

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРЕЗ 2012 ГОДИНА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

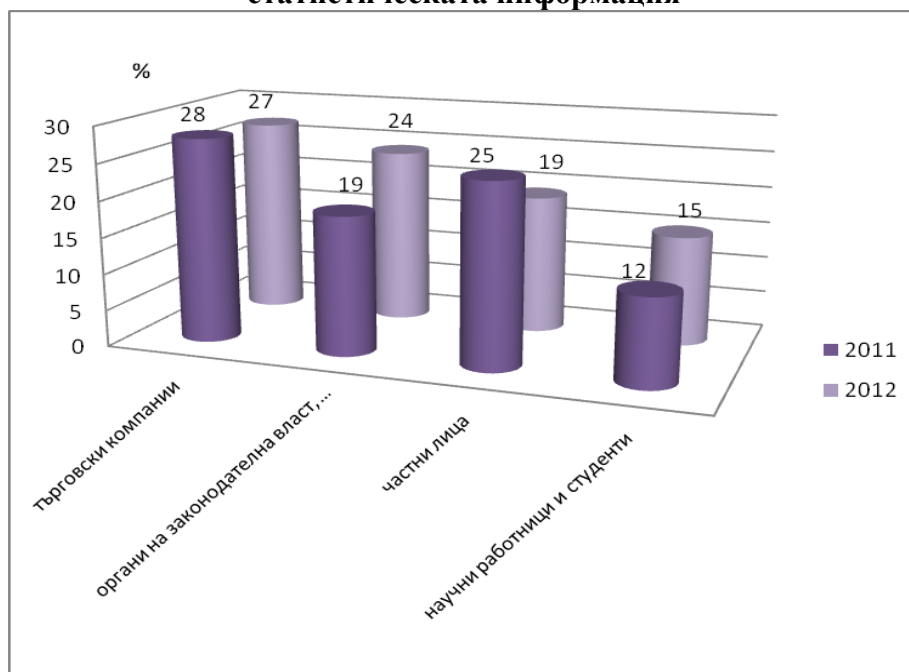
Националният статистически институт (НСИ) продължава да развива и усъвършенства дейността си в областта на разпространението на статистически продукти и услуги за всички групи потребители - органи на държавната, изпълнителната и съдебната власт, неправителствени организации, медии, представители на научната общност, частни лица от страната и чужбина.

Източник на информация относно качеството на предоставяните от НСИ статистически продукти и услуги е годишното анкетно проучване за удовлетвореността на потребителите на статистическата информация. Изследването се провежда в ЦУ на НСИ и Териториалните статистически бюра (ТСБ) и има за цел да проучи интереса към статистическите продукти и услуги от страна на потребителите, както и използваните форми на достъп до тях.

През 2012 г. са попълнени общо 952 анкетни карти, от които 899 (90%) в ТСБ и 44 чрез интернет страницата на института. В сравнение с 2011 г. техният брой е по-малък.

Потребителите, проявяващи интерес към статистическите продукти и услуги, са обединени в няколко групи. Разпределението им е представено на фиг.1 и фиг. 2. През 2012 г. се запазва тенденцията - най-голям е дялът на търговските компании с 27%, респ. 28% за 2011 година. Следват органите на законодателната, изпълнителната и съдебната власт с дял от 24%, респ. 19% за 2011 година. Частните лица са с дял 19%, съответно 25% за 2011 година. Дялът на научните работници и студентите е 15%, респ. 12% за 2011 г. от всички участващи в анкетата.

Фиг. 1. Разпределение на групите потребители, проявяващи интерес към статистическата информация

