

Републички завод за статистику

Резултати истраживања о задовољству корисника, 2019.

Период истраживања: од 15. октобра до 12. новембра 2019.

Садржај

Увод.....	2
1. Социо-економска структура учесника у истраживању	4
2. Приступ и коришћење података	6
3. Квалитет статистичких података	9
4. Дисеминација	10
5. Комуникација са РЗС-ом	13
6. Препоруке корисника	14
7. Упоредни преглед истраживања из 2019. и 2017. године	15
7.1. Социо-економска структура учесника у истраживању	15
7.2. Приступ и коришћење података	17
7.3. Квалитет статистичких података	18
7.4. Дисеминација	19
7.5. Комуникација са РЗС-ом	21
8. Закључак	21

Увод

Републички завод за статистику (РЗС) је у периоду од 15. октобра до 12. новембра 2019, по пети пут, спровео Истраживање о задовољству корисника. Истраживање се спроводи у двогодишњој динамици. 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: општи аспект приступа и коришћења података, квалитет статистичких података, дисеминација података, комуникација и рад РЗС-а и информације о учесницима у истраживању.

Истраживање је спроведено путем веб-анкете на српском и енглеском језику. Вест о спровођењу истраживања била је постављена на почетној страни веб-сајта и на Твитер налогу РЗС-а. Регистрованим корисницима је послат имејл са позивом да учествују у истраживању, а седам дана пре завршетка истраживања послат је и подсетник.

У истраживању је учествовало 469 корисника; у односу на истраживање које је спроведено 2017. године (када је учествовало 725 корисника), анкетање бележи пад од 256 корисника.

Резултати Истраживање о задовољству корисника омогућиће да се унапреди квалитет података и услуга које РЗС пружа, 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.

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.

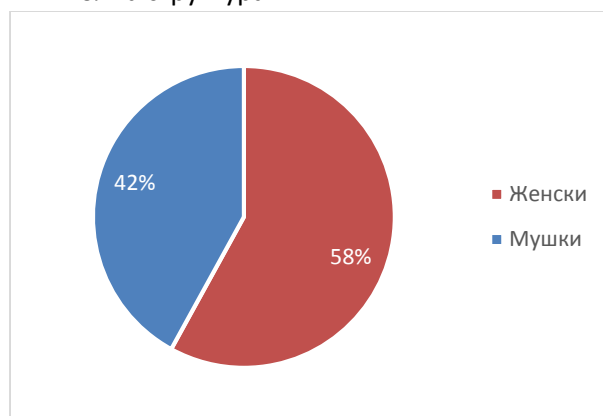
Највећи број корисника припада старосној групи од 30 до 49 година (64%), већина корисника су особе женског пола (58%), корисници углавном имају високо образовање (93%) и запослени су (85%). Сваки четврти корисник ради у органима/организацијама државне управе (25%), затим у пословним субјектима (21%) и органима/организацијама локалне самоуправе (17%).

Посматрајући кориснике према делатности у којој раде, најбројнији су корисници из сектора Образовање, наука, иновације (21%), Државна управа и локална администрација (19%) и Информисање и комуникација (9%).

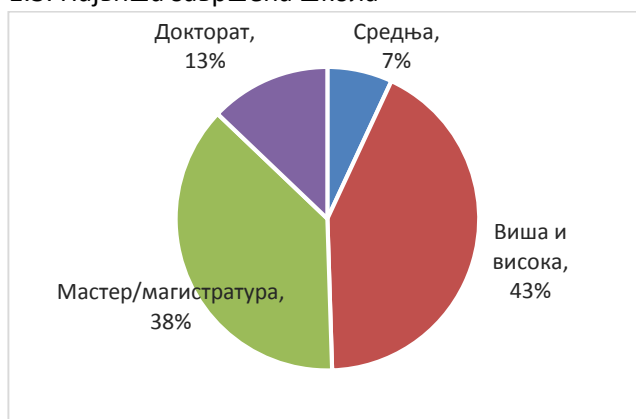
1.1. Старосна структура



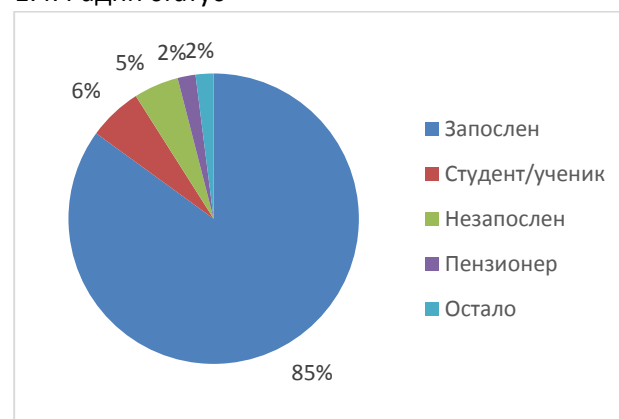
1.2. Полна структура



1.3. Највиша завршена школа



1.4. Радни статус



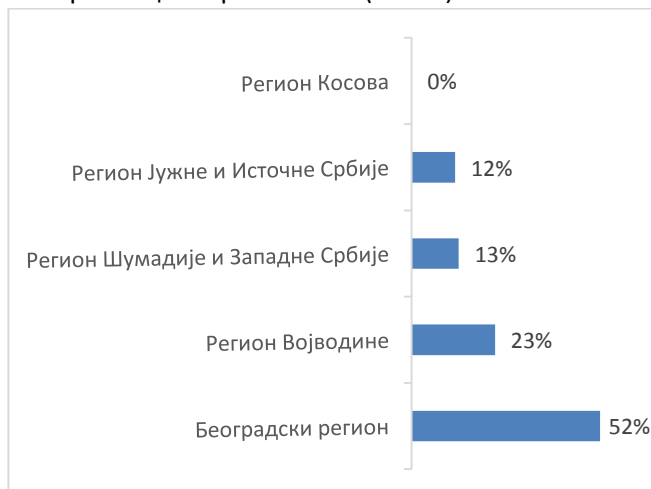
1.5. Корисничка група



1.6. Делатност



1.7 Корисници по регионима (НСТЈ2)



У истраживању је учествовало 94% корисника из Републике Србије, док 6% чине корисници из иностранства – по 1% из Босне и Херцеговине, Бугарске, Немачке и Румуније, док је 2% испитаника из осталих земаља.

Највећи број корисника који су учествовали у истраживању је из Београдског региона (52%).

2. Приступ и коришћење података

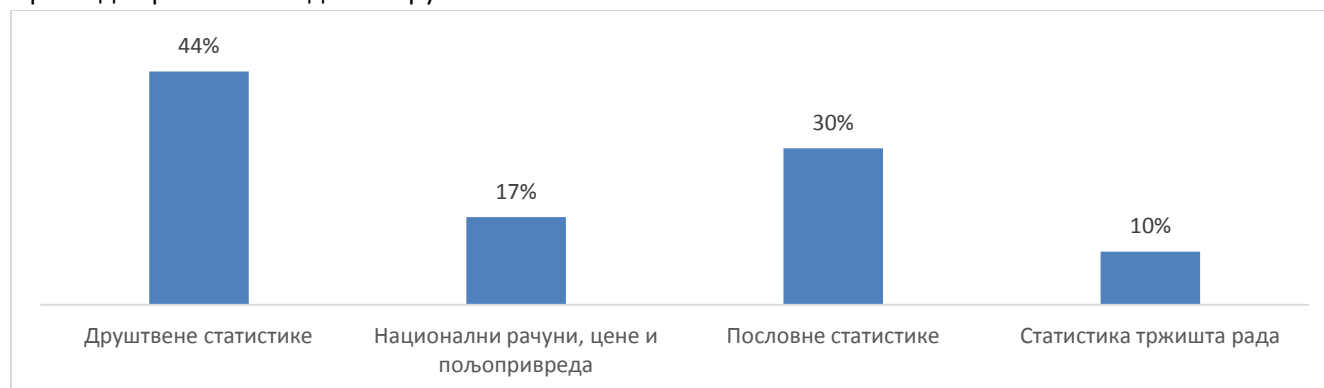
Највише се користе подаци статистике становништва (12%), статистике тржишта рада (10%), пописа становништва, домаћинства и станова (10%), статистике цена (7%), статистике образовања (6%) и статистике потрошње, прихода и услова живота (6%).

Подаци из ових шест статистичких области чине нешто више од 50% коришћених података.

2.1. Из којих статистичких области најчешће користите податке?



