

Anketa pro uživatele za rok 2003

Dotazník byl distribuován několika způsoby:

- rozeslán poštou společně s Edičním plánem na rok 2004 (koncem prosince 2003, cca 700 adresátů),
- zveřejněn na internetových stránkách ČSÚ od 9. ledna 2004 do 15.2.2004,
- rozeslán e-mailem na přibližně 200 adres našich pravidelných uživatelů.
- prostřednictvím KR rozeslán e-mailem i v tištěné podobě uživatelům

Celkem se vrátilo 353 dotazníků – polovina v tištěné a polovina v elektronické formě (mezi nimi opět polovina e-mailem a polovina přes internet)

1. Uživatelé – v první části dotazníku jsme se pokusili charakterizovat naše uživatele

- Kategorie

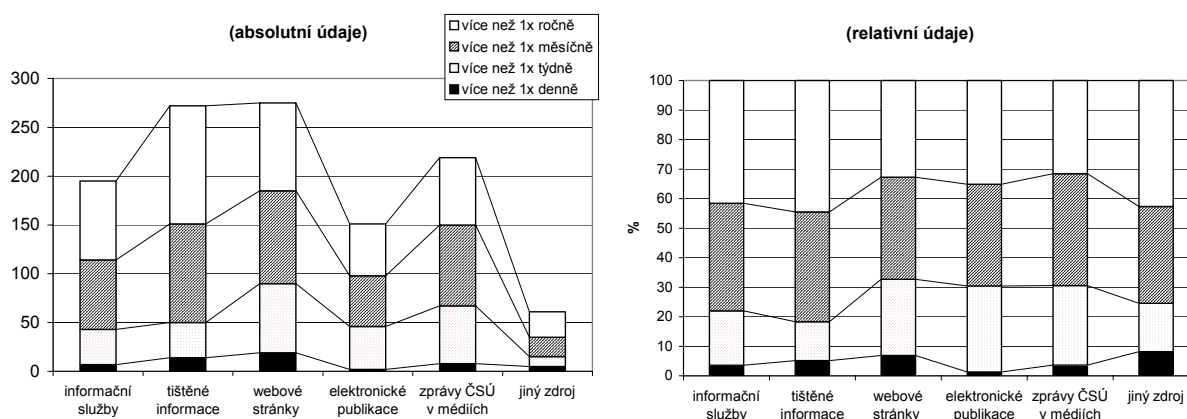
Největší skupinu respondentů tvořili pracovníci státní správy a samosprávy (52,4%), analytici, akademici, výzkum a vývoj (14,4%). Přibližně stejně byli zastoupeni hospodářská komora, zaměstnanecké svazy, podniková sféra (9,1%) a studenti (8,2%). Přestože dotazník zaslalo 353 respondentů, do některé z uživatelských skupin se zařadili celkem 420krát.

- Frekvence návštěv

Za pravidelné uživatele se považuje 71% respondentů, z nich jich nejvíce používá statistické výstupy několikrát za měsíc.

Mezi jednotlivými druhy poskytovaných služeb a výstupů a frekvencí jejich využívání existují určité rozdíly – zatímco mezi uživateli, kteří používají naše informace častěji než 1x denně nebo týdně převažují příznivci webu, méně častí uživatelé dávají přednost tištěným informacím a informačním službám, což samozřejmě vyplývá z povahy těchto služeb.

Frekvence využívání výstupů ČSÚ



- Oblasti služeb ČSÚ

Na otázku, která oblast služeb z nabídky ČSÚ Vás nejvíce zaujala, mohli respondenti zvolit více odpovědí – nejvíce z nich vybralo tištěné publikace (38,8%), informační služby (37,1%) a webovou prezentaci (32,6%). Nejméně často byly vybrány klasifikace, metodické informace a číselníky – pokud bychom tyto skupiny hodnotili dohromady, protože všechny tři postihují určitou oblast statistické práce (metodická podpora uživatelů a respondentů), pak alespoň jednu z nich vybrala téměř pětina respondentů.

- Oblasti statistiky

Také při výběru oblastí statistiky, které uživatelé potřebují, si mohli vybrat více možností – potvrdil se dlouhodobý trend velkého zájmu o statistiku obyvatelstva (55,8%), regionální informace (47,9%) a o informace z oblasti práce a mezd (46,5%). Na opačném konci zájmu se objevily netržní služby, lesnictví a věda a výzkum.

- Druhy výstupů

Další zkoumanou oblastí byla potřebnost jednotlivých druhů výstupů. Podle odpovědí uživatelé nejčastěji potřebují číselné informace (76,5%), informace o regionech, městech, obcích (54,4%) a analýzy (31,7%). Minimum respondentů zajímaly časopisy, překvapivě nízký je také zájem o konjunkturální průzkumy (6,5%). V této otázce mohlo dojít k mírnému zkreslení či nepochopení, protože některé kategorie se mírně překrývaly (např. tiskové informace obsahují také číselné údaje), to však bylo dle našeho názoru kompenzováno možností zaškrtnout více odpovědí.

