

KANTAR

Statistikaameti kliendirahulolu uuring

Märts 2021

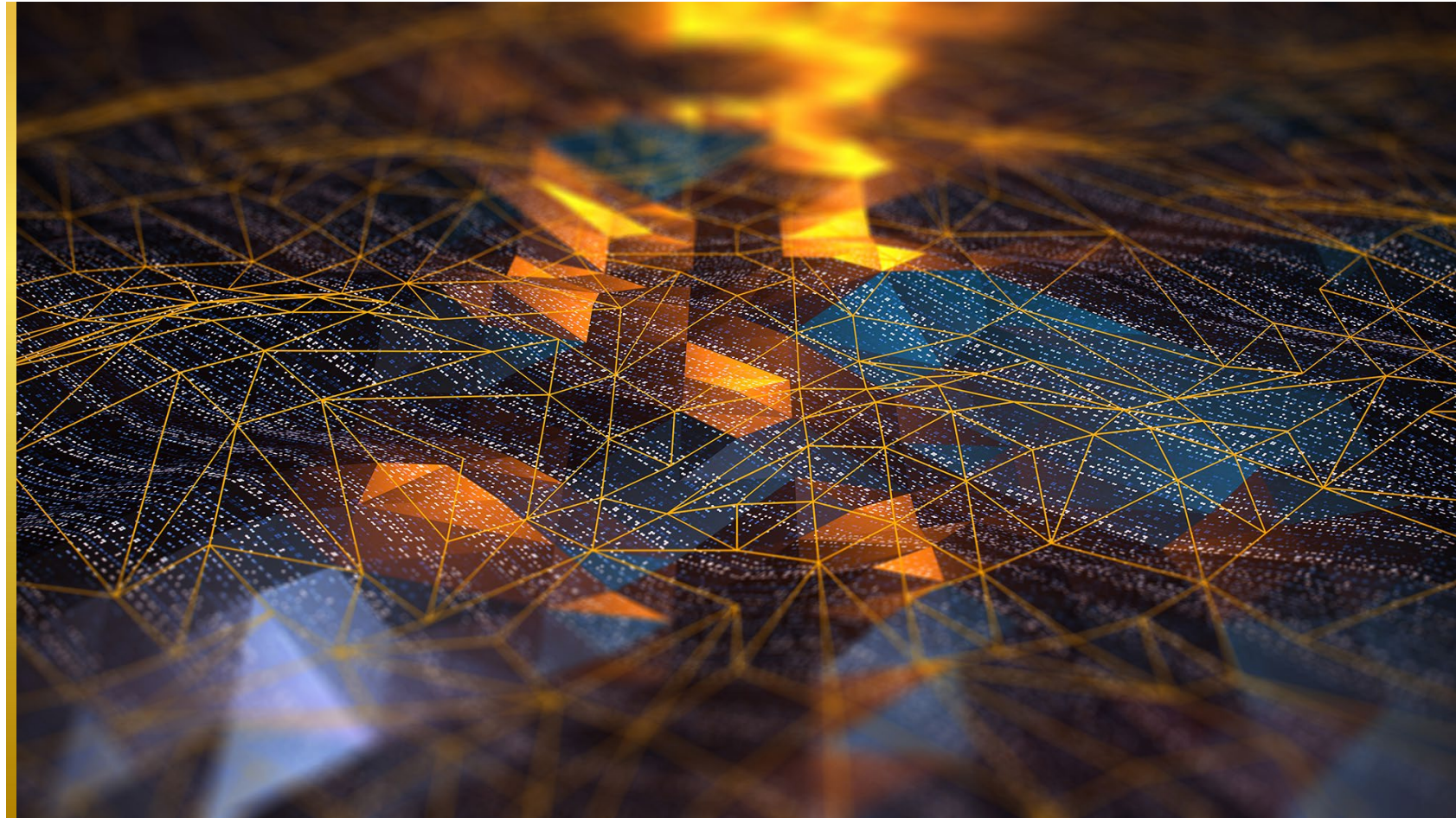
Uringuaruanne

• • •

• • •

• • •

**EESTI
STATISTIKA**



Sisukord

Uuringu eesmärk ja metoodika

- 1 Vastajate taust, kokkupuude statistikaametiga
 - 2 Kliendisuhete tugevus
 - 3 Hinnangud statistikaametile
 - 4 Rahulolu toodete ja teenustega
 - 5 Muud teemad
- Kokkuvõte

Uuringu eesmärk ja metoodika

Uuringu eesmärgiks on analüüsida erinevate sihtrühmade rahuolu statistikaameti toodete ja teenustega ning seeläbi parandada ja uuendada oma tooteid ja teenuseid.

METOODIKA

- Küsitlus viidi läbi **veebiintervjuudena** (CAWI – *computer assisted web-interviewing*) ajavahemikus 1.-14. märts.
- Uuringus osalemise kutse saadeti 5441 statistikaameti kliendile. Kutsed sisaldasid otselinki veebis täidetavale ankeedile. Ankeeti oli võimalik täita nii arvutis kui ka nutitelefonis. Küsitlustöö käigus saadeti mittevastanutele 2 meeldetuletust.
- Uuringule vastas kokku 696 kontakti, neist 141 ei kuulnud sihtrühma. Katkestatud intervjuusid oli 215.
- Ankeedi täitis **555 statistikaameti klienti, kes oli 12 kuu jooksul statistikaametiga kokku puutunud**. Intervjuu keskmine pikkus oli 8 minutit.

