

Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti zákazníkov s produktmi a službami ŠÚ SR v roku 2020

Základná charakteristika prieskumu

Štatistický úrad SR realizuje pravidelné prieskumy spokojnosti používateľov s produktmi a službami úradu. V roku 2020 sa uskutočnil v poradí šiesty takýto prieskum. Respondentmi boli zákazníci, ktorí v období apríl 2019 až jún 2020 využili služby ústredia ŠÚ SR a pracovísk v krajoch a požiadali o štatistické informácie, resp. využili iné produkty a služby (napr. databázy, publikácie, informatívne správy, konzultácie).

V prieskume bola použitá metodika selfadministrácie, pri ktorej respondent osobne vyplňoval online dotazník, ku ktorému v oslovovacom e-maile obdržal jedinečný odkaz (link). Realizáciu a vyhodnotenie prieskumu zabezpečil Infostat – Centrum sociálnych výskumov v spolupráci so ŠÚ SR, sekciou poskytovania štatistických produktov a služieb.

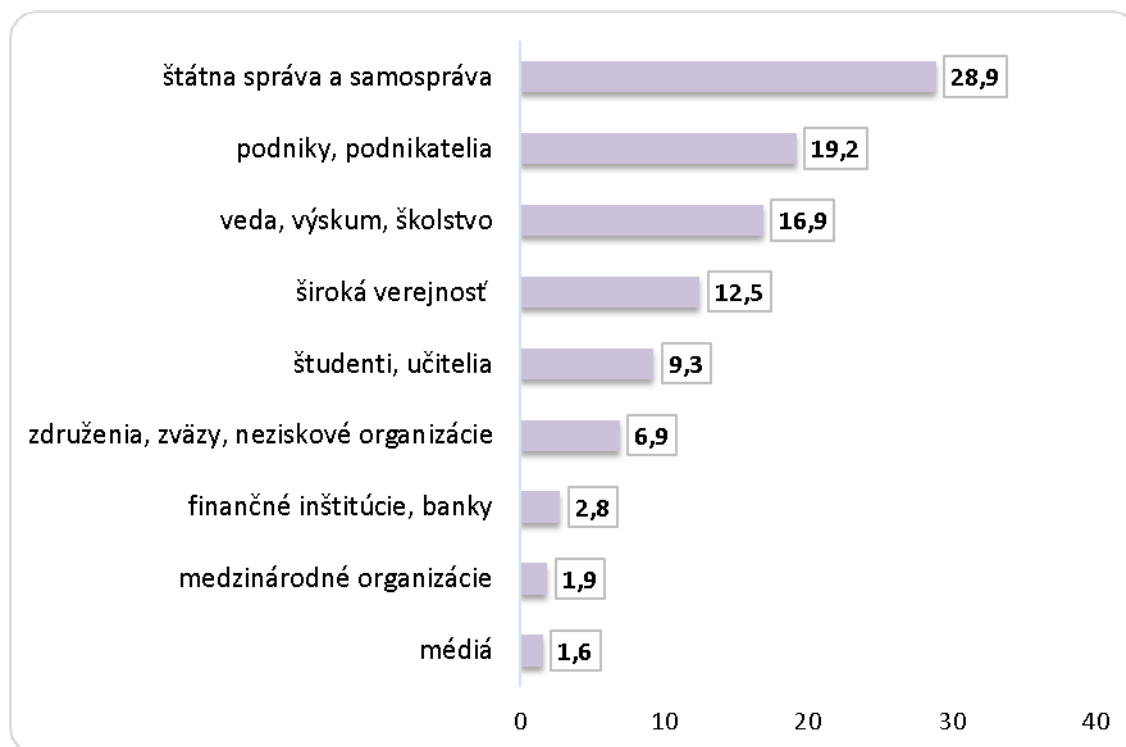
Prieskum sa uskutočnil od 15. septembra do 16. októbra 2020, oslovených bolo spolu 1 843 zákazníkov ŠÚ SR. Po logickej kontrole bolo zaradených na spracovanie **434** dotazníkov, čo predstavuje takmer štvrtinovú návratnosť (23,5 %). Štruktúra otázok v dotazníku zostala porovnateľná s otázkami z predchádzajúcich prieskumov, niektoré otázky boli mierne modifikované alebo zredukované.

