

Републички завод за статистику

# Резултати истраживања о задовољству корисника, 2017.

Период истраживања: од 10. до 24. октобра 2017.

# Увод

Републички завод за статистику (РЗС) је у периоду од 10. до 24. октобра 2017, по четврти пут, спровео *Истраживање о задовољству корисника*; циљ истраживања је да се добију информације о потребама корисника, њиховом задовољству подацима и услугама РЗС-а, као и добијање информација о квалитету података и услуга које РЗС пружа.

Упитник се састојао из шест сегмента: опште информације о испитаницима, општи аспекти приступа и коришћења података, квалитет статистичких података, дисеминација података, комуникација са запосленима у РЗС-у и препоруке 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, а пет дана пре завршетка истраживања послат је подсетник.

Истраживање је започео 961 корисник, а комплетан упитник је попунило њих 725. С обзиром на то да су сва питања у упитнику била обавезна, у анализу истраживања су укључени само комплетно попуњени упитници. У истраживању спроведеном 2015. године, попуњавање упитника је започело 1239 корисника, а целокупан упитник је попунило 664. Имајући у виду одзив корисника, можемо рећи да је ово најуспешније истраживање до сада.

Резултати *Истраживање о задовољству корисника* омогућиће да се унапреди квалитет података и услуга које РЗС пружа, првенствено у сегментима у којима су корисници исказали мање задовољство.

# Резултати истраживања

## 1. Информације о кориснику

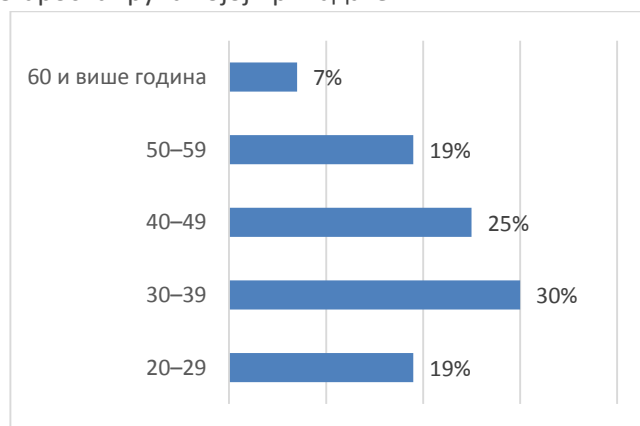
Највећи број корисника су високообразовани (93%), припадају старосној групи од 30 до 39 година (30%) односно од 40 до 49 (25%), већину корисника чине особе женског пола (59%). Најбројније групе корисника које су учествовале у истраживању су: научници, истраживачи и аналитичари (21%), пословни субјекти, удружења и организације (19%), државна управа (16%), локална самоуправа (10%) и корисници који податке користе у приватне сврхе (11%).

Упоређујући податке са претходним истраживањем из 2015, закључујемо да је порастао број корисника из следећих група: *Државна управа* и *Локална самоуправа* за 4,5 процентних поена (п.п); *Пословни субјекти* за 3,4 п.п; *Медији* за 2,3 п.п; *Међународне организације* за 1,5 п.п; док је број корисника који припадају групама *Научник, истраживач, аналитичар* опао за 4 п.п и *Студент, ученик* опао за 3,7 п.п.

Жене, као и у претходном истраживању чине већи проценат корисника. Број високообразованих корисника је повећан за 3 п.п.

У истраживању је учествовало 97% корисника из Републике Србије, док 7% чине корисници из иностранства (1% Босна и Херцеговине, 1% Црна Гора, 1% Шпанија, 1% САД и 3% остале земље).

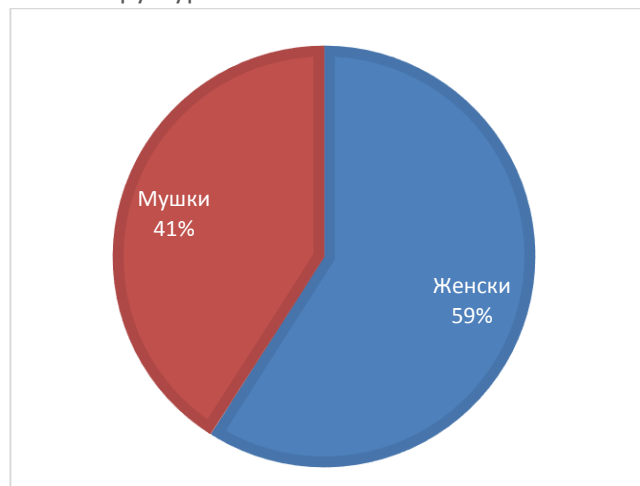
Старосна група којој припадате



Којој групи корисника припадате?