Преглед коришћења података груписаних по статистикама



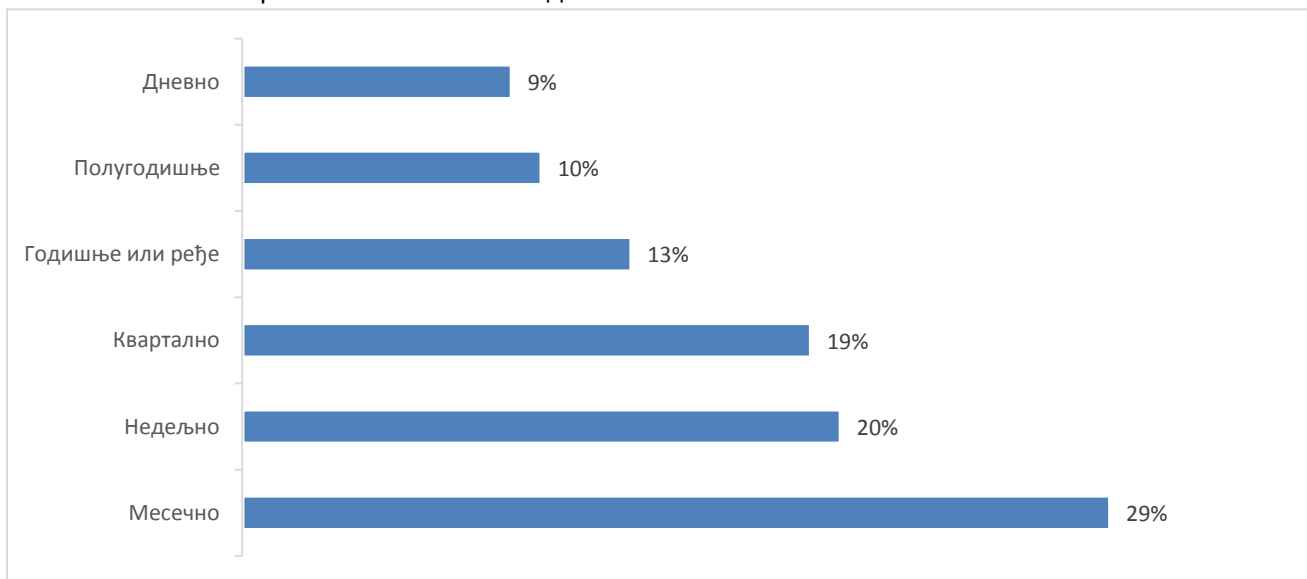
Сврха коришћења података је највећим делом израда анализа (16%) и истраживачки пројекти (15%), затим лична информисаност (14%) и израда научних радова (12%).

2.2. У које сврхе користите статистичке податке?



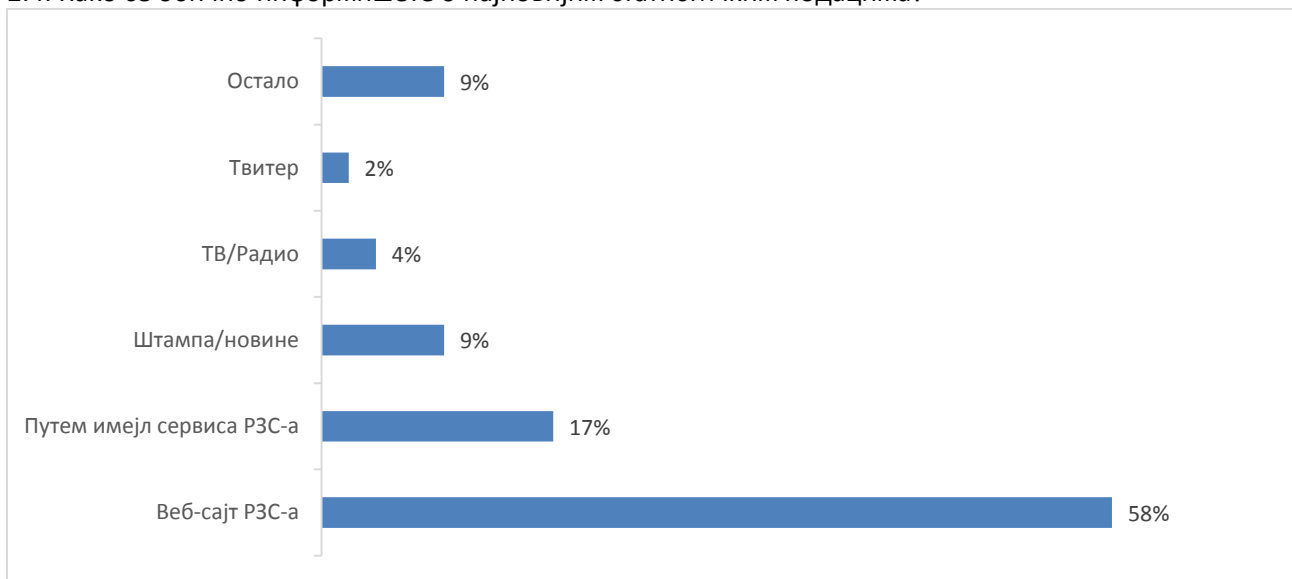
Динамика коришћења података је најчешће месечна (29%), затим недељна (20%) и дневна (9%), што указује да скоро једна трећина корисника (29%) има потребу за коришћењем података на недељном и дневном нивоу.

2.3. Колико често користите статистичке податке?



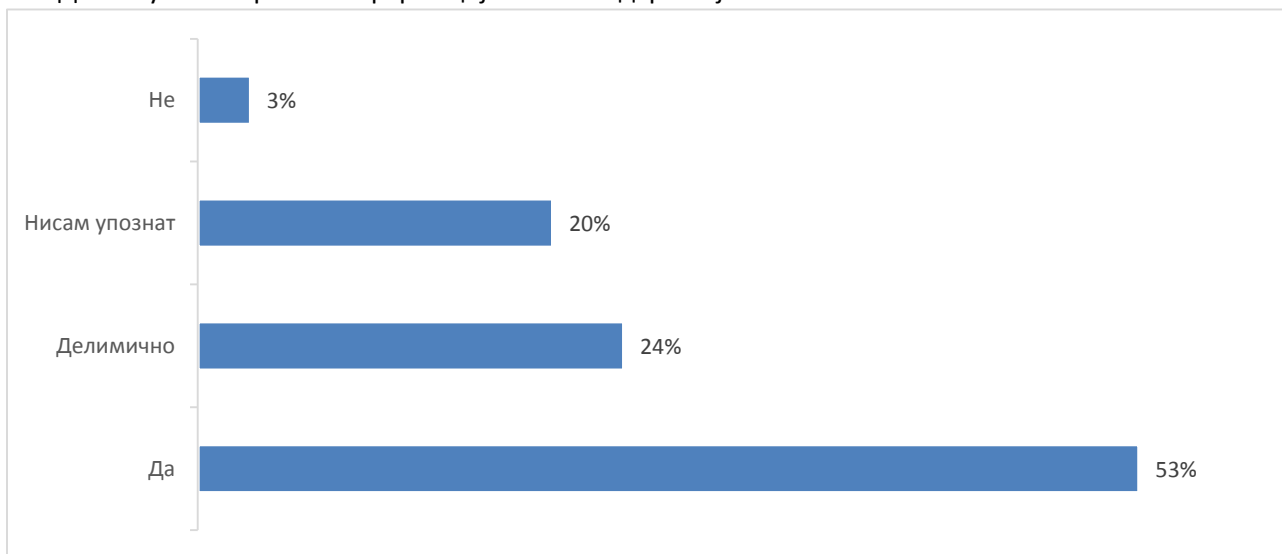
О најновијим статистичким подацима већина корисника се информише путем веб-сајта РЗС-а (58%), затим преко имејл-сервиса (17%), преко медија (новине, ТВ, радио) информише се 13% корисника а преко друштвене мреже Твитер 2%.

2.4. Како се обично информишете о најновијим статистичким подацима?



Више од половине корисника (53%) информације из Календар објављивања сматра корисним, док 20% корисника није упознато са Календаром објављивања.

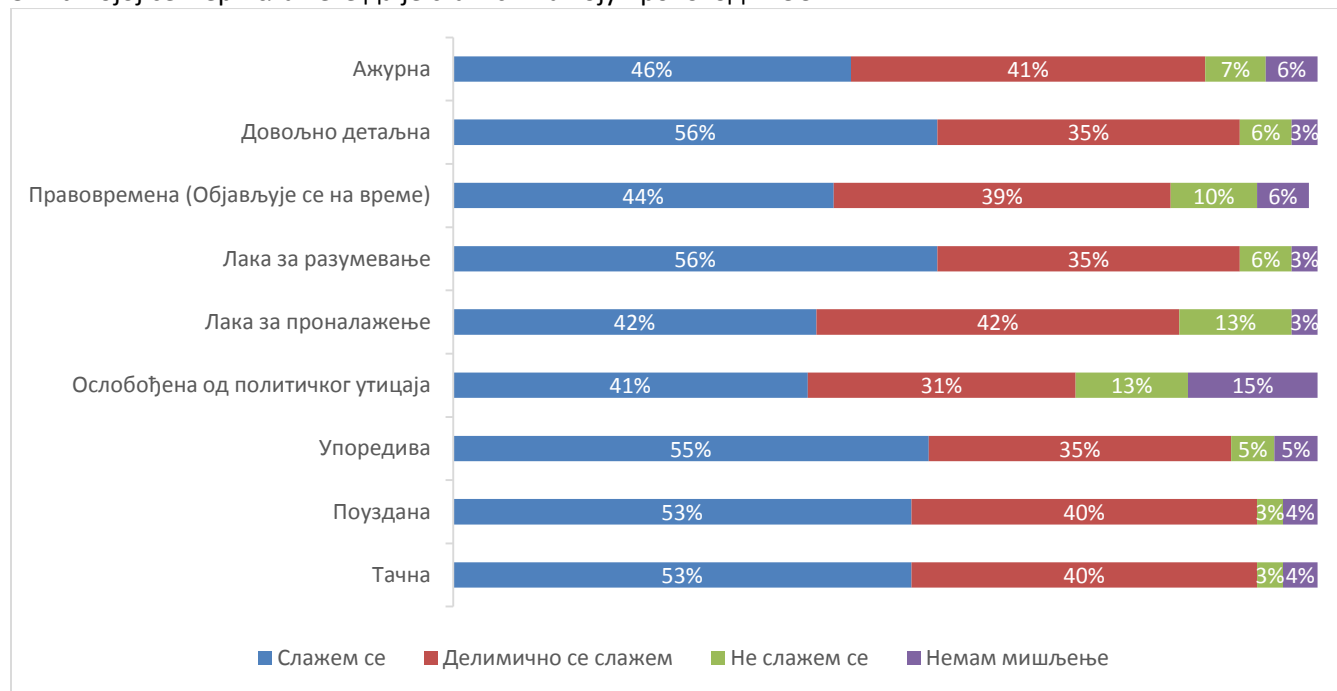
2.5. Да ли су Вам корисне информације из Календара објављивања?



