

Anketa pro uživatele za rok 2004

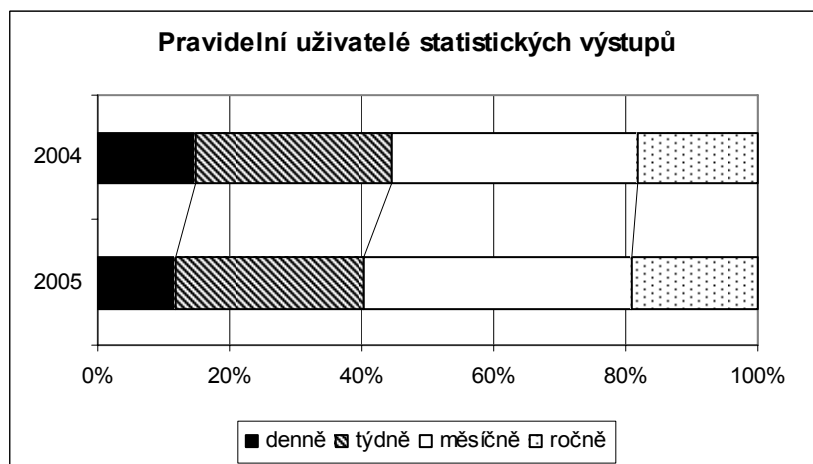
Stejně jako v minulém roce proběhla v období od 1. ledna do 15. února anketa spokojenosti uživatelů statistických výstupů. Anketní lístky byly rozeslány společně s Edičním plánem publikací na rok 2005 a elektronický dotazník byl také k dispozici na www stránkách Českého statistického úřadu. Dotazník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

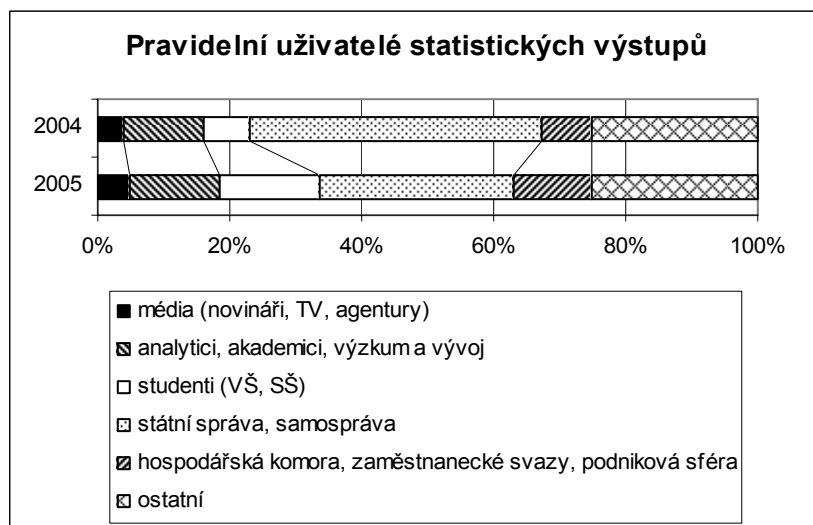
Proti minulému roku se dotazník značně lišil. Zredukovali jsme totiž jeho délku, protože se domníváme, že není nutné každý rok opakovat stejné otázky. Porovnání s předchozím rokem je tedy možné jen u malé části otázek.

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.

