

УДК: 311.2: 004.5 (045)  
JEL Classification: C89, L15  
doi: 10.31767/nasoa.1-2.2020.02

**С. В. ЗАЄЦЬ,**  
кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри статистики та демографії,  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка,  
старший науковий співробітник,  
ДНУ "Інститут модернізації змісту освіти",  
e-mail: zsv@bigmir.net,  
ORCID: 0000-0002-6133-1087,  
ResearcherID: S-2638-2017

### **Якість статистичної інформації в контексті потреб та очікувань користувачів**

У статті узагальнено результати спеціалізованих вибіркового обстежень як одного з основних методів отримання даних про задоволення потреб користувачів інформації, що надається державними органами статистики. Наведено результати анкетних опитувань користувачів статистичної інформації Держстату України у 2019 році. Розглянуто методику розрахунку рейтингу Open Data Barometer (ODB), створеного для оцінювання якості відкритих даних користувачами та експертами, а також динаміку місця України в ODB, зроблено висновок, що в Україні здійснюється політика щодо підвищення рівня прозорості даних, що оприлюднюються. Проведено аналіз Методики розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації, затвердженої Держстатом України у 2019 р. Запропоновано заходи з метою поліпшення якості вихідних статистичних даних державної статистики України.

**Ключові слова:** статистична інформація, якість даних, відкриті дані, Open Data Barometer, анкетні опитування користувачів, індекс задоволеності користувачів статистичної інформації, рівень задоволення користувачів.

**S. ZAIETS,**  
PhD (Economics), Associate Professor,  
Department of Statistics and Demography,  
Taras Shevchenko National University of Kyiv,  
Senior Research Fellow,  
Institute of Education Content Modernization

### **The Quality of Statistical Data in the Context of User Needs and Expectations**

Meeting the needs and demands of consumers of statistical information requires appropriate tools to systematically determine the potential, strengths and weaknesses of state statistical institutions, as well as the risks associated with this. In this regard, the assessment of the quality of statistical information by data users is one of the key areas of work of the statistical service in modern conditions. The aim of the study is to consider approaches to assessing users' needs for high-quality statistical information in the context of global, national and information challenges of our time.

The article explores ways to identify the needs of users of statistical information, summarizes the results of questionnaires, which are an integral part of quality reports. The components of the evaluation of the use of open data of the Open Data Barometer rating are analyzed, based on surveys during state self-assessment, expert assessment, and secondary data. The leading positions and bottlenecks of Ukraine in the implementation of open data sets have been identified. The advantages are considered and proposals for improving the

*Methodology for calculating the user satisfaction index of statistical information, which is introduced by the State Statistics Service of Ukraine in order to meet the needs and demands of consumers of statistical information, are presented.*

*The experience of other countries on assessing the level of user satisfaction with services, which should be used in a comprehensive assessment of various aspects of the domestic statistical service and various characteristics of statistical information for users, such as understanding materials, visual presentation of information, ease of use, and more, is considered. The results of the study allowed us to provide suggestions on the need to transform the domestic statistical service into a coordinating center for the distribution of verified, processed and standardized data sets available for identification using open catalogs and data lists based on strategic partnerships with data providers, technology providers, scientists, researchers and the media.*

*Keywords: statistical information, data quality, open data, Open Data Barometer, user questionnaires, statistical user satisfaction index, user satisfaction level.*

**Постановка проблеми.** Однією з необхідних умов самоідентифікації країни в світовій економіці є глобалізація інформаційного простору, що характеризується використанням єдиної методології статистичного дослідження, дотриманням єдиних принципів збирання інформації, методів розрахунку і аналізу статистичних показників, гармонізацією та уніфікацією складу і способів подання інформації.

Офіційна статистика покликана надавати якісні послуги користувачам. Разом із тим, у світовій статистичній практиці немає загальноприйнятого визначення якості даних як результату статистичної діяльності. Під якістю зазвичай розуміють оцінку ступеня корисності статистичних даних для користувачів. Двома іншими характеристиками сучасного поняття якості є коректність статистичної методології (в тому числі відповідність міжнародним стандартам) та її дотримання в процесі збирання, оброблення, аналізу і публікації даних органами статистики. Відповідні аспекти якості також виражаються в термінах затребуваності, достовірності, точності, своєчасності, доступності, інтерпретованості та ін.

Всі міжнародні організації, які займаються виробленням статистичної продукції, розробили рамкові основи забезпечення якості, які враховують певні її аспекти. Серед цих основ варто виокремити Основні принципи офіційної статистики ООН [1], Кодекс норм європейської статистики для національних і місцевих статистичних органів [2], Керівництво Організації Об'єднаних Націй щодо забезпечення якості для офіційної статистики [3], Декларацію якості Європейської статистичної системи [4], Рекомендації щодо пропаганди, вимірювання та роз'яснення корисності офіційної статистики ЄЕК ООН [5].

Державна служба статистики України розробила також свої власні рамкові основи забезпечення якості: Принципи діяльності органів державної статистики [6], Політику з якості в органах державної статистики [7], Програму розвитку державної статистики до 2023 року [8], Методику розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації [9]. В цих документах міститься опис об'єктивних і суб'єктивних характеристик, що визначають якість статистичних даних.

