

Републички завод за статистику

Истраживање о задовољству корисника, 2015.

Период истраживања: од 10. новембра до 10. децембра 2015.

Садржај

Увод.....	3
Резултати истраживања.....	4
1. Информације о корисницима	5
2. Коришћење података.....	6
3. Квалитет статистичких података и услуга.....	9
4. Дисеминација	15
5. Европски статистички систем	26
6. Поруке корисника	27

Увод

Републички завод за статистику (РЗС) је у периоду од 10. новембра до 10. децембра 2015. године по трећи пут спровео Истраживање о задовољству корисника, с циљем да се добију информације о потребама корисника, њиховом задовољству подацима и услугама, као и да се добију информације о квалитету података и услуга које пружа РЗС.

Упитник који је коришћен у овом истраживању обухватио је следеће теме: коришћење података, квалитет статистичких података и услуга, дисеминација података (односно задовољство корисника веб-сајтом, базом података и публикацијама, корисничка подршка, оцена запослених), сегмент питања о Европском статистичком систему, као и питања која се односе на опште информације о испитаницима.

У истраживању је учествовало 664 корисника. Истраживање је спроведено путем веб-анкете на српском и енглеском језику. Банер је био постављен на почетној страни сајта и на Твитер налогу РЗС-а. Регистрованим корисницима је послат имејл са позивом да учествују у истраживању. Подсетник је био послат свим корисницима пет дана пре затварања истраживања.

Сва питања у упитнику из 2015. године била су обавезна. Истраживање је започело 1239 корисника, а комплетан упитник попунило 664, тако да су у анализи истраживања обухваћени само комплетно попуњени упитници. У истраживању које је спроведено 2013. године питања у упитнику нису била обавезна, попуњавање упитника започело је 1223 корисника, а целокупан упитник попунило је 536 корисника. У првом истраживању које је спроведено 2010. године учествовало је 429 корисника. С обзиром на одзив корисника, ово је до сада најуспешније истраживање.

Упитник који је коришћен у овом истраживању разликује се од упитника који је раније коришћен, тако да су поређења података дата за питања где је то било могуће.

Резултати овог истраживања омогућиће да се унапреди квалитет података и услуга који пружа РЗС у оним сегментима у којима су корисници исказали мање задовољство.

Резултати истраживања

Просечан корисник статистичких података и услуга је особа женског пола, старости од 30 до 39 година, са високим образовањем. Највише се користе подаци статистике становништва. Сврха коришћења је највећим делом израда краткорочних анализа, а динамика коришћења података је повремена (квартална и годишња). Објављене податке корисници разумеју с лакоћом, а извор података је веб-сајт, односно база података. Уколико потребне податке не могу да пронађу на сајту, већина корисника контактира са статистичким одељењем. Задовољни су корисничком подршком, а сарадњу са запосленима у РЗС-у су оценили као веома добру.

Три најбројније групе корисника које су учествовале у истраживању су: научници, истраживачи и аналитичари, државна управа и локална самоуправа и пословни субјекти. **Научници, истраживачи и аналитичари** статистичке податке најчешће користе за израду научних радова, квалитет података оцењују као добар, потпуно верују статистичким подацима, али сматрају и да подаци делимично одражавају стварност. Статистички подаци делимично задовољавају њихове потребе, проналазе их у бази података, сматрају да је садржај веб-сајта добар, објављене податке разумеју с лакоћом, сматрају корисним информације из Календара публикација и саопштења за јавност. Задовољни су корисничком подршком, а контакт најчешће остварују преко статистичких одељења. Корисници из групе **Државна управа и локална самоуправа** статистичке податке користе повремено у сврхе краткорочних анализа, сматрају да је квалитет података и услуга добар и потпуно верују статистичким подацима. Такође, сматрају да подаци РЗС-а делимично одражавају стварност и да делимично задовољавају њихове потребе. Најчешће приступају подацима преко базе података, објављене податке разумеју са лакоћом и сматрају да је садржај веб-сајта добар. Корисне су им информације из Календара публикација и саопштења за јавност, контакт најчешће успостављају преко статистичких одељења и задовољни су корисничком подршком. Однос са запосленима су оценили као веома добар. **Пословни субјекти** повремено користе податке за краткорочне анализе и пословно одлучивање, оцењују да је квалитет података и услуга добар и потпуно верују статистичким подацима. Сматрају да подаци делимично одражавају стварност, као и да подаци задовољавају њихове потребе. Подацима приступају преко веб-сајта и сматрају да је његов садржај добар. Корисне су им информације из Календара публикација и саопштења за јавност и контакт најчешће успостављају преко статистичких одељења. Задовољни су корисничком подршком, однос са запосленима оценили су као веома добар, а контакт успостављају најчешће преко статистичких одељења.

Аспекти квалитета

- 67,77% корисника који су учествовали у анкети сматрају да је укупан квалитет података *веома добар и добар*.
- 49,85% корисника потпуно верује статистичким подацима.
- 35,24% корисника сматра да статистички подаци у потпуности задовољавају њихове потребе.
- 64,84% корисника сматра да је ажурност (правовременост) *веома добра и добра*.
- 66,87% корисника сматра да је садржај веб-сајта *веома добар и добар*, 65,58% сматра да је садржај и функционалност базе података *веома добра и добра*, 64,22% корисника сматра да је квалитет електронских публикација *веома добар и добар*.
- 77,11% корисника објављене статистичке податке разуме с лакоћом.

1. Информације о корисницима

Графикон 1.1. Врста корисника, у %



Од укупног броја корисника који су учествовали у анкети, 25% чине научници, истраживачи и аналитичари, 19,58% корисника ради у државној управи и локалној самоуправи, 15,66% су запослени у предузећима, 11,75% су студенти, док 3,77% чине представници медија. Међународне организације чине 1,51%, а институције/агенције ЕУ 1,20% анкетираних, 1,66% корисника припада групи „Политичке партије и друге организације“, док се 19,88% учесника у анкети определило за групу „Остало“.

Графикон 1.2. Старосна структура, у %



Уколико упоредимо податке са претходним истраживањем, примећујемо да је порастао број корисника из групе „Научник, истраживач и аналитичар“ за пет процентних поена, док је број корисника који припадају групама „Државна управа и локална самоуправа“ опао за 3%, а „Пословни субјект“ за 2 п.п.

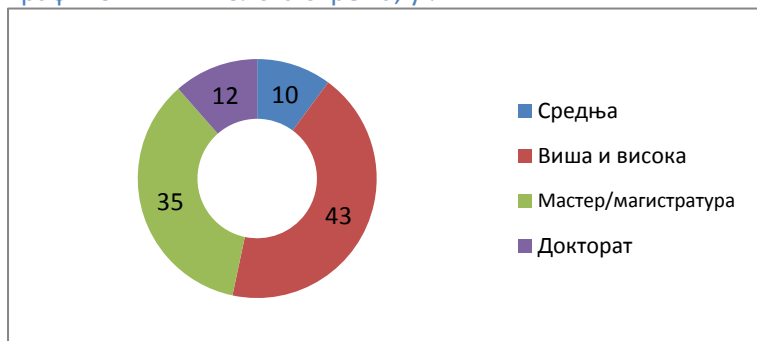
Највећу групу корисника и даље чине корисници старости од 30 до 39 година, њихово учешће је повећано за 2 п. п. у односу на 2013. годину, док је за исту вредност опао број корисника старости од 20 до 29. Корисници старији од 60 година чине 8% испитаника, док у претходном истраживању нису учествовали у истраживању. Број корисника старости од 50 до 59 опао је за 6%, а број корисника од 40 до 49 година за 2 п.п.

Графикон 1.3. Полна структура, у %



Када посматрамо полну структуру корисника који су учествовали у истраживању, као и у претходном истраживању, већи проценат корисника чине жене.

Графикон 1.4. Школска спрема, у %



Образована структура учесника у истраживању није се битно мењала у односу на претходно истраживање. Највећу групу корисника чине и даље учесници са вишом и високом школом (43%). Са мастер студијама и магистратуром има више од трећине корисника (35%), а докторанти чине 12% од укупног броја корисника. Дакле, високообразовани чине 90% испитаника, док је 10% корисника са завршеном средњом школом.

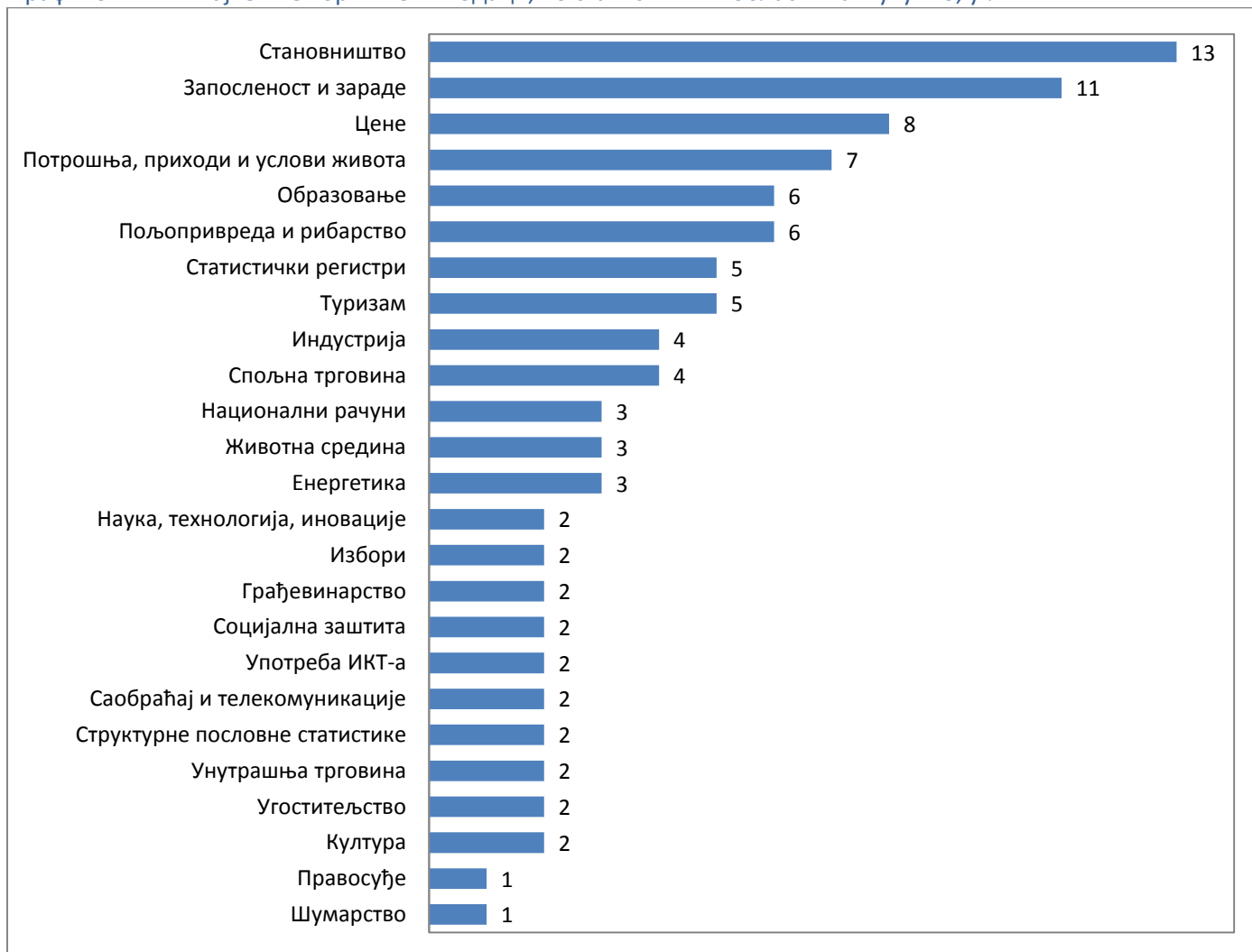
2. Коришћење података

У овом сету питања желели смо боље да упознамо навике и потребе наших корисника: коју област статистике најчешће користе, у које сврхе и колико често.

2.1. Из којих статистичких области најчешће користите податке?

Највише се користе подаци статистике становништва, а затим запослености и зарада, цена, потрошње, прихода и услова живота, као и образовања, и пољопривреде и рибарства. Ових шест статистичких области чини нешто више од 50% коришћених података. На ово питање корисници су могли да означе више од једне статистичке области. У просеку, један корисник користи 2,8 статистичких области.

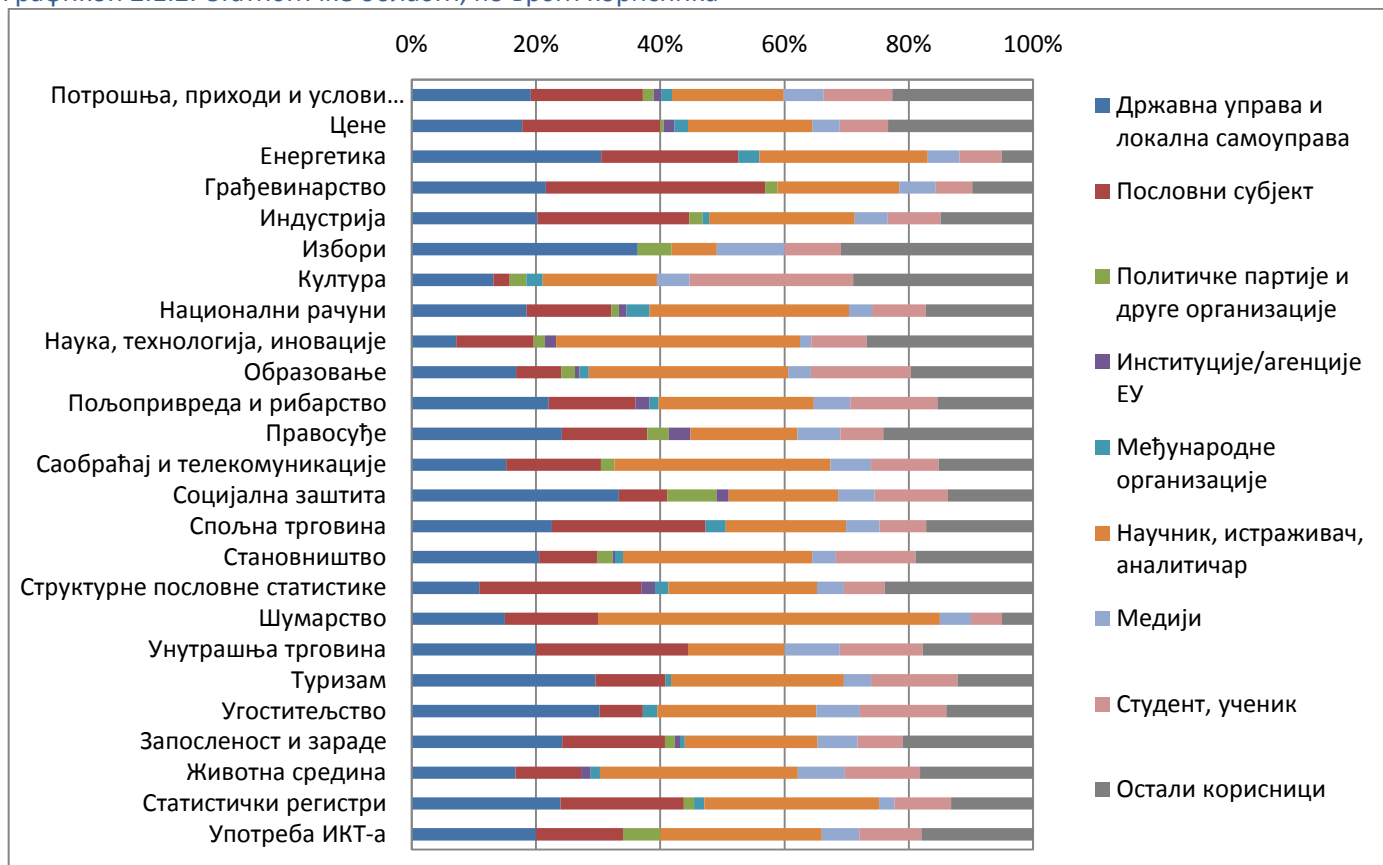
Графикон 2.1.1. Најчешће коришћени подаци, по статистичким областима – укупно, у %



Корисници из групе „Државна управа и локална самоуправа“ највише користе податке статистике становништва (12,8%) и статистике запослености и зарада (12%). Пословни субјекти највише користе податке статистике запослености и зарада (11,36%) и цена (11,08%).

