

Andmeesitajate rahulolu uuring 2011

UURINGU EESMÄRK

Andmeesitajate rahulolu uuringu eesmärk oli:

- koguda andmeesitajatelt arvamusi ja ettepanekuid andmekogumise arendamiseks;
- uurida andmete esitamise ja aruandevormide täitmisega seotud probleeme;
- uurida vastajate hinnanguid eSTATi kasutajasõbralikkuse kohta;
- selgitada välja personaalse kliendihalduri vajadus;
- hinnata Statistikaameti mainet andmeesitajate hulgas;
- selgitada Statistikaameti toodete ja teenuste tuntust ning kasutatavust.

Uuringu taust

Statistikaametis on alates 2004. aastast kasutusel tsentraliseeritud andmekogumise süsteem. Andmeesitajate teenindamiseks on loodud klienditugi. 2006. aastal võttis Statistikaamet kasutusele veebipõhise aruannete esitamise keskkonna eSTAT, mis võimaldab esitada aruandeid elektrooniliselt. Uuringu alguseks oli eSTATiga liitunud 35 174 ettevõtet ja asutust.

Uuringu osalejate vastuseid võisid mõjutada järgmised asjaolud.

- 2011. aastal tuli andmeesitajatel teha mitu sellist aruannet, mis ei ole regulaarselt esitatavad või mida esitatakse iga kahe-kolme aasta tagant, nt täiskasvanute koolitus ettevõttes, innovatsiooniuring jne.
- Uuring toimus vahetult pärast EKOMARi aruande tähtaega.
- eSTATis oli tehtud uuendusi, millest osa vastajatest ei olnud veel teadlikud.

Aeg, valim ja meetod

Uuring toimus 25. maist 17. juunini 2011 ja sihtrühmaks olid ettevõtted ja asutused, kellel oli 2011. aastal andmete esitamise kohustus.

Veebiankeedis oli kokku 23 küsimust:

- ühised 17 küsimust kõigile rühmadele, sh viis vaba tekstiga;
- eraldi neli küsimust eSTATi kasutajatele, üks mittekasutajatele ja üks mitteliitunutele;
- lisaks küsiti kontaktandmed neilt, kes soovivad olla kaasatud Statistikaameti andmekogumisprotsessi arendamisse või saada infot koolituste kohta.

Vastajatel kulus küsimustiku täitmiseks keskmiselt 10–15 minutit.

VASTAJAD

Kutse uuringus osalemiseks saadeti e-posti teel umbes 32 500 ettevõttele ja asutusele, kellel oli e-posti aadress (u 20% e-posti aadress puudub). Kiri saadeti eSTATi peakasutajale ettevõttes, selle puudumisel juhi või ettevõtte üldisele e-posti aadressile.

Meeldetuletuskiri saadeti 1650 suuremale, vähemalt 50 töötajaga ettevõttele.

Valimis oli umbes 1600 vigast või mittekasutatavat e-posti aadressi.

Ettevõtted olid jaotatud kolme rühma:

- liitunud eSTATiga ja esitavad eSTATis aruandeid (12 415 ehk 38%);
- liitunud eSTATiga, aga ei esita eSTATis aruandeid, aruandekohustus aastal 2011 oli (4162 ehk 13%);
- ei ole eSTATiga liitunud (15 942 ehk 49%).

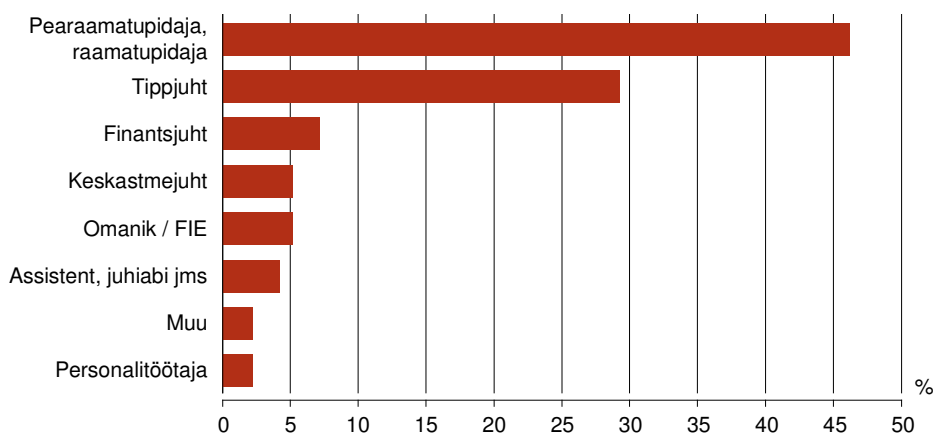
Ankeedi täitis 1543 vastajat, mis on 5% koguvalimist. Selline vastamismäär on elektroonilistele küsitlustele väga iseloomulik.

Tabel 1. Andmeesitajate uuringus osalemine

	Saadetud teavituskiri	Rühma osatähtsus valimis, %	Vastanute arv	Rühma osatähtsus vastanute seas, %	Vastanute osatähtsus rühmas, %
Liitunud eSTATiga ja esitavad eSTATis aruandeid	12 415	38	1140	74	9
Liitunud, aga ei esita eSTATis aruandeid (2011. a aruandekohustus)	4 162	13	134	7	3
Ei ole eSTATiga liitunud	15 942	49	269	17	2
Kokku	32 519	100	1543	100	5

Peaaegu pooled vastanutest (46%) olid raamatupidajad ja pearaamatupidajad, ligi kolmandik (29%) ettevõtete tippjuhid. Mikroettevõtete (alla kümne töötaja) puhul vastas enamasti ettevõtte tippjuht või omanik, suuremate ettevõtete puhul raamatupidaja või muu keskastmejuht.

