



Исследование уровня удовлетворенности
пользователей статистической
информацией
(результаты социологического опроса)

Центр Изучения Общественного Мнения
Айжан Шабденова

Астана
2016 год

Цель и задачи исследования

Цель исследования – изучение мнений пользователей о качестве государственной статистики в целях мониторинга результатов КАЗСТАТ: Проект по укреплению национальной статистической системы.

Задачи исследования:

- Оценка степени удовлетворенности пользователей качеством официальной статистической информации;
- Изучение потребностей пользователей в официальной статистической информации;
- Выявление наиболее проблемных областей статистической деятельности и рекомендации по дальнейшему улучшению национальной статистической системы;
- Определение степени доступности официальной статистической информации;
- Определение возможностей по улучшению обратной связи с пользователями путем развития взаимоотношений с пользователями;
- Выработка рекомендаций по дальнейшему улучшению национальной статистической системы.

Методология исследования

Объект исследования - пользователи статистической информации, предоставляемой Комитетом по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан: физические и юридические лица.

Предмет исследования – уровень удовлетворенности пользователей государственной статистики.

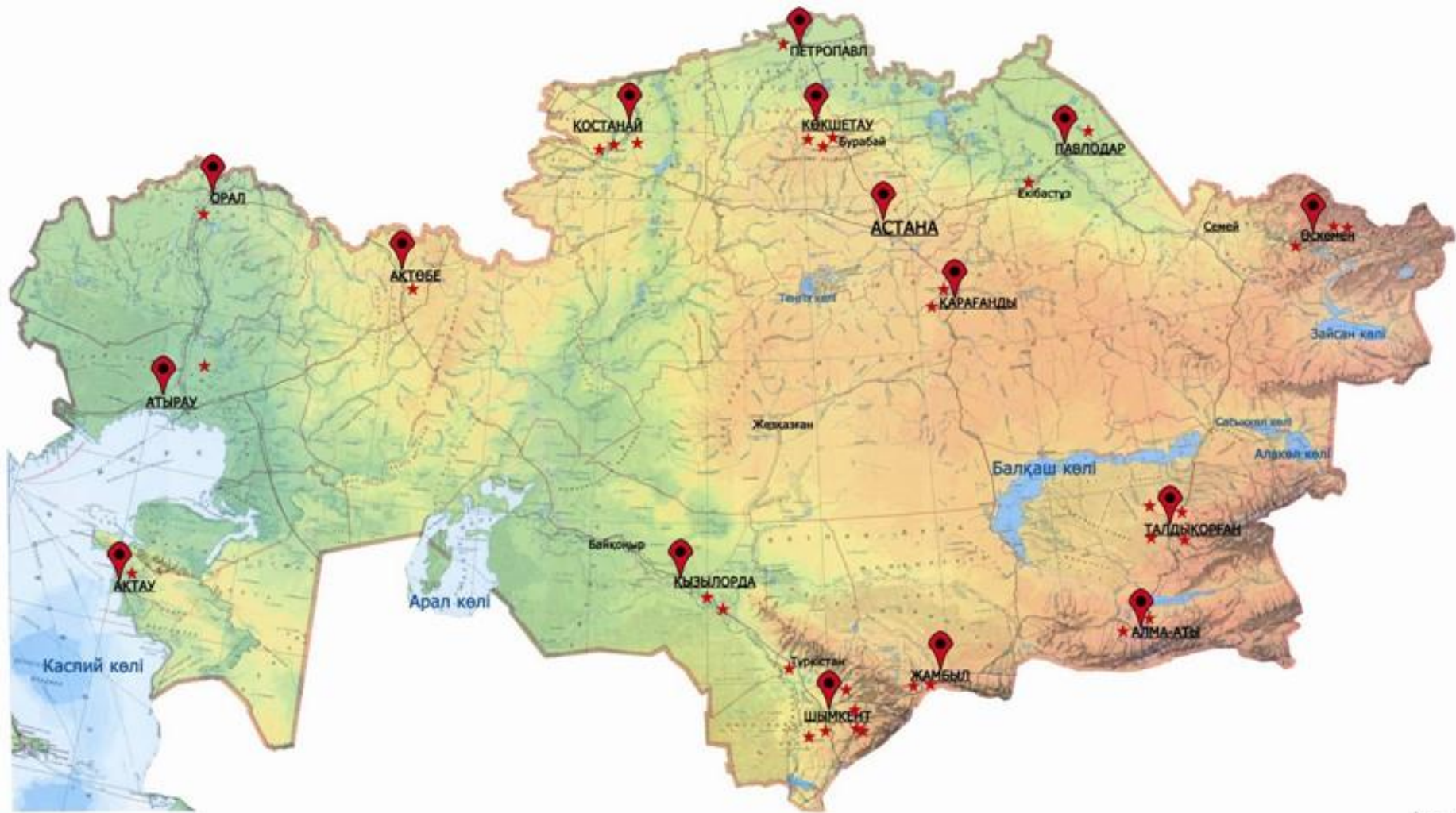
Исследовательский инструмент: анкета разработана специалистами Заказчика – Комитетом по статистике МНЭ РК. Со стороны ЦИОМ были проведены работы по адаптации анкеты к опросу.

Метод сбора информации: индивидуальное стандартизированное интервью (личный опрос, телефонный опрос)

Сроки проведения полевого этапа исследования

полевые работы по проекту проходили в период с 30.05.2016 года по 30.06.2016 года.

