DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU
CROATIAN BUREAU OF STATISTICS



Rezultati istraživanja

O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA, 2025.

srpanj, 2026.

ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA DRŽAVNOG ZAVODA ZA STATISTIKU

SADRŽAJ

UVOD 3

SAŽETAK 4

UPITNIK 6

Sociodemografski podaci 6

Korištenje statističkih podataka i proizvoda/usluga DZS-a 8

Kvaliteta statističkih podataka 12

Diseminacija statističkih podataka 15

Kvaliteta i povjerenje u DZS 22

UVOD

Od 27. studenoga do 30. prosinca 2025. Državni zavod za statistiku (u nastavku teksta: DZS) provodio je Istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Tim se istraživanjem nastojalo utvrditi zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama DZS-a te prepoznati mogućnosti za unaprjeđenje kvalitete rada.

Istraživanje se provodilo online, tako da se upitniku moglo pristupiti otvaranjem poveznica objavljenih na internetskim stranicama DZS-a (https://dzs.gov.hr/ i https://podaci.dzs.hr/). Korisnicima koji su dali privolu za sudjelovanje u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika poveznica je poslana elektroničkom poštom.

Upitnik se sastojao od 22 pitanja, a pripremljen je u programu Microsoft Forms na hrvatskome i engleskom jeziku te je obuhvatio sljedeće teme:

- sociodemografska obilježja korisnika
- korištenje statističkih podataka i proizvoda/usluga DZS-a
- kvaliteta statističkih podataka
- diseminacija statističkih podataka
- kvaliteta i povjerenje u DZS.

Radi promidžbe Istraživanja o zadovoljstvu korisnika i poticanja što većeg odziva korisnika na društvenim mrežama Facebook i Instagram provedena je promocijska oglasna kampanja, a na internetskim stranicama DZS-a objavljena je i vijest s poveznicom na upitnik.

SAŽETAK

Upitnik su popunila 194 korisnika, među kojima 12 inozemnih.

Kao i u istraživanju provedenome 2024., većinu korisnika podataka DZS-a čine žene (57,1%). Najveći udio korisnika pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina (45,9%), a većina ima višu ili visoku razinu obrazovanja (81,4%). U usporedbi s istraživanjem provedenim 2024., u kojem je najveći udio sudionika bio zaposlen u gospodarstvu (29,9%), u ovom je istraživanju veći bio odziv korisnika zaposlenih u javnoj upravi (28,9%).

Najčešća je dinamika korištenja podataka mjesečna (24,7% korisnika).

Statistiku vrlo lako ili donekle lako razumije 70,1% korisnika, dok njih 7,7% navodi teškoće s razumijevanjem statističkih podataka. S proizvodima i uslugama DZS-a upoznato je 78,8% korisnika, a podacima se uglavnom koriste za poslovne i analitičke svrhe (50,5%).

Najčešće su korišteni proizvod DZS-a Statistička izvješća, kojima se koristi 87,6% korisnika, a Statistikom u nizu njih 80,9%. Najrjeđe se koristi Dashboard (47,9% korisnika), a najslabiju prosječnu ocjenu dobila je STS baza podataka (3,4). Infografike i vizualizacije korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 3,9, što ih čini najbolje ocijenjenim proizvodima DZS-a.

Korisnici su najzadovoljniji kvalitetom podataka iz područja turizma, koje su ocijenili prosječnom ocjenom 3,76. Podaci iz tog područja i u prethodnom su istraživanju dobili najbolju prosječnu ocjenu, koja je iznosila 3,66.

Gotovo tri četvrtine korisnika (74,8%) djelomično se ili potpuno slaže s tvrdnjom da na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći statističke podatke/informacije koji su im potrebni, a 62,4% njih do podataka dolazi s početne internetske stranice DZS-a.

Među korisnicima koji pristupaju podacima na Portalu za diseminaciju podataka s početne internetske stranice DZS-a, njih 64,5% najčešće se ili uvijek koristi izbornikom Podaci i odabire odgovarajuće statističko područje. Ugrađenom tražilicom za pristup podacima ne koristi se ili se rijetko koristi 43,8% korisnika, dok je 59,8% korisnika ocijenilo svoje ukupno iskustvo internetskim stranicama kao vrlo dobro ili odlično.

Najčešće korištene društvene mreže DZS-a su Instagram i Facebook.

Digitalnim publikacijama DZS-a koristi se 40,2% korisnika, a najčešće se koriste za poslovne svrhe, potrebe obrazovanja te iz znatiželje. Više od polovice korisnika (56,4%) pregleda sadržaj publikacije i čita samo poglavlja koja ih zanimaju, dok 10,3% korisnika preuzima skup podataka za detaljniju analizu. Ukupnim iskustvom s digitalnim publikacijama zadovoljno je 74,3% korisnika.

Većina korisnika (85,6%) ima visoko povjerenje u podatke koje objavljuje DZS. Isti postotak korisnika uvelike vjeruje ili je sklon vjerovati da DZS jamči povjerljivost i sigurnost podataka. Na temelju dobivenih odgovora prosječna ocjena ukupne kvalitete DZS-a jest 3,77, dok je u prethodno provedenom istraživanju prosječna ocjena iznosila 3,58.

Korisnici su također dali prijedloge za unaprjeđenje i podizanje kvalitete podataka i usluga DZS-a.

Korisnici predlažu daljnju modernizaciju internetskih stranica, jednostavnije preuzimanje podataka, kvalitetniju tražilicu, uvođenje AI alata, bolju organizaciju baza podataka, više interaktivnih vizualizacija, jednostavnu interpretaciju podataka i jasnija metodološka objašnjenja prilagođena široj javnosti te snažniju komunikaciju s korisnicima i akademskom zajednicom.

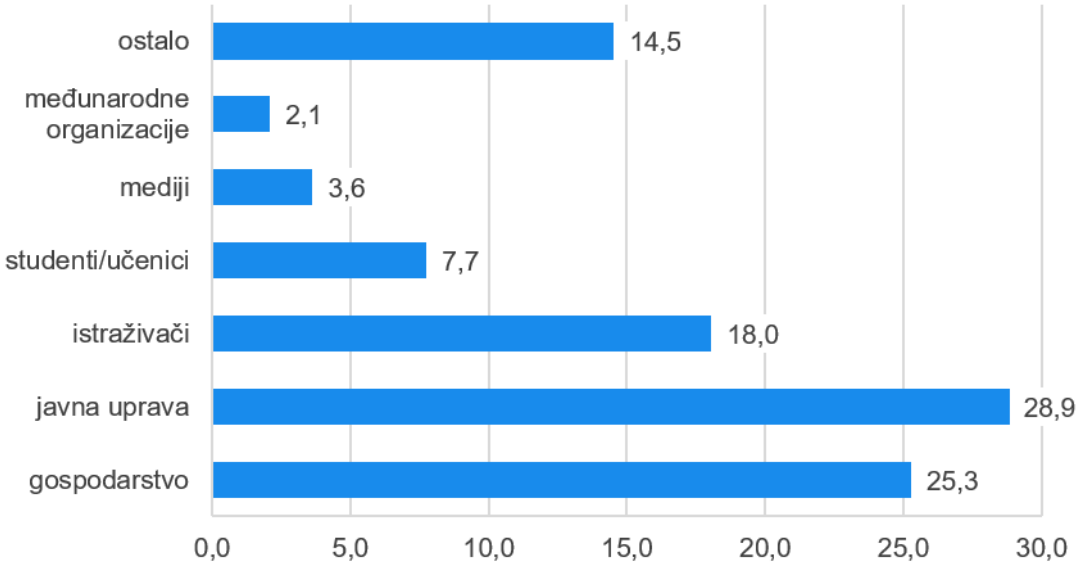
DZS će nastaviti unaprjeđivati svoje proizvode i usluge te ih na temelju dobivenih rezultata istraživanja prilagođavati potrebama korisnika.

UPITNIK*

Sociodemografski podaci

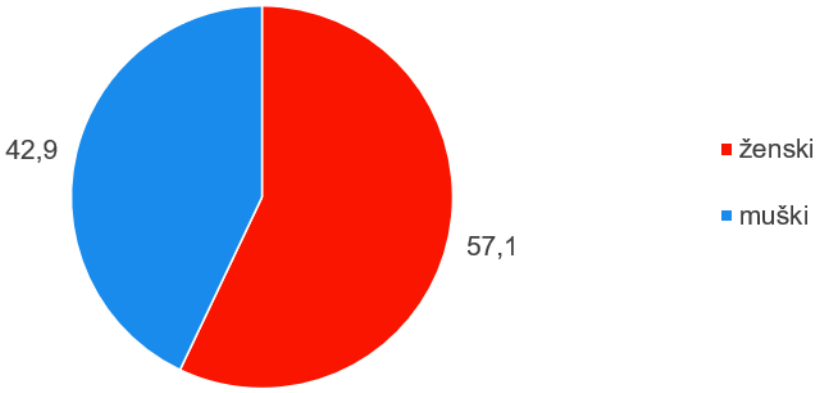
Najveći udio korisnika koji su sudjelovali u istraživanju dolazi iz javne uprave (28,9%), a slijede korisnici iz gospodarstva (25,3%) i istraživači (18%). Skupini ostalih (javnosti, građanima, umirovljenicima) pripada 14,5% korisnika, učenici i studenti čine 7,7% korisnika, mediji 3,6%, a međunarodne institucije 2,1% korisnika.

Korisnici po skupinama
(n = 194, u %)



Od 191 korisnika koji je odgovorio na pitanje o spolu, žena je 57,1%, a muškaraca 42,9%.

