

2010-cu ildə Statistik məlumatların istifadəçilərinin rəyinin öyrənilməsinə dair keçirilmiş statistik müayinənin nəticələri

Dövlət statistika orqanının əsas vəzifəsi bütün istifadəçiləri ölkənin sosial, iqtisadi, demoqrafik, ekoloji vəziyyəti barədə tam, dolğun, etibarlı, vaxtlı-vaxtında informasiya ilə təmin etməkdir. Bu baxımdan statistik məlumat istifadəçilərinin rəyini öyrənmək, onlar tərəfindən statistik məlumatların keyfiyyətinin necə qiymətləndirilməsini bilmək statistika fəaliyyətinin təşkili üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

“2008-2012-ci illərdə Azərbaycan Respublikasında rəsmi statistikanın təkmilləşdirilməsinə dair Dövlət Proqramı” çərçivəsində istifadəçilərin statistika məlumatlarına olan inamın səviyyəsinin qiymətləndirilməsi üçün Dövlət Statistika Komitəsi 2009-cu ildə ilk, 2010-cu ildə isə təkrar olaraq bu mövzuya həsr olunmuş müayinə keçirmişdir. Bu müayinələrin keçirilməsində əsas metodoloji şərt statistik məlumat istifadəçiləri ilə əlaqə zamanı Avrostat, İƏİT və digər beynəlxalq təşkilatların rəsmi sənədlərində öz əksini tapmış ümumi qəbul olunmuş meyarlara əsaslanmaqdır. Bura məlumatların uyğunluğu, fərdi informasiyanın məxfi saxlanması, obyektivlik, mümkünlük və aydınlıq, dolğunluq, operativlik və dəqiqlik prinsipləri daxildir.

Aparılan müayinənin məqsədi istifadəçilərlə əks əlaqə yaratmaqla onların tələbatını müəyyən etmək, statistik məlumatların yayılması işini təkmilləşdirmək və bununla da statistik orqana inam səviyyəsini yüksəltməkdir.

Statistik məlumatlar aktuallığı, etibarlığı, təfərrüatlı olması, verilməsinin operativliyi, təqdim olunmasının dövriliyi, zamanca müqayisə oluna bilməsi kimi parametrlərə görə qiymətləndirilir. Eyni zamanda, məlumatların oxunmasının və başa düşülməsinin asanlıığı, Dövlət Statistika Komitəsinin metodoloji izahlarının

və təhlillərinin olması, məlumatların qrafik təsviri, onların təqdim edilməsinin müxtəlif formatlarının mövcudluğu kimi statistik məlumatların cəhətləri öyrənilir.

Sorğuda həmçinin statistika əməkdaşlarının məlumatların təqdim olunması üzrə peşəkarlıq səviyyəsi də qiymətləndirilmişdir.

Əhalinin sayı, gəlirləri, işsizliyin səviyyəsi, ümumi daxili məhsulun artım tempi, inflyasiyanın səviyyəsi kimi mühüm göstəricilərə respondentlərin münasibəti öyrənilmişdir. Respondentlər bu göstəricilər üzrə məlumatların real vəziyyəti nə dərəcədə əks etdirdiyini qiymətləndirmişlər.

Respondentlər Dövlətstatkom yaxşı (keyfiyyətli) informasiya təqdim edir, Dövlətstatkomun statistik informasiyası daha vacib ictimai hadisələri əks etdirir, Dövlətstatkom qərəzsiz məlumatları təqdim edir, Dövlətstatkom istifadəçilərə öz informasiya materiallarını və xidmətlərini müntəzəm olaraq təqdim edir kimi müddəalara öz münasibətini bildirmişlər. Yekunda statistika orqanının fəaliyyəti ilə ümumilikdə razılığın səviyyəsi müəyyən olunmuşdur.

Sorğu anketinin suallarına cavablarda 1-dən 10-a qədər qiymətləndirmə sistemindən istifadə edilmişdir. Burada “1” ən pis qiymətləndirməni, “10” isə ən yaxşı qiymətləndirməni göstərir.

Anket suallarına cavablardan istifadəçilərin məmnunluq və inam indeksinin hesablanması üçün istifadə edilir. Bu indekslərin hesablanmasında xüsusi indekslərdən istifadə olunur. Hər bir xüsusi indeks isə öz növbəsində anketin suallarına uyğun olan ilkin məlumatlar əsasında hesablanır.

