

## РЕЗУЛТАТИ

### ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2020 ГОДИНА

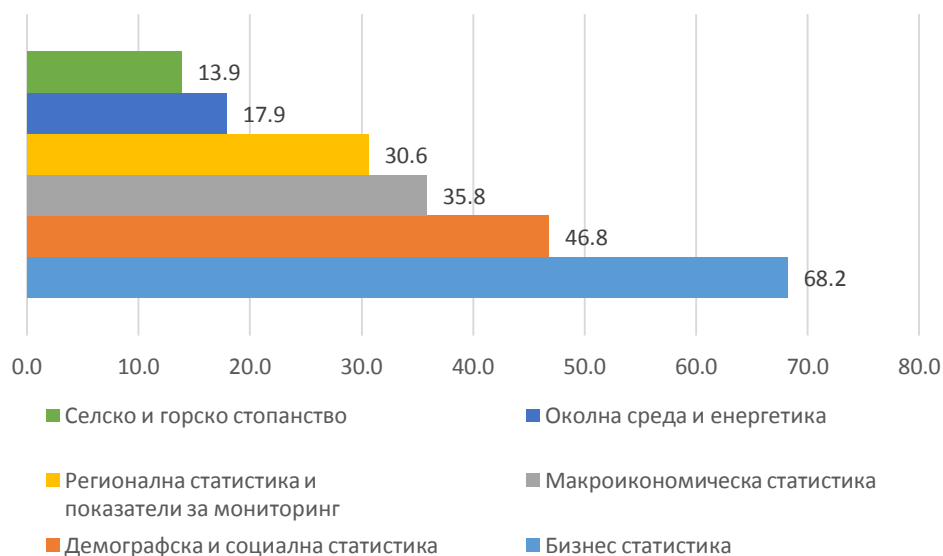
Анкетното изследване на удовлетвореността на потребителите на статистически продукти и услуги се провежда ежегодно от 2009 г., като от 2013 г. е изцяло онлайн.

Статистическите информационни продукти и услуги на Националния статистически институт (НСИ) са разработени в съответствие с потребностите на различни групи потребители. Чрез анкетната карта се получава обратна информация за това как се приемат различните начини на представяне и предоставяне на резултатите от статистическите изследвания, провеждани от НСИ. Изследването помага да се оцени и качеството на обслужване на потребителите както онлайн, така и в приемните на НСИ.

Анкетиранията лица са посочили към коя от основните потребителски групи принадлежат. За поредна година с най-голям дял е групата на потребителите от частния сектор (43.9%). На второ място са работещите в държавния сектор (18.5%). При представителите на научните и образователните институции има спад от 13 процентни пункта спрямо 2019 г. (11.6%), а с най-малък дял са медиите (1.7%).

И през 2020 г. се запазва тенденцията от предходните години *най-често търсена* да е информацията от изследванията в областта на бизнес статистиката - 68.2%, следвана от демографската и социалната статистика (46.8%), макроикономическата статистика (35.8%), регионалната статистика и показателите за мониторинг (30.6%), статистиката на околната среда и енергетиката (17.9%) и статистиката на селското и горското стопанство (13.9%) (фиг. 1).