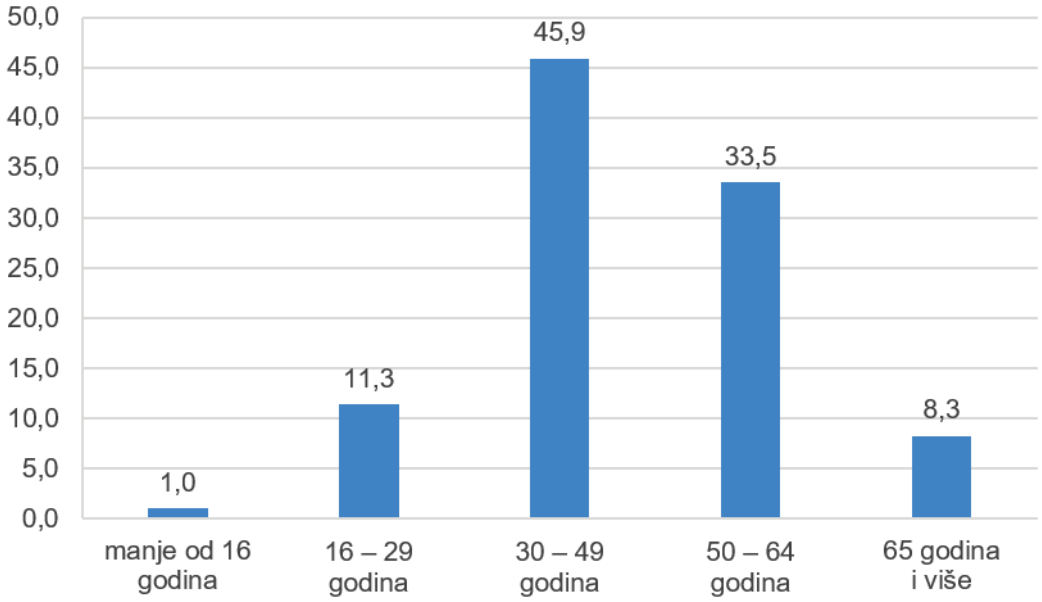
Korisnici prema spolu
(n = 191, u %)



*Zbog zaokruživanja rezultata istraživanja moguće je odstupanje u zbroju kod pojedinih grafikona.

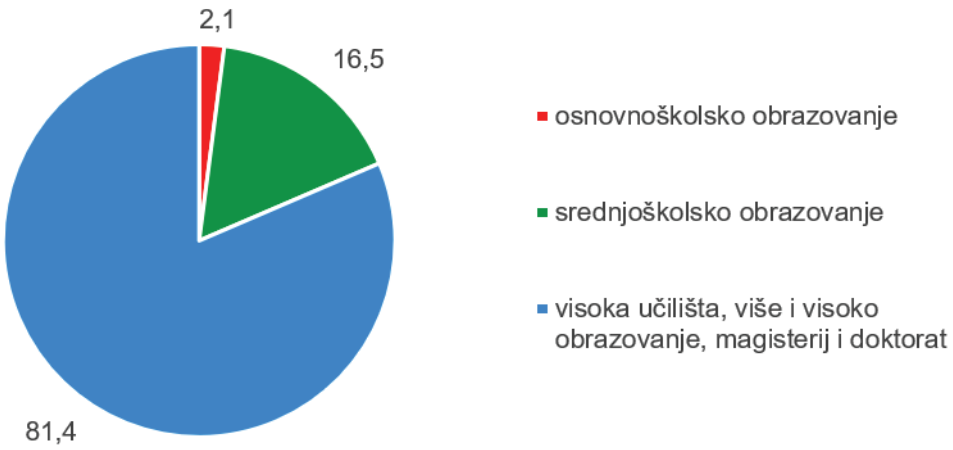
S obzirom na dobnu strukturu, najviše korisnika, njih 45,9%, pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina, dobnoj skupini 50 – 64 godine pripada 33,5% korisnika, dobnoj skupini 16 – 29 godina pripada ih 11,3%, a njih 8,3% pripada skupini od 65 i više godina. Manje od 16 godina ima 1,0% korisnika.

Korisnici po dobnim skupinama
(n = 194, u %)



Od ukupnog broja korisnika koji su odgovorili na upitnik, njih 81,4% ima više ili visoko obrazovanje, 16,5% srednjoškolsko, a 2,1% osnovno.

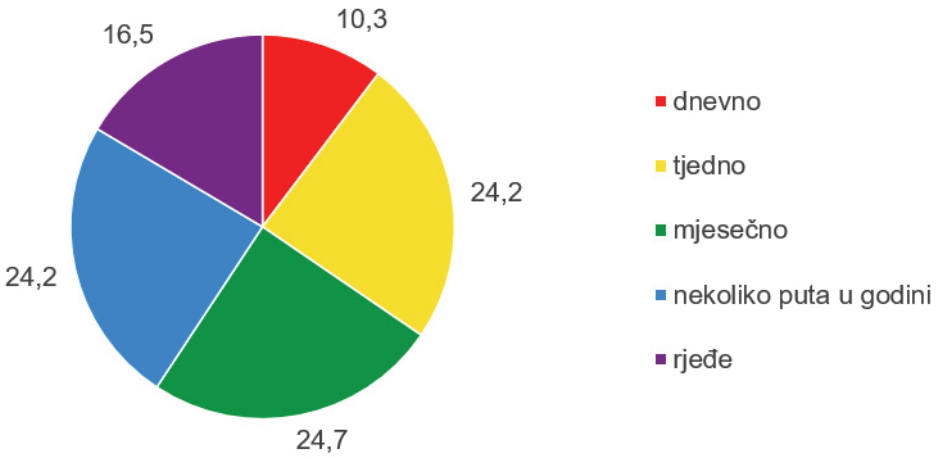
Korisnici prema stupnju obrazovanja
(n = 194, u %)



Korištenje statističkih podataka i proizvoda/usluga DZS-a

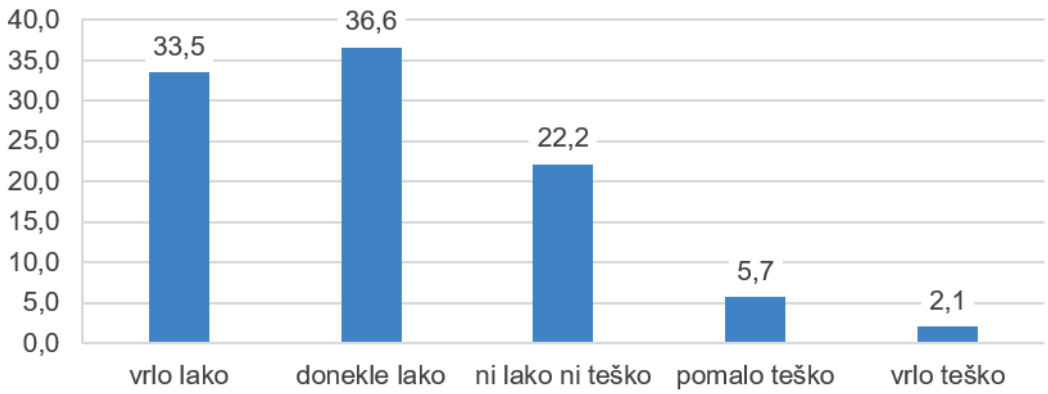
Korisnici koji su sudjelovali u istraživanju najčešće se podacima DZS-a koriste mjesečno, njih 24,7%. Podacima se tjedno koristi 24,2% korisnika, a isto toliki postotak korisnika koristi se podacima nekoliko puta u godini. Statističkim podacima DZS-a rjeđe se koristi 16,5% korisnika, a 10,3% korisnika koristi ih dnevno. Rezultati pokazuju da se više od 50% korisnika podacima DZS-a koristi najmanje jedanput na mjesec.

Učestalost korištenja statističkih podataka DZS-a
(n = 194, u %)



Većina korisnika, njih 70,1%, smatra da je statistiku vrlo ili donekle lako razumjeti, dok njih 7,7% smatra da ju je razumjeti pomalo ili vrlo teško. Iz dobivenih odgovora proizlazi da manji dio korisnika ima teškoća s razumijevanjem statistike ili statističkih podataka.

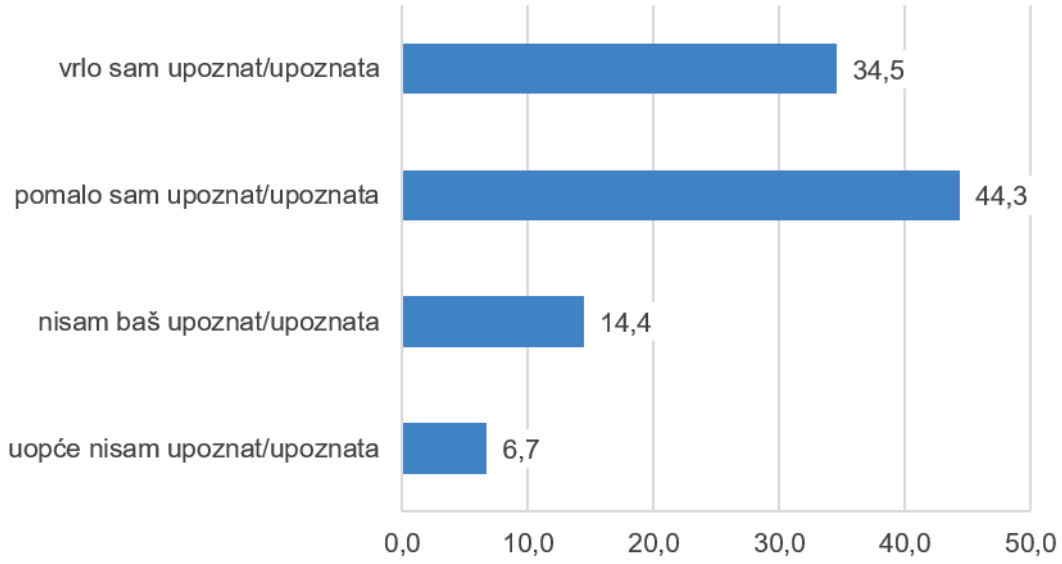
Razumijevanje statistike / statističkih podataka
(n = 194, u %)



Korisnici kao mogućnosti za bolje razumijevanje statistike i lakše korištenje statističkih podataka najčešće navode jednostavnije tumačenje podataka, razumljivija metodološka objašnjenja te jasnija objašnjenja statističkih pojmova i pokazatelja, prilagođena široj javnosti. Među prijedlozima ističu se i potreba za većim brojem interaktivnih alata, vizualizacija, grafikona i infografika kako bi podaci bili pregledniji i razumljiviji, edukativne aktivnosti poput *webinara*, radionica, videouputa i vodiča za početnike. Korisnici navode i potrebu za jednostavnijim preuzimanjem podataka, uputama za korištenje baza podataka, preglednijim vremenskim serijama, kvalitetnijom tražilicom, redovitijim ažuriranjem podataka te snažnijom komunikacijom i popularizacijom službene statistike u široj javnosti.

