



РЕПУБЛИКА СРПСКА
РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СТАТИСТИКУ
REPUBLIKA SRPSKA
INSTITUTE OF STATISTICS

Анкета о задовољству корисника 2017.



Бања Лука, новембар 2017.

САДРЖАЈ

1. Увод.....	4
2. Метод и инструменти.....	4
3. Главни резултати.....	5
4. Демографске карактеристике анкетираних корисника.....	6
5. Корисничке потребе и навике.....	8
6. Квалитет статистичких података, производа и услуга.....	11
6.1. Задовољство квалитетом статистичких података.....	11
6.2. Задовољство укупним квалитетом производа и услуга.....	16
7. Дисеминација.....	17
8. Задовољство запосленима Завода.....	19
9. Поруке корисника.....	20
10. Укупни индекс задовољства корисника.....	21
Прилог 1. Области статистике груписане у подручја.....	22
Прилог 2. Табеле.....	23

1. Увод

Да би испунила потребе корисника, званична статистика мора да буде релевантна, високог квалитета и дисеминирана у облику који је лако доступан и разумљив корисницима. Један од кључних елемената разумијевања потреба корисника и осигурања квалитета статистичких података, производа и услуга је мјерење задовољства корисника. С циљем да се добију информације о потребама и навикама корисника, њиховом задовољству производима и услугама, као и да се добију информације о квалитету података и услуга које пружа, Републички завод за статистику Републике Српске је по други пут спровео анкетно истраживање о задовољству корисника.

Анкетом о задовољству корисника за 2017. годину обухваћена су три главна аспекта:

- информације о карактеристикама, навикама и потребама корисника статистике;
- ставови корисника о различитим каналима и средствима дисеминације;
- оцјена квалитета података, производа и услуга Завода.

Како налажу Основни принципи званичне статистике и Кодекс праксе европске статистике, резултати овог истраживања послужиће у сврху праћења релевантности статистике и задовољства корисника, идентификацији њихових нових потреба и навика те утврђивању приоритета у унапређењу квалитета производа и услуга Завода.

2. Метод и инструменти

Истраживање је спроведено онлајн, путем веб упитника на страницама интернет презентације Завода. Упитник коришћен у овом истраживању обухватио је сљедеће теме: коришћење података, квалитет статистичких података и услуга, дисеминација података, задовољство корисника запосленима Завода и питања која се односе на опште информације о испитаницима. Упитник је садржавао 17 питања затвореног типа, са могућим једним или више одговора, те два питања отвореног типа чиме је пружена могућност корисницима да изнесу своје ставове о раду Завода и дају приједлоге за будућа побољшања. За потребе прикупљања података развијена је онлајн апликација која је омогућавала попуњавање упитника на српском језику (латинично и ћирилично писмо) и енглеском језику.

На основу постојеће евиденције корисника регистрованих за редовно примање статистичких публикација, евиденције корисника који су у периоду од јула 2014. до маја 2017. године упутили Заводу захтјев за подацима те базе корисника регистрованих на веб-сајту Завода, позив за учешће у анкети послат је на 1 624 електронске адресе. Линк на анкету постављен је на страницама интернет презентације Завода те званичном Twitter налогу Завода како би и остали заинтересовани корисници могли учествовати у истраживању. Анкета је спроведена у периоду од 12. јуна до 31. јула 2017. године. Двије седмице прије затварања анкете корисницима је послат подсјетник на попуњавање упитника као и захвалница за учешће у истраживању. Комплетан упитник су попунила 282 корисника.

3. Главни резултати

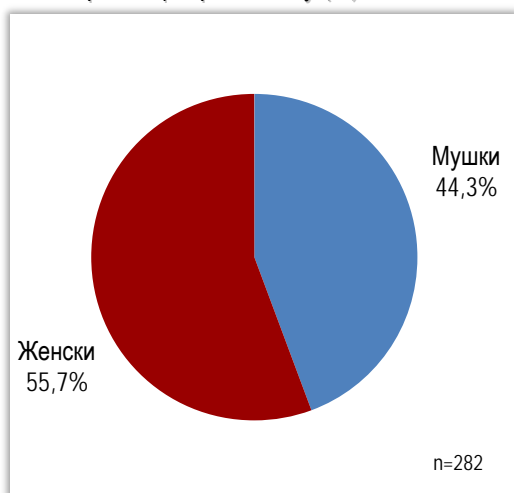
- У анкети су учествовала 282 корисника, од чега 55,7% жена и 44,3% мушкараца.
- Највећи број анкетираних спада у старосну групу од 30 до 39 година (35,5%).
- Више од половине анкетираних корисника има завршено високо образовање, а једна трећина је са специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом.
- Пребивалиште анкетираних је Република Српска за 80,5% корисника.
- Према типу корисника, највећи број анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе (28,4%), научници, истраживачи и аналитичари (23,0%) и корисници за личне потребе (9,6%).
- 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.
- Највише анкетираних, њих 60%, су активни корисници који статистику користе мјесечно и чешће.
- Највећи број анкетираних дао је одговор да статистичке податке користи за израду студија и анализа (45,4%) те за добијање основних информација (43,3%).
- Анкетирани корисници најчешће имају потребу за подацима из области рада – плата, запослености, радне снаге и трошкова рада (50,7%), становништва (39,7%) и цијена (31,6%).
- Већина анкетираних потребне податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту Завода (75,2%) и онлајн бази података (47,9%). Више од трећине анкетираних (39,7%) до података долази путем захтјева за подацима упућеним Заводу, док 18,8% анкетираних користи штампане публикације Завода.
- Корисници најчешће успостављају контакт са Заводом путем електронске поште, а најмање користе лични долазак у Завод.
- На скали од један до пет, просјечна оцјена за укупни квалитет података у свим областима износи 3,87. Највишу просјечну оцјену за укупни квалитет података добила је статистика цијена (4,16).
- Укупна просјечна оцјена за релевантност статистичких података износи 3,80. Највишом оцјеном за релевантност корисници су оцијенили статистику спољне трговине (4,07).
- Укупна просјечна оцјена за правовременост статистичких података износи 3,69, а највећу просјечну оцјену добила је статистика цијена (3,91).
- Укупна просјечна оцјена за упоредивост износи 3,77. За упоредивост статистичких података највишу оцјену добила је статистика спољне трговине (4,15).
- Око 72% корисника сматра да је квалитет статистичких података с аспекта поузданости добар и веома добар. Просјечна оцјена поузданости података (на скали од један до пет) износи 3,94.
- Доступност статистичких података оцијењена је као добра и веома добра од стране 68,4% анкетираних корисника, с просјечном оцјеном 3,89.
- Више од двије трећине корисника (67,7%) оцијенило је разумљивост података као веома добру и добру. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 3,93.
- Око 75% корисника сматра да је укупни квалитет производа и услуга Завода веома добар и добар, а око 17% корисника мисли да је квалитет задовољавајући. Просјечна оцјена корисника за задовољство укупним квалитетом свих производа и услуга Завода је 4,01.
- Посматрајући укупно све канале и средства дисеминације, 76,5% корисника сматра да су подаци увијек и углавном приказани јасно.
- Од свих карактеристика веб-сајта, корисници су највише задовољни садржајем. Просјечне оцјене корисника за карактеристике и функционалности веб-сајта Завода крећу се од 3,81 за лакоћу проналажења информација до 4,07 за садржај веб-сајта. Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,89.
- Информације из интерактивног Календара публикација на веб-сајту Завода у потпуности су корисне за 39,7% корисника, а дјелимично за њих 31,6%.
- Највишу просјечну оцјену запослени у Заводу добили су за професионалност (4,51), затим за отвореност за сарадњу (4,45), доступност (4,44) и брзину добијања информација (4,31). Укупна просјечна оцјена за задовољство запосленима је 4,43.
- Укупни индекс задовољства корисника Заводом, мјерено на основу просјечних оцјена пет варијабли коришћених у моделу укупног задовољства, износи 80,54%.

4. Демографске карактеристике анкетираних корисника

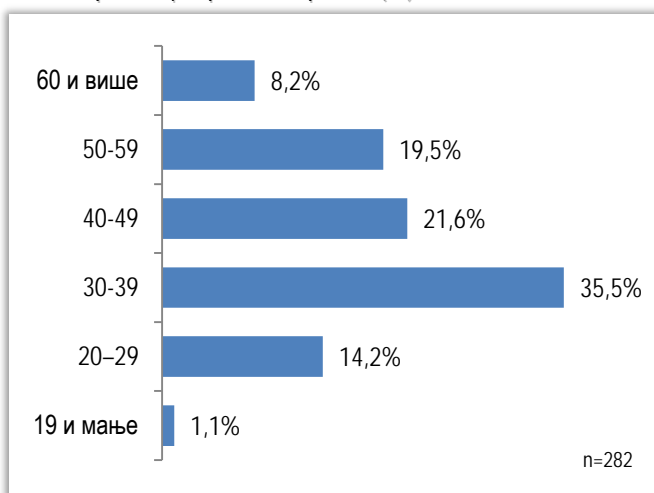
У анкети су учествовала 282 корисника, од чега 55,7% жена и 44,3% мушкараца.

Више од трећине анкетираних корисника, 35,5%, припада старосној групи од 30 до 39 година, слиједи корисници старости од 40 до 49 година (21,6%) и они старости од 50 до 59 година (19,5%). Најмањи број корисника припада старосној групи 19 година и мање (1,1%).

