

IZVJEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2024. GODINI

Podgorica, april 2025. godine

SADRŽAJ

UVOD.....	4
1. PRAVNI OKVIR	5
2. METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA	6
3. SAŽETAK REZULTATA ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2024. GODINI	7
4. PROFIL ISPITANIKA KOJI SU UČESTVOVALI U ISTRAŽIVANJU O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU 2024. GODINE	9
4.1. Struktura ispitanika koji su učestvovali u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini	9
4.2. Starosna struktura ispitanika	9
4.3. Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika	10
4.4. Struktura ispitanika prema grupama korisnika	11
5. KORIŠĆENJE REZULTATA ZVANIČNE STATISTIKE	12
5.1. Statistički proizvodi koje ispitanici najviše koriste	12
5.2. Način na koji korisnici dolaze do rezultata zvanične statistike	13
5.3. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima)	13
5.4. Svrha korišćenja rezultata zvanične statistike	15
5.4. Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike	16
5.5. Informisanost korisnika o radu Savjeta statističkog sistema Crne Gore	17
5.6. Rad Uprave za statistiku kroz percepciju korisnika rezultata zvanične statistike	18
6. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2024. GODINI 20	
6.4. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku	20
6.5. Relevantnost i Dostupnost rezultata zvanične statistike	21
6.6. Pouzdanost podataka	23
6.7. Zadovoljstvo korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku	24
6.8. Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenih u Upravi za statistiku	28
6.9. Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku	31
ZAKLJUČCI I PREPORUKE	33

LISTA GRAFIKA

- Grafik 1.** Struktura ispitanika po osnovu zemlje prebivališta (%);
- 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 prema grupama korisnika (%);
- Grafik 7.** Statistički proizvodi koje ispitanici najviše koriste (%), mogućnost više odgovora;
- Grafik 8.** Način na koji korisnici dolaze do rezultata zvanične statistike (%), mogućnost više odgovora;
- Grafik 9.** Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima) %, mogućnost više odgovora;
- Grafik 10.** Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 11.** Kategorije korisnika po učestalosti korišćenja rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 12.** Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama;
- Grafik 13.** Prosječna ocjena pokrivenosti potreba rezultatima zvanične statistike po kategorijama;
- Grafik 14.** Pouzdanost rezultata zvanične statistike (%);
- Grafik 15.** Posjećenost zvanične web stranice Uprave za statistiku;
- Grafik 16.** Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku po kategorijama;
- Grafik 17.** Diseminacija rezultata zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku (%);
- Grafik 18.** Ocjena sadržaja Kalendara objavljivanja statističkih podataka (%);
- Grafik 19.** Način saradnje korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku;
- Grafik 20.** Prosječna ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku;
- Grafik 21.** Sveobuhvatni kvalitet rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku.

UVOD

Dvogodišnje *Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku* 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 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 i dostupnosti 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 2024.* pokazuju pozitivne rezultate unapređenja u ukupnom zadovoljstvu korisnika. Naime, istraživanje je pokazalo da je 75,8% korisnika zadovoljno sveobuhvatnim kvalitetom rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku, što u poređenju sa prethodno sprovedenim istraživanjem iz 2022. godine predstavlja rast od 2,2 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 2024 - 2028. godine](#) ("Službeni list CG", br. 101/24);
- [Program zvanične statistike 2024 - 2028. godine](#) ("Službeni list CG", br. 122/23).

Strateški cilj zvanične statistike je da obezbijedi svim korisnicima/ama rezultate zvanične statistike koji su proizvedeni u skladu sa principima zvanične statistike, propisanom nacionalnom i međunarodnom metodologijom, uz poštovanje etičkih i profesionalnih standarda.

Vizija statističkog sistema Crne Gore je da, jačanjem svojih stručnih i infrastrukturnih kapaciteta, proizvodi rezultate zvanične statistike, koji se temelje na međunarodnim i nacionalnim standardima i metodologijama, uz poštovanje principa zvanične statistike.

Uvođenjem sistema upravljanja kvalitetom, unapređuje se kvalitet proizvodnje rezultata zvanične statistike što ima za cilj zadovoljstvo korisnika rezultatima zvanične statistike.

Strateški okvir upravljanja kvalitetom podrazumijeva praćenje kvaliteta, 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 2024. 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. Izveštaji o zadovoljstvu korisnika dostupni su na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku.

Prikupljanje podataka za Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku realizovano je u periodu od 12. septembra do 27. decembra 2024. godine putem web ankete. Upitnik koji prati ovo istraživanje pripremljen je na crnogorskom i engleskom jeziku.

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 2024. 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 153 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 rezultatima zvanične statistike.

3. SAŽETAK REZULTATA ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2024. GODINI

Ključni rezultati *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini*:

- ✚ **ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku je 4,1** na skali od 1 do 5 (gdje 1 označava da su veoma nezadovoljni, a 5 označava da su veoma zadovoljni), odnosno 75,8% 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;
 - pouzdanošću podataka, sa prosječnom ocjenom 4,3;
 - opštim kvalitetom rezultata zvanične statistike i statističkih usluga, sa prosječnom ocjenom 4,2;
 - zvaničnom internet stranicom Uprave za statistiku, sa prosječnom ocjenom 3,8;
 - stepenom pokrivenosti potreba za podacima, sa prosječnom ocjenom 3,8.
- ✚ **struktura ispitanika *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku*:**
 - od ukupnog broja ispitanika 58,8% su bile žene, a 41,2% su bili muškarci;
 - od ukupnog broja ispitanika 91,5% ispitanika je iz Crne Gore;
 - 66,7% ispitanika pripada starosnoj grupi 30 - 49 godina;
 - 56,9% ispitanika ima završen fakultet, dok 27,5% ispitanika ima završene magistarske studije, a 7,8% završen doktorat;
 - 39,2% ispitanika je završilo društvene nauke, novinarstvo i informisanje;
 - od ukupnog broja ispitanika najviše ispitanika su istraživači 26,1%, dok je 17% zaposleno u privrednim subjektima;
 - od ukupnog broja ispitanika 22,2% je dostavilo predlog za poboljšanje statističkog sistema Crne Gore.
- ✚ **učestalost korištenja rezultata zvanične statistike od strane ispitanika:**
 - 48,4% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koristi rezultate zvanične statistike „veoma često“ odnosno u dnevnoj ili nedjeljnoj dinamici;
 - 37,3% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koristi rezultate zvanične statistike „često“ odnosno u mjesečnoj ili kvartalnoj dinamici;
 - 14,4% korisnika pripada kategoriji korisnika, koja koristi rezultate zvanične statistike „rijetko“ odnosno godišnje ili rijetko;
- ✚ **najčešće korišćeni rezultati zvanične statistike su iz sljedećih statističkih oblasti:**
 - demografija;

- stanovništvo 44,4% i
- popisi 45,1%;
- tržište rada:
 - zaposlenost i nezaposlenost 44,4% i
 - zarade 47,7%;
- cijene/inflacija 48,4;
- turizam 44,4%;
- nacionalni računi 35,3%;
- spoljna trgovina 27,5%;
- industrija 24,8%;
- dohodak i uslovi života 24,2%.

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

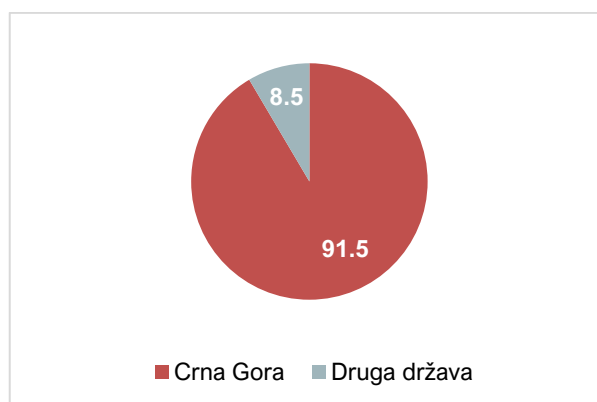
- ✚ Unapređenje digitalne infrastrukture i korisničkog iskustva kroz modernizaciju internet stranice sa boljim dizajnom i intuitivnijom strukturom, korisničkom podrškom dostupnom 24/7, kao i obavještenjima o promjenama podataka;
- ✚ Povećanje resursa i proširenje kapaciteta (veći broj zaposlenih, veći broj anketara i uvođenje naprednih tehnologija za prikupljanje i analizu podataka);
- ✚ Širenje i dostupnost podataka kroz uvođenje novih statističkih istraživanja sa temama od javnog značaja, povećati broj podataka koji se objavljuju iz postojećih istraživanja i poboljšati saradnju sa obrazovnim institucijama, ali i drugim subjektima koji mogu da doprinesu unaprijeđenju kvaliteta podataka, a i većoj dostupnosti.

