5).
- Ukupno zadovoljstvo ispitanika mjereno dužinom čekanja na podatke, kompetentnošću i ljubaznošću zaposlenika BHAS-a, ocijenjeno je u prosjeku ocjenom 3,99 (na ljestvici vrjednovanja od 1 do 5).

1. Demografske značajke ispitanika

U anketi su sudjelovala 62 korisnika/ce, od toga 47% žena i 53% muškaraca, u starosnoj dobi od 17 do 75 godina. Prema starosnoj dobi, ispitanike smo podijelili u 5 starosnih skupina: do 24 godine, od 25 do 34 godine, od 35 do 44 godine, od 45 do 54 godine i preko 55 godina. Među ispitanicima je bilo najviše korisnika u starosnoj dobi 35-44 godine i 45-54 godine (svaki po 19%).

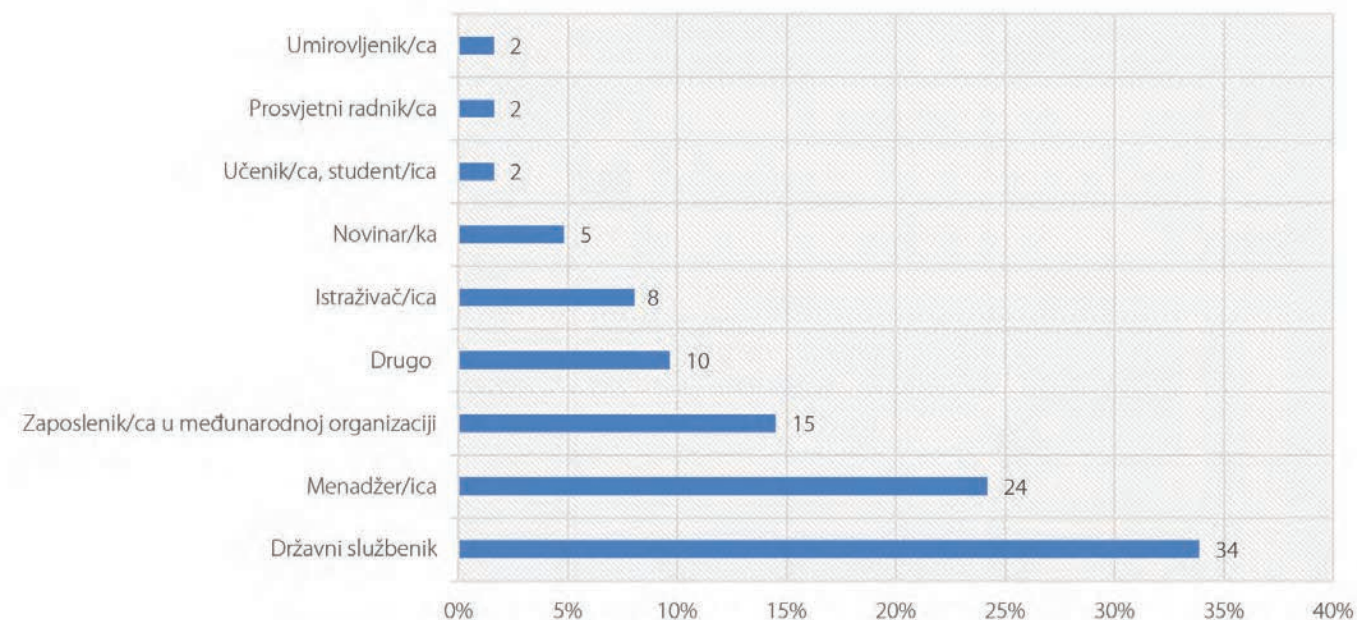
Slika 1: Raspodjela ispitanika u starosne skupine (n = 62, u %)



Prema dostignutom obrazovanju, među ispitanicima su izrazito prevladavali korisnici/e s višeškolskom i visokoškolskom naobrazbom. Za potrebe analize, udružili smo ih u dvije skupine: u prvu skupinu smo uvrstili one s nižim stupnjem obrazovanja (sa završenom osnovnom i/ili srednjom školom) takvih je bilo 2%; u drugu skupinu smo uvrstili one s višeškolskim ili visokoškolskim obrazovanjem, magisterijem, doktoratom – takvih je bilo 98%.

Ispitanike smo također pitali da nam navedu svoj trenutni status, odnosno zanimanje.

Slika 2: Distribucija ispitanika prema statusu, odnosno zanimanju (n = 62, u procentima)



