

Ülevaade Statistikaameti tarbijauuringute tulemustest

Birgit Hansson

turundusanalüütik



Milliseid uuringuid teeme

- Riikliku statistika kasutajate uuring – iga 3 aasta järel (2017)
- Statistikatarbijate rahuolu (SI) – iga kvartal
- Valitsusasutuste meediasuhete uuring – iga 2 aasta järel (2017)
- Andmeesitajate rahuolu (SI) – iga kuu
- Institutsioonide usaldusväärseuse uuring – iga kvartal
- Chat – rahulolu teenuse ja statistika kättesaadavusega

Riikliku statistika kasutajate uuring

Eesmärk: välja selgitada, kas ja millisel määral ollakse rahul riikliku statistikaga.
Tarbijate hinnangud Statistikaametile.

Meetod: veebiküsitlus, 18.-30. aprill 2017

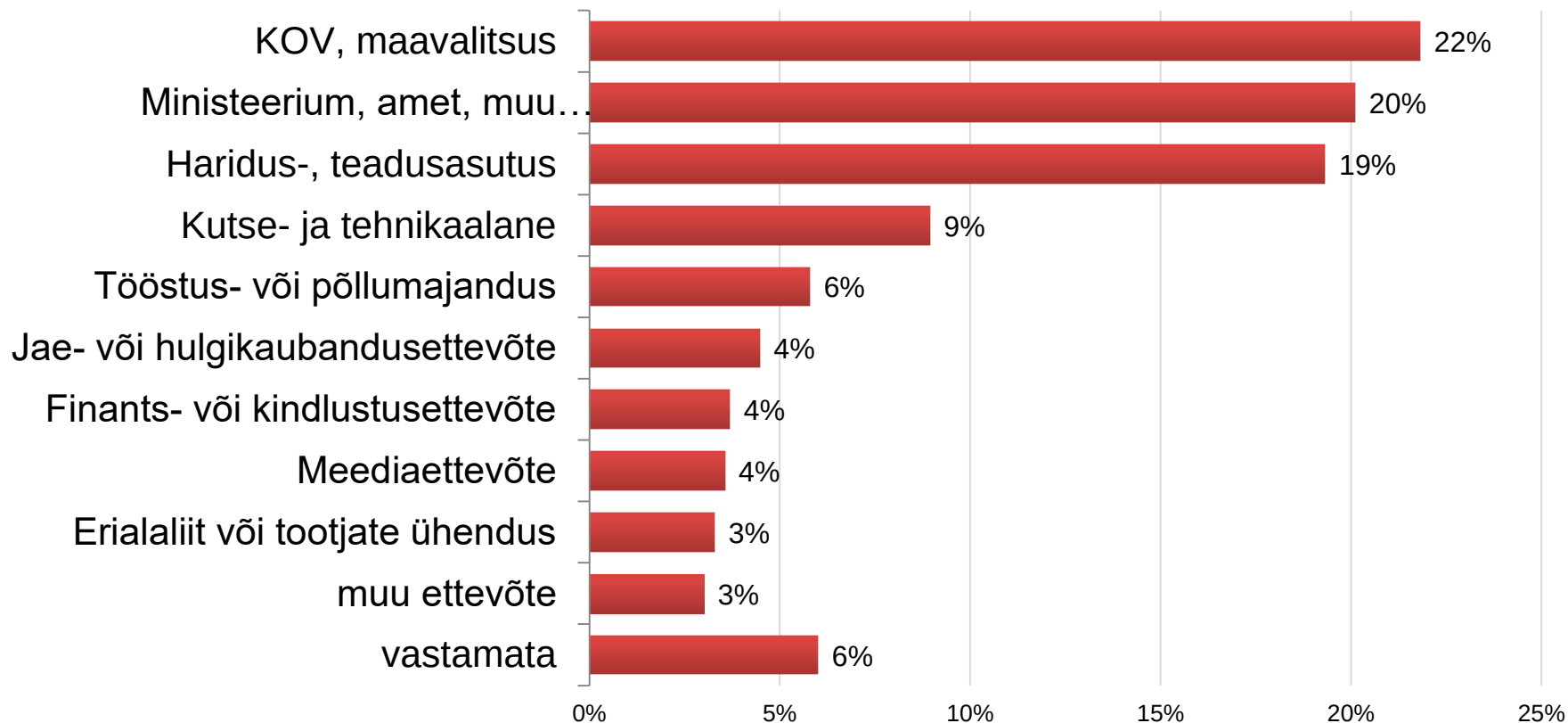
Sihtrühm ja valim: ca 4000 statistilise info tarbijat

- Asutused, kellega Statistikaamet kooskõlastab iga-aastast statistikaprogrammi
- Viimase aasta jooksul Statistikaameti tooteid ja teenuseid tellinud ja teabenõudeid esitanud isikud
- Osalenud infopäevadel, konverentsidel
- Uudiskirja lugejate topp

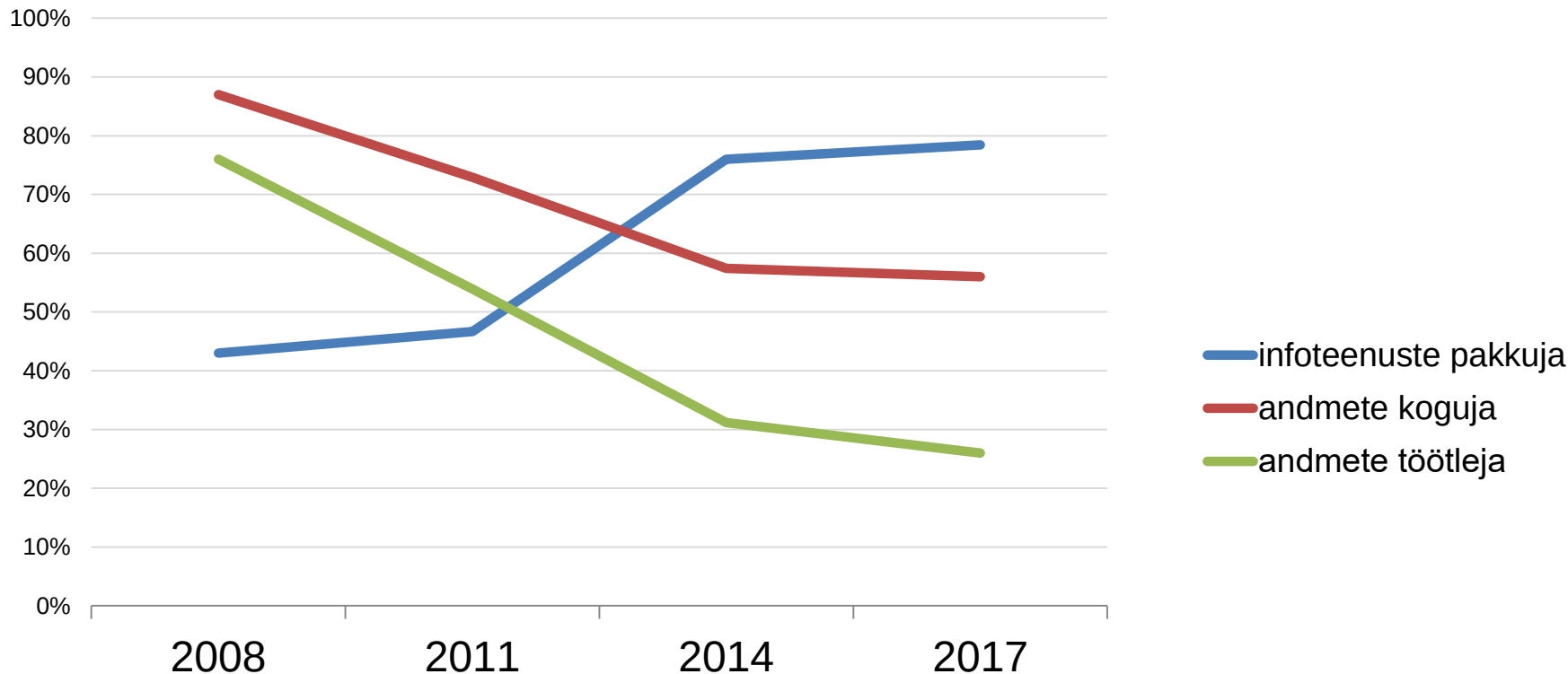
Vastajaid: 761 (vastamismäär 18%)