География исследования



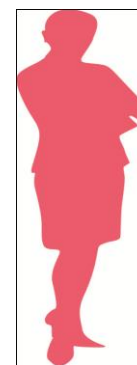
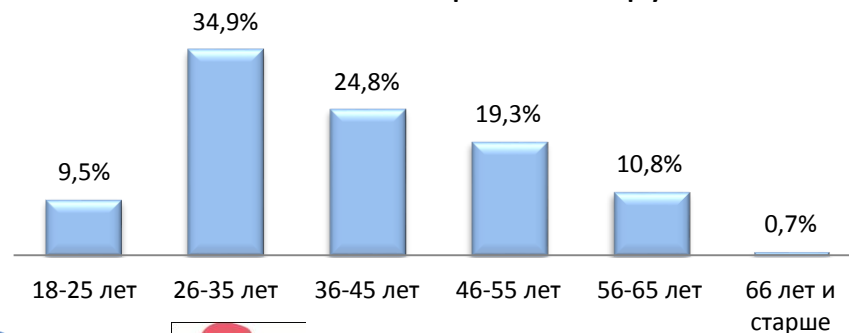


Результаты исследования

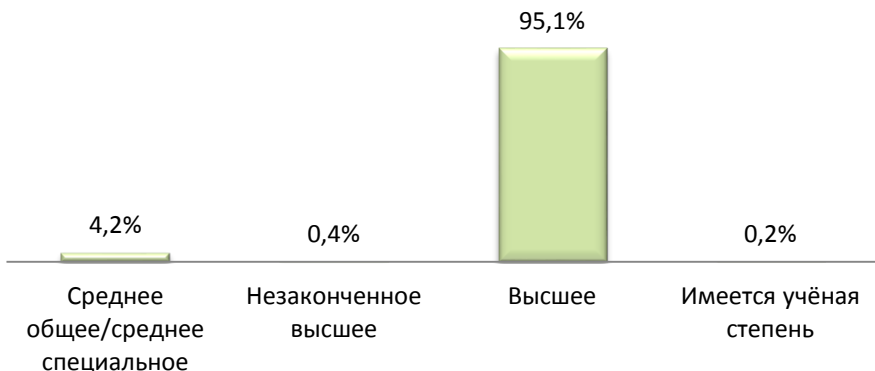
Социально-демографический портрет пользователей статистической информацией

n=1658

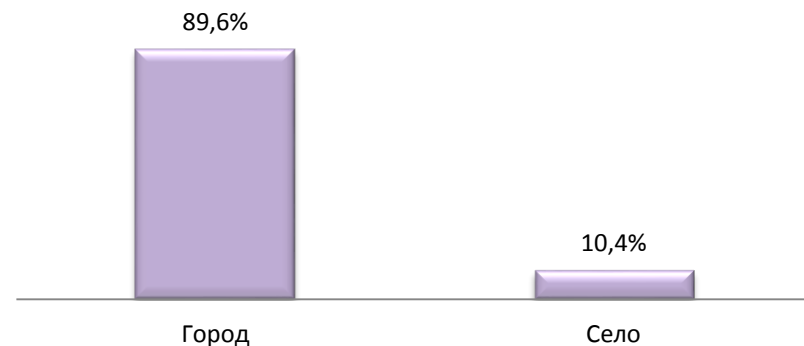
Возрастные группы



Уровень образования



Тип поселения



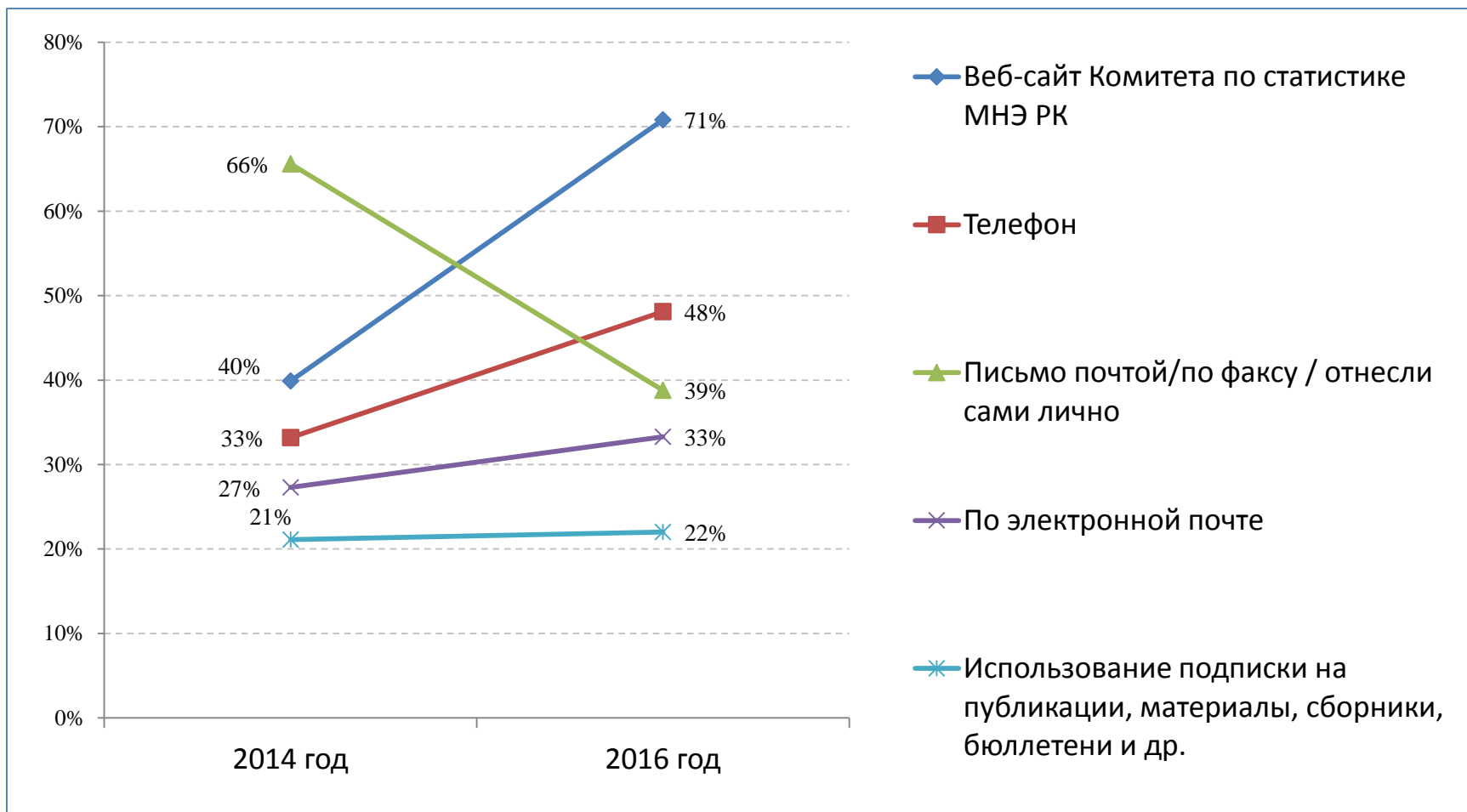
Распределение респондентов по категориям пользователей

