



НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ОНЛАЙН ПРОУЧВАНЕ
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА
СТАТИСТИЧЕСКАТА ИНФОРМАЦИЯ,
ПРОИЗВЕЖДАНА И РАЗПРОСТРАНЯВАНА ОТ НОИ,
ПРОВЕДЕНО В ПЕРИОДА
ЮЛИ – СЕПТЕМВРИ 2018 г .

София
2019 г.

1. Въведение

Целта на настоящия анализ е да представи информация от проведеното проучване на удовлетвореността на потребителите от качеството на статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ. Получените резултати, обобщената информация и направените изводи ще бъдат полезен източник и база въз основа на която да се предприемат мерки за подобряване на този специфичен сегмент от дейността на института.

Инициативата за провеждане на онлайн проучване сред ползвателите на статистическа информация е във връзка с намерението за осигуряване и поддържане на високо качество на произвежданата и публикувана от НОИ статистическа информация, както и с цел продължаващо развитие и усъвършенстване на дейността в областта на предоставянето на статистическа информация за държавното обществено осигуряване.

Настоящото анкетно проучване има няколко цели:

- Да установи степента на удовлетвореност от страна на потребителите от цялата страна и от различните потребителски групи;
- Да сравни формите и начините за достъп до предоставяната от НОИ статистическа информация и услуги с реалното потребителското търсене;
- Да направи преглед на областите и съдържанието на търсената статистическа информация, представяща държавното обществено осигуряване;
- Да се предприемат дейности за подобряване на качеството на предоставяните статистически показатели и данни на базата на получената обратна информация от потребителите.

2. Обект на изследването

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

3. Предмет на изследването

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

4. 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. Изследването е проведено в периода от 16 юли 2018 г. до 30 септември 2018 г. Анкетната карта е попълнена от 81 потребители.

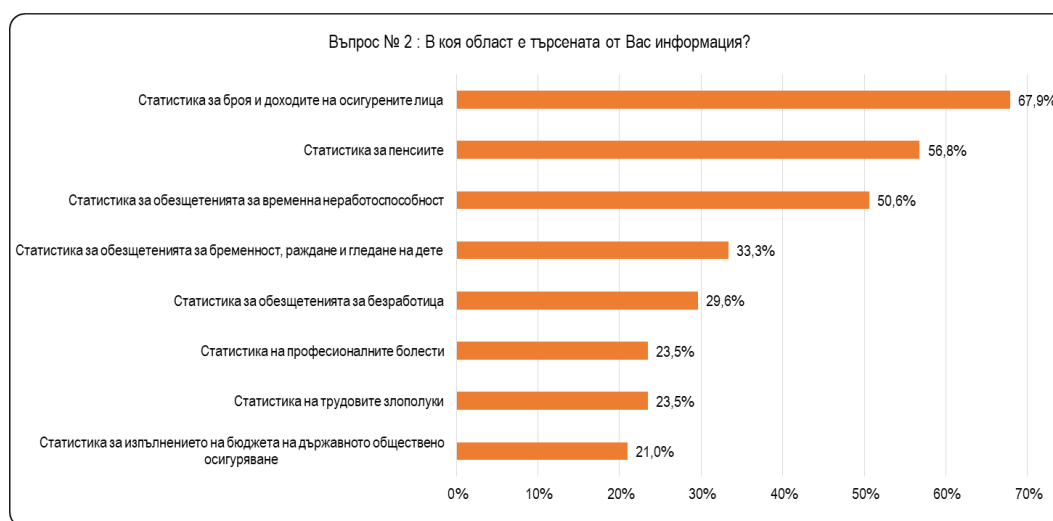
Анкетата включва осемнадесет въпроса, от които седемнадесет затворени и един отворен, чрез който анкетираните потребители могат в свободен текст да дадат своите предложения за това, какво според тях следва да се подобри по отношение на качеството на статистическата информация. Въпросите са структурирани в няколко логически свързани групи. Първият въпрос е въвеждащ и има за цел да представи профила на анкетираното лице. Групата, включваща въпроси от № 2 до № 5, предоставя информация относно поведието и честотата на търсене на статистически данни, в коя област е търсената информация, коя е предпочитаната публикация и за какви цели потребителите използват статистическата информация от НОИ. Групата въпроси от № 7 до № 15 и въпрос № 17 оценяват нивото на потребителска удовлетвореност по определени показатели, като навременност, достъпност, качество и др. Въпроси № 16 и № 18 са фокусирани в разкриването на предпочитанията на анкетираните. На част от въпросите е дадена възможност за повече от един отговор и затова сборът от процентите е повече от сто.

