

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika, 2021



Sarajevo, mart 2021.

Sadržaj

Uvod	3
Korisnici, vrsta ankete i anketni upitnik.....	3
Glavni rezultati istraživanja.....	4
Ukupan indeks zadovoljstva korisnika.....	5
1.Demografske karakteristike anketiranih korisnika.....	6
2.Korišćenje podataka.....	8
3.Kvalitet statističkih podataka i usluga.....	12
4. Zadovoljstvo sa statističkim podacima i informacijama.....	14
5. Internetska stranica Zavoda.....	16
6. Baza podataka.....	17
7. Zadovoljstvo zaposlenicima Zavoda.....	18
8. Preporuke korisnika.....	20
9 .Uporedni pregled zadovoljstva korisnika sa kvalitetom proizvoda i	21
Usluga Zavoda - 2017.,2019.,2021.	

Uvod

Federalni zavod za statistiku (u daljem tekstu Zavod) nastoji da u što većoj mjeri zadovolji potrebe i zahtjeve korisnika za statističkim podacima i uslugama, kao i da omogući da statistički podaci i usluge budu lako dostupni i razumljivi korisniku.

Jedan od osnovnih principa kvaliteta u statistici je orijentacija ka korisniku. Kodeks prakse evropske statistike u načelu 11 naglašava važnost ove činjenice. Stoga je neophodno da se redovno prate potrebe korisnika, kao i njihovo zadovoljstvo sa kvalitetom statističkih podataka i usluga koje pruža Zavod.

S tim u vezi, Zavod redovno provodi Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sa statističkim podacima i uslugama.

Anketa je provedena u periodu od 18. januara do 20. februara 2021. godine. Rezultati istraživanja će poslužiti kao osnova za kontinuirani rad na poboljšanju kvaliteta statističkih podataka i usluga.

Korisnici, vrsta ankete i anketni upitnik

Istraživanje je provedeno na korisnicima podataka Zavoda koji su u posljednje dvije godine uputili zahtjev za podacima, Istraživanje se provodi u dvogodišnjoj dinamici. Obavještenje o provođenju istraživanja i mogućnosti on line popunjavanja upitnika poslato je na e-mail adrese 530 korisnika. Anketni upitnikje popunilo 274 korisnika ili 51,7%.

Anketni upitnik je postavljen na internet stranicu, tako da su mogli da ga popune svi zainteresirani korisnici, koji su u periodu istraživanja posjetili internet stranicu Zavoda.

U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisivati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanja. Anketni upitnik je sadržavao 22 pitanja. Upitnik je obuhvatao sljedeće segmente: korištenje statističkih podataka, način korištenja i kvalitetu statističkih podataka, zadovoljstvo internet stranicom, bazom podataka, zadovoljstvo zaposlenicima i kvalitetom usluga, demografske karakteristike korisnika.

Glavni rezultati istraživanja

U anketi je učestvovalo 50,9% žena i 40,1% muškaraca. Najveći broj anketiranih 32,41% pripada starosnoj grupi od 40 – 49 godina, 51,4% anketiranih ima visoku školu. Prema skupini korisnika najveći broj anketiranih su naučnici, istraživači i analitičari 20,45%, poslovni subjekti 17,04%, sljedeća skupina korisnika je za vlastite potrebe 11,36%.

Potrebne podatke 34,91% anketiranih korisnika nalazi u statističkim publikacijama i saopćenjima na internet stranici Zavoda; 26,73% putem zahtjeva za podacima; 21,55% u bazi podataka na internet stranici Zavoda;

Podaci se najčešće koriste mjesečno 39,64%.

Najveći broj anketiranih 20,38% koristi podatke za izradu studija i analiza; 15,85% za dobivanje osnovnih podataka; 12,83% za naučno istraživačke radove.

Najviše su traženi podaci iz područja zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 60,68%; stanovništva 50,43%; cijena 23,93%; nacionalni računi 22,22%; obrazovanja 19,66%; turizma 19,66%.

Da je ukupan kvalitet podataka Zavoda veoma dobar smatra 43,64% anketiranih korisnika; 39,09% da je dobar; dok 2,73% smatra da je loš.

Korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka (relevantnost, pravovremenost, dostupnost i uporedivost) iz područja okoliša sa prosječnom ocjenom 4,19; industrije 4,17; registra 4,14; građevinarstva 4,09; zaposlenost, nezaposlenost i plaće 4,07.

Pouzdanost podataka Zavoda korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,00; način prezentacije podataka korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,22. Koliko podaci zadovoljavaju njihove potrebe korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,04.

Dizajn internetske stranice Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 3,59; sadržaj stranice s prosječnom ocjenom 3,75; dok su lakoću pronalaska podataka koji su im potrebni ocijenili prosječnom ocjenom 3,62; Tehničke karakteristike stranice su ocijenili sa 3,61.

Da je sadržaj baze podataka veoma dobar smatra 28,97% anketiranih; 39,25% da je dobar; 28,04% da je zadovoljavajući; 1,87% da je loš, dok 1,87% anketiranih nema mišljenje.

Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koristi se 49,06% anketiranih, da su informacije iz Kalendara objavljivanja statističkih podataka veoma korisne smatra 25,47%.

Profesionalnost zaposlenika Zavoda korisnici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,44; brzinu dobivanja odgovora s prosječnom ocjenom 4,29; ocjena za uspostavljanje kontakta sa uposlenicima je 4,35; a spremnost zaposlenih za pružanje pomoći korisnicima ocijenjena je sa 4,40.

Ovim istraživanjem prikupili smo vrijedne informacije i dobili bolji uvid u potrebe naših korisnika. Korisnici su, također, dali konstruktivne prijedloge za unapređenje rada i poboljšanje kvaliteta podataka i usluga.

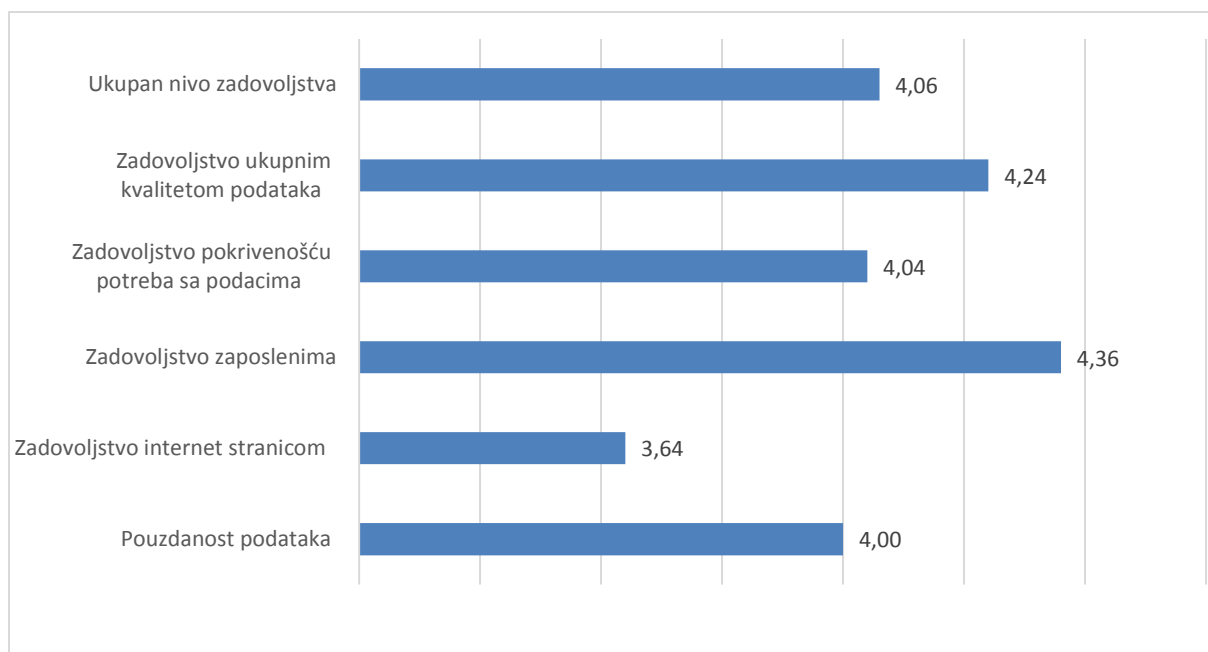
Ukupan indeks zadovoljstva korisnika

Za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda uzeto je sljedećih pet kategorija:

- Pouzdanost podataka – prosječna ocjena 4,00
- Zadovoljstvo internet stranicom – prosječna ocjena 3,64
- Zadovoljstvo zaposlenima – prosječna ocjena 4,36
- Zadovoljstvo pokrivenošću potreba sa podacima – prosječna ocjena 4,04
- Zadovoljstvo ukupnim kvalitetom podataka Zavoda prosječna ocjena 4,24

Na osnovu prosjeka ocijena pet kategorija dobijena je ukupna ocjena zadovoljstva korisnika sa radom Zavoda, koja iznosi 4,06

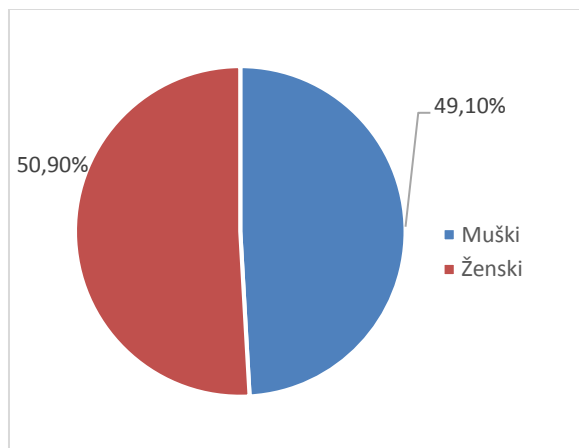
G -1 Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama



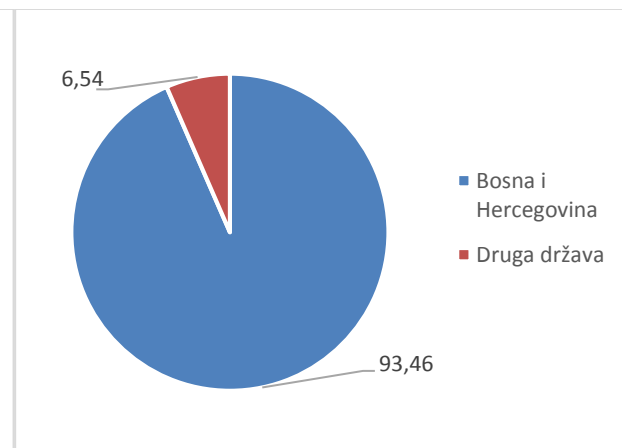
1. Demografske karakteristike anketiranih korisnika

- Spol

G -2 Korisnici prema spolu (%)



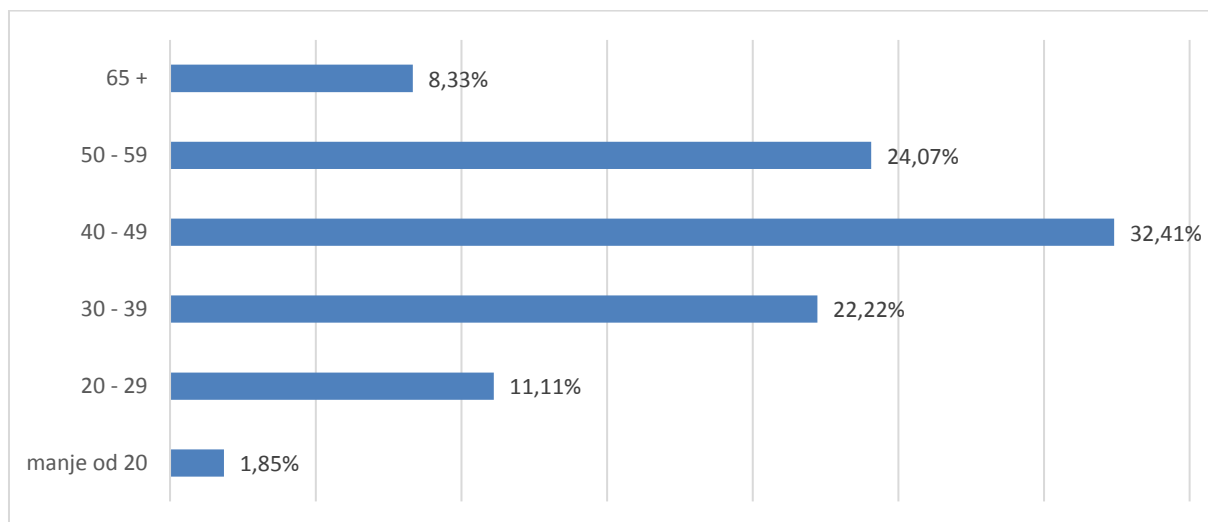
G -3 Država stanovanja (%)



U istraživanju je učestvovalo 50,9% žena i 49,1% muškaraca. Najveći broj korisnika je iz Bosne i Hercegovine 93,46%, učešće korisnika iz drugih država je 6,54%.

