

Výsledky ankety spokojenosti uživatelů webu 2025

Anketa uživatelů webu ČSÚ proběhla ve 4. čtvrtletí 2025 (24. 10 – 16. 12.). Jejím cílem bylo **zhodnotit použitelnost, přehlednost a spokojenost s obsahem webu csu.gov.cz** poté, co prošel v roce 2024 zásadní změnou grafiky i struktury. Zúčastnilo se jí **520 respondentů** z řad studentů, odborné veřejnosti, státní správy i soukromého sektoru.

Klíčová zjištění

1. Profil a chování uživatelů

Web ČSÚ využívá velmi **heterogenní skupina uživatelů**, přičemž významnou část tvoří studenti, pracovníci státní správy a analytici ze soukromého sektoru. Přibližně polovina respondentů navštěvuje web pravidelně, druhá polovina spíše příležitostně nebo zde byla poprvé. To klade zvýšené nároky na **srozumitelnost, intuitivní navigaci a rychlou orientaci**.

2. Orientace, vyhledávání a dostupnost informací

Většina uživatelů se na webu orientuje **snadno nebo spíše snadno** a více než dvě třetiny respondentů obvykle **najdou všechny nebo většinu hledaných informací**. Funkce vyhledávání je hodnocena převážně pozitivně, nicméně značná část uživatelů **nevyužívá nebo si nevšimla (nebo neodlišila) doplňkovou funkci** našeptávání. To naznačuje, že některé nástroje nejsou dostatečně viditelné nebo srozumitelně vysvětlené.

3. Obsah, data a srozumitelnost

Publikované statistiky jsou respondenty hodnoceny jako **srozumitelné a obsahově kvalitní**. Významná část uživatelů s daty aktivně pracuje a využívá možnost jejich stažení, přesto však část respondentů o této funkci **neví**, což představuje nevyužitý potenciál webu.

4. Struktura a vizuální stránka webu

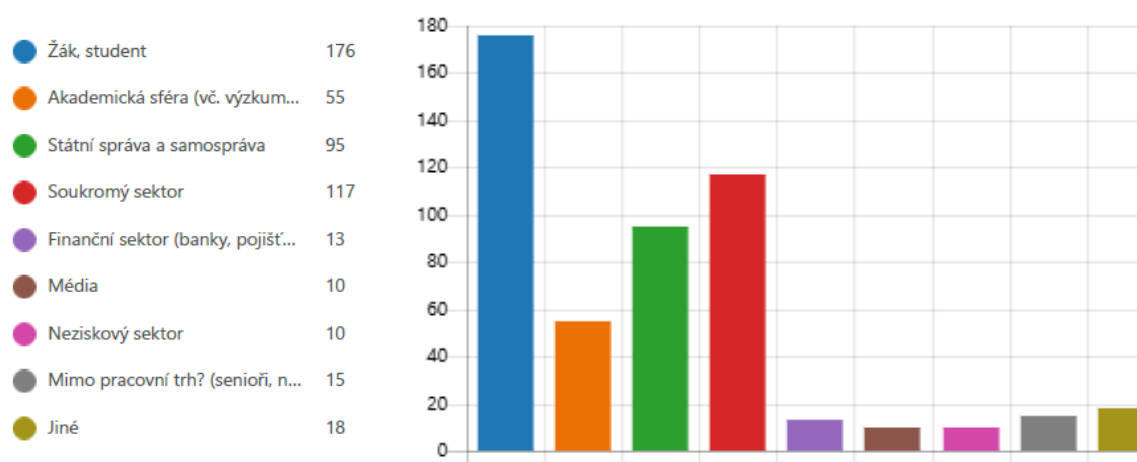
Sekce **STATISTIKY** patří mezi nejnavštěvovanější části webu a je hodnocena převážně pozitivně, přesto se u části uživatelů objevují výhrady k její přehlednosti a logice uspořádání. Vizuální podoba webu je vnímána spíše kladně, avšak opakovaně zaznívá kritika **zastaralého vzhledu některých starších webových stránek a tabulek**, což může negativně ovlivňovat celkový dojem z webu.

Podrobné výsledky ankety

Profil respondentů

Web ČSÚ využívá široké spektrum uživatelů – od studentů po profesionální analytiku a úředníky. Vzhledem k nižší četnosti u ostatních skupin se budeme v dalších otázkách zabývat zejména názory těchto 4 nejvíce zastoupených oborů:

- Žáci a studenti: 176 (33,8 %)
- Soukromý sektor: 117 (22,5 %)
- Státní správa a samospráva: 95 (18,3 %)
- Akademická sféra: 55 (10,6 %)



1. Frekvence návštěv webu

→ Web má stabilní skupinu pravidelných uživatelů – téměř 52 % jej navštěvuje několikrát za měsíc a častěji, zároveň je zde velký podíl příležitostných a nových návštěvníků, pro které je důležitá srozumitelnost a intuitivní orientace. Častějšími návštěvníky jsou zejména zástupci státní správy a samosprávy.

