

Anketa pro uživatele 2005

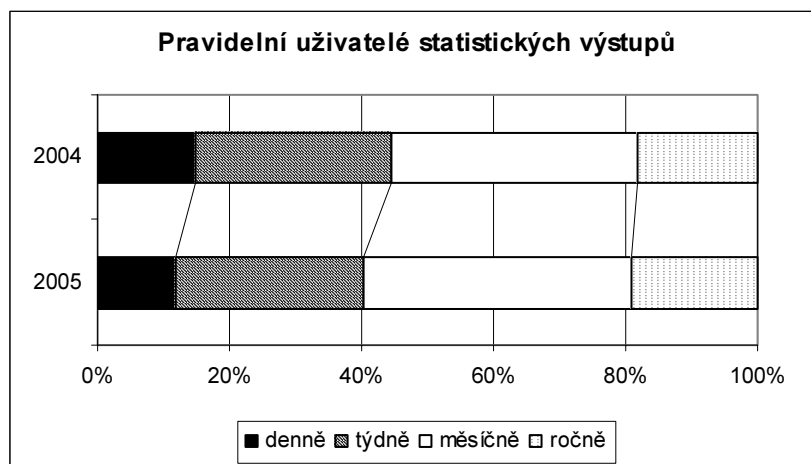
Stejně jako v minulém roce proběhla v období od 1. ledna do 15. února anketa spokojenosti uživatelů statistických výstupů. Anketní lístky byly rozeslány společně s Edičním plánem publikací na rok 2005 a elektronický dotazník byl také k dispozici na www stránkách Českého statistického úřadu. Dotazník byl distribuován rovněž prostřednictvím pracovišť informačních služeb v krajských reprezentacích a v ústředí ČSÚ.

Dotazník vyplnilo celkem 302 (o 51 méně než v minulém roce) respondentů – z nich téměř 60% odpovědělo elektronicky.

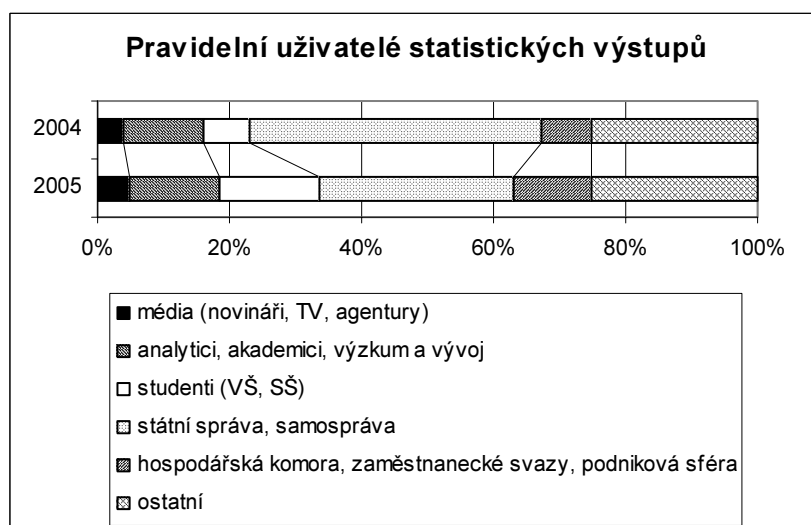
Proti minulému roku se dotazník značně lišil. Zredukovali jsme totiž jeho délku, protože se domníváme, že není nutné každý rok opakovat stejné otázky. Porovnání s rokem 2004 je tedy možné jen u malé části otázek.

1. Uživatelé

Více než 80% respondentů se považuje za pravidelné uživatele statistických výstupů – to je o 10 procentních bodů více než v loňském roce. Mezi pravidelnými návštěvníky je 36% těch, kteří používají naše výstupy v měsíční periodicitě, týdně je používá čtvrtina pravidelných uživatelů a zastoupení denních uživatelů je desetinové.

