

## Anketa spokojenosti uživatelů 2022

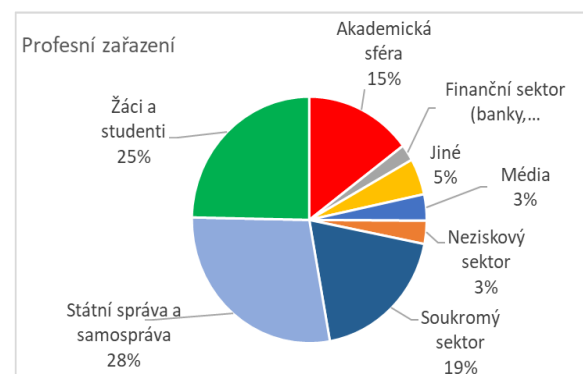
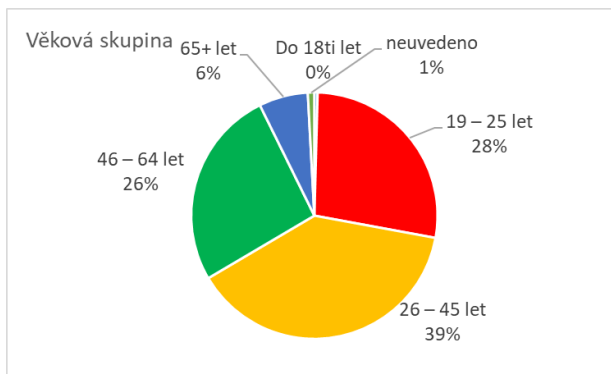
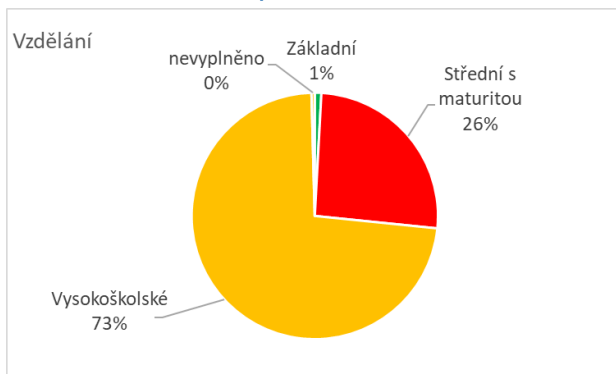
Anketa 2022 svým obsahem i formou navázala na anketu 2020. S malou výjimkou je možné výsledky obou anket plnohodnotně porovnávat, protože znění otázek zůstalo zachováno. Nově byla přidána otázka č. 6. Jakou formu statistických dat na webu preferujete? K drobnějším změnám došlo u návrhu odpovědí u některých otázek, kdy např. u otázky č. 5 byl přidán Chatbot a Webové stránky Sčítání 2021, v seznamu statistik v otázce č. 4 byly zohledněny úpravy provedené během roku (například rozdělení Průmyslu, energetiky na dvě oblasti). Sběr dat prostřednictvím webového formuláře probíhal od 7. března do 16. května 2022. Získali jsme odpovědi od 233 respondentů – ti mohli vyplnit dotazník ve chvíli, kdy vstoupili na www stránky úřadu (upozornění mělo formu „vyjíždějícího“ malého okna), nebo na základě přímého oslovení, kdy žádost o vyplnění formuláře byla rozesílána společně s odpověďmi na žádosti uživatelů. Dále byli osloveni naši partneři, např.

pracoviště státní statistické služby nebo instituce spolupracující s krajskými pracovišti ČSÚ. Opakovaně byli také prostřednictvím svých vyučujících vyzýváni k účasti na anketě studenti vysokých škol. Tento fakt je potřeba mít na paměti při interpretaci výsledků – nejedná se o standardní statistické zjišťování, ale o anketu, která neposkytuje reprezentativní výsledky za celou populaci. Její nespornou výhodou je fakt, že vypovídá o názorech reálných uživatelů.

\* \* \*

Uživatelé měli u většiny otázek možnost zapsat slovní odpověď či komentář. S těmito informacemi velmi intenzivně pracujeme, protože nám dávají konkrétní náměty na zlepšení naší práce. V těchto výsledcích, které jsou určeny pro širokou veřejnost, je však výslovně neuvádíme.

## Informace o respondentech



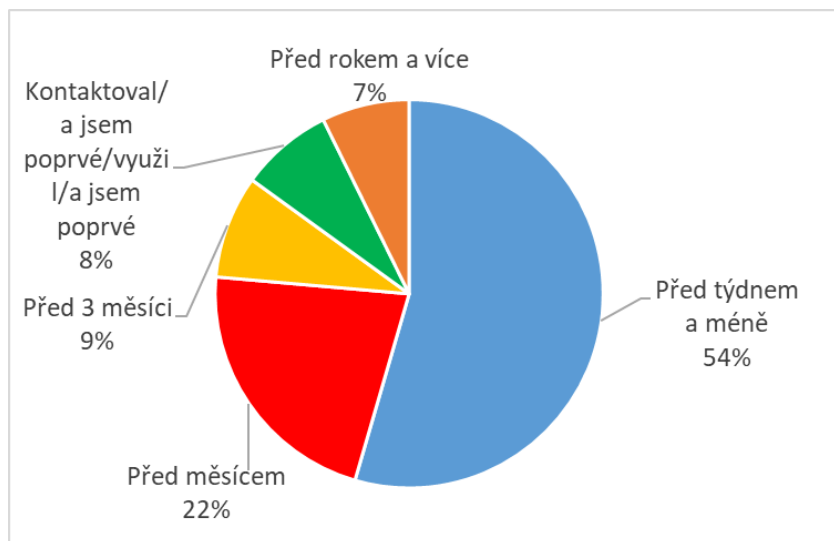
Z grafů je patrné, že mezi respondenty (stejně jako v roce 2020) výrazně převládali vysokoškoláci – jsou jich téměř tři čtvrtiny. Proti minulé anketě se zvýšil počet respondentů se středoškolským vzděláním, což je velmi pravděpodobně důsledek toho, že jsme se při oslovování respondentů více zaměřili na vysoké školy. Je to patrné i na profesním zařazení respondentů, kdy jsou žáci a studenti zastoupeni výrazně více než před dvěma roky (25 % proti 13 %). Nejčastějšími respondenty byli ale lidé ze státní správy a samosprávy (28 %). Na pomyslném třetím místě byli zástupci soukromého sektoru, jejichž podíl se proti minulé anketě snížil (z 32 % na 19 %). Významnou skupinou jsou i akademici s 15 %.

