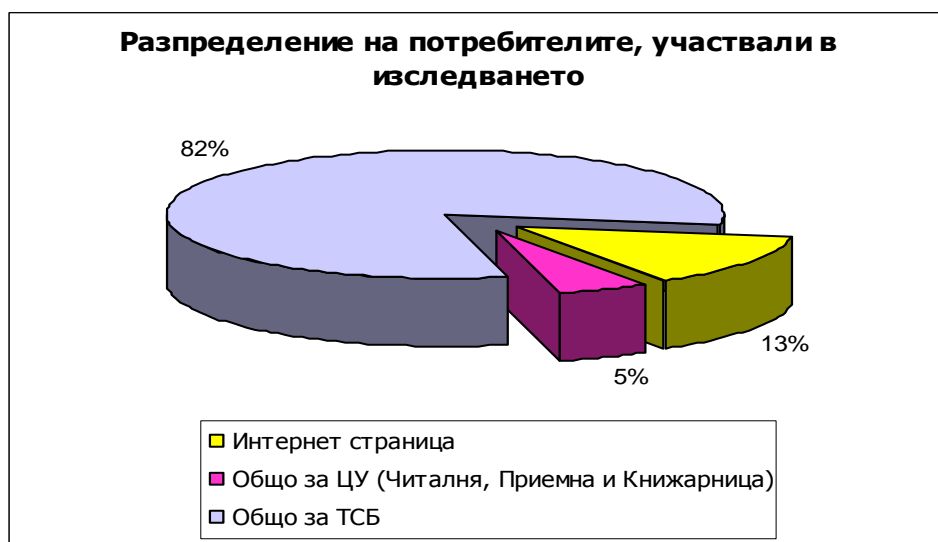


АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СТАТИСТИЧЕСКИ ИНФОРМАЦИОННИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

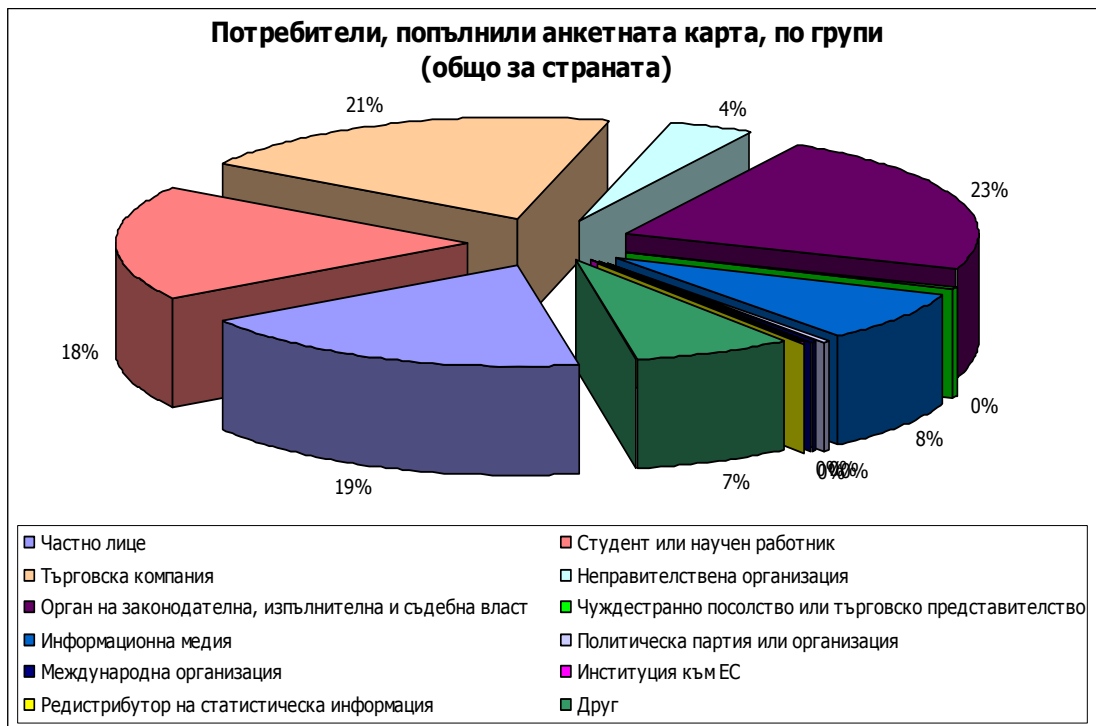
В периода 01.08 – 31.12.2009 г. бе проведено пилотно изследване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните статистически информационни продукти и услуги в системата на НСИ. Анкетната карта за изследването бе разпространена чрез териториалните статистически бюра (ТСБ), централно управление (ЦУ) – Читалня, Приемна и Книжарница. Потребителите за първи път имаха възможност да попълнят анкетната карта и чрез Интернет страницата на НСИ – рубрика [„Удовлетвореност на потребителите”](#).

