

## **РЕЗУЛТАТИ**

### **ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2022 ГОДИНА**

През 2022 г. Националният статистически институт (НСИ) продължи да усъвършенства дейността си в областта на производството и разпространението на безпристрастна, навременна и точна статистическа информация за състоянието и тенденциите в развитието на икономиката, социалната сфера, демографията и околната среда. Освен институционалните потребители на статистическа информация - органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, потребители на информационни услуги са търговски компании, неправителствени организации, информационни медии, представители на научната общност, отделни частни лица от страната и чужбина.

Като източник на информация относно качеството и навременността на предоставяните от НСИ информационни продукти и услуги, анкетното проучване на удовлетвореността на потребителите поставя няколко важни цели:

- Да установи степента на удовлетвореност от страна на потребителите от страната и от отделните потребителски групи;
- Да сравни формите и начините за достъп до предоставяните от НСИ актуални статистически продукти и услуги с реалното потребителското търсене.

Изследването е направено чрез онлайн анкета, публикувана на сайта на НСИ, съдържа единадесет въпроса, свързани с оценяването от страна на потребителите на достъпността, надеждността, актуалността и качеството на статистическата информация.

Онлайн анкетата за удовлетвореността на потребителите помага да се оцени качеството на обслужване на потребителите както онлайн, така и в приемните на НСИ.

В проучването са взели участие потребители на статистическа информация от пет основни групи - частен сектор, държавен сектор, научни и образователни институции, медии и други.

През 2022 г. своето мнение са изразили 221 потребители на статистически продукти и услуги. С най-голям дял отново е групата на потребителите от частния сектор (61.5%), който е нараснал с 2 процентни пункта спрямо 2021 г. (59.5%). През 2022 г. наблюдаваме значително

намаление на заявките от работещите в държавния сектор (от 8.0 на 4.5%). Обратна е тенденцията при представителите на научните и образователните институции, при тях отчитаме нарастване от почти 7 процентни пункта спрямо 2021 г. (10.4%); леко намаление им при използването на статистическа информация от страна на медиите - 1.8% за 2022 година (фиг. 1).

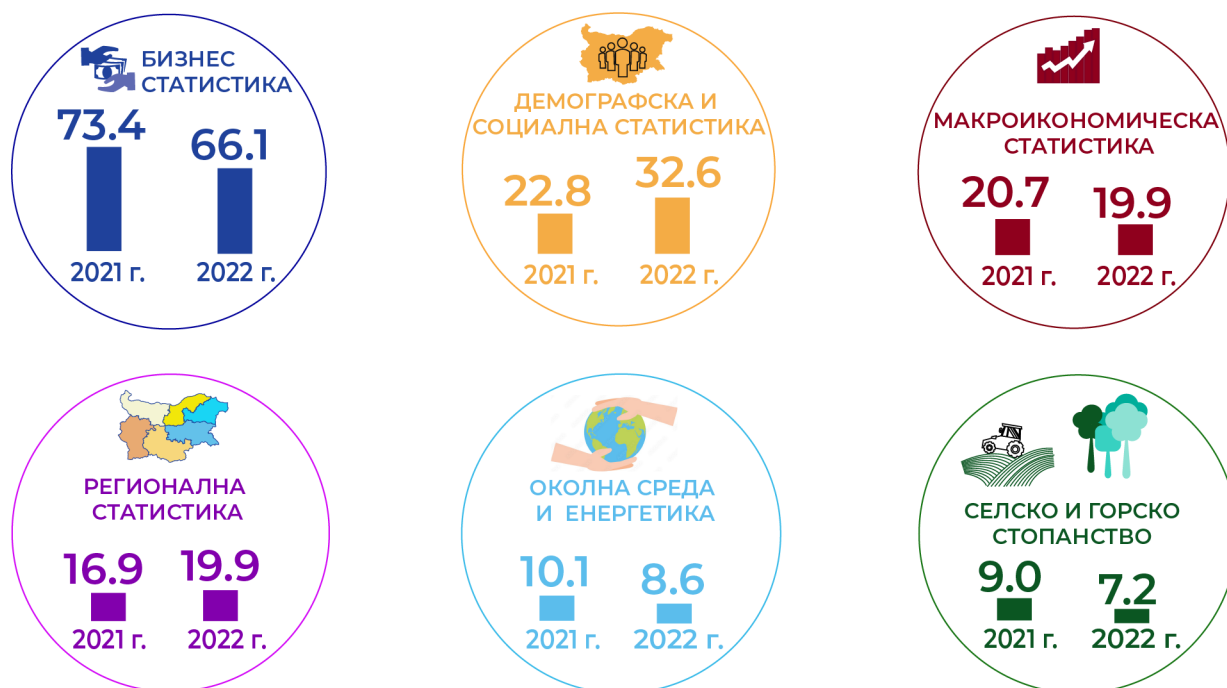
**Фиг. 1. Разпределение по потребителски групи през 2022 година**



