

## Analýza výsledků Anketu uživatelů statistických výstupů ČSÚ 2009

V období od 1. července do 31. prosince 2009 probíhala sedmá anketa spokojenosti uživatelů (AU) statistických výstupů ČSÚ. Kvůli snižující se response předchozích anket uživatelů bylo na jednání Výboru TQM dne 17. 6. 2009 rozhodnuto nově zřídít na webu ČSÚ odkaz Ankety, kde by byl celoročně k dispozici uživatelům dotazník v elektronické podobě, AU bude poté vyhodnocována za jednotlivá čtvrtletí a za celý rok. Předložená analýza zahrnuje druhé pololetí roku 2009.

Anketa proběhla elektronickou formou. Dotazník oproti loňskému roku nebyl nijak změněn, proto je možné výsledky porovnat v časové řadě. Otázky byly soustředěny do třinácti tematických okruhů (včetně možnosti připojení dalších připomínek či námětů).

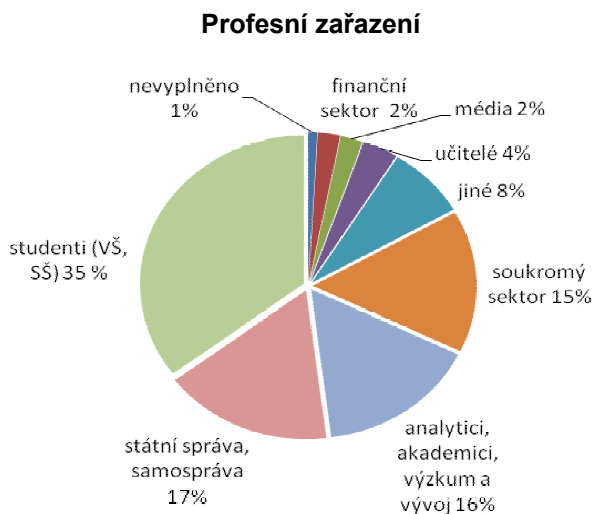
Ke zpracování přišlo celkem 234 dotazníků, po vyřazení testovacích, duplicitních a prázdných dotazníků zbylo ke zpracování celkem 227 platných dotazníků. Oproti loňskému roku bylo o dva dotazníky méně, avšak období, ve kterém probíhala anketa, bylo delší. Zároveň však anketa zachycuje pouze jedno pololetí, od roku 2010 bude pokrývat celý rok, takže je možné předpokládat, že celkový počet odpovědí bude ve výsledku vyšší.

Výsledky uváděné v analýze jsou zaokrouhleny na celá procenta, celkové známky na dvě desetinná místa.

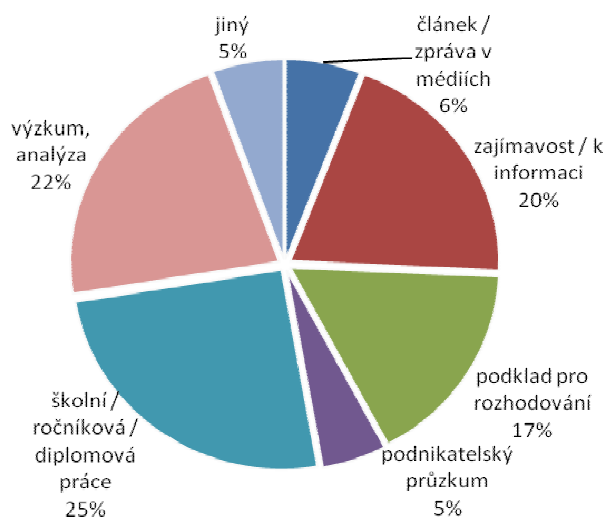
### 1. Uživatelé

Struktura respondentů ankety dle jejich profesního zařazení je oproti minulému roku částečně pozměněná. **Nejpočetnější skupinou využívající statistické výstupy jsou podle výsledků ankety uživatelů vysokoškolští a středoškolští studenti** (tvoří více než třetinu všech respondentů), oproti minulému roku jejich počet vzrostl o 17 %. Dále jsou statistické výstupy využívány zaměstnanci ve státní správě a samosprávě (17 %), v porovnání s loňskými výsledky jejich účast v anketě poklesla o 9 %. Podobně jsou zastoupeni také analytici, akademici, pracovníci výzkumu a vývoje (16 %) a lidé pracující v soukromém sektoru (15 %). Nízké využití statistik hlásí učitelé, zaměstnanci z finančního sektoru a médií.

Je otázka, zda se opravdu změnila reálná struktura uživatelů statistických výstupů, zda má na výsledky vliv změna způsobu sběru odpovědí nebo zda jsou studenti v anketě více zastoupeni proto, že jsou ochotnější než jiné skupiny respondentů zúčastnit se tohoto šetření spokojenosti.