Г-1. Корисници према полу (%)

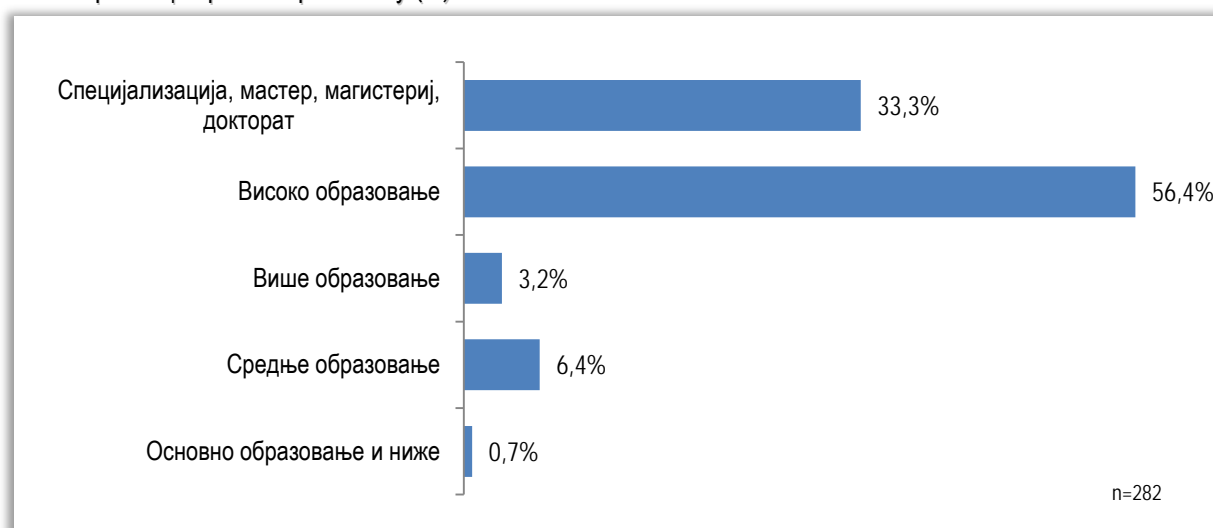


Г-2. Корисници према старости (%)



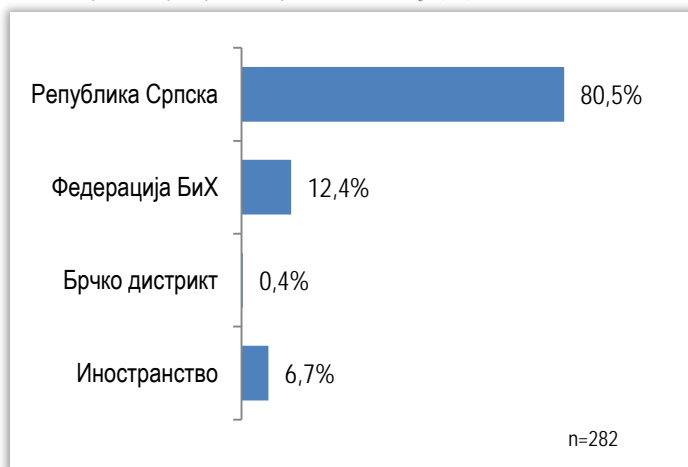
Више од половине анкетираних корисника има завршено високо образовање, а једна трећина је са специјализацијом, мастером, магистеријем или докторатом. Најмање анкетираних је са основним или нижим образовањем (0,7%) те вишом школом (3,2%).

Г-3. Корисници према образовању (%)



Међу анкетиранима највише је домаћих корисника (93,3%), од чега из Републике Српске 80,5%. Страних корисника је 6,7%, највише из Србије, 1,8%. Неке од земаља анкетираних са пребивалиштем у иностранству су Њемачка, Швајцарска, Мађарска, Русија, Пољска, Црна Гора.

Г-4. Корисници према пребивалишту (%)



Највише анкетираних су корисници из органа управе и локалне самоуправе, 28,4%, а затим научници, истраживачи и аналитичари са 23,0% и корисници за личне потребе са 9,6%. Пословни субјекти и студенти и ученици чине по 6,0% анкетираних, 5,7% су корисници из образовних, културних или научних установа, а 5,3% су предузетници. Корисника из штампаних и електронских медија је 1,8%, а исти је проценат корисника из судских и правосудних органа. У односу на истраживање из 2014. године, број корисника из групе „научник, истраживач или аналитичар“ порастао је за 10,5 процентних поена, док је број корисника из групе „пословни субјекат“ мањи за 5,6 процентних поена.

Г-5. Корисници према типу (%)



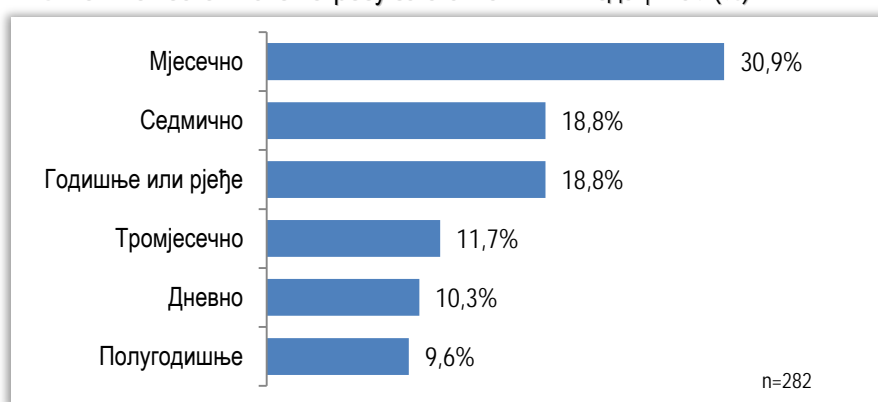
5. Корисничке потребе и навике

Сетом питања о корисничким потребама и навикама добијене су информације о томе колико често корисници имају потребу за статистичким подацима, у које сврхе и из којих статистичких области те на који начин најчешће контактирају Завод и долазе до потребних података.

Три од пет корисника су активни корисници – они који статистику користе мјесечно и чешће. Око једне трећине анкетираних (30,9%) статистичке податке користи мјесечно, седмично их користи њих 18,8%, а исти проценат статистику користи годишње или рјеђе. Тромјесечно статистику користи 11,7%, а полугодишње и дневно по десет процената анкетираних.

Свакодневно, седмично и мјесечно статистику највише користе анкетирани корисници из органа управе и локалне самоуправе и научници, истраживачи и аналитичари те корисници из медија. Оних који статистику користе тромјесечно највише је у групи научници, истраживачи и аналитичари (27,3%). У полугодишњој динамици, статистичке податке највише користе органи управе и локалне самоуправе (33,3%), а годишње или рјеђе статистику највише користе корисници за личне потребе (26,4%).

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



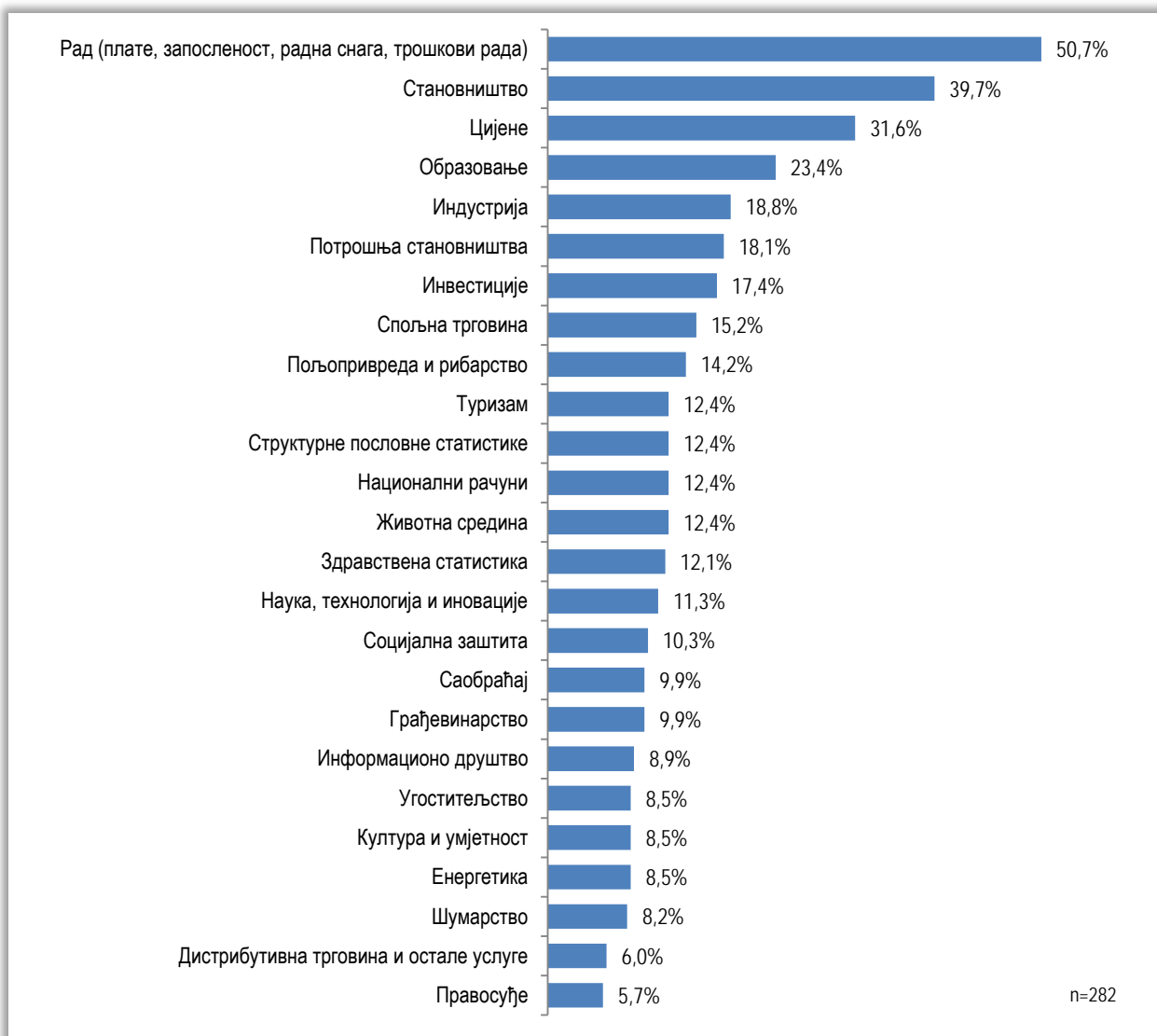
Највећи број анкетираних статистичке податке користи за израду студија и анализа (45,4%) и за добијање основних информација (43,3%). Више од четвртине анкетираних користи податке за израду и праћење имплементације политика и стратегија (27,7%) али и за потребе образовања или стручног усавршавања (25,9%). Око петине анкетираних податке користи за међународне пројекте (20,9%) као и за одлучивање у пословању (20,2%).

