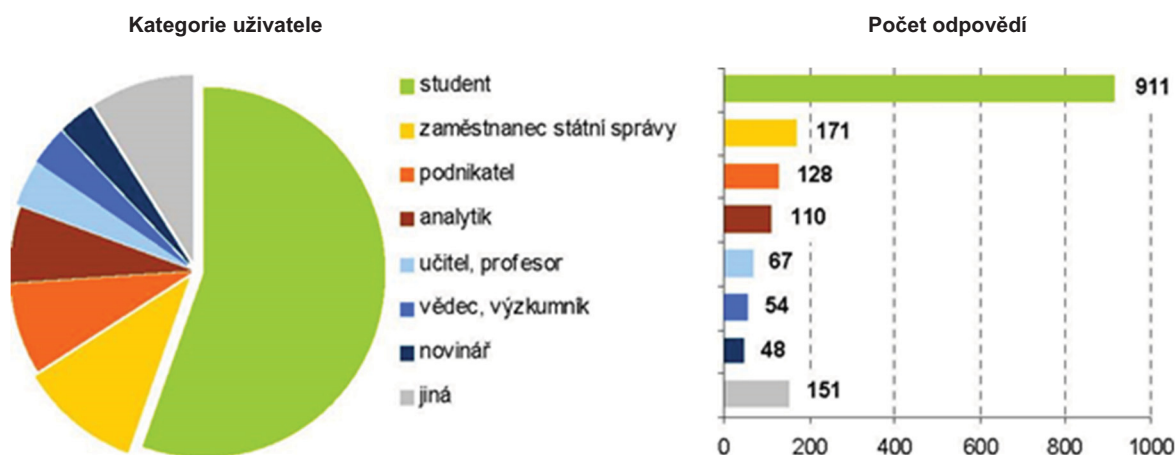


Výsledky ankety uživatelů webových stránek ČSÚ 2007

Ve dnech 26. až 28. listopadu 2007 proběhla další pravidelná roční anketa uživatelů webových stránek ČSÚ. Na hlavní stránce www.czso.cz bylo umístěno vyskakovací okno s osmi otázkami stručné ankety. Během uvedených tří dní jsme získali **1 735 odpovědí**. Za toto období prošlo přes hlavní stránku 17 377 uživatelů, s určitou licencí se tedy dá říci, že jsme měli response 10 % (někteří uživatelé mohli být započítáni dvakrát, protože opakovaná návštěva se nezapočítá pouze v případě, že se návštěvník vrátil během 30 minut).

1. Uživatelé

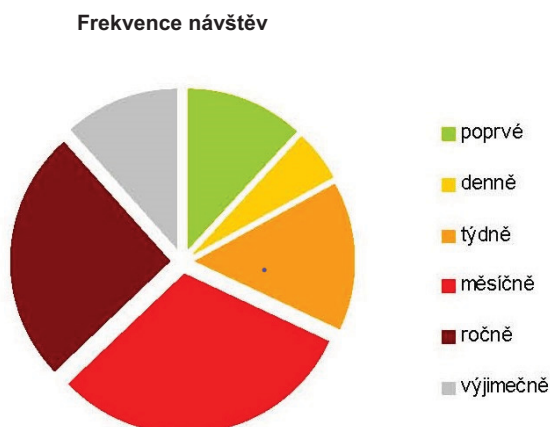
Letos jsme uživatelům nabídli širší škálu typů, do kterých se mohou zařadit, proto uvádíme porovnání s minulým rokem jen u některých kategoriích. Největší skupinou jsou i letos **studenti** (55,5 %, loni 54,5 %), podíl **zaměstnanců státní správy** tvoří 10,4 % (loni 20,4 %), následují **podnikatelé** (7,8 %, loni 8,4 %), **analytici** tvoří 6,7 %. Nejmenšími skupinami jsou letos **učitelé/profesoři** (4,1 %), **vědci/výzkumníci** (3,3 %) a na posledním místě **novináři** (2,9 %, loni 2,7 %).



9,2 % uživatelů se zařadilo do skupiny **jiná** a připojili v komentáři bližší popis (např. důchodce, ekonom, manažer, zaměstnanec v soukromé sféře, účetní apod.).

