

Výsledky Ankety uživatelů statistických výstupů ČSÚ 2013

Stručné manažerské shrnutí

V období od 5. března do 27. května 2013 proběhla již osmá anketa, jejímž cílem bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni se způsobem a kvalitou prezentace statistických výstupů ČSÚ. Po tříleté pauze jsme navázali na ankety, které každoročně probíhaly v letech 2004 až 2010.

Dotazníky byly přístupné na webových stránkách ČSÚ, byly přílohou odpovědí na požadavky uživatelů, které jsme odesílali e-mailem a dále byly distribuovány v papírové podobě pracovníky informačních služeb v ústředí i na krajských pracovištích. Oslovili jsme zejména naše zákazníky – a to jak klienty informačních služeb, tak návštěvníky našich webových stránek. Výsledky ankety tak vypovídají o názorech našich zákazníků - tedy lidí, kteří mají s ČSÚ jistou zkušenost.

Výsledky ankety jsou přibližně na stejné úrovni jako v minulosti - spokojenost uživatelů se výrazně nezhoršila ani nezlepšila a je na velmi dobré úrovni. Skladba respondentů ankety se změnila, významně se zvýšil podíl studentů, kteří anketu vyplnili (50 %), což se projevilo i v mírně zvýšené kritičnosti v některých oblastech.

x x x

Výsledky ankety

Celkem jsme dostali 618 dotazníků, po vyřazení sedmi duplicitních, prázdných či jinak vadných zbylo ke zpracování celkem 611 platných dotazníků.

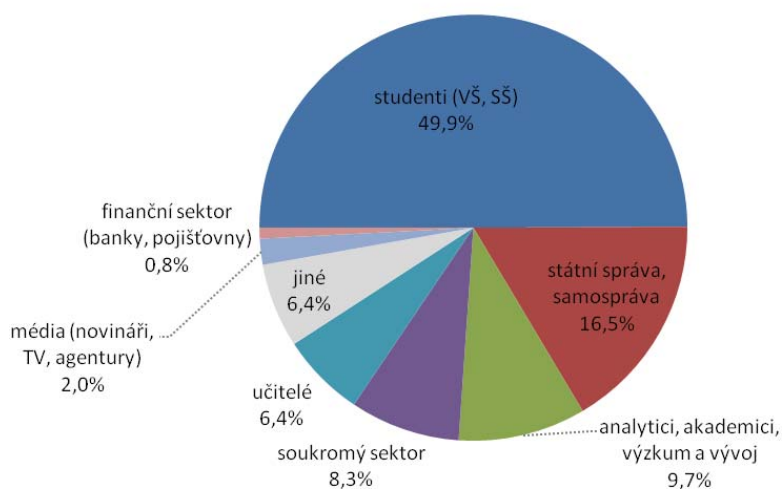
Pokud jde o samotný dotazník, jeho obsah se oproti předchozím anketám částečně změnil. Zvýšil se například počet otázek, u kterých nebyla připravena sada předpřipravených odpovědí, tj. těch, na které byla vyžadována jen textová odpověď. Tyto otázky jsou sice náročnější na zpracování výsledků, dávají ale respondentům možnost volně se vyjádřit na dané téma, navíc nezkreslují odpovědi tím, že bychom nabídli omezený (a tedy často neúplný) seznam odpovědí. Nicméně několik otázek zůstalo nezměněno, a to jak v obsahu, tak formě. U těchto otázek lze předložit výsledky v časové řadě.

Výsledky uváděné v analýze jsou zaokrouhleny na celá procenta, známky na dvě desetinná místa. Tam, kde to bylo možné, bylo slovní hodnocení převedeno i do známek.

