



РЕПУБЛИКА СРПСКА
РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СТАТИСТИКУ
REPUBLIKA SRPSKA
INSTITUTE OF STATISTICS

Анкета о задовољству корисника 2014



Бања Лука, децембар 2014.

САДРЖАЈ

1. Увод.....	3
2. Метод и инструменти	3
3. Главни резултати	4
4. Демографске карактеристике анкетираних корисника	5
5. Корисничке потребе и навике.....	7
6. Ставови о дисеминацији.....	10
7. Задовољство квалитетом производа и услуга Завода.....	13
7.1. Укупни квалитет	13
7.2. Релевантност	14
7.3. Поузданост	14
7.4. Правовременост и поштовање рокова објаве	15
7.5. Детаљност	15
7.6. Доступност и разумљивост	16
7.7. Упоредивост	16
8. Поруке корисника	17
Прилог: Табеле.....	18

1. Увод

Све већи број произвођача званичне статистике данас препознаје и прихвата важност стављања корисника и његових потреба у фокус пословања. Производња висококвалитетне статистике која одговара потребама корисника (*fit for purpose*) мисија је свих статистичких институција које теже сталном развоју и унапређењу својих производа и услуга. Тако је и мисија Републичког завода за статистику пружање поузданих, квалитетних, разумљивих, правовремених и међународно упоредивих статистичких података који задовољавају потребе доносилаца одлука, истраживача и осталих домаћих и страних корисника и одражавају стање и промјене у економском, демографском и социјалном подручју, подручју животне средине и природних ресурса.

Корисничка оријентација и преданост квалитету су вриједности којима се Завод свакодневно води у провођењу своје мисије и на које се обавезао усвајањем и поштовањем Кодекса праксе европске статистике. Како озбиљан и професионалан приступ значају задовољног корисника подразумијева примјену објективног мјерења степена његовог задовољства, Завод је у периоду 7. јули – 9. октобар 2014. године спровео Анкету о задовољству корисника. Главни циљ истраживања био је да се измјери задовољство корисника квалитетом статистичких производа и услуга, а специфични циљеви су били да се:

- боље упознају корисници статистике и провјери постојећа пракса испуњавања њихових потреба;
- резултати анкете искористе за идентификацију приоритетних области за могућа побољшања;
- поставе циљеви за побољшање услуга и производа и развију механизми за праћење напретка;
- упореде перформансе Завода са другим статистичким институцијама у региону и шире;
- дизајнира метод и инструменти за будућа истраживања овог типа.

2. Метод и инструменти

С обзиром на значај савремених информационих технологија у комуникацији с корисницима и њихову све већу употребу, прикупљање података анкете проведено је он-лајн, путем отвореног веб упитника на страницама интернет презентације Завода.

Упитник анкете дизајниран је на начин да обезбиједи информације о четири кључна аспекта:

- демографске карактеристике корисника;
- корисничке потребе и навике;
- ставови корисника о различитим каналима и средствима дисеминације;
- оцјена квалитета производа и услуга Завода, укупно и по издвојеним компонентама квалитета.

Анкета је спроведена путем веб упитника који су могли да попуне сви заинтересовани корисници који су у периоду провођења анкете посјетили веб-сајт Завода. Када су у питању познати корисници, на основу постојеће евиденције корисника регистрованих за редовно примање статистичких публикација и евиденције оних који су у току 2013. и првих шест мјесеци 2014. године електронском поштом упутили Заводу захтјев за подацима, позив за учешће у анкети послат је на електронске адресе 1 085 корисника. Десет дана прије затварања анкете корисницима је послат подсјетник на попуњавање упитника као и захвалница за учешће у истраживању. Упитник је попунило 311 корисника.

3. Главни резултати

- У анкети је учествовало 311 корисника, од чега 57,6% жена и 42,4% мушкараца. Највећи број анкетираних спада у старосну групу од 30 до 39 година (33,1%). У просјеку, анкетирани корисници имају завршено високо образовање, нешто више од једне петине их је са специјализацијом, магистеријем или докторатом. Пребивалиште анкетираних је Република Српска за 82,6% корисника. Према типу корисника, највећи број анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе (28,0%), научници, истраживачи и аналитичари (12,5%) и корисници из пословних субјеката (11,3%).
- Највише анкетираних, скоро једна трећина (31,5%), статистичке податке најчешће користи мјесечно, а седмично их користи њих 21,9%. Најмање анкетираних има потребу за статистичким подацима на тромјесечном нивоу (9,6%).
- Код питања у коју сврху користе податке Завода, пружена је могућност избора једног или више понуђених одговора. Највећи број анкетираних дао је одговор да статистичке податке користи за израду студија и анализа (42,8%) те за добијање основних информација (42,1%). Око четвртине анкетираних користи податке за потребе образовања или стручног усавршавања (25,1%) и за израду и праћење имплементације политика и стратегија (24,1%).
- Анкетирани корисници најчешће имају потребу за подацима из области рада – плата, запослености, радне снаге и трошкова рада (50,8%), становништва (40,5%) и цијена (39,2%). Високо интересовање је и за подацима из области образовања (28,9%), индустрије (28,6%) и инвестиција (26,7%).
- Већина анкетираних користи електронске канале дисеминације и најчешће податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту Завода (77,2%) и он-лајн бази података (42,1%). Скоро трећина анкетираних (31,5%) до података долази путем захтјева за подацима упућеним Заводу, док 14,5% анкетираних користи штампане публикације Завода.
- Корисницима је постављен блок од пет питања у вези са ставовима о дисеминацији статистичких података. Да су статистички подаци и информације јасно приказани на страницама веб-сајта сматра 81,9% анкетираних. Приказ статистичких података у бази података на веб-сајту позитивно је оцијенило 74,0% анкетираних. Приказом података у статистичким саопштењима задовољно је 81,4% анкетираних. У погледу јасноће приказа података, статистички билтени су позитивно оцијењени од стране 80,0%, а одговори на захтјеве од стране 77,6% анкетираних. Када се посматра укупан резултат за ставове анкетираних о свим каналима дисеминације, најзадовољнији су анкетирани корисници из органа управе и локалне самоуправе и научници, истраживачи и аналитичари, а најмање задовољни су корисници из штампаних и електронских медија.
- Укупним квалитетом производа и услуга Завода задовољно је 83,9% анкетираних корисника. Скоро једна трећина, њих 30,5%, су врло задовољни, док је преко половине анкетираних (53,4%) углавном задовољно. Квалитетом производа и услуга Завода незадовољно је 4,6% анкетираних.
- Скоро четвртина анкетираних корисника (24,1%) врло је задовољна степеном до којег постојећи подаци одражавају њихове потребе, њих 59,3% је углавном задовољно. Преко 80% анкетираних је задовољно поузданошћу статистичких података. Правовременост и поштовање рокова објаве позитивно су оцијењени од стране 74,5% анкетираних, а детаљношћу података задовољно је њих 67,7%. Доступност и разумљивост позитивно је оцијенило 81,7% корисника, а да је упоредивост података на задовољавајућем нивоу сматра 68,9% анкетираних корисника. Анализа укупног задовољства корисника квалитетом података по корисничким групама и свим компонентама квалитета показује да су најзадовољнији корисници из реда научника, истраживача и аналитичара, а најмање задовољни су анкетирани корисници из медија.

