

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

Разпространението на безпристрастна, навременна и точна статистическа информация е приоритет в дейността на Националния статистически институт (НСИ).

При осъществяване на своята дейност НСИ се придържа стриктно към принципите на Кодекса на европейската статистическа практика и най-вече към гарантиране на обективност в при производството и разпространението на статистическата информация. За тази цел НСИ и другите национални статистически служби от Европейската статистическа система, провеждат регулярни изследвания, с които да осигурят информация за удовлетвореността на потребителите от обхвата, качеството, навременността и достъпността на предоставяните статистически продукти и услуги.

Изследването на удовлетвореността на потребителите на статистически продукти и услуги се провежда в България ежегодно от 2009 г., като от 2013 г. е изцяло онлайн – на сайта на НСИ. Основните цели на анкетното проучване са:

- 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 насочено към следните потребителски групи: органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, търговски компании, неправителствени организации, информационни медии, представители на научната общност и образователния сектор, граждани от страната и чужбина.

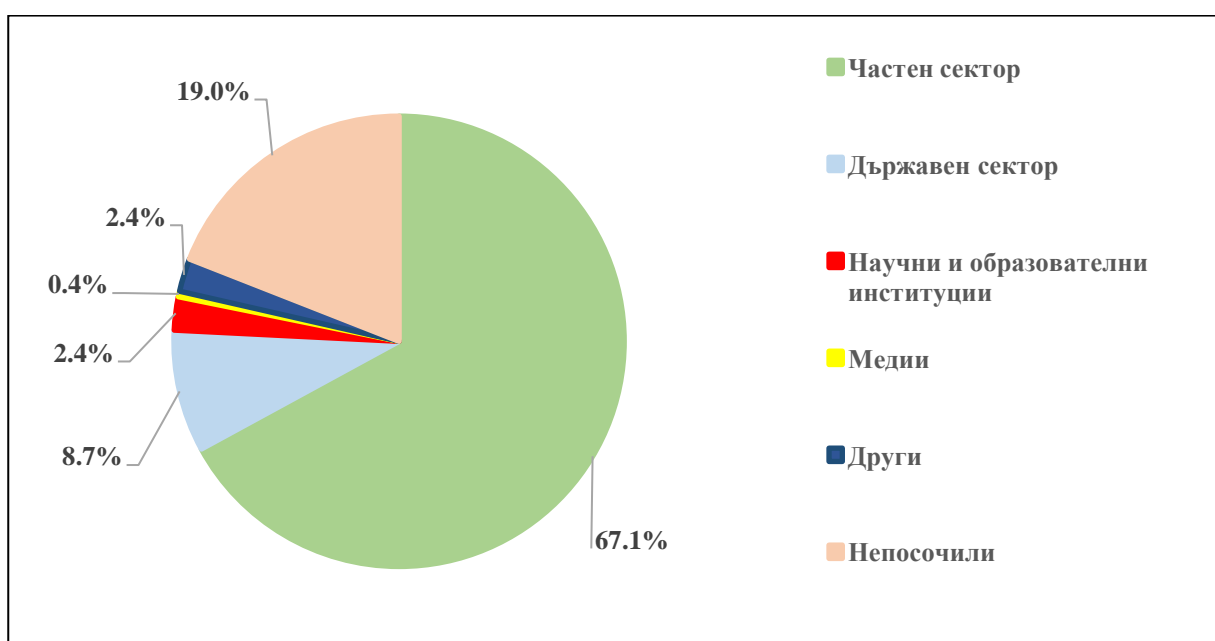
Методът на анкетиране е чрез онлайн въпросник, съдържащ 12 въпроса, от затворен тип, с възможност за споделяне на мнение и препоръки. Анкетата е анонимна и не се събират лични данни.

