

# REZULTATI ISTRAŽIVANJA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA, 2022.





## ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA DRŽAVNOG ZAVODA ZA STATISTIKU

### SADRŽAJ

UVOD .....	3
SAŽETAK .....	4
UPITNIK .....	5
Korištenje podataka – učestalost, svrha, način .....	5
Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama .....	7
Korištenje "proizvodima" DZS-a .....	8
Internetske stranice DZS-a .....	10
Kvaliteta podataka .....	12
SOCIODEMOGRAFSKI PODACI .....	15

## UVOD

Od 25. studenoga do 23. prosinca 2022. Državni zavod za statistiku (u nastavku teksta: DZS) treći je put provodio Istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Istraživanjem se željelo saznati kolika je razina zadovoljstva korisnika proizvodima i uslugama DZS-a, a ujedno su korisnici imali priliku izraziti svoje potrebe i primjedbe te tako sudjelovati u poboljšanju ukupne kvalitete 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 17 pitanja, a pripremljen je u programu Microsoft Forms na hrvatskome i engleskom jeziku te je obuhvatio sljedeće teme:

- učestalost, svrha i način korištenja podataka
- zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama
- korištenje proizvodima DZS-a i zadovoljstvo njima
- zadovoljstvo internetskim stranicama
- kvaliteta podataka DZS-a
- sociodemografska obilježja korisnika.

Radi promidžbe Istraživanja o zadovoljstvu korisnika te što većeg odaziva korisnika provedena je promotivna oglasna kampanja na društvenim mrežama koja je trajala od 2. do 16. prosinca 2022. Za provedbe Istraživanja postavljena su i dva promotivna vizuala na profilima DZS-a na Facebooku i Instagramu (obavijest i podsjetnik o provedbi), a na internetskim stranicama DZS-a objavljena je i [vijest](#) o provođenju Istraživanja.

## SAŽETAK

Na upitnik su odgovorila ukupno 192 ispitanika, od toga 15 inozemnih.

Korisnici podataka DZS-a većinom su žene (52,6%), najveći broj korisnika pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina (58,3%), ima više ili visoko obrazovanje (78,1%) te radi u gospodarstvu (20,8%).

Najčešća dinamika korištenja podataka jest nekoliko puta godišnje (40,1% korisnika), dok se tjedno ili dnevno podacima koristi njih 26,6%. Podacima se ispitanici najviše koriste za poslovne i analitičke svrhe (34,9%), a za znanstvenoistraživački rad i potrebe obrazovanja njima se koristi više od 30% korisnika.

Do podataka/informacija DZS-a korisnici uglavnom dolaze putem internetskih stranica DZS-a (79,2% korisnika), a njih 12,0% putem društvenih mreža.

Uz pomoć zaposlenika službe za odnose s korisnicima podatke pronalazi 5,2% korisnika, od kojih je 70,0% korisnika zadovoljno informacijama koje su dobili te smatraju da su im zaposlenici DZS-a spremni pomoći.

Od ukupnog broja ispitanika njih 80,2% koristi se podacima iz Priopćenja i Statističkih izvješća, podacima iz baza podataka koristi se njih 41,7%, a 40,1% podacima iz Statistike u nizu. Društvene mreže DZS-a prati petina korisnika (20,1%).

Što se tiče zadovoljstva internetskim stranicama, gotovo polovica anketiranih korisnika (48,4%) smatra da je dizajn internetskih stranica privlačan, njih 58,3% slaže se da je sadržaj pisan jednostavnim jezikom, 38,5% korisnika smatra da je navigacija na internetskim stranicama jasna i intuitivna, a njih 54,2% na internetskim je stranicama pronašlo tražene statističke podatke/informacije. Ukupno iskustvo s internetskim stranicama DZS-a korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 3,0.

Prema mišljenju najvećeg broja korisnika, njih 48,1%, ukupna kvaliteta DZS-a je odlična ili vrlo dobra, 37,5% korisnika smatra da je dobra ili zadovoljavajuća, dok ih 14,1% smatra da je loša. Na temelju dobivenih odgovora prosječna ocjena ukupne kvalitete DZS-a je 3,2.

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

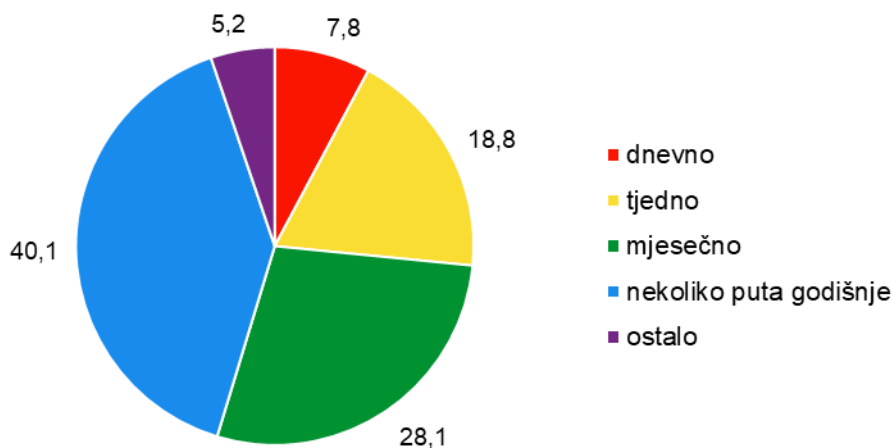
Istraživanje je dalo bolji uvid u potrebe naših korisnika te ćemo dobivene prijedloge i komentare uzeti u obzir kako bismo poboljšali i unaprijedili svoje proizvode i usluge i podigli ukupnu kvalitetu DZS-a na višu razinu.