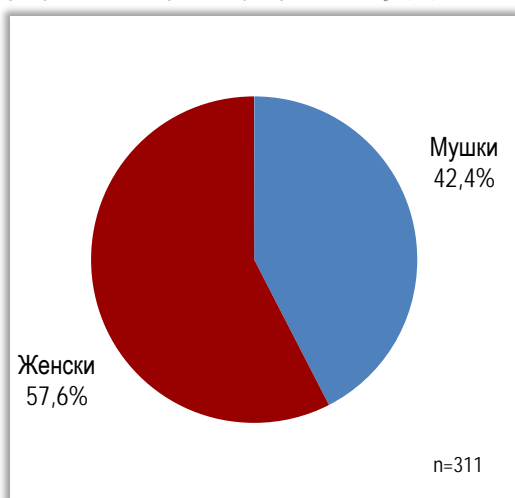
4. Демографске карактеристике анкетираних корисника

Резултати анкете добијени путем питања о демографским карактеристикама корисника послужили су да се боље упозна популација корисника производа и услуга Завода те да се формира слика о профилу просјечног корисника.

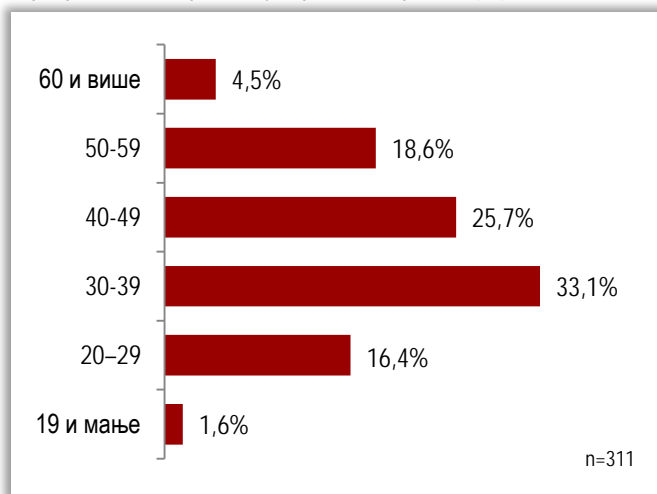
У анкети је учествовало 311 корисника, од чега 57,6% жена и 42,4% мушкараца.

Према старости, анкетирани корисници су подијељени у шест старосних група: 19 година и мање, од 20 до 29, од 30 до 39, од 40 до 49, од 50 до 59 година и од 60 и више година. Највише анкетираних, скоро трећина (33,1%), припада старосној групи од 30 до 39 година, слиједи корисници старости од 40 до 49 година, 25,7% и они старости од 50 до 59 година, 18,6%. Најмањи број корисника припада старосној групи 19 година и мање, 1,6%.

Графикон 1. Корисници према полу (%)



Графикон 2. Корисници према старости (%)



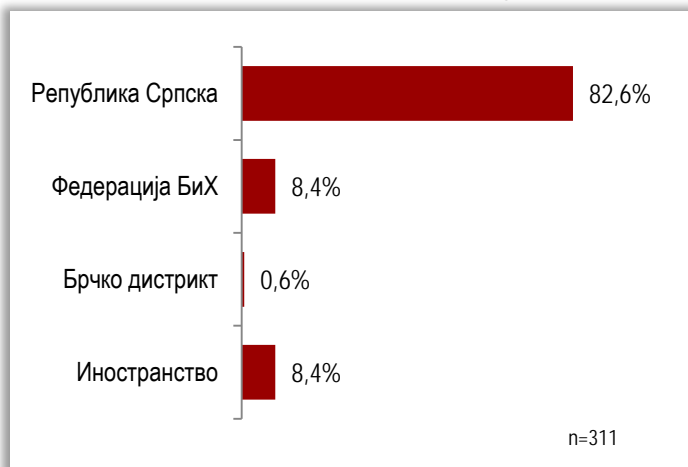
Од укупног броја анкетираних, 79,4% има завршено високо образовање, од чега је 22,2% или више од једне петине свих корисника са специјализацијом, магистеријем или докторатом. Најмање анкетираних је са основним или нижим образовањем (1,0%) те вишом школом (6,8%).

Графикон 3. Корисници према образовању (%)



Међу анкетиранима највише је домаћих корисника, 91,6%, од чега из Републике Српске 82,6%. Страних корисника је 8,4%, највише њих је из Србије, 2,9%. Неке од земаља анкетираних са пребивалиштем у иностранству су Бугарска, Велика Британија, Данска, Русија, Шведска.

Графикон 4. Корисници према пребивалишту (%)



Највише анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе, 28,0%, затим слиједу научници, истраживачи и аналитичари са 12,5% и корисници из пословних субјеката са 11,3%. Податке Завода за личне потребе користи 9,0% анкетираних, 8,0% су корисници из образовних, културних или научних установа, а њих 6,4% представљају непрофитне организације. Корисника из штампаних и електронских медија је 6,1%, а исти проценат корисника су студенти или ученици.

Графикон 5. Корисници према типу (%)



Наведене карактеристике осликавају профил просјечног корисника производа и услуга Завода: особа женског пола, старости од 30 до 39 година, са високошколским образовањем, пребивалиштем у Републици Српској и запослењем у органу управе и локалне самоуправе.

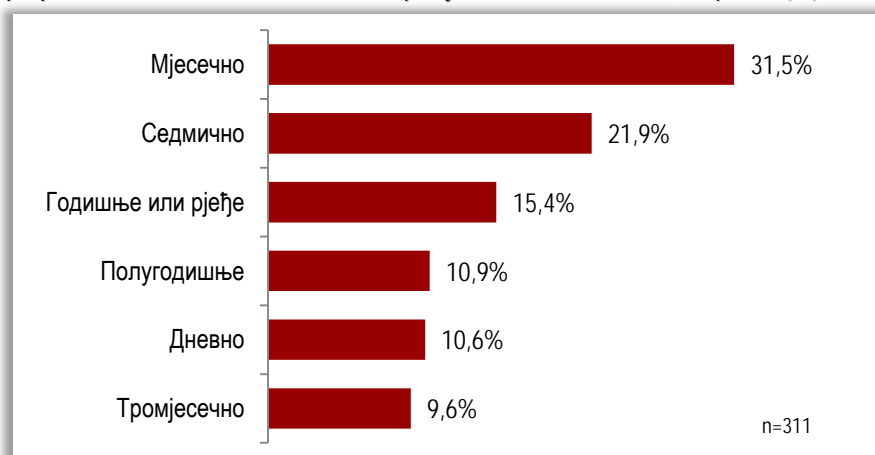
5. Корисничке потребе и навике

Анкетиранима је пружена могућност да одговоре на питања колико често користе статистичке податке, у које сврхе, из којих статистичких области и на који начин најчешће долазе до потребних података.

Највише анкетираних, скоро једна трећина (31,5%), статистичке податке користи мјесечно, а седмично их користи њих 21,9%. Годишње или рјеђе статистику користи 15,4% анкетираних, а полугодишње или дневно више од десет процената анкетираних. Најмање анкетираних има тромјесечно потребу за статистичким подацима (9,6%).

Свакодневно, статистику највише користе анкетирани из медија (31,6%) и органа управе и локалне самоуправе (20,7%) те научници, истраживачи и аналитичари (20,5%). Оних који статистику користе седмично највише је међу анкетираним из штампаних и електронских медија (42,1%), слиједи органи управе и локалне самоуправе (34,5%) и научници, истраживачи и аналитичари (20,5%). За статистиком на мјесечном нивоу највише имају потребу корисници из судских и правосудних органа (66,7%) и из установа из области образовања, науке или културе (56,0%) те непрофитне организације (45,0%), пословни субјекти (40,0%) и финансијске организације (30,8%). Међународне организације једнако користе податке и седмично, и тромјесечно и полугодишње (33,3%). У полугодишњој динамици, статистичке податке највише користе предузетници (37,5%), а годишње или рјеђе статистику највише користе студенти и ученици (47,4%) те корисници за личне потребе (32,1%).

