

Anketa uživatelů 2007

V období od 18. prosince do 10. února 2007 proběhla v pořadí již čtvrtá anketa spokojenosti uživatelů statistických výstupů. Dotazník vyplnilo celkem 401 respondentů, což je o 42 více než v roce 2006, o 99 více než v roce 2005 a o 48 více než v roce 2004. Většina uživatelů odpověděla elektronicky.

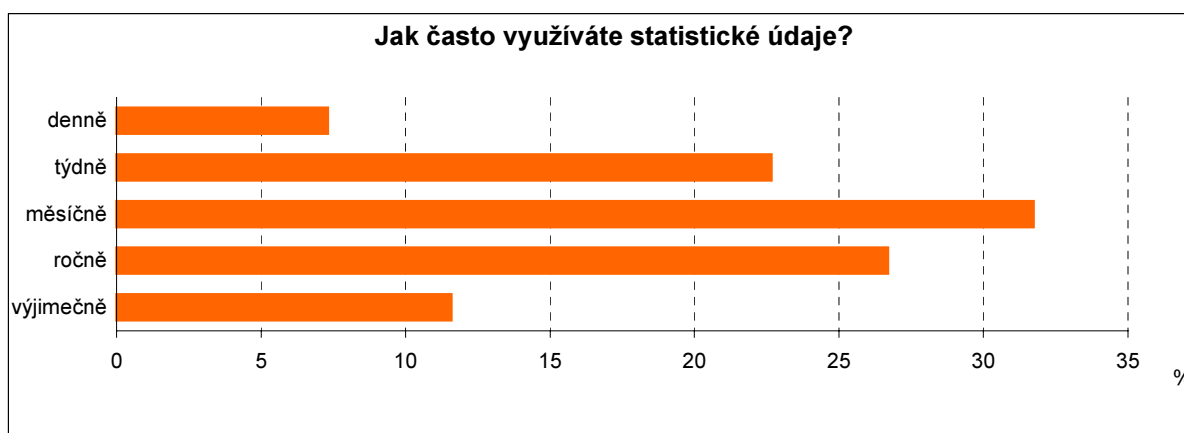
Proti minulému roku se dotazník příliš nelišil. Do výčtu používaných informací (otázka 7) byla zařazena i veřejná databáze; dvě otázky z loňského dotazníku (zda uvedené možnosti získání informací a výčet produktů uspokojují očekávání uživatelů) byly spojeny do jedné otázky a otázka, co uživatelé nejvíce postrádají, není letos opatřena stupnicí známek. Porovnání s rokem 2006 je tedy možné téměř u všech otázek.

Tam, kde to bylo možné, byly odpovědi převedeny na známky (např. u otázky týkající se metodického komentáře - vždy=1; často=2; někdy=3; málokdy=4; nikdy=5).

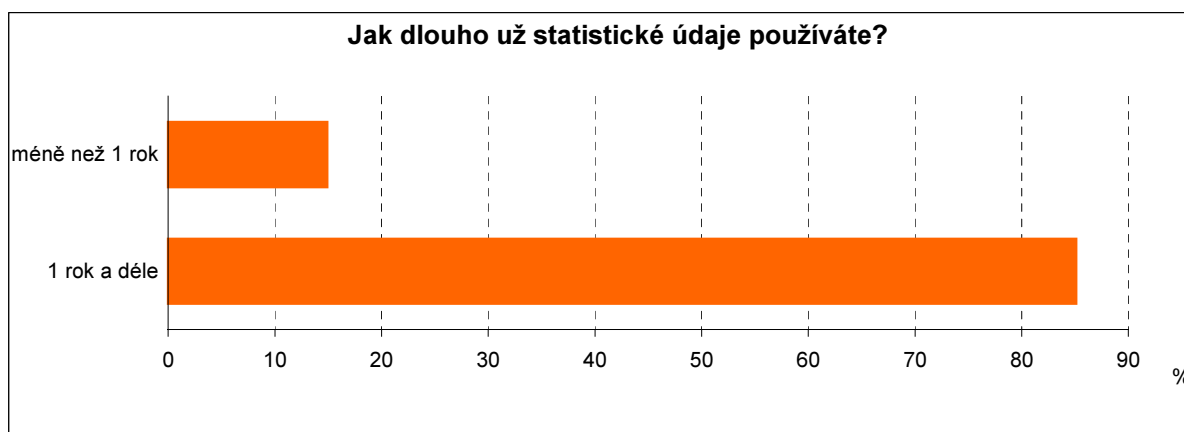
Úvodem je ještě nutné poznamenat, že se jedná o anketu, nikoli o reprezentativní zjišťování, což je nezbytné mít na paměti při vyhodnocování výsledků a jejich porovnávání mezi jednotlivými lety.