UURINGUS OSALEMINE

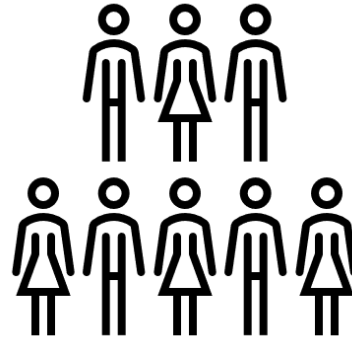
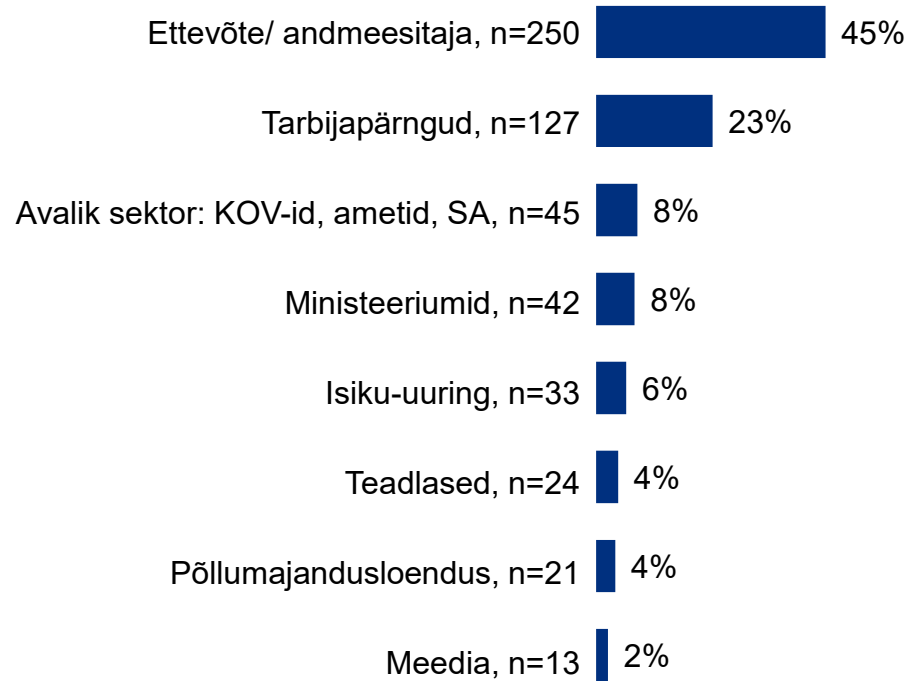
SEGMENT	KOKKU	n=555	10%
Avalik sektor: KOV-id, ametid, SA	n=45	9%	
Ministeeriumid	n=42	14%	
Teadlased	n=24	17%	
Põllumajandusloendus	n=21	6%	
Tarbijapärngud	n=127	16%	
Isiku-uuring	n=33	6%	
Ettevõtte/ andmeesitaja	n=250	10%	
Meedia	n=13	5%	



1

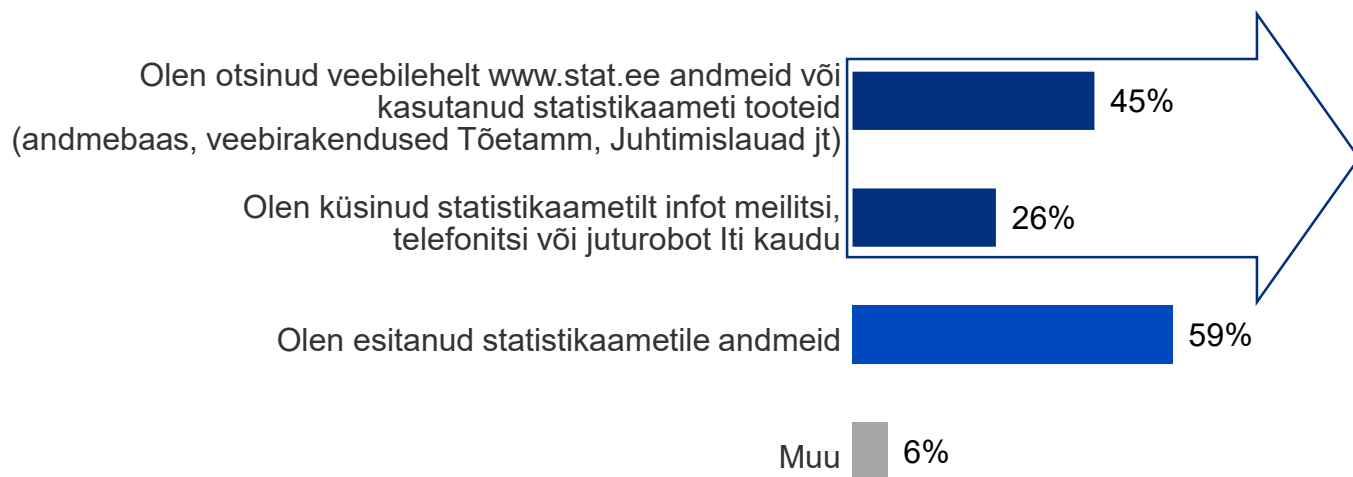
Vastajate taust,
kokkupuude
statistikaametiga

Vastajate jagunemine segmentide lõikes

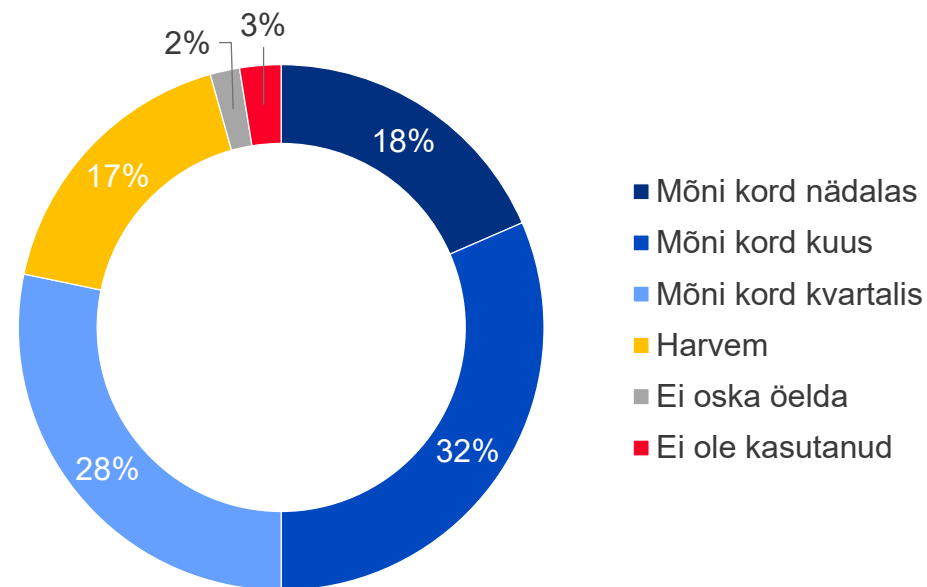


Kokkupuude statistikaametiga, toodete ja teenuste kasutussagedus

Milline on olnud Teie kokkupuude statistikaametiga viimase 12 kuu jooksul?
% kõigist, n=555



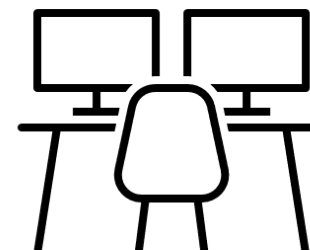
Kui sageli olete viimase 12 kuu jooksul otsinud veebilehelt www.stat.ee andmeid või kasutanud statistikaameti tooteid ja teenuseid? n=276



Teabe kasutusotstarve

Mis otstarbeks Te statistikaametilt saadud teavet kasutate?