Общият брой потребители, изразили своето мнение относно информационното обслужване в системата на НСИ е 776, от които 104 са попълнили анкетна карта чрез Интернет страницата, а 40 в ЦУ (32 в Информационния коридор – Приемна и Читалня и 8 в Книжарницата).



Броят на попълнените анкетни карти не е голям, в сравнение с изпълнените потребителски заявки от звената, предоставящи статистически информационни продукти и услуги, тъй като анкетната карта се попълва на доброволен принцип. При провеждани разговори потребителите са убеждавани за полезността на подобни изследвания, имащи за цел да доведат до подобряване на информационното обслужване и да помогнат за по-успешна организация на дейността по разпространение в системата на НСИ.

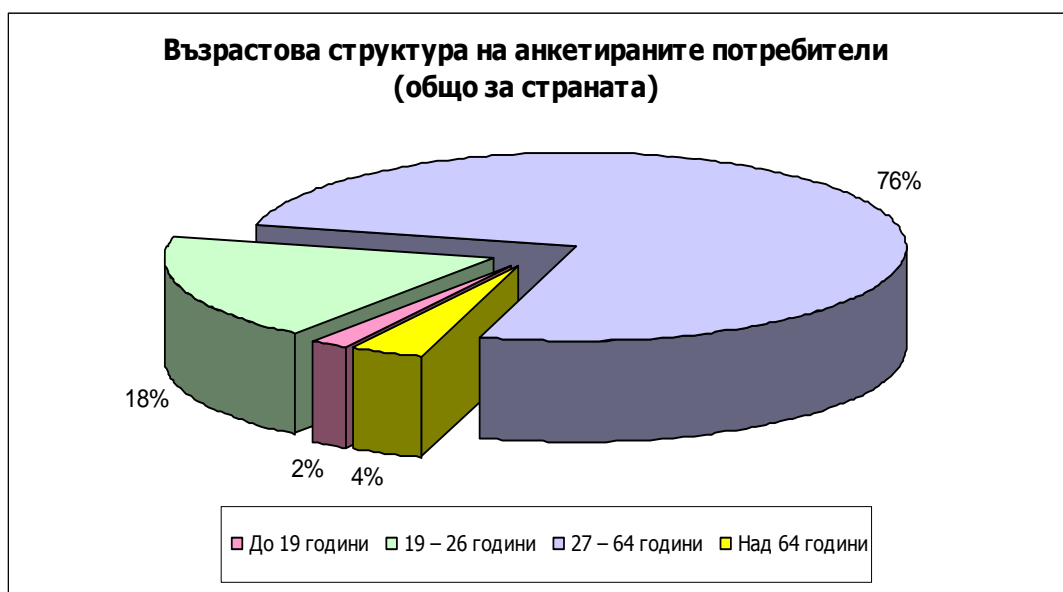
Потребителите, участвали в изследването, проявяващи интерес към статистическа информация, могат да бъдат обособени в следните основни групи: органи на законодателната, изпълнителната и съдебната власт (23%), търговска компания (21%), частно лице (19%), студент, научен работник (18%). Информационните медии са с дял от 8% от всички потребители. Посочените групи потребители са както за Централно управление така и за ТСБ.



