



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"

Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

на потребителите от *новата* визия на
интернет сайта на ОПТ:

www.optransport.bg

Септември 2013

GARB

Audience
Research
Bulgaria

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.



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"

Съдържание

За изследването	4
Основни изводи	4
Защо хората посещават сайта на ОПТ	5
Какви хора посещават сайта на ОПТ	6
Колко често хората посещават сайта на ОПТ	9
Кои групи колко често посещават сайта	10
Достъпност на информацията	13
Коя група какъв тип информация търси	16
Оценки за сайта	17
Изводи	20

За изследването

Настоящият доклад представлява анализ на резултатите от проучване на удовлетвореността на посетителите на новия сайт на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. (www.optransport.bg), проведено през периода август – септември 2013 г. Проучването е проведено чрез електронна анкетна карта, която са попълнили 418 посетители на сайта на ОПТ. Резултатите са регистрирани чрез *pop-up анкета*, като от един и същи IP-адрес не може да се отговаря повече от веднъж.

Основни изводи

Новата версия на сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. *се харесва* повече на посетителите от старата версия. Половината от анкетираните лица смятат, че *новата версия е „много по-добра”* от старата и още 40%, че тя „по-скоро е по-добра” от старата. Оценките по отношение на информацията, публикувана на сайта на ОПТ също са в полза на новата версия на сайта – дяловете на хората, които отговарят, че „много лесно” и „по-скоро лесно” намират информацията, която търсят са се увеличили в сравнение с резултатите от проучването, проведено през ноември - декември 2012 г.

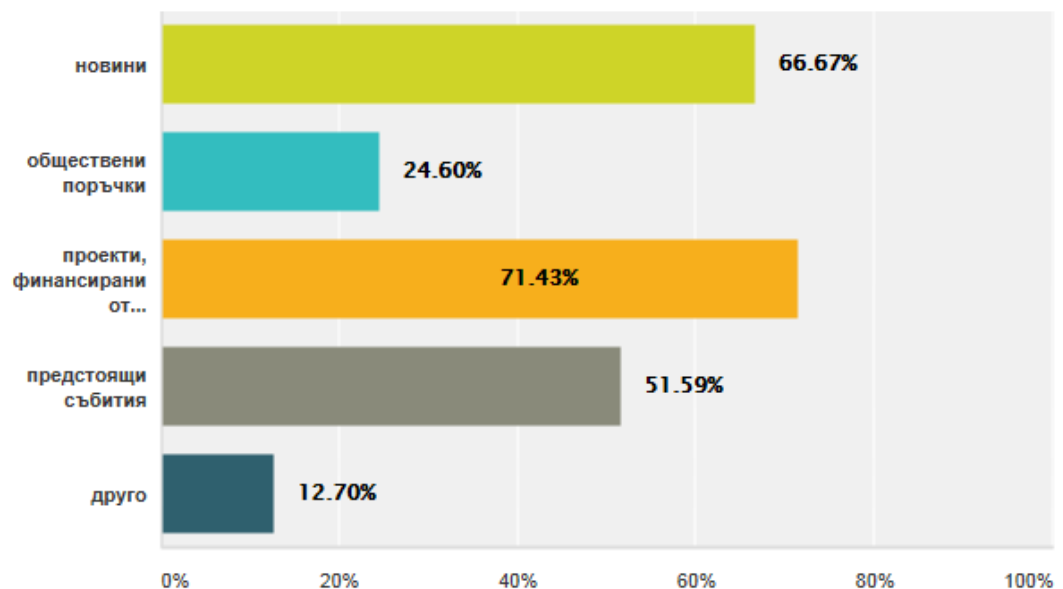
Защо хората посещават сайта на ОПТ

Проучването на интернет сайта на ОПТ, проведено през миналата година показва, че най-често хората търсят там *новини* (42%). Днес ситуацията е различна. Най-често посетителите на сайта търсят **информация за проекти**, финансирани от ЕС (над 70% от анкетиранията лица посочват този отговор). *Новините* остават на второ място, получавайки две трети от отговорите. Всеки втори посетител на сайта на ОПТ се интересува от *информация за предстоящи събития*.

