

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2011 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ИНФОРМАЦИОННИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

През 2011 г. Националният статистически институт (НСИ) продължи да усъвършенства дейността си в областта на производството и разпространението на безпристрастна, навременна и точна статистическа информация за състоянието и тенденциите в развитието на икономиката, социалната сфера, демографията и околната среда. Заложените цели и приоритети за развитие в Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Република България през периода 2008-2012 г. са съобразени с нарастващото търсене на статистическа информация и появата на нови информационни потребности.

НСИ ориентира разпространението на статистическа информация към всички групи потребители: институционални потребители - органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, търговски компании, неправителствени организации, информационни медии, представители на научната общност, отделни частни лица от страната и чужбина.

Подобряването на качеството на информационните услуги е постоянен процес в НСИ, в който получаването на обратна информация от потребителите е важен оценъчен елемент. НСИ провежда изследване за удовлетвореността на потребителите, чрез интерактивна карта публикувана на www.nsi.bg, а чрез териториалните статистически бюра, приемната и библиотеката в Информационния коридор в Централното управление на НСИ, анкетата се представя на хартиен носител.

Като източник на информация относно качеството и навременността на предоставяните от НСИ информационни продукти и услуги, анкетното проучване на удовлетвореността на потребителите поставя няколко важни цели:

- Да установи степента на удовлетвореност от страна на потребителите от страната и от отделните потребителски групи;
- Да сравни формите и начините за достъп до предоставяните от НСИ актуална информация и услуги с реалното потребителското търсене;
- Да направи преглед на съдържанието на търсените информационни продукти и услуги в сравнение с възможностите на сайта на НСИ в Интернет и осъществяваните информационни услуги по заявка от териториалните и функционалните звена на дирекция „Разпространение на информацията“ в ЦУ на НСИ.

През 2011 г. са попълнени общо 1 062 анкетни карти от потребители на информационни продукти и статистически услуги. Над 90% (969 карти) са попълнени в териториалните статистически бюра, 7% (82) са анкетираните през интернет страницата на НСИ, а 11 потребители (1%) са попълнили картите в приемната в Информационния коридор на НСИ. Интересът към анкетата е траен - през 2009 г. бяха попълнени 776 анкетни карти, а през 2010 г. – 944 (фиг. 1).

Фиг. 1. Попълнени анкетни карти относно проучването „Удовлетвореност на потребителите от предоставените статистически информационни продукти и услуги“



Потребителите, проявяващи интерес към статистическата информация, са обединени в няколко групи (фиг. 2. и 3). През 2011 г. най-голям е дялът на търговските компании, използващи официалната статистическа информация за свои пазарни проучвания - 28% (през 2010 г. техният дял е 27%), следват частните лица - 25% (в предишната анкета техният дял е 21%), органите на законодателната и изпълнителната власт - 19% за 2011 г. срещу 18% през 2010 г., научните работници и студентите - 12% срещу 16% през 2010 г. от всички попълнили анкетната карта.