Pokud jde o věkovou strukturu, pak i zde došlo ke změnám vlivem vyššího zastoupení studentů a žáků. Zatímco v roce 2020 byl přibližně stejný podíl osob ve věku 26-45 let a osob 46-64 letých (vždy přibližně dvě pětiny),

nyní přibyly osoby 19-25 (28%) na úkor osob 46-64 let (nyní 26 %, před dvěma lety 39%). Nejvyšší je podíl osob 26-45, kterých byly i letos dvě pětiny.

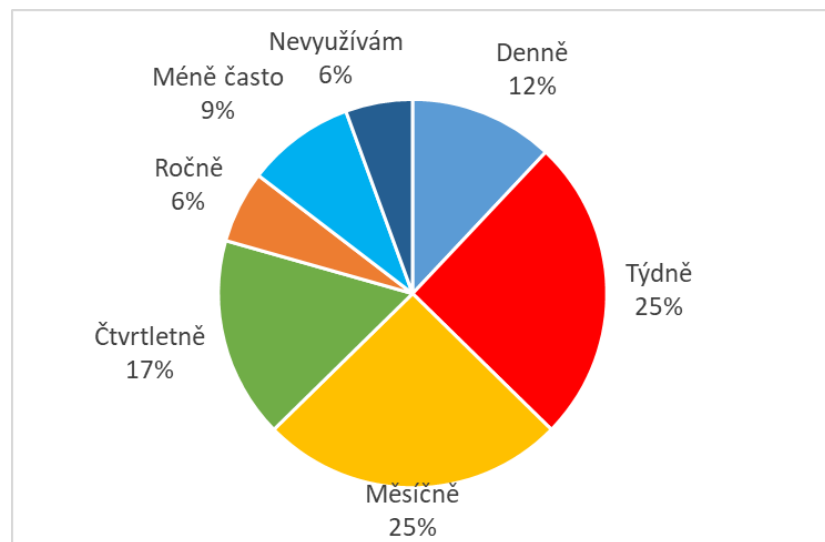
Výše popsané rozložení do jisté míry ovlivňuje i výsledky ankety, protože ze zkušeností víme, že studenti bývají nejnáročnější uživatelé (zejména u elektronických výstupů) a nešetří kritikou. Dále je potřeba zmínit, že některé skupiny jsou zastoupeny velmi malým počtem respondentů – jde zejména o média (8 osob), neziskový sektor (7 lidí) nebo finanční sektor (5 osob). Pro další porovnání tedy budeme zkoumat tyto skupiny jen velmi omezeně.

1. Kdy jste naposledy kontaktoval/a Český statistický úřad (dále jen ČSÚ) nebo využil/a jeho statistické informace?



Více než polovina respondentů (54 %) naposledy kontaktovala ČSÚ nebo využila jeho statistické informace před týdnem a méně, což je o 6 p.b. více než v roce 2022, dalších 22 % před měsícem. Relativně častěji nás kontaktují média a akademici.

2. Jak často využíváte statistické údaje ČSÚ?

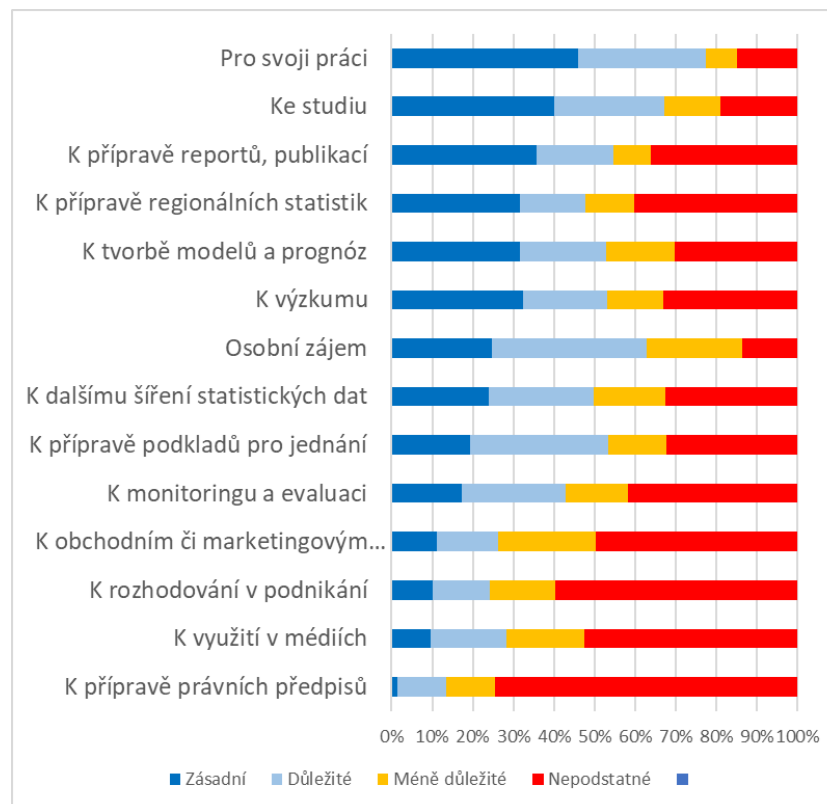
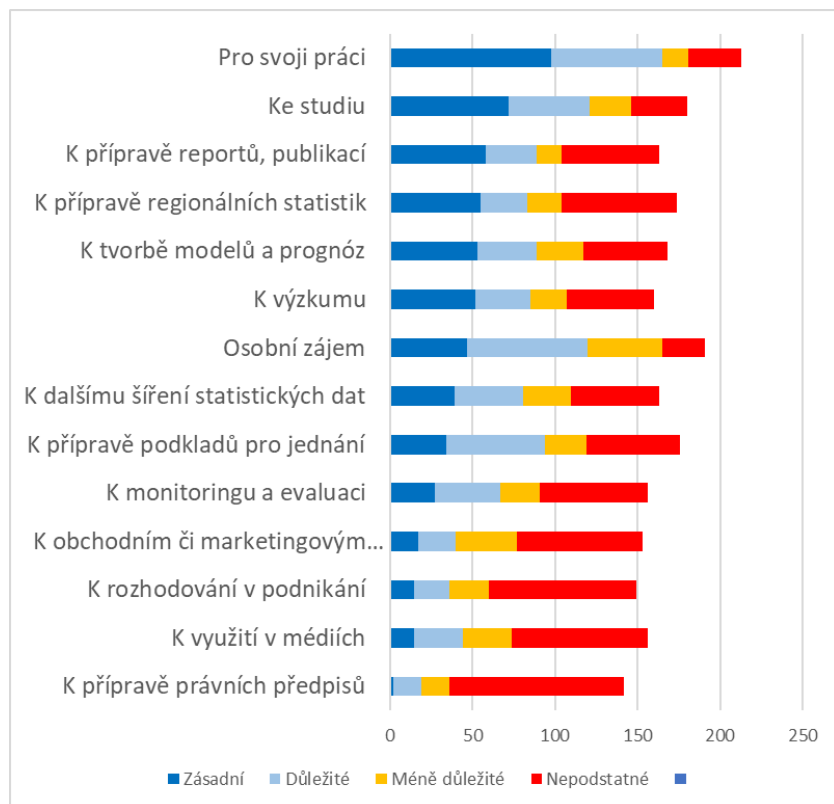