Проте наявність нових джерел даних і постійно змінюваних потреб користувачів (у плані використання інформації) впливають на виробництво статистичних даних, а також на те, як надається (споживається) статистична інформація.

Тому для підтримання іміджу та задоволення потреб і запитів споживачів статистичної інформації вітчизняним органам статистики необхідно напрацювати інструментарій для систематичного визначення своїх сильних та слабких сторін, а також пов'язаних з цим ризиків. У зв'язку з цим оцінювання якості статистичної інформації користувачами даних має бути одним із ключових напрямів роботи статистичної служби в сучасних умовах, а також актуальною темою для наукового аналізу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз підходів до оцінювання діяльності сучасної вітчизняної статистики як підсистеми глобальної статистичної системи, чинники забезпечення загальної якості статистичних даних, окремі питання підготовки звітів з якості інформації державних статистичних спостережень, моніторинг

якості процесів виробництва статистичної інформації досліджені в наукових працях таких вітчизняних учених як О. Осауленко [10–11], О. Васечко [12], Л. Гінчук [13–15], О. Мотузка [16], О. Гончар [17], А. Пономаренко [18] та ін.

Разом із тим спостерігається брак наукових праць вітчизняних дослідників, які стосуються проблем зростаючого попиту на високоякісні статистичні дані для задоволення потреб різних груп користувачів у контексті глобального процесу цифровізації суспільства.

**Метою дослідження** є розгляд підходів до оцінювання потреб користувачів у якісній статистичній інформації в контексті глобальних, національних та інформаційних викликів сучасності.

**Виклад основного матеріалу.** Потреби користувачів стають все більш складними та індивідуалізованими; зокрема, зростає попит на більш детальну інформацію, наприклад про малі територіальні одиниці. Користувачі даних на законних підставах вимагають, щоб їхні потреби в інформації задовольнялися без проблем за допомогою адаптованих продуктів, які були б зручними у використанні.

Основним способом ідентифікації потреб користувачів є спеціалізовані вибіркові обстеження, що включаються у звіти з якості статистичної інформації. Вони проводяться практично у всіх країнах і дозволяють акумулювати інформацію про існуючих і потенційних споживачів статистичної продукції та їхні запити.

Державна служба статистики України також періодично проводить анкетне опитування користувачів статистичної інформації з метою вивчення ступеня відповідності потребам користувачів інформації щодо окремих форм звітності або розділів статистики.

Загалом у 2012–2019 роках було проведено 121 анкетне опитування 11918 користувачів статистичної інформації (рис. 1).

Найбільш активними були користувачі у 2014–2015 рр. та 2018 р. Зменшення обсягів вибірки (відповідей респондентів) у 2016–2017 рр. пов'язано з переданням статистичного виробництва за рядом форм статистичної звітності іншим міністерствам і відомствам.



**Рис. 1. Динаміка проведених опитувань та отриманих і опрацьованих анкет від користувачів статистичної інформації Державної служби статистики України у 2012–2019 рр.**

*Джерело:* побудовано за даними Державної служби статистики України

У 2019 р. Держстатом України було проведено 15 анкетних опитувань, в яких респондентами виступило 1618 осіб (табл. 1). Опитування щодо індексів цін виробників,

цін на природний газ та електроенергію, які постачаються споживачам, та показників таблиці “витрати-випуск” України зацікавили менше 15 респондентів, що свідчить про можливу втрату актуальності використання відповідних даних або необхідність оновлення подачі статистичної інформації.

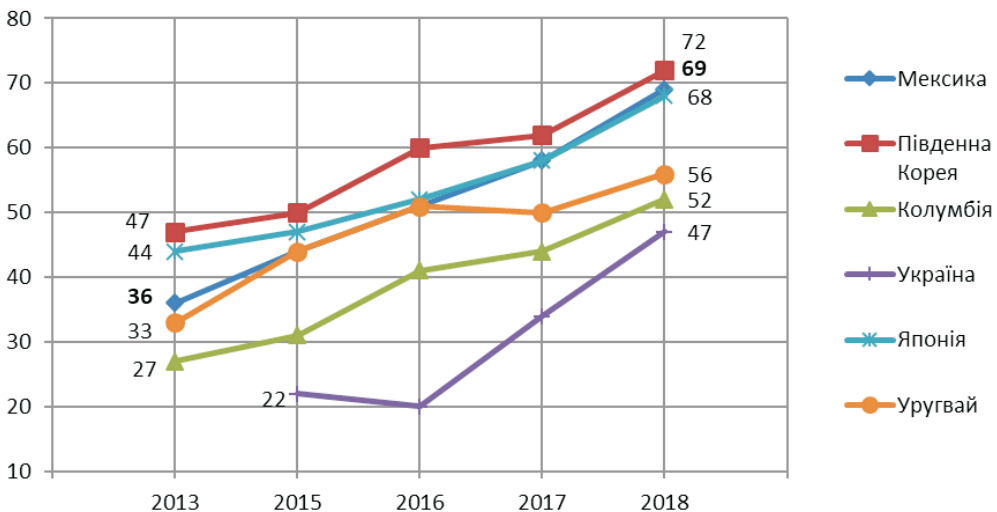
Проведені анкетні опитування не дають змогу в цілому оцінити якість статистичного виробництва в Україні, його корисність через їх роздрібненість і тематичну спрямованість. Хоча розрахунок усереднених показників у 2019 р. дає підстави для висновку про досить високу оцінку якості цих показників за тематиками опитування (70–80% опитаних поставили за цим критерієм оцінку “відмінно” та “добре”).

