

REZULTATI
ISTRAŽIVANJA
ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA RADOM
DIREKCIJE ZA EVROPSKE
INTEGRACIJE

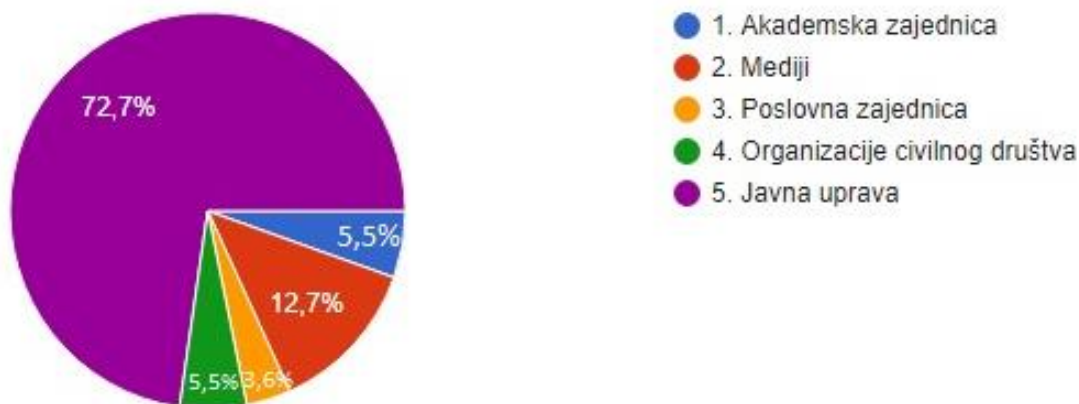
2019.

Vijeće ministara Bosne i Hercegovine je na 29. sjednici, održanoj 27.10.2015. godine, zadužilo institucije Bosne i Hercegovine da unaprijede komunikaciju sa korisnicima informacija, kao i da periodično rade stručne analize zadovoljstva korisnika informacijama koje im institucije Bosne i Hercegovine pružaju o svom radu. U skladu sa navedenim zaključkom, provedena je analiza kojom želimo utvrditi nivo zadovoljstva korisnika našim informacijama i radom.

Anketa je usmjerena na pet ciljnih grupa: javna uprava (sve razine vlasti), mediji, akademska zajednica, poslovna zajednica, te organizacije civilnog društva.

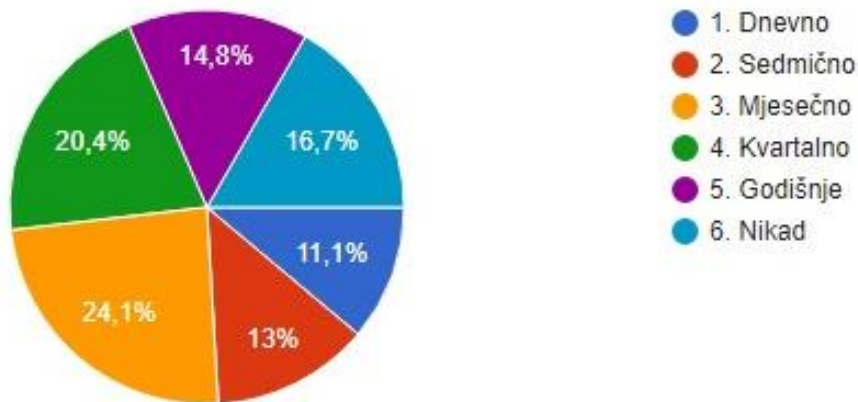
Anketni upitnik se provodio anonimno, kroz upotrebu online alata Google Forms, u periodu od 12.6. do 30.6.2019. godine, a prikupljeno je ukupno 55 odgovora.

Kojoj ciljnoj grupi pripadate?



