

**Результаты обследования удовлетворённости
пользователей статистической информацией,
предоставляемой Росстатом, и
работой Росстата в целом**



*Заседание Общественного совета при Росстате
9 декабря 2015 г.*



Содержание

- I. Механизмы повышения открытости Росстата. Нормативная база.
- II. Цели и задачи обследования.
Методология обследования
- III. Результаты обследования
- IV. Выводы



Обратная связь с пользователями. Оценка удовлетворённости. Нормативная база.

Взаимодействие с
референтными
группами

Аккумуляирование
отзывов и
предложений,
получение оценок

Получение
обратной
связи



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. 2.2 Плана
общественного
обсуждения и
экспертного
сопровождения
реализации
«Плана
деятельности
Росстата на 2013-
2018 гг.» на 2015
год



Обследования пользователей, проведенные в 2013-2015 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.)

Обследование удовлетворённости пользователей (экспертного сообщества) статистической информацией, предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в целом

(Росстат, ноябрь 2015 г.)



Цели и задачи

Цель обследования: оценить уровень удовлетворённости экспертного сообщества статистической информацией, предоставляемой Росстатом, и работой Росстата в целом.

Задачи:

- оценить качество предоставляемой Росстатом официальной статистической информации;
- оценить взаимодействие со специалистами Росстата;
- оценить вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата;
- оценить работу официального интернет-сайта Росстата;
- оценить удовлетворенность деятельностью Росстата;
- оценить информированность о работе Росстата;
- оценить понимание деятельности Росстата.



Методология исследования

Основа методологии: Методика (Концепция) оценки качества общественного обсуждения и экспертного сопровождения реализации планов деятельности ФОИВ

Исследуемая совокупность: экспертное сообщество (40 экспертов)

Метод исследования: почтовый опрос

Период проведения опроса: с 9 октября по 10 ноября 2015 года



Анкета



Разделы:

- Использование статистической информации (12 вопросов),
- Взаимодействие со специалистами Росстата (6),
- Общественное обсуждение и экспертное сопровождение деятельности Росстата (8),
- Официальный интернет-сайт Росстата (9),
- Общее мнение о Росстате (13),
- Социально-демографический блок (4).

Всего 52 вопроса



Индексы оценки мнения референтной группы

Индексы:

- информированности
- вовлеченности
- удовлетворенности
- понимания деятельности

Расчет значений индексов осуществлялся с помощью следующих формул:

$$I_z = \frac{\sum \bar{y}}{n} - \text{индекс, где } z - \text{наименование индекса}$$

\bar{y} – значения показателей, входящих в определение индекса z
 n – количество значений показателей

$$\bar{y} = \frac{\sum \bar{x}}{m} - \text{показатель, где } \bar{x} - \text{значения признаков, входящих в определение}$$

показателя
 m – количество значений признаков

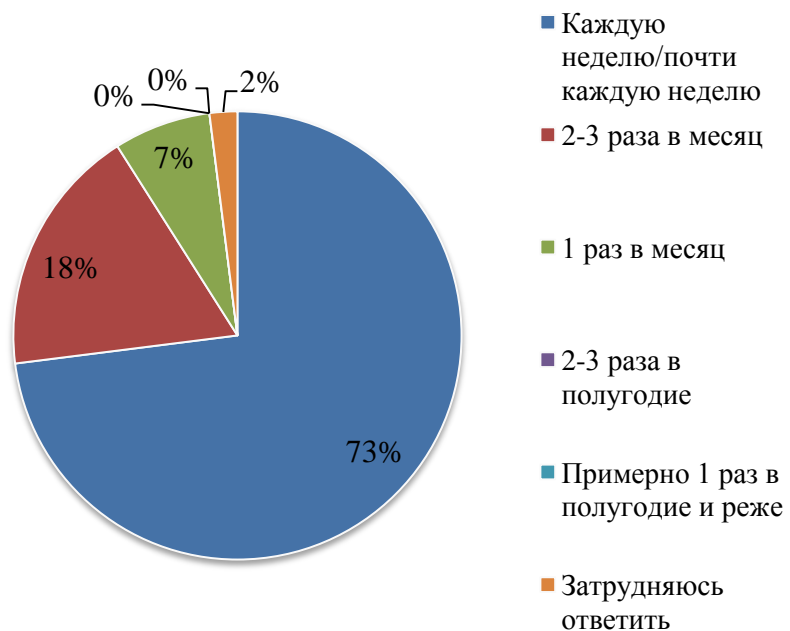
$$\bar{x} = \frac{\sum xf}{\sum f} - \text{признак, где } x - \text{ранг, присвоенный альтернативе вопроса (значения от}$$

1 до 4 по степени значимости; альтернативе «затрудняюсь ответить» присваивается ранг «0»)
 f – количество респондентов, выбравших соответствующую альтернативу



Результаты обследования: Использование статистической информации

Как часто Вы пользуетесь
статистической информацией?



Укажите, пожалуйста, какими
источниками получения статистической
информации Вы пользуетесь?



