



IZVJEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2022. GODINI

Podgorica, oktobar 2022. godine

SADRŽAJ

UVOD	4
1. PRAVNI OKVIR	5
2. METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA	6
3. SAŽETAK REZULTATA ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2022. GODINI	7
4. PROFIL ISPITANIKA KOJI SU UČESTVOVALI U ISTRAŽIVANJU O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU 2022. GODINE	8
4.1. Struktura ispitanika koji su učestvovali u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini	8
4.2. Starosna struktura ispitanika	9
4.3. Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika.....	9
4.4. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave.....	11
5. KORIŠĆENJE REZULTATA ZVANIČNE STATISTIKE	12
5.1. Vrsta podataka koje ispitanici koriste.....	12
5.2. Način korišćenja rezultata zvanične statistike	13
5.3. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima)	13
5.4. Svrha korišćenja rezultata zvanične statistike	15
5.5. Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike.....	16
5.6. Informisanost korisnika o radu Savjeta statističkog sistema Crne Gore	17
5.7. Rad Uprave za statistiku kroz percepciju korisnika rezultata zvanične statistike	18
6. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2020. GODINI	20
6.1. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku	20
6.2. Relevantnost i Dostupnost rezultata zvanične statistike	21
6.3. Zadovoljstvo korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku.....	23
6.4. Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenih u Upravi za statistiku	27
6.5. Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku	30
ZAKLJUČCI I PREPORUKE	33

LISTA GRAFIKA

- Grafik 1.** Struktura ispitanika po osnovu države (%);
- Grafik 2.** Struktura ispitanika po polu (%);
- Grafik 3.** Starosna struktura ispitanika po godinama (%)
- Grafik 4.** Nivo obrazovanja korisnika (%);
- Grafik 5.** Vrsta završene škole (%);
- Grafik 6.** Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave (%);
- Grafik 7.** Vrsta podataka koje ispitanici koriste (%), mogućnost više odgovora;
- Grafik 8.** Način korišćenja rezultata zvanične statistike (%), mogućnost više odgovora;
- Grafik 9.** Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima) %, mogućnost više odgovora;
- Grafik 10.** Svrha korišćenja podataka (%), mogućnost više odgovora;
- Grafik 11.** Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 12.** Kategorije korisnika po učestalosti korišćenja rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 13.** Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstvo korisnika po kategorijama;
- Grafik 14.** Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama;
- Grafik 15.** Pouzdanost rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 16.** Posjećenost zvanične web stranice Uprave za statistiku;
- Grafik 17.** Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku po kategorijama;
- Grafik 18.** Diseminacija rezultata zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku (%)
- Grafik 19.** Ocjena sadržaja Kalendara objavljivanja statističkih podataka (%);
- Grafik 20.** Ocjena saradnje korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku;
- Grafik 21.** Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku;
- Grafik 22.** Sveobuhvatni kvalitet rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku;
- Grafik 23.** Prosječna ocjena kvaliteta podataka po statističkim oblastima.

UVOD

Dvogodišnje *Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku 2022. godine*, redovno se sprovodi od strane Uprave za statistiku, sa ciljem da se izmjeri stepen u kojem su potrebe korisnika za rezultatima zvanične statistike zadovoljene u odnosu na dostupnu zvaničnu statistiku, uvažavajući njihova potencijalna očekivanja.

U pitanju je redovno istraživanje koje se sprovodi u dvogodišnjoj dinamici, pa je isto sprovedeno 2017. i 2020. godine, a pruža podatke o upotrebi različitih domena zvanične statistike koje proizvode institucije statističkog sistema Crne Gore shodno kriterijumima kvaliteta definisanih principima Kodeksa prakse evropske statistike.

Ovim istraživanjem želi se ocijeniti stepen korisnosti zvanične statistike u procesima donošenja odluka, o njenoj primjeni u svim fazama strateškog planiranja, zatim o nivou razumijevanja rezultata zvanične statistike od strane svih njenih korisnika, o pravovremenosti objavljenih zvaničnih statističkih podataka, ali i o sugestijama za statističke oblasti u kojima je potrebno dalje unapređenje.

Rezultati *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku 2022.* pokazuju pozitivne rezultate unapređenja u ukupnom zadovoljstvu korisnika. Naime, istraživanje je pokazalo da je 73,6% korisnika zadovoljno sveobuhvatnim kvalitetom rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku, što u poređenju sa prethodno sprovedenim istraživanjem iz 2020. godine predstavlja rast od 1,8 procentnih poena.

Kako se u svom radu oslanjamo na savremene evropske trendove, i nastojimo da svoj rad prilagodimo evropskim standardima, to će i rezultati ovog istraživanja služiti za nastavak kontinuiranog rada na daljim poboljšanjima ukupnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i pružanja statističkih usluga.

Uprava za statistiku postoji zbog svojih korisnika, stoga se još jednom zahvaljujemo korisnicima rezultata zvanične statistike na izdvojenom vremenu, da popunjavajući upitnik koji prati ovo istraživanje, daju svoj doprinos za dalja unapređenja našeg rada.

1. PRAVNI OKVIR

Pravni okvir za sprovođenje *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku*:

- [Zakon o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike](#) ("Službeni list CG", br. 18/12 i 47/19);
- [Strategija razvoja zvanične statistike 2019 - 2023. godine](#) ("Službeni list CG", br. 54/19);
- [Program zvanične statistike 2019 - 2023. godine](#) ("Službeni list CG", br. 7/19).

U prethodnom periodu Uprava za statistiku, kao koordinator statističkog sistema pripremila je i usvojila strateška dokumenta u oblasti upravljanja kvalitetom:

- [Strategiju upravljanja kvalitetom za period 2020 - 2023. godinu](#);
- Vodič za implementaciju Strategije upravljanja kvalitetom za period 2020 - 2023. godina;
- Implementacioni plan za sprovođenje Strategije upravljanja kvalitetom za period 2020 - 2023. godina;
- [Strategiju upravljanja kvalitetom za period 2017 - 2020. godinu](#);
- [Vodič za implementaciju Strategije upravljanja kvalitetom za period 2017 - 2020. godina](#);
- Implementacioni plan za sprovođenje Strategije upravljanja kvalitetom za period 2017 - 2020. godina;
- [Deklaraciju kvaliteta](#);
- [Politiku kvaliteta](#);
- [Deklaraciju o posvećenosti povjerenju u zvaničnu statistiku](#).

Strateški cilj zvanične statistike je da obezbjeđuje svim korisnicima, kvantitativne i reprezentativne informacije o ekonomskom, demografskom, socijalnom i stanju životne sredine u Crnoj Gori, po međunarodno definisanoj metodologiji i najvišim profesionalnim standardima.

Vizija statističkog sistema Crne Gore je proizvodnja koherentnih, relevantnih i objektivnih rezultata zvanične statistike, koji se temelje na međunarodnim konceptima, metodologijama i strogoj režimu zaštite podataka. U skladu sa tim proizvođači zvanične statistike se u svom radu oslanjaju na savremene evropske trendove, uvažavajući principe Kodeksa prakse evropske statistike i principe Upravljanja ukupnim kvalitetom, koji predstavljaju zajednički okvir kvaliteta Evropskog statističkog sistema.

Implementacija sistema upravljanja kvalitetom, podržana je kroz dugogodišnje projekte pomoći u oblasti kvaliteta IPA 2014, IPA 2017 i IPA 2019 Multi - beneficiary Statistical Cooperation Programme. Za realizaciju projekta, odobrena je tehnička podrška kroz ekspertsku pomoć od strane glavne Evropske statističke kancelarije - EUROSTAT-a. Uvođenjem sistema upravljanja kvalitetom, unaprjeđuje se kvalitet proizvodnje rezultata zvanične statistike što ima za cilj zadovoljstvo korisnika rezultatima zvanične statistike.

Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 - 2023. godine definisani su ciljevi upravljanja kvalitetom, a sve u cilju da zainteresovani korisnici budu zadovoljni rezultatima zvanične statistike i statističkim uslugama, koje nude proizvođači zvanične statistike. U skladu sa tim uspostavljen je nacionalni sistem izvještavanja o kvalitetu prema korisnicima, koji je dostupan na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku.

2. METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku 2022. godine je realizovano kako bi se izmjerio stepen u kojem su potrebe korisnika za rezultatima zvanične statistike zadovoljene u odnosu na dostupnu zvaničnu statistiku, uvažavajući njihova potencijalna očekivanja. Indikatori dobijeni ovim istraživanjem omogućiće proizvođačima zvanične statistike u Crnoj Gori da sagledaju potrebe korisnika i unaprijede statističke usluge, kako bi se odgovorilo na povećanu tražnju za rezultatima zvanične statistike.

Periodika sprovođenja Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku je dvogodišnja. Prvo Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku je sprovedeno u toku 2017. godine, a drugo tokom 2020. godine. Izvještaji o zadovoljstvu korisnika dostupani su na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku.

Prikupljanje podataka za treće Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku realizovano je u periodu od 30. maja do 26. avgusta 2022. godine putem web ankete. Upitnik koji prati ovo istraživanje pripremljen je na crnogorskom i engleskom jeziku, i poslat je na 1 288 e-mail adresa korisnika.

U istraživanju su učestvovali korisnici koji su uputili barem jedan zahtjev za podacima na zvaničnu e-mail adresu Uprave za statistiku. Svim navedenim korisnicima dostavljen je e-mail sa molbom da popune upitnik *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku* u 2022. godini uz prateći link.

Takođe, svi korisnici koji su željeli da popune upitnik *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku*, bio je dostupan na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku.

Anketu je popunilo 205 korisnika Uprave za statistiku.

Ciljevi istraživanja se odnose na:

- mjerenje zadovoljstva korisnika svim aspektima rada Uprave za statistiku;
- mjerenje zadovoljstva korisnika rezultatima zvanične statistike i statističkim uslugama, kao i načinom diseminacije statističkih podataka;
- praćenje potreba i dobijanje povratnih informacija od korisnika za rezultatima zvanične statistike;

- informisanost korisnika o načinima na koji se mogu uključiti u statističke aktivnosti Uprave za statistiku i statističkog sistema Crne Gore;
- praćenje prioriternih potreba korisnika za rezultatima zvanične statistike;
- pregled načina i svrhe korišćenja rezultata zvanične statistike i statističkih usluga Uprave za statistiku.

Rezultati istraživanja biće korišćeni u pravcu preduzimanja daljih aktivnosti u cilju povećanja nivoa zadovoljstva korisnika rezultata zvanične statistike.

3. SAŽETAK REZULTATA ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2022. GODINI

Anketu za *Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini* popunilo je 205 ispitanika i pruža informacije o potrebama i zadovoljstvu korisnika sa rezultatima zvanične statistike i statističkim uslugama.

Ključni rezultati *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini*:

- ✚ **ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku je 4,0** na skali od 1 do 5 (gdje 1 označava da su veoma nezadovoljni, a 5 označava da su veoma zadovoljni), odnosno 73,6% ispitanika su sveobuhvatno zadovoljstvo Upravom za statistiku ocijenili kao dobro ili odlično;
- ✚ **posmatrano po elementima ukupnog indeksa zadovoljstva, korisnici su najviše zadovoljni:**
 - profesionalnim odnosom zaposlenih u Upravi za statistiku, sa prosječnom ocjenom 4,5;
 - pouzdanosti podataka, sa prosječnom ocjenom 4,2;
 - stepenom pokrivenosti potreba za podacima, sa prosječnom ocjenom 3,7;
 - opštim kvalitetom rezultata zvanične statistike i statističkih usluga, sa prosječnom ocjenom 4,0;
 - zvaničnom internet stranicom Uprave za statistiku, sa prosječnom ocjenom 3,7.
- ✚ **struktura ispitanika *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku*:**
 - od ukupnog broja ispitanika 50,2% su bile žene, a 49,8% su bili muškarci;
 - od ukupnog broja ispitanika 79,0% ispitanika je iz Crne Gore;
 - 62,4% ispitanika pripada starosnoj grupi 30 - 49 godina;
 - 55,1% ispitanika ima završen fakultet, dok 29,3% ispitanika ima završene magistarske studije, a 6,8% završen doktorat;
 - 40,0% ispitanika je završilo društvene nauke, novinarstvo i informisanje;

- od ukupnog broja ispitanika najviše je ispitanika zaposleno u privrednim subjektima i to 25,4%, dok su 20,0% istraživači.
- od ukupnog broja ispitanika 15,6% je dostavilo predlog za poboljšanje statističkog sistema Crne Gore.
- ✚ učestalost korištenja rezultata zvanične statistike od strane ispitanika:
 - 49,8% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koriste rezultate zvanične statistike „često“ odnosno u mjesečnoj ili kvartalnoj dinamici;
 - 27,3% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koristi rezultate zvanične statistike „veoma često“ odnosno u dnevnoj ili denelnoj dinamici;
 - 22,9% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koristi rezultate zvanične statistike „rijetko“ odnosno godišnje ili rijeđe;
- ✚ **najčešće korišćeni rezultati zvanične statistike** su iz sljedećih statističkih oblasti:
 - tržište rada:
 - zaposlenost i nezaposlenost 42,9% i
 - zarade 38,5%;
 - demografija:
 - stanovništvo 36,1% i
 - popisi 26,3%;
 - cijene/inflacija 34,2%;
 - nacionalni računi 31,7%;
 - spoljna trgovina 25,9%.

