



CENTRI CIVILNIH INICIJATIVA
ЦЕНТРИ ЦИВИЛНИХ ИНИЦИЈАТИВА

LOKALNA UPRAVA ZA KVALITET ŽIVOTA GRAĐANA

PERCEPCIJA GRAĐANA O KVALITETU ŽIVOTA U GRADOVIMA BOSNE I HERCEGOVINE

Za CCI: mr Aleksandar Janković

Septembar 2010.



SADRŽAJ

I	UVOD	3
II	METODOLOGIJA	4
III	CILJ I TOK ISTRAŽIVANJA	7
IV	SOCIO-DEMOGRAFSKE I OSTALE KARAKTERISTIKE UZORKA	7
V	UPOREDNA ANALIZA STAVKI KVALITETA ŽIVOTA	11
VI	UPOREDNA ANALIZA INDIKATORA KVALITETA ŽIVOTA	19
VI	UPOREDNA ANALIZA KVALITETA ŽIVOTA PO OPŠTINAMA	22
VII	ZAKLJUČNA RAZMATRANJA	24
	PRILOZI	26

UVOD

Centri civilnih inicijativa (CCI) su krajem 2008. godine pokrenuli projekat „Lokalna uprava za kvalitet života građana“, koji je podržan od strane Evropske Unije i Fonda otvoreno društvo BiH. Osnovni cilj projekta je bio da se unaprijedi kvalitet života građana u onim segmentima koji su u nadležnosti i odgovornosti lokalne uprave. Projekat je pokrenut u 14 opština BiH koje su izabrane na osnovu utvrđenih kriterijuma koji uključuju različit stepen razvijenosti, urbanu i ruralnu orijentaciju, i teritorijalnu raznolikost¹.

Nadgledanjem rada lokalnih vlasti i kreiranjem baze podataka sa rezultatima nadgledanja uspostavlja se praksa nezavisnog praćenja rada lokalnih vlasti, ali i stvara osnova za kontinuirano praćenje i evaluaciju rada lokalnih vlasti.

U poslednjih nekoliko godina opštine u BiH su primile značajnu finansijsku i tehničku podršku kako bi unaprijedile efikasnost svog rada². Generalno posmatrano, efikasnost rada lokalnih organa vlasti postepeno napreduje. Ipak, građani su još uvijek nezadovoljni brojnim problemima unutar svojih lokalnih zajednica, ali i nemogućnošću da i neposredno učestvuju u procesima odlučivanja³. Čini se da su lokalne vlasti prvenstveno usmjerene na ostvarivanje interesa političkih stranaka iz kojih dolaze, dok su problemi i potrebe građana u drugom planu.

Ipak, bez precizno utvrđenih parametara i njihovog sistematskog praćenja teško je nepristrasno i objektivno utvrditi uspješnost rada lokalnih vlasti i načelnika opština. U proteklom periodu, građani su bili uskraćeni za takvu vrstu informacija. U situaciji, kada ne raspoložu objektivnim informacijama, može se očekivati da su građani podložni dezinformacijama, manipulacijama i paušalnim ocjenama o kvalitetu rada lokalnih organa vlasti u smislu poboljšanja uslova života građana. Drugim riječima, šta god uradile, kakav god rezultat ostvarile – lokalne vlasti obično svoj rad predstavljaju kao uspješan (posebno pred izbore), dok opozicija tvrdi suprotno iznoseći svoje argumente. U takvom opštem medijskom metežu, građanima je teško da procijene šta je istina.

U pripremi ovog projekta CCI je uradio istraživanje „Percepcija građana o pitanjima kvaliteta života“, kroz niz fokus grupa⁴ sa građanima u 5 većih gradova u BiH, od kojih su neki obuhvaćeni i u ovom projektu. Tom prilikom učesnici fokus grupa su dali vlastite ocjene o važnosti pojedinih aspekta kvaliteta života.

¹ Izabrane opštine su: Banja Luka, Tuzla, Novo Sarajevo, Mostar, Doboj, Pale, Foča, Trebinje, Bihać, Travnik, Široki Brijeg, Livno, Bijeljina i Zenica.

² Na primjer, samo unutar Projekta upravne odgovornosti (GAP) koji je proveden u periodu 2004-07. godine, 41 opština je primila značajna sredstva i tehničku asistenciju. Vrijednost projekta je iznosila preko 20 milijardi američkih dolara (izvor: www.lokalna-uprava.ba).

³ Ovo je jedan od zaključaka istraživanja „Status učešća građana u procesima odlučivanja u BiH za 2007“ (kompletan izvještaj dostupan u CCI).

⁴ Fokus grupa je tehnika kojom se prikupljaju kvalitativni podaci tako što se grupa ispitanika (uobičajno od 6 do 8) podstakne na razgovor o svojim stavovima i namerama mahom prema proizvodima, reklamama ili uslugama. Učesnici u fokus grupi mogu komotno da razgovaraju jedni sa drugima. Razgovor inicira i usmerava moderator. Ovakve grupe se često uspostavljaju kako bi se dobile nove informacije ili generisale ideje. Fokus grupe se često koriste u marketinškim istraživanjima, socijalnom grupnom radu i organizaciji zajednice (www.wikipedia.org/sr)

Tabela 1.1: Rezultati ankete provedene među učesnicim fokus grupa o važnosti pojedinih oblasti za kvalitet života građana u lokalnim sredinama

Oblast	U kom procentu je oblast važna
Zaposlenost	18
Zdravstvene usluge	15
Obrazovne institucije	15
Komunalne usluge	12
Kulturni život	10
Briga o ugroženima	10
Uslovi stanovanja	8
Stipendiranje učenika i studenata	4
Stanje puteva	2
Javni prevoz	2
Turizam	2
Sport	1
Religijski objekti	1
Ukupno	100

Izvor: „Lokalna uprava za kvalitet života građana. Opština Doboj – Izvještaj o stanju indikatora kvaliteta života građana“, Centri civilnih inicijativa, septembar 2009, str. 4.

Očigledno je da se izdvajaju 13 oblasti koje građani ocjenjuju kao bitne, ali postoji velika razlika u procentu građana koji su dali svoj glas za pojedinu oblast.

METODOLOGIJA

Rezultati ankete provedene u fokus grupama su iskorišćeni da se odrede bitne oblasti kvaliteta života koje će biti zastupljene u istraživanju stavova građana o kvalitetu života u lokalnim sredinama. Određeno je da se kao indikatori kvaliteta života uzmu u obzir sledeće oblasti: „komunalne usluge“, „zapošljavanje“, „zdravstvena i socijalna zaštita“, „obrazovanje“, „putna infrastruktura“, „javni prevoz“ i „kultura, sport, turizam i nevladine organizacije“⁵.

U našem istraživanju nismo uzeli sve nabrojane indikatore kvaliteta života zbog određenih metodoloških i praktičnih razloga (izbačeni su indikatori obrazovanje, socijalna zaštita, zapošljavanje, nevladine organizacije). Naime, odlučili smo se za kvantitativno istraživanje stavova građana o kvalitetu života pomoću petostepene Likertove skale, a činilo nam se da je izostavljene oblasti treba istraživati na ciljanom uzorku i nekom drugom (kvalitativnom) metodom jer ukoliko bismo anketirali opštu populaciju gradova prijeti opasnost od davanja „fiktivnih odgovora“ (ispitanici nemaju iskustvo o onome što se pitaju). Tako, na primjer, za oblast obrazovanja su pogodniji intervjui sa direktorima škola i nastavnicima, u oblasti socijalne zaštite treba se fokusirati na osobe koje primaju socijalnu pomoć, o problemima zapošljavanja treba pitati nezaposlene, itd. Takođe, redukovanje broja

⁵ Vidjeti na primjer: „Lokalna uprava za kvalitet života građana. Opština Doboj – Izvještaj o stanju indikatora kvaliteta života građana“, Centri civilnih inicijativa, septembar 2009.

indikatora kvaliteta života smo izvršili jer smo smatrali da preveliki broj pitanja opterećuje ispitanike te da mogu davati nasumične odgovore. Stoga je naš imperativ bio da anketa treba da bude jednostavna i ne pretjerano duga, a druge strane, da sadrži ključne stavove građana o kvalitetu života iz sedam oblasti koje su izabrane.

Na taj način dolazimo do konačnog izbora indikatora kvaliteta života koji će biti istraživani:

1. „zdravstvo“,
2. „uređenje grada“,
3. „gradski vodovod“,
4. „gradsko grijanje“,
5. „putna infrastruktura“,
6. „gradski/prigradski javni prevoz“ i
7. „turizam-sport-kultura-administracija“.

Svaki od navedenih indikatora je predstavljen sa 2-4 stavke. Opravdanost navedene metodologije smo provjerili post hoc pomoću faktorske analize i pokazala se opravdanost upotrebe ovakvog instrumenta. Pojedine stavke su grupisane u indikatore prema nalazima faktorske analize, kao što je to prikazano u tabeli 2. Sa ovih 7 indikatora je moguće objasniti 71,2% varijante ispitivane pojave.

Tabela 2.1: Stavke i indikatori kvaliteta života građana	
STAVKE (AJTEMI)	INDIKATORI
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza	
3. Ljubaznost medicinskog osoblja	
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina	
7. Zastupljenost i funcionisanje javne rasvjete	
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD
9. Brzina otklanjanja kvarova	
10. Kvalitet vode za piće	
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.	
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama	
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA
15. Izgradnja novih puteva	
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima	
17. Zastupljenost javnih parkinga	
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta	
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.
21. Zastupljenost sportskih terena i sala	
22. Zastupljenost kulturnih događaja	
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)	

Odgovori ispitanika su predstavljeni na petostepenoj skali Likertovog tipa, i odražavali su njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo ili ravnodušnost o pojedinim aspektima kvaliteta života (tabela 2). Naime, ispitanik treba da odgovori u kojoj mjeri je zadovoljan pojedinim aspektima kvaliteta života, pri čemu daje jedan od sledećih odgovora:

- „potpuno sam zadovoljan/a“ (predstavljen numerički sa 5, kolorno sa tamno zelenom bojom)

- „uglavnom sam zadovoljan/a“ (predstavljen numerički sa 4, kolorno sa svijetlo zelenom bojom),

- „niti sam zadovoljan/a, niti sam nezadovoljan/a“ (predstavljen numerički sa 3, kolorno sa žutom bojom),

- „uglavnom sam nezadovoljan/a“ (predstavljen numerički sa 2, kolorno sa naradžastom bojom) i

- „u potpunosti sam nezadovoljan/a“ (predstavljen numerički sa 1, kolorno sa crvenom bojom) (vidjeti grafik 1).

