

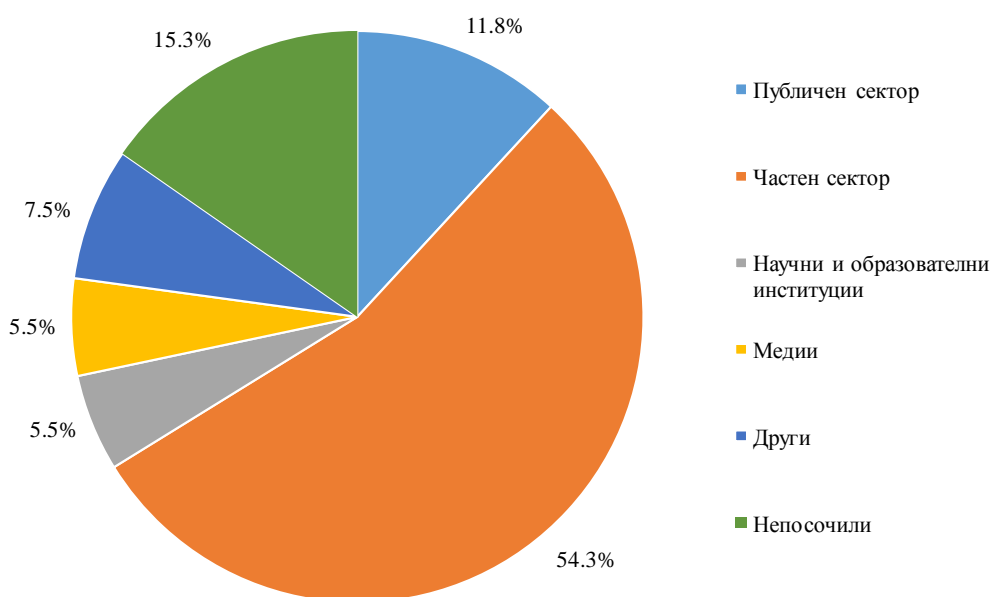
РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2016 ГОДИНА

Изследването на удовлетвореността се провежда ежегодно от 2009 г. и позволява да се идентифицира какво е най-важно за потребителите по отношение на достъпността, надеждността, актуалността и качеството на използваната от тях статистическа информация.

Проучването се провежда онлайн на сайта на НСИ чрез анкетна карта, която включва 19 въпроса. Отговорите дават възможност да се дефинират различните групи потребители на статистическа информация, както и за какво я използват, удобни ли са начините на разпространение, които се предлагат, и какво още биха искали да получат като информация или помощ при използването ѝ.

През 2016 г. са попълнени общо 346 анкетни карти, като участниците сами определят към коя потребителска група принадлежат - публичен сектор, частен сектор, научни и образователни институции, медии, други. Най-голям е дялът на потребителите от частния сектор (54.3%), следвани от публичния сектор (11.8%), научните и образователните институции (5.5%) и медиите (5.5%) (фиг. 1).

Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група през 2016 година

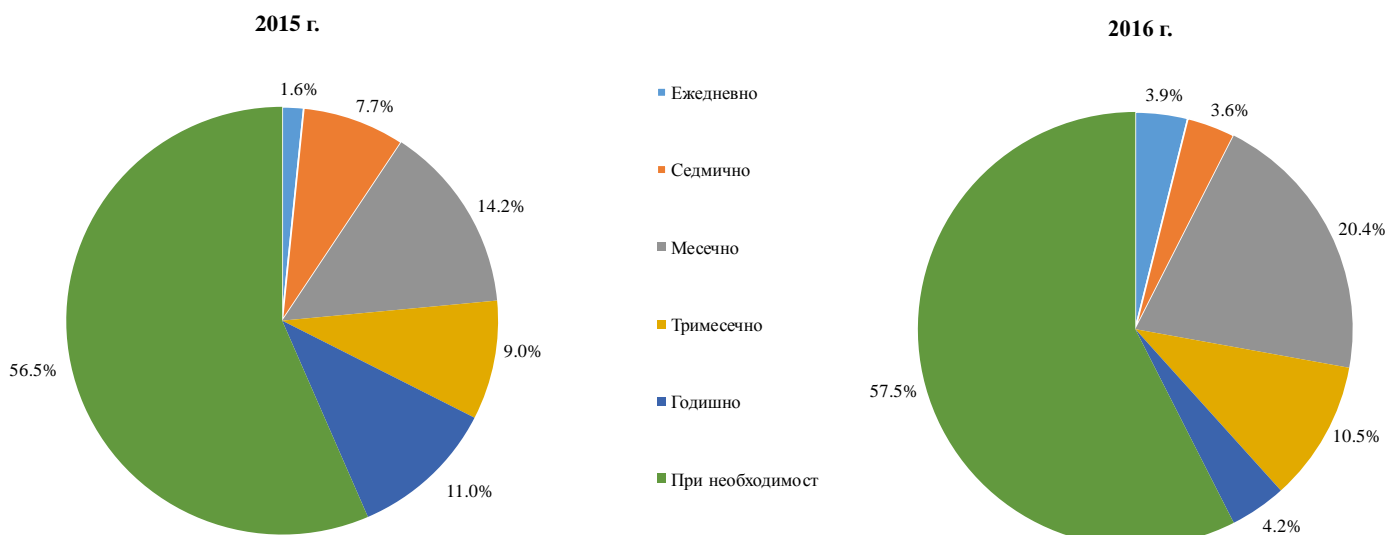


Най-често търсена през 2016 г. е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката - 41.1%. Следват данните от демографската и социалната статистика (21.2%), регионалната статистика и показателите за мониторинг (12.8%), макроикономическата статистика (12.5%), селското и горското стопанство (6.4%), околната среда и енергетиката (6.0%).

От анкетираните през 2016 г. най-голям дял (36.8%) използват статистическата информация като базова, следват тези, които я използват за анализ на пазара и вземане на бизнес решения (21.7%), кандидатстване по проекти и програми (18.6%), изграждане на иконометрични модели и прогнози (6.2%), мониторинг и формиране на политики (6.2%), повторно разпространение (6.0%), други цели (4.6%).

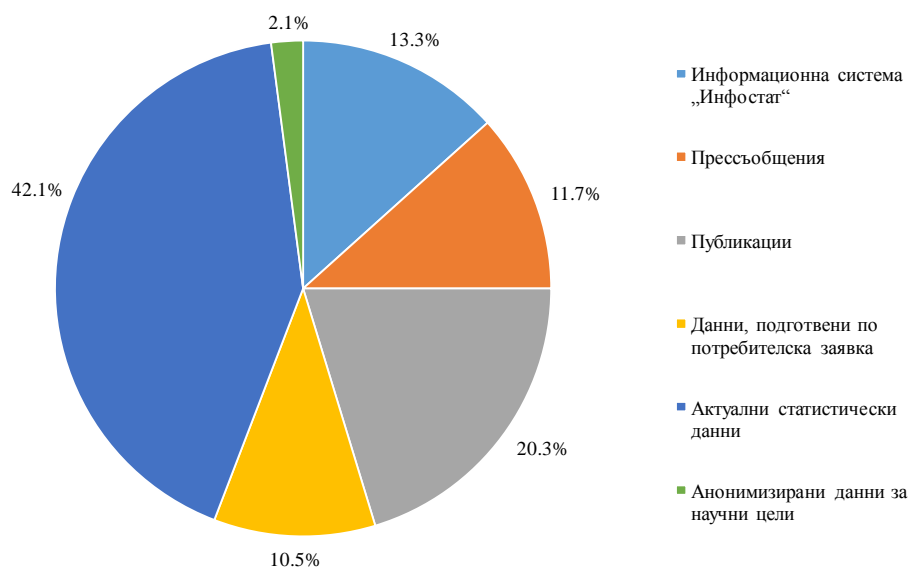
През 2016 г., както и през предходната година, най-голям дял от анкетираните (съответно 57.5 и 56.5%) *използват данните* на НСИ при необходимост. Приблизително се запазва и делът на потребителите, регулярно използващи статистически данни (фиг. 2).