1. Respondenti ankety podle profese

Struktura respondentů ankety podle jejich profesního zařazení se oproti roku 2010 změnila. I v minulosti byli **nejpočetnější skupinou využívající statistické výstupy vysokoškolští a středoškolští studenti**, jejich podíl se však v této anketě výrazně zvýšil: tvoří polovinu respondentů, zatímco v minulosti bylo a jejich zastoupení o 15 procentních bodů nižší. Druhou nejpočetnější skupinu tvoří zaměstnanci ve státní správě a samosprávě (17 %), jejich účast v anketě zůstala na stejné úrovni. Výrazně se relativně snížilo zastoupení analytiků, akademiků a pracovníků výzkumu a vývoje, a to o 6 procentních bodů (10 %). Jejich absolutní počty však zůstaly téměř stejné – zřejmě nám v různých letech odpovídají stále stejní lidé. Stejně tak se snížil podíl lidí pracujících v soukromém sektoru – z 15 % na 8 %, při současně stejném absolutním počtu. Změny ve struktuře uživatelů jsou tedy dány spíše vyšší response než reálnou změnou struktury uživatelů statistických výstupů. Nově zjištěná struktura více odpovídá struktuře uživatelů webu, tak jak ji máme zmapovány z jiných průzkumů. Změna struktury má do určité míry vliv na výsledky ankety, protože studenti obecně více používají internet jako zdroj informací, jsou kritičtější, ale často také jdou spíše po povrchu problémů než by hledali detaily.

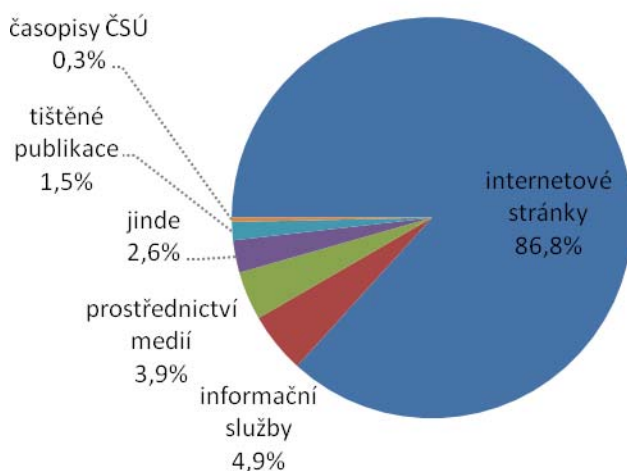
Profesní zařazení



2. Získávání statistických informací účastníky ankety

Ke zmapování oblasti získávání a kvality statistických informací sloužily 4 otázky, které se zaměřily jak na určení zdroje informací, hodnocení tohoto zdroje, tak i hodnocení informací samotných.

Kde nejčastěji získáváte statistické informace ČSÚ



Jednoznačně nejvýznamnějším zdrojem informací jsou internetové stránky ČSÚ. To odpovídá naší dlouhodobé snaze využít internet jako hlavní kanál pro poskytování informací.

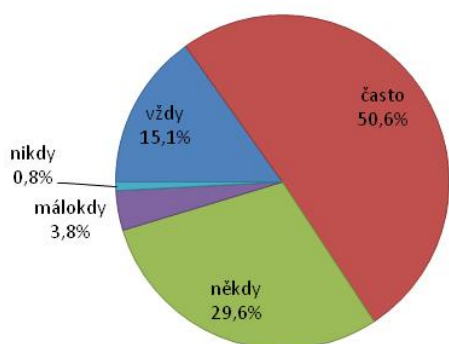
Hodnocení, jak uživatelům tento způsob získávání statistických informací vyhovuje, probíhalo slovně, ale kvůli lepší srovnatelnosti bylo převedeno na známky – vždy=1, často=2 atd. až do pětky.

Kladné hodnocení výrazně převažovalo. Téměř tři čtvrtiny respondentů hodnotily zdroj informací známkou „dvě“ nebo i „jedna“. Průměrná hodnota známky je sice trošku horší dvojka, ale i s dosaženou hodnotou „2,09“ může být úřad spokojen.