Общи параметри на изследването, проведено през 2023 година

Параметър	Стойност
Тип изследване	Извадково
Вид извадка	Непредставителна, от тип „според отзовалите се“
Единица на изследването	Потребител на статистическа информация
Период на провеждане	1 септември - 31 декември 2023 г.
Брой анкетиращи единици	252 респонденти
Метод на анкетиране	Онлайн анкетна карта (Приложение 1)

През 2023 г. своето мнение са изразили 252 потребители на статистически продукти и услуги. С най-голям дял за поредна година е групата на потребителите от частния сектор (67.1%), който е нараснал с цели 6 процентни пункта спрямо 2022 година (61.5%). През 2023 г. при заявките от работещите в държавния сектор имаме увеличение от почти 50% (от 4.5 на 8.7%). Обратна е тенденцията при представителите на научните и образователните институции, при тях отчитаме драстично намаление от 8 процентни пункта спрямо 2022 г. (2.4%); намаление има и при използването на статистическа информация от страна на медиите - 0.4% през 2023 година (фиг. 1).

Фиг. 1. Разпределение по потребителски групи през 2023 година



На въпроса „Използвате ли социални мрежи?“ - 61.9% от анкетираните лица са отговорили положително, а 38.1% са посочили отговор „НЕ“.

Продължава тенденцията от предходните години *най-търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката. Необходимост от данни от демографската и социалната статистика са заявили само 15% от потребителите, попълнили анкетата. Информация от областта на регионалната статистика е била търсена и заявена от едва 9.5% от потребителите (фиг. 2).

Фиг. 2. Разпределение на търсената информация по статистически области през 2022 и 2023 година (%)¹



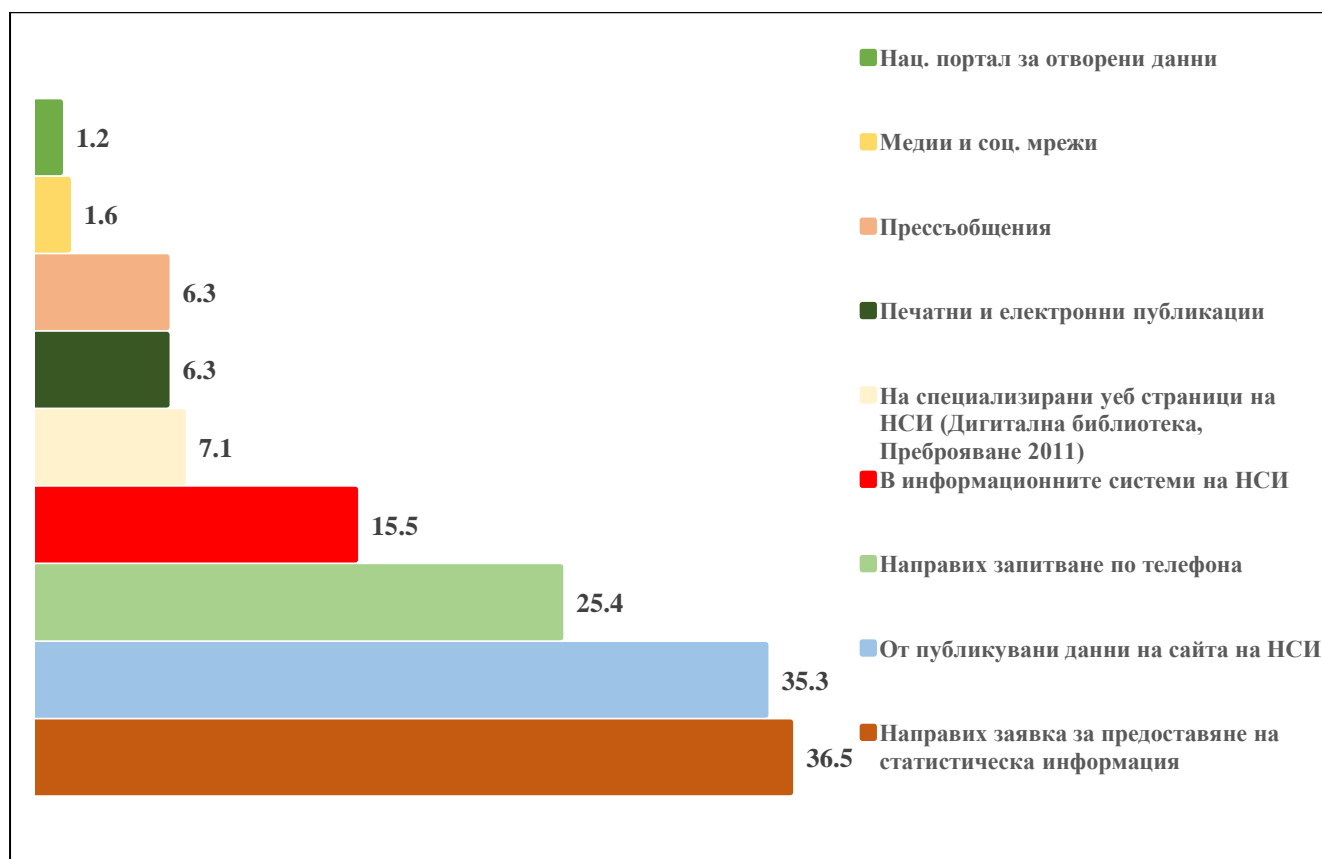
За поредна година, най-използваните начини за представяне на статистическата информация са „изтеглянето на данни, метаданни, методология и доклади по качеството“ - 36.1% от анкетираните потребители са го предпочели, на следващо място е „изтеглянето на готови таблици и графики“ - 34.9%, и „публикации“ - 26.2%.