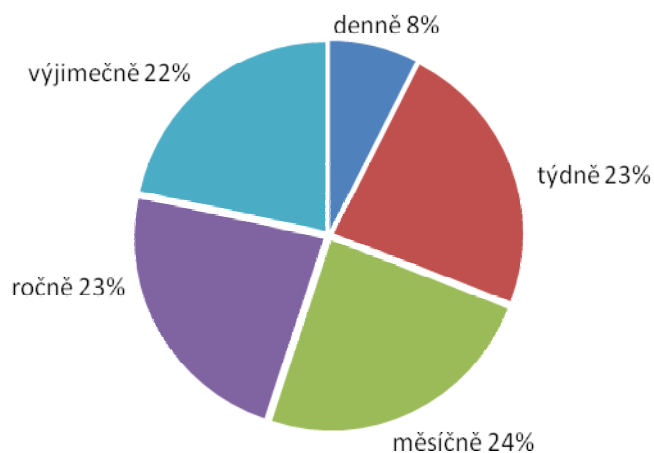


### K jakému účelu statistické informace používáte?



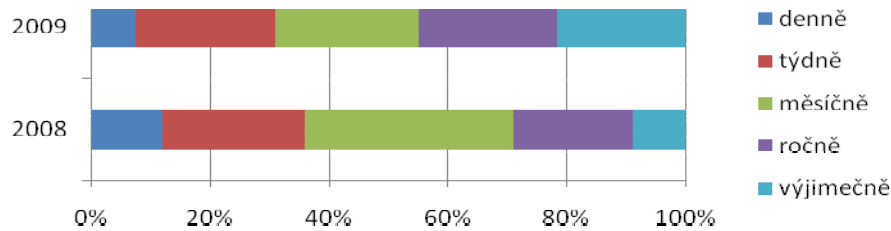
Shodně s nárůstem respondentů-studentů **stoupl** oproti minulé uživatelské anketě **počet těch, kteří využívají statistické informace pro školní, ročníkové či diplomové práce** (avšak tento nárůst – o 9 % - je nižší než nárůst v profesním zařazení – o 17 %) a tvoří tak čtvrtinu ze všech uváděných odpovědí. Dalšími nejčastějšími odpověďmi bylo využití statistických informací pro výzkum a analýzy, jako zajímavost či jako podklad pro rozhodování.

### Jak často využíváte statistické údaje?

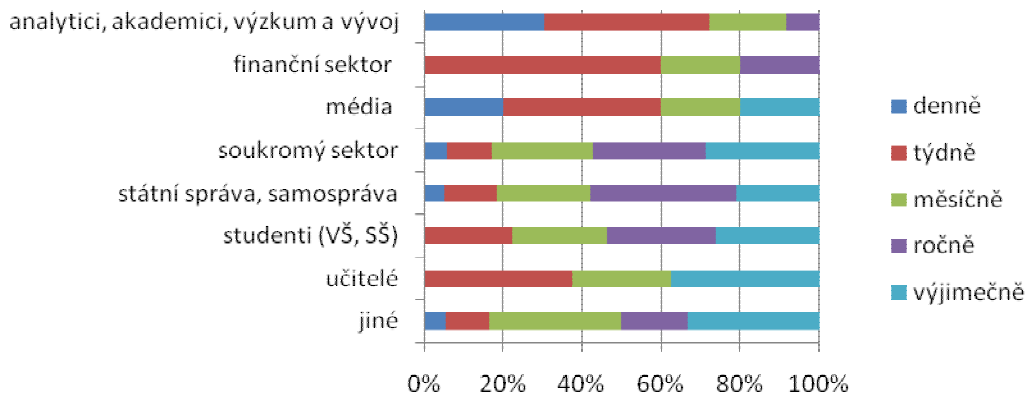


Většinu respondentů je možné označit za pravidelné uživatele statistických výstupů. Oproti výsledkům minulé ankety významně **narostl počet respondentů používajících statistické údaje pouze výjimečně**, a to o 13 %. Na tomto nárůstu se významně podílí zvýšený počet respondentů-studentů využívajících statistické informace méně často (z více než poloviny používají statistické informace ročně a výjimečně). O 10 % poklesl počet respondentů užívajících statistické údaje měsíčně. Celkově **respondenti-uživatelé směřují k méně častému používání statistických dat**. Změny oproti výsledkům ankety z roku 2008 jsou patrné v následujícím grafu.

