



სტატისტიკური ინფორმაციის
მომხმარებელთა
კმაყოფილების გამოკვლევა

2019 წელი

*საწილად მონაწილეები სწორი
ზარდასწავლაცილოებებისთვის!*





გამოკვლევის მოკლე აღწერილობა

საქართველოს სტატისტიკის ეროვნულმა სამსახურმა, მომხმარებელთა კმაყოფილების გამოკვლევა ჩაატარა, რომლის მიზანსაც წარმოადგენდა ინფორმაციის წარმოებისა და გავრცელების საკითხებზე მომხმარებელთა განწყობების შესწავლა, საქსტატის მუშაობის ხარისხის შეფასება და მომხმარებელთა მომსახურების გაუმჯობესება.

გამოკვლევის მიზანს წარმოადგენდა ასევე მომხმარებელებთან კომუნიკაციაში საქსტატის ძლიერი და სუსტი მხარეების გამოვლენა და მათ საჭიროებებზე დაფუძნებული მაღალი ხარისხის ოფიციალური სტატისტიკის წარმოების თვალსაზრისით, სამომავლო ღონისძიებების დაგეგმვა.

გამოკვლევა განხორციელდა საერთაშორისოდ აღიარებული საუკეთესო პრაქტიკის გათვალისწინებით, გაეროს¹ და მსოფლიო ბანკის² მიერ შემოთავაზებული მეთოდოლოგიების შესაბამისად.

გამოკვლევა ჩატარდა 2019 წლის ოქტომბერში, რომელმაც მოიცვა ყველა ინსტიტუციური სექტორი. გამოკითხვას ექვემდებარებოდა 15 წლის და უფროსი ასაკის 5200-მდე რესპონდენტი, ხოლო გამოუპასუხებლობის მაჩვენებელი შეადგინა 17%.

გამოკითხული რესპონდენტების მხოლოდ 34% იყენებს სტატისტიკურ ინფორმაციას. შესაბამისად, ანალიზისთვის ძირითადად გამოყენებული იქნა აღნიშნული კატეგორიის მომხმარებელთა პასუხები.

გამოკითხული რესპონდენტების 66% არ იყენებს სტატისტიკურ ინფორმაციას, რომელთა უმრავლესობას (89%) არ ჰქონდა მონაცემთა გამოყენების საჭიროება, 5% იყენებდა ალტერნატიულ წყაროებს, 4%-ს ამ დრომდე არ ჰქონდა ინფორმაცია საქსტატის ვებ-გვერდის შესახებ, ხოლო დარჩენილმა ნაწილმა (2%) მიზეზად დაასახელა საქსტატის ვებ-გვერდზე ინფორმაციის მოძიების სირთულე.

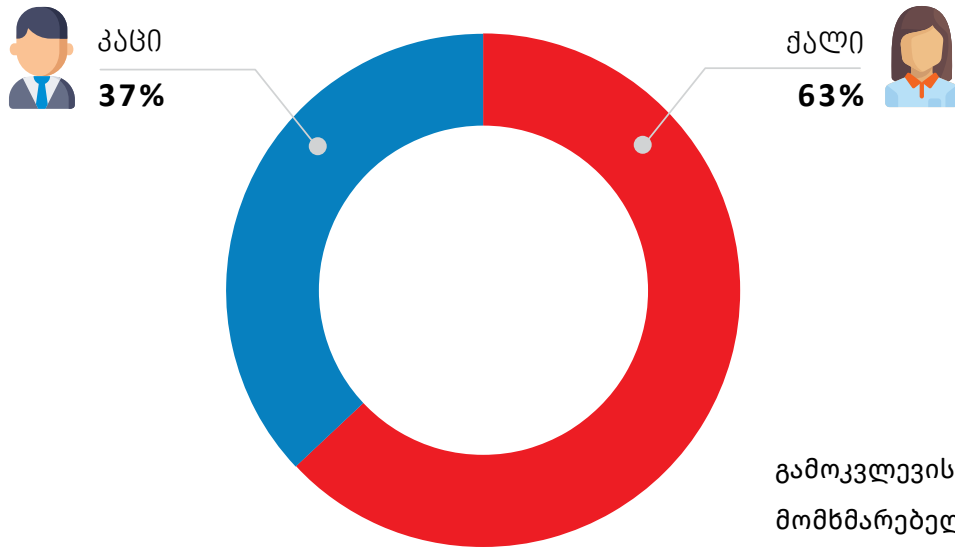
¹ Recommendations for Promoting, Measuring and Communicating the Value of Official Statistics, UN, New York and Geneva, 2018

² User Satisfaction Survey on the Quality and Use of Official Statistics for Informed Policy- and Decision-Making, WB, 2010,

<https://www.worldbank.org/en/data/statistical-capacity-building/statistics-for-results-facility-catalytic-fund#5>



მომხმარებელთა განაწილება სქესის მიხედვით

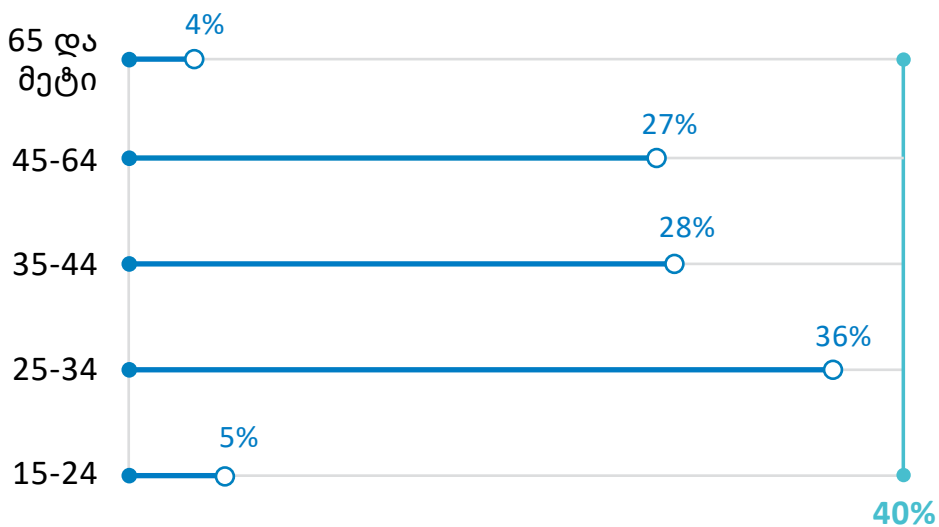


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, სტატისტიკური ინფორმაციის აქტიურ მომხმარებელთა 63%-ს წარმოადგენენ ქალები, ხოლო 37%-ს კაცები.





მომხმარებელთა განაწილება ასაკის მიხედვით

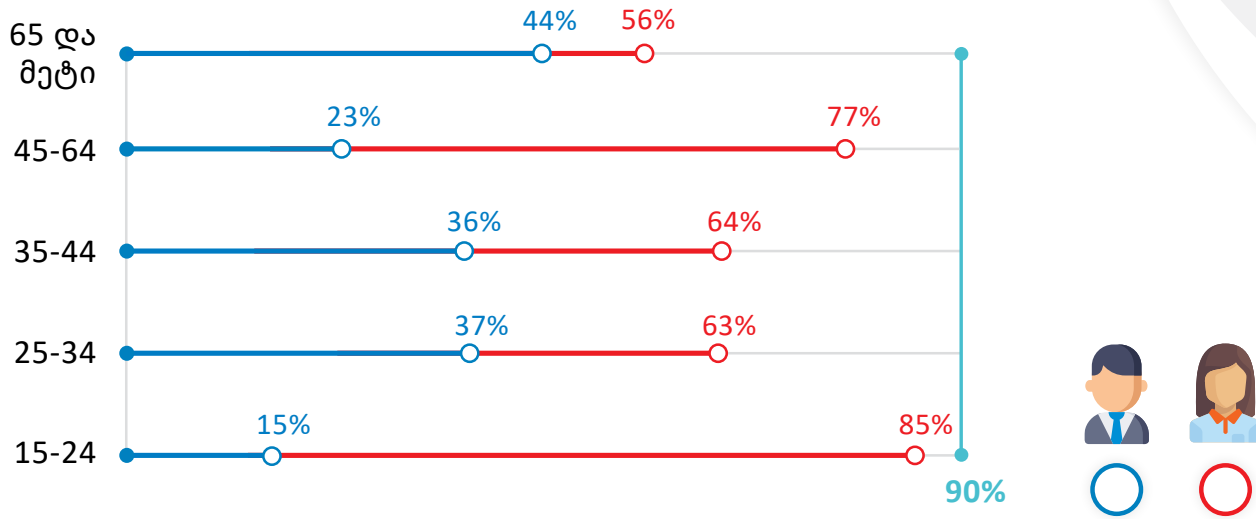


აქტიურ მომხმარებელთა უმეტესი ნაწილი 25-დან 34 წლამდე ასაკში იმყოფება, მათი წილი მომხმარებელთა საერთო რაოდენობის 36%-ს შეადგენს. 35-44 წლის ასაკის მომხმარებლები სტრუქტურაში 28%-იანი წილით არიან წარმოდგენილები, ხოლო მათ 1%-ით ჩამორჩებიან 45-64 წლის ასაკის მომხმარებლები.





მომხმარებელთა განაწილება ასაკის და სქესის მიხედვით

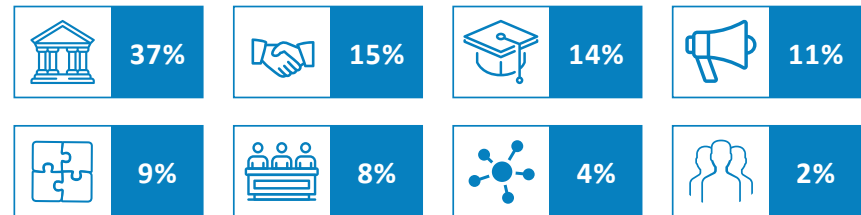
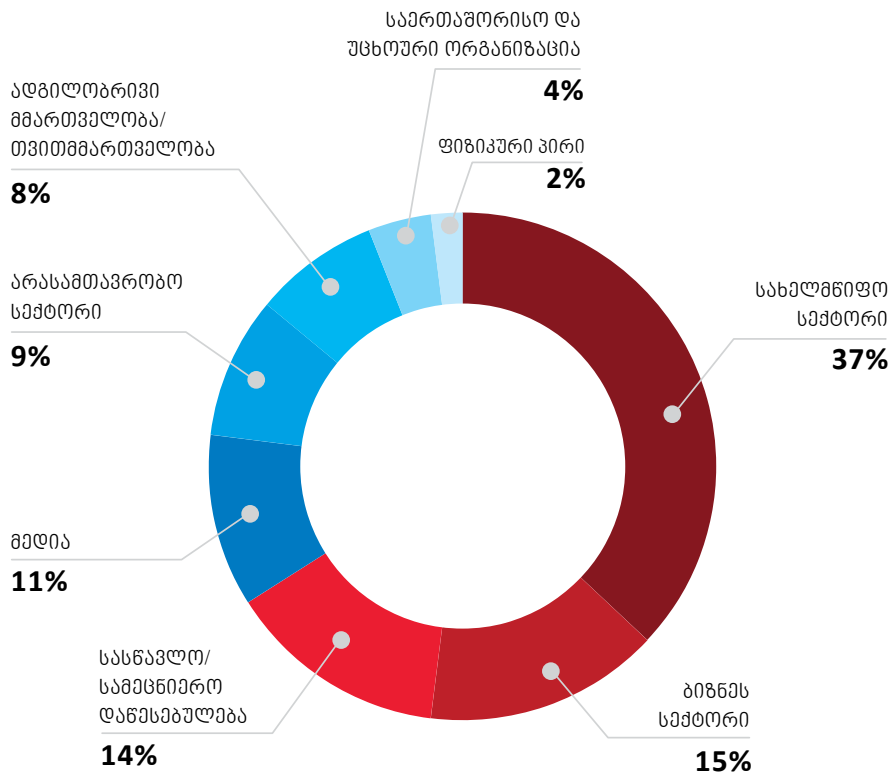


ინფორმაციის მოხმარების მიხედვით, ყველა ასაკობრივ ჯგუფში ჭარბობენ ქალები.





