

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2010 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ИНФОРМАЦИОННИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Усъвършенстването в областта на разработването, производството и разпространението на статистическа информация за всички групи потребители е основна цел в стратегията на Националната статистическа система за периода 2008 – 2012 година. 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 на предоставяните от НСИ информационни продукти и услуги анкетното проучване на удовлетвореността на потребителите поставя няколко важни цели:

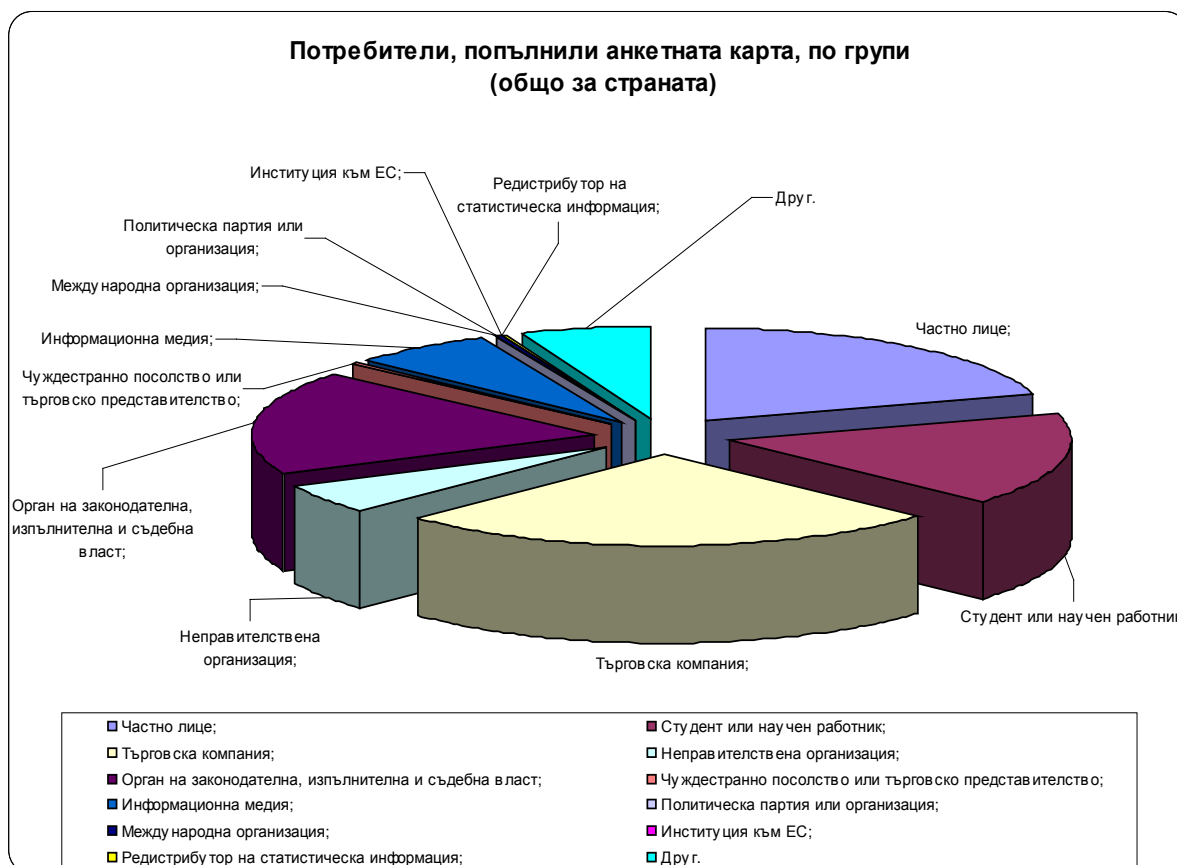
- Да установи степента на удовлетвореност от страна на потребителите от цялата страна и от различните потребителски групи;
- Да сравни формите и начините за достъп до предоставяната от НСИ статистическа информация и услуги с реалното потребителското търсене;
- Да направи преглед на насоките и съдържанието на търсената информационна услуга в сравнение с предоставените възможности на електронната страница на НСИ и осъществяваните информационни услуги по заявка от териториалните и функционалните звена в НСИ.

