

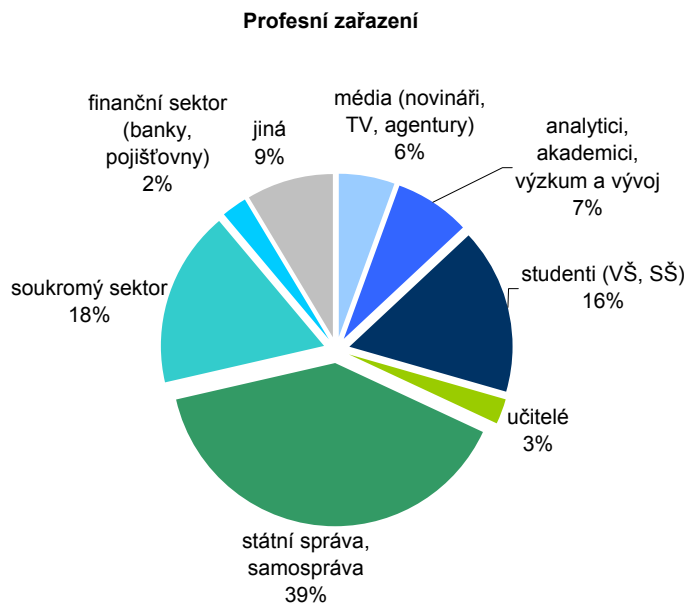
Anketa uživatelů 2008 (za rok 2007)

V období od 5. prosince 2007 do 8. února 2008 proběhla v pořadí již pátá anketa spokojenosti uživatelů statistických výstupů. Tištěné dotazníky byly k dispozici předplatitelům již zhruba od poloviny listopadu. Dotazník vyplnilo celkem 426 respondentů, což je o 25 více než v roce 2007, o 67 více než v roce 2006 a o 124 více než v roce 2005. Počet respondentů ankety uživatelů tedy vzrostl proti roku 2005 o více než třetinu. Většina uživatelů tradičně odpověděla elektronicky.

Dotazník ankety uživatelů 2008 za rok 2007 byl proti předchozímu roku mírně upraven. Nově byla zařazena otázka (č. 2) týkající se účelu použití statistické informace. Otázka týkající se doby používání statistických informací byla vypuštěna; dále byl rozšířen a zpřesněn výčet používaných informací, a sice o analýzy, klasifikace, nejaktuálnější údaje, časové řady, historické údaje, metodické informace, regionální data, ostatní databáze a mezinárodní srovnání. Uživatelé hodnotili slovy „používám“, „spokojen“, „nespokojen“. Otázku způsobu získávání statistické informace (v roce 2006 otázka č. 7) bylo proto možné v těchto souvislostech vyjmout. U otázky týkající se metodických popisů dat (č. 8) byly odpovědi převedeny na známky (vždy=1; často=2; někdy=3; málokdy=4; nikdy=5). Uživatelé mohli letos navíc připojit komentář ke konkrétní službě či produktu, který postrádají (otázka č. 11). Získané údaje tedy lze porovnat s loňským rokem i předchozími léty téměř u všech otázek; při vyhodnocování a porovnávání výsledků je třeba však mít na paměti, že se jedná o anketu, nikoli o reprezentativní zjišťování.

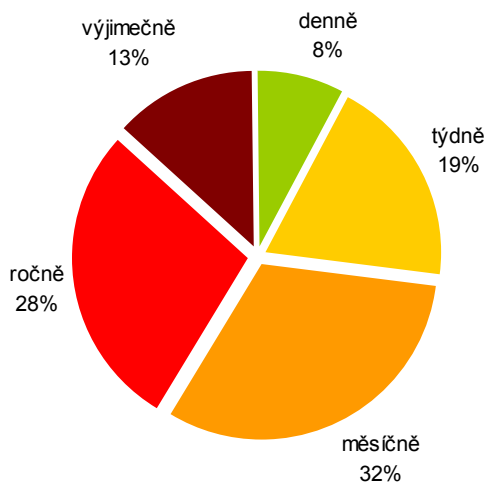
1. Uživatelé

Více než 86 % (v roce 2006 88 %) respondentů je možné zařadit mezi pravidelné uživatele statistických výstupů. Mezi nimi je i letos třetina těch, kteří používají výstupy ČSÚ v měsíční periodicitě (v roce 2006 rovněž třetina), týdně je používá zhruba pětina pravidelných uživatelů (v roce 2006 rovněž pětina), proti předchozímu roku přibylo denních uživatelů (8 %, v roce 2006 7 %). Rozdělení skupin uživatelů přináší graf Profesionální zařazení:

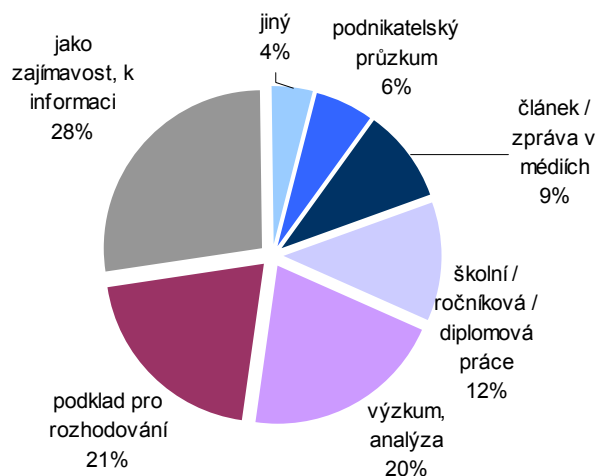


Skupiny uživatelů zůstaly prakticky ve stejném výčtu jako v roce 2006; podnikatelé byli připojeni do skupiny „soukromý sektor“. Struktura respondentů se proti předchozímu roku změnila. Proti předchozímu roku totiž výrazně vzrostl podíl respondentů ve státní správě a samosprávě až na třetinu, v roce 2006 jich byla čtvrtina. Lze uvést, že o druhé místo se rozdílem několika hlasů dělí respondenti ze soukromého sektoru (17 %) a studenti, jejichž počet poklesl – v roce 2006 čtvrtina všech uživatelů, nyní 16 %. Počet těch, kteří se v roce 2007 vymezili jako analytici, akademici, výzkum a vývoj, se proti předchozímu roku snížil o polovinu, takže jsou až na 4. místě (v roce 2006 na 3. místě). Pětina uživatelů používá statistické informace pro výzkumnou a analytickou činnost, další pětina uživatelů uvedla, že jim statistické informace slouží jako podklad pro rozhodování, téměř třetina jako zajímavost a k informacím.

Jak často využíváte statistické údaje?



K jakému účelu statistické informace používáte?