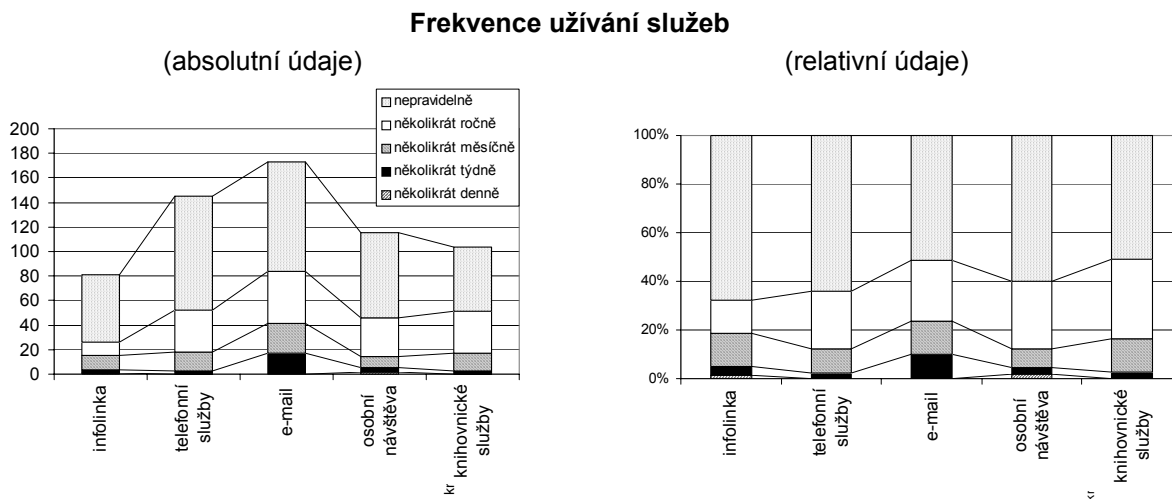


Mezi respondenty bylo stejně jako v minulém roce nejvíce pracovníků státní správy a samosprávy, i když proti loňsku jejich podíl značně klesl. Naproti tomu se zvýšil podíl studentů a těch, kteří se charakterizovali jako pracovníci „hospodářské komory, zaměstnaneckých svazů a podniková sféra“.



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 jasně vidět, že nejobvyklejší 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 (mimochodem 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 označování 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.

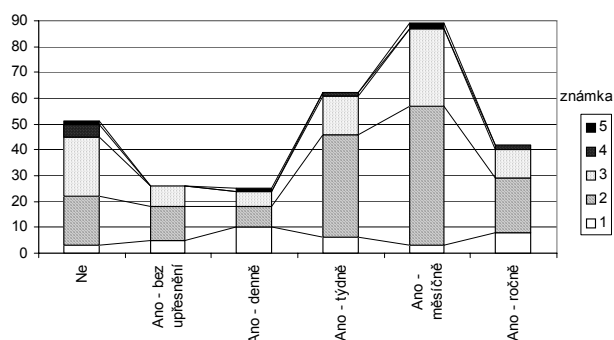
Pokud bychom odpovědi označovali: vždy=1, často=2, někdy=3, málokdy=4 a nikdy=5, pak zcela nejúspěšnější je osobní návštěva – dostala známku 1,82, na 2. místě je e-mail (známka 1,87) a na 3. místě jsou telefonní služby (1,95). Jestliže nás zajímají jen „vždy“ spokojení, pak vítězí osobní návštěva. Potvrzuje 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.

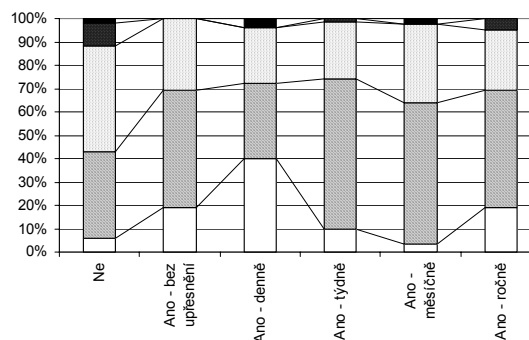
Dále uvádíme několik grafů, které ilustrují předchozí text

Pravidelnost návštěv a spokojenost se službami

(absolutní údaje)

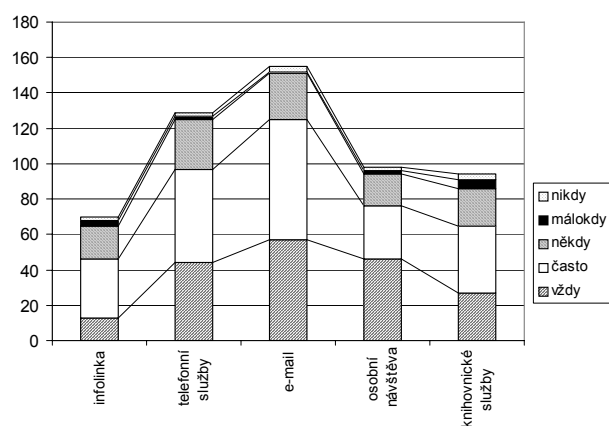


(relativní údaje)

