



РЕПУБЛИКА СРПСКА
РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СТАТИСТИКУ
REPUBLIKA SRPSKA
INSTITUTE OF STATISTICS

Анкета о задовољству корисника 2020.



Бања Лука, март 2021.

САДРЖАЈ

1. Увод.....	4
2. Метод и инструменти.....	4
3. Главни резултати.....	5
4. Демографске карактеристике анкетираних корисника.....	6
5. Корисничке потребе и навике.....	8
6. Квалитет статистичких података, метаподатака, производа и услуга.....	12
6.1. Задовољство квалитетом статистичких података.....	12
6.2. Задовољство квалитетом статистичких метаподатака.....	18
6.3. Задовољство укупним квалитетом производа и услуга.....	18
7. Дисеминација.....	19
8. Задовољство запосленима Завода.....	20
9. Поруке корисника.....	21
10. Укупни индекс задовољства корисника.....	22
11. Упоредни преглед резултата анкете из 2017. и 2020. године.....	23
Прилог 1. Области статистике груписане у подручја.....	27
Прилог 2. Табеле.....	28

1. Увод

Све бројнији и разноврснији захтјеви корисника за статистичким подацима, динамично окружење са израженом потребом за актуелним подацима који ће омогућити информисано и благовремено доношење одлука у пословању, креирању и праћењу политика и програма захтијевају од званичне статистике да буде релевантна, правремена, високог квалитета и дисеминирана у облику који је лако доступан и разумљив корисницима. Како би се осигурало стално унапређење квалитета производа и услуга и пратили ставови и потребе корисника неопходно је редовно мјерење задовољства корисника. С циљем да се добију информације о потребама и навикама корисника, њиховом задовољству производима и услугама, као и да се добију информације о квалитету података и услуга које пружа, Републички завод за статистику Републике Српске је по трећи пут спровео анкетно истраживање о задовољству корисника.

Анкетом о задовољству корисника за 2020. годину обухваћена су четири главна аспекта:

- информације о карактеристикама, навикама и потребама корисника статистике;
- ставови корисника о различитим каналима и средствима дисеминације;
- ставови корисника о комуникацији и сарадњи са запосленима Завода;
- оцјена квалитета података, метаподатака, производа и услуга Завода.

Резултати овог истраживања послужиће у сврху праћења квалитета статистичких података и задовољства корисника, идентификацији њихових нових потреба и навика те утврђивању приоритета у унапређењу квалитета производа и услуга Завода.

2. Метод и инструменти

Истраживање је спроведено онлајн, путем веб упитника на страницама интернет презентације Завода. Упитник коришћен у овом истраживању обухватио је сљедеће теме: опште информације о испитаницима, сврха коришћења података и начин приступа подацима, квалитет статистичких података, метаподатака, различитих производа и услуга, дисеминација података и задовољство корисника запосленима Завода. Упитник је садржавао 17 питања затвореног типа, са могућим једним или више одговора, те два питања отвореног типа чиме је пружена могућност корисницима да изнесу своје приједлоге везано за расположивост података и информација које објављује Завод, да дају своје похвале и критике на рад Завода и предложе могућа будућа побољшања. За потребе прикупљања података ажурирана је и тестирана претходно развијена онлајн апликација која је омогућавала попуњавање упитника на српском језику (латинично и ћирилично писмо) и енглеском језику.

На основу постојеће евиденције корисника регистрованих за редовно примање статистичких публикација, евиденције корисника који су у периоду од јуна 2017. до маја 2020. године упутили Заводу упит или захтјев за подацима те базе корисника регистрованих на веб-сајту Завода, позив за учешће у анкети послат је на више од 1 900 електронских адреса. Линк на анкету постављен је на страницама интернет презентације Завода те званичном Twitter налогу Завода како би и остали заинтересовани корисници могли учествовати у истраживању. Анкета је трајала два мјесеца, у периоду од 9. септембра до 9. новембра 2020. године. Комплетан упитник је попунило 211 корисника.

3. Главни резултати

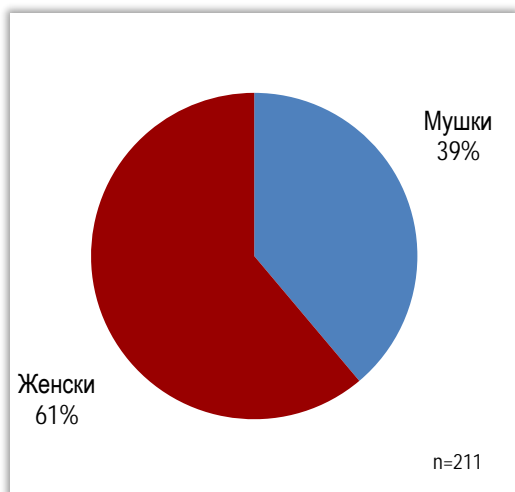
- У анкети је учествовало 211 корисника, од чега 61% жена и 39% мушкараца.
- Највећи број анкетираних је старости 40–49 година (31,8%).
- Више од половине анкетираних корисника има завршено високо образовање, а више од трећине је са специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом.
- Пребивалиште анкетираних је Република Српска за 80,1% корисника.
- Према типу корисника, највећи број анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе (39,8%), научници, истраживачи и аналитичари (15,6%) и пословни субјекат (9,5%).
- Профил просјечног корисника производа и услуга Завода: особа женског пола, старости од 40 до 49 година, са високошколским образовањем, пребивалиштем у Републици Српској и запослењем у органу управе и локалне самоуправе.
- Највише анкетираних, њих 60%, су активни корисници који статистику користе мјесечно и чешће.
- Највећи број анкетираних статистичке податке користи за израду студија и анализа (47,4%), за добијање основних информација (44,1%) те за израду и праћење имплементације политика и стратегија (28,9%).
- Корисници најчешће имају потребу за подацима из области рада – плата, запослености, радне снаге и трошкова рада (54,5%), становништва (33,6%), образовања (28,0%) и цијена (25,6%).
- Већина анкетираних потребне податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту Завода (75,4%) и онлајн бази података (49,8%). Око трећине анкетираних (32,2%) до података долази путем захтјева за подацима упућеним Заводу, док 18,5% до података долази путем директног контакта са статистичарем.
- Корисници најчешће успостављају контакт са Заводом путем електронске поште.
- На скали од један до пет, просјечна оцјена за укупни квалитет података у свим областима износи 3,81. Највишу просјечну оцјену за укупни квалитет података добила је статистика индустрије (3,98).
- Укупна просјечна оцјена за релевантност статистичких података износи 3,88. Највишом оцјеном за релевантност корисници су оцијенили статистику културе и умјетности (4,11).
- Укупна просјечна оцјена за правовременост статистичких података износи 3,60, а највећу просјечну оцјену добила је статистика цијена (3,89).
- Укупна просјечна оцјена за упоредивост износи 3,73. За упоредивост статистичких података највишу оцјену добила је статистика дистрибутивне трговине и осталих услуга (4,08).
- Око 74% корисника сматра да је квалитет статистичких података с аспекта поузданости добар или веома добар. Просјечна оцјена поузданости података (на скали од један до пет) износи 4,00.
- Доступност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 79% анкетираних корисника, с просјечном оцјеном 4,10.
- Три од четири корисника (75%) оцијенило је разумљивост података као веома добру или добру. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 4,05.
- Тачност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 69% корисника, са просјечном оцјеном од 3,97.
- Двије трећине корисника сматра да је квалитет статистичких метаподатака веома добар или добар. Просјечна оцјена квалитета статистичких метаподатака износи 3,89.
- Око 75% корисника сматра да је укупни квалитет производа и услуга Завода веома добар или добар, а око 19% корисника мисли да је квалитет задовољавајући. Просјечна оцјена корисника за задовољство укупним квалитетом свих производа и услуга Завода је 4,01.
- Посматрајући укупно све канале и средства дисеминације, 75,4% корисника сматра да су подаци увијек или углавном приказани јасно.
- Просјечне оцјене корисника за карактеристике и функционалности веб-сајта Завода крећу се од 3,72 за функционалност претраге до 3,95 за садржај веб-сајта. Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,81.
- Највишу просјечну оцјену запослени у Заводу добили су за професионалност (4,43), затим за отвореност за сарадњу (4,42), доступност (4,39) и брзину добијања информација (4,28). Укупна просјечна оцјена за задовољство запосленима је 4,38.
- Укупни индекс задовољства корисника Заводом, мјерено на основу просјечних оцјена пет варијабли коришћених у моделу укупног задовољства, износи 80,02%.

4. Демографске карактеристике анкетираних корисника

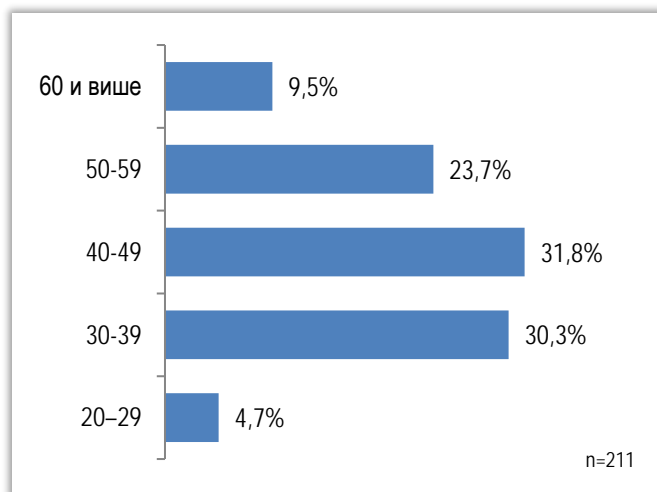
У анкети је учествовало 211 корисника, од чега 61% жена и 39% мушкараца.

Већина анкетираних корисника припада старосним групама 40–49 година (31,8%) и 30–39 година (30,3%), слиједе корисници старости 50–59 година (23,7%). Нешто мањи број корисника је старости 60 и више година (9,5%), а најмањи број корисника припада старосној групи 20–29 (4,7%).

Г-1. Корисници према полу (%)



Г-2. Корисници према старости (%)



Више од половине анкетираних корисника има завршено високо образовање, док је више од трећине корисника са завршеном специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом. Најмање анкетираних је са вишим образовањем (2,8%).

Г-3. Корисници према образовању (%)



Међу анкетиранима највише је домаћих корисника (95,3%), од чега из Републике Српске 80,1%. Корисника из иностранства је 4,7%, највише из Србије, 2,8%. Као земље пребивалишта анкетираних корисника из иностранства ту су још Аустрија, Француска, Италија и Словенија.

Г-4. Корисници према пребивалишту (%)



Највише анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе, 39,8%, а затим научници, истраживачи и аналитичари са 15,6% и пословни субјекти са 9,5%. Корисника из образовних, културних или научних установа је 8,5%, а 7,6% су корисници за личне потребе. Корисника из штампаних и електронских медија је 2,8%, а из финансијских организација 2,4%.

Г-5. Корисници према типу (%)



Наведене карактеристике осликавају профил типичног корисника производа и услуга Завода: лице женског пола, старости од 40–49 година, са високошколским образовањем, пребивалиштем у Републици Српској и запослењем у органу управе и локалне самоуправе.

