

Anketa spokojenosti uživatelů za rok 2015

Shrnutí základních výsledků:

- Na anketu odpovědělo celkem 485 uživatelů.
- Výsledky ankety není možné zaměřovat ani porovnávat s výsledky výzkumu CVVM Obraz Českého statistického úřadu u české veřejnosti 2015.
- Nejvíce respondentů představovali v tomto roce zaměstnanci státní správy a samosprávy, zatímco v předchozích anketách jednoznačně převažovali studenti.
- Pro práci 39,8 % respondentů je statistika velmi důležitá, pro dalších 43,3 % je důležitá přiměřeně.
- Statistické informace jsou používány zejména „k přípravě podkladů pro jednání“ (201 respondentů – tuto možnost označilo 41,4 % respondentů) a ke sledování socioekonomického vývoje (189; 39,0 %).
- Mezi respondenty ankety převažují častí uživatelé statistických informací – 11,5 % používá data denně, 30,9 % minimálně jednou týdně a dalších 26,2 % minimálně jednou měsíčně.
- Nejpoužívanější produkty jsou Veřejná databáze (385 respondentů), regionální data (312) a časové řady (270).
- Nejlépe hodnoceným produktem jsou Ročenky (známka 1,86), rychlé informace (1,87) a časové řady (1,90).
- 90,9 % respondentů statistikám vydávaným naším úřadem důvěřuje (28,7 % bezvýhradně, 62,5 % spíše věří).
- Uživatelé jsou velmi spokojeni s pracovníky úřadu – nejlepší známku (1,59) jsme dostali za vstřícnost, jen o dvě setiny horší za odbornou způsobilost. Rychlost odpovědí je hodnocena známkou 1,78 a celková kvalita 1,75.
- Celkové vnímání informací poskytovaných ČSÚ je nejlepší od roku 2008 - výsledná známka je 1,87.

x x x

Výsledky ankety

V období od 19. 10. 2015 do 30. 11. 2015 proběhla další anketa spokojenosti uživatelů. Na anketu odpovědělo celkem 485 uživatelů.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2013	2015
Počet odpovědí	302	359	401	426	301	227	611	485

Účelem ankety bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s výstupy a se službami Českého statistického úřadu. Anketa probíhala pouze elektronicky, dotazník byl přístupný na webu úřadu a prosba o jeho vyplnění byla přikládána k e-mailovým odpovědím na dotazy uživatelů. Osloveni byli také naši stálí zákazníci zvláštním e-mailem. Velmi efektivní bylo zapojení krajských pracovišť ČSÚ, která oslovila partnery na regionální úrovni.

Výsledky ankety vypovídají o názorech uživatelů statistických výstupů – tedy těch, kteří jsou s námi v kontaktu přímo nebo navštěvují naše stránky. Jde o zcela jinou skupinu respondentů, než která se účastní výzkumu CVVM Obraz Českého statistického úřadu u české veřejnosti 2015 a výsledky tedy není možné zaměřovat ani porovnávat.

Obsah dotazníku se od předchozích let značně lišil, proto je možné srovnání výsledků pouze v několika otázkách.

I. Informace o uživateli

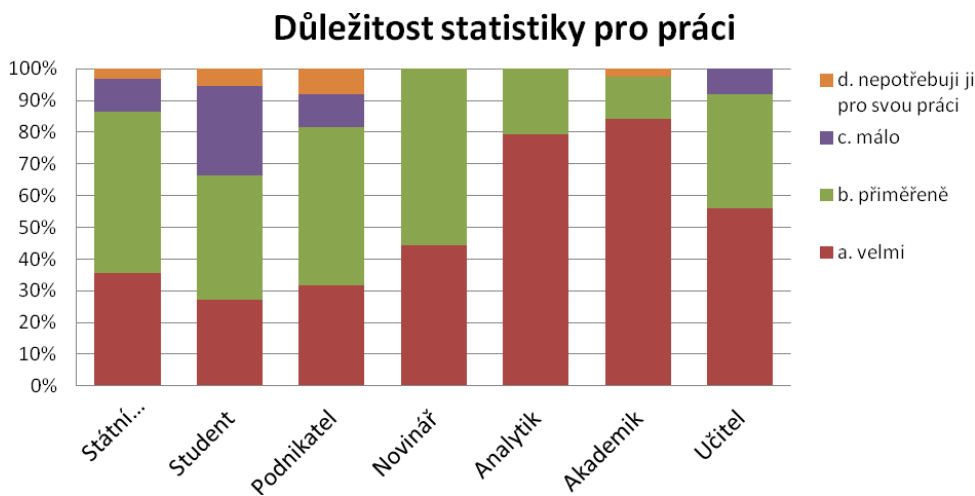
Struktura respondentů se výrazně liší od minulých let. V roce 2015 tvořili největší část zaměstnanci státní správy a samosprávy, zatímco v předchozích anketách jednoznačně převažovali studenti. Příčinou změny je zřejmě způsob distribuce dotazníku, protože mezi pravidelnými uživateli, kteří byli osloveni na ústřední i regionální úrovni, převažovali právě zaměstnanci veřejné správy.



