

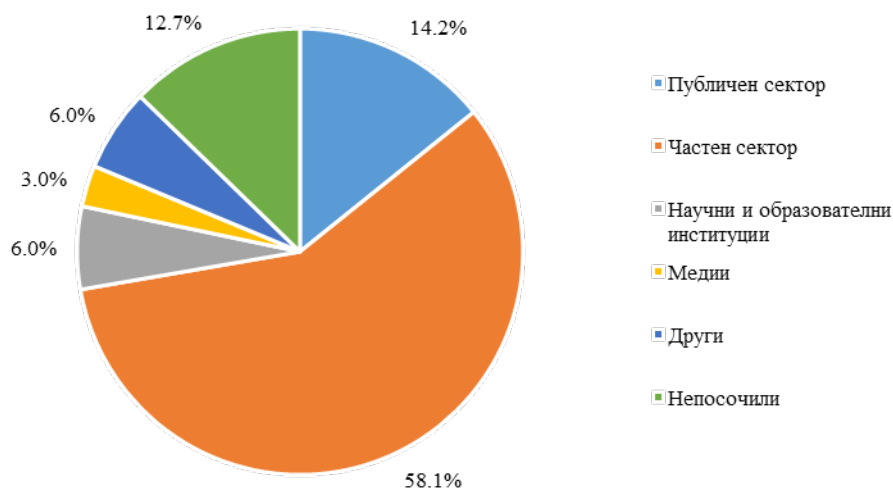
## РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2017 ГОДИНА

Уеббазираното проучване на удовлетвореността на потребителите на Националния статистически институт (НСИ) се провежда от 2013 г. и заменя традиционната анкета, проведена за пръв път през 2009 година. Наложилата се комуникационна медия интернет се превръща в източник на ценна информация, която дава възможност да се оценят начините на разпространение на статистически данни.

Статистическите информационни продукти и услуги са разработени, за да задоволят потребностите на различните групи потребители. Чрез анкетната карта се получава обратна информация за оценката на участниците в проучването, ползващи предлаганите от НСИ услуги, както и какво още биха искали да получат като информация или помощ при използването ѝ.

През 2017 г. са попълнени общо 267 анкетни карти, като участниците отново сами определят към коя потребителска група принадлежат – публичен сектор, частен сектор, научни и образователни институции, медии, други. Запазва се тенденцията от предходната година най-голям дял да е делът на потребителите от частния сектор (58.1%), следван от публичния сектор (14.2%), научните и образователните институции (6.0%) и медиите (3.0%) (фиг. 1).

Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група през 2017 година



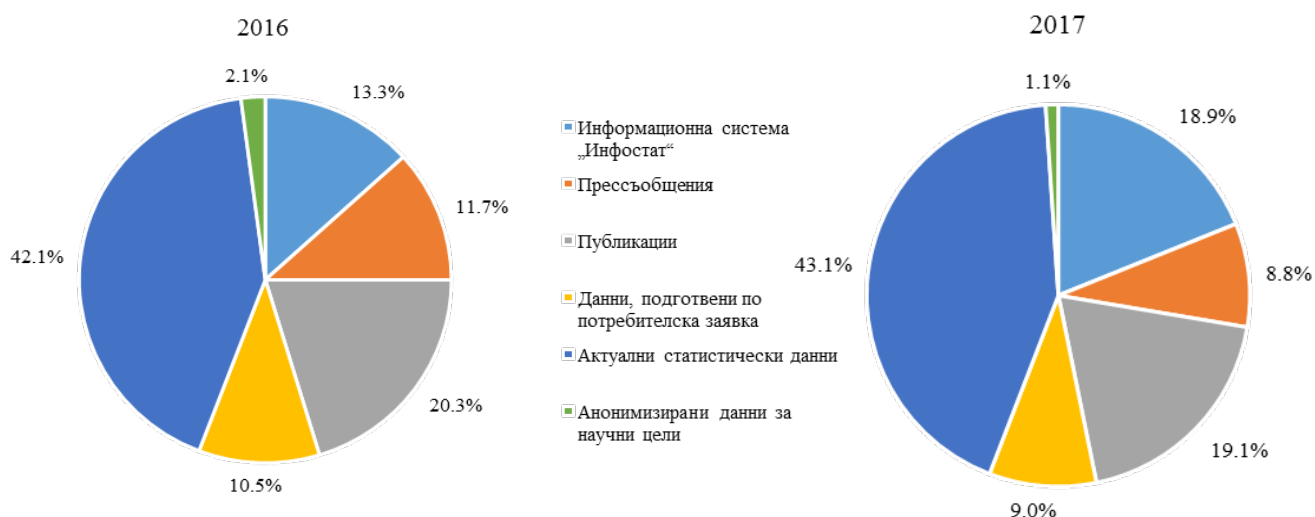
През 2017 г., както и през 2016 г., *най-често търсена* е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката - 44.4%. Следват данните от демографската и социалната статистика (18.2%), регионалната статистика и показателите за мониторинг (12.8%), макроикономическата статистика (10.0%), селското и горското стопанство (8.5%), околната среда и енергетиката (6.1%).

