

Републички завод за статистику

Резултати истраживања о задовољству корисника, 2021.

Период истраживања: 12. октобар – 12. новембар

Садржај

Увод.....	2
I Резултати истраживања.....	3
1. Социо-економска структура учесника у истраживању	4
2. Коришћење података.....	7
3. Квалитет података	9
4. Дисеминација података.....	10
5. Комуникација са РЗС-ом	13
6. Поруче учесника у истраживању	16
II Упоредни преглед са резултатима претходних истраживања.....	17
1. Социо-економска структура учесника у истраживању	18
2. Коришћење података.....	21
3. Квалитет података	23
4. Дисеминација података.....	25
5. Комуникација са РЗС-ом	27

Увод

Републички завод за статистику (РЗС) у свом раду тежи да разуме кориснике званичне статистике – ко су они, зашто и како користе статистичке податке, које потребе имају и са којим изазовима се суочавају приликом коришћења података званичне статистике. Приказати податке на јасан, ефикасан и на начин пријемчив кориснику, како би се поједноставило њихово разумевање и коришћење, основни је циљ који треба задовољити приликом презентовања података и информација званичне статистике. Да би добио повратне информације, РЗС сваке друге године спроводи Истраживање о задовољству корисника. Поред овог истраживања, РЗС континуирано врши анализу корисничких захтева, медијских објава и веб-аналитику.

РЗС је у периоду од 12. октобра до 12. новембра 2021, по шести пут, спровео Истраживање о задовољству корисника. Циљ истраживања је да се добију информације о потребама корисника, њиховом задовољству подацима и услугама, као и да се добију информације о квалитету података и услуга које РЗС пружа.

Упитник се састојао из следећих сегмента:

1. општи аспект приступа и коришћења података,
2. квалитет статистичких података,
3. дисеминација,
4. комуникација са корисницима и задовољство радом РЗС-а и
5. информације о учесницима у истраживању.

У оквиру истраживања желели смо да испитамо и добијемо мишљење корисника о новим трендовима који су заступљени у објављивању статистичких података, а који се односе на визуализацију података, атрактивне наслове, као и на све популарније објављивање на друштвеним мрежама. Императив визуализације је јасан – мноштво података потребно је претворити у графичке форме које су разумљиве корисницима. Током процеса визуализације не сме се нарушити интегритет података, јер се овај вид приказивања података тиче искључиво њихове форме, а никако суштине. РЗС настоји, посебно у последње време, да испоштује ова начела и својим корисницима обезбеди визуелно приказивање податка. Вођење налога на друштвеним мрежама омогућава комуникацију са групом потенцијалних корисника статистике у циљу идентификовања њихових потреба и промовисање званичне статистике.

Истраживање је спроведено путем веб-анкете на српском и енглеском језику. Вест о спровођењу истраживања била је постављена на интернет страници и на Твитер налогу РЗС-а. Регистрованим корисницима је послат имејл са позивом да учествују у истраживању.

У истраживању је учествовало 484 корисника; у односу на истраживање које је спроведено 2019. године (када је учествовало 469 корисника), број учесника у анкети повећан је за 15.

Резултати Истраживања ће омогућити да се унапреди квалитет података и услуга које пружа РЗС, пре свега у сегментима у којима су корисници исказали мање задовољство или незадовољство. Поред тога, одговори на нека питања могу да послуже за боље усмеравање одговарајућих активности РЗС-а у домену политике управљања квалитетом. На основу добијених резултата, а у складу с расположивим ресурсима, РЗС ће применити мере за побољшање тренутног стања.

I Резултати истраживања

1. Социо-економска структура учесника у истраживању

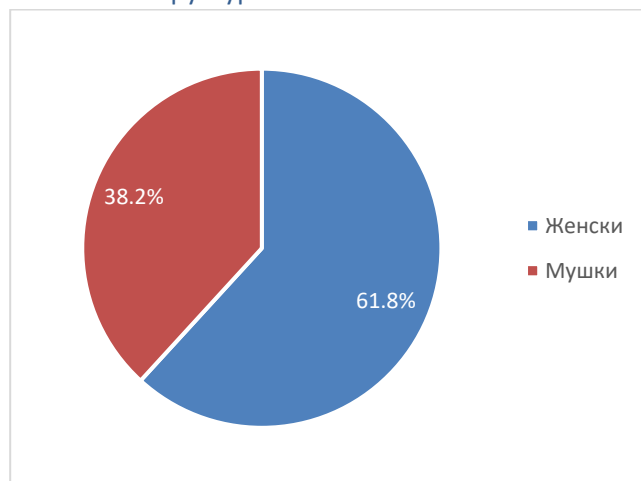
На основу спроведеног истраживања, добијени су подаци о демографским обележјима учесника у истраживању, односно корисника статистичких података и услуга.

Највећи број корисника припада старосној групи од 30 до 49 година (62,2%), већина корисника су особе женског пола (61,8%), готово сви корисници су високообразовани (92%) и запослени (89%).

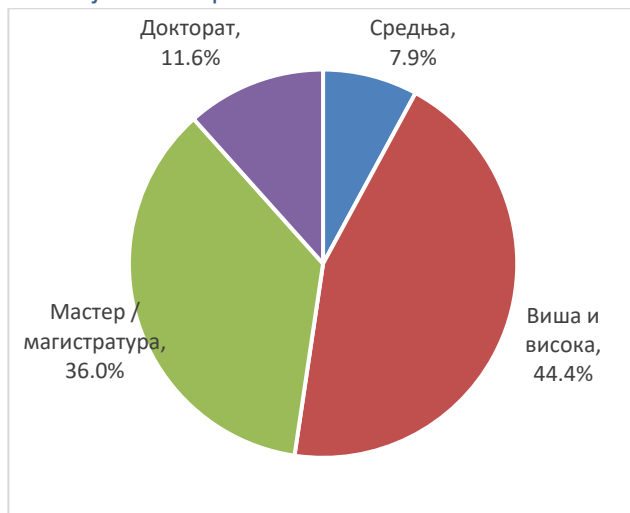
1.1. Старосна структура



1.2. Полна структура



1.3. Највиша завршена школа

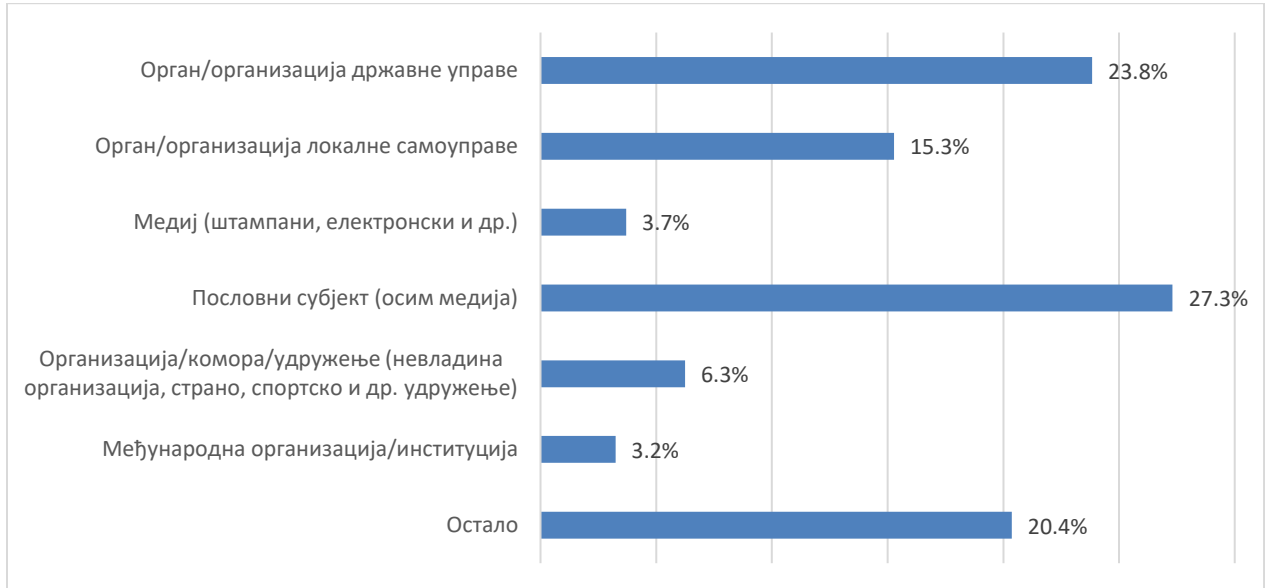


1.4. Радни статус



Уколико посматрамо дистрибуцију одговора по корисничким групама, највећи број корисника припада групи пословних субјеката (27,3%), следе корисници који раде у органима/организацијама државне управе (23,8%) и органима/организацијама локалне самоуправе (15,3%).

1.5. Корисника група



Посматрајући кориснике према делатности у којој раде, закључујемо да су најбројнији корисници из сектора Образовање, наука, иновације (23,6%), Државна управа и локална администрација (14,6%) и Индустрија, рударство и енергетика (7,2%).

1.6. Делатност рада



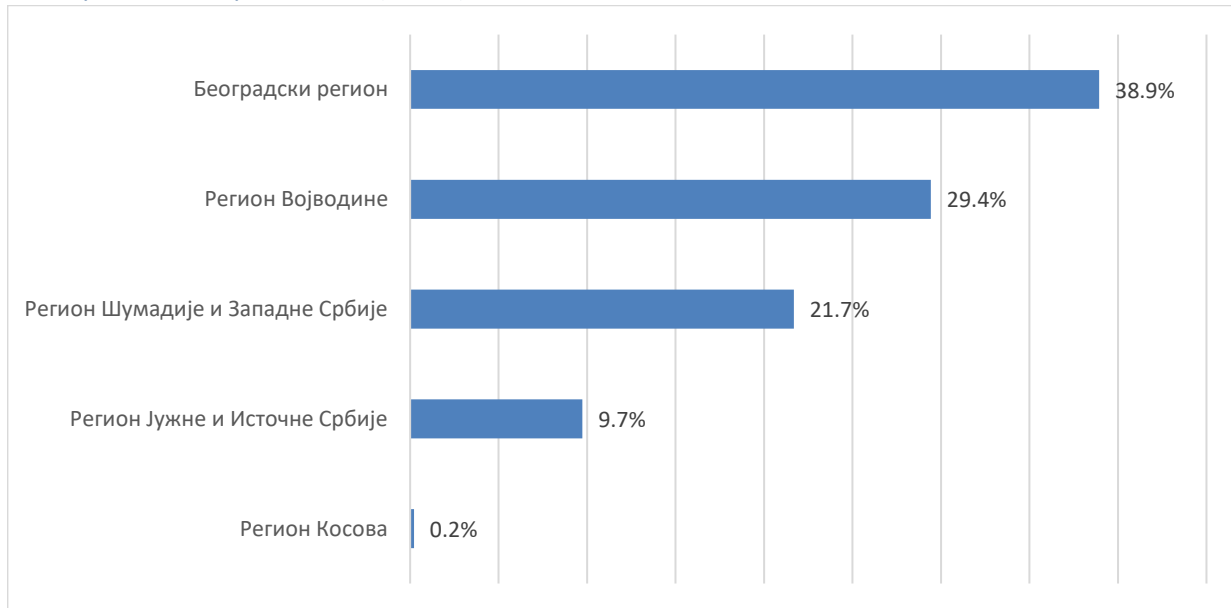
У истраживању је учествовало 464 корисника из Републике Србије и 20 корисника из иностранства (по три из Грчке и Румуније, по два из Немачке и Македоније и по један из Аустрије, Бугарске, Белорусије, Шпаније, Хрватске, Италије, Јапана, Кине, Кореје и Словачке).