5. Анализ на постъпилите отговори

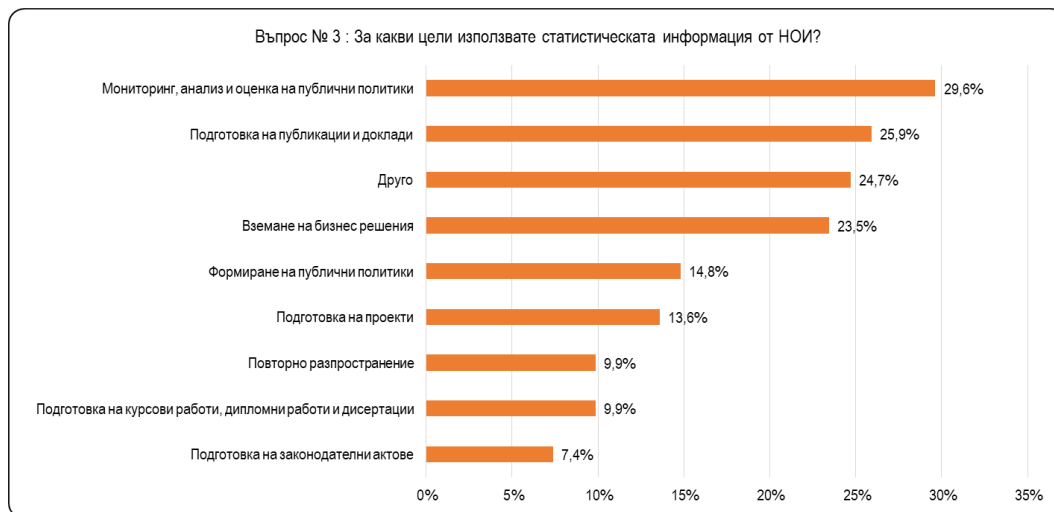
Въпрос № 1 е свързан с определянето на профила на лицата, попълнили анкетата. С най-висок дял са потребителите определили се като представители на „Държавна институция, създадена със закон, имаща функция във връзка с осъществяването на изпълнителната власт“ – 40,7% и „Частно лице“ – с 22,2% от анкетираните.

Въпрос № 1 : Моля, посочете кое от изброените най-добре описва групата ползватели на статистическа информация, към която принадлежите.	Дял (%)
Държавна институция, създадена със закон, имаща функция във връзка с осъществяването на изпълнителната власт	40,7%
Частно лице	22,2%
Министерство	4,9%
Организация на работодателите	4,9%
Изпълнителна агенция	3,7%
Бизнес организация	3,7%
Друго	3,7%
Организация на работниците и служителите	2,5%
Образователна организация или институция	2,5%
Медия	2,5%
Държавна институция, създадена с постановление на Министерския съвет, имаща функция във връзка с осъществяването на изпълнителната власт	1,2%
Държавна агенция	1,2%
Българска народна банка	1,2%
Институция на Европейския съюз	1,2%
Неправителствена организация	1,2%
Научна организация или институция	1,2%
Териториално поделение на НОИ	1,2%

На въпрос № 2, „В коя област е търсената от Вас информация?“ е дадена възможност за повече от един отговор и поради това сумата на отговорите надвишава 100%. Най-много – 67,9% от анкетираните са посочили, че са търсили информация, касаеща „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“, следвана от „Статистика за пенсиите“ – 56,8% и „Статистика за обезщетенията за временна неработоспособност“ – 50,6%.