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



Најчешће се користе подаци из области рада – плате, запосленост, радна снага, трошкови рада (50,7%), становништва (39,7%) и цијена (31,6%), а затим образовања (23,4%), индустрије (18,8%) и потрошње становништва (18,1%). Највећи проценат анкетираних, њих 23,4%, најчешће користи податке из двије области. У просјеку, сваки анкетирани одабрао је четири области статистике.

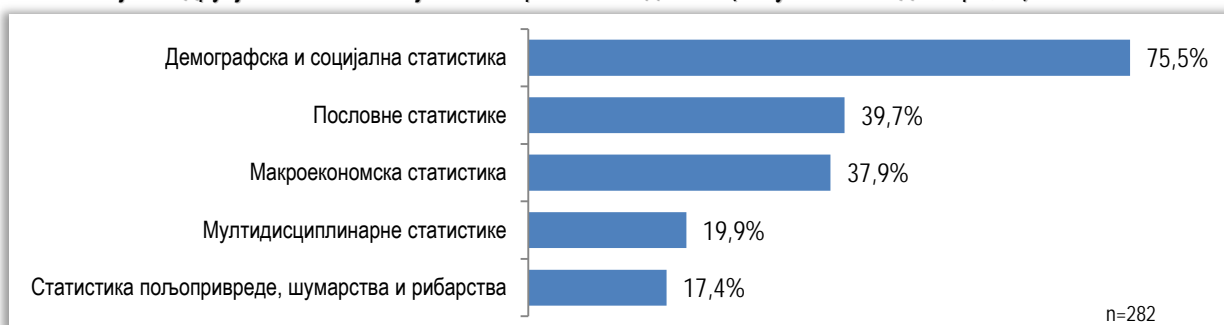
Г-8. Из којих области најчешће користите статистичке податке? (могуће више одговора, %)



Посматрано по статистичким подручјима или доменима¹, највећи проценат анкетираних користи податке из подручја Демографска и социјална статистика (75,5%). Слиједи подручја Пословне статистике са 39,7% и Макроекономска статистика са 37,9%.

У свим групама корисника, већина анкетираних изражава интерес за подручје Демографска и социјална статистика, у проценту од 50% и више. Изузетак су корисници из финансијских организација који најчешће користе макроекономску статистику (75%) те пословни субјекти који највише користе податке из подручја Пословне статистике (53%).

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



¹ Преглед груписања области дат је у Прилогу 1. Области статистике груписане у подручја

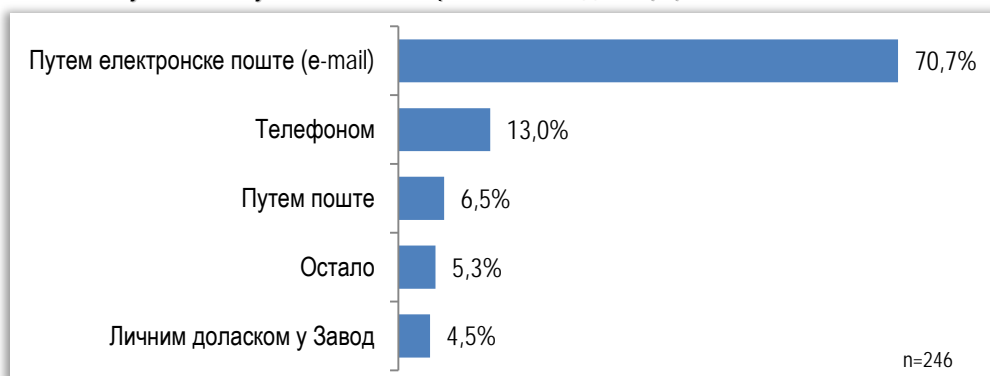
За преузимање статистичких података, корисници најчешће користе веб-сајт Завода. Највећи дио анкетираних податке проналази у статистичким публикацијама на веб-сајту (75,2%) и онлајн бази података (47,9%). Више од трећине анкетираних (39,7%) до података долази путем захтјева за подацима упућеним Заводу, нешто мање од петине статистичке податке проналази у штампаним публикацијама Завода те у средствима јавног информисања. У односу на претходно истраживање, у питање су додати и модалитети за коришћење друштвених мрежа и других канала дисеминације. Тако је нешто више од пет процената анкетираних одговорило да до података долази путем RSS сервиса, а 2,8% податке преузима преко званичног налога Завода на друштвеној мрежи Twitter.

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



Корисници најчешће успостављају контакт са Заводом путем електронске поште. Нешто више од десет процената најчешће контактира Завод телефоном. Као начин успостављања контакта, корисници најмање користе лични долазак у Завод.

Г-11. На који начин најчешће контактирате са Заводом? (%)



На отворено питање о томе које би још податке и информације вољели да нађу на веб страницама и у публикацијама Завода, коментар је дала скоро петина анкетираних (19,3%). Највише коментара везано је за детаљнији и прегледнији приказ постојећих података (по општинама и градовима).

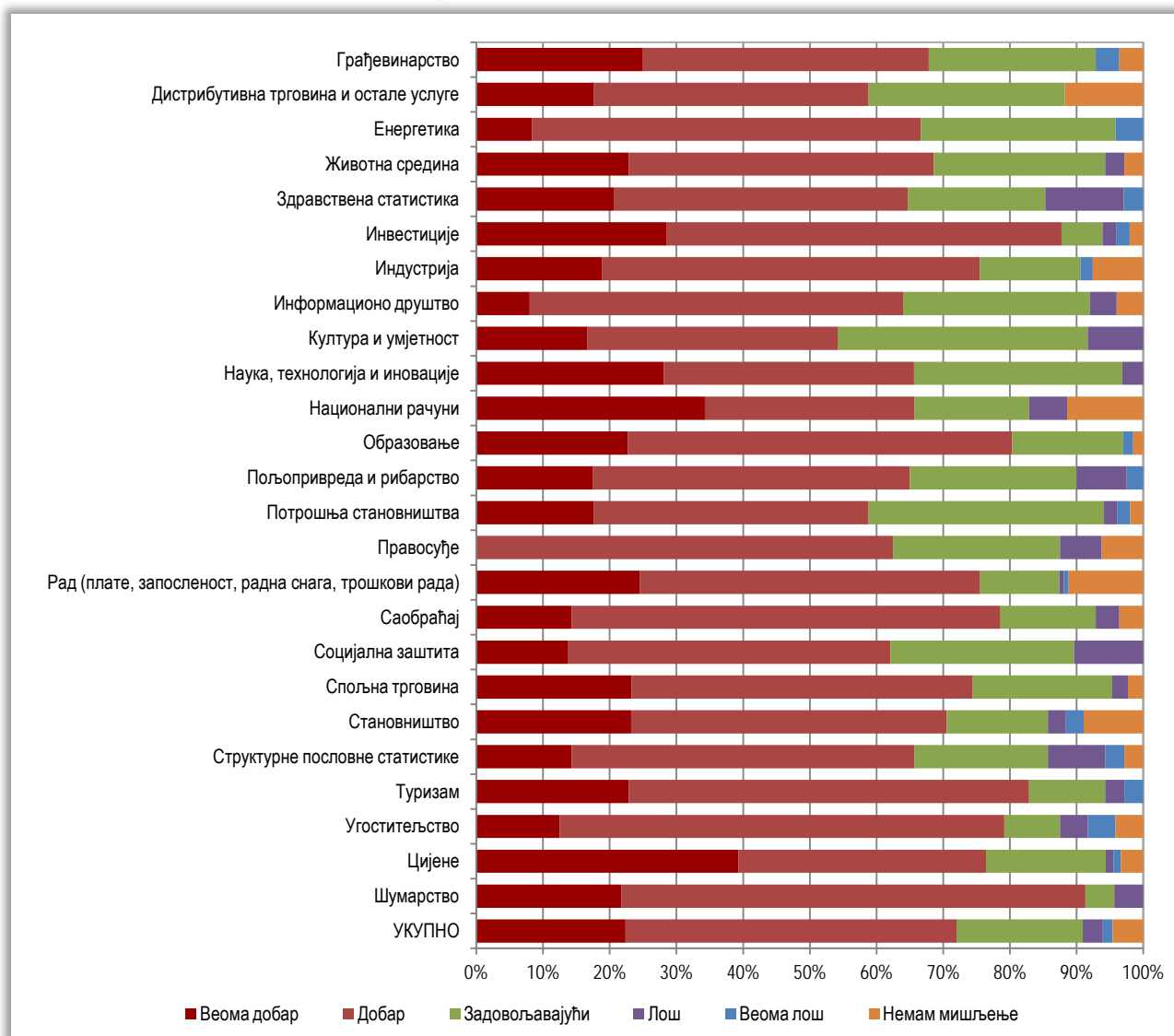
6. Квалитет статистичких података, производа и услуга

У циљу добијања информација о задовољству квалитетом статистичких података, упитник је садржавао сет питања путем којих су корисници могли оцјенама 1- веома лош, 2- лош, 3- задовољавајући, 4- добар и 5- веома добар да оцјене квалитет статистичких података у односу на различите димензије квалитета, као и да оцјене укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод. Квалитет статистичких података у погледу релевантности, правовремености, упоредивости те укупног квалитета података корисници су могли да оцјене за сваку статистичку област из које најчешће користе податке. Корисницима је пружена могућност да оцјене и поузданост, доступност и разумљивост статистичких података Завода.