Полна структура



Највиша завршена школа

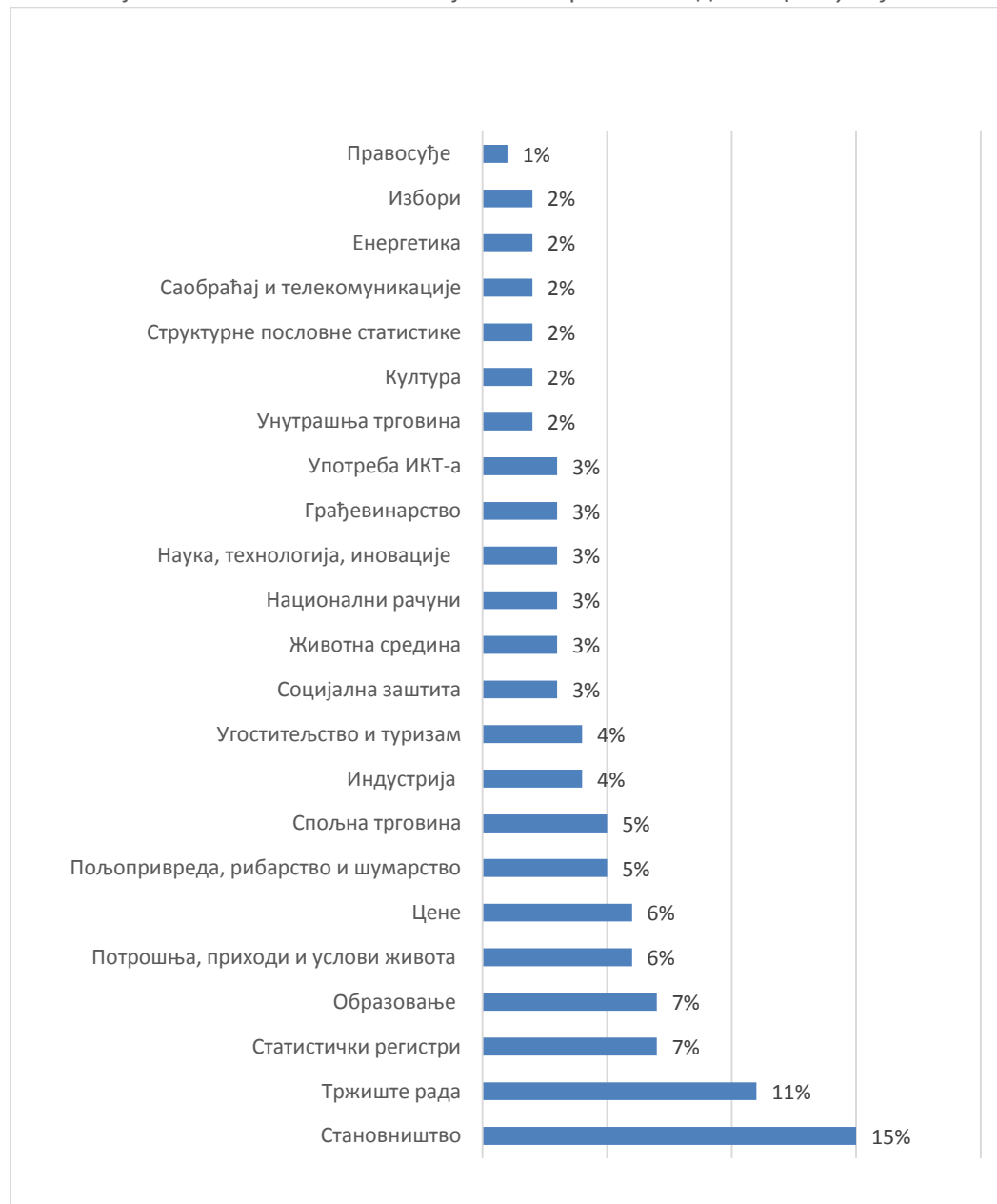


## 2. Приступ и коришћење података

Корисници у просеку користе податке из четири статистичке области. Највише се користе подаци статистике становништва (15%), статистике тржишта рада (11%), статистичког регистра (7%), статистике образовања (7%), статистике потрошње, прихода и услова живота и статистике цена (по 6%) .

Као и у претходном истраживању подаци из ових шест статистичких области чине нешто више од 50% тражених података.

### 2.1. Из којих статистичких области најчешће користите податке? (могуће је дати више одговора)



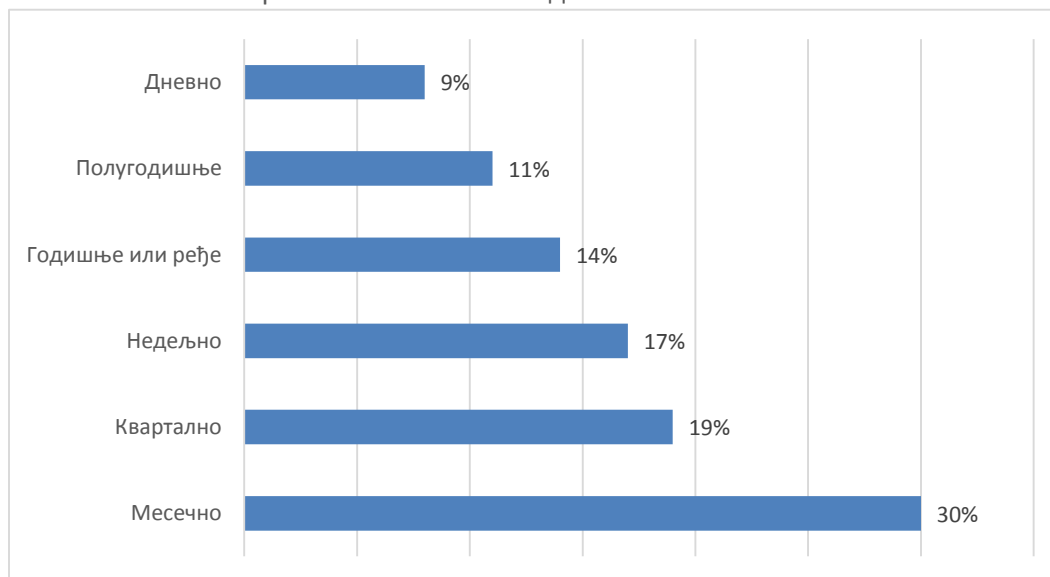
Сврха коришћења података је највећим делом израда анализа (24%), пословање и лична информисаност (по 14%), а динамика коришћења података је месечна (30%), недељна (17%) и дневна (9%), што значи да 26% корисника имају потребу за подацима на нижем нивоу од месечног.

У поређењу са претходним истраживањем потреба за месечним коришћењем података порасла је за 7 п.п, а коришћење података у сврху израде анализа за 5,4 п.п.