İstifadəçilərin məmnunluq indeksinin hesablanması üçün səkkiz xüsusi indeksdən istifadə olunur (mötərizələrdə xüsusi indekslərin hesablanmasında istifadə olunan ilkin göstəricilərin sayı göstərilir):

statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi (6); statistik məlumatların verilməsinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi (7); Dövlətstatkomun veb-saytının məlumatların axtarılması asanlıqına görə qiymətləndirilməsi (1);

elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətin qiymətləndirilməsi (4); statistika orqanı əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi (5); Dövlətstatkom tərəfindən nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi (5); statistik orqanın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi (4); ümumilikdə Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə əlaqədar razılığın qiymətləndirilməsi (1).

Məsələn, statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi indeksinin hesablanması üçün sorğu anketində altı ilkin göstəricidən istifadə olunur: məlumatların aktuallığı; məlumatların etibarlılığı; məlumatların təfərrüatlı olması; məlumatların verilməsinin operativliyi; məlumatların təqdim edilməsinin dövriliyi; müxtəlif məlumatların zamanca müqayisə oluna bilməsi. Xüsusi indekslər hesablanarkən bərabər çəkilərdən istifadə olunur.

Statistik orqanın fəaliyyətinə inam indeksinin hesablanmasında üç xüsusi indeksdən istifadə olunur. Bunlar statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi, nəşr olunan statistik göstəricilərə inam səviyyəsi və statistik orqanın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsidir.

Məmnunluq və inam indekslərinin hesablanmasında ekspert qiymətləndirilməsi nəticəsində müəyyən olunmuş çəki əmsallarından istifadə olunur. Məmnunluq indeksində bərabər çəkilərdən istifadə olunur. İnəm indeksində isə nəşr olunan statistik göstəricilərə inam indeksinin çəkisi 0.5, digər iki xüsusi indeksin çəkisi isə 0.25-ə bərabər götürülür.

Statistik məlumatların istifadəçilərinin rəyinin öyrənilməsi üzrə sorğunun ildə bir dəfə müntəzəm olaraq keçirilməsi planlaşdırılır. 2010-cu ildə keçirilən sorğuda 2093 təşkilat iştirak etmişdir. Bu müayinə bütün ölkə ərazisində keçirilmişdir. Sorğuda iştirak edənlər haqqında məlumat aşağıdakı cədvəldə verilmişdir.

	2010	
	Sayı	Ümumi həcmdə xüsusi çəkisi, faizlə
Sorğuda iştirak edənlər, cəmi	2093	100
o cümlədən:		
dövlət idarəetmə orqanları	599	28.6
elmi-tədqiqat təşkilatları	73	3.5
radio və teleşirkət, informasiya agentlikləri	24	1.1
qəzet, jurnal redaksiyaları və nəşriyyatlar	60	2.9
marketing, konsaltinq, reklam şirkətləri	17	0.8
maliyyə (bank, sığorta, investisiya fondu və s.) təşkilatları	230	11.0
sənaye müəssisələri	259	12.4
tikinti təşkilatları və daşınmaz əmlak agentlikləri	161	7.7
nəqliyyat müəssisələri	88	4.2
İKT müəssisələri (rabitə, telekommunikasiya və s.)	77	3.7
ticarət təşkilatları	223	10.7
kommunal və sosial xidmətlər göstərən təşkilatlar	203	9.7
digər	79	3.7

Əldə edilən informasiya əsasında məmnunluq və inam indeksləri hesablanmışdır. Qeyd etmək lazımdır ki, əvvəlki sorğudan fərqli olaraq bu dəfə respondentlər həm bütövlükdə ölkə miqyasında, həm iqtisadi rayonlar, həm də ayrı-ayrı fəaliyyət sahələri üzrə qruplaşdırılaraq yekun nəticələr alınmışdır. Aşağıdakı cədvəldə ölkə miqyasında bu indekslərin və onları təşkil edən xüsusi indekslərin qiymətləri verilmişdir.

İndeksin adı	İndeksin qiyməti
Statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	8.2
Statistik məlumatların verilməsinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	8.3
Dövlətstatkomun veb-saytının məlumatların axtarılması asanlıqına görə qiymətləndirilməsi	8.4
Elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətin qiymətləndirilməsi	8.7
Statistik orqanın əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	8.7
Dövlətstatkom tərəfindən nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi	8.1
Statistik orqanın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	8.5
Ümumilikdə Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə əlaqədar razılığın qiymətləndirilməsi	8.5
İstifadəçinin məmnunluq indeksi	8.4
İstifadəçinin inam indeksi	8.2

10 ballıq qiymətləndirmə sisteminə uyğun olaraq, statistik məlumatların istifadəçilərinin məmnunluq indeksi 8.4-ə, statistika orqanına inam indeksi isə 8.2-ə bərabər olmuşdur. Bu göstəricilər 2009-cu ildə keçirilən sorğu zamanı müvafiq olaraq 8.36 və 7.03 olmuşdur ki, bu isə həm statistik məlumatlarla razılığın artdığını, həm də statistika orqanının fəaliyyətinə inamın nisbətən yüksəlməsini göstərir.