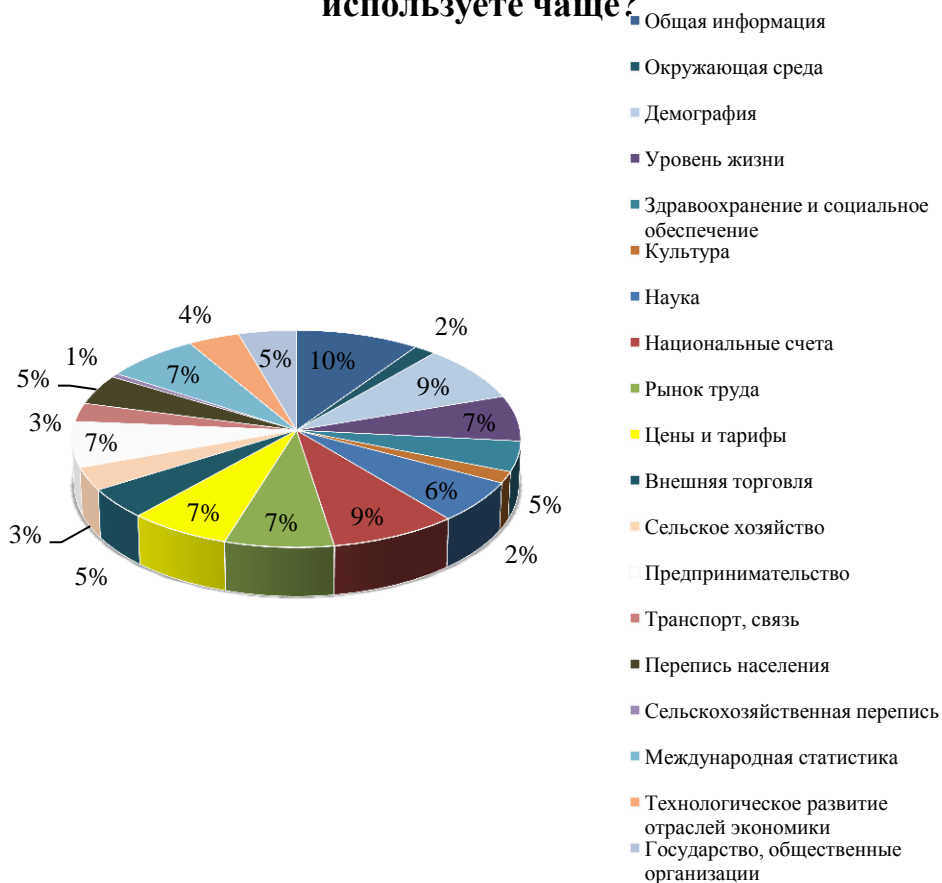


Результаты обследования: Использование статистической информации

С какой целью Вы используете статистическую информацию?



Отметьте, какие статистические данные Вы используете чаще?



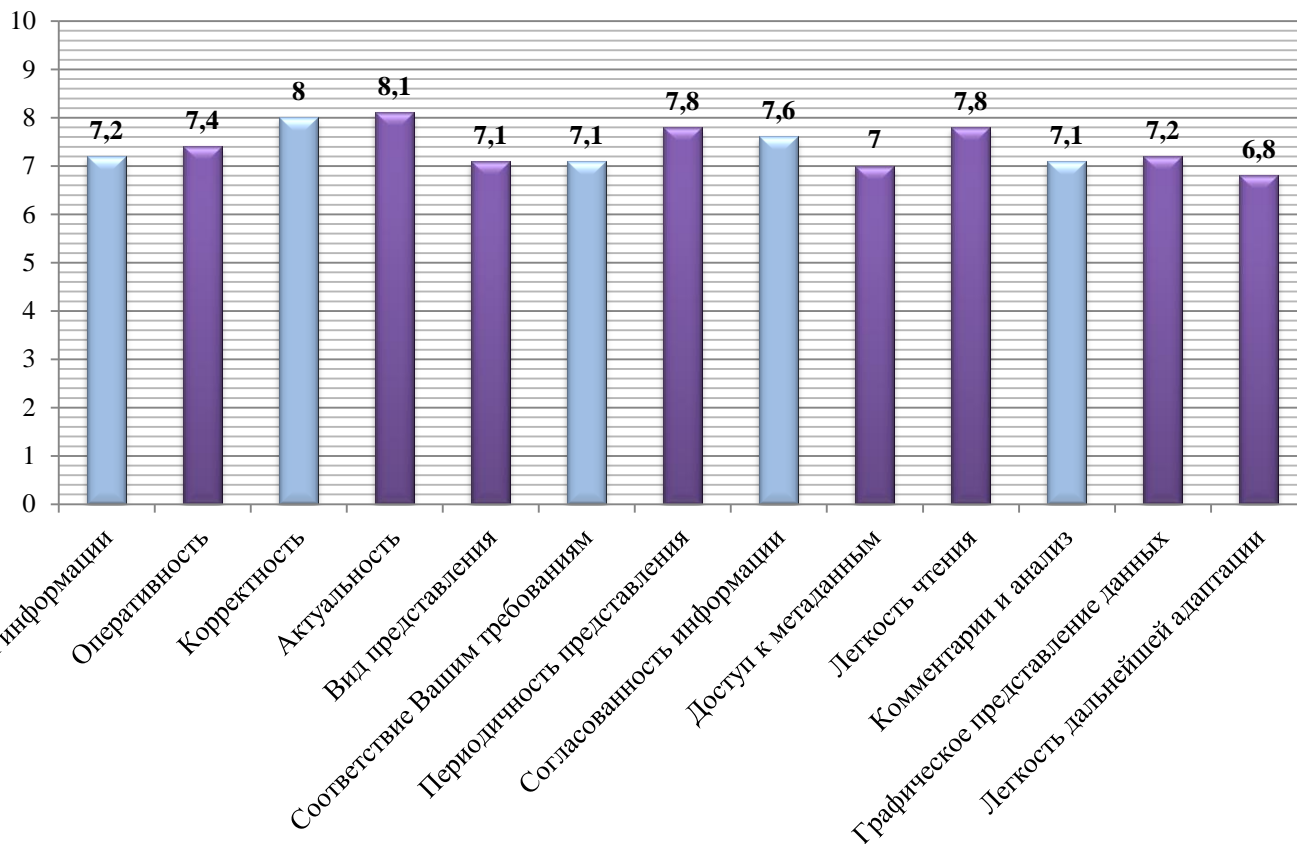


Результаты обследования: Удовлетворенность качеством официальной статистической информации

Оцените, пожалуйста, статистические данные, предоставляемые
Росстатом, по
10-балльной шкале по следующим критериям :

Качество
статистических
данных
7,4

Предоставление
статданных
пользователям
7,4





Результаты обследования: Удовлетворенность качеством официальной статистической информации (ОСИ)

- Уровень доверия к ОСИ – **70%**
- Улучшение качества предоставляемых Росстатом данных за последние 5 лет (68%)

Статистические потребности респондентов:

- Социальная статистика
- ЖКХ
- Транспорт и связь
- Статистика инноваций
- Детализация информации в целом