- Starosna struktura

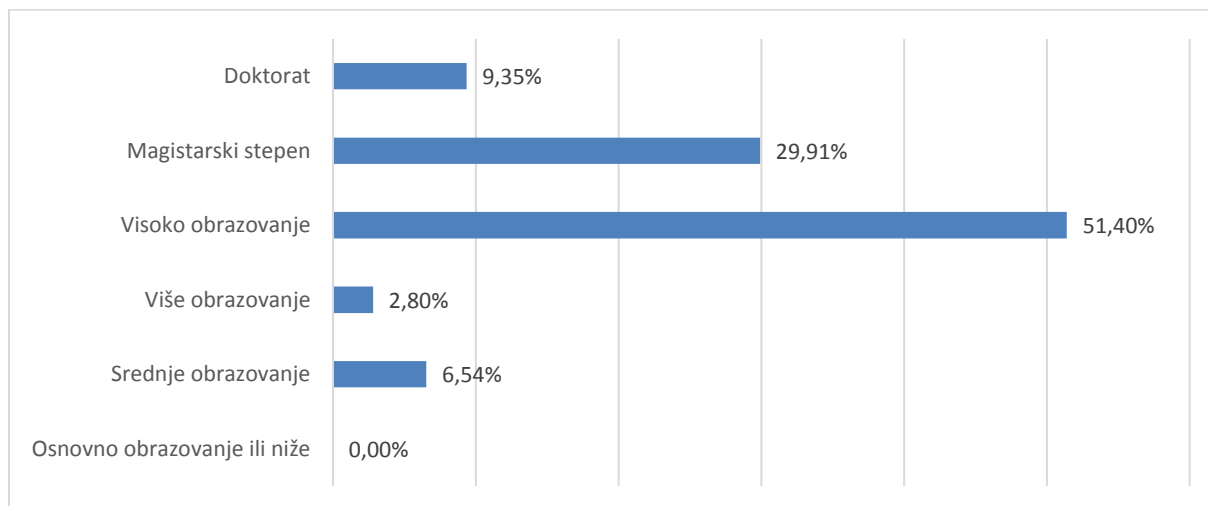
G – 4 Korisnici prema starosti (%)



Najveći broj anketiranih korisnika, njih 32,41%, pripada starosnoj skupini od 40-49 godina; 24,07% korisnika pripada starosnoj skupini od 50-59 godine; 22,22% korisnika je u skupini od 30-39 godina; a 8,33% korisnika ima 65 i više godina.

- Nivo obrazovanja

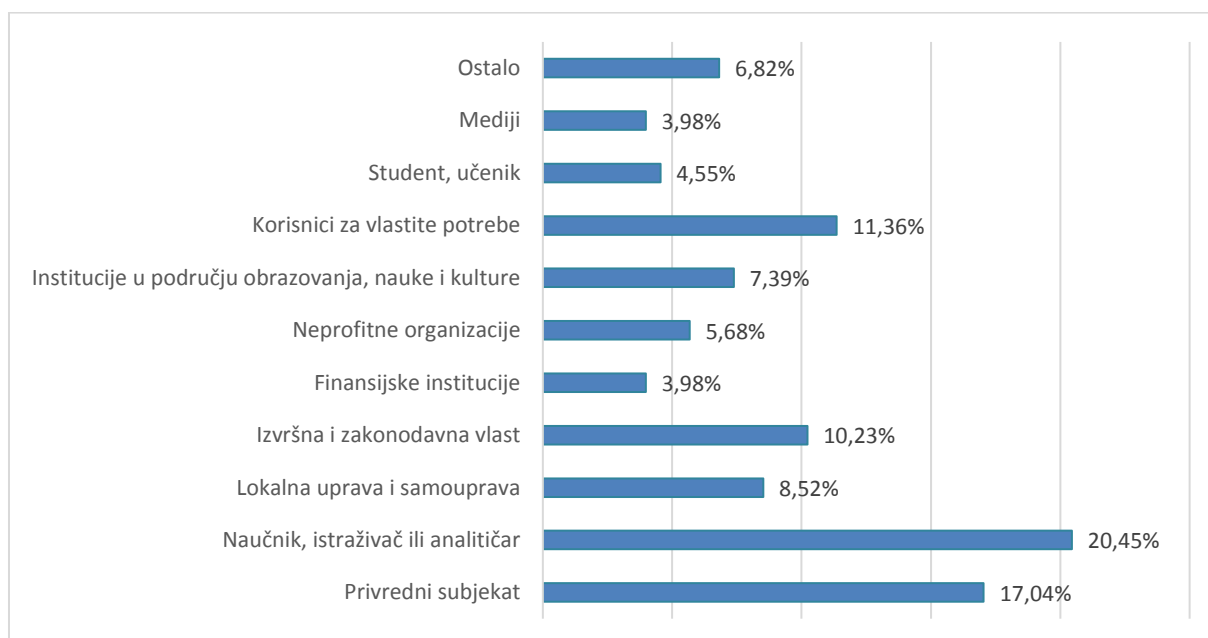
G – 5 Korisnici prema obrazovanju (%)



Od ukupnog broja anketiranih 51,40% ima visoko obrazovanje; 29,91% ima magisterij; 9,35% ima doktorat; 6,54 % ima srednju školu; 2,80% ima višu školu.

- Djelatnost ispitanika

G -6 Struktura korisnika po djelatnosti kojom se bave (%)



Najbrojnije skupine korisnika koje su učestvovalе u istraživanju su naučnici, istraživači i analitičari 20,45%, zatim slijedi privredni subjekti 17,04%; korisnici za vlastite potrebe 11,36%; izvršna i zakonodavna vlasti 10,23%; lokalna uprava i samouprava 8,52%; institucije u

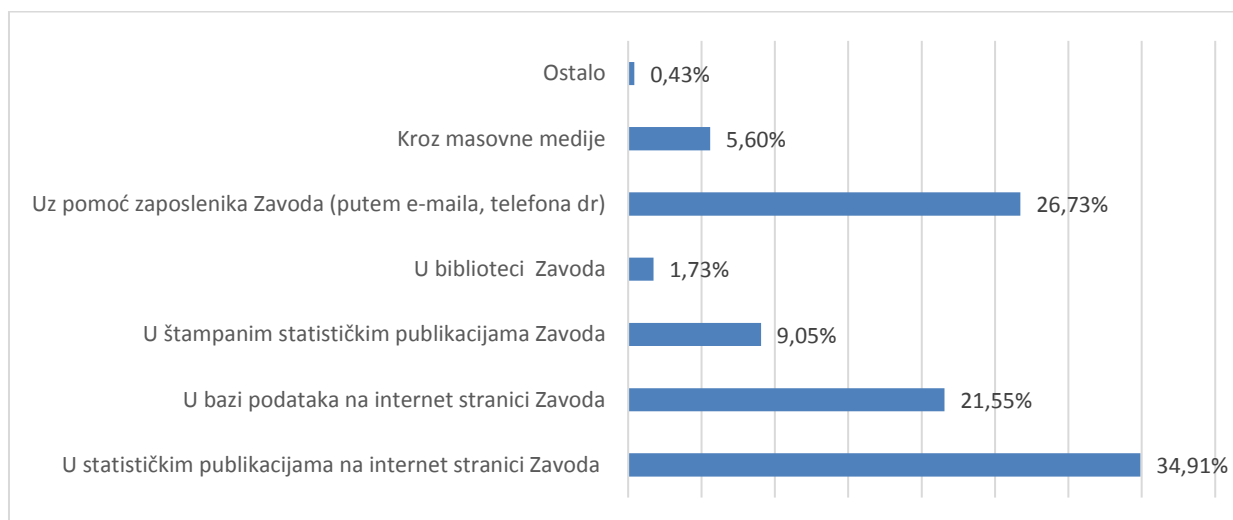
području obrazovanja, nauke i kulture 7,39%; neprofitne organizacije; 5,68%; studenti i đaci 4,55%; mediji; 3,98%; finansijske institucije 3,98% i ostali 6,82%.

2. Korištenje podataka

Način na koji anketirani korisnici dolaze do podataka, vrsta podataka koji se koriste, svrha i učestalost korišćenja podataka.

- Način prikupljanja podataka

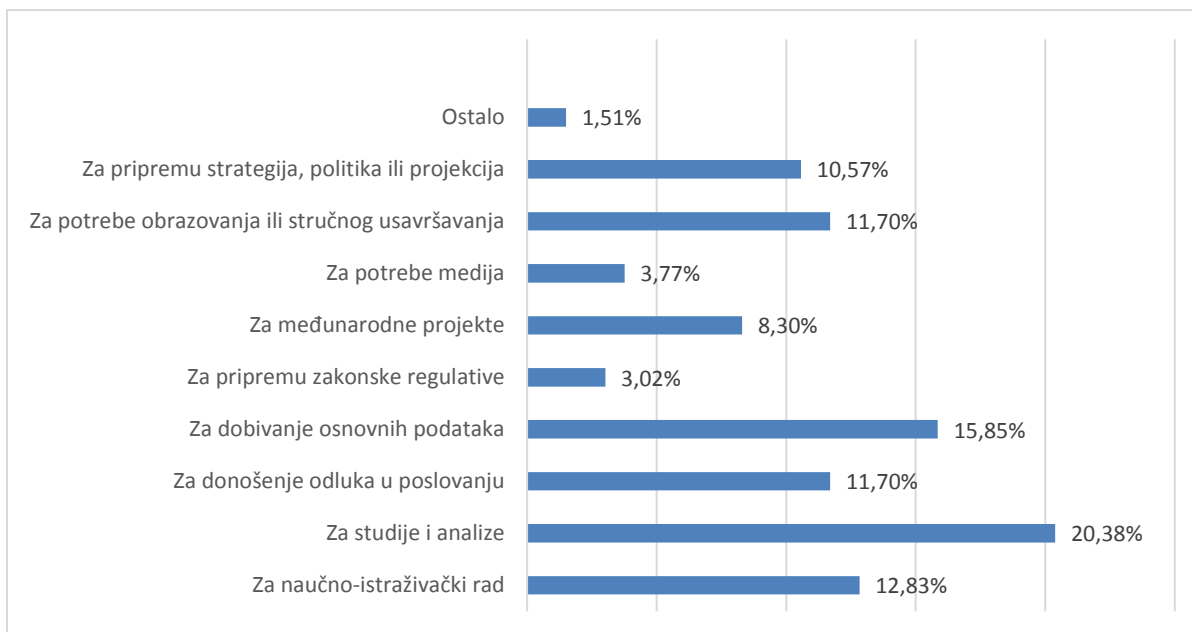
G - 7 Način prikupljanja podataka (% mogućnost više odgovora)



Najveći broj anketiranih 34,91% potrebne podatke nalazi u statističkim publikacijama na internetskoj stranici Zavoda; 26,73%; uz pomoć zaposlenika Zavoda; 21,55% u bazi podataka na internet stranici Zavoda; 9,05% u štampanim statističkim publikacijama; 5,60% kroz masovne medije; 1,72% u biblioteci Zavoda i ostalo 0,43%.

