

Na vaše dotazy odpovídají naši profesionálové

Podrobné údaje o vybraných obcích pro noviny *Sächsische Zeitung*, údaje o vývoji České republiky pro *School of Political Studies University of Ottawa*, data ze sčítání lidu v období Rakousko-Uherska pro *Lafayette College Pennsylvania*. To jsou jen střípky z činnosti **informačních služeb ČSÚ**.

Další branou, kterou proudí informace a data z Českého statistického úřadu k externím uživatelům, jsou vedle internetových stránek pracoviště informačních služeb. Sídlí jak v ústředí, tak ve všech čtrnácti krajích. Je na ně každý rok zasláno více než třicet tisíc dotazů a požadavků. V roce 2011 byl počet dotazů o něco vyšší. Informační služby jich obdržely a zodpověděly více než 31 tis., přičemž přibližně polovina jich byla směřována na ústředí ČSÚ a polovina na krajská pracoviště.

Lidé a instituce však nevyužívají informační služby během roku rovnoměrně.

Nejvíce zákazníků se na ČSÚ již tradičně obrací v 1. čtvrtletí. Začátkem ledna se vždy zveřejňují údaje o inflaci za předchozí rok, o které

Mezinárodní informační služby

ČSÚ poskytuje kromě dat za Českou republiku i data mezinárodní. Je také zapojen do sítě národních kontaktních center **European Statistical Data Support (ESDS)**, jejímž účelem je poskytovat evropská data národním uživatelům v národním jazyce. V rámci této služby bylo zodpovězeno 623 dotazů.

je veliký zájem. Navíc je zde patrný vliv SLDB 2011, které vrcholilo na konci 1. a začátku 2. čtvrtletí.

Zajímavé je sledovat odlišnosti ve způsobu zaslání požadavku mezi krajskými pracovišti a ústředím.

Zatímco v regionech používá k položení dotazu více než polovina uživatelů telefon, do ústředí jsou dotazy nejčastěji zaslány e-mailem (44 %). Rozdíly jsou také v četnosti osobních návštěv – na krajích zajde osobně čtvrtina uživatelů, v ústředí pouze desetina.

Bleskové vyřízení většiny dotazů

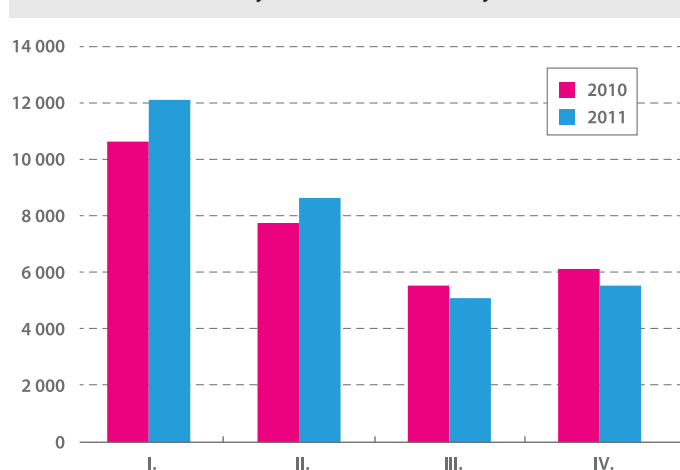
Nejvíce je jednoduchých dotazů. Zhruba šestina dotazů patří mezi středně těžké. Podíl složitých dotazů se pohybuje do 3 %. Tento poměr se dlouhodobě nemění.

Hodnocení z hlediska složitosti dotazu je vždy značně subjektiv-

ní. Mezi jednoduché dotazy patří ty, jež obsahují požadavky, na které lze odpovědět bez složitého pátrání. Jedná se o údaje, které již vyšly v publikacích nebo časových řadách. Středně těžké dotazy se týkají např. vysvětlování metodiky či sestavování tabulek z několika zdrojů. Složitější dotazy představují sestavování dlouhých časových řad (doplňných metodikou) a přípravu zakázek z mnoha statistik apod.

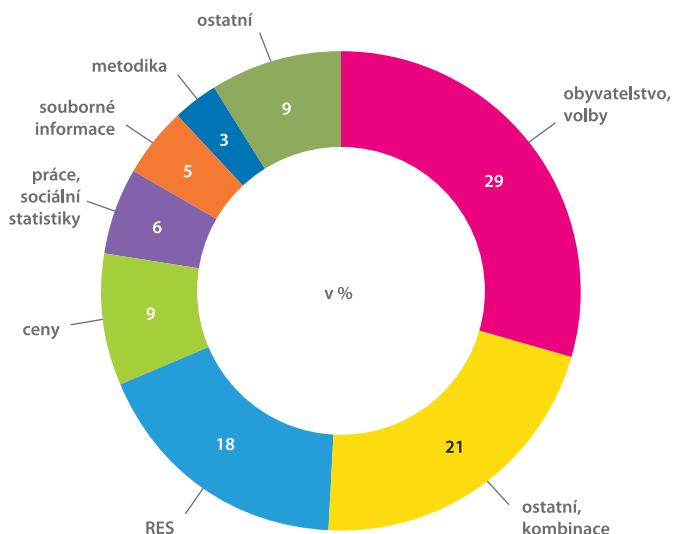
Pro uživatele je také důležité, jak dlouho musí na odpověď na svůj dotaz čekat. ČSÚ se dlouhodobě snaží vyřizovat požadavky co nejrychleji. Celkem 95 % dotazů vyřídí pracovníci informačních

Požadavky na informační služby ČSÚ



Zdroj: ČSÚ

Témata dotazů



Zdroj: ČSÚ

center do druhého dne. Na určitý počet požadavků – přibližně 3 % – však odpověď zajistit nemůže. Důvod je jednoduchý, statistika požadované údaje nesleduje nebo informace nejsou k dispozici v dostatečné územní (resp. odvětvové) podrobnosti.