Подобряването на качеството на информационните услуги е постоянен процес в НСИ, в който получаването на обратна информация от потребителите е важен оценъчен елемент. НСИ провежда изследване за удовлетвореността на потребителите, чрез интерактивна анкетна карта публикувана на www.nsi.bg, а чрез териториалните статистически бюра, приемната и библиотеката в информационния коридор в Централното управление на НСИ, анкетата се предоставя и на хартиен носител.

През 2010 г. са попълнени общо 944 анкетни карти. Над 90% (851 карти) са в териториалните статистически бюра, 8% (77) са анкетираните през интернет страницата, а 16 потребители (около 2%) са попълнили анкетна карта в приемната в Информационния коридор на НСИ. Анкетната карта е достъпна за всички потребители и попълването ѝ е на доброволен принцип. Картите са попълвани както от потребители, които по-често използват статистически информационни продукти и услуги и познават наличния в системата на НСИ ресурс от данни и периодичността и сроковете за разпространение на информацията, така и от такива, които не са ползвали информационните услуги на НСИ.

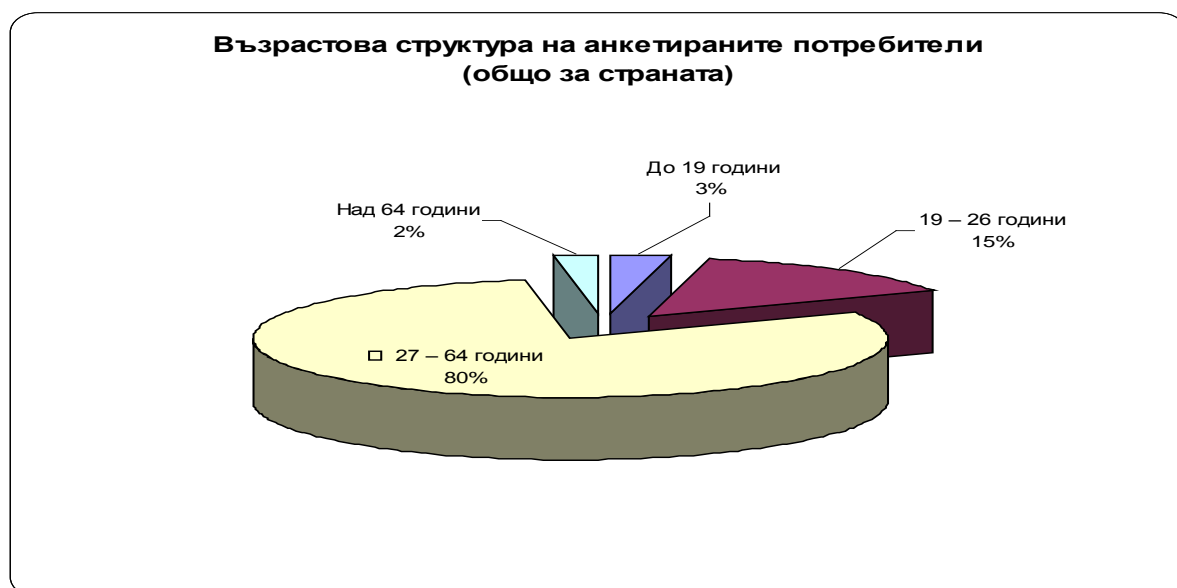
Потребителите, проявяващи интерес към статистическа информация, са обединени в няколко групи (фиг.1). Най-голям е дялът на тези от търговските компании, използващи официалната статистическа информация за свои пазарни проучвания (27%), следвани от частните лица (21%), органите на законодателната и изпълнителната власт (18%), научни работници и студенти (16%), както и информационните медии и НПО съответно със 7% и 5%. В категорията „Други” попадат 6% от анкетираните.