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

В сравнение с 2022 г. е регистрирано значително покачване на относителния дял на потребителите, които „поне един път годишно“ използват статистически данни, като през 2023 г. те са достигнали 75% от всички анкетирани лица. Следват потребителите, които „поне веднъж месечно“ (19.2%) са се възползвали от информацията, произвеждана от НСИ.

Най-голям е относителният дял на потребителите, които са направили заявка за предоставяне на статистическа информация (36.5%), а 35.3% са намерили необходимите им данни, публикувани на сайта на НСИ. Най-нисък е процентът на анкетираните, които са получили необходимата им информация от националния портал за отворени данни (1.2%) (фиг. 3).

Фиг. 3. Начини за намиране на статистическа информация по вид през 2023 година (%)¹



Необходимост от съдействие от страна на експертите на НСИ както в Централно управление, така и в ТСБ/ОСИ са имали 67.4% от анкетираните. Само 12% от всички

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

потребители, попълнили анкетната, са заявили, че се е наложило допълнително да обработват предоставените статистическите данни.

През 2023 г. има ръст от почти 20 процентни пункта при изпълнените „веднага“ заявки (91.9%). Само 4.7% от заявките са били изпълнени „в рамките на три работни дни“.

Детайлното разпределение на използваните статистически информационни продукти, предлагани от НСИ, ясно ни показва кои са най-предпочитаните от анкетираните. От анализа на резултатите, представени във фиг. 4., се вижда, че най-висок е делът на потребителите, които използват „резултатите от изследваният, включени в НСП“ - 69.4%, на следващо място с 13.5% е „статистическа информация, резултат от изследване, невключено в НСП“.

Фиг. 4. Разпределение на използваните статистически информационни продукти по вид през 2023 година¹

