

GRADUL DE SATISFAȚIE

AL UTILIZATORILOR

DE DATE STATISTICE

- 👍 😄 FOARTE BINE
- 😊 BINE
- 🤔 SATISFĂCĂTOR
- 🙄 NESATISFĂCĂTOR



Gradul de satisfacție al utilizatorilor de date statistice

Martie 2016

CUPRINS

Introducere	3
SECȚIUNEA A: Utilizarea statisticilor INS de către instituții / întreprinderi	4
1. Domenii statistice folosite cu regularitate.....	4
2. Utilizarea datelor și informațiilor statistice (diseminate prin orice mijloace – publicații, CD-uri, web site-ul INS, etc.)	5
3. Scopul utilizării datelor statistice elaborate de INS.....	5
4. Importanța statisticilor INS pentru activitatea desfășurată în alte instituții	6
5. Evaluarea statisticilor produse de INS, din domeniile utilizate de respondenți, pe fiecare componentă a calității	7
6. Evaluarea calității datelor elaborate de INS.....	13
SECȚIUNEA B: Produse statistice ale INS.....	14
1. Produsele statistice ale INS folosite de utilizatorii de date statistice.....	14
2. Gradul de satisfacție privind calitatea produselor statistice.....	15
SECȚIUNEA C: Cum comunică INS cu instituțiile / întreprinderile.....	16
1. Informare asupra activității desfășurată de INS.....	16
2. Ponderea modalității de accesare a datelor statistice elaborate de INS	17
3. Evaluarea calității mijloacelor de informare oferite de INS	18
4. Website INS	19
5. Afirmații privind website-ul INS	20
6. Actualizarea informațiilor din partea INS.....	20
SECȚIUNEA D: Evaluarea Generală.....	21
1. Afirmații privind colaborarea cu INS	21
2. Afirmațiile care reflectă opiniile despre INS	22
Propuneri și concluzii	23

Introducere

Institutul Național de Statistică (INS) este preocupat de continua modernizare a statisticii românești astfel încât aceasta să satisfacă într-un grad ridicat cerințele venite din partea utilizatorilor de date statistice, integrându-se totodată în complexul proces european care presupune armonizarea conceptuală a tuturor componentelor instituționale ale societății românești, adaptarea la mentalitățile și modalitățile de lucru europene.

În cadrul politicii INS de punere în practică a Codului de Practici al Statisticilor Europene un pas important îl reprezintă cuantificarea gradului de satisfacție al utilizatorilor de date și informații statistice. Astfel, Institutul Național de Statistică, în conformitate cu Programul Statistic Național Anual, a început în anul 2015 efectuarea, cu o periodicitate de trei ani, cercetării statistice dedicată stabilirii gradului de satisfacție al utilizatorilor de date statistice. În acest scop a fost elaborat un chestionar dedicat culegerii opiniilor utilizatorilor privind o serie de aspecte definitorii pentru activitatea și producția statistică.

În urma extragerii eșantionului pentru anchetă a rezultat un volum de 2889 de unități, din care fac parte instituții ale statului, întreprinderi, universități, institute de cercetare și proiectare, societăți bancare, sindicate, uniuni patronale și profesionale, mass media, etc.

Tabel 1

Structura eșantionului pe tipuri de unități	Număr de unități
Președenție / Parlament	4
Guvern, minister, autoritatea centrală	42
Prefectură / Primărie	409
Companie / Regie / Societate Comerciala	1866
Institute de cercetare și proiectare / dezvoltare	50
Societate bancara sau de asigurări	81
Universitate	84
mass media	42
Camera de comerț	40
Sindicat / Uniune patronală, profesională	19
Altele	252
Total unități	2889

Rezultatele cercetării statistice sunt prezentate procentual și/sau ca medie de rating pe o scala de la 1 la 10. Din volumul de **2889** de unități selectate, să completeze chestionarul, au răspuns solicitării INS un număr de **2679** de unități, aproximativ 92,7%.

La nivel global, rezultatele anchetei relevă că un procent de 85,0% dintre respondenți au fost mulțumiți sau foarte mulțumiți de activitatea și produsele INS, în timp ce numai 15,0% din totalul respondenților sunt indiferenți sau nemulțumiți de datele statistice ale INS.

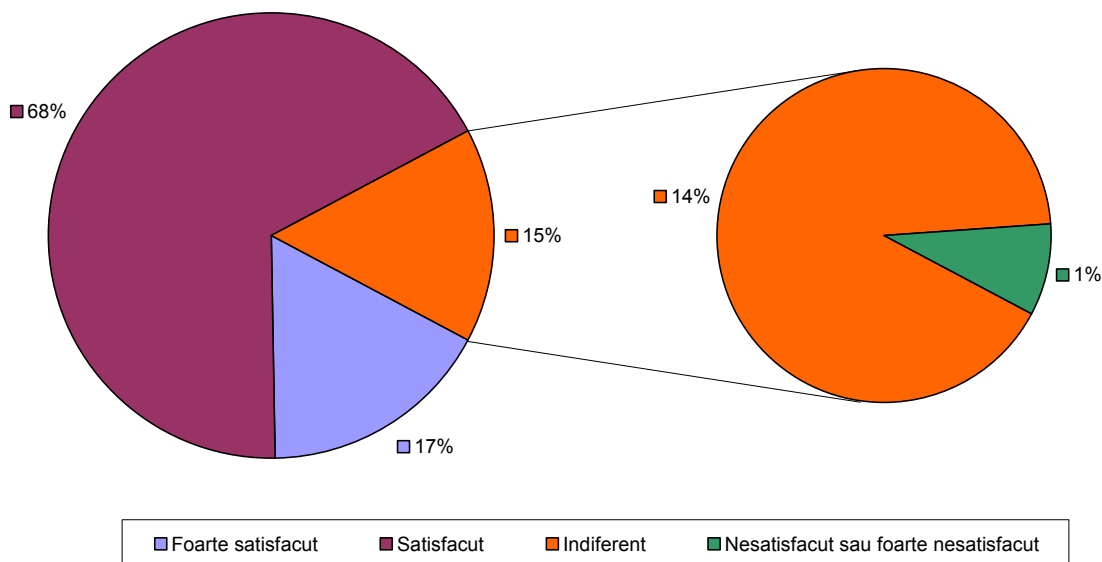


Figura 1 - Evaluarea gradului de satisfacție cu privire la activitatea INS

În cele ce urmează sunt prezentate rezultatele cercetării statistice privind gradul de satisfacție al utilizatorilor de date statistice produse și diseminate de INS.

SECȚIUNEA A: Utilizarea statisticilor INS de către instituții / întreprinderi

1. Domenii statistice folosite cu regularitate

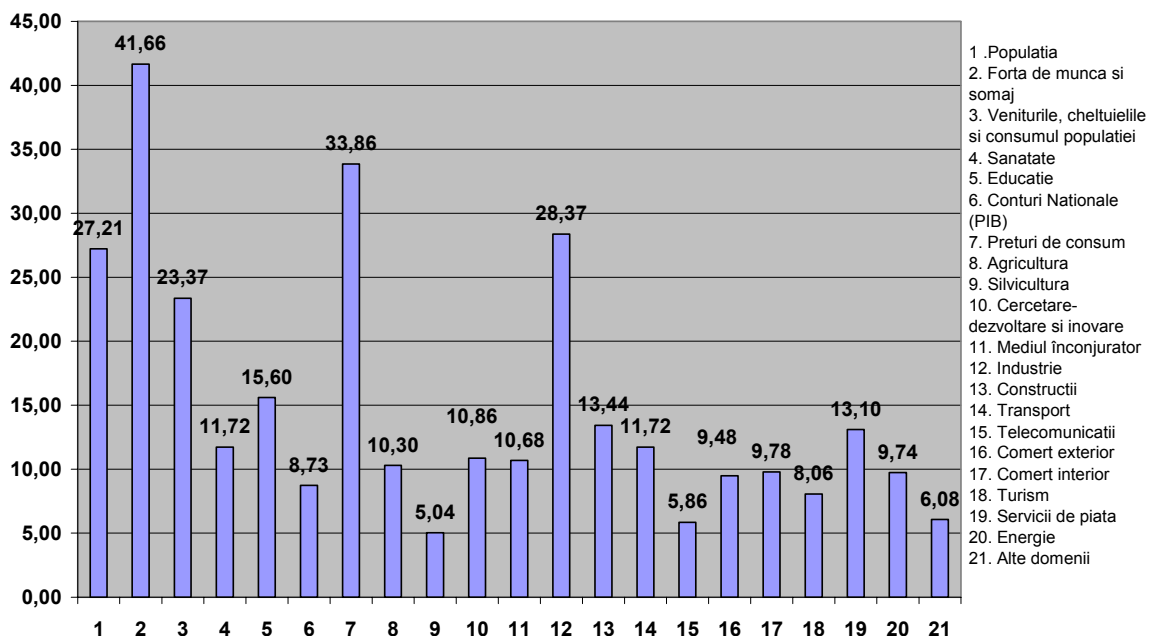


Figura 2 - Ponderea utilizatorilor pe fiecare domeniu statistic (%)

Acest grafic ilustrează nivelul de interes acordat de utilizatori pentru fiecare domeniu statistic. Valorile indicate exprimă procentual gradul de utilizare al fiecărui domeniu, acesta fiind determinat în raport cu numărul total de respondenți.

Se observă că domeniile statistice cel mai frecvent utilizate sunt cele ce conțin informații privind forța de muncă și șomajul (41,66%), prețurile de consum (33,86%) și industria (28,37%).

2. Utilizarea datelor și informațiilor statistice (diseminate prin orice mijloace – publicații, CD-uri, web site-ul INS, etc.)

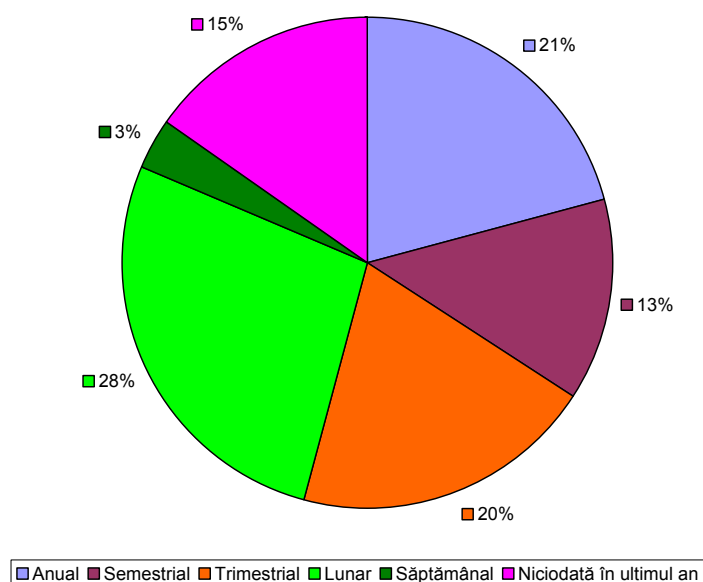


Figura 3 - Utilizare date și informații statistice

Referitor la frecvența de utilizare de date și informații statistice (diseminate prin orice mijloace - publicații, CD-uri, website-ul INS), ancheta a indicat că respondenții utilizează preponderent lunar și trimestrial produsele INS (lunar 28,0%, trimestrial 20,0%).