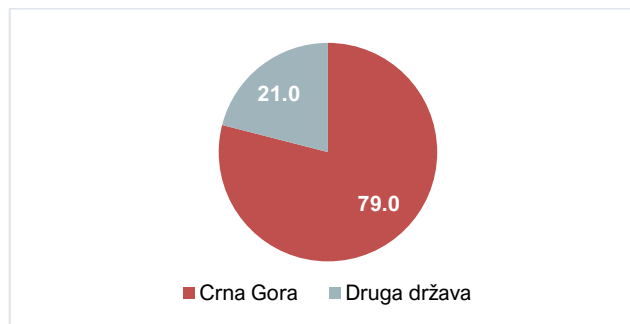
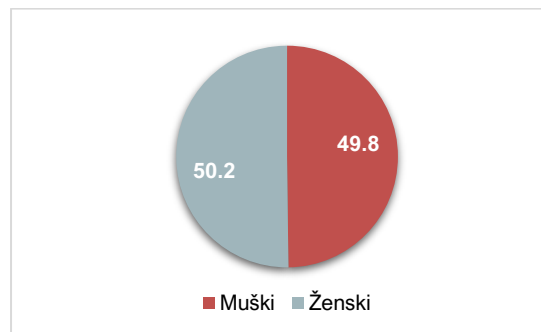
Preporuke korisnika rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje bi doprinijele povećanju zadovoljstva korisnika, odnose se na unapređenja u sledećim oblastima:

- ✚ modernizacija i unapređenje zvanične web stranice Uprave za statistiku, kao i komunikacija putem interneta;
- ✚ unapređenje javnog prezentovanja rezultata zvanične statistike, češće prezentacije podataka u javnosti;
- ✚ organizovanje obuka korisnika i više metodoloških objašnjenja rezultata zvanične statistike.

4. PROFIL ISPITANIKA KOJI SU UČESTVOVALI U ISTRAŽIVANJU O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU 2022. GODINE

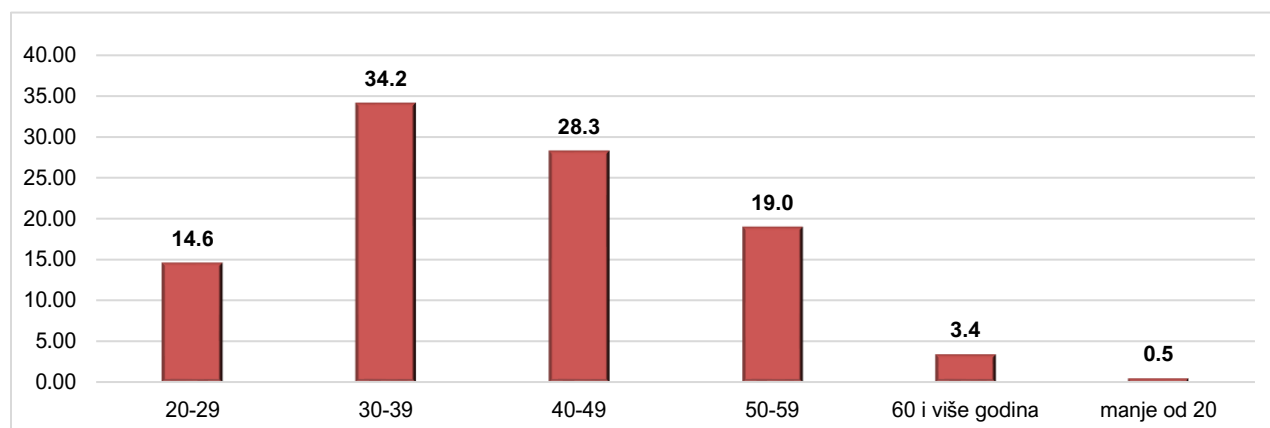
4.1. Struktura ispitanika koji su učestvovali u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini

U *Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku* u 2022. godini učestvovali su korisnici iz Crne Gore i to 79,0%, dok je iz drugih država 21,0%. Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, 50,2% čine žene.

Grafik 1. Struktura ispitanika po osnovu države (%)**Grafik 2. Struktura ispitanika po polu (%)**

4.2. Starosna struktura ispitanika

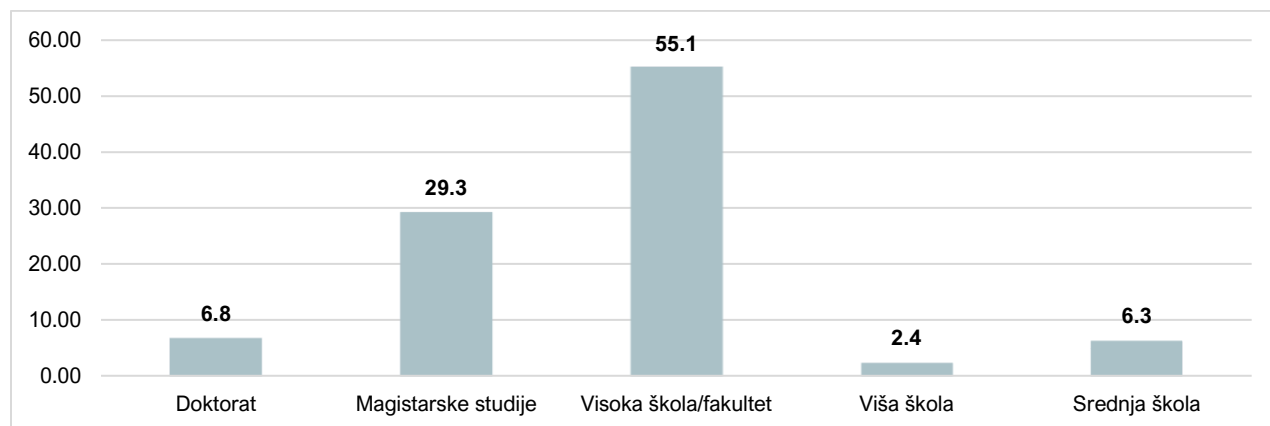
Od ukupnog broja ispitanika, njih 34,2%, pripada starosnoj grupi od 30 do 39 godina, dok njih 28,3% pripada starosnoj grupi od 40 do 49 godina.

Grafik 3. Starosna struktura ispitanika po godinama (%)

4.3. Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika

Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, najveći procenat pripada onima koji imaju završen fakultet (55,1%).

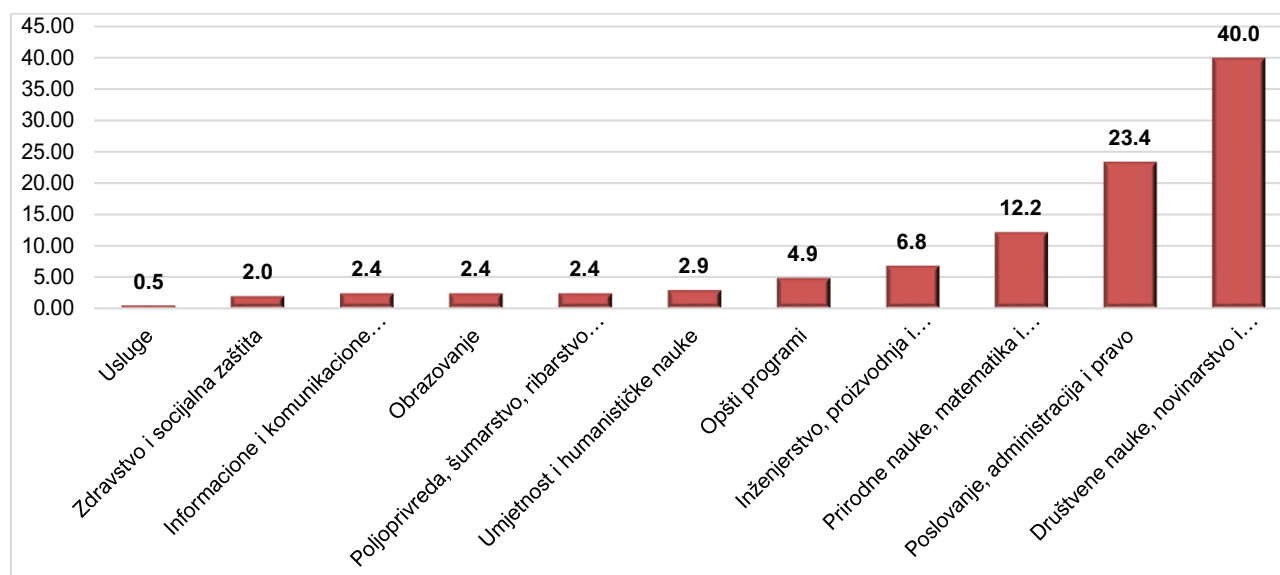
Grafik 4. Nivo obrazovanja korisnika (%)



Shodno [Nacionalnoj klasifikaciji obrazovanja](#) koja je usklađena sa Međunarodnom standardnom klasifikacijom obrazovanja (*eng. International Standard Classification of Education ISCED*) ispitanici su klasifikovani po vrsti obrazovanja koje su završili, što je prikazano na grafiku 4. *Nivo obrazovanja korisnika (%)*.

Najveći procenat ispitanika je iz oblasti društvenih nauka, novinarstva i informisanja (40,0%), zatim iz oblasti poslovanja, administracije i prava (23,4%), dok je najmanje ispitanika iz oblasti usluga (0,5%).

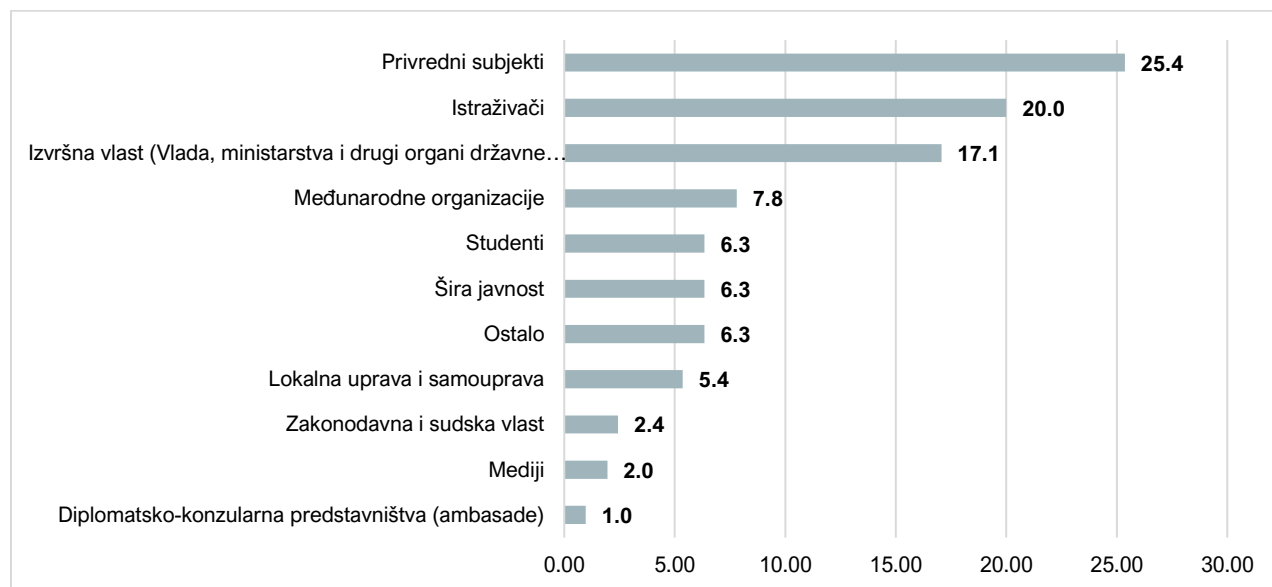
Grafik 5. Vrsta završene škole (%)



4.4. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave

Najveći broj ispitanika koji je dao odgovore na upitnik je zaposlen u privrednim subjektima (25,4%), zatim slijede istraživači (20,0%), dok je najmanji broj ispitanika zaposlen u diplomatsko - konzularnim predstavništvima (1,0%).

