

Република Србија
Републички завод за статистику

Истраживање о задовољству корисника, 2013.

Радна група за квалитет
децембар 2013.

Увод

Један од основних принципа квалитета у статистици је оријентација ка кориснику (*user friendly services*), што значи да би статистика требало да буде лака за налажење, лака за коришћење и лака за разумевање. Уколико подаци нису представљени на адекватан и разумљив начин односно ако нису доступни корисницима – они губе своју вредност.

Кодекс праксе европске статистике у Принципу 11 наглашава важност ове чињенице: европска статистика мора да одговара потребама корисника. Стога је неопходно да се редовно прати задовољство корисника и анализирају њихови захтеви.

Републички завод за статистику је током јуна 2013. године по други пут спровео Истраживање о задовољству корисника, с циљем да се добију информације о томе зашто и на који начин се користе подаци и услуге Завода и како корисници оцењују њихов квалитет.

Упитник који је коришћен у овом истраживању обухватио је следеће теме: коришћење података, задовољство корисника веб-сајтом, базом података и статистичким подацима, информисаност корисника, оцена запослених у Заводу, оцена квалитета података, као и питања која се односе на демографске карактеристике испитаника.

Истраживање је спроведено у периоду од 15. до 31. јуна, путем веб-анкете.

Анкетни упитник је постављен и на веб-сајт Завода, тако да су могли да га попуне сви заинтересовани корисници који су у периоду истраживања посетили веб-сајт Завода. На основу базе корисника статистичких података, корисницима који су се у последњих годину дана обратили Заводу ради добијања података електронском поштом послата је информација о спровођењу истраживања и могућности *on line* попуњавања упитника. Информација је послата на имејл-адресе 2524 корисника. Прикупљање података у папирној форми вршило се анкетирањем корисника који су у периоду спровођења истраживања користили услуге библиотеке Завода, односно подручним одељењима Завода.

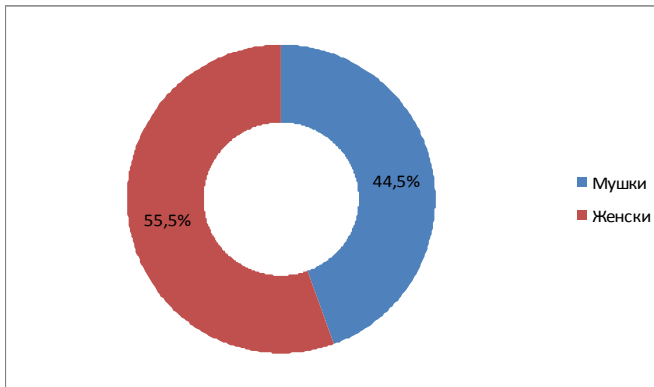
Упитник је попунило 1223 корисника, а корисници су подељени у следеће групе:

- Научници, истраживачи, аналитичари
- Студенти, ђаци
- Приватни корисници
- Државна управа и локална самоуправа
- Пословни субјекти
- Политичке партије и друге организације
- Медији – штампани и електронски
- Институције/агенције ЕУ
- Међународне организације
- Остали

Резултати истраживања

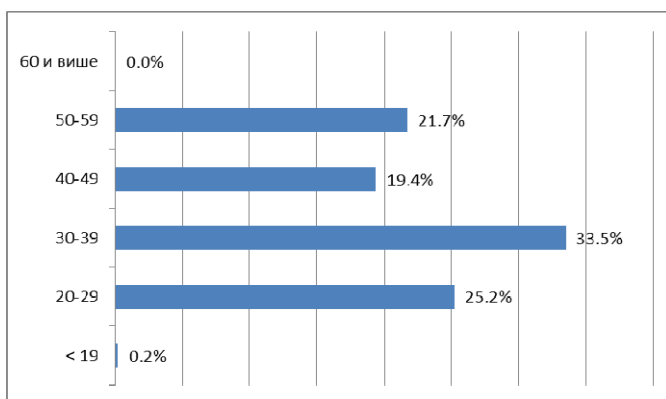
- У истраживању је учествовало 55,5% жена и 44,5% мушкараца. Више од једне трећине анкетираних припадају старосној групи 30–39 година (33,5%), 81,5% анкетираних има завршену високу школу, док вишу школу има 9,7%; највећи број корисника ради у државној управи и локалној самоуправи (23,1%); следе научници, истраживачи и аналитичари (20,1%), а затим пословни субјекти (18%).
- Потребне податке 60,1% испитаника налази на веб-сајту Завода, а користе их за добијање основних информација и анализе у послу; 28,3% испитаника има потребу за подацима месечно, док 21,1% користи податке квартално.
- О понуди статистичких података и услуга 56,4% испитаника информише се путем веб-сајта, тражене податке налазе у бази података 32,7% и у саопштењима 29%.
- Испитаници су оценили да је садржај дисеминационе базе података и ДевИнфо базе података добар (47,6% односно 46,4%).
- Садржај веб-сајта је оцењен као добар од стране 51,7% анкетираних, док 3% испитаника сматра да је лош. Техничке перформансе сајта (брзина, навигација, претрага...) оцењене су као добре.
- 52,1% испитаника се изјаснило да подаци Завода задовољавају њихове потребе.
- Највећи број испитаника је заинтересован за статистичку област становништва, затим следи запосленост и зараде, образовање, цене и потрошња домаћинства.
- 41,3% испитаника се изјаснило да им највише одговара добијање података преко веб-сајта, 13,2% податке добија директним контактом са Службом за дисеминацију, док 12,7% контактира са одговорним статистичарем.
- Као веома добру испитаници су оценили компетентност запослених (41,8%), дужину чекања на достављање података (38,8%) и предусретљивост запослених (45,7%).

