



РЕПУБЛИКА СРПСКА
РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СТАТИСТИКУ
REPUBLIKA SRPSKA
INSTITUTE OF STATISTICS

Резултати истраживања:

Анкета о задовољству корисника, 2023.



Бања Лука, април 2024.

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.....	21
9. Поруке корисника.....	22
10. Индекс укупног задовољства корисника.....	23
11. Упоредни преглед резултата анкете из 2017, 2020. и 2023. године.....	24
Прилог 1. Области статистике груписане у подручја.....	28
Прилог 2. Табеле.....	29

1. Увод

Мисија Републичког завода за статистику (у даљем тексту, Завод) је пружање поузданих, квалитетних, разумљивих, правовремених и међународно упоредивих статистичких података о Републици Српској за потребе доносилаца одлука, истраживача и осталих домаћих и страних корисника. Корисницима статистике настојимо да пружимо разумљиве и лако доступне статистичке податке, производе и услуге који у највећој могућој мјери задовољавају њихове потребе и захтјеве. С циљем сталног побољшања квалитета производа и услуга и јачања комуникације и сарадње с нашим корисницима, у континуитету вршимо испитивање и анализу њихових потреба, навика и ставова.

Анкета о задовољству корисника за 2023. годину је четврто по реду анкетно истраживање које је Завод провео како би добио повратне информације од корисника о њиховом задовољству квалитетом података, производа и услуга. Анкета је обухватила 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 користе се у сврху праћења квалитета статистичких података и задовољства корисника те за идентификовање активности приоритетних за будуће унапређење квалитета производа и услуга Завода.

2. Метод и инструменти

Истраживање је спроведено онлајн, путем веб упитника на страницама интернет презентације Завода. Упитник је обухватио 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 укупно 19 питања, од чега 17 питања затвореног типа, са могућим једним или више одговора, те два питања отвореног типа путем којих 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 омогућава попуњавање упитника на српском (латинично и ћирилично писмо) и енглеском језику.

На основу постојеће евиденције корисника регистрованих за редовно примање статистичких публикација, мејлинг листе медијских кућа, евиденције корисника који су у периоду од почетка 2022. године до октобра 2023. 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 1 200 електронских адреса. Линк на анкету постављен је на страницама интернет презентације Завода те у објавама на званичним налозима Завода на друштвеним мрежама - X, Инстаграм и Фејсбук. Анкета је трајала два мјесеца, новембар и децембар 2023. године. Комплетан упитник је попунило 195 корисника.

3. Главни резултати

- У анкети је учествовало 195 корисника, од чега 63% жена и 37% мушкараца.
- Највећи број анкетираних је старости 40–49 година (37%).
- Скоро двије трећине анкетираних корисника има завршено високо образовање, а више од четвртине их је са специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом.
- Пребивалиште анкетираних је Република Српска за 90% корисника.
- Према типу корисника, највећи број анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе (36%), корисници за личне потребе (15%) и научници, истраживачи или аналитичари (12%).
- Профил типичног корисника производа и услуга Завода: лице 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 59%, су активни корисници који статистику користе мјесечно и чешће.
- Више од половине анкетираних статистичке податке најчешће користи за добијање основних информација (58%), слиједе корисници који податке најчешће користе за израду и праћење имплементације политика и стратегија (31%) те за научно-истраживачки рад, израду студија и анализа (28%).
- Корисници најчешће имају потребу за подацима из области тржишта рада (плате, запосленост, радна снага и трошкови рада) (49%), становништва (35%), цијена (32%) и инвестиција (25%).
- Већина анкетираних потребне податке проналази у статистичким публикацијама и објавама на веб-сајту Завода (70%) и онлајн бази података (45%). Око трећине анкетираних (34%) до података долази путем захтјева за подацима, док њих 18% податке проналази у штампаним публикацијама које издаје Завод.
- Корисници најчешће контактирају Завод путем електронске поште и телефона.
- На скали од један до пет, просјечна оцјена за укупни квалитет података у свим областима износи 4,04. Највише просјечне оцјене за укупни квалитет података имају статистике угоститељства (4,45), саобраћаја и веза (4,41), спољне трговине (4,36), тржишта рада (4,25) и националних рачуна (4,24).
- Укупна просјечна оцјена корисника за релевантност статистичких података износи 4,00, за правовременост 3,96, а за упоредивост 3,99.
- Око 76% 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 4,09.
- Доступност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 78% анкетираних корисника, с просјечном оцјеном 4,18.
- Скоро четири од пет корисника (79%) оцијенило је разумљивост података као веома добру или добру. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 4,17.
- Тачност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 72% корисника, са просјечном оцјеном од 4,03.
- Око 73% корисника сматра да је квалитет статистичких метаподатака веома добар или добар. Просјечна оцјена квалитета статистичких метаподатака износи 3,98.
- Нешто више од три четвртине корисника (77%) сматра да је укупни квалитет производа и услуга Завода веома добар или добар, док 20% корисника мисли да је квалитет задовољавајући. Просјечна оцјена корисника за задовољство укупним квалитетом свих производа и услуга Завода је 4,09.
- Посматрајући укупно све канале и средства дисеминације, 77% корисника сматра да су подаци увијек или углавном приказани јасно.
- Просјечне оцјене корисника за карактеристике и функционалности веб-сајта Завода крећу се од 3,82 за функционалност претраге до 4,02 за садржај веб-сајта. Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,88.
- Укупна просјечна оцјена корисника за задовољство запосленима Завода је 4,50. Највише оцјене запослени у Заводу добили су за отвореност за сарадњу (4,53) и доступност (4,52).
- Индекс укупног задовољства корисника Заводом, заснован на просјечним оцјенама корисника за шест варијабли укључених у модел за мјерење укупног задовољства, износи 81,9%.

4. Демографске карактеристике анкетираних корисника

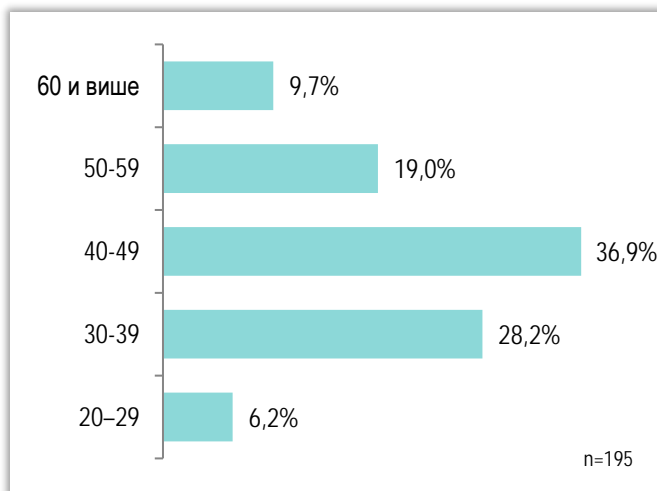
У анкети је учествовало 195 корисника, од чега 63% жена и 37% мушкараца.

Већина анкетираних корисника припада старосној групи 40–49 година (36,9%).

Г-1. Корисници према полу (%)

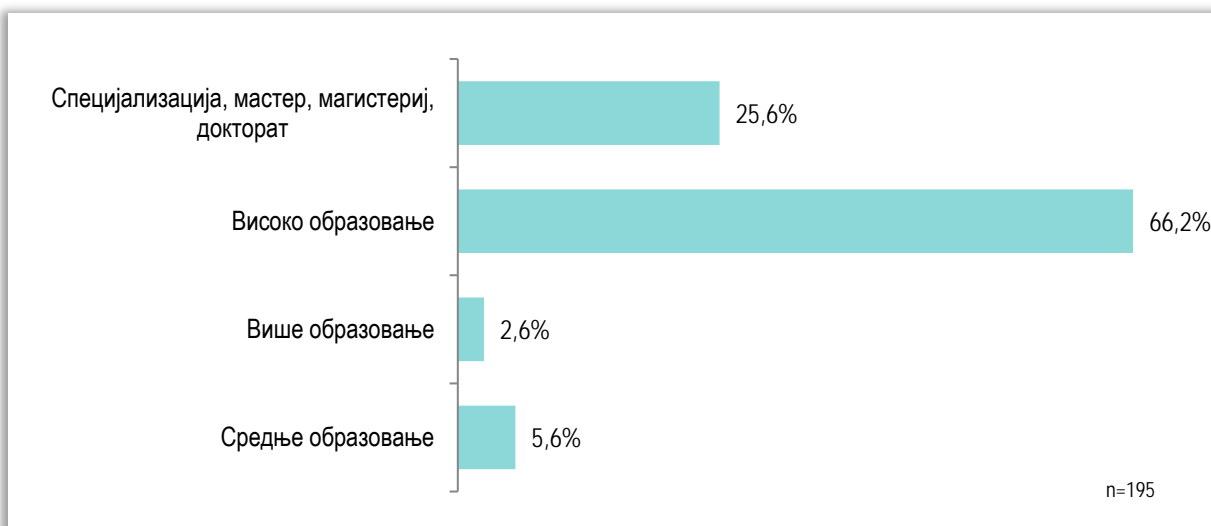


Г-2. Корисници према старости (%)



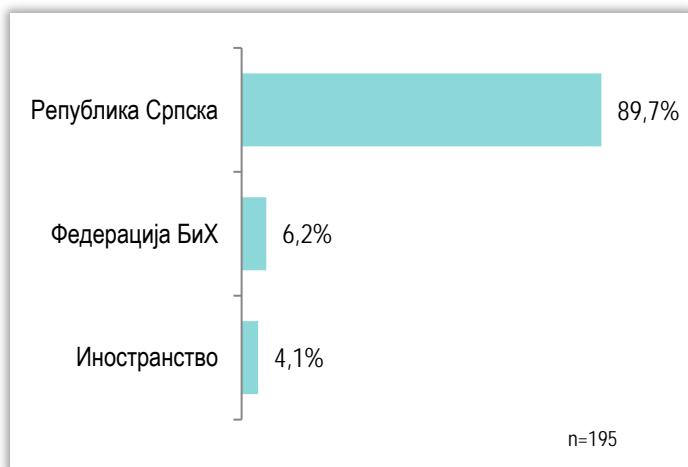
Скоро двије трећине анкетираних корисника има завршено високо образовање, док је више од четвртине корисника са завршеном специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом.

Г-3. Корисници према образовању (%)



Међу анкетиранима је највише корисника из Републике Српске (89,7%). Корисника из иностранства је 4,1%, а као земље пребивалишта наведене су Белгија, Естонија, Хрватска, Словенија и Србија.

Г-4. Корисници према пребивалишту (%)



Сваки трећи корисник ради у органима управе и локалне самоуправе (35,9%), а након њих најзаступљенији су корисници за личне потребе (14,9%) и научници, истраживачи и аналитичари (12,3%).

