

**Державна служба статистики України**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Державної служби  
статистики

31 грудня 2019 р. № 451

**МЕТОДИКА  
РОЗРАХУНКУ ІНДЕКСУ ЗАДОВОЛЕНOSTІ  
КОРИСТУВАЧІВ СТАТИСТИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

Київ - 2019

## **Державна служба статистики України**

Відповідальний за випуск – директор департаменту поширення інформації та комунікацій Вишневська О. А.

У цій методиці описано розрахунок індексу задоволеності користувачів статистичної інформації для отримання загальної оцінки користувачами статистичної інформації та послуг, які виробляє та надає Держстат.

Методику підготовлено департаментом поширення інформації та комунікацій за консультаційної підтримки експертів Статистичного офісу Литви.

Методика схвалена Комісією з питань удосконалення методології та звітної документації Державної служби статистики України (протокол від 13.12.2019 № КПУМ/25-19).

### **Державна служба статистики України**

- адреса: вул. Шота Руставелі, 3, м. Київ, 01601
- телефон: (044) 287-24-22
- факс: (044) 235-37-39
- електронна пошта: [office@ukrstat.gov.ua](mailto:office@ukrstat.gov.ua)
- вебсайт: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)

## Зміст

	Стор.
Передмова .....	4
I. Загальні положення.....	5
II. Основні поняття.....	5
III. Джерела інформації для розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації .....	6
IV. Розрахунок індексу задоволеності користувачів статистичної інформації....	6
Додаток 1. Приклад розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації.....	9
Список використаних джерел.....	13

## **Передмова**

Методика містить опис розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації та розроблена з урахуванням Рекомендацій щодо пропаганди, вимірювання та роз'яснення корисності офіційної статистики ЄЕК ООН (прийняті Конференцією європейських статистиків, 65-та пленарна сесія, Женева, 19-21 червня 2017 року).

Методика призначена для використання працівниками органів державної статистики.

## **I. Загальні положення**

1. Методика розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації (далі – Методика) описує порядок розрахунку показника, що характеризує зміну рівня задоволення інформаційних потреб користувачів.

2. Методика розроблена відповідно до Принципів діяльності органів державної статистики, затверджених наказом Держстату від 17.08.2018 № 170, з урахуванням Кодексу практики європейської статистики.

3. Мета розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації – отримання загальної оцінки користувачами статистичних продуктів (інформації), які формують та поширюють органи державної статистики, та відстеження зміни цієї оцінки задля подальшого вдосконалення державної статистичної діяльності в напрямі досягнення максимального задоволення інформаційних потреб користувачів.

4. Індекс задоволеності користувачів статистичної інформації розраховується щорічно. Узагальнені результати розрахунку індексу задоволеності користувачів оприлюднюються на офіційному вебсайті Держстату.

## **II. Основні поняття**

Для цілей цієї методики використовуються такі поняття:

анкета для опитування користувачів статистичної інформації (анкета) – упорядкований за змістом і формою набір запитань, кожне з яких логічно пов'язане з основною метою дослідження;

експерти – члени експертної ради користувачів при Державній службі статистики України;

експертна оцінка – оцінка важливості критеріїв якості статистичної інформації, отримана за результатами опитування експертів;

загальне анкетне опитування користувачів статистичної інформації (анкетне опитування) – дослідження, яке проводиться з метою визначення, чи задовольняються потреби користувачів у статистичній інформації та послугах;

індекс задоволеності користувачів статистичної інформації (ІЗК) – визначає зміну рівня задоволення потреб користувачів у статистичній інформації;

користувач статистичної інформації (користувач) – фізична або юридична особа, яка використовує дані статистичних спостережень;

рівень задоволення користувачів (РЗК) – показує, наскільки користувачів задовольняє якість статистичної інформації за окремими критеріями якості.

### III. Джерела інформації для розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації

Інформаційною базою для розрахунку ІЗК є:

1. Відповіді користувачів, отримані в ході проведення загального анкетного опитування на запитання анкети, які стосуються критеріїв якості статистичної інформації:

- 1) "Чи вистачає Вам статистичної інформації?";
- 2) "Чи задовольняє Вас точність і достовірність статистичної інформації?";
- 3) "Чи задовольняють Вас оперативність і періодичність оприлюднення статистичної інформації?";
- 4) "Чи зрозуміло подається статистична інформація?";
- 5) "Чи є статистична інформація послідовною та порівнянною?".

