



CRNA GORA
UPRAVA ZA STATISTIKU
IV Proleterske 2, 81000 Podgorica
Tel: +382 (0) 20 230 811
Fax: +382 (0) 20 230 814
E-mail: contact@monstat.org

IZVJEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGAMA UPRAVE ZA STATISTIKU

Podgorica, maj 2020.

UVOD	3
METODOLOŠKA OBJAŠNJENJA	4
SAŽETAK	5
PROFIL ISPITANIKA	6
Pol i država stanovanja ispitanika	6
Starosna struktura ispitanika	6
Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika.....	6
Djelatnost ispitanika.....	7
NAČIN NA KOJI ISPITANICI DOLAZE DO PODATAKA, VRSTA PODATAKA KOJI SE KORISTE, SVRHA I UČESTALOST KORIŠĆENJA PODATAKA	9
Vrsta podataka koje ispitanici koriste	9
Način prikupljanja podataka	9
Korišćenje podataka prema statističkim područjima	10
Svrha korišćenja podataka	11
Učestalost korišćenja podataka	12
Upoznatost Savjetom statističkog sistema Crne Gore.....	14
Sugestije ispitanika u cilju poboljšanja rada MONSTAT-a	14
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA	16
Ukupno zadovoljstvo.....	16
Zadovoljstvo podacima	17
Zadovoljstvo pokrivenošću potreba podacima	17
Pouzdanost podataka	18
Zadovoljstvo internet stranicom MONSTAT-a.....	19
Posjećenost internet stranice.....	19
Ocjena zadovoljstva internet stranicom.....	20
Excel tabele na internet stranici	21
Kalendar objavljivanja statističkih podataka.....	22
Zadovoljstvo zaposlenima u MONSTAT-u	23
Kontakt sa zaposlenima.....	23
Ocjena zadovoljstva zaposlenima u MONSTAT-u	23
Zadovoljstvo sveobuhvatnim kvaliteta podataka i usluga.....	24
Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta podataka i usluga koje nudi MONSTAT	24
Ocjena kvaliteta podataka MONSTAT-a po oblastima	25
ZAKLJUČCI I PREPORUKE	27

UVOD

Vizija Uprave za statistiku je da bude prepoznata kao institucija koja obezbjeđuje međunarodno uporedive, pouzdane i pravovremene podatke u skladu sa potrebama korisnika na nacionalnom i međunarodnom nivou. Uprava za statistiku u svom radu oslanja se na savremene evropske trendove, prateći Kodeks prakse evropske statistike i principe Upravljanja ukupnim kvalitetom, koji predstavljaju zajednički okvir kvaliteta Evropskog statističkog sistema. Implementacija sistema upravljanja kvalitetom, podržana je kroz „IPA 2014 Multi-beneficiary Statistical Cooperation Programme“. Za realizaciju projekta, MONSTAT je dobio tehničku podršku kroz ekspertsku pomoć od strane Evropske unije. Uvođenjem sistema upravljanja kvalitetom, unaprijeđuje se kvalitet statističkih procesa, krajnjih rezultata i zadovoljstvo korisnika.

Na osnovu svega navedenog, Uprava za statistiku je usvojila: Strategiju upravljanja kvalitetom, Vodič za implementaciju Strategije upravljanja kvalitetom¹, kao i Implementacioni plan za sprovođenje politike kvaliteta. Jedan od ključnih ciljeva Strategije upravljanja kvalitetom u Upravi za statistiku je „stroga posvećenost korisnicima i ostalim zainteresovanim stranama“ jer kvalitet statističkih proizvoda i usluga mora biti prilagođen potrebama korisnika. Dodatno, uspostavljen je nacionalni sistem izvještavanja o kvalitetu prema korisnicima.

U cilju mjerenja stepena do kojeg ispunjava svoje obaveze prema korisnicima i u sklopu nove politike kvaliteta, Uprava za statistiku je sprovela istraživanje o zadovoljstvu korisnika po drugi put. Prikupljanje podataka realizovano je putem web ankete, u periodu od 6. marta do 27. aprila 2020. godine. Ciljevi istraživanja se odnose na:

- Mjerenje zadovoljstva korisnika svim aspektima rada MONSTAT-a;
- Mjerenje zadovoljstva korisnika podacima i uslugama, kao i načinom na koji podaci / informacija dolaze do krajnjih korisnika;
- Utvrđivanje potreba korisnika i upoznatost sa načinima na koji se mogu uključiti u rad Uprave i uopšte Statističkog sistema Crne Gore;
- Utvrđivanje načina i svrhe korišćenja usluga MONSTAT-a.

Rezultati istraživanja će služiti kao osnova za kontinuirani rad na poboljšanju kvaliteta podataka i usluga, kao i za izradu akcionih planova u oblasti obezbjeđenja kvaliteta rada Uprave za statistiku. Ujedno, ovo istraživanje predstavlja korak u jačanju komunikacije sa korisnicima podataka u cilju upoznavanja njihovih potreba, a posebno imajući u vidu činjenicu planirani popis stanovništva, koji bi trebalo da se realizuje u toku 2021. godine.

Pored navedenih ciljeva, ovogodišnje istraživanje ima za cilj i da da sugestije koje mogu biti korisne za kreiranje komunikacione strategije za predstojeći popis stanovništva.

Takođe, ovogodišnji izvještaj će dati poseban osvrt na mjerenje zadovoljstva u posebnim grupama ispitanika: međunarodne institucije, naučno istraživačke ustanove i mediji.

¹ <https://www.monstat.org/cg/page.php?id=1513&pageid=1513>

METODOLOŠKA OBJAŠNENJA

Pravni osnov za sprovođenje Istraživanja o zadovoljstvu korisnika je Zakon o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike ("Sl. list Crne Gore", br. 18/12) kao i IPA projekat u okviru kojeg se sprovodi projekat Uvođenja upravljanja kvalitetom u Upravi za statistiku Crne Gore.

Cilj sprovođenja istraživanja je da se utvrdi zadovoljstvo korisnika kvalitetom statističkih podataka, kao i definisanje potreba korisnika. Indikatori koji se dobiju ovim istraživanjem omogućiće proizvođačima da realnije sagledaju potrebe korisnika.

Istraživanje se sprovodilo nad korisnicima koji su posljednje tri godine uputili barem jedan zahtjev za podacima na e-mejl adresu Uprave za statistiku. Svim korisnicima sa te liste dostavljen je e-mejl sa molbom da popune istraživanje na datom linku. Dodatno, link za istraživanje i obavještenje o istom se nalazi i na web sajtu MONSTAT-a, za sve korisnike koji žele da popune anketu, a nisu informisani putem e – mejla.

Pored podataka dobijenih anketiranjem korisnika, u analizi rezultata, za posebne grupe ispitanika kao što su: međunarodne organizacije, naučno istraživačke institucije i mediji, koristili su se i javno dostupni podaci o ocjeni zadovoljstva, kako bi dobili širu sliku o saradnji Uprave za statistiku sa ovim grupama ispitanika.

Rezultati ove ankete će biti korišteni prije svega od strane Uprave za statistiku kako bi se preduzele aktivnosti u vezi sa povećanjem nivoa zadovoljstva korisnika.

Periodika sprovođenja istraživanja je definisana kao dvogodišnja. Prvo istraživanje je rađeno u toku 2017. godine. Ovogodišnje istraživanje je započelo 6. marta i završeno je 27. aprila 2020. godine i upitnik, koji je napravljen na crnogorskom² i engleskom³ jeziku poslat je na 1.218 e-mail adresa. Ukupno je sakupljeno 220 odgovora, što je manje u odnosu na prethodno istraživanje, ali zadovoljavajuće obzirom na aktuelnu situaciju sa COVID-19.

² https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Istrazivanje_o_zadovoljstvu_korisnika2020

³ <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Istrazivanje-o-zadovoljstvu-korisnika-2020>

SAŽETAK

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sprovedeno je na uzorku od 220 ispitanika i daje više informacija o potrebama korisnika za statističkim proizvodima i o njihovom zadovoljstvu podacima i uslugama koje MONSTAT proizvodi. U nastavku je sažetak ključnih rezultata sprovedenog istraživanja:

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama MONSTAT-a na skali od 1 do 5 (1-nezadovoljan, 5-veoma zadovoljan) je 4,0, odnosno 56,4% ispitanika su zadovoljstvo MONSTAT-om ocijenili ocjenom 4 ili više;
- Posmatrano po elementima ukupnog indeksa zadovoljstva, korisnici su najviše zadovoljni zaposlenima u MONSTAT-u (4,3), pouzdanošću podataka (4,1), pokrivenošću potreba podacima koje MONSTAT proizvodi (4,0) i uopšteno kvalitetom podataka i usluga (4,0), dok su najmanje zadovoljni internet stranicom MONSTAT-a (3,8);
- Demografski uzorak ima sledeću strukturu:
 - 55,5% ispitanika su bile žene;
 - 79,1% ispitanika je iz Crne Gore;
 - Najveći broj ispitanika ima između 30 i 49 godina starosti (43,6%);
 - 51,6% ispitanika ima završen fakultet.
- Od ukupno 220 ispitanika koji su učestvovali u istraživanju, najviše je zaposlenih u privrednim subjektima – 25,9%, a zatim zaposlenih u izvršnoj vlasti (20,0%);
- Sa radom Savjeta statističkog sistema Crne Gore je upoznato 23,2% ispitanika, dok je 20,9% do sada i dalo neki predlog za poboljšanje sistema;
- Ispitanici najčešće prikupljaju statističke podatke koristeći internet sajt MONSTAT-a (84,1%), a zatim direktnim kontaktom sa zaposlenima (64,1%);
- Gotovo polovina ispitanika (46,4%) koristi podatke MONSTAT-a često (mesečno ili kvartalno), dok ih 24,1% koristi veoma često (dnevno ili nedeljno);
- Korisnici najviše koriste podatke iz sljedećih statističkih oblasti: zarade (42,3%), zaposlenost i nezaposlenost (42,3%), nacionalni računi (39,1%) i demografija (38,2%).

Preporuke ili smjernice koje su dali ispitanici, a tiču se poboljšanje kvaliteta usluga MONSTAT-a, koje bi ujedno i doprinjele povećanju zadovoljstva odnose se na unapređenja u sledećim oblastima:

- Unapređenje i modernizacija web sajta i uopšte komunikacije putem interneta;
- Poboljšanje načina javnog prezentovanja rezultata istraživanja i podataka kojima MONSTAT raspolaže;
- Potreba za obukama i objašnjenjem podataka koji se publikuju.

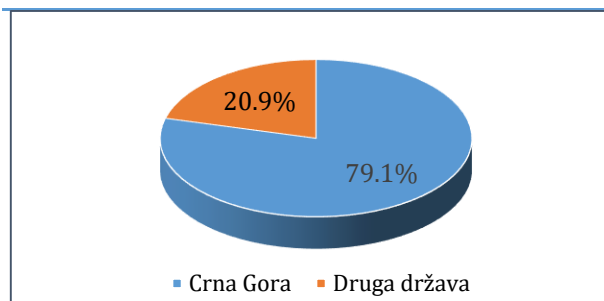
Na osnovu rezultata istraživanja i preporuka ispitanika, dati su zaključci i predlozi za kreiranje akcionih planova na kraju ovog dokumenta.

PROFIL ISPITANIKA

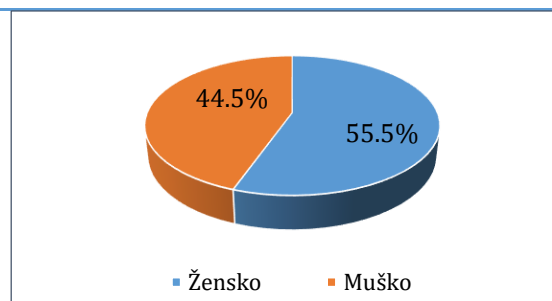
Pol i država stanovanja ispitanika

Najveći procenat korisnika, koji je učestvovao u istraživanju, je iz Crne Gore - 79,1%. Korisnici iz drugih država su uglavnom iz: Srbije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine i SAD-a.