## 2.2. У које сврхе користите статистичке податке? (могуће је дати више одговора)



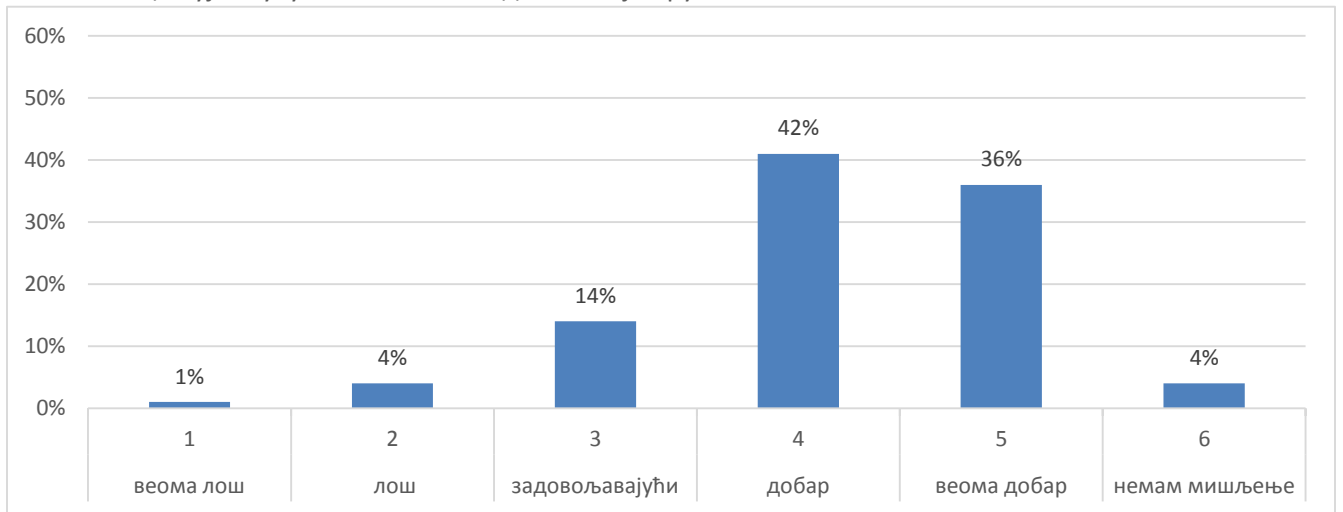
## 2.3. Колико често користите статистичке податке?



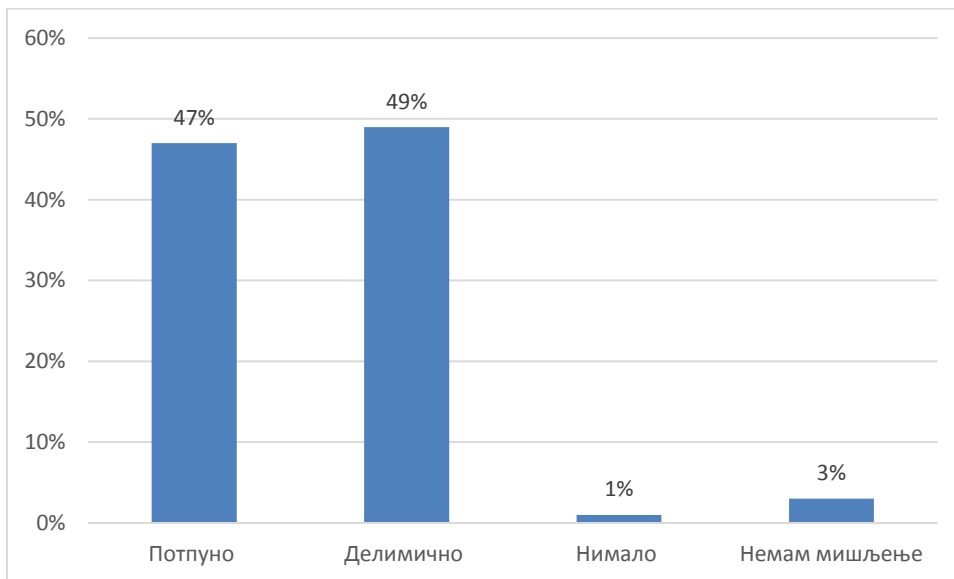
# 3. Квалитет статистичких података

Укупан квалитет статистичких података корисници су оценили са просечном оценом 4,1. Статистичким подацима у потпуности верује 47% корисника, што је за 2 п.п мање у односу на претходно истраживање, а 49% делимично, што је за 3,7 п.п. више у односу на претходно. Мишљење да статистички подаци у потпуности одражавају стварност исказало је 26% корисника, док се 68% определило за делимично, као и у претходном истраживању. Статистички подаци у потпуности задовољавају потребе 35% корисника, док 62% корисника сматра да статистички подаци делимично задовољавају њихове потребе. Просечном оценом од 3,78 корисници су оценили временску разлику између времена на које се појава односи до времена објављивања (правовременост). Оценом 3,79 корисници су оценили степен кохерентности/упоредивости.

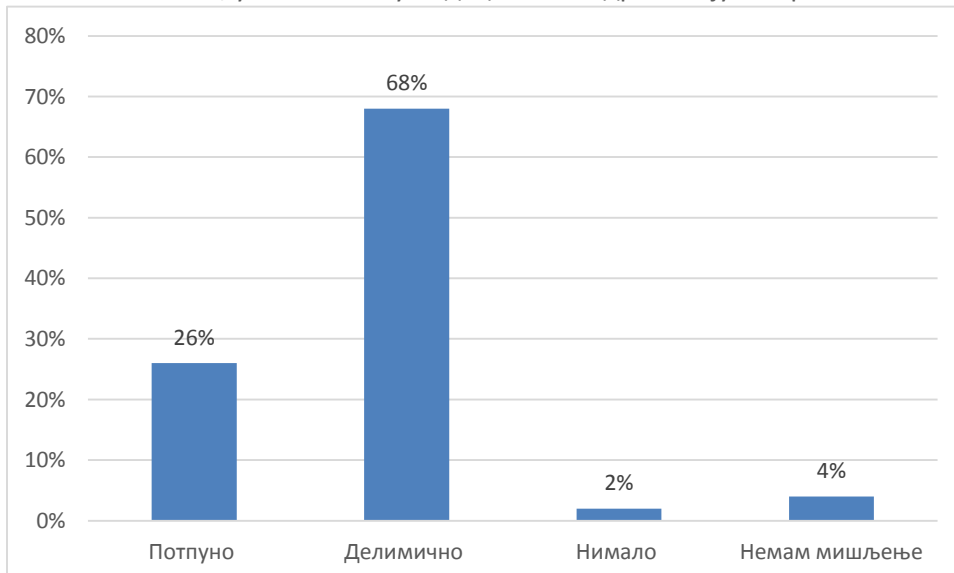
### 3.1. Како оцењујете укупан квалитет података које пружа РЗС?



