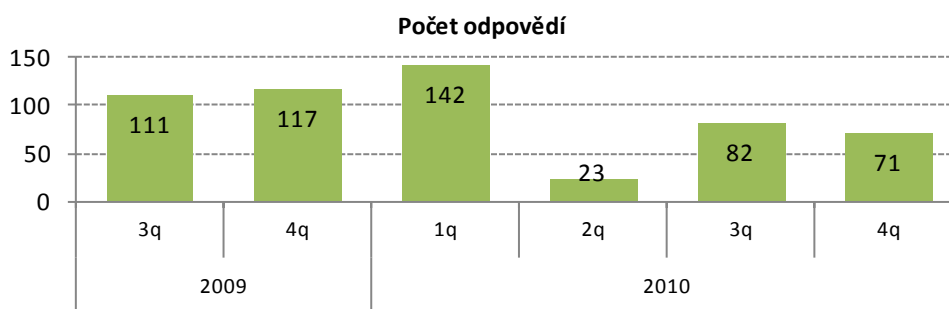


Analýza výsledků Anketu uživatelů statistických výstupů ČSÚ za rok 2010

V období od **1. ledna do 31. prosince 2010** probíhala anketa spokojenosti uživatelů statistických výstupů ČSÚ, trvale umístěná na úvodní internetové stránce ČSÚ pod odkazem [Anketa spokojenosti](#). Dotazník v elektronické podobě byl také přikládán zákazníkům informačních služeb ČSÚ v rámci e-mailové komunikace.

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 jsme obdrželi celkem 329 dotazníků, po vyřazení testovacích, duplicitních a prázdných dotazníků zbylo ke zpracování celkem **318 platných dotazníků**. Oproti předchozímu roku došlo v 2. až 4. čtvrtletí 2010 k poklesu účasti respondentů v anketě.

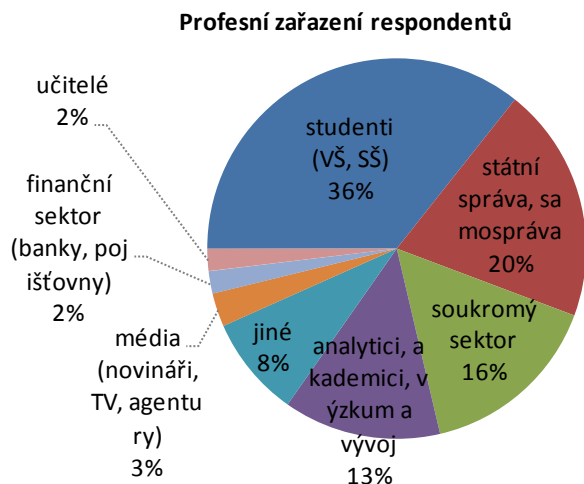


1 Uživatelé

1.1 Profese

Nejpočetnější skupinou využívající statistické výstupy jsou podle výsledků ankety uživatelé **vysokoškolští a středoškolští studenti**, tvoří stejně jako v loňském roce **35 % všech respondentů**.

Následuje **státní správa a samospráva**, jejíž **20% podíl** doznal oproti loňské účasti nárůst o 3 %. **Soukromý sektor se 16 % letos předběhl analytiku, akademiky, výzkum a vývoj s 13 %**. Tradičně nejnižší podíly účasti na anketě mají média (3%), učitelé a zaměstnanci z finančního sektoru (2 %).

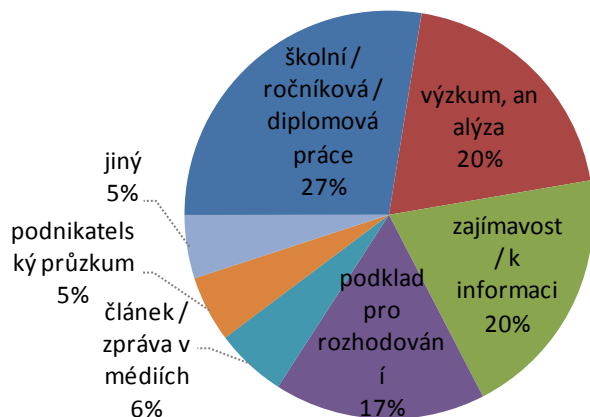


1.2 Účel využití statistických informací

Vysoký podíl respondentů-studentů je logicky důvodem největšího podílu těch respondentů, kteří **využívají statistické informace pro školní, ročníkové či diplomové práce** (oproti loňsku stoupl tento podíl o 2 % na 27 %).