Для кожного запитання пропонується п'ять варіантів відповідей. Порядок проведення анкетних опитувань користувачів визначається окремим документом.

2. Відповіді експертів на запитання "Які характеристики статистичної інформації є для Вас найбільш важливими?" (для експертної оцінки).

### IV. Розрахунок індексу задоволеності користувачів статистичної інформації

1. Варіанти відповідей на запитання анкети ранжують симетрично. Оскільки маємо 5 варіантів відповідей для кожного запитання, кожній відповіді надається відповідний ранг ( $r$ ) від -2 до 2.

2. ІЗК розраховують на основі рівнів задоволення користувачів, визначених по кожному запитанню анкети, яке стосується критеріїв якості статистичної інформації, за формулою:

$$I(t) = \sum_{l=1}^m U_l \times Z_l(t), \quad (1)$$

де  $I(t)$  – індекс задоволеності користувачів;

$t$  – рік проведення анкетного опитування користувачів;

$l$  – порядковий номер запитання в анкеті;

$m$  – кількість запитань, які використовуються в розрахунку;

$U_l$  – експертна оцінка (вага) критерію якості статистичної інформації за  $l$ -м запитанням анкети;

$Z_l(t)$  – рівень задоволення користувачів за окремими критеріями якості статистичної інформації по  $l$ -му запитанню анкети.

3. РЗК розраховують за окремими критеріями якості статистичної інформації, за формулою:

$$Z_l(t) = \sum_{i=-k}^k r \times w_{l,i}(t) , \quad (2)$$

де  $r$  – ранг відповіді на запитання анкети;

$i$  – номер варіанта відповіді;

$w_{l,i}(t)$  – ваги відповідних варіантів відповіді на  $l$ -те запитання анкети опитування, проведеного в  $t$  році. При цьому  $\sum_{i=-k}^k w_{l,i}(t) = 100$ ;

$k$  – ранжовані варіанти відповіді на запитання анкети.

4. Ваги варіантів відповідей на запитання розраховують за формулою:

$$w_{l,i}(t) = \frac{d_{l,i}}{K} \times 100 , \quad (3)$$

де  $d_{l,i}$  – кількість відповідей користувачів по конкретному варіанту відповіді на  $l$ -те запитання анкети;

$K$  – сума відповідей користувачів, наданих на  $l$ -те запитання анкети.

5. Ваги критеріїв якості статистичної інформації розраховують за формулою:

$$U_l = \frac{\sum_{n=1}^5 C_{l,n}}{5} , \quad (4)$$

де  $U_l$  – вага критерію якості статистичної інформації за  $l$ -м запитанням анкети;

$C_{l,n}$  – вага оцінки, обраної експертом за конкретним критерієм якості статистичної інформації;

5 – кількість варіантів оціночної відповіді.

6. Вага оцінки, обраної експертом за конкретним критерієм якості статистичної інформації (має 5 варіантів оціночної відповіді), розраховується за формулою:

$$C_{l,n} = \frac{q_{l,n}}{f}, \quad (5)$$

де  $C_{l,n}$  – вага оцінки, обраної експертом за конкретним критерієм якості статистичної інформації;

$q_{l,n}$  – кількість відповідей експертів, наданих по конкретній оцінці критеріїв якості статистичної інформації;

$f$  – загальна кількість відповідей експертів, наданих по конкретній оцінці всіх критеріїв якості статистичної інформації;

$n$  – бал оцінки важливості критерію якості – від 1 до 5.

7. Оцінка задоволеності користувачів вимірює значення ІЗК за такою шкалою: незадовільно – від 0 до 24, задовільно – від 25 до 49, добре – від 50 до 74, відмінно – 75 і більше. Рівень ІЗК вважається прийнятним від значення 25 і вище.

Приклад розрахунку ІЗК наведено в додатку 1.

Директор департаменту  
поширення інформації та комунікацій

Олена ВИШНЕВСЬКА

**Приклад  
розрахунку індексу задоволеності користувачів  
статистичної інформації**

Держстат у 2018 році провів загальне анкетне опитування користувачів. В опитуванні взяли участь 59 користувачів (отримано 59 заповнених анкет).