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



На питање у коју сврху користе податке Завода, анкетиранима је пружена могућност да изаберу један или више понуђених одговора. Највећи број анкетираних статистичке податке користи за израду студија и анализа (42,8%) и за добијање основних информација (42,1%). Око четвртине анкетираних користи податке за потребе образовања или стручног усавршавања (25,1%) али и за израду и праћење имплементације политика и стратегија (24,1%). Десет процената анкетираних статистичке податке користи за припремање закона и других прописа.

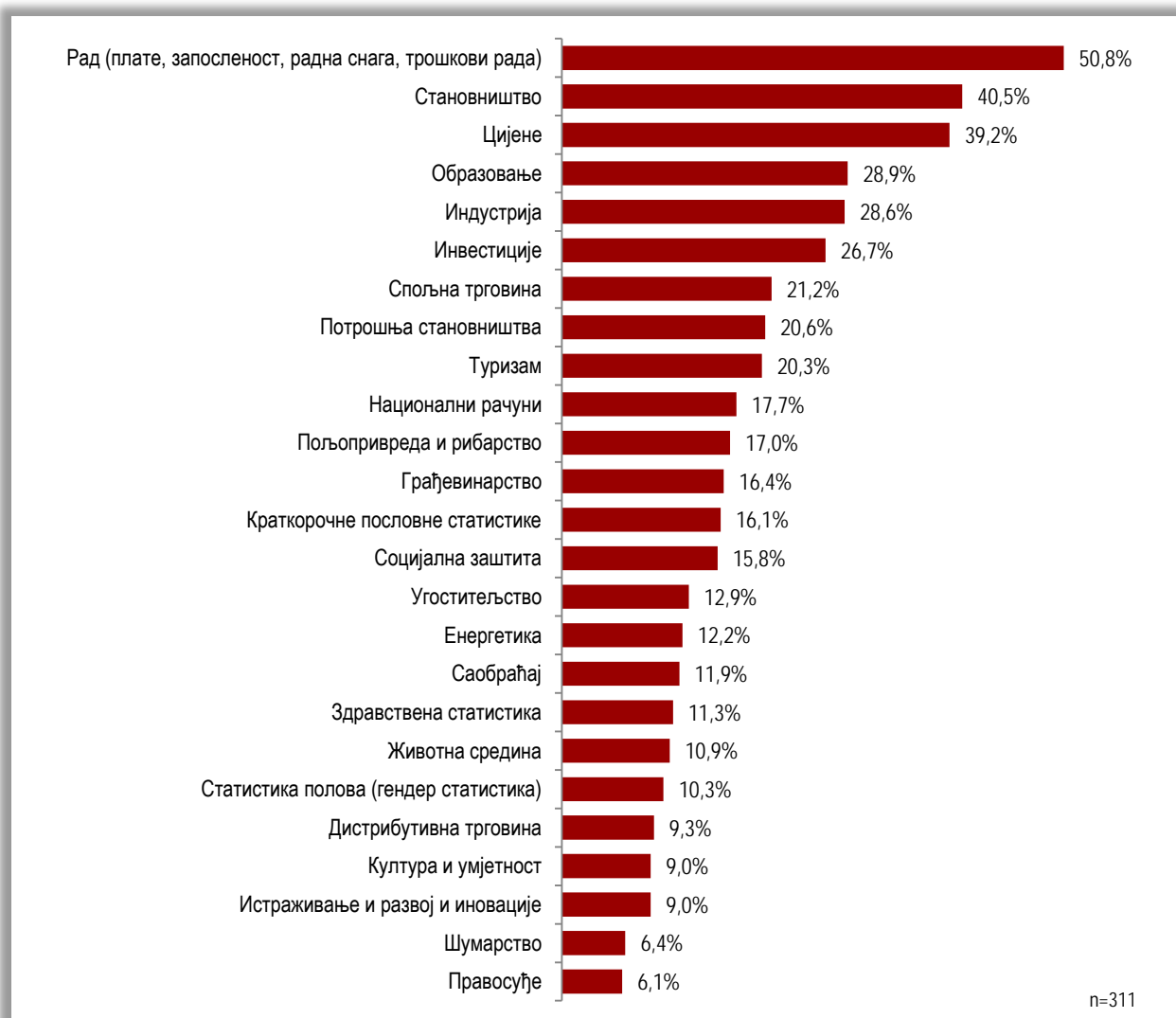
Сврха коришћења података варира међу различитим типовима анкетираних корисника. За израду студија и анализа статистику највише користе научници, истраживачи и аналитичари (69,2%), корисници из органа управе и локалне самоуправе (55,2%) те финансијских (61,5%) и непрофитних организација (65,0%). Предузетници највише користе податке за добијање основних информација (75,0%), што је случај и са корисницима за личне потребе (67,9%) и међународним организацијама (66,7%). За потребе образовања или стручног усавршавања податке користи 78,9% анкетираних студената и ученика и 44,0% установа из области образовања, науке или културе. Израда и праћење имплементације политика и стратегија је најчешће означена као сврха коришћења статистичких података од стране органа управе и локалне самоуправе (49,4%) те непрофитних организација (45,0%). За одлучивање у пословању податке најчешће користе судски и правосудни органи (66,7%) и пословни субјекти (57,1%). Анкетирани из групе медији су корисници који податке највише користе за посредовање података јавности путем средстава јавног информисања (78,9%), док међународне организације једнако често користе податке за припрему закона и прописа и међународних пројеката (33,3%), као и органи управе и локалне самоуправе (25,3%).

Графикон 7. У коју сврху користите статистичке податке Републичког завода за статистику? (могуће више одговора, %)



У упитнику је постављено питање и о томе из које области корисници најчешће имају потребу за подацима. Дата је могућност одабира више области, а највећи интерес анкетирани су показали за подацима из области рада (50,8%), становништва (40,5%) и цијена (39,2%). Високо интересовање је и за подацима из области образовања (28,9%), индустрије (28,6%) и инвестиција (26,7%). Највећи проценат анкетираних, њих 18,3%, најчешће користи податке из само једне области. У просјеку, сваки анкетирани одабрао је пет области.

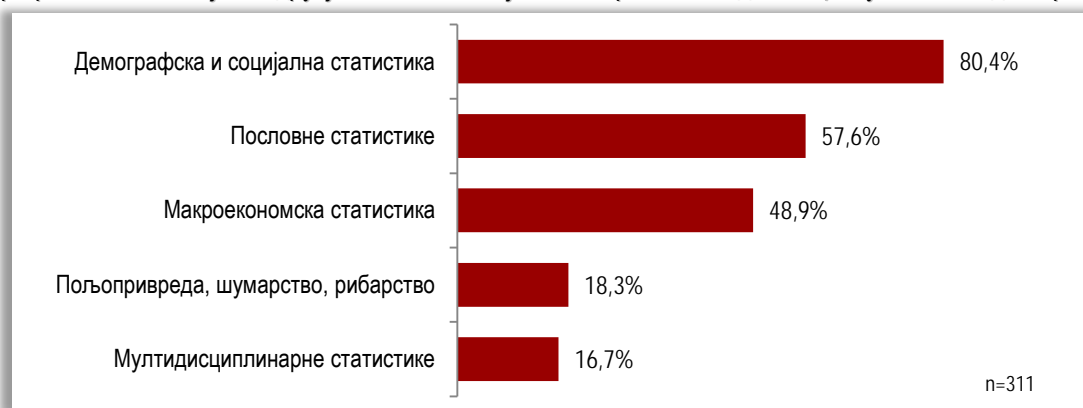
Графикон 8. Из којих области најчешће користите статистичке податке? (могуће више одговора, %)



Када се области статистике групишу у статистичка подручја или домене, резултати показују да највећи проценат анкетираних користи податке из подручја Демографска и социјална статистика (80,4%). Слиједи подручја Пословна статистика са 57,6% и Макроекономска статистика са 48,9%.