Г-5. Корисници према типу (%)

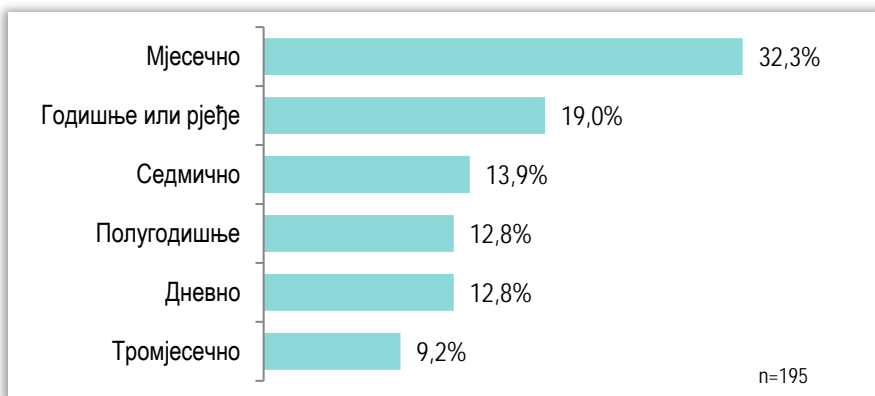


Наведене карактеристике осликавају профил типичног корисника производа и услуга Завода: лице женског пола, старости од 40–49 година, са високошколским образовањем, пребивалиштем у Републици Српској и запослењем у органу управе и локалне самоуправе.

5. Корисничке потребе и навике

Скоро три петине анкетираних (59,0%) су активни корисници који статистичке податке користе мјесечно и чешће.

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



Осим корисника за личне потребе, студената и ученика и предузетника, сви други типови корисника су претежно активни корисници који податке користе на мјесечном нивоу и чешће.

Г-7. Учесталост коришћења статистичких података према типовима корисника



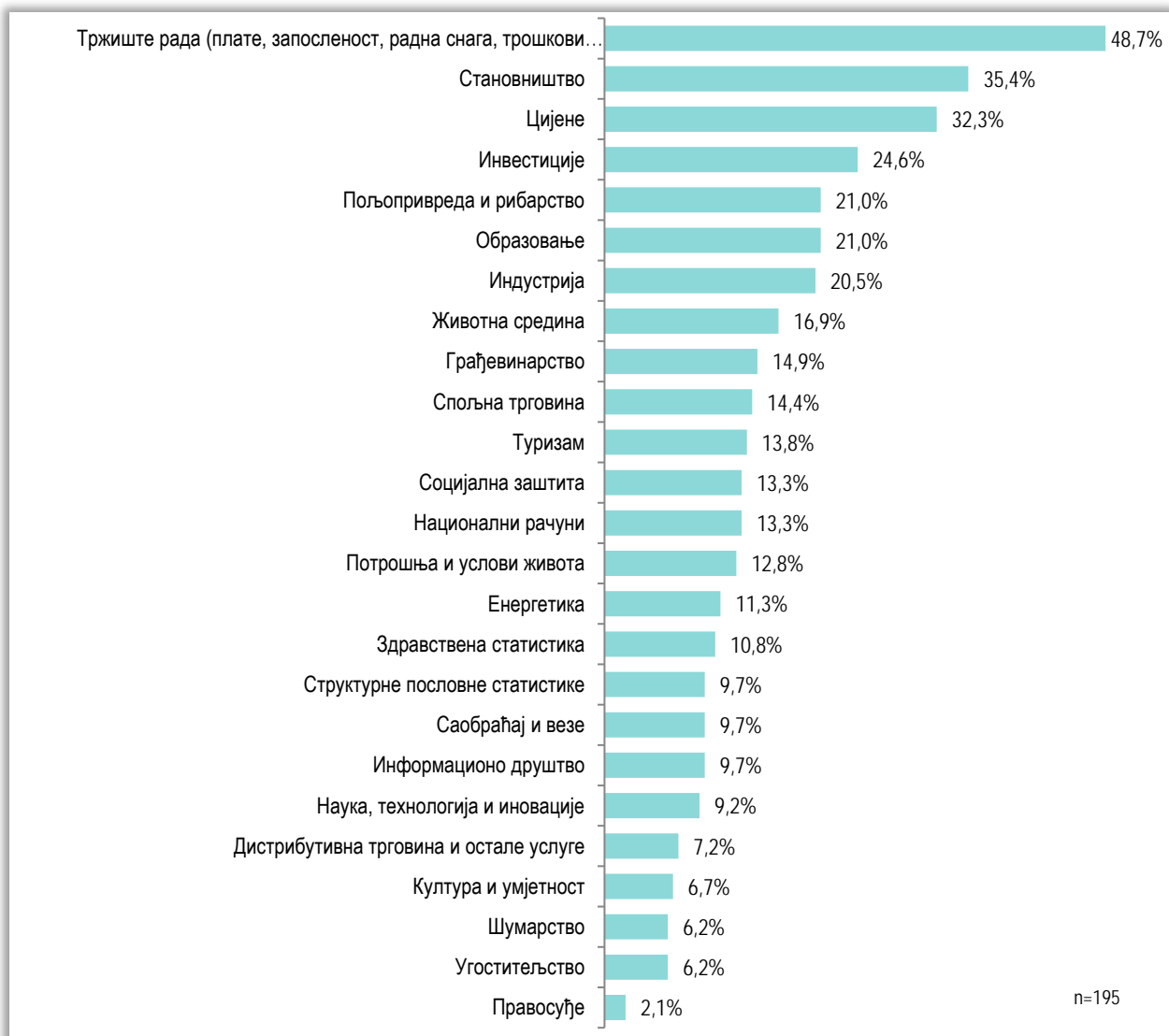
Највећи број анкетираних статистичке податке користи за добијање основних информација (57,9%). Сваки трећи корисник податке користи за израду и праћење имплементације политика и стратегија (31,3%), а сваки четврти за научно-истраживачки рад и израду студија и анализа (27,7%) и одлучивање у пословању (24,6%).

Г-8. У коју сврху користите статистичке податке Републичког завода за статистику? (могуће више одговора, %)



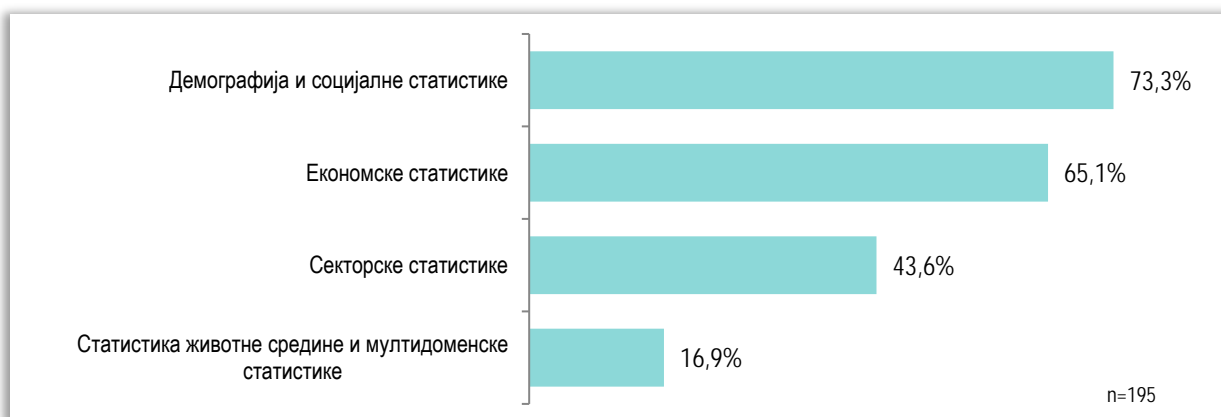
Области из којих анкетирани најчешће користе податке су статистика тржишта рада (48,7%), статистика становништва (35,4%) и цијена (32,3%).

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



Посматрано по статистичким подручјима или доменима¹, највећи проценат анкетираних користи податке из подручја Демографија и социјалне статистике (73,3%).

Г-10. 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 и објавама на веб-сајту (69,7%) и онлајн бази података (44,6%). Нешто више од трећине анкетираних (34,4%) до података долази путем захтјева, а сваки пети корисник податке проналази у штампаним публикацијама. Око пет процената корисника до података долази путем званичних налога Завода на друштвеним мрежама X, Инстаграм и Фејсбук.

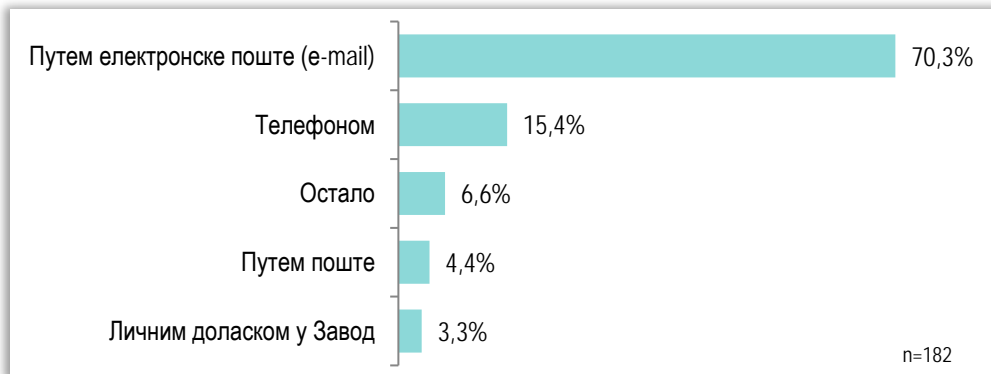
Г-11. На који начин долазите до потребних статистичких података? (могуће више одговора, %)



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-12. 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 15,4% анкетираних. Највише приједлога везано је за производњу и објављивање више података за ниво градова/општина и насељених мјеста (комунална инфраструктура, БДП, стопе запослености и незапослености, плате, индустријска производња, пољопривреда...), детаљнија статистика према Класификацији дјелатности (детаљније од нивоа подручја) те више података разврстаних према категоризацији насељених мјеста на урбана и рурална подручја.

