



ИЗСЛЕДВАНЕ
ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА АНКЕТЬОРИТЕ

2008

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Характеристики на изследването.....	3
II. Анализ на резултатите.....	4
III. Основни изводи.....	12
IV. Предложения за подобряване.....	13
Приложения	16

I. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

ЦЕЛИ	<p>Целите на изследването са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ събиране и анализ на информация за удовлетвореността на анкетьорите по отделни фактори; ▪ осигуряване на информация за формулиране на насоки за подобрения; ▪ използване на резултатите при формулиране на показатели за качеството на статистическите процесите
ЦЕЛЕВА ГРУПА И ОБХВАТ	<p>Анкетьорите в Териториалните статистически бюра (ТСБ), които са ангажирани със събиране на данни от респондентите за изследванията на домакинствата /лица и предприятия, административни единици и други юридически лица</p> <p>Общо -792 служители, от тях отговорили на анкетата – 772</p> <p>Две подгрупи според вида на наблюдаваните единици Анкетьори в домакинствата - 284 (37%) Анкетьори в предприятията- 488 (63%)</p>
МЕТОД И ФОРМА ЗА СЪБИРАНЕ НА ДАННИТЕ*	<p>Чрез изчерпателна анкета в ТСБ</p> <p>Самопопълване на анкетна карта, съдържаща 14 затворени и един отворен въпроса</p>
ПЕРИОД НА ПРОВЕЖДАНЕ	Февруари 2008
% НА ОТГОВОРИЛИТЕ СЛУЖИТЕЛИ	97.5
ПРИЧИНИ ЗА ОТКАЗИТЕ	Отсъствие по болест или продължително отсъствие или невъзможност за участие на новоназначени служители
% НА ОТГОВАРЯНЕ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА	99.4
РЕЗУЛТАТ	Анализ на удовлетвореността на анкетьорите в сравнителен аспект в двете групи

* Въпросникът беше предоставен на хартиен носител. Определените отговорници във всяко ТСБ бяха ангажирани със събиране на попълнените въпросници и изпращането им обратно в ЦУ. Обработката на резултатите, агрегирането и анализа бяха извършени от работната група по проекта л

II. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Статистическата система в България се състои от НСИ и други органи на статистиката, които извършват статистическата дейност в държавата, чрез провеждане на периодични или еднократни изследвания, включени в Националната статистическа програма. Статистическата система на България е децентрализирана и се базира главно на изследвания. НСИ се състои от Централно управление (ЦУ) и 28 Териториални статистически бюра (ТСБ).

ТСБ организират цялостната дейност по събирането на индивидуални данни от респондентите и контролират качеството на индивидуалните данни в процеса на събирането. ТСБ организират разпространението на статистическата информация в съответния регион. Анкетьорите в ТСБ са „очите и ушите“ при изпълнението на много важни статистически процеси – събиране на данни от респондентите и разпространение на информацията на регионално ниво. Прочуването на тяхното мнение и изследването на техните нагласи е част от управлението на качеството.

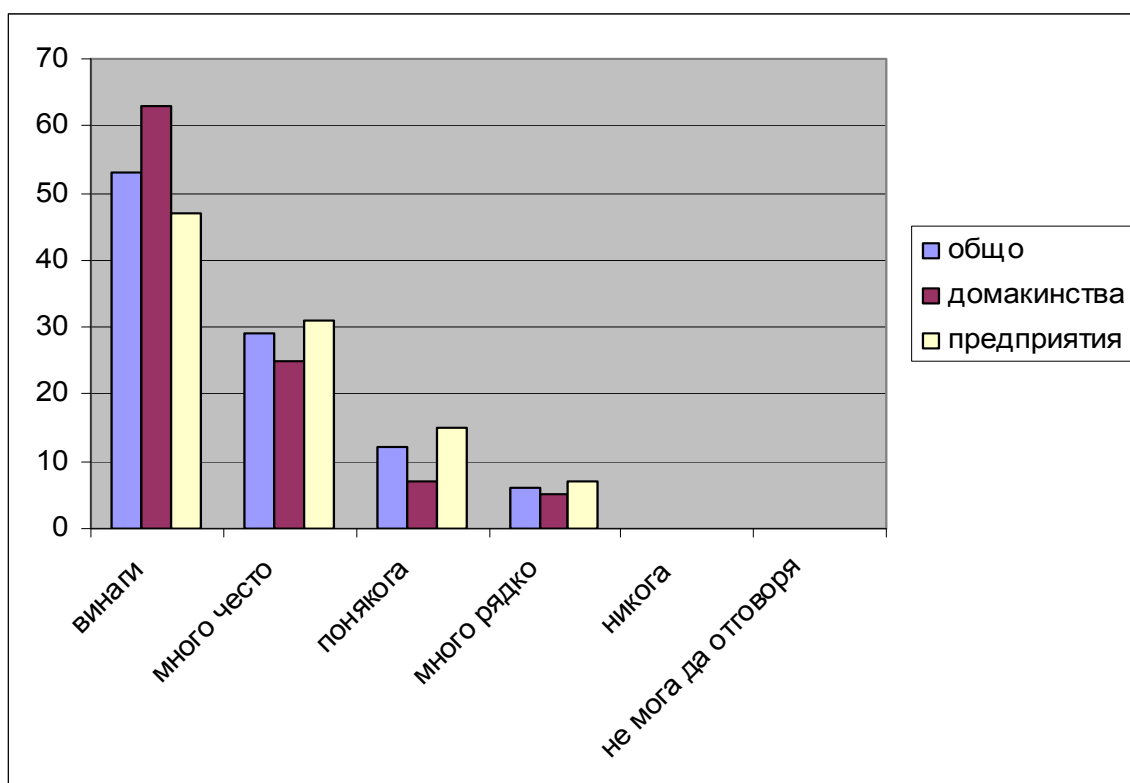
Общо през 2008 г. НСИ провежда 128 изследвания включени в Националната програма за статистически изследвания, при които се събират първични данни от респондентите на терен. ТСБ събират данните за 99 от тези изследвания. Преобладават изследванията в предприятията - 90 %. Всички изследвания на предприятията са задължителни. Текущите изследвания (месечни, тримесечни и шестмесечни) са около 40 %.

Това разпределение на изследванията на терен в ТСБ се отразява на структурата на анкетьорите. При анкетата беше предоставена възможност на анкетьорите да се самоопределят към коя група се отнасят на базата на преобладаваща от тях дейност. Имайки предвид общата натовареност, неравномерност на работата и липсата на отчетни данни за изразходване на времето по статистическите процеси / продукти, може да се приеме, че това разпределение може в определена степен да има условен характер. Преобладават анкетьорите, които събират данни от предприятията, административните единици и други юридически лица - 488 служители или 63 % , а от домакинствата- съответно 284 или 37 %.