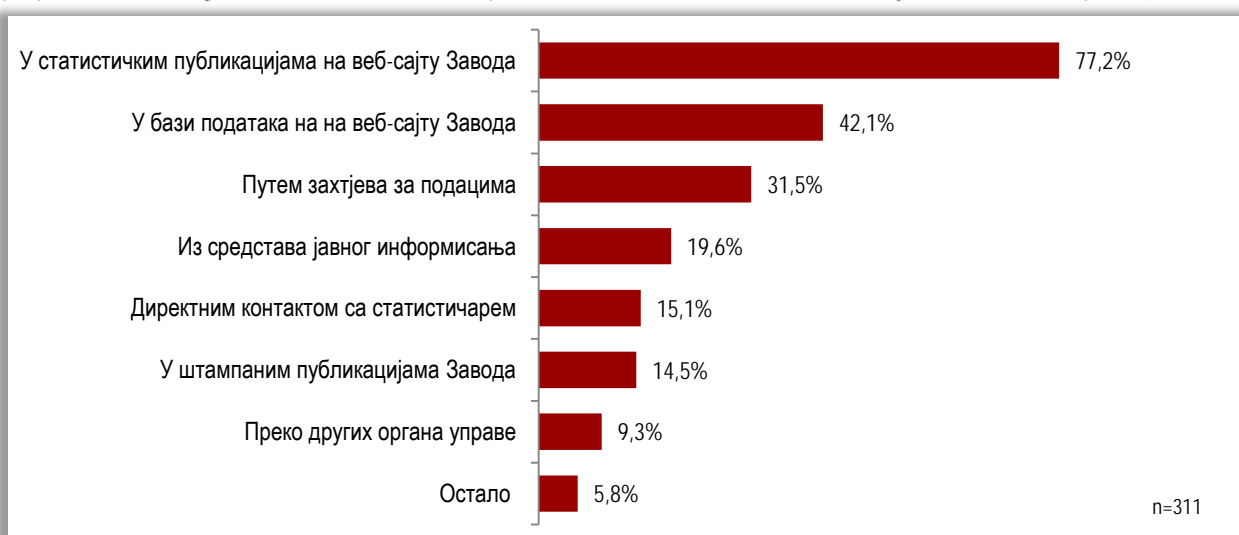
Посматрано по типу корисника, већина анкетираних изражава интерес за подручје Демографска и социјална статистика у проценту који прелази 80%. Изузетак су финансијске организације које највише користе податке пословних статистика (84,6%), затим међународне организације које највише интересују подаци макроекономске статистике те пословни субјекти који су једнако заинтересовани и за подручје Демографска и социјална статистика и за подручје Пословне статистике.

Графикон 9. Из којих подручја статистике најчешће користите податке? (могуће више одговора, %)



Што се тиче начина преузимања статистичких података, веб-сајт Завода показао се као главни извор информација и канал преференције када је у питању дисеминација статистичких података. Највећи дио анкетираних податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту (77,2%) и он-лајн бази података (42,1%). Ово су врло интересантне и корисне повратне информације од корисника, с обзиром на то да је нова интернет презентација Завода, заједно са базом података, постала оперативна прије непуне двије године. Скоро трећина анкетираних (31,5%) до података долази путем захтјева за подацима упућеним Заводу, нешто мање од петине (19,6%) статистичке податке проналази у средствима јавног информисања. Процент анкетираних који користи штампане публикације је 14,5% и овај резултат је потврда праксе Завода да се претежно оријентише ка електронској дисеминацији.

Графикон 10. На који начин долазите до потребних статистичких података? (могуће више одговора, %)



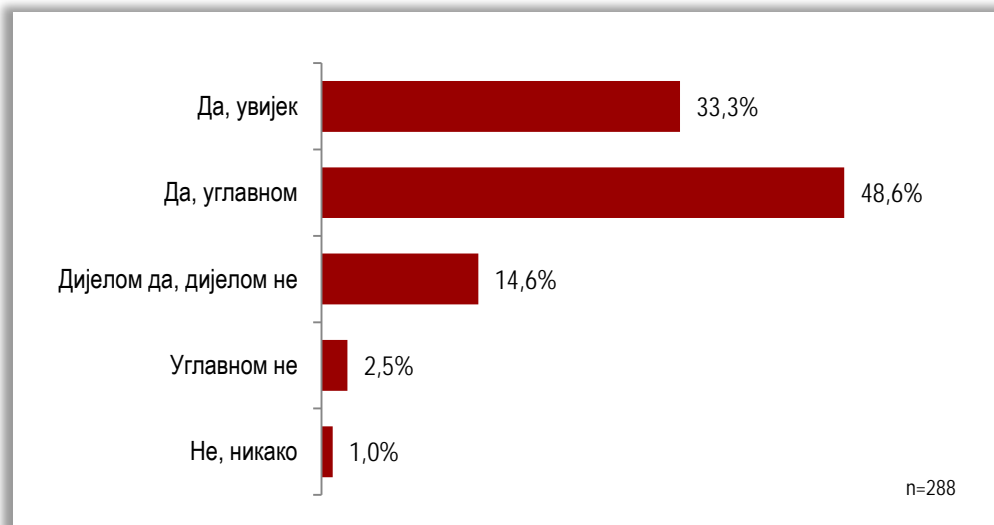
Корисницима смо поставили и отворено питање о потребама за подацима. Анкетиранима је пружена могућност да без ограничења наведу које би још податке и информације вољели да нађу на веб страницама и у публикацијама Завода. На ово питање одговор је попунила скоро петина анкетираних (19,3%). Анкетирани корисници су највише заинтересовани за детаљнијим подацима по општинама, затим за детаљнијим подацима о становништву (нарочито из последњег Пописа становништва) и тржишту рада.

6. Ставови о дисеминацији

Овај дио упитника односи се на аспект дисеминације статистичких података. Корисници су позвани да изнесу свој став о јасноћи приказаних података у различитим каналима и средствима дисеминације.

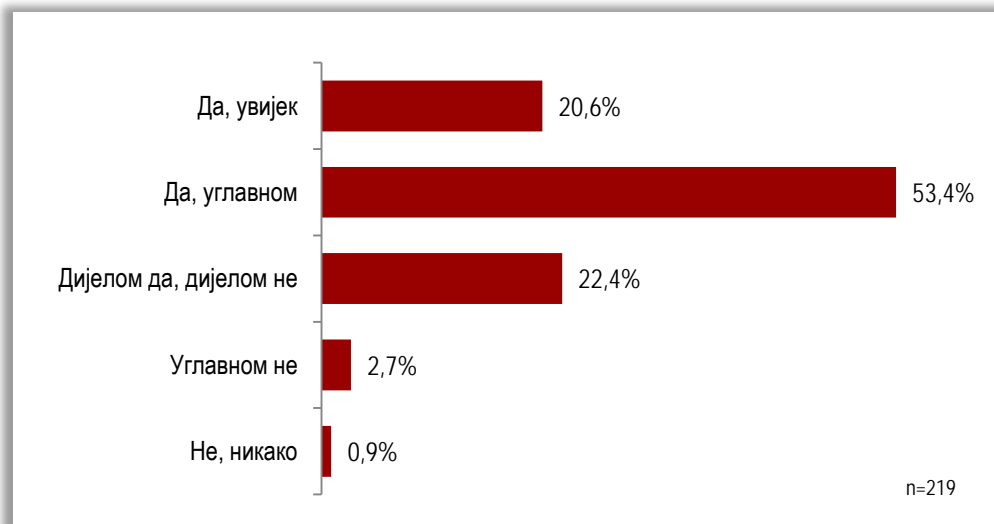
Да су статистички подаци и информације јасно приказани на страницама веб-сајта сматра 81,9% анкетираних, 33,3% су у потпуности, а 48,6% углавном задовољни приказом информацијом на веб страницама. Дјелимично задовољно је 14,6% корисника. Да приказ података и информација на веб-сајту није јасан сматра 3,5% анкетираних, од чега је њих 1,0% потпуно незадовољно. Међу анкетиранима који у цјелини имају позитивно мишљење о приказу информација на веб-сајту Завода су корисници из судских и правосудних органа и установа из области образовања, науке или културе, док је највише незадовољних међу корисницима из штампаних и електронских медија (22,2%).