2. Možnosti získání informací

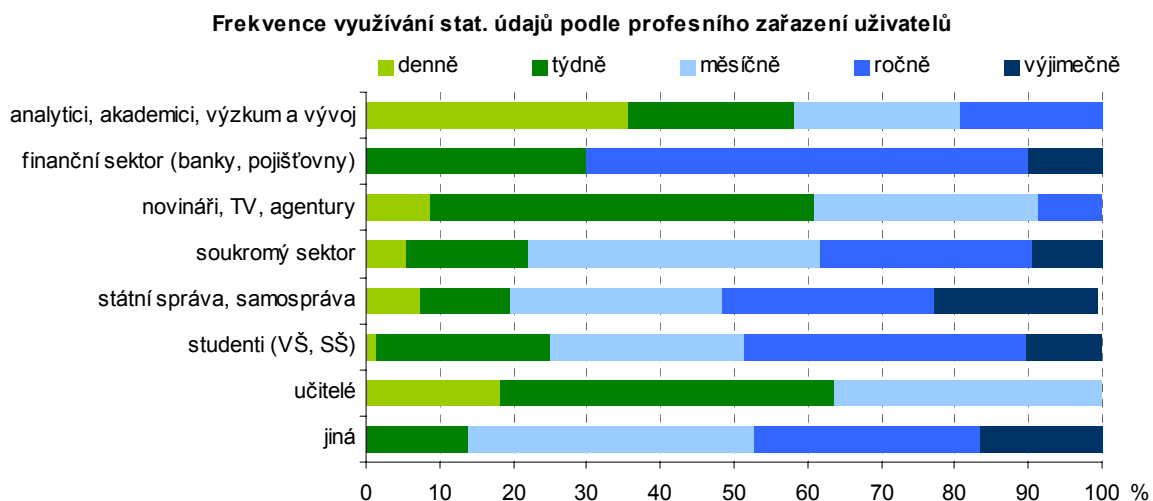
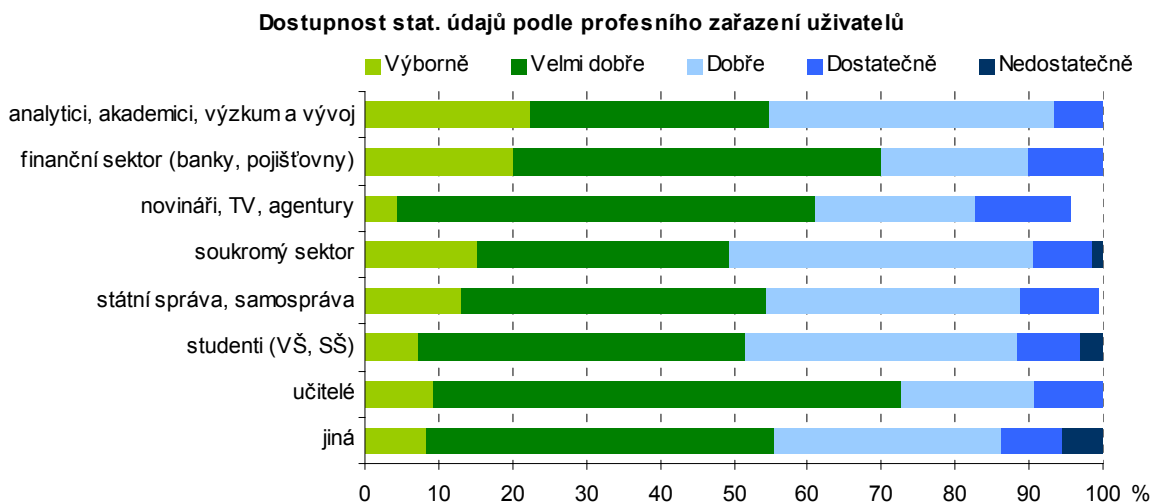
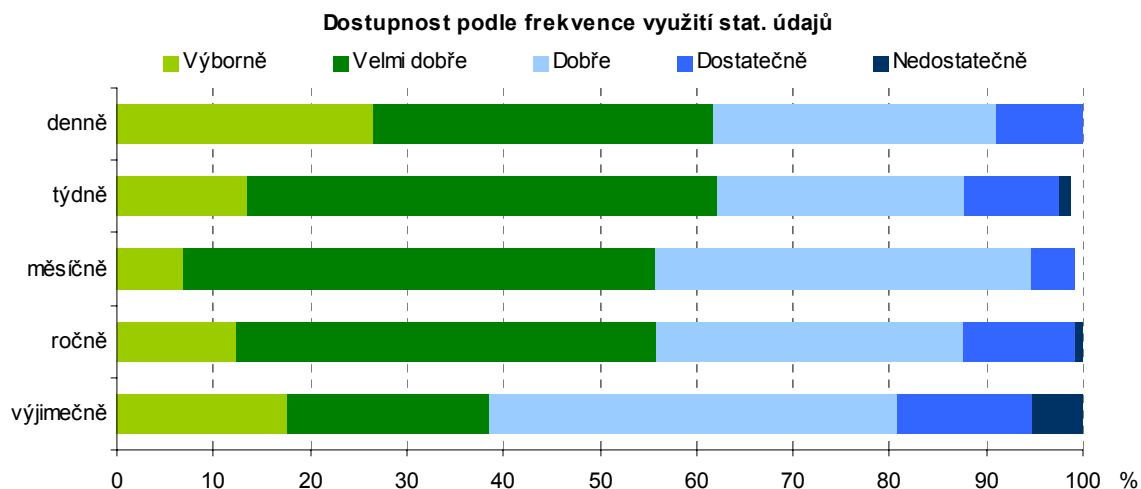
Stejně jako v roce 2006 byla zařazena otázka „Jsou podle Vašeho názoru statistické údaje dostupné a snadno získatelné?“ Respondenti využili stupnici známek jako ve škole – výsledná průměrná známka 2,435 je nepatrně lepší než v roce 2006 (2,440). Je potěšující, že pro více než polovinu respondentů jsou informace výborné a velmi dobře dostupné, jen necelá desetina je velmi nespokojených.

Opět se potvrdilo, že denní uživatelé hodnotí dostupnost výstupů ČSÚ nejlépe – známkou 2,20; nejhůř hodnotí uživatelé přicházející jen několikrát ročně nebo výjimečně (dokonce několik nedostatečných).

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

Frekvence užívání informací	Známka
denně	2,20
týdně	2,32
měsíčně	2,40
ročně	2,52
výjimečně	2,68

Pozn.: V grafech jsou vyznačeny výsledky uživatelů, kteří vybrali nějakou odpověď. Pokud uživatel nechal odpověď nevyplněnou, patří do části zbývající do 100 %.

