ПРОЕКТ ТВІННІНГ

**Сприяння процесам удосконалення Державної Служби Статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції**

**Україна**



**ЗВІТ ПРО РОБОТУ МІСІЇ**

**щодо**

*Компонент 10: Методологія вибіркових обстежень*

**Захід 10.6: Розрахунок індексу задоволеності користувачів**

Місія здійснювалася пані Юрате Петраускене та пані Лаймою Грізайте,

Статистика Литви

3–5 березня 2015 року

Версія: Проект

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

***IPA 2009***

*Прізвище авторів, адреса, електронна адреса (зберегти важливу інформацію)*

*Лайма Грізайте*

*Юрате Петраускене*

*Статистика Литви*

*просп. Гедіміно, 29*

*LT-01500, Вільнюс*

*Литва*

*Тел.: (8 5) 236 4800*

*Електронна адреса:* [*Jurate.Petrauskiene@stat.gov.lt*](mailto:Jurate.Petrauskiene@stat.gov.lt)*;* [*Laima.Grizaite@stat.gov.lt*](mailto:Laima.Grizaite@stat.gov.lt)

**Зміст**

[Стислий опис 4](#_Toc415330679)

[1. Загальні зауваження 4](#_Toc415330680)

[2. Оцінка та результати 4](#_Toc415330681)

[2.1. Пілотний розрахунок індексу задоволеності користувачів 4](#_Toc415330682)

[3. Висновки та рекомендації 5](#_Toc415330683)

[Додаток 1. Технічне завдання 7](#_Toc415330684)

[Питання для обговорення: 8](#_Toc415330685)

[Заходи 8](#_Toc415330687)

[Консультант та партнер 8](#_Toc415330688)

[Звіт 8](#_Toc415330689)

[Додаток 2. Особи, з якими відбулися зустрічі 9](#_Toc415330690)

Додаток 3. Робочий план розрахунку рівня задоволеності користувачів та впровадження методології проведення обстежень задоволеності користувачів та розрахунку індексу і рівня задоволеності користувачів……………………………………………………………………………………………………..10

**Список скорочень**

ТЗ Технічне завдання

ДССУ Державна служба статистки України

СЛ Статистика Литви

# Стислий опис

Заходи за компонентом 10.5 допоможуть Держстату розробити методику розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації.

Загальною метою місії було здійснення пілотних розрахунків індексу та субіндексів задоволеності користувачів якістю статистичної інформації:

Заходи в рамках місії включали:

1. Презентацію Держстату щодо результатів обстежень задоволеності користувачів, проведених у 2014 році, та пілотних розрахунків.
2. Обговорення анкети обстежень задоволеності користувачів.
3. Представлення досвіду СЛ щодо експрес-випусків.
4. Обговорення та консультації щодо реєстру показників та стандартизації методик.

Наступний захід 10:

# 1. Загальні зауваження

**Цей Звіт про роботу місії був підготовлений в рамках Проекту Твіннінг «Сприяння процесам удосконалення Державної служби статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції». Це була перша місія, присвячена розрахунку рівня задоволеності користувачів за Компонентом 10. Метою місії є пілотний розрахунок рівня та індексу задоволеності користувачів і розробка методики розрахунку рівня задоволеності користувачів.**

Конкретними цілями місії були:

* Здійснити пілотний розрахунок з використанням результатів 2014 року.
* Вдосконалити анкету обстеження рівня задоволеності користувачів.
* Обговорити методику обстеження рівня задоволеності користувачів.
* Скласти робочий план розрахунку рівня задоволеності користувачів та призначити дату наступної місії.

# 2. Оцінка та результати

Оцінка проводилася за такими темами:

* 1. Пілотний розрахунок підіндексів задоволеності користувачів та загального індексу задоволеності.
  2. Вдосконалення анкети обстеження рівня задоволеності користувачів.
  3. Методика розрахунку обстежень задоволеності користувачів.

## 2.1. Пілотний розрахунок індексу задоволеності користувачів

Працівники Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ ознайомили латвійських експертів з результатами декількох обстежень, проведених у 2014 році. Експерт ЛС Юрате Петраускене здійснила пілотні розрахунки субіндексів та загального індексу задоволеності користувачів. Для розрахунку загального індексу задоволеності користувачів необхідно:

Мати результати всіх обстежень задоволеності користувачів, проведених у 2014 році.

Розрахувати рівень задоволеності кожної групи користувачів (органів державного управління, науковців, ЗМІ тощо) у кожному обстеженні.

Розрахувати рівень задоволеності кожної характеристики статичної інформації.

Розрахувати ваги.