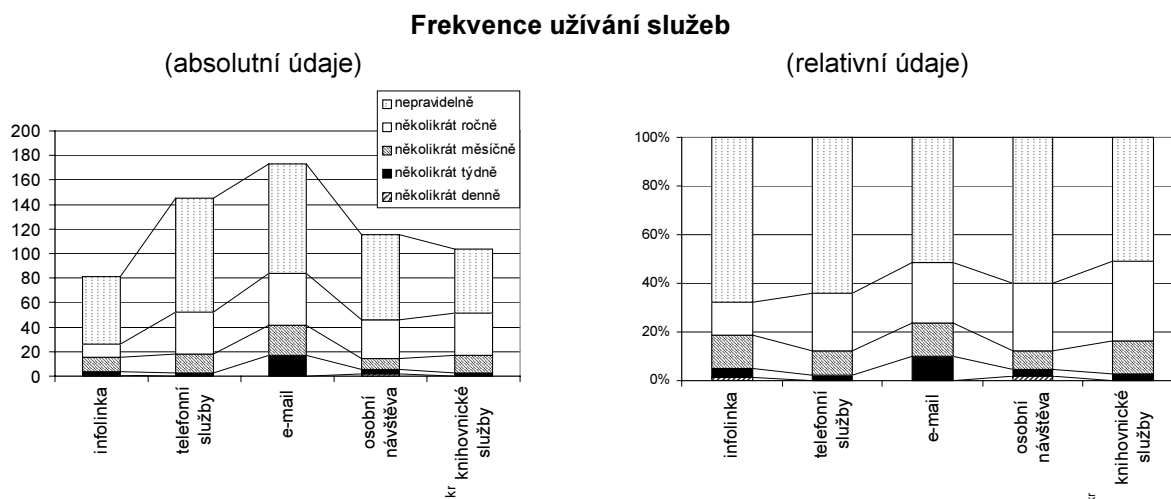


Mezi respondenty bylo stejně jako v minulém roce nejvíce pracovníků státní správy a samosprávy, i když proti loňsku jejich podíl značně klesl. Naproti tomu se zvýšil podíl studentů a těch, kteří se charakterizovali jako pracovníci „hospodářské komory, zaměstnaneckých svazů a podniková sféra“.



2. Možnosti získání informací

Vzhledem k tomu, že podrobné výsledky o jednotlivých informačních zdrojích a jejich využívání jsou k dispozici v minulé anketě, rozhodli jsme se pro rok 2005 jejich nabídku zúžit. Zajímaly nás zejména služby, které uživatelé nejčastěji používají a které poskytují útvary informačních služeb (pracoviště na krajích i v ústředí). Šlo tedy o Infolinku, telefonní služby, e-mail, osobní návštěvu a nově také služby Ústřední statistické knihovny.



Z předchozího grafu je jasné vidět, že neobvyklejší cestou, jak získat informace, je e-mail – je používán dokonce častěji než telefon. Údaje o využívání knihovnických služeb je nutné brát trochu s rezervou, protože knihovna byla zpřístupněna veřejnosti až v květnu minulého roku.

Určitým překvapením je, že dva respondenti odpověděli, že osobně navštěvují ČSÚ několikrát denně – ukázalo se, že se jedná o VŠ studenta z Jihočeské Univerzity (mimořadně naše služby hodnotil „výborně“) a zaměstnance ČSÚ.

3. Spokojenost uživatelů

Nejdůležitější z celého dotazníku je část, která se věnuje spokojenosti uživatelů s nabízenými informacemi a službami. Této oblasti se věnovalo hned několik otázek.

Pravděpodobně nejsouhrnnější hodnocení poskytla otázka, v níž jsme žádali respondenty o ohodnocení poskytovaných statistických informací a informačních služeb. Celková známka 2,29 je o 0,08 horší než v minulém roce – dostali jsme sice relativně více jedniček, ale méně dvojek, více trojek a čtyřek a dokonce také čtyři pětky. To je proti loňsku, kdy pětka nebyla žádná, značný rozdíl. Při bližším zkoumání se ale ukazuje, že přinejmenším dvě pětky vůbec nesouvisí s poskytováním informací, ale s jejich sběrem, protože komentář k celému dotazníku se týkal shromažďování dat. Například: „Pracujte tak, abych vám nemusel posílat žádná data. Neobtěžujte mě. Data si shromažďujte od jiných státních institucí.“

Další otázka, v níž respondenti vyjadřovali svou ne/spokojenost, se týkala výše uvedených způsobů získávání informací.