Результаты обследования: Взаимодействие со специалистами Росстата

- 50% респондентов направляли в Росстат статистические запросы
- Из них 80% считают, что их запрос был удовлетворен

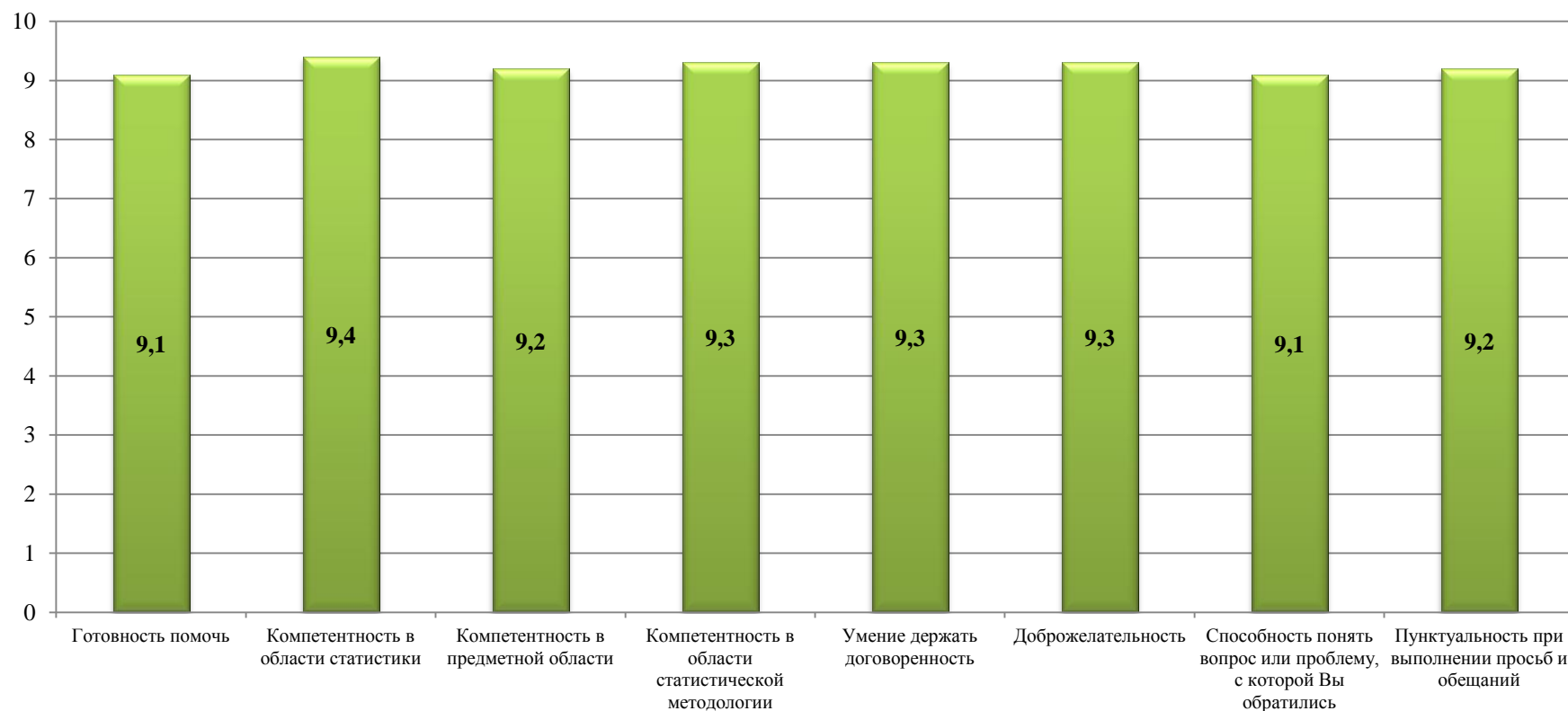
Тематика запросов:

- методология выборочных обследований
- уточнение информации
- детализация данных



Результаты обследования: Взаимодействие со специалистами Росстата

Как бы Вы оценили взаимодействие с сотрудниками Росстата по 10-балльной шкале по каждому из указанных параметров, учитывая только Ваш личный опыт общения?



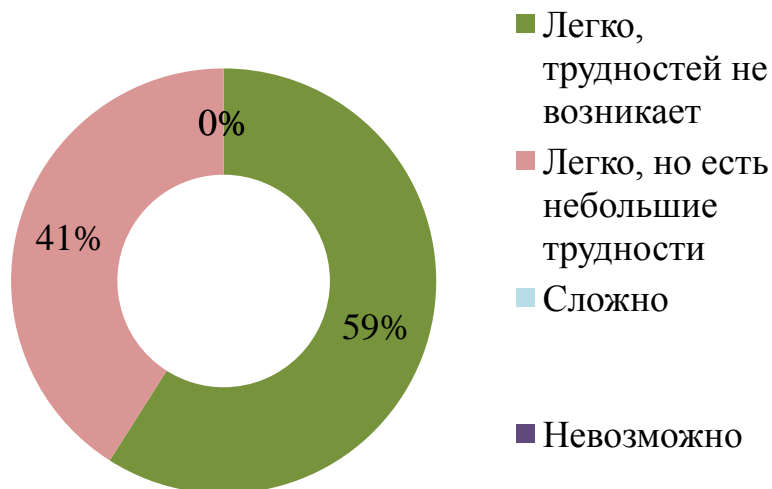
Средняя оценка взаимодействия со специалистами Росстата составила 9,2 балла



Результаты обследования: Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

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

2014 год



2015 год



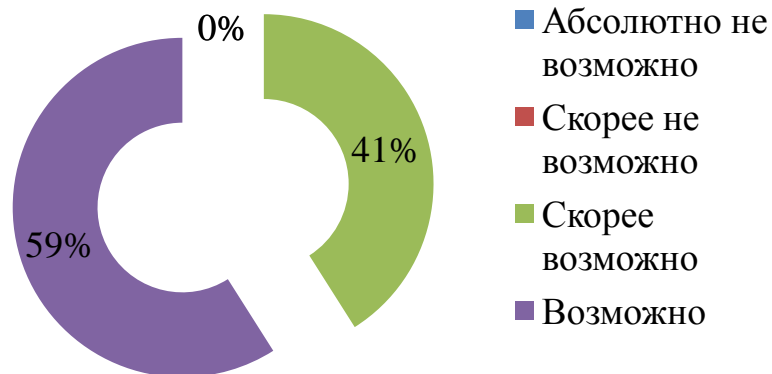
* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 15