### Frekvence využívání statistických údajů



### Frekvence využívání statistických údajů podle profesního zařazení uživatelů



**Nejčastěji** (denně, týdně či měsíčně) **vyhledávají statistické údaje analytici, akademici a lidé pracující ve výzkumu a vývoji**, dále pak zaměstnanci ve finančním sektoru (banky, pojišťovny) a v médiích. Ve finančním sektoru jsou statistické údaje poskytované ČSÚ sledovány mnohem častěji než v minulém roce. **Názor uživatelů z finančního sektoru a médií může být zkreslen nízkým počtem respondentů těchto skupin** (shodně po pěti respondentech).

## 2. Možnosti získání informací

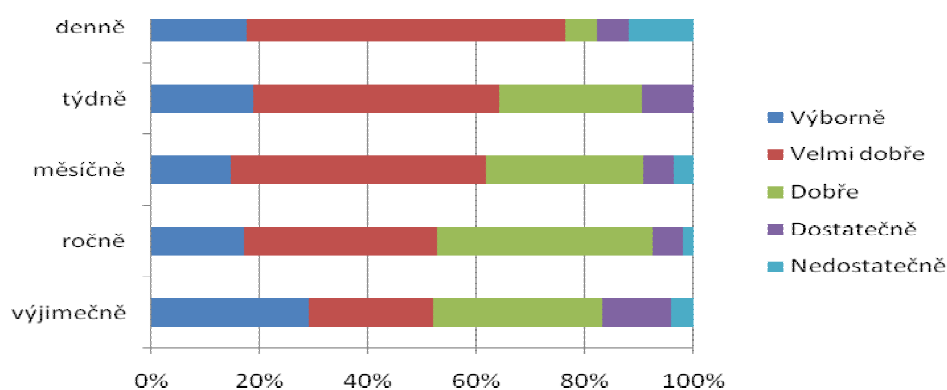
Dostupnost statistických informací byla zjišťována otázkou „Jsou pro Vás statistické informace dostupné a snadno získatelné?“ a respondenti odpovídali pomocí (školní) stupnice známek. **Celková průměrná známka 2,35 je lepší než v předchozí anketě** (známka 2,38), trvalé je i vysoké procentuální zastoupení spokojených respondentů (první tři hodnotící stupně využilo 89 % všech respondentů).

### Hodnocení dostupnosti informací dle frekvence využívání statistických údajů

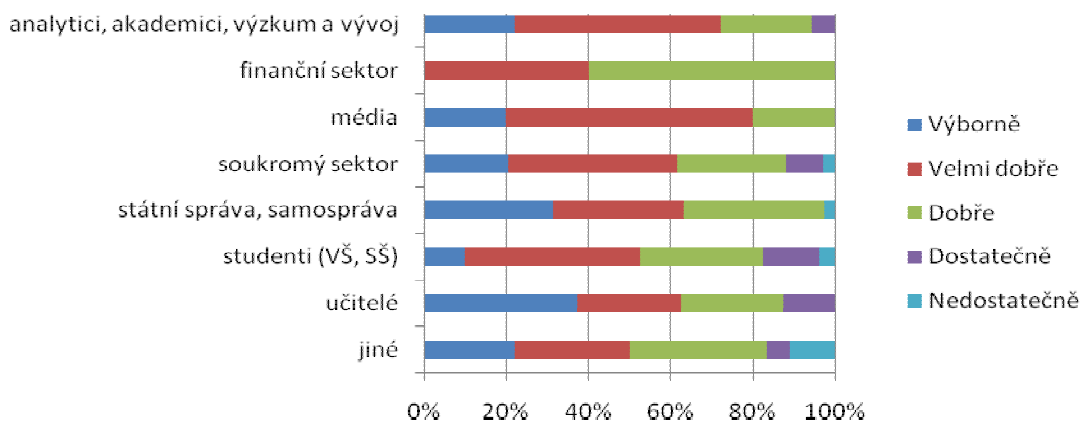
Frekvence užívání údajů	Celková známka v roce 2009	Celková známka v roce 2008
Denně	2,35	2,14
Týdně	2,26	2,29
Měsíčně	2,36	2,40
Ročně	2,40	2,40
Výjimečně	2,40	2,78

S výjimkou pro denní uživatele, u nichž se celková známka zhoršila o dvě desetiny, všechny ostatní skupiny ohodnotily dostupnost informací lépe nebo stejně jako v minulém roce. **Nejlépe hodnotí dostupnost informací uživatelé, kteří údaje vyhledávají týdně.** O více než tři desetiny lépe hodnotili dostupnost statistických údajů uživatelé, kteří vyhledávají informace výjimečně.