Dotazník obsahoval 9 otázok:

- Otázky č. 1 a 2 boli zamerané na zistenie informácií o respondentoch a ich aktivitách spojených s využívaním produktov a služieb úradu - skupina používateľov, periodicita využívania produktov a služieb.
- V rámci otázok č. 3 až 7 mohli respondenti vyjadriť spokojnosť, resp. nespokojnosť s produktmi a službami hodnotením podľa 5-stupňovej škály. V prípade, ak respondent vyznačil nespokojnosť (hodnotenie 4 - nespokojný alebo 5 - veľmi nespokojný), mohol písomne uviesť dôvod svojej nespokojnosti.
- V otázke č. 8 sa respondenti vyjadrovali k hodnote, akú pre nich predstavovali štatistické informácie, ktoré im ŠÚ SR poskytol.
- V otázke č. 9 mali účastníci prieskumu možnosť vyjadriť svoje návrhy na zlepšenie v rámci predložených produktov alebo služieb ŠÚ SR.
- Do prieskumu boli zaradené aj demografické znaky: pohlavie, vek, vzdelanie.

Zo získaných výsledkov prieskumu vyplýva, že najväčší podiel účastníkov mali zástupcovia štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnych inštitúcií s podielom 28,9 % (v roku 2017 ich bolo 15,3 %) a predstavitelia podnikov a podnikateľov (19,2 %), ich podiel ostal nezmenený oproti roku 2017 (19,1 %). Podiel študentov výrazne klesol z 29,3 % v roku 2017 na súčasných 9,3 %. Naopak vzrástol podiel zástupcov vedy, výskumu a školstva z 12,4 % v roku 2017 na 16,9 % v roku 2020. Nízke zastúpenie mali respondenti z médií, medzinárodných organizácií a finančných inštitúcií.

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



Od začiatku zisťovania spokojnosti s produktmi a službami úradu (rok 2009) sa mierne zvyšoval podiel respondentov s vysokoškolským vzdelaním, v aktuálnom prieskume dosiahol až **85 %** (82,8 % v roku 2017). Účastníci so stredoškolským vzdelaním mali podiel 14,5 % (15,8 % v roku 2017); respondenti bez maturity mali 0,5 %-né zastúpenie, preto sme ich odpovede nezaradili do vyhodnotenia prieskumu. Podobne ako v predchádzajúcich prieskumoch, ženy mali medzi respondentmi vyššie zastúpenie 60,5 % ako muži (39,5 %). Podiel respondentiek vo vzorke bol vo všetkých sledovaných rokoch nad 60 %.

Veková štruktúra respondentov sa oproti predchádzajúcemu prieskumu zmenila, podiel mladých ľudí vo vekovej kategórii do 29 rokov sa znížil na 18,5 % oproti roku 2017, kedy bol ich podiel dvojnásobný (39,3 %). Iba mierne sa zvýšil podiel odpovedajúcich v ostatných vekových kategóriách: 30 – 39 roční mali 25,6 % podiel (22,4 % v roku 2017) a 40 – 49 roční mali podiel 20,1 % (18,6 % v roku 2017) z celej vzorky. Podiel 50 – 59 ročných dosiahol 19,6 % (12,7 % v roku 2017) a v kategórii 60+ sa podiel odpovedajúcich tiež zvýšil zo 7 % v roku 2017 na 16,2 % v roku 2020.

Ako často využívate štatistické produkty a služby ŠÚ SR? (otázka č. 2)

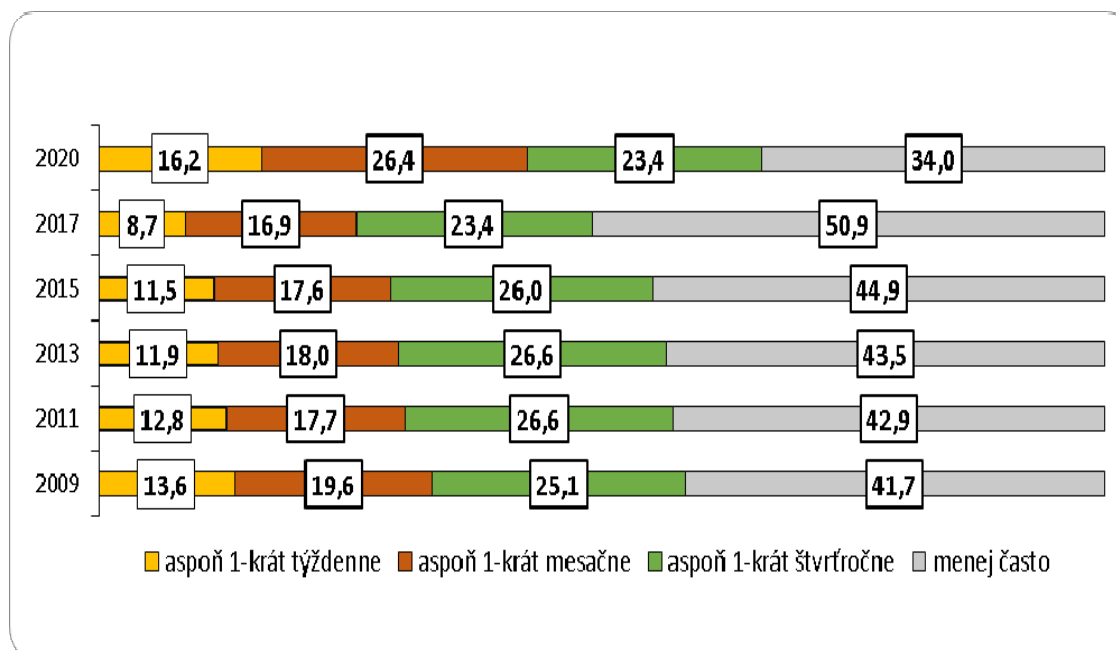
Polovica respondentov (**49,8 %**) využívala produkty a služby pravidelne, a to **aspoň 1-krát mesačne a aspoň 1-krát štvrťročne**. Odpoveď **aspoň 1-krát mesačne** zvolilo **26,4 %** zákazníkov, najčastejšie zástupcovia podnikov, podnikateľov a asociácií (37,4 %), klienti zo združení, zväzov a neziskových organizácií (33,4 %). **Aspoň 1-krát štvrťročne** využívalo produkty a služby štatistického úradu **23,4 %** zákazníkov.