## UPITNIK

### Korištenje podataka – učestalost, svrha, način

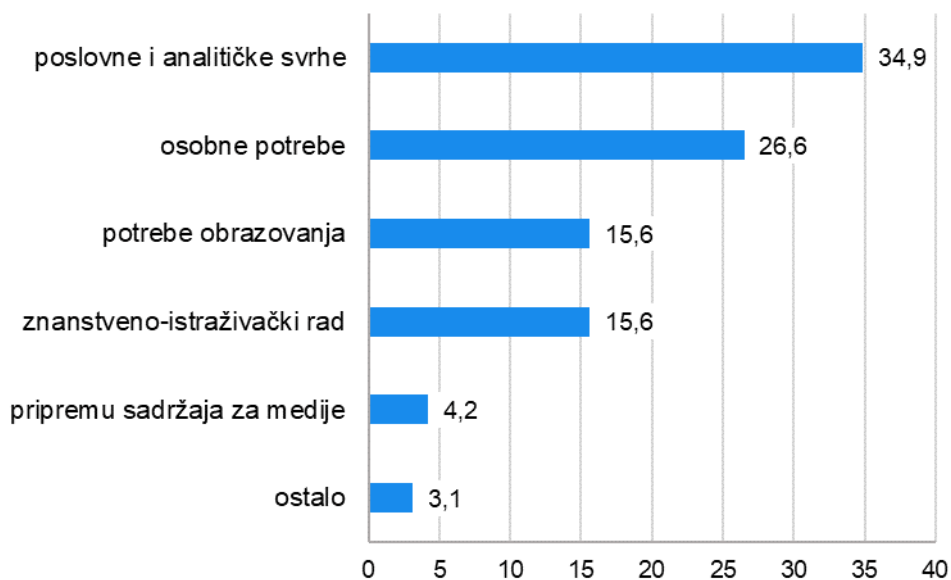
Ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju koriste se podacima DZS-a najčešće nekoliko puta godišnje (40,1% korisnika). Mjesečno se podacima koristi 28,1% korisnika, tjedno 18,8% njih, a 8% korisnika dnevno, što znači da gotovo 55% korisnika potrebu za podacima DZS-a ima svakog mjeseca ili češće. Pet posto korisnika izjavilo je da se podacima koristi drukčijom dinamikom (katkad, jedanput na godinu) ili se njima uopće ne koriste.

**Učestalost korištenja statističkih podataka i/ili objavljenih informacija DZS-a u prethodnih 12 mjeseci**  
(n = 192, u %)



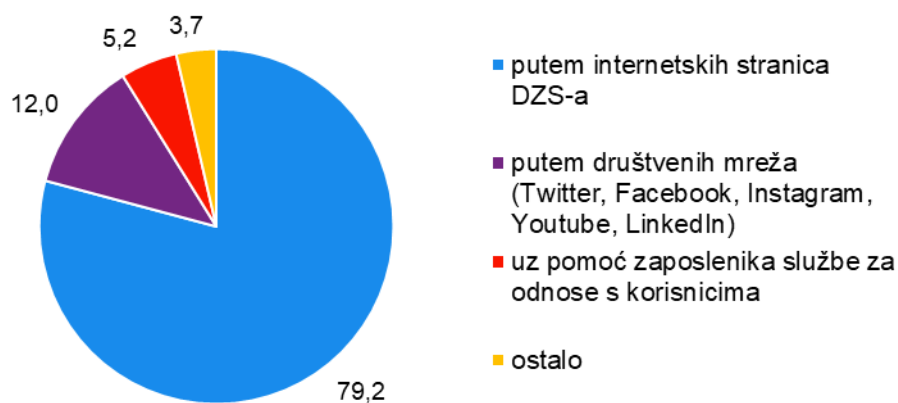
Korisnici se podacima/informacijama uglavnom koriste za poslovne i analitičke svrhe (34,9%), za potrebe znanstvenoistraživačkog rada i obrazovanja (31,2%) te za osobne potrebe (26,6%). Za pripremu sadržaja za medije podacima/informacijama koristi se 4,2% korisnika, a njih 3,1% koristi se njima za ostale svrhe.