От анкетираните през 2017 г. най-голям дял (42.5%) използват статистическата информация като базова, следват тези, които я използват за анализ на пазара и вземане на бизнес решения (19.2%), кандидатстване по проекти и програми (18.1%), изграждане на иконометрични модели и прогнози (7.9%), мониторинг и формиране на политики (7.6%), повторно разпространение (3.4%).

През 2017 г. процентът на анкетираните (48.7%), които *използват данните* на НСИ при необходимост, е приблизително равен на процента потребители, регулярно използващи статистически данни (49.4%).

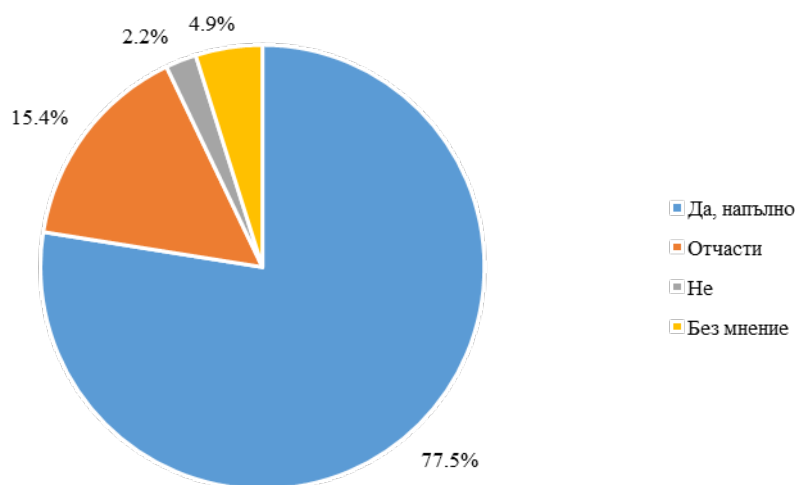
Най-често използваните от потребителите информационни продукти и услуги на НСИ през 2017 година са актуалните статистически данни (43.1%), следват публикациите (19.1%), данните, достъпни чрез информационна система „Инфостат“ (18.9%), прессъобщенията (8.8%), данните, подготвени по потребителска заявка (9.0%). Най-малко използвани (1.1%) са анонимизираните данни за научни цели (фиг. 2).

**Фиг. 2. Най-често използвани продукти и услуги от потребителите**



Запазва се тенденцията от предходните години предоставяната от НСИ информация да задоволява напълно или отчасти *потребностите на анкетираните*, съответно 77.5 и 15.4%. Информацията не отговаря на потребностите на 2.2% от попълнителите анкетата (фиг. 3).

**Фиг. 3. Удовлетвореност на потребностите от предоставяната статистическа информация през 2017 година**



По отношение на *доверието на потребителите* към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги и през 2017 г. делът на тези, които се доверяват или по-скоро се доверяват, е висок, съответно 44.2 и 37.0%. По-скоро не се доверяват 6.0%, а без мнение са 4.9% от потребителите.

Анкетната карта дава възможност да се определи най-предпочитаният начин за уведомяване относно датите за публикуване на резултатите от статистическите изследвания (табл. 1).

### 1. Предпочитани начини за предварително уведомяване за датите за публикуване на резултати от статистически изследвания

(Проценти)

Начини на уведомяване	Процент желаещи да бъдат уведомявани по този начин
Календар за разпространение на резултатите	23.8
Имейл известяване	57.4
Фейсбук профил на НСИ	12.9
Месечен абонамент	5.9

От анкетираните през 2017 г. 41.2% биха желали да бъдат предварително информирани за датите на публикуване на резултатите от статистическите изследвания, докато 53.6% не желаят да получават такава информация, а 5.2% не са отговорили на този въпрос.

*Качеството* на статистическите продукти и услуги, предоставяни от НСИ, се оценява като добро от 45.7%, като много добро - от 38.9%, като незадоволително или лошо го определят съответно 4.1 и 3.0%, 4.9% от анкетираните са без мнение.