Графикон 11. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани на страницама веб-сајта? (%)



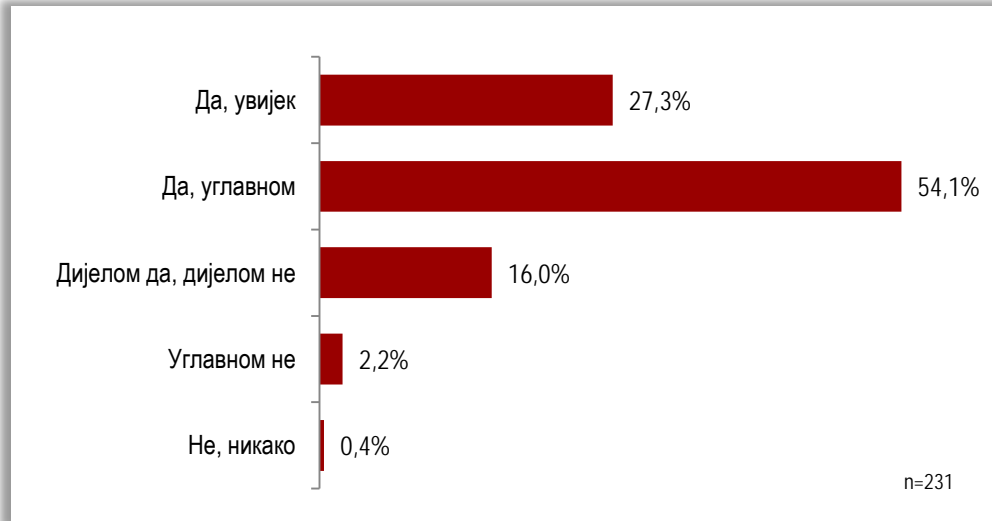
Приказ статистичких података у бази података на веб-сајту позитивно је оцијенило 74,0% анкетираних који користе овај канал дисеминације, 20,6% њих сматра да су подаци увијек јасно приказани у бази података, а нешто више од половине корисника су углавном задовољни (53,4%). Нешто више од петине анкетираних (22,4%) дјелимично је задовољно он-лајн базом података, док је њих 3,6% незадовољно.

Графикон 12. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани у бази података на веб-сајту? (%)



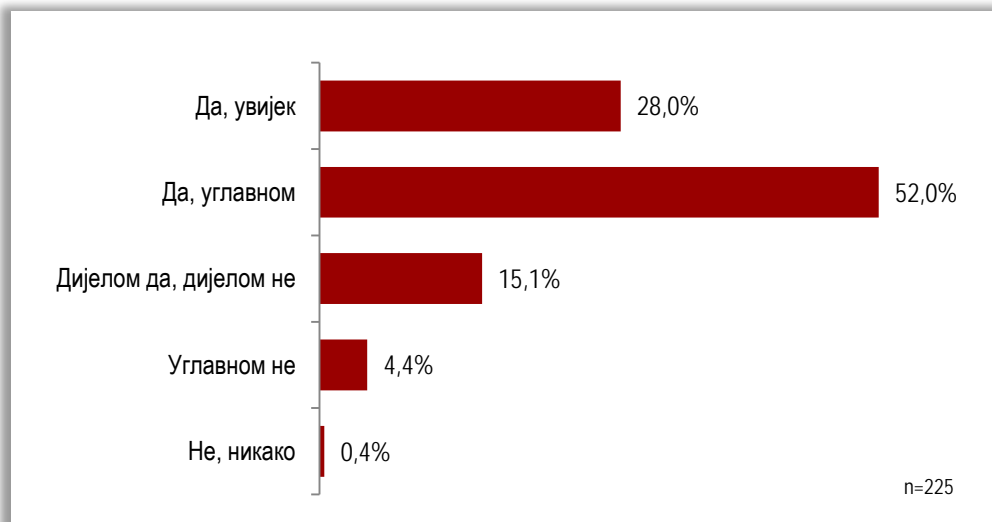
Приказом података у статистичким саопштењима задовољно је 81,4% анкетираних корисника, од чега њих 27,3% у потпуности. Да подаци нису јасно приказани у статистичким саопштењима сматра 2,6% анкетираних, а њих 16,0% дјелимично је задовољно овим статистичким производом.

Графикон 13. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани у статистичким саопштењима? (%)



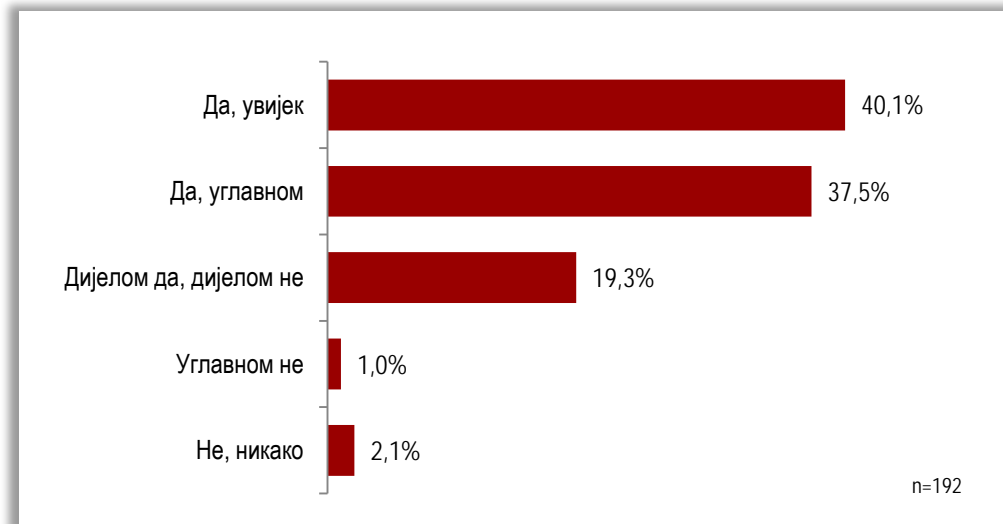
Да су подаци у статистичким билтенима увијек јасно приказани сматра 28,0% анкетираних, а њих 52,0% углавном су задовољни приказом података. Око пет процената анкетираних (4,8%) сматра да подаци нису јасно приказани у статистичким билтенима.

Графикон 14. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани у статистичким билтенима? (%)



Велики број анкетираних, њих 40,1% сматра да су статистички подаци и информације увијек јасно приказани у одговорима на захтјеве, а 37,5% њих има углавном позитивно мишљење. Нешто мање од петине анкетираних (19,3%) дјелимично је задовољно приказаним садржајем одговора на захтјеве, док њих 3,1% није задовољно.

Графикон 15. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани у одговорима на захтјеве? (%)



7. Задовољство квалитетом производа и услуга Завода

У складу са мисијом, визијом и вриједностима Завода, преданост квалитету статистичких података и услуга представља окосницу свих активности статистичког пословног процеса. Стога је врло важно да се директно од корисника добије оцјена квалитета и информација о степену њиховог задовољства производима и услугама које пружа Завод.

