



Rezultati

istraživanja

O ZADOVOLJSTVU

KORISNIKA,

2024.



lipanj, 2025.

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.....	13
Diseminacija statističkih podataka	14
Kvaliteta i povjerenje u DZS	18

UVOD

Državni zavod za statistiku (u nastavku teksta: DZS) je od 18. listopada do 22. studenoga 2024. provodio Istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Svrha istraživanja bila je utvrditi razinu zadovoljstva korisnika proizvodima i uslugama DZS-a te omogućiti korisnicima da izraze svoje potrebe i primjedbe kako bi se unaprijedila ukupna kvaliteta rada DZS-a.

Istraživanje se provodilo online, a upitniku se moglo pristupiti s poveznice objavljene na internetskim stranicama DZS-a (<https://dzs.gov.hr/>), dok je korisnicima koji su dali privolu za sudjelovanje u Istraživanju o zadovoljstvu korisnika poveznica 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 te što većeg odaziva korisnika na društvenim mrežama Facebook i Instagram provedena je promocijska oglasna kampanja koja je trajala od 23. listopada do 22. studenoga 2024., a na internetskim stranicama DZS-a objavljena je i [vijest](#) s poveznicom na upitnik.

SAŽETAK

Na upitnik je odgovorio ukupno 471 ispitanik, a od toga 27 inozemnih ispitanika.

Korisnici podataka DZS-a većinom su žene (66,7%), najveći broj korisnika pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina (40,3%), ima više ili visoko obrazovanje (69,0%) te radi u gospodarstvu (29,9%).

Kao i u prethodnom istraživanju provedenome u 2022., najčešća dinamika korištenja podataka jest nekoliko puta godišnje (34,8% korisnika), dok se tjedno ili dnevno podacima koristi njih 24,6%.

Velik broj ispitanika (67,5%) smatra da je statistiku vrlo lako ili donekle lako razumjeti te se može zaključiti da većina korisnika ima pozitivan stav prema razumijevanju statistike. Jednako tako velik postotak ispitanika, 74,5%, pomalo je ili vrlo upoznat s proizvodima/uslugama DZS-a.

Podacima se ispitanici najviše koriste za poslovne i analitičke svrhe (36,9%), dok se za osobne potrebe i potrebe obrazovanja njima koristi nešto više od 40% korisnika.

Gotovo 70% korisnika potpuno se ili djelomično slaže oko toga da na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći statističke podatke/informacije koje su im potrebni, a dvije trećine njih smatra da su tekstovi i metodološka objašnjenja vezani za objavljene podatke razumljivi i jasni.

Najveći broj ispitanika (47,6%) dolazi do statističkih podataka DZS-a s početne internetske stranice. Korisnici koji dolaze do podataka putem društvenih mreža (10,2%) najviše se koriste Facebookom i Instagramom.

Uz pomoć zaposlenika DZS-a do podataka dolazi 2,1% korisnika, od kojih se 80,0% njih slaže s tim da je sa zaposlenicima lako uspostaviti kontakt, dok je 90,0% korisnika zadovoljno informacijom koju su dobili.

Velik broj korisnika (77,3%) ne koristi se Interaktivnim kalendarom objavljivanja statističkih podataka na internetskim stranicama DZS-a, no većina onih koji ga koriste, njih 62,6%, zadovoljni su njegovim sadržajem.

Više od polovice ispitanika (60,3%) ima visoko mišljenje o ukupnoj kvaliteti DZS-a te smatra da je odlična ili vrlo dobra. Na temelju dobivenih odgovora prosječna ocjena ukupne kvalitete DZS-a jest 3,58.

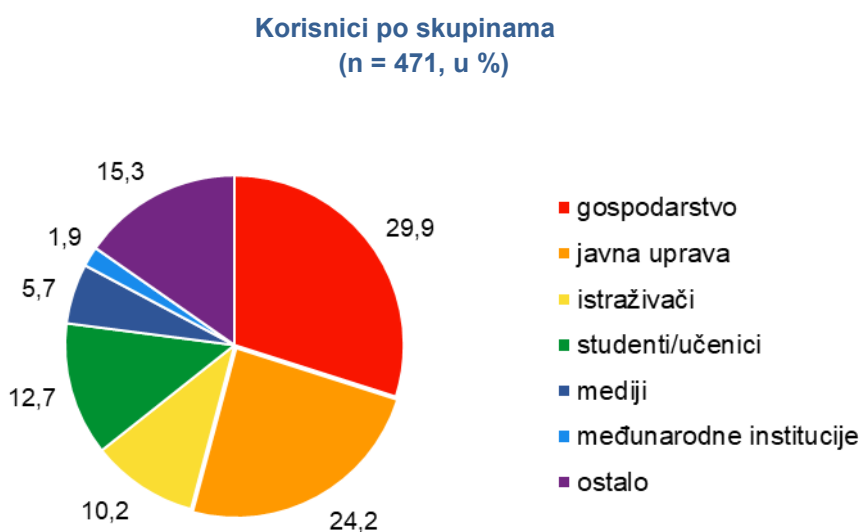
Korisnici su također dali konstruktivne prijedloge za unaprjeđenje internetskih stranica te podizanje kvalitete podataka i usluga.

Istraživanje je dalo bolji uvid u potrebe naših korisnika te ćemo dobivene prijedloge i komentare uzeti u obzir kako bismo poboljšali i unaprijedili svoje proizvode i usluge te ukupnu kvalitetu DZS-a podignuli na višu razinu, što je već vidljivo u usporedbi s rezultatima prethodnog istraživanja o zadovoljstvu korisnika iz 2022.