6.1. Задовољство квалитетом статистичких података

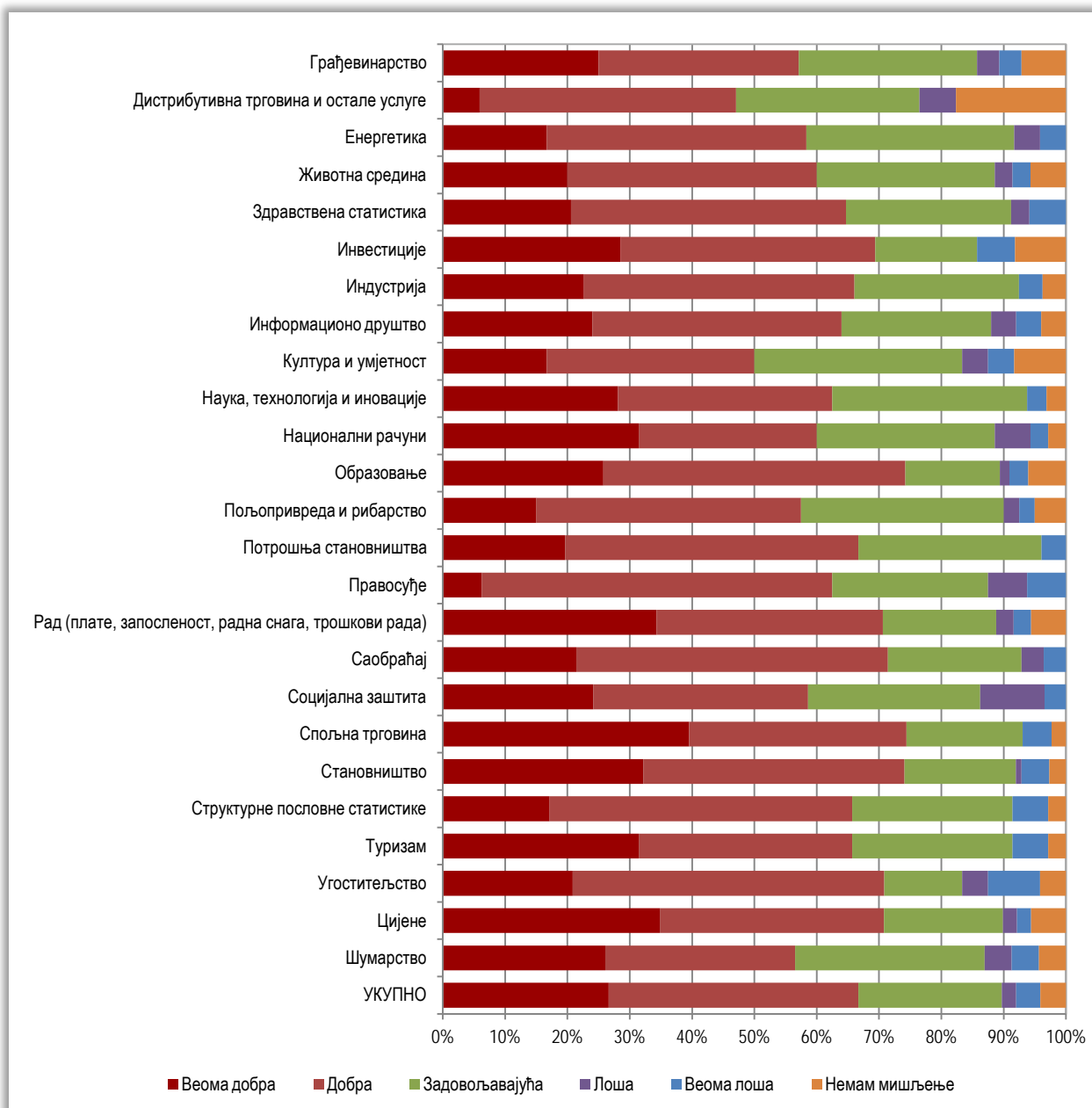
Посматрајући описне критеријуме за оцјену квалитета, више од петине корисника сматра да је укупни квалитет статистичких података веома добар, док 72% корисника сматра квалитет статистичких података добрим и веома добрим. Да је укупни квалитет података задовољавајући сматра 19% корисника, око 5% их сматра да је квалитет података лош или веома лош, а нешто више од 4% корисника нема мишљење. Највише оцјена „веома добар“ добиле су статистике цијена (39%), националних рачуна (34%) и инвестиција (29%).

Г-12. Како бисте оцјенили УКУПНИ КВАЛИТЕТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



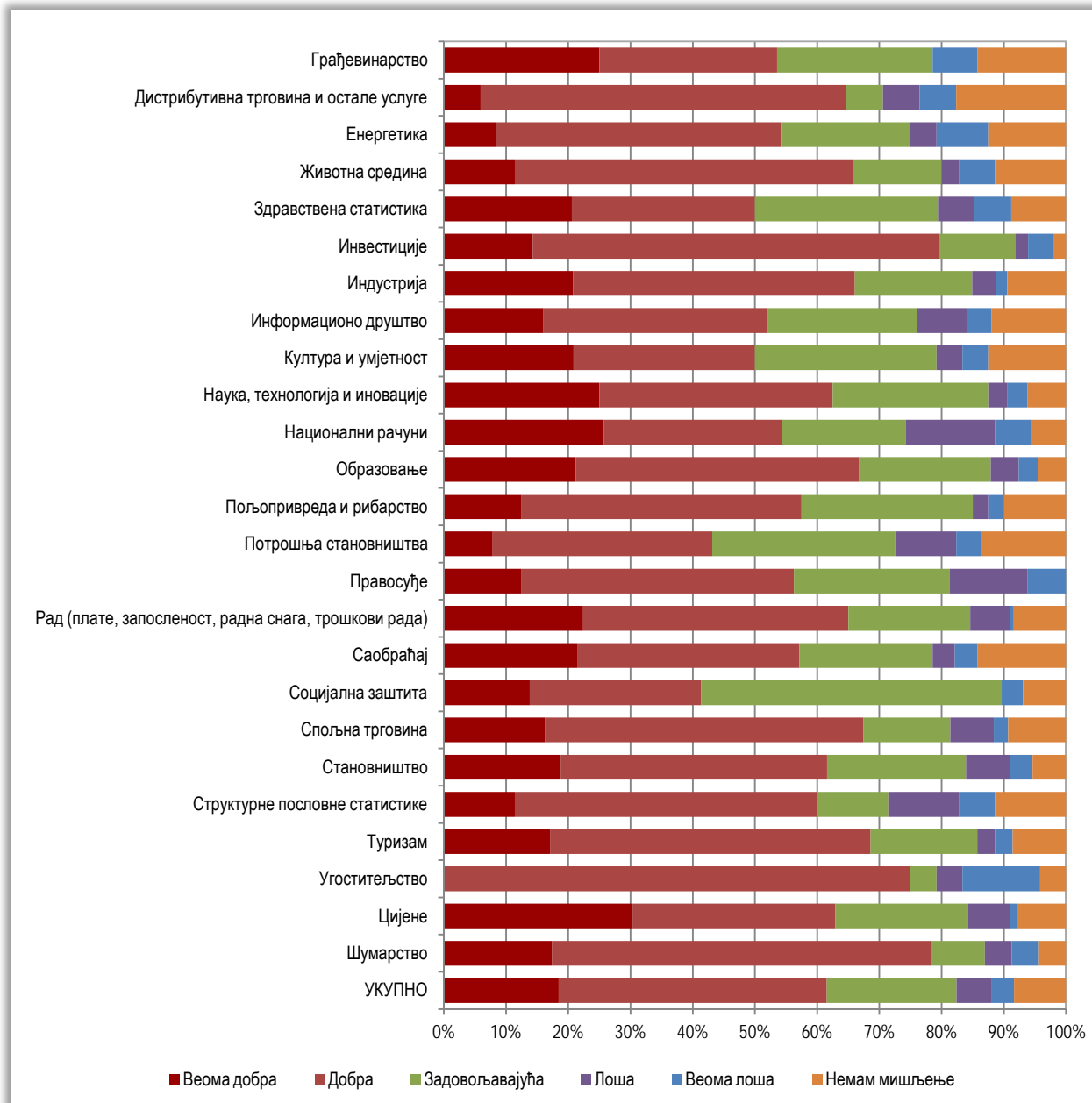
Више од четвртине корисника сматра да је релевантност статистичких података веома добра, а око 67% корисника сматра релевантност статистичких података добром и веома добром. Да је релевантност статистичких података задовољавајућа сматра 23% корисника, око 6% да је лоша или веома лоша, а 4% анкетираних нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добар“) добиле су статистика спољне трговине (40%), цијена (35%) и рада (34%).

