



Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti zákazníkov s produktmi a službami Štatistického úradu SR v roku 2024

Základná charakteristika prieskumu

Štatistický úrad SR realizuje pravidelné prieskumy spokojnosti používateľov s produktmi a službami úradu. V roku 2024 sa uskutočnil v poradí ôsmy takýto prieskum. Respondentmi boli zákazníci, ktorí v období od septembra 2023 do augusta 2024 využili služby ústredia Štatistického úradu SR a pracovník v krajoch a požiadali o štatistické informácie.

V prieskume bola použitá metodika selfadministrácie, pri ktorej respondent osobne vyplňal internetový dotazník, ku ktorému v oslovovacom e-maile obdržal jedinečný odkaz (link).

Prieskum bol realizovaný od 1. novembra do 30. septembra 2024, oslovených bolo spolu 1 218 používateľov štatistických informácií. Celkove bolo po logickej kontrole zaradených na spracovanie **344** dotazníkov, predstavujúcich návratnosť **28,2 %**. Dotazník obsahoval 12 otázok. Štruktúra otázok zostala porovnateľná s otázkami z predchádzajúcich prieskumov.

Vyhodnotenie výsledkov prieskumu podľa jednotlivých otázok

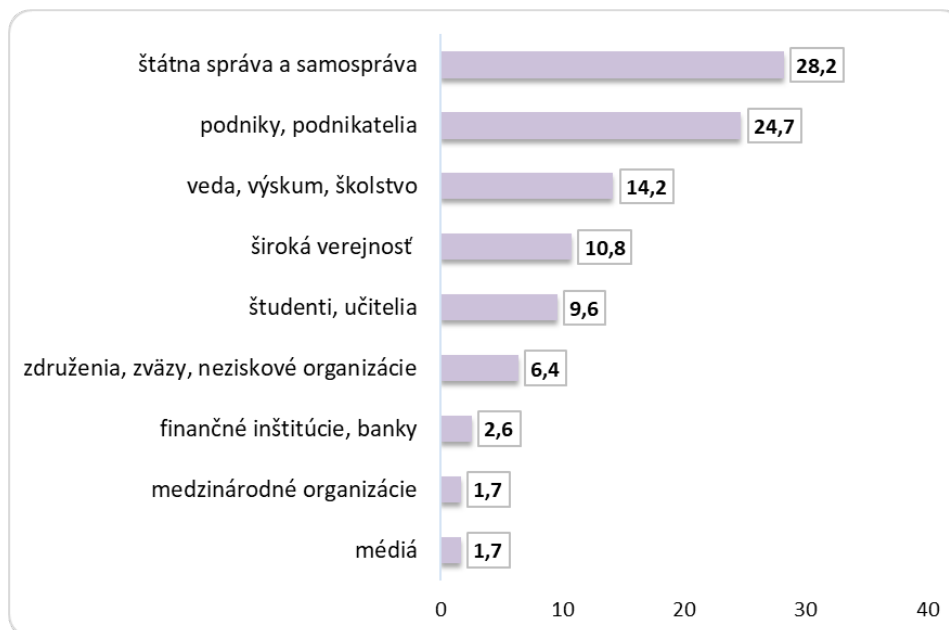
Vzdelanie a vekové skupiny respondentov

Od začiatku zisťovania spokojnosti s produktmi a službami úradu (rok 2009) sa kontinuálne zvyšoval podiel respondentov s vysokoškolským vzdelaním, v aktuálnom prieskume dosiahol až **86,0 %** (83,2 % v roku 2022). Účastníci so stredoškolským vzdelaním dosiahli podiel 12,8 % (16,0 % v roku 2022). Podobne ako vo všetkých predchádzajúcich prieskumoch, vyššie percentuálne zastúpenie mali ženy (58,0 %) ako muži (42,0 %).

Veková štruktúra respondentov sa oproti predchádzajúcemu prieskumu zásadne nezmenila. Podiel mladých ľudí vo vekovej kategórii do 29 rokov dosiahol hodnotu 12,5 % (v roku 2022 bol 11,9 %). Podiel 30 – 39 ročných dosiahol 19 %, čo bol takmer identický podiel ako v roku 2022 (18,9 %). **Podiel odpovedajúcich vo vekovej kategórii 40 – 49 ročných sa mierne zvýšil na 34,7 %** oproti 31,9 % v roku 2022. Zastúpenie 50 – 59 ročných vo vzorke bolo v roku 2024 na úrovni 18,1 % (20,7 % v roku 2022). Vo vekovej kategórii 60+ dosiahol podiel odpovedajúcich respondentov hodnotu 15,7 % (16,7 % v roku 2022). **Najväčšiu skupinu respondentov tvorili odpovedajúci vo vekovej skupine 40 – 49 ročných.**