Každý, kdo vyplňoval dotazník, mohl zaškrtnout více možností odpovědi – pouze jednu vybralo 90% respondentů, zbývající desetina zvolila kombinaci dvou či tří profesí. Nejčastější kombinací byl „analytik, zaměstnanec státní správy a samosprávy“ a zvolilo si ji 7 osob. Nejvíce se v kombinacích objevoval analytik nebo student. Pokud respondent vybral možnost „jiné“, mohl svoji profesi blíže specifikovat.

Ze zastoupení jednotlivých profesí vyplývá, že výsledky za zaměstnance nebo studenty jsou dosti vypovídající, odpovědi za další profesní skupiny je nutné považovat za spíše orientační.

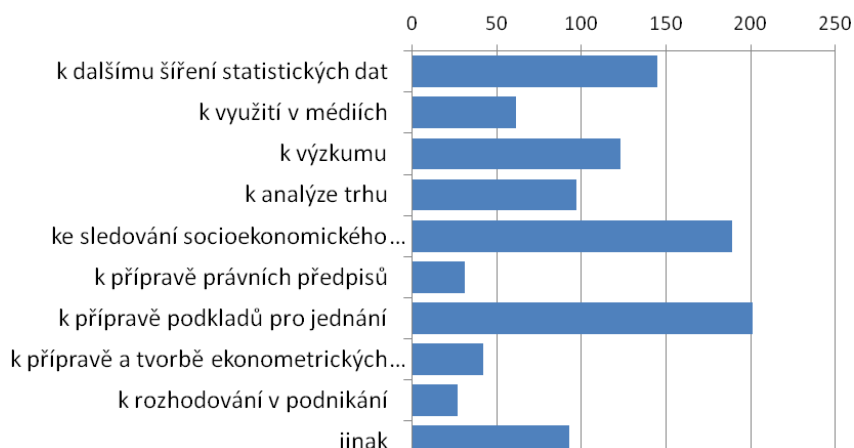
Na dotaz, **nakolik je statistika důležitá pro Vaši práci**, odpovědělo 39,8 % respondentů, že velmi, pro dalších 43,3 % je důležitá přiměřeně. Nejdůležitější je pak pro novináře, analytiky a akademiky – z nich 70,4 % zvolilo variantu „velmi“. Žádný analytik ani novinář nevybral variantu „málo“ ani „nepotřebuji ji pro svou práci“.



Další otázka se týkala **účelu, k jakému jsou naše data využívána**. Respondenti využili možnosti vybrat více variant, v databázi se tak objevilo celkem 1009 odpovědí (tj. více než dva vybrané účely na jednoho respondenta). Nejčastěji byl vybrán účel „k přípravě podkladů pro jednání“ (201 – tuto možnost označilo 41,4 % respondentů) a „ke sledování socioekonomického vývoje“ (189; 39,0 %).

Více než čtvrtina respondentů používá naše data k dalšímu šíření informací a přibližně čtvrtina pro výzkum.