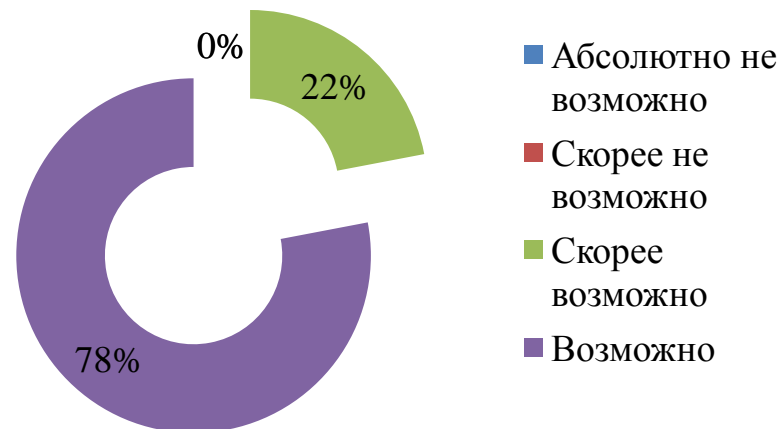
Результаты обследования: Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

Продолжите предложение: «Высказывать свое мнение и вносить предложения на общественных и экспертных обсуждениях...»?*

2014 год



2015 год



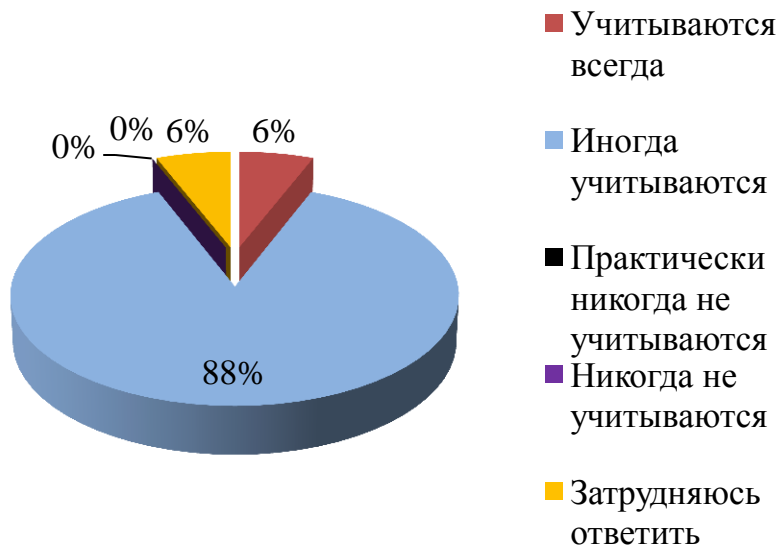
* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 16



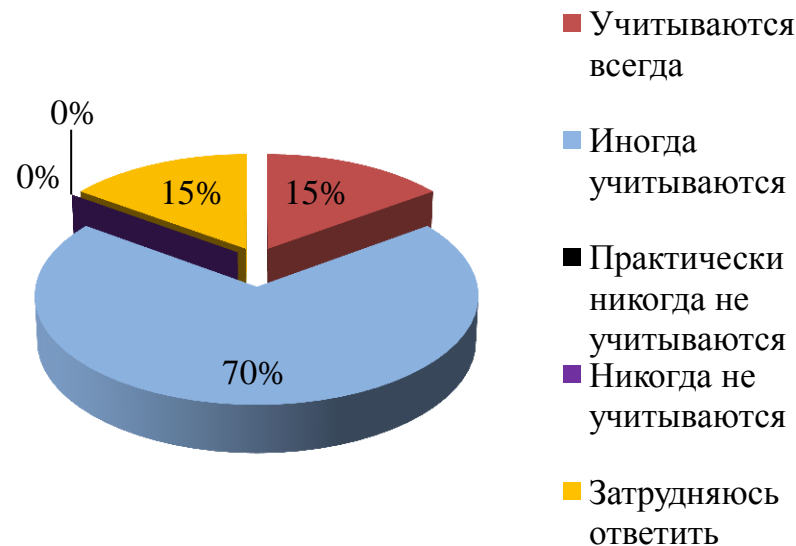
Результаты обследования: Вовлеченность в общественные и экспертные обсуждения деятельности Росстата

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

2014 год



2015 год



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



Результаты обследования: Удовлетворенность работой официального интернет-сайта Росстата

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

Критерий	Средняя оценка	
	2014 год	2015 год
Удобство поиска информации	3,2	3,4 ↑
Содержание	3,5	4,0 ↑
Дизайн	3,5	3,8 ↑
Наглядность	3,3	3,7 ↑
Навигация по сайту	3,0	3,6 ↑
Удобство обратной связи	3,0	3,6 ↑
Средняя оценка сайта	3,3	3,7 ↑

(минимальная оценка равна 1, максимальная – 5)