1.7. Земља пребивалишта



Највећи број корисника је из Београдског региона (38,9%), следе Регион Војводине (29,4%), Регион Шумадије и Западне Србије (21,7%), Регион Јужне и Источне Србије (9,7%) и Регион Косова (0,2%).

1.8 Корисници по регионима (НСТЈ2)



2. Коришћење података

Највише се користе подаци статистике становништва (12,7%), статистике тржишта рада (10,4%), статистике цена (9,6%), статистике образовања (7,1%), статистике пољопривреде, шумарства и рибарства (6,5%) и статистике потрошње, прихода и услова живота (6,0%). Подаци из ових шест статистичких области чине више од 50% коришћених података.

2.1. Из којих статистичких области најчешће користите податке?



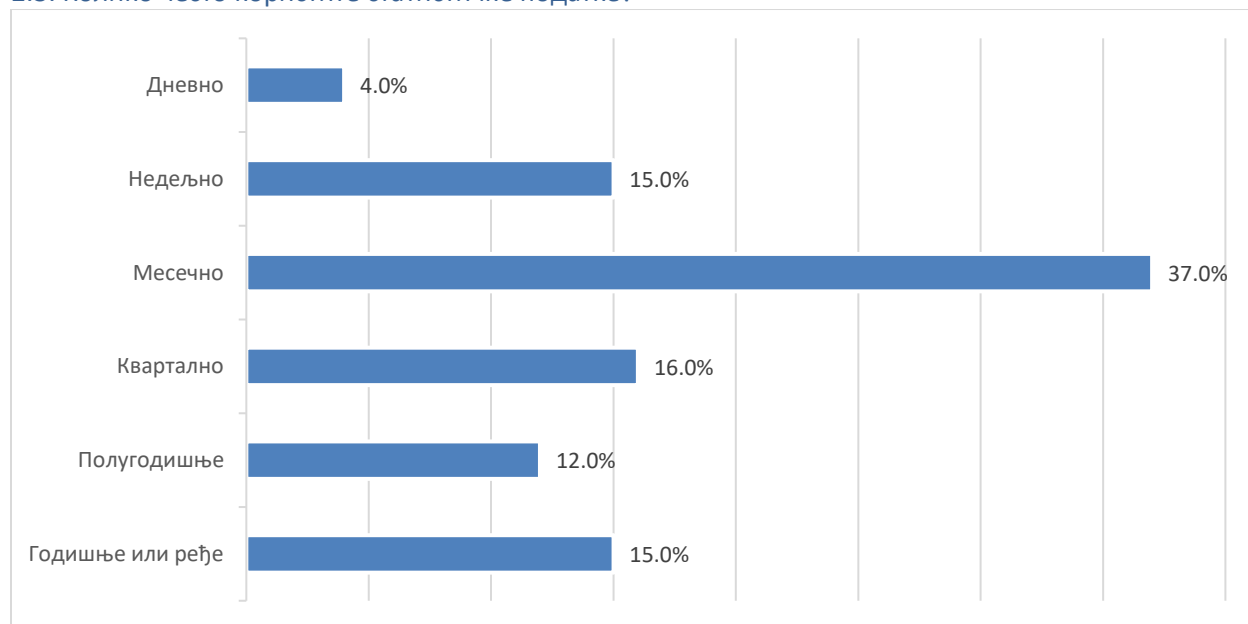
Сврха коришћења података је највећим делом лична информисаност (19,1%), затим следе доношење пословних одлука (16,6%) и истраживачки пројекти и израда научних радова (по 13,8%).

2.2. У које сврхе користите статистичке податке?



Динамика коришћења података је најчешће месечна (37%), податке на недељном нивоу користи 15% корисника, док на дневном нивоу то чини 4%, што значи да више од 55% корисника има потребу за коришћењем података на месечном и нижем нивоу.

2.3. Колико често користите статистичке податке?



О статистичким подацима већина корисника се информише путем веб-сајта РЗС-а (55,9%), затим путем електронских сервиса (16,8%), путем медија (13,4%), а преко друштвених мрежа и осталих информативних канала 7,8% корисника.

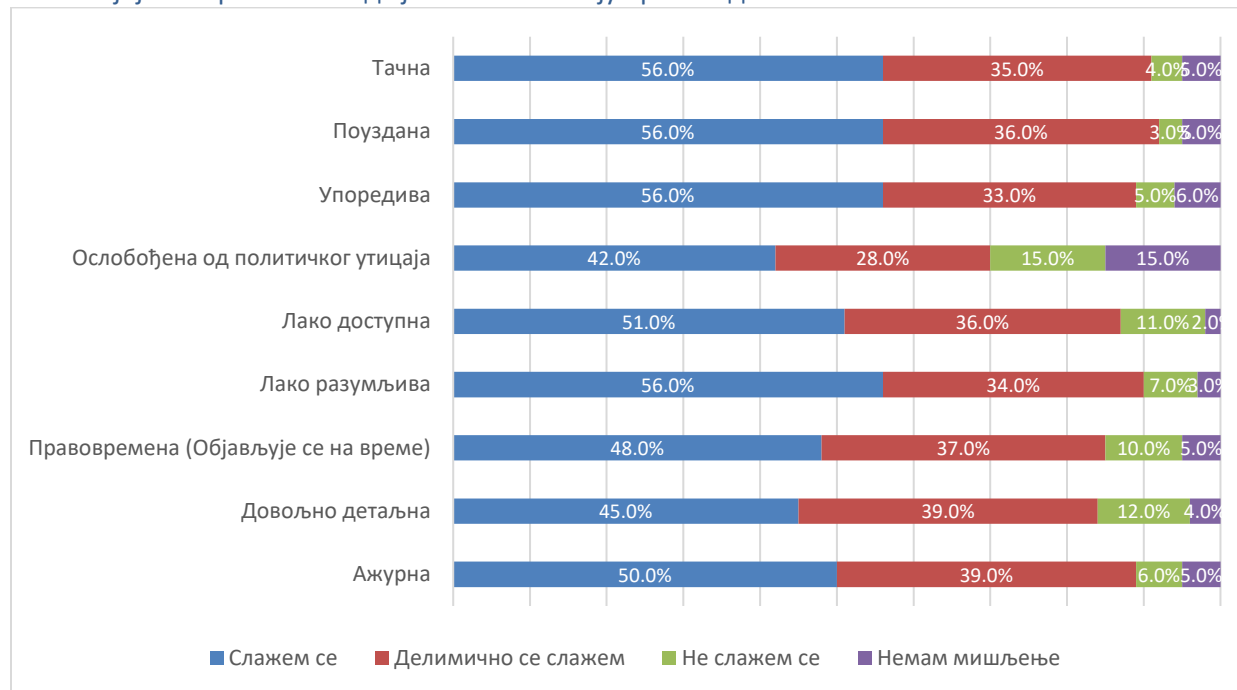
2.4. Како се обично информишете о статистичким подацима?



3. Квалитет података

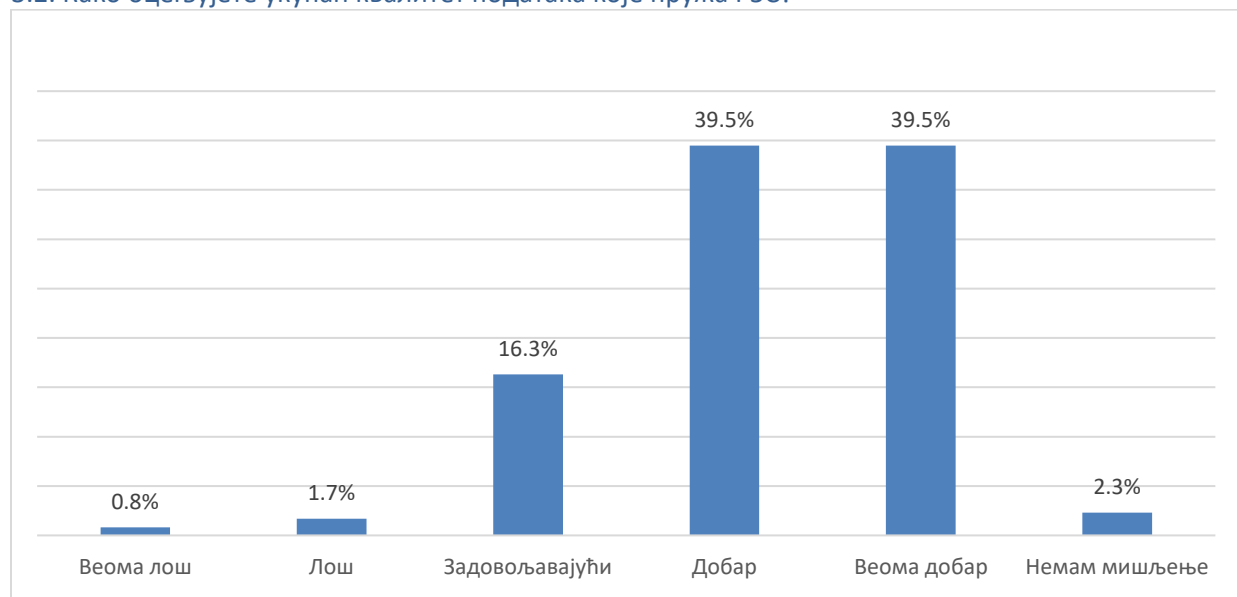
Више од 50% корисника сматра да је статистика коју производи РЗС тачна, поуздана, упоредива, лако доступна, лако разумљива и ажурна, док је проценат оних који су исказали сагласности по питању независности од политичког утицаја, правовремености и детаљности, нешто мањи, односно у распону од 42% до 48%.