3. Квалитет статистичких података

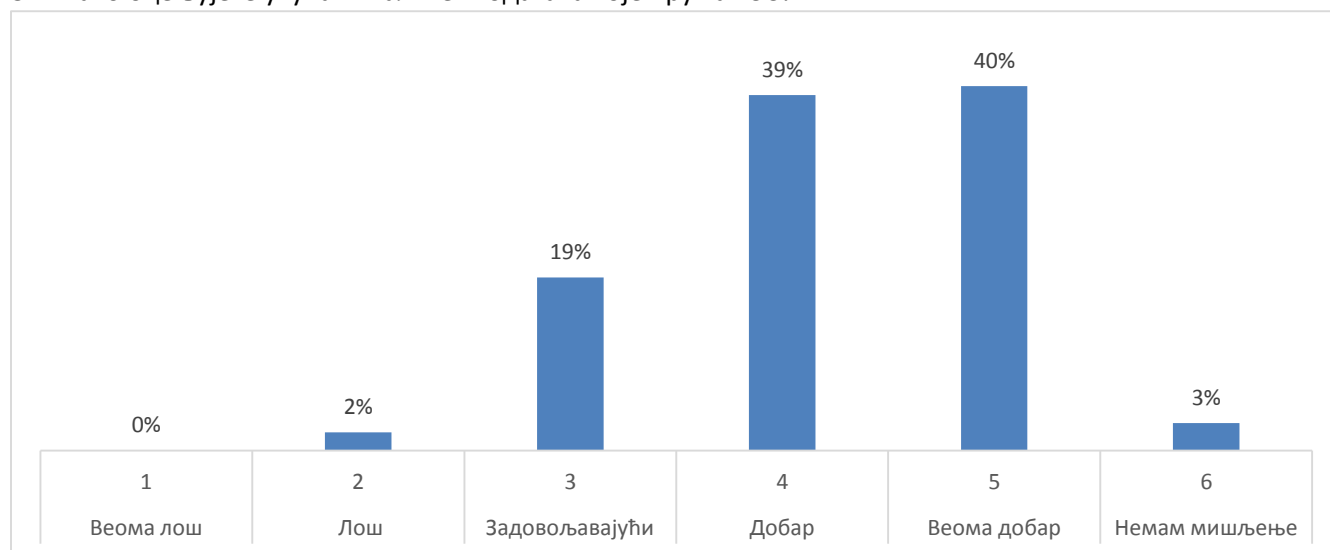
Сваки други корисник сматра да је статистика коју производи РЗС довољно детаљна, лака за разумевање, упоредива, поуздана и тачна, док је проценат оних који су исказали сагласности по питању ажурности, правремености, лакоће проналажења и ослобођености од политичког утицаја нешто мањи.

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



Укупан квалитет података које пружа РЗС, оцењен је просечном оценом 4,16; преко 50% корисника је сагласно са ставом да је статистика коју производи РЗС довољно детаљна, лака за разумевање, упоредива, поуздана и тачна.

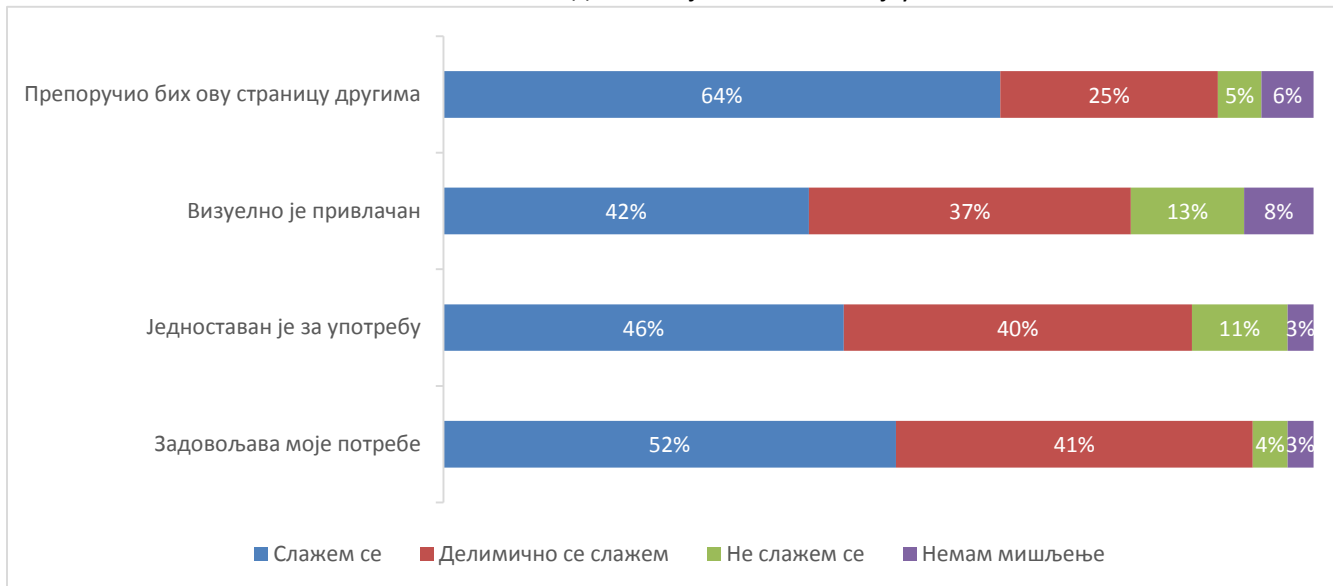
3.2. Како оцењујете укупан квалитет података које пружа РЗС?



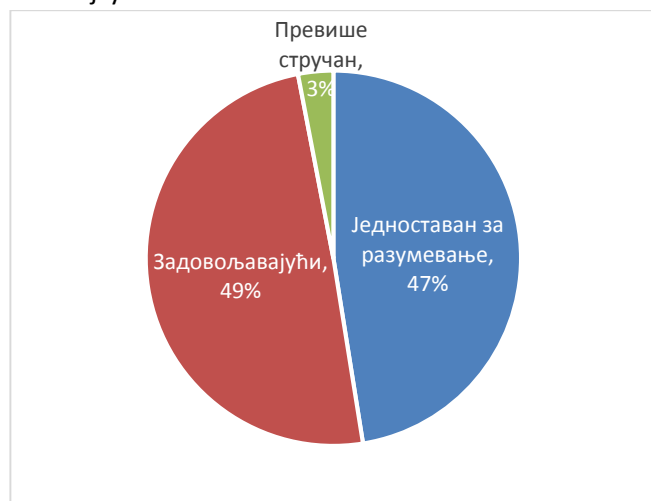
4. Дисеминација

Сваки други корисник сматра да веб-сајт РЗС-а задовољава његове потребе за статистичким подацима. Већина корисника би веб-сајт препоручила другима (64%), а нешто мало мање од половине корисника сматра да је веб-сајт привлачан и да је једноставан за употребу. На сајту РЗС-а потребне информације може да пронађе 53% корисника, а само 2% корисника уопште не може да пронађе информације које тражи. Језик који се користи на веб-сајту корисници су оценили као једноставан за употребу (47%), док 3% корисника сматра да је превише стручан.

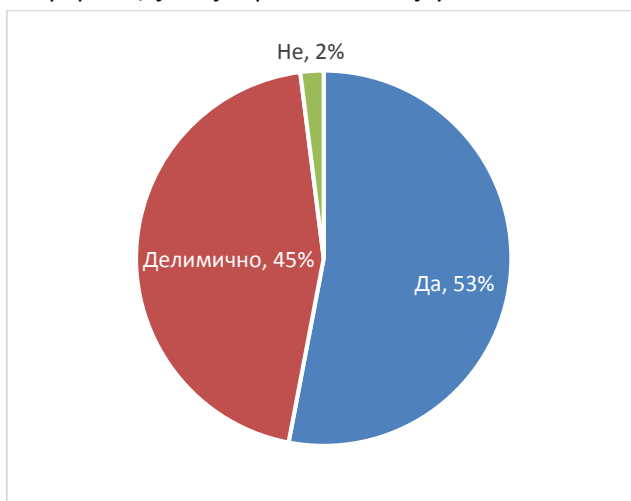
4.1. Колико се слажете или не слажете са следећим изјавама о веб-сајту РЗС-а?