Како би се идентификовала очекивања корисника везана за различите карактеристике података, од анкетираних корисника тражили смо да изразе своје задовољство како укупним квалитетом тако и одабраним појединачним компонентама квалитета статистичких података:

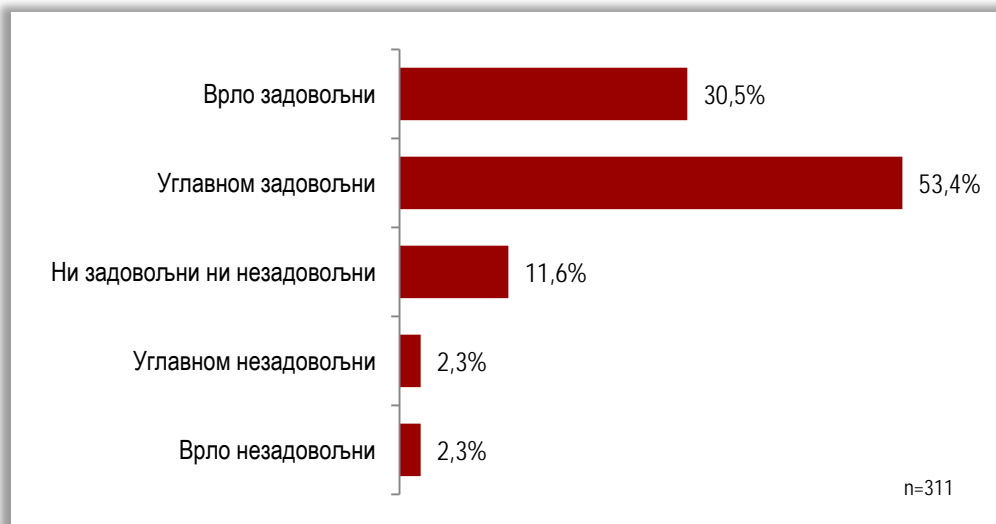
- релевантност,
- поузданост,
- правовременост и поштовање рокова објаве,
- детаљност,
- доступност и разумљивост,
- упоредивост.

7.1. Укупни квалитет

Укупним квалитетом производа и услуга Завода задовољно је 83,9% анкетираних корисника. Скоро једна трећина, њих 30,5%, су врло задовољни, док је преко половине анкетираних (53,4%) углавном задовољно. Око једанаест процената анкетираних није се могло сврстати ни у задовољне ни у незадовољне кориснике, а 4,6% је незадовољно квалитетом производа и услуга Завода.

Анализа резултата овог питања по корисничким групама показује да највећи дио позитивних оцјена долази од корисника из судских и правосудних органа те предузетника – у овим групама нема незадовољних корисника. Квалитетом производа и услуга Завода такође су изузетно задовољни научници, истраживачи и аналитичари (92,3%), установе из области образовања, науке и културе (92,0%) и органи управе и локалне самоуправе (90,8%). Најмање „задовољних“ је међу анкетираним корисницима из медија иако је и у овој групи корисника преко половине анкетираних (57,9%) задовољно, док је незадовољних 26,3%.

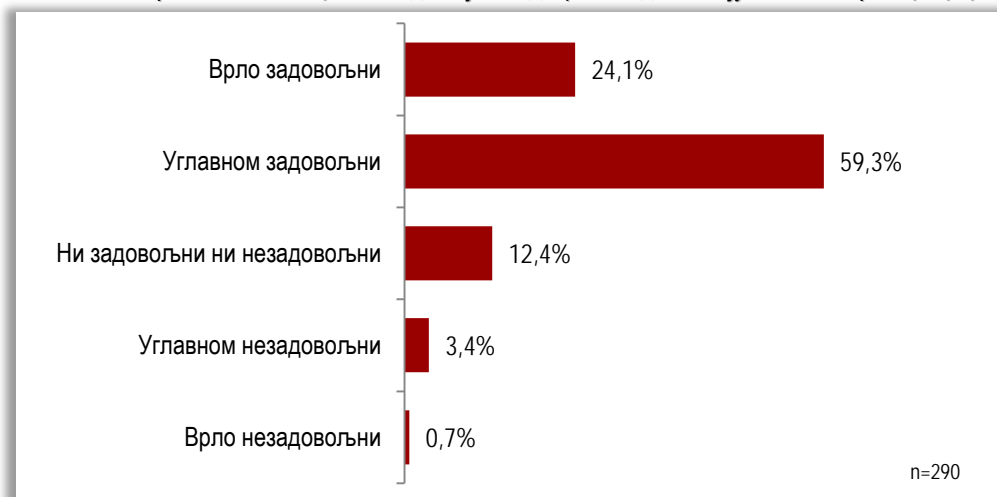
Графикон 16. Како бисте изразили задовољство укупним квалитетом производа и услуга Завода? (%)



7.2. Релевантност

Релевантност је степен до којег статистички подаци задовољавају потребе, односно у којој мјери произведена статистика и коришћени концепти (дефиниције, варијабле, класификације, итд.) одражавају потребе корисника. Скоро четвртина анкетираних корисника, 24,1%, врло је задовољно степеном до којег постојећи подаци одражавају њихове потребе, њих 59,3% је углавном задовољно. Анкетираних корисника који су негативно оцијенили ову компоненту квалитета је 4,1%. У свим корисничким групама, релевантност је позитивно оцијенило преко 60% анкетираних, док су негативне оцјене највише стизале од анкетираних корисника из штампаних и електронских медија (17,6%).

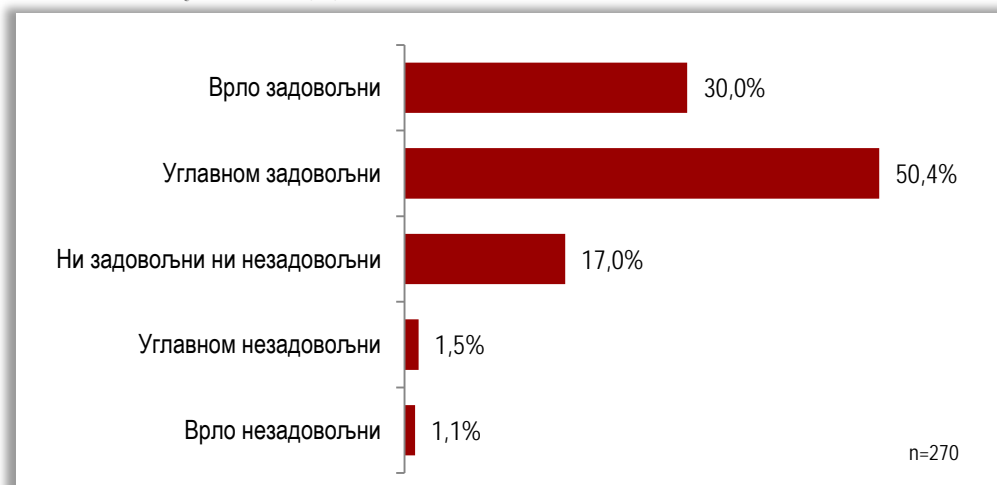
Графикон 17. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на релевантност (степен до којег подаци задовољавају Ваше потребе)? (%)



7.3. Поузданост

Анкетираним корисницима пружена је могућност да оцјеном поузданости статистичких података искажу ниво свог повјерења у податке, њихову тачност и репрезентативност. Преко 80% анкетираних је задовољно поузданошћу статистичких података, од чега је око трећине анкетираних врло задовољно (30,0%). Корисника који нису определијели у погледу оцјене поузданости података је 17,0%, а оних који су дали негативну оцјену је 2,6%. Посматрано по типу корисника, преко двије трећине анкетираних у свим групама задовољно је поузданошћу података.