Grafik 2.1: Ocjene ispitanika o pojedinim stavkama kvaliteta života

OCJENE				
1	2	3	4	5
1,00 – 1,49	1,50 – 2,49	2,50 – 3,49	3,50 – 4,49	4,50 – 5,00
POTPUNO NEZADOVOLJNI	UGLAVNOM NEZADOVOLJNI	NITI ZADOVOLJNI, NITI NEZADOVOLJNI	UGLAVNOM ZADOVOLJNI	POTPUNO ZADOVOLJNI

Ukupni skor za svaku pojedinačnu stavku je aritmetička sredina numeričkih vrijednosti odgovora svih ispitanika. Isto tako, ukupni skor za svaki pojedinačni indikator kvaliteta života je aritmetička sredina numeričkih vrijednosti odgovora svih stavki koje sačinjavaju dati indikator. Ukupni skor kvaliteta života je aritmetička sredina numeričkih vrijednosti odgovora ispitanika o svim stavkama iz svih indikatora kvaliteta života. Takođe, moguće je dobiti i skorove po gradovima, a oni su aritmetička sredina svih numeričkih ocjena ispitanika iz tog grada o svim pojedinačnim stavkama iz upitnika.

CILJ I TOK ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja je da se na transparentan i objektivan način ocijene bitni aspekti kvaliteta života građana u 14 izabраниh opština od strane samih građana. Na ovaj način je moguće vršiti kontinuirano praćenje kvaliteta života u tim opštinama (ali i šire), te uvidjeti da li su i u kojoj mjeri lokalne vlasti unaprijedile ili unazadile kvalitet života građana. Takođe, komparativna analiza po opštinama u BiH može pokazati koji su gradovi „bolji“ a koji „lošiji“ u smislu uslova za život koje pružaju svojim građanima.

Terensko istraživanje (anketiranje) je obavljeno u avgustu i septembru 2010. godine. Anketari su bili instruisani od strane mentora iz CCI o ispravnom postupku anketiranja. Procenat odbijanja je bio različit, u Doboju nije bilo odbijanja, u nekim gradovima je bio 10-20% (Travnik, Bihać, Široki Brijeg, Trebinje, Zenica, Banja Luka, Bijeljina), u nekima oko 30% (Foča), dok se u nekim slučajevima kretao oko 50% (Tuzla, Mostar). Kako anketari primjećuju, građani su uglavnom izražavali zadovoljstvo da ih neko pita za mišljenje, ali su istovremeno bili vrlo sumnjičavi da jedno ovakvo istraživanje može uticati na postupke nosilaca vlasti u lokalnim sredinama u smislu njihovog intenzivnijeg angažovanja na poboljšanju kvaliteta života građana.

SOCIO-DEMOGRAFSKE I OSTALE KARAKTERISTIKE UZORKA

S obzirom da nam je u istraživanju najvažnije odrediti postoje li i kolike su razlike u percepciji kvaliteta života u različitim opštinama od strane građana, odlučili smo se za stratifikovani kvotni uzorak. Svaka opština je jedan stratum, a stratumi nisu, kao što je to uobičajeno, proporcionalni veličini opštine nego je, iz većih opština uzeto oko 120, a iz manjih oko 100 ispitanika. Na taj način smo izbjegli da iz malih opština imamo suviše malo ispitanika i da zaključivanje i poređenje rezultata sa većim opštinama bude nepouzđano.

Tabela 4.1: Struktura uzorka prema opštinama		
Opština	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Doboj	90	6,0
Novo Sarajevo	101	6,7
Trebinje	100	6,7
Zenica	120	8,0
Livno	100	6,7
Mostar	120	8,0
Bihać	105	7,0
Široki Brijeg	100	6,7
Travnik	104	6,9
Pale	100	6,7
Foča	100	6,7
Bijeljina	122	8,1
Tuzla	118	7,9
Banja Luka	123	8,2
Ukupno	1503	100,0

Zastupljenost ispitanika prema opštinama je neznatno odstupala od plana, tako da najmanje ispitanika imamo iz Doboja (90), a najviše iz Banja Luke (123). Ipak, uzorak je bio prilično veliki (1503 ispitanika) i zastupljen je veliki broj opština (14) tako da su razlike u broju ispitanika po opštinama praktično zanemarljive (tabela 4.1).

Tabela 4.2: Struktura uzorka prema polu ispitanika		
Pol	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Muški	716	47,6
Ženski	768	51,1
Nepoznato	19	1,3
Ukupno	1503	100,0

Uzorak je ujednačen prema polnom sastavu ispitanika. Ipak, nešto je više osoba ženskog (51,1%) nego muškog (47,6%) pola (tabela 4.2).

Tabela 4.3: Struktura uzorka prema starosti ispitanika		
Starost	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Do 20 godina	145	9,6
21-30 g	383	25,5
31-40 g	289	19,2
41-50 g	287	19,1
51-60 g	223	14,8

60 ili više godina	171	11,4
Nepoznato	5	0,3
Ukupno	1503	100,0

Uzorak je prilično ujednačen i po starosnoj strukturi. Naime, više od trećine ispitanika su mladi do 30 godina starosti (35,1%). Od njih su neznatno više zastupljene srednjovječne osobe, starosti od 30 do 50 godina (38,3%). Najmanje je osoba preko 50 godina starosti (26,2%). Dakle, uzorak je reprezentativan i prema starosnoj strukturi.

Tabela 4.4: Struktura uzorka prema tipu naselja		
Tip naselja	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Grad – centar	591	39,3
Grad – šire područje grada	383	25,5
Prigradsko naselje	268	17,8
Seosko naselje	259	17,2
Nepoznatao	2	0,1
Ukupno	1503	100,0

Prema tipu naselja, skoro 2/3 ispitanika su iz gradskih naselja, a 1/3 iz vangradskih, bilo prigradskih ili seoskih naselja. Čini se da su ispitanici iz gradskih naselja nešto više zastupljeni nego što odgovara stvarnosti i to može u određenoj mjeri uticati na rezultate jer je opravdano pretpostaviti da su uslovi života u seoskim sredinama bitno lošiji nego u gradskim (tabela 4.4).

Tabela 4.5: Struktura uzorka prema radnom statusu ispitanika		
Radni status	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Zaposlen/a	694	46,2
Nezaposlen/a	232	15,4
Domaćica	102	6,8
Učenika/ica	44	2,9
Student/ica	196	13,0
Penzioner/ka	192	12,8
Invalid / bolesnik	33	2,2
Nešto drugo	9	0,6
Nepoznato	1	0,1
Ukupno	1503	100,0

Prema radnom statusu, skoro polovina ispitanika su zaposlene osobe (46%). Zatim slijedi učeničko-studentska populacija (16%), nezaposleni (15%), penzioneri (13%), domaćice (7%) i invalidi (2%).

Tabela 4.6: Struktura uzorka prema školskoj spremi ispitanika		
Školska sprema	Broj ispitanika	Procenat ispitanika
Nezavršena osnovna škola	30	2,0
Završena osnovna škola	126	8,4
Zav. sred. trogod. škola	302	20,1
Zav. sred. četv. škola	636	42,3
Zavr. viša škola	173	11,5
Zavr. fakultet	229	15,2
Nepoznato	7	0,5
Ukupno	1503	100,0

Struktura uzorka prema školskoj spremi je najproblematičnija jer se čini da ona najviše odstupa od stvarnosti. Više od 1/4 ispitanika (26,7%) ima završenu višu školu ili fakultet dok je na nivou BiH udeo ljudi sa završenom višom školom ili fakultetom vjerovatno dosta manji. Na primjer, prema popisu stanovništva iz 1991. godine⁶ sa završenom višom školom ili fakultetom u BiH je bilo manje od 7% stanovnika. Isto tako, sa završenom srednjom, bilo trogodišnjom ili četvorogodišnjom školom, imamo skoro 2/3 ispitanika (62,4%), dok je zastupljenost stanovnika sa tim obrazovnim nivoom na popisu stanovništva 1991. godine na nivou BiH bilo skoro upola manje (oko 33%). Sada nije teško zaključiti da je skupina ispitanika sa nezavršenom ili završenom osnovnom školom podzastupljena u uzorku jer sačinjava tek njegov deveti ili deseti dio (10,4%) dok je na popisu stanovništva 1991. godine u BiH bilo više od polovine stanovništva sa završenom ili nezavršenom osnovnom školom.

Postavlja se pitanje kako navedene uzoračke greške utiču na rezultate istraživanja? Vjerovatno je da je ovakav sastav uzorka prema školskoj spremi posljedica većeg odbijanja potencijalnih ispitanika među slabije obrazovanom populacijom zbog generalno manje sposobnosti da izgrade svoje stavove i mišljenja o važnim životnim pitanjima i da ih verbalno izraze. Međutim, čini nam se i to da su slabije obrazovani građani manje spremni da „kritikuju vlast” i iznose loše ocjene te da su njihove ocjene manje objektivne, promjenjive i podložne sugestiji.

Tabela 4.7: Struktura uzorka prema posjedovanju priključka na sistem gradskog vodovoda i sistem gradskog grijanja		Domaćinstvo priključeno na gradski vodovod		Ukupno
		Da	Ne	
Domaćinstvo priključeno na gradsko	Da	351	0	351
	Ne	914	231	1145

⁶ Vidjeti: „Demografija. Tematski bilten“, broj 2, Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine, Sarajevo, 2009, str. 19.

grijanje			
Ukupno	1265	231	1496

Prema podacima koje smo dobili od ispitanika, apsolutna većina ispitanika u svojim domovima ima priključak na gradski vodovod, ali ne i na gradsko grijanje (914 ili 61,1%). Samo četvrtina ispitanika ima oba priključka (351 ili 23,5%), što nije zadovoljavajuće, ali nije ni toliko poražavajuće kao što je podatak da svaki sedmi ispitanik (231 ili 15,4%) u svom domu nema priključak ni na gradski vodovod, ni na gradsko grijanje. Pogotovo ako se uzme u obzir je 2/3 ispitanika iz gradskih sredina.