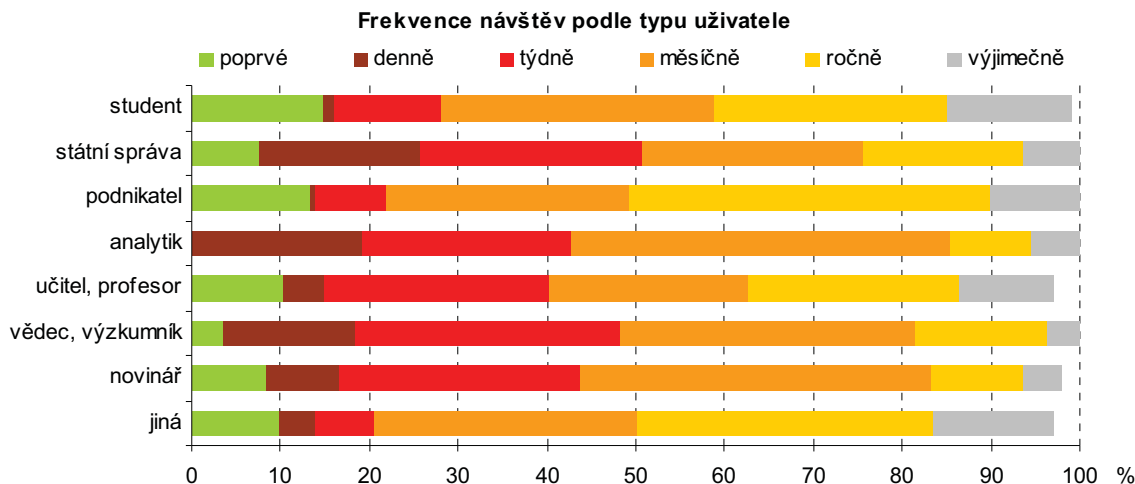
2. Frekvence návštěv

Více než polovina uživatelů navštěvuje stránky ČSÚ **měsíčně** (30,8 %, loni 32,3 %) a **ročně** (25,6 %, loni 24,1 %). Každý **týden** se vrací 14,9 %, **denními** návštěvníky je 5,2 % dotázaných.



Oproti loňskému roku mohli uživatelé letos vybrat, že jde o jejich první návštěvu na našich stránkách - **poprvé** zde bylo v době vystavení ankety **11,8 %** uživatelů, pouze **výjimečně** chodí na tyto stránky téměř stejný podíl uživatelů (**11,7 %**).

Mezi nejčastější, tedy **denní** uživatele patří zaměstnanci **státní správy, analytici a vědci**. Pouze **jednou za rok** navštěvují stránky především **podnikatelé**. Ti jsou také se **studenty** nejčastějšími **výjimečnými** návštěvníky. (Pozn.: V grafech jsou vyznačeny výsledky uživatelů, kteří vybrali nějakou odpověď. Pokud uživatel nechal odpověď nevyplněnou, patří do části zbyvajících do 100 %.)



