

РЕЗУЛТАТИ

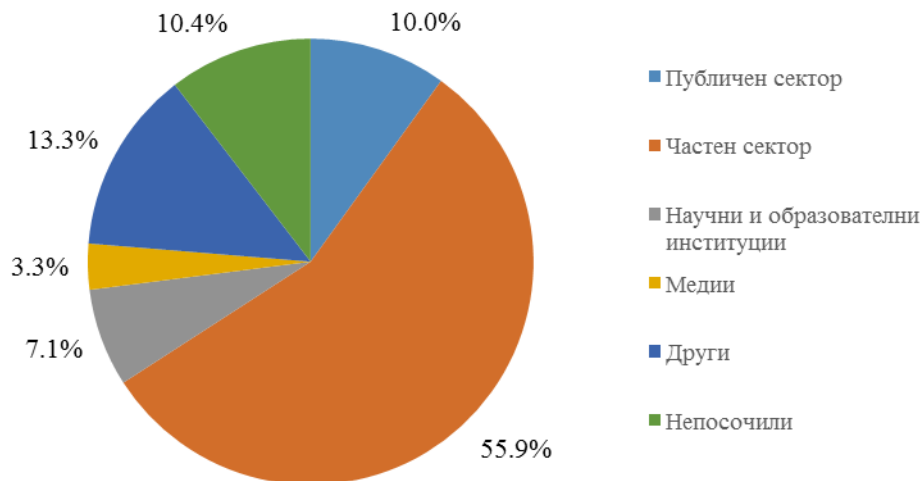
ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2018 ГОДИНА

Изследването на удовлетвореността на потребителите на статистически продукти и услуги се провежда ежегодно от 2009 г., като от 2013 г. се провежда изцяло онлайн. През 2018 г. Националният статистически институт (НСИ) предложи нова уеб базирана анкетна карта, която е фокусирана върху оценката на начините на предоставяне на статистическа информация и качеството на обслужване на потребителите в приемните на НСИ.

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 начини на предоставяне или помощ при използването им.

През 2018 г. са попълнени 211 анкетни карти. Потребителската група, към която анкетираните могат да посочат, че принадлежат, се избира между публичен сектор, частен сектор, научни и образователни институции, медии и други. Както и през предходната година, най-голям е дялът на потребителите от частния сектор (55.9%), на второ място са анкетираните, които са избрали „други“ (13.3%), следвани от публичния сектор (10.0%). Увеличава се дялът на потребителите от категория „научни и образователни институции“ - от 6.0 на 7.1%, докато при посочилите „медии“ - няма промяна - 3.3% (фиг. 1).

Фиг. 1. Принадлежност към потребителска група през 2018 година



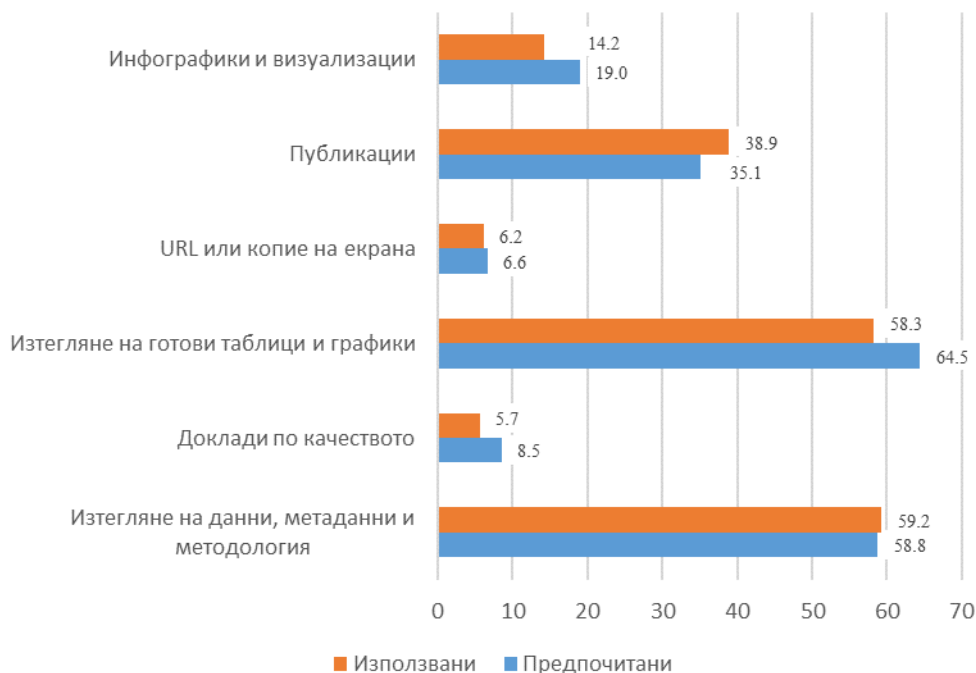
През 2018 г. се запазва тенденцията от предходните две години *най-често търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката - 41.8%, следват данните от демографската и социалната статистика (21.2%), макроикономическата статистика (13.9%), регионалната статистика и показателите за мониторинг (12.8%), статистиката на околната среда и енергетиката (6.0%) и статистиката на селското и горското стопанство (4.3%).

