



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

A KSH TÁJÉKOZTATÁSI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS POLITIKÁJA

2023. február, 2.2 verzió



Tartalom

I.	A tájékoztatási és kommunikációs politika szerepe, célja	3
II.	A tájékoztatás stratégiai céljai	3
III.	A tájékoztatás elvei, jogszabályi keretei	4
IV.	Termék- és szolgáltatásportfólió	7
V.	Tájékoztatási csatornák.....	10
VI.	Közzététel és hozzáférés	11
VII.	Felhasználói kapcsolatok és felmérések	13
	Mellékletek.....	15

I. A tájékoztatási és kommunikációs politika szerepe, célja

A tájékoztatási tevékenység a statisztikai folyamat utolsó állomása, amelynek révén a Hivatal által előállított adatok hasznosulnak, egyúttal ez az a szakasz, a kommunikációt is beleértve, amikor a felhasználók kapcsolatba kerülnek adatainkkal, tartalmainkkal, szolgáltatásainkkal. A statisztikai tájékoztatási tevékenység célja, hogy minél több, minél jobb minőségű adat és információ jusson el minél több felhasználóhoz, az igényeik szerint leginkább megfelelő tartalommal, a számukra legmegfelelőbb csatornán, formátumban, előre ismert feltételekkel és költségekkel, az adatszolgáltatók adatainak védelmét biztosítva, és ezek a statisztikai információk hasznosuljanak a felhasználó szándékai szerint.

A Tájékoztatási és kommunikációs politika – a mindenkori hivatali és tájékoztatási stratégiához és különösen az adatvédelmi, a minőségpolitikához és a revíziós politikához illeszkedve – adja azoknak az elveknek a foglalatát, amelyeket szem előtt tartva a tájékoztatási tevékenységünket végezzük. Az egyes elvek tartalmát további utasítások, eljárásrendek, ügyrendek bontják le feladatokra, tevékenységekre. A politika jelentősége abban áll, hogy állandóan orientál, szemléletet formál, eligazodást nyújt, és – mind a Hivatal munkatársai, mind a felhasználóink számára – kijelöli a tájékoztatási tevékenységünk fő kereteit és elveit.

II. A tájékoztatás stratégiai céljai

Az adatforradalom, a gyorsan változó körülmények felértékeltek és folyamatos megújulásra kényszerítik a statisztikai tájékoztatást is, egyre frissebb, részletesebb információra mutatkozik igény. Kiemelt célunk, hogy a KSH adatvagyonát a felhasználók elsődleges forrásként használják adataik igényeik kielégítéséhez, döntéseik megalapozásához, amihez folyamatosan figyelemmel kell kísérnünk a felhasználói igényeket. Mindemellett célunk, hogy a KSH a bővülő adatpiac kiemelt jelentőségű szereplője, a hivatalos statisztika legfőbb forrása legyen.

A felhasználók számára nem mindig egyértelmű a hivatalos statisztika előnye – reprodukálhatóság, megbízható nemzetközi módszertani háttér, az Európai Statisztikai Rendszer által biztosított keretek, ismert és magas minőség – az egyéb forrásokból származó statisztikákhoz képest; ennek megragadhatóvá tétele is feladatunk. Éppen ezért különösen fontos, hogy az adatokat olyan termékek és szolgáltatások formájában és olyan csatornákon tegyük közzé, melyek hozzájárulnak, hogy a statisztika tényleges tudássá, a társadalmi párbeszéd részévé válhasson, és a felhasználók hiteles forrásként tekinthessenek a hivatalos statisztikára.

A statisztikai információk hasznosságának fenntartása és javítása érdekében elkötelezettek vagyunk a felhasználói igények és azok változásának aktív, tudatos felismerése és az ezekre történő minél gyorsabb reagálás mellett. Folyamatosan követjük a felhasználói igények alakulását, és az ebből származó információkat szisztematikusan beépítjük a tervezési és döntés-előkészítési tevékenységünkbe.

A tájékoztatási tevékenységünk fő vezérelvei:

- felhasználó-orientáltság
- együttműködés
- hatékonyság
- innováció
- nyílt hozzáférés (open data)

III. A tájékoztatás elvei, jogszabályi keretei

A statisztikai hivatal szempontjából a cél az adatok rendelkezésre bocsátásával végső soron a felhasználók céljainak teljesülésében való közreműködés, illetve a széles körű felhasználás révén a statisztikai jártasság javítása; az adatszolgáltatók adatainak védelme és az adatfelhasználók statisztikai adatokhoz való – egyenlő feltételek szerinti – hozzáféréseinek kiegyensúlyozása.

Ezen célok érdekében a statisztikai tevékenységet jogszabályoknak, minőségi ajánlásoknak és irányelveknek megfelelően végezzük.

Jogszabályi keretek:

- 2016. évi CLV. törvény a hivatalos statisztikáról
- 184/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet – a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény végrehajtásáról
- Rendelet az európai statisztikákról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

A KSH célja, hogy a tájékoztatási tevékenység során a lehető legnagyobb mértékben összhangban legyen a Központi Statisztikai Hivatalra nézve kötelező érvényű [Európai Statisztika Gyakorlati Kódexével](#), illetve az ENSZ Közgyűlése által elfogadott, [A hivatalos statisztika alapelvei](#) című dokumentummal. Mindezeket, valamint a hazai gyakorlatot és igényeket is figyelembe véve a tájékoztatási tevékenységünk során a következő elveket érvényesítjük. Az elvek érvényesítését a leíró jellegű és adatminőségre vonatkozó információk közzétételével tesszük transzparenssé.