Počet a frekvence návštěv

- Několikrát měsíčně a častěji: 270 (53 %)
- Méně často: 239 (47 %)

Denně	24
Několikrát týdně	91
Několikrát měsíčně	155
Méně často	163
Dnes poprvé	76



2. Vyhledávání¹ a našeptávání²

Při posuzování odpovědí na tuto otázku jsme narazili na skutečnost, že běžní uživatelé zřejmě nerozlišují mezi našeptáváním a vyhledáváním, takže i když používají našeptávání, považují to stále za vyhledávání.

Funkce našeptávání:

- Pomáhá (ano / spíše ano): 241 (48 %)
- Nepomáhá (spíše ne / vůbec ne): 67 (13 %)
- Nevšimli si funkce: 200 (39 %)

Ano, výrazně mi pomáhá	58
Spíše pomáhá	183
Spíše nepomáhá	42
Vůbec nepomáhá	25
Nevšiml/a jsem si této funkce	200



Spokojenost s vyhledáváním:

- Spokojeni (velmi / spíše): 304 (60 %)
- Nespokojeni (spíše / velmi): 106 (21 %)
- Nepoužili vyhledávání: 96 (19 %)

Velmi spokojen/a	78
Spíše spokojen/a	226
Spíše nespokojen/a	73
Velmi nespokojen/a	33
Nepoužil/a jsem vyhledávání	96



→ Vyhledávání je hodnoceno převážně pozitivně, nicméně vysoký počet uživatelů si **funkce našeptávání vůbec nevšiml**. Nicméně účelem otázky nebylo rozlišení funkce našeptávání od vyhledávání, ale jejich použití a spokojenost s těmito funkcionalitami.

Nejvyšší spokojenost s vyhledáváním i našeptáváním je u zástupců státní správy a samosprávy.

¹ vyhledávání – po zápisu textu do vyhledávacího okna se **po stisknutí enteru** objeví nová stránka s výsledkem vyhledávání, obvykle jde o seznam odkazů do různých míst webu (klasický fulltext)

² našeptávání – **při zapisování** textu do vyhledávacího okna se pod tímto oknem objeví nabídka s odkazy z okruhů „Stránky“, „Data“, „Produkty“, ze kterých si mohou vybrat

3. Orientace na webu a přehlednost

Při tak velkém webu, jako má ČSÚ, je orientace a přehlednost jednou z klíčových vlastností. Proto jsme se při restrukturalizaci webu těmito otázkám velmi věnovali. Největší změny se týkaly sekce STATISTIKY, takže otázky v anketě se zaměřily i na ni.

Orientace na webu:

- Snadná (velmi / spíše): 331 (65 %)
- Obtížná (spíše / velmi): 176 (35 %)

Velmi snadno	79
Spíše snadno	252
Spíše obtížně	133
Velmi obtížně	43



Sekce STATISTIKY:

- Výborná / dobrá: 343 (68 %)
- Ucházející / nepřehledná: 161 (32 %)

Výborná	91
Dobrá	252
Ucházející	111
Nepřehledná	50



→ Většina uživatelů se na webu orientuje relativně dobře, přesto téměř třetina považuje orientaci či strukturu za problematickou. Této oblasti se musíme v budoucnu dále věnovat.

Zajímavé je, že odpovědi na celkovou orientaci na webu se nijak výrazně neliší podle frekvence návštěv. Překvapivá je situace v orientaci v sekci STATISTIKY, protože zde se „prvonávštěvníci“ orientují nejlépe (72,4 %) a s frekvencí návštěv na webu se spokojenost s orientací mírně zhoršuje až k 58,3 % u denních návštěvníků.

4. Nalezení hledaných informací

- Vždy nebo většinou najdou informace: 364 (75 %)
- Pouze některé informace: 121 (25 %)



→ Web ČSÚ plní svůj hlavní účel, ale zhruba čtvrtina uživatelů naráží na obtíže při hledání konkrétních dat.

* * *

V tomto místě končila „povinná“ část dotazníku, který jsme chtěli udržet co nejkratší, abychom uživatele příliš nezatěžovali. Proto jsme nabídli možnost odpovídání ukončit a „dobrovolníkům“ možnost pokračovat. Z 520 respondentů se pro pokračování rozhodlo 343.

5. Srozumitelnost obsahu a práce s daty

- Statistiky jsou srozumitelné (ano / spíše ano): 319 (94 %)
- Spíše ne / vůbec ne: 21 (6 %)



Odpovědi na otázku, zda jsou publikované statistiky a výstupy na webu srozumitelné, jsou celkem překvapující, protože tak vysokou míru souhlasu jsme neočekávali. Obvykle bývá srozumitelnost hodnocena hůře.