Grafik 1. Država stanovanja



Grafik 2. Pol ispitanika

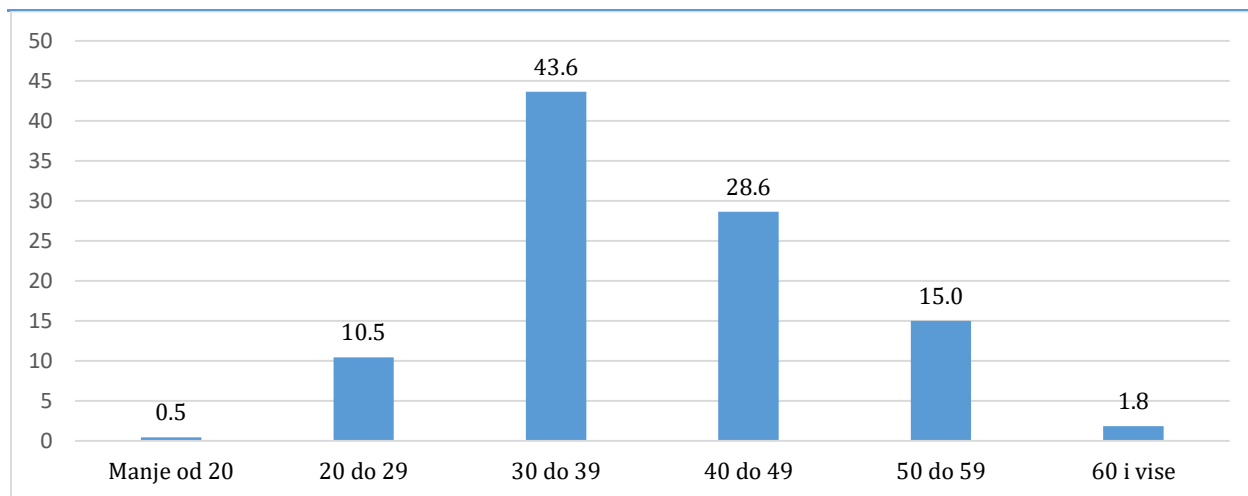


Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, 55,5% čine žene.

Starosna struktura ispitanika

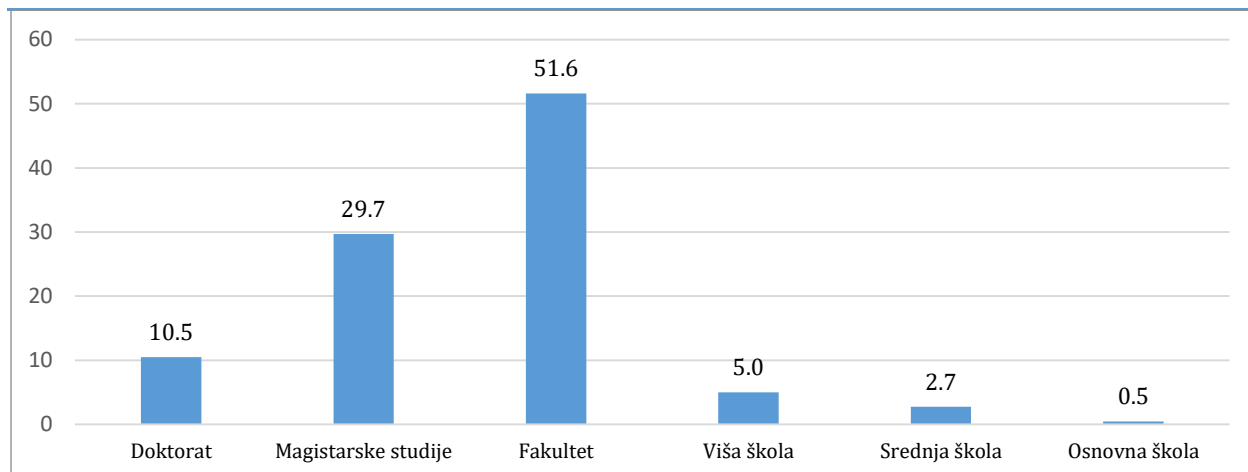
Najveći procenat ispitanika iz uzorka pripada starosnoj grupi od 30-39 godina (43,6%), a zatim u grupi od 40 do 49 godina starosti (28,6%).

Grafik 3. Godine starosti ispitanika (%)

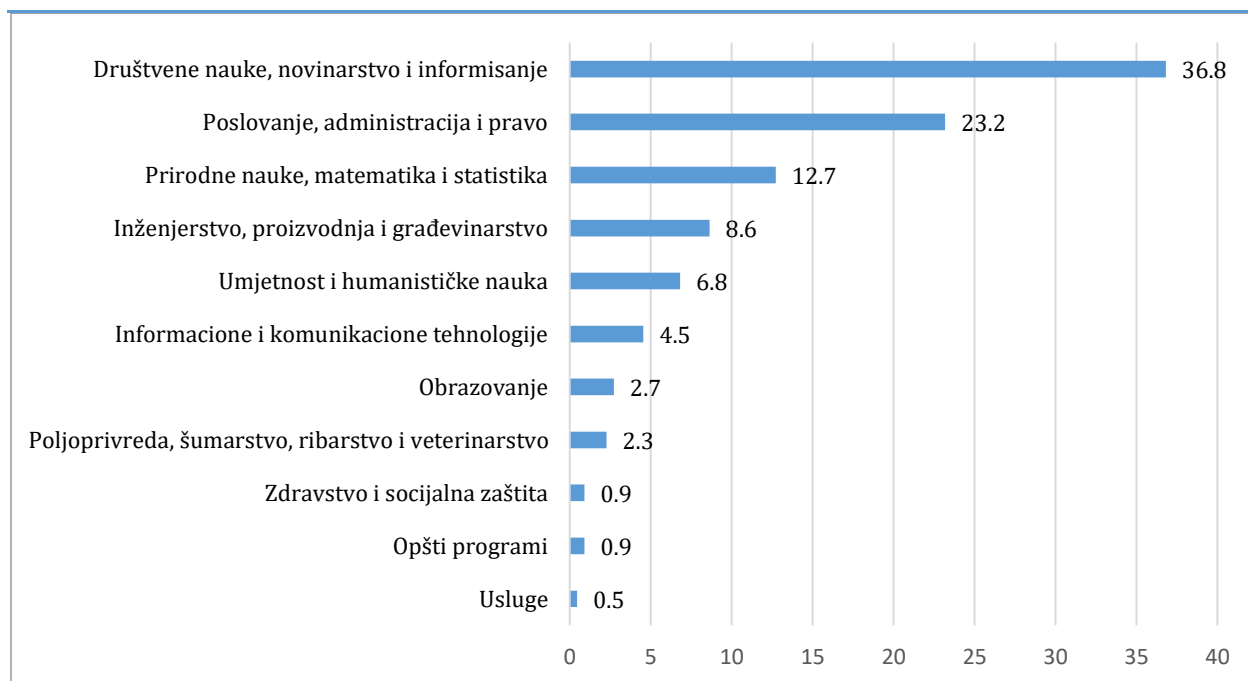


Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika

Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, najveći procenat pripada onima koji imaju završen fakultet (51,6%).

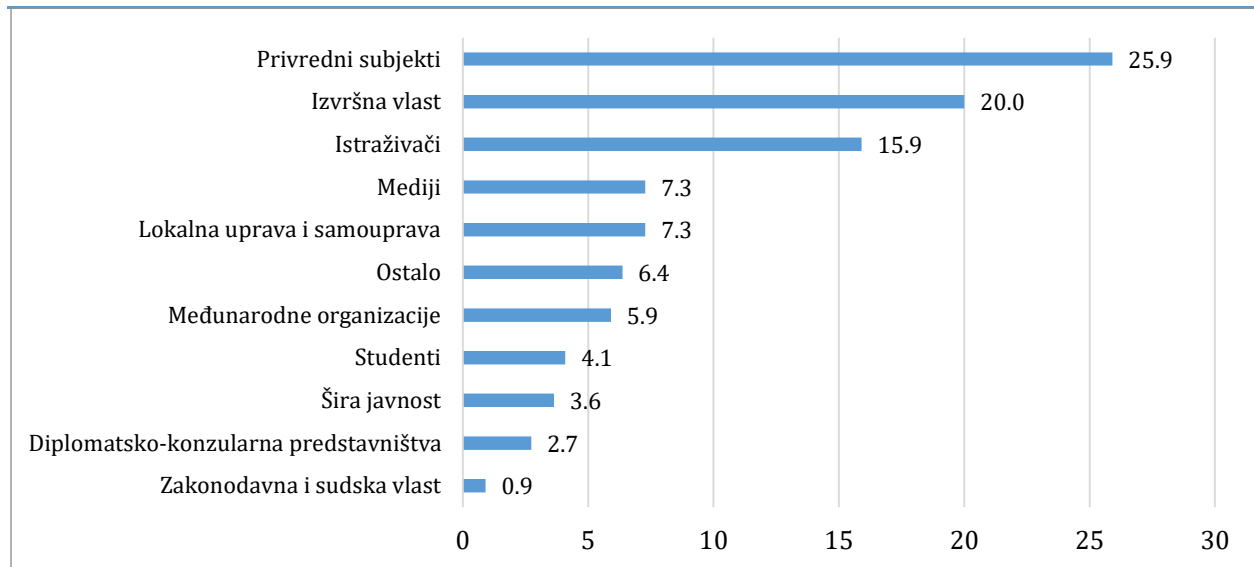
Grafik 4. Nivo obrazovanja korisnika (%)

Koristeći ISCED klasifikaciju, ispitanici su klasifikovani po vrsti škole koju su završili. Najveći procenat ispitanika je iz oblasti društvenih nauka, novinarstva i informisanja (36,8%), zatim iz oblasti poslovanja, administracije i prava (23,2%), dok je najmanje ispitanika iz oblasti zdravstva (0,9%), opštih programa (0,9%) i iz oblasti usluga (0,5%).

Grafik 5. Vrsta završene škole (%)

Djelatnost ispitanika

Najveći broj ispitanika koji je dao odgovore na upitnik je zapošljen u privrednim subjektima (25,9%), dok je najmanje pripadnika zakonodavne i sudske vlasti (0,9%).

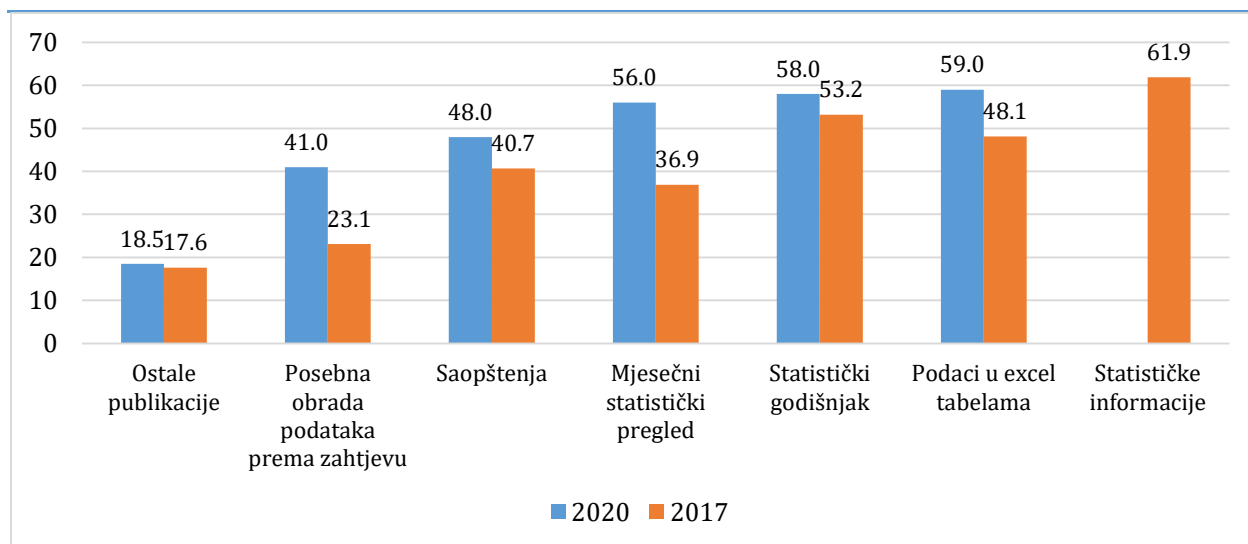
Grafik 6. Struktura ispitanika po djelatnosti kojom se bave (%)

NAČIN NA KOJI ISPITANICI DOLAZE DO PODATAKA, VRSTA PODATAKA KOJI SE KORISTE, SVRHA I UČESTALOST KORIŠĆENJA PODATAKA

Vrsta podataka koje ispitanici koriste

Od ukupnog broja ispitanika, najveći broj (59,0%) koristi podatke u excel tabelama kao izvor podataka koji su im potrebni. Na grafiku su prikazani procentualni odgovori na ovo pitanje dobijeni ovogodišnjim anketiranjem, kao i odgovori iz prethodnog istraživanja.⁴

