

Komunikace s respondenty: základ pro kvalitní informace

Statistické informace, jejichž sestavování patří mezi základní poslání Českého statistického úřadu, nelze vytvářet bez dostatečně kvalitních vstupních informací. Přestože snahou ČSÚ je využívat administrativní zdroje dat, neobejdeme se bez přímých statistických zjišťování, a tedy ani bez respondentů.

Pro respondenty, kterými jsou právnické osoby, firmy, podnikající fyzické osoby apod. plnění zpravodajské povinnosti vyplývá ze zákona o státní statistické službě. Ve zpravodajských jednotkách jsou to samozřejmě konkrétní lidé se svými znalostmi a lidskými vlastnostmi. Komunikace se z institucionální roviny přesouvá do roviny lidské, zajišťované především písemnou formou prostřednictvím statistických výkazů, vysvětlivek, dopisů a pokynů, ale také vzájemnou telefonickou komunikací či e-mailovou korespondencí se zaměstnanci ČSÚ.

Úvodním a z hlediska tvorby statistických informací základním prvkem komunikace s respondentem je statistický výkaz. Úroveň kvality vyplněných informací velmi závisí na formě statistického výkazu, jeho obsahu a struktuře, termínu zpětného odevzdání, na způsobu seskupení statistických proměnných, jejich popisu, obsahovém vysvětlení a na stálosti v čase. Formulace názvů sledovaných statistických proměnných (ukazatelů) musí odpovídat nejenom představě statistika, ale také chápání respondenta. Zvláště v oblasti ekonomických ukazatelů, kde se vesměs statistická terminologie potkává s terminologií účetní a daňové evidence, je velmi důležité přesně, ale zároveň srozumitelně a stručně, vymezit statistickou proměnnou tak, aby nedo-

šlo k nesprávné interpretaci, tedy k rozdílnému pochopení hodnoty vložené respondentem a vyhodnocené statistikem (např. finanční aktiva, hmotný a nehmotný majetek). Zkráceně, abychom neschítali „hrušky s jablky“. Právě správné pochopení obsahu sledované statistické proměnné respondentem je klíčovým faktorem pro výslednou kvalitu zpracované statistické informace. Kvalita a míra přesnosti vstupních dat je také významně ovlivněna dostupností požadovaných údajů u respondenta v jeho informačním systému a podpůrných evidencích.

Výběr respondentů

Zvolená úroveň terminologické komunikace musí být nastavena tak, aby ji na jedné straně respondent chápal a na druhé straně ji byl úřad schopen zajistit. Terminologie musí být pochopitelná a jednoznačná. Právě z tohoto důvodu ČSÚ organizoval výzkum, ve kterém zjišťoval svého typického respondenta, který vyplňuje statistický výkaz. Z výzkumu vyplynulo, že tímto typickým respondentem je žena ve věku mezi 30–59 let, je vzdělána v ekonomickém oboru s maturitou, pracuje ve středním nebo vrcholovém managementu a průměrně se o vykazování ve firmě stará 8 let.

Výsledek výzkumu pro mnohé asi není překvapením. Především dosažené vzdělání, „délka stati-

stické praxe“ a pozice v řízení je důležitým signálem pro nastavení odborné terminologie vysvětlivek. Délka statistické praxe je určitým signálem pro způsob konstrukce statistických výkazů, frekvenci v nich prováděných změn nebo vhodnosti zařazování příloh s víceletou periodicitou. Toto zjištění bylo například jedním z hlavních impulsů pro každoroční zveřejňování přehledu změn ve statistických výkazech. Při vyhodnocování komentářů respondentů ve zmíněném výzkumu se často opakovalo upozornění především malých firem a podnikajících fyzických osob na jejich opakované zařazování do výběrových zjišťování. Tato metoda je použita především tam, kde je ve statistické populaci velké množství respondentů a nelze je plošně kontaktovat. V praxi je tak použita u většiny statistických zjišťování. Na základě vyhodnocení byly nastaveny interní procesy ČSÚ při výběru respondentů tak, aby obsah výkazu byl co nejvíce přizpůsoben informačním možnostem respondenta, a také aby v případě výběrových zjišťování nebyly, pokud to lze, zpravodajské jednotky zařazovány do zjišťování opakovaně. Úřad vyvinul systém posuzující individuální statistickou zátěž každé zpravodajské jednotky a zohledňující zařazení malé firmy a podnikající fyzické osoby do výběrového vzorku tak, aby zpravodajská jednotka nebyla zařazena do

více souběžných statistických zjišťování nad míru nezbytně nutnou.