Научници, истраживачи и аналитичари највише користе податке статистике становништва (16,16%) и статистике запослености и зарада (9,01%). Медији највише преузимају податке статистике запослености и зарада (13,11%), становништва (9,84%) и потрошње, прихода и услова живота (9,02%), студенти и ученици своје интересовање за статистичким подацима проналазе у статистици становништва (16%), образовања (8,8%), у статистици потрошње, прихода и услова живота и пољопривреде и рибарству по 7,6%.

Графикон 2.1.2. Статистичке области, по врсти корисника



2.2. У које сврхе користите статистичке податке?

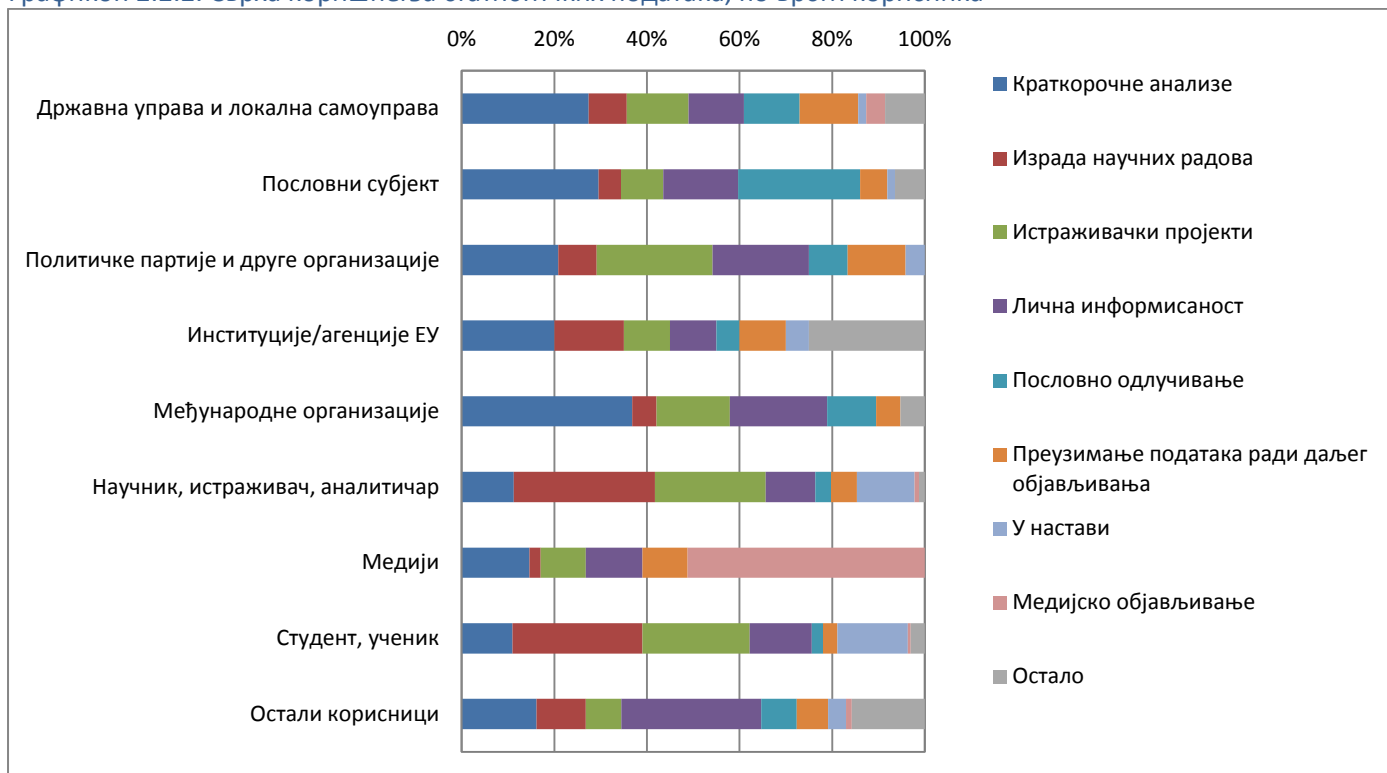
Статистички подаци се највише користе у сврху краткорочних анализа (18,62%), израду научних радова (16,97%) и истраживачких пројеката (16,18%).

Графикон 2.2.1. Сврха коришћења статистичких података, у %



Државна управа и локална самоуправа податке најчешће користе за краткорочне анализе и за преузимање података ради даљег објављивања, а пословни субјекти за краткорочне анализе и пословно одлучивање. Корисници из групе „Научник, истраживач, аналитичар“ податке користе за израду научних радова, у истраживачким пројектима и у настави.

Графикон 2.2.2. Сврха коришћења статистичких података, по врсти корисника

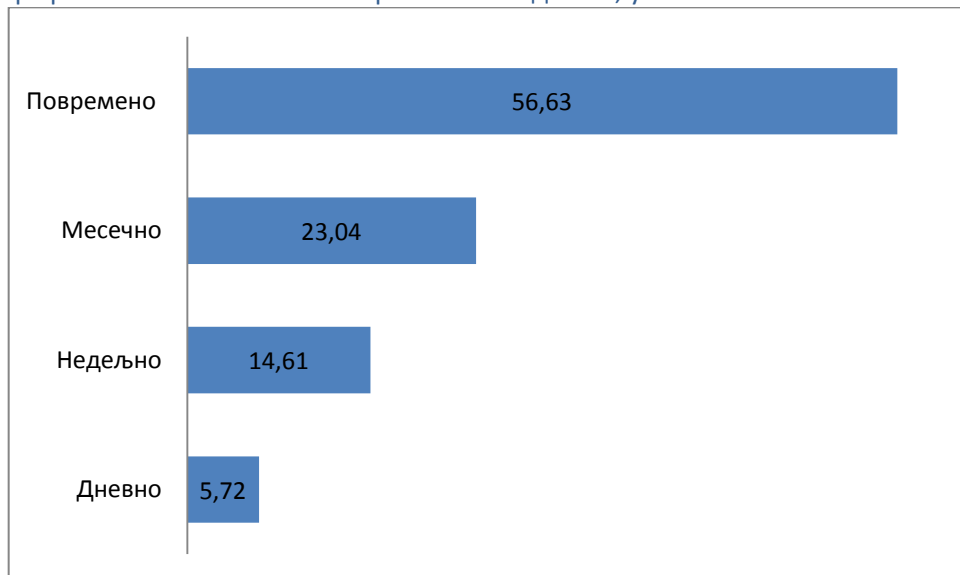


2.3. Колико често користите статистичке податке?

Корисници статистичке податке користе повремено, односно у кварталној и годишњој динамици (56,6%), на месечном нивоу податке користи 23,04%, на недељном нивоу 14,61%, а на дневном 5,72% корисника.

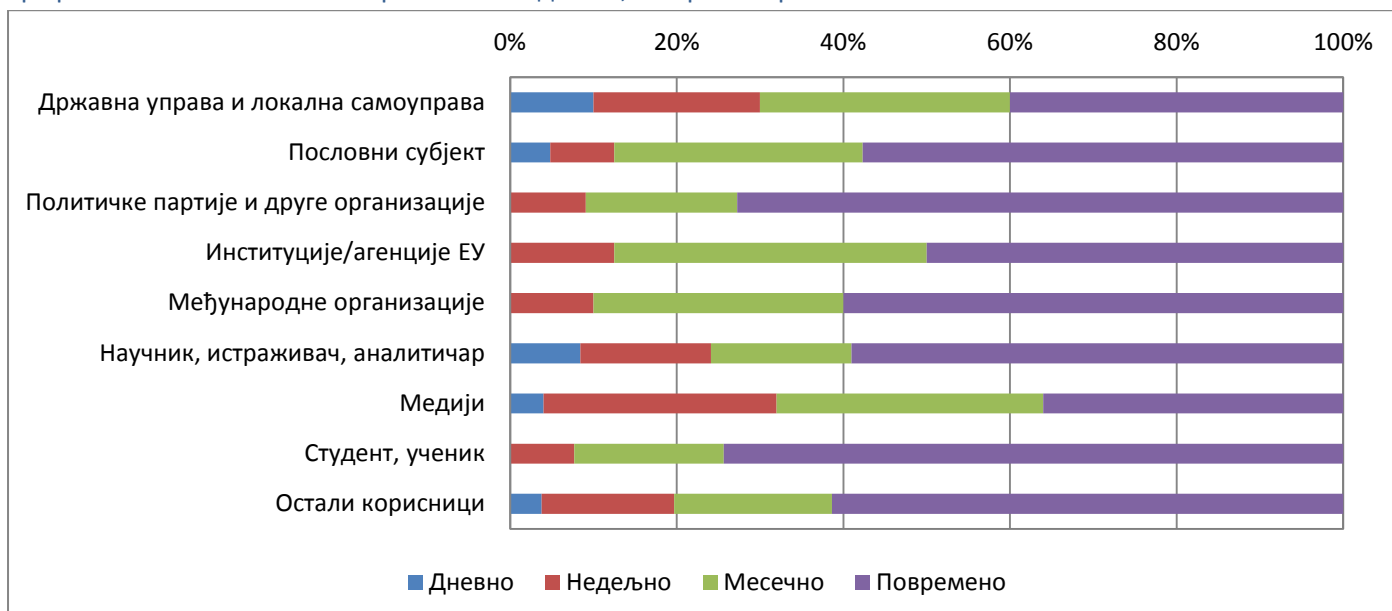
У односу на претходно истраживање, дневно коришћење података повећано је за 2,4 п.п, а недељно је смањено за 2,5 п.п, месечно коришћење података је смањено за 5,3 п.п. Када резултате о повременом коришћењу података из овог истраживања упредимо са категоријама квартално, полугодишње, годишње и ређе из претходног истраживања, уочава се повећање за 5,5 п.п.

Графикон 2.3.1. Учесталост коришћења података, у %



За кориснике из групе „Државна управа и локална самоуправа“ учесталост коришћења статистичких података у дневној/недељној/месечној динамици је 60%, нешто већи проценат имају медији, док корисници из осталих група податке већином користе повремено.

Графикон 2.3.2. Учесталост коришћења података, по врсти корисника



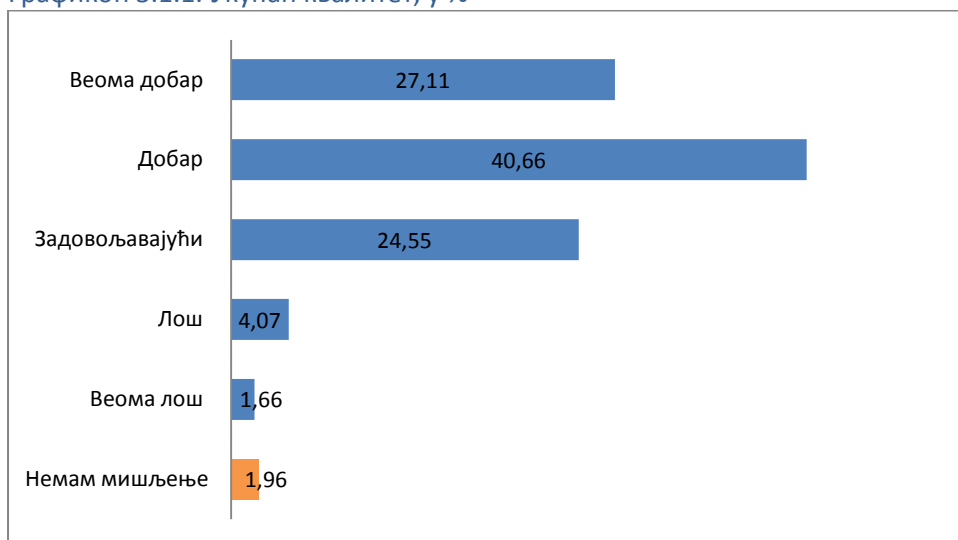
3. Квалитет статистичких података и услуга

Овај сет питања односи се на мишљење корисника о квалитету, поверењу и степену задовољства производима и услугама које пружа РЗС.

3.1. Како оцењујете укупан квалитет података и услуга које пружа РЗС?