3. Scopul utilizării datelor statistice elaborate de INS

Acest grafic indică măsura în care utilizatorii aplică statisticile INS potrivit propriilor scopuri. Utilizatorii au fost rugați să ofere în mod explicit un răspuns de forma „Da” sau „Nu”, iar fiecare bară în acest grafic prezintă ponderea răspunsurilor „Da” și „Nu” din total răspunsuri pentru domeniu respectiv.

Astfel, se observă că cele mai frecvente scopuri pentru care utilizatorii folosesc statisticile INS sunt: analiza tendinței pentru formularea deciziilor pe termen lung (51,30%), previziuni și formularea de modele econometrice (48,06%) și pentru activități de cercetare (40,29%). De remarcat că analiza tendinței pentru formularea deciziilor pe termen lung este de interes pentru mai mult de jumătate din respondenți. Din analiza acestui grafic se poate concluziona că utilizatorii, în mod individual, folosesc statistici cu precădere pentru cinci scopuri („analiza tendințelor”, „previziuni și modelare econometrică”, „cercetare”, „alte scopuri” și „monitorizare sau formulare de politici”) din cele unsprezece propuse, restul având ponderi mici sau ne semnificative.



Figura 4 - Ponderea utilizării statisticilor în diverse scopuri

4. Importanța statisticilor INS pentru activitatea desfășurată în alte instituții

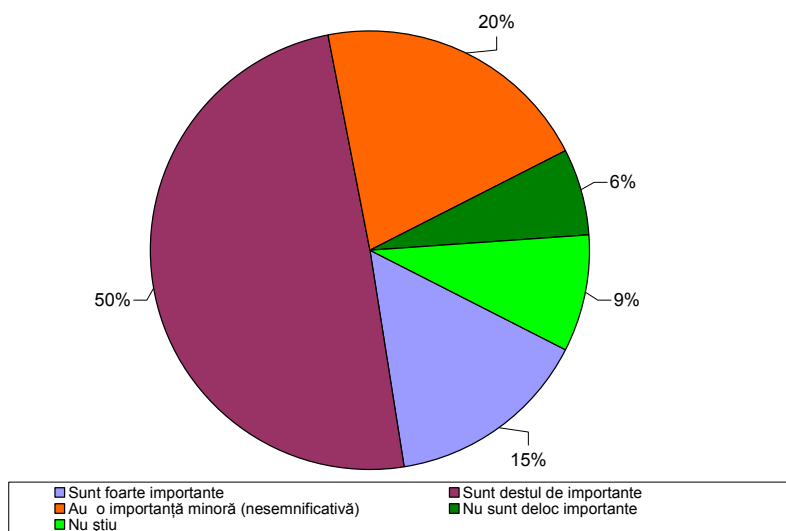


Figura 5 - Importanța statisticilor produse de INS

Având în vedere necesitatea indicatorilor statistici atât în evaluarea performanțelor proceselor social-economice cât și în luarea deciziilor, utilizatorii au fost invitați să își exprime opiniile privind importanța statisticilor INS în cadrul propriilor activități.

Reflectarea importanței statisticilor INS pentru utilizatori este ilustrată în graficul prezentat mai sus. Așa cum se poate observa 50,0% din respondenți consideră ca fiind foarte importante statisticile produse de INS pentru desfășurarea activităților în cadrul instituțiilor din care fac parte, 20,0% apreciază că statisticile INS sunt de importanță minoră, 6,0% din respondenți consideră că statisticile INS nu sunt importante pentru domeniile lor de activitate, iar un procent de 9,0% nu și-au exprimat nicio părere.

5. Evaluarea statisticilor produse de INS, din domeniile utilizate de respondenți, pe fiecare componentă a calității

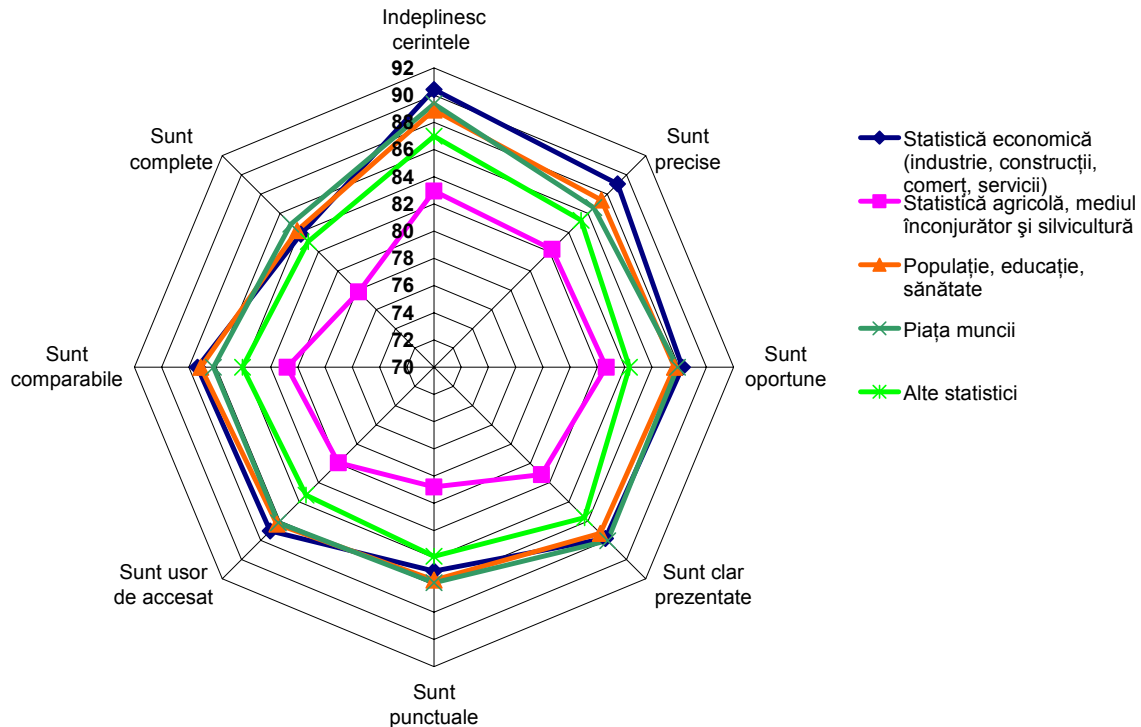


Figura 6 - Ponderea utilizatorilor satisfăcuți pe componente de calitate și domenii statistice (%)

În această diagramă¹ este prezentat gradul de satisfacție al utilizatorilor (cumul al tuturor celor care s-au declarat foarte satisfăcuți sau satisfăcuți) privind calitatea, pe componente, pentru principalele domenii statistice. Domeniile supuse analizei au fost: "statistică economică (industrie, construcții, comerț, servicii)", "statistică agricolă, mediul înconjurător și silvicultură", "populație, educație, sănătate", "piața muncii" și "statisticile din alte domenii utilizate".

Se observa că, în medie, componentele relevanță și precizie contribuie semnificativ la asigurarea calității statisticilor specifice tuturor domeniilor analizate. O contribuție importantă în asigurarea calității o au și componentele oportunitate și claritate. Rezultate mai slabe fiind evidențiate pentru componentele punctualitate și completitudine.

Având în vedere aspectele de mai sus se poate concluziona că trebuie întreprinse acțiuni vizând reducerea termenelor de publicare a datelor coroborat cu introducerea unor noi indicatori statistici.

Analiza comparativă pe domenii indică un grad de satisfacție mai redus, la nivelul tuturor componentelor, pentru statisticile din agricultură, mediu înconjurător și silvicultură. Pentru celelalte domenii se observă valori sensibil apropiate situate în intervalul 84-91%. Altfel spus între 84,0% și 91,0% din respondenți sunt satisfăcuți sau foarte satisfăcuți din toate punctele de vedere cu privire la stisticile INS.

¹ Diagrama de tip pânză de păianjen (radar). Această diagramă conferă o imagine de ansamblu a gradului de satisfacție pe domenii și componente ale calității

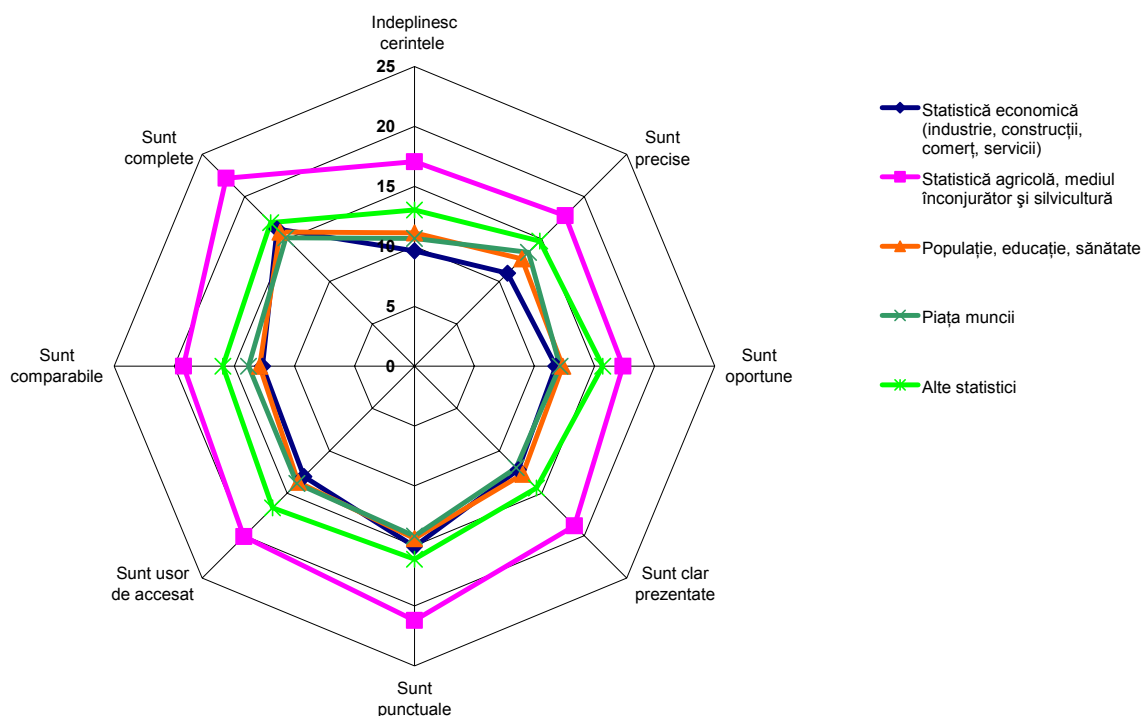


Figura 7 - Ponderea utilizatorilor nesatisfăcuți sau neutri pe componente de calitate și domenii statistice (%)

Diagrama de mai sus prezintă ponderea utilizatorilor nesatisfăcuți, inclusiv neutri, de calitatea statisticilor INS. Aceasta relevă că principala sursă de insatisfacție este reprezentată de incompletitudinea informațiilor statistice. Contributoare la diminuarea gradului de satisfacție sunt și componentele calității referitoare la punctualitate și la comparabilitate.