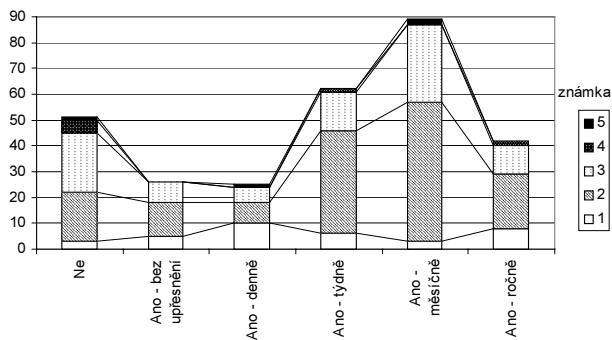
Pokud bychom odpovědi ohodnotili: vždy=1, často=2, někdy=3, málokdy=4 a nikdy=5, pak zcela nejúspěšnější je osobní návštěva – dostala známku 1,82, na 2. místě je e-mail (známka 1,87) a na 3. místě jsou telefonní služby (1,95). Jestliže nás zajímají jen „vždy“ spokojení, pak vítězí osobní návštěva. Potvrzuje se fakt zjištěný loni, že pokud přijde zákazník do styku s našim pracovníkem, je spokojený.

Dále se ukazuje, že spokojenější je ten uživatel, který s námi přijde do kontaktu častěji. „Nikdy“ nejsou spokojeni 2 – 3 lidé – toto číslo se objevuje u všech cest pro získání informací.

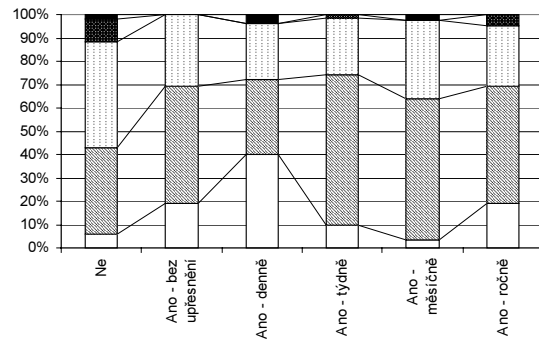
Dále uvádíme několik grafů, které ilustrují předchozí text

Pravidelnost návštěv a spokojenost se službami

(absolutní údaje)

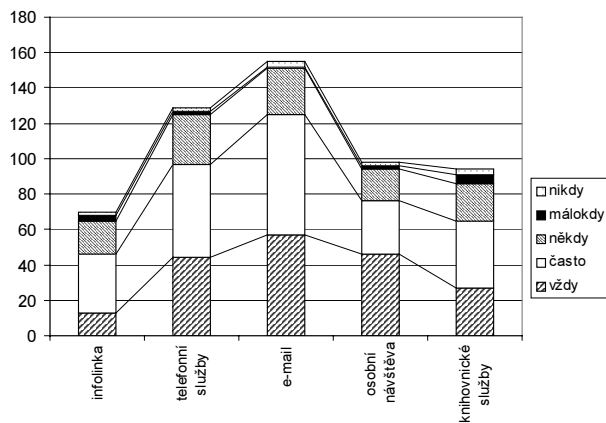


(relativní údaje)

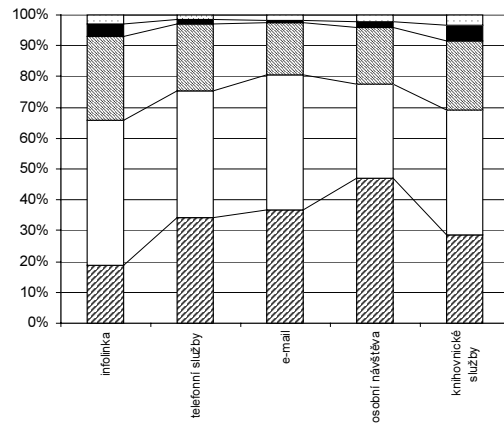


Spokojenost se službami

(absolutní údaje)

