

**«Результаты обследований удовлетворённости  
пользователей статистической информацией,  
предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в  
целом»**



*Заседание Общественного совета при Росстате  
15 декабря 2014 г.*

# Содержание

- Механизмы повышения открытости Росстата;  
Нормативная база
- Цели и задачи обследований;  
Методология обследований
- Результаты обследований
- Выводы
- Планы на 2015 год



## Обратная связь с пользователями. Оценка удовлетворённости. Нормативная база.

Взаимодействие с  
референтными  
группами

Получение  
обратной  
связи

Аккумуляирование  
отзывов и  
предложений,  
получение оценок



Реализация  
Концепции  
открытости  
федеральных  
органов  
исполнительной  
власти,  
утвержденная  
распоряжением  
Правительства  
Российской  
Федерации 30  
января 2014 года №  
93-р

Оптимизация  
работы  
центрального  
аппарата и  
территориальных  
органов  
государственной  
статистики

Выполнение  
п. 2.1 Плана  
общественного  
обсуждения и  
экспертного  
сопровождения  
реализации  
«Плана  
деятельности  
Росстата на 2013-  
2018 гг.» на 2014  
год

## Обследования пользователей, проведенные в 2013-2014 гг.

Обследование потребности, удовлетворенности и доверия пользователей к официальной статистической информации

(ООО «Институт социальных исследований», 2013 г.)

Обследование оценки качества общественного обсуждения и экспертного сопровождения реализации Плана деятельности Росстата

(Росстат, март 2014 г.)

Обследование удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в целом

(Росстат, ноябрь 2014 г.)

# Цели и задачи



## Цель обследований:

оценить уровень удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в целом

### Задачи обследований

Оценить информированность об информационной политике, доступности информации и работе Росстата в целом

Оценить вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Оценить удовлетворенность работой Росстата в целом

Оценить понимание деятельности Росстата



# Методология обследований

Основывается на Методике (Концепции) оценки качества общественного обсуждения и экспертного сопровождения реализации планов деятельности федеральных органов исполнительной власти.

**Исследуемые  
совокупности:**

**экспертное сообщество**

(обследование проведено в марте  
2014 года)

**профессиональные  
пользователи статистической  
информации**

(обследование проведено в  
ноябре 2014 года)

# Методы обследований

- опрос (анкетирование)
- почтовый опрос методом «снежного кома»

## Респонденты

**Эксперты** - 17 экспертов, членов Научно-методологического совета Росстата: ведущие специалисты в области экономики и статистики, представители научных и образовательных учреждений

**Профессиональные пользователи статистической информации** - 150 человек: преподаватели, научные сотрудники, аспиранты, студенты РЭУ им. Г. В. Плеханова, МЭСИ, Высшей школы экономики, РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, Московского Педагогического государственного университета

# Анкета

## Обследование № 1

- ✓ 18 вопросов
- ✓ Открытые и закрытые вопросы
- ✓ Основной акцент - на общественном обсуждении и экспертном сопровождении деятельности Росстата

## Обследование № 2

- ✓ 24 вопроса
- ✓ Открытые, полужакрытые и закрытые вопросы
- ✓ Основной акцент - на информационной политике, доступности информации и работе Росстата в целом
- ✓ Ряд вопросов и альтернатив отредактирован с учетом специфики группы
- ✓ Добавлен вопрос о содержании официального интернет-сайта Росстата
- ✓ Добавлен социально-демографический блок вопросов



# Методология обследований (продолжение)

## Индексы оценки мнения референтной группы:

- информированность
- вовлеченность
- удовлетворенность
- понимание деятельности



# Проведение социологических обследований

Расчет значений индексов осуществлялся с помощью следующих формул:

$I_z = \frac{\sum \bar{y}}{n}$  – индекс, где  $z$  – наименование индекса  
 $\bar{y}$  – значения показателей, входящих в определение индекса  $z$   
 $n$  – количество значений показателей