Категории пользователей	n	%
Всего	1658	100%
Государственные организации	1159	69,9%
Товарищества с ограниченной ответственностью	276	16,6%
Акционерные общества	79	4,8%
Общественные организации / НПО	63	3,8%
Физические лица	62	3,7%
Индивидуальные предприниматели	16	1,0%
Крестьянские / фермерские хозяйства/сельхозпроизводители	3	0,2%

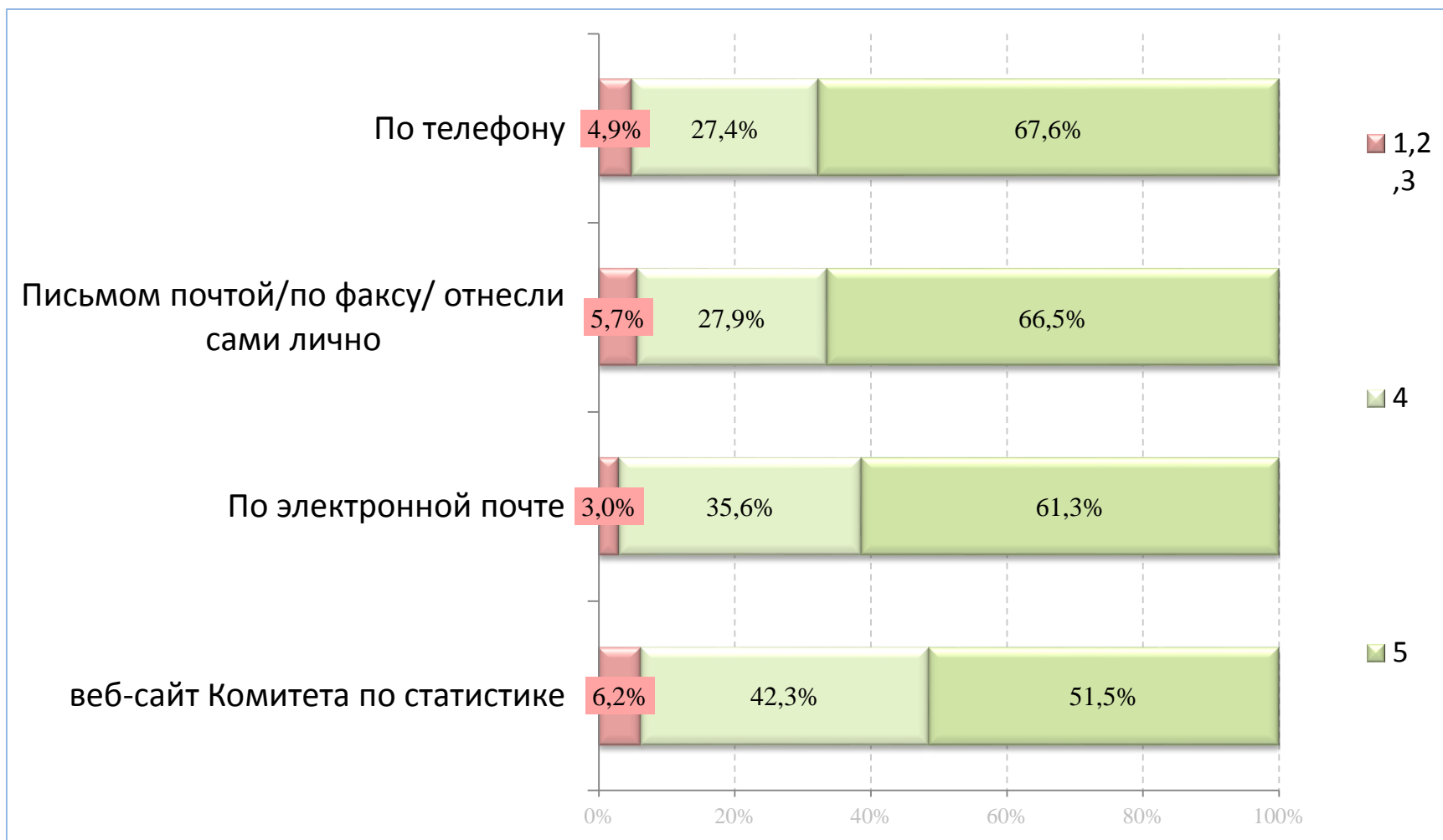
Распределение представителей организаций по должностям



Доля пользователей в разрезе основных видов обращений за статистической информацией – сравнительные данные



Распределение оценок уровня удовлетворенности обслуживанием при основных видах обращений в статистические органы



Средние значения оценки уровня удовлетворенности обслуживанием по видам обращений – сравнительные данные