4. PROFIL ISPITANIKA KOJI SU UČESTVOVALI U ISTRAŽIVANJU O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU 2024. GODINE

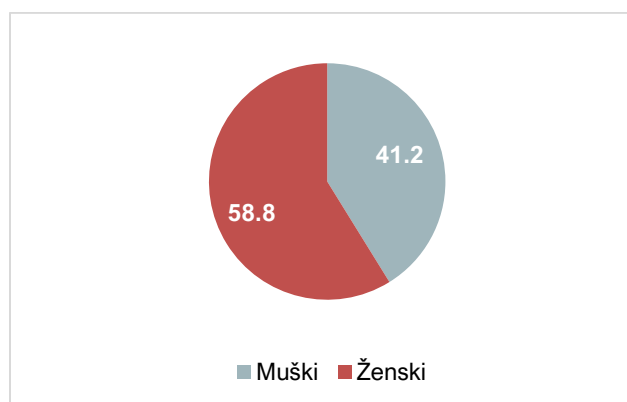
4.1. Struktura ispitanika koji su učestvovali u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini

U Istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini učestvovali su korisnici iz Crne Gore i to 91,5%, dok je iz drugih država 8,5%. Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, 58,8% čine žene.

Grafik 1. Struktura ispitanika po osnovu zemlje prebivališta (%)



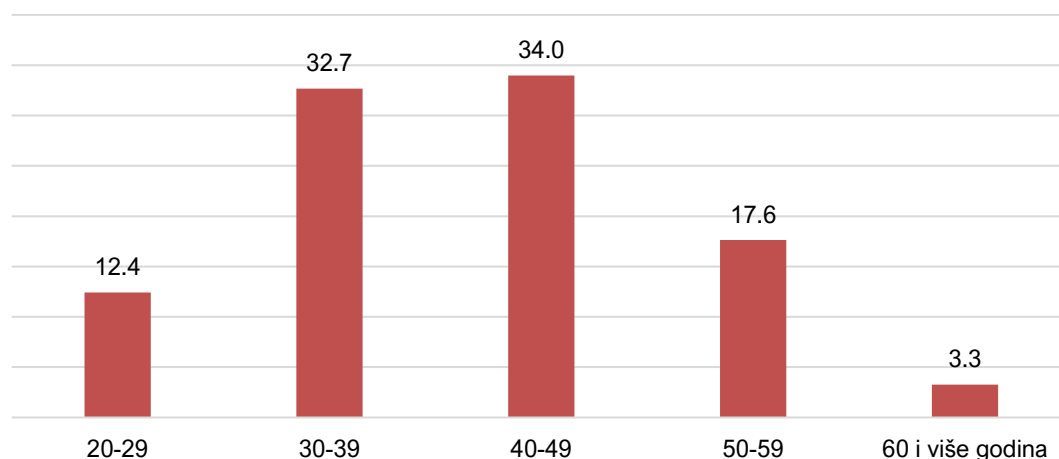
Grafik 2. Struktura ispitanika po polu (%)



4.2. Starosna struktura ispitanika

Od ukupnog broja ispitanika, njih 32,7%, pripada starosnoj grupi od 30 do 39 godina, dok njih 34% pripada starosnoj grupi od 40 do 49 godina.

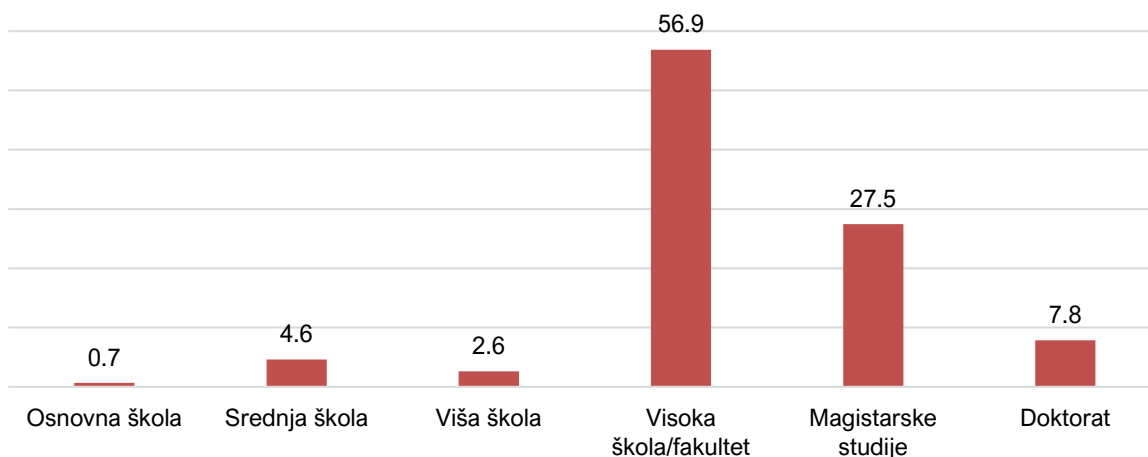
Grafik 3. Starosna struktura ispitanika po godinama (%)



4.3. Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika

Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, najveći procenat pripada onima koji imaju završen fakultet 56,9%.

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 39,9%, zatim iz oblasti poslovanja, administracije i prava 15%, dok je najmanje ispitanika iz oblasti usluga 0,7%.

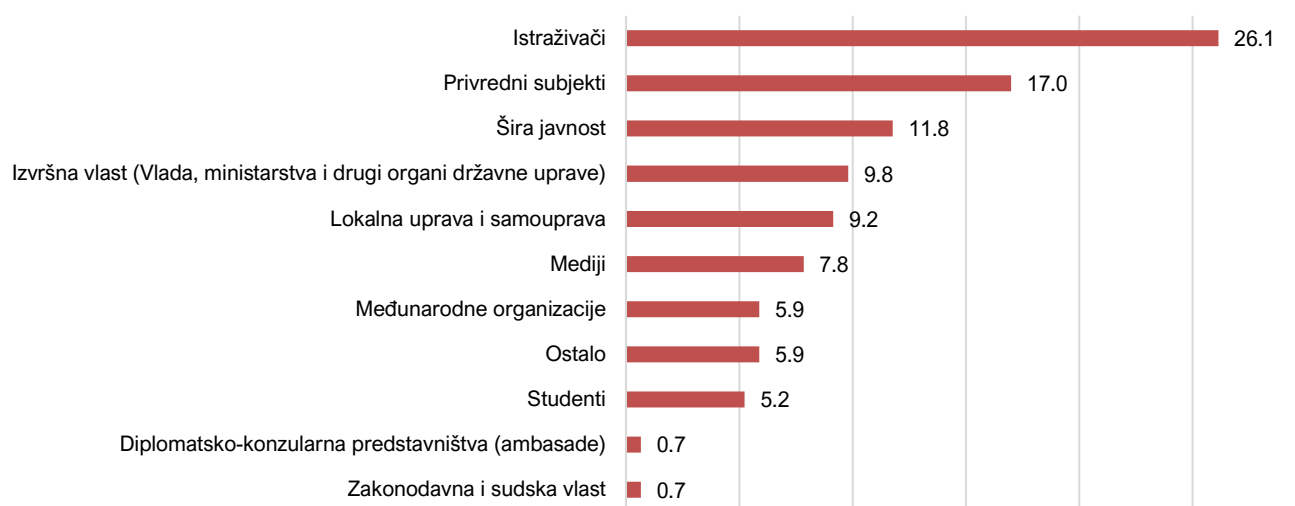
Grafik 5. Vrsta završene škole (%)



4.4. Struktura ispitanika prema grupama korisnika

Najveći broj ispitanika koji je dao odgovore na upitnik su istraživači 26,1%, a zatim slijede zaposleni u privrednim subjektima 17%, dok je najmanji broj ispitanika zaposlen u diplomatsko - konzularnim predstavništvima i zakonodavnoj i sudskoj vlasti 0,7%.