Фиг.1



Осемдесет процента от всички потребители, попълнили анкетна карта са в активна възраст, между 27 и 64 години (фиг.2). В диапазона 19 - 26 години са 15%, а най-младите (до 19 години) и най-възрастните (над 64 години) поделят съответно 3 и 2% от всички участващи в анкетата.

Фиг.2



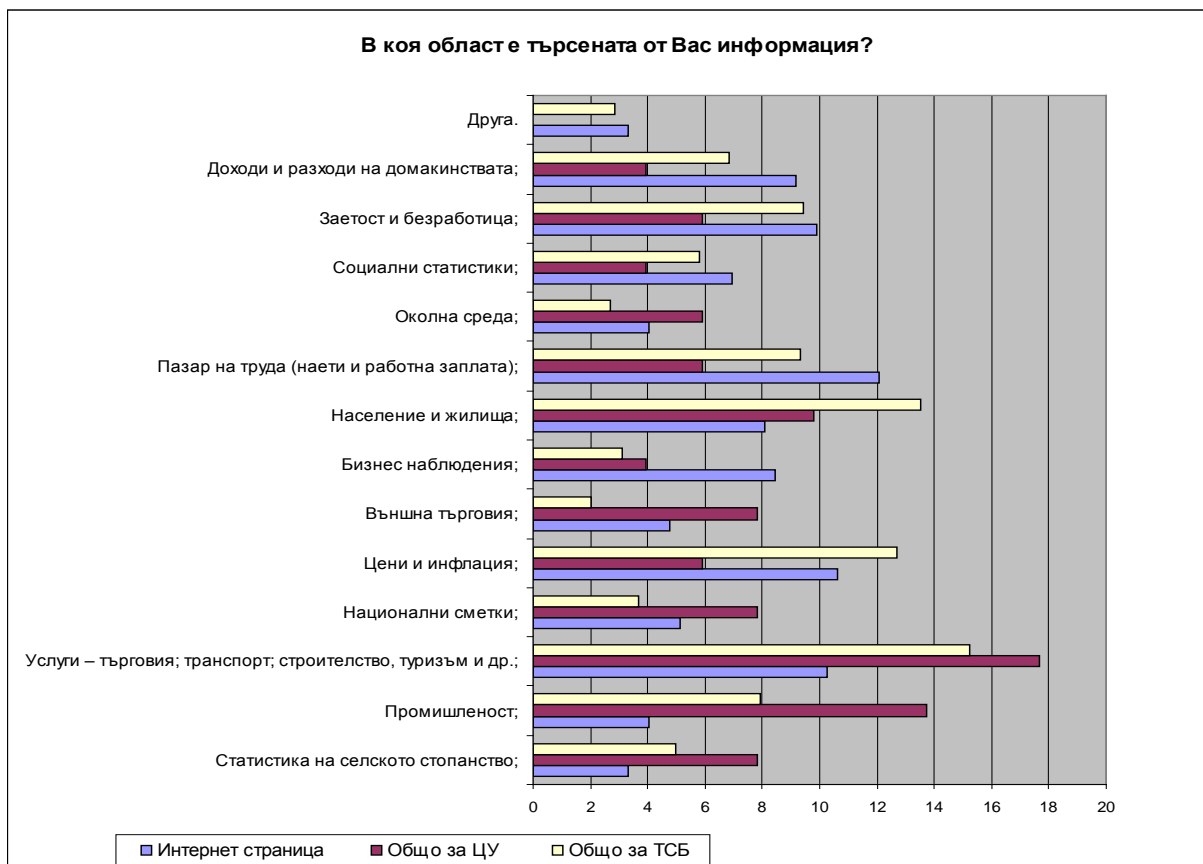
През изминалата 2010 г. делът на информацията в областта „Услуги - търговия, транспорт, строителство, туризъм и др.” е над 15% от всички търсения и заявки в **териториалните статистически бюра** (Фиг.3). Причина за този интерес е насоката на търсене на търговските компании, които имат съществен дял в структурата на

потребителите, (фиг.1). Втора по търсене с близо 14% е рубриката „Население и жилища”, от „Цени и инфлация” през 2010 г. се интересуват 13% от анкетираните, а от „Пазар на труда - наети и работна заплата” - близо 10%.