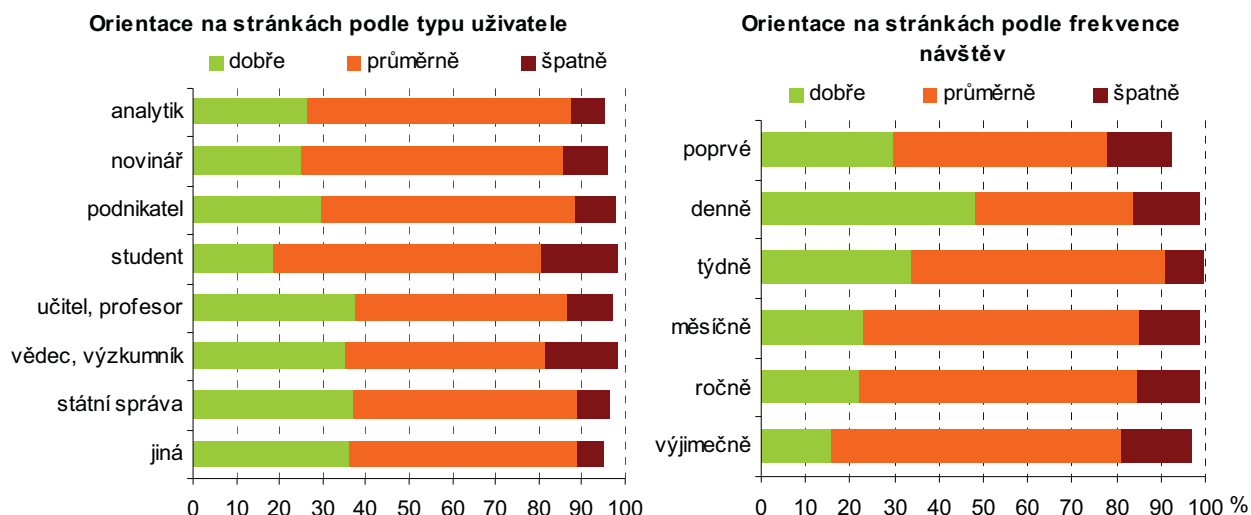
3. Orientace na stránkách

Ačkoliv došlo ke značným změnám struktury a navigace, odpovědi na otázku orientace zůstaly v podobném rozložení: **dobře** se na stránkách orientuje **26 %** (loni 22,9 %), absolutně největší část se zde orientuje **průměrně (60,2 %**, loni 62,0 %) a pouze **13,7 % špatně** (loni 15,1 %).

Dobře se na stránkách orientují především **učitelé/profesoři** a **zástupci státní správy**, **špatně** naopak nejčastěji **studenti** a **vědci/výzkumníci**.

Předpoklad, že **lépe** se na stránkách orientují jejich **častější a zkušenější uživatelé**, nám potvrdily i získané výsledky.

Potěšující může být **vysoký podíl dobře se orientujících u prvních návštěvníků**, tzn. že struktura stránek a možnosti navigace jsou pochopitelné a evidentní i pro naprosto neznalé uživatele.



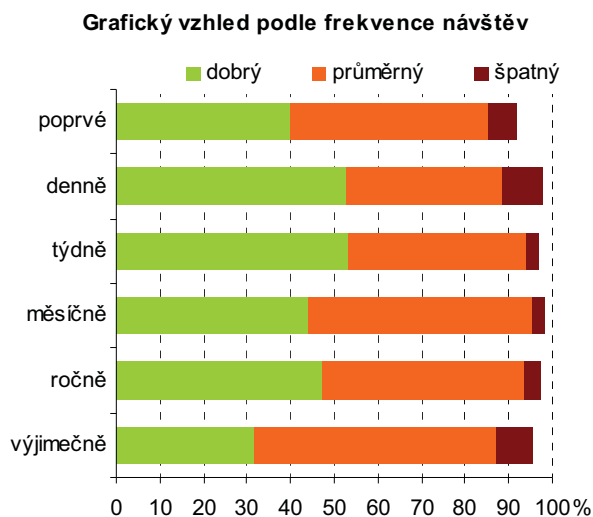
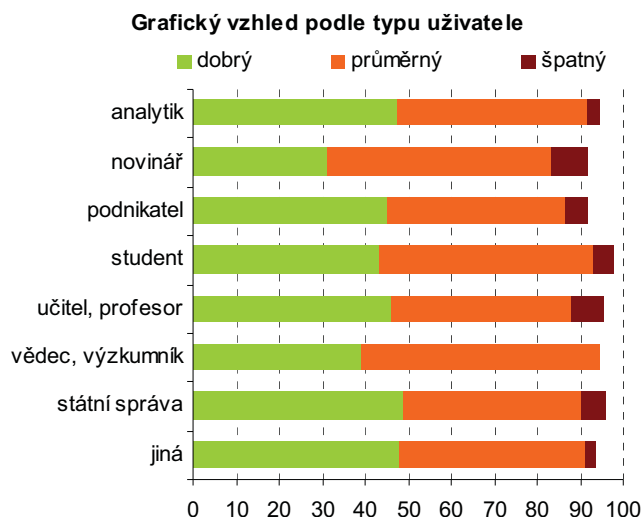
4. Grafický vzhled

Nový vzhled stránek byl z velké části založen také na grafické změně, proto jsme byli zvědaví na odpovědi uživatelů ohledně spokojenosti s grafickým vzhledem stránek. Porovnání s minulým rokem není možné, protože byl zvolen jiný počet nabízených odpovědí.

Téměř **polovina účastníků** (46,1 %) jej označila jako **dobry**, o málo **větší část** (49,3 %) jako **průměrný** a pouhým **4,6 %** přišel grafický vzhled **špatný**.