1. Uživatelé

Více než 88% respondentů je možné zařadit mezi pravidelné uživatele statistických výstupů. Mezi nimi je 32% těch, kteří používají výstupy ČSÚ v měsíční periodicitě (loni rovněž třetina), týdně je používá více než pětina pravidelných uživatelů (loni čtvrtina) a zastoupení denních uživatelů se snížilo na 7% (loni desetina všech uživatelů).



Pokud jde o skupiny uživatelů a jejich počet, byly nabízeny trochu jiné skupiny, do kterých se uživatelé zařadili, přesto je možné některé informace uvést: mezi respondenty bylo stejně jako v minulém roce nejvíce pracovníků státní správy a samosprávy, i když proti loňsku jejich podíl mírně klesl (z jedné třetiny na čtvrtinu). Naproti tomu se značně zvýšilo zastoupení studentů (z desetin téměř na čtvrtinu) – studenti se tak stali druhou nejčetnější skupinou uživatelů; na třetím místě jsou ti, kteří se charakterizovali jako analytici, akademici, výzkum a vývoj (mírný pokles počtu proti loňskému roku), ve skupině pracovníků „zaměstnanci v soukromé sféře“ (loni pod názvem pracovníci „hospodářské komory, zaměstnaneckých svazů a podniková sféra“) se počet rovněž zdvojnásobil.



Z odpovědí na další otázku „Jak dlouho už statistické údaje používáte?“ se opět potvrdilo, že mezi uživateli výstupů ČSÚ převažují pravidelní, dlouhodobí uživatelé – rok a déle je využívá 85% všech uživatelů.

