

Vyhodnotenie online prieskumu spokojnosti zákazníkov s internetovou stránkou ŠÚ SR v roku 2020

Základná charakteristika prieskumu

Spokojnosť s internetovou stránkou Štatistického úradu SR sa doteraz zisťovala v rámci prieskumov spokojnosti zákazníkov s produktmi a službami ŠÚ SR, ktoré úrad pravidelne realizuje od roku 2009. V roku 2020 sa uskutočnil prvý samostatný prieskum zameraný len na internetovú stránku ŠÚ SR, ktorý mal za cieľ zistiť spokojnosť používateľov so súčasnou stránkou.

Prieskum bol realizovaný prostredníctvom **online dotazníka**, ktorý bol zverejnený **na domovskej stránke ŠÚ SR**. Používatelia mali možnosť vyjadriť sa k internetovej stránke úradu a jednotlivým produktom, ktoré prostredníctvom nej využívajú. Respondenti súčasne dostali možnosť uviesť formou textových komentárov aj prípadné pripomienky a návrhy na zmeny v jednotlivých oblastiach.

V prieskume bola použitá metóda samovýberu, pri ktorej sa používatelia internetovej stránky sami dobrovoľne zúčastnili prieskumu. Zber prebiehal od **14. augusta do 3. novembra 2020**.

Dotazník obsahoval **5 otázok**:

- *Otázka č. 1* bola zameraná na zistenie celkovej spokojnosti zákazníkov s internetovou stránkou ŠÚ SR.
- V rámci *otázky č. 2* mali respondenti posúdiť internetovú stránku podľa týchto kritérií: orientácia, prehľadnosť, logické členenie, grafická úprava, rýchlosť načítavania obsahu, dostupnosť hľadaných informácií, nástroje na vyhľadávanie údajov.
- V *otázke č. 3* sa zisťovala spokojnosť používateľov s jednotlivými produktmi, ktoré poskytuje ŠÚ SR na svojej stránke: databázy DATAcube. a STATdat., publikácie, aktuality a informatívne správy, klasifikácie a číselníky, Register právnických osôb a podnikateľov a metodické vysvetlivky.
- V *otázke č. 4* sa zisťovalo, do akej skupiny používateľov odpovedajúci respondenti patria.
- *Otázka č. 5* poskytla respondentom priestor na textové vyjadrenia, pripomienky a návrhy, pričom akcentovala aj pozitívne skúsenosti so stránkou a produktami.

Pri hodnotení spokojnosti využívali respondenti 5-stupňovú škálu: veľmi spokojný/á; spokojný/á; ani spokojný/á, ani nespokojný/á; nespokojný/á; veľmi nespokojný/á. Keď otázku nevedeli ohodnotiť, mali možnosť využiť vyjadrenie „neviem posúdiť“. V prípade, ak respondent vyznačil nespokojnosť (hodnotenie 4 - nespokojný alebo 5 - veľmi nespokojný) mohol uviesť dôvod svojej nespokojnosti.

Prieskumu sa zúčastnilo spolu 1 321 respondentov, pričom nie všetci odpovedali na všetky otázky. Kompletne vyplnených bolo spolu 830 dotazníkov, čo predstavuje 62,8 % podiel zo všetkých odpovedí.

Internetovú stránku ŠÚ SR najčastejšie hodnotili respondenti zo skupiny podniky, podnikatelia (takmer 50 % odpovedajúcich) a zástupcovia územnej samosprávy (15,4 %). Podiel respondentov v ostatných skupinách bol menší ako 10 % - veda, výskum školstvo (9,3 %);

občania (8,4 %); štátna správa (6,6 %); študenti a učitelia (6,1 %); združenia, zväzy, neziskové organizácie (2,3 %); finančné a bankové inštitúcie (1,8%); médiá (1,1 %).