Otázka č.1 sa týkala zaradenia respondentov prieskumu do jednej z 9 skupín používateľov štatistických produktov a služieb. V prieskumoch do roku 2017 mali najväčšie percentuálne zastúpenie študenti. V posledných troch prieskumoch sa tento trend zmenil a **najväčšie zastúpenie dosiahli respondenti zo štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnych inštitúcií, s podielom 28,2 % v roku 2024** (29,8 % v roku 2022). Podiel používateľov zo skupiny podniky a podnikatelia dosiahol úroveň 24,7 % (28,2 % v roku 2022). Respondenti spomedzi zástupcov vedy, výskumu a školstva dosiahli 14,2 % podiel (10,9 % v roku 2022). Podiel širokej verejnosti sa mierne zvýšil na 10,8 % (10,1 % v roku 2022). Podiel študentov predstavoval podiel 9,6 % (9,0 % v roku 2022). Podobne ako v minulých prieskumoch nízke zastúpenie mali respondenti z finančných inštitúcií (2,6 %), medzinárodných organizácií (1,7 %) a médií (1,7 %).

Graf č. 1: Respondenti podľa skupín (v %)



Otázka č.2: Ako často využívate produkty a služby Štatistického úradu SR?

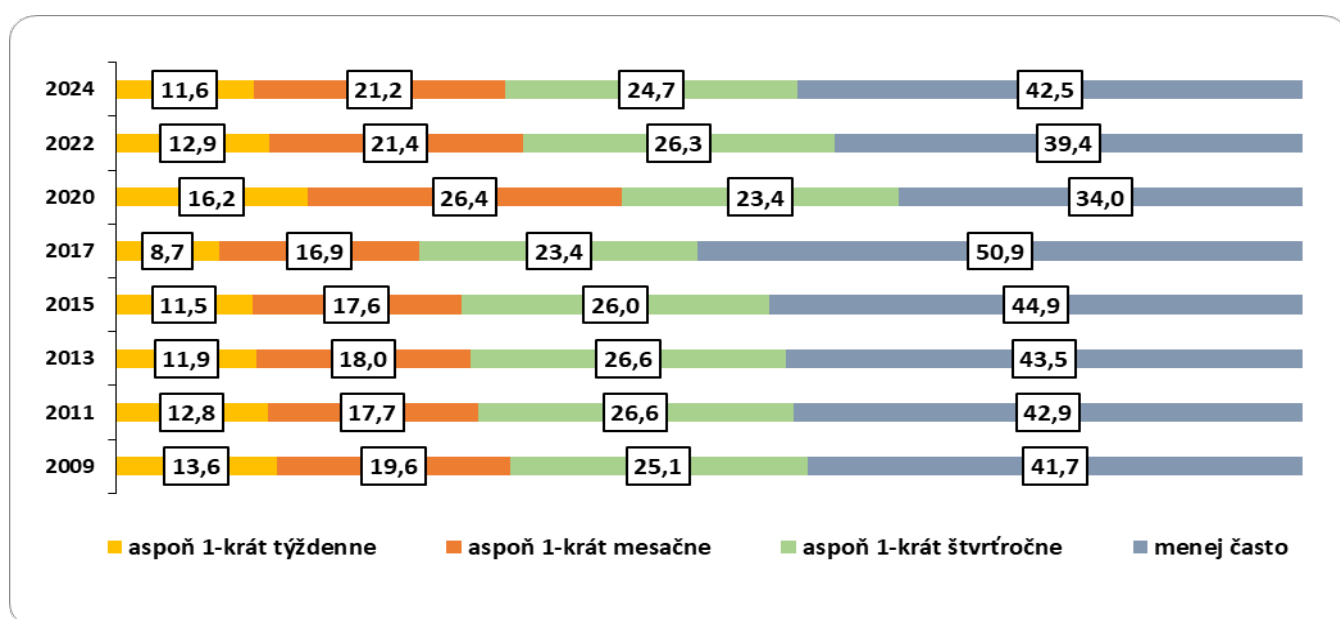
Odpoveď **menej často** zvolilo **42,5 %** respondentov, najčastejšie používatelia so základným vzdelaním, široká verejnosť, používatelia vo veku 60 a viac rokov, podnikatelia, študenti a používatelia do 29 rokov.

Odpoveď **aspoň 1-krát štvrťročne** zvolilo **24,7 %** respondentov, štatisticky významne častejšie: zákazníci so stredným vzdelaním bez maturity (vrátane vyučenia), používatelia zo štátnej správy, samospráv a verejnoprávnych inštitúcií, používatelia vo veku od 40 do 49 rokov.

Odpoveď **aspoň 1-krát mesačne** zvolilo **21,2 %** respondentov, štatisticky významne častejšie: zákazníci z medzinárodných organizácií, médií a klienti vo veku od 30 do 39 rokov.