Г-13. Како бисте оцјенили РЕЛЕВАНТНОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



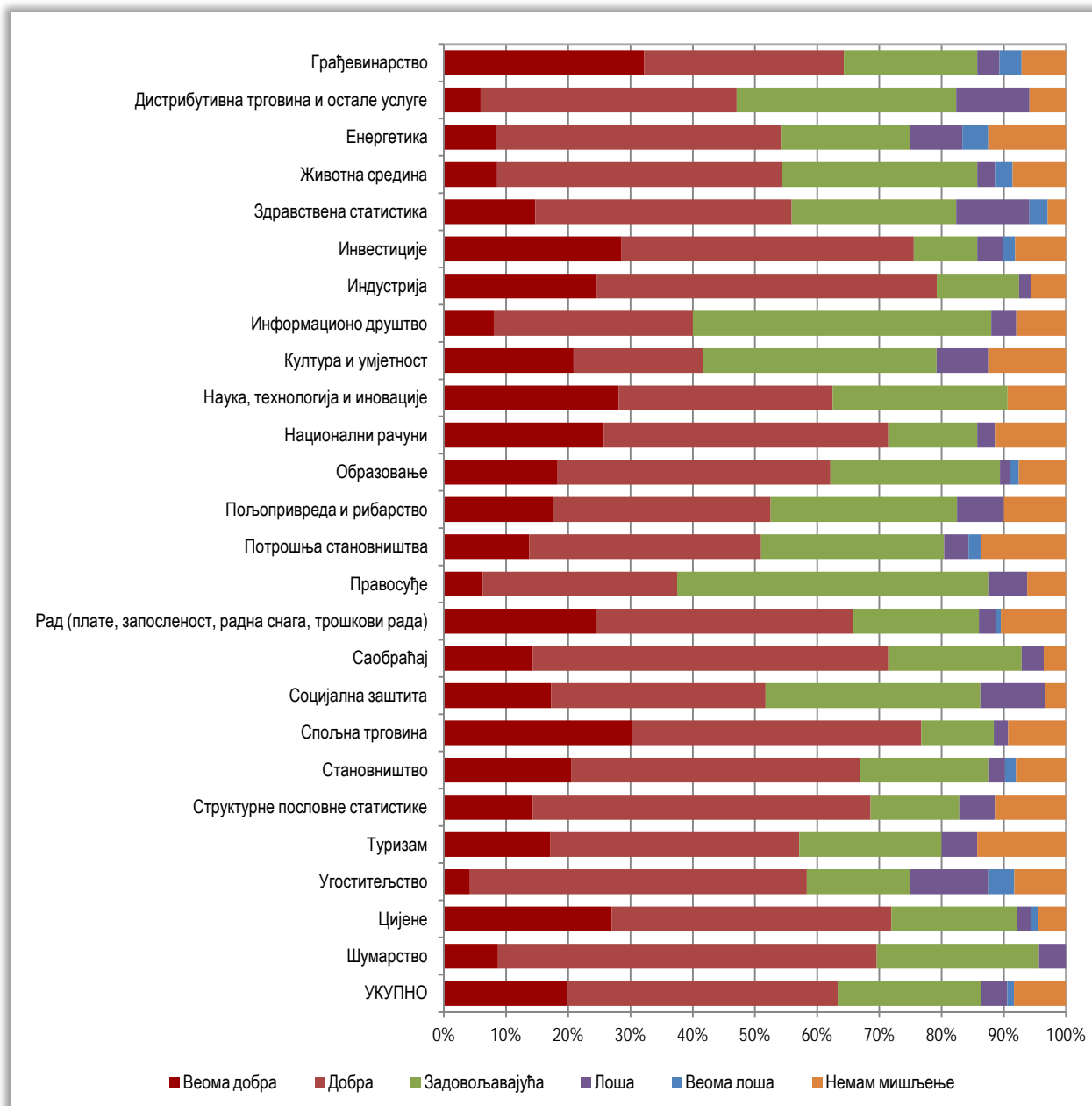
Око 18% корисника сматра да је правовременост статистичких података веома добра, а око 62% њих сматра правовременост статистичких података добром и веома добром. Као задовољавајућу правовременост је оцијенило 21% корисника, око 9% их сматра да је правовременост података лоша или веома лоша, а 8% корисника нема мишљење. Највише оцјена „веома добар“ добиле су статистика цијена (30%), национални рачуни (26%), наука, технологија и иновације (25%) и грађевинарство (25%).

Г-14. Како бисте оцијенили ПРАВОВРЕМЕНОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



Скоро петина корисника сматра да је упоредивост статистичких података веома добра, а нешто више од 63% их сматра да је упоредивост статистичких података добра и веома добра. Да је упоредивост задовољавајућа сматра 23% корисника, око 5% их сматра да је упоредивост података лоша или веома лоша, а 8% корисника нема мишљење. Највише максималних оцјена („веома добар“) добиле су статистика грађевинарства (32%), спољне трговине (30%) и инвестиција (29%).

Г-15. Како бисте оцијенили УПОРЕДИВОСТ података из области статистике које најчешће користите? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



Посматрајући оцјене корисника на бројчаној скали, од један до пет, добијена је просјечна оцјена корисника за укупни квалитет, релевантност, правовременост и упоредивост статистичких података за сваку статистичку област.

Највишу просјечну оцјену за укупни квалитет података добила је статистика цијена (4,16). Слиједу инвестиције (4,13), статистика рада – плате, запосленост, радна снага, трошкови рада (4,10), шумарство (4,09) и национални рачуни (4,06). Просјечна оцјена за укупни квалитет статистичких података за све области износи 3,87.

Са аспекта релевантности статистичких података, највишом оцјеном корисници су оцијенили статистику спољне трговине (просјечна оцјена 4,07). Највише оцјене за релевантност имају и статистика цијена (4,05), рада (4,02), становништва (3,99) те образовања (3,98). Укупна просјечна оцјена за релевантност статистичких података износи 3,80.

Највећу просјечну оцјену за правовременост статистичких података добила је статистика цијена (3,91), слиједи статистика индустрије (3,88), рада (3,87), шумарства (3,86) и инвестиција (3,85). Укупна просјечна оцјена за правовременост статистичких података износи 3,69.

За упоредивост статистичких података највишу оцјену добила је статистика спољне трговине (4,15). Слиједи индустрија са 4,08, национални рачуни са 4,06 те инвестиције са оцјеном 4,04. Укупна просјечна оцјена за упоредивост статистичких података износи 3,77.

Г-16. Упоредни преглед просјечних оцјена за укупни квалитет, релевантност, правовременост и упоредивост статистичких података, по областима статистике и укупно
(скала оцјена: 5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

	УКУПНИ КВАЛИТЕТ	РЕЛЕВАНТНОСТ	ПРАВОВРЕМЕНОСТ	УПОРЕДИВОСТ
Цијене	4,16	4,05	3,91	3,99
Инвестиције	4,12	3,93	3,85	4,04
Рад	4,10	4,02	3,87	3,96
Шумарство	4,09	3,73	3,86	3,74
Национални рачуни	4,06	3,82	3,58	4,06
Образовање	4,02	3,98	3,81	3,82
Индустрија	3,98	3,84	3,88	4,08
Спољна трговина	3,98	4,07	3,79	4,15
Туризам	3,97	3,88	3,84	3,80
Становништво	3,94	3,99	3,70	3,88
Саобраћај	3,93	3,82	3,79	3,85
Животна средина	3,91	3,76	3,71	3,59
Наука, технологија и иновације	3,91	3,87	3,83	4,00
Грађевинарство	3,89	3,77	3,75	3,92
Дистр. трговина и остале услуге	3,87	3,57	3,64	3,44
Угоститељство	3,83	3,74	3,48	3,45
Потрошња становништва	3,72	3,78	3,39	3,66
Информационо друштво	3,71	3,79	3,59	3,48
Пољопривреда и рибарство	3,70	3,68	3,69	3,69
Структурне пословне статистике	3,68	3,74	3,55	3,87
Здравствена статистика	3,68	3,71	3,58	3,55
Енергетика	3,67	3,63	3,48	3,52
Социјална заштита	3,66	3,66	3,52	3,61
Култура и умјетност	3,63	3,59	3,67	3,62
Правосуђе	3,60	3,50	3,44	3,40
УКУПНО	3,87	3,80	3,69	3,77

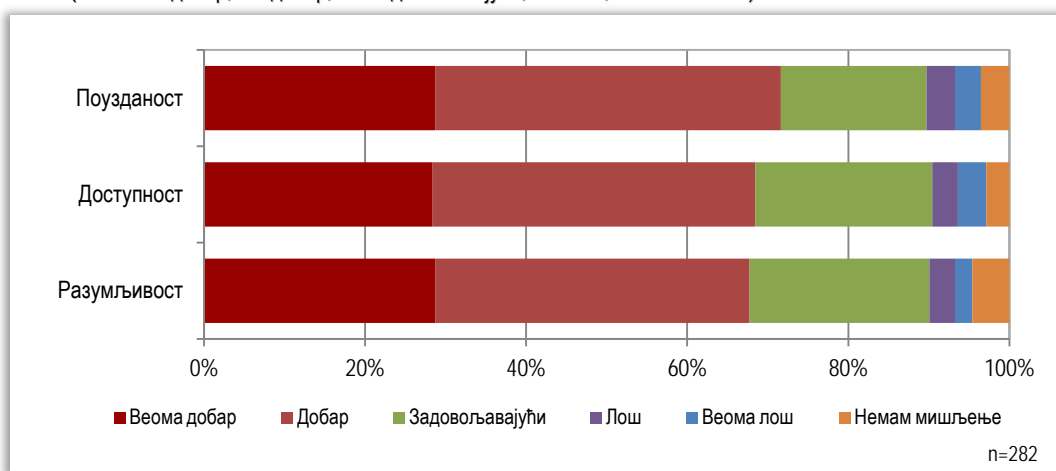
Око 72% корисника сматра да је квалитет статистичких података с аспекта поузданости добар и веома добар. Да је поузданост статистичких података задовољавајућа сматра нешто мање од петине корисника (18,1%), а да је лоша или веома лоша 6,7% корисника. Нешто мање од 4% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена поузданости података (на скали од један до пет) износи 3,94.