- **Relevancia**

A KSH elkötelezett aziránt, hogy megismerje tényleges és potenciális felhasználói igényeit, mérje az adataival és szolgáltatásaival való elégedettséget, és ezekhez igazodva a felhasználókat megfelelő tartalmú és minőségű adatokkal és szolgáltatásokkal támogassa információigényük kiszolgálásában.

- **Pártatlanság és objektivitás**

A statisztikák összeállítása és közzététele, az adatokon túlmutató termékek (például elemzések) összeállítása a statisztikai szempontok által meghatározott objektív alapon történik, statisztikai megfontoláson, illetve nemzetközi jó gyakorlatok példáján alapul. Ezek a szempontok érvényesülnek az adatok előállításának egész folyamata során.

A források, fogalmak, módszerek, folyamatok és a tájékoztatási csatornák kiválasztása és kialakítása statisztikai megfontolásokon, szakmailag megalapozottan és ahol csak lehet, nemzetközi jó gyakorlatok példáján alapul.

A statisztikai hivatal által közzétett adatok tartalma és minősége politikai és egyéb érdekcsoportok befolyásolásától mentes, a Hivatal a tájékoztatási tevékenység során nem vesz részt politikai vitákban, nem foglal állást politikai kérdésekben, adatközléseinek, közleményeinek, kiadványainak, állásfoglalásainak, munkatársai megnyilatkozásainak tartalma és időzítése tárgyilagossá és pártatlansá, pártok és érdekcsoportok befolyásolásától mentes.

Valamennyi felhasználó egyidejűleg férhet hozzá a statisztikai információkhoz, az előzetes hozzáférés kivételével, annak szabályai jelen politika mellékletében nyilvánosan elérhetők. A statisztikai adatokat [tájékoztatási naptárunkban](#) előre közölt időpontokban tesszük közzé.

- **Gyorsaság/időszerűség és időbeli pontosság**

Törekszünk arra, hogy az adatfelvételt követően minél rövidebb időn belül rendelkezésre álljanak a felhasználók számára az adatok. Az egyes adatok, adatkörök közzétételi gyakoriságának meghatározásakor a felhasználói igényeket is figyelembe vesszük.

A közzététel időpontjának meghatározásánál kizárólag statisztikai szempontokat és felhasználói igényeket veszünk figyelembe. A nyilvánosságra hozás időpontját egyrészt az adatoknak az adatfelvételhez képest legkorábbi rendelkezésre állása, a jó minőségű adatállományokhoz szükséges feldolgozási idő befolyásolja, másrészt igazodunk ahhoz is, hogy az Európai Statisztikai Rendszer (és adott esetben más nemzetközi szervezet) adatátadásra vonatkozó jogforrásaiban meghatározottakkal összhangban dolgozzunk. Így az európai szinten előállított konjunktúramutatókat a vonatkozó uniós rendeletekben, keretirányelvekben megszabott határidők betartásával állítjuk elő. Adataink megjelenésének időszerejét és gyakoriságát figyelemmel kísérjük a vonatkozó jogszabályok és az európai gyakorlat tükrében.

Ahol ez a megfelelő adatminőség biztosításával megvalósítható, ott előzetes adatokat is közlünk.

A közzétételre vonatkozó információkat a legtöbb termékünkre vonatkozóan közzétesszük [napárunkban](#), és a naptárban megjelölt időpontokhoz tartjuk magunkat.

- **Pontosság és megbízhatóság**

A KSH célja, hogy az általa közzétett adatok a lehető legpontosabb információt adják a jellemzett jelenségekről. Ennek céljából a KSH bemutatja, értelmezi az általa közzétett adatok pontosságát és felhívja a felhasználók figyelmét a pontosságot befolyásoló vagy korlátozó tényezőkre és azok kihatására az érintett adatok értelmezésére. Az adatok pontosságát és egyéb minőségi jellemzőjét nagyban befolyásolják a már megjelent, nyilvánosságra hozott adatok értékében történt változtatások, így a revíziók és az esetlegesen előforduló hibák is. A revíziók elfogadott és szerves részei a statisztikai adatelőállítási folyamatnak; a rájuk vonatkozó általános elveket a [revíziós politikában](#), a fő gyakorlati információkat a szakterületek módszertani leírásaiban közöljük. Az előre ismert revíziók időpontját [napárban](#) tesszük közzé.

A közzétett statisztikákban felfedezett hibát külön belső eljárásrendben meghatározott módon a lehető leghamarabb kijavítjuk, a javítást megjelentetjük és erről felhasználóinkat a megfelelő módon tájékoztatjuk.

- **Koherencia és összehasonlíthatóság**

Törekszünk arra, hogy adataink időbeli összehasonlításokra alkalmasak legyenek.

Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy amennyire azt adataink minősége és a felfedés elleni védelmi megkötéseink engedik, az országos szintnél alacsonyabb területi egységekre is minél több adatot tegyünk elérhetővé a felhasználók számára releváns szinteken, ideértve a georeferált adatokat is.