## Hodnocení dostupnosti informací dle frekvence využívání statistických údajů



## Hodnocení dostupnosti informací dle profesního zařazení

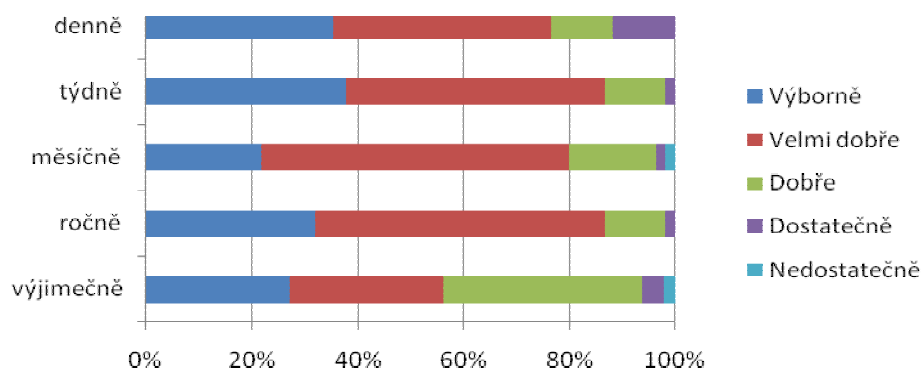


**Nejspokojenější s dostupností statistických údajů byli zástupci médií** (novináři, zaměstnanci televizí a agentur), hodnotili průměrnou známkou 2,0. Velmi podobně dostupnost hodnotili také analytici, akademici a pracovníci ve výzkumu a vývoji a zaměstnanci státní správy (obě profesní skupiny hodnotily průměrnou známkou 2,11). Naopak **nejméně spokojeni byli respondenti z finančního sektoru** (průměrná známka 2,60) a studenti (průměrná známka 2,59). Respondenti z finančního sektoru byli v minulé anketě mezi uživateli nejspokojenějšími s dostupností informací (průměrná známka za rok 2008 byla 2,27). Zlepšení nastalo u hodnocení dostupnosti analytiků, akademiků a pracovníků ve výzkumu a vývoji (průměrná známka za rok 2008 byla 2,48).

### 3. Celková spokojenost uživatelů

Celková spokojenost uživatelů je zjišťována otázkou „Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace?“. V roce 2009 byla **celková spokojenost ohodnocena průměrnou známkou 1,97**, což je lepší výsledek než v minulé anketě (průměrná známka za rok 2008 byla 2,10). Prvními třemi stupni hodnotilo svou spokojenost 96 % respondentů, prvními dvěma stupni ji hodnotilo 78 % respondentů.

### Hodnocení spokojenosti s poskytovanými informacemi dle frekvence využívání

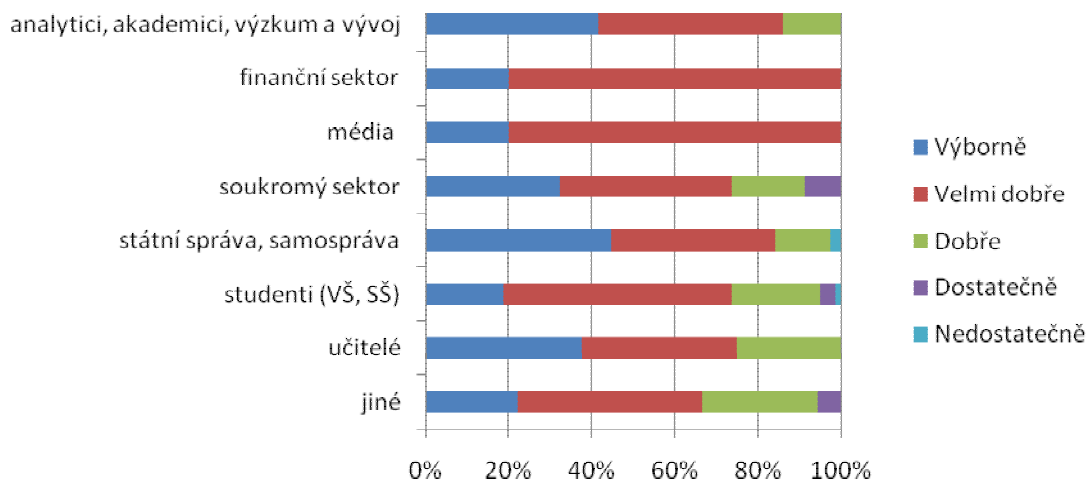


### Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace?

Frekvence užívání informací	Celková známka v roce 2009	Celková známka v roce 2008
Denně	2,00	1,97
Týdně	1,77	2,01
Měsíčně	2,04	2,22
Ročně	1,83	2,02
Výjimečně	2,25	2,26

Vzhledem k frekvenci využívání statistických údajů jsou s kvalitou informací **nejvíce spokojeni uživatelé vyhledávající informace týdně** a jejich průměrné hodnocení známkou 1,77 se oproti minulému roku zlepšilo. Velmi dobré hodnocení poskytovaných informací je i od ročních uživatelů dat.