4.2. Како бисте описали језик који се користи на веб-сајту РЗС-а?

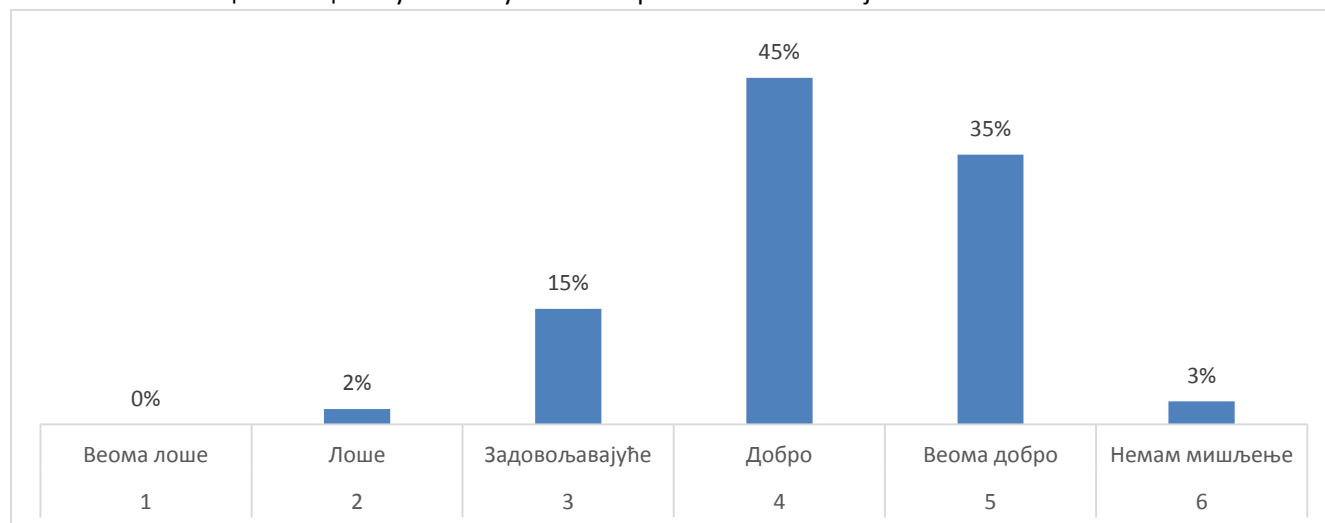


4.3. Да ли, уопште, можете да пронађете информације које тражите на сајту РЗС-а?



Просечном оценом 4,15 корисници су оценили целокупно искуство са коришћењем веб-сајта РЗС-а, односно 45% корисника је своје искуство са коришћењем веб-сајта оценило оценом „добро“, а 35% корисника оценом „веома добро“. Само 2% корисника је своје искуство оценило као „лоше“.

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

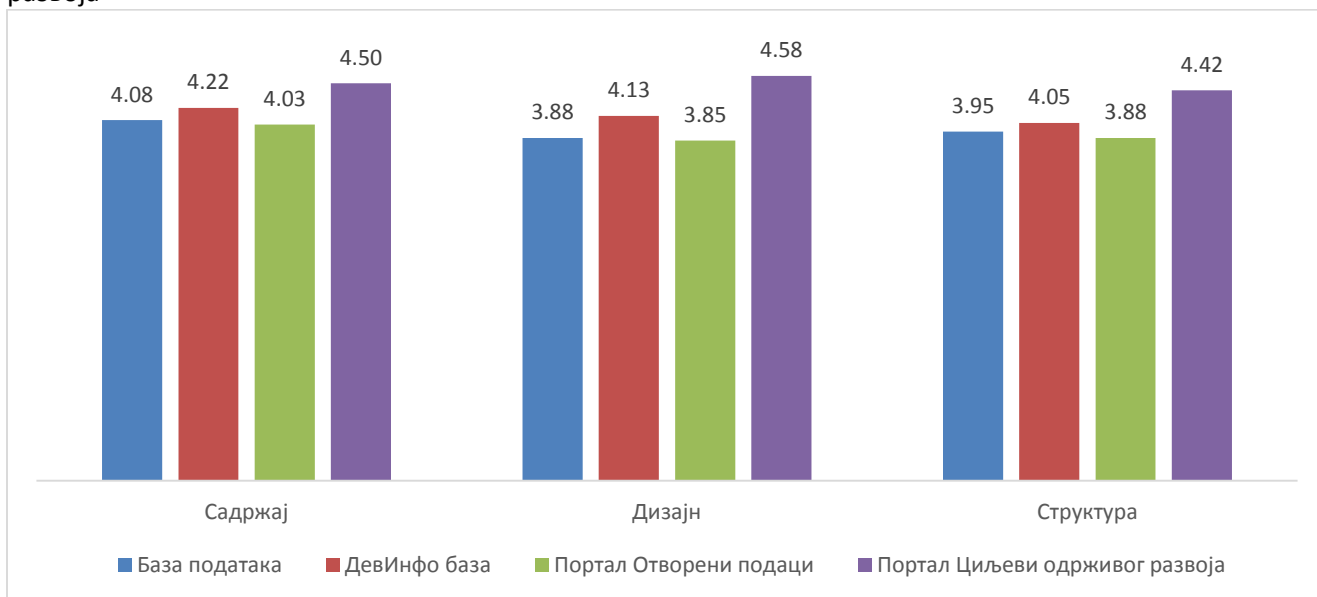


Сваки трећи корисник преузима статистичке податке преко базе података, преко табела податке преузима 19% корисника, електронске публикације користи 17%, а саопштења 16% корисника. Преко ДевИнфо базе података 7%, преко портала Отворени подаци и Циљеви одрживог развоја податке преузима 5% корисника.

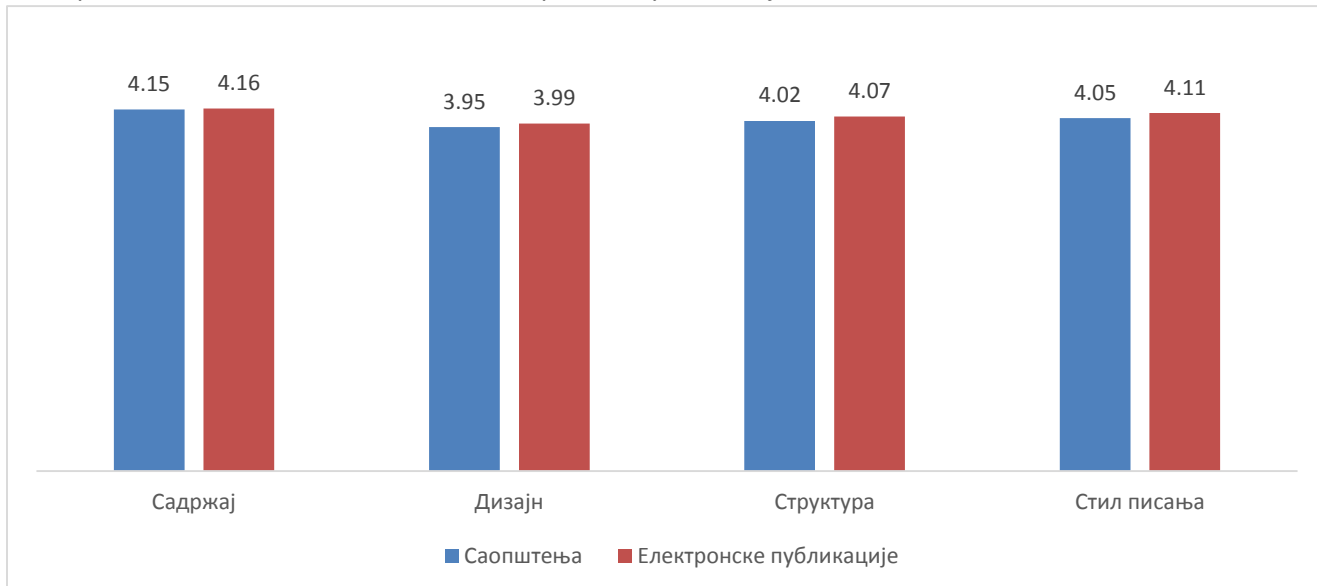
4.5. На који начин најчешће преузimate статистичке податке са веб-сајта РЗС-а?