Joonis 1. Uuringule vastajad ameti järgi



Tegevusalati oli kõige enam vastanud töötleva tööstuse (14%) ning hulgi- ja jaekaubandusettevõtete hulgas (13%), järgnesid haridus- (10%), põllumajandus- ning kutse- ja teadusalal tegutsevad ettevõtted (8%).

TULEMUSTE KOKKUVÕTE

Uuendused statistikaaruannete esitamisel

Vastajatel oli võimalus spontaanselt kirja panna esmalt meenuvad eSTATi uuendused.

Veerand vastanutest jättis sellele küsimusele vastamata ja 27% märkis, et neile ei meenu ükski uuendus. Kirja pandud uuendustest meenus kõige enam eSTAT ja elektrooniline andmete esitamine (35%). Järgnesid aruannete eeltäitmine, vigade kontroll, eurole üleminek ja meeldetuletuskirjad (3–5% vastanutest).

Probleemid statistikaaruannete esitamisel

Suurima probleemina nimetati ajakulu, mis läheb Statistikaametile vajalike andmete kokkusaamiseks ja aruandevormide täitmiseks (9% vastajatest).

Teise probleemina nimetati asjaolu, et Statistikaametile esitatavad andmed ei ühti Maksu- ja Tolliametile või äriregistrile esitatavate sama sisuga andmetega, samuti erinevad need ettevõtte enda raamatupidamises arvestuse aluseks olevatest andmetest ja neid peab algandmetest eraldi otsima või nende kohta eraldi arvestust pidama.

Kolmanda suurema probleemina toodi esile aruandevormide keerukust: keerulised küsimused ja mõisted, millest on väga raske aru saada või mis on ebaselgelt sõnastatud. Aruandevormide ülesehitus on kohati liiga keeruline, samuti on nad kohati liiga pikad ja raskesti jälgitavad.

34% vastanutest jätsid sellele küsimusele vastamata või ütlesid, et aruandevormide täitmisega probleeme ei ole.

Kõige keerulisemad aruanded

Kõige keerukamateks aruanneteks nimetati EKOMARi (12% vastajatest), töötasu struktuuri (7%), palga (3%) ja täiskasvanute koolituse aruannet (3%). Küsimusele jättis vastamata 45% osalenutest ja 20% vastas, et aruandevormide täitmisel pole midagi keerulist.

Pöördumised andmeesitaja klienditoe poole (viimase 12 kuu jooksul pöördunud)

Klienditoe poole oli telefoni teel pöördunud 42% ja e-posti teel 16% vastanutest. Kõige rohkem kasutavad telefoni suurema aruannete arvuga (üle nelja aruande aastas) ettevõtted (50–60% vastanutest).

E-postiga klienditoe poole pöördunud oli teiste rühmadega võrreldes kõige rohkem vähemalt kümme aruannet esitavate ettevõtete hulgas (24%).

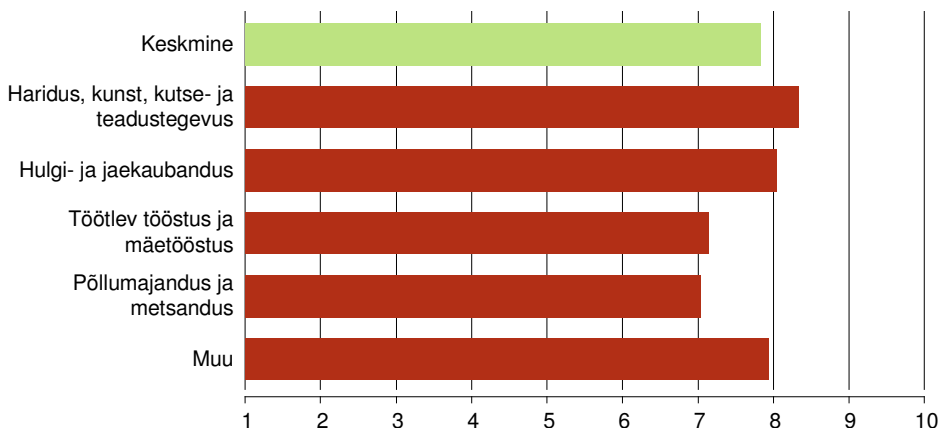
RAHULOLU KLIENDITOE TEENUSEGA

Üldine rahulolu

Üldine rahulolu klienditoe teenustega on suur – kümnepalliskaalal 7,8. Vastajarühmade vahel suuri erinevusi ei olnud, hinnangud jäid 7,5–7,8 vahele. Ettevõtte aruandluskoormuse arvestuses oli vähemalt kümne aruande esitajate hinnang klienditoele keskmisest natukene madalam (7,2 punkti).

Ettevõtte tegevusala järgi andsid keskmisest kõrgema hinde haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused (8,3 punkti), madalamalt hindasid klienditoe teenust põllumajanduse ja töötleva tööstuse ettevõtted (7,0–7,1 punkti).

Joonis 2. Üldine rahulolu klienditoeiga (1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



Rahulolu klienditoe telefoniteenusega (tel 625 9100)

Vastamiskiiruse keskmine hinne oli 8,0.

Vastajarühmade hinnangud on väga sarnased, kuid mõnevõrra madalamad eSTATiga liitunud, ent mittekasutajate hulgas (7,4) ja keskmisest kõrgemad eSTATiga mitteliitunud hulgas (8,2). Väiksema aruannete arvuga ettevõtted hindasid vastamise kiirust veidi kõrgemalt kui vähemalt nelja aruandega ettevõtted.

Vastuste ammendavuse keskmine hinne oli 8,1.

See hinne oli samasugune peaaegu kõigis vastajarühmades, mõnevõrra madalamalt hindasid vaid suurema aruandluskoormusega vastajad (7,4).