Komunikace s ČSÚ

Velmi důležitou oblastí komunikace je podpora respondentů ze strany ČSÚ v průběhu vyplňování statistických výkazů. V mnoha případech nepostačují pouze názvy ukazatelů a jejich vysvětlivky, ale je nutné poskytnout další doplňkové informace, drobné pomůcky, případně reagovat na změny v související legislativě (např. změny daňových systémů apod.). V této oblasti mají významnou roli odbory statistického zpracování jako specializovaná pracoviště ČSÚ pro sběr a zpracování statistických výkazů. Každý respondent má „svého statistika“, který je obvykle uveden na statistickém výkazu spolu s odkazem na jeho e-mail a telefon. Informace o kontaktech lze také získat na webových stránkách ČSÚ v aplikaci, kterou nazýváme „Výkazy podle IČO“ a která je dostupná na webovém rozcestníku pro respondenty www.vykazy.cz. Informace na tomto rozcestníku, na rozdíl od statistiků, jsou dostupné 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Jde především o úplné shrnutí informací a aktualit pro respondenty, upřesnění termínu zaslání vyplněných statistických výkazů, jsou zde odpovědi na nejčastější dotazy (FAQ) apod. Webový rozcestník vykazy.cz byl vytvářen ve spolu-



práci s významnými respondenty ČSÚ a jeho obsah byl upraven podle jejich postřehů. Některá témata, která byla v ČSÚ považována za důležitá (např. seskupení informací podle odvětví, snižování administrativní zátěže), se při projednávání s respondenty ukázala jako marginální a naopak např. termíny předkládání výkazů na úvodní straně respondenti požadovali. Vývoj rozcestníku a jeho obsahu není zdaleka ukončen a předpokládá se jeho další aktualizace především s vazbou na připravované uložení elektronických pdf výkazů a také jako další reakce na průběžně zasílané podněty respondentů. Na rozcestníku respondenti najdou také odkazy na stránky jednotlivých odborů statistických zpracování, které kromě souhrnných informací za zpracování výkazů podle jejich působnosti obsahují další aktuální informace, např. výše uvedené doplňkové návody, výtahy

z klasifikací a číselníků a další na míru připravené pomůcky.

Závěrečná fáze komunikace ČSÚ s respondentem souvisí především s kontrolou předaných dat na pracovištích ČSÚ. Důkladná kontrola vstupních dat je jediný způsob, jakým ČSÚ může zajistit jejich kvalitu. Především následně vyvolaná komunikace nebývá našimi respondenty pozitivně vnímána, přesto je pro dokončení procesu kontroly (validace) dat důležitá. Jde především o ověření vykázaných dat, kterým statistik potřebuje porozumět. Neověřuje samozřejmě všechny, ale jen ty, které považuje za významné. Jedná se zejména o vysoké růsty nebo naopak poklesy hodnot oproti předchozímu období (třeba mzdových nákladů) nebo na nelogický vývoj struktur sledovaných ukazatelů (např. významné pořízení nehmotného majetku). Jediným záměrem je chyby opravit nebo naopak rozdíly po-

tvrdit a data tak připravit pro další fázi tvorby statistických informací, tedy pro dopočty na celou statistickou populaci. Před zahájením dopočtů je potřeba identifikovat tzv. odlehlá pozorování, aby do výběrových průměrů tyto hodnoty nebyly zahrnuty a nedošlo k vychýlení celkového dopočtu, které se projevuje v nadhodnocení nebo podhodnocení celkového odhadu. Pro výpočet výsledné hodnoty jsou ve vzorku tato pozorování ale ponechána.

Inovace sběru dat

V době rychlého šíření elektronické komunikace, internetu a elektronických sociálních sítí do běžného života lidí, jsou logické také úvahy ČSÚ o dalších metodách a způsobech získávání vstupních dat od respondentů elektronickou cestou. Možné bariéry u respondenta v oblasti elektronických vý-

kazů, jejich vyplňování a odesílání na ČSÚ byly předmětem již zmíněného výzkumného projektu a následných anket u respondentů. Ukázalo se, že očekávané bariéry, které avizovali někteří respondenti, nemají takový význam, který by rozvoj elektronického vyplňování výkazů omezoval. Současný způsob elektronického vyplňování výkazů, tedy programy pro elektronické pořizování výkazů (EPV), využívá průměrně 30 % respondentů. Doplňek a později náhradu tohoto systému lze spatřovat v elektronických pdf výkazech, které není nutné instalovat, nemají vazbu na konkrétní operační systém a které mohou obsahovat sadu základních kontrol tak, aby zasláná data nebylo nutné dále opravovat. O jejich zavedení uvažuje úřad ve zpracování statistických výkazů v roce 2012.

V oblasti komunikace s respondenty Český statistický úřad udělal velký krok vpřed (v loňské anketě respondentů nás respondenti oznámkovali chvalitebně). Přesto je v této oblasti stále velký prostor pro zlepšování. Naším cílem je usnadnit respondentům nejvyšší možnou měrou plnění zpravodajské povinnosti. Z jejich ohlasů na prováděné změny vnímáme, že směr dalšího rozvoje je nastaven správně. Vhodnou oblast pro zlepšení vidím v poskytnutí zpětné vazby jako poděkování našim respondentům formou zpřístupnění dostupných informací o výsledcích statistického zjišťování, kterého se sami zúčastnili. Další oblastí je umožnění přímého zpracování statistických výkazů prostřednictvím webového portálu ČSÚ.

Oboustrannou spolupráci ČSÚ a zpravodajských jednotek dosáhneme dalšího zlepšení vzájemné komunikace.

František Konečný
sekce obecné metodiky a registrů