Grafik 6. Struktura ispitanika prema grupama korisnika (%)

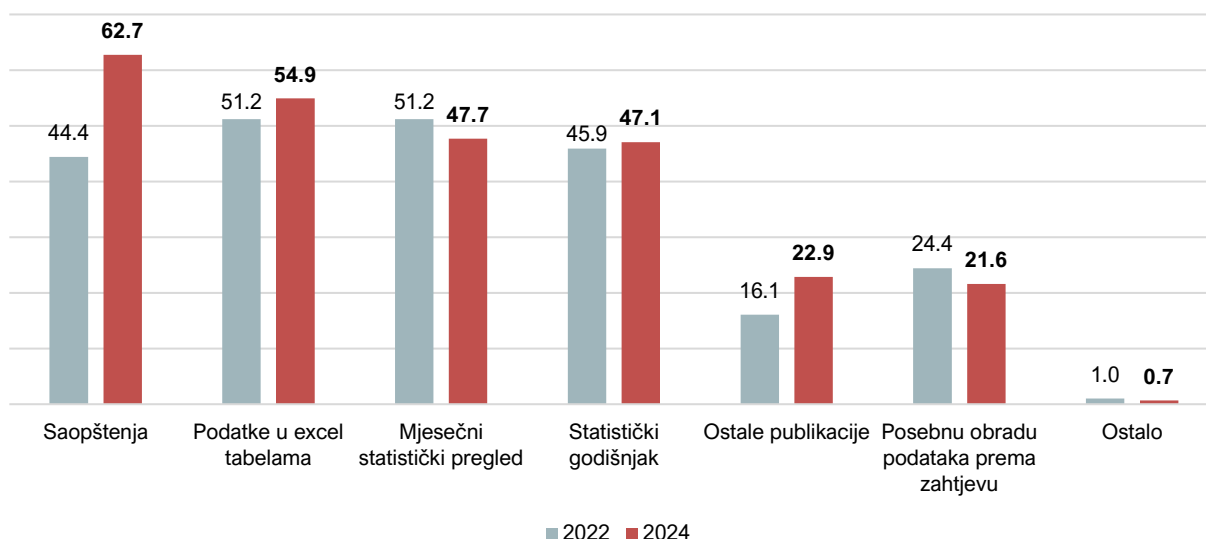


5. KORIŠĆENJE REZULTATA ZVANIČNE STATISTIKE

5.1. Statistički proizvodi koje ispitanici najviše koriste

Korisnici najčešće koriste rezultate zvanične statistike prikazane u saopštenjima (62,7%) i excel tabelama (54,9%), kao izvore podataka koji su im potrebni. Grafikom 7. su prikazani uporedivi rezultati ovogodišnjeg istraživanja u odnosu na prethodno istraživanje, a odnose se na vrstu statističkih proizvoda koje korisnici koriste kao izvor podataka.

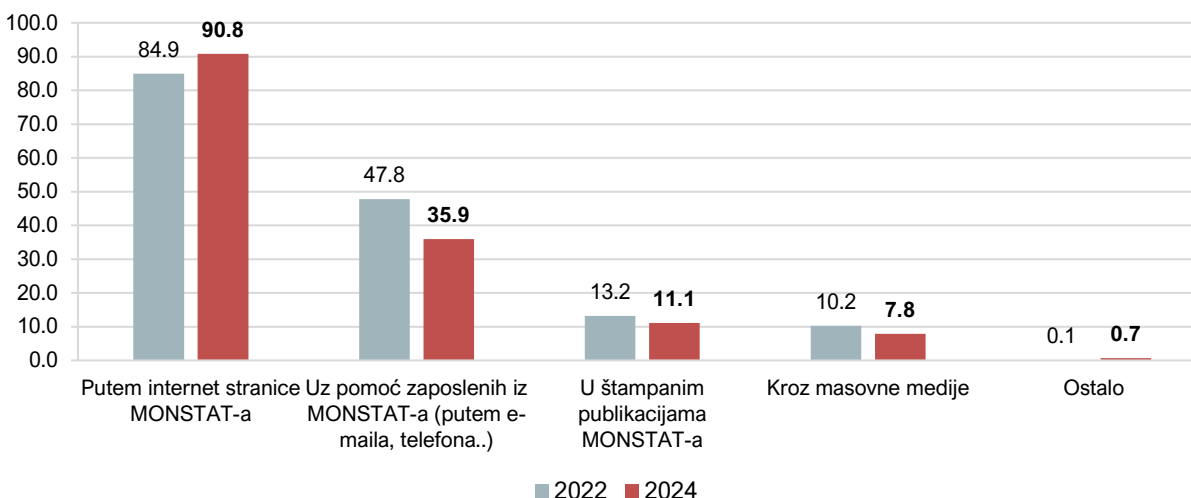
Grafik 7. Statistički proizvodi koje ispitanici najviše koriste (%), mogućnost više odgovora



5.2. Način na koji korisnici dolaze do rezultata zvanične statistike

Najveći procenat korisnika do rezultata zvanične statistike dolazi putem zvanične web stranice Uprave za statistiku 90,8%, što su pokazali i nalazi rezultata anketa sprovedenih u prethodnim godinama.

Grafik 8. Način na koji korisnici dolaze do rezultata zvanične statistike (%), mogućnost više odgovora



Takođe, rezultati ovogodišnjeg istraživanja ukazuju na pad ispitanika koji podatke dobijaju od zaposlenih u Upravi za statistiku sa 47,8% na 35,9% 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 7,8% ispitanika.

5.3. Korišćenje podataka prema statističkim oblastima (domenima)

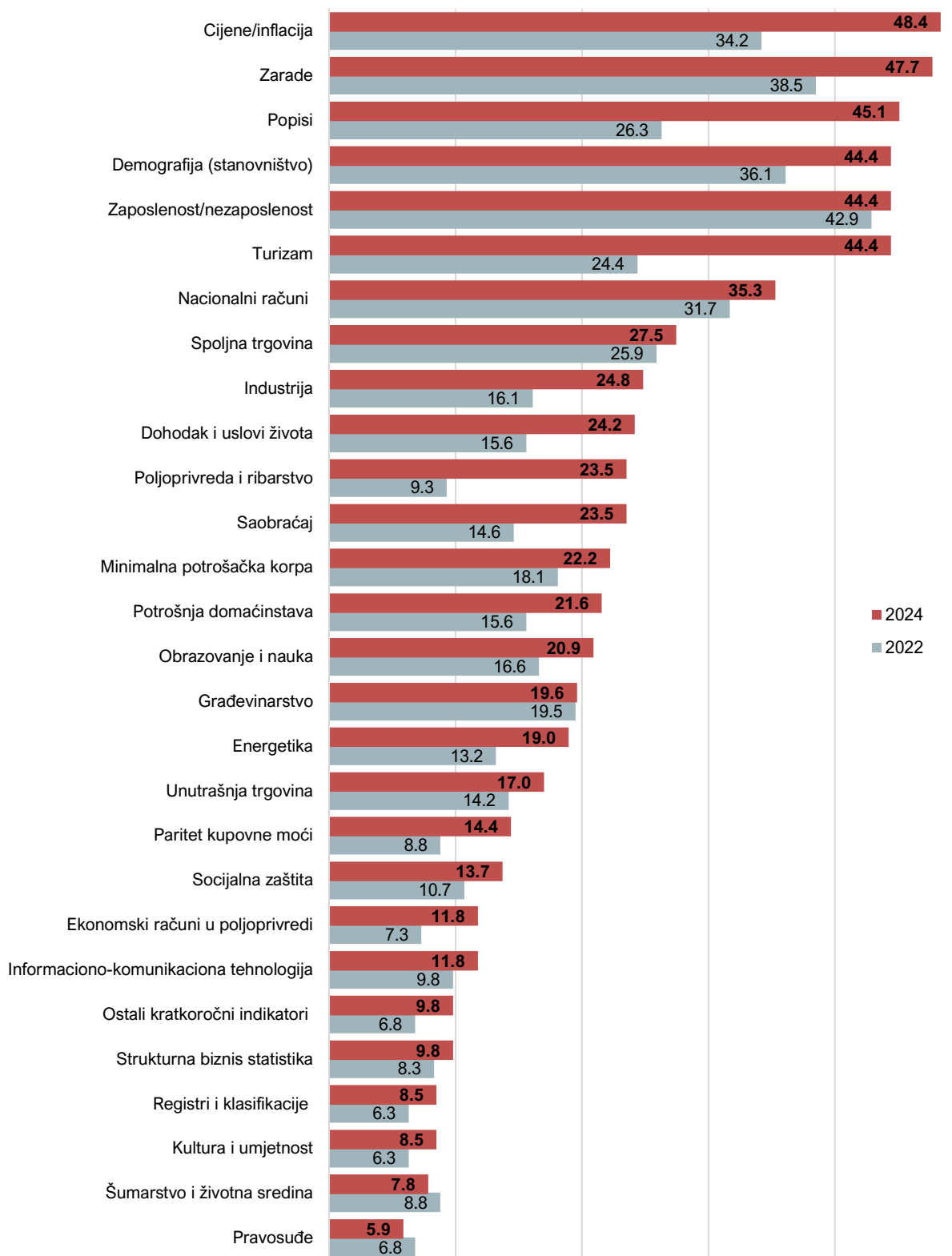
Najčešće korišćene statističke oblasti (domeni) su:

- demografija:
 - stanovništvo 44,4% i
 - popisi 45,1%;
- tržište rada:
 - zaposlenost i nezaposlenost 44,4% i
 - zarade 47,7%;
- cijene/inflacija 48,4;
- turizam 44,4%;
- nacionalni računi 35,3%;
- spoljna trgovina 27,5%;

- industrija 24,8%;
- dohodak i uslovi života 24,2%.