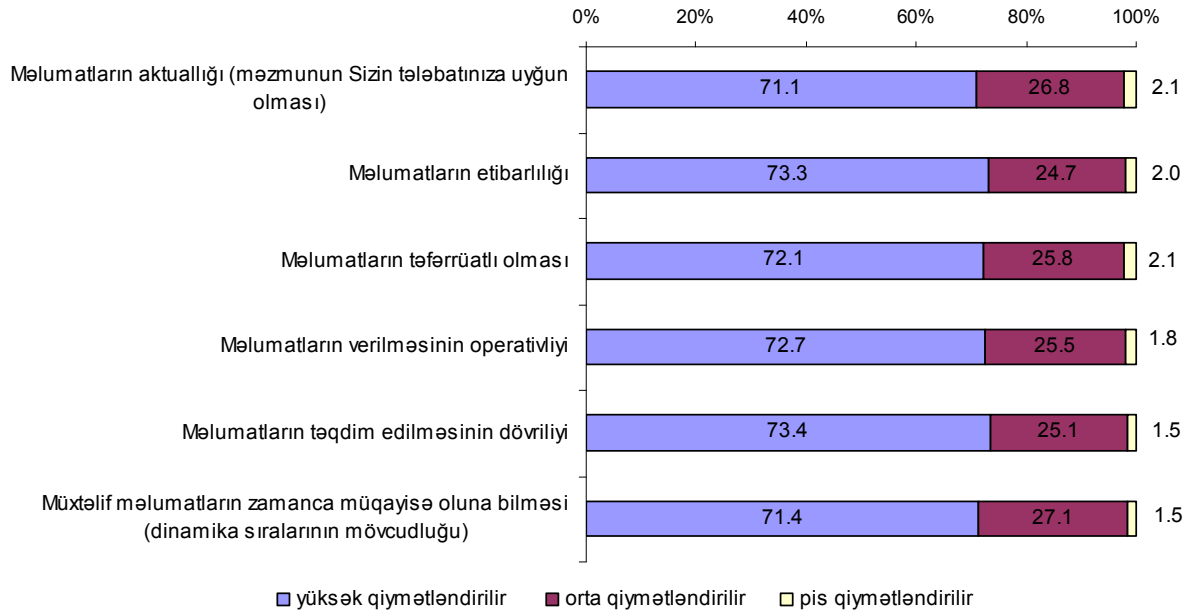
Daha yaxşı nəticə statistika əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üzrə (8.7), elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmət sahəsində müşahidə olunmuş (8.7), nisbətən aşağı göstəriciyə Dövlətstatkom tərəfindən nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi (8.1), statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üzrə (8.2) rast gəlinir.

İqtisadi rayonlar üzrə əldə edilmiş indekslər

İndeksin adı	Bakı	Abşeron	Gəncə-Qazax	Şəki-Zaqatala	Lənkəran	Quba-Xaçmaz	Aran	Dağlıq Şirvan	Naxçıvan
Statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	7.7	9.2	8.1	8.1	8.6	8.1	8.1	8.1	9.0
Statistik məlumatların verilməsinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	7.7	9.1	8.2	8.1	8.5	8.3	8.1	8.3	9.0
Dövlətstatkomun veb-saytının məlumatların axtarılması asanlığına görə qiymətləndirilməsi	8.1	9.3	8.0	8.6	8.9	8.6	8.1	9.0	8.9
Elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətin qiymətləndirilməsi	8.2	9.6	8.5	8.8	8.6	9.1	8.5	9.3	9.1
Statistik orqanın əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	8.1	9.5	8.7	8.7	8.7	8.9	8.5	9.3	9.0
Dövlətstatkom tərəfindən nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi	7.5	9.3	7.7	8.0	8.1	7.9	8.1	8.1	9.0
Statistik orqanın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	7.9	9.5	8.3	8.3	8.7	8.5	8.4	8.8	9.0
Ümumilikdə Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə əlaqədar razılığın qiymətləndirilməsi	8.0	9.5	8.4	8.3	8.9	8.3	8.5	8.9	8.9
İstifadəçinin məmnunluq indeksi	7.9	9.4	8.2	8.4	8.6	8.5	8.3	8.7	9.0
İstifadəçinin inam indeksi	7.6	9.3	8.0	8.1	8.4	8.1	8.2	8.3	9.0

Cədvəl məlumatlarından görmək olar ki, ən yüksək indekslər Abşeron iqtisadi rayonu üzrə əldə edilmiş, ən aşağı göstəricilər Bakı şəhərində qeydə alınmışdır.

