

Anketa spokojenosti uživatelů 2020

Poslední anketa spokojenosti uživatelů se konala v roce 2015. Od roku 2003, kdy byla spuštěna první anketa, se obsah z důvodu zachování srovnatelnosti dat příliš neměnil. Když bylo v loňském roce rozhodnuto o obnovení uživatelských anket, využili jsme příležitost ke změně jejího pojetí. To má bohužel za následek skutečnost, že možnost porovnání s výsledky předchozích anket je velmi omezená.

Anketu jsme koncipovali tak, abychom zjistili, jak naši uživatelé vnímají nejen naše statistiky, výstupy a služby, ale i celý úřad a jeho postavení ve společnosti. Využili jsme při tom materiál OSN „Measuring the Value of Official Statistics“, který mj. nabízí vzor ankety spokojenosti uživatelů. Jsme členy pracovní skupiny, která se podílí na testování tohoto vzoru, a naše poznatky z přípravy ankety budeme předkládat ostatním členům skupiny. Předkládaná verze je proti původnímu vzoru OSN výrazně redukována, protože není možné požadovat po respondentech, aby vyplnění ankety trávili hodinu či více.

Sběr dat prostřednictvím webového formuláře probíhal od 11. prosince 2020 do 2. února 2021. Získali jsme odpovědi od 201 respondentů. 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. 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. Na druhou stranu - vypovídá o názorech reálných uživatelů.

Grafy zpracované z výsledků ankety zobrazují výsledky za vyplněná pole – např. na otázku Kdy jste naposledy kontaktoval/a ČSÚ... odpovědělo 197 z 201 respondentů. Struktury (a tedy i grafy) jsou v tomto případě počítány ze 197 odpovědí. Pro lepší názornost jsou někdy odpovědi v grafech slučovány – tedy „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“ je zobrazován v jedné kategorii „spokojen“.

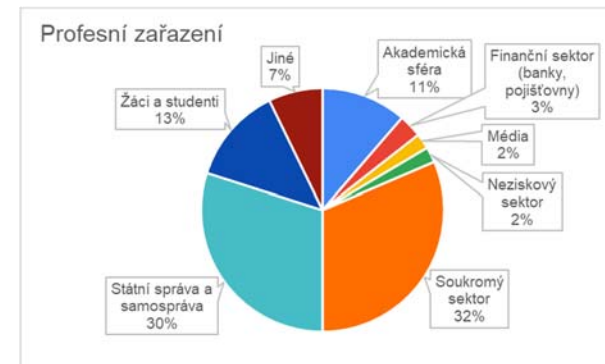
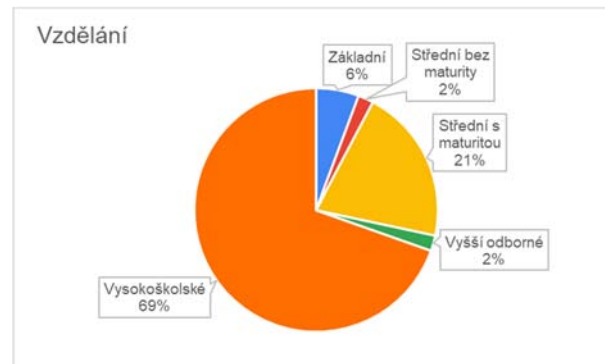
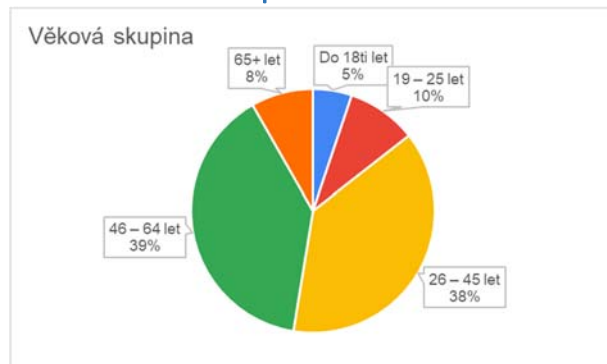
U slovních odpovědí uvádíme doslovné citace bez jazykové úpravy.

V Praze, dne 25. 3. 2021

Nejdůležitější výsledky

- Sběr dat prostřednictvím webového formuláře probíhal od 11. prosince 2020 do 2. února 2021. Získali jsme odpovědi od 201 respondentů.
- mezi respondenty výrazně převládali vysokoškoláci (více než 2/3), pětinu tvořili středoškoláci s maturitou. Respondenti nejčastěji pracují v soukromém sektoru, ve státní správě a samosprávě, studují nebo se pohybují v akademické sféře.
- Téměř polovina respondentů (48 %) naposledy kontaktovala ČSÚ nebo využila jeho statistické informace před týdnem a méně, dalších 23 % před měsícem
- 60 % respondentů využívá naše údaje měsíčně a častěji – denně přibližně desetina a týdně čtvrtina.
- Respondenti nejčastěji využívají statistické informace „pro svoji práci“, na druhém místě je „osobní zájem“. Na třetím místě se se značným odstupem objevilo „ke studiu“. Za zásadní nebo důležité „pro svoji práci“ označilo naše informace 70 % a pro „osobní zájem“ 78 % respondentů.
- Mezi statistikami je jednoznačně nejpoblárnější statistika Obyvatelstva, se značným odstupem jsou Ceny, inflace, Zaměstnanost, nezaměstnanost, dále pak Regionální statistiky a Volby.
- Respondenti označili jako nejčastější zdroj, ze kterého čerpají naše data, webové stránky úřadu, přičemž respondenti jsou s naším webem výrazně spokojeni (93 %). Další nejčastěji uváděné zdroje jsou Veřejná databáze ČSÚ (88 %), další databáze a registry (např. RES, RSO) (90 %), časopisy ČSÚ (89 %), informační služby ČSÚ (88 %), otevřená data ČSÚ (81 %), Rychlé informace (85 %).
- Podle našich respondentů jsou výstupy ČSÚ důvěryhodné, jasné (jasně prezentovány), přesné, nezávislé (apolitické) a spolehlivé.
- Respondenti nejčastěji souhlasili s výrokem, že ČSÚ sbírá a dále poskytuje užitečné statistické údaje, poskytuje svým uživatelům kvalitní informační služby a je nezávislý.
- Podle 85 % respondentů ČSÚ svou činností přispívá k prosperitě ČR.
- Tři pětiny respondentů jsou podle svého tvrzení obeznámeny s činností ČSÚ dobře nebo velmi dobře.
- 94 % respondentů důvěřuje statistikám ČSÚ, přičemž více než polovina všech respondentů (54 %) důvěřuje zcela
- 97 % ho celkově hodnotí působení ČSÚ velmi pozitivně nebo spíše pozitivně
- 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 – průměr je **8,54**.