Отже, на сьогодні в Україні ще не впроваджена цілісна система оцінювання якості статистичної інформації, здатна відобразити реальне використання офіційної статистики в різних галузях і ефективність діяльності органів статистики.

У розвинених країнах офіційна статистика, відповідаючи на виклики часу, давно вийшла за вузькі рамки обслуговування функцій органів влади, спостерігається активна взаємодія бізнесу та громадянського суспільства в процесі збирання та поширення відкритих даних (ВД), причому не тільки агрегованих, а й первинних, впроваджуються ефективні інструменти, що забезпечують задоволення інформаційних потреб суб’єктів економіки, суспільства, держави в цілому.

Так, для оцінювання якості ВД користувачами та експертами створено рейтинг Open Data Barometer (ODB), який з 2014 року складає організація World Wide Web Foundation [19].

Україна увійшла до групи країн (Південна Корея, Колумбія, Україна, Японія та Уругвай), уряд яких упродовж останніх років здійснив низку значних вдосколень у впровадженні ВД з часу першого видання Open Data Barometer (до 25 балів за п’ять років) (рис. 2).



**Рис 2. Уряди країн-лідерів із найбільшим покращенням балів Open Data Barometer у 2013–2018 рр., абсолютних балів**

Джерело: [20]

Первинне збирання даних для ODB здійснюється за допомогою спеціальної платформи опитування GitHub. Аналіз провадиться через програмне середовище R для статистичного аналізу даних, паралельна перевірка обчислень – за допомогою Google Spreadsheets (онлайнного табличного процесора).

При розрахунку рейтингу ODB у 2018 році методика розрахунку була скоригована, обсяги дослідження скорочені, і здійснено оцінювання діяльності лише 30 урядів – тих, які публічно зобов’язалися прийняти Міжнародні принципи Хартії ВД або еквівалентні принципи ВД для боротьби з корупцією, затверджені G20. Для порівняння з попередніми роками було здійснено перерахунок абсолютних значень, а також масштабованих значень для всіх попередніх видань.

Таблиця 1

Окремі результати анкетних опитувань користувачів статистичної інформації  
Державної служби статистики України у 2019 році

Тема	Термін проведення	Отримано та опрацьовано анкет	Відсоток респондентів, які вважалить інформацію з тематики опитування основою або важливою складовою своєї діяльності	Узагальнена оцінка якості даних щодо показників з тематики опитування – % користувачів, які дали оцінку “відмінно” та “добре”
<b>Демографічна та соціальна статистика</b>				
<b>Населені пункти та житло</b>				
1. Щодо оплати населенням житлово-комунальних послуг та електроенергії	04–28 лютого	266	50	70–82
2. Щодо житлового фонду України	01–31 липня	21	57	76–81
<b>Доходи та умови життя</b>				
3. Щодо соціально-демографічних характеристик домогосподарств України	01–31 липня	273	37	69–78
<b>Економічна статистика</b>				
<b>Національні рахунки</b>				
4. Щодо національних рахунків України	01–26 квітня	19	74	68–90
5. Щодо валового регіонального продукту	01–31 липня	15	53	100
6. Щодо квартальних розрахунків валового внутрішнього продукту України	01–31 липня	18	56	94–100
7. Щодо показників таблиць “витрати-випуск” України	01–31 липня	11	64	91–100
<b>Статистика нефінансових послуг</b>				
8. Щодо показників статистики нефінансових послуг	01–26 квітня	223	43	78
<b>Енергетика</b>				
9. Щодо цін на природний газ та електроенергію, які постачаються споживачам	02–31 травня	9	11	77
<b>Ціни</b>				
10. Щодо індексів цін виробників	03–27 червня	8	25	100
<b>Транспорт</b>				
11. Щодо показників статистики транспорту	02–30 вересня	214	36	60–78
<b>Сільське, лісове та рибне господарство</b>				
12. Щодо виробництва продукції тваринництва, кількості сільськогосподарських тварин та забезпеченості їх кормами	01–31 липня	266	71	74–81
13. Щодо екологічного рахунку з охорони атмосферного повітря	01–31 липня	15	14	66–93
14. Щодо надходження продукції рослинництва на переробні підприємства	01–31 липня	238	51	71–76
15. Щодо сільськогосподарської діяльності домогосподарств у сільській місцевості та їх основних сільськогосподарських характеристик	01–31 липня	22	59	73–87
Разом за всіма тематиками			49	70–80



Субіндекси, компоненти та загальний рейтинг ODB-2018 ґрунтувались на чотирьох видах даних: державна самооцінка (з вересня по листопад 2017 р.), експертне опитування (з грудня 2017 року по березень 2018 р.), детальні оцінки даних (команда дослідників визначала наявність наборів даних у межах кожної країни за 10-бальною оцінкою стосовно якості наданих даних), вторинні дані (було обрано п'ять вторинних показників для вимірювання аспектів, не охоплених опитуванням, чотири з яких ґрунтувались на незалежних експертних опитуваннях Всесвітнього економічного форуму, Freedom House, Міністерства економічних та соціальних питань ООН, а одне – на даних про проникнення Інтернету, зібраних Міжнародним союзом зв'язку).