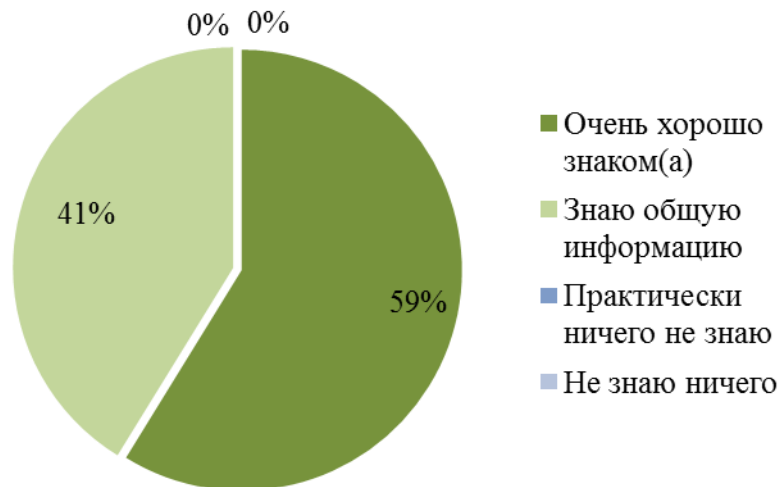
$\bar{y} = \frac{\sum \bar{x}}{m}$  – показатель, где  $\bar{x}$  – значения признаков, входящих в определение показателя  
 $m$  – количество значений признаков

$\bar{x} = \frac{\sum xf}{\sum f}$  – признак, где  $x$  – ранг, присвоенный альтернативе вопроса (значения от 1 до 4 по степени значимости; альтернативе «затрудняюсь ответить» присваивается ранг «0»)  
 $f$  – количество респондентов, выбравших соответствующую альтернативу

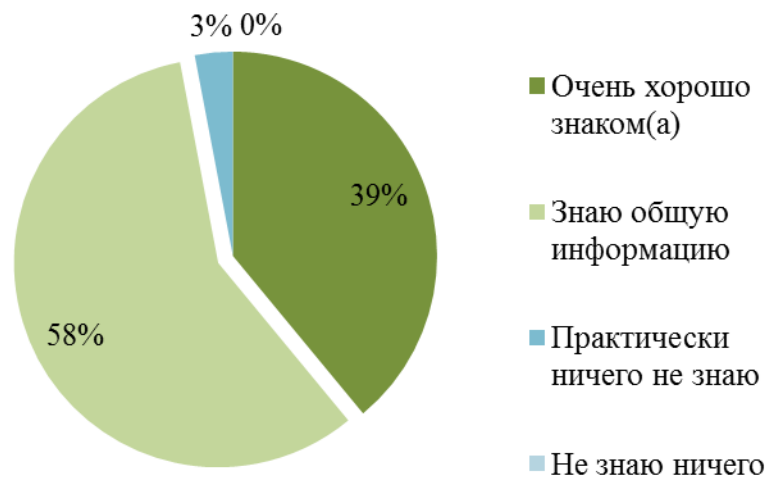
# Результаты обследований: Информированность о работе Росстата

**Насколько хорошо Вы знакомы с целью деятельности Росстата и функциями, возложенными на него?**

**Экспертное сообщество**



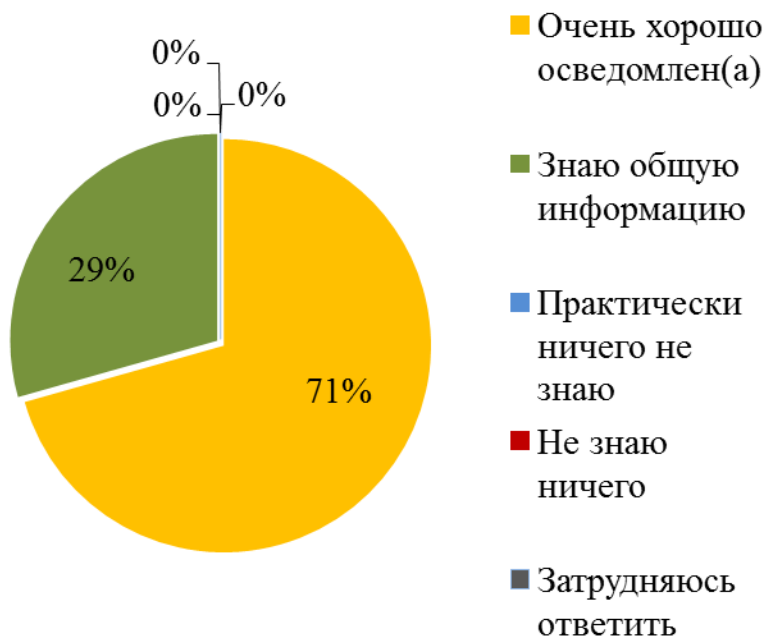
**Профессиональные пользователи  
статистической информации**