Menej ako šestina (**16,2 %**) odpovedajúcich zákazníkov využívala služby a produkty ŠÚ SR **aspoň raz týždenne**. Boli to hlavne používatelia z finančných a bankových inštitúcií (58,3 %), verejnosť (30 %), odberatelia z médií (28,6 %). Išlo najmä o používateľov vo veku od 40 do 49 rokov (25,3 %) a od 30 do 39 rokov (22,5 %).

Približne tretina odpovedajúcich zákazníkov (34 %) využívala produkty a služby ŠÚ SR **menej často** ako 1-krát štvrťročne. Túto skupinu tvorili najmä študenti (67,5 %), široká verejnosť (63,6 %) a odberatelia z médií (42,8 %). Išlo predovšetkým o používateľov do 29 rokov (47,5 %) a 60 a viac ročných (39,7 %).

Frekvencia využívania produktov a služieb ŠÚ SR medzi rokmi 2009 až 2017 pozvoľne klesala, pričom medzi rokmi 2015 až 2017 bol tento pokles ešte markantnejší. Podiel zákazníkov, ktorí využívali hodnotené produkty a služby aspoň 1-krát mesačne klesol z 13,6 % v roku 2009 na 8,7 % v roku 2017.

Graf č. 2: Vývoj frekvencie využívania produktov a služieb v rokoch 2009 – 2020 (v %)

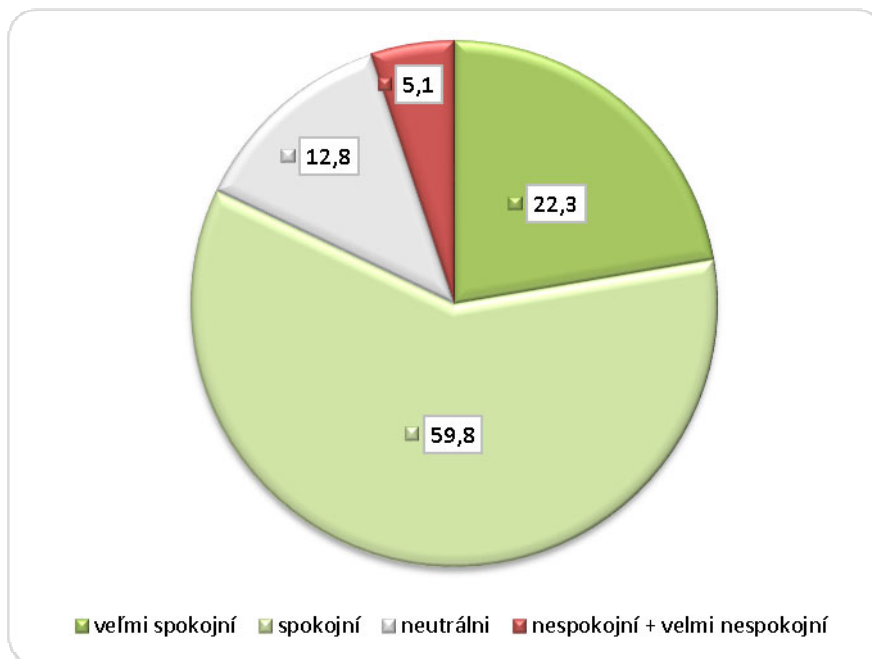


V otázkach č. 3 až 7 mali respondenti možnosť vyjadriť **spokojnosť s vybranými produktmi alebo službami**. Pri hodnotení využívali 5-bodovú stupnicu, ktorá zodpovedala hodnoteniu formou známky, pričom krajné hodnoty vyjadrovali extrémy: 1-„veľmi spokojný/á“,...5-„veľmi nespokojný/á“. Ak produkt nevedeli ohodnotiť, mohli v odpovediach na otázky použiť aj vyjadrenie „neviem posúdiť“. Hodnotenie v podobe 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“.