- Svrha korišćenja podataka

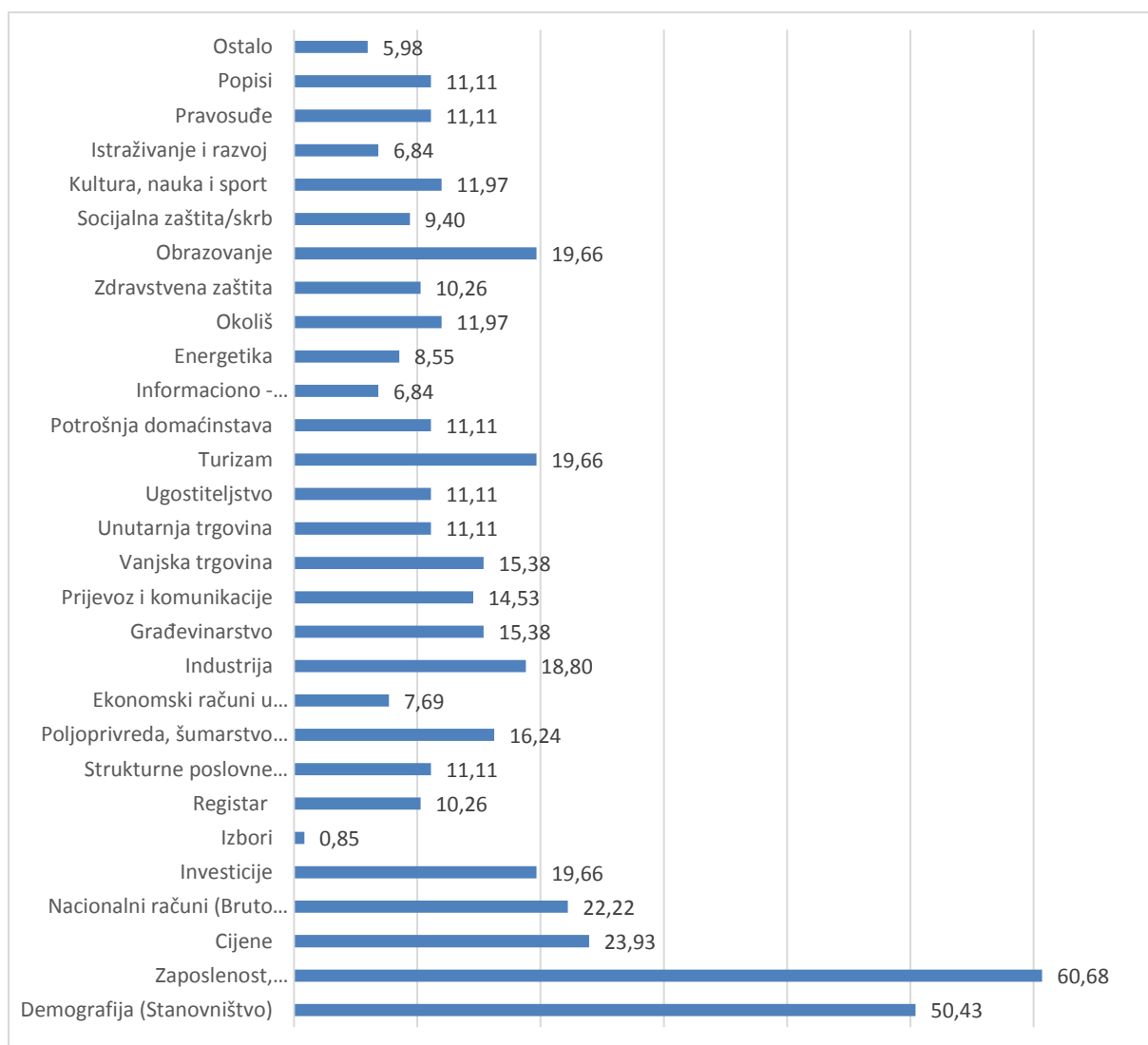
G – 8 Svrha korišćenja podataka (% , mogućnost više odgovora)



Podacima za izradu studija i analiza koristi se 20,38% anketiranih korisnika; 15,85% za dobivanje osnovnih podataka; 12,83% za naučno-istraživačke radove; 11,70% za donošenje odluka u poslovanju; 11,70% za potrebe obrazovanja ili stručnog usavršavanja; 10,57% za pripremu strategija, politika ili projekcija; 8,30% za međunarodne projekte; 3,77% za potrebe medija; 3,02% za pripremu zakonske regulative, 1,51% za ostale potrebe.

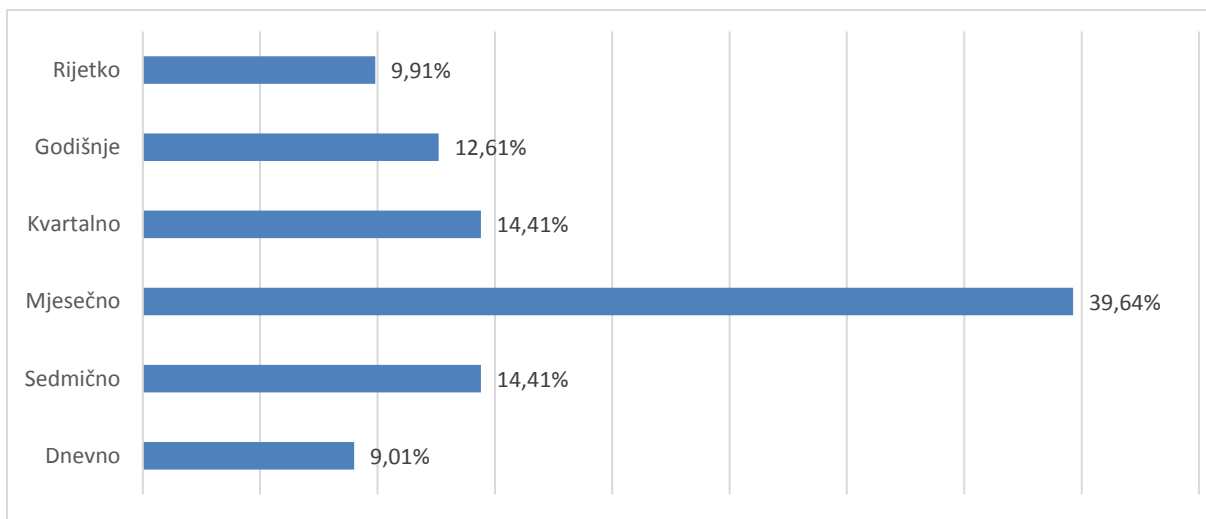
- Korišćenje podataka prema statističkim područjima

G – 9 Korišćenje podataka prema statističkim područjima (% , mogućnost više odgovora)



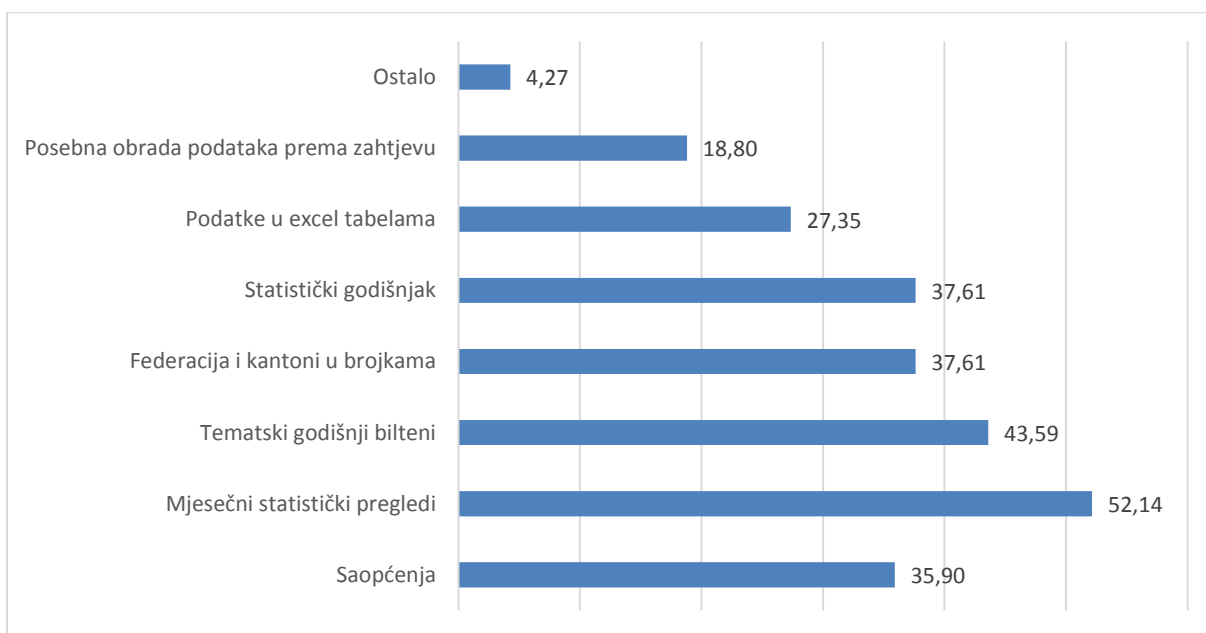
Najčešće korišteni podaci su iz oblasti zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 60,68%; demografije (stanovništva) 50,43%; zatim slijede podaci iz oblasti cijena 23,93%; nacionalni računi (bruto domaći proizvod) 22,22%; turizma 19,66%; obrazovanja 19,66%; investicije 19,66%; industrija 18,80%; poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo 16,24%; građevinarstvo 15,38%; vanjska trgovina 15,38% prijevoz i komunikacije 14,53%. Najmanje su se koristili podaci iz oblasti upotrebe informaciono- komunikacijskih tehnologija 6,84%; istraživanje i razvoj 6,84% i izbora 0,86%.

G – 10 Učestalost korišćenja podataka, (%)



Mjesečno se podacima koristi 39,64% korisnika; 14,41% sedmično; 14,41% kvartalno; godišnje 12,61 %; dnevno 9,01% rijetko 9,91%.