1. Демографске карактеристике анкетираних корисника

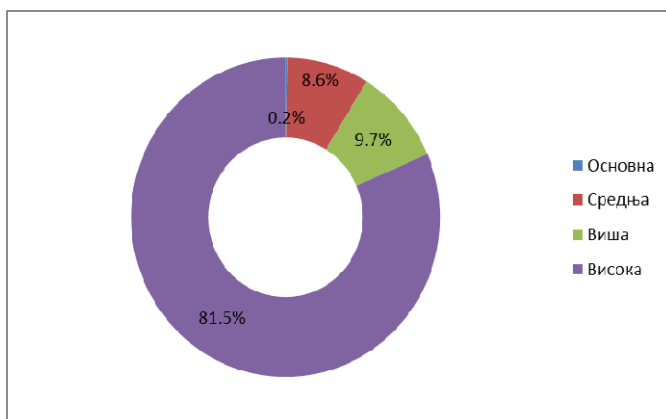


У анкети је учествовало 1223 корисника, од чега су 55,5% жене, а 44,5% мушкарци.

Корисници су подељени у шест старосних група: до 19 година старости, од 20 до 29, од 30 до 39, од 40 до 49, од 50 до 59 и од 60 и више година.



Највећи број анкетираних корисника, 33,5%, припада групи од 30 до 39 година старости, затим следе корисници у групи од 20 до 29 година, 25,2%, 21,7% корисника припада групи од 50 до 59, док групу од 40 до 49 година старости чини 19,4% анкетираних корисника.



Од укупног броја анкетираних, 81,5% има завршено високо образовање, а 9,7% вишу школу. Њих 8,6% има завршену средњу школу.

Од анкетираних, 23,2% корисника ради у државној управи и локалној самоуправи, 20,1% су научници, истраживачи и аналитичари, а 18% су запослени у предузећима.

Испитаника који податке Завода користе за личне потребе било је 13,9%, студената/ученика 10,3%, док 4,7% чине медији (штампани или електронски).



Профил корисника статистичких података и услуга је следећи: особа женског пола, старости 30–39 година, са универзитетском дипломом, запослена у државној управи и локалној самоуправи.

2. Коришћење података

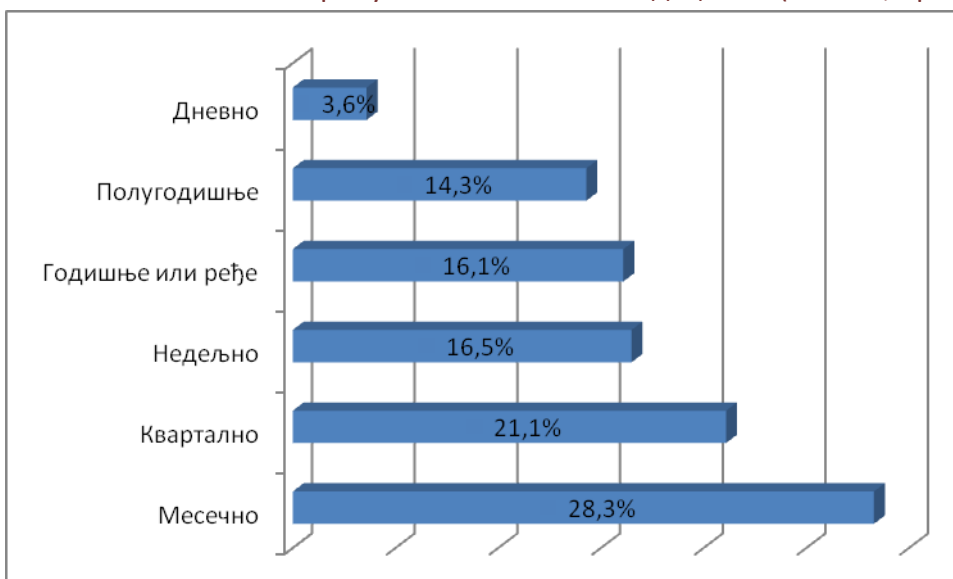
У овом блоку питања желели смо да се боље упознамо с навикама корисника: где проналазе статистичке податке, у коју сврху их користе, колико често имају потребу за статистичким подацима, у којим публикацијама их проналазе, односно да ли потребне податке налазе у бази података, који им начин добијања података највише одговара и за коју област статистике су највише заинтересовани.

У коју сврху користите податке Завода? (n = 1223; могуће више одговора)



38,9% анкетираних корисника статистичке податке користи за добијање основних информација, 31,6% за анализе у послу, 21,9% користи податке за потребе образовања или стручног усавршавања, 13,7% за административне потребе, 8,4% за међународне пројекте, 8,3% за одлучивање у послу, док 7% корисника податке користи у друге сврхе.