Svrha korištenja statističkih podataka ili informacija DZS-a  
(n=192, u %)



Najviše korisnika (79,2%) do podataka/informacija dolazi putem internetskih stranica DZS-a, 12,0% putem društvenih mreža, a 5,2% uz pomoć zaposlenika službe za odnose s korisnicima. Manje od 4,0% korisnika izjavilo je da je do podataka došlo pretraživanjem ključnih riječi, pretragom iz drugih pretraživača i slično.

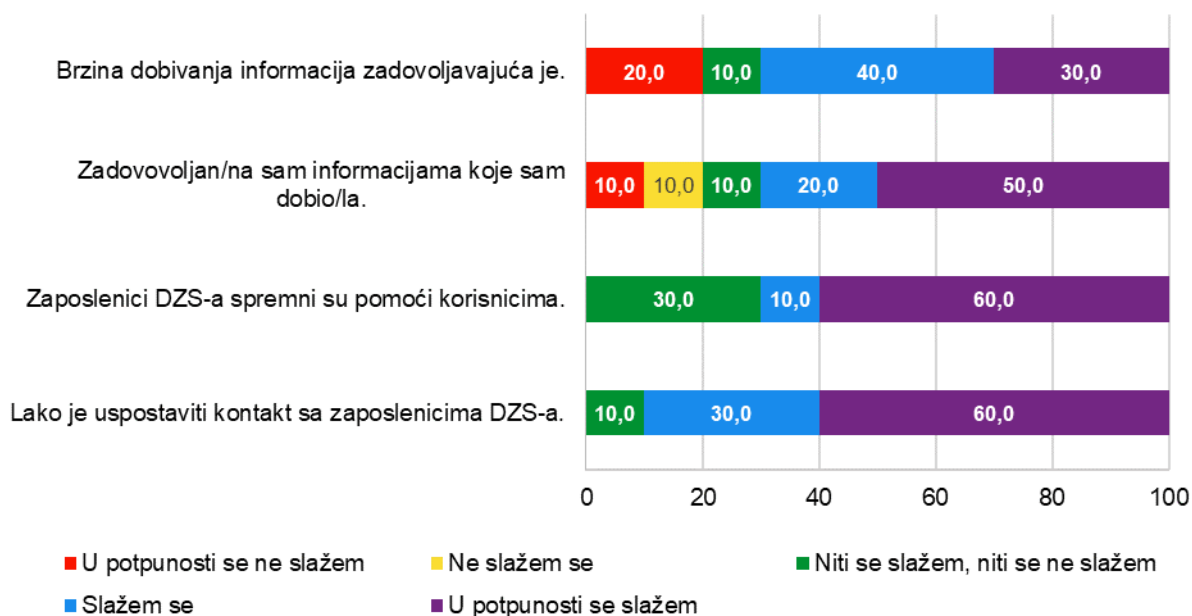
Način na koji su korisnici najčešće dolazili do statističkih podataka ili informacija DZS-a  
(n = 192, u %)



## Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama

Od ukupnog broja korisnika koji su se obratili zaposlenicima službe za odnose s korisnicima, njih 70% slaže se (ili se u potpunosti slaže) s tvrdnjom da je brzina dobivanja informacija zadovoljavajuća. Također, isti postotak korisnika zadovoljan je (ili je u potpunosti zadovoljan) informacijama koje su dobili i slaže se (ili se u potpunosti potpuno slaže) da su zaposlenici DZS-a spremni pomoći korisnicima, dok se njih 90% slaže (ili se u potpunosti slaže) da je sa zaposlenicima DZS-a lako uspostaviti kontakt.

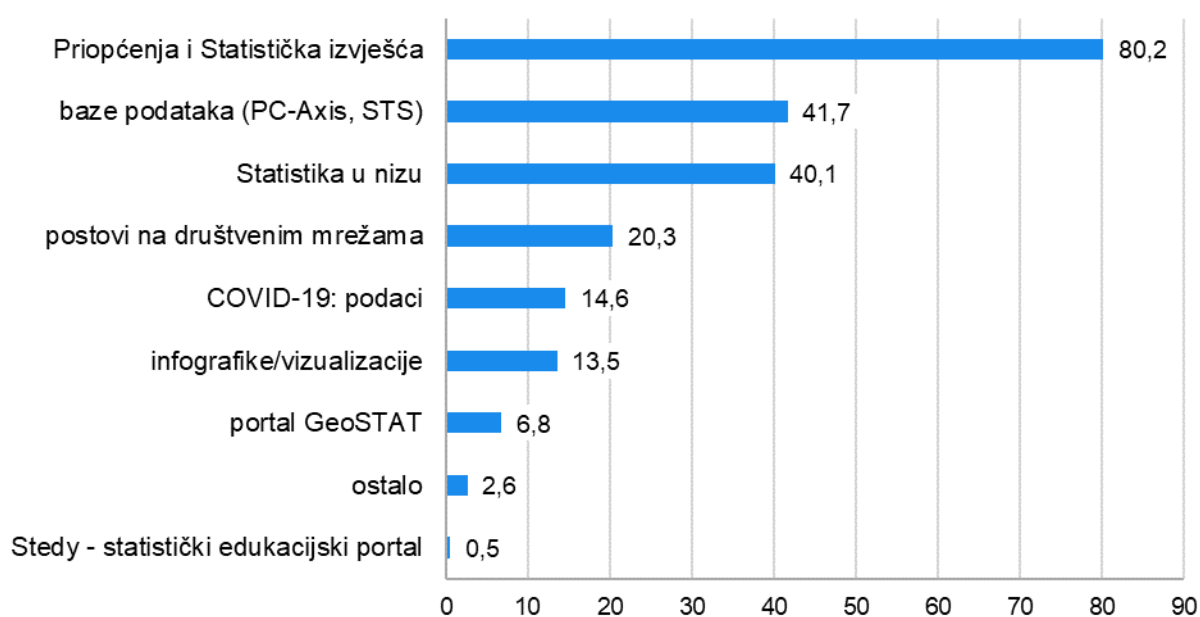
**Zadovoljstvo zaposlenicima/uslugama DZS-a**  
(n = 10, u %)