1. Розраховуємо рівень задоволення користувачів для питань анкети, які стосуються критеріїв якості статистичної інформації, за формулою 2:

1) розрахунок рівня задоволення користувачів для запитання "Чи вистачає Вам статистичної інформації?". Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 1.

Таблиця 1

№ п/п	Варіант відповіді	Кількість відповідей, обраних користувачами, $d_{l,i}$	Ваги відповіді, $w_{l,i}$	Ранг, $r$
1.	Повністю вистачає	26	44,1	2
2.	Вистачає	10	16,9	1
3.	Частково вистачає	4	6,8	0
4.	Не вистачає	15	25,4	-1
5.	Важко відповісти	4	6,8	-2
Усього (К)		59	100,0	

Отже, рівень задоволення користувачів для цього запитання дорівнює:

$$Z_{1,1}^{(2018)} = 44,1 \times 2 + 16,9 \times 1 + 6,8 \times 0 + 25,4 \times (-1) + 6,8 \times (-2) = 66,1;$$

2) розрахунок рівня задоволення користувачів для запитання "Чи задовольняє Вас точність і достовірність статистичної інформації?". Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 2.

Таблиця 2

№ п/п	Варіант відповіді	Кількість відповідей, обраних користувачами, $d_{l,i}$	Ваги відповіді, $w_{l,i}$	Ранг, $r$
1.	Цілком задовольняє	4	6,8	2
2.	Задовольняє	16	27,1	1
3.	Частково задовольняє	30	50,8	0
4.	Не задовольняє	2	3,4	-1
5.	Важко відповісти	7	11,9	-2
Усього (К)		59	100,0	

## Продовження додатка 1

Отже, рівень задоволення користувачів для цього запитання дорівнює:

$$Z_{12}^{(2018)} = 6,8 \times 2 + 27,1 \times 1 + 50,8 \times 0 + 3,4 \times (-1) + 11,9 \times (-2) = 13,5;$$

3) розрахунок рівня задоволення користувачів для запитання "Чи задовольняють Вас оперативність і періодичність оприлюднення статистичної інформації?". Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 3.

Таблиця 3

№ п/п	Варіант відповіді	Кількість відповідей, обраних користувачами, $d_{li}$	Ваги відповіді $w_{l,i}$	Ранг, $r$
1.	Цілком задовольняє	14	23,7	2
2.	Задовольняє	30	50,8	1
3.	Частково задовольняє	4	6,8	0
4.	Не задовольняє	8	13,6	-1
5.	Важко відповісти	3	5,1	-2
Усього (К)		59	100,0	

Отже, рівень задоволення користувачів для цього запитання дорівнює:

$$Z_{13}^{(2018)} = 23,7 \times 2 + 50,8 \times 1 + 6,8 \times 0 + 13,6 \times (-1) + 5,1 \times (-2) = 74,4;$$

4) розрахунок рівня задоволення користувачів для запитання "Чи зрозуміло подається статистична інформація?". Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 4.

Таблиця 4

№ п/п	Варіант відповіді	Кількість відповідей, обраних користувачами, $d_{li}$	Ваги відповіді $w_{l,i}$	Ранг, $r$
1.	Зрозуміло	20	33,9	2
2.	Швидше зрозуміло, ніж незрозуміло	27	45,8	1
3.	Швидше незрозуміло, ніж зрозуміло	8	13,6	0
4.	Незрозуміло	1	1,7	-1
5.	Важко відповісти	3	5,0	-2
Усього (К)		59	100,0	

Отже, рівень задоволення користувачів для цього запитання дорівнює:

$$Z_{14}^{(2018)} = 33,9 \times 2 + 45,8 \times 1 + 13,6 \times 0 + 1,7 \times (-1) + 5,0 \times (-2) = 101,9;$$

5) розрахунок рівня задоволення користувачів для запитання "Чи є статистична інформація послідовною та порівнянною?". Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 5.