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

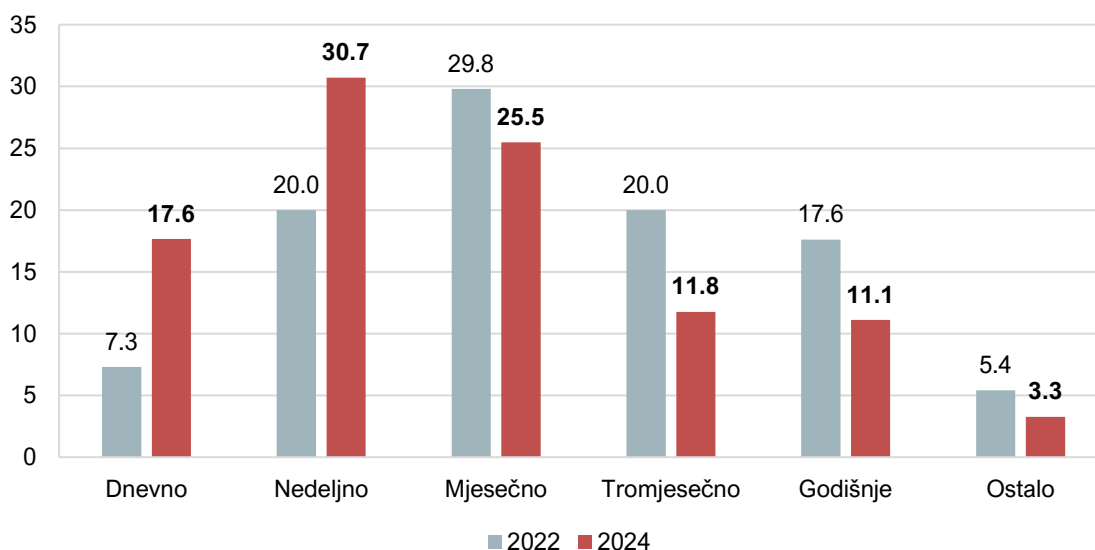


Takođe, evidentno je da korisnici rezultata zvanične statistike, podatke koriste pored navedenog i za *donošenje odluka u poslovanju* 19,6%, dok je najmanji procenat korisnika koji su kao svrhu naveli korišćenje podataka za *ponovnu diseminaciju statističkih podataka* 9,2% i *ostalo* 4,6%.

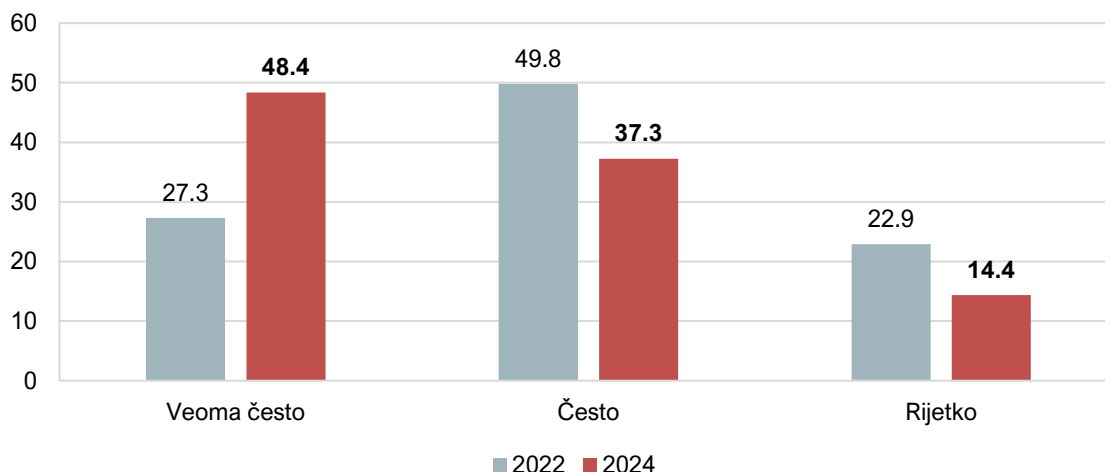
5.4. Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike

Na pitanje o učestalosti korišćenja rezultata zvanične statistike, korisnici su u najvećem broju odgovorili da koriste rezultate zvanične statistike prikazane u nedjeljnoj 30,7% i mjesečnoj periodici 25,5%. Grafikom 11. *Učestalost korišćenja rezultata zvanične statistike (%)* su pored podataka iz ovog istraživanja, prikazani i odgovori ispitanika za prethodnu godinu istraživanja.

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 nedjeljnoj osnovi. Prema rezultatima istraživanja u 2024. godini procenat tih korisnika je 48,4%, dok ih je u prethodnom istraživanju 2022. godine bilo 27,3%.

U kategoriju korisnika „često“ pripadaju korisnici koji koriste rezultate zvanične statistike u mjesečnoj ili kvartalnoj dinamici. Prema rezultatima istraživanja u 2024. godini je 37,3%, dok je u 2022. godini procenat tih korisnika bio 49,8%.

U kategoriju korisnika „rijetko“ pripadaju korisnici koji koriste rezultate zvanične statistike godišnje ili rijeđe, odnosno po potrebi. Prema rezultatima istraživanja u 2024. godini procenat tih korisnika je 14,4%, dok ih je u prethodnom istraživanju 2022. godini bilo 22,9%, pri čemu su korisnici koji nisu mogli da odrede koliko često koriste podatke, takođe svrstani u ovu kategoriju.

5.5. Informisanost korisnika o radu Savjeta statističkog sistema Crne Gore

Savjet statističkog sistema je osnovan kao stručno i savjetodavno tijelo, u cilju unapređivanja 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?“, 35,9% ispitanika je odgovorilo potvrdno, dok je ovaj procenat u 2022. godini iznosio 28,8%.

Na pitanje „Da li su imali inicijativu za uvođenje novog statističkog istraživanja ili podatka u statistički sistem?“, 77,1% je odgovorilo da nema dok je 22,9% korisnika je odgovorilo potvrdno. Od ukupnog broja ispitanika njih 54,2% iskazalo je zainteresovanost za obukama u organizaciji proizvođača zvanične statistike. Svoje e-mail adrese navela su 28 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 svakako jedan od ciljeva razvoja zvanične statistike.

5.6. 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:

- ✚ Unapređenje digitalne infrastrukture i korisničkog iskustva kroz modernizaciju internet stranice sa boljim dizajnom i intuitivnijom strukturom strukturom, korisničkom podrškom dostupnom 24/7, kao i obavještenjima o promjenama podataka;
- ✚ Povećanje resursa i proširenje kapaciteta (veći broj zaposlenih, veći broj anketara i uvođenje naprednih tehnologija za prikupljanje i analizu podataka);
- ✚ Širenje i dostupnost podataka kroz uvođenje novih statističkih istraživanja sa temama od javnog značaja, povećati broj podataka koji se objavljuju iz postojećih istraživanja i poboljšati saradnju sa obrazovnim institucijama, ali i drugim subjektima koji mogu da doprinesu unapređenju kvaliteta podataka, a i većoj dostupnosti.

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

1. Modernizovati odnosno redizajnirati internet stranicu, poboljšati pretragu i organizaciju podataka po uzoru na prakse susjednih zemalja;
2. Uvesti novi logo i učiniti ga vizuelno pristupačnijim;
3. Koristiti savremene tehnologije i implementacija veštačke inteligencije u obradi i analizi podataka;
4. Organizovati obuke i sastanke za korisnike podataka;
5. Kreirati mobilnu aplikaciju sa korisničkom podrškom 24/7, omogućenim pretraživanjem podataka i notifikacijama o ažuriranjima;
6. Povećati transparentnost i komunikaciju sa javnošću kroz povećanje broja saopštenja i redovno slanje medijima;
7. Proširiti broj istraživanja na teme od javnog interesa i značajne za društvo;
8. Obračunavati medijalnu zaradu, uz posebno razdvajanje zarada u javnom i privatnom sektoru, te prelazak na administrativni metod obračuna;
9. Jačati saradnju sa državnim institucijama koje prikupljaju podatke kroz organizovanje obuka i ulaganje u tehničku podršku radi usklađivanja definicija i metodologija statističkih istraživanja;
10. Izrada publikacija sa analizom statističkih podataka u ključnim oblastima od javnog interesa;
11. Unaprijediti saradnju sa obrazovnim institucijama u cilju bolje centralizacije podataka;
12. Unaprijediti uslove rada kroz povećanje resursa i proširenje kapaciteta uključujući veći broj zaposlenih i anketara.

6. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU U 2024. GODINI

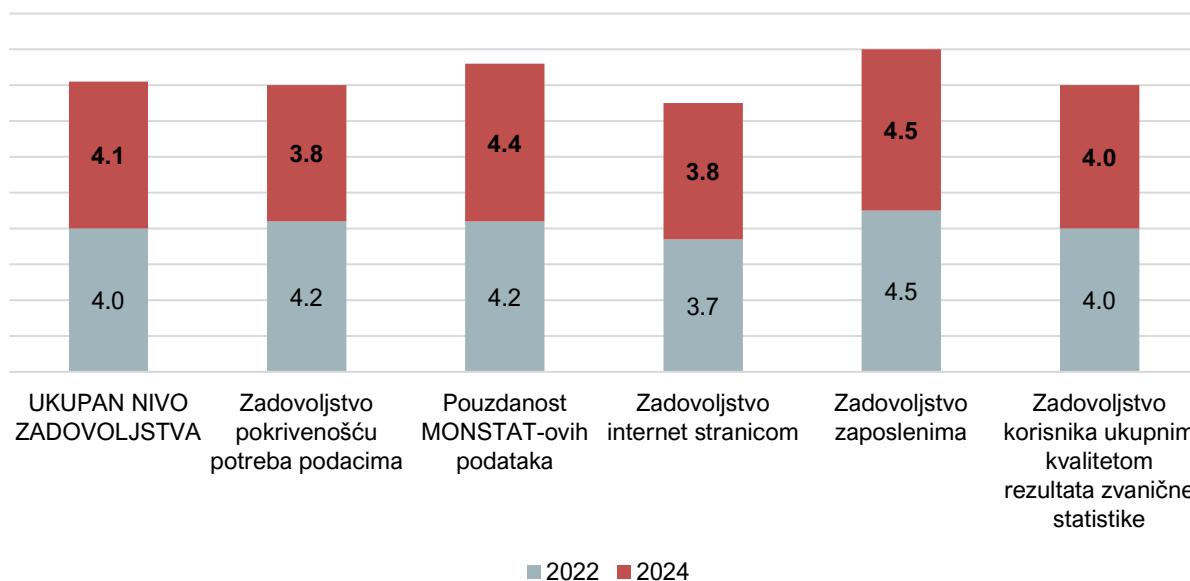
6.4. Ukupna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku

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 podataka Uprave za statistiku);
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 4,1**. Prosječne ocjene za svih pet kategorija prikazane su na grafiku 13. *Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama.*

Grafik 13. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva korisnika po kategorijama



Analizirajući ukupnu ocjenu zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini po grupama ispitanika, dolazimo do sljedećih informacija:

- sveukupnim radom Uprave za statistiku su zadovoljniji muškarci kod kojih je ukupna prosječna ocjena 4,2, dok je kod žena ocjena neznatno manja 4,1;
- ispitanici starosne grupe od 40 do 49 godina, kao i između 50 i 59 su zadovoljniji sveukupnim radom Uprave za statistiku (ukupna prosječna ocjena 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 4,4 i 4,2);
- Ispitanici koji dnevno i nedjeljno posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na one koji to čine rjeđe (ukupna prosječna ocjena 4,2);
- 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 4,4).

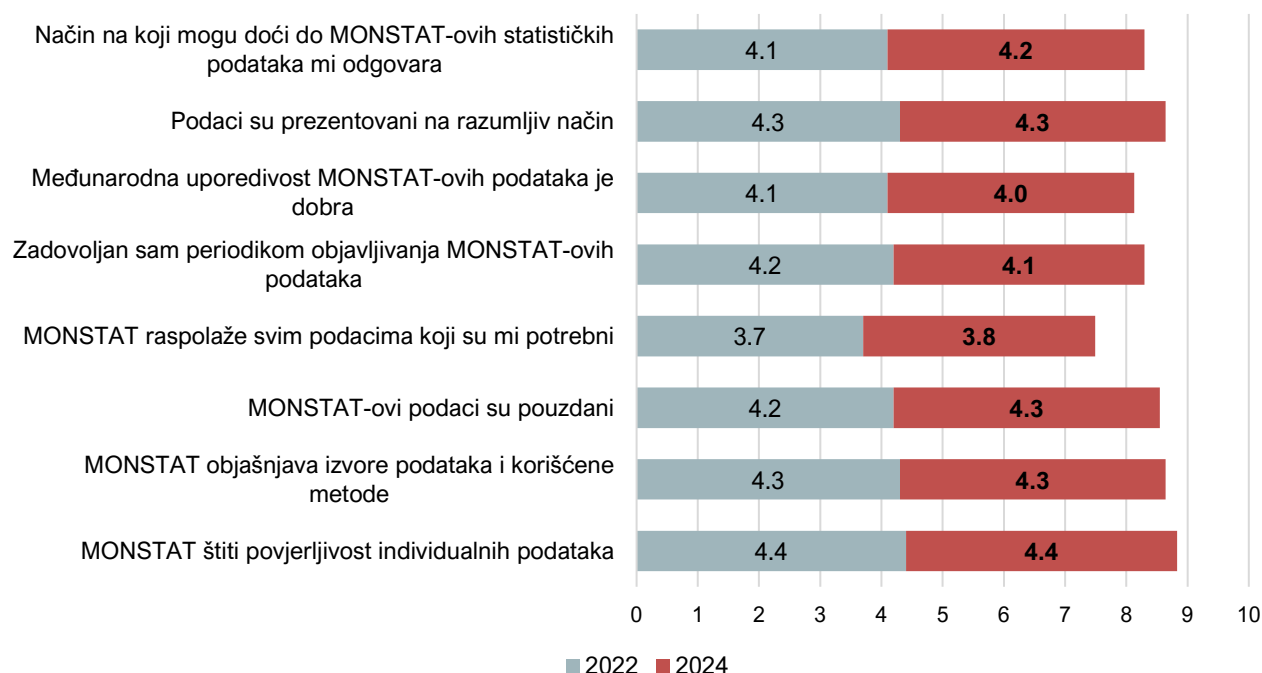
U daljem tekstu Izvještaja detaljno su prikazani rezultati istraživanja za pet kategorija koje utiču na ukupnu ocjenu zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. godini.

6.5. 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 2024. 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 3.8 (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 prethodne godine.

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

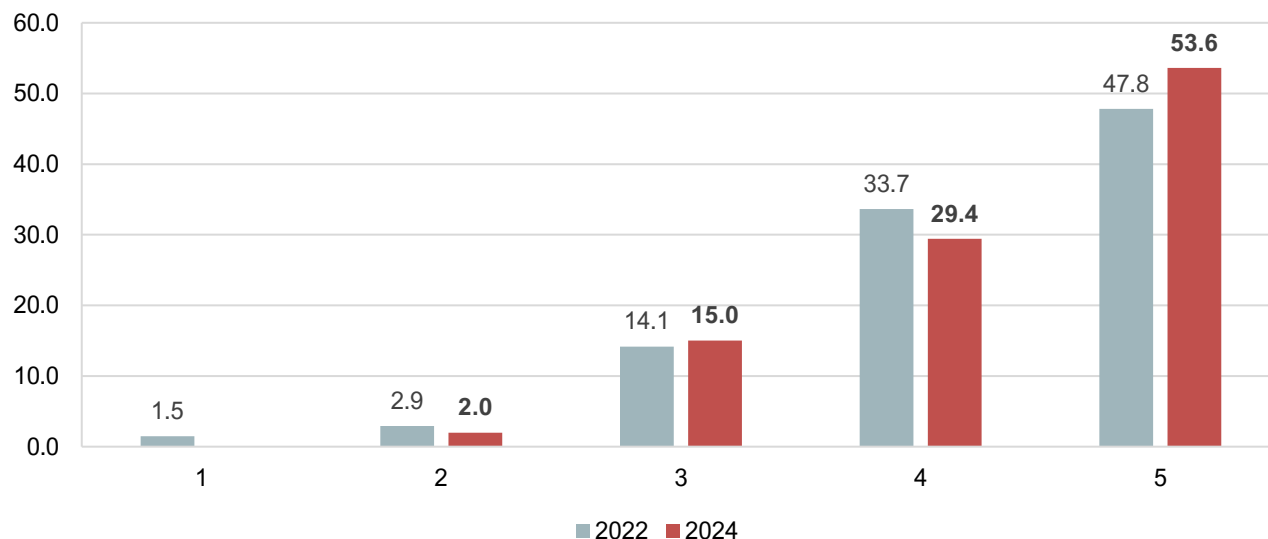
Takođe, analizom su evidentirani i komentari korisnika rezultata zvanične statistike u cilju unapređenja rada Uprave za statistiku, a odnose se na:

- Neadekvatna preglednost internet stranice;
- Potrebu za sveobuhvatnijim podacima i statističkim analizama;
- Potrebu za dodatnim objašnjenjima u vezi sa metodologijama istraživanja u pojedinim oblastima;
- Unaprijeđenje periodike objavljivanja podataka;
- Potrebu za ažurnijim i detaljnijim podacima u određenim statističkim oblastima (turizam, pomorski saobraćaj, migracije, stočarstvo, poljoprivreda);
- Uvođenje novih statističkih istraživanja;
- Veću vremensku i prostornu uporedivost, kao i uporedivost prema demografskim karakteristikama (pol, starost). Vremenske serije podataka na jednom mjestu.