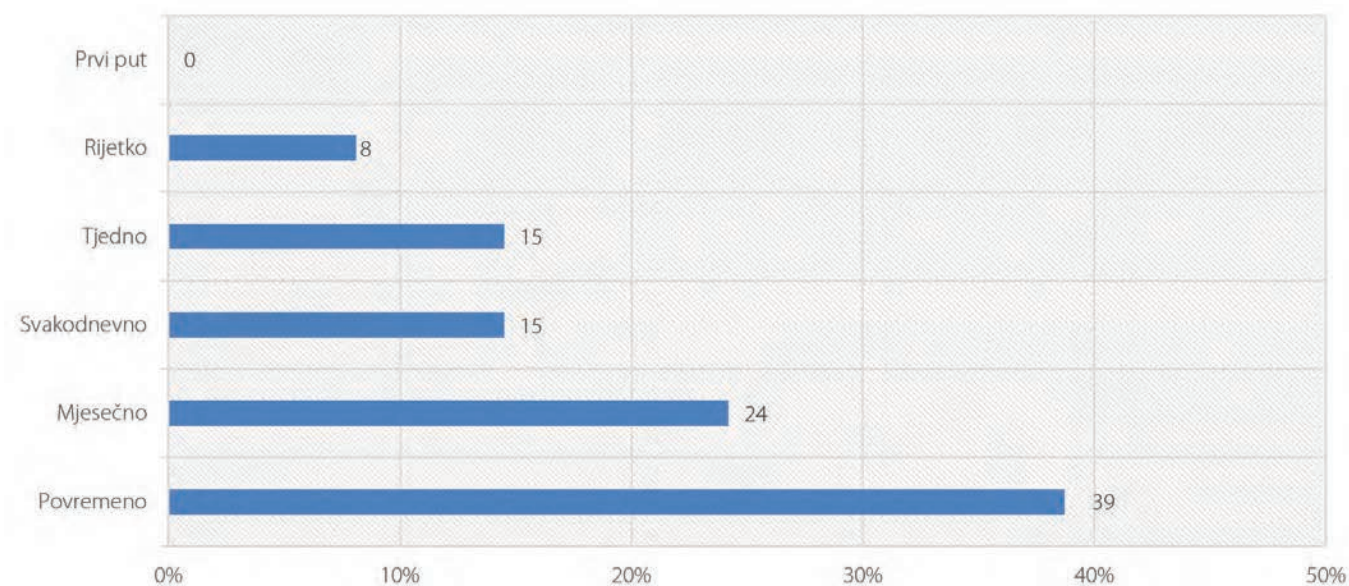
Među ispitanicima najbrojniju skupinu su činili državni službenici/e (34%), menadžeri/ce (24%) i zaposlenici/e u međunarodnim organizacijama (15%).

Kategorija 'ostalo' je bila po učestalosti odgovora (10%) na četvrtom mjestu. Korisnici/e, koji među ponuđenim mogućnostima nisu našli sebi odgovarajući status, svoj su status ili zanimanje u najvećoj mjeri opisali izrazima: nezaposlen/a, službenik/ca, zaposlenik/ca u nevladinoj organizaciji, zaposlenik/ca stranog gospodarskog subjekta.

2. Navike korisnika/ca

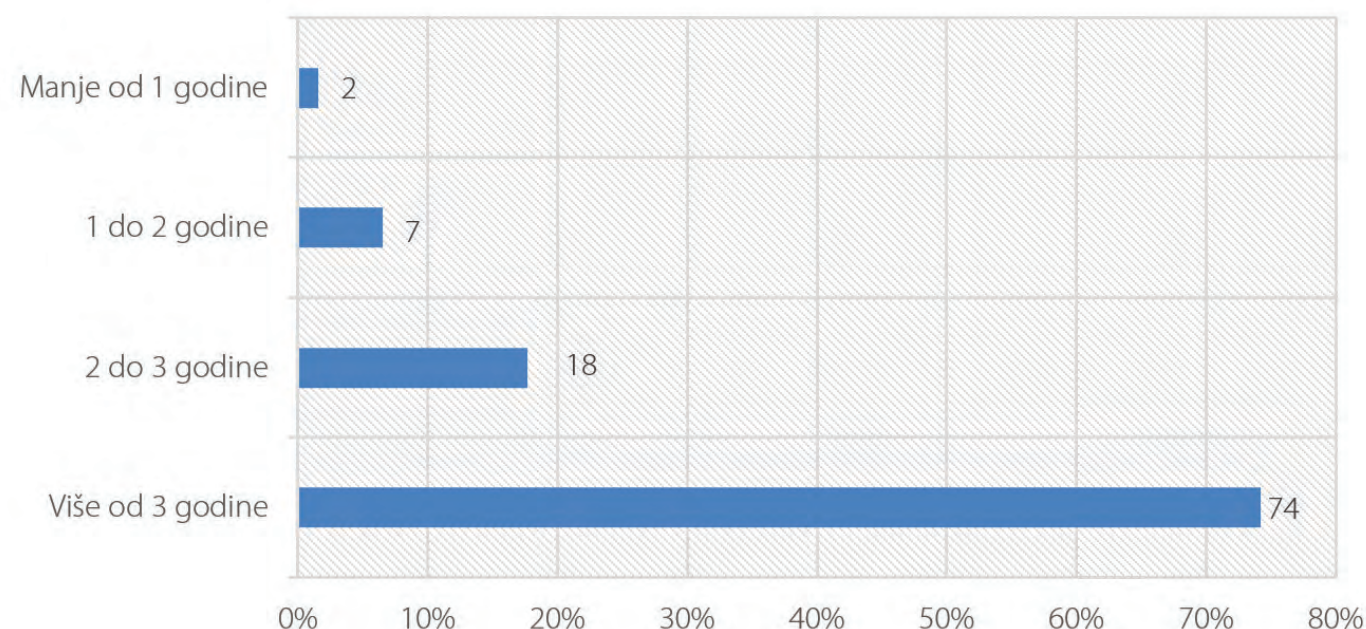
Željeli smo anketirati samo aktivne korisnike/ce, zato smo ih u uvodnom pitanju u anketi pitali koliko često posjećuju našu internet stranicu i koriste statističke podatke i informacije.

Slika 3: Koliko često posjećujete internet stranicu/koristite naše statističke podatke (n = 62; u %)?