Se observă, de asemenea, că statisticile din majoritatea domeniilor analizate prezintă, în medie pe componentă, un grad de (in)satisfacție apropiat. Ca și în cazul anterior, statisticile din domeniul agricultură, mediu și silvicultură prezintă un grad de insatisfacție mai mare, comparativ cu statisticile din alte domenii (majorări ale valorilor medii, pe componentă, cuprinse între 2,5% și 4,0%). Pe ansamblu se poate afirma că rezultatele sunt acceptabile întrucât rezultatele negative se situează în intervalul 10% - 22%, valori frecvent întâlnite în cadrul anchetelor de satisfacție.

În cele ce urmează lucrarea prezintă o analiză a gradului de satisfacție al utilizatorilor privind calitatea statisticilor specifice pentru fiecare domeniu în parte, respectiv "statistică economică (industrie, construcții, comerț, servicii)", "statistică agricolă, mediul înconjurător și silvicultură", "populație, educație, sănătate", "piața muncii" și "statisticile din alte domenii utilizate"

Calitatea statisticilor din domeniile economice

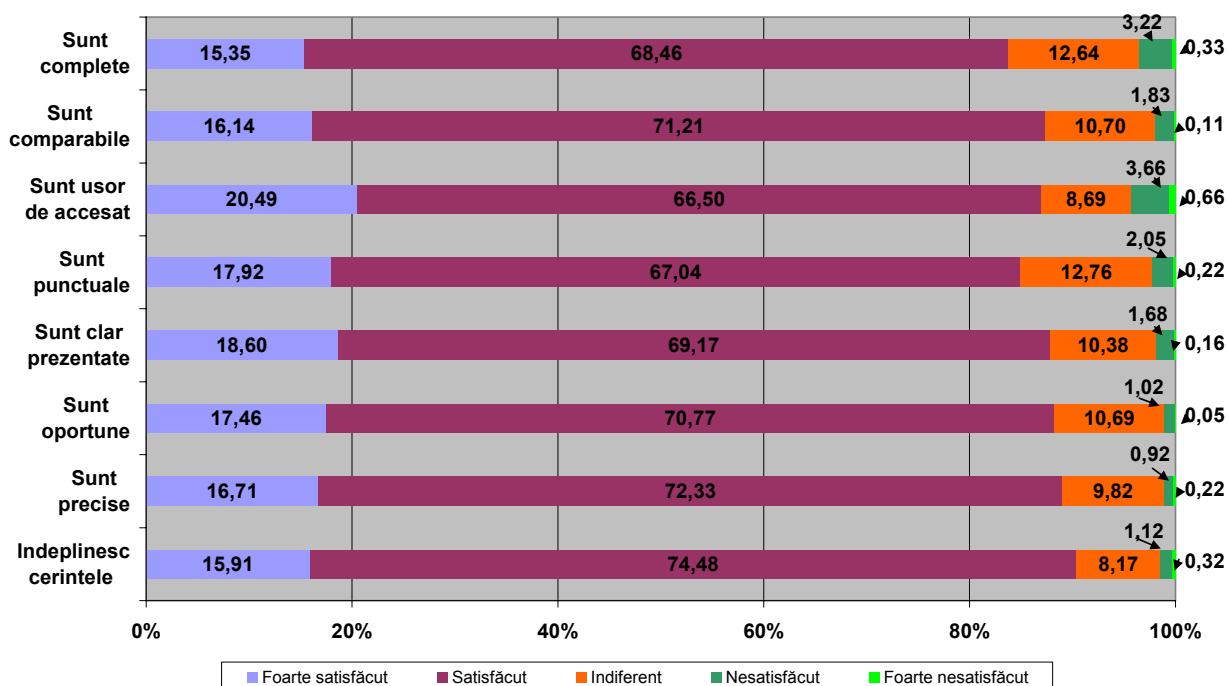


Figura 8 - Gradul de satisfacție privind statisticile din domeniile economice (industrie, construcții, comerț și servicii) pe componente de calitate

Gradul de satisfacție al utilizatorilor privind calitatea statisticilor economice este ilustrat în graficul de mai sus. De precizat că scala de măsurare a acestuia, gradul de satisfacție, a fost structurată în cinci niveluri, astfel: două pozitive (foarte satisfăcut și satisfăcut), unul neutru (indiferent) și două negative (nesatisfăcut și foarte nesatisfăcut).

Componentele de calitate care induc cel mai mare grad de satisfacție utilizatorilor sunt: relevanța (90,39%), precizia (89,04%) și oportunitatea (88,23%). La polul opus componentele ce conferă utilizatorilor cel mai mare grad de insatisfacție sunt accesibilitatea (4,32%), completitudinea (3,55%) și punctualitatea (2,27%). De remarcat că pentru componenta accesibilitate extremele sunt foarte pronunțate, aceasta fiind atât cea mai apreciată (20,49% utilizatorii foarte satisfăcuți) cât și cea mai problematică (4,32% utilizatori nesatisfăcuți și foarte nesatisfăcuți).

În ansamblu, graficul arată că utilizatorii sunt satisfăcuți de calitatea statisticilor economice, unul din aspectele foarte pozitive fiind acela că numărul celor nesatisfăcuți se situează sub 5% din total respondeți.

Calitatea statisticilor din domeniile agricultură, mediu înconjurător și silvicultură

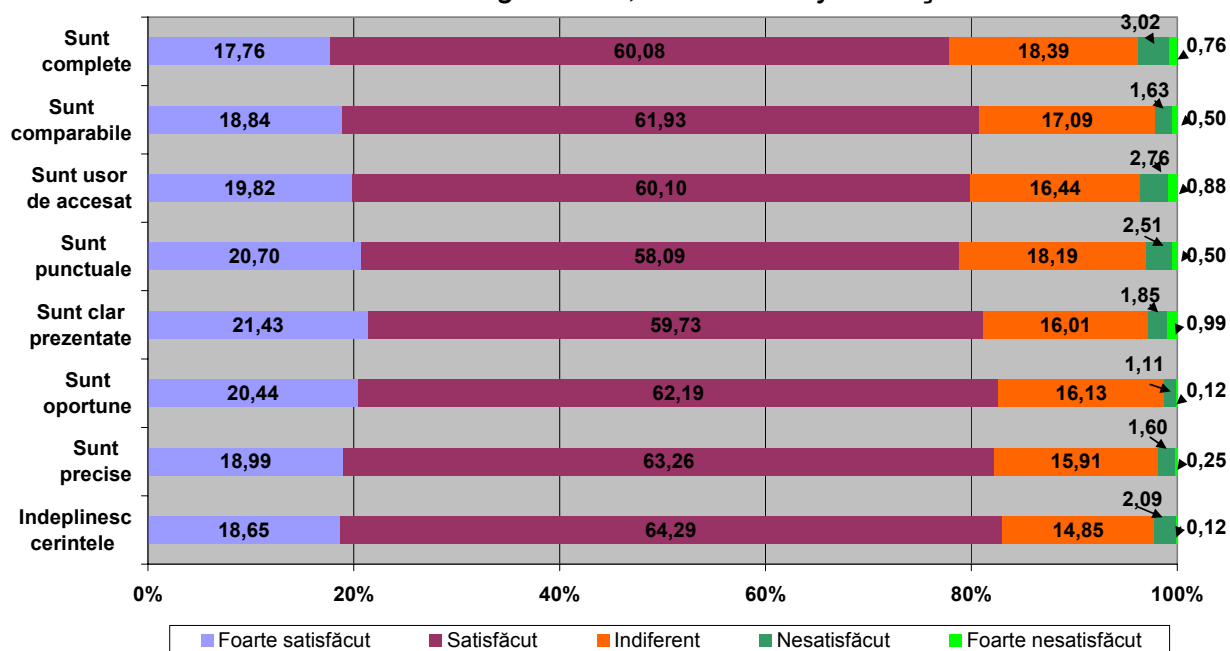


Figura 9 – Gradul de satisfacție privind statisticile din domeniile agricultură, mediu înconjurător și silvicultură pe componente de calitate

În graficul de mai sus este prezentat gradul de satisfacție al utilizatorilor privind calitatea statisticilor din domeniile agricultură, mediu înconjurător și silvicultură.

Principalele componente de calitate cu un aport semnificativ asupra gradului de satisfacție al utilizatorilor sunt relevanța (82,94%), oportunitatea (82,63%) și precizia (82,25%). Cu un important aport negativ asupra gradului de satisfacție se regăsesc componentele de calitate privind completitudinea (3,78%), accesibilitatea (3,64%) și punctualitatea (3,01%). Totodată, se observă că pentru componenta claritate extremele sunt foarte pronunțate, acestea indicând un procent de 21,43% de utilizatori foarte satisfăcuți concomitent cu un procent de 0,99% de utilizatori foarte nesatisfăcuți.

Concluzionând putem afirma că utilizatorii statisticilor din acest domeniu (agricultură, mediu și silvicultură) sunt mulțumiți de calitatea produselor INS, numărul celor nesatisfăcuți fiind mai mic de 4% din numărul total de respondenți.