3.1. У којој се мери слажете да је статистика коју производи РЗС



Укупан квалитет податка које пружа РЗС 79% корисника је оценило као веома добар и добар, док 16,3% сматра да је квалитет задовољавајући. На основу резултата израчуната је просечна оцена укупног квалитета и она износи 4,08.

3.2. Како оцењујете укупан квалитет података које пружа РЗС?



4. Дисеминација података

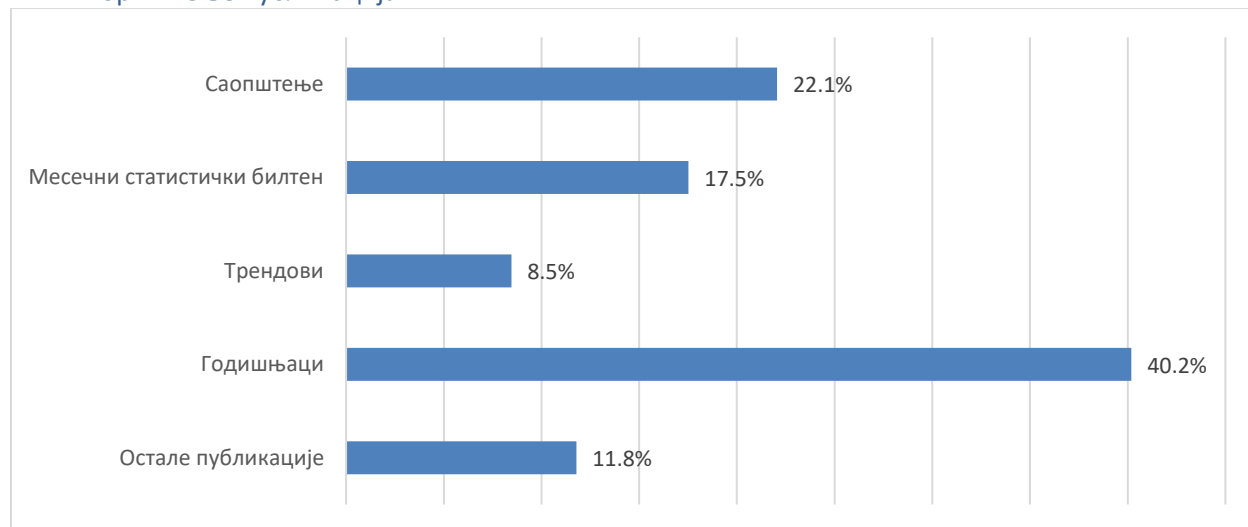
Корисници највише користе базу податка (39,3%) и публикације (24,6%), актуелне показатеље користи 15,4%, све остале портале користи укупно 14,9%, Календар објављивања 3,6%, а само 2,1% корисника користи инфографике и интерактивне графиконе.

4.1. Коју врсту производа РЗС-а најчешће користите?



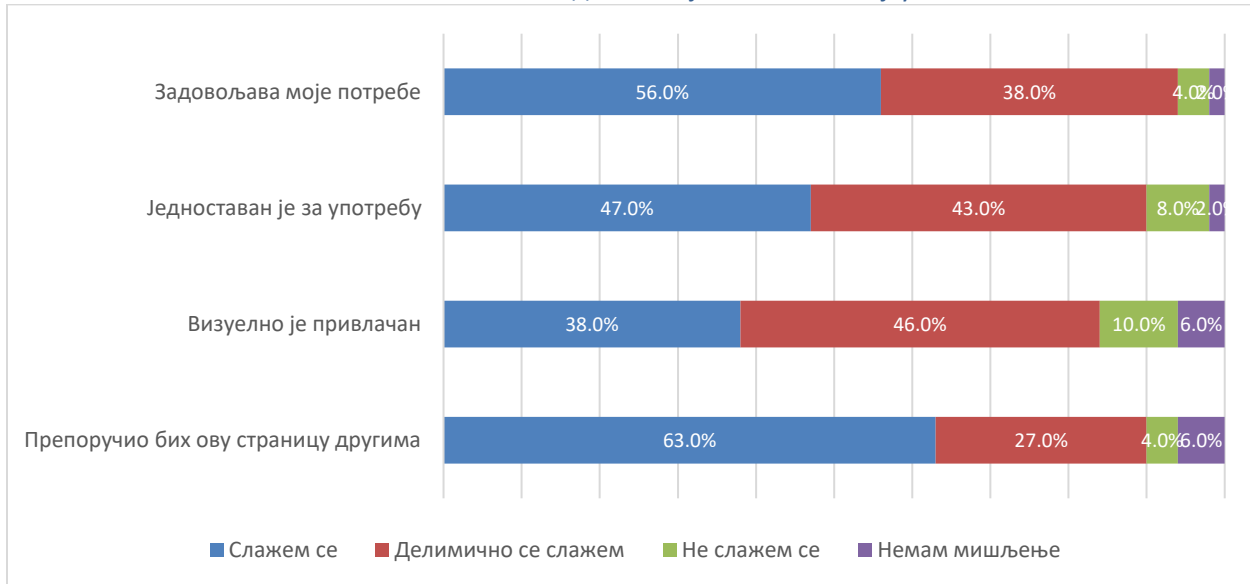
Од електронских публикација које издаје РЗС, највише корисника, преко 40%, користи годишњаке (Статистички годишњак, Општине и региони, Статистички календар и Демографска статистика), саопштења користи 22,1%, Месечни статистички билтен 17,5%, Трендове 8,5% корисника, а остале публикације које издаје РЗС користи 11,8% корисника.

4.1.1. Коришћење публикација



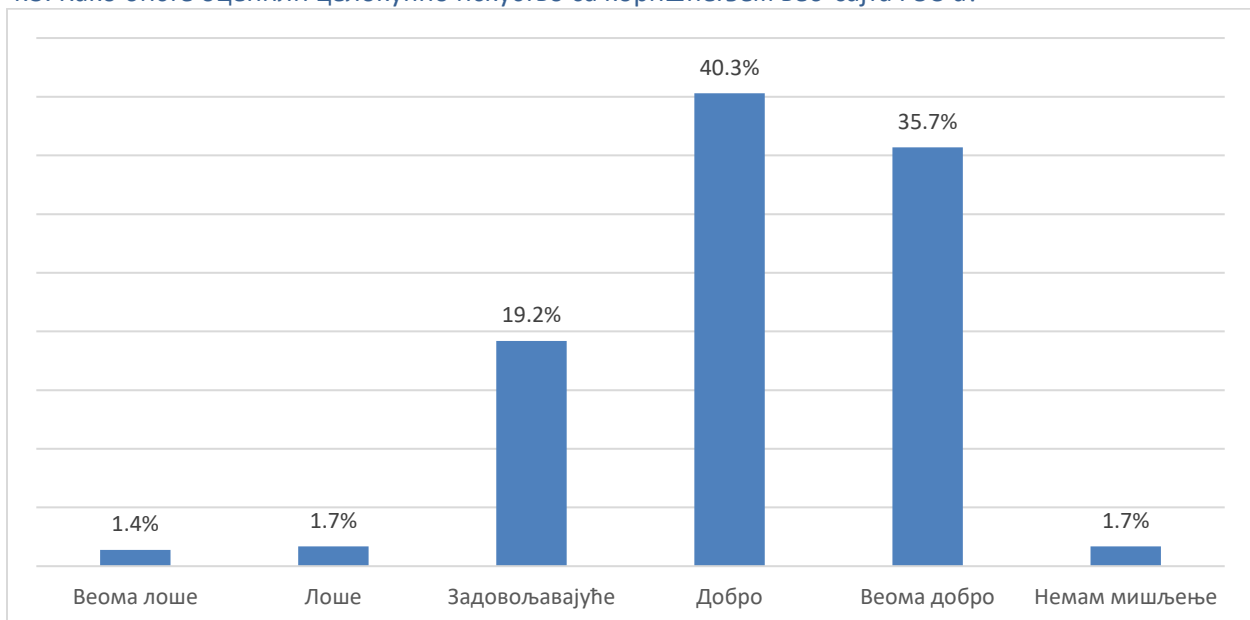
Да веб-сајт РЗС-а задовољава њихове потребе за статистичким подацима, сматра 56% корисника, нешто мање од половине корисника сматра да је веб-сајт једноставан за употребу (47%), да је визуелно привлачан сматра 38% корисника, а већина корисника (63%) би веб-сајт препоручила другима.

4.2. Колико се слажете или не слажете са следећим изјавама о веб-сајту РЗС-а?



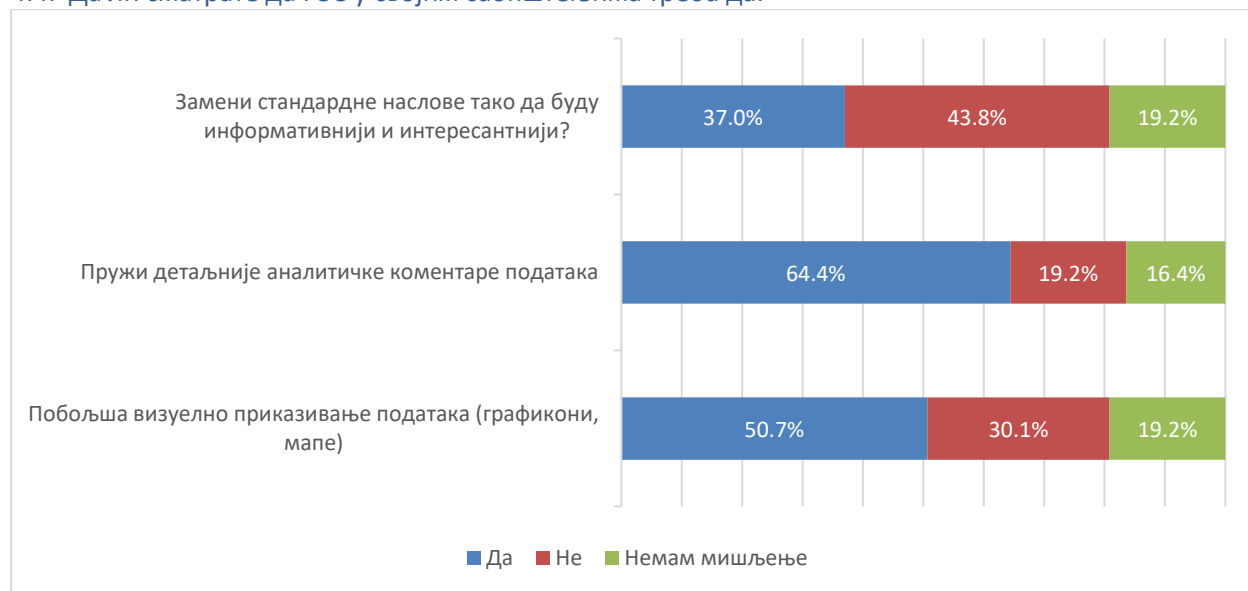
Просечном оценом 4,02 корисници су оценили целокупно искуство са коришћењем веб-сајта РЗС-а, односно 40,3% корисника је своје искуство са коришћењем веб-сајта оценило као добро, а 35,7% корисника веома добро, 19,2% корисника је исказало задовољавајуће искуство са коришћењем веб-сајта, док је нешто више од 3% корисника своје искуство оценило као лоше или веома лоше.