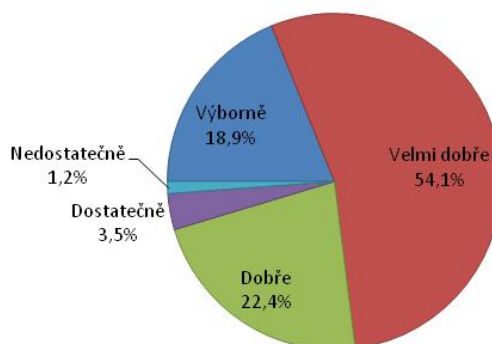
Hodnocení dostupnosti statistických informací bylo předmětem další anketní otázky. Je pozitivní skutečností, že převažují opět kladná vyjádření: pro 65 % respondentů jsou statistické informace dostupné často nebo dokonce vždy – v této otázce bylo dosaženo nejlepšího výsledku od roku 2005, kdy byla poprvé zařazena do dotazníku.

Anketní otázka ke kvalitě statistických informací navazovala na stejný dotaz v anketách v předchozích letech (roky 2004 až 2010) a zněla „Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace“. V této otázce uživatelé sami známkovali - od jedničky do pětky. V letech 2004 až 2010 dosáhla průměrná známka hodnoty 2,13, v letošním roce průměrná známka se jen nevýznamně zhoršila na 2,14.

Jsou pro Vás statistické informace snadno dostupné a získatelné



Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace

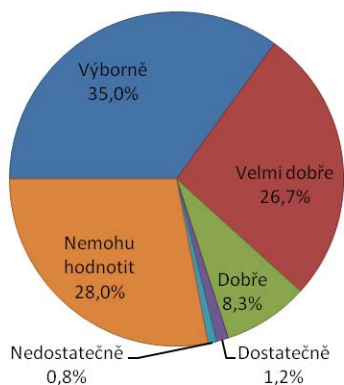


3. Hodnocení služeb ČSÚ

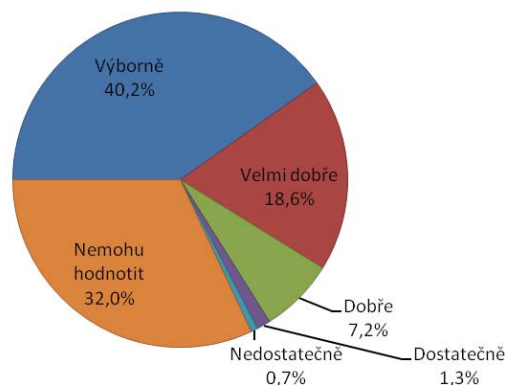
Posouzení vstřícnosti i odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ bylo předmětem dvou otázek dotazníku. Respondenti hodnotili všechny zaměstnance, nerozlišovali, zda jde o pracovníky, kteří spravují internet, poskytují informační služby nebo připravují informace ve věcně příslušných útvarech.

První z otázek se ptala na hodnocení odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ a druhá se týkala jejich vstřícnosti. Opět zde bylo použito školní hodnocení. Tyto otázky byly do ankety zařazeny již popáté, prvně byly v anketě v roce 2007. U obou otázek došlo k poklesu známky oproti průměru za roky 2007 až 2010, nejde však o pokles nijak dramatický.

Jak hodnotíte odbornou způsobilost zaměstnanců ČSÚ:



Jak hodnotíte vstřícnost zaměstnanců ČSÚ:



V případě odborné způsobilosti bylo dosaženo průměrné známky ve výši 1,70, což je o 0,06 bodu horší výsledek než průměr let 2007 až 2010 (známky 1,64). Ve srovnání se samotným rokem 2010 je zhoršení o něco výraznější, a to o 0,11 bodu (1,59).