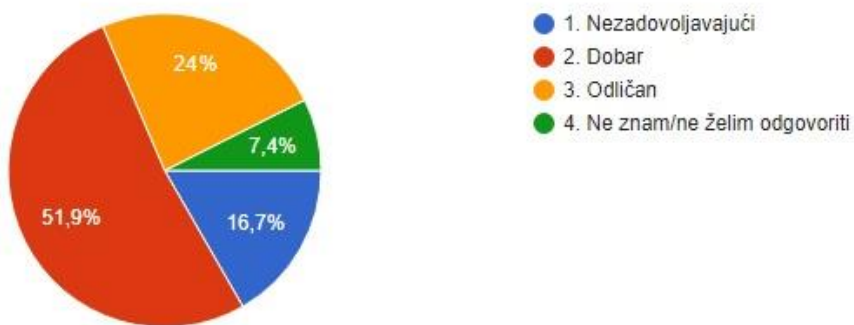
CILJNA JAVNOST	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
JAVNA UPRAVA	40	72,2%
AKADEMSKA ZAJEDNICA	3	5,5%
MEDIJI	7	12,7%
ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA	3	5,5%
POSLOVNA ZAJEDNICA	2	3,6%

Koliko često ste u kontaktu sa Direkcijom?



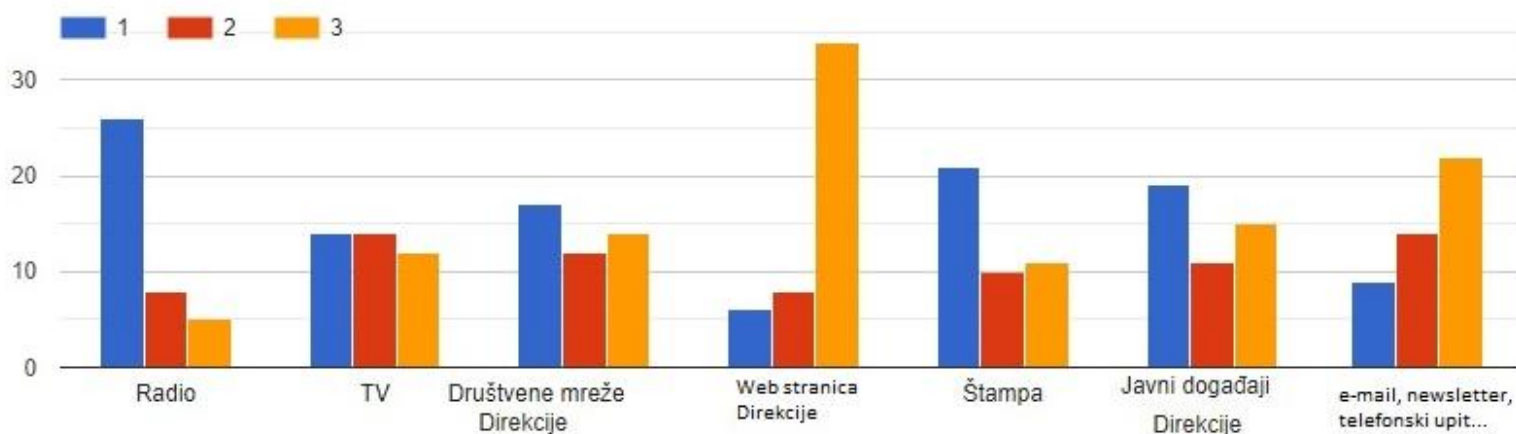
VREMENSKI OKVIR	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
MJESEČNO	13	24,07%
KVARTALNO	11	20,37%
GODIŠNJE	8	14,81%
SEDMIČNO	7	12,96%
DNEVNO	6	11,11%
NIKAD	9	16,66%

Kako ocjenjujete rad Direkcije kao glavnog koordinatora procesa evropskih integracija?