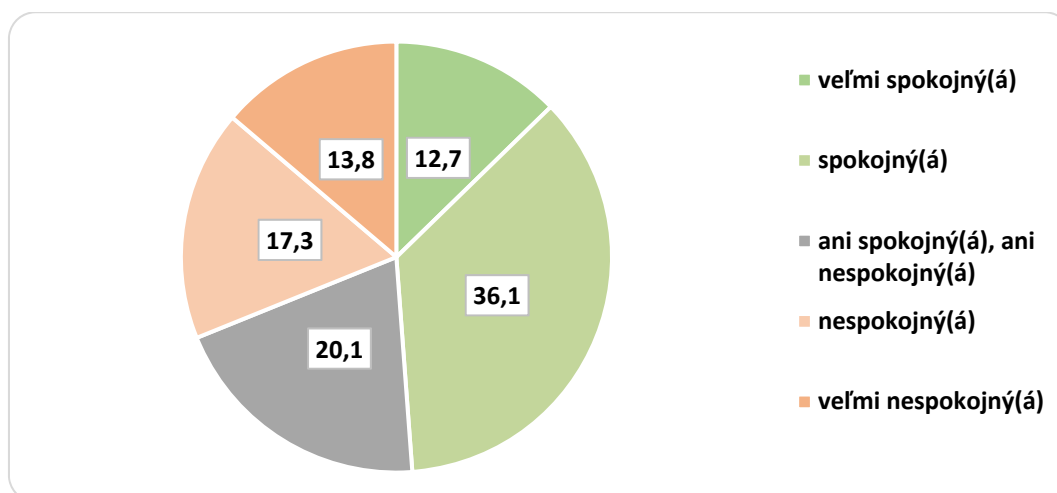
Vyhodnotenie výsledkov prieskumu

1. Celková spokojnosť s internetovou stránkou ŠÚ SR (otázka č.1)

Na otázku zameranú na zistenie celkovej spokojnosti používateľov s internetovou stránkou ŠÚ SR odpovedalo 1 321 účastníkov prieskumu. Výsledky dokumentujú, že viac ako tretina z nich bola s internetovou stránkou spokojná (36,1 %) alebo veľmi spokojná (12,7 %). Neutrálny postoj (ani spokojný, ani nespokojný) zaujala pätina odpovedajúcich (20,1 %). Nespokojných bolo 17,3 % používateľov a veľmi nespokojní mali 13,8 % zastúpenie.

Po zlúčení odpovedí možno povedať, že takmer polovica účastníkov prieskumu bola spokojná (48,8 %) a necelá tretina nespokojná (31,1 %).

Graf č. 1: Celková spokojnosť s internetovou stránkou (v %)



Z tých respondentov (spolu 830), ktorí sa zaradili do jednotlivých používateľských skupín boli najviac spokojní **zástupcovia územnej samosprávy**. Spolu ich bolo 128, pričom až 90,6 % z nich deklarovalo spokojnosť (spolu 116). Ďalšiu skupinu spokojných tvorili používatelia z oblasti veda, školstvo a výskum spolu (77 odpovedajúcich), spokojnosť vyjadrilo 78 % z nich (spolu 60). Tretí najspokojnejší boli používatelia zo štátnej správy (spolu 55), spokojných bolo 63,6 % z nich (spolu 35).

Menej spokojní boli používatelia zo **skupiny podniky, podnikatelia** (spolu 156 odpovedí nespokojný + veľmi nespokojný) a občania (spolu 28 odpovedí nespokojný + veľmi nespokojný ako spokojní). V týchto dvoch skupinách sa vyskytlo aj viac neutrálnych odpovedí, v skupine občania 16 a v skupine podniky, podnikatelia 73 odpovedí. Ostatné skupiny používateľov (zväzy, združenia, médiá, banky a finančné inštitúcie) mali v prieskume nízke zastúpenie (tabuľka č.1).

Tabuľka č. 1: Celková spokojnosť s internetovou stránkou ŠÚ SR podľa skupín používateľov

Používatelia	Spokojnosť (počet odpovedí)					Počet odpovedí
	veľmi spokojní	spokojní	neutrálni	nespokojní	veľmi nespokojní	
podniky, podnikatelia	35	142	73	80	76	406
samosprávne orgány	39	77	6	6	0	128
veda, výskum, školstvo	22	38	7	8	2	77
občania	8	18	16	17	11	70
štátna správa	9	26	10	6	4	55
študenti, učitelia	9	19	11	9	3	51
združenia, zväzy, NO	5	8	4	1	1	19
banky, finančné inštitúcie	2	9	2	1	1	15
médiá	1	4	0	3	1	9
Spolu	130	341	129	131	99	830

Z analýzy textových odpovedí respondentov boli identifikované tieto hlavné oblasti ich nespokojnosti:

- **elektronický zber údajov** (vyjadrenia sa týkali najmä zložitosti formulárov, problémov s načítaním výkazov, nefunkčnosti zberu – výpadky, problémy s prihlasovaním, žiadosti o vyradenie zo zoznamu spravodajských jednotiek, poskytovanie údajov ako administratívna záťaž pre firmy) – spolu **223** vyjadrení (57,8 %)
- **neprehľadnosť internetovej stránky ŠÚ SR** (napr. stránka je komplikovaná a neprehľadná, nie je užívateľsky priateľská, zastaraný dizajn, pomalé načítanie údajov z databáz) – spolu **132** komentárov (34,2 %)
- **rôzne** (neskorá aktualizácia niektorých údajov v databázach, údaje radšej zverejňovať iba v jednej databáze, namiesto terajších dvoch) – spolu **31** odpovedí (8 %).

2. Spokojnosť internetovej stránky ŠÚ SR podľa vybraných kritérií (otázka č. 2)

Stránku ohodnotilo celkom 77,4 % zo všetkých účastníkov prieskumu. Spokojnosť s jednotlivými kritériami sa pohybovala medzi **42 % až 57 %**, pričom spokojní boli používatelia najmä s **grafickou úpravou stránky (57,4 %**; z nich 44,5 % bolo spokojných a 12,9 % veľmi spokojných).

S **orientáciou na stránke** bol spokojný každý druhý používateľ (**54,5 %**). Takmer štvrtina respondentov sa vyjadrila neutrálne (23,6 %). **Nespokojní** mali päťtinové zastúpenie (**20,1 %**), takmer polovica z nich bola veľmi nespokojná (9,7 %). Iba **1,7 %** sa vyjadrilo, že túto oblasť nevie posúdiť.

Rýchlosť načítavania obsahu stránky kvitovala viac ako polovica používateľov (**51,7 %**), z nich viac ako desatina bola veľmi spokojná (13 %). Päťina odpovedajúcich nebola spokojná (**21,1 %**), pričom veľmi nespokojných bola opäť polovica z nich (10,5 %). Neutrálny postoj zaujala takmer štvrtina respondentov (**24,8 %**). Rýchlosť načítania nevedelo posúdiť iba **2,4 %** respondentov.

S dostupnosť hľadaných informácií na stránke bolo spokojných spolu **47,4 %**, z nich 10,9 % tvorili veľmi spokojní. Neutrálnych respondentov bolo až **29,5 %**. Nespokojných bolo takmer **18 %**, takmer polovica z nich deklarovala, že sú veľmi nespokojní (8,7 %). Kritérium nevedelo posúdiť **5,2 %** odpovedajúcich.

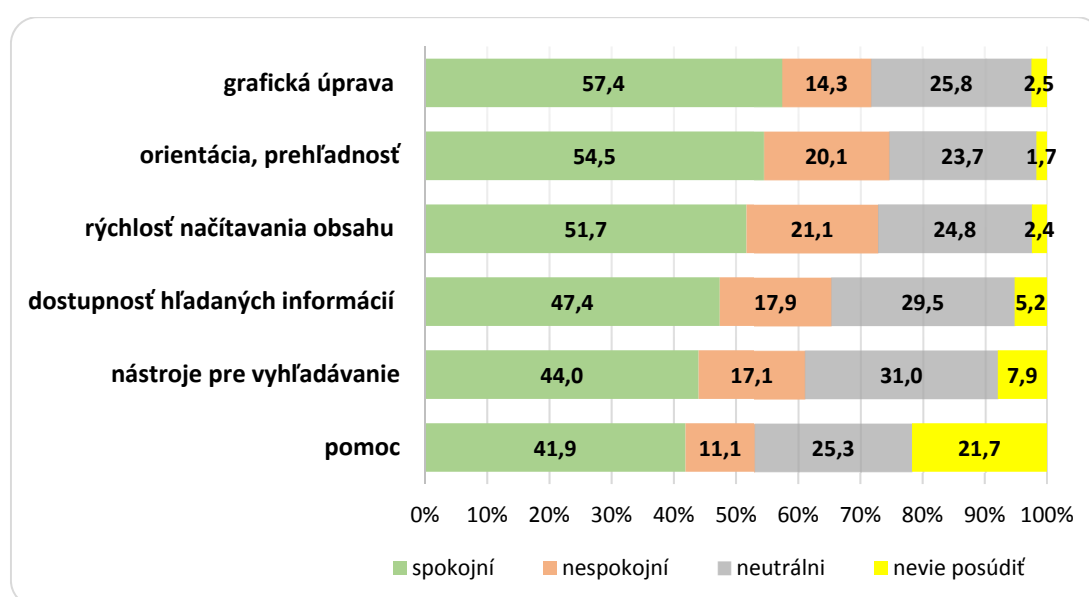
Pri hodnotení kritéria **nástroje na vyhľadávanie údajov** vyjadrilo spokojnosť spolu **44 % opýtaných**, takmer **tretina** odpovedajúcich vyjadrila neutrálne alebo kritérium nevedela posúdiť (**7,9 %**)

