

РЕЗУЛТАТИ ОТ ОНЛАЙН ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА СТАТИСТИЧЕСКАТА ИНФОРМАЦИЯ, ПРОИЗВЕЖДАНА И РАЗПРОСТРАНЯВАНА ОТ НОИ, ПРОВЕДЕНО В ПЕРИОДА ЮЛИ-ОКТОМВРИ 2019 г.

Въведение

Целта на настоящия обзор е да представи резултатите от проведеното проучване на удовлетвореността на потребителите от качеството на статистическата информация, събирана, обработвана и публикувана от НОИ. Обобщената информация на резултатите е полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети в този специфичен сегмент от дейността на института.

Проведеното анкетно проучване си постави следните задачи:

- да получи обратна информация за мнението и оценката на потребителите, както и какво още биха искали да получат като информация (статистически показатели и данни) или помощ при използването ѝ;
- да сравни отговаря ли наличната и публикувана от НОИ статистическа информация с реалното потребителското търсене;
- да направи преглед на областите и съдържанието на търсената статистическа информация за държавното обществено осигуряване;
- да установи степента на удовлетвореност на потребителите от цялата страна и от различните потребителски групи.

Обект на изследването

Потребители на статистическа информация, ползващи данни, публикувани на интернет страницата на НОИ.

Предмет на изследването

Степента на удовлетвореност на потребителите от качеството на статистическа информация, събирана, обработвана и публикувана чрез интернет страницата на института, в неговите различни измерения (адекватност, точност, навременност, достъпност, яснота и сравнимост) и като цяло.

Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към разпространяваната информация.

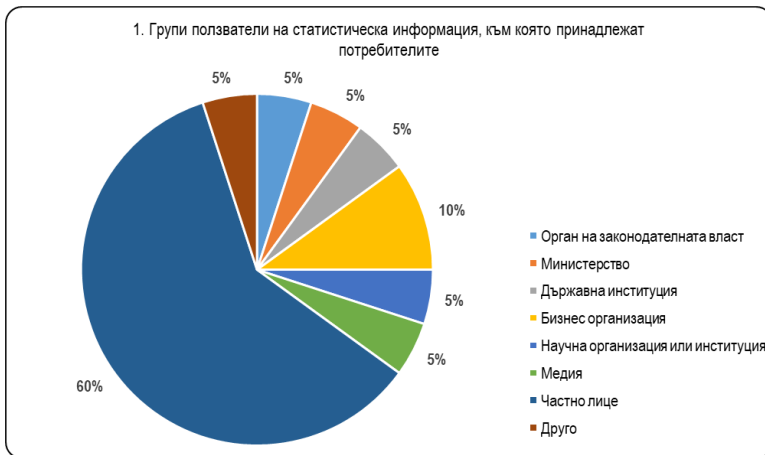
Методика и инструментариум на изследването

Изследването е направено на базата на структурирана онлайн анкета, ситуирана на интернет страницата на НОИ, в раздел „Статистика и анализи“, рубрика „Статистика“ и попълването ѝ е на доброволен принцип в периода от 11 юли до 31 октомври 2019 г.

Анкетната карта включва седемнадесет затворени въпроса и един отворен, който дава възможност за конкретни оценки и предложения на ползвателите за подобряване качеството на статистическата информация. Въпросите са структурирани в няколко логически свързани групи. Първият въпрос представя профила на анкетираното лице. Групата, включваща въпроси от № 2 до № 5, предоставя информация за повода и честота на търсене на статистически данни, областта на информацията, предпочитана публикация, както и за какви цели потребителите използват статистическата информация от НОИ. Групата въпроси от № 6 до № 15 и въпрос № 17 оценяват нивото на потребителска удовлетвореност по определени показатели, като навременност, достъпност, качество и др. Въпрос № 16 е насочен към достъпа и предпочитаните начини за получаване на статистическа информация от НОИ. На част от въпросите е дадена възможност за повече от един отговор.

