

Анкета за мерење на задоволството на корисниците, 2019 година

Цел на Анкетата

Со цел да се добие мислење на корисниците за продуктите и услугите, Државниот завод за статистика спроведува Анкета за мерење на задоволството на корисниците. Првата Анкета е спроведена во 2009 година, втората во 2012 година, третата во 2015, четвртата во 2017 а во почетокот на 2019 година оваа Анкета се спроведе по петти пат.

Прашалникот беше дизајниран со цел да се добијат информации за навиките на корисниците при користењето на статистичките податоци, нивните мислења за статистичките податоци, за квалитетот на податоците и продуктите, за принципите на Кодексот за работа на европската статистика кои се однесуваат на статистичките продукти, за услугите на вработените при обезбедувањето на податоци и информации, за веб-страницата, како и основни демографски податоци на учесниците во Анкетата.

Начин на спроведување на Анкетата

Анкетата се спроведе во периодот од 4 до 20 март 2019 година. Ова е четврт пат Анкетата да се спроведе преку веб-прашалник при што корисниците се поканети анонимно да учествуваат во Анкетата.

Опфат

Рамката за опфат е Регистарот на корисници, а во Анкетата учествуваа 11.5% од вкупно поканетите корисници преку електронска пошта.

Демографски карактеристики на анкетираниите

Од вкупниот број на корисници кои учествуваа во Анкетата, 58.5 % се жени, а 41.5 % се мажи. Според возраста, најголем дел од учесниците се на возраст од 41 до 60 години (50 %), а според завршеното образование, најголем дел од корисниците се со високо образование (55 %) додека учеството на доктори на науки, магистри и специјалисти е 41%. Според групата на корисници, најголем дел од анкетираниите се од јавната администрација и од локалната самоуправа (34 %), а потоа следат деловните субјекти со 23 % и научници и студенти со 14 %.

Прашања поврзани со навиките на корисниците

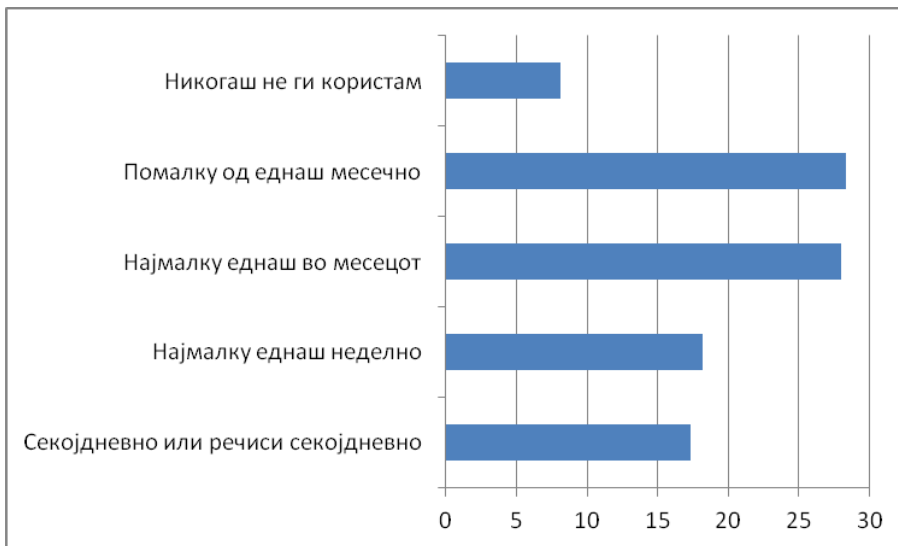
Во прашалникот беа поставени неколку прашања поврзани со навиките на корисниците при користењето на статистичките податоци: за што ги користат статистичките податоци, колку често ги користат податоците, од кои статистички области најчесто ги користат податоците и каде ги наоѓаат статистичките податоци на ДЗС.

Најчести одговори на анкетираниите се дека овие податоци ги користат за научни истражувања и лично информирање а помалку за бизнис и плански активности и за креирање на социо-економски политики. Анализирајќи по групи на корисници, нема големи отстапувања од

очекуваните: деловните субјекти податоците ги користат најмногу за бизнис и плански активности, научниците многу повеќе за научни истражувања и помалку за образовни цели, додека медиумите најмногу за медиумско информирање.