2. Možnosti získání informací

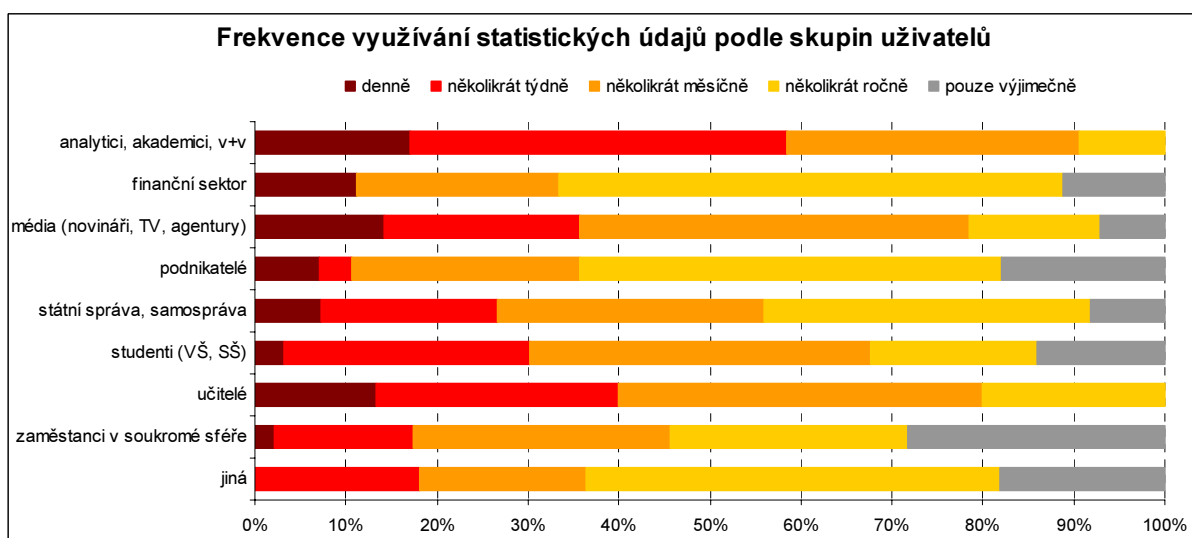
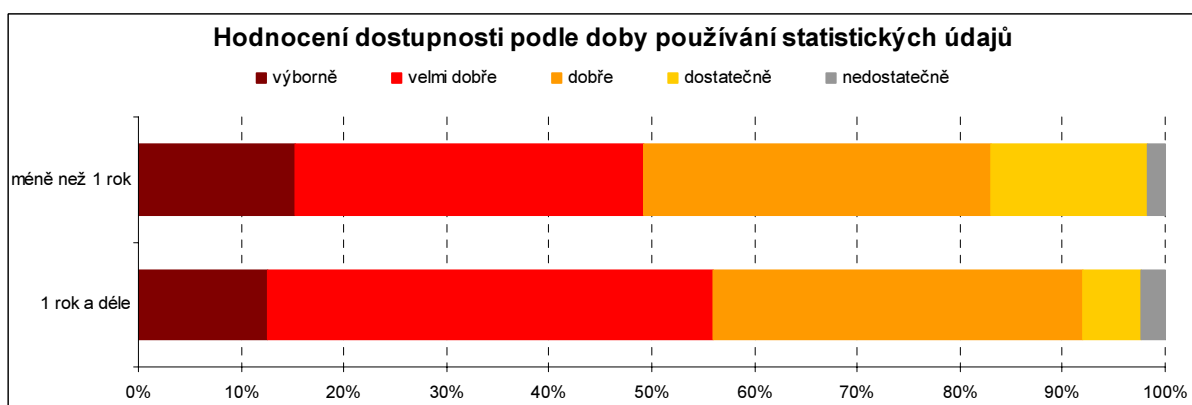
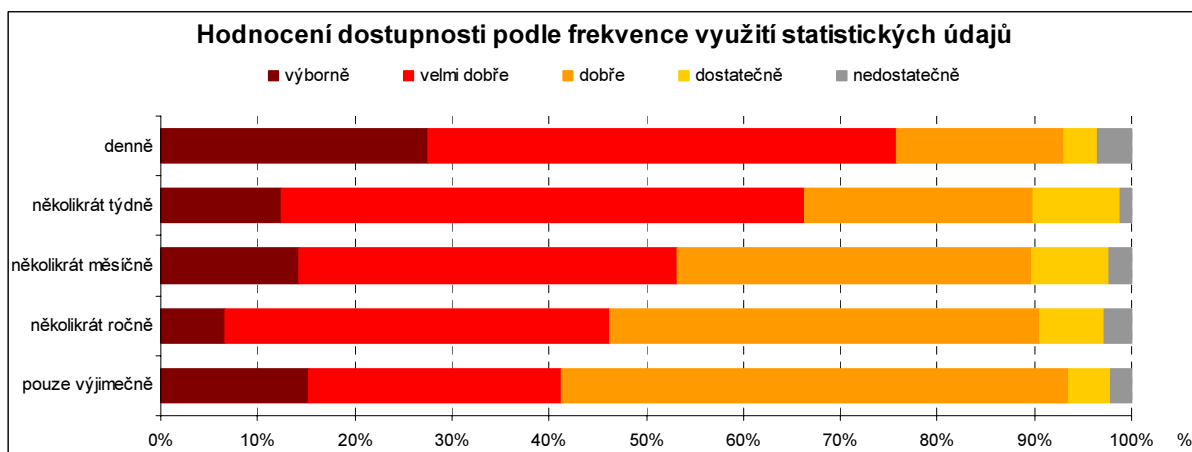
Stejně jako loni byla zařazena otázka „Jsou podle Vašeho názoru statistické údaje dostupné a snadno získatelné?“ Respondenti využili stupnici známek jako ve škole – letošní výsledná známka 2,441 je nepatrně horší – loni 2,328. Potvrzuje se, že dlouhodobí uživatelé výstupů ČSÚ hodnotí lépe – známkou 2,412; o něco horší známkou 2,542 hodnotí dostupnost krátkodobí uživatelé.

Celkově je tedy zřejmé, že ti, kteří užívají výstupy ČSÚ déle a častěji, jsou s jejich dostupností spokojenější.