Dövlətstatkom tərəfindən təqdim olunan statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinin yekun diaqramı.

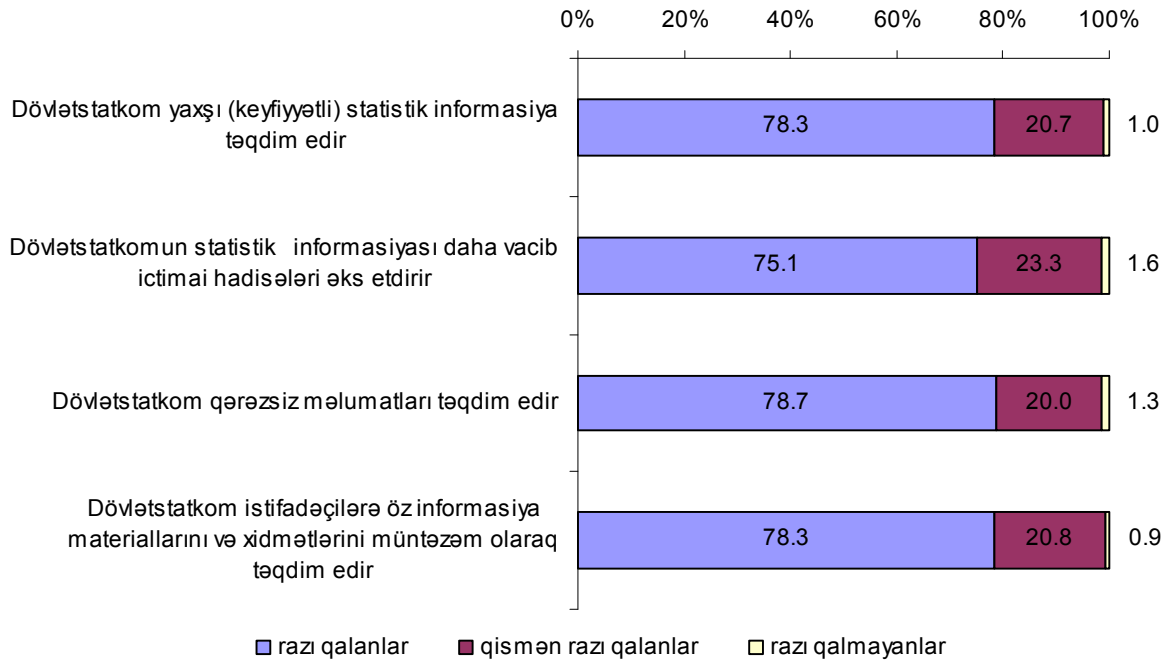


Qeyd.: 1-dən 3-ə kimi qiymət verənlər “pis qiymətləndirirlər”, 4-dən 7-yə qədər qiymət verənlər “orta qiymətləndirirlər”, 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “yüksək qiymətləndirirlər”. Son nəticələr hər bir qrup üzrə qiymət verənlərin sayının respondentlərin ümumi sayına nisbəti kimi hesablanır.

Diaqramdan görünür ki, bütün parametrlər üzrə respondentlərin yarıdan çoxu yüksək qiymət vermişlər. Ən yüksək nəticəni məlumatların təqdim edilməsinin dövriliyi göstərmiş və 73.4 faiz təşkil etmişdir. Qeyd edək ki, bu göstərici əvvəlki sorğu zamanı 69.0 faiz olmuşdur.

Statistik məlumatların istifadəçilərinin Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə əlaqədar rəylərinin öyrənilməsi üzrə nəticələr aşağıdakı diaqramda verilmişdir.

Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə bağlı respondentlərin razılıq səviyyəsinin diaqramı.