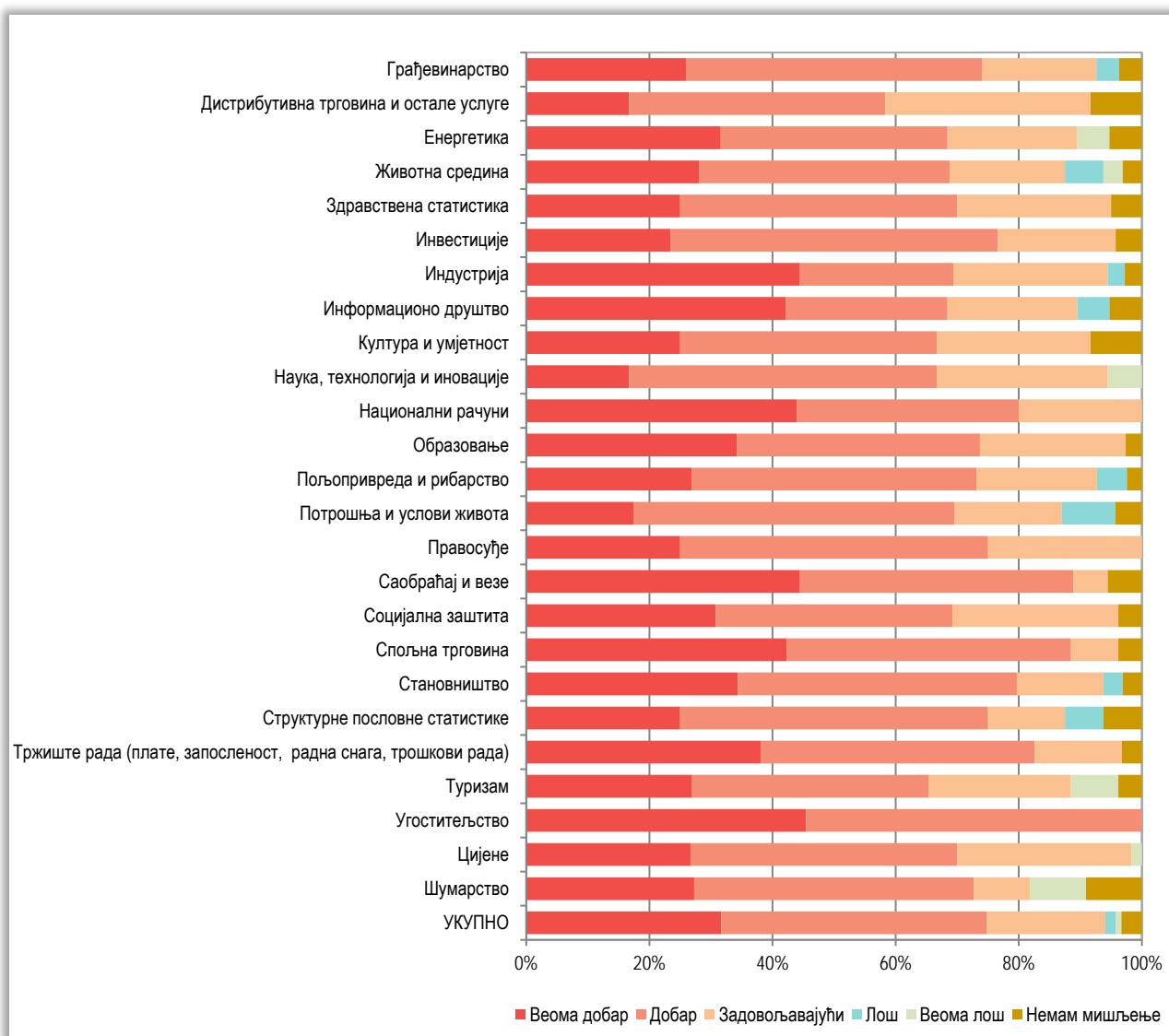
6. Квалитет статистичких података, метаподатака, производа и услуга

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

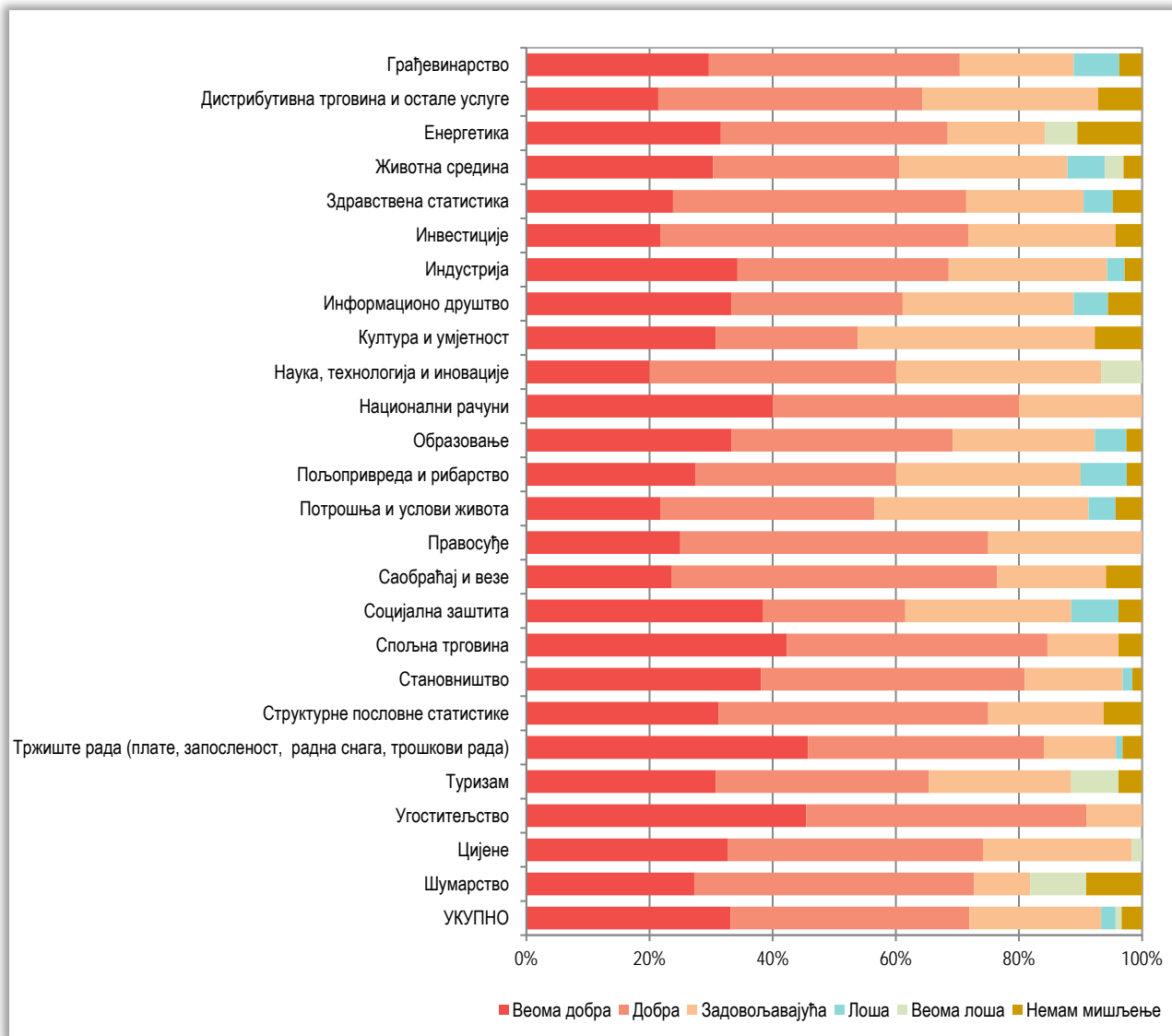
Посматрајући описне критеријуме за оцјену квалитета, скоро трећина корисника сматра да је укупни квалитет статистичких података веома добар, док 75% корисника сматра квалитет статистичких података добрим или веома добрим. Да је укупни квалитет података задовољавајући сматра 19% корисника, око 3% их сматра да је квалитет података лош или веома лош, а исти проценат корисника није изразило своје мишљење. Највише оцјена „веома добар“ добиле су статистике угоститељства (45%), статистике саобраћаја и веза, индустрије и националних рачуна (по 44%) те спољне трговине и информационог друштва (по 42%).

Г-13. Како бисте оцијенили УКУПНИ КВАЛИТЕТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



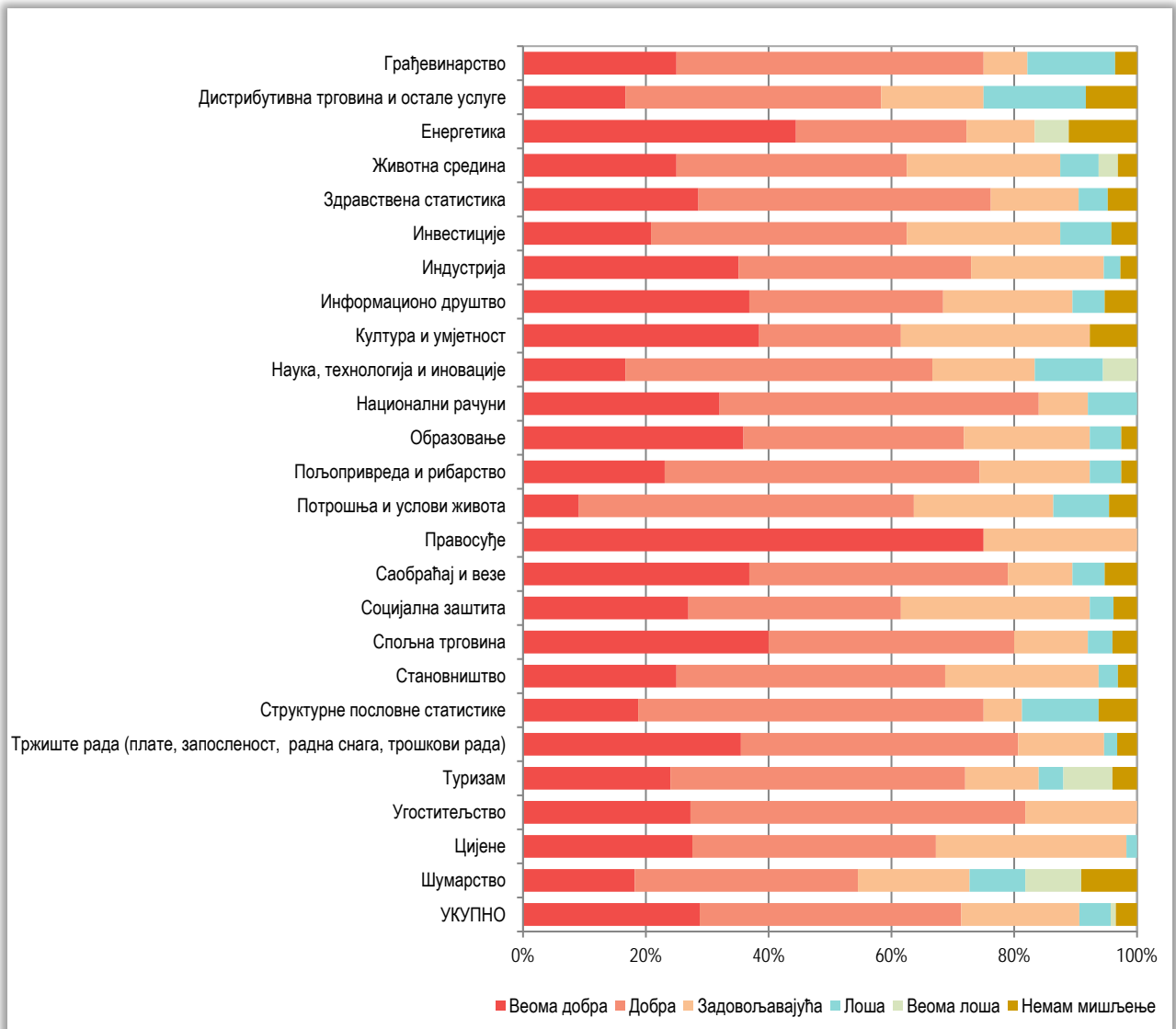
Сваки трећи корисник сматра да је релевантност статистичких података веома добра, а око 72% корисника сматра релевантност статистичких података добром или веома добром. Да је релевантност статистичких података задовољавајућа сматра 21% корисника, око 3% да је лоша или веома лоша, а 3% анкетираних нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добра“) добиле су статистике тржишта рада (46%), угоститељства (45%), спољне трговине (42%), националних рачуна (40%) и социјалне заштите (38%).