Informace o respondentech



Z grafů je patrné, že mezi respondenty výrazně převládali vysokoškoláci (více než 2/3), pětinu tvořili středoškoláci s maturitou. Respondenti nejčastěji pracují v soukromém sektoru, ve státní správě a samosprávě, studují nebo se pohybují v akademické sféře. Pokud jde o věkovou strukturu, pak přibližně stejně (vždy dvěma pětinaми) byly zastoupeny osoby ve věku 26-45 let, tedy po ukončení vzdělání v první polovině kariéry, a osoby 46-64 leté, tedy ty, které jsou na vrcholu kariéry.

Tato výrazná převaha malého počtu skupin do značné míry omezuje podrobnější analýzu výsledků – máme-li mezi respondenty např. pouze 4 zástupce médií, není možné jejich názory příliš zobecnit. Pro další porovnání se tedy budeme ptát na rozdíly mezi dvěma hlavními věkovými skupinami, mezi vysokoškoláky a středoškoláky s maturitou, soukromým sektorem, státní správou a samosprávou, studenty a akademickou sférou.

Věková skupina

Věková skupina	Počet
Do 18ti let	10
19 – 25 let	18
26 – 45 let	74
46 – 64 let	76
65+ let	16
(prázdné)	7
Celkový součet	201

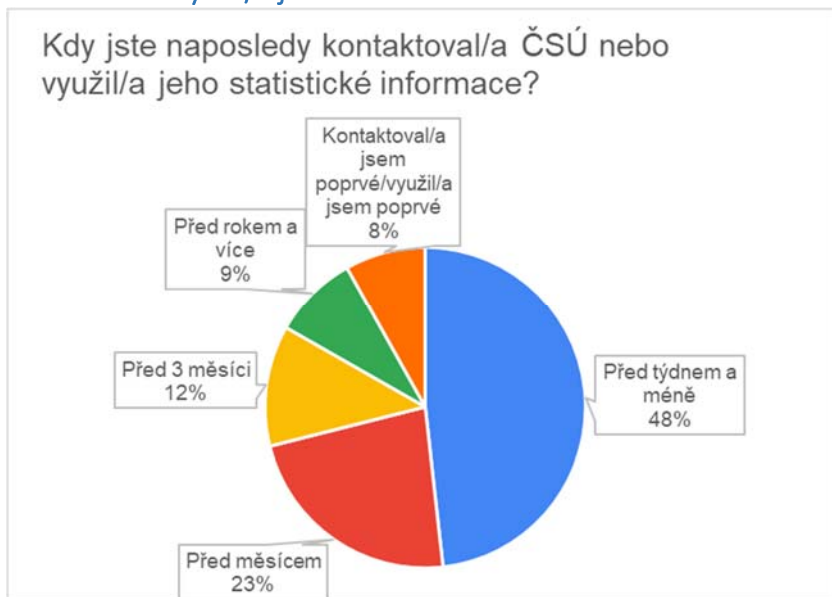
Vzdělání

Vzdělání	Počet
Základní	11
Střední bez maturity	4
Střední s maturitou	40
Vyšší odborné	4
Vysokoškolské	135
(prázdné)	7
Celkový součet	201

Profesní zařazení

Profesní zařazení	Počet
Akademická sféra	22
Finanční sektor (banky, pojišťovny)	6
Média	4
Neziskový sektor	4
Soukromý sektor	61
Státní správa a samospráva	58
Žáci a studenti	25
Jiné	14
(prázdné)	7
Celkový součet	201

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

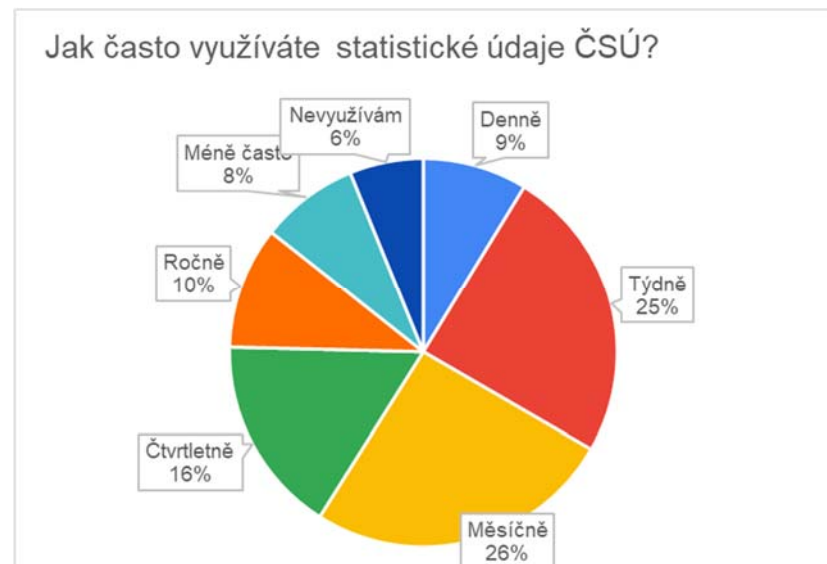


Téměř polovina respondentů (48 %) naposledy kontaktovala ČSÚ nebo využila jeho statistické informace před týdnem a méně, dalších 23 % před měsícem.

Není v podstatě žádný rozdíl v odpovědích respondentů podle vzdělání nebo podle věkových skupin.

Zástupci soukromého sektoru a státní správy a samosprávy uvedli téměř stejné výsledky, vyšší podíl „nejčerstvějších“ návštěvníků je patrný u akademiků.