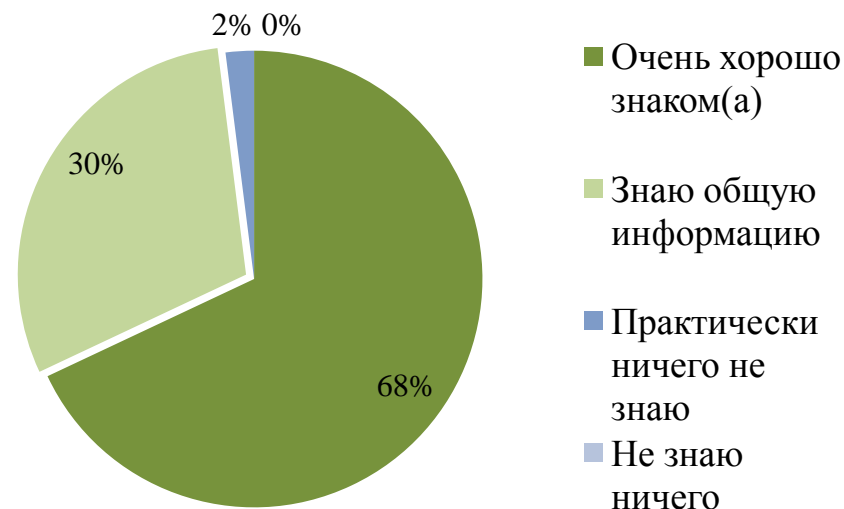
Результаты обследования: Информированность о работе Росстата

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

2014 год



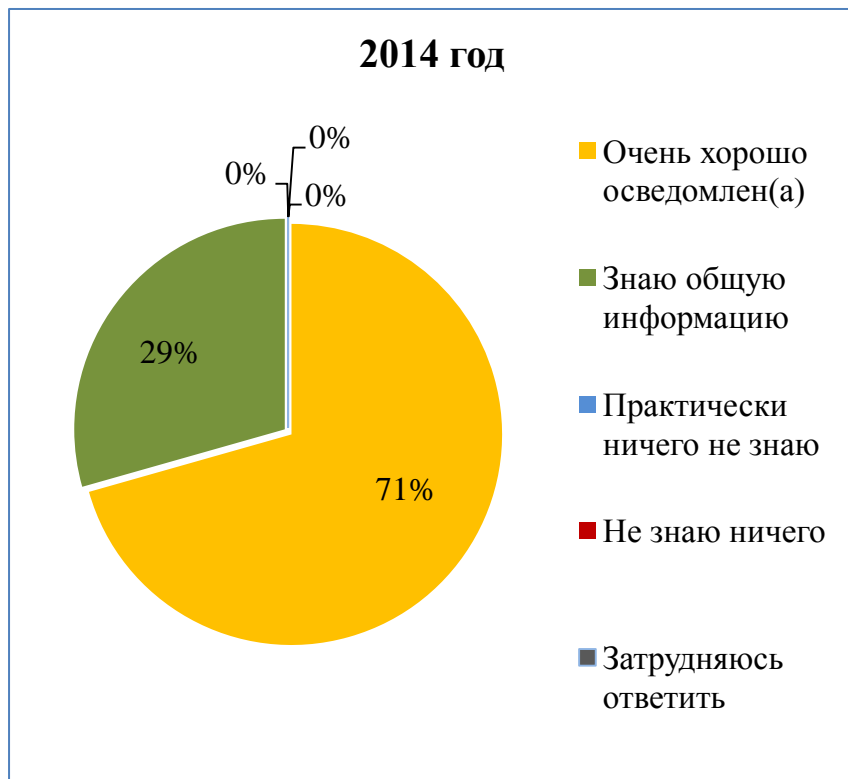
2015 год





Результаты обследования: Информированность о работе Росстата

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





Результаты обследования: Информированность о работе Росстата

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

2014 год*



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

2015 год**



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

*Затруднились ответить около 44% респондентов

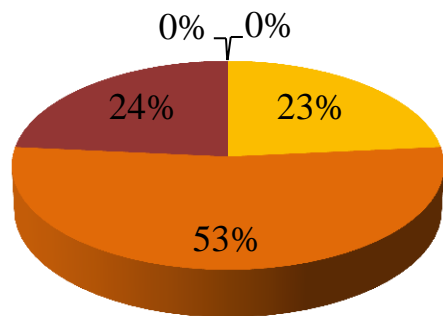
**Затруднились ответить около 34% респондентов



Результаты обследования: Информированность о работе Росстата

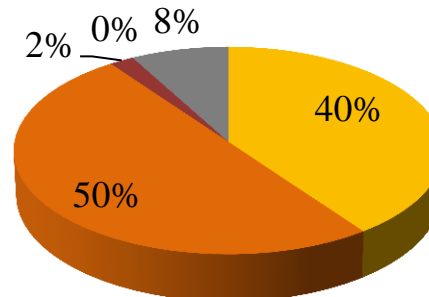
Как бы Вы оценили доступность информации о работе Росстата в целом?

2014 год



- Информация доступна
- Информация скорее доступна
- Информация скорее не доступна
- Информация не доступна
- Затрудняюсь ответить