Най-голям дял на частните лица, участвали в анкетата са в Перник (46%), Видин (36%), Интернет страница (29%) и ЦУ (28%). Най-висок е делът студенти или научни работници в ЦУ (48%), в Смолян (46%) и в Интернет страницата (39%). По отношение на търговските компании разпределението по региони е следното: София - област (76%), гр. София (71%), Пловдив (53%), Русе (41%), Книжарница (38%). Органите на законодателната, изпълнителната и съдебна власт са били най-активни във Враца и Сливен (75%), Ловеч (68%), Монтана и Разград (63%).



Разпределението на потребителите по възрастови групи показва, че потребителите са основно в активна възраст (възрастовите групи 19-26 и 27-64 г.), като дялът на тези в Централно управление е 20 и 55%/ от всички потребители, а в ТСБ този дял е съответно 15 и 80%.



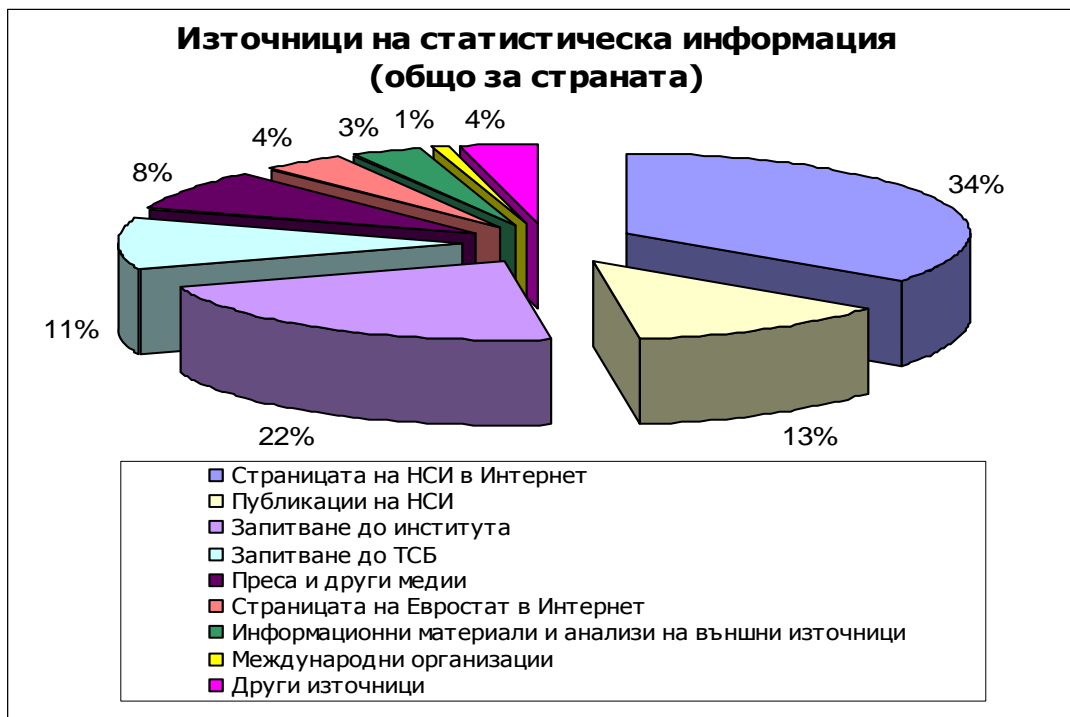
Интересни са резултатите по отношение на насоченост на търсената статистическа информация, отчитайки факта, че анкетираните са давали повече от един отговор. Потребителите в ЦУ най-много търсят информация свързана с пазар на труда и заетост и безработица (12% от всички потребители), социална статистика (11%) и на трето място информация от сферата на население и жилища (10%), докато в ТСБ най-голям е интересът към информация, свързана с население и жилища, услуги, цени и инфлация (12%), следвани от пазар на труда (10%).