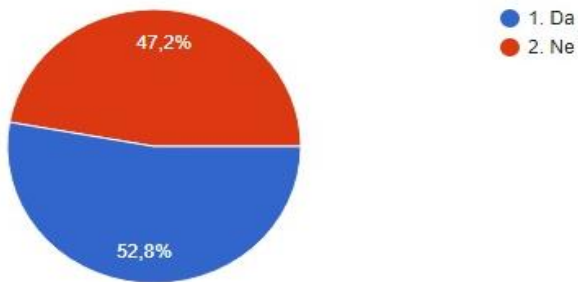
Ocjena	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
DOBAR	28	51,9%
ODLIČAN	13	24%
NEZADOVOLJAVAJUĆI	9	16,7%
NE ZNA/NE ŽELI ODGOVORITI	4	7,4%

Koje kanale informisanja koristite da biste dobili informacije o radu Direkcije? (na skali od 1 do 3 označite važnost svakog kanala - 1 znači rijetko, 2 povremeno, 3 često)



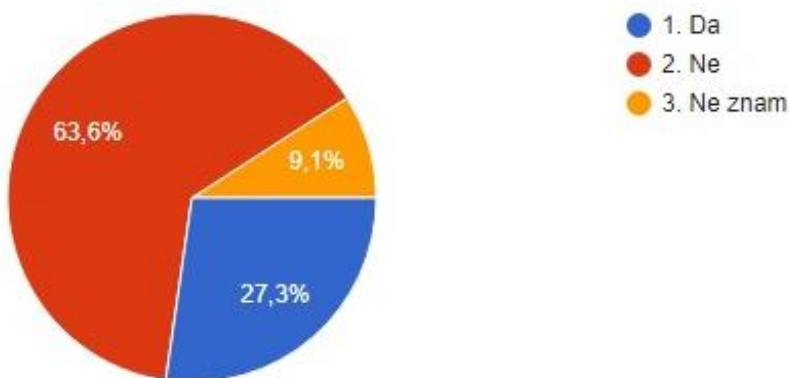
Kanal	Važnost kanala		
	1	2	3
Radio	26	8	5
TV	14	14	12
Društvene mreže Direkcije	17	12	14
Web stranica Direkcije	6	8	34
Štampa	21	10	11
Javni događaji Direkcije	19	11	15
e-mail, newsletter, telefonski upit	9	14	22

Smatrate li da je Direkcija dovoljno aktivna na društvenim mrežama?



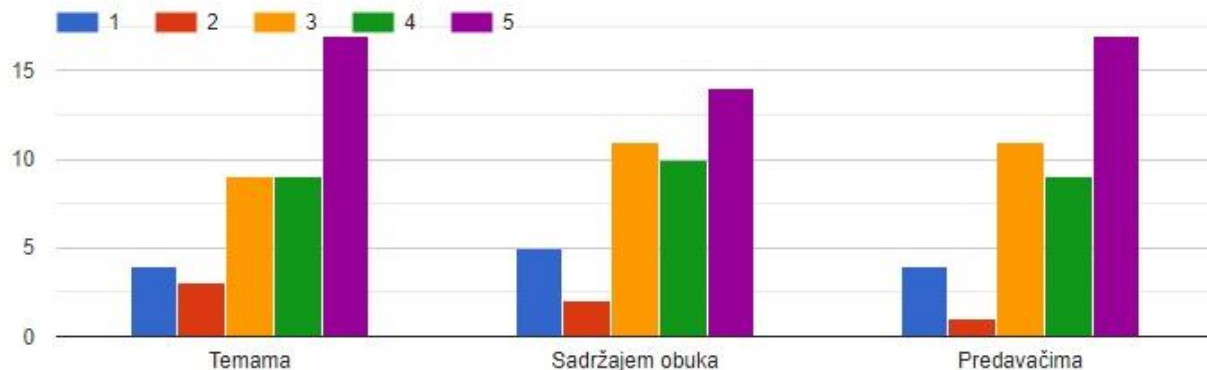
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
DA	28	52,8%
NE	25	47,2%

Da li smatrate da su teme u vezi sa procesom integracije BiH u EU dovoljno zastupljene u medijima?