მომხმარებელთა განაწილება დასაქმების სფეროების მიხედვით



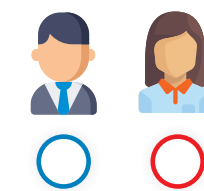
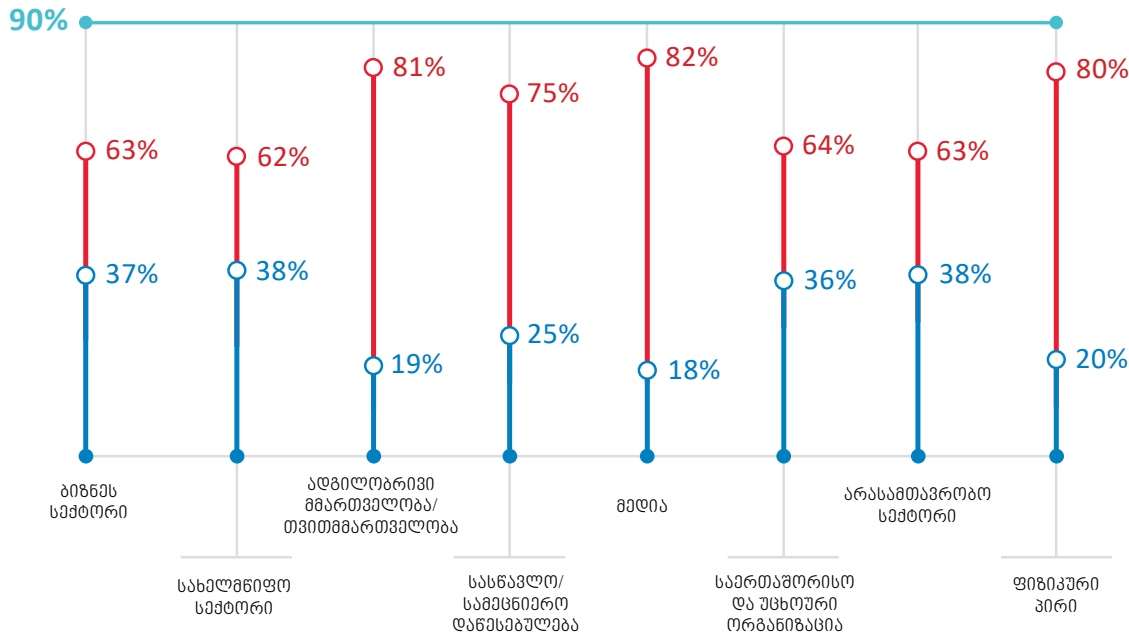
გამოკვლევის შედეგების მიხედვით გამოვლინდა სტატისტიკური ინფორმაციის მომხმარებელთა დასაქმების ოთხი ძირითადი ჯგუფი:

მომხმარებელთა უდიდესი ნაწილი - 37%, სახელმწიფო სექტორშია დასაქმებული, 15% წარმოადგენს ბიზნეს სექტორს, სასწავლო/სამეცნიერო დაწესებულებების მეცნიერ-თანამშრომლებსა და სტუდენტებზე მოდის მომხმარებელთა 14%, ხოლო მეოთხე ჯგუფს წარმოადგენს მედია - 11%-იანი წილით.



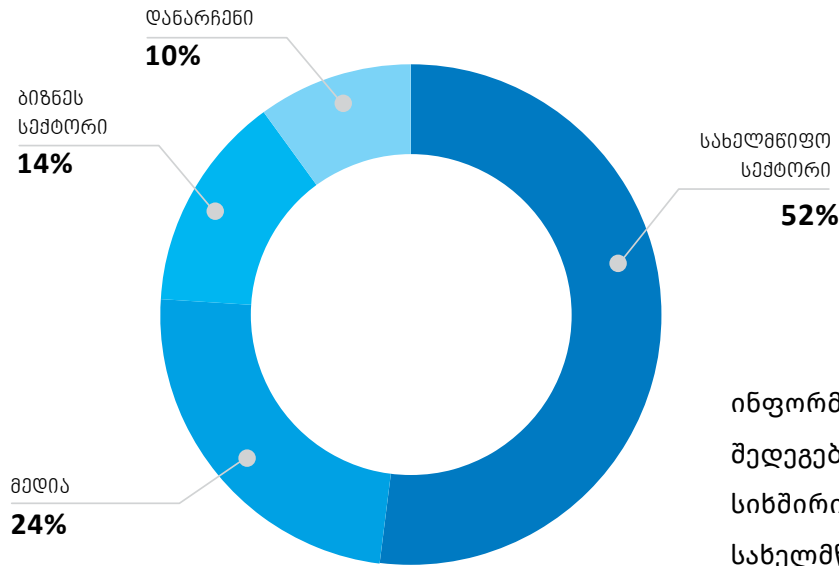
მომხმარებელთა განაწილება სქესის და დასაქმების სფეროების მიხედვით

დასაქმების ნებისმიერი სფეროს მიხედვით, სტატისტიკური ინფორმაციის მომხმარებელთა უმრავლესობას ქალები წარმოადგენენ.





ყოველდღიური სიხშირით ინფორმაციის გამოყენების სტრუქტურა



ინფორმაციის გამოყენების სიხშირის მიხედვით გამოკვლევის შედეგების გაანალიზებისას, ირკვევა, რომ, ყოველდღიური სიხშირით სტატისტიკურ ინფორმაციას ყველაზე მეტად სახელმწიფო სექტორის (52%), მედიის (24%) და ბიზნეს სექტორის (14%) წარმომადგენლები იყენებენ.





საქართველოს მართვის ინფორმაცია

გამოკვლევის შედეგად მიღებული იქნა ინფორმაცია ყველაზე
საქართველოს მართვის და მოხმარებადი მონაცემების შესახებ.
ქვემოთ მოცემულ ცხრილში წარმოდგენილია ინფორმაცია
ტოპ ათეულის შესახებ, სფეროების მიხედვით:



1 მოსახლეობა და დემოგრაფია



2 საგარეო ვაჭრობა



3 ფასების სტატისტიკა (ინფლაცია)



4 ეროვნული ანგარიშები (მშპ), ეკონომიკური ზრდა



5 დასაქმება და ხელფასები



6 ბიზნეს სექტორი



7 ტურიზმის სტატისტიკა



8 ცხოვრების დონის სტატისტიკა



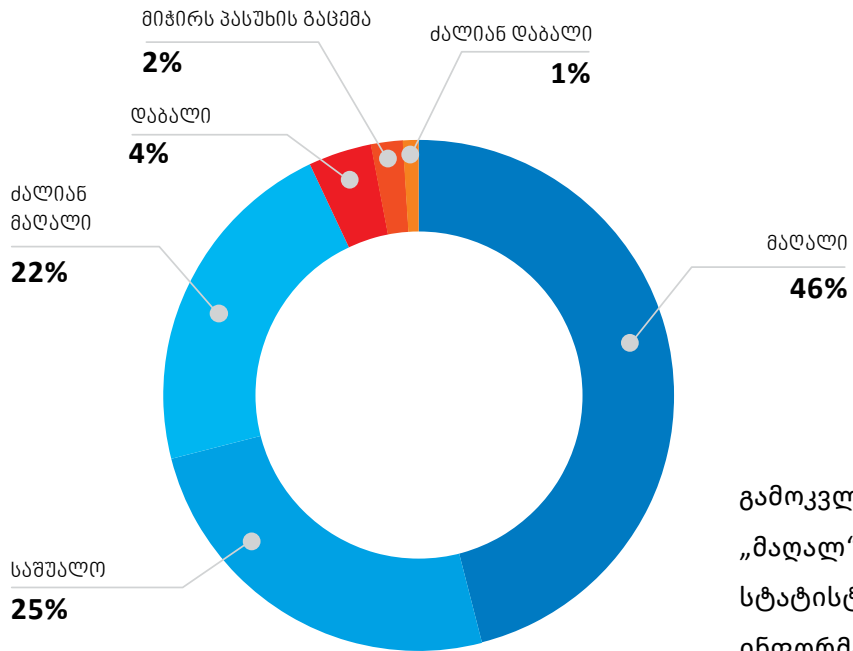
9 გენდერული სტატისტიკა



10 ჯანდაცვა და სოციალური უზრუნველყოფა



საქსტატის ინფორმაციის ხარისხის შეფასება მომხმარებელთა მხრიდან

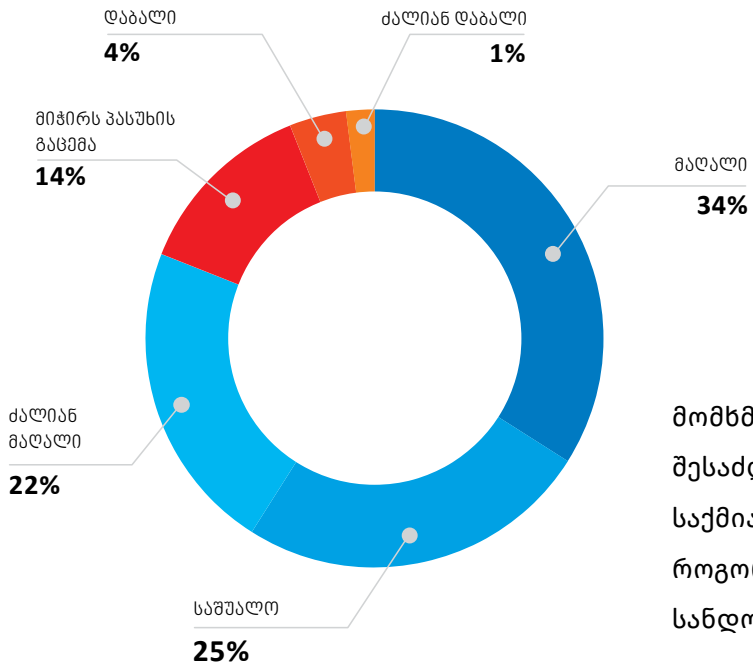


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 46% „მაღალ“ შეფასებას აძლევს საქსტატის მიერ წარმოებულ სტატისტიკურ ინფორმაციას, 25% ფიქრობს, რომ საქსტატის ინფორმაცია „საშუალო“ ხარისხისაა, ხოლო 22% საქსტატის მიერ წარმოებულ ინფორმაციას „დაბალი მაღალ“ შეფასებას აძლევს.





ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა



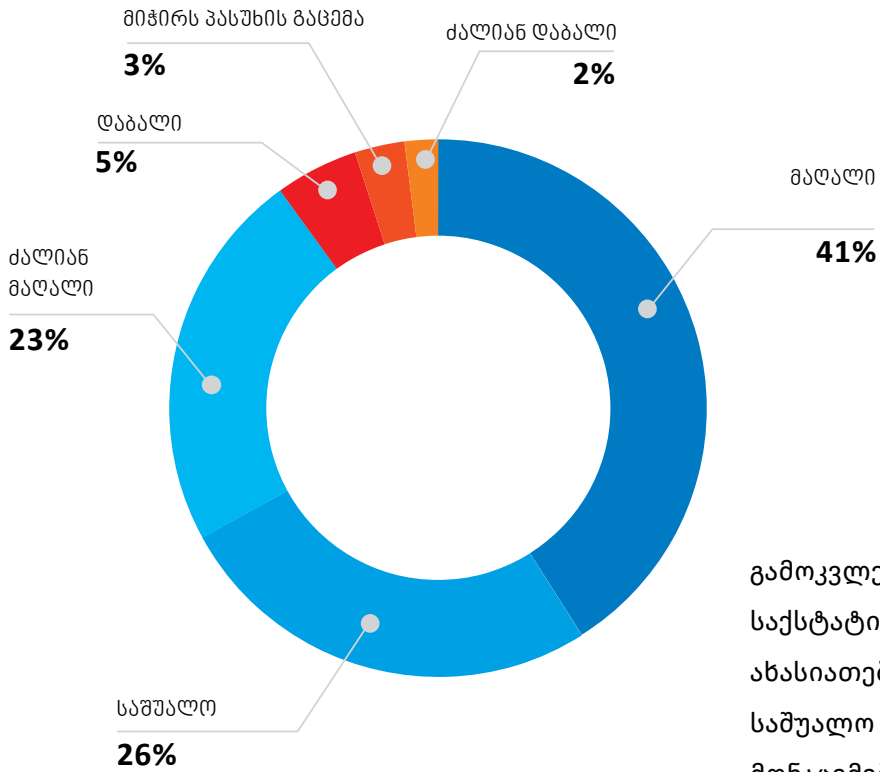
მომხმარებელთა გამოკვლევა იძლეოდა შესაძლებლობას, შეფასებულიყო საქსტატის საქმიანობა სხვადასხვა კრიტერიუმების მიხედვით, როგორცაა ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა, სანდოობა, სარგებლიანობა და ვიზუალური მხარე.

გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 56% ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობას მაღალ შეფასებას აძლევს, 25% ფიქრობს, რომ საშუალოა.





ინფორმაციის სანდოობა

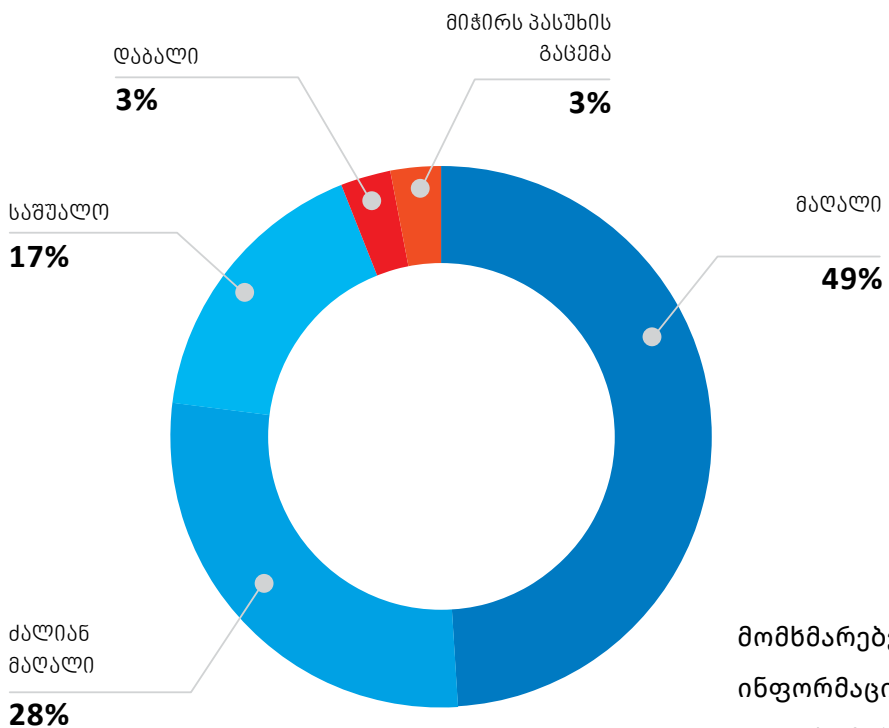


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 41% საქსტატის მიერ წარმოებულ ინფორმაციას მაღალი სანდოობით ახასიათებს, 26% მიიჩნევს, რომ ინფორმაციის სანდოობა საშუალო ხარისხისაა, ხოლო 23% ფიქრობს, რომ საქსტატის მონაცემები ძალიან მაღალი სანდოობით ხასიათდება.





ინფორმაციის სარგებლიანობა

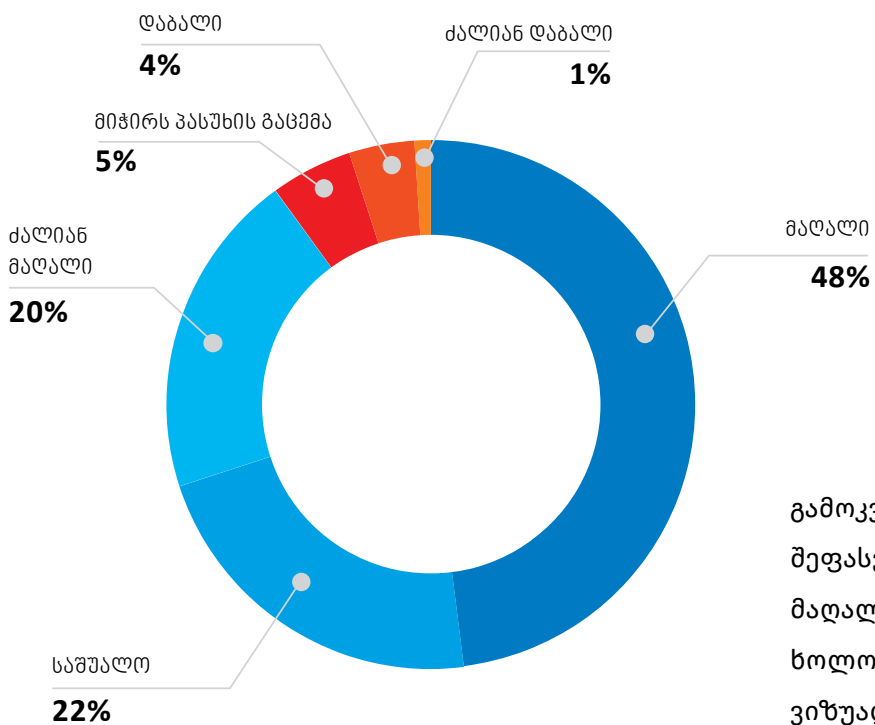


მომხმარებელთა აბსოლუტური უმრავლესობა - 77%, საქსტატის ინფორმაციის სარგებლიანობას მაღალ შეფასებას აძლევს, ხოლო 17%-ის აზრით, ინფორმაციის სარგებლიანობა საშუალო დონეზეა.





გამოქვეყნებული ინფორმაციის ვიზუალური მხარე

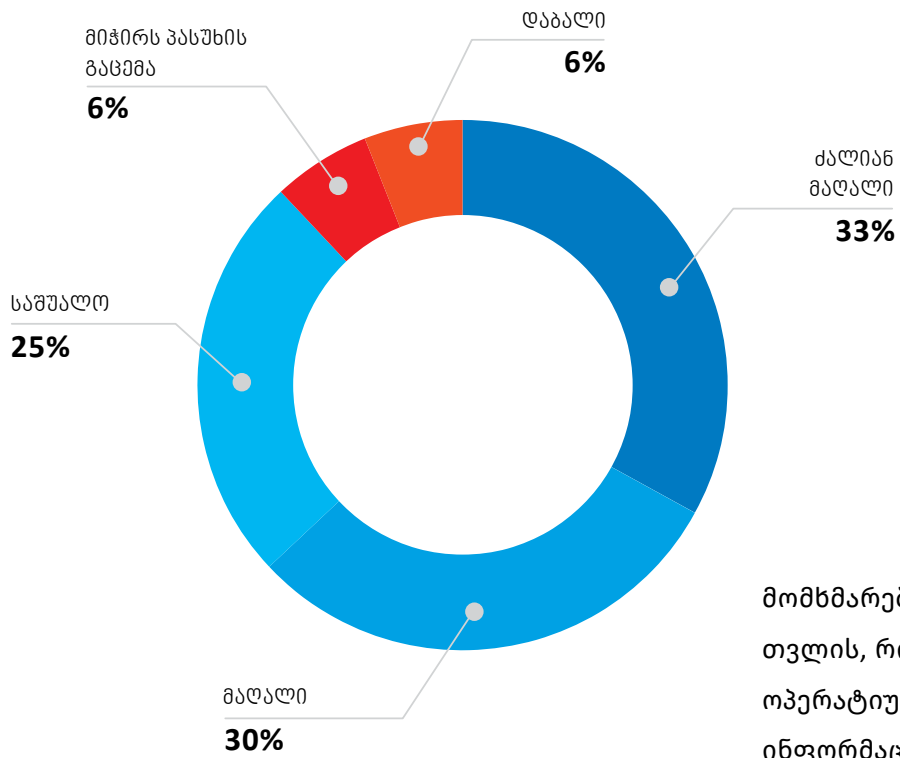


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 48%-ის შეფასებით, გამოქვეყნებული ინფორმაციის ვიზუალური მხარე მათალი ხარისხისაა, 22% საშუალო შეფასებით ახასიათებს, ხოლო 20% საქსტატის მიერ გამოქვეყნებული ინფორმაციის ვიზუალურ მხარეს ძალიან მათალ შეფასებას აძლევს.