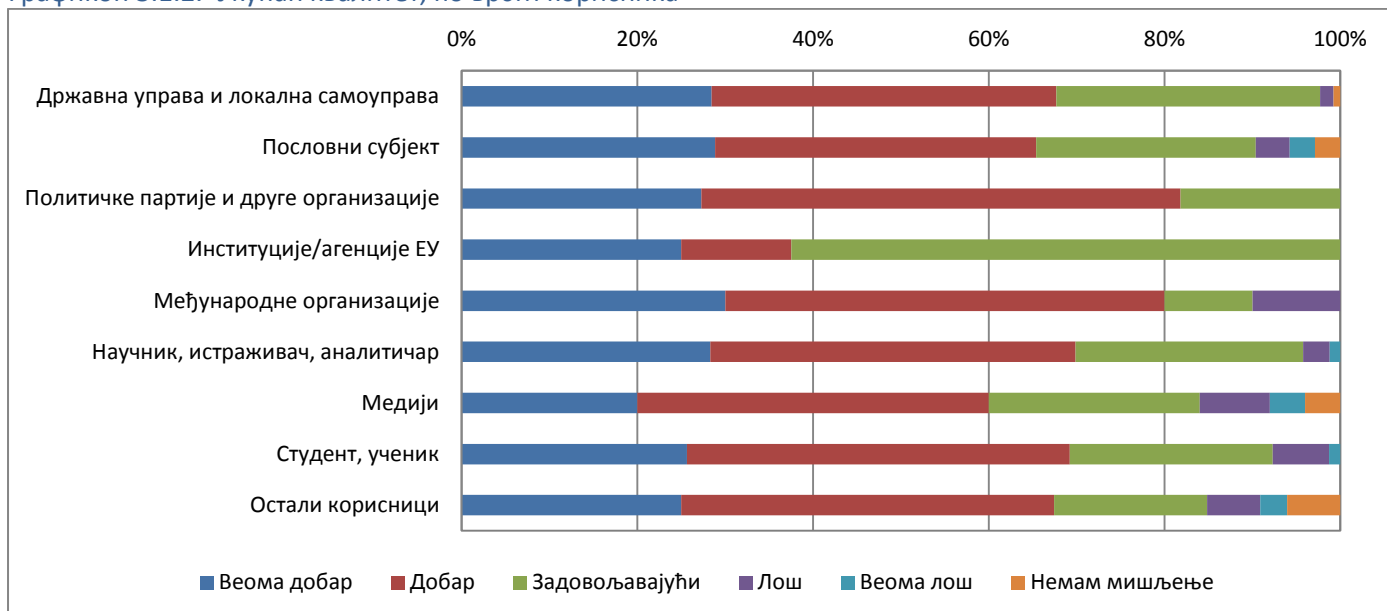
Ниво задовољства укупним квалитетом података и услуга које пружа РЗС је висок, више од две трећине испитаника сматра да је квалитет *веома добар* (27%), односно *добар* (41%), 24,55% корисника сматра да је укупан квалитет *задовољавајући*. На другој страни, 5,73% сматра да је укупан квалитет *лош* и *веома лош*, док 1,96% није имало мишљење по овом питању.

Графикон 3.1.1. Укупан квалитет, у %



Када се саберу категорије *веома добар* и *добар* укупним квалитетом који пружа РЗС, најмање су задовољни корисници из групе „Институције/агенције ЕУ“, док су сви остали корисници исказали ниво задовољства укупним квалитетом преко 60% за ове две категорије.

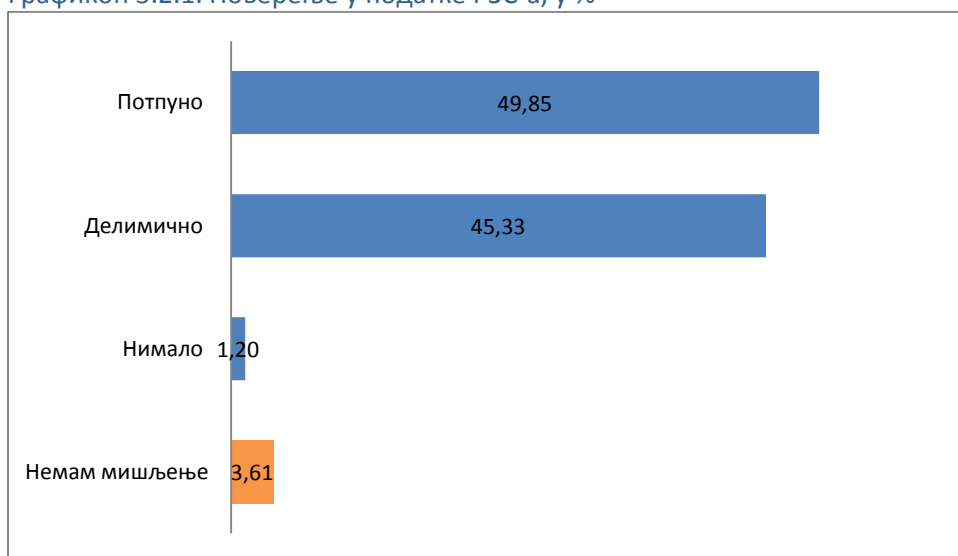
Графикон 3.1.2. Укупан квалитет, по врсти корисника



3.2. Колико верујете статистичким подацима РЗС-а?

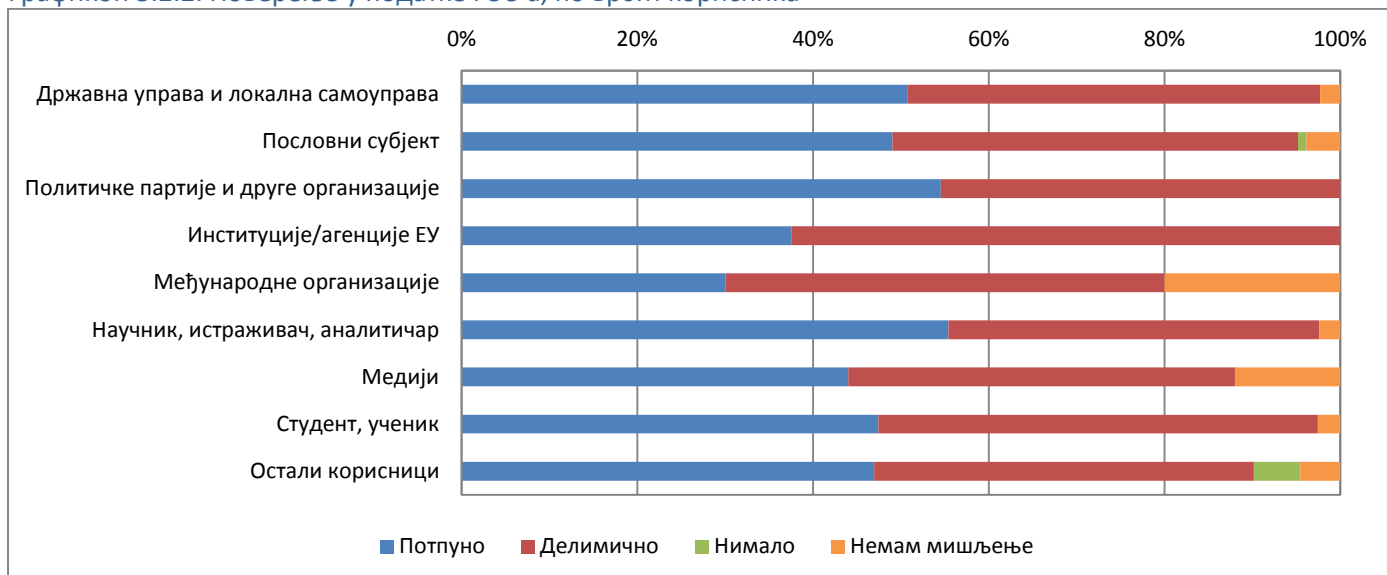
Одговори на ово питање били су изузетно позитивни: половина учесника у анкети *потпуно* верује подацима РЗС-а, док 45% верује *делимично*. Само 1% испитаника је одговорио да не верује статистичким подацима, а 4% није имало мишљење.

Графикон 3.2.1. Поверење у податке РЗС-а, у %



Преко 50% потпуног поверења у податке које објављује РЗС исказале су следеће корисничке групе: „Државна управа и локална самоуправа“, „Политичке партије и друге организације“, Научник, истраживач и аналитичар“. Најнижи ниво поверења исказали су корисници из групе „Међународне организације“ и „Институције/агенције ЕУ“.

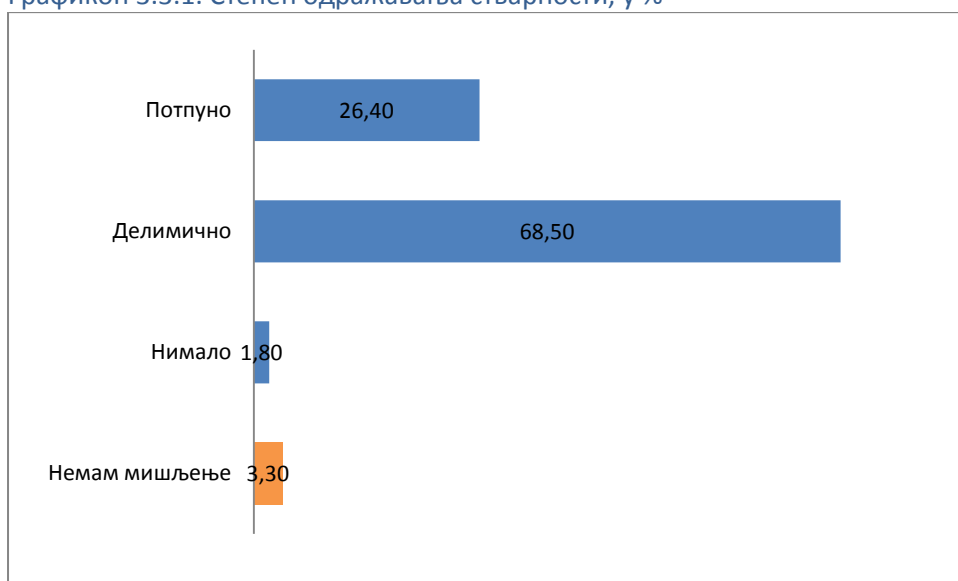
Графикон 3.2.2. Поверење у податке РЗС-а, по врсти корисника



3.3. Шта мислите, у ком степену подаци РЗС-а одражавају стварност?

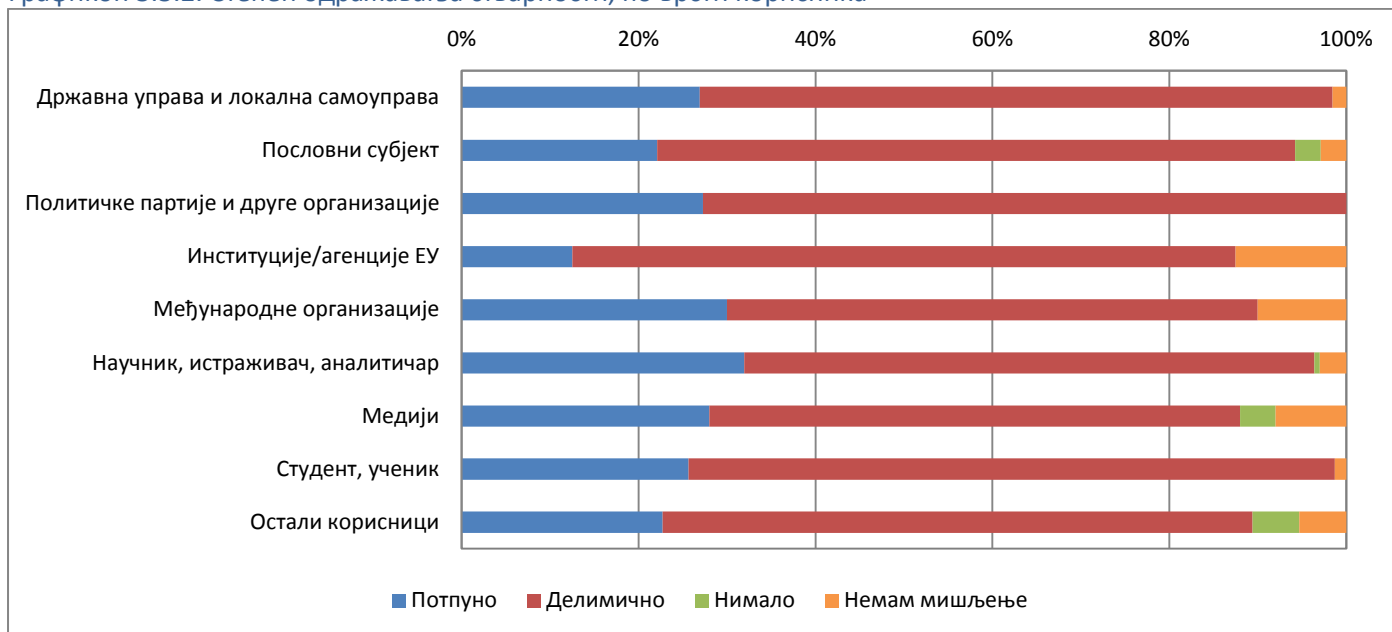
Овим питањем смо желели да сазнамо како корисници доживљавају, односно шта мисле да ли статистички подаци реално осликавају стварност живота. Више од четвртине корисника (26%) сматра да подаци *потпуно* осликавају стварност, а скоро 70% да је то *делимично*.

Графикон 3.3.1. Степен одражавања стварности, у %



Посматрајући податке по врсти корисника, можемо видети да научници, истраживачи и аналитичари припадају групи корисника који у највећем проценту сматрају да статистички подаци *потпуно* одражавају стварност, насупротив корисницима из институција/агенција ЕУ.

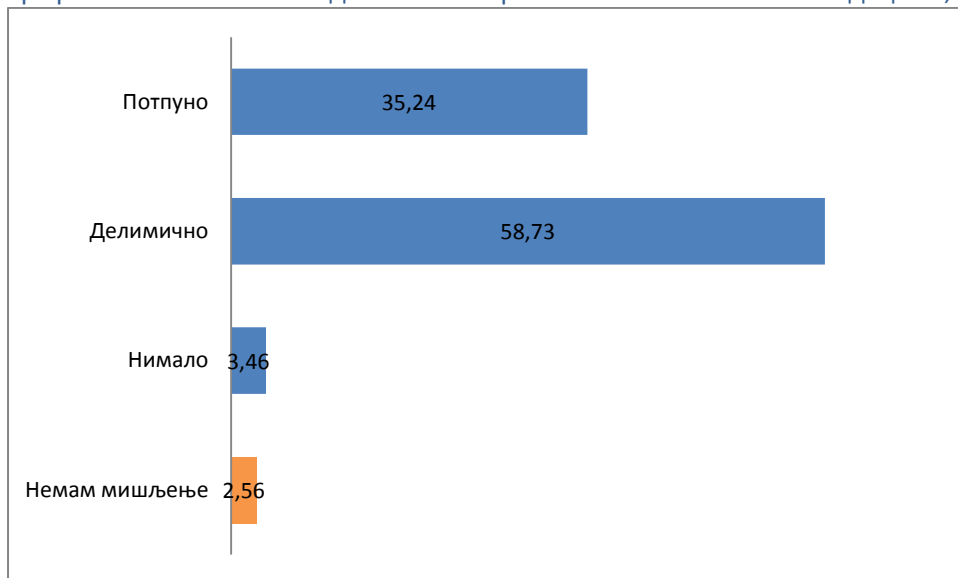
Графикон 3.3.2. Степен одражавања стварности, по врсти корисника



3.4. У ком степену РЗС задовољава ваше потребе за статистичким подацима?