Tabela 4.8: Struktura uzorka prema intenzitetu korišćenja javnog prevoza

Opština	Koliko često koristite usluge javnog gradskog/prigradskog prevoza					Ukupno	
	Svako-dnevno	Često (sedmično)	Rijetko (po potrebi)	Vrlo rijetko (skoro nikad)	Nikad	%	Broj
DO	14,4%	11,1%	12,2%	28,9%	33,3%	100,0%	90
NS	23,0%	17,0%	24,0%	16,0%	20,0%	100,0%	100
TB	,0%	1,0%	7,0%	8,0%	84,0%	100,0%	100
ZE	21,2%	11,9%	21,2%	24,6%	21,2%	100,0%	118
LI	,0%	3,0%	10,1%	3,0%	83,8%	100,0%	99
MO	10,0%	32,5%	33,3%	12,5%	11,7%	100,0%	120
BH	4,8%	,0%	4,8%	1,0%	89,5%	100,0%	105
ŠB	1,0%	1,0%	1,0%	3,0%	94,0%	100,0%	100
TR	12,9%	9,9%	20,8%	28,7%	27,7%	100,0%	101
PA	3,1%	11,2%	31,6%	23,5%	30,6%	100,0%	98
FO	3,0%	3,0%	11,0%	16,0%	67,0%	100,0%	100
BN	5,0%	5,8%	20,8%	26,7%	41,7%	100,0%	120
TZ	27,4%	17,1%	26,5%	17,1%	12,0%	100,0%	117
BL	20,5%	19,7%	14,8%	14,8%	30,3%	100,0%	122
Ukupno	10,8%	10,7%	17,4%	16,0%	45,0%	100,0%	1490

Javni gradski i prigradski prevoz na nivou uzorka koristi 55% građana. Naravno, ne koriste ga svi građani u jednakoj mjeri. Na nivou uzorka, javni prevoz „svakodnevno” koristi 10,8% građana, dok 10,7% građana koristi „često”. „Rijetko – po potrebi” koristi javni prevoz 17,4% građana, a 16% građana „vrlo rijetko – skoro nikada”. Kao što se vidi iz tabele, javni prevoz se najviše koristi u većim gradovima (Tuzli, Mostaru, Novom Sarajevu, Zenici i Banjoj Luci), a dosta manje u malim gradovima (Širokom Brijegu, Bihaću, Livnu, Trebinju, Foči).

UPOREDNA ANALIZA STAVKI KVALITETA ŽIVOTA

Na prvi pogled bi se moglo zaključiti da su sve opštine prilično ujednačene po uslovima za život koje pružaju svojim stanovnicima. Ocjene po opštinama su prilično

ujednačene i kreću se, izraženo školskim uspjehom, od jake trojke (11 opština) do slabe četvorke (3 opštine – Trebinje, Široki Brijeg i Novo Sarajevo). Međutim, razlike po opštinama se primjećuju ukoliko analiziramo kvalitet života i po pojedinačnim stavkama (ajtemima) kojih ima 23 i koje se grupišu u 7 različitih oblasti (indikatora). Važno je napomenuti da se razlike u ocjenama kvaliteta života u pojedinim opštinama javljaju u svim ajtemima (na nivou statističke značajnosti $p=0,01$).

U svrhu otkrivanja razlika u kvalitetu života po pojedinačnim stavkama u opštinama koristili smo postupak analize varijanse koji nam omogućava da pored numeričkih razlika (koje su očigledne iz tabele), uvidimo koje su razlike statistički značajne na zadanom nivou. Zadali smo nivo statističke značajnosti 0,01. Pored toga, veličinu značajnih razlika u kvalitetu života po pojedinačnim stavkama smo utvrdili uz pomoć Tukijevog testa homogenosti varijanse.

Iz tabele se da uočiti da je 15 stavki ocijenjeno trojkom i 8 četvorkom. Stavke koje su ocijenjene četvorkom se nalaze unutar 4 indikatora, dok se stavke ocijenjene trojkom nalaze unutar 6 indikatora. Tri indikatora nemaju niti jednu stavku ocijenjenu četvorkom (putna infrastruktura, javni prevoz, t-s-k-a).

života u opštinama BiH prema pojedinačnim stavkama (ajtemima)

GRADOVI														
DO	NS	TB	ZE	LI	MO	BH	ŠB	TR	PA	FO	BN	TZ	BL	Σ
3,64	3,41	4,22	3,26	3,82	3,44	3,39	4,34	3,63	3,57	3,60	3,10	3,08	3,21	3,55
3,67	3,35	3,38	2,75	3,63	3,03	2,77	4,11	3,51	3,26	3,53	2,76	2,68	2,64	3,22
3,36	3,70	3,25	3,21	3,90	3,15	2,41	4,32	3,61	3,44	3,70	3,14	2,90	3,34	3,46

Prva stavka registruje **u kojoj su mjeri građani zadovoljni postupkom „zakazivanja pregleda” kod porodičnog ljekara.** Tri najbolje ocjenjene opštine su: ŠB (prosječna ocjena 4,34), TB (4,22) i LI (3,82), dok su tri najlošije ocjenjene opštine BL (3,21), BN (3,10) i TZ (3,08). ŠB je bolje ocjenjen od 11 opština, TB je bolje ocjenjeno od 8 opština, a Livno od dvije (na nivou statističke značajnosti 0,01). BL je lošije ocijenjena samo od dvije opštine (ŠB i TB), a BN i TZ od tri opštine (ŠB, TB i LI). Na osnovu ovoga se može zaključiti da postupak zakazivanja pregleda najbolje funkcioniše u najmanjim opštinama, ali i da su najslabije ocijenjene najveće opštine, što je i razumljivo s obzirom na broj pacijenata.

Druga stavka se odnosi na to **u kojoj su mjeri građani zadovoljni sa dužinom čekanja na obavljanje pregleda i dobijanje nalaza.** Generalno, građani su manje zadovoljni čekanjem na pregled i nalaze nego zakazivanjem pregleda kod porodičnog ljekara. Slično kao kod prethodne stavke, veličina grada presudno utiče na vrijeme koje se provede u čekaonicama domova zdravlja ili područnih ambulanti. Veći gradovi imaju više pacijenata pa je čekanje duže. Najbolje ocijenjeni gradovi su oni najmanji: ŠB (4,11), DO (3,67) i LI (3,63), a najlošije ocijenjeni su najveći gradovi: ZE (2,75), TZ (2,68) i BL (2,64). ŠB je bolje ocjenjen od 9 opština, DO od 6 opština, a LI od 5 opština. Od BL i TZ je bolje ocijenjeno 7 opština, a od ZE 5 opština.

Treća stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana ljubaznošću medicinskog osoblja** i ona je ocijenjena jakom trojkom, što nije zadovoljavajuće, s obzirom da ljubaznost „ne košta ništa, a mnogo vrijedi”. Razlike u ocjenama građana pojedinih opština su ovoga puta veće nego u prethodne dvije stavke. Tako se najbolje ocijenjeni medicinari razlikuju, u prosjeku, od najlošije ocijenjenih za skoro dvije ocjene. Ubjedljivo najljubaznije medicinare imaju opštine DO (4,36) i ŠB (4,32), i oni su ljubazniji od svojih kolega u 10, odnosno 9 opština. Slijedi opština LI (3,90) čiji medicinari su ljubazniji od svojih kolega u 5 opština. Na poslednja tri mjesta prema ljubaznosti medicinskog osoblja se nalaze opštine BN (3,14), TZ (2,90) i BH (2,41). Bijeljinski medicinari su lošije ocijenjeni od svojih kolega u tri opštine, ali su bolji od kolega u jednoj opštini (Bihać), dok su tuzlanski medicinari lošije ocijenjeni od svojih kolega u šest opština. Najlošije su ocijenjeni bihaćki medicinari, a ispred njih po ljubaznosti je medicinsko osoblje iz čak 12 opština.

Četvrta stavka registruje **u kojoj mjeri su građani zadovoljni odvoženjem smeća.** Raduje podatak da više od 90% anketiranih građana koristi ovu uslugu. Ova stavka spada u red pet najbolje ocijenjenih stavki kvaliteta života sa prosječnom ocjenom 3,72. Najbolje ocijenjene opštine su: TB (4,40), TZ (4,27) i ŠB (4,24), a najlošije opštine: DO (3,12), LI (3,09) i TR (2,74). Dok su TR i TZ bolji od sedam, ŠB je bolji od šest opština. LI i DO su lošije ocijenjeni od 8 opština, a TR čak od 12 opština. Budući da TR i LI spadaju u red siromašnijih opština (prema opštinskom budžetu), to bi mogao biti jedan od razloga nezadovoljstva građana u tim opštinama. Međutim, Doboj sa budžetom koji je veći nego u Zenici, Bihaću i Novom Sarajevu, spada u red razvijenijih opština, pa iznenađuje podatak da su građani prilično nezadovoljni odvoženjem smeća.

Peta stavka pokazuje **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa održavanjem čistoće ulica i javnih mjesta.** Od četiri stavke indikatora „uređenje grada” ova stavka je nalošije ocijenjena, sa prosječnom ocjenom 3,34. Najčistiji grad, prema ocjeni njegovih stanovnika je ŠB (4,09), a zatim slijede TB (4,06) i BL (4,01). ŠB i TB su čišći od 9, a BL od 7 gradova. S druge strane, neslavni rekord drže TR i LI koji su prljaviji od 12, odnosno 11 gradova. Iznenađuje BN, koja je prljavija od 7 gradova, iako je njen opštinski budžet veći do budžeta Bihaća koji je grad otprilike iste

veliĉine. Ovoga puta ne vaŹi pravilo da su najprljaviji gradovi oni koji su najsiromašniji, odnosno koji imaju najmanje opštinske budŹete. OdrŹavanje ĉistoće grada nije samo pitanje novca, nego je to ujedno i pitanje razvijenosti „kulture Źivljenja” i prioriteta gradskih vlasti.