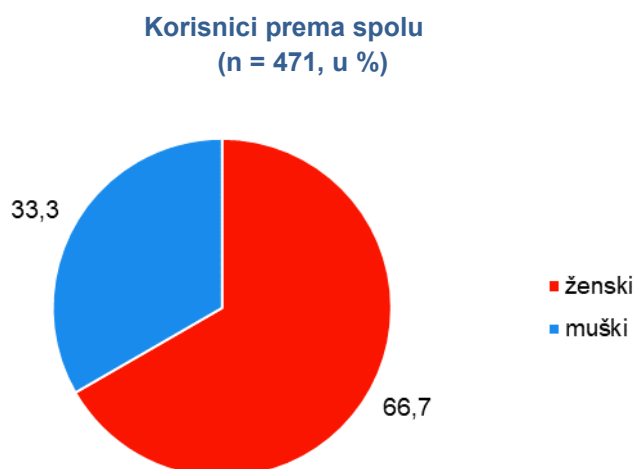
UPITNIK

Sociodemografski podaci

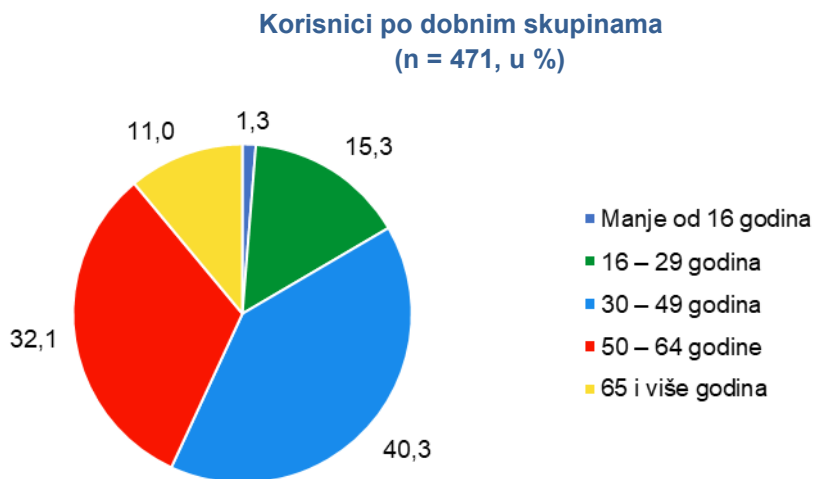
Skupine korisnika kojima su ispitanici uglavnom pripadali jesu gospodarstvo (29,9%), javna uprava (24,2%) i ostali (15,3% – javnost, građani, umirovljenici). U skupinu studenti i učenici svrstalo se 12,7% korisnika, 10,2% korisnika jesu istraživači, 5,7% njih pripada medijima, dok 1,9% njih čine međunarodne institucije.



Od 471 korisnika koji je odgovorio na upitnik, njih 66,7% jesu žene, a 33,3% muškarci.



S obzirom na dobnu strukturu, najviše korisnika, njih 40,3%, pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina, dobnoj skupini 50 – 64 godine pripada 32,1% korisnika, 15,3% ih pripada dobnoj skupini 16 – 29 godina, a 11,0% ih pripada skupini 65 i više godina. Manje od 16 godina ima 1,3% korisnika.

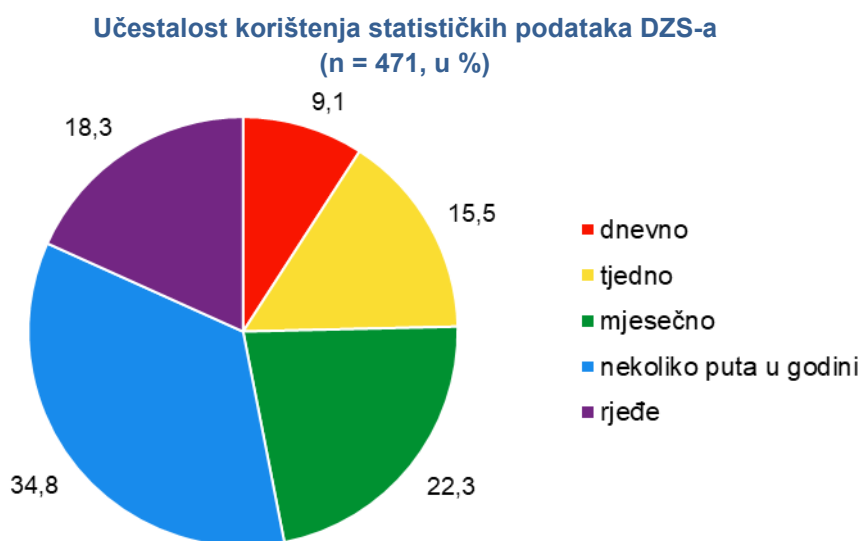


Od ukupnog broja korisnika koji su odgovorili na upitnik, njih 69,0% ima više ili visoko obrazovanje, 28,9% srednjoškolsko obrazovanje, a 2,1% osnovno obrazovanje.