% vastajatest, kes on statistikaameti tooteid või teenuseid viimase 12 kuu jooksul kasutanud, n=269



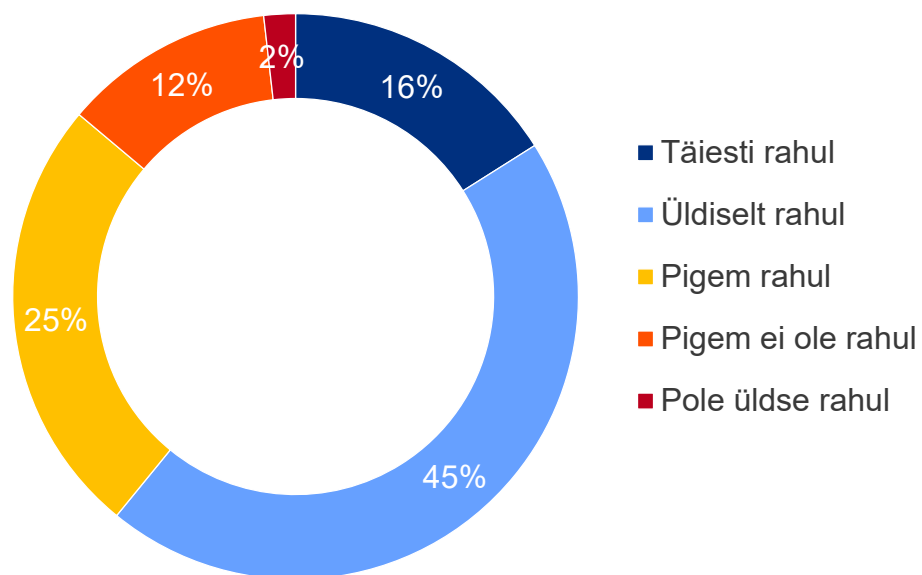
Muu all nimetati peamiselt tööga seotud vajadusi

2

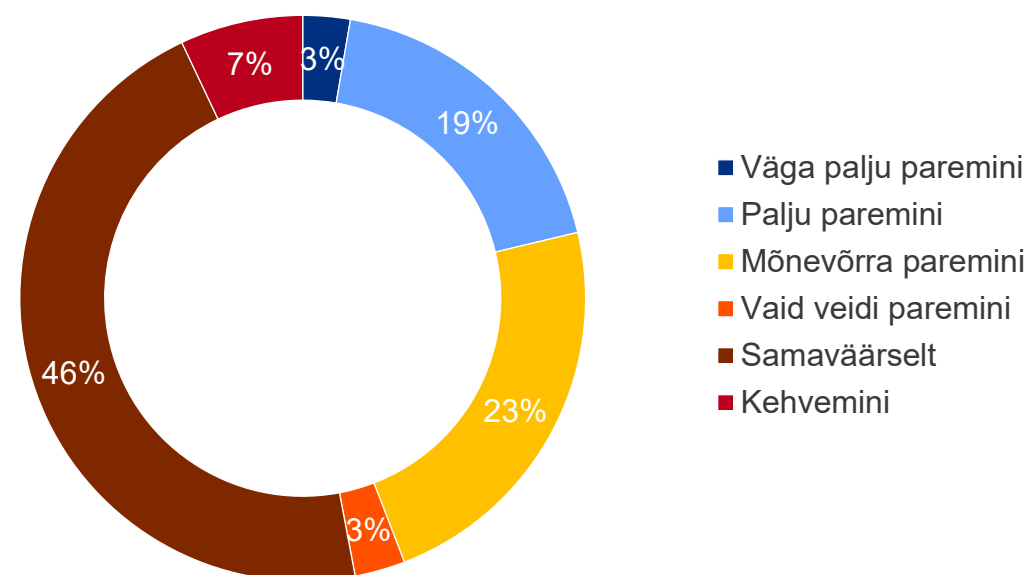
Kliendisuhete tugevus

Kliendisuhete tugevus: vastuste jaotus

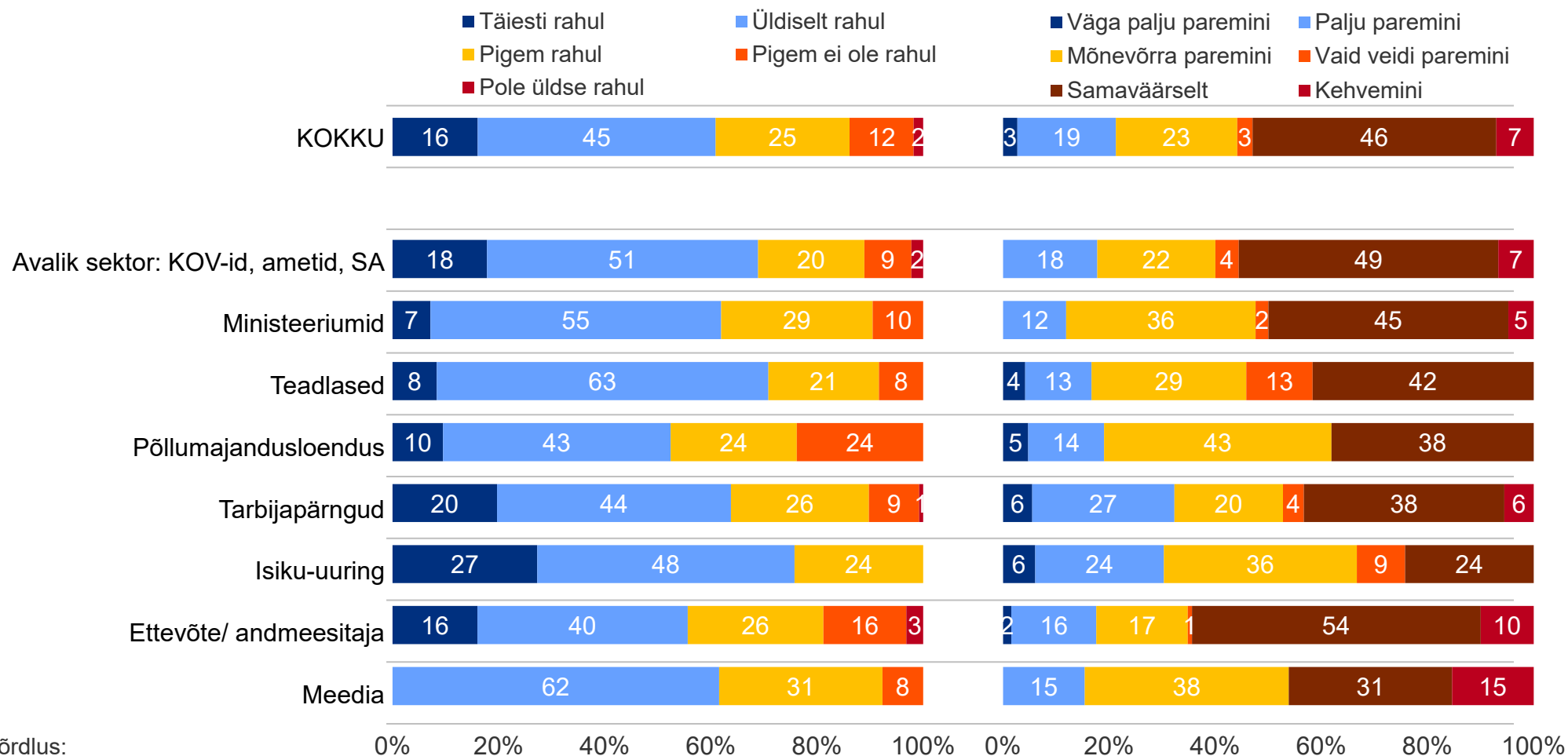
Kuivõrd rahul Te statistikaametiga oma kogemuse põhjal olete?