2. Jak často využíváte statistické údaje ČSÚ?

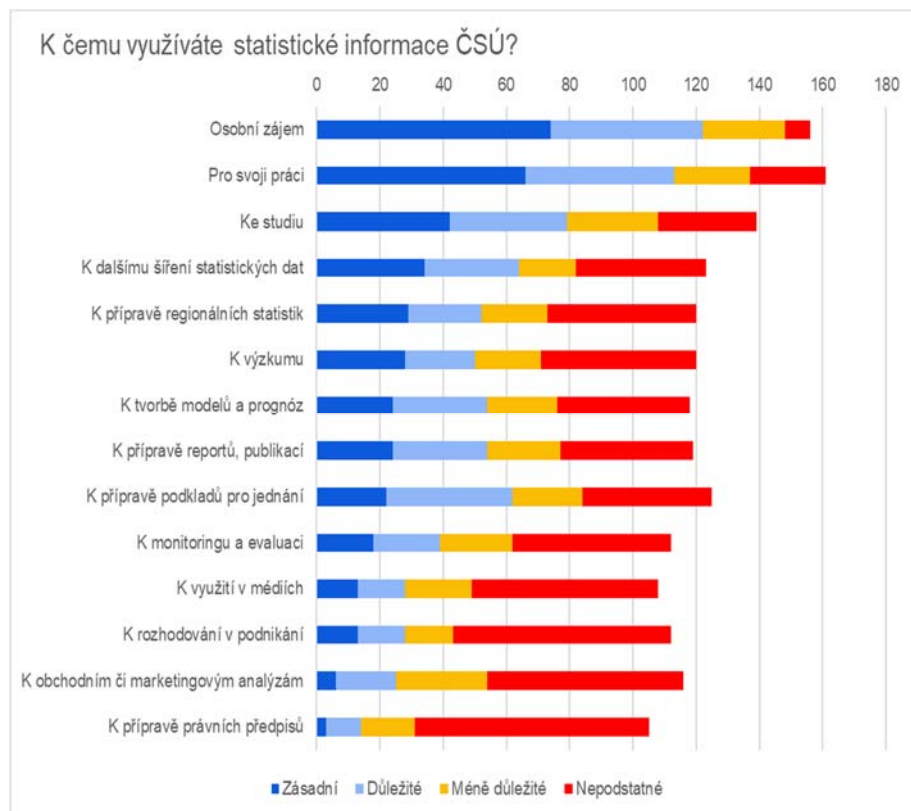


60 % respondentů využívá naše údaje měsíčně a častěji – denně přibližně desetina a týdně čtvrtina. K častějším uživatelům patří spíše akademici, k méně častým pak soukromý sektor.

Na podobný dotaz v anketě 2015 byly odpovědi následující – 11 % používá data denně, 31 % minimálně jednou týdně a dalších 26 % minimálně jednou měsíčně. Častějšími uživateli byli i tehdy akademici.

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

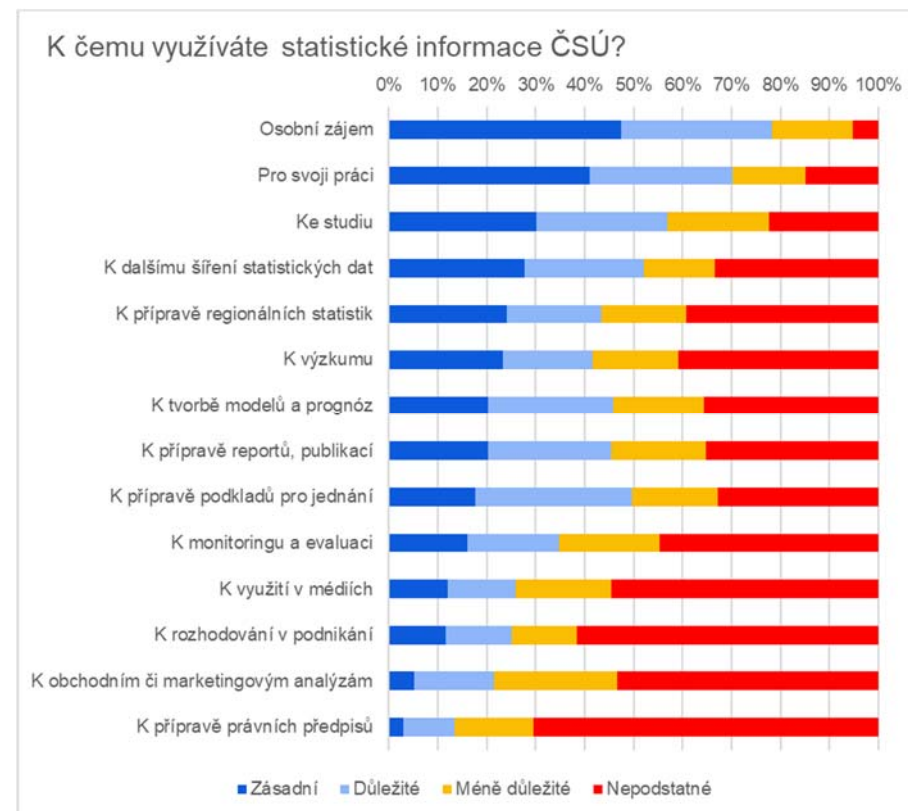
Respondenti měli možnost ohodnotit, jak důležité jsou pro ně statistické informace při používání v jednotlivých nabízených oblastech. Na tuto otázku



Respondenti nejčastěji vybrali možnost „pro svoji práci“. Poněkud překvapivé je, že hned na druhém místě je „osobní zájem“. Na třetím místě se se značným odstupem objevilo „ke studiu“. Nejčastěji hodnocené kategorie jsou také nejlépe hodnocené, i když v opačném pořadí dvou prvních možností. Za zásadní nebo důležité „pro svoji práci“ označilo naše informace 70 % a pro „osobní zájem“ 78 % respondentů.

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

odpovědělo relativně hodně respondentů, protože nějaký názor vyjádřily čtyři pětiny z nich.

