

РЕЗУЛТАТИ
ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2015 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ
СТАТИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Динамичните процеси в областта на икономиката, социалната и демографската сфера и околната среда водят до засилване на значението и ролята на официалната статистика. Потребителите очакват качествена статистическа информация, която да подпомага вземането на информирани решения.

През 2015 г. Националният статистически институт (НСИ) продължи да развива и усъвършенства дейностите по разработване, производство и разпространение на качествена статистическа информация за всички групи потребители съобразно техните информационни нужди.

Източник на информация относно качеството на предоставяните от НСИ статистически продукти и услуги е анкетното проучване за удовлетвореността на потребителите, което се провежда ежегодно от 2009 година. Чрез него се получава информация за оценката на потребителите, ползващи предлаганите от НСИ продукти и услуги.

През 2013 г. за първи път са включени въпроси за качеството и разпространението на статистическата информация и метаданни¹. Анкетната карта е актуализирана в съответствие с принципите, залегнали в Кодекса на европейската статистическа практика. Проучването се провежда само онлайн на сайта на НСИ.

Анкетната карта включва четири основни модула:

- Обща информация за профила на потребителите, най-търсена статистическа информация и цели на използването ѝ;
- Качество и доверие към предоставяните продукти и услуги;
- Разпространение на статистическата информация;
- Удовлетвореност от обслужването при предоставянето на статистическа информация.

През 2015 г. са попълнени общо 320 анкетни карти.

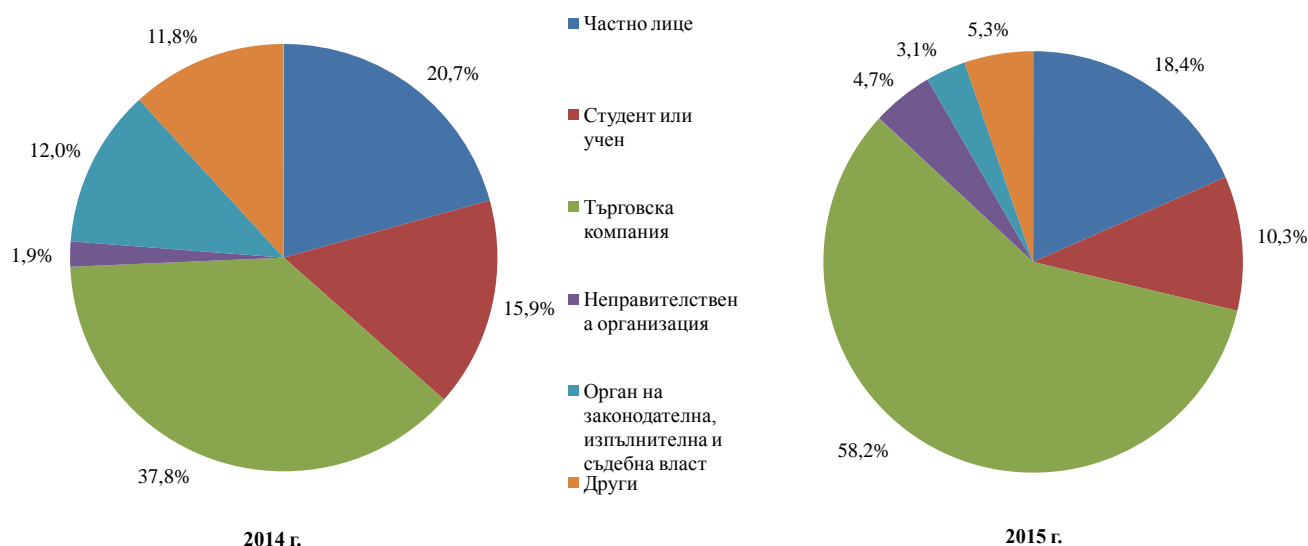
¹ Статистическите метаданни осигуряват информация за данните и процесите при производството на статистическата информация. Описват статистическите данни и подпомагат тяхното правилно използване и разбиране.

Резултати

Обща информация за профила на потребителите, най-търсена статистическа информация и цели на използването ѝ

Потребителите, проявяващи траен интерес към статистическата информация, са разпределени в няколко групи - частно лице, студент или учен, търговска компания, неправителствена организация, орган на законодателната, изпълнителната и съдебната власт, други. През 2015 г., както и през 2014 г., най-голям е дялът на търговските компании (58.2%), следвани от частните лица (18.4%) и студентите и учените (10.3%). Дялът на неправителствените организации е 4.7%, а на органите на законодателната, изпълнителната и съдебната власт - 3.1% (фиг. 1).

Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група



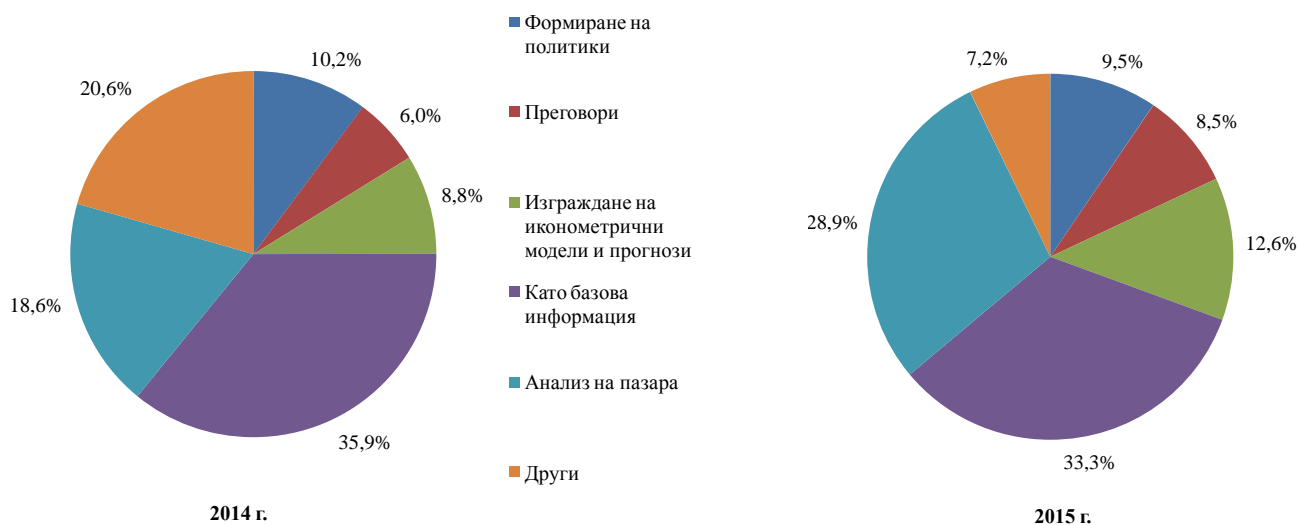
Най-често търсена през 2015 г. е информацията за нефинансовите предприятия и пазара на труда - 17.5%. Следват данните за финансите (8.6%), населението (7.4%), доходите, разходите и потреблението на домакинствата (6.8%) и вътрешната търговия, хотелиерството и ресторантьорството (6.2%)¹.

През 2015 г. най-голям процент от анкетираните (48.9%) посочват, че статистическата информация е „базова“ за тяхната работа, 26.4% я определят като „важна“, а за 16.8% тя е от „съществено значение“ за работата им.

Отговорите на въпроса относно целите, за които се използва статистическата информация, показват, че и през 2015 г. най-голям дял от анкетираните (33.3%) я използват като основна информация, следвани от тези, които я използват за: анализ на пазара (28.9%), изграждане на иконометрични модели и прогнози (12.6%) и формиране на политики (9.5%) (фиг. 2).

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

Фиг. 2. Цели, за които се използва статистическата информация от потребителите



Най-голям дял от анкетираните (56.5%) използват данните на НСИ при необходимост. Регулярно данните се използват от 34.2% (месечно - 14.2%, годишно - 11.0%, тримесечно - 9.0%). Най-малък е дялът на потребителите, които използват данните седмично или ежедневно, съответно 7.7 и 1.6%.

И през 2015 г. повече от половината от анкетираните посочват, че най-често използваните продукти и услуги са данните, публикувани в сайта на НСИ (48.6%), и публикациите (22.1%). Следват данните, подготвени по зададени от потребителя критерии (18.7%), и прессъобщенията (6.5%). Най-малко използвани (2.5%) са анонимизираните данни за научни цели (фиг. 3).

Фиг. 3. Най-често използвани продукти от потребителите



Запазва се тенденцията от предходните години предоставяната от НСИ информация да задоволява напълно или отчасти потребностите на анкетираниите (79.4%), без мнение са 14.5%, докато дялът на потребителите, за които информацията не отговаря на техните потребности, е 6.1%.