Grafik 6. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave (%)

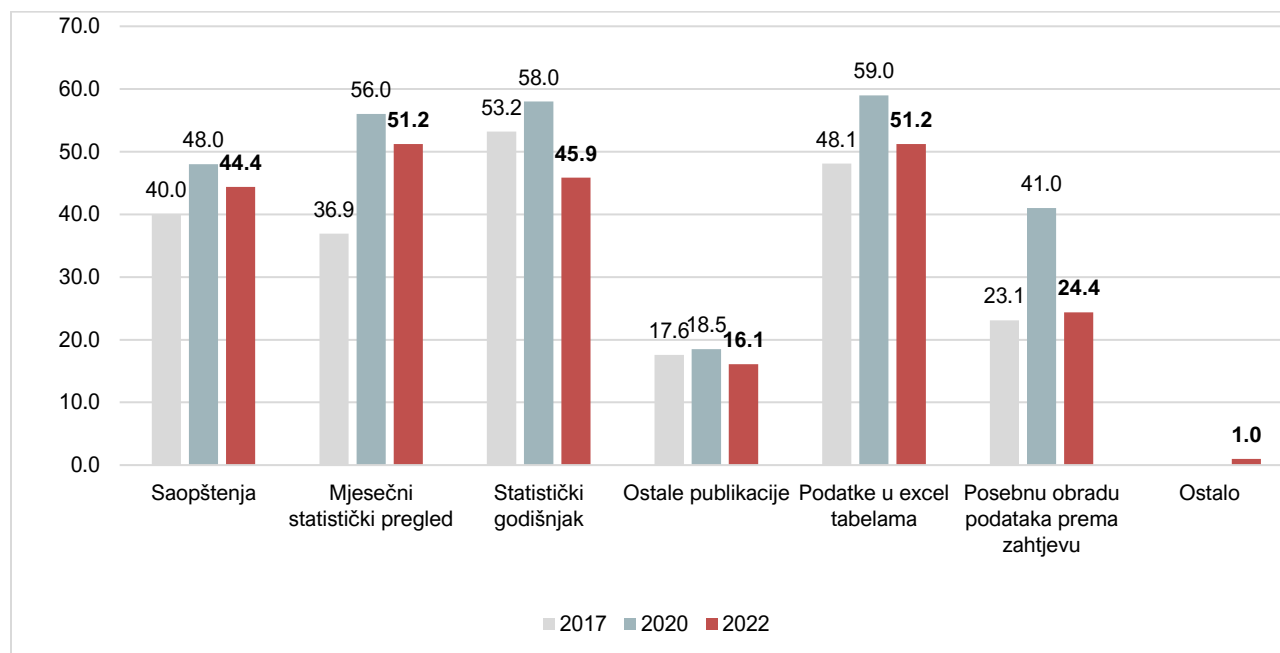


5. KORIŠĆENJE REZULTATA ZVANIČNE STATISTIKE

5.1. Vrsta podataka koje ispitanici koriste

Od ukupnog broja ispitanika, najveći broj (51,2%) koristi rezultate zvanične statistike prikazane u excel tabelama i Mjesečnom statističkom pregledu, kao izvor podataka koji im je potreban. Grafikom 7. su prikazani uporedivi rezultati ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodna istraživanja, a odnose se na vrstu korišćenih podataka od strane korisnika.

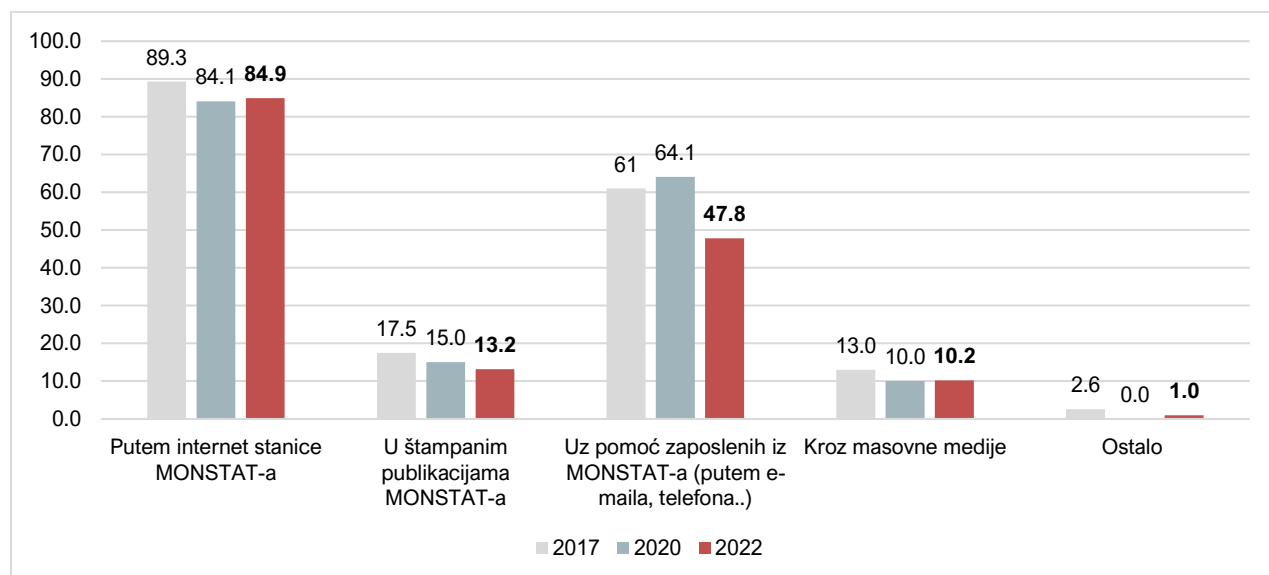
Grafik 7. Vrsta podataka koje ispitanici koriste (%), mogućnost više odgovora



5.2. Način korišćenja rezultata zvanične statistike

Najveći procenat korisnika rezultata zvanične statistike koristi zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku (84,9%), što su pokazali i nalazi rezultata anketa sprovedenih u prethodnim godinama.

Grafik 8. Način korišćenja rezultata zvanične statistike (%), mogućnost više odgovora



Takođe, rezultati ovogodišnjeg istraživanja ukazuju na pad ispitanika koji podatke dobijaju od zaposlenih u Upravi za statistiku sa 64,1% na 47,8%, kao i na porast broja korisnika koji do podataka dolaze direktnim korišćenjem internet stranice Uprave za statistiku, što ukazuje na samostalnost korisnika u korišćenju rezultata zvanične statistike. Masovne medije, kao izvor podataka, koristi 10,2% ispitanika.

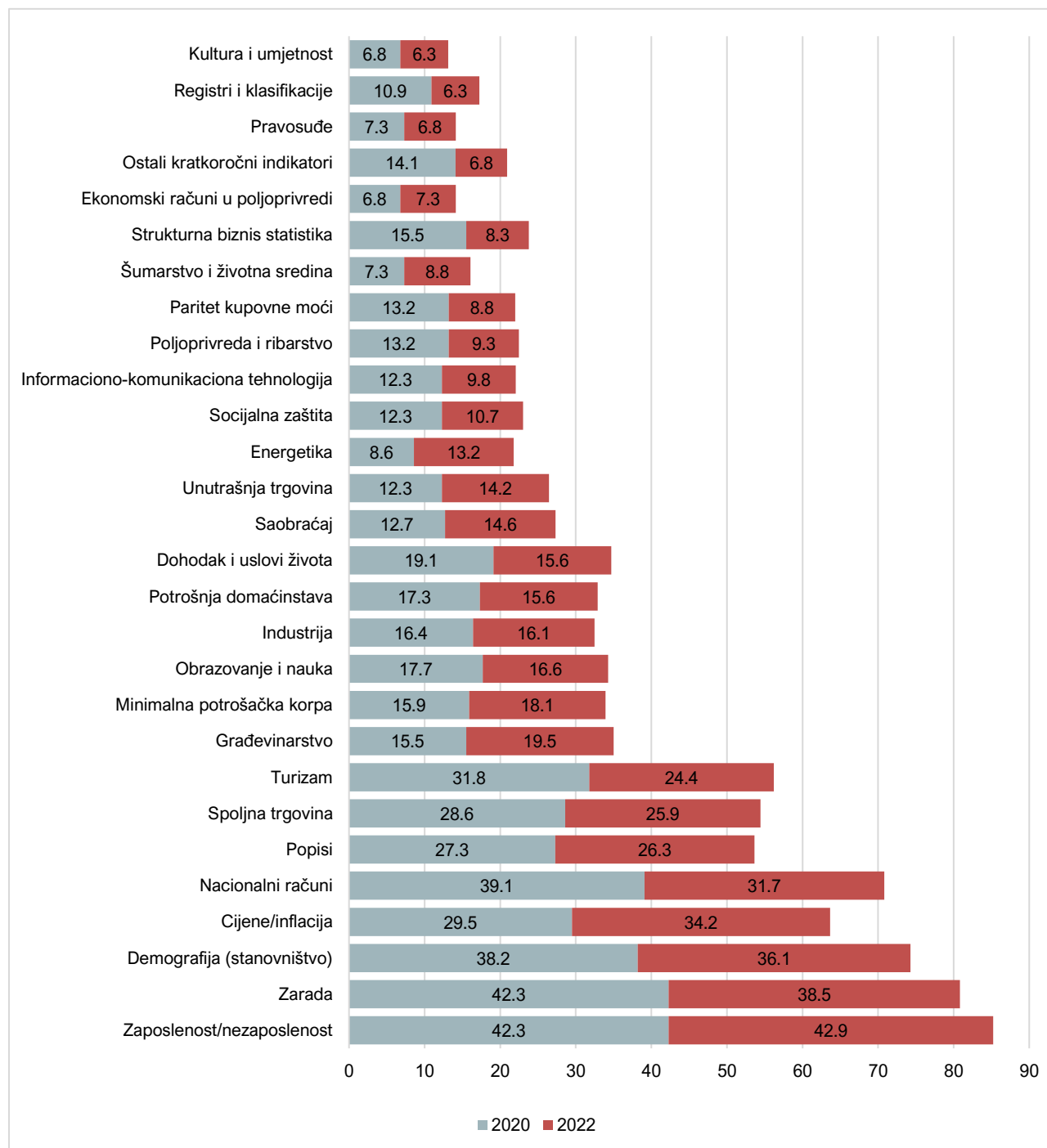
5.3. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima)

Najčešće korišćene statističke oblasti (domeni) su:

- tržište rada:
 - zaposlenost i nezaposlenost 42,9% i
 - zarade 38,5%;
- demografija:
 - stanovništvo 36,1% i
 - popisi 26,3%;
- cijene/inflacija 34,2%;
- nacionalni računi 31,7%;
- spoljna trgovina 25,9%.

Grafikom 9. prikazani su uporedivi rezultati ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodno istraživanje u dijelu korišćenja podataka prema statističkim oblastima.

Grafik 9. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima) %, mogućnost više odgovora

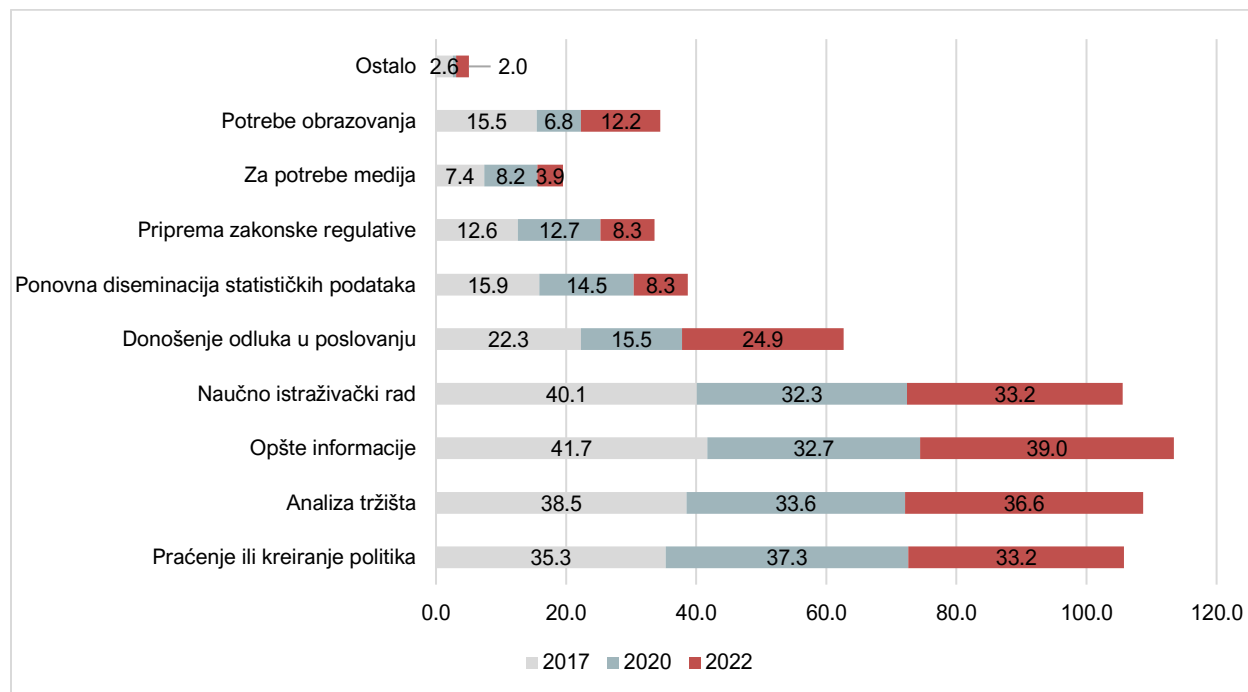


5.4. Svrha korišćenja rezultata zvanične statistike

Relevantnost

Najveći broj ispitanika je kao svrhu korišćenja rezultata zvanične statistike naveo da su im podaci potrebni za *opšte informacije* (39,0%), za *analizu tržišta* (36,6%), za *praćenje ili kreiranje politika* (33,2%) kao i za *izradu naučno istraživačkog rada*, što se prikazuje grafikom 10.