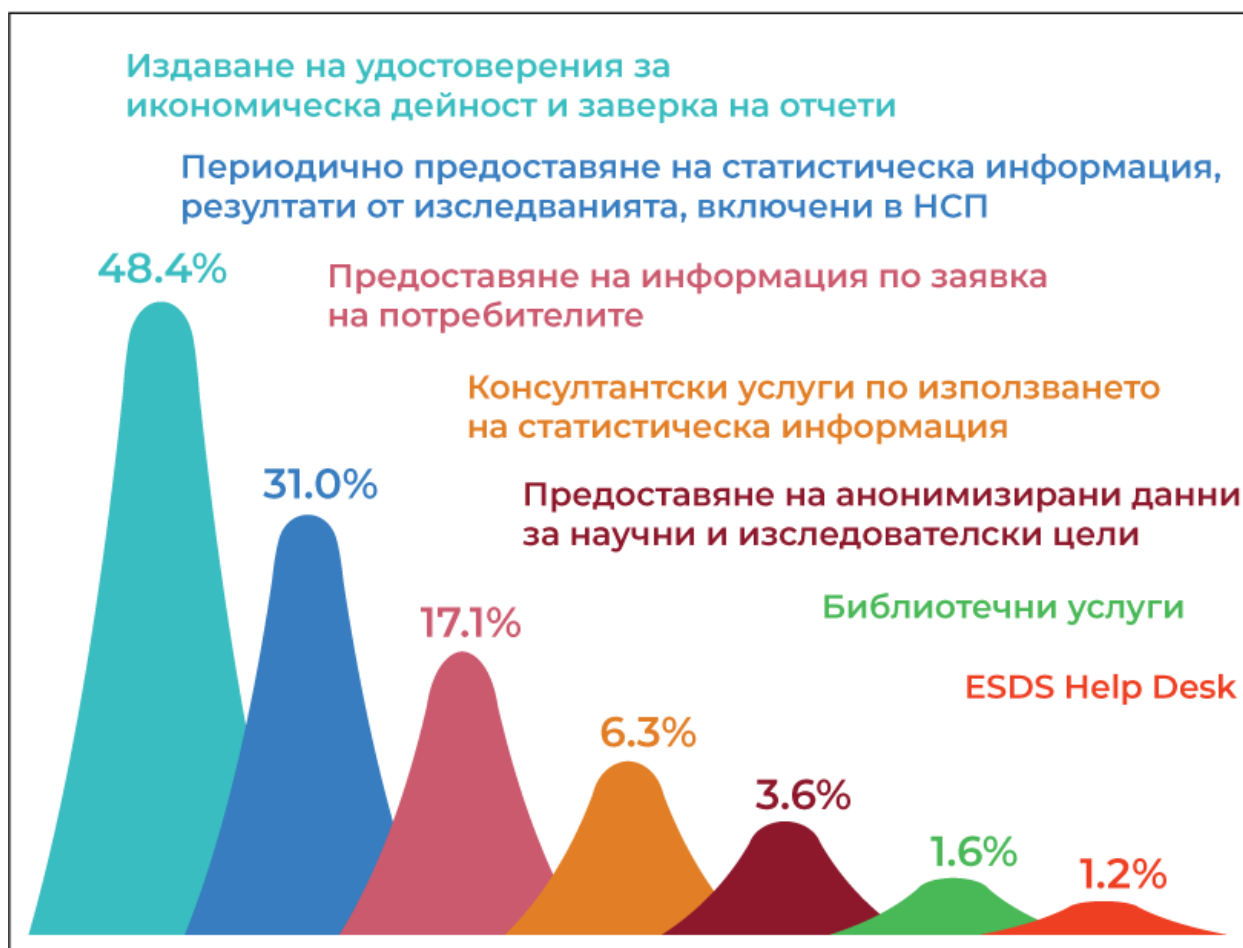


Анализирайки резултатите за използваните и предпочитани статистически услуги, става ясно, че 48.4% от потребителите са имали необходимост да им се издаде удостоверение за код на икономическа дейност или да се направи заверка на отчет. От

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

фиг. 5. се вижда, че на 31.0% от попълнените анкетата периодично им е предоставяна статистическа информация и резултати от изследванията, включени в НСП.

Фиг. 5. Разпределение на използваните статистически информационни услуги по вид през 2023 година¹



На въпроса в анкетата - „Доверявате ли се на предлаганите от НСИ продукти?“, над 96% са изразили своята положителна нагласа.

¹ Потребителите са посочили повече от един отговор.

Част от препоръките, отправени от потребителите на статистически информационни услуги и продукти, са:

- В категорията „Бизнес статистика“ на Евростат има подробна информация по КИД - икономически сектори, класове и раздели, която е добре да може да бъде получена и от НСИ;
- Да се възстанови достъпа до ИС „Външна търговия“;
- Полезно е да се публикуват данни за внос и износ (потребителски и индустриални стоки) по икономически сектори по КИД;
- Да се възстанови достъпът до платените данни в ИС „Инфостат“ с електронен подпис;
- Могат да се правят опити за събиране на данни за продажби по електронен път и във физическото пространство, в зависимост от това къде клиентът е направил поръчката.

В голям брой анкетни карти потребителите изразяват своята удовлетвореност от коректното обслужване в приемните на Централно управление на НСИ и ТСБ/ОСИ.