Kuidas Teie arvates statistikaamet võrreldes teiste avaliku sektori asutustega oma ülesannetega hakkama saab?



Kliendisuhete tugevus: vastuste jaotus segmentide lõikes



Euroopa võrdlus:

Rahulolu hinded 4-5: 61%, hinded 1-2: 10%

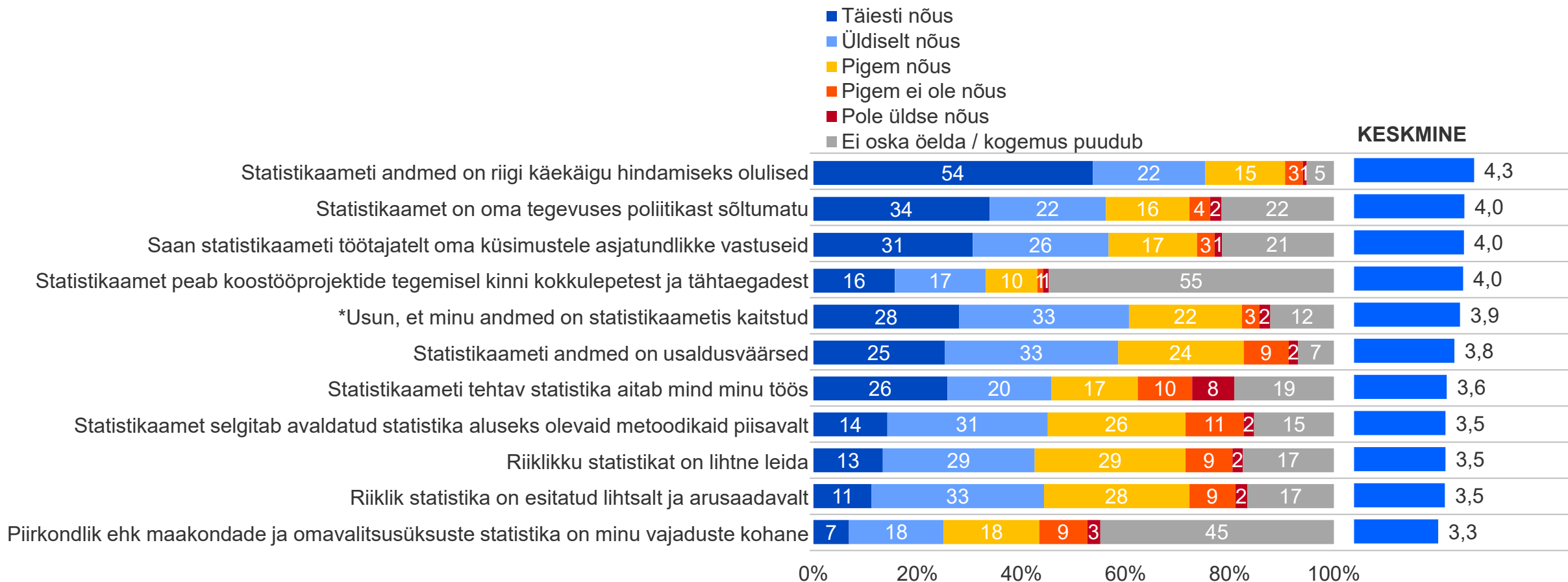
Eelis/eristumine hinded 4-5: 41%, hinded 1-3: 26%