Stejně jako před dvěma lety více než 60 % respondentů využívá naše údaje měsíčně a častěji – denně přibližně osmina a týdně nebo měsíčně po čtvrtině. K častějším uživatelům patří spíše média, akademici a státní správa, k méně častým pak soukromý sektor nebo žáci a studenti.

### 3. K čemu využíváte statistické informace ČSÚ? Prosim vyberte a následně ohodnoťte.

Respondenti měli možnost ohodnotit, jak důležité jsou pro ně statistické informace při používání v jednotlivých nabízených oblastech. Na tuto

otázku odpovědělo relativně hodně respondentů, protože nějaký názor vyjádřily čtyři pětiny z nich, navíc mohli vybrat více možností.

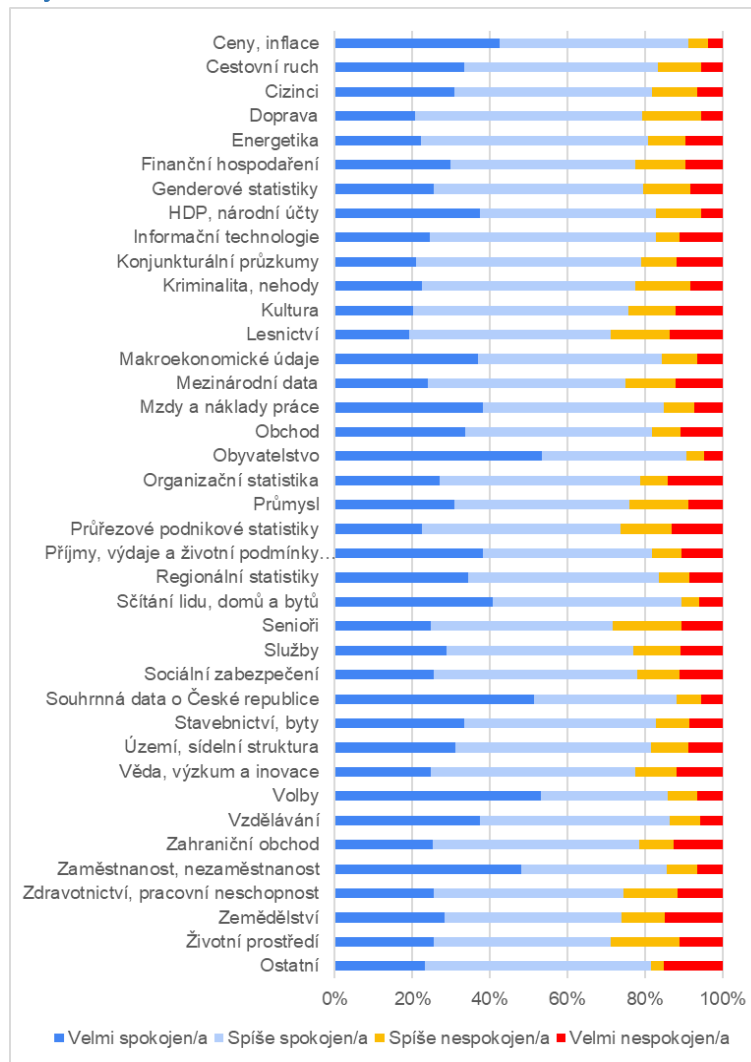
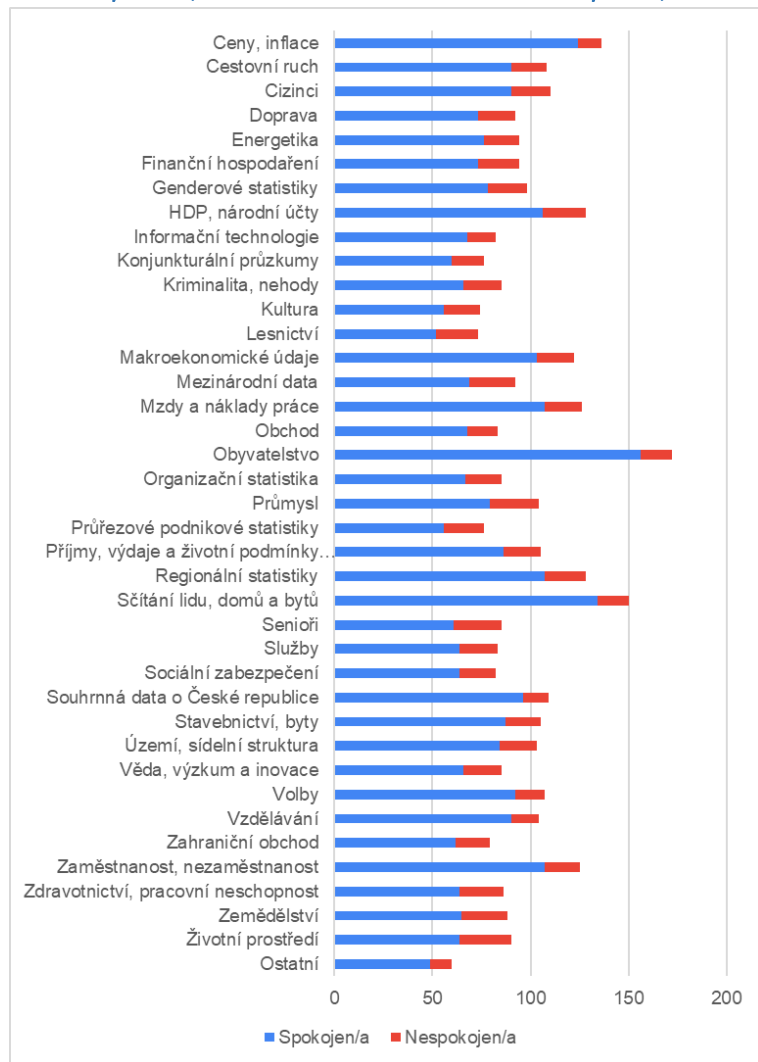