Odpoveď **aspoň 1-krát týždenne** zvolilo **11,6 %** respondentov, štatisticky významne častejšie: zákazníci z oblasti vedy, výskumu a školstva, klienti zo združení, zväzov a neziskových organizácií, užívatelia z finančných a bankových inštitúcií, odberatelia z médií.

Graf č. 2: Využívanie produktov a služieb v rokoch 2009 – 2024 (v %)

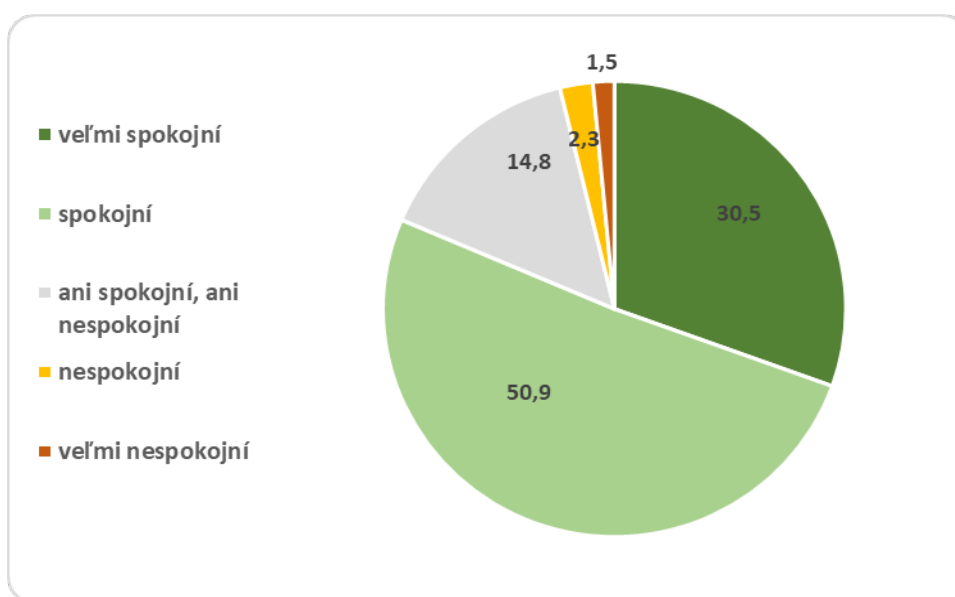


V otázkach č. 3 až 7 mali respondenti možnosť vyjadriť **spokojnosť s vybranými produktmi alebo službami**. Pri hodnotení využívali 5-bodovú stupnicu, ktorá zodpovedala hodnoteniu formou známky, pričom krajné hodnoty vyjadrovali extrémny: 1-„veľmi spokojný/á“,...5-„veľmi nespokojný/á“. Ak produkt nevedeli ohodnotiť, mohli v odpovediach na otázky použiť aj vyjadrenie „neviem posúdiť“. Hodnotenie prostredníctvom známky bolo transformované do hodnotenia miery (indexu) spokojnosti v bodoch, na stupnici 0 až 100 bodov, pričom krajné hodnoty zodpovedajú extrémom: 100 bodov - „veľmi spokojný/á“ (maximálna spokojnosť), 0 bodov – „veľmi nespokojný/á“.

Otázka č.3: Ako ste vo všeobecnosti spokojný/á s kvalitou produktov a služieb Štatistického úradu SR, ktoré používate?

Spokojných alebo veľmi spokojných s produktmi a službami bolo až 81,4 % respondentov prieskumu, z nich veľmi spokojných bolo 30,5 % a spokojných 50,9 % odpovedajúcich. Ambivalentný (neutrálny) postoj vyjadřila šestina (14,8 %) používateľov. Negatívny postoj malo 3,8 % opýtaných, pričom miernejší variant nespokojnosti zvolilo 2,3 %.