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



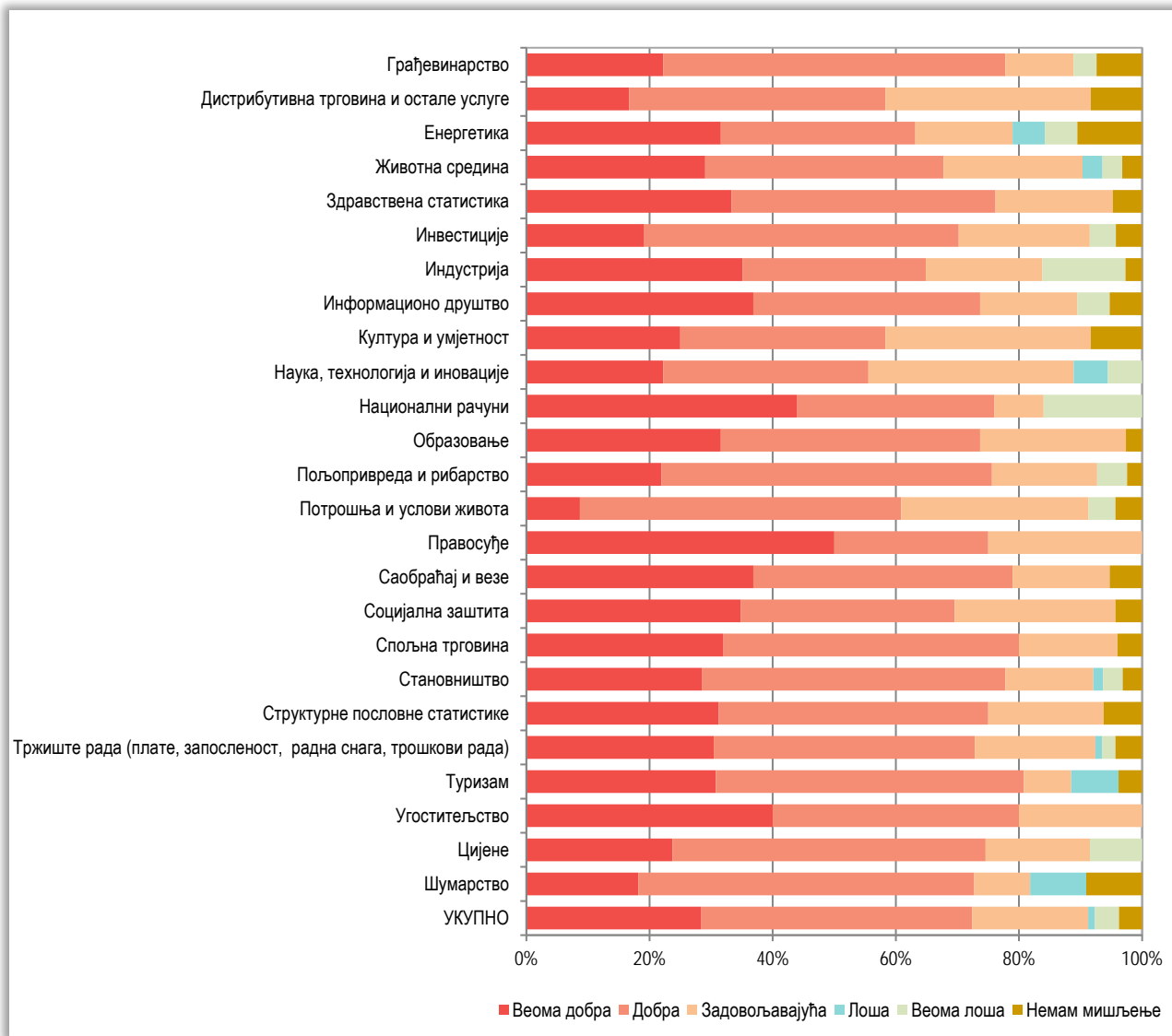
Више од четвртине корисника корисника сматра да је правовременост статистичких података веома добра, а око 71% њих сматра правовременост статистичких података добром или веома добром. Као задовољавајућу правовременост је оцијенило 19% корисника, око 6% их сматра да је правовременост података лоша или веома лоша, а 3% корисника нема мишљење. Највише оцјена „веома добра“ за правовременост добиле су статистике правосуђа (75%), енергетике (44%), спољне трговине (40%), културе и умјетности (38%) и саобраћаја и веза и информационог друштва (по 37%).

Г-15. 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 четвртине корисника сматра да је упоредивост статистичких података веома добра, а 72% их сматра да је упоредивост статистичких података добра или веома добра. Да је упоредивост задовољавајућа сматра око 19% корисника, око 5% их сматра да је упоредивост података лоша или веома лоша, а 4% корисника нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добра“) добиле су статистике правосуђа (50%), националних рачуна (44%), угоститељства (40%) те саобраћаја и веза и информационог друштва (по 37%).

Г-16. Како бисте оцјенили 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 угоститељства (4,45). Слиједу статистика саобраћаја и веза (4,41), статистика спољне трговине (4,36), тржишта рада (4,25) и националних рачуна (4,24). Просјечна оцјена за укупни квалитет статистичких података за све области износи 4,04.

Са аспекта релевантности статистичких података, највишом оцјеном корисници су оцијенили статистику угоститељства (просјечна оцјена 4,36), затим статистику тржишта рада (4,33), спољне трговине (4,32), националних рачуна (4,20) и становништва (4,19). Укупна просјечна оцјена за релеванност података износи 4,00.

Највећу просјечну оцјену за правовременост статистичких података добила је статистика правосуђа (4,50), слиједи статистика спољне трговине (4,21), енергетике (4,19), тржишта рада (4,18) и саобраћаја и веза (4,17). Укупна просјечна оцјена за правовременост статистичких података износи 3,96.

За упоредивост статистичких података највишу оцјену добила је статистика правосуђа (4,25), саобраћаја и веза (4,22), угоститељства (4,20), спољне трговине (4,17) и здравствена статистика (4,15). Укупна просјечна оцјена за упоредивост статистичких података износи 3,99.

Г-17. Упоредни преглед просјечних оцјена за укупни квалитет, релеванност, 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
Угоститељство	4,45	4,36	4,09	4,20
Саобраћај и везе	4,41	4,06	4,17	4,22
Спољна трговина	4,36	4,32	4,21	4,17
Тржиште рада	4,25	4,33	4,18	4,03
Национални рачуни	4,24	4,20	4,08	4,04
Становништво	4,15	4,19	3,94	4,03
Индустрија	4,14	4,03	4,08	3,89
Информационо друштво	4,11	3,94	4,06	4,11
Образовање	4,11	4,00	4,05	4,08
Инвестиције	4,04	3,98	3,78	3,89
Социјална заштита	4,04	3,96	3,88	4,09
Структурне пословне статистике	4,00	4,13	3,87	4,13
Правосуђе	4,00	4,00	4,50	4,25
Култура и умјетност	4,00	3,92	4,08	3,91
Здравствена статистика	4,00	3,95	4,05	4,15
Грађевинарство	4,00	3,96	3,89	4,04
Пољопривреда и рибарство	3,98	3,82	3,95	3,95
Енергетика	3,94	4,00	4,19	3,88
Цијене	3,93	4,03	3,93	3,90
Шумарство	3,90	3,90	3,50	3,80
Животна средина	3,87	3,81	3,77	3,90
Потрошња и услови живота	3,82	3,77	3,67	3,68
Дистрибутивна трговина и остале...	3,82	3,92	3,64	3,82
Туризам	3,80	3,84	3,79	4,00
Наука, технологија и иновације	3,72	3,67	3,61	3,61
УКУПНО	4,04	4,00	3,96	3,99

Око 76% корисника сматра да је квалитет статистичких података с аспекта поузданости добар или веома добар. Да је поузданост статистичких података задовољавајућа сматра око 17% корисника, а да је лоша или веома лоша њих око 5%. Просјечна оцјена поузданости података (на скали од један до пет) износи 4,09.

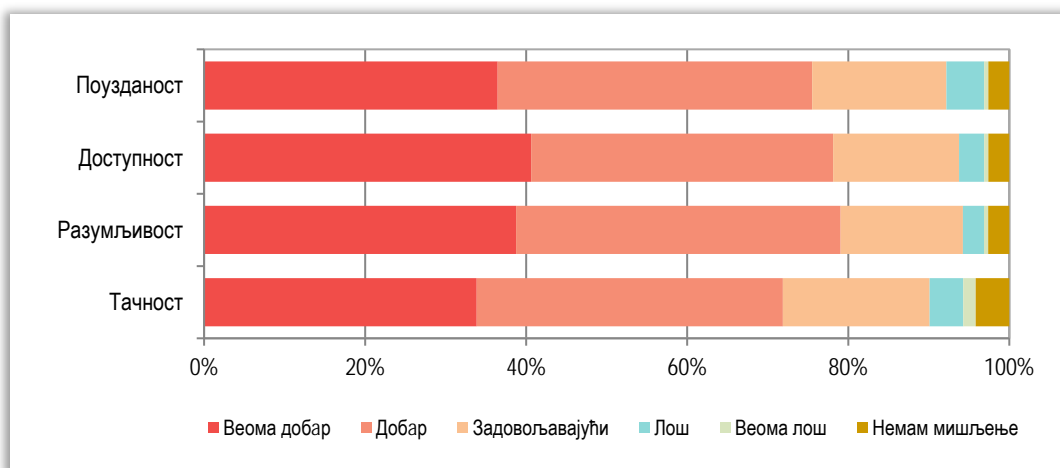
Доступност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 78% анкетираних корисника. Доступност података је оцијењена задовољавајућом од стране 16% корисника, лошом или веома лошом од стране око 4% корисника. Просјечна оцјена доступности података износи 4,18.

Четири од пет корисника (79%) оцијенило је разумљивост података као веома добру или добру. За 15% анкетираних, разумљивост података је задовољавајућа, лоша или веома лоша за око 3% корисника, а око 4% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 4,17.

Тачност статистичких података оцијењена је као добра или веома добра од стране 72% корисника. Тачност података је оцијењена задовољавајућом од стране 18% корисника, лошом и веома лошом од стране око 6% корисника, док је 4% корисника изразило да нема мишљење. Просјечна оцјена тачности података износи 4,03.