odpovídali stejně jako před dvěma lety: nejčastěji vybrali možnost „pro svoji práci“. Poněkud překvapivé je, že hned na druhém místě je „osobní zájem“, třetí místo „ke studiu“ však překvapivé není. Nejčastěji hodnocené kategorie jsou také nejlépe hodnocené. Za zásadní nebo důležité „pro svoji práci“ označilo naše informace 78 % a pro „osobní

zájem“ 68 % respondentů. Na opačném konci žebříčku se pak objevuje „k přípravě právních předpisů“, „k rozhodování v podnikání“ a „k obchodním či marketingovým analýzám“.

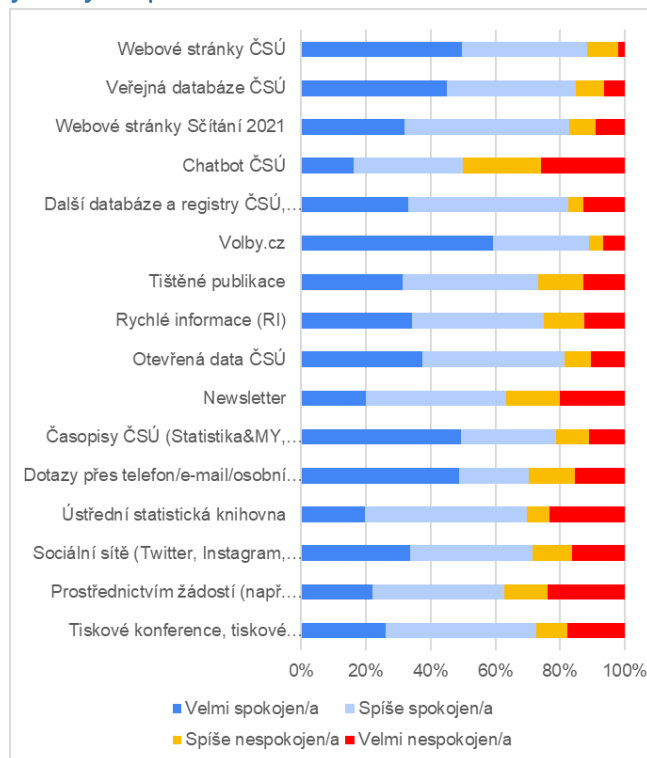
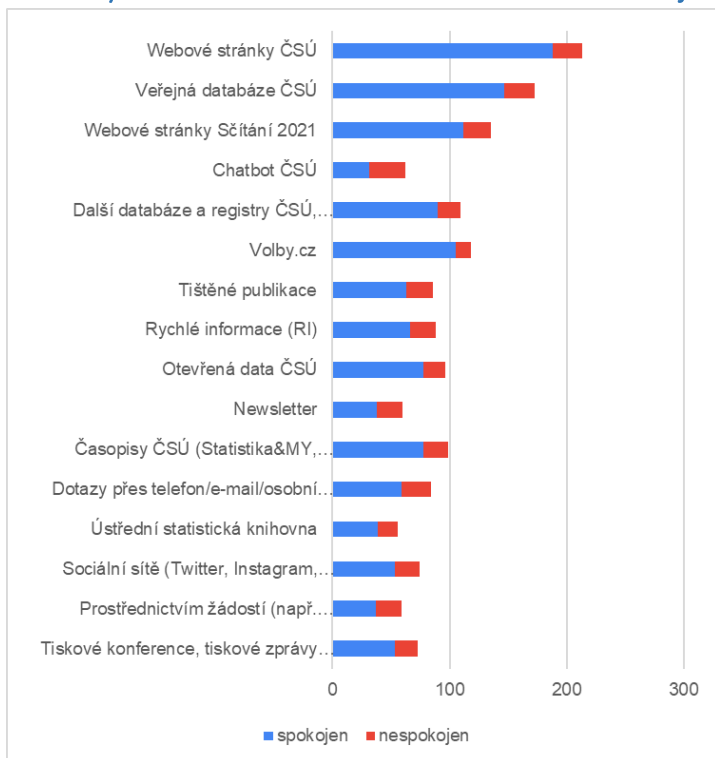
# Statistiky

## 4. Vyberte, a následně ohodnoťte statistiky ČSÚ, které využíváte nejčastěji.



Mezi statistikami je jednoznačně nejoblíbenější statistika Obyvatelstva, následuje Sčítání lidu, domů a bytů, Ceny, inflace, Zaměstnanost, nezaměstnanost a Regionální statistiky. Podíl spokojených je nejvyšší u Obyvatelstva a Cen, inflace s 91 %, pak je Sčítání s 89 %. V porovnání s minulou anketou se nově objevilo Sčítání lidu, domů a bytů, evidentně si ho lidé připomenuli kvůli jeho realizaci v minulém roce. Relativně nejméně spokojeni jsou uživatelé se statistikou životního prostředí, lesnictví a informacemi o seniorech (71 až 72 %). Při minulé anketě byly nejméně populární statistiky služeb a kultury (69 % a 63 %) – jak je patrné, letošní nejhorší výsledky jsou o 10 p.b. lepší než při minulé anketě. A i když mluvíme o „nejhorších“ výsledcích, stále jsme nad 70 % spokojených-

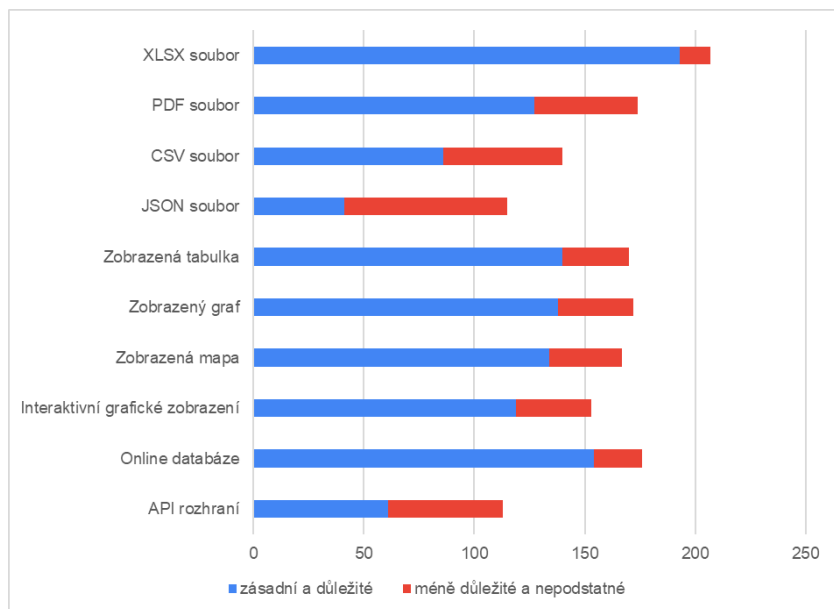
## 5. Vyberte a následně ohodnoťte informační zdroje ČSÚ, ze kterých nejčastěji čerpáte statistická data.