Изводите са, че най-голям е интересът към информацията свързана с начина и условията на живот. Над 50% от всички анкетиранни проявяват интерес към този вид статистическа информация. Най-голям е интересът към такава информация в Бургас, Враца, Кърджали, Кюстендил, Монтана, Перник, Разград, както и в ЦУ на НСИ.

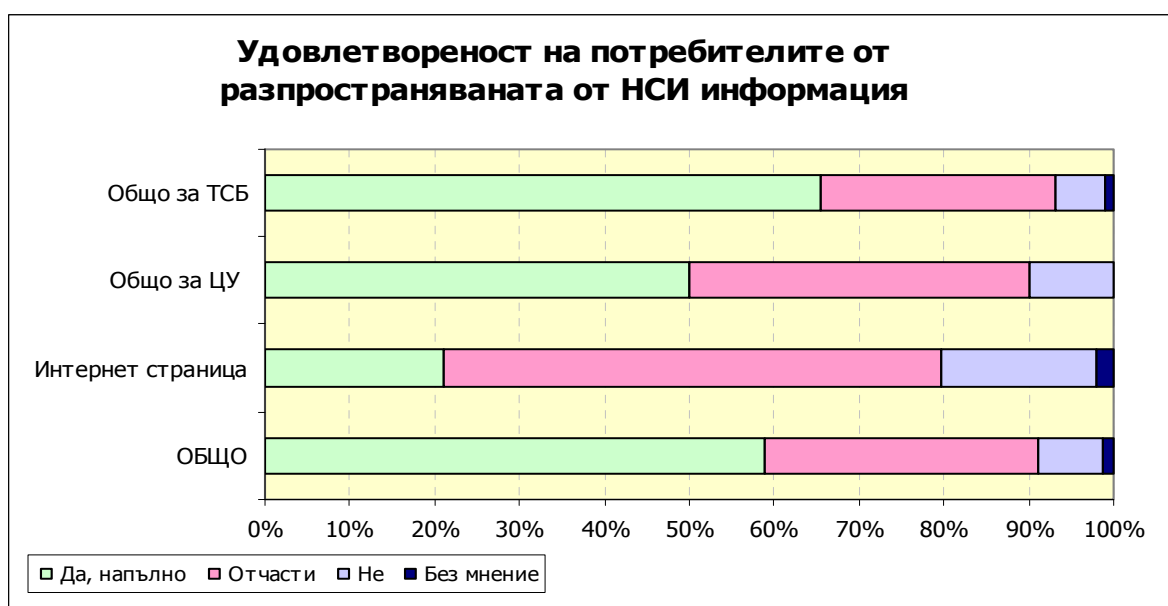
На въпроса „Колко често ползвате данни на НСИ?“ прави впечатление, че от анкетираните чрез Интернет страницата 12% от всички отговорили за първи път ползват наша информация – в отделните звена по разпространението този дял е съответно: Читалня и Приемна (38%), Книжарница (13%), за ТСБ са 13% от анкетираните. Най-голям е дялът на тези, които за първи път ползват информация в Благоевград (40%), Пазарджик (38%), Видин (29%). Регулярно ползват информация в Хасково (92%), Перник (77%), Шумен (54%) от всички анкетиранни. При необходимост ползват данни от НСИ (35%) от отговорилите в ЦУ, 47 % от отговорилите чрез Интернет и (50%) от попълнилите анкетна карта в ТСБ. Основният извод, който може да бъде направен е, че 49% от анкетираните ползват статистическа информация при необходимост, което обяснява и отговорите на следващия въпрос.