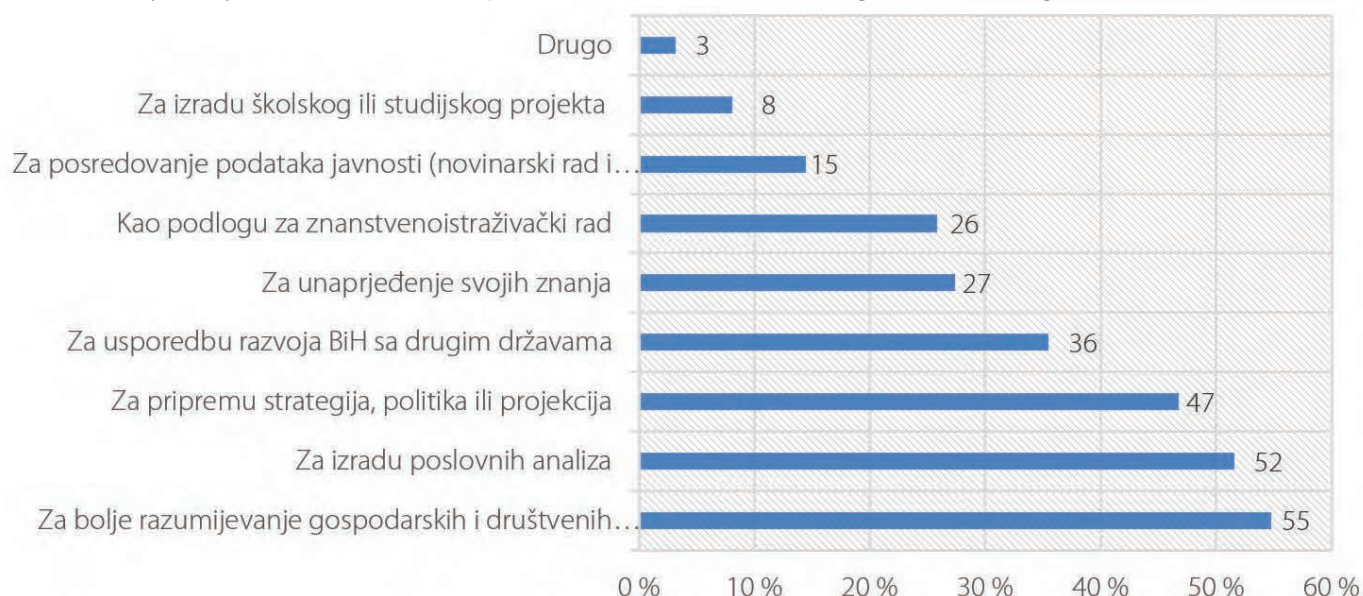
Podatke BHAS-a - povremeno koristi trećina ispitanika (39%), mjesečno nešto više od petine (24 %) ispitanika, tjedno i svakodnevno (svaki po 15%) ispitanika. Od ispitanika koji svakodnevno posjećuju našu stranicu, uglavnom su državni službenici (78%) i istraživači (11%).

Slika 4: Koliko dugo koristite internet stranicu ili koristite naše statističke podatke i informacije? (n = 62; u %)



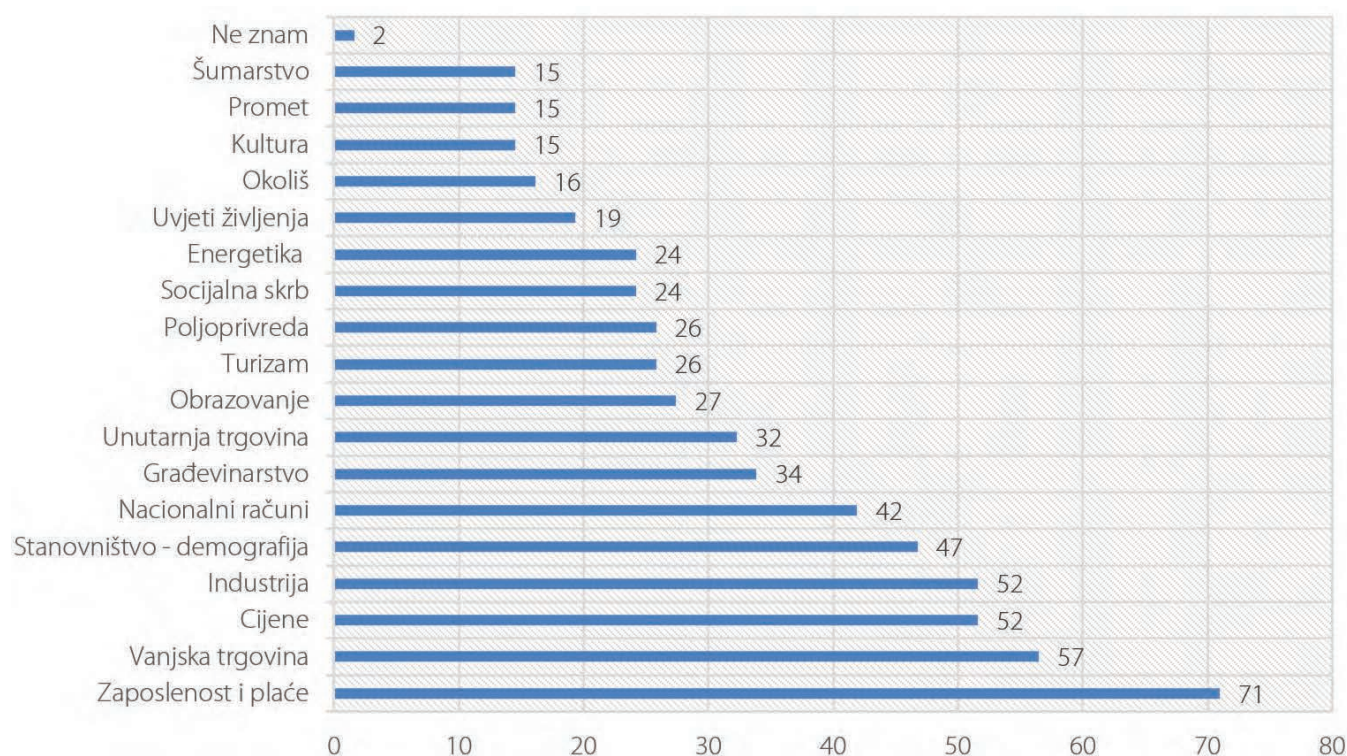
Korisnika/ca, koji koriste proizvode i usluge BHAS-a više od 3 godine bilo je točno tri četvrtine ispitanika (74%), a manje od godine je bilo svega 2%. Ispitanika, koji koriste našu internet stranicu više od 3 godine je najveći broj među korisnicima/ama u starosnoj dobi od 35-54 godine, a korisnici/e sa statusom istraživača u najvećem broju (37%) posjećuju internet stranicu više od 3 godine.