## Korištenje "proizvodima" DZS-a

Korisnici se najčešće koriste Priopćenjima i Statističkim izvješćima (80,2%), bazama podataka koristi se 41,7% korisnika, dok se njih 40,1% koristi tablicama u Excelu iz Statistike u nizu. Društvene mreže DZS-a prati nešto više od 20% korisnika.

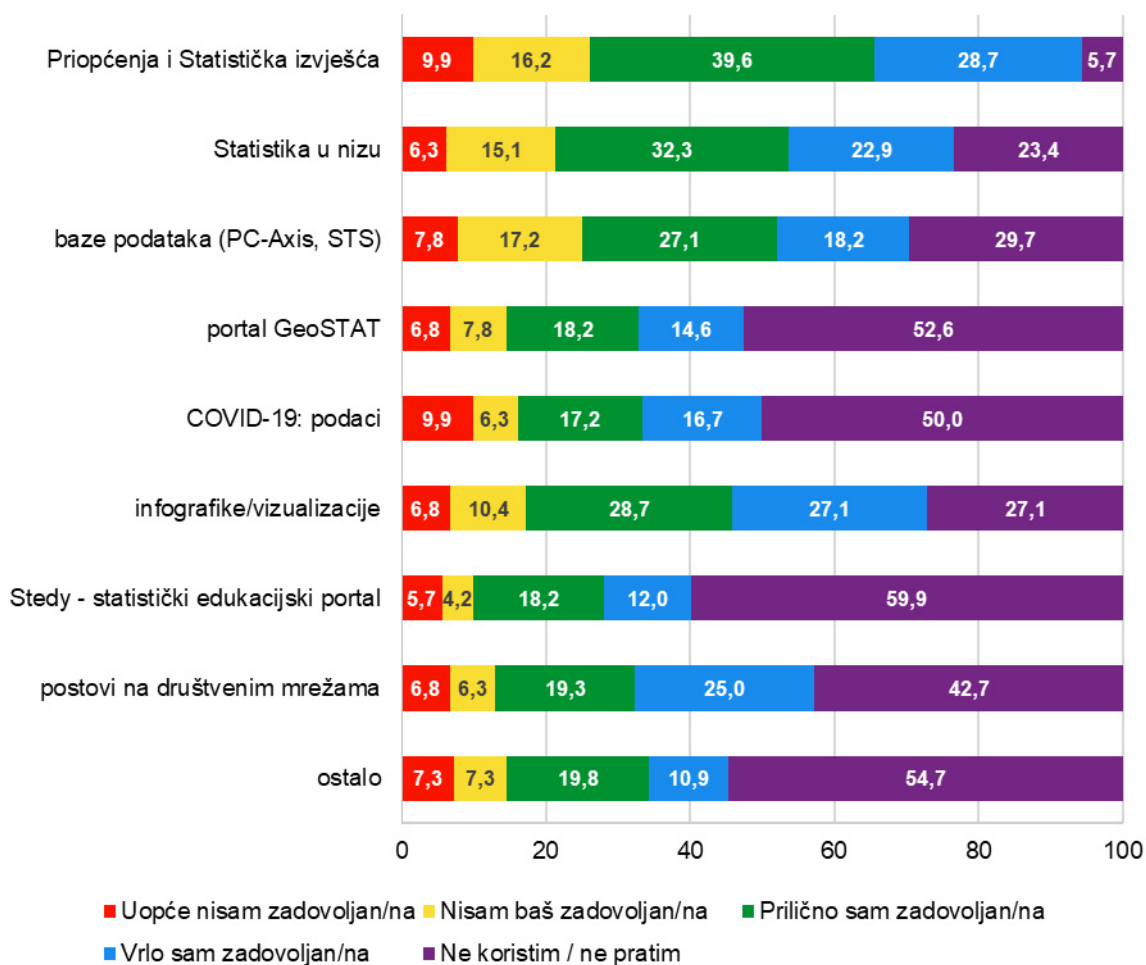
Korištenje "proizvodima" DZS-a (korisnici su mogli odabrati najviše tri odgovora)  
(n = 192, u %)



Priopćenjima i Statističkim izvješćima, proizvodima kojima se korisnici najviše koriste, prilično je ili vrlo zadovoljno 68,3% korisnika, dok 9,9% korisnika uopće nije zadovoljno tim publikacijama. Statistikom u nizu prilično je ili vrlo zadovoljno 55,2% korisnika, a bazama podataka njih 45,3%. Istodobno se gotovo 30% korisnika ne koristi bazama podataka, a četvrtina korisnika njima nije baš ili uopće nije zadovoljna. Portalom GeoSTAT prilično je ili vrlo zadovoljno 32,8% korisnika, dok se više od polovice njih uopće ne koristi njime. Infografikama/vizualizacijama prilično je ili vrlo zadovoljno 55,8% korisnika.



