



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ТРАНСПОРТ 2007-2013
По близо, по-близки...



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

на потребителите от интернет сайта
на ОПТ - www.optransport.bg

Декември 2012



49 Bulgaria Blvd., 10th floor, Sofia 1404, Bulgaria, 49 Bulgaria Blvd., 10th floor, Sofia 1404, Bulg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ТРАНСПОРТ
2007-2013
По близо, по-близки...



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013

е една от седемте оперативни програми, които се финансират от Структурните и Кохезионния фондове на ЕС.

Целта на ОПТ е развитието на железопътната, пътната и водна инфраструктура, както и стимулиране развитието на комбиниран транспорт в съответствие с транспортната политика на ЕС.

ОПТ се фокусира върху няколко стратегически приоритета, които ще допринесат за устойчивия и балансиран икономически растеж на страната.

Проект „Извършване на дейности в изпълнение на Комуникационния план на ОП „Транспорт“ 2007-2013 г.“

включва пакет от взаимно обвързани социологически и медийни изследвания и цели предоставяне на подробна обратна информация за мненията, оценките и очакванията към ОПТ на специфични целеви групи.



е основана през 2006г., като част от световноизвестната компания за маркетингови и социологически проучвания GfK Group, която е водеща компания в областта на пийпълметричните системи в Европа.



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

Съдържание

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕТО	4
Защо хората посещават сайта на ОПТ.....	5
Какви хора посещават сайта на ОПТ	6
Колко често хората посещават сайта на ОПТ	6
Кои групи колко често посещават сайта.....	7
Достъпност на информацията.....	10
Коя група какъв тип информация търси.....	12
Оценки за сайта.....	14
Изводи.....	16



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

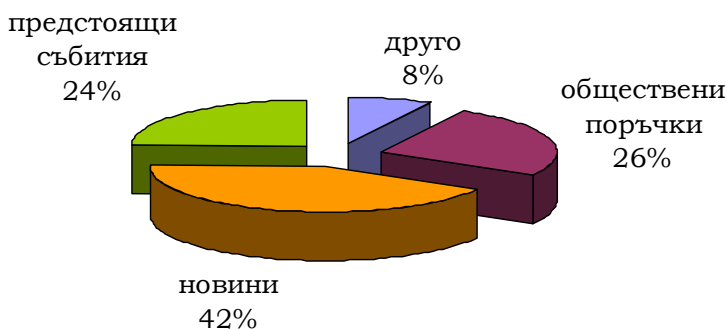
ЗА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящият доклад представлява анализ на резултатите от проучване на удовлетвореността на посетителите на сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. (www.optransport.bg), проведено през периода октомври – декември 2012 г. Проучването е проведено чрез електронна анкетна карта, която са попълнили 468 посетители на сайта на ОПТ. Резултатите са регистрирани чрез рор-иp анкета, която се появява на всеки втори посетител на сайта, като от един и същи IP адрес не може да се отговаря повече от веднъж.

Защо хората посещават сайта на ОПТ

42% от посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. влизат там, за да търсят новини. Това е най-големият дял от всички според типа информация, която се търси на сайта. На второ място се подрежда дялът на хората, които влизат в сайта, за да търсят информация за предстоящи обществени поръчки – 26% от всички посетители. Малко по-малко – 24% - са хората, които търсят на сайта на Програмата информация за предстоящи събития, свързани с ОПТ. Близко една четвърт от всички анкетирани лица посочват тази причина и така се сформира третата по големина съвкупност. По-малко от един на десет човека посещава сайта на ОПТ, за да търси някаква друга информация.