2015 год

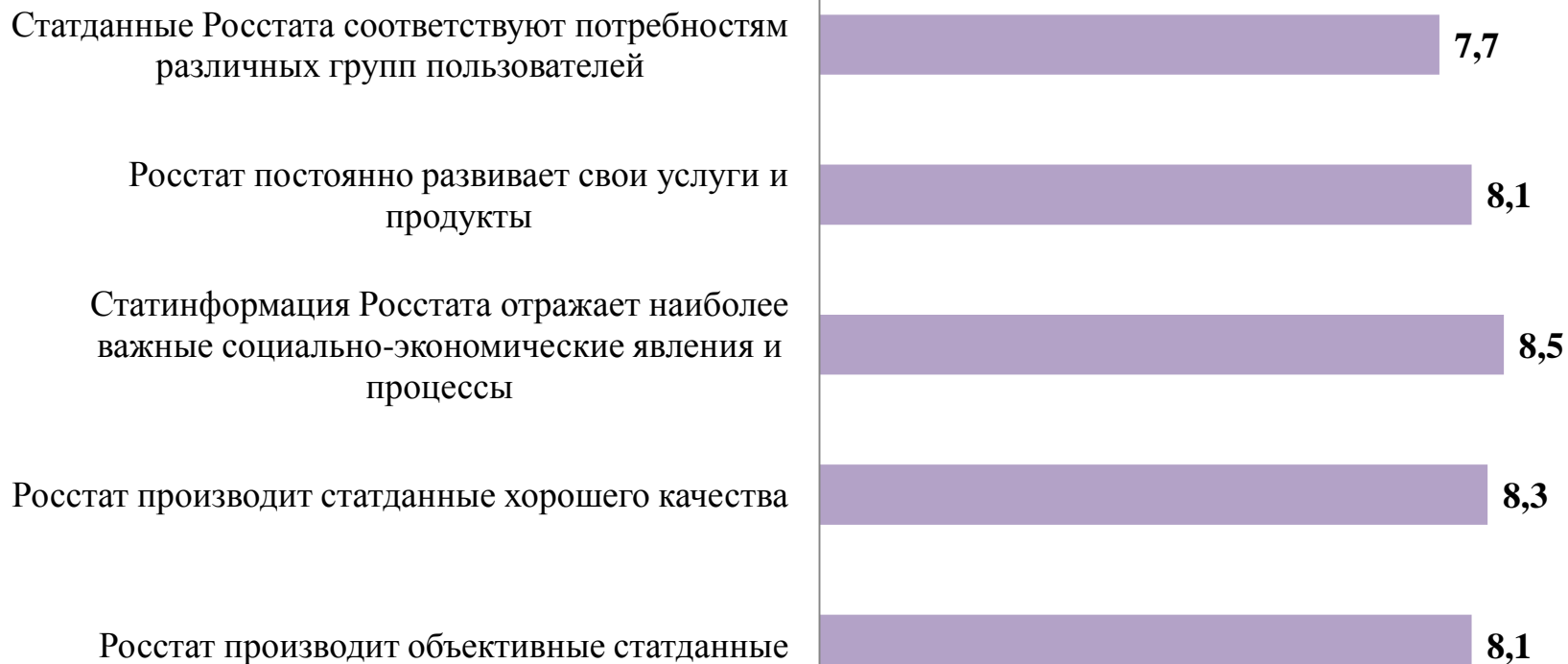


- Информация доступна
- Информация скорее доступна
- Информация скорее не доступна
- Информация не доступна
- Затрудняюсь ответить



Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

Подумайте о Росстате в целом и оцените по 10-балльной шкале, насколько Вы согласны со следующими утверждениями:





Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

Является конечным источником всей официальной статистической информации России

Постоянно стремится к повышению качества услуг, которые он предлагает

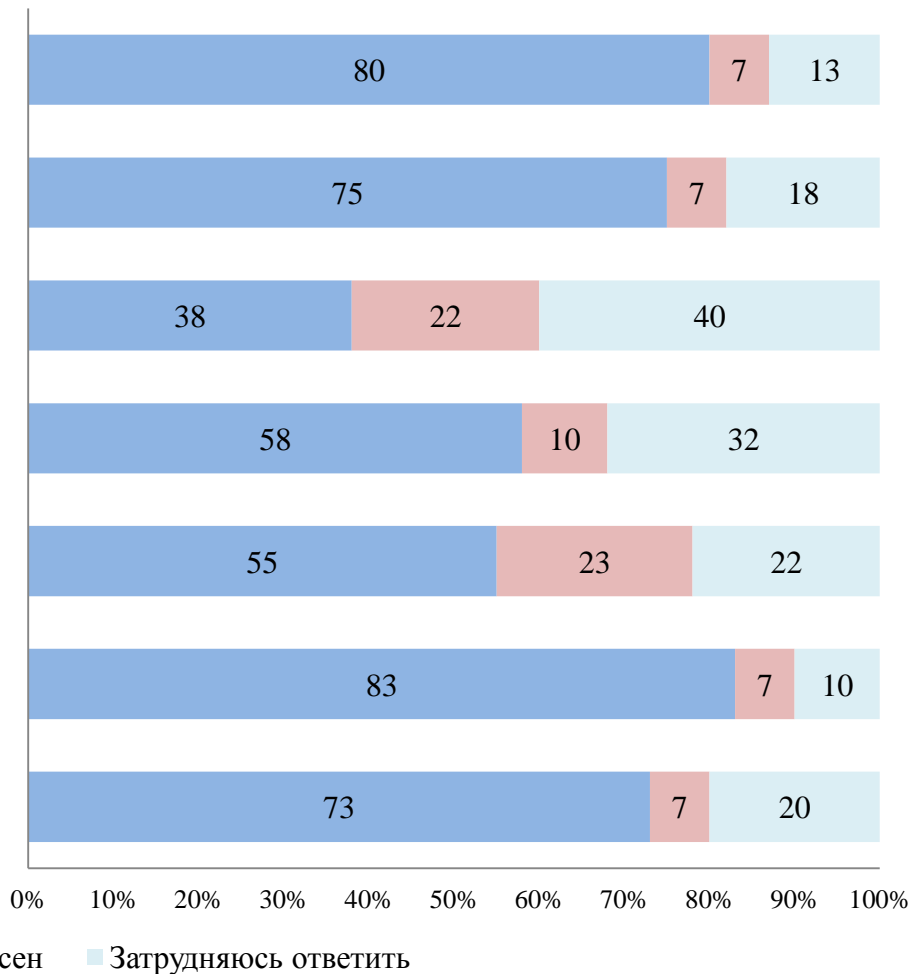
Инновационная организация

Понимает нужды пользователей

Гибкий и отзывчивый

Открыт и доступен

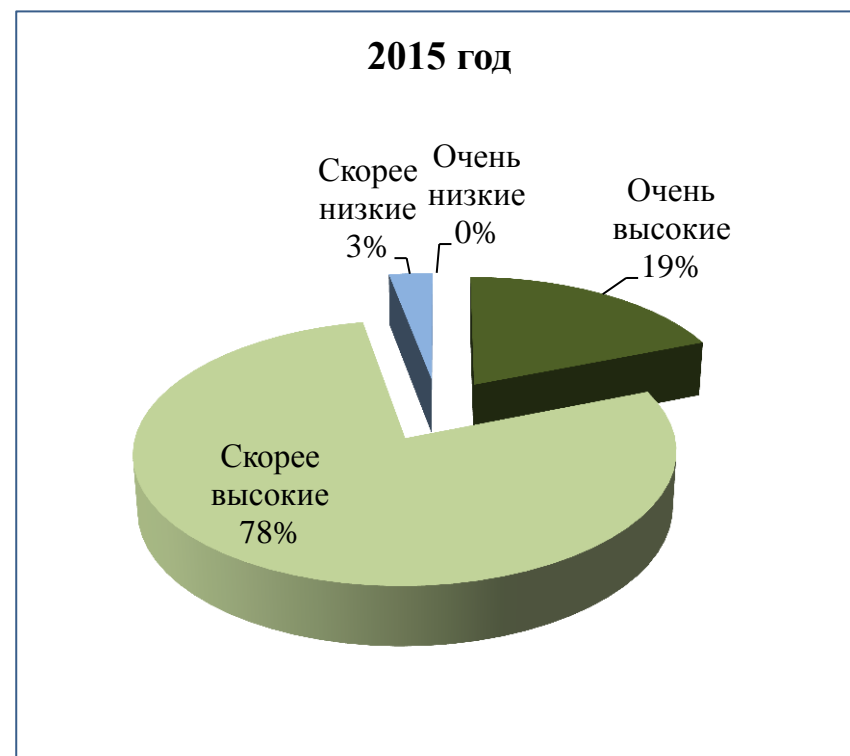
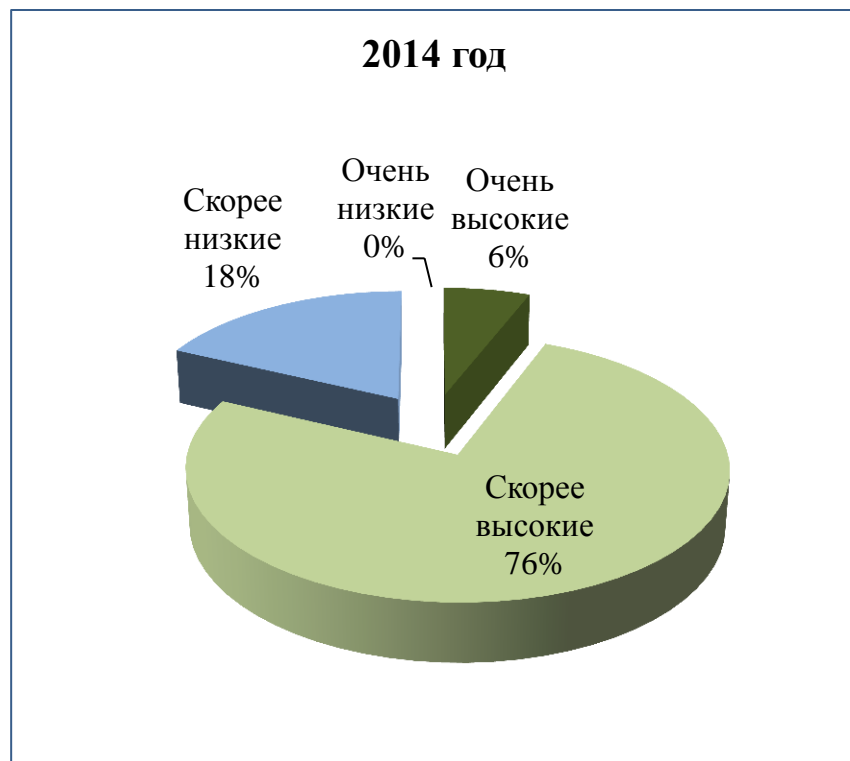
Росстат – хорошо скоординированная организация





Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

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



* Ответы респондентов, принимавших участие в общественных и экспертных обсуждениях 25