Törekszünk arra, hogy a területi bontású adatok az országos adattal egyidőben rendelkezésre álljanak.

Tekintve, hogy a KSH által előállított statisztikai adatok nagy része egyben ún. európai statisztika is, ezért a nemzetközi módszertanok, elsősorban az Európai Unió statisztikai módszereinek alkalmazása révén az adatok nagy része összehasonlítható az uniós tagországokéival. A nemzetközi összehasonlíthatóság egyik garanciája, hogy a különböző forrásokból származó adatokat összeegyeztetjük az adatok validálása és az elemzések készítése során.

Az adatmegjelenéseknél együttműködünk a nemzetközi szervezetekkel annak érdekében, hogy az általunk publikált adatok rendelkezésre álljanak a nemzetközi adatbázisokban is, illetve a nemzetközi szervezetek részére már átadott adatokat a KSH is publikálja.

- **Hozzáférhetőség és érthetőség**

A KSH célja, hogy a lehető legszélesebb kör számára legyenek adottak azok a feltételek, amelyek mellett a felhasználók hozzájuthatnak a statisztikai adatokhoz, közleményekhez. Ennek céljából a KSH minden felhasználó számára olyan közzétételi formákat (webes megjelenés, egyes esetekben hagyományos kiadványok, infografikák, stb.) biztosít, hogy a felhasználónk lehető legszélesebb köre számára elérhetővé és felhasználhatóvá váljanak adataink. Egyes speciális felhasználóink (így például a tudományos élet szereplői) számára speciális adathozzáférési csatornákat biztosít, amiken keresztül elérhetik adatainkat. A KSH ezen adathozzáférési csatornákról a honlapján tesz közzé naprakész és részletes, mindenkinek számára megismerhető információkat.

A KSH által közzétett adatok az azokhoz tartozó metaadatokkal válnak értelmezhetővé. Adataink mellé több szinten teszünk közzé az azok értelmezését lehetővé tevő metaadatokat (fogalmi és egyéb magyarázatokat), így konkrét közzétett adatállományok, de szakterületek leírásai is segítik az információk megértését. Vizualizációink és elemzéseink is ezt a célt szolgálják. Az adatok, metaadatok, szöveges és vizuális információk közzétételi formáinak meghatározásakor figyelembe vesszük a felhasználók igényeit, a várható felhasználási célokat, a továbbfelhasználást minél több esetben lehetővé téve. A gépi lekérdezés lehetőségének fejlesztésével bővíthető a KSH felhasználóinak köre, hiszen az adathozzáférés könnyebbé válásának köszönhetően többen választanák a hivatalos forrásból származó adatokat.

A KSH a statisztikai adatelőállítási folyamatban, így a közzététel során is a vonatkozó nemzetközi ajánlásoknak megfelelő, bevett szabványokkal együttműködő metaadat standardokat alkalmaz.

- **Ingyenes közszolgáltatás**

A hivatalos statisztikai adatvagyon közjóság, a nemzeti adatvagyon része, térítésmentesen hozzáférhető. Térítést csak egyedi igény kapcsán felmerült, jellemzően nagy kapacitás-igényű szolgáltatásoknál kérünk, ráfordítás alapon.

- **Felhasználói csoportokra szabható tartalom nyújtása**

Többféle statisztikai jártassági szintű és eltérő felhasználási célokkal rendelkező felhasználói csoport érdeklődésének, céljainak megfelelő, különböző formájú és tartalmú termékeket, szolgáltatásokat állítunk elő, illetve nyújtunk.

- **Szoros együttműködés a tudományos élet képviselőivel**

A tudományos célú kutatásokat a KSH a rendelkezésére álló eszközökkel támogatja, a kutatási célra használható adatok és az adathozzáférési lehetőségek körének bővítésével.

A KSH együttműködik a tudományos élet képviselőivel mindazon területeken, ahol a kutatóknak, oktatóknak az ismeretei, észrevételei közvetlenül hozzájárulhatnak a statisztikai ismeretek terjesztéséhez, illetve a jobb minőségű statisztikák előállításához.

- **Kétnyelvűség**

Termékeinket, szolgáltatásainkat többségében magyarul és angolul is elérhetővé tesszük felhasználóink számára. A legfontosabb adatainkat tartalmazó termékek, felületek, valamint a metaadatok minden esetben kétnyelvűek, információszolgáltatunkhoz is lehet mindkét nyelven fordulni; konjunktúramutatóinkat közlő és magyarázó gyorstájékoztatóink szintén megjelennek mindkét nyelven, egyidőben. Egyéb termékeink, elemzéseink, további szolgáltatásaink angol nyelven történő rendelkezésre bocsátásáról a célcsoport nagyságától és érdeklődésétől függően hozunk döntést.

IV. Termék- és szolgáltatásportfólió

Termékeink és szolgáltatásaink kapcsán célunk, hogy minél több, minél jobb minőségű adat és információ jusson el minél több felhasználóhoz, és ezek minél inkább hasznosuljanak a felhasználó igényeinek megfelelően. A portfólióhoz elsődleges szempont a felhasználói igények figyelembevétele, azokra való rugalmas reagálás.