Šesta stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana izgledom i odrŹavanjem parkova i drugih zelenih površina u gradu**. Ova stavka je ocijenjena slabom ĉetvorkom (3,58), što je relativno zadovoljavajuće. Ipak, gradovi su vrlo neujednaĉeno ocijenjeni, razlika između najbolje i najlošije ocijenjenog grada iznosi više od dvije ocjene. OdrŹavanje parkova i drugih zelenih površina je skoro odliĉno ocijenjeno u tri grada: TB (4,27), ŠB (4,25) i BL (4,25). Ova tri grada su bolje ocijenjeni od svih preostalih 11 gradova (na nivou znaĉajnosti 0,01). Na zaĉelju se nalaze FO (3,25), TR (2,81) i LI (2,22), koji su znatno slabije ocijenjeni. Livno je lošije ocijenjeno od svih ostalih gradova, Travnik je bolje ocijenjen samo od Livna, a Foĉa je bolje ocijenjena od Livna, a lošije od 4 grada.

Sedma stavka je **zadovoljstvo građana zastupljenošću i funkcionisanjem javne rasvjete**. I kod ove stavke se primjeĉuje velika razlika po gradovima, iako prosjeĉna ocjena za sve gradove nije toliko loša (3,42). Najbolju javnu rasvjetu, po ocjeni građana, ima ŠB (4,17), a zatim slijede TB (3,81) i MO (3,78), koji su vodeći turistiĉki gradovi u BiH. ŠB ima bolju rasvjetu od 8, a TB i MO od 4 grada. Najlošiju rasvjetu imaju BN (3,12), a ubjedljivo iza svih su LI (2,39) i TR (1,91). Livno i Travnik su lošiji u tom pogledu od ĉak 12, a Bijeljina od 7 gradova. Budući da prethodne 4 stavke direktno zavise od utroška određenih materijalnih sredstava, ne ĉudi što su Livno i Travnik pokazali najlošije rezultate. Naime, već smo spomenuli da obje opštine spadaju u siromašnije. Međutim, postavlja se pitanje da li građani tih gradova ne treba da imaju uređene i ĉiste gradove barem na nivou ostalih gradova u BiH?

Osma stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana redovnošću vodosnabdijevanja**. Pri tome, ne treba zaboraviti da se ovdje misli samo na ona domaćinstva koja su prikljuĉena na sistem gradskog vodovoda. A takvih domaćinstava, prema podacima iz našeg uzorka, ima oko 84%. Međutim, ne treba zaboraviti da smo u uzorku imali samo 1/3 ruralnog stanovništva, a oni su u manjem procentu prikljuĉeni na gradski vodovod. Ipak, ne primjeĉuju se statistiĉki znaĉajne razlike u ocjenama gradskog i seoskog stanovništva ni u jednoj od tri stavke iz oblasti „gradskog vodovoda”. Redovnost vodosnabdijevanja gradskom vodom je, uopšte, najbolje ocijenjena od svih stavki kvaliteta Źivota (4,36). Polovina opština je ocijenjena peticom, šest opština ĉetvorkom i jedna opština trojkom. Najbolje su ocijenjene opštine DO (4,66), NS (4,66), TB (4,61) i ŠB (4,61), a najgore opštine MO (4,07), TR (4,07) i FO (3,30). Redovnost vodosnabdijevanja u DO, NS, TB i ŠB je statistiĉki bolje ocijenjena u odnosu na tri opštine, u MO i TR je lošija u odnosu na 6, a u FO u odnosu na svih 13 opština. Iako je ova stavka najbolje ocijenjena od svih stavki treba imati na umu da se redovno vodosnabdijevanje osnovni preduslov da bi se moglo govoriti o bilo kakvom kvalitetu Źivota dostojnog ĉovjeka u 21. vijeku. Stoga svaka ocjena sem one najviše nije zadovoljavajuća kad je u pitanju ova stavka.

Deveta stavka se odnosi na to **u kojoj su mjeri građani zadovoljni brzinom otklanjanja kvarova na vodovodnoj mreŹi**. Otklanjanje kvarova na vodovodnoj mreŹi je komplikovaniji zadatak od redovne isporuke vode domaćinstvima, što se vidi i po nešto niŹoj prosjeĉnoj ocjeni (3,89). Većina gradova su ocijenjeni ĉetvorkom, dok su dva grada ocijenjena sa trojkom. Najbolje ocjene su dobili TB (4,35), ŠB (4,34) i DO (4,27), koji su skoro odliĉni u pogledu otklanjanja kvarova na vodovodnoj mreŹi. Najlošije su ocijenjene opštine: BN (3,61), TR (3,27) i FO (2,95). TB i ŠB su bolje

ocjene imali od 4, a DO od 3 opštine. BN je lošije ocijenjena od 5 opština, TR lošije od 9 opština, a FO lošije od čak 12 opština. Svakako da treba imati na umu da brzina otklanjanja kvarova na vodovodnoj mreži zavisi kako do firme koja održava mrežu, tako i od stanja mreže, njene starosti, prethodnih sanacija, broja i ozbiljnosti kvarova koji se javljaju, kao i mnogih drugih činioca koje nismo uzeli u obzir.

Deseta stavka se odnosi na to **u kojoj su mjeri građani zadovoljni kvalitetom vode za piće**. Kvalitet pitke vode bi u svim gradovima trebalo da bude na najvišem nivou. Pogotovo što je to jedan od osnovnih preduslova dobrog zdravlja. Razmatrali samo kvalitet vode koju građani dobijaju iz gradskog vodovoda, tako da nećemo uzimati u obzir kvalitet vode onih domaćinstava koja se snabdijevaju iz vlastitih izvora, bunara, i tsl. Kvalitet gradske vode se redovno kontroliše od strane nadležnih ustanova i ne bi trebalo da bude doveden u sumnju. Ipak, sve su češće pritužbe građana da piju nekvalitetnu vodu. Građani su u devet opština ocijenili kvalitet pitke vode sa četvorkom, u četiri grada sa trojkom i u jednom gradu sa dvojkom. Prema ocjeni građana, najkvalitetniju pitku vodu imaju gradovi TB (4,44), ŠB (4,43) i ZE (4,39). Najniži kvalitet pitke vode imaju gradovi NS (3,30), FO (3,16) i naročito TZ (1,75). Trebinje, Široki Brijeg i Zenica imaju kvalitetniju vodu od šest gradova, po mišljenju građana. U isto vrijeme, Novo Sarajevo i Foča imaju pitku vodu lošijeg kvaliteta od osam gradova, dok je iza njih jedino Tuzla koja ima lošiju pitku vodu od svih 13 opština. Iznenaduje da se Zenica i Tuzla toliko razlikuju po kvalitetu vode za piće, ako se zna da su oba grada vodeći industrijski centri u državi.

Jedanaesta stavka ocjenjuje **u kojoj su mjeri građani zadovoljni kvalitetom gradskog grijanja**. Otprilike polovina opština iz uzorka nema gradsko grijanje ili je ono vrlo ograničenog kapaciteta. Grijanje nemaju gradovi Trebinje, Mostar, Livno, Bihać i Široki Brijeg, dok Bijeljina i Foča imaju grijanje ali ograničenog kapaciteta. Najviše domaćinstava u uzorku je priključeno na sistem gradskog grijanja u Novom Sarajevu (80%), Zenici (58%), Doboju (42%), Banjoj Luci (40%), Travniku (38%) i Tuzli (31%). Nešto manje domaćinstava je priključeno na gradsko grijanje u Palama i Foči (u oba grada 16%). U Bijeljini je na gradsko grijanje priključeno svega 4% domaćinstava iz uzorka pa će Bijeljina biti isključena iz analize. Takođe, ocjene za Pale i Foču nepouzdana zbog malog broja anketiranih osoba. Od osam analiziranih opština, najbolje gradsko grijanje imaju opštine DO (4,54), NS (4,51) i TZ (4,50). Najlošije gradsko grijanje po mišljenju građana imaju: BL (3,46), ZE (2,92) i FO (2,62). Doboj je i ranijih godina prednjačio po kvalitetu i cijeni gradskog grijanja u odnosu na druge gradove u BiH.

Dvanaesta stavka ocjenjuje **zadovoljstvo građana održavanjem grejnih instalacija od strane ovlašćenog preduzeća**. Građani su, generalno gledano, manje zadovoljni održavanjem grejnih instalacija (3,53) nego kvalitetom grijanja (4,79). Izgleda da je sa stanovišta gradskih toplana bolje obezbijediti dobro grijanje (jer se ono naplaćuje) nego održavati cijeli sistem (što je skupo, a efekti su dugoročni). Međutim, u situaciji opšte besparice logično je da se gradske toplane okreću ka „preživljavanju” a investiranje u infrastrukturu ostavljaju za „bolja vremena”. Po pitanju održavanja grejnih instalacija četiri grada su dobili četvorke i isto toliko gradova trojke. Najbolje su ocjenjeni gradovi DO (4,32), NS (4,17) i TZ (3,97), a najlošije gradovi PA (3,13), FO (3,05) i ZE (2,79).

Trinaesta stavka ocjenjuje **zadovoljstvo građana brzinom otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama**. Ova stavka iz oblasti grijanja je lošije ocijenjena nego prethodne dvije (3,46). Ono što smo rekli u prethodnom poglavlju moglo bi i ovdje da važi. Vjerovatno je otklanjanje kvarova manje važno nego obezbijediti tople stanove, ne samo za toplane nego i za potrošače. Ovoga puta ocjene su bile četiri

čtetvorke, tri trojke i jedna dvojka. Najbolje ocijenjeni gradovi su DO (4,24), NS (4,14) i TZ (3,84), a najlošije BL (3,19), FO (3,11) i ZE (2,44).