За първи път през 2018 г. попитахме потребителите относно най-използваните и най-предпочитаните от тях начини за предоставяне на статистическа информация.

При *най-използваните* начини най-голям е дялът на анкетираните, които *изтеглят данни, метаданни и методология* (59.2%), следвани от тези, които *изтеглят готови таблици и графики* (58.3%). *Публикациите* се използват от 38.9% от анкетираните, *инфографики и визуализации* - от 14.2%, *URL или копие от екрана* - от 6.2% и *доклади по качеството* - от 5.7%.

Разпределението на най-използваните и най-предпочитаните начини на предоставяне на статистическа информация е показано на фиг. 3.

Фиг. 3. Относителен дял на начините на предоставяне на статистическа информация през 2018 г. - %



През 2018 г. относителният дял на анкетираните използващи статистически данни поне веднъж годишно (44.1%), е приблизително равен на дела на потребителите, които *използват данните* на НСИ поне един път месечно (42.7%). Един път седмично статистическите данни на НСИ използват 8.5% от анкетираните.

Новата анкетна карта дава възможност да се определят най-предпочитаните от потребителите начини за намиране на необходимата информация (табл. 1).

1. Относителен дял на най-предпочитаните начините за намиране на статистическа информация през 2018 г. - %

В информационните системи на НСИ (ИНФОСТАТ, „Външна търговия“, „Регистър на населените места“, „Статистически класификации“)	56.4
От публикувани данни на сайта на НСИ	54.0
На специализирани уебстраници на НСИ (Дигитална библиотека, Преброяване 2011)	14.2
Заявка за предоставяне на статистическа информация	20.9
Запитване по телефона	13.3

Необходимост от съдействие са имали 23.7% от анкетираните, които са потърсили помощ от централните за обслужване на клиенти (табл. 2).

2. Потребители¹, потърсили помощ от приемните на НСИ през 2018 г. - брой

ОСИ - Благоевград	3
ОСИ - Варна	2
ОСИ - Габрово	5
ОСИ - Добрич	1
ОСИ - Кюстендил	6
ОСИ - Ловеч	1
ОСИ - Пловдив	3
ОСИ - Смолян	2
ОСИ - Хасково	2
ОСИ - Шумен	3
Централно управление на НСИ	22

Всички анкетираните посочват, че са получили необходимата информация, като 67.4% са я получили веднага, на 26.5% отговор е предоставен в рамките на седмица, а за 6.1% от заявките е било необходимо повече от една седмица време за изпълнение.

Начините за предоставяне на статистическа информация по популярност сред анкетираните лица са представени в табл. 3.