Фиг. 2. Колко често се използват статистическите данни



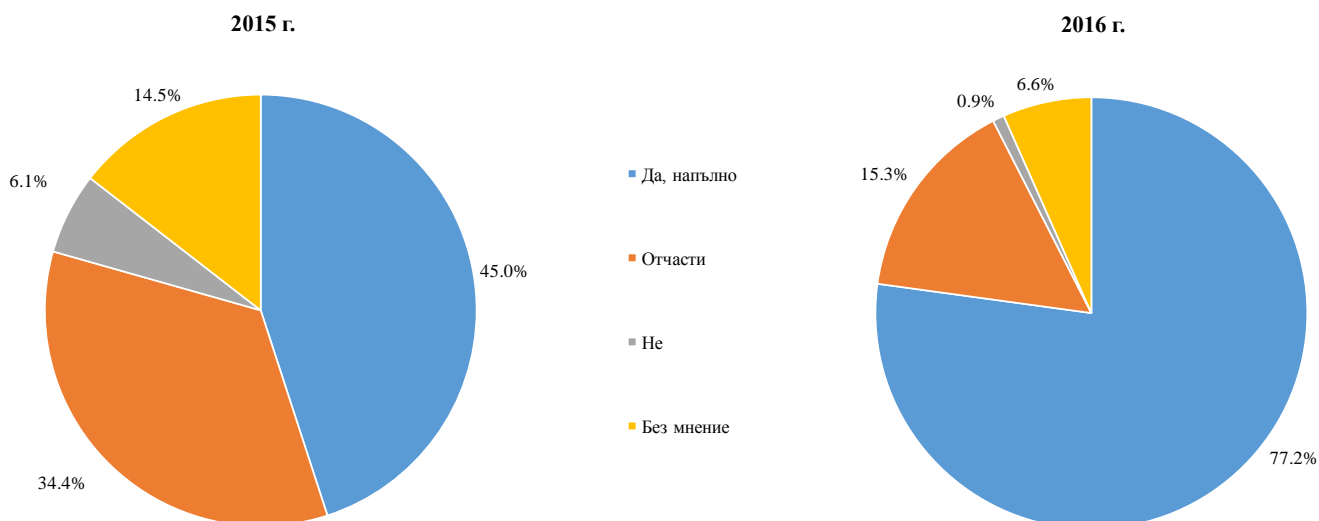
Актуалните статистически данни (42.1%) са *най-често използвани* от потребителите информационни продукти и услуги на НСИ през 2016 година. Следват публикациите (20.3%), данните, достъпни чрез информационна система „Инфостат“ (13.3%), прессъобщенията (11.7%), данните, подготвени по потребителска заявка (10.5%). Най-малко използвани (2.1%) са анонимизираните данни за научни цели (фиг. 3).

Фиг. 3. Най-често използвани продукти от потребителите през 2016 година



Запазва се тенденцията от предходните години предоставяната от НСИ информация да задоволява напълно или отчасти *потребностите на анкетираните*, съответно 77.2 и 15.3%. Информацията не отговаря на потребностите само на 0.9% от отговорилите на анкетата (фиг. 4).

Фиг. 4. Задоволяване на потребностите на потребителите от предоставяната статистическа информация



По отношение на *доверието на потребителите* към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги делът на тези, които се доверяват или по-скоро се доверяват, е съответно 53.5 и 35.0%. По-скоро не се доверяват 1.7%, а без мнение са 9.8% от потребителите.

Новата анкетна карта дава възможност да се проучи необходимостта от въвеждане на допълнителни *начини на уведомяване* за датите на публикуване на резултатите от статистическите изследвания (табл.1).

1. Предпочитани начини за предварително уведомяване за датите на публикуване на резултати

(Проценти)

Начини на уведомяване	Процент желаещи да бъдат уведомявани по този начин
Календар за разпространение на резултатите	25.6
E-mail известяване	49.4
Facebook профил на НСИ	12.2
Месечен абонамент	10.9
Други формати	1.9

От анкетираните през 2016 г. 40.9% биха желали да бъдат предварително информирани за датите на публикуване на резултатите от статистическите изследвания, докато 59.1% не желаят да получават такава информация.

Качеството на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ, се оценява като добро от 46.0%, като много добро - от 41.6%, като незадоволително или лошо го определят съответно 2.3 и 0.3%, а 9.8% от анкетираните са без мнение.

Новите продукти, използвани за представяне на статистическа информация, се приемат добре от потребителите (табл. 2).