Колико често имате потребу за статистичким подацима? (n = 805, просек)



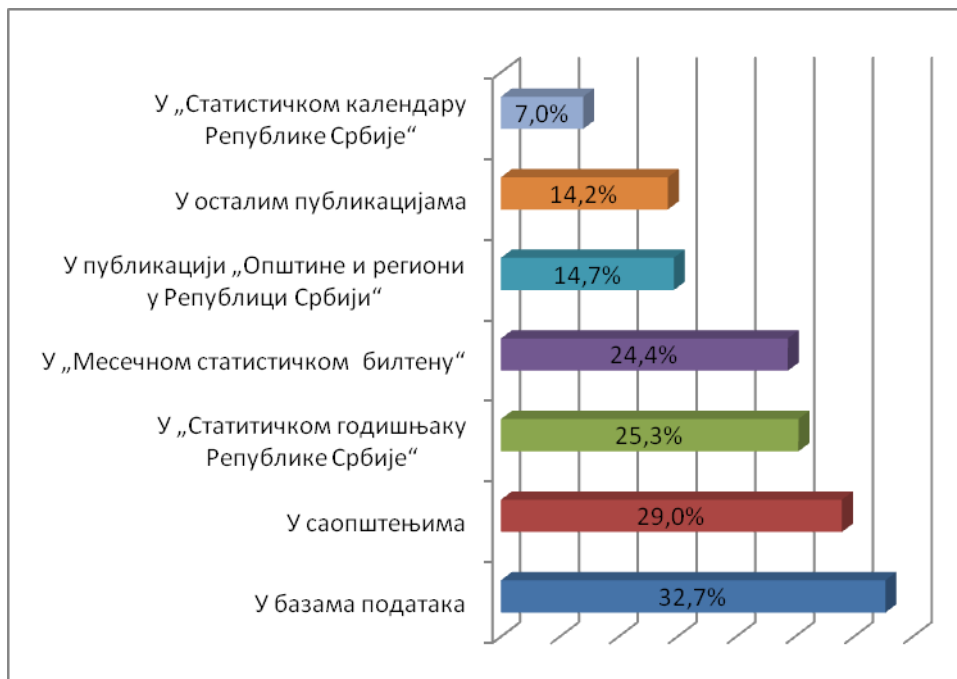
Статистичке податке месечно користи 28,3% анкетираних, квартално 21,1%, недељно 16,5%, годишње или ређе 16,1%, полугодишње 14,3%, док 3,6% анкетираних користи податке на дневном нивоу.

Где проналазите потребне податке? (n = 1223, могуће више одговора)



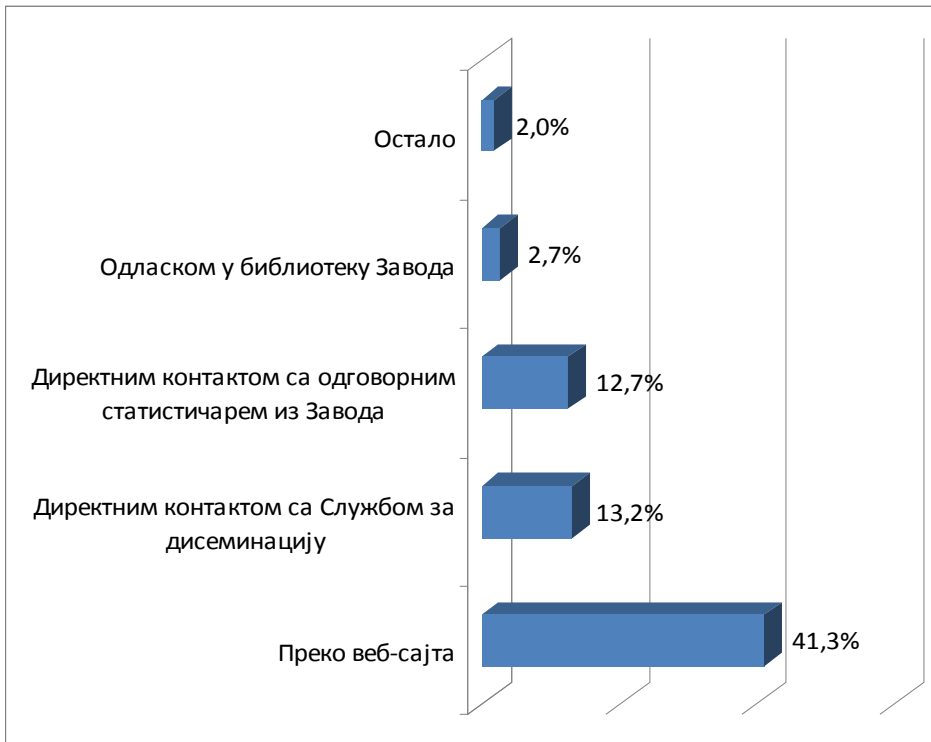
60,1% анкетираних корисника потребне податке проналази на веб-сајту, 7,5% потребне податке налази у библиотеци Завода, док 32,4% корисника потребне податке налази код трећих лица (у средствима јавног информисања, у другим државним органима, у специјализованим часописима).

Тражене податке налазите: (n = 1223, могуће више одговора)



Једна трећина анкетираних потребне податке проналази у базама података, док две трећине податке налази у публикацијама (електронским или штампаним издањима). Од публикација највише користе: саопштења (29%), „Статистички годишњак РС“ (25,3%), „Месечни статистички билтен“ (24,4%), „Општине и региони у РС“ (14,7%), „Статистички календар РС“ (7%) и остале публикације (14,2%).

Који вам начин добијања података Завода највише одговара? (n = 1223, могуће више одговора)



Анкетираним корисницима највише одговара преузимање података преко веб-сајта (41,3%), док се 25,9% испитаника изјаснило да им највише одговара да податке добију посредством одговорног статистичара или службе за дисеминацију. Одлазак у библиотеку Завода ради добијања података практикује 2,7% испитаних корисника.