Suhtlemisviisakusele antud keskmine hinne oli väga kõrge – 8,9. Suuri erinevusi vastajarühmiti ei olnud, keskmisest pisut madalamalt hindasid jällegi suure aruandluskoormusega ettevõtted (8,3).

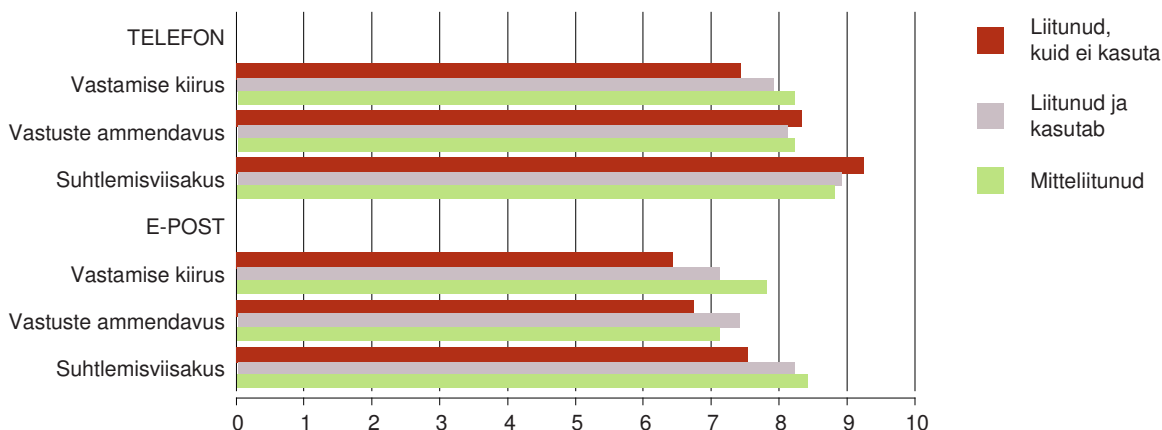
Rahulolu klienditoe e-postiteenusega (klienditugi@stat.ee)

Hinnangud klienditoe e-posti teel suhtlemisele olid kuni ühe palli võrra madalamad kui telefoni teel suhtlemisele antud hinnangud: vastamiskiirus 7,1 punkti, vastuste ammendavus 7,3 punkti, suhtlemisviisakus 8,2 punkti.

Vastajarühmiti olid hinnangud väga väikeste erinevustega. Keskmisest veidi madalamaid hindeid andsid ühe ja vähemalt kümne aruande esitajad ning need, kes on küll eSTATiga liitunud, aga aruannete esitamiseks seda ei kasuta.

Joonis 3. Rahulolu klienditoe teenustega eSTATiga liitumise järgi

(1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



Vajadus kindla kontaktisiku (personaalse kliendihalduri) järele

Alla poole vastanutest (44%) ütlesid, et neil ei ole vajadust personaalse kliendihalduri järele, 36% ei osanud küsimusele vastata ja vaid viiendik vastanutest oli huvitatud kindlast kontaktisikust Statistikaametis.

Kõige enam olid personaalsest kliendihaldurist huvitatud 2–3 aruande esitajad ja need ettevõtted, kes on küll eSTATiga liitunud, aga aruandeid seal ei esita. Ettevõtte suuruse järgi soovisid personaalset kliendihaldurit kõige enam pigem mikroettevõtted (1–9 töötajat). Peaaegu pooled (48%) suurema töötajate arvuga ettevõtetest personaalset kliendihaldurit ei soovi.

Personaalset kliendihaldurit soovitakse järgmistel põhjustel:

- personaalne kliendihaldur tunneks asutuse spetsiifikat ja oleks kursis võimalike probleemide lahendamisega;
- personaalsem suhtlus meeldib, on lihtsam suhelda konkreetse inimesega;
- kindlustunne, et ettevõttega tegeleb kindel inimene;
- saaks kiiresti ja mugavalt küsimustele vastused.

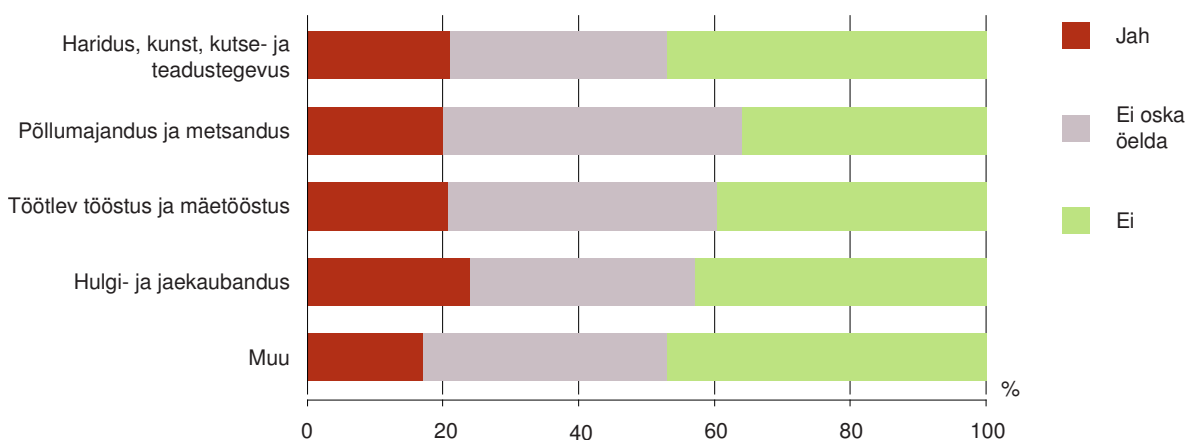
Personaalsed kliendihaldurit ei soovita järgmistel põhjustel:

- aruanded on nii erinevad, et üks inimene poleks võimeline seda kõike haldama;
- olulisem oleks pädevus ehk iga aruande jaoks eraldi inimene, kes oskaks vastata ka spetsiifilisematele küsimustele;
- juhendid on piisavad ja küsimusi tekib harva;
- alati on saadud ammendav vastus.