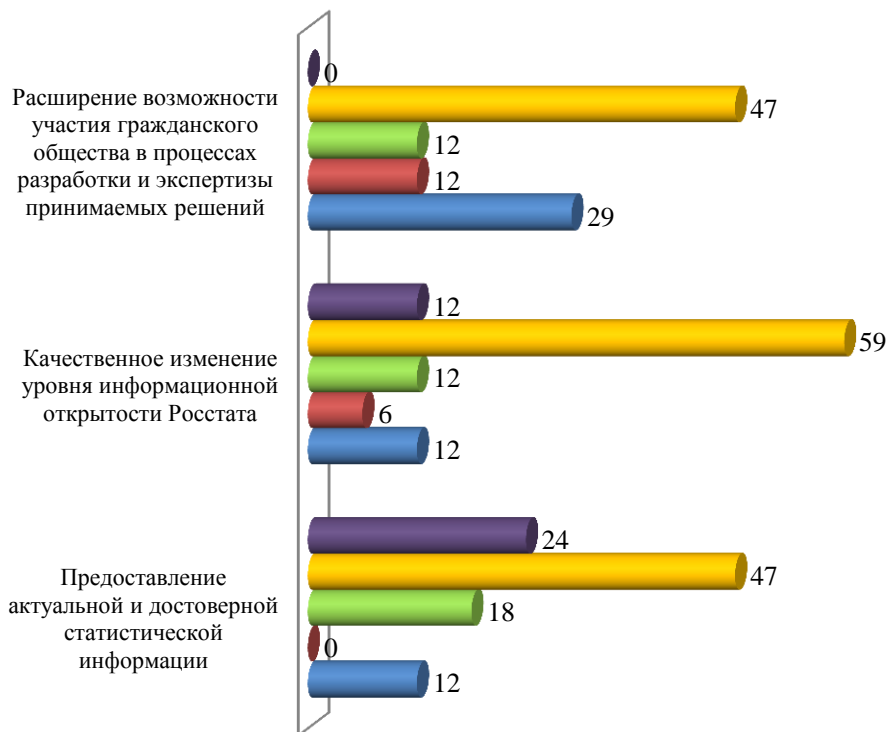


Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

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

2014 год

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



2015 год

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

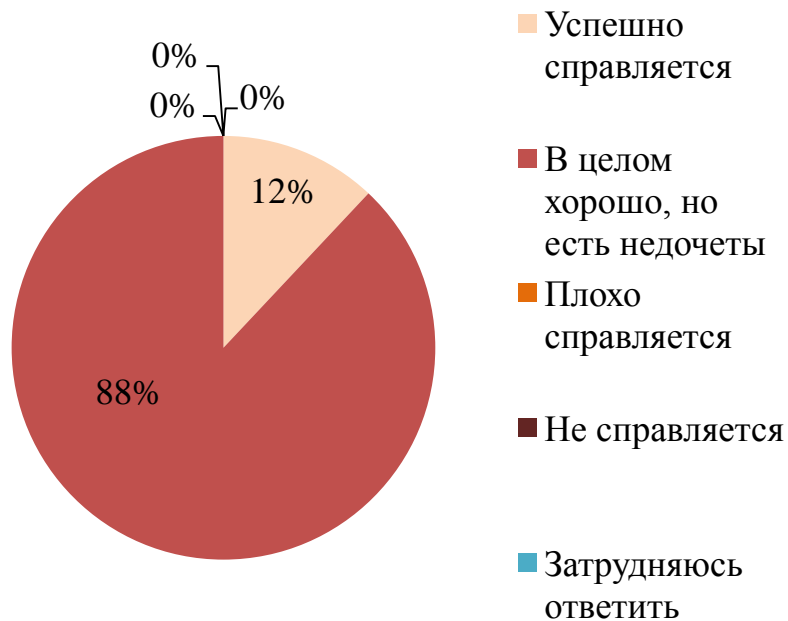




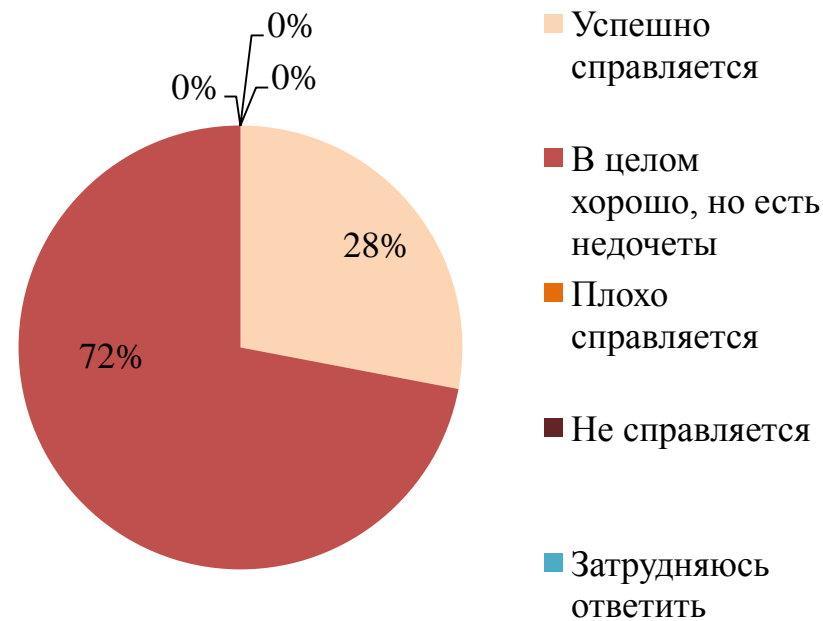
Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

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

2014 год



2015 год

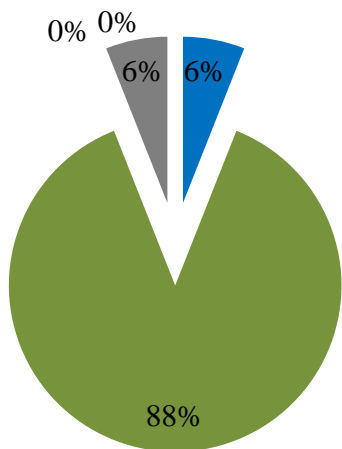




Результаты обследования: Удовлетворённость деятельностью Росстата

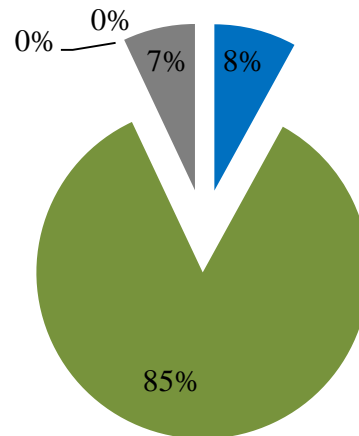
Насколько Вы в целом удовлетворены работой Росстата по решению поставленных перед ним задач?

2014 год



- Удовлетворен(а) полностью
- Скорее удовлетворен(а)
- Скорее не удовлетворен(а)
- Не удовлетворен(а)
- Затрудняюсь ответить

2015 год



- Удовлетворен(а) полностью
- Скорее удовлетворен(а)
- Скорее не удовлетворен(а)
- Не удовлетворен(а)
- Затрудняюсь ответить



Результаты обследования: значения индексов

- Индекс информированности = **3,0**
- Индекс вовлеченности = **3,4**
- Индекс удовлетворенности = **3,0**
- Индекс понимания деятельности = **3,2**

Значения индексов, полученных в ходе обследований в 2014-2015 гг.

Индекс информированности	Индекс вовлеченности	Индекс удовлетворенности	Индекс понимания деятельности
Результаты 2014 (профессиональные пользователи)			
2,8	3,2	2,7	2,8
Результаты 2014 (экспертное сообщество)			
3,0	3,4	2,7	3,0
Результаты 2015 (экспертное сообщество)			
3,0	3,4	3,0 ↑	3,2 ↑

(минимальное значение равно 0, максимальное – 4)



Результаты обследования: значения индексов (продолжение)

Значения индексов Росстата (обследование 2015 г.) и ведомств (по результатам обследования, проведенного ВЦИОМ в 2013 г.*)

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*	3,0

Индекс понимания деятельности

Минтруд	Минздрав	Минтранс	Росстат
3,1*	3,2*	2,5*	3,2

(минимальное значение равно 0, максимальное – 4)



Выводы

Доступность информации о работе Росстата

Высокий уровень качества предоставляемой Росстатом официальной статистической информации

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.

Высокий уровень доверия респондентов к официальной статистической информации

Рост удовлетворённости экспертного сообщества деятельностью Росстата и понимания его деятельности

Спасибо за внимание!