### Zadovoljstvo "proizvodom/proizvodima" DZS-a (n = 192, u %)



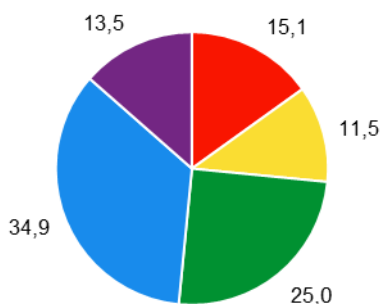
Komentare i prijedloge vezane za "proizvode" DZS-a dalo je 69 korisnika. Komentari su se uglavnom odnosili na nezadovoljstvo bazama podataka s objašnjenjem da sadržavaju premalo podataka, a njihovo pronalaženje i preuzimanje, prema mišljenju korisnika, nije jednostavno. Dio korisnika izrazio je nezadovoljstvo Priopćenjima (nepraktična za korištenje, sadržaj nije prilagođen široj javnosti) te općenito teškoćama pri pronalaženju podataka na internetskim stranicama DZS-a. Neki od prijedloga za poboljšanje odnose se objavljivanje više grafičkih prikaza i kartografskih sadržaja, ažurnije objavljivanje podataka te objavljivanje većeg broja podataka na nižim teritorijalnim razinama.

## Internetske stranice DZS-a

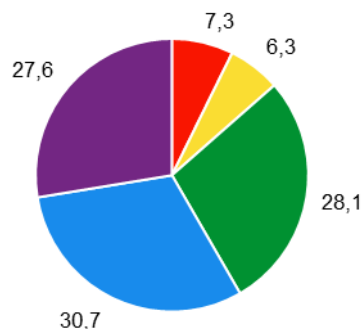
Gotovo 50% korisnika slaže se ili se potpuno slaže da je dizajn internetskih stranica privlačan, a 58,3% njih slaže se da je sadržaj pisan jednostavnim jezikom. Nasuprot tomu, 32,8% korisnika smatra da na internetskim stranicama nije lako pronaći statističke podatke/informacije i da navigacija po internetskim stranicama nije jasna i intuitivna. Interaktivnim Kalendarom objavljivanja statističkih podataka s lakoćom se služi 38,5% korisnika, 41,7% korisnika zadovoljno je organizacijom statističkih područja u izborniku Podaci, a 46,9% njih slaže se ili se u potpunosti slaže da ključni pokazatelji s pripadajućim grafikonima obuhvaćaju najvažnija statistička područja.

### Zadovoljstvo korisnika internetskim stranicama (n = 192, u %)

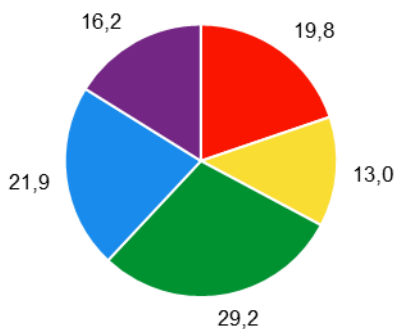
Dizajn internetskih stranica privlačan je.



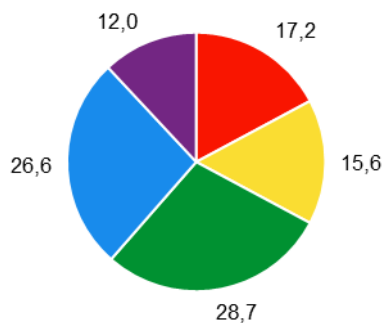
Sadržaj je pisan jednostavnim jezikom.



Lako pronalazim statističke podatke/informacije.

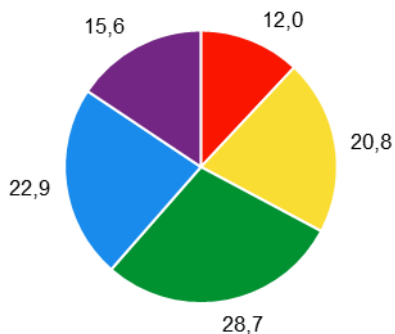


Navigacija internetskih stranica jasna je i intuitivna.