Pri posudzovaní kritéria **pomoc** bolo spokojných spolu **41,9 %** zákazníkov, **25,3 %** odpovedajúcich zaujalo neutrálny postoj alebo toto kritérium nevedelo posúdiť (**21,7 %**).

Nespokojnosť respondentov sa prejavila hlavne v hodnotení **rýchlosti načítavania obsahu stránky (21,1 %)**, **pri orientácii na stránke (20,1 %)** a pri posudzovaní **dostupnosti hľadaných informácií (17,9 %)**.

Pri hodnotení spokojnosti s internetovou stránkou ŠÚ SR možno konštatovať, že **prevláda spokojnosť nad nespokojnosťou** vo všetkých kritériách, ktoré mohli respondenti hodnotiť.

Graf č. 2: Spokojnosť s internetovou stránkou podľa kritérií (v %)



3. Spokojnosť s produktmi, ktoré poskytuje ŠÚ SR na svojej internetovej stránke (otázka č. 3)

V prieskume mali používatelia ŠÚ SR možnosť ohodnotiť naše kľúčové produkty a vyjadriť sa, ako sú s nimi spokojní. Spokojnosť s produktmi sa pohybovala v rozmedzí medzi **43 %** až **51 %**.

Najpriaznivejšie ohodnotili používatelia **aktuality a informatívne správy** (polovica bola spokojná, pričom viac ako desatina z nich bola veľmi spokojná). Dovedna takmer polovica respondentov zaujalo neutrálny postoj (**21 %**) alebo túto oblasť nevedela posúdiť (**24,4 %**). Nespokojnosť deklarovalo iba nízke percento respondentov (**3,9 %**).

Klasifikácie a číselníky ohodnotilo pozitívne takmer polovica odpovedajúcich, desatina z nich uviedla, že sú veľmi spokojní. Necelá štvrtina odpovedajúcich sa prejavila neutrálne (**23,3 %**) alebo túto oblasť nevedela posúdiť (**23,5 %**). Nespokojní mali len **5,2 %** zastúpenie.

Podiel respondentov, ktorí boli spokojní **s metodickými vysvetlivkami a slovníkom pojmov** dosiahol **47,7 %**, desatinu z nich tvorili veľmi spokojní. Štvrtina odpovedajúcich sa pritom vyslovila neutrálne a ďalšia štvrtina túto oblasť ani nevedela posúdiť. Nespokojní mali nízke zastúpenie (**4,9 %**).

S databázami **DATAcube.** a **STATdat.** bolo spokojných **46,7 %** respondentov, desatina z nich sa vyslovila, že sú veľmi spokojní. Viac ako štvrtina používateľov nevedela databázy posúdiť a pätina sa prejavila neutrálne. Nespokojní mali nízke zastúpenie, spolu tvorili len **4,5 %** z celkového počtu odpovedajúcich.