Calitatea statisticilor din domeniile populației, educației și sănătății

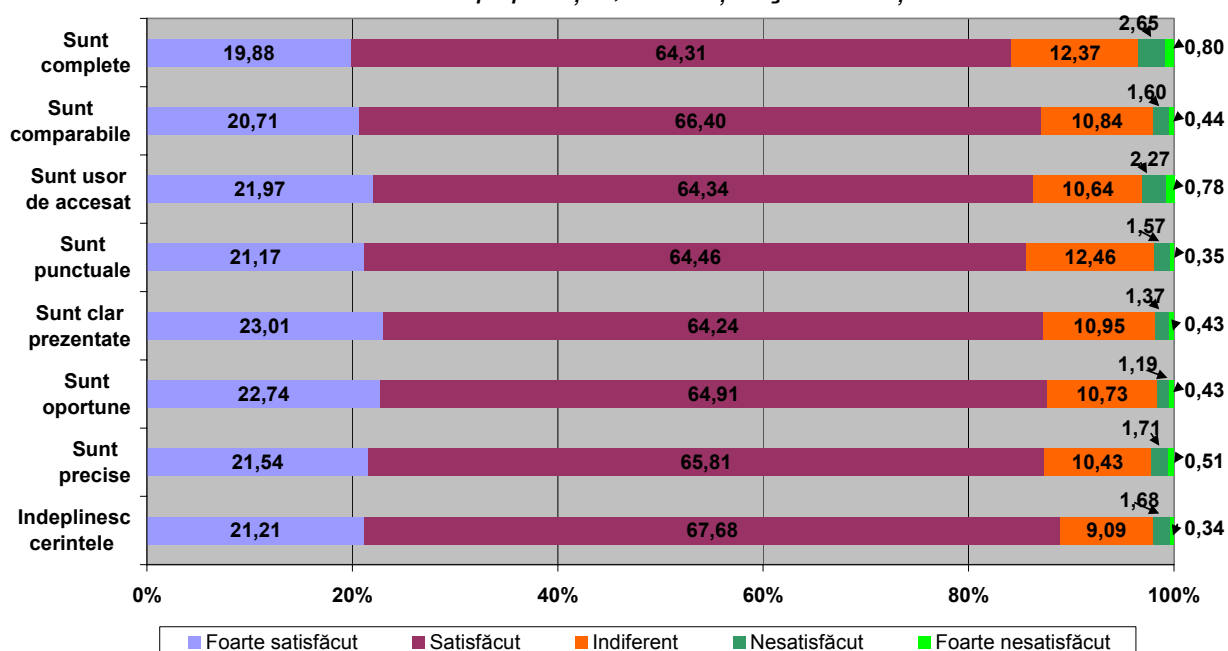


Figura 10 - Gradul de satisfacție privind statisticile din domeniile populației, educației și sănătății pe componente de calitate

Graficul de mai sus relevă, sub aspect calitativ, gradul de satisfacție al utilizatorilor de statistici privind populația, educația și sănătatea.

Componentele de calitate majoritar contribuatoare la satisfacția utilizatorilor sunt relevanța (88,89%), oportunitatea (87,65%) și precizia (87,35%). Cu rol negativ asupra gradului de satisfacție se regăsesc componentele de calitate privind completitudinea (3,45%), accesibilitatea (3,05%) și precizia (2,22%). De remarcat că sub aspectul accesibilității datelor, utilizatorii au trecut prin experiențe extreme, fapt indicat de numărul mare atât al celor foarte satisfăcuți (21,97%) cât și a celor nesatisfăcuți și foarte nesatisfăcuți (3,05%). Ca și în celelalte domenii analizate se observă că publicul este satisfăcut de calitatea statisticilor referitoare la populație, educație și sănătate.

Calitatea statisticilor din domeniul pieței muncii

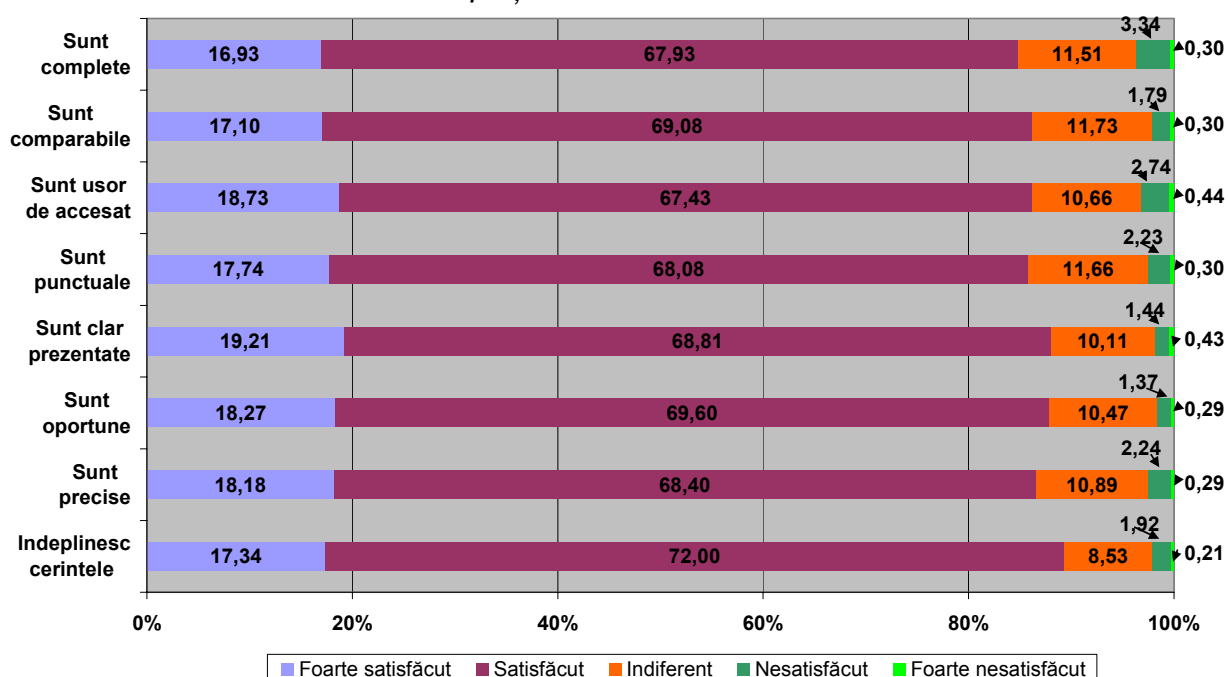


Figura 11 - Gradul de satisfacție privind statisticile din domeniul pieței muncii pe componente de calitate

Așa cum rezultă din graficul ce ilustrează gradul de satisfacție asupra calității statisticilor privind piața muncii, componentele de calitate ce cumulează, potrivit utilizatorilor, cele mai multe aprecieri sunt relevanța (89,34%), claritatea (88,02%) și oportunitatea (87,87%). În baza acestor rezultate se poate afirma că statisticile din acest domeniu au un grad mare de utilitate, sunt bine prezentate și ușor de înțeles. La polul opus componentele ce conferă utilizatorilor cel mai mare grad de insatisfacție sunt completitudinea (3,64%) accesibilitatea (3,18%), precizia (2,53) și punctualitatea (2,53%).

În ansamblu, graficul arată că utilizatorii sunt satisfăcuți de calitatea statisticilor privind piața muncii, unul din aspectele foarte pozitive fiind acela că numărul celor foarte nesatisfăcuți se situează sub 0,5% din total respondenți.

Gradul de satisfacție al utilizatorilor privind calitatea statisticilor din alte domenii este ilustrat în graficul de mai jos.

Componentele de calitate care induc cel mai mare grad de satisfacție utilizatorilor sunt relevanța (86,97%), claritatea (85,62%) și precizia (85,25%). Cu impact negativ asupra gradului de satisfacție se regăsesc componentele de calitate privind accesibilitatea (3,08%), completitudinea (1,79%) și punctualitatea (1,67%). De remarcat că pentru o serie de componente ale calității (precizie, oportunitate, relevanță) procentul celor foarte nesatisfăcuți îl depășește pe cel al celor nesatisfăcuți.

Având în vedere rezultatele evidențiate în acest grafic se poate spune că, în general, utilizatorii sunt satisfăcuți de calitate produselor INS, numărul celor nesatisfăcuți fiind mai mic de 3,5% din total respondenți.

Calitatea statisticilor din alte domenii utilizate de respondenți

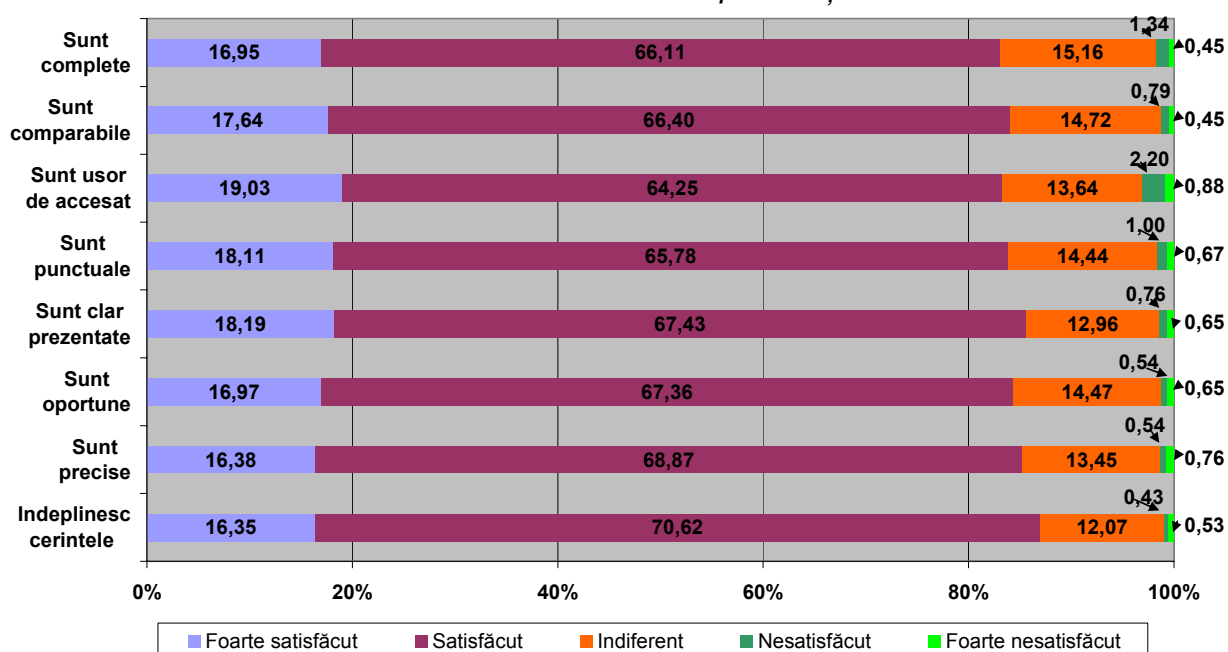


Figura 12 – Gradul de satisfacție privind statisticile din alte domenii utilizate de respondenți pe componente de calitate

6. Evaluarea calității datelor elaborate de INS

Evaluarea calității datelor este un amplu proces care indică modul în care rezultatele finale îndeplinesc obiectivele procesului statistic.

Rezultatele evaluărilor conferă utilizatorilor încredere în rezultatele cercetărilor statistice desfășurate de Institutul Național de Statistică, iar acestuia, îi indică direcțiile în care sunt necesare acțiuni care să contribuie la îmbunătățirea anchetelor statistice actuale și/sau viitoare.