Sarnane uuring: 2006, 2008, 2011, 2014

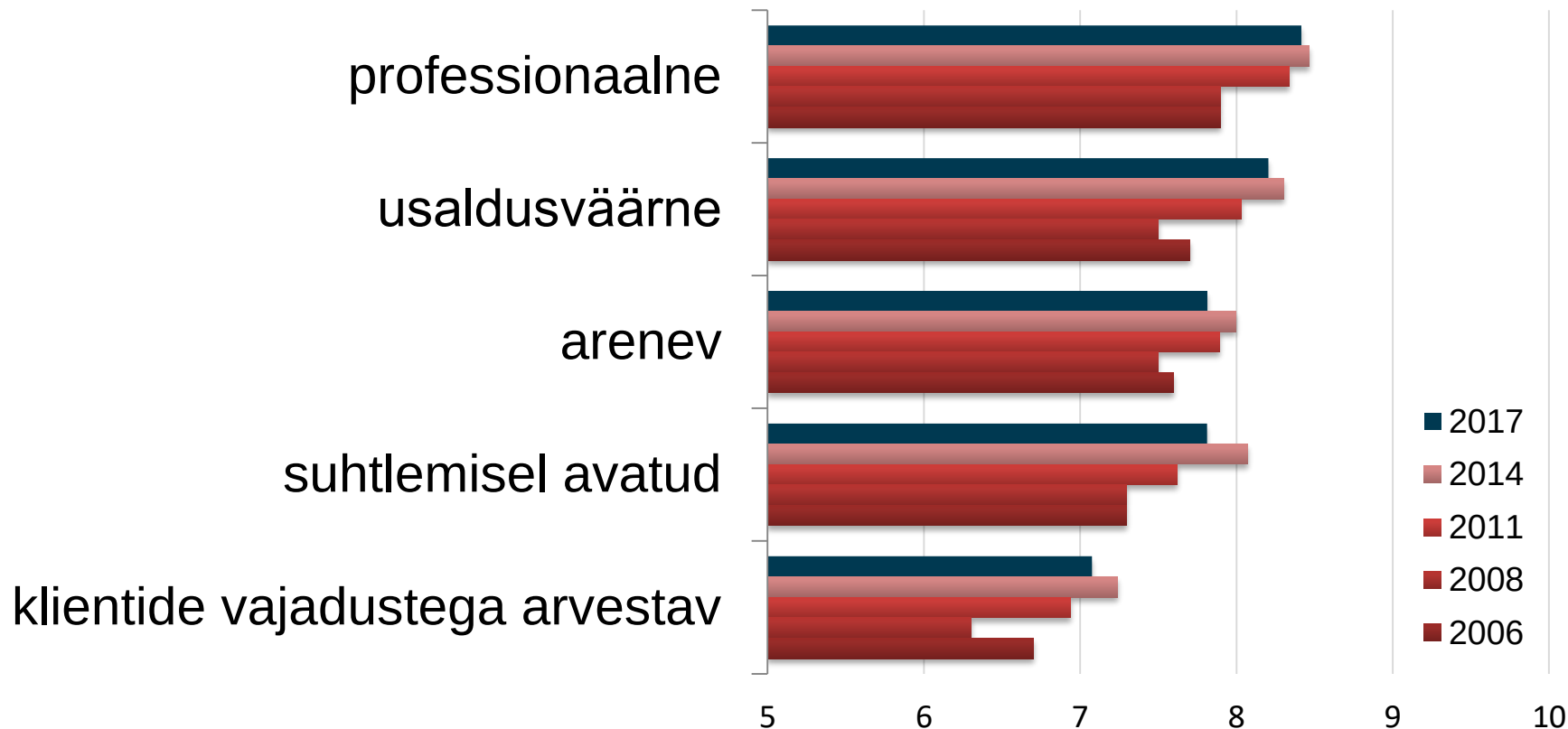
Vastajad



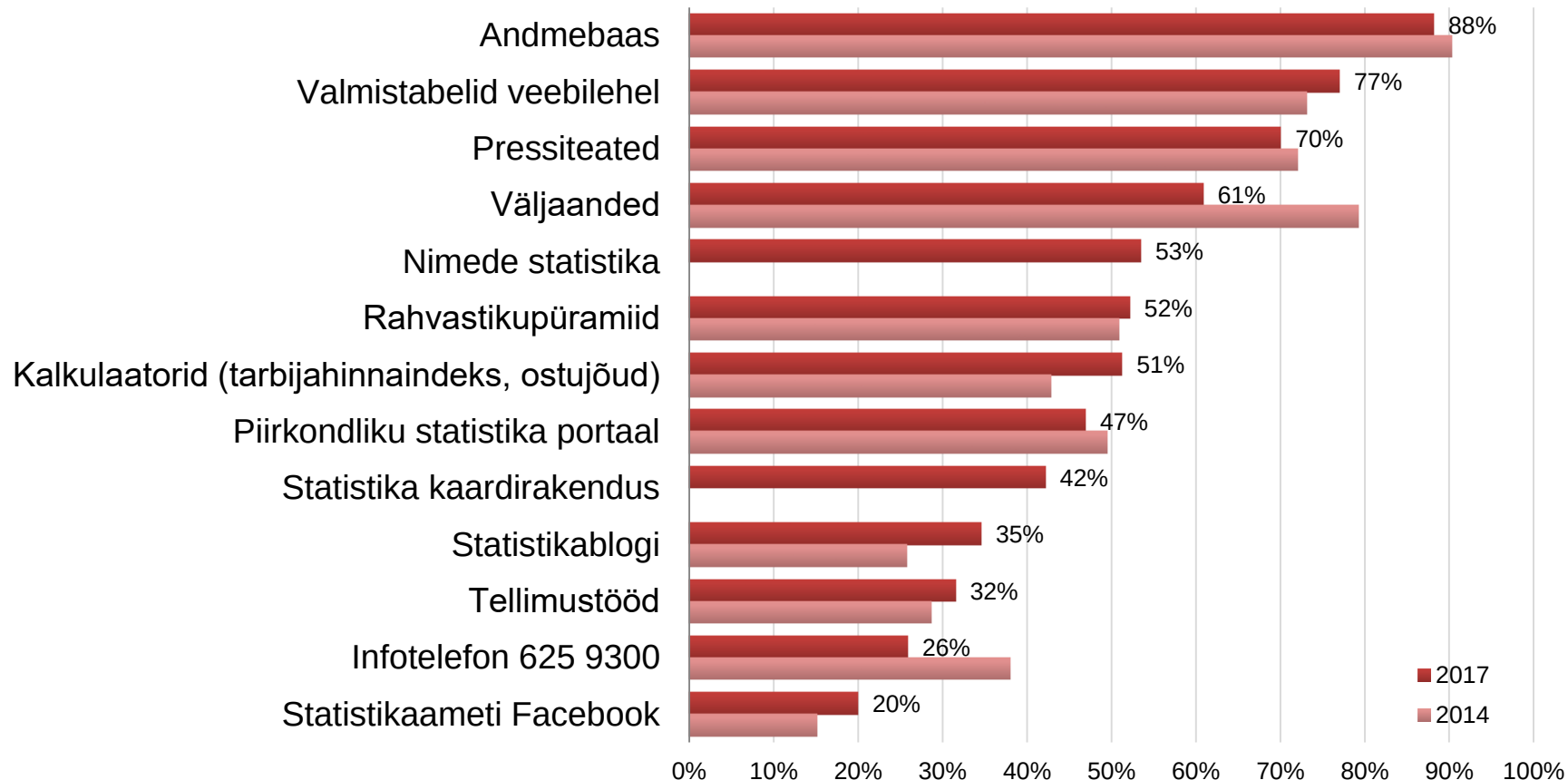
Statistikaameti kõige iseloomulik roll



Statistikaamet on statistilise info pakkujana...



Statistikaameti infoallikate kasutamine



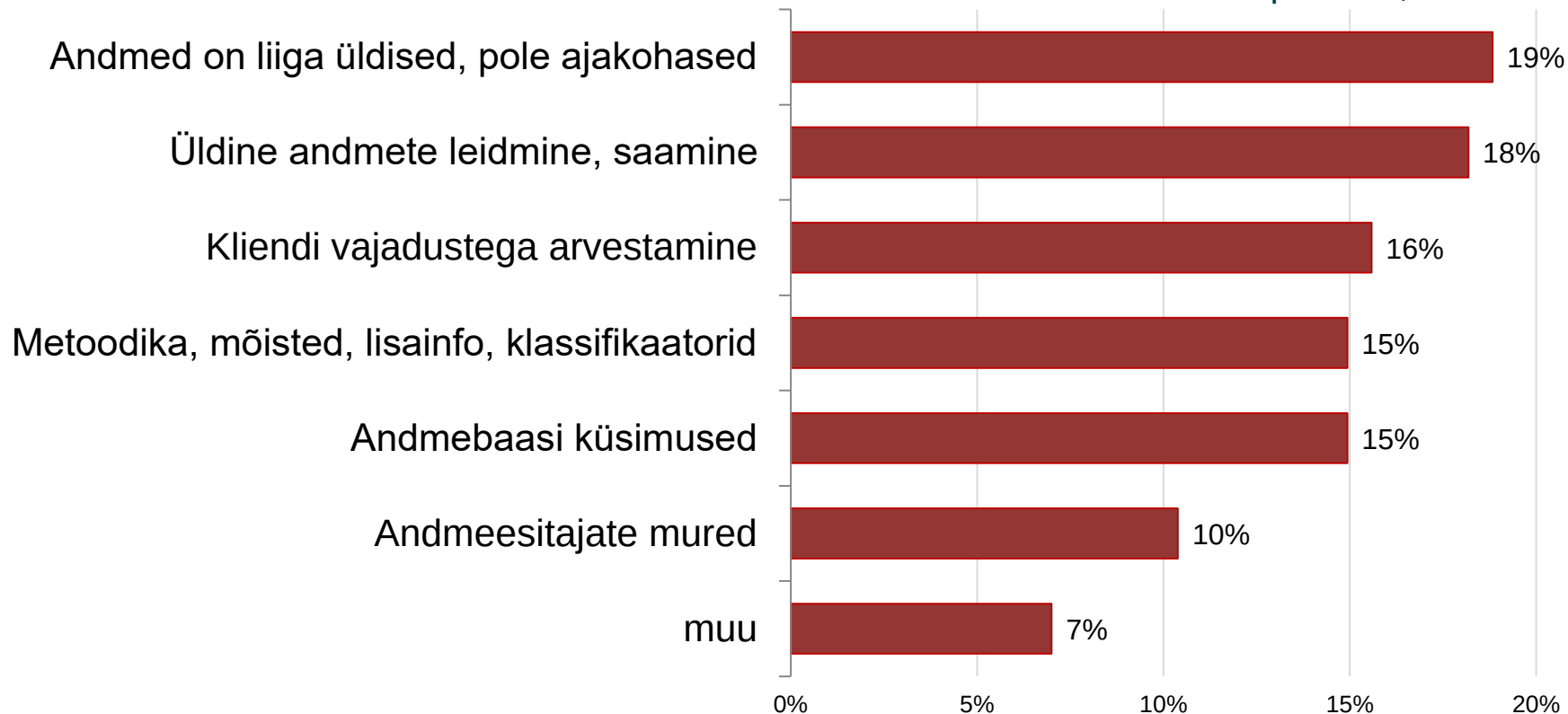
Riikliku statistika kasutamise eesmärgid





Tarbijate mured, soovid ja ettepanekud

ca 200 ettepanekut, kommentaari



ANDMED ON LIIGA ÜLDISED, AJAKOHASUS

- Omavalitsuse tasandil jäävad piirkondlikud või maakondlikud andmed liiga üldiseks ning mitu aastat vanad andmed ei mõju otsuste tegemisel enam väga päevakohased.
- Ettevõtjale turu kohta andmete leidmisel jääb puudu detailsusest.
- Andmete analüüsile kulub väga palju aega.
- Kuna tellijaks on riik ja statistika koostatakse vastavalt tellimustele, ei ole alati vajalikke andmeid saada.
- Andmekogude, registrite ja Statistikaameti andmete vahel on erinevused

ANDMETE LEIDMINE

- Andmeid on palju ja neid on keeruline leida. Suurim probleem on saada aru, kas sellist statistikat on üldse olemas.