Grafik 10. Svrha korišćenja podataka (%), mogućnost više odgovora

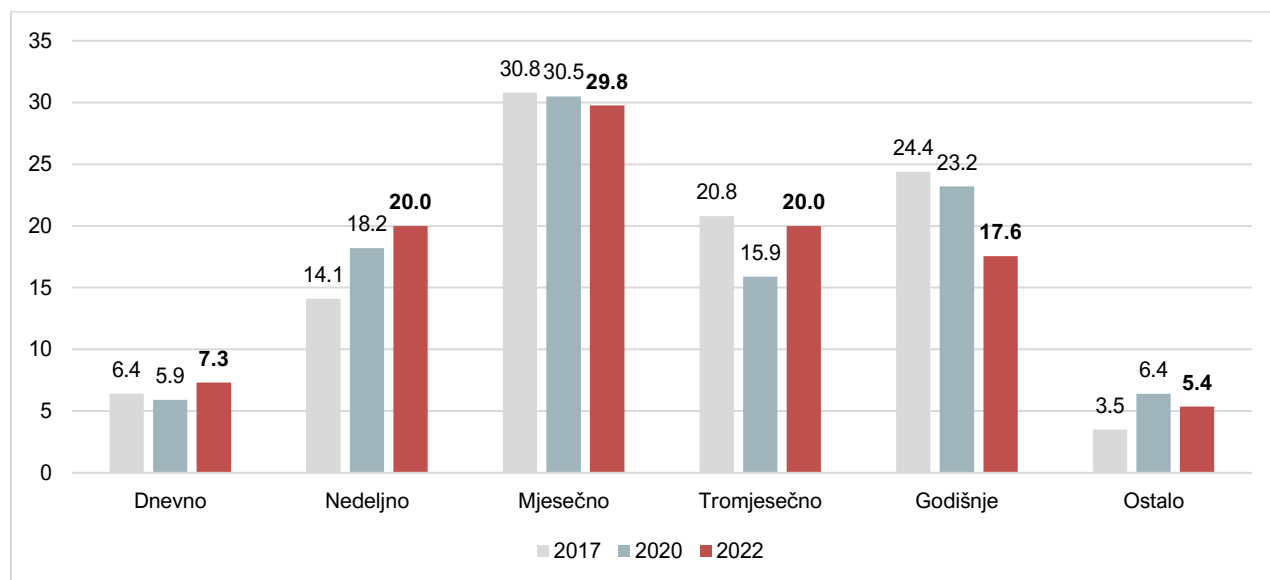


Takođe, na grafiku je evidentno da korisnici rezultata zvanične statistike, podatke koriste pored navedenog i za *donošenje odluka u poslovanju* (24,9%), dok je najmanji procenat korisnika koji su kao svrhu naveli korišćenje podataka za *potrebe medija* (3,9%) i *ostalo* (2,0%).

5.5. Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike

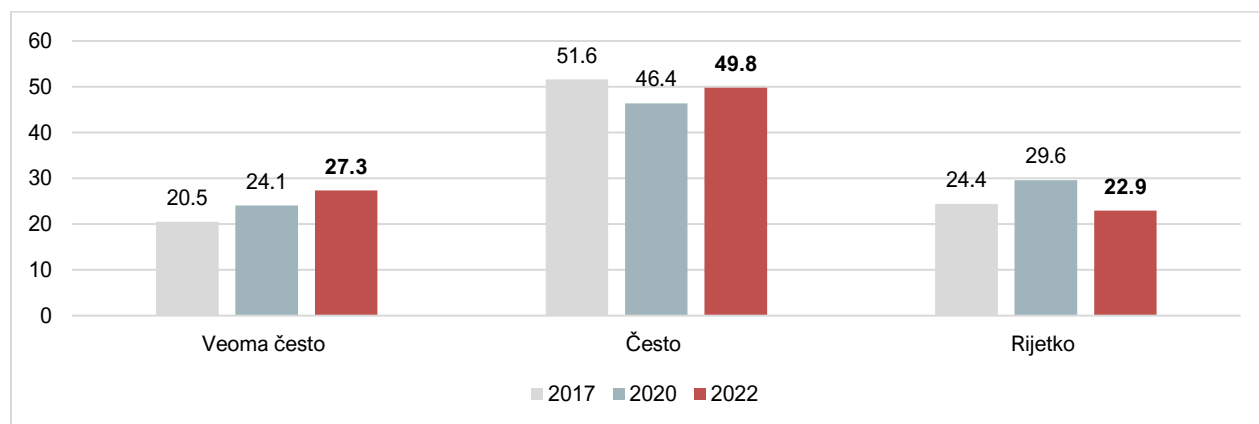
Na pitanje o učestalosti korišćenja rezultata zvanične statistike, korisnici su u najvećem broju odgovorili da koriste rezultate zvanične statistike prikazane u mjesečnoj periodici (26,5%). Grafikom 11. *Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike (%)* su pored podataka iz ovog istraživanja, prikazani i odgovori ispitanika u prethodnim istraživanjima.

Grafik 11. Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike (%)



Odgovori na prethodno pitanje „*Koliko često koristite podatke Uprave za statistiku?*“ služili su kao osnova za grupisanje korisnika u tri kategorije, koji su precizirali učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike.

Grafik 12. Kategorije korisnika po učestalosti korišćenja rezultata zvanične statistike (%)



Tri kategorije korišćenja rezultata zvanične statistike su: „*veoma često*“; „*često*“ i „*rijetko*“.

U kategoriju korisnika „*veoma često*“ ubrajamo one koji koriste rezultate zvanične statistike na dnevnoj ili nedeljnoj osnovi. Prema rezultatima istraživanja u 2022. godini procenat tih korisnika je 27,3%, dok ih je u prethodnom istraživanju 2020. godine bilo 24,1%, odnosno 20,5% u 2017. godini.

U kategoriju korisnika „*često*“ pripadaju korisnici koji koriste rezultate zvanične statistike u mjesečnoj ili kvartalnoj dinamici. Prema rezultatima istraživanja u 2022. godini je 49,7%, dok je u 2020. godini procenat tih korisnika bio 46,4%.

U kategoriju korisnika „*rijetko*“ pripadaju korisnici koji koriste rezultate zvanične statistike godišnje ili rijetko, odnosno po potrebi. Prema rezultatima istraživanja u 2022. godini procenat tih korisnika je 22,9%, dok ih je u prethodnom istraživanju 2020. godini bilo 29,6% pri čemu su korisnici koji nisu mogli da odrede koliko često koriste podatke, takođe svrstani u ovu kategoriju.

5.6. Informisanost korisnika o radu Savjeta statističkog sistema Crne Gore

Savjet statističkog sistema je osnovan kao stručno i savjetodavno tijelo, u cilju unaprjeđivanja statističke kulture i znanja, kao i staranja o potrebama korisnika zvanične statistike.

Na pitanje „*Da li su upoznati sa radom Savjeta statističkog sistema, koji se stara o potrebama korisnika zvanične statistike i sastavljen je u cilju širenja statističkih znanja i kulture?*“, 28,8% ispitanika je odgovorilo potvrdno, dok je ovaj procenat u 2020. godini iznosio 23,2%, a 2017. godine 22,0%.

Na pitanje „*Da li su imali inicijativu za uvođenje novog statističkog istraživanja ili podatka u statistički sistem?*“, 87,3% je odgovorilo da nema dok je 12,7% korisnika je odgovorilo potvrdno. Od ukupnog broja ispitanika njih 55,1% iskazalo je zainteresovanost za obukama u organizaciji proizvođača zvanične statistike. Svoje e-mail adrese navela su 39 korisnika kako bi bili kontaktirani u svrhu edukacija.

Odgovori na ova pitanja podstiču Upravu za statistiku, da nastavi da radi na unapređenju statističke kulture i znanja, promovisanju statistike kao nauke, upoznavanju korisnika sa načinima statističke proizvodnje i korišćenju rezultata zvanične statistike, što je i cilj razvoja zvanične statistike, definisan Strategijom razvoja zvanične statistike za period 2019 - 2023. godine.

5.7. Rad Uprave za statistiku kroz percepciju korisnika rezultata zvanične statistike

Kako bi se obezbijedio kvalitet rezultata zvanične statistike, to se proizvodnja statističkih proizvoda zasniva na primjeni kriterijumima kvaliteta definisanih principima Kodeksa prakse evropske statistike, tj. primenjuju se kriterijumi kvaliteta definisanih evropskim i nacionalnim zakonodavstvom.

Rad Uprave za statistiku kroz percepciju korisnika rezultata zvanične statistike može se grupisati kroz kriterijume kvaliteta u sljedećem pravcu:

1. **Relevantnost.** odnosi se na nivo do kojeg podaci zvanične statistike treba da ispune utvrđene uslove informisanja u skladu sa zadacima zvanične statistike;
2. **Tačnost i pouzdanost.** da rezultat zvanične statistike tačno i pouzdano prikazuje stvarnost;
3. **Pravovremenost i tačnost.** odnosi se na vremensko razdoblje između raspoloživosti rezultata zvanične statistike i događaja ili pojave koju ona opisuje;
4. **Koherentnost i uporedivost:** podaci zvanične statistika treba da budu međusobno usklađeni u pogledu sadržaja, terminologije i periodike, kao i sa međunarodno priznatim konceptima, nomenklaturama, klasifikacijama, definicijama i metodama, u cilju postizanja njihove uporedivosti;
5. **Dostupnost i jasnost:** rezultati su predstavljeni u jasnoj i razumljivoj formi, objavljeni na odgovarajući i prikladan način, i dostupni na nepristrasnoj osnovi uz pomoć metapodataka i uputstava.

Sugestije koje su ispitanici dali, a u cilju poboljšanja rada Uprave za statistiku, mogu se sumirati u tri grupe:

- modernizacija i unapređenje zvanične web stranice Uprave za statistiku, kao i komunikacija putem interneta;
- unapređenje javnog prezentovanja rezultata zvanične statistike;
- zainteresovanost korisnika za obukama i objašnjenjima rezultata zvanične statistike.