Produsele statistice trebuie să respecte următoarele criterii de calitate: relevanță, acuratețe, accesibilitate și claritate, punctualitate și oportunitate, comparabilitate și coerență.

Conform rezultatelor acestei cercetări, calitatea datelor elaborate de INS este în proporție de 64,0% satisfăcătoare, 20,0% foarte satisfăcătoare, 15,0% dintre respondenți sunt indiferenți în ceea ce privește calitatea datelor elaborate de INS, iar 1% au apreciat ca nesatisfăcătoare calitatea datelor. Reprezentarea grafică a acestor rezultate se regăsește în figura de mai jos.

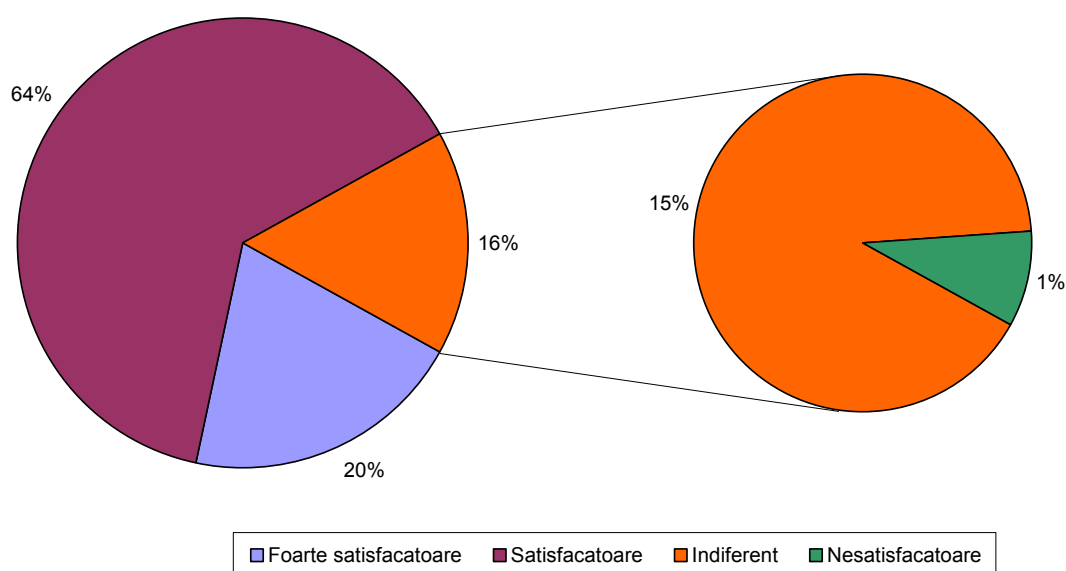


Figura 13 – Evaluarea calității datelor elaborate de INS

Pentru a conferi respondenților cât mai multă încredere în datele statistice elaborate de INS este necesară îmbunătățirea metodelor, tehnicilor de lucru și procedurilor bazate pe standarde profesionale științifice, pentru satisfacerea cerințelor tuturor categoriilor de utilizatori de date statistice.

În acest context, în INS, sunt evaluate riscurile, consecințele și impactul activităților statistice în relația cu utilizatorii, cu furnizorii de date și cu alte părți implicate. Pornind de la rezultatele acestor evaluări se elaborează obiective și planuri. Totodată, INS este permanent preocupat de analizarea, proiectarea, implementarea și monitorizarea celor mai adecvate metode și măsuri de limitare a sarcinii de răspuns pentru furnizorii de date.

Rezultatele cercetării ne arată următoarea ierarhie a gradului de încredere în datele statistice elaborate de INS. Astfel, 53,0% dintre respondenți au încredere, 20,0% au

deplină încredere, 14,0% au parțial încredere, 2,0% nu au încredere, restul de 11,0% fiind cei care nu și-au exprimat opinia, optând pentru varianta de răspuns „nu știu”. Rezultatele indicate sunt reprezentate grafic în figura de mai jos.

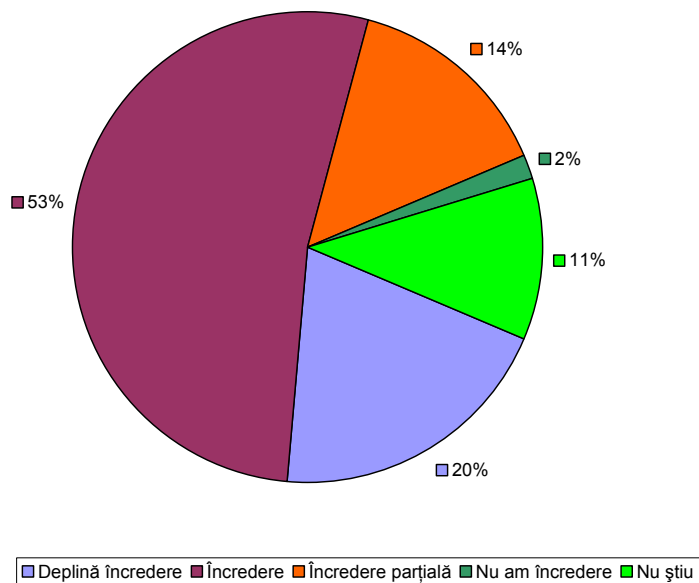


Figura 14 - Gradul de încredere în datele statistice elaborate de INS

SECȚIUNEA B: Produse statistice ale INS

1. Produsele statistice ale INS folosite de utilizatorii de date statistice

În ceea ce privește utilizarea produselor INS, utilizatorii au fost invitați să își exprime opinia asupra următoarelor produse:

- Anuarul Statistic - lucrare de referință în sistemul publicațiilor statistice, care conține informații complexe referitoare la evoluția economico-socială a țării și care prezintă dinamica societății românești;
- Buletinul Statistic: publicație periodică de referință, oferă utilizatorilor informații statistice lunare și trimestriale privind principalele domenii de activitate;
- Revista Română de Statistică (RRS): unica publicație de specialitate din țara noastră în domeniul teoriei și practicii statistice. Cuprinde lucrări de cercetare științifică originale, lucrări susținute la conferințe și seminarii interne și internaționale;
- Catalogul de produse și servicii statistice;
- Baze de date care conțin informații pe domenii de activitate;
- Comunicate de presă;
- Alte publicații.

Opiniile exprimate ne indică următorul top al frecvenței utilizării produselor INS:

- 30% - bazele de date;
- 21% - buletinul statistic;
- 20% - comunicatele de presă;
- 13% - anuarul statistic;
- 12% - revista română de statistică și alte publicații;
- 4% - catalogul de produse și servicii statistice.

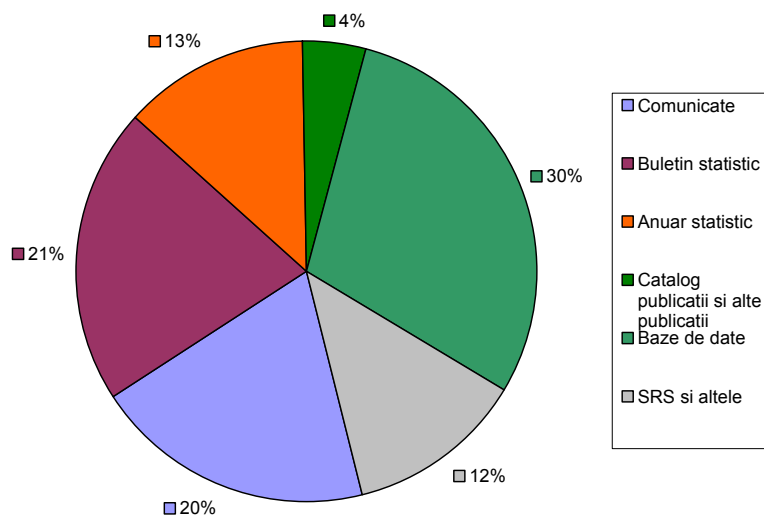


Figura 15 - Produsele statistice ale INS folosite de utilizatorii de date statistice

2. Gradul de satisfacție privind calitatea produselor statistice

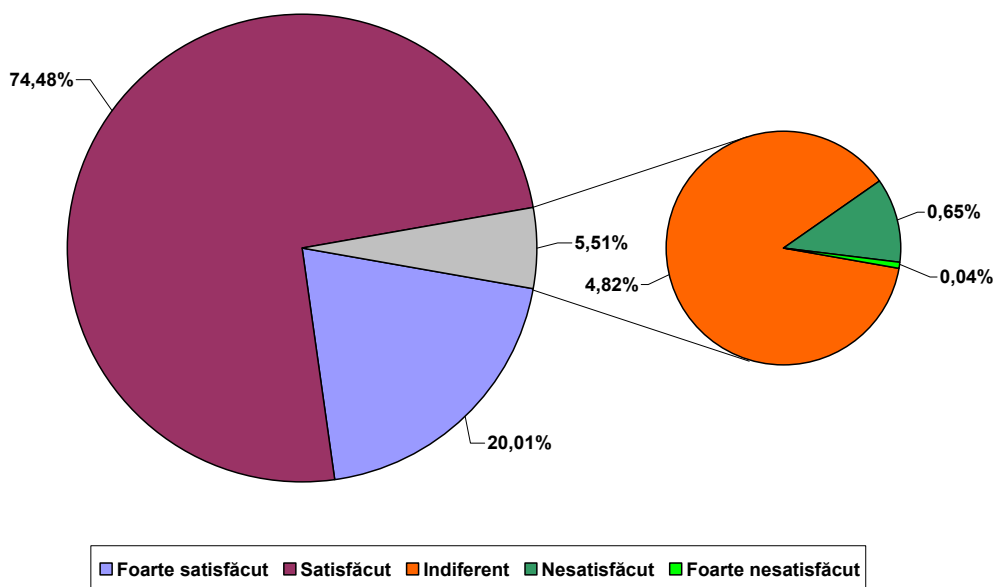


Figura 16 – Gradul de satisfacție privind calitatea produselor statistice

Informarea utilizatorilor cu privire la calitatea produselor statistice, elaborarea de metadate referitoare la semnificația indicatorilor pe care îi produce și a rapoartelor de calitate orientate către utilizatori sunt unele din obiectivele principale pentru un parteneriat eficient și de calitate între INS și beneficiarii de date statistice.

Referitor la calitatea produselor INS, utilizatorii au fost îndemnați să își exprime gradul de satisfacție pe unul din cele cinci niveluri indicate (foarte satisfăcut, satisfăcut, indiferent, nesatisfăcut, foarte nesatisfăcut) selectând doar o singură variantă de răspuns.

Se observă că răspunsul dominant, este cel de „satisfăcut”, urmat de cel de „foarte satisfăcut”. De remarcat că proporția celor indiferenți este minoră (4,82%), iar a celor nesatisfăcuți infimă (0,04%).