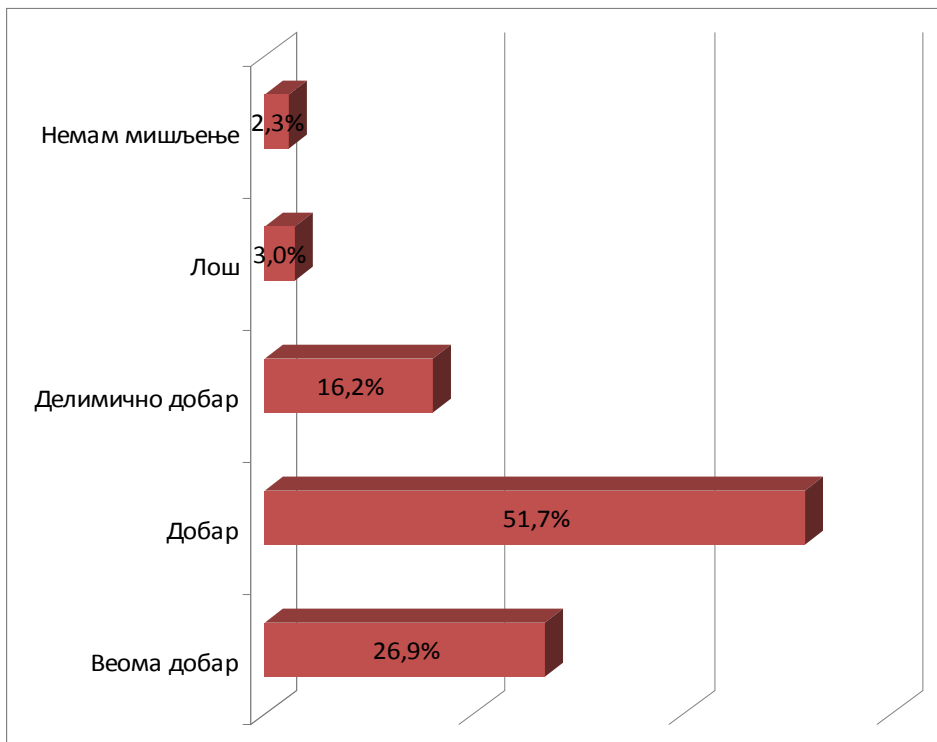
Кад је реч о коришћењу података, можемо закључити да се корисник статистичких података о понуди Завода углавном информисе путем веб-сајта, где и проналази податке који су му потребни. Преузима их из базе података, а од публикација најчешће користи саопштења. Корисник има потребу да месечно приступа подацима, а користи их за добијање основних информација и анализе у послу.

У поређењу са истраживањем из 2010, примећујемо да су се корисници и тада о понуди Завода информисали путем веб-сајта, од публикација су најчешће користили „Статистички годишњак РС“ и саопштења, а податке су најчешће користили за студије и анализе које захтева посао који обављају. Такође су имали потребу да месечно преузимају податке. За разлику од 2010. године, у 2013. корисници мање користе електронске публикације, јер податке налазе у бази података која је расположива на сајту од марта 2011. године.

3. Задовољство корисника веб-сајтом

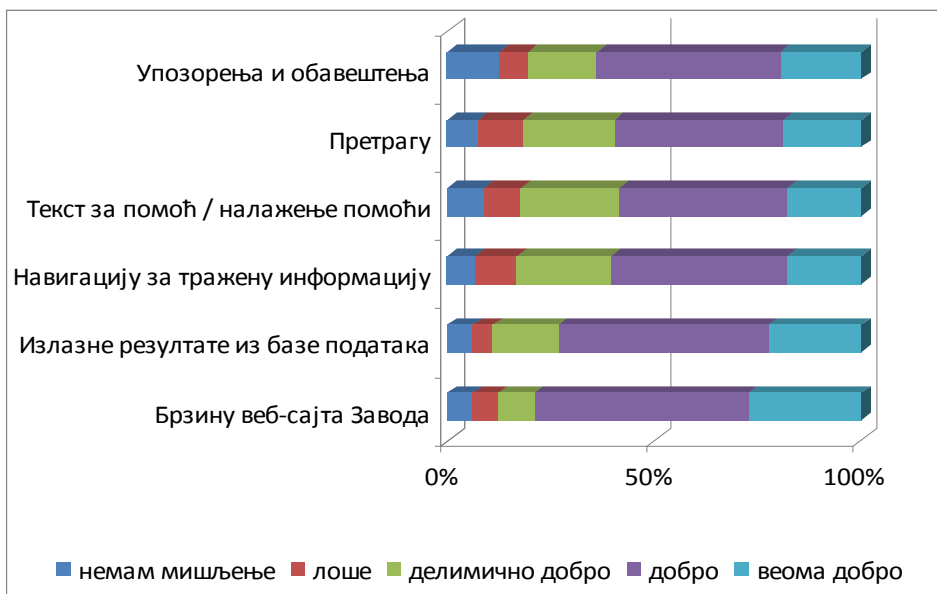
Веб-сајт је главни канал дисеминације података те смо у овом сегменту Истраживања желели да сазнамо како корисници оцењују његове техничке перформансе и његов садржај.

Како бисте оценили садржај веб-сајта Завода? (n = 569, просек)



Више од половине анкетираних корисника сматра да је садржај веб-сајта добар, 26,9% мисли да је веома добар, 16,2% је оценило садржај сајта као делимично добар, 3% сматра да је лош, а 2,3% нема мишљење о садржају сајта.

