

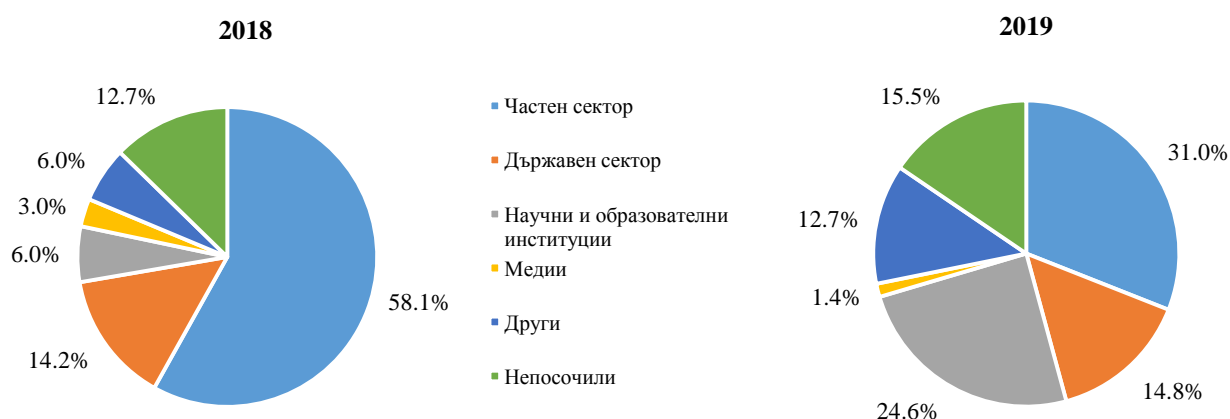
РЕЗУЛТАТИ

ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2019 ГОДИНА

Ежегодното изследване на удовлетвореността на потребителите на статистически продукти и услуги през 2019 г. има за цел да очертае потребителските групи, които най-често използват статистическа информация, да проучи как се приемат различните начини на представяне и предоставяне на резултатите от статистическите изследвания, провеждани от Националния статистически институт (НСИ), и да обобщи препоръките на потребителите за подобряване качеството на обслужване.

Резултатите са получени въз основа на 142 попълнени анкетни карти. Според потребителската група най-голям е дялът на потребителите от частния сектор (31.0%). На второ място, със значително увеличение спрямо предходните години, са представителите на научни и образователни институции (24.6%), следвани от работещите в държавния сектор (14.8%) и в медиите, които са с най-малък дял (1.4%).

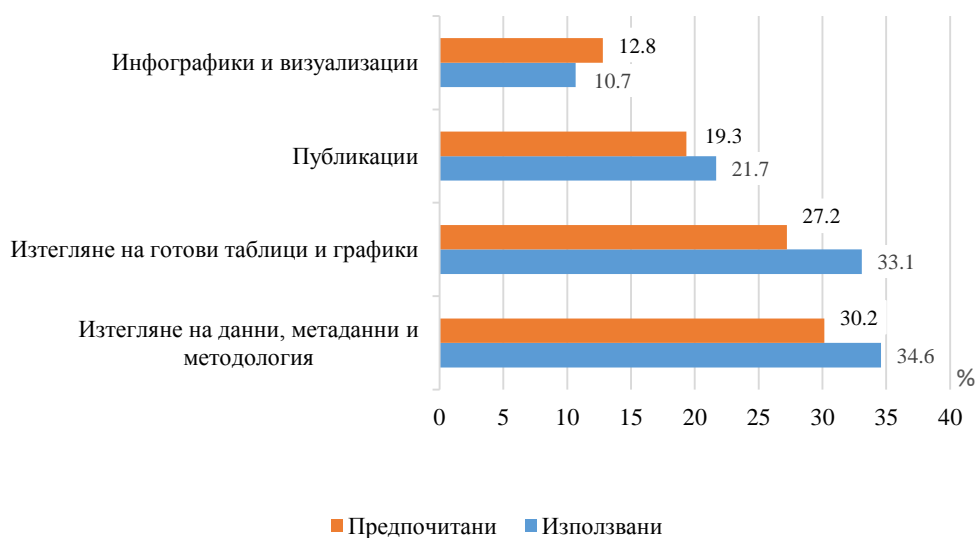
Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група през 2018 и 2019 година



През 2019 г. се запазва тенденцията от предходните две години *най-често търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката - 30.6%, следвана от демографската и социалната статистика (23.2%), макроикономическата статистика (15.8%), регионалната статистика и показателите за мониторинг (16.8%), статистиката на околната среда и енергетиката (6.7%) и статистиката на селското и горското стопанство (6.7%).