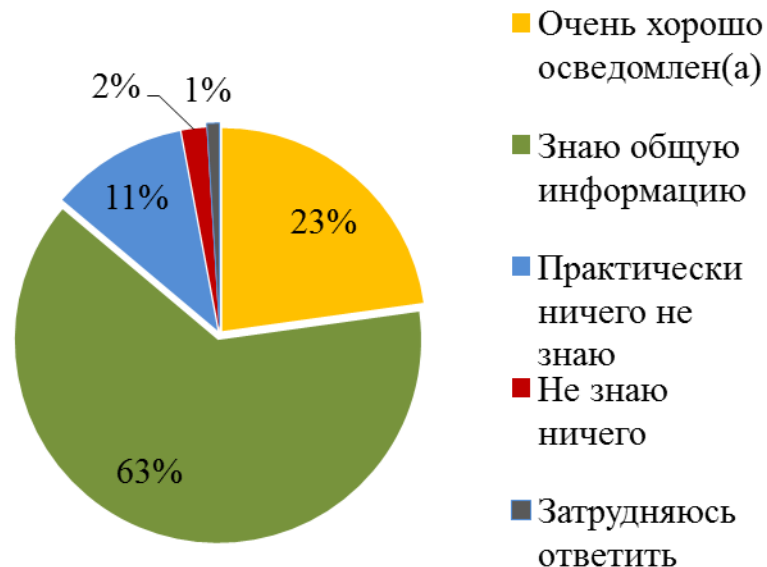
# Результаты обследований: Информированность о работе Росстата

Осведомлены ли Вы о задачах, которые ставит перед собой Росстат?

**Экспертное сообщество**



**Профессиональные  
пользователи статистической  
информации**





# Результаты обследований: Информированность о работе Росстата

**Как Вам кажется, какие еще задачи стоят перед Росстатом?**

- укрепление взаимодействия с министерствами и ведомствами
- деперсонификация с целью обеспечения доступа к микроданным без нарушения положения о конфиденциальности
- ежегодные (ежеквартальные) отчеты в Федеральных СМИ по основным социально-экономическим показателям
- популяризация статистики
- развитие новых направлений
- обеспечение достоверности данных
- совершенствование статистического учета
- улучшение доступности информации на официальном сайте



# Результаты обследований:

## Информированность о работе Росстата

На Ваш взгляд, насколько активно в средствах массовой информации, за последние полгода-год освещалась деятельность Росстата в целом?

### Экспертное сообщество\*



- Активно и умеренно освещается
- Практически не освещается/не освещается

\*Затруднились ответить около 44% респондентов

### Профессиональные пользователи статистической информации\*\*



- Активно и умеренно освещается
- Практически не освещается/не освещается

\*\*Затруднились ответить около 26% респондентов

# Результаты обследований: Информированность о работе Росстата

Как бы Вы оценили доступность информации о работе Росстата в целом?

## Экспертное сообщество



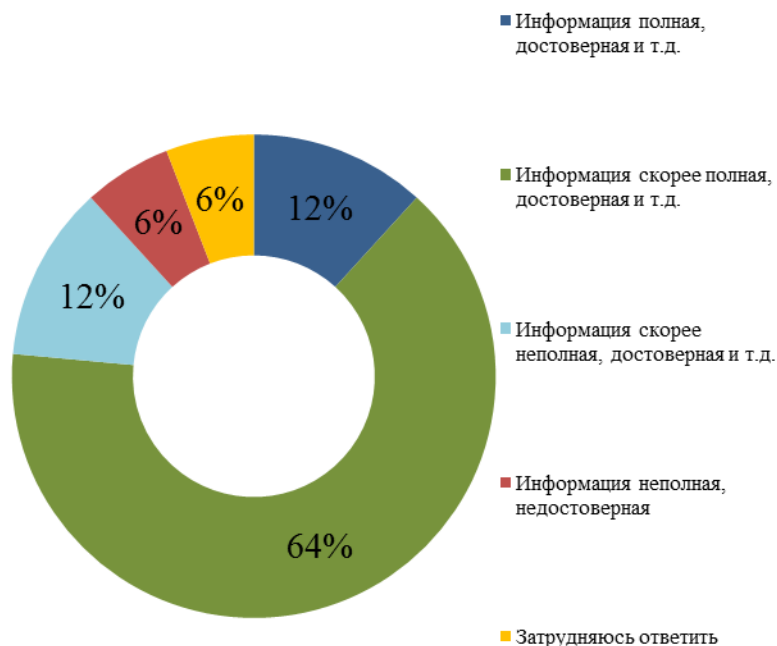
## Профессиональные пользователи статистической информации