На въпроса „Използвате ли социални мрежи?“ – 59.3% от анкетираните лица са отговорили положително, а 40.7% са посочили отговор „НЕ“.

И през 2022 г. се запазва тенденцията от предходните години *най-често търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката. Съвсем очакван беше интересът и към данните от демографската и социалната статистика след проведеното 18<sup>-то</sup> поред Преброяване на населението и жилищния фонд в Република България. Увеличението тук е с почти 10 процентни пункта спрямо 2021 година. На трето място са макроикономическата и регионална статистики (фиг. 2).

**Фиг. 2. Разпределение на търсената информация по статистически области през 2021 и 2022 година (%)<sup>1</sup>**



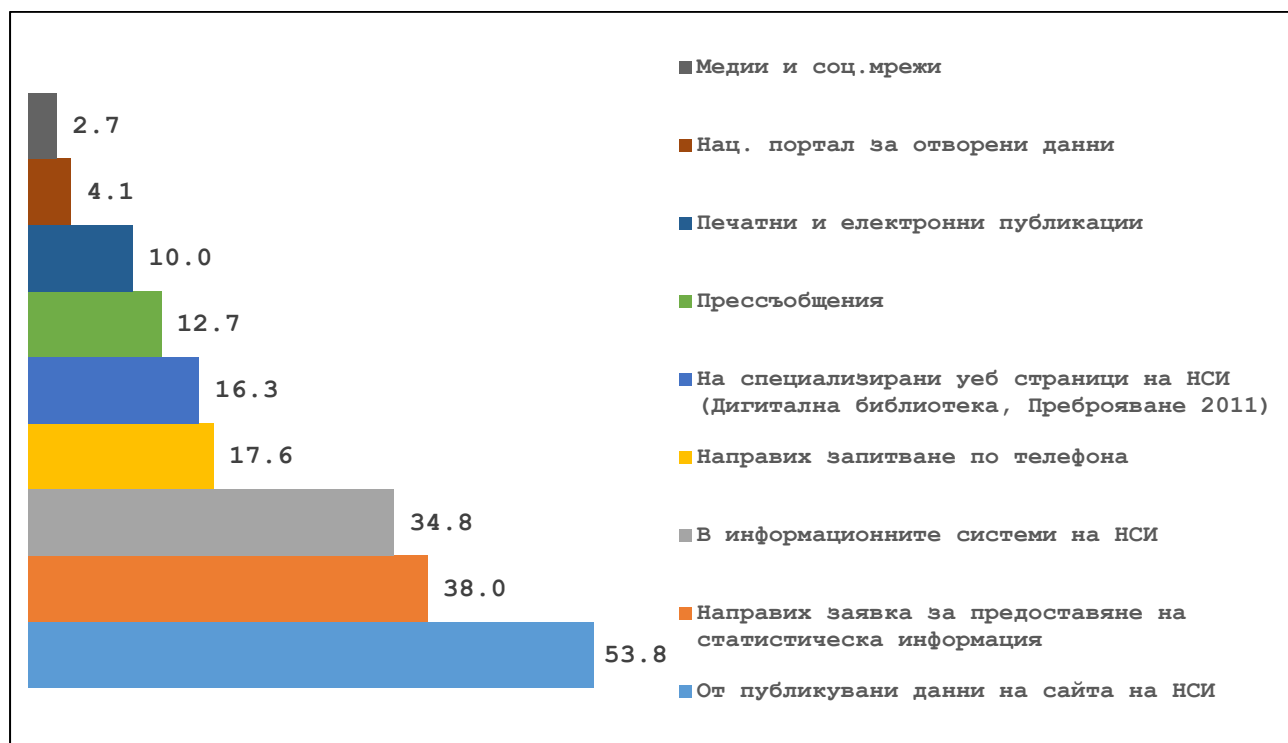
Отново най-използваните начини за представяне на статистическата информация са „изтеглянето на данни, метаданни, методология и доклади по качеството“ – 47.5% от потребителите на НСИ са го предпочели, следван от „изтеглянето на готови таблици и графики“ – 43.0%, „публикации“ – 26.2% и „инфографики и визуализации“ – 14.5%.