Vstřícnost zaměstnanců ČSÚ hodnotí uživatelé ještě o trochu lépe než jejich odbornou připravenost, a to známkou 1,58. Tato známka je o 0,13 bodů horší, než byl průměr za roky 2007 až 2010 (známka 1,45) a o 0,20 procentních horší než v roce 2010.

Za mírným poklesem průměrných známek stojí zřejmě dříve zmíněné větší zastoupení studentů s jejich vyšší kritičností. Stále však je nutné si uvědomovat, že obě známky jsou mezi jedničkou a dvojkou, tedy na velmi dobré úrovni.

4. Zjišťování, které výstupy a informace uživatelé využívají, jak je hodnotí a nakolik je považují za srozumitelné

Respondenti mohli vybrat více možností z několika předložených výstupů, zároveň hodnotili, zda jsou či nejsou s výstupem spokojeni a slovně měli/mohli vepsat důvody „proč“.

I jen letmý pohled na níže uvedenou tabulku ukazuje, že většinou jsou uživatelé s výstupy ČSÚ spokojeni.

Spokojenost uživatelů s výstupy ČSÚ

Druh výstupu	Počet odpovědí			v %	
	celkem	spokojen	nespokojen	spokojen	nespokojen
Nejaktuálnější údaje (RI)	372	348	24	93,5	6,5
Grafy, kartogramy	282	262	20	92,9	7,1
Publikace	221	201	20	91,0	9,0
VDB	295	265	30	89,8	10,2
Časové řady	392	350	42	89,3	10,7
Regionální data	414	366	48	88,4	11,6
Klasifikace	230	203	27	88,3	11,7
Registry	196	168	28	85,7	14,3
Mezinárodní data	209	175	34	83,7	16,3

Nejvíce využívanými jsou podle výsledků ankety **regionální data**, která kladně hodnotilo 88 % respondentů. Následující přehled vedle sebe uvádí vybrané důvody kladného či záporného hodnocení (to je z hlediska dalšího vývoje zajímavější):

REGIONÁLNÍ DATA:

+ spokojen	nespokojen
<ul style="list-style-type: none"> informace o okolí bydliště přehledné a dostupné docela dobře se hledají pro jejich úplnost, podrobnost jsou využívány při studiu na VŠ a k bakalářské práci jsou to data, které využívám v zaměstnání. 	<ul style="list-style-type: none"> nejsou v dostatečném rozsahu někdy regionální data chybí, byla by potřeba podrobnější územní členění potřeba více a podrobnějších dat o obcích čím dál méně ukazatelů za obce a ORP některé údaje s ročním zpožděním, pomalá aktualizace složitě hledání, nelze exportovat soubor dat za obce celého kraje; kdyby byly dostupné excelovské balíky dat, tak by ČSÚ většině uživatelů z řad expertů velmi usnadnil analytickou práci

<ul style="list-style-type: none"> • vždy naleznu, co potřebuji • pro ekonomické rozborů • informace jsou podávány operativně a rychle • přinášejí aktuální informace o našem kraji. • srozumitelnost, snadný přístup, možnost stažení do PC • krajské ročenky přehledné a z mého hlediska dostatečné • přehledné a dostatečné informace 	<ul style="list-style-type: none"> • nevhodné třídění • většina údajů jen za kraje, chybí alespoň členění po okresech • málo dat, musela jsem za ně platit • členění a přepočty neodpovídají a často jsou mimo realitu i správních složek • nejsou dostupná v přehledném členění pro všechny úrovně NUTS a někdy nejsou pro region data dostupná vůbec • data jsou málo do hloubky, víceméně jen na úrovni krajů • nestačí mi dostupné detaily, ale musím říci, že pracovníci vždy ochotně poradí, data zprostředkují případně upozorní, kde data jsou • těžko dohledatelná data, ale ve spolupráci s pracovníky IS jsem velmi spokojena • vystavená data jsou za různá časová období, k různým datům • nepřehlednost • nikdy není nic pohromadě • chybí třídění do kříže (např. věkové skupiny)
---	--