Най-търсена за справки в **Интернет** е тематиката относно „Пазар на труда” (12%) и „Цени и инфлация” (11%). Това не е изненадващо - и в предишни анкети към тези рубрики има голям интерес от страна на потребителите на статистическа информация. За голяма част от анкетираните студенти и научни работници, социалната проблематика, също представлява изследователски интерес.

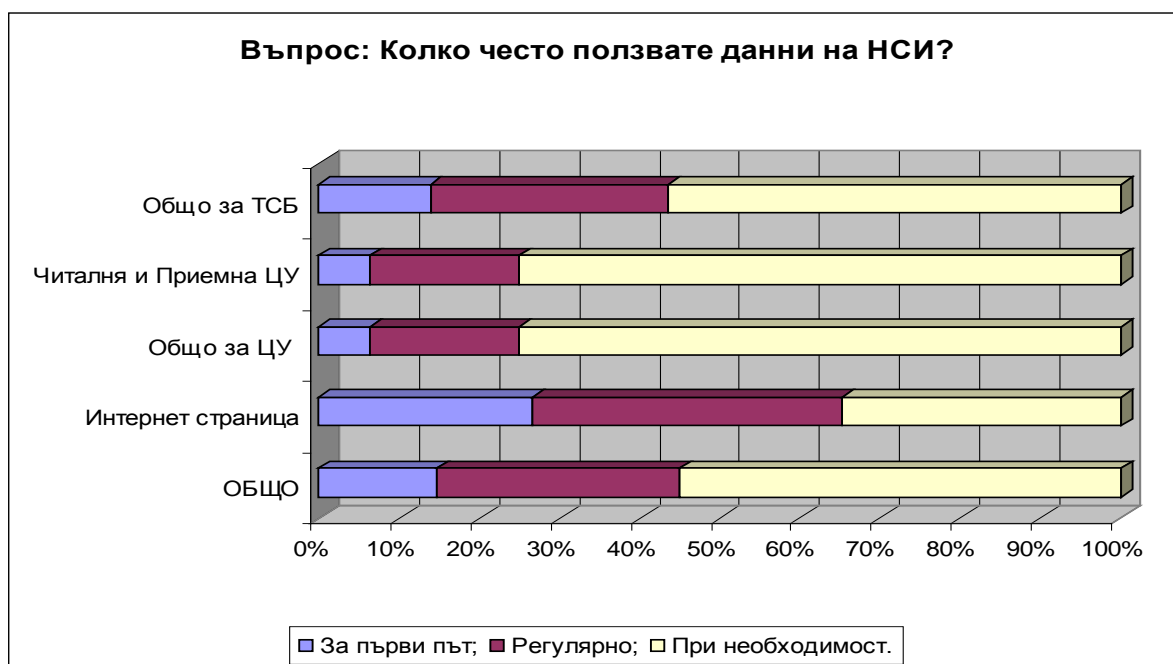
Потребителите на информация в **Централното управление на НСИ** посочват най-голямо търсене от сектор „Услуги” (18%), Промисленост (14%), а с приблизително равен дял са техните предпочитания към рубриците „Национални сметки”, „Външна търговия” и „Статистика на селското стопанство” – по 8%.

Фиг.3



Показателно е мнението по въпроса - колко често се ползва НСИ като източник на данни (фиг.4). Осемдесет и пет процента от всички 944 души познават и ползват официални статистически данни, 30% от тях редовно и 55% - при необходимост.

През 2010 г. нови потребители са 15% от всички анкетираните. Почти една трета от интернет потребителите (27%) през 2010 г. за първи път са потърсили данни от НСИ. Интернет е предпочитан канал за разпространение на информацията.