4.3. Како бисте оценили целокупно искуство са коришћењем веб-сајта РЗС-а?



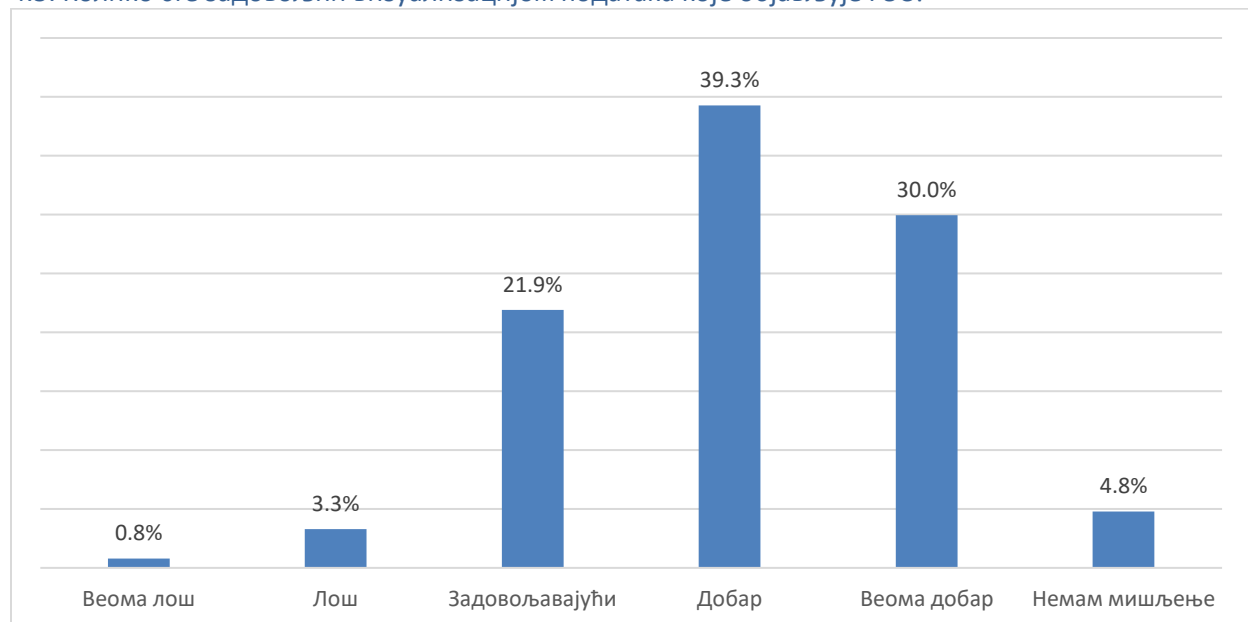
Близу 44% корисника сматра да не треба мењати наслове саопштења како би они били информативнији и интересантнији. Чак 64,4% корисника сматра да статистичка саопштења треба да имају детаљније аналитичке коментаре, а 50,7% корисника сматра да у саопштењима треба побољшати визуелни приказ података.

4.4. Да ли сматрате да РЗС у својим саопштењима треба да:



Скоро 70% корисника сматра да је визуализација података које објављује РЗС веома добра или добра, скоро 22% сматра да је задовољавајућа, док 4,1% корисника сматра да је визуализација лоша или веома лоша, а 4,8% корисника нема мишљење о визуализацији података. Просечна оцена који су испитаници дали износи 3,80.

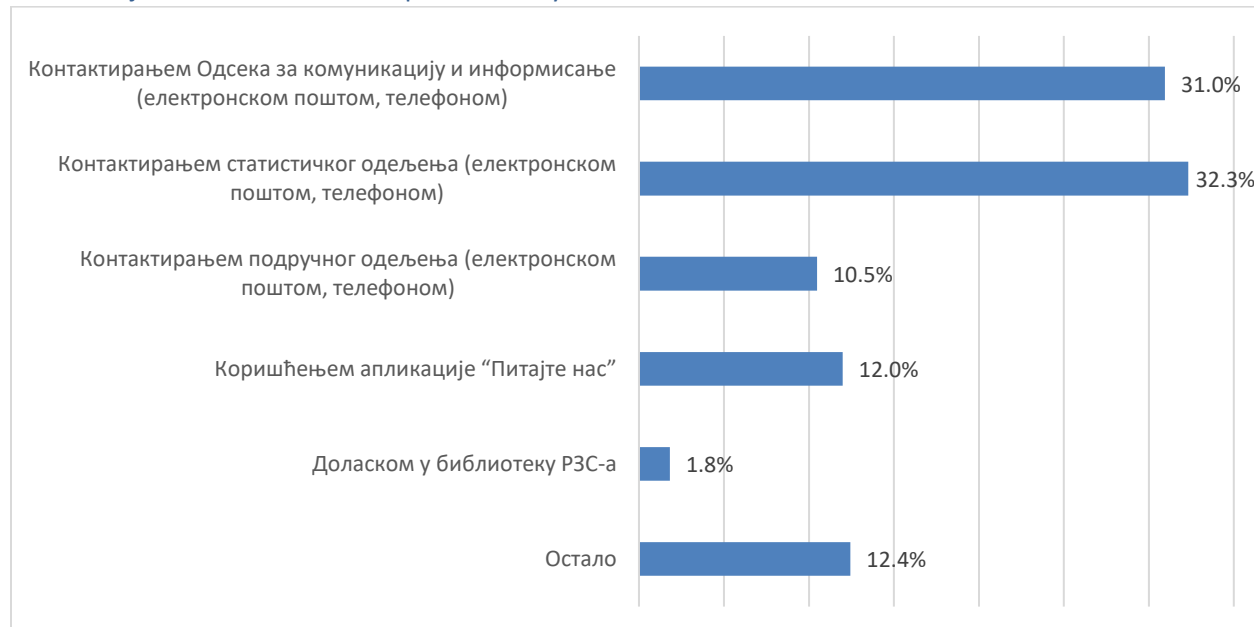
4.5. Колико сте задовољни визуализацијом података које објављује РЗС?



5. Комуникација са РЗС-ом

Комуникацију са РЗС-ом 32,3% корисника обавља преко надлежног статистичког одељења; 31% корисника контактира са Одељењем за комуникацију и информисање, док 10,5% контактира са подручним одељењима. Електронски сервис (апликацију) за подношење захтева „Питајте нас“ користи 12% корисника.

5.1. На који начин се обично обраћате РЗС-у?



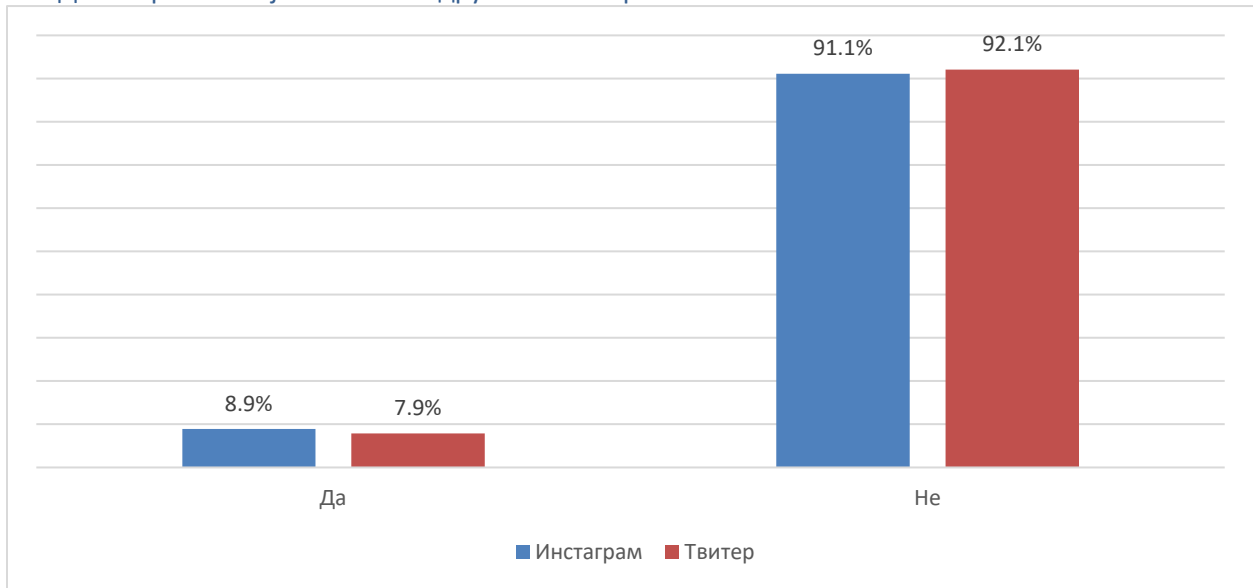
Преко 60% корисника сматра да РЗС корисницима пружа квалитетну услугу, да штити поверљивост индивидуалних података и да јасно објашњава изворе и коришћене методе. Преко 50% корисника сматра да РЗС запошљава стручно особље, промовише употребу статистике, испуњава захтеве корисника и прикупља и објављује корисне статистичке податке. Мишљење да РЗС прати савремене трендове и уводи иновације има 41% корисника, а само 21% је сагласан са ставом да је РЗС активно присутан на друштвеним мрежама.