**Фиг. 1. Разпределение на търсената информация по статистически области през 2020 година (%)<sup>1</sup>**

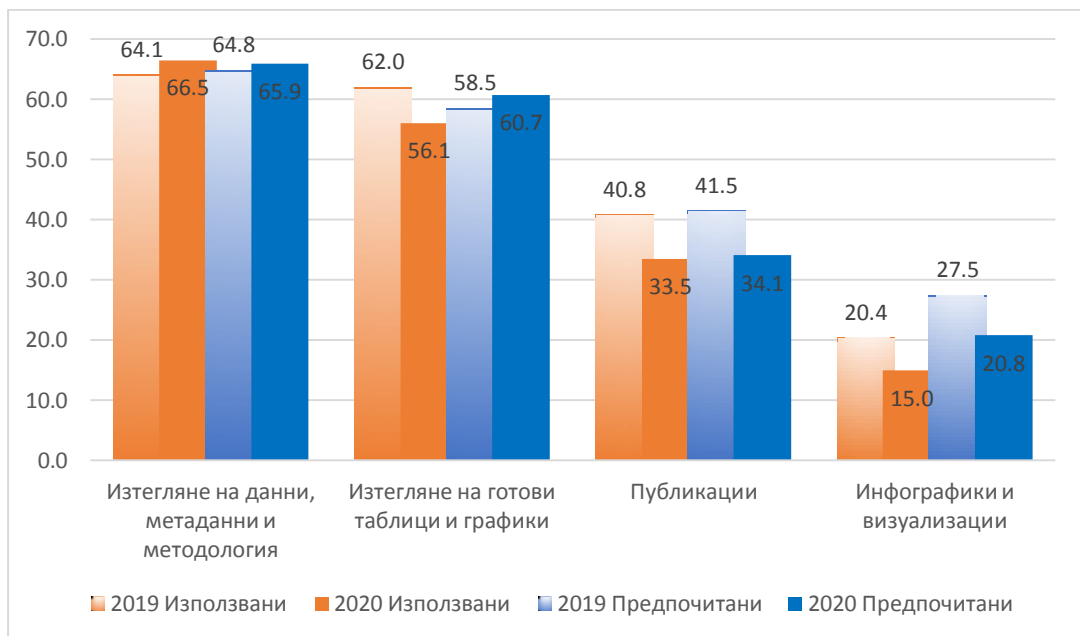


Анализът на данните от проведеното анкетно проучване през 2020 г. показва, че най-използваните и най-предпочитаните начини за представяне на статистическа информация са „изтеглянето на данни, метаданни и методология“ и „изтеглянето на

<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

готови таблици и графики“. В същото време потребителите все повече показват предпочитания към „инфографиките и визуализациите“ като по-достъпен и разбираем начин за представяне на статистическата информация (20.8%) (фиг. 2).

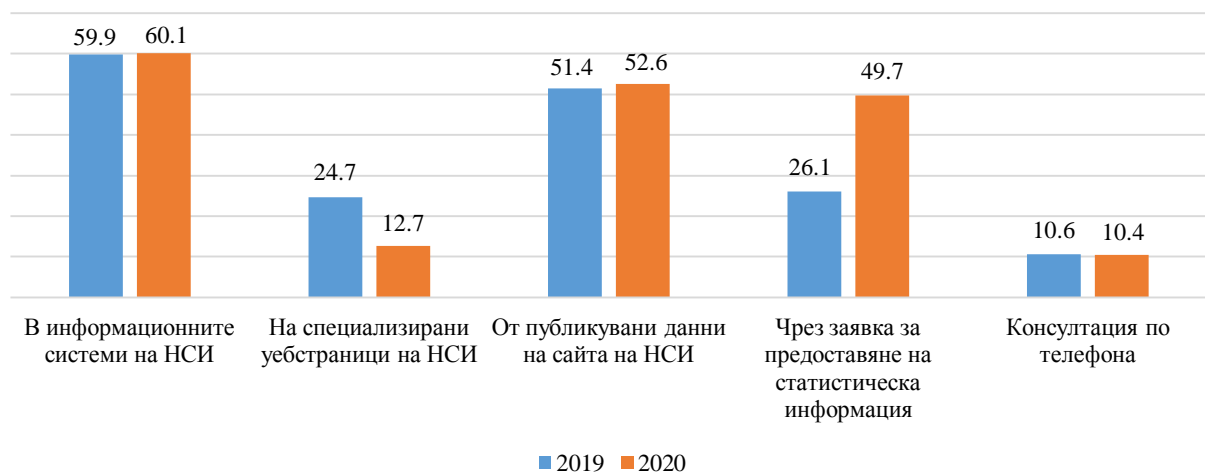
**Фиг. 2. Използвани и предпочитани начини за предоставяне на статистическа информация през 2019 и 2020 година (%)<sup>1</sup>**



През 2020 г. само 3.7% от анкетираните са използвали статистическите данни, произведени от НСИ, „ежедневно“, а 10.4% - „поне веднъж седмично“. С най-висок дял са потребителите, които са имали нужда от статистическа информация „поне веднъж месечно“ (43.9%), следвани от посочилите „поне един път годишно“ - 42.1%.

В сравнение с 2019 г. почти двойно са се увеличили заявките за предоставяне на статистическа информация (49.7%), а търсенето в специализираните уебстраници на НСИ е намаляло значително (12.7%) (фиг. 3).

**Фиг. 3. Начини за намиране на статистическа информация по вид през 2019 и 2020 година (%)<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

Необходимост от съдействие са имали 37.7% от анкетиранияте, потърсили помощ в приемните на НСИ - както в Централно управление, така и в ТСБ/ОСИ.

Почти всички анкетирани (94.4%) са получили необходимата им информация, като 50.0% от заявките са изпълнени веднага, а 37.0% - в срок от три работни дни.

Начините за предоставяне на статистическа информация по популярност сред анкетиранияте лица са представени в табл. 1. В сравнение с 2019 г. се увеличава делът на потребителите, които търсят в сайта на НСИ както актуални данни, така и метаданни и методология. Значително нараства ползването на ИС „Външна търговия“ и на докладите за качество.