„Jsou podle Vašeho názoru statistické údaje dostupné a snadno získatelné?“

Frekvence užívání informací	známka
denně	2,069
týdne	2,300
měsíčně	2,452
ročně	2,594

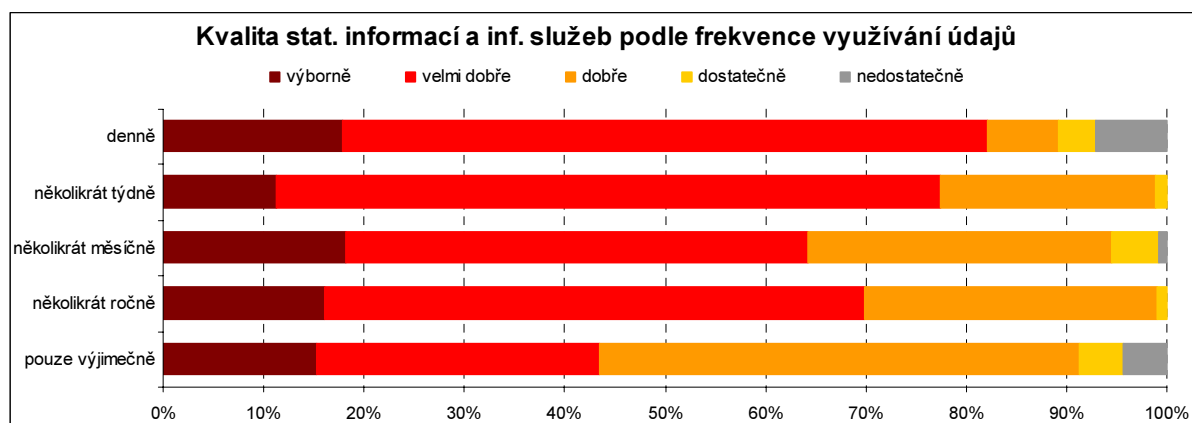
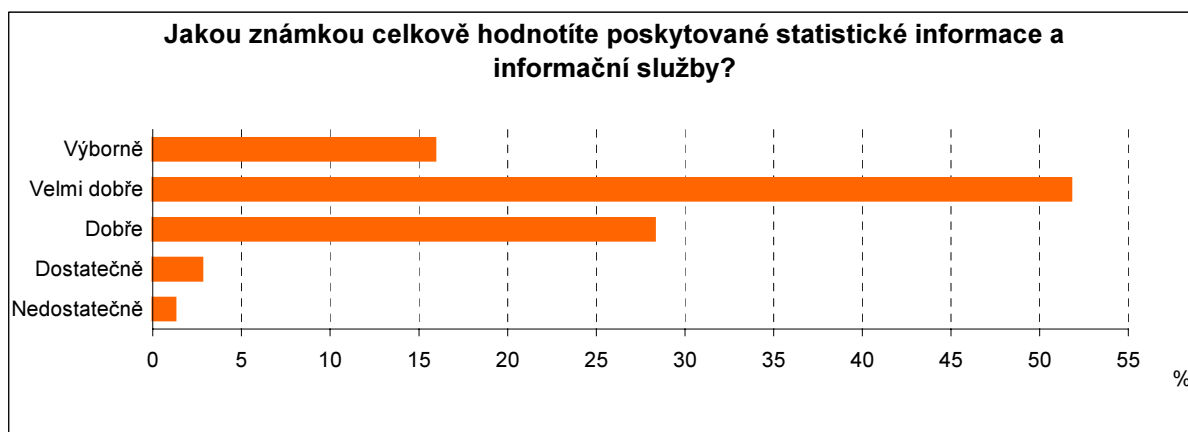
Délka užívání informací méně než rok	2,542
Délka užívání informací 1 rok a déle	2,412



Z hlediska skupin uživatelů nejčastěji – denně – vyhledávají statistické údaje analytici a akademici, zástupci médií a učitelé. Nejspokojenější s dostupností statistických údajů jsou letos zástupci médií (známka 1,571), za nimi následuje skupina podnikatelů (2,276). Nejpřísněji posuzují dostupnost dat studenti – známka 2,613; (třebaže mezi denními uživateli jsou jich jen 3%) následování akademiky a analytiky (známka 2,444). Horší hodnocení v obou těchto skupinách lze odůvodnit tím, že často ke své odborné práci potřebují velmi podrobná data ve speciálních tříděních, což většinou vyžaduje data zpracovat „na míru“, provést zvláštní výběry či anonymizaci dat. Ve skupinách uživatelů tedy neplatí obecně, že čím častěji vyhledávají statistické výstupy, tím jsou spokojenější.