Dalšími nejčastějšími způsoby využití statistických informací byly **výzkum a analýza** a jako **zajímavost či k informaci** (20 %), následované využitím jako podklad pro rozhodování (17 %). V porovnání s předchozím obdobím se tyto poměry v podstatě nezměnily.

K jakému účelu statistické informace používáte?



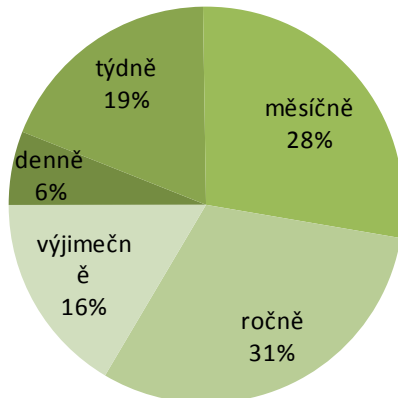
1.3 Frekvence využití statistických informací

Většinu respondentů můžeme označit za **pravidelné** uživatele statistických výstupů (výjimeční uživatelé tvoří 16,5 %).

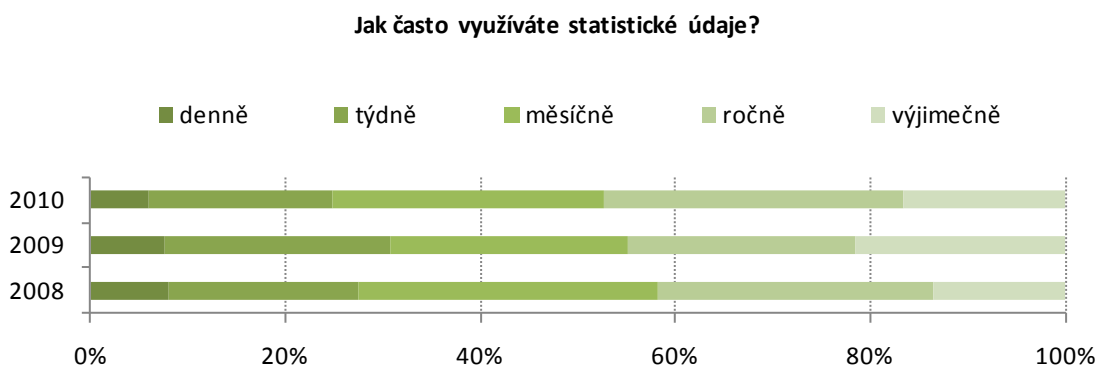
Nejsilnější skupinou jsou **roční** uživatelé (30 %, oproti loňsku nárůst o 7 %) a **měsíční** uživatelé (28 %, nárůst o 4 %). Nárůsty těchto dvou skupin byly na úkor výjimečných uživatelů (pokles z loňských 22 na 17 %) a týdenních (pokles z 23 na 19 %).

Nejmenší podíl zůstává denních uživatelů statistických informací: 6 % (loni 8 %).

Jak často využíváte statistické údaje?

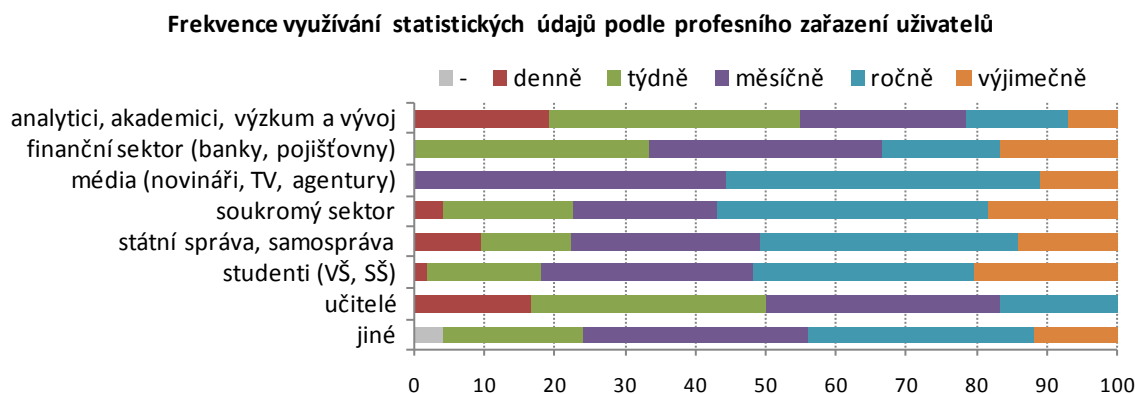


I nadále se tedy potvrzuje se dlouhodobý trend k **pravidelnému**, ale **méně častému používání statistických dat**. Změny oproti předchozím výsledkům ankety od roku 2008 jsou patrné v následujícím grafu:



Nejčastěji (denně, týdně či měsíčně) vyhledávali v roce 2010 statistické údaje analytici, akademici a lidé pracující ve výzkumu a vývoji a učitelé.