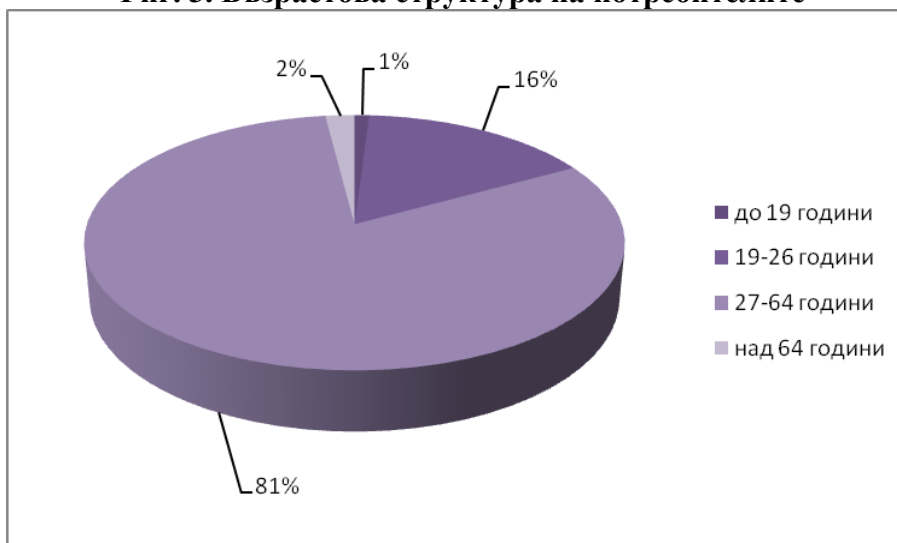


Фиг. 2. Разпределение на групите потребители през 2012 година



Възrastовата структура на потребителите на статистически продукти и услуги е представена на фиг. 3. Както и при предишни изследвания, най-голям е дялът на потребителите на възраст между 27 и 64 години - 81% от всички анкетирани. Групата от 19 до 26 години е 16%, а най-младите (до 19 години) и най-възрастните (над 64 години) - съответно 1 и 2% от всички участващи в анкетата.

Фиг. 3. Възrastова структура на потребителите



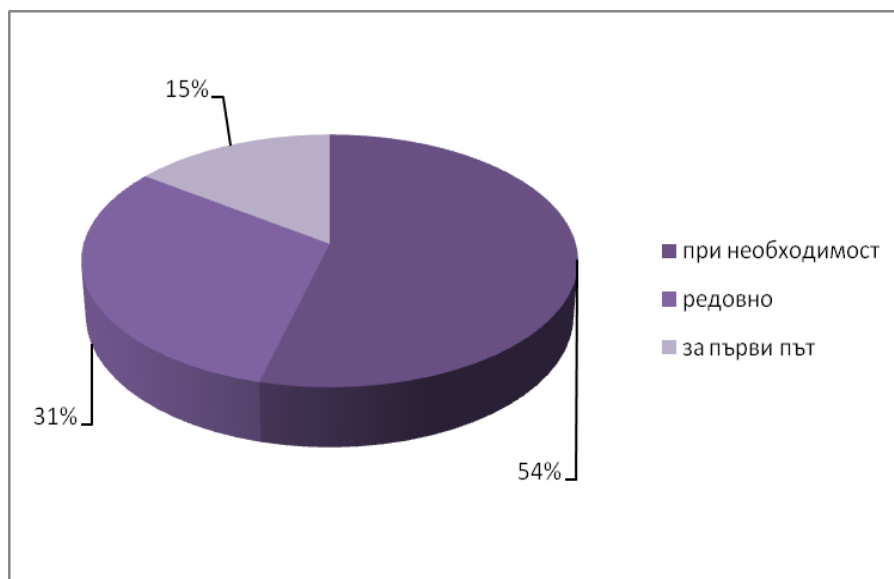
От попълнените анкетни карти се вижда, че потребителите в ТСБ са проявили най-голям интерес към изследванията в следните области: - „Услуги - търговия, транспорт, строителство, туризъм и др.” и „Население и жилища” - по 16% от анкетираните. Към останалите рубрики интересът е както следва: „Цени и инфлация” - 11%, „Доходи и разходи на домакинствата” - 8%, „Заетост и безработица” - 7% от всички отговорили на този въпрос.

От попълнените чрез интернет карти се установява, че най-голям е интересът към рубриците „Цени и инфлация.”(17%), следвана от „Население и жилища” (14%) и „Заетост и безработица” (13%). И в предишни анкети към тези рубрики е имало интерес от страна на потребителите на статистически продукти и услуги.

Резултатите от отговора на въпроса за честотата на използване на статистически продукти и услуги са представени на фиг. 4 и фиг. 5. От анкетираните лица 31%

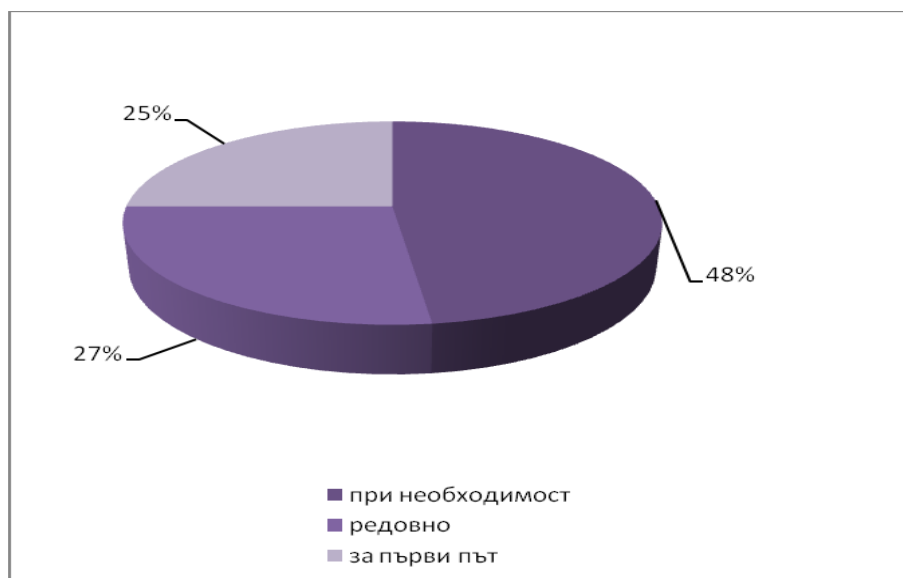
отговарят, че използват редовно статистически данни, 54% ги използват при необходимост, а 15% - за първи път.