Podle typu uživatele přišel grafický vzhled **dobry** nejčastěji **státní správě** a **analytikům**, **špatně** jej hodnotili především **novináři** a **učitelé/profesori**. Určitým překvapením je relativně menší nespokojenost studentů (např. ve srovnání s učiteli/profesyory)

Největší podíl **dobrych hodnocení** grafiky byl mezi **denními** a **týdenními** návštěvníky, ovšem mezi **denními** byl také jeden z nejvyšších podílů **špatného hodnocení**, spolu s **prvními** a **výjimečnými** návštěvníky.

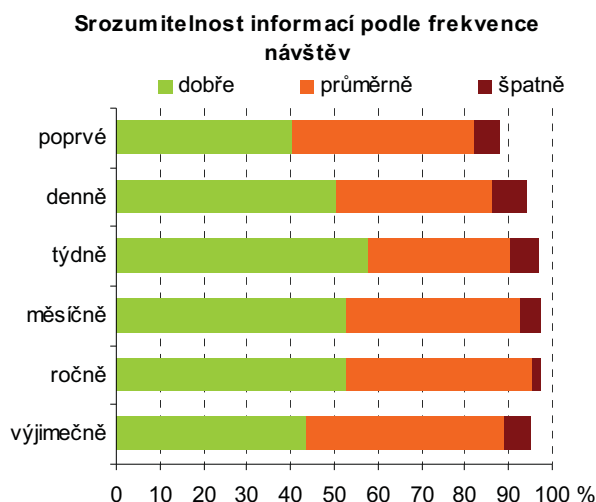
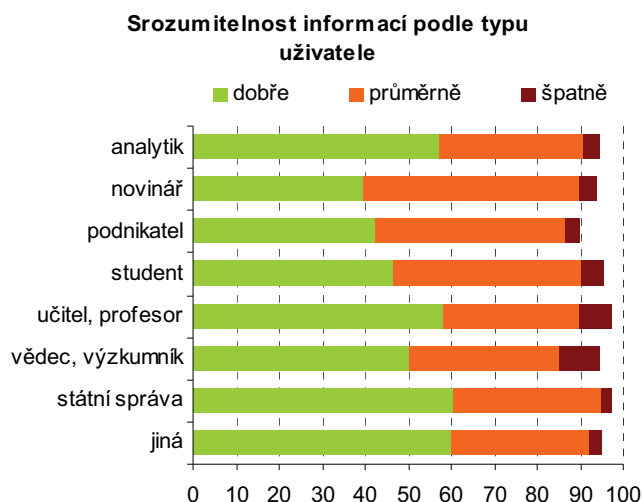


5. Srozumitelnost informací

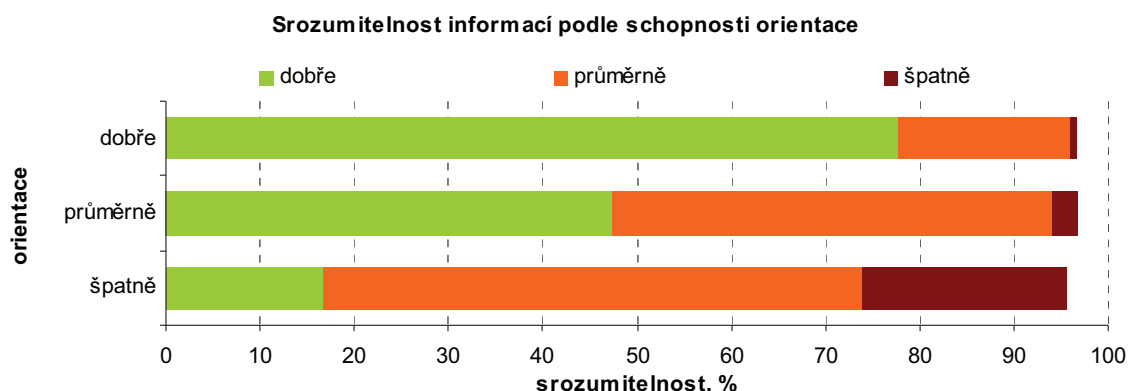
Letos jsme uživatelům nabídli širší možnost hodnocení srozumitelnosti informací nabízených na našich stránkách. **Drtivá většina** odpověděla, že informace jsou jim srozumitelné **dobře** (52,9 %) nebo **průměrně** (42,2 %). **Špatně** srozumitelné byly pouze **4,9 %** účastníků ankety.

Nejlépe srozumitelné jsou informace zaměstnancům **státní správy**, **učitelům/profesorům** a **analytikům**, **nesrozumitelné** připadají větší části **vědců/výzkumníků** a také **učitelů/profesorů**.