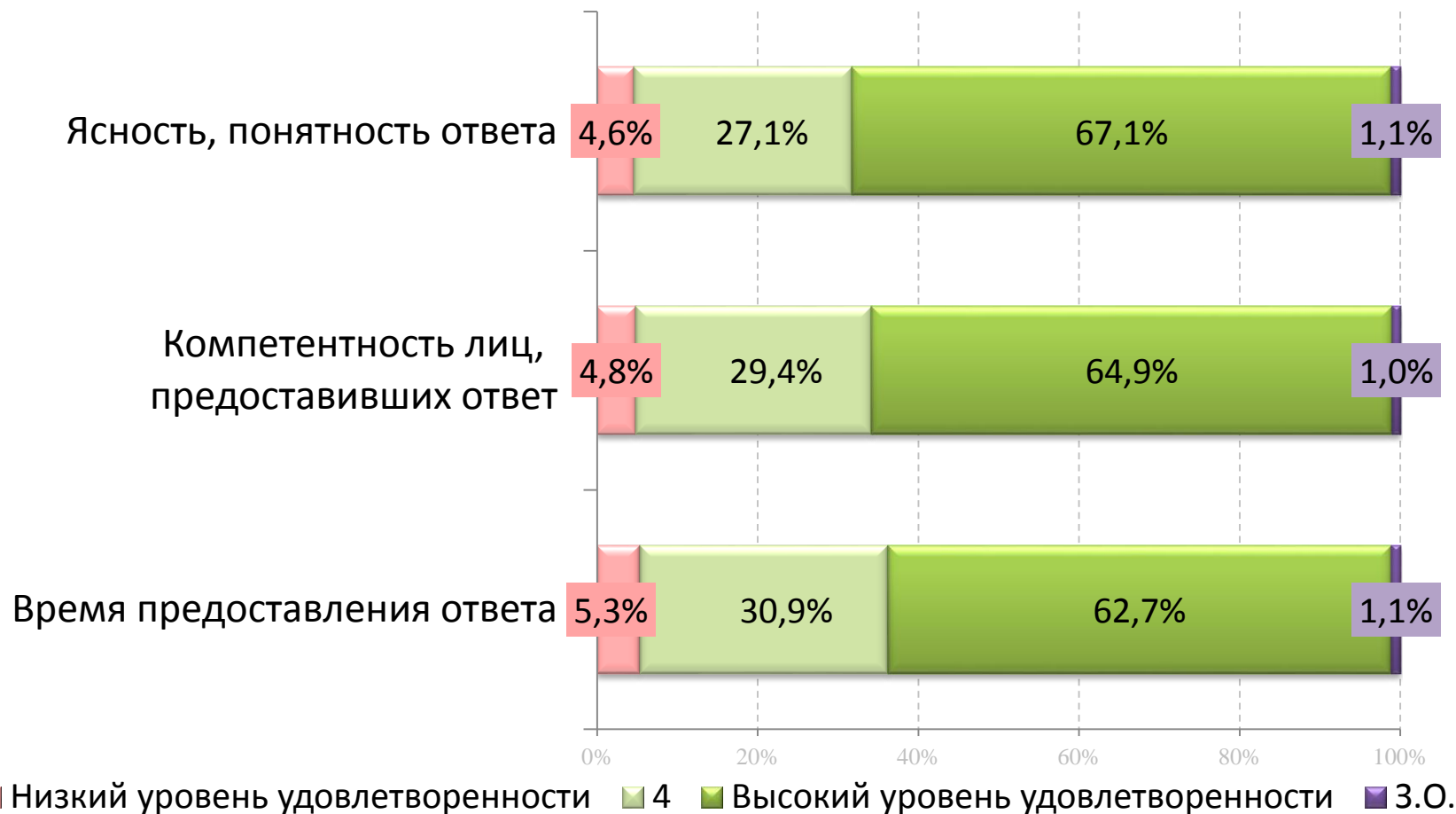
	2014 год		2016 год	
	Среднее значение оценки	Стандартное отклонение	Среднее значение оценки	Стандартное отклонение
По телефону	4,5	0,69	4,6	0,7
По электронной почте	4,6	0,64	4,6	0,6
Письмом почтой/по факсу/ отнесли сами лично	4,6	0,63	4,6	0,7
На веб-сайт Комитета по статистике МНЭ РК	4,5	0,67	4,4	0,7

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hands. The right hand is holding a white telephone receiver, and the left hand is positioned over a white computer keyboard. The background is a plain, light-colored surface.

Оценка обращения
по телефону

Распределение оценок уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении в статистические органы по телефону

n=797



Индекс уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении по телефону в разрезе регионов Казахстана – сравнительные данные

Область	2014 год (n=688)		2016 год (n=797)	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
РК	2,8	0,66	2,9	0,6
Акмолинская	3	0,1	3,0	0
Актюбинская	2,8	0,7	3,0	0
ЗКО	3	0	3,0	0
Жамбылская	2,9	0,5	3,0	0
Костанайская	2,9	0,5	3,0	0
Алматинская	2,7	0,8	3,0	0,3
Мангистауская	2,4	0,9	2,9	0,2
Карагандинская	3	0,1	2,9	0,6
СКО	3	0,3	2,9	0,3
Кызылординская	2,9	0,5	2,8	0,6
Павлодарская	2,8	0,4	2,8	0,6
ВКО	2,8	0,7	2,8	0,7
ЮКО	2,9	0,3	2,7	0,8
Астана	2,9	0,2	2,7	0,8
Атырауская	2,9	0,5	2,6	0,9
Алматы	2,4	1,0	2,6	1,0



Оценка обращения по электронной почте

Распределение оценок уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении в статистические органы по электронной почте

n=551



Индекс уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении по электронной почте в разрезе регионов Казахстана – сравнительные данные

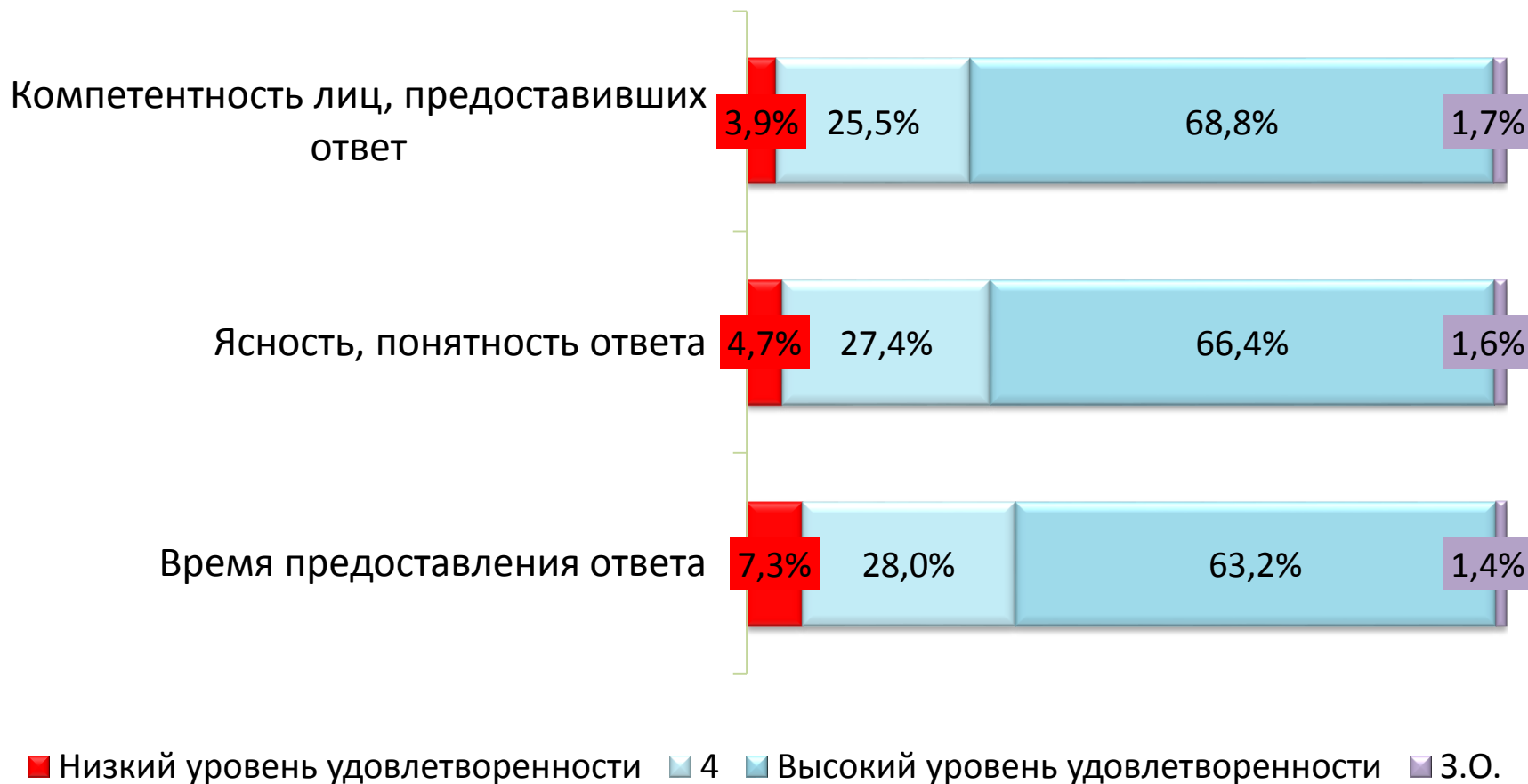
Область	2014 год (n=566)		2016 год (n=551)	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
РК	2,9	0,5	2,9	0,4
Акмолинская	3	0	3,0	0
ЗКО	3	0	3,0	0
Жамбылская	2,3	1,5	3,0	0
Костанайская	2,8	0,7	3,0	0
Актюбинская	2,8	0,5	3,0	0,3
Алматинская	2,8	0,7	2,9	0,3
Мангистауская	2,1	1,3	2,9	0,3
СКО	3	0	2,9	0,3
Павлодарская	3	0	2,9	0,3
Астана	2,9	0,3	2,9	0,3
ВКО	2,9	0,3	2,9	0,3
Карагандинская	2,9	0,3	2,9	0,4
Алматы	2,7	0,7	2,9	0,5
Кызылординская	3	0,3	2,8	0,7
Атырауская	2,8	0,6	2,8	0,8
ЮКО	2,6	1,0	2,6	0,9