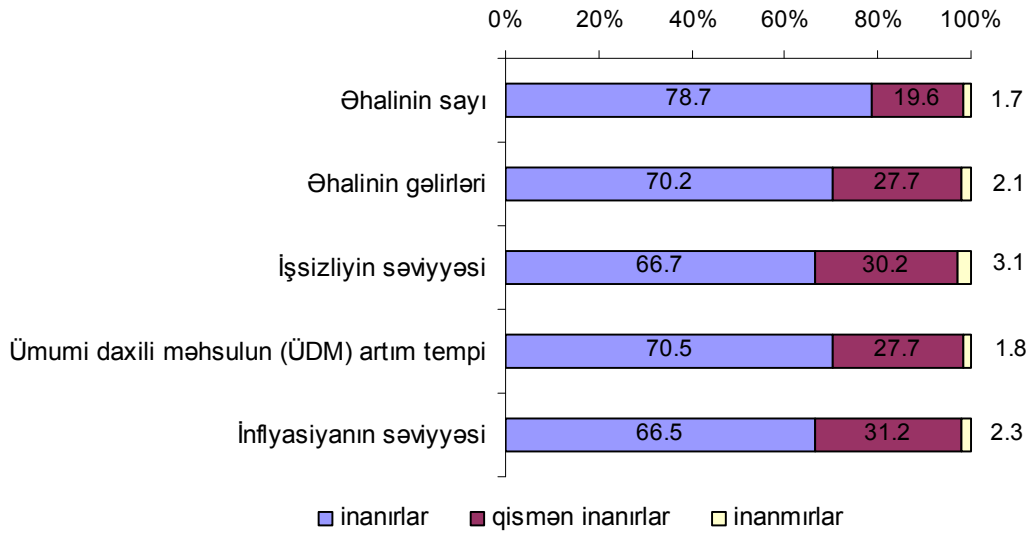


Qeyd: 1-dən 3-ə kimi qiymət verənlər “razi qalmayanlar”, 4-dən 7-yə qədər qiymət verənlər “tam razi qalmayanlar”, 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “razi qalanlar”dır.

Müvafiq fikirlərlə respondentlərin yarıdan çoxu tam razıdır. Ən yüksək razılıq (78.7 %) “Dövlətstatkom qərəzsiz məlumatları təqdim edir” fikrinə, bundan sonra “Dövlətstatkom yaxşı (keyfiyyətli) statistik informasiya təqdim edir” və “Dövlətstatkom tərəfindən istifadəçilərə öz informasiya materiallarını və xidmətlərini müntəzəm olaraq təqdim edir” fikrinə bildirilib (78.3 %). Respondentlərin 75.1 faizi isə “Dövlətstatkomun statistik informasiyası daha vacib ictimai hadisələri əks etdirir” fikri ilə razılaştığını bildirib.

Bütövlükdə respondentlərin hər beş nəfərindən dördü Dövlətstatkomun fəaliyyətindən razı olduğunu, 19.5 faizi qismən razi olduğunu, 0.5 faizi isə razi olmadığını bildirmişdir. Əvvəlki sorğu zamanı bu göstəricilər müvafiq olaraq 73.9, 24.6 və 1.5 faiz olmuşdur.

Nəşr olunan statistik göstəricilərə inam səviyyəsinin diaqramı



Qeyd: 1-dən 3-ə kimi qiymət verənlər “inanmırlar”, 4-dən 7-yə qədər qiymət verənlər “qismən inanırlar”, 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “inanırlar”dır.

Bu göstəricilər arasında ən yüksək qiyməti əhalinin sayı ilə bağlı məlumatlar almışdır. Respondentlərin 78.7 faizi əhalinin sayı, 70.5 faizi ümumi daxili məhsulun artım sürəti, 70.2 faizi əhalinin gəlirləri, 66.7 faizi işsizliyin səviyyəsi, 66.5 faizi inflyasiyanın səviyyəsi ilə bağlı məlumata inandığını bildirmişdir.

Müxtəlif fəaliyyət sahələri üzrə nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi cədvəli

	Əhalinin sayı	Əhalinin gəlirləri	İşsizliyin səviyyəsi	ÜDM-nin artım tempi	İnflyasiyanın səviyyəsi
Bütün qruplar üzrə	8.4	8.0	7.9	8.1	7.9
Dövlət idarəetmə orqanları	8.6	8.2	8.2	8.3	8.2
Elmi-tədqiqat təşkilatları	8.1	7.6	7.2	7.5	7.5
Radio, teleşirkət və informasiya agentlikləri	8.5	8.3	8.3	8.5	8.3
Qəzet, jurnal redaksiyaları və nəşriyyatlar	8.6	8.2	8.0	7.9	8.1
Marketinq, konsaltinq, reklam şirkətləri	8.6	8.3	8.1	8.1	8.1
Maliyyə (bank, sığorta, investisiya fondu və s.) təşkilatları	8.3	7.9	7.7	8.1	7.9
Sənaye	8.2	7.8	7.6	7.7	7.7
Tikinti, daşınmaz əmlak	8.5	8.1	7.9	7.9	7.9
Nəqliyyat müəssisələri	8.5	8.0	7.8	8.1	7.8
İKT müəssisələri (rabitə, telekommunikasiya və s.)	8.7	8.2	8.3	8.5	8.2
Ticarət	8.2	7.7	7.4	7.8	7.5
Kommunal və sosial xidmətlər göstərən təşkilatlar	8.5	8.1	8.0	8.1	7.9