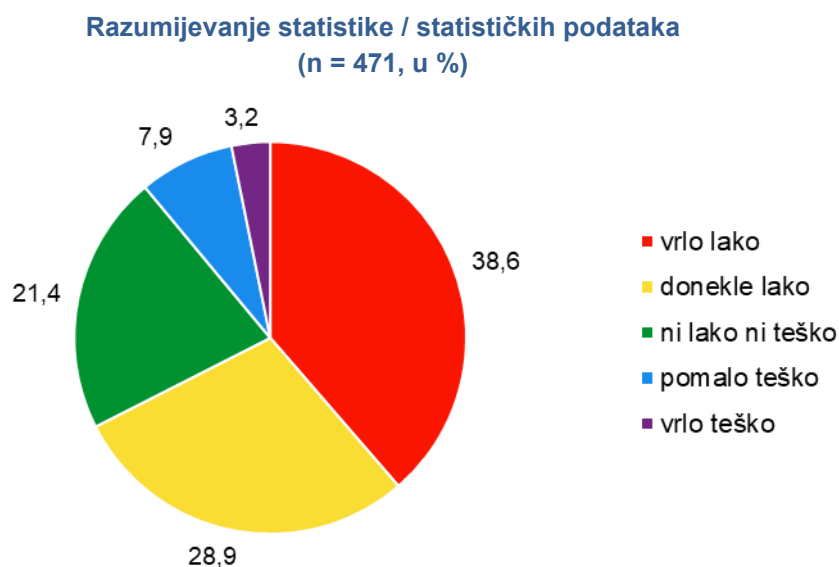


Korištenje statističkih podataka i proizvoda/usluga DZS-a

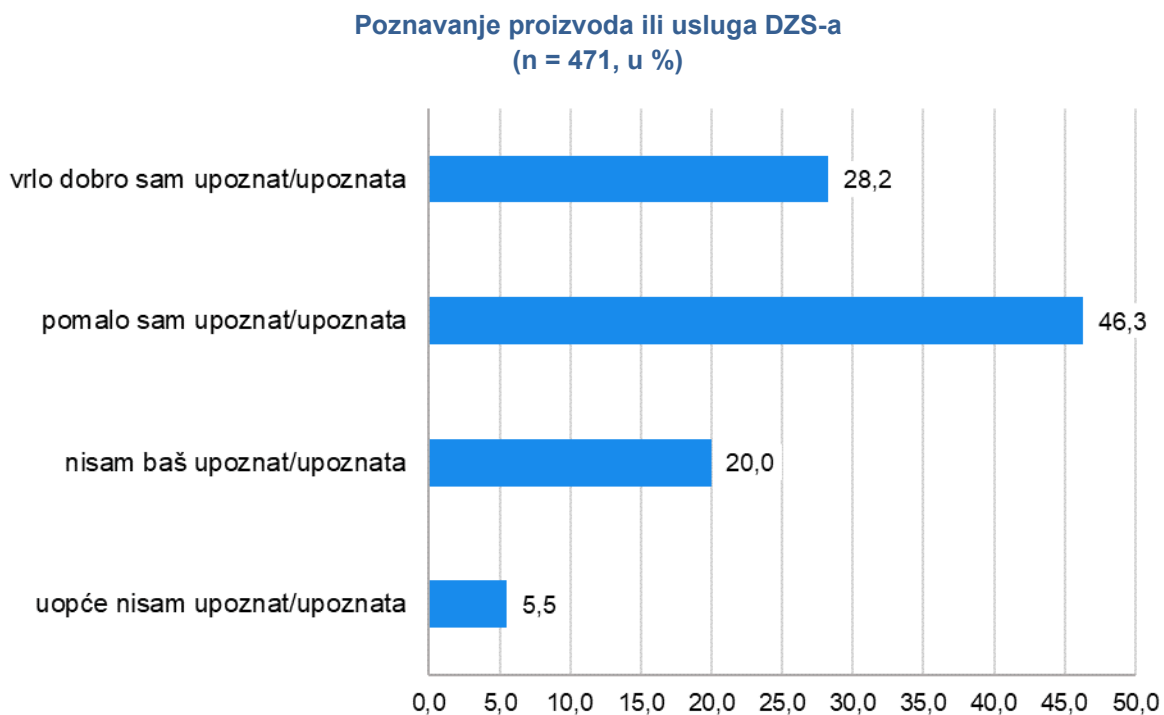
Ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju koriste se podacima DZS-a najčešće nekoliko puta u godini (34,8% korisnika). Podacima se mjesečno koristi 22,3% korisnika, tjedno njih 15,5%, a 9,1% korisnika njima se koristi dnevno, što znači da gotovo 47% korisnika potrebu za podacima DZS-a ima svakog mjeseca ili češće. Statističkim podacima DZS-a rjeđe se koristi 18% korisnika.



Više od dvije trećine ispitanika (67,5%) smatra da je statistiku vrlo ili donekle lako razumjeti, dok njih 11,1% smatra da je statistiku pomalo ili vrlo teško razumjeti. Može se zaključiti da većina ispitanika ima pozitivan stav prema razumijevanju statistike, dok manji dio ispitanika ima poteškoća s njezinim razumijevanjem.

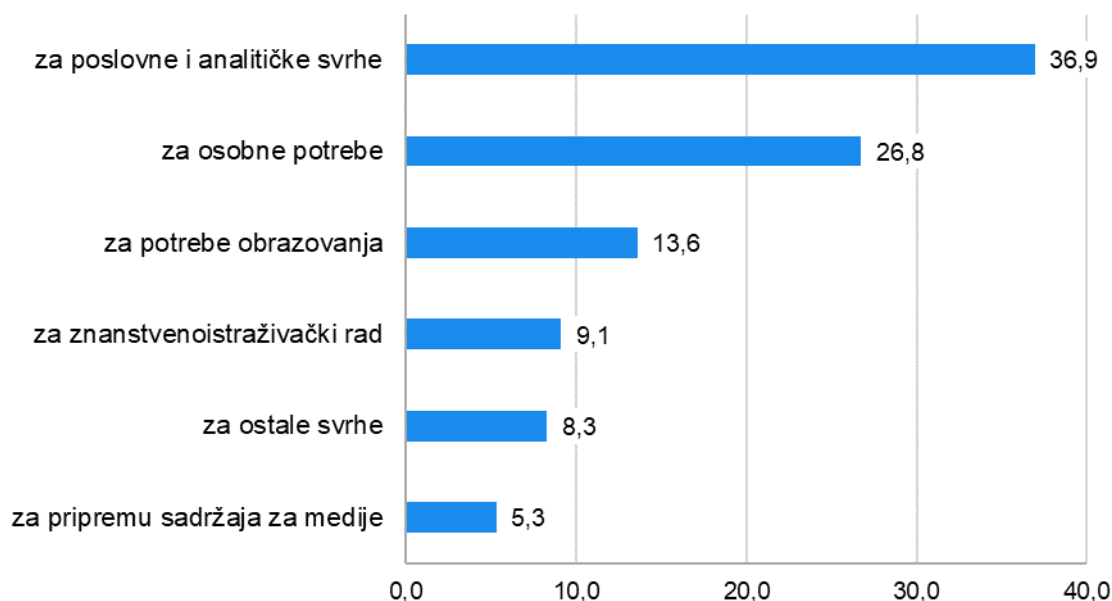


Gotovo 75% ispitanika pomalo je i vrlo dobro upoznato s proizvodima ili uslugama DZS-a, njih 20,0% nije baš upoznato, dok 5,5% ispitanika uopće nije upoznato s proizvodima ili uslugama DZS-a.



