

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА



2025

Резултати истраживања о задовољству корисника, 2025.

Период истраживања: од 8. до 31. октобра 2025. године

Одсек за комуникацију и информисање

Дизајн и техничко уређивање: Одељење за развој, припрему и визуелизацију статистичких аутпута

Увод	4
Структура учесника у истраживању	5
1. Коришћење података	8
2. Квалитет статистичких података и услуга	12
3. Дисеминација	21
4. Комуникација и рад РЗС-а	25
5. Коментари и предлози корисника	26
6. Резиме истраживања	27
7. Закључак	28

УВОД

Републички завод за статистику (РЗС) спровео је, од 8. до 31. октобра 2025. године, седмо Истраживање о задовољству корисника. Динамика спровођења истраживања је двогодишња, а циљ је да на основу добијених података прикаже како корисници доживљавају квалитет статистичких података, услуга и комуникацију са РЗС-ом, као и које аспекте рада треба унапредити.

Упитник је обухватао различите сегменте: начин приступа подацима и њихово коришћење, квалитет статистичких производа, дисеминацију података, комуникацију са запосленима и рад РЗС-а, као и податке о учесницима истраживања.

Истраживање је спроведено путем веб-анкете на српском и на енглеском језику. Позив за учешће је објављен на веб-сајту РЗС-а и на налозима на платформама Х и Инстаграм, док су регистровани корисници добили имејл-позив, уз подсетник седам дана пре завршетка анкете.

У анкети је учествовало 487 корисника, што је пад од 10,3% у односу на 2023. годину (543 учесника). Резултати истраживања омогућавају увид у то шта корисници цене, а где постоји простор за унапређење рада, како би РЗС, у складу са расположивим ресурсима, применио мере за побољшање квалитета статистичких производа и услуга.

У циљу обезбеђивања упоредивости, у извештај су укључени и резултати истраживања из 2023. године, за она питања која су задржала исти садржај у оба циклуса истраживања.

СТРУКТУРА УЧЕСНИКА У ИСТРАЖИВАЊУ

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

Највише учесника одговорило је да припада образовним институцијама, научним и истраживачким центрима – 19,7%. Пословни субјекти (осим медија) чине 17,2% учесника, док приватни корисници чине 14,4%. Локалне самоуправе су заступљене са 14,0%, а државна управа са 12,7%.

Остале групе укључују организације и коморе (7,0%), медије (5,5%), ученике и студенте (4,3%), као и међународне организације (0,8%). Анкета је обухватила широк спектар корисника, што омогућава сагледавање различитих потреба и очекивања корисника у односу на статистичке производе и услуге које РЗС тренутно пружа.

Анализа старосне структуре показује да највећи број учесника истраживања припада старосној групи од 40 до 49 година – 36,8%. Следе групе од 50 до 59 година, са 25,7%, и од 30 до 39 година са 18,3%. Млађи учесници, од 20 до 29 година, чине 7,4%, док учесници млађи од 20 година представљају само 0,6%. Испитаници стари 60 и више година чине 11,3%.

Већину учесника истраживања чине жене – 61%, док мушкарци чине 39%.

Што се тиче образовања – 41,3% учесника има завршену вишу или високу школу, док 38,8% има мастер диплому или магистратуру. Докторске студије завршило је 12,3% учесника, средњу школу 7,4%, а само један испитаник (0,2%) има основну школу.

Ови подаци указују да је анкета углавном обухватила образованије кориснике средње животне доби, што одговара профилу корисника података РЗС-а.

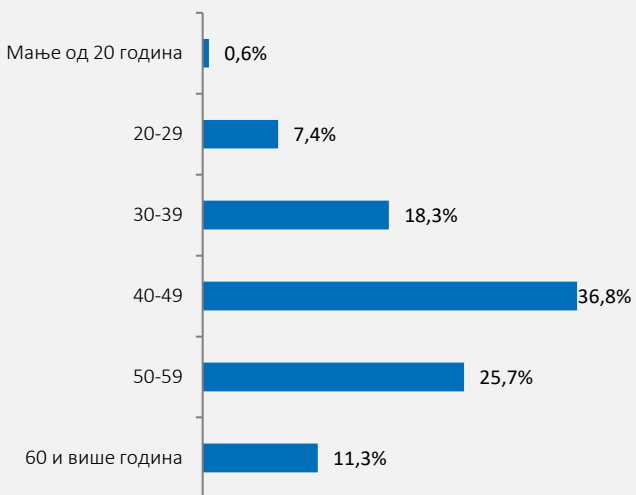


ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ УЧЕСНИКА ИСТРАЖИВАЊА, 2025.

КОЈОЈ ГРУПИ КОРИСНИКА ПРИПАДАТЕ



СТАРОСНА ГРУПА КОЈОЈ ПРИПАДАТЕ

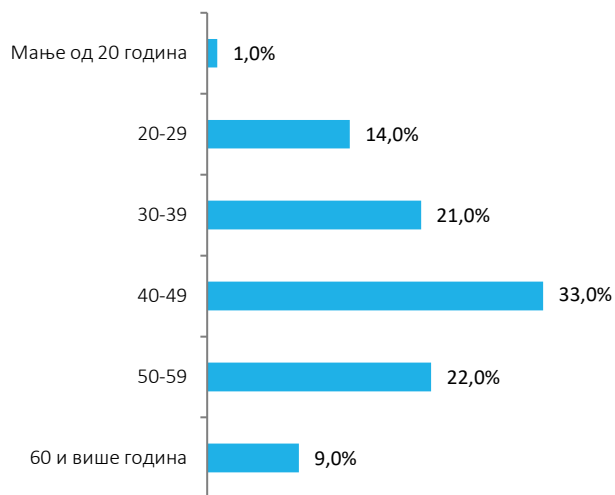


ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ УЧЕСНИКА ИСТРАЖИВАЊА, 2023.

КОЈОЈ ГРУПИ КОРИСНИКА ПРИПАДАТЕ



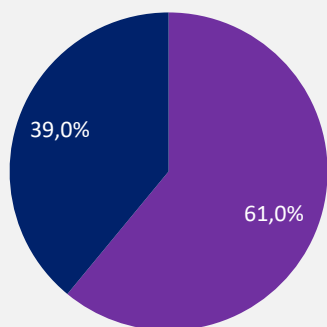
СТАРОСНА ГРУПА КОЈОЈ ПРИПАДАТЕ





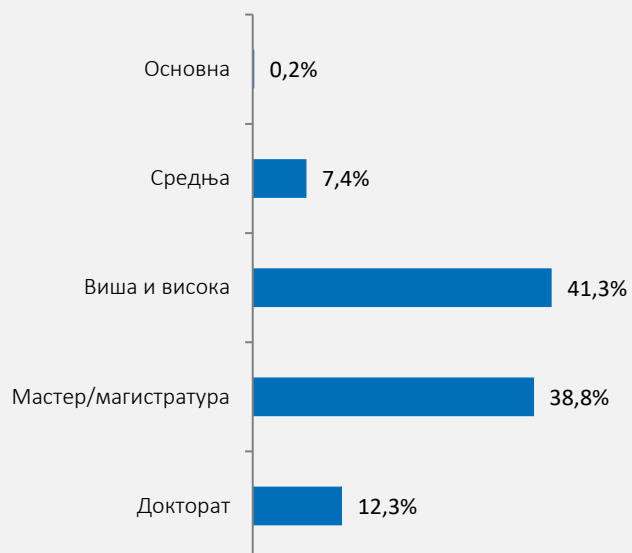
ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ УЧЕСНИКА ИСТРАЖИВАЊА, 2025.

ПОЛ



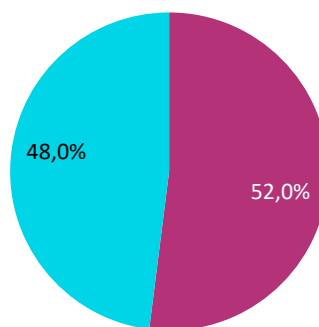
■ Женски ■ Мушки

НАЈВИША ЗАВРШЕНА ШКОЛА



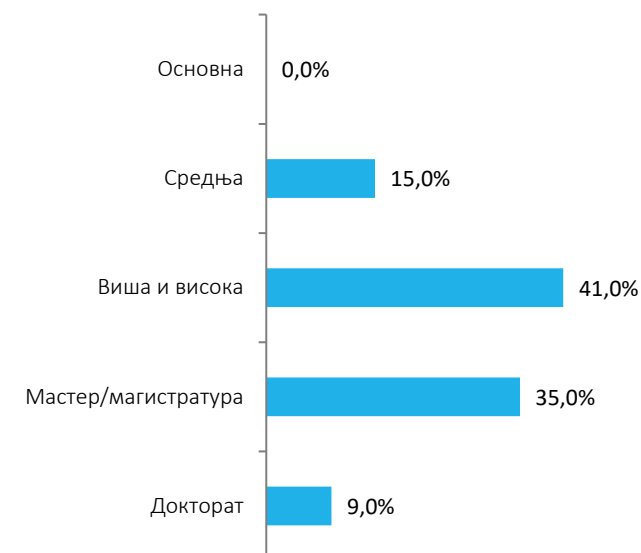
ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ УЧЕСНИКА ИСТРАЖИВАЊА, 2023.