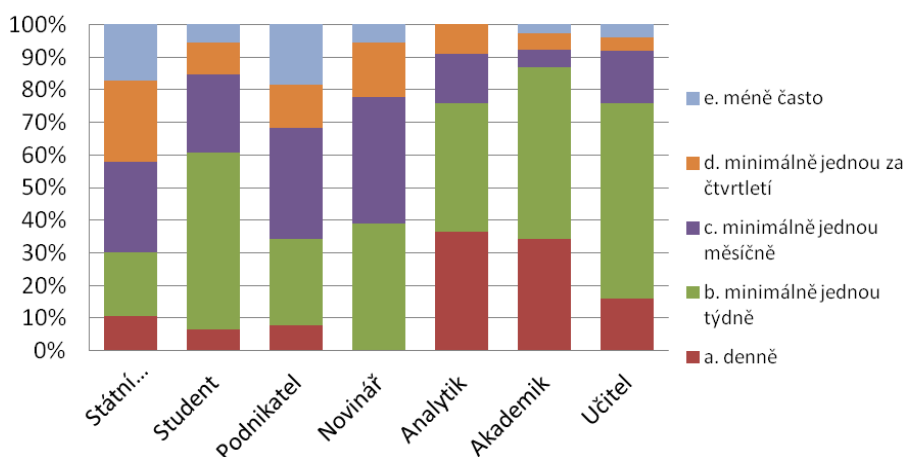
Účel používání statistických údajů



Očekávaným výsledkem je fakt, že polovina podnikatelů používá statistické údaje k analýze trhu, 44,7 % pak ke sledování socioekonomického vývoje a 28,9 % k rozhodování v podnikání (i když tato činnost se může do značné míry překrývat s analýzou trhu). A nepřekvapí také, že všichni novináři využívají naše data v médiích a téměř všichni akademici k výzkumu.

Pokud si uživatelé nevybrali z nabídnutých možností, mohli sami popsat, pro jaký účel statistické údaje používají. V databázi je vyplněn jiný (nebo další) účel u 75 respondentů – 38 odpovědí by se dalo charakterizovat jako „studium, výuka“ – tato možnost v nabídce opravdu chyběla a je nutné ji v příštích letech zařadit. Další významnou oblastí je tvorba strategií, která se objevila ve 13 případech, a data jsou používána například ke „zpracování koncepčních dokumentů, problémové analýze pro zdůvodnění projektů“ nebo „... a k návrhům opatření jednak pro rozvoj venkova obecně, jednak proti sociálnímu vyloučení. V neposlední řadě pro sledování stavu životního prostředí.“ Častokrát byly strategie zmiňovány v souvislosti s regiony, někdy také s dotacemi.

Frekvence používání statistických informací

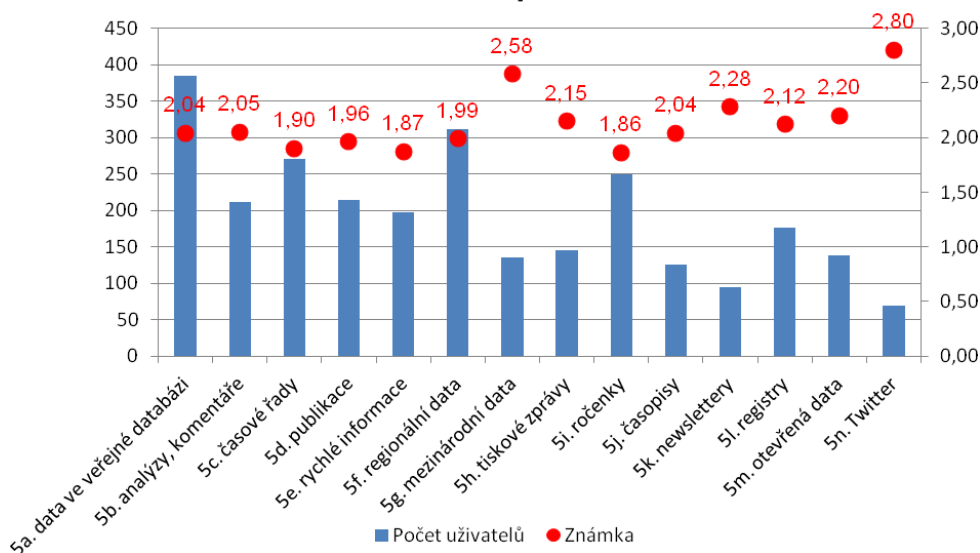


Mezi respondenty ankety převažují častí uživatelé statistických informací – 11,5 % používá data denně, 30,9 % minimálně jednou týdně a dalších 26,2 % minimálně jednou měsíčně. K častějším uživatelům patří akademici a analytici, k méně častým státní zaměstnanci.