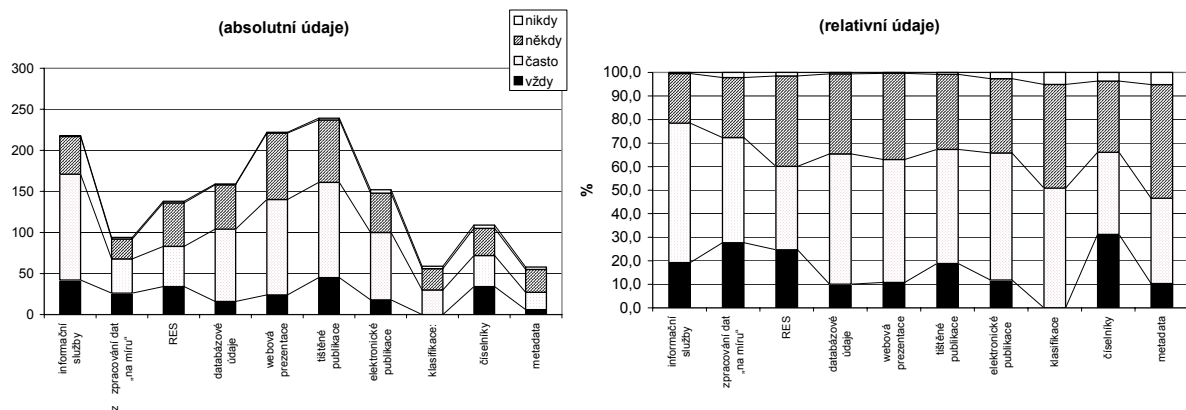
2. Spokojenost uživatelů

Snad nejdůležitější oblastí, na kterou jsme anketou chtěli získat odpovědi respondentů, byla spokojenost s produkty a službami úřadu. Pokud bychom chtěli nějak charakterizovat typického uživatele, pak je to ten, který používá informační služby, webovou prezentaci nebo tištěné publikace a často bývá spokojen. Díváme-li se na to, jak jednotlivé produkty či služby splňují očekávání uživatelů, pak vedou informační služby (vždy nebo často je spokojeno 78,4%) a zpracování dat na míru (72,3%) – to potvrzuje, že naše služby poskytované „tváří v tvář“ zákazníkům jsou na vysoké úrovni a zároveň že při osobním kontaktu dokážeme korigovat jejich nepřiměřené očekávání. Často jsou spokojeni i uživatelé publikací – a to jak tištěných, tak elektronických. Nejméně jsou uspokojovány potřeby uživatelů, pokud jde o metadata – nadpoloviční většina uživatelů je spokojena jen někdy nebo vůbec.

Zajímají-li nás uživatelé, kteří jsou „vždy spokojeni“, pak jich je nejvíc mezi uživateli číselníků (31,2%), zpracování dat „na míru“ (27,7%) a RESu (24,6%).

Zajímavé (a pro nás potěšitelné) je, že odpověď „nikdy“ se objevila pouze 23x (z celkového počtu téměř dvou a půl tisíc zaškrtnutých odpovědí).

Spokojenost s výstupy ČSÚ



Metodický komentář považuje vždy za dostatečně instruktivní desetina respondentů, často je instruktivní pro více než polovinu. Pouze částečně nebo málokdy je spokojeno 36% respondentů. Nikdy není spokojen jeden respondent (0,3%).

Data jsou obsahově srozumitelná vždy téměř pětina respondentů, často třem pětina. I zde najdeme jednoho vždy nespokojeného respondenta, na částečně nebo málokdy spokojené pak zbývá téměř jedna čtvrtina (22,7%).

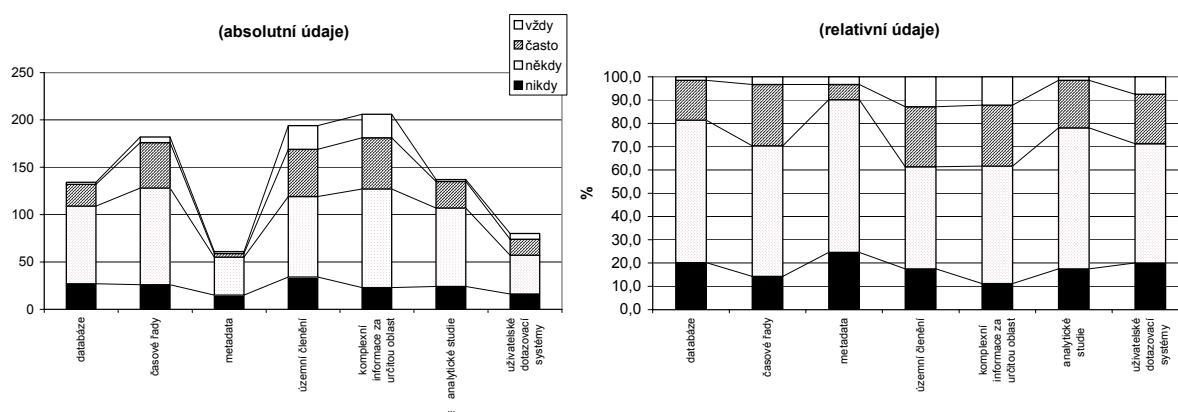
Pokud jde o aktualizaci dat, jsou zcela (tj. vždy) spokojeni téměř dvě pětiny uživatelů, desetina je spokojena často. Pouze částečně je spokojena třetina respondentů. S aktualizací není nikdy spokojeno 8 respondentů (2,3%).