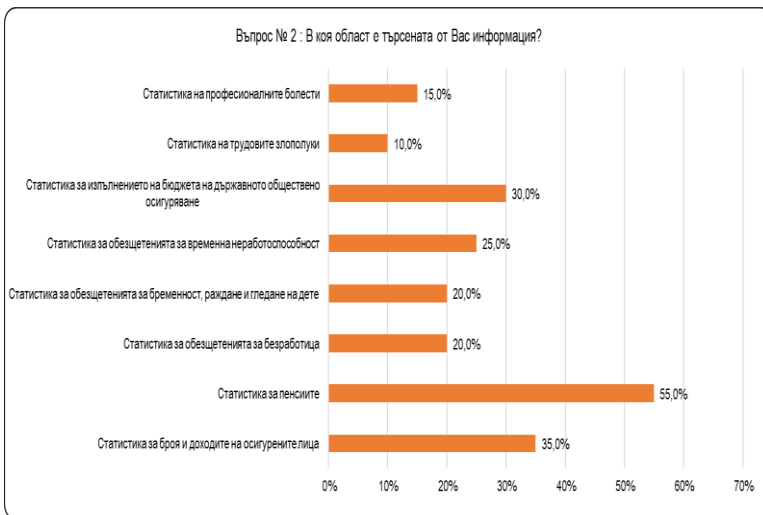
Обобщени резултати

Попълнени са 20 анкетни карти, като участниците сами определят към коя потребителска група принадлежат.



Най-голям е делът на потребителите самоопределили се като частно лице (60%), следвани от бизнес организации (10%) и представители на държавни организации, научни институти и медии.

На въпрос № 2 „В коя област е търсената от Вас информация?“ е дадена възможност за повече от един отговор.



Най-често потребителите са проявили интерес към информацията от рубрика „Статистика за пенсиите“ (55%), следвана от „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“ (35%), „Статистика за изпълнението на бюджета на държавното обществено осигуряване“ (30%) и „Статистика за обезщетенията за временна неработоспособност“ (25%).

Въпрос № 3 представя целите на използване на статистическата информация.



Най-голяма част от потребителите използват статистическа информация за „вземане на бизнес решения“ (40%), „мониторинг, анализ и оценка на публични политики“ (35%) и „формиране на публични политики“ (25%).



По отношение на честотата на използване на статистическата информация (въпрос № 4), отговорите се разпределят относително равностойно – „поне няколко пъти седмично“ (35%), „поне веднъж месечно“ (30%) и „по-рядко от веднъж месечно“ (30%).

Въпрос № 5 е свързан с честота на използване на различните публикации на НОИ. Най-често ползваната публикация е „Справка за зачетения осигурителен стаж със заплащане на осигурителни вноски“ (40%), следвана от „Икономически и социални показатели“ (30%).

Въпрос № 5 : Кои от изброените публикации използвате най-често?	Дял (%)
Справка за зачетения осигурителен стаж със заплащане на осигурителни вноски	40%
Икономически и социални показатели	30%
Тримесечен статистически бюлетин "Пенсии"	25%
Статистически справочник "Демография, икономика и социално осигуряване"	25%
Справка за средния осигурителен доход	25%
Информация за изпълнението на консолидирания бюджет на държавното обществено осигуряване, Учителския пенсионен фонд и фонд "Гарантирани вземания на работниците и служителите"	25%
Статистически годишник "Пенсии"	20%
Статистически бюлетин за регистрираните безработни лица с право на обезщетение	20%
Статистически бюлетин за показателите, характеризиращи временната неработоспособност на осигурените лица	20%
Социалноосигурителни показатели по пол	15%
Основни макроикономически показатели и показатели за държавното обществено осигуряване	15%
Статистически отчет за изпълнение на консолидирания бюджет на държавното обществено осигуряване	15%
Статистически годишник "Трудови злополуки"	15%

Въпрос № 6 изследва честотата на използване на е-справка „Динамични справки върху