В демографски аспект *профилът на анкетьорите* се характеризира със средна възраст около 47 години и много висок дял на жените - 93 % , като в двете групи няма различия. Общо дялът на анкетьорите с висше образование е 62 %. В образователния статус на анкетьорите обаче се очертава съществена разлика - анкетьорите с висше образование в домакинствата са 41 % , а в предприятията - 74 %.

1. Характерът на процеса на събиране на статистическите данни организиран на териториален принцип изисква анкетьорите да имат достатъчно време за запознаване с методологията на изследването и инструментариума - формуляри, указанията към тях, както и със списъка на наблюдаваните единици. Повече от половината (53 %) от анкетьорите отговарят, че винаги имат достатъчно време за запознаване с инструментариума на изследванията, а 29% - много често.

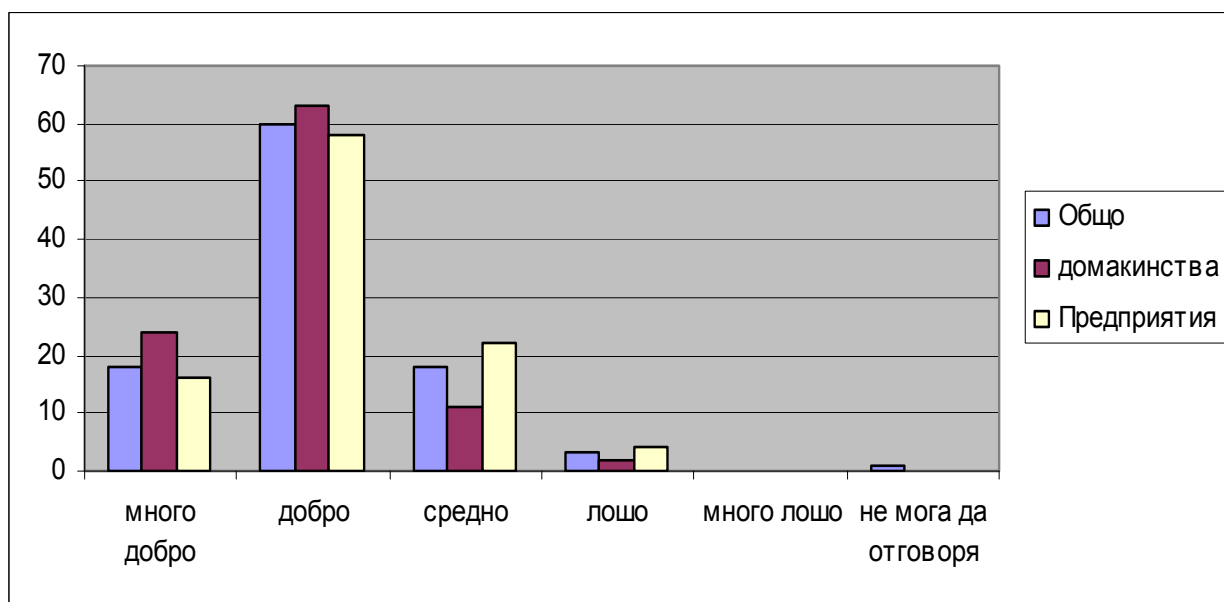
Графика 1 представя отговорите на този въпрос. В двете наблюдавани групи се очертават различия - 78 % от анкетьорите от предприятията отговарят, че имат достатъчно време (винаги или много често), а в домакинствата- 88%. Около 15 % от анкетьорите от предприятията споделят, че понякога има случаи, в които методологията за някои изследвания се предоставя в последния момент и няма достатъчно време за запознаване , докато при домакинствата този дял е 7 %.



Графика 1 Преди събирането на данните от респондентите, разполагате ли с достатъчно време за запознаване с инструментариума на изследването – формуляри, указания, списък на единиците и други?

2. Съществен елемент при събирането на данни е качеството на **инструментариума**. Респондентите се явяват като потребители на методологията в частта за събирането на данните, използваните класификации, въпросници, начина на събирането на данните. Освен това те са доставчици на микро данните, от които се агрегират макроданните. Качеството на макроданните зависи от съответното качество на микро данните. Статистическият формуляр е ключовият елемент от изследването. Той е инструмент за идентифициране на информационните потребности, като включва съответни концепции и дефиниции. Освен това той е средство за стандартизиране и контрол на изследванията. Както е известно, добре изградения въпросник съдейства за намаляване на грешките при изследванията и оптимизиране на връзките с респондентите.

Разпределението на отговорите по въпроса за качеството на инструментариума е следното: 18 % оценяват качеството на инструментариума като много добро, 60 % - добро, 18 %-средно и 3 %- лошо. Анкетьорите на предприятията са по критични в оценките относно качеството на инструментариума, като над 22 % от тях оценяват качеството като средно. Тази оценка е с 11 пункта по-висока в сравнение с оценката на домакинствата. И двете групи анкетьори посочват като основни причини дължината/ обема на формулярите, начина на формулиране на въпросите и указанията за тяхното попълване.

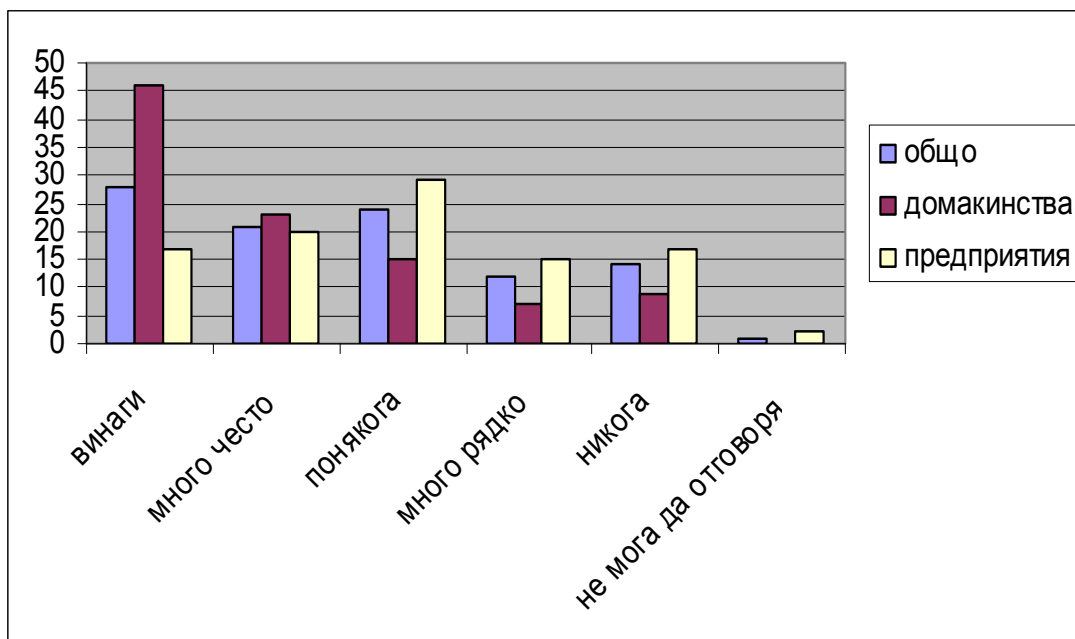


Графика 2 Как оценявате качеството на инструментариума за изследванията, в които Вие сте участвували ?