Фиг. 4. Честота на ползване на официални статистически данни



При интернет потребителите през 2012 г. за първи път са потърсили статистически данни от интернет страницата на НСИ 25% от анкетираните, а 27% ползват редовно страницата на НСИ като източник на информация. 48% от потребителите ползват интернет при необходимост от информация.

Фиг. 5. Честота на ползване на официални статистически данни от интернет страницата на НСИ



На въпроса „Как научавате за наблюденията на НСИ и си набавяте статистическа информация?“ общият резултат показва два основни източника на информация, използвани от анкетираните.

Предпочитанията на потребителите, анкетирани **в териториалните звена**, се разпределят, както следва - 36% се информират от интернет страницата на НСИ и 41% от запитвания до звената за разпространение на статистически информационни

продукти и услуги в ТСБ и ЦУ на НСИ. По-малко като източник на информация се ползват пресата и други медии (6%), както и публикациите на НСИ (7%).

Потребителите на информация **чрез интернет** предпочитат основен източник интернет сайта на НСИ, публикациите и запитвания до ТСБ. Други използвани източници на информация са „Страницата на Евростат в интернет” и „Преса и други медии”. Сред по-слабо застъпените са „Международни организации” и „Други източници”.

Потребителите от всички категории споделят и впечатлението си относно обслужването в звената, отговорящи за разпространението на статистически продукти и услуги. Резултатите от анкетата показват, че напълно удовлетворени са 71% от потребителите в ТСБ спрямо 72% през 2011 година. При интернет потребителите 30% са напълно удовлетворени, 45% са удовлетворени частично, а 9% са неудовлетворени.

Неудовлетвореността на потребителите се дължи най-вече на това, че търсените от тях данни не се поддържат на регионално равнище - тази неудовлетвореност е отбелязвана и при предишни изследвания. Липсата на статистическо наблюдение в дадена област е друга причина за неудовлетвореността. Конфиденциалността на информацията също е причина за неудовлетвореност на потребителите.

Нагласите на потребителите се илюстрират с отговорите на въпроса „Лесно ли намирате търсената информация в страницата на НСИ в интернет?”. Отговорите показват, че голяма част от потребителите използват страницата на НСИ в интернет. Обогащването на съдържанието на интернет сайта (www.nsi.bg) го прави предпочитан източник на статистическа информация. Както и при предишното изследване напълно доволни от услугата са повече от половината потребители (65%), респ. 59% за 2011 година. Удовлетворени отчасти са 24% от потребителите спрямо 27% за 2011 година. Критично отношение изразяват около 3% от участниците в анкетата, като се запазва процентът от изследването през 2011 година.

Отговорът на въпроса „В каква форма предпочитате да бъде налична статистическата информация?” показва, че 44% от анкетираните предпочитат да използват електронната форма за предоставяне на статистическа информация. Печатните издания и публикуваните резултати от статистическите изследвания в интернет страницата на НСИ имат традиционно място в предлагането на статистическа информация, като одобрението за тях е 28% (фиг. 6).

Фиг. 6. Предпочитана форма на наличната статистическа информация



Продължава предоставянето на статистическа информация чрез Центъра за подпомагане на потребителите на Европейска статистическа информация (ESDS Help Desk). Центърът е перспективен източник, който придобива все по-широка популярност след потребителите на статистически данни, публикувани на сайта на Евростат. Чрез този център през 2012 г. са постъпили 63 запитвания, от тях по електронната поща - 55, а по телефона – 8 запитвания. Най-много са запитванията от студенти и научни работници.

В някои от анкетните карти са направени препоръки за разширяване на предлаганите в НСИ информационни продукти и услуги, а именно:

- Информация за внос-износ на стоки по райони и области;
- Изпращане на резултатите от статистически изследвания на кметовете на общини;
- Публикуване на по-голям обем информация в сайта на НСИ;
- Публикуване на по-подробни данни за околната среда и биоразнообразието и защитените местности;
- Публикуване на анализи;
- Изготвяне на тримесечен информационен бюлетин;
- Публикуване на повече и по-детайлизирана информация за транспорта;
- Публикуване на информация за сравнение с европейски страни – по основни показатели.

В редица анкетни карти се изказва и благодарност към служителите за професионалното и коректно обслужване.

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.