- Raskused õige statistika leidmisega, keerulisemate andmete puhul olen otsimisest loobunud ja helistanud või kirjutanud.
- Kriitiliselt oluline oleks arendada otsingumootorit.

KLIENDI VAJADUSTEGA ARVESTAMINE

- Klientide vajaduste arvestamist segab olulisel määral piiratud ressursid. Tehtud ettepanekuid ei arutata ja neile ei vastata.
- Kui vaadata statistikatööde proportsiooni EUROSTAT vs. siseotsustaja, pole päris kindel, kas kiirelt muutuva riigi vajadused ka saavad statistikatööde nimekirja sisse.
- Kliendi vajadusi ei suudeta rahuldada piirkondliku statistika osas.
- Statistikaamet võiks luua ettevõtjatele andmekogu - mille abil saaks ettevõtjad teavet turuinfo kohta kõigis väljundites ja mis koondab kõik andmed ettevõtete kohta - palgad, käibed, kasumid, võlad, andmed, jne

ANDMEESITAJAD

- Amet on nii usaldusväärne, kui on talle esitatud andmed
- Kogemused andmeesitajana on äärmiselt negatiivsed, see laieneb kogu eesti statistikale. Kogutakse palju rohkem kui suudetakse välja anda.
- Infot meile otse ei tule, olgugi et meilt tahetakse seda.