Прави впечатление, че в сравнение с резултатите от проучването, проведено през миналата година, днес натрупванията са по-големи, защото повече от половината от анкетиранията лица са посочвали повече от една причина да влязат в сайта на ОПТ. Делът на хората, които търсят информация за *обществени поръчки* се запазва – около една четвърт от всички лица, попълнили анкетната карта.

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

Обикновено какъв тип информация търсите в сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.? (възможно е повече от един отговор)



Какви хора посещават сайта на ОПТ

Профилът на посетителите на интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г. също се е променил значително в сравнение със ситуацията от предишното проучване, проведено през ноември - декември 2012 г. Докато тогава близо половината от посетителите на сайта бяха представили на бизнеса, днес повече от половината са *служители в държавната администрация* (57%). През



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"

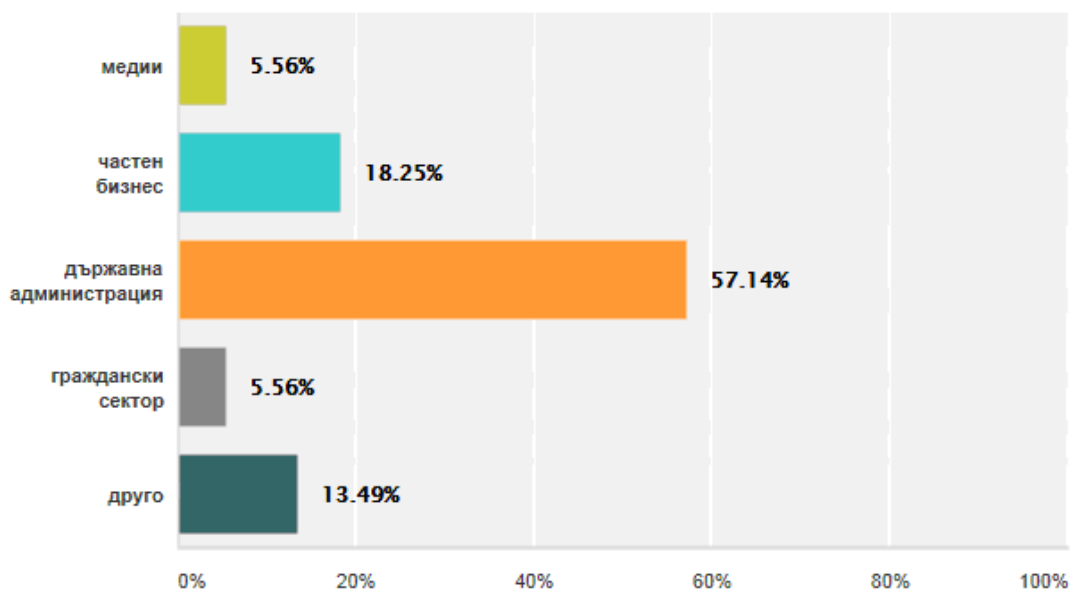
2012 г. служителите в държавната администрация бяха една пета от посетителите на сайта, а днес делът на представителите на частния бизнес е под 20%.

Значително се е свил и делът на представителите на *медиите* сред посетителите на сайта – от 15% през 2012 г. на 5% през 2013 г. Представителите на гражданския сектор са намалели още повече – от една пета от всички на една двайсета.

Тенденцията е сайтът на ОПТ да се посещава повече от служителите на държавната администрация, а дяловете на останалите групи да намаляват. Въпреки че в периода на провеждане на проучването имаше серия от публични събития, които би следвало да се очаква да провокират интереса на представители на медиите и гражданското общество, то дяловете на тези групи сред посетителите намаляват.