Чрез анкетната карта НСИ се допитва до потребителите как приемат различните начини за представяне на статистическа информация. ИС „Инфостат“, ESMS формата на метаданните, интерактивните карти и регионалните прессъобщения се приемат добре от потребителите (табл. 2).

### 2. Оценка на потребителите на различните начини за представяне на статистическа информация през 2017 година

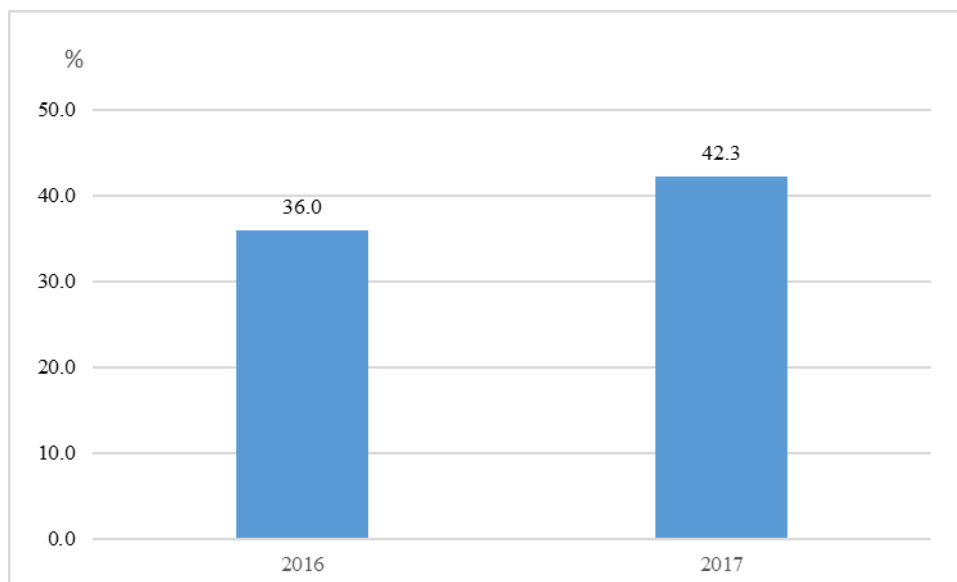
(Проценти)

Продукти	Много добро	Добро	Задоволително	Незадоволително	Лошо
ИС „Инфостат“	36.4	46.5	13.6	3.5	0.0
Метаданни в ESMS формат	21.6	55.0	19.1	3.7	0.6
Интерактивни карти	24.7	51.2	21.2	2.4	0.5
Регионални прессъобщения	33.0	44.5	17.0	5.0	0.5

През 2017 г. *информационната система „Инфостат“* се утвърди като удобен начин на ползване на статистическа информация с потребителски ориентирания си интерфейс и възможността, която се предоставя на потребителите сами да създават онлайн таблици с данни по различни показатели и да ги визуализират графично.

През 2017 г. в сравнение с предходната година е нараснал броят на потребителите, използващи информационната система „Инфостат“ - 42.3% през 2017 г. спрямо 36.0% през 2016 година (фиг. 4).

**Фиг. 4. Използване на ИС „Инфостат“**



Отново най-много потребители са ползвали модула за безплатен достъп до статистически данни - 90.3%, следван от модула за специфични заявки - 8.0%, и платен достъп - 2.7% (фиг. 5).

**Фиг. 5. Използване на модулите на информационна система „Инфостат“**



Предоставяната от информационна система „Инфостат“ възможност за реализиране на заявка, извличане и визуализация на статистически данни се оценява като много добра или добра от 79.8% от отговорилите, като задоволителна - от 15.6%, а 4.6% не са доволни от начина на реализиране на заявка и предоставяне на статистически данни от информационната система.

Затруднение при работа със системата са имали 4.5% от отговорилите, а 95.5% са се справяли с намирането на необходимата информация според очакванията си. Същевременно бързодействието ѝ се определя като много добро или добро от 76.0% от отговорилите. Допълнителна помощ при ползване на системата не е необходима на 74.1% от анкетираните, 17.9% се нуждаят от техническа помощ, 8.0% - от обучение.

Като цяло доволни от информационна система „Инфостат“ са 39.6% от анкетираните, по-скоро доволни са 45.0%, следват нито доволни/нито недоволни - 9.0%, по-скоро недоволни са 6.3%.

*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“, докато неудовлетворени са 5.4% 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:

- Достъпност до всички данни от изследванията и нива на агрегиране на информацията чрез информационна система „Инфостат“.
- Достъп до по-богат набор от информация на ниво област, община и населено място;
- Публикуване на анализи.

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