Г-18. Како бисте оцијенили квалитет статистичких података Завода с обзиром на њихову поузданост, доступност и разумљивост? (%)

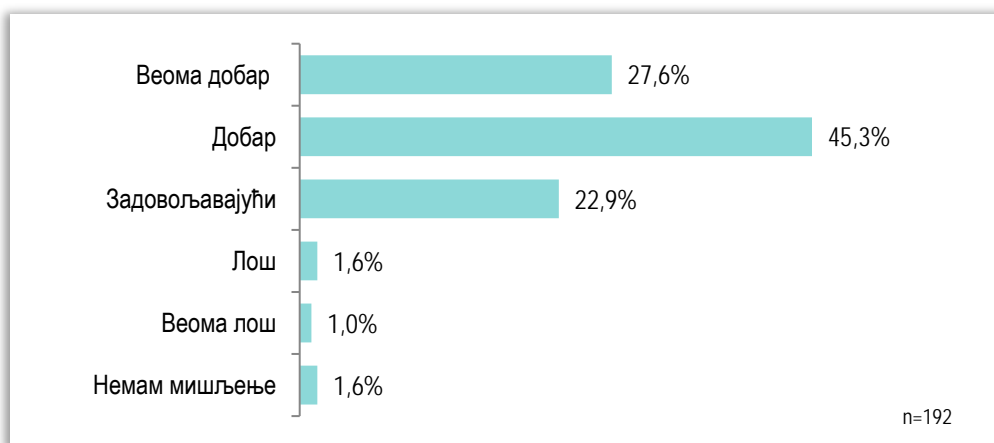
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



6.2. Задовољство квалитетом статистичких метаподатака

У питању о квалитету статистичких метаподатака од корисника се тражило да оцијене квалитет метаподатака које објављује Завод у било којем облику. Резултати показују да скоро три четвртине корисника (73%) сматра да је квалитет статистичких метаподатака веома добар или добар. Нешто више од петине корисника (23%) сматра да је квалитет метаподатака задовољавајући, а да је лош или веома лош сматра око 3% корисника. Просјечна оцјена квалитета статистичких метаподатака (на скали од један до пет) износи 3,98.

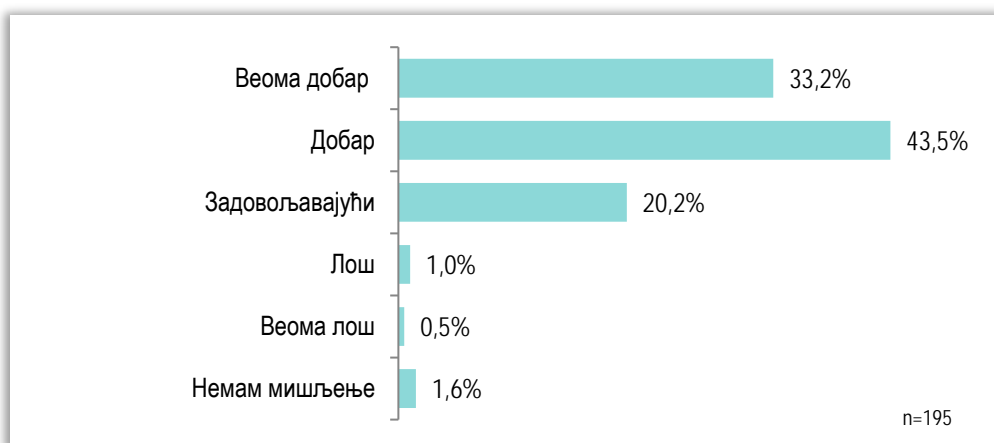
Г-19. Како бисте оцијенили укупни квалитет статистичких метаподатака(дефиниција, описа извора и метода, методолошких објашњења и упутстава, референтних метаподатака) које производи и објављује Завод?(%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



6.3. Задовољство укупним квалитетом производа и услуга

Трећина свих анкетираних корисника (33%) сматра да је квалитет веома добар, док више од двије петине анкетираних (44%) сматра да је квалитет производа и услуга добар. Сваки пети корисник мисли да је квалитет задовољавајући, а да је лош или веома лош сматра нешто мање од 2% корисника. Просјечна оцјена корисника за укупни квалитет свих производа и услуга је 4,09.

Г-20. 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, више од три четвртине корисника (77%) сматра 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 78% анкетираних, 28% корисника задовољно је у потпуности, а 50% су углавном задовољни. Дјелимично задовољно је око 16% корисника. Да је приказ података у бази на веб-сајту јасан и углавном јасан сматра 75% анкетираних. Приказом података у бази дјелимично је задовољно 16% корисника. Да су подаци приказани јасно у саопштењима и статистичким билтенима и публикацијама сматра око 80% анкетираних. Са приказом података у одговорима на захтјеве задовољно и углавном задовољно је око 77% анкетираних, а да су подаци и информације увијек или углавном приказани јасно на званичним налозима Завода на друштвеним мрежама сматра око 78% корисника.

Г-21. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани: (%)



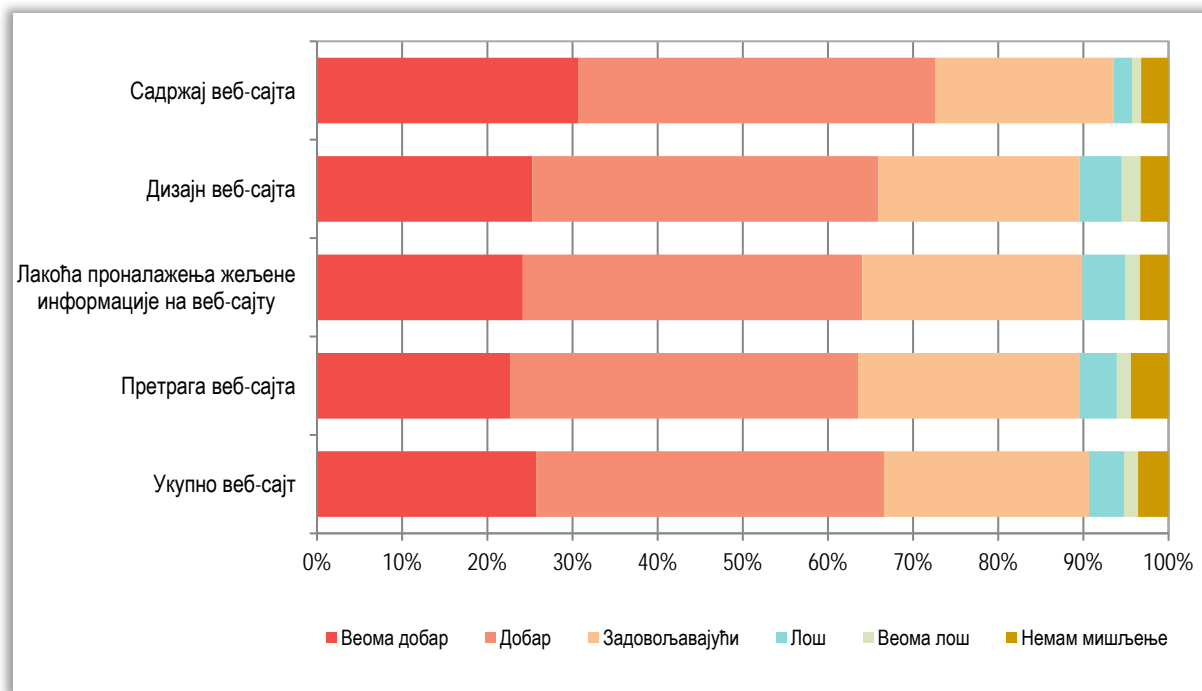
Двије трећине корисника оцијениле су веб-сајт Завода као веома добар или добар (67%), док 24% корисника сматра да је веб-сајт задовољавајући. Њих око 73% сматра да је садржај веб-сајта добар или веома добар, а 21% корисника садржај сматра задовољавајућим. Оцјенама добар и веома добар дизајн веб-сајта оцијенило је 66% корисника, а лакоћу проналажења жељене информације на веб-сајту и функционалност претраге сајта 64% корисника. Просјечне оцјене корисника за веб-сајт Завода износе:

- 3,82 за функционалност претраге,
- 3,83 за лакоћу проналажења информација,
- 3,85 за дизајн и
- 4,02 за садржај веб-сајта.

Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,88.

Г-22. Како бисте оцијенили садржај, дизајн и техничке карактеристике веб-сајта Завода? (%)

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

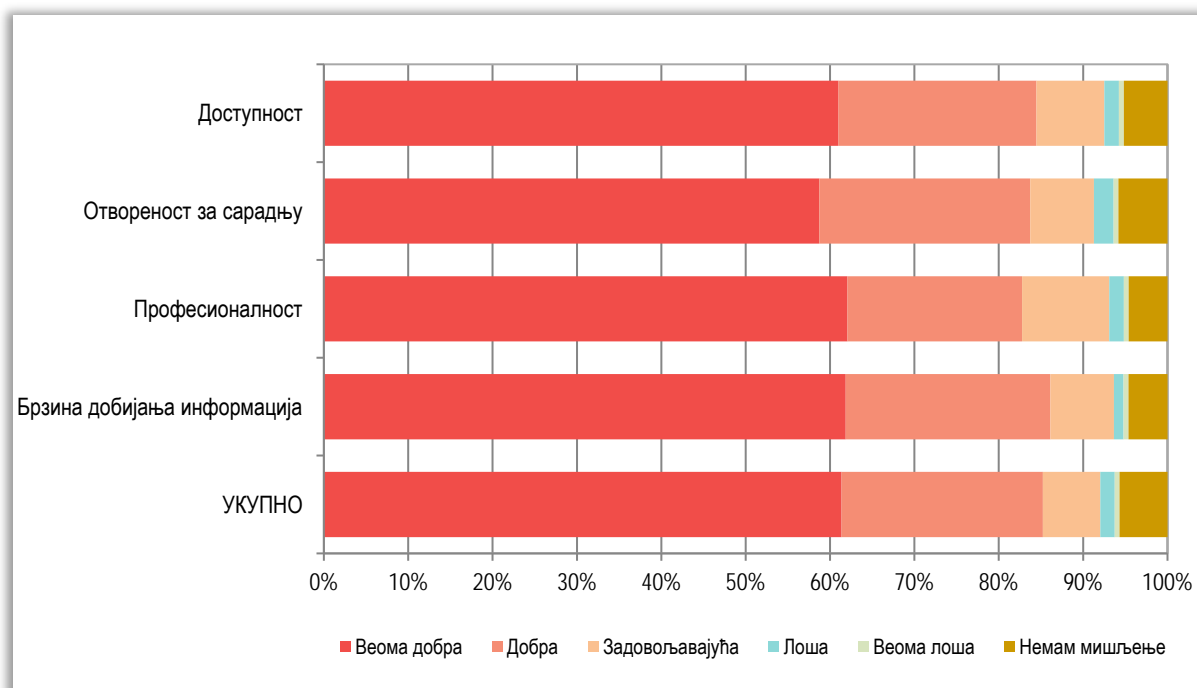


8. Задовољство запосленима Завода

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.