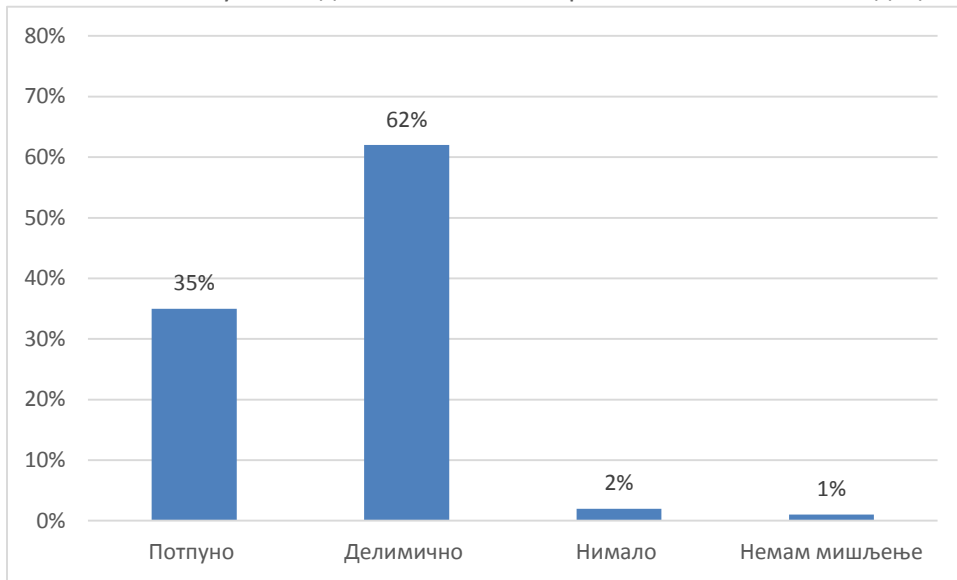
### 3.2. Колико верујете статистичким подацима РЗС-а?



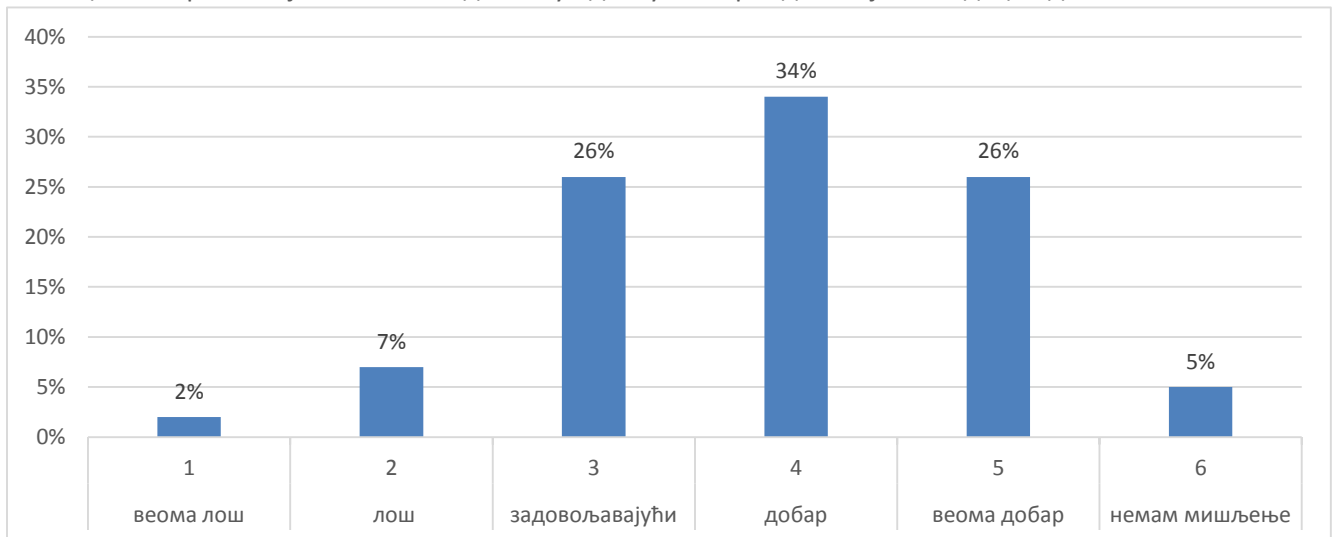
### 3.3. Шта мислите, у ком степену подаци РЗС-а одражавају стварност?



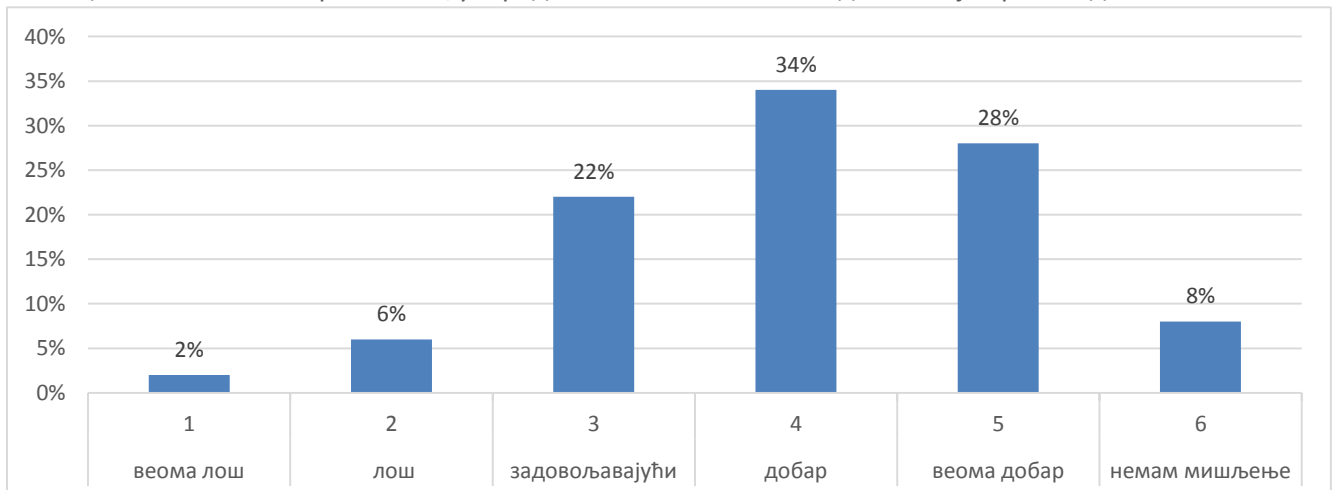
### 3.4. У ком степену РЗС задовољава Ваше потребе за статистичким подацима?



