

РЕЗУЛТАТИ

ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2013 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Подобряването на качеството на статистическата информация е едно от приоритетните направления в Националната статистическа система (НСС), която има за цел да предоставя статистически продукти и услуги, съответстващи на потребностите на различните групи потребители - органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, търговски компании, неправителствени организации, медии, представители на научната общност, посолства и търговски представителства на чужди страни, частни лица от страната и чужбина.

Източник на информация относно качеството на предоставяните от НСИ статистически продукти и услуги е анкетното проучване за удовлетвореността на потребителите, чрез което се събира информация за оценката на потребителите, ползващи предлаганите от НСИ продукти и услуги. На базата на принципите, залегнали в Кодекса на европейската статистическа практика, и отчитайки необходимостта от предоставяне на статистическа информация с високо качество, която да е лесно достъпна до потребителите, през 2013 г. беше изготвена нова анкетна карта. За първи път изследването беше проведено онлайн на интернет страницата на НСИ.

Анкетната карта включва четири основни аспекта:

- Обща информация за групите потребители и използването на произвежданата от НСИ информация
- Качество и доверие към предоставяните продукти и услуги
- Разпространение на статистическата информация
- Удовлетвореност от обслужването при предоставянето на статистическата информация.

Изследването беше проведено през периода 3.09.2013 - 30.11.2013 година. Попълнени са общо 987 анкетни карти.

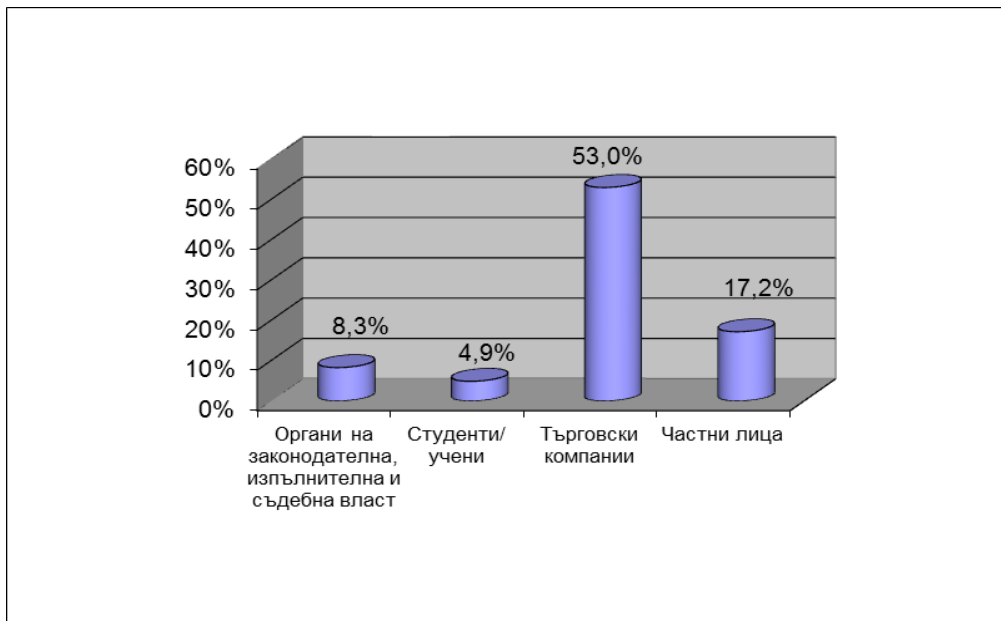
Резултати

Обща информация

Разпределението на потребителите, проявяващи интерес към предоставяните продукти и услуги, е показано на фиг. 1.