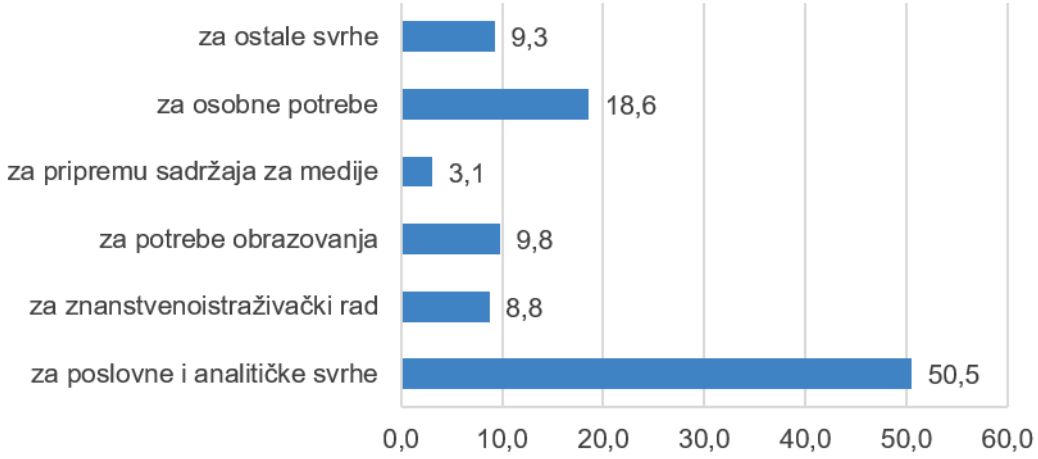
Gotovo 79% korisnika pomalo je ili vrlo dobro upoznato s proizvodima ili uslugama DZS-a, dok s njima uopće nije upoznato njih 6,7%.

Poznavanje proizvoda ili usluga DZS-a
(n = 194, u %)



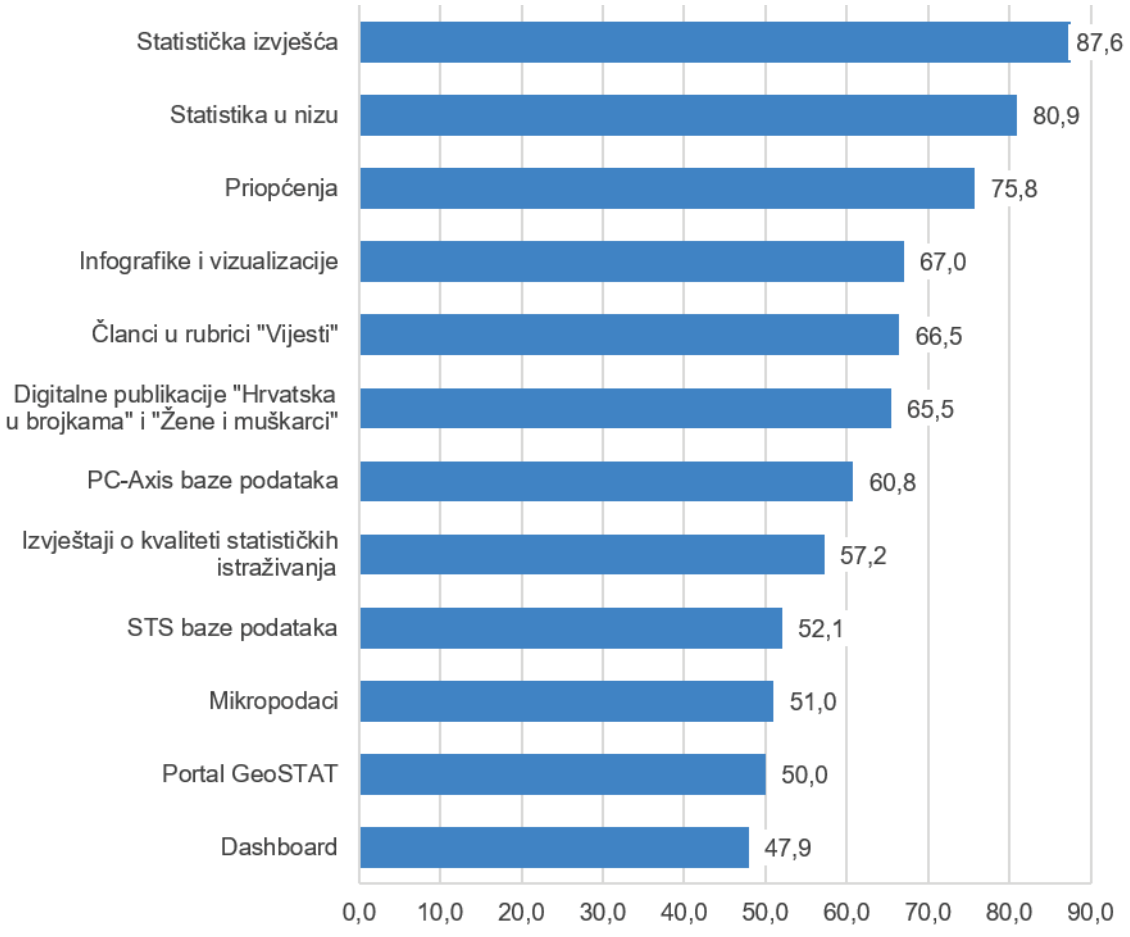
Statističkim podacima DZS-a korisnici se najčešće koriste za poslovne i analitičke svrhe (50,5%), a 18,6% za osobne potrebe. Za potrebe obrazovanja podacima se koristi 9,8% korisnika, a za znanstvenoistraživački rad njih 8,8%. Ostale svrhe navodi 9,3% korisnika, dok se 3,1% korisnika podacima koristi za pripremu sadržaja za medije.

Svrha korištenja statističkih podataka ili informacija DZS-a (n = 194, u %)



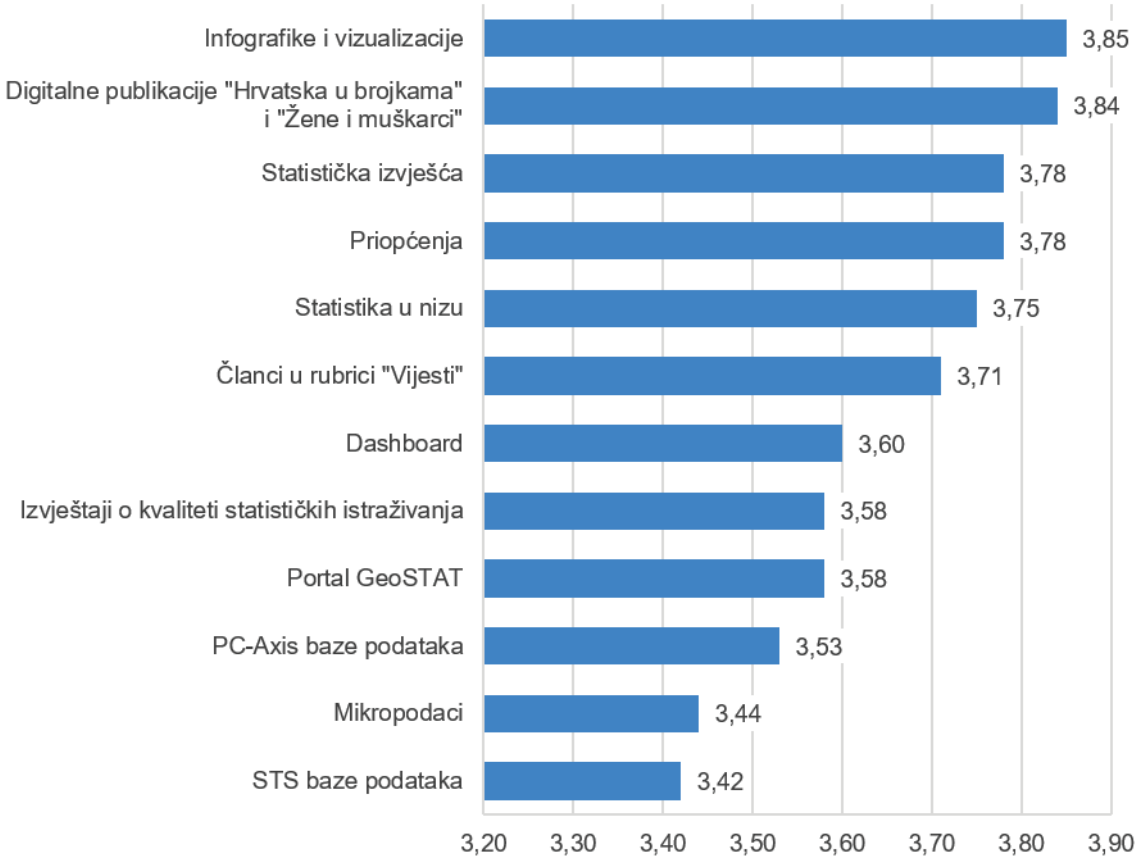
Korisnici se najčešće koriste Statističkim izvješćima (87,6%), Statistikom u nizu (80,9%) i Priopćenjima (75,8%). Infografikama i vizualizacijama koristi se 67,0% korisnika, dok je najmanje korišten proizvod Dashboard, kojim se koristi 47,9% korisnika.