Ako ste vo všeobecnosti spokojný/á s kvalitou produktov a služieb ŠÚ SR, ktoré používate? (otázka č. 3)

Zo zistených výsledkov vyplýva, že **spokojných** alebo **veľmi spokojných** s produktmi a službami ŠÚ SR bolo až **82,1%** zákazníkov, pričom veľmi spokojných bolo 22,3 % a spokojných 59,8 % odpovedajúcich. V prieskume v roku 2017 vyjadrilo spokojnosť 74,1 % respondentov, veľmi spokojných bolo 20,7 % a spokojných 53,4 %. Ambivalentný (neutrálny) postoj vyjadrila v aktuálnom prieskume približne osmina (12,8%) zákazníkov, čo je pokles o 6,6 % oproti roku 2017. Negatívny postoj malo 5,1 % zákazníkov, z nich nespokojných bolo 4,6 % a veľmi nespokojných iba 0,5 %. V roku 2017 bol celkový podiel nespokojných 6,6 %, pričom nespokojných bolo 5 % respondentov a veľmi nespokojní mali 1,6 %-né zastúpenie.

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



Ako ste spokojný/á s produktmi a službami ŠÚ SR? (otázka č. 4)

Respondenti mohli vyjadriť spokojnosť s jednotlivými produktmi a službami podľa nasledujúcich kritérií:

- **produkty/služby** (databázy DATAcube. a STATdat., publikácie, aktuality a informatívne správy, register právnických osôb a podnikateľov, klasifikácie, číselníky, informácie na požiadanie a konzultačné služby, internetová stránka, vizualizácie a infografika)
- **ukazovatele kvality produktov a služieb** (dostupnosť, porovnateľnosť, nestrannosť, aktuálnosť informácií, zrozumiteľnosť analytických textov a metodických vysvetliviek, ústretovosť, ochota a odbornosť zamestnancov apod.)
- **štatistické okruhy** (demografia, trh práce, národné účty, ceny, priemysel, energetika, stavebníctvo, trhové služby, atď.)

Najlepšie hodnotenie dostali **informačné, poradenské a konzultačné služby** s indexom spokojnosti **82,2** bodu.

Mierne nižšie hodnotenie dosiahli **aktuality a informatívne správy, publikácie a register právnických osôb a podnikateľov**, indexy spokojnosti pri týchto produktoch boli v rozpätí **71 až 72,8** bodu).

Ďalšia trojica produktov v poradí dosiahla veľmi podobné hodnotenia, išlo o **metodické vysvetlivky, internetovú stránku a klasifikácie a číselníky** (indexy spokojnosti v rozpätí **68,4 - 68,9** bodu).

Nižšie hodnotená z hľadiska spokojnosti bola nasledujúca **trojica produktov: databáza STATdat., vizualizácie a infografika** a verejná databáza **DATAcube**. Indexy spokojnosti boli v rozpätí **66,7 - 67,2** bodu).

Priemerná miera spokojnosti za všetky kritériá v otázke dosiahla **70,5** bodu, podobne ako v roku 2017 (70,3 bodu).

Tabuľka č. 1: Indexy spokojnosti s produktmi a službami ŠÚ SR (v bodoch)

| Produkty a služby | rok 2020 | rok 2017 |
|--|-------------|-------------|
| informačné a konzultačné služby | 82,2 | 79,3 |
| aktuality, informatívne správy | 72,8 | 71,6 |
| publikácie | 72,3 | 71,2 |
| Register právnických osôb a podnikateľov | 71,0 | 69,0 |
| metodické vysvetlivky | 68,9 | 69,9 |
| internetová stránka | 68,5 | 65,9 |
| klasifikácie, číselníky | 68,4 | 70,4 |
| databáza STATdat. | 67,2 | 68,1 |
| vizualizácie, infografika | 66,9 | nezisťované |
| databáza DATAcube. | 66,7 | 67,1 |
| Priemer | 70,5 | 70,3 |