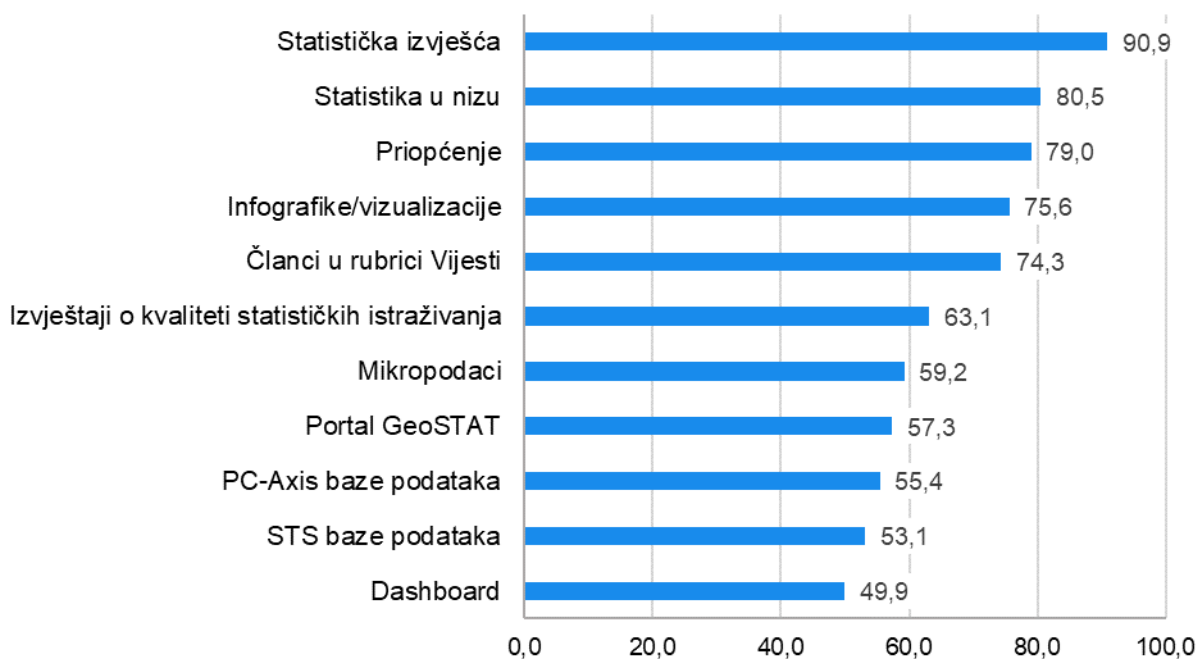
Korisnici se statističkim podacima DZS-a uglavnom koriste za poslovne i analitičke svrhe (36,9%), za osobne potrebe (26,8%) te za potrebe znanstvenoistraživačkog rada i obrazovanja (22,7%). Za ostale svrhe podacima se koristi 8,3% korisnika, a njih 4,2% podacima se koristi za pripremu sadržaja za medije.

Svrha korištenja statističkih podataka ili informacija DZS-a
(n=471, u %)

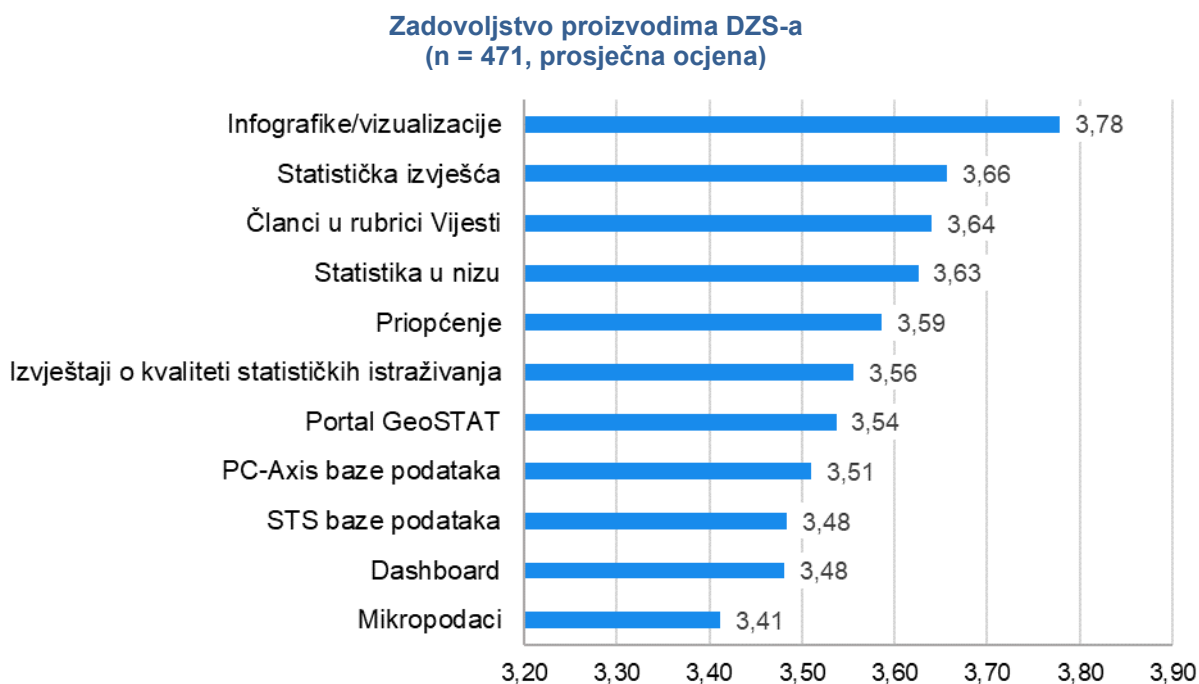


Korisnici se najčešće koriste Statističkim izvješćima (90,9%), Statistikom u nizu (80,5%) i Priopćenjima (79,0%). Infografikama i vizualizacijama koristi se 75,6% korisnika, a člancima u rubrici Vijesti njih 74,3%.