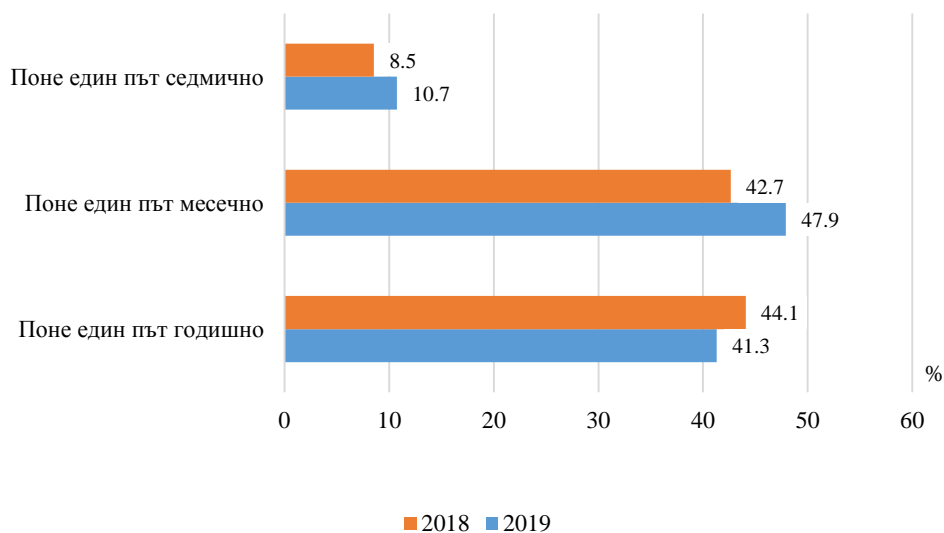
През 2019 г. няма промяна в най-използваните и най-предпочитаните от потребителите начини за предоставяне на статистическа информация (фиг. 2).

Фиг. 2. Относителен дял на използваните и предпочитаните начини за предоставяне на статистическа информация през 2019 година (%)



През 2019 г. процентът на потребителите, които използват ежедневно статистическа информация, е твърде нисък, но нараства броят на хората, които търсят поне веднъж седмично или месечно данните, произвеждани от НСИ.

Фиг. 3. Честота на използване на статистическа информация през 2018 и 2019 година (%)



В сравнение с 2018 г. нараства дялът на потребителите, които използват информационните системи и специализираните уебстраници на НСИ.

1. Начини за намиране на статистическа информация по вид през 2018 и 2019 година (%)

	2018	2019
В информационните системи на НСИ	56.4	59.9
От публикувани данни на сайта на НСИ	54.0	51.4
На специализирани уебстраници на НСИ	14.2	24.7
Чрез заявка за предоставяне на статистическа информация	20.9	26.1
Консултация по телефона	13.3	10.6

Необходимост от съдействие са имали 27.3% от анкетираните, потърсили помощ в приемните на НСИ, както в Централно управление, така и в ТСБ/ОСИ.

Почти всички анкетирани (94.4%) са получили търсената информация, като 61.1% от заявките са изпълнени веднага, 22.2% - в срок от три работни дни.

Все още потребителите използват най-често таблиците със статистически данни, публикувани на сайта на НСИ. Все по-голяма популярност набира информационната система „Инфостат“, а публикациите традиционно запазват мястото си. Нараства делът на потребителите, които търсят метаданни и методология, инфографики и статистика за начинаещи.

2. Предоставяни статистически продукти и услуги по вид през 2018 и 2019 година (%)¹