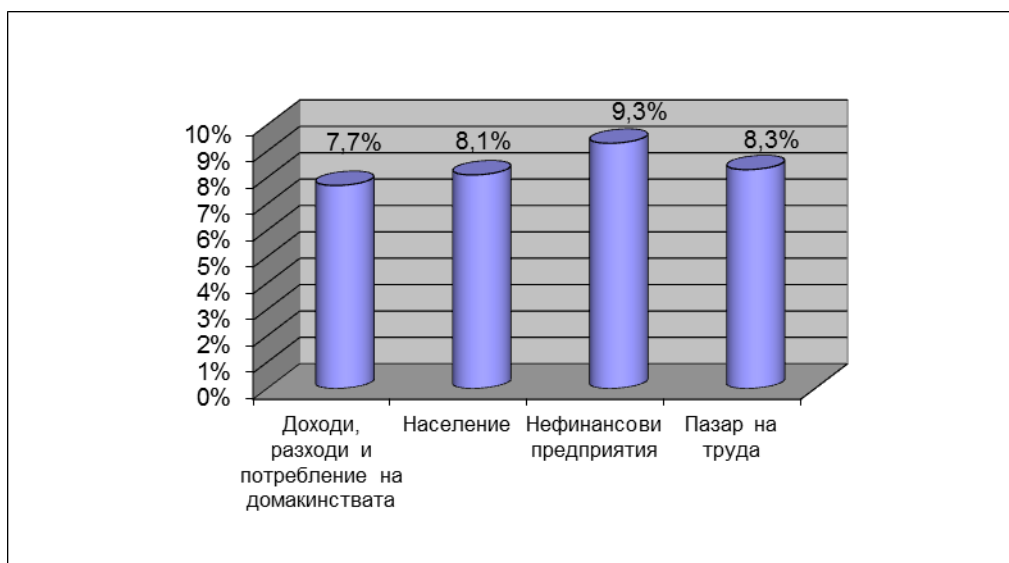
И през 2013 г. се запазва тенденцията дялът на търговските компании да бъде най-голям, следват органите на законодателната, изпълнителната и съдебната власт - с 8.3%. Дялът на студентите и учените е 4.9% от всички анкетирани. В сравнение с предходната година дялът на частните лица намалява с 1.8%.

Фиг. 1. Разпределение на групите потребители, проявяващи интерес към статистическата информация



Потребителите посочват като най-често използвани данните в областта на нефинансовите предприятия и пазара на труда (17.6%), а за населението и данните в областта на доходите, разходите и потреблението на домакинствата съответно 15.8%. Резултатите са показани на фиг. 2. Следва да се има предвид, че потребителите имаха възможност да посочат повече от един отговор.

Фиг. 2. Разпределение на областите на статистическа информация, търсена от потребителите



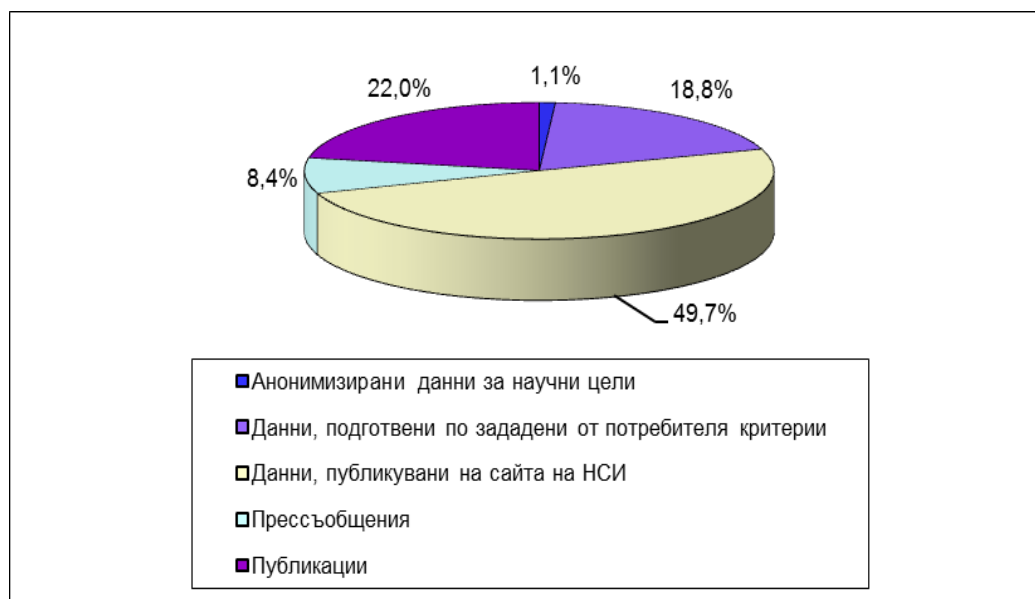
Повече от половината от анкетираните (52.2%) посочват, че в тяхната работа статистическата информация е ценна като базова информация. Като важна за работата им я определят 22.5% от анкетираните, а за 13.2% тя е от съществено значение за работата им. За 12.1% статистическата информация не е важна в работата им.

При отговора на въпроса относно целите, за които се използва статистическата информация, отново най-голям брой анкетирани посочват, че я използват като базова информация, следвани от тези, които я използват за извършване на анализ на пазара и вземане на бизнес решения.

Най-голям дял от анкетираните (59.2%) използват данните на НСИ при необходимост, 17.0% от анкетираните ги използват месечно, 9.8% - тримесечно, а 6.4%-седмично. Най-малък е дялът на анкетираните, които използват данните годишно или ежедневно, съответно 5.6 и 2.0%.