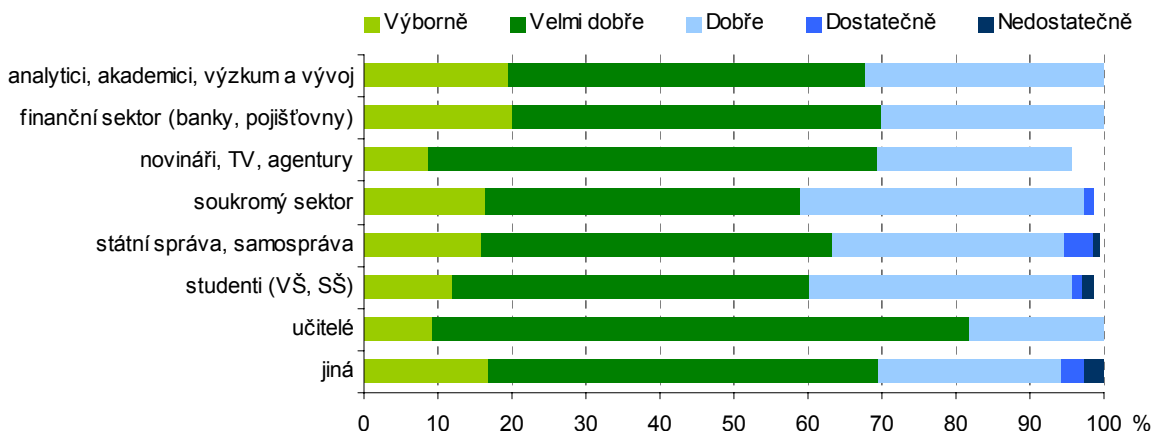


Stejně jako v roce 2006 z hlediska skupin uživatelů nejčastěji – denně – vyhledávají statistické údaje analytici a akademici, následování skupinou učitelů (která byla v roce 2006 na třetím místě), a novináři, TV a agentury. Týdně sledují statistické informace novináři, TV, agentury, učitelé a finanční sektor. Nejspokojenější s dostupností statistických údajů jsou zástupci finančního sektoru (známka 2,20, v roce 2006 2,33) učitelé (2,28; v roce 2006 2,33) analytici a akademici, výzkum a vývoj (2,29; v roce 2006 2,44). Studenti byli tradičně nejpřísnější – průměrná známka 2,56, v roce 2006 2,62. Přestože obě posledně zmíněné skupiny hodnotí kritičtěji, neboť 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, je příjemné, že se průměrná známka z hlediska dostupnosti statistických údajů ve všech zmíněných skupinách proti předchozímu roku zlepšila. Stejně jako v roce 2006 se potvrdilo, že ve skupinách uživatelů neplatí obecně, že čím častěji vyhledávají statistické výstupy, tím jsou spokojenější.

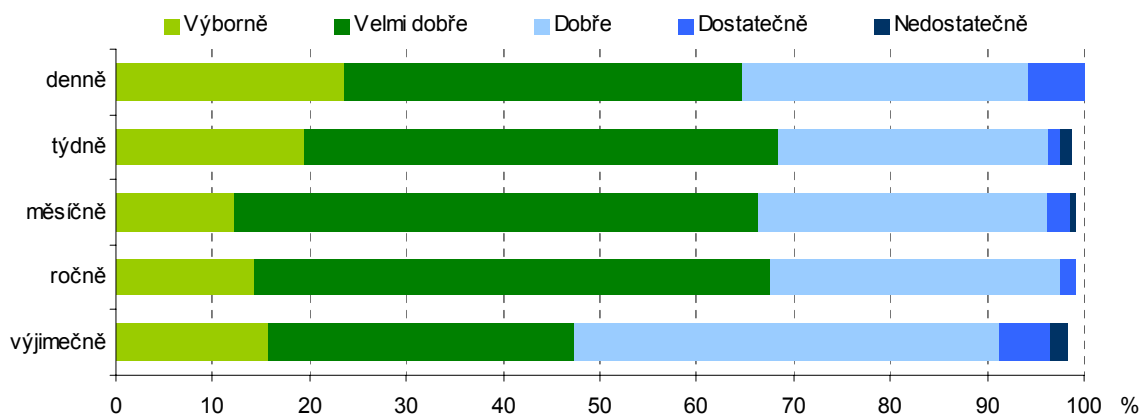
3. Celková spokojenost uživatelů

O celkové spokojenosti uživatelů nejvíce vypovídají odpovědi na otázku „Jakou známkou **celkově hodnotíte** poskytované statistické informace a služby?“ Celková známka se proti předchozímu roku zhoršila na 2,24; v roce 2006 2,22; v roce 2005 2,04. Těch, kteří ocenili informace a služby ČSÚ jedničkou či dvojkou, je méně – 64 % (v roce 2006 68 %, roce 2005 téměř 80 %). Vliv na zhoršení známky může mít změna struktury respondentů – téměř o polovinu se zvýšil počet respondentů ve skupině novináři, TV, agentury a jejich hodnocení kvality statistických dat bylo nejpřísnější – 2,60 (v roce 2006 2,00), třebaže nepadla ani jedna čtyřka nebo pětka. Byli následováni skupinou studentů, kteří hodnotili o něco lépe – 2,28 (v roce 2006 2,33). Zástupci státní správy a samosprávy, jejichž počet rovněž výrazně zvýšil, byli také kritičtější než v roce 2006 – jejich průměrná známka je 2,24 (v roce 2006 2,12). Na druhou stranu jsou nejspokojenější učitelé – průměrná známka 2,09 (v roce 2006 2,26), což je podstatné zlepšení, a zástupci finančního sektoru – průměrná známka 2,10 (v roce 2006 2,12), tedy prakticky beze změny v této skupině. Hodnocení analytiků a akademických pracovníků se rovněž proti předchozímu roku zlepšilo – průměrná známka 2,12 (v roce 2006 2,32), ani v této skupině nepadla čtyřka, ani pětka.