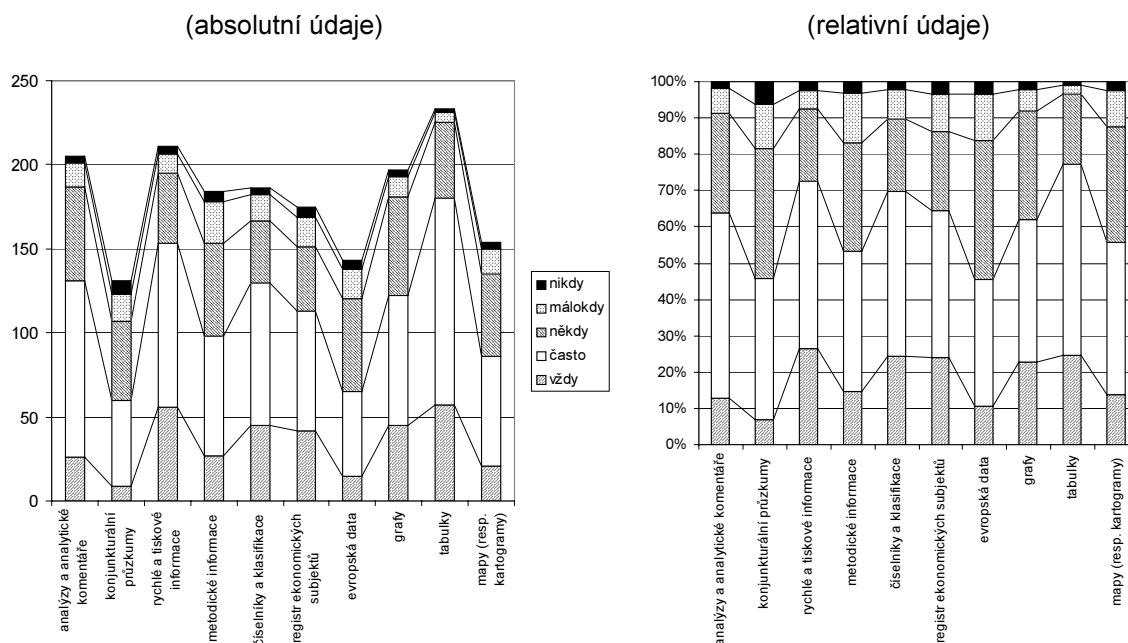


(relativní údaje)



V další otázce jsme se pokoušeli zjistit spokojenost uživatelů s jednotlivými typy výstupů – ať už šlo o analýzy, RI, číselníky nebo grafy či tabulky. Opět je možné zvolit při hodnocení spokojenosti několik přístupů. Prvním z nich je „známkování“. Z tohoto pohledu uživatelé nejvíce uspokojují tabulky (známka 2,03), Rychlé a tiskové informace (2,11) a číselníky a klasifikace (2,18). Nejhorší známku dostaly Konjunkturální průzkumy (2,72) a Evropská data (2,64 - jsou k dispozici teprve od 1. října minulého roku). Zároveň je potěšující, že všechny z nabízených typů výstupů byly hodnoceny nadprůměrně, tedy lépe než „trojkou“ (volba typů mohla mít ovšem vliv na hodnocení).

