

## **РЕЗУЛТАТИ**

### **ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2014 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ**

От 2009 г. Националният статистически институт (НСИ) провежда ежегодно анкетно проучване на удовлетвореността на потребителите. Целта на изследването е получаването на обратна връзка за оценката на потребителите, ползващи предлаганите от НСИ продукти и услуги. Проучването е насочено към различни групи потребители - органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, неправителствени организации, медии, представители на научната общност, чуждестранни посолства и търговски представителства, медии, частни лица от страната и чужбина.

Спазвайки принципите, залегнали в Кодекса на европейската статистическа практика, през 2013 г. беше изготвена нова анкетна карта и изследването беше проведено само онлайн в интернет страницата на НСИ. За първи път в анкетното проучване бяха включени въпросите за качеството, разпространението на статистическата информация и метаданните.

Анкетната карта включва четири основни аспекта:

- Обща информация за профила на потребителите и интереса им към 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.

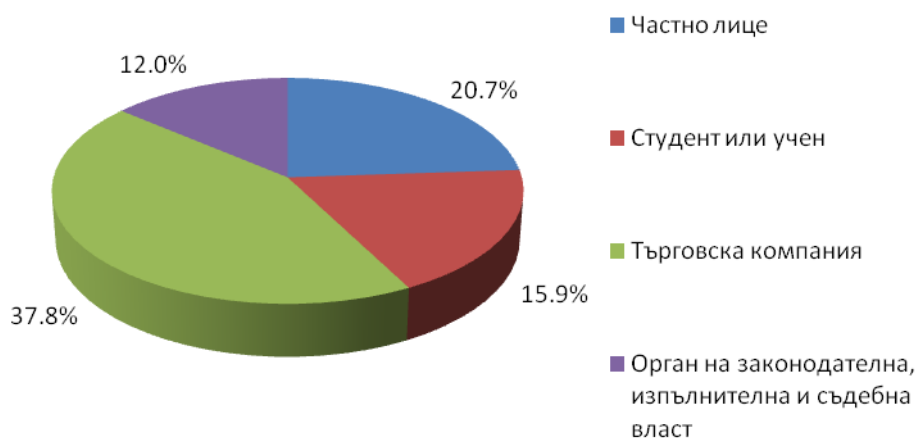
През 2014 г. изследването беше проведено в периода юни - декември. Попълнени са общо 484 анкетни карти.

#### **Резултати**

##### **Обща информация**

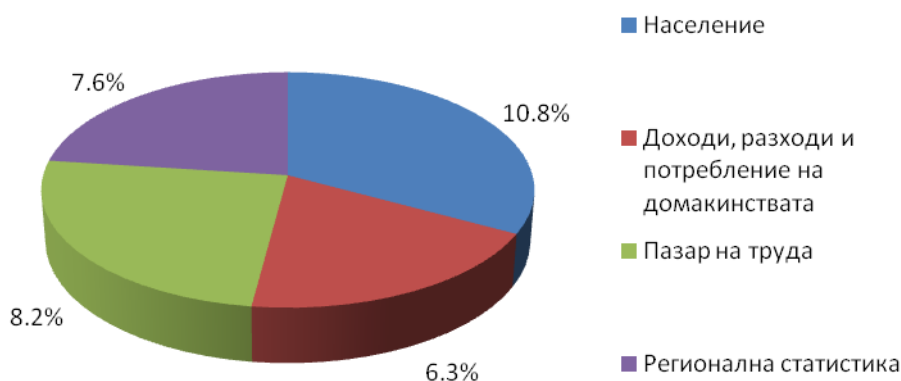
Потребителите, проявяващи траен интерес към статистическата информация, са обединени в няколко групи. Най-голям е дялът на търговските компании (37.8%), следват частните лица (20.7%), студентите и учените (15.9%) и органите на законодателната, съдебната и изпълнителната власт (12.0%) (фиг. 1).

**Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група**



Най-често търсена през 2014 г. е информацията в областта на населението (10.8%) за разлика от 2013 г., когато най-търсена е била информацията за нефинансовите предприятия. Запазва се тенденцията най-често търсени да са и данните за пазара на труда, и тези в областта на доходите, разходите и потреблението на домакинствата със съответно 8.2 и 6.3%, като потребителите имаха възможност да посочат повече от един отговор (фиг. 2).