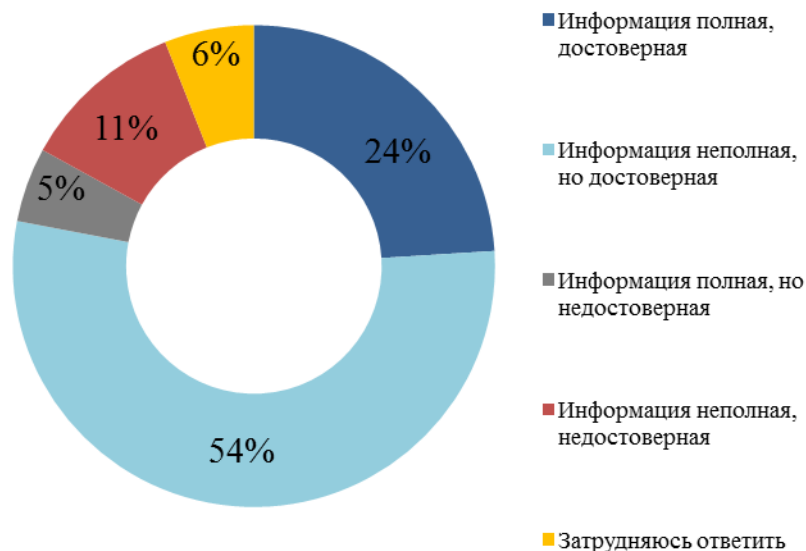
# Результаты обследований: Информированность о работе Росстата

На Ваш взгляд, насколько соответствующей действительности (полной, корректной, достоверной и т. д.) можно считать информацию, размещенную на официальном интернет-сайте Росстата?

**Экспертное сообщество**



**Профессиональные  
пользователи статистической  
информации**



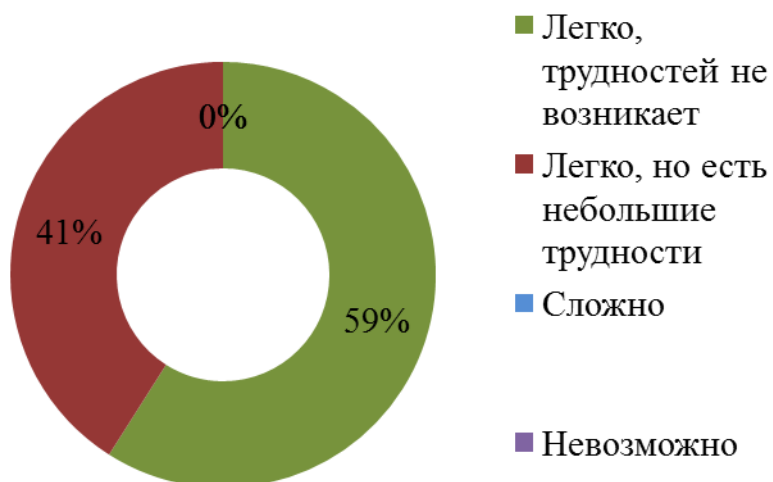


# Результаты обследований:

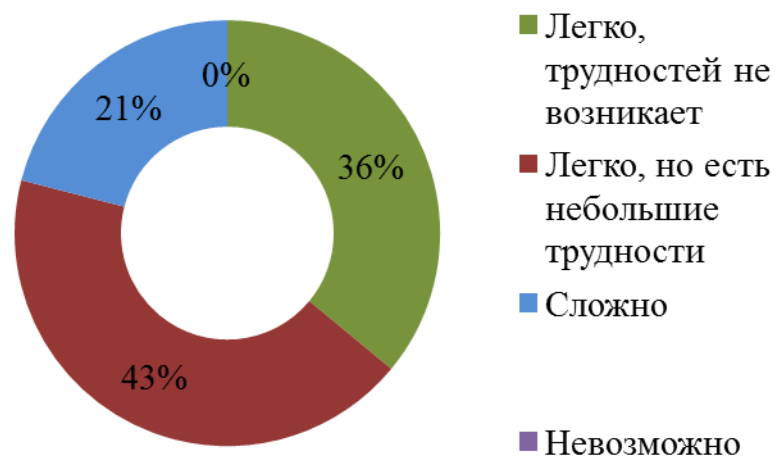
Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Насколько, по Вашему мнению, легко попасть в число участников общественных и экспертных обсуждений?