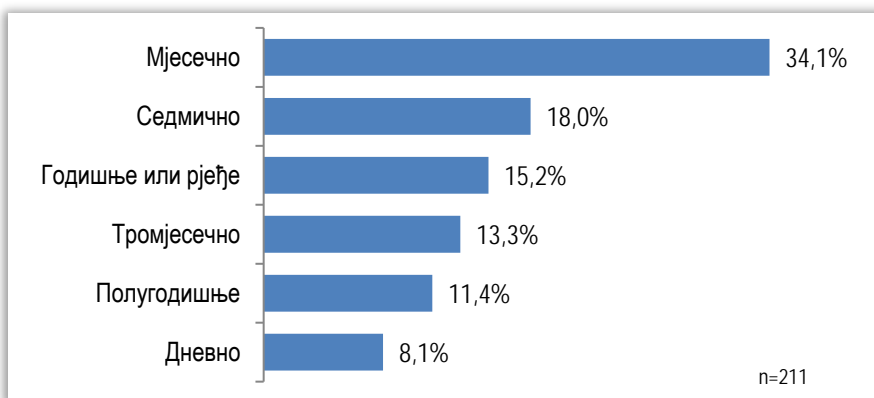
5. Корисничке потребе и навике

Сетом питања о корисничким потребама и навикама добијене су информације о томе колико често корисници имају потребу за статистичким подацима, у које сврхе и из којих статистичких области те на који начин најчешће контактирају Завод и долазе до потребних података.

Три од пет корисника су активни корисници – они који статистику користе мјесечно и чешће. Сваки трећи корисник (34,1%) статистичке податке користи мјесечно, седмично их користи њих 18,0%, а 15,2% статистику користи годишње или рјеђе. Сваки осми корисник статистику користи тромјесечно (13,3%), 11,4% анкетираних статистику користи полугодишње, а дневно испод десет процената анкетираних.

Честу потребу за статистичким подацима највише имају корисници из медија, њих 16,7% користи податке на дневном, а 50,0% на седмичном нивоу. Сваки други корисник из међународних организација користи податке на седмичном нивоу, као и трећина научника, истраживача и аналитичара. Корисници из судских и правосудних органа највише статистику користе у мјесечној динамици (66,7%), слиједе их корисници из образовних, научних и културних установа (61,1%) и финансијских организација (60,0%). И сваки други корисник из органа управе и локалне самоуправе статистику користи седмично или мјесечно. Они који статистику користе годишње или рјеђе највише су заступљени међу корисницима за личне потребе (37,3%) и студентима и ученицима (33,3%).

Г-6. Колико често имате потребу за статистичким подацима? (%)



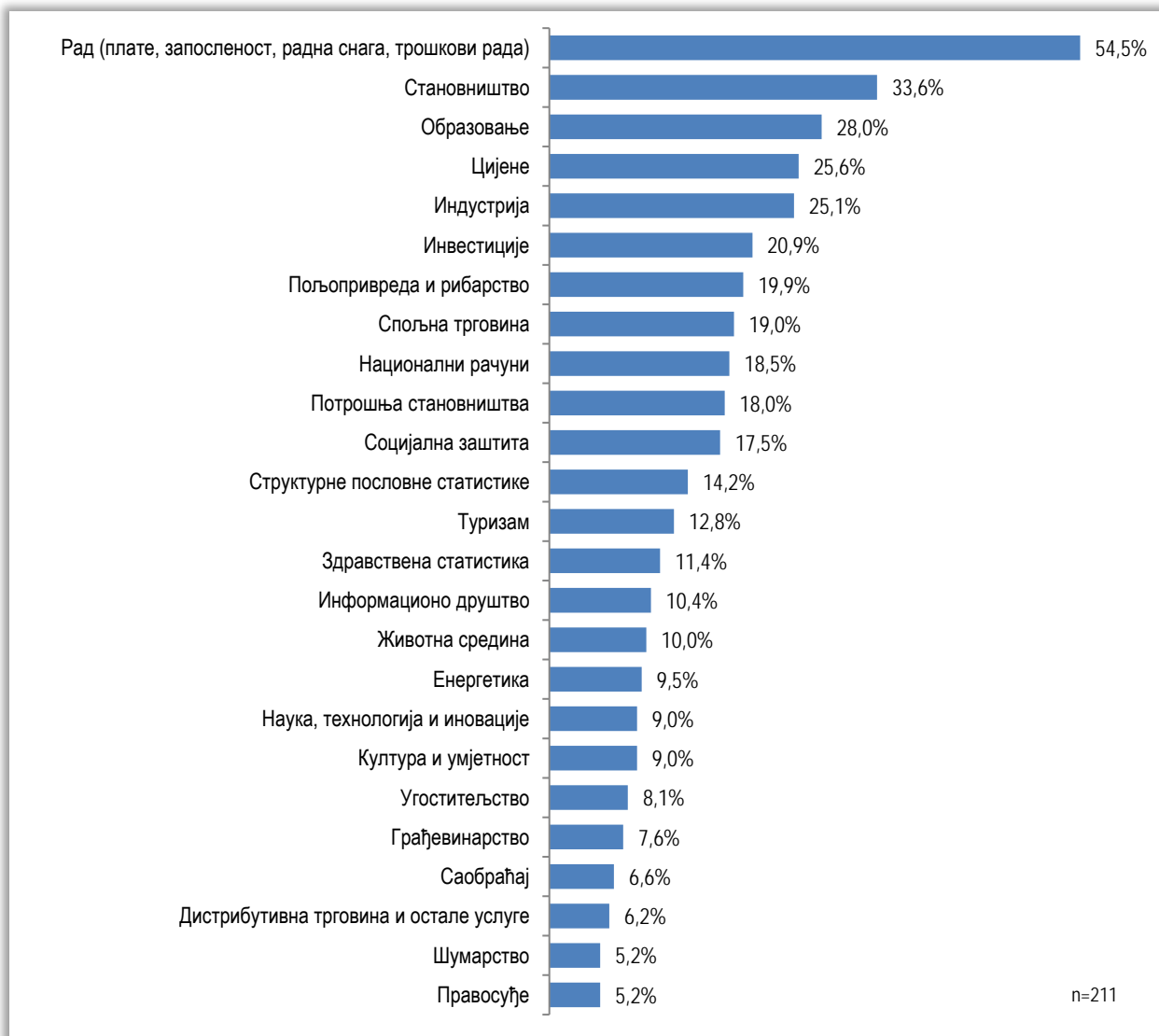
Највећи број анкетираних статистичке податке користи за израду студија и анализа (47,4%) и за добијање основних информација (44,1%). Око четвртине анкетираних користи податке за израду и праћење имплементације политика и стратегија (28,9%) али и за међународне пројекте (23,7%). Сваки пети анкетирани податке користи за одлучивање у пословању (19,9%), а сваки шести за потребе образовања или стручног усавршавања (17,1%).

Г-7. У коју сврху користите статистичке податке Републичког завода за статистику? (могуће више одговора, %)



Преко половине испитаника (54,5%) најчешће користи податке из области рада (плате, запосленост, радна снага, трошкови рада). Сваки трећи испитаник користи податке из области становништва (33,6%), више од четвртине их користи податке из образовања (28,0%), цијена (25,6%) и индустрије (25,1%), док сваки пети испитаник користи статистичке податке о инвестицијама (20,9%). Највећи проценат испитаника, њих 27,5%, најчешће користи податке из једне статистичке области. У просјеку, сваки испитаник одабрао је четири области статистике.

Г-8. Из којих области најчешће користите статистичке податке? (могуће више одговора, %)



Посматрано по статистичким подручјима или доменима¹, највећи проценат анкетираних користи податке из подручја Демографска и социјална статистика (84,4%). Слиједи подручја Пословне статистике са 46,4% и Макроекономска статистика са 38,9%.

Г-9. Из којих подручја статистике најчешће користите податке? (могуће више одговора, %)



За преузимање статистичких података, корисници најчешће користе веб-сајт Завода. Највећи дио анкетираних податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту (75,4%) и онлајн бази података (49,8%). Око трећине анкетираних (32,2%) до података долази путем захтјева, а нешто мање од петине статистичке податке добија путем директног контакта са статистичарем. Један од десет корисника податке добија путем штампаних публикација Завода, преко других органа управе или из средстава јавног информисања. Скоро пет процената корисника податке проналази преко званичног налога Завода на друштвеној мрежи Twitter.

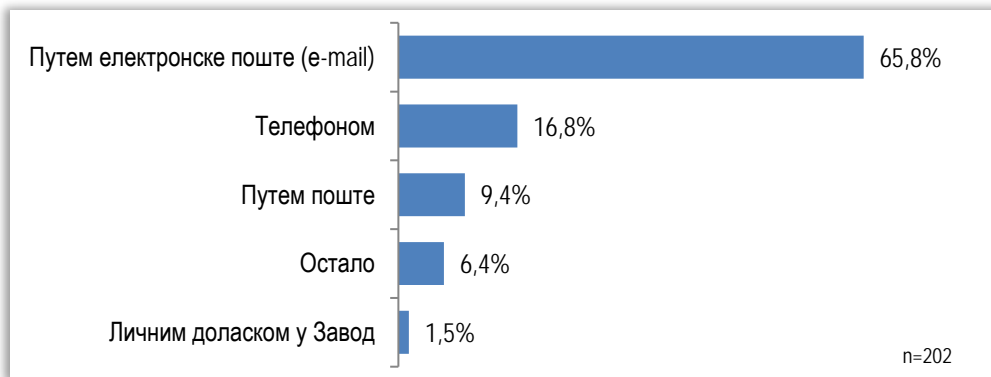
Г-10. На који начин долазите до потребних статистичких података? (могуће више одговора, %)



¹ Преглед груписања области дат је у Прилогу 1. Области статистике груписане у подручја

Корисници најчешће успостављају контакт са Заводом путем електронске поште. Сваки шести корисник најчешће контактира Завод телефоном. Као начин успостављања контакта, корисници најмање користе лични долазак у Завод.

Г-11. На који начин најчешће контактирате са Заводом? (%)



На отворено питање о томе које би још податке и информације вољели да нађу на веб страницама и у публикацијама Завода, приједлоге је дало нешто мање од петине анкетираних (18,5%). Највише приједлога везано је за детаљније податке из области друштвених (потрошња и животни стандард, тржиште рада) и пословних статистика (производња, детаљнији подаци по дјелатностима) те детаљнији приказ података по општинама и градовима, као и по урбаним и руралним подручјима.