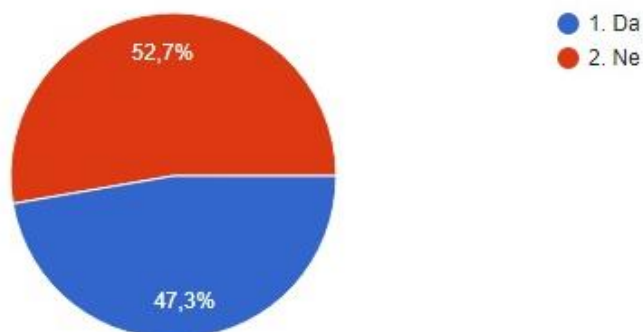
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
TEME NISU DOVOLJNO ZASTUPLJENE U MEDIJIMA	35	63,6%
TEME SU DOVOLJNO ZASTUPLJENE U MEDIJIMA	15	27,3%
NE ZNAM	5	9,1%

Ukoliko ste prisustvovali obukama koje organizira Direkcija, na skali od 1 do 5 ocijenite koliko ste zadovoljni?



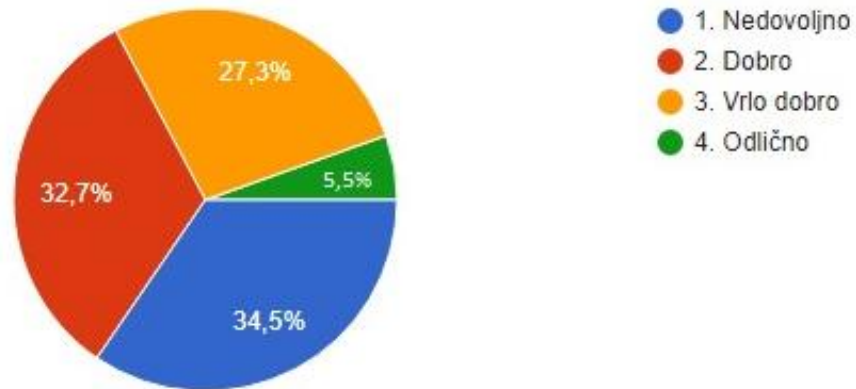
Segment	Ocjena				
	1	2	3	4	5
Teme	4	3	9	9	17
Sadržaj obuka	5	2	11	10	14
Predavači	4	1	11	9	17

Smatrate li da imate dovoljno informacija o Instrumentu pretprijetne pomoći (IPA)?



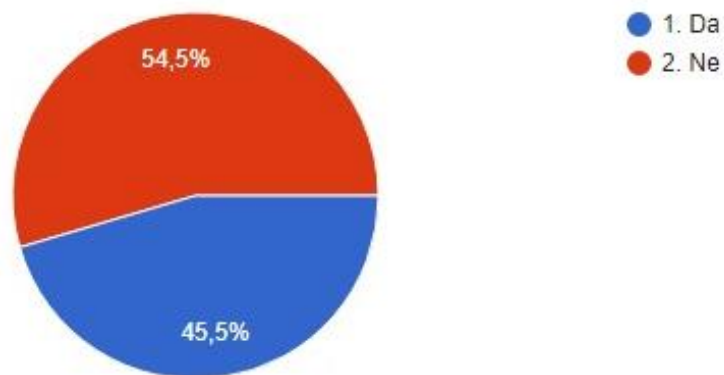
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
NE	29	52,7%
DA	26	47,3%

Koliko ste upoznati sa programima pomoći EU u BiH?