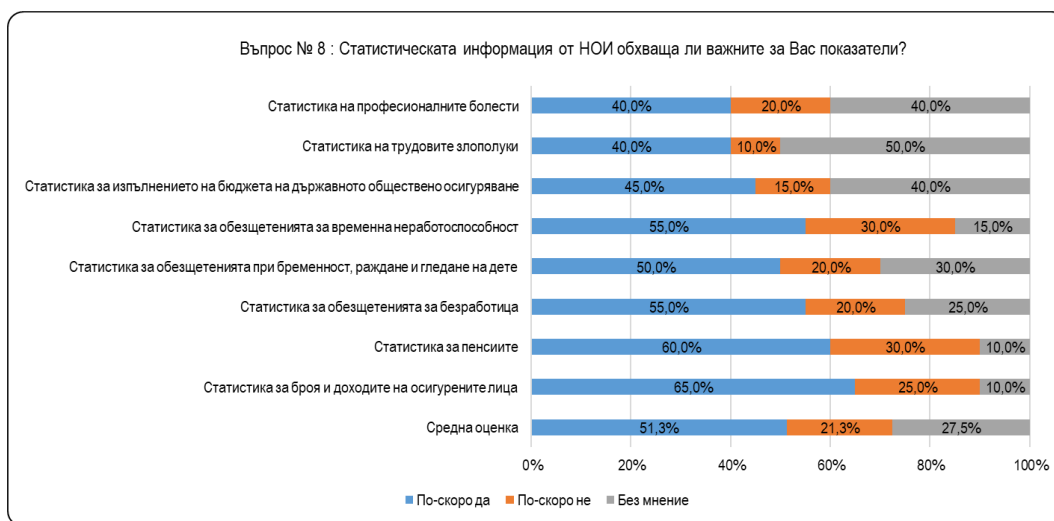


статистически данни за пенсиите“, която дава възможност за генериране на статистическа информация за пенсиите, изплащани от държавното обществено осигуряване по индивидуално зададени критерии. По-голямата част от респондентите (40%) не са я използвали, защото не са знаели за нея, докато активно ползвалите услугата са 30%. Резултатите показват, че е необходимо да се работи за популяризирането на тази електронна услуга.

Отговор на въпроса своевременно ли се разпространява статистическата информация по различните области получаваме чрез въпрос № 7. Според 44,4% от анкетираните по-скоро се разпространява навреме, докато 25,6% са на противоположното мнение.



Въпрос № 8 е свързан с удовлетвореността на потребителите от обхвата на показателите по отделните области на статистическата информация. Анкетираните като цяло са дали висока оценка за обхвата на данните, като 51,3% са по-скоро доволни. Без мнение са 27,5% и 21,3% дават отрицателна оценка. Най-висока оценка за обхвата на показателите са получили тематичните области „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“ (65%) и „Статистика за пенсиите“ (60%).



Целта на въпрос № 9 е да установи, дали статистическата информация обхваща важните за потребителите демографски, социално-икономически и териториални признаци. Общата удовлетвореност е относително висока, като 46,3% от анкетираните смятат, че разпространяваната статистическа информация обхваща нужните разрези и признаци. Без мнение са 28,1%, а с отрицателно – 25,6%.

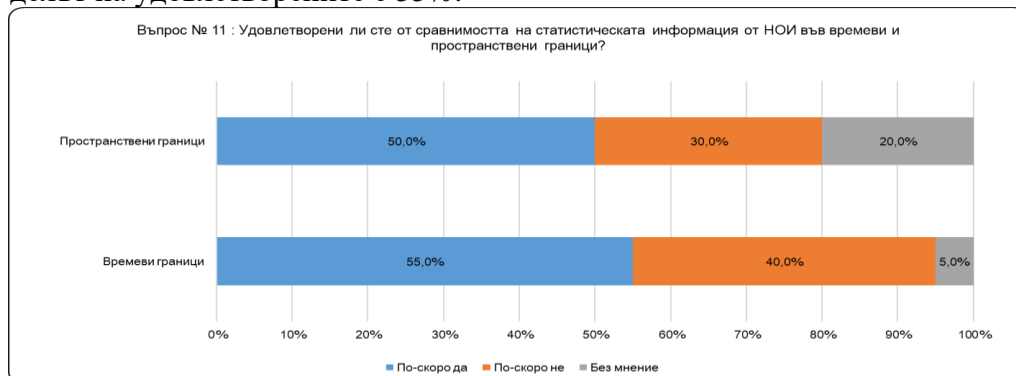
Най-много положителни отговори са посочени за следните области: „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“ (60%), „Статистика за пенсиите“ (60%) и „Статистика за обезщетенията за безработица“ (55%).