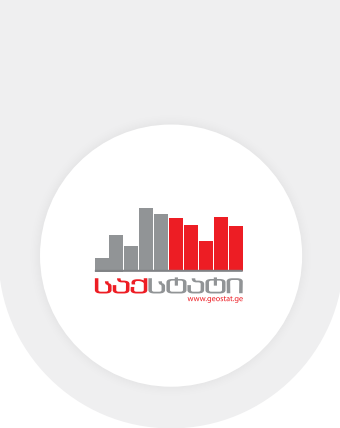


ინფორმაციის მიღების დრო

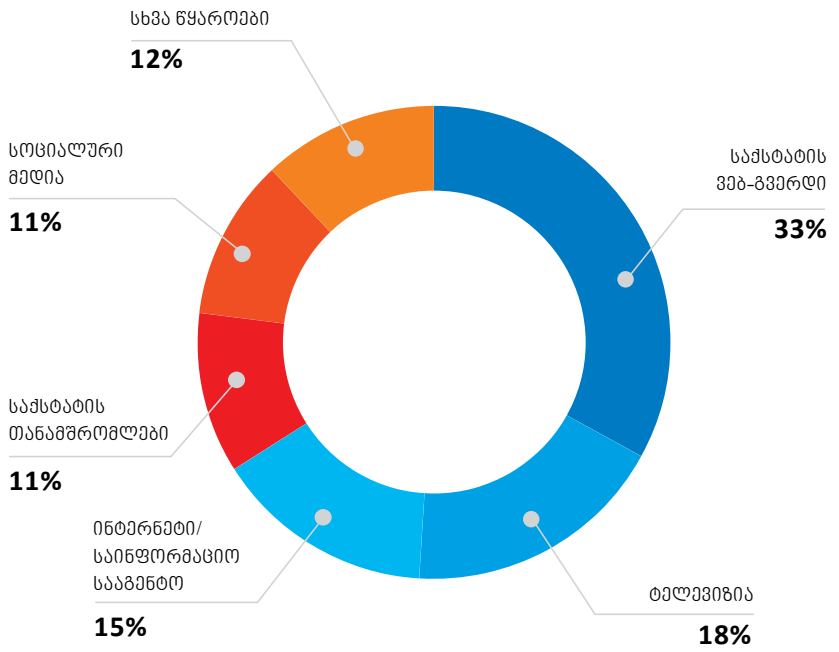


მომხმარებელთა აბსოლუტური უმრავლესობა - 63% თვლის, რომ საქსტატიდან ინფორმაციის მიღება მაღალი ოპერატიულობით ხასიათდება, ხოლო 25% მიიჩნევს რომ ინფორმაციის მიღების დრო საშუალო ხანგრძლივობისაა.





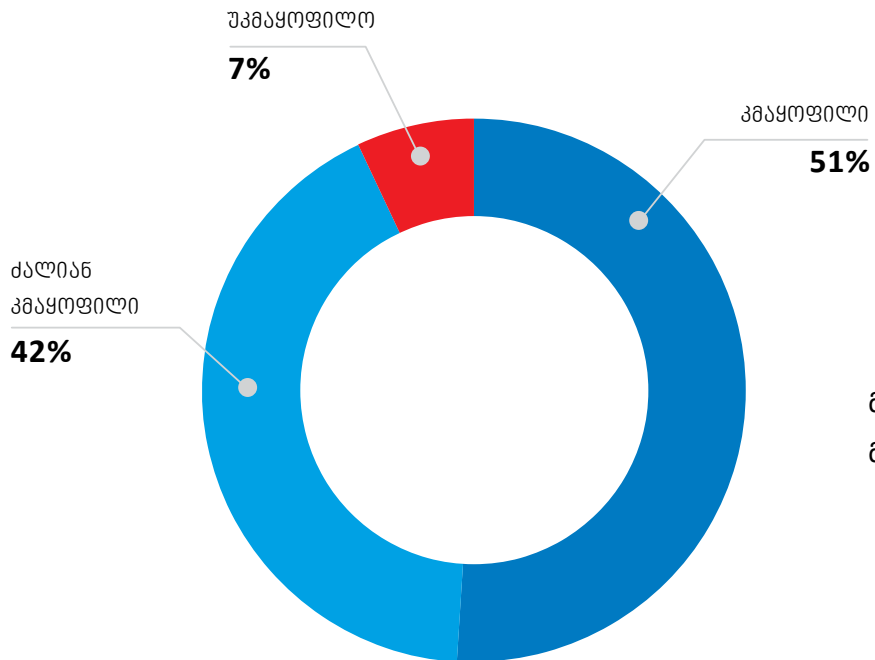
საქსტატის საქმიანობისა და მის მიერ წარმოებული მონაცემების შესახებ ინფორმაციის მიღების ძირითადი წყაროები



საქსტატის საქმიანობისა და მის მიერ წარმოებული მონაცემების შესახებ ინფორმაციას მომხმარებელთა 33% იღებდა საქსტატის ვებ-გვერდიდან, 18% - ტელევიზიის საშუალებით, 14% - საინფორმაციო სააგენტოების, 11% სოციალური მედიის მეშვეობით, მომხმარებელთა 10% უშუალოდ საქსტატის თანამშრომლებისგან, ხოლო 12% სხვა წყაროებიდან.



მომხმარებელთა კმაყოფილების ხარისხი საქსტატის მიერ ინფორმაციის გავრცელების საშუალებებთან და განუღმომსახურებასთან დაკავშირებით



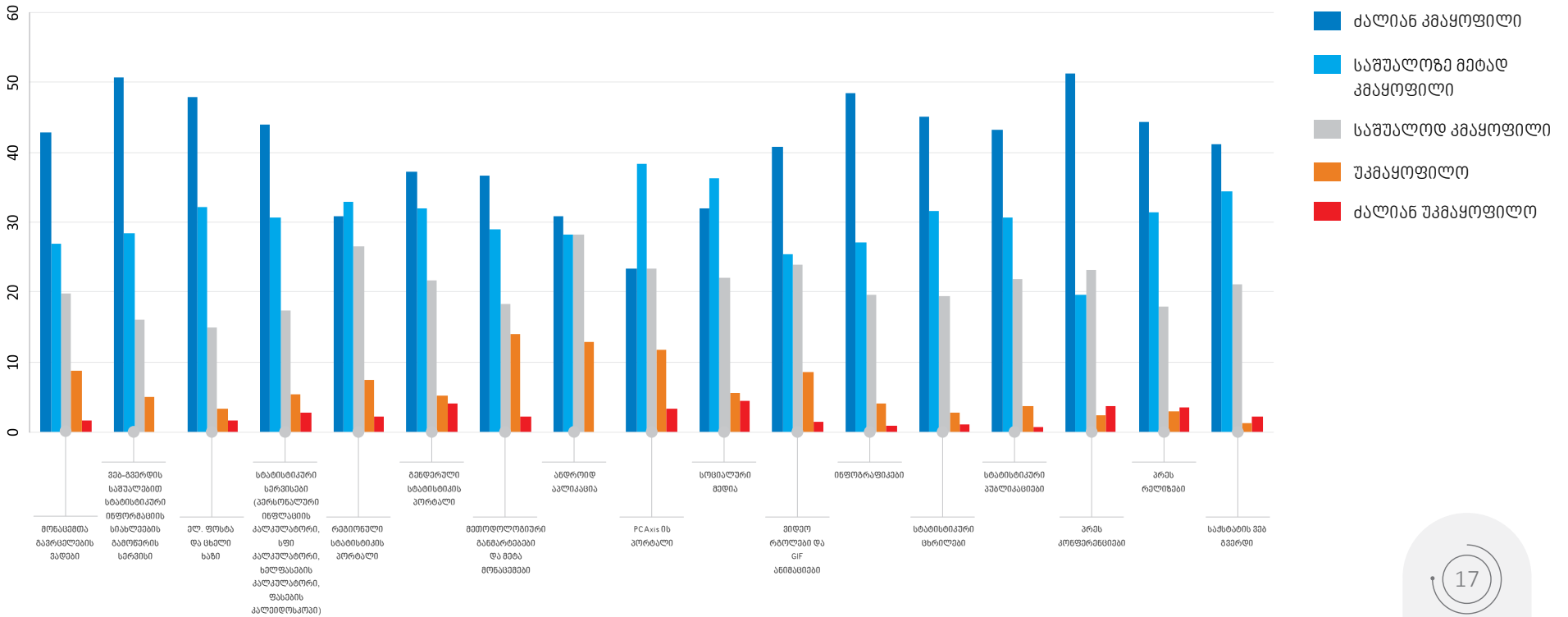
მომხმარებელთა 93% კმაყოფილია საქსტატის მიერ გაწეული მომსახურებით.

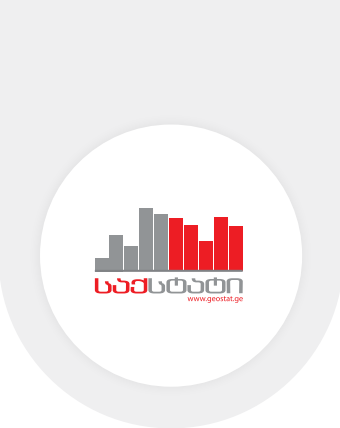




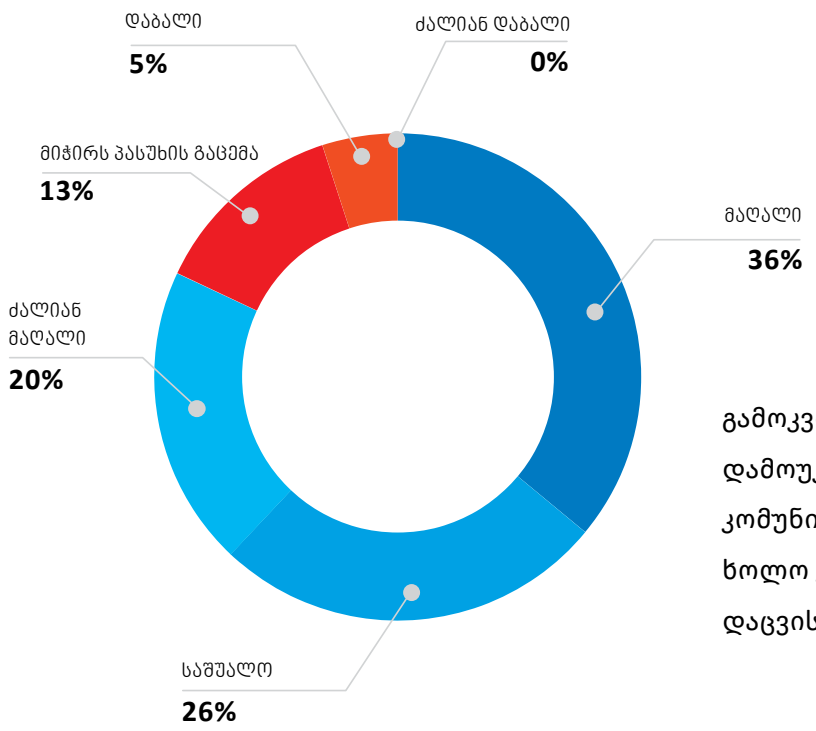
მომხმარებელთა კმაყოფილების ხარისხი საქსტატის მიერ ინფორმაციის გავრცელების საშუალებებთან და განუვლ მომსახურებასთან დაკავშირებით

ყველაზე მეტად მომხმარებელი კმაყოფილია პრეს-კონფერენციებით და საქსტატის ვებ-გვერდით, ხოლო ნაკლებად კმაყოფილი - მეთოდოლოგიური განმარტებების არასაკმარისი ხელმისაწვდომობით.