Отговорилите на въпроса „Как научавате за наблюденията на НСИ и си набавяте статистическа информация?“, в ЦУ 31% ползват Интернет страницата на

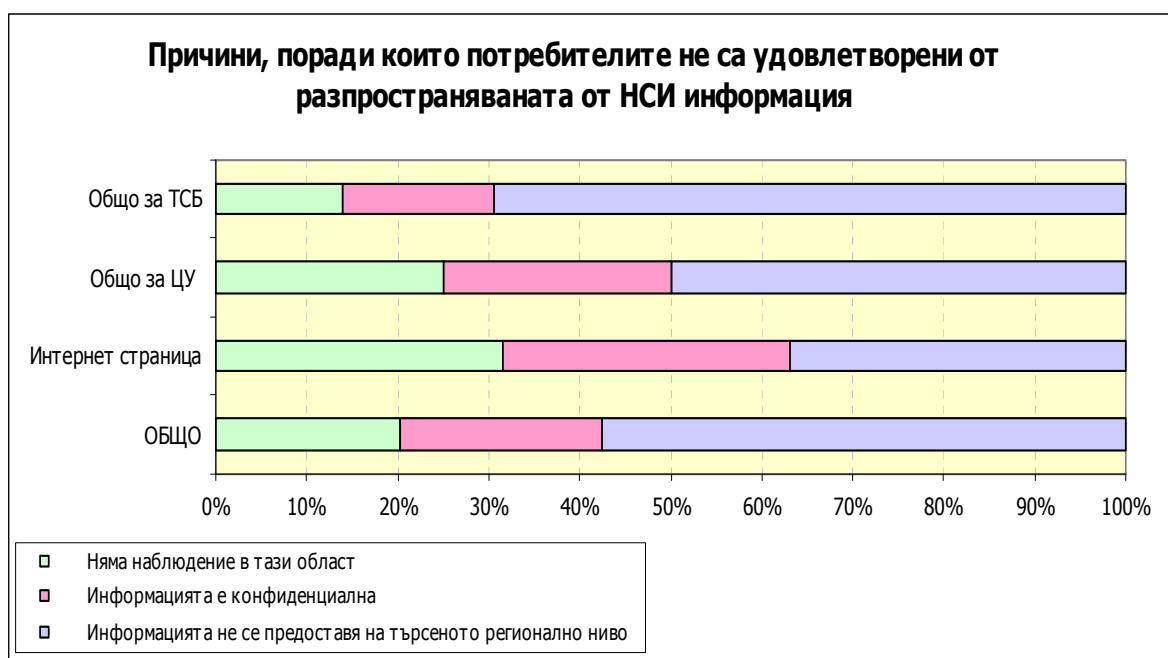
НСИ, а в ТСБ делът е 36%. От попълнените анкетната карта в Интернет страницата делът е 39%. Запитвания отправят 26% от потребителите в ТСБ и 17% от тези в ЦУ.