Оценка обращения
посредством письма

Распределение оценок уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении в статистические органы посредством письма

n=642



Индекс уровня удовлетворенности обслуживанием при обращении посредством письма в разрезе регионов Казахстана – сравнительные данные

Область	2014 год (n=1360)		2016 год (n=642)	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
РК	2,8	0,6	2,8	0,5
Акмолинская	3	0,3	3,0	0,2
СКО	2,9	0,4	3,0	0,2
Жамбылская	2,9	0,6	3,0	0
Актюбинская	2,7	0,9	3,0	0
Алматинская	2,8	0,7	2,9	0,5
Карагандинская	2,9	0,4	2,9	0,4
Костанайская	2,9	0,2	2,9	0,3
Мангистауская	2,7	0,7	2,9	0,3
ВКО	2,8	0,4	2,9	0,3
Кызылординская	3	0,3	2,9	0,6
ЗКО	3	0,1	2,9	0,5
Астана	2,9	0,5	2,8	0,6
Атырауская	2,8	0,7	2,8	0,4
Павлодарская	3	0,2	2,7	0,9
ЮКО	2,8	0,7	2,7	0,9
Алматы	2,5	0,9	2,7	0,7



http://www

Оценка обращения
к веб-сайту

Комитета по статистике МНЭ РК

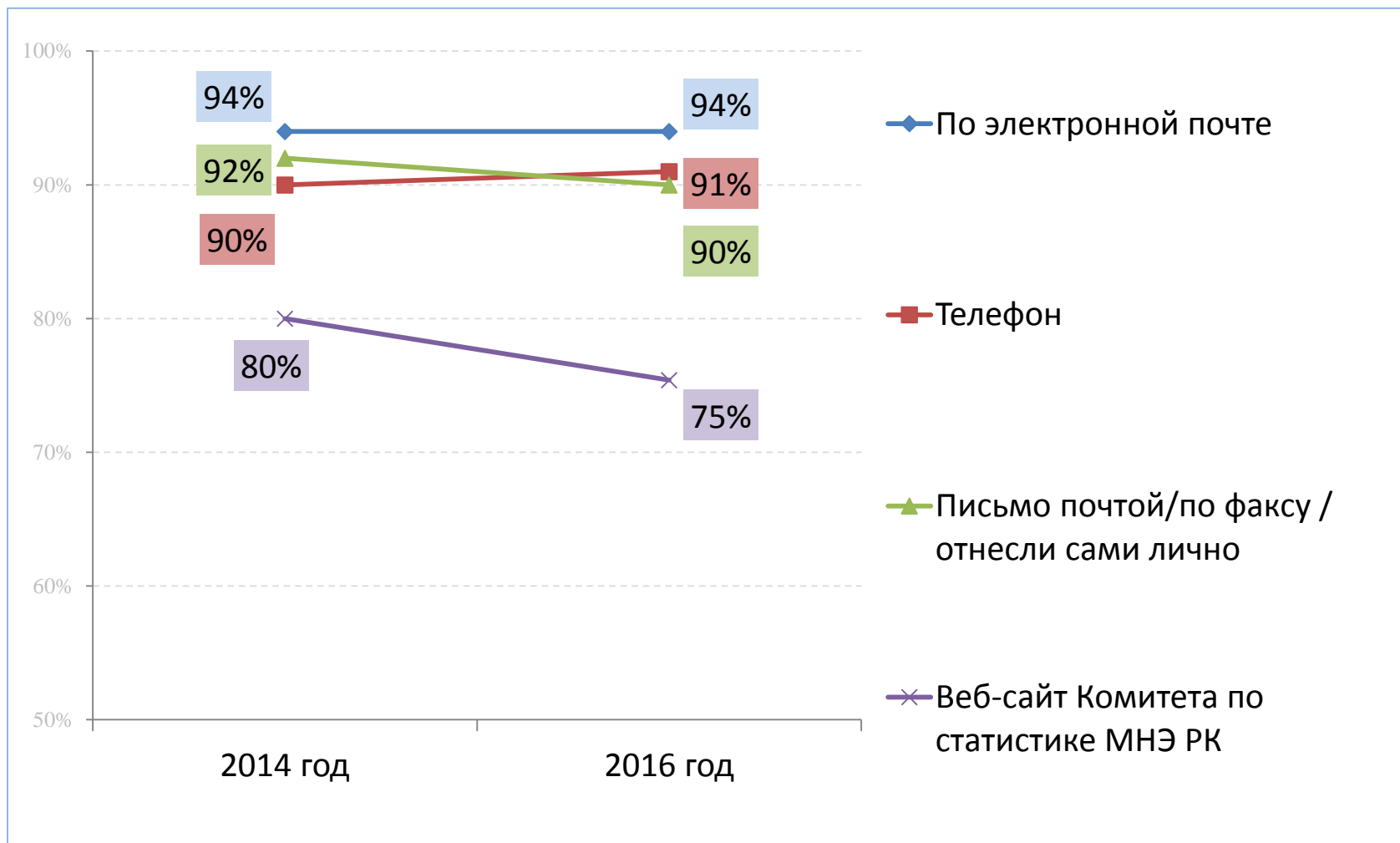
Распределение оценок уровня удовлетворенности при обращении к веб-сайту Комитета по статистике МНЭ РК