Spokojenost s výstupy



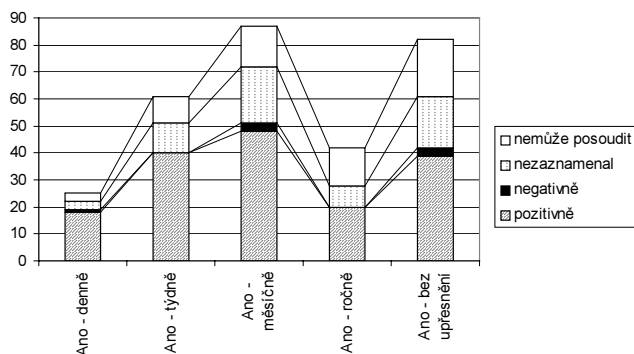
Dvě otázky byly věnovány specifickým tématům – metodickým komentářům u dat a srozumitelnosti dat. Na otázku „Je metodický komentář u dat dostatečný?“ odpověděla desetina respondentů, že „vždy“, „vždy nebo často“ však už více než pro polovinu z nich (57 %). Otázkou ale je, jestli to je hodně nebo málo – naší snahou by přece měla být co největší spokojenost uživatelů, přitom desetina respondentů považuje metodický komentář za dostatečný pouze „málokdy nebo nikdy“. O něco lepší je situace u dat – za „vždy“ srozumitelná je považuje téměř pětina respondentů a „vždy nebo často“ téměř tři čtvrtiny. Vyjádřeno školním známkováním: srozumitelnost dat 2,07, dostatečnost metodických komentářů 2,33.

Zvláštní část šíření statistických dat ČSÚ tvoří internetová prezentace – té byla v anketě věnována jediná otázka: „Jak hodnotíte změny webových stránek ČSÚ za poslední rok?“ Před vyhodnocením odpovědí na tuto otázku je nutné uvést, že během posledního roku nedošlo k žádným radikálním změnám – některé rubriky byly přidány, jiné přejmenovány, ale s razantní změnou v barevnosti a struktuře internetové prezentace, která proběhla před předcházející anketou, se to dá jen těžko porovnávat.

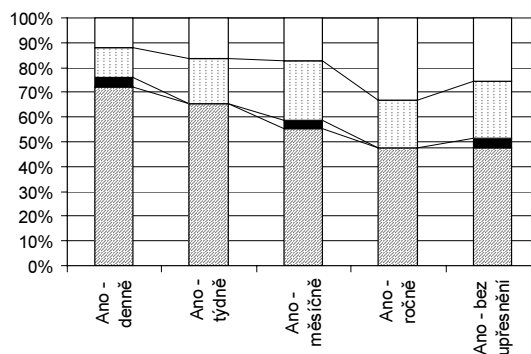
Na tuto otázku byly nabízeny tyto varianty odpovědi: pozitivně (známka 1), negativně (5), nezaznamenal/a jsem (3) a nemohu posoudit. Z toho vychází známka 1,65 (loni 1,67). Pokud bychom však hodnotili jen ty, kteří nějakou změnu zaznamenali, pak hodnocení těchto změn je 1,16 (loni 1,09). Obojí je podle našeho názoru velmi dobrý výsledek. Pozitivní je také fakt, že čím častější je uživatel, tím lépe hodnotí změny webu. Odpověď „negativně“ se objevila celkem 7x.

Změny webu podle frekvence získávání informací

(absolutní údaje)



(relativní údaje)



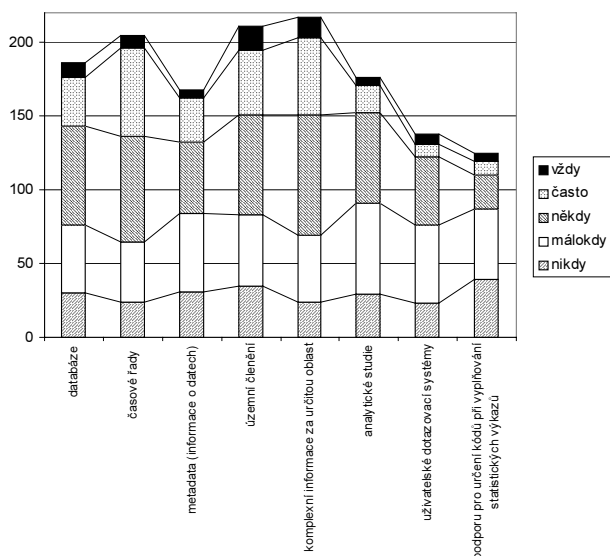
V komentářích k odpovědím se objevil i tento: „nejvíce informací čerpám z webu ČSÚ, který je velice dobrý“, stejně jako „prosím o zlepšení přehlednosti“ nebo „Velmi nepřehledné webové stránky“.