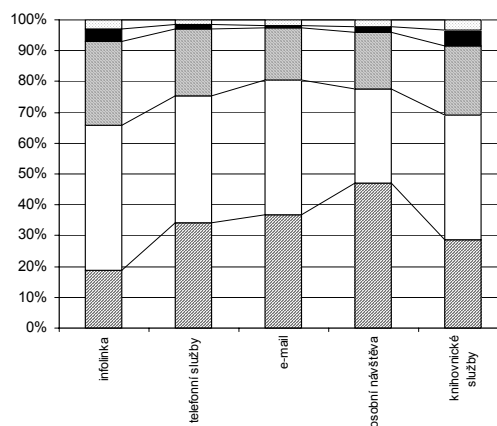


Spokojenost se službami

(absolutní údaje)

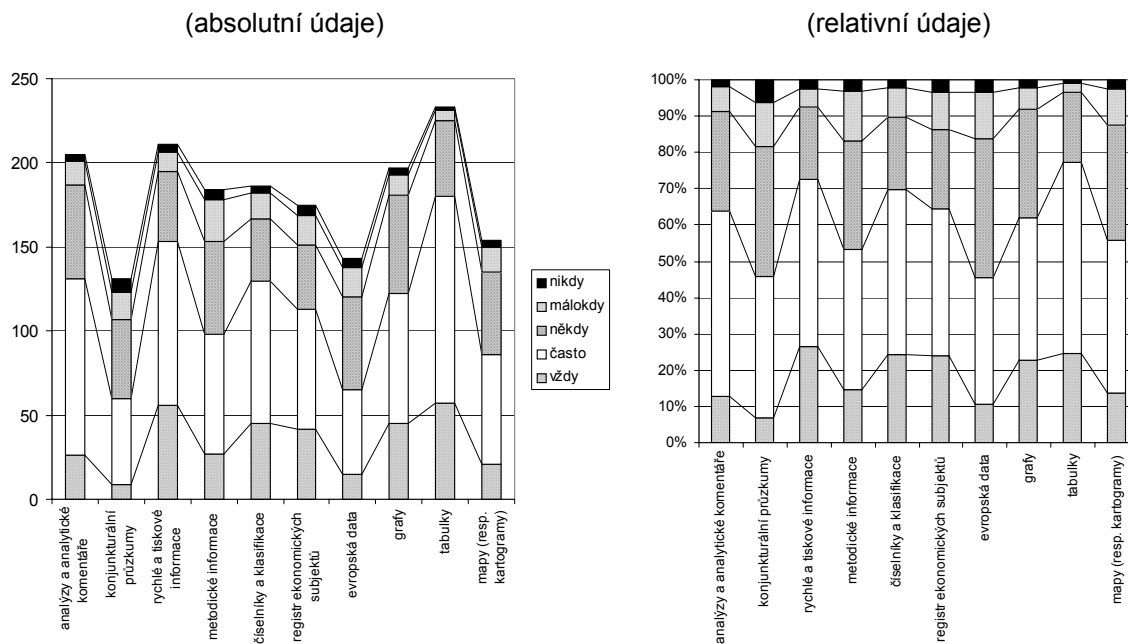


(relativní údaje)



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



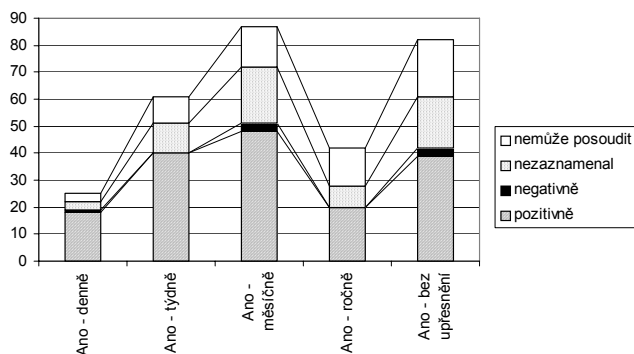
Dvě otázky byly věnovány specifickým tématům – metodickým komentářům u dat a srozumitelnosti dat. Na otázku „Je metodický komentář u dat dostatečný?“ odpověděla desetina respondentů, že „vždy“, „vždy nebo často“ však už více než pro polovinu z nich (57 %). Otázkou ale je, jestli to je hodně nebo málo – 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.