**Фиг. 2. Търсена информация от потребителите по области**



За 45.9% от анкетиранияте статистическата информация е ценна като базова информация, а равен брой потребители (24.0%) отговарят, че тя е важна или е от съществено значение за работата им.

Отговорите на въпроса относно целите, за които се използва статистическата информация, показват, че и през 2014 г. най-голям брой анкетирани (36.0%) я използват като базова информация, следвани от тези, които я използват за извършване на анализ

на пазара (18.6%), вземане на бизнес решения (13.0%) и формиране на политики (10.2%).

Както и в предишното изследване, най-голям дял от анкетираните (49.8%) използват данните на НСИ при необходимост. Месечно данните се използват от 21.3%, тримесечно - от 9.0%, а седмично - от 8.5%. Най-малък е дялът на анкетираните, които използват данните един път в годината или ежедневно, съответно 5.2 и 6.2%.

Както и през 2013 г., най-често използваните от потребителите продукти и услуги са данните, публикувани в интернет страницата на НСИ, и публикациите със съответно 46.1 и 22.3%. Следват данните, подготвени по зададени от потребителя критерии (17.4%), и прессъобщенията (10.0%). Най-малко използвани (2.8%) и през 2014 г. са анонимизираните данни (фиг. 3).

**Фиг. 3. Най-често използвани продукти от потребителите**



Повече от половината от анкетираните (55.0%) посочват, че предоставяната от НСИ информация отговаря напълно на техните потребности от статистически данни, а 34.5% отговарят, че тя отчасти задоволява потребностите им. Без мнение са 5.4% от анкетираните. Много малък е дялът на потребителите, за които информацията не отговаря на техните потребности - 5.1%.

### **Качество**

С въпросите за качеството на статистическата информация потребителите оценяват навременността при публикуване на статистическа информация, доверието в предлаганите от НСИ продукти и услуги, както и статистическата информация на регионално ниво. Оценява се и качеството на печатните и електронните публикации на НСИ - основните статистически издания (Статистически годишник, Статистически справочник, брошура „България”); специализираните статистически публикации и

пресъобщенията на НСИ, както и цялостното качество на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ.

Навременността при публикуването на статистическата информация се определя от 43.2% от анкетиранияте като добра, а 36.8% я определят като много добра. За 16.1% тя е задоволителна, а 3.9% от отговорилите смятат, че навременността при публикуването на статистическата информация е незадоволителна или лоша.

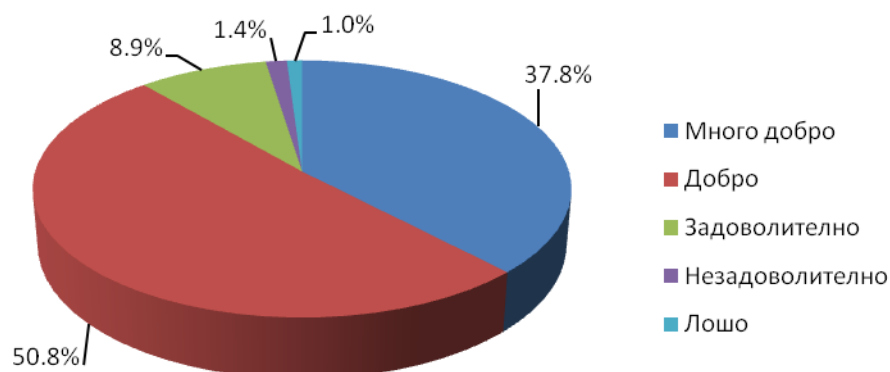
В сравнение с предходната година нараства доверието в продуктите и услугите на НСИ. През 2013 г. доверие са имали 43.2%, а през 2014 г. повече от половината от анкетиранияте (55.6%) отговарят, че се доверяват на предлаганите от НСИ продукти и услуги. Склонни да вярват са 37.4%. Незначителен е дялът на тези, които са склонни да не се доверяват (2.5%) или не се доверяват (1.2%) на предлаганите от НСИ продукти и услуги. Без мнение са 3.3% от потребителите.