Korištenje proizvodima DZS-a
(n = 471, u %)



Najbolje su ocijenjene infografike i vizualizacije, s prosječnom ocjenom od 3,78, slijede Statistička izvješća s prosječnom ocjenom od 3,66 te članci u rubrici Vijesti s prosječnom ocjenom od 3,64. Najmanje prosječne ocjene dobili su mikropodaci (3,41) te Dashboard i STS baze podataka (3,48). Ukupna prosječna ocjena proizvoda DZS-a jest 3,58.

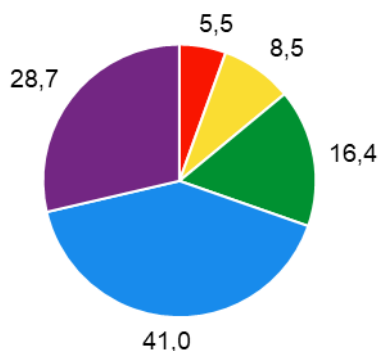


Petina korisnika dala je komentare vezane za proizvode DZS-a, kao i prijedloge za njihovo unaprjeđenje. Korisnici su uglavnom nezadovoljni preglednošću internetskih stranica DZS-a, teškoćama u pretraživanju baza podataka i nedostatkom detaljnijih podataka. Neki od prijedloga za poboljšanje odnose se na reorganizaciju internetske stranice radi lakšeg pristupa podacima, poboljšanja funkcionalnosti pretraživanja, dostupnosti detaljnijih podataka te češće periodike objavljivanja određenih podataka.

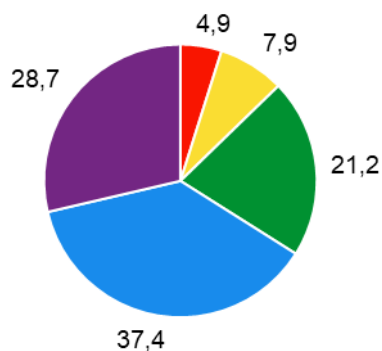
Dvije trećine korisnika djelomično ili potpuno se slaže s tim da na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći statističke podatke/informacije koji su im potrebni (66,9%), znaju koji proizvod DZS-a sadržava potrebne statističke podatke/informacije (66,0%) te smatra da su tekstovi i metodološka objašnjenja vezani za objavljene podatke razumljivi su i jasni (66,2%). Oko toga da se statistički podaci/informacije objavljuju dovoljno učestalo slaže se 60,1% korisnika, njih 61,4% smatra da mogu pronaći metapodatke koji su im potrebni, dok se 59,5% korisnika slaže s tim da su raščlambe podataka dovoljno detaljne.

Zadovoljstvo statističkim podacima/informacijama DZS-a
(n = 471, u %)

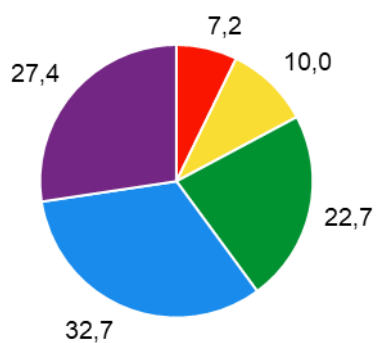
Na internetskim stranicama DZS-a mogu pronaći statističke podatke/informacije koji su mi potrebni.



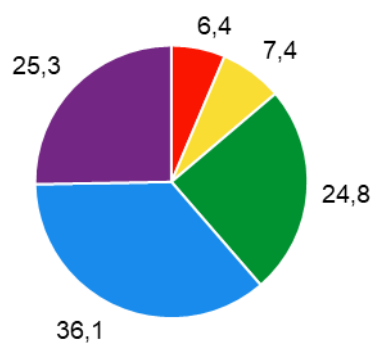
Znam koji proizvod DZS-a sadržava statističke podatke/informacije koji su mi potrebni.



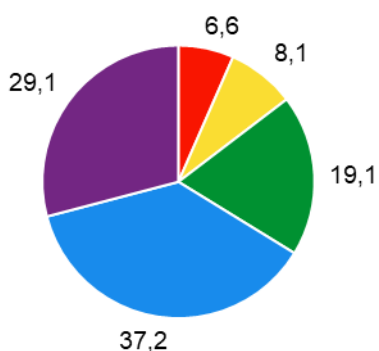
Statistički podaci/informacije objavljuju se dovoljno učestalo.



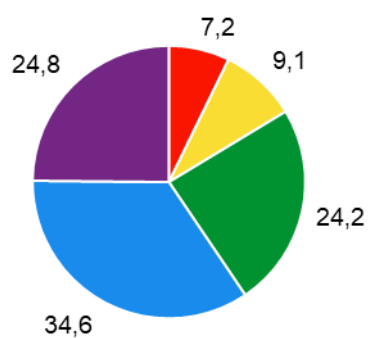
Mogu pronaći metapodatke koji su mi potrebni.



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



Raščlambe podataka dovoljno su detaljne.