ПОЛ



■ Женски ■ Мушки

НАЈВИША ЗАВРШЕНА ШКОЛА



1. КОРИШЋЕЊЕ ПОДАТАКА

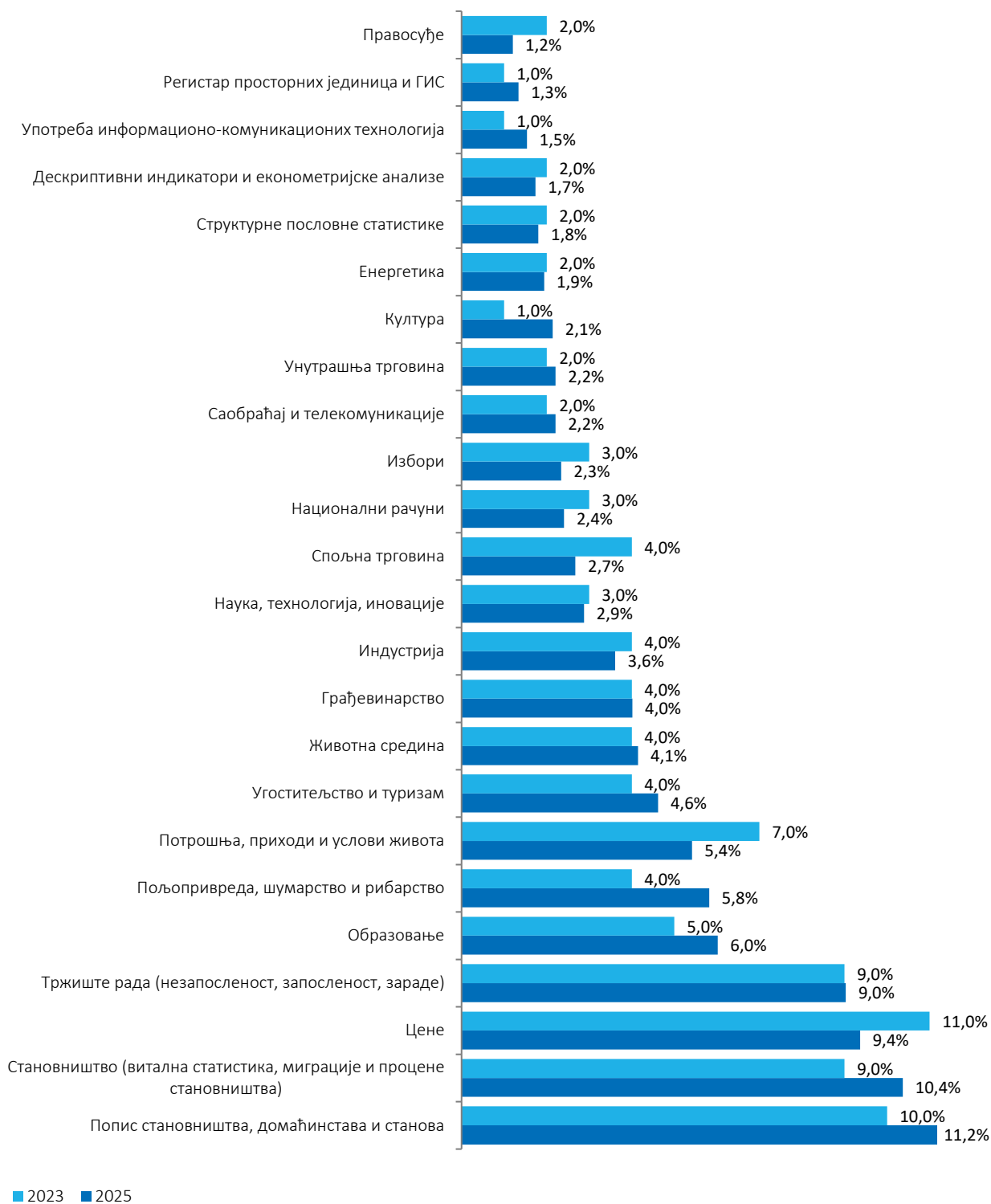
У просеку, један корисник користи нешто више од три статистичке области (3,1). Према резултатима истраживања, најчешће се користе статистички подаци Пописа становништва, домаћинства и станова (11,2%) и статистике становништва – витална статистика, миграције и процене становништва (10,4%). Следе статистика цена (9,4%) и тржишта рада (9,0%).

Значајан удео корисника служи се подацима из области образовања (6,0%), пољопривреде, шумарства и рибарства (5,8%), потрошње, прихода и услова живота (5,4%) и угоститељства и туризма (4,6%). Средњи ниво заступљености бележе животна средина (4,1%), грађевинарство (4,0%), индустрија (3,6%) и наука, технологија и иновације (2,9%).

Мањи удео корисника употребљава податке из области спољне трговине (2,7%), националних рачуна (2,4%), избора (2,3%), саобраћаја и телекомуникација (2,2%), унутрашње трговине (2,2%) и културе (2,1%). Најмањи број корисника користи статистику правосуђа (1,2%), Регистар просторних јединица и ГИС (1,3%), употребу информационо-комуникационих технологија (1,5%), дескриптивне индикаторе и економетријске анализе (1,7%), структурне пословне статистике (1,8%) и енергетике (1,9%).

Поређењем података са резултатима претходног истраживања, из 2023, уочава се благо повећање броја корисника код Пописа становништва, домаћинства и станова (1,2 п. п.), статистике становништва (1,4 п. п.), образовања (1,0 п. п.), пољопривреде, шумарства и рибарства (1,8 п. п.), угоститељства и туризма (0,6 п. п.) и културе (1,1 п. п.).

Графикон 1.1. Из којих статистичких области најчешће користите податке?



Према резултатима истраживања, статистички подаци се најчешће користе за израде анализа (26,9%). Значајан удео корисника користи податке за доношење пословних одлука (15,0%) и за личну информисаност (14,7%).

Статистички подаци се, такође, користе у истраживачким пројектима (12,2%) и за израду научних радова (9,8%). Мањи удео корисника податке преузима ради даљег објављивања (6,7%), за израду семинарских и других радова (5,0%) и за медијско објављивање (4,5%). Опција „остало“ заступљена је код 5,3% корисника.

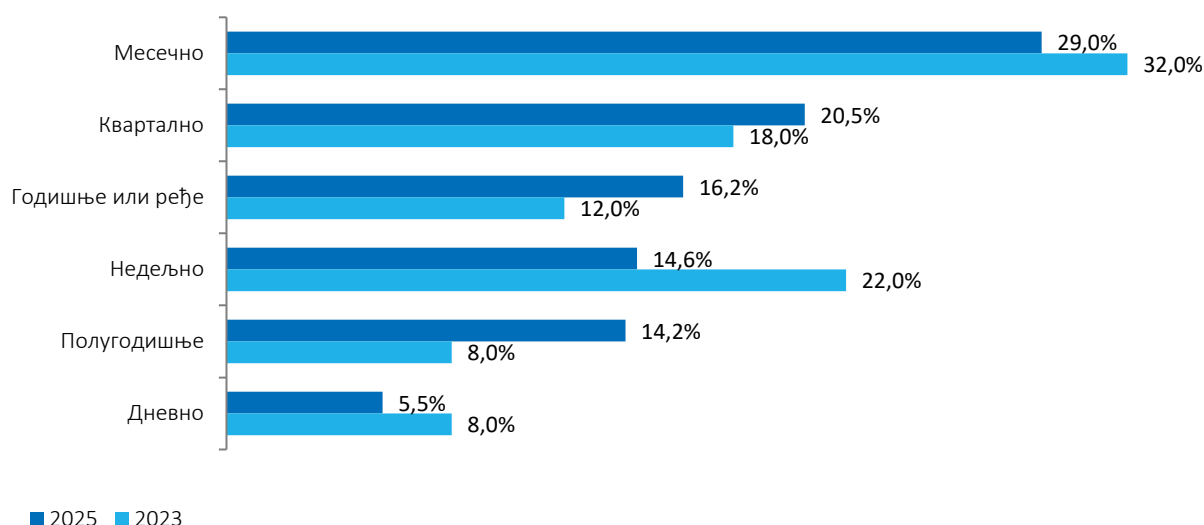
Графикон 1.2. У које сврхе користите статистичке податке?



Према учесталости коришћења статистичких података, највећи број корисника податке употребљава на месечном нивоу (29,0%). Следе они који податке користе квартално (20,5%), док 16,2% корисника податке користи на годишњем нивоу или ређе.

На недељном нивоу статистичким подацима се служи 14,6% корисника, а њих 14,2% податке користи полугодишње. Најмањи је удео оних које податке користе свакодневно (5,5%).

Графикон 1.3. Колико често користите статистичке податке?

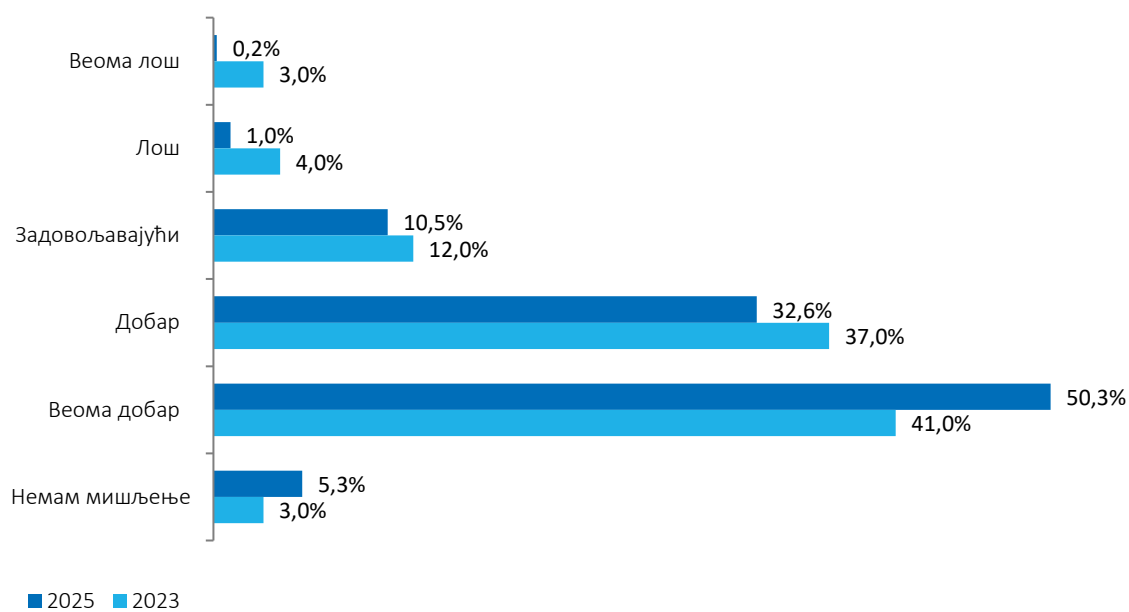


Према самопроцени, већина корисника је свој лични степен разумевања статистичких података оценила као добар или веома добар. Конкретно, 32,6% испитаника је дало оцену „добар“, а 50,3% испитаника оцену „веома добар“.

Мали број испитаника оценио је своје разумевање као „задовољавајуће“, „лоше“ или „веома лоше“, док 5,3% испитаника није имало мишљење.