II. Produkty

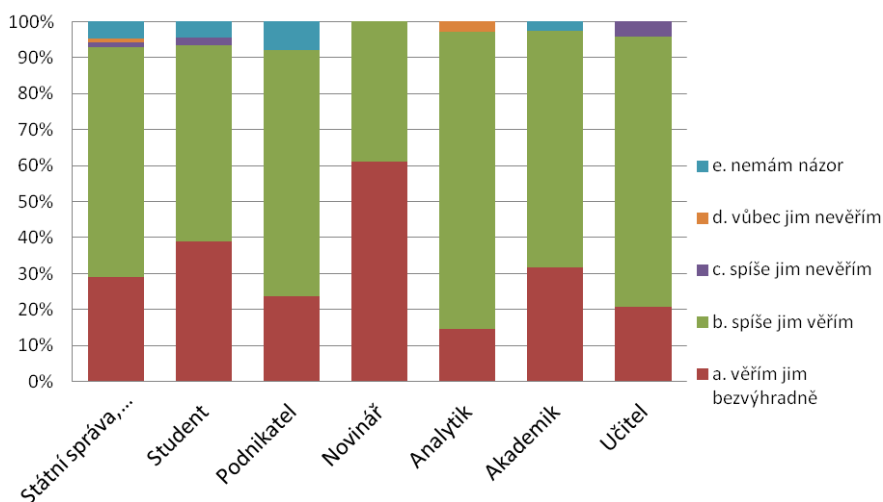
K otázce „Vyberte prosím **produkty, příp. komunikační kanály ČSÚ, které nejčastěji používáte, a ohodnoťte je známkou**“ jsme nabízeli 14 různých produktů¹. Nejpoužívanějším produktem se stala Veřejná databáze, označilo ji 385 respondentů. Druhým nejoblíbenějším produktem jsou regionální data, která používá 312 respondentů. Jejich obliba zřejmě souvisí se strukturou respondentů. Na třetím místě pomyslného žebříčku se umístily časové řady s 270 hlasy a dále pak ročenky (250), které mají nejlepší hodnocení známkou. Produkty byly známkovány jako ve škole od 1 do 5, kde 1 je nejlepší. Ročenky dostaly známku 1,86. O setinu „horší“ známku mají rychlé informace. Oběma těmto výstupům je věnováno velké úsilí a je potěšující, že toto úsilí oceňují i naši uživatelé. Třetím nejlépe hodnoceným produktem jsou časové řady.

Hodnocení produktů



Velmi významným aspektem, který souvisí s naší produkcí, je **důvěryhodnost našich výstupů** a těší nás, že 90,9 % respondentů statistikám vydávaným naším úřadem důvěřuje (28,7 % bezvýhradně, 62,5 % spíše věří).

Důvěryhodnost statistik



III. Metadata

Další otázky se týkaly metadat – jejich dostupnosti, srozumitelnosti a úplnosti. Nejlépe (známkou 2,07) byla respondenty hodnocena **dostupnost metadat**, přičemž nejlépe ji hodnotí učitelé (1,67) a novináři

¹Vzhledem k tomu, že se připravuje zvláštní anketa spokojenosti uživatelů webu, nebyla mezi produkty zařazena internetová stránka úřadu

(1,76), nejhůř pak analytici (2,35), Za **srozumitelnost metadat** jsme dostali známku 2,28, přičemž nejméně srozumitelná jsou pro podnikatele (2,48) a studenty (2,43), nejlépe pro akademiky (1,80). Nejhorší známku dostala **úplnost metadat** (2,34)

IV. Informační služby

V hodnocení informačních služeb se potvrdily výsledky předchozích anket – když se uživatelé dostanou do kontaktu s pracovníky úřadu/informačních služeb, tak jsou velmi spokojeni – nejlepší známku (1,59) jsme dostali za vstřícnost, jen o dvě setiny horší za odbornou způsobilost. Rychlost odpovědí je hodnocena známkou 1,78 a celková kvalita 1,75.