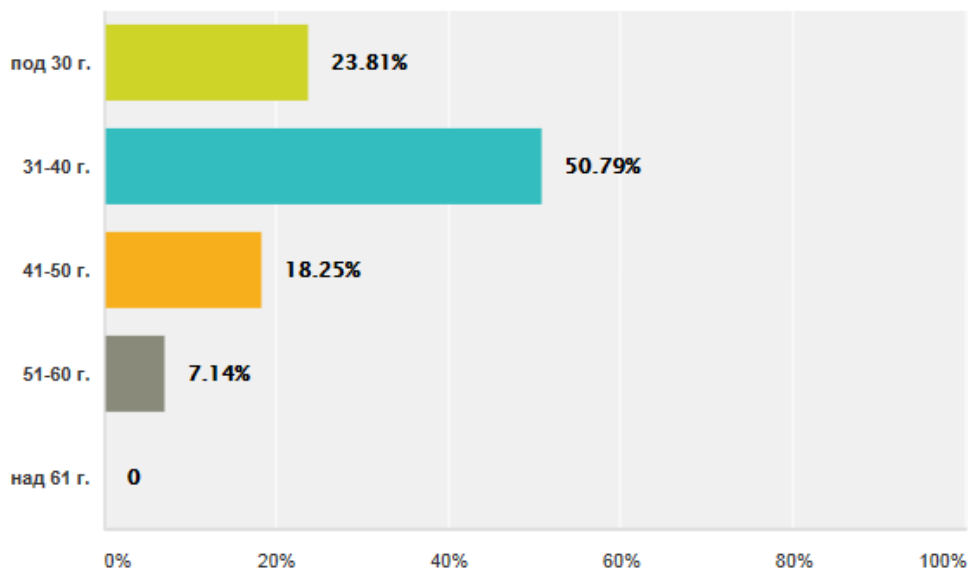
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Оперативна програма "Транспорт 2007-2013"

В кой сектор са основните Ви ангажименти?



Най-голям дял сред посетителите на сайта на ОПТ имат хората на възраст между *31 и 40 години*. Всеки втори респондент попада в тази възрастова група. Два пъти по-малък е дялът на лицата под 30 години – 24% от попълнените анкетната карта. На трето място е групата на 41-50 годишните, които са 18%.

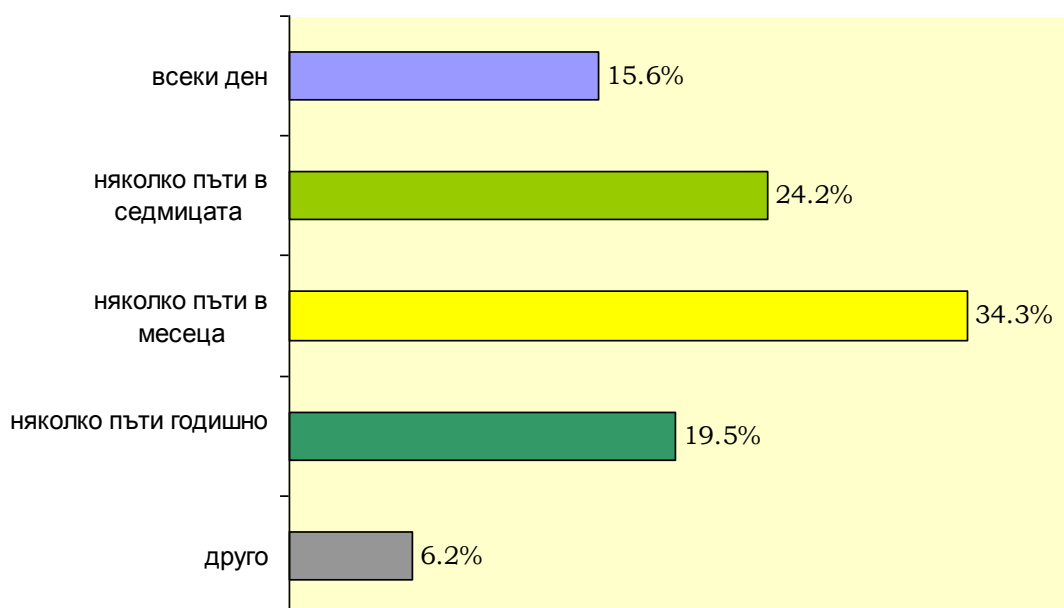
Вашата възраст:



Колко често хората посещават сайта на ОПТ

През 2012 г. една трета от анкетираните лица са посещавали сайта на ОПТ няколко пъти в седмицата. Днес делът на хората, които посещават сайта няколко пъти седмично е паднал на една четвърт от всички. *Всеки трети от респондентите, попълнили анкетната карта, посещава сайта няколко пъти месечно.* 16% са хората, които посещават сайта ежедневно – точно толкова, колкото са били и през миналата година. По същия начин делът на анкетираните лица, които посещават сайта няколко пъти годишно е еднакъв при двете изследвания – всеки пети.

Колко често посещавате сайта на Оперативна програма "Транспорт" 2007-2013? (в %)



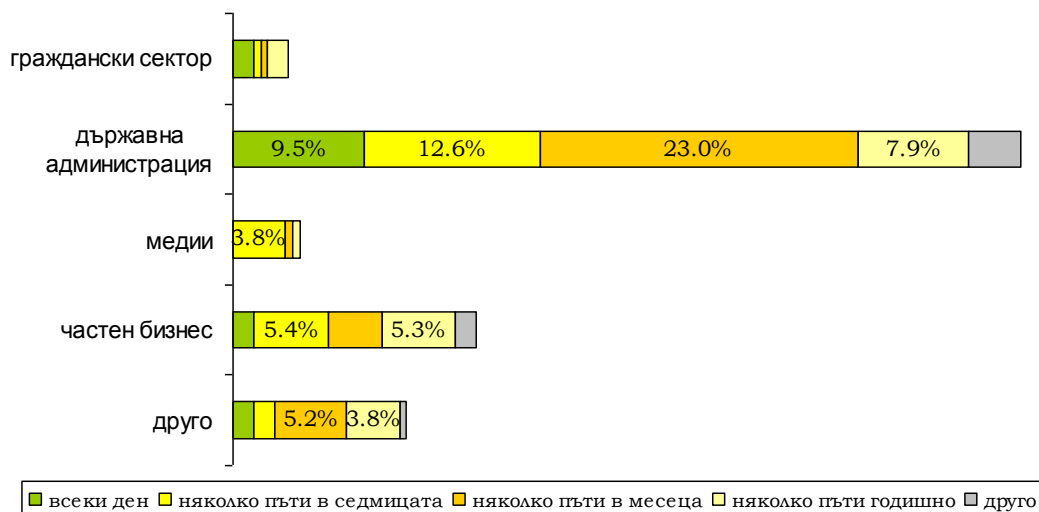
Кои групи колко често посещават сайта

Макар и представителите на медиите да представляват по-малък дял от всички анкетирувани лица в сравнение с предходното изследване от декември 2012 г., *журналистите посещават сайта много редовно* – четири пети от тях влизат в страницата на ОПТ няколко пъти седмично.

Всеки ден влизат в сайта на ОПТ една пета от служителите в държавната администрация и близо една трета от представителите на гражданския сектор.

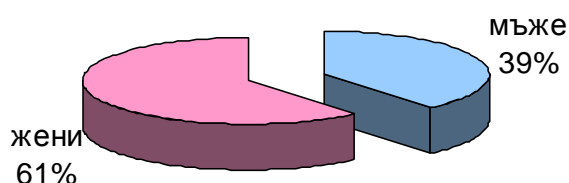
Представителите на бизнеса също са активни посетители на сайта – макар и делът им да е намалял в сравнение с изследването от 2012 г., интензивността на техните посещения се е увеличила.