Просечна оцена износи 4,39 – што указује на висок ниво самопроцењеног разумевања статистичких података код учесника истраживања.

Графикон 1.4. Како бисте оценили свој лични степен разумевања статистичких података?



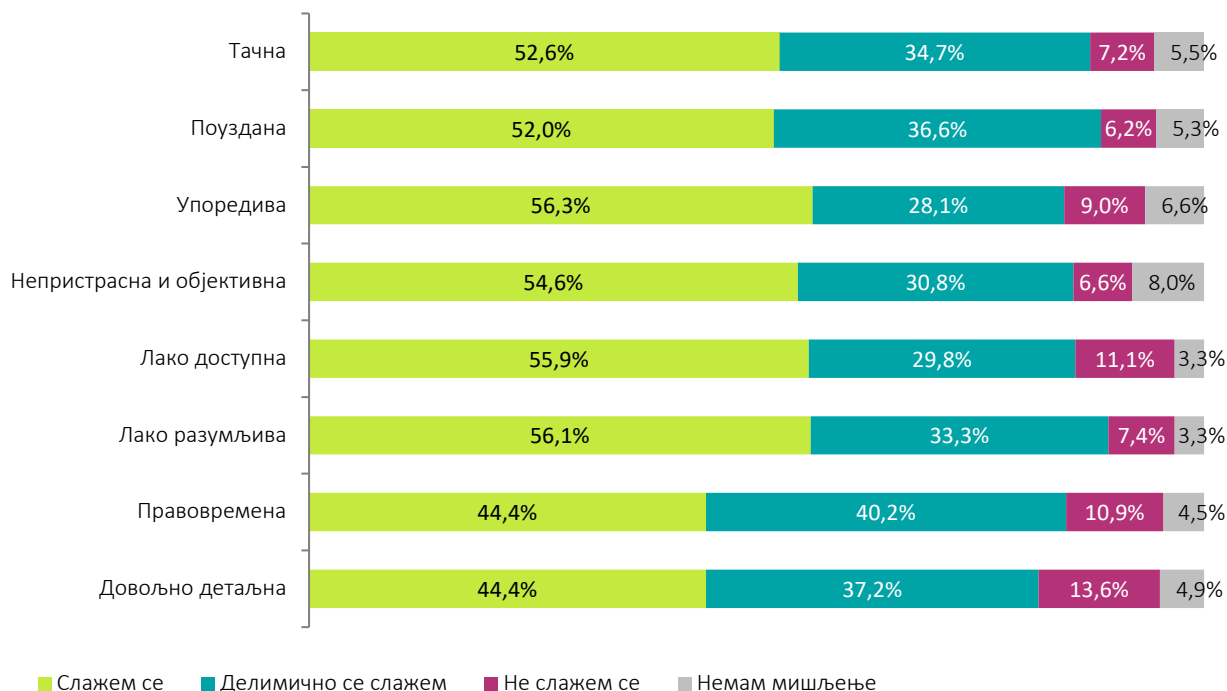
➔ 2. КВАЛИТЕТ СТАТИСТИЧКИХ ПОДАТАКА И УСЛУГА

Већина корисника сматра да су статистички подаци тачни, поуздани, упоређиви, непристрасни, лако доступни и разумљиви – оцену „слажем се“ дало је између 52% и 56%.

Правовременост и довољна детаљност података оцењене су нешто ниже, али и даље позитивно – око 44% корисника се слаже, док се 37–40% делимично слаже.

Мањи удео корисника се није сагласио или није имао мишљење, што показује да су корисници, генерално, задовољни квалитетом статистичких података.

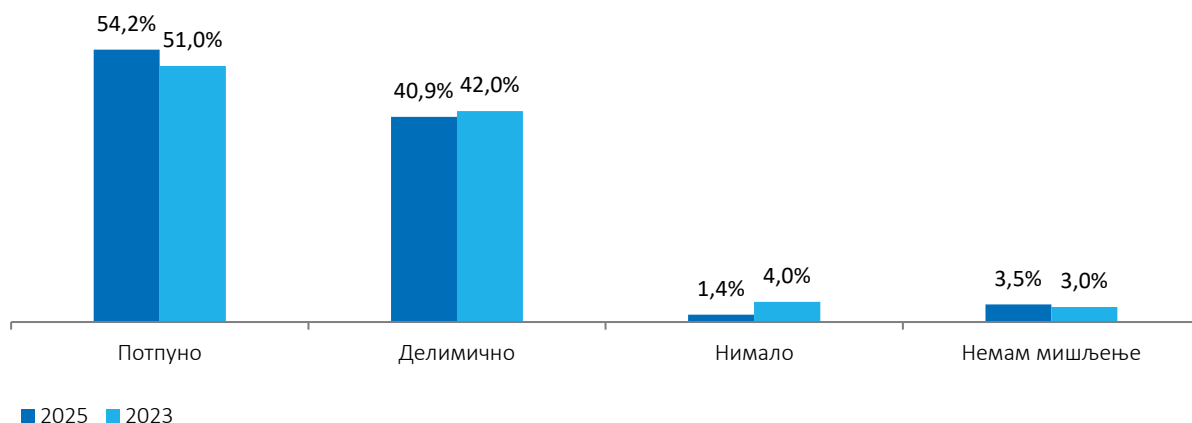
Графикон 2.1. У којој се мери слажете да је статистика коју производи РЗС?



Већина корисника у потпуности или делимично верује статистичким подацима које производи РЗС. Конкретно, 54,2% испитаника у потпуности верује подацима, док 40,9% делимично верује. Мали удео корисника не верује подацима (1,4%) или нема мишљење (3,5%).

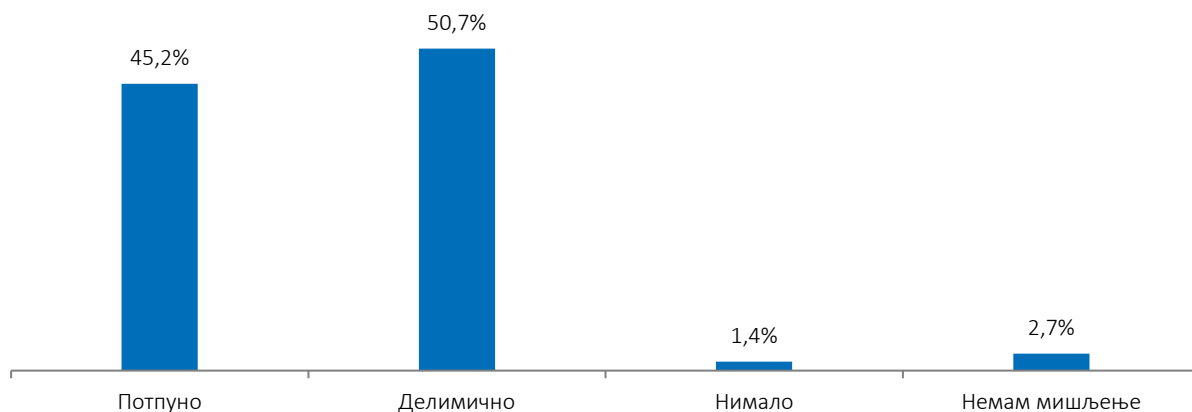
У поређењу са истраживањем из 2023. године, видљиво је мало повећање удела оних који у потпуности верују подацима (3,2 п. п.) и смањење удела оних који подацима нимало не верују (2,6 п. п.).

Графикон 2.2. Колико верујете статистичким подацима које производи РЗС?



Већина корисника сматра да статистички подаци које објављује РЗС у потпуности или делимично задовољавају њихове потребе. Конкретно, 45,2% испитаника сматра да подаци потпуно задовољавају њихове потребе, док 50,7% корисника сматра да подаци делимично задовољавају потребе. Мали удео корисника оценио је да подаци нимало не задовољавају потребе (1,4%), док 2,7% није имало мишљење.

Графикон 2.3. У ком степену статистички подаци које објављује РЗС задовољавају ваше потребе?



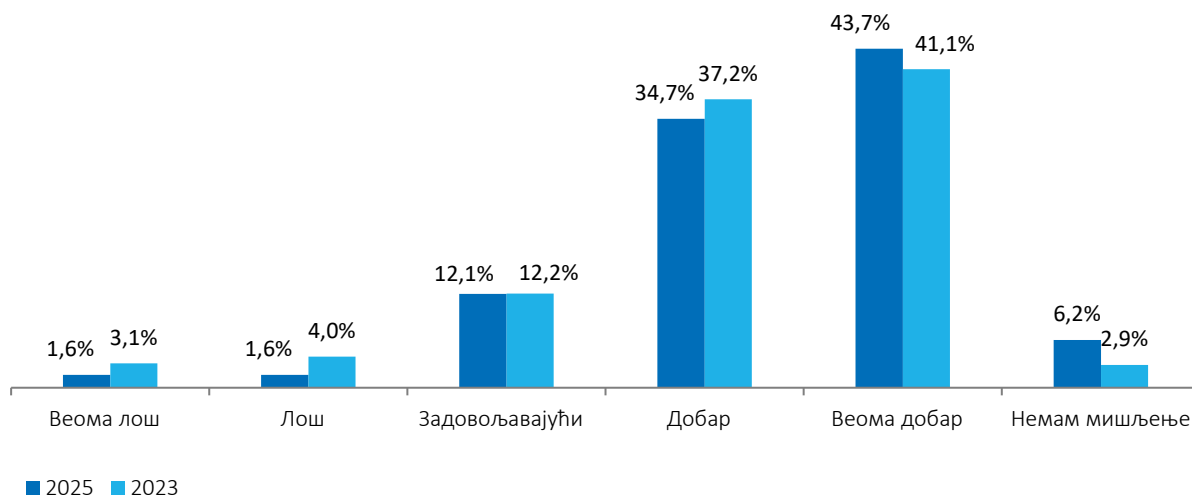
Укупан квалитет података које пружа РЗС корисници су оценили као добар или веома добар. Прецизније, 34,7% испитаника дало је оцену „добар“, док је 43,7% оценило квалитет као „веома добар“.

Мањи удео корисника оценио је укупан квалитет као задовољавајући (12,1%), док је веома мали удео испитаника дао негативне оцене – „лош“ или „веома лош“ (по 1,6%). Опцију „немам мишљење“ изабрало је 6,2% испитаника.