MÕISTED, METOODIKA, LISAINFO

- Vahel on metoodika lisainfo osas puudu infot, kuidas andmed kogutud on või mis oli konkreetne küsimus küsimustikus, millel statistika põhineb.
- "Mõisted ja metoodika" sektsioon võiks detailsemalt rääkida, mis andmetega tegu. Korduvalt tulnud ette, et nime järgi sama andmestik ei ole võrreldav, mis tegelikult tuleneb metoodika erinevusest.
- Metoodika ja mõisted on tihti liiga üldsõnalised konkreetsetelt välja võetud tabeli jaoks.
- Aegridade katkestuste juures ei ole piisavalt seletusi ja hinnanguid, kuidas on mõjutanud tulemusi.

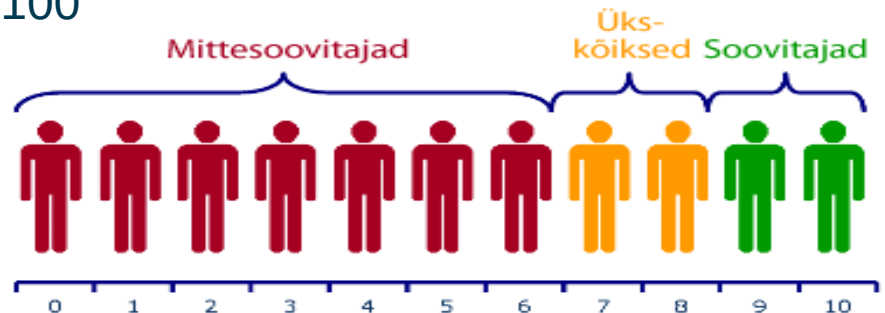
LAHENDUSED

- Uuendatud visuaali ja funktsionaalsusega veebileht (sh näidikulauad sihtgruppidele)
- .Statis avaldatud tabelite juures on paremini struktureeritus mõistete, metoodika ja metaandmete osa.
- Tarbijapäringute kiireks vastamiseks Chat (arendamisel on Bot)
- eSTATi täiendamine küsimustiku näitajate põhjal arvutatavate suhtarvudega.
- Pidevad arendused andmekogumise lihtsustamiseks ja töötlusprotsessi kiirendamiseks.

Tarbijate rahuolu (SI)

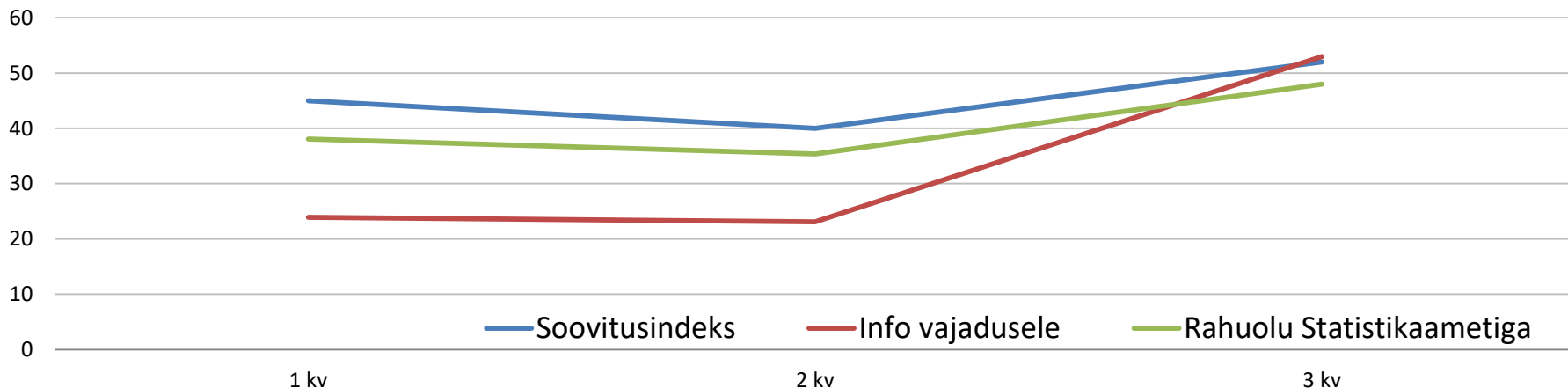
- Eesmärk on saada tagasisidet Statistikaametilt teabenõudeid ja tellimustöid esitanud tarbijatelt.
- Vastajaid ca 400-500
- Iga kuu (tulemused korra kvartalis)
- Soovitusindeksi meetod
 - Juhtimistöörüist, mis aitab parandada ettevõtte teenuse- ja tootekvaliteeti ning mõõdab klientide lojaalsust ettevõttele ja tema poolt pakutavale toote/teenusele.
- Veebiküsitlus, hindeid sai anda skaalal 0-st (madalaim) 10-ni (kõrgeim)
- Tulemused võib olla -100 kuni +100

Soovitusindeks näitab lojaalsete klientide hulka.



Tarbijate rahulolu (2018)

Küsimused	I kv	II kv	III kv	keskmine
Soovitusindeks	45	40	52	46
Kas saadud info vastas vajadusele?	24	23	53	30
Rahulolu Statistikaametiga	38	35	48	40