Stahování dat:

- Často nebo občas: 193 (57 %)
- Zřídka: 91 (26 %)
- Nevěděli o možnosti stažení: 57 (17 %)

Ano, často	116
Občas	77
Zřídka	91
Ne, nevěděl/a jsem o této mo...	57



Četnost stahování dat vč. pozitivního hodnocení je vyšší u častějších návštěvníků, málo o této funkcionalitě ví méně častí uživatelé.

→ Data jsou obecně považována za srozumitelná, avšak část uživatelů **neví o možnosti stažení datových sad**, což představuje prostor pro lepší komunikaci této funkce.

6. Použitelnost pro mobily

- Bez problémů / s drobnými nedostatky: 136 (40 %)
- Obtížné používání: 24 (7 %)
- Nepoužívají mobil: 180 (53 %)

→ Mobilní verzi využívá menší část uživatelů, ti ji však hodnotí spíše pozitivně. Prostor ke zlepšení existuje, ale nejde o kritický problém.

Ano, zcela bez problémů	73
Ano, ale s drobnými nedostatky	63
Ne, používání na mobilu je ob...	24
Nepoužívám web na mobilu	180



Častěji jsou spokojeni s naším webem na mobilu studenti a soukromá sféra oproti zástupcům státní správy a samosprávy.

7. Vzhled webu

- Moderní a příjemný: 197 (58 %)
- Uspokojivý, ale zastaralý: 85 (25 %)
- Nepřehledný nebo nevhodný: 28 (8 %)
- Je mi to jedno 31 (9 %)

● Moderní a příjemný	197
● Uspokojivý, ale zastaralý	85
● Nepřehledný nebo nevhodný	28
● Je mi to jedno	31

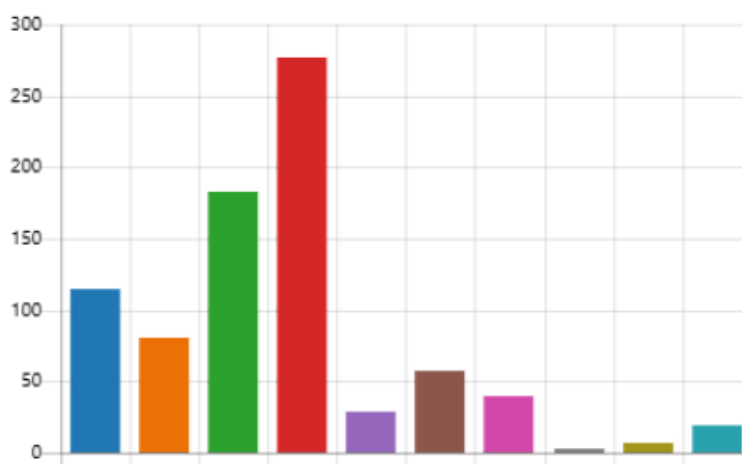


→ Převládá pozitivní hodnocení vzhledu, zejména u častějších návštěvníků webu, nicméně čtvrtina jej považuje za sice uspokojivý, ale zastaralý – a názory na **zastaralý vzhled některých částí webu** se opakují v otevřených komentářích respondentů.

8. Nejčastěji navštěvované části webu

- Statistiky: 277
- Databáze: 183
- Rychlé informace: 115
- Publikace: 80

● Rychlé informace	115
● Publikace	80
● Databáze	183
● Statistiky	277
● Kalendář událostí	29
● Katalog produktů	57
● Tiskové zprávy	39
● O nás	3
● Kontakty	7
● Jiné	19



→ Uživatelé se primárně zaměřují na datový a statistický obsah, což potvrzuje klíčovou roli těchto sekcí.

Otevřené odpovědi

Celkem **92 respondentů** uvedlo vlastní připomínky.

Opakujícím se tématem je:

- modernizace starších webových prezentací a tabulek,
- sjednocení vizuální podoby,
- zlepšení přehlednosti historických dat.

Návrhy opatření a doporučení

1. Zvýšit přehlednost a logiku struktury klíčových sekcí

- revize struktury sekce STATISTIKY,
- sjednocení názvosloví a navigačních prvků napříč webem.

2. Zviditelnit a lépe vysvětlit dostupné funkce webu

- zvýraznění/vysvětlení funkce našeptávání ve vyhledávání,
- informace o možnosti stahování dat (XLS, CSV) přímo u výstupů.

3. Postupná modernizace vizuální podoby

- aktualizace starších webových prezentací a tabulek,
- sjednocení designu tak, aby odpovídal současným standardům a zvyšoval důvěryhodnost obsahu.

4. Podpora příležitostných a nových uživatelů

- jednoduché „rychlé vstupy“ k nejčastěji hledaným statistikám,
- krátké návody nebo tipy „Jak najít data“.

5. Průběžné sledování zpětné vazby

- pravidelné opakování uživatelských anket,
- využití otevřených komentářů jako podkladu pro další rozvoj webu.