Celková známka hodnocení poskytovaných informací podle profesního zařazení uživatelů



Celková známka hodnocení poskytovaných informací podle frekvence využití stat. údajů



Vzhledem k frekvenci využívání statistických údajů jsou s kvalitou statistických informací a služeb (nejvíce jedniček) nejspokojenější uživatelé, kteří využívají služby a informace ČSÚ týdně (2,12; v roce 2006 2,10) velmi dobře hodnotí kvalitu statistických údajů uživatelé přicházející ročně (2,18; v roce 2006 2,15) a denně (2,18; v roce 2006 2,10). Celkové zhoršení způsobilo 11 dostatečných a tři pětky – napříč spektrem frekvence používání.

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

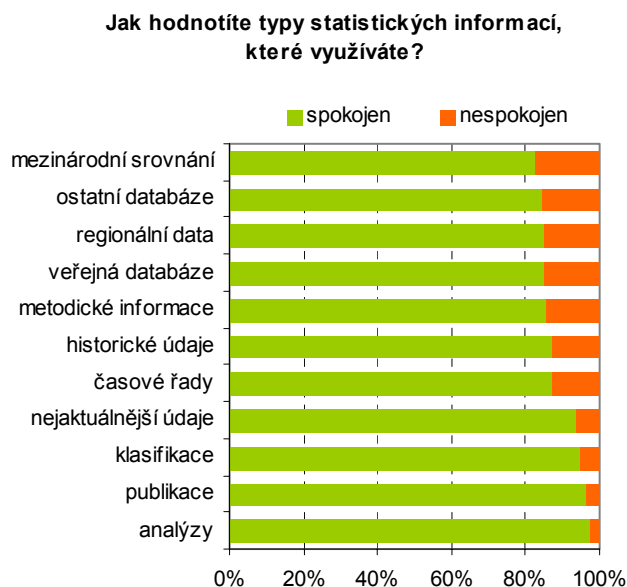
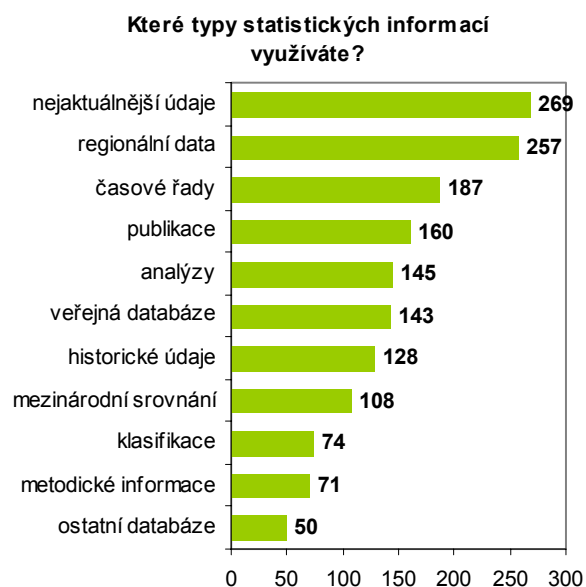
Frekvence užívání informací	známka
denně	2,18
týdně	2,12
měsíčně	2,22
ročně	2,18
výjimečně	2,40

Stejně jako v roce 2006 jsme se tázali na odbornou způsobilost a vstřícnost zaměstnanců ČSÚ; pro porovnání jsme získali zvláště informace o vstřícnosti a zvláště o odborné způsobilosti. Uživatelé hodnotili stupnicí školních známek (na rozdíl od předchozího roku).

K otázce odborné způsobilosti pracovníků ČSÚ se vyjádřilo 418 (v roce 2006 396) uživatelů, výborně a velmi dobře hodnotilo více než 60 %, tj. 253 uživatelů (v roce 2006 217), výsledná průměrná známka je 1,80. Nejspokojenější s odbornou způsobilostí našich pracovníků byli uživatelé ze státní správy a samosprávy – průměrná známka je 1,66, nejméně spokojeni jsou učitelé (1,88), z hlediska frekvence jsou nejspokojenější uživatelé přicházející týdně (průměrná známka 1,64), nejméně spokojeni jsou uživatelé přicházející několikrát ročně – známka 1,86.