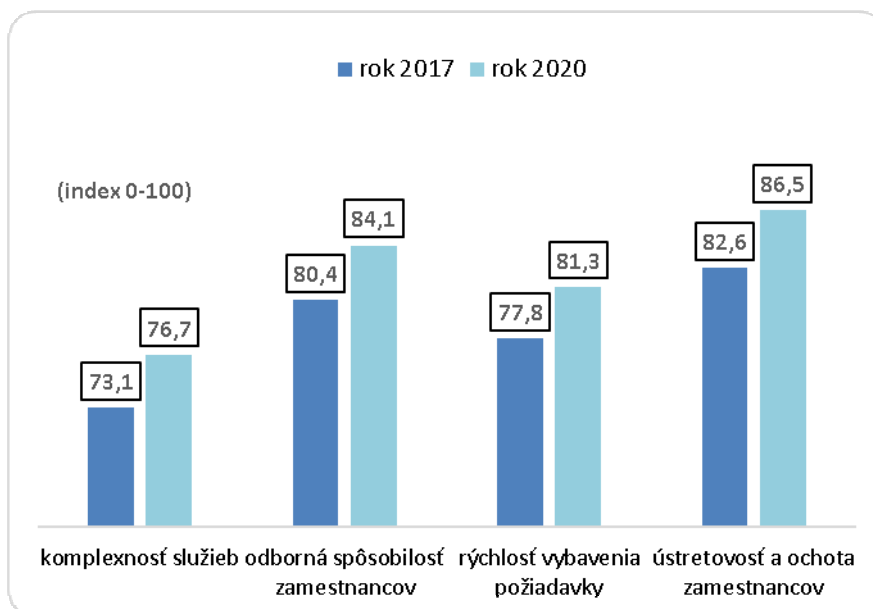
Ako hodnotíte kvalitu služieb ŠÚ SR? (otázka č. 5)

Rovnako ako v predchádzajúcich prieskumoch **ústretoivosť a ochota zamestnancov** úradu dosiahla **celkovo najvyššie hodnotenie** zo sledovaných kritérií (86,5 bodu), pričom sme zaznamenali zvýšenie indexu spokojnosti o 3,9 bodu oproti roku 2017.

Druhým najlepšie hodnoteným kritériom bola **odborná spôsobilosť zamestnancov** s 84,1 bodmi, index spokojnosti narástol o 3,7 bodu oproti roku 2017.

Vyššiu spokojnosť v rámci kritérií dosiahla tiež **rýchlosť vybavenia požiadavky** (77,8 bodu; index spokojnosti sa zvýšil o 3,5 bodu oproti roku 2017) a **komplexnosť služieb** (73,1 bodu; index spokojnosti dosiahol o 3,6 bodu viac ako v roku 2017).

Graf č. 4: Index spokojnosti s kvalitou služieb ŠÚ SR (v bodoch)



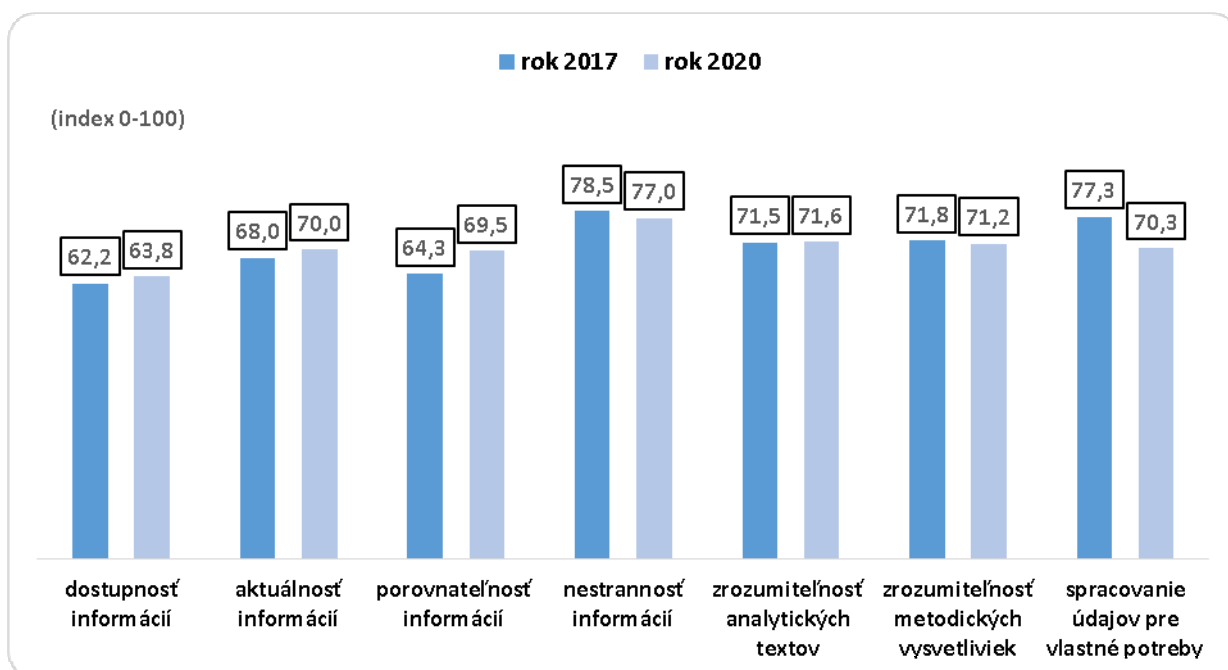
Ako ste spokojný/á so štatistickými produktmi ŠÚ SR z hľadiska vybraných kritérií? (otázka č. 6)