На въпроса „Как научавате за наблюденията на НСИ и си набавяте статистическа информация?“ общата картина показва два основни източника на информация, ползвани от клиентите. Предпочитанията на потребителите, анкетирани в **териториалните звена**, се разпределят по 36% към интернет страницата на НСИ и конкретните запитвания до ТСБ, като по-малко за източник на информация се ползват Преса и медии (9%), публикациите на НСИ (8%) и запитванията до института (7%). Тези клиенти се интересуват от конкретни статистически справки и показатели за строго професионални цели и анализи.

Потребителите на информация чрез www.nsi.bg като цяло, предпочитат електронния сайт на НСИ - 35% от тях са посочили Интернет страницата на НСИ за основен източник на статистическа информация. Пресата и други медии, както и Публикациите на НСИ те поставят на второ и трето място съответно със 17 и 12%. Сред по-слабо застъпените източници е страницата на Евростат в интернет, посочена от 5% от всички клиенти. Тематиката, интересуваша повечето анкетирани, очевидно е насочена към вътрешни за страната области на изследване и по-малко към европейски въпроси или сравняване на данни от националната статистика с данни за други страни членки на ЕС.

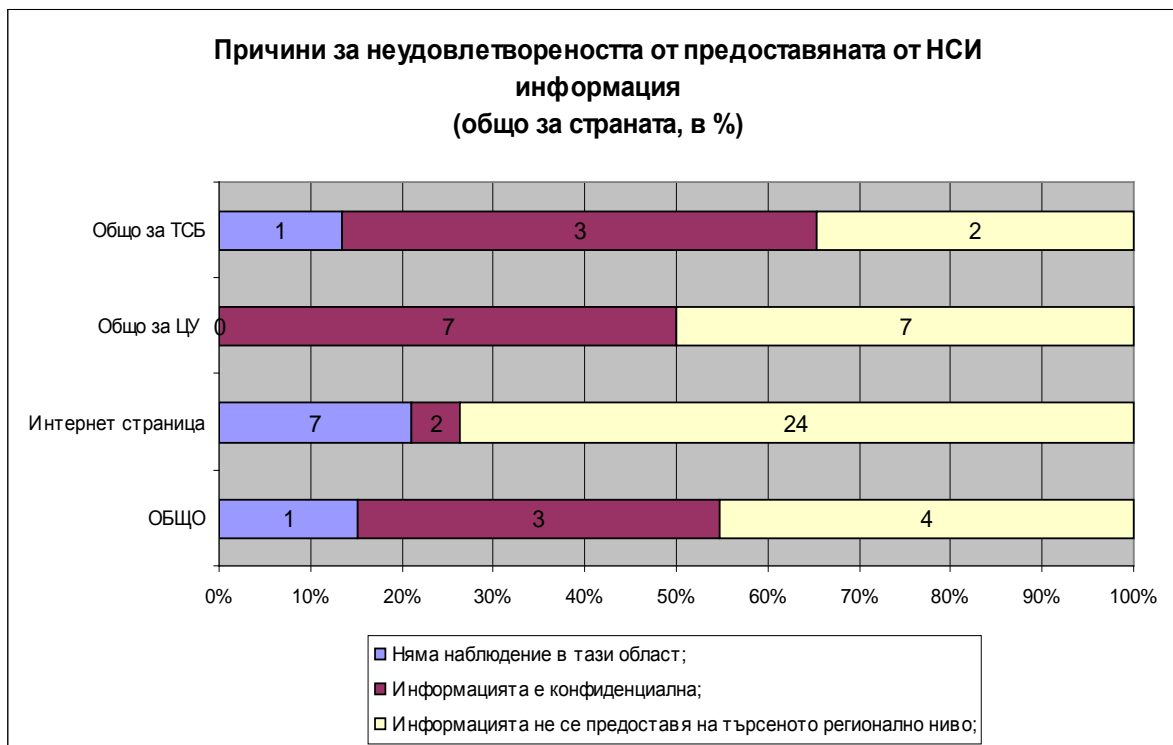
Може би най-важният въпрос, който стои пред НСИ, по отношение на информационната осигуреност на потребителите, е доколко информацията, предоставяна от НСИ, отговаря на потребностите от статистически данни на потребителите. Резултатите от анкетата показват, че най-удовлетворени са потребителите в териториалните статистически бюра (73%). Повечето от интернет потребителите (60%) са с по-високи изисквания към предоставяната информация и според споделените в анкетата коментари изводът е, че обновеният интернет сайт на НСИ е добро начало с големи възможности по отношение на информационните услуги.