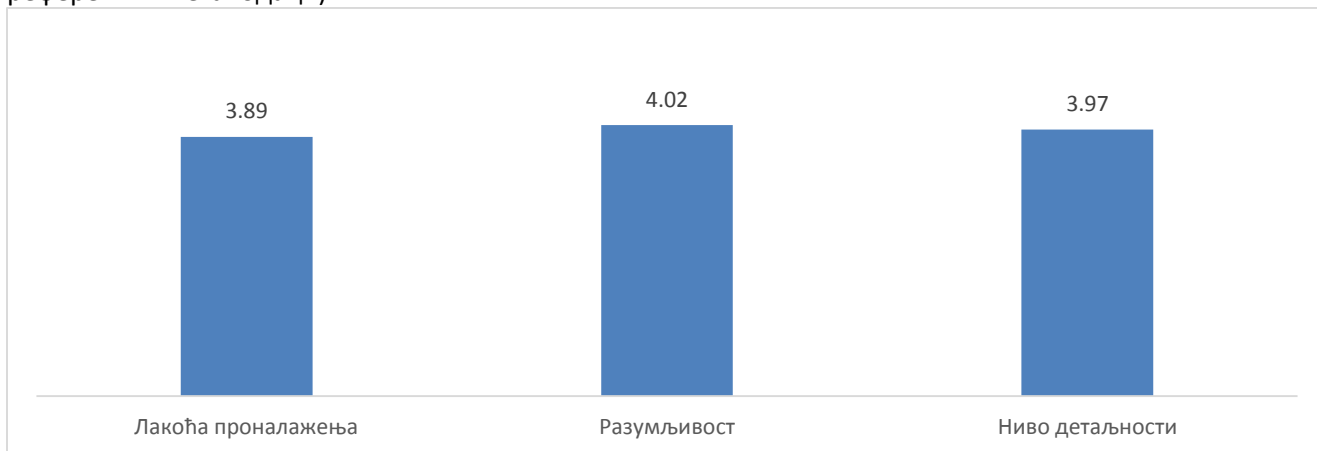
4.6. Просечне оцене за базу података, ДевИнфо базу, портал Отворени подаци и портал Циљеви одрживог развоја



4.7. Просечне оцене за саопштење и електронске публикације



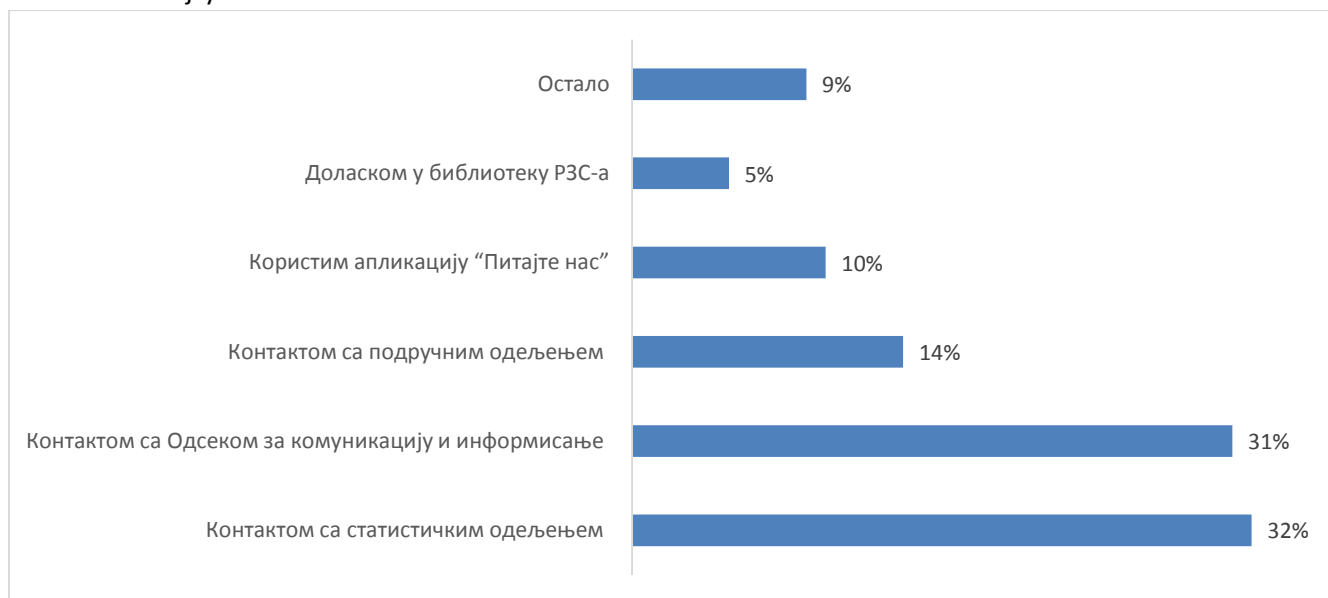
4.8. Оцените квалитет додатних информација (дефиниције, класификације, методолошка објашњења, референтни метаподаци)



5. Комуникација са РЗС-ом

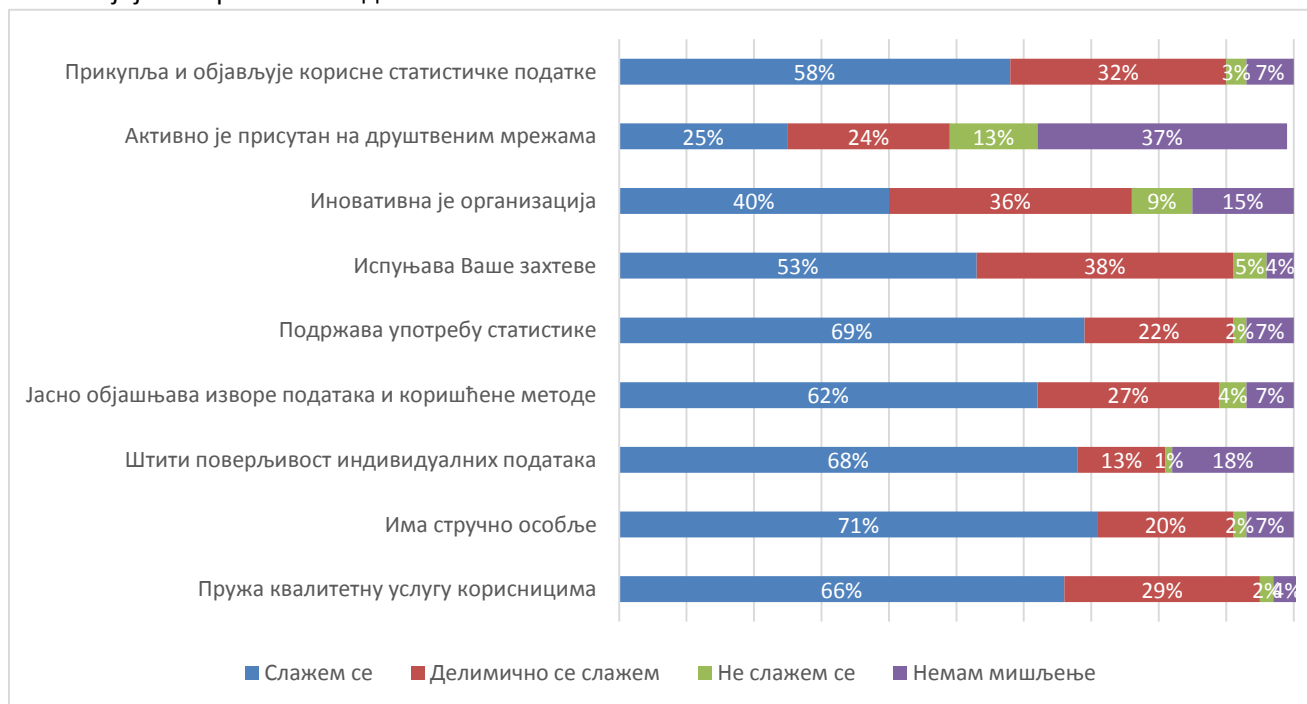
Комуникацију са РЗС-ом 32% корисника обавља преко надлежног статистичког одељења; 31% корисника контактира са Одељењем за комуникацију и информисање, док 14% контактира са подручним одељењима.

5.1. На који начин се обично обраћате РЗС-у у случају када потребне податке не можете сами да пронађете на веб-сајту?



Преко 70% корисника сматра да РЗС има стручно особље, а преко 60% корисника сматра да РЗС подржава употребу статистике, штити поверљивост индивидуалних података и пружа квалитетну услугу корисницима. Само четвртина корисника је сагласна са ставом да је РЗС активно присутан на друштвеним мрежама.

5.2. У којој се мери слажете да РЗС:



6. Препоруке корисника

Корисници су имали прилику да у анкети одговоре на три отворена питања. Прво питање се односило на податке које корисници не могу да пронађу на веб-сајту РЗС-а, друго на предлог за унапређење веб-сајта, а треће на рад РЗС-а. На основу добијених одговора, формирана је листа најфреквентнијих предлога.