ODB має структуру, що складається з трьох підіндексів, кожен з яких містить компоненти оцінки використання відкритих даних:

1) *готовність* до ВД (досліджується готовність уряду оприлюднювати набори даних, а також наявність запиту на ці дані від підприємців, бізнесу та громадянського суспільства);

2) *впровадження* ВД (розглядається доступність 15 наборів даних за трьома категоріями: а) “інновації” – дані, які зазвичай використовуються у відкритих додатках даних підприємцями або мають велике значення для підприємств (картографічні дані, розклад громадського транспорту, статистика злочинів, міжнародна торгівля, публічні угоди); б) “підзвітність” – дані, які відображають відповідність дій уряду та корпорацій вимогам громадянського суспільства (бюджети і витрати, законодавча база, результати виборів, база землевласників, реєстр підприємств); в) “соціальна політика” – дані, потрібні для планування, здійснення та критичного аналізу соціальної політики, включаючи розширення можливостей для участі всіх верств громадянського суспільства в прийнятті політичних рішень (статистика охорони здоров'я, освіти, забруднення навколишнього середовища, а також дані перепису);

3) *вплив* ВД (досліджується вплив оприлюднених даних на ефективність роботи та підзвітність уряду, залучення громадськості до ухвалення рішень, покращення економічної ситуації, бізнес-клімату та екологічних умов).

Дослідники оцінюють вплив ВД за шкалою 0–10, даючи обґрунтовані відповіді на такі питання: політичний вплив: наскільки помітним є вплив ВД а) на підвищення ефективності уряду, б) на підвищення прозорості та підзвітності в країні?

- соціальний вплив: наскільки помітним є вплив ВД а) на екологічну стійкість в країні, б) на залучення уразливих груп суспільства до розроблення політики і на покращення їх доступу до державних послуг?
- економічний вплив: наскільки помітним є позитивний вплив ВД на економіку? наскільки успішно підприємці використовують ВД для створення нового бізнесу в країні?

Для обчислення кожної компоненти береться середнє значення змінних у цій компоненті. Середнє значення компонентів також використовується для побудови кожного субіндексу. Середньозважене середнє значення для субіндексів використовується для побудови загального показника ODB. Усі три підіндекси – “готовності”, “впровадження” та “впливу” – мають однакову вагу (1/3) у підсумковому балі ODB.

Усі бали в дослідженні такого типу піддаються коригуванню шляхом округлення загального балу ODB кожної країни до її найближчого цілого значення (без десяткових знаків) та розміщення країн у порядку балів. Загальний бал ODB і кожен з інших балів слід вважати вихідною точкою дослідження, а не остаточним судженням про готовність до ВД, впровадження ВД та вплив ВД у конкретних країнах.

У табл. 2 наведено методологію розрахунку ODB за трьома підіндексами та результати для України; ваги цих показників у загальному балі ODB відображено у дужках.

У рейтингу ODB 2015 року Україна посіла 55 місце з 86 країн, набравши 21,23 бали, у 2018 році – 18 місце з 30 країн (47 балів).

Рейтинг ODB показує, яку кількість балів (зі 100 можливих) кожна з країн отримує за різними критеріями. Так, Україна у 2018 р. за критерієм “готовність” (готовність уряду оприлюднювати набори даних) отримала 60 балів (у 2015 – 37 балів), за критерієм “впровадження” (доступність наборів даних за трьома категоріями – підзвітність, інновації, соціальна політика) – 52 бали (у 2015 – 23), за критерієм “вплив” (сприяння

покращенню соціального, економічного, екологічного та ін. становища у державі) – 28 балів (у 2015 – 6).

Таблиця 2

**Методологія розрахунку ODB та динаміка місця  
України у 2015–2018 роках**

Рік	Готовність (1/3) – первинні та вторинні дані				Впровадження (1/3) – оцінки набору даних			Вплив (1/3) – основні дані			Сумарний рейтинг (з урахуванням вагових коефіцієнтів)	Місце в рейтингу серед країн
	Державна політика (1/4)	Діяльність уряду (1/4)	Громадяни та громадянське суспільство (1/4)	Підприємці та бізнес (1/4)	Підзвітність (1/3)	Інновації (1/3)	Соціальна політика (1/3)	Політичний (1/3)	Економічний (1/3)	Соціальний (1/3)		
	балів											
2015	37				23			6			21,23	55 з 86
2016	28				17			5			16,07	62 з 92
2017	55				35			19			35,96	44 з 114
2018	52	70	68	52	53	57	44	35	5	45	47,00	18 з 30
	60				52			28				

Джерело: складено за даними сайту Open Data Barometer [19]

Методологію більш детального оцінювання доступності конкретних наборів даних подано в табл. 3 на прикладі розрахунку підіндексу “впровадження”.