Загальний індекс задоволеності є середнім зваженим субіндексів.

**2.2. Методика**

Експерт СЛ Лайма Грізайте ознайомила представників ДССУ з новою методикою СЛ розрахунку рівня задоволеності користувачів та індексу суспільної зацікавленості офіційною статистикою. Також була обговорена анкета в напрямку спроб її скорочення та усунення запитань, що не є необхідними.

# Висновки та рекомендації

Під час місії обговорювалися деякі важливі організаційні та методологічні питання стосовно проведення обстежень задоволеності користувачів. Нижчезазначені рекомендації слід розглядати як додаткові ініціативи для полегшення вже ініційованого процесу.

Була розроблена таблиця у форматі exсel з усіма необхідними формулами та зв’язками, та були розглянуті всі потрібні компоненти для розрахунку задоволеності користувачів. Під час пілотних розрахунків були виявлені деякі неправильні дані. Для розрахунків надзвичайно важливо мати коректні дані. .

Дуже важливо звернути увагу на деякі рекомендації, які можна перелічити окремо:

1. Під час другої місії було виявлено, що деякі дані є некоректними, і можливість розрахувати рівень та індекс задоволеності користувачів відсутня. Держстат (керівники проекту) повинен надати коректні дані для розрахунку. Щоб запобігти некоректних даних, до анкети було б корисно ввести контрольні зауваження.
2. Було б корисно централізувати процес аналізу результатів. Дуже важливим є мати загальний огляд думки користувачів та виробити об’єктивні підходи.
3. Рівень відповідей на анкети обстеження задоволеності користувачів достатньо низький. Особливу увагу потрібно приділити дизайну та зручності анкети. Анкета повинна легко відшукуватися та заповнюватися. Рекомендовано використовувати для обстежень продукти на базі Інтернету.
4. Експерти рекомендують користуватися для розрахунків рівня задоволеності користувачів методологією СЛ, яка була підготовлена та розроблена відділом Методології та якості та відділом зв’язків з громадськістю СЛ.
5. Результати та розрахований індекс повинні обговорюватися з конкретним тематичним підрозділом і керівником проекту статистичного обстеження.
6. Згідно з досвідом СЛ, індекс задоволеності користувачів розраховується і формули розробляються відділом методології та якості СЛ. Обстеження задоволеності користувачів проводяться, рекомендації щодо вдосконалення розробляються і поширення результатів відбувається відділом зв’язків з громадськістю СЛ.
7. Рекомендується проводити принаймні одне загальне обстеження думки населення в майбутньому, щоб отримати результати не лише існуючих, а й потенційних користувачів.

# Додаток 1. Технічне завдання

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Описание: Q:\PPT\SAMLING\JV\Logo2013\LogoUkPrint.png |  |  | Описание: statis |  |

**Проект Твіннінг Європейського Союзу**

**Сприяння процесам удосконалення Державної Служби Статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції**

**Твіннінг №: UA/13/ENP/ST/38**

**Технічне завдання**

на короткострокову місію до Державну службу статистки України

*3-5 березня 2015 року*

*Компонент 10 Вибіркове обстеження*

*Захід 10.6. Розрахунок індексу задоволеності користувачів*

Статистика Данії у партнерстві з INSEE Франції, Статистикою Литви, Статистикою Фінляндії, Центральним статистичним бюро Латвії реалізовує в Україні проект ЄС Твіннінг «Сприяння процесам удосконалення Державної служби статистики України з метою покращення її потенціалу та продукції». Бенефіціаром виступає Державна служба статистики України. Бенефіціаром виступає Державна служба статистики України.

Цей захід впроваджується в рамках Компоненту 10: Методологія вибіркових обстежень.

Метою цього заходу є отримання рекомендацій щодо методології, застосовуваної до вимірювання ступеня задоволеності користувачів статистичною інформацією та її якістю за результатами анкетних опитувань. Вищезгадані методологічні документи будуть розроблені Держстатом на виконання Стратегії розвитку державної статистики на період 2014- 2017 р.р, затвердженої Кабінетом Міністрів 20.03.2013 р. №145-р, у рамках процесу впровадження діалогу з користувачами заради заохочення їхнього зворотного зв’язку з метою забезпечення задоволеності потреб користувачів у статистичній інформації.

Цей захід сприятиме досягненню зазначеної вище мети і контрольних показників, зазначених у контракті, в тому числі: розробка методики розрахунку індексу задоволеності користувачів якістю статистичної інформації за результатами анкетних опитувань, що проводилися в рамках державних статистичних спостережень, і розробка відповідних статичних продуктів (тут і далі – індекс задоволеності користувачів); аналіз результатів, контроль і оцінка результатів з урахуванням вищезазначених параметрів для забезпечення подальшого вдосконалення.