### Hodnocení spokojenosti s poskytovanými informacemi dle profesního zařazení uživatelů



### Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace?

Profesní zařazení	Celková známka v roce 2009	Celková známka v roce 2008
Analytici, akademici, výzkum a vývoj	1,72	2,19
Finanční sektor	1,80	2,27
Média	1,80	1,91
Soukromý sektor	2,03	2,10
Státní správa, samospráva	1,76	2,08
Studenti (SŠ, VŠ)	2,14	2,17
Učitelé	1,88	2,17
Jiné	2,17	1,78

Kromě zhoršení hodnocení poskytovaných informací respondenty z jiných než vyjmenovaných skupin (z průměrné známky 1,78 v roce 2008 na 2,17 v roce 2009) **u všech konkrétních sledovaných profesních skupin se hodnocení zlepšilo**, nejvýznamněji u respondentů-analytiků, akademiků a zaměstnanců ve výzkumu a vývoji nebo u zaměstnanců státní správy a samosprávy (velké zlepšení nastalo i u respondentů z finančního sektoru, avšak tyto výsledky mohou být zkreslené jejich nízkým zastoupením, viz výše).

Anketa se také zabývá tím, jak vnímají respondenti odbornou způsobilost a vstřícnost zaměstnanců ČSÚ. Uživatelé je hodnotili tradičně pomocí školní stupnice známek. Jak odborná způsobilost, tak vstřícnost byla hodnocena velmi pozitivně. **Celková známka odborné způsobilosti je 1,54** (v roce 2008 1,63) a **známka vstřícnosti zaměstnanců je 1,35** (v roce 2008 1,48).

„Jak hodnotíte odbornou způsobilost zaměstnanců ČSÚ?“

„Jak hodnotíte vstřícnost zaměstnanců ČSÚ?“

Frekvence užívání informací	Celková známka odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ	Celková známka vstřícnosti
Denně	1,81	1,44
Týdně	1,56	1,49
Měsíčně	1,52	1,38
Ročně	1,39	1,15
Výjimečně	1,62	1,40

**Odbornou způsobilost i vstřícnost zaměstnanců ČSÚ hodnotí nejlépe respondenti, kteří vyhledávají informace s malou frekvencí – ročně.** V předchozí anketě byli nejlépe hodnotící naopak respondenti denně vyhledávající informace.

„Jak hodnotíte odbornou způsobilost zaměstnanců ČSÚ?“

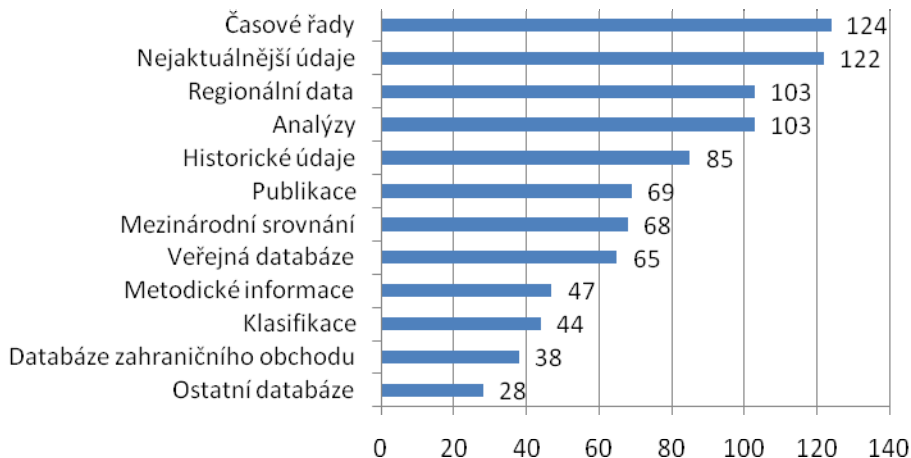
„Jak hodnotíte vstřícnost zaměstnanců ČSÚ?“

Profesní zařazení	Celková známka odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ	Celková známka vstřícnosti zaměstnanců ČSÚ
Analytici, akademici, výzkum a vývoj	1,53	1,26
Finanční sektor	1,60	1,40
Média	1,80	1,00
Soukromý sektor	1,57	1,43
Státní správa, samospráva	1,44	1,30
Studenti (SŠ, VŠ)	1,54	1,37