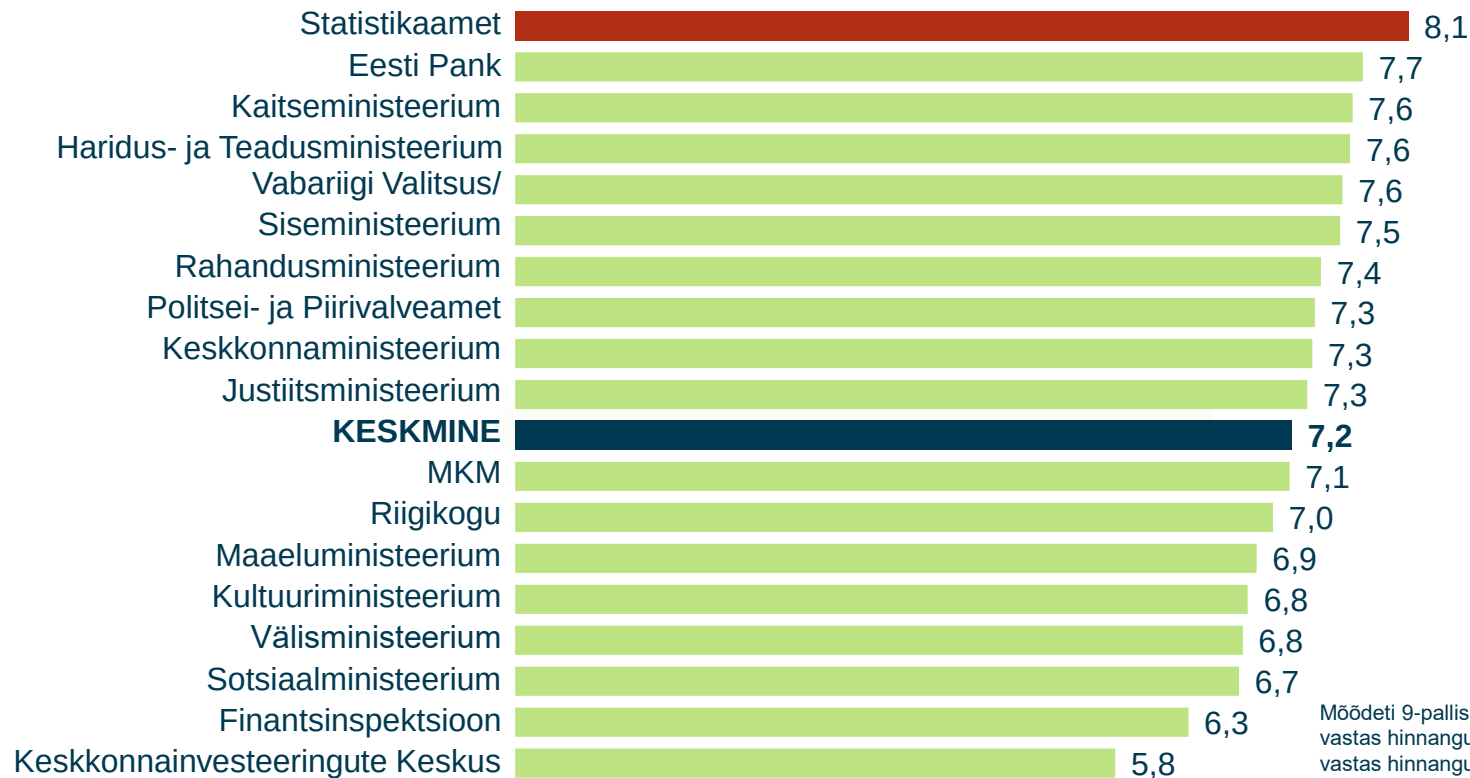
Rahulolematuse põhjendused

- SA ei kogu ja ei avalda soovitud andmeid
- SA veebilehelt on keeruline, veebilehe otsing ei anna tulemust
- Tellimustööd on tasuline teenus

§§ Valitsusasutuste meediasuhete uuring, 2017

- 2017. aasta alguses korraldas turu-uuringufirma Kantar Emor ajakirjanikele küsitluse, et saada hinnang valitsuse, ministeeriumide ja mõnede riigiasutuste meediatööle 2016. aastal.
- Statistikaametile andis hinnangu 78 ajakirjanikku. Tegemist oli veebiküsitlusega, kus hindeid sai anda skaalal 1-st (madalaim hinne) 9-ni (kõrgeim hinne).
- Statistikaameti meediatöö sai **üldhindeks 7,6**, mis on uuringus osalenud asutuste seas paremuselt teine tulemus.
- Statistikaamet oli valitsusasutuste seas parim **meediaga suhtlemise oskuse, teabe usaldusväärsuse ja teavitamise avatuse poolest.**

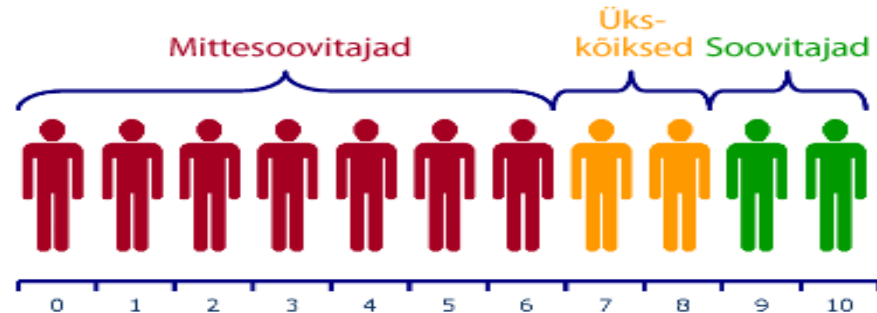
Teabe usaldusväärsus



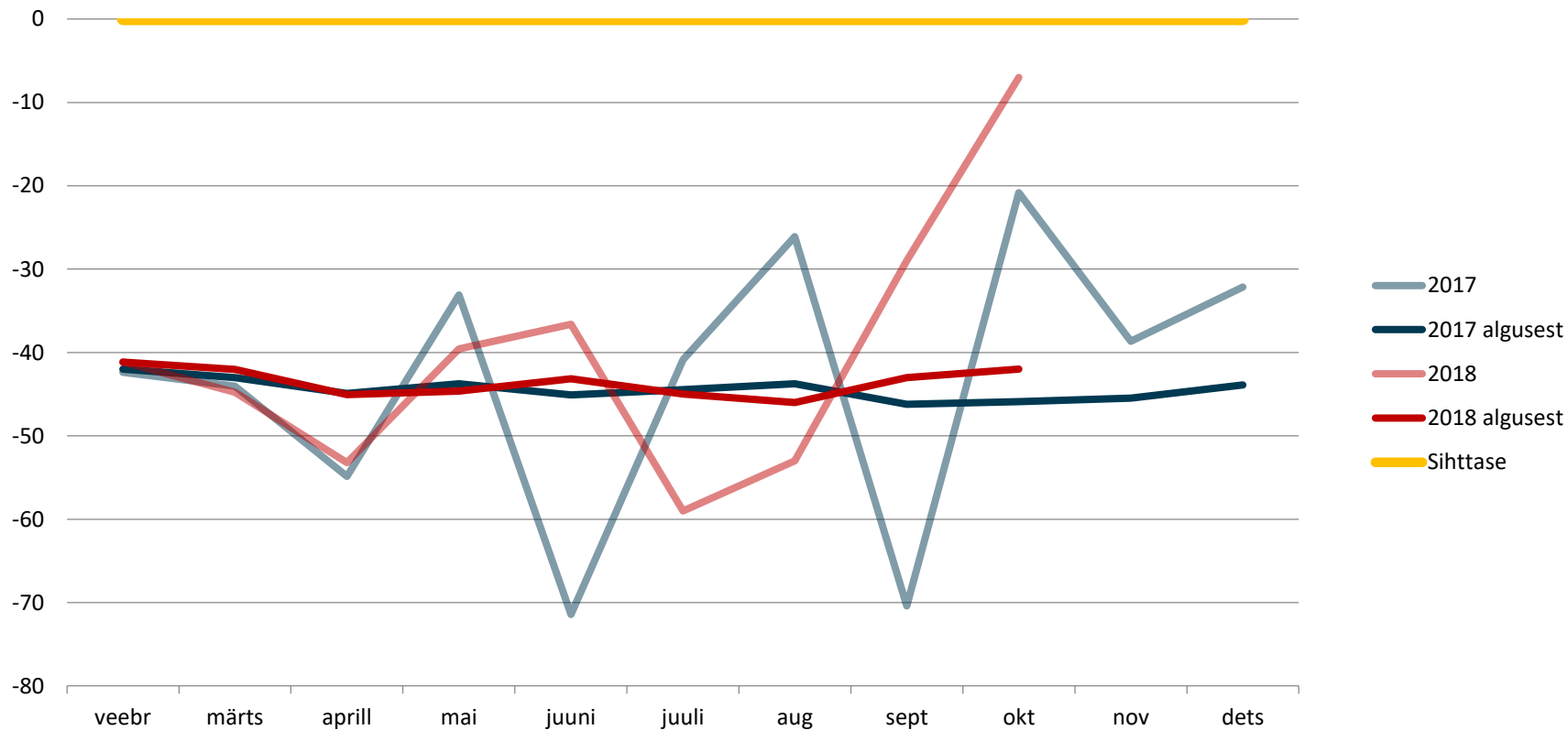
Möödeti 9-pallisel skaalal, kus „1“ vastas hinnangule „väga halb“ ja „9“ vastas hinnangule „väga hea“.