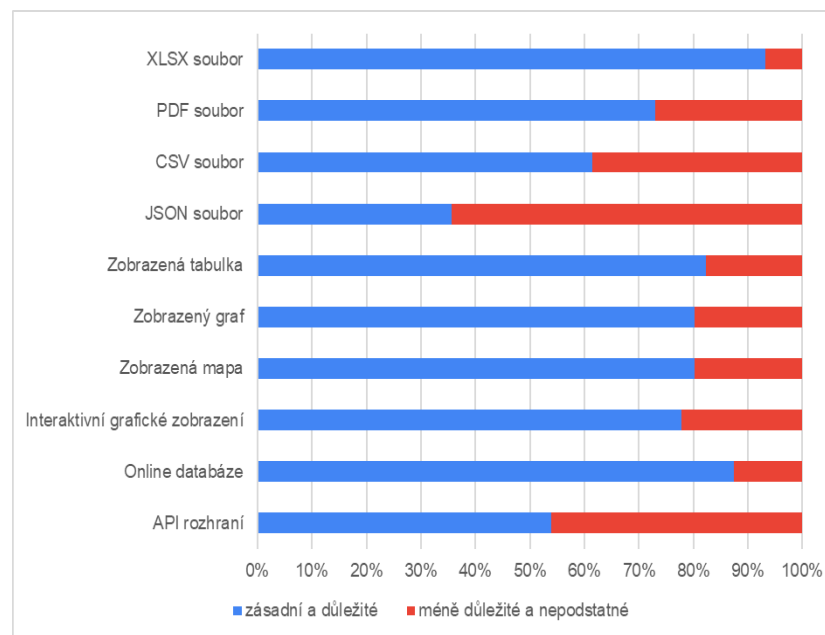
Respondenti označili jako nejčastější zdroj, ze kterého čerpají naše data, webové stránky úřadu, Veřejnou databázi, web sčítání a volby.cz. Vzhledem k tomu, že dotazník byl umístěn na webových stránkách, není výsledek nijak překvapivý. Důležité ale je, že respondenti jsou s našimi weby výrazně spokojeni, nejvíce s volbami (89 %), pak s hlavním webem (88 %) a s VDB (85 %). Proti minulé anketě jsou tyto výsledky horší (tehdy dosáhly až 93 %), ale odpovídá to vyššímu zastoupení studentů, kteří jak

už jsme psali dříve, jsou kritičtější. Tomu odpovídá i relativně vyšší míra nespokojenosti, kde nejhůř dopadl Chatbot s 50 %, Newsletter a komunikace prostřednictvím žádosti (obojí 63 % spokojenost).

## 6. Jakou formu statistických dat na webu preferujete?



Tato otázka byla zařazena do ankety nově. Jejím účelem bylo zjistit, jaká forma dat na webu je pro uživatele nejvhodnější. Vzhledem k tomu, že uživatelé využívají data zejména ke své práci, tak nepřekvapí, že nejčastěji zvolili XLSX soubor. Stejně tak je pro ně vhodná online databáze, protože si mohou data vyexportovat do formátu, který potřebují. Zásadní a

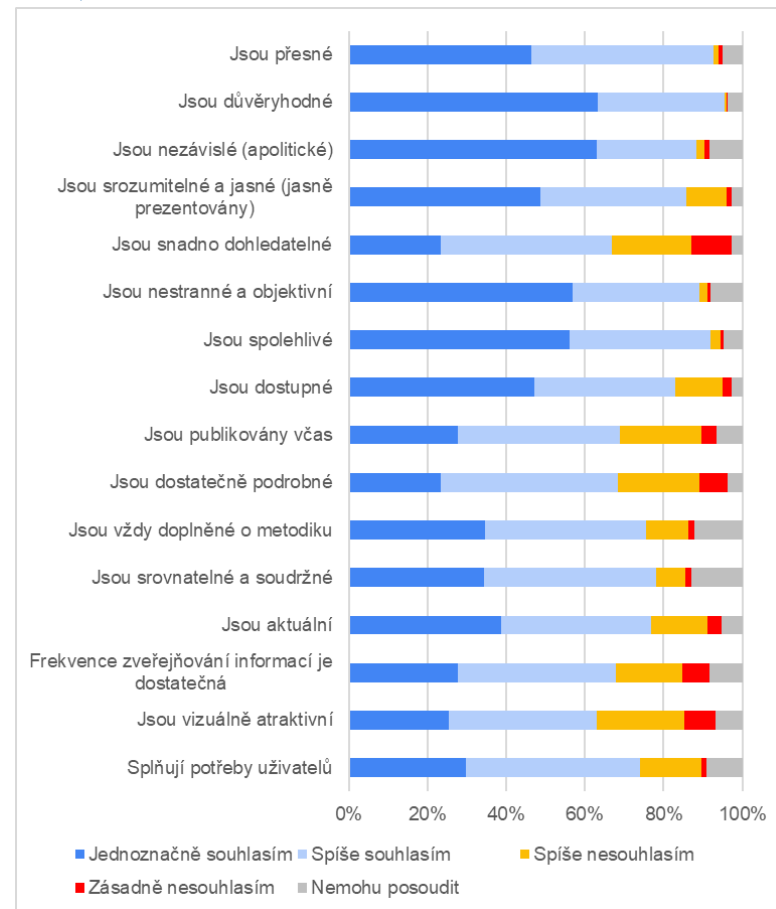
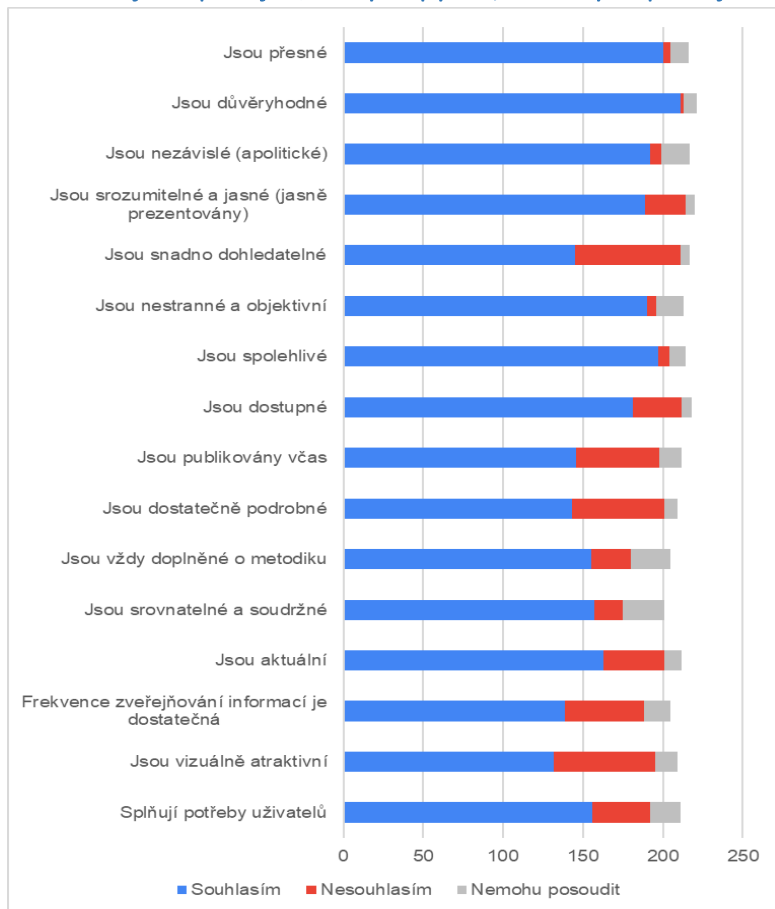