Korištenje proizvodima DZS-a (n = 194, u %)



Korisnici su proizvode DZS-a ocijenili ukupnom prosječnom ocjenom 3,66. Najvišu prosječnu ocjenu dobile su infografike i vizualizacije (3,85), a vrlo slično ocijenjene su i digitalne publikacije „Hrvatska u brojkama" i „Žene i muškarci" (3,84). Statistička izvješća i Priopćenja ocijenjena su prosječnom ocjenom 3,78, dok su najniže prosječne ocjene dobili mikropodaci (3,44) i STS baze podataka (3,42).

Zadovoljstvo proizvodima DZS-a
(n = 194, prosječna ocjena)

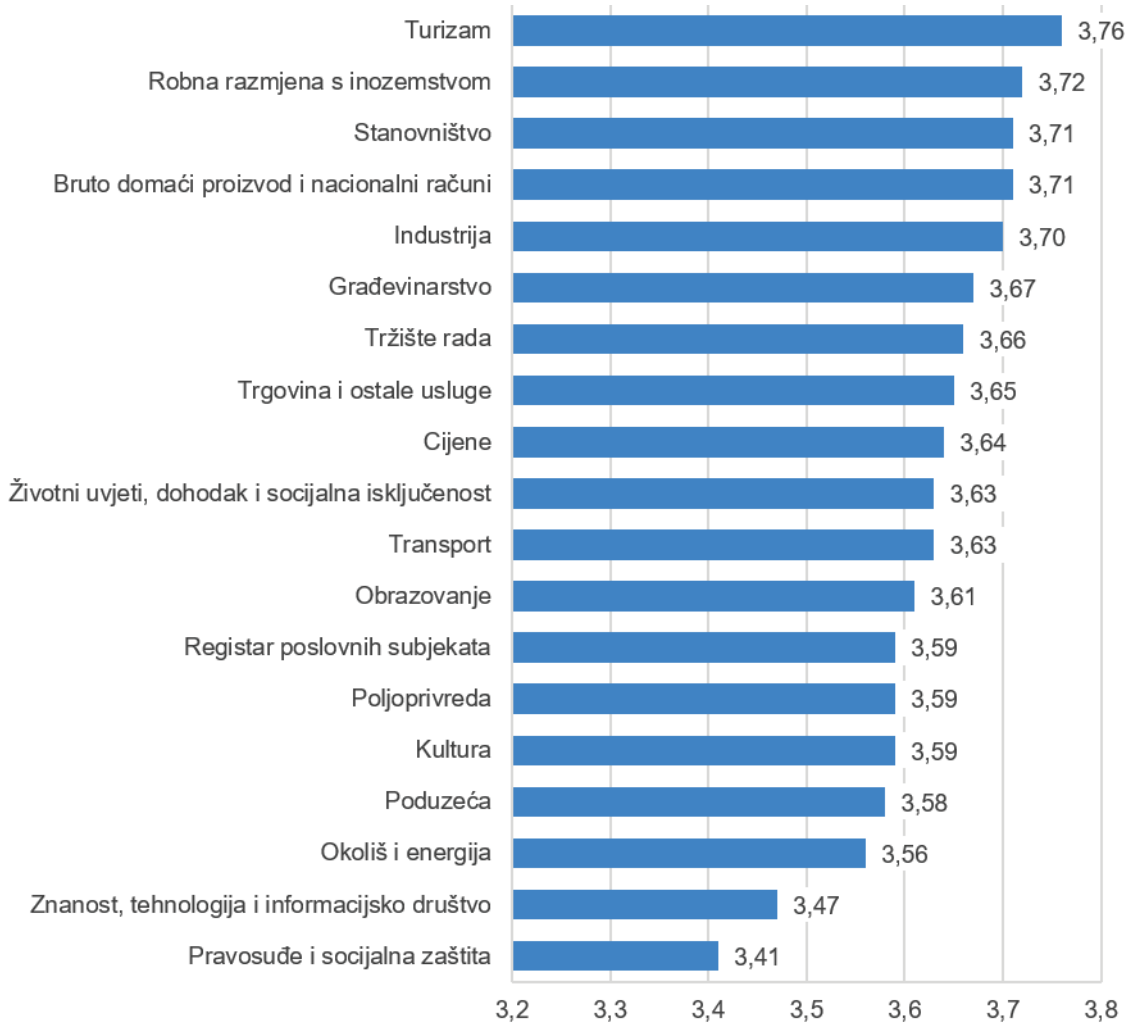


Korisnici koji su pojedine proizvode ocijenili lošima ili vrlo lošima najčešće navode manjak dugih vremenskih serija, osobito u PC-Axis i STS bazama podataka. Te baze opisuju kao složene za upotrebu i teško pretražive, zbog čega predlažu uspostavu jedinstvene baze podataka. Također se ističe otežana dostupnost mikropodataka i podataka na nižim teritorijalnim razinama, što korisnicima otežava provedbu detaljnijih analiza. Kao mogućnosti za unaprjeđenja navode se bolja preglednost podataka, jednostavnije korištenje baza podataka, preglednije tablice u Excelu te učinkovitije automatizirano preuzimanje podataka. Istaknuta je i potreba za dostupnošću starijih podataka u digitalnom obliku te primjenom AI alata radi bržeg i jednostavnijeg pronalaženja informacija.

Kvaliteta statističkih podataka

Promatrajući ukupnu kvalitetu podataka DZS-a (njihovu relevantnost, pravodobnost, dostupnost i usporedivost) po statističkim područjima, korisnici su najbolje ocijenili podatke iz područja turizma, i to prosječnom ocjenom 3,76. Slijede podaci iz područja robne razmjene s inozemstvom, s prosječnom ocjenom 3,72, te podaci iz područja stanovništva te bruto domaćeg proizvoda i nacionalnih računa, s prosječnom ocjenom 3,71. Najmanje prosječne ocjene dobili su podaci iz područja znanosti, tehnologije i informacijskog društva, 3,47, te podaci iz područja pravosuđa i socijalne zaštite, 3,41. Ukupna je prosječna ocjena kvalitete podataka 3,63, dok je u istraživanju provedenome 2024. ukupna prosječna ocjena iznosila 3,48.

Kvaliteta (relevantnost, pravodobnost, dostupnost, usporedivost) podataka DZS-a po statističkim područjima (n = 194, prosječna ocjena)

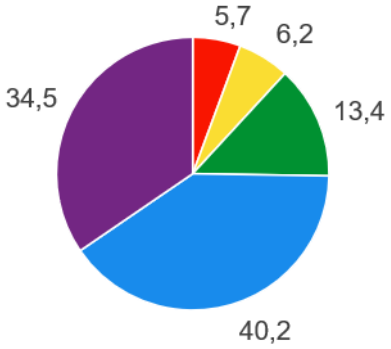


Korisnici koji su pojedina statistička područja ocijenili loše najčešće ističu otežanu dostupnost podataka. Pritom navode da su za pojedina područja dostupni uglavnom osnovni podaci te da nedostaju detaljniji podaci na nižim teritorijalnim razinama. Dio korisnika smatra da se pojedini podaci objavljuju s većim vremenskim odmakom u odnosu na razdoblje na koje se odnose, zbog čega ih u trenutku objave smatraju manje aktualnima. Pojedini komentari odnose se i na metodološke teškoće u određenim statističkim područjima te na veće revizije podataka.

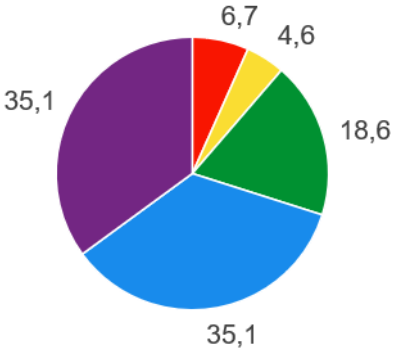
Većina korisnika (74,8%) djelomično se ili potpuno slaže s tvrdnjom da na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći potrebne statističke podatke/informacije. Njih 70,1% zna koji proizvod DZS-a sadržava potrebne statističke podatke/informacije, a 68,6% ih smatra da su tekstovi i metodološka objašnjenja vezani za objavljene podatke razumljivi i jasni. S tvrdnjom da se statistički podaci/informacije objavljuju dovoljno učestalo slaže se 69,1% korisnika, njih 61,3% smatra da mogu pronaći metapodatke koji su im potrebni, dok se 58,8% korisnika djelomično ili potpuno slaže s tim da su raščlambe podataka dovoljno detaljne.

Zadovoljstvo statističkim podacima/informacijama DZS-a (n = 194, u %)

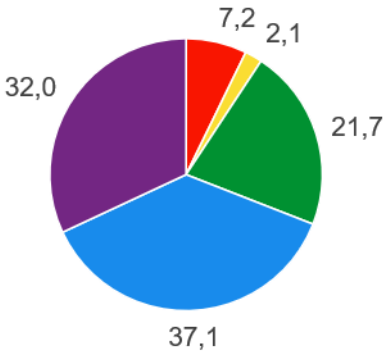
Na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći statističke podatke/informacije koji su mi potrebni.