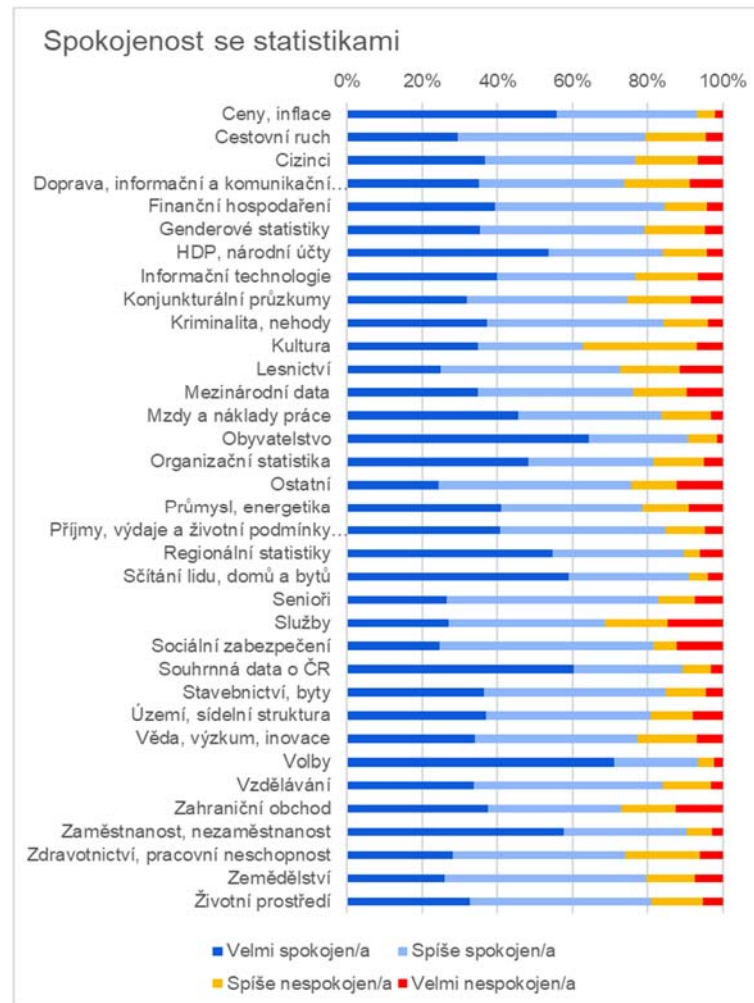
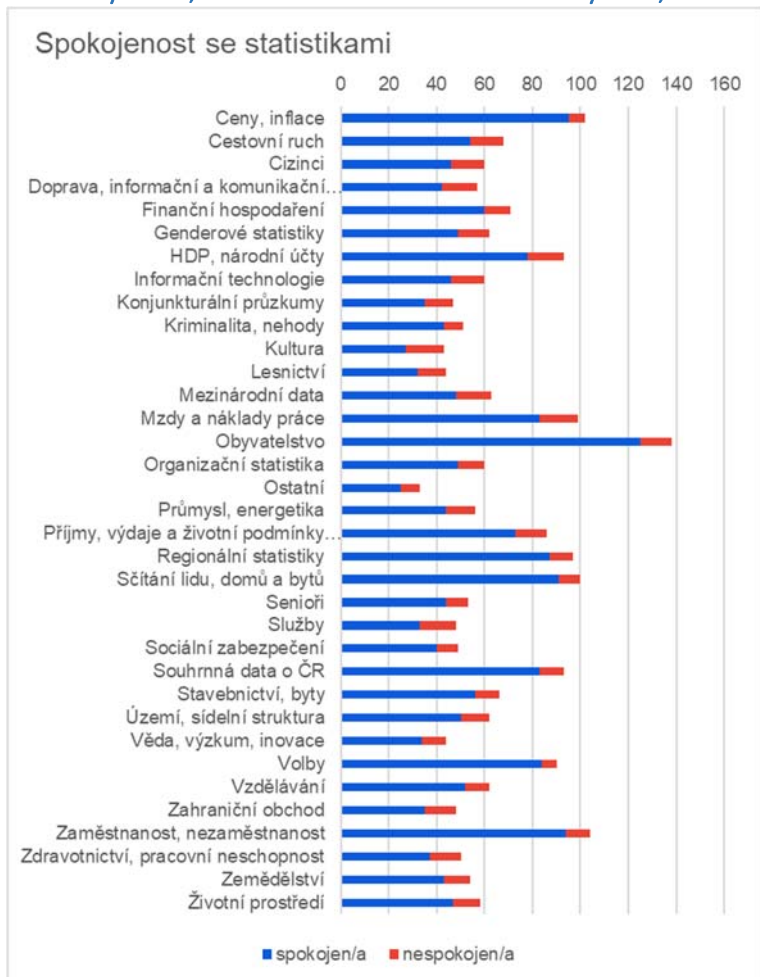


Podíváme-li se blíže na odpověď „pro svoji práci“, pak nejdůležitější jsou naše informace pro akademiky – za důležité nebo zásadní je považuje 89 % z nich, velmi významné jsou také pro „státní správu a samosprávu“ (čtyři pětiny), zatímco lidé ze soukromého sektoru je považují za důležité nebo zásadní jen ve třech pětinách.

Variantu „osobní zájem“ volily ve více než třech čtvrtinách téměř všechny skupiny profesí, stejně jako středoškoláci s maturitou (82 %) nebo vysokoškoláci (77 %).

Statistiky

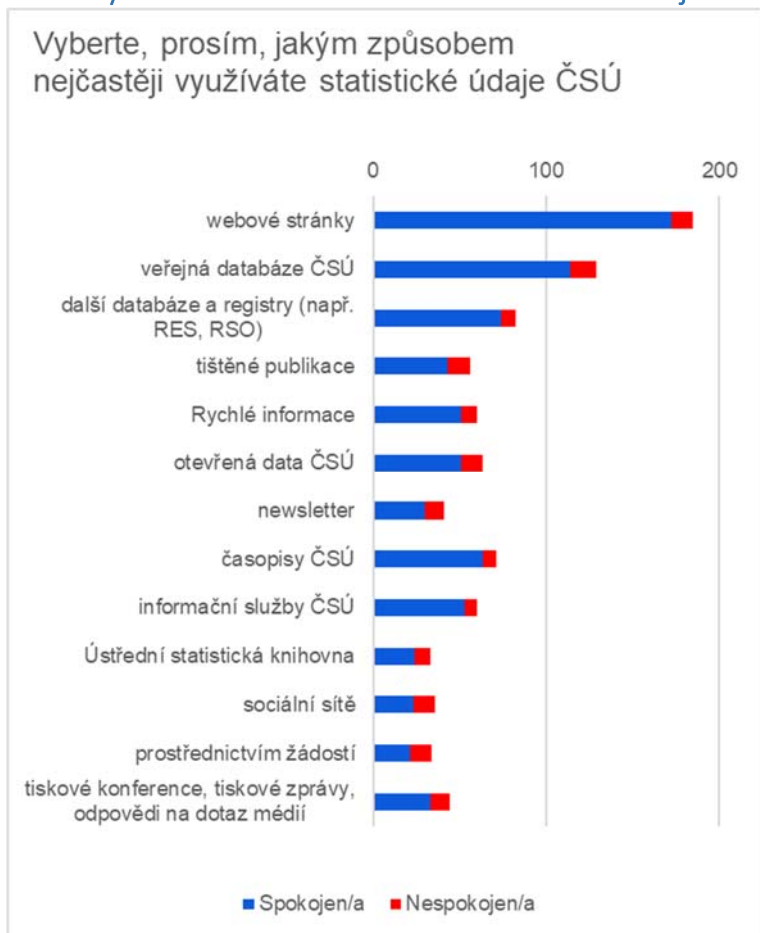
4. Vyberte, a následně ohodnoťte statistiky ČSÚ, které využíváte nejčastěji.