Vastustest võib järeldada, et praegu ei ole Statistikaametil personaalse kliendihalduri ameti järele vajadust. Praegune klienditugi töötab piisavalt hästi ja enamik vastanuid on klienditoe tegevusega väga rahul.

Peale väikefirmade soovisid isiklikku kliendihaldurit Statistikaameti jaoks paar väga olulist klienti, kellega võiks tulevikus personaalsemalt suhelda.

Joonis 4. Vajadus Statistikaametiga suhtlemisel ühe kindla kontaktisiku järele ettevõtte tegevusala järgi



HINNANGUD eSTATi ANDMEEDASTUSKESKKONNALE

Hindajad olid eSTATi kasutajad ja hindeid oli võimalik anda kümnepalliskaalal, kus 1 tähendas, et vastaja ei ole üldse rahul, ja 10, et on väga rahul.

eSTATi kasutamise mugavus

Hinded olid suhteliselt kõrged, keskmine 7,2. Hinnangute erinevused vastajarühmiti olid väikesed, keskmisest kõrgemaid hindeid andsid vähemalt kümne töötajaga ettevõtted. Ettevõtte tegevusala järgi olid eSTATi kasutamise mugavusega kõige enam rahul haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused (7,7). Keskmisest madalamad hindend andsid põllumajanduse ja metsanduse ettevõtted (6,9) ning ühe kuni nelja töötajaga ettevõtted (6,7).

eSTATi kasutusjuhendite arusaadavus

Keskmine hinne oli 6,6. Tegevusala järgi varieerusid hindend 5,8-st 7,2-ni. Madalamaid hindend andsid põllumajandus- ja metsandusettevõtted ning kõrgemaid haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused.

eSTATi aruandevormide täitmise mugavus

Keskmine hinne oli 6,6. Ettevõtte tegevusala järgi hindasid aruandevormide täitmise mugavust kõige kõrgemalt jälle haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused, teiste tegevusaladega ettevõtete hindend jäi keskmise lähedale. Aruannete arvu järgi andsid madalamaid hindend ühe ja vähemalt kümne aruande esitajad.

eSTATi aruandevormide täitmise juhiste arusaadavus

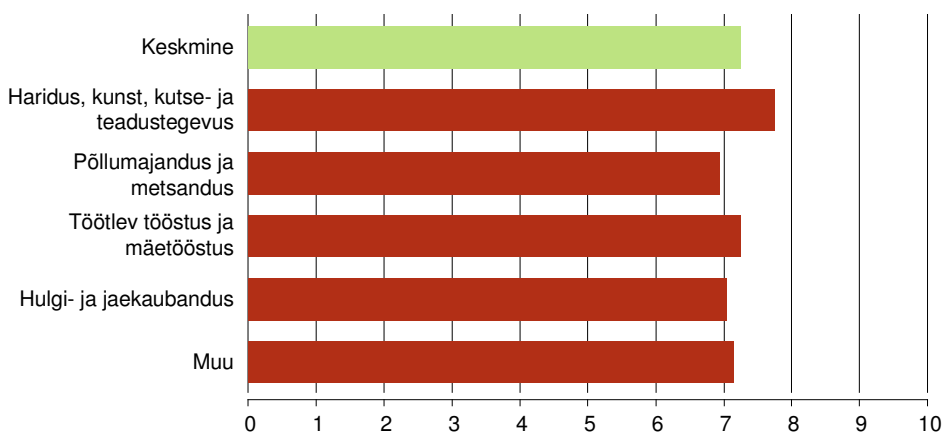
Keskmine hinne oli 6,5. Nii nagu eelmiste kriteeriumide puhul andsid siingi kõrgemaid hindeid haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused, teistel jäi hinne keskmisest vähesel määral madalamaks.

eSTATi aruannete veakontrollide selgituste arusaadavus

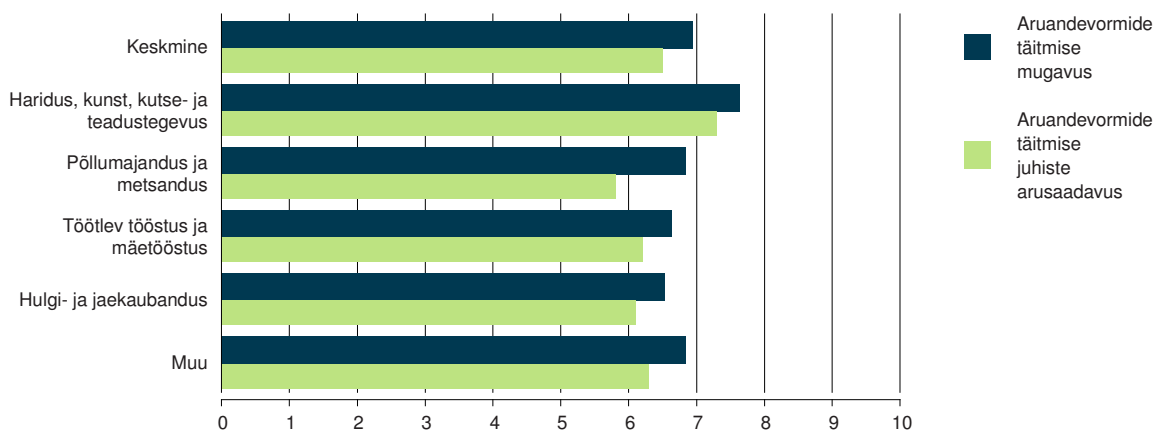
Keskmine hinne oli väga madal – 5,7. Tegevusalati hindasid veakontrollide selgituste arusaadavust kõige madalamalt töötleva tööstuse (hinne 4,9) ja põllumajanduse ettevõtted (hinne 5,0). Keskmisest kõrgemalt hindasid seda haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused (7,0).