S odstupem za nimi využíval informace **týdně** a **měsíčně finanční sektor** (banky, pojišťovny). **Média** pak přistupují s **měsíční** a **roční** frekvencí. Vypovídací schopnost vyjádření uživatelů z finančního sektoru a médií může však být zkreslen nízkým počtem respondentů těchto skupin (2 resp. 3 %).



2 Dostupnost informací

2.1 Celkové hodnocení dostupnosti

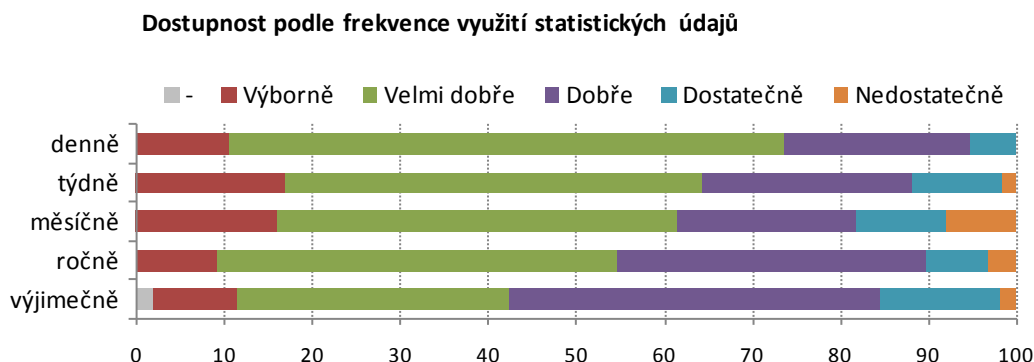
Na hodnocení dostupnosti statistických informací se uživatelů ptáme otázkou „Jsou pro Vás statistické informace dostupné a snadno získatelné?“, na kterou respondenti odpovídají známkami (jako ve škole).

Celková známka 2,48 je **mírným poklesem** oproti předchozímu roku (známka 2,35).

Na stejné úrovni zůstává i vysoký **86% podíl spokojených respondentů** (hodnotících známkami Výborně, Velmi dobře a Dobře, loni 89 %).

2.2 Dostupnost podle frekvence využívání

Nejlépe hodnotí dostupnost statistických informací ti uživatelé, kteří je využívají často a pravidelně – **denně a týdně**. U **týdenních** uživatelů byl největší podíl (17 %) těch, kteří udělili dostupnosti **Výbornou** známku. Mezi **měsíčními** uživateli bylo nejvíce (8 %) těch, kteří hodnotili známkou **Nedostatečně**.



V porovnání s předchozím obdobím se hodnocení dostupnosti informací **zlepšilo** pouze u **denních** uživatelů, kteří udělili také nejvyšší průměrnou známku **2,21**.

S **poklesem frekvence využívání** informací **klesá** také **hodnocení dostupnosti**. K nejvýraznějšímu poklesu došlo u **výjimečných** uživatelů, a to o 0,27 bodu.

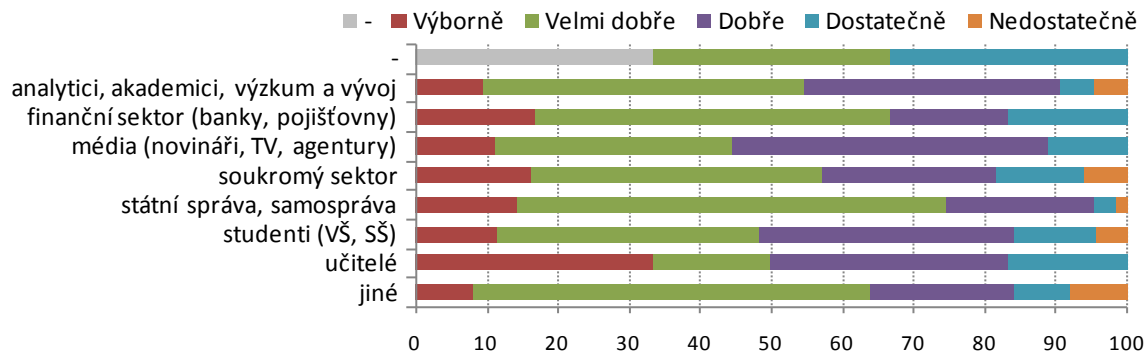
Frekvence užívání informací	Dostupnost informací - celková známka		
	2008	2009	2010
denně	2,21	2,35	2,21
týdně	2,36	2,26	2,32
měsíčně	2,42	2,36	2,49
ročně	2,45	2,40	2,49
výjimečně	2,68	2,40	2,67

2.3 Dostupnost podle profesí

Nejspokojenější byla tentokrát **státní správa a samospráva**, jejíž zástupci hodnotili dostupnost statistických informací průměrnou známkou **2,17**. Nejpřísnější hodnocení tradičně udělili **studenti: 2,61**.