**Колко често посещавате сайта на Оперативна програма "Транспорт" 2007-2013?
(в% от всички)**



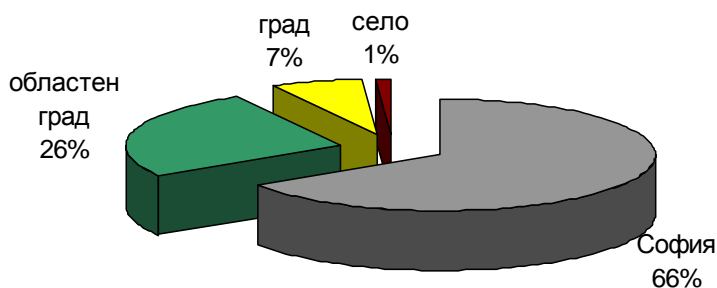
Пропорцията мъже – жени сред посетителите на сайта на ОПТ леко се е променила в полза на жените. Докато през 2012 г. делът на жените е 57%, днес е 61%. Съответно мъжете са паднали от 43 на 39%.

Профил на посетителите



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. Тези пропорции пълно възпроизвеждат резултатите от проучването, проведено през 2012 г.

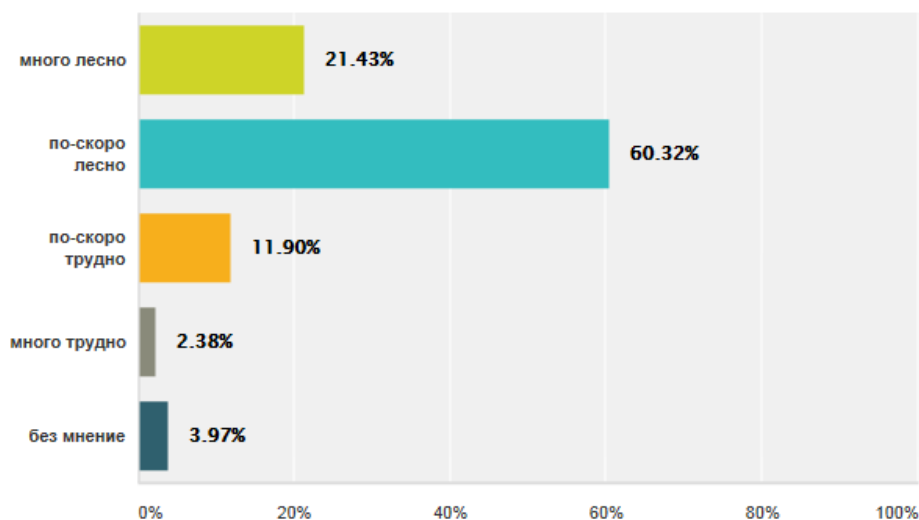
Профил на посетителите - тип населено място



Достъпност на информацията

Резултатите от проведеното проучване показват, че новата организация на сайта на ОПТ е *по-добра от предишната от гледна точка на достъпността на информацията*. Докато през 2012 г. под 20% от посетителите на сайта отговарят, че „много лесно“ намират информацията, която търсят, през 2013 г. дялът на тези хора се е увеличил, макар и с малко, на над 20%. По-осезаеми са промените при хората, които отговарят, че „по-скоро лесно“ намират информацията, която търсят – през 2012 г. техният дял е под 50%, а днес е 60%. Докато при предходното изследване всеки пети отговаря, че намира информация „по-скоро трудно“, при настоящето проучване така отговаря едни от десет анкетирани. Хората, които намират информация „много трудно“ са паднали от 10 на под 3%.

Като цяло лесно ли намирате информацията, която търсите в сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007- 2013 г.?