6.6. Pouzdanost podataka

Prosječna ocjena pouzdanosti podataka MONSTAT-a je 4,3 što je na skali od 1 do 5 veoma dobro. Pouzdanost podataka je ocijenilo najvećom ocjenom 53,6% ispitanika, dok najmanju ocjenu nije dao ni jedan ispitanik. Na grafiku 15. su prikazani odgovori na ovo pitanje, sa poređenjem odgovora iz prethodnog istraživanja.

Grafik 15. Pouzdanost rezultata zvanične statistike, u %



Ako zadovoljstva pouzdanošću podataka posmatramo po grupama ispitanika, dolazimo do zaključaka:

- Ispitanici stariji od 50-59 godina su zadovoljniji pouzdanošću podataka koje MONSTAT objavljuje;
- Najzadovoljniji pouzdanošću podataka su ispitanici koji imaju završenu osnovnu školu (5,0) i srednju školu (4,4);
- Ispitanici koji koriste podatke MONSTAT-a dnevno, nedjeljno i tromjesečno su zadovoljniji od ostalih (ocjena 4,4);
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,6) od ostalih;
- Osobe koje stupaju u kontakt sa zaposlenima, putem elektronske pošte i putem telefona (4,5) su najzadovoljnije pouzdanošću podataka kojima MONSTAT raspolaže.

6.7. Zadovoljstvo korisnika zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku

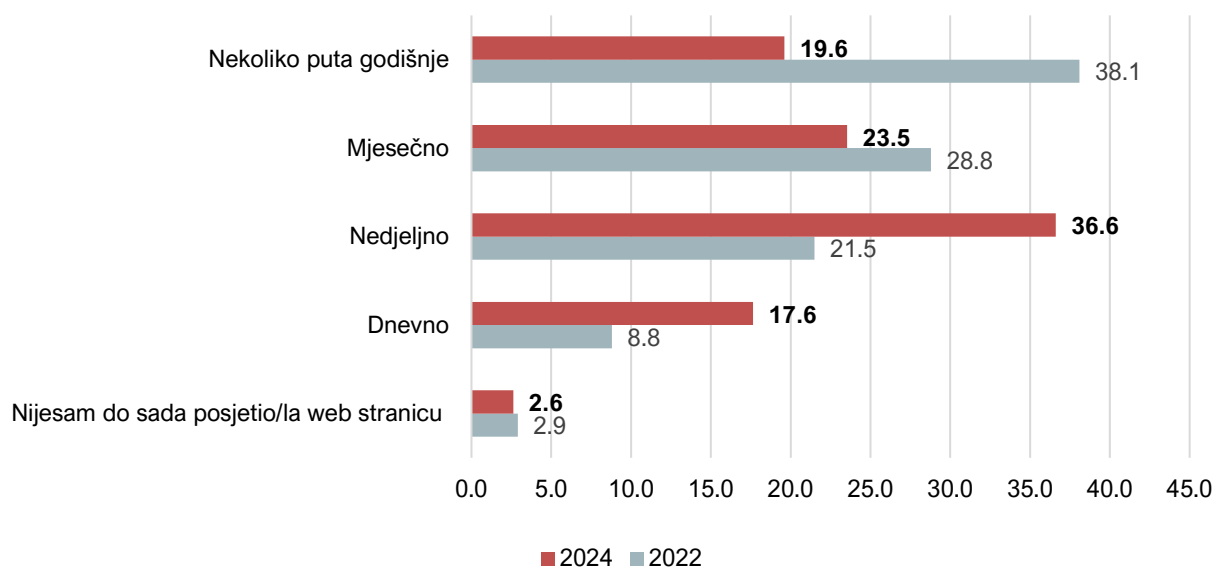
Posjećenost zvanične web stranice Uprave za statistiku

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 2024. 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

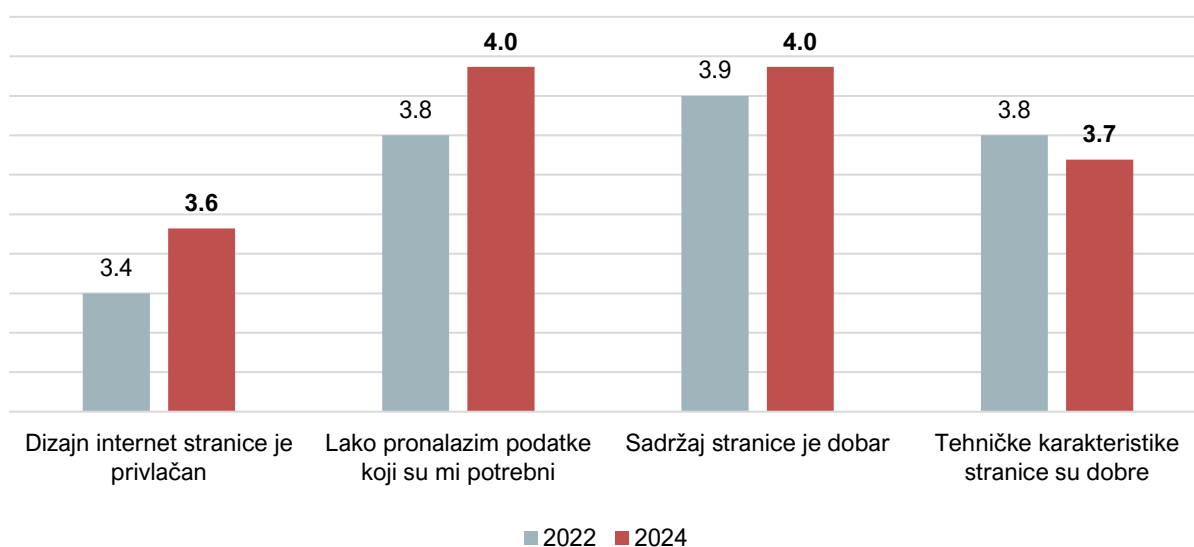
Ukupna ocjena zadovoljstva zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku je 3,8 mjereno prosjekom zadovoljstva sve četiri kategorije (na skali od 1 do 5).

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

- sadržajem zvanične web stranice i lakoćom pronalaženja rezultata zvanične statistike, prosječna ocjena 4;
- tehničkim karakteristikama web stranice, prosječna ocjena 3,7;
- dizajnom zvanične web stranice, prosječna ocjena 3,6;

Korisnici su najlošije ocijenili dizajn zvanične web stranice Uprave za statistiku sa prosječnom ocjenom 3,6, a prilikom odgovora navodili su da je dizajn zastarjeo, nepregledan, da je slabo organizovan, kao i da je određene podatke 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 4,2;
- ispitanici starosti od 40 - 59 godina su zadovoljniji zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku u odnosu na ostale ispitanike, i ocijenili je prosječnom ocjenom 4,2;
- ispitanici koji dnevno i nedjeljno posjećuju zvaničnu web stranicu Uprave za statistiku su zadovoljniji u odnosu na ostale korisnike, prosječna ocjena 4,2;
- 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 4,3;
- muškarci su zadovoljniji zvaničnom web stranicom Uprave za statistiku u odnosu na žene, prosječna ocjena 4,4.

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

Broj ispitanika (24,8%) je naveo predloge za poboljšanje zvanične web stranice Uprave za statistiku i mogu se sumirati:

- modernizovati zvaničnu web stranicu, učiniti je dostupnijom za korisnike i prilagoditi zahtjevima korisnika;
- kreirati on-line bazu rezultata zvanične statistike sa detaljnom kategorizacijom i dužim vremenskim serijama;
- Interaktivno prikazivanje podataka;
- Prostorna prezentacija podataka svih popisa (GIS).