Esitatavate aruannete arvu järgi olid kõige kriitilisemad vähemalt neli aruannet esitavad ettevõtted, kelle keskmine hinne oli 5,0.

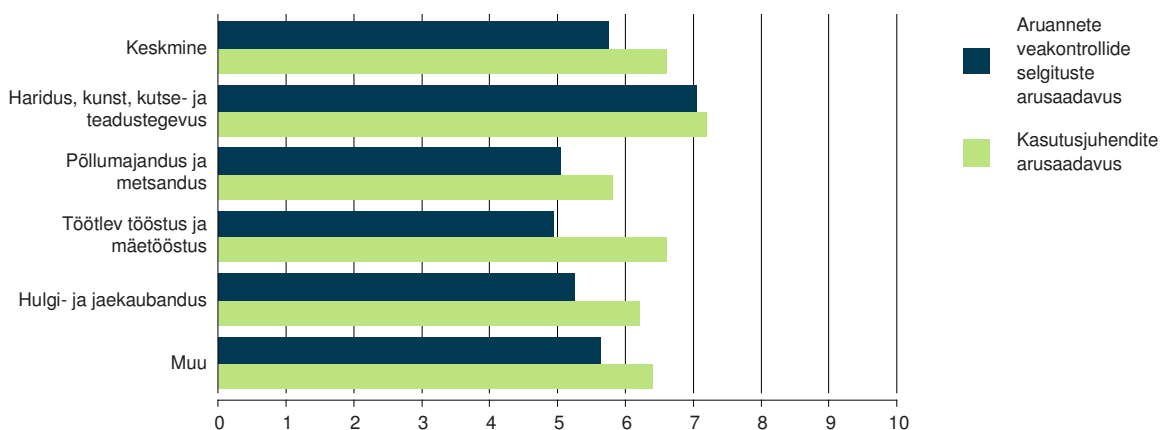
Joonis 5. Rahulolu eSTATi kasutamise mugavusega ettevõtte tegevusala järgi
(1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



Joonis 6. Rahulolu eSTATi aruandevormide täitmise mugavuse ja täitmise juhiste arusaadavusega ettevõtte tegevusala järgi (1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



Joonis 7. Rahulolu eSTATi veakontrollide selgituste ja kasutusjuhendite arusaadavusega ettevõtte tegevusala järgi (1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



eSTATi VÕIMALUSED

CSV-tabelite laadimine

Peaaegu pooled vastanutest teadsid sellest võimalusest, kuid kasutajate hulk on suhteliselt väike (10%). Teistest rühmadest enam leidis funktsioon kasutust vähemalt neli aruannet esitavate ettevõtete hulgas.

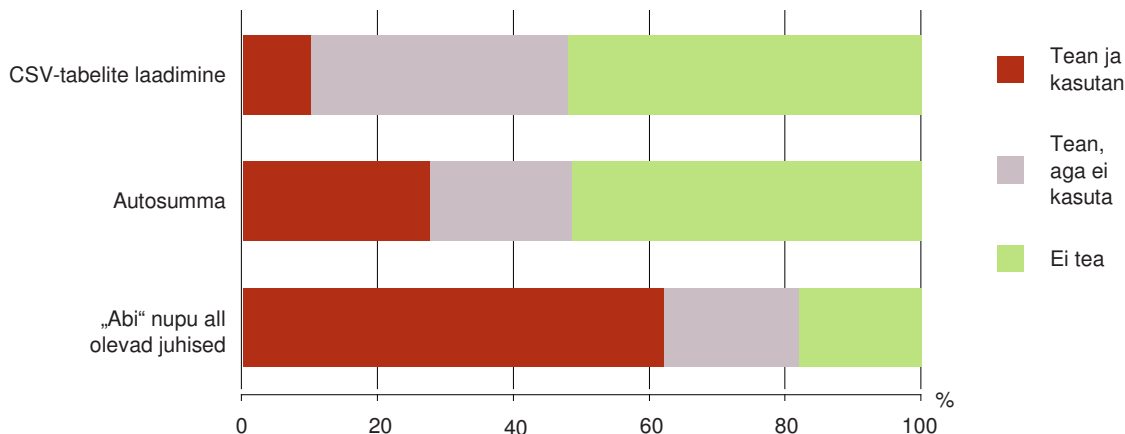
Autosumma

Peaaegu pooled vastanutest teadsid sellest võimalusest, kolmandik ettevõtetest ka kasutas seda. Kõige enam kasutasid autosummavõimalust kümne või enama aruande esitajad (48%) ning tegevusaladest töötleva tööstuse (38%) ning põllumajanduse ja metsandusega tegelevad ettevõtted (33%). Keskmisest vähem kasutasid võimalust haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused (20%), kuid nende teadlikkus autosumma kasutamisest oli teiste tegevusaladega võrreldes sama suur.

„Abi“ nupu all olevad juhised

Enamik ettevõtetest oli sellest võimalusest teadlik (82%) ja üle poole (62%) seda ka kasutas. Nii nagu eespool nimetatud võimalustega kasvas teadlikkus ja selle funktsiooni kasutamine koos esitatavate aruannete arvuga – vähemalt kümne aruandevormi täitjate hulgas oli kasutajaid 75%. Tegevusalati kasutavad „Abi“ nupu all olevaid juhiseid kõige enam põllumajanduse ja metsandusega tegelevad ettevõtted (74%) ning kõige vähem haridus-, kunsti-, kutse- ja teadusasutused (56%).