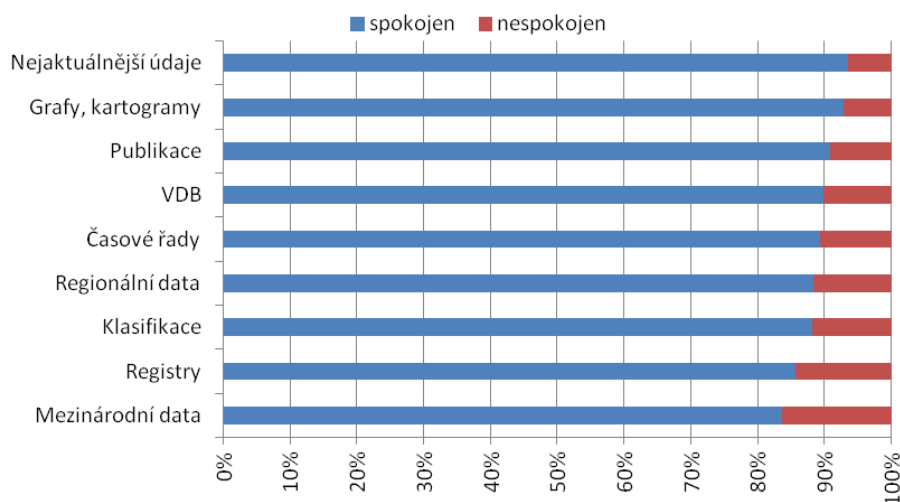
ČASOVÉ ŘADY (kladné hodnocení bylo u 89% respondentů):

+ spokojen	- nespokojen
<ul style="list-style-type: none"> • přehledné • úplnost, snadná dostupnost • Spíše spokojena, většinou si vytvářím vlastní. • Informace o vývoji cen umožňuje korektní jednání o cenách • data v delším horizontu, přehledné • časové řady poskytují přehled - ale chybí data z předchozích let (1889 - 1995)- na internetu • srozumitelnost, snadný přístup, možnost stažení do PC • základní info v dostatečně dlouhém časovém horizontu • dostatečný rozsah časové řady • snadno dostupné • přehledné 	<ul style="list-style-type: none"> • chtělo by to jednodušší přístup k údajům členěný dle ORP • vadí mi změny metodiky vykazování, chce na to velmi výrazně upozornit • chybí data z předchozích let (1889 - 1995) na internetu • nedostatečné časové řady pro obce. • v časových řadách často chybí starší údaje, většinou jsou řady až tak od 70. let min. stol. a to je škoda. • malá přehlednost, dlouho trvá, než se k informacím "proklikám" • řada ukazatelů není zkompletována do čas. řad (získat časovou řadu jednoho ukazatele za jednotlivé kraje znamená otevřít cca 60 dokumentů), někdy i nedostupnost dat • údaje jsou na stránky dávány pozdě, používám je pro tvorbu cen a údaje za rok např. mzdy tam nejsou dosud. • často je třeba dlouze hledat některá související data, která jsou v jiných souborech • málo detailní, někdy problém u obcí, nedostatečné údaje, některé údaje chybí • jednotlivé časové řady nenavazují • někdy se mění hodnotící hlediska a časové řady nejsou porovnatelné • není vždy návaznost časových řad mezi ČR a SR, zejména v době ČSFR - údaje za roky 1991 a 1992

NEJAKTUÁLNĚJŠÍ ÚDAJE - RI - (mají nejvyšší kladné hodnocení - 93,5 % respondentů):