## Экспертное сообщество



## Профессиональные пользователи статистической информации\*



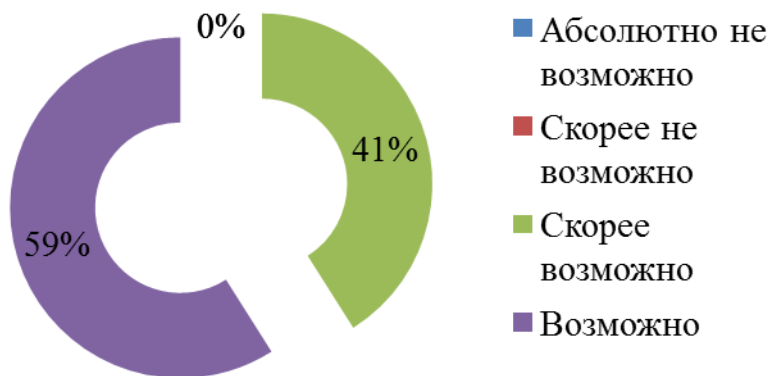
\* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 17

# Результаты обследований:

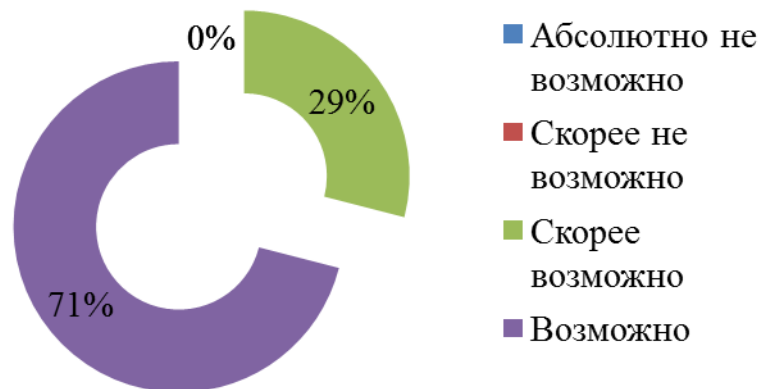
Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Есть ли у Вас возможность высказывать свое мнение, вносить предложения на общественных и экспертных обсуждениях?

Экспертное сообщество



Профессиональные  
пользователи статистической  
информации\*



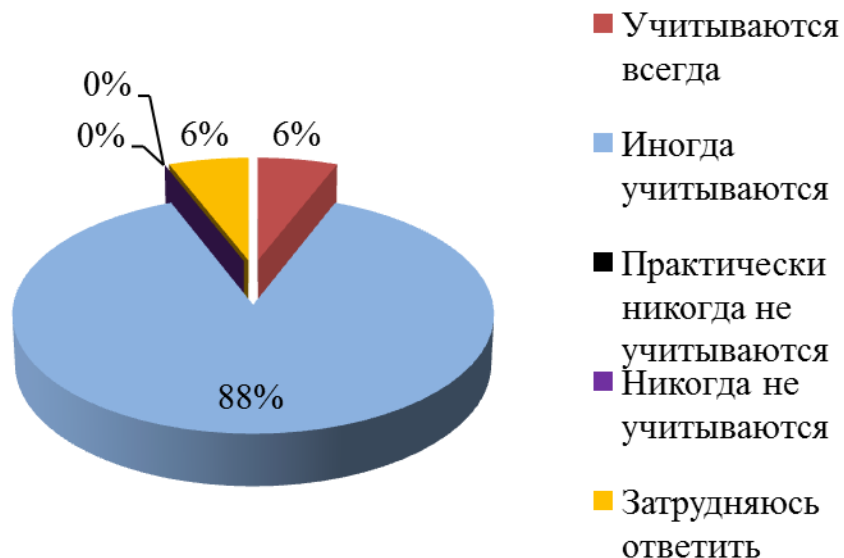
\* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 18

# Результаты обследований:

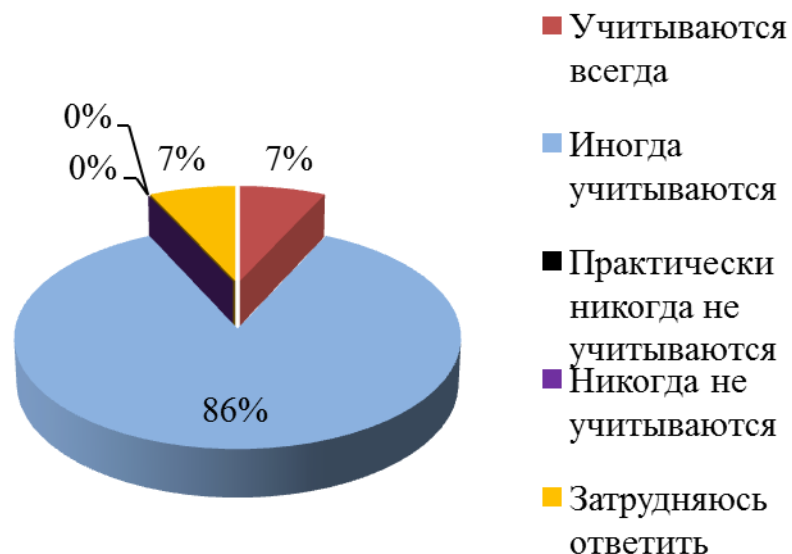
Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Насколько часто, по Вашему мнению, учитываются результаты общественных и экспертных обсуждений в работе Росстата?