Andmeesitajate rahulolu (SI)

- Andmeesitajatele rahulolu-uuringu, mille eesmärk on saada andmeesitajatelt tagasisidet eSTATi, küsimustike ja SA maine kohta
- Vastajaid ca 2000
- Iga kuu
- Soovitusindeksi meetod



Andmeesitajate soovitusindeks, 2017-2018



Mittesoovitajad 64%

- Alustav ettevõtja
- Alla 50 töötajaga
- Täitjaks ettevõtte juht
- Täidab 1-8 küsimustikku aastas
- Info ja side, kutse, teaduse ning muud teenindavad tegevused valdkonnas.



eSTATi keskkond – 48% mittesoovitajatest

- ebamugav, ei ole kasutajasõbralik, liiga palju klikke, aeglane, ei tööta, katkestused

Küsimustik – 15%

- küsimustik/tabel keerukas
- dubleeriv andmekogumine, segane eeltäitmine
- segased kontrollide ja veateadete tekstid, puudulikud juhendid
- registrimuutujad arusaamatud

Tüütu, mõttetu, kohustuslik, ajamahukas – 17%

Soovitajad 21%

- Üle 50 töötajaga ettevõte
- Üle 12 küsimustikku aastas
- Veondus-, laondus, ehituse, põllumajanduse valdkonnas.



- täitmine on lihtne, mugav, loogiline, kiire
- eeltäidetud küsimustik
- kontrollid, saab saata korrektse aruande
- esitamine on muutunud aastatega lihtsamaks
- väga hea kasutajatugi, klienditeenindus

Uuendused, parendused

- Uus eSTATi disain
- Uue palga- ja tööjõuküsimustiku andmed saab edastada otse ettevõtte raamatupidamistarkvarast (Aruandlus 3.0)
- EKOMARi eeltäitmisel kasutatakse nii äriregistris allkirjastatud kui allkirjastamisele suunatud majandusaasta aruandeid
- Lisame küsimustikesse küsimustiku näitajate põhjal arvutatavaid suhtarve
- Rohkem koolitusi
- Topeltküsimisest teavitamise kampaania

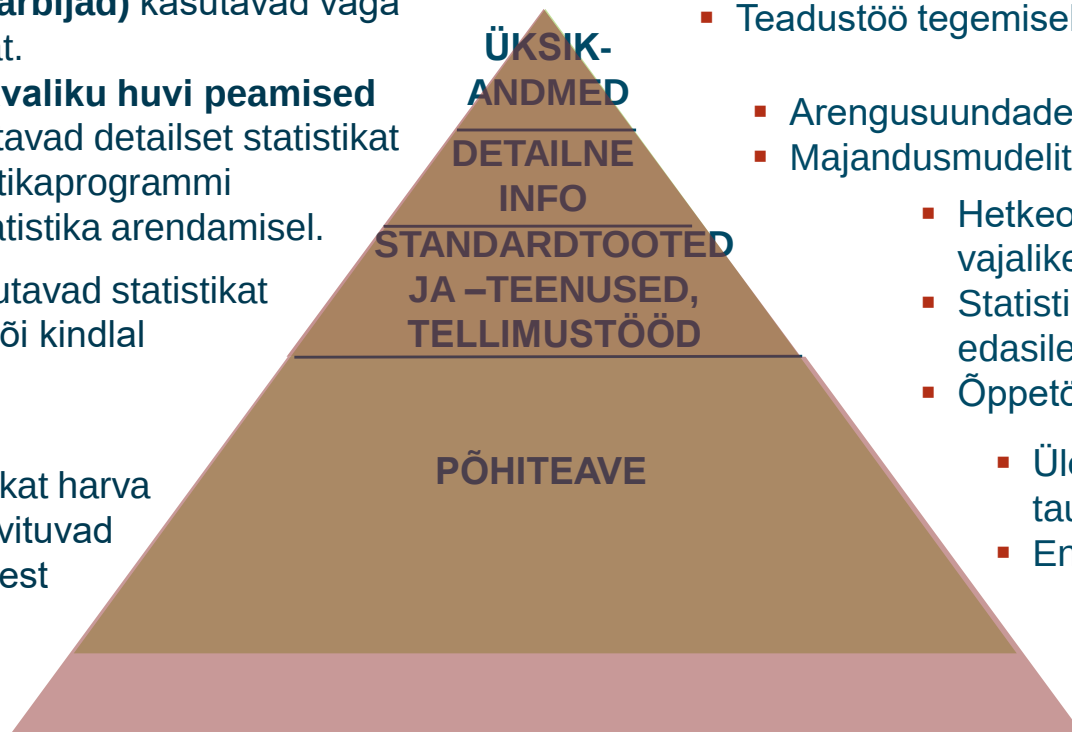
Tarbijate vajaduste püramiid

Teadlased (VIP-tarbijad) kasutavad väga detailset statistikat.

Võtmetarbijad (avaliku huvi peamised esindajad) kasutavad detailset statistikat ja osalevad statistikaprogrammi koostamisel ja statistika arendamisel.

Püsitarbijad kasutavad statistikat kas regulaarselt või kindlal perioodil

Juhutarbijad kasutavad statistikat harva või juhuslikult, huvituvad pigem üldandmetest



- Teadustöö tegemiseks – ühiskonnale uus väärtus

- Arengusuundade kindlaksmääramiseks
- Majandusmodelite tegemisel ja prognoosimisel

- Hetkeolukorra analüüsimisel ja vajalike otsuste tegemisel
- Statistiliste andmete edasilevitamiseks
- Õppetöö tegemiseks