### 3.5. Оцените време објављивања података у односу на период на који се подаци односе



### 3.6. Оцените степен кохерентности/упоредивости статистичких података које производи РЗС



## 4. Дисеминација

Корисници до података најчешће долазе преко базе података (28%), што је у односу на претходно истраживање пад од 3,6 п.п; затим преко табела које су доступне на сајту у оквиру статистичких области (21%), где се такође бележи пад од 6,4 п.п. и преко електронских публикација (20%). Саопштења и саопштења за јавност користи 13% корисника. Оценом 3,9 корисници су оценили садржај веб-сајта, а оценом 3,95 оценили су садржај базе података. Дефинфо базу користи мањи број корисника (7%), али се бележи повећање од 4 п.п, и они су оценом 4,25 оценили њен садржај. Дизајн, садржај, структуру и стил саопштења и саопштења за јавност корисници су оценили истом оценом (3,98). Најчешће коришћене публикације су Статистички годишњак (18%), Општине и региони (14%), Демографска статистика (12%) и Књиге пописа становништва (13%). Квалитет дизајна, садржаја, структура и стила публикација корисници су оценили у просеку веома добро, а најбоље оцењен тип публикације је Књиге пописа становништва са оценом 4,39. Објављене податке разуме са лакоћом 74% корисника.

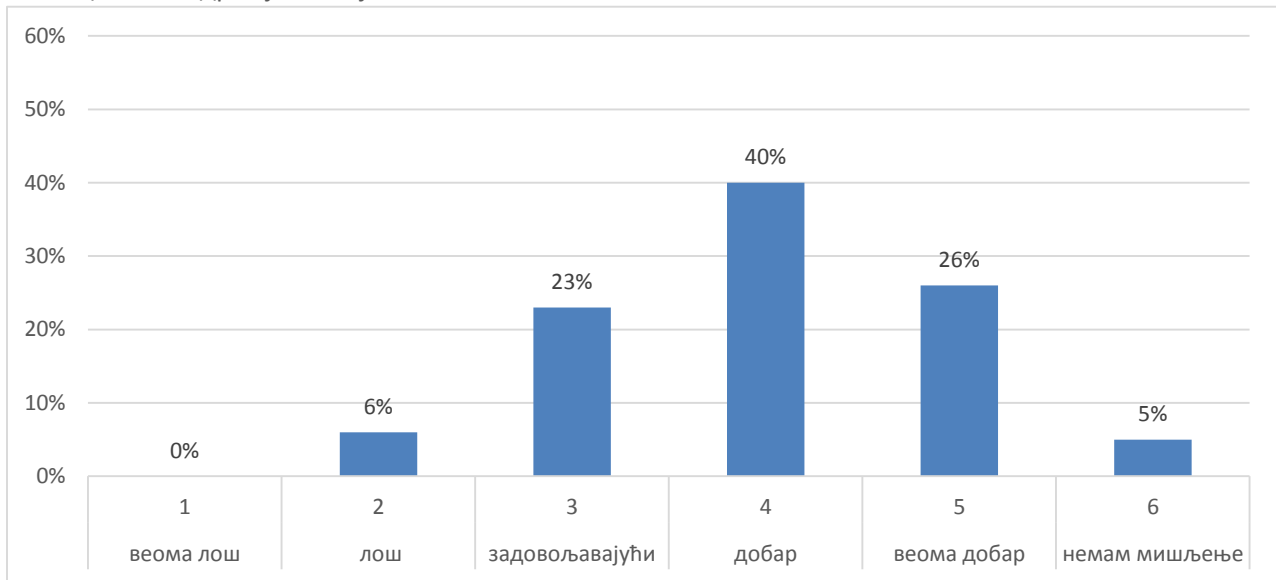
Додатне информације тј. дефиниције, класификације и методолошка објашњења корисници су оценили следећим просечним оценама: лакоћу проналажења (3,74), разумљивост (4,05) и ниво детаљности (3,85). Информације из Календара публикација и Календара саопштења за јавност сматра корисним 38% корисника, 36% сматра да су те информације делимично корисне, а чак 21% корисника није упознато са календарима.