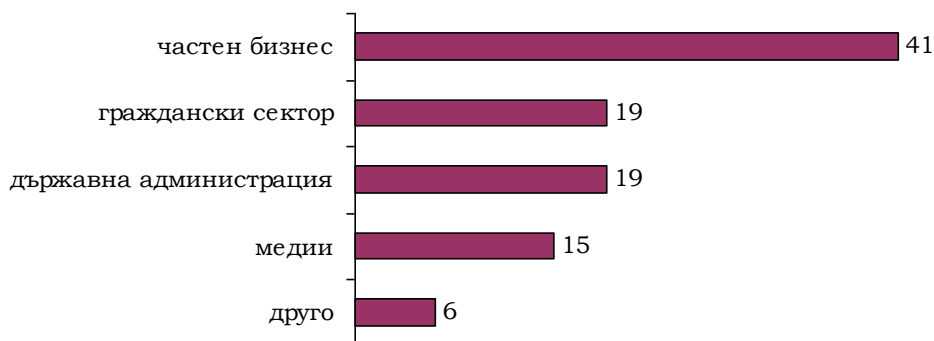
Какъв тип информация търсите на сайта на ОПТ?



Какви хора посещават сайта на ОПТ

Сред посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. най-голям е дялът на хората, които са заети в сектора на частния бизнес – 41% от всички анкетирани лица. Равни са дяловете на посетителите на сайта на ОПТ, които работят в гражданския сектор и в държавната администрация – по около една пета от всички посетители на сайта. 15 % от посетителите на сайта работят в медиите, а 6 % отговарят с „друго”. Вероятно тук има хора от академичните среди, макар и да не е изключено така да са отговаряли пенсионери и/или учащи се младежи.

В кой сектор са основните ви ангажименти? (в%)



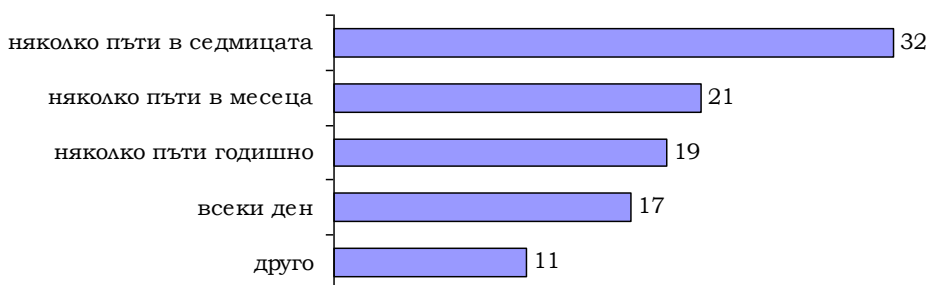
Колко често хората посещават сайта на ОПТ

17% от всички анкетирани посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. заявяват, че влизат на

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

сайта всеки ден. Но това е едва четвъртата по големина група. Най-голям е дялът на тези, които посещават сайта на ОПТ няколко пъти в седмицата – така отговаря всеки трети от анкетирания посетители на сайта. Един от петима посетители на сайта влиза там няколко пъти в месеца. Малко по-малък е дялът на тези, които влизат в сайта на ОПТ няколко пъти годишно – 19%. Има още 11% от анкетирания лица, които са отговорили с „друго”. Най-вероятно това са хора, които рядко влизат на сайта или пък посещенията им не са редовни, а спорадични, по конкретна тема или проект.

Обикновено колко често посещавате сайта на ОПТ (в%)?



Кои групи колко често посещават сайта

От всички посетители на интернет сайта на ОПТ най-голям е дялът на хората от частния сектор. 18% от всички са представителите на бизнеса, които заявяват в проведеното проучване, че посещават сайта на Програмата няколко пъти в седмицата. Това означава, че 41% от



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ТРАНСПОРТ
2007-2013
По близо, по-близки...



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

представителите на бизнеса посещават сайта няколко пъти в седмицата. 5% от всички или 11% от представителите на бизнеса заявяват, че всеки ден влизат в сайта на ОПТ.