3. **Обучението на анкетьорите** има съществено значение в процеса на събирането на данните. Средногодишно през последните три години около 430 служители от ТСБ са участвали в курсове и семинари организирани от НСИ или около 40 % от персонала . Разпределението на отговорите на анкетьорите относно участието им в обучението е следното - 28% заявяват, че участват винаги в обучението, 21 % - много често , 24 % понякога, 12 % - много рядко и 14 % - никога . Голямата степен на не еднородност и поляризация показва неефективност на политиката по обучение на анкетьорите От една страна съществува неравнопоставеност относно възможностите за обучение, а от друга неизползване възможностите за трансфер на познания върху всички анкетьори. Съществува чувствителна разлика в оценките на двете групи – докато около 70 % от анкетьорите в домакинствата участват винаги и много често, само 37 % от анкетьорите за предприятията споделят тази оценка. Освен това дялът на анкетьорите в предприятията, които никога не са участвали в обучението е почти два пъти по- висок от съответния дял в домакинствата. В известна степен тези разлики са свързани с подхода към обучението организиран от Централно управление - главно за нови изследвания в домакинствата (по проекти по грант , за които провежда обучение-статистиката на условията на живот и доходите, изследването на работната сила, образованието на възрастните, здравето интервю) и сравнително по-малко за изследванията в предприятията .

Качеството на обучението се оценява като много добро от 24% от анкетираните, добро - 49 % и средно -11%. Различията в участието в обучението на двете групи дават отражение и при отговорите за качеството – 19 % от анкетьорите от предприятията посочват, че не могат да отговорят

Очертава се необходимост от засилване обучението на анкетьорите с цел повишаване познанията и връзките между различните видове данни, комуникациите с респондентите. Осигуряването на адекватно обучение ще съдейства за повишаване качеството на данните, мотивацията на респондентите по добри връзки с централно управление

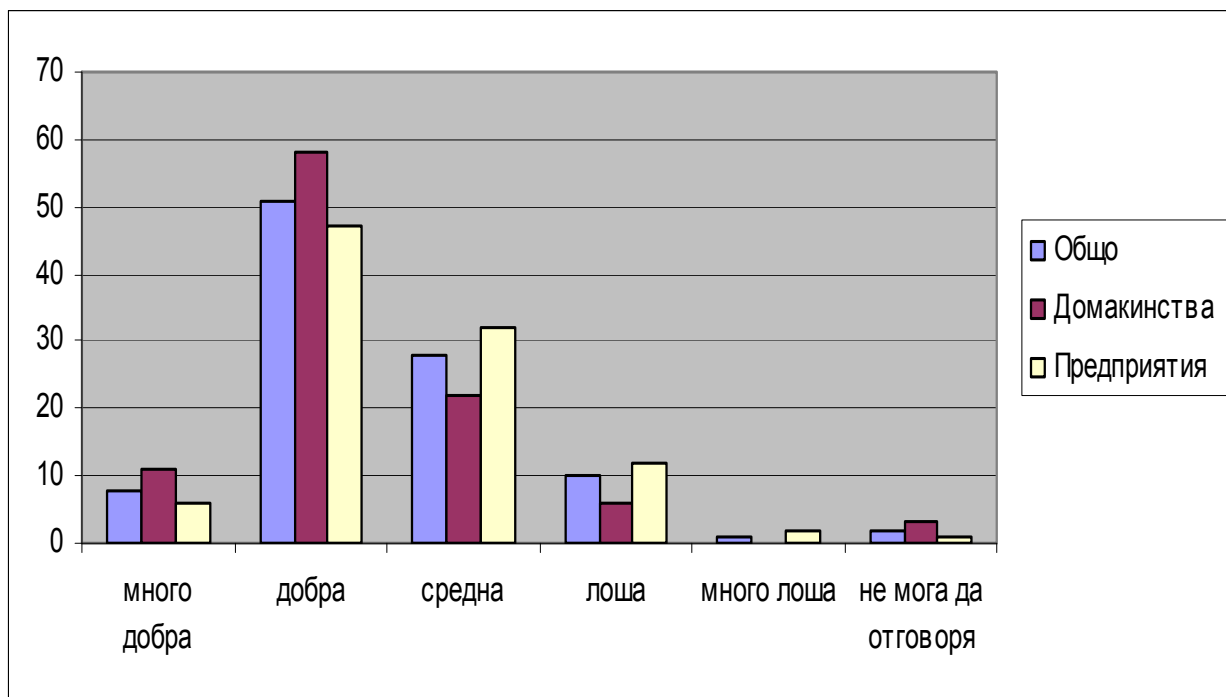


Графика 3 Учасват ли в обучение провеждано в системата на НСИ, преди събирането на данни?

4. В условията на нарастване на броя, честотата на изследванията и натоварването на респондентите, както и намаляване на персонала от ТСБ (от 1205 души към края на 2005 година на 968 към 1. 07. 2008 година) ролята на **координацията** силно нараства. Някои основни аспекти на координацията като време и начин на провеждане на изследванията, съгласуване на извадки и показатели са от съществено значение за качеството на събираните данни и натоварването . Направленията на координацията - във вертикален и хоризонтален аспект изискват осигуряване на съгласуваност между отделните изследвания и отговорностите за тяхната реализация както в НСИ, така и в рамките на националната статистическа система.

Много добра и добра оценка за координацията се изразява от 60 % от анкетъорите , средна - 28 %, лоша - 10 %. Очертават се различия в мнението на анкетъорите от двете групи. Оценките на анкетъорите от предприятията за координацията са по критични - 32% считат, че е на средно равнище и 12%- лоша . Съответните оценки на анкетъорите от домакинствата са 22% и 6%. Около 70 % от анкетъорите в домакинствата изразяват много добра и добра оценка за координацията, докато в предприятията тази дял е с 16 пункта по-нисък. Различията в оценки до известна степен са свързани с характера и особеностите на изследванията в предприятията и в домакинствата.