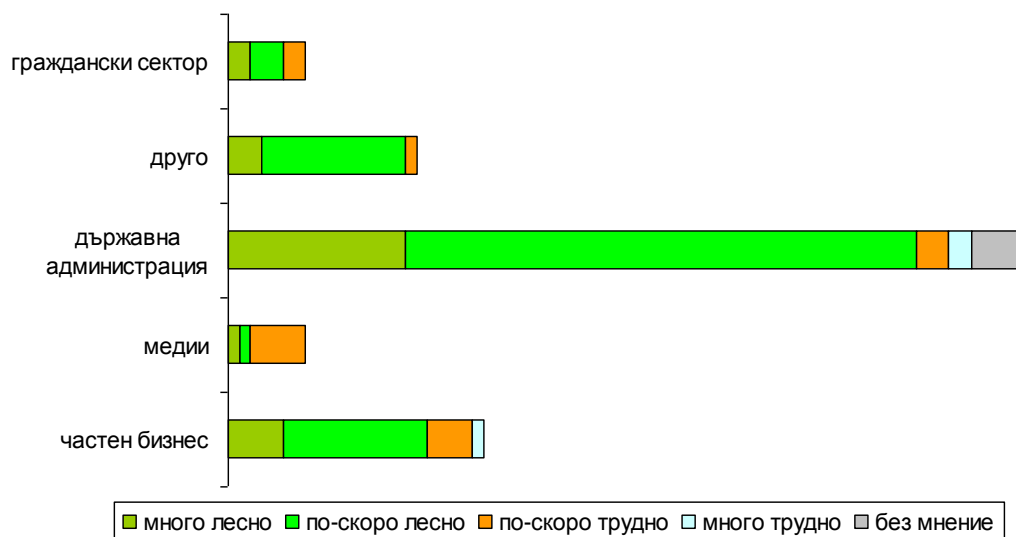


През 2012 г. най-вече хората от бизнеса отговарят, че намират „много трудно“ информацията, която търсят на сайта на ОПТ. Днес три четвърти от представителите на частния сектор твърдят, че намират информацията „много лесно“ и „по-скоро лесно“.

Ако някъде има неудовлетвореност, това е сред представителите на медиите, мнозинството от които казват, че изпитват затруднения да намерят информацията, която търсят на сайта на ОПТ.

Голямата част от служителите в държавната администрация нямат проблеми при намирането на нужната информация.

Лесно ли намирате информацията, която търсите на сайта на ОПТ?



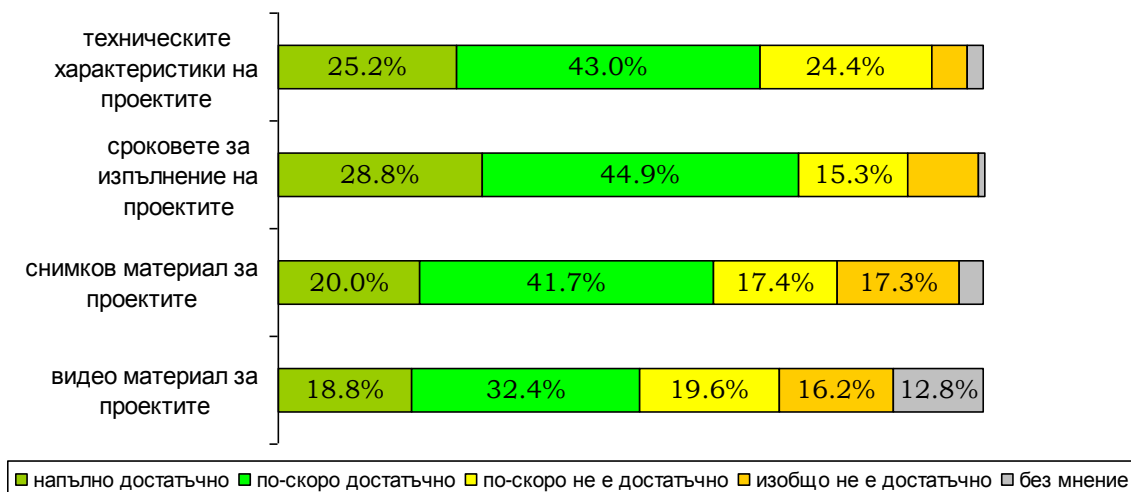
Ако преминем от тези по-обща мнения към информацията за конкретните проекти, публикувана на сайта на ОПТ, установяваме, че *най-подробна е информацията за сроковете за изпълнение на проектите* – 85% от всички анкетирани лица смятат, че информацията в тази посока е „напълно достатъчна” и „по-скоро достатъчна”.

Информацията за *техническите характеристики* на проектите, публикувана на сайта на ОПТ също удовлетворява преобладаващата част от посетителите.