Slika 5: Za koje namjene koristite statističke podatke BHAS-a? (n = 62; u %, moguće dati više odgovora)



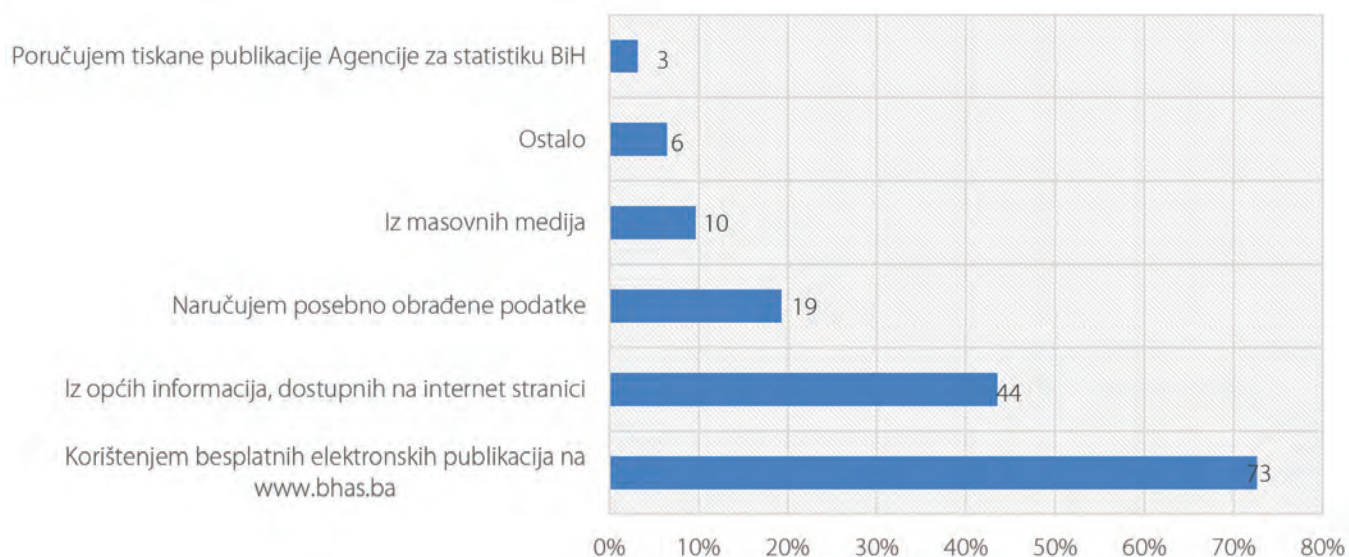
Među ispitanicima su bili najbrojniji korisnici/e koji podatke BHAS-a koriste za bolje razumijevanje gospodarskih i društvenih kretanja u BiH (55%). Demografska analiza ovog podatka (privitak 3) pokazuje, kako je u toj skupini ispitanika razmjerno više muškaraca (56%) nego žena (44%), kao i to da u ovoj skupini dominiraju korisnici/ce u statusu državnog službenika/ce (32%) i menadžera/ice (29%).

Slika 6: Koja Vas od navedenih statističkih područja najviše zanimaju? (n = 62; u %, moguće dati više odgovora)



Četiri statistička područja su bila najzanimljivija za više od polovice ispitanika: zaposlenost i plaće (71 %), vanjska trgovina (56%), cijene i industrija (svaki po 52%), demografija (47%). Sljedeća četiri područja su zanimala trećinu i više ispitanika korisnika/ca: nacionalni računi (42%), građevinarstvo (41%), unutarnja trgovina (32%) i obrazovanje (27%). Ispitanici su mogli odabrati bilo koji broj statističkih područja koja ih zanimaju. U prosjeku, svaki ispitanik je odabrao 6 statističkih područja.

Slika 7: Kako uobičajeno dobivate statističke podatke i informacije ? (n = 62; u %, moguće dati više odgovora)