Преко 90% корисника је у потпуности или углавном задовољно сарадњом и оствареним контактом са запосленима Завода, а око 60% свих анкетираних оцијенило је доступност, отвореност за сарадњу и професионалност запослених Завода, као и брзину добијања тражених информација највишом оценом – врло добар.

Г-23. 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 високом просјечном оценом, 4,50. Највишу просјечну оцјену запослени у Заводу добили су за отвореност за сарадњу (4,53), а затим за доступност (4,52). Просјечна оцјена за професионалност је 4,49, а за брзину добијања информација 4,48.

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.

Највећи број коментара и приједлога корисника односи се на већу релевантност и детаљност (32%) те бољу доступност (16%) и правовременост статистичких података (12%).

Г-24. Преглед коментара анкетираних корисника према групама (%)



Неке од порука корисника су:

- Потребни су подаци из области јавних инвестиција.
- Препоручујем да се ниво насељених мјеста обрађује и презентује у већој мјери, што ће користити многим локаним управама, а посебно онима које немају људске ресурсе који могу да обезбиједу такве врсте истраживања и анализа. Обзиром да је релативно скоро усвојен закон о стратешком планирању у РС, јединице локалне самоуправе су у обавези израђивати стратегије локалног развоја, а подлогу за њихово креирање ће сигурно наћи у подацима Завода. У том смислу, улога Завода за статистику у процесу планирања и управљања развојем у РС је умногоме оснажена.
- Уложити напоре да одређени подаци буду доступни за ниво јединице локалне самоуправе или чак насељеног мјеста. Нпр, раније су статистички показатељи за пољопривредну производњу одређених култура били доступни за ниво ЈЛС а сада се више не прикупљају.
- Увести статистичко праћење креативних индустрија.
- Потребан је већи ниво аналитичности приликом објаве података, везано за одређену област или тему .
- За Републику Српску подаци су одлични. Било би добро да имају основни упоредни подаци за БиХ, Федерацију БиХ, Дистрикт Брчко и земље у окружењу.
- Осигурати бољу свеобухватност и благовременост података.
- Раније објављивати просјечну плату за претходни мјесец.
- Осигурати лакши начин претраживања информација на сајту.
- Прилагодити сајт да буде погоднији за претрагу путем паметних телефона.
- Може боље, али одлични сте у односу на окружење.
- Све похвале за вас и ваше раднике. Увијек сам благовремено добио захтијевани податак. Јако срдачни, љубазни и професионални. Од свих државних органа с којима сам имао контакт, вас бих ставио на убједљиво прво мјесто. Све похвале.

10. Индекс укупног задовољства корисника

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

1. задовољство укупним квалитетом статистичких података (питање 10) – просјечна оцјена 4,04
2. задовољство поузданошћу података (питање 11) – просјечна оцјена 4,09
3. задовољство квалитетом статистичких метаподатака (питање 14) – просјечна оцјена 3,98
4. задовољство веб-сајтом (питање 13) – просјечна оцјена 3,88
5. задовољство запосленима Завода (питање 16) – просјечна оцјена 4,50
6. задовољство квалитетом производа и услуга Завода (питање 17) – просјечна оцјена 4,09.

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



Г-25. Индекси задовољства корисника по компонентама Модела за мјерење укупног задовољства корисника



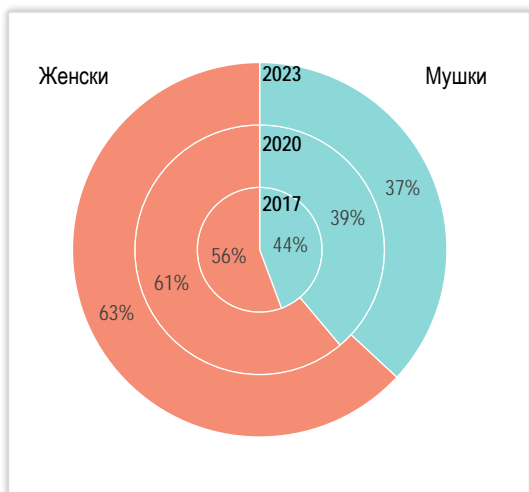
Укупна просјечна оцјена Завода је 4,10. Индекс укупног задовољства корисника Заводом је 81,9%.

11. Упоредни преглед резултата анкете из 2017, 2020. и 2023. године

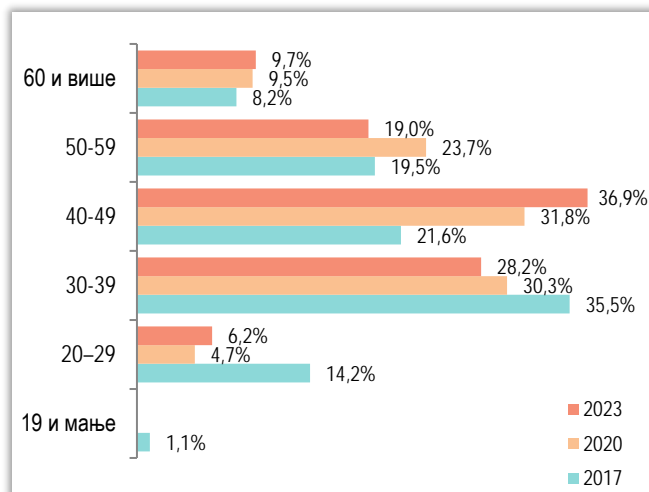
У овом дијелу дајемо упоредни преглед главних резултата истраживања из 2017, 2020. и 2023. године.

Што се тиче демографских карактеристика испитаника, у поређењу с претходним анкетама, у анкети из 2023. године учествовало је нешто више жена као и испитаника са 40 и више година старости и оних са завршеним високим образовањем.

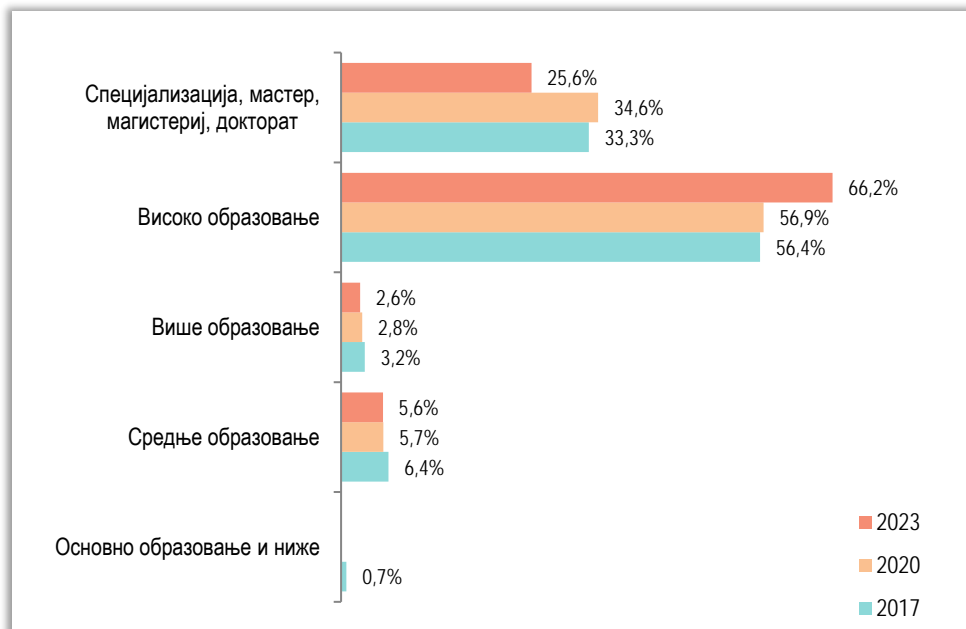
Г-26. Корисници према полу, 2017, 2020 и 2023. (%)



Г-27. Корисници према старости, 2017, 2020 и 2023. (%)

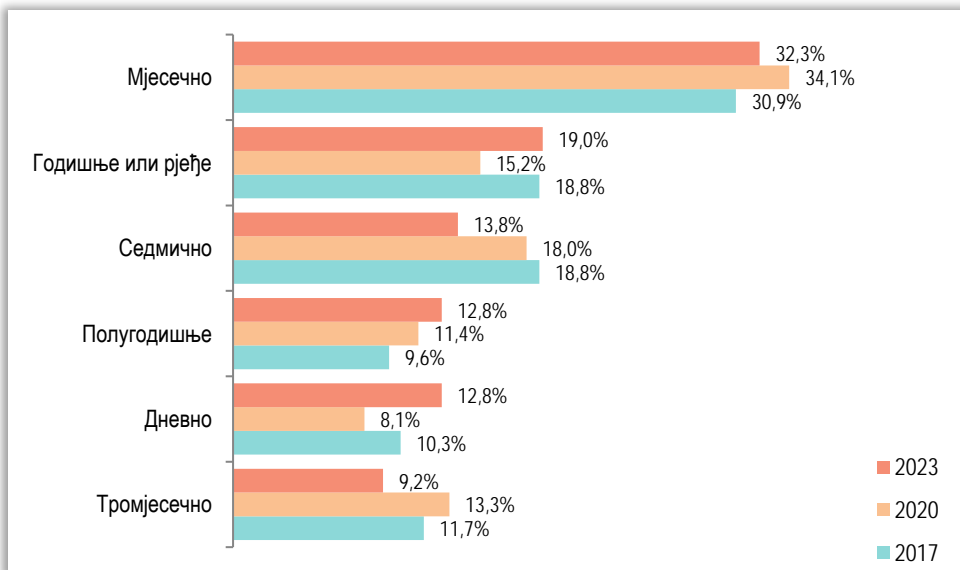


Г-28. Корисници према школској спреми, 2017, 2020 и 2023. (%)



Структура корисника према њиховим потребама и навикама показује да је у анкети из 2023. године нешто већи број корисника који статистику користе на дневном нивоу, полугодишње, годишње или рјеђе него у претходним циклусима анкете.