Въпрос № 3 представя целите на използване на статистическата информация. Общият брой на отговорите е над 100, тъй като част потребителите са посочили повече от един отговор. Резултатите показват, че най-много от потребителите използват статистическата информация на НОИ за „Мониторинг, анализ и оценка на публични политики“ – 29,6% от отговорилите и за „Подготовка на публикации и доклади“ – 25,9%.



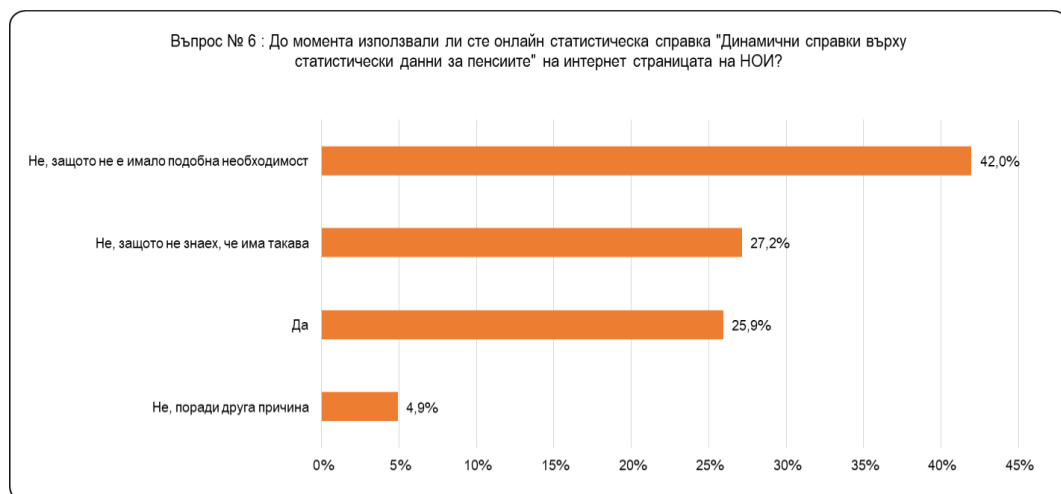
На въпроса относно честотата на използване на статистическата информация, 46,9% от попълнилите анкетата са отговорили, че я използват „По-рядко от веднъж месечно“ и 32,1% – „Поне веднъж месечно“ (въпрос № 4).



Въпрос № 5 е свързан с честота на използване на различните публикации на НОИ. Възможните отговори са повече от един, поради което сумата от отговорите надхвърля 100%. Най-често ползваната публикация е „Справката за средния осигурителен доход“, като 54,3% от потребителите са посочили, че я ползват. Следват: „Икономически и социални показатели“ – 35,8%, „Справка за зачетения осигурителен стаж със заплащане на осигурителни вноски“ – 32,1% и „Статистически справочник „Демография, икономика и социално осигуряване“ – 32,1%.

Въпрос № 5 : Кои от изброените публикации използвате най-често?	Дял (%)
Справка за средния осигурителен доход	54,3%
Икономически и социални показатели	35,8%
Статистически справочник „Демография, икономика и социално осигуряване“	32,1%
Справка за зачетения осигурителен стаж със заплащане на осигурителни вноски	32,1%
Основни макроикономически показатели и показатели за държавното обществено осигуряване	23,5%
Тримесечен статистически бюлетин „Пенсии“	19,8%
Статистически годишник „Пенсии“	19,8%
Статистически бюлетин за показателите, характеризиращи временната неработоспособност на осигурените лица	19,8%
Статистическа информация за професионалните болести	19,8%
Статистически бюлетин за регистрираните безработни лица с право на обезщетение	17,3%
Социалноосигурителни показатели по пол	14,8%
Статистически отчет за изпълнение на консолидирания бюджет на държавното обществено осигуряване	12,3%
Статистически годишник „Трудови злополуки“	11,1%
Информация за изпълнението на консолидирания бюджет на държавното обществено осигуряване, Учителския пенсионен фонд и фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“	8,6%

Въпрос № 6 е свързан с една специфична е-услуга, която предоставя НОИ, а именно „Динамични справки върху статистически данни за пенсиите“, активна от м. март 2017 г. Тя дава възможност за достъп до статистическа информация за пенсиите, изплащани от държавното обществено осигуряване, посредством генериране на справки за броя на пенсионерите и средните основни месечни размери на пенсиите по различни показатели и целта на въпроса е да получим информация за използваемостта ѝ. Най-много респонденти (42,0%) са отговорили, че не са я използвали, защото не е имало подобна необходимост, а 27,2%, че не са я използвали, защото не са знаели за нея. Потребителите, които са посочили, че са ползвали тази е-услуга са 25,9% от анкетираните. Резултатите дават основание да се смята, че е необходимо да се работи в посока популяризирането ѝ.