U nastavku izvještaja date su konkretne preporuke korisnika u cilju poboljšanja rada Uprave za statistiku:

1. Modernizacija zvanične web stranice Uprave za statistiku (dinamičke web stranice kako bi korisnici imali mogućnost samostalnog kreiranja tabela);
2. Bolja komunikacija u digitalnom prostoru, kroz društvene mreže i javne nastupe;
3. Jačanje međuinstitucionalne saradnje;
4. Veće korišćenje savremene tehnologije, u cilju brže obrade podataka, koji utiče na kvalitet poslovanja korisnika;
5. Unapređenje komunikacije sa korisnicima;

6. Razvijati e-ankete i druge e-servise;
7. Detaljniji prikaz rezultata zvanične statistike, kao i prikaz u apsolutnim brojevima;
8. Pri statističkoj proizvodnji koristiti više metodoloških pristupa, posebno kod obračuna potrošačke korpe, zarada, broja zaposlenih, turizma (turisti u individualnom smještaju da se objavljuju na mjesečnom nivou);
9. Veće finansijsko ulaganje u cilju poboljšanja rada Uprave za statistiku i komunikacije sa korisnicima;
10. Unaprijediti dostupnost i jasnost rezultata zvanične statistike,
11. Povećati uporedivost i dostupnost rezultata zvanične statistike sa susjednim zemaljama;
12. Planirati i organizovati sastanke sa korisnicima statističkih podataka;
13. Veća prisutnost statističara u medijima u cilju prezentacije rezultata zvanične statistike;
14. Organizovanje on-line obuka (webinera) sa potencijalnim korisnicima;
15. Uvođenje novih statističkih istraživanja za nacionalne potrebe, radi usklađivanja sa društvenim prilikama u zemlji. Predlog korisnika je uvođenje istraživanja o spoljnim migracijama;

6. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2022. GODINI

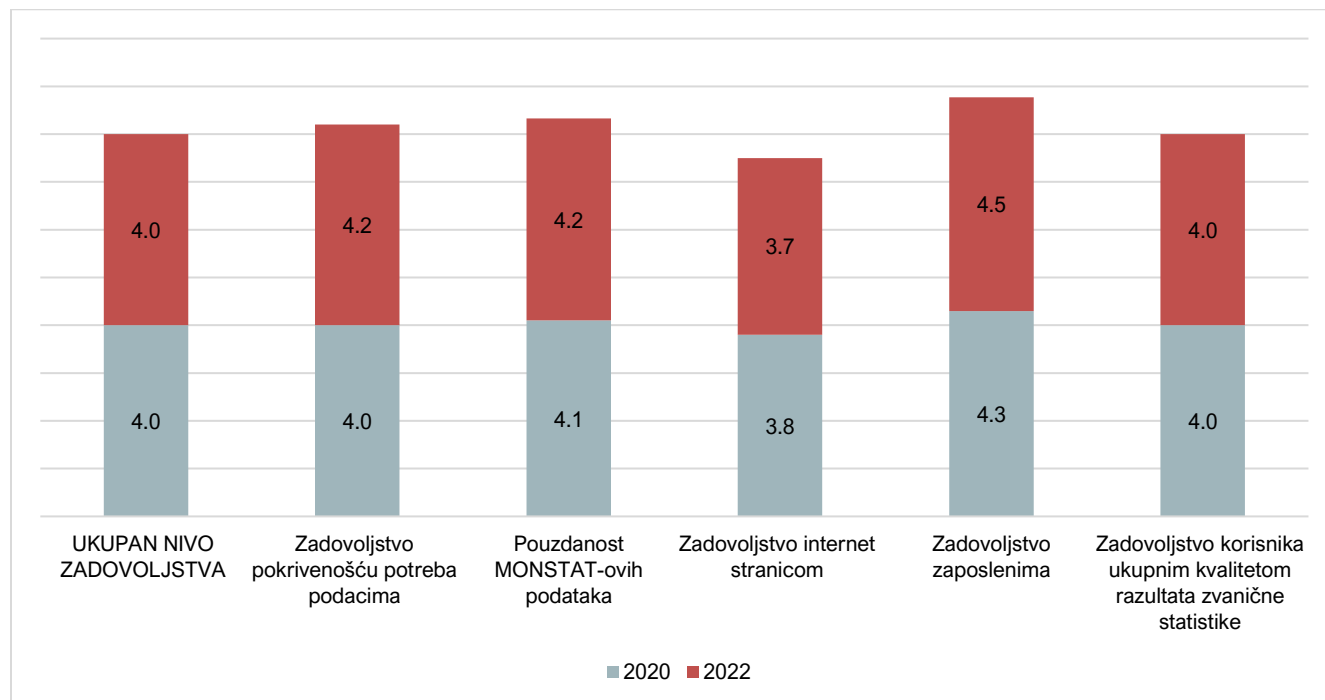
6.1. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku

Za obračun indikatora ukupnog zadovoljstva korisnika korišćeno je sljedećih pet kategorija koje najviše utiču na ukupno zadovoljstvo korisnika:

1. **relevantnost** (zadovoljstvo pokrivenošću potreba podacima koje Uprava za statistiku proizvodi) odnosi se na nivo do kojeg rezultati zvanične statistike udovoljavaju trenutnim i potencijalnim potrebama korisnika);
2. **pouzdanost rezultata zvanične statistike** (pouzdanost MONSTAT-ovih podataka);
3. **dostupnost i jasnost** (zadovoljstvo internet stranicom);
4. **profesionalnošću** zaposlenih u Upravi za statistiku (zadovoljstvo zaposlenima) i
5. **zadovoljstvo korisnika ukupnim kvalitetom rezultata zvanične statistike** i statističkih usluga (uopšteno zadovoljstvo korisnika kvalitetom podataka i usluga).

Na bazi prosjeka ocjena pet navedenih kategorija izračunata je **ukupna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku koja iznosi 4,0**. Prosječne ocjene za svih pet kategorija prikazane su na grafiku 13. *Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstvo korisnika po varijablama.*

Grafik 13. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstvo korisnika po kategorijama



Analizirajući ukupnu ocjenu zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini po grupama ispitanika, dolazimo do sljedećih informacija:

- podjednako su zadovoljni muškarci i žene sveukupnim radom Uprave za statistiku (ukupna prosječna ocjena 4,0);
- ispitanici starosne grupe manje od 20 i između 20 i 29 godina, kao i između 40 i 49 su zadovoljniji sveukupnim radom Uprave za statistiku (ukupna prosječna ocjena 4,4 i 4,2) u odnosu na ostale ispitanike;
- ispitanici sa nivoom obrazovanja Srednja škola i Visoka škola/Fakultet su zadovoljniji sveukupnim radom Uprave za statistiku (ukupna prosječna ocjena 4,2 i 4,1);
- Ispitanici koji dnevno posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na one koji to čine rjeđe (ukupna prosječna ocjena 4,1);
- Ispitanici koji u komunikaciji sa zaposlenima Uprave za statistiku koriste telefon ili lično dolaze u prostorije Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na ostale ispitanike (ukupna prosječna ocjena 4,1).

U daljem tekstu Izvještaja detaljno su prikazani rezultati istraživanja za pet kategorija koje utiču na ukupnu ocjenu zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini.

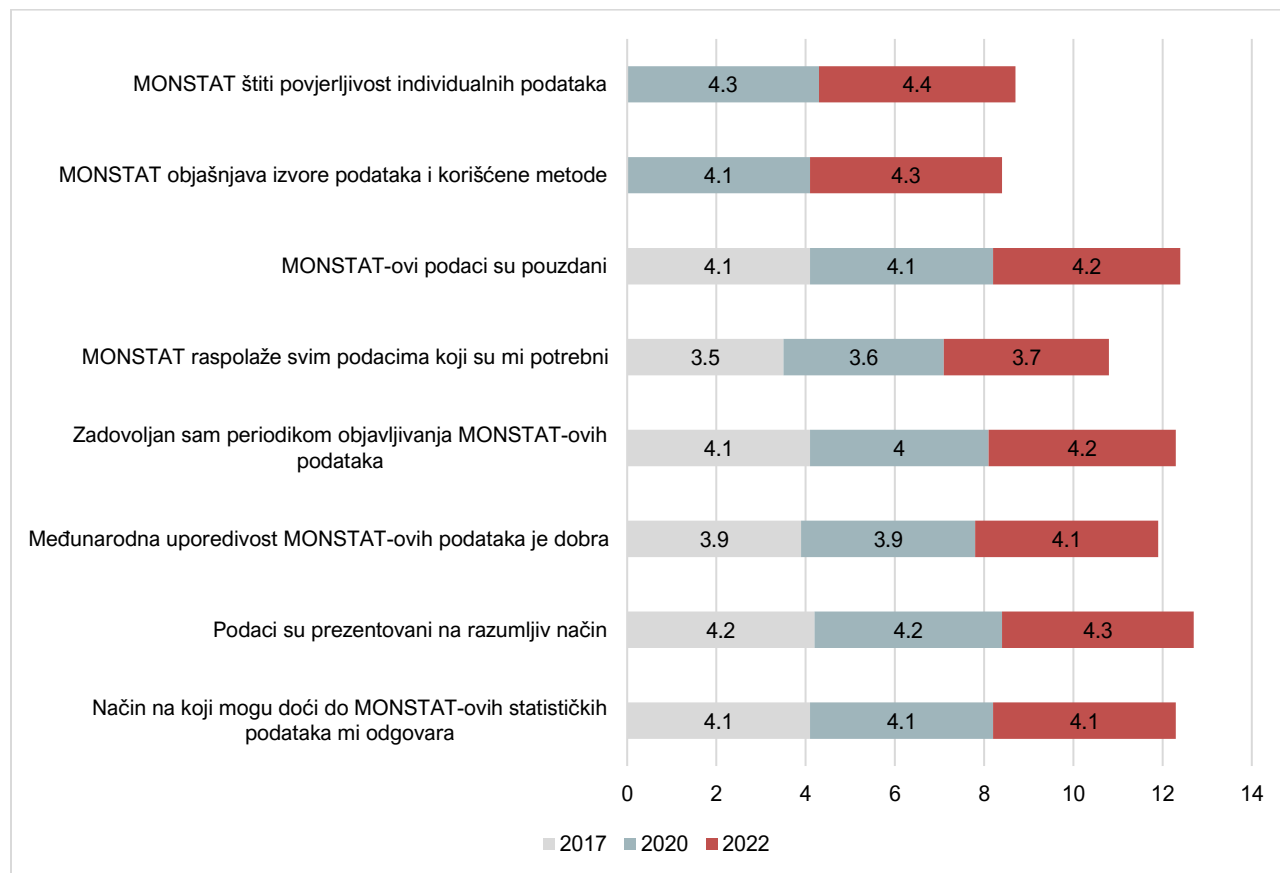
6.2. Relevantnost i Dostupnost rezultata zvanične statistike

Princip *Relevantnosti* je 11. princip Kodeksa prakse evropske statistike i odnosi se na nivo do kojeg rezultati zvanične statistike zadovoljavaju trenutnim i potencijalnim potrebama korisnika. U Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini korisnici su imali mogućnost da ocijene ***zadovoljstvo ispitanika pokrivenošću potreba podacima Uprave za statistiku***, što ukazuje na ocjenu principa Relevantnosti.

Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva ispitanika pokrivenošću potreba rezultatima zvanične statistike kojima Uprava za statistiku raspolaže je 4,2 (na skali od 1 do 5, pri čemu 1 označava da su veoma nezadovoljni, dok 5 označava da su veoma zadovoljni).

Na *grafiku 14. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama*, su prikazane varijable koje su uticale na ukupnu prosječnu ocjenu zadovoljstva ispitanika pokrivenošću potreba rezultatima zvanične statistike kojima Uprava za statistiku raspolaže. Rezultati su prikazani u poređenju sa podacima iz Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku iz prethodnih godina.

Grafik 14. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama



Analizom prikazanih varijabli na grafiku 14. *Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama*, ispitanici su najbolje ocijenili:

- *zaštitu povjerljivosti individualnih podataka*, prosječnom ocjenom 4,4;
- *podaci su prezentovani na razumljiv način*, prosječnom ocjenom 4,3;
- *MONSTAT objašnjava izvore podataka i korišćene metode*, prosječnom ocjenom 4,3.

Takođe, analizom su evidentirani i komentari korisnika rezultata zvanične statistike u cilju unapređenja rada Uprave za statistiku, a odnose se na:

- Potrebu za dodatnim objašnjenjima u vezi sa metodologijama istraživanja u pojedinim oblastima;
- Pобољшanje saradnje sa administrativnim imaocima podataka;
- Unaprijeđenje periodike objavlivanja podataka;
- Objavlivanje određenih statističkih oblasti drugom periodikom (konkretno Dolasci i noćenja u individualnom smještaju);
- Potrebu za ažurnijim podacima u određenim staističkim oblastima;

- Uvođenje novih statističkih istraživanja;
- Veću vremensku i prostornu uporedivost, kao i uporedivost prema demografskim karakteristikama.