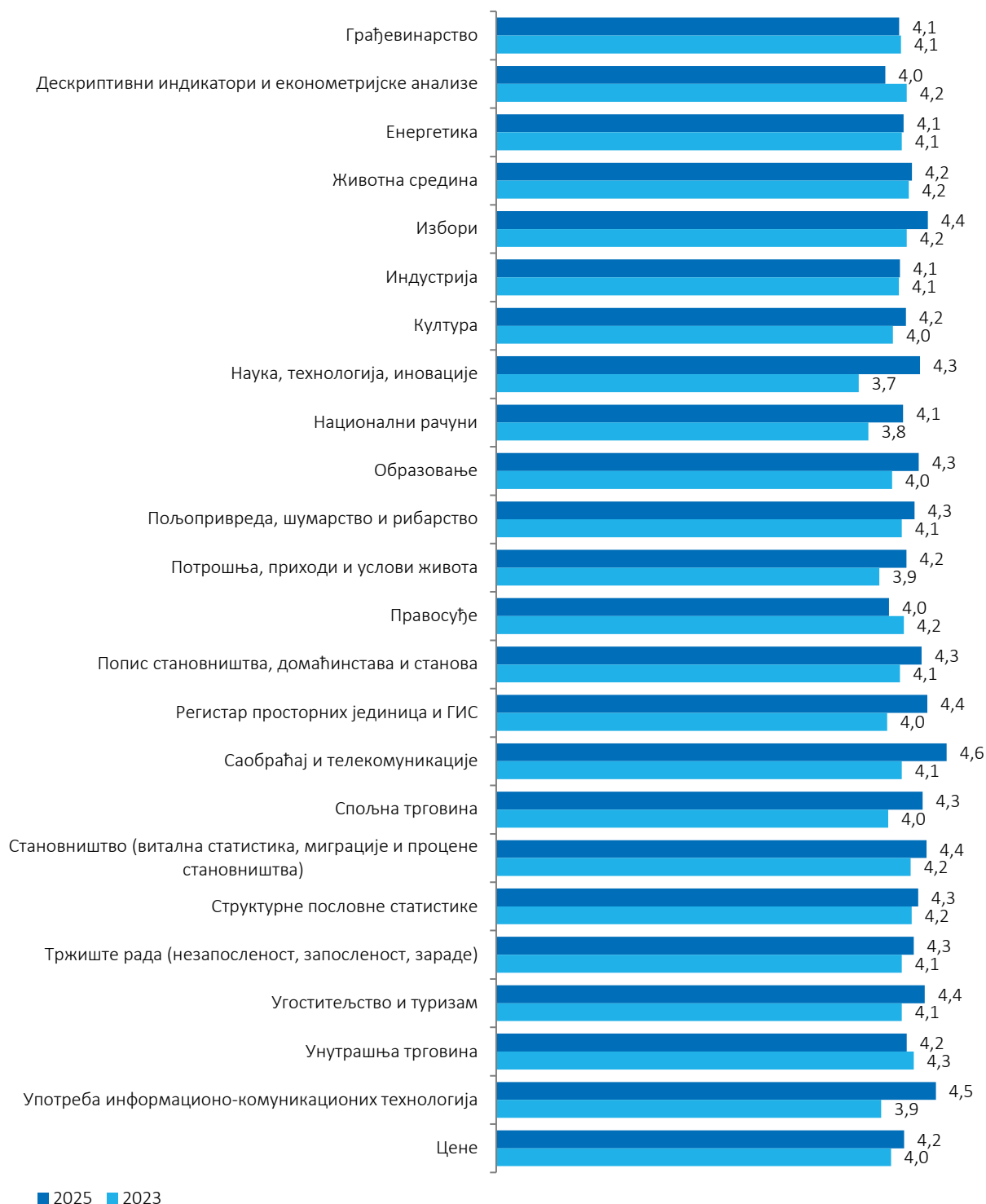
У поређењу са истраживањем из 2023. године, уочава се благо повећање удела оцена „веома добар“ (2,6 п. п.) и смањење удела негативних оцена („лош“ и „веома лош“), док је удео оцена „добар“ благо смањен (2,5 п. п.).

Просечна оцена у 2025. години износи 4,25, што указује на висок ниво укупног квалитета података и благо је повећана у односу на 2023. када је износила 4,13.

Графикон 2.4. Како оцењујете укупан квалитет података које пружа РЗС?