Како бисте оценили техничке перформансе веб-сајта Завода? (n = 536, просек)



У овом блоку питања испитаницима је била понуђена скала оцена од 1 до 5, односно оцене: Веома добро, Добро, Делимично добро, Лоше и Немам мишљење о техничким карактеристикама сајта. Испитаници су показали највиши ниво сагласности са укупном оценом да су техничке перформансе веб-сајта добре.

Кад је посреди брзина веб-сајта и добијање излазних резултата из база, испитаници су такође показали висок ниво сагласности са оценама Добро и Веома добро, док су нешто слабије оценили перформансе: Текст за помоћ, Навигацију и Претрагу.

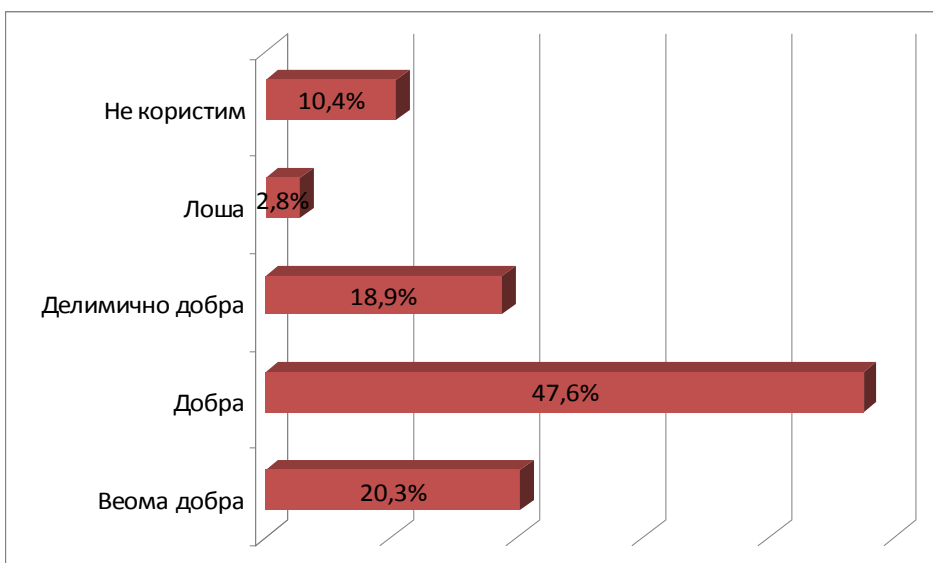
У поређењу са подацима из претходног истраживања, може се закључити да су испитаници у овом истраживању задовољнији садржајем веб-сајта. У 2010. години 20% анкетираних корисника се изјаснило да је садржај сајта веома добар, 42,9% да је добар, а 20,5% је сматрало да је садржај сајта задовољавајући. Разлика између оцена Веома добар и Добар у 2013. износи 15,7 процентних поена у односу на 2010. годину.

4. Задовољство корисника садржајем база података

Корисницима су на располагању две базе података – дисеминациона и ДевИнфо.

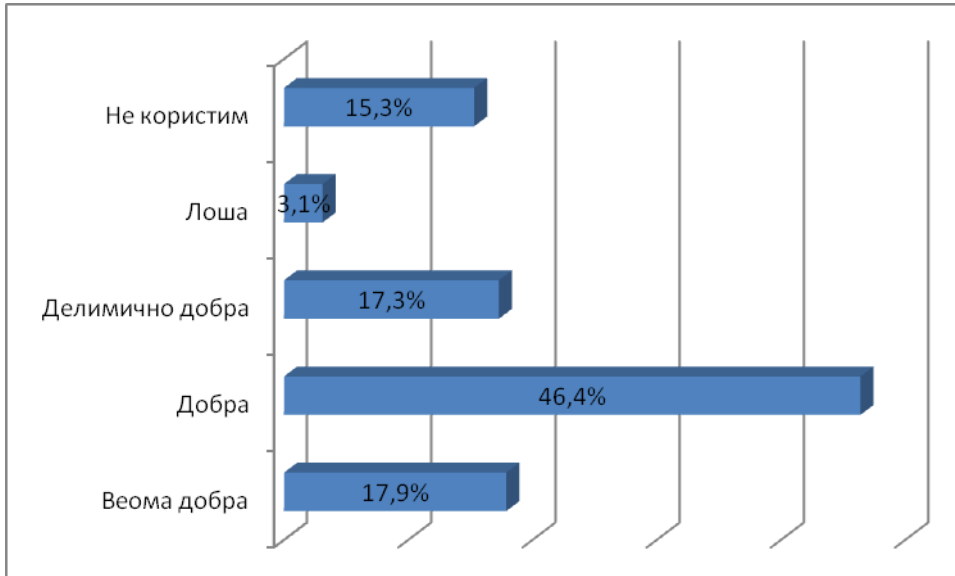
Било нам је веома важно да сазнамо да ли су испитаници задовољни базама података као једним од савремених видова преузимања података, због даљег развоја и унапређења.

Колико сте задовољни садржајем дисеминационе базе података? (n = 750, просек)



Да је садржај дисеминационе базе веома добар и добар сматра нешто више од две трећине анкетираних корисника (67,9%), 18,9% мисли да је садржај базе делимично добар, 2,8% оцењује садржај базе као лош, док 10,4% испитаника не користи базу података.

Колико сте задовољни садржајем ДевИнфо базе података? (n = 750, просек)



ДевИнфо базу не користи 15,3% анкетираних, 3,1% сматра да је њен садржај лош, 17,3% наводи да је делимично добар, а 64,3% испитаника мисли да је садржај веома добар и добар.