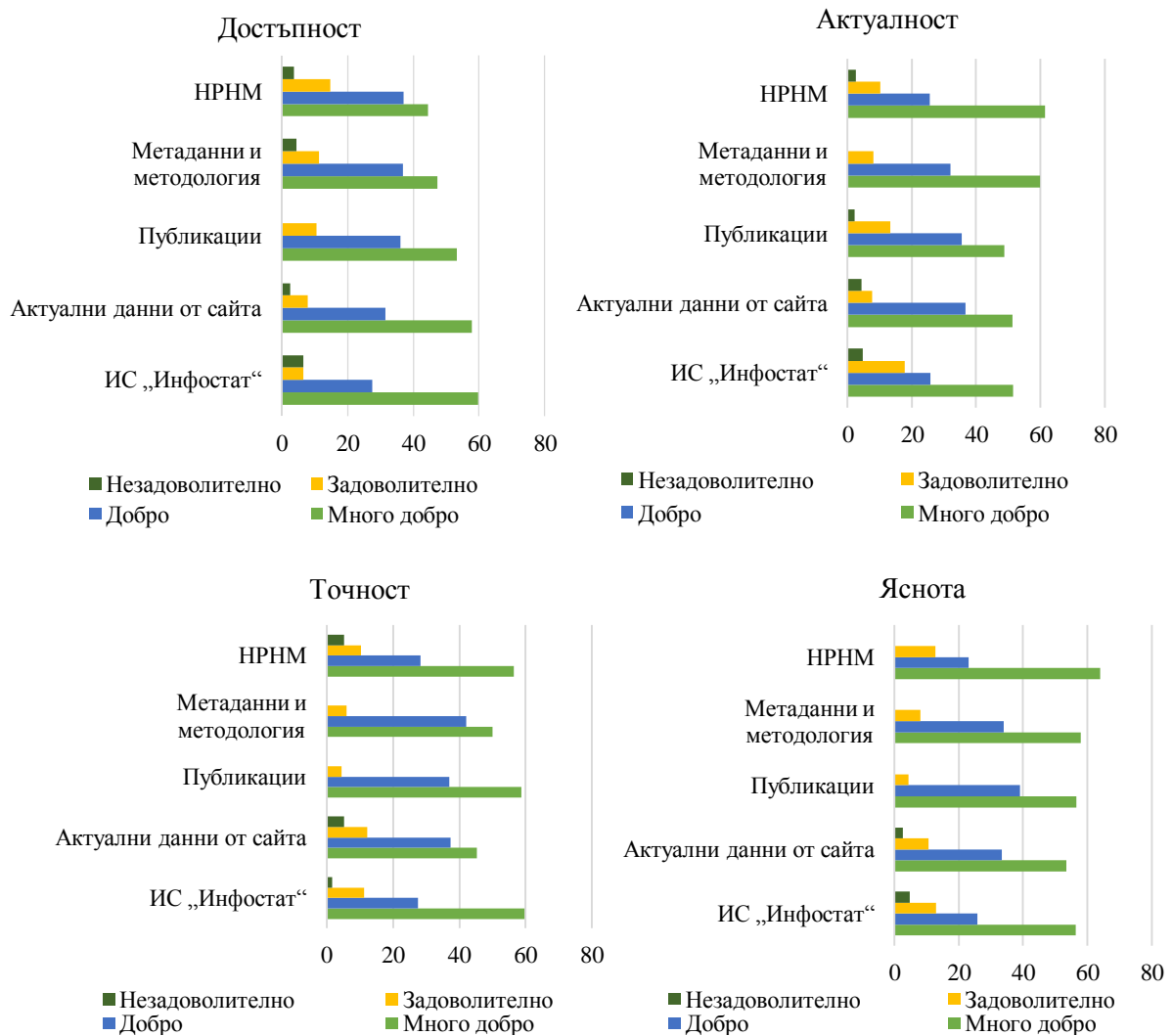
### Предоставяни статистически продукти и услуги по вид през 2020 година<sup>1</sup>

	(Проценти)
	2020
Актуални статистически данни от сайта	71.68
ИС „Инфостат“	37.57
Метаданни и методология	31.21
Публикации	28.90
НРНМ <sup>2</sup>	24.28
ИС „Външна търговия“	20.81
ИС „Статистически класификации“	17.92
Прессъобщения	17.92
Преброяване 2011	17.34
Доклади за качество	10.40
Инфографики	9.83
Дигиталната библиотека	6.94
Дигитални продукти	5.78
Статистика за начинаещи	3.47

Изследването показва как потребителите приемат различните начини за представяне на статистическата информация. На фиг. 4 е представена оценката им за петте най-популярни статистически продукти и услуги по четири критерия - достъпност, актуалност, точност и яснота.

<sup>1</sup> Потребителите са посочили повече от един отговор.

**Фиг. 4. Оценка на потребителите за петте най-популярни статистически продукти и услуги през 2020 г. по критерии (%)**



*Доверието на потребителите* към предлаганите от НСИ статистически продукти и услуги през 2020 г., както и през 2019 г., остава високо (95.2%).

Анкетиранияте са отправили препоръки, насочени към:

- Разширяване на обхвата на предоставяната информация по общини и населени места
- Разработване на приложение (API) за автоматизирано теглене на данни
- Издаване на електронни фактури.

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