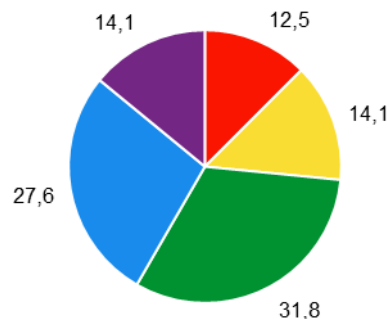


■ U potpunosti se ne slažem   ■ Ne slažem se   ■ Niti se slažem, niti se ne slažem   ■ Slažem se   ■ U potpunosti se slažem

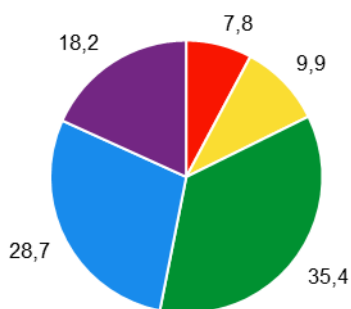
S lakoćom se služim interaktivnim Kalendarom objavljivanja statističkih podataka i pronalazim tražene objave.



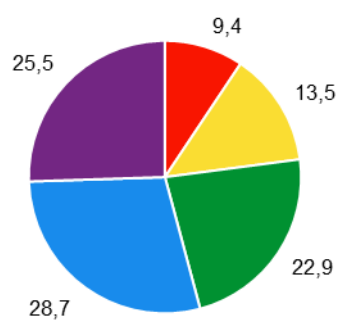
Statistička područja u izborniku Podaci pregledna su i intuitivno organizirana.



Ključni pokazatelji s pripadajućim grafikonima obuhvaćaju najvažnija statistička područja.



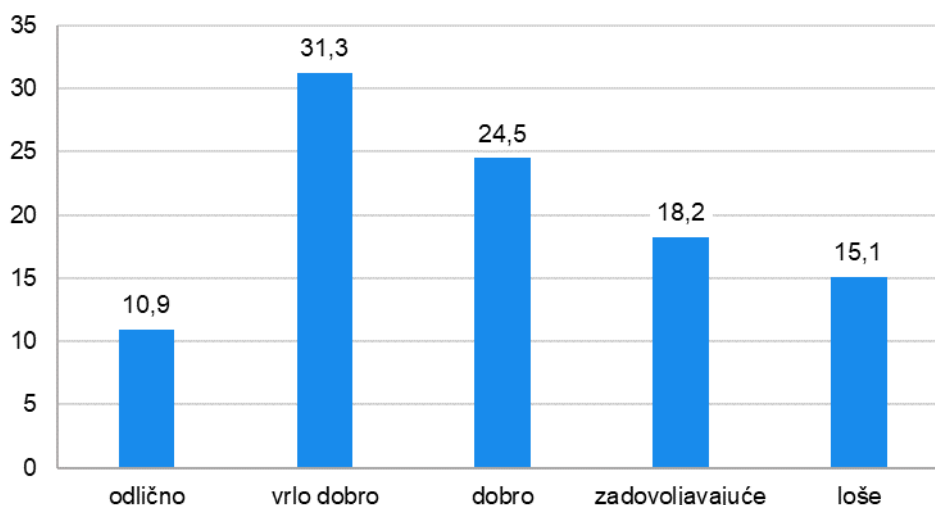
Na internetskim stranicama pronašao/la sam tražene statističke podatke/informacije.



■ U potpunosti se ne slažem ■ Ne slažem se ■ Niti se slažem, niti se ne slažem ■ Slažem se ■ U potpunosti se slažem

Što se tiče ukupnog iskustva s internetskim stranicama DZS-a, 42,2% korisnika izjavilo je da je njihovo ukupno iskustvo vrlo dobro ili odlično, dok je za njih 15,1% loše. Ukupno iskustvo s internetskim stranicama DZS-a korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 3,0.

Ukupno iskustvo korisnika s internetskim stranicama DZS-a  
(n = 192, u %)



Prijedloge za poboljšanje internetskih stranica dalo je 79 korisnika. Najviše prijedloga odnosilo se na pojednostavnjenje stranica, drukčiju organizaciju podataka, pregledniji Kalendar objavljivanja statističkih podataka te jednostavnije pretraživanje sadržaja.

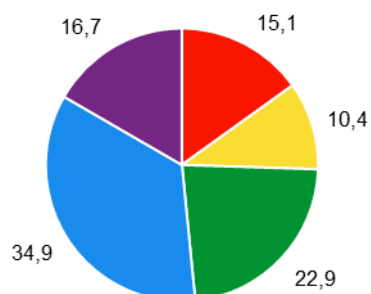
### Kvaliteta podataka

Nešto više od 65% korisnika slaže se ili se u potpunosti slaže s tvrdnjom da su statistički podaci DZS-a pouzdani, a 63,6% njih preporučilo bi DZS drugim osobama kao izvor informacija. Statistički podaci koje proizvodi DZS zadovoljavaju potrebe za podacima više od polovice korisnika (52,1%), a 57,8% njih smatra da su prezentirani na razumljiv način. No 21,5% korisnika nije zadovoljno periodikom objavljivanja statističkih podataka, a 25,5% njih načinom na koji mogu doći do statističkih podataka.