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

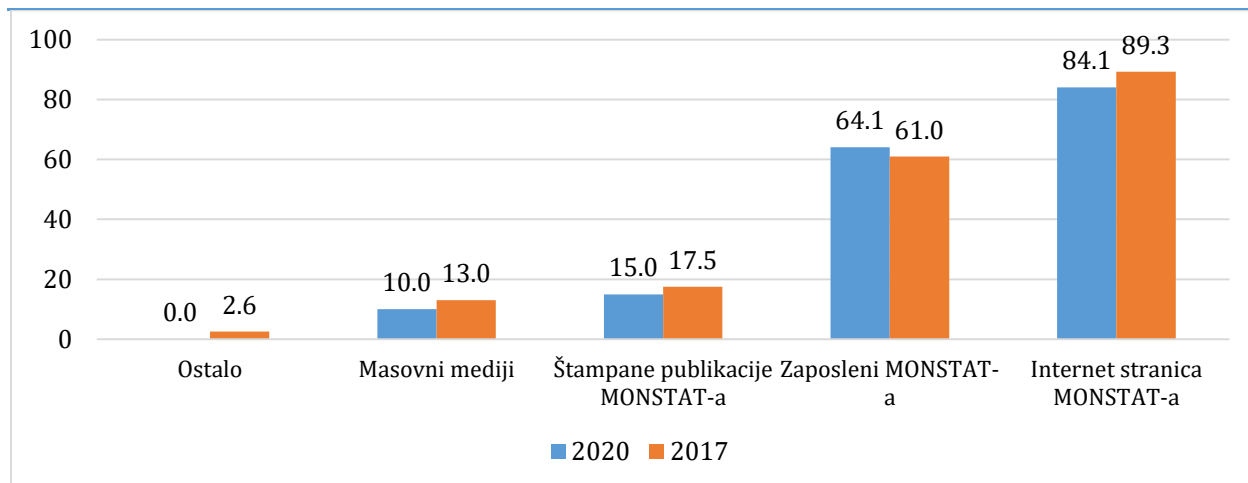


U odnosu na prethodno istraživanje, svi proizvodi MONSTAT-a se više koriste. Znatno je porastao procenat ispitanika koji koriste posebne obrade podataka prema zahtjevu (23,1% u 2017. i 41,0% u 2020. godini). Takođe, procenat korišćenja mjesečnih statističkih pregleda je porastao sa 36,9% u 2017. godini na 56,0% u 2020. godini.

Način prikupljanja podataka

Kada su upitani da daju odgovor o tome na koji način prikupljaju statističke podatke, najveći procenat ispitanika je odgovorio da koristi internet stranicu Uprave (84,1%).

⁴ Odgovori nisu u potpunosti uporedivi obzirom da u ovogodišnjem upitniku nije bilo stavke „statističke informacije“

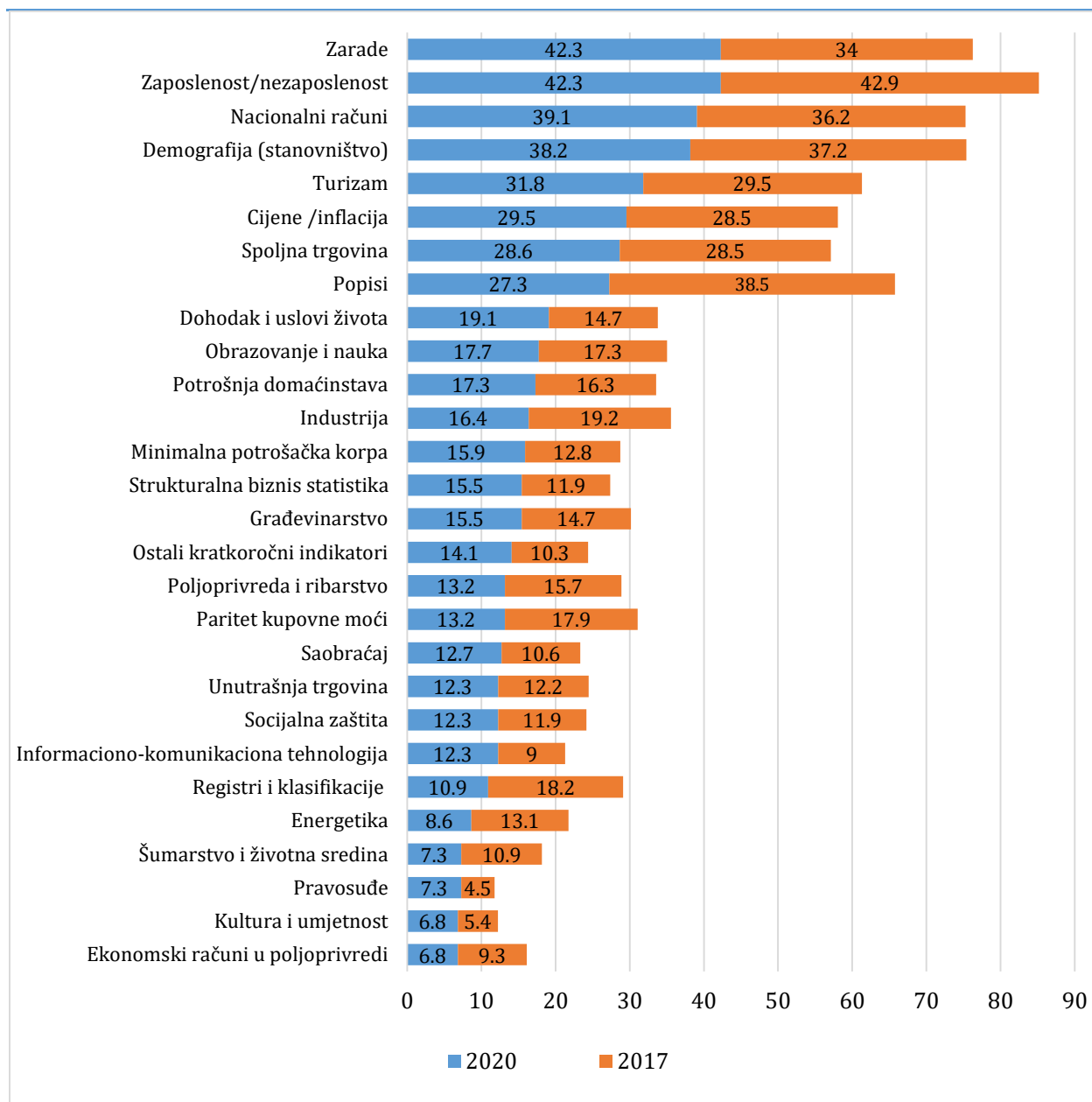
Grafik 8. Način prikupljanja podataka (% , mogućnost više odgovora)

Masovne medije, kao izvor podataka, koristi najmanji broj ispitanika (10,0%), dok je taj procenat 2017. godine bio nešto veći. Procenat ispitanika koje podatke dobija od zaposlenih u MONSTAT-u je porastao sa 61,0% na 64,1% što je u skladu sa odgovorom na prethodno pitanje (više ispitanika koristi posebne obrade podataka) i govori o većem angažovanju zaposlenih u Upravi u odnosu na prethodno istraživanje.

Korišćenje podataka prema statističkim područjima

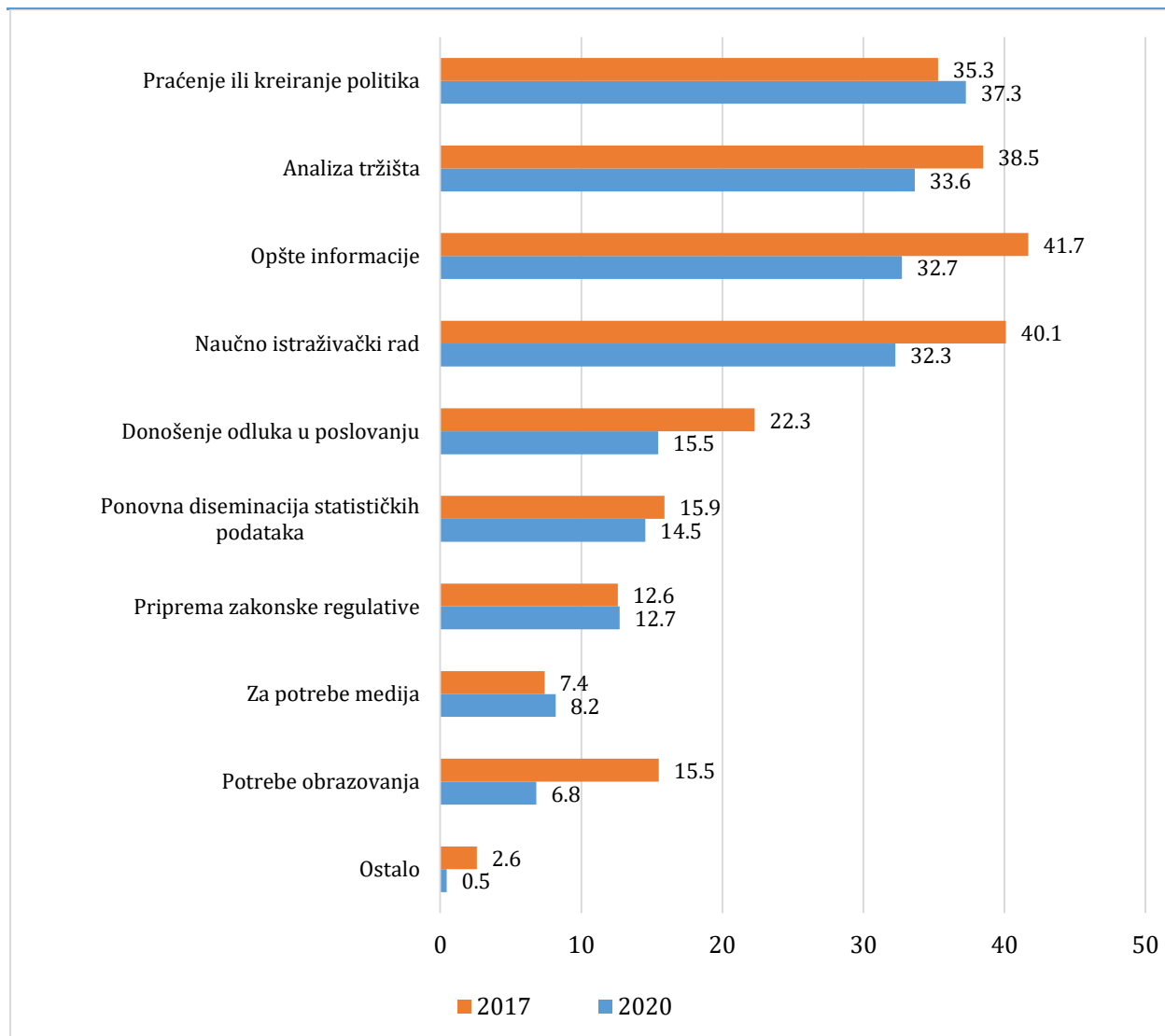
Najčešće korišćena statistička područja su: zarade (42,3%) i zaposlenost/nezaposlenost (42,3%), slijede nacionalni računi (39,1%) i demografija (38,2%).

Na grafiku su pored podataka iz ovog istraživanja, prikazani i odgovori ispitanika u prethodnom istraživanju uz objašnjenje da ovo pitanje nije bilo u potpunosti formulisano na isti način u prethodnom istraživanju. Naime, u ovom istraživanju koristimo pojam „dohodak i uslovi života“, dok je ranije to bila „linija siromaštva“, takođe, ranije je jedno od statističkih područja bilo definisano kao „anketa o potrošnji domaćinstava“, a sada „potrošnja domaćinstava“. Takođe, u ovom istraživanju korišćen je pojam „paritet kupovne moći“, dok je u prethodnom ocijenjivan „bruto proizvod po paritetu kupovne moći“. U prethodnom istraživanju registri nisu bili definisani kao jedno statističko područje, kao što je to slučaj u ovogodišnjem istraživanju, već su bili razdvojeni na administrativne registre i registre, tako da je procenat korišćenja registara koji je dobijen ovim istraživanjem upoređen sa zbirom procenata korisnika koji su u prethodnom istraživanju naveli da koriste administrativne registre i registre uopšte.