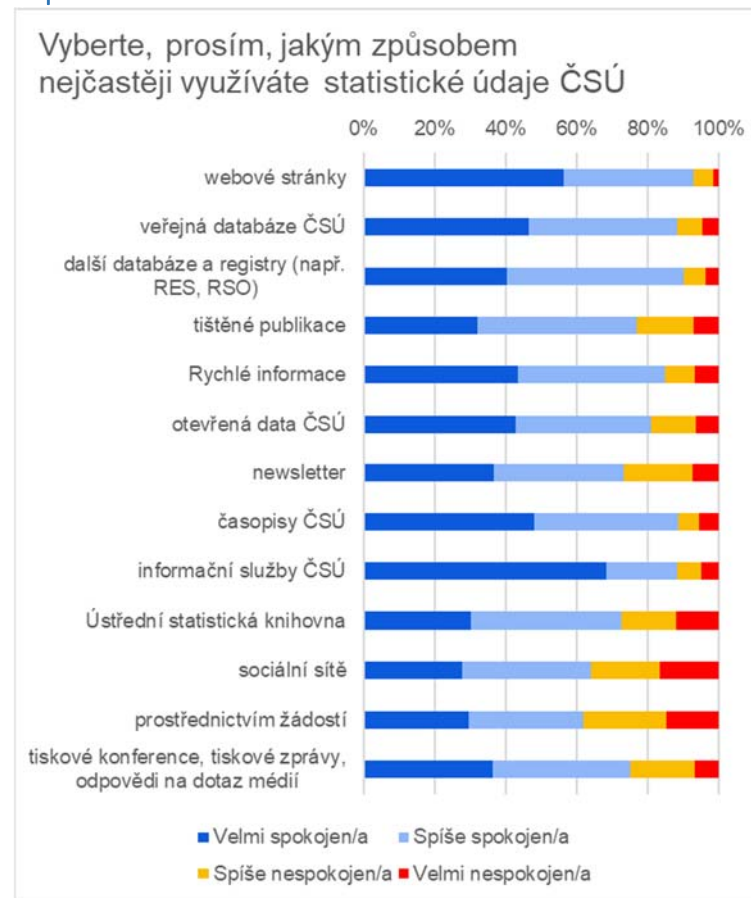
Mezi statistikami je jednoznačně nejpoblárnější statistika Obyvatelstva, se značným odstupem jsou Ceny, inflace, Zaměstnanost, nezaměstnanost, dále pak Regionální statistiky a Volby. Podíl spokojených je nejvyšší u Voleb a u cenové

statistiky (93 %), v těsném závěsu je pak Obyvatelstvo a Sčítání lidu, domů a bytů (obě 91 %), Zaměstnanost a nezaměstnanost a Regionální statistiky (90 %). Relativně nejvíce nespokojeni jsou uživatelé statistiky služeb a kultury (69 % a 63 %), ale i zde je vyšší počet spokojených než nespokojených.

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



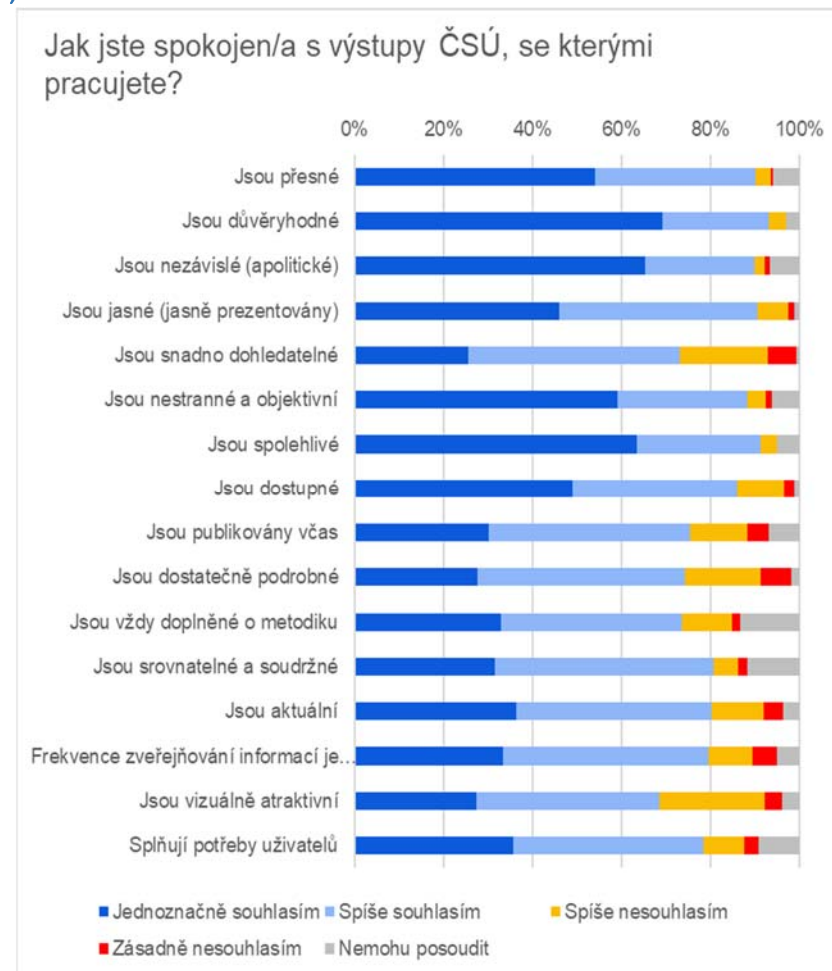
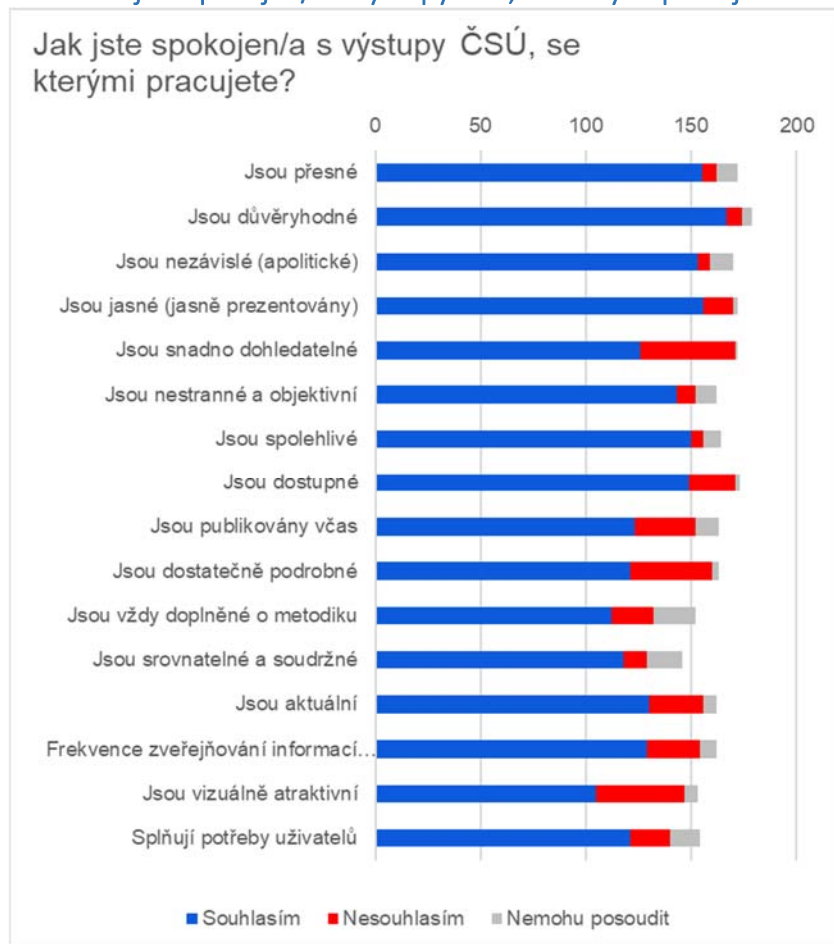
Respondenti označili jako nejčastější zdroj, ze kterého čerpají naše data, webové stránky úřadu. Vzhledem k tomu, že dotazník byl umístěn na těchto stránkách, není výsledek nijak překvapivý. Důležité ale je, že respondenti jsou s naším webem výrazně spokojeni (93 %). Další nejčastěji uváděné zdroje jsou Veřejná databáze ČSÚ (88 %), další databáze a registry (např. RES, RSO) (90 %), časopisy