Г-29. Корисници према учесталости коришћења података, 2017, 2020 и 2023. (%)

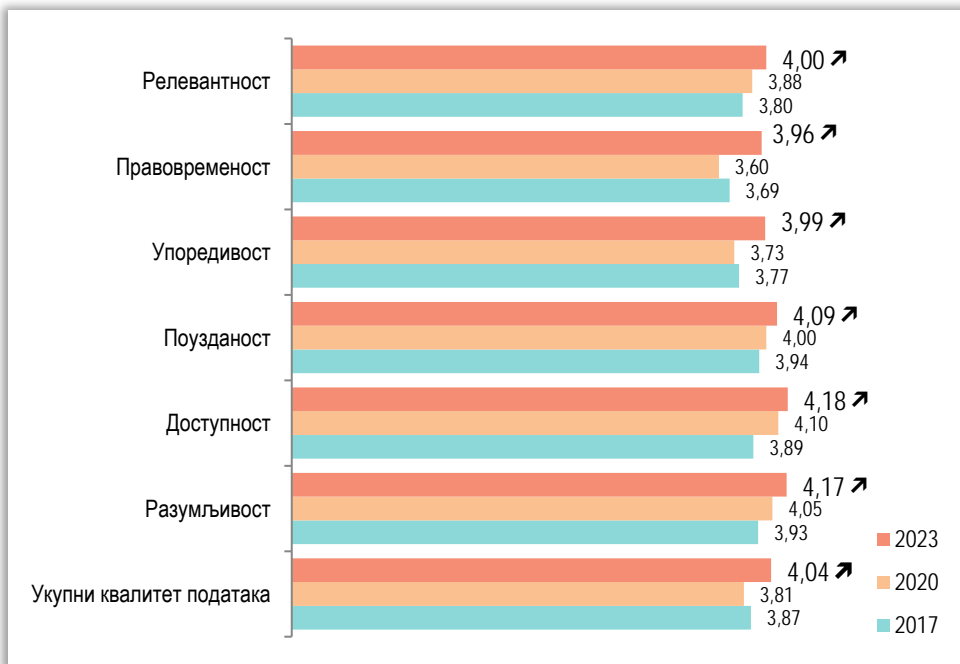


Г-30. Корисници према сврси коришћења статистичких података 2017, 2020. и 2023. (могуће више одговора, %)



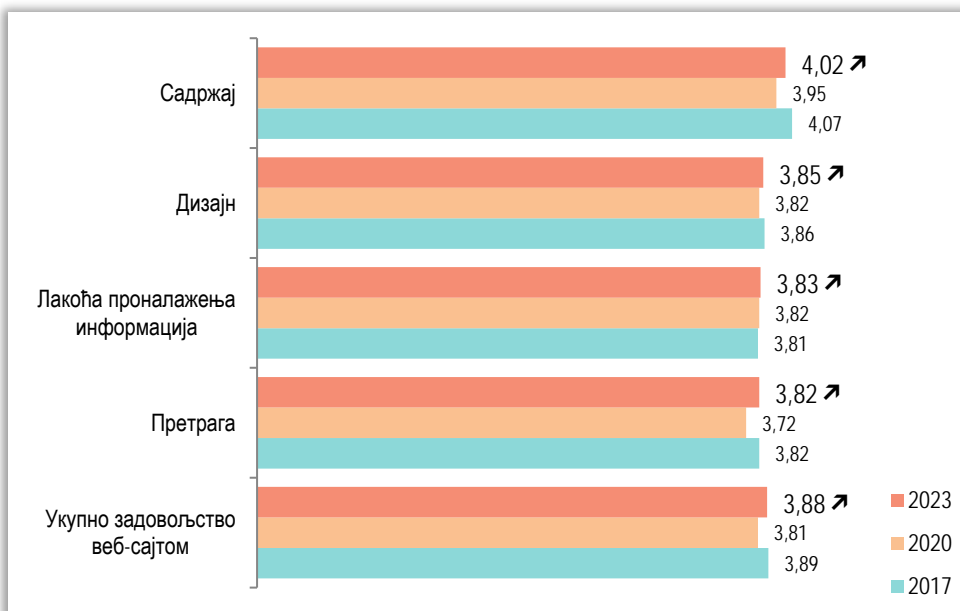
Корисници су у 2023. години све аспекте квалитета података оцијенили вишим оцјенама него у циклусима анкете из 2017. и 2020. године. Највећи раст у оцјени квалитета у односу на 2020. годину, забиљежен је код правовремености (10%), упоредивости (7%) и укупног квалитета података (6%).

Г-31. Оцјена квалитета статистичких података, 2017, 2020. и 2023.



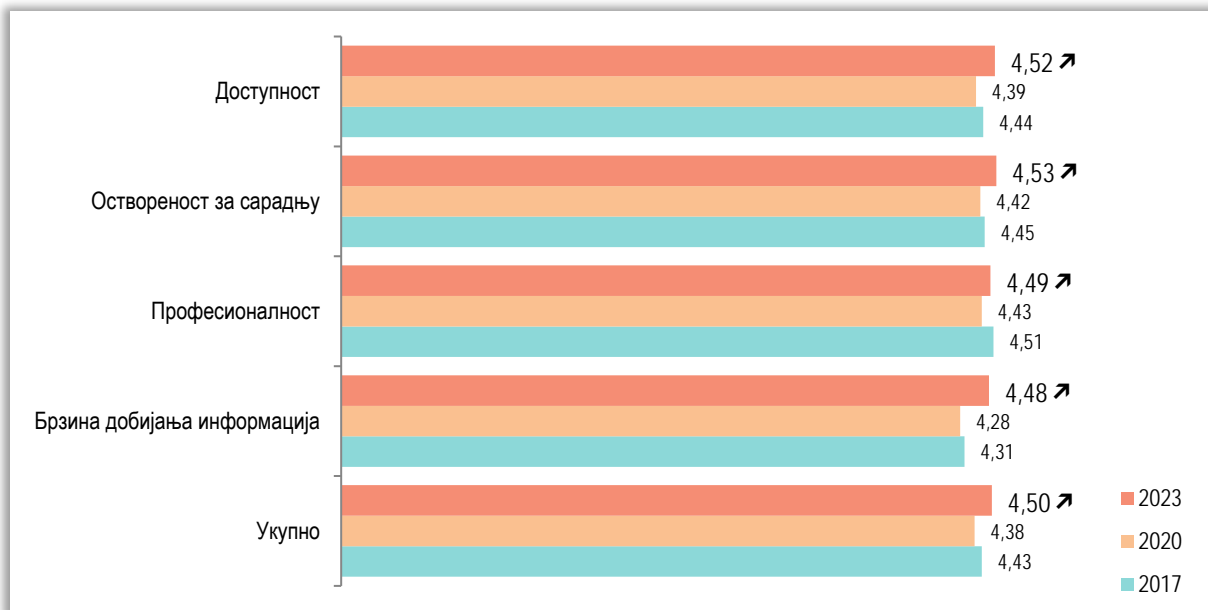
Што се тиче задовољства веб-сајтом Завода, све карактеристике су оцијењене нешто вишом оцјеном у поређењу с претходном анкетом.

Г-32. Оцјена задовољства веб-сајтом, 2017, 2020. и 2023.



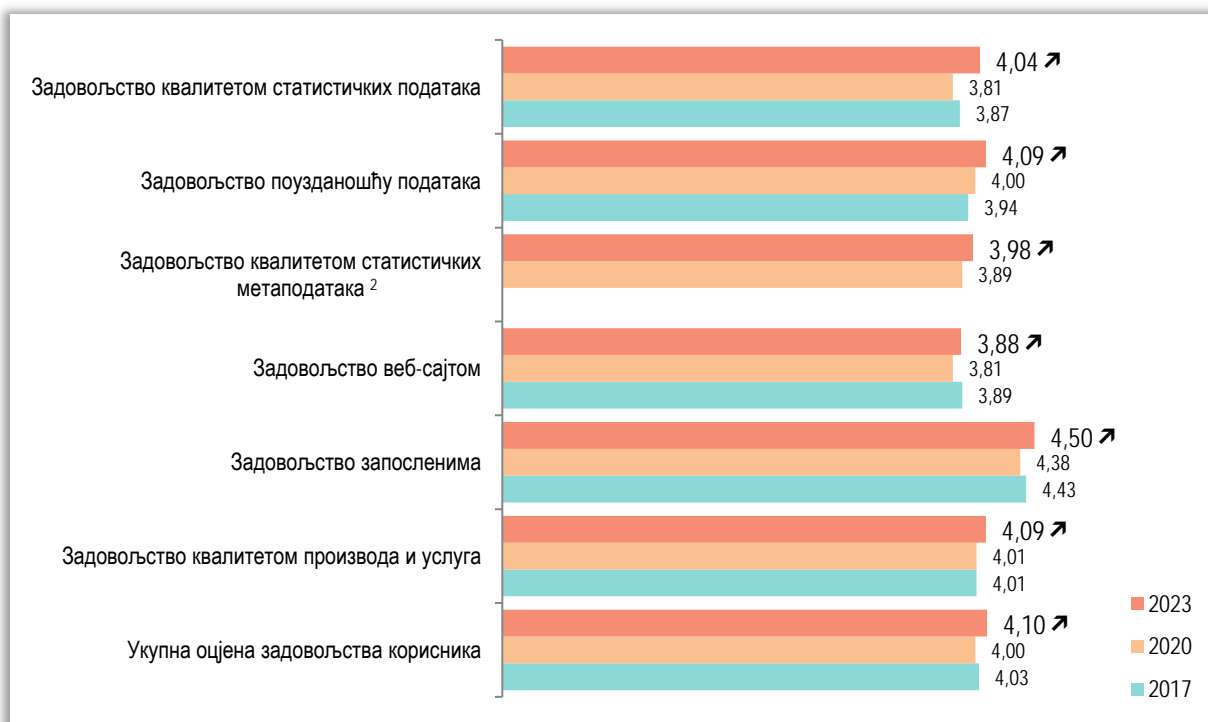
У односу на 2020. годину, оцјена задовољства запосленима Завода је виша за све аспекте комуникације и сарадње које су оцјењивали корисници.

Г-33. Оцјена задовољства запосленима Завода, 2017, 2020. и 2023.