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

Svrha korišćenja podataka

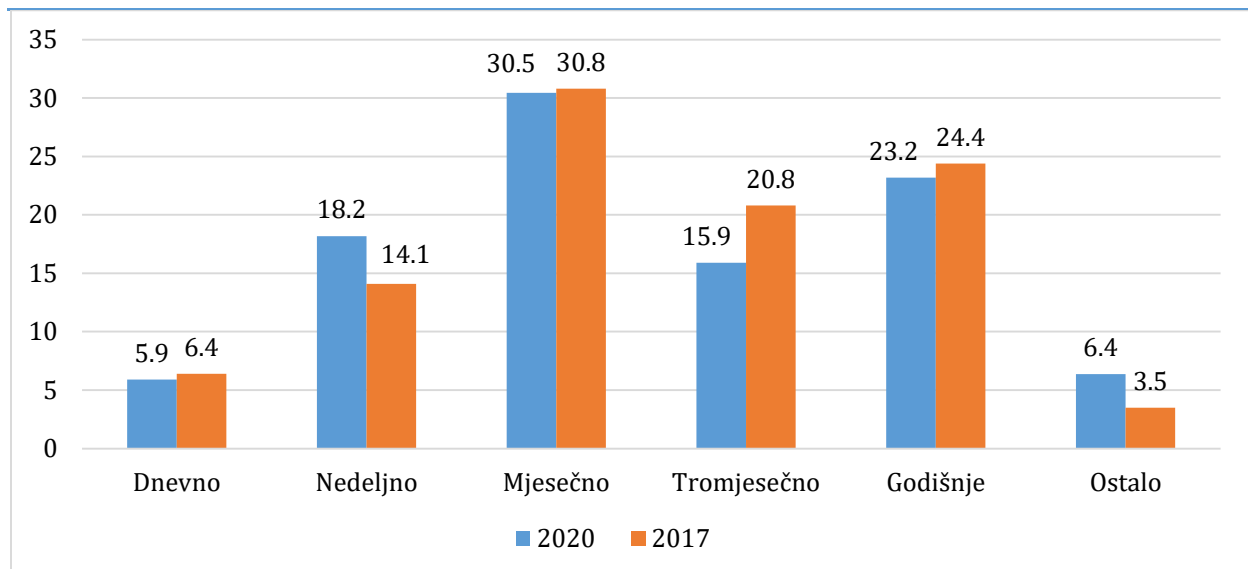
Upitani o tome koja je svrha korišćenja podataka MONSTAT-a, najveći broj ispitanika je naveo da su im podaci potrebni za praćenje ili kreiranje politika (37,3%). Na grafiku su pored podataka iz ovog istraživanja, prikazani i odgovori ispitanika u prethodnom istraživanju.

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

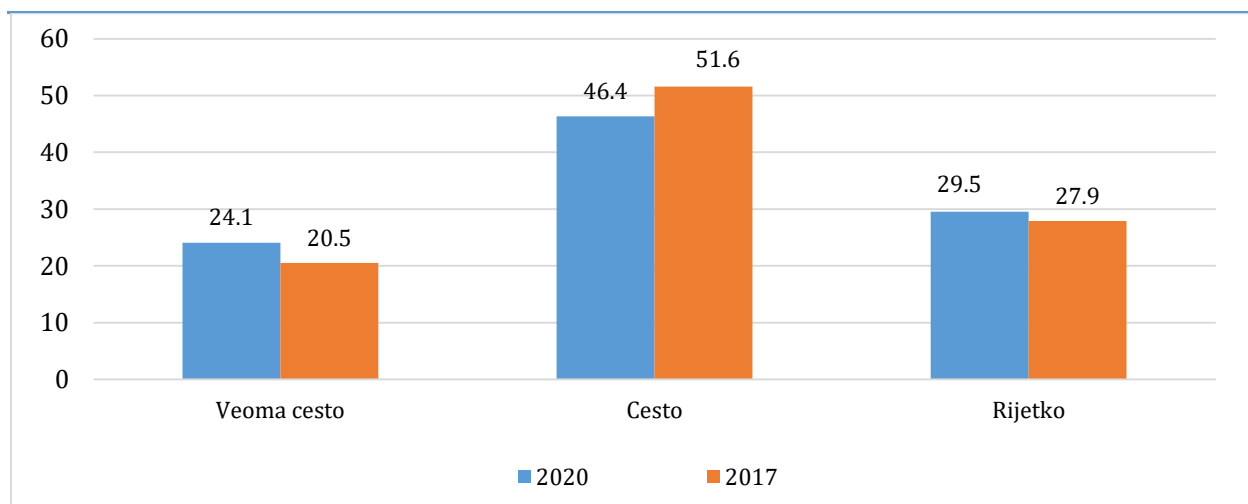
Korisnici podataka ih u velikom broju koriste i za analize tržišta (33,6%) i opšte informacije (32,7%), dok je najmanji procenat korisnika koji su kao svrhu naveli korišćenje podataka za potrebe obrazovanja (6,8%) i ostalo (interne analize za specifične projekte).

Učestalost korišćenja podataka

Na pitanje o učestalosti korišćenja podataka MONSTAT-a, korisnici su u najvećem broju odgovorili da mjesečno koriste podatke MONSTAT-a (30,5%). Na sljedećem grafiku su prikazani pored podataka iz ovog istraživanja i uporedni podaci sa prethodnim istraživanjem.

Grafik 11. Učestalost korišćenja podataka (%)

Odgovori na prethodno pitanje *Koliko često koristite podatke MONSTAT-a?* služili su kao osnova za grupisanje korisnika koji su precizirali učestalost korišćenja podataka u tri kategorije.

Grafik 12. Kategorije korisnika po učestalosti korišćenja podataka (%)

Korisnici podataka koji ih koriste veoma često predstavljaju one koji su koristili statističke podatke na dnevnoj ili nedeljnoj osnovi. Procenat tih korisnika u ovom istraživanju je 24,1%, dok ih je ranije bilo nešto manje (20,5%);

Ispitanici koji često koriste podatke su oni koji su koristili statističke podatke mjesečno ili tromjesečno. Procenat tih lica je 46,4%;

Rijetki korisnici statističkih podataka – predstavljaju one koji su koristili statističke podatke godišnje ili rijeđe, odnosno po potrebi. Procenat tih korisnika je 29,5%, pri čemu su korisnici koji nisu mogli da odrede koliko često koriste podatke, takođe svrstani u ovu kategoriju.

Upoznatost Savjetom statističkog sistema Crne Gore

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*, dobili smo potvrđan odgovor od 23,2% ispitanika, dok je ovaj procenat u prethodnom istraživanju iznosio 22,0%.

Na pitanje *Da li su imali inicijativu za uvođenje novog statističkog istraživanja ili podatka u statistički sistem*, 20,9% korisnika je odgovorilo potvrđno (19,0% u prethodnom istraživanju).

Preko polovina ispitanika (53,6%) bi voljela da MONSTAT organizuje sastanke (obuke) sa korisnicima statističkih podataka i čak 44 ispitanika je navelo svoje e-mail adrese kako bi bili kontaktirani u svhu edukacije.⁵

Odgovori na ova pitanja podstiču MONSTAT, da nastavi da radi na širenju statističkog znanja i kulture, promovisanju statistike kao nauke i na upoznavanju korisnika sa načinima na koje mogu zadovoljiti svoje potrebe za statističkim podacima. Potrebno je da cilj Uprave za statistiku bude kontinuirana edukacija korisnika.

Sugestije ispitanika u cilju poboljšanja rada MONSTAT-a

Sugestije koje su ispitanici dali, a u cilju poboljšanja rada Uprave za statistiku, mogu se sumirati u nekoliko osnovnih grupa:

- Unapređenje i modernizacija web sajta i uopšte komunikacije putem interneta;
- Poboljšanje načina javnog prezentovanja rezultata istraživanja i podataka kojima MONSTAT raspolaže;
- Potreba za obukama i objašnjenjem podataka koji se publikuju.

U nastavu je data tabela sa konkretnim sugestijama za poboljšanje rada Uprave za statistiku, koje su dali ispitanici.

Tabela 1. Predlozi za unapređenje usluga MONSTAT -a

Bolja komunikacija u digitalnom prostoru
Bolja saradnja sa korisnicima u određenim oblastima. Mada uz sadašnje prostorne i ljudske kapacitete, pohvaljujem njihovo zalaganje i posvećenost proizvodnji statistike!
Budite odgovorniji i komunicirajte više sa ljudima
Da neki podaci budu precizniji, da se ne navode samo procenti pada ili rasta, već da se saopšte konkretne cifre.
Da se računa stvarna potrošačka korpa, da se zarada računa po više metodologija i za stvarni broj zaposlenih, da se prikazuje broj zaposlenih sa ugovorima o radu i broj za koji poslodavac plaća poreze i doprinose, da se broj turista u privatnom smještaju objavljuje na mjesečnom nivou.
Da se ulaže finansijski u sve ono sto bi moglo da poboljša rad i komunikacije.
Potrebno je efektivnije korišćenje tehnologija, u cilju brže i efektivnije obrade podataka, koji utiče na kvalitet poslovanja

⁵ E-mail adrese nisu navedene u izvještaju u cilju zaštite podataka ispitanika

Mislim da bi baza podataka na web sajtu trebala pružiti korisnicima mogućnost da mogu izvući statistiku spoljne trgovine popunjavanjem imena države i perioda. Inače, za svaku pojedinu potrebu, potrebno je da se konsultujemo sa službenicima MONSTAT-a i to je gubljenje vremena za obje strane.
Potrebno je da podaci budu ažurirani brže i što prije dostupni korisnicima. Poseban predlog odnosi se na potrebu konsultacija sa predstavnicima turističke privrede i predstavnika medija, koji prate tu oblast kako bi izvještavanje bilo kvalitetnije.
Potrebno je modernizovati web sajt.
Treba da se organizuju internet obuke sa potencijalnim korisnicima statističkih podataka i uploaduju na Youtube ili neki javni server.
Monstat mora inicirati uvođenje novih istraživanja koja nisu samo radi usklađivanja sa evropskom regulativom već i radi usklađivanja sa društvenim prilikama u zemlji. S tim u vezi recimo Monstat bi trebao pokrenuti istraživanje o migracijama mladih ljudi jer je evidentno da mladi odlaze iz zemlje.
Potrebno je motivisati zaposlene u MONSTAT-u
Približiti usluge uslugama susjednih zemalja, raspolagati istim parametrima i raditi na efikasnijem pružanju usluga ukoliko je moguće.
Objavljivanje podataka za nove opštine; više podataka po opštinama
Potrebne su obuke, prvenstveno za korisnike podataka
Prije objave podataka treba izvući zaključke i njih prezentovati javnosti.
Ugledati se na rad bilo koje svjetske Agencija za statistiku(uzmite NY).
Potrebno je razviti e-ankete i druge e-servise
Istraživanja treba da budu redovna i relevantnija. Popis stanovništva je potrebno obaviti pod hitno
Redovno odgovaranje na e-mejlove
Potrebno je organizovati sastanke sa korisnicima statističkih podataka
Oblast Kultura i umjetnost treba da imaju veći značaj.
Monstat treba da objavljuje i komentariše podatke u medijima, a ne samo na svojoj stranici i samo za užu krug.
Uključiti podatke javnih finansija koje trenutno vodi ministarstvo finansija. Neophodno je da postoje godišnji i kvartalni podaci o deficitu, budžetskim prihodima i rashodima. Da se brže objavljuju. Da se konačne cifre usvajaju početkom nove godine, a ne krajem.
Unaprijediti websajt i metodologiju rada, kao i komunikaciju sa korisnicima
Modernizacija, korak sa potrebama
Više stručnih i profesionalnih službenika koji će adekvatno prezentovati i publikovati podatke
Organizacija webinara i slično.

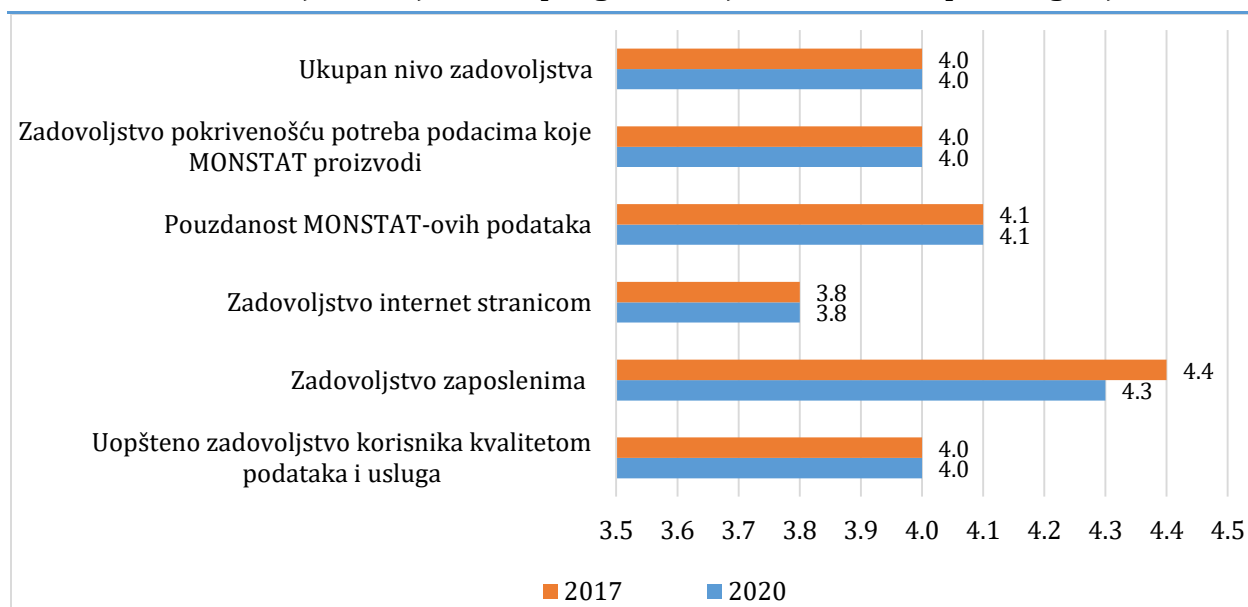
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

Ukupno zadovoljstvo

Za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika korišćen je *American customer satisfaction index (ASCI)*, indikator koji služi za mjerenje ukupnog zadovoljstva korisnika u državnoj upravi. Za obračun ASCI indikatora korišćeno je sljedećih 5 varijabli koje najviše utiču na ukupno zadovoljstvo korisnika: zadovoljstvo pokrivenošću potreba podacima koje MONSTAT proizvodi, pouzdanost MONSTAT-ovih podataka, zadovoljstvo internet stranicom, zadovoljstvo zaposlenima i uopšteno zadovoljstvo korisnika ukupnim kvalitetom podataka i usluga.