K otázce vstřícnosti pracovníků ČSÚ se vyjádřilo 422 uživatelů, hodnotili rovněž velmi pozitivně, a to průměrnou známkou 1,58. Více než 68 % (v roce 2006 přes 59 %) uživatelů dalo výbornou nebo velmi dobrou známku; v obou případech byla jediná pětka. Opět se potvrdilo, že pokud se uživatelé dostanou do kontaktu s pracovníky úřadu, hodnotí je převážně pozitivně a jsou spokojeni. Se vstřícností našich zaměstnanců jsou nejspokojenější novináři, zástupci TV a agentury – průměrná známka 1,30, nejméně spokojeni (známka 1,75) jsou zástupci finančního sektoru. Z hlediska frekvence jsou nejspokojenější denní uživatelé, známka 1,28; nejméně spokojeni jsou uživatelé přicházející jen několikrát ročně – 1,60.

Na rozdíl od předchozího roku uživatelé neposuzovali způsoby získávání statistických informací; měli k dispozici přímo jejich výčet, a hodnotili slovy „používám“, „spokojen“, „nespokojen“.



Je patrné, že nejvíce uživatelů (269) využívá nejaktuálnější údaje, což je více než 63 % těch, kteří odpověděli, spokojeno s nimi je 93,6 %. Na druhém místě jsou regionální data, jichž využívá 257 respondentů ankety, spokojeno je 85,1 %; nejméně respondentů (50) používá ostatní databáze, z nich je spokojených 84,7 %. Podle výsledků jsou respondenti nejspokojenější s analýzami – uvádí to 97,9 % z nich, na druhou stranu nejvíce nespokojených je s mezinárodním srovnáním (17,5 %). Celkově lze uvést, že z uživatelů, kteří uvedli, že používají některé z výčtu statistických informací, je více než 80 % spokojených, což je velmi pozitivní zjištění.

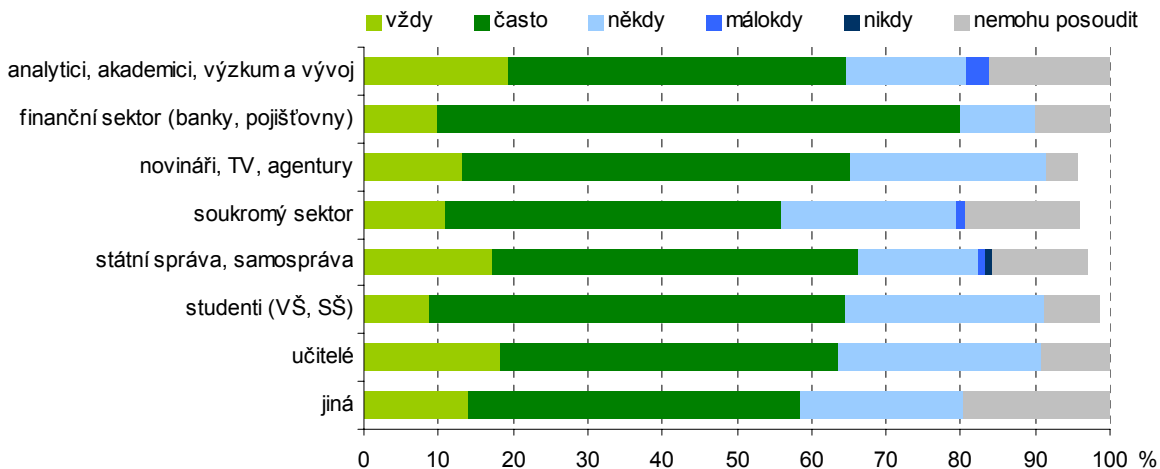
I v roce 2007 byly tři otázky zaměřeny na důležitá specifická témata, a to metodické popisy dat, obsahovou srozumitelnost číselných údajů a srozumitelnost obsahových textů. Metodický komentář považuje za postačující vždy a často téměř 66 % uživatelů (v roce 2006 přes 69 %), pouze 1 % respondentů ankety bylo s komentáři spokojeno málokdy (v roce 2006 téměř 3 %). Průměrná známka je letos lepší než v roce 2006 – 2,089 (2,12), na rozdíl od předchozího roku bylo hodnoceno bez jediné pětky. Stejně jako v roce 2006 jsou z hlediska skupin uživatelů i letos nejspokojenější zástupci státní správy a samosprávy (známka 1,93; v roce 2006 1,92), nejméně spokojení jsou studenti – 2,16, v roce 2006 2,32. Z hlediska frekvence využívání jsou nejspokojenější denní uživatelé (1,68; v roce 2006 2,28), nejkritičtější jsou ti, kteří přicházejí několikrát týdně (2,28, v roce 2006 1,94).