5.2. У којој се мери слажете да РЗС:



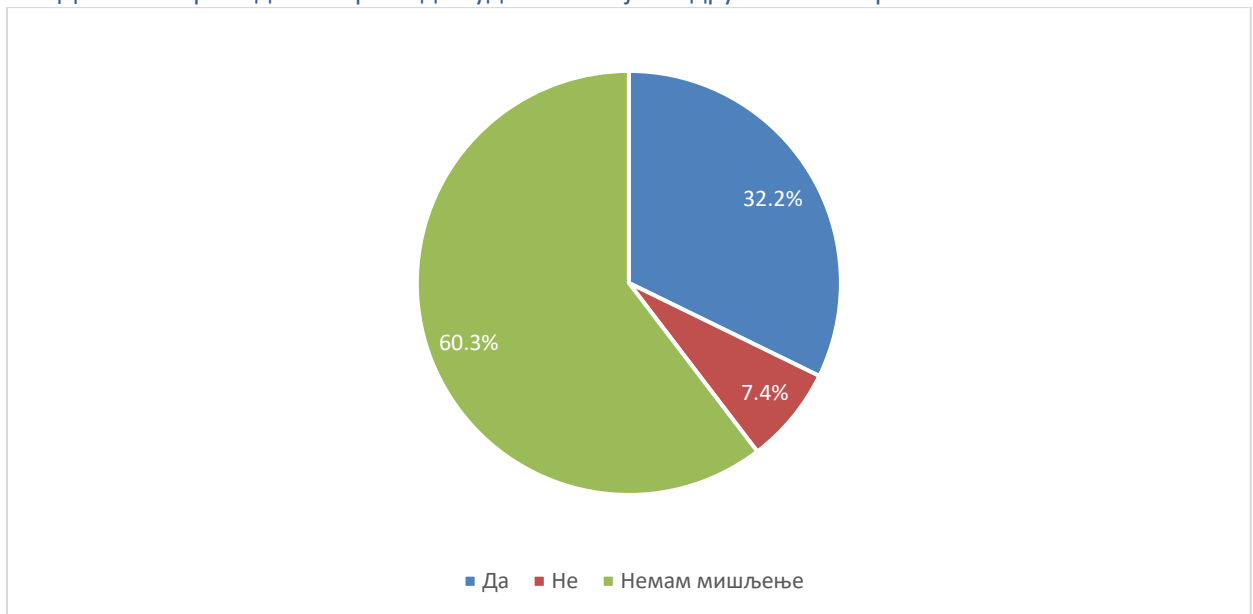
Од укупног броја учесника у истраживању само 7,9%, односно 8,9% корисника прати РЗС на друштвеним мрежама – Твитеру и Инстаграму.

5.3. Да ли пратите објаве РЗС-а на друштвеним мрежама?



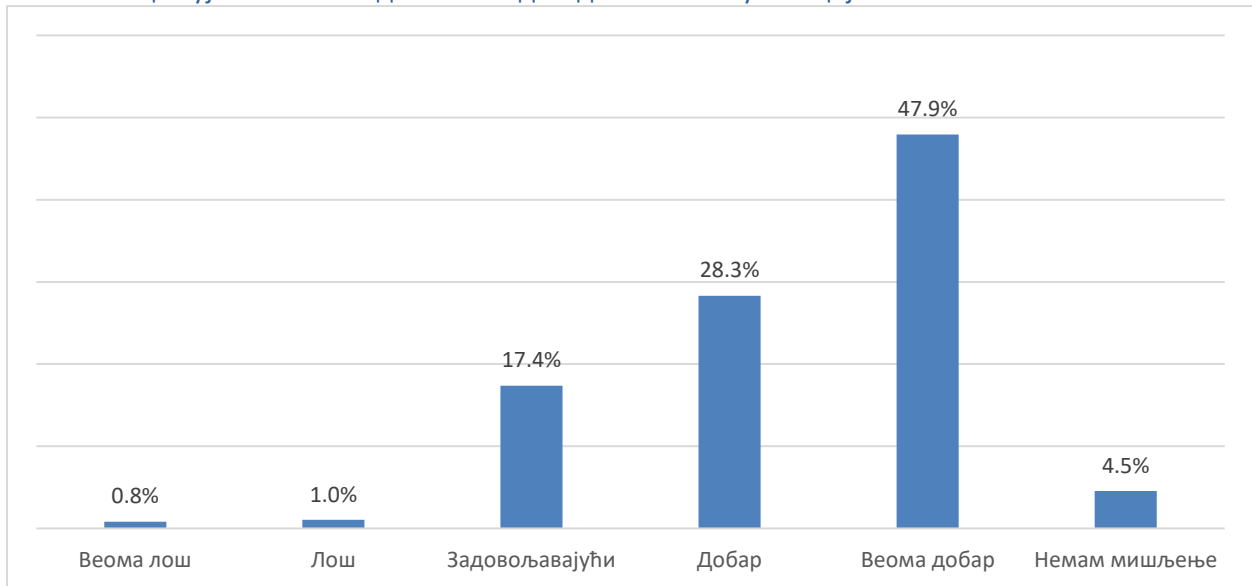
Преко 60% корисника нема мишљење о томе да ли РЗС треба да буде активнији на друштвеним мрежама, 32,2% мисли да је то потребно, а 7,4% сматра да то није потребно.

5.4. Да ли сматрате да РЗС треба да буде активнији на друштвеним мрежама?



Испитаници су досадашњу комуникацију оценили просечном оценом 4,08, односно 47,9% корисника сматра да је комуникација веома добра, 28,3% сматра да је добра, док је 17,4% степен задовољства оценило као задовољавајући.

5.5. Како оцењујете степен задовољства досадашњом комуникацијом?



6. Порукe учесника у истраживању

Сумарни преглед предлога за побољшање састављен је узимајући у обзир квантитативну анализу одговора на питања из истраживања и коментаре које су испитаници могли да дају у слободној форми.

- Даље побољшати квалитет статистичких података, посебно у смислу правовремености, детаљности података и непристрасности.
- Обезбедити више података на нивоу округа, општина/градова.
- Редизајнирати веб-сајт РЗС-а, чинећи га модернијим, ефикаснијим и једноставнијим за употребу, лакшим за навигацију
- Побољшати претраживаче и преузимања у excel формату
- Истовремено објављивати податке у саопштењима и у бази података
- Побољшати визуелно приказивање податка
- Пружити детаљније аналитичке коментаре података
- Побољшати правовременост објављивања публикација и повезивање табела из публикација са базом података
- Радити на промоцији портала Циљева одрживог развоја, ДевИнфо портала и портала Отворених података како би се побољшала видљивост
- Бити ажурнији, активнији и сликовитији на друштвеним мрежама и интензивније промовисати сврху постојања и област рада РЗС-а
- Организовати бесплатне курсеве о статистичкој производњи податка (прикупљање, обрада и анализа) и вебинаре на разне теме који се тичу статистике (како се претражују подаци, представљање резултата истраживања)

II Упоредни преглед са резултатима претходних истраживања

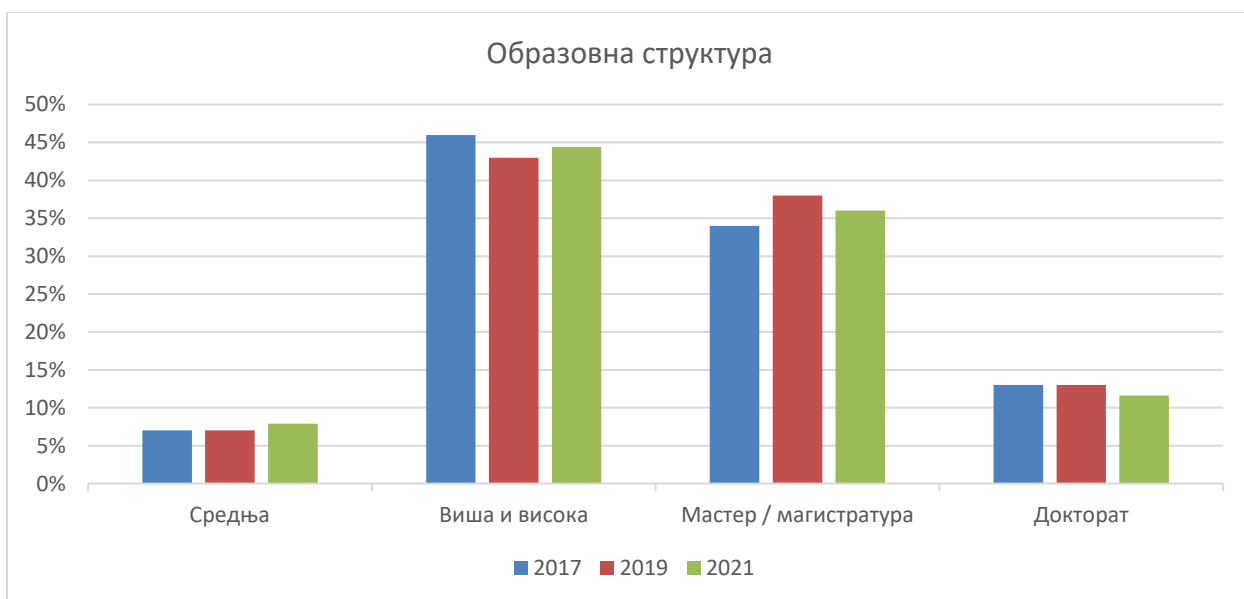
Упоредни преглед истраживања из 2021. са подацима из 2019. и 2017. године дат је за она питања која су остала иста у сва три истраживања.

РЗС је спровео укупно шест истраживања о задовољству корисника. Број учесника у истраживању од 2010. до 2017. бележио је раст, док 2019. бележи пад за око 30% у односу на претходно истраживање. У последња два истраживања број учесника је скоро идентичан.