Joonis 8. eSTATi võimaluste kasutamine



Arvutatud rahandussuhtarvude tabel oma ettevõtte kohta

eSTATi rubriigi „Statistikat andmeesitajatele“ kaudu saavad rahandussuhtarvud need ettevõtted, kes on esitanud EKOMARI aruande õigel ajal ja korrektselt.

Nimetatud ettevõtetest on rahandussuhtarvude tabelit kasutanud vaid 14% vastanutest, mittekasutajaid on 47%. Peamiste mittekasutamise põhjustena nimetati seda, et ettevõttes ei tunta selle vastu huvi ja ettevõtte rahandussuhtarvude arvestus erineb Statistikaameti omast. 38% vastanutest ei teagi sellisest võimalusest. Arvestada tuleb, et seda võimalust on tutvustatud vaid EKOMARI aruande esitajatele, ülejäänud andmeesitajatele seda ei pakuta.

Mis muudaks eSTATi kasutamise Teie jaoks mugavamaks?

Enamik küsitletutest jättis sellele küsimusele vastamata või märkis „ei oska öelda“. eSTATi peab mugavaks ja on sellega rahul 4% vastanutest.

eSTATi mugavamaks muutmise ettepanekud olid järgmised:

- arusaadavamad juhised aruandevormi täitmiseks;
- andmete impordi võimalus PRIA-st, MTA-st, äriregistrist, raamatupidamisprogrammist;
- veakontrolli selgitused lihtsamaks;
- väiksem aruandluskoormus / vähem aruandeid;
- eelmise perioodi andmete vaatamine/lisamine;
- kasutusaja piirang võiks olla pikem
- jne.

eSTATi mittekasutajad

eSTATiga liitunud kasutajad, kes ei ole aruandeid eSTATi kaudu esitanud, nimetasid mittekasutamise esimese põhjusena süsteemi keerukust ja ebamugavust (31%). Teised põhjused olid, et seni pole olnud vajadust kasutada ja et puuduvad tehnilised võimalused, nagu ID-kaart, toimiv internetiühendus jms (7%).

eSTATi mittekasutajate põhjendused küsimusele, miks nad ei ole eSTATiga liitunud, olid järgmised: süsteem on keeruline ja ebamugav (41%); ettevõtte juht ei ole selleks volitusi andnud; ei tea sellisest võimalusest, puuduvad tehnilised võimalused ning paberil on lihtsam aruandeid esitada.

Soov osaleda Statistikaameti korraldatavatel koolitustel

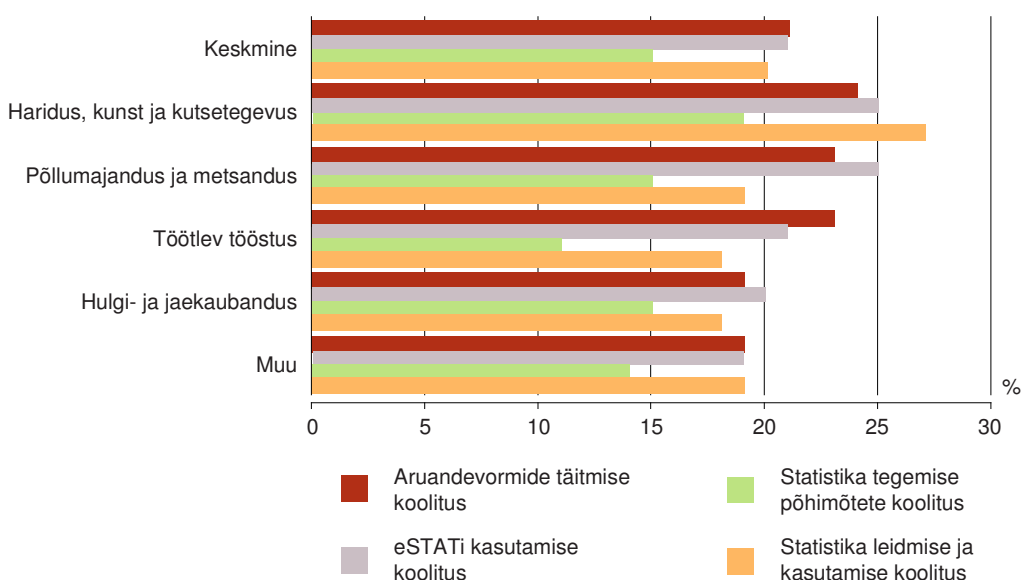
Aruannete esitamise ja eSTATi kasutamise koolitustel sooviks osaleda 21% vastanutest. Keskmisest mõnevõrra suurem koolitussoov oli eSTATiga liitunute, aga mittekasutajate (24%) seas ning kümne või enama aruande esitajatel (24–26%).

Statistika tegemise põhimõtete koolitusest oleks huvitatud vaid 15% ettevõtetest.

Statistika leidmise ja kasutamise koolitusest sooviks osa võtta 20% vastanutest. Koolituse vastu oli suurem huvi eSTATi kasutajate hulgas (23%) ning ettevõtte tegevusala järgi haridus-, kunsti- ja teadusasutustes (27%).

Statistikaameti andmekogumisprotsessi arendamisse soovis olla kaasatud 8% vastanutest.