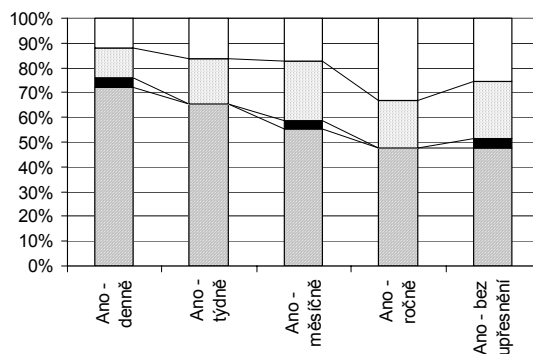
Na tuto otázku byly nabízeny tyto varianty odpovědí: pozitivně (známka 1), negativně (5), nezaznamenal/a jsem (3) a nemohu posoudit. Z toho vychází známka 1,65 (loni 1,67). Pokud bychom však hodnotili jen ty, kteří nějakou změnu zaznamenali, pak hodnocení těchto změn je 1,16 (loni 1,09). Obojí je podle 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)



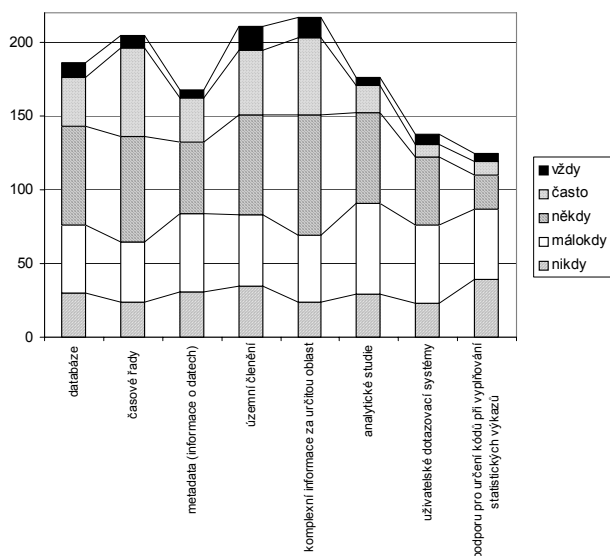
V komentářích k odpovědím se objevil i tento: „nejvíce informací čerpám z webu ČSÚ, který je velice dobrý“, stejně jako „prosím o zlepšení přehlednosti“ nebo „Velmi nepřehledné webové stránky“.

4. Chybějící informace

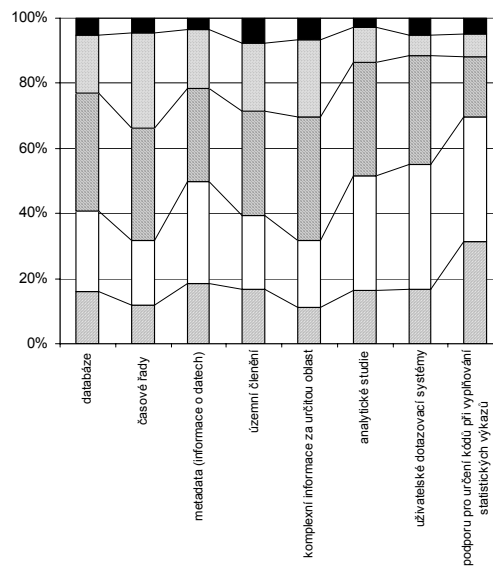
Neméně důležitou oblastí jsou bílá místa poskytování informací – tj. zjistit, co uživatelům nejvíce chybí. V minulém roce uživatelé nejvíce postrádali komplexní informace za určitou oblast, časové řady a regionálně členěné údaje. Bohužel je nutné konstatovat, že uživatelé postrádali tyto druhy výstupů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