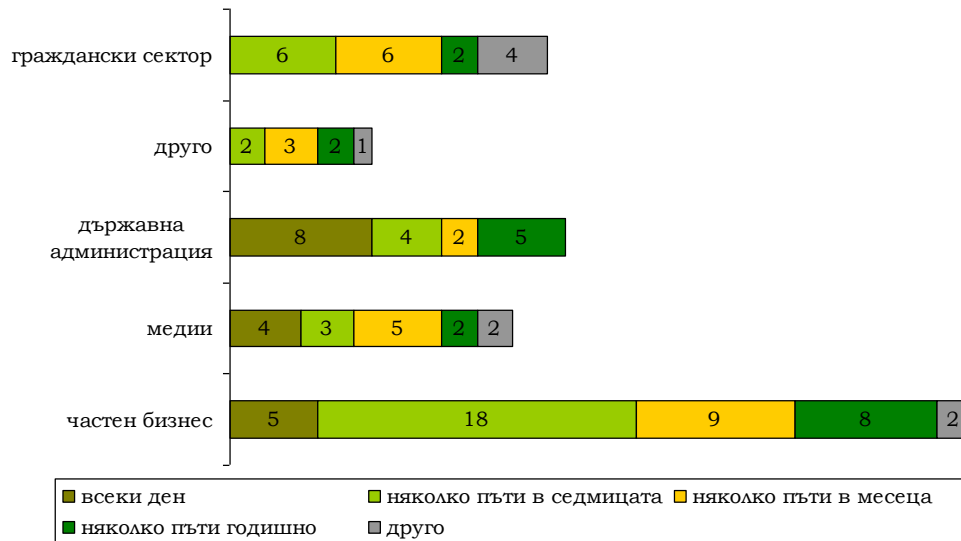
Най-голям е дялът на хората, които всеки ден влизат в сайта на ОПТ сред групата на служителите в държавната администрация. Тази група представлява 8% от всички анкетиранни лица.

Относително голяма е и групата на журналистите, които влизат в сайта на ОПТ всеки ден – 4 % от всички анкетиране или 42% от журналистите. Още около 15 % от журналистите твърдят, че влизат в сайта няколко пъти в седмицата.

Сред представителите на гражданския сектор няма такива, които да отговарят, че всеки ден влизат в сайта на Програмата. Все пак групата на влизащите по няколко пъти в седмицата представлява 6% от всички или точно една трета от всички анкетиранни представители на гражданския сектор. Точно толкова голям е и дялът на тези представители на НПО, които заявяват, че влизат в интернет сайта на програмата няколко пъти в месеца.

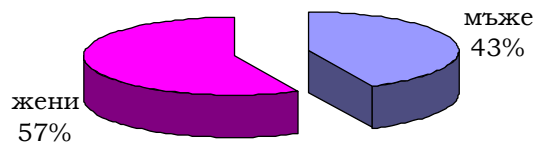
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

Обикновено колко често посещавате сайта на ОПТ? (в% от всички)



Според резултатите от проучването повече от половината посетители на сайта на ОПТ са жени – 57% срещу 43 %мъже.

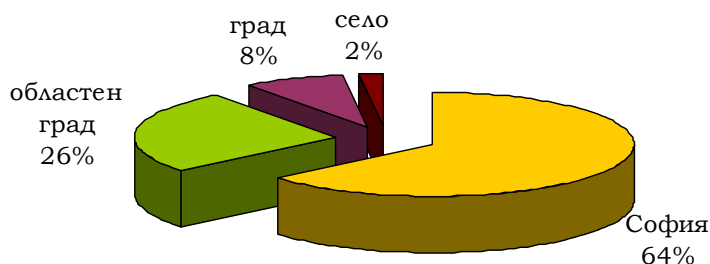
Профил на посетителите



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

Според резултатите от това електронно проучване две трети от посетителите на сайта на ОПТ са от столицата. Малко повече от една четвърт са от областни градове. Под десет процента от посетителите на сайта са от други градове, а дялът на посетителите от селата е незначителен.