Hodnocení pracovníků úřadu/informačních služeb²

	2007	2008	2009	2013	2015
Vstřícnost	1,58	1,48	1,35	1,58	1,59
Odborná způsobilost	1,79	1,63	1,54	1,70	1,61

V. Statistické informace

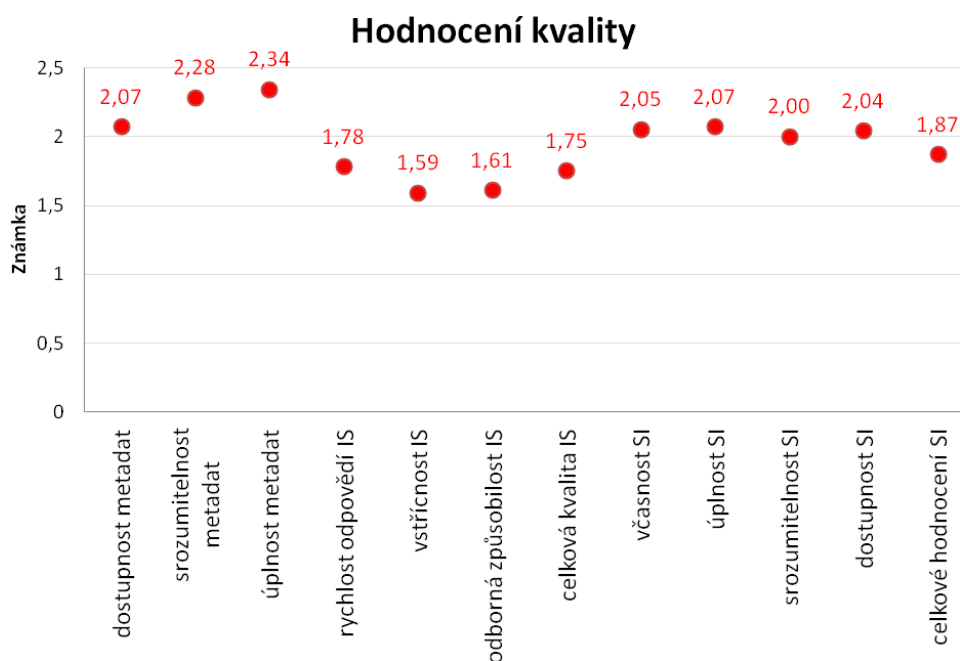
Poslední blok otázek byl zaměřen na **hodnocení statistických informací** (podle kritérií statistické kvality) – ptali jsme se na včasnost, úplnost, srozumitelnost a dostupnost statistických informací.

Hodnocení dopadlo velmi dobře – jednotlivá kritéria dostala známku od 2,00 do 2,07 (včasnost – 2,05, úplnost – 2,07, srozumitelnost – 2,00 a dostupnost – 2,04). Nejpřísnější byli tentokrát ve svém hodnocení analytici a studenti.

Závěrečnou otázkou jsme chtěli získat informaci o **celkovém vnímání informací poskytovaných ČSÚ**. Výsledná známka 1,87, je nejlepším hodnocením, jakého jsme dosáhli od roku 2008. Porovnání s předchozími lety není přímo možné, protože znění otázky se lišilo. Zatímco původně jsme se ptali na „informace a služby“ dohromady, od roku 2008 se otázka týká pouze „informací“.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2013	2015
Celkové hodnocení poskytování informací a služeb (známka)	2,29	2,04	2,22	2,24	x	x	x	x
Celkové hodnocení informací poskytovaných ČSÚ (známka)	x	x	x	x	2,10	1,97	2,14	1,87

² do roku 2013 včetně se otázka týkala obecně pracovníků ČSÚ, v roce 2015 pak směřovala na pracovníky informačních služeb



VI. Komentáře

V závěru dotazníku mohli respondenti ankety zapsat jakékoli další komentáře, včetně návrhů na vylepšení našich služeb. Tuto možnost využilo 94 respondentů. Komentáře se dají rozdělit do několika skupin:

Regionální data

19 komentářů se týká regionálních dat – pouze v 1 případě respondent konstatuje, že má potřebná data k dispozici, ve všech ostatních případech by respondenti uvítali větší množství dat v regionálním členění.