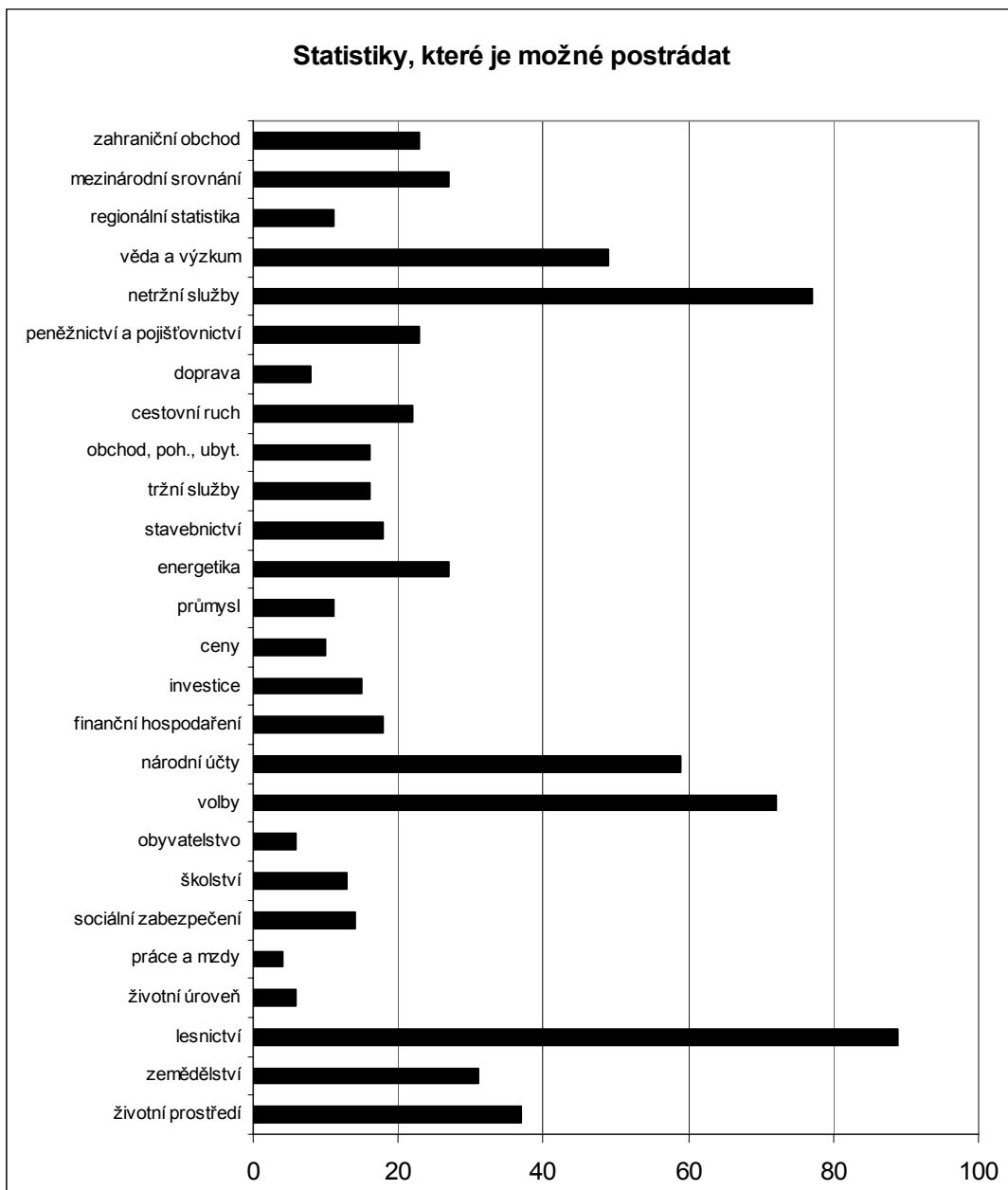
- data z cestovního ruchu sledovat do územní struktury ČCCR a dle krajských rozvojových koncepcí
- Evidovat přejezdy osob a aut u jednotlivých zahraničních přechodů!
- Doporučoval bych rozšíření sledovaných informací v oblasti cestovního ruchu - v počtech hostů ubytovacích zařízení podle zemí zahrnout 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.