Доступност статистичких података оцијењена је као добра и веома добра од стране 68,4% анкетираних корисника. Доступност података је оцијењена задовољавајућом од стране 22,0% корисника, лошом и веома лошом од стране 6,7% корисника, а око 3% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена доступности података износи 3,89.

Више од двије трећине корисника (67,7%) оцијенило је разумљивост података као веома добру и добру. За 22,3% анкетираних, разумљивост података је задовољавајућа, лоша и веома лоша за 5,3% корисника, а нешто мање од 5% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена квалитета података с аспекта разумљивости износи 3,93.

Г-17. Како бисте оцијенили квалитет статистичких података Завода с обзиром на њихову поузданост, доступност и разумљивост? (%)

(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



6.2. Задовољство укупним квалитетом производа и услуга

У оквиру истраживања, корисницима је понуђена могућност да оцијене укупни квалитет свих производа и услуга које нуди Завод. Више од четвртине корисника (27,7%) сматра да је квалитет веома добар, док скоро сваки други анкетирани корисник (46,8%) сматра да је квалитет производа и услуга добар. Око 17% корисника мисли да је квалитет задовољавајући, а да је лош и веома лош сматра 4,3% корисника. Нешто мање од 4% корисника нема мишљење. Просјечна оцјена корисника за укупни квалитет свих производа и услуга је 4,01.

Г-18. Како бисте оцијенили укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод? (%)

(5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

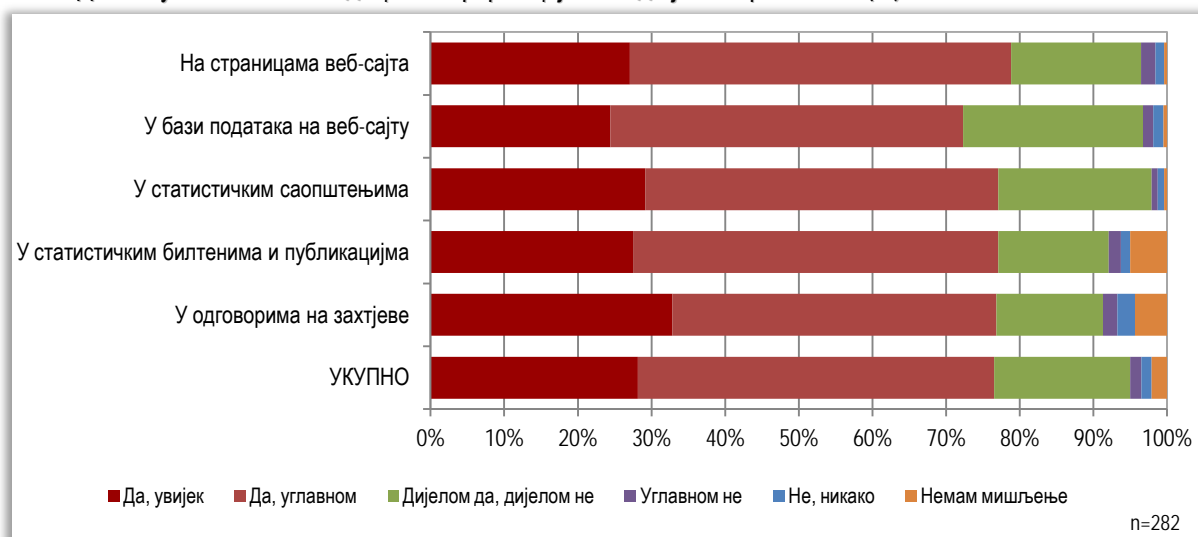


7. Дисеминација

У дијелу упитника који се односи на аспект дисеминације статистичких података, корисници су позвани да изнесу свој став о јасноћи приказаних података у различитим каналима и средствима дисеминације, да оцијене садржај, дизајн и техничке карактеристике веб-сајта Завода те да дају своје мишљење о корисности информација које се налазе у онлајн Календару публикација.

Посматрајући укупно све канале и средства дисеминације, 76,5% корисника сматра да су подаци увијек и углавном приказани јасно. Око 18% корисника је дјелимично задовољно, нешто мање од 3% их сматра да подаци нису јасно приказани, а око 2% корисника нема мишљење. Да су подаци на страницама веб-сајта приказани јасно сматра 78,8% анкетираних, 27,1% корисника задовољно је у потпуности, а 51,7% су углавном задовољни. Дјелимично задовољно је 17,8% корисника. Да је приказ података у бази на веб-сајту јасан и углавном јасан сматра 72,3% анкетираних. Приказом података у бази дјелимично је задовољно 24,4% корисника, а да је приказ података потпуно и углавном нејасан сматра нешто мање од 3% корисника. Да су подаци приказани јасно у саопштењима сматра 77,1% анкетираних. Приказом података у статистичким билтенима и публикацијама задовољно је 77,1% корисника, дјелимично задовољно 15%, а око 3% је незадовољних. Са приказом података у саопштењима задовољно је 76,8% анкетираних, 32,9% их сматра да су подаци увијек јасно приказани, а 44,0% је одговорило да су углавном задовољни приказом података. Да су подаци потпуно и углавном нејасно приказани у саопштењима мисли око 4% корисника.

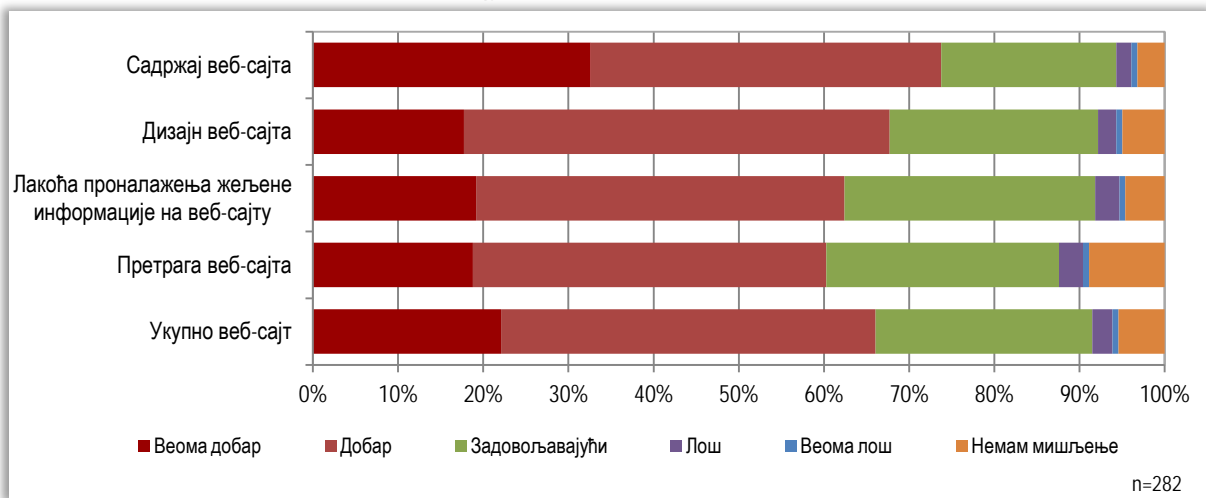
Г-19. Да ли су статистички подаци и информације Завода јасно приказани: (%)



Скоро двије трећине корисника оцијенило је веб-сајт Завода као веома добар и добар, док 25,4% корисника сматра да је веб-сајт задовољавајући. Од свих карактеристика веб-сајта, корисници су највише задовољни садржајем. Према описним критеријима, скоро 74% корисника сматра да је садржај веб-сајта добар и веома добар, док петина корисника садржај сматра задовољавајућим. Корисника који нису задовољни садржајем је око 2,5%, а 3,2% анкетираних нема мишљење. Са оценама добар и веома добар дизајн веб-сајта оцијенило је 67,7% корисника, лакоћу проналажења жељене информације на веб-сајту 62,4%, а функционалност претраге сајта 60,3% корисника.

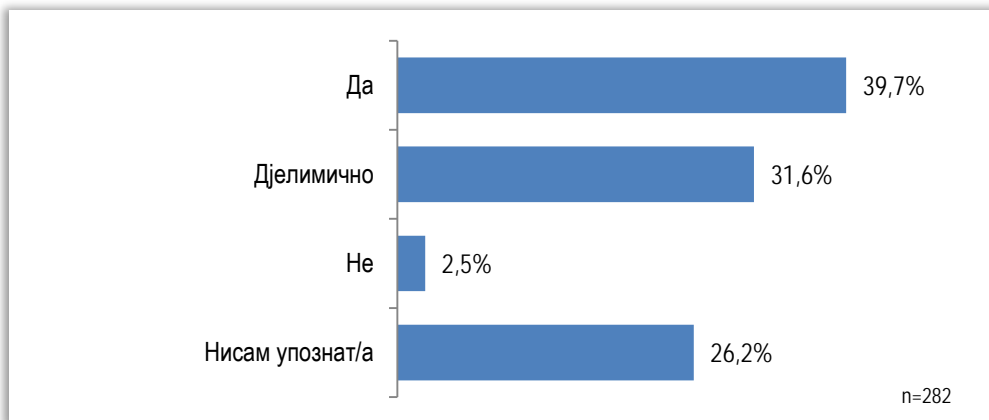
Просјечне оцјене корисника за веб-сајт Завода износе 3,81 за лакоћу проналажења информација, 3,82 за претрагу, 3,86 за дизајн и 4,07 за садржај веб-сајта. Укупна просјечна оцјена за задовољство веб-сајтом износи 3,89.

Г-20. Како бисте оцијенили садржај, дизајн и техничке карактеристике веб-сајта Завода? (%)
 (5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)



Информације из интерактивног Календара публикавања на веб-сајту Завода у потпуности су корисне за 39,7% корисника, а дјелимично за њих 31,6%. Нешто више од четвртине анкетираних (26,2%) није упознато с онлајн Календаром публикавања.