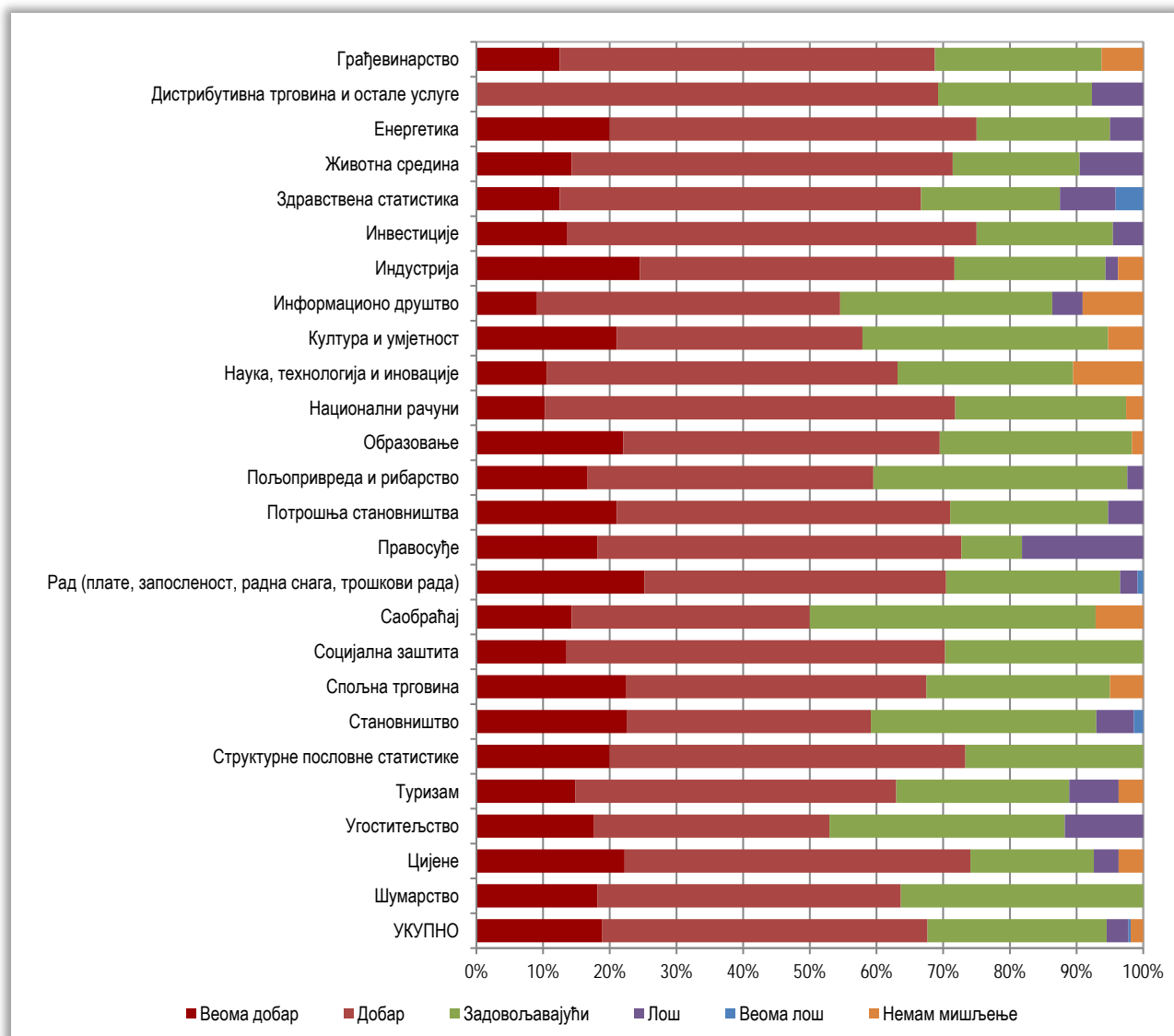
6. Квалитет статистичких података, метаподатака, производа и услуга

У циљу добијања информација о задовољству квалитетом статистичких података, упитник је садржавао сет питања путем којих су корисници могли оцијенама 1- веома лош, 2- лош, 3- задовољавајући, 4- добар и 5- веома добар да оцијене квалитет статистичких података у односу на различите димензије квалитета, као и да оцијене квалитет метаподатака и укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод. Квалитет статистичких података у погледу релевантности, правовремености, упоредивости те укупног квалитета података корисници су могли да оцијене за сваку статистичку област из које најчешће користе податке. Корисници су имали могућност да оцијене и поузданост, доступност, разумљивост и тачност статистичких података Завода.

6.1. Задовољство квалитетом статистичких података

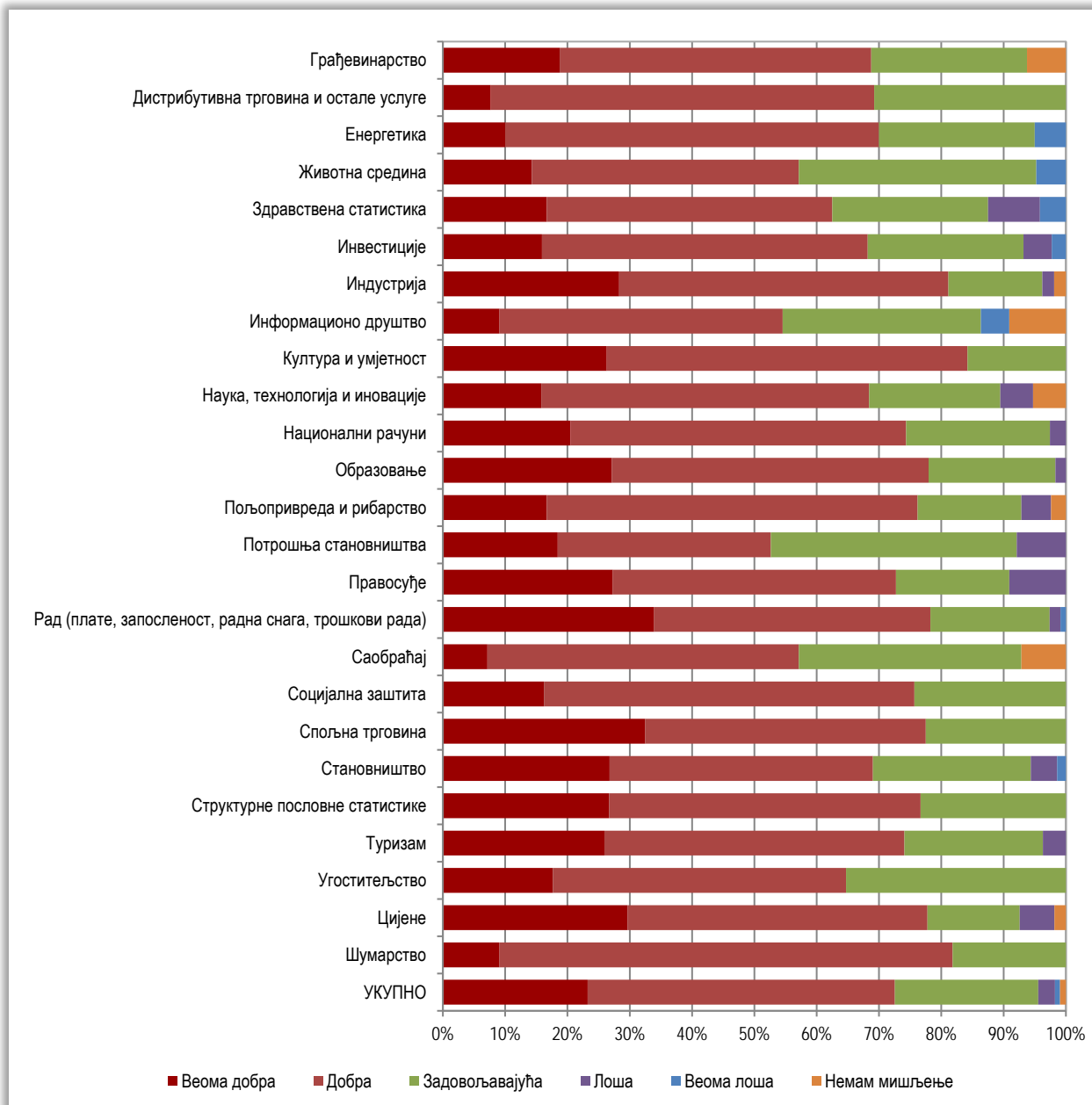
Посматрајући описне критеријуме за оцјену квалитета, скоро петина корисника сматра да је укупни квалитет статистичких података веома добар, док 68% корисника сматра квалитет статистичких података добрим и веома добрим. Да је укупни квалитет података задовољавајући сматра 27% корисника, нешто више од 3% их сматра да је квалитет података лош или веома лош, а око 2% корисника нема мишљење. Највише оцјена „веома добар“ добиле су статистике рада и индустрије (по 25%), становништва и спољне трговине (по 23%) те статистике цијена и образовања (по 22%).

Г-12. Како бисте оцијенили УКУПНИ КВАЛИТЕТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



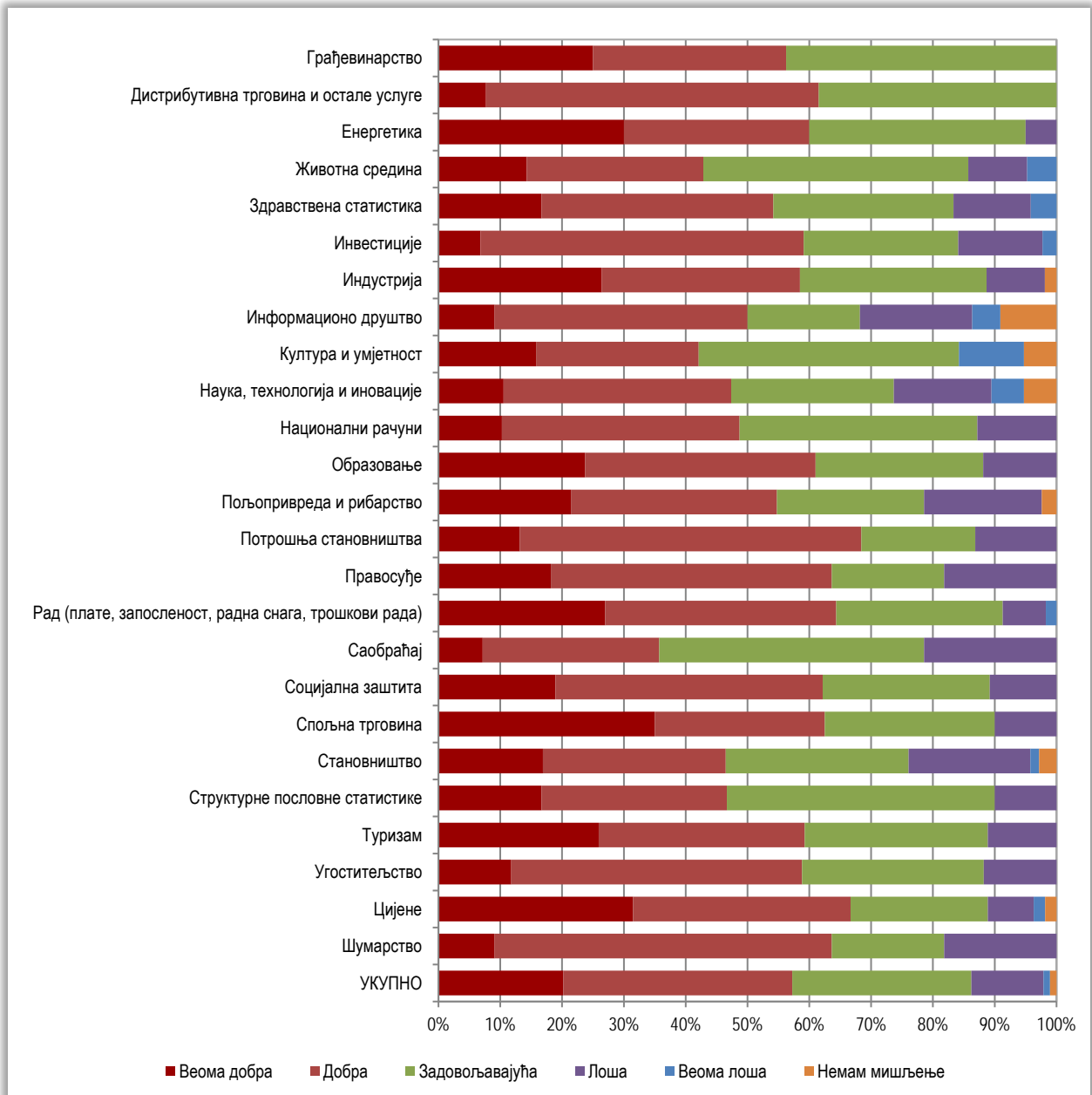
Скоро четвртина корисника сматра да је релевантност статистичких података веома добра, а око 73% корисника сматра релевантност статистичких података добром и веома добром. Да је релевантност статистичких података задовољавајућа сматра 23% корисника, око 3% да је лоша или веома лоша, а 1% анкетираних нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добар“) добиле су статистика рада (34%), спољне трговине (33%), цијена (30%) и индустрије (28%).