Данните, публикувани в интернет страницата на НСИ, както и публикациите са най-често използваните от потребителите продукти и услуги със съответно 49.7 и 22.0%. Следват данните, подготвени по зададени от потребителя критерии (18.8%), и прессъобщенията (8.4%). Най-малко използвани (1.1%) са анонимизираните данни. Резултатите са представени на фиг. 3.

Фиг. 3. Най-често използваните продукти и услуги на НСИ



За 44.5% от потребителите предоставяната от НСИ информация отговаря напълно на техните потребности от статистически данни, а 38.5% отговарят, че тя отчасти задоволява потребностите им. Без мнение са 11.1% от анкетираните. Малък е дялът на потребителите (5.5%), за които информацията не отговаря на техните потребности.

Качество

Въпросите за навременността при публикуване на статистическата информация, доверието в предлаганите от НСИ продукти и услуги, както и оценяването на статистическата информация на регионално ниво, бяха включени за първи път в анкетното проучване.

От потребителите се изискваше още да оценят качеството на предлаганите от НСИ печатни и електронни публикации, а именно: Основни статистически издания (Статистически годишник, Статистически справочник, брошура „България“); Специализираните статистически публикации и Прессъобщенията на НСИ, както и цялостното качество на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ.

Навременността при публикуването на статистическата информация се определя от 46.4% от анкетираните като добра, а 30.7% я определят като много добра. За 18.1% тя е задоволителна, а 4.8% от отговорилите смятат, че навременността при публикуването на статистическата информация е незадоволителна или лоша.

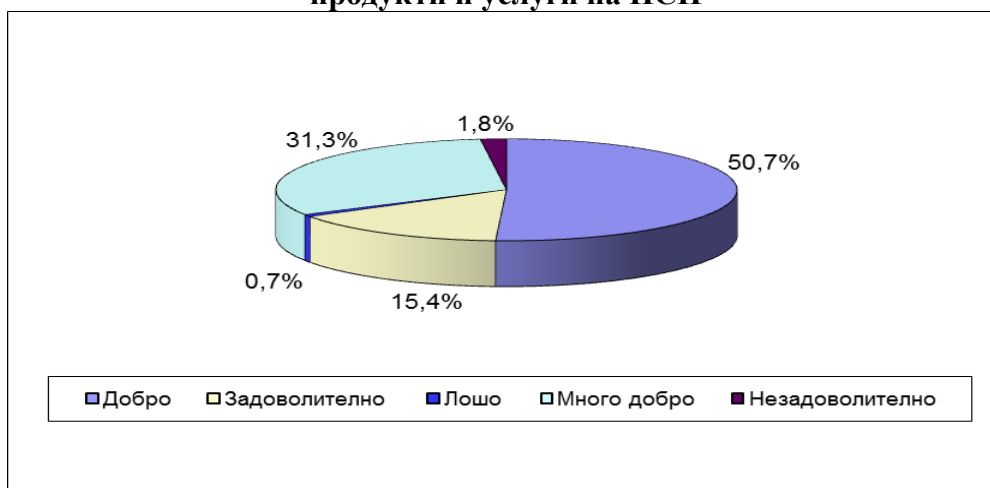
Сравнително висок е броят на потребителите, които се доверяват (43.2%) или са склонни да вярват (41.5%) в предлаганите от НСИ продукти и услуги. Еднакъв е процентът на потребителите, които са склонни да не се доверяват (6.3%) или нямат мнение (6.3%). Незначителен е дялът на анкетираните (2.7%), които не се доверяват на предлаганите от НСИ продукти и услуги.

Статистическата информация на регионално ниво се оценява от 43.6% от потребителите като добра, а 32.3% считат, че е много добра. Като задоволителна я определят 16.9% от анкетираните. Малък е дялът на тези, които я определят като незадоволителна или лоша, съответно 5.8 и 1.4%.

Резултатите от отговорите на въпроса относно качеството на предлаганите от НСИ печатни и електронни публикации показват, че най-голям дял от анкетираните (47.8%) намират качеството на публикациите за добро. Като много добро го определят 32.4%, а като задоволително – 17.7% от отговорилите на въпроса. Незначителен е дялът на потребителите (2.1%), които намират качеството на печатните и електронните публикации като незадоволително или лошо.

Както е показано на фиг. 4 цялостното качество на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ, се оценява от най-голям брой потребители (50.7%) като добро, следвани от тези, които го определят като много добро или задоволително, съответно 31.3 и 15.4% от анкетираните. Само 2.5% от анкетираните го определят като незадоволително или лошо.

Фиг. 4. Оценка на цялостното качество на предоставяните продукти и услуги на НСИ



Разпространение, метаданни и услуги

Разпространението на статистическата информация е основна стъпка в процеса на нейното производство. Статистическата информация трябва да се разпространява в ясна и разбираема форма и да бъде лесно достъпна за всички потребители. Публикуваната статистическа информация следва да бъде документирана чрез предоставянето на метаданни, обясняващи значението на данните.