Таблиця 3

**Методологія розрахунку підіндексу “впровадження” ODB  
у 2018 р. в Україні**

Характеристики наборів даних	Вага, балів	Категорії – набори даних															
		Інновації						Підзвітність						Соціальна політика			
		Дані про державні контракти	Дані статистики злочинів	Дані про розклад руху громадського транспорту	Дані про міжнародну торгівлю	Картографування даних	Дані про власність на землю	Детальні дані бюджету	Дані про державні видатки	Дані про реєстрацію компаній	Дані законодавства	Дані про результати виборів	Дані про результати охорони здоров'я	Дані щодо початкової та середньої освіти	Дані національної екологічної статистики	Національна статистика	
Отримані бали		85	60	50	60	30	5	45	80	60	80	45	40	60	25	50	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Чи існують дані?	5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
Чи доступні вони в Інтернеті в будь-якій формі?	10	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	

Продовження табл. 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Чи надається набір даних у машинно-читуваному форматі?	15	+	+	-	+	-	-	-	+	+	+	-	+	+	+	-
Чи доступні машинно-читувані дані в цілому?	15	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-
Чи доступний безкоштовний набір даних?	15	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+
Чи ліцензовані відкриті дані?	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-
Чи оновлюється набір даних?	10	+	+	+	+	-	...	+	+	+	+	+	-	+	-	+
Чи регулярно оновлюється набір даних?	5	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	-	-	+	-	+
Чи легко було знайти інформацію про набір даних?	5	+	-	+	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+
Чи є ідентифікатори для елементів набору даних?	5	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
+ відповідь позитивна		- відповідь негативна										... неповною мірою				

*Джерело:* складено за даними сайту Open Data Barometer [19]

На підставі результатів рейтингу ODB за даними щодо впровадження наборів ВД можна зробити висновок, що в Україні здійснюється політика щодо підвищення рівня прозорості даних, які оприлюднюються. Серед таких наборів даних – інформація про видатки державного бюджету і державні контракти, адже саме ця сфера викликає найбільше дискусій і невдоволення серед населення. Найменші бали Україна набрала за показниками наявності ВД про стан навколишнього середовища, картографування і власність на землю. І це закономірно, оскільки в Україні досі немає єдиних реєстрів, у яких можна побачити ці дані.

Належна увага до аналізу наявності та стану використання оприлюднених наборів ВД дозволить перетворити державу з “неефективного наглядача” на “активного помічника громадян”, орієнтованого на максимальне задоволення потреб суспільства, розвиток ініціативи, реалізацію можливостей кожного громадянина.

У Програмі розвитку державної статистики до 2023 року зазначено, що офіційний веб-сайт Держстату України як основне джерело розміщення статистичної інформації не дає змоги користувачам отримати весь обсяг потрібної їм інформації у зручному вигляді для подальшого оброблення, візуалізації та аналізу. Відсутність процедур і механізмів формування мікроданих обмежує науковців у проведенні досліджень [8].

З метою модернізації статистичної роботи, її правової, інституційної основи та з урахуванням Рекомендацій щодо пропаганди, вимірювання та роз’яснення корисності офіційної статистики ЄЕК ООН, прийнятих Конференцією європейських статистиків 19–21 червня 2017 року [5], Держстатом України у 2019 р. було затверджено Методику розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації [9].

Методикою [9] передбачено отримати в ході проведення загального анкетного опитування у 2020 р. відповіді користувачів на запитання анкети, які стосуються критеріїв якості статистичної інформації: “чи вистачає Вам статистичної інформації; чи задовольняє Вас точність і достовірність статистичної інформації; чи задовольняють Вас оперативність і періодичність оприлюднення статистичної інформації; чи



зрозуміло подається статистична інформація; чи є статистична інформація послідовною та порівнянною?”

За результатами опитування передбачено виконати розрахунок індексу задоволеності користувачів статистичної інформації (ІЗК), який визначає зміну рівня задоволення потреб користувачів у статистичній інформації, та рівня задоволення користувачів (РЗК), який показує, наскільки користувачів задовольняє якість статистичної інформації за окремими критеріями якості.

ІЗК розраховується на основі даних про рівень задоволення користувачів, визначених для кожного запитання анкети, яке стосується критеріїв якості статистичної інформації, за формулою:

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

де  $t$  – 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 для  $l$ -го запитання анкети;

$Z_l$  – рівень задоволення користувачів за окремими критеріями якості статистичної інформації для  $l$ -го запитання анкети.

РЗК розраховується 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

$k$  – ранжовані варіанти відповіді на запитання анкети.

Для кожного запитання пропонується п'ять варіантів відповідей, при розрахунку узагальнюючих показників їм надається відповідний ранг ( $r$ ) від -2 до 2 за такими варіантами відповідей:

Повністю вистачає	Вистачає	Частково вистачає	Не вистачає	Важко відповісти
Цілком задовольняє	Задовольняє	Частково задовольняє	Не задовольняє	Важко відповісти
Цілком так	В основному так	Частково	В основному ні	Важко відповісти
2	1	0	-1	-2

Статистичні служби деяких країн (наприклад Швеції та Великобританії) при розрахунку узагальнюючих показників рівня задоволеності користувачів послугами використовують дещо інші варіанти відповідей та їх ранжування – без урахування кількості респондентів, які обрали варіанти “не можна застосувати” або “важко відповісти”.