Používatelia najlepšie hodnotili **nestrannosť a objektivitu informácií**, kde index spokojnosti dosiahol **77 bodov** (index spokojnosti klesol o 1,5 bodu oproti roku 2017). Dobré hodnotenia dosiahli aj **zrozumiteľnosť analytických textov** k údajom (**71,6 bodov**; 71,5 bodov v roku 2017) a **zrozumiteľnosť metodických vysvetliviek ŠÚ SR** (**71,2 bodu**; index spokojnosti sa znížil o 0,6 bodu oproti roku 2017).

Za nimi sa umiestnila trojica kritérií: **možnosť spracovávať údaje pre vlastné potreby** (tvorba výstupov z databáz) so **70,3 bodu**, kde index spokojnosti klesol o 7 bodov oproti roku 2017; **včasnosť, aktuálnosť informácií - 70 bodov** (index spokojnosti sa zvýšil o 2 body oproti roku 2017) a **porovnateľnosť informácií - 69,5 bodu** (index spokojnosti narástol o 5,2 bodu oproti roku 2017).

Nižšie hodnotenou z hľadiska predložených kritérií bola **dostupnosť hľadanej informácie, produktu (63,8 bodu)**, pričom sa index spokojnosti oproti roku 2017 mierne zvýšil o 1,6 bodu.

Graf č. 5: Index spokojnosti s vybranými kritériami kvality produktov (v bodoch)



Ako ste spokojný/á s úrovňou jednotlivých produktov ŠÚ SR v rámci uvedených štatistických okruhov? (otázka č. 7)

Najlepšie hodnoteným štatistickým okruhom bola **demografia**, ktorá dosiahla hodnotu **76,8 bodu**, tesne za ňou nasledoval okruh voľby a referendá s **76,7 bodmi**. Viac ako 70 bodov v ratingu spokojnosti dosiahli ešte štatistické okruhy **ceny (73,2 bodov)** a **trh práce s ratingom 72 bodov**. Zákazníci vysoko hodnotili aj informácie, ktoré získali z ďalších štatistických okruhov, keďže žiadny z nich nedegradoval v ich hodnotení pod dvojtretinové skóre.

Celková priemerná miera spokojnosti za všetky štatistické okruhy dosiahla 71,2 bodu. V tabuľke č. 2 sú prezentované indexy, ktoré dosiahli jednotlivé štatistické okruhy v rokoch 2017 a 2020.

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

| Štatistické okruhy | rok 2020 | rok 2017 |
|--|-------------|-------------|
| demografia (obyvateľstvo, zahraničná migrácia) | 76,8 | 77,0 |
| trh práce (zamestnanosť, nezamestnanosť, mzdy) | 72,0 | 70,5 |
| životné podmienky (rodinné účty, príjmy a pod.) | 69,4 | 68,6 |
| sociálne zabezpečenie (ESSPROS) | 68,3 | 66,7 |
| národné účty, zahraničný obchod (INTRASTAT) | 67,8 | 69,4 |
| ceny (inflácia, spotrebiteľské ceny, produkčné ceny) | 73,2 | 70,4 |
| priemysel, poľnohospodárstvo, stavebníctvo | 69,3 | 67,2 |
| obchod, cestovný ruch, doprava, VTS, informácie, komunikácia | 69,3 | 66,8 |
| energetika, životné prostredie, veda, technika, inovácie | 68,9 | 67,3 |
| voľby a referendá | 76,7 | 73,8 |
| Priemer | 71,2 | 69,8 |

Ako by ste charakterizovali hodnotu štatistických informácií, ktoré ste získali od ŠÚ SR? (otázka č. 8)