Termékeink és szolgáltatásaink ellenőrzött folyamatok során állnak elő, az egyes részfolyamatokat jogszabályok, módszertani szabályok, nemzetközi és hazai minőségi irányelvek, belső előírások, kézikönyvek (például [Kiadványkészítési kézikönyv](#), Arculati kézikönyv) vezérlik, betartásukat nyomon követjük, ellenőrizzük. Ezek szabályozzák például az adatforrások kiválasztását, az alkalmazandó módszerek közötti választást, a tájékoztatási csatornák közötti választás mechanizmusát, a hibák javítására vonatkozó eljárásrendet.

A KSH által előállított termékeket standard módon, előre definiált formátumban és közönségnek készítjük. Az itt megjelenített terméktípusok határai esetenként nem ilyen szigorúak, léteznek a műfaji határokat átlépő termékeink is.

Termékeink és szolgáltatásaink fő típusai



Adatok

Legszélesebb körben használt termékeink az aggregált adatok. Ezeket a honlapon tematikusan csoportosítva közöljük, **adatbázisba**, illetve **statikus (kész) táblákba** szervezve. Ide sorolhatók a Hivatal hagyományos évkönyvei, zsebkönyvei is. Nyilvános mikroadatfájlokat is közzéteszünk a honlapunkon.

Adatainkat többféle térségi szinten (országos, regionális, megyei, kistérségi, járási, települési, Budapest kerületeire, illetve településeggyüttesekre vonatkozóan) tesszük elérhetővé; bizonyos adatfelvételek esetén mód nyílik georeferált adatok előállítására is. Országok közti összehasonlítást is lehetővé tevő nemzetközi adatokat is közlünk.

Az adatok megjelenési gyakorisága – az adatfelvétel sajátosságaitól és a felhasználói igényektől is függően – heti, havi, negyedéves, féléves, éves vagy ennél ritkább. Az időbeli összehasonlítást lehetővé tevő idősorokat is felhasználóink rendelkezésére bocsátjuk.

A statisztikai adatok kutatására – a statisztikai adatok felfedés elleni védelme, illetve az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok szigorú betartása mellett – tudományos célból a **közvetlen azonosításra alkalmatlan állományokhoz** való hozzáférést is lehetővé tesszük a KSH biztonságos környezetében, illetve **anonimizált mikroadatokhoz** való hozzáférést biztosítunk anonimizált mikroadat-kiadás formájában. A KSH [adatvédelmi politikája](#) tartalmazza az adatvédelem során alkalmazott elveket, az adathozzáféréssel kapcsolatos aktuális lehetőségek, szabályok, a hozzáférés módjának részletei a KSH honlapján találhatóak.

Szöveges termékek

A hivatal az adatok elemzésével több műfajba sorolható kiadványokat állít elő, melyek az adatok, folyamatok megértését segítik, háttérinformációkkal, ábrákkal kiegészítve. Ezek más-más célcsoportnak, más-más nyelvezettel és céllal készülnek, tartalmi és formai jellemzőik az eltérő közönség céljainak megvalósítását szolgálják.

A Hivatal termékportfóliójában helyet kap két magyar és két angol nyelvű folyóirat is. Ezeknek a folyóiratoknak a tartalmát önálló szerkesztőbizottságok határozzák meg, melyek autonóm módon működnek.

Adatvizualizációk

Felhasználóink statisztikai jártassága eltérő, ezért fontos az adatok megértését segítő információk közzététele. Ennek a már korábban említett módszerein túl – az adatokhoz metaadatokat kapcsolunk, elemzéseket készítünk háttérinformációkkal kiegészítve – a folyamatok szemléltetésére adatvizualizációkat is készítünk. Az infografikák, ábrák, térképek, különféle interaktív alkalmazások segítik a statisztikák megértését, lehetőség szerint azok más oldalakon is beágyazhatók, illetve az ábrák, adatok letölthetők. A különböző adatvizualizációk, ezen belül a speciális célú ábra- és táblagyűjtemények, komplexebb dashboardok az adatok gyors és könnyen befogadható közzétételének, a statisztikai kultúra terjesztésének eszközei.

Kommunikációs és promóciós termékek

E termékcsoportba tartozó termékeink segítségével a társadalom figyelmét a KSH, a hivatalos statisztika értéke, valamint egyes kiemelt statisztikai termékek felé irányítjuk. Így például kiemelt eseményekhez kötődően sajtóközlemények kiadására, illetve sajtóeseményekre is sor kerül. Ezzel folyamatosan bővítjük potenciális adatingénylőink körét is. Emellett folyamatosan mélyítjük meglévő adatingénylőink statisztikai jártasságát, például oktatási célú animációkkal, videókkal, podcastokkal. Ezek a termékek az adatszolgáltatói elkötelezettséget, hajlandóságot is erősítik, így támogatják az adatminőség megfelelő szinten tartását.

A figyelemfelkeltésben nagy szerepe van a közösségi médiának, a különböző platformok nyújtotta lehetőségek kiaknázásával olyan felhasználói csoportokat is elérhetünk, akik korábban kismértékben, vagy egyáltalán nem érdeklődtek szolgáltatásaink iránt. A tartalomszolgáltatásban a legkülönbözőbb felhasználói csoportokat tömörítő közösségi média szerepe meghaladja a hagyományos weboldalakét. A KSH által üzemeltetett közösségimédia-felületeken, az adott platform sajátosságaihoz igazodva folyamatos trendkövetés mellett alakítjuk a szöveges és/vagy vizuális tartalmak közzétételét.