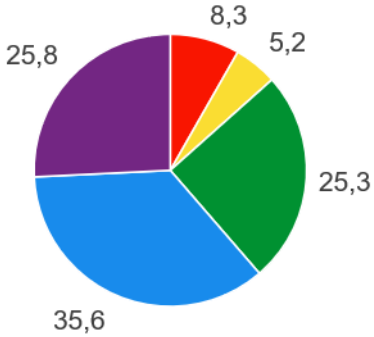
Znam koji proizvod DZS-a sadržava statističke podatke/informacije koji su mi potrebni.



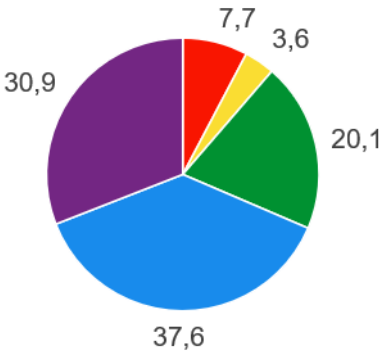
Statistički podaci/informacije objavljuju se dovoljno učestalo.



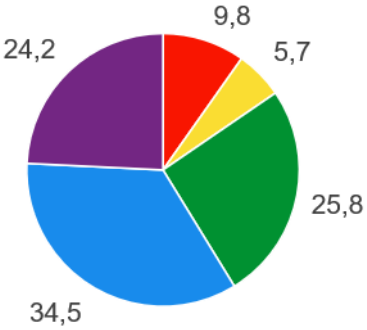
Mogu pronaći metapodatke koji su mi potrebni.



Tekstovi i metodološka objašnjenja vezani za objavljene podatke razumljivi su i jasni.



Raščlambe podataka dovoljno su detaljne.

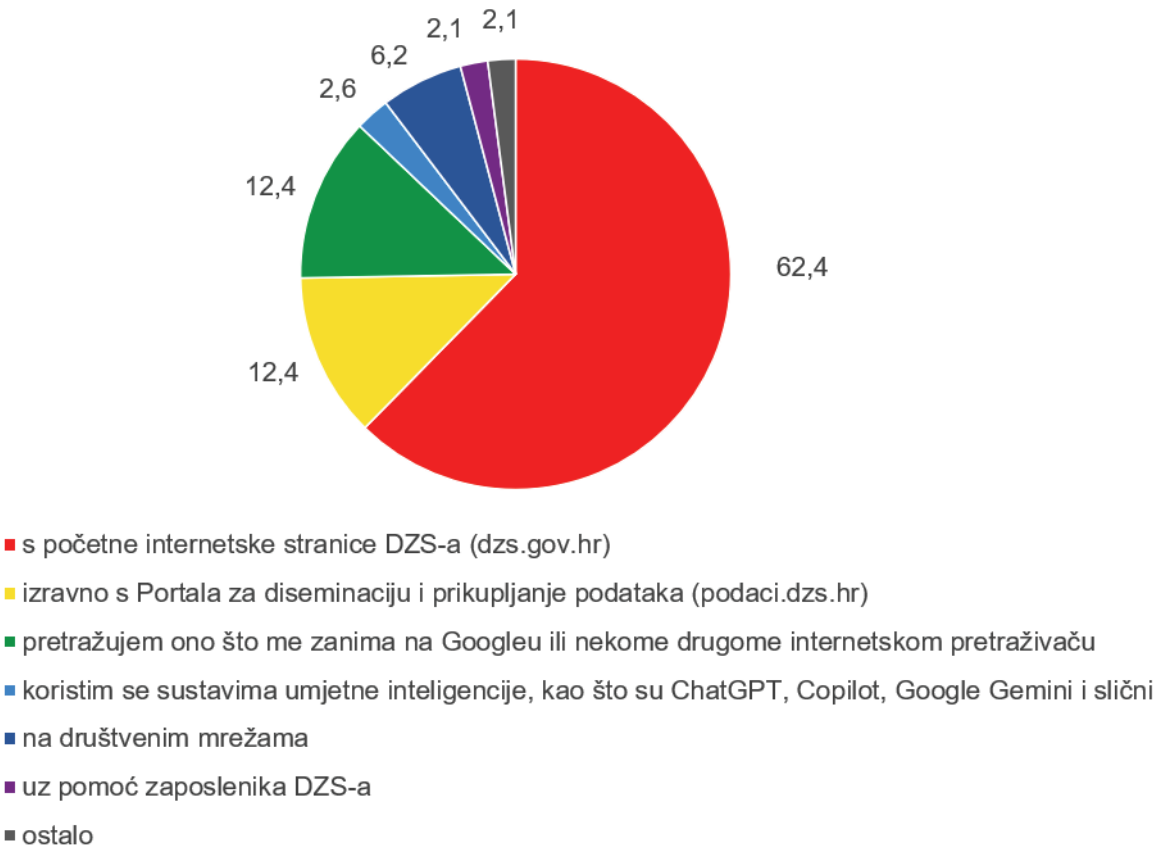


- Uopće se ne slažem
- Djelomično se ne slažem
- Niti se slažem niti se ne slažem
- Djelomično se slažem
- Potpuno se slažem

Diseminacija statističkih podataka

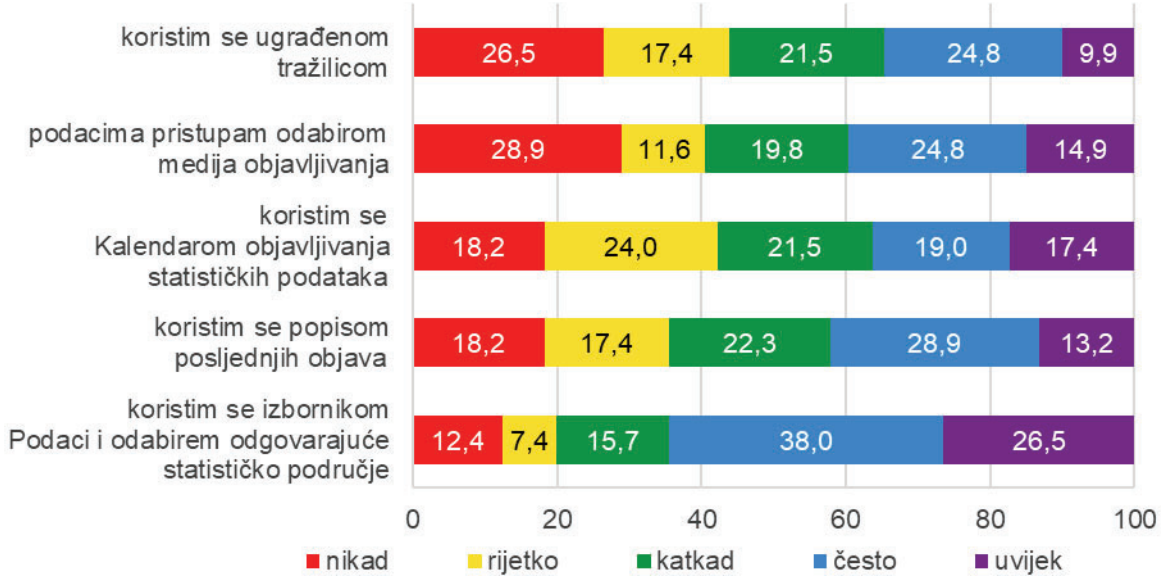
Više od polovice korisnika (62,4%) do statističkih podataka dolazi s početne internetske stranice DZS-a. Izravno s Portala za diseminaciju i prikupljanje podataka do podataka dolazi 12,4% korisnika, a isti udio njih pretražuje ono što ih zanima na Googleu ili nekome drugome internetskom pretraživaču. Putem društvenih mreža do podataka dolazi 6,2% korisnika, a uz pomoć zaposlenika DZS-a njih 2,1%.

Način na koji su korisnici najčešće dolazili do statističkih podataka DZS-a (n = 121, u %)



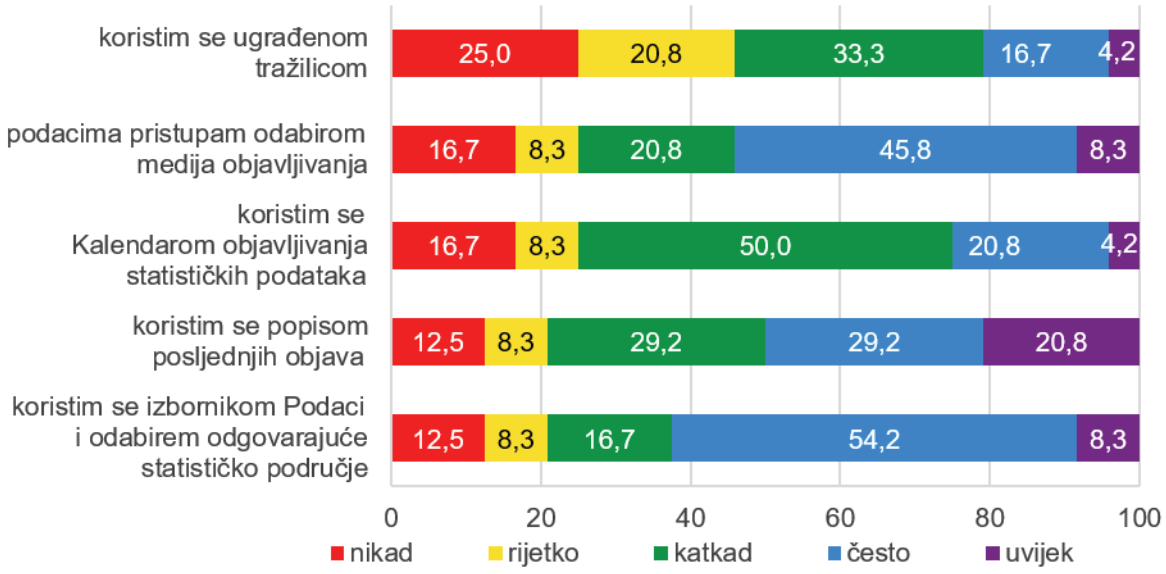
Korisnici koji do statističkih podataka dolaze s početne internetske stranice DZS-a najčešće se na Portalu za diseminaciju i prikupljanje podataka koriste izbornikom Podaci i odabiru odgovarajuće statističko područje (tim se načinom često ili uvijek služi 64,5% korisnika). Popisom posljednjih objava podataka često ili uvijek koristi se 42,2% korisnika, dok 39,7% korisnika podacima pristupa odabirom medija objavljivanja. Ugrađenom tražilicom za pristup podacima ne koristi se i rijetko se koristi 43,8% korisnika, a Kalendarom objavljivanja statističkih podataka njih 41,3%.