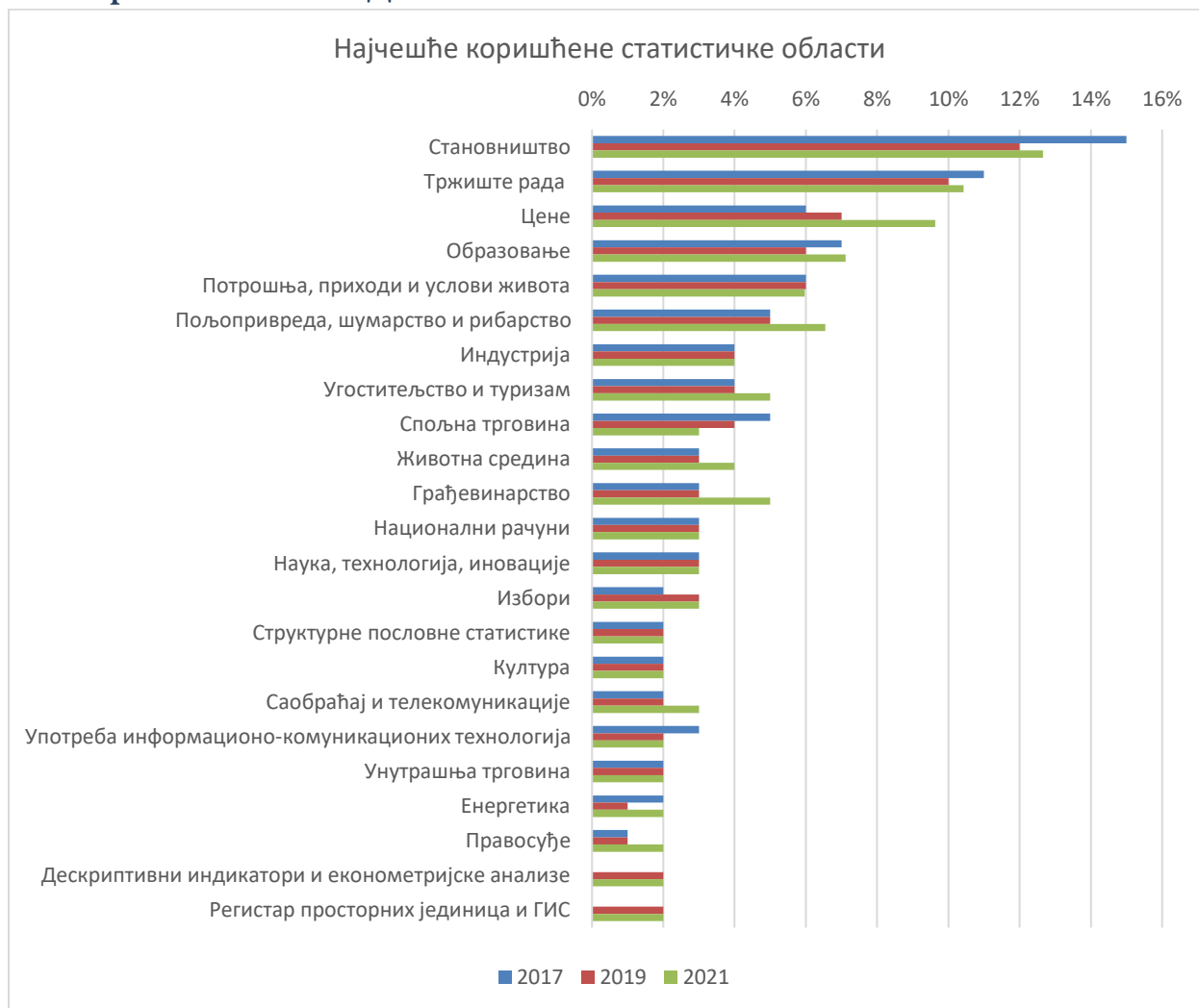
1. Социо-економска структура учесника у истраживању



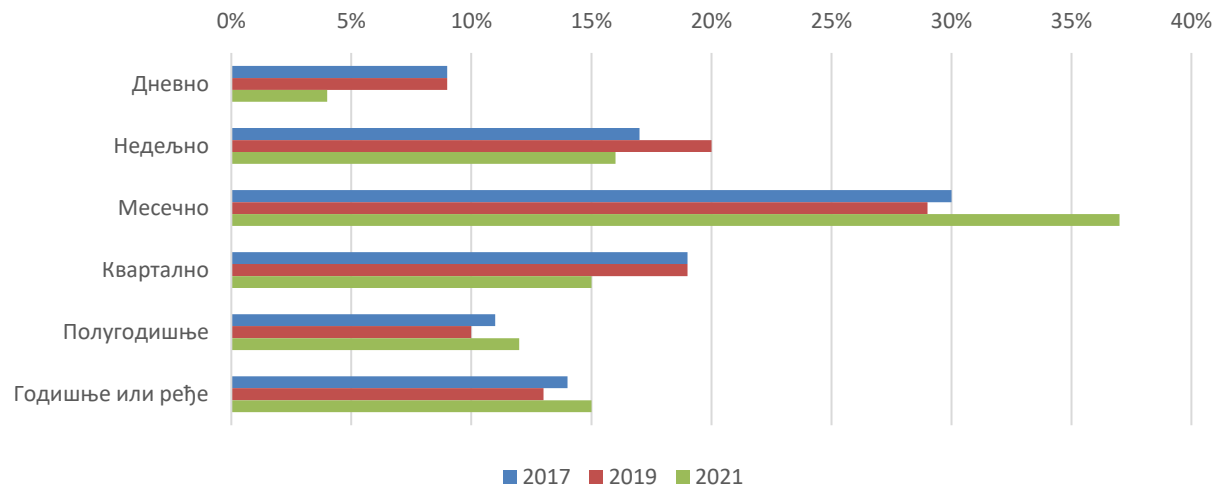




2. Коришћење података



Фреквенција коришћења статистичких података

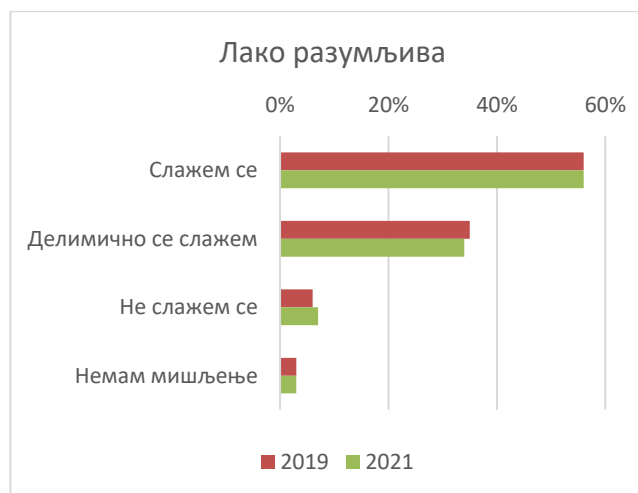
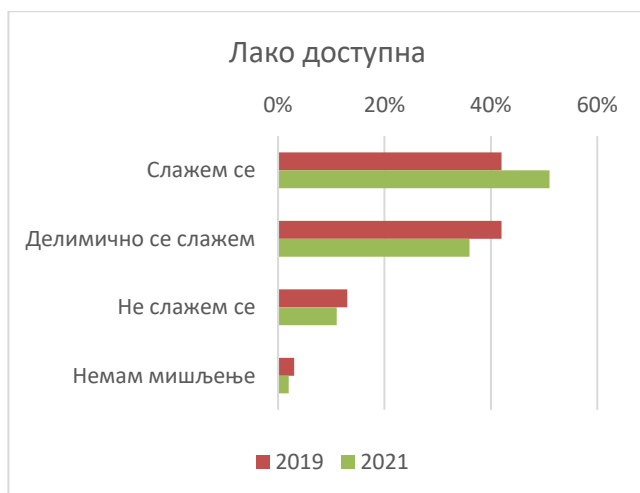
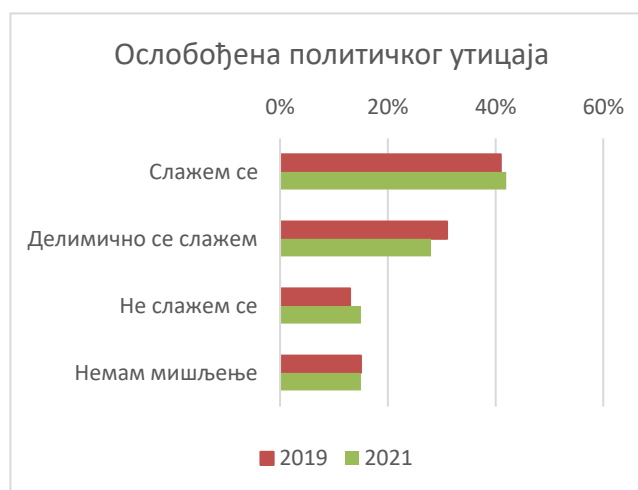
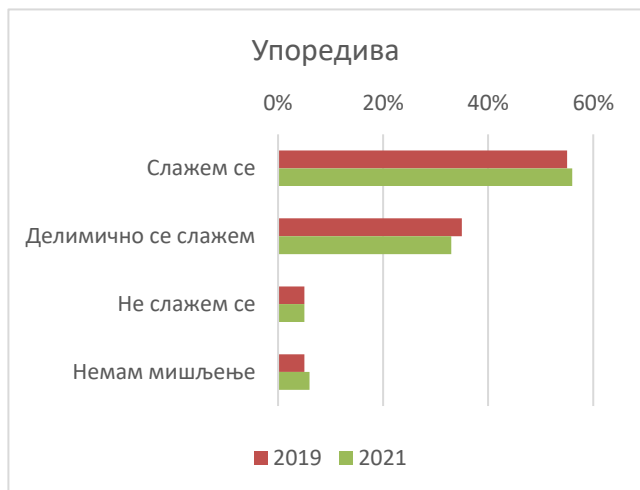
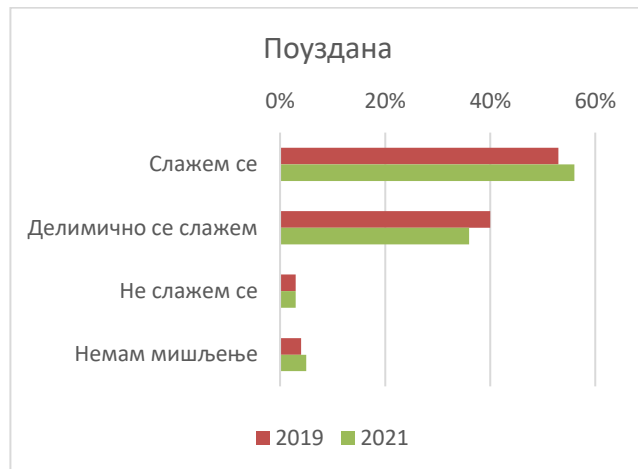
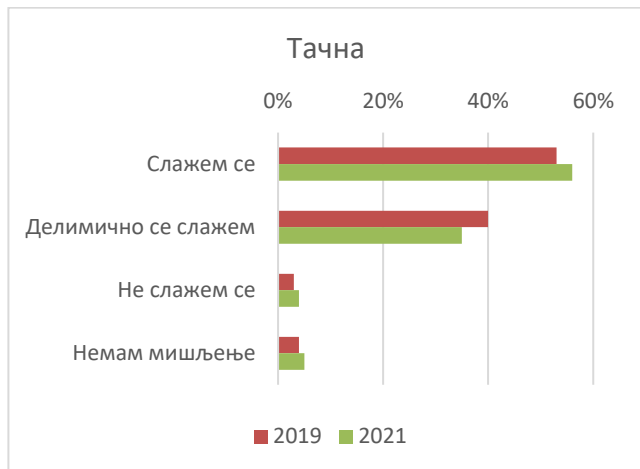