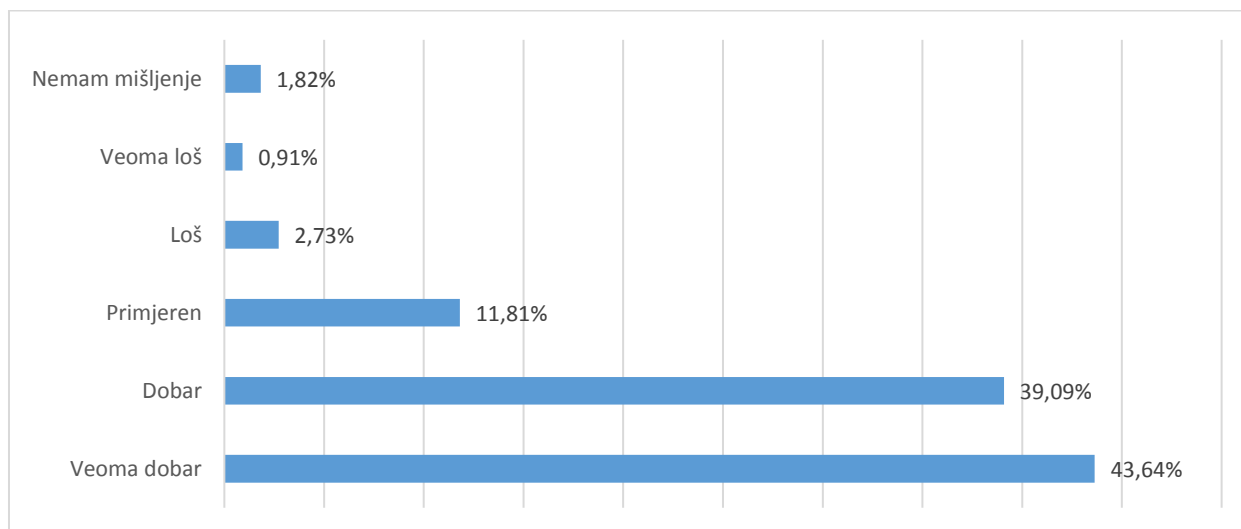
G – 11 Vrsta proizvoda koje ispitanici koriste (% , mogućnost više odgovora)



Najviše korišteni proizvodi Zavoda su mjesečni statistički pregledi 52,14%, zatim slijede tematski godišnji bilteni 43,59%; statistički godišnjak 37,61%; Federacija i kantoni u brojkama 37,61%; saopćenja 35,90%; podatke u excel tabelama 27,35%; posebna obrada podataka prema zahtjevu 18,80% i ostalo 4,27%.

3. Zadovoljstvo sa kvalitetom statističkih podataka i usluga

G – 12 Ukupan kvalitet proizvoda i usluga koje pruža Zavod (%)



- Da je ukupan kvalitet proizvoda i usluga Zavoda veoma dobar smatra 43,64% anketiranih korisnika; 39,09% da je dobar; 11,81% da je primjeren; dok 2,73% anketiranih korisnika smatra da je loš; 0,91% da je veoma loš; a 1,82% anketiranih nema mišljenje. Prosječna ocjena zadovoljstva ukupnog kvaliteta podataka Zavoda iznosi 4,24.

Kvalitet podataka po statističkim oblastima

G – 13 Prosječna ocjena kvaliteta podataka po statističkim oblastima (1 – vrlo loš, 2 – loš, 3 – zadovoljavajući, 4 – dobar, 5 – vrlo dobar)

	Relevantnost	Pravovremenost	Uporedivost	Dostupnost	Ukupan kvalitet
Demografija (Stanovništvo)	4,00	4,03	4,00	4,13	4,08
Zaposlenost, nezaposlenost i plaće	4,18	3,98	3,89	4,07	4,07
Cijene	3,67	3,73	3,74	3,84	3,94
Nacionalni računi - BDP	3,82	3,61	3,86	3,92	3,93
Investicije	3,68	3,67	3,69	3,77	3,79
Izbori	3,86	3,81	3,92	3,85	4,03
Registar	4,08	3,80	3,88	4,13	4,14
Strukturne poslovne statistike	3,62	3,86	3,81	3,79	3,84
Poljoprivreda, šumarstvo i ribolov	4,00	3,82	4,03	4,00	4,00
Industrija	4,03	3,94	4,19	4,16	4,17
Građevinarstvo	4,00	4,00	4,10	4,23	4,09
Prijevoz i komunikacije	4,06	3,93	4,00	3,93	4,00
Vanjska trgovina	3,90	4,00	3,89	4,07	3,90
Unutarnja trgovina	3,83	3,82	3,85	3,78	3,60
Ugostiteljstvo	3,66	3,71	3,81	3,74	3,60
Turizam	3,66	3,74	3,67	3,77	3,81
Potrošnja domaćinstava	3,89	3,89	3,88	3,88	3,86
informacisko-komunikacijske tehnolog	4,00	4,00	4,00	3,92	3,78
Energetika	3,88	3,96	4,08	3,92	3,96
Okoliš	3,94	3,97	4,14	4,17	4,19
Zdravstvena zaštita	3,70	3,62	3,60	3,84	3,38
Obrazovanje	4,06	3,91	3,84	4,26	4,03
Socijalna zaštita/skrb	3,36	3,44	3,85	3,62	3,68
Kultura, nauka i sport	3,55	3,75	3,52	3,93	3,86
Istraživanje i razvoj i inovacije	3,81	3,80	3,83	3,88	3,77
Pravosuđe	3,85	3,92	3,64	3,83	3,88
Popsi	3,73	3,52	3,43	3,78	3,75

Posmatrano po oblastima anketirani korisnici su najbolje ocijenili ukupan kvalitet podataka iz oblasti okoliša sa prosječnom ocjenom 4,19. slijede podaci iz oblasti industrije sa prosječnom ocjenom 4,17; registra 4,14; građevinarstva 4,09; demografije 4,08; zaposlenosti, nezaposlenosti i plaća 4,07. Najmanju prosječnu ocjenu dobili su podaci iz oblasti zdravstvene zaštite 3,38; unutrašnje trgovine 3,6; turizma 3,6 i socijalne zaštite 3,68. Ukupna prosječna ocjena kvaliteta podataka za sva statistička područja iznosi 3,89.

Sa aspekta relevantnosti statističkih podataka korisnici su najbolje ocijenili: zaposlenost, nezaposlenost i plaće sa prosječnom ocjenom 4,18; registar 4,08; prijevoz i komunikacije 4,06; industriju 4,03. Ukupna prosječna ocjena za relevantnost statističkih podataka iznosi 3,85.

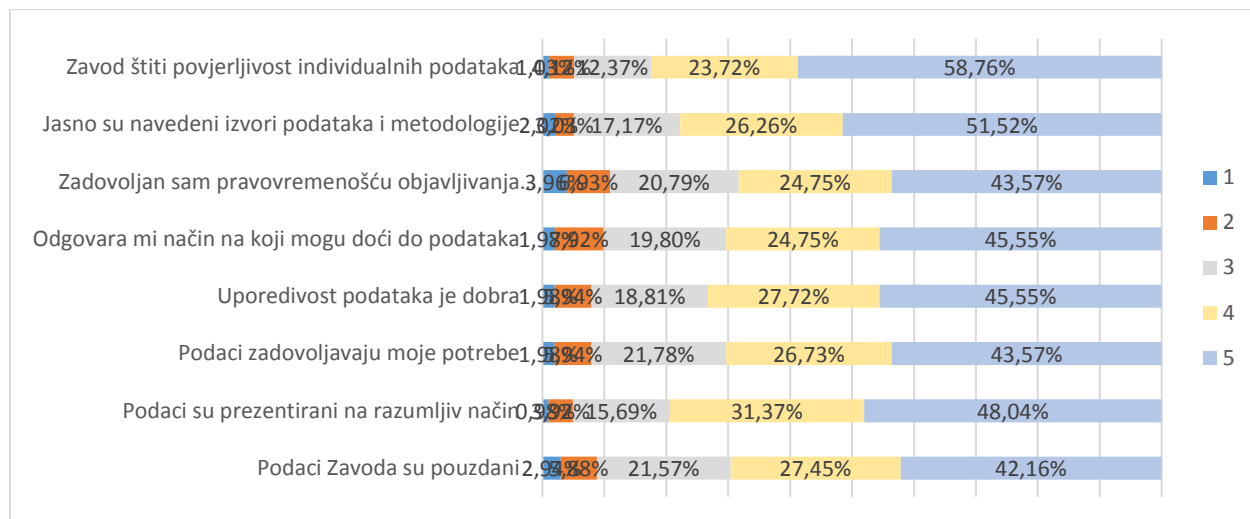
Najveću prosječnu ocjenu za pravovremenost statističkih podataka dobili su: demografija 4,03; građevinarstvo 4,00; vanjska trgovina 4,00; informacije i komunikacije 4,00. Ukupna prosječna ocjena za pravovremenost statističkih podataka iznosi 3,82.

Sa aspekta uporedivosti statističkih podataka najveću prosječnu ocjenu dobila je statistika poljoprivrede, šumarstva i ribolova 4,19; okoliša 4,14; građevinarstva 4,10; energetike 4,08. Ukupna prosječna ocjena za uporedivost statističkih podataka iznosi 3,86.

Najveću prosječnu ocjenu za dostupnost statističkih podataka dobili su: statistika obrazovanja 4,26; okoliša 4,17; industrije 4,16; registra 4,13. Prosječna ocjena za dostupnost statističkih podataka iznosi 3,93.

4. Zadovoljstvo sa statističkim podacima i informacijama

G -14 Zadovoljstvo pokrivenošću potreba korisnika sa statističkim podacima Zavoda - slaganje sa tvrdnjama (1 uopće se ne slažem, 2 djelimično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem, 5 u potpunosti se slažem).



Sa tvrdnjom da su podaci Zavoda pouzdani u potpunosti se slaže 42,16% anketiranih; 27,45% anketiranih većinom se slažu; 21,57% anketiranih polovično se slaže; 5,88% anketiranih djelimično se slaže; dok se 2,94% anketiranih uopće ne slaže. Prosječna ocjena za pouzdanost podataka iznosi 4,00.

Da su podaci prezentirani na razumljiv način u potpunosti se slaže 48,04% anketiranih; 31,37% anketiranih većinom se slažu; 15,69% anketiranih polovično se slaže; 3,92% anketiranih djelimično se slaže; 0,98% uopće se ne slaže. Prosječna ocjena da su podaci prezentirani na razumljiv način iznosi 4,22.

Da podaci pokrivaju njihove potrebe smatra 43,57% anketiranih; 26,73% anketiranih većinom se slaže; polovično se slaže 21,78% anketiranih; 5,94% djelimično se slaže; 1,98% uopće se ne slaže. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba sa podacima iznosi 4,04.

Uporedivost podataka Zavoda je dobra smatra 45,55% anketiranih; da je u većini dobra smatra 27,72% anketiranih; 18,81% smatra da je polovično dobra; 5,94% da je djelimično dobra.; 1,98% uopće se ne slaže. Prosječna ocjena uporedivosti podataka iznosi 4,09.

Načinom dobivanja podataka zadovoljno je 45,55% anketiranih; u većini je zadovoljno 33,33% anketiranih; polovično je zadovoljno 19,80% anketiranih; 7,92% je djelimično zadovoljno; 1,98% anketiranih nije zadovoljno načinom dobivanja podataka. Prosječna ocjena za način dobivanja podataka iznosi 4,04.