Pokud bychom chtěli spokojenost oznámkovat jako ve škole, pak nejspokojenější jsou uživatelé s obsahovou srozumitelností dat (známka 2,05), pak s frekvencí aktualizace (2,15) a nejméně s instruktivností metodických komentářů (2,28).

3. Dalším důležitým úkolem ankety bylo odhalit „bílá místa“ ve výstupech ČSÚ.

Ukázalo se, že téměř dvě pětiny uživatelů vždy nebo často postrádají územní členění (38,7) a komplexní informace za určitou oblast (38,3%). Téměř 30% respondentů vždy nebo často chybí časové řady. Tyto výsledky potvrzují také zjištění z ankety předcházející. Na rozdíl od současné ankety tehdy nebyla nabízena možnost komplexních informací za určitou oblast. Podíváme-li se na extrémní, pak „vždy“ postrádá 12,1% uživatelů komplexní informace za určitou oblast a ještě o něco více respondentů (12,9 %) údaje v územním členění. Volba „územní členění“ je pravděpodobně velmi závislá na konkrétních požadavcích uživatele, protože se objevila i v opačném extrému – téměř 17,5% uživatelů územní členění nepostrádá nikdy. Relativně nejméně chybějí metadata, která nepostrádá nikdy téměř čtvrtina těch, kteří je používají – zároveň je potřeba si uvědomit, že metadata používá jen 61 uživatelů (tj. 17,3% respondentů).

Chybějící informace



Z hlediska budoucích potřeb je rozsah a podrobnost statistických dat nepostačující zejména v oblasti regionální statistiky (tuto oblast vybralo 25,8% respondentů), obyvatelstva (15,3%) a práce a mezd (13,0%). Často byla zmiňována mezinárodní srovnání nebo cestovní ruch. Jedná se o oblasti, které uživatelé nejčastěji používají (viz výše) a proto zřejmě více vidí určité problémy.

Podle názoru uživatelů by ČSÚ měl své výstupy více orientovat na laickou veřejnost, popularizovat – tento názor zastává 60,3%, proti je 18,4% respondentů. Podobně tomu je u - komentářů a analýz - ty by měly být také více popularizovány (51,8%), 30,9% respondentů si myslí, že by měly zůstat na současné úrovni a pouze 8,5% je toho názoru, že by měla být zvýšena jejich odborná úroveň.

Pro 48,7% respondentů není cena produktů a služeb nikdy překážkou v uspokojení jejich potřeb, pro další dvě pětiny (39,7%) je překážkou jen někdy. Pokud budeme opět známkovat, pak cena produktů a služeb byla ohodnocena známkou 1,76.

4. Hodnocení situace

Na tuto oblast byly zaměřeny dvě otázky: jednak hodnocení změn webových stránek, jednak celkové hodnocení.

Pokud jde o změny, které byly na www provedeny ve druhé polovině minulého roku (tedy od předcházející ankety), pak je zaznamenalo 163 respondentů, což přibližně odpovídá počtu dotazníků

zaslaných elektronickou cestou. Z nich pouze 4 respondenti hodnotí změny negativně – znamená to tedy, že 97,5% uživatelů se změny líbí. Ve škole bychom dostali 1,1.

Nejčastější celkové hodnocení poskytovaných informací a služeb je „velmi dobře“. Jedničku by dalo ČSÚ 10% respondentů. Nejhorší – dostatečnou – nám přisoudilo 2,3% respondentů a pětku jsme nedostali ani jednu. Celková známka tedy vyšla 2,24.

Závěr

Lednová anketa byla z hlediska návratnosti dotazníků od respondentů úspěšnější než ta z července minulého roku, přičemž byly potvrzeny základní poznatky – například:

- nejčastějším zdrojem informací jsou webové stránky a tištěné publikace
- uživatelé jsou spokojeni s úrovní informačních služeb
- potvrdil se zájem o statistiku obyvatelstva, práce a mezd a regionální údaje
- uživatelům chybí komplexní informace o určité oblasti, časové řady i regionální členění
- respondenti by přivítali větší orientaci našich výstupů na laickou veřejnost, komentáře a analýzy by měly být více popularizovány
- změny webových stránek úřadu byly hodnoceny velmi pozitivně
- celkové hodnocení poskytovaných informací a služeb je 2,24.

Zpracovali: Petra Kuncová s využitím připomínek Vladimíra Mašáta

V Praze dne 16.3.2004