Číselné údaje pokládá vždy a často za obsahově srozumitelné téměř 82 % (v roce 2006 téměř 85 %), necelé 1 % málokdy a nikdy (v roce 2006 pro více než 1 %), letošní průměrná známka je 1,92, v roce 2006 1,86. Ve skupinách i letos byli nejkritičtější studenti (1,98; v roce 2006 1,90), na rozdíl od předchozího roku byli nejspokojenější učitelé – 1,64, v roce 2006 1,66. Z hlediska frekvence byli nejspokojenější denní uživatelé 1,32 (v roce 2006 1,76). Nejméně spokojeni byli ti, kteří přicházejí výjimečně (1,94; v roce 2006 2,10).

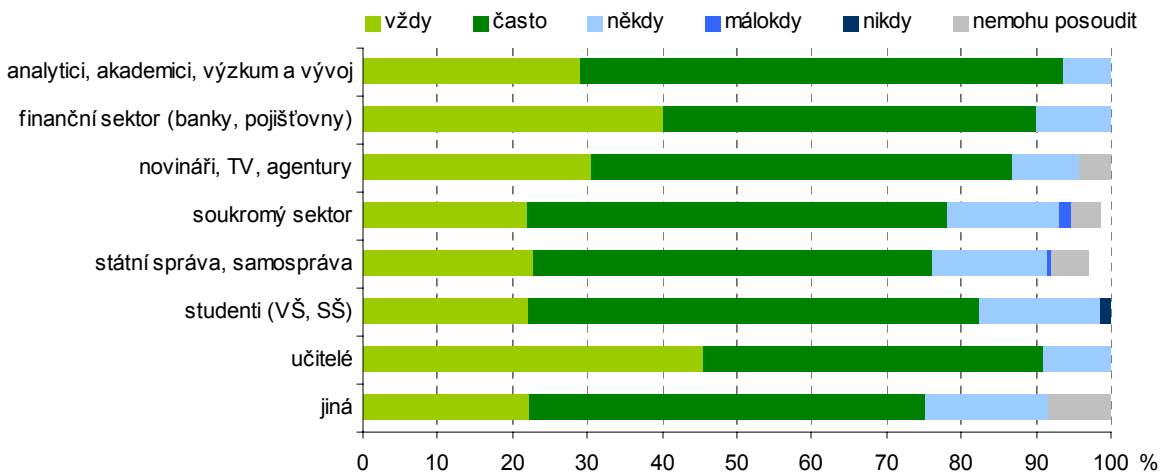
Doprovodné texty pokládá za obsahově srozumitelné vždy a často více než 75 % respondentů ankety (v roce 2006 přes 77 %), málokdy a nikdy jen necelé 2 %, v roce 2006 téměř 3 %. Letos nebyla žádná pětka, ale padlo celkem 8 čtyřek. Průměrná známka spokojenosti s doprovodnými texty je 1,98 (v roce 2006 1,94). Obsahovou srozumitelnost doprovodných textů hodnotí lépe než chvalitebně (1,70) zástupci finančního sektoru (v roce 2006 1,56), nejkritičtější jsou novináři a zástupci médií a agentur – průměrná známka je letos 2,04 (v roce 2006 1,84). Z hlediska frekvence jsou nejspokojenější uživatelé přicházející denně – známka 1,82.

Výsledky hodnocení metodických komentářů, ve vztahu ke skupinám uživatelů i frekvenci vyhledávání statistických údajů, jsou v relaci s letošní strukturou uživatelů. Celkově lze říci, že u těchto tří otázek zůstalo hodnocení zhruba na stejné úrovni jako v roce 2006. Pozitivní je, že ve všech třech otázkách bylo nespokojených uživatelů méně než v roce 2006.

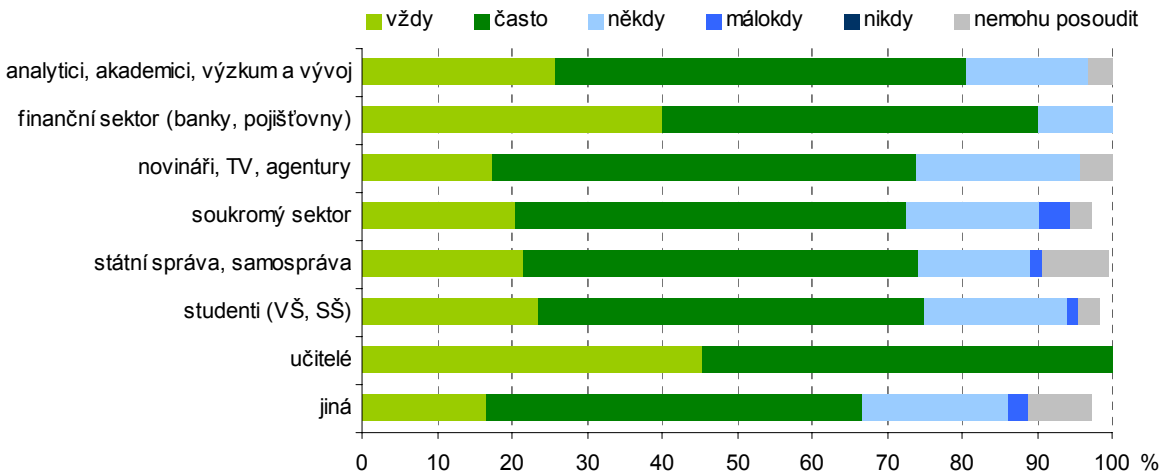
Dostatečný metodický komentář podle profesního zařazení uživatelů