Качество

С отговорите на въпросите за качеството на статистическата информация потребителите оценяват навременността при нейното публикуване; статистическите данни на регионално ниво; печатните и електронните публикации (обща и специализирани); прессъобщенията, както и цялостно качеството на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ. Анкетираниите споделят и степента на доверие в предлаганите от НСИ продукти и услуги.

През 2015 г. в сравнение с 2014 г. дялът на анкетираниите, които определят като добра навременността при публикуването на статистическата информация, се увеличава от 43.2 на 48.9%. Като много добра я определят 29.6% от потребителите, а за 15.4% тя е задоволителна. Приблизително 6% смятат, че навременността е незадоволителна или лоша.

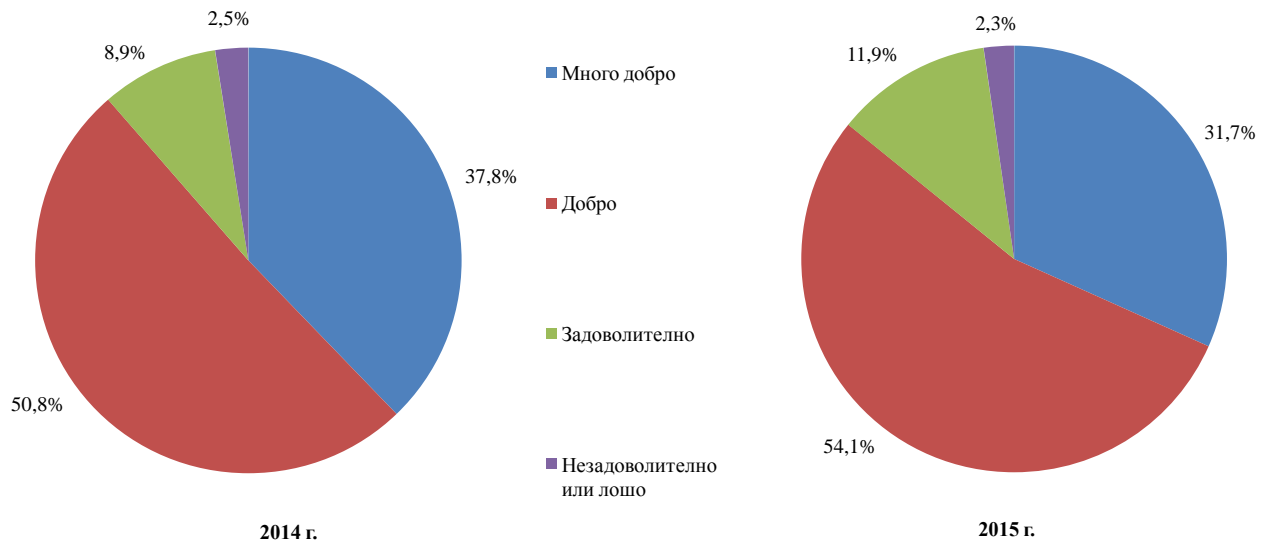
Дялът на потребителите, които се доверяват изцяло или са склонни да вярват на предлаганите от НСИ продукти и услуги, е съответно 46.1 и 43.2%. Процентът на анкетираниите, които не са склонни да се доверят на предоставяните продукти и услуги, е 3.6%, а на тези, които не се доверяват - 2.3%. Без мнение са 4.8% от потребителите.

През 2015 г. нараства дялът на анкетираниите, които оценяват регионалните данни като добри - 48.4% в сравнение с 43.0% през 2014 година. Като много добри ги определят 27.6% от отговорилите, а като задоволителни и незадоволителни - съответно 17.2 и 5.8%. Намалява процентът на потребителите, които определят регионалните данни като лоши - 1.0% през 2015 г. спрямо 1.2% през 2014 година.

Качеството на печатните и електронните публикации на НСИ се оценява като добро от 51.0% от анкетираниите, като много добро - от 30.9%, а като задоволително - от 14.5%. За 3.6% от попълнилите анкетата то е незадоволително или лошо.

Цялостно качеството на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ, се оценява като добро от 54.1% от потребителите, като много добро или задоволително - съответно от 31.7 и 11.9%, а като незадоволително или лошо го определят 2.3% от анкетираниите (фиг. 4).

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



Разпространение, метаданни и услуги

Разпространението на статистическите данни е заключителен етап в статистическия бизнес процес. Съгласно Закона за статистиката и Регламент (ЕО) 223/2009 на Европейския парламент и на Съвета при производството на статистическата информация се спазват следните критерии за качество: адекватност, точност, навременност, пунктуалност, достъпност и яснота, сравнимост и логическа обвързаност.