Nejvíce **Výborných** přidělili dostupnosti **učitelé** (33 % z nich), nejvíce **Nedostatečných** respondenti ze skupiny **Jiné** (8 %) a **soukromý sektor** (6 %).

Dostupnost statistických údajů podle profesního zařazení uživatelů



Profesní zařazení	Dostupnost statistických informací - celková známka		
	2008	2009	2010
Analytici, akademici, výzkum a vývoj	2,29	2,11	2,50
Finanční sektor	2,20	2,60	2,33
Média	2,45	2,00	2,56
Soukromý sektor	2,47	2,32	2,51
Státní správa, samospráva	2,43	2,11	2,17
Studenti (SŠ, VŠ)	2,56	2,59	2,61
Učitelé	2,27	2,13	2,33
Jiné	2,56	2,56	2,52

Oproti předchozímu roku došlo k výraznějšímu zlepšení hodnocení u finančního sektoru o 0,27 bodu. Naopak největší změna k horšímu zaznamenala média, pokles hodnocení byl o 0,56 bodu.

3 Spokojenost uživatelů

3.1 Celková spokojenost s poskytovanými informacemi

Celkovou spokojenost uživatelů zjišťujeme otázkou „Jakou známkou celkově hodnotíte poskytované statistické informace?“.

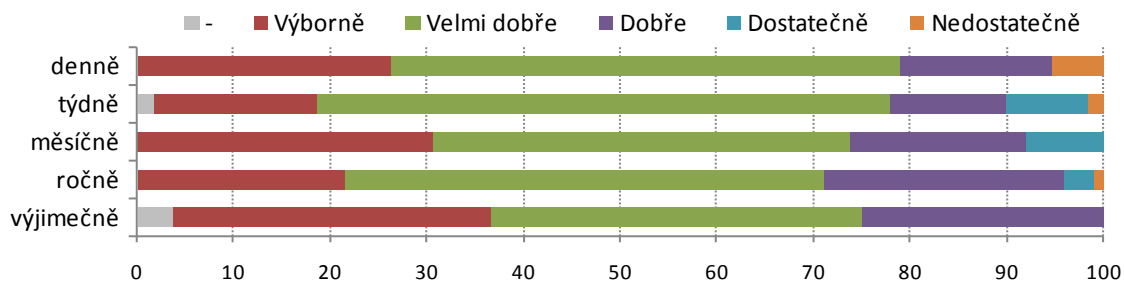
Letos byla celková spokojenost ohodnocena průměrnou známkou **2,08**, což je opět víceméně stabilní výsledek (rok 2009: 1,97, 2008: 2,10).

Třemi nejlepšími známkami (Výborně, Velmi dobře, Dobře) hodnotilo svou spokojenost **94 %** respondentů, **Výborně a Velmi dobře** hodnotilo **74 %** respondentů.

3.2 Spokojenost podle frekvence využívání

V ohledu na frekvenci využívání statistických informací byli v uplynulém roce **nejspokojenější výjimeční** uživatelé s průměrnou známkou **1,92**.

Celková známka hodnocení poskytovaných informací podle frekvence využití statistických údajů



Oproti předchozímu roku se hodnocení spokojenosti **zlepšilo** mírně u **měsíčních** a výrazněji u **výjimečných** uživatelů.