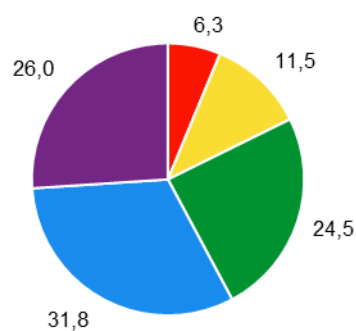


**Zadovoljstvo korisnika statističkim podacima**  
(n = 192, u %)

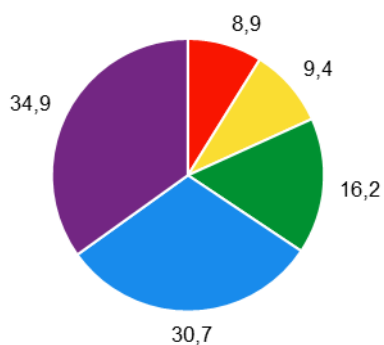
Odgovara mi način na koji mogu doći do statističkih podataka i informacija DZS-a.



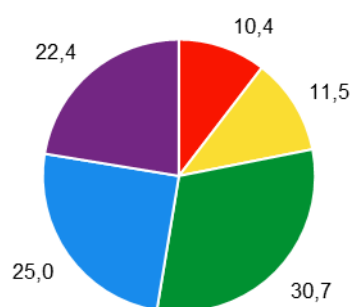
Statistički podaci DZS-a prezentirani su na razumljiv način.



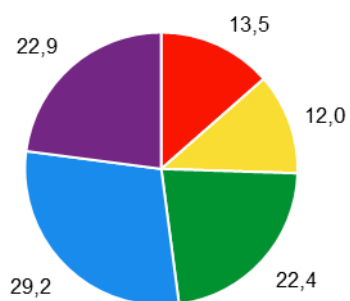
Statistički podaci DZS-a pouzdani su.



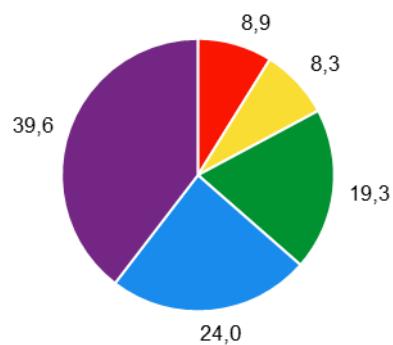
Zadovoljan/na sam periodikom objavljivanja statističkih podataka DZS-a.



Podaci DZS-a zadovoljavaju moje potrebe za statističkim podacima.



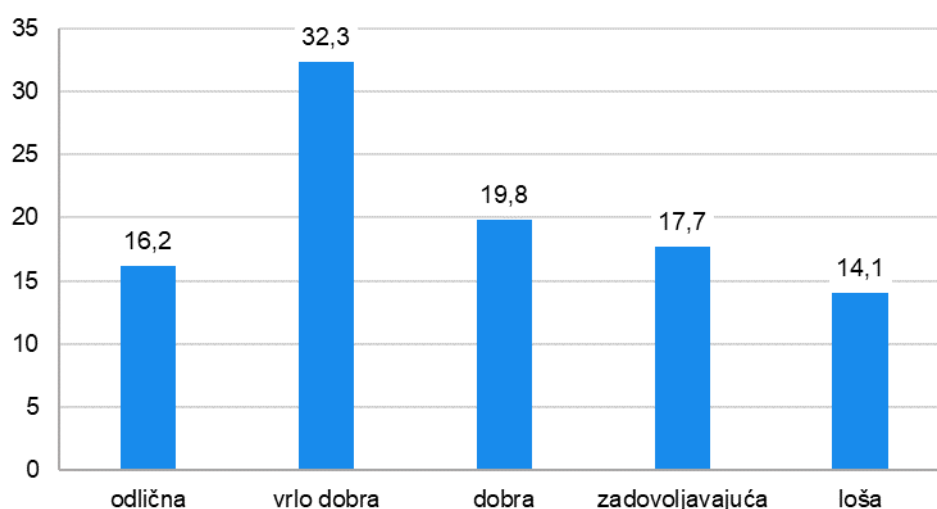
Preporučio bih DZS drugim osobama kao izvor statističkih podataka.



■ U potpunosti se ne slažem   ■ Ne slažem se   ■ Niti se slažem, niti se ne slažem   ■ Slažem se   ■ U potpunosti se slažem

Gotovo 50% korisnika smatra da je ukupna kvaliteta DZS-a vrlo dobra ili odlična, 19,8% njih ocjenjuje ukupnu kvalitetu DZS-a kao dobru, 17,7% korisnika ukupnoj kvaliteti DZS-a dalo je zadovoljavajuću ocjenu, dok 14,1% korisnika smatra da ona nije zadovoljavajuća. Korisnici su ukupnu kvalitetu DZS-a ocijenili prosječnom ocjenom 3,2.