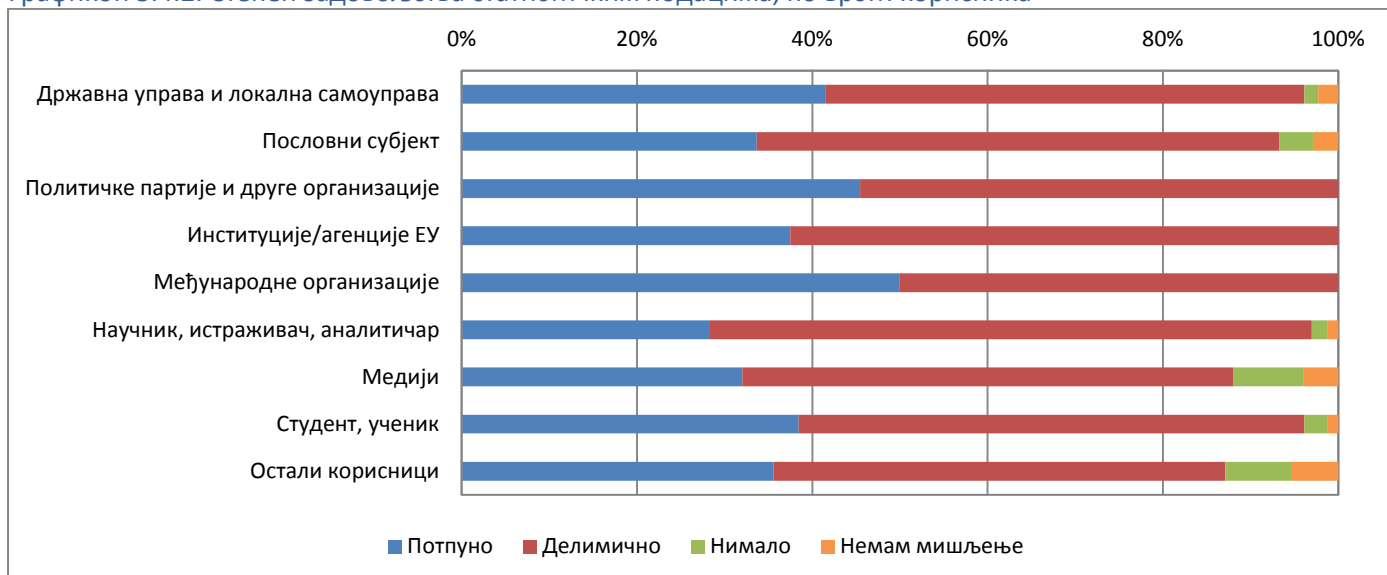
Нешто више од једне трећине учесника (35,24%) изјаснило се да статистички подаци *потпуно* задовољавају њихове потребе, *делимично* 58,73%, њих 3,46% учесника у анкети сматра да подаци РЗС-а не задовољавају њихове потребе, а 2,56% није имало мишљење по овом питању.

Графикон 3.4.1. Степен задовољства корисника за статистичким подацима, у %



Научници, истраживачи и аналитичари припадају групи корисника који сматрају да статистички подаци *делимично* задовољавају њихове потребе (више од две трећине), а за њима следе пословни субјекти и медији.

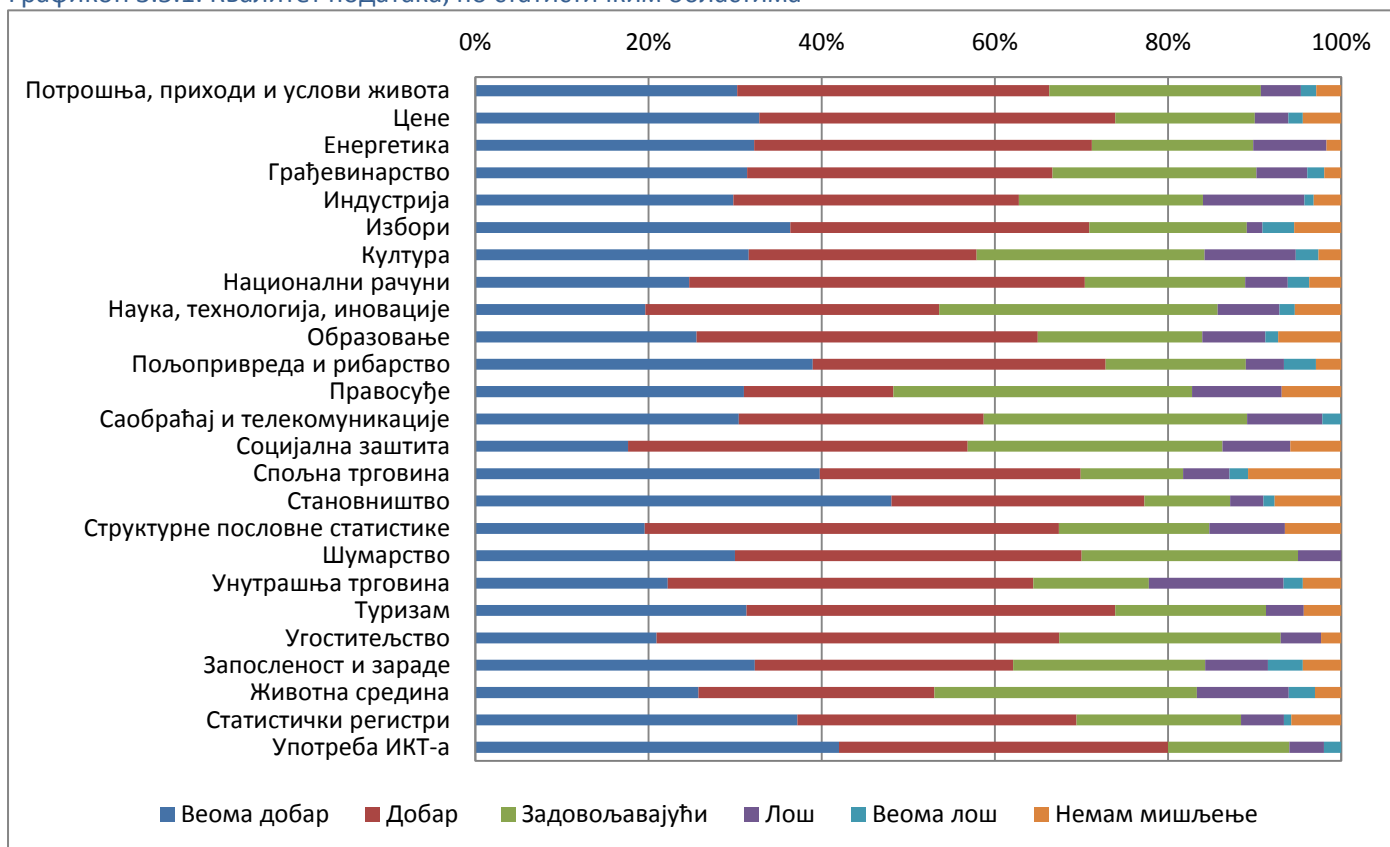
Графикон 3.4.2. Степен задовољства статистичким подацима, по врсти корисника



3.5. Оцените квалитет података по статистичким областима

Посматрајући одговоре корисника по статистичким областима, можемо рећи да корисници сматрају да најбољи квалитет података пружа статистика становништва, употребе информационо-комуникационих технологија, спољне трговине, статистички регистар и статистика туризма. С обзиром на то да су подаци статистика становништва и запослености и зарада најчешће коришћени подаци, корисници су највећом оценом оценили квалитет података статистике становништва, док је статистика запослености и зарада на 17 месту од укупно 25 статистичких области.

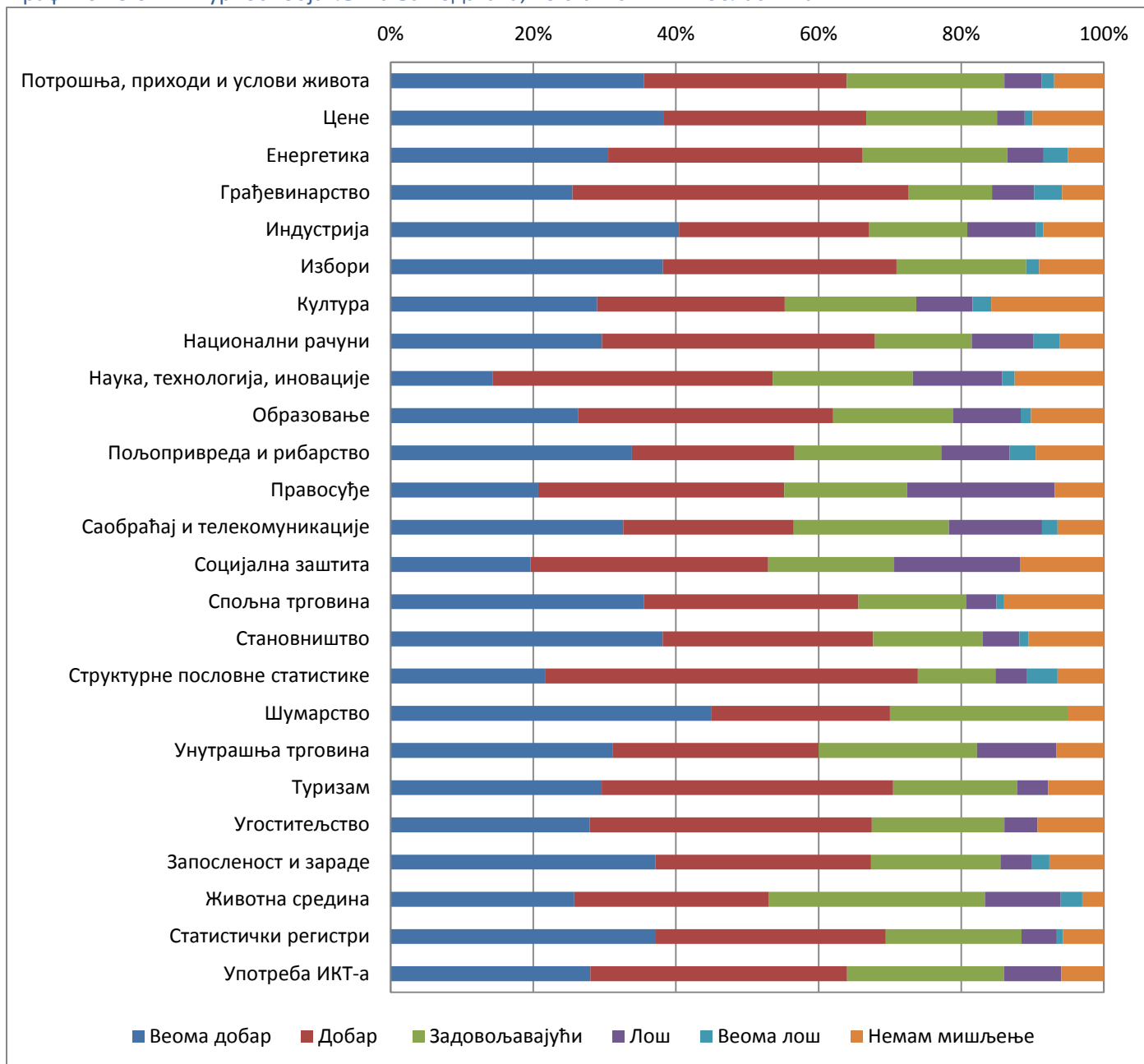
Графикон 3.5.1. Квалитет података, по статистичким областима



3.6. Оцените ажурност објављивања података по статистичким областима

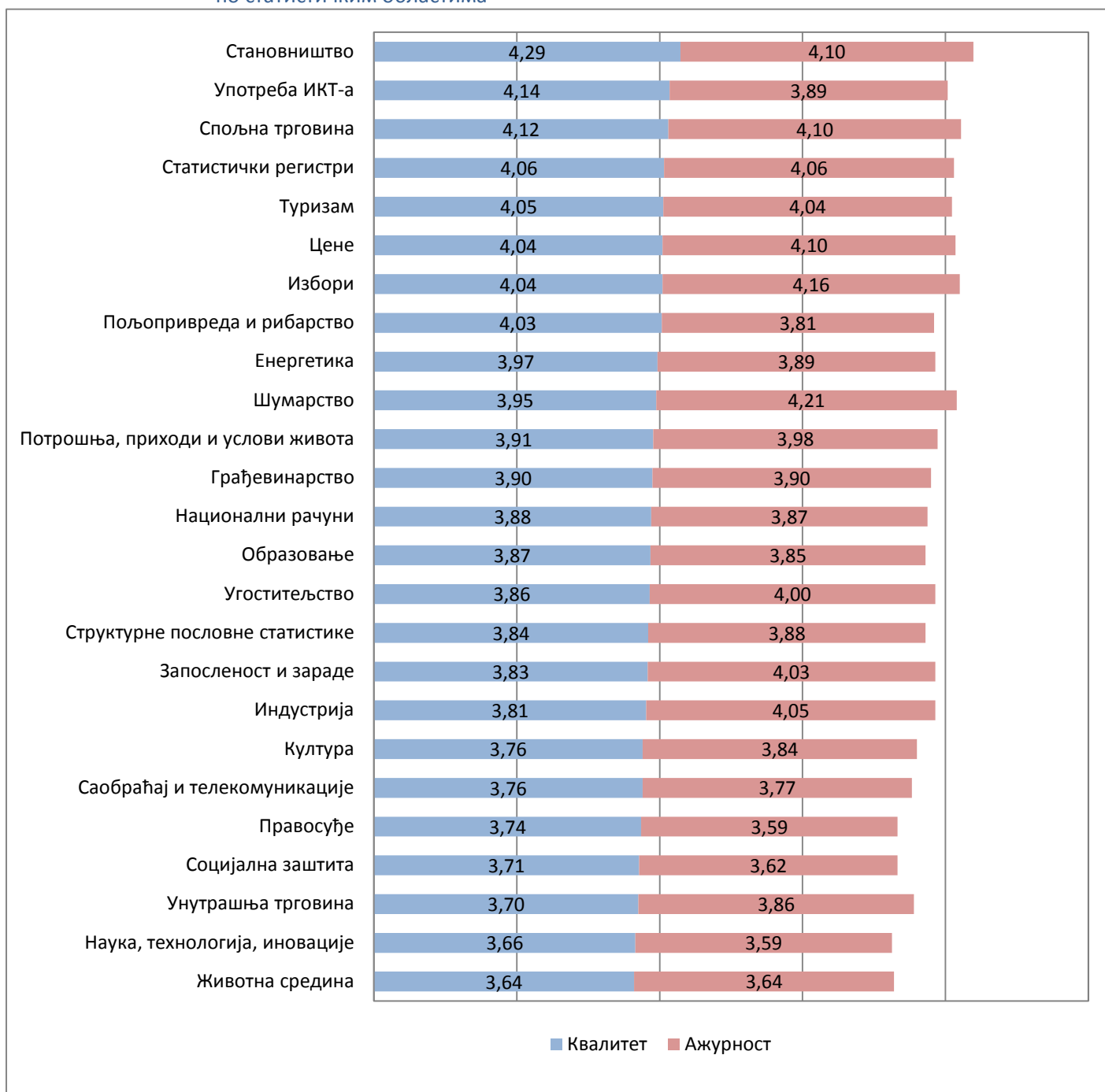
Ажурност, односно правременост је димензија квалитета која даје информације о дужини периода који протекне између расположивости података у односу на појаву на коју се подаци односе. Корисници су оценили да је најажурнија статистика шумарства, избора, становништва, цена и спољне трговине.