Prosječne ocjene za svih pet kategorija prikazane su na grafiku. Na bazi prosjeka ocjena svih pet kategorija dobijena je **ukupna ocjena zadovoljstva MONSTAT-om koja iznosi 4,0 koliko je iznosila i u prethodnom istraživanju.**

Grafik 13. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstvo korisnika po kategorijama



Ako ukupan nivo zadovoljstva posmatrano po grupama ispitanika, dolazimo do zaključaka:

- Žene su češće zadovoljne sveukupnim radom Uprave (ukupna prosječna ocjena 4,1);
- Osobe koje imaju između 50 i 59 godina starosti i one starije od 60 su zadovoljnije (ocjena 4,3 i 4,5) od ostalih;
- Ispitanici koji veoma često koriste podatke Uprave (dnevno ili nedeljno) su nešto zadovoljniji (ocjena 4,1);
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,2) od onih koji to čine rjeđe;
- Osobe koje stupaju u kontakt sa zaposlenima MONSTAT-a putem elektronske pošte su nešto zadovoljniji od ostalih (4,1).

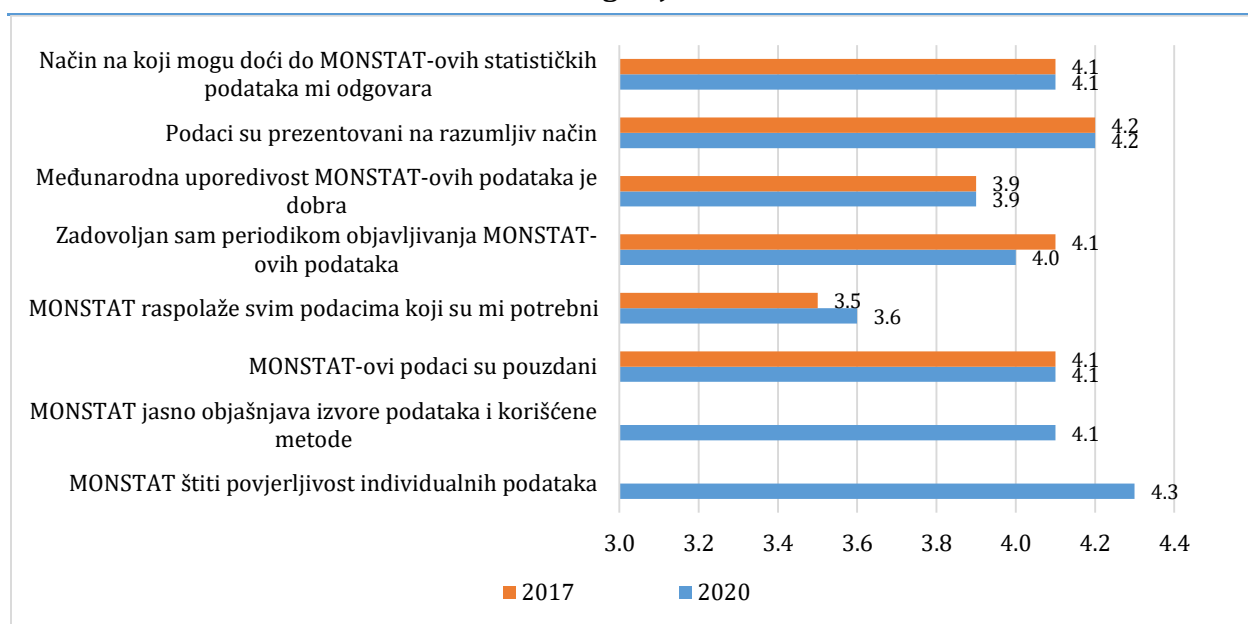
U daljem tekstu posebno su obrađene sve kategorije koje utiču na ukupnu ocjenu zadovoljstva MONSTAT-om.

Zadovoljstvo podacima

Zadovoljstvo pokrivenošću potreba podacima

Korisnici su imali mogućnost da ocijene **zadovoljstvo ispitanika pokrivenošću potreba podacima** MONSTAT-a. Ocjene su davali na skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava da su veoma nezadovoljni, dok 5 označava da su veoma zadovoljni. Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva ispitanika pokrivenošću potreba podacima kojima MONSTAT raspolaže je **4,0**. Na grafiku su prikazane prosječne ocjene pojedinih kategorija zadovoljstva pokrivenošću potreba ispitanika, uz poređenje sa podacima iz 2017. godine.⁶

Grafik 14. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba podacima MONSTAT-a po kategorijama



Korisnici su najbolje ocijenili *zaštitu povjerljivosti individualnih podataka*, prosječnom ocjenom 4,3, dok su najlošije ocijenili stavku „*MONSTAT raspolaže svim podacima koji su mi potrebni*“, prosječnom ocjenom 3,6, a zatim i međunarodnu uporedivost podataka, prosječnom ocjenom 3,9. U nastavku slijede razlozi nezadovoljstva pojedinim kategorijama raspoloživosti podacima:

- Neblagovremeni odgovori na e-mail;
- Loša organizovanost web sajta, podaci su nepregledni i teško se pronalaze;
- Proces pribavljanja podataka teče sporo, uz česte greške u podacima i potrebom da se podaci dodatno formatiraju kako bi bili upotrebljivi;
- Podaci koje na zahtjev obezbjeđuju zaposleni u MONSTAT-u su razumljivi, međutim, iako je sajt prepun podataka, oni su često "sakriveni" za one koji nisu vični tumačenju statističkih podataka. Trebalo bi unaprijediti sajt, pojednostaviti ga i razmotriti opciju da se više radi na obrazovanju i informisanju;

⁶ U odnosu na 2017. godinu, dodate su dvije kategorije

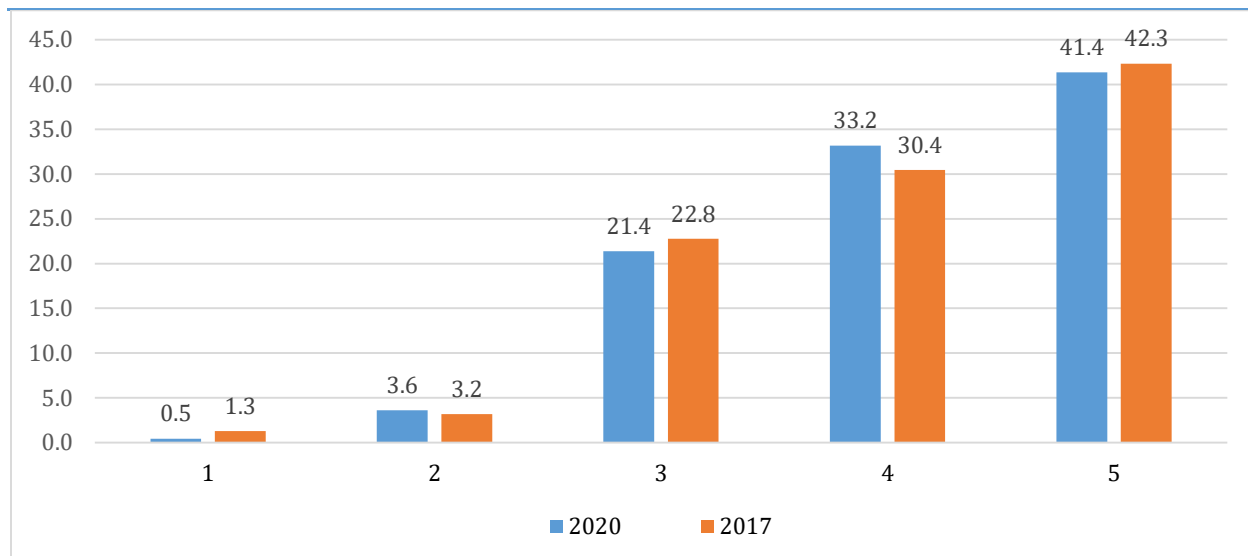
- Međunarodna uporedivost MONSTAT-ovih podataka je dobra, ali nije uvijek moguća jer neke opšte demografske karakteristike nisu uporedive zbog različitih kategorija;
- Periodika objavljivanja podataka bi za neke od izvještaja u oblasti turizma trebala da bude na sedmičnom i mjesečnom nivou;
- Ispitanici koji smatraju da MONSTAT ne raspolaže svim podacima koji su im potrebni, navode sljedeće oblasti koje bi trebalo unaprijediti:
 - Turizam – potrebni su podaci o individualnom smještaju na mjesečnom nivou, kao i statistika gostiju na odmoru, dnevna potrošnja turista, odnosno prihod koji se ostvaruje od vanpansionske potrošnje;
 - Podaci FATS statistike (statistika stranih filijala);
 - Sigurnost u saobraćaju – disagregirani podaci za ovu oblast;
 - Detaljniji podaci u oblasti biznis statistike;
 - Podaci o broju disleksičnih osoba i broju slabovidih;
 - Nedostaje NACE nivo 3;
 - Broj nezaposlenih lica po gradovima, prosječna potrošačka korpa na nivou Crne Gore, po regionima i gradovima;
 - Podaci o broju stanovništva, na polugodišnjem nivou;
 - Potrebno je uraditi popis;
 - Pored kvartalnih podataka o rastu BDP-a, nema kumulativnog podatka na nivou godine;
 - Statistika u oblasti produkcije filmova, finansiranja produkcije i kinematografije od strane države;
 - Širi obim podataka o standardu, kvalitetu života, siromaštvu i nejednakosti dohodaka;
- MONSTAT-ovi podaci su nisu pouzdani jer se često ne podudaraju sa podacima drugih državnih institucija i razlikuju se od stanja u praksi;
- Nerazumijevanje metodologije, odnosno načina na koji MONSTAT dolazi do podataka je više puta navedeno kao razlog nepovjerenja u podatke MONSTAT-a, kao i razlog nerazumijevanja podataka.

Ako zadovoljstvo dostupnošću podataka posmatramo po grupama ispitanika, dolazimo do zaključaka:

- Žene su češće zadovoljne raspoloživošću podacima (ukupna prosječna ocjena 4,1);
- Slično kao i za ukupan nivo zadovoljstva i zadovoljstvo dostupnošću podacima je veće kod starijih ispitanika, preko 50 godina starosti (4,3);
- Ispitanici koji veoma često koriste podatke Uprave (dnevno ili nedeljno) su zadovoljniji (4,1);
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,2) od ostalih;
- Osobe koje stupaju u kontakt sa zaposlenima MONSTAT-a putem e-maila su zadovoljnije (4,2) od ostalih;
- Ispitanici koji su upoznati sa radom Savjeta statističkog sistema su zadovoljniji (4,2) od onih koji nisu upoznati.

Pouzdanost podataka

Prosječna ocjena **pouzdanosti podataka MONSTAT-a** je **4,1** što je na skali od 1 do 5 veoma dobro. Pouzdanost podataka je ocijenilo najvećom ocjenom 41,4% ispitanika, dok je najmanju ocjenu dalo svega 0,5% ispitanika. Na grafiku su prikazani odgovori na ovo pitanje, sa poređenjem odgovora iz prethodnog istraživanja.

Grafik 15. Pouzdanost podataka (%)

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

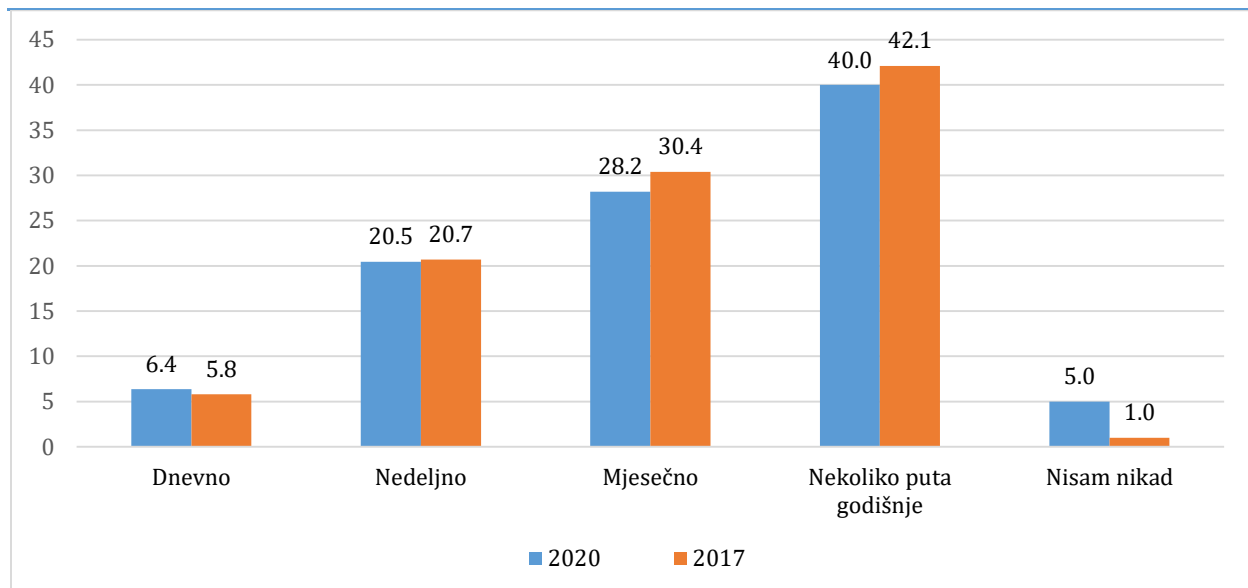
- Ispitanici stariji od 40 godina su zadovoljniji pouzdanošću podataka koje MONSTAT objavljuje;
- Najzadovoljniji pouzdanošću podataka su ispitanici koji imaju završenu srednju školu (4,6);
- Ispitanici koji koriste podatke MONSTAT-a tromjesečno su zadovoljniji od ostalih (ocjena 4,3);
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,2) od ostalih.
- Osobe koje stupaju u kontakt sa zaposlenima putem elektronske pošte su najzadovoljnije (4,2) pouzdanošću podataka kojima MONSTAT raspolaže.

Zadovoljstvo internet stranicom MONSTAT-a

Posjećenost internet stranice

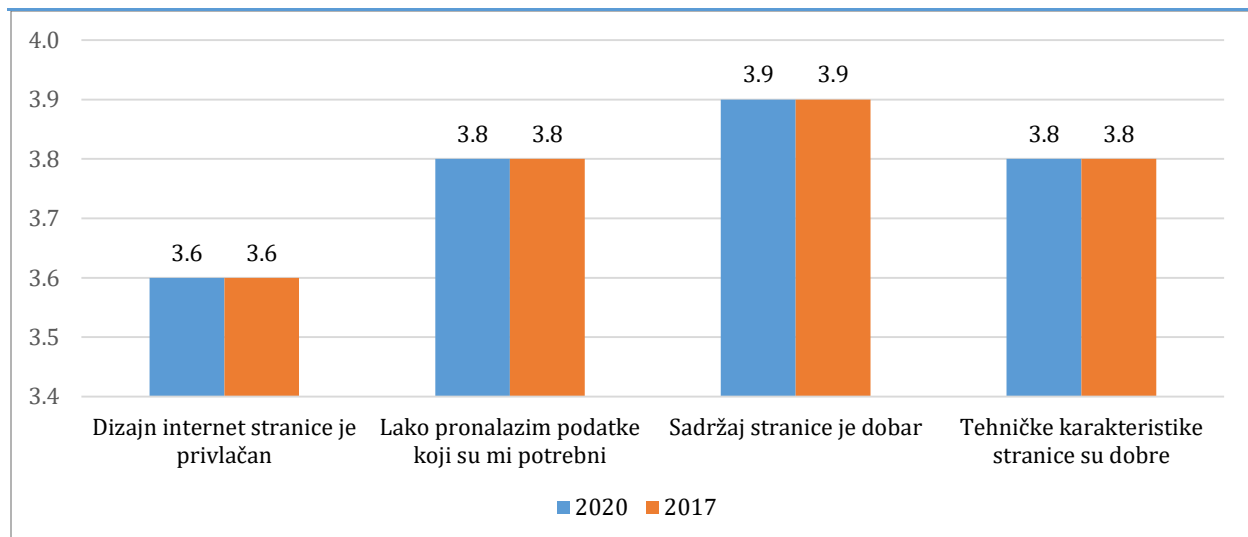
Internet stranica MONSTAT-a je najvažniji kanal diseminacije podataka, stoga su se u ovom dijelu upitnika korisnici izjašnjavali o korišćenju stranice, zadovoljstvu web stranicom, zadovoljstvu excel tabelama i kalendarom statističkih istraživanja, koji su dostupni na stranici. Pored toga, ispitanici su iznosili i svoje predloge za poboljšanja.

Svega 6,4% ispitanika koristi na dnevnoj osnovi internet stranicu Uprave za statistiku, dok je najviše onih koji je posjećuju nekoliko puta godišnje – 40,0%. U odnosu na prethodno istraživanje, uvećao se broj onih koji ne posjećuju internet stranicu. Ispitanici koji nisu koristili internet stranicu MONSTAT-a kao razloge najčešće su navodili da nemaju potrebe da je koriste (63,6%), odnosno da tražene informacije nisu bile dostupne (27,3%).

Grafik 16. Posjećenost internet stranice**Ocjena zadovoljstva internet stranicom**

Korisnici su imali mogućnost da ocijene zadovoljstvo internet stranicom. Ocjene su davali na skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava da su veoma nezadovoljni, dok 5 označava da su veoma zadovoljni. Ukupno zadovoljstvo internet stranicom mjereno prosjekom zadovoljstva sve 4 kategorije je **3,8** koliko je iznosilo i u prethodnom istraživanju.

Korisnici koji su posjetili internet stranicu MONSTAT-a najviše su zadovoljni sadržajem stranice sa prosječnom ocjenom 3,9, zatim tehničkim karakteristikama stranice i lakoćom pronalazaanja podataka (prosječna ocjena 3,8), dok su dizajnom internet stranice najmanje zadovoljni (3,6). Zadovoljstvo internet stranicom je ocijenjeno na isti način kao i u prethodnom istraživanju.

Grafik 17. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika internet stranicom po kategorijama

Upitani da specificiraju razloge svog nezadovoljstva internet stranicom, ispitanici su uglavnom navodili da je dizajn zastareo, da je slabo organizovan, te da je podatke ponekad teško naći.

Ako zadovoljstva MONSTAT-ovom internet stranicom posmatramo po grupama ispitanika, dolazimo do zaključaka:

- Žene su zadovoljnije web sajtom Uprave (3,9) od muškaraca;
- Internet stranicom su zadovoljniji stariji ispitanici (od preko 50 godina starosti);
- Ispitanici sa završenom srednjom školom su najzadovoljniji (4,6);
- Ispitanici koji veoma često koriste podatke Uprave (dnevno ili nedeljno) su zadovoljniji (ocjena 4,1);
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,2);
- Osobe koje stupaju u kontakt sa zaposlenima MONSTAT-a putem elektronske pošte su najzadovoljniji internet stranicom (4,1).
- Ispitanici koji su upoznati sa radom Statističkog savjeta su zadovoljniji (4,1).

Ispitanici koji su pojedine aspekte internet stranice ocijenili sa 1 ili 2, prije svega su navodili loš dizajn kao razlog ovakve ocjene, a zatim i nepreglednost, nesistematizovanost podataka, kao i neprilagodljivost web stranice za korišćenje na tabletima i telefonima.

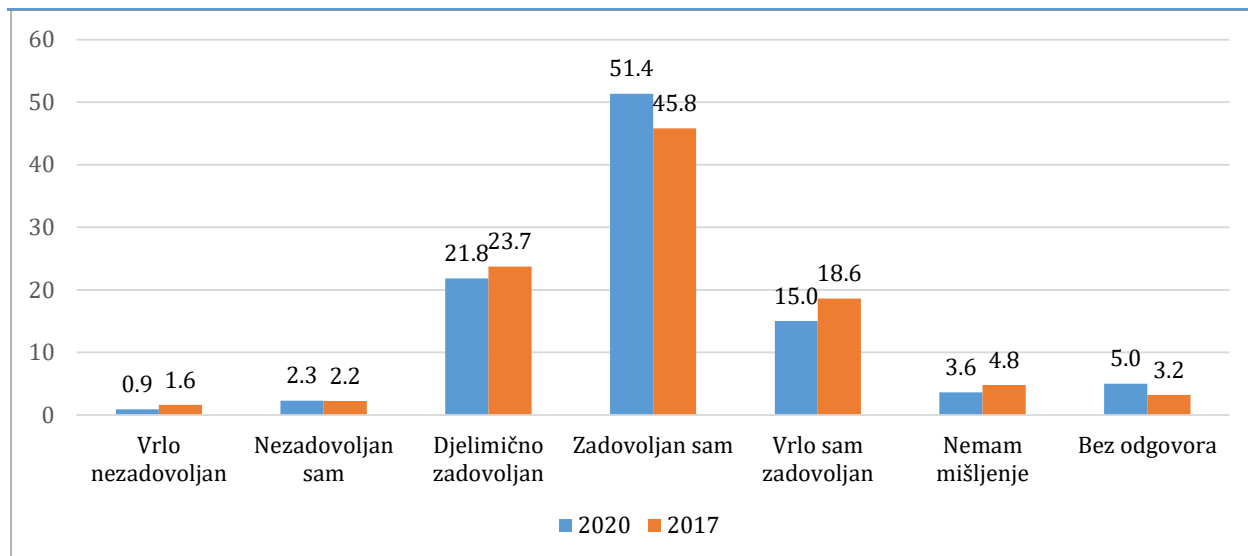
Veliki broj ispitanika (14,0%) dao je konkretne predloge za poboljšanje internet stranice Uprave za statistiku. Predlozi su umnogome slični onima koji su dati prethodnim istraživanjem i mogu se sumirati u nekoliko osnovnih:

- Potrebno je napraviti online baze podataka sa svim raspoloživim podacima, detaljnom kategorizacijom i dostupnim što dužim vremenskim serijama;
- Internet stranicu treba učiniti prilagodljivom za pametne telefone;
- Treba je modernizovati, učiniti je dostupnijom za korisnike i prilagoditi zahtjevima korisnika;
- Prilikom objavljivanja podataka voditi računa o tome koja je upotreba podataka i primjenjivati „user friendly“ princip;
- Razmotriti mogućnost prikaza primljenih zahtjeva prema MONSTAT-u i odgovora na podnesene zahtjeve.

Excel tabele na internet stranic

Ispitanici su ocijenili zadovoljstvo excel tabelama prosječnom ocjenom 3,8. Istom ocjenom su ocijenjene excel tabele i u prethodnom istraživanju. Na grafiku su prikazani odgovori ispitanika u ovogodišnjem i prethodnom istraživanju, kada su upitani da daju ocjenu zadovoljstva na skali od 1 do 5.

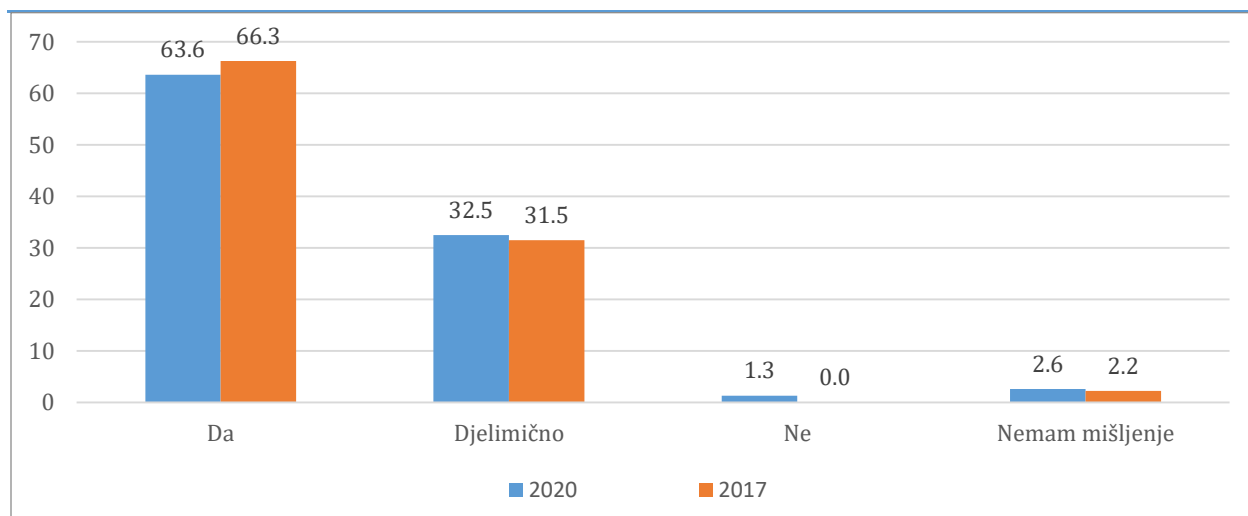
Od ukupnog broja ispitanika, 66,4% je zadovoljno ili veoma zadovoljno excel tabelama na internet stranic MONSTAT-a, dok je 3,2% onih koji su nezadovoljno ili vrlo nezadovoljni. Najveći procenat korisnika, koji su dali ocjenu zadovoljstva excel tabelama, je zadovoljan podacima u excel tabelama koje se nalaze na sajtu (51,4%). Kao razlog nezadovoljstva korisnici su navodili da je potrebno dodatno formatiranje podataka, te da su podaci predimenzionirani, bez suštine, a takođe da su dostupni samo osnovni podaci.

Grafik 18. Zadovoljstvo excel tabelama na internet stranici (%)**Kalendar objavljivanja statističkih podataka**

Kalendar objavljivanja statističkih podataka predstavlja dokument koji sadrži sve podatke o vrsti istraživanja i datumu objavljivanja podataka za jednu kalendarsku godinu. Objavljuje se najkasnije do 20. decembra tekuće za narednu godinu.

Na pitanje o korišćenju Kalendara objavljivanja statističkih podataka, 35,0% ispitanika je dalo odgovor da ga koristi, dok je taj procenat u prethodnom istraživanju bio nešto manji (28,5%).

Na pitanje o tome *da li Kalendar objavljivanja statističkih podataka sadrži sve informacije koje su im potrebne*, od ukupnog broja korisnika koji koriste Kalendar u najvećem procentu su naveli da sadrži sve informacije koje su im potrebne – 63,6%; dok je 32,5% korisnika navelo da djelimično sadrži informacije koje su im potrebne.

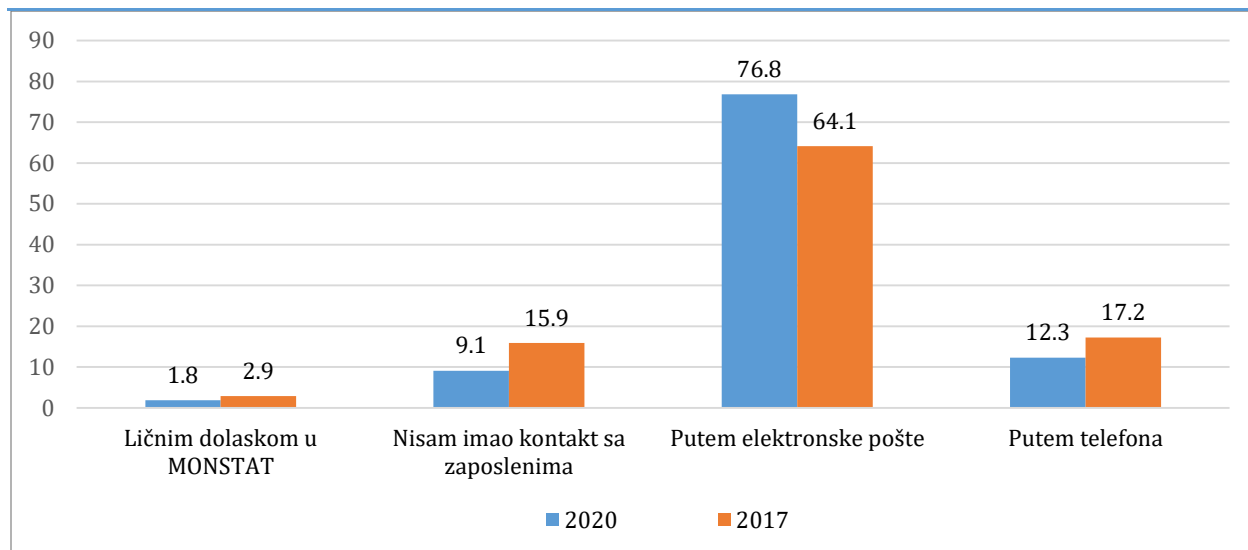
Grafik 19. Sadržaj Kalendara (%)

Zadovoljstvo zaposlenima u MONSTAT-u

Kontakt sa zaposlenima

U ovom dijelu upitnika korisnici su odgovarali na pitanja da li su imali kontakt sa zaposlenima u MONSTAT-u. Na grafiku su prikazani procenti ispitanika koji na različite načine kontaktiraju sa zaposlenima MONSTAT-a dobijeni ovim i prethodnim istraživanjem.

Grafik 20. Način na koji korisnici kontaktiraju sa zaposlenima

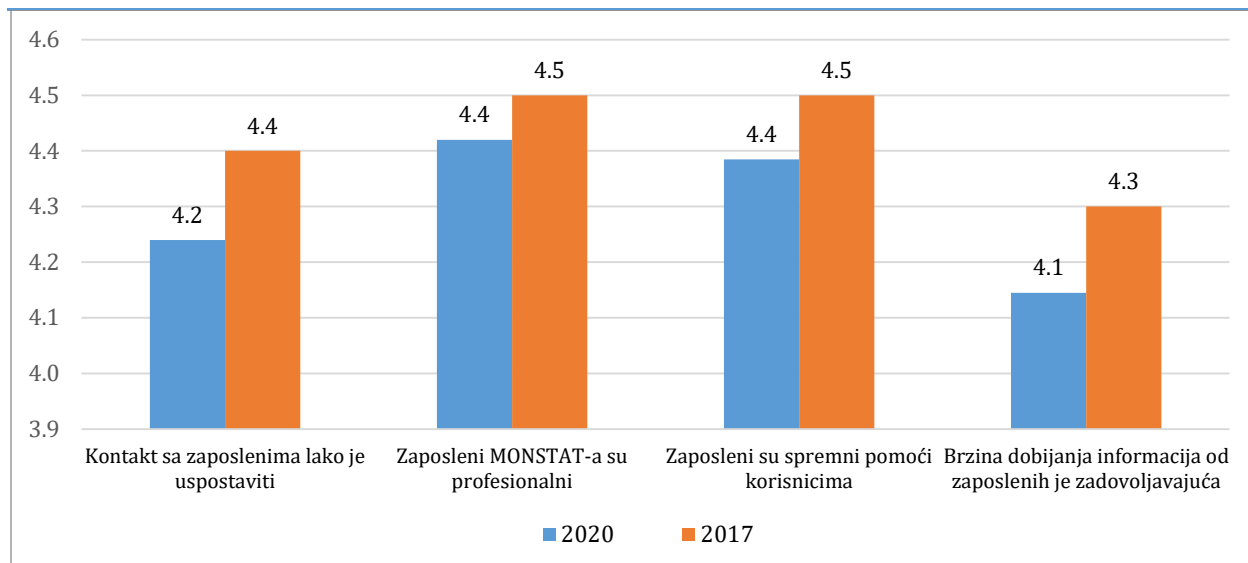


Najviše korisnika kontaktira sa zaposlenima putem elektronske pošte – 76,8% i taj broj se znatno povećao u odnosu na prethodno istraživanje, dok se znatno smanjio broj ispitanika koji nije imao kontakta sa zaposlenima.

Ocjena zadovoljstva zaposlenima u MONSTAT-u

Korisnici su imali mogućnost da ocijene **zadovoljstvo zaposlenima**. Ocjene su davali na skali od 1 do 5 (1 - veoma nezadovoljni, 5 - veoma zadovoljni). Prosječna ocjena zadovoljstva radom zaposlenih MONSTAT-a je veoma visoka i iznosi **4,3**, dok je u prethodnom istraživanju bila nešto veća – 4,4.

Korisnici su najzadovoljniji profesionalizmom zaposlenih u MONSTAT-u i spremnošću da pomognu (sa prosječnom ocjenom 4,4), dok su najmanje zadovoljni brzinom dobijanja informacija od zaposlenih (4,1). Na grafiku su prikazane prosječne ocjene pojedinih kategorija zadovoljstva uslugama zaposlenih uz poređenje sa prethodnim istraživanjem.

Grafik 21. Prosječna ocjena zadovoljstva uslugama zaposlenih po kategorijama

Ispitanici koji nisu zadovoljni radom zaposlenih u MONSTAT-u su imali mogućnost da detaljnije objasne razloge svog nezadovoljstva i oni se prvenstveno odnose na brzinu davanja odgovora od strane zaposlenih, a takođe postoje primjeri da ispitanici nisu dobili podatke koje su tražili, odnosno dobili su drugu vrstu podataka.

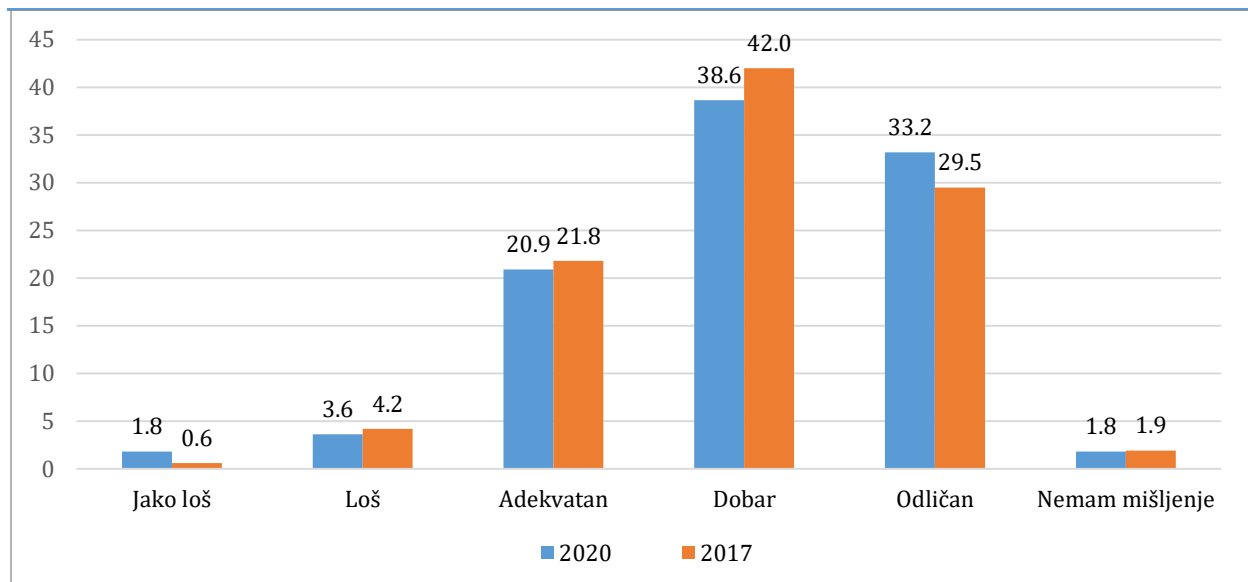
Ako zadovoljstvo zaposlenima u MONSTAT-u posmatramo po grupama ispitanika, dolazimo do sledećih zaključaka:

- Žene su češće zadovoljne zaposlenima u Upravi (ukupna prosječna ocjena 4,4);
- Osobe koje imaju više od 60 godina starosti su zadovoljnije saradnjom sa zaposlenima MONSTAT-a (4,6);
- Ispitanici sa završenom srednjom školom su zadovoljniji radom zaposlenih u MONSTAT-u nego ostali (4,6);
- Ispitanici koji veoma često koriste podatke Uprave (dnevno ili nedeljno) su zadovoljniji (ocjena 4,5).
- Osobe koje nedeljno posjećuju internet stranicu MONSTAT-a su zadovoljnije (4,6) od ostalih.

Zadovoljstvo sveobuhvatnim kvalitetom podataka i usluga

Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta podataka i usluga koje nudi MONSTAT

Ispitanici su upitani da daju *ocjenu sveukupnog kvaliteta podataka i usluga MONSTAT-a*. Od ukupno 220 ispitanika 98,2% je dalo ocjenu, dok 1,8% nije imalo mišljenje. Prosječna ocjena na skali od 1 do 5 je **4,0** kao što je bila i u prethodnom istraživanju. Korisnici su 71,8% slučajeva označili kvalitet podataka i usluga kao dobar ili odličan (38,6%, odnosno 33,2%), dok je svega 5,4% ispitanika reklo da je kvalitet loš ili veoma loš.

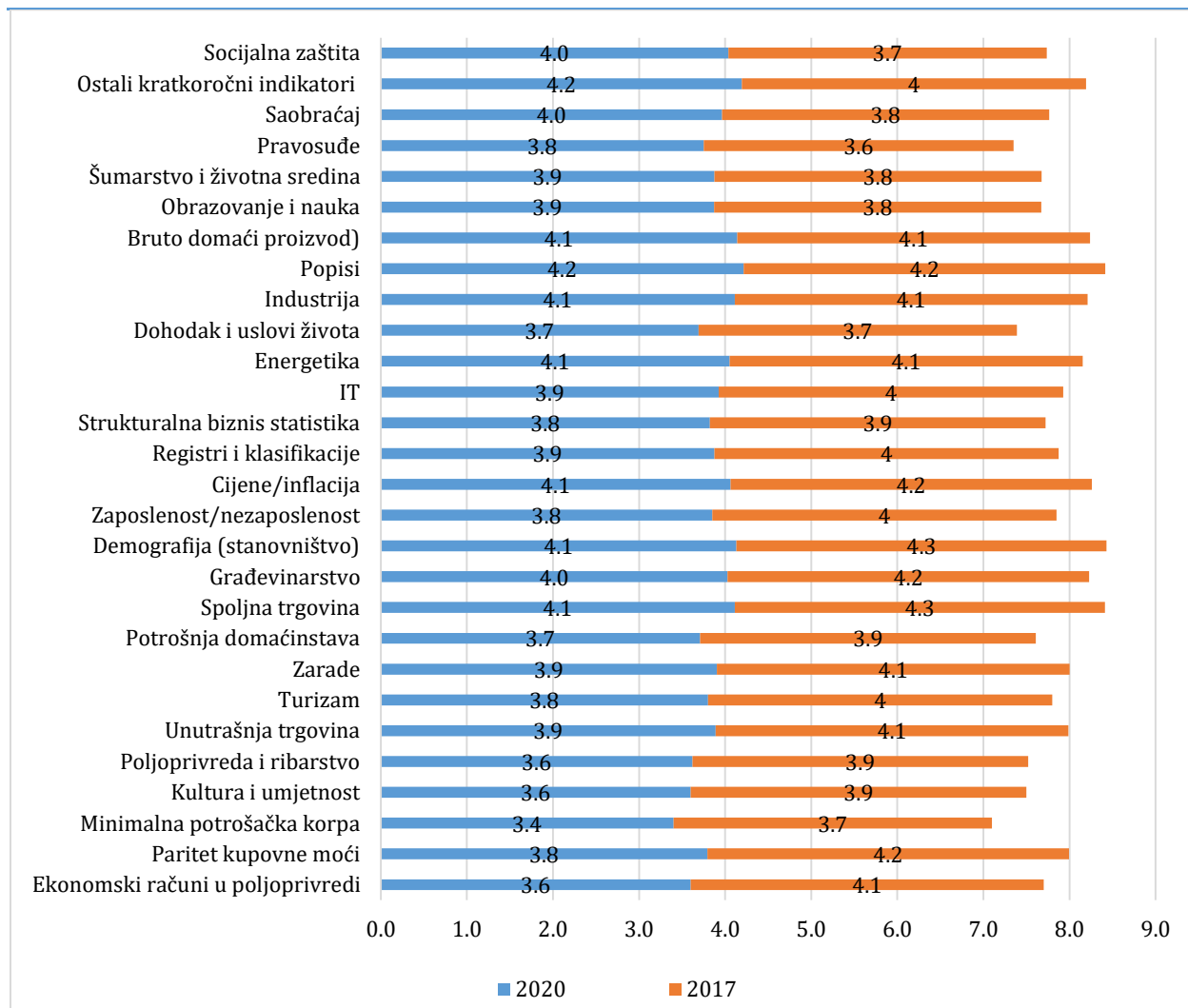
Grafik 22. Sveobuhvatni kvalitet podataka i usluga koje nudi MONSTAT

Kao razloge nezadovoljstva sveukupnim kvalitetom podataka, korisnici su navodili sljedeće: česta kašnjenja u dostavljanju podataka, podatke je gotovo uvijek potrebno dodatno formatirati kako bi bili upotrebljivi, često postoje nelogičnosti i neslaganja podataka, pojedini podaci ne reflektuju stvarno stanje i nisu kompatibilni sa podacima drugih državnih organa tako da je potrebno detaljnije objašnjenje kada su neki podaci nastali na osnovu ankete i pretpostavke, a kada su to podaci zaista prikupljeni na osnovu svih postojećih baza podataka.

Ocjena kvaliteta podataka MONSTAT-a po oblastima

Korisnici su imali mogućnost da ocjene kvalitet podataka po statističkim oblastima, na skali od 1 do 5, pri čemu 1 označava da su veoma nezadovoljni, dok 5 označava da su veoma zadovoljni. Prosječne ocjene za sve oblasti prikazane su na grafiku.

Na grafiku su pored podataka iz ovog istraživanja, prikazani i odgovori ispitanika iz prethodnog istraživanja uz objašnjenje da ovo pitanje nije bilo u potpunosti formulisano na isti način u prethodnom istraživanju. Naime, u ovom istraživanju se koristi pojam „dohodak i uslovi života“, dok je ranije to bila „linija siromaštva“, takođe, ranije je jedno od statističkih područja bilo definisano kao „anketa o potrošnji domaćinstava“, a sada kao „potrošnja domaćinstava“. Takođe, u ovom istraživanju korišćen je pojam „paritet kupovne moći“, dok je u prethodnom ocijenjivan „bruto proizvod po paritetu kupovne moći“. U prethodnom istraživanju registri nisu bili definisani kao jedno statističko područje, kao što je to slučaj u ovogodišnjem istraživanju, već su bili razdvojeni na administrativne registre i registre.

Grafik 23. Prosječna ocjena kvaliteta podataka po oblastima

Korisnici su najbolje ocijenili sljedeće oblasti: popise i ostale kratkoročne indikatore (4,2), a zatim bruto domaći proizvod, demografiju, spoljnu trgovinu, industriju, cijene / inflaciju i energetiku, ocjenom 4,1.

Korisnici su najmanje zadovoljni kvalitetom statističkih podataka u sljedećim statističkim oblastima: minimalna potrošačka korpa je ocijenjena sa 3,4, ekonomski računi u poljoprivredi, šumarstvu i životnoj sredini sa 3,6, kao i kultura i umjetnost i poljoprivreda i ribarstvo.

Kada se podaci uporede sa prethodnim istraživanjem najveći porast prosječne ocjene zadovoljstava je u oblasti socijalne zaštite, ostalih kratkoročnih indikatora i saobraćaja i pravosuđa. Najveći pad u odnosu na prethodno istraživanje zabilježile su oblasti: ekonomski računi u poljoprivredi, šumarstvu i životnoj sredini, paritet kupovne moći, minimalna potrošačka korpa, kultura i umjetnost i poljoprivreda i ribarstvo.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Stroga posvećenost korisnicima i ostalim zainteresovanim stranama predstavlja prvi i osnovni princip upravljanja kvalitetom. Ovo istraživanjem predstavlja korak ka poboljšanju zadovoljstva klijenata i osnovni je alat koji bi se trebao koristiti kako bi se došlo do saznanja da li Uprava za statistiku ide u pravom smjeru kada je u pitanju proizvodnja, obrada i diseminacija statističih podataka. U nastavku slijede opšti zaključci istraživanja:

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama MONSTAT-a na skali od 1 do 5 je 4,0, što predstavlja visoku ocjenu, ali se mora posmatrati uzimajući u obzir da se ocjena nije promijenila, odnosno porasla u odnosu na period od prije 2 godine;
- Gotovo svi rezultati istraživanja su na istom nivou kao u prethodnom istraživanju što se može objasniti činjenicom da nisu preduzete konkretne akcije u cilju poboljšanja kvaliteta odnosa sa korisnicima. Razlika je vidljiva u povećanom broju ispitanika koji komuniciraju sa zaposlenima putem e-maila i smanjenju broja onih koji dolaze lično u MONSTAT i pozivaju telefonom. Takođe, porastao je broj ispitanika koji koristi posebno obrađene podatke od strane zaposlenih, što predstavlja iskorak u odnosu na prethodno istraživanje iako postoji prostor za unapređenje koji se nalazi u brzini odgovora na zahtjeve korisnika;
- Kako čak 84,1% ispitanika koristi internet sajt kao način prikupljanja podataka, veoma je bitno da se ovaj način komunikacije poboljša. Potreba pokretanja projekta izrade novog web sajta, koji će biti moderan i prilagođen potrebama korisnika je još više naglašena ovim istraživanjem nego prethodnim. Takođe, potrebno je unaprijediti komunikaciju putem digitalnih kanala;
- Nerazumijevanje metodologije, odnosno načina na koji MONSTAT dolazi do podataka je više puta navedeno kao razlog nepovjerenja u podatke MONSTAT-a, kao i razlog nerazumijevanja podataka. Ispitanici koji smatraju da MONSTAT-ovi podaci nisu pouzdani navode da se često ne podudaraju sa podacima drugih državnih institucija i razlikuju se od stanja u praksi;
- Rezultati istraživanja pokazuju da je gotovo 60,0% ispitanika dalo ocjenu zadovoljstva 4 i više, ali isto tako i gotovo 10,0% ispitanika su ocijenili rad MONSTAT-a sa manje od 3. Uzorak za ovo istraživanje nije reprezentativan za cijelu populaciju već predstavlja grupu ispitanika koji su imali kontakt sa Upravom za statistiku te bi stoga trebalo imati u vidu da ovaj procenat (10,0%) na nivou cijele Crne Gore znatno viši, a posebno imajući u vidu pripreme za predstojeći popis stanovništva.

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

- **Unapređenje i redizajn web sajta, kao i unapređenje digitalnih kanala komunikacije.** Redizajn web sajta bi trebao da obuhvati pojednostavljenje korišćenja istog, pojednostavljenje terminologije, unapređenje načina kako su podaci predstavljeni, sa više dinamičkih baza podataka koje sadrže sve istorijske podatke na jednom mjestu uz mogućnost pregleda podataka po kategorijama. U redizajniranju sajta treba se osloniti na pozitivna iskustva zemalja EU. Pored toga, treba obezbijediti da se što veći obim interakcija na relaciji korisnik – MONSTAT – korisnik (npr. e-ankete, zahtjevi za podacima i sl.) odvija putem internet stranice;
- **Edukativna kampanja o metodologijama koje MONSTAT koristi.** Trenutno, u Upravi ne postoji posebna služba za komunikaciju sa korisnicima, stoga je potrebno ili oformiti ovakav sektor ili angažovati eksterne eksperte kako bi u periodu pripreme za popis, stanovnici Crne Gore što bolje razumjeli metodologije i načine prikupljanja podataka koje MONSTAT koristi. Takođe ovom kampanjom je potrebno upoznati građane sa normativnim uređenjem

vlasništva nad podacima, kako bi razumjeli koja institucija može da plasira koje podatke. Potrebno je edukovati javnost kako bi razumjeli da MONSTAT nije jedini proizvođač statistike u Crnoj Gori. Kao polazna osnova za ovu kampanju mogu da se koriste kontakti ispitanika koji su učestvovali u ovom istraživanju i koji su izrazili spremnost da učestvuju na posebnim obukama koje organizuje MONSTAT. Jedan od ciljeva kampanje bi trebao da bude i fokus na prezentovanju zaključaka, a ne samo podataka prilikom obraćanja javnosti, uz poseban tretman pojedinih interesnih grupa;

- **Brže i efikasnije odgovaranje na zahtjeve korisnika.** Izradom web sajta koji će biti jednostavniji za upotrebu još veći broj korisnika će nalaziti potrebne podatke putem interneta i smanjiće se potreba za uključivanjem zaposlenih. Takođe sprovođenjem edukativne kampanje, a posebno u toku ove godine, kao pripreme za popis stanovništva, veći broj građana će biti upoznat o načinu upotrebe podataka i njihove interpretacije. Ovo će dovesti do manjeg broja zahtjeva ka zaposlenima, koji će u toj situaciji moći blagovremeno da reaguju i dostavljaju korisnicima podatke bez kašnjenja, uz više vremena koje će moći da posvete izradi posebnih obrada podataka koje korisnici zahtijevaju.