6.3. Zadovoljstvo korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku

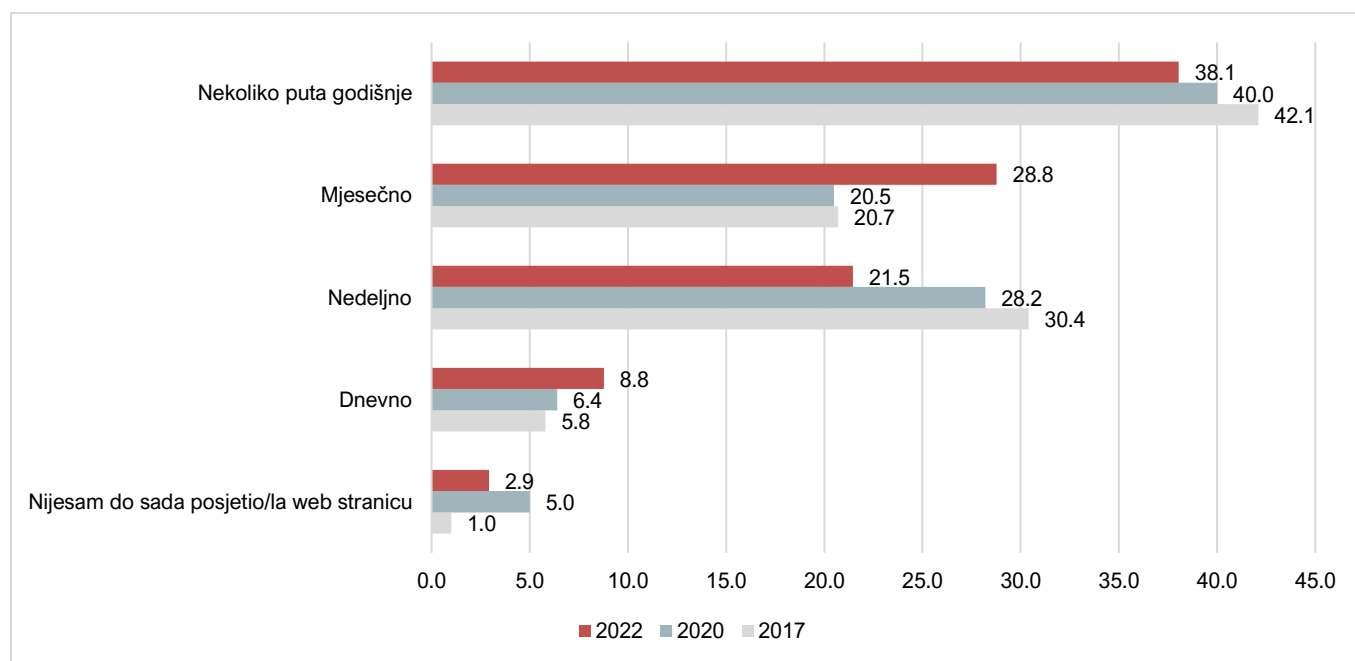
Posjećenost zvanične web stranice Uprave za statistiku

Zvanična web stranica Uprave za statistiku je najvažniji diseminacioni kanal prezentovanja rezultata zvanične statistike, stoga su se u ovom dijelu upitnika o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini, korisnici izjašnjavali o:

- korišćenju zvanične web stranice Uprave za statistiku;
- zadovoljstvu zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku;
- zadovoljstvu diseminacije rezultata zvanične statistike u programu Excel i
- zadovoljstvu Kalendarom objavljivanja statističkih podataka koji je dostupan na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku.

U poređenju sa rezultatima istraživanja iz prethodnih godina, povećao se broj korisnika koji posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku na dnevnom i mjesečnom nivou.

Grafik 16. Posjećenost zvanične web stranice Uprave za statistiku, u %



Ocjena zadovoljstva zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku

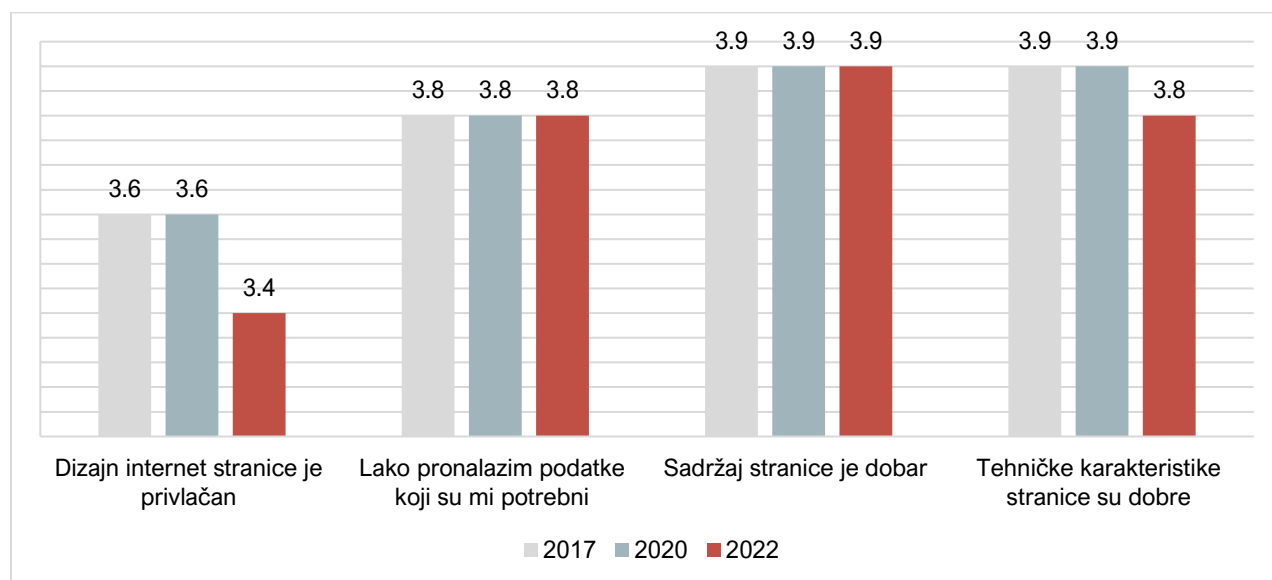
Ukupna ocjena zadovoljstva zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku je 3,7 mjereno prosjekom zadovoljstva sve četiri kategorije (na skali od 1 do 5).

Korisnici koji koriste rezultate zvanične statistike koristeći zvaničnu web stranicu, ukazali su da su najviše zadovoljni:

- sadržajem zvanične web stranice, prosječna ocjena 3,9;
- tehničkim karakteristikama i lakoćom pronalazjenja rezultata zvanične statistike, prosječna ocjena 3,8.
- dizajnom zvanične web stranice, prosječna ocjena 3,4;

Korisnici su najlošije ocijenili dizajn zvanične web stranice Uprave za statistiku sa prosječnom ocjenom 3,4, a prilikom odgovora navodili su da je dizajn zastarjeo, nepregledan, da je slabo organizovan, te da je podatke ponekad teško naći.

Grafik 17. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku po kategorijama



Zadovoljstvo zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku posmatramo po grupama korisnika ukazuje na sljedeće:

- ispitanici sa završenom visokom školom / fakultetom su izrazili zadovoljstvo zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku i ocijenili je prosječnom ocjenom 4,0;
- ispitanici starosti od 40 - 59 godina su zadovoljniji zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku u odnosu na ostale ispitanike, i ocijenili je prosječnom ocjenom 4,0;
- ispitanici koji dnevno i mjesečno posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na ostale korisnike, prosječna ocjena 4,1;
- Ispitanici koji stupaju u kontakt sa zaposlenima Uprave za statistiku, zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku ocijenili su prosječnom ocjenom 4,1;
- Ispitanici koji su informisani o radu Savjeta statističkog sistema su zadovoljniji zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku u odnosu na ostale, prosječna ocjena 4,1;
- muškarci su zadovoljniji zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku u odnosu na žene, prosječna ocjena 3,9.

Ispitanici koji su pojedine aspekte zvanične web stranice ocijenili sa „1“ ili „2“, kao razloge navodili su: loš dizajn; nepreglednost; nesistematizovanost podataka i neprilagodljivost zvanične web stranice za korišćenje na tabletima i pametnim telefonima.

Broj ispitanika (14%) dao je konkretne predloge za poboljšanje zvanične web stranice Uprave za statistiku i mogu se sumirati u nekoliko osnovnih:

- modernizovati zvaničnu web stranicu, učiniti je dostupnijom za korisnike i prilagoditi zahtjevima korisnika;
- upotreba rodno osjetljivog jezika;
- prilagoditi zvaničnu web stranicu za korišćenje na pametnim telefonima;
- kreirati on-line bazu rezultata zvanične statistike sa detaljnom kategorizacijom i dužim vremenskim serijama;
- prikaz primljenih zahtjeva korisnika i odgovora na podnesene zahtjeve.

Diseminacija rezultata zvanične statistike u programu Excel

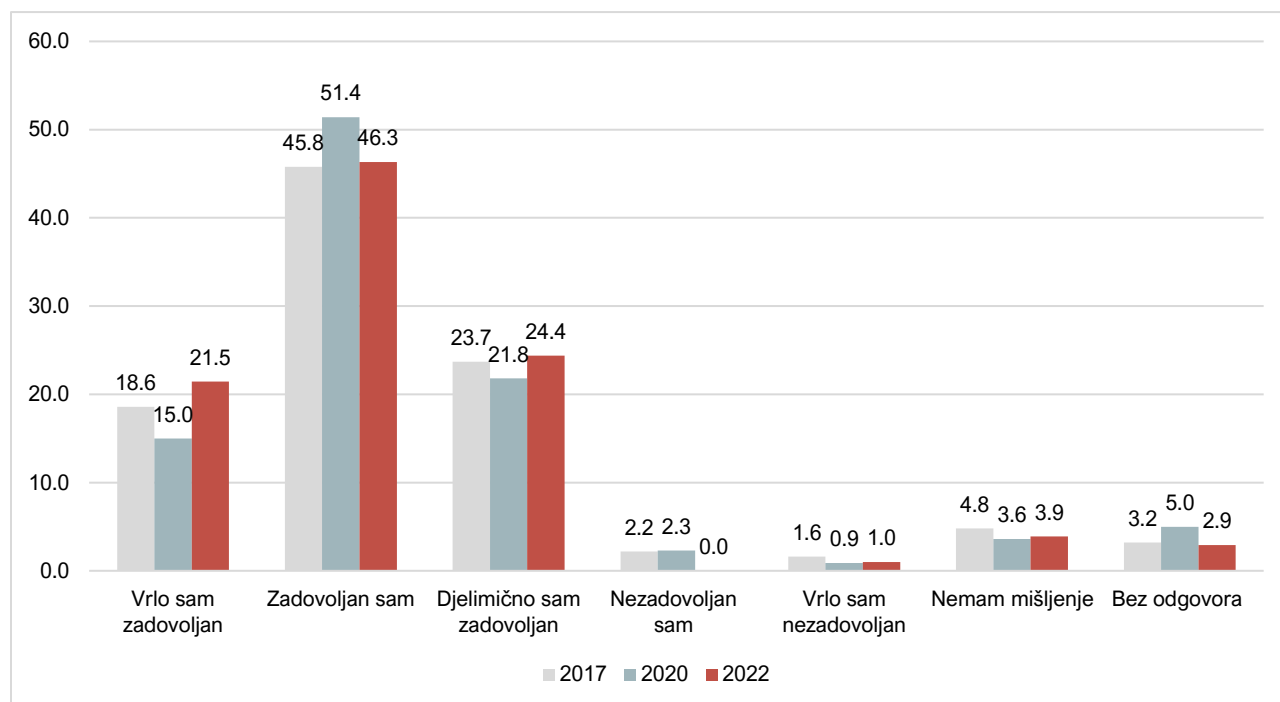
Ispitanici su zadovoljstvo diseminacije rezultata zvanične statistike u Excel programu ocijenili prosječnom ocjenom 4,2, kao i u prethodnom istraživanju.

- žene su zadovoljnije diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel u odnosu na muškarce, prosječna ocjena 4,3;
- ispitanici starosti od 20 do 29 godina su zadovoljniji diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel u odnosu na ostale ispitanike, prosječna ocjena 4,6;
- ispitanici koji dnevno koriste rezultate zvanične statistike u programu Excel su zadovoljniji u odnosu na ostale, prosječna ocjena 5,0;

Na grafiku 18. *Diseminacija rezultata zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku (%)* su prikazani uporedivi rezultati ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodna istraživanja.

Od ukupnog broja ispitanika u 2022. godini, ukupno 67,8% je zadovoljno ili veoma zadovoljno diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku, dok je 0,98% onih koji su nezadovoljni ili vrlo nezadovoljni.