Г-13. Како бисте оцијенили РЕЛЕВАНТНОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



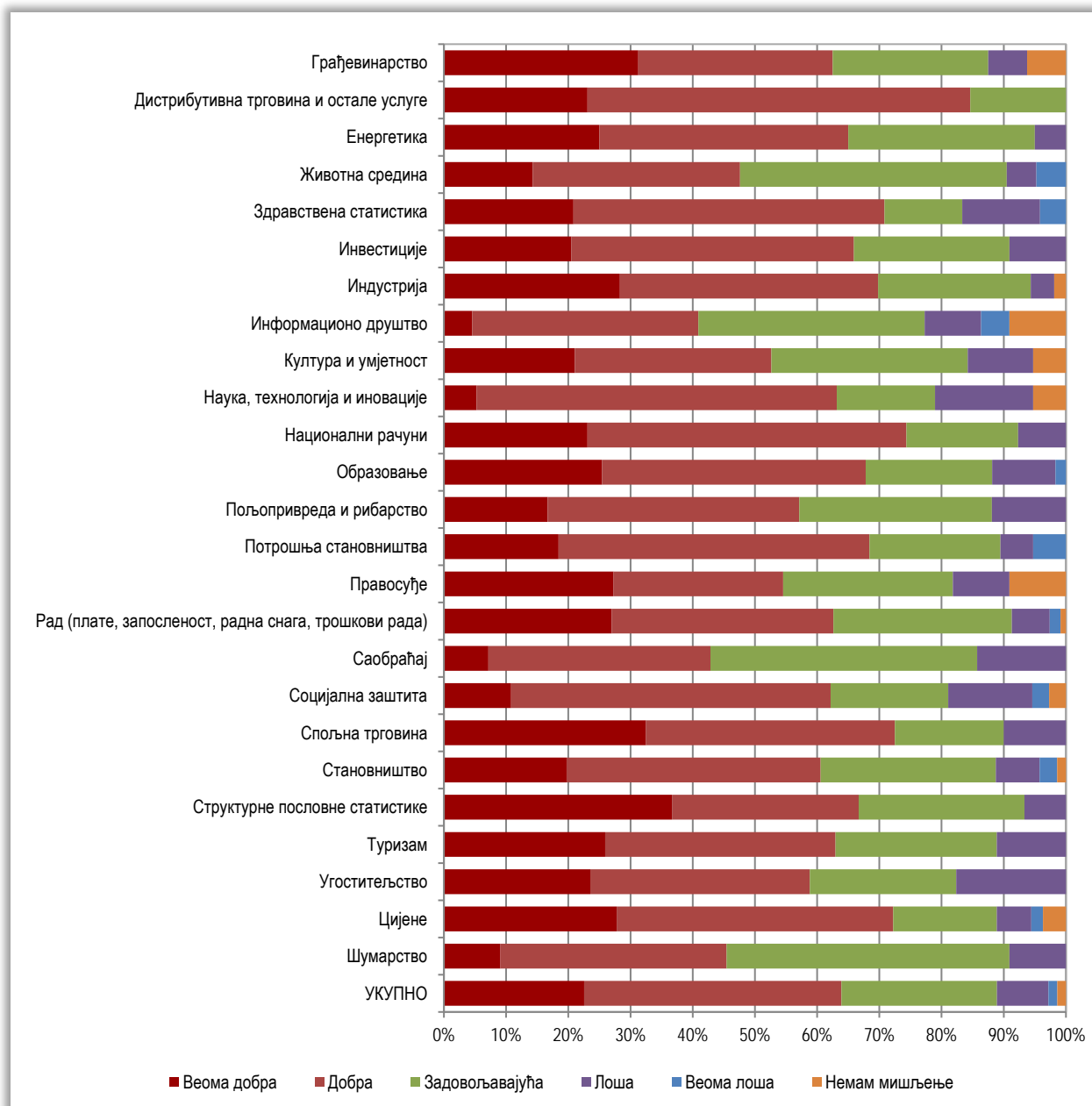
Око једне петине корисника корисника сматра да је правременост статистичких података веома добра, а око 57% њих сматра правременост статистичких података добром и веома добром. Као задовољавајућу правременост је оцијенило 29% корисника, око 13% их сматра да је правременост података лоша или веома лоша, а 1% корисника нема мишљење. Највише оцена „веома добар“ добиле су статистика спољне трговине (35%), цијена (32%), енергетике (30%) и рада (27%).

Г-14. Како бисте оцијенили ПРАВОВРЕМЕНОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



Више од петине корисника сматра да је упоредивост статистичких података веома добра, а 64% их сматра да је упоредивост статистичких података добра и веома добра. Да је упоредивост задовољавајућа сматра 25% корисника, око 10% их сматра да је упоредивост података лоша или веома лоша, а 1% корисника нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добар“) добиле су структурне пословне статистике (37%), статистика спољне трговине (33%), грађевинарства (31%) те индустрије и цијена (28%).

Г-15. Како бисте оцијенили УПОРЕДИВОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



Посматрајући оцјене корисника на бројчаној скали, од један до пет, добијена је просјечна оцјена корисника за укупни квалитет, релевантност, правовременост и упоредивост статистичких података за сваку статистичку област.

Највишу просјечну оцјену за укупни квалитет података добила је статистика индустрије (3,98). Слиједе статистика цијена (3,96), статистика спољне трговине (3,95), структурне пословне статистике и статистика образовања (3,93). Просјечна оцјена за укупни квалитет статистичких података за све области износи 3,81.

Са аспекта релевантности статистичких података, највишом оцјеном корисници су оцијенили статистику културе и умјетности (просјечна оцјена 4,11). Највише оцјене за релевантност имају и статистика спољне трговине и индустрије (4,10), статистика рада (4,09) и цијена (4,04). Укупна просјечна оцјена за релевантност података износи 3,88.

Највећу просјечну оцјену за правовременост статистичких података добила је статистика цијена (3,89), слиједи статистика спољне трговине (3,88), енергетике (3,85), грађевинарства и рада (3,81). Укупна просјечна оцјена за правовременост статистичких података износи 3,60.

За упоредивост статистичких података највишу оцјену добила је статистика дистрибутивне трговине и осталих услуга (4,08), структурне пословне статистике (3,97), статистика индустрије (3,96), спољне трговине (3,95) и цијена (3,94). Укупна просјечна оцјена за упоредивост статистичких података износи 3,73.

Г-16. Упоредни преглед просјечних оцјена за укупни квалитет, релевантност, правовременост и упоредивост статистичких података, по областима статистике и укупно (скала оцјена: 5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

	УКУПНИ КВАЛИТЕТ	РЕЛЕВАНТНОСТ	ПРАВОВРЕМЕНОСТ	УПОРЕДИВОСТ
Индустрија	3,98	4,10	3,77	3,96
Цијене	3,96	4,04	3,89	3,94
Спољна трговина	3,95	4,10	3,88	3,95
Структурне пословне статистике	3,93	4,03	3,53	3,97
Образовање	3,93	4,03	3,73	3,80
Рад	3,91	4,09	3,81	3,81
Енергетика	3,90	3,70	3,85	3,85
Потрошња становништва	3,87	3,63	3,68	3,71
Грађевинарство	3,87	3,93	3,81	3,93
Национални рачуни	3,84	3,92	3,46	3,90
Инвестиције	3,84	3,75	3,48	3,77
Социјална заштита	3,84	3,92	3,70	3,56
Култура и умјетност	3,83	4,11	3,50	3,67
Наука, технологија и иновације	3,82	3,83	3,33	3,56
Шумарство	3,82	3,91	3,55	3,45
Животна средина	3,76	3,62	3,38	3,48
Пољопривреда и рибарство	3,74	3,90	3,59	3,62
Становништво	3,73	3,89	3,42	3,69
Туризам	3,73	3,96	3,74	3,78
Правосуђе	3,73	3,91	3,64	3,80
Саобраћај	3,69	3,69	3,21	3,36
Информационо друштво	3,65	3,60	3,35	3,30
Здравствена статистика	3,63	3,63	3,50	3,71
Дистрибутивна трговина и остале...	3,62	3,77	3,69	4,08
Угоститељство	3,59	3,82	3,59	3,65
УКУПНО	3,81	3,88	3,60	3,73

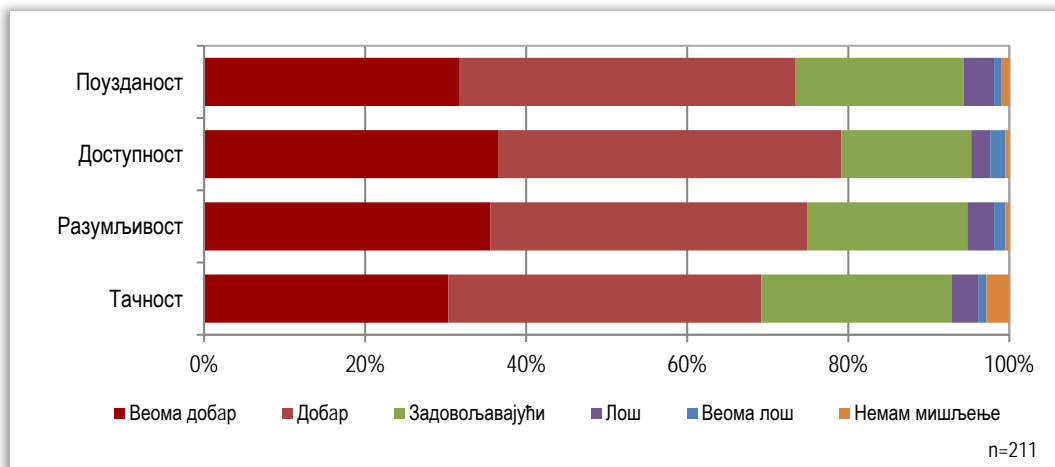
Око 74% корисника сматра да је квалитет статистичких података с аспекта поузданости добар или веома добар. Да је поузданост статистичких података задовољавајућа сматра нешто више од петине корисника (21%), а да је лоша или веома лоша око 4% корисника. Око 1% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена поузданости података (на скали од један до пет) износи 4,00.

Доступност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 79% анкетираних корисника. Доступност података је оцијењена задовољавајућом од стране 16% корисника, лошом или веома лошом од стране око 4% корисника, а мање од 1% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена доступности података износи 4,10.

Три од четири корисника (75%) оцијенило је разумљивост података као веома добру или добру. За 20% анкетираних, разумљивост података је задовољавајућа, лоша или веома лоша за око 4% корисника, а мање од 1% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 4,05.