На въпроса лесно ли намират търсената информация на интернет сайта на НСИ повече от половината анкетирани (58.6%) отговарят, че я намират лесно. Следват тези, които срещат затруднения - 32.4%, трудно я намират 5.8% от потребителите, а 3.2% нямат мнение.

Запознатите с Календара за разпространение на резултатите от статистическите изследвания на НСИ са 42.4%, докато 57.6% не го познават. Според анкетираниите Календарът за разпространение съдържа напълно (24.6%) или отчасти (22.6%) необходимата за техните нужди информация, 5.0% смятат, че информацията в него не е достатъчна, а 47.8% нямат мнение.

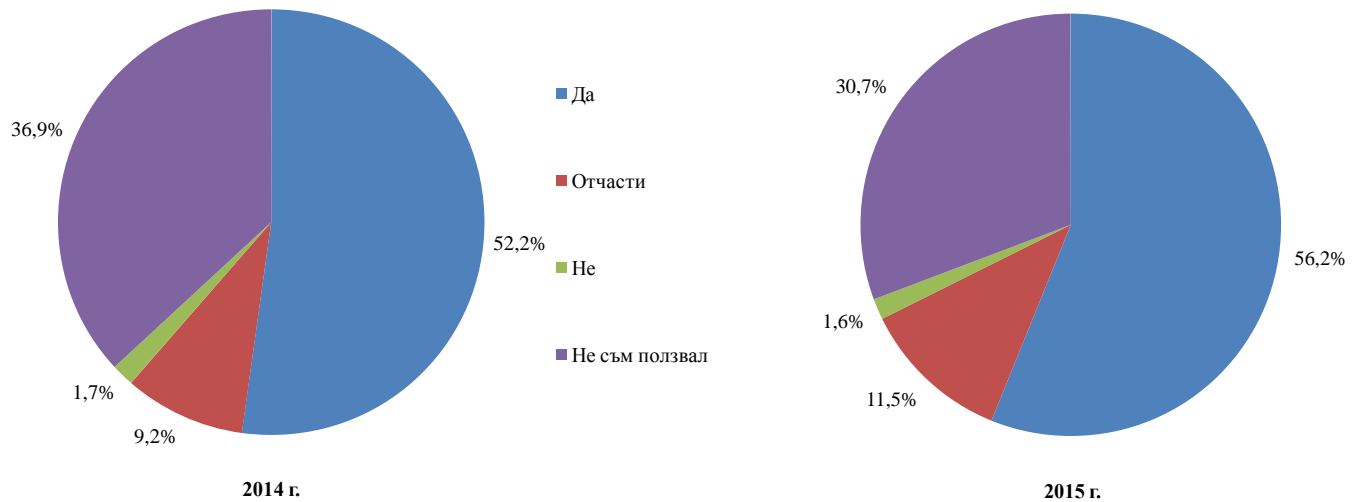
При използването на статистически данни 56.8% от анкетираниите си служат с публикуваната методология, а 26.4% не я ползват. Сред ползващите методологията най-голям е дялът на потребителите, които смятат, че тя е достатъчна за техните цели (48.6%), следват тези, за които е отчасти достатъчна (42.1%), а за 9.3% не е достатъчна.

Според по-голямата част от анкетираниите статистическата информация е представена по разбираем начин (66.6%) или отчасти разбираемо (30.8%). Незначителен е дялът на анкетираниите (2.6%), за които представянето на данните е неразбираемо.

Обслужването на потребителите в НСИ се осъществява в приемната, по телефон и електронна поща, в библиотеката, чрез Центъра за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk), както и в териториалните структури.

Отговорите на въпроса относно удовлетвореността от обслужването в НСИ показват, че над половината от потребителите са напълно или частично удовлетворени, а неудовлетворени са 1.6% (фиг. 5).

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



Препоръки на анкетираниите

Препоръките, дадени от потребителите, са насочени към разширяване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги. Най-често те са в следните направления:

- Публикуване на по-голям обем и по-детайлна информация на сайта на НСИ;
- Публикуване на по-подробен списък с общодостъпната информация;
- Предоставяне на областните и общинските администрации на достъп до по-богат набор от информация на ниво област и община;
- Публикуване на анализи;
- Публикуване на по-подробни данни в областта на енергетиката и селското стопанство.

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