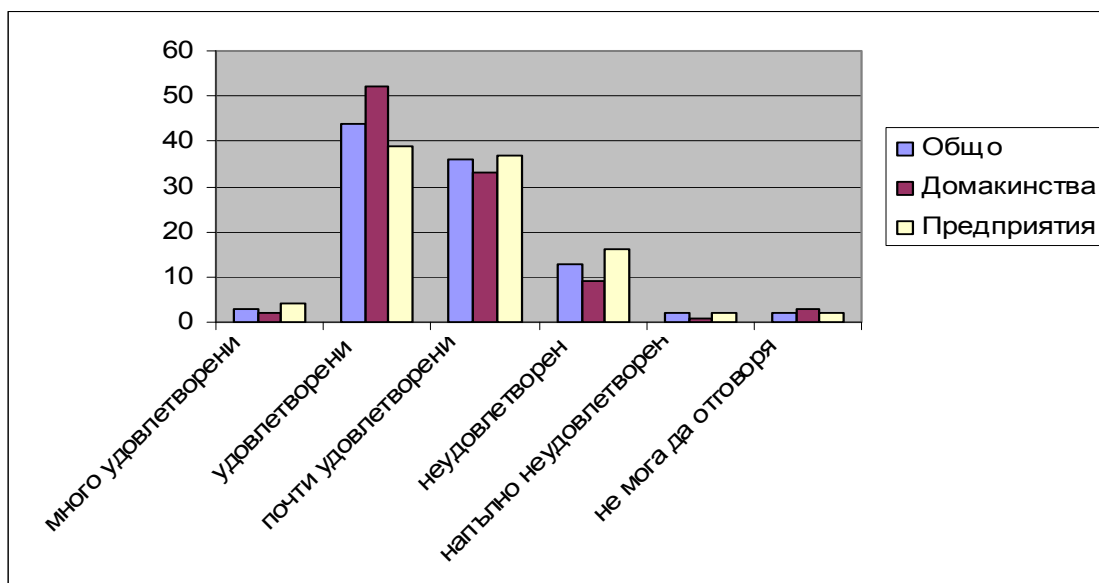
Като основни слабости в координацията се посочват: несъгласуваността във времето на провеждането на изследванията на терен, кратки срокове за получаване на формулярите от респондентите, допускане на разлики между исканите данни и сроковете на счетоводното приключване на отчетните единици от бизнеса, дублиране на някои показатели, включване на едни и същи малки фирми в различни изследвания , искането на едни и същи данни на различни държавни администрации и други.



Графика 4 Как оценявате координацията на изследванията, в които Виучаствате?

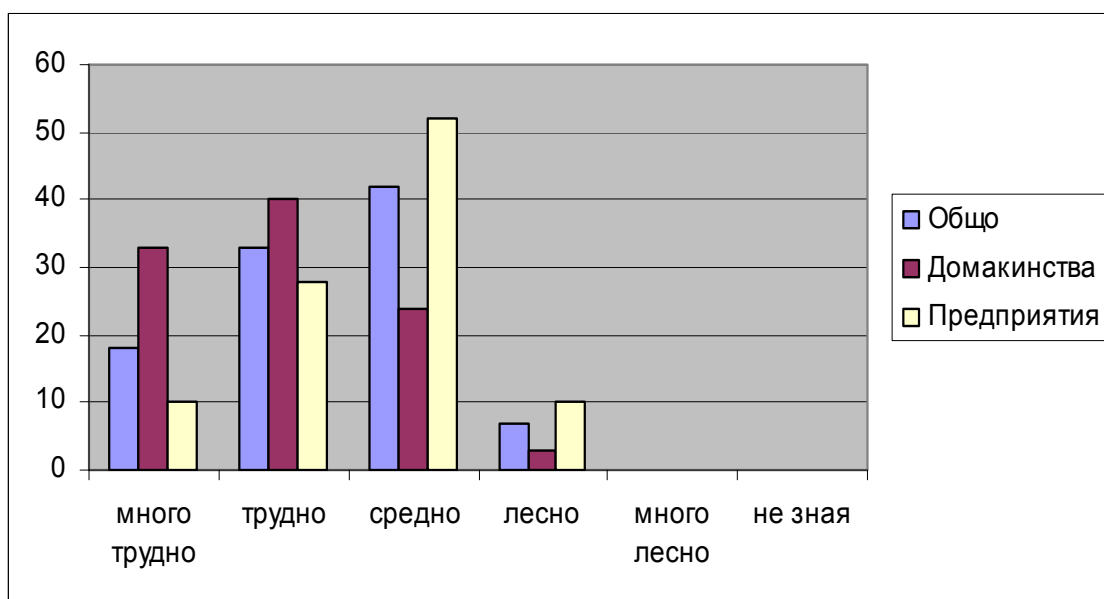
5. **Организацията на събирането на данни** има водещо значение за качеството на процеса. Планирането на работата на терен е от значение за намаляване на разходите и за избор на оптимална организация. Както беше посочено, събирането на данни се осъществяваше главно чрез посещения на домакинствата, изпращане на писма до предприятията. Понастоящем нараства електронните форми на събиране на данни от предприятията. Провеждат се и някои телефонни интервюта. Много удовлетворени са само 3% от анкетьорите, удовлетворени - 44%, почти- 36 %, не удовлетворени - 13 %. Затрудненията, причинени от организацията на изследванията се проявяват по силно при анкетьорите от предприятията. Делът на анкетьорите от предприятията, които изразяват удовлетворение (39 %) е с 13 пункта по-нисък отколкото анкетьорите в домакинствата. Неудовлетворени от организацията на изследванията в предприятията са 16 % от анкетьорите, докато в домакинствата те са 9 %.

Като основни слабости в организацията на изследванията анкетьорите от предприятията посочват недостатъчното използване на електронни формуляри, недостиг и незадоволително състояние на компютърното оборудване, координацията на извадките и оптимизацията на техния размер с оглед на точността и разходите, честота и натоварването в малките фирми, техниките за събиране на данните, несъгласуваността на въпросниците, недостатъчно взаимодействие и осигуряване на обратна връзка между участниците в процеса на събиране на данни и специалистите, които осъществяват подбора на единиците.



Графика 5 В каква степен сте удовлетворени от организацията на събирането на данните?

6. Осъществяването на **контакти с респондентите** е съществен елемент от работата на анкетъорите. Много трудно осъществяват контакт с респондентите 18 % от анкетъорите, трудно-33 % , средно трудно - 42 %. Само 7 % от анкетъорите оценяват контактите с респондентите като лесни. В двете групи анкетъори има съществени различия при оценката на трудностите. Значително по-големи трудности при осъществяване контакт с респондентите срещат анкетъорите от домакинствата - 73 % оценяват тази дейност като много трудно и трудно докато за предприятията този дял е с 35 пункта по-нисък . Всеки четвърти анкетъор от домакинствата оценява степента на трудност като средна, докато при предприятията тази оценка се споделя от всеки втори анкетъор.



Графика 6 Каква е степента на трудност при осъществяване на контакт с респондентите?