**Ocjena ukupne kvalitete DZS-a**  
(n = 192, u %)

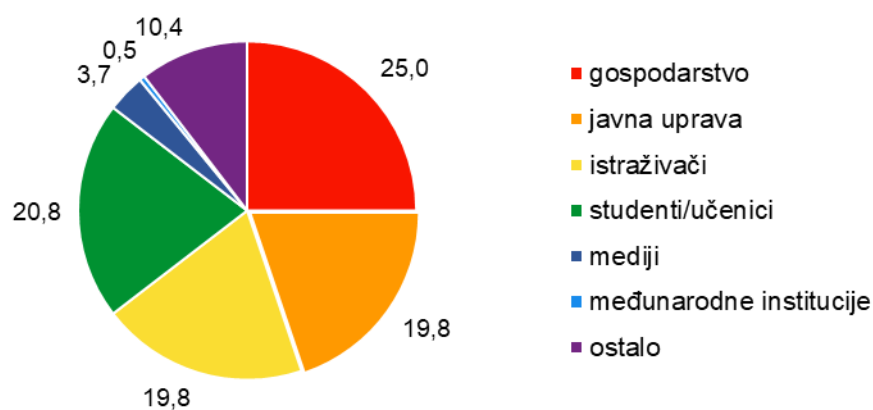


Prijedloge za poboljšanje kvalitete DZS-a dala su 63 korisnika. Prijedlozi su se uglavnom odnosili na povećanje ažurnosti, odnosno skraćivanje rokova objavljivanja podataka te objavljivanje što većeg broja strojno čitljivih podataka i podataka na nižim teritorijalnim razinama (gradovi, općine, naselja, gradske četvrti). Osim toga, korisnici predlažu izradu suvremenog materijala sa statističkim podacima za obrazovne ustanove, više geoprostornih podataka na internetskim stranicama, jednostavniji pristup podacima te funkcionalnije baze podataka.

## SOCIODEMOGRAFSKI PODACI

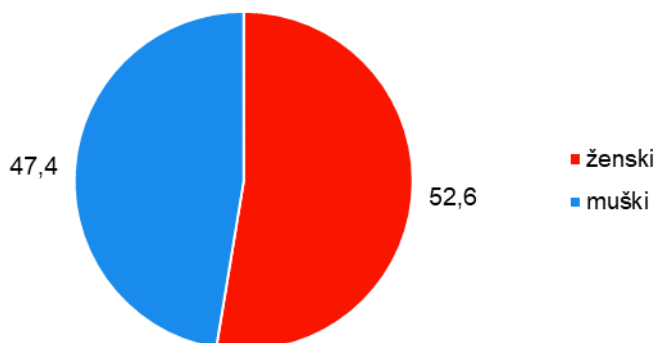
Skupine korisnika kojima su ispitanici uglavnom pripadali jesu gospodarstvo (25,0%), studenti i učenici (20,8%) te istraživači i javna uprava (s jednakim udjelom od po 19,8%). U skupinu ostalih svrstalo se 10,4% korisnika, (javnost, građani, udruge, umirovljenici), 3,7% korisnika pripada medijima, dok 0,5% njih čine međunarodne institucije.

**Korisnici po skupinama**  
(n = 192, u %)



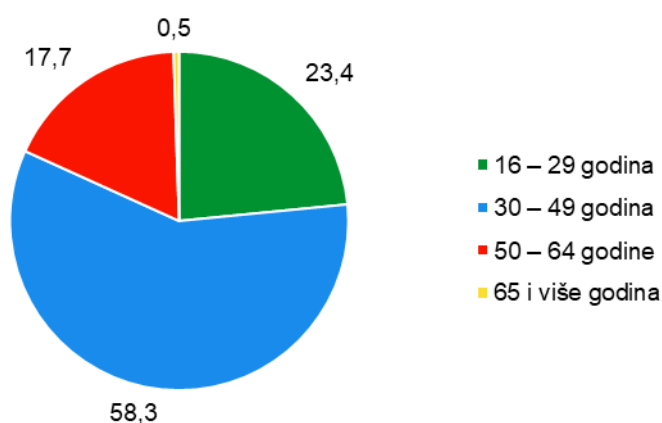
Od 192 korisnika koji su odgovorili na upitnik, njih 52,6% su žene, a 47,4% muškarci.

**Korisnici prema spolu**  
(n = 192, u %)



S obzirom na dobnu strukturu, najviše korisnika, njih 58,3%, pripada dobnoj skupini 30 – 49 godina, dobnoj skupini 16 – 29 godina pripada 23,4% korisnika, njih 17,7% skupini 50 – 64 godine, a 0,5% korisnika ima 65 i više godina.

**Korisnici po dobnim skupinama**  
(n = 192, u %)



Od ukupnog broja korisnika koji su odgovorili na upitnik, njih 78,1% ima više ili visoko obrazovanje, 21,4% srednjoškolsko obrazovanje, a 0,5% osnovno obrazovanje.

**Korisnici prema stupnju obrazovanja**  
(n = 192, u %)