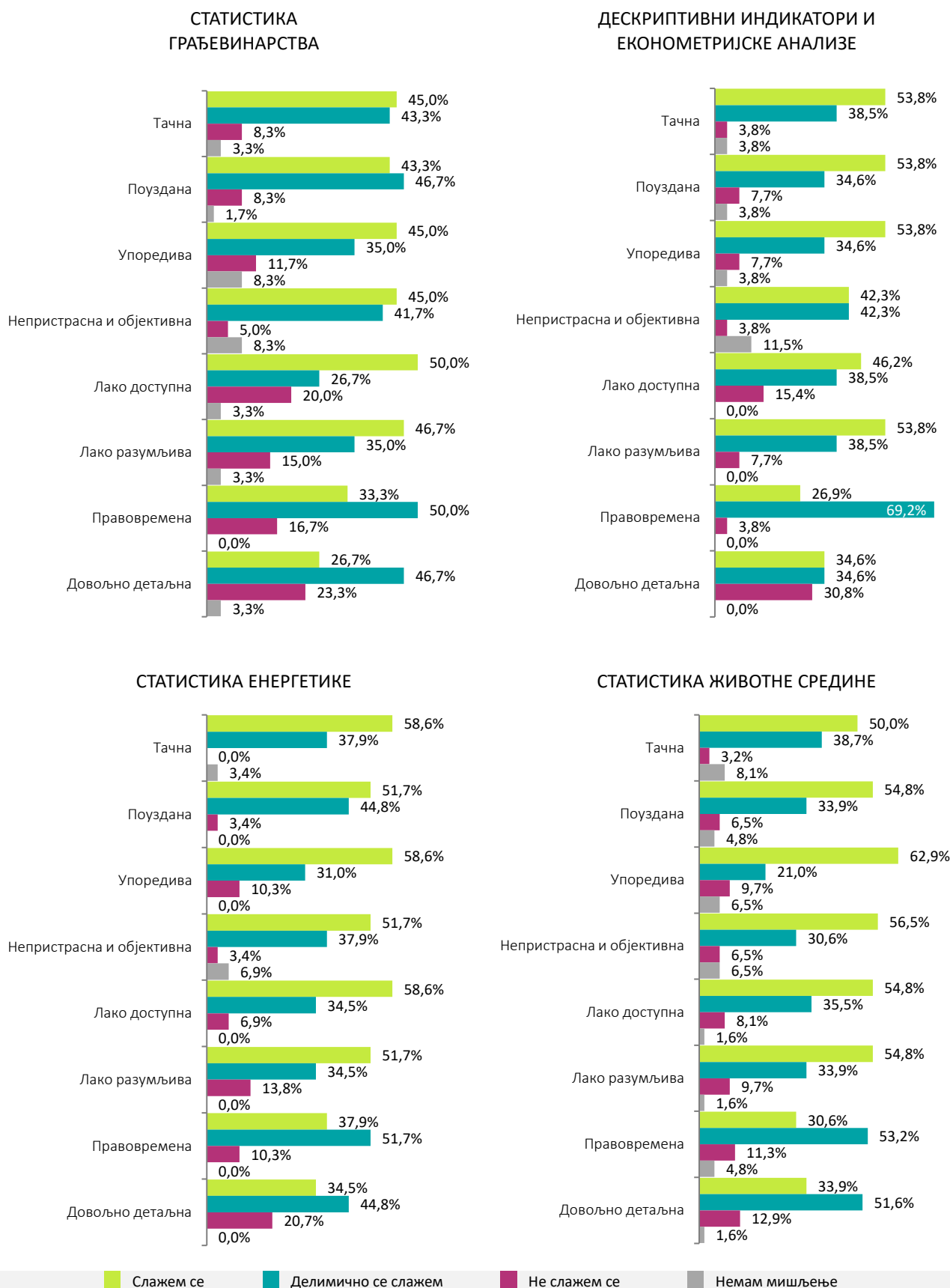


Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима

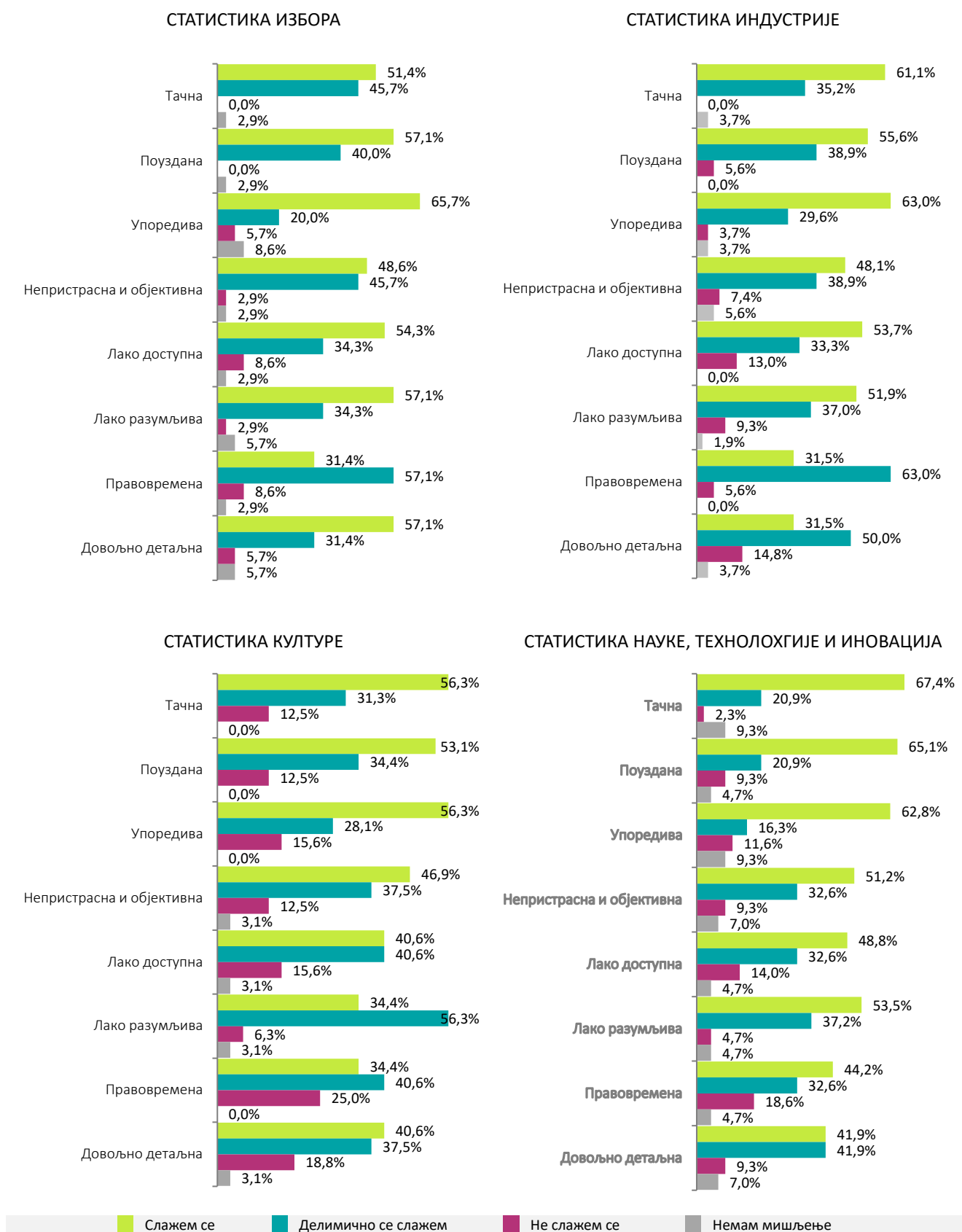


Укрштањем одговора на два питања – „У којој се мери слажете да је статистика коју производи РЗС тачна, поуздана, упоредива, непристрасна и објективна, лако доступна, лако разумљива, правовремена, довољно детаљна“ и „Оцените квалитет по статистичким областима“ – добијен је преглед за сваку статистичку област.

Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)

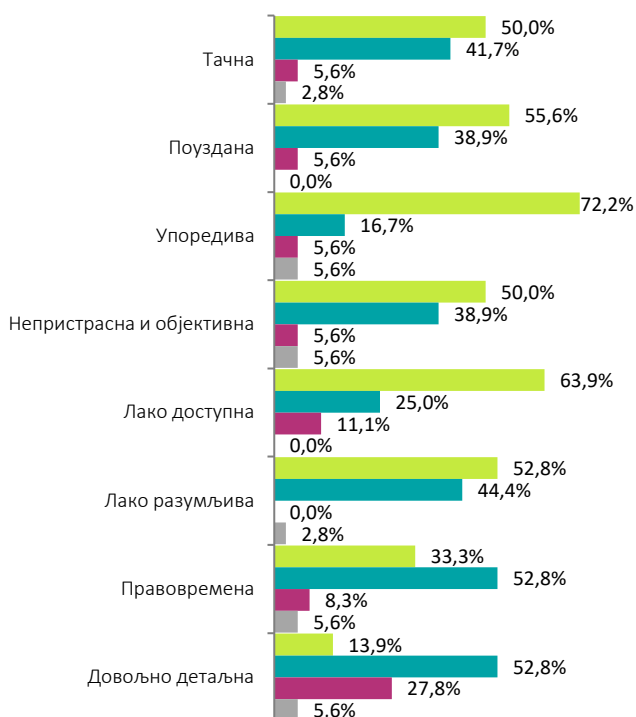


Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)



Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)

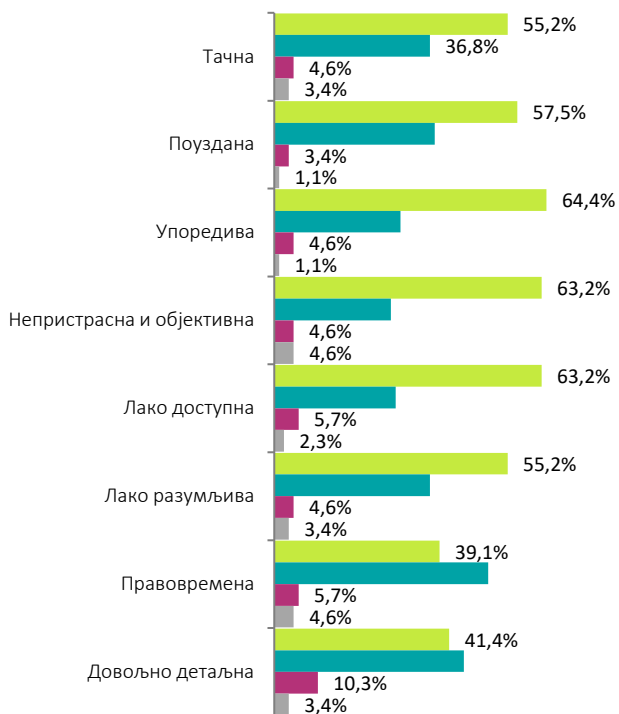
СТАТИСТИКА НАЦИОНАЛНИХ РАЧУНА



СТАТИСТИКА ОБРАЗОВАЊА



СТАТИСТИКА ПОЉОПРИВРЕДЕ,
ШУМАРСТВА И РИБАРСТВА

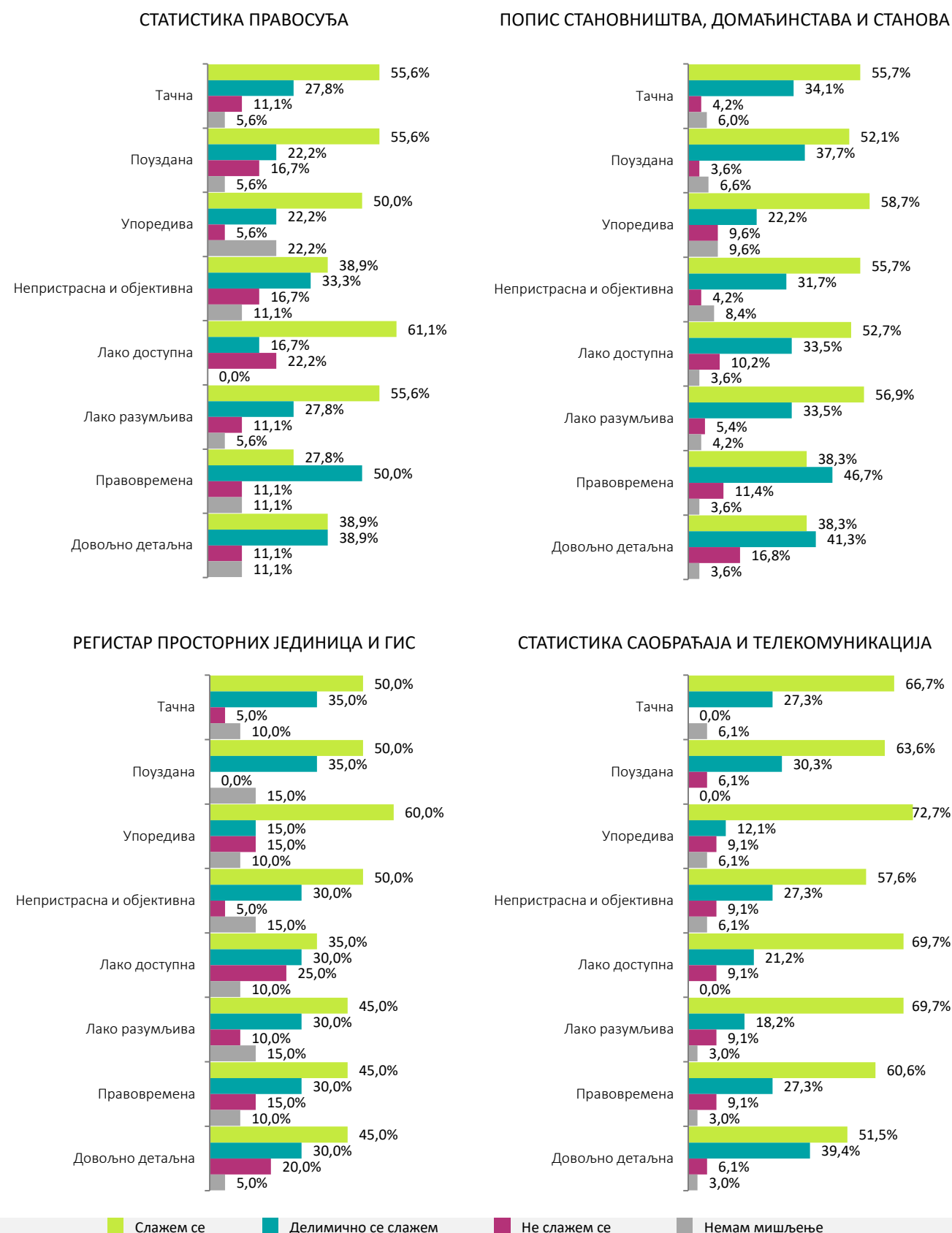


СТАТИСТИКА ПОТРОШЊЕ,
ПРИХОДА И УСЛОВА ЖИВОТА



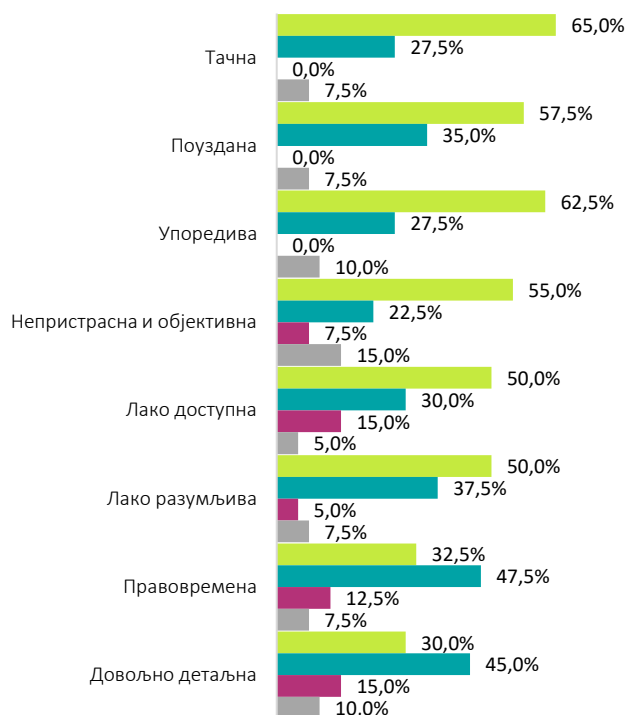
Слажем се Делимично се слажем Не слажем се Немам мишљење

Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)



Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)

СТАТИСТИКА СПОЉНЕ ТРГОВИНЕ



СТАТИСТИКА СТАНОВНИШТВА



СТРУКТУРНЕ ПОСЛОВНЕ СТАТИСТИКЕ



СТАТИСТИКА ТРЖИШТА РАДА



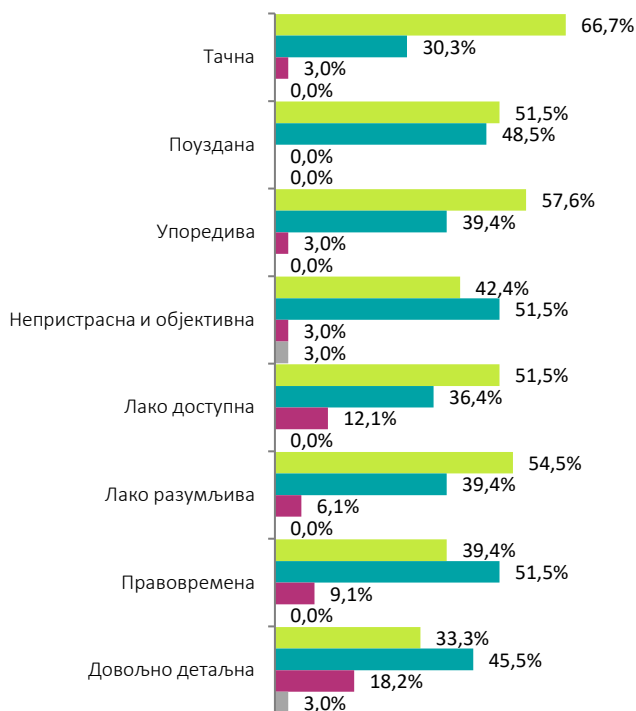
Слажем се Делимично се слажем Не слажем се Немам мишљење

Графикон 2.4.1. Оцена квалитета по статистичким областима (наставкак)

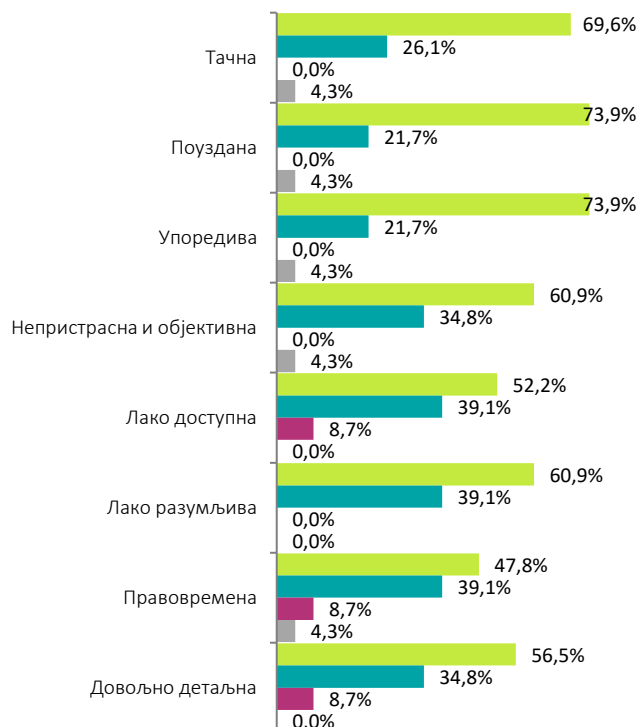
СТАТИСТИКА УГОСТИТЕЉСТВА И ТУРИЗМА



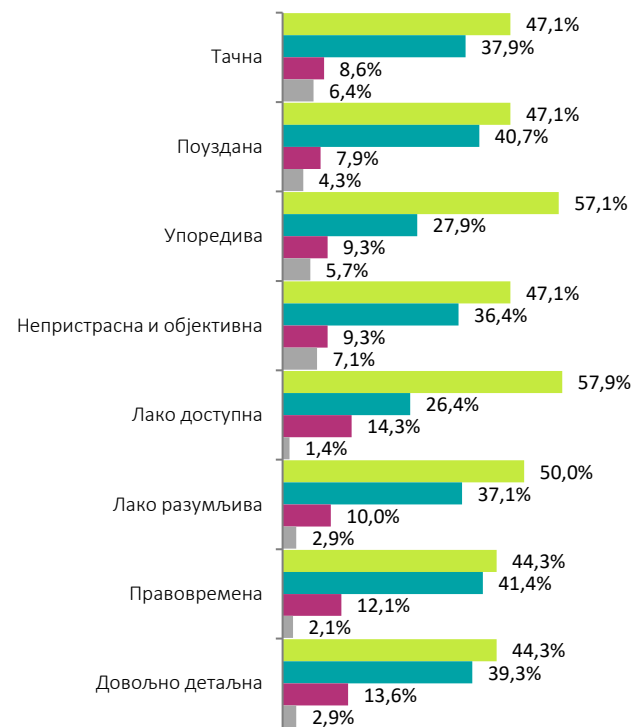
СТАТИСТИКА УНУТРАШЊЕ ТРГОВИНЕ



УПОТРЕБА ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА



СТАТИСТИКА ЦЕНА



Слажем се Делимично се слажем Не слажем се Немам мишљење

➔ 3. ДИСЕМИНАЦИЈА

Према резултатима истраживања из 2025. године, корисници најчешће користе Базу података РЗС-а (30,1%). Следе публикације (17,5%) и портал Отворених података (12,4%). Значајан удео корисника користи и ДевИнфо портал (10,3%) и портал Циљева одрживог развоја (8,1%).

Нешто мање се користе Актуелни показатељи (6,7%), Календар објављивања (4,9%) и портал Пописа становништва, домаћинства и станова 2022 (4,3%), док портал Пописа пољопривреде 2023 употребљава 2,4% корисника. Најмањи удео бележе метаподаци и методолошке информације (1,9%), као и визуализације података – инфографике и интерактивни графикони (1,3%).

У поређењу са истраживањем из 2023. године, уочава се пораст коришћења Базе података (2,6 п. п.), портала Отворених података (8,4 п. п.), ДевИнфо портала (7,5 п. п.) и портала Циљева одрживог развоја (5,3 п. п.). Истовремено, забележен је пад коришћења Актуелних показатеља (6,6 п. п.), као и портала посвећених пописима.

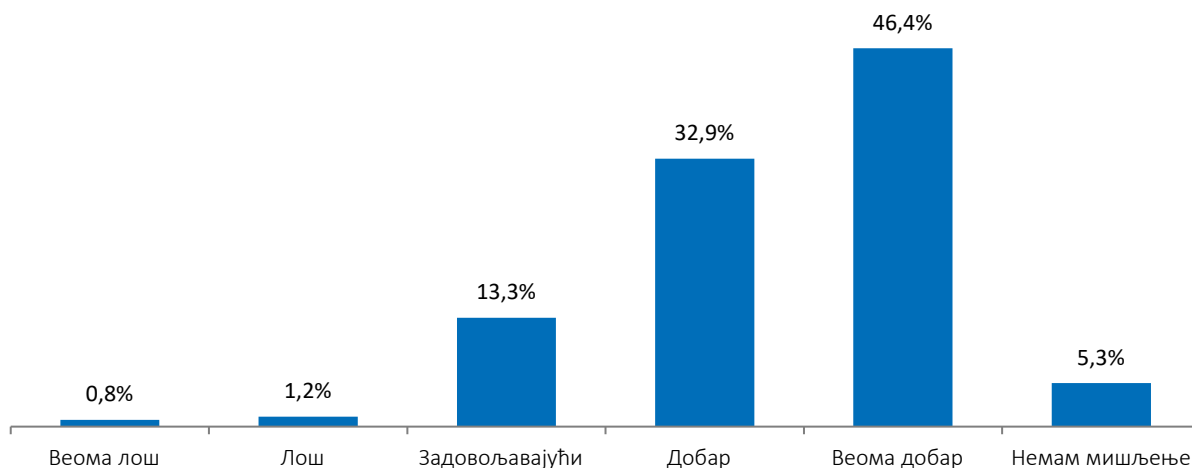
Графикон 3.1. Коју врсту производа РЗС-а најчешће користите?



Већина испитаника оцењује квалитет производа РЗС-а које користи као добар или веома добар. Тачније, њих 32,9% дало је оцену „добар“, док је 46,4% оценило квалитет као „веома добар“.