Cədvəl məlumatlarından görmək olar ki, ölkə üzrə əhalinin sayı ilə bağlı indeksin qiyməti yüksək olmuş və bütün göstəricilər üzrə ümumi səviyyədən aşağı yalnız elmi-tədqiqat təşkilatları qiymətləndirmişlər.

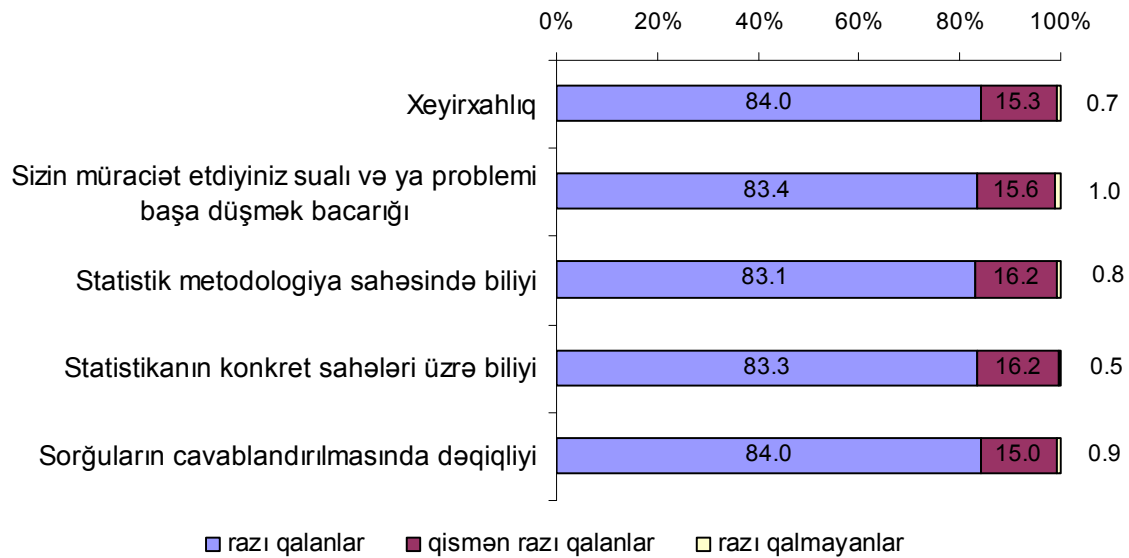
Ümumilikdə, respondentlərin 77.11 faizi gələcəkdə statistik informasiyaya tələbatının artacağını, 20.5 faizi isə dəyişməyəcəyini bildirmişdir.

Aparılan sorğu nəticəsində əldə edilmiş təcrübə gələcəkdə müntəzəm olaraq sorğuların keçirilməsi üçün zəmin yaradacaq. Eyni zamanda sorğuların keçirilməsi Dövlətstatkomun işinin təkmilləşdirilməsinə səbəb olacaq və statistika orqanının fəaliyyətinin statistik məlumatların istifadəçiləri tərəfindən qiymətləndirilməsinə şərait yaradacaq.