Таблиця 5

№ п/п	Варіант відповіді	Кількість відповідей, обраних користувачами, $d_{li}$	Ваги відповіді $w_{bi}$	Ранг, $r$
1.	Цілком так	9	15,3	2
2.	В основному так	27	45,8	1
3.	Частково	16	27,1	0
4.	В основному ні	2	3,4	-1
5.	Важко відповісти	5	8,4	-2
Усього (K)		59	100,0	

Отже, рівень задоволення користувачів для цього запитання дорівнює:

$$Z_{15(2018)} = 15,3 \times 2 + 45,8 \times 1 + 27,1 \times 0 + 3,4 \times (-1) + 8,4 \times (-2) = 56,2.$$

2. Паралельно з анкетним опитуванням проведено опитування експертів щодо оцінки важливості критеріїв якості статистичної інформації. Експерти відповідали на запитання "Які характеристики статистичної інформації є для Вас найбільш важливими?" та обирали серед таких критеріїв якості:

- 1) Відповідність;
- 2) Точність та надійність;
- 3) Своєчасність і пунктуальність;
- 4) Доступність і зрозумілість;
- 5) Послідовність і зіставність.

В опитуванні взяли участь 12 експертів (отримано 12 відповідей).

Вихідна інформація для розрахунку наведена в таблиці 6.

Таблиця 6

№ п/п	Критерій якості	Оцінка експертів				
		$q_{l,1}$	$q_{l,2}$	$q_{l,3}$	$q_{l,4}$	$q_{l,5}$
1.	Відповідність	1	4	3	3	1
2.	Точність та надійність	1	0	2	2	7
3.	Своєчасність і пунктуальність	1	3	2	4	2
4.	Доступність і зрозумілість	3	1	4	3	1
5.	Послідовність і зіставність	6	4	1	0	1
Усього відповідей ( $f$ )		12	12	12	12	12

## Продовження додатка 1

Розраховуємо вагу оцінки, обраної експертом за критеріями якості статистичної інформації, за формулою (5) та експертну оцінку важливості критеріїв якості статистичної інформації за формулою (4).

Результати розрахунків представлено у таблиці 7.

Таблиця 7

№ п/п	Критерій якості	Вага оцінки, обраної експертом					Експертна оцінка, $U_i$
		$C_{i,1}$	$C_{i,2}$	$C_{i,3}$	$C_{i,4}$	$C_{i,5}$	
1.	Відповідність	0,08	0,33	0,25	0,25	0,08	0,20
2.	Точність та достовірність	0,08	0,00	0,17	0,17	0,59	0,20
3.	Своєчасність і пунктуальність	0,08	0,25	0,17	0,33	0,17	0,20
4.	Доступність і зрозумілість	0,25	0,08	0,33	0,25	0,08	0,20
5.	Послідовність і порівнянність	0,50	0,34	0,08	0,00	0,08	0,20
Усього		1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,00

3. На підставі отриманих результатів розраховуємо індекс задоволеності користувачів за формулою (1).

Вихідна інформація для розрахунку ІЗК наведена в таблиці 8.

Таблиця 8

№ п/п	Запитання	Рівень задоволення, $Z_{i(2018)}$	Експертна оцінка, $U_i$
1.	Чи вистачає Вам статистичної інформації? (запитання 11)	66,1	0,20
2.	Чи задовольняє Вас точність і достовірність статистичної інформації? (запитання 12)	13,5	0,20
3.	Чи задовольняють Вас оперативність і періодичність статистичної інформації? (запитання 13)	74,4	0,20
4.	Чи зрозуміло подається статистична інформація? (запитання 14)	101,9	0,20
5.	Чи є статистична інформація послідовною та порівнянною? (запитання 15)	56,2	0,20

Отже, індекс задоволеності користувачів за результатами анкетного опитування, що проводилося у 2018 році, дорівнює:

$$I_{(2018)} = 0,20 \times 66,1 + 0,20 \times 13,5 + 0,20 \times 74,4 + 0,20 \times 101,9 + 0,20 \times 56,2 = 62,42.$$

### Список використаних джерел

1. Кодекс практики європейської статистики, ухвалений Комітетом Європейської статистичної системи 16.11.2017. URL: <http://ukrstat.gov.ua>.

2. Положення про Державну службу статистики України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 23.09.2014 № 481 (зі змінами). URL: <http://ukrstat.gov.ua>.

3. Принципи діяльності органів державної статистики, затверджені наказом Держстату від 17.08.2018 № 170. URL: <http://ukrstat.gov.ua>.