Индекс уровня удовлетворенности при обращении к веб-сайту в разрезе регионов Казахстана – сравнительные данные

Область	2014 год (n=787)		2016 год (n=1177)	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
РК	5,5	1,2	5,6	1,0
СКО	6,0	0,3	6,0	0,3
Жамбылская	5,6	1,2	6,0	0,2
Акмолинская	6,0	0	5,8	0,5
Алматинская	5,5	1,0	5,8	0,6
Карагандинская	5,8	0,5	5,8	0,9
ЗКО	6,0	0	5,8	0,8
ЮКО	5,6	0,7	5,7	0,7
Костанайская	5,7	1,1	5,7	0,6
Кызылординская	5,6	1,3	5,6	1,3
ВКО	5,4	1,2	5,5	0,8
Актюбинская	4,4	1,7	5,4	0,5
Астана	6,0	0,2	5,4	1,1
Павлодарская	5,7	0,8	5,4	1,1
Атырауская	5,1	2,0	5,3	1,4
Мангистауская	3,8	2,2	5,2	1,3
Алматы	5,0	1,6	4,9	1,6

Сравнительные данные уровня удовлетворенности по видам обращений за статистическими данными

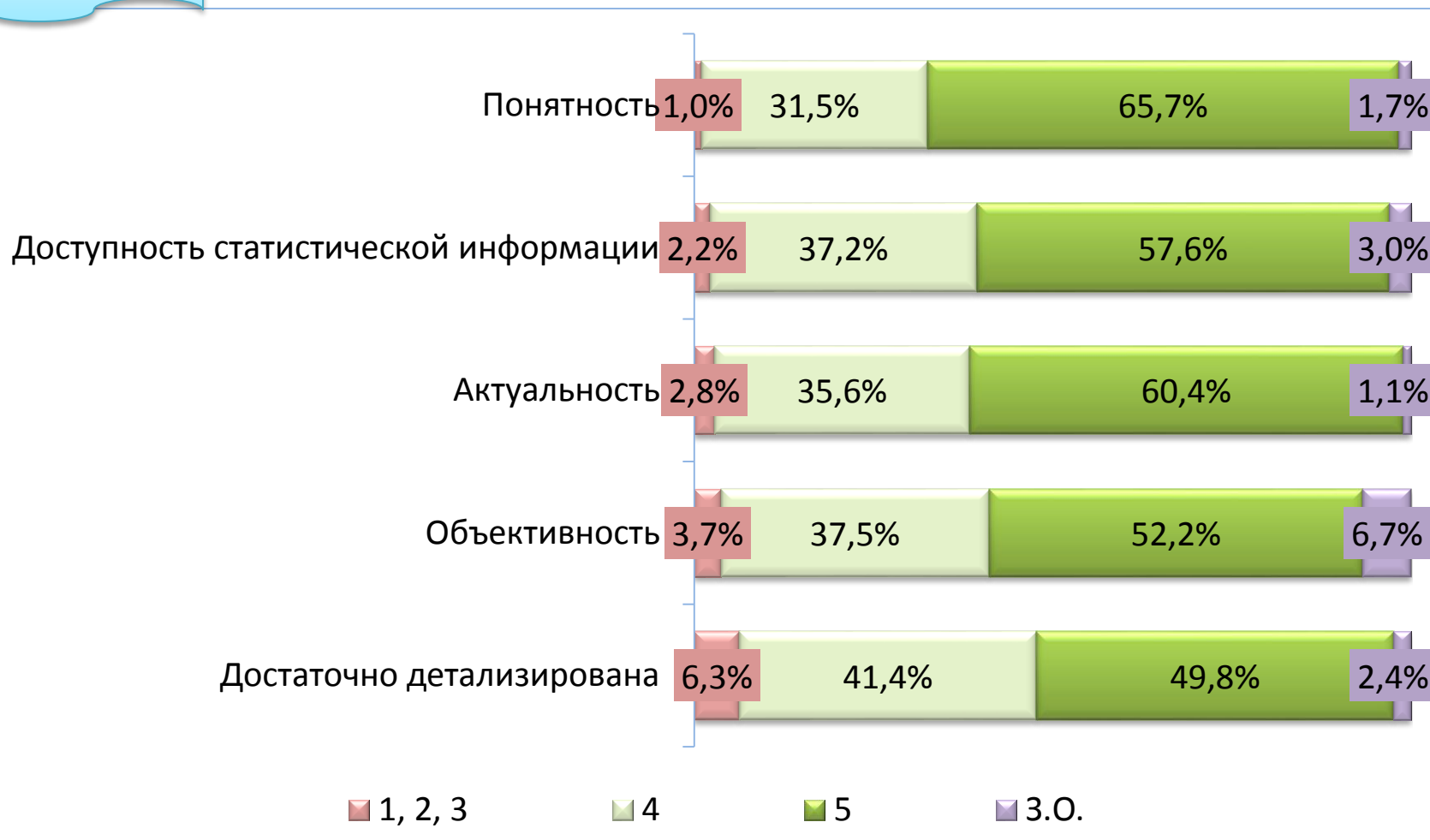




Оценка статистической информации

Распределение оценок уровня согласия с высказываниями, характеризующими статистическую информацию