Četrnaesta stavka se odnosi na to **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa održavanjem puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda, itd)**. Ovo je prva od četiri stavke iz indikatora „putna infrastruktura”. Inače, ova stavka je najlošije ocijenjena od svih stavki u upitniku (2,64). Sedam opština su ocijenjene trojkom i isto toliko dvojkom. Prema mišljenju građana, putevi se najbolje održavaju u opštinama MO (3,42), ŠB (3,24) i TB (3,20), a najlošije u opštinama TR (2,23), DO (2,23), BN (2,08) i LI (2,05). U Mostaru se putevi bolje održavaju nego u 10 opština, a u Širokom Brijegu i Trebinju bolje nego u sedam opština. U Livnu i Bijeljini putevi se lošije održavaju nego u sedam drugih opština, a u Travniku i Doboju lošije nego u šest drugih opština. Kao što se i moglo pretpostaviti, održavanje puteva je jedan od ključnih problema za građane BiH. Iako se ocjene za pojedine gradove značajno razlikuju, nijedan grad se ne može pohvaliti kvalitetnim održavanjem puteva, jer su najbolje održavani putevi ocijenjeni tek jakim trojkom.

Petnaesta stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana izgradnjom novih puteva u njihovim opštinama**. Kao što se da vidjeti iz prethodnog pitanja, u situaciji kada postojeći putevi teško odražavaju, ne može se očekivati da izgradnja novih puteva bude na višem nivou. I zaista, ova stavka je poslije četrnaeste najlošije ocijenjena u cijelom upitniku (2,65). Čak 12 opština je ocijenjeno trojkom, ali samo jedna jakim trojkom. Dvije opštine su ocijenjene dvojkom. Najbolje je ocijenjena opština ŠB (3,30), koja je imala bolju prosječnu ocjenu od 8 opština, a zatim slijede PA (3,00) i FO (2,91), sa većom prosječnom ocjenom u odnosu na dvije opštine. Najlošije su ocijenjene opštine BL (2,50) i ZE (2,50), koje su statistički značajno slabije ocijenjene od jedne opštine (ŠB), i opštine LI (2,04) i TR (1,99) koje su lošije ocijenjene od čak osam opština.

Šesnaesta stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana pokrivenošću udaljenih i rijetko naseljenih mjesta u njihovoj opštini asfaltnim putevima**. Sve opštine su u tom pogledu ocijenjene ujednačno – trojkom (2,81). Najbolje su ocijenjene opštine ŠB (3,29), TB (3,14) i NS (3,00), ali je jedino ŠB značajno bolje ocijenjen od tri opštine. Najlošije ocjene su dobili TR (2,54), BL (2,50) i TZ (2,26), a sve tri opštine su značajno lošije ocijenjene u odnosu na jednu opštinu (ŠB). Provjerom je ustanovljeno da nema statistički značajnijih razlika u ocjenama između građana koji stanuju u gradskim, prigradskim i seoskim naseljima (na nivou značajnosti 0,05).

Sedamnaesta stavka se odnosi na to **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa zastupljenošću javnih parkinga u njihovim opštinama**. Ova stavka spada u jednu od tri koje su najlošije ocijenjene (2,67). Ovaj podatak je svakako apsurdan kad se uzme u obzir da opštine izgradnjom parkinga prikupljaju značajna sredstva u svoje budžete. Ocjene su bile vrlo raznolike, dvije opštine su ocijenjene četvorkom, a po šest opština trojkom i dvojkom. Najbolje su ocijenjene opštine: TB (3,91), BH (3,76) i ŠB (3,42), pri čemu je TB bolje ocijenjeno od 11 opština, BH od 10 opština, a ŠB od 8 opština. Najlošije ocjene su pripale opštinama DO (1,85), TR (1,70) i MO (1,67). Opština DO je lošije ocijenjena od sedam opština, TR od devet opština, a MO od deset opština. Iz navedenih podataka se da zaključiti broj stanovnika, a samim tim i broj automobila, ne utiče presudno na problem javnih parkinga. Naime, sve velike opštine (sa preko 100 000 stanovnika,) izuzev Mostara, su uspjele da barem donekle riješe problem javnih parkinga.

Osamnaesta stavka se odnosi na to **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa brojem polazaka javnog gradskog/prigradskog prevoza iz grada do njihovog mjesta stanovanja**. Ukupna prosječna ocjena je 3,24 ali su pojedine opštine veoma

različito ocijenjene. Pet opština je ocijenjeno četvorkom, osam opština trojkom, a jedna opština dvojkom. Najbolje su ocijenjene opštine TR (3,82), TB (3,78) i MO (3,70), a najlošije opštine DO (2,69), LI (2,65) i ŠB (2,00).

Međutim, budući da svi građani ne koriste u jednakoj mjeri javni prevoz provjerili smo da li ima razlike u ocjenama građana s obzirom da li žive u gradskim ili vangradskim naseljima. Pokazalo se da razlike u ocjenama u tom pogledu postoje. Naime, stanovnici seoskih naselja, koji su upućeniji na javni prevoz, su davali uglavnom niže ocjene od građana koji žive u centru grada (u prosjeku za 0,44 na nivou značajnosti 0,05). Takođe, primijetili smo da su građani koji češće koriste javni prevoz u prosjeku davali više ocjene. Tako, građani koji „često koriste javni prevoz (svake sedmice)” su, u prosjeku, davali više ocjene od građana koji „vrlo rijetko” koriste javni prevoz (razlika je 0,349 na nivou značajnosti 0,05). Slično tome građani koji koriste „rijetko” javni prevoz su davali više ocjene od onih koji ga koriste „vrlo rijetko” (razlika je 0,449 na nivou značajnosti 0,05).

Devetnaesta stavka se odnosi na to **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa pokrivenošću udaljenih i rijetko naseljenih mjesta sa javnim gradskim i prigradskim prevozom**. Prosiječna ocjena koju su građani dali je bila niža nego u prethodnoj stavci (3,03), što znači da je pokrivenost udaljenih mjesta veći problem za građane nego broj linija. Dvije opštine su ocijenjene četvorkom, deset opština trojkom i dvije opštine dvojkom. Najbolje su ocijenjene opštine TB (4,00), TR (3,63) i MO (3,47), dok su najlošije ocijenjene opštine BN (2,76), DO (2,38) i ŠB (2,00). Pored ovih ocjena koje su, vjerujemo objektivne, treba imati na umu da sve opštine nisu u jednakoj mogućnosti da ispune očekivanja građana kad je u pitanju javni prevoz. Pored materijalnih sredstava bitna ograničenja su veličina opštine, geografski položaj, stanje putne infrastrukture, itd.

Dvadeseta stavka pokazuje **u kojoj mjeri su građani zadovoljni turističkom ponudom njihovih opština**. U cjelini posmatrano turistička ponuda je ocijenjena prosječnom ocjenom 2,89. Jedna opština je ocijenjena četvorkom, jedanaest opština trojkom i dvije opštine dvojkom. Najbolje su ocijenjene opštine NS (3,57), TZ (3,40) i MO (3,37), a najlošije opštine BN (2,62), ŠB (2,59) i LI (1,97). NS, TZ i MO su bolje ocijenjeni od 7, 6 i 5 drugih opština, respektivno. Istovremeno, BN je lošije ocijenjena od 4 opštine, ŠB od 5 opština, a LI od čak 11 opština.

Dvadeset prva stavka pokazuje **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa zastupljenošću sportskih terena i sala u njihovim opštinama**. Na nivou svih opština ova stavka je skoro identično ocijenjena kao turizam (2,89). Međutim, razlike u ocjenama po opštinama su veće. Tri opštine su ocijenjene četvorkom, osam opština je ocijenjeno trojkom, dvije opštine dvojkom i jedna opština jedinicom. Najbolje ocijenjene opštine su: ZE (3,97), FO (3,90) i ŠB (3,69). Opštine ZE i FO su bolje ocijenjene od 11 opština, a ŠB od 9 opština. Najlošije su ocijenjene opštine NS (2,28), LI (1,84) i TR (1,34). Opština NS je lošije ocijenjena od sedam opština, LI od 11 opština, a TR od 13 opština. Rekli bismo da je u Travniku situacija po pitanju sportskih terena katastrofalna jer je ta ocjena najniža i jedinstvena u cijelom uzorku.

Dvadeset druga stavka se odnosi na to **u kojoj mjeri su građani zadovoljni sa zastupljenošću kulturnih događaja**. Treba napomenuti da je ovo vrlo blag kriterijum za ocjenjivanje kulturnih zbivanja jer se ovakvom formulacijom pitanja pod kulturnim događajima mogu podrazumijevati najrazličitiji sadržaji. Bez obzira na to prosiječna ocjena na nivou uzorka je 3,02. Pri tome, dvije opštine su ocijenjene četvorkom, deset opština trojkom i dvije opštine dvojkom. Najbolje su ocijenjene opštine BH (3,65), NS (3,62) i BL (3,44), a najgore opštine MO (2,65), TR (2,26) i LI (1,85). BH je bolje ocijenjen od sedam opština, NS od šest opština, a BL bolje od

četiri opštine. Istovremeno, MO je lošije ocijenjen od šest opština, TR od deset opština, a LI od 12 opština. Iznenaduje da je opština Mostar ocijenjena relativno niskom ocijenom s obzirom da je to veći grad i da ima poznatu kulturnu tradiciju.

Dvadeset treća stavka se odnosi na **zadovoljstvo građana radom opštinske administracije, u smislu pružanja usluga građanima (šalter sala, dobijanje raznih dozvola, rješenja po zahtjevima, i tsl)**. I pored brojnih reformi koje su u posljednjih nekoliko godina sprovedene u mnogim gradovima kako bi se poboljšao rad opštinske administracije ocjena građana o je više nego skromna (2,93). Samo dva grada su dobila četvorku, devet gradova su dobili trojku, a tri grada dvojku. Najbolje ocjene su dobili NS (3,80), ŠB (3,66) i LI (3,36). NS je bolje ocijenjeno od 11 opština, ŠB od 9 opština, a LI od 7 opština. Najlošije su ocijenjeni BH (2,42), BL (2,42) i MO (2,38). Sva tri grada su imali lošije ocjene od šest opština. Apsurdno je da su baš neke od opština koje su se proteklih godina hvalile postignutim rezultatima u reformi opštinske administracije od strane građana ocijenjene vrlo loše.