Način pristupanja podacima na Portalu za diseminaciju i prikupljanje podataka (korisnici koji do podataka dolaze s početne internetske stranice DZS-a) (n = 121, u %)



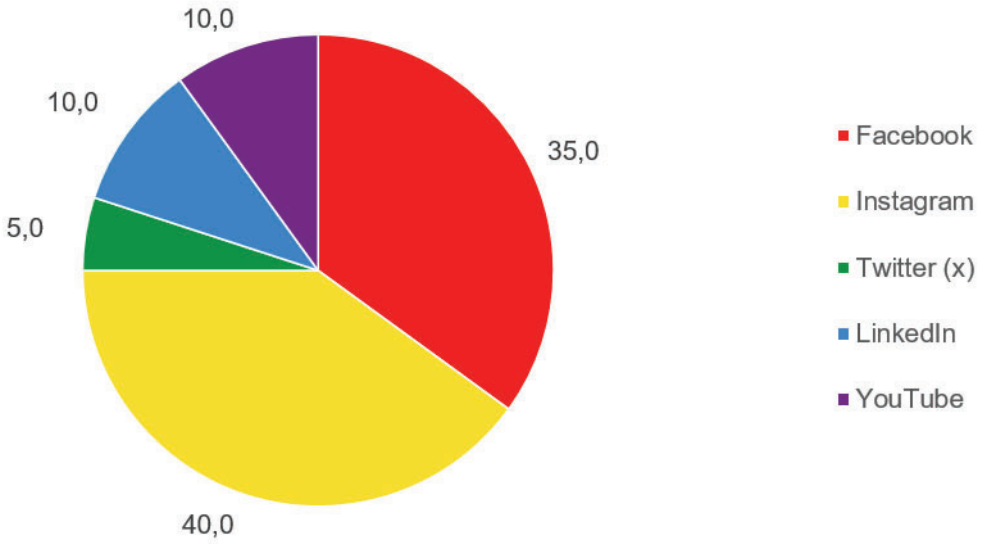
Korisnici koji izravno pristupaju Portalu za diseminaciju i prikupljanje podatka do podatka najčešće dolaze iz izbornika Podaci i odabiru odgovarajuće statističko područje (taj način često ili uvijek bira 62,5% korisnika). Odabirom medija objavljivanja podacima pristupa 54,2% korisnika, dok se 50% korisnika katkad koristi Kalendarom objavljivanja statističkih podataka. Ugrađenom tražilicom za pristup podacima ne koristi se ili se rijetko koristi 45,8% korisnika.

Način pristupa podacima na Portalu za diseminaciju i prikupljanje podataka (korisnici koji izravno pristupaju Portalu) (n = 24, u %)



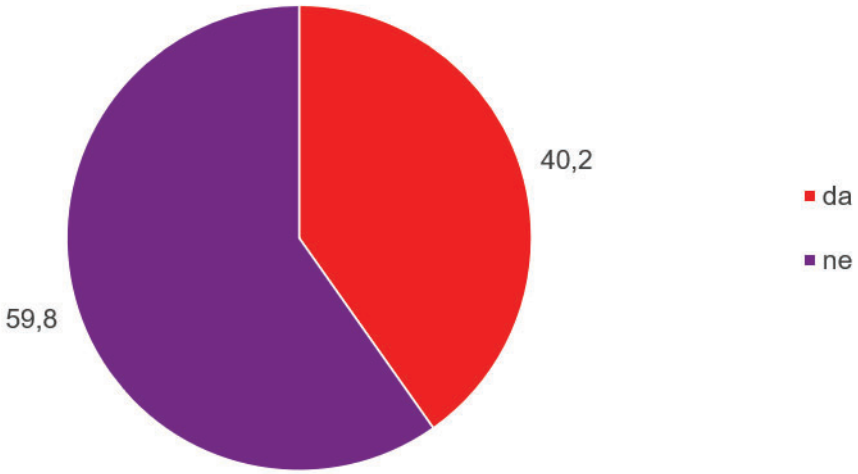
Korisnici koji do statističkih podataka DZS-a dolaze putem društvenih mreža najčešće prate Instagram (40%) i Facebook (35%). Manji udio korisnika prati YouTube i LinkedIn (po 10%), dok se mrežom X koristi 5% korisnika.

Korištenje društvenih mreža DZS-a
(n = 20, u %)



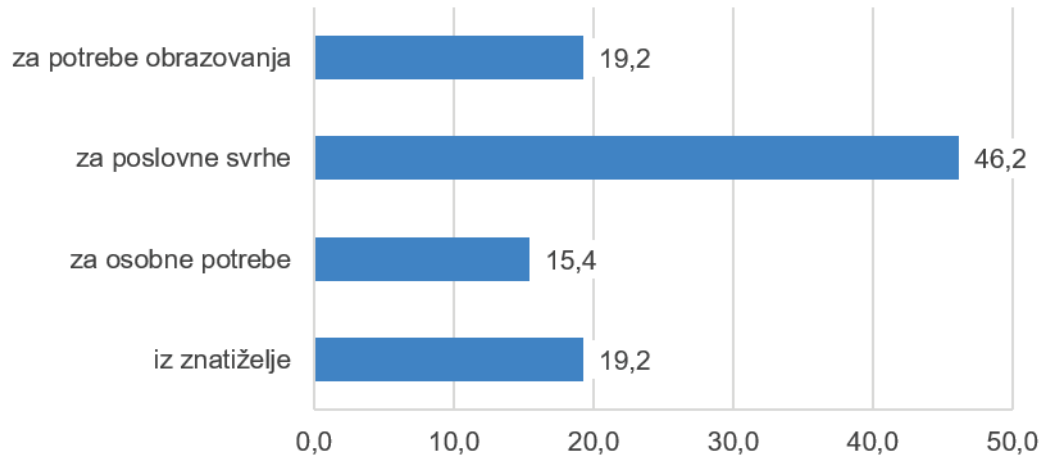
Digitalnim publikacijama DZS-a Hrvatska u brojkama i Žene i muškarci u Hrvatskoj koristi se 40,2% korisnika.

Korištenje digitalnih publikacija DZS-a
(n = 194, u %)



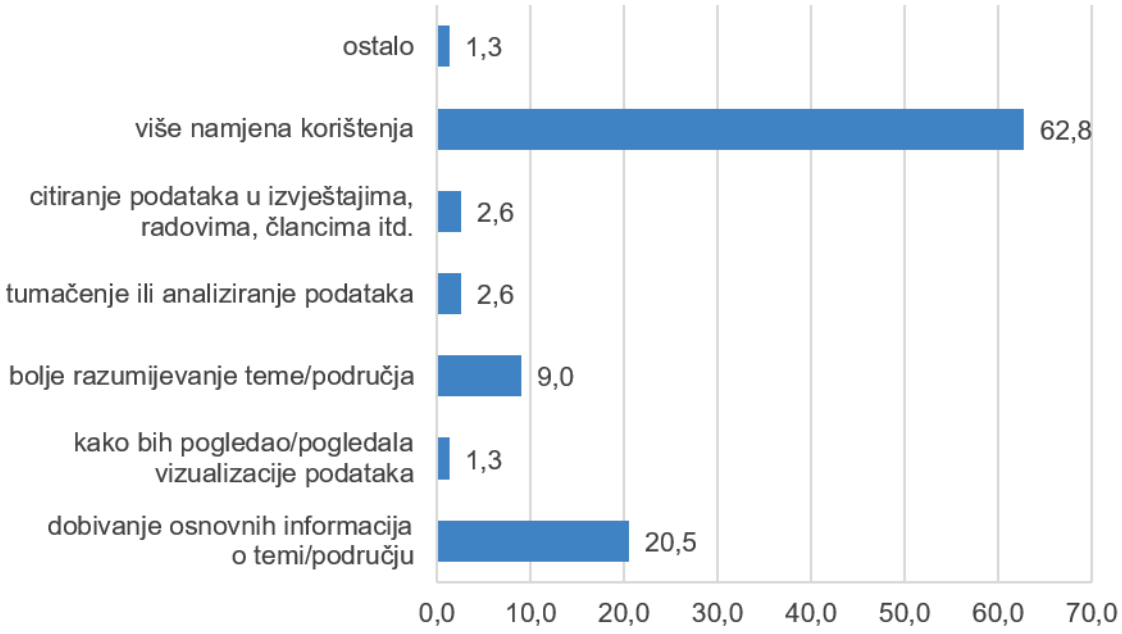
Korisnici se digitalnim publikacijama najčešće koriste za poslovne svrhe (46,2%), a zatim za potrebe obrazovanja i iz znatiželje (po 19,2%).