3. Celková spokojenost uživatelů

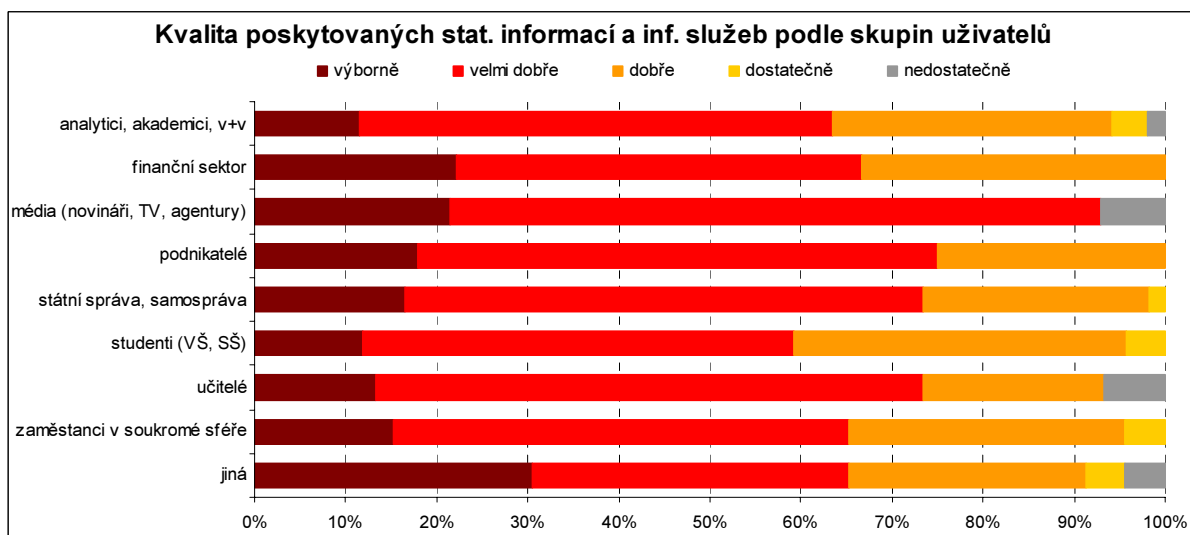
O celkové spokojenosti uživatelů nejvíce vypovídají odpovědi na otázku „Jakou známkou **celkově hodnotíte** poskytované statistické informace a služby?“ Celková známka se letos proti loňskému roku zhoršila na 2,217 (loni 2,04). Vliv na zhoršení známky může mít změna struktury respondentů – došlo k významnému zvýšení zastoupení studentů (z 11 na 23%) - a studenti patří k nejkritičtějším uživatelům. Těch, kteří ocenili informace a služby ČSÚ jedničkou či dvojkou, je téměř 68% (loni téměř 80%, v roce 2005 to bylo 65%, v roce 2004 68%), letos padlo celkem pět pěttek.



Vzhledem k frekvenci využívání statistických údajů jsou s kvalitou statistických informací a služeb (nejvíce jedniček) nejspokojenější uživatelé, kteří využívají služby a informace ČSÚ několikrát měsíčně spolu s denními uživateli; rovněž velmi dobře ČSÚ hodnotí největší skupina uživatelů s frekvencí několikrát týdně. Nejvíce pěttek ale padlo ve skupině denních uživatelů a těch, potřebují statistické informace a služby výjimečně – zřejmě jsou mezi nimi ti, kteří nenacházejí velmi podrobná či speciální data.

„Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace a služby?“

Frekvence užívání informací	známka
denně	2,103
týdně	2,100
měsíčně	2,238
ročně	2,150
výjimečně	2,543

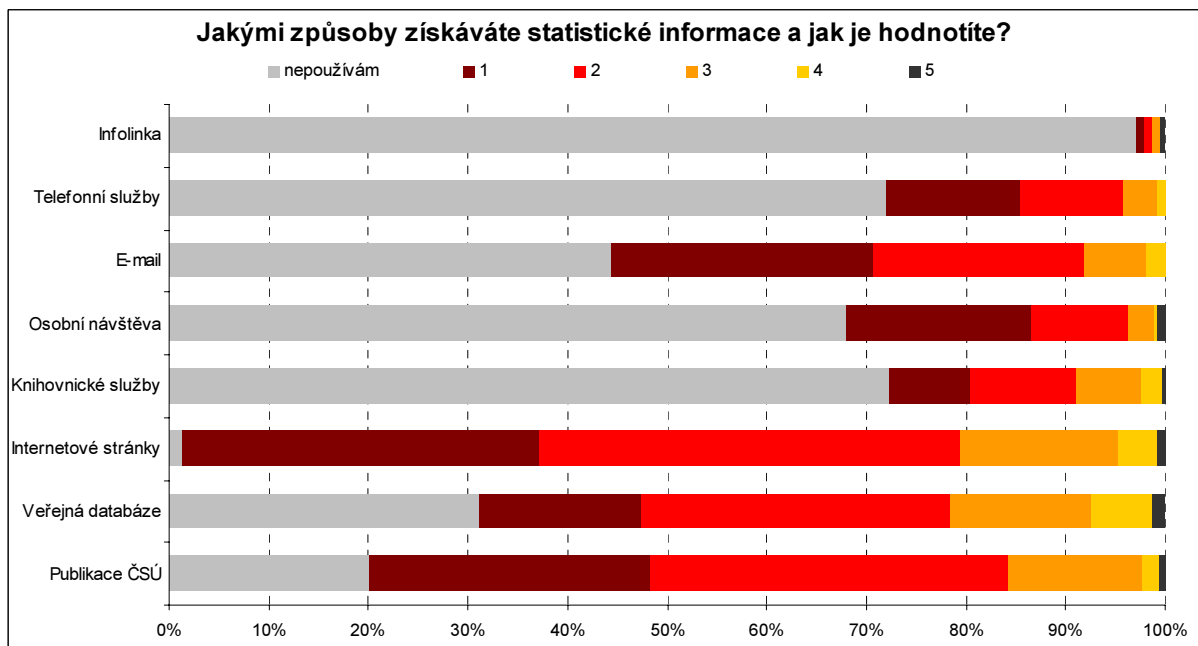


Z hlediska frekvence celkově lépe hodnotí kvalitu služeb a poskytovaných informací pravidelní a dlouhodobí uživatelé - opět se prokázalo, že nejméně spokojeni jsou ti, kteří využívají služeb ČSÚ jen několikrát ročně. - Z hlediska skupin uživatelů jsou s kvalitou poskytovaných informací a služeb velmi spokojeni zástupci médií (známka 2,000) a podnikatelů (2,071), velmi dobré hodnocení (známku 2,111) dávají zástupci finančního sektoru a státní správy a samosprávy (2,119). Nejméně spokojeni jsou studenti (známka 2,333), učitelé (2,267) a zaměstnanci v soukromé sféře (2,239).

Stejně jako loni jsme se tázali na odbornou způsobilost a vstřícnost zaměstnanců ČSÚ; pro porovnání jsme získali zvlášť informace o vstřícnosti a zvlášť o odborné způsobilosti. Uživatelé měli na výběr možnosti: pozitivně, negativně; byla nabídnuta i varianta „nemohu posoudit“. Ke každé otázce se vyjádřilo 396 uživatelů, z nich 217 hodnotilo zaměstnance ČSÚ jako způsobilé, pouze 6 negativně (loni 227 pozitivních a žádná negativní odpověď). Za vstřícné pokládá zaměstnance ČSÚ 234 uživatelů (přes 59% všech uživatelů), pouze 9 hodnotilo negativně (loni 266 pozitivních odpovědí, 4 negativní). Opět se potvrdilo, že pokud se uživatelé dostanou do kontaktu s pracovníky úřadu, hodnotí je převážně pozitivně a jsou spokojeni.