### 4.1. На који начин најчешће приступате статистичким подацима?

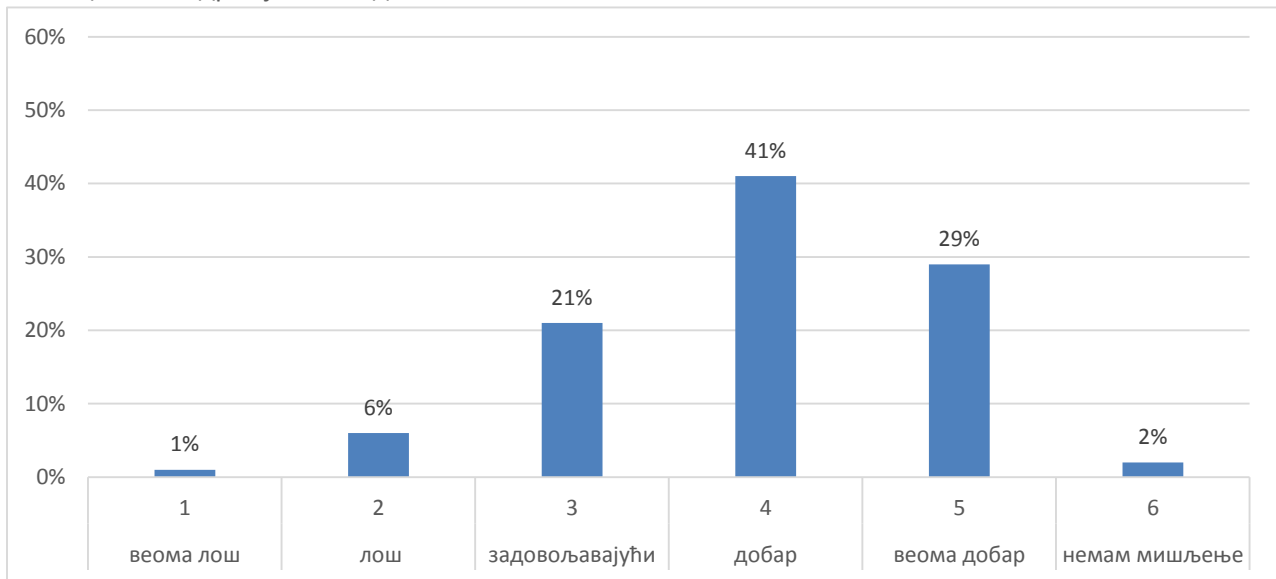




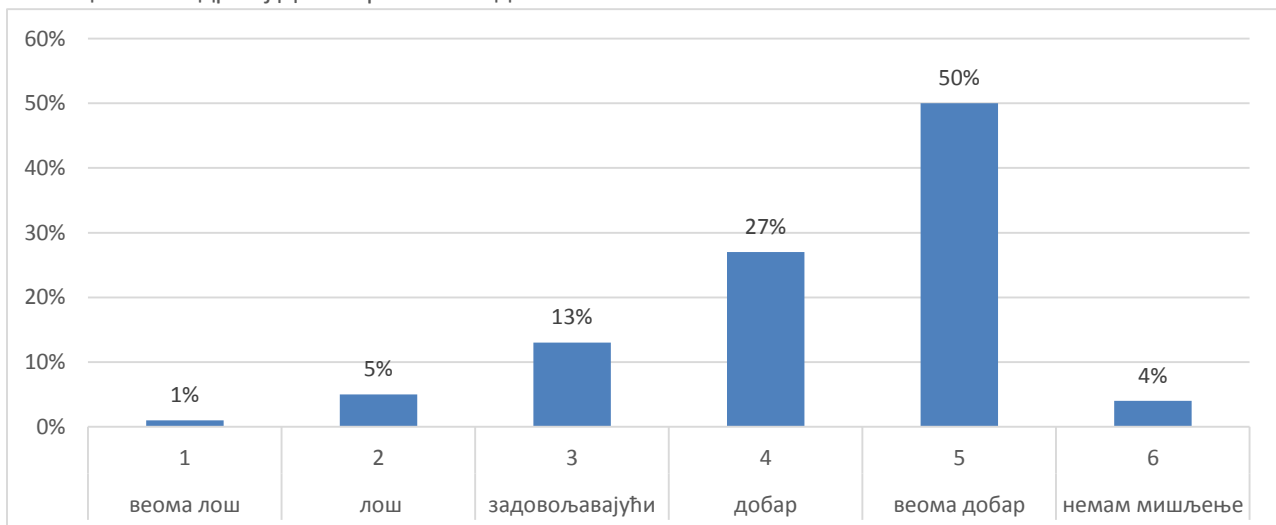
#### 4.2. Оцените садржај веб-сајта



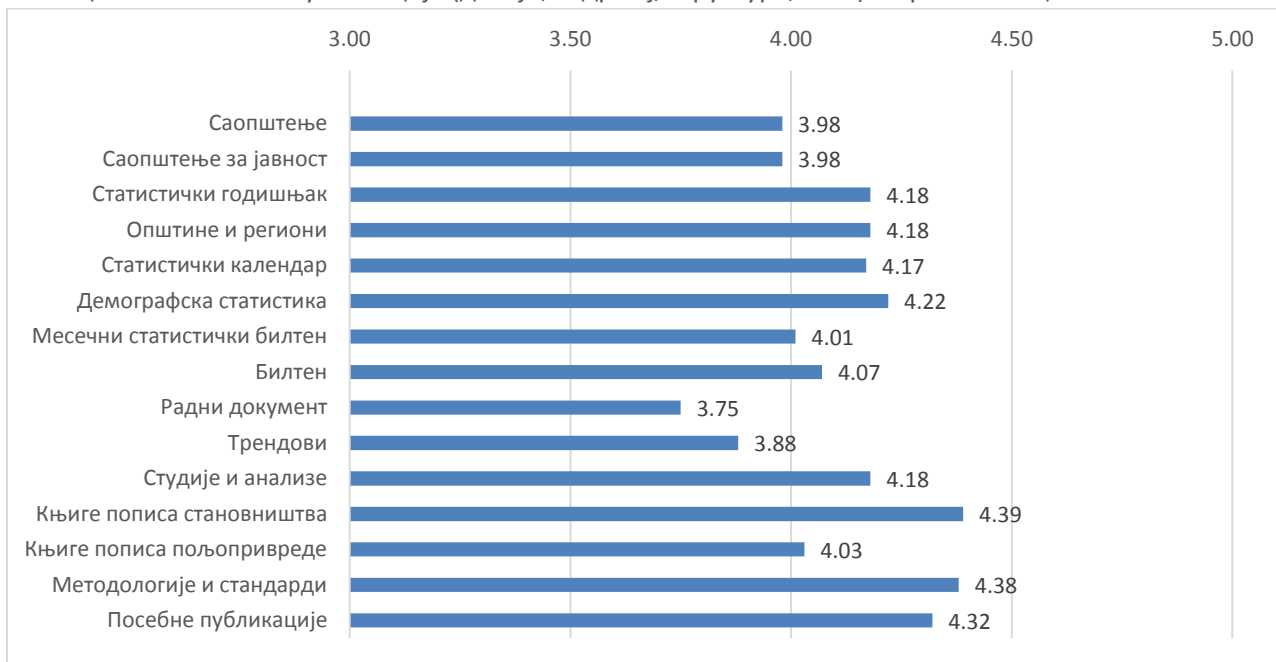
#### 4.3. Оцените садржај базе података



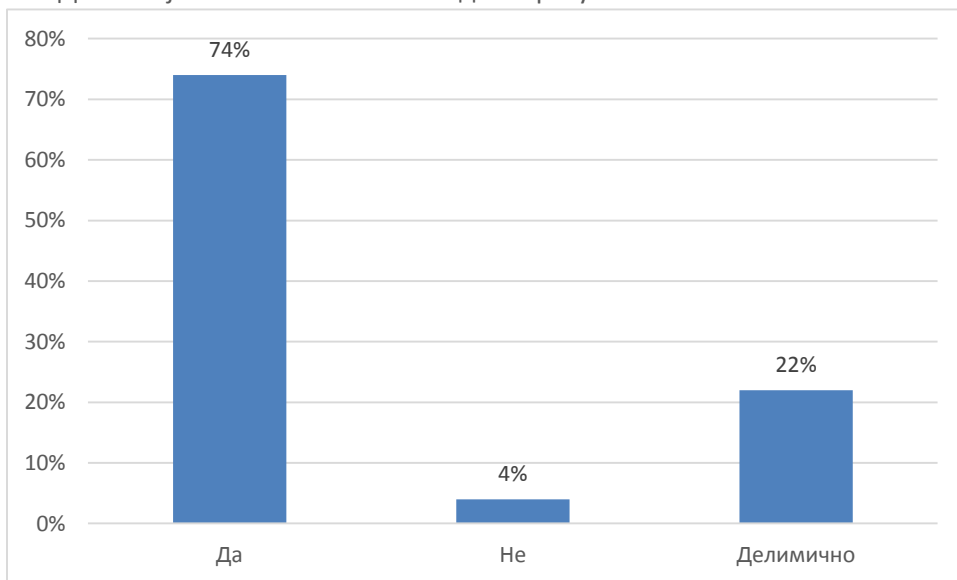
#### 4.4. Оцените садржај ДевИнфо базе података