Svrha korištenja digitalnih publikacija
(n = 78, u %)



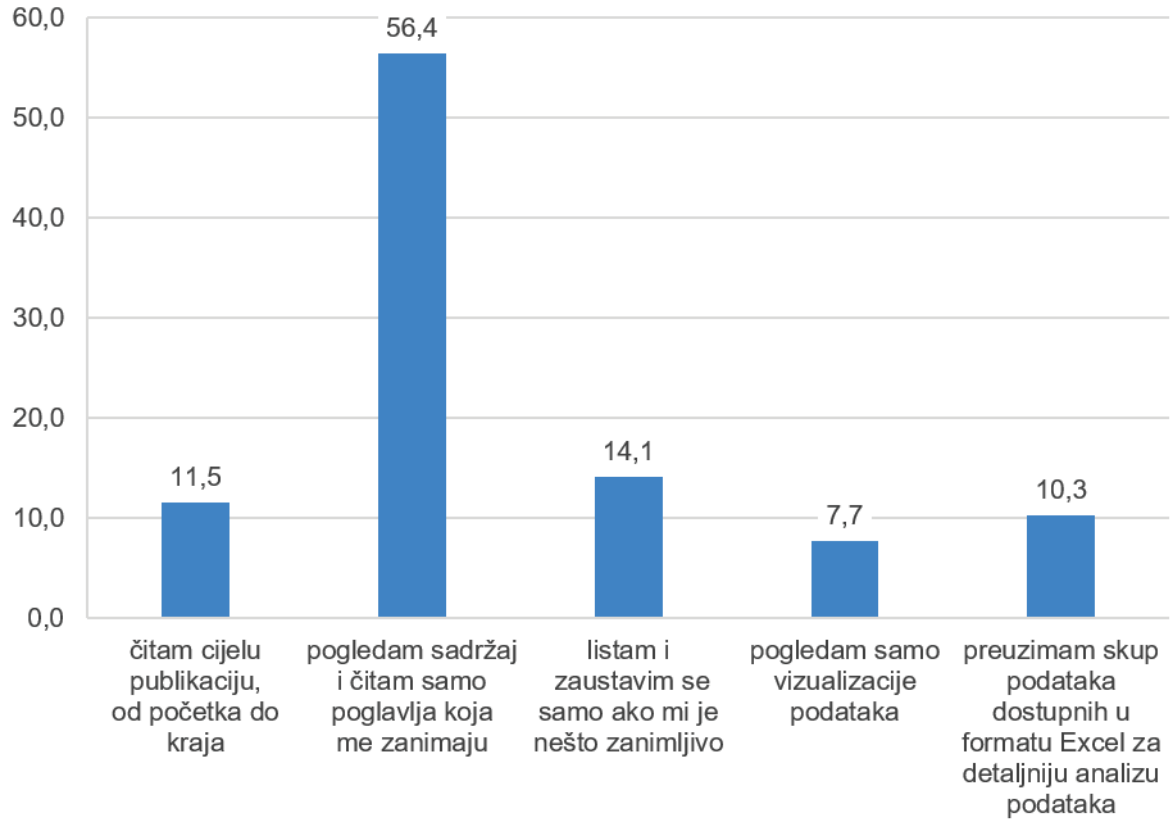
Kad je riječ o razlozima korištenja, digitalne publikacije najčešće se koriste za više namjena, odnosno iz više razloga (62,8%). Za dobivanje osnovnih informacija o određenoj temi ili području njima se koristi 20,5% korisnika, a za bolje razumijevanje teme ili područja 9,0% korisnika.

Razlozi korištenja digitalnih publikacija
(n = 78, u %)



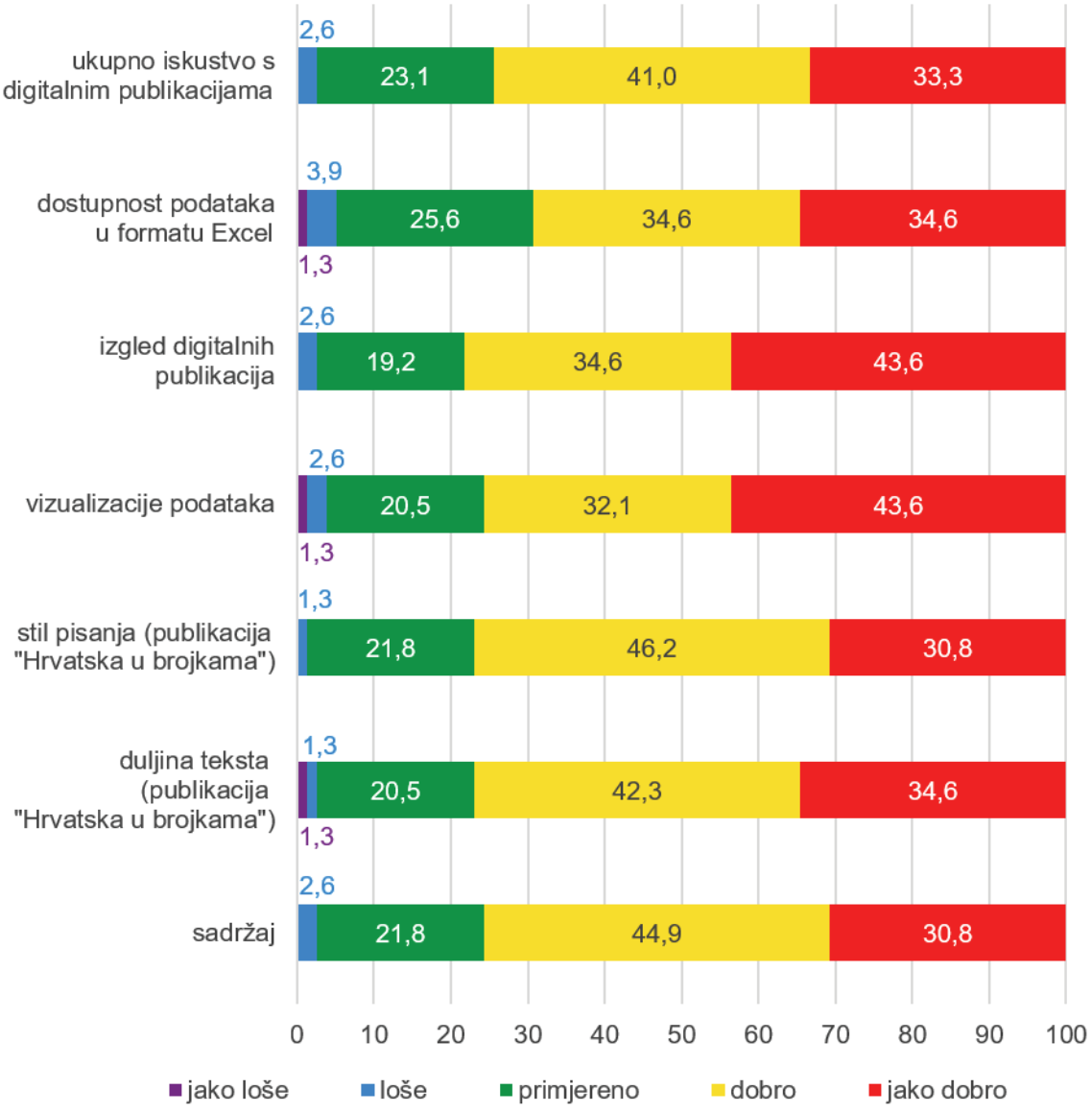
Korisnici se digitalnim publikacijama najčešće koriste tako da pregledaju sadržaj, a zatim čitaju samo poglavlja koja ih zanimaju. Na taj se način digitalnim publikacijama koristi više od polovice korisnika (56,4%). Publikacije lista 14,1% korisnika i zaustavlja se samo na sadržajima koji su im zanimljivi, dok 10,3% korisnika preuzima skup podataka za detaljniju analizu.

Način korištenja digitalnih publikacija
(n = 78, u %)



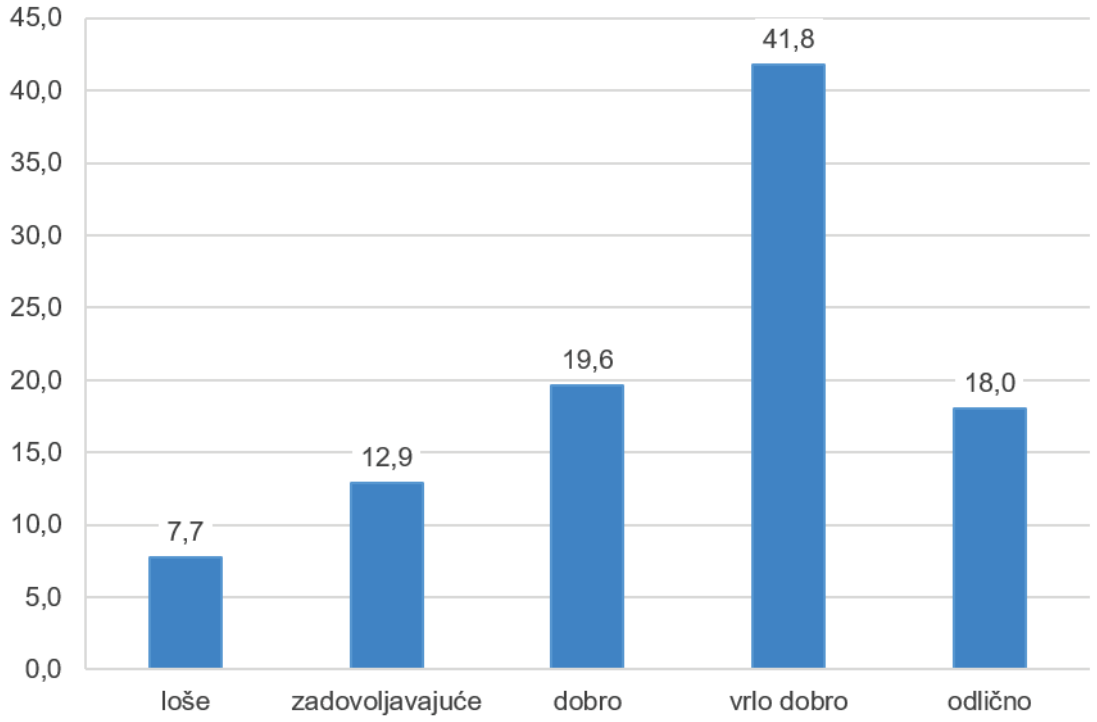
Ukupno iskustvo s digitalnim publikacijama kao dobro ili jako dobro ocijenilo je 74,3% korisnika. Dostupnost podataka u formatu Excel dobrim ili jako dobrim ocijenilo je 69,2% korisnika. Izgled digitalnih publikacija dobrim ili jako dobrim ocijenilo je 78,2% korisnika, a 75,6% korisnika zadovoljno je vizualizacijama podataka i sadržajem publikacija.