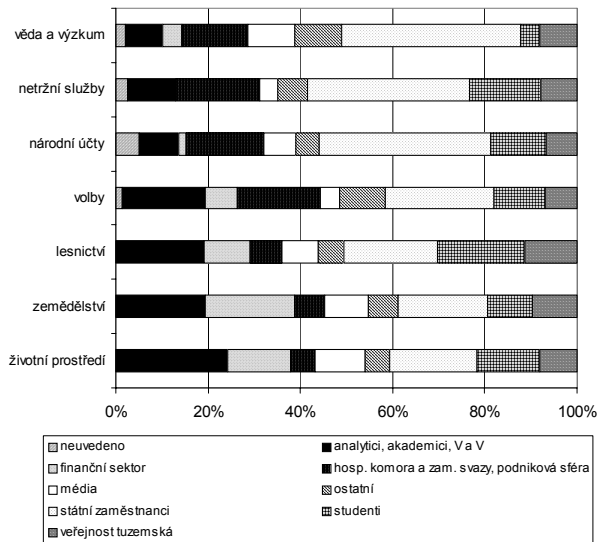
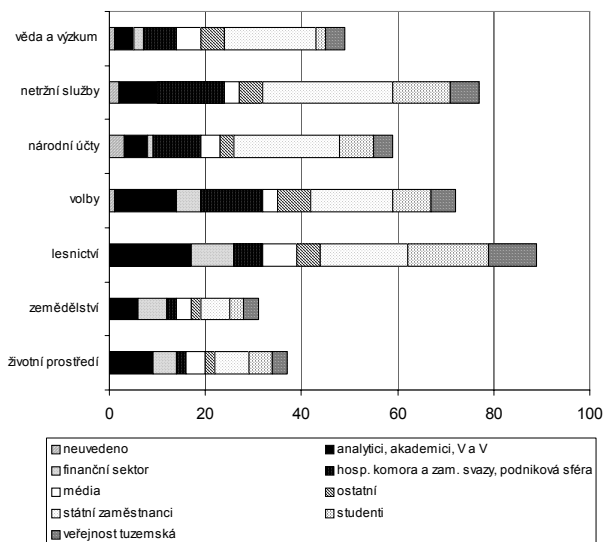


Tento výsledek je velmi zajímavý, proto jsme se pokusil trochu ho „rozebrat“ alespoň pokud jde o druhy respondentů:

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 anket, 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

Anketa spokojenosti uživatelů 2005

Komentáře k dotazníkům¹

- Např. dlouhé termíny do zveřejnění, někdy bez vysvětlení nedodržené, tab. nutno pro tisk upravit. J. Kreysová,
- sledování vybraných ukazatelů ze SLDB v kratších intervalech (např. dojíždka); - sledování většího počtu ukazatelů do úrovně obcí; - podrobnější regionální statistika
- :-)
- 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 obyv., zejména Romy a popř. cílenou kampaní tyto skupiny přesv
- členění statistických dat do obcí, propojení resortních statistických databází s daty ČSÚ
Martina Jirsová
- data z cestovního ruchu sledovat do územní struktury ČCCR a dle krajských rozvojových koncepcí Iveta Moravcová
- Děkujeme za spolupráci Radka Fialová
- 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 Josef Říha
- Evidovat přejezdy osob a aut u jednotlivých zahraničních přechodů!
- hlavně neredukujte žádné výstupy. z čeho pak budou studenti čerpat pro své práce?
- chybí data za nižší územní celky
- Možnost získat data za menší územní celky. Jan Daněček
- Na jakou dobu jsou vybírány subjekty pro vykazování dat pro stat. účely? Jsou pro tyto výběry stanovená nějaká kritéria nebo ne?
- nejvíce informací čerpám z webu ČSÚ, který je velice dobrý
- někdy se na stránkách velmi těžko hledá, připadají mi nepřehledné - viz srovnání HDP podle regionů EU, které je schováno pod nejméně třemi odklady. Jinak Vám všem za služby, které poskytnete velmi děkuji, za jejich přesnost i rychlost. Přeji Marie Fatureva
- Očekával bych na webových stránkách krajské reprezentace větší nabídku statistických dat za jednotlivé obce v kraji
- Podrobněji členit hl. m. Prahu, alespoň na MČ 1 - 22 Ing. Helena Křovínová
- postradam hospodarske informace - zamestnanost, produktivita apod. v ruznych odvetvich prumyslu (ne zemedelstvi, lesnictvi, stavebnictvi) a sluzeb (mimo zdravotnictvi, cestovni ruch)
Bohdan, Vanek
- postrádám lepší koordinovanost ve výkazech(dle zákonů)-např:Odpady,-hlášení na MŽP,Obec,OU s rozšířenou působností, ČIŽP a pod.,zavést jednotnou evidenční povinnost (k

¹ texty jsou uvedeny bez úprav - tak jak byly zapsány respondenty

jednomu subjektu) a pomoci v jejím zpracování, úpravách a distribuci pom Ing. Číkl Zdeněk