UPOREDNA ANALIZA INDIKATORA KVALITETA ŽIVOTA

Nešto jasnija slika o kvalitetu života građana širom BiH se dobije kada se analiziraju indikatori kvaliteta života. Opravdanost ovakvog grupisanja stavki u indikatore je provjerena faktorskom analizom. Takođe, iz metodoloških razloga, opravdano je grupisati stavke koje se odnose na istu oblast, kako bi se analiza mogla obaviti po različitim oblastima kvaliteta života.

Ocjenjivali smo kvalitet života građana u sedam oblasti (indikatora) i za svaku od tih oblasti je moguće dobiti numeričke i kolorne ocjene, kao u prethodnom poglavlju. Tri indikatora su ocijenjeni četvorkom, a četiri trojkom. Drugim riječima, ni jedna oblast u kojoj smo mjerili kvalitet života nije ocijenjena pretjerano loše, ali ni naročito dobro. Dakle, kvalitet života se može unaprijediti u svim segmentima. Na nivou cijelog uzorka, najbolje su ocijenjene oblasti: gradski vodovod (4,01), gradsko grijanje (3,60) i uređenje grada (3,51). Lošije su ocijenjene oblasti: zdravstvo (3,41), gradski/prigradski javni prevoz (3,13), turizam-sport-kultura-administracija (2,93) i putna infrastruktura (2,69).

Tabela 6.1: Ocjene kvaliteta života u opštinama BiH po indikatorima (oblastima)

PITANJA	INDIKATOR	GRADOVI														Σ
		DO	NS	TB	ZE	LI	MO	BH	ŠB	TR	PA	FO	BN	TZ	BL	
1	ZDRAVSTVO	3,89	3,49	3,62	3,07	3,78	3,21	2,86	4,26	3,58	3,42	3,61	3,00	2,87	3,06	3,41
2																
3																
4	UREĐENJE GRADA	3,36	3,71	4,14	3,40	2,54	3,68	3,73	4,19	2,43	3,57	3,37	3,37	3,68	3,99	3,51
5																
6																
7	GRADSKI VODOVOD	4,20	4,04	4,47	4,31	4,23	3,97	4,29	4,46	3,84	4,08	3,14	3,79	3,33	4,01	4,01
8																
9																
10	GRADSKO GRIJANJE	4,37	4,27	/	2,72	/	/	/	/	3,77	3,33	2,93	/	4,10	3,28	3,60
11																
12																
13	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,37	2,63	3,28	2,64	2,50	2,68	3,04	3,31	2,12	2,91	2,76	2,44	2,59	2,44	2,69
14																
15																
16	GRAD/PRIG. PREVOZ	2,54	3,30	3,89	3,41	2,64	3,59	3,05	2,00	3,73	3,34	3,21	2,96	3,15	3,05	3,13
17																
18																

Analiziraćemo indikatore od najbolje do najlošije ocijenjenog. Od svih oblasti koje smo analizirali, građani su najzadovoljniji sa **gradskim vodovodom**. Međutim, mogli bismo reći da su redovno vodosnabdijevanje građana, kvalitetna voda za piće i brzo otklanjanje kvarova na vodovodnoj mreži preduslovi da bi se uopšte moglo govoriti o bilo kakvom kvalitetu života građana. To se, na neki način, samo po sebi podrazumijeva na današnjem stepenu društvenog razvoja. Dvanaest gradova su u ovoj oblasti ocijenjeni četvorkom, a dva trojkom, što znači da još uvijek ova oblast nije adekvatno uređena u svim opštinama. Najbolji gradski vodovod, prema mišljenju građana, imaju: TB (4,47), ŠB (4,46) i BH (4,29). S druge strane, najlošije su ocijenjeni TR (3,84), TZ (3,33) i FO (3,14).

Na drugom mjestu, prema ocjeni građana, je oblast **gradskog grijanja**. Najveći problem je što polovina gradova uopšte nemaju gradsko grijanje ili ono pokriva jako mali dio grada tako da oni nisu ni uzeti u obzir. Polovina gradova u kojima postoji gradsko grijanje su ocijenjeni četvorkom, a druga polovina trojkom. Prema tome, gradsko grijanje se u svakom slučaju može podići na viši nivo, posebno u onim gradovima koji su slabije ocijenjeni (Pale, Banja Luka, Foča, Zenica). S druge strane, građani onih gradova koji nemaju gradsko grijanje su značajno uskraćeni jer u zimskim mjesecima moraju da sami obezbijede grijanje za svoje domove. Skoro odličnom ocjenom su ocijenjeni gradovi DO (4,37), NS (4,27) i TZ (4,10), dok su najlošije ocijenjeni gradovi BL (3,28), FO (2,93) i ZE (2,72).

Uređenje grada je, zbirno gledano, ocijenjeno slabom četvorkom. Međutim, ocjene se prilično razlikuju za pojedine gradove. Osam gradova su ocijenjeni četvorkom, pet gradova trojkom i jedan dvojkom. Prema tome, u šest gradova građani nisu zadovoljni uređenjem i čistoćom javnih površina što bi, svakako, trebalo da bude jedan od prioriteta lokalnih vlasti. U ovoj oblasti su najbolje ocijenjeni gradovi ŠB (4,19), TB (4,14) i BL (3,99), a najlošije gradovi DO (3,36), LI (2,54) i TR (2,43).

Oblast primarne **zdravstvene zaštite** je, u cjelini posmatrano, ocijenjena jakom trojkom. Osam opština su ocijenjene trojkom, a šest opština četvorkom. Ipak, s obzirom da je reforma primarne zdravstvene zaštite počela prije nekoliko godina s pravom se možemo zapitati da li su ovi rezultati zadovoljavajući. Građani su zadovoljni (većina ne u potpunosti, nego djelimično) zdravstvenim uslugama Domova zdravlja i područnih ambulanti u manje od polovine opština u kojima je obavljeno istraživanje. Ipak, ni u jednoj opštini primarna zdravstvena zaštita ne zaostaje mnogo. Najbolje su ocijenjeni gradovi: ŠB (4,26), DO (3,89) i LI (3,78), a najlošije gradovi BN (3,00), TZ (2,87) i BH (2,86). Indikativno je da se među najlošije ocijenjenim opštinama nalaze isključivo veće opštine.

Redovnost posjećivanja zdravstvenih ustanova ne utiče na ocjene ispitanika koje se odnose na ovu oblast. Drugim riječima, nema statistički značajnih razlika u ocjenama ispitanika koji redovno, često, rijetko ili vrlo rijetko odlaze u domove zdravlja ili pripadajuće područne ambulante.

Javni gradski i prigradski prevoz na nivou uzorka koristi oko 55% građana. Pri tome, prevoz se intenzivnije koristi u većim gradovima, o čemu je bilo riječi. Na nivou uzorka, gradski i prigradski prevoz su ocijenjeni jakom trojkom (3,23). Ipak, ocjene su se prilično razlikovale po gradovima. Tri grada su dobila četvorku, deset gradova trojku i jedan grad dvojkou. Najviše ocjene su dobili TB (3,89), TR (3,73) i MO (3,59), dok su najlošije ocijenjeni LI (2,64), DO (2,54) i ŠB (2,00).

Na pretposljednem mjestu prema ocjeni građana, ali ne i po važnosti, se nalazi oblast **turizam-sport-kultura-administracija**. Naime, ovo je važna oblast jer pokazuje koliko je lokalna vlast bila servis svojih građana i koliko je radila na

unapređenju turističke ponude i promociji sporta i kulture. Rekli bismo da su sve opštine podbacile u ovom pogledu jer je dvanaest opština ocijenjeno trojkom i dvije opštine dvojkom. Drugim riječima, ne postoji nijedna opština u kojoj je većina građana zadovoljna stanjem u ovoj oblasti. Ipak, najbolje su ocijenjene opštine ZE (3,33), NS (3,31) i ŠB (3,22), dok su najlošije ocijenjene opštine BN (2,71), LI (2,26) i TR (2,14).

Na posljednjem mjestu prema ocjeni građana se nalazi oblast **putna infrastruktura**. Takođe, ne postoji nijedna opština u kojoj je većina građana zadovoljna stanjem u ovoj oblasti. U prosjeku sve opštine su ocijenjene slabom trojkom (2,69). Od toga deset opština je ocijenjeno trojkom, a čak četiri dvojkom. U ovoj oblasti, najbolje su ocijenjene opštine ŠB (3,31), TB (3,28) i BH (3,04), a najlošije opštine BN (2,44), BL (2,44), DO (2,37) i TR (2,12).

UPOREDNA ANALIZA KVALITETA ŽIVOTA PO OPŠTINAMA

Velike razlike u ocjenama kvaliteta života se javljaju i prema opštini prebivališta ispitanika. Ukupno posmatrano, svih 14 opština su ocijenjene sa „jakom trojkom”, što u osnovi nije loš rezultat, ali nije ni naročito dobar. Jedino su dvije opštine uspjele dosegnuti „slabu četvorku”, jedna se nalazi na granici između trojke i četvorke, a sve ostale opštine su dobile trojku. Iako na prvi pogled, razlike u ocjenama kvaliteta života između najbolje i najlošije plasirane opštine nisu toliko velike (0,77), detaljnijom analizom se one jasno pokazuju da je kvalitet života u opštinama bitno drugačiji.

Tabela 7.1: Ocjene kvaliteta života po opštinama

Opština	Broj anketiranih	Kvalitet života	Rang opštine po kvalitetu života
Trebinje	100	3,69	1
Široki Brijeg	100	3,65	2
Novo Sarajevo	101	3,50	3
Doboj	90	3,40	4
Pale	100	3,35	5
Bihać	105	3,34	6
Mostar	120	3,28	7
Tuzla	118	3,24	8
Zenica	120	3,24	
Banja Luka	123	3,21	9
Foča	100	3,15	10
Bijeljina	121	3,02	11
Travnik	104	2,95	12
Livno	100	2,93	13
Ukupno	1502	3,30	

Opština Trebinje je najbolje ocijenjena opština sa prosječnom ocjenom kvaliteta života 3,69. Trebinje je (na nivou značajnosti 0,01) bolje ocijenjeno od 12 opština, osim Širokog Brijega i Novog Sarajeva. Na kartici Trebinja prevladuje

zelena boja, a ni jedna oblast kvaliteta života nije ocijenjena dvojkom. Ujednačenost kvaliteta života u svim oblastima je ono što karakteriše Trebinje, što se sreće još samo u opštinama Pale i Foča. Nešto lošije (trojkom) su ocijenjene oblasti putna infrastruktura i turizam-sport-kultura-administracija.