Тачност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 69% корисника. Тачност података је оцијењена задовољавајућом од стране 24% корисника, лошом и веома лошом од стране око 4% корисника, а око 3% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена тачности података износи 3,97.

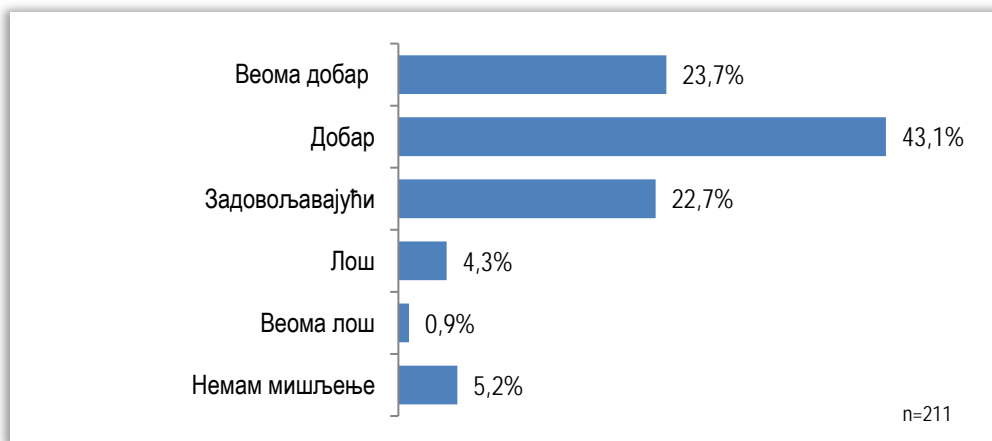
Г-17. Како бисте оцијенили квалитет статистичких података Завода с обзиром на њихову поузданост, доступност и разумљивост? (%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



6.2. Задовољство квалитетом статистичких метаподатака

Оцјена квалитета статистичких метаподатака је ново питање које је први пут постављено у анкети о задовољству корисника. Од корисника се тражило да оцијене квалитет метаподатака које објављује Завод, у било којем облику. Резултати показују да двије трећине корисника сматра да је квалитет статистичких метаподатака веома добар или добар. Нешто више од петине корисника сматра да је квалитет метаподатака задовољавајући, а да је лош или веома лош сматра око 5% корисника. Просјечна оцјена квалитета статистичких метаподатака (на скали од један до пет) износи 3,89.

Г-18. Како бисте оцијенили укупни квалитет статистичких метаподатака(дефиниција, описа извора и метода, методолошких објашњења и упутстава, референтних метаподатака) које производи и објављује Завод?(%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



6.3. Задовољство укупним квалитетом производа и услуга

Нешто више од четвртине корисника (26,5%) сматра да је квалитет веома добар, док скоро сваки други анкетирани корисник (48,3%) сматра да је квалитет производа и услуга добар. Око 18% корисника мисли да је квалитет задовољавајући, а да је лош или веома лош сматра око 3% корисника. Просјечна оцјена корисника за укупни квалитет свих производа и услуга је 4,01.

Г-19. Како бисте оцијенили укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод? (%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



7. Дисеминација

У дијелу упитника који садржи питања везана за квалитет дисеминације статистичких података, корисници су позвани да изнесу свој став о јасноћи приказаних података у различитим каналима и средствима дисеминације те да оцијене садржај, дизајн и техничке карактеристике веб-сајта Завода.

Када се посматрају сва средства и канали дисеминације, три од четири корисника (75,4%) сматрају да су подаци у њима увијек и углавном приказани јасно. Око 13% корисника је дјелимично задовољно. Да су подаци на страницама веб-сајта приказани јасно сматра 76,8% анкетираних, 28,0% корисника задовољно је у потпуности, а 48,8% су углавном задовољни. Дјелимично задовољно је 14,7% корисника. Да је приказ података у бази на веб-сајту јасан и углавном јасан сматра 72,5% анкетираних. Приказом података у бази дјелимично је задовољно 13,7% корисника. Да су подаци приказани јасно у саопштењима и статистичким билтенима и публикацијама сматра 77,3% анкетираних. Са приказом података у одговорима на захтјеве задовољно и углавном задовољно је 73,0% анкетираних.

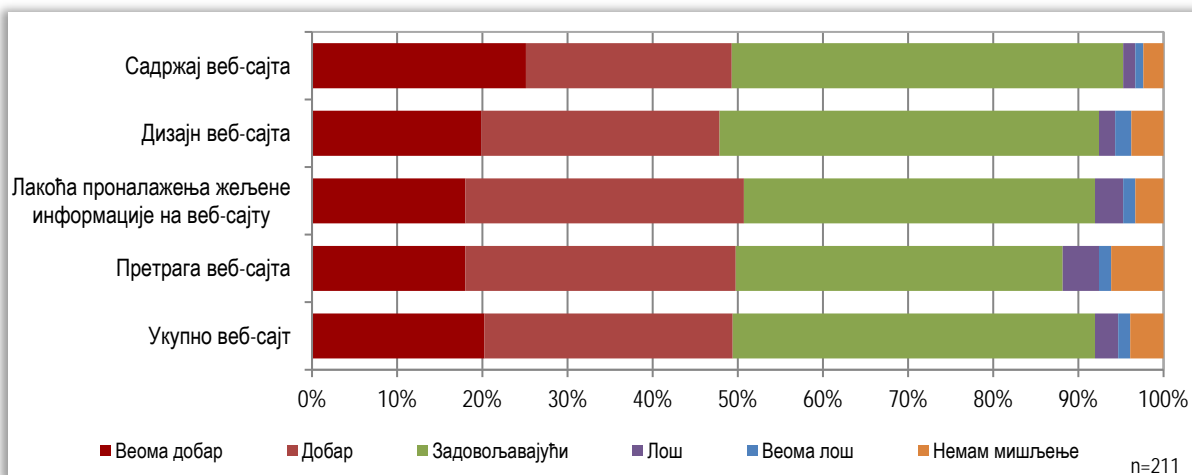
Г-20. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани: (%)



Сваки други корисник оцијенио је веб-сајт Завода као веома добар или добар (49,4%), док 42,5% корисника сматра да је веб-сајт задовољавајући. Око половине корисника (49,3%) сматра да је садржај веб-сајта добар или веома добар, а 46,0% корисника садржај сматра задовољавајућим. Оцјенама добар и веома добар дизајн веб-сајта оцијенило је 47,8% корисника, лакоћу проналажења жељене информације на веб-сајту 50,7%, а функционалност претраге сајта 49,8% корисника. Просјечне оцјене корисника за веб-сајт Завода износе 3,72 за функционалност претраге, 3,74 за лакоћу проналажења информација, 3,82 за дизајн и 3,95 за садржај веб-сајта. Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,81.

Г-21. Како бисте оцијенили садржај, дизајн и техничке карактеристике веб-сајта Завода? (%)

(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

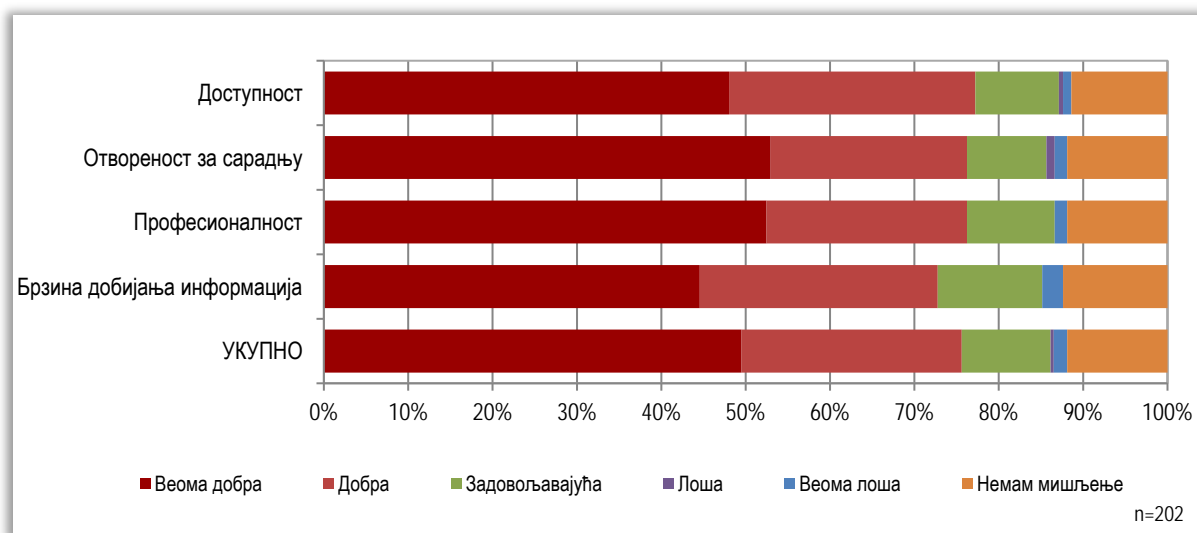


8. Задовољство запосленима Завода

У овом дијелу упитника корисницима који су имали контакт са запосленима Завода пружена је могућност да оцијене задовољство пруженим услугама, односно да оцијене доступност запослених у Заводу, њихову отвореност за сарадњу, професионалност те брзину добијања тражених информација.

Оцјеном веома добар и добар 77,2% корисника је оцијенило доступност запослених Завода. Сваки други корисник оцијенио је отвореност запослених Завода за сарадњу и њихову професионалност највишом оцјеном. Да је брзина добијања тражених информација добра и веома добра сматра 72,8% анкетираних корисника. Да је цјелокупна сарадњу са запосленима веома добра сматра готово половина свих корисника који су учествовали у анкети (49,5%).

Г-22. Уколико сте имали контакт са запосленима у Заводу, молимо вас да оцијените њихову доступност, отвореност за сарадњу и професионалност као и брзину добијања тражених информација? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



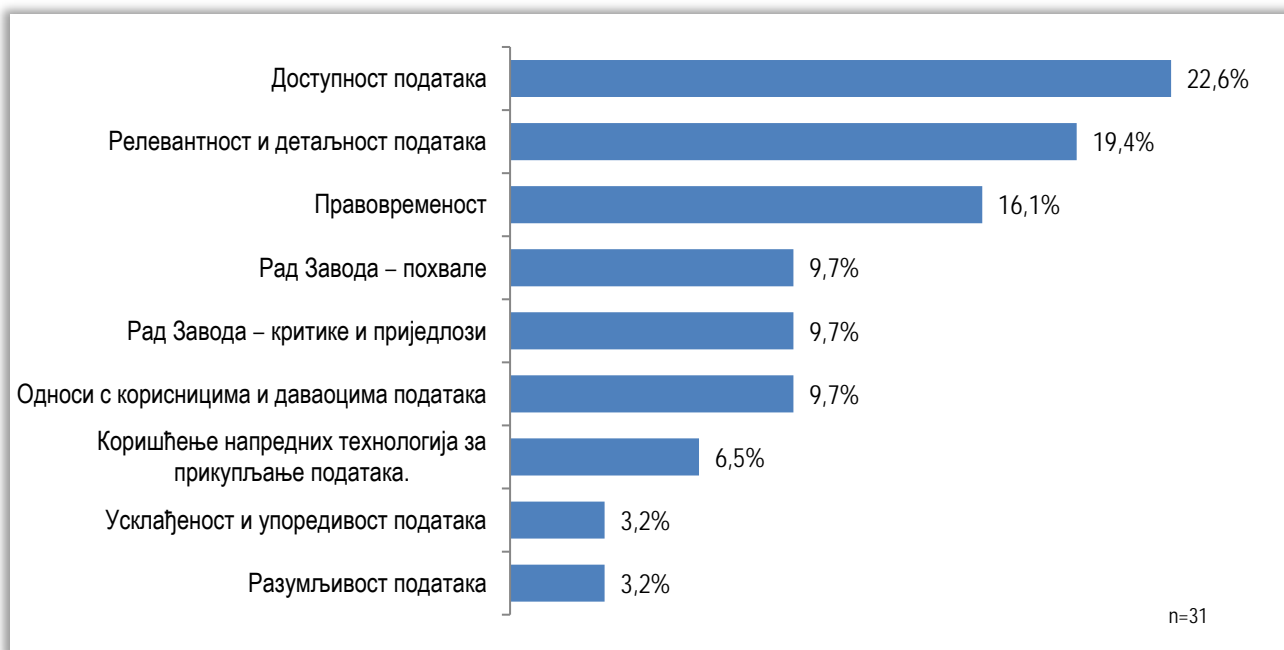
Од стране корисника запослени Завода су оцијењени веома добром просјечном оцјеном, 4,38. Највишу просјечну оцјену запослени у Заводу добили су за професионалност (4,43), а затим за отвореност за сарадњу (4,42). Просјечна оцјена за доступност је 4,39, а за брзину добијања информација 4,28.