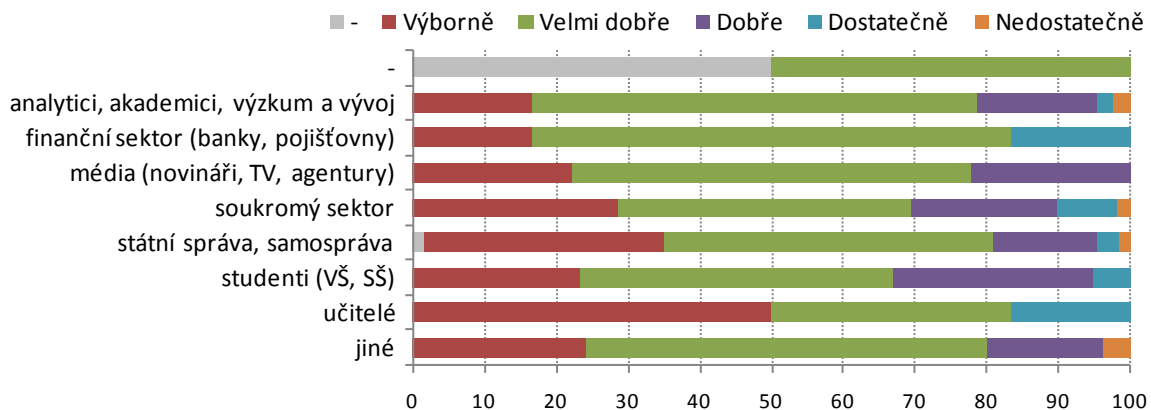
Frekvence užívání informací	Celková spokojenost s poskytovanými informacemi - celková známka		
	2008	2009	2010
denně	2,18	2,00	2,05
týdně	2,15	1,77	2,17
měsíčně	2,25	2,04	2,03
ročně	2,19	1,83	2,12
výjimečně	2,45	2,25	1,92

3.3 Spokojenost podle profese

Nejspokojenější byli **učitelé**, udělili vysokou průměrnou známku **1,83**. Známkou Výborně dala celá polovina z nich.

Nejnižší průměrnou známku udělili zástupci **finančního sektoru**, ovšem stále pěknou 2,17. Nejvíce nedostatečných se objevilo ve skupině Jiné: 4 %.

Celková známka hodnocení poskytovaných informací podle profesního zařazení uživatelů



Učitelé a Jiní udělili oproti loňskému roku **lepší průměrnou známku**, ostatní skupiny **známku snížily**. **Nejvýraznější meziroční zhoršení** (-0,4 bodu) hodnocení přišlo od **Analytiků, akademiků, pracovníků výzkumu a vývoje**.

Profesní zařazení	Celková spokojenost s poskytovanými informacemi - celková známka		
	2008	2009	2010
Analytici, akademici, výzkum a vývoj	2,13	1,72	2,12
Finanční sektor	2,10	1,80	2,17
Média	2,18	1,80	2,00
Soukromý sektor	2,25	2,03	2,14
Státní správa, samospráva	2,26	1,76	1,92
Studenti (SŠ, VŠ)	2,31	2,14	2,15
Učitelé	2,09	1,88	1,83
Jiné	2,22	2,17	2,04

4 Hodnocení odborné způsobilosti a vstřícnosti zaměstnanců

Odborná způsobilost i vstřícnost zaměstnanců ČSÚ byly i letos hodnoceny velmi pozitivně. Celková známka **odborné způsobilosti** je **1,58** (2009: 1,54) a známka udělená **vstřícnosti zaměstnanců** je **1,38** (2009: 1,35).

Frekvence užívání informací	Celková známka odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ		Celková známka vstřícnosti zaměstnanců ČSÚ	
	2009	2010	2009	2010
denně	1,81	1,65	1,44	1,25
týdně	1,56	1,71	1,49	1,43
měsíčně	1,52	1,58	1,38	1,42
ročně	1,39	1,56	1,15	1,35
výjimečně	1,62	1,46	1,40	1,33

Odbornou způsobilost hodnotí letos **nejlépe výjimeční** uživatelé, **nepřísnější** v hodnocení odborné způsobilosti jsou **nejčastější** uživatelé (**týdenní** a **denní**).

Vstřícnost zaměstnanců ČSÚ hodnotí letos **nejlépe** naopak nejčastější - **denní** - uživatelé **vynikající** známkou **1,25**.

Profesní zařazení	Celková známka odborné způsobilosti zaměstnanců ČSÚ	Celková známka vstřícnosti zaměstnanců ČSÚ
Analytici, akademici, výzkum a vývoj	1,97	1,53
Finanční sektor	1,75	1,75
Média	1,86	1,38
Soukromý sektor	1,57	1,32
Státní správa, samospráva	1,57	1,46
Studenti (SŠ, VŠ)	1,44	1,26
Učitelé	1,50	1,33
Jiné	1,48	1,38