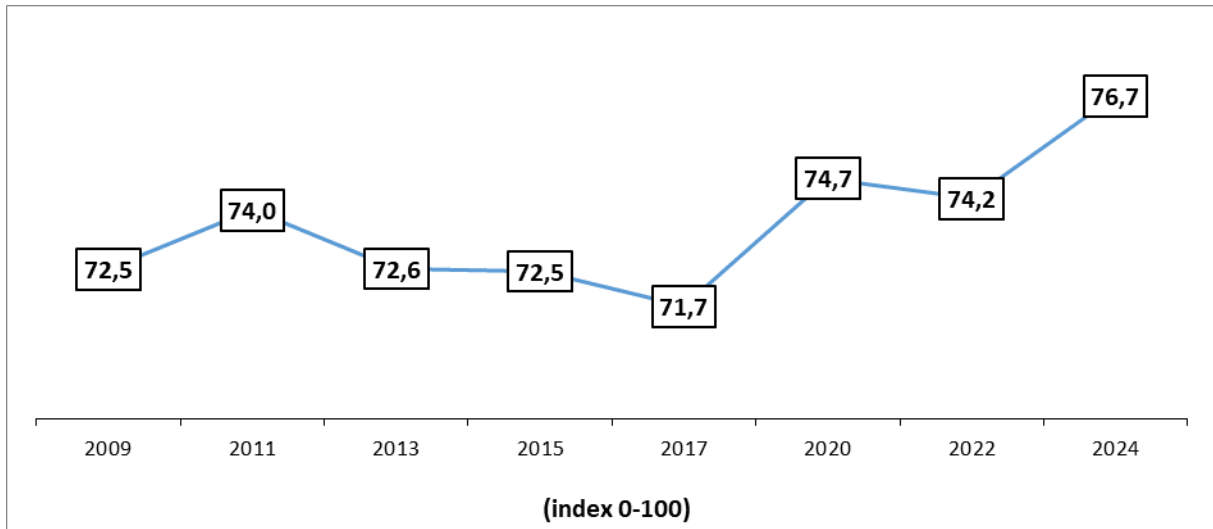
Graf č. 3: Všeobecná spokojnosť s produktmi a službami Štatistického úradu SR (v %)



Medzi rokmi 2009 až 2011 index všeobecnej spokojnosti s produktmi a službami ŠÚ SR stúpil z hodnoty 72,5 bodu na hodnotu 74 bodov. Od roku 2011 do roku 2017 postupne klesal až k svojej minimálnej hodnote na úrovni 71,7 bodu. Medzi rokmi 2017 až 2020 nastal obrat a index vystúpil zo svojej minimálnej hodnote na svoje namerané maximum na úrovni 74,7 bodu. **Spokojnosť medzi rokmi 2020 až 2022 ostala na takmer rovnakej úrovni, ale v období do roku 2024 index všeobecnej spokojnosti¹ v tomto období vzrástol o 2,5 bodu a dosiahol svoje historické maximum 76,7 bodu.**

¹Indexy spokojnosti s jednotlivými aspektami produktov ŠÚ SR boli stanovené ako priemerné hodnoty parciálnych indexov dosiahnutých jednotlivými respondentmi na škále od 0 do 100 hodnotiacich bodov. Odpovede „neviem posúdiť“, resp. „nevyužívam hodnotený produkt“, neboli do hodnotenia zahrnuté.

Graf č. 4: Vývoj indexu všeobecnej spokojnosti s produktmi a službami Štatistického úradu SR (v bodoch)



V rámci odpovedí na **otázky č. 4 až 7** mali respondenti vyjadriť **spokojnosť s jednotlivými produktmi a službami** Štatistického úradu SR podľa týchto kritérií:

- **druh produktu/služby** (internetová stránka, databázy DATAcube. a STATdat., RPO, klasifikácie a číselníky, metodické vysvetlivky, správy o kvalite, aktuality a informatívne správy, publikácie, vizualizácia a infografika, informácie na požiadanie a konzultačné služby, digitálne produkty)
- **ukazovatele kvality produktov a služieb** (dostupnosť hľadanej informácie, produktu, včasnosť, aktuálnosť, porovnateľnosť, nestrannosť a objektivita informácií, možnosť spracovania údajov z databázy pre vlastné potreby, zrozumiteľnosť analytických textov a metodických vysvetliviek, komplexnosť služieb, ústretovosť a ochota zamestnancov, odbornosť a pod.)
- **štatistické okruhy** (demografia, SODB 2021, trh práce, životné podmienky, sociálne zabezpečenie, národné účty, zahraničný obchod, ceny, poľnohospodárstvo, priemysel, stavebníctvo, obchod, cestovný ruch, doprava, informácie a komunikácia, vybrané trhové služby, energetika, životné prostredie, veda, technika inovácie, informačná spoločnosť, voľby a referendá.)

Otázka č.4: Ako ste spokojný/á s nasledujúcimi produktmi a službami Štatistického úradu SR?

Respondenti hodnotili 12 vybraných produktov a služieb, pričom celkovo boli viac spokojní so službami ako s produktmi. Rovnako ako vo všetkých predchádzajúcich prieskumoch, respondenti **najvyššie hodnotili informačné, poradenské a konzultačné služby**, kde miera spokojnosti dosiahla až **81,7 bodu**.

Publikácie (75,4 bodu), aktuality a informatívne správy (74,2 bodu) a register právnických osôb a podnikateľov (73,1 bodov) dosiahli takmer rovnaké hodnotenie, pričom toto poradie zostalo rovnaké ako v prieskume z roku 2022.