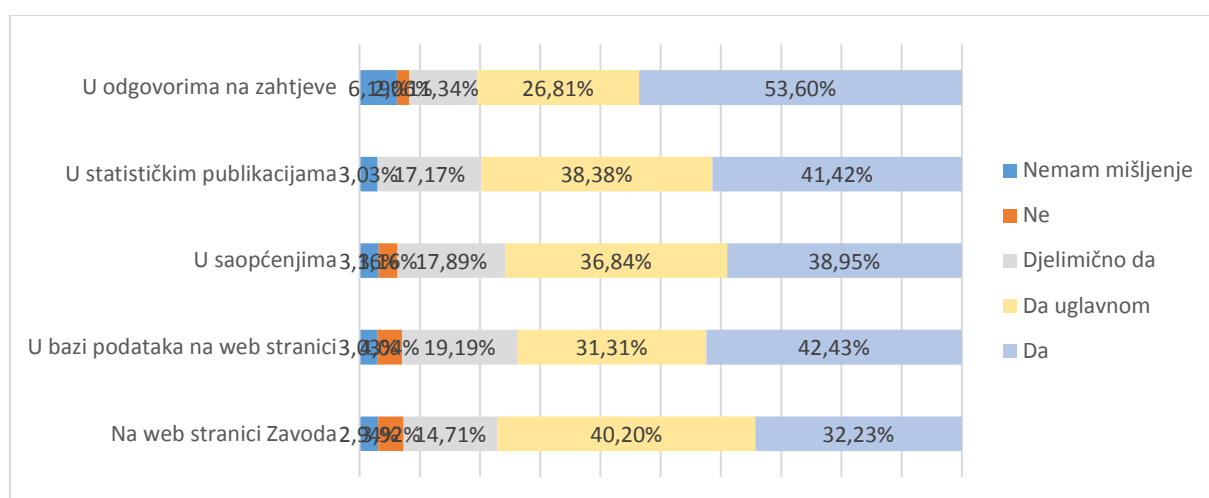
Pravovremenošću objavljivanja podataka zadovoljno je 43,57% anketiranih; 24,75% većinom je zadovoljno; 20,79% polovično je zadovoljno; 6,93% djelimično je zadovoljno; 3,96% anketiranih uopće nije zadovoljno. Prosječna ocjena pravovremenošću objavljivanja podataka iznosi je 3,97.

Prema dobivenim rezultatima istraživanja 51,52% anketiranih se izjasnilo da su jasno navedeni izvori podataka i metodologije; 26,26% da su većinom; 17,17% da su polovično; 3,03% da su djelimično. Prosječna ocjena navođenja izvora podataka i metodologija iznosi 4,22.

Da Zavod štiti povjerljivost individualnih podataka izvještajnih jedinica u potpunosti se slaže 58,76% anketiranih; 23,72% većinom se slažu; 12,37% polovično se slažu; 4,12% djelimično se slažu, dok se 1,03% anketiranih uopće ne slažu. Prosječna ocjena za zaštitu povjerljivosti individualnih podataka izvještajnih jedinica je 4,35.

Jasnost publikovanih statističkih podataka i informacija

G – 15 Podaci su jasno prikazani (%)



Podaci i informacije jasno prikazane u statističkim publikacijama smatra 41,42% anketiranih; 38,38% da uglavnom; 17,17% smatra da su djelimično; 3,03% nema mišljenje.

Podaci i informacije u saopćenjima su jasno prikazani smatra 38,95% anketiranih; 36,84% da uglavnom; 17,89% smatra da su djelimično; 3,16% da nisu jasno prikazani; 3,16% nema mišljenje.

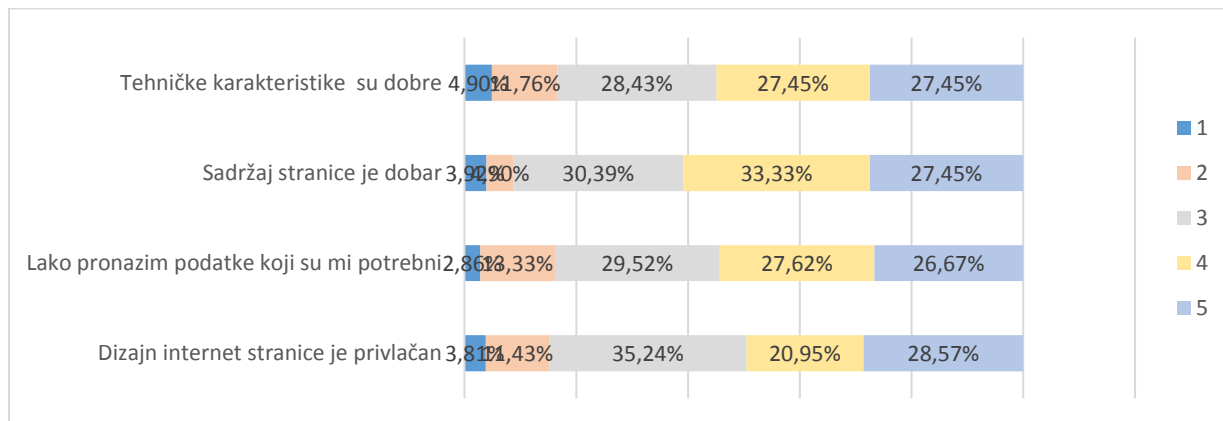
Podaci na internet stranici Zavoda su jasno prikazani smatra 38,23% anketiranih; 40,20% da uglavnom; 14,71% smatra da su djelimično; 3,92% da nisu jasno prikazani; 2,94% nema mišljenje.

Podaci u bazi podataka na internet stranici Zavoda su jasno prikazani smatra 42,43% anketiranih; 31,31% da uglavnom; 19,19% smatra da su djelimično; 4,04% da nisu jasno prikazani; 3,03% nema mišljenje.

Podaci u odgovorima na zahtjeve su jasno prikazani smatra 53,60% anketiranih; 26,81% da uglavnom; 11,34% smatra da su djelimično; 2,06% da nisu jasno prikazani; 6,19% nema mišljenje.

5. Internetska stranica Zavoda

G – 16 Zadovoljstvo internetskom stranicom, (%) slaganje sa tvrdnjama ocjena od 1 do 5 (1 uopće se ne slažem, 2 djelimično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem i 5 u potpunosti se slažem)



Podaci se lako pronalaze na internetskoj stranici Zavoda smatra 26,67% anketiranih; 27,62% anketiranih većinom se slaže; 29,52% anketiranih polovično se slaže; 13,33% anketiranih djelimično se slaže, dok se 2,26% anketiranih uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 3,62.

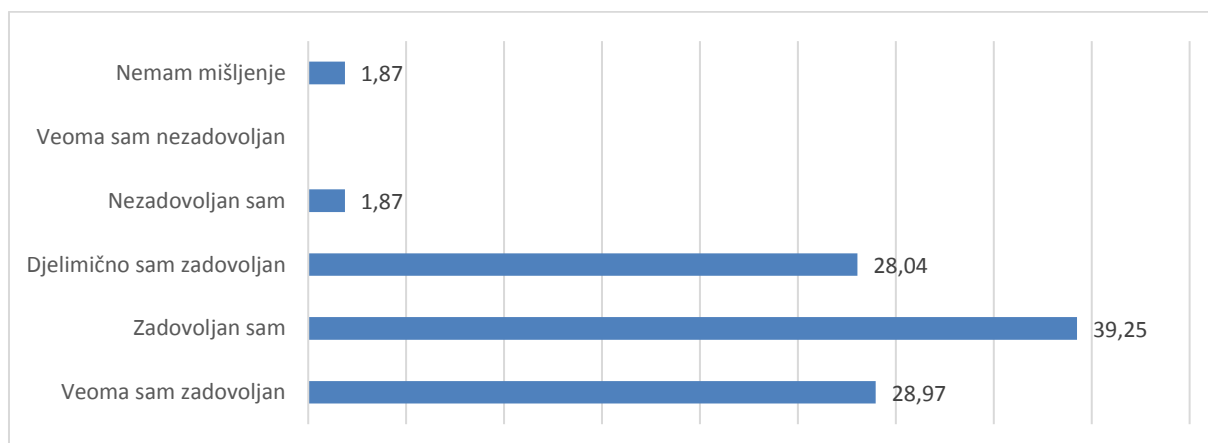
Sadržaj stranice je dobar smatra 27,45% anketiranih; 33,33% da je većinom dobar; 30,39% da je polovično dobar; 4,90% da je djelimično dobar; 3,92% da nije dobar. Prosječna ocjena je 3,75.

Dizajn internetske stranice je privlačan smatra 28,57% anketiranih; 20,95% da je većinom privlačan; 35,24% da je polovično privlačan; 11,43% da je djelimično privlačan; 3,81% da nije privlačan. Prosječna ocjena je 3,59.

Tehničke karakteristike stranice su dobre smatra 27,45% anketiranih; 27,45% da su većinom dobre; 28,43% da su polovično dobre; 11,76% da su djelimično dobre; 4,90% da nisu dobre. Prosječna ocjena je 3,61.

6. Baza podataka

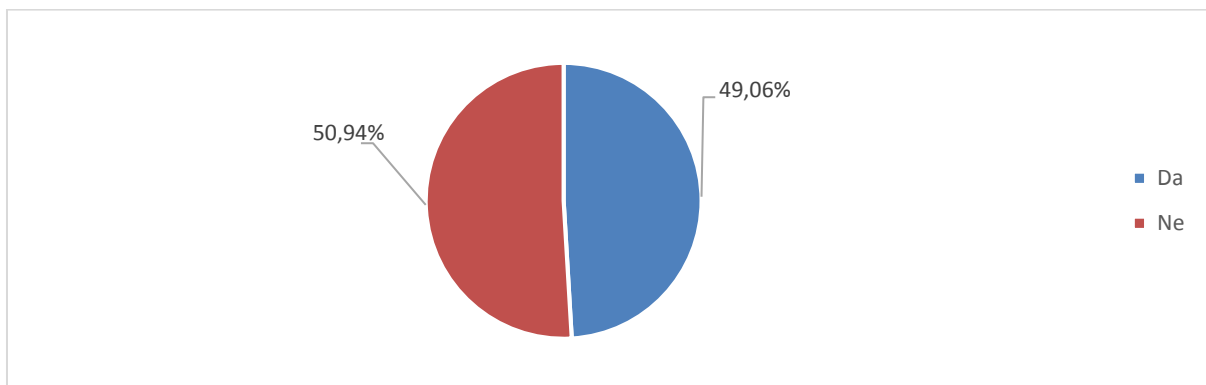
G – 17 Zadovoljstvo raspoloživim podacima u bazi podataka, (%)



Podacima koji se nalaze u bazi podataka veoma je zadovoljno 28,97% anketiranih korisnika; 39,25% je zadovoljno; 28,04% djelimično je zadovoljno; 1,87% je nezadovoljno; 1,87% nema mišljenje.

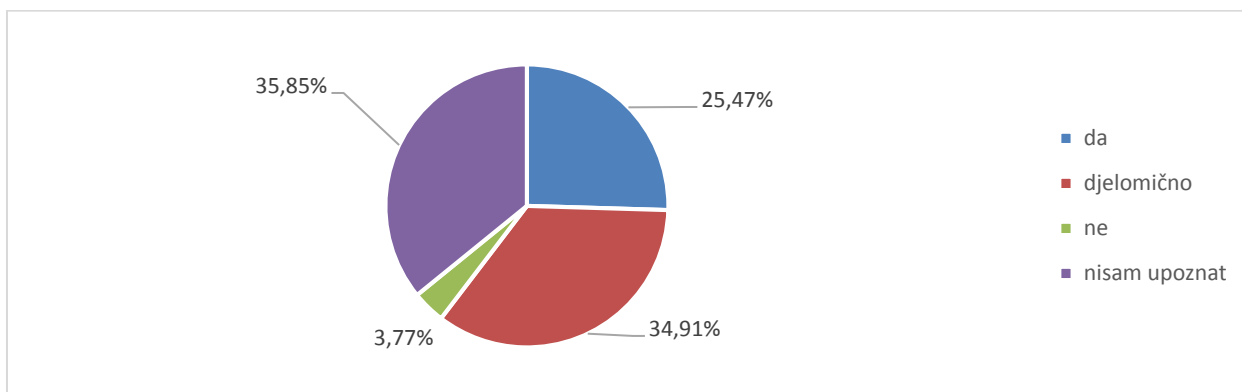
Kalendar objavljivanja statističkih podataka

G – 18 Korišćenje kalendara objavljivanja statističkih podataka (%)



Kalendarom publiciranja podataka koristi se 49,06% anketiranih, dok se 50,94% anketiranih korisnika ne koristi kalendarom publiciranja.