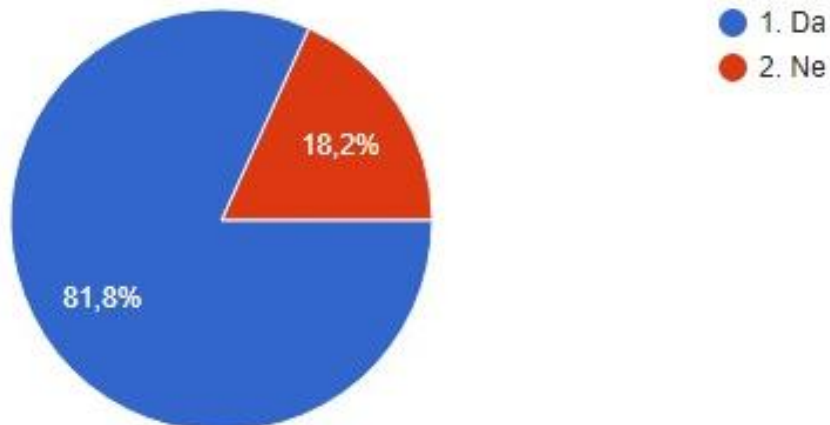
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
NEDOVOLJNO	19	34,5%
DOBRO	18	32,7%
VRLO DOBRO	15	27,3%
ODLIČNO	3	5,5%

Da li koristite Registar prevoda Direkcije?



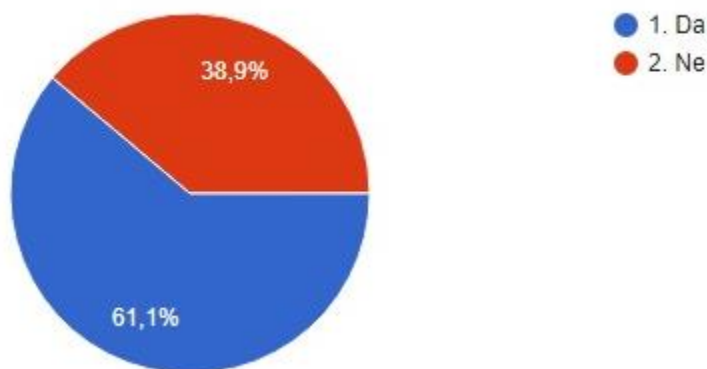
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
NE	30	54,5%
DA	25	45,5%

Ukoliko koristite Registar, smatrate li ga korisnim?



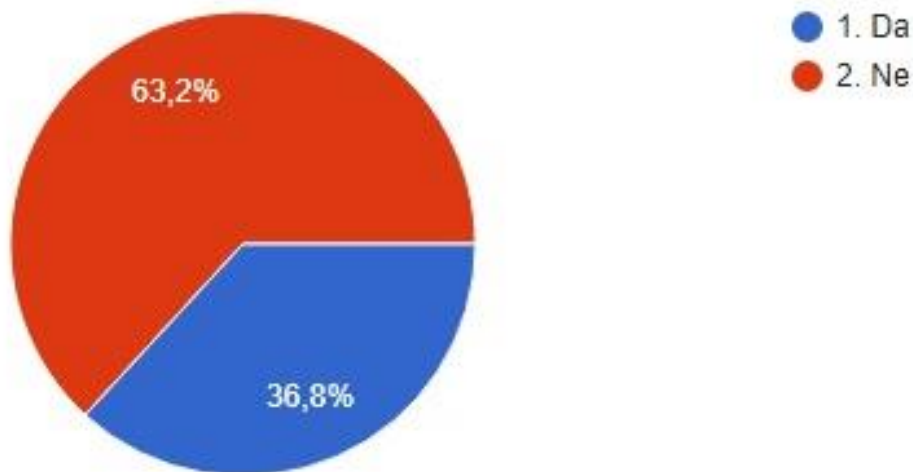
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
DA	27	81,8%
NE	6	18,2%

Da li je predmet Vašeg interesovanja proces usklađivanja zakonodavstva BiH sa zakonodavstvom EU?