Г-21. Да ли су вам корисне информације из интерактивног Календара публикавања на веб-сајту Завода? (%)

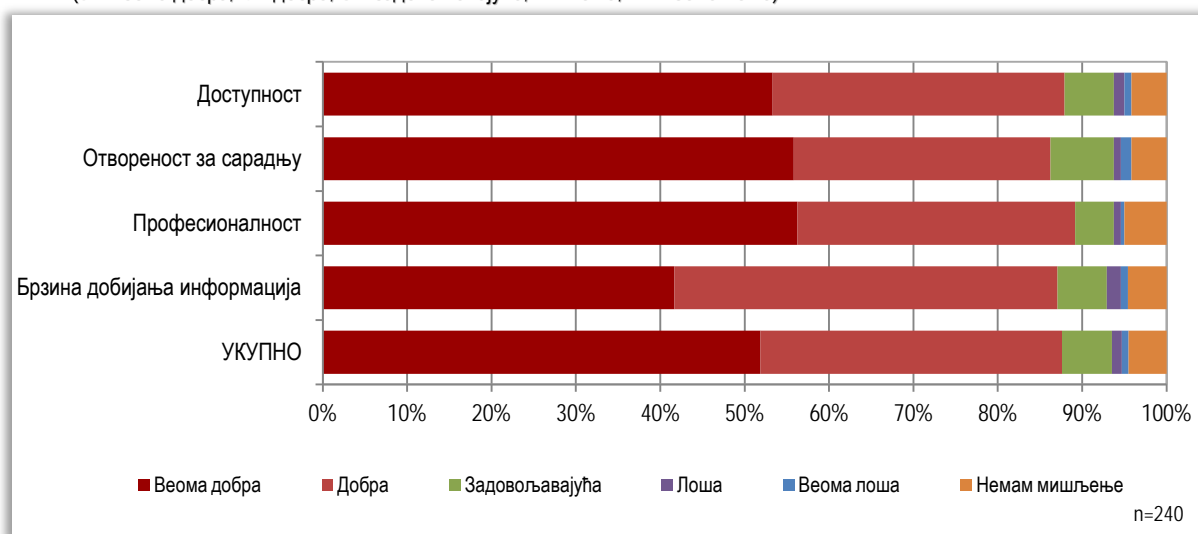


8. Задовољство запосленима Завода

У овом дијелу упитника корисницима који су имали контакт са запосленима Завода пружена је могућност да оцијене задовољство пруженим услугама, односно да оцијене доступност запослених у Заводу, њихову отвореност за сарадњу, професионалност те брзину добијања тражених информација.

Оцјеном веома добар и добар 87,9% корисника је оцијенило доступност запослених Завода. Истим оцјенама своје задовољство отвореношћу запослених Завода за сарадњу изразило је 86,3% корисника, а 89,2% их сматра професионалност запослених Завода веома добром и добром. Да је брзина добијања тражених информација добра и веома добра сматра 87,1% анкетираних корисника. Цјелокупну сарадњу са запосленима веома добром и добром сматра 87,6% корисника.

Г-22. Уколико сте имали контакт са запосленима у Заводу, молимо вас да оцијените њихову доступност, отвореност за сарадњу и професионалност као и брзину добијања тражених информација? (%)
(5 = веома добра, 4 = добра, 3 = задовољавајућа, 2 = лоша, 1 = веома лоша)



Од стране корисника запослени Завода су оцијењени веома добром просјечном оцјеном, 4,43. Највишу просјечну оцјену запослени у Заводу добили су за професионалност (4,51), а затим за отвореност за сарадњу (4,45). Просјечна оцјена за доступност је 4,44, а за брзину добијања информација 4,31.

9. 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. Коментари, приједлози, критике и похвале разврстани су у групе према различитим компонентама квалитета и областима дјеловања Завода.

Највећи број коментара корисника (37,0%) односи се на већу релевантност и детаљност статистике, слиједи коментари и приједлози у вези са побољшањем односа с корисницима и даваоцима података те похвале рада Завода (14,8%). Најмањи број коментара везан је за разумљивост података (1,9%).

Г-23. Преглед коментара анкетираних корисника према групама (%)



Неке од порука корисника су:

- На сајту се може наћи много корисних података. Било би добро да се уведе електронско попуњавање свих статистичких образаца, ради бржег и прецизнијег уношења података и брже обраде.
- Више статистичких података по областима дјелатности и по општинама.
- Више статистичких података из локалних заједница по свим областима.
- Више аналитичких докумената.
- Посљедњих година је видно побољшање квалитета и врсте статистичких података, а посебне похвале за брзину одговарања на упите.
- Веома сам задовољан правовременошћу и квалитетом ваших услуга.

10. Укупни индекс задовољства корисника

Индекс задовољства корисника заснован је моделу са идентификованим кључним компонентама које утичу на укупно задовољство корисника Републичким заводом за статистику Републике Српске. За укупни индекс задовољства узети су у обзир сљедећи критеријуми:

1. задовољство укупним квалитетом статистичких података (питање 5) – просјечна оцјена 3,87
2. задовољство поузданошћу података (питање 6) – просјечна оцјена 3,94
3. задовољство веб-сајтом (питање 8) – просјечна оцјена 3,89
4. задовољство запосленима Завода (питање 11) – просјечна оцјена 4,43
5. задовољство укупним квалитетом производа и услуга Завода (питање 12) – просјечна оцјена 4,01.

Слика 1. Модел за мјерење укупног задовољства корисника Републичког завода за статистику Републике Српске

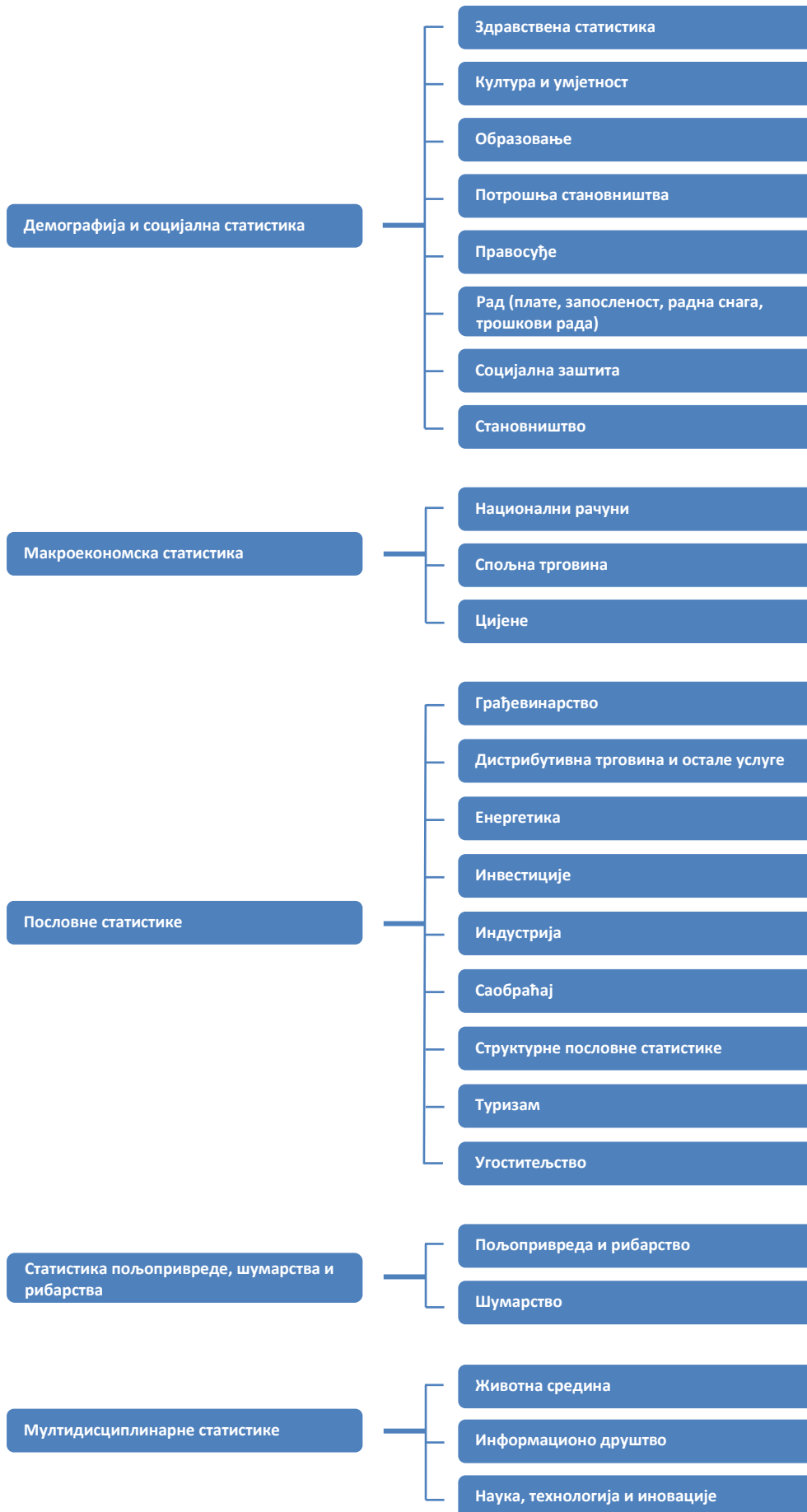


Г-24. Просјечне оцјене варијабли коришћених за мјерење укупног задовољства



Укупна просјечна оцјена Завода је 4,03. Укупни индекс задовољства корисника Заводом је 80,54%.

Прилог 1. Области статистике груписане у подручја



Прилог 2. Табеле

1. Колико често имате потребу за статистичким подацима?