Повністю задоволений	В основному задоволений	Не можу сказати, що задоволений або не задоволений	Не задоволений	Зовсім не задоволений	Не можна застосувати
Повністю згоден	В основному згодний	Не можу сказати, що згоден або не згоден	Не згодний	Повністю не згоден	Важко відповісти
5	4	3	2	1	0

Крім того, у багатьох країнах при проведенні опитувань користувачів статистичної інформації застосовується комплексне вивчення різних сторін діяльності статистичної служби і різних характеристик одержуваної статистичної інформації. При цьому одночасно оцінюється як рівень задоволеності наданої інформацією і послугами, так і рівень довіри до її виробника. Вивчаються і такі аспекти статистичних даних, як їх розуміння і легкість використання, наявність методичних коментарів, візуального подання інформації.

Для отримання узагальнюючої оцінки діяльності національного статистичного управління (НСУ) респонденту в анкеті пропонується 1) погодитися або не погодитися з такими твердженнями: НСУ пропонує інформацію хорошої якості; статистична інформація відображає найбільш помітні соціально-економічні явища, НСУ надає неупереджені дані; 2) відповісти на питання про загальний рівень його задоволеності діяльністю статистичної служби: “наскільки добре Ви обізнані з діяльністю НСУ?” (з варіантами відповідей: дуже добре обізнаний, досить добре обізнаний, не дуже добре обізнаний, зовсім не обізнаний, не знаю / не впевнений); “чи відрізняється, на Вашу думку, статистика НСУ від інших даних і статистичної інформації?”; “який рівень Вашої довіри статистиці НСУ?”; “яка ймовірність того, що Ви порекомендуєте статистичні дані та послуги НСУ своєму другу або колезі?”; “наскільки Ви задоволені наступними продуктами і послугами НСУ?” та ін.

При відповідях на питання анкети застосовуються однакові шкали від 1 до 10, де 1 відповідає найгіршій оцінці, а 10 – найвищій.

Обстеження користувачів статистичної інформації здійснюється з регулярністю один раз на рік у всіх територіальних підрозділах НСУ. Воно проводиться незалежною науковою організацією соціологічного профілю, яка обирається на конкурсних засадах.

Обстеження користувачів допомагають НСУ країн світу краще оцінювати потребу і рівень задоволеності статистичними даними різних категорій користувачів, визначати ступінь їх довіри до офіційної статистичної інформації.

**Висновки та рекомендації.** Проведений аналіз показав, що оцінювання потреб користувачів у якісній, своєчасній та актуальній статистичній інформації знаходиться в центрі уваги міжнародних статистичних організацій, національних статистичних установ. Крім вибірових анкетних опитувань щодо якості форм статистичної звітності НСУ застосовуються різні методи, в тому числі рекомендована ЄЕК ООН методика розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації.

З метою узагальненої оцінки якості ВД деякими міжнародними організаціями впроваджено рейтинги якості даних, зокрема ODB. Цей рейтинг ґрунтується на державній самооцінці ситуації щодо використання ВД, **результатах** експертного опитування та детальних оцінках даних з описом впливу ВД на підвищення ефективності діяльності уряду, прозорості та підзвітності в країні, доступу суспільства до державних послуг тощо.

Впродовж останніх років Україна увійшла до групи країн, уряд яких здійснив низку значних удосконалень у впровадженні ВД, проте за оцінкою експертів в Україні бракує якісної статистичної інформації щодо стану навколишнього середовища, картографування і власності на землю.

Отже, проведення опитувань користувачів статистичної інформації на національному і міжнародному рівнях дозволяє враховувати прогалини у наявності окремих даних та оперативної реакції на необхідність забезпечення користувачів (серед яких – органи влади, бізнес, наука, громадські організації, ЗМІ, населення) якісною інформацією для соціально-економічних досліджень, прогнозування, визначення вектора трансформації економіки та суспільства.

Проведене дослідження підтверджує, що Державна служба статистики України планує приділяти більше уваги способам передачі статистичної інформації різним групам користувачів, у перспективі надаючи їм інформацію в потрібний час, в потрібній кількості та в доступному вигляді.

З метою поліпшення якості вихідних статистичних даних органи державної статистики України мають:

- виконувати функцію координаційних центрів поширення перевірених, оброблених і стандартизованих наборів даних, доступних для користувачів за допомогою відкритих каталогів і переліків даних;

- налагоджувати стратегічне партнерство з постачальниками даних, постачальниками технологій, вченими, дослідниками і ЗМІ, щоб продовжувати задовольняти постійно змінювані потреби зацікавлених сторін;
- продовжити роботу зі створення, вдосконалення та моніторингу системи відкритих даних;
- сприяти більш повному розкриттю інформації, яка не містить відомостей, що є державною таємницею;
- забезпечити відкриття доступу широкої аудиторії користувачів до деталізованих даних;
- забезпечити своїм підрозділам провідну роль в управлінні даними, консультуванні уряду щодо стратегічних питань, пов'язаних зі статистичними даними.

