

РЕЗУЛТАТИ

ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2021 ГОДИНА

През 2021 г. България и светът преминаха през втората година от пандемията COVID-19. Нейните мащаби и проявления промениха динамиката в различните сфери на живота като икономика, здравеопазване, социално развитие и демографски измерения и засегнаха по неблагоприятен начин милиони хора. Да се вземат информирани решения в непредсказуемото време на пандемията, стана още по-трудна и отговорна задача. Това доведе до повишаване на значението и ролята на официалната статистика. За да отговори на непрекъснато нарастващите потребности от все по-пълна, навременна и адекватна статистическа информация, Националният статистически институт (НСИ), освен традиционните (редовните), разработи и нови статистически информационни продукти и услуги, отразяващи влиянието на пандемията върху различни сектори на обществения живот.

Удовлетвореността на потребителите се оценява на доброволен принцип посредством онлайн анкета, чрез която се получава обратна информация за това как се приемат различните начини на представяне и предоставяне на резултатите от статистическите изследвания, провеждани от НСИ. Изследването помага да се оцени и качеството на обслужване на потребителите както онлайн, така и в приемните на НСИ.

В проучването потребителите на статистическа информация са разпределени в пет групи - частен сектор, държавен сектор, научни и образователни институции, медии и „други“, като анкетираните 237 лица сами са посочили към коя от основните потребителски групи принадлежат. С най-голям относителен дял са потребителите от частния сектор (59.5%), който бележи ръст от 16 процентни пункта спрямо 2020 г. (43.9%). През 2021 г. се наблюдава спад на заявките от работещите в държавния сектор (от 18.5 на 8.0%), както и от представителите на научните и образователните институции - 8 процентни пункта по-малко в сравнение с 2020 г. (3.8%). Леко нарастване е регистрирано при медиите - от 1.7% през 2020 г. на 2.1% за 2021 година.

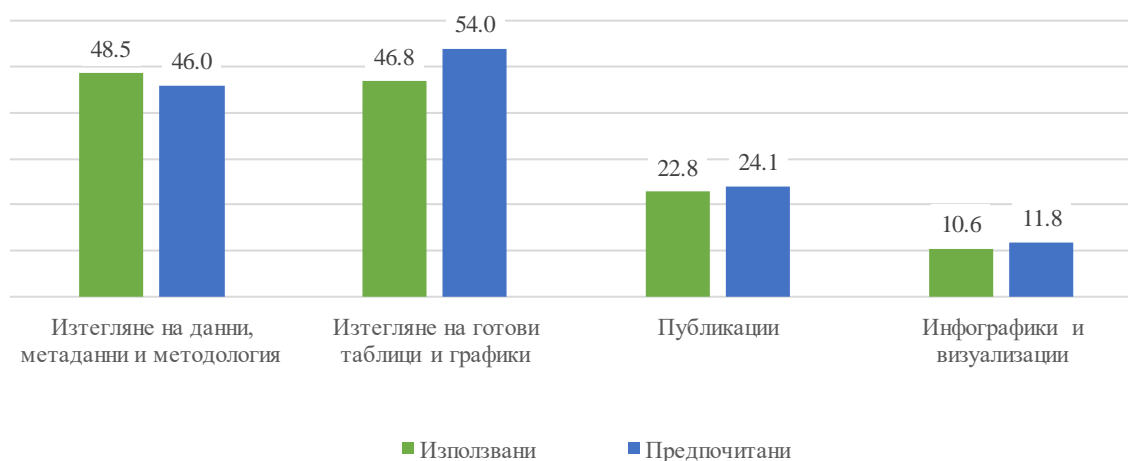
И през 2021 г. се запазва тенденцията от предходните години *най-често търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката, следвана от демографската и социалната статистика, и на трето място от макроикономическата статистика (фиг. 1).

Фиг. 1. Разпределение на търсената информация по статистически области през 2021 година (%)¹



През 2021 г. отново най-използваните и най-предпочитаните начини за предоставяне на статистическата информация са „изтеглянето на данни, метаданни и методология“, „изтеглянето на готови таблици и графики“ и „публикациите“ (фиг. 2).

Фиг. 2. Използвани и предпочитани начини за предоставяне на статистическа информация през 2021 година (%)¹



¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

В сравнение с предходната година е регистрирано увеличение с 1.1 процентни пункта на потребителите, които „ежедневно“ използват статистически данни, като през 2021 г. те са вече 4.8% от всички анкетирани лица. С най-висок дял са потребителите, които „поне един път годишно“ (47.1%) са се възползвали от информацията, произвеждана от НСИ, следвани от посочилите „поне веднъж месечно“ (37.5%) и „поне веднъж седмично“ (10.6%).