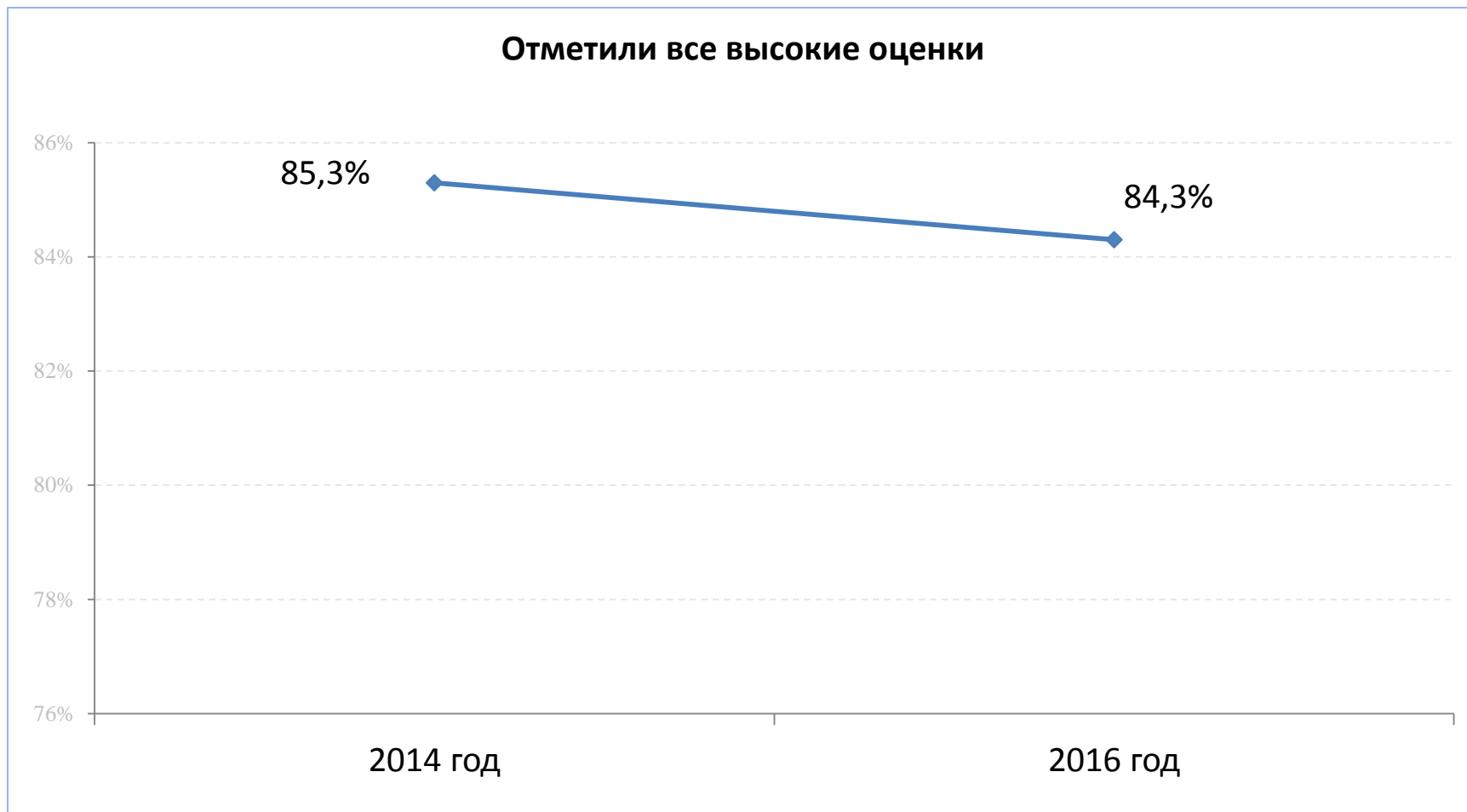
N=1658



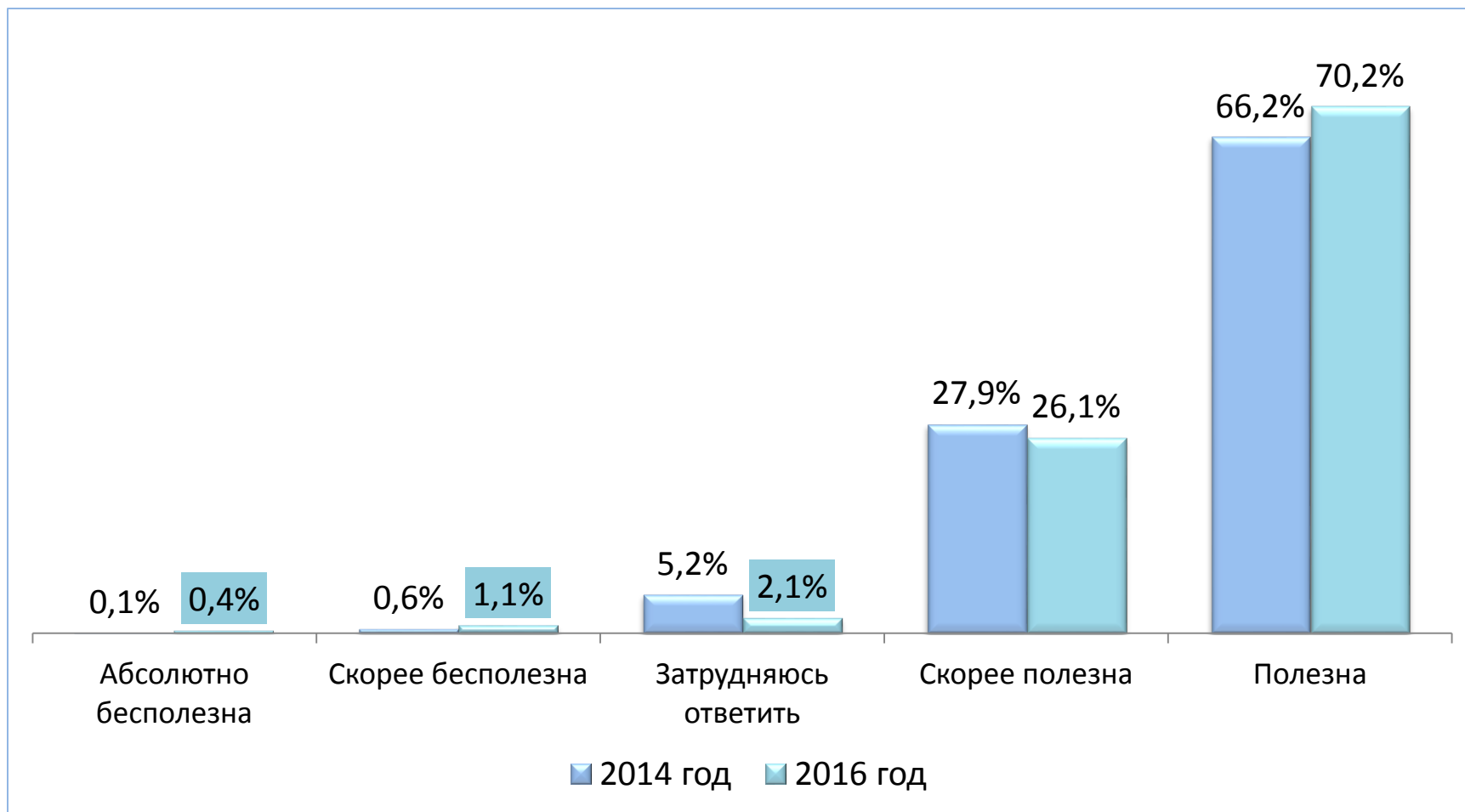
Индекс оценки статистической информации в разрезе регионов Казахстана – сравнительные данные