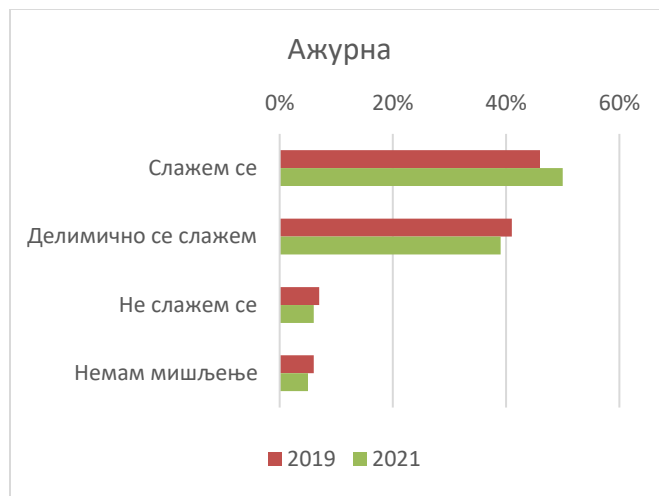
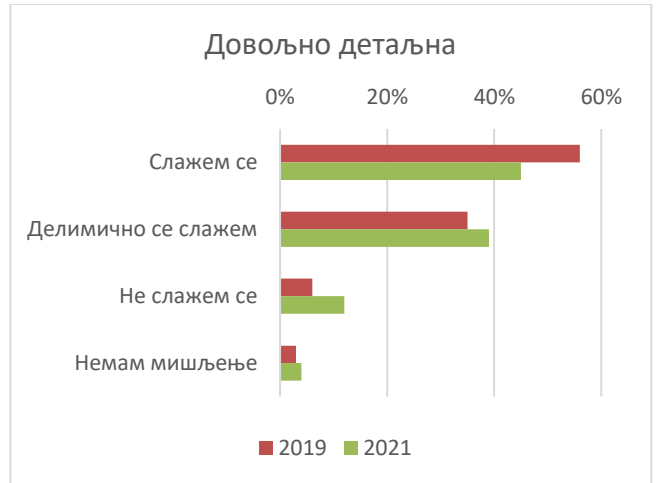
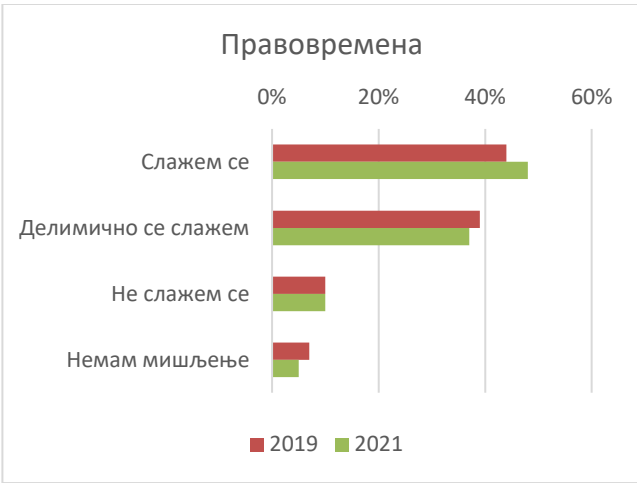
Како се обично информисете о статистичким подацима?

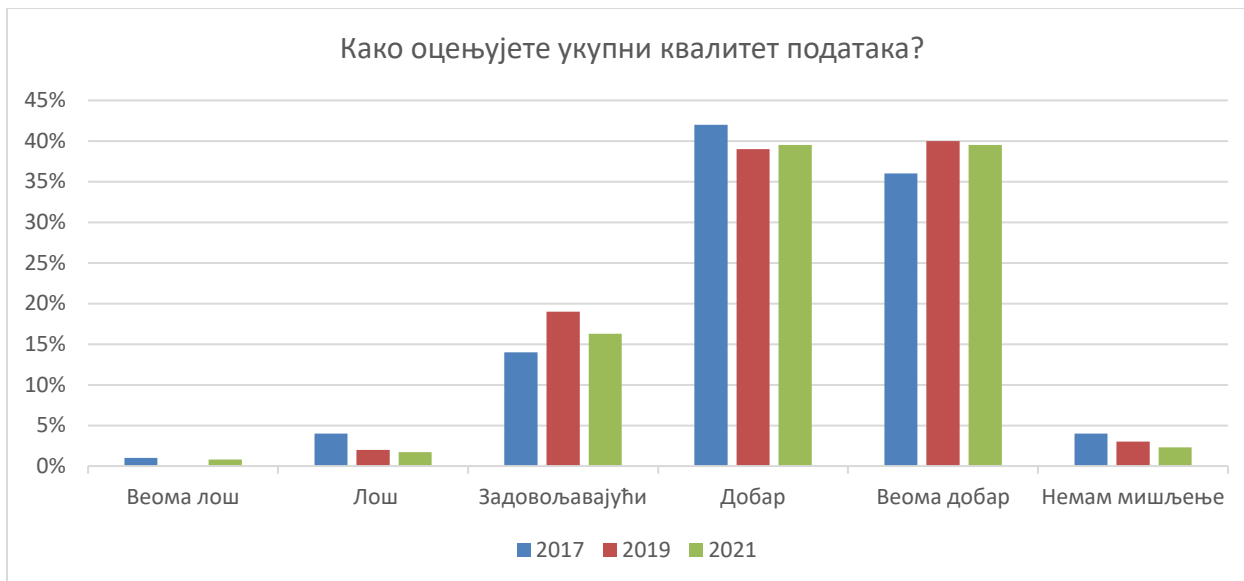


3. Квалитет података

У којој се мери слажете да је статистика коју производи РЗС:



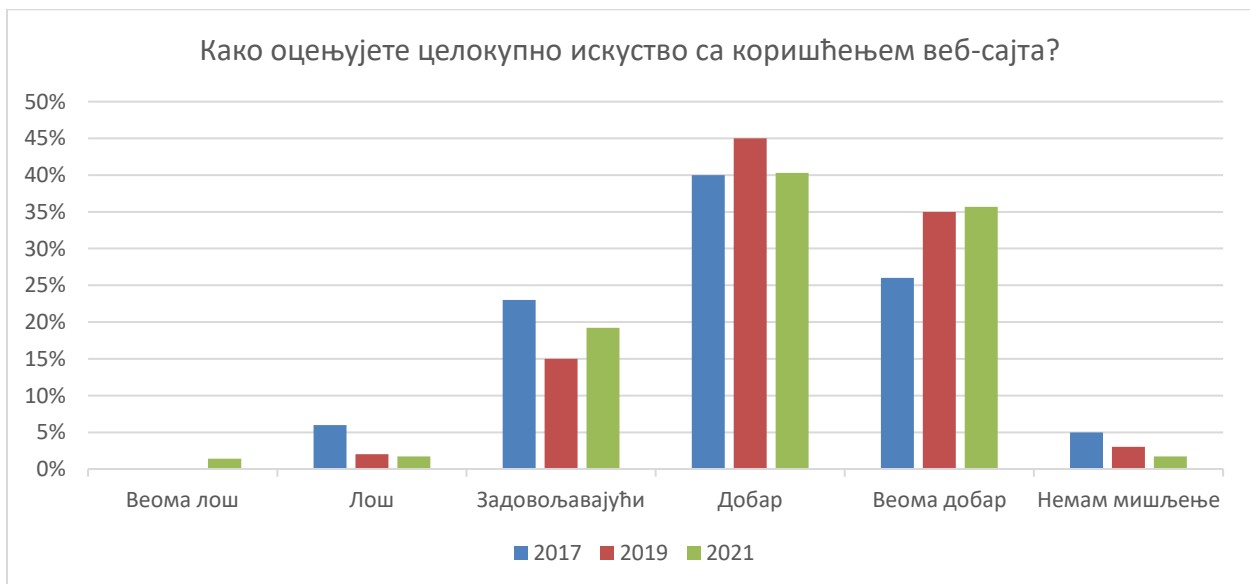
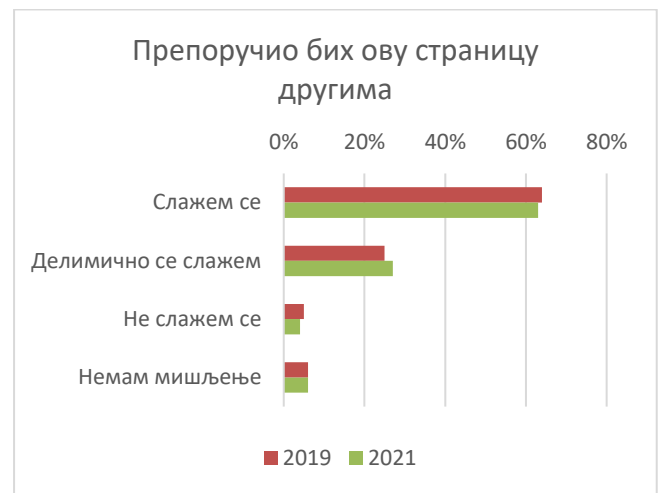
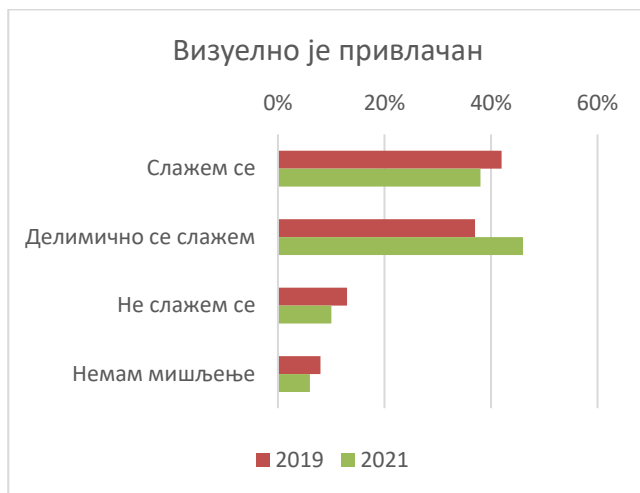
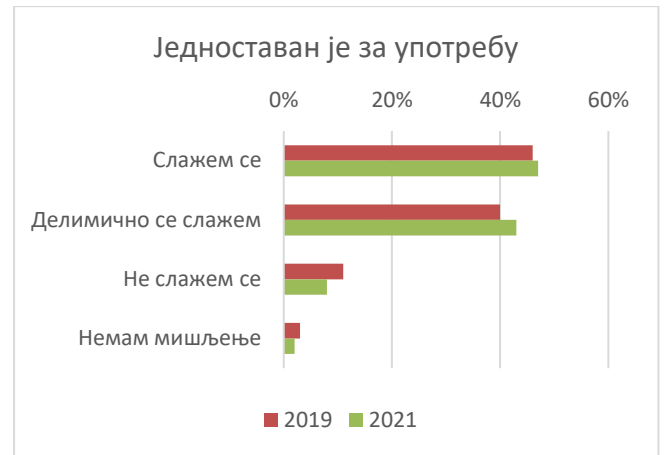
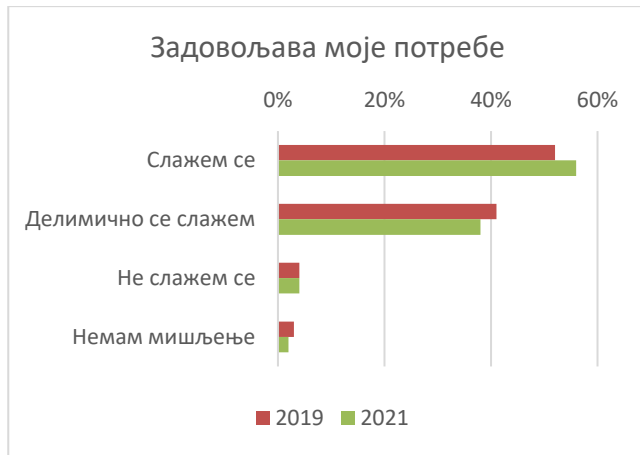