- Postrádáme ucelené statistické informace (statistickou ročenku) vypracovanou samostatně za okres Pelhřimov po "sčítání" v r. 2001. Pro vypracování celkové analýzy trhu práce v okrese nám nestačí informace poskytované na úrovni krajů. Jitka Petřů
- Pracujte tak, abych vám nemusel posílat žádná data. Neobtěžujte mě. Data si shromažďujte od jiných státních institucí. Pavel Prostějovský
- Proč nemáte mezi možnostmi získávání informací web site?
- prosím o zlepšení přehlednosti
- Rád bych uvítal možnost najít na webových stránkách ČSÚ (kraje) statistická data za jednotlivé obce - nejen ze SDBL. Martin Círk
- respondent uvádí, že informace ČSÚ získává výhradně z webu Ivan Moravec
- u stavebních statistik doplnit zda stavební činnost v kraji je vykonávána společnostmi z regionu nebo mimo region, zda firmy z kraje staví více v kraji nebo v jiném regionu Martin Pertl
- u vybraných prům. výrobku uvadět spolu s indexy cen také prům. ceny v kc, indexy cen dovozu a vyvozu (z-7201-05) a indexy svět. cen (z-7202-05) zahrnout také drevo vzhledem k jeho značnému podílu na exportu z cr zdenek bludovsky
- uvítal bych SLDB a Statistické lexikony obcí od r. 1961 a větší adresnost některých údajů (alespoň za okresy a ORP) Jan Šatra
- Velmi nepřehledné webové stránky
- Větší časový prostor mezi doručením výkazu respondentům ze strany ČSÚ a požadovaným datem vrácení vyplněného výkazu. Vzhledem k tomu, že požadované údaje jsou rok od roku podrobnější a jejich množství roste, je i získávání potřebných infor Petr Tužil
- více ??? Pavel hesman
- více genderové problematiky David Navrátil
- Vybavení pro elektronický sběr dat by mělo být k dispozici co nejdříve přesněji 10.1.xxxx aby nebylo nutno čekat např. mám dojem, že výkaz EP10-01 k 12.1.2005 ještě nebyl k zpracování v elektronické podobě k dispozici na vašich www stránkách.
- Výdaje obyvatelstva na zdraví dle metodiky rodinných účtů a národních účtů se značně liší. V bodě 4. vašeho dotazníku chybí web. stránky.
- využíváme tiskové dokumenty, stat. roc+stat. bull jako spolehlivý a komplexní zdroj informací. negativní příp.- neprelis přehledně web. str
- za problém považují příliš velké rozsahy revizí dat. týká se např. národních účtů, evid. počtu zaměstnanců. pavel sobišek
- Zkuste apelovat na poslance, aby 90% dat, které opakovaně vyžadují zákony pro Vás od podnikatelů a ti je již odevzdali na jiných úřadech, automaticky stahovali z těchto úřadů. Duplicitnost je zde brutální. Radovan Burkovič, jednatel
- zveřejnění přehledů o cenách bychom uvítali v kratším termínu Vladimír Typl

Komentáře k nejhorším známám

5

- Na jakou dobu jsou vybírány subjekty pro vykazování dat pro stat. účely? Jsou pro tyto výběry stanovená nějaká kritéria nebo ne?
- Pracujte tak, abych vám nemusel posílat žádná data. Neobtěžujte mě. Data si shromažďujte od jiných státních institucí.

4

- postrádám lepší koordinovanost ve výkazech(dle zákonů)-např.:Odpady,-hlášení na MŽP,Obec,OÚ s rozšířenou působností, ČIŽP a pod.,zavést jednotnou evidenční povinnost (k jednomu subjektu)a pomoci v jejím zpracovávání, úpravách a distribuci pom
- prosím o zlepšení přehlednosti

DOTAZNÍK PRO UŽIVATELE STATISTIKY - výsledky**1. Jste pravidelným uživatelem statistických údajů vydávaných ČSÚ?**

(vyberte prosím jednu z možností ANO – NE a pokud možno zodpovězte navazující otázky v příslušném sloupci)

ANO	247	NE	54
Statistické údaje využíváte několikrát			
denně	26		
týdně	62		
měsíčně	89		
ročně	42		

2. Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace a informační služby?