ČSÚ (89 %), informační služby ČSÚ (88 %), otevřená data ČSÚ (81 %), Rychlé informace (85 %). Obecně se dá říci, že nespokojenost je malá – negativně se k jednotlivým zdrojům vyjádřilo nejvýše 6 respondentů jako „velmi nespokojeni“ a nejvýše 10 jako „spíše nespokojeni“.

Hodnocení spokojenosti uživatelů

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

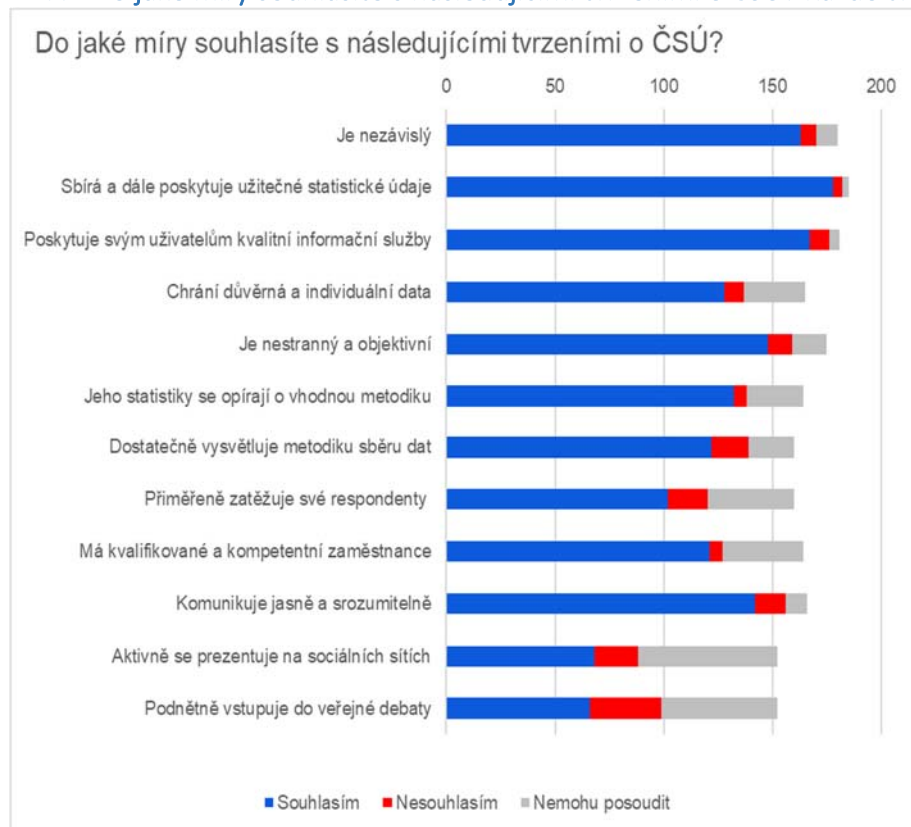


Podle našich respondentů jsou výstupy ČSÚ důvěryhodné, jasné (jasně prezentovány), přesné, nezávislé (apolitické) a spolehlivé. Naopak nejsou snadno

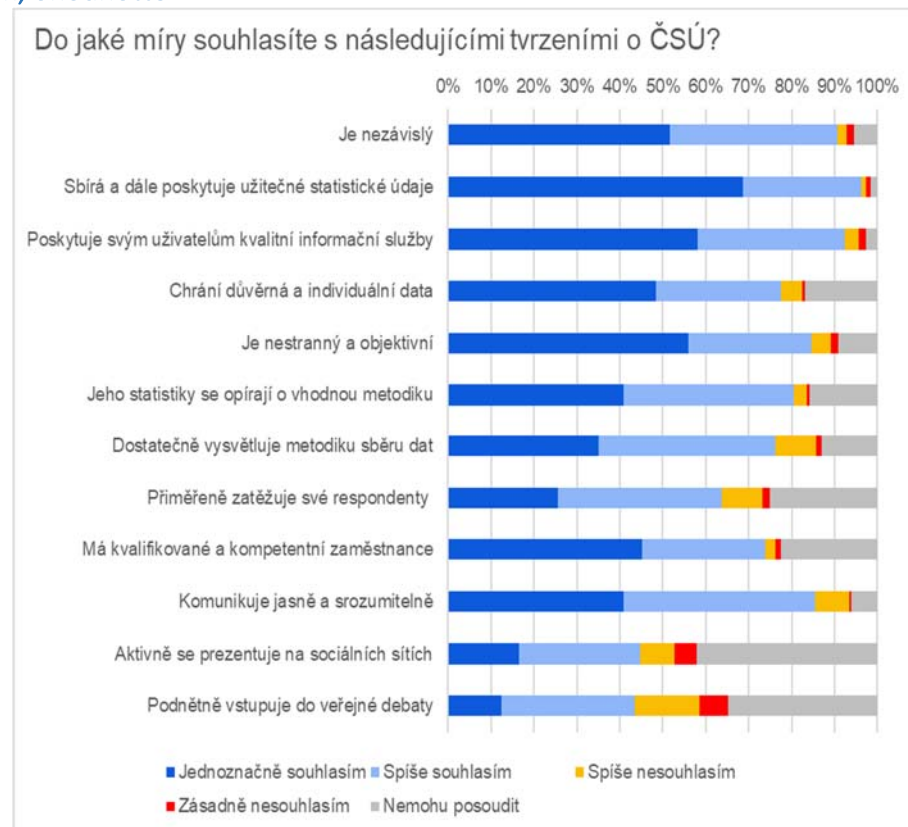
dohledatelné, vizuálně atraktivní, dostatečně podrobné a nejsou publikovány včas.

Hodnocení vnímání ČSÚ

7. 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, poskytuje svým uživatelům kvalitní informační služby a je nezávislý. Nejméně často souhlasili resp. nejčastěji nesouhlasili s výroky, že se



ČSÚ aktivně se prezentuje na sociálních sítích, že podnětně vstupuje do veřejné debaty nebo že přiměřeně zatěžuje své respondenty. Ve všech případech však souhlasné stanovisko několikanásobně převažuje, v nejhorším případě dvakrát.