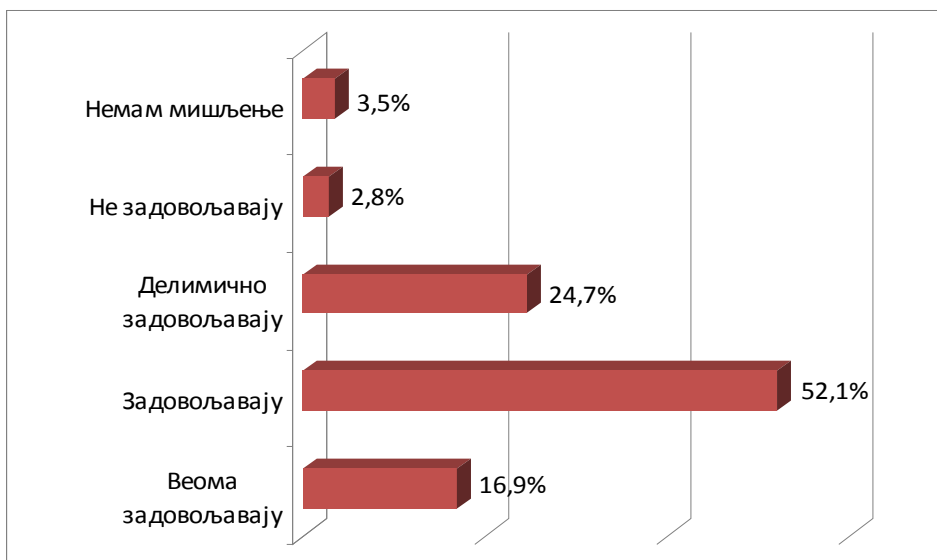
Испитаници су врло слично оценили садржај дисеминационе и ДевИнфо базе података.

Један од циљева Завода је да корисници податке преузимају из база података, као и да користе електронске публикације. Дисеминациона база садржи око 400 индикатора и могуће је преузимање података у PDF XLS, HTML. ДевИнфо база података садржи индикаторе до нивоа општина и профиле општина са картама. Све електронске публикације су расположиве у PDF-у, док су саопштења расположива и у Word-у или Excel-у.

5. Задовољство корисника статистичким подацима

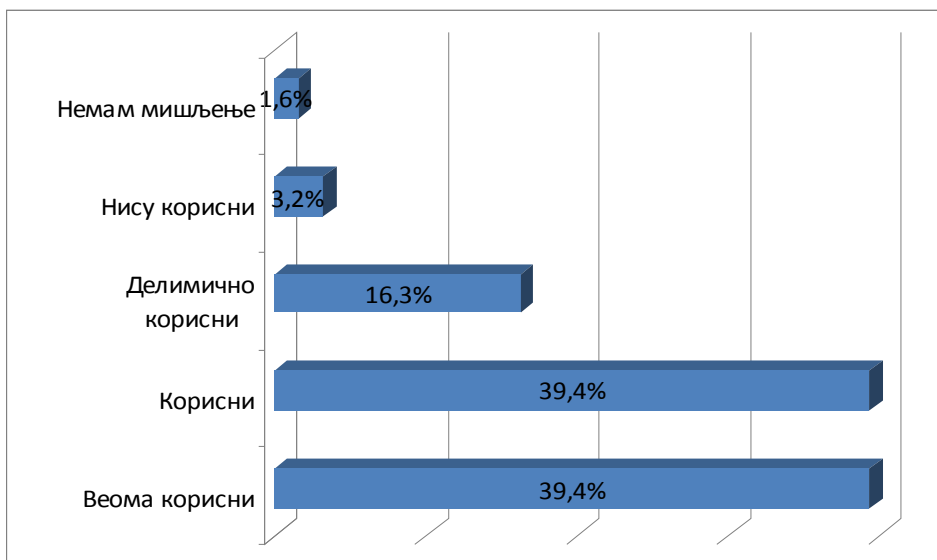
Колико подаци Завода задовољавају потребе корисника и колико су им ти подаци корисни, испитаници су могли да покажу оценом од 1 до 5, од оцене Веома задовољавају, тј. подаци су им веома корисни, до тога да немају мишљење о подацима Завода.

Колико подаци Завода задовољавају ваше потребе? (n = 750, просек)



Нешто више од половине испитаника мишљења је да подаци Завода задовољавају њихове потребе, 16,9% се изјаснило да подаци веома задовољавају њихове потребе, а 24,7% сматра да подаци делимично задовољавају. Да подаци не задовољавају њихове потребе сматра 2,8% испитаних, док 3,5% нема мишљење.

Колико су Вам статистички подаци корисни? (n = 834, просек)