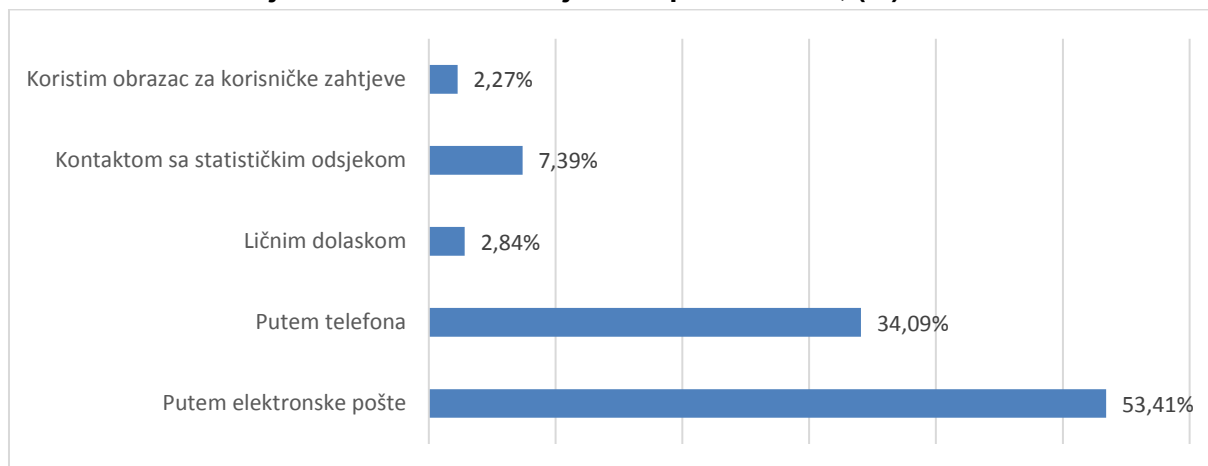
G – 19 Kalendar sadrži sve potrebne informacije,(%)



Od ukupnog broja korisnika koji koriste kalendar publikovanja 25,47 % su naveli da kalendar sadrži sve informacije koje su im potrebne, dok je 34,91% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne;3,77% da ne sadrži; 35,85% nije upoznat.

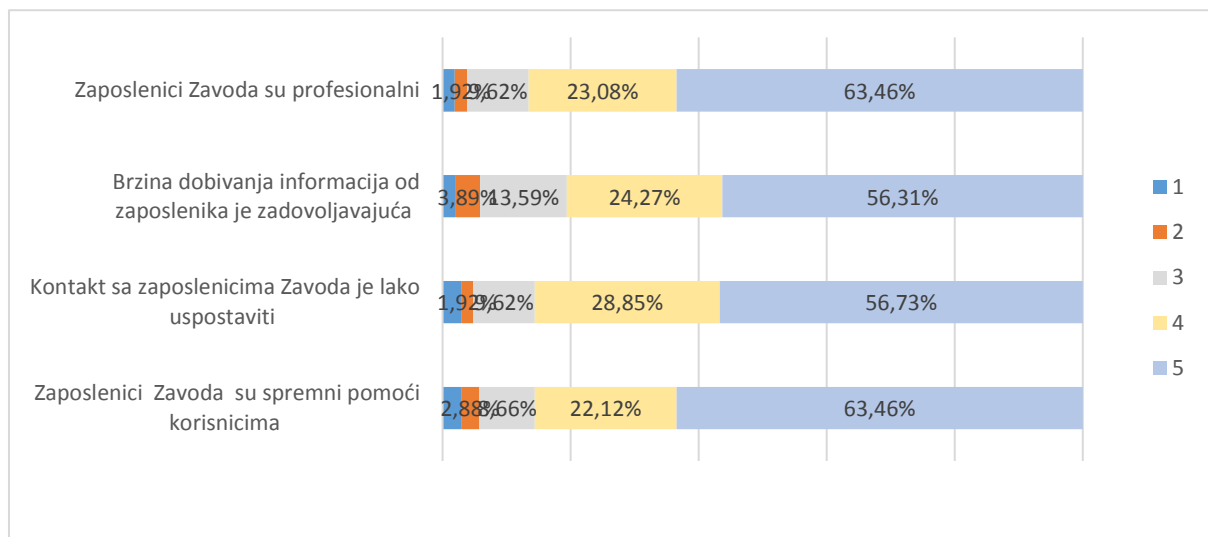
7. Zadovoljstvo sa zaposlenicima Zavoda

G – 20 Način na koji korisnici kontaktiraju sa zaposlenicima, (%)



Najveći broj korisnika uspostavlja kontakt sa zaposlenicima putem elektronske pošte 53,41 %; putem telefona 34,09%; kontaktom sa statističkim osobljem 7,39%; ličnim dolaskom 2,84%; obrascom za korisničke zahtjeve 2,27%.

G – 21 Zadovoljstvo uslugama zaposlenih , (%) slaganje sa tvrdnjama ocjena od 1 do 5 (1 uopće se ne slažem, 2 djelomično se slažem, 3 polovično se slažem, 4 većinom se slažem i 5 u potpunosti se slažem)



Zaposleni Zavoda su spremni pomoći korisnicima u potpunosti se slaže 63,46% anketiranih korisnika; 22,12% anketiranih korisnika većinom se slaže; 8,66% korisnika se polovično slaže; 2,88% anketiranih djelimično se slaže; dok se 2,88% anketiranih korisnika uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,40

Kontakt sa zaposlenicima Zavoda je lako uspostaviti smatra 56,73% anketiranih korisnika; 28,85% anketiranih većinom se slaže; 9,62% anketiranih polovično se slaže; 1,92% anketiranih djelimično se slaže; dok 2,88% anketiranih korisnika se uopće ne slaže. Prosječna ocjena 4,35

Brzina dobijanja informacija od zaposlenika Zavoda je zadovoljavajuća smatra 56,31% anketiranih korisnika; 24,27% anketiranih korisnika većinom se slaže; 13,59% korisnika polovično se slaže; 3,89% djelimično se slaže; 1,94% anketiranih korisnika uopće se ne slaže. Prosječna ocjena je 4,29

Zaposlenici Zavoda su profesionalni smatra 63,46% anketiranih korisnika; 23,08% većinom se slaže; 9,62% anketiranih se polovično slaže; 1,92% anketiranih se djelimično slaže; 1,92% anketiranih se uopće ne slaže. Prosječna ocjena je 4,44.

8. Preporuke korisnika

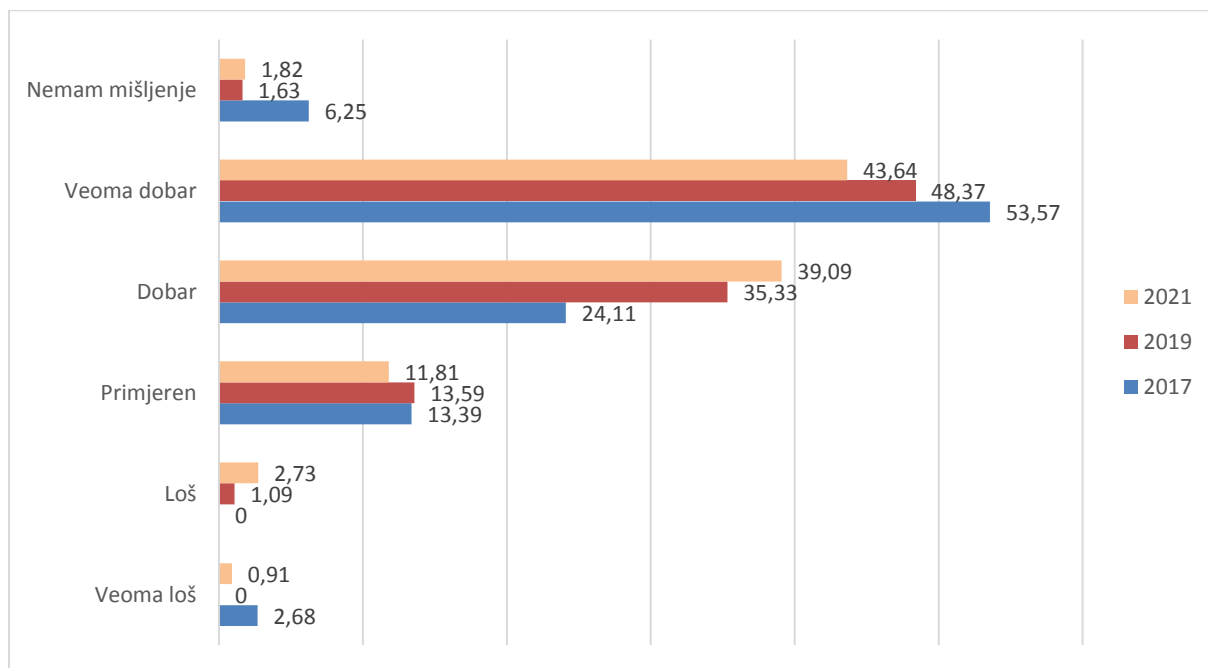
U pojedine dijelove upitnika korisnici su mogli upisati svoje prijedloge i sugestije za poboljšanje rada Zavoda, kao i da navedu statističke podatke koji ih interesuju, a nisu dostupni u Zavodu.

Neke od preporuka i smjernica koje su dali anketirani, a tiču se poboljšanja kvaliteta rada Zavoda su sljedeće:

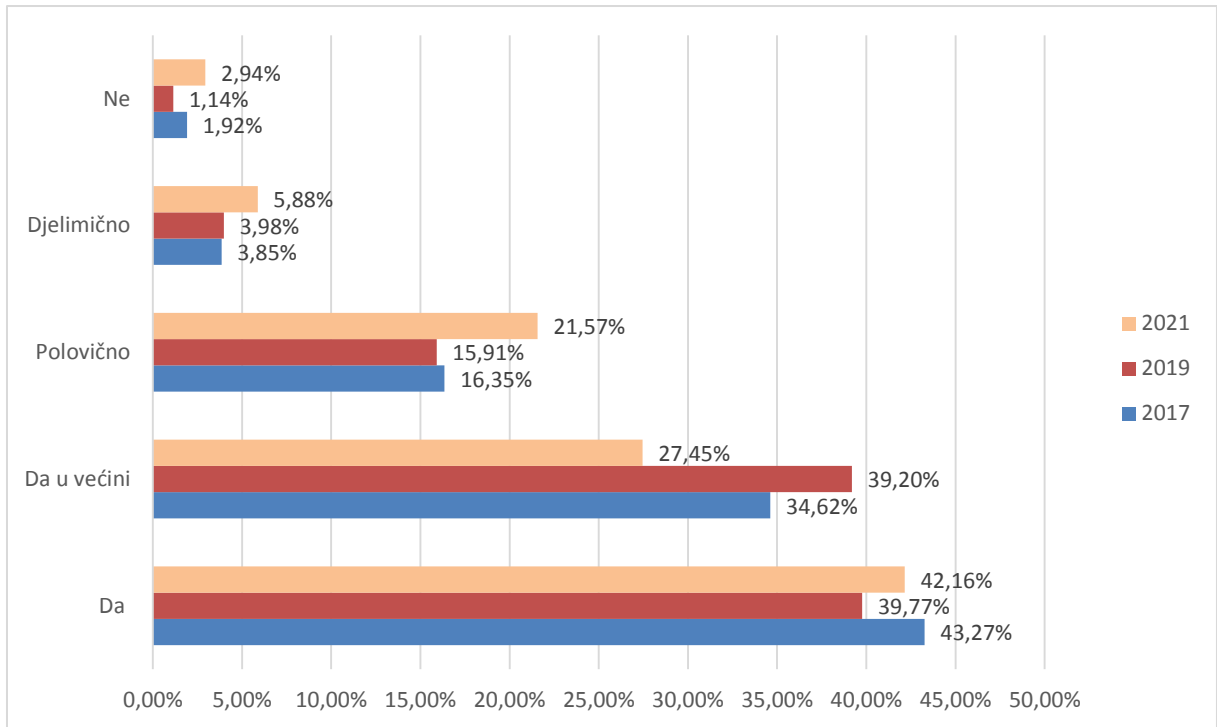
- Objavljivanje više podataka na nižim nivoima klasifikacije djelatnosti, kao i na kantonalnim i općinskim nivoima;
- Unaprijeđenje funkcionalnosti i dizajna internet stranice;
- Sadržaj baze podataka treba dopuniti sa svim podacima koji se nude korisnicima.
- Dalje usklađivanje sa međunarodnim standardima;
- Poboljšanje pravovremenosti i pouzdanosti davanja podataka:
- Da više podataka bude dostupno u bazama podataka,
- Prijedlozi za uvođenje indikatora za pojedine oblasti statističkih istraživanja za nivo općina i kantona;
- Da se podaci publikuju u PDF i Excelu.