Профил на посетителите - тип населено място



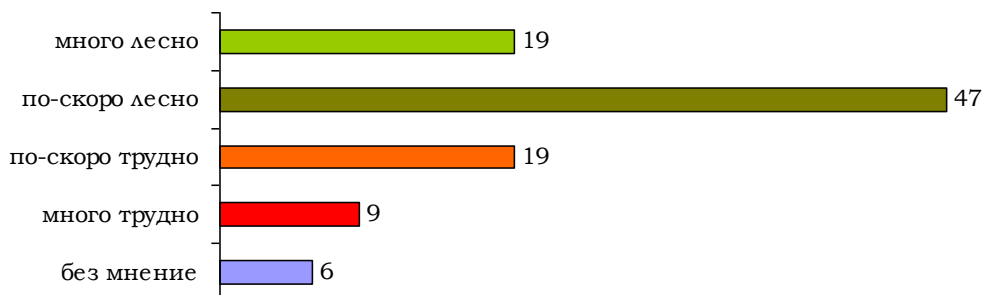
Достъпност на информацията

Общо две трети от посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. нямат затруднения да намерят информацията, която търсят. Един от пет човека отговаря, че много лесно намира това, за което е влязъл на сайта. Почти половината от всички посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. – 47% - отговарят с „по-скоро лесно”. Все пак не са за пренебрегване групите на тези посетители на сайта, които отговарят, че срещат известни затруднения с намирането на

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

информация. За 19% това е по-скоро трудно, а почти един от десет заявява, че му е много трудно да намери информацията, която търси на сайта на Програмата.

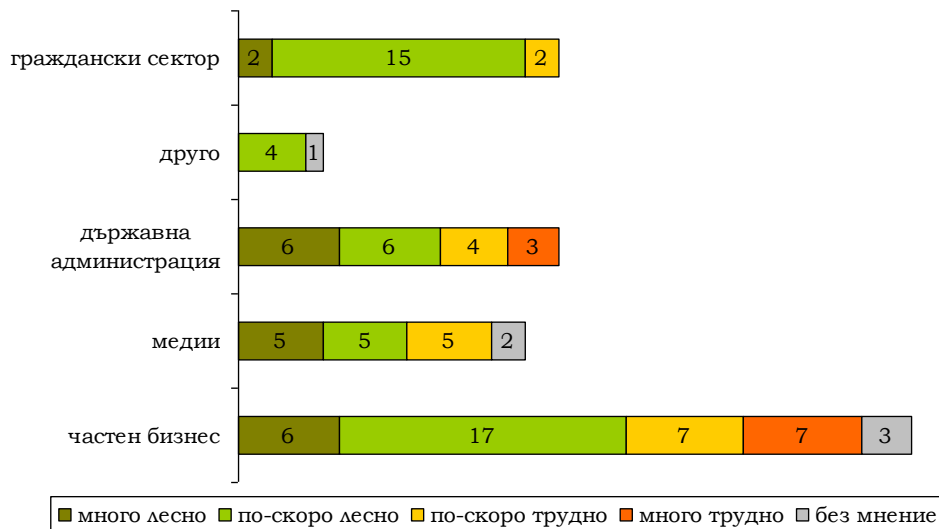
**Като цяло лесно ли намирате информацията,
която търсите (в%)**



Най-големи са дяловете на хората, които лесно намират информацията, която търсят на сайта на ОПТ сред представителите на държавната администрация и медиите, но това са и хората, които най-често посещават сайта. Другата активна група са хората от частния бизнес, които също не срещат сериозни затруднения да намерят информацията, която търсят. Все пак има едни 10 % от всички анкетирувани, които заявяват, че много трудно намират информацията, която търсят – те са сред хората от бизнеса и държавната администрация.