3

Hinnangud

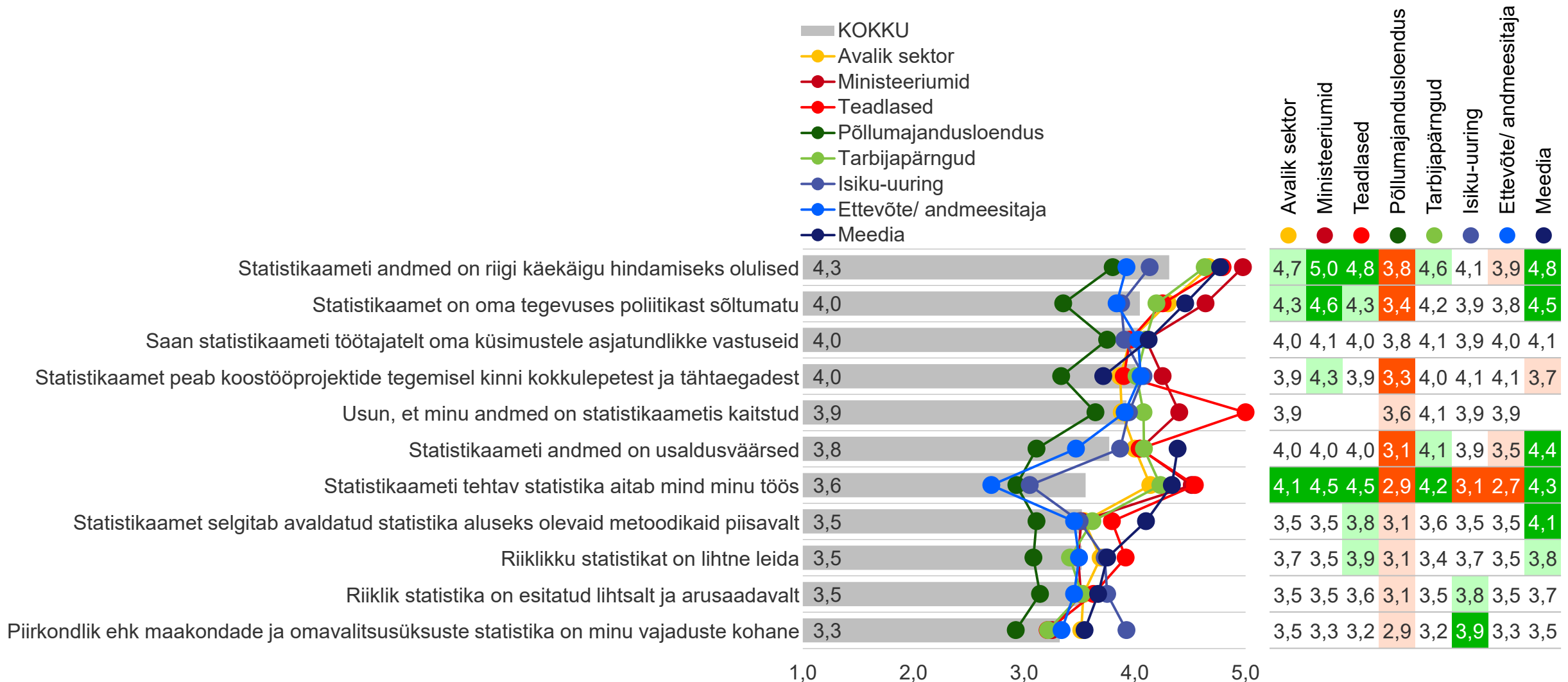
statistikaametile

Hinnangud statistikaametile



* küsiti andmeesitajatelt

Hinnangud statistikaametile: segment



Tulemusi ei ole esitatud, kui vastajaid oli vähem kui 4

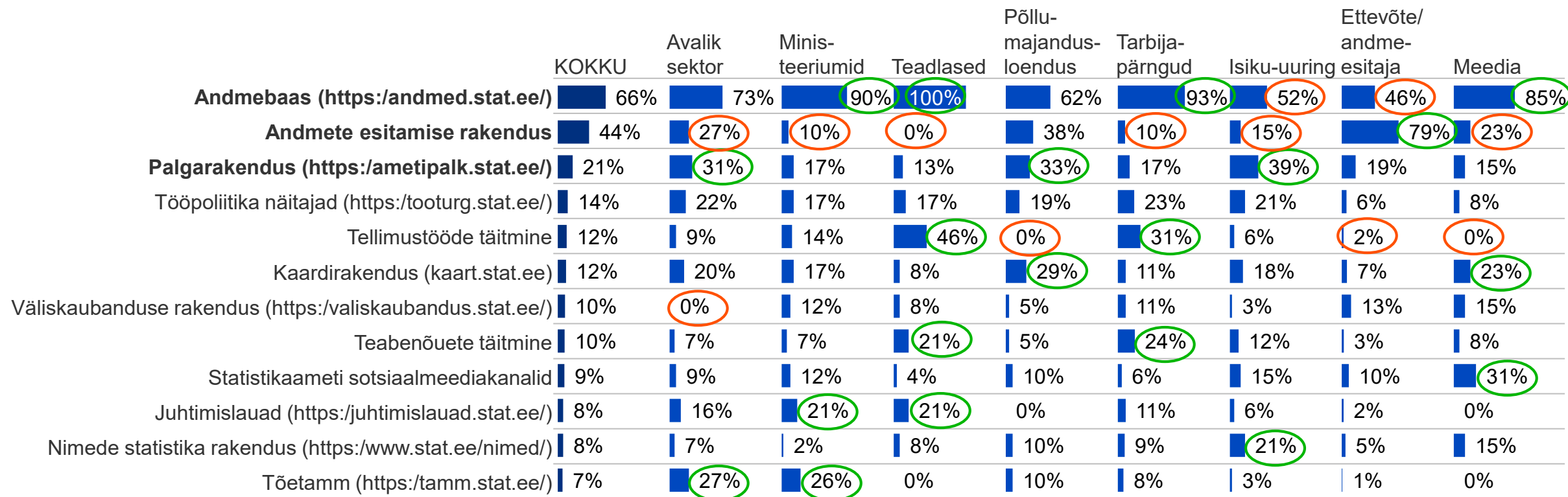
Heleda värviga on tähistatud vähemalt 0.3p erinevused, tumeda värviga vähemalt 0.5p erinevused keskmisest