Předmětem vyhodnocení ankety uživatelů jsou i způsoby získávání statistických informací a jejich posouzení uživateli. V tom byly zahrnuty i služby, které uživatelé nejčastěji používají a které poskytují útvary informačních služeb (pracoviště na krajích i v ústředí). Ve výčtu byla automatická Infolinka, telefonní informační služby, e-mail, osobní návštěva, knihovnické služby, internetové stránky, veřejná databáze (která byla letos nově zařazena) a publikace ČSÚ.

Nejvíce uživatelů (téměř 99%) se vyjádřilo k možnosti získávat informace - stejně jako loni - na webových stránkách úřadu, v publikacích (téměř 80%) a prostřednictvím e-mailu (47%). Tradičně malé zkušenosti mají uživatelé s infolinkou – letos 97% na tuto otázku odpovědělo, že ji nepoužívá. Rovněž telefonní služby, osobní návštěva a knihovnické služby jsou využívány podstatně méně než elektronické zdroje. Uživatelé nejlépe hodnotí e-mail, a to známkou 1,709 (loni 1,740, v roce 2005 1,87). Osobní návštěvy, jichž využilo 32% respondentů, jsou hodnoceny rovněž velmi pěknou známkou 1,593 (loni 2,046); internetové stránky hodnotí uživatelé známkou 1,902; (loni 1,98), telefonní služby, jichž využilo necelých 30%, oceňují známkou 1,699 (loni 1,84). Publikace byly letos oceněny známkou 1,883 lepší než loni 1,97 – otázka však ani letos však nespecifikuje druhy publikací. Veřejnou databázi využilo téměř 69% respondentů a hodnotili ji známkou 2,209. Potvrdilo se totéž jako loni, že nejméně používaný zdroj informací – infolinka – je hodnocena nejnižší známkou 2, 429 (loni 2,16; v roce 2005 2,26). U všech ostatních druhů služeb tedy došlo ke zlepšení známky. Zde se objevuje určitý rozpor – zatímco celkové hodnocení spokojenosti se službami kleslo, jednotlivé služby jsou hodnoceny lépe než v minulých letech.



I letos byly tři otázky zaměřeny na důležitá specifická témata, a to metodické popisy dat, obsahovou srozumitelnost číselných údajů a srozumitelnost obsahových textů. Otázku dostatečnosti metodického komentáře zodpovědělo 389 respondentů, z nich přes 69% uvedlo, že je vždy nebo často spokojeno s metodickým popisem (loni 70%, v roce 2005 57%), celková známka je 2,115 (loni 2,115, v roce 2004 2,34). Číselné údaje pokládá za obsahově srozumitelné vždy nebo často téměř 85% z 393 respondentů (86% loni, v roce 2005 73%). Celková známka je 1,857 (loni 1,82; v roce 2005 2,07). Texty jsou obsahově srozumitelné vždy a často pro téměř 78% z 393 respondentů, kteří dali celkovou známku 1,939. Celkově lze říci, že u těchto otázek zůstalo hodnocení zhruba na stejné úrovni jako loni.

Z hlediska skupin uživatelů hodnotí metodické popisy dat nejlépe uživatelé ze státní správy a samosprávy – známkou 1,914; nejkritičtější jsou studenti (známka 2,314) a skupina analytiků a akademiků (2,170). Číselné údaje jsou obsahově srozumitelné nejlépe skupině analytiků a akademiků (známka 1,685), následují zástupci státní správy a samosprávy (1,792). I zde dávají studenti nejnižší známku – třebaže stále lepší než chvalitebnou – 1,903.