Од анкетираниите, најмногу, 28 %, се изјасниле дека ги користат податоците помалку од еднаш месечно, додека 36 % од корисниците многу често ги користат податоците (секојдневно или најмалку еднаш неделно). Односно, 64 % од анкетираниите ги користат податоците најмалку еднаш месечно или почесто. Најчесто избрана област од страна на анкетираниите е Население (8 % од вкупниот број на одговори).

Графикон 1: Фреквенција на користење на податоците, во %

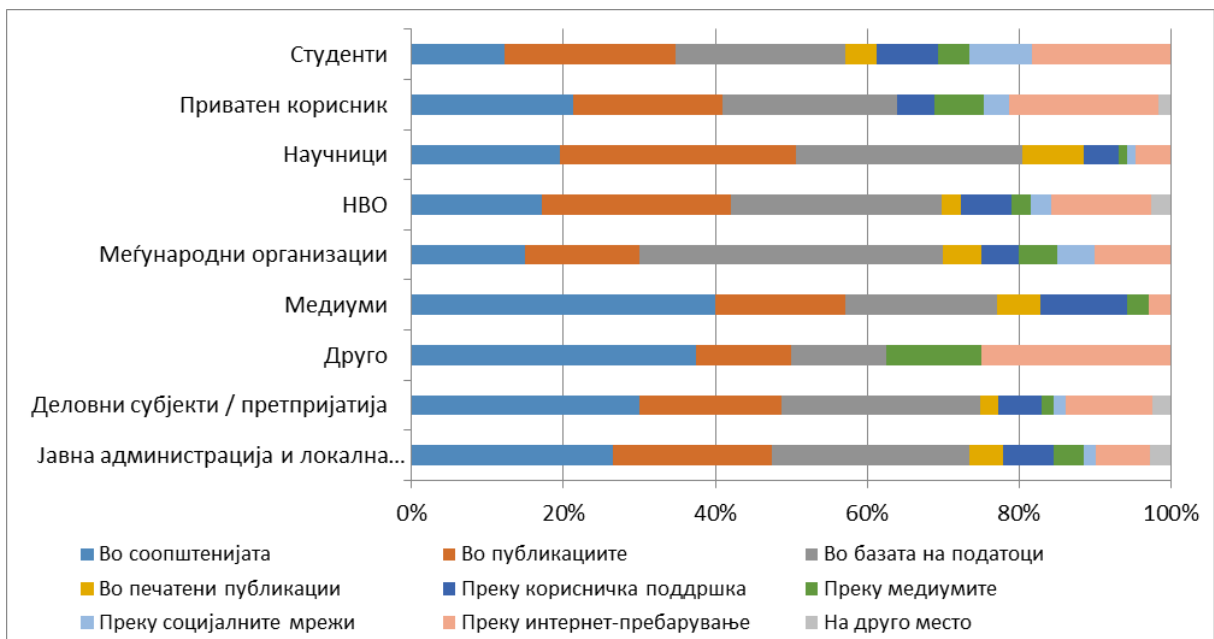


Графикон 2: Фреквенција на користење на податоците, по групи на корисници, во %



Од продуктите на ДЗС, корисниците најмногу ги користат: МакСтат базата на податоци (26.1%), МакСтат соопштенијата (24.3%) и публикациите (21.8%).

Графикон 3: Каде ги наоѓаат статистичките податоци, по групи на корисници



Прашања поврзани со ДЗС

Во овој сет на прашања корисниците го оценуваа степенот на согласност (целосно не се согласувам со оценка 1, до целосно се согласувам со оценка 5) со изјави поврзани со ДЗС. Просечните оценки за неколку аспекти од оваа група на прашања се следните:

- ДЗС ги исполнува моите очекувања 3.76
- Во целина, задоволен сум од ДЗС 3.89
- Податоците на ДЗС се со висок квалитет 3.77
- ДЗС ги заштитува индивидуалните податоци 4.23

Прашања поврзани со довербата кон ДЗС и во статистичките податоци

На прашањето дали имаат **доверба во Државниот завод за статистика** како институција, анкетираниите одговорија со доста висока просечна оценка, 3.97, додека во однос на прашањето за **доверба во статистичките податоци** кои ги продуцира ДЗС, просечната оценка е 3.92.