Подаци који су корисницима потребни, а нису успели да их пронађу на веб-сајту већином се односе на:

- Податке на општинском нивоу (туризам, саобраћај, стопа незапослености, стопа привредног раста),
- Демографске показатеље на нивоу насеља (чак и на нивоу грида)
- Податке спољне трговине по царинској тарифи (иако је у бази података таква претрага омогућена)
- Подаци о коришћењу друштвених мрежа, начину употребе, коришћење онлајн медија

С обзиром на то да највећи број корисника до статистичких података долази преко нашег веб-сајта, корисници сматрају да би требало унапређење веб-сајта усмерити на:

- Побољшање претраге по кључној речи
- Задржавање заглавља приликом коришћења клизача
- Увећање веб-презентације лупом без повећања фонта
- Повезивање вести/информација са претходним
- Модернији графички приказ

Критике, похвале и сугестије на рад РЗС-а које су корисници изнели у анкети:

Критике:

- Трeбало би убрзати обраду и објављивање података из одређених статистичких области као би се побољшала правовременост – наведено је да се Месечни билтен објављује два месеца и 10 дана касније у односу на референтни период, да је публикавање билтена из области правосуђа тек у децембру текуће године за претходну годину итд.
- Корисници сматрају да су методологије за истраживања прилично компликоване за разумевање и да би их требало поједноставити и „приближити” просечном кориснику

Похвале:

- Корисници су похвалили ефикасност и ажурност РЗС-а у раду и комуникацији са корисницима
- Професионалност и љубазност запослених
- Поверење у податке и стручност запослених
- РЗС је наведен као добар пример како би модерна јавна управа требало да изгледа данас у Србији
- Стручан рад и подаци које РЗС објављује и проширује улива поверење у статистику

Сугестије:

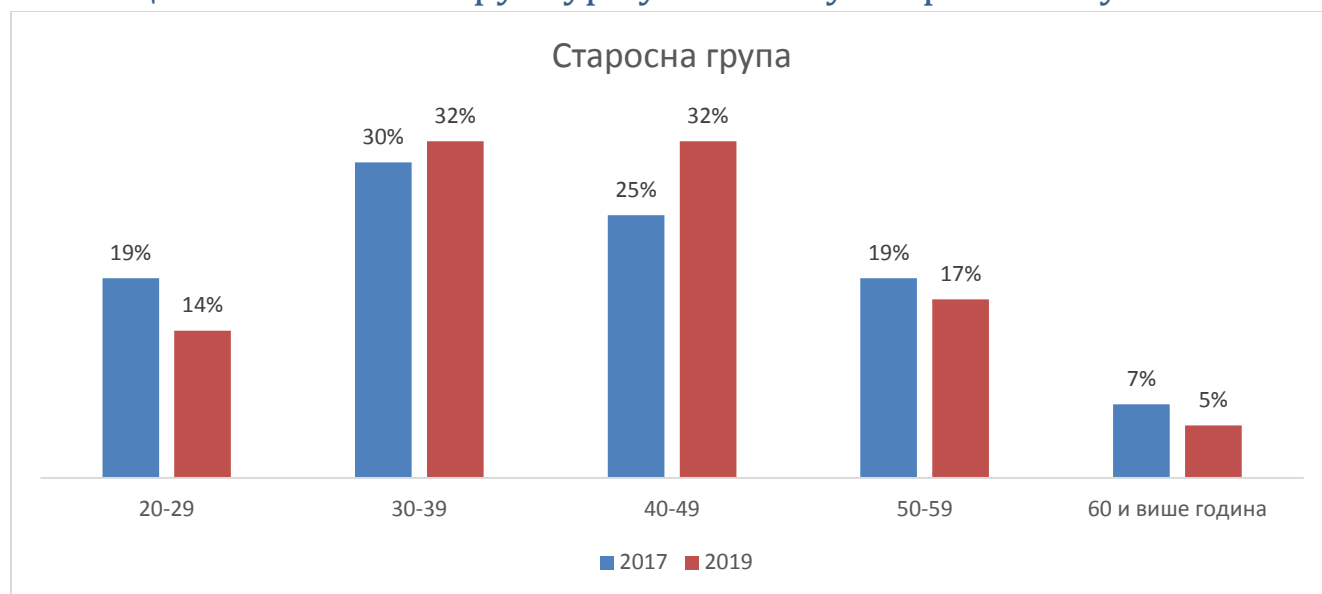
- Предлог да се повремено организују састанци (обуке) са корисницима које често употребљавају статистичке податке, а немају довољну експертизу или довољно знања да разумеју статистику
- Редовна сарадња са изворима података
- Пословни субјекти углавном немају особе које се баве истраживањима и анализама, зато су им уместо „сувих” података потребни готови извештаји из области економије и демографије

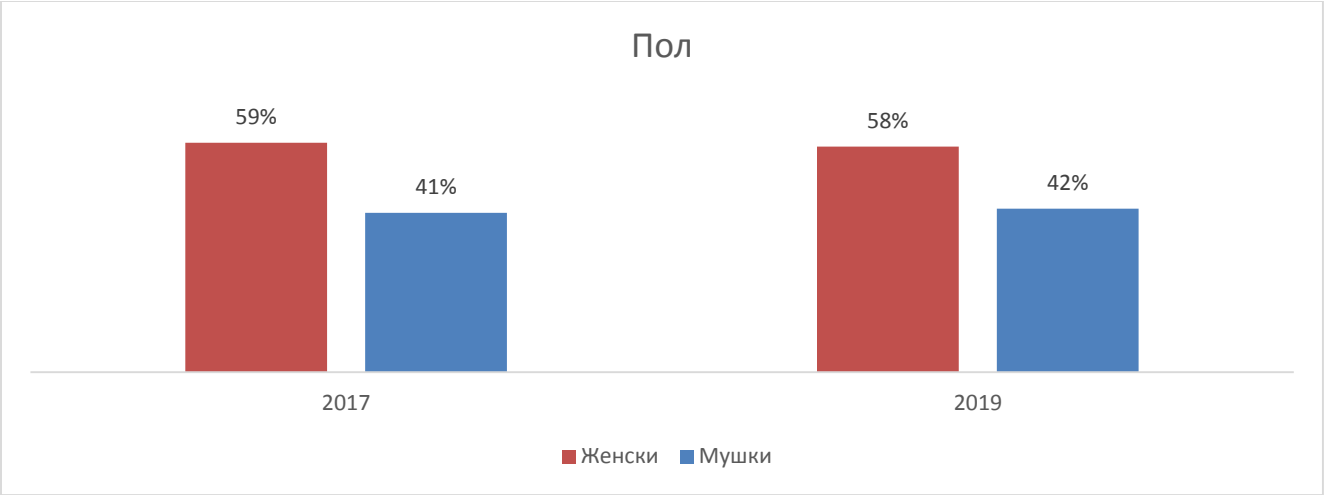
- Неопходна је иновативност у раду институције приликом приказивања података – рецимо, кроз анализу, односно дубљи аналитички приказ
- Врло богату продукцију публикација требало би што више приближити заинтересованим корисницима
- Прилагодите садржај да буде читљив на мобилном телефону
- Дигитализација старијих података
- Побољшати и поједноставити објављивање информација о јавним конкурсима и посебно их истаћи на веб-сајту (као посебну страницу или слично)
- Могућност укрштања података из више истраживања

7. Упоредни преглед истраживања из 2019. и 2017. године

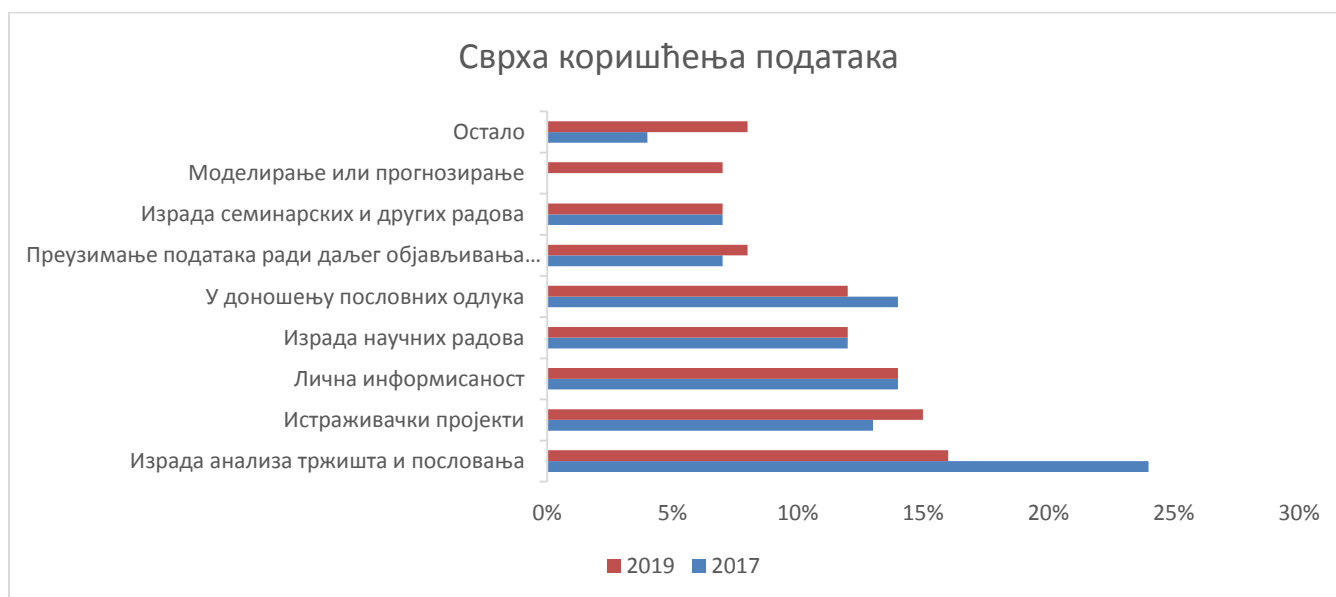
Упоредни преглед истраживања из 2019. са подацима из 2017. године дат је за она питања која су остала иста у оба истраживања. За питања „Најчешће коришћене статистичке области“ и „Најчешћи начин преузимања података са веб-сајта“ урађено је поређења података, иако статистичке области односно могућност преузимања податка са веб-сајта нису у потпуности иста у оба истраживања. Разлог је отварање нових портала који нису постојали у 2017. години и измене у статистичком областима на новом веб-сајту.