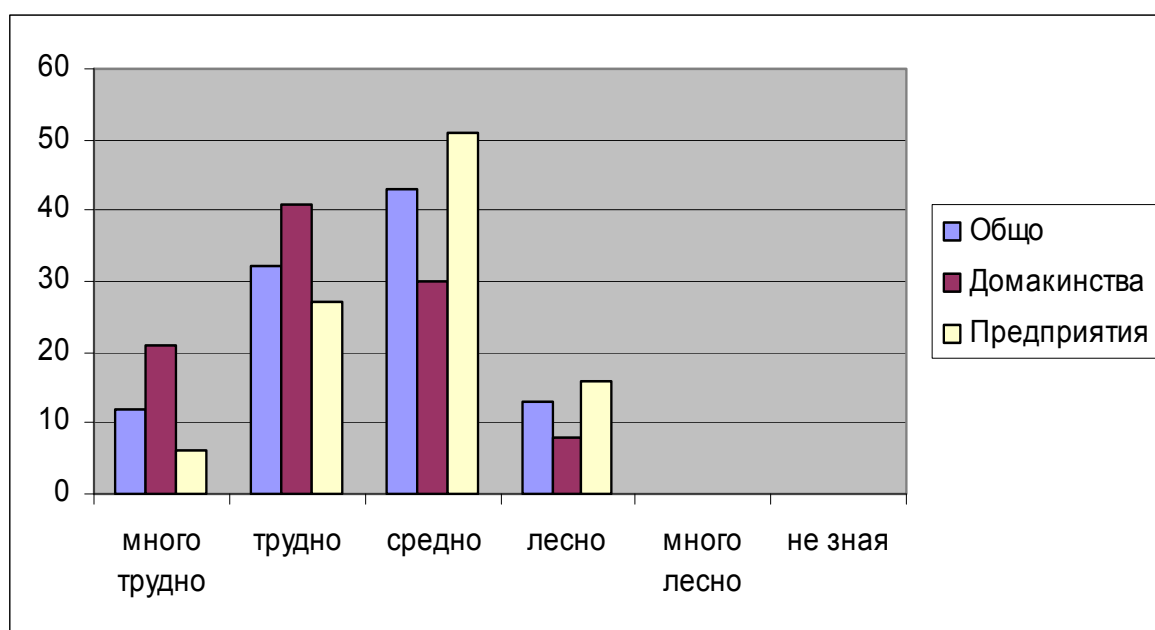
7. Познанията, уменията и владенето на техниките за **комуникиране с респондентите** са важни фактори при установяването на сътрудничеството между респондентите и анкетьорите в съответствие с целите на изследванията и намаляване на отказите. Кореспонденцията, консултациите по телефона и електронната поща, оказване на помощ в ТСБ и на място на респондентите са различните форми на комуникациите между анкетьорите и респондентите в процеса на събиране на данни

Комуникациите с респондентите се осъществяват много трудно според 12 % от анкетьорите , трудно- 32 % ,средно трудно- 43 % и лесно- за 13 %. Анкетьорите от домакинствата срещат значително по големи трудности при комуникирането – 60 % споделят, че комуникациите се осъществяват много трудно или трудно.

Като основни причини за трудностите при осъществяване на контакт и комуникирането с респондентите се посочват: недостатъчна информираност, включително и писмено представяне на целите на изследванията; негативна нагласа на някои респондентите , поради не осъзнаване ползата от данните; липсата на стимули и ниско заплащане на респондентите; общата социална и икономическа среда и недостатъчното доверие; неактуални адресни данни; отдалеченост на респондентите и транспортни затруднения; неефективно действие на нормативната уредба за наказателните мерки; включването на много въпроси във формулярите допълнително затруднява комуникациите, недостиг на средства за комуникации, недостатъчно подготвените кадри в малките предприятия, включване на респондентите здравословни и езикови проблеми, което налага преки контакти, посещения и оказване на съдействие на място.

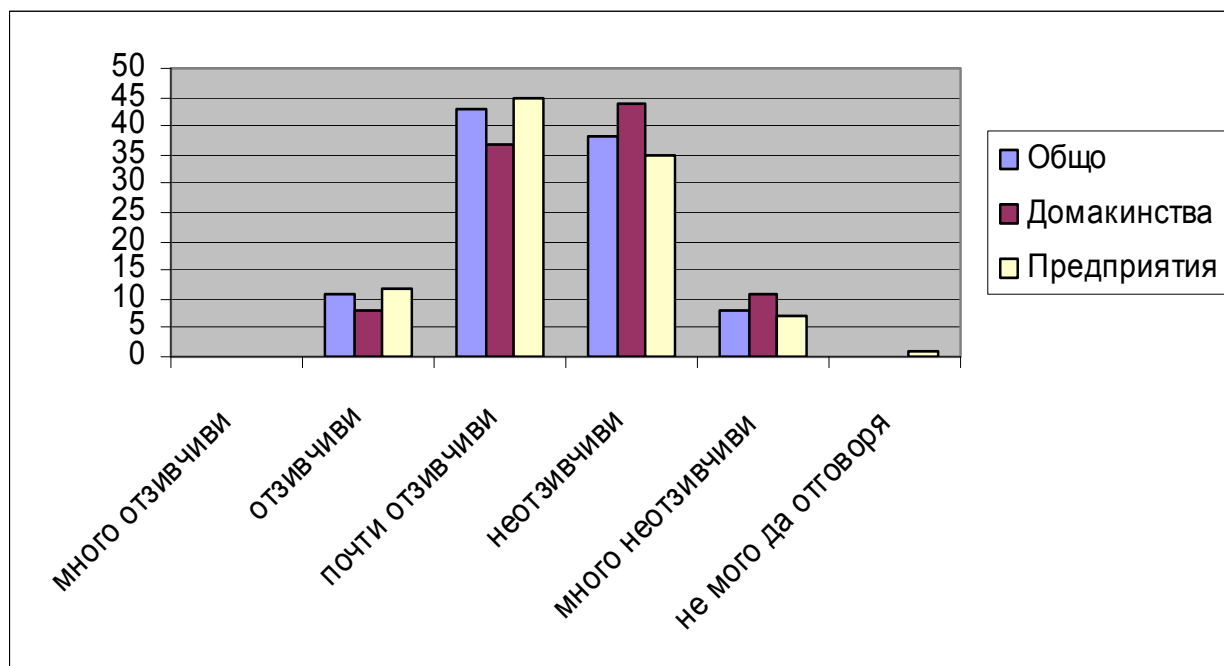
Закона за статистиката предвижда административно-наказателни разпоредби при осъществяване на статистическата дейност. Средногодишно през периода 2005-2007 година от ТСБ са съставени 106 акта, издадени са 57 наказателни постановления , наложените глоби са в размер на 7800 лева и изпратените предупредителни писма до респондентите, за които не са съставени актове са 9239.

Средногодишно за същия период от служителите в ТСБ е оказана помощ на 5647 респондентите на място и на 42660 респонденти в самите ТСБ. Освен това са проведени съвещания и работни срещи с респондентите – 66.



Графика 7 Каква е степента на трудност при комуникиране с респондентите?

8. Специално внимание заслужава оценката на анкетъорите относно степента на **отзивчивост на респондентите** при предоставяне на информация по така наречените **чувствителни въпроси** (например лични данни като ЕГН, дата на раждане, семейно положение, месторабота, размер на възнагражденията,) . 11 % от анкетъорите считат, че респондентите са отзивчиви при предоставянето на данни, 43% - почти отзивчиви, 38 % - неотзивчиви и 8 % много неотзивчиви. Повече от половината от анкетъорите от домакинствата оценяват респондентите при предоставяне на данни по чувствителни въпроси като неотзивчиви и много неотзивчиви, докато при предприятията този дял е с 13 пункта по-нисък. Анкетъорите споделят, че основните причини за неотзивчивостта са доверието в институцията, популяризирането на целите на изследванията, нормативно регламентирани и съгласуване със Закона за защита на личните данни на задължителното събиране на някои данни , защитата на входящите микро данни.