Графикон 18. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на поузданост? (%)



7.4. Правовременост и поштовање рокова објаве

Правовременост и поштовање рокова објаве података позитивно су оцијењени од стране 74,5% анкетираних. Овом компонентом квалитета података незадовољно је 9,2% анкетираних. Међу најзадовољнијим су анкетирани корисници из финансијских организација (90,7%) и установа из области образовања, науке или културе (87,0%). Највећи проценат анкетираних који су негативно оцијенили ову компоненту квалитета су корисници из медија (41,2%) и они из групе осталих (18,2%).

Графикон 19. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на правовременост и поштовање рокова објаве? (%)



7.5. Детаљност

Детаљност је показатељ који се обично описује као однос између расположивих статистичких података и количине података очекиване од стране корисника. Често су статистички подаци доступни на вишим нивоима агрегације. Међутим, корисници за специфичне анализе имају потребу и за врло детаљним подацима. Око половине анкетираних корисника (50,4%) углавном је задовољно детаљношћу података, а 17,3% је врло задовољно. Нешто више од четвртине анкетираних (25,5%) није ни задовољно ни незадовољно, а 6,8% је негативно оцијенило ову компоненту квалитета. Најзадовољнији су корисници из финансијских организација (90,9%), корисници за личне потребе (79,2%) и пословни субјекти (78,8%), док су најмање задовољни корисници из медија (35,3%).

Графикон 20. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на детаљност? (%)



7.6. Доступност и разумљивост

Доступност података подразумева једноставан и лаган начин на који корисници могу да добију статистичке податке. Разумљивост, односно јасноћа, односи се на информационо окружење података – да ли се уз податке налазе и одговарајући метаподаци, графикони и карте, да ли су доступне информације о квалитету података те да ли статистичка институција обезбеђује додатну помоћ корисницима за боље разумијевање и тумачење података.

Ову компоненту позитивно је оцијенило 81,7% анкетираних корисника, а нешто мање од 30% их је врло задовољно доступношћу и разумљивошћу података. Незадовољних корисника међу анкетиранима је 4,6%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 13,6%. Посматрано по групама корисника, највише задовољних је међу анкетираним из установа из области образовања, науке или културе (95,0%), слиједи пословни субјекти (87,5%) и научници, истраживачи и аналитичари (83,8%). Поред анкетираних из медија (22,2%), највише „незадовољних“ је међу студентима и ученицима, 11,1%, а највише оних који нису ни задовољни ни незадовољни је међу анкетираним корисницима из међународних организација, 33,3%.

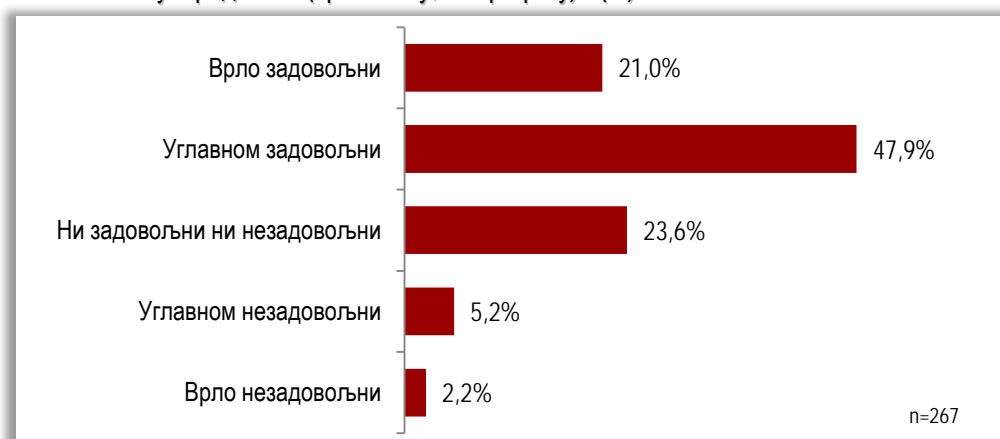
Графикон 21. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на доступност и разумљивост? (%)



7.7. Упоредивост

Кодекс праксе европске статистике налаже производњу статистичких података који су упоредиви временски и географски, међу регијама и државама. Упоредивошћу података које производи Републички завод за статистику задовољно је 68,9% анкетираних корисника, а нешто мање од четвртине, 23,6%, није ни задовољно ни незадовољно. Анкетираних корисника који нису задовољни упоредивошћу је 7,5%. Што се тиче највећих група корисника, упоредивошћу је задовољно 70,8% анкетираних из органа управе и локалне самоуправе, 78,1% пословних субјеката, 68,6% научника, истраживача или аналитичара и 76,2% корисника за личне потребе.

Графикон 22. Како бисте изразили задовољство квалитетом статистичких података Завода с обзиром на упоредивост (временску, географску)? (%)



8. Поруке корисника

На крају упитника, корисницима је пружена могућност да оставе коментар или приједлог на који начин и у којим областима Завод може да побољша квалитет производа и услуга. Коментар је дало 17,7% анкетираних. Највећи број коментара корисника (25,5%) односи се на већу релевантност и детаљност статистике, у смислу потребе за одређеним показатељима и већом детаљношћу и дисагрегацијом постојеће статистике.

Неке од порука корисника су:

- Мислим да треба јасније упутити кориснике како да користе периодичне и годишње публикације по областима интересовања, и назначити како могу користити податке за период који није у електронској бази података доступан корисницима.
- Уколико је могуће, неопходно би било побољшати приступ публикацијама на интернет страници, односно да се смањи број корака до приступа одређеном саопштењу, билтену или слично.
- Да буде више објашњења уз табеле са подацима, нпр. кратак резиме о табели, са извученим најбитнијим подацима.
- Детаљнија анализа услужног сектора.
- Искористити податке Пописа становништва за побољшање квалитета стручних података и индикатора у којима су раније рађене само процјене.
- Више интеракције са екстерним корисником.
- Побољшати благовременост објављивања података, нарочито кад су у питању годишњи подаци.
- Пуно успјеха јер сте једна од озбиљних институција; усавршавајте веб презентацију.
- Изврстан рад и врло коректна сарадња... Наставите са добрим радом.

Прилог : Табеле

Табела 1. Колико често имате потребу за статистичким подацима?

	Дневно	Седмично	Мјесечно	Тромјесечно	Полугодишње	Годишње или рјеђе
ПОЛ						
Мушки	17	28	41	12	14	20
Женски	16	40	57	18	20	28
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	-	3	-	2
20–29	3	12	10	2	11	13
30-39	12	30	27	10	6	18
40-49	10	13	32	9	10	6
50-59	7	10	23	5	7	6
60 и више	1	3	6	1	-	3
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	1	1	-	1
Средње образовање	1	4	11	4	6	8
Више образовање	3	4	7	1	2	4
Високо образовање	19	42	64	12	16	25
Специјализација, магистериј, докторат	10	17	15	7	10	10
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	27	57	89	24	28	32
Федерација БиХ	3	3	5	4	2	9
Брчко дистрикт	-	1	-	-	-	1
Иностранство	3	7	4	2	4	6
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	2	2	7	7	1	9
Научник, истраживач или аналитичар	5	8	7	4	7	8
Студент или ученик	-	-	5	2	3	9
Предузетник	-	1	2	-	3	2
Орган управе и локалне самоуправе	18	30	27	3	7	2
Судски и правосудни орган	-	-	2	-	1	-
Финансијска организација	1	3	4	3	1	1
Установа из области образовања, науке или културе	-	4	14	2	3	2
Пословни субјекат	1	1	14	4	4	11
Медиј – штампани и електронски	6	8	3	-	1	1
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	-	8	9	2	-	1
Међународна организација: институција ЕУ	-	1	-	1	1	1
Остало	-	2	4	2	2	1