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

Лесно ли намирате информацията, която търсите в сайта на ОПТ? (в% от всички)



Коя група какъв тип информация търси

Представителите на *медиите* най-често търсят новини на сайта на ОПТ – 38% от всички анкетирани журналисти заявяват, че това е причината да влязат в сайта. Напълно логично за тази професия на второ място се нареждат европейските проекти – една трета от представителите на медиите дават този отговор. Всеки четвърти журналисти заявява в анкетата, че влиза в сайта, за да се информира за предстоящи събития, свързани с Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

Пропорциите са различни при представителите на *частния бизнес*. Всеки трети от тази група влиза на интернет сайта на Оперативна



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ТРАНСПОРТ
2007-2013
По близо, по-близки...



GARB
Audience
Research
Bulgaria

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

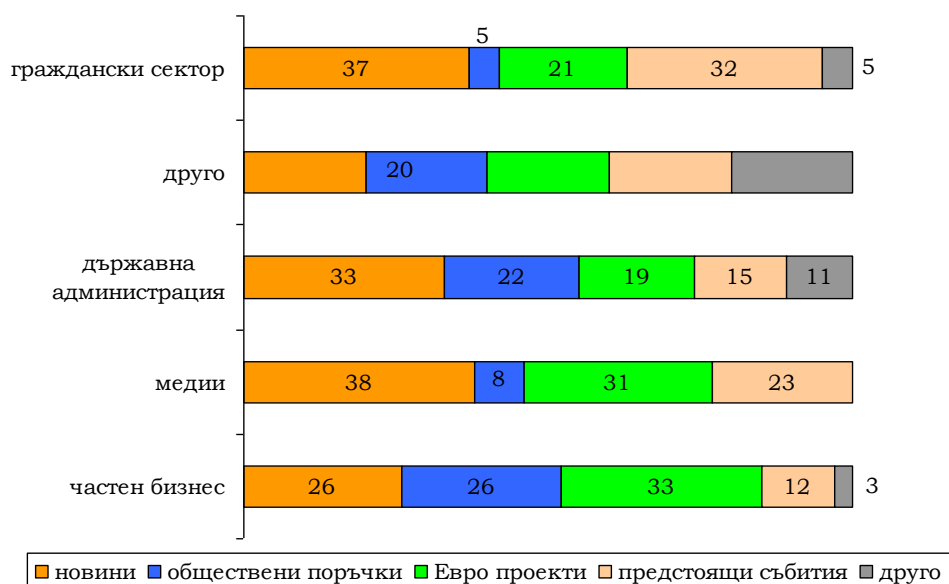
програма „Транспорт” 2007-2013 г., за да търси информация за европейските проекти. Равни са дяловете на тези хора, заети в частния бизнес, които търсят новини и информация за обществени поръчки – по малко над една четвърт от принадлежащите към това професионално съсловие.

Представителите на *гражданския сектор* са по-близо като структура на отговорите до бизнеса, отколкото до медиите. 37% от гражданския сектор посещават сайта на ОПТ, за да търсят новини. Малко по-малко – един от трима влиза в интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г., за да търси информация за обществени поръчки. Един от петима се интересува главно от информация за европейски проекти и програми.

Служителите в *държавната администрация* също влизат в интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. най-вече, за да търсят новини – точно един от трима. 22% от заетите в държавния сектор влизат в сайта, защото се интересуват от обществени поръчки. Малко по-малък е дялът на търсещите информация за европейски проекти (19%).

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

Обикновено какъв тип информация търсите на сайта на ОПТ? (в %)



Оценки за сайта

Оценките за интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г. са доста високи. Все пак съществуват статистически значими разлики, които трябва да се анализират.

Най-много отлични оценки сайтът на ОПТ получава за достъпност – всеки трети посетител смята, че информацията на сайта е достъпна. Още 28% дават оценка много добър 5 в категорията „достъпност“ на сайта. Един от петима дава за достъпността оценка добър 4, а слабите оценки са дадени от едва 6% от всички посетители на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