Целта на въпрос № 7 е да се получи информация, дали според анкетираните статистическата информация се разпространява навременно. Средната оценка показва, че по-скоро се разпространява навреме (46,6%). Без мнение са 38,3% от анкетираните, а 15,1% смятат, че предоставянето на статистическа информация не е навременно.

Най-много положителни отговори за навременното разпространение на информацията са посочени за „Статистиката за броя и доходите на осигурените лица“ – 61,7% и

„Статистиката за пенсиите“ – 59,3%. Това са и двете области, за които най-често е търсена информация (виж въпрос № 2).

Най-голям е дялът на отрицателните отговори относно „Статистиката на професионалните болести“ – 19,8% и „Статистиката на трудовите злополуки“ – 17,3%, което считаме, че до голяма степен се дължи на непознаването на спецификата при отчитането на статистическите данни за тези рискове. Съгласно Кодекса за социално осигуряване, ако осигурителят или предприятието ползвател не декларира пред ТП на НОИ трудовата злополука в срок от 3 работни дни от узнаване на нейното настъпване, то пострадалият или неговите наследници имат право в срок една година от злополуката да я декларират, поради което статистическата информация за трудовите злополуки с окончателни данни се изготвя една година по-късно. В същото време тези две области са получили и най-висок процент отговори „Без мнение“ – по 48,1%. Относително висок процент отрицателни отговори има и във връзка със „Статистиката за броя и доходите на осигурените лица“ – 17,3%.



Въпрос № 8 е свързан с удовлетворението от обхвата на показателите по отделните области на статистическата информация. Анкетирания като цяло са дали висока положителна оценка за обхвата на данните, като 49,5% са по-скоро доволни. Без мнение са 38,4% и само 12,0% дават отрицателна оценка.

Най-висока положителна оценка за обхвата на показателите са получили тематичните области „Статистика за пенсиите“ и „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“ – съответно 65,4% и 63,0%. Най-висока отрицателна оценка получава „Статистика за обезщетенията за безработица“ – 16% от всички попълнили анкетата са преценили, че не обхваща важните за тях показатели.



Целта на въпрос № 9 е да установи, дали статистическата информация обхваща важните за потребителите демографски, социално-икономически и териториални признаци. Общата удовлетвореност е висока, като 48,8% от анкетиранияте смятат, че статистическата информация съдържа важните разрези по демографски, социално-икономически и териториални признаци. Без мнение са 40,0%, а с отрицателно – 11,3%.

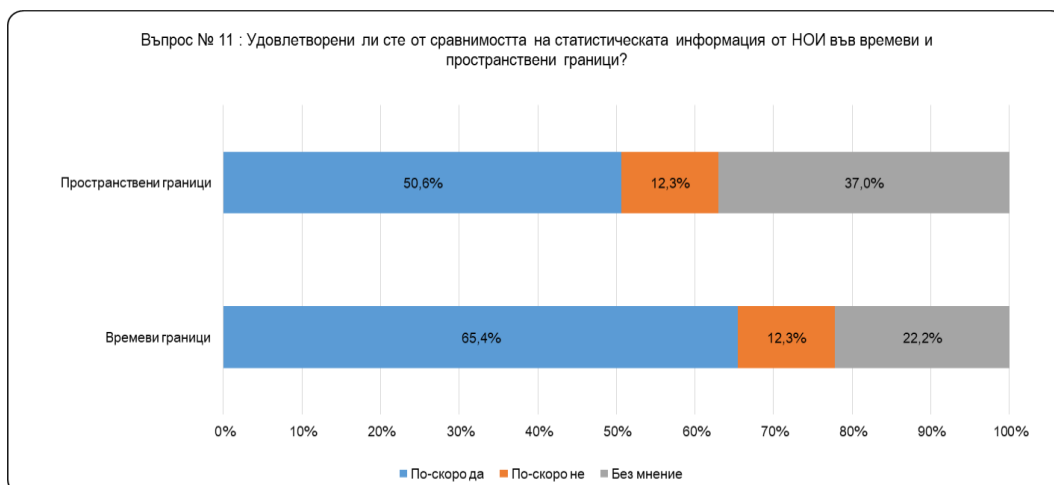
Най-много положителни отговори са посочени за следните области: „Статистика за броя и доходите на осигурените лица“ – 72,8%, „Статистика за пенсиите“ – 67,9% и „Статистика за обезщетенията за временна неработоспособност“ – 55,6%.



