

Eurostat si kvalitu hlídá

V roce 2004 změnil Eurostat zcela zásadně podmínky poskytování dat – velká část ukazatelů začala být nabízena uživatelům zdarma.

V kanceláři Štěpánky Čejkové, vedoucí oddělení informačních služeb v ústředí ČSÚ, zazvonil telefon. „Kde bych mohl najít počet vězňů v Evropské unii?“, ozvalo se ze sluchátka. Uživatel žádal o pomoc. V té době šlo v databázi Eurostatu o relativně nově zařazenou tematiku.

Členka českého centra podpory uživatelů evropských dat – ESDS se s odhodláním pustila do intuitivního hledání a brzy uživatele zdárně navedla až k požadované tabulce.

Za několik týdnů přišlo do ČSÚ z Eurostatu hodnocení dalšího kola anonymních testů. Z něho vyplynulo, že ve skutečnosti se tenkrát nejednalo o náhodný telefonický dotaz, ale o kontrolu pracovníka Eurostatu, který takto testoval činnost



Štěpánka Čejková (vlevo) a Eva Jakubcová (vpravo) z oddělení informačních služeb odpovídají na dotaz klientky ohledně statistik z Eurostatu.

Národní centrum podpory uživatelů evropských statistických dat

Ve většině zemí EU bylo zřízeno **národní centrum podpory uživatelů evropských statistických dat – ESDS** (European Statistical Data Support). Eurostat od počátku dbá na kvalitu a úroveň poskytovaných služeb, a proto prací všech center ESDS monitoruje.

Co Eurostat hodnotí?

- **Nasměrování uživatele na správné místo:** pokud nelze najít data na webu Eurostatu, doporučit jiné statistické zdroje dat (weby mezinárodních institucí nebo národních statistických úřadů aj.).
- **Technickou kvalitu odpovědi:** zda jsou odpovědi (nejčastěji jde přímo o nalezení dostupných dat v databázi) doplněny i o další obecné či specifické informace o Eurostatu a jeho produktech (související předdefinované tabulky, metodika, tematické publikace, další využitelné databáze, např. databáze zahraničního obchodu Comext...).
- **Celkový servis poskytnutý uživateli:** zahrnuje odpovídání jménem Eurostatu a patřičnou prezentaci jeho dalších zdrojů dat (kromě samotné databáze tedy např. aplikace Statistics Explained – statistické období Wikipedie); dále uvádění kompletních kontaktních informací včetně výzvy, aby se uživatel na ESDS tým v případě potřeby znovu obrátil atd.
- **Rychlost poskytnutí odpovědi:** nejlepšího skóre lze dosáhnout za zaslání odpovědi uživateli do 24 hodin, naopak prodlení delší než 48 hodin se již hodnotí nulou.

jednotlivých národních ESDS center. „V rámci monitoringu jsme se s telefonickým dotazem setkali poprvé,“ konstatuje Štěpánka Čejková.

Anonymní testování provádí Eurostat zpravidla několikrát za rok. Většinou se jedná o písemné dotazy zaslané na národní centrum ESDS přes webový formulář Eurostatu. Dotazy jsou v angličtině nebo v národním jazyce. Bývají formulovány ve stylu: „Jsem student a potřebuji pro svou diplomovou práci data o ... Můžete mi prosím poradit?“

Největším oříškem pro pracovníky oddělení informačních služeb je 24hodinová lhůta na vypracování a zaslání odpovědi. „Hledání požadovaných dat a informací totiž leckdy zabere i několik hodin,“ podotýká Jitka Lošanová z oddělení informačních služeb. Její vedoucí Štěpánka Čejková poznamenává: „Vždy se ale snažíme pracovat co nejefektivněji a hlavně uživate-

lům vycházet maximálně vstříc.“ Její slova potvrzuje i fakt, že české centrum ESDS se dlouhodobě drží v první desítce v rámci celé sítě ESDS z hlediska počtu vyřízených dotazů. Na dotaz se pracovníce snaží vždy co nejkomplexněji a nejrychleji odpovědět v jazyce, ve kterém je dotaz formulován. „Dosud jsme se setkali s dotazy v češtině, slovenštině, angličtině, francouzštině, španělštině a němčině,“ dodává Jitka Lošanová.

České centrum podpory uživatelů si i v testech Eurostatu obvykle stojí velmi dobře. „Naposledy letos v dubnu uspělo na 85 % zásluhou skvěle zpracované odpovědi Zuzky Cabicarové,“ chválí kolegyni její vedoucí a přeje si, aby i nadále byl její tým tak úspěšný.

Eva Jakubcová
oddělení informačních služeb