Область	2014 год (n=2074)		2016 год (n=1658)	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
РК	4,6	1,1	4,7	0,9
Актюбинская	4,7	1,0	5,0	0
Жамбылская	4,0	1,6	5,0	0
Карагандинская	4,9	0,6	4,9	0,3
ЗКО	5,0	0,4	4,9	0,6
Алматинская	4,4	1,5	4,9	0,5
СКО	5,0	0,1	4,9	0,4
Акмолинская	4,9	0,7	4,9	0,6
Костанайская	4,6	1,0	4,8	0,6
Павлодарская	4,9	0,4	4,8	0,9
ВКО	4,7	0,8	4,8	0,5
ЮКО	4,7	1,0	4,7	0,9
Кызылординская	4,8	1,0	4,5	1,1
Астана	4,8	0,7	4,5	1,1
Мангистауская	4,0	1,5	4,3	1,1
Атырауская	4,9	0,7	4,1	1,2
Алматы	4,1	1,5	4,0	1,3

Динамика доли пользователей статистики положительно оценивающих статистическую информацию – сравнительные данные



Распределение оценок полезности статистической информации для принятия решений и для работы в целом – сравнительные данные



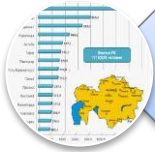
Предложения пользователей по улучшению статистической информации



Ускорить сроки предоставления статистической информации – 35%;



Улучшить работу сайта Комитета по статистике МНЭ РК – 30,1%;



Увеличить точность, достоверность статистической информации – 26,8%;



Расширить всевозможную детализацию статистических данных – 23,9%;



Улучшить уровень обслуживания и консультаций специалистами статистических органов – 4%;



Расширить информацию, поясняющую статистику (краткая аналитическая записка, расшифровка информации, методика расчёта индексов, давать объяснения, комментарии к статистической информации) – 4%.

The background features a series of overlapping, semi-transparent squares arranged in a descending staircase pattern from the top-left towards the bottom-right. A pencil tip is visible on the right side, pointing towards the squares. The overall aesthetic is clean and modern.

Выводы по результатам исследования

Обращение в статистические органы

Значительно возросла доля пользователей веб-сайтом Комитета по статистике МНЭ РК: с 40% в 2014 году до 71% в 2016 году.

Увеличились доли обращений за статистической информацией посредством телефонного обращения и по электронной почте.

Значительно снизилась доля обращений письмом (по почте, по факсу, отнесли сами лично): с 66% в 2014 году до 39% в 2016 год

Наибольший уровень удовлетворенности наблюдается при обращении по электронной почте, затем по телефону и обращение посредством письма

Сравнительно наименьший уровень удовлетворенности при обращении в статистические органы наблюдается в отношении параметра «время предоставления ответа» - это распространено для всех видов обращений

Обращение к веб-сайту Комитета по статистике МНЭ РК

Большинство пользователей статистики (75%) отметили все шесть высоких оценок параметров работы веб-сайта Комитета по статистике МНЭ РК. Вместе с тем, это сравнительно наименьший уровень удовлетворенности по видам обращений.

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается по характеристикам: понятность и легкость нахождения данных, достаточность найденной информации на момент обращения и скорость работы сайта.

Причины неудовлетворенности при обращении к веб-сайту, названные пользователями статистики: неудовлетворительная скорость работы сайта, затруднённый поиск информации и нестабильность работы сайта.

Наименьший уровень удовлетворенности обслуживанием при обращении к веб-сайту Комитета по статистике МНЭ РК наблюдается в городе Алматы, Мангистауской и Атырауской областях.

Оценка статистической информации

Большинство пользователей статистики (84,3%) отметили все пять высоких оценок статистической информации.

Наименьший уровень удовлетворенности наблюдается по характеристике «достаточно детализирована».

Наиболее распространённые причины неудовлетворенности: *недостаточная детализация информации, недостоверная, необъективная информация и неактуальная информация.*

Сравнительно наименьший уровень удовлетворенности наблюдается в Мангистауской, Атырауской областях и в городе Алматы.

Статистическая информация необходима для принятия решений и для их работы в целом: в 2014 году - 94,1% респондентов и в 2016 году - 96,3% отметили высокие оценки 4 и 5 по данному вопросу

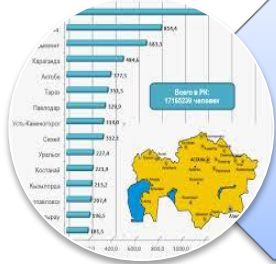
Компоненты работы статистических органов, требующие совершенствования



Работа веб-сайта Комитета по статистике МНЭ РК;



Сроки обработки запросов пользователей;



Уровень детализации статистических данных.

Спасибо за внимание!



Алматы, 050002,
ул. Жибек Жолы, 54



+7 727 273 14 01,
+7 727 390 41 18



welcome@ciom.kz,
a.shabdenova@ciom.kz