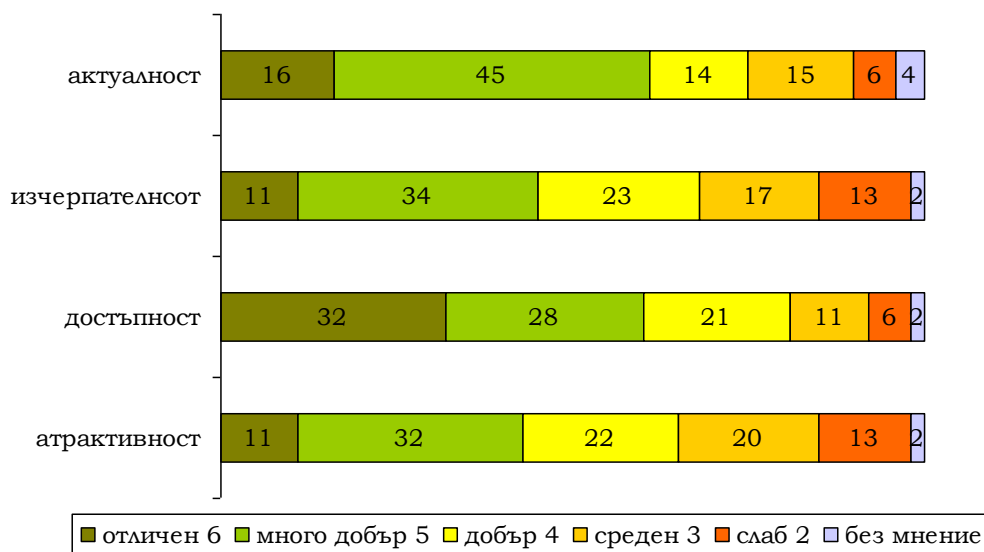
На второ място по дял на отличните оценки се подрежда „актуалност” – тук отличните оценки са дадени от 16% от посетителите на сайта. Това е висок резултат, но все пак е два пъти по-слаб от постижението в категорията „достъпност”. Но и по отношение на актуалността на сайта положителните оценки значително преобладават над отрицателните, защото още 45 % от посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. дават за актуалност оценка много добър 5.

Относително ниски в сравнение с другите оценявани категории са резултатите за атрактивност на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. – тук 22% дават оценка добър 4, още една пета дават оценка среден 3 и други 13% пишат на сайта двойка по този показател. Това едва ли е сериозен проблем, защото все пак не става въпрос за увеселителен сайт, а за информационен сайт на най-голямата оперативна програма у нас, който не цели толкова да създава атракции, колкото да предоставя актуална и точна информация.

Ето защо по-сериозни притеснения будят резултатите за изчерпателност на информацията, публикувана на сайта. Макар и резултатите от оценяването на посетителите на сайта да не са съвсем лоши, все пак едва 11% дават отлична оценка по този показател. Една трета от посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. оценяват изчерпателността с много добър 5. Един от четирима дава оценка добър 4, а слабите оценки са на 13% от посетителите. Тази тема е застъпена най-широко и при свободните коментари на посетителите, където често се споменава, че предоставената информация не е достатъчно пълна и посетителите на

интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г.
трябва да търсят други източници, за да се информират па дадена тема.

Каква е Вашата оценка за информацията в сайта на ОПТ: (в%)



Изводи

Проведеното проучване показва, че сайтът е добър. Оценка за достъпност са доста високи. Би могло да се работи върху подобряване на изчерпателността на предоставяната на сайта информация и на нейната актуалност, защото тук има известни изисквания от страна на посетителите на сайта.

Най-голям е дялът на представителите на частния бизнес, които посещават сайта. Журналистите са по-малка, но пък важна група и



Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма “Транспорт 2007-2013”

затова техните изисквания за по-подробна и по-актуална информация също следва да бъдат обмислени и удовлетворени. Представителите на държавната администрация са доволни от навигацията на сайта, обема и качеството на предоставяната информация, а това са хората, които най-често ежедневно посещават сайта.

При подреждането на приоритетите на сайта е важно да се знае, че освен актуални новини, посетителите на сайта биха искали да имат лесен и бърз достъп до предстоящи събития и актуални обществени поръчки.