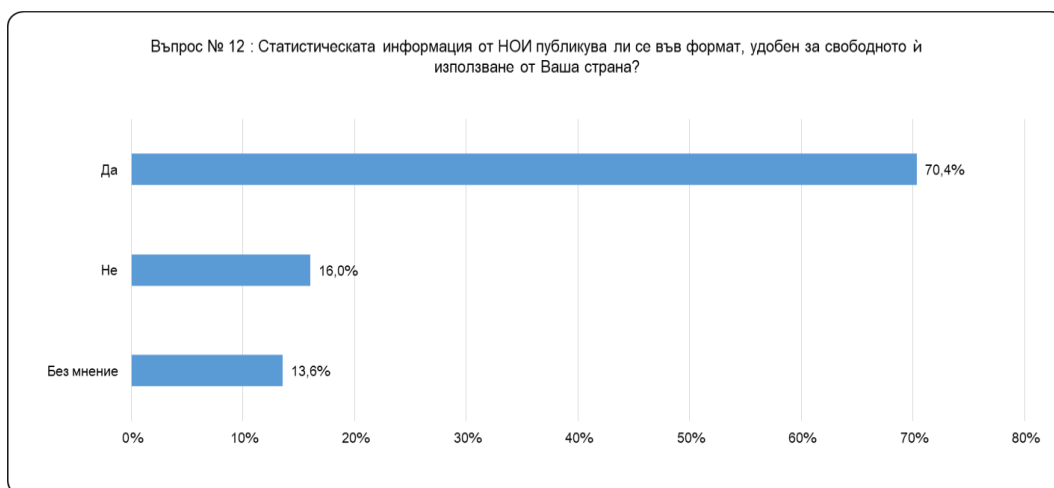
По-отношение критерия „яснота“ анкетиранияте като цяло са дали положителна оценка, тъй като 56,0% от тях са отговорили на въпрос № 10 с „по-скоро да“. Без мнение са 36,0% и само 8,0% дават отрицателна оценка. Най-много позитивни отзиви от видовете статистическа информация е получила „Статистиката за броя и доходите на осигурените лица“ – 72,8% от участващите в анкета смятат, че публикуваните данни са по-скоро разбираеми и лесни за интерпретиране, а едва 9,9% са на мнение, че те по-скоро не са такива. С високи положителни оценки са също така „Статистика за пенсиите“ (67,9%) и „Статистика за обезщетенията за временна неработоспособност“ (55,6%).



По-отношение критерия „сравнимост в пространствени граници“ 50,6% от анкетиранияте са по-скоро удовлетворени, а по отношение критерия „сравнимост във времеви граници“ делът на удовлетворените е по-голям – 65,4% (въпрос № 11).



Висок дял на положителните отговори се наблюдава при въпрос № 12, свързан с това в каква степен са удовлетворени изискванията на потребителите за свободното използване на публикуваните статистически данни. 70,4% от анкетираните смятат, че форматът, в който се публикува информацията, е удобен за използване.