Резултатите от всички проведени от 2009 г. досега изследвания, са публикувани на сайта на НСИ в рубрика „За потребителите“, подрубрика „Удовлетвореност на потребителите“:

[Анкетна карта за изследване на удовлетвореността на потребителите от предлаганите статистически информационни продукти и услуги | Национален статистически институт \(nsi.bg\)](http://www.nsi.bg)

Анкетна карта за изследване на удовлетвореността на потребителите от предлаганите статистически информационни продукти и услуги

УВАЖАЕМИ ПОТРЕБИТЕЛИ,

Представяме Ви новата анкетна карта за изследване на удовлетвореността от предоставяните от НСИ статистически информационни продукти и услуги. Участието в изследването Ви дава реална възможност да ни кажете какво е най-важно за Вас по отношение на статистическата информация, нейната достъпност, надеждност, актуалност и качество. Вашето мнение и препоръки са важни за нас и ще ни помогнат да разберем по-добре защо използвате статистическата информация и как я оценявате.

Резултатите от проучването ще бъдат публикувани на сайта на НСИ в обобщен вид. Конфиденциалността на вашите отговори ще бъде запазена.

Благодарим Ви за попълването на анкетната карта, за Вашата отзивчивост и сътрудничество.

За контакти:
тел.: (02) 9857 111
e-mail: info@nsi.bg

Моля, посочете към коя потребителска група принадлежите.

Използвате ли социални мрежи?

- Не
 Да

* Моля, пояснете

Колко често ползвате данни на НСИ?

- Поне един път годишно
 Поне един път месечно
 Поне един път седмично
 Ежедневно

Необходимо ли Ви беше съдействие при търсенето на статистическа информация?

- Да
 Не

Моля отбележете с кого контактувахте?

- Изберете -

След колко време получихте обратна връзка?

- Веднага
- В рамките на три работни дни
- Седмица
- Повече от седмица
- Не получих

Как оценявате комуникацията?

- Получих необходимата информация
- Не получих необходимата ми информация

След колко време получихте обратна връзка?

- Веднага
- В рамките на три работни дни
- Седмица
- Повече от седмица
- Не получих

Как оценявате комуникацията?

- Получих необходимата информация
- Не получих необходимата ми информация

* Моля, пояснете

В коя област е търсената от Вас информация? (Може да изберете повече от един отговор.)

- Бизнес статистика
- Демографска и социална статистика
- Макроикономическа статистика
- Регионална статистика и показатели за мониторинг
- Околна среда и енергетика
- Селско и горско стопанство

Какви статистически продукти сте използвали? (Може да изберете повече от един отговор.)

- резултати от изследванията, включени в НСП
- статистическа информация, резултат от изследване, невключено в НСП
- статистически метаданни и методологии
- доклади по качеството

Какви статистически услуги сте използвали? (Може да изберете повече от един отговор.)

- периодично предоставяне на статистическа информация, резултати от изследванията, включени в НСП
- предоставяне на информация по заявка на потребителите
- предоставяне на анонимизирани данни за научни и изследователски цели
- консултантски услуги по използването на статистическа информация
- ESDS Help Desk
- издаване на удостоверения за икономическа дейност и заверки на отчети
- библиотечни услуги

Къде намерихте необходимата информация? (Може да изберете повече от един отговор.)

- От публикувани данни на сайта на НСИ
- В информационните системи на НСИ („Инфостат“, „Външна търговия“, „Регистър на населените места“, „Статистически класификации“)
- На специализирани уеб страници на НСИ (Дигитална библиотека, Преброяване 2021)
- Направих заявка за предоставяне на статистическа информация
- Направих запитване по телефона
- Печатни и електронни публикации
- Прессъобщения
- Национален портал за отворени данни
- Медии и социални мрежи

* Моля, уточнете

Кой начин на предоставяне на статистическа информация най-често ИЗПОЛЗВАТЕ? (Може да изберете повече от един отговор.)

- Изтегляне на данни, метаданни, методология и доклади по качеството
- Изтегляне на готови таблици и графики

- URL или копие на екрана
- Публикации
- Инфографики и визуализации
- Други

* Моля, уточнете

Необходима ли беше допълнителна обработка на предоставените статистическите данни? Как?

- Не
- Да

* Моля, пояснете

Доверявате ли се на предлаганите от НСИ продукти?

- Да
- По-скоро се доверявам
- Не мога да преценя
- По-скоро не се доверявам
- Не

Предложения за подобряване на предоставяните от НСИ информационни продукти и услуги:

Изпращане на отговорите