A fent említetteken túl a közösségi média használata azért is kiemelkedően fontos a KSH számára, mert az egyre növekvő információs zajban a felhasználókat gyorsan és könnyen emészthető impulzusokkal lehet elérni, valamint a közösségimédia-platformok biztosította informálisabb stílus lazítja, oldja az esetleges negatív attitűdöket.

Szolgáltatások

A KSH által kezelt statisztikai adatokat bárki igényelheti. Az **adat- és információigények kezelése** eltérő attól függően, hogy korábban már – interneten vagy nyomtatásban – publikált statisztikai adatra, vagy kizárólag a KSH belső adatbázisaiból teljesíthető statisztikai adatra irányul az igény.

A Központi Statisztikai Hivatalhoz személyesen, telefonon és írásban nyújthatók be az igények; erről az aktuális, részletes információkat a honlapon elérhetővé tesszük. A sajtó számára külön információs csatornát tartunk fenn; a média képviselői a kommunikacio@ksh.hu email-címen keresztül érik el munkatársainkat.

Egyéb szolgáltatásaink közé tartoznak az egyedi igényre készített publikációk, melyek elkészítése – kapacitásaink függvényében – pontosan specifikált megrendelői igényre történik.

Módszertani információk

A közzétett adatokat teszik a felhasználók számára érthetővé és az adatok tartalmára, előállítására, minőségére vonatkozó információkat tartalmazzák az úgynevezett leíró metaadatok. Ezek jelentősége az adatok helyes értelmezéséhez, helyes következtetések levonásához nélkülözhetetlen. A KSH minden adatközléséhez kapcsolódóan láthatóvá teszi a metaadatokat, ezzel biztosítva az adatok, információk érthetőségét és értelmezhetőségét. A statisztikai adatközléseinkben használt osztályozásokat, nómenklatúrákat is közzétesszük a honlapunkon, ezek a statisztikai sokaság bizonyos ismérv szerinti rendszerezésének, tagolásának, csoportosításának logikáját és szabályait adják meg. A nómenklatúrákban foglalt gazdasági, társadalmi, földrajzi és egyéb standardok széles körű alkalmazása biztosítja a statisztikák összehasonlíthatóságát, illetve az adatfelvételekhez, az adatok előkészítésében, feldolgozásában, a statisztikai mutatók számításához, publikálásához is szükségesek. A metaadatok formájában elérhető információk így a statisztikai adatelőállítási folyamatunk transzparenciájának egyik fontos garanciáját is adják egyben, ami a tájékoztatási tevékenység egyik kiemelt célja is.

V. Tájékoztatási csatornák

A tájékoztatás hatékonyságának egyik kulcstényezője a megfelelő tájékoztatási csatorna megválasztása.

A KSH számára az **elektronikus tájékoztatás** az elsődleges. Ezen belül a **honlap és a közösségi média** az a felület, amely a közzelt tartalom volumenéből és a kiszolgált célcsoportok sokféleségéből fakadóan a felhasználók széles köréhez elér. A KSH az online tájékoztatási formák mellett továbbra is igénybe vesz egyéb csatornákat, amelyeken keresztül széles közönséghez jutnak el termékei.

A **közösségi médiában** való megjelenésünk magyar és angol nyelven valósul meg: a Facebookon, a Twitteren, a LinkedIn-en, az Instagramon és a YouTube-on, illetve az az Anchoron is teszünk közzé tartalmakat. A 6 különböző közösségimédia-felület lehetőséget biztosít arra, hogy adatainkat és szolgáltatásainkat globális szinten megismertessük a legkülönbözőbb társadalmi és felhasználói csoportokkal, az egyén által preferált tartalomtípusban.

Az adat- és információkérések legnagyobb hányada a [Lépjén velünk kapcsolatba](#) rendszeren keresztül bonyolódik le.

Tájékoztatásunknak korábban legnagyobb, mára kisebb szegmensét a **nyomtatott kiadványaink** jelentik, melyek nemcsak az egyéni vásárlókhöz jutnak el, hanem az intézményi megrendelők és a könyvtárak révén még szélesebb körhöz.

A **telefonos megkeresésen** alapuló hivatali tájékoztatás legfontosabb jellemzői az azonnali információcsere, a gyorsabb tájékoztatás.

A **postai levélben** történő tájékoztatás – az elektronikus levelezéshez képest hosszabb határidő miatt – veszített jelentőségéből, de bizonyos ügýtípusoknál még mindig bevett gyakorlat a használata. Hivatalos igazolásokat, besorolási állásfoglalásokat továbbra is adunk az ügyfeleinknek, melyeket postán küldünk el részükre.

A **személyes kapcsolatfelvétel** során történő tájékoztatás fő keretét az információs szolgálatunk jelenti, emellett különböző rendezvényeken, a szélesebb közönségnek vagy valamilyen speciális felhasználói csoportnak szervezett eseményen is sor kerülhet információk átadására. Előbbire példa a nyílt nap, utóbbira a különböző sajtóesemények.