9. Поруке корисника

На крају анкете, корисницима је пружена могућност да оставе коментар или приједлог на који начин и у којим областима Завод може да побољша квалитет производа и услуга. Коментари, приједлози, критике и похвале разврстани су у групе према различитим категоријама везано за димензије квалитета података и области дјеловања Завода.

Највећи број коментара и приједлога корисника односи се на већу доступност (22,6%) и релевантност и детаљност статистичких података (19,4%). Приједлоге за унапређење правовремености објављивања података имало је 16,1% корисника. Најмањи број коментара везан је за усклађеност и упоредивост те разумљивост података (3,2%).

Г-23. Преглед коментара анкетираних корисника према групама (%)



Неке од порука корисника су:

- Потребно је праћење стручних, научно-истраживачких радова као и организација научно-истраживачких скупова.
- Предлажем да у што краћем периоду уведете комуникацију и достављање статистичких извјештаја електронским путем и електронским обрасцима..
- Проширење броја и врсте података у свим областима, у складу са развојним трендовима (нпр. усклађивање са индикаторима Циљева одрживог развоја - Агенде 2030 Уједињених нација).
- Упоредни показатељи, статистичке анализе напредне статистике.
- Више података по општинама ради бољег праћења регионалног развоја и конципирања мјера економске политике који би одговорили на демографске проблеме.
- Потребно је константно унапређивати квалитет производа и услуга..
- Статистика градова и општина у Републици Српској је изврсна, све похвале!

10. Укупни индекс задовољства корисника

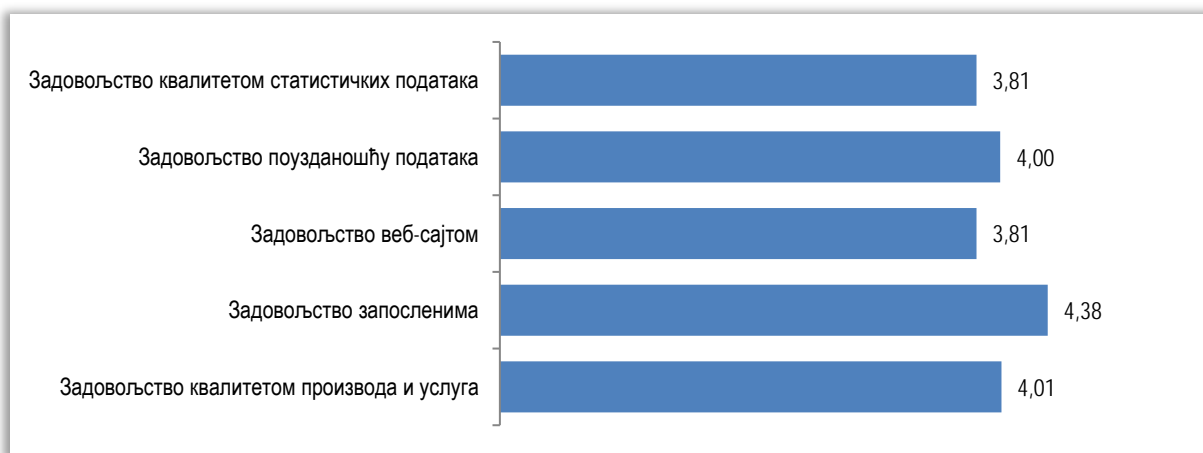
Индекс задовољства корисника заснован је моделу са идентификованим кључним компонентама које утичу на укупно задовољство корисника Републичким заводом за статистику Републике Српске. За укупни индекс задовољства узети су у обзир сљедећи критеријуми:

1. задовољство укупним квалитетом статистичких података (питање 10) – просјечна оцјена 3,81
2. задовољство поузданошћу података (питање 11) – просјечна оцјена 4,00
3. задовољство веб-сајтом (питање 13) – просјечна оцјена 3,81
4. задовољство запосленима Завода (питање 16) – просјечна оцјена 4,38
5. задовољство укупним квалитетом производа и услуга Завода (питање 17) – просјечна оцјена 4,01.

Слика 1. Модел за мјерење укупног задовољства корисника Републичког завода за статистику Републике Српске



Г-24. Просјечне оцјене варијабли коришћених за мјерење укупног задовољства



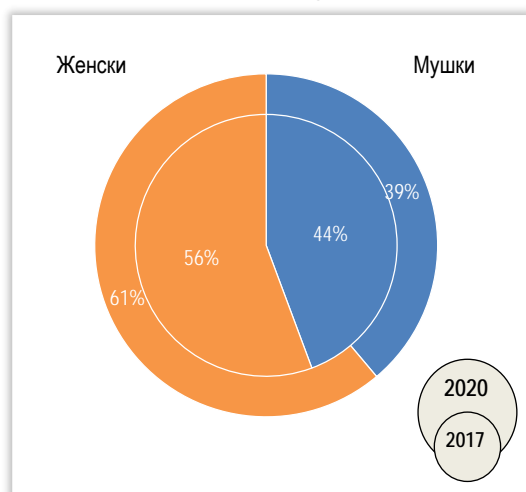
Укупна просјечна оцјена Завода је 4,00. Укупни индекс задовољства корисника Заводом је 80,02%.

11. Упоредни преглед резултата анкете из 2017. и 2020. године

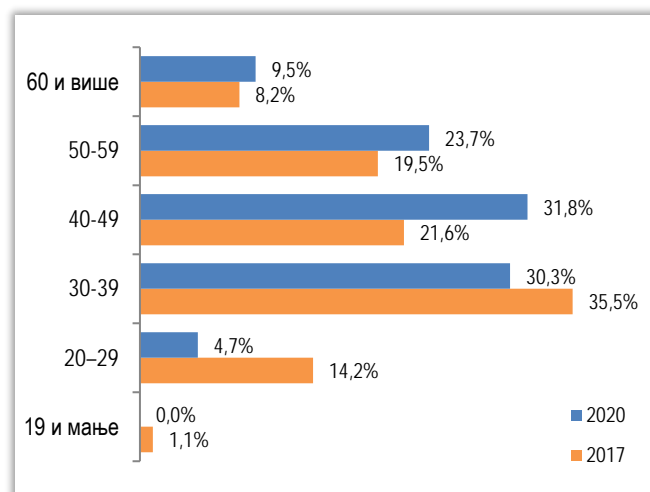
У овом дијелу дајемо упоредни преглед главних резултата истраживања из 2017. и 2020. године.

Што се тиче демографских карактеристика испитаника, у поређењу с 2017. годином, у анкети из 2020. године учествовало је нешто више жена и испитаника са 40 и више година старости. Дистрибуција испитаника према образовној структури није се битно примијенила.

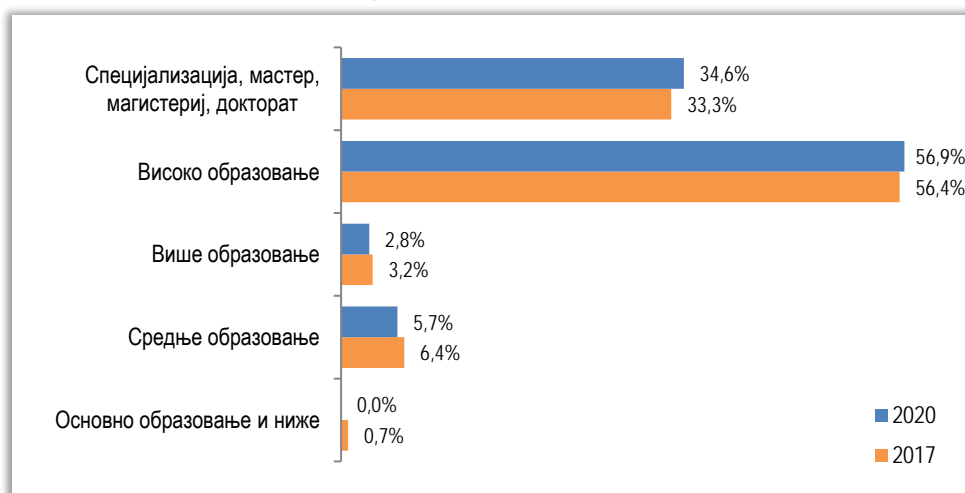
Г-25. Корисници према полу, 2017. и 2020. (%)



Г-26. Корисници према старости, 2017. и 2020. (%)

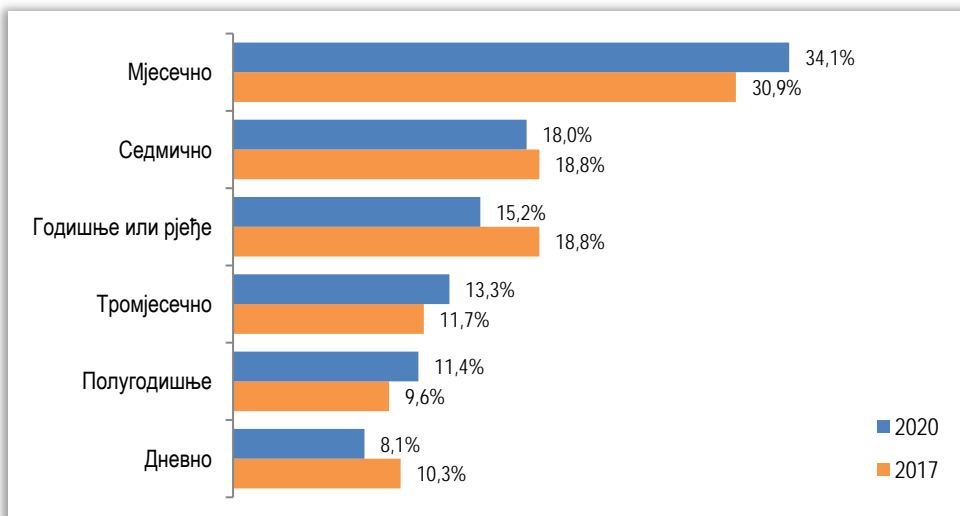


Г-27. Корисници према школској спреми, 2017. и 2020. (%)



Структура корисника према њиховим потребама и навикама остала је готово непромијењена. Корисници и даље најчешће имају потребу за подацима мјесечно и седмично, а у анкети из 2020. године нешто је мањи број корисника који употребљавају податке у сврхе образовања и стручног усавршавања.