Müxtəlif fəaliyyət sahələri üzrə əldə edilmiş indekslər

İndeksin adı	dövlət idarəetmə orqanları	elmi-tədqiqat təşkilatları	radio və teleşirkət, informasiya agentlikləri	maliyyə (bank, sığorta, investisiya fondu və s.) təşkilatları	sənaye müəssisələri	tikinti təşkilatları və daşınmaz əmlak agentlikləri	nəqliyyat müəssisələri	ticarət təşkilatları	kommunal və sosial xidmətlər göstərən təşkilatlar
Statistik məlumatların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	8.3	8.0	8.6	8.1	8.1	8.2	8.2	8.0	8.2
Statistik məlumatların verilməsinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi	8.3	7.8	8.6	8.1	8.2	8.2	8.3	8.1	8.3
Dövlətstatkomun veb-saytının məlumatların axtarılması asanlıqına görə qiymətləndirilməsi	8.3	7.9	8.6	8.3	8.6	8.8	8.7	8.2	8.5
Elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətin qiymətləndirilməsi	8.7	8.2	9.1	8.6	8.6	8.7	8.9	8.6	8.8
Statistik orqanın əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	8.7	8.0	8.7	8.6	8.7	8.8	8.8	8.7	8.6
Dövlətstatkom tərəfindən nəşr olunan statistik göstəricilərə inamın qiymətləndirilməsi	8.3	7.6	8.4	8.0	7.8	8.1	8.0	7.7	8.1
Statistik orqanın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	8.6	8.1	8.8	8.3	8.3	8.5	8.5	8.3	8.5
Ümumilikdə Dövlətstatkomun fəaliyyəti ilə əlaqədar razılığın qiymətləndirilməsi	8.6	8.0	8.8	8.5	8.4	8.6	8.7	8.3	8.5
İstifadəçinin məmnunluq indeksi	8.5	7.9	8.7	8.3	8.3	8.5	8.5	8.2	8.4
İstifadəçinin inam indeksi	8.4	7.8	8.5	8.1	8.0	8.2	8.2	7.9	8.2

Dövlətstatkomun əməkdaşlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi



Qeyd: 1-dən 3-ə kimi qiymət verənlər “razı qalmayanlar”, 4-dən 7-yə qədər qiymət verənlər “tam razı qalmayanlar”, 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “razı qalanlar”dır. Son nəticələr hər bir qrup üzrə qiymət verənlərin sayının respondentlərin ümumi sayına nisbəti kimi hesablanır.

Müxtəlif fəaliyyət növləri üzrə Dövlətstatkomun əməkdaşlarının fəaliyyətindən razı qalanlar, faizlə

	dövlət idarəetmə orqanları	elmi-tədqiqat təşkilatları	radio və teleşirkət, informasiya agentlikləri	maliyyə (bank, sığorta, investisiya fondu və s.) təşkilatları	sənaye müəssisələri	tikinti təşkilatları və daşınmaz əmlak agentlikləri	nəqliyyat müəssisələri	ticarət təşkilatları	kommunal və sosial xidmətlər göstərən təşkilatlar
Xeyirxahlıq	84.1	74.6	95.5	85.6	80.0	85.1	85.5	86.3	81.9
Sizin müraciət etdiyiniz sualı və ya problemi başa düşmək bacarığı	84.8	70.9	90.9	84.4	79.0	81.6	84.1	85.7	81.9
Statistik metodologiya sahəsində biliyi	82.7	72.7	90.9	80.8	82.5	87.7	85.5	85.1	79.2
Statistikanın konkret sahələri üzrə biliyi	83.1	63.6	90.9	80.8	81.5	85.9	88.4	87.6	83.9
Sorğuların cavablandırılmasında dəqiqliyi	84.1	67.3	90.9	81.4	83.5	85.9	85.5	88.8	81.9

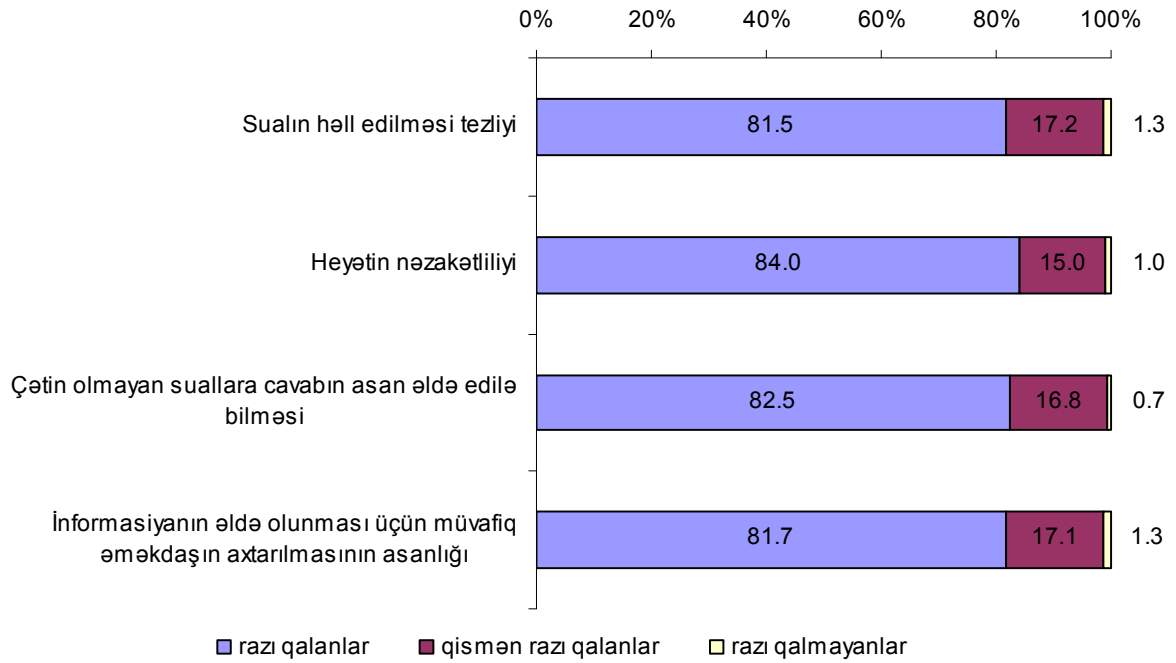
Qeyd: 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “razı qalanlar”dır.