Diseminacija rezultata zvanične statistike u programu Excel

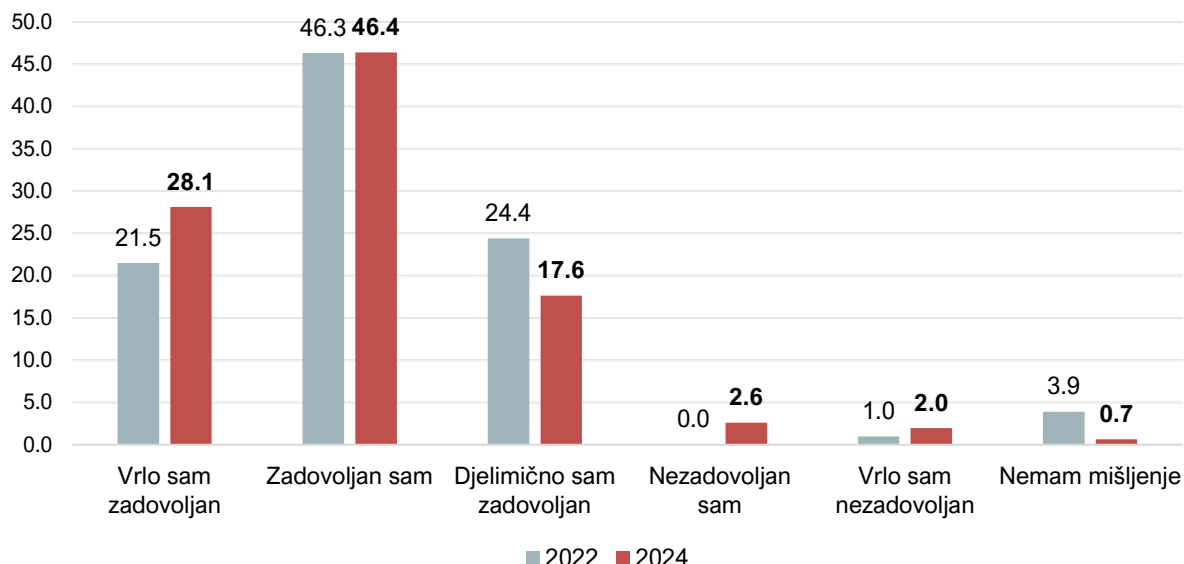
Ispitanici su zadovoljstvo diseminacije rezultata zvanične statistike u Excel programu ocijenili prosječnom ocjenom 4.

- muškarci su zadovoljniji diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel u odnosu na žene, prosječna ocjena 4,1;
- ispitanici stariji od 30 godina su zadovoljniji diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel u odnosu na ostale ispitanike, prosječna ocjena 4,0;
- ispitanici koji dnevno koriste rezultate zvanične statistike u programu Excel su zadovoljniji u odnosu na ostale, prosječna ocjena 4,1.

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 prethodno istraživanje.

Od ukupnog broja ispitanika u 2024. godini, ukupno 74,5% je zadovoljno ili veoma zadovoljno diseminacijom rezultata zvanične statistike u programu Excel na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku, dok je 4,6% onih koji su nezadovoljni ili vrlo nezadovoljni.

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

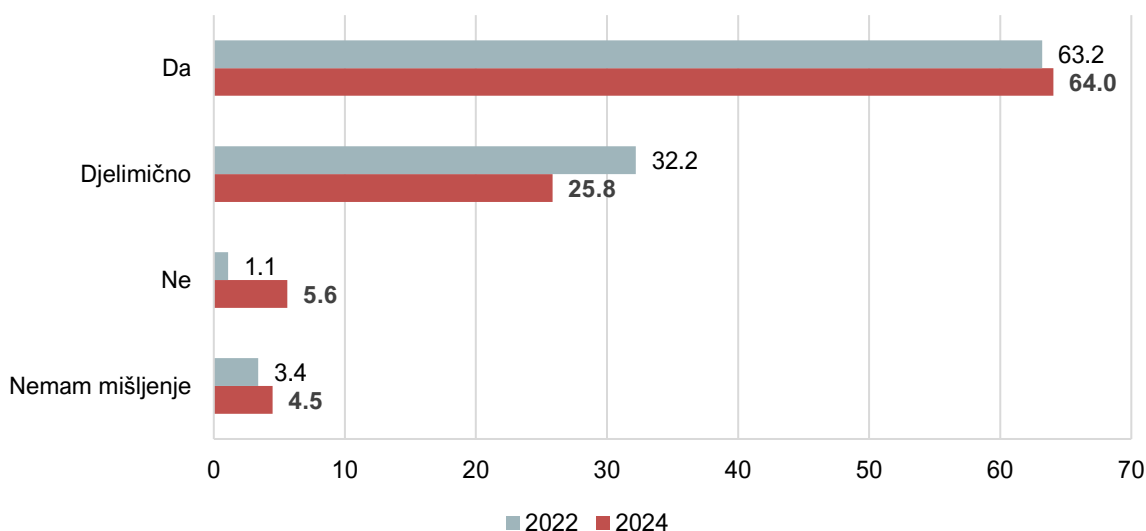


Kalendar objavljivanja statističkih podataka

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 31. decembra tekuće za narednu godinu.

Na pitanje o korišćenju Kalendara objavljivanja statističkih podataka, 59,7% ispitanika je dalo odgovor da ga koristi, dok je taj procenat u prethodnim istraživanju bio nešto manji 42,4% u 2022. 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, 64% korisnika koji koriste Kalendar objavljivanja statističkih podataka, navelo je da on sadrži sve informacije koje su im potrebne, dok je 25,8% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne.

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

6.8. Zadovoljstvo korisnika sa radom zaposlenih u Upravi za statistiku

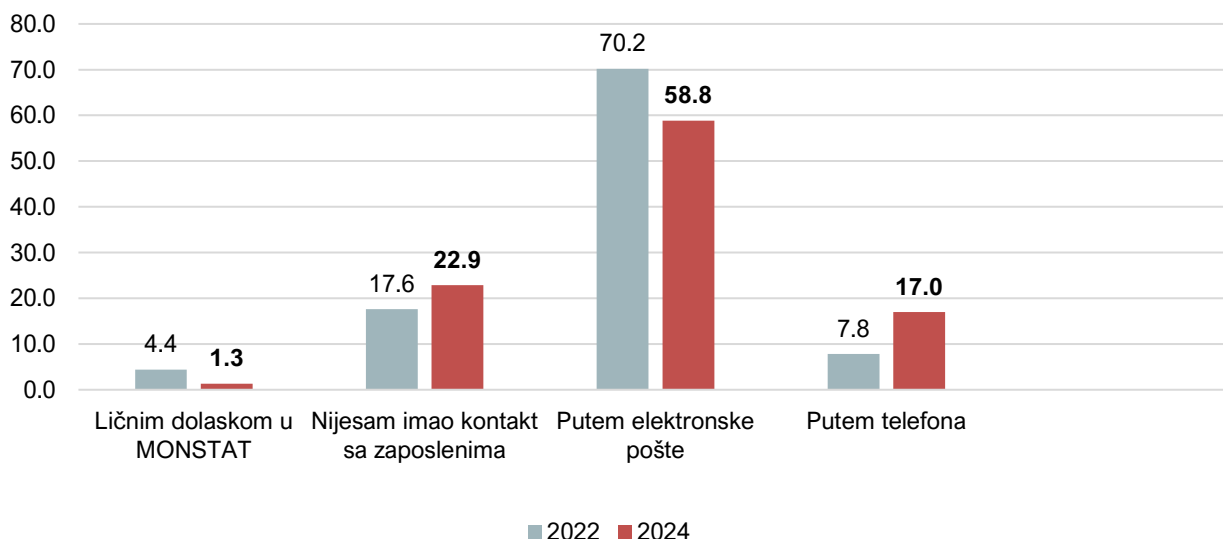
Saradnja korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku

Korisnici rezultata zvanične statistike kroz anketu koja prati ovo istraživanje, odgovarali su na pitanje „Na koji način uobičajeno kontaktirate sa zaposlenima u MONSTAT-u?“ i obrađeni rezultati pokazuju da je najčešći vid saradnje korisnika sa zaposlenima u Upravi za statistiku putem elektronske pošte 58,8%, dok je 2022. godine taj procenat bio 70,2%. Saradnja uspostavljena putem telefona u 2024. godini bila je na nivou od 17% dok je taj procenat u 2022. godini iznosio 7,8%.