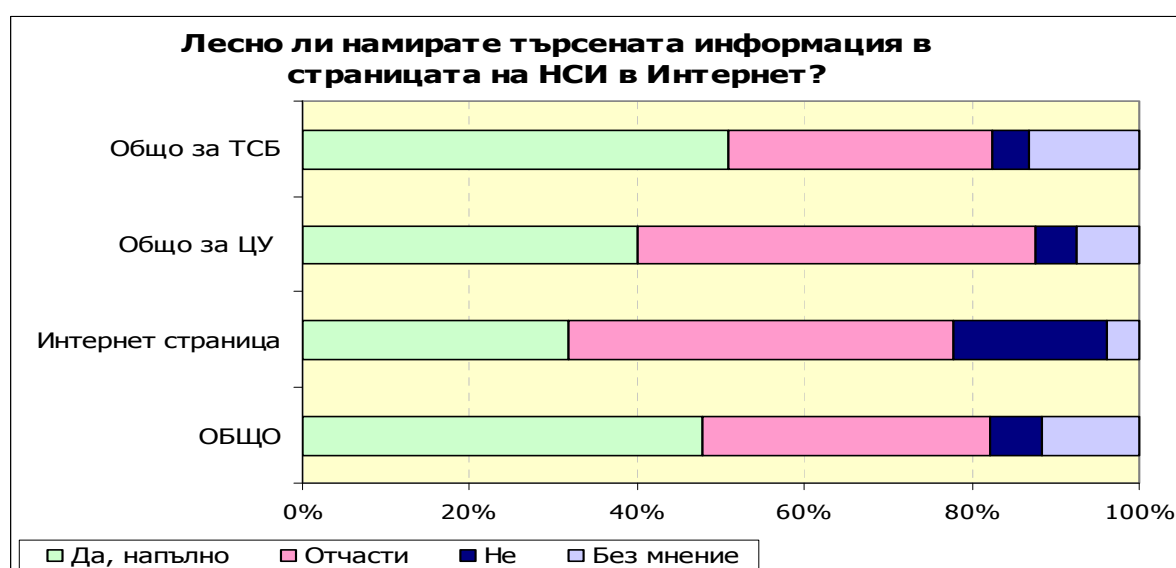
Относно удовлетвореността от предоставяните статистически данни (въпрос б), напълно са удовлетворени – за ЦУ и ТСБ – съответно 50 и 66% от всички отговорили, като общо за системата на НСИ - 59%. В ЦУ 40%, а в ТСБ 28% са отчасти удовлетворени. С отговор „Не” са отговорили 10% за ЦУ и 6% за ТСБ. 59% от потребителите, участвали в изследването чрез попълване на анкетна карта чрез Интернет страницата са дали отговор „Отчасти”



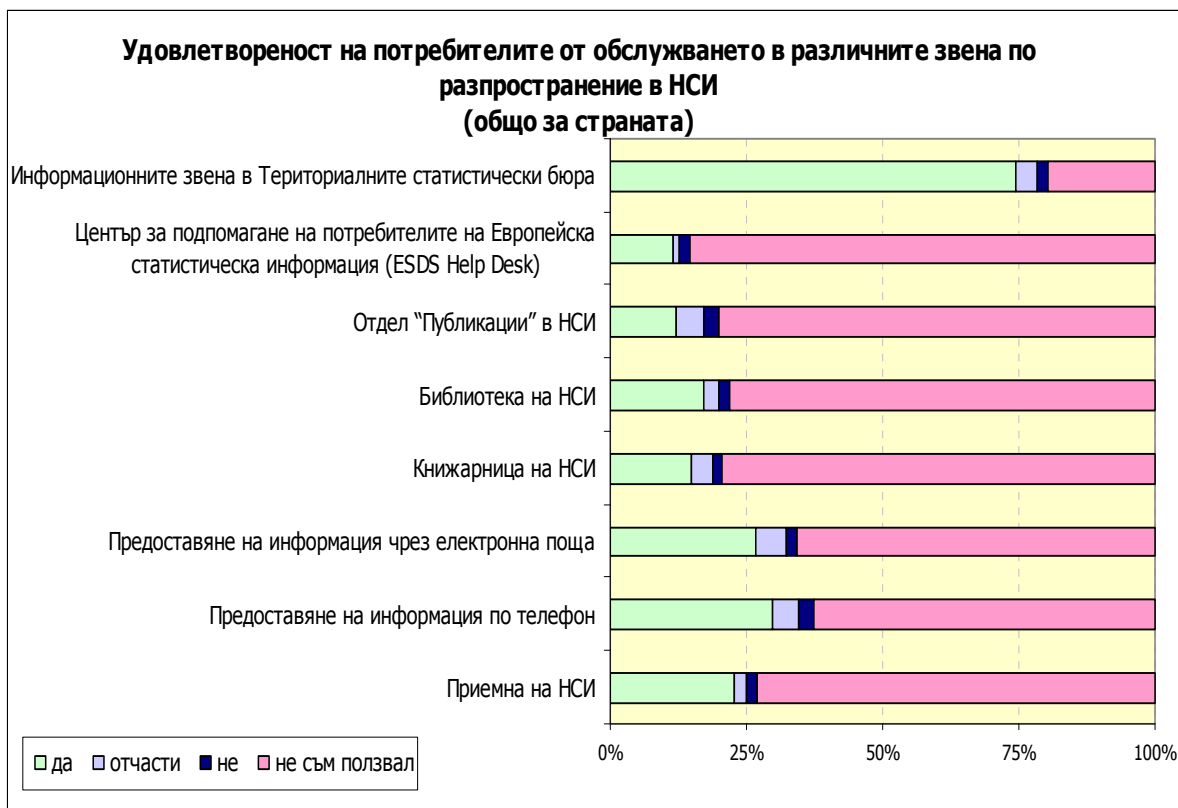
Неудовлетвореността на потребителите е обусловена от: липса на наблюдение в интересуващата ги област, наличие на конфиденциалност и не на последно място липса на информация на регионално ниво.