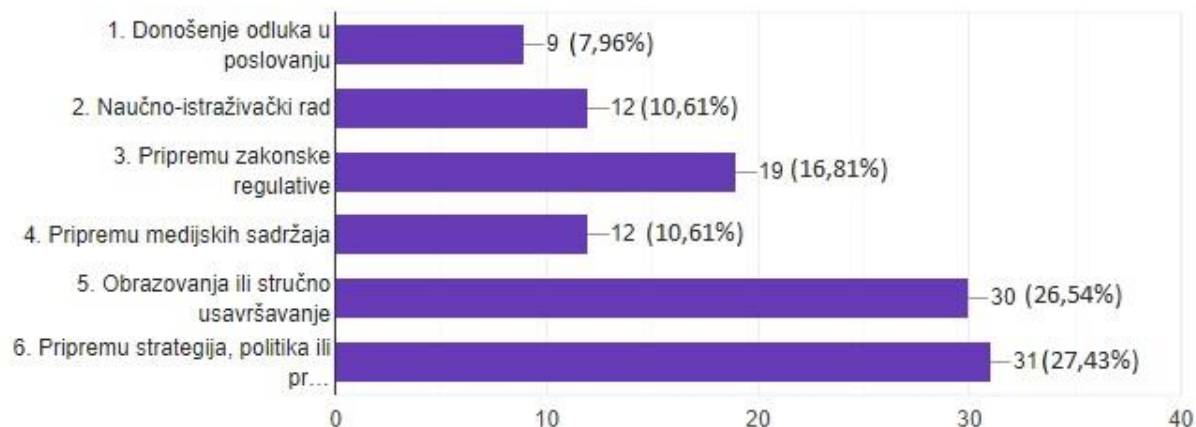
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
DA	33	61,1%
NE	21	38,9%

Ukoliko je odgovor da, smatrate li da imate dovoljno informacija o propisima koji su predmet usklađivanja sa zakonodavstvom EU?



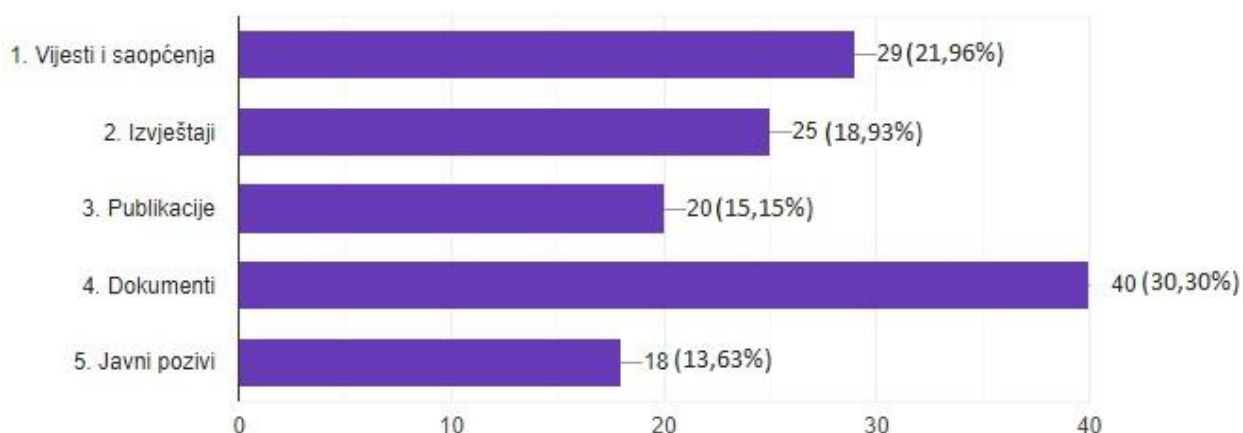
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	PROCENAT
NE	24	63,2%
DA	14	36,8%

U koju svrhu koristite informacije i sadržaje koje nudi Direkcija? (moguće više odgovora)