- Üldise majandus-poliitilise tausta saamiseks
- Enesearendamiseks

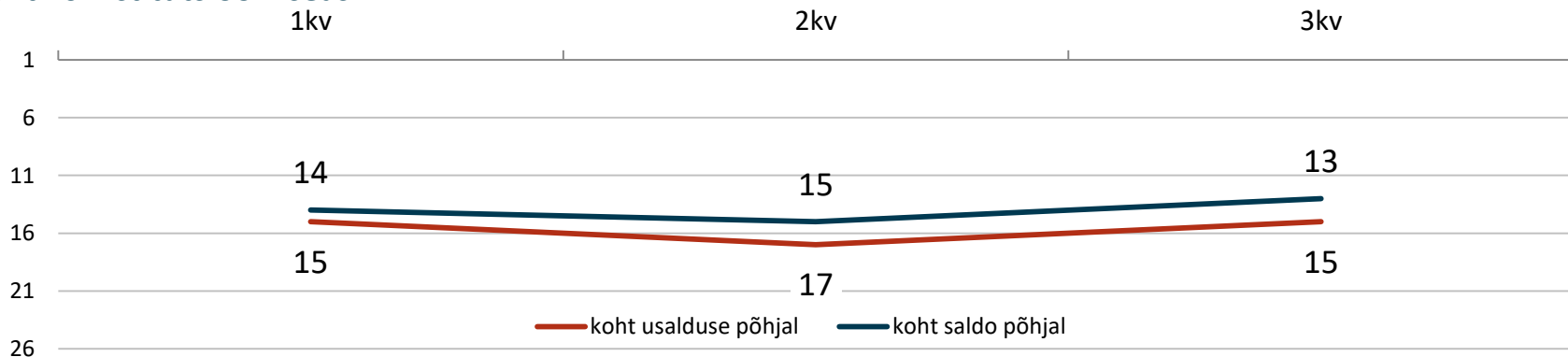
Institutsioonide usaldusväärsus, 2018

METOODIKA

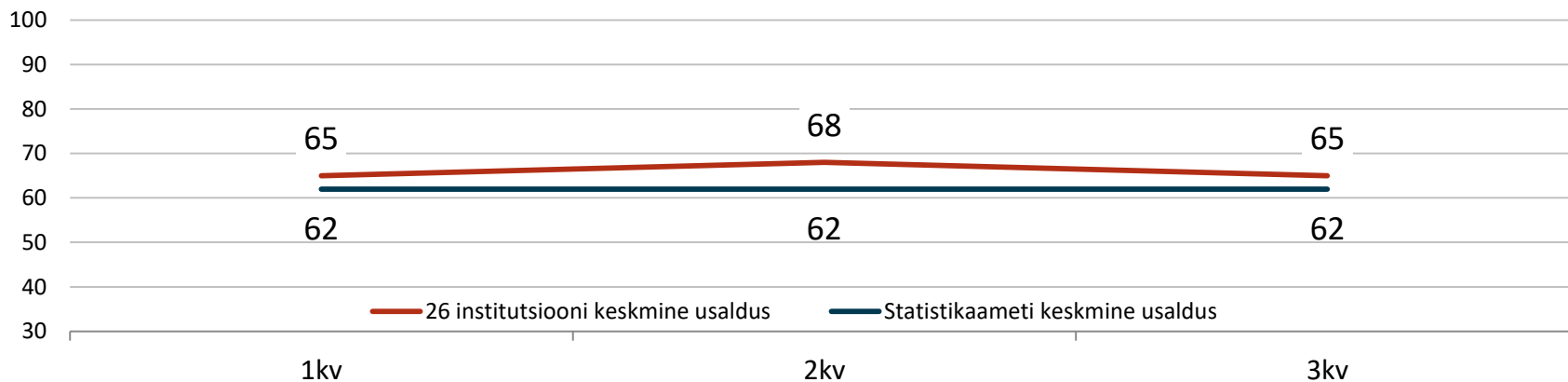
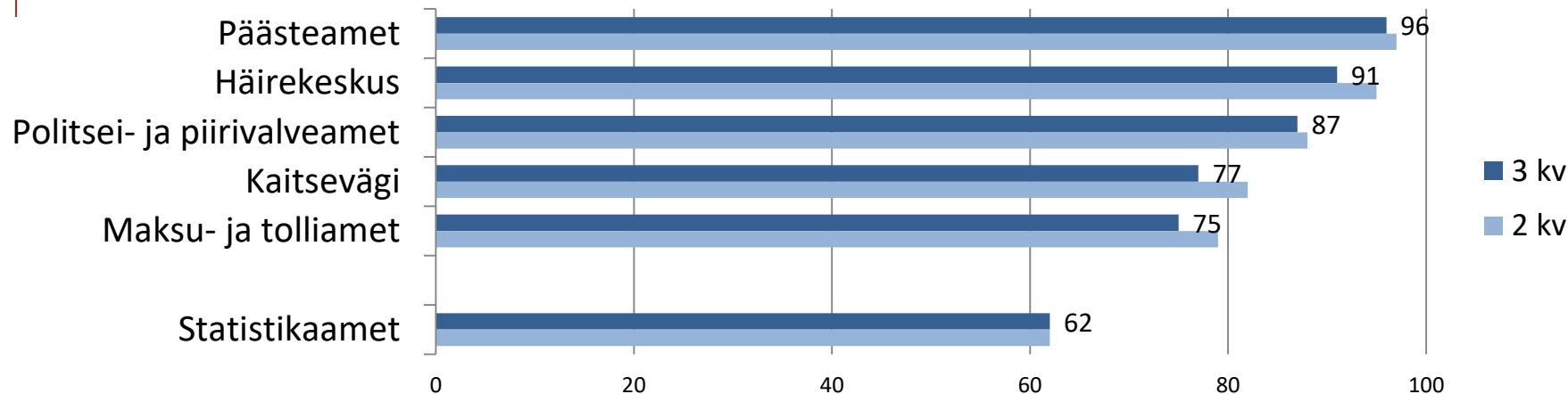
- Teostaja: Turu-uuringute AS
- Üldkogum: 15+ aastane Eesti elanikkond (Statistikaameti 01.01.2017 seisuga 1 100 881 inimest)
- Küsitlusmeetod: silmast-silma intervjuud vastajate kodudes standardiseeritud ankeedi alusel tahvelarvutitega
- Valimi koostamine:
 - Valimi territoriaalne mudel on koostatud Statistikaameti rahvastikustatistika andmebaasi alusel, et tagada erinevate maakondade ja asulatüüpide proportsionaalne esindatus (100 valimipunkti, igas 10 vastajat);
 - Aadressi valikul kasutatakse nn lähteaadressi meetodit – juhuslikult valitud aadressist liigutakse edasi kindla sammu alusel;
 - Vastaja valikul rakendatakse nn noore mehe reeglit – kodusolevates liikmetest eelistatakse noorimat meest, selle puudumisel noorimat naist. Lisaks kasutatakse soolis-vanuselisi kvoote (max 3 üle 64-aastast ühes valimipunktis).
- Kaalumine: tulemused kaalutakse üldkogumile vastavaks piirkonna, asulatüübi, soo, rahvuse ja vanuse järgi
- Küsitlusperiood: kord kvartalis
- Planeeritud valim: 1000
- Valimiviga: 1000 vastaja puhul $\pm 3,1\%$, väiksemate gruppide vaatllemisel võib viga olla suurem
- Esitatav küsimus ja vastusevariandid: **“Mil määral Te usaldate järgmisi institutsioone?”**
täielikult usaldate / pigem usaldate / pigem ei usalda / üldse ei usalda / ei oska öelda

- Kõige enam usaldavad eestimaalased vaatlusalusest 26-st institutsioonist jätkuvalt Päästeametit, Häirekeskust ning Politsei- ja piirivalveametit. Üle $\frac{3}{4}$ elanikkonnast usaldab ka kaitseväge ja Maksu- ja tolliametit. Samad institutsioonid püsivad väikeste kõikumistega pingerea eesotsas juba aastaid.
- Madala usaldusvääruse poolest paistavad endiselt silma erakonnad, mille puhul institutsiooni mitte-usaldajate osatähtsus ületab usaldajate osatähtsuse, s.t usaldussaldo on negatiivse väärtusega.