Графикон 3.6.1. Ажурност објављивања података, по статистичким областима



С обзиром на то да су корисници имали могућност да се изјасне о квалитету и ажурности података по статистичким областима на основу описних критеријума, превели смо те критеријуме на бројчану скалу и добили просечне оцене за сваку статистичку област. Просечне оцене за квалитет података крећу се од 4,3 до 3,6, а за ажурност од 4,2 до 3,6. Све у свему, можемо бити врло задовољни просечним оценама, а чињеница да је разлика између ове две оцене релативно ниска и да износи 0,7 односно 0,6 указује на прилично уједначену оцену укупног квалитета података са оценом ажурности објављивања података.

Графикон 3.5. и 3.6. Упоредни преглед просечних оцена за укупан квалитет и ажурност објављивања по статистичким областима



4. Дисеминација

Дисеминација статистичких података подразумева стављање података на располагање јавности, без обзира на начин на који се врши та активност. У овом блоку питања желели смо да сазнамо како наши корисници долазе до статистичких података, да ли објављене податке лако разумеју, како оцењују квалитет веб-сајта, базе података и електронских публикација.

4.1. На који начин најчешће приступате статистичким подацима?

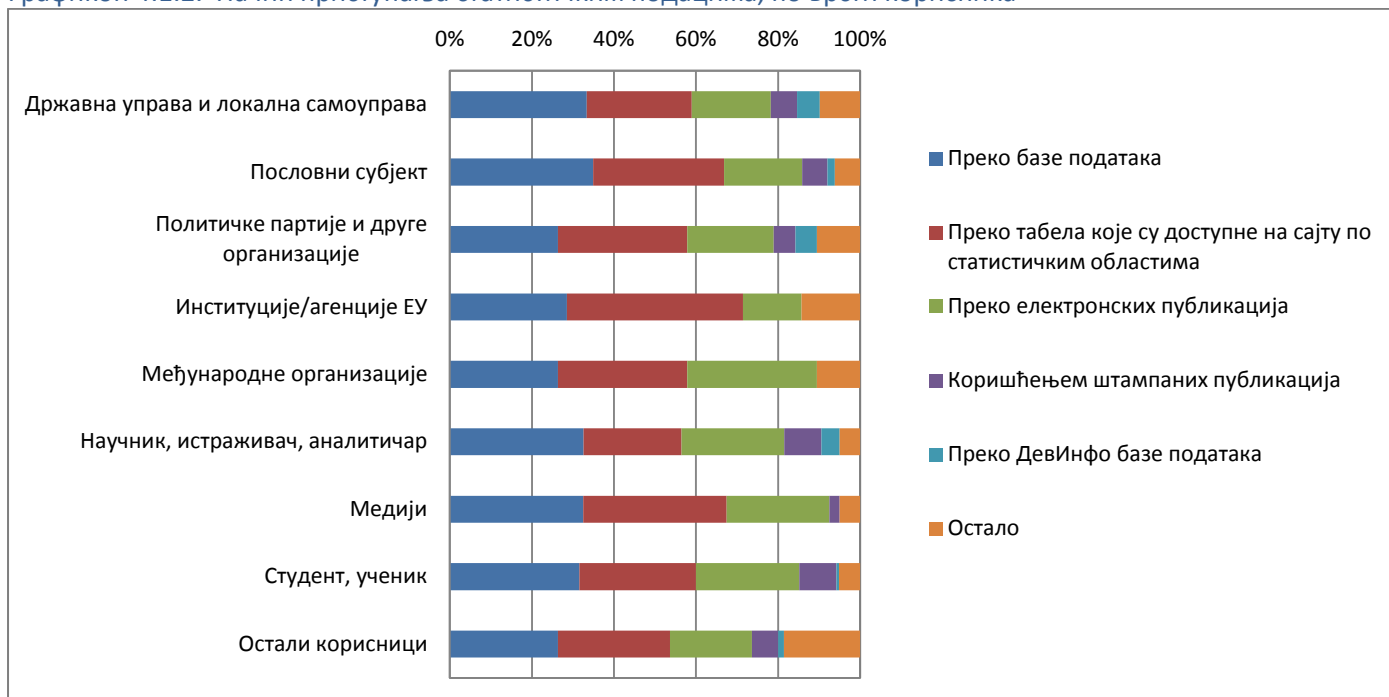
Корисници најчешће приступају статистичким подацима преко базе података и преко табела које су изведене из базе података а које су доступне на сајту по статистичким областима. Ово значи да чак 59% корисника директно или индиректно користи дисеминациону базу података. Електронске публикације користи 22% корисника, штампане 7%, док 3% корисника подацима приступа преко ДевИнфо базе.

Графикон 4.1.1. Начин приступања статистичким подацима – укупно, у %



На графикону 4.1.2 приказан је начин приступања статистичким подацима по врсти корисника. Корисници из група „Државна управа и локална самоуправа“, „Пословни субјект“, „Научник, истраживач и аналитичар“, као и из групе „Студент, ученик“, до статистичких података долазе преко базе, док остале корисничке групе предност дају изведеним табелама.

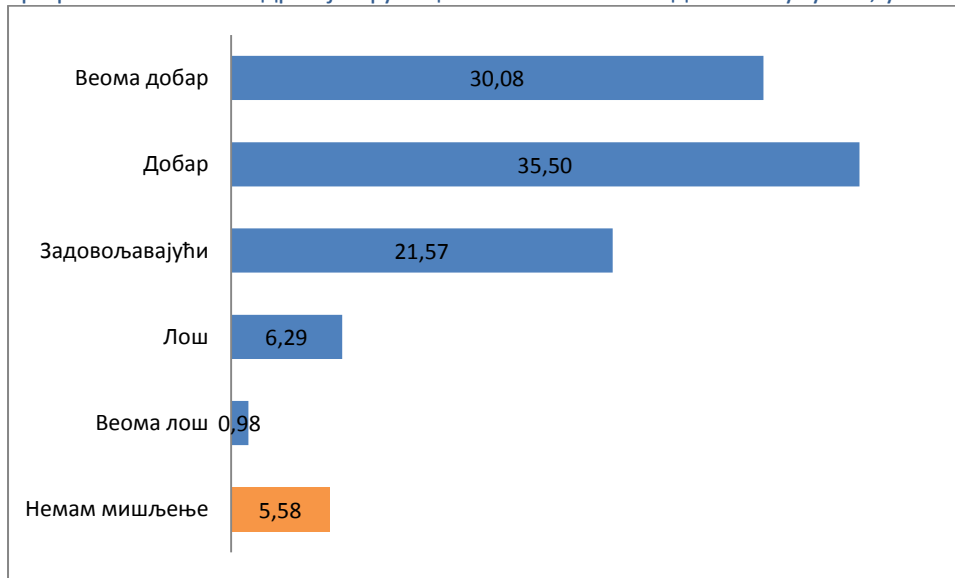
Графикон 4.1.2. Начин приступања статистичким подацима, по врсти корисника



4.1.1 Оцените садржај и функционалност базе података

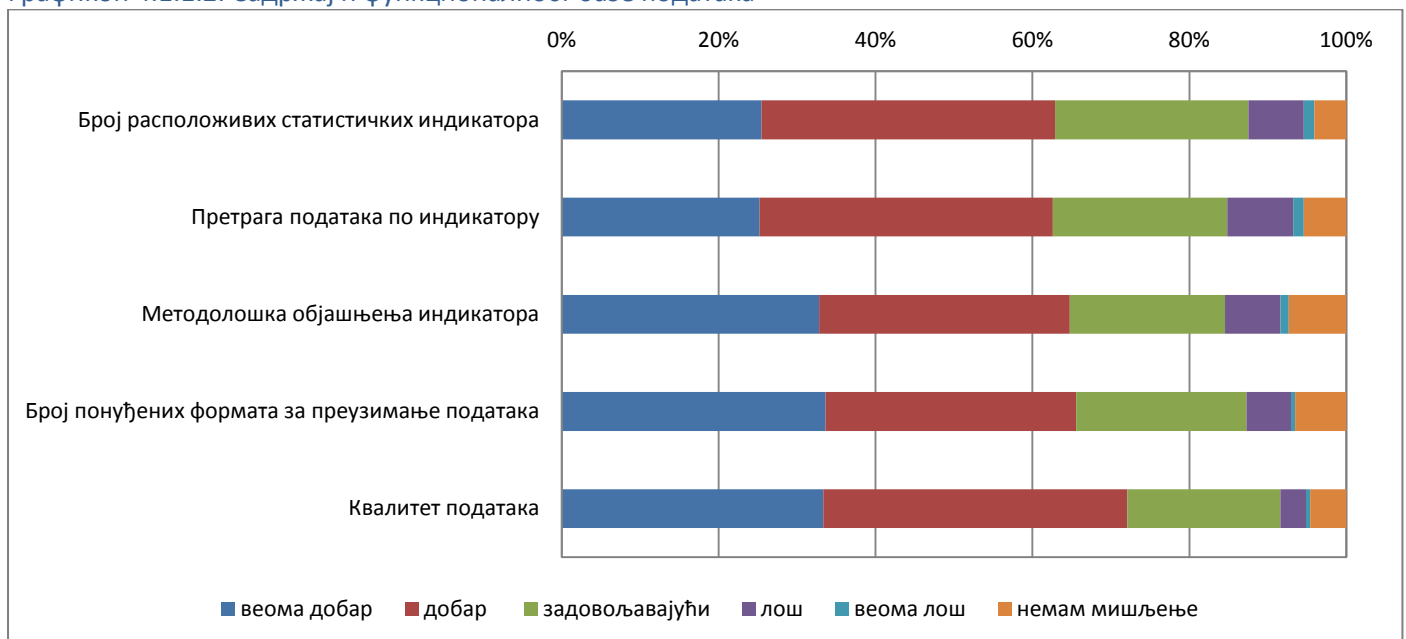
Од корисника који користе базу података, њих 65,58% сматра да су садржај и функционалност базе података *веома добар и добар*.

Графикон 4.1.1.1. Садржај и функционалност базе података – укупно, у %



Да је квалитет података који се налазе у бази података *веома добар и добар*, сматра преко 70% корисника. Корисници су са преко 60% исказали своје задовољство оценама *веома добар и добар* и за све остале понуђене категорије.

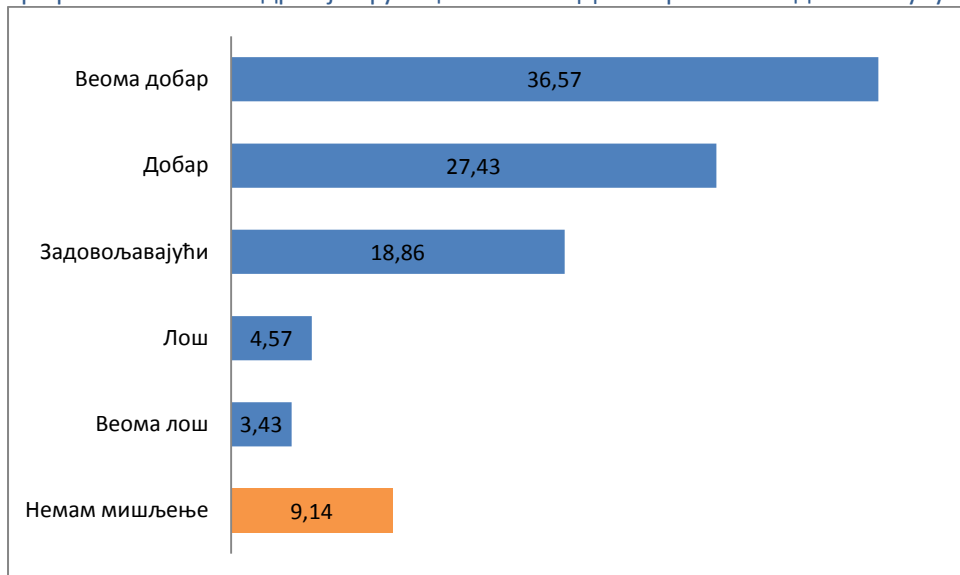
Графикон 4.1.1.2. Садржај и функционалност базе података



4.1.2. Оцените садржај и функционалност ДевИнфо базе података

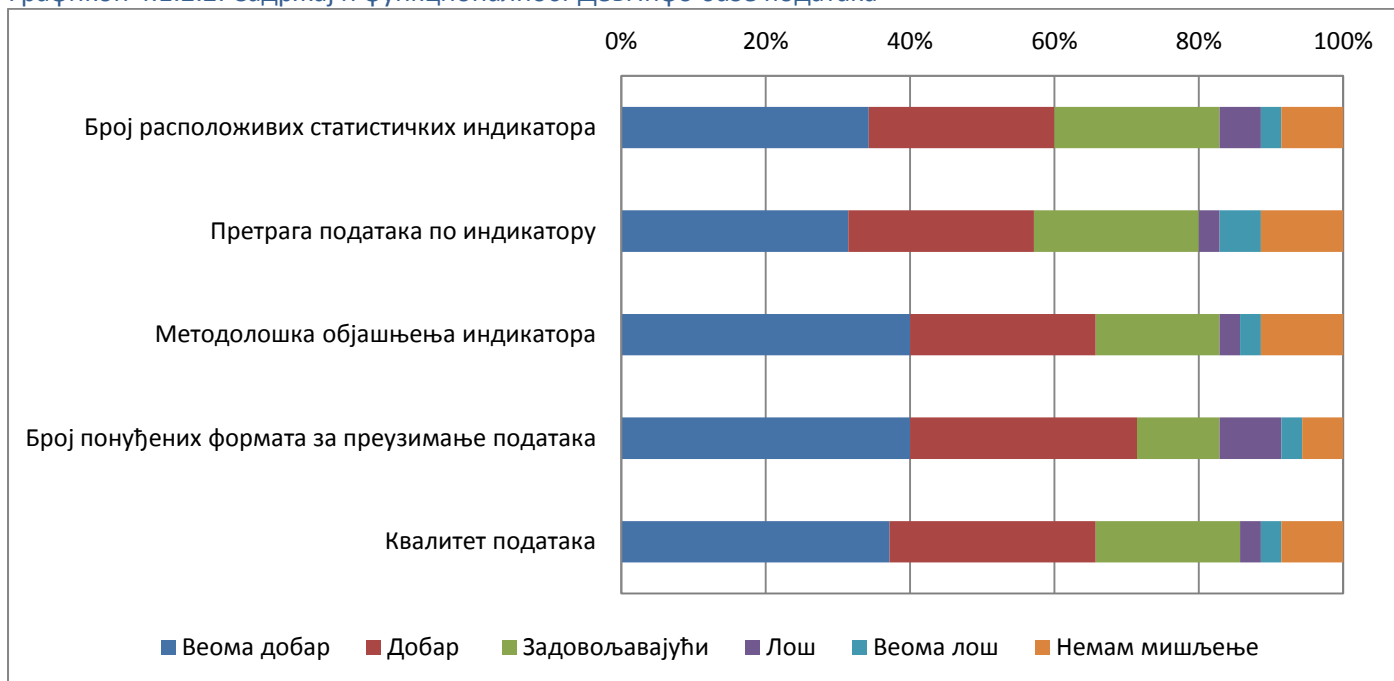
У овом истраживању је релативно мали број корисника означио ДевИнфо базу података као канал дисеминације преко које долазе до статистичких података (3%), али су ти корисници у просеку исказали висок ниво задовољства (64%) ДевИнфо базом.