Proporția celor satisfăcuți și foarte satisfăcuți este de 94,49% din total respondenți. Acesta este un rezultat foarte bun, și demonstrează că, per ansamblu, produsele INS prezintă o calitate satisfăcătoare.

SECȚIUNEA C: Cum comunică INS cu instituțiile / întreprinderile

1. Informare asupra activității desfășurate de INS

În ceea ce privește popularizarea activităților INS, trebuie menționată preocuparea constantă privind buna desfășurare a parteneriatului cu furnizorii de date (respondenții), în sensul unei informări cât mai eficiente, a acestora, asupra activității INS. Totodată, reducerea sarcinii de răspuns a furnizorilor de date, asigurarea confidențialității și protecției datelor transmise și utilizarea lor exclusiv în scopuri statistice, reprezintă obiective fundamentale ale INS.

În acest context, respectiv nivelul de informare asupra activității INS, respondenții au apreciat într-o proporție de 63,0% (53,0% destul de bine informați și 10% foarte bine informați) că sunt familiarizați cu activitățile INS, acestea indicând că fluxul de informații dintre INS și reprezentanții unităților este destul de consistent. Totuși trebuie menționat că un procent de 25,0% din respondenți consideră ca fiind precară informarea privind activitățile INS, în timp ce 12,0% din utilizatori apreciază că aceasta, informarea, lipsește declarându-se total neinformați.

Având în vedere aceste rezultate, trebuie intensificată activitatea de informare a utilizatorilor privind activitatea INS, fapt ce va contribui semnificativ și la sporirea încrederii acestora în produsele INS.

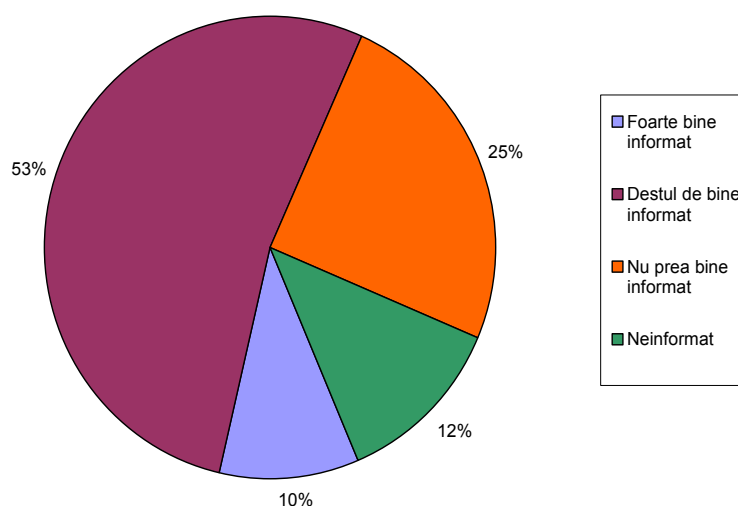


Figura 17 – Informare asupra activității desfășurate de INS

2. Ponderea modalității de accesare a datelor statistice elaborate de INS

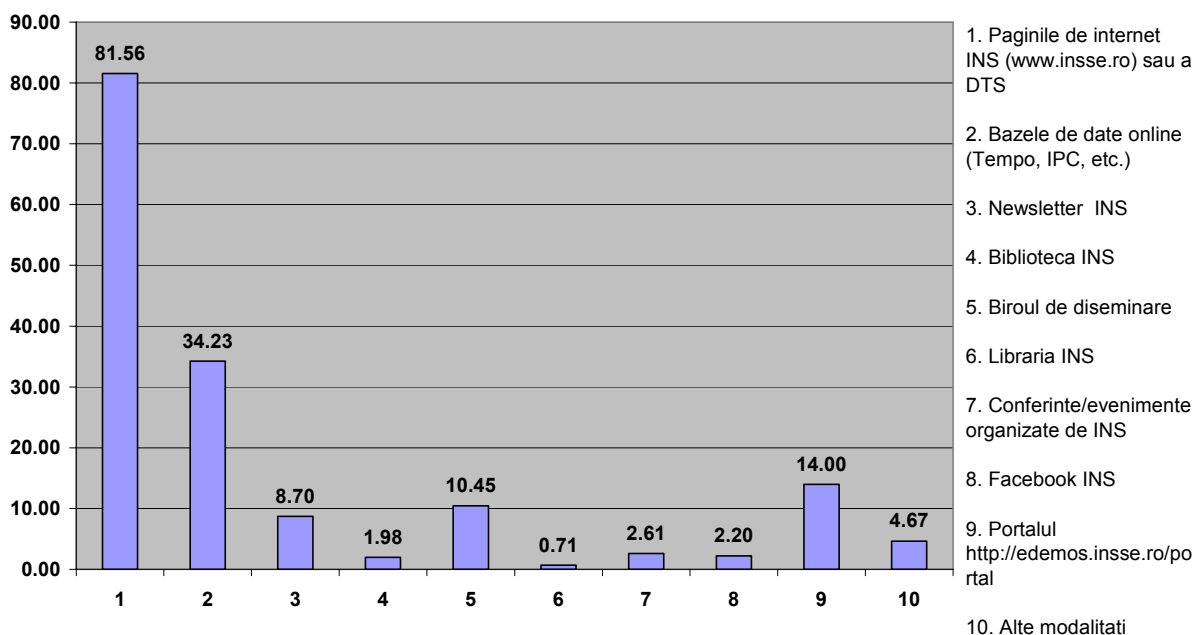


Figura 18 – Ponderea modalității de accesare a datelor statistice (%)

Referitor la modalitățile de accesare a datelor statistice elaborate de INS se observă că utilizatorii, în proporție covârșitoare, utilizează internetul ca mijloc de accesare a acestora. Astfel primele trei opțiuni sunt site-ul INS (81,56%), bazele de date on-line (34,23%) și portalul e-DEMOS (14,00%). Altfel spus internetul este esențial pentru utilizarea statisticilor, infrastructura IT fiind factorul crucial pentru accesarea datelor.

Din analiza acestor moduri preponderent folosite, reiese că doar un procent de 34,23% din utilizatori accesează bazele de date ale INS, deși acestea oferă cele mai variate și complexe informații statistice. Se remarcă faptul că un procent de până la 50% din respondenți utilizează exclusiv site-ul INS ceea ce sugerează fie o preferință pentru explicații, în format text, fie potențiale inabilități în accesarea bazelor de date. Ponderea portalului e-DEMOS (14%) se explică, în principal, prin faptul că acesta constituie singura metodă ce permite utilizatorilor vizualizarea indicatorilor la nivel de unitate administrativ teritorială.

Dintre metodele offline, biroul de diseminare este cel mai popular, fiind folosit de 10,45% dintre utilizatori, celelalte metode offline situându-se sub 5%. Biblioteca și librăria INS sunt modalitățile cele mai rar folosite de respondenți (1,98%, respectiv 0,71%), fapt ce demonstrează rolul din ce în ce mai redus al publicațiilor pe hârtie în prezent și în viitor.

3. Evaluarea calității mijloacelor de informare oferite de INS

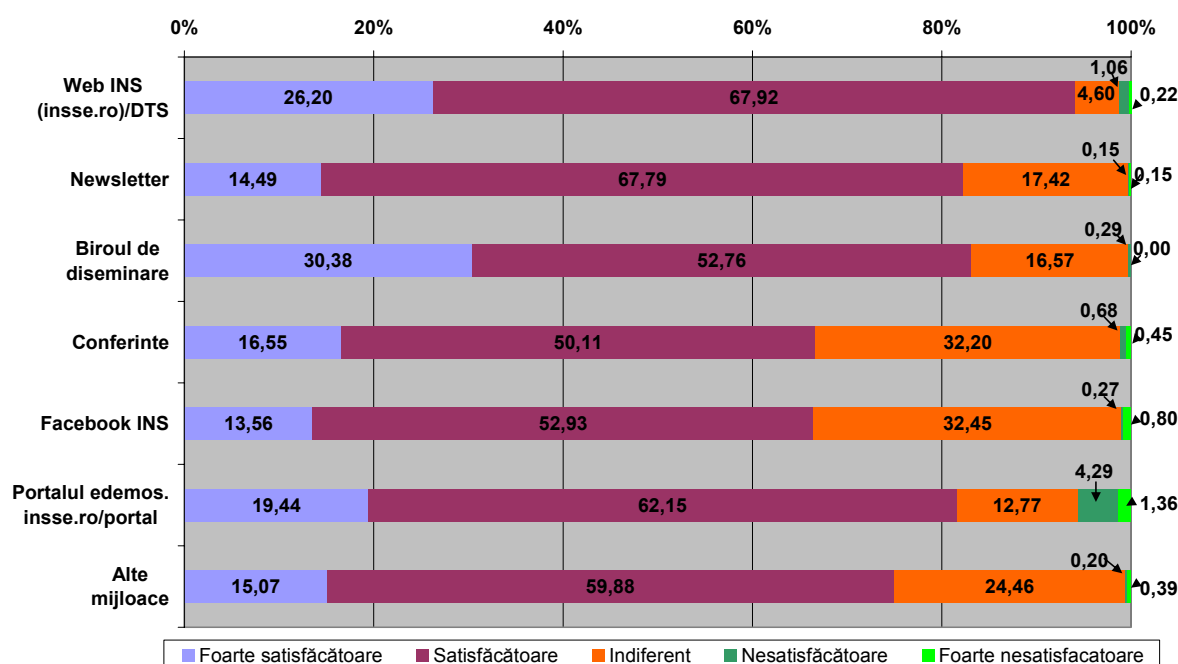


Figura 19 – Gradul de satisfacție privind metodele de diseminare

Sub aspectul calității mijloacelor de informare oferite de INS utilizatorii au evidențiat faptul că mijloacele principale de a căror calitate sunt foarte satisfăcuți sunt: biroul de diseminare (30,38%), site-ul INS (26,20%) și portalul e-DEMOS (19,44%). Totodată, aceste trei mijloace de accesare au și cel mai ridicat grad de satisfacție generală („foarte satisfăcut” împreună cu „satisfăcut”), respectiv: site-ul INS (94,12%), biroul de diseminare (83,14%) și portalul e-DEMOS (81,59%).

Corelând aceste date cu secțiunea precedentă se constată că acestea sunt și printre mijloacele folosite de cei mai mulți utilizatori. Faptul că aceste metode funcționează atât de bine ar putea să explice motivul pentru care mulți utilizatori preferă să acceseze datele prin intermediul site-ului INS, biroului de diseminare și al portalului e-DEMOS.