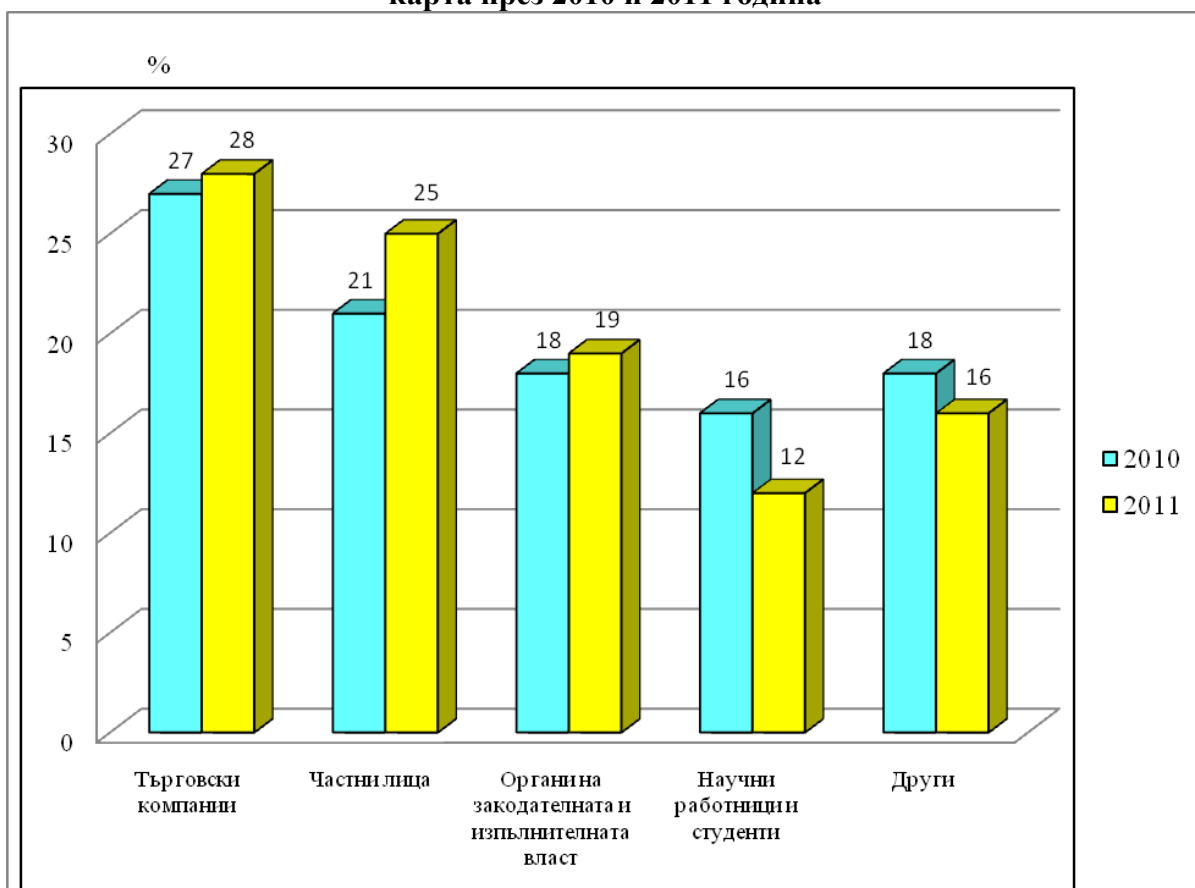
Фиг. 2. Потребители, попълнили анкетната карта през 2010 г., по групи