Webová prezentace úřadu

Internetových stránek se týkalo 26 poznámek. Hlavní komentáře a připomínky se týkají vyhledávání informací, orientace na webu a nedostupnosti archivních dat (před rokem 2010). Pro některé respondenty je však prioritní, aby se stránky pokud možno vůbec neměnily. Převážná většina připomínek k orientaci a vyhledávání informací je bohužel nekonkrétní.

Veřejná databáze

Připomínky (celkem 10) se stejně jako u internetové prezentace týkají zejména přehlednosti a použitelnosti VDB, někdy také rychlosti fungování. Uživatelé v některých případech postrádají funkce, které VDB ve skutečnosti nabízí, ale uživatelé je nenašli.

Mikrodata

Problematika mikrodat se objevila v 6 komentářích, které z valné většiny pocházely z akademické sféry. Komentáře se týkají zejména nutnosti placení za mikrodata, požadavku na podrobnější údaje a možnosti data propojovat.

x x x

Závěrem lze říci, že výsledky Ankety spokojenosti uživatelů byly velmi dobré. Cenné, i když na zpracování dosti náročné, jsou komentáře a náměty na zlepšení. Na jejich základě připravujeme návrhy na opatření, která je možné shrnout do několika oblastí:

1) Přehlednost (webu, VDB)

- Provést uživatelské testování stránek (max. 10 testerů), které nám pomůže odhalit slabá místa ve struktuře a orientaci na webu, jak pro weby czso.cz a vdb.czso.cz, tak pokud jde o vazby mezi oběma weby
- Zvážit možnou úpravu navigačního stromu, zejména pokud jde o možnost využívat další úrovně
- Doplnění nápovědy v aplikacích

- Rozšířit FAQ o některá doporučení či návody
- Doplnit aplikaci o Tipy na využití funkcí aplikace (Víte, že?)
- Zvážit využitelnost jednoduchého návodu, který by uživatele provedl stránkami a doporučil mu optimální cestu k různým datům.
- Větší provázání objektů VDB s Katalogem produktů zveřejňovaném na webu czso.cz

2) Datový obsah

- Upravit Profily území ve VDB - rozšířit nabídku profilů o regionální data, nabídku SLDB i o data za nižší územní celky (městské části)
- Zpřehlednit obsah větvi kapitoly sčítání ve VDB
- Doplnit do VDB údaje z databáze MOS
- Doplnit další ukazatele pro Vlastní výběr
- Pokusit se o další rozšíření datové základny regionálních statistik – např. jako se to daří prostřednictvím výkazu VI 1-01 Roční výkaz vybraných vládních institucí
- provést revizi požadavků na archivní publikace na webu – vyhodnotit požadavky, které se objevují na IS, doplnit resp. více propagovat historické informace ve VDB, doplnit další nejžádanější starší produkty na webu (některé produkty už byly doplněny)

3) Propagace

- více propagovat možnosti VDB, např. pokládat uživatelské dotazy ve VDB
- více propagovat mezinárodní data

4) Úprava technologie

- dále pokračovat v optimalizaci VDB, zejména pokud jde o rychlost a vyhledávání (řešit v rámci změnových požadavků VZ002 resp. úpravou konfigurace prostředí)

5) Okamžitá odezva při nespokojenosti

- umožnit uživatelům co nejjednodušším způsobem odeslat **okamžitou zpětnou vazbu** - mít v patičce webu i VDB otázku ve smyslu "Nenašli jste, co jste hledali?" nebo "Máte dotaz či připomínku?" s možností kliknout tam a vložit dotaz, stížnost, připomínku.

Jednotlivé návrhy budou dále posuzovány a postupně realizovány.