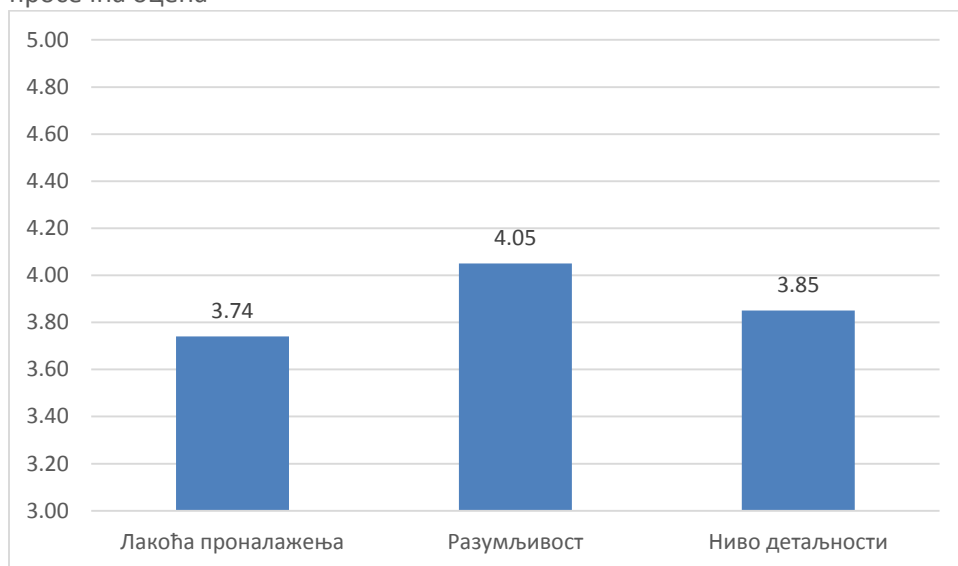
4.5. Оцените квалитет саопштења и саопштења за јавност (дизајн, садржај, структура, стил) и  
4.7. Оцените квалитет публикација (дизајн, садржај, структура, стил) – просечна оцена



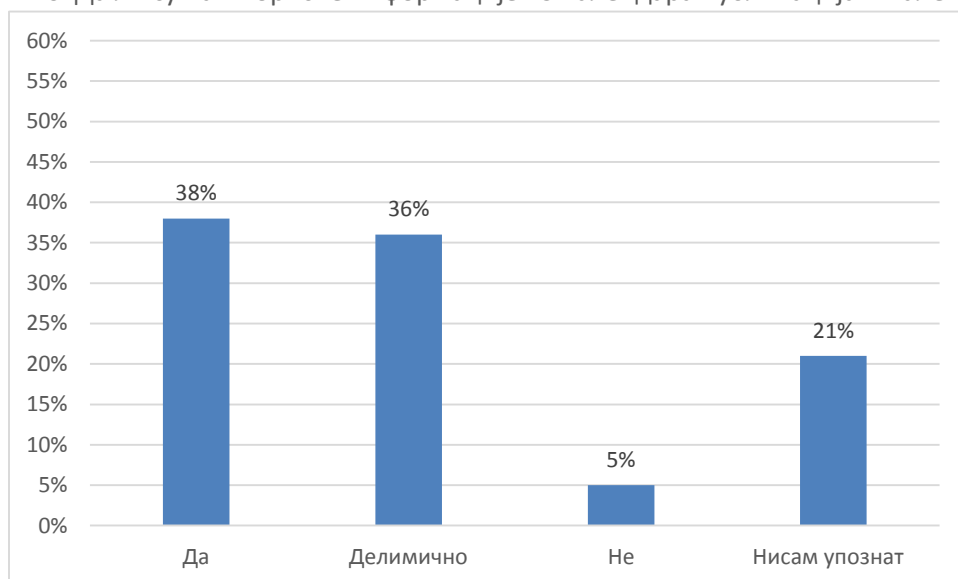
4.8. Да ли објављене статистичке податке разумете с лакоћом?



4.9. Оцените квалитет додатних информација (дефиниције, класификације, методолошка објашњења) - просечна оцена



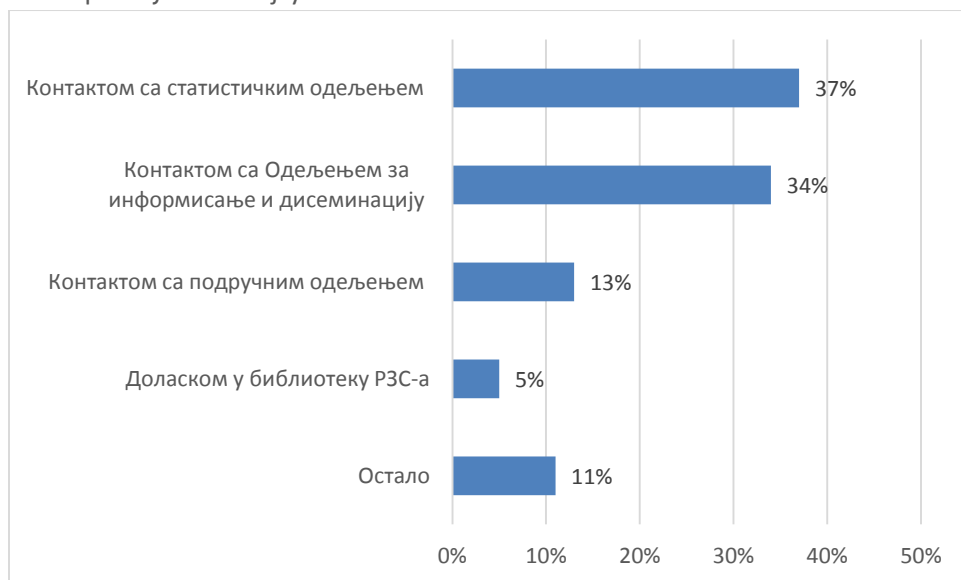
4.10. Да ли су Вам корисне информације из Календара публикација и Календара саопштења за јавност?