Фиг. 3. Потребители, попълнили анкетната карта през 2011 г., по групи

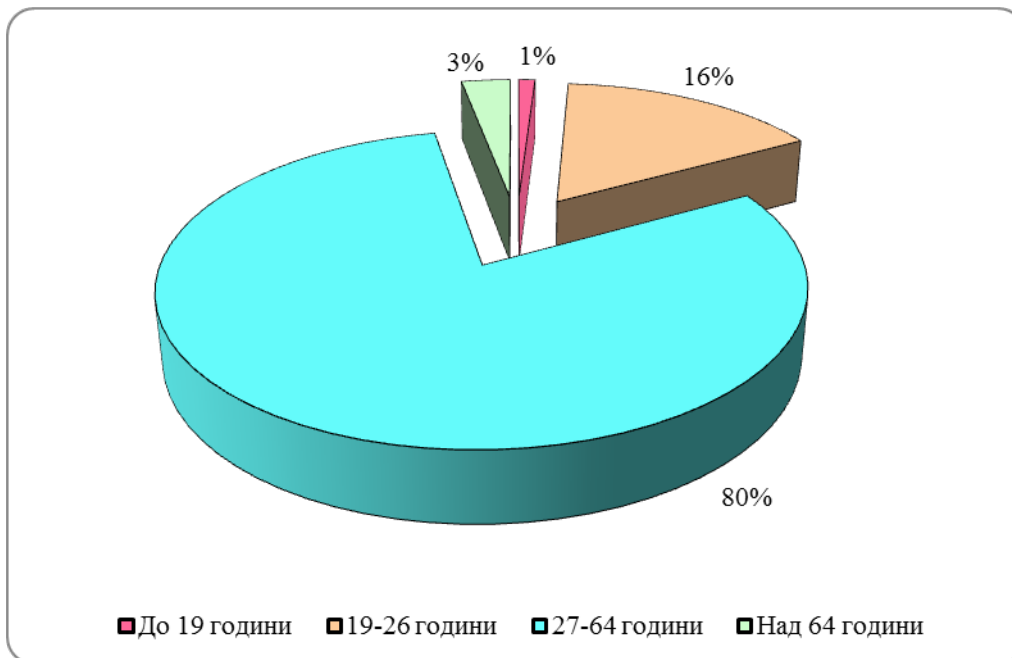


Фиг. 4. Разпределение на различните групи потребители, попълвали анкетната карта през 2010 и 2011 година



Както и при предишното изследване, 80% от всички потребители са в активна възраст - между 27 и 64 години (фиг. 5). Във възрастовата група 19 - 26 години са 16%, а най-младите (до 19 години) и най-възрастните (над 64 години) поделят съответно 1 и 3% от всички участващи в анкетата.

Фиг. 5. Възрастова структура на анкетираните потребители



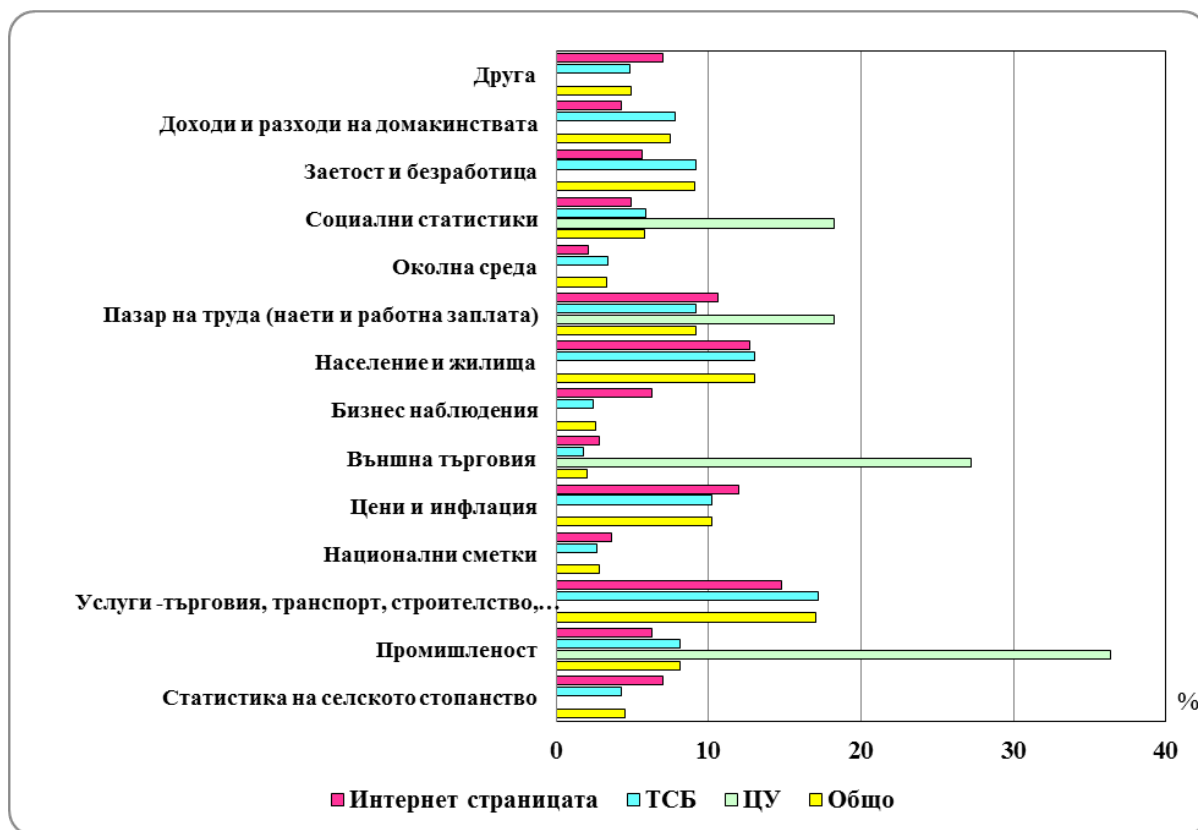
Делът на информацията представляваща интерес през 2011 г., е в област „Услуги - търговия, транспорт, строителство, туризъм и др.“, над 30% от всички търсения и заявки **в териториалните статистически бюра** (фиг.3). Причина за този интерес е насоката на търсене на търговските компании, които имат съществен дял в структурата на потребителите (фиг.1). Втора по търсене с 24% е рубриката „Население и жилища“, от „Цени и инфлация“ през 2011 г. се интересуват 20% от анкетираните, а от „Заетост и безработица“ - 18%.