Потребителите от всички категории споделят впечатлението си относно обслужването в областта на разпространението на статистическа информация. Напълно удовлетворени са 24% от анкетираниите, отчасти удовлетворени са над 2%, а неудовлетворени са почти 15% от всички анкетирани. Останалите 58% не са изказали

мнение, тъй като не са ползвали информационните услуги на НСИ към момента на анкетирането.

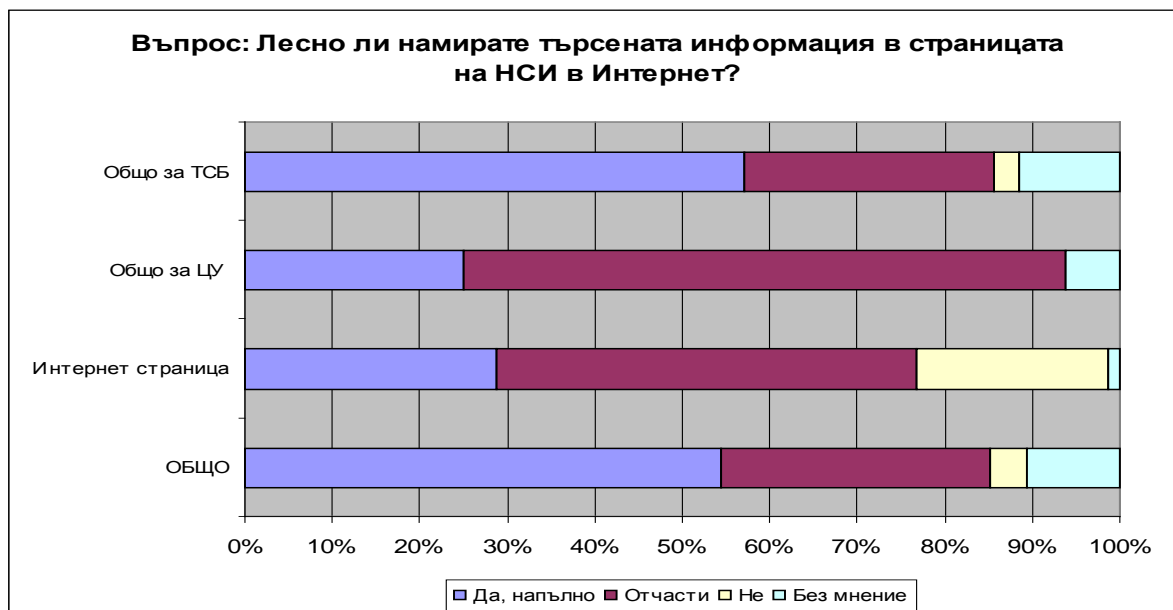
Редица клиенти са разочаровани, че търсените от тях данни не се поддържат на регионално равнище (фиг.5). За други причина за неудовлетвореността е конфиденциалността на информацията съгласно Закона за статистиката. Липсата на статистическо наблюдение в дадена област е също причина за неудовлетвореността. По този повод много от включилите се в анкетата споделят свои препоръки.

Фиг. 5



Нагласите на потребителите (фиг.6) се илюстрират с отговорите на въпроса „Лесно ли намирате търсената информация в страницата на НСИ в интернет?“. Отговорите показват, че преобладаващата част от потребителите използват страницата на НСИ в интернет. Напълно доволни от услугата са повече от половината потребители (56%), а 32% са удовлетворени отчасти. Критично отношение изразяват около 5% от участниците в анкетата. Продължаващото обогатяване на съдържанието на публикуваните данни и осигуряването на по-добри условия за търсене на информация прави Интернет сайта www.nsi.bg предпочитан източник на статистическа информация.