Додатково: захід спрямовуватиметься на вдосконалення інструментарію проведення обстежень задоволеності користувачів, що буде основою розрахунку задоволеності користувачів.

# Питання для обговорення:

1. Обговорення перших результатів розрахунку індексу задоволеності користувачів (за окремими анкетними опитуваннями 2014 року)
2. Опис процедур розрахунку індексу задоволеності користувачів
3. Методика розрахунку індексу задоволеності користувачів (проект)
4. Порядок проведення обстежень задоволеності користувачів (потребує вдосконалення)

# Крім того, експерти були запрошені консультувати Департамент статистичної інфраструктури з таких питань (приблизно 2 години):

- Складання списку статистичних показників (взявши за приклад RoI у Статистиці Литви).

- Ключові ознаки/характеристики показників (ім’я, визначення, статистична область, періодичність, одиниці вимірювання, охоплення, класифікація тощо).

-  Вступ до Невшательської моделі статистичних показників.

# Заходи

Приблизні дати:

3-5 березня 2015 року

# Консультант та партнер

СТАТИСТИКА ЛИТВИ

Юрате Петраускене

Лайма Грізайте

ДССУ

O. Вишневська, директор Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

I. Федорова, заступник директора Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

С. Обєднікова, заступник директора Департаменту поширення інформації та комунікацій, начальник відділу поширення інформації та комунікацій серед ЗМІ, широкої громадськості та користувачів, ДССУ

В. Тищенко, начальник відділу публікації даних Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ.

# Звіт

Підсумковий звіт за результатами місії має бути наданий не пізніше двох тижнів після завершення місії.

# Додаток 2. Особи, з якими відбулися зустрічі

ДССУ:

пан Юрій Остапчук,

пані O. Вишневська, директор Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

пані I. Федорова, заступник директора Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ

пані С. Обєднікова, заступник директора Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій, начальник відділу поширення інформації та комунікацій серед ЗМІ, широкої громадськості та користувачів, ДССУ

пані В. Тищенко, начальник відділу публікації даних Департаменту поширення статистичної інформації та комунікацій ДССУ.

**Додаток 3.** **Робочий план розрахунку рівня задоволеності користувачів та впровадження методології проведення обстежень задоволеності користувачів та розрахунку індексу і рівня задоволеності користувачів**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Головне завдання | Заходи, які необхідно здійснити | Термін | Відповідальність | Можливі ризики |
| 1. | **Збір даних обстежень задоволеності користувачів 2014 року** | Усі відповіді з усіх анкет мають збиратися за кожною групою користувачів. | **січень 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ |  |
| 2. | **Здійснення пілотного розрахунку рівня задоволеності користувачів за групами користувачів** | * Розрахувати рівень задоволеності кожної групи користувачів. | **лютий 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ |  |
| 3. | **Здійснення пілотного розрахунку загального рівня задоволеності користувачів** | - Розрахувати загальний рівень як середнє рівня задоволеності групи користувачів.   * Встановити ваги кожної групи користувачів або підтримувати їх рівними. | **лютий 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ |  |
| 4. | **Обговорення перших результатів розрахунку рівня задоволеності користувачів** | * Порівняти результати в кожній групі користувачів * Проаналізувати вплив ваг, встановлених на загальні результати * Проаналізувати інші можливості, перспективи та можливі вдосконалення | **березень 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ |  |
| 5. | **Підготовка всіх правильних результатів обстежень задоволеності користувачів, проведених у 2014 році** | * Надавати правильні дані для розрахунку рівня та індексу задоволеності користувачів | **травень-червень 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ, тематичні підрозділи ДССУ |  |
| 6. | **Розрахунок рівня задоволеності користувачів з використанням скоригованих даних** | * Розрахувати субіндекси індексу задоволеності користувачів за групами користувачів * Розрахувати загальний індекс задоволеності користувачів | **липень 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ, експерти СЛ |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 7. | **Методика розрахунку рівня задоволеності користувачів** | Підготувати проект методики розрахунку індексу задоволеності користувачів;  Обговорити методику в ДССУ зацікавленими сторонами  Затвердити методику розрахунку індексу задоволеності користувачів. | **липень (або травень) 2015 р.**  **липень-вересень 2015 р.**  **жовтень 2015 р.** | Департамент поширення статистичної інформації ДССУ, експерти СЛ  Департамент поширення статистичної інформації ДССУ, тематичні підрозділи, Департамент методології ДССУ  Департамент поширення статистичної інформації ДССУ, експерти СЛ |  |