Učitelé	1,43	1,43
Jiné	1,60	1,33

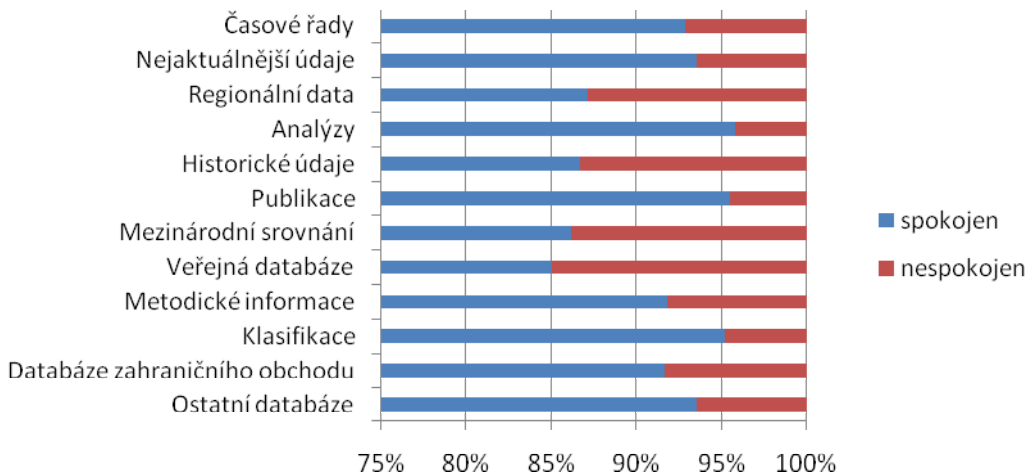
Anketa se také zaměřila na to, které typy statistických informací respondenti využívají a zda jsou s nimi spokojeni. Respondenti mohli v dotazníku označit všechny typy informací, které skutečně používají (proto součet odpovědí převyšuje počet respondentů). U vybraných typů statistických informací respondenti dále hodnotili, zda jsou s nimi spokojeni či nespokojeni.

### „Které typy statistických informací využíváte?“



**Téměř 55 % respondentů uvedlo, že využívá časové řady, o procento méně respondentů vyhledává nejaktuálnější údaje.** Třetí nejvyhledávanější informace jsou regionální data a analýzy (označeny 45 % respondentů).

### „Jak hodnotíte typy statistických informací?“



Spokojenost respondentů s nejpoužívanějšími typy statistických informací (tj. časovými řadami, nejaktuálnějšími údaji, regionálními daty a analýzami) se pohybuje v rozmezí 87 % - 96 % kladných odpovědí (odpověď „spokojen“). **Kromě analýz respondenti vysoce oceňují také publikace a**

**klasifikace.** Nejméně kladných hodnocení mají stejně jako v loňském roce veřejné databáze a mezinárodní srovnání.

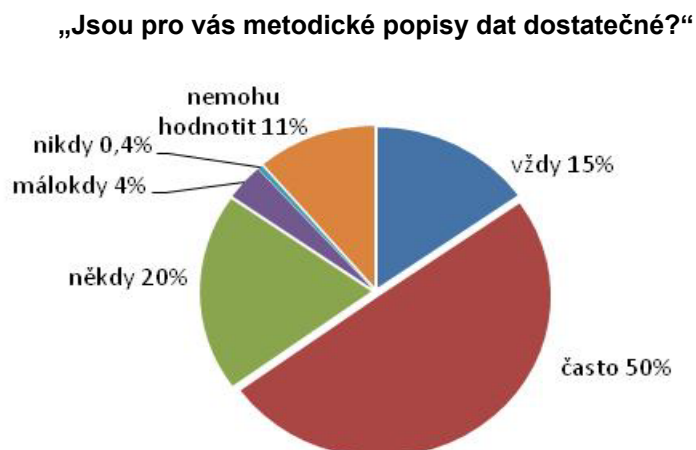
Oproti roku 2008 se **hodnocení spokojenosti s jednotlivými typy statistických informací celkově zlepšilo**: zatímco v roce 2008 dosahovala nejnižší spokojenost úroveň 72 %, v roce 2009 byla nejnižší spokojenost 85 %. Průměrná spokojenost je na úrovni 91 %.

Další otázky se týkaly dostatečnosti metodických popisů, srozumitelnosti číselných údajů a doprovodných textů. Metodický komentář považuje za dostatečný „vždy“ a „často“ 65 % uživatelů, což je oproti výsledkům roku 2008 o 8 % horší výsledek. Odpověď „někdy“ označilo 20 % respondentů (v roce 2008 15 %), ostatní nemohli otázku hodnotit nebo jejich odpovědi nepřesáhly 4 % odpovědí.

**Průměrná známka** (pokud převedeme odpovědi „vždy“, „často“, „někdy“, „málokdy“ a „nikdy“ na školní stupnici známek) **hodnotící metodický komentář je 2,15** (v roce 2008 2,06). **Respondenti jsou s metodickými popisy ve srovnání s loňským rokem méně spokojeni.**

Z hlediska profesních skupin jsou s metodickými popisy nejspokojenější učitelé (průměrná známka 1,75), respondenti z finančního sektoru (známka 1,80) a zaměstnanci státní správy a samosprávy (známka 1,81). Nejméně spokojeni jsou studenti (známka 2,41) a zástupci médií (známka 2,25).