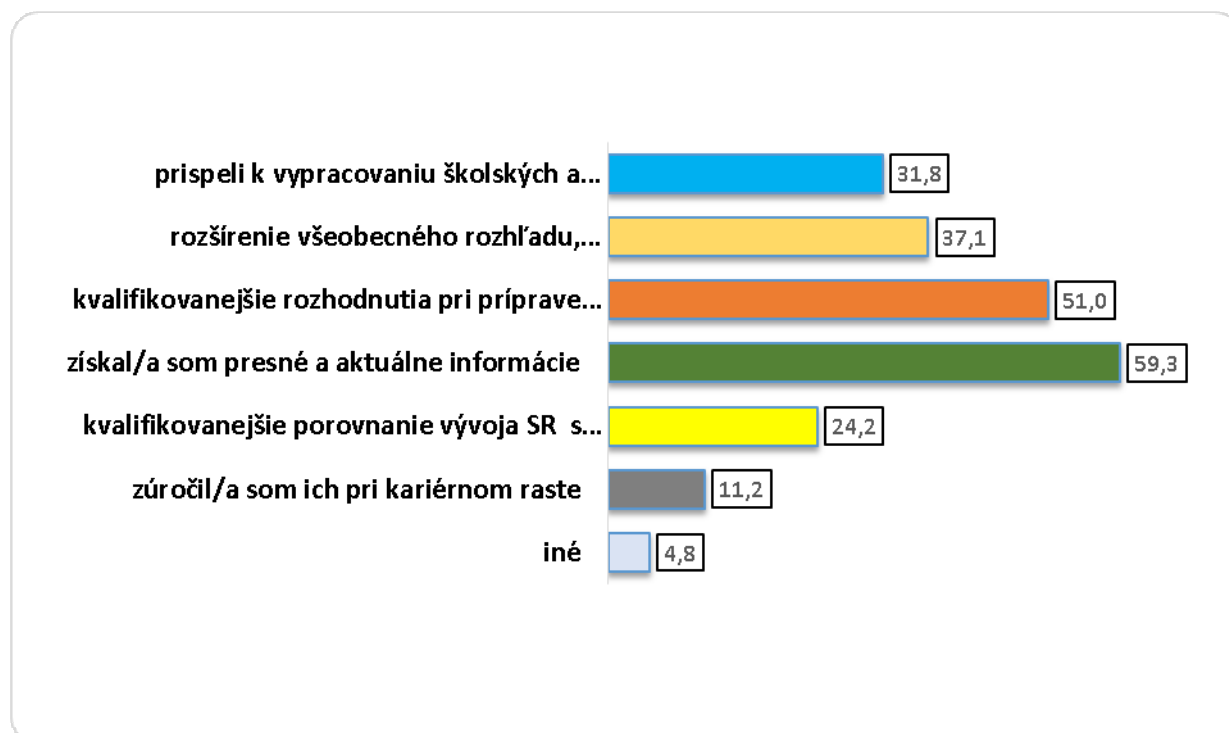
Respondenti mohli tiež posúdiť, akú hodnotu pre nich majú získané štatistické informácie. Mohli si vybrať jedno alebo viac zo 6 kritérií. Nadpolovičná väčšina respondentov vyzdvihla skutočnosť, že **získali presné a aktuálne informácie (59,3 % zákazníkov)**. Každému druhému zákazníkovi pomohli získané údaje **ku kvalifikovanejšiemu rozhodnutiu pri príprave analýz, stratégií a prognóz na základe faktov (51 % zákazníkov)**.

Viac ako tretina zákazníkov uviedla, že prostredníctvom údajov ŠÚ SR si **rozšírili všeobecný rozhľad, doplnili si informácie alebo si potvrdili už známe skutočnosti**.

Približne tretina zákazníkov využila štatistické informácie **pri vypracovaní školských a záverečných prác (napr. seminárov, bakalárskych a diplomových prác)**.

Štvrtina zákazníkov deklarovala, že údaje od ŠÚ SR im **umožnili kvalifikovanejšie porovnanie vývoja Slovenskej republiky s inými krajinami na základe faktov**. Viac ako desatina zákazníkov sa vyjadrila, že údaje **zúročili pri svojom kariérom raste**.

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



Čo by ste odporúčali zmeniť, aby produkty a služby ŠÚ SR lepšie spĺňali Vaše očakávania? (otázka č. 9)

V poslednej otázke mohli respondenti uviesť svoje **návrhy a odporúčania** na zmenu alebo zlepšenie v oblasti **poskytovania produktov a služieb ŠÚ SR**.