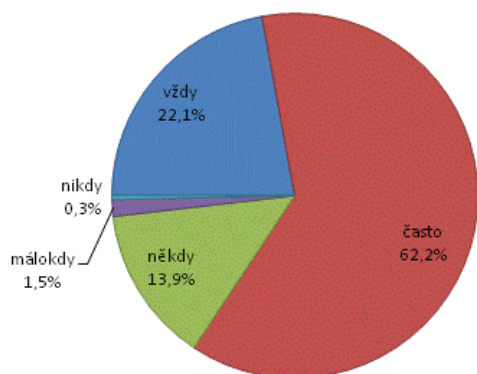
+ spokojen	- nespokojen
<ul style="list-style-type: none"> • aktuální informace, ale většinou jen na úrovni ČR • makroekonomické ukazatele • jsou na úvodní straně • jsou to rychle dostupné informace a jsou velmi přehledné. • pro základní přehled stačí. • ekonomické rozborů • informace jsou podávány operativně a rychle • na webstránkách ČSÚ jsou přehledně k dispozici. • dají se snadno najít • přesné, přehledné, rychle dostupné • jsou chronologicky seřazeny v jednoduchém zobrazení • rychle dostupné 	<ul style="list-style-type: none"> • rychlé informace bych radši rychleji • většinou ty nejaktuálnější údaje nemohu najít • mohly by být uvedeny na jednom odkaze • dlouho to trvá, např. podrobné výsledky krajských voleb, hotové mapy, jaká strana, kde zvítězila? Volby byly v říjnu nyní je konec března a stále to není; přitom to snad v systému ty data jsou, tak stačí to vytvořit a je to ne? • obtížně se k aktuálním informacím dostávám - složitý přístup, členění podle ORP • delší doba zpracování • většinou nejsou • problém najít čerstvé údaje. • některé údaje nejsou aktuální

Hodnocení typů statistických informací



Důležitou otázkou je také srozumitelnost předkládaných údajů a výstupů. Respondenti se vyjadřovali, zda považují výstupy za srozumitelné vždy, často atd.

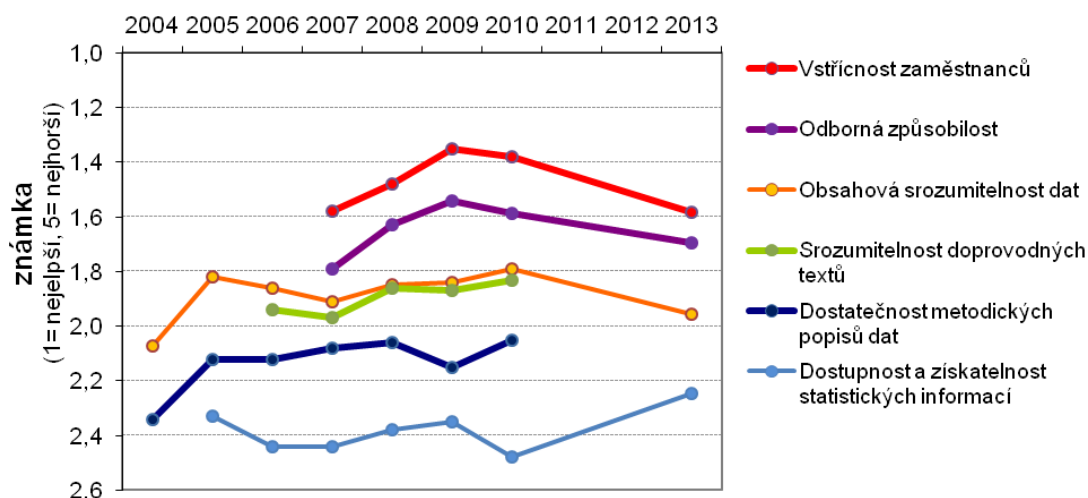
Výstupy ČSÚ srozumitelné:



Je skutečně pozitivní skutečností, že celých 84 % respondentů považuje výstupy ČSÚ často nebo dokonce vždy za srozumitelné. Pokud bychom přepočítali hodnocení na známky podle modelu vždy=1, často=2 atd., pak celková známka vyjde 1,96.