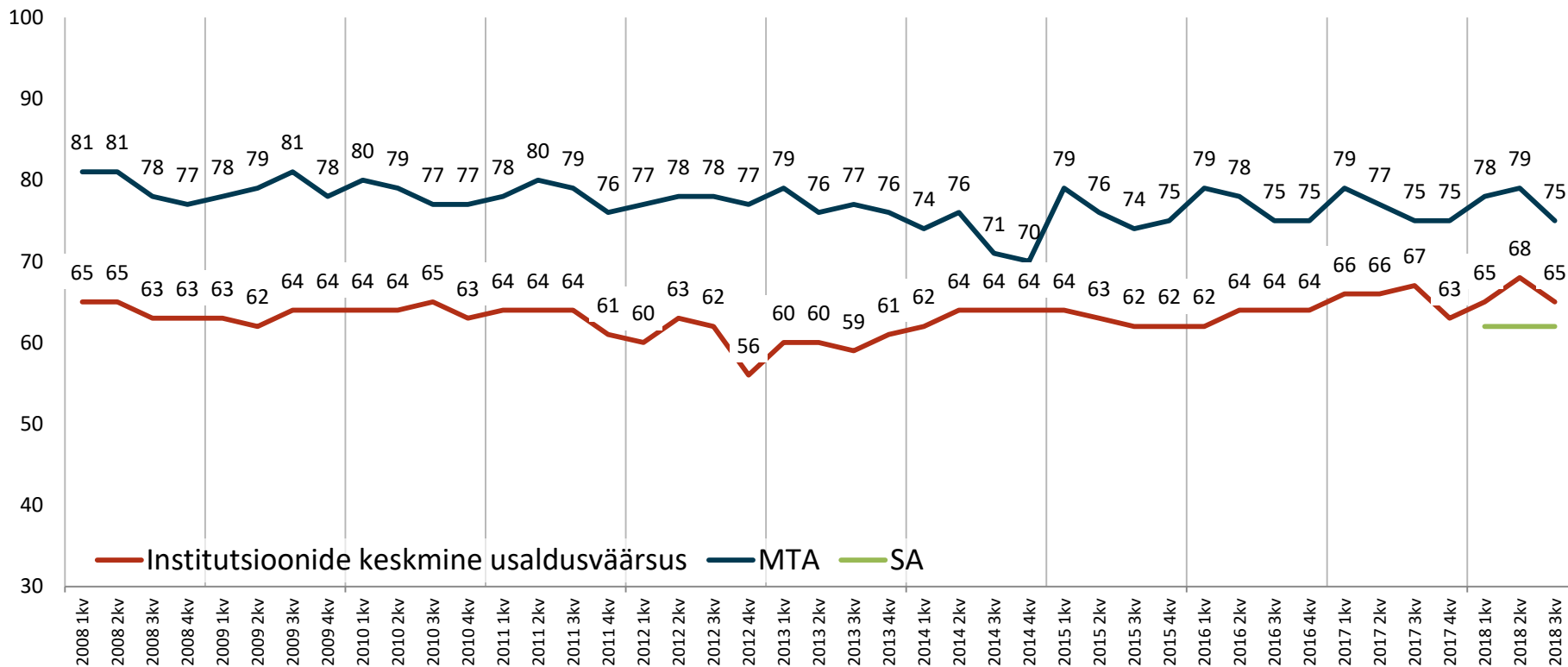
Koht 26 institutsiooni seas



Statistikaameti usaldusväärsus

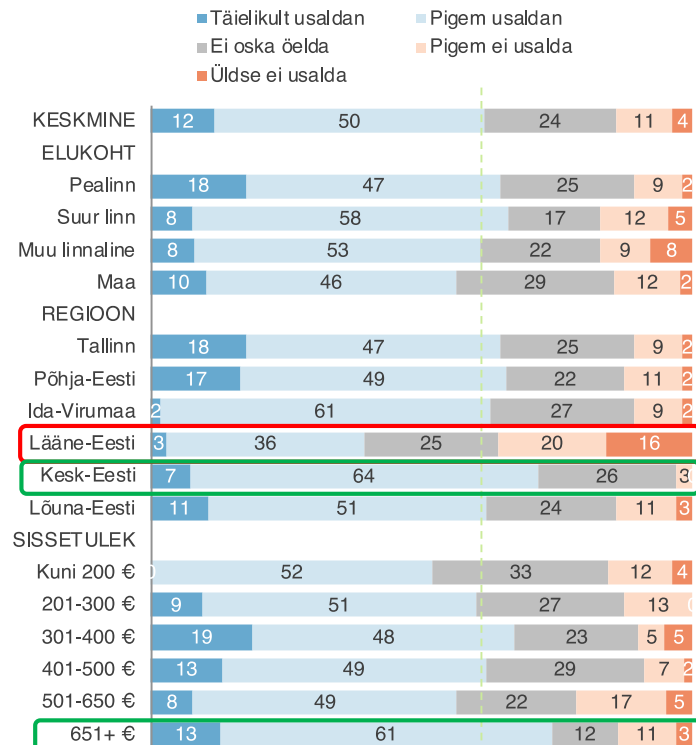
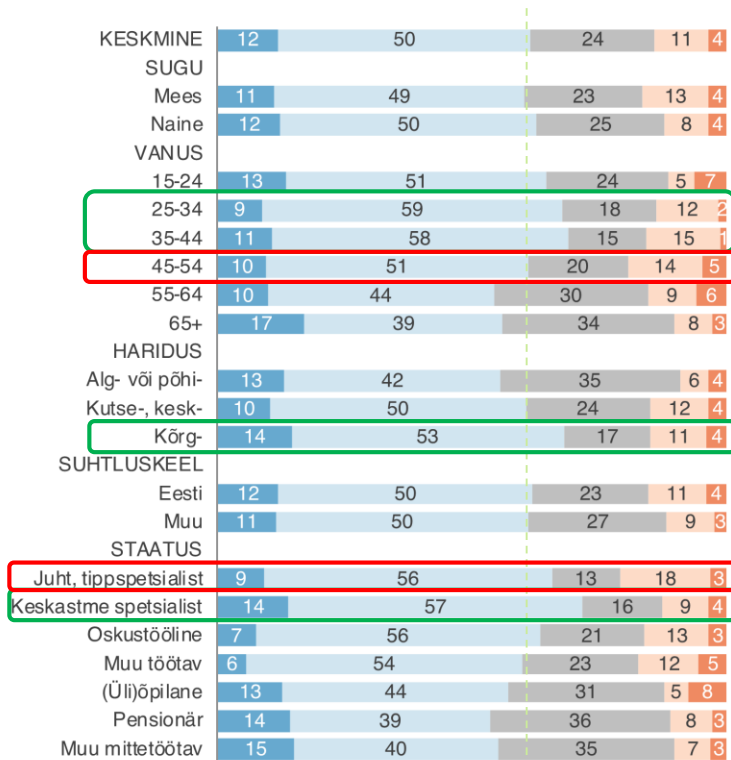


Institutsioonide usaldusväärsus



Statistikaameti usaldusväärsus

Erinevate taustaandmete lõikes, %



Chat'i statistika 2018

53% naised, 39% mehed

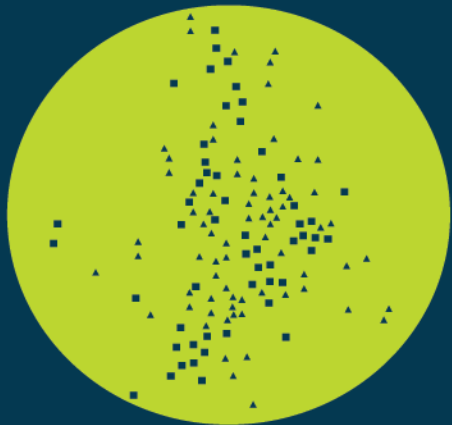
25% korduvchattijad (IP järgi)

Populaarsemad statistikavaldkonnad:

- Rahvastikunäitajad ja koosseis
- Palk ja tööjõukulu
- Ettevõtete majandusnäitajad
- Tööturg
- Väliskaubandus
- Hinnad
- Rahvastikusündmused
- Põllumajandus
- Turism, majutus ja toitlustus
- Majandusüksused

84% hindab chati heaks





objekte kokku n 129
kolmnurki n 74
nelinurki n 54
ring n 1

Aitäh kuulamast!