Najnižšie hodnotenou sa z hľadiska spokojnosti stala nasledujúca trojica produktov a služieb: **klasifikácie a číselníky (68,3 bodu), verejná databáza DATAcube. (67,6 bodu)** a najnižšie hodnotenie spomedzi všetkých produktov a služieb dosiahla **databáza STATdat** s hodnotením 66,3 bodu.

Tabuľka č. 1: Spokojnosť s produktmi a službami Štatistického úradu SR (v bodoch)

Produkty a služby	rok 2024	rok 2022
informácie na požiadanie, konzultačné služby	81,7	83,2
aktuality, informatívne správy	74,2	74,7
publikácie	75,4	74,8

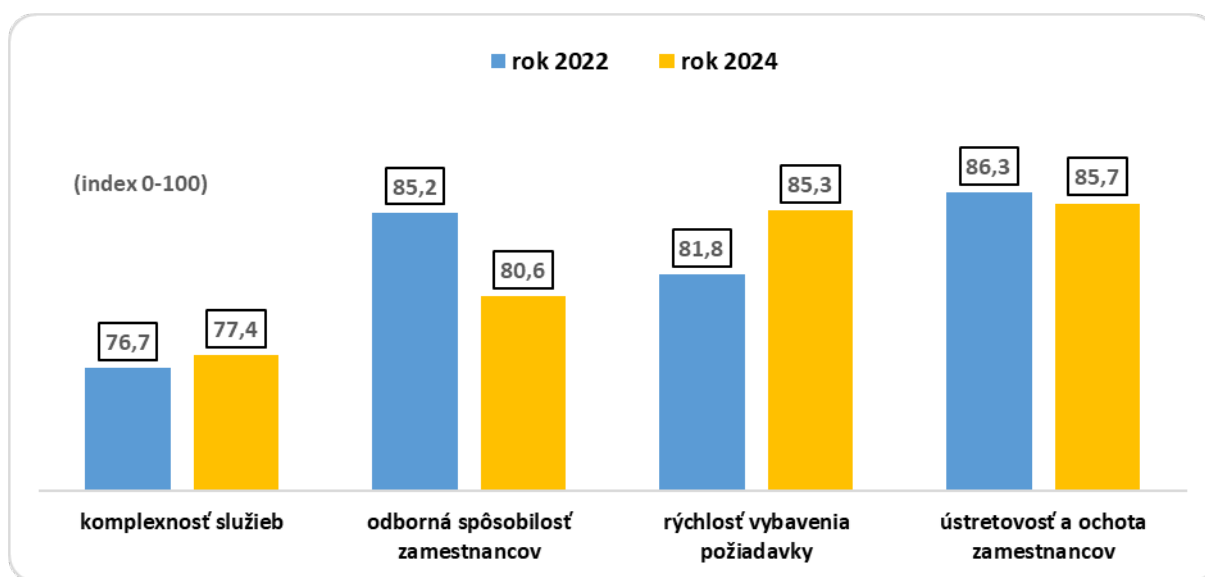
Register právnických osôb a podnikateľov	73,1	74,1
metodické vysvetlivky	69,3	72
internetová stránka	69	70,1
klasifikácie, číselníky	68,3	71,5
databáza STATdat.	66,3	70,1
vizualizácie, infografika	69,8	72,8
databáza DATAcube.	67,6	68
správy o kvalite	71,3	72,6
digitálne produkty	72,7	73,3
Priemer za všetky produkty a služby	71,6	73,1

Otázka č.5: Ako hodnotíte kvalitu služieb Štatistického úradu SR?

V aktuálnom prieskume bola **najlepšie hodnotenou službou ústretovosť a ochota zamestnancov Štatistického úradu SR (85,7 bodu)**. Rýchlosť vybavenia požiadavky ohodnotili respondenti **85,3 bodmi** a **odbornú spôsobilosť zamestnancov 80,6 bodmi**. Index spokojnosti s **komplexnosťou služieb** dosiahol hodnotu **77,4 bodov**.

Ústretovosť a ochota zamestnancov získala najvyššie ohodnotenie zo všetkých kritérií a spolu s odbornou spôsobilosťou patria k dlhodobo najlepšie hodnotenými kritériami kvality služieb.

