

В. Опитът на националните статистически служби в ЕС и казуси по отчетите за качеството

Статистическата служба на Швеция е провела изследване под формата на интервю сред над 1 000 от най-важните клиенти на статистическата служба, в което те трябва да подредят предлаганите услуги и продукти по отношение на различни измерения на качеството по скала от 1 до 10. Обобщените резултати са следните:

- Клиентите са с висока степен на доверие в способността на статистическата служба да произвежда безпристрастни и надеждни статистически продукти.

- Персоналът на Статистическата служба на Швеция получава високи оценки във всички изследвания. Те покриват въпроси като обслужване по телефона, предоставяне на услуги, статистическа компетентност, както и компетентност по конкретна тема на изследването, и спазване на споразумения.

- Оценката за навременността на данните е сравнително по-ниска от оценките на останалите фактори по качеството.

- Офертите, договарянето на цените, навременното изпълнение на възложените поръчки и действията в отговор на оплаквания са въпроси от голямо значение за клиентите. Това също е сфера, в която статистическата служба може да направи подобрения.

НСИ - България

Изследване на удовлетвореността на потребителите

През 2004 г. е проведено изследване сред потребителите на информация от НСИ с цел:

- Да се определи нивото на познаване на статистическата информация от НСИ сред фирмите - потенциални абонати.

- Да се определят основните теми, които представляват интерес за абонатите на издания на НСИ и потребителите на статистическа информация (потенциални абонати на издания на НСИ). Да се определят комуникационните канали за разпространение на информация от НСИ.

- Да се измери удовлетвореността на потребителите на НСИ и потенциалните потребители от информационните продукти на НСИ. Да се определят основните изисквания по отношение на съдържанието и формата на статистическата информация, предлагана от НСИ.

- Да се изследва намерението за подписване на годишен абонамент за публикациите на НСИ сред фирмите абонати и фирмите, използващи статистическа информация.