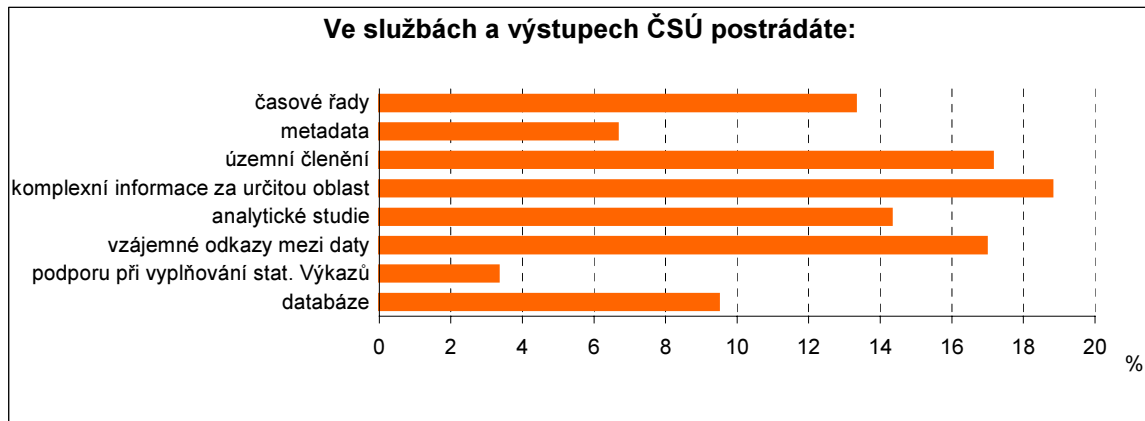
Obsahovou srozumitelnost doprovodných textů hodnotí lépe než chvalitebně zástupci státní správy a samosprávy (1,865) i analytici a akademici (1,870). Kritičtí jsou studenti (známka 2,069), nejkritičtější jsou zaměstnanci v soukromé sféře (známka 2,153).

Součástí šetření spokojenosti uživatelů je rovněž snaha zjistit, co uživatelé ve službách a produktech nejvíce postrádají, co je největším zdrojem jejich nespokojenosti. V nabízených možnostech byly časové řady, metadata, územní členění, komplexní informace za určitou oblast, analytické studie, vzájemné odkazy mezi daty, podpora při vyplňování statistických výkazů, databáze a jiné. Letos nelze přepočítat odpovědi na známky, protože odpovědi nebyly označeny hodnotící škálou, je však možné porovnat s loňskými výsledky, které služby a výstupy uživatelé nejvíce (nebo nejméně) postrádali. Celkem 601 odpovědí znamená, že bylo označeno i více možností. Uživatelé letos nejméně postrádají podporu výkazů a metadata; naopak nejvíce postrádali kompletní informace za určitou oblast, územní členění a analytické studie. Loni uživatelům nejméně scházely analytické studie, nejvíce postrádali vzájemné odkazy mezi daty, časové řady a kompletní informace za určitou oblast.

Uživatelé měli možnost v poznámce také uvést, co přesně ve službách a výstupech ČSÚ postrádají. V dotaznících se objevily tyto náměty:

- Informace za okresy či města, městské obvody
- Fotodokumentace
- Aktuální mezinárodní srovnání
- Aktuální data obcí
- Regionální údaje
- On-line databáze

- Podrobnější údaje
- Prognózy



4. Závěr

Celkově lze uvést, že anketa spokojenosti uživatelů za rok 2006 nepřinesla žádná překvapivá zjištění, ani neočekávanou kritiku. Je potěšující, že žádná z připojených poznámek neměla pejorativní charakter; kritické postřehy uživatelů byly spíše věcné; řada z nich může být přínosem pro další zkvalitnění produktů a služeb ČSÚ. K jejím hlavním výsledkům patří:

- Počet odpovědí se zvýšil z 359 v roce 2006 na 401 v roce 2007
- Celkové hodnocení kvality poskytovaných statistických informací a služeb se mírně zhoršilo – z 2,04 v roce 2006 na 2,217 v roce 2007; na druhé straně se hodnocení jednotlivých služeb zlepšilo; z hlediska skupin uživatelů jsou velmi spokojeni zástupci médií a podnikatelů a zástupci státní správy a samosprávy; nejméně spokojeni jsou analytici, akademici a studenti
- 88% uživatelů lze považovat za pravidelné, nejvíce je mezi nimi zastoupeno pracovníků státní správy a samosprávy, počet uživatelů z řad studentů se zdvojnásobil
- Čím pravidelnější uživatel je a čím déle používá výstupy ČSÚ, tím lépe hodnotí dostupnost údajů
- Uživatelé pokládají zaměstnance ČSÚ za vstřícné a odborně způsobilé
- Mezi možnostmi získávání informací je na prvním místě e-mail, nejlépe hodnocena je osobní návštěva; hodnocení v této otázce bylo celkově lepší než loni; uživatelé prakticky nepoužívají infolinku
- Uživatelům nejvíce schází kompletní informace za určitou oblast, územní členění a analytické studie

Zpracovaly: Alena Bokvajová, Eva Kortanová