Joonis 9. Statistikaameti koolitustel osalemise soov ettevõtte tegevusala järgi

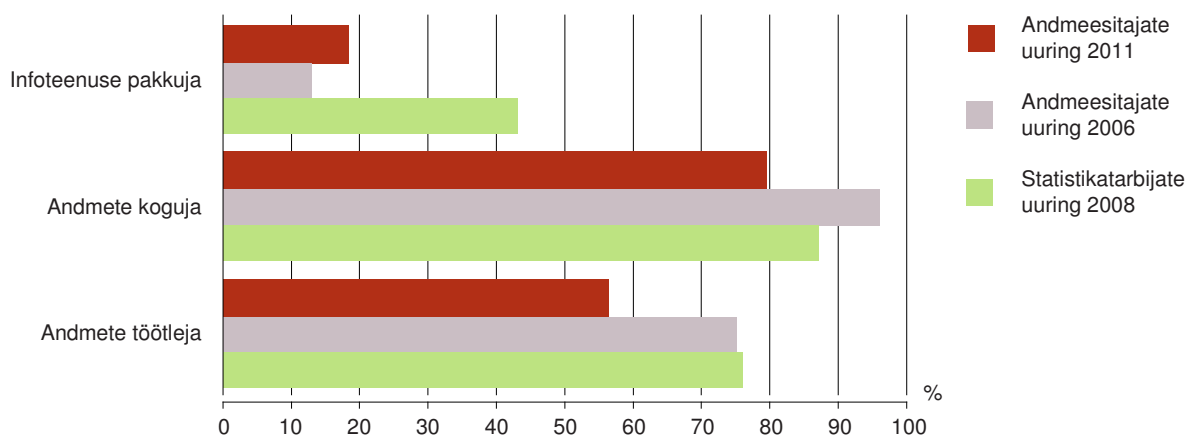


Statistikaametile kõige iseloomulikum roll

Statistikaameti rolli iseloomustamiseks märkis 79% ära andmete kogumise ja 56% andmete töötlemise. Infoteenuse pakkujaks pidas Statistikaameti 18% vastanutest. Võrreldes 2006. aasta andmeesitajate uuringu tulemustega on vähenenud Statistikaameti roll andmete koguja ja töötlejana ning vähesel määral on suurenenud infoteenuse pakkuja roll.

Statistika põhitaribijad hindasid 2008. aastal korraldatud uuringus Statistikaameti rolli kui infoteenuse pakkujat märksa kõrgemalt kui andmeesitajad.

Joonis 10. Statistikaametile kõige iseloomulikum roll



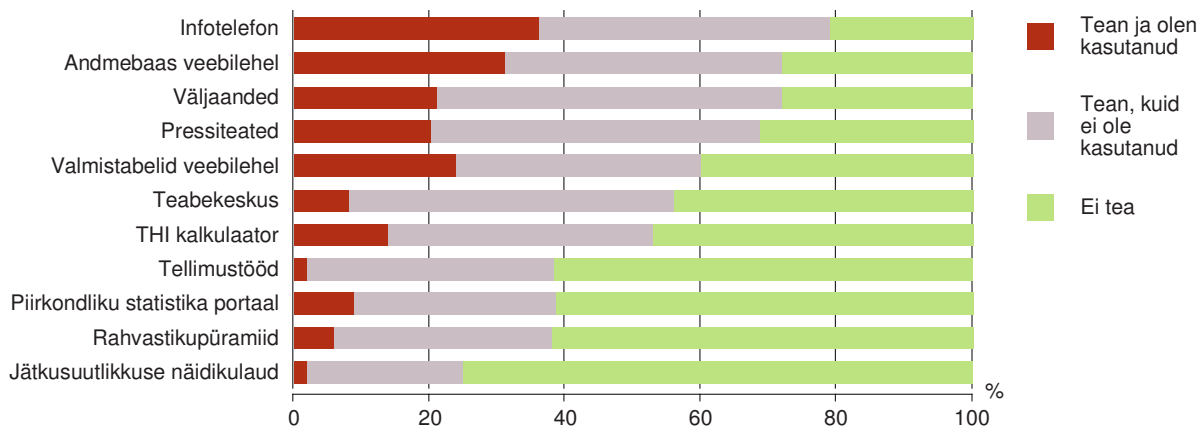
Statistikaameti tooted ja teenused

Statistikaameti toodetest ja teenustest teati kõige enam infotelefoni, andmebaasi, väljaandeid ja pressiteateid (70–80% vastajatest). Kõige vähem olid vastajad teadlikud tellimustöödest, piirkondliku statistika portaalist, rahvastikupüramiidist ja jätkusuutlikkuse näidikulauast (alla 39% vastanutest). Neli viimati nimetatud toodet ja teenust on leidnud ka kõige vähem kasutust (alla 9% vastanutest). Kõige enam on kasutatud Statistikaameti infotelefoni (36%).

Kolmandik vastanutest on kasutanud andmebaasi, mõnevõrra vähem valmistabeleid, väljaandeid ja pressiteateid. Teisi tooteid kasutanute hulk jäi alla 20%.

eSTATi kasutajate hulgas on teadlikkus Statistikaameti toodetest ja teenustest oluliselt suurem kui eSTATi mittekasutajate hulgas.

Joonis 11. Statistikaameti toodete ja teenuste tuntus ning kasutamine



Hinnang Statistikaametile kümnepalliskaalal statistilise info pakkujana

Üsna samamoodi nagu 2006. aasta uuringus hinnati Statistikaametit statistilise info pakkujana professionaalseks (keskmine 7,0) ja klientide vajadusi arvestavaks (6,1). Hinnang usaldusväärsele ja arenemisvõimele oli veidi kõrgem kui 2006. aastal. Minimaalselt langes suhtlemise avatusele antud hinne, mis oli 7,2. Aastal 2006 oli see 7,5.

Teistest mõnevõrra kriitilisemalt hindasid Statistikaametit ühe ja vähemalt nelja aruande esitajad.