Grafik 18. Diseminacija rezultat zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku (%)



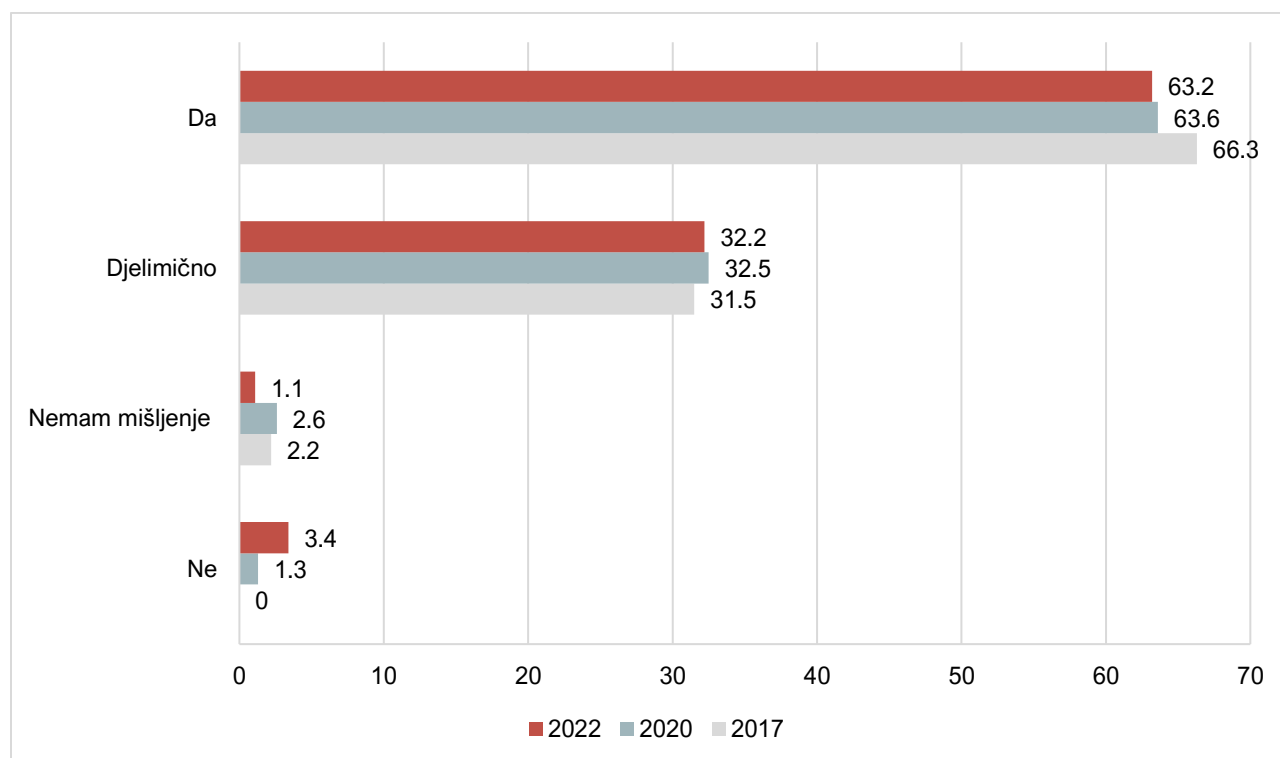
Kalendar objavljivanja statističkih podataka

Kalendar objavljivanja statističkih podataka predstavlja dokument o rasporedu objavljivanja rezultata zvanične statistike tokom jedne kalendarske godine. Na osnovu Kalendara objavljivanja statističkih podataka korisnici su unaprijed obaviješteni o datumima objavljivanja na koje su se proizvođači zvanične statistike obavezali da će objaviti statističke podatke, i objavljuje se najkasnije do 20. decembra tekuće za narednu godinu.

Na pitanje o korišćenju Kalendara objavljivanja statističkih podataka, 42,4% ispitanika je dalo odgovor da ga koristi, dok je taj procenat u prethodnim istraživanju bio nešto manji 35,0% u 2020. godini i 28,5% u 2017. godini.

Ispitanici koji su na pitanje o korišćenju Kalendara objavljivanja statističkih podataka odgovorili sa „Da“, imali su mogućnost da daju odgovor na pitanje „*Da li Kalendar objavljivanja statističkih podataka sadrži sve informacije koje su im potrebne?*“. Imajući u vidu postavljeno pitanje, 63,2% korisnika koji koriste Kalendar objavljivanja statističkih podataka, navelo je da on sadrži sve informacije koje su im potrebne, dok je 32,2% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne.

Grafik 19. Ocjena sadržaja Kalendara objavljivanja statističkih podataka (%)



6.4. Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenih u Upravi za statistiku

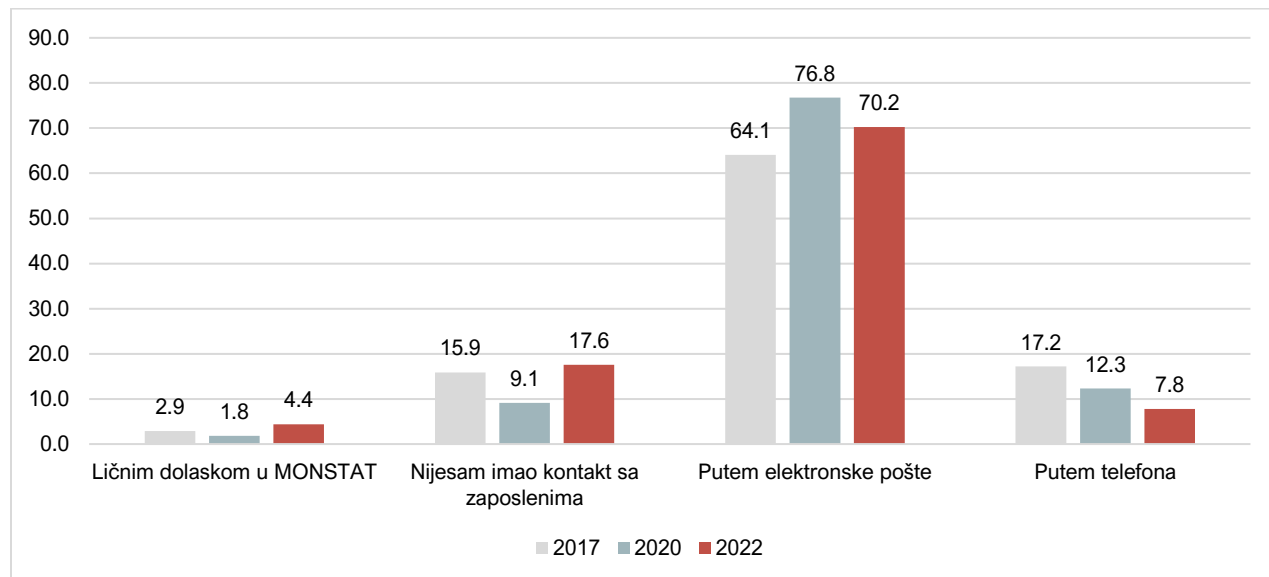
Saradnja korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku

Korisnici rezultata zvanične statistike kroz anketu koja prati ovo istraživanje, odgovarali su na pitanje „*Da li su imali kontakt sa zaposlenima u Upravi za statistiku?*“ i obrađeni rezultati pokazuju da je najčešći vid saradnje korisnika sa zaposlenima u Upravi za statistiku putem elektronske pošte 70,2%, dok je 2020. godine taj procenat bio 76,8%. Saradnja uspostavljena putem telefona u 2022. godini bila je na nivou od 7,8% dok je taj procenat u 2020. godini iznosio 12,3%.

Saradnja sa korisnicima, ličnim dolaskom u Upravu za statistiku, se povećala u odnosu na rezultate iz prethodnih godina.

Na grafiku 20. prikazani su uporedivi rezultati istraživanja o načinu saradnje sa zaposlenima u Upravi za statistiku.

Grafik 20. Ocjena saradnje korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku



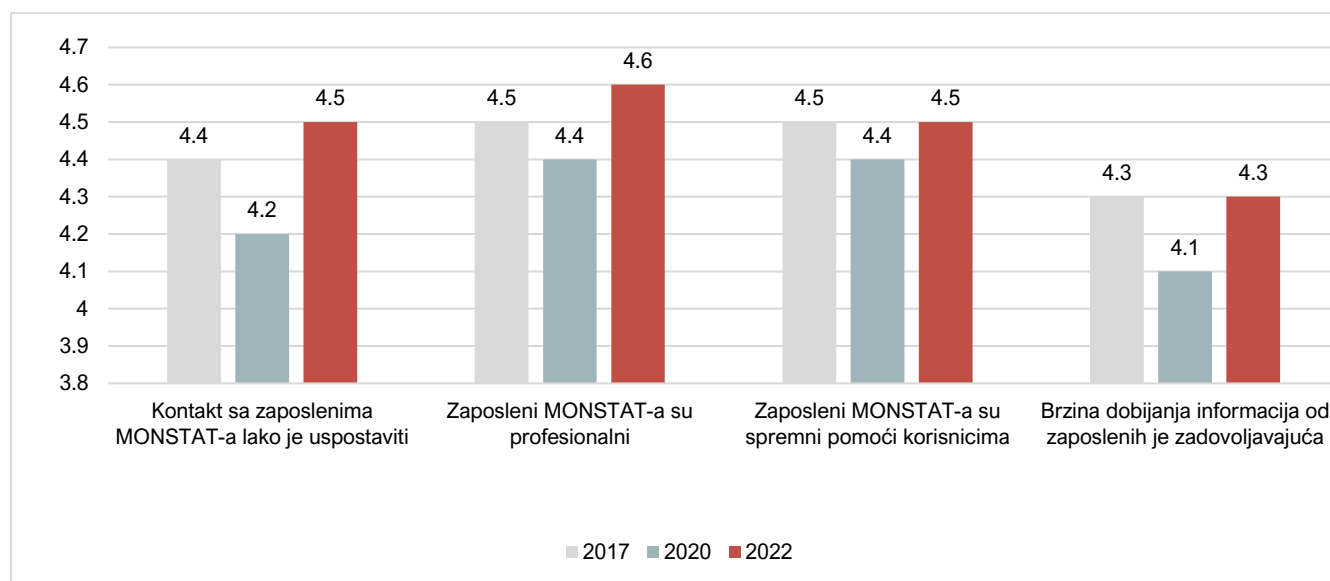
Ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku

Korisnici su odgovorima na postavljena pitanja imali mogućnost da ocijene svoju **saradnju sa zaposlenima u Upravi za statistiku**. Ocjene su bile na skali od 1 do 5 (1 - veoma nezadovoljni, 5 - veoma zadovoljni).

Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku iznosi **4,5**, dok je u prethodnom istraživanju bila 4,3.

Profesionalni odnos zaposlenih u Upravi za statistiku i spremnost zaposlenih da pomognu korisniku, ocijenjen je sa prosječnom ocjenom 4,6, dok su brzinu dobijanja informacija od zaposlenih ocijenili sa prosječnom ocjenom 4,3.

Na grafiku 21. *Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku*, su prikazane uporedive prosječne ocjene pojedinih kategorija zadovoljstva korisnika saradnjom sa zaposlenima u Upravi za statistiku.

Grafik 21. Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku

Ispitanici koji nisu zadovoljni saradnjom sa zaposlenima u Upravi za statistiku su imali mogućnost da ukažu na razloge nezadovoljstva, bilo da se odnose na brzinu davanja odgovora od strane zaposlenih, na nedobijanje podataka koje su tražili, odnosno na dobijanje druge vrste podataka.

Nalazi dobijeni analizom rezultata, istraživanja o saradnji korisnika sa zaposlenima u Upravi za statistiku po grupama ispitanika, su:

- ispitanici starosti 40 - 49 godina, zadovoljniji su saradnjom sa zaposlenima u Upravi za statistiku u odnosu na ostale, prosječna ocjena 4,7;
- ispitanici sa završenom srednjom školom su zadovoljniji radom zaposlenih u Upravi za statistiku u odnosu na ostale, prosječna ocjena 4,6;
- ispitanici koji mjesečno posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na one koji to čine rjeđe, prosječna ocjena 4,6;
- podjednako su zadovoljni i žene i muškarci saradnjom sa zaposlenima u Upravi za statistiku, prosječna ocjena 4,5;
- ispitanici koji godišnje koriste rezultate zvanične statistike su zadovoljniji saradnjom u odnosu na ostale, prosječna ocjena 4,5.