Z hlediska frekvence vyhledávání informací jsou metodické popisy nejlépe hodnoceny respondenty, kteří vyhledávají údaje měsíčně (známka 2,0) a ročně (známka 2,07). Nejméně spokojeni jsou respondenti vyhledávající informace týdně (známka 2,30).



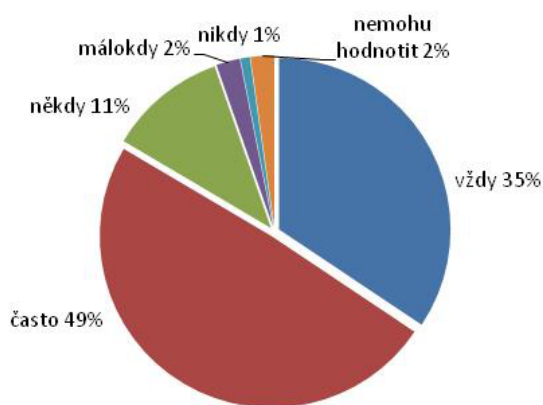
**Obsahovou srozumitelnost číselných údajů hodnotí pozitivně („vždy“ a „často“) více než 83 % respondentů.** Za nesrozumitelné je považují 3 % respondentů (odpovědi „málokdy“ a „nikdy“). **Průměrná známka** obsahové srozumitelnosti je **1,84**, což je téměř stejně jako v loňském roce (známka 1,85).

V profesních skupinách obsahovou srozumitelnost hodnotili nejlépe zástupci finančního sektoru (známka 1,40) a učitelé (známka 1,50). Nejkritičtější byli respondenti z médií (známka 2,20) a studenti (známka 2,0).

Z hlediska frekvence vyhledávání informací byli nejspokojenější uživatelé vyhledávající informace týdně (známka 1,59), nejméně se v číselných údajích orientují respondenti vyhledávající informace pouze výjimečně (známka 2,04).



## „Jsou pro vás číselné údaje ČSÚ obsahově srozumitelné?“



**Obsahová srozumitelnost doprovodných textů je kladně hodnocena (odpovědi „vždy“ a „často“) 78 % respondentů**, což je o 5 % horší výsledek než v roce 2008. Za nesrozumitelné (odpovědi „málokdy“ a „nikdy“) je považuje 4 % uživatelů. **Průměrná známka** spokojenosti s obsahovou srozumitelností doprovodných textů je **1,87**, což je na stejné úrovni jako v loňském roce (známka 1,86).

Obsahovou srozumitelnost doprovodných textů nejlépe hodnotí analytici, akademici a zaměstnanci ve výzkumu a vývoji (průměrná známka 1,63) a učitelé (známka 1,71), nejkritičtější jsou respondenti z médií (známka 2,20) a studenti (známka 2,0).

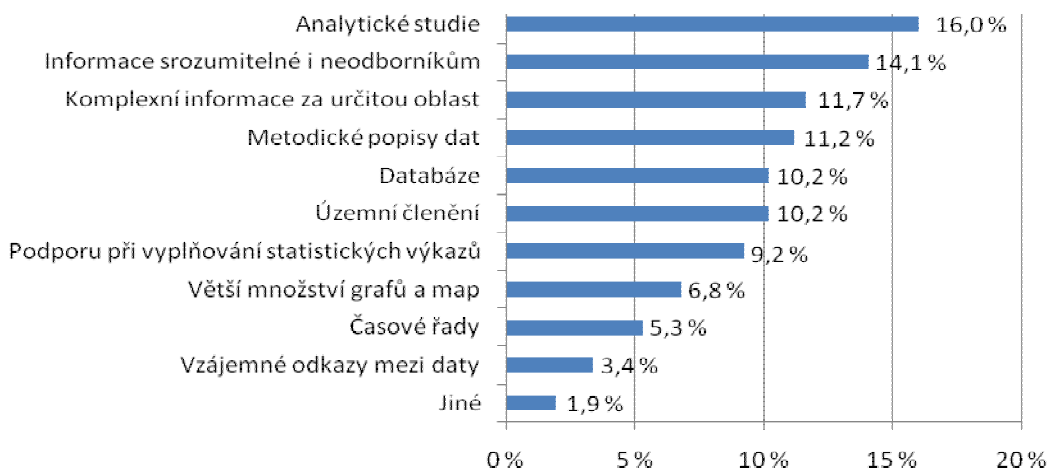
Uživatelé, kteří vyhledávají informace týdně (známka 1,67) a měsíčně (známka 1,75) jsou nejspokojenější s obsahovou srozumitelností doprovodných textů. Nejméně spokojení byli respondenti vyhledávající informace pouze výjimečně (známka 2,14).