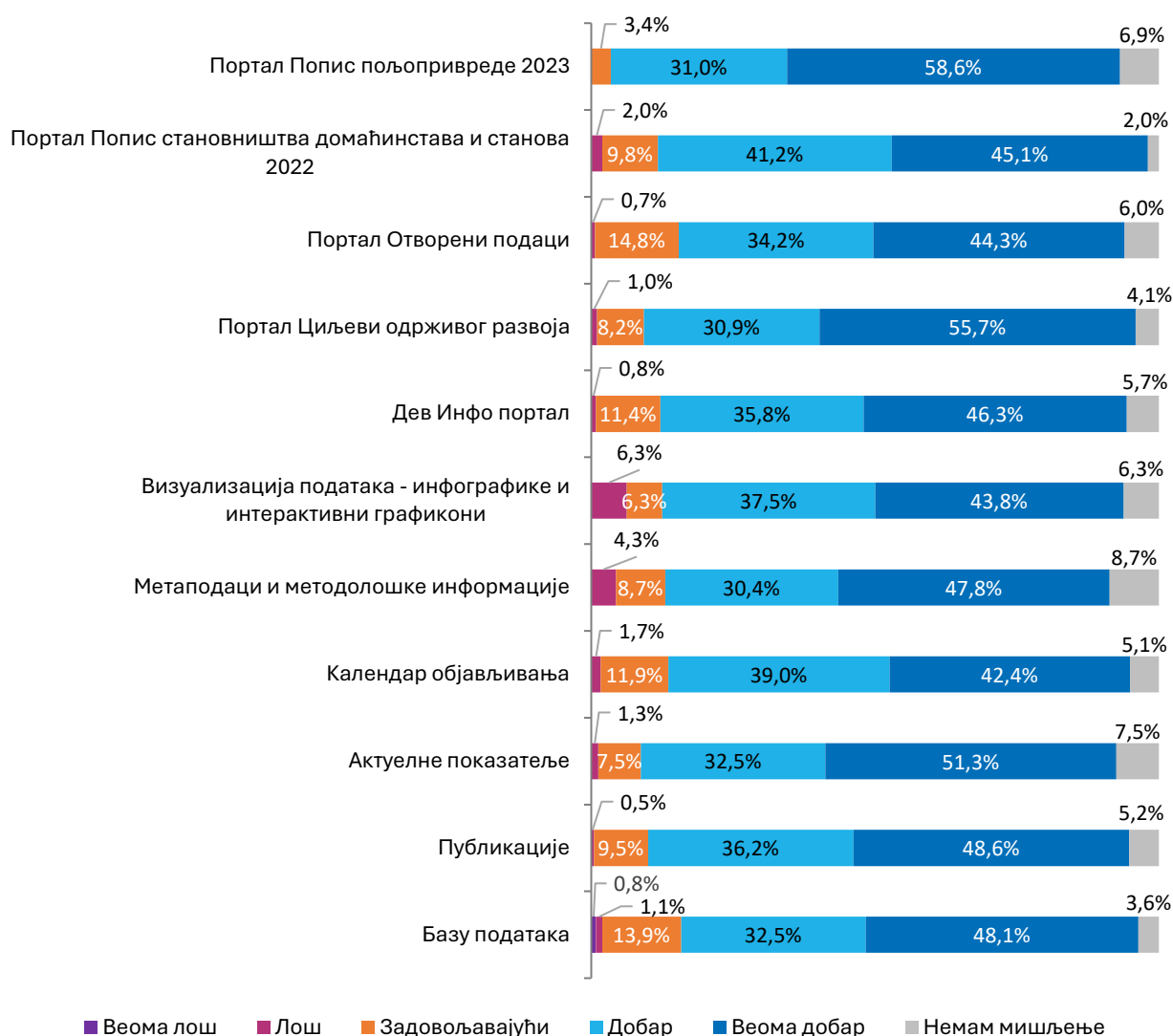
Мањи удео корисника оценио је квалитет производа као задовољавајући (13,3%), док је веома мали удео испитаника дао негативне оцене – „лош“ (1,2%) и „веома лош“ (0,8%). Опцију „немам мишљење“ изабрало је 5,3% испитаника.

Графикон 3.2. Процените квалитет производа РЗС-а које користите



Укрштањем одговора на питање „Коју врсту производа РЗС-а најчешће користите“ и „Процените квалитет производа РЗС-а које користите“ – добијен је преглед квалитета по врсти производа.

Графикон 3.2.1. Преглед квалитета по врсти производа



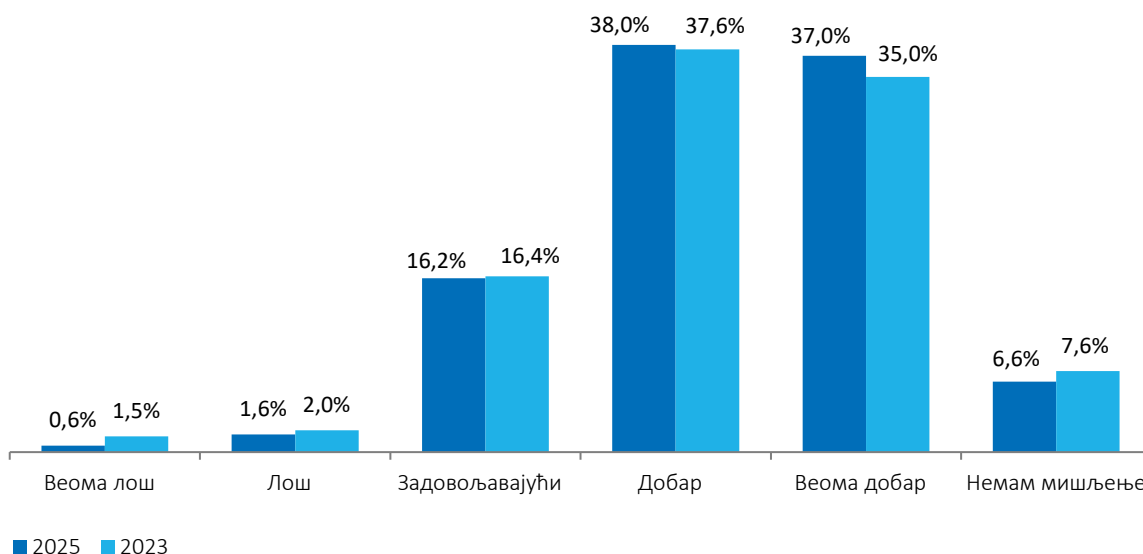
Већина корисника оцењује целокупан садржај веб-сајта РЗС-а као добар или веома добар. Конкретно, 38% испитаника оценило је садржај као „добар“, док је 37% дало оцену „веома добар“.

Оцену „задовољавајући“ дало је 16,2% корисника, док је веома мали удео испитаника негативно оценио садржај веб-сајта – „лош“ (1,6%) и „веома лош“ (0,6%). Опцију „немам мишљење“ изабрало је 6,6% испитаника.

У поређењу са истраживањем из 2023. године, структура оцена је углавном стабилна, уз благо повећање удела оцена „веома добар“ (2 п. п.) и незнатно смањење удела негативних оцена.

Просечна оцена садржаја веб-сајта у 2025. години износи 4,17 – што указује на висок ниво укупног задовољства корисника.

Графикон 3.3. Како бисте оценили целокупан садржај веб-сајта РЗС-а?



Корисници у целини позитивно оцењују искуство са коришћењем веб-сајта РЗС-а. Највишу просечну оцену добила је јасноћа текстова, језика и наслова (4,3), као и перформансе и брзина веб-сајта (4,2).

Изглед веб-странице и формати за преузимање података са веб-сајта и из Базе података оцењени су просечном оценом 4,1. Лакоћа навигације и претрага веб-странице добиле су нешто ниже, али и даље позитивне оцене (по 4,0).

Добијени резултати указују на добар укупан кориснички доживљај веб-сајта РЗС-а, при чему су све појединачне компоненте оцењене оценама изнад 4.

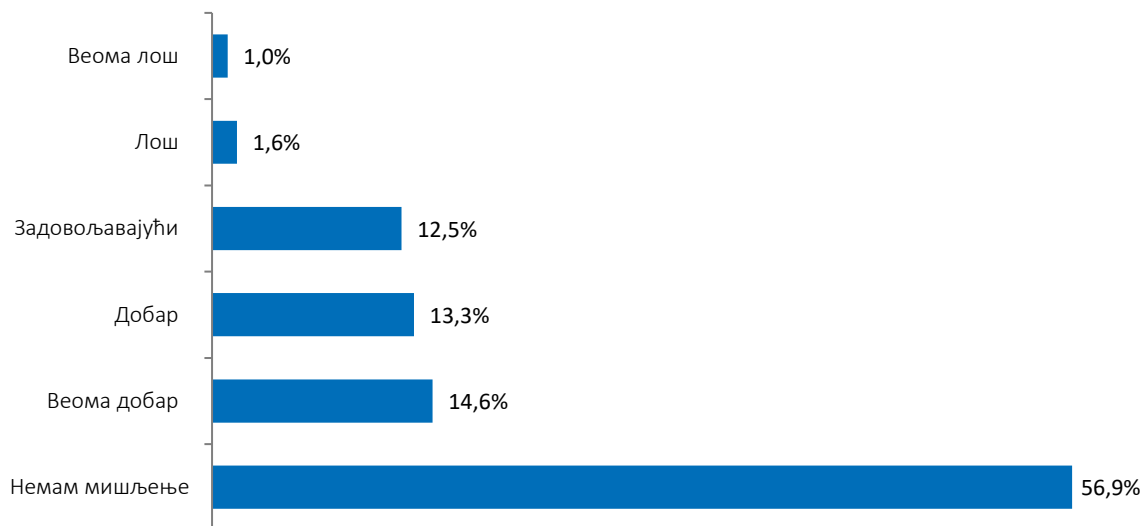
Графикон 3.4. Како бисте оценили искуство са коришћењем веб-сајта РЗС-а? (просечна оцена)



Према резултатима истраживања, већина корисника није дала оцену налозима РЗС-а на друштвеним мрежама – 56,9% испитаника изабрало је опцију „немам мишљење“. Међу онима који су дали оцену, највише корисника активности оцењује као веома добре (14,6%), добре (13,3%) или задовољавајуће (12,5%). Веома мали удео корисника оценио је налоге као лоше (1,6%) или веома лоше (1,0%).

Мада више од половине испитаника није исказало свој став о налозима РЗС-а на друштвеним мрежама, међу онима који су налоге оценили – доминира позитиван став.

Графикон 3.5. Како бисте оценили налоге РЗС-а на друштвеним мрежама (X, Instagram, You Tube) ?

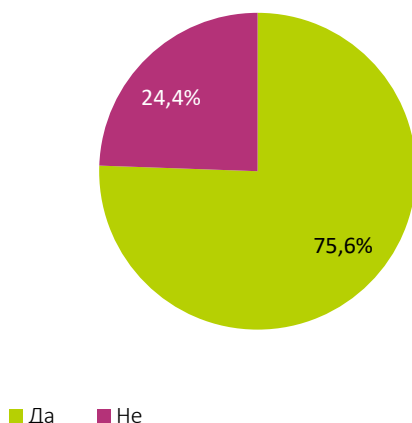


➔ 4. КОМУНИКАЦИЈА И РАД РЗС-А

Према резултатима истраживања, већина испитаника је у протеклом периоду имала комуникацију са запосленима у РЗС-у – 75,6% је потврдило ову комуникацију, док 24,4% испитаника није имало контакт.

Добијени резултати указују на висок ниво директне интеракције корисника са РЗС-ом.