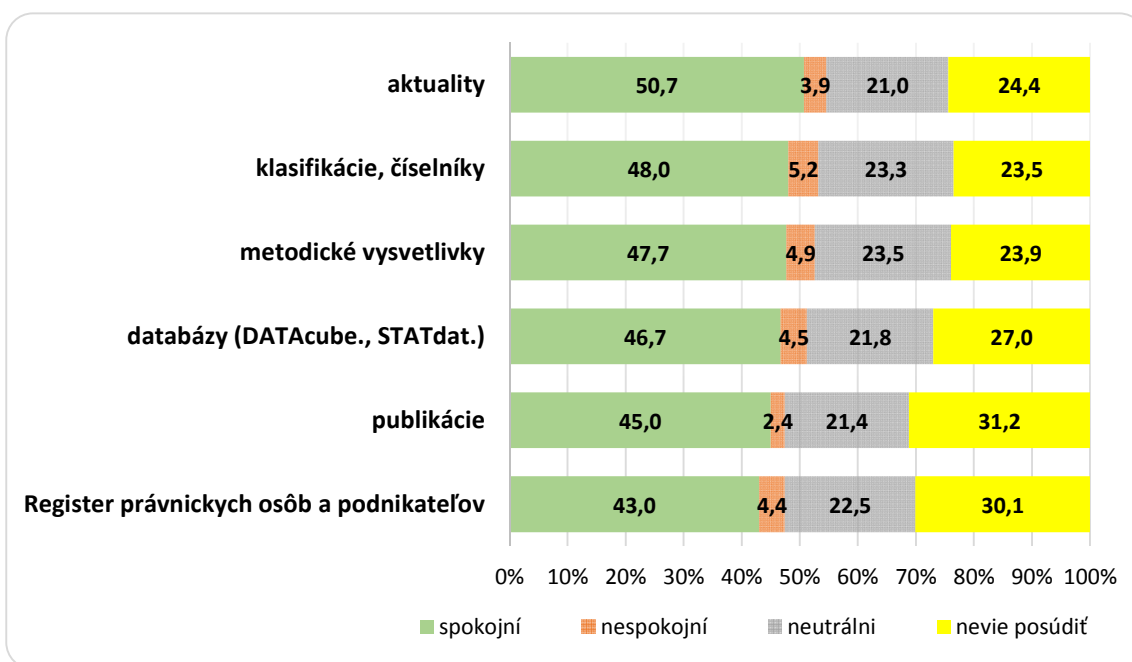
Spokojnosť s publikáciami úradu deklarovalo **45 %** používateľov, desatina z nich bola veľmi spokojná. Spolu viac ako polovica odpovedajúcich sa vyjadrila buď neutrálne alebo túto oblasť nevedela posúdiť. Nespokojných bolo iba **2,4 %** respondentov.

Menej spokojní boli odpovedajúci s **Registrom právnických osôb a podnikateľov** (ďalej len „RPO“). Spokojných bolo **43 %** respondentov, desatina z nich sa vyjadrila, že sú veľmi spokojní. Viac ako pätina odpovedajúcich sa vyjadrila neutrálne (**22,5 %**) a až **30,1 %** nevedelo RPO vôbec posúdiť. Nespokojní mali len **4,4 %** zastúpenie.

Vyslovene nespokojných bolo málo respondentov, pri všetkých produktoch nespokojnosť neprekročila **5,2 %**. Respondenti boli viac-menej neutrálni alebo „si netrúfli“ niektoré produkty posúdiť. Zjavne sa to prejavilo pri posudzovaní produktov, ako sú **publikácie** a **RPO**, kedy takmer tretina odpovedajúcich tieto položky buď nevedela posúdiť alebo sa vyjadrila neutrálne (pätina a viac).

Pri hodnotení produktov ŠÚ SR prevládali vyjadrenia spokojnosti s každým posudzovaným produktom. Viac ako pätina respondentov zaujala neutrálny postoj a štvrtina a viac nevedela jednotlivé produkty posúdiť. Súčet podielu neutrálnych odpovedí + odpovedí neviem posúdiť sa pohybuje okolo 50 % pri všetkých produktoch, t. j. každý druhý odpovedajúci nezaujal stanovisko alebo nevedel odpovedať (graf č. 3).

Graf č. 3: Spokojnosť s produktmi internetovej stránky ŠÚ SR (v %)



4. Pripomienky a návrhy respondentov na zlepšenie internetovej stránky ŠÚ SR

Celkom sme v rámci tejto otvorenej otázky prieskumu zaznamenali 242 vyjadrení. Z pohľadu respondentov sme identifikovali dve hlavné problémové oblasti:

Pripomienky a výhrady k elektronickému zberu (49 % vyjadrení), napr.:

- rýchlejšie načítavanie stránok a formulárov v zbere údajov
- zložité prepočítavania údajov, zobrazovanie súčtu stĺpcov vo formulári (automatických sumárov)
- neprehľadnosť a náročnosť vyhľadávania hlavnej činnosti v kódoch SK NACE (vhodnejšie by bolo automatické vyplňovanie)

Zjednodušenie prístupu k štatistickým údajom a informáciám a modernizácia stránky (29 % vyjadrení), napr.:

- stránka je neprehľadná, komplikovaná, nie je užívateľsky priateľská
- dