



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

ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA

Podgorica, septembar 2018.

SADRŽAJ

UVOD.....	3
METODOLOŠKA OBJAŠNENJA	3
SAŽETAK	4
PROFIL ISPITANIKA	5
Pol i država stanovanja ispitanika	5
Starosna struktura ispitanika	5
Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika.....	5
Djelatnost ispitanika.....	5
UPOZNATOST AKTIMA I AKTIVNOSTIMA MONSTAT-A.....	5
Upoznatost zvaničnim aktima Zavoda za statistiku	5
Upoznatost Savjetom statističkog sistema Crne Gore	6
Vrsta podataka koje ispitanici koriste, način korišćenja istih i učestalost.....	6
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA	7
Zadovoljstvo pokrivenošću potreba ispitanika podacima kojima MONSTAT raspolaže	7
Pouzdanost podataka.....	8
Ocjena Internet stranice MONSTAT-a	9
Zadovoljstvo zaposlenima u MONSTAT-u	10
Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta podataka i usluga koje nudi MONSTAT	11
ZAKLJUČCI I SLEDEĆI KORACI.....	12

UVOD

Zavod za statistiku je usvojio Strategiju upravljanja kvalitetom, Vodič za implementaciju Strategije upravljanja kvalitetom, kao i Implementacioni plan za sprovođenje politike kvaliteta. U cilju mjerenja stepena do kojeg ispunjava svoje obaveze prema korisnicima i u sklopu nove politike kvaliteta, Zavod za statistiku po prvi put je sproveo istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Prikupljanje podataka realizovano je putem web ankete, u periodu od 1. septembra do 20. oktobra 2017. 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 zvaničnim dokumentima Zavoda, kao i načinima na koji se mogu uključiti u rad Zavoda 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 Zavoda za statistiku. Ujedno, ovo istraživanje predstavlja prvi korak u jačanju komunikacije sa korisnicima podataka u cilju upoznavanja njihovih potreba.

METODOLOŠKA OBJAŠNENJA

Ciljna grupa istraživanja su bili korisnici koji su u toku posljednje tri godine uputili barem jedan zahtjev za podacima na zvaničnu e-mejl adresu Zavoda za statistiku.

Informacija o istraživanju i link sa upitnikom je poslat putem e-maila na adrese 1.198 korisnika. Dodatno, link za istraživanje i obavještenje o istom su se nalazili na web stranici MONSTAT-a, za sve korisnike koji su željeli da popune anketu, a nijesu informisani putem e-mejla. Upitnik je kvalitetno popunilo 26,0% kontaktiranih korisnika (312 ispitanika) i dalje su analizirani samo njihovi odgovori.

Istraživanje je sprovedeno korišćenjem on-line upitnika koji je kreiran u EU-SURVEY formi, koji predstavlja EUROSTAT-ovu zvaničnu formu za kreiranje on-line upitnika. Ova vrsta upitnika obezbjeđuje korisnicima potpunu anonimnost. Upitnik je pripremljen na crnogorskom i engleskom jeziku i sadržao je 26 pitanja.

Korisnici su ocjenjivali stavke koristeći skalu od 1 do 5, pri čemu su sa 1 ocjenjivali ukoliko su veoma nezadovoljni, 2 – nezadovoljni, 3 – ni zadovoljni ni nezadovoljni, 4 – zadovoljni i 5 – veoma zadovoljni. Upitnik je sadržao i otvorena pitanja, što je omogućilo korisnicima da napišu svoje predloge i sugestije za poboljšanje rada Zavoda za statistiku.

Periodika sprovođenja istraživanja je definisana kao dvogodišnja.

SAŽETAK

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika sprovedeno je na uzorku od 312 ispitanika i daje više informacija o potrebama korisnika za statističkim proizvodima i o njihovom zadovoljstvu podacima i uslugama koje MONSTAT proizvodi.

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama MONSTAT-a na skali od 1 do 5 (1-nezadovoljan, 5-veoma zadovoljan) je 4,0, odnosno 54,2% ispitanika su zadovoljstvo MONSTAT-om ocijenili ocjenom 4 ili više.
- Posmatrano po elementima ukupnog indeksa zadovoljstva, korisnici su najviše zadovoljni zaposlenima u MONSTAT-u (4,4), pouzdanošću podataka (4,1), pokrivenošću potreba podacima koje MONSTAT proizvodi (4,0) i ukupnim kvalitetom podataka i usluga (4,0), dok su najmanje zadovoljni Internet stranicom Zavoda (3,8).
- Demografski, uzorak ima sledeću strukturu:
 - 58,7% ispitanika su bile žene,
 - 73,4% ispitanika je iz Crne Gore,
 - Najveći broj ispitanika ima između 30 i 49 godina starosti (65,1%),
 - 54,2% ispitanika ima završenu višu ili visoku školsku spremu.
- Najviše je ispitanika iz izvršne vlasti – 23,4%; zatim istraživači – 22,4%; dok je najmanji procenat iz zakonodavne i sudske vlasti (0,6%).
- Polovina ispitanika je upoznato Zakonom o statistici, dok je 43,9% ispitanika upoznato Kalendarom objavljivanja statističkih izvještaja.
- Savjet Statističkog Sistema Crne Gore poznaje 22,0% ispitanika, dok je 19,0% njih do sada i dalo neki predlog za poboljšanje sistema.
- Ispitanici najčešće prikupljaju statističke podatke koristeći Internet sajt MONSTAT-a (89,3%), a zatim putem kontakta sa zaposlenima (61,0%).
- Više od polovine ispitanika (51,6%) koriste podatke MONSTAT-a često (mjesečno ili kvartalno), dok ih 20,5% koristi dnevno ili nedeljno.
- Korisnici najviše koriste podatke iz statističke oblasti zaposlenost i nezaposlenost (42,9%) i podatke iz popisa stanovništva (38,5%), dok najmanji procenat korisnika koristi podatke iz oblasti pravosuđa (4,5%) i iz oblasti kultura i umjetnost (5,4%).

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

- Unapređenje i redizajn web sajta uz unapređenje dinamike ažuriranja baza podataka, sa mogućnošću pristupa podacima iz različitih statističkih oblasti na jednom mjestu;
- Poboljšanje pravovremenosti davanja podataka;
- Dostupnost podataka na detaljnijem nivou, odnosno na nižim nivoima klasifikacije;
- Podsticanje međuinstitucionalne saradnje i povećanje kvaliteta administrativnih izvora;
- Dalje usklađivanje sa međunarodnim standardima;
- Efikasnija komunikacija zaposlenih sa korisnicima.

PROFIL ISPITANIKA

Pol i država stanovanja ispitanika

Najveći procenat korisnika, koji je učestvovao u istraživanju, je iz Crne Gore - 73,4%. Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, 58,7% čine žene, dok je korisnika muškog pola 41,3%.

Starosna struktura ispitanika

Najveći procenat ispitanika iz uzorka pripada starosnoj grupi od 30-49 godina (65,1%).

U starosnoj grupi između 16 i 29 godina nalazi se 18,3% korisnika, 16,3% korisnika ima između 50 i 64 godine starosti, dok je najmanji procenat korisnika u dobnoj strukturi od 65 i više godina starosti (0,3%) korisnika.

Nivo i vrsta obrazovanja ispitanika

Od ukupnog broja ispitanika u uzorku, najveći procenat pripada onima koji imaju završenu višu školu ili fakultet (54,5%). Svega 3,5% ispitanika je završilo srednju školu, dok je ostatak od 42,0% ispitanika sa završenim magistarskim ili doktorskim studijama.

Koristeći ISCED klasifikaciju, klasifikovali smo ispitanike po ***vrsti škole koju su završili***.

Najveći procenat ispitanika je iz oblasti društvenih nauka, novinarstva i informisanja (32,1%), zatim iz oblasti poslovanja, administracije i prava (21,8%), dok je najmanje ispitanika iz oblasti obrazovanja 2,2% i iz oblasti umjetnosti i humanističkih nauka (2,6%).

Djelatnost ispitanika

Najveći broj ispitanika koji je dao odgovore na naš upitnik je zapošljen u Izvršnoj vlasti (23,4%).

Istraživači su činili 22,4% uzorka, privredni subjekti – 16,3%, dok je najmanji procenat korisnika koji je odgovorio na upitnik iz zakonodavne i sudske vlasti - 0,6% i diplomatsko konzularnih predstavništava (ambasade) – 1,6%.

UPOZNATOST AKTIMA I AKTIVNOSTIMA MONSTAT-A

Upoznatost zvaničnim aktima Zavoda za statistiku

Svega 4,2% ispitanika iz uzorka nije upoznato ni sa jednim zvaničnim aktom Zavoda za statistiku.

Najveći broj ispitanika je upoznat Zakonom o zvaničnoj statistici (50,0%) i Kalendarom objavljivanja statističkih podataka (43,9%), dok su ispitanici najmanje upoznati Izveštajima o međunarodnim IPA projektima (17,6%) i Izveštajem o pregovaračkom poglavlju 18 (22,4%).

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 odgovor da je svega 22,0% ispitanika upoznato istim.

Na pitanje *Da li su imali inicijativu za uvođenje novog statističkog istraživanja ili podatka u statistički sistem*, 19,0% korisnika je odgovorilo potvrdno.

Vrsta podataka koje ispitanici koriste, način korišćenja istih i učestalost

Od ukupnog broja ispitanika, najveći broj (61,9%) koristi statističke informacije kao izvor podataka koji su im potrebni. Najmanje ispitanika koristi posebne podatke koje dobijaju po zahtjevu (23,1%) i ostale publikacije (17,6%), odnosno ostale izvore koji nisu navedeni pitanjem (1,3%).

Kada su upitani da daju odgovor o tome ***na koji način prikupljaju statističke podatke***, 98,7% ispitanika je dalo odgovor. Među njima, najviše je onih koji koriste Internet stranicu Zavoda (89,3%). Masovne medije, kao izvor podataka, koristi najmanji broj ispitanika (13,0%). Pod ostalim su korisnici navodili da prikupljaju podatke preko stručnih sastanaka, EUROSTAT-a itd.

Najčešće korišćena statistička područja su: zaposlenost/nezaposlenost (42,9%), popisi stanovništva (38,5%), demografija (37,2%), nacionalni računi (36,2%) i zarade(34,0%), a najmanje korišćena: pravosuđe (4,5%), kultura i umjetnost (5,4%), administrativni registri (8,3%), informaciono komunikacione tehnologije (9,0%) i ekonomski računi u poljoprivredi (9,3%).

Od ukupno 99,0% ispitanika koji su dali odgovor na pitanje o tome koja je ***svrha korišćenja podataka MONSTAT-a***, najveći broj je naveo da su im podaci potrebni kao opšte informacije (41,7%).Korisnici u velikom broju koriste podatke u naučno istraživačke svrhe (40,1% korisnika), u svrhu analiziranja tržišta (38,5% korisnika), dok je najmanji procenat korisnika koji su kao svrhu naveli ostalo (komparaciju podataka, u cilju donošenja lokalnih planova isl).

Na pitanje o ***učestalosti korišćenja podataka MONSTAT-a***, korisnici su u najvećem broju odgovorili da mjesečno koriste podatke MONSTAT-a (30,8%).

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.

Veoma česti korisnici statističkih podataka – predstavljaju one koji su koristili statističke podatke dnevno ili nedeljno. Procenat tih korisnika u ovom istraživanju je 20,5%;

Česti korisnici statističkih podataka – predstavljaju one koji su koristili statističke podatke mjesečno ili tromjesječno. Procenat tih lica je 51,6%;

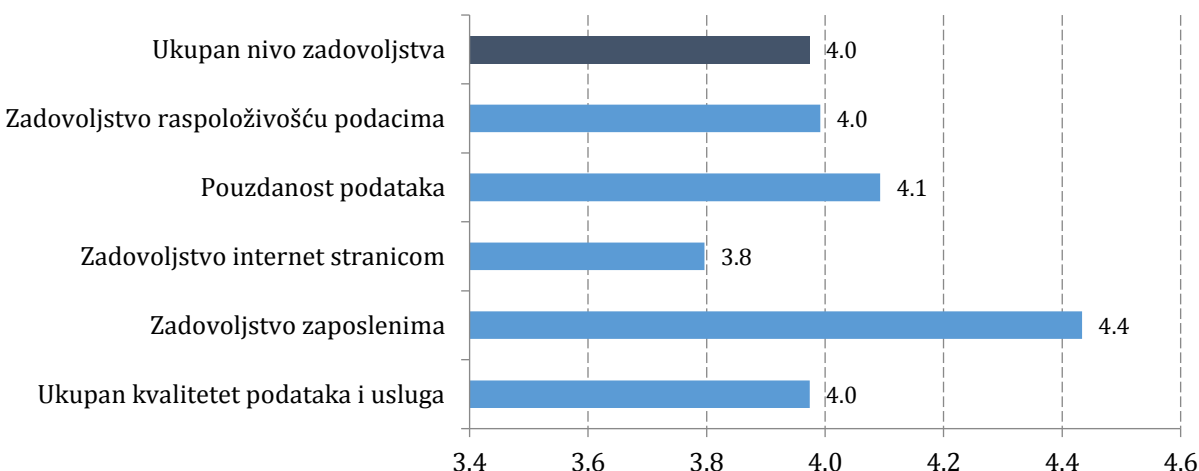
Rijetki korisnici statističkih podataka – predstavljaju one koji su koristili statističke podatke godišnje ili rjeđe, odnosno po potrebi. Procenat tih korisnika je 27,9%, pri čemu su korisnici koji nijesu mogli da odrede koliko često koriste podatke, takođe svrstani u ovu kategoriju.

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

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**.

Grafik 1. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstvo korisnika po kategorijama



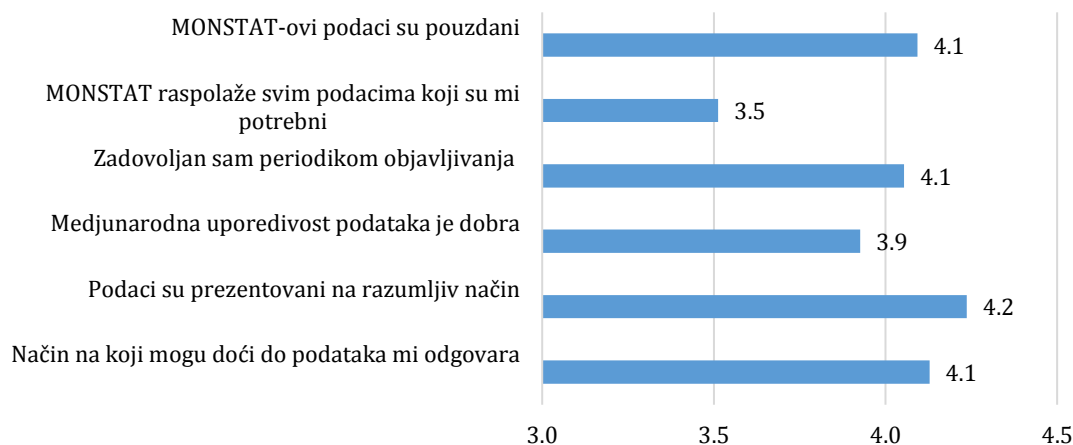
U daljem tekstu posebno su obrađene sve kategorije koje utiču na ukupnu ocjenu zadovoljstva MONSTAT-om.

Zadovoljstvo podacima

Zadovoljstvo pokrivenošću potreba ispitanika podacima kojima MONSTAT raspolaže

Korisnici su imali mogućnost da ocijene ***zadovoljstvo ispitanika pokrivenošću potreba podacima*** MONSTAT-a. Ocjene su davali na skali od 1 do 5. Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva ispitanika pokrivenošću potreba podacima kojima MONSTAT raspolaže je **4,0**.

Grafik 2. Prosječna ocjena pokrivenosti potreba podacima kojima raspolaže MONSTAT



Korisnici su najbolje ocjenili stavku da su *podaci prezentovani na razumljiv način*, prosječnom ocjenom 4,2, dok su najlošije ocijenili stavku „*MONSTAT raspolaže svim podacima koji su mi potrebni*“, prosječnom ocjenom 3,5, a zatim i međunarodnu uporedivost podataka, prosječnom ocjenom 3,9.

Kao razlog nezadovoljstva raspoloživim podacima, korisnici su najčešće navodili sljedeće:

- Nivo detaljnosti podataka - podaci postoje, ali za pojedine oblasti nijesu detaljno prikazani u odnosu na: pol, starost, djelatnost, teritorijalnu klasifikaciju, i sl.
- Način prikazivanja podataka nije prilagođen različitim potrebama korisnika – potrebno je uvesti nove načine prikazivanja podatka kao što su info grafici, različiti formati isl.
- Ne postoje istraživanja o određenim pojavama (npr. ekološki otisak, biciklizam).
- Pravovremenost objavljivanja podataka - za većinu indikatora predlaže se objavljivanje podataka na mjesečnom nivou.
- Teško se dolazi do podataka na web sajtu.

Pouzdanost podataka

Prosječna ocjena **pouzdanosti podataka MONSTAT-a** je **4,1** što je na skali od 1 do 5 veoma dobro. Takođe, indikator koji mjeri procentualnu razliku između zadovoljnih (ocjena 5 ili 4) i nezadovoljnih ispitanika (ocjena 1 ili 2) je veoma visok i iznosi 68,3 (na skali od -100,0 do +100,0).

Ocjena kvaliteta podataka MONSTAT-a

Korisnici su imali mogućnost da ocjene statističke oblasti na skali od 1 do 5. Ukupna prosječna usluga za sve tipove podataka koje MONSTAT nudi je 4,0 što je na skali od 1 do 5 veoma visoka ocjena.

Na pitanje da ocijene ukupan kvalitet podataka za statističke oblasti koje koriste, korisnici su najbolje ocijenili sljedeće domene: demografija i spoljna trgovina sa 4,3; građevinarstvo, popisi stanovništva i bruto domaći proizvod u paritetu kupovne moći sa prosječom ocjenom 4,2.

Korisnici su kvalitetom statističkih podataka najmanje zadovoljni u sljedećim statističkim oblastima: pravosuđe je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,6, linija siromaštva 3,7, socijalna zaštita i minimalna potrošačka korpa 3,7. Bitno je naglasiti da u trenutku sprovođenja istraživanja nije bilo podataka za navedene statističke oblasti zbog dinamike istraživanja u ovim oblastima.

Ocjena Internet stranice MONSTAT-a

Posjećenost internet stranice

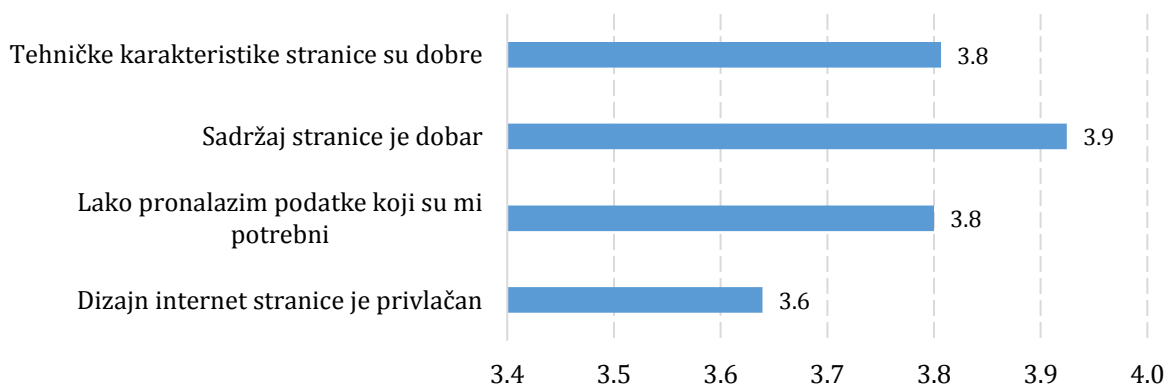
Svega 1,0% ispitanika nije do sad posjetio Internet stranicu Zavoda za statistiku, a kao razlog navode da nije bilo potrebe za korišćenjem internet stranice jer su nalazili druge kanale pristupa podacima. Među onima koji su je posjetili najviše je onih koji je posjećuju nekoliko puta godišnje – 43,0%, mjesečno je posjećuje 30,4% korisnika, nedeljno 20,7%, dok dnevno posjećuje 5,8% korisnika.

Zadovoljstvo internet stranicom

Ukupno zadovoljstvo internet stranicom mjereno prosjekom zadovoljstva sve 4 kategorije je **3,8** (na skali od 1 do 5).

Korisnici koji su posjetili internet stranicu MONSTAT-a najviše su zadovoljni sadržajem stranice sa prosječnom ocjenom 3,9; zatim tehničkim karakteristikama stranice – 3,8; lakoću pronalaženja podataka su ocijenili prosječnom ocjenom 3,8 dok su dizajnom internet stranice najmanje zadovoljni (3,6).

Grafik 3. Prosječne ocjena zadovoljstva internet stranicom



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

Ispitanici su davali i predloge za izmjenu Internet stranice, a među predlozima sledeći se ističu:

- Potrebno je uraditi redizajn sajta, po ugledu na zemlje EU, odnosno na sajt EUROSTAT-a;
- Stranica treba da bude preglednija i pretraživanje jednostavnije;
- Terminologija treba da bude prilagođena korisnicima.

Ocjena zaposlenih

Kontakt sa zaposlenima

U ovom dijelu upitnika korisnici su odgovarali na pitanja da li su imali kontakt sa zaposlenima u MONSTAT-u. Korisnici koji su kontaktirali sa zaposlenima imali su mogućnost da ocijene svoje zadovoljstvo zaposlenima i njihovom uslugom.

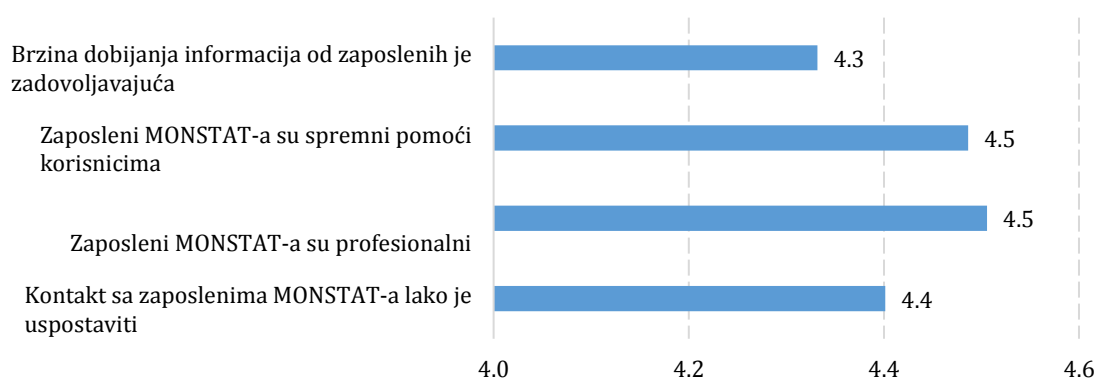
Na pitanje o tome **kako najčešće komuniciraju sa zaposlenima** odgovor je dalo 99,0% ispitanika. Najviše korisnika kontaktira sa zaposlenima putem elektronske pošte – 64,1%; zatim putem telefona 17,2%; ličnim dolaskom u MONSTAT – 2,9%.

Ukupno 15,9% korisnika koji su odgovorili na ovo pitanje, nije imalo kontakta sa zaposlenima.

Zadovoljstvo 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 **4,4**.

Grafik 4. Prosječne ocjene zadovoljstvom zaposlenima



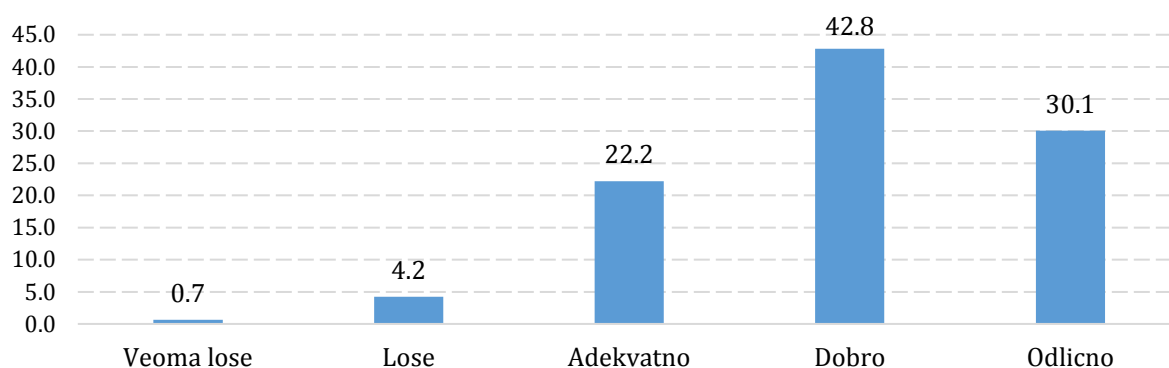
Korisnici su najzadovoljniji profesionalizmom zaposlenih u MONSTAT-u, sa prosječnom ocjenom 4,5, dok su najmanje zadovoljni brzinom dobijanja informacija od zaposlenih sa prosječnom ocjenom 4,3.

Ispitanici koji nijesu zadovoljni radom zaposlenih u MONSTAT-u su imali mogućnost da detaljnije objasne razloge svog nezadovoljstva. Njih 18 je dalo razloge i oni se prvenstveno odnose na brzinu davanja odgovora od strane zaposlenih.

Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta podataka i usluga koje nudi MONSTAT

Ispitanici su upitani da daju *ocjenu sveukupnog kvaliteta podataka i usluga MONSTAT-a*. Od ukupno 312 ispitanika 98,1% je dalo ocjenu, dok 1,9% nije imalo mišljenje. Prosječna ocjena na skali od 1 do 5 je **4,0**.

Grafik 5. Ocjena sveobuhvatnog kvaliteta podataka i usluga



Korisnici su se u najvećem broju slučajeva označili kvalitet podataka i usluga kao dobar – 42,8% i odličan 30,1%, dok je svega 4,9% ispitanika reklo da je kvalitet loš ili veoma loš.

Kao razloge nezadovoljstva korisnici su navodili najčešće:

- neophodna veća preglednost internet stranice,
- nemogućnost snalaženja na internet stranici, kao i
- efikasnija komunikacija između zaposlenih i korisnika putem e –maila.

ZAKLJUČCI I SLEDEĆI KORACI

Posvećenost korisnicima predstavlja prvi i osnovni princip upravljanja kvalitetom. Ovo istraživanje predstavlja prvi korak u mjerenju zadovoljstva klijenata i osnovni je alat koji se koristi kako bi se došlo do saznanja da li Zavod za statistiku ide u pravom smjeru kada je u pitanju proizvodnja, obrada i diseminacija statističkih podataka.

- Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva korisnika uslugama MONSTAT-a na skali od 1 do 5 (1-nezadovoljan, 5-veoma zadovoljan) je 4,0, odnosno 54,2% ispitanika su zadovoljstvo MONSTAT-om ocijenili ocjenom 4 ili više.
- Posmatrano po elementima ukupnog indeksa zadovoljstva, korisnici su najviše zadovoljni zaposlenima u MONSTAT-u (4,4), pouzdanošću podataka (4,1), pokrivenošću potreba podacima koje MONSTAT proizvodi (4,0) i ukupnim kvalitetom podataka i usluga (4,0), dok su najmanje zadovoljni Internet stranicom Zavoda (3,8).
- Grupe ispitanika koje su zadovoljnije radom Zavoda od ostalih su: zaposleni u organima izvršne vlasti i međunarodne institucije, ispitanici koji često ili veoma često koriste podatke Zavoda, oni koji na dnevnom nivou posjećuju Internet sajt, te ispitanici koji su zreliji po godinama starosti.
- Kako čak 89,3% ispitanika koristi Internet sajt kao način prikupljanja podataka, veoma je bitno da se ovaj način komunikacije poboljša.
- Ukupna ocjena kvaliteta i pouzdanosti podataka je visoka i iznosi 4,0.
- Zaposleni i njihov rad sa klijentima su generalno, ocijenjeni veoma dobro (4,4), međutim prostor za unapređenje se nalazi u brzini odgovora na zahtjeve stranaka, a takođe ispitanici su izrazili potrebu za detaljnijim objašnjenjem podataka i posebnim analizama.
- Korisnici su generalno dobro upoznati sa aktima Zavoda za statistiku, međutim svega 22,0% je upoznat sa radom Savjeta za statistiku, te samim tim je i procenat ispitanika koji su davali predloge za novo istraživanje manji (19,0%).

Na osnovu nalaza istraživanja, slijede predlozi za kreiranje akcionih planova:

- **Unapređenje i redizajn web sajta** koje bi obuhvatilo 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 možemo se osloniti na pozitivna iskustva zemalja EU.
- **Unapređenje komunikacije sa korisnicima podataka kroz trening zaposlenih i definisanje komunikacije sa javnošću kroz opise poslova** za jednog ili više zaposlenih. Trenutno, u Zavodu ne postoji posebna služba za komunikaciju sa korisnicima. Zaposleni, koji nijesu obučavani za kontakt sa medijima, širom javnošću ili istraživačima, daju podatke po zahtjevu korisnika. Kako zaposleni usled obavljanja redovnih radnih obaveza, veoma često nijesu u mogućnosti da izađu u susret korisnicima, dolazi do kašnjenja. Takođe, obzirom da jedan zaposleni koji se bavi usko svojom oblašću nije u mogućnosti uvijek da da pravovremene informacije za sve oblasti koje su potrebne klijentima, Zavodu je potreban profesionalan kadar za kontakt sa svim korisnicima podataka koje Zavod proizvodi.

- **Promovisanje rada Savjeta za statistiku** i načina na koji se šira javnost može uključiti u kreiranje novih istraživanja.
- **Definisanje željenog nivoa zadovoljstva korisnika** kroz prosječnu ocjenu koja će se mjeriti istraživanjem 2019. godine na nivo od **4,2** za ukupan nivo zadovoljstva.
- **Korekcija dužine upitnika i načina kontaktiranja ispitanika**, uzimajući u obzir podatke o odzivu korisnika na ovo istraživanje i važnost istraživanja.