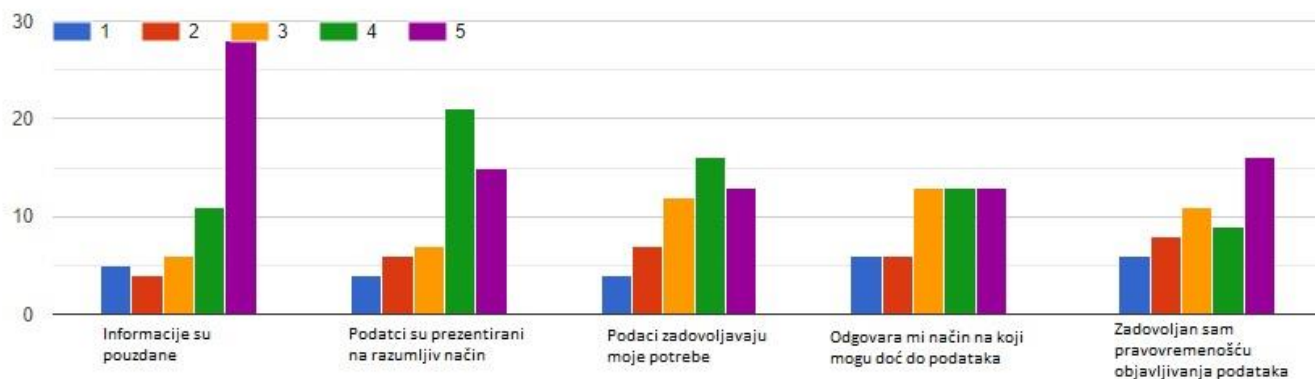
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	POSJEK IZRAŽEN U PROCENTIMA
DONOŠENJE ODLUKA U POSLOVANJU	9	7,96%
NAUČNO ISTRAŽIVAČKI RAD	12	10,61%
PRIPREMA ZAKONSKE REGULATIVE	19	16,81%
PRIPREMA MEDIJSKIH SADRŽAJA	12	10,61%
OBRAZOVANJE ILI STRUČNO USAVRŠAVANJE	30	26,54%
ZA PRIPREMU STRATEGIJA POLITIKA ILI PROJEKCIJA	31	27,43%

Koje sadržaje na internet stranici Direkcije najčešće koristite? (moguće više odgovora)



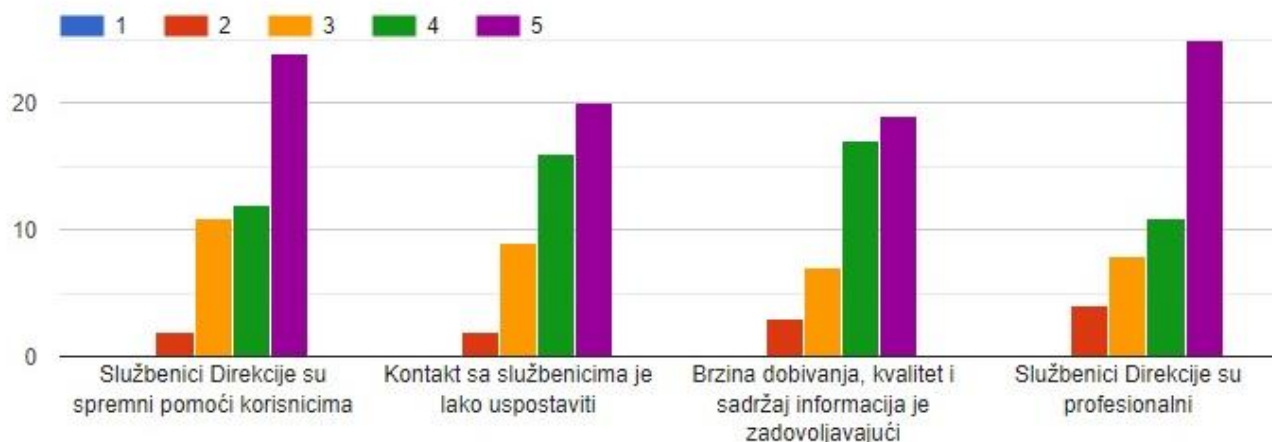
PONUĐENI ODGOVORI	BROJ ISPITANIH	POSJEK IZRAŽEN U PROCENTIMA
VIJESTI I SAOPĆENJA	29	21,96%
IZVJEŠTAJE	25	18,93%
PUBLIKACIJE	20	15,15%
DOKUMENTE	40	30,30%
JAVNE POZIVE	18	13,63%