## Экспертное сообщество



## Профессиональные пользователи статистической информации\*



\* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях

## Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Профессиональные пользователи статистической информации

Пользовались ли вы какими-либо способами высказать свое мнение о деятельности Росстата?



Научно-методологический совет Росстата



рабочие группы



конференции



письма на электронную почту Росстата



взаимодействие со специалистами Росстата



## Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

### Профессиональные пользователи статистической информации

**28%** респондентов знают о проведении общественных и экспертных обсуждений деятельности Росстата

из них **74%** осведомлены о том, что могут принять участие в обсуждениях

**45%** принимали участие в обсуждениях (из числа тех, кто осведомлен о такой возможности)



# Удовлетворённость работой Росстата

Как бы Вы в целом оценили уровень и качество общественных и экспертных обсуждений деятельности Росстата?

**Экспертное сообщество**



**Профессиональные  
пользователи статистической  
информации\***



\* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 22

# Удовлетворённость работой Росстата

Как бы Вы оценили эффективность мер, принимаемых Росстатом для решения следующих задач:

## Экспертное сообщество

- Эффективны
- Скорее эффективны
- Скорее не эффективны
- Не эффективны
- Затрудняюсь ответить



## Профессиональные пользователи статистической информации

- Эффективны
- Скорее эффективны
- Скорее не эффективны
- Не эффективны
- Затрудняюсь ответить



## Удовлетворённость работой Росстата. Профессиональные пользователи.

Как бы Вы оценили официальный интернет - сайт Росстата по следующим критериям?

(ответы 136 респондентов, посещавших официальный интернет – сайт Росстата)

| Критерий/<br>Оценка           | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | Средняя<br>оценка |
|-------------------------------|----|----|----|----|----|-------------------|
| Удобство поиска<br>информации | 14 | 23 | 47 | 33 | 19 | 3,15              |
| Содержание                    | 5  | 18 | 39 | 55 | 19 | 3,48              |
| Дизайн                        | 4  | 22 | 40 | 43 | 27 | 3,49              |
| Наглядность                   | 5  | 18 | 45 | 50 | 18 | 3,31              |
| Навигация по<br>сайту         | 14 | 23 | 50 | 41 | 8  | 3,04              |
| Удобство<br>обратной связи    | 18 | 24 | 38 | 43 | 13 | 3,07              |

**Средняя оценка сайта: 3,26**



# Наиболее часто встречающиеся пожелания респондентов по работе официального интернет – сайта Росстата

- совершенствование ЦБСД и ЕМИСС
- сделать сайт Росстата основным источником получения статистических данных
- увеличение числа оперативных данных, особенно на сайтах территориальных органов статистики
- доработать функцию поиска по сайту



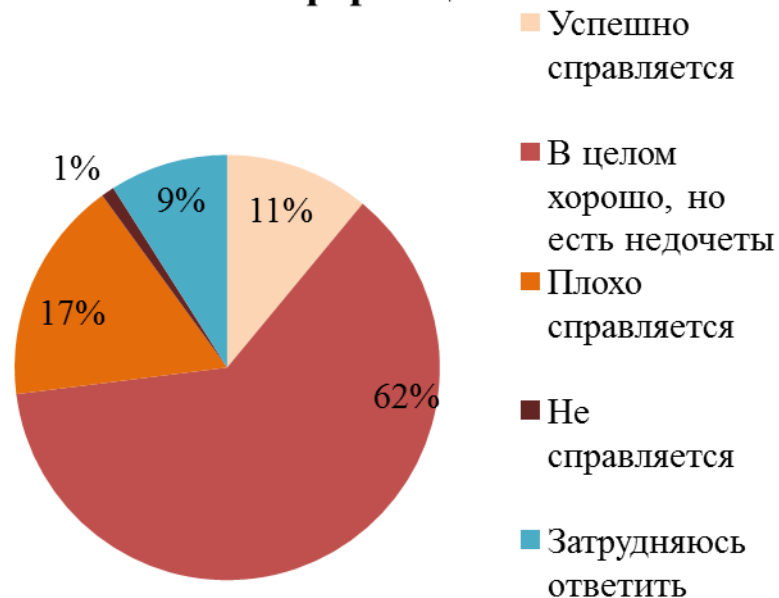
# Удовлетворённость работой Росстата

Как, на Ваш взгляд, Росстат справляется с поставленными перед ним задачами?