Половината от отговорилите в ТСБ на въпроса „Лесно ли намирате търсената информация в страницата на НСИ в Интернет?“ не се затрудняват да намерят интересуващата ги информация в Интернет, а за ЦУ са 40%. Трудности при работа в нашата Интернет страница срещат 5% от анкетираните в ЦУ и 4% от тези в ТСБ. В регионално отношение отговор „Да“ са дали 100 % от анкетираните в Хасково, 92 % в Перник, 83% Русе, гр. София 71%.



На въпрос 8 „Удовлетворява ли Ви обслужването в НСИ в областта на разпространение на статистическата информация?“ не всички потребители са дали мнение за обслужването във всяко едно от звената по разпространение.



Потребителите на статистическа информация предпочитат да получават/четат/работят с информация в електронен вид - 69% от анкетираните в ЦУ, 58% от тези в Интернет страницата и 73 % от тези в ТСБ. Печатен вариант на статистически данни предпочитат 38% от отговорилите в ЦУ и 30 % от отговорилите в ТСБ.

Потребителите на статистически информационни продукти и услуги, попълнили анкетната карта са направили някои препоръки, с оглед разширяване на обхвата на публикуваната информация и предлаганите информационни продукти и услуги с цел подобряване на информационното обслужване в системата на НСИ, които в най-обобщен вид се отнасят до:

- Разширяване обхвата на предоставяната информация по икономически дейности и продукти;
- Подобряване на вида и разширяване на публикуваната в Интернет страницата на НСИ информация, както и на информацията подготвяна в отделни ТСБ;
- Публикуваната информация в Интернет страницата на НСИ да позволява допълнителни обработки;
- Публикуване в Интернет страницата на НСИ на по-подробна информация от статистическите изследвания на регионално ниво – области, общини, градове;
- Информацията да се предоставя в по-кратък срок след наблюдавания период;

- Съкращаване на срока за публикуване на окончателни годишни данни, за страната и по региони;
- Информацията в електронните издания да се предлага в подходящ за работа формат;
- Разширяване обхвата на предлаганите по електронен път услуги;
- Публикуване на информация за вътрешна миграция по причини;
- Подробна демографска и икономическа информация по общини;
- Разширяване на обхвата на публикуваната информация за селското стопанство;
- Информация за цени на терени и офиси;
- Да се събират и публикуват данни за брой на жилищни сгради по райони на гр. София;
- Необходимост от данни за физическото възпитание и спорта, спортните съоръжения; спортните организации;
- Публикуване на специализирано издание за библиотеките;
- Публикуване на по-подробна информация за образованието;
- Демографски данни за ромите и за гражданите с намалена работоспособност;
- Актуални данни за динамика на търговската мрежа;
- Въвеждане на SPSS в ТСБ.

Наред с тези предложения в анкетните карти на много от потребителите се изразява благодарност за коректно и професионално обслужване от служителите на НСИ.