На въпроса лесно ли намират търсената информация в интернет страницата на НСИ повече от половината анкетирани или 58.6% отговарят, че я намират лесно. Следват тези, които отчасти намират търсената информация – 32.4%. Трудно намират информацията 5.2% от потребителите, а 3.8% нямат мнение.

По-малък е броят на анкетирани (39.7%), които са запознати с Календара за разпространение на резултатите от статистическите изследвания спрямо тези (60.3%), които не са запознати. За 25.7% Календарът за разпространение съдържа напълно необходимата за техните нужди информация, а 20.6% от анкетирани отговарят, че той съдържа само отчасти необходимата информация. Според 4.4% Календарът за разпространение не съдържа необходимата информация, а 49.3% от потребителите са без мнение.

Повече от половината анкетирани (55.4%) използват методологията, предоставяна от НСИ относно статистическите данни, следвани от тези, които не я използват (32.4%). Методологията относно производството на статистическата информация се използва от 7.0% от потребителите, а 5.2% използват методологията относно качеството на статистическите данни.

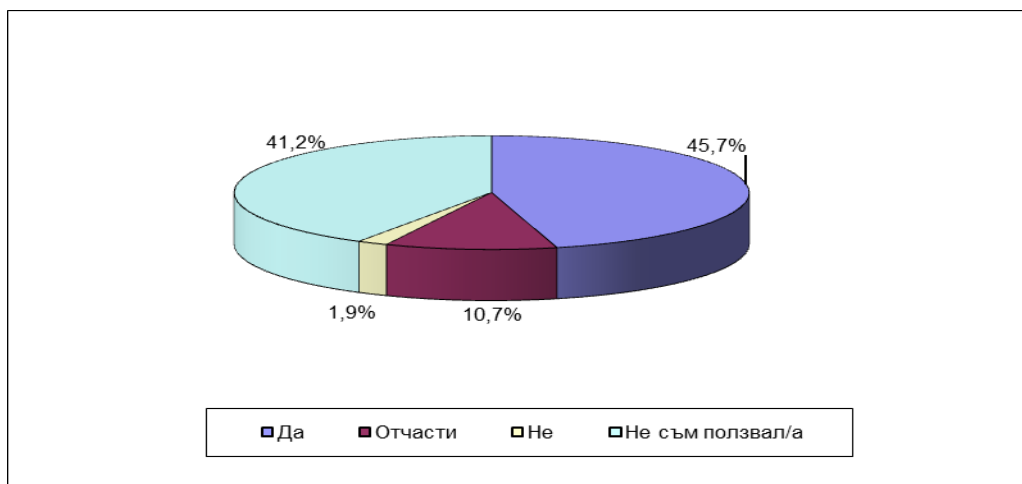
Най-голям е процентът на анкетирани (47.2%), които смятат, че публикуваните методологии са достатъчни за техните цели. За 39.5% от анкетирани методологиите са отчасти достатъчни за целите им, а за 13.3% не са достатъчни.

69.1% от анкетирани считат, че статистическата информация е представена по разбираем начин, а според 27.7% тя е отчасти разбираема. Малък е броят на анкетирани (3.2%), според които статистическата информация не е представена по разбираем начин.

С анкетното проучване относно удовлетвореността на потребителите от обслужването в НСИ се изискваше да дадат своята оценка и за обслужването в Приемната на НСИ, при предоставянето на информация по телефон и електронна поща, библиотеката на НСИ; Центъра за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk) и от предоставянето на информация в териториалните статистически бюра.

Над половината от анкетирани са удовлетворени напълно или частично от обслужването в НСИ, а неудовлетворени са 1.9% (фиг. 5).

Фиг. 5. Удовлетвореност на потребителите на статистическа информация от обслужването в НСИ



Препоръки:

В редица от анкетните карти са направени препоръки за разширяване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги, а именно:

- Публикуване на по-голям обем и по-детайлна информация на сайта на НСИ.
- Публикуване в съответната рубрика в сайта на НСИ на по-подробен списък с достъпната информация, т.е. да се включи списък на нестандартните статистически показатели.
- Информацията на ниво област и ниво община да бъде достъпна по всяко време от областните и общинските администрации.
- Публикуване на анализи.
- Публикуване на по-подробни данни в областта на енергетиката и селското стопанство.

Повечето препоръки са посочвани и при предишни изследвания на удовлетвореността на потребителите. Някои от потребителите изказват благодарност към служителите на НСИ за професионалното и коректно обслужване.