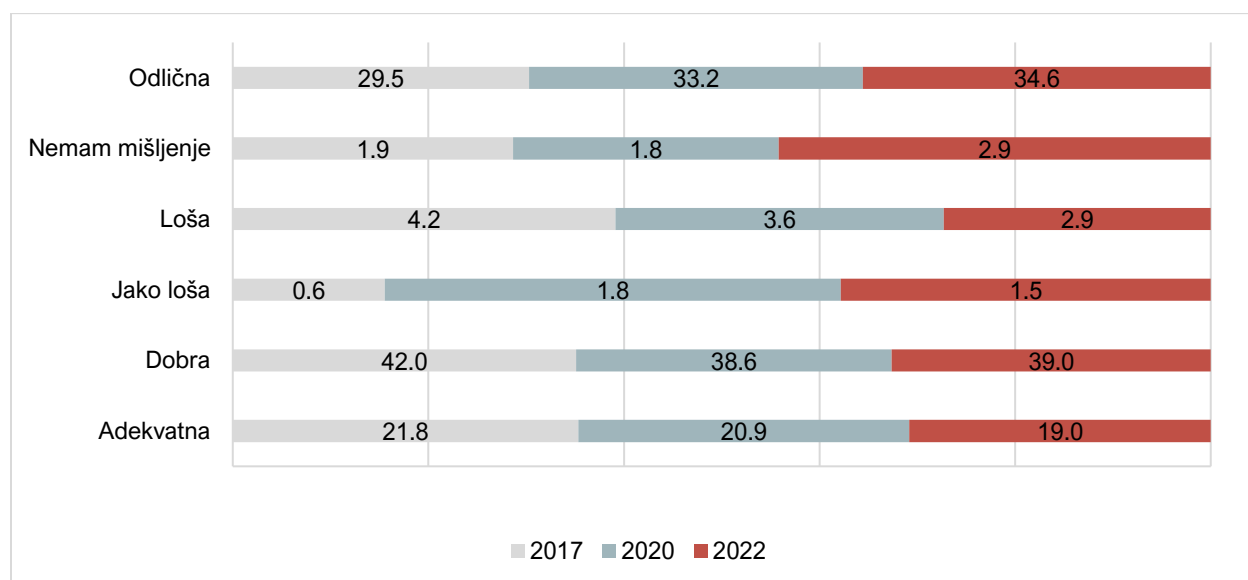
6.5. Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku

Od ukupno 205 ispitanika njih 97,6% je ocijenilo sveobuhvatnost kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku, dok 2,9% nije imalo mišljenje.

Prosječna ocjena sveobuhvatnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku je **4,0**.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 73,6% su označili kvalitet rezultata zvanične statistike i statističkih usluga kao dobar ili odličan, dok je 4,4% ispitanika odgovorilo da je kvalitet loš ili veoma loš.

Grafik 22. Sveobuhvatni kvalitet rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku



Korisnici su navodili sljedeće razloge nezadovoljstva sveobuhvatnim kvalitetom rezultata zvanične statistike i statističkih usluga:

- neblagovremenost u dostavljanju rezultata zvanične statistike;
- detaljnije definicije i metodološka objašnjenja, za određena statistička istraživanja.

Ocjena kvaliteta podataka Uprave za statistiku po oblastima

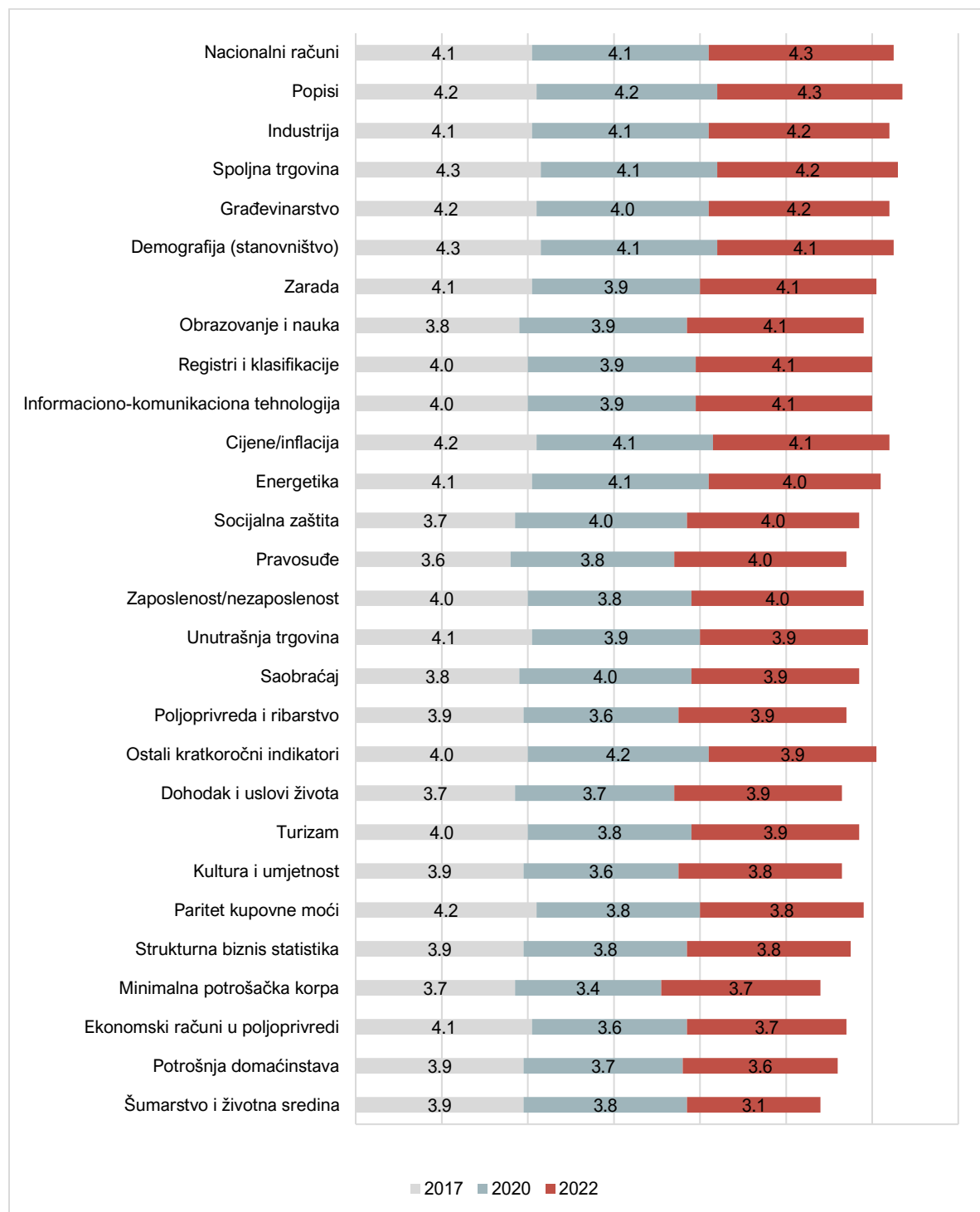
Na grafiku 22. *Prosječna ocjena kvaliteta podataka po oblastima* prikazani su uporedivi rezultati istraživanja kada je u pitanju ocjena kvaliteta po statističkim oblastima. Ocjene su date na skali od 1 do 5, pri čemu 1 označava da su veoma nezadovoljni, dok 5 označava da su veoma zadovoljni.

Izdvajamo statističke oblasti za koje su korisnici dali ocjene u razmaku od 4,3 do 3,1:

- Popisi i Nacionalni računi, prosječna ocjena 4,3;
- Industrija, Spoljna trgovina, Građevinarstvo, prosječna ocjena 4,2;
- Demografija, Zarada, Obrazovanje i nauka, Registri i klasifikacija, IKT i Cijene/Inflacija, prosječna ocjena 4,1;
- Energetika, Socijalna zaštita, Pravosuđe, Zaposlenost/nezaposlenost, prosječna ocjena 4,0;
- Unutrašnja trgovina, Saobraćaj, Poljoprivreda i ribarstvo, Ostali kratkoročni indikatori, Dohodak i uslovi života, Turizam, prosječna ocjena 3,9;
- Kultura i umjetnost, Paritet kupovne moći, Strukturna biznis statistika, prosječna ocjena 3,8;
- Minimalna potrošačka korpa, Ekonomski računi u poljoprivredi, prosječna ocjena 3,7;
- Potrošnja domaćinstva, prosječna ocjena 3,6;
- Šumarstvo i životna sredina, prosječna ocjena 3,1.

Kada se podaci uporede sa prethodnim istraživanjem najveći porast prosječne ocjene kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih oblasti je postignut u oblasti Demografije i Makroekonomije. Pad u odnosu na prethodno istraživanje zabilježile su oblasti: *Šumarstvo i životna sredina, Potrošnja domaćinstava, Ostali kratkoročni indikatori, Saobraćaj, Energetika.*

Grafik 23. Prosječna ocjena kvaliteta podataka po statističkim oblastima



ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Istraživanjem o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini Uprava za statistiku je željela da izmjeri stepen u kojem su potrebe korisnika za rezultatima zvanične statistike zadovoljene u odnosu na dostupnu zvaničnu statistiku, a sve u cilju budućih unapređenja rezultata i statističkih usluga.

U nastavku su prikazani opšti zaključci o *Istraživanju zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2022. godini*:

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku 4,0;
- U poređenju sa prethodnim istraživanjem, rezultati su uglavnom na istom nivou, s tim da je smanjen broj ispitanika koji komuniciraju sa zaposlenima u Upravi za statistiku putem elektronske pošte, kao i da je povećan broj onih koji nijesu imali kontakt sa zaposlenima;
- Rezultati istraživanja pokazuju da je 73,6% ispitanika dalo ocjenu zadovoljstva uslugama Uprave za statistiku 4 i više, što je više u odnosu na prethodno istraživanje, ali skoro 5,0% ispitanika su ocijenili rad Uprave za statistiku sa manje od 3;
- Od ukupnog broja ispitanika 97,2% njih koristi zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku u cilju korišćenja podataka zvanične statistike, stoga je važno da se ovaj diseminaciona kanal unaprijedi, modernizuje i prilagodi potrebama korisnika u cilju lakšeg pristupa rezultatima zvanične statistike.
- Od ukupnog broja ispitanika njih 55,1% iskazalo je zainteresovanost za obukama u organizaciji proizvođača zvanične statistike, što će unaprijediti razumijevanje statističke metodologije i procesa proizvodnje rezultata zvanične statistike.

Na osnovu nalaza ovoga istraživanja trebalo bi napraviti konkretan Akcioni plan sa konkretnim ciljevima, a prilikom njegovog kreiranja i realizacije treba uzeti u obzir preporuke koje su dobijene od ispitanika. Slijede predlozi za kreiranje akcionog plana:

- **Unapređenje i redizajn web sajta**, kao i unapređenje digitalnih kanala komunikacije. Redizajn web sajta bi trebao da obuhvati pojednostavljenje korišćenja istog, pojednostavljenje terminologije, unapređenje načina kako su podaci predstavljeni, sa više dinamičkih baza podataka koje sadrže sve istorijske podatke na jednom mjestu uz mogućnost pregleda podataka po kategorijama. Prilikom redizajniranja web sajta treba se osloniti na pozitivna iskustva zemalja Evropske unije.
- **Edukativna kampanja o metodologijama koje Uprava za statistiku koristi**. Trenutno, u Upravi za statistiku ne postoji posebna služba za komunikaciju sa korisnicima, stoga je potrebno ili oformiti ovakav sektor ili angažovati eksterne eksperte. Potrebno je edukovati javnost kako bi razumjeli da Uprava za statistiku nije jedini proizvođač statistike u Crnoj Gori, kao i to da se institucije i pojedinci osnaže da efektivno koriste zvaničnu statistiku u svom poslovanju.

Kao polazna osnova za ovu kampanju mogu da se koriste kontakti ispitanika koji su učestvovali u ovom istraživanju i koji su izrazili spremnost da učestvuju na posebnim obukama koje organizuje Uprava za statistiku. Jedan od ciljeva kampanje bi trebao da bude i fokus na prezentovanju zaključaka, a ne samo podataka prilikom obraćanja javnosti, uz poseban tretman pojedinih interesnih grupa. Ova vrsta obuka trebala bi da sadrži i detaljna objašnjenja određenih metodologija, odnosno do kog nivoa se podaci mogu prezentovati javnosti, a da se štiti povjerljivost statističkih podataka.

- **Brže i efikasnije odgovaranje na zahtjeve korisnika.** Redizajniranjem zvanične web stranice, koja će biti jednostavnija za upotrebu, još veći broj korisnika će nalaziti potrebne podatke putem interneta i smanjiće se potreba za uključivanjem zaposlenih. Takođe sprovođenjem edukativne kampanje, a posebno u toku ove i sledeće godine, kao i pripreme za Popis stanovništva, domaćinstva i stanova veći broj građana će biti upoznat o načinu upotrebe podataka i njihove interpretacije. Ovo će dovesti do manjeg broja zahtjeva ka zaposlenima, koji će u toj situaciji moći blagovremeno da reaguju i dostavljaju korisnicima podatke bez kašnjenja, uz više vremena koje će moći da posvete izradi posebnih obrada podataka koje korisnici zahtijevaju.
- **Detaljnija metodološka objašnjenja koja se objavljuju na sajtu Uprave za statistiku.** U cilju boljeg razumijevanja statističkih istraživanja koje Uprava za statistiku realizuje, potrebno je na sajtu Uprave za statistiku dati detaljnija metodološka objašnjenja koja se odnose na objavljene podatke.