Фиг. 6. Най-търсена информация от потребителите в териториалните статистически бюра



Най-търсените теми за справки в попълнените карти в интернет са: „Услуги - търговия; транспорт; строителство; туризъм и др.“ – 14.8%, „Население и жилища” – 12.7% и относно „Цени и инфлация” – 12.0%. Това не е изненадващо - и в предишни анкети към тези рубрики има голям интерес от страна на потребителите на статистическа информация (фиг. 7.). В Централно управление на НСИ най-търсени са тематиките: „Промисленост” – 36.4%, следвана от „Външна търговия” – 27.2%, „Пазар на труда” и „Социални статистики” с еднакъв дял – 18%.

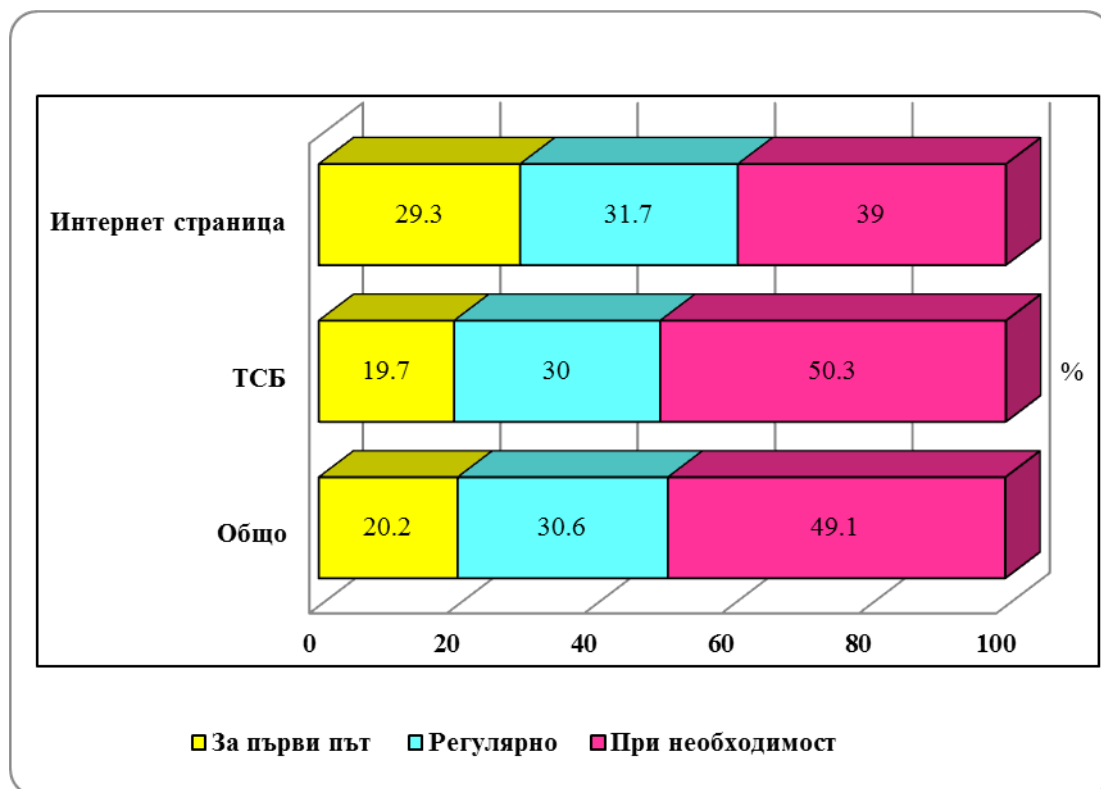
Фиг. 7. Най-търсена информация от потребителите



Показателно е мнението по въпроса колко често се използва НСИ като източник на данни (фиг. 8). От всички 1 062 души 80% познават и ползват официални статистически данни - 31% от тях редовно и 49% при необходимост.