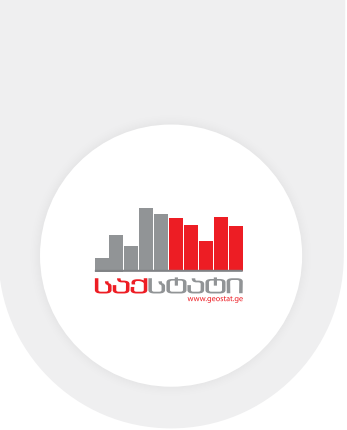
საქსტატი დამოუკიდებლობის ხარისხი



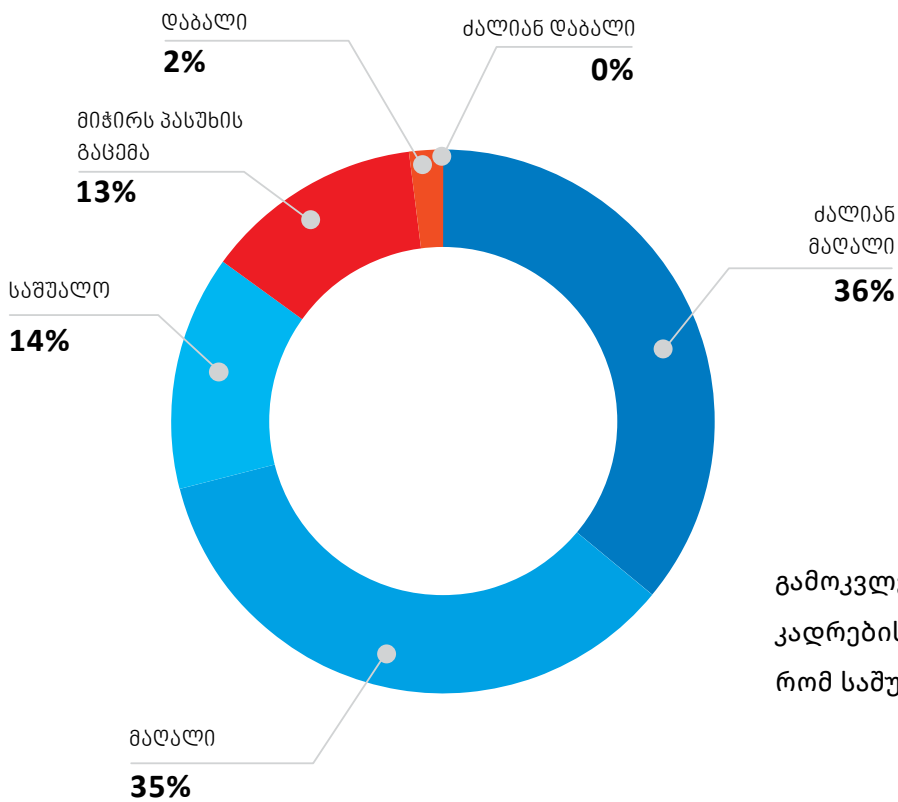
გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელი საქსტატის დამოუკიდებლობის ხარისხს, სიახლეებზე ორიენტაციას და კომუნიკაციის ხარისხს ზოგადად მაღალ დონეზე აფასებს, ხოლო კადრების კომპეტენტურობას და კონფიდენციალობის დაცვის ხარისხს ძალიან მაღალ შეფასებას აძლევს.

მომხმარებელთა 56% მიიჩნევს, რომ საქსტატი დამოუკიდებლობის მაღალი ხარისხით სარგებლობს, ხოლო 26% ფიქრობს, რომ უწყების დამოუკიდებლობის ხარისხი საშუალოა.

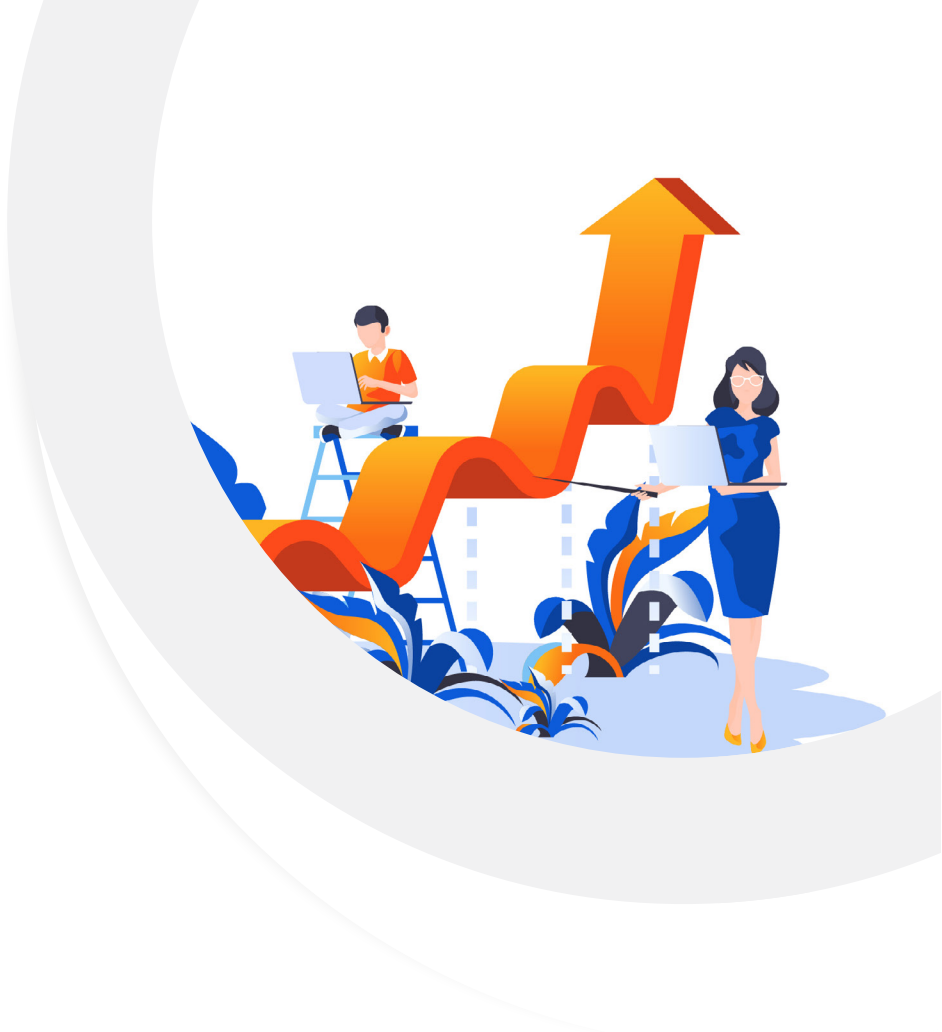




კადრების კომპეტენტობა

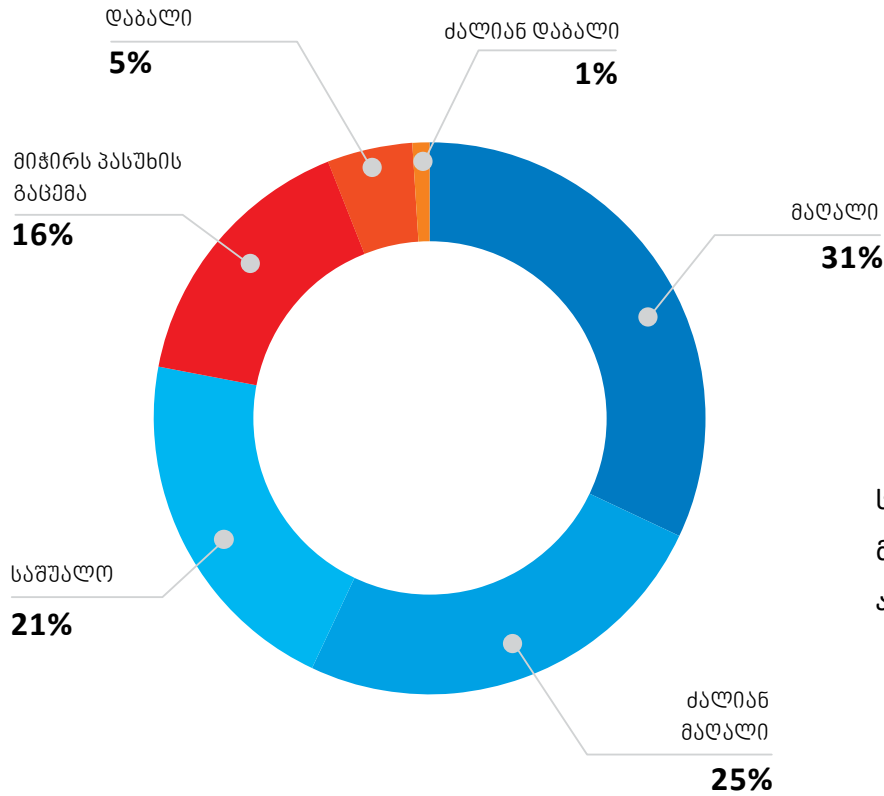


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 71% საქსტატის კადრების კომპეტენტობას მაღალ დონეზე აფასებს, 14% თვლის, რომ საშუალო დონისაა, ხოლო 13% დაბალ შეფასებას აძლევს.