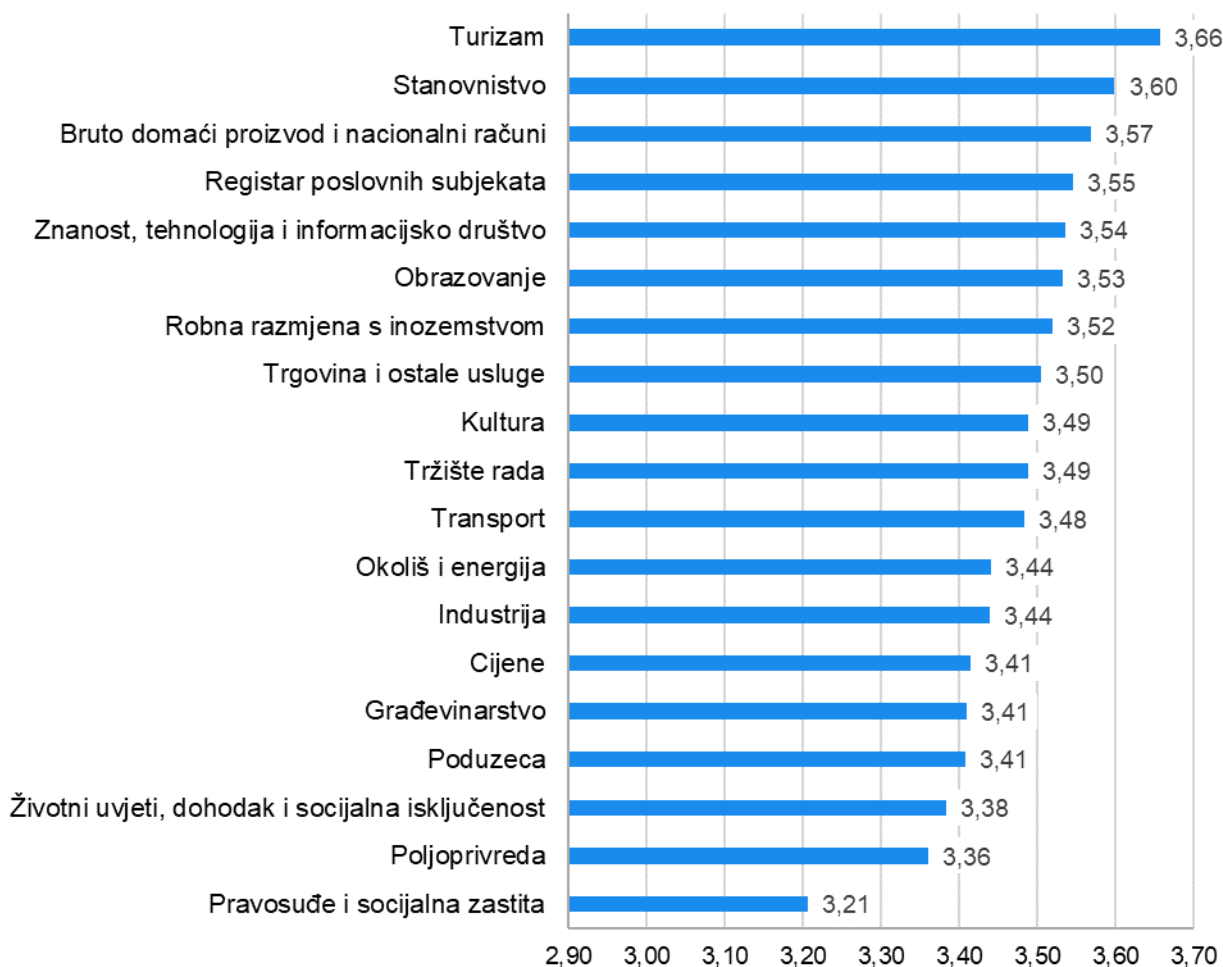


■ Uopće se ne slažem
 ■ Djelomično se ne slažem
 ■ Niti se slažem niti se ne slažem
■ Djelomično se slažem
 ■ Potpuno se slažem

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 3,66, slijede podaci iz područja stanovništva s prosječnom ocjenom 3,60 te podaci iz područja bruto domaćeg proizvoda i nacionalnih računa s prosječnom ocjenom 3,57. Najmanje prosječne ocjene dobili su podaci iz područja pravosuđa i socijalne zaštite, 3,46, te iz područja poljoprivrede, 3,36. Ukupna prosječna ocjena kvalitete podataka jest 3,48.

**Kvaliteta (relevantnost, pravodobnost, dostupnost, usporedivost) podataka DZS-a po statističkim područjima
(n = 471, prosječna ocjena)**



Diseminacija statističkih podataka

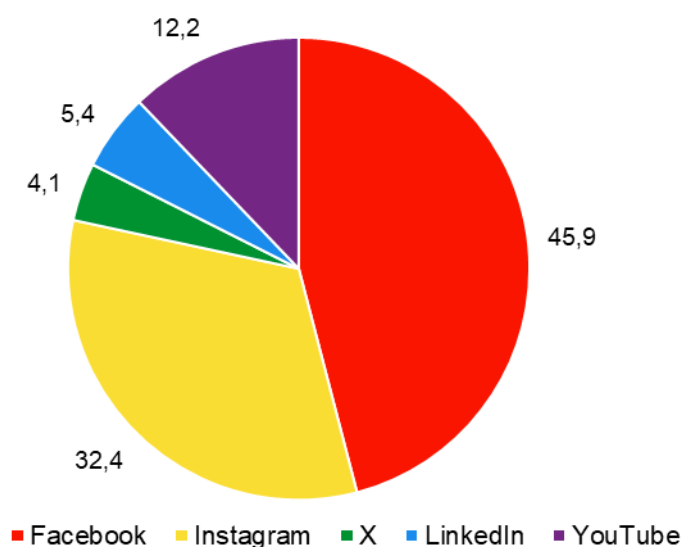
Gotovo polovica korisnika (47,6%) do statističkih podataka dolazi s početne internetske stranice DZS-a, 25,7% njih pretražuje ono što ih zanima na Googleu ili neke druge internetske pretraživače, a 12,1% izravno s portala za diseminaciju i prikupljanje podataka. Putem društvenih mreža do podataka dolazi 10,2% korisnika, a uz pomoć zaposlenika DZS-a njih 2,1%.