4. Chybějící informace

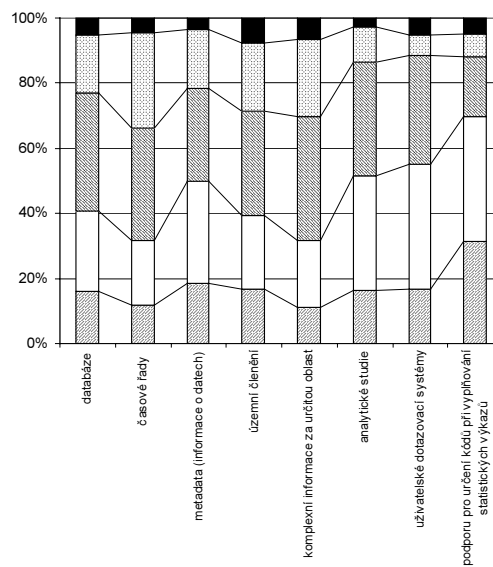
Neméně důležitou oblastí jsou bílá místa poskytování informací – tj. zjistit, co uživatelům nejvíce chybí. V minulém roce uživatelé nejvíce postrádali komplexní informace za určitou oblast, časové řady a regionálně členěné údaje. Bohužel je nutné konstatovat, že uživatelé postrádali tyto druhy výstupů i v letošním roce, což je patrné z následujícího grafu:

Ve výstupech chybí

(absolutní údaje)



(relativní údaje)



Nedostatek dat v regionálním členění se často objevoval i v komentářích respondentů:

- 1) Statistické údaje za jednotlivé obce většinou chybí, údaje za větší územní celky jsou pro obce téměř nepoužitelné. 2) Při stat. zjišťování se více zaměřit na minoritní skupiny obyvatel, zejména Romy a popř. cílenou kampaní tyto skupiny přesvědčit
- členění statistických dat do obcí, propojení resortních statistických databází s daty ČSÚ
- chybí data za nižší územní celky
- Možnost získat data za menší územní celky.
- Podrobněji členit hl. m. Prahu, alespoň na MČ 1 – 22

- Rád bych uvítal možnost najít na webových stránkách ČSÚ (kraje) statistická data za jednotlivé obce - nejen ze SLDB.
- uvítal bych SLDB a Statistické lexikony obcí od r. 1961 a větší adresnost některých údajů (alespoň za okresy a ORP)

Pokud bychom měli jmenovat konkrétní oblast statistiky, které se týkaly připomínky respondentů, tak to je cestovní ruch:

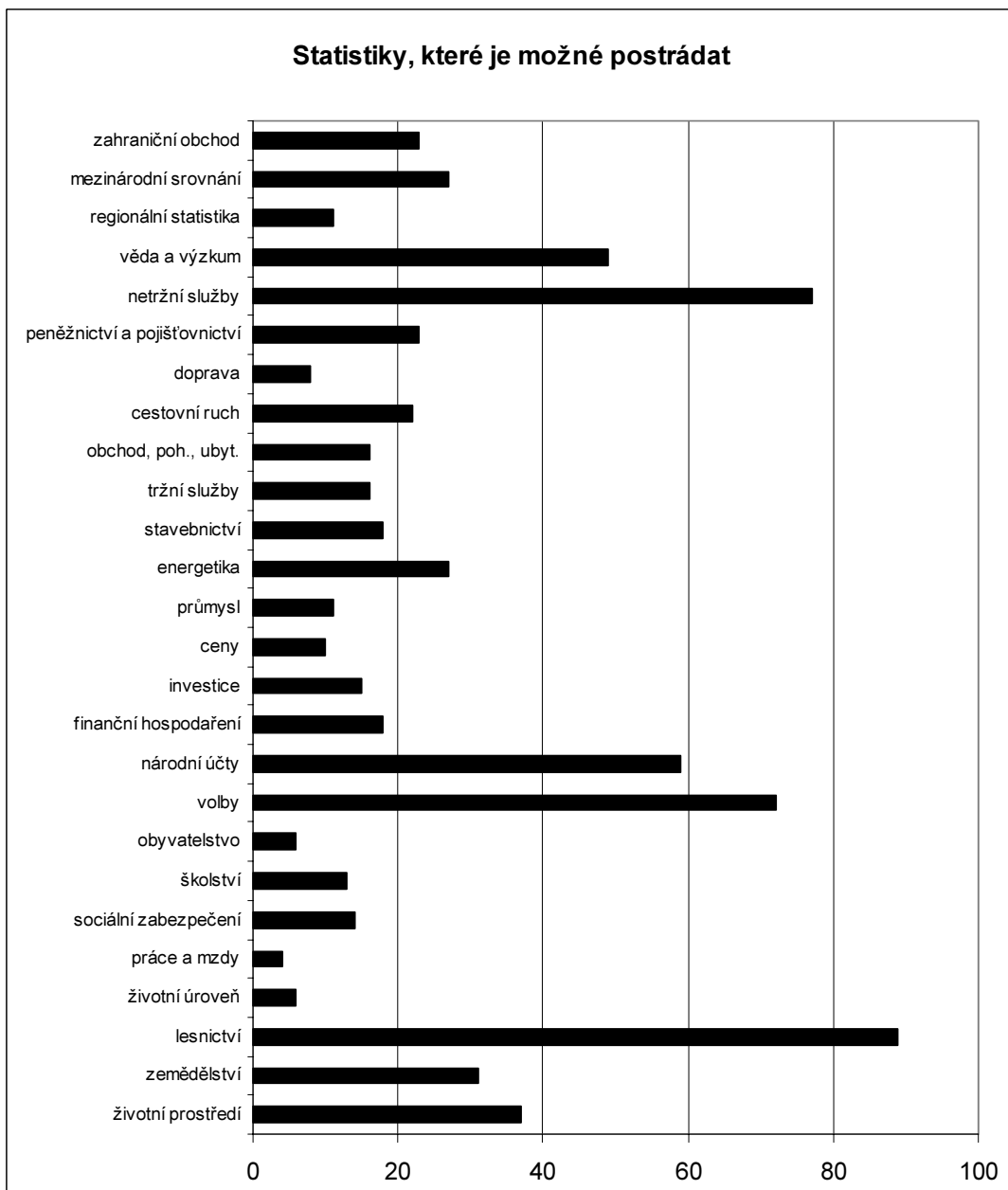
- data z cestovního ruchu sledovat do územní struktury ČCCR a dle krajských rozvojových koncepcí
- Evidovat přejezdy osob a aut u jednotlivých zahraničních přechodů!
- Doporučoval bych rozšíření sledovaných informací v oblasti cestovního ruchu - v počtech hostů ubytovacích zařízení podle zemí zahrnout z evropských zemí Ukrajinu, Bělorusko, z mimoevropských zemí zejména Čínu, Vietnam. Paradoxně se sleduje počet...

5. přebývající informace

Zcela novou otázkou jsme chtěli vytipovat informace, které by bylo možné v případě nutnosti redukovat. Zdá se, že otázka vyvolala mezi uživateli docela značnou odezvu, protože několik z nich cítilo potřebu se k ní vyjádřit v poznámkách. Zde se objevily například tyto komentáře:

- žádná
- všechny oblasti by byly bolestné!
- vše je důležité
- neredukovat
- nemohu posoudit
- hlavně neredukujte žádné výstupy. z čeho pak budou studenti čerpat pro své práce?
- nelze redukovat, výstupy se mají zkvalitňovat, rozšiřovat, ne redukovat.

Přesto se podařilo identifikovat některé oblasti, jejichž data by bylo možné podle respondentů ankety „vypustit“. Jedná se zejména o lesnictví, netržní služby, volby, národní účty, vědu a výzkum, životní prostředí a zemědělství (viz graf). Aby však bylo možné tyto informace zobecnit, bylo by nutné provést důkladnější analýzu.