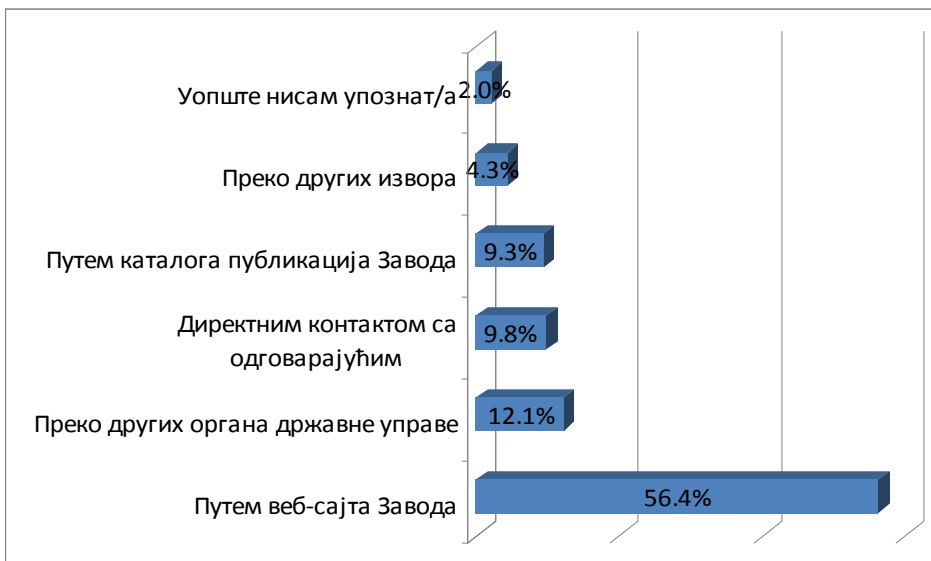
Скоро 40% испитаника сматра да су им подаци веома корисни, исти проценат испитаних мисли да су подаци Завода корисни, а 16,3% наводи да су подаци делимично корисни. Да подаци нису корисни изјавило је 3,2% анкетираних корисника, док 1,6% нема мишљење.

У поређењу са подацима из 2010. године, где се 49,8% испитаника изјаснило да су им подаци Завода веома корисни, ове године 39,4% испитаника сматра да су им подаци веома корисни, док је скоро изједначен проценат испитаника који су се у оба истраживања изјаснили да су им подаци корисни (41,7% односно 39,4%). Смањење од 10,4 процентна поена у оцени да су подаци веома корисни показује да би у будућем периоду требало да наставимо рад на прилагођавању података потребама корисника.

6. Информисаност корисника

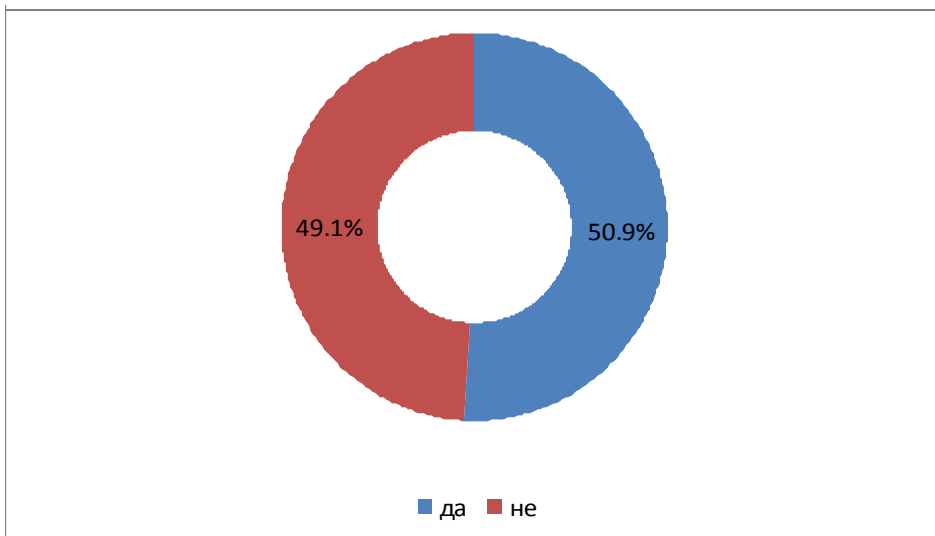
Како се корисници информишу о понуди Завода, да ли су упознати да је на веб-сајту Завода постављен Календар публикација, преко кога могу имати увид у сва издања Завода са тачним датумом и временом објављивања, желели смо да сазнамо у овом блоку питања.

Како се информишете о понуди Завода (n = 1223, могуће више одговора)



О понуди Завода више од половине корисника информише се путем веб-сајта (56,4%), преко других органа државне управе 12,1%, директним контактом са одговарајућим статистичарем 9,8%, путем Каталога публикација 9,3%, преко других извора 4,3%, а 2% испитаника уопште није упознато са понудом Завода.

Да ли имате информацију да је на веб-сајт Завода постављен Календар публикација?
(n = 750, просек)



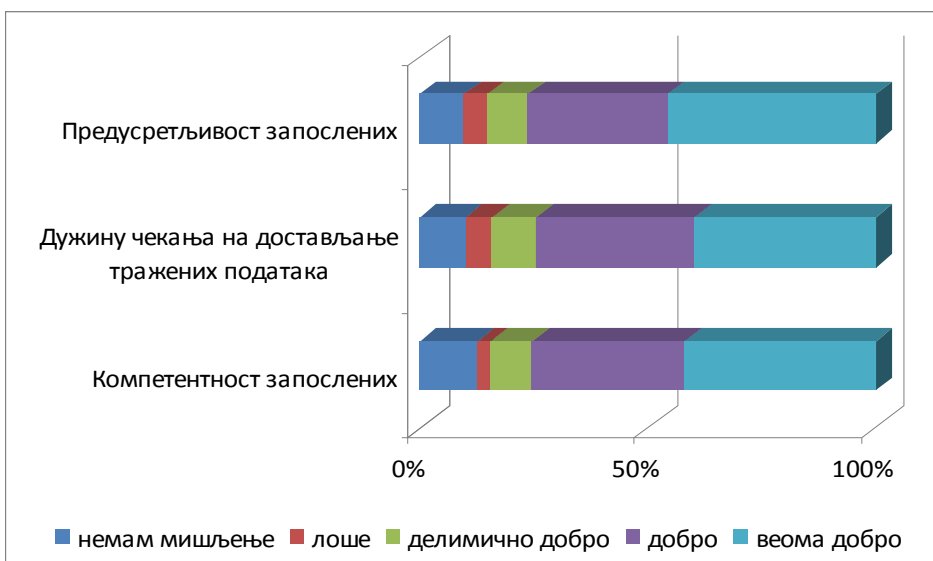
Скоро половина корисника није упозната с тим да се на веб-сајту налази Календар публикација.