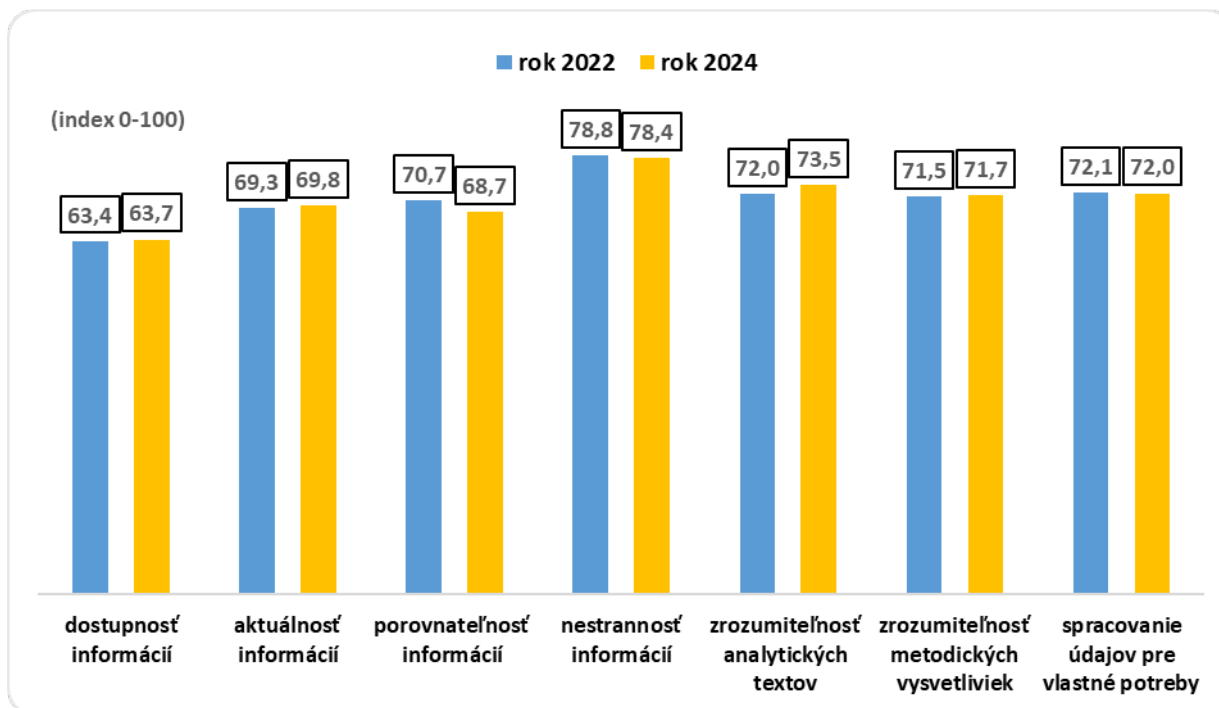
Graf č. 5: Index spokojnosti s kvalitou služieb Štatistického úradu SR (v bodoch)



Otázka č.6: Ako ste spokojný/á so štatistickými produktmi z hľadiska nasledujúcich kritérií?

Používatelia **najvyššie** hodnotili **nestrannosť a objektivitu informácií (78,4 bodu)**. Priaznivé hodnotenia dosiahla aj dvojica kritérií: **zrozumiteľnosť analytických textov k údajom (73,5 bodu)** a **možnosť spracovať údaje pre vlastné potreby (72,0 bodu)**. **Najnižšie** bola hodnotená **dostupnosť hľadanej informácie, produktu (63,4 bodu)**.

Graf č. 6: Index spokojnosti s vybranými kritériami kvality produktov (v bodoch)



Otázka č.7: Ako ste spokojný/á s úrovňou produktov Štatistického úradu SR v rámci jednotlivých štatistických okruhov?

Najlepšie hodnoteným štatistickým okruhom bola z pohľadu indexu spokojnosti demografia, ktorá dosiahla hodnotu **77,6 bodu**, tesne za ňou nasledovali volebné výsledky so **76,2 bodu** a SODB 2021 s **74,1 bodu**.

Celková priemerná miera spokojnosti za všetky štatistické okruhy dosiahla úroveň 72,1 bodu (72,9 bodu v roku 2022). V tabuľke č. 2 sú prezentované indexy spokojnosti, ktoré dosiahli jednotlivé štatistické okruhy v rokoch 2024 a 2022.

Tabuľka č. 2: Indexy spokojnosti so štatistickými okruhmi (v bodoch)

Produkty a služby	rok 2024	rok 2022
demografia, obyvateľstvo a migrácia	77,6	77,2
SODB 2021	74,1	76,7
trh práce (zamestnanosť, nezamestnanosť, mzdy)	73,6	71,8
životné podmienky, príjmy a výdavky domácností	69,7	71,5
sociálne zabezpečenie	68,6	72
národné účty (hrubý domáci produkt,...)	73,8	73,7
zahraničný obchod	71,7	71,7
ceny (inflácia, spotrebiteľské ceny, prod. ceny)	72	74,2
priemysel, poľnohospodárstvo, stavebníctvo	71,7	71,9
obchod, cestovný ruch, doprava, IKT, VTS	69,6	70,8
energetika, živ. prostredie, veda, technika, inovácie	68,8	68,9
voľby a referendá	76,3	76,2
iný štatistický okruh	69,9	70,9
Priemer	72,1	72,9

Otázka č.8: Ako hodnotíte úroveň internetovej stránky z hľadiska nasledujúcich kritérií? (orientácia, obsah stránky, grafická úprava, logické členenie stránky, rýchlosť načítavania obsahu, dostupnosť hľadaných informácií)

Najvyššiu mieru indexu spokojnosti za jednotlivé kategórie a respondentmi najlepšie hodnotený bol **obsah stránky (71,9 bodu)** a **rýchlosť načítania obsahu stránky (68,8 bodu)**.