7.1. Социо-економска структура учесника у истраживању

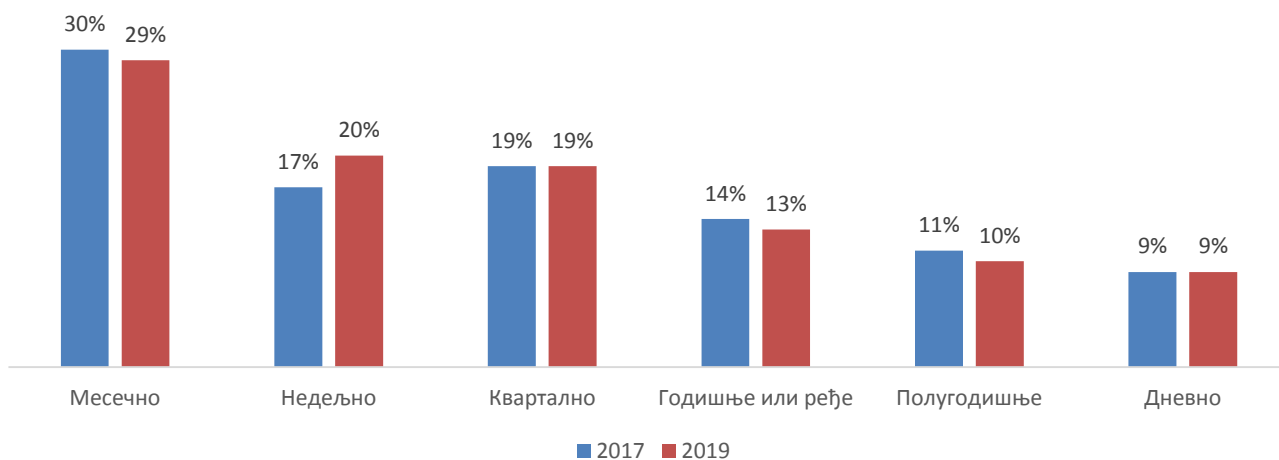




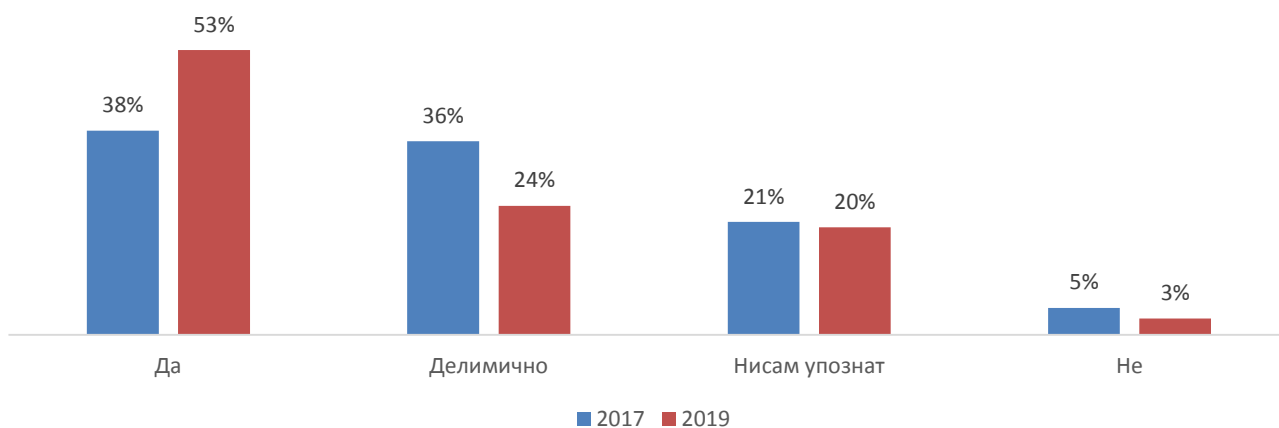
7.2. Приступ и коришћење података



Фреквенција коришћења статистичких података

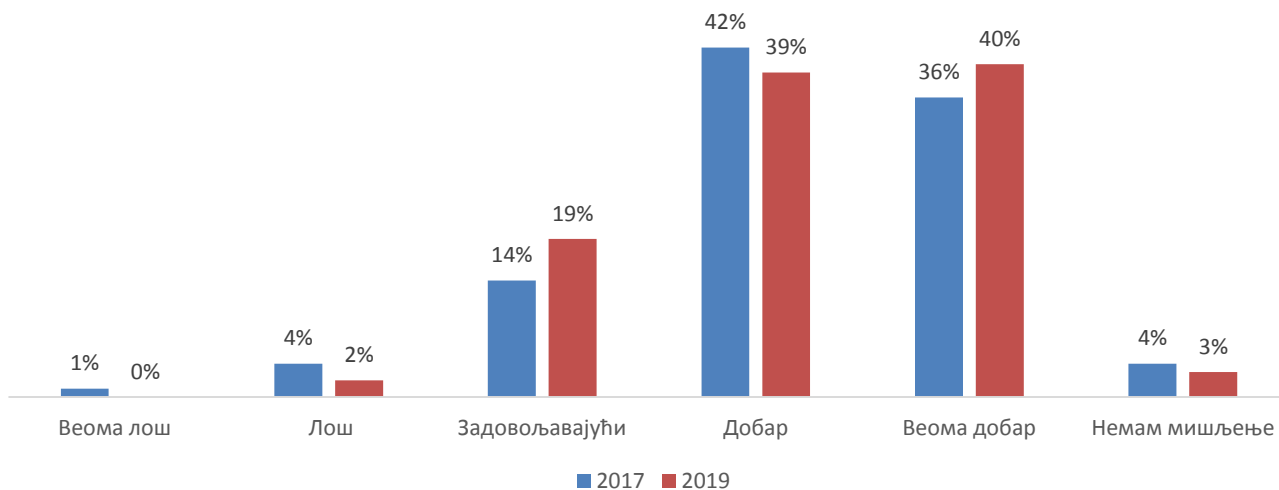


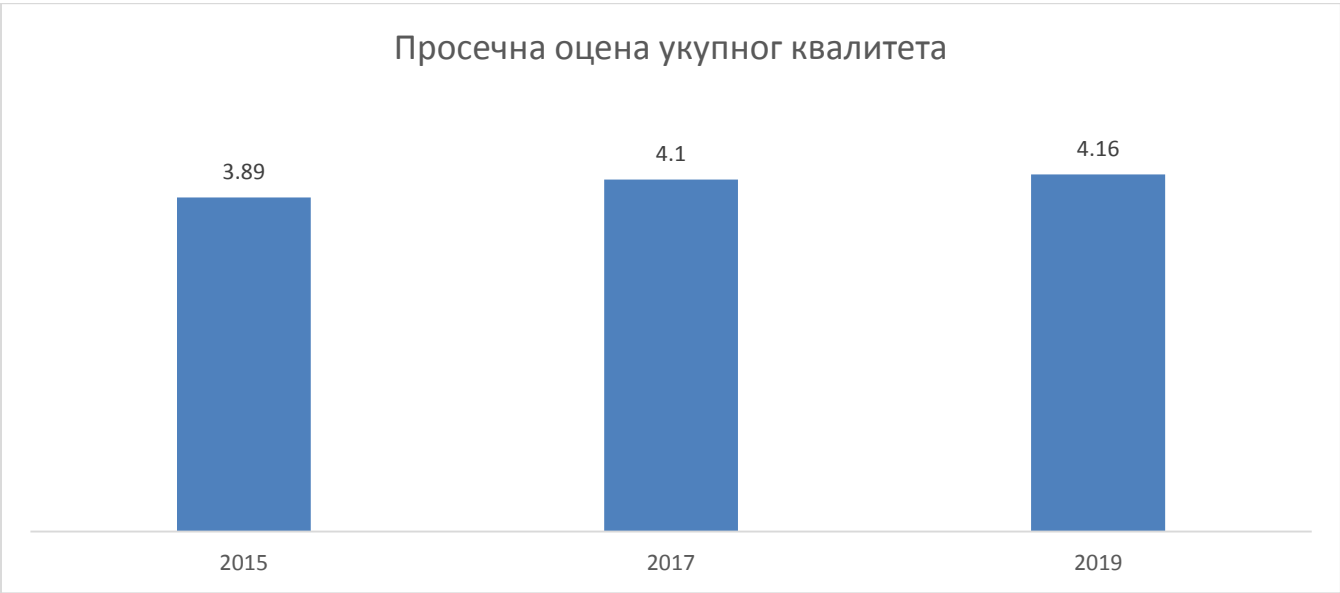
Да ли су вам корисне информације из Календара објављивања?