Графикон 4.1.2.1. Садржај и функционалност ДевИнфо базе података – укупно, у %



Од понуђених категорија, најбоље је оцењен број понуђених формата за преузимање података и методолошка објашњења индикатора, затим следи квалитет података и број расположивих статистичких индикатора. У поређењу са осталим категоријама, корисници су најмање задовољни претрагом података по индикатору.

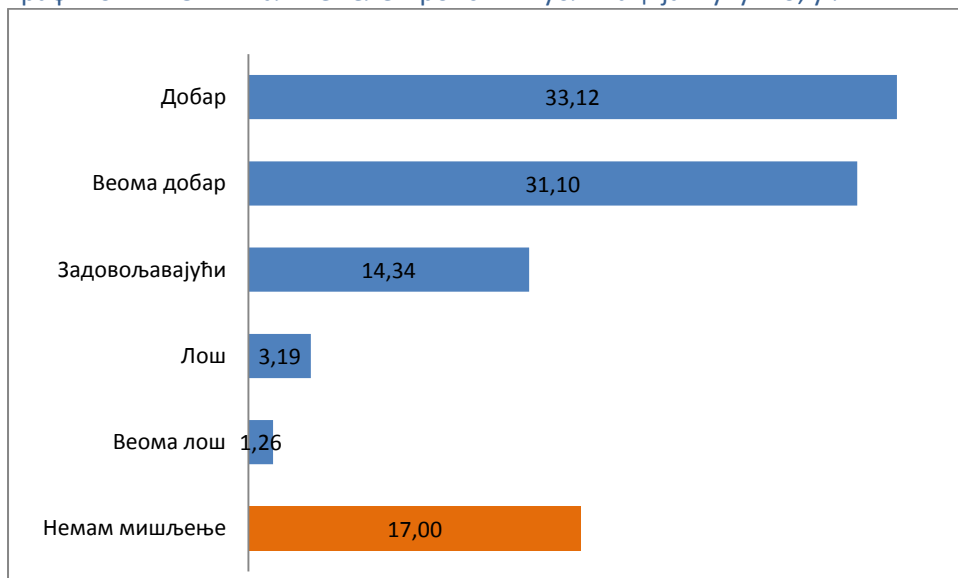
Графикон 4.1.2.2. Садржај и функционалност ДевИнфо базе података



4.1.3. Оцените квалитет електронских публикација

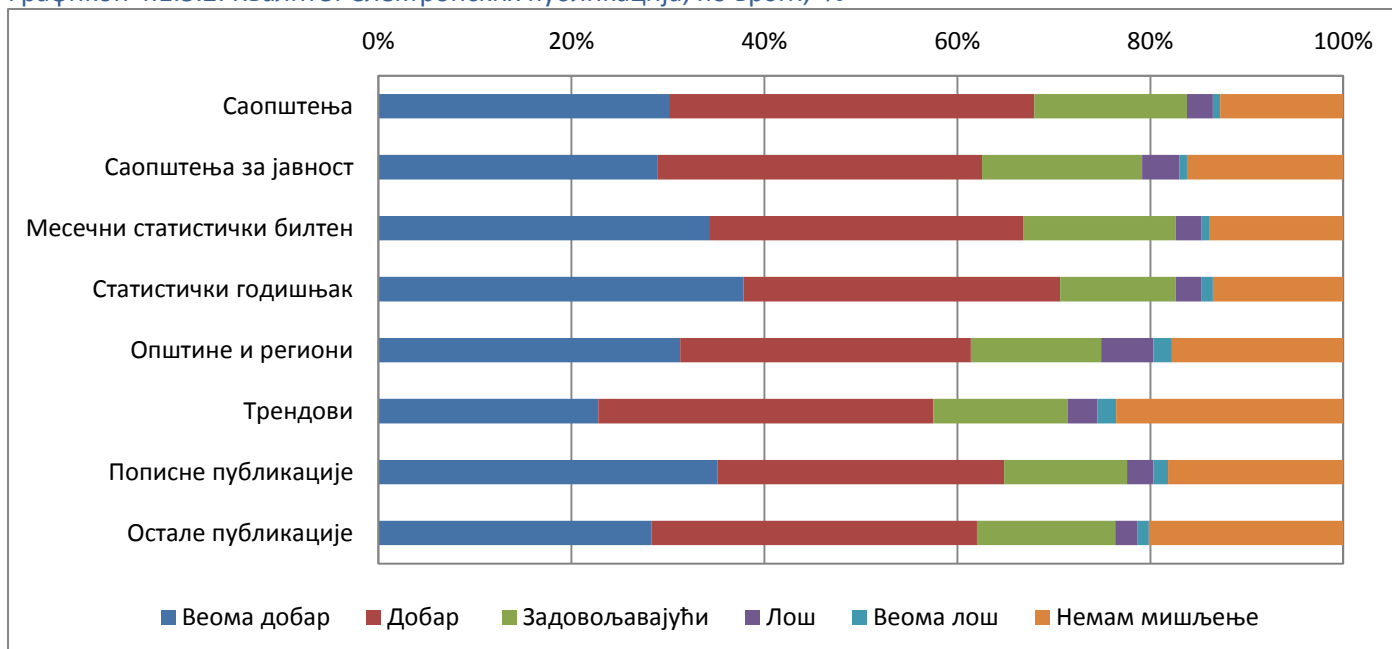
Да је квалитет електронских публикација *веома добар* и *добар* сматра 64,22%, док 14,34% сматра да је квалитет *задовољавајући*. Мали број корисника, односно 4,45% оценило је квалитет електронских публикација као *лош* и *веома лош*, а 17% корисника *нема мишљење* по питању квалитета електронских публикација.

Графикон 4.1.3.1. Квалитет електронских публикација – укупно, у %



Публикација Статистички годишњак је у највећем броју оцењена као *веома добра* и *добра* (70,66%), а затим следе Саопштења (67,96%) и Месечни статистички билтен (66,79%).

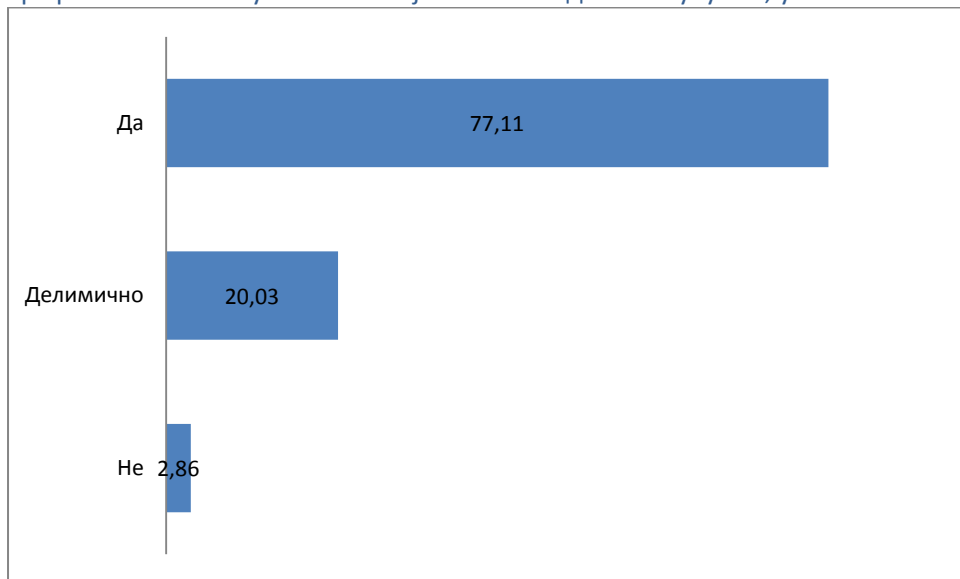
Графикон 4.1.3.2. Квалитет електронских публикација, по врсти, %



4.2. Да ли објављене статистичке податке разумете са лакоћом?

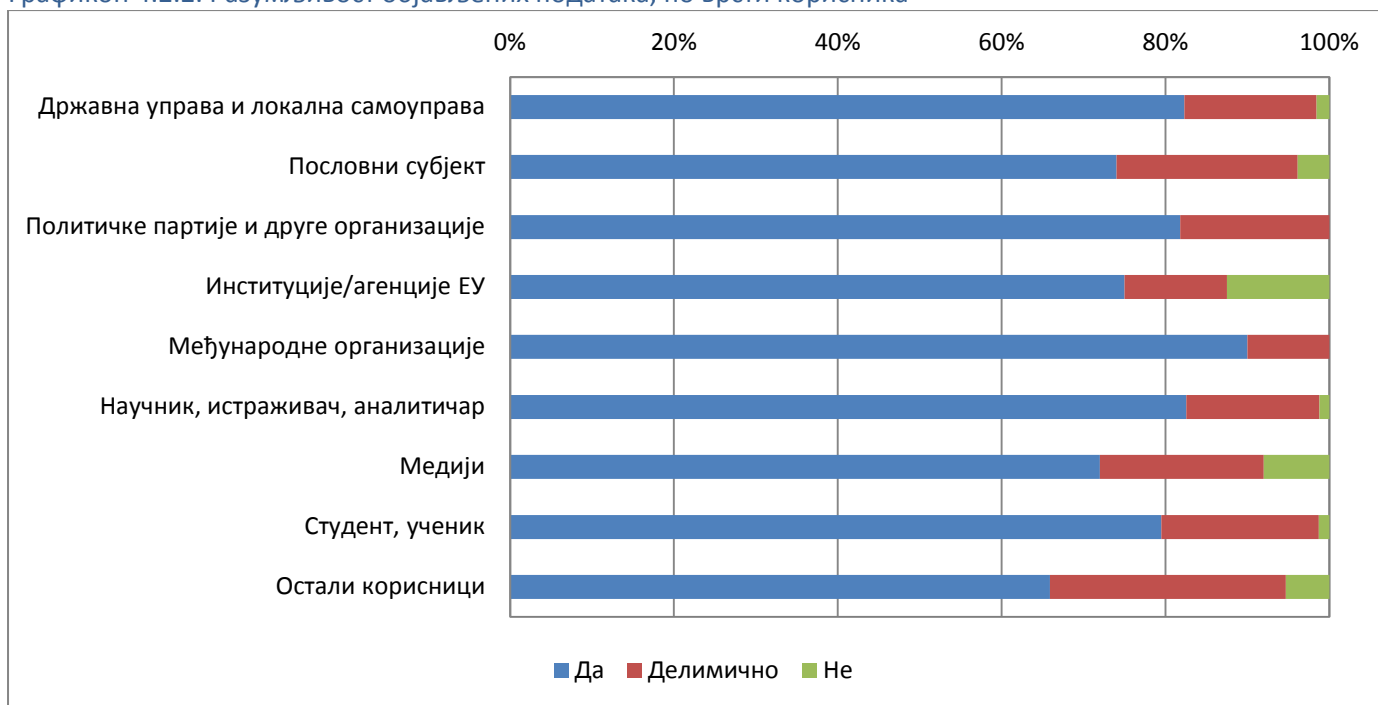
Један од основних принципа квалитета у статистици јесте да објављени подаци буду разумљиви кориснику. Резултат који смо добили је одличан јер се чак 77% корисника изјаснило да објављене статистичке податке разуме са лакоћом.

Графикон 4.2.1. Разумљивост објављених података – укупно, у %



На графикону 4.2.2 приказано је како су се корисничке групе изјашњавале по питању разумљивости објављених података. Пословни субјекти, институције/агенције ЕУ, медији, као и студенти, ученици, исказали су нешто мањи проценат разумевања објављених података у односу на остале корисничке групе.

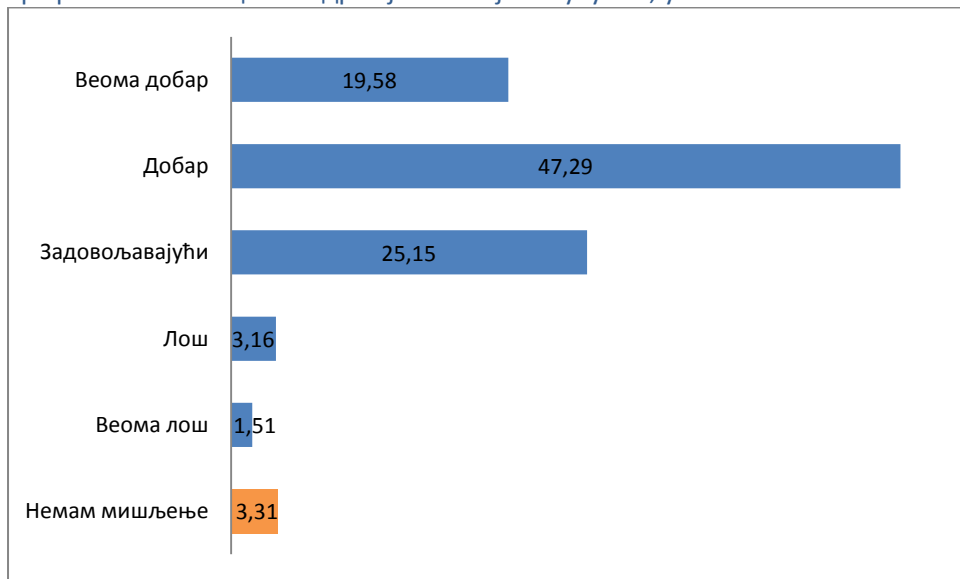
Графикон 4.2.2. Разумљивост објављених података, по врсти корисника



4.3. Оцените садржај веб-сајта

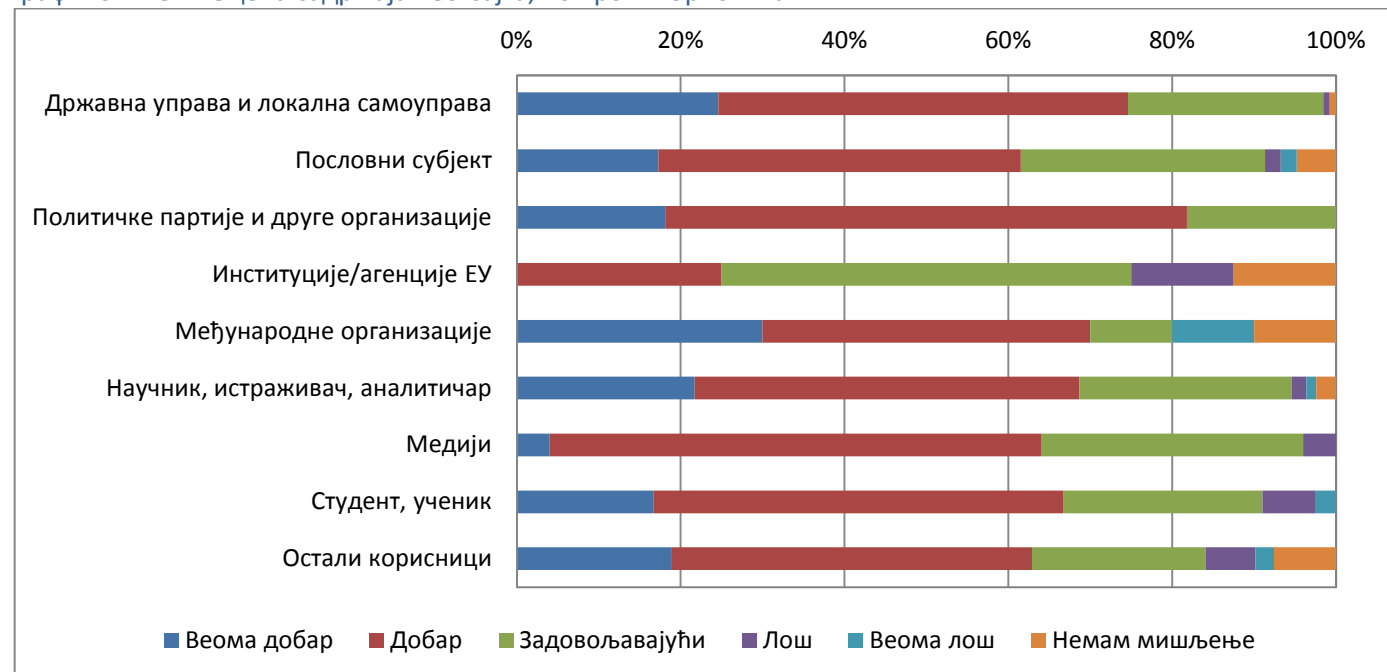
Веб-сајт је постао водећи канал дисеминације и чак 66,87% корисника је оценама *веома добар и добар* оценило садржај веб-сајта. У прошлом истраживању, 78,6% корисника је оценило веб-сајт оценом *веома добар и добар*, што представља пад од 11,73%.