Прашања поврзани со статистичките податоци кои ги продуцира ДЗС

Во овој сет на прашања корисниците оценуваа различни аспекти од основните статистички принципи како што се достапност на податоците, користење на соодветни статистички методи, јасност, информации за статистичките податоци, споредливост на податоците, навременост. Корисниците го оценуваа степенот на согласност со неколку изјави. Од целосно не се согласувам (оценка 1), до целосно се согласувам (оценка 5).

Пристапот до статистичките податоци на ДЗС анкетираниите го оценија со просечна оценка 3.90, а за тврдењето дека **податоците што ги продуцира ДЗС корисниците лесно ги разбираат**, просечната оценка од анкетираниите е 4.07.

Тврдењето дека **информациите за статистичките податоци** ги задоволуваат нивните потреби, корисниците го оценија со просечна оценка 3.83, а најголем дел од корисниците сметаат дека **статистичките податоци се споредливи** со просечна оценка од 3.88. Нешто пониска просечна оценка, 3.74, има за севкупната **навременост на објавување** на статистичките податоци.

На тврдењето дека статистичките податоци на ДЗС ги **задоволуваат потребите на корисниците за податоци за Република Северна Македонија**, просечната оценка на корисниците е 3.74. На прашањето за квалитетот (**точност, достапност и јасност**) на статистичките податоци, просечната оценка е 3.76, а на прашањето за **навременоста на објавувањето** на податоците, просечната оценка на анкетираниите е 3.69.

Во врска со квалитетот на изворите/производите што се користат, просечната оценка е доста висока, 3.83, при што највисоко е оценет квалитетот на Соопштенијата (3.94) и МакСтат базата на податоци (3.92), а најниско Инфографиците (3.62) и Македонија во бројки (3.75). На прашањето поврзано со **Календарот на објавување**, просечната оценка е 3.74, додека највисока оцена е дадена од страна на медиумите и јавната администрација (3.94).

Табела 1: Оценување на квалитетот на изворите, по групи на корисници

	Соопштенија	Макстат	Статистички прегледи	Статистички годишник	Македонија во бројки
Јавна администрација и локална самоуправа	3,99	3,98	3,97	4,07	3,83
Деловни субјекти / претпријатија	4,00	4,07	3,98	3,87	3,78
Друго	4,00	4,33	4,40	4,33	4,33
Медиуми	4,24	3,76	3,88	3,79	3,94
Меѓународни организации	3,50	3,67	3,00	3,17	3,20
НВО	3,93	3,83	3,90	3,86	3,90
Научници	4,00	3,91	3,77	4,03	3,52
Приватни корисници	3,78	3,91	3,77	3,74	3,67
Студенти	3,53	3,47	3,47	3,18	3,35

Прашања поврзани со контактите со ДЗС

Во овој дел корисниците го оценуваа степенот на согласност (од целосно не се согласувам до целосно се согласувам и доколку немаа мислење - опција „не знам“) во врска со контактите со вработените на ДЗС и услугите што ги нудат во однос на барања на статистички податоци и информации.

Според резултатите, анкетираниите тврдењето дека лесно може да се контактираат вработените во ДЗС го оценуваат со просечна оценка 3.89. Професионалното однесување на вработените го оценуваат со просечна оцена 4.07, додека задоволството од услугата го оценуваат со оцена 4.00.

Во однос на **брзината на одговарањето на барањата/прашањата** од страна на ДЗС, корисниците ја оценија со просечна оценка од 3.91.

Прашања поврзани со веб-страницата на ДЗС

Последниот дел од прашалникот се однесуваше на веб-страницата на ДЗС.

Повеќе од 36 % од анкетираниите ја посетуваат веб-страницата секојдневно или најмалку еднаш неделно. Во однос на дизајнот на веб-страницата, целосно се согласуваат дека е визуелно добар повеќе од 20 % од анкетираниите, а просечната оценка е 3.62. Просечна оценка од 3.67 е дадена за тврдењето дека веб-страницата е **лесна за користење**. Во однос на **брзиот пристап до содржината** која корисниците ја бараат на веб-страницата, корисниците дадоа просечна оценка

од 3.67, додека за тврдењето дека **содржината на веб-страницата е добро организирана**, просечната оценка од анкетираниите е 3.63.

Во однос на прашањето **дали вообичаено ги наоѓаат информациите кои ги бараат на веб-страницата** на ДЗС, 81.4 % од анкетираниите одговорија со „Да, секогаш“ и „Да, често“, а 2.6 % од анкетираниите се изјаснија дека не ги наоѓаат бараните информации.