**Экспертное сообщество**



**Профессиональные пользователи статистической информации**



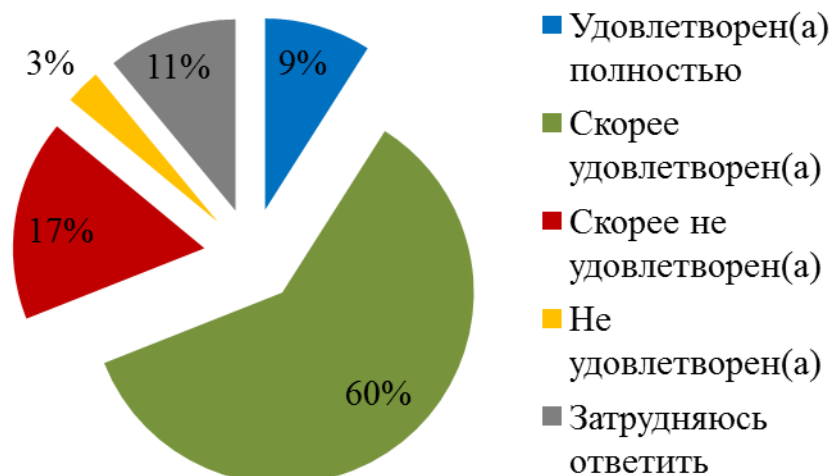
# Удовлетворённость работой Росстата

Насколько Вы в целом удовлетворены работой Росстата по решению поставленных перед ним задач?

Экспертное сообщество



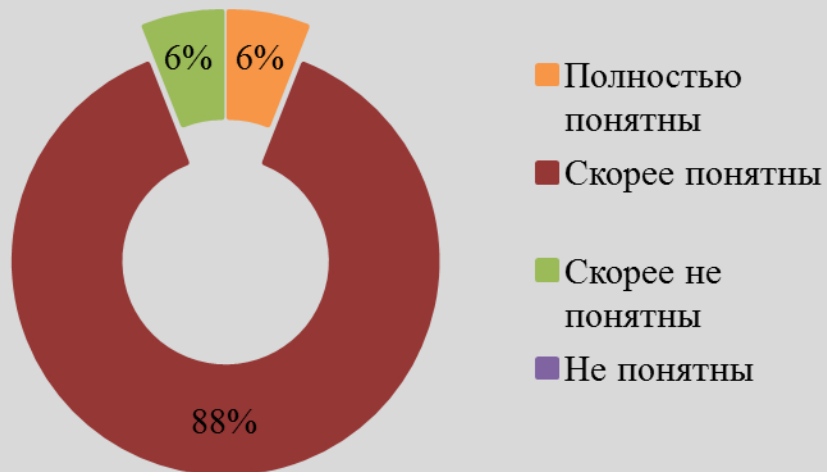
Профессиональные пользователи  
статистической информации



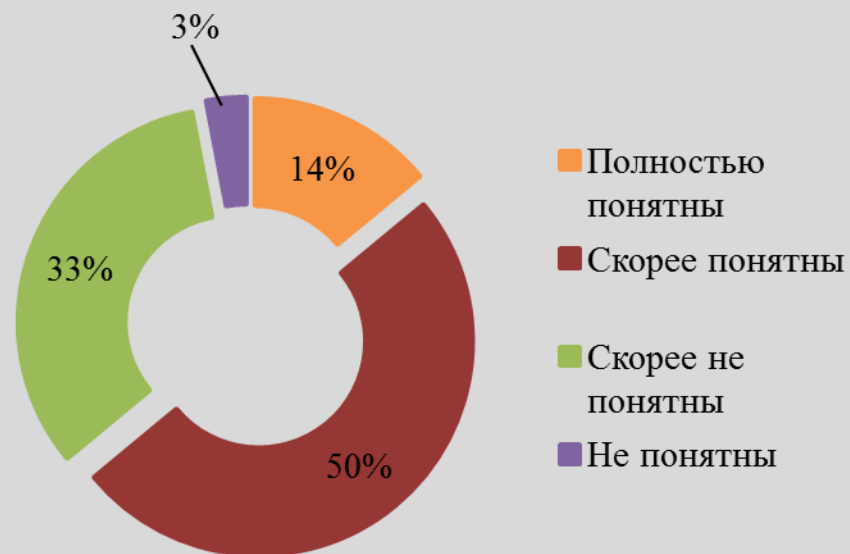
# Понимание деятельности Росстата

Насколько для Вас понятны (прозрачны) действия Росстата по решению поставленных перед ним задач?