První a **výjimeční** návštěvníci informacím rozumí samozřejmě **méně**, zajímavý je **nejvyšší podíl dobré a průměrné srozumitelnosti** u **ročních** návštěvníků, u nichž byl také zaznamenán **nejnižší podíl** uživatelů, kterým připadají informace **nesrozumitelné**.

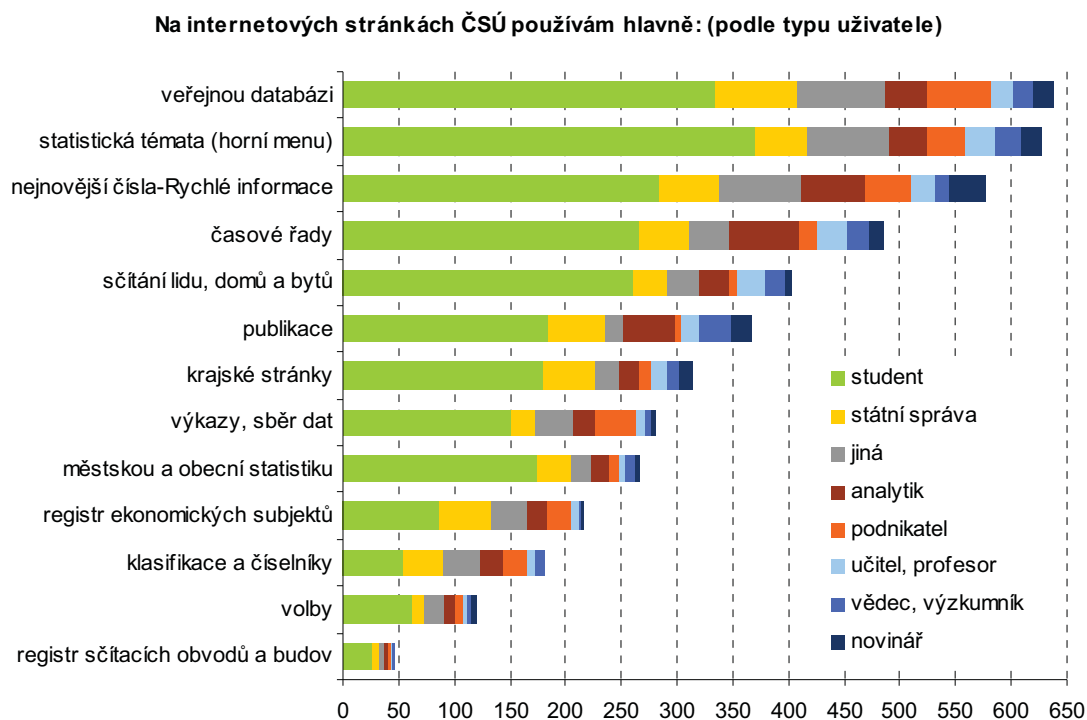


Výrazná souvislost se opět potvrdila mezi schopností orientace na stránkách a schopností porozumět nalezeným informacím. Z uživatelů, kteří odpověděli, že se na stránkách **orientují dobře**, jich **77,6 %** informace vnímá jako **srozumitelné**. Naopak mezi návštěvníky, kteří se zde **orientují špatně**, jsou informace **nesrozumitelné** v **21,7 %** případů.



6. Nejpoužívanější produkty

Letošní anketa nabídla uživatelům nejen širší škálu uživatelských kategorií, ale také **bohatší výběr využívaných produktů**, dostupných na webu ČSÚ, kde mohli uživatelé vybrat jeden nebo i více produktů. Vyhodnocení této otázky je proto poněkud složitější a rozsáhlejší, dobrý přehled poskytuje podrobný graf:



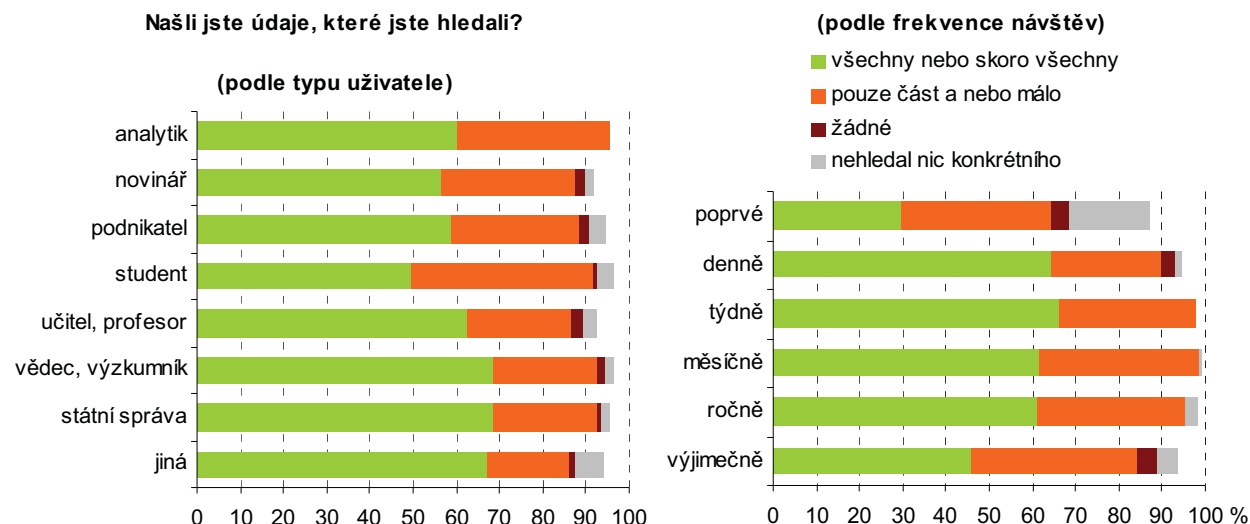
Nejpoužívanějšími produkty nebo službami jsou **Veřejná databáze**, nabídka **statistických témat** a **Nejnovější čísla – Rychlé informace**.

Nejméně využívaným produktem je **Registr sčítacích obvodů a budov**, ovšem tento výsledek je dán úzkým okruhem cílových uživatelů tohoto produktu.

7. Našli jste, co jste hledali?

Nově jsme do letošní ankety zařadili otázku, zda uživatelé našich stránek **došli ke svému cíli**.

Celkově ze zúčastněných pouze **3,7 %** na stránkách ČSÚ **nehledalo nic konkrétního**, **58,7 % našlo všechny** nebo **skoro všechny** informace, **36,1 % pouze část** nebo **málo** a **1,4 % nenašlo žádné** z hledaných údajů.



Žádné z hledaných informací nenalezli především **učitelé/profesoři, podnikatelé a novináři**, největší podíl „**informačních turistů**“ (tedy těch, kteří přišli na naše stránky, aniž by hledali konkrétní informaci nebo údaj) je v kategorii „**jiná**“ a mezi **studenty, podnikateli a učiteli/profesy**.

Stejně tak především první návštěvníci („**nováčci**“) u nás z velké části **nehledají nic konkrétního** a spolu s **výjimečnými** návštěvníky a překvapivě také **denními** uživateli **nenalezou žádné** z hledaných informací.

8. Komentáře

Pětina zúčastněných připojila k anketě i komentář jako odpověď na otázku „Co byste na těchto stránkách uvítali, co vám zde chybí nebo vadí?“.

Největší část komentářů se týkala **přehlednosti a struktury** (16,6 %), dále **regionálních dat a informací** (9,7 %) a **chybějících statistik** (9,5 %). Evergreenem zůstává nevyhovující **vyhledávání** (8,9 %).

Dalšími častými výtkami byla **špatná orientace**, nedostatky v **časových řadách**, málo **odkazů**, požadavky na **aktuálnost dat** a zároveň **dostupnost archivních údajů** a další.

Celkový i tématicky strukturovaný přehled všech komentářů bude dostupný společně s touto zprávou a bude podle zaměření předán příslušným VPO.

Potěšitelné je, že návštěvníci neváhali připsat komentář i v případě **spokojenosti a pochval** a tyto vzkazy tvořily dokonce **8,6 %**.

Závěr

Výsledky letošní ankety byly netrpělivě očekávány vzhledem k zásadní letní změně vzhledu a částečně i struktury webové stránky ČSÚ.

V kombinaci s výsledky testování uživatelské přístupnosti stránek budou ze získaných informací vyvozeny závěry pro další drobnější a postupné úpravy funkcionalit a obsahu stránek tak, abychom přiblížili hlavní prezentační bránu ČSÚ blíže požadavkům a potřebám uživatelů stránek.

Zpracovala: Eva Kortanová
V Praze 18. 12. 2007