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

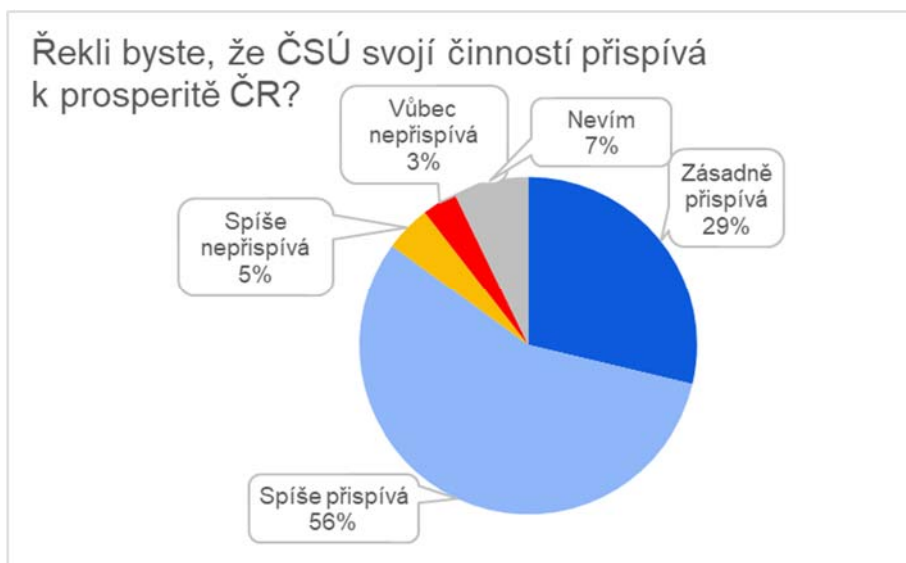


9. Myslíte si, že se statistiky ČSÚ liší od statistik jiných poskytovatelů dat?

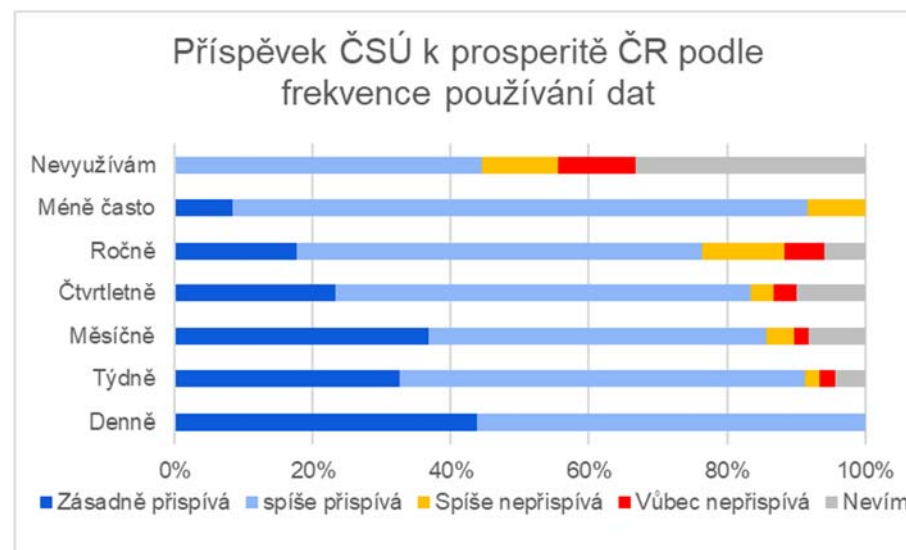


Tato otázka byla pro naše respondenty evidentně málo srozumitelná nebo pro ně není zajímavá, protože polovina respondentů se vyjádřila, že „neví“. Jak už bylo zmíněno v úvodu, pro mnoho otázek jsme se inspirovali v dotazníku OSN. Je fakt, že otázka konkurenceschopnosti oficiální statistiky je na mezinárodním 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.

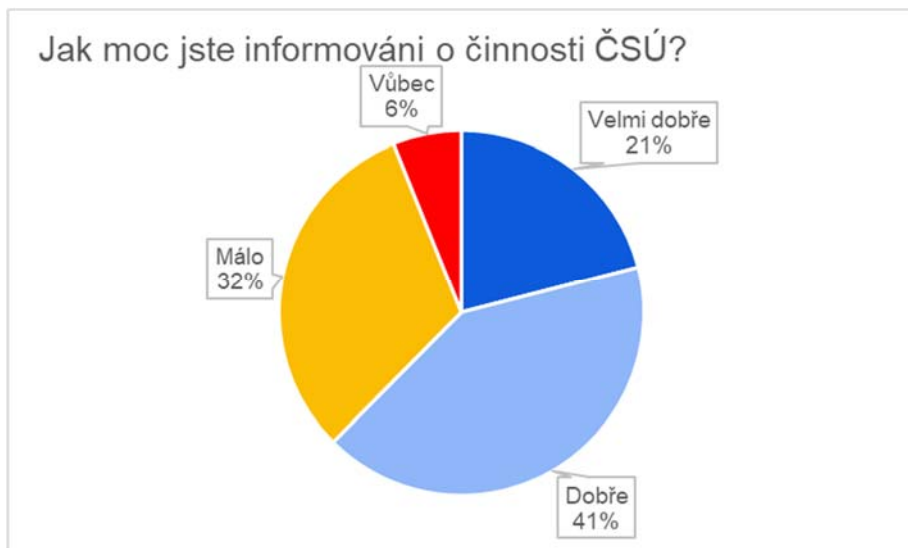
10. Řekli byste, že ČSÚ svojí činností přispívá k prosperitě České republiky?



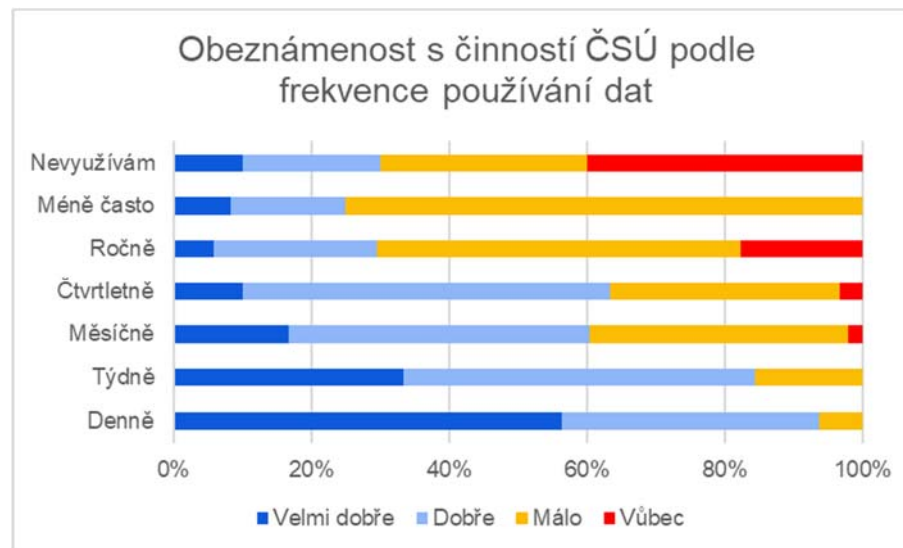
Podle 85 % respondentů ČSÚ svou činností přispívá k prosperitě ČR. Přesvědčení o přispěvku k prosperitě je tím větší, čím častější uživatelé jsou. Například všech 16 každodenních uživatelů, kteří se k této otázce vyjádřili, prohlásilo, že ČSÚ přispívá zásadně nebo spíše. Překvapivě velmi vysoké je toto přesvědčení i u nejméně častých uživatelů.