důležitá je také zobrazená tabulka, graf, mapa nebo PDF soubor. Malá preference JSON souboru nebo API rozhraní žádným překvapením také není, protože se jedná o specifickou formu, se kterou pracuje relativně málo velmi specializovaných uživatelů – pro nás jsou ale velmi důležití, protože jejich práce může mít velký dopad.



## Hodnocení spokojenosti uživatelů

7. Jak jste spokojen/a s výstupy ČÚ, se kterými pracujete? Každé tvrzení, prosím, ohodnoťte.

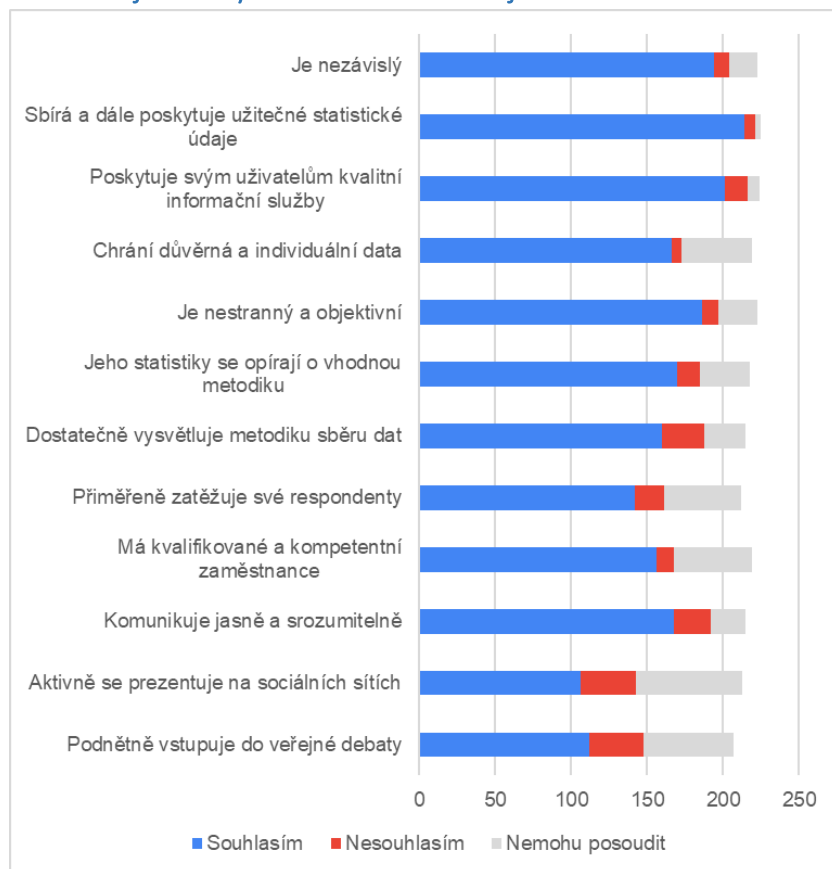


Podle našich respondentů jsou výstupy ČÚ důvěryhodné, přesné, nestranné a objektivní, spolehlivé, nezávislé (apolitické), přičemž toto hodnocení sdílí 96 – 99 % těch, kteří se vyjádřili k této otázce. Určité