Obsahová srozumitelnost číselných údajů podle profesního zařazení uživatelů



Obsahová srozumitelnost doprovodných textů podle profesního zařazení uživatelů



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, metodické popisy dat, územní členění, komplexní informace za určitou oblast, analytické studie, vzájemné odkazy mezi daty, podporu při vyplňování statistických výkazů, databáze, informace srozumitelné i neodborníkům, či jiné. Ani 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. Na tuto otázku přišlo celkem 427 odpovědí (v roce 2006 601 – bylo označeno i více možností). Nejvíce respondenti postrádali územní členění dat, informace srozumitelné i neodborníkům, větší množství grafů a map; v roce 2006 nejvíce postrádali kompletní informace za určitou oblast, územní členění a analytické studie. Naopak nejméně postrádají metodické popisy dat, v roce 2006 podporu výkazů a metadata.

Uživatelé měli již tradičně 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
- Aktuální mezinárodní srovnání
- Aktuální data obcí
- Regionální údaje
- On-line databáze
- Podrobnější údaje

4. Závěr

Celkově lze uvést, že anketa spokojenosti uživatelů za rok 2007 přinesla obdobné výsledky jako v roce 2006; v porovnání s loňským rokem dílčí zhoršení průměrných známek v určité skupině uživatelů vyvažuje jejich dílčí zlepšení ve skupině jiné. Respondenti nepřišli s neočekávanou kritikou, jejich připomínky k chybějícím údajům se již několik let opakují, jsou věcné a konstruktivní, takže by řada z nich by měla být stimulem pro další zkvalitnění produktů a služeb úřadu. K hlavním výsledkům letošní ankety uživatelů patří:

- Počet odpovědí se zvýšil ze 401 v roce 2007 na 426 v roce 2008.
- Celkové hodnocení kvality poskytovaných statistických informací a služeb se opět mírně zhoršilo: známka 2,24; v roce 2006 2,22; v roce 2005 2,04. Z hlediska skupin uživatelů jsou letos nejspokojenější učitelé a zástupci finančního sektoru, nejméně spokojeni jsou uživatelé ve skupině novináři, TV, agentury. Pětina respondentů využívá statistické údaje k výzkumné či analytické činnosti, pětina jako podklad pro rozhodování, třetina pro informaci či pro zajímavost.
- Struktura respondentů se proti předchozímu roku změnila. Výrazně vzrostl podíl respondentů ve státní správě a samosprávě až na třetinu, v roce 2006 jich byla čtvrtina. Lze uvést, že o druhé místo se rozdílem několika hlasů dělí respondenti ze soukromého sektoru (letos 17 %), a studenti, jejichž počet poklesl – v roce 2006 čtvrtina všech uživatelů, letos 16 %. Počet těch, kteří se letos vymezili jako analytici, akademici, výzkum a vývoj, se proti předchozímu roku snížil o polovinu.
- Více než 86 % uživatelů (v roce 2006 88 %) lze považovat za pravidelné, nejvíce je mezi nimi zastoupeno pracovníků státní správy a samosprávy, zvýšil se i počet denních uživatelů.
- Pro více než polovinu respondentů jsou informace výborně a velmi dobře dostupné, jen necelá desetina je velmi nespokojených, denní uživatelé hodnotí výstupy ČSÚ nejlépe.
- Uživatelé pokládají zaměstnance ČSÚ za velmi vstřícné a odborně způsobilé.
- Více než 80 % uživatelů, kteří používají některé z uvedených statistických informací, je spokojených.
- Z připojených komentářů vyplývá, že uživatelům nejvíce schází územní členění dat, informace srozumitelné i neodborníkům, větší množství grafů a map; v roce 2006 postrádali kompletní informace za určitou oblast, územní členění a analytické studie. Kritické připomínky zazněly i k časovým řadám a veřejné databázi.

Zpracovaly: Alena Bokvajová, Eva Kortanová