Графика 8 Как преценяват степента на отзивчивост на респондентите при отговори на чувствителни въпроси?

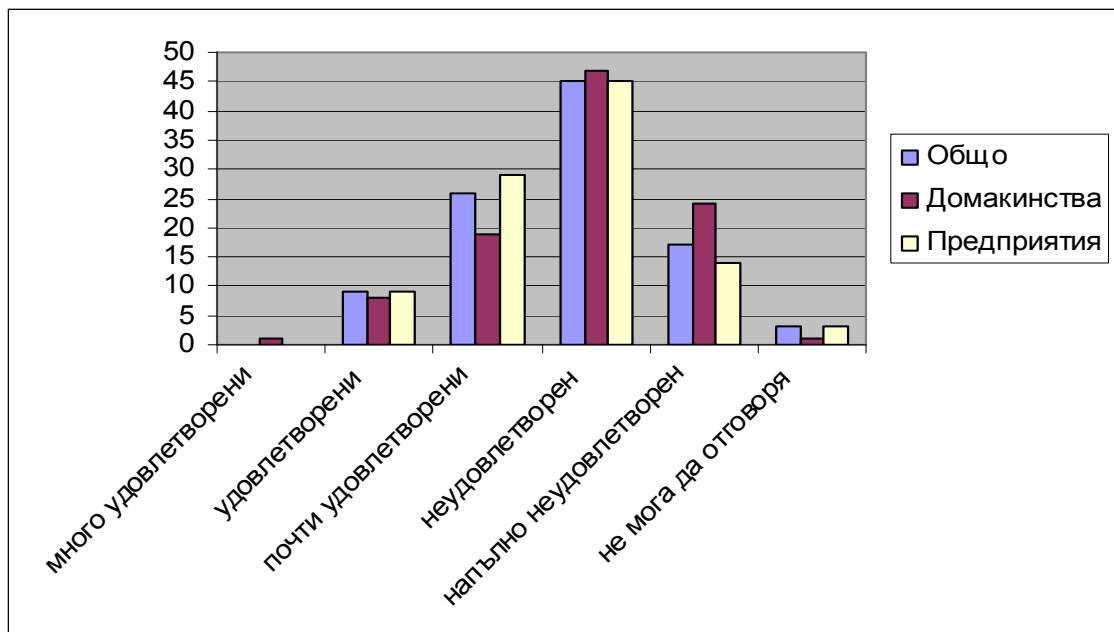
9. Мотивацията на анкетъорите зависи от много фактори включително и от **възнаграждението за техния труд**. Около 45 % от анкетъорите изразяват неудовлетвореност от възнаграждението, 17 % са много неудовлетворени, 26 % почти удовлетворени и само 9 % удовлетворени.

Ниското заплащане е съществен фактор за текучеството сред служителите и влияе негативно върху възрастовата структура на персонала. Макар и коефициента на напусналите по собствено желание в ТСБ през 2007 г. да е относително нисък (около 2 %) в сравнение с Централно управление (около 6 %), осигуреността с мотивиран и квалифициран персонал остава като основен проблем.

Основните причини за неудовлетвореността на анкетъорите в двете групи са: ниския размер на заплатите, разликата в заплащането на държавните служители и служителите по трудово правоотношение (делът на служителите по трудово правоотношение в ТСБ е около 40 %), не получаването предварително на аванс за транспортни разходи при командировки, закъсненията при заплащане на възнаграждения за работата по международни проекти,

липсата на допълнителни средства за работно облекло, обувки, липсата на стимули за анкетьорите, особено когато се налага да работят в затруднени условия.

Действащата система за атестиране, чрез оценка на индивидуалното трудово изпълнение, все още не оказва силно мотивиращо въздействие(макар че за 2007 г. около 38 % от служителите в ТСБ индивидуалното изпълнение е с оценка 2 - над изискванията) . Очертава се по силна неудовлетвореност при анкетьорите в домакинствата. Делът на напълно неудовлетворените анкетьори в домакинствата е с 10 пункта по-висок в сравнение с предприятията, а на почти удовлетворените - с 10 пункта по-нисък В известна степен това се дължи на преобладаващия дял анкетьори със средно образование- около 60 % , които получават по-ниско заплащане. Анкетьорите със средно образование в предприятията са около 26 %. Делът на неудовлетворените анкетьори от двете групи е близък- 47 % за домакинствата и 44 % за предприятията.



Графика 9 Каква е степента на Вашата удовлетвореност от възнаграждението за извършената работа при събирането на данните?

III. ОСНОВНИ ИЗВОДИ

Резултатите от изследването показват голям интерес на анкетьорите от ТСБ към основни аспекти от тяхната дейност. Това се потвърждава от степента на отговорилите на основните въпроси в анкетната карта и направените коментари, предложения и препоръки. Като позитивна обща тенденция трябва да се отбележи разбирането на значението на дейността на анкетьорите в процеса на събиране на данните от респондентите - предприятия и домакинства. Съществена част от мотивите за удовлетвореността на анкетьорите е свързана със системните им усилия при събирането на данните. В известна степен е налице разделение – от една страна преобладава удовлетвореност от друга – не еднородност на оценките и от трета - неудовлетвореност.

Формират се две оси на неудовлетвореност по отделни аспекти от дейността на анкетьорите в двете групи:

- анкетъорите от предприятията изразяват по силна неудовлетвореност относно качеството на инструментариума, обучението, координацията и организацията на изследванията;
- анкетъорите в домакинствата чувстват по-голяма неудовлетвореност от контактите и комуникациите с респондентите, отзивчивост при предоставяне на данни по чувствителни въпроси и възнагражденията за труда.