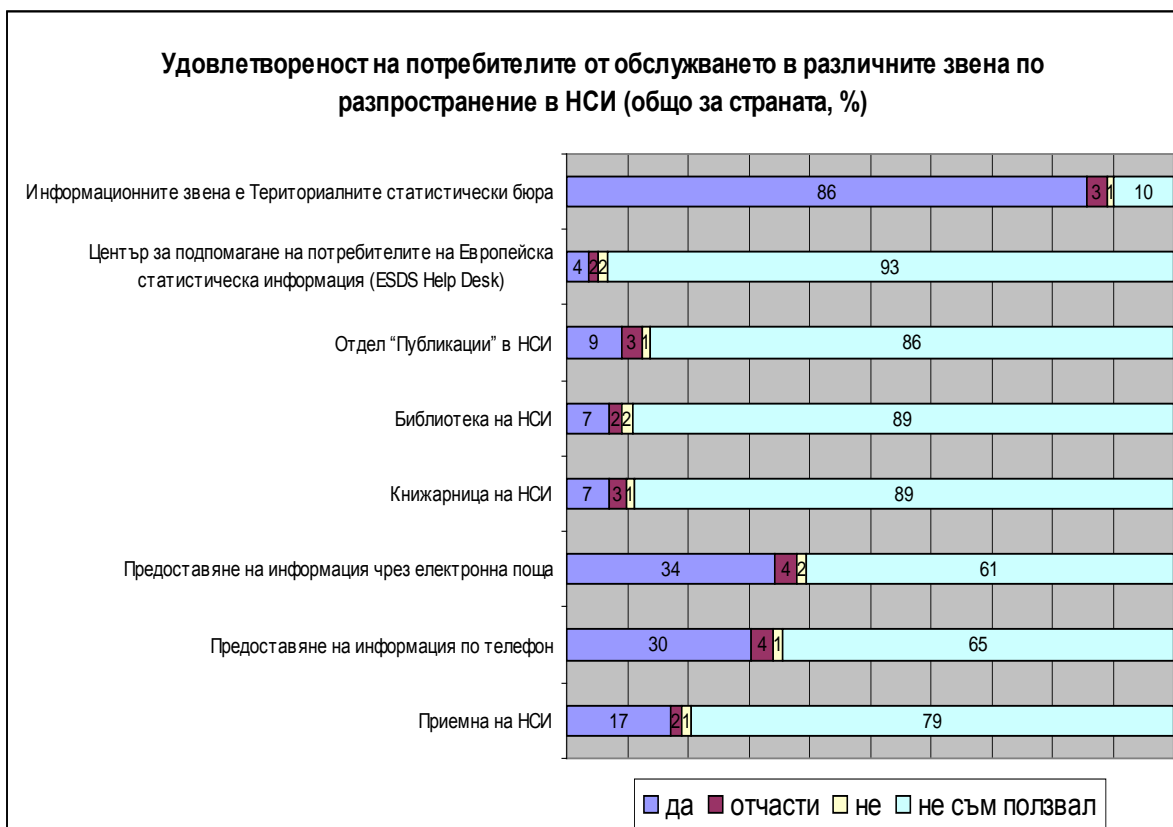
Фиг. 6



Предоставянето на информация по електронната поща се оценява като удобно и ефективно решение от 34% от потребителите, други 30% дават висока оценка на предоставянето на информация по телефона, което съпътства документалната кореспонденция по електронен или конвенционален път.

Центърът за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk) е сравнително нов и перспективен източник на информация, който е популярен все повече сред потребителите.