Г-28. Корисници према учесталости коришћења података, 2017. и 2020. (%)

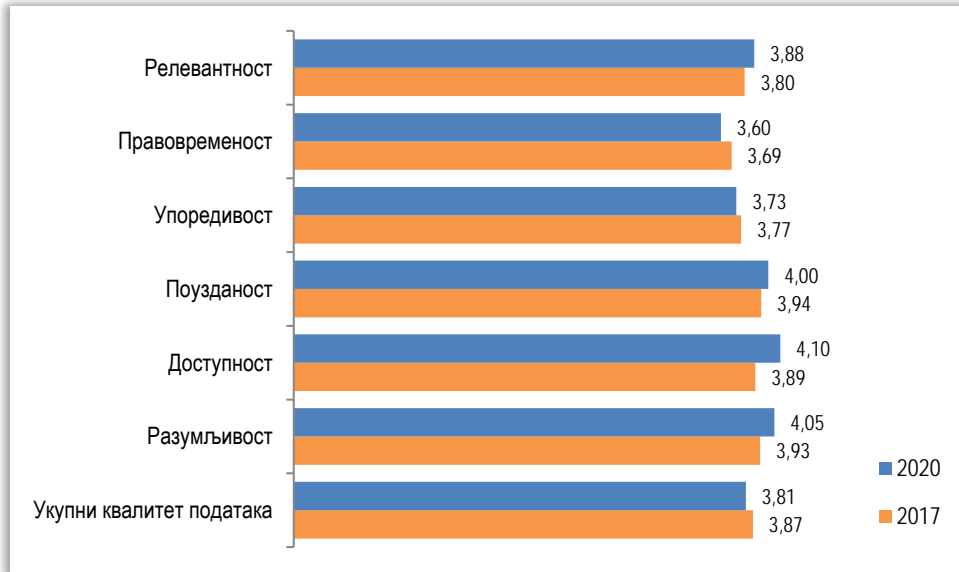


Г-29. Корисници према сврси коришћења статистичких података, 2017. и 2020. (могуће више одговора, %)



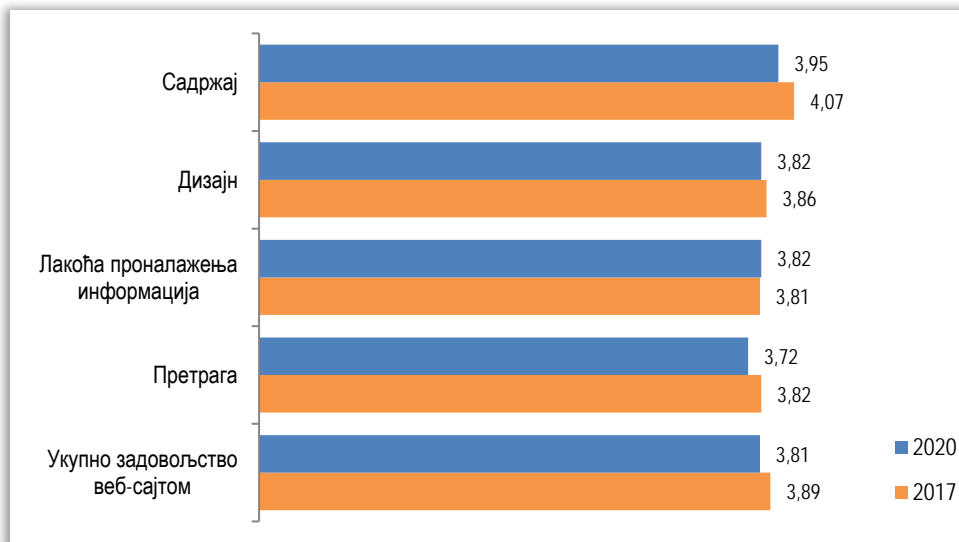
У односу на 2017. годину, у 2020. години корисници су нешто вишим оцјенама оцијенили релевантност, поузданост, доступност и разумљивост статистичких података. Нешто ниже просјечне оцјене у 2020. години добијене су за правовременост, упоредивост и укупни квалитет података.

Г-30. Оцјена квалитета статистичких података, 2017. и 2020.



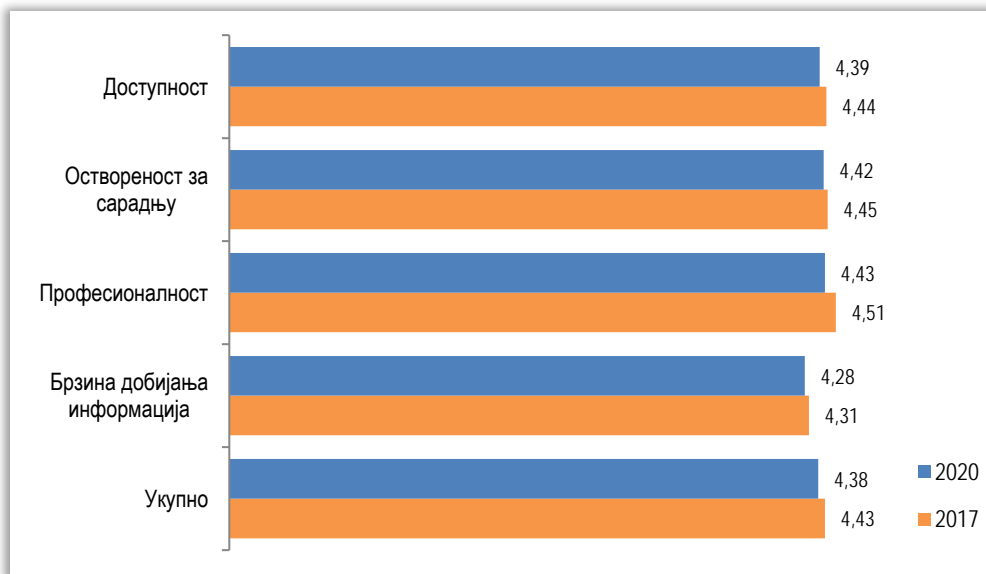
Што се тиче задовољства веб-сајтом Завода, лакоћа проналажења информација је у овом циклусу анкете оцијењена незнатно вишом оцјеном, док све остале карактеристике имају нешто ниже просјечне оцјене у односу на 2017. годину.

Г-31. Оцјена задовољства веб-сајтом, 2017. и 2020.



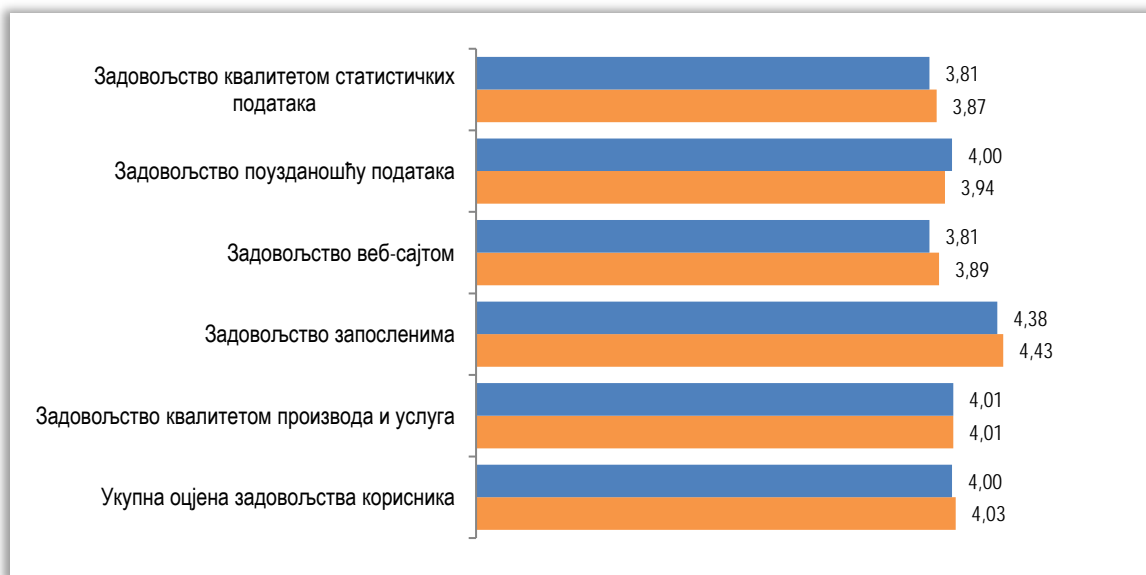
У односу на 2017. годину, оцјена задовољства запосленима Завода је нешто нижа за све аспекте комуникације и сарадње које су оцјењивали корисници.

Г-32. Оцјена задовољства запосленима Завода, 2017. и 2020.