Dotazník také zjišťuje, **co uživatelé ve statistických službách a produktech nejvíce postrádají**. Výčet zahrnoval analytické studie, informace srozumitelnější neodborníkům, komplexní informace za určitou oblast, metodické popisy dat, databáze, územní členění, podporu při vyplňování statistických výkazů, větší množství grafů a map, časové řady, vzájemné odkazy a možnost jiné.

Celkem přišlo 206 odpovědí na tuto otázku. Respondenti nejvíce postrádali analytické studie a informace srozumitelnější i pro neodborníky. V dotazníku bylo možné v poznámce uvést podrobnosti či upřesnění toho, co uživatelé postrádají. Mimo jiné se objevily tyto náměty:

- Zpřehlednit umístění statistických dat, resp. cesty k jejich nalezení.
- Srozumitelnější metodické komentáře pro neodborníky, např. pomocí hypertextových odkazů u odborných termínů.
- Detailnější metodické popisy dat.

## Co ve službách a produktech ČSÚ postrádáte



### Závěr

Anketa spokojenosti uživatelů přinesla dobré výsledky ve všech dotazovaných oblastech. Připomínky respondentů k tomu, co ve statistických službách a produktech postrádají, byly věcné a objevily se v nich i pochvaly za vstřícnost a odbornou pomoc jednotlivých zaměstnanců ČSÚ. K hlavním výsledkům ankety uživatelů 2009 patří:

- Počet odpovědí ke zpracování zůstal na stejné úrovni, jako v předchozím roce, tj. 227 (v roce 2008 celkem 229 odpovědí), avšak změnil se způsob sběru odpovědí z jednorázové cca 2 měsíce trvající akce na průběžnou, přičemž za rok 2009 jsou k dispozici odpovědi pouze za půl roku.
- Celková známka spokojenosti s produkty a službami ČSÚ je 1,97, což je lepší výsledek než v anketě uživatelů za rok 2008 (průměrná známka 2,10).
- Nejspokojenější s poskytovanými statistickými informacemi jsou uživatelé-respondenti z profesní skupiny analytiků, akademiků, zaměstnanců ve výzkumu a vývoji (známka 1,72) a zástupci státní správy a samosprávy (známka 1,76). Nejméně spokojeni jsou respondenti z „jiných“ profesních skupin a studenti (známky 2,17 a 2,14).
- Ve struktuře respondentů zaznamenala nárůst profesní skupina studentů (35 % v roce 2009 oproti 18 % v roce 2008) a pokles skupina státní správy a samosprávy (17 % v roce 2009, 26 % v roce 2008). Je možné, že vysoký podíl studentů ve struktuře respondentů je dán jejich větší ochotou k zapojení se do ankety, kterou bylo zároveň možné vyplnit delší dobu.
- Čtvrtina respondentů využívá statistické informace pro školní / ročníkové / diplomové práce, dále pro výzkum či analýzu (22 %) nebo pro zajímavost / k informaci (20 %).
- Většinu respondentů lze považovat za pravidelné uživatele statistických výstupů (78 % respondentů vyhledává informace denně / týdně / měsíčně / ročně), avšak o 13 % se zvýšil počet uživatelů vyhledávajících data pouze výjimečně. Celkově respondenti využívají data méně často než v předchozím roce.
- Téměř 60 % respondentů považuje statistické informace za výborně a velmi dobře dostupné, za dobře dostupné je považuje dalších 30 % uživatelů. Nejlépe hodnotí dostupnost informací týdní uživatelé. Průměrná známka dostupnosti informací je 2,35 (průměrná známka za rok 2008 je 2,38).
- Zaměstnanci ČSÚ jsou respondenty hodnoceni velmi pozitivně. Průměrná známka odborné způsobilosti zaměstnanců je 1,54 (známka za rok 2008 1,63) a známka vstřícnosti zaměstnanců 1,35 (1,48 v roce 2008). Nejlépe je odborná způsobilost i odbornost zaměstnanců hodnocena respondenty využívajícími statistické informace ročně.
- Více než polovina respondentů využívá časové řady a nejaktuálnější údaje. Zároveň jsou s nimi i nadprůměrně spokojeni. Průměrná spokojenost se statistickými informacemi je na úrovni 91 %.

- Nejvíce by respondenti přivítali větší počet analytických studií a srozumitelnější informace pro neodborníky.

Zpracovaly: Tereza Krausová, Eva Kortanová