

Вимірювання зворотного зв'язку від респондентів

***Ашу Конрад
жовтень 2012 р.***



STATISTICS
DENMARK

Зворотний зв'язок від респондентів

- Добровільні запитання щодо використаного часу та зручності для користувачів
- Частка відповідей
- Табличні приклади
- Попередні результати
- Коментарі

Voluntary questions on time usage and usability

We would like to improve our forms and reduce the burden on the respondent. Therefore we hope that you will take time to answer the following questions.

How many working hours have been used on reporting to this statistic?				
	Hours		Minutes	
Have you filled out a form for this statistic before?				
	None	1-3 times	More than 3 times	
Online form (excluding this form)				
Paper form (excluding this form)				
Was it difficult to...	Difficult / Time-consuming			
	Very much	Some-what	A little	Not at all
Access the online form?				
Understand questions and help texts?				
Gather the necessary information?				
Enter data into the online form?				
Please describe any difficulties you may have had and give any suggestions for improvement				

Річні обстеження – Частка відповідей

	Електрон на форма	Анкети для користувачів	Коментарі
Видатки на охорону довкілля	619	73 %	11 %
Зовнішня торгівля органічними товарами	219	73 %	10 %
Дослідження, розвиток та інновації	2390	62 %	6 %
Обстеження сільського господарства та садівництва	1196	81 %	20 %
Сировина та промислові послуги	698	82 %	11 %
Патенти та права інтелектуальної власності-2009	2032	75 %	9 %
Патенти та права інтелектуальної власності-2010	731	92 %	8 %
Датські філіали іноземних компаній- 2010	1559	85 %	10 %
Додаткові витрати на робочу силу-2010	1417	17 %	4 %
Громадські бібліотеки-2010	98	80 %	45 %
Дослідницькі бібліотеки-2010	72	71 %	39 %

Квартальні обстеження – Частка відповідей

	Електр онна форма	Анкети для користувачів	Коментарі
Статистика наявності робочих місць – 3 квартал 2011 р.	3289	18 %	2 %
Перевезення товарів - 3 квартал 2011 р.	476	10 %	5 %
Поголів'я свиней - 3 квартал 2011 р	538	6 %	1 %

Місячні обстеження - Частка відповідей

Промислове виробництво та нові замовлення

	Відповіді	Коментарі
березень 2011 р.	658	13
квітень	396	7
травень	329	5
червень	212	2
липень	208	3

З приблизно 900 відповідей через Virk.dk

Респондентська оцінка – агреговані дані

	Very difficult	Somewhat difficult	A little difficult	Not at all difficult	Total	
Access to questionnaire	7%	12%	18%	63%	100%	11893
Understanding questions	4%	13%	28%	55%	100%	11820
Obtaining answers	7%	17%	28%	48%	100%	11806
Data entry	2%	5%	12%	81%	100%	11814
Total	5%	11%	21%	63%	100%	47333

Респондентська оцінка

Приклад: Видатки на охорону довкілля

	Very difficult	Somewhat difficult	A little difficult	Not at all difficult	Total		Satisfaction index
Access to questionnaire	3%	5%	16%	76%	100%	516	88
Understanding questions	4%	15%	33%	48%	100%	511	74
Obtaining answers	8%	25%	38%	29%	100%	509	63
Data entry	2%	3%	13%	82%	100%	511	91
Total	4%	12%	26%	58%	100%	2047	79

	Доступність анкетие	Розуміння запитань	Отримання відповідей	Введення даних	Середній бал	Використаний час (мін) (медіана)	Відповіді (Загалом онлайн)
Обстеження сільського господарства та садівництва	58	71	61	78	67	60	1.098 (1.668)
Зовнішня торгівля органічними товарами	88	83	67	86	81	30	290 (343)
Додаткові витрати на робочу силу-2010	85	80	55	97	79	120	237 (1.375)
Статистика наявних робочих місць	87	95	87	97	91	10	342 (1.037)
Сировина та промислові послуги	89	80	47	86	75	180	322 (616)
Індекс роздрібної торгівлі	71	87	82	93	83	10	182 (431)
Патенти та права інтелектуальної власності-2010	91	84	89	97	90	10	1.043 (2.600)
Інвестиції та видатки на ІКТ	80	77	59	90	77	60	2.023 (3.119)
Видатки на охорону довкілля	87	78	66	91	81	45	547 (883)
Датські філії іноземних компаній-2010	82	84	83	92	85	30	1.423 (1.902)
Дослідження, розвиток та інновації	83	73	69	92	79	30	1.505 (2.790)
Перевезення товарів	80	78	64	69	73	60	71 (378)
Поголів'я свиней	70	87	76	89	81	45	101 (511)
Інвестиційні очікування	88	94	87	99	92	15	284 (567)
Громадські бібліотеки-2010	63	72	47	93	69	480	82 (98)

Використання часу

Приклад: Видатки на охорону довкілля

Under 10 minutes	97	19%
Under 1 hour	161	31%
Under 2 hours 30 min.	185	35%
Over 2 hours 30 min.	79	15%
Total	522	100%

Перехресна табуляція: Знайти інформацію / час

Приклад: Видатки на охорону довкілля

Find Information	Time used				Total	
	Over 2 hours 30 min.	Under 2 hours 30 min.	Under 1 hour	Under 10 minutes		
Very difficult	35%	42%	14%	9%	100%	43
Somewhat difficult	30%	48%	17%	5%	100%	125
A little difficult	15%	38%	37%	10%	100%	193
Not at all difficult	3%	20%	39%	38%	100%	148
Total	15%	37%	31%	17%	100%	509
Satisfaction index	40	54	72	83	63	

Попередні результати

Для всіх обстежень:

- Найскладнішим завданням є отримання необхідної інформації
- Користувачі, які вперше заповнюють звітність, мають труднощі з отриманням доступу до інтернет-порталу - Virk.dk
- Введення даних є найменш складним завданням

Коментарі та пропозиції

- Важко отримати доступ до Virk.dk
 - Втрати часу - простій
 - Електронний підпис
- Важко отримати інформацію
 - Розбіжності в методах розрахунків
 - Респонденти не мають доступу до достатньо детальної інформації

Коментарі та пропозиції

- Технічні проблеми
 - Функціональні характеристики
 - Загублені дані
 - Проблеми з браузером
- Відсутність відповідності
 - Обстеження дослідження, розвитку та інновацій - близько 50% усіх коментарів
 - Патенти та права інтелектуальної власності - близько 90 %

Мої улюблені коментарі

- "Досить надсилати мені цей спам. Мого часу потребує інша й найбільш важлива робота."
- "Надішліть мені, будь ласка, 2 пляшки могоричу 'Gl. dansk' (алкогольний напій в Данії) за всі незручності, які ви мені спричинили."