Обобщените резултати от изследването показват следното:

- *Около 80% от анкетъорите отговарят, че имат достатъчно време за запознаване с инструментариума на изследванията- винаги и много често. Качеството на инструментариума се оценява като много добро и добро от 78% от анкетъорите. Същевременно анкетъорите на предприятията са по критични в оценките относно качеството на инструментариума - 22 % считат, че е на средно равнище.*
- *Около 50% от анкетъорите споделят, че винаги или много често участват в провежданото обучение преди събирането на данните, но 24 % споделя, че много рядко или никога не участват в обучение. Оценките на двете групи се различават като анкетъорите в предприятията са по-обезпокоителни. Почти 75 % оценяват качеството на обучението като много добро и добро.*
- *Координацията в изследванията се оценява положително от почти 60 % от анкетъорите. Удовлетворение от организацията на изследванията изразяват 47 % от анкетъорите. Оценките на анкетъорите от предприятията за координацията и организацията на изследванията са по критични.*
- *Много трудно и трудно осъществяват контакт с респондентите половината от анкетъорите. Същите трудности срещат 44 % от анкетъорите при комуникирането с респондентите. 46% от анкетъорите считат, че респондентите не са отзивчиви или са много неотзивчиви при предоставяне на данни по чувствителни въпроси. Значително по – големи трудности срещат анкетъорите от домакинствата.*
- *Около 62 % от анкетъорите са неудовлетворени и напълно неудовлетворени от възнаграждението. Очертава се по силна неудовлетвореност при анкетъорите в домакинствата.*

IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ

В анкетната карта беше предоставена възможност за допълнителни коментари, препоръки и предложения. Общо 257 анкетъори или 40 % от всички анкетиращи са използвали тази възможност-120 от домакинствата и 137 от предприятията. Направени са 444 коментари по всички въпроси (40% от тях са свързани с удовлетвореността от възнаграждението. 31% с установяване на контактите, комуникации и отзивчивостта при искане на информация за чувствителни въпроси и 21 % – с координацията и организацията на изследванията).

Същевременно аспектите, по които беше извършено изследването на удовлетвореността на анкетъорите в ТСБ са взаимосвързани, засягат различни дейности на НСИ и трите групи процеси - статистически, управленски и административни.

Внедряването на системния подход в управление на качеството съгласно политиката по качеството изисква:

- преход от качеството на продуктите към качество на процесите и непрекъснати подобрения;

- преход от оценка на качеството на статистическите данни към управление на институционално равнище.

Контрола на качеството трябва да се осигурява на базата на събраната информация за качеството на различните процеси и под процеси. За да се постигнат добри резултати всички елементи от системата трябва да се използват ефективно и ефикасно при реализирането на процесите и подпроцесите.

В тази връзка формираните предложения могат да се разглеждат като детайлизация и конкретизация на дейности при изпълнение на общите хоризонтални приоритетни задачи на НСИ очертани в Стратегията за развитие на националната статистическа система през периода 2008-2012 година.

Имайки предвид предложенията на анкетъорите основните направления , в които трябва да се насочат подобренията са:

- ***Намаляване натовареността на респондентите, подобряване на координацията, организацията и комуникацията***
 - преглед на статистическия инструментариум от гледна точка на намаляване на обема на исканата информация от респондентите, формулиране на ясни и разбираеми въпроси, подобряване дизайна на статистическите формуляри и разработване на подробни инструкции за някои формуляри, премахване на дублиращи въпроси или показатели, включване на нормативните изисквания за конфиденциалност и защита на личните данни, обединяване на някои формуляри;
 - преглед на начините и формите на събиране на данните;
 - представянето на метаданните по изследванията на сайта на НСИ в рубриката за респондентите; разработване на нова рубрика в сайта относно намаляване на натоварването;
 - съгласуване на сроковете за събиране на данни от респондентите -от календара на изследванията;
 - координиране на извадките и въвеждане на ротационни схеми за намаляване натоварването на респондентите съгласуване извадките с невключване на едни и същи домакинства в повече от едно изследване;
 - разширяване използването на административни източници;
 - -материално и морално стимулиране на респондетите ,за времето, което отделят за попълване на статистическите формуляри- бонуси;
 - подобряване взаимодействието между потребителите, статистиците методолози и анкетъорите;
 - предварително информирание на респондентите за участието им в статистическите изследвания;
 - намаляване натоварването на малките фирми 4 заети ,като се въведе лимит за броя на изследванията в които участват не повече от 3;
 - мониторинг и отчитане на натоварването;
 - съгласуване на подходите и методите за работа с респондентите и използване на практиката на често задавани въпроси - FAQ установени са стандартни процедури и инфраструктура за отговор на въпросите от респондентите;

- третиране на респондентите не само като доставчици на данни, но и като потребители и осигуряване обратно връщане на информация, за която те проявяват интерес;
 - разработване на анализи на грешките при изследванията- извадкови и не извадкови;
 - въвеждане на система за мониторинг и оценка на времето, необходимо на респондентите за попълване на статистическите формуляри;
 - разработване на ръководство за критериите за качеството в процеса на събиране на данните;
 - осигуряване на безплатен телефонен номер за използване от респондентите, в случай на запитвания.
- ***Разширяване на обучението и повишаване на мотивация на персонала***
- разработване на ръководство/ а за обучение на анкетьорите като част от документацията за изследванията;
 - разработване на процедури за подбор на анкетьорите и списък от компетенциите, на които трябва да отговарят ;
 - непрекъснато обучение по национално законодателство, свързано със статистическата дейност, европейско статистическо законодателство, съвременни средства за обработка на данните, чужди езици;
 - въвеждане на система за допълнително стимулиране според количеството, качество и ефективността на разходите на извършената работа.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1: Обобщени резултати

Приложение 2: Анкетна карта

Използвана литература

Приложение 1: Обобщени резултати

ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

Въпрос	Степен на удовлетвореност	Отговори-общо	Домакинства	Предприятия	Отговори-общо	Домакинства	Предприятия
2	Преди събирането на данните от респондентите, разполагате ли с достатъчно време за запознаване с инструментариума на изследването – формуляри, указания, списък на единиците и други?	772	284	488	100	100	100
	винаги	406	178	228	53	63	47
	много често	225	72	153	29	25	31
	понякога	95	20	75	12	7	15
	много рядко	45	14	31	6	5	7
	никога	1	0	1	0	0	0
	не мога да отговоря	0	0	0	0	0	0
3	Как оценявате качеството на инструментариума за изследванията, в които Вие сте участвували	770	284	486	100	100	100
	много добро	141	65	76	18	24	16
	добро	458	178	280	60	63	58
	средно	139	32	107	18	11	22
	лошо	26	7	19	3	2	4
	много лошо	1	0	1	0	0	0
	не мога да отговоря	5	2	3	1	0	0
4	Участвате ли в обучение провеждано в системата на НСИ, преди събирането на данни?	769	282	487	100	100	100
	винаги	213	130	83	28	46	17
	много често	160	65	95	21	23	20
	понякога	185	42	143	24	15	29
	много рядко	92	20	72	12	7	15
	никога	110	25	85	14	9	17
	не мога да отговоря	9	0	9	1	0	2