Графикон 4.3.1. Оцена садржаја веб-сајта – укупно, у %



На графикону 4.3.2 можемо видети како су корисничке групе оцениле садржај веб-сајта. Корисници који припадају групи „Институције/агенције ЕУ“ је једина група корисника у којој се ниједан корисник није изјаснио да је садржај веб-сајта *веома добар*, све остале корисничке групе оценом *веома добар и добар* су исказале своје задовољство са преко 60%.

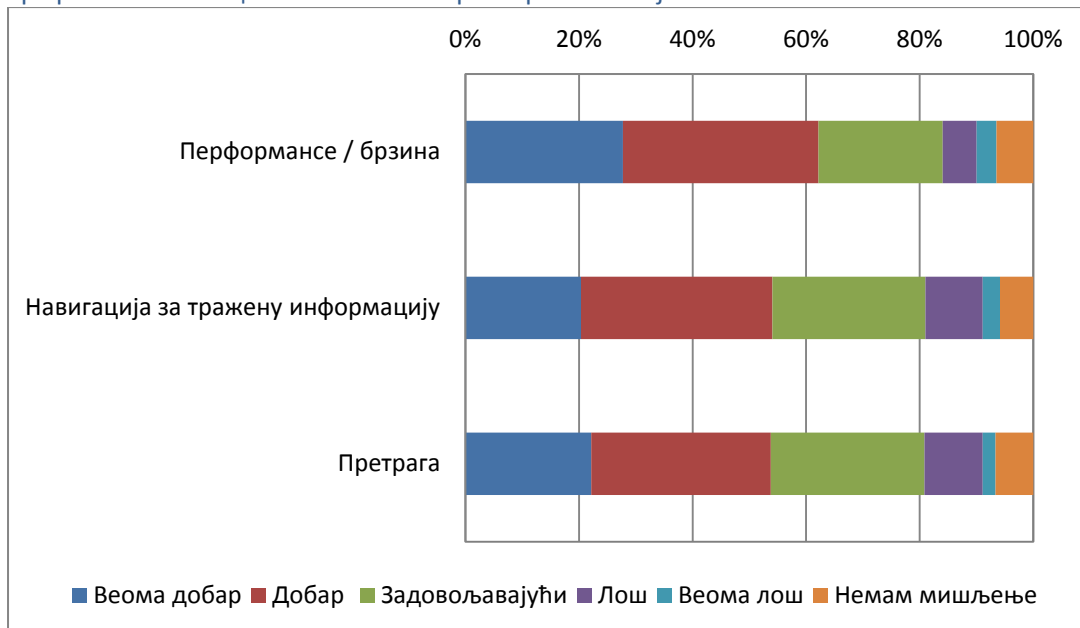
Графикон 4.3.2. Оцена садржаја веб-сајта, по врсти корисника



4.4. Оцените техничке карактеристике сајта

У просеку испитаници су показали висок ниво сагласности са укупном оценом да су техничке карактеристике веб-сајта *веома добре и добре* (57%). Кад су посреди перформансе/брзина веб-сајта, испитаници су такође показали висок ниво сагласности са оценама *веома добар и добар* (62,2%), док су нешто слабије оценили навигацију (54,06%) и претрагу (53,77%).

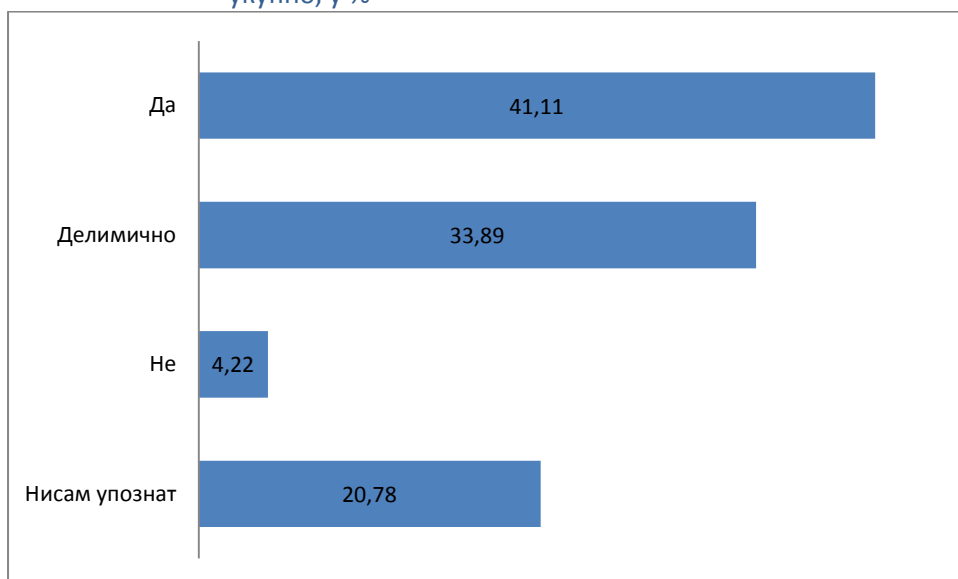
Графикон 4.4.1. Оцена техничких карактеристика сајта



4.5. Да ли су вам корисне информације из Календара публикација и Календара саопштења за јавност?

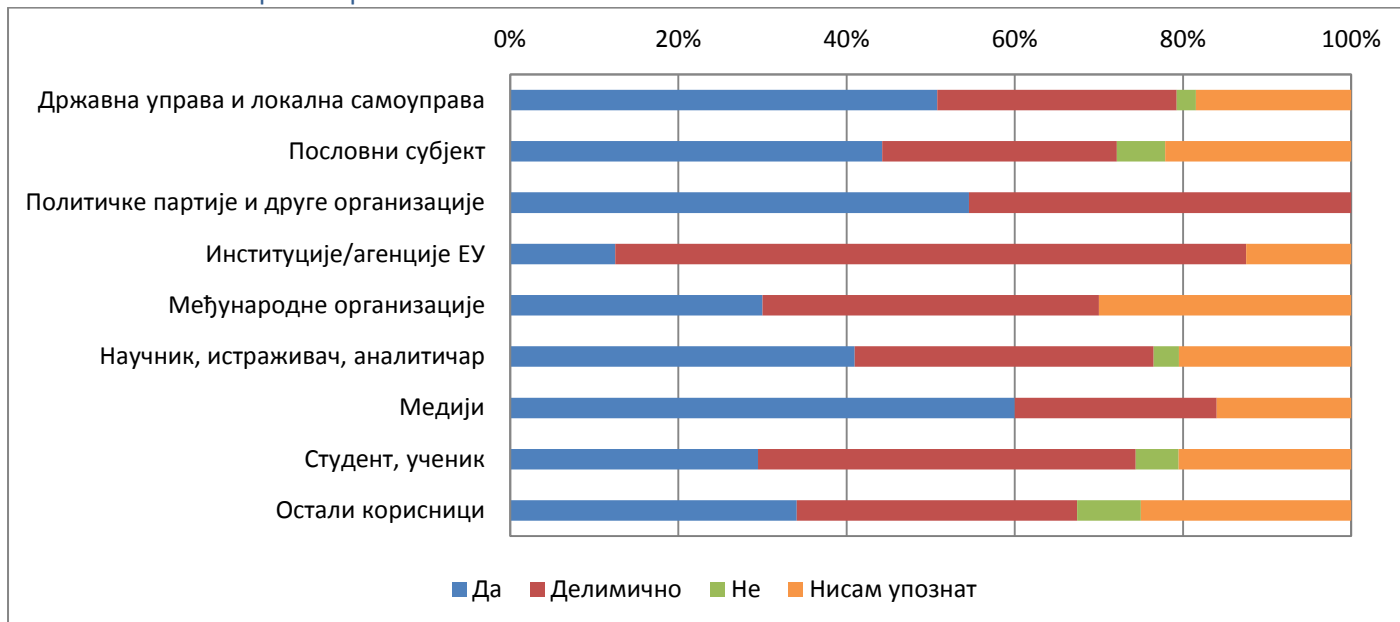
Календари пружају корисницима тачне информације о датуму и времену објављивања. Нешто више од 40% корисника сматра да су им информације из Календара корисне, док преко 33% сматра да су те информације делимично корисне. Релативно је висок проценат корисника који нису упознати са календарима али је, у поређењу са прошлим истраживањем, учињен велики помак. Наиме, у прошлом истраживању чак 50,9% корисника није имало информацију да су календари постављени на сајт РЗС-а.

Графикон 4.5.1. Корисност информација из Календара публикација и Календара саопштења за јавност – укупно, у %



Институције/агенције ЕУ, међународне организације, научници, истраживачи и аналитичари, студенти и ученици су у већем проценту дали мишљење да календари делимично задовољавају њихове потребе, док су се остале корисничке групе у већем проценту изјасниле да су им корисне информације из календара. Корисници из групе „Медији“ су се у највећем процентом (60%) изјаснили да су им корисне информације из календара.

Графикон 4.5.2. Корисност информација из Календара публикација и Календара саопштења за јавност, по врсти корисника



4.6. На који начин обично контактирате са РЗС-ом у случају када потребне податке не можете сами да пронађете на сајту?

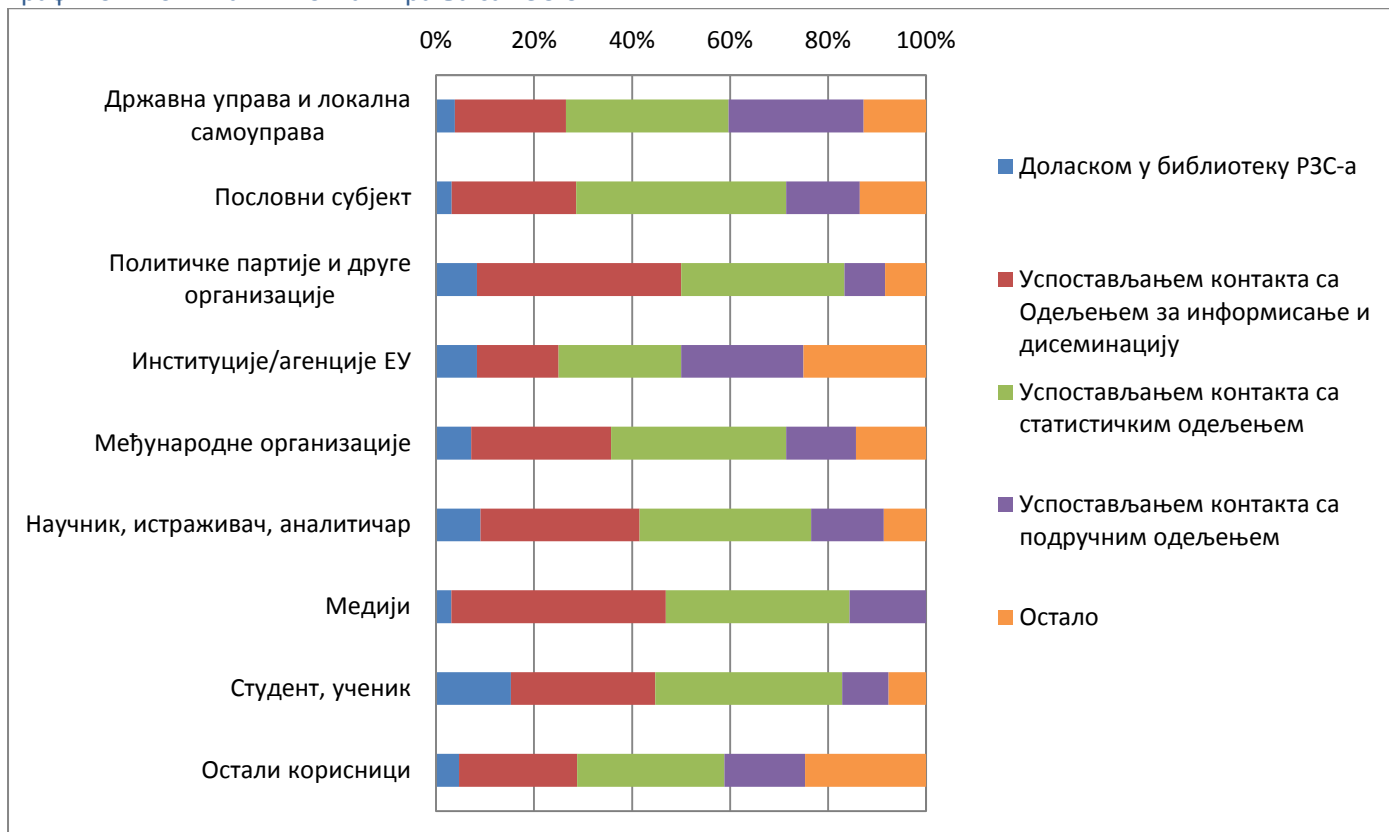
У случају када потребне податке не могу да пронађу на сајту, највише је оних корисника који се обраћају статистичким одељењима (35,08%), а затим Групи за информисање и дисеминацију (27,82%). Подручним одељењима се обраћа 17,21% корисника, 13,07% преко других извора долази до потребних податка, док 6,82% долази у библиотеку РЗС-а.