4

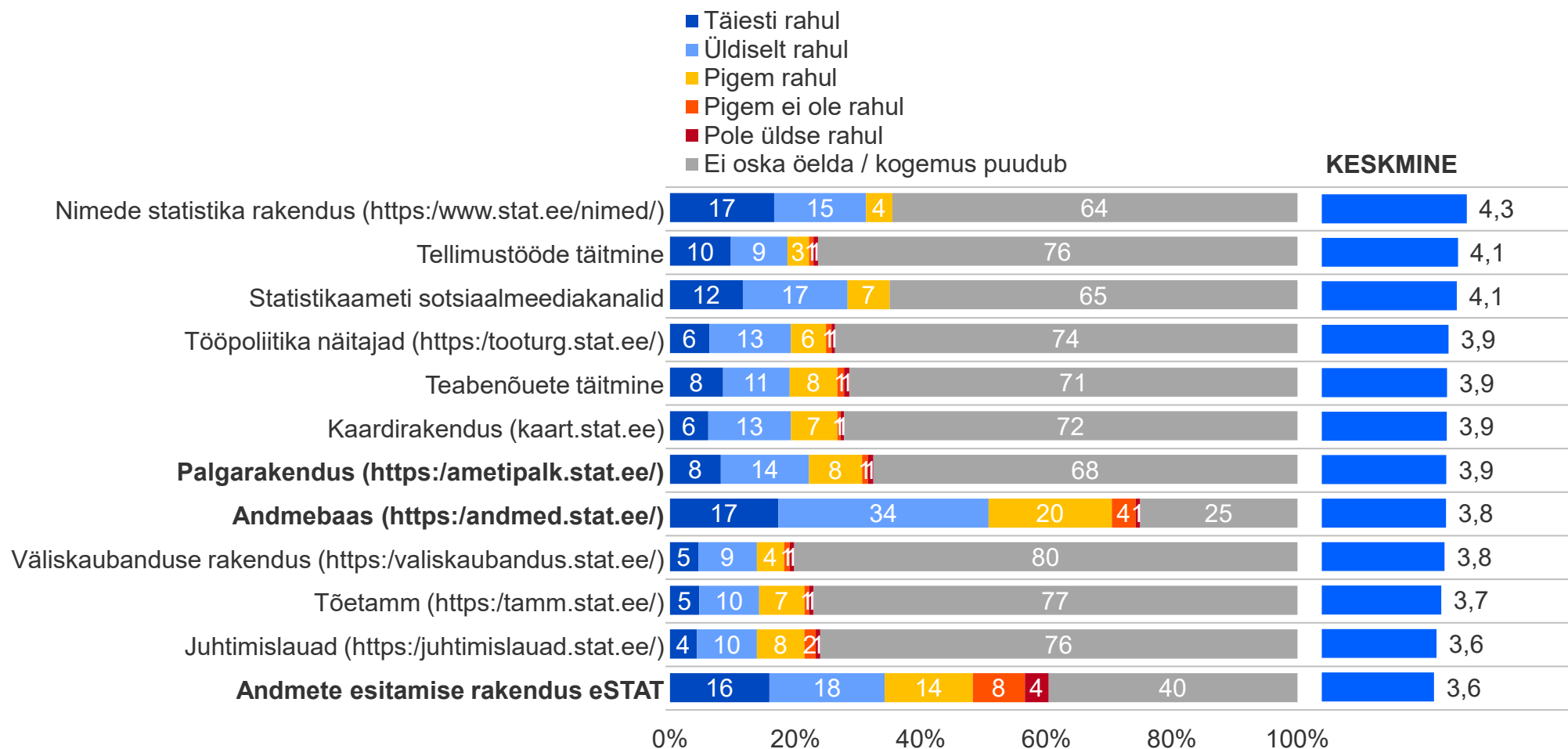
Rahulolu toodete ja teenustega

Kõige vajalikumad teenused

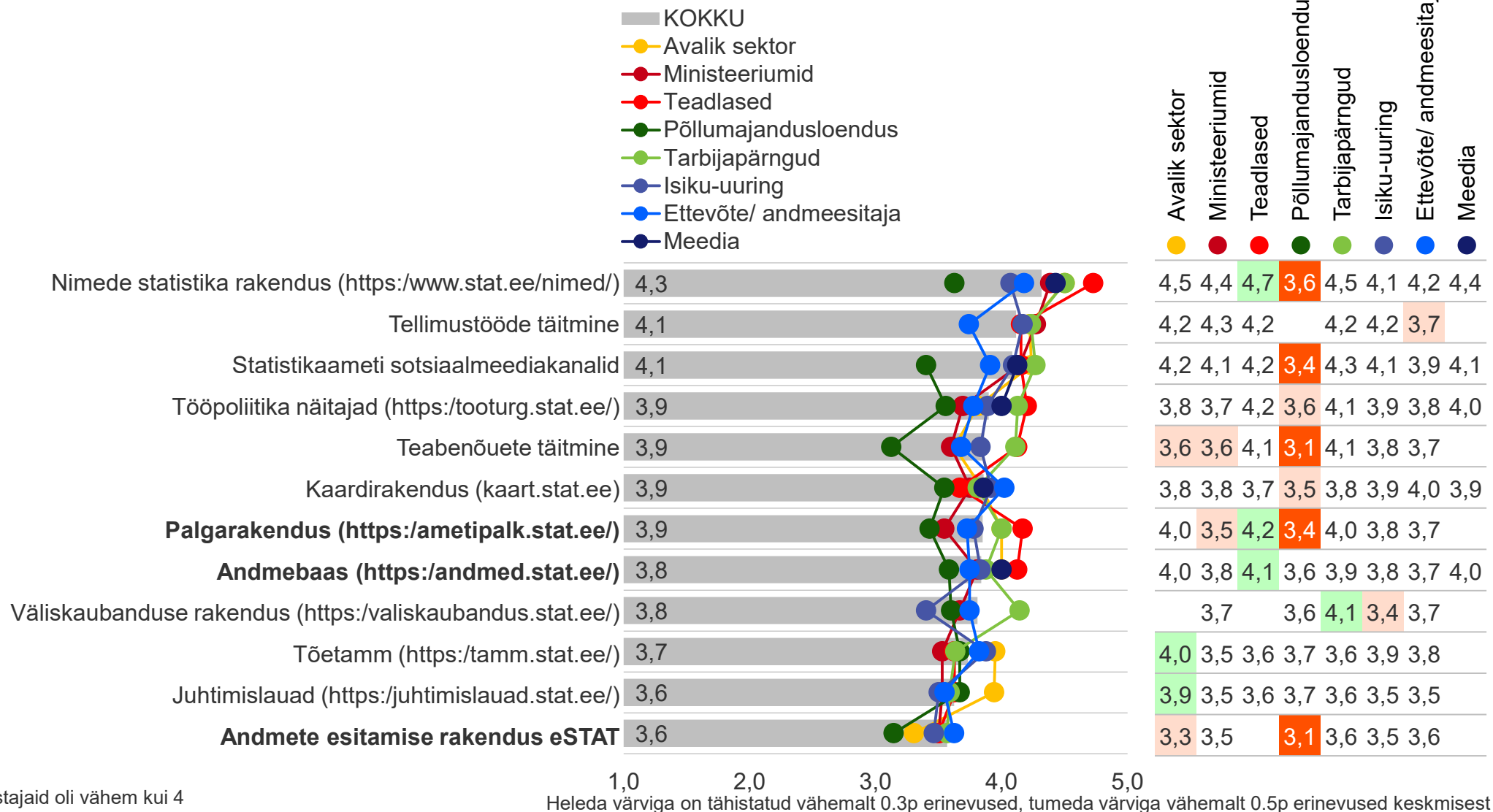
Millised järgmistest toodetest ja teenustest on Teile kõige vajalikumad? Palun valige kuni kolm kõige vajalikumat