Kdo se ptá, ten se dozví

V roce 2011 tvořily většinu zákazníků fyzické osoby (29 % v krajích a 50 % v ústředí), přičemž se podíl této skupiny proti předchozímu roku výrazně zvýšil. I zde je hlavním důvodem zřejmě Sčítání lidu, domů a bytů 2011, které se týkalo právě občanů.

Stejně jako v minulých letech se na regionální informační služby obrací spíše státní správa a samospráva nebo neziskové organizace. V ústředí ČSÚ pak shromažďují více dotazů od firem a z ciziny. Nezanedbatelný počet dotazů zasílají také studenti.

Již řadu let jsou jednoznačně nejžádanějším výstupem data o obyvatelstvu (byla předmětem 29 % dotazů). Pomineme-li skupinu tzv. kombinovaných dotazů, jsou druhým nejoblíbenějším tématem údaje z registru ekonomických subjektů (RES) s 18 % – jedná se například o jednoduché výpisy z databáze o existenci či neexistenci firmy v RESu, dále o prodej celé databáze RESu, ale také o složitější výběry podle více kritérií. V této oblasti má ČSÚ uzavřeno s uživateli také celou řa-

du smluv. V roce 2011 bylo 183 stálých odběratelů RESu. Často jsou uzavírány také smlouvy na poskytování dat z registru sčítacích obvodů a budov. K dalším žádaným výstupům patří ceny, mzdy, nezaměstnanost atd.

Většina informací je zdarma

Převážnou většinu požadavků vyřizuje ČSÚ zdarma. Speciální zakázky jsou však zpoplatněny na základě ceníku. V roce 2011 dosáhly tržby za poskytnuté služby ČSÚ 4 220 445 Kč, což je o 899 tis. Kč (17,6 %) méně, než bylo v roce 2010. Po nárůstu příjmů ČSÚ v roce 2010 tak opět dochází k poklesu příjmů. To je způsobeno zejména sníženým zájmem uživatelů o prodej RESu a o předplatné publikací. Přesto prodej RESu i v předchozím roce představoval největší položku příjmů. V ostatních sledovaných skupinách prodeje stoupají, zejména u klasifikací a číselníků (pravděpodobně vliv nové CPA) a u přímého prodeje publikací. Vzhledem k tomu, že většina výstupů úřadu je zveřejněna zdarma na internetových stránkách úřadu, roste zájem o výstupy připravené na míru uživateli.

Stejně jako v minulých letech byla pro uživatele připravena i řada publikací – v roce 2011 bylo původně naplánováno 62 tištěných titulů, během roku k nim přibylo devět, které byly připraveny jako reakce na aktuální události. Dále jsme vydávali 20 druhů Rychlých

Nestandardní zakázky

I když lidé a instituce pokládají ve velké většině jednodušší dotazy, najdou se mezi nimi i nestandardní požadavky:

- Požadavek na srovnávací **analýzu cen vybraných druhů potravin** ve vybraných zemích (pro zpracování požadavku byla nutná spolupráce s dalšími národními statistickými úřady).
- **Data o vývoji územně správní struktury**, populace, průměrné a národních účtů na území současné ČR od roku 1948 pro srovnávací projekt East-central Europe related to EU and EU zone.
- **Historické i soudobé údaje o pracovní síle**, zaměstnanosti žen, ženách v domácnosti a počtech soukromých zemědělců.
- Nadstandardní **zpracování dat ze Sčítání lidu, domů a bytů 2011** podle struktury zaměstnaných a hlavních tříd zaměstnání KZAM na úrovni základní zpravodajské jednotky.
- Zpracování podkladů pro **výpočet indexu kvality života** v jednotlivých metropolích Evropské unie. Spolupráce na přípravě analytické části Programů rozvoje kraje na období 2013 až 2018, poskytnutí údajů pro vyhodnocení dopadů Programu rozvoje kraje 2007–2013.
- **Poskytování podrobných dat** především v časových řadách pro zpracování územně analytických podkladů a vyhotovení pasportu na data ÚAP za rok 2010, a to jak pro krajské úřady, tak pro některé městské úřady v sídlech správních obvodů obcí s rozšířenou působností. V některých krajích se pracovníci informačních služeb podíleli buď na zpracování aktualizace analýzy udržitelného rozvoje kraje, nebo na její oponentuře.
- **Podrobná data o obyvatelstvu a trhu práce** pro krajský úřad do mezinárodního projektu DART – Stárnoucí a ubývající populace a vliv regionálních změn.

informací, zpracovali jsme množství datových sad, analýz a časových řad. Přehled o všech plánovaných výstupech včetně termínů zveřejnění je k dispozici na webu ČSÚ.

Český statistický úřad je mezi ostatními institucemi do značné míry unikátní právě svou otevře-

ností a svým přístupem k uživatelům. Ti naši činnost hodnotí velmi dobře a rádi se k nám vrací.

**Petra Kuncová,
Veronika Tichá
odbor informačních služeb**

Ústřední statistická knihovna v roce 2011

Vloni se do knihovny Českého statistického úřadu nově zaregistrovalo 105 čtenářů. Ke konci roku 2011 tak knihovna evidovala 1 830 registrovaných uživatelů.

V průběhu roku 2011 knihovnu navštívilo 2 020 uživatelů, kteří si vypůjčili, převážně k prezenčnímu studiu, **celkem 17 131 publikací**, z toho

11 765 knih a 5 366 periodik. Knihy je možné předem vyhledat v on-line katalogu na internetu, což zájemci o knihovní fond využili 43tisíckrát. Čtenářům bylo k dispozici celkem 43 195 svazků.

Více na: <http://library.czso.cz>