Az offline és online publikációs formák nem mindig választhatók szét, vannak olyan publikációk, ahol ezek a **csatornák kiegészítik egymást**. Erre példa az internetes melléklettel megjelenő nyomtatott kiadványok. A preferált tájékoztatási csatornák megválasztásáról komplex szempontrendszer alapján döntünk, ennek érdekében felhasználjuk a véleménykutatások eredményeit, a letöltési és értékesítési adatokat, figyelemmel kísérik más statisztikai hivatalok és nemzetközi intézmények tájékoztatási gyakorlatát, fejlesztéseit.

VI. Közzététel és hozzáférés

*A **kiszámíthatóság** érdekében a publikálási időpontokról előzetesen a Közzétételi naptárban informáljuk felhasználóinkat. Amennyiben az előzetesen közzétett publikálási időponttól eltérni kényszerülünk, az új közzétételi időpontot azonnal jelezzük honlapunkon.*

Termékeinket és szolgáltatásainkat a hivatal éves Tájékoztatói programja szerint elkészített és a következő naptári évre vonatkozóan közzétett [tájékoztatói naptárban](#) foglalja keretbe. A kiemelt konjunktúramutatók közzétételének napon belüli időpontját az határozza meg, hogy a gazdasági-társadalmi életben mielőbb felhasználhatók legyenek, ugyanakkor senkinek ne legyen lehetősége visszaélni ezekkel. A legfontosabb konjunktúramutatóinkat tartalmazó gyorsjelentések és az ezekhez kapcsolódó adatkörök publikálása szigorúan a [tájékoztatói naptárban](#) megadott napon reggel 8:30 órakor történik. A további, rendszeresen megjelenő kiadványok várható közzétételét heti pontossággal adjuk meg. Az összefoglaló táblarendszer (STADAT) és a Tájékoztatói adatbázis frissítési időpontjai napi pontossággal szerepelnek a naptárban. A kutatószobai mikroadatállományok frissítési időpontjai szintén napi pontossággal láthatók a honlapunkon. A tájékoztatói naptárban meghatározott, fő konjunktúramutatóinkra vonatkozó napi időpontoktól a legkritikább esetekben kényszerülünk eltérni. Ilyen késedelem csak jelentős technikai problémák felmerülésekor vagy számottevő adatminőségi aggályok esetén fordulhat elő. A késedelem okáról, a publikálás várható új időpontjáról a felhasználókat előzetesen értesítjük közleményben, illetve a honlapon elhelyezett hírben. Amennyiben az előre tervezett időponthoz képest hamarabb tudunk publikálni, a honlapon ez esetben is tájékoztatjuk a felhasználókat.

*A **transzparencia** érdekében az adatok minőségéről egyértelmű információkat közlünk.*

Az adatminőséget érő kritikák esetén a Hivatal a kritika indokoltságától, szakmai és társadalmi jelentőségétől, a közzététel által érintett sokaság nagyságától függően vagy közvetlenül a felhasználóknak válaszol, vagy saját felületein (honlapján, közösségi média oldalain), illetve széles társadalmi érintettség esetén a médiát felhasználva sajtóközlemény, véleménycikk, vagy akár sajtóesemény keretében reagál. A válaszadás célja, hogy egy előrejelző, a statisztikai számítások

értelmezhetőségét segítő szakmai párbeszéd alakuljon ki. Az adatok hibás felhasználásával, illetve félreértelmezésével keletkezett, a médiában megjelent tudósításokat, híreket vagy más fórumon elhangzottakat illetően a KSH minden esetben a hibás adat, illetve félreértelmezett információ kijavítására törekszik. Az adatminőséghez szorosan kapcsolódik a revízió és a hibajavítás kérdése. Előre tervezett revízióról a [revíziós naptárban](#), nem tervezett revízióról, illetve közlési hiba kijavításáról az adott terméknel, illetve esetenként további felületeken igyekszünk a felhasználókat tájékoztatni. A javítás jelzéseinek módjáról a hibajavítási szabályzat tartalmaz részletes információkat.

A széleskörű tájékoztatás érdekében a Hivatal minél több csatornán keresztül tájékoztatja a közönséget, a felhasználói csoport igényeinek figyelembevételével.

A fontosabb kiadványok megjelenése, kiemelt adatfelvételek eredményeinek közzététele, módszertani változások bevezetése kapcsán, valamint a KSH szakmai munkájával összefüggő főbb információkról, eseményekről a Hivatal sajtórendezvényeken, sajtóanyagokban tájékoztatja a hazai médiát és azon keresztül a szélesebb közönséget.

Médiamegkeresés esetén a Hivatal a sajtóorgánium által idézhető formában válaszol az újságírói kérdésekre, ezzel is eleget téve tájékoztatási kötelezettségének.

Az egyidejű hozzáférés biztosítása érdekében az adatokhoz való előzetes hozzáférést, amelynek célja a legmagasabb szintű döntéshozók és a sajtó előzetes tájékozódása, a minimális szinten tartjuk.

Az adatainkhoz, kiadványainkhoz való egyidejű hozzáférés alapvető elv, mely a felhasználók egyenlőségéből fakad. Egyes kiemelt felhasználói csoportok gazdasági-politikai életben betöltött szerepéből fakadóan ugyanakkor érdek fűződik ahhoz, hogy hamarabb hozzájussanak az információkhoz. Ilyen ok a média esetében, hogy a nyilvánosságra kerülő adatokhoz tartozó háttérinformációkat is be tudják építeni tudósításaikba, cikkeikbe, a legmagasabb szintű politikusok – kormánytagok – esetében pedig, hogy az adatok nyilvánosságra kerülésekor reagálni tudjanak azokra, ismerjék az okokat és számolhassanak a lehetséges következményekkel. Az előzetes hozzáférés nagyon szűk körre terjed ki, ellenőrzött és célhoz kötött, az embargóval rendelkezésre bocsátott információval való visszaélés lehetősége minimalizált. Ezt belső technikai és egyéb szabályok biztosítják.