სიასლევებზე ორიენტირება

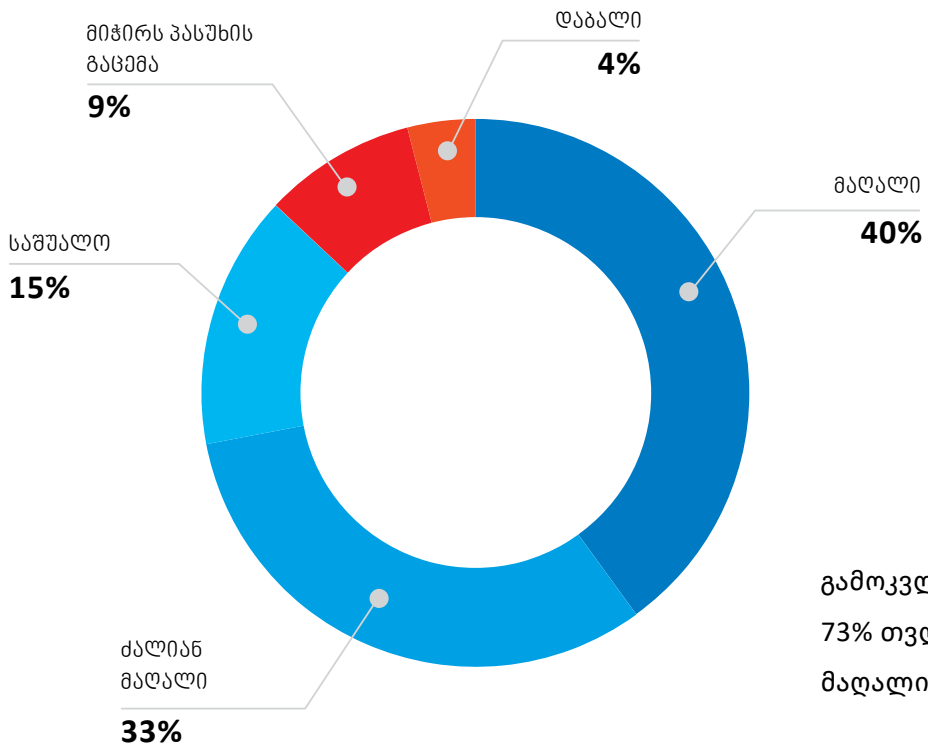


სიასლევებზე ორიენტირების თვალსაზრისით, მომხმარებლების 56% საქსტატს საკმაოდ მაღალ შეფასებას აძლევს, ხოლო 21% ამ მიმართულებას საშუალოდ აფასებს.

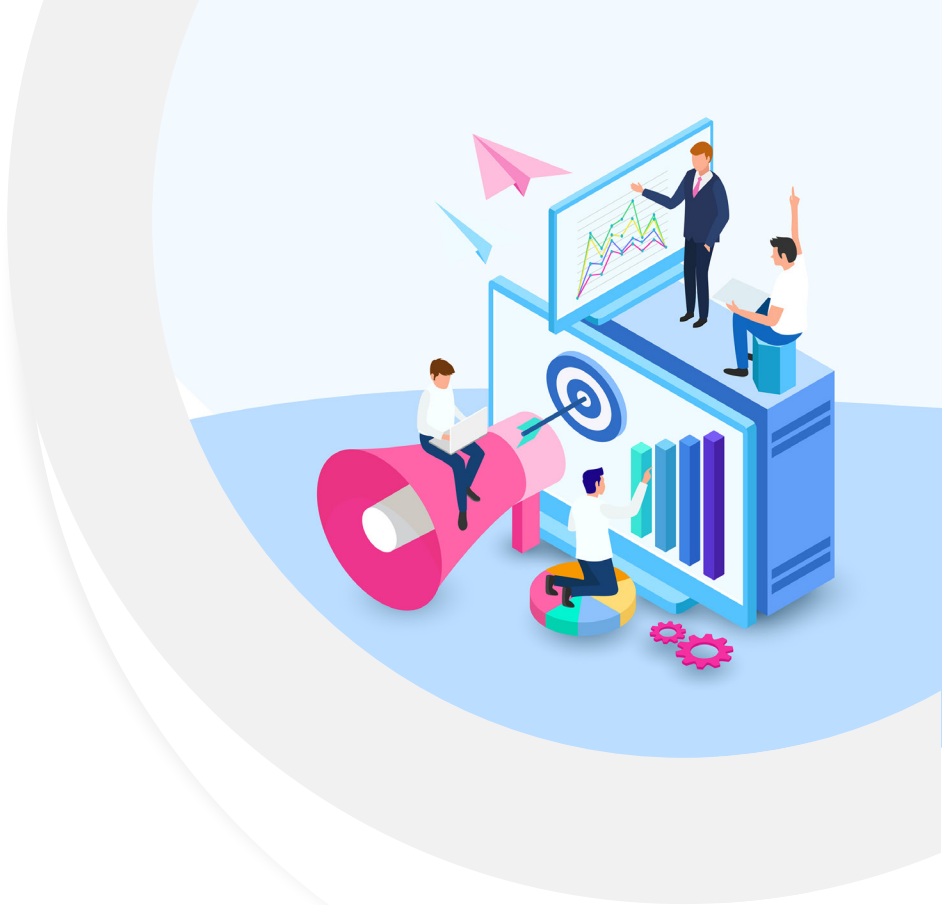




კომუნიკაციის ხარისხი

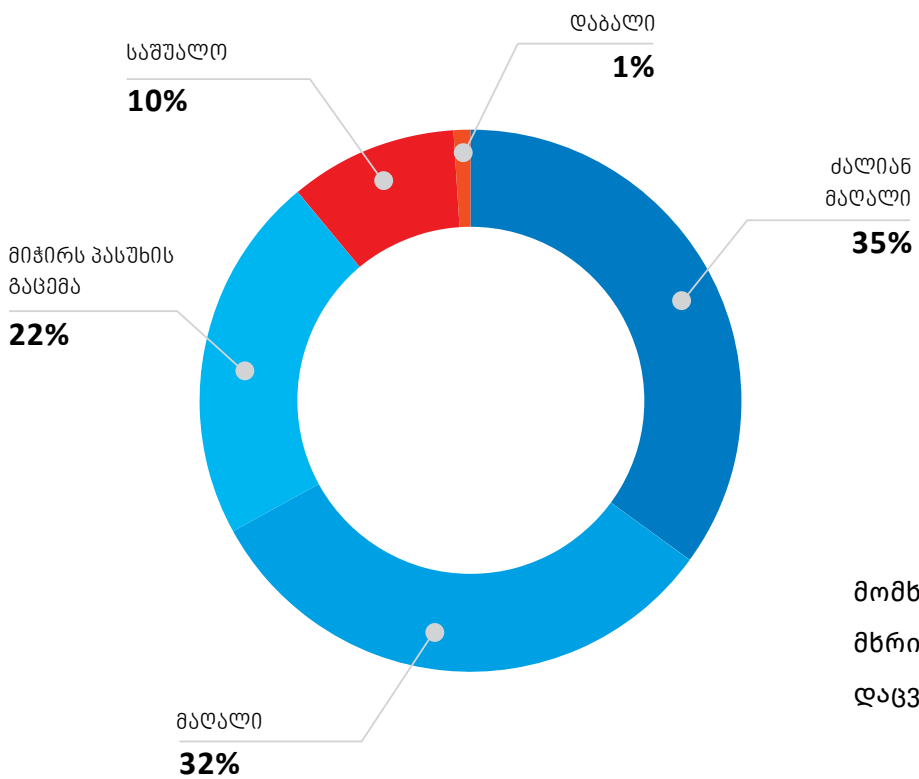


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, მომხმარებელთა 73% თვლის, რომ საქსტატის კომუნიკაციის ხარისხი მაღალია, ხოლო 15% საშუალო შეფასებას აძლევს.





კონფიდენციალურობა

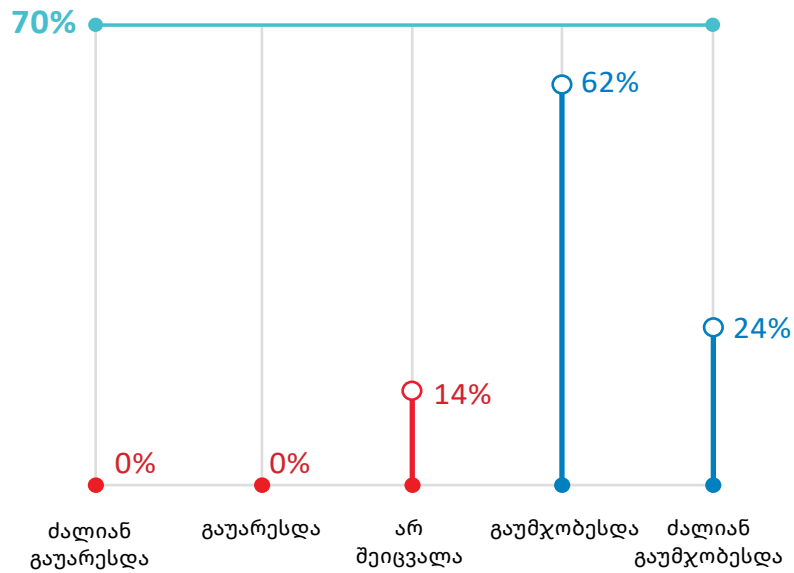


მომხმარებელთა 67% მიიჩნევს, რომ საქსტატის მხრიდან ინფორმაციის კონფიდენციალურობის დაცვის ხარისხი მაღალია.