ANKETA SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ ZA ROK 2015 – základní výsledky

Celkový počet odpovědí: 485

I. Informace o uživateli

1. Jaké je Vaše povolání? Vyberte možnost, která nejlépe vystihuje vaše profesní zaměření

	Počet	Podíl
a. novinář	18	3,7%
b. analytik	34	7,0%
c. akademik	38	7,8%
d. učitel	25	5,2%
e. student (VŠ, SŠ)	94	19,4%
f. zaměstnanec státní správy a samosprávy	224	46,2%
g. podnikatel, pracovník v soukromém sektoru	38	7,8%
h. pracovník ve finančním sektoru (banky, pojišťovny)	8	1,6%
i. jiné	42	8,7%

2. Nakolik je statistika důležitá pro Vaši práci?

	Počet	Podíl
a. velmi	193	39,8%
b. přiměřeně	210	43,3%
c. málo	60	12,4%
d. nepotřebuji ji pro svou práci	18	3,7%
Nevyplněno	4	0,8%

3. K čemu využíváte statistické údaje?

	Počet	Podíl
a. k dalšímu šíření statistických dat	145	29,9%
b. k využití v médiích	61	12,6%
c. k výzkumu	123	25,4%
d. k analýze trhu	97	20,0%
e. ke sledování socioekonomického vývoje	189	39,0%
f. k přípravě právních předpisů	31	6,4%
g. k přípravě podkladů pro jednání	201	41,4%
h. k přípravě a tvorbě ekonometrických modelů	42	8,7%
i. k rozhodování v podnikání	27	5,6%
j. jinak	93	19,2%

4. Jak často používáte statistické informace?

	Počet	Podíl
a. denně	56	11,5%
b. minimálně jednou týdně	150	30,9%
c. minimálně jednou měsíčně	127	26,2%
d. minimálně jednou za čtvrtletí	83	17,1%
e. méně často	60	12,4%
Nevyplněno	9	1,9%

II. Produkty

5. Vyberte prosím produkty, příp. komunikační kanály ČSÚ, které nejčastěji používáte, a ohodnoťte je známkou.

	Počet	Podíl respondentů	Známka
a. data ve veřejné databázi	385	79,4%	2,04
b. analýzy, komentáře	211	43,5%	2,05
c. časové řady	270	55,7%	1,90
d. publikace	214	44,1%	1,96
e. rychlé informace	198	40,8%	1,87
f. regionální data	312	64,3%	1,99
g. mezinárodní data	136	28,0%	2,58
h. tiskové zprávy	145	29,9%	2,15
i. ročenky	250	51,5%	1,86
j. časopisy	126	26,0%	2,04
k. newslettery	94	19,4%	2,28
l. registry	177	36,5%	2,12
m. otevřená data	138	28,5%	2,20
n. Twitter	69	14,2%	2,80

6. Nakolik důvěřujete statistikám vydávaným ČSÚ?

	Počet	Podíl
a. věřím jim bezvýhradně	139	28,7%
b. spíše jim věřím	303	62,5%
c. spíše jim nevěřím	7	1,4%
d. vůbec jim nevěřím	4	0,8%
e. nemám názor	20	4,1%
Nevyplněno	12	2,5%

III. Metadata (detailní informace o zveřejňovaných údajích, např. definice ukazatelů, popis sběru dat, způsob výpočtu apod.)

7. Jak vnímáte metadata ČSÚ? Ohodnoťte prosím tato kritéria:

	Známka
a. dostupnost	2,07
b. srozumitelnost	2,28
c. úplnost	2,34

IV. Informační služby ČSÚ

8. Jak jste spokojeni s informačními službami, které ČSÚ poskytuje? Ohodnoťte je prosím.

	Známka
a. rychlost odpovědí	1,78
b. vstřícnost	1,59
c. odborná způsobilost	1,61
d. celková kvalita.	1,75

V. Celkové hodnocení statistických informací ČSÚ

9. Ohodnoťte prosím kvalitu statistických informací ČSÚ dle jednotlivých kritérií:

	Známka
a. včasnost	2,05
b. úplnost	2,07
c. srozumitelnost	2,00
d. dostupnost	2,04

10. Jak celkově hodnotíte informace poskytované ČSÚ

	Známka
Celkové hodnocení informací poskytovaných ČSÚ	1,87

VI. **Prosím napište jakékoli další komentáře, včetně návrhů na vylepšení našich služeb.**