Način na koji su korisnici najčešće dolazili do statističkih podataka DZS-a
(n = 471, u %)



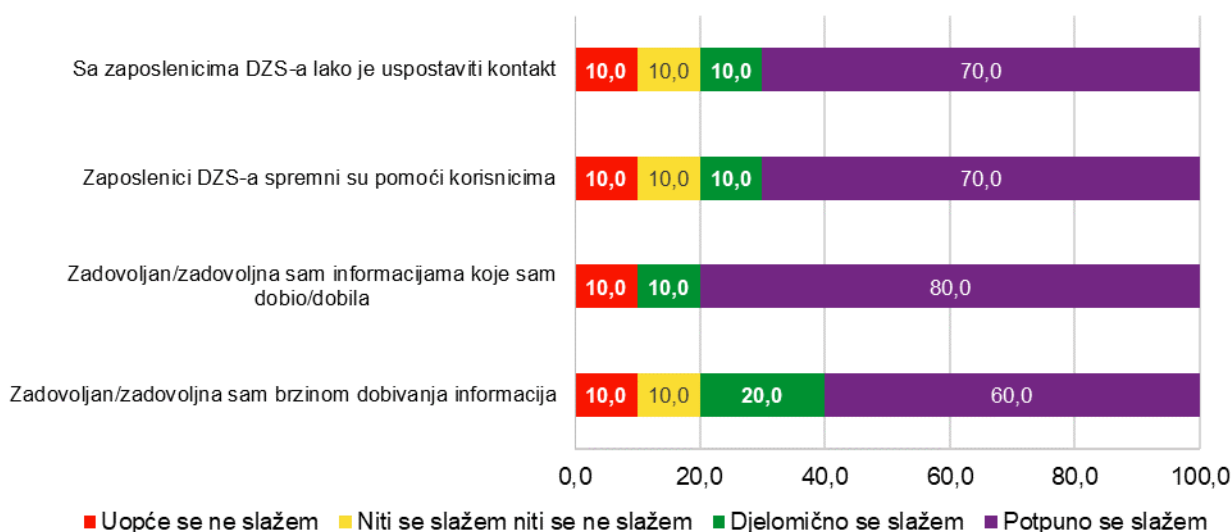
Korisnici koji do statističkih podataka dolaze putem društvenih mreža najviše se koriste Facebookom (45,9%) i Instagramom (32,4%), dok su YouTube (12,2%), LinkedIn (5,4%) i X (4,1%) manje zastupljeni.

Korištenje društvenih mreža DZS-a
(n = 48, u %)



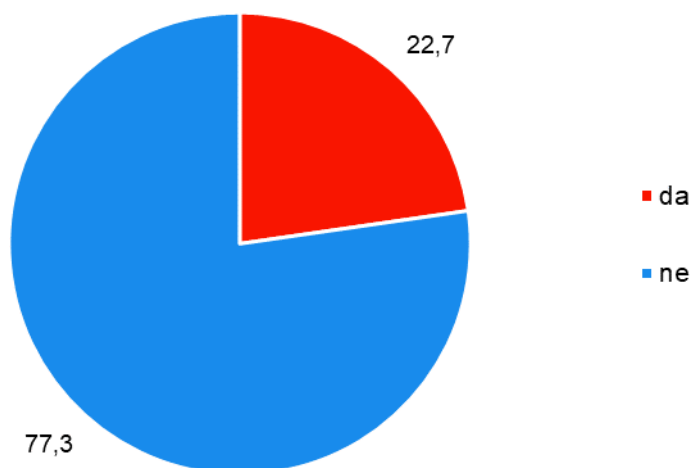
Većina korisnika koja je do statističkih podataka došla uz pomoć zaposlenika DZS-a ima pozitivno iskustvo. Njih 80,0% slaže se u tome da je sa zaposlenicima DZS-a lako uspostaviti kontakt te da su zaposlenici DZS-a spremni pomoći korisnicima. Isti postotak njih zadovoljan je brzinom dobivanja informacija, dok je 90,0% korisnika zadovoljno dobivenim informacijama.

Zadovoljstvo zaposlenicima DZS-a
(n = 10, u %)



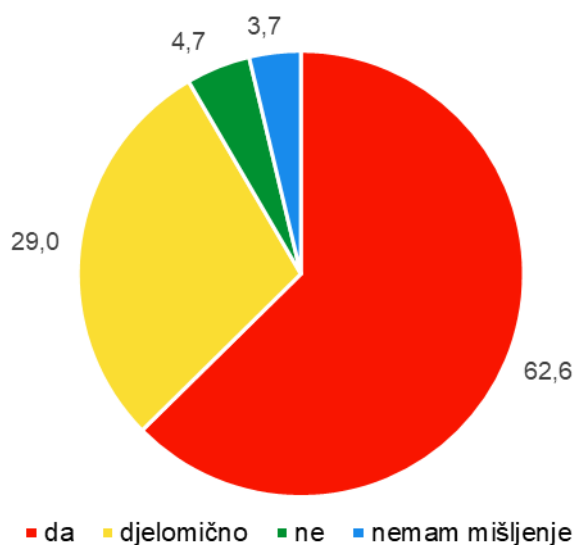
Nešto više od tri četvrtine korisnika (77,3%) ne koristi se interaktivnim kalendarom objavljivanja statističkih podataka na internetskim stranicama DZS-a.