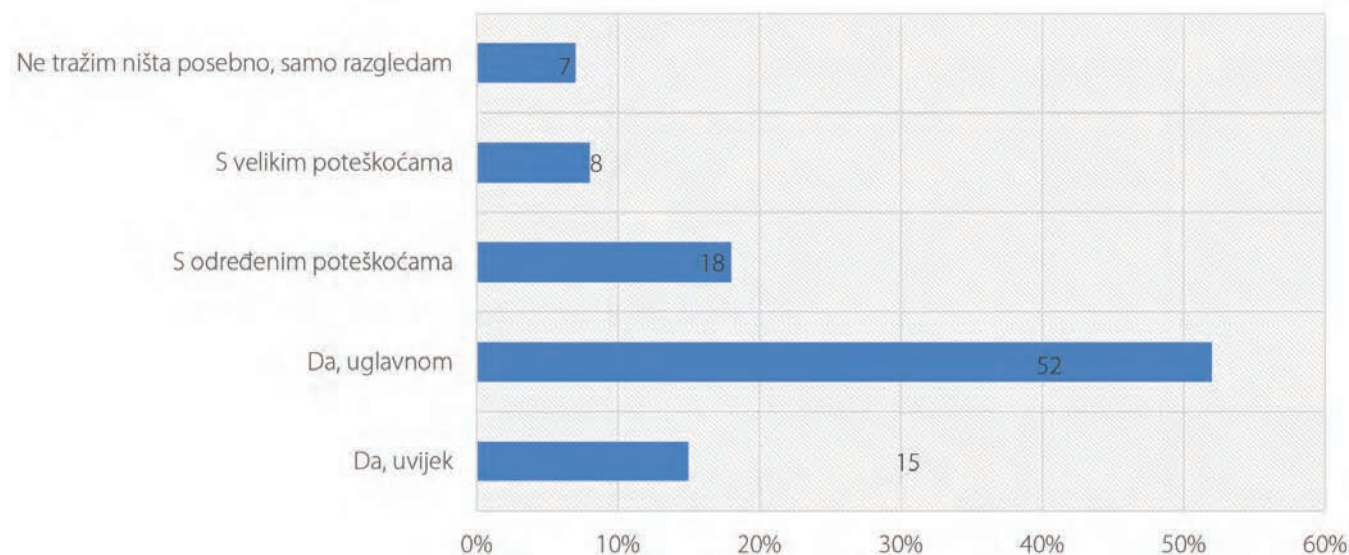


Većina ispitanika uobičajeno dobiva statističke podatke i informacije korištenjem besplatnih elektronskih publikacija na web stranici BHAS-a (73%), zatim korištenjem drugih općih informacija dostupnih na internetskoj stranici BHAS-a i iz masovnih medija (44%). Posebno obrađene podatke u najvećem broju naručuju menadžeri/ce (42%).

3. Korištenje internet stranice www.bhas.ba

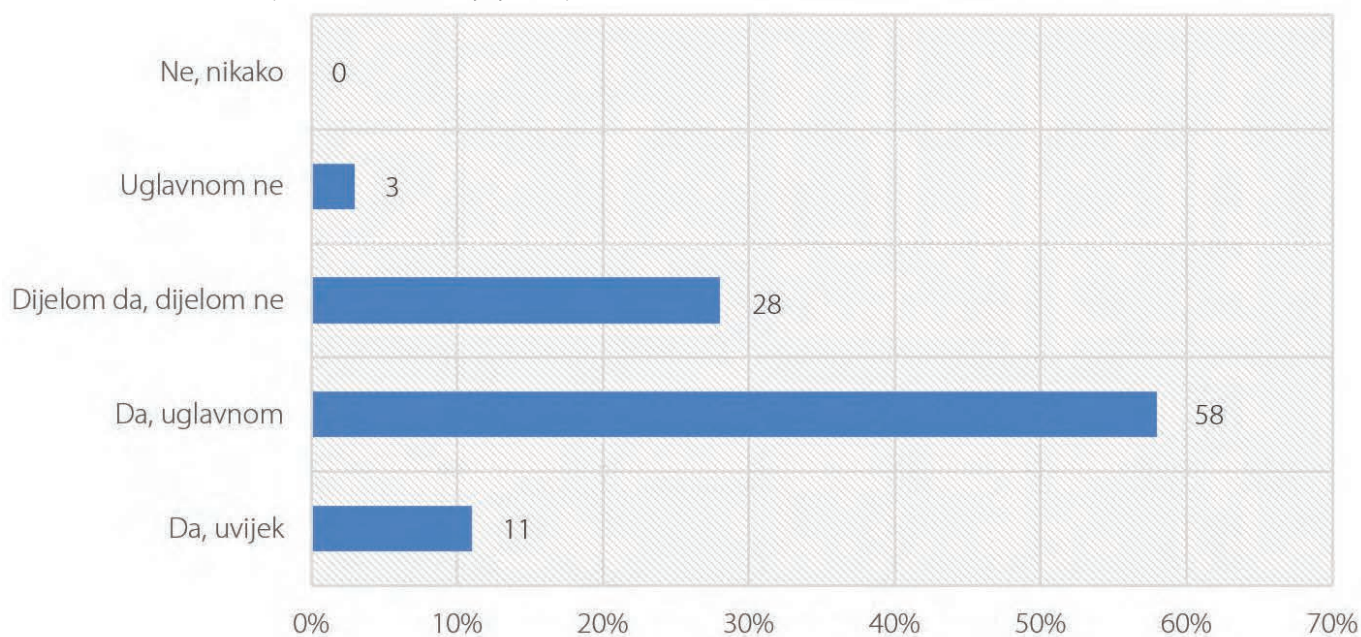
Ovaj komplet pitanja se odnosi na mišljenje korisnika/ca o pristupu statističkim podacima i razumljivosti prezentacije i širenja istih.

Slika 8: Pronalazite li lako na internet stranici BHAS-a tražene podatke i informacije? (n = 61; u %)



Među ispitanicima su najbrojniji bili oni koji su naveli da podatke na internetskoj stranici BHAS-a uglavnom ili uvijek pronalaze lako (67%). Osamnaest posto je onih koji su odgovorili da ih pronalaze s određenim poteškoćama, dok je samo osam posto ispitanika i ispitanica reklo da podatke i informacije pronalaze s velikim poteškoćama.

Slika 9: Jesu li statistički podatci i informacije jasno prikazani? (n = 62; u %)