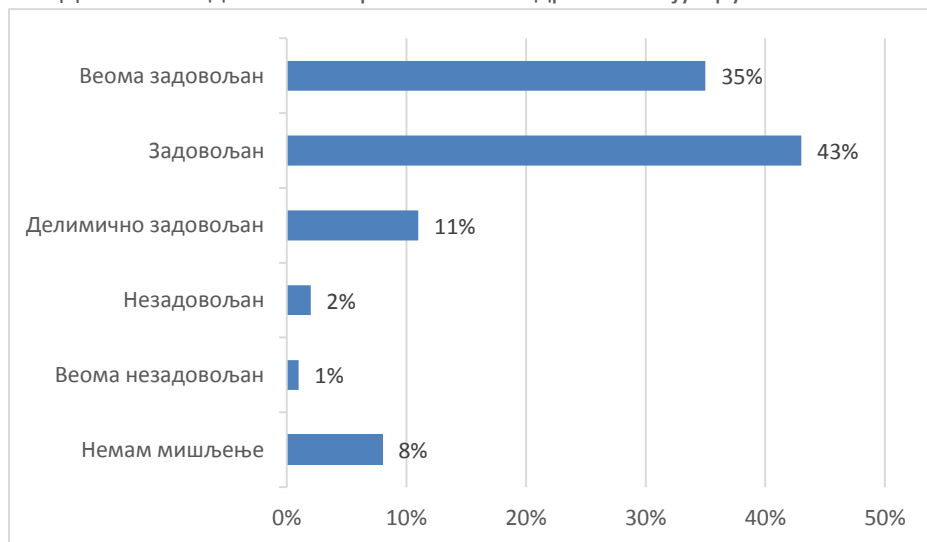
## 5. Комуникација са РЗС-ом

Комуникацију са РЗС-ом 37% корисника обавља преко надлежног статистичког одељења, што је повећање за 1,2 п.п. у односу на претходно истраживање; 34% контактира Одељење за информисање и дисеминацију, што је повећање за 6,2 п.п. док 11% корисника контактира подручна одељења што је мање за 4,2 п.п. у односу на претходно истраживање. Корисничком подршком је задовољно и веома задовољно 78% испитаника, што је такође побољшање у односу на претходно истраживање. Веома високим оценама корисници су оценили доступност запослених (4,42), отвореност за сарадњу (4,48), професионалност и компетентност (4,53) и ефикасност у раду (4,40).

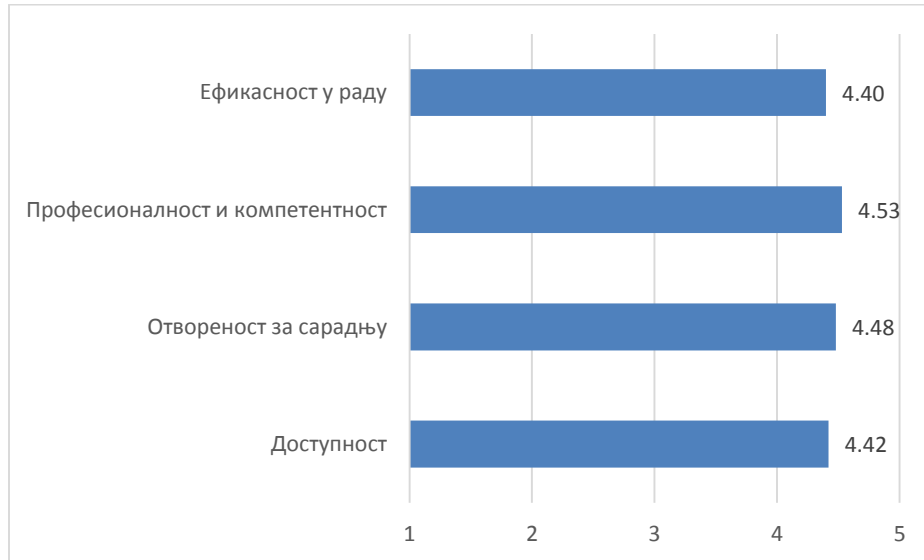
5.1. На који начин обично контактирате са РЗС-ом у случају када потребне податке не можете сами да пронађете на сајту?



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



5.3. Уколико сте имали контакт са запосленима у РЗС-у оцените их по следећим критеријумима – просечна оцена



## 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 можемо закључити да корисници, пре свега, наглашавају потребу за унапређењем брзине, функционалности и дизајна веб-сајта и графичким представљањем података. Поред тога сматрају да садржај базе података треба обогатити свим подацима које се нуде корисницима и да је неопходно унапредити претраживање базе.

Када је реч о саопштењима, саопштењима за јавност и публикацијама – корисници су исказали потребу да табеле из саопштења буду доступне у ексел формату и да приступ свим саопштењима буде омогућен са почетне стране сајта. По мишљењу корисника, саопштења треба да буду на нивоу разумевања опште популације/просечног грађанина и да њихов форму треба унапредити. Поред тога, корисници сматрају да би требало унапредити претрагу електронске библиотеке и да треба обезбедити старије публикације у електронској форми. Корисницима би било значајно да се подаци објављују на нижим нивоима класификација, као и на општинском и насељском нивоу. Неопходно је да се приликом корекција података квалитативно објасне корекције/ревизије до којих долази, као и да јасније буду назначене промене у методологијама када до њих дође.

# Закључак

Када оцену укупног квалитета података које РЗС пружа својим корисницима упоредимо са претходним истраживањем из 2015. године, видимо да је задовољство укупним квалитетом порасло за 0,21 п.п.



На основу ових значајних резултата Републички завод за статистику ће настојати да у наредне две године, у складу са својим могућностима и капацитетима, унапреди процесе пословања који ће довести и до побољшања у самом процесу дисеминације података као најзначајнијег за кориснике.

С обзиром на то да ћемо почетком 2018. године пласирати нови веб-сајт, дисеминациону базу података и редизајнирану базу електронских публикација – циљ нам је да истраживање које ћемо спровести крајем 2019. године покаже значајан скок у оцени укупног квалитета података које производимо и објављујемо. Очекујемо да ће се тренд раста задовољства корисника укупним квалитетом наставити и у наредном периоду и да ће, у наредном истраживању, просечна оцена бити 4,5.