Korištenje interaktivnim kalendarom objavljivanja statističkih podataka na internetskim stranicama DZS-a
(n = 471, u %)



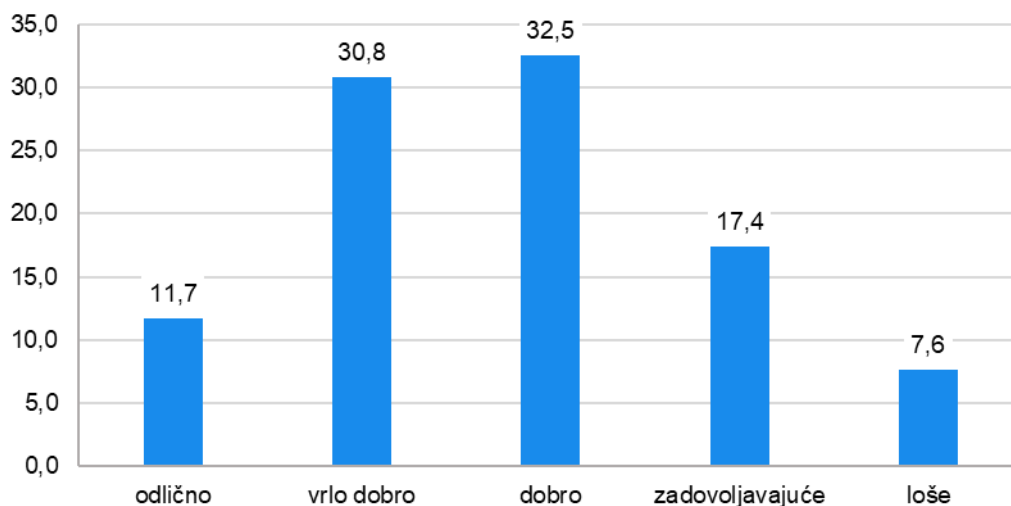
Od ukupnog broja korisnika koji se koriste interaktivnim kalendarom objavljivanja statističkih podataka, njih 62,6% zadovoljno je njegovim sadržajem.

Zadovoljstvo interaktivnim kalendarom objavljivanja statističkih podataka na internetskim stranicama DZS-a
(n = 107, u %)



Najveći postotak korisnika ocijenilo je mogućnosti pretraživanja internetskih stranica DZS-a kao dobre (32,5%) ili vrlo dobre (30,8%), dok ih je 7,6% ocijenilo kao loše. Prosječna ocjena mogućnosti pretraživanja internetskih stranica DZS-a jest 3,21.

Ocjena mogućnosti pretraživanja internetskih stranica DZS-a
(n = 471, u %)



Prijedloge za poboljšanje internetskih stranica dalo je 120 korisnika. Najviše prijedloga odnosilo se na jednostavnije pretraživanja sadržaja po ključnim pojmovima i poboljšanje preglednosti internetske stranice. Ostali prijedlozi uključivali su češće objavljivanje podataka, detaljniji prikaz kategorija podataka i korištenje jednostavnijeg jezika pri pisanju statističkih tekstova.

Kvaliteta i povjerenje u DZS

Nešto više od 80% korisnika ima pozitivan stav prema podacima koje objavljuje DZS te su ili skloni vjerovati podacima ili im uvelike vjeruju.

Povjerenje u podatke koje objavljuje DZS
(n = 471, u %)



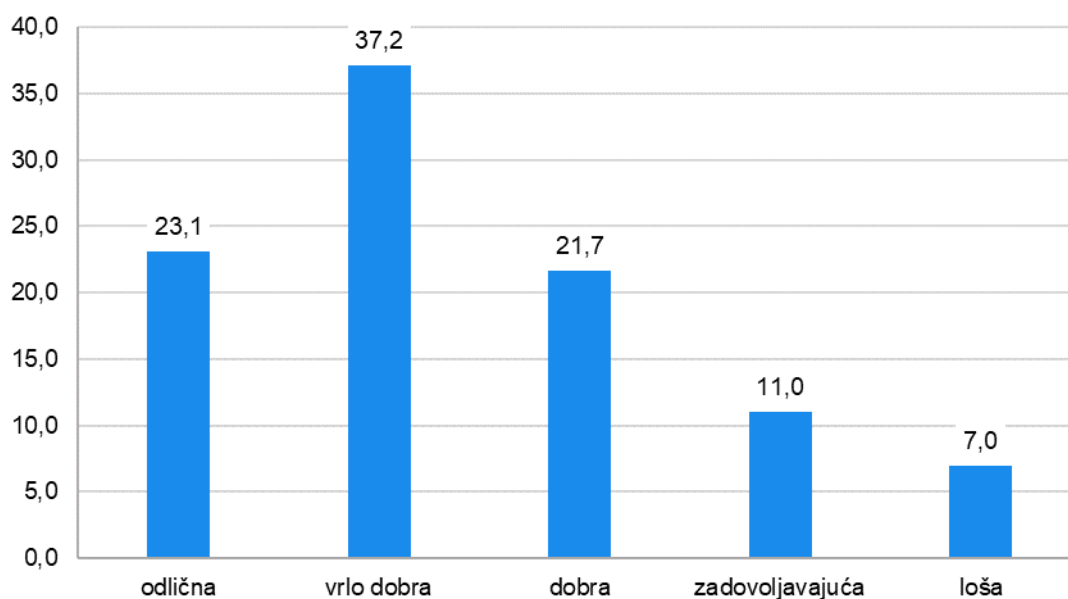
Gotovo jednak postotak ispitanika (80,2%) ima visok stupanj povjerenja u DZS odnosno uvelike vjeruju ili je sklon vjerovati da DZS jamči povjerljivost dostavljenih informacija i sigurnost podataka.

Povjerenje da DZS jamči povjerljivost dostavljenih informacija i sigurnost podataka
(n = 471, u %)



Više od polovice ispitanika (60,3%) smatra da je ukupna kvaliteta DZS-a vrlo dobra ili odlična, 21,7% njih ocjenjuje ukupnu kvalitetu DZS-a kao dobru, 11,0% korisnika ukupnoj kvaliteti DZS-a dalo je zadovoljavajuću ocjenu, dok 7,0% korisnika smatra da ona nije zadovoljavajuća. Korisnici su ukupnu kvalitetu DZS-a ocijenili prosječnom ocjenom 3,58.

Ocjena ukupne kvalitete DZS-a
(n = 471, u %)



Prijedloge za poboljšanje kvalitete DZS-a dala su 102 ispitanika. Prijedlozi su se uglavnom odnosili na poboljšanje mogućnosti pretraživanja internetskih stranica, bržu obradu podataka, veću dostupnost podataka (više skupova podataka, dulje serije podataka), jasniju interpretaciju rezultata te jednostavnije pronalaženje podataka.