През 2021 г. най-много потребители са намирали необходимата им статистическа информация „от публикуваните данни на сайта на НСИ“ (50.2%) и „от информационните системи на НСИ“ (42.6%), а най-малък е процентът на анкетираните, които са се консултирали по телефона (11.0%) (фиг. 3).

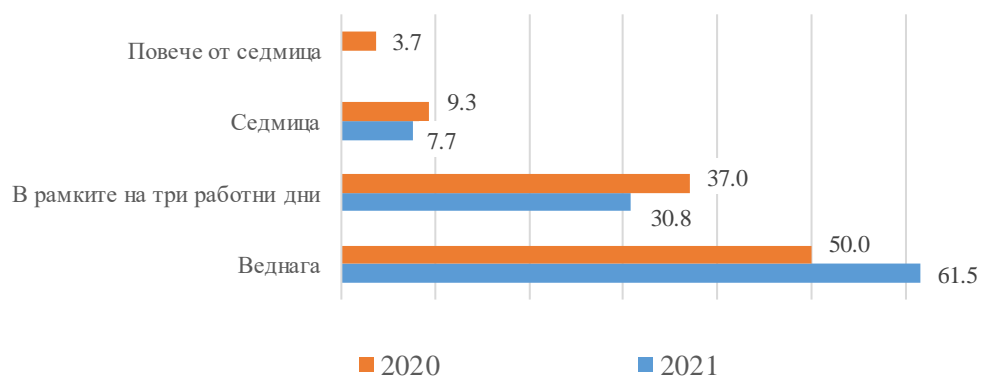
Фиг. 3. Начини за намиране на статистическа информация по вид през 2021 година (%)¹



Необходимост от съдействие са имали 14.0% от анкетираните, потърсили помощ в приемните на НСИ - както в Централно управление, така и в ТСБ/ОСИ.

През 2021 г. почти всички анкетирани са получили необходимата им информация, като няма заявки, които да са били изпълнени за „повече от седмица“. В сравнение с 2020 г. най-голямо увеличение (с 11.5 процентни пункта) се наблюдава при изпълнените „веднага“ заявки (фиг. 4).

Фиг. 4. Време за изпълнение на заявките за статистическа информация през 2020 и 2021 година (%)



Разпределението на анкетираните според начина за предоставяне на статистическа информация през 2021 г. (табл. 1) показва, че отново най-висок е дялът на потребителите,

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

които търсят актуални данни в сайта на НСИ или в ИС „Инфостат“, следвани от посочилите „публикации“ на НСИ като основен източник, в който са намерили необходимата им информация.

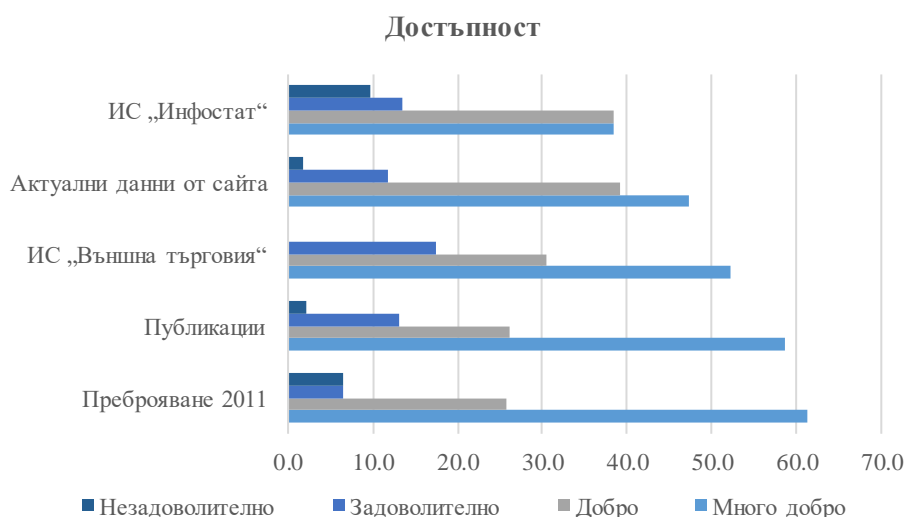
1. Най-използвани статистически продукти и услуги по вид през 2021 година¹

(Проценти)

	2021
Актуални статистически данни от сайта	61.1
ИС „Инфостат“	37.4
Публикации	23.2
Преброяване 2011	18.2
ИС „Външна търговия“	14.8
ИС „Статистически класификации“	14.3
НРНМ ²	14.3
Метаданни и методология	13.3
Прессъобщения	10.3
Инфографики	8.9

Резултатите от изследването показват и как потребителите приемат различните начини за представяне на статистическата информация. На фиг. 5 е представена оценката им за петте най-използвани статистически продукти и услуги по четири критерия - достъпност, актуалност, точност и яснота.