Нови потребители са над 20% от всички анкетирани. 29% от интернет потребителите през 2011 г. за първи път са потърсили данни от НСИ, т.е. през интернет страницата относително са привлечени повече нови потребители отколкото през други канали за разпространение на информация.

Фиг.8. Честота на ползване на данните на НСИ от потребителите



На въпроса „Как научавате за наблюденията на НСИ и си набавяте статистическа информация?“ общият резултат показва два основни източника на информация, ползвани от клиентите.

Предпочитанията на потребителите, анкетирани в териториалните звена, се разпределят, както следва: 60% (предишното изследване 36%) от интернет страницата на НСИ и 63% запитвания до звената за разпространение на статистически информационни продукти и услуги в ТСБ и ЦУ на НСИ, като по-рядко за източник на информация се ползват пресата и други медии (24%) и публикациите на НСИ (14%).

Потребителите на информация **през интернет**, като цяло предпочитат електронния сайт на НСИ - 76% от тях са посочили интернет страницата на НСИ за основен източник на статистическа информация. Публикациите на НСИ заемат второ място - в предишното изследване бяха поставени на трето място. Следват „Запитване до института“ и „Пресата и други медии“, поставени от анкетираните в интернет на трето място. Сред по-слабо застъпените източници е „Страницата на Евростат в интернет“, както и „Информационни материали и анализи на външни източници“.

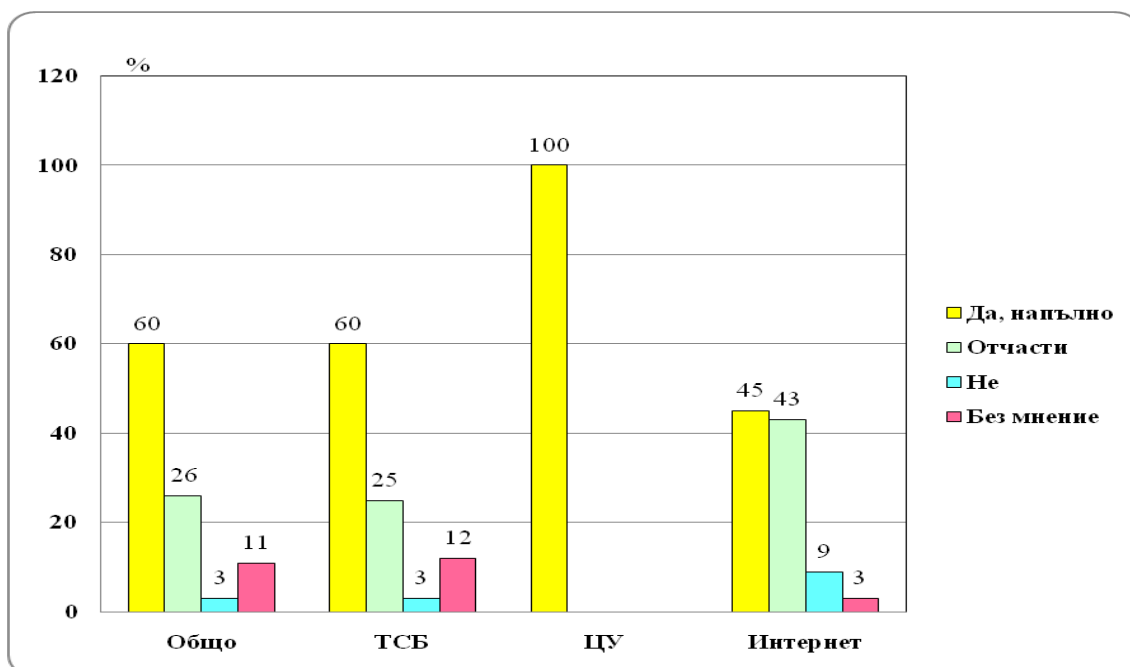
Потребителите от всички категории споделят и впечатлението си относно обслужването в областта на разпространението на статистическата информация (фиг. 10). Резултатите от анкетата показват, че напълно удовлетворени са 72% от потребителите в ТСБ, а при интернет потребителите 34% са напълно удовлетворените. Очевидно тези потребители са с високи изисквания към предоставяната информация и според споделените в анкетата коментари изводът е, че обновеният интернет сайт е добро начало с големи възможности по отношение на обогатяването и разширяването на предоставяните информационни услуги. Отчасти удовлетворени от потребителите в интернет са 43%, а неудовлетворените - 18%.