**Экспертное сообщество**



**Профессиональные пользователи  
статистической информации**



# Результаты (экспертное сообщество)

| Индекс информированности      |          |          |         |
|-------------------------------|----------|----------|---------|
| Минтруд                       | Минздрав | Минтранс | Росстат |
| 3,3*                          | 2,9*     | 3,0*     | 3,0     |
| Индекс вовлеченности          |          |          |         |
| Минтруд                       | Минздрав | Минтранс | Росстат |
| 3,3*                          | 3,4*     | 3,2*     | 3,4     |
| Индекс удовлетворенности      |          |          |         |
| Минтруд                       | Минздрав | Минтранс | Росстат |
| 3,0*                          | 2,9*     | 2,6*     | 2,7     |
| Индекс понимания деятельности |          |          |         |
| Минтруд                       | Минздрав | Минтранс | Росстат |
| 3,1*                          | 3,2*     | 2,5*     | 3       |

\*по результатам исследования, проведенного ВЦИОМ



# Результаты обследования (профессиональные пользователи)

## Значения индексов:

Информированность 2,8

Вовлеченность 3,2

Удовлетворенность 2,7

Понимание деятельности 2,8



(минимальное значение равно 0, максимальное – 4)

# Выводы



Хороший уровень информированности о деятельности Росстата

Доступность информации о работе Росстата

Высокий уровень достоверности информации на официальном интернет-сайте Росстата

Высокий уровень организации и проведения общественных и экспертных обсуждений

Эффективность мер по:

- предоставлению актуальной и достоверной статистической информации,
- увеличению уровня информационной открытости Росстата
- предоставлению статистической информации в рамках, выполнения поручений, содержащихся в указах Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 596-606.

## Выводы и мероприятия

|  | Мероприятия  |
|--|--|
| Недостаточная освещенность деятельности Росстата в СМИ   | <ul style="list-style-type: none"><li>В Росстате создан отдел по взаимодействию со СМИ и общественными организациями.</li><li>При разработке Плана общественного обсуждения и экспертного сопровождения реализации "Плана деятельности Федеральной службы государственной статистики на 2013-2018 годы" на 2015 год будут учтены пожелания различных референтных групп, направленные на повышение информированности граждан и организаций. План будет включать работу со СМИ, блоггерами, проведение интервью и пресс-конференций руководства Росстата, ведение информационных лент в социальных сетях.</li><li>Росстат обеспечит взаимодействие с Российской статистической ассоциацией и другими общественными и иными организациями в целях улучшения информированности основных групп профессиональных пользователей и их вовлеченности в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата.</li><li>Проведение в 2015 году обследований потребности, удовлетворенности и доверия пользователей к официальной статистической информации</li></ul> |
| Необходимость расширения форм и методов информирования граждан и организаций, активного разъяснения в средствах массовой информации -роли и значения статистической информации -статистической грамотности для всех слоев общества |  |
| Необходимость совершенствования удобства и функциональных возможностей официального интернет-сайта Росстата и расширения информации, представленной на официальном интернет-сайте Росстата   | <ul style="list-style-type: none"><li>Совершенствование структуры и содержания интернет портала Росстата с учетом обеспечения удобства работы пользователей.</li><li>Обеспечение публикации на Интернет-портале Росстата и в ЕМИСС приоритетной статистической и иной информации в формате открытых данных</li></ul>   |
| Недостаточное информирование граждан о возможности участия в процессах разработки и экспертизы решений, принимаемых Росстатом  | Размещение в разделе «Новости» официального интернет-сайта Росстата информации о заседаниях и инициативах Научно-методологического совета Росстата и Общественного совета при Росстате.  |

# Планы на 2015 год

- Проведение по заказу Росстата (в рамках проекта РСГС-2) обследования потребности, удовлетворенности и доверия пользователей к официальной статистической информации (выборочное обследование целевых групп потребителей статистической информации) – II квартал
- Проведение обследования удовлетворённости пользователей статистической информацией, предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в целом (опрос профессиональных пользователей статистической информации, анализ изменения мнений) – IV квартал

# Спасибо за внимание!