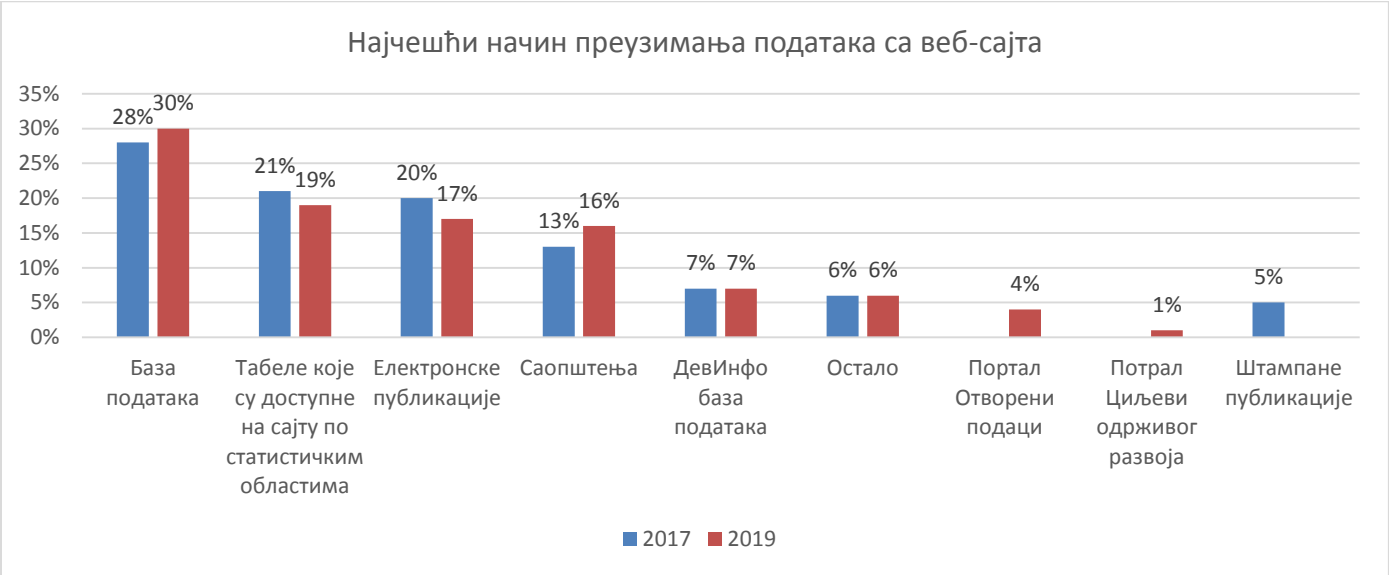
7.3. Квалитет статистичких података

Оцена укупног квалитета података

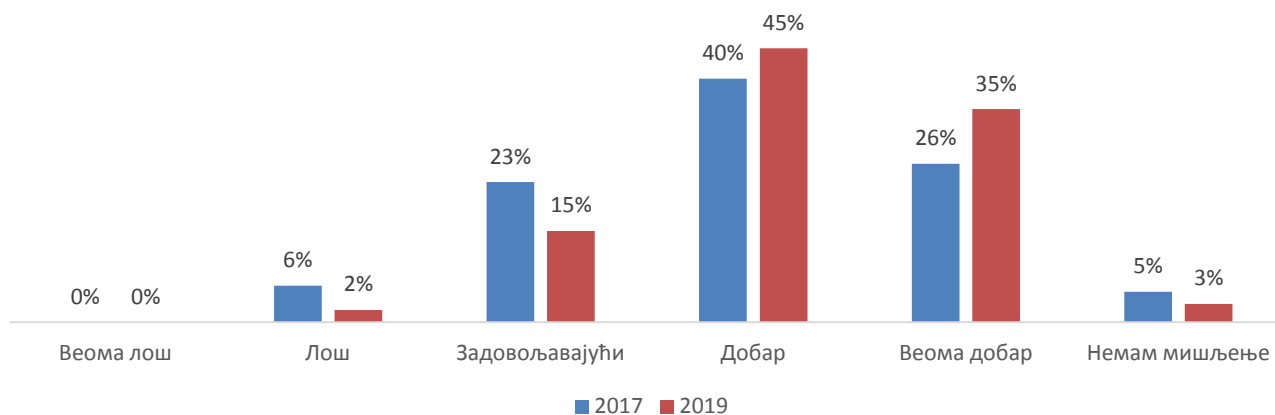




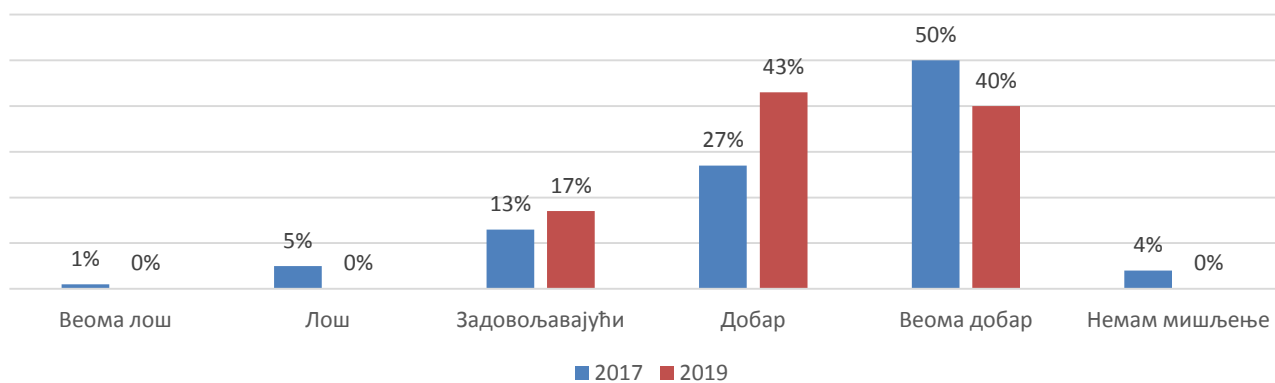
7.4. Дисеминација



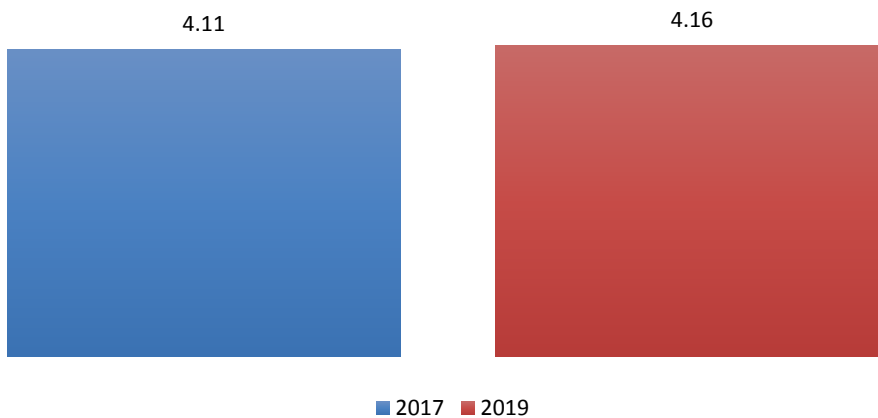
Оцена целокупног искуства са коришћењем веб-сајта



Оцена садржаја ДевИнфо базе података



Просечна оцена електронских публикација





7.5. Комуникација са РЗС-ом



8. Закључак

Поређењем резултата овог истраживања са претходним (из 2017. године) можемо закључити да су корисници исказали нешто виши степен задовољства статистичким подацима и услугама које пружа РЗС.

Највећи помак у задовољству корисника десио се у области дисеминације података. Овај резултат је био очекиван с обзиром на то да је РЗС 2018. године пустио у рад нови веб-сајт и редизајнирану базу података. Поређењем резултата из ове области са резултатима из претходног истраживања долазимо до података да је оцена „веома добар“ која се односи на укупно искуство са коришћењем веб-сајта повећана за 9 п. п. док је оцена „добар“ повећана за 5 п. п.. Поређењем резултата који се односе на базу података, оцене „веома добар“ и „добар“ порасле су за по 5 п. п., док је Календар објављивања оцењен као користан за 15 п. п. више него у претходном истраживању.

Оцена укупног квалитета није значајно повећана, мада се свакако уочава благи тренд повећања, посебно ако посматрамо податке из 2015. године и који износи 0,27 п. п. у односу на податке из 2019. године.

Веома значајан допринос раду и побољшању презентације података РЗС-а налази се у коментарима које смо добили и који, на веома јасан и конструктиван начин, пружају могућност да размишљамо из угла корисника наших услуга.

РЗС ће настојати да у наредне две године, у складу са својим могућностима, у свој план рада уврсти сугестије корисника које су добијене овим истраживањем.