По отношение на фотографския и видео материал за проектите респондентите изразяват *желание за по-подробна информация* – 20% смятат, че видео материалите „по-скоро” не са достатъчни, а други 16%, че „изобщо” не са достатъчни. Тук има и 13%, които не изразяват

мнение. Най-вероятно това са хора, които изобщо не са попадали на видео материали за проектите на сайта на Програмата.

**Според Вас достатъчно ли е информацията,
публикувана на сайта за отделните проекти,
изпълнявани по ОП „Транспорт“ относно:
(в% от всички)**



Коя група какъв тип информация търси

Представителите на *медиите* най-често търсят новини (половината) и информация за предстоящи събития (над една трета). При представителите на *частния бизнес* най-много се търси информация за европейските проекти (две трети). Представителите на *гражданския сектор* са по-близко като структура на отговорите до бизнеса, отколкото до медиите – те се интересуват най-вече от

европейски проекти и обществени поръчки. Единица са тези, които търсят информация за предстоящи събития.

Служителите в *държавната администрация* представляват най-голямата група от анкетираните лица. Те също влизат в интернет сайта на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г. най-вече, за да търсят новини – около 30%. Една пета от заетите в държавния сектор влизат в сайта, защото се интересуват от обществени поръчки. Точно такъв е и делът на тези, търсещите информация за европейски проекти.

Оценки за сайта

Отличните и много добрите оценки за информацията, публикувана на сайта на ОПТ категорично доминират над останалите.

Най-много отлични оценки сайтът получава по отношение на *достъпността* на информацията – всеки трети от анкетираните поставя шестица. Много близки са оценките и по отношение на *актуалността* на публикуваната информация – 30% дават отлична оценка за актуалност, а 44% оценка „много добър“ (5).

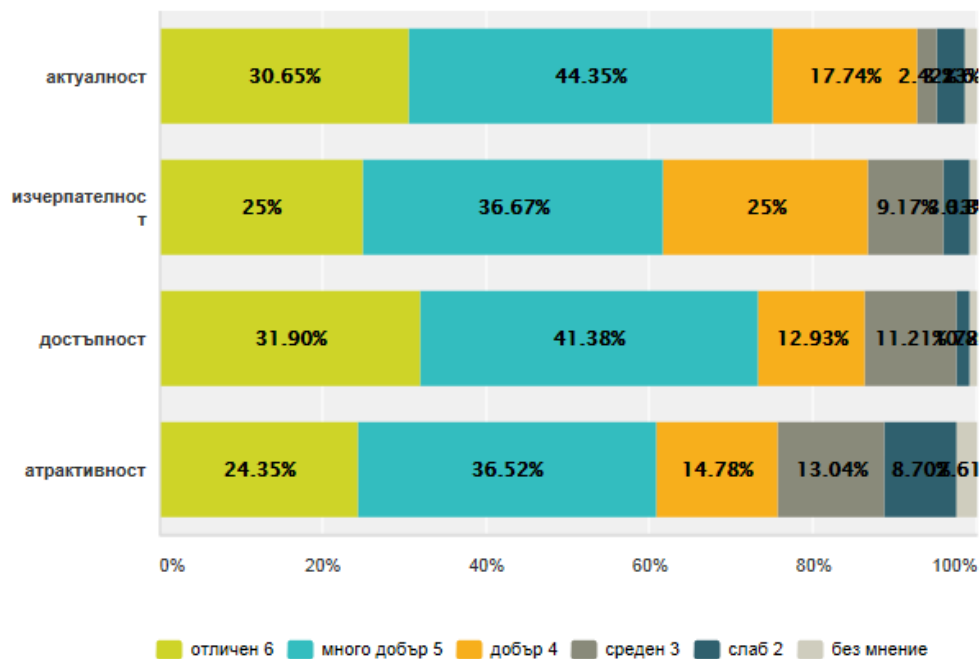
Малко по-ниски са средно аритметичните оценки за изчерпателност и атрактивност на информацията. Всеки четвърти посетител на сайта поставя оценка „добър“ (4) за изчерпателност, а един от десет оценка „среден“ (3).