Jako závěr ke kapitolám 2, 3 a 4 předkládáme graf, který porovnává výsledky anket spokojenosti uživatelů od roku 2004 do r. 2013. Stejně jako i jiná šetření, se anketa v čase měnila. Negativním důsledkem těchto změn je ztráta kontinuity a nemožnost dlouhodobého srovnání všech sledovaných ukazatelů.

Výsledky anket spokojenosti uživatelů



V roce 2013 lze srovnání navázat jen ke čtyřem ukazatelům – vstřícnost zaměstnanců, jejich odborná způsobilost, obsahová srozumitelnost dat a dostupnost a možnost získat statistické informace. Pouze u posledního z ukazatelů došlo ke zlepšení výsledné známky.

5. Hodnocení služeb a produktů ČSÚ pomocí „volných otázek“

Volné otázky, tj. takové, kde nebyla připravena sada předpřipravených odpovědí, byly v anketním dotazníku tři.

V první z otázek jsme se ptali, **k jakému účelu uživatelé statistické údaje používají**. U této otázky byla, na rozdíl od dalších dvou, poměrně velmi dobrá response, pracovali jsme s 531 odpověďmi. Pro lepší přehled jsme odpovědi seskupili do deseti „účelů“.

K jakému účelu statistické informace používáte



Více než z poloviny využívají respondenti statistické informace pro účely studia. Tato odpověď koresponduje s profesním zařazením respondentů – polovinu jich tvoří studenti.

Níže uvádíme výběr z „dalších“ účelů:

dohledávání ekonomických subjektů

doprava

jako podklady pro výběrová šetření (výzkumy).

tvorba cen

tvorba map

změny počtu obyvatel a členění obcí

když hledám informace ke geografickému informačnímu systému

míry chudoby v EU

kategorizace údajů v aplikacích (pomocí stažených číselníků),

zdroj informací pro statistické zpracování dat ve zdravotnictví

Pro další rozvoj produktů a služeb vč. webu ČSÚ byl formulován dotaz, který zjišťoval, **co uživatelé ve službách a produktech úřadu postrádají.**

Ve více než v polovině dotazníků zůstala tato otázka nezodpovězena. Je možné spekulovat o důvodech jako např. že uživatelé nepostrádají nic nebo třeba že již neměli dost trpělivosti odpovědět na tuto poslední otázku dotazníku. Další uživatelé napsali, že jim nechybí nic (objevil se dokonce i pochvalný komentář: „mám zkušenost se statistickými úřady v zahraničí. Český je výborný.“), takže použitelné odpovědi máme cca od třetiny respondentů.

Stejně jako u dotazu na účel využití statistických informací, i zde jsme odpovědi sloučili do několika skupin:

Co ve službách a produktech ČSÚ postrádám:

<i>Nedostatečná přehlednost webu</i>	50
<i>Podrobnější údaje za nižší územní celky</i>	29
<i>Data a informace jsou pozdě aktualizována</i>	25
<i>Více funkční vyhledávač</i>	16
<i>Mikrodata</i>	11
<i>Historická data</i>	8
<i>Zpracování monotematických oblastí</i>	7
<i>Více časových řad</i>	6
<i>Detailnější a dříve publikovaná data za SLDB</i>	6
<i>Grafy</i>	5
<i>Interaktivní databáze</i>	5
<i>Připomínky k publikacím, návrh E-shopu</i>	4
<i>Databáze podniků</i>	4
<i>Metodika, metadata</i>	4
<i>Mezinárodní údaje, srovnání</i>	4
<i>Kvalitativně jiné služby</i>	4
<i>Ekonomická data</i>	3
<i>Podrobnější a přehlednější údaje za volby</i>	2

Podrobnější pohled na odpovědi ukazuje, že mnoho připomínek je problematických – např. mikrodata na webu být nemohou kvůli ochraně důvěrnosti dat, podrobnější údaje za volby, než které zveřejňujeme, snad už ani existovat nemohou, o e-shopu jsme sice v minulosti uvažovali, ale nakonec jsme vzhledem ke snižujícímu se počtu tištěných výstupů a vzhledem ke snaze poskytovat co nejvíce výstupů zdarma od této myšlenky upustili.