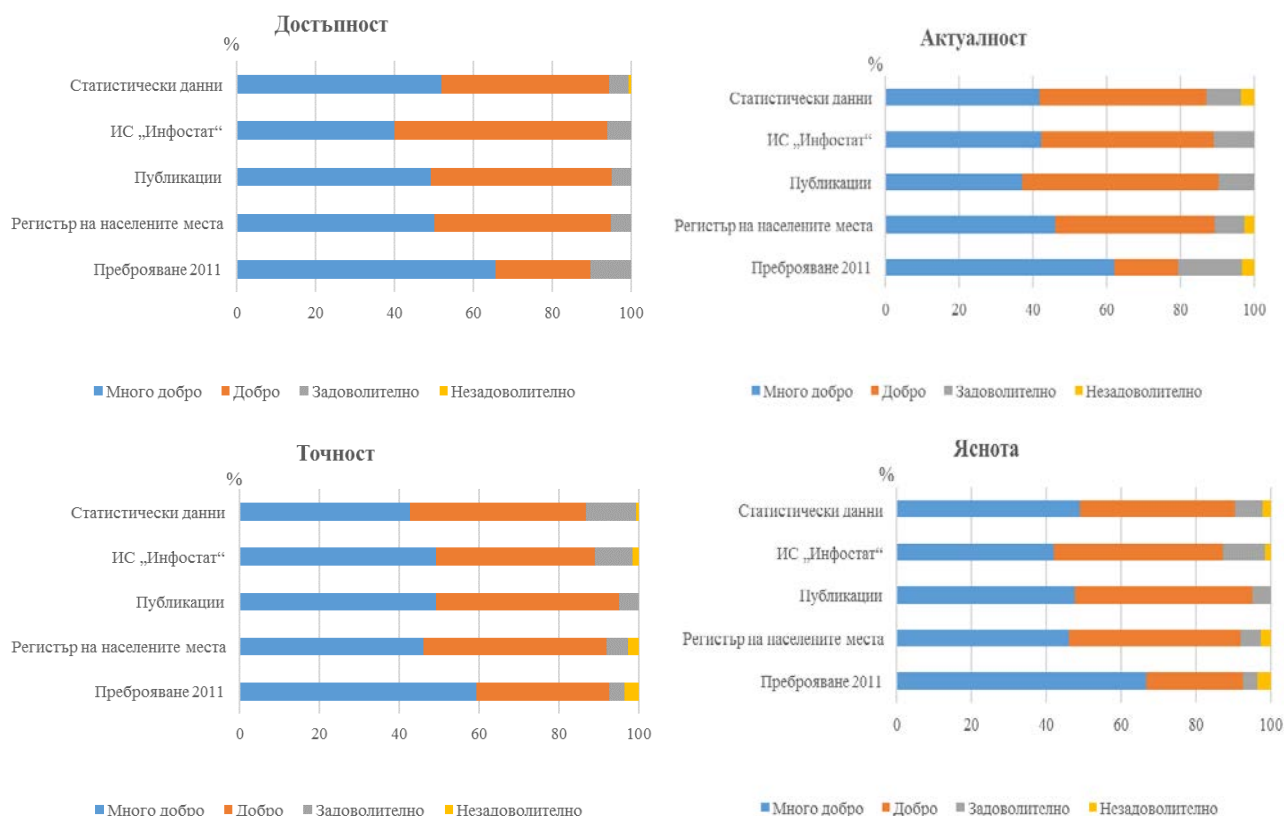
3. Относителен дял на начините за предоставяне на статистическа информация през 2018 г. - %

Статистически данни	68.7
ИС „Инфостат“	31.3
Публикации	28.9
Регистър на населените места	18.0
Преброяване 2011	14.2
Прессъобщения	13.3
ИС „Статистически класификации“	12.3
ИС „Външна търговия“	12.3
Метаданни и методология	9.0
Инфографики	9.0
Дигитална библиотека	5.2
Доклади за качеството	3.8
Дигитални продукти	3.8
Статистика за начинаещи	1.9

Всеки анкетиран е оценил използваните от него, предлагани начини за предоставяне на статистическа информация по четири критерия - достъпност, актуалност, точност и яснота. На фиг. 4 е представена нагледно оценката на потребителите за петте най-популярни начина:

¹ От анкетираните през 2018 година.

Фиг. 4. Оценка на потребителите за най-популярните начини за предоставяне на информацията през 2018 г. по критерии



По отношение на *доверието на потребителите* към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги през 2018 г. е висок дялът на тези, които се „доверяват“ или „по-скоро се доверяват“ - 53.6 и 36.9%. „По-скоро не се доверяват“ 7.6%, а без мнение са 1.9% от потребителите.

Препоръките, получени от анкетиранияте, са насочени най-често към разширяване на предлаганите от НСИ информационни продукти и услуги, а именно:

- Обогаляване на предлаганата информация в Информационна система „Инфостат“.
- Повече статистическа информация в областта на селското стопанство.
- Безплатен достъп до регионални статистически данни на ниво община.

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