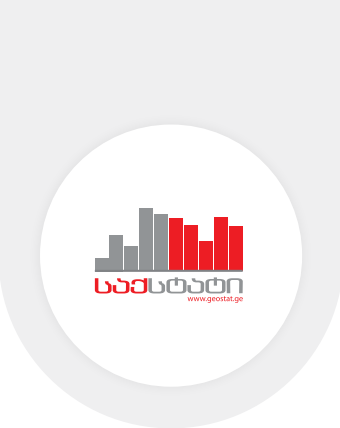
ბოლო 1 წლის განმავლობაში საქსტატის მუშაობის ხარისხის შეფასება



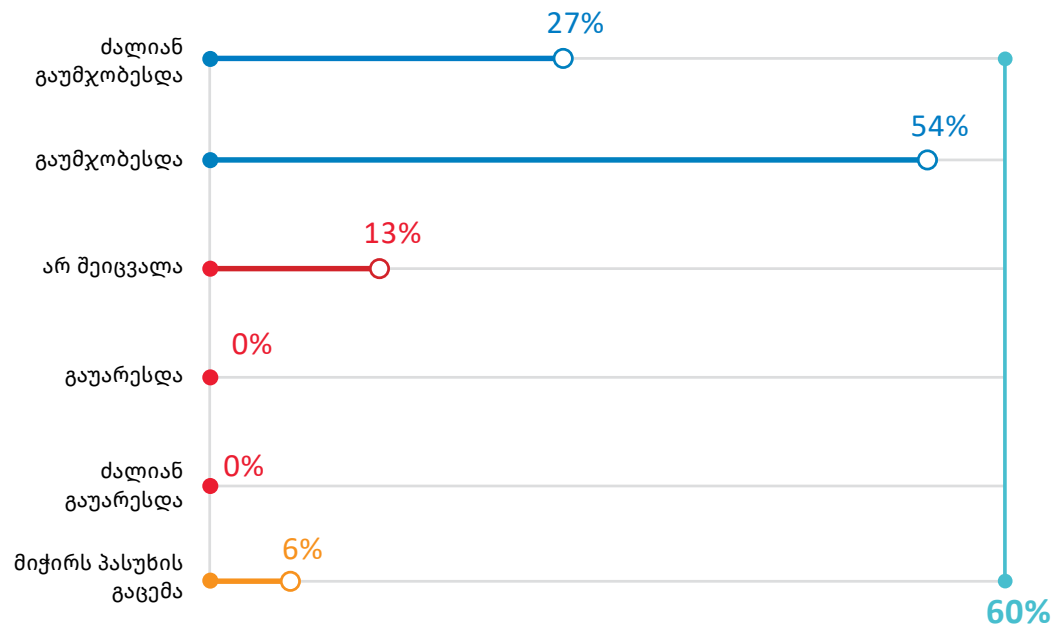
გამოკვლევამ შესაძლებელი გახადა შეფასებულიყო მომხმარებელთა სხვადასხვა კატეგორიის შეხედულება, გასული 12 თვის განმავლობაში საქსტატის მიერ განხორციელებული აქტივობების შესახებ.

მომხმარებელთა 86%-ის შეფასებით, გასული 12 თვის განმავლობაში საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 14% თვლის, რომ არ შეცვლილა.





სახელმწიფო სექტორის შეხედულება საქსტატის შესახებ

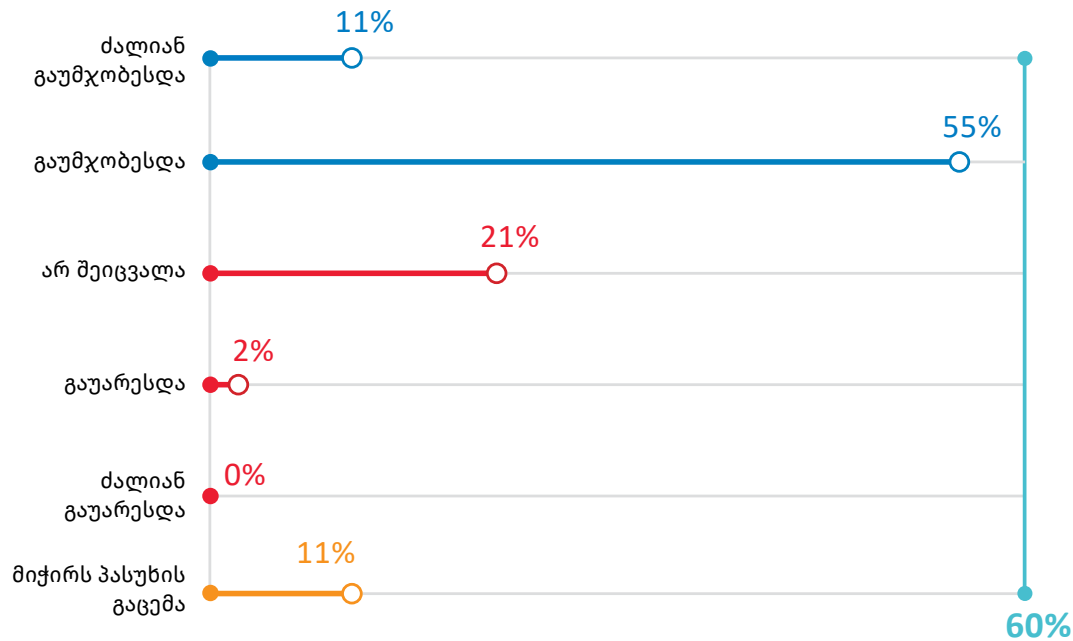


სახელმწიფო სექტორში დასაქმებულ მომხმარებელთა 81% თვლის, რომ საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 13%-ის აზრით - არ შეცვლილა.





ბიზნეს სექტორის შეხედულება საქსტატის შესახებ

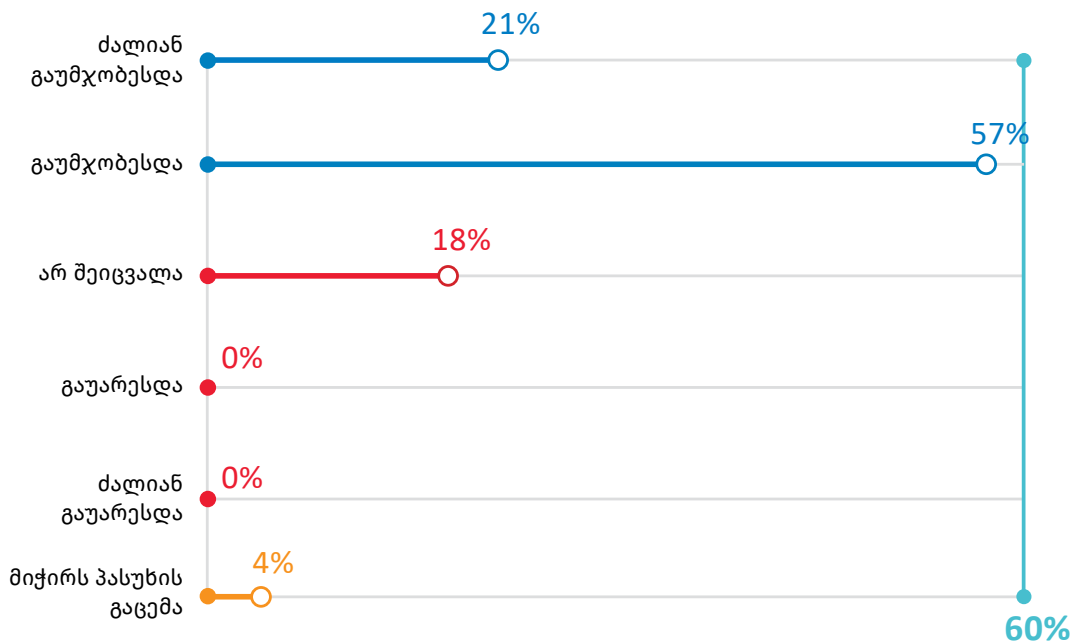


ბიზნეს სექტორის წარმომადგენელთა 66%-ის აზრით, საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, 21% ფიქრობს, რომ არ შეცვლილა.





მედიის შეხედულება საქსტატის შესახებ

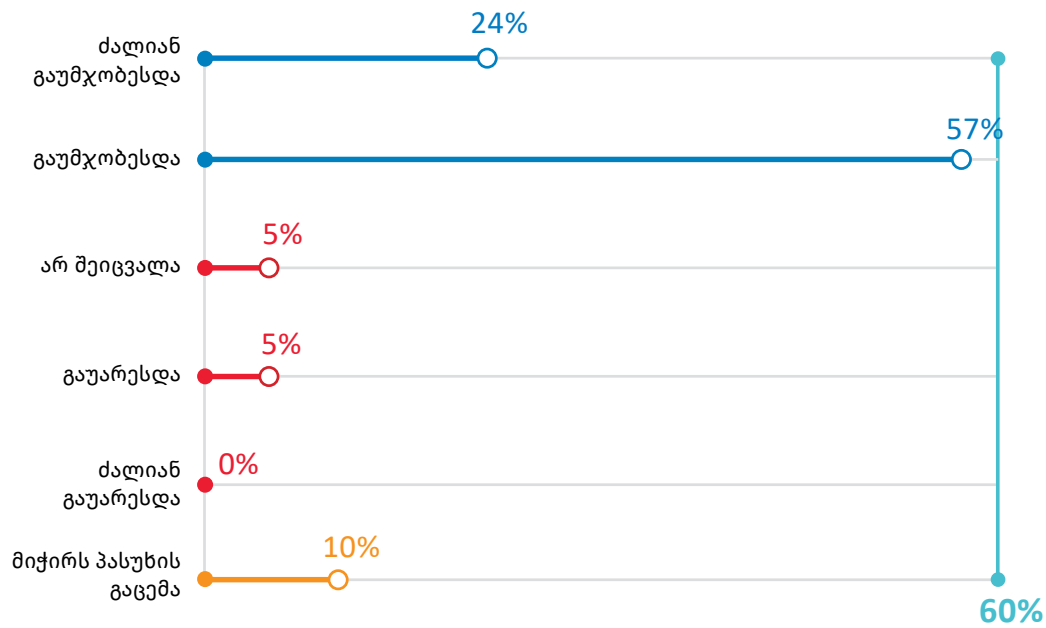


მედიის წარმომადგენლების აბსოლუტური უმრავლესობა - 78% მიიჩნევს, რომ ბოლო 12 თვის განმავლობაში საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 18% ფიქრობს, რომ არ შეცვლილა.





ადგილობრივი მმართველობის და თვითმმართველობის შეხედულება საქსტატის შესახებ

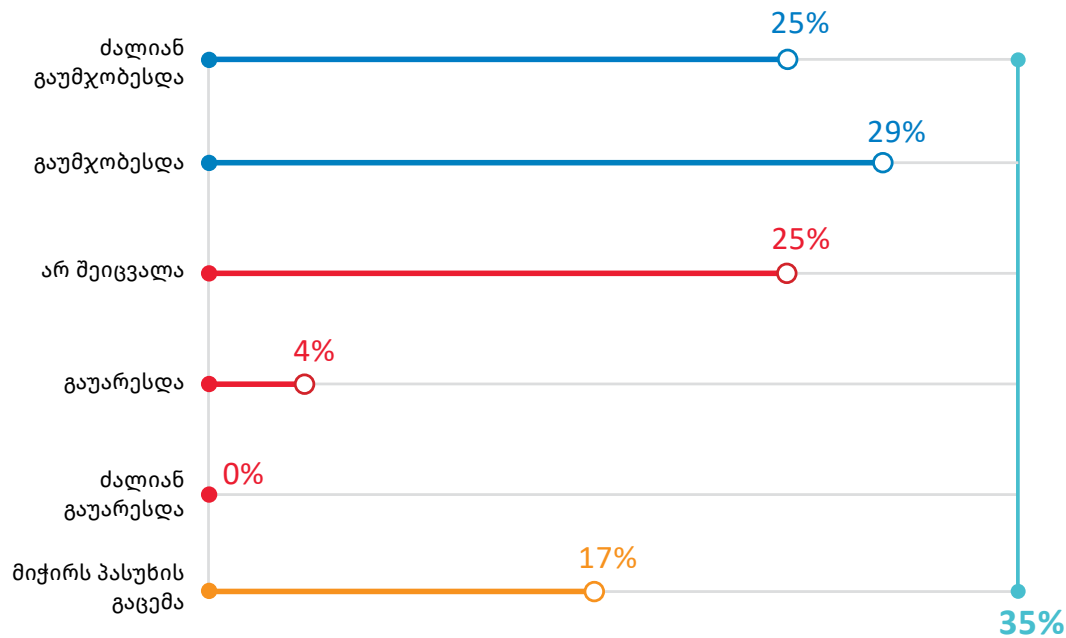


გამოკვლევის შედეგების მიხედვით, ადგილობრივ თვითმმართველობაში დასაქმებულთა 81% თვლის, რომ საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა.