Клиентите са разочаровани най-вече от това, че търсените от тях данни не се поддържат на регионално равнище - тази неудовлетвореност е отбелязвана и при предишни изследвания на удовлетворението на потребителите от предоставяните продукти и услуги. Липсата на статистическо наблюдение в дадена област е следваща

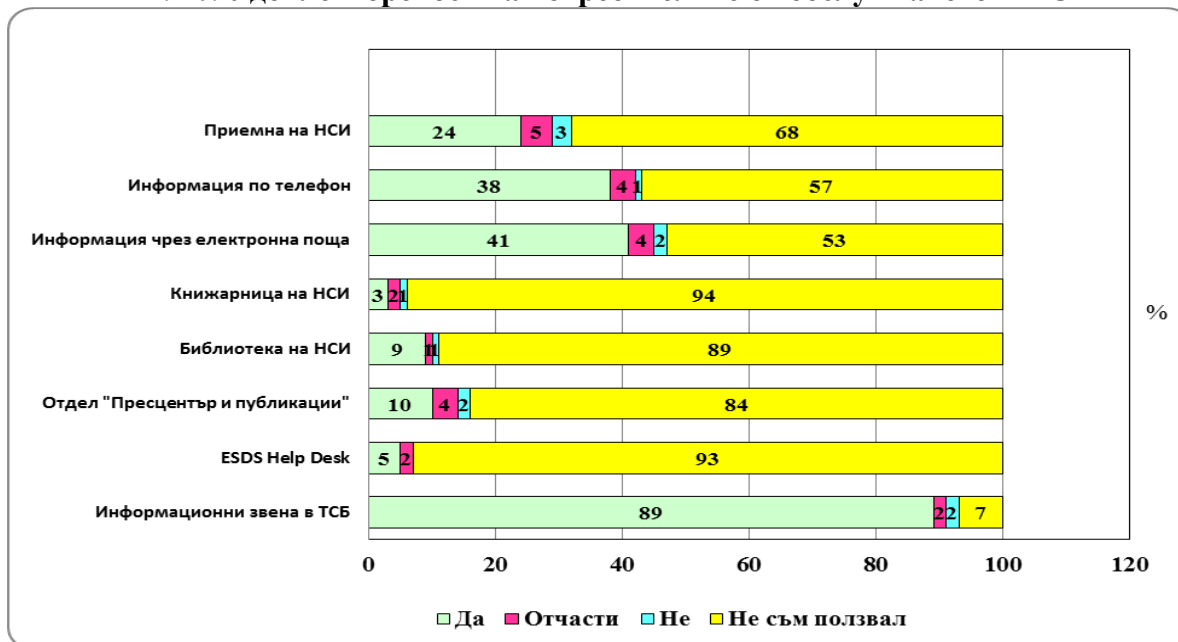
причина за неудовлетвореността. За други потребители, причина за неудовлетвореността е конфиденциалността на информацията съгласно Закона за статистиката и във връзка с това много от включилите се в анкетата споделят свои препоръки.

Нагласите на потребителите (фиг. 9) се илюстрират с отговорите на въпроса „Лесно ли намирате търсената информация в страницата на НСИ в Интернет?“ Отговорите показват, че преобладаващата част от потребителите използват страницата на НСИ. Както и при предишното изследване (56%), напълно доволни от услугата са повече от половината потребители (59%), а 27% са удовлетворени отчасти (при предишното изследване този дял е 32%). Критично отношение изразяват около 3% от участниците в анкетата при 5% от изследването през 2010 година. Продължаващото обогатяване на съдържанието на публикуваните данни и осигуряване на по-добри условия за търсене на информацията в страницата на НСИ прави интернет сайта www.nsi.bg предпочитан източник на статистическа информация.