9. Uporedni pregled zadovoljstva korisnika sa kvalitetom proizvoda i usluga koje pruža Zavod – 2017, 2019, 2021.

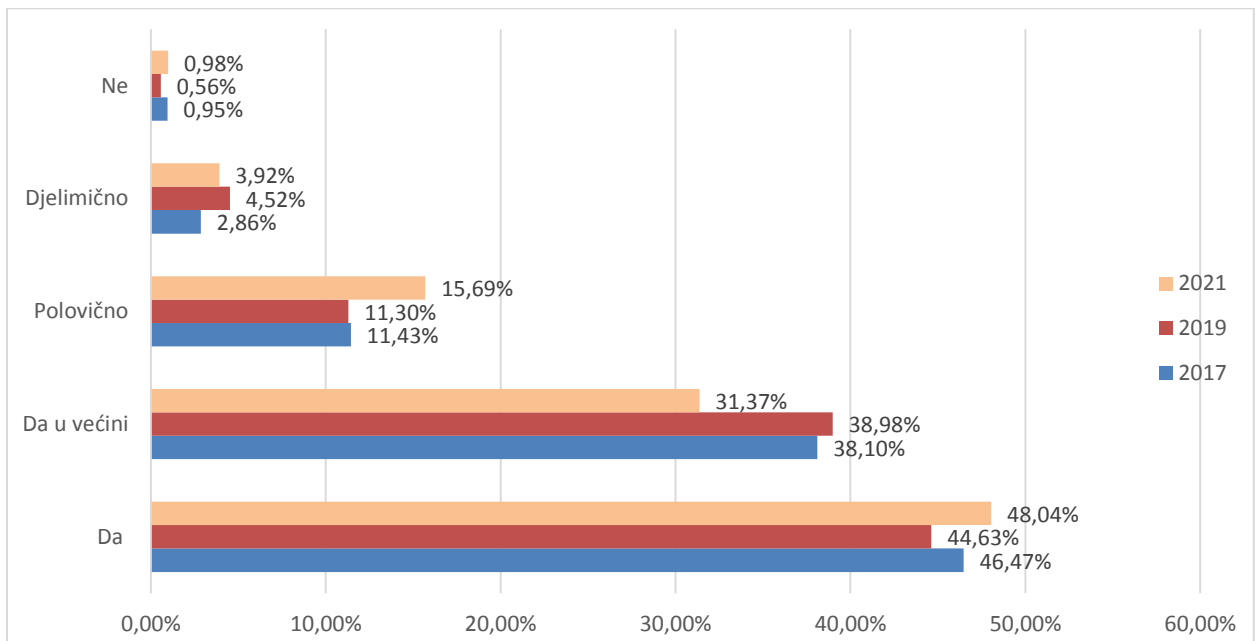
G – 22 Ukupan kvalitet proizvoda i usluga koje pruža Zavod



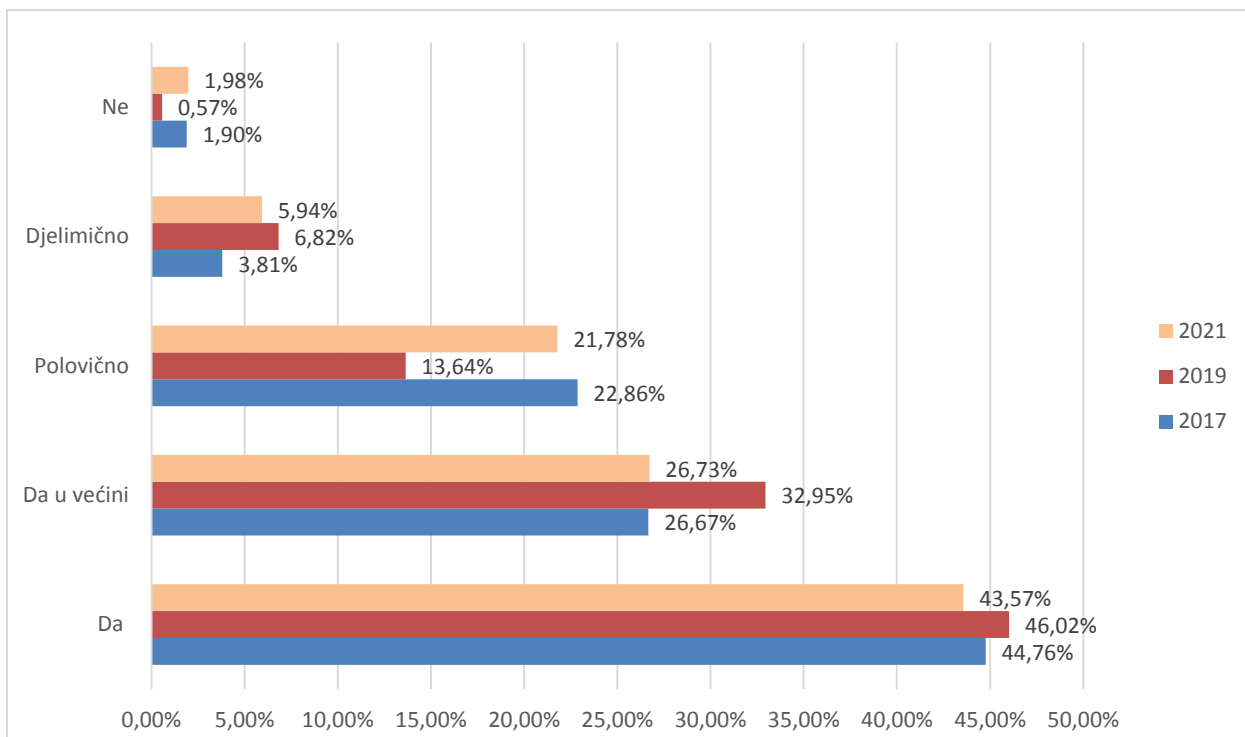
G – 23 Statistički podaci su pouzdani, %



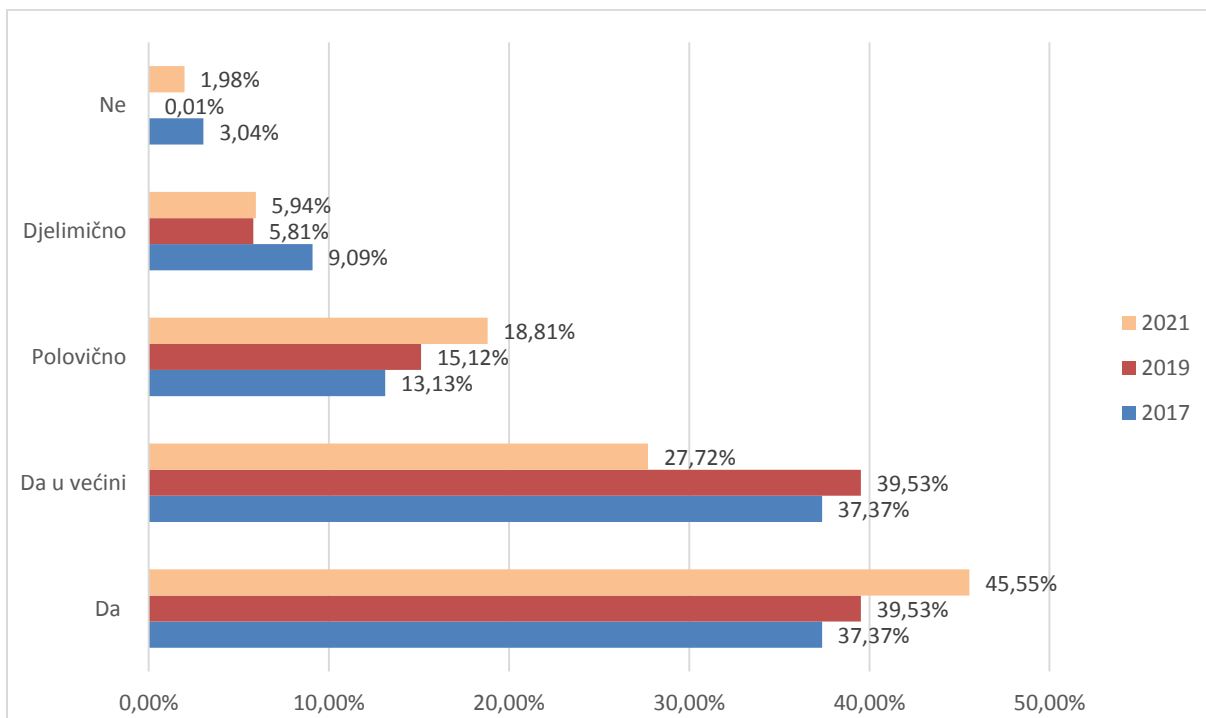
G – 24 Podaci su prezentirani na razumljiv način, (%)