2. Оценка на потребителите на новите продукти през 2016 година

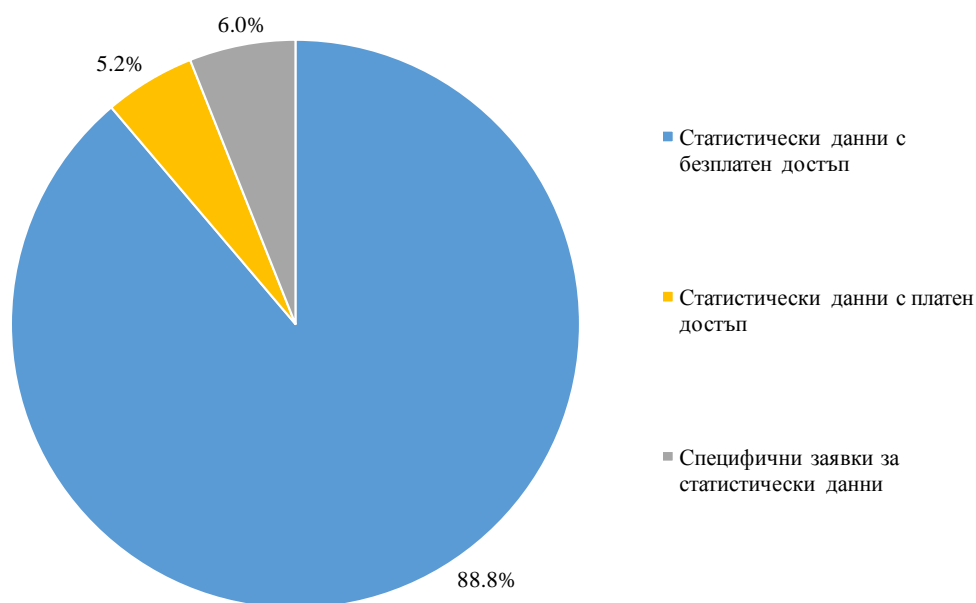
(Проценти)

Нови продукти	Много добро	Добро	Задоволително	Незадоволително	Лошо
ИС „Инфостат“	35.4	46.6	17.0	0.9	0.0
Метаданни в ESMS формат	29.4	48.5	19.1	3.1	0.0
Интерактивни карти	31.5	46.0	20.0	2.5	0.0
Регионални прессъобщения	42.5	37.5	17.9	1.3	0.8

В края на 2015 г. НСИ представи новата *информационна система „Инфостат“* - уникален за страната ни продукт, чрез който потребителите на статистическа информация могат сами онлайн да създават таблици с данни по различни показатели и да ги визуализират графично. Системата предоставя възможност резултатите да бъдат изтегляни във формат *xlsx, csv, pdf*, а методологиите и метаданните - във формат *pdf*.

През 2016 г. информационната система „Инфостат“ е използвана от 36.0% от анкетираните. От тях най-много са ползвали модула за безплатен достъп до статистически данни - 88.8%, следван от модула за специфични заявки - 6.0%, и платен достъп - 5.2% (фиг. 5).

Фиг. 5. Използване на модулите на информационна система „Инфостат“ през 2016 година



Предоставяната от информационна система „Инфостат“ възможност за достъп, извличане и визуализация на статистически данни се оценява като много добра или добра от 77.2% от анкетираните, като задоволителна - от 19.0%, докато 3.8% са недоволни.

Затруднение при работа със системата са имали 2.5% от анкетираните, останалите 97.5% са намирали лесно необходимата информация. Същевременно бързодействието ѝ отговаря на очакванията на 98.0% от потребителите. Допълнителна помощ при ползване на системата не е необходима на 75.4% от анкетираните, 13.2% се нуждаят от техническа помощ, а 11.4% - от обучение.

Като цяло доволни от информационна система „Инфостат“ са 43.1% от анкетираните, по-скоро доволни - 44.0%, следват нито доволни/нито недоволни - 7.8%, по-скоро недоволни са 5.2%.

Обслужването на потребителите на статистически продукти и услуги на НСИ се осъществява в приемната, в библиотеката, в регионалните структури на НСИ (ТСБ, ОСИ) и чрез Центъра за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk).

Резултатите от анкетата показват, че очакванията на повече от половината потребители са удовлетворени. Те са избрали за отговор „напълно или отчасти удовлетворен“ от обслужването в НСИ, докато неудовлетворени са само 2.1% от анкетираните.

Препоръките, получени от анкетираните, са насочени към разширяване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги. Най-често те са в следните направления:

- Развиване и усъвършенстване на информационна система „Инфостат“ – онлайн достъп до статистически данни с по-дълги динамични редове и по-детайлни дезагрегационни нива;
- Публикуване на по-голям обем и по-детайлна информация на сайта на НСИ;

- Предоставяне на областните и общинските администрации на достъп до богат набор от информация на ниво област и община;
- Публикуване на анализи.

В някои от анкетните карти потребителите изказват благодарност към служителите на НСИ за професионалното и коректно обслужване.