Pentru majoritatea mijloacelor de informare ponderile celor nesatisfăcuți sau foarte nesatisfăcuți se situează sub 1% din total respondenți. De remarcat că portalul e-DEMOS este un mijloc de informare oarecum atipic, plasându-se atât pe primul loc ca impact negativ asupra gradului de satisfacție (5,65%) cât și printre cele mai apreciate mijloace de informare (81,59%).

Numărul de răspunsuri care indică un grad de satisfacție „indiferent” (peste 30%) este alocat mijloacelor de informare reprezentate de Facebook-ul INS și de conferințele organizate de INS. Corelat cu secțiunea precedentă, acestea sunt și mijloacele cel mai puțin accesate de către respondenți, deci nu au o influență importantă asupra calității globale a mijloacelor de informare ale INS.

Pe ansamblu, se observă că din punct de vedere calitativ mijloacele de informare oferite de INS sunt în general apreciate de utilizatori, ceea ce constituie, evident, un aspect pozitiv.

4. Website INS

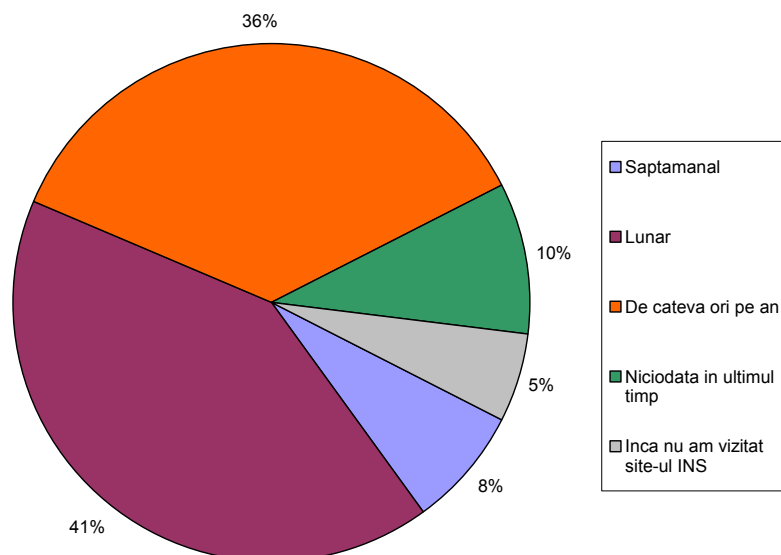


Figura 20 – Vizitare website INS

În ceea ce privește frecvența utilizării website-ului INS trebuie spus că începând cu anul 2014 accesul la baza de date Tempo-online a devenit în totalitate gratuit, fapt care a condus la creșterea gradului de acces la informația statistică și implicit la satisfacerea, într-o măsură mult mai mare, utilizatorilor de date.

În acest context, s-a înregistrat o creștere importantă a numărului de vizitatori ai website-lui INS, iar numărul de pagini vizualizate și descărcate a crescut semnificativ comparativ cu anii anteriori.

Răspunsurile formulate de către utilizatori au indicat o frecvență de vizitare a website-ului INS după cum urmează:

- săptămânal 8% din total respondenți;
- lunar 41% din total respondenți;
- de câteva ori pe an 36% din total respondenți;
- niciodată în ultimul an 10% din total respondenți;
- nu au vizitat încă website-ul INS 5% din total respondenți.

5. Afirmații privind website-ul INS

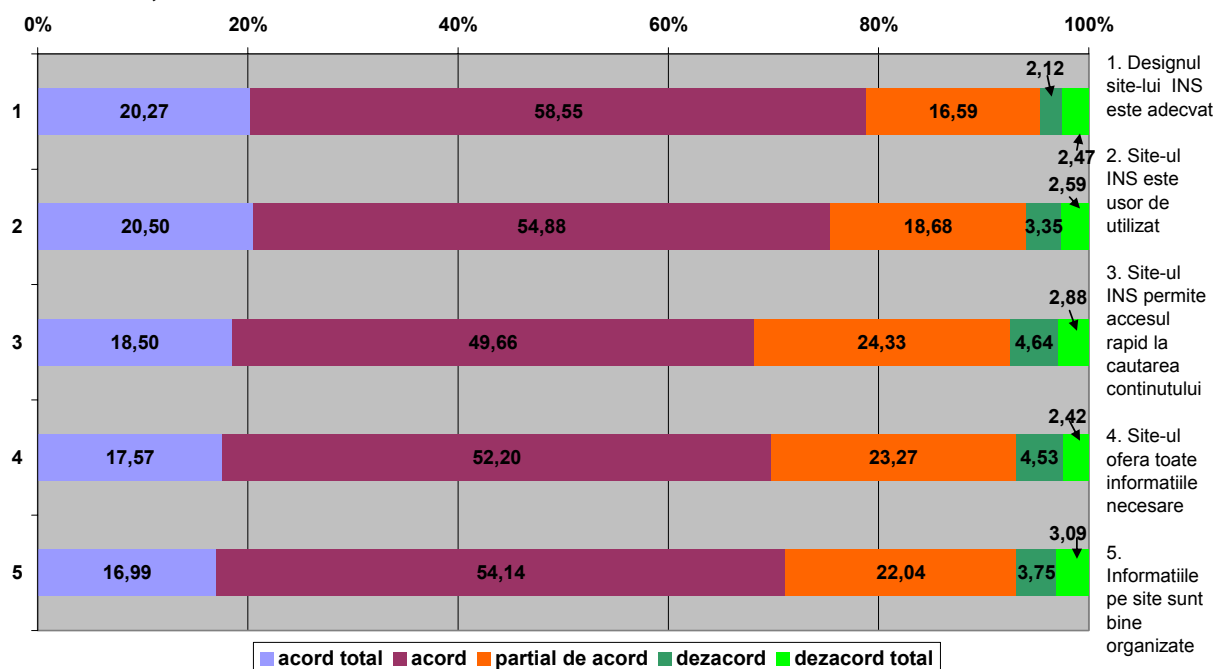


Figura 21 – Gradul de satisfacție privind site-ul

Referitor la gradul de satisfacție al utilizatorilor site-ului INS trebuie spus că acest aspect a fost analizat la modul general în secțiunea dedicată gradului de satisfacție privind metodele de accesare a datelor statistice elaborate de INS. Ținând cont că peste 80% din utilizatori accesează date statistice folosind site-ul INS, fapt ce indică importanța deosebită a acestuia, în această secțiune este analizat site-ul INS în raport cu principalele sale caracteristici.

Așa cum rezultă din graficul de mai sus caracteristicile site-ului INS ce cumulează, din partea utilizatorilor, cele mai multe aprecieri sunt ușurința utilizării (20,50%), designul adecvat (20,27%) și viteza de căutare (18,50%). La polul opus, caracteristicile cel mai puțin apreciate, de utilizatori, sunt cele referitoare la completitudinea informațiilor (6,95%) și la modul de organizare a acestora (6,84%).

Deși, pe ansamblu, site-ul INS răspunde cerințelor utilizatorilor aceștia recomandă ca site-ul să fie mai bine organizat și, totodată, completat cu mai multe date.

6. Actualizarea informațiilor din partea INS

Analiza fluxului informațional, dinspre INS către utilizatori, relevă că 52,0% din respondenți sunt mulțumiți de informațiile pe care le primesc, 36,0% din totalul respondenților consideră că actualizările regulate ar fi binevenite, în timp ce 12,0% din aceștia spun că nu sunt interesați de informațiile transmise de INS.

Trebuie precizat că în cadrul programelor statistice, anuale și multianuale, sunt prevăzute acțiuni ce vizează atât dezvoltarea aplicației site-ului INS cât și actualizarea permanentă a conținutului acestuia. În mod concret se au în vedere măsuri ce privesc actualizarea bazelor de date ale INS, popularizarea activităților desfășurate de INS, promovarea comunicatelor de presă, a publicațiilor și a bazelor de date statistice realizate de INS.