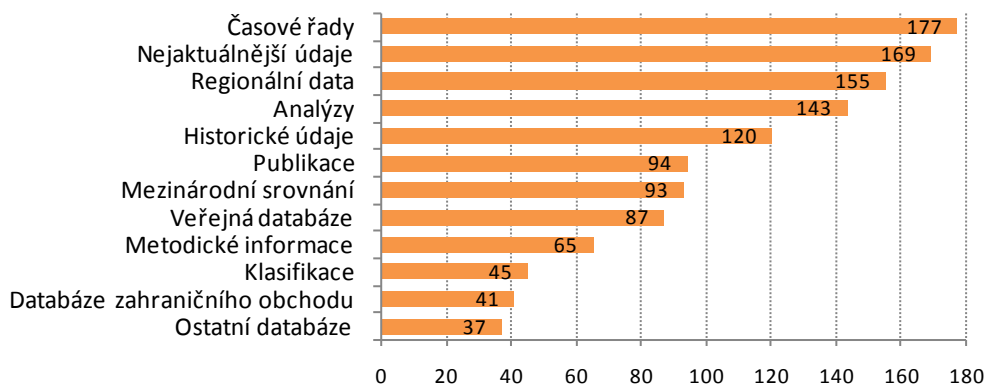
Podle profesního zařazení hodnotí jak odbornou způsobilost, tak vstřícnost zaměstnanců ČSÚ **nejlépe studenti**. **Nejpřísnější** hodnocení **odborné způsobilosti** udělili letos **Analytici, akademici, výzkum a vývoj**, u **vstřícnosti** pak **Finanční sektor**.

5 Využití a hodnocení používaných informací

5.1 Spokojenost s využívanými typy informací

Respondenti mají v dotazníku k dispozici nabídku různých typů informací, z nichž mají označit ty, které skutečně používají (proto součet odpovědí převyšuje počet respondentů). U vybraných typů používaných statistických informací respondenti dále hodnotí, zda jsou s nimi spokojeni či nespokojeni.

Které typy statistických informací využíváte?

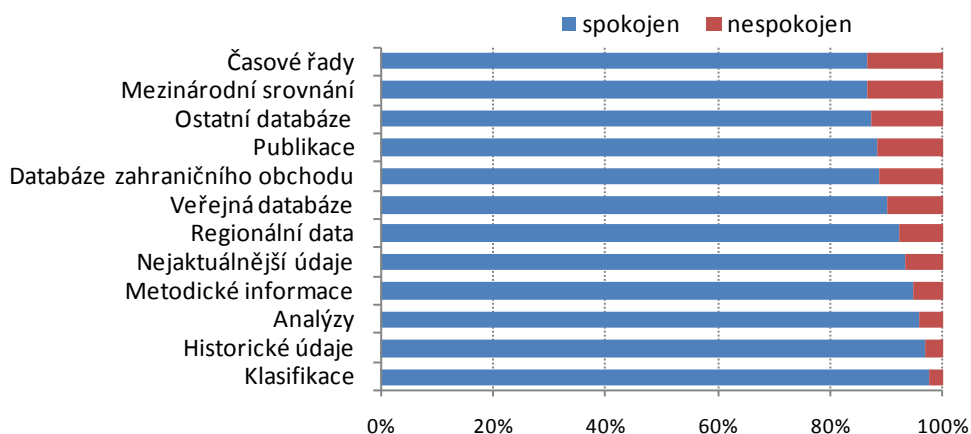


Pořadí nejpoužívanějších typů statistických informací zůstává meziročně stejné. Stále největší část - **nadpoloviční většina respondentů 56 %** - využívá **časové řady**, **53 %** respondentů využívá **nejaktuálnější údaje**. Následují **regionální data** (49 %) a **analýzy** (45 %).

Spokojenost respondentů s **časovými řadami** - nejpoužívanějším typem statistických informací – dosáhla **87 %**. Následující nejpoužívanější typy mají **výrazněji lepší podíl kladných odpovědí** (odpověď „spokojen“): **analýzy 96 %**, **nejaktuálnější údaje 93 %** a **regionální data 92 %**.

Nejvyšší podíl spokojených uživatelů mají **klasifikace** (97 %), **nejméně kladných** hodnocení mají výše uvedené **časové řady**.

Jak hodnotíte typy statistických informací?



Vyjádření spokojenosti s používanými typy informací se od roku 2008 stále lepší. **Nejnižší úroveň spokojenosti** se ze 72 % v roce 2008 **zlepšila** na 85 % v roce 2009 a 87 % v roce 2010. Průměrná spokojenost zůstává od předchozího roku i letos na úrovni 91 %.

6 Dostatečnost metodických popisů

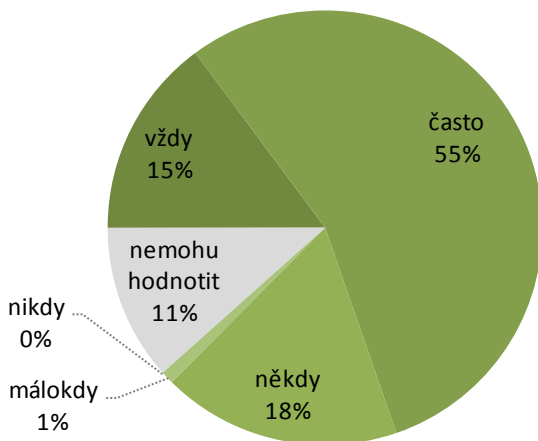
Metodický komentář považuje za **dostatečný „vždy“ a „často“ 70 %** uživatelů, což je oproti předchozímu roku o 5 % lepší výsledek. Odpověď „nikdy“ nevybral pro hodnocení nikdo, „málokdy“ pouze 1 % respondentů.