A gyorstájékoztatókat – előzetes egyeztetés alapján – az akkreditált hírügynökségeknek, szerkesztőségeknek a megjelenés napján 8.00-kor elektronikusan, embargósan eljuttatjuk.

A kormány tagjainak, illetve a Magyar Nemzeti Bank elnökének meghatározott gyorstájékoztatókat juttatunk el a megjelenést megelőző napon 18 órakor. Minden érintett olyan témájú gyorstájékoztatót kap meg, amelynek ismerete nélkülözhetetlen a munkájához. Az adott minisztériumon, illetve a Magyar Nemzeti Bankon belül adataink felelős felhasználását szigorú szabályozás biztosítja.

*Adatállományaink akkor **hasznosulnak**, ha közzétesszük vagy felhasználói igényre elérhetővé tesszük ezeket.*

A gyűjtött vagy átvett adatainkat előre megtervezett publikációs rend alapján meghatározott struktúrában és részletezettséggel közzétesszük, vagy – feldolgozásuk után, felhasználói igény alapján – hozzáférhetővé tesszük. Mind a közzétett, mind az hozzáférhetővé tett adatok nyilvánosak, utóbbiak esetén a speciális, például felhasználói igényre előállított anonimizált mikroadat-

állományok kivételével. Ugyanakkor a rendelkezésünkre álló adatállományok egy kis része azt a célt szolgálja, hogy a publikálandó adatokat összevevünk, validáljuk a segítségükkel, ezeket az állományokat közvetlenül nem publikáljuk.

*A datainkat előre meghatározott rend szerint átadjuk bizonyos kiemelt **nemzetközi szervezeteknek**, amelyek ezeket szintén publikálják és elemzik.*

A nemzetközi szervezeteknek átadott adatokat a statisztikai profilú szervezetek, elsősorban az Eurostat, az ENSZ és különböző szakosított szervezetei, az IMF, az OECD különféle adatbázisokban és kiadványokban saját tájékoztatási naptáruknak és gyakorlatuknak megfelelően publikálják, más országok módszertanilag összehasonlítható adataival együtt. Az együttműködés során figyelmet fordítunk arra, hogy adataink nyilvánosságra hozatala saját honlapunkon előzze meg a nemzetközi szervezetek honlapján történő publikálást.

A KSH a Magyarországra vonatkozó adatok elsődleges forrása. A Hivatalos Statisztikai Szolgálat vezető intézményeként példaként szolgál és támogatást nyújt a szolgálat tagjai számára tájékoztatási kérdésekben is.

Bár a nemzetközi szervezeteknek átadott adatokat az adott szervezet publikációiban is elérhetik a felhasználók, törekszünk rá, hogy a KSH legyen a Magyarországra vonatkozó adatok elsődleges forrása, ennek érdekében a Hivatalos Statisztikai Szolgálat más tagjainak adatvagyonára vonatkozóan is elérhetővé teszünk információkat.

A Központi Statisztikai Hivatal mint a Hivatalos Statisztikai Szolgálat vezető intézménye több mint másfél évszázados tapasztalatát és a nemzetközi együttműködések eredményeit felhasználva olyan példával tud szolgálni, olyan szakmai támogatást tud nyújtani a HSSz-tagok számára, amely segíti őket abban, hogy a saját statisztikai adataikat hatékonyabban juttassák el a felhasználók számára, illetve abban, hogy saját termékeiket és szolgáltatásaikat publikálják. A tájékoztatási feladatokban történő együttműködés a felhasználók számára is közvetlen haszonnal jár: egységesebb tartalmi és formai szempontok mellett a különböző tematikájú tartalmak értelmezése, felhasználása könnyebbé, gyorsabbá válik, a hozzáférhető információk körének bővülésével pedig mind több adat hasznosul, ezáltal pedig javul a hivatalos statisztikai adatokba vetett bizalom, a hivatalos statisztikai adatokat előállító, publikáló szervezetek megítélése.

VII. Felhasználói kapcsolatok és felmérések

AKSH elkötelezett a felhasználói igények és azok változásának aktív, tudatos felismerése és az ezekre történő gyors reagálás mellett, melyet a [Nemzeti Statisztika Gyakorlati Kódexének](#) 3. elve alapján a KSH 2030-ig szóló stratégiájában ([Stratégia 2030](#)) is célként tűzött ki.

Kiemelten fontos számunkra, hogy adataink, kiadványaink a felhasználók minél szélesebb rétegéhez eljussanak olyan formában, amely érthető, könnyen feldolgozható és leginkább megfelel felhasználóink elvárásainak.