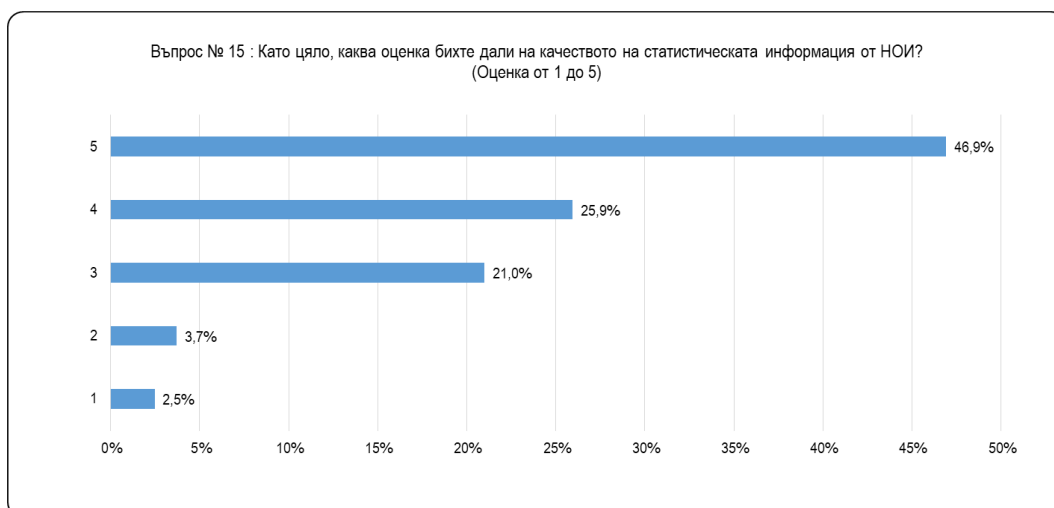
От попълнените анкетата, 91,3% дават положителен отговор на въпрос № 13, което означава, че те се доверяват на статистическата информация, произведена и разпространявана от НОИ. Едва 3,7% са по-скоро скептични относно достоверността ѝ.



Един от най-важните критерии за качество е доколко предоставяната информация отговаря на потребностите от статистически данни на потребителите. Предвид факта, че профилът на попълнителите анкетата лица е разнообразен и че 75,3% от тях са на мнение, че статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ удовлетворява техните потребности от статистически данни (въпрос № 14) и вземайки предвид преобладаващите положителни отговори на въпроси № 8 и 9, може да се смята, че този аспект от дейността на института, а именно предоставянето на статистика за държавното обществено осигуряване, е по-скоро адекватен на нуждите на външните заинтересовани страни.

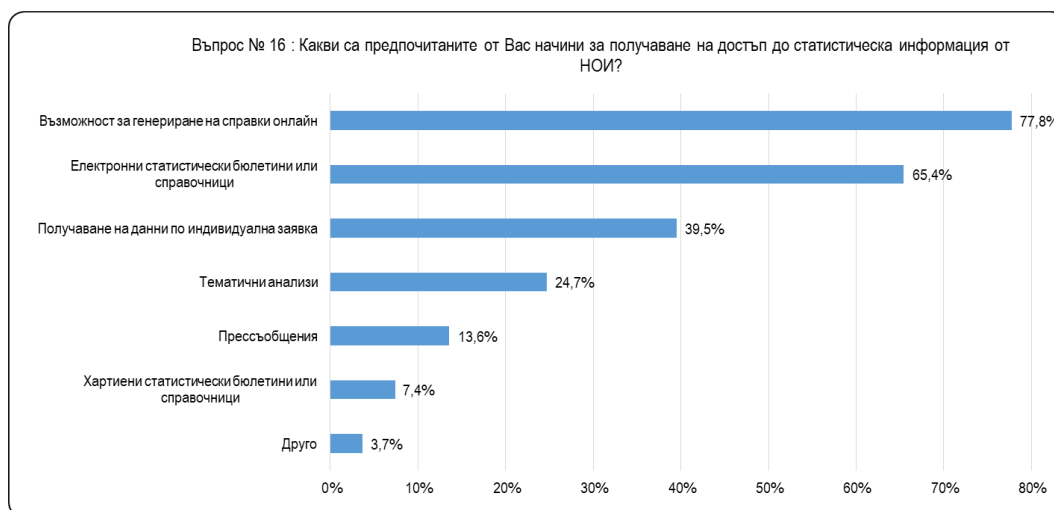


Анализът на отговорите на въпрос № 15, разкриващ оценката за цялостното качество на статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ показва, че поставилите висока оценка (над 4) са 72,8% от попълнителите анкетната карта, 21,0% са поставили средна оценка (3), а едва 6,2% – ниска оценка (под 2).