Графикон 4.6.1. Начин контактирања са РЗС-ом – укупно, у %



Корисници из групе „Државна управа и локална самоуправа“ у највећем проценту (33,15%) успостављају контакт са статистичким одељењем, такође и корисници из групе „Пословни субјект“ (42,86%), „Институције/агенције ЕУ“ (25%), „Међународне организације“ (35,71%), „Научник, истраживач, аналитичар“ (34,98%), „Студент, ученик“ (38,10%). Политичке партије и друге организације (41,67%) и медији (43,75%) контактирају са Групом за информисање и дисеминацију. Доласком у библиотеку, до потребних статистичких података долазе у највећој мери студенти и ученици (15,24%) и научници, истраживачи и аналитичари (9,05%). Са подручним одељењима РЗС-а у највећој мери контактирају корисници из групе „Државна управа и локална самоуправа“ (27,62%).

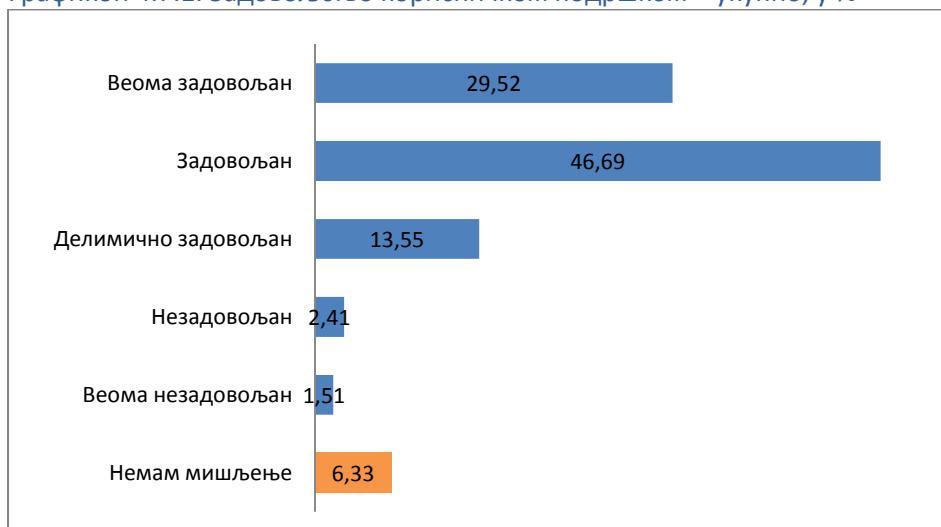
Графикон 4.6.2. Начин контактирања са РЗС-ом



4.7. Да ли сте задовољни корисничком подршком коју пружа РЗС?

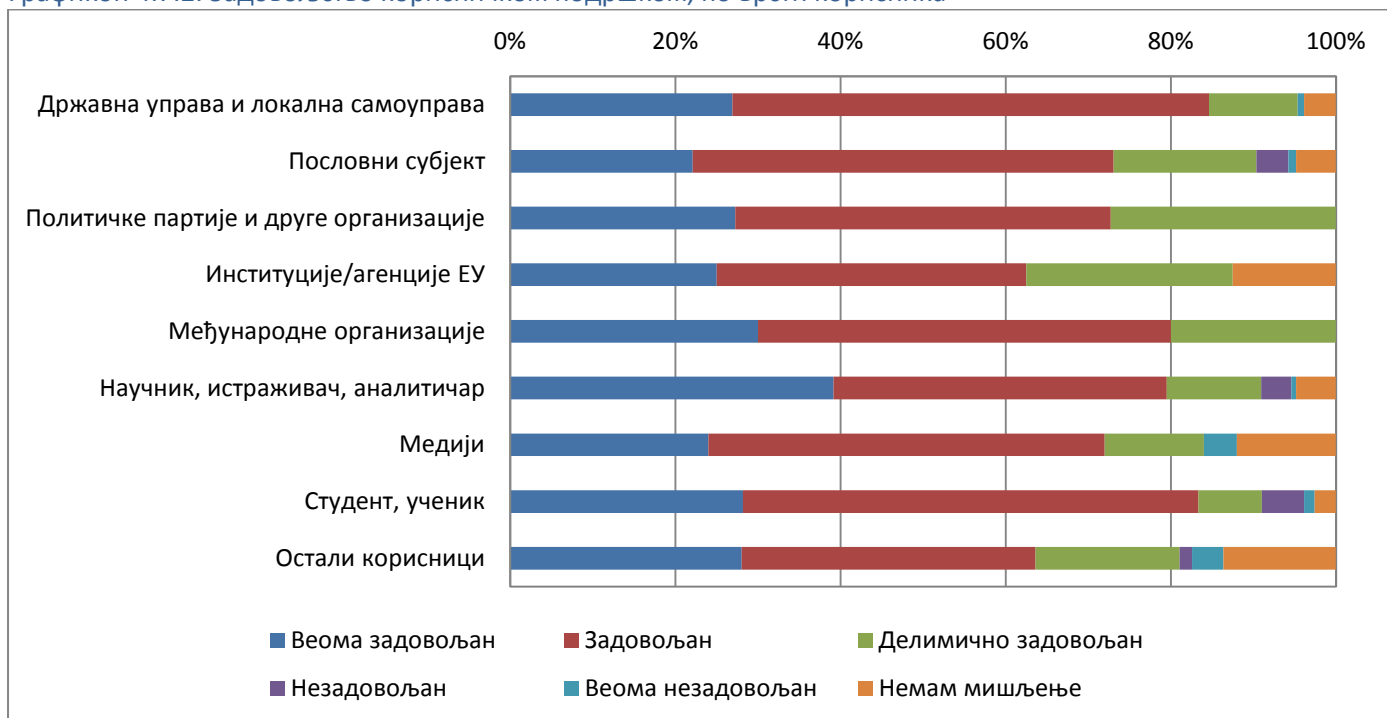
Корисничком подршком коју пружа РЗС веома је задовољно и задовољно 76,21% корисника.

Графикон 4.7.1. Задовољство корисничком подршком – укупно, у %



На графикону 4.7.2 приказани су подаци о задовољству корисничком подршком коју пружа РЗС, на коме се види да су корисници из групе „Државна управа и локална самоуправа“ исказали највећи ниво задовољства са оценом *веома задовољан и задовољан* (84,62%), а за њима следи корисничка група „Студент, ученик“ (83,34%).

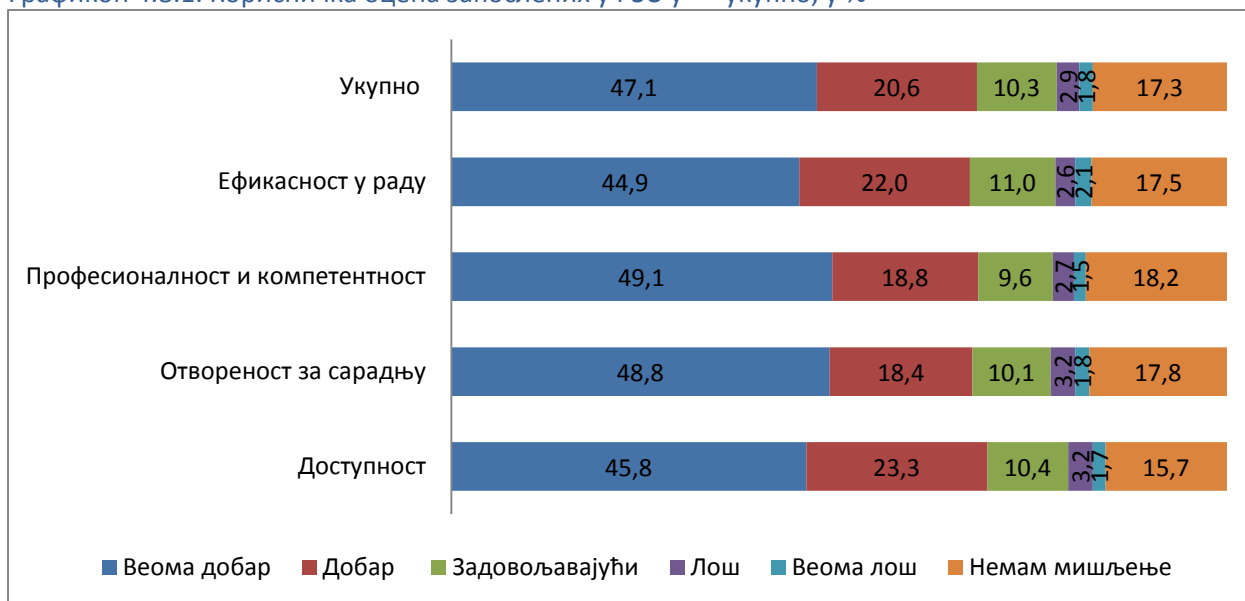
Графикон 4.7.2. Задовољство корисничком подршком, по врсти корисника



4.8. Уколико сте имали контакт са запосленима у РЗС-у, како бисте оценили: доступност, отвореност за сарадњу, професионалност и компетентност и ефикасност у раду?

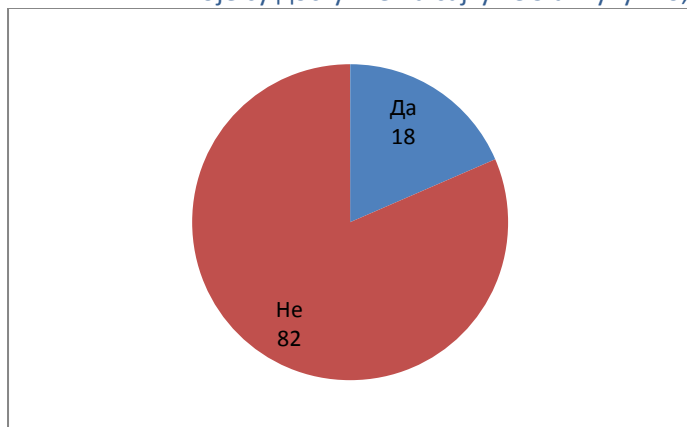
Оценом *веома добар и добар* 69,12% корисника је оценило доступност запослених у РЗС-у, истом оценом 67,93% корисника је исказало своје задовољство професионалношћу и компетентношћу, затим следи отвореност за сарадњу са 67,17%, и ефикасност у раду са 66,87%. Задовољство корисника свеукупном сарадњом са запосленима износи 47,14% односно 67,77% када саберемо категорије *веома добар и добар*.

Графикон 4.8.1. Корисничка оцена запослених у РЗС-у – укупно, у %

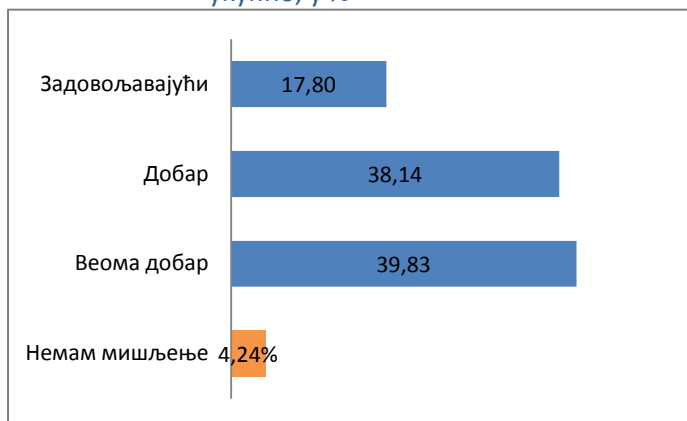


5. Европски статистички систем

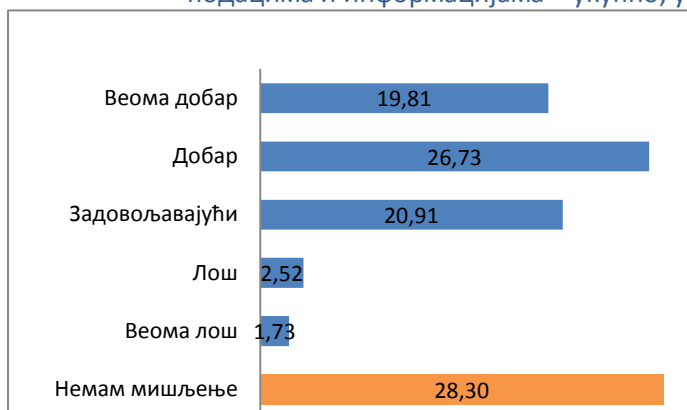
Графикон 5.1. Коришћење информација о ЕСС-у и Евростату које су доступне на сајту РЗС-а – укупно, у %



Графикон 5.2. Оцена корисности ових информација – укупно, у %



Графикон 5.3. Оцена нивоа поверења у ЕСС и Евростат, без обзира на начин приступа њиховим подацима и информацијама – укупно, у %



Завод своје податке доставља Евростату. Подаци за Републику Србију доступни су корисницима у базама и публикацијама на званичној интернет презентацији Евростата. Одељење за дисеминацију и односе са јавношћу РЗС-а корисницима пружа подршку и помоћ у проналажењу података који се односе на земље ЕУ. На сајту РЗС-а је израђена посебна страница са упутством:

Помоћ корисницима приликом претраживања веб-сајта Евростата и постављен је линк ка сајту Евростата:

<http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/Public/PageView.aspx?pKey=477>.

На основу препорука Евростата, желели смо да сазнамо да ли наши корисници користе информације о Европском статистичком систему и Евростату које су доступне на сајту РЗС-а, како оцењују корисност ових информација, као и да оцене ниво поверења у податке ЕСС и Евростата уколико их користе.

Велики удео корисника, односно 82% учесника у истраживању није упознато са информацијама које се налазе на нашој веб-страници.

Од 18% корисника који су упознати са овим информацијама, њих 78% сматра да су те информације веома добре и добре.

Ниво поверења у ЕСС и Евростат оценама веома добар и добар дало је 47% корисника, док је 21% оценило ниво поверења као задовољавајући. Њих 28% нема мишљење по овом питању, а 5% сматра да је лош и веома лош.

6. Препоруке корисника

Корисници су имали прилику да упуте критике, похвале и сугестије у вези са радом РЗС-а, као и да наведу статистичке податке који их интересују а нису доступни у РЗС-у.

Сумирајући све препоруке корисника у вези са статистичким подацима из свих области, можемо закључити да су корисницима потребни подаци на нижем нивоу агрегирања, односно на нивоу општина и насеља, као и на нижим нивоима класификација.

Једна од сугестија корисника се односи на остваривање боље сарадње са научноистраживачким институцијама, ниво усаглашености и доступности статистичких индикатора са индикаторима које објављује Евростат, као и на „отворене податке“.

По мишљењу корисника требало би изменити структуру саопштења. Свако статистичко саопштење, по мишљењу корисника, требало би да буде праћено детаљнијом интерпретацијом података, а сви подаци који се налазе у публикацијама требало би да буду и у бази података. Корисници су указали и на проблеме које имају приликом претраживања података са сајта, као и на тешкоће приликом преузимања података из базе података.