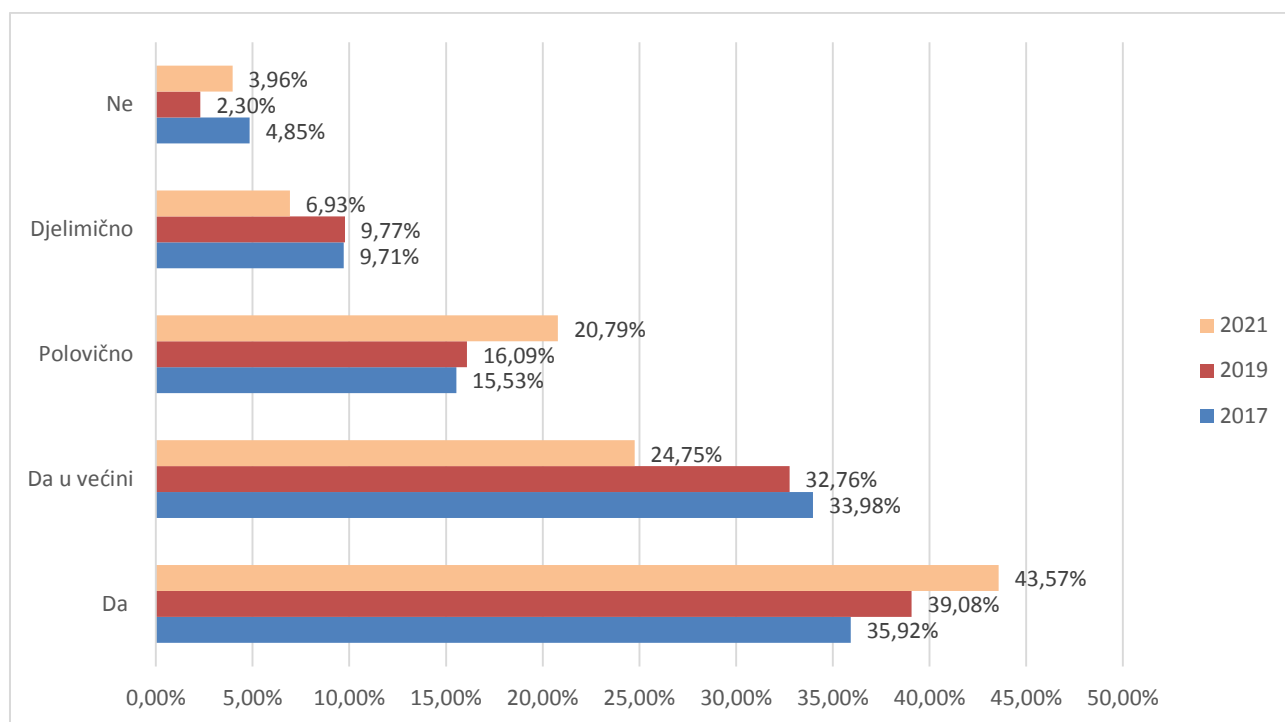
G – 25 Podaci pokrivaju potrebe korisnika, (%)



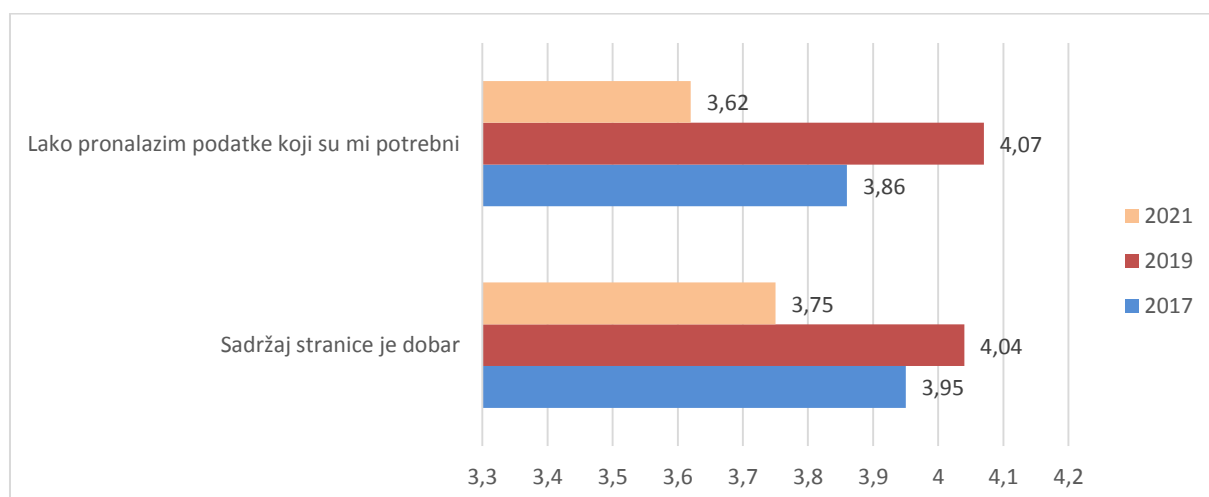
G – 26 Uporedivost statističkih podataka je dobra,%



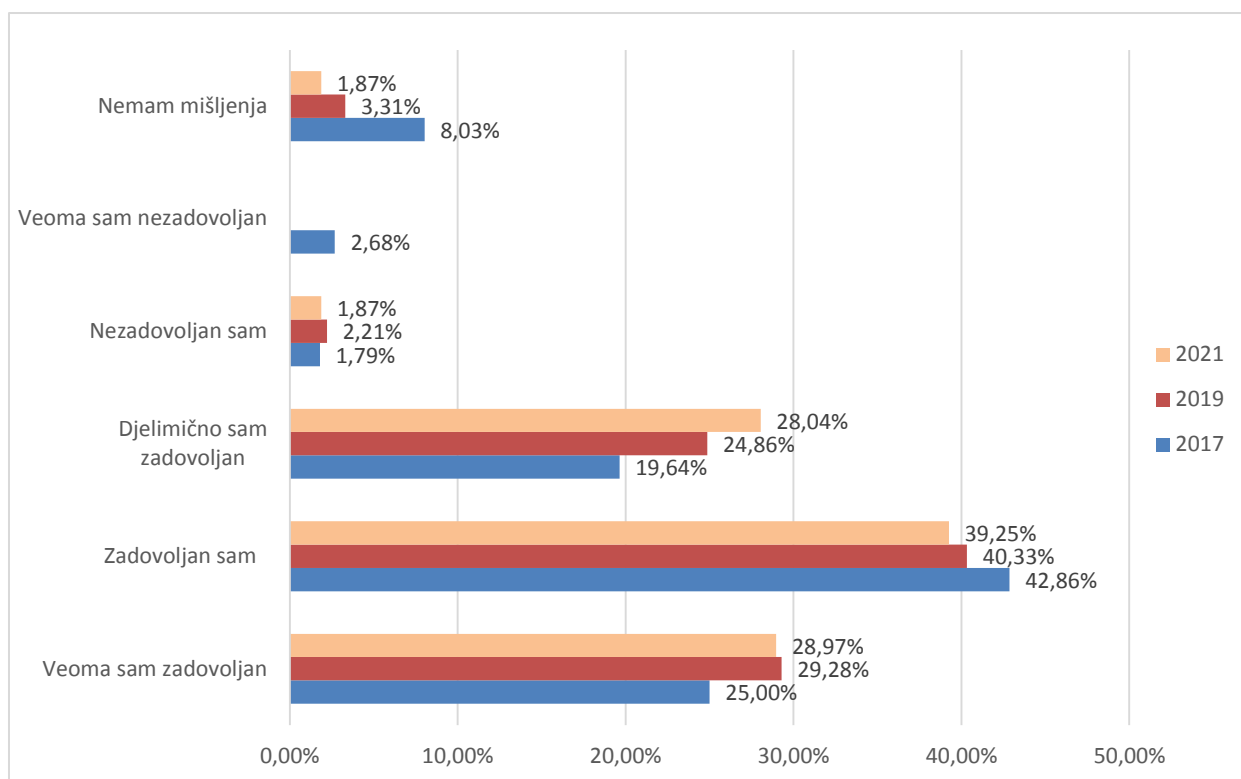
G – 27 Pravovremenost objavljivanja podataka je dobra, %



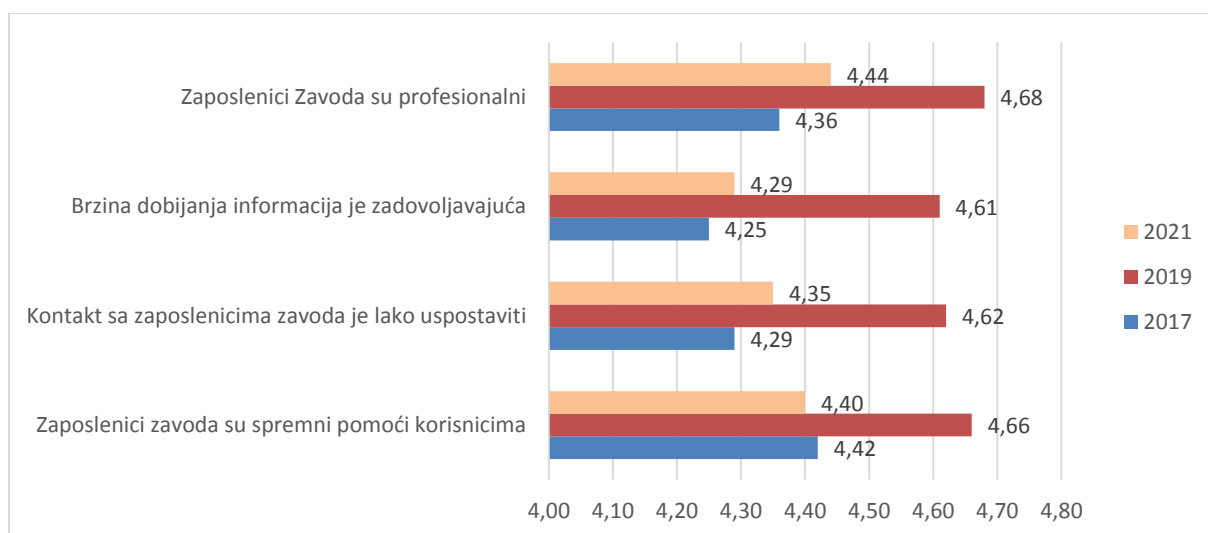
G – 28 Prosječna ocjena zadovoljstva internetskom stranicom Zavoda po kategorijama



G – 29 Zadovoljstvo raspoloživim podacima u bazi podataka, %



G – 30 Prosječna ocjena zadovoljstva zaposlenicima Zavoda po kategorijama



Zadovoljstvo korisnika sa ukupnim kvalitetom statističkih podataka i usluga koje pruža Zavod u 2021. godini u poređenju sa istraživanjima provedenim u 2019 i 2017. godini bilježi pad kod ocjene veoma dobar za 4,73% u odnosu na 2019. godinu, odnosno 9,93% u odnosu na

2017.godinu, dok kod ocjene dobar bilježi rast i to za 3,76% u odnosu na 2019. godinu, odnosno 14,98% u odnosu na 2017. godinu.

Povećanje zadovoljstva korisnika (ocjena dobar) u 2021. godini u odnosu na prethodna istraživanja zabilježena su kod: prezentacije podataka na razumljiv način za 3,41% u odnosu na 2019., odnosno 1,57% u odnosu na 2017. godinu; kod uporedivosti statističkih podataka za 6,02% u odnosu na 2019., odnosno 8,18% u odnosu na 2017. godinu; kod pravovremenosti statističkih podataka za 4,49% u odnosu na 2019. godinu, odnosno 7,65% u odnosu na 2017. godinu.

Smanjenje zadovoljstva korisnika (ocjena dobar) u 2021. godini u odnosu na prethodna istraživanja zabilježeno je kod: podaci pokrivaju potrebe korisnika za 2,45% u odnosu na 2019. godinu, odnosno 1,19% u odnosu na 2017. godinu, kod pouzdanosti podataka imamo povećanje ocjene u odnosu na 2019. godinu za 2,39% i smanjenje ocjene za 1,11% u odnosu na 2017. godinu, ocjena zadovoljstva raspoloživim podacima u bazi podataka je manja za 0,31% u odnosu na 2019. godinu, dok je u odnosu na 2017. godinu veća za 3,97%, Prosječna ocjena internetske stranice je 3,6 i manja je u odnosu na 2019. godinu kada je iznosila 4,0, prosječna ocjena zadovoljstva zaposlenicima u 2021. godini je 4,3 i manja je u odnosu na 2019. godinu kada je iznosila 4,6.

U cilju poboljšanja kvaliteta proizvoda i usluga Zavod će, u skladu sa svojim mogućnostima, nastojati da u svoj plan rada uvrsti konstruktivne prijedloge koje ste dali u ovom istraživanju.