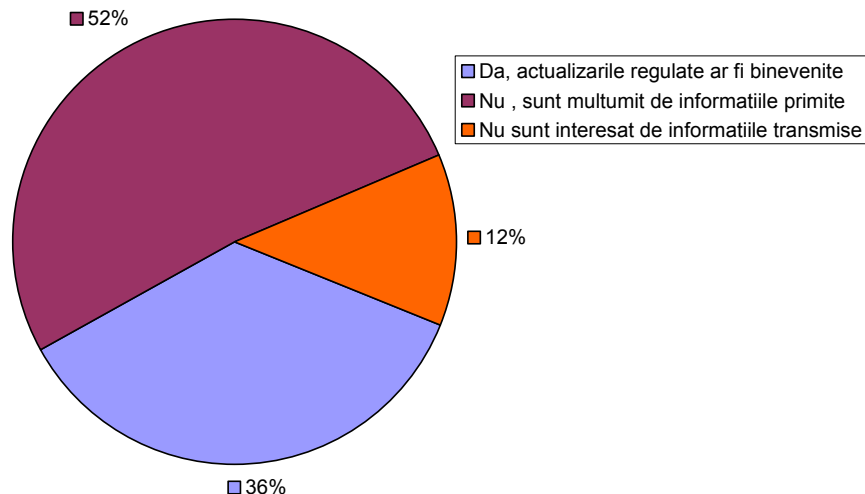


Figura 22 - Actualizarea informațiilor din partea INS

SECȚIUNEA D: Evaluarea Generală

1. Afirmații privind colaborarea cu INS

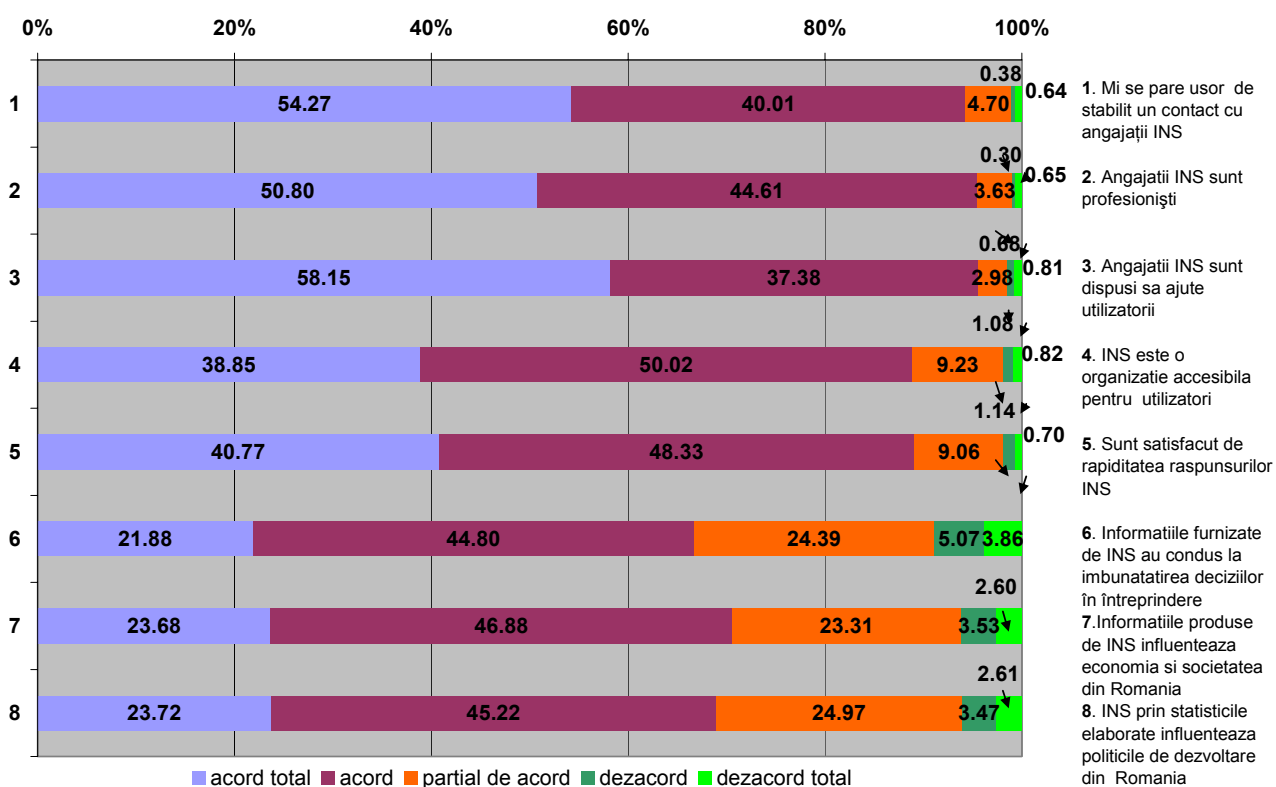


Figura 23- Gradul de satisfacție al respondenților privind colaborarea cu INS

În acest grafic este surprins gradul în care respondenții sunt satisfăcuți de colaborarea cu INS și impactul pe care îl au în societate informațiile produse de INS.

Acest grafic ilustrează faptul că angajații INS sunt percepuți de majoritatea respondenților ca fiind profesioniști și dispuși să ajute utilizatorii. De asemenea, se mai observă că INS este perceput de utilizatori, în proporție de peste 89%, ca fiind o organizație accesibilă și care oferă răspunsuri în timp util.

Referitor la rolul INS-ului în societate aproximativ 70% din respondenți și-au exprimat opinia că informațiile puse la dispoziție de INS influențează economia, societatea și politica de dezvoltare în România.

2. Afirmațiile care reflectă opiniile despre INS

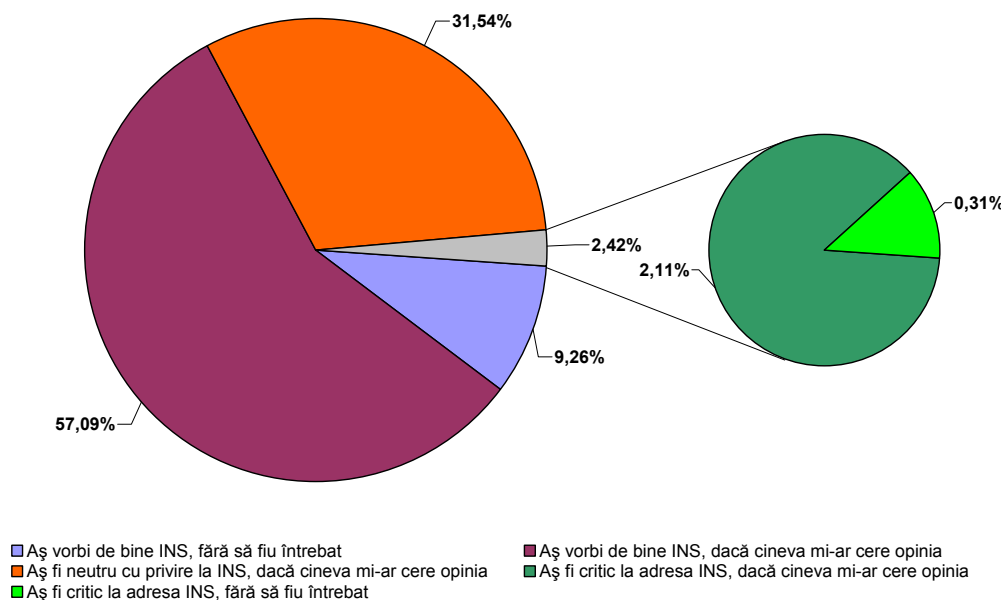


Figura 24 – Afirmațiile care reflectă opiniile respondenților despre INS

În figura 24 este prezentat gradul în care respondenții au aprecieri pozitive sau negative despre INS. Astfel majoritatea respondenților, aproximativ 66%, afirmă că ar lăuda activitatea INS indiferent dacă cineva le-ar cere opinia sau nu.

În următoarele trei figuri este prezentat succint profilul respondentului, care a participat la cercetarea statistică privind Gradul de satisfacție al utilizatorului. Acesta este, după cum se poate vedea, în majoritatea cazurilor femeie, cu vârsta cuprinsă între 35 și 44 de ani și având studii superioare.

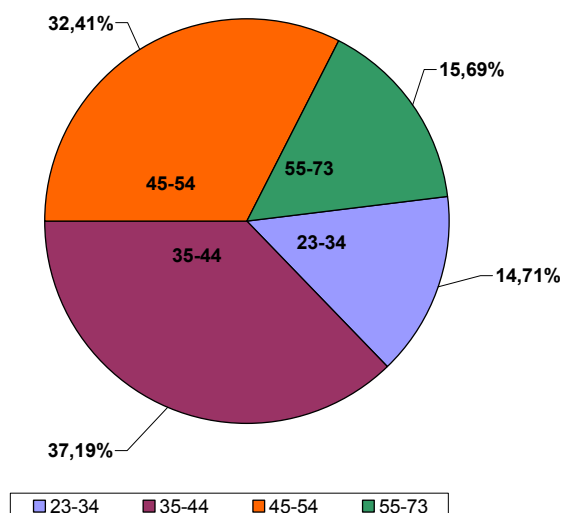


Figura 25 - Vârsta respondenților

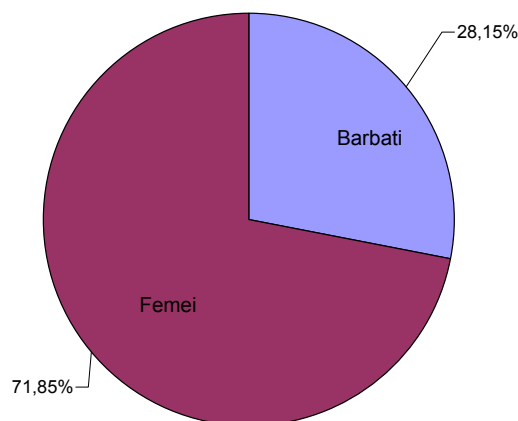


Figura 26 – Sexul respondenților

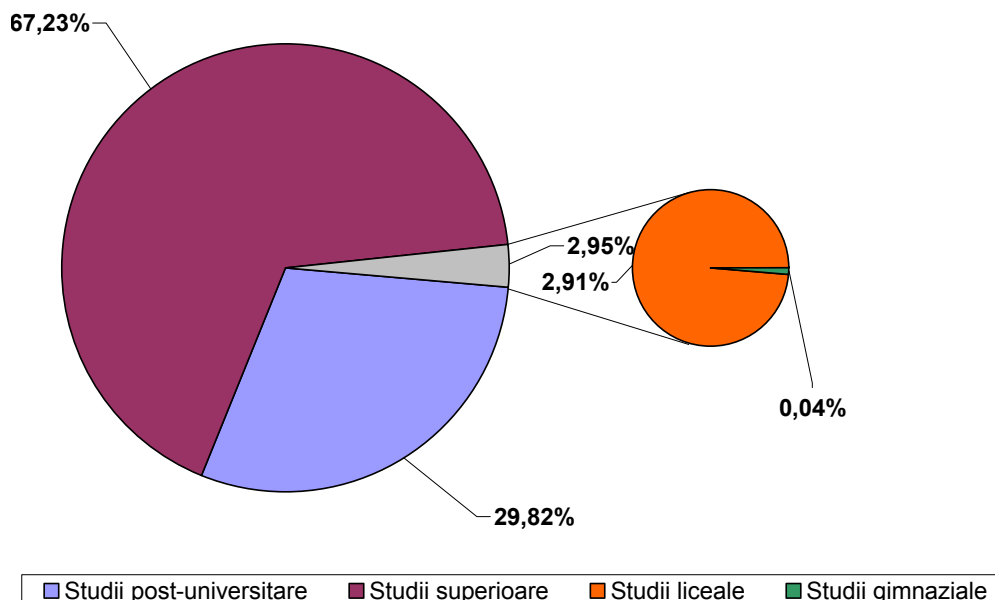


Figura 27 – Nivelul de educație al respondenților

Propuneri și concluzii

În chestionar au existat □i ”întrebări deschise”, la care respondentul a avut posibilitatea să-și exprime liber opinia fără ai fi indicate variante de răspuns prestabilite.

În continuare, prezentăm principalele sugestii desprinse din comentariile făcute de către responden□i pe marginea diferitelor aspecte legate de activitatea INS.

La întrebările la care respondenții au fost rugați să formuleze propuneri de îmbunătățire a activității statistice, de departe cea mai populară dintre acestea a fost reducerea sarcinii de răspuns. Respondenții nu numai că au făcut aceasta sugestie, dar au avansat și potențialele soluții, cum ar fi:

- reducerea numărului de chestionare prin comasarea mai multor cercetări;
- simplificarea chestionarelor prin reducerea informațiilor redundante colectate fie de către INS prin mai multe chestionare, fie de diferite alte autorități ale statului;
- folosirea pe cât posibil a surselor administrative de date în detrimentul chestionarelor;
- regândirea chestionarelor astfel încât timpul și efortul necesar extragerii informațiilor din bazele de date proprii, în forma cerută de INS, să fie cât mai reduse.

Totodată respondenții au solicitat existinderea numărului de indicatori statistici la nivel de regiune, județ sau unitate administrativ teritorială. De asemenea, au fost utilizatori care au solicitat sporirea frecvenței de actualizare a statisticilor publicate, astfel încât să se reducă timpul între publicarea unor statistici și perioada de referință a datelor.

În încheiere considerăm că rezultatele anchetei pot fi utile în identificarea direcțiilor de acțiune necesare îmbunătățirii calității sistemului statistic național, fapt ce ar conduce și la o creștere a gradului de satisfacere a cerințelor utilizatorilor de date statistice.