Průměrná známka (pokud převedeme odpovědi „vždy“, „často“, „někdy“, „málokdy“ a „nikdy“ na školní stupnici známek) **dostatečnosti metodického komentáře** je letos opět lepší: **2,05** (2009: 2,15, 2008: 2,06).

Podle profesí jsou s dostatečností metodických popisů **nejspokojenější** opět **učitelé** (vynikající průměrná známka **1,50**. **Nejméně spokojení** jsou letos **analytici, akademici, výzkum a vývoj** (nicméně stále vysoká známka 2,21).

Z hlediska frekvence vyhledávání informací jsou metodické popisy **dostatečné nejvíce** pro **výjimečné** uživatele (vysoká známka **1,86**). Nejméně spokojeni jsou denní uživatelé (nicméně opět vysoká známka 2,11).

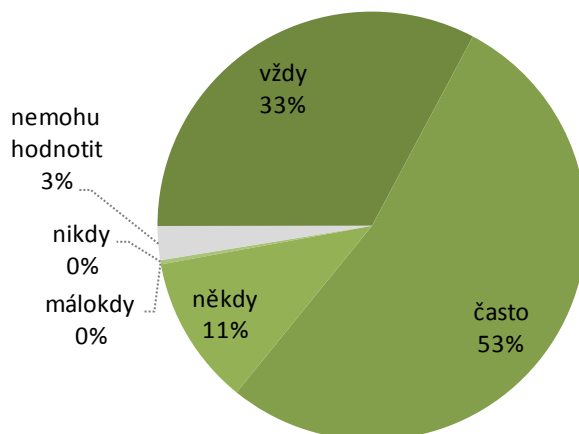
Jsou metodické popisy dat dostatečné?



7 Obsahová srozumitelnost číselných údajů

Obsahovou srozumitelnost číselných údajů hodnotí pozitivně („vždy“ a „často“) **81 %** respondentů. Žádný z respondentů ne zvolil možnost „nikdy“ a pouze jeden respondent zvolil „málokdy“. **Průměrná známka** obsahové srozumitelnosti je **1,79**, což je oproti loňskému roku **zlepšení** (2009: známka 1,84).

Jsou pro vás číselné údaje ČSÚ obsahově srozumitelné?



V profesních skupinách obsahovou srozumitelnost dat hodnotili **nejlépe učitelé** (známka **1,50**). Nejnižší známku udělili zástupci finančního sektoru (známka 2,21).

Podle frekvence využívání informací byli **nejspokojenější výjimeční** uživatelé (známka **1,86**), **nejméně** jsou číselné údaje srozumitelné **ročním** uživatelům (stále však vysoká známka **1,82**). Nikdo neudělil hodnocení „nikdy“.

8 Obsahová srozumitelnost doprovodných textů

Obsahová srozumitelnost doprovodných textů je hodnocena možnostmi „**vždy**“ a „**často**“ **81 % respondentů** (o 3 % zlepšení oproti předchozímu roku). Odpověď „nikdy“ nevolil nikdo, „málokdy“ pouze dva uživatelé (0,7 %). **Průměrná známka** spokojenosti s obsahovou srozumitelností doprovodných textů je **1,83**, což je oproti loňsku mírně lepší výsledek (2009: 1,87).

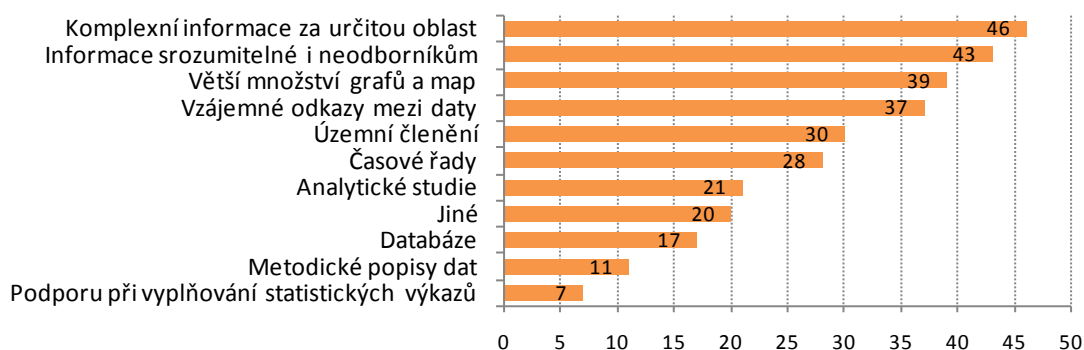
Obsahovou srozumitelnost doprovodných textů ohodnotila nejlépe skupina „**jiné**“ (známka 1,58), **nejkritičtější** jsou pracovníci **finančního sektoru** (známka 2,20).