5	Как оценявате качеството на обучението?	763	280	483	100	100	100
	много добро	181	98	83	24	35	17
	добро	373	139	234	49	50	49
	средно	85	19	66	11	7	14
	лошо	7	0	7	1	0	1
	много лошо	1	1	0	0	0	0
	не мога да отговоря	116	23	93	15	8	19
6	Как оценявате координацията на изследванията, в които Вие участвате?	771	283	488	100	100	100
	много добра	62	32	30	8	11	6
	добра	391	163	228	51	58	47
	средна	218	62	156	28	22	32
	лоша	76	16	60	10	6	12
	много лоша	9	1	8	1	0	2
	не мога да отговоря	15	9	6	2	3	1
7	В каква степен сте удовлетворени от организацията на събирането на данните?	766	282	484	100	100	100
	много удовлетворени	25	7	18	3	2	4
	удовлетворени	337	148	189	44	52	39
	почти удовлетворени	272	92	180	36	33	37
	неудовлетворен	102	24	78	13	9	16
	напълно неудовлетворен	14	3	11	2	1	2
	не мога да отговоря	16	8	8	2	3	2
8	Каква е степента на трудност при осъществяване на контакт с респондентите?	769	283	486	100	100	100
	много трудно	141	94	47	18	33	10
	трудно	250	112	138	33	40	28
	средно	321	68	253	42	24	52
	лесно	53	8	45	7	3	10
	много лесно	3	1	2	0	0	0
	не зная	1	0	1	0	0	0

9	Каква е степента на трудност при комуникиране с респондентите?		770	284	486	100	100	100
	много трудно	90	60	30	12	21	6	
	трудно	247	116	131	32	41	27	
	средно	332	84	248	43	30	51	
	лесно	95	22	73	13	8	16	
	много лесно	3	2	1	0	0	0	
	не зная	3	0	3	0	0	0	
10	Как преценявате степента на отзивчивост на респондентите при отговори на чувствителни въпроси?		772	284	488	100	100	100
	много отзивчиви	2	0	2	0	0	0	
	отзивчиви	80	23	57	11	8	12	
	почти отзивчиви	324	105	219	43	37	45	
	неотзивчиви	294	125	169	38	44	35	
	много неотзивчиви	65	31	34	8	11	7	
	не мога да отговоря	7	0	7	0	0	1	
11	Каква е степента на Вашата удовлетвореност от възнаграждението за извършената работа при събирането на данните?		769	281	488	100	100	100
	много удовлетворени	5	3	2	0	1	0	
	удовлетворени	67	23	44	9	8	9	
	почти удовлетворени	194	54	140	26	19	29	
	неудовлетворен	348	131	217	45	47	45	
	напълно неудовлетворен	134	66	68	17	24	14	
	не мога да отговоря	21	4	17	3	1	3	



АНКЕТА

за удовлетвореност на анкетъорите в статистическите бюра

Уважаеми дами и господа,

Обръщаме се към Вас с молба за участие в настоящата **доброволна и анонимна** анкета. Целта е да се осигурят обективни мнения и препоръки от служителите в статистическите бюра, които събират данни от респондентите. Обобщената информация ще бъде използвана при реализацията на изследване №199 от проекта на НПСИ 2008 г.

(Моля да отбележите отговорите със знака „X”)

1. Участвахте ли през 2007 година в събирането на данни от:

(Посочете един отговор според преобладаващата дейност извършена от Вас)

- 1 домакинства/лица
- 2 предприятия, административни единици и други юридически лица

РАЗДЕЛ I : СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА АНКЕТЪОРА

2. Преди събирането на данните от респондентите, разполагате ли с достатъчно време за запознаване с инструментариума на изследването – формуляри, указания, списък на единиците и други?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 5 винаги | 2 много рядко |
| 4 много често | 1 никога |
| 3 понякога | 9 не мога да отговоря |

3. Как оценявате качеството на инструментариума за изследванията, в които Вие сте участвували?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 5 много добро | 2 лошо |
| 4 добро | 1 много лошо |
| 3 средно | 9 не мога да отговоря |

4. Участвате ли в обучение провеждано в системата на НСИ, преди събирането на данни?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 5 винаги | 2 много рядко |
| 4 много често | 1 никога |
| 3 понякога | 9 не мога да отговоря |

5. Как оценявате качеството на обучението?

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 5 много добро | 2 лошо |
| 4 добро | 1 много лошо |
| 3 средно | 9 не мога да отговоря |

6. Как оценявате координацията на изследванията, в които Вие участвате?

(Например, във времето на провеждане на отделните изследвания в НСИ, извадките, дублиране на показатели)

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 5 много добра | 2 лоша |
| 4 добра | 1 много лоша |
| 3 средна | 9 не мога да отговоря |

7. В каква степен сте удовлетворени от организацията на събирането на данните?

(Например, тестване на нови въпросници, осигуряване на обратна връзка, използване на електронни формуляри)

- 5 много удовлетворен
- 4 удовлетворен
- 3 почти удовлетворен
- 2 неудовлетворен
- 1 напълно неудовлетворен
- 9 не мога да отговоря

8. Каква е степента на трудност при осъществяване на контакт с респондентите?

(Посочете един отговор според преобладаващата дейност извършена от Вас)

	много трудно	трудно	средно	лесно	много лесно	не зная
1. домакинства/лица	5	4	3	2	1	9
2. предприятия, административни единици	5	4	3	2	1	9

9. Каква е степента на трудност при комуникиране с респондентите?

(Посочете един отговор според преобладаващата дейност извършена от Вас)

	много трудно	трудно	средно	лесно	много лесно	не зная
1. домакинства/лица	5	4	3	2	1	9
2. предприятия, административни единици	5	4	3	2	1	9

10. Как преценявате степента на отзивчивост на респондентите при отговори на чувствителни въпроси?

- 5 много отзивчиви
- 4 отзивчиви
- 3 почти отзивчиви
- 2 неотзивчиви
- 1 много неотзивчиви
- 9 не мога да отговоря

11. Каква е степента на Вашата удовлетвореност от възнаграждението за извършената работа при събирането на данните?

- 5 много удовлетворен
- 4 удовлетворен
- 3 почти удовлетворен
- 2 неудовлетворен
- 1 много неудовлетворен
- 9 не мога да отговоря

РАЗДЕЛ II: ПРОФИЛ НА АНКЕТЬОРА

12. Възраст в навършени години:

13. Пол: 1 М 2 Ж

14. Ниво на образование:

- 1 висше
- 2 средно

Моля за Вашите допълнителни коментари, включително и препоръки, за подобряване като посочите въпросите, за които се отнасят!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Благодарим Ви за отзивчивостта и съдействието!

Използвана литература

1. Eurostat (2003): DESAP- Development of a Self – Assessment Programme, The European Self Assessment Checklist for Survey Managers.
2. Ehling, M. and Korner, T. (2007) Handbook on Data Quality Assessment Methods and Tools, Eurostat.
3. Hunter, L. and Carbonneau, J (2005), An active management Approach to survey Collection. Proceedings of Statistics Canada Symposium 2005 Methodological Challenges for Future Information Needs.
4. Jones, N. and Lewis, D. (2003) Handbook on improving quality by analysis of process variables. Final report, Eurostat.
5. McKenzie, R. (2006) Managing Quality during Statistical Processing. European Conference on Quality in Statistics 2006.
6. Национален статистически институт (2008): Стратегия за развитие на Националната статистическа система, 2008 – 2012.
7. Национален статистически институт (2008): Национална програма за статистическите изследвания 2008.
8. Национален статистически институт: Отчет за дейността 2005, 2006, 2007.