Celkovo sa v tejto otvorenej otázke vyjadrilo **199** respondentov, ktorí najčastejšie odporúčali **zjednodušenie databáz (56,3 %)** s možnosťou ľahšieho vyhľadávania údajov, prípadne vytvorenia jednej databázy. Pätina odpovedajúcich by privítala **zmenu grafického znázorňovania informácií a vizualizácie údajov** (interaktívnejšia grafika). Zjednodušenie **metodických vysvetliviek a popisov k údajom** by prijalo **16,1 %** respondentov. O niečo menej respondentov (**15,1%**) navrhovalo zmeniť **ostatné informácie zverejňované na internetovej stránke ŠÚ SR** (prehľadnejšie a užívateľsky prijateľnejšie prezentované údaje, podrobnejšie údaje v niektorých štatistických okruhoch). Zmeny v **obsahu informácií v publikáciách** (napr. rozšírenie aj o analytické texty) odporúčala viac ako desatina respondentov.

Približne pätina odpovedajúcich (**22,1 %**) uviedla **iné zmeny**, ako napr. zlepšiť prehľadnosť stránky, zjednodušiť poskytovanie dát pre vedecké účely, e-zber). V porovnaní s predchádzajúcimi prieskumami sa pripomienky a návrhy na zlepšenia pochádzajúce od klientov opakujú, neboli zistené výraznejšie zmeny v ich odpovediach.

Záver

Prieskum poskytol spätnú väzbu používateľov štatistických údajov, ich skúsenosti s využívaním jednotlivých produktov alebo služieb a tiež ich očakávania a odporúčania pre jednotlivé oblasti štatistiky. Výsledky prieskumu spokojnosti 2020 ukázali celkovo najvyššiu mieru spokojnosti používateľov s produktmi a službami ŠÚ SR od začiatku jeho sledovania od roku 2009. Index všeobecnej spokojnosti s produktmi a službami dosiahol v roku 2020 hodnotu **74,7 bodu**, čo je maximum. Miera spokojnosti podľa jednotlivých produktov a služieb sa pohybovala od 63,8 do 86,5 bodu (62,2 do 82,6 bodu v roku 2017).

Rovnako ako v predchádzajúcich prieskumoch pri hodnotení kvality služieb dosiahla celkovo najvyššie hodnotenie **ústretoivosť a ochota zamestnancov** úradu, a to 86,5 bodu (82,6 bodu v roku 2017). Druhým najlepšie hodnoteným kritériom bola **odborná spôsobilosť zamestnancov** (84,1 bodu; 80,4 v roku 2017). Vysokú mieru spokojnosti dosiahli aj **informačné a konzultačné služby** (82,2 bodu), **rýchlosť vybavenia požiadavky** (81,3 bodu) a **komplexnosť služieb** (76,7 bodu). Poskytované služby hodnotili účastníci prieskumu prevažne pozitívne aj vo svojich písomných komentároch. Najnižšia spokojnosť respondentov bola rovnako ako v roku 2017 s **dostupnosťou hľadanej informácie** (63,8 bodu).

Najlepšie hodnotenou službou zo všetkých sledovaných produktov a služieb boli **informácie na požiadanie a konzultačné služby** (82,2 bodu). Ide o suverénne najlepšie hodnotenú službu od roku 2011.

Index spokojnosti s **aktualitami a informatívnymi správami** dosiahol hodnotu 72,8 bodu, čo umiestnilo tento produkt na druhé miesto spomedzi desiatich sledovaných produktov a služieb.

Nižšie hodnotenými produktmi boli **vizualizácie a infografika** (66,9 bodu) a **databáza DATAcube**. (66,7 bodu).

V rámci hodnotenia **štatistických okruhov** používatelia najlepšie ohodnotili okruhy **demografia** (76,8 bodu), **voľby a referendá** (76,7 bodu), **ceny** (73,2 bodu) a **trh práce** (72 bodov). Zákazníci pozitívne hodnotili aj informácie, ktoré získali z ďalších štatistických okruhov, pričom žiadny z nich nedegradoval v ich hodnotení pod dvojtretinové skóre. Priemerná miera spokojnosti za jednotlivé štatistické okruhy bola 71,2 bodu (69,4 v roku 2017).

Respondenti tiež adresne pomenovali niektoré oblasti, v ktorých vidia nedostatky, napr. zjednodušenie databáz a vyhľadávania údajov v nich, modernizácia dizajnu internetovej stránky úradu, zrozumiteľnejšie metodické vysvetlivky k poskytovaným údajom, rozšírenie analytických textov k poskytovaným údajom. Vzhľadom na niektoré negatívne názory zistené pri vyhodnotení výsledkov bude potrebné, aby úrad preskúmal oprávnenosť požiadaviek a zameril sa na ich riešenie.