Табела 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	30	12	20	33	48	26	16	57	15
Женски	45	19	27	36	85	52	34	74	17
СТАРОСТ									
19 и мање	-	-	-	-	-	3	-	2	2
20–29	4	2	4	6	23	19	11	20	3
30-39	26	10	15	23	48	28	22	39	6
40-49	25	6	14	25	34	18	11	38	9
50-59	18	13	12	13	21	8	5	26	7
60 и више	2	-	2	2	7	2	1	6	5
ОБРАЗОВАЊЕ									
Основно образовање и ниже	-	-	-	1	-	-	-	2	2
Средње образовање	3	-	2	6	5	9	4	14	2
Више образовање	1	1	3	11	6	4	6	9	1
Високо образовање	46	23	25	38	76	33	32	82	21
Специјализација, магистериј, докторат	25	7	17	13	46	30	8	22	4
ПРЕБИВАЛИШТЕ									
Република Српска	69	30	40	60	109	66	44	111	26
Федерација БиХ	4	-	2	5	10	5	2	10	3
Брчко дистрикт	-	-	-	-	1	1	-	1	-
Иностранство	2	1	5	4	13	6	4	9	3
КОРИСНИЧКА ГРУПА									
Корисник за личне потребе	-	1	1	1	4	7	3	19	7
Научник, истраживач или аналитичар	8	3	7	2	27	19	4	10	5
Студент или ученик	1	-	-	1	6	15	1	4	-
Предузетник	-	-	-	3	2	-	-	6	1
Орган управе и локалне самоуправе	43	22	22	19	48	10	14	39	5
Судски и правосудни орган	-	-	-	2	1	1	1	2	1
Финансијска организација	2	-	1	4	8	1	2	8	1
Установа из области образовања, науке или културе	2	3	4	8	6	11	3	9	1
Пословни субјекат	5	-	3	20	11	5	2	11	4
Медиј – штампани и електронски	1	-	-	1	3	2	15	6	2
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	9	1	7	6	13	5	3	8	1
Међународна организација; институција ЕУ	1	1	1	1	-	2	-	2	-
Остало	3	-	1	1	4	-	2	7	4

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

	Демографска и социјална статистика	Макроекономска статистика	Пословне статистике	Пољопривреда, шумарство, рибарство	Мултидисциплинарне статистике
ПОЛ					
Мушки	103	67	81	31	24
Женски	147	85	98	26	28
СТАРОСТ					
19 и мање	4	-	1	-	2
20–29	44	21	24	4	6
30-39	77	54	67	23	21
40-49	69	45	47	18	8
50-59	45	26	35	10	12
60 и више	11	6	5	2	3
ОБРАЗОВАЊЕ					
Основно образовање и ниже	2	-	1	-	-
Средње образовање	24	16	17	7	8
Више образовање	21	12	13	5	3
Високо образовање	140	80	100	30	30
Специјализација, магистериј, докторат	60	42	44	14	10
ПРЕБИВАЛИШТЕ					
Република Српска	207	130	152	49	46
Федерација БиХ	20	9	12	3	2
Брчко дистрикт	1	2	1	-	-
Иностранство	22	11	14	5	4
КОРИСНИЧКА ГРУПА					
Корисник за личне потребе	-	14	11	2	3
Научник, истраживач или аналитичар	34	21	24	10	7
Студент или ученик	13	5	11	-	5
Предузетник	7	5	5	1	2
Орган управе и локалне самоуправе	70	42	51	20	12
Судски и правосудни орган	3	3	2	1	1
Финансијска организација	9	8	11	3	2
Установа из области образовања, науке или културе	22	5	10	1	2
Пословни субјекат	23	18	23	6	4
Медиј – штампани и електронски	18	11	14	7	8
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	17	11	14	4	4
Међународна организација; институција ЕУ	2	3	1	-	1
Остало	9	6	2	2	1

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

	У статистичким публикацијама на веб-сајту Завода	У бази података на веб-сајту Завода	У штампаним публикацијама Завода	Путем захтјева за подацима	Директним контактом са статистичарем	Преко других органа управе	Из средстава јавног информисања	Остало
ПОЛ								
Мушки	102	57	17	35	16	16	35	10
Женски	138	74	28	63	31	13	26	8
СТАРОСТ								
19 и мање	4	-	1	-	1	-	1	-
20-29	32	16	4	12	3	4	13	5
30-39	82	44	15	43	20	10	14	4
40-49	65	37	14	26	13	8	22	1
50-59	47	28	8	14	5	7	8	4
60 и више	10	6	3	3	5	-	3	4
ОБРАЗОВАЊЕ								
Основно образовање и ниже	3	-	-	-	2	1	1	-
Средње образовање	23	8	1	3	2	4	15	4
Више образовање	19	11	2	3	2	1	3	1
Високо образовање	130	76	28	63	28	15	32	11
Специјализација, магистериј, докторат	59	36	14	28	13	8	9	2
ПРЕБИВАЛИШТЕ								
Република Српска	198	109	38	88	38	28	51	15
Федерација БиХ	20	9	4	3	5	-	6	1
Брчко дистрикт	2	-	-	-	-	-	-	-
Иностранство	20	13	3	7	4	1	4	2
КОРИСНИЧКА ГРУПА								
Корисник за личне потребе	20	8	1	3	4	2	8	-
Научник, истраживач или аналитичар	31	21	5	19	6	5	4	2
Студент или ученик	11	4	1	1	-	1	5	2
Предузетник	7	5	-	1	1	1	4	-
Орган управе и локалне самоуправе	74	42	20	30	18	11	11	5
Судски и правосудни орган	3	2	-	2	-	2	1	-
Финансијска организација	12	6	1	3	-	-	4	1
Установа из области образовања, науке или културе	14	8	5	2	1	2	6	1
Пословни субјекат	25	13	5	12	7	1	7	1
Медиј – штампани и електронски	13	5	-	9	2	3	6	5
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	16	11	5	11	5	1	3	-
Међународна организација; институција ЕУ	4	1	-	2	-	-	1	-
Остало	10	5	2	3	3	-	1	1

Табела 5. Како бисте изразили задовољство укупним квалитетом производа и услуга Завода?

	Врло незадовољни	Углавном незадовољни	Ни задовољни ни незадовољни	Углавном задовољни	Врло задовољни
ПОЛ					
Мушки	2	2	16	73	39
Женски	5	5	20	93	56
СТАРОСТ					
19 и мање	-	-	-	3	2
20–29	3	3	12	25	8
30-39	3	4	15	51	30
40-49	1	-	4	47	28
50-59	-	-	4	34	20
60 и више	-	-	1	6	7
ОБРАЗОВАЊЕ					
Основно образовање и ниже	-	-	-	2	1
Средње образовање	2	-	7	14	11
Више образовање	-	1	1	13	6
Високо образовање	2	5	24	97	50
Специјализација, магистериј, докторат	3	1	3	38	24
ПРЕБИВАЛИШТЕ					
Република Српска	6	5	29	138	79
Федерација БиХ	1	-	4	16	5
Брчко дистрикт	-	-	2	-	-
Иностранство	-	2	1	12	11
КОРИСНИЧКА ГРУПА					
Корисник за личне потребе	1	-	3	12	12
Научник, истраживач или аналитичар	-	-	3	18	18
Студент или ученик	2	-	5	8	4
Предузетник	-	-	-	7	1
Орган управе и локалне самоуправе	-	1	7	48	31
Судски и правосудни орган	-	-	-	2	1
Финансијска организација	-	-	2	8	3
Установа из области образовања, науке или културе	-	-	2	21	2
Пословни субјекат	2	-	5	18	10
Медиј – штампани и електронски	1	4	3	9	2
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	-	1	4	10	5
Међународна организација; институција ЕУ	1	-	1	-	2
Остало	-	1	1	5	4