	Дневно	Седмично	Мјесечно	Тромјесечно	Полугодишње	Годишње или рјеђе
ПОЛ						
Мушки	16	24	38	14	9	24
Женски	13	29	49	19	18	29
СТАРОСТ						
19 и мање	-	-	1	-	2	-
20-29	3	15	6	3	11	3
30-39	27	24	10	9	14	27
40-49	12	22	8	5	9	12
50-59	9	18	3	7	13	9
60 и више	2	8	5	3	4	2
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	-	1	-	-	1
Средње образовање	-	1	5	2	4	6
Више образовање	1	1	2	1	-	4
Високо образовање	18	30	53	17	14	27
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	10	21	26	13	9	15
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	20	41	69	28	21	48
Федерација БиХ	4	7	14	4	3	3
Брчко дистрикт	-	1	-	-	-	-
Иностранство	5	4	4	1	3	2
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	3	1	5	3	1	14
Научник, истраживач или аналитичар	7	16	21	9	5	7
Студент или ученик	-	1	4	3	2	7
Предузетник	1	-	7	1	2	4
Орган управе и локалне самоуправе	7	25	25	6	9	8
Судски и правосудни орган	-	1	3	-	1	-
Финансијска организација	1	3	5	2	-	1
Установа из области образовања, науке или културе	-	2	9	2	2	1
Пословни субјекат	3	2	3	4	1	4
Медиј – штампани и електронски	4	1	-	-	-	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	-	-	1	1	2	5
Међународна организација	-	-	-	-	2	-
Институција ЕУ	2	-	-	-	-	-
Остало	1	1	4	2	-	2

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	38	15	25	26	59	25	18	58	14
Женски	40	18	34	31	69	48	15	64	13
СТАРОСТ									
19 и мање	-	-	-	-	-	1	-	2	-
20-29	5	1	8	8	14	15	3	19	2
30-39	30	13	28	23	60	35	14	42	7
40-49	20	6	13	12	26	15	10	23	8
50-59	18	9	7	12	19	4	4	27	5
60 и више	5	4	3	2	9	3	2	9	5
ОБРАЗОВАЊЕ									
Основно образовање и ниже	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Средње образовање	-	-	1	3	-	6	1	7	2
Више образовање	1	1	-	1	1	2	1	5	2
Високо образовање	40	19	27	35	67	27	21	72	19
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	37	13	31	18	60	38	10	36	4
ПРЕБИВАЛИШТЕ									
Република Српска	59	28	41	44	96	61	28	103	26
Федерација БиХ	14	3	14	11	20	9	3	9	-
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Иностранство	5	2	4	2	12	3	2	9	1
КОРИСНИЧКА ГРУПА									
Корисник за личне потребе	2	-	-	2	2	7	1	20	1
Научник, истраживач или аналитичар	20	1	24	8	47	30	9	27	1
Студент или ученик	-	1	-	2	5	14	-	7	1
Предузетник	-	1	1	5	-	1	1	5	4
Орган управе и локалне самоуправе	40	20	20	22	47	14	11	33	7
Судски и правосудни орган	3	3	1	-	1	-	-	2	1
Финансијска организација	2	3	1	4	4	1	1	4	3
Установа из области образовања, науке или културе	4	1	3	5	5	4	1	5	1
Пословни субјекат	2	2	1	8	7	1	1	9	1
Медиј – штампани и електронски	-	-	-	-	-	-	4	2	1
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	1	-	3	-	3	1	-	6	2
Међународна организација	1	-	2	-	2	-	-	-	-
Институција ЕУ	1	-	2	-	2	-	1	-	-
Остало	2	1	1	1	3	-	3	2	4

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

	Демографска и социјална статистика	Макроекономска статистика	Пословне статистике	Статистика пољопривреде, шумарства и рибарства	Мултидисциплинарне статистике
ПОЛ					
Мушки	88	46	51	28	26
Женски	125	61	61	21	30
СТАРОСТ					
19 и мање	2	-	1	1	1
20-29	28	18	14	4	12
30-39	77	31	42	21	16
40-49	50	24	25	11	11
50-59	43	23	20	8	11
60 и више	13	11	10	4	5
ОБРАЗОВАЊЕ					
Основно образовање и ниже	2	-	-	-	-
Средње образовање	12	6	7	4	4
Више образовање	6	3	5	1	3
Високо образовање	121	63	63	23	31
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	72	35	37	21	18
ПРЕБИВАЛИШТЕ					
Република Српска	172	85	92	39	44
Федерација БиХ	24	15	13	7	7
Брчко дистрикт	1	1	1	1	-
Иностранство	16	6	6	2	5
КОРИСНИЧКА ГРУПА					
Корисник за личне потребе	21	10	6	1	7
Научник, истраживач или аналитичар	52	19	27	11	12
Студент или ученик	12	7	6	3	5
Предузетник	9	8	6	1	1
Орган управе и локалне самоуправе	62	30	33	21	16
Судски и правосудни орган	4	4	2	2	-
Финансијска организација	7	9	5	3	-
Установа из области образовања, науке или културе	16	3	3	1	5
Пословни субјекат	8	7	9	3	3
Медиј – штампани и електронски	5	3	4	-	1
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	7	1	3	-	-
Међународна организација	1	1	1	-	1
Институција ЕУ	2	-	1	-	1
Остало	7	5	6	3	4

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 друштвене мреже Twitter	Путем RSS сервиса	Путем захтјева за подацима	Директним контактом са статистичарем	Преко других органа управе	Из средстава јавног информисања	Остало
ПОЛ										
Мушки	93	66	15	5	7	47	18	14	21	5
Женски	119	69	38	3	9	65	29	9	30	3
СТАРОСТ										
19 и мање	3	-	-	-	-	-	-	1	2	-
20–29	31	16	2	-	4	19	4	2	10	-
30-39	79	51	19	3	4	47	22	10	16	4
40-49	47	35	15	3	4	23	11	5	10	-
50-59	35	22	13	2	4	15	7	4	9	4
60 и више	17	11	4	-	-	8	3	1	4	-
ОБРАЗОВАЊЕ										
Основно образовање и ниже	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Средње образовање	12	4	1	-	-	1	1	2	7	1
Више образовање	5	2	3	1	1	1	-	-	3	1
Високо образовање	114	72	29	3	11	62	28	9	28	3
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	79	57	20	4	4	48	18	12	13	3
ПРЕБИВАЛИШТЕ										
Република Српска	164	104	40	5	13	88	34	21	45	6
Федерација БиХ	33	21	7	1	2	21	11	2	4	-
Брчко дистрикт	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Иностранство	15	10	6	2	1	3	1	-	1	2
КОРИСНИЧКА ГРУПА										
Корисник за личне потребе	15	4	3	2	2	4	2	3	13	-
Научник, истраживач или аналитичар	57	42	12	1	4	34	13	5	7	3
Студент или ученик	13	6	2	-	-	3	1	2	5	-
Предузетник	8	5	1	1	-	4	2	-	4	1
Орган управе и локалне самоуправе	64	43	20	1	7	34	22	8	8	1
Судски и правосудни орган	3	3	1	-	-	4	1	1	-	-
Финансијска организација	8	4	2	-	-	3	1	1	1	1
Установа из области образовања, науке или културе	13	9	5	-	1	7	-	2	3	-
Пословни субјекат	13	10	1	-	-	5	1	-	2	1
Медиј – штампани и електронски	1	1	-	2	1	4	1	1	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	7	2	1	-	-	3	1	-	3	-
Међународна организација	2	1	-	-	-	2	1	-	-	-
Институција ЕУ	2	2	-	1	1	1	-	-	-	-
Остало	6	3	5	-	-	4	1	-	4	1

5. Како бисте оцијенили укупни квалитет свих производа и услуга које пружа Завод? (5 = веома добар, 4 = добар, 3 = задовољавајући, 2 = лош, 1 = веома лош)

	Веома добар	Добар	Задовољавајући	Лош	Веома лош	Немам мишљење
ПОЛ						
Мушки	31	56	26	5	2	5
Женски	47	76	23	4	1	6
СТАРОСТ						
19 и мање	-	2	1	-	-	-
20–29	6	23	9	1	-	1
30-39	25	49	21	4	-	1
40-49	21	23	11	1	2	3
50-59	13	28	6	2	1	5
60 и више	13	7	1	1	-	1
ОБРАЗОВАЊЕ						
Основно образовање и ниже	-	2	-	-	-	-
Средње образовање	5	8	5	-	-	-
Више образовање	2	4	2	-	-	1
Високо образовање	44	72	27	7	1	8
Специјализација, мастер, магистериј, докторат	27	46	15	2	2	2
ПРЕБИВАЛИШТЕ						
Република Српска	62	105	40	7	3	10
Федерација БиХ	12	15	6	1	-	1
Брчко дистрикт	-	1	-	-	-	-
Иностранство	4	11	3	1	-	-
КОРИСНИЧКА ГРУПА						
Корисник за личне потребе	7	8	7	2	-	3
Научник, истраживач или аналитичар	21	29	12	2	-	1
Студент или ученик	3	10	4	-	-	-
Предузетник	3	6	5	-	1	-
Орган управе и локалне самоуправе	19	45	13	3	-	-
Судски и правосудни орган	3	2	-	-	-	-
Финансијска организација	5	4	1	1	-	1
Установа из области образовања, науке или културе	6	8	1	-	-	1
Пословни субјекат	5	5	5	1	-	1
Медиј – штампани и електронски	-	4	-	-	1	-
Непрофитна организација (удружење, фондација, политичка партија)	3	3	1	-	1	1
Међународна организација	1	1	-	-	-	-
Институција ЕУ	-	2	-	-	-	-
Остало	2	5	-	-	-	3