Почти без промяна спрямо предходната година е оценката на потребителите относно статистическата информация на регионално ниво. През 2014 г. 43.0% от потребителите я оценяват като добра спрямо 43.6% през 2013 година. Като много добра я оценяват 36.8% от анкетиранияте през 2014 г. спрямо 32.3% през 2013 година. Като задоволителна я определят 15.0% от анкетиранияте. Сравнително малък е дялът на тези, които я определят като незадоволителна или лоша, съответно 4.0 и 1.2%.

Резултатите от отговорите на въпроса относно качеството на предлаганите от НСИ печатни и електронни публикации показват, че както и през предходната година, най-голям процент от анкетиранияте (47.7%) намират качеството на тези публикации за добро. Като много добро го определят 40.0%, а като задоволително - 10.7% от отговорилите на въпроса. Намалял е дялът на потребителите, които определят качеството на публикациите като незадоволително или лошо. През 2013 г. техният дял е 2.1%, а през 2014 г. - 1.6%.

Цялостното качество на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ, се оценява от най-голям брой потребители (50.8%) като добро, следвани от тези, които го определят като много добро или задоволително, съответно 37.8 и 8.9% от анкетиранияте (фиг. 4). Само 2.4% от анкетиранияте го определят като незадоволително или лошо

**Фиг. 4. Цялостна оценка на качеството на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ**



## Разпространение, метаданни и услуги

Разпространението на статистическата информация е заключителен етап в процеса на нейното производство. Статистическата информация трябва да е в ясна и разбираема форма и да е лесно достъпна за потребителите.

На въпроса лесно ли намират търсената в интернет страницата на НСИ информация повече от половината анкетирани, или 61.6%, отговарят, че я намират лесно. Техният дял е нараснал спрямо 2013 г., когато лесно намират информация 58.6% от анкетираниите. Следват тези, които отчасти намират търсената информация - 30.8 спрямо 32.4% през 2013 година. Трудно намират информацията 4.3% от потребителите, а 3.3% нямат мнение.

Както и през предходната година, по-малък е броят на анкетираниите (41.1%), които са запознати с Календара за разпространение на резултатите от статистическите изследвания на НСИ спрямо тези (58.9%), които не са запознати. За 29.1% Календарът за разпространение съдържа напълно необходимата за техните нужди информация, а 17.6% от анкетираниите отговарят, че той съдържа само отчасти необходимата информация. Според 2.9% Календарът за разпространение не съдържа необходимата информация, а 50.4% от потребителите нямат мнение.

Запазва се тенденцията от предходната година повече от половината анкетирани, или 61.6%, да използват методологията, предоставяна от НСИ, относно статистическите данни, следвани от тези, които не я използват - 20.5%. Методологията относно производството на статистическата информация се използва от 11.6% от потребителите, а 6.3% използват методологията относно качеството на статистическите данни. Най-голям е процентът на анкетираниите (50.8%), които смятат, че публикуваното е достатъчно за техните цели, за 39.2% от анкетираниите е отчасти достатъчно за целите им, а за 10.0% публикуваното не е достатъчно.

Голяма част от анкетираниите (71.3%) считат, че статистическата информация е представена по разбираем начин, а според 26.0% тя е представена отчасти разбираемо. Малък е броят на анкетираниите (2.7%), според които статистическата информация не е представена по разбираем начин.

С въпроса относно удовлетвореността от обслужването в НСИ от потребителите се изискваше да оценят удовлетвореността от обслужването в Приемната на НСИ; при предоставяне на информация по телефон и електронна поща; в библиотеката на НСИ; чрез Центъра за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk); в териториалните статистически бюра.

Резултатите от анкетата показват, че над половината от потребителите са напълно или частично удовлетворени от обслужването в НСИ. Неудовлетворени от обслужването са 1.7% (фиг. 5).

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



### **Препоръки**

В редица анкетни карти са направени препоръки за разширяване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги:

- Публикуване на повече информация на ниво община
- Изготвяне на готов продукт (набор от основни данни), предназначен за определен тип потребители
- Публикуване на анализи по различни теми, а не само на „сурови“ данни.

В някои от анкетните карти потребителите изказват благодарност към служителите на НСИ за професионалното и коректно обслужване.