Nižšiu úroveň spokojnosti dosiahli ostatné hodnotené kritéria: **dostupnosť hľadaných informácií (67,0 bodu)**, **grafická úprava stránky (66,2 bodu)**, **orientácia a prehľadnosť stránky (65,5 bodu)** a **logické členenie stránky (65,9 bodu)**.

Otázka č.9: Ako by ste charakterizovali hodnotu štatistických informácií, ktoré ste získali od Štatistického úradu SR?

Nadpolovičná väčšina respondentov sa vyjadrila, že získané informácie im slúžili ako podklad na **vypracovanie školských a záverečných prác (61,1 %)** alebo uviedli, že získali **presné a aktuálne informácie (57,2 %)**.

Rozšírenie si **všeobecného rozhľadu, doplnenie informácií, resp. potvrdenie si už známych skutočností** uvádzalo **41,9 %** odpovedajúcich. Získané informácie **umožnili kvalifikovanejšie porovnanie vývoja Slovenskej republiky s inými krajinami spolu 25,9 %** používateľov. Pre **kvalifikovanejšie rozhodnutia, prípravu analýz, stratégií a prognóz na základe faktov** boli štatistické informácie užitočné **25,0 %** respondentov. Možnosť **zúročil/a som ich pri kariérnom raste** zvolilo len **10,2 %** respondentov.

Graf č. 7: Hodnota informácií získaných od Štatistického úradu SR (v % odpovedí)



Otázka č.10: Čo by odporúčali zmeniť alebo zlepšiť, aby produkty a služby Štatistického úradu SR lepšie spĺňali ich očakávania (respondenti mohli označiť viac odpovedí).

Očakávania na zmenu v produktoch a službách boli zaznamenané najmä pri **informáciách v databázach**. Zmenu v tejto oblasti by privítalo až **57,2 %** respondentov, čo dlhšie predstavuje **najvýraznejšiu požiadavku respondentov** prieskumu (51,9 % v roku 2022 a 56,3 % v roku 2020).

Pri bližšom pohľade zisťujeme, že v uvedenom množstve respondentov v aktuálnom prieskume sa štatisticky významne častejšie nachádzajú používatelia z finančných a bankových inštitúcií, klienti zo združení, zväzov a neziskových organizácií, odberatelia z médií, resp. zákazníci z oblasti vedy, výskumu a školstva. **Z uvedeného vyplýva, že zlepšenie v tejto oblasti preferujú najmä náročnejší používatelia štatistických produktov.**

Ostatné možnosti, ktoré nám respondenti odporúčali zlepšiť, zaznamenali výrazne nižšie podiely. Možnosť zlepšiť **grafické znázorňovania informácií a vizualizácie údajov** zvolilo **20,1 %** respondentov, **zlepšiť metodické vysvetlivky a popisy k údajom** preferuje **17,6 %** respondentov. Rovnako **17,6 %** respondentov zvolilo možnosť **iné, uveďte**. Pri tejto možnosti respondenti uvádzali napr. zjednodušenie a skoršie zverejňovanie údajov. Zlepšiť **ostatné informácie zverejňované na internetovej stránke Štatistického úradu SR** preferovalo **11,3 %** účastníkov prieskumu. Najnižší podiel respondentov, **10,7 %**, by uvítal možnosť zmien v **obsahu informácií v publikáciách**.

Otázka č.11: Štatistický úrad SR (ďalej ŠÚ SR) zabezpečuje ochranu všetkých získaných údajov od respondentov (spravodajských jednotiek ďalej len SJ) tak, aby bolo zabránené priamej alebo nepriamej identifikácii respondenta (SJ). Vedeli ste o tom, že ŠÚ SR zabezpečuje ochranu dôverných a citlivých údajov respondentov vo všetkých zverejnených a poskytovaných štatistických výstupoch?

Ochrana dôverných a citlivých údajov občanov sa stala v poslednom období jednou z nosných tém európskej agendy. K politike ochrany dôverných a citlivých údajov respondentov vo všetkých svojich zverejňovaných a poskytovaných štatistických výstupoch sa prihlásil i Štatistický úrad SR, ktorého preto zaujímalo, nakoľko sú zákazníci štatistických informácií o tejto aktivite uzrozumení a stotožnení.