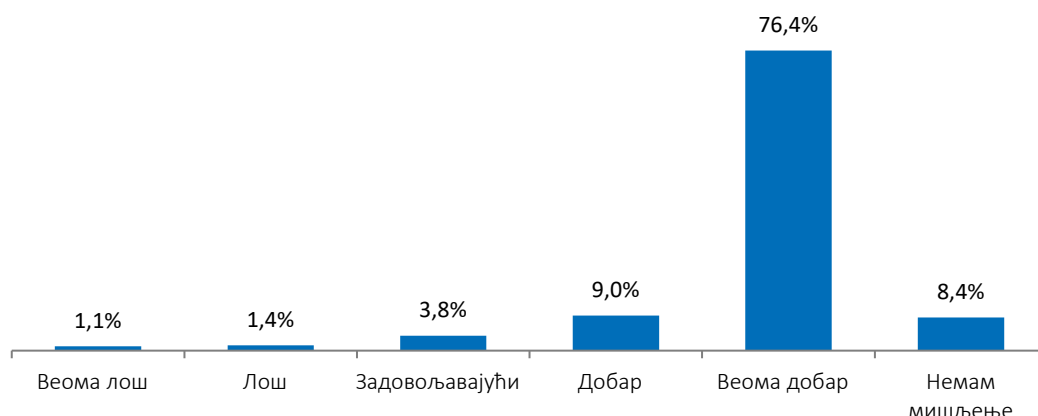
Графикон 4.1. Да ли сте у протеклом периоду имали комуникацију са запосленима у РЗС-у?



Већина испитаника оцењује своје досадашње искуство у комуникацији са запосленима у РЗС-у као веома добро (76,4%). Удео оцене „добар“ износи 9,0%, док је 3,8% испитаника оценило искуство као задовољавајуће. Веома мали удео испитаника дао је негативне оцене – „лош“ (1,4%) и „веома лош“ (1,1%). Опцију „немам мишљење“ изабрало је 8,4% испитаника.

Резултати указују на високо задовољство корисника комуникацијом са запосленима у РЗС-у.

Графикон 4.2. Како оцењујете своје досадашње искуство у комуникацији са запосленима у РЗС-у?

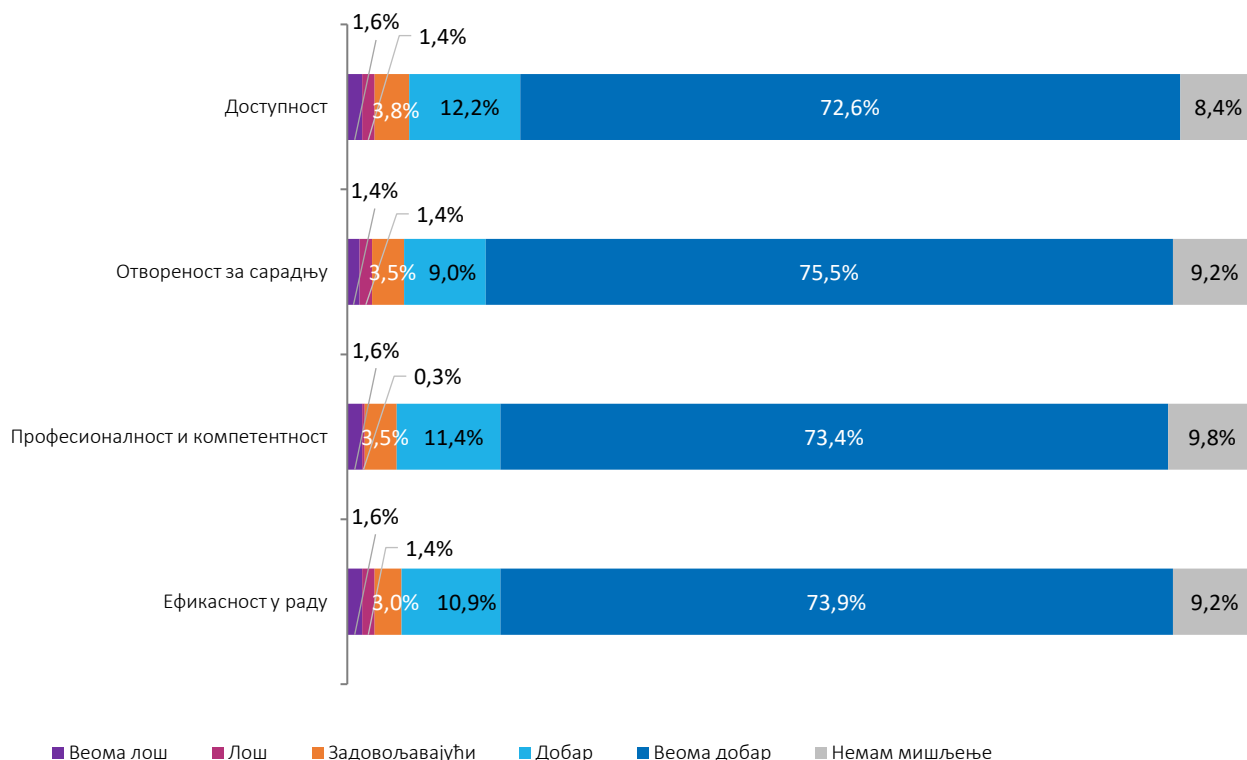


Према резултатима истраживања, корисници генерално позитивно оцењују све аспекте комуникације са запосленима у РЗС-у. Највише оцене „веома добар“ забележене су код отворености за сарадњу (75,5%), ефикасности у раду (73,9%), професионалности и компетентности (73,4%) и доступности (72,6%).

Оцена „добар“ присутна је код 9% до 12,2% испитаника, а оцена „задовољавајући“ бележи мали удео корисника (3,0% до 3,8%). Веома мали удео испитаника дао је негативне оцене – „лош“ или „веома лош“ (0,3% до 1,6%), док је око 8,4–9,8% испитаника навело да нема мишљење.

Резултати указују на висок ниво задовољства корисника у свим аспектима комуникације са запосленима у РЗС-у.

Графикон 4.3. Молимо вас да оцените следеће аспекте комуникације са запосленима у РЗС-у:



➔ 5. КОМЕНТАРИ И ПРЕДЛОЗИ КОРИСНИКА

На основу анализе коментара и предлога корисника, као и одговора у анкети, уочено је да корисници исказују позитиван став у вези са радом Републичког завода за статистику, пре свега у погледу брзе и ефикасне комуникације, професионализма и личног приступа запослених. Корисници посебно истичу добру организацију рада, спремност на сарадњу, као и јасноћу и благовременост у достављању статистичких података.

Поред тога, корисници су изнели предлоге за унапређења која се односе на:

- **Веб-сајт и навигацију:** потребно је побољшати прегледност веб-сајта и претраживач, како би корисници лакше приступили подацима и боље се сналазили на сајту.
- **Јаснију методологију и представљање података:** подаци би требало да буду представљени на једноставнији начин, уз објашњење методолошких промена, као и додатна упутства за коришћење база података. Корисници су предложили и могућност укрштања података у самој бази.
- **Убрзање објављивања података:** посебно за податке који су значајни за доношење одлука и за израду професионалних, научних или стручних истраживања и публикација.
- **Доступност података на нижим нивоима:** омогућила би бољу анализу и доношење одлука на локалном нивоу.
- **Побољшање доступности и прилагођеност корисницима:** иако је комуникација са запосленима позитивно оцењена, наглашена је потреба да подаци буду приступачнији и за научне, истраживачке, али и за просечне кориснике који нису стручњаци за статистику.

6. РЕЗИМЕ ИСТРАЖИВАЊА

✓ УПОТРЕБА СТАТИСТИЧКИХ ПОДАТАКА

- Корисници најчешће користе податке из области пописа становништва, статистике становништва, цена, тржишта рада и образовања.
- Најчешћа сврха коришћења је израда анализа (26,9%), док се подаци користе и за пословне одлуке, истраживачке пројекте и личну информисаност.

✓ ФРЕКВЕНЦИЈА И РАЗУМЕВАЊЕ

- 29% корисника користи податке месечно, 20,1% дневно или недељно.
- Просечна оцена личног разумевања статистичких података је 4,39 (од 5), што указује на висок ниво самопроцене корисника.

✓ ПОВЕРЕЊЕ И ЗАДОВОЉСТВО ПОДАЦИМА

- 54,2% корисника у потпуности верује подацима РЗС-а, а 40,9% делимично.
- 45,2% података у потпуности задовољава потребе корисника, док 50,7% делимично.
- Просечна оцена квалитета података је 4,25, што показује да корисници генерално сматрају да су подаци тачни, поуздани, упоредиви и објективни.

✓ ПРОИЗВОДИ РЗС-А

- Најчешће коришћени производи су базе података (30,1%) и публикације (17,5%).
- Корисници оцењују квалитет производа као висок: 46,4% веома добар, 32,9% добар.

✓ ВЕБ-САЈТ И ДИГИТАЛНИ СЕРВИСИ

- Укупни садржај веб-сајта оцењен је просечно са 4,17, а искуство корисника са веб-сајтом оцењено са 4,0–4,3 у различитим аспектима (текстови, навигација, формати података).
- Иако велики део корисника не користи или не прати налоге РЗС-а на друштвеним мрежама, што се огледа у високом уделу одговора „немам мишљење“, међу корисницима који имају искуство са овим каналима доминирају позитивне оцене. Ово указује да су налози РЗС-а на друштвеним мрежама препознати као квалитетан канал комуникације, али и да постоји простор за њихову већу видљивост и коришћење.

✓ КОМУНИКАЦИЈА СА РЗС-ОМ

- 75,6% испитаника је имало директну комуникацију са запосленима.
- Досадашње искуство у комуникацији оцењено је веома високо: 76,4% дало је оцену „веома добар“.
- Аспекти као што су доступност, отвореност, професионалност и ефикасност такође добијају високе оцене (>72%).

7. ЗАКЉУЧАК

Корисници показују висок степен задовољства квалитетом података и професионализмом запослених у РЗС-у.

Постоји простор за унапређење у веб-презентацији, претраживању, брзини објављивања и детаљности података.

Коментари корисника указују на потребу за јасније дефинисаном методологијом, приступачнијим форматима података и додатним могућностима сегментације и анализе.