Saradnja sa korisnicima, ličnim dolaskom u Upravu za statistiku, je manja 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. Način saradnje korisnika rezultata zvanične statistike sa zaposlenima u Upravi za statistiku



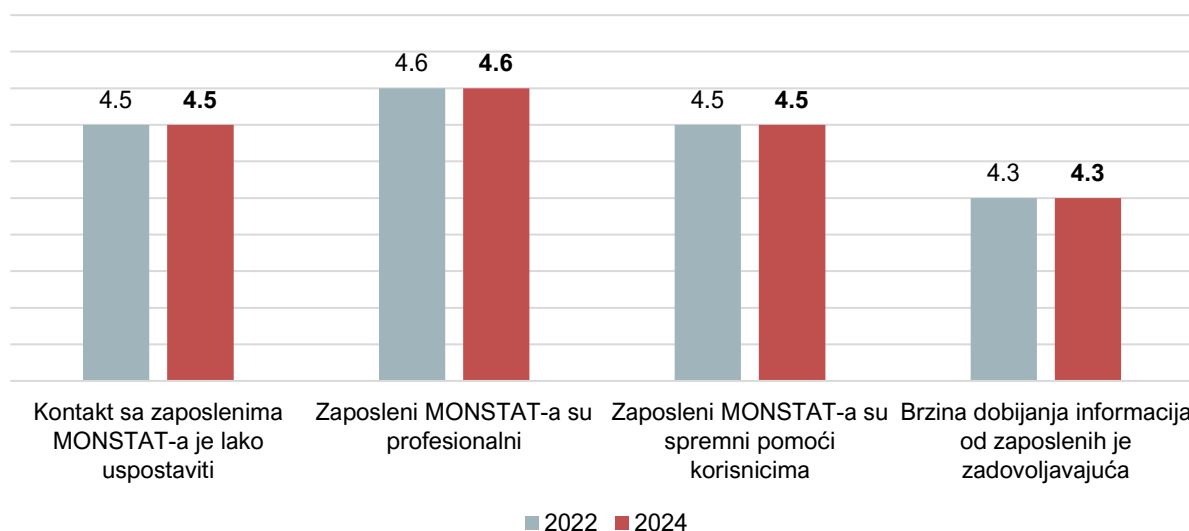
Ocjena korisnika o saradnji sa zaposlenima u Upravi za statistiku

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, kao što je bila i u prethodnom istraživanju.

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 50 - 59 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 4,7;
- ispitanici koji nedjeljno 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.

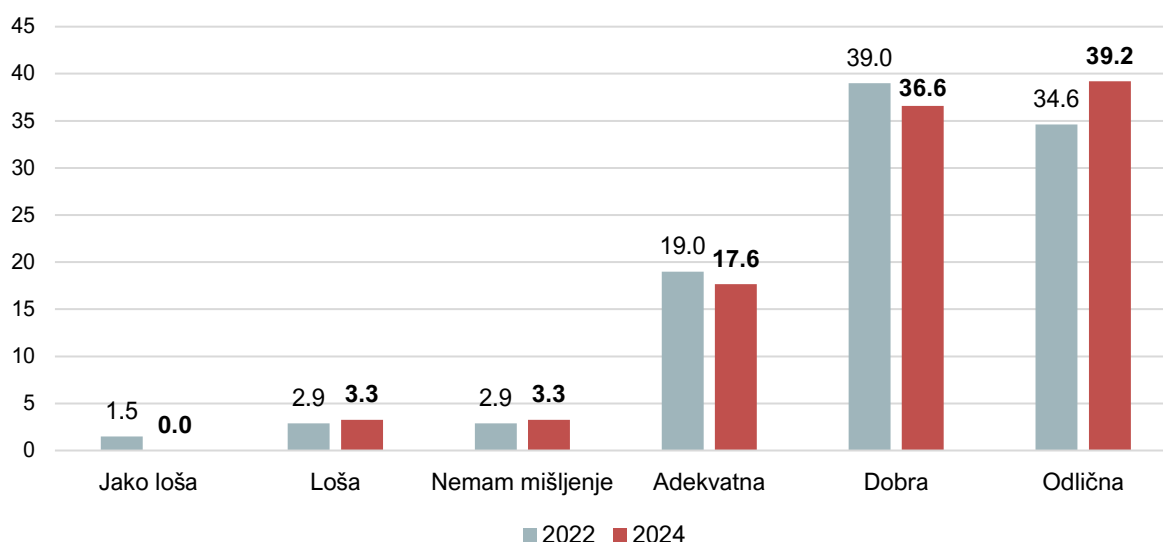
6.9. Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku

Od ukupno 153 ispitanika njih 96,7% je ocijenilo sveobuhvatnost kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih usluga koje pruža Uprava za statistiku, dok 3,3% 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 75,8% su označili kvalitet rezultata zvanične statistike i statističkih usluga kao dobar ili odličan, dok je 3,3% ispitanika odgovorilo da je kvalitet 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;
- nedovoljno detaljni nivoi objavljivanja podataka;
- 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:

- Cijene/Inflacija, Demografija i Zarade, prosječna ocjena 4,2;
- Nacionalni računi i Popisi, prosječna ocjena 4,1;
- Energetika, Industrija, Spoljna trgovina i Zaposlenost/nezaposlenost, prosječna ocjena 4,0;
- Obrazovanje i nauka, Saobraćaj, prosječna ocjena 3,9;
- Dohodak i uslovi života, Građevinarstvo IKT, Ostali kratkoročni indikatori, Poljoprivreda i ribarstvo, Socijalna zaštita i Turizam, prosječna ocjena 3,8;
- Paritet kupovne moći i Unutrašnja trgovina, prosječna ocjena 3,7;
- Ekonomski računi u poljoprivredi, Minimalna potrošačka korpa, Registri i klasifikacije i Šumarstvo i životna sredina, prosječna ocjena 3,6;
- Kultura i umjetnost, Potrošnja domaćinstva, Pravosuđe i Strukturna biznis statistika, prosječna ocjena 3,5;

Kada se podaci uporede sa prethodnim istraživanjem najveći porast prosječne ocjene kvaliteta rezultata zvanične statistike i statističkih oblasti je postignut u oblasti Šumarstva i životne sredine, Cijena/Inflacije i Demografije. Najveći pad u prosječnoj ocjeni, u odnosu na prethodno istraživanje, zabilježile su oblasti: *Pravosuđa, Registara i klasifikacija i Građevinarstva*.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Istraživanjem o zadovoljstvu korisnika uslugama Uprave za statistiku u 2024. 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 2024. godini*:

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama Uprave za statistiku 4,1 (od mogućih 5);
- U poređenju sa prethodnim istraživanjem, prema rezultatima istraživanja profesionalni odnos zaposlenih i pouzdanost podataka imaju najveću ocjenu od strane korisnika podataka;
- 97,2% ispitanika je izjavilo da koristi web stranicu kao primarni kanal za pristup podacima, pri čemu ispitanici imaju zamjerke na zastarjeli dizajn web stranice, složenost pretrage i nedostatak vremenskih serija podataka na jednom mjestu, sa mogućnostima interaktivnog pristupa;
- Saradnja sa zaposlenima je najzastupljenija putem elektronske pošte (58,8%), pri čemu su najčešće korišćeni podaci iz oblasti Demografije, Tržišta rada i Cijena/inflacije;
- Od ukupnog broja ispitanika njih 54,2% iskazalo je zainteresovanost za obukama u organizaciji proizvođača zvanične statistike, što će unaprijediti razumijevanje statističke metodologije i procesa proizvodnje rezultata zvanične statistike.

Na osnovu kvantitativnih analiza odgovora kao i komentara korisnika rezultata zvanične statistike, slijedi lista preporuka koje su korisnici istakli u cilju unapređenja rada Uprave za statistiku:

➤ **Unapređenje digitalnih platformi:**

- ✓ Modernizacija zvanične web stranice s fokusom na bolju preglednost, intuitivnost i dinamičke baze podataka;
- ✓ Unapređenje digitalnih kanala komunikacije;
- ✓ Unapređenje sistema prikupljanja;
- ✓ Korišćenje savremenih tehnologija za prikazivanje/vizualizaciju podataka.

➤ **Jačanje kapaciteta Uprave za statistiku:**

- ✓ Povećanje broja zaposlenih i uvođenje savremenih tehnologija za obradu podataka;
- ✓ Organizacija edukacija za korisnike o upotrebi i značaju rezultata zvanične statistike.

➤ **Poboljšanje komunikacije:**

- ✓ Aktivnije prisustvo na društvenim mrežama - redovno ažurirati naloge na platformama kao što su Facebook, LinkedIn, Instagram i Twitter;
- ✓ Što češće objavljivati jednostavno predstavljene statističke podatke, infografike i vijesti o objavljenim istraživanjima;
- ✓ Redovno informisati korisnike o novim istraživanjima;
- ✓ Planirati i organizovati seminar(e) o ključnim statistikama i rezultatima istraživanja, na koje bi bili pozvani šira javnost, akademska zajednicu i mediji, kako bi se podigla svijest o značaju statističkih podataka.

Rezultati ovog istraživanja kao i preporuke dobijene od korisnika će nam služiti za nastavak kontinuiranog rada na daljim poboljšanjima ukupnog kvaliteta rezultata zvanične statistike i pružanja statističkih usluga Uprave za statistiku. Uprava za statistiku će, u skladu sa raspoloživim resursima, preduzeti odgovarajuće mjere za unapređenje postojećeg stanja na temelju dobijenih rezultata.