U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama? (1- uopće se ne slažem, 2 – djelimično se slažem, 3-polovično se slažem, 4- većinom se slažem, 5 – u potpunosti se slažem)



Deskripcija	Ocjena				
	1	2	3	4	5
Informacije su pouzdane	5	4	6	11	28
Podatci su prezentirani na razumljiv način	4	6	7	21	15
Podaci zadovoljavaju moje potrebe	4	7	12	16	13
Odgovara mi način na koji mogu doći do podataka	6	6	13	13	13
Zadovoljan sam pravovremenošću objavljivanja podataka	6	8	11	9	16

U kojoj mjeri se slažete sa tvrdnjama u vezi sa sadržajima na internet stranici Direkcije (1-uopće se ne slažem, 2 – djelimično se slažem, 3-polovično se slažem, 4- većinom se slažem, 5 – u potpunosti se slažem)



Deskripcija	Ocjena				
	1	2	3	4	5
Službenici Direkcije su spremni pomoći korisnicima	-	2	11	12	24
Kontakt sa službenicima je lako uspostaviti	-	2	9	16	20
Brzina dobivanja, kvalitet i sadržaj informacija je zadovoljavajući	-	3	7	17	19
Službenici Direkcije su profesionalni	-	4	8	11	25

Molimo Vas da napišete svoje komentare/sugestije za unapređenje rada Direkcije?

- Institucija koja izuzetno kvalitetno i profesionalno obavlja svoje zadatke
- Potrebno je više saradnje i konsultacija sa civilnim društvom iniciranih od strane same Direkcije, kvalitetnija i veća komunikacija putem društvenih mreža, prilikom komuniciranja prema javnosti treba jasno artikulirati probleme u radu Direkcije i odgovorne strane, u saradnji sa medijima i organizacijama civilnog društva bolja promocija i informisanje javnosti o samom procesu evropskih integracija...
- Direkcija bi trebala biti proaktivnija u radu sa CSO, osobito ženskim organizacijama, takođe, u edukaciji građanstva o EU.
- Rodna pitanja su u potpunosti zanemarena.
- Zaposlite profesionalne novinare da vam rade PR
- Uposlite ljude koji imaju završene mastere iz evropskih studija, a ne ove koje ste sa štelom doveli.

Sažetak

75,9% anketiranih ocjenjuje rad Direkcije kao glavnog koordinatora procesa evropskih integracija dobrim ili odličnim. Većina ispitanika ocjenjuje da su službenici Direkcije spremni pomoći korisnicima, da je kontakt sa službenicima lako uspostaviti, da je brzina dobivanja, kvalitet i sadržaj informacija zadovoljavajući, te da su službenici Direkcije profesionalni.

Među kanalima komuniciranja ispitanici najčešće koriste internet stranicu Direkcije, e-mail i društvene mreže.

Preko 60% ispitanika smatra da teme u vezi sa procesom evropskih integracija nisu dovoljno zastupljene u medijima, te da nemaju dovoljno informacija o Instrumentu pretprijetne pomoći (IPA), kao ni o propisima koji su predmet usklađivanja zakonodavstva BiH sa zakonodavstvom EU.

Anketirani najviše čitaju dokumente, te vijesti i saopćenja na internet stranici Direkcije, a većinom se slažu da su informacije pouzdane, podaci prezentirani na razumljiv način i zadovoljavaju potrebe korisnika.

Direkcija za evropske integracije zahvaljuje se anketiranima na izdvojenom vremenu.