В сравнение с предходната година е регистрирано покачване на относителния дял на потребителите, които „ежедневно“ използват статистически данни, като през 2022 г. те са 5.7% от всички анкетирани лица. С най-висок дял са потребителите, които „поне един път годишно“ (56.7%) са се възползвали от информацията, произвеждана от НСИ, следвани от посочилите „поне веднъж месечно“ (29.5%) и „поне веднъж седмично“ (8.1%).

През 2022 г. най-много потребители са намирали необходимата им статистическа информация „от публикуваните данни на сайта на НСИ“ (53.8%) и „направих заявка за предоставяне на статистическа информация“ (38.0%), а най-малък е процентът на анкетираните, които са получили необходимите им данни от медиите и социалните мрежи (2.7%) (фиг. 3).

<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

**Фиг. 3. Начини за намиране на статистическа информация по вид през 2022 година (%)<sup>1</sup>**



Необходимост от съдействие са имали 47.1% от анкетиранияте, потърсили помощ в приемните на НСИ - както в Централно управление, така и в ТСБ/ОСИ. Като 19% от всички потребители, попълнили анкетната са заявили, че се е наложило допълнително да обработват предоставените статистическите данни.

96 % от всички анкетирани са отговорили, че са получили необходимата им информация. При изпълнените „веднага“ заявки (71.1%) се наблюдава увеличение от 9.6% спрямо 2021 година. Само 2.1%, са заявките изпълнени за „повече от седмица“.

От 2022 г. в анкетна карта може много по-детайлно да се оценяват представените статистически информационни продукти и услуги предлагани от НСИ. От анализа на резултатите визуализирани във фиг. 4. се вижда, че най-голям е дялът на потребителите, които използват „резултатите от изследваният, включени в НСП“ - 64.3%

<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

**Фиг. 4. Разпределение на използваните статистически информационни продукти по вид през 2022 година<sup>1</sup>**



Анализирайки резултатите за използваните статистически услуги се вижда, че 53.4% от потребителите предпочитат „периодично предоставяне на статистическа информация, резултати от изследванията, включени в НСП“. Висок е процента и на лицата, които са посочили, че са получили необходимите им данни след направена от тяхна страна заявка към НСИ – 37.1% (фиг. 5).

**Фиг. 5. Разпределение на използваните статистически информационни услуги по вид през 2022 година<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

За поредна година доверието на потребителите към предлаганите от НСИ статистически информационни продукти и услуги през 2022 г. остава високо (87.3%).

Анкетираните са отправили следните препоръки:

- Да се възстанови достъпа до ИС “Външна търговия“;
- Повече статистически хапчета и кратки клипове за запознаване на учениците с интересни статистически данни;
- Достъп до геопропространствените данни (координатна мрежа с пространствена резолюция от 1 кв. км) за броя на населението, информация за жилищните сгради и жилищата, жилищните условия, домакинствата и семействата в страната;
- Предоставяне на по-широк достъп до анонимизирани данни на индивидуално ниво свързани със здравето, умирацията, по причина, във всяка отделна възраст;
- По-подробни разбивки по КИД биха били полезни;
- При възможност да се съкрати времето на синхронизиране със сайта на НАП при прехвърляне данни за подадени годишни отчети.

95% потребителите, попълнили анкетната карта изразяват своята удовлетвореност от коректното обслужване в приемните на Централно управление на НСИ и ТСБ/ОСИ. Оценяват качеството на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ като достъпни, актуални и точни.