Stejně jako loni byly doprovodné texty **nejsrozumitelnější týdenním** uživatelům (známka 1,65). **Nejnižší** průměrnou hodnotící známku udělili **denní** uživatelé: 2,00.

9 Postrádané informace

Z nabízené škály toho, co by uživatelům mohlo mezi produkty ČSÚ scházet, vybrali v roce 2010 nejčastěji **komplexní informace za určitou oblast**. Analytické studie, které loni vedly, klesly letos až na 7. příčku. Následujícími nejčastěji postrádanými stále zůstávají **informace srozumitelné i neodborníkům**.

Ve službách a produktech ČSÚ postrádáte:



Respondenti mají možnost textově rozvést upřesnění, co konkrétně postrádají. Nejvíce těchto poznámek se týkalo **časových řad** a **komplexních informací za určitou oblast**. Seznam všech textových připomínek je připojen na konci této zprávy.

10 Závěr

Anketa spokojenosti uživatelů přinesla podnětné výsledky ve všech dotazovaných oblastech.

K hlavním výsledkům ankety uživatelů 2010 patří:

Složení respondentů:

- **Nejpočetnější** skupinou uživatelů – respondentů ankety - zůstávají **studenti** (35 % všech respondentů). O 3 % na **20 %** vzrostl podíl **státní správy a samosprávy**. Soukromý sektor se 16 % letos předběhl analytiky, akademiky, výzkum a vývoj.
- 27 % uživatelů **využívá** statistické informace **pro školní, ročníkové či diplomové práce** (nárůst o 2 %). 20 % má využití pro **výzkum a analýzu** a jako **zajímavost** či **k informaci**, 17 % jako podklad pro rozhodování.
- **Většinu** respondentů lze považovat za **pravidelné uživatele** statistických výstupů (83,5 % je využívá denně / týdně / měsíčně / ročně).

Hodnocení produktů a služeb:

- **Celková známka spokojenosti** s produkty a službami ČSÚ je **2,08**, což je dlouhodobě stabilně vysoký výsledek.
- **Nejspokojenější** byli **učitelé**, udělili vysokou průměrnou známku **1,83**. Známkou Výborně udělila celá polovina z nich. V ohledu na frekvenci využívání statistických informací byli v uplynulém roce **nejspokojenější výjimeční** uživatelé s průměrnou známkou **1,92**.
- **57 %** respondentů považuje statistické informace za **výborně a velmi dobře dostupné**, za **dobře** dostupné je považuje dalších 29 % uživatelů. **Nejlépe** (2,21) hodnotí dostupnost **denní** uživatelé. **Průměrná známka dostupnosti** informací mírně klesla na **2,48** (2009: 2,35).
- Zaměstnanci ČSÚ jsou respondenty hodnoceni stále velmi pozitivně. Průměrná známka **odborné způsobilosti** zaměstnanců je **1,58** a známka **vstřícnosti** zaměstnanců **1,38**. **Nejlépe** je odborná způsobilost hodnocena **výjimečnými** a odbornost **denními** uživateli z řad respondentů.

- **Nejvyužívanějšími typy** informací jsou **časové řady** a **nejaktuálnější údaje**. Spokojenost respondentů s **časovými řadami** dosáhla **87 %**. **Nejvyšší podíl spokojených** uživatelů mají **klasifikace** (97 %).
- Respondentům nejčastěji **scházejí komplexní informace za určitou oblast** a **informace srozumitelné i neodborníkům**.

Připomínky respondentů k tomu, co ve statistických službách a produktech postrádají, byly věcné a opět se v nich objevily i pochvaly a poděkování za vstřícnost a odbornou pomoc jednotlivých zaměstnanců ČSÚ.

Za náměty všem zúčastněným děkujeme, zohledníme je při zpracování prioritních úkolů (mezi něž byly zařazeny i výše zmiňované časové řady) a návrhu změny webu, kterou plánujeme na druhé pololetí roku 2011.

Zpracovala: Eva Kortanová, 24. leden 2011