1 - výborně	35
2 - velmi dobře	155
3 - dobře	93
4 - dostatečně	8
5 - nedostatečně	4

3. Jak hodnotíte změny webových stránek ČSÚ za poslední rok?

pozitivně	165
negativně	7
nezaznamenal/a jsem	62
nemohu posoudit	63

4. Jak často využíváte následující možnosti získání informací v ČSÚ:

	několikrát denně	několikrát týdně	několikrát měsíčně	několikrát ročně	nepravidel ně	nikdy
infolinka	1	3	11	11	55	180
telefonní služby	0	3	15	34	93	124
e-mail	0	17	24	43	89	101
osobní návštěva	2	3	9	32	69	149
knihovnické služby	0	3	14	34	53	161

5. Uspokojují uvedené možnosti získání informací ČSÚ Vaše očekávání?

	vždy	často	někdy	málokdy	nikdy	nemohu hodnotit
infolinka	13	33	19	3	2	189
telefonní služby	44	53	28	2	2	135
e-mail	57	68	26	1	3	120
osobní návštěva	46	30	18	2	2	161
knihovnické služby	27	38	21	5	3	173

6. Uspokojují produkty ČSÚ Vaše očekávání?

	vždy	často	někdy	málokdy	nikdy	nemohu hodnotit
analýzy a analytické komentáře	26	105	56	14	4	67
konjunkturální průzkumy	9	51	47	16	8	127
rychlé a tiskové informace	56	97	42	11	5	60
metodické informace	27	71	55	25	6	85
číselníky a klasifikace	45	85	37	15	4	84
registr ekonomických subjektů	42	71	38	18	6	94
evropská data	15	50	55	18	5	115
grafy	45	77	59	12	4	65
tabulky	57	123	45	6	2	40
mapy (resp. kartogramy)	21	65	49	15	4	107
jiný typ	6	15	14	13	2	174

7. Je metodický komentář u dat dostatečný?

vždy	často	někdy	málokdy	nikdy	nemohu hodnotit
32	140	59	29	1	39

8. Jsou data ČSÚ obsahově srozumitelná?

vždy	často	někdy	málokdy	nikdy	nemohu hodnotit
57	162	56	10	0	13

9. Ve službách a výstupech ČSÚ postrádáte:

	nikdy	málokdy	někdy	často	vždy	nepoužívám, nemohu posoudit
databáze	30	46	67	33	10	57
časové řady	24	41	71	60	9	46
metadata (informace o datech)	31	53	48	30	6	70
územní členění	35	48	68	44	16	42
komplexní informace za určitou oblast	24	45	82	52	14	39
analytické studie	29	62	61	19	5	64
uživatelské dotazovací systémy	23	53	46	9	7	92
podporu pro určení kódů při vyplňování statistických výkazů	39	48	23	9	6	98
jiné:.....	0	0	0	0	0	0

10. ČSÚ uvažuje o redukci některých svých výstupů. Uveďte prosím nejvýše tři oblasti statistiky, jejichž redukce by byla z Vašeho hlediska nejméně bolestná:

37 životní prostředí	59 národní účty	22 cestovní ruch
31 zemědělství	18 finanční hospodaření	8 doprava a spoje
89 lesnictví	15 investice	23 peněžnictví a pojišťovnictví
6 životní úroveň	10 ceny	77 netržní služby
4 práce a mzdy	11 průmysl	49 věda a výzkum
14 sociální zabezpečení	27 energetika	11 regionální statistika
13 školství, kultura, zdravotnictví	18 stavebnictví	27 mezinárodní srovnání
6 obyvatelstvo	16 tržní služby	23 zahraniční obchod
72 volby	16 obchod, pohostinství, ubytování	

11. Vyberte prosím skupinu, do které podle svého názoru nejvíce patříte:

15 média (novináři, TV, agentury)	4 mezinárodní organizace (na základě dohod)	1 zaměstnanci státní statistické služby (mimo ČSÚ)
44 analytici, akademici, výzkum a vývoj	2 ostatní zahraniční organizace a veřejnost (placené služby)	1 podnikatelé v oblasti nemovitostí
48 studenti (VŠ, SŠ)	38 hospodářská komora, zaměstnanecké svazy, podniková sféra	32 veřejnost (tuzemská)
93 státní správa, samospráva	15 finanční sektor (banky, pojišťovny)	25 ostatní