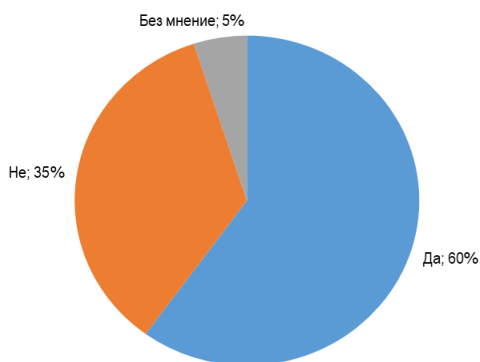
По-отношение критерия „яснота“ оценките на анкетираните са разпределени по следният начин: 41,3% от тях са отговорили, че статистическата информация се предоставя по разбираем и лесен за интерпретиране начин, без мнение са 25,6%, а 33,1% дават отрицателна оценка. Най-много позитивни отзиви от видовете статистическа информация е получила „Статистиката за броя и доходите на осигурените лица“, като 60% от участващите в анкета смятат, че публикуваните данни са разбираеми и лесни за интерпретиране, а 30% са на мнение, че те по-скоро не са такива.



По-отношение критерия „сравнимост в пространствени граници“ (въпрос № 11) 50% от анкетираните са по-скоро удовлетворени, а по отношение критерия „сравнимост във времеви граници“ делът на удовлетворените е 55%.

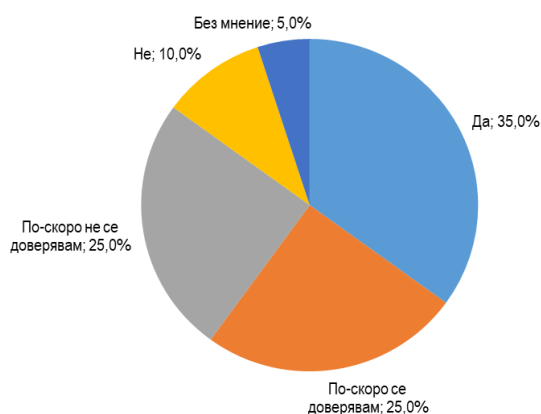


Въпрос № 12 : Статистическата информация от НОИ публикува ли се във формат, удобен за свободното ѝ използване от Ваша страна?



Висок дял на положителните отговори се наблюдава при въпрос № 12, свързан със степента на удовлетвореност на потребителите за свободното използване на публикуваните статистически данни. Преобладаващата част (60%) от анкетираните смятат, че форматът, в който се публикува информацията, е удобен за използване.

Въпрос № 13 : Доверявате ли се на статистическата информация от НОИ?



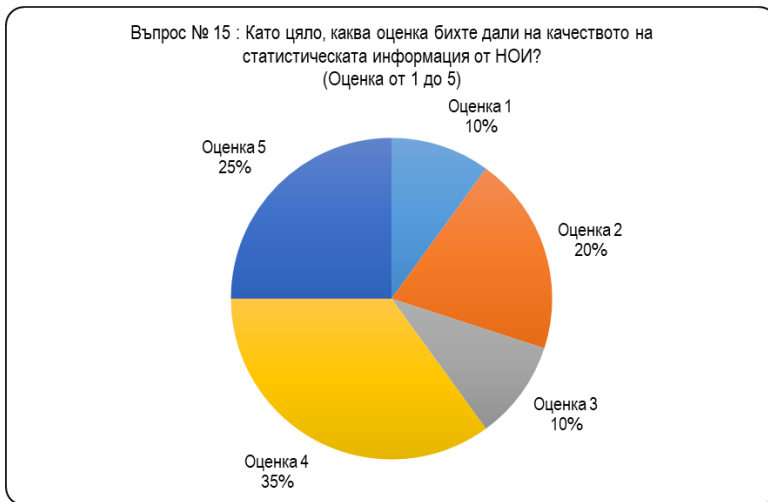
Проведеното анкетно проучване изследва доверието на потребителите към разпространяваната информация (въпрос № 13). По-голямата част от респондентите (60%) се доверяват в точността и коректността на публикуваните данни, докато едва 10% са скептични относно достоверността ѝ.