Annak érdekében, hogy felhasználóink elégedettek legyenek,

- elköteleztünk vagyunk, hogy rendszeresen mérjük az igényeiket, megismerjük véleményüket a termékeinkről és szolgáltatásainkról;

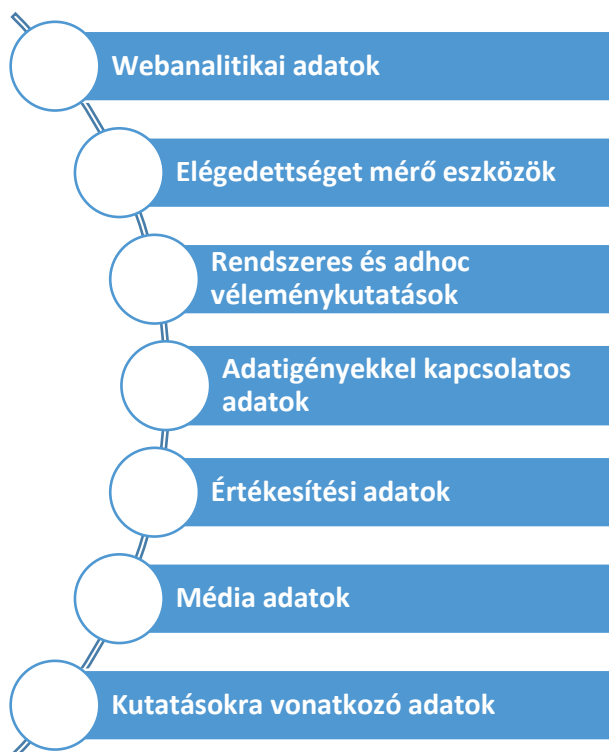
– folyamatosan fejlesztjük a felhasználói igény- és elégedettségmérési eszköztárunkat, és az ebből származó információkat szisztematikusan beépítjük az adatfelvételi és a tájékoztatási tevékenységünkbe.

A KSH rugalmasan kíván alkalmazkodni a külvilág és a felhasználói igények változásához. Mindehhez elengedhetetlen, hogy ismerjük a tényleges felhasználói csoportokat és folyamatosan vizsgáljuk a felhasználói igényeket, véleményeket. Ezek eredményeit beépítjük a tervezésbe és a döntéselőkészítésbe, annak érdekében, hogy adatfelvételeink és fejlesztéseink valós és aktuális igényeken alapuljanak.

A KSH együttműködik külső szereplőkkel mindazon területeken, ahol a partnerek ismeretei, észrevételei közvetlenül hozzájárulhatnak a statisztikai ismeretek terjesztéséhez, adatvagyonának hasznosulásához, módszertanának fejlesztéséhez, különös tekintettel az adatforradalom kihívásaira, a jobb minőségű statisztikák előállításához.

Felhasználói igények, vélemények és visszajelzések követésének eszközei

Felhasználóink tevékenységének monitorozása, elemzése fontos számunkra, mert ezek alapján határozzuk meg hivatalunk, tevékenységünk fejlesztésének egyes irányait. Célunk, hogy szolgáltatásainkkal és termékeinkkel minél jobban megfeleljünk a felmerülő igényeknek, s azokra a lehető legrövidebb idő alatt reagáljunk. Irányelvünk, hogy felhasználóink visszacsatolásait a lehető legkevesebb energia- és időbefektetéssel tehessék meg, tehát csak a legszükségesebb mértékben terheljük felhasználóinkat.



A felhasználók viselkedésének és véleményének követésére jelenleg is több eszközt használunk, ezek forrása eltérő, illetve más-más célokra tudjuk őket hasznosítani. A különböző felmérések eredményeként rendelkezésünkre álló véleményeket, valamint a spontán beérkező észrevételeket összegyűjtjük, rendszerezük, és hasznosítjuk termékeink, szolgáltatásaink fejlesztése során.

Felhasználóink véleményét, visszajelzéseit több módon is vizsgáljuk, a letöltési adatokon, adatigényeken át egészen a konkrét, elégedettségüket vizsgáló eszközökig, mint a felugró véleménybox vagy az online kérdőívek és interjúk.

A webanalitika monitorozása során folyamatosan vizsgáljuk egyes termékeink és szolgáltatásaink online keresettségét. A termékeink használatáról gyűjtött adatokat annak érdekében elemezzük rendszeresen, hogy minél inkább felhasználóink logikájához alkalmazkodó struktúrában közöljük

az információkat, vizsgáljuk az adatköröket és a kiadványokat keresettség alapján.

Az elégedettség mérésére is több eszközt használunk, többek között közvetlen visszacsatolásra alkalmas felugró véleményboxot, illetve a „[Lépjén velünk kapcsolatba](#)” felületen található skálát,

melynek segítségével felhasználóink egy lépcsőben értékelhetik az adatszolgáltatás minőségét. Az elégedettségméréssel kapcsolatos adatokat folyamatosan monitorozzuk, eszköztárát folyamatosan fejlesztjük.

A véleménykutatások történhetnek kérdőíves megkérdezéssel, de más eszközöket, például fókuszcsoportos vizsgálatokat és mélyinterjúkat is alkalmazunk. A végrehajtott véleménykutatások főbb eredményeit közzétesszük [honlapunkon](#), az ezek alapján elvégzett fejlesztésekről szintén beszámolunk.

Mellékletek

[A Központi Statisztikai Hivatal fő konjunktúramutatóihoz való előzetes hozzáférés szabályai](#)

[A KSH hibajavítási gyakorlata](#)