Rahulolu statistikaameti toodete ja teenustega



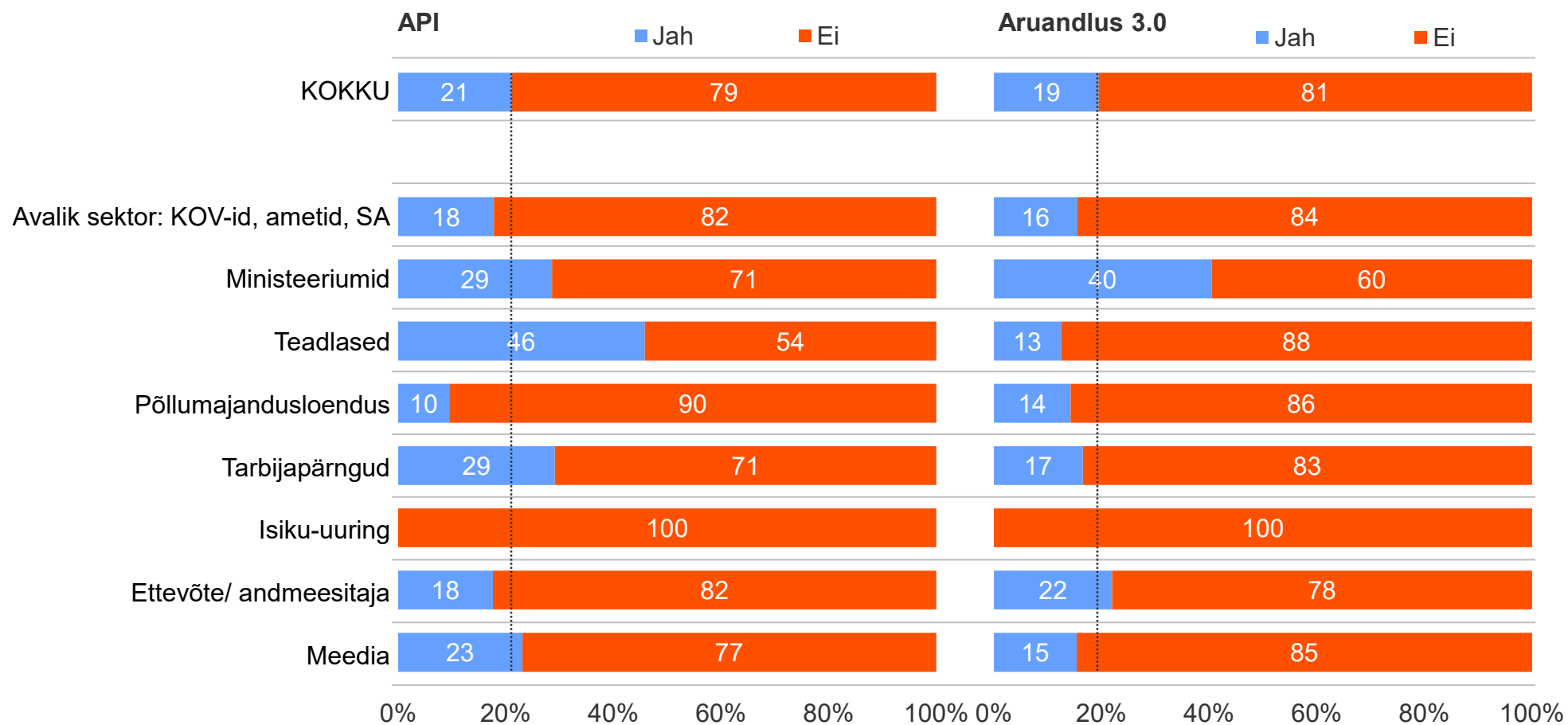
Rahulolu statistikaameti toodete ja teenustega: segment



5

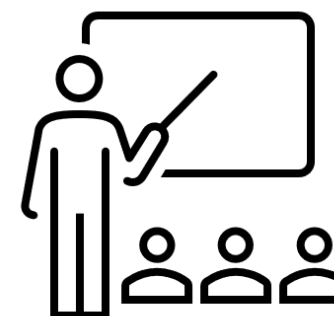
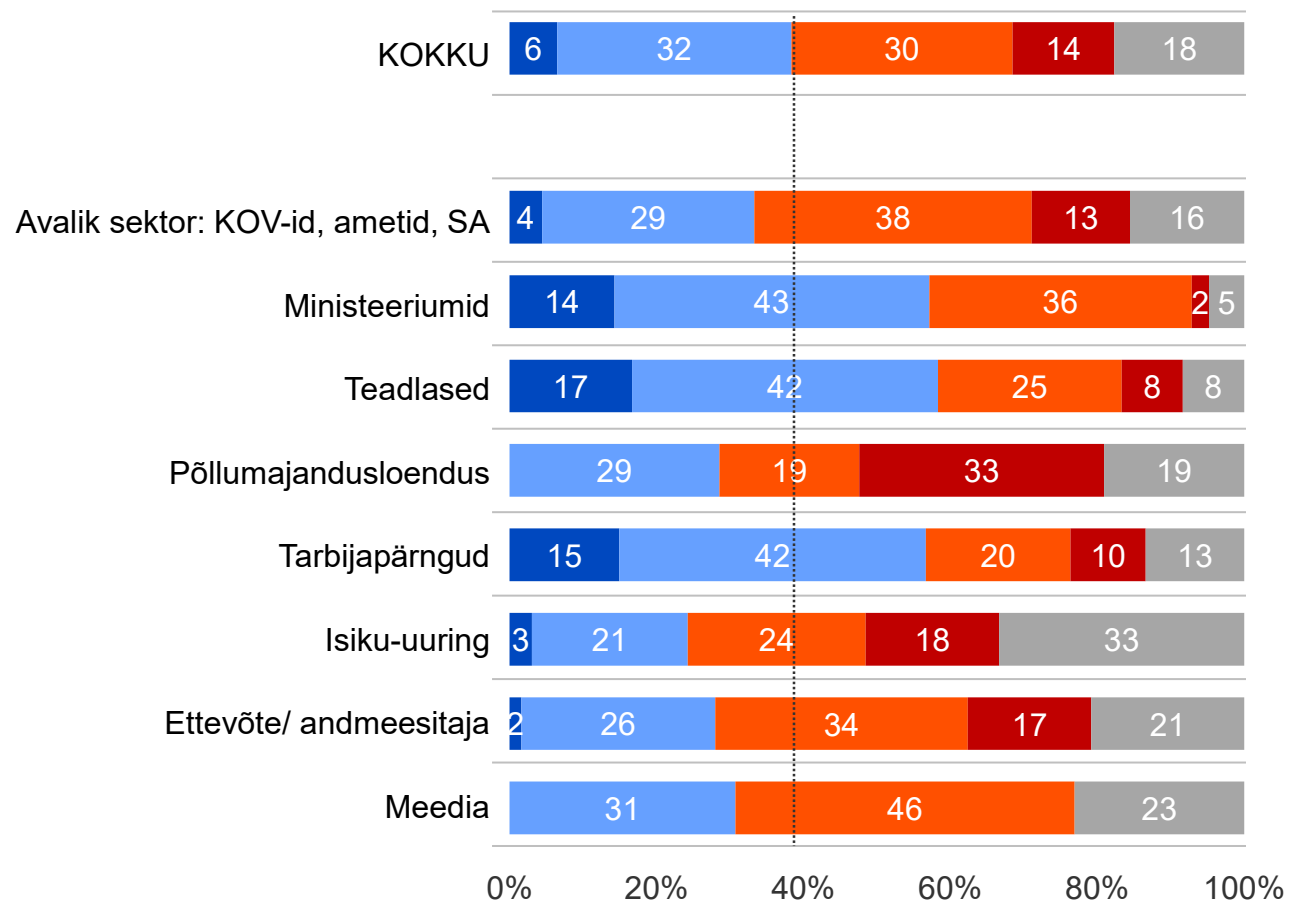
Muud teemad