О понуди Завода корисници се, као и у истраживању из 2010. године, информишу највише преко веб-сајта, док је знатно смањен директан контакт корисника са статистичким одељењима, са 40,2% на 9,8%. Информисаност корисника да су на веб-сајт постављени Календар публикација и Календар саопштења за јавност је нешто већа него 2010. године (за 6,5 процентних поена). Календар публикација је важан инструмент којим се обезбеђује професионална независност Завода а корисницима осигурава једнак третман. Завод својим корисницима омогућује у децембру текуће године приступ Календару публикација за наредну годину.

7. Оцена запослених у Заводу

Питали смо кориснике да оцене своје искуство о компетентности запослених у Заводу, дужину чекања на достављање података и предусретљивост запослених.

Како бисте оценили: (n = 536, просек)



У просеку, испитаници су исказали висок степен сагласности са изјавама Веома добро и Добро. Можемо сматрати да је око 75% испитаника изразило став да су запослени компетентни и предусретљиви, као и да су задовољни брзином одговора на достављене захтеве, односно оценом Веома добро и Добро испитаници су исказали своје мишљење о ова три сегмента.

Испитаници су и 2010. године врло слично оценили компетентност и предусретљивост запослених (око 70%), док је дужина чекања на достављање тражених података у 2013. оцењена нешто боље (за 8,8 процентних поена).

8. Квалитет статистичких података

Замолили смо кориснике да оцене квалитет података из области статистике коју највише користе. Понудили смо им четири димензије квалитета: доступност података, поштовање рокова објављивања, поузданост и разумљивост података.

Корисници су оценом од 1 до 4 могли да оцене ова четири сегмента квалитета.

Статистичке области	Доступност	Рокови	Поузданост	Разумљивост	Просек по областима
Становништво	2,72	2,64	2,71	2,72	2,70
Запосленост и зараде	2,74	2,76	2,68	2,69	2,72
Образовање	2,69	2,75	2,67	2,69	2,70
Култура	2,72	2,73	2,64	2,68	2,70
Потрошња домаћинства	2,81	2,78	2,72	2,74	2,76
Социјална заштита	2,82	2,76	2,77	2,75	2,78
Правосуђе	2,65	2,65	2,64	2,66	2,65
Избори	2,84	2,73	2,71	2,74	2,76
Структурне пословне статистике	2,72	2,71	2,64	2,62	2,67
Индустрија	2,75	2,77	2,71	2,72	2,74
Грађевинарство	2,79	2,68	2,66	2,68	2,70
Унутрашња трговина	2,79	2,73	2,75	2,71	2,75
Угоститељство	2,81	2,75	2,69	2,80	2,76
Енергетика	2,76	2,72	2,63	2,61	2,68
Саобраћај и телекомуникације	2,74	2,66	2,61	2,61	2,66
Туризам	2,76	2,74	2,69	2,70	2,72
Национални рачуни	2,72	2,91	2,71	2,66	2,75
Цене	2,87	2,78	2,78	2,79	2,80
Спољна трговина	2,69	2,67	2,66	2,65	2,67
Пољопривреда и рибарство	2,76	2,71	2,64	2,66	2,70
Шумарство	2,75	2,67	2,68	2,62	2,68
Животна средина	2,59	2,63	2,61	2,59	2,61
Наука, технологија и иновације	2,66	2,69	2,58	2,60	2,63
ИКТ	2,65	2,60	2,58	2,59	2,61
Регистар просторних јединица и ГИС	2,64	2,66	2,53	2,58	2,60
Просек по сегментима	2,74	2,71	2,67	2,67	
Укупно задовољство на основу четири сегмента	2,70				

Просечна оцена за сегмент **Доступност података** на нивоу Завода је 2,74. Највећу просечну оцену испитаници су дали статистичкој области Цене (2,87), а најнижом оценом оценили су статистичку област Животна средина (2,59).

По мишљењу испитаника, **рокове објављивања** највише поштује статистика националних рачуна, са просечном оценом 2,91, док Употреба информационо-комуникационих технологија заузима последње место са оценом 2,60. Просечна оцена на нивоу Завода је 2,71.

Највећу просечну оцену за сегмент **Поузданост података** добила је статистичка област Цене (2,78), а најнижу (2,53) Регистар просторних јединица и ГИС. Просечна оцена за овај сегмент на нивоу Завода је 2,67.

Кад је реч о сегменту **Разумљивост података**, испитаници су највећом оценом (2,8) оценили статистичку област Угоститељство, док је најнижу оцену (2,60) добио Регистар просторних јединица и ГИС. Просечна оцена на нивоу Завода је 2,67 за сегмент Разумљивост података.

Укупно задовољство испитаника на основу четири сегмента квалитета: доступност података, поштовање рокова објављивања, поузданост података и разумљивост података оцењено је у просеку са оценом 2,70. Када посматрамо статистичке области можемо закључити да су испитаници веома слично оценили све области. Највећу просечну оцену на основу четири сегмента квалитета забележила је Статистика цена (2,80), док је најнижу оцену (2,60) забележио Регистар просторних јединица и ГИС.

Просечне оцене четири сегмента квалитета