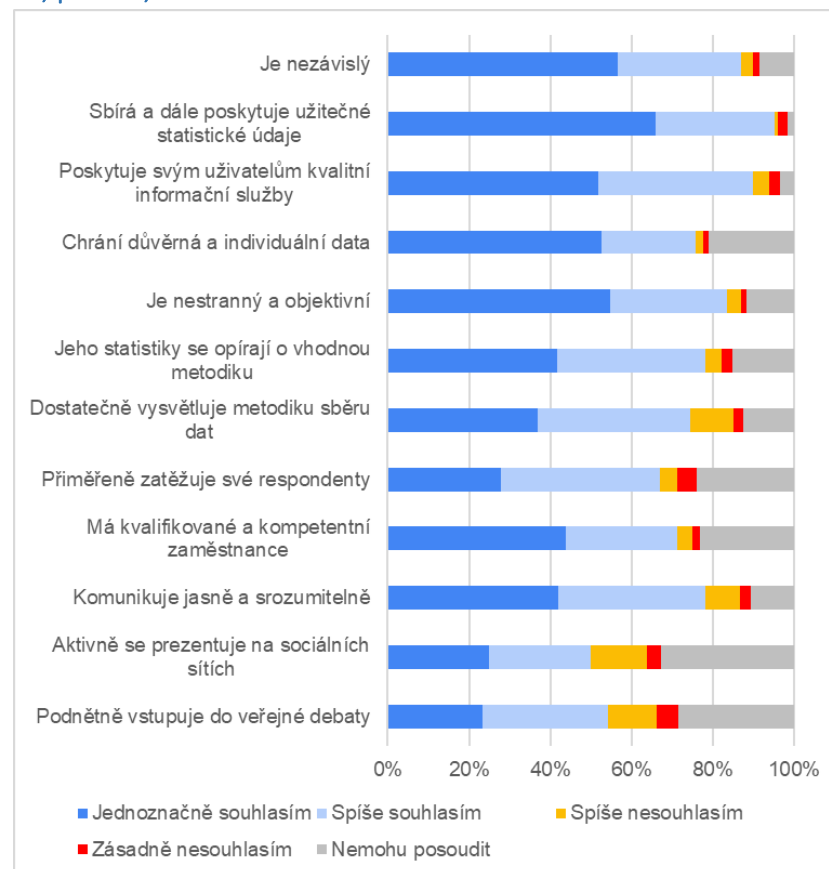
rezervy vidí naši uživatelé v dohledatelnosti, vizuální atraktivitě v podrobnosti – u těchto parametrů se míra spokojenosti pohybuje “pouze” v rozmezí 68 – 71 %.

## Hodnocení vnímání ČSÚ

### 8. Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o ČSÚ? Každé tvrzení, prosím, ohodnoťte

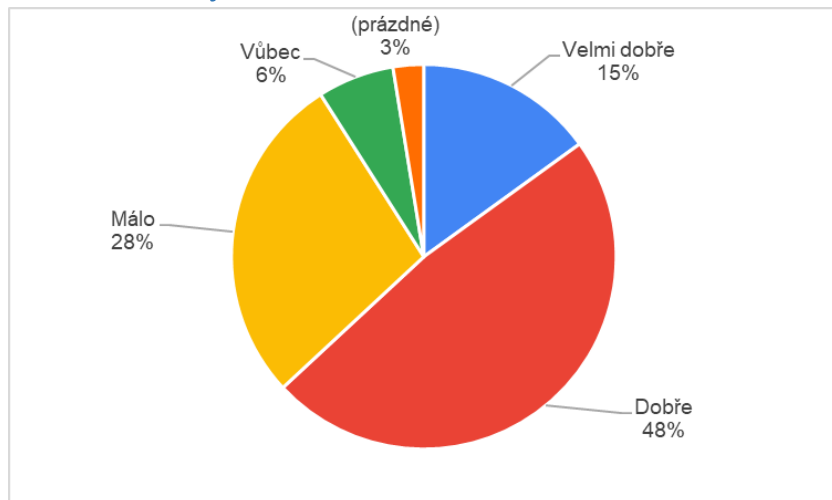


Respondenti nejčastěji souhlasili s výrokem, že ČSÚ sbírá a dále poskytuje užitečné statistické údaje, chrání důvěrná a individuální data a je nezávislý. Otázka ochrany důvěrnosti se proti minulému roku výrazně posunula (minule se mezi třemi prvními vůbec neobjevila). Méně často souhlasili s výroky, že se ČSÚ aktivně prezentuje na sociálních sítích, že



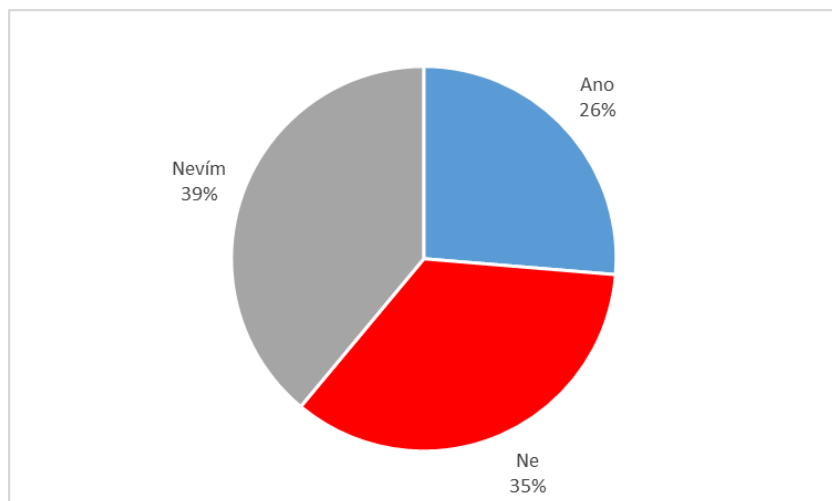
podnětně vstupuje do veřejné debaty nebo dostatečně vysvětluje metodiku sběru dat. Ve všech případech však souhlasné stanovisko několikanásobně převažuje, v nejhorším případě 74 % souhlasí s výrokem, poměr souhlasících a nesouhlasících je 3:1.

### 9. Jak moc jste informováni o činnosti ČSÚ?



Tato otázka vytvářela jakýsi úvod k dalším otázkám. Protože 63 % respondentů se považuje za dobře nebo velmi dobře informované, je možné považovat odpovědi v dalším textu za důvěryhodné

## 10. Pomohla Vám nebo Vaší společnosti některá ze statistik ČSÚ k rozhodnutí týkajícímu se Vaší práce/podnikání?



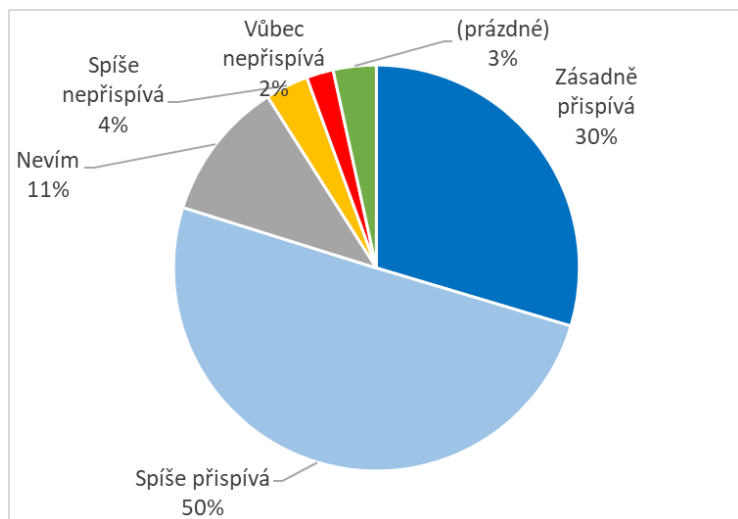
Na tuto otázku reagovalo celkem 190 respondentů, z nich čtvrtině naše statistiky pomohly (minule 32 %), 35 % u nás pomoc nenašlo (29 %) a zbytek neví. Tyto výsledky jsou tedy o trochu horší než v minulé anketě.