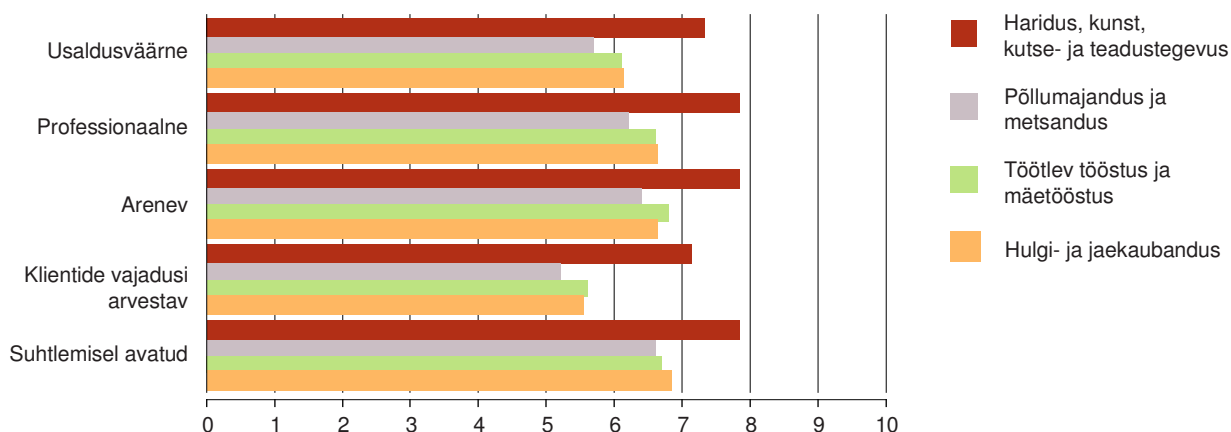
Tegevusalati olid kõige rahulolevamad vastajad teadus-, kunsti- ja haridusasutused ning keskmisest umbes ühe palli võrra madalamalt hindasid Statistikaameti tööd põllumajandus- ja metsandus-ettevõtted.

Tabel 2. Hinnang Statistikaametile uuringu järgi

	Andmeesitajate uuring 2011	Andmeesitajate uuring 2006	Statistika põhitarbijate uuring 2008
Usaldusväärne	6,5	6,1	7,5
Professionaalne	7,0	7,2	7,9
Arenev	7,1	6,9	7,5
Klientide vajadusi arvestav	6,1	6,0	6,3
Suhtlemisel avatud	7,2	7,5	7,3

Joonis 12. Hinnang Statistikaametile ettevõtte tegevusala järgi

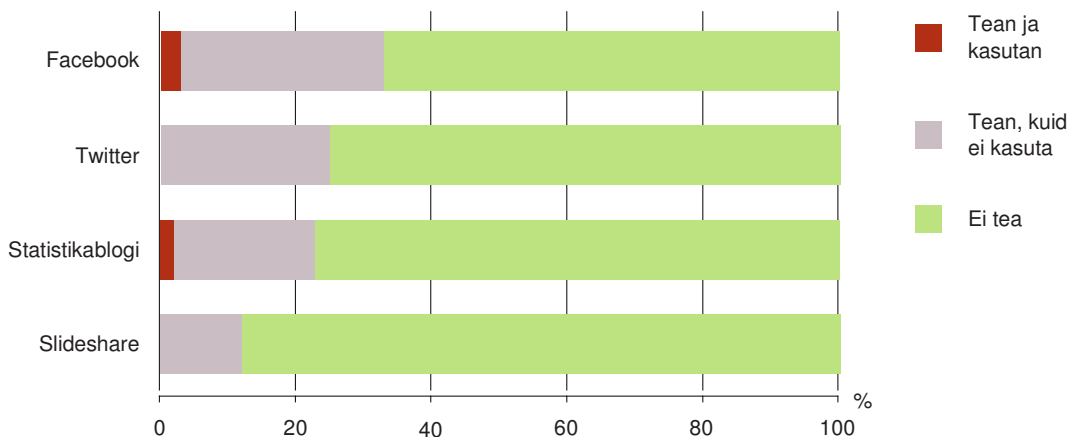
(1 – ei ole üldse rahul, 10 – on väga rahul)



Statistikaameti uued infokanalid, mis hoiavad kursis aktuaalse statistikainfoga

Uutest infokanalitest teatakse kõige enam Facebooki (33%), järgnevad Twitter ja blogi ning kõige vähem ollakse teadlikud Slideshare'ist. Keskmisest natukene suurem on teadlikkus eSTATi kasutajate hulgas. Ettevõtte tegevusala järgi on teadlikkus teiste omast suurem haridus-, kunsti- ja teadusasutuste ning töötleva tööstusega tegelevate ettevõtete hulgas, väiksem aga põllumajanduse ning hulgi- ja jaekaubandusega tegelevate ettevõtete hulgas.

Joonis 13. Statistikaameti uute infokanalite tuntus ja kasutamine



KOKKUVÕTE

- Rahulolu klienditoe teenusega on suur.
- eSTATi üldist kasutusmugavust hinnatakse küllaltki kõrgelt.
- Aruannete juhendid ja veateated eSTATis tuleb teha lihtsamaks ja arusaadavamaks, nende suhtes on andmeesitajad praegu kõige kriitilisemad.
- Hinnangutes on kriitilisemad ühe ja vähemalt kümne aruande esitajad, ettevõtte tegevusala järgi põllumajandus- ja tööstusettevõtted.
- Vaid 8% vastanutest sooviksid olla kaasatud andmekogumisprotsessi arendamisse, koolitusi sooviks 20% vastanutest.
- Vastajad tegid palju sisukaid ettepanekuid andmekogumise arendamiseks.
- Teadlikkus Statistikaameti toodetest on osa toodete puhul suhteliselt suur (üle 2/3 vastajatest), samal ajal on nende toodete kasutajaid oluliselt vähem. See on ootuspärane, sest vastajate nagu ka andmeesitajate hulgas üldiselt olid ülekaalus raamatupidajad, kes oma töös statistilist infot pidevalt ei vaja.