Na drugom mjestu je opština Široki Brijeg sa prosječnom ocjenom koja je gotovo identična kao za Trebinje (3,65). Iako se nalazi na drugom mjestu, između Širokog Brijega i Trebinja nema statistički značajnih razlika u pogledu ocjena kvaliteta života. Kao i u slučaju Trebinja, kartica Širokog Brijega se zeleni. Većina stavki su ocijenjene četvorkama i jedna peticom. Međutim, za razliku od Trebinja u Širokom Brijegu je čitava jedna oblast (gradski/prigradski prevoz) ocijenjena dvojkom, što baca sjenu na relativno visok kvalitet života u ovoj opštini. Očigledno je da su građani nezadovoljni sa javnim prevozom, a Široki Brijeg je jedinstvena opština u kojoj je većina građana nezadovoljna sa gradskim/prigradskim prevozom.

Na trećem mjestu je opština Novo Sarajevo (3,50). Takođe, i u ovoj opštini su više od polovine ocjena četvorke ili petice. Međutim, nema značajnih razlika u kvalitetu života u odnosu na Trebinje i Široki Brijeg. Novo Sarajevo je u pogledu kvaliteta života bolje tek od pet gradova. Očigledno je da ova sarajevska opština ima problema sa nedostatkom javnih parkinga i sportskih terena (ocijenjeni dvojkom), što su gotovo nezaobilazni problemi velikih gradova. Takođe, priličan broj stavki je ocijenjen trojkom i to u oblastima putne infrastrukture, javnog prevoza i zdravstva.

Na četvrtom mjestu je grad Doboj (3,40), koji je u statističkom smislu, bolje ocijenjen od četiri, a lošije od dva grada. Inače, kvalitet života u Doboju je vrlo neujednačen po oblastima. Nijedna ocjena nije dominantna. U oblasti gradskog grijanja Doboj pokazuje odlične rezultate, koji su tek nešto slabiji u oblasti gradskog vodovoda. Međutim, u ovoj opštini se sreće dosta trojki i dvojki u različitim oblastima. Najveći problemi opštine Doboj su: nedostatak parking mjesta, slabo održavanje puteva i slaba pokrivenost udaljenih dijelova opštine javnim prevozom.

Na petom mjestu je opština Pale, čiji kvalitet života nije toliko visok (3,35) ali je vrlo ujednačen po svim oblastima. Naime, sve stavke su ocijenjene trojkama i četvorkama. Istina, preovlađuju trojke, ali ima i dosta četvorki. Pale su bolje ocijenjene od tri i lošije od dva grada.

Na šestom mjestu je opština Bihać, koje je skoro identično ocijenjena kao prethodna opština (3,34). Od opštine Bihać su statistički bolje, odnosno lošije ocijenjene, po dvije opštine. U ocjenama za Bihać se može naći podjednak broj četvorki i trojki, ali i dvije dvojke. Građani su nezadovoljni sa ljubaznošću medicinskog osoblja i radom šalter sala u opštini.

Na sedmom mjestu je Mostar sa vrlo malim razlikama u kvalitetu života u odnosu na prethodne dvije opštine (3,28). Naime, Mostar je ocijenjen sa osam četvorki, deset trojki i dvije dvojke. I u ovoj opštini su građani nezadovoljni radom opštinskih šalter sala, ali i nedostatkom parking mjesta, što je bio problem i u drugim većim gradovima.

Osmo mjesto dijele Tuzla i Zenica koje su izjednačene po kvalitetu života ocjenama građana (3,24). Doduše, Tuzla ima nešto više četvorki i nešto manje trojki od Zenice, dok su ostale ocjene ujednačene. U Tuzli su građani nezadovoljni kvalitetom pitke vode i održavanjem puteva, a u Zenici takođe održavanjem puteva i brzinom otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama. U oba grada se među ocjenama pojedinačnih stavki pojavljuje više trojki nego četvorki.

Na devetom mjestu je grad Banja Luka (3,21) koji je tek neznatno lošije ocijenjen, ali sada se javljaju tri stavke s kojima su građani nezadovoljni (održavanje puteva, nedostatak parking mjesta i rad opštinske administracije). Iz dosadašnjeg

izlaganja je očigledno da su to problemi koji su tipični za veće gradove pa nisu zaobišli ni ovaj grad. I za Banja Luku je tipično da se sreće više trojki nego četvorki. Banja Luka je bolje ocijenjena od dvije i lošije od dvije opštine.

Na desetom mjestu je Foča (3,15) kao jedna od rijetkih opština čiji kvalitet života je ujednačen u svim oblastima. Međutim, Foča je bolje ocijenjena samo od jedne, a lošije od tri opštine. Niti jednom stavkom kvaliteta života u Foči građani nisu nezadovoljni, ali isto tako, nema mnogo stavki s kojima su građani, barem djelimično, zadovoljni.

Na jedanaestom mjestu je Bijeljina koja je, školskim rječnikom rečeno, ocijenjena čistom trojkom (3,02). U Bijeljini je velika većina pojedinačnih stavki ocijenjena trojkom, i samo poneka četvorkom ili dvojkom. Kao i u drugim većim gradovima građani su nezadovoljni sa održavanjem puteva i nedostatkom javnih parkinga. Bijeljina je lošije ocijenjena od pet gradova (nivo značajnosti 0,01).

Na posljednja dva mjesta su opštine Travnik i Livno, koje se po kvalitetu života nemaju s mnogo toga pohvaliti. U obje opštine se javlja po sedam stavki sa kojima su građani nezadovoljni, a u Travniku i jedna stavka s kojim su građani izrazito nezadovoljni, što je jedinstvena ocjena u istraživanju (nedostatak sportskih terena). U oba grada su ocjene vrlo raznolike ali prilična zastupljenost loših ocjena ova dva grada smješta na samo dno rang liste gradova po kvalitetu života. Interesantno je to da je oblast zdravstva u oba grada ocijenjena četvorkom, kao i gradsko grijanje u Travniku.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Istraživanje kvaliteta života je vrlo složen zadatak, kako sa teorijskog, tako i sa metodološkog stanovišta. To je, nema sumnje relacionalna kategorija koja je, uz to, i subjektivna jer je čvrsto zasnovana na vlastitom iskustvu ispitanika. Naime, u prirodi čovjeka je da se poredi sa drugima kada iznosi vlastiti stav o nečemu. Pored toga, vlastite stavove iznosi na osnovu vlastitog iskustva, koje je opet subjektivno i često prožeto emocijama. Tako, ako pitamo nekoga da li je zadovoljan sa održavanjem grejnih instalacija vjerovatno će odgovor biti pozitivan ako dotična osoba nije imala kvarova. Suprotno tome, teško da će neko biti objektivan ukoliko mu je pukla instalaciona cijev i poplavio stan. To su samo neki od problema koje nosi ovo istraživanje.

Na sreću, naš zadatak nije bio tako komplikovan. Mi smo utvrđivali kakav je kvalitet života u 14 gradova BiH u onim oblastima koje su u nadležnosti lokalnih vlasti. Oblasti kvaliteta života su bile date i naš zadatak je bio samo da osmislimo i izmjerimo parametre koji reprezentuju svaku od sedam oblasti kvaliteta života građana. Faktorska analiza je pokazala da je opravdano koristiti pitanja koja smo koristili, ali to ne znači da i neka druga konstelacija pitanja ne bi bila zadovoljavajuća. Treba reći da smo se trudili da parametre kvaliteta života stavimo u naš društveni kontekst i uslove života u kojima živi većina građana ove zemlje. Stoga, još jednom podvlačimo, da smo ispitivali parametre koji su prilagođeni prosječnom građaninu ove zemlje i koje bi svaka opština u BiH mogla i trebala ostvariti na opštu korist svojih stanovnika. Drugim riječima, trudili smo se da istražujemo kvalitet života građana na najelementarnijem nivou.

Opšti utisak je da kvalitet života nije naročito visok, ali ni pretjerano nizak. Izraženo školskim uspjehom, kvalitet života u navedenim opštinama bi se mogao

ocijeniti „jakom trojkom”. Uopšteno posmatrano, najbolje su ocijenjene oblasti komunalnih usluga: gradski vodovod, gradsko grijanje i uređenje grada. Sve tri oblasti su ocijenjene četvorkom. Nešto lošije (trojkom) su ocijenjene oblasti: primarne zdravstvene zaštite, gradskog i prigradskog javnog prevoza, turizam-sport-kultura-administracija i putna infrastruktura. Na osnovu izvršene analize, mišljenja smo da se kvalitet života u svim gradovima može unaprijediti u gotovo svim segmentima.

Najbolje ocijenjen grad je Trebinje, koji se od ostalih izdvaja po relativno visokim i ujednačenim ocjenama u svim segmentima kvalitet života koje smo istraživali. Ima i drugih gradova koji su imali prilično ujednačene ocjene kvaliteta života (Pale i Foča), ali su one niže. Ostali gradovi se izdvajaju po nekim svojim specifičnostima i pojedinim oblastima u kojima su „podbacili”. Na primjer, u Širokom Brijegu to je javni prevoz. U većim gradovima uglavnom se javljaju problemi zbog nedostatka javnih parkinga, lošeg održavanja saobraćajnica i kao i žalbe na rad opštinske administracije, što je opet povezano sa povećanim brojem stanovnika u ovim gradovima (Bijeljina, Mostar, Banja Luka, Tuzla, Zenica, Novo Sarajevo, Bihać). Neki od tih problema su prevaziđeni u pojedinim većim gradovima, ali gotovo svaki od tih gradova ima neke svoje probleme po kojima je prepoznatljiv. Na primjer, građani Novog Sarajeva se žale na nedostatak sportskih terena, građani Bihaća na ljubaznost medicinskog osoblja u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, građani Tuzle na kvalitet vode za piće, a građani Zenice na otklanjanje kvarova na grejnim instalacijama.