Фиг. 7

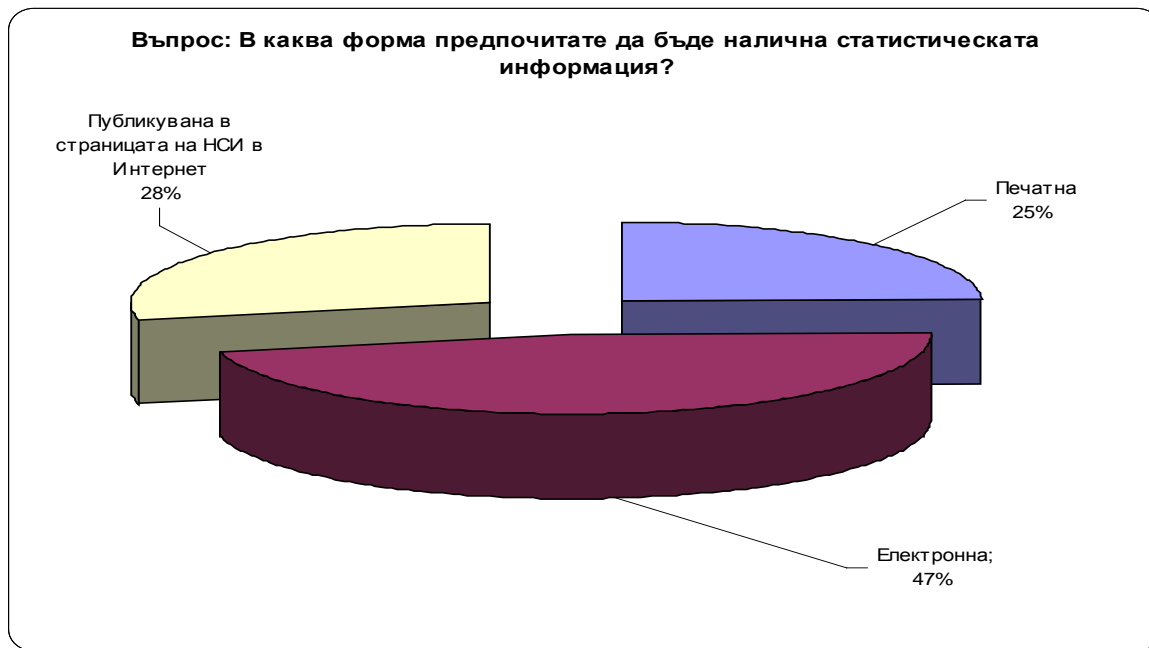


На въпроса „В каква форма предпочитате да бъде налична статистическата информация” (фиг.8) 28% от потребителите посочват предпочитания към информация,

публикувана на страницата на НСИ в Интернет, а други 47% предпочитат електронната форма на предоставяне на статистическата информация. Лекотата при обработката и включването в изследвания и анализи, различните таблици и графични изображения, както и ниските разходи за разпространение и достъпността в интернет, правят електронната форма предпочитана.

Печатните издания имат традиционно място в предлагането на статистическа информация и са търсени от една четвърт от всички запитани.

Фиг.8



През изминалата 2010 г. обновената Интернет страница на НСИ и публикуването на значителна по обем и богата по съдържание статистическа информация се приема с одобрение от потребителите, ползващи информация чрез електронната страница на НСИ.

В редица от анкетните карти се изказва и благодарност към служителите за професионалното и коректно обслужване. Най-общо препоръките за подобряване на предлаганите в НСИ информационни продукти и услуги са в следните области:

- Актуалност на публикуваната информация, най-вече за окончателните годишни данни;
- Публикуване на по-подробна информация от всички области на статистиката на регионално равнище – области и общини;
- Връзка в информационните раздели на страницата на НСИ с подобни сайтове на различни министерства и ведомства, както и със сайта на БНБ;
- Публикуване на по-детайлизирана информация във версията на английски език.

И занапред НСИ ще продължи да разчита на обратната връзка с потребителите на статистически информационни продукти и услуги, като възможност за подобряване на ефективността на работата, обогатяване на съдържанието на интернет страницата и за предлагане на нови продукти и услуги - полезни и достъпни за по-широк кръг потребители.