Фиг. 9. Леснота на намиране на търсената информация от потребителите



Фиг. 10. Удовлетвореност на потребителите от обслужването в НСИ



На въпроса „В каква форма предпочитате да бъде налична статистическата информация“ (фиг.11) 35% от потребителите посочват предпочитания към информация, публикувана на интернет страницата на НСИ, а други 46% предпочитат да използват електронната форма на предоставяне на статистическата информация. Бързината при обработка и възможността за включване в изследвания и анализи, различните таблици и графични изображения, както и ниските разходи за разпространение и достъпността в интернет, правят електронната форма привлекателна за учаци и научни работници.

Печатните издания имат традиционно място при предлагането на статистическата информация и са търсени от 19% от всички запитани.

Фиг. 11. Предпочитана форма на наличната статистическа информация от потребителите



През 2011 г. обновената интернет страница на НСИ и публикуването на значителна по обем и богата по съдържание статистическа информация се приема с одобрение от потребителите, ползващи информация чрез електронната страница на НСИ.

В редица анкетни карти се изказва и благодарност към служителите за професионалното и коректно обслужване. Изказват се поздравления за бързото публикуване на данните от Преброяване 2011. Редица анкетирани правят предложения по отношение на възникнали нови информационни потребности и тяхното удовлетворяване. Посочват се и някои добри практики на други страни и международни организации.

Най-общо препоръките за подобряване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги са в следните области.

- По-детайлна информация на регионално ниво, не само по области, но и по общини и населени места.
- Информация за малките населени места.
- Данни от Преброяване 2011 по етнос, майчин език и вероизповедание, представени по общини и местоживееене в общините.
- Изчисляване на индекс на качеството на живота – по области и общини. Като насока се препоръчва аналогия с методиката за изчисляване на индекс на човешкото развитие (по Програмата за развитие на ООН - UNDP);
- Най-пълни данни за доходите на населението, население на страната по социални групи, кростабулации на различни показатели и най-вече възможност да се конструират подобни разрези в сайта на НСИ. Като добра практика се посочва сайта на Световната банка.
- Базата данни от основни статистически показатели за страната да бъде качена на сайта на НСИ, като се използват наличните софтуерни решения за интерактивен достъп до данните.
- Всички публикации на НСИ да бъдат публично достъпни (и безплатни) в електронна форма.
- Преизчисляване и публикуване на статистически данни за България от времето преди въвеждането на новите методологии в икономическата и социалната статистика.
- Всички данни от Преброяване 2011 (всички показатели/променливи) да бъдат публикувани в интерактивна форма.
- Да се преразгледа концепцията „конфиденциални данни“ особено предвид факта на все по-нарастваща държавна подкрепа (вкл. ЕС) за бизнеси, при които пари на данъкоплатците се харчат за частни ползи. Дори и малко на брой или „естествени монополисти“ тези фирми нямат основание да остават конфиденциални пред гражданите на страната.
- Резултати от регионални изследвания.
- Информация за внос-износ на стоки по райони и области.
- По-ниски цени на статистическите продукти.
- Да се публикуват по - подробни данни за околната среда и биоразнообразието и защитените местности.
- Да се публикуват анализи.
- Да се подготвя тримесечен информационен бюлетин.
- Публикуване на повече и по-детайлизирана информация за транспорта.

Събраната и анализирана информация от изследването на удовлетвореността на потребителите от предлаганите статистически продукти и услуги през 2011 г. дава възможност да се отчетат мненията и препоръките на потребителите, които в значителна степен са обективни и конструктивни.

И напред Националният статистически институт ще продължи да разчита на обратната връзка с потребителите на статистически информационни продукти и услуги като възможност за подобряване на ефективността на работата, обогатяване на съдържанието на интернет страницата и за предлагане на нови продукти и услуги - полезни и достъпни до по-широк кръг потребители.