## 11. Myslíte si, že se statistiky ČSÚ liší od statistik jiných poskytovatelů dat?

Také letos byla tato otázka pro naše respondenty málo srozumitelná nebo pro ně není zajímavá, protože polovina respondentů se vyjádřila, že „neví“. Jak už bylo zmíněno v úvodu, pro mnoho otázek jsme se inspirovali v dotazníku OSN. Je fakt, že otázka konkurenceschopnosti oficiální statistiky je na mezinárodním fóru poměrně často zmiňována, přičemž za

největší přednost se obvykle považuje kvalita dat z oficiálních statistik, existence metadat i jasných popisů postupů pro sběr dat. V našem prostředí možná toto téma není příliš aktuální, takže zvažujeme vyřazení této otázky z příští ankety.

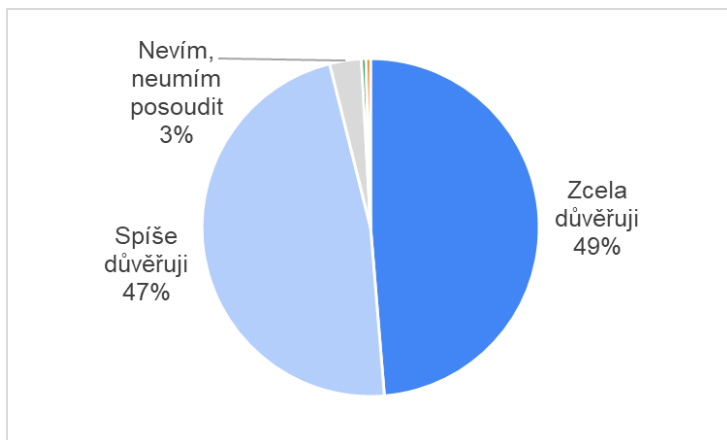
## 12. Řekli byste, že ČSÚ svojí činností přispívá k prosperitě České republiky?



Podle 80 % respondentů ČSÚ svou činností přispívá k prosperitě ČR. Před dvěma lety byl tento podíl o 5 p.b. vyšší. Horší hodnocení vyplývá z už několikrát zmiňované odlišné struktury respondentů. Zajímavé je, že tento rozdíl se přesunul do kategorie „Nevím“, protože podíl negativního hodnocení zůstal stejný.

## Hodnocení důvěryhodnosti ČSÚ

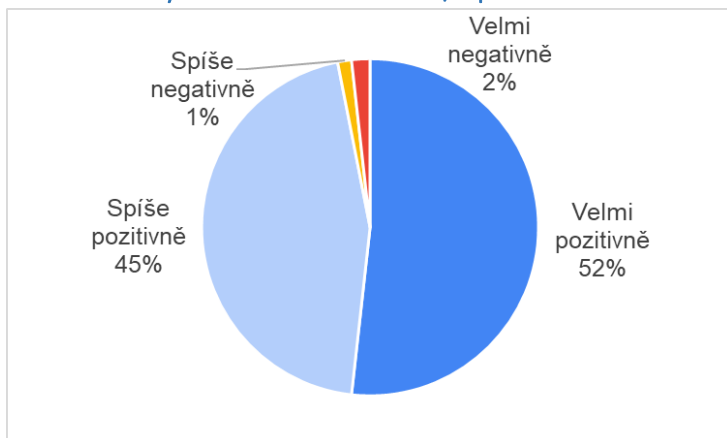
### 13. Do jaké míry důvěřujete statistikám ČSÚ?



Velmi potěšující je vysoká důvěra ve statistiky ČSÚ – 96 % respondentů (tj. o 2 % více než minule) nám důvěřuje, přičemž téměř polovina všech respondentů (49 %) důvěřuje zcela.

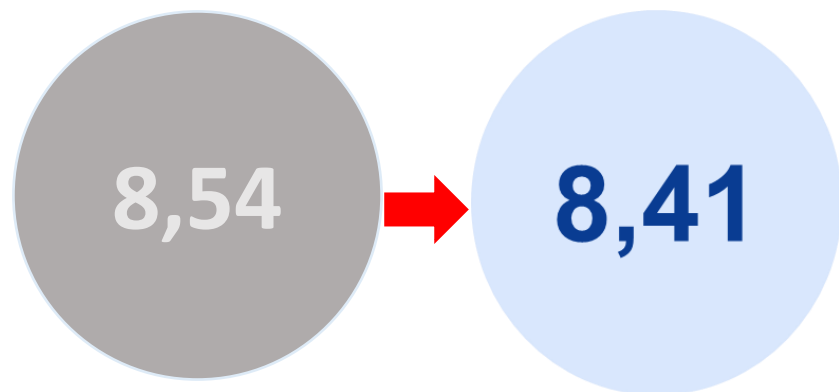
Respondenti, kteří nám „spíše nedůvěřují“ nebo „zcela nedůvěřují“, byli dohromady 2. Oba byli vysokoškoláci, Jeden z nich byl ve věku 26-45 let a byl ze státní správy, druhý byl starší (46-64 let) a pracoval v soukromém sektoru.

### 14. Jak byste celkově zhodnotil/a působení ČSÚ?



Nejlepší výsledky z celé ankety jsou u celkového hodnocení působení ČSÚ – 97 % ho hodnotí velmi pozitivně nebo spíše pozitivně. Toto hodnocení se proti minulé anketě nezměnilo.

15. Doporučil/a byste ČSÚ a jeho služby a výstupy? Uvedte číslo od 1 do 10, přičemž známka 10 je nejlepší.



Závěrečná otázka ankety je vlastně souhrnnou (číselnou) formou vyjádřené celkové vnímání úřadu, jeho jména, kvality jeho služeb a výstupů, důvěryhodnosti, profesionality apod. Celkové hodnocení je velmi dobré – 8,41, i když proti předchozí anketě se, kdy byl průměr 8,54, se mírně zhoršila. Je nutné opět připomenout, že se jedná o anketu a že na výsledky má velký vliv struktura respondentů.