Teadlikkus: API ja Aruandlus 3.0



Huvi statistikaameti toodete kasutamise koolituste vastu

■ Väga huvitatud ■ Pigem huvitatud ■ Pigem ei ole huvitatud ■ Üldse ei ole huvitatud ■ Ei oska öelda



Kokkuvõte

Kokkuvõte

- **61% klientidest on statistikaametiga täiesti või üldiselt rahul.** Rahulolematuid kliente on 14%.
- **Kliendid peavad statistikaameti andmeid riigi käekäigu hindamiseks oluliseks**, vaid 4% klientidest on teistsugusel arvamusel (pole üldse või pigem ei ole nõus). Keskmisest madalama hinnangu poolest eristub põllumajandusloenduse ja ettevõtete/andmeesitajate kliendisegment. Kõige olulisemaks peavad statistikaameti andmeid ministriumid.
- **Statistikaamet on klientide hinnangul oma tegevuses poliitikast sõltumatu.** Täiesti või üldiselt nõus on sellega 56% klientidest. Kõige enam on statistikaameti poliitilises sõltumatuses kahtlejad põllumajandusloenduse kliendisegmendis.
- **Kliendid saavad statistikaametilt oma küsimustele asjatundlikke vastuseid**, rahulolematust väljendab vaid 4% klientidest. Segmentide lõikes on hinnangud ühtlaselt kõrged.
- Need kliendid, kes on statistikaametiga kokku puutunud koostööprojektide raames, hindavad kõrgelt seda, et **statistikaamet peab kinni kokkulepetest ja tähtaegadest**. Keskmisest palju madalama hinnangu on andnud ka siin põllumajandusloenduse segmendi kliendid.
- **Andmeesitajad usuvad, et nende andmed on statistikaametis kaitstud**, vaid 5% on vastupidisel arvamusel.
- **Statistikaameti andmeid peab täiesti või üldiselt usaldusväärseks 58% klientidest**, ebausaldusväärseteks 11% klientidest. Kõige enam usaldab statistikaameti andmeid meedia ning kõige madalama hinnangu on andnud põllumajandusloenduse segment.
- **46% klientidest on veendunud, et statistikaameti tehtav statistika aitab neid töös.** Vähem tööalast kasu saavad statistikast ettevõtete/andmeesitajate, põllumajandusloenduse ja isiku-uuringu segmentide kliendid.
- **13% klientidest leiab, et statistika aluseks olevaid meetodikaid ei ole piisavalt selgitatud**, arenguruumi näeb veel lisaks 26%. Sama palju kliente arvab ka, et **statistika võiks olla lihtsamini leitav ja arusaadavamalt esitatud**. Kõrgemaid hindeid annavad teadlased ja meedia, madalamaid põllumajandusloenduse kliendid.
- **Piirkondlikku statistikat hindab oma vajaduste kohaseks 25% klientidest.** 45% klientidest ei oska hinnangut anda, seega paljud seda statistikat tõenäoliselt ei kasuta. Kõige vajalikumaks peab piirkondlikku statistikat isiku-uuringu segment.

Kokkuvõte:

- **Selgelt kõige olulisemaks statistikaameti tooteks on andmebaas, mida nimetab 3 kõige olulisema toote ja teenuse hulka 66% klientidest.** Tegemist on ka kõige **tuntuma tootega**, hinnangut ei osanud anda neljandik klientidest (teste toodete puhul on see osakaal üle kahe korra kõrgem). Kõige tähtsam on andmebaas teadlastele, keskmisest olulisemaks peavad seda ka ministeeriumid, tarbijapäringute segment ja meedia. Keskmise hinne andmebaasile 5-pallisel skaalal on 3.8 punkti. Otsest rahulolematust väljendab vaid 5% klientidest, arenguruumi näeb veel lisaks 20% klientidest. Rahulolu tase kliendisegmentide lõikes on võrdlemisi ühtlane, mõnevõrra keskmisest kõrgem on teadlaste poolt antud hinne.
- **44% klientidest nimetab kolme kõige olulisema toote ja teenuse seas andmete esitamise rakendust.** See omab tähtsust eelkõige **ettevõtete/andmeesitajate segmendile**, kelle jaoks on tegemist **selgelt kõige olulisema tootega**. Rahuloluhinnang on keskmiselt 3.6 punkti. Võrreldes teiste statistikaameti toodete ja teenustega, on rahuloluhinnang madalam. Hinnangu 1-2 5-pallisel skaalal on andnud 12% klientidest. Kõige madalamalt on hinnanud rakendust põllumajandusloenduse kliendisegment.
- **21% klientidest on valinud olulisemate toodete ja teenuste sekka palgarakenduse.** Palgarakendust peavad keskmisest tähtsamaks isiku-uuringu, põllumajandusloenduse ja avaliku sektori kliendisegmendid. Keskmisest madalamad hinded rakendusele tulevad põllumajandusloenduse segmendist ja ministeeriumitest.
- **Kõige kõrgemalt hinnatud toodeteks ja teenusteks on nimele statistika rakendus, tellimustööde täitmine ja statistikaameti sotsiaalmeedia kanalid.** Nendele toodetele ja teenustele antud keskmine hinnang on 5-pallisel skaalal üle 4 punkti. Enamik klientidest aga ei oska oma arvamust avaldada.
- Sellest, et statistikaameti avaandmeid ja valmisgraafikuid saab **masinliidestada eri rakendustega, on teadlik 21% klientidest.** Kõige kõrgem on teadlikkus teadlaste segmendis (46%). Ministeeriumi ja tarbijapäringute segmendis on teadlikkus 29%
- Projektist **Aruandlus 3.0 on teadlik 19% klientidest.** Kõige enam on sellega kursis ministeeriumi segmendi kliendid – 40%.
- Statistikaameti toodete kasutamise **koolitusest on huvitatud 38% klientidest.** Huvi on kõige kõrgem ministeeriumi, teadlaste ja tarbijapäringu kliendisegmendis.

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Triin Küttim
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Mari-Ann Ploom
Küsitlusprogrammi koostaja:	Olga Kosolapova
Ankeedi tõlge vene keelde:	Anastassia Lesment
Küsitlustöö koordineerija:	Olga Kosolapova
Andmetöötlus:	Olga Kosolapova
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

Kontaktinfo

Mari-Ann Ploom
Kantar Emori uuringuspetsialist
E-mail: mari-ann.ploom@emor.ee

Kantar Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Aadress: Maakri 21, 10415 Tallinn