Zabezpečenia ochrany dôverných a citlivých údajov respondentov publikovaných vo výstupoch si je vedomých 72,4 % respondentov. Patria k nim najmä používatelia štatistických informácií so základným vzdelaním (100,0 %), zákazníci z oblasti vedy, výskumu a školstva (87,5 %), zákazníci z medzinárodných organizácií (83,3 %), odberatelia z médií (83,3 %), používatelia vo veku 60 a viac rokov (81,5 %), a neposlednom rade i používatelia zo štátnej správy, samospráv a verejnoprávnych inštitúcií (81,2 %).

Otázka č.12: Aká je podľa vás úroveň tohto zabezpečenia zo strany ŠÚ SR?

Respondenti, ktorí uviedli, že vedia o existencii ochrany dôverných a citlivých údajov, sme sa následne opýtali na ich mienku o kvalite tohto zabezpečenia. Za **veľmi vysokú** ju považuje až **27,2 %**. Tento názor vyjadrili najmä používatelia z finančných a bankových inštitúcií, odberatelia z médií, zákazníci z oblasti vedy, výskumu a školstva a študenti.

Takmer polovica (konkrétne **45,1 %**) respondentov hodnotí úroveň zabezpečenia za **primeranú**. Situáciu so zabezpečením dôverných a citlivých údajov **nevedelo posúdiť** 27,7 % zákazníkov). Úroveň zabezpečenia nepovažuje za **nedostatočnú** nikto z respondentov.

Sumár hlavných zistení z prieskumu spokojnosti:

1. Spokojných alebo veľmi spokojných s produktmi a službami ŠÚ SR je vo všeobecnosti 81,4 % zákazníkov, čo medzi rokmi 2022 a 2024 predstavuje vzostup o 5 percentuálnych bodov. V rámci spokojnosti je veľmi spokojných 30,5 % a spokojných 50,9 % odpovedajúcich zákazníkov. Aktuálne vyjadrilo negatívny postoj k produktom a službám ŠÚ SR 3,8 % zákazníkov (pokles o 3,2 percentuálneho bodu oproti roku 2022), pričom miernejší variant nespokojnosti zvolilo 2,3 % a radikálnejší variant veľmi nespokojný 1,5 % zákazníkov.

Index všeobecnej spokojnosti s produktmi a službami ŠÚ SR (meraný na škále 0 - 100) dosiahol v roku 2024 svoje historické maximum 76,7 bodu.

Spokojní zákazníci sú hlavne z medzinárodných organizácií, užívateľov z finančných a bankových inštitúcií, z médií, z oblasti vedy, výskumu, školstva a zo štátnej správy, samospráv a verejnoprávnych inštitúcií.

2. Aspoň 1-krát týždenne využíva produkty a služby ŠÚ SR 11,6 % jeho zákazníkov a ďalších 21,2 % zákazníkov využíva služby a produkty ŠÚ SR aspoň 1-krát mesačne.

3. Jednoznačne najlepšie hodnotenými sa stali, informácie na požiadanie a konzultačné služby, ktorých index spokojnosti dosiahol úroveň 81,7 bodu. S odstupom sa na ďalších troch miestach v poradí bolo hodnotenie publikácií (75,4 bodu), aktuality a informatívne správy (74,2 bodu) a register právnických osôb a podnikateľov (73,1 bodu). Najnižšie hodnotenými produktami a službami sa z hľadiska spokojnosti stali klasifikácie a číselníky (68,3 bodu), verejná databáza DATAcube. (67,6 bodu) a s najnižším hodnotením databáza STATdat (66,3 bodu).

4. Najviac využívanými produktami a službami boli internetová stránka, ktorú využilo až 94,6% klientov ŠÚ SR, služba informácií na požiadanie a konzultácie (87,3 %) a verejná databáza DATAcube. (78,5 %). Najmenej využívanými produktami a službami boli digitálne produkty (Informačný panel Krajské mestá SR, Informačný panel mesta Bratislavy, Moja obec v štatistikách, Ako žijeme?) ktoré využilo 56,1% respondentov prieskumu.

5. Najvyššiu spokojnosť prejavili klienti ŠÚ SR s informáciami na požiadanie a konzultačnými službami (72,4 %), s internetovou stránkou (64,4 %) a s aktualitami a informatívnymi správami (51,4 %).

Respondenti v textových vyjadreniach v rámci otvorených otázok poukázali na niektoré oblasti, v ktorých vidia rezervy: napr. modernizácia dizajnu internetovej stránky úradu, zjednodušenie databáz a vyhľadávania údajov v nich, zrozumiteľnejšie metodické vysvetlivky k jednotlivým ukazovateľom.