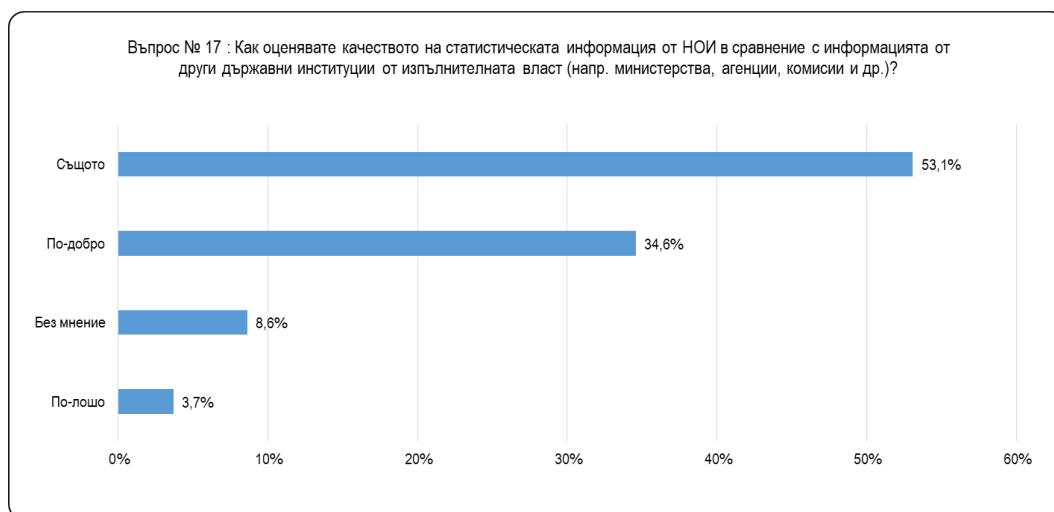


Въпрос № 16 е свързан с предпочитанията на ползвателите на статистическа информация от НОИ и по-конкретно с желаните начини за получаване на достъп до нея. Въпросът дава възможност за повече от един отговор, вследствие на което броят на заявените предпочитания (188 отговора) е над два пъти по-голям от броя на попълнителите анкетата (81 лица). Голяма част от анкетираните (77,8%) предпочитат възможността статистическите данни да се генерират онлайн, което ще позволи на потребителя да задава определени критерии при своите търсения. Друга значителна група от респонденти (65,4%) поддържат

настоящия начин на разпространение на статистическата информация, а именно чрез публикации на официалния сайт на института, като едва 7,4% подкрепят разпространяването на статистическите издания на хартиен носител. Съществена част от анкетираните (39,5%) са заявили, че биха желали да получават статистически данни чрез индивидуални заявки.



Повече от половината (53,1%) от анкетираните са на мнение, че качеството на статистическата информация от НОИ е не по-лошо от това на другите държавни институции, като 34,6% от респондентите дори са отбелязали, че е по-добро.



На последния въпрос, който изисква отворени текстови отговори с препоръки за подобряване дейността по производство и разпространение на статистическа информация, са отговорили едва 15 потребители (18,5% от анкетираните). Получените отговори от респондентите, макар и малко на брой, позволяват открояването на две повтарящи се препоръки. Най-общо те се свеждат до това, отнасящите се за даден период статистически данни да се публикуват от НОИ своевременно, както и до създаването на възможност за ползване на повече онлайн статистически справки на външния сайт на института, по подобие на съществуващата електронна услуга „Динамични справки върху статистически данни за пенсиите“. Това би удовлетворило желанието на потребителите да заявяват справки като определят сами параметрите на търсената от тях статистическа информация, както за пенсиите, така и за другите видове обезщетения, изплащани от фондовете на ДОО.