Ocjena elemenata digitalnih publikacija
(n = 78, u %)



Svoje ukupno iskustvo internetskim stranicama DZS-a kao odlično ili vrlo dobro ocijenilo je 59,8% korisnika, dok je 7,7% korisnika iskustvo ocijenilo lošim.

Ukupno iskustvo internetskim stranicama DZS-a
(n = 194, u %)

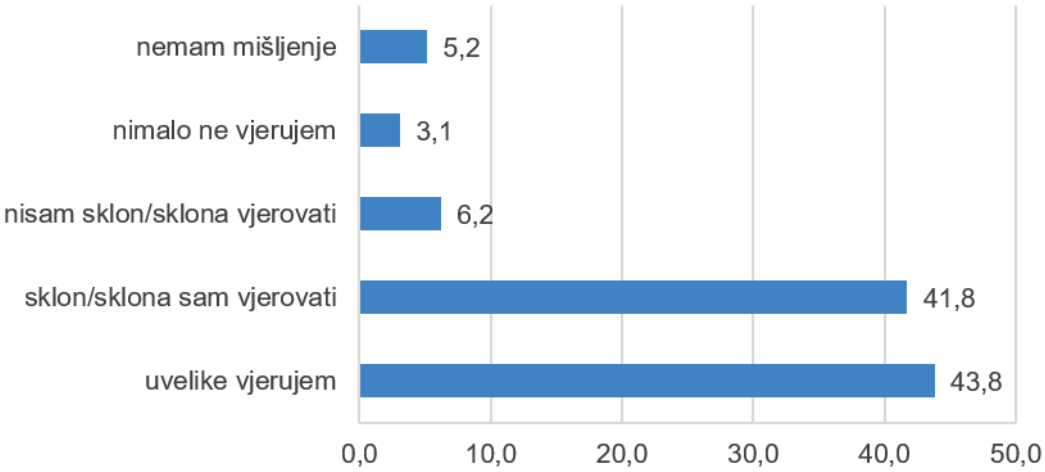


Korisnici kao mogućnosti za unaprjeđenje internetskih stranica DZS-a najčešće navode jednostavniju navigaciju, pregledniju naslovnu stranicu i moderniji dizajn. Ističu i potrebu za kvalitetnijom tražilicom s mogućnošću filtriranja i naprednijeg pretraživanja, lakšim preuzimanjem podataka u različitim formatima te pristupom starijim i detaljnijim serijama podataka. Među prijedlozima se navode i više interaktivnih vizualizacija i grafičkih prikaza, jasnija metodološka objašnjenja, bolja organizacija vijesti te pristupačnije i preglednije internetske stranice.

Kvaliteta i povjerenje u DZS

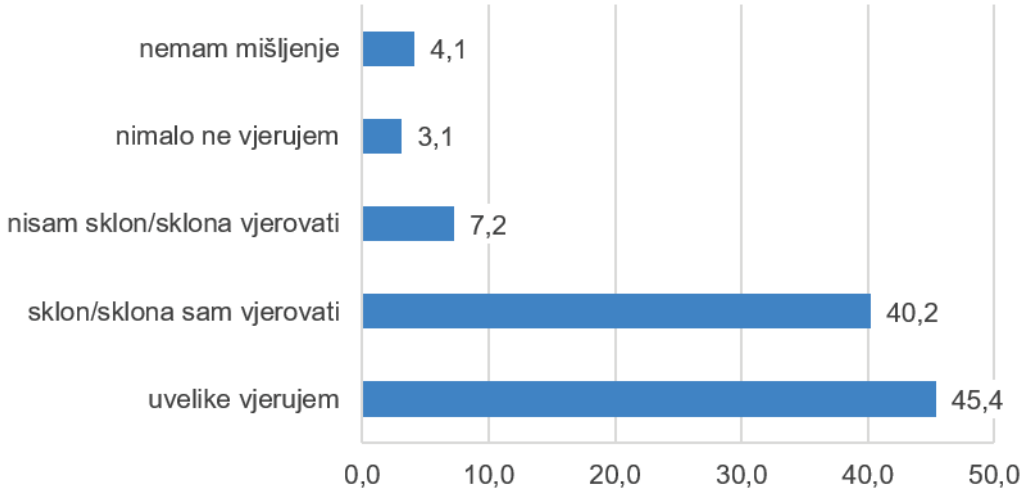
Većina korisnika (85,6%) ima pozitivan stav prema podacima koje objavljuje DZS te im je sklona vjerovati ili im uvelike vjeruje.

Povjerenje u podatke koje objavljuje DZS
(n = 194, u %)



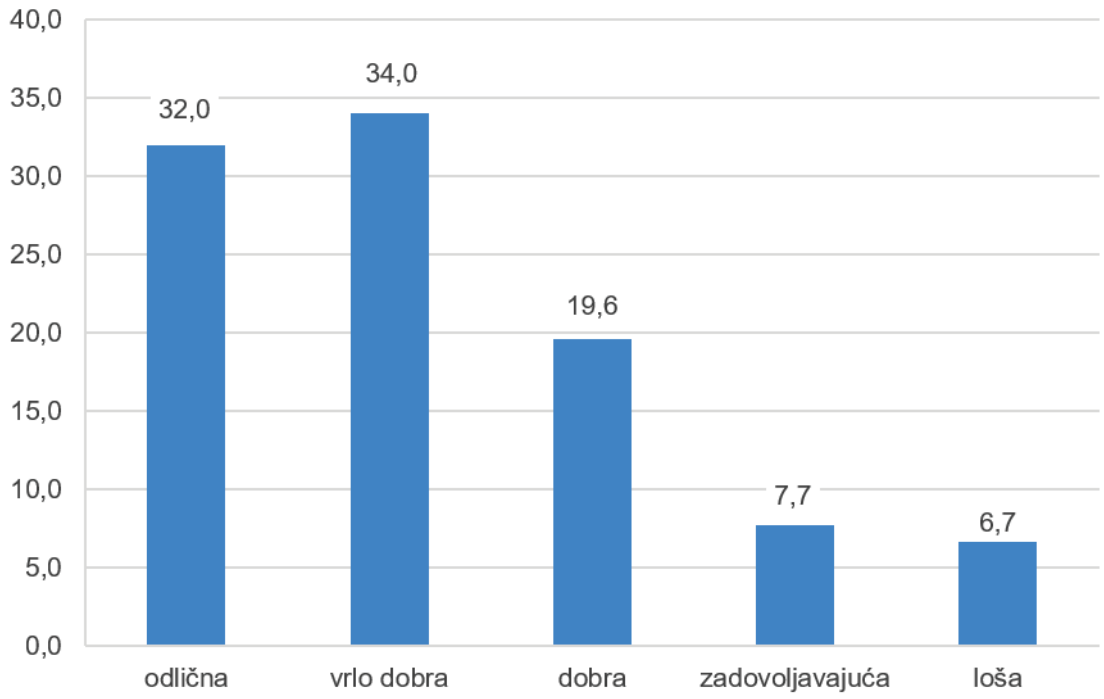
Isti udio korisnika (85,6%) ima visok stupanj povjerenja u DZS odnosno uvelike vjeruje ili je sklon vjerovati da DZS jamči povjerljivost dostavljenih informacija i sigurnost podataka.

Povjerenje da DZS jamči povjerljivost dostavljenih informacija i sigurnost podataka
(n =194, u %)



Dvije trećine korisnika (66,0%) smatra da je ukupna kvaliteta DZS-a vrlo dobra ili odlična, 19,6% njih ocjenjuje ukupnu kvalitetu DZS-a kao dobru, 7,7% korisnika ukupnoj je kvaliteti DZS-a dalo zadovoljavajuću ocjenu, dok 6,7% korisnika smatra da ona nije zadovoljavajuća. Korisnici su ukupnu kvalitetu DZS-a ocijenili prosječnom ocjenom 3,77.

Ocjena ukupne kvalitete DZS-a
(n = 194, u %)



Prijedloge za poboljšanje kvalitete DZS-a dao je 41 korisnik. Kao mogućnosti za daljnje unaprjeđenje kvalitete DZS-a navode se modernizacija internetskih stranica i baza podataka te jednostavnije i automatizirano preuzimanje podataka. Među prijedlozima se ističu i više interaktivnih vizualizacija i grafičkih prikaza na svim teritorijalnim razinama, dostupnost starijih podataka u digitalnom obliku te primjena digitalnih alata uključujući AI *chatbot*. Korisnici ističu i važnost pravodobne objave podataka, jačanja suradnje s akademskom zajednicom, bolje organizacije vijesti i sadržaja na internetskim stranicama, snažnije komunikacije putem društvenih mreža te rasterećenja izvještajnih jedinica.