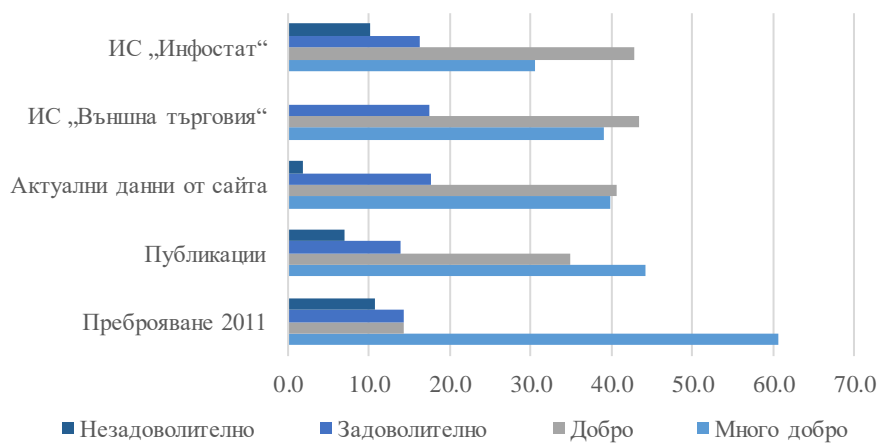
Фиг. 5. Оценка на потребителите за петте най-използвани статистически продукти и услуги през 2021 г. по критерии (%)



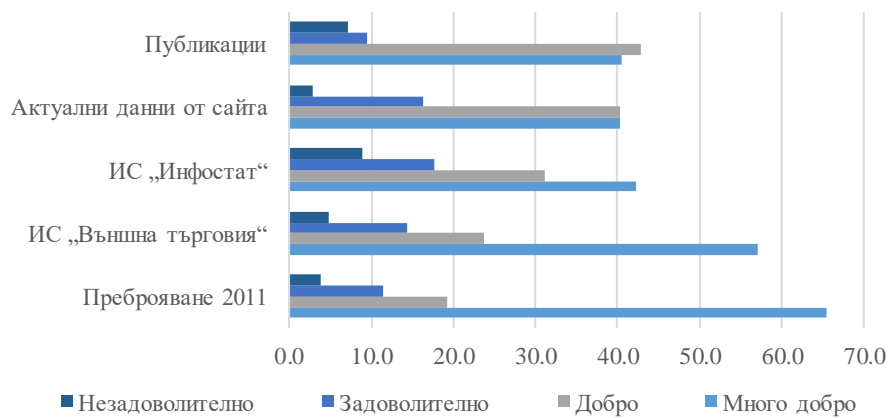
¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

² Национален регистър на населениите места.

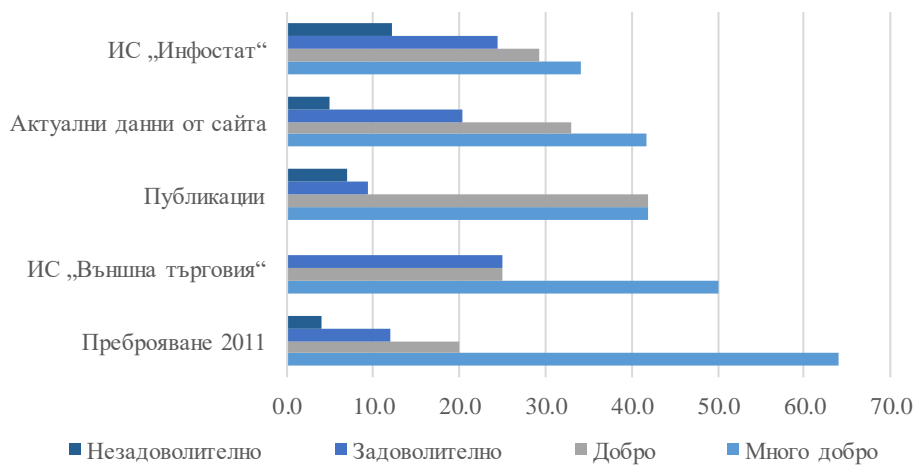
Актуалност



Точност



Яснота



За поредна година доверието на потребителите към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги през 2021 г. остава високо (88.7%).

Същевременно анкетиранияте са отправили и следните препоръки:

- Да се актуализират отделните класификации и наблюдавани показатели
- По възможност да се публикува повече информация на сайта в рубриките „Строителство“ и „Международна търговия“
- Да се публикуват прессъобщения при ревизия на данните (напр. липсва прессъобщение за ревизията на данните за БВП от 1995 г. до момента), както и разяснителни бележки с основните промени и причини за ревизиите.

В голям брой анкетни карти потребителите изразяват своята удовлетвореност от коректното обслужване в приемните на НСИ - както в Централно управление, така и в регионалните офиси (ТСБ/ОСИ).