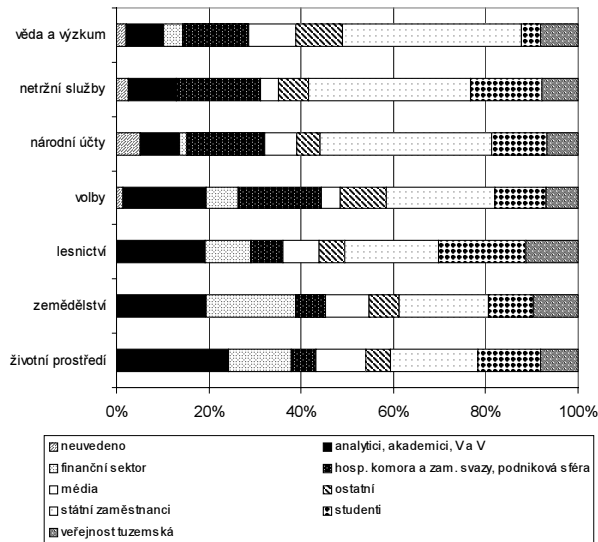
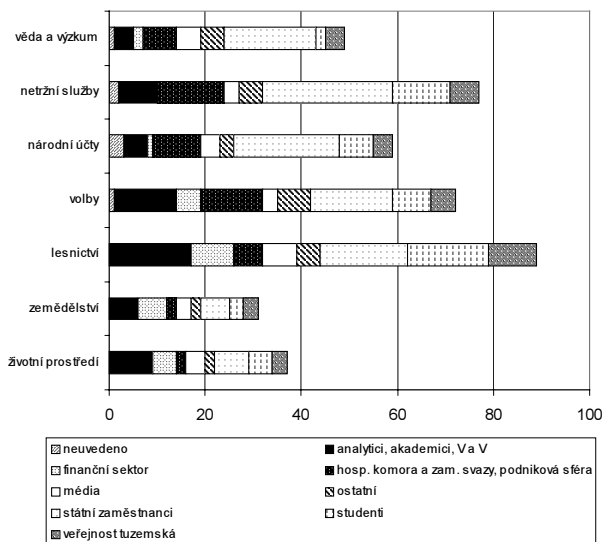


Tento výsledek je velmi zajímavý, proto jsme se pokusil trochu ho „rozebrat“ alespoň pokud jde o druhy respondentů:

Statistiky, které je možné postrádat (výběr)

(absolutní údaje)

(relativní údaje)



Zarážející je, že mezi „favority“ se dostalo životní prostředí. Asi je pochopitelný „nezájem“ analytiků o lesnictví, zemědělství nebo výsledky voleb, překvapivý však je malý zájem státní správy a samosprávy o vědu a výzkum, národní účty nebo o netržní služby. Otázkou ovšem je, jestli je pojem „netržní služby“ všem uživatelům dostatečně zřejmý.

Závěr

Anketa spokojenosti uživatelů 2005 byla o něco méně úspěšná z hlediska počtu odpovědí než anketa 2004, přesto je v době, kdy se objevila řada jiných ankety, počet odpovědí 302 uspokojivý.

- Podíl respondentů - „pravidelných“ uživatelů statistických informací - vzrostl o téměř desetinu.
- Největší podíl respondentů-uživatelů tvořili zaměstnanci „státní správy a samosprávy“
- Nejobvyklejší cestou, jak získat informace, je e-mail – je používán dokonce častěji než telefon.
- Celková známka spokojenosti uživatelů, účastnících se ankety, se statistickými informacemi a službami je 2,29, což je o 0,08 horší než v minulém roce. Čtyřikrát byly služby hodnoceny známkou „5“, dvakrát však spíše v souvislosti se sběrem dat než s jejich poskytováním.
- Uživatelé nejvíce uspokojují tabulky, Rychlé a tiskové informace a Číselníky a klasifikace.
- Změny webových stránek za poslední rok jsou hodnoceny pozitivně.
- Uživatelé nejvíce postrádali komplexní informace za určitou oblast, časové řady a regionálně členěné údaje - stejně jako v roce 2004.
- Uživatelé by se relativně snadno vyrovnali s redukcí dat v těchto oblastech: lesnictví, netržní služby, volby, národní účty, věda a výzkum, životní prostředí a zemědělství.

Zpracovala: Petra Kuncová, s využitím připomínek V. Mašáta

V Praze dne 7.3.2005