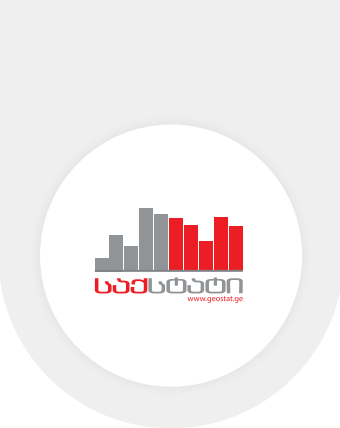


არასამთავრობო სექტორის შემადგენელი საქსტატის შესახებ

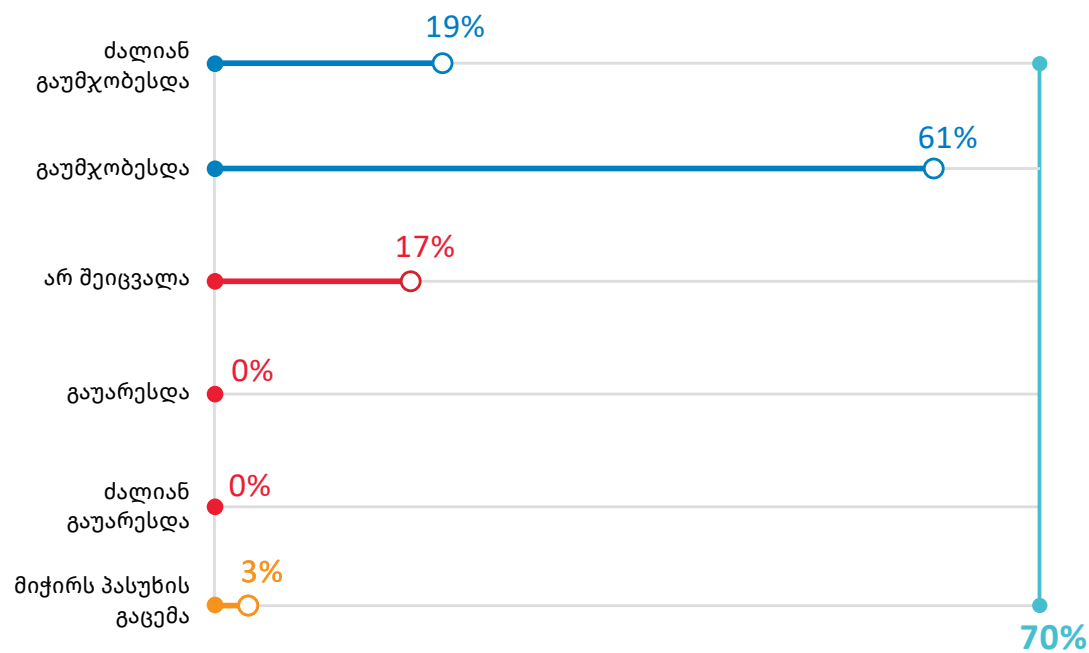


არასამთავრობო სექტორში დასაქმებულ მომხმარებელთა 54% მიიჩნევს, რომ ბოლო 12 თვის განმავლობაში საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 25% ფიქრობს, რომ არ შეცვლილა.



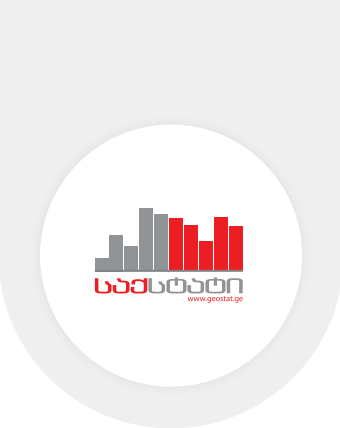


სასწავლო/სამეცნიერო დაწესებულებების შეხედულება

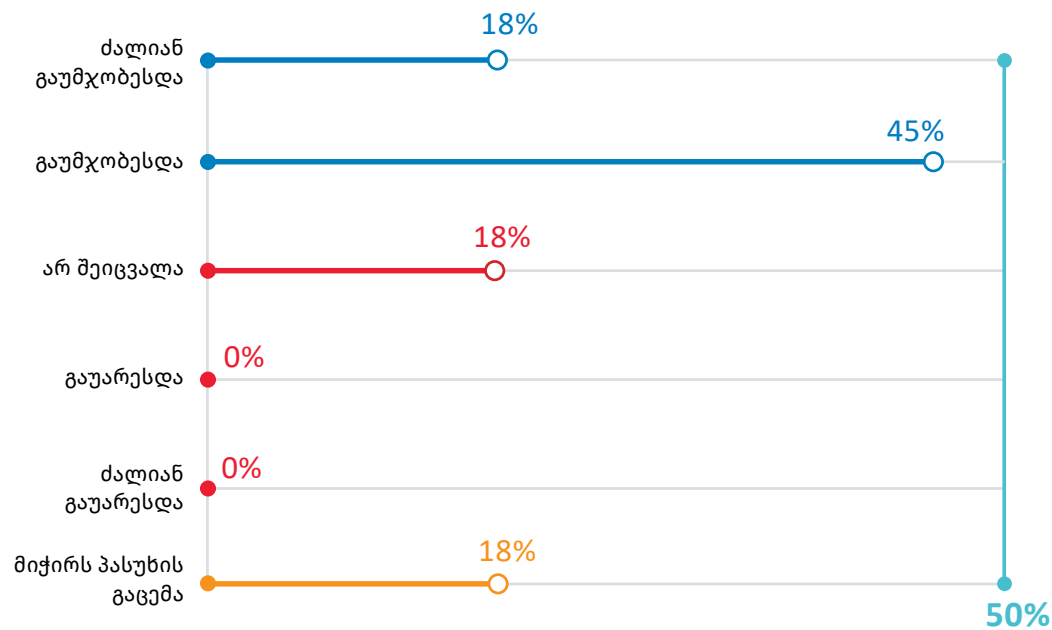


სასწავლო/სამეცნიერო დაწესებულებების წარმომადგენელთა 80% თვლის, რომ საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 17%-ის აზრით, არ შეცვლილა.

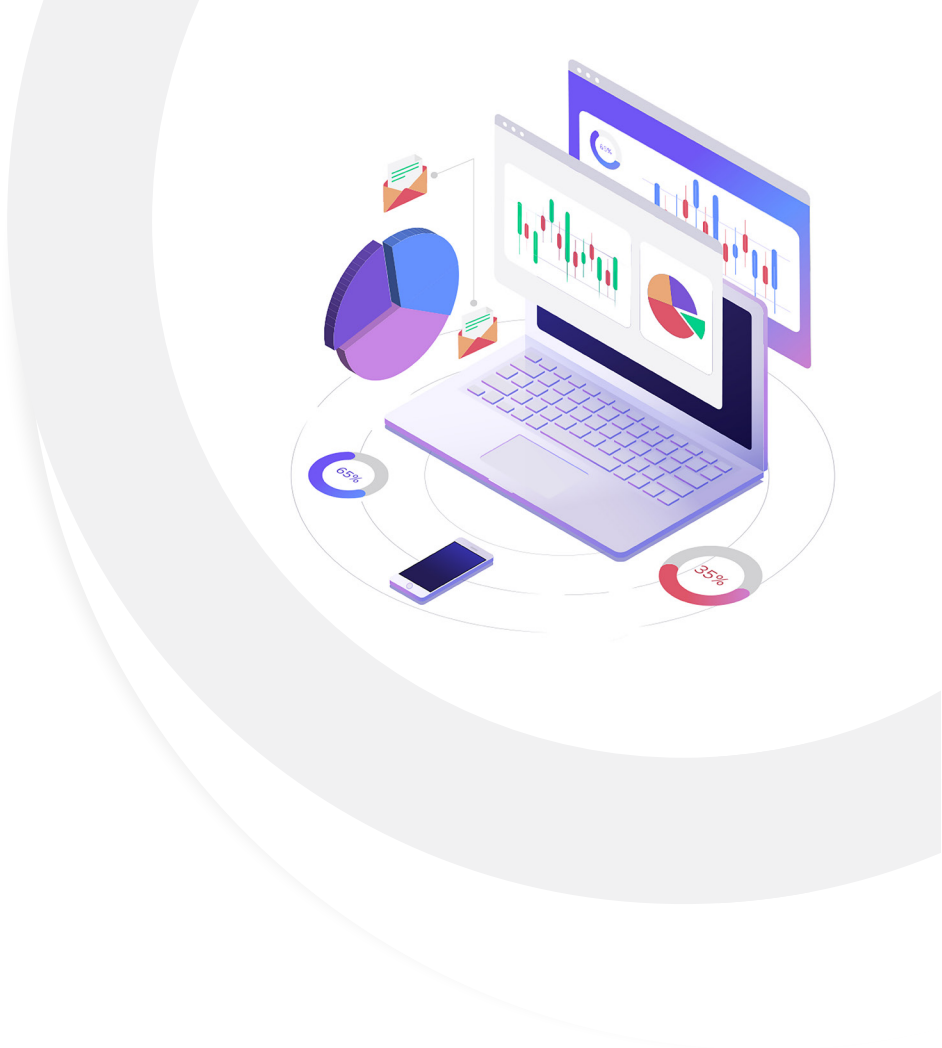




საერთაშორისო და უცხოური ორგანიზაციების შეხედულება საქსტატის შესახებ



საერთაშორისო და უცხოურ ორგანიზაციებში დასაქმებულთა 63% მიიჩნევს, რომ ბოლო 12 თვის განმავლობაში საქსტატის მუშაობის ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 18% ფიქრობს, რომ არ შეცვლილა.



სანდო მონაცემები სწორი
ჯარჯანყვეტილობებისთვის!



ჩვენ

- 1 პათივს ვცემთ და ვაფასებთ ჩვენს რესპონდენტებს!
- 2 ვუსმენთ და ვმუშაობთ ჩვენი მომხმარებლებისათვის!
- 3 ვართ პროფესიონალების გუნდი!
- 4 და ლიდერები ჩვენი საქმიანობის სფეროში!