11. Jak moc jste informováni o činnosti ČSÚ



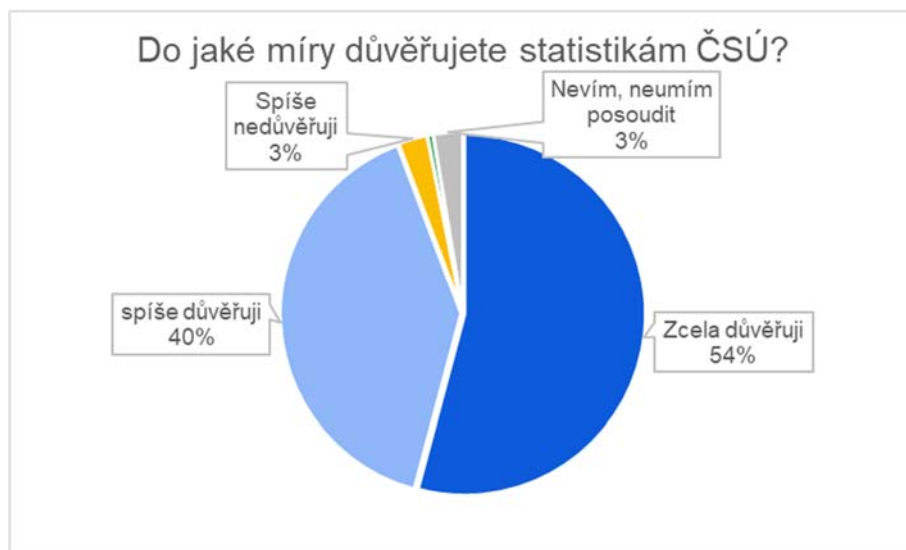
Tři pětiny respondentů jsou podle svého tvrzení obeznámeny s činností ČSÚ dobře nebo velmi dobře. Poměrně překvapivý je relativně vysoký (téměř třetinový) podíl těch, kteří jsou s naší činností obeznámeni málo. I zde platí, že čím častější je



uživatel, tím má lepší informace o činnosti úřadu. Zlom mezi informovanými a neinformovanými nastává celkem logicky mezi čtvrtletními a ročními uživateli.

Hodnocení důvěryhodnosti ČSÚ

12. Do jaké míry důvěřujete statistikám ČSÚ?

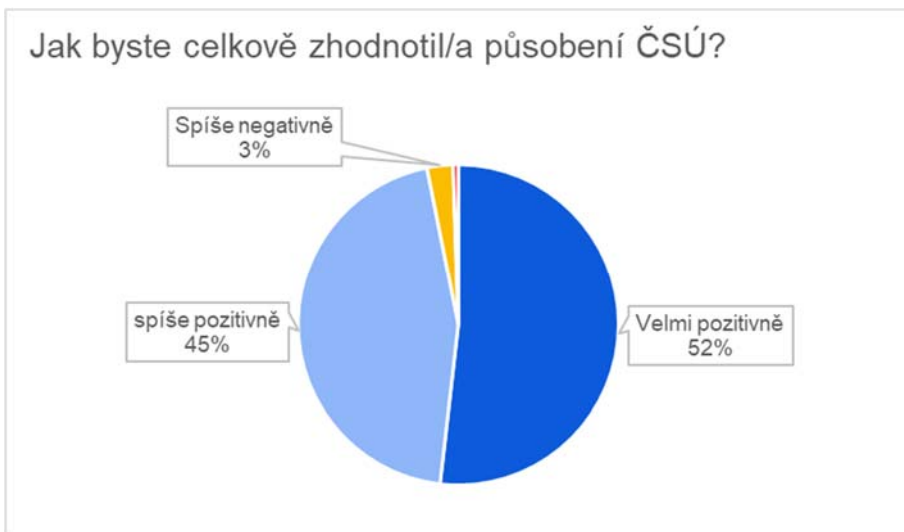


Velmi potěšující je vysoká důvěra ve statistiky ČSÚ – 94 % respondentů nám důvěřuje, přičemž více než polovina všech respondentů (54 %) důvěřuje zcela.

Mezi těmi, kteří nám nedůvěřují, se nedá vysledovat žádný společný prvek – (jeden) respondent, který nám zcela nedůvěřuje je ve věkové kategorii 65+ let, má vyšší odborné vzdělání, působí v soukromém sektoru, naposledy nás kontaktoval více než před 3 měsíci a naše statistiky nevyužívá. K většině otázek se vyjádřil negativně s výjimkou cenové statistiky, webových stránek, VDB a registrů. trochu překvapivě spíše souhlasí s tím, že ČSÚ je nezávislý. Mezi komentáři uvádí mj. „Drobné firmy se živí prací, luštění nesrozumitelných dopisů nrénávájíme. Nemáme prostor živit specialisty.“

Respondentů, kteří nám „spíše nedůvěřují“, bylo 5: byli ve věku 26-64, mezi nimi 3 vysokoškoláci, 2 středoškoláci s maturitou, 3 pracují v soukromém sektoru, jeden ve finančním sektoru a jeden byl ze státní správy. Objevily se mezi nimi všechny frekvence využívání dat ČSÚ.

13. 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.

Negativní hodnocení uvádí i zde 6 respondentů – velmi negativně nás hodnotí stejný respondent, který u předchozí otázky vybral možnost „zcela nedůvěřuje“. Mezi 5 respondenty, kteří nás hodnotí spíše negativně, jsou tři z těch, kteří vybrali možnost „spíše nedůvěřuje“ v předchozí otázce. Ani v tomto případě není mezi těmito lidmi žádný jednoznačný spojovací prvek.

Vyšší procento pozitivních hodnocení, když negativní zůstává stejné, je způsobeno menším počtem lidí, kteří nedokázali posoudit tuto otázku.

14. 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 – průměr je 8,54.