### **Список використаних джерел**

1. Основные принципы официальной статистики [Электронный ресурс]. URL: <http://unstats.un.org/unsd/methods/statorg/fp-russian.pdf>
2. Кодекс норм европейской статистики для национальных и местных статистических органов [Электронный ресурс]. URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ac49217e-d154-11e5-a4b5-01aa75ed71a1/language-ru/format-PDF>
3. United Nations National Quality Assurance Frameworks Manual for Official Statistics [Electronic resource]. URL: <https://unstats.un.org/unsd/methodology/dataquality/references/1902216-UNNQAFManual-WEB.pdf>
4. Eurostat. Quality Declaration of European Statistical System [Electronic resource]. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4031688/8188985/KS-02-17-428-EN-N.pdf/116f7c85-cd3e-4b5f-b695-4a8e71385fd4>
5. Рекомендации по пропаганде, измерению и разъяснению ценности официальной статистики ООН [Электронный ресурс]. URL: [http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/publications/2018/ECECESSTAT20182\\_R.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/publications/2018/ECECESSTAT20182_R.pdf)
6. Про затвердження Принципів діяльності органів державної статистики: Наказ Державного комітету статистики від 14.06.2010 р. № 216 [Електронний ресурс]. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/norm\\_doc/2010/216\\_2010.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/norm_doc/2010/216_2010.htm)
7. Політика з якості в органах державної статистики: Наказ Державної служби статистики України від 30.11.2016 № 228 [Електронний ресурс]. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/metod\\_polog/metod\\_doc/2016/228/polit\\_iak\\_2016.zip](http://www.ukrstat.gov.ua/metod_polog/metod_doc/2016/228/polit_iak_2016.zip)
8. Програма розвитку державної статистики до 2023 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 лютого 2019 р. № 222 [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-2019-%D0%BF>
9. Методика розрахунку індексу задоволеності користувачів статистичної інформації: Наказ Державної служби статистики 31 грудня 2019 р. № 451 [Електронний ресурс]. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/norm\\_doc/2019/451/451.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/norm_doc/2019/451/451.pdf)
10. Осауленко О. Г. Офіційна статистика в системі національної інформаційної безпеки: моногр. К.: ТОВ “Август Трейд”, 2017. 367 с.
11. Осауленко О. Г. Національна статистична система: стратегічне планування, методологія та організація: моногр. К.: ДП “Інформ-аналіт. агентство”, 2008. 415 с.
12. Осауленко О. Г., Васечко О. О. Українська офіційна статистика в системі європейської статистики // Прикладна статистика: проблеми теорії та практики. 2015. Вип. 17. С. 5–16.
13. Гінчук Л. І. Теоретичні засади забезпечення якості інформації державного статистичного спостереження про адміністративні правопорушення // Статистика України. 2016. № 1. С. 6–11.
14. Hinchuk L. I. The Factors of Quality of Statistical Information Which is Formed by the State Statistics of Ukraine about Administrative Offenses // Бізнес Інформ. 2019. № 6. С. 96–99.
15. Гінчук Л. І. Звіти як основне джерело інформування користувачів про якість статистичної інформації про адміністративні правопорушення // Статистика України. 2018. № 4. С. 57–64.
16. Гінчук Л. І., Мотузка О. М. Забезпечення підвищення якості процесів виробництва статистичної інформації про адміністративні правопорушення шляхом проведення

- моніторингу // Міжнародний науковий журнал “ІНТЕРНАУКА”. 2019. № 8(28). С. 9–16.
17. Гончар О. В. Забезпечення якості статистичної інформації: методологія та організація: моногр. К.: ВПД “Формат”, 2011. 372 с.
  18. Пономаренко А. Н. Управление статистической системой: учеб. для вузов. М.: ИНТУИТ, 2011 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.intuit.ru>
  19. The Open Data Barometer [Electronic resource]. URL: <http://opendatabarometer.org>.
  20. Open Data Barometer – leaders edition. The World Wide Web Foundation, September 2018 [Electronic resource]. URL: <https://opendatabarometer.org/doc/leadersEdition/ODB-leadersEdition-Report.pdf>