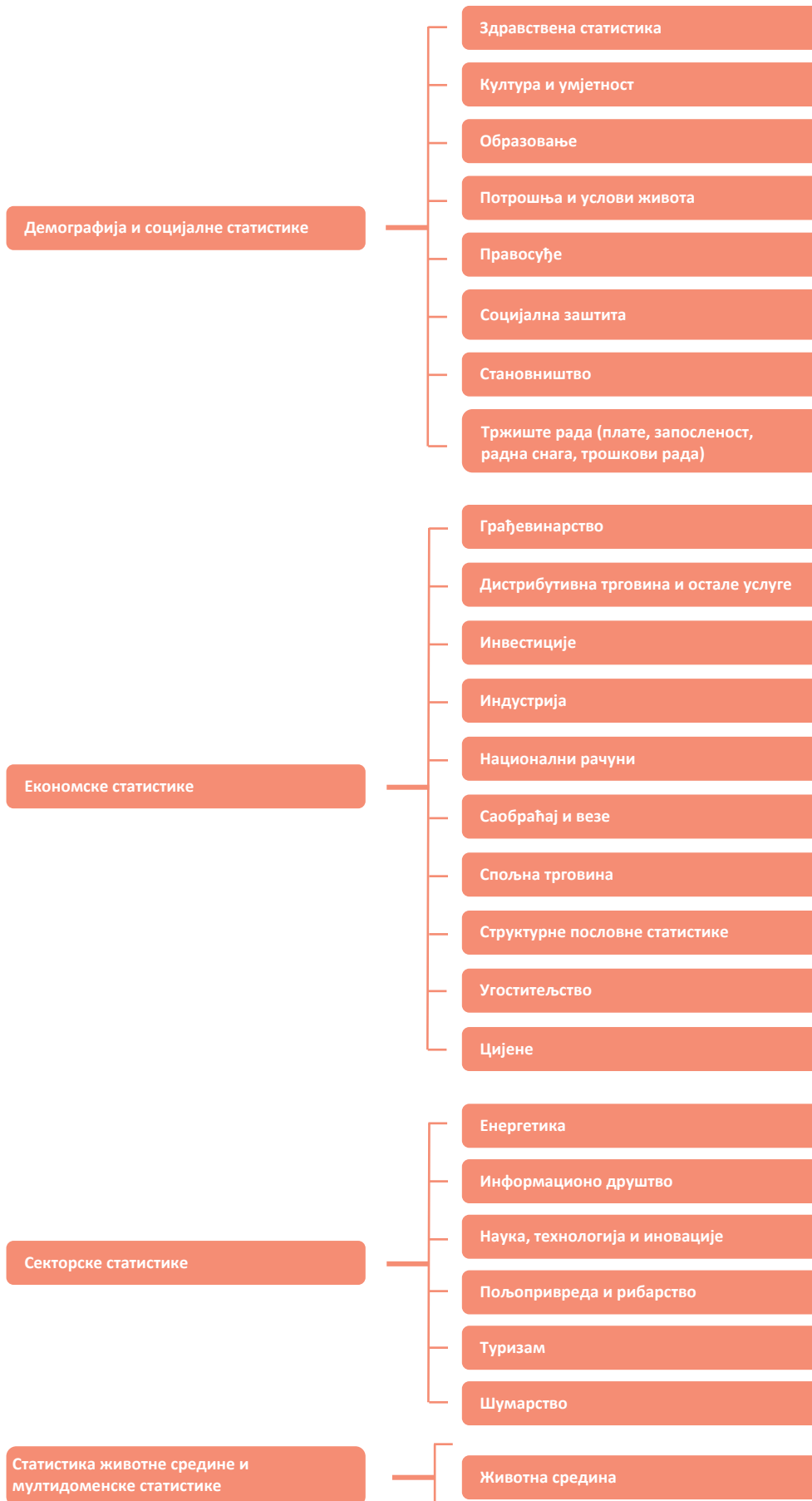
Поређење просјечних оцјена за кључне варијабле задовољства корисника показује пораст оцјена задовољства корисника свим критеријумима укљученим у модел за мјерење индекса укупног задовољства корисника.

Г-34. Просјечне оцјене варијабле коришћених за мјерење укупног задовољства, 2017, 2020. и 2023.



² Оцјена квалитета статистичких метаподатака је показатељ израчунат на основу резултата питања које је први пут постављено у Анкети о задовољству корисника 2020. Ова оцјена је као критеријум модела за мјерење укупног задовољства корисника Републичког завода за статистику први пут укључена у обради резултата за 2023. годину.

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	9	12	19	8	13	11
Женски	16	15	44	10	12	26
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	-	-	-	-
20-29	1	5	3	-	1	2
30-39	5	7	13	5	10	15
40-49	15	7	23	6	10	11
50-59	2	5	15	5	4	6
60 и више	2	3	9	2	-	3
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	-	2	5	2	-	2
Више образовање	-	1	-	1	1	2
Високо образовање	16	13	50	7	17	26
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	9	11	8	8	7	7
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	22	22	58	16	23	34
Федерација БиХ	2	2	3	2	1	2
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-
Иностранство	1	3	2	-	1	1
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	3	1	8	1	4	12
Научник, истраживач или аналитичар	2	8	4	3	4	3
Студент или ученик	-	1	1	-	1	2
Предузетник	-	1	-	-	2	-
Орган управе и локалне самоуправе	12	6	29	6	9	7
Судски и правосудни орган	-	-	1	-	-	-
Финансијска организација	2	-	-	1	-	1
Установа из области образовања, науке или културе	-	1	1	-	-	2
Пословни субјекат	1	1	10	2	1	8
Медиј – штампани и електронски	1	3	3	-	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	2	4	3	2	-	1
Међународна организација	1	1	1	-	-	-
Остало	1	-	2	3	3	1

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	23	8	10	20	17	10	9	36	6
Женски	38	13	28	28	37	21	27	77	3
СТАРОСТ									
19 и мање	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20–29	1	-	2	3	4	5	1	9	-
30-39	9	4	7	14	14	12	10	29	2
40-49	27	7	21	18	19	7	13	41	5
50-59	16	6	3	9	14	5	4	21	1
60 и више	8	4	5	4	3	2	8	13	1
ОБРАЗОВАЊЕ									
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	2	1	-	-	1	1	1	8	-
Више образовање	-	-	-	1	-	1	1	4	1
Високо образовање	40	13	24	39	22	12	30	85	5
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	19	7	14	8	31	17	4	16	3
ПРЕБИВАЛИШТЕ									
Република Српска	55	20	33	46	45	30	34	104	8
Федерација БиХ	5	1	2	2	5	-	1	5	1
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Иностранство	1	-	3	-	4	1	1	4	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА									
Корисник за личне потребе	1	-	1	4	6	4	2	20	-
Научник, истраживач или аналитичар	8	2	4	3	20	10	3	7	-
Студент или ученик	1	-	-	-	3	3	-	2	-
Предузетник	-	-	-	3	-	1	-	3	-
Орган управе и локалне самоуправе	36	13	19	17	12	5	13	45	4
Судски и правосудни орган	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Финансијска организација	-	-	-	1	-	-	-	4	-
Установа из области образовања, науке или културе	-	-	-	1	1	1	-	2	-
Пословни субјекат	2	2	3	9	2	2	4	16	2
Медиј – штампани и електронски	-	-	-	-	-	-	8	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	7	2	6	6	7	1	5	7	-
Међународна организација	2	-	2	1	1	1	-	-	-
Остало	4	2	3	3	2	3	1	5	2

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

	Демографска и социјална статистика	Економске статистике	Секторске статистике	Статистика животне средине и мултидоменске статистике
ПОЛ				
Мушки	53	46	32	13
Женски	90	81	53	20
СТАРОСТ				
19 и мање	-	-	-	-
20–29	8	10	4	2
30-39	37	34	20	7
40-49	52	45	30	12
50-59	30	23	22	7
60 и више	16	15	9	5
ОБРАЗОВАЊЕ				
Основно образовање и ниже	-	-	-	-
Средње образовање	10	7	5	-
Више образовање	2	4	-	1
Високо образовање	91	85	55	16
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	40	31	25	16
ПРЕБИВАЛИШТЕ				
Република Српска	127	113	77	29
Федерација БиХ	10	9	6	2
Брчко дистрикт	-	-	-	-
Иностранство	6	5	2	2
КОРИСНИЧКА ГРУПА				
Корисник за личне потребе	23	21	8	2
Научник, истраживач или аналитичар	17	13	13	8
Студент или ученик	4	3	2	-
Предузетник	1	3	-	1
Орган управе и локалне самоуправе	53	39	34	17
Судски и правосудни орган	1	1	-	-
Финансијска организација	1	4	-	-
Установа из области образовања, науке или културе	3	3	1	-
Пословни субјекат	13	15	9	1
Медиј – штампани и електронски	6	7	5	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	9	10	9	3
Међународна организација	3	1	-	-
Остало	9	7	4	1

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

	У статистичким публикацијама и објавама на веб-сајту Завода	У бази података на веб-сајту Завода	У штампаним публикацијама Завода	Путем друштвених мреже	Путем RSS сервиса	Путем захтјева за подацима	Директним контактом са статистичарем	Преко других органа управе	Из средстава јавног информисања	Остало
ПОЛ										
Мушки	45	34	9	2	1	23	11	10	14	6
Женски	91	53	27	8	3	44	21	10	20	2
СТАРОСТ										
19 и мање	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20–29	7	5	1	4	-	2	1	-	1	-
30-39	35	17	5	5	1	20	8	6	14	1
40-49	49	37	18	1	-	22	13	8	10	5
50-59	31	20	4	-	3	14	8	4	4	1
60 и више	14	8	8	-	-	9	2	2	5	1
ОБРАЗОВАЊЕ										
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	7	4	-	1	2	-	2	-	1	-
Више образовање	-	2	-	2	-	-	-	-	-	1
Високо образовање	89	56	23	7	-	46	19	14	25	6
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	40	25	13	-	2	21	11	6	8	1
ПРЕБИВАЛИШТЕ										
Република Српска	119	79	32	9	4	62	25	18	31	7
Федерација БиХ	10	4	3	-	-	3	4	2	2	1
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Иностранство	7	4	1	1	-	2	3	-	1	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА										
Корисник за личне потребе	17	5	2	5	-	2	2	2	13	-
Научник, истраживач или аналитичар	22	15	5	-	-	10	8	4	3	1
Студент или ученик	4	2	1	-	-	2	1	-	-	-
Предузетник	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-
Орган управе и локалне самоуправе	53	30	17	1	2	27	10	7	5	3
Судски и правосудни орган	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Финансијска организација	1	3	-	-	-	-	-	-	1	1
Установа из области образовања, науке или културе	2	1	1	-	-	1	-	-	1	1
Пословни субјекат	12	8	1	-	1	9	1	3	4	-
Медиј – штампани и електронски	6	4	1	-	-	5	2	1	2	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	9	9	4	2	-	8	4	3	4	2
Међународна организација	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Остало	6	7	3	1	1	2	3	-	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	21	31	16	2	1	1
Женски	43	53	23	-	-	2
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	-	-	-	-
20-29	5	7	-	-	-	-
30-39	13	26	12	2	-	1
40-49	28	27	14	-	1	2
50-59	12	18	6	-	-	-
60 и више	6	6	7	-	-	-
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	5	5	1	-	-	-
Више образовање	1	2	2	-	-	-
Високо образовање	42	57	24	2	-	3
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	16	20	12	-	1	-
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	56	75	37	2	-	3
Федерација БиХ	4	5	2	-	1	-
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-
Иностранство	4	4	-	-	-	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	7	17	5	-	-	-
Научник, истраживач или аналитичар	5	11	8	-	-	-
Студент или ученик	3	2	-	-	-	-
Предузетник	3	-	-	-	-	-
Орган управе и локалне самоуправе	26	31	10	1	1	-
Судски и правосудни орган	-	1	-	-	-	-
Финансијска организација	1	-	3	-	-	-
Установа из области образовања, науке или културе	-	1	2	-	-	1
Пословни субјекат	6	7	8	-	-	1
Медиј – штампани и електронски	3	4	-	1	-	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	3	5	3	-	-	-
Међународна организација	1	2	-	-	-	-
Остало	6	3	-	-	-	1