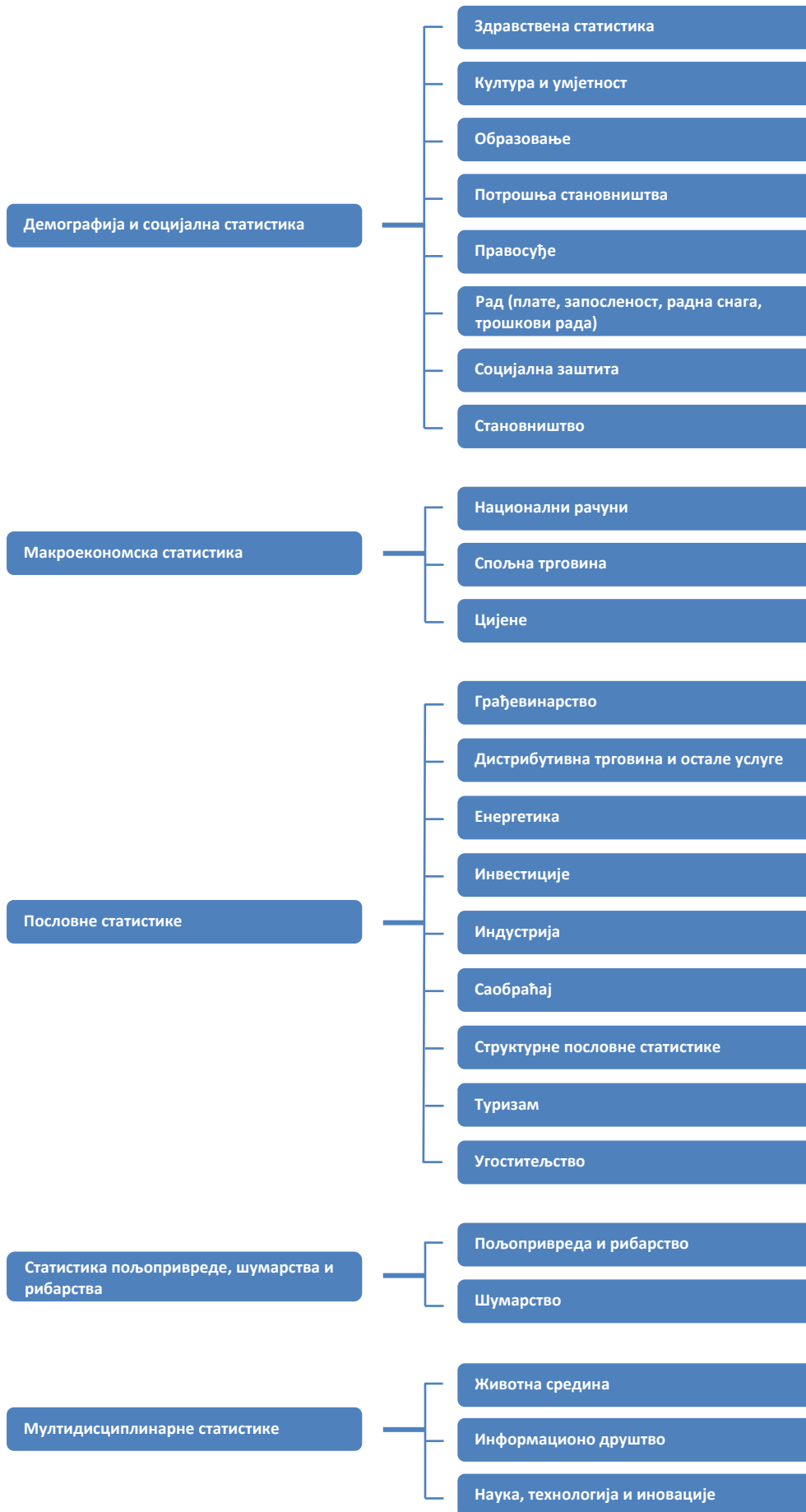


Поређење просјечних оцјена за варијабле укључене у укупни индекс задовољства корисника показује да је укупна оцјена задовољства корисника нешто нижа, док је задовољство квалитетом производа и услуга Завода остало на истом нивоу.

Г-33. Просјечне оцјене варијабли коришћених за мјерење укупног задовољства, 2017. и 2020.



Прилог 1. Области статистике груписане у подручја



Прилог 2. Табеле

1. Колико често имате потребу за статистичким подацима?

	Дневно	Седмично	Мјесечно	Тромјесечно	Полугодишње	Годишње или рјеђе
ПОЛ						
Мушки	4	17	25	11	9	16
Женски	13	21	47	17	15	16
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	-	-	-	-
20-29	-	1	2	3	1	3
30-39	6	9	25	11	5	8
40-49	7	15	20	8	7	10
50-59	2	10	18	3	8	9
60 и више	2	3	7	3	3	2
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	-	-	7	-	1	4
Више образовање	-	-	1	1	2	2
Високо образовање	9	20	47	18	10	16
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	8	18	17	9	11	10
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	10	28	60	20	22	29
Федерација БиХ	6	5	8	5	2	2
Брчко дистрикт	-	2	2	-	-	-
Иностранство	1	3	2	3	-	1
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	-	-	7	1	2	6
Научник, истраживач или аналитичар	5	11	5	5	4	3
Студент или ученик	-	-	1	1	-	1
Предузетник	-	-	1	1	1	1
Орган управе и локалне самоуправе	9	18	24	14	8	11
Судски и правосудни орган	-	1	2	-	-	-
Финансијска организација	-	1	3	1	-	-
Установа из области образовања, науке или културе	-	-	11	-	1	6
Пословни субјекат	-	1	10	3	4	2
Медиј – штампани и електронски	1	3	1	-	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	1	1	5	-	1	2
Међународна организација	-	1	-	1	-	-
Остало	1	1	2	1	2	-

2. У коју сврху користите статистичке податке Републичког завода за статистику? (могуће је више одговора)

	За израду и праћење имплементације политика и стратегија	За припрему закона и прописа	За међународне пројекте	За одлучивање у пословању	За израду студија и анализа	За потребе образовања или стручног усавршавања	За посредовање података јавности путем средстава јавног информисања	За добијање основних информација	Остало
ПОЛ									
Мушки	24	14	22	13	35	17	11	32	5
Женски	37	18	28	29	65	19	17	61	10
СТАРОСТ									
19 и мање	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-29	1	1	-	1	4	5	1	5	-
30-39	21	8	12	10	31	14	11	31	4
40-49	23	14	20	17	33	6	11	29	2
50-59	14	8	12	12	23	8	4	19	3
60 и више	2	1	6	2	9	3	1	9	6
ОБРАЗОВАЊЕ									
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	-	1	1	2	-	1	1	10	1
Више образовање	-	-	-	1	2	1	-	2	3
Високо образовање	29	16	21	23	54	17	17	55	6
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	32	15	28	16	44	17	10	26	5
ПРЕБИВАЛИШТЕ									
Република Српска	47	26	31	30	80	27	23	73	14
Федерација БиХ	10	3	13	7	13	4	2	12	1
Брчко дистрикт	2	2	2	3	2	2	2	2	-
Иностранство	2	1	4	2	5	3	1	6	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА									
Корисник за личне потребе	-	-	-	1	1	5	-	12	4
Научник, истраживач или аналитичар	16	6	14	1	25	12	2	10	2
Студент или ученик	-	-	-	1	2	3	-	1	-
Предузетник	1	1	1	4	1	1	-	3	-
Орган управе и локалне самоуправе	36	22	26	19	47	6	14	36	5
Судски и правосудни орган	1	1	-	1	1	1	-	1	-
Финансијска организација	-	-	-	3	2	-	-	1	-
Установа из области образовања, науке или културе	1	-	-	3	4	6	5	9	1
Пословни субјекат	3	-	1	6	9	-	2	10	2
Медиј – штампани и електронски	-	-	-	-	-	1	5	2	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	1	1	4	2	4	-	-	5	-
Међународна организација	1	-	2	-	2	-	-	-	-
Остало	1	1	2	1	2	1	-	3	1

3. Из којих области најчешће користите статистичке податке? (груписане области по подручјима, могуће је више одговора)

	Демографска и социјална статистика	Макроекономска статистика	Пословне статистике	Статистика пољопривреде, шумарства и рибарства	Мултидисциплинарне статистике
ПОЛ					
Мушки	65	35	41	23	22
Женски	113	47	57	21	24
СТАРОСТ					
19 и мање	-	-	-	-	-
20-29	8	-	3	1	2
30-39	55	23	26	11	15
40-49	56	35	38	18	19
50-59	41	17	24	13	10
60 и више	18	7	7	1	-
ОБРАЗОВАЊЕ					
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-
Средње образовање	10	1	5	-	3
Више образовање	6	1	-	-	1
Високо образовање	107	45	54	15	23
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	55	35	39	29	19
ПРЕБИВАЛИШТЕ					
Република Српска	144	53	73	33	30
Федерација БиХ	23	18	15	6	10
Брчко дистрикт	3	3	3	3	2
Иностранство	8	8	7	2	4
КОРИСНИЧКА ГРУПА					
Корисник за личне потребе	14	7	6	1	3
Научник, истраживач или аналитичар	27	14	15	17	11
Студент или ученик	3	-	-	-	2
Предузетник	3	2	3	-	2
Орган управе и локалне самоуправе	67	31	42	13	20
Судски и правосудни орган	3	-	-	-	-
Финансијска организација	3	4	4	1	-
Установа из области образовања, науке или културе	17	1	-	-	2
Пословни субјекат	16	9	15	5	2
Медиј – штампани и електронски	6	6	4	3	2
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	10	4	4	4	1
Међународна организација	2	2	2	-	-
Остало	7	2	3	-	1

4. На који начин долазите до потребних статистичких података? (могуће је више одговора)

	У статистичким публикацијама на веб-сајту Завода	У бази података на веб-сајту Завода	У штампаним публикацијама Завода	Путем друштвене мреже Twitter	Путем RSS сервиса	Путем захтјева за подацима	Директним контактом са статистичарем	Преко других органа управе	Из средстава јавног информисања	Остало
ПОЛ										
Мушки	58	39	8	6	1	22	16	11	13	1
Женски	101	66	18	4	3	46	23	13	10	7
СТАРОСТ										
19 и мање	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20–29	5	3	2	1	1	2	-	1	4	-
30-39	51	25	3	2	1	19	12	7	5	-
40-49	59	36	9	2	-	24	12	6	5	1
50-59	32	30	10	4	2	16	10	9	7	3
60 и више	12	11	2	1	-	7	5	1	2	4
ОБРАЗОВАЊЕ										
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	9	3	2	-	-	1	1	1	3	-
Више образовање	1	1	-	1	-	3	-	-	1	2
Високо образовање	90	58	13	7	2	34	23	8	8	6
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	59	43	11	2	2	30	15	15	11	-
ПРЕБИВАЛИШТЕ										
Република Српска	125	77	21	6	4	53	29	20	18	8
Федерација БиХ	23	20	3	1	-	11	7	2	3	-
Брчко дистрикт	3	4	1	1	-	3	1	1	1	-
Иностранство	8	4	1	2	-	1	2	1	1	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА										
Корисник за личне потребе	13	6	-	1	-	1	1	-	4	-
Научник, истраживач или аналитичар	27	19	4	-	-	13	7	5	3	-
Студент или ученик	1	2	1	1	-	1	-	-	2	-
Предузетник	3	2	-	-	-	1	-	1	-	-
Орган управе и локалне самоуправе	67	45	15	2	3	35	17	13	7	4
Судски и правосудни орган	2	1	-	-	-	1	1	-	-	-
Финансијска организација	5	2	1	1	-	1	1	-	2	-
Установа из области образовања, науке или културе	10	6	2	1	-	3	2	1	1	1
Пословни субјекат	13	9	-	-	1	2	1	4	3	2
Медиј – штампани и електронски	5	4	-	2	-	4	3	-	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	7	5	1	-	-	3	3	-	-	-
Међународна организација	2	1	1	-	-	2	1	-	-	-
Остало	4	3	1	2	-	1	2	-	-	1

5. Како бисте оцијенили укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод? (5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

	Веома добар	Добар	Задовољавајући	Лош	Веома лош	Немам мишљење
ПОЛ						
Мушки	23	35	16	4	-	1
Женски	33	67	23	2	1	2
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	-	-	-	-
20–29	1	4	5	-	-	-
30-39	13	31	13	3	-	2
40-49	17	33	13	3	-	-
50-59	14	26	7	-	1	1
60 и више	11	8	1	-	-	-
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	2	4	5	1	-	-
Више образовање	2	2	2	-	-	-
Високо образовање	31	64	17	4	-	2
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	21	32	15	1	1	1
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	48	80	29	4	1	3
Федерација БиХ	7	13	7	1	-	-
Брчко дистрикт	-	3	1	-	-	-
Иностранство	1	6	2	1	-	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	3	6	4	1	-	1
Научник, истраживач или аналитичар	8	13	8	1	1	1
Студент или ученик	-	1	2	-	-	-
Предузетник	1	3	-	-	-	-
Орган управе и локалне самоуправе	23	47	11	1	-	-
Судски и правосудни орган	1	1	1	-	-	-
Финансијска организација	1	3	1	-	-	-
Установа из области образовања, науке или културе	8	8	1	1	-	-
Пословни субјекат	4	9	6	-	-	1
Медиј – штампани и електронски	-	3	1	2	-	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	3	5	2	-	-	-
Међународна организација	2	-	-	-	-	-
Остало	2	3	2	-	-	-