Postoje i gradovi koji su napravili ozbiljan iskorak u kvalitetu pojedinih oblasti kvaliteta života, ali na žalost, zaostaju u mnogim drugim oblastima. Na primjer, Doboj, Novo Sarajevo i Tuzla su postigli zavidan nivo u oblasti gradskog grijanja, a Trebinje, Široki Brijeg, Doboj, Zenica i Livno u oblasti gradskog vodovoda.

Zanimljiv nalaz je da je većina građana uglavnom zadovoljna svim segmentima koji se odnose na uređanje grada u opštinama: Trebinje, Široki Brijeg, Novo Sarajevo, Bihać, Mostar i Banja Luka.

S druge strane, postoje i gradovi u kojima je kvalitet života, na elementarnom nivou, ispod trojke (Travnik i Livno). Ovi gradovi su opterećeni brojnim problemima koje građani prepoznaju i s kojima nisu zadovoljni. Većina građana u ova dva grada su nezadovoljni sa trećinom stavki kvaliteta života. U pojedinim segmentima to nezadovoljstvo poprima masovne razmjere. U ova dva grada građani su nezadovoljni i onim stavkama kvaliteta života koje građani većine drugih gradova ne smatraju problematičnim. Tako su građani Travnika i Livna, između ostalog, nezadovoljni i sa uređenjem tih gradova, sa turističkom ponudom opština, te sa promocijom sporta i kulture.

PRILOZI

PREGLED STAVKI I INDIKATORA KVALITETA ŽIVOTA PO OPŠTINAMA

AJTEM	INDIKATOR	TREBINJE
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	4,22
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,38
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,25
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	4,40
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		4,06
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		4,27
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,81
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,61
9. Brzina otklanjanja kvarova		4,35
10. Kvalitet vode za piće		4,44
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA- STRUKTURA	3,20
15. Izgradnja novih puteva		2,87
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		3,14
17. Zastupljenost javnih parkinga		3,91
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,78
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		4,00
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	2,89
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,05
22. Zastupljenost kulturnih događaja		3,22
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,93
Σ		3,69

AJTEM	INDIKATOR	ŠIROKI BRIJEG
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	4,34
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		4,11
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		4,32
4. Odvoz smeća		4,24
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	4,09
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		4,25
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		4,17
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,61
9. Brzina otklanjanja kvarova		4,34
10. Kvalitet vode za piće		4,43
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	3,24
15. Izgradnja novih puteva		3,30
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		3,29
17. Zastupljenost javnih parkinga		3,42
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	2,00
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,00
20. Turistička ponuda	TURIZAM	2,59
21. Zastupljenost sportskih terena i sala	SPORT	3,69
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA	2,92
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)	ADMINIST.	3,66
Σ		3,65

AJTEM	INDIKATOR	NOVO SARAJEVO
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,41
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,35
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,70
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	3,88
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		3,52
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		

AJTEM	INDIKATOR	DOBOJ
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,64
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,67
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		4,36
4. Odvoz smeća		3,12
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	3,42
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,71
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,18
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,66
9. Brzina otklanjanja kvarova		4,27
10. Kvalitet vode za piće		3,66
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	4,54
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		4,32
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		4,24
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,23
15. Izgradnja novih puteva		2,67
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,73
17. Zastupljenost javnih parkinga		1,85
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	2,69
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,38
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	3,27
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,13
22. Zastupljenost kulturnih događaja		3,27
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		3,10
Σ		3,40

AJTEM	INDIKATOR	PALE
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,57
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,26
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,44
4. Odvoz smeća		3,55
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	3,31
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,65
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,75
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,33
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,88
10. Kvalitet vode za piće		4,03
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	3,67
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		3,13
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		3,20
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,84
15. Izgradnja novih puteva		3,00
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,81
17. Zastupljenost javnih parkinga		3,00
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,47
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,20
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	3,18
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		2,58
22. Zastupljenost kulturnih događaja		3,11
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		3,15
Σ		3,35

AJTEM	INDIKATOR	BIHAĆ
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,39
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		2,77
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		2,41
4. Odvoz smeća		3,97
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	3,59
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,75
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,61
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,36
9. Brzina otklanjanja kvarova		4,17
10. Kvalitet vode za piće		4,34
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,70
15. Izgradnja novih puteva		2,82
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,86
17. Zastupljenost javnih parkinga		3,76
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,10
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,00
20. Turistička ponuda	TURIZAM	2,98
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,18
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA	3,65
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,42
Σ		3,34

AJTEM	INDIKATOR	MOSTAR
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,44
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,03
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,15
4. Odvoz smeća		3,59
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	3,61
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,75
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,78
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,07
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,68
10. Kvalitet vode za piće		4,16
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	3,42
15. Izgradnja novih puteva		2,73
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,88
17. Zastupljenost javnih parkinga		1,67
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,70
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,47
20. Turistička ponuda	TURIZAM	3,37
21. Zastupljenost sportskih terena i sala	SPORT	3,03
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA	2,65
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)	ADMINIST.	2,38
Σ		3,28

AJTEM	INDIKATOR	TUZLA
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,08
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		2,68
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		2,90
4. Odvoz smeća		4,27
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	3,23
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,67
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,55
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,38
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,85
10. Kvalitet vode za piće		1,75
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	4,50
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		3,97
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		3,84
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,42
15. Izgradnja novih puteva		2,51
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,56
17. Zastupljenost javnih parkinga		2,85
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,30
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,99
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	3,40
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,09
22. Zastupljenost kulturnih događaja		3,06
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,59
Σ		3,24

AJTEM	INDIKATOR	ZENICA
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,26
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		2,75
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,21
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	3,70
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		3,03
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,43
7. Zastupljenost i funcionisanje javne rasvjete		3,43
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,59
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,94
10. Kvalitet vode za piće		4,39
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	2,94
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		2,79
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		2,44
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA- STRUKTURA	2,43
15. Izgradnja novih puteva		2,50
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,74
17. Zastupljenost javnih parkinga		2,88
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,56
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,25
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT	2,84
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,97
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA ADMINIST.	3,45
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		3,07
Σ		3,24

AJTEM	INDIKATOR	BANJA LUKA
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,21
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		2,64
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,34
4. Odvoz smeća		4,01
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	4,01
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		4,25
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,67
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,50
9. Brzina otklanjanja kvarova		4,20
10. Kvalitet vode za piće		3,34
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	3,46
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		3,18
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		3,19
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,44
15. Izgradnja novih puteva		2,50
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,50
17. Zastupljenost javnih parkinga		2,33
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,19
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,91
20. Turistička ponuda	TURIZAM	2,50
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		2,64
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA ADMINIST.	3,44
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,42
Σ		3,21

AJTEM	INDIKATOR	FOČA
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,60
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,53
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,70
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	3,49
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		3,21
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,25
7. Zastupljenost i functionisanje javne rasvjete		3,51
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	3,30
9. Brzina otklanjanja kvarova		2,95
10. Kvalitet vode za piće		3,16
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	2,62
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		3,05
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		3,11
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA- STRUKTURA	2,89
15. Izgradnja novih puteva		2,91
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,71
17. Zastupljenost javnih parkinga		2,59
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,43
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,00
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	2,96
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		3,90
22. Zastupljenost kulturnih događaja		2,96
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,72
Σ		3,15

AJTEM	INDIKATOR	BIJELJINA
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,10
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		2,76
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,14
4. Odvoz smeća		3,99
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta	UREĐENJE GRADA	2,94
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		3,43
7. Zastupljenost i funcionisanje javne rasvjete		3,12
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,34
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,61
10. Kvalitet vode za piće		3,43
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA- STRUKTURA	2,08
15. Izgradnja novih puteva		2,52
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,91
17. Zastupljenost javnih parkinga		2,24
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,15
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,76
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT KULTURA ADMINIST.	2,62
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		2,74
22. Zastupljenost kulturnih događaja		2,80
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,66
Σ		3,02

AJTEM	INDIKATOR	TRAVNIK
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,63
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,51
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,61
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	2,74
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		2,24
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		2,81
7. Zastupljenost i funcionisanje javne rasvjete		1,91
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,07
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,27
10. Kvalitet vode za piće		4,17
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	4,11
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		3,65
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		3,54
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA- STRUKTURA	2,23
15. Izgradnja novih puteva		1,99
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,54
17. Zastupljenost javnih parkinga		1,70
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	3,82
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		3,63
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT	2,27
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		1,34
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA ADMINIST.	2,26
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		2,69
Σ		2,95

AJTEM	INDIKATOR	LIVNO
1. Zakazivanje pregleda kod porodičnog ljekara	ZDRAVSTVO	3,82
2. Čekanje na pregled i dobijanje nalaza		3,63
3. Ljubaznost medicinskog osoblja		3,90
4. Odvoz smeća	UREĐENJE GRADA	3,09
5. Održavanje čistoće ulica i javnih mjesta		2,46
6. Izgled i održavanje parkova i drugih zelenih površina		2,22
7. Zastupljenost i funcionisanje javne rasvjete		2,39
8. Redovnost vodosnabdijevanja	GRADSKI VODOVOD	4,55
9. Brzina otklanjanja kvarova		3,80
10. Kvalitet vode za piće		4,35
11. Kvalitet grijanja	GRADSKO GRIJANJE	/
12. Održavanje grejnih instalacija od strane ovlašćenog pred.		/
13. Brzina otklanjanja kvarova na grejnim instalacijama		/
14. Održavanje puteva (udarne rupe, čišćenje snijega, odvoda)	PUTNA INFRA-STRUKTURA	2,05
15. Izgradnja novih puteva		2,04
16. Pokrivenost udaljenih mjesta asfaltnim putevima		2,70
17. Zastupljenost javnih parkinga		3,20
18. Broj polazaka iz grada do vašeg mjesta stanovanja	GRAD/PRIG. PREVOZ	2,65
19. Pokrivenost udaljenih i rijetko naseljenih mjesta		2,63
20. Turistička ponuda	TURIZAM SPORT	1,97
21. Zastupljenost sportskih terena i sala		1,84
22. Zastupljenost kulturnih događaja	KULTURA ADMINIST.	1,85
23. Rad opštinske administracije (šalteri, dozvole, rješenja, itd)		3,36
Σ		2,93