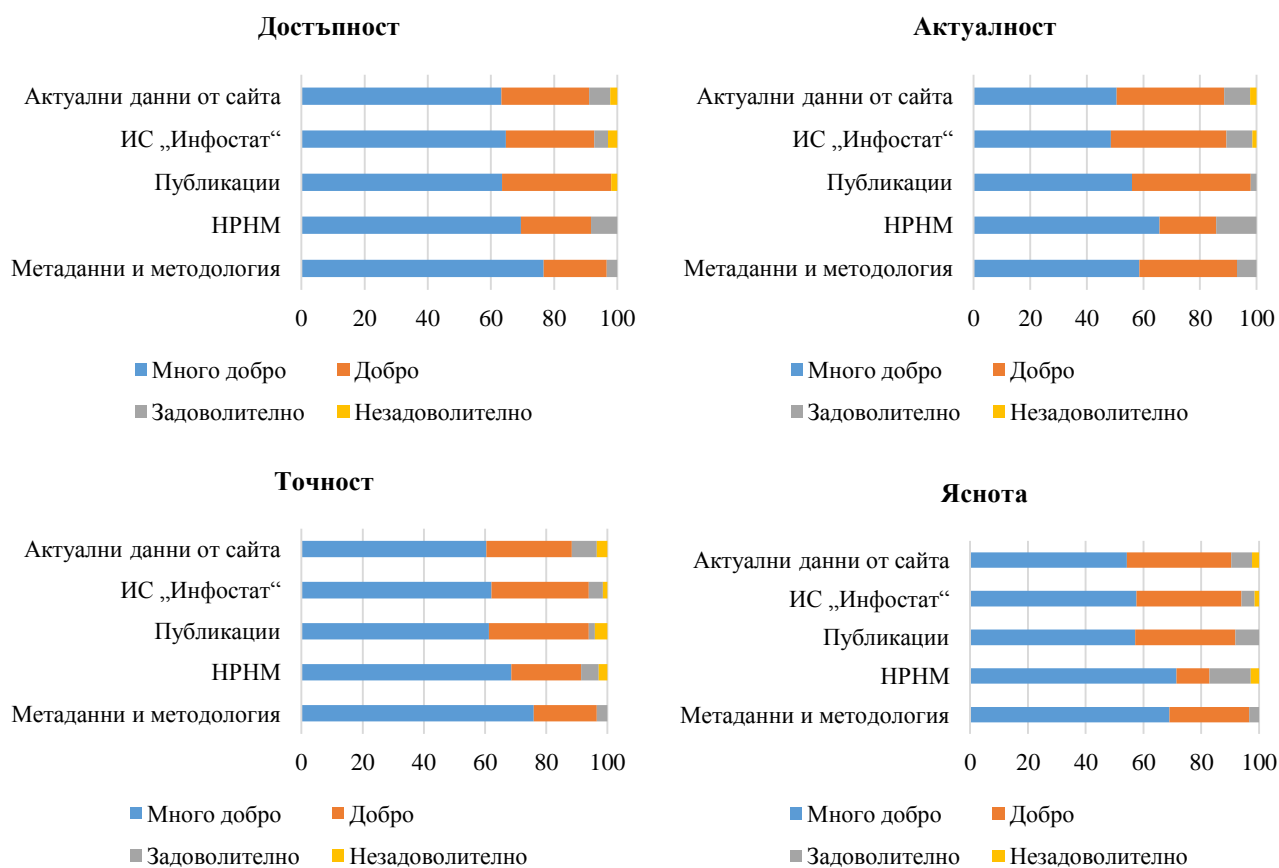
	2018	2019
Актуални статистически данни от сайта	68.7	64.1
ИС „Инфостат“	31.3	47.9
Публикации	28.9	38.0
НРНМ ²	18.0	26.8
Метаданни и методология	9.0	22.5
Инфографики	9.0	19.7
ИС „Статистически класификации“	12.3	18.3
Преброяване 2011	14.2	16.9
Статистика за начинаещи	1.9	14.1
Прессъобщения	13.3	13.4
ИС „Външна търговия“	12.3	12.0
Дигитална библиотека	5.2	10.6
Доклади за качеството	3.8	4.9

Всеки анкетиран е оценил използваните от него продукти и услуги по четири критерия - достъпност, актуалност, точност и яснота (фиг. 4).

¹ Потребителите са избирали повече от един отговор.

² Национален регистър на населените места.

Фиг. 4. Оценка на потребителите за петте най-популярни статистически продукти и услуги през 2019 г. по критерии (%)



По отношение на *доверието на потребителите* към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги и през 2019 г., както и през 2018 г., доверието в НСИ остава високо (89.5%).

Анкетираните са отправили препоръки, насочени към:

- По-подробни статистически данни за областите и общините
- По-бързо обявяване на резултатите
- Разясняване на методологията на по-разбираем език.

В редица анкетни карти потребителите изказват благодарност към служителите на НСИ за професионалното и коректно обслужване.