### References

1. Osnovnye principy oficialnoi statistiki [Fundamental Principles of National Official Statistics]. Retrieved from <http://unstats.un.org/unsd/methods/statorg/fp-russian.pdf> [in Russian].
2. Kodeks norm evropeiskoy statistiki dlya natsionalnykh i mestnykh statisticheskikh organov [European statistics code of practice]. Retrieved from <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ac49217e-d154-11e5-a4b5-01aa75ed71a1/language-ru/format-PDF> [in Russian].
3. United Nations National Quality Assurance Frameworks Manual for Official Statistics. Retrieved from <https://unstats.un.org/unsd/methodology/dataquality/references/1902216-UNNQAFManual-WEB.pdf>
4. Eurostat. Quality Declaration of European Statistical System. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4031688/8188985/KS-02-17-428-EN-N.pdf/116f7c85-cd3e-4bff-b695-4a8e71385fd4>
5. Rekomendatsii po propagande, izmereniyu i razyasneniyu tsennosti ofitsialnoi statistiki OON [Recommendations for the promotion, measurement and clarification of the value of official UN statistics]. Retrieved from [http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/publications/2018/ECECESTAT20182\\_R.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/publications/2018/ECECESTAT20182_R.pdf) [in Russian].
6. Pro zatverdzhennia Pryntsypiv diialnosti orhaniv derzhavnoi statystyky: Nakaz Derzhavnoho komitetu statystyky vid 14.06.2010 r. No 216 [On Approval of Principles of Activity of Bodies of National Statistics: Order of the State Committee of Statistics of June, 2010 No 216]. Retrieved from [http://www.ukrstat.gov.ua/norm\\_doc/2010/216\\_2010.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/norm_doc/2010/216_2010.htm) [in Ukrainian].
7. Polityka z yakosti v orhanakh derzhavnoi statystyky: Nakaz Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy vid 30.11.2016 No 228 [Quality Policy in the Bodies of National Statistics: Order of the State Statistics Service of Ukraine of November, 2016 No 228]. Retrieved from [http://www.ukrstat.gov.ua/metod\\_polog/metod\\_doc/2016/228/polit\\_jak\\_2016.zip](http://www.ukrstat.gov.ua/metod_polog/metod_doc/2016/228/polit_jak_2016.zip) [in Ukrainian].
8. Prohrama rozvytku derzhavnoi statystyky do 2023 roku: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 27 liutoho 2019 r. No 222 [National Statistics Development Program to 2023: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of February, 2019 No 222]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-2019-%D0%BF> [in Ukrainian].
9. Metodyka rozrakhunku indeksu zadovolenosti korystuvachiv statystychnoi informatsii: Nakaz Derzhavnoi sluzhby statystyky 31 hrudnia 2019 r. No 451 [Methodology for calculating the satisfaction index of users of statistical information: Order of the State Statistics Service, December 2019 № 451]. Retrieved from [http://www.ukrstat.gov.ua/norm\\_doc/2019/451/451.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/norm_doc/2019/451/451.pdf) [in Ukrainian].
10. Osaulenko O. H. (2017). Ofitsiina statystyka v systemi natsionalnoi informatsiinoi bezpeky [The official statistics in the national information security system]. Kyiv: August Trade LLC [in Ukrainian].
11. Osaulenko O. H. (2008). Natsionalna statystychna systema: stratehichne planuvannia, metodolohiia ta orhanizatsiia [The National Statistical System: Strategic Planning, Methodology and Organization]. Kyiv: State Enterprise “Inform.-analyt. agency” [in Ukrainian].
12. Osaulenko O. H., Vasiechko O. O. (2015). Ukrainska ofitsiina statystyka v systemi yevropeiskoi statystyky [Ukrainian official statistics in the system of European statistics].

- Przykładna statystyka: problemy teorii i praktyki – Applied statistics: problems of theory and practice, 17, 5–16 [in Ukrainian].
13. Hinchuk L. I. (2016). Teoretychni zasady zabezpechennia yakosti informatsii derzhavnoho statystychnoho sposterezhennia pro administratyvni pravoporushennia [Theoretical principles of quality assurance of information of the state statistical observation on administrative offenses]. *Statystyka Ukrainy – Statistics of Ukraine*, 1, 6–11 [in Ukrainian].
  14. Hinchuk L. I. (2019). The Factors of Quality of Statistical Information Which is Formed by the State Statistics of Ukraine about Administrative Offenses. *Biznes Inform – Business Inform*, 6, 96–99.
  15. Hinchuk L. I. (2018). Zvity yak osnovne dzherelo informuvannia korystuvachiv pro yakist statystychnoi informatsii pro administratyvni pravoporushennia [Reports as the main source of information for users on the quality of statistical information on administrative offenses] *Statystyka Ukrainy – Statistics of Ukraine*, 4, 57–64 [in Ukrainian].
  16. Hinchuk L. I., Motuzka O. M. (2019). Zabezpechennia pidvyshchennia yakosti protsesiv vyrobnytstva statystychnoi informatsii pro administratyvni pravoporushennia shliakhom provedennia monitorynhu. [Ensuring the improvement of the quality of the production of statistical information on administrative offenses through monitoring] *Mizhnarodnyi naukovi zhurnal “INTERNAUKA” – International scientific journal “INTERNAUKA”*, 8(28), 9–16 [in Ukrainian].
  17. Honchar O. V. (2011). Zabezpechennia yakosti statystychnoi informatsii: metodolohiia ta orhanizatsiia [Quality assurance for the statistical information: methodology and organization]. Kyiv: Format [in Ukrainian].
  18. Ponomarenko A. N. (2011). *Upravlenie statisticheskoy sistemoy* [Statistical System Management]. Moscow: INTUIT. Retrieved from <http://www.intuit.ru> [in Russian].
  19. The Open Data Barometer. Retrieved from <https://opendatabarometer.org>
  20. Open Data Barometer – leaders edition. The World Wide Web Foundation, September 2018. Retrieved from <https://opendatabarometer.org/doc/leadersEdition/ODB-leadersEdition-Report.pdf>

**Посилання на статтю:**

Заєць С. В. Якість статистичної інформації в контексті потреб та очікувань користувачів. *Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. пр.* 2020. №1-2. С. 16-28. doi: 10.31767/nasoa.1-2.2020.02.