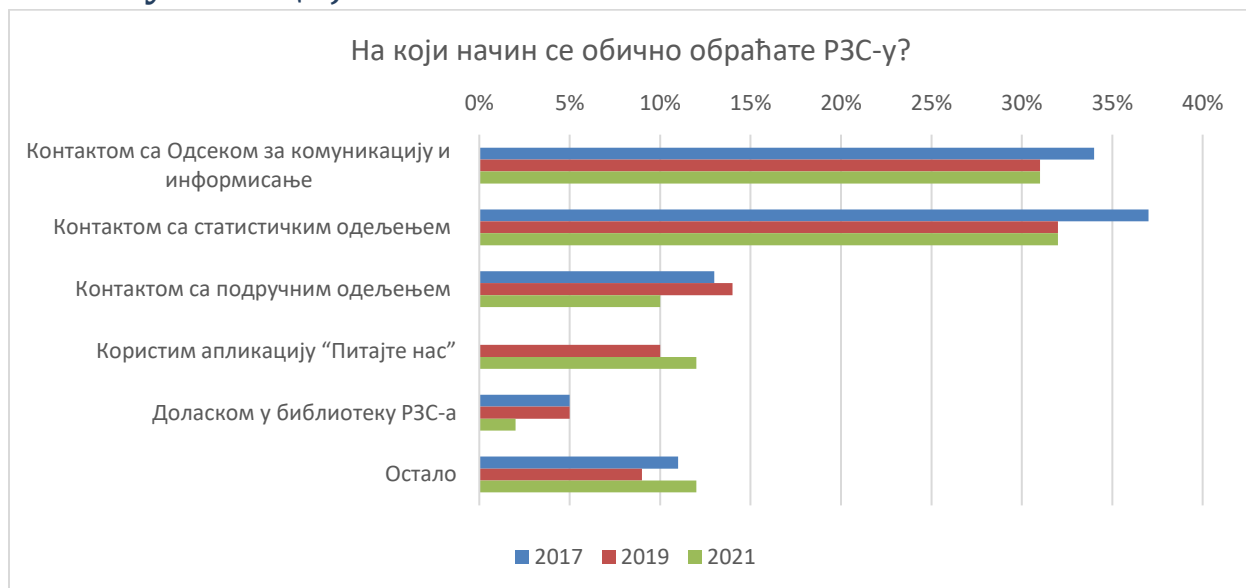
4. Дисеминација података



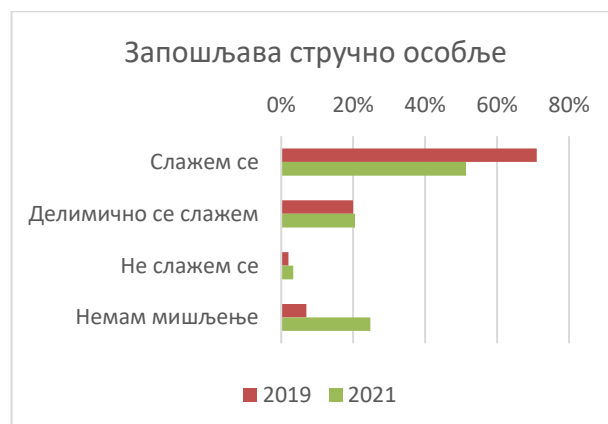
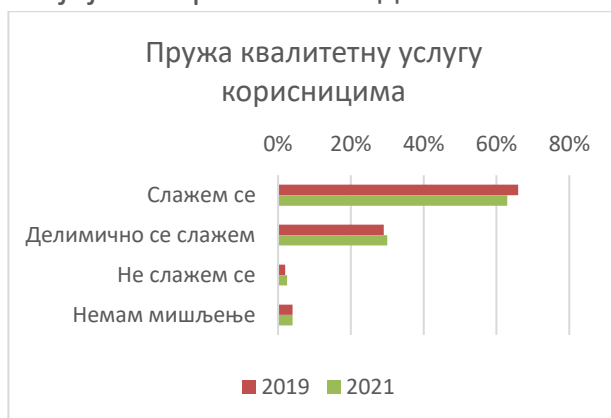
Колико се слажете или не слажете са следећим изјавама о веб-сајту РЗС-а?

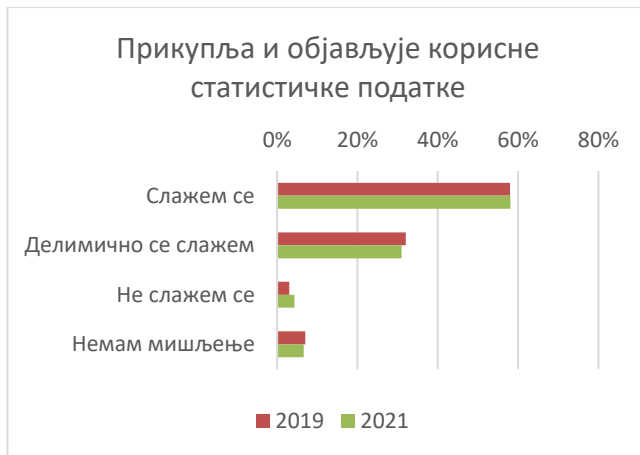
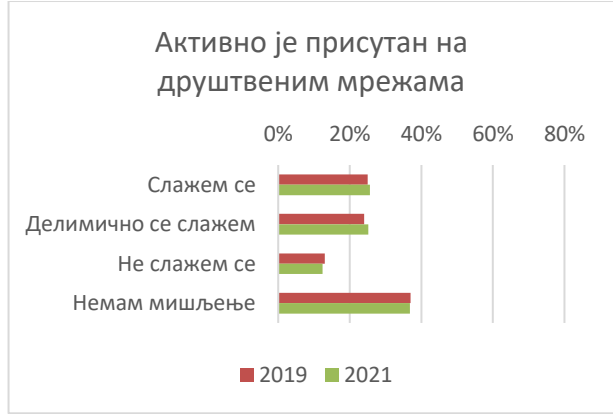
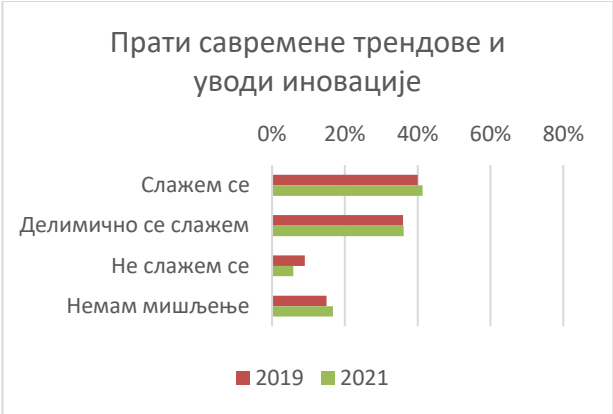
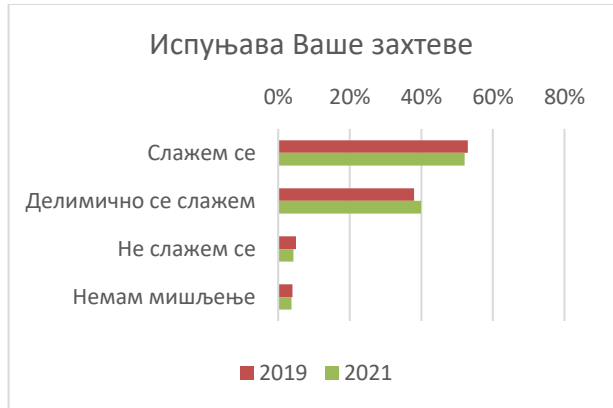
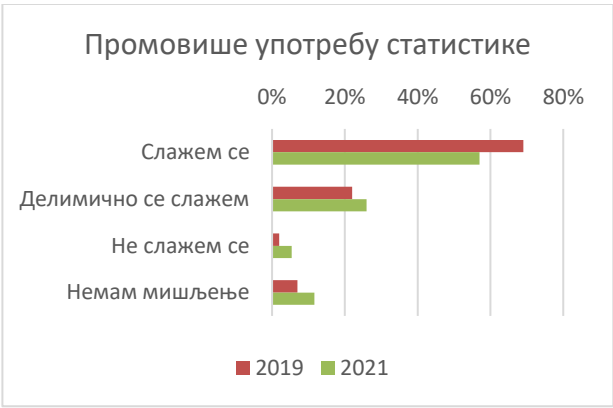


5. Комуникација са РЗС-ом



У којој се мери слажете да РЗС:





Координатор анкете:	Александра Даниловић
Дизајн упитника:	Александра Даниловић, Наташа Цветковић, Миодраг Церовина, Сања Аксентијевућ и Јелена Савковић
Израда апликације и обрада података:	Данијел Бибић
Дизајн и извештај анкете:	Александра Даниловић, Наташа Цветковић, Миодраг Церовина, Сања Аксентијевућ и Јелена Савковић
Лектура:	Јелена Савковић
Превод на енглески:	Катарина Каличанин

Контакт информације:

Одсек за комуникацију и информисање

Телефон: +381 11 2401 284

Имејл: stat@stat.gov.rs