Слабите оценки са рядкост, като изключение прави *„атрактивността“* на информацията – всеки десети посетител поставя слаба оценка по този показател. Същевременно един от четирима

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

поставя шестица за „атрактивност“ – това е по-малко в сравнение с „актуалност“ и „изчерпателност“, но не е лош резултат само по себе си.

Каква е Вашата оценка за информацията
в сайта на Оперативна програма
„Транспорт“ 2007-2013 г. по отношение
на:

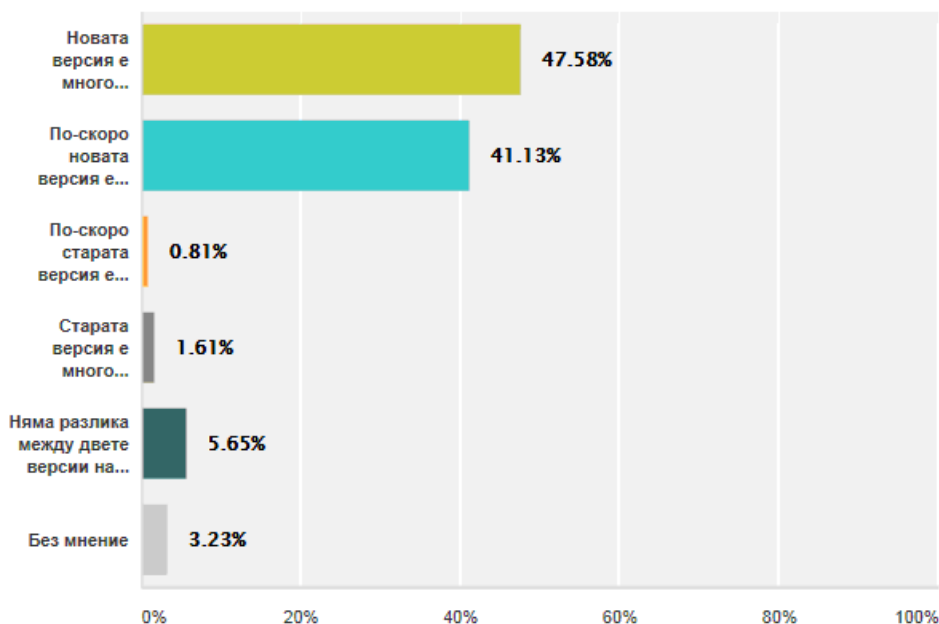


Новата версия на сайта на Оперативна програма „Транспорт“ категорично се харесва повече на посетителите от старата. Практически всички анкетирани лица смятат, че новата версия е по-добра от старата. 48% отговарят, че новата версия е „много по-добра“, а други 41%, че новата версия „по-скоро“ е по-добра от старата. Един от

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

двайсет анкетирани отговаря, че не вижда разлика между двете версии на интернет сайта на ОПТ.

Как бихте оценили новата версия на сайта на ОП "Транспорт" в сравнение със старата (на този линк можете да си припомните как изглеждаше старата версия на сайта - <http://optransport.bg/index-old.php>).



Изводи

Резултатите от проведеното интернет проучване показват, че **новата версия на сайта на Оперативна програма „Транспорт” 2007-2013 г. е по-добра от старата.** Практически всички анкетирани лица харесват новата версия повече от старата.

Същевременно и **оценките по отношение на достъпността на информацията също са се повишили** в сравнение с изследването от миналата година – дяловете на хората, които отговарят, че „много лесно” и „по-скоро лесно” намират информацията, която търсят са се увеличили.

Посетителите на сайта на ОПТ биха искали *повече снимков и видео материал* за отделните проекти по Програмата. Оценка за атрактивността на информацията, също са по-ниски от оценките за изчерпателност и актуалност.

Профилът на посетителите на сайта е променен в сравнение с 2012 г. – дялът на служителите в държавната администрация се е увеличил, а дяловете на представителите на бизнеса и гражданското общество са намалели.