Един от важните критерии за качество е до каква степен публикуваните информационни материали и статистически данни отговарят на потребностите на потребителите. Данните показват, че 55% от попълнилите анкетата лица са на мнение, че статистическата информация, обобщавана и разпространявана от института удовлетворява до голяма степен техните потребности (въпрос № 14). Следователно може да се смята, че този аспект от дейността на

Въпрос № 14 : Статистическата информация от НОИ удовлетворява ли Вашите потребности от статистически данни?



института, а именно предоставянето на статистика за държавното обществено осигуряване е по-скоро адекватен на нуждите на малко над половината от заинтересованите страни. От друга страна, една не малка част (около 40%) от респондентите, чийто потребности от информация остават не напълно удовлетворени са мотивиращия фактор за подобряването на адекватността на публикуваните материали.

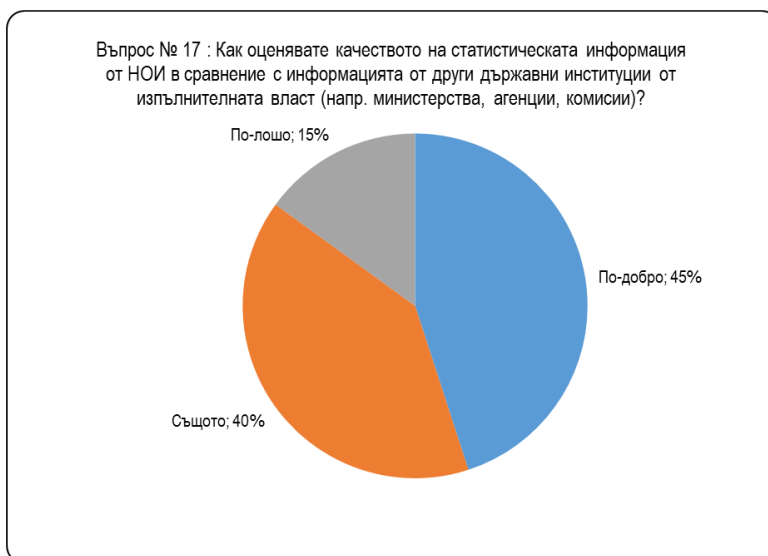


Общата оценка за качество на статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ (въпрос № 15) показва, че поставилите висока оценка (4 и повече) са 60% от попълнилите анкетната карта, 10% са поставили средна оценка (3) и около 30% – ниска оценка (под 2).

Въпрос № 16 е свързан с предпочитаните начини за получаване на достъп до информация. Въпросът дава възможност за повече от един отговор. За голяма част от анкетираните (70%) предпочитаната форма на разпространение на информацията е чрез публикуваните електронни статистически бюлетени и справочници.



Половината от респондентите (55%) предпочитат възможността статистическите данни да се генерират онлайн по зададени от конкретния потребител критерии. Съществена част от анкетираните (40%) са заявили, че биха желали да получават статистически данни чрез индивидуални заявки.



Качеството на статистическата информация публикувана от НОИ е по-добро от това на другите държавни институции според 45% от респондентите, докато едва 15% са на мнение, че е по-лошо.

Препоръките, получени от анкетираните, са насочени към разширяване на предлаганите от НОИ информационни продукти и услуги, и своевременното публикуване на статистическите данни.