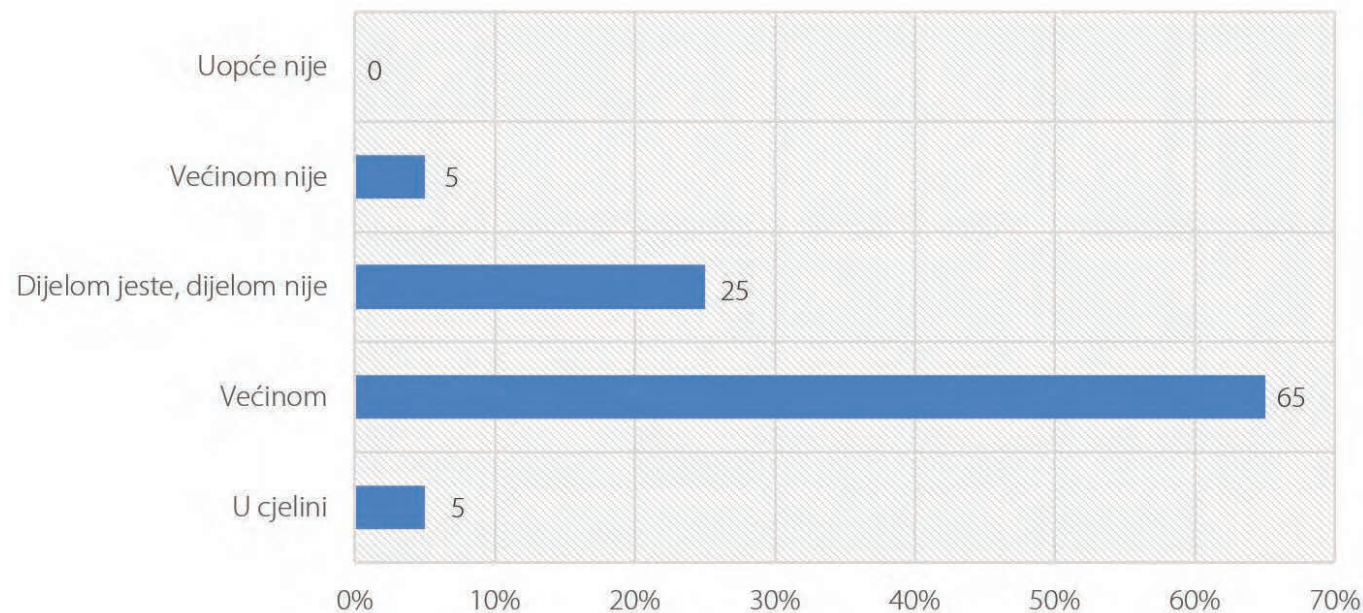


Više od dvije trećine korisnika/ca (69%) se izjasnilo kako su statistički podatci i informacije uglavnom ili uvijek jasno prikazane, a samo 3% ispitanika/ca se izjasnilo kako statistički podatci i informacije uglavnom nisu jasno prikazane.

4. Zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama BHAS-a

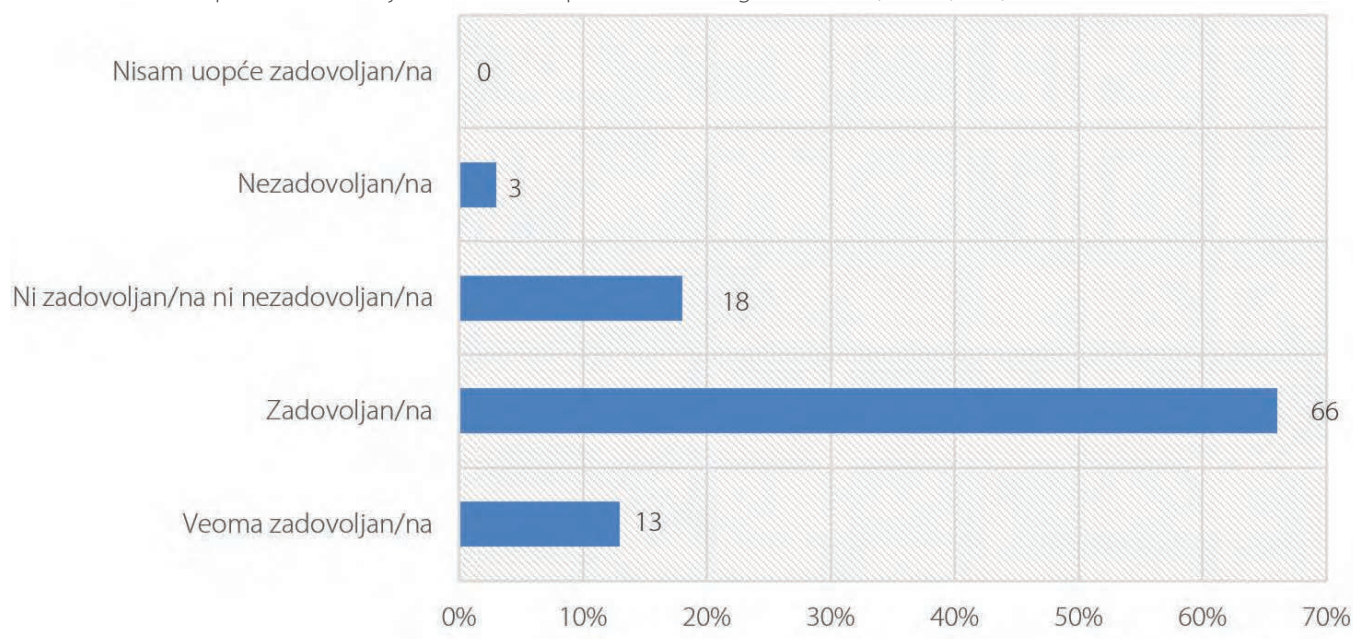
Ovaj komplet pitanja se odnosi na zadovoljstvo odnosom zaposlenika/ca prema korisnicima/ama i zadovoljstvo korisnika/ca ukupnom kvalitetom proizvoda i usluga BHAS-a.

Slika 10: U kojoj mjeri je BHAS (proizvodima i uslugama) ispunila Vaše potrebe i očekivanja? (n = 62; u %)



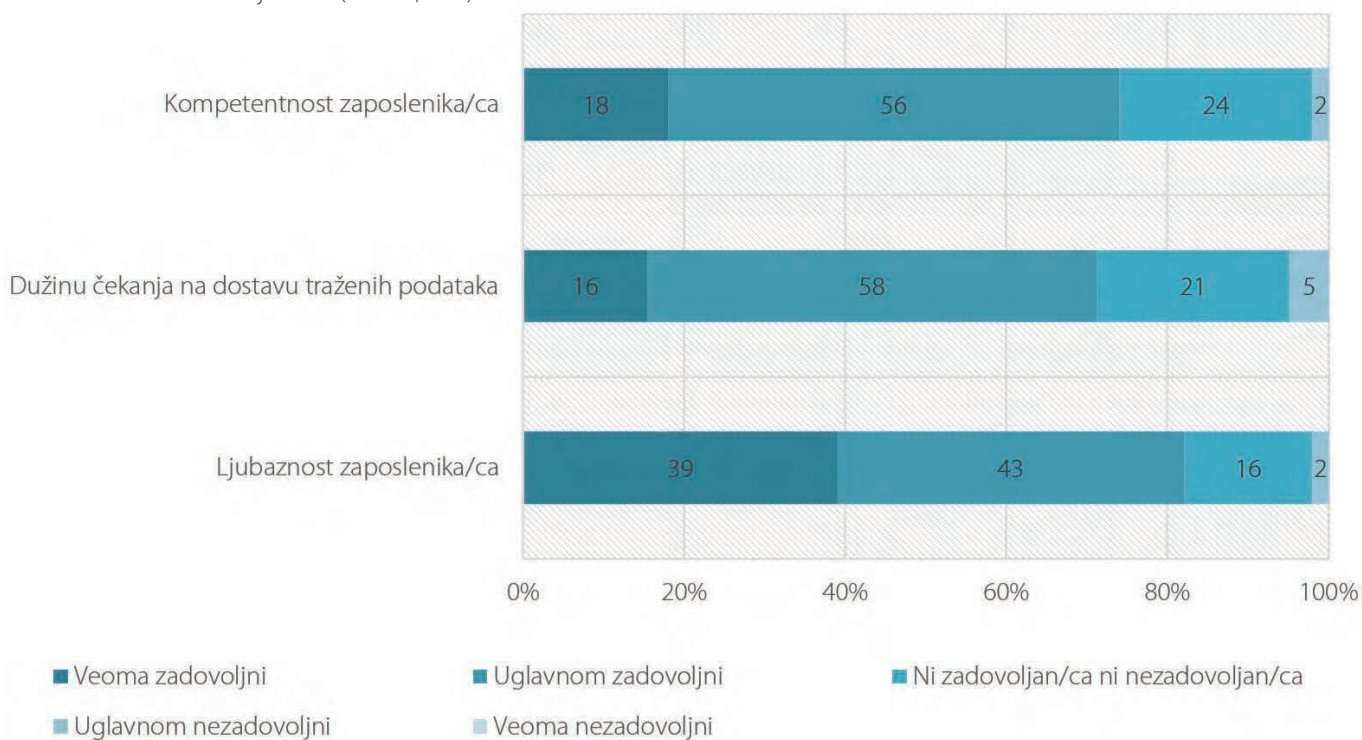
Najveći broj ispitanika (69%) smatra kako BHAS sa svojim proizvodima i uslugama ispunjava njihove potrebe i očekivanja, a 5% korisnika/ca se izjasnilo kako BHAS uglavnom ne ispunjava njihova očekivanja i potrebe. Kako BHAS uglavnom ne ispunjava njihove potrebe i očekivanja smatra 11% zaposlenika/ca u međunarodnim organizacijama i 7% menadžera/ica.

Slika 11: Kako ste općenito zadovoljni s kvalitetom proizvoda i usluga BHAS-a? (n = 61; u %)



Zadovoljstvo ukupnom kvalitetom ponuđenih proizvoda i usluga BHAS-a izrazilo je čak 79% ispitanika, dok je samo 3% ispitanika izjavilo kako nisu zadovoljni kvalitetom. Potpuno nezadovoljnih korisnika/ca nema. Najveći broj „nezadovoljnih“ je među zaposlenicima/ama međunarodnih organizacija (13%), a „najzadovoljniji“ su novinari/ke (33%).

Slika 12: Kako biste ocijenili ? (n = 61; u %)



Nešto više od tri četvrtine ispitanika (77% u prosjeku) su s veoma zadovoljni i uglavnom zadovoljni izrazili mišljenje kako su zaposlenici/ce BHAS-a kompetentni, ljubazni i ažurni u odgovorima na upućene zahtjeve. Kada bismo isto bodovali (na ljestvici od 1 do 5)¹, zaposlenici/ce BHAS-a su od strane ispitanika ocijenjeni s iznimno dobrom prosječnom ocjenom 3,99, s tim što su korisnici/ce najveću ocjenu dodijelili segmentu Ljubaznost zaposlenika BHAS-a (4,20).

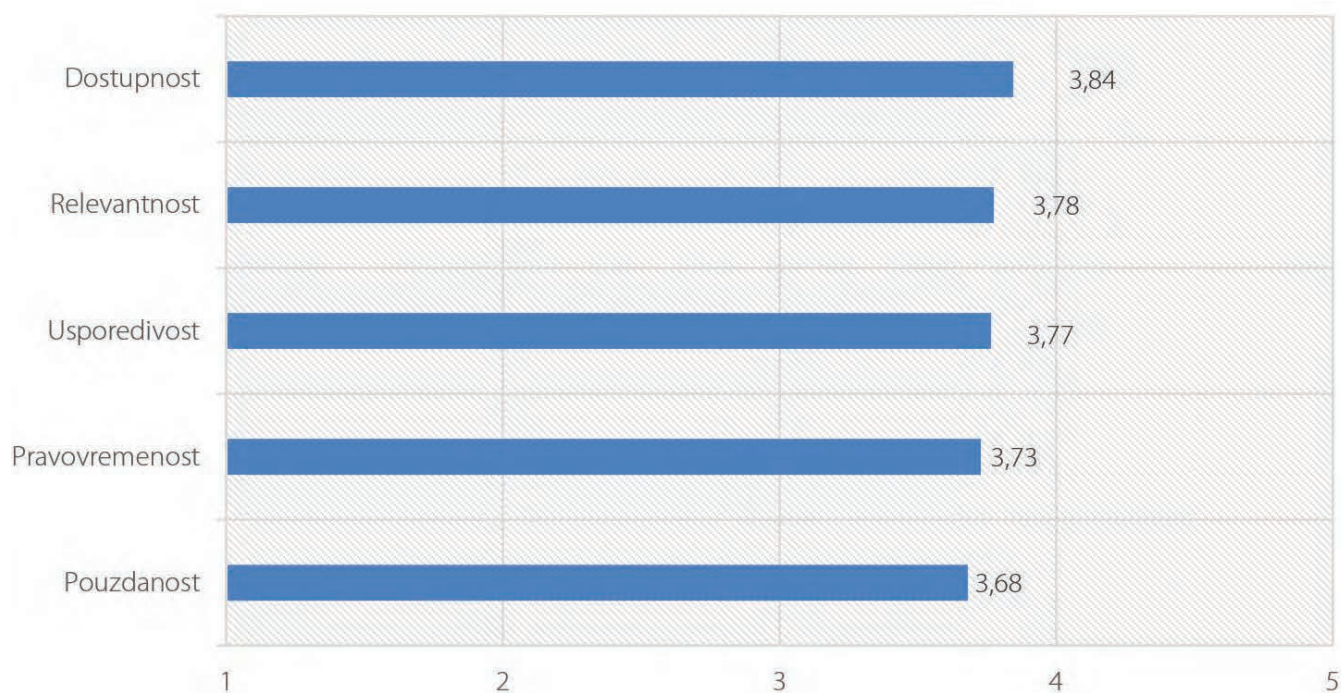
¹ Naime, različite tvrdnje ispitanika kojom ocjenjuju svoje slaganje ili neslaganje smo bodovali ocjenom - na ljestvici od 1 (veoma nezadovoljni) do 5 (veoma zadovoljni), te na taj način izračunali prosječnu ocjenu za pojedine dimenzije kvalitete.

4. Ocjena kvaliteta statističkih podataka BHAS-a

Korisnicima/ama su ponudili komplet pitanja koji se odnose na ocjenu kvalitete statističkih podataka BHAS-a, i to kroz pet dimenzija kvalitete: relevantnost, pouzdanost, pravovremenost, dostupnost i usporedivost.

Zadovoljstvo korisnika/ca, iskazano prosječnom ocjenom (na ljestvici od 1 do 5) za pojedine dimenzije kvalitete je prikazano na slici dolje.

Slika 13: Kako biste ocijenili sljedeće dimenzije kvalitete? (n = 60; u %)



Korisnici/e su najvećom ocjenom vrjednovali dimenziju kvalitete dostupnost statističkih (3,84), a najlošijom pouzdanost statističkih podataka (3,68). Prosječna ocjena za svih pet dimenzija kvalitete iznosi 3,75.

Temeljem predstavljenih pojedinih kompleta pitanja izračunali smo prosječne ocjene za svaki pojedinačni komplet. Ove ocjene predstavljamo u tabeli koju dajemo u nastavku, a neke od njih analiziramo također s aspekta različitih demografskih skupina, spola, obrazovanja i vrste korisnika/ca.

Tabela 1: Usporedba prosjeka pojedinih kompleta u odnosu na demografske značajke ispitanika?

	Pristup podacima	Zadovoljenje potreba i očekivanja korisnika	Ocjena saradnje sa BHAS-om	Kvalitet statističkih podataka
Prosjek	3,48	3,69	3,99	3,75
n	61	62	59	59
SPOL				
muškarci	3,34	3,58	3,93	3,71
žene	3,62	3,83	4,13	3,79
STAROST				
do 24 godine ¹⁴	-	-	-	-
od 25 do 34 godine	3,21	3,71	3,81	3,64
od 35 do 44 godine	3,53	3,61	4,05	3,76
od 45 do 54 godine	3,67	3,67	3,88	3,66
više od 55 godina	4,09	3,82	4,40	4,02
OBRAZOVANJE				
niža i srednja ¹⁵	-	-	-	-
višeškolska ili visokoškolska	3,60	3,70	3,97	3,75
SKUPINA KORISNIKA				
Javni sektor	3,86	3,71	4,03	3,88
Poslovni subjekt	3,47	3,76	3,93	3,66
Znanost, istraživanje, obrazovanje	4,14	3,86	4,19	4,06
Opća javnost ¹⁶	-	-	-	-
Mediji	3,00	3,67	3,78	3,43
Strani korisnici	2,75	3,67	4,00	3,56
Unutarnji korisnici	4,00	3,67	3,81	3,72

Korisnici/e su najmanje zadovoljni s pristupom podacima BHAS-a koji se nalaze na našoj internet stranici (3,48), dok su najzadovoljniji suradnjom sa zaposlenicima (3,99).

Pored prosječnih ocjena, zanimalo nas je također razlikuju li se ti prosjeci u odnosu na neke osnovne demografske varijable. Usporedili smo ih u odnosu na spol, starost, obrazovanje i vrstu korisnika.

Pokazalo se da spol ima određenog utjecaja na zadovoljstvo korisnika, tako da je očito kako su žene korisnice iskazale veće zadovoljstvo (3,84 prosječna ocjena), za razliku od muškaraca (3,64).

Korisnici u dobi (45 i više godina), iskazali su veće zadovoljstvo (3,90) nego korisnici u dobi do 45 godina (3,67).

1 Podatak je različit od nule, ali se ne objavljuje jer je procjena vrlo neprecizna.

2 isto

3 isto





Implemented by:



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