İqtisadi rayonlar üzrə Dövlətstatkomun əməkdaşlarının fəaliyyətindən razı qalanlar, faizlə

	Bakı	Abşeron	Gəncə- Qazax	Şəki- Zaqatala	Lənkəran	Quba- Xaçmaz	Aran	Dağlıq Şirvan	Naxçıvan
Xeyirxahlıq	70.3	95.9	83.8	93.7	86.7	87.7	77.8	96.6	100.0
Sizin müraciət etdiyiniz sualı və ya problemi başa düşmək bacarığı	67.6	95.9	81.3	93.0	83.7	90.8	78.2	97.7	100.0
Statistik metodologiya sahəsində biliyi	68.1	93.9	78.4	91.6	82.7	87.7	79.8	95.6	100.0
Statistikanın konkret sahələri üzrə biliyi	67.0	95.9	83.4	88.8	84.7	87.7	78.6	97.7	100.0
Sorğuların cavablandırılmasında dəqiqliyi	70.9	97.9	84.2	96.5	80.6	87.7	77.8	96.6	98.9

Qeyd: 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “razı qalanlar”dır.

Elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətin qiymətləndirilməsi



Qeyd: 1-dən 3-ə kimi qiymət verənlər “razi qalmayanlar”, 4-dən 7-yə qədər qiymət verənlər “tam razi qalmayanlar”, 8-dən 10-a qədər qiymət verənlər “razi qalanlar”dır. Son nəticələr hər bir qrup üzrə qiymət verənlərin sayının respondentlərin ümumi sayına nisbəti kimi hesablanır.

Müxtəlif fəaliyyət növləri üzrə elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətdən razı qalanlar, faizlə

	dövlət idarəetmə orqanları	elmi-tədqiqat təşkilatları	radio və teleşirkət, informasiya agentlikləri	maliyyə (bank, sığorta, investisiya fondu və s.) təşkilatları	sənaye müəssisələri	tikinti təşkilatları və daşınmaz əmlak agentlikləri	nəqliyyat müəssisələri	ticarət təşkilatları	kommunal və sosial xidmətlər göstərən təşkilatlar
Sualın həll edilməsi tezliyi	80.5	68.0	91.3	84.9	78.5	81.2	87.3	81.3	81.5
Heyətin nəzakətliyi	84.8	68.0	100.0	85.5	76.7	82.9	90.5	82.7	87.0
Çətin olmayan suallara cavabın asan əldə edilə bilməsi	83.0	72.0	95.7	77.7	82.2	87.2	90.5	79.9	80.8
İnformasiyanın əldə olunması üçün müvafiq əməkdaşın axtarılmasının asanlığı	81.0	68.0	82.6	80.7	80.4	84.6	90.5	79.9	84.9

İqtisadi rayonlar üzrə elektron poçt, telefon və ya məktub vasitəsilə məlumat əldə edən istifadəçilərə xidmətdən razı qalanlar, faizlə

	Bakı	Abşeron	Gəncə-Qazax	Şəki-Zaqatala	Lənkəran	Quba-Xaçmaz	Aran	Dağlıq Şirvan	Naxçıvan
Sualın həll edilməsi tezliyi	68.0	98.0	76.2	93.7	84.3	85.2	74.4	97.7	100.0
Heyətin nəzakətliyi	76.4	98.0	78.3	92.3	83.3	87.0	77.7	98.8	100.0
Çətin olmayan suallara cavabın asan əldə edilə bilməsi	69.7	98.0	79.3	88.1	77.8	87.0	77.7	98.8	100.0
İnformasiyanın əldə olunması üçün müvafiq əməkdaşın axtarılmasının asanlığı	66.7	98.0	78.8	88.8	71.3	90.7	77.5	98.8	100.0