V jiných případech o problému víme – sami postrádáme kvalitní vyhledávač na webových stránkách, metodické popisy nejsou vždy zcela srozumitelné atp. Zde budeme usilovat o zlepšení.

Další otázka ale je, zda bychom neměli některé informace nebo produkty na webu lépe zvýraznit – např. pokud uživatelé nedokážou najít informace, které na webu jsou.

Abychom od uživatelů nezjišťovali jen negativní informace, zeptali jsme se jich na službu či produkt, se kterým jsou nejvíce spokojeni. Jen připomínáme, že tato otázka byla otevřená, takže si museli na konkrétní produkt/službu vzpomenout. Na otázku neodpovědělo 43 % respondentů.

S jakou službou nebo produktem ČSÚ jste nejvíce spokojen

<i>publikace, konkrétní publikace, ročenky</i>	37
<i>informační služby, zaměstnanci, služby</i>	32
<i>časové řady</i>	27
<i>internetové stránky</i>	27
<i>demografie</i>	19
<i>regionální data</i>	19
<i>veřejná databáze</i>	15
<i>grafy</i>	13
<i>aktuální informace, nejaktuálnější údaje</i>	11
<i>spokojen</i>	10
<i>SLDB</i>	10

Mezi komentáři se objevilo i obecné hodnocení:

celkem ve všem

celkově jsem spokojená, ale nelze říct s čím nejvíce, všechno má svoje rezervy

jsem spokojena se vším

nejvíce jsem spokojená

se vším

Se vším co najdu,

spokojenost s veškerými mnou požadovanými a především dohledatelnými daty na stránkách ČSÚ

všeobecná spokojenost

S těmi co potřebuji jsem spokojen velmi dobře.

to co potřebuji mi postačuje, jen k mé práci bych daná data potřebovala již během měsíce ledna stávajícího roku a ne až v dubnu

Závěrem lze shrnout, že co uživatel, to jiný požadavek, jiný názor.

6. Závěr

Tříletá přestávka a prodloužení doby, kdy bylo možné dotazníky vyplňovat, přispěly ke zvýšení response. S připomínkami, postoji i názory respondentů musí úřad počítat ve své koncepci dalšího vývoje. Ukazuje se, že některé připomínky, např. k chybějícím údajům, k nedostatečným interaktivním dotazovacím databázím apod. se opakují. Zároveň se však opakují i připomínky k nedostatkům, které sice respondenti vnímají, ale ve skutečnosti tyto nedostatky byly již dávno napraveny. Do budoucna tak bude účelné nejen zdokonalovat systém zveřejňování údajů a informací, ale věnovat více úsilí práci s klienty, s našimi uživateli.

- Počet vyplněných dotazníků se zvýšil na 611 (oproti roku 2010 o 293 více vyplněných dotazníků, tenkrát odpovědělo 318 respondentů).
- Celková známka spokojenosti s produkty a službami ČSÚ je 2,14

- Spokojenost uživatelů se výrazně nezhoršila ani nezlepšila a je na velmi dobré úrovni.
- Skladba respondentů ankety se změnila, významně se zvýšil podíl studentů, kteří anketu vyplnili (50 %), což se projevilo i v mírně zvýšené kritičnosti v některých oblastech.

Závěry z ankety nelze přeceňovat, z průběžně sledovaného kontaktu pracovníků informačních služeb a internetu víme, že na ČSÚ, resp. na informační služby, se obrací ročně cca 20 až 30 tisíc klientů a web má ročně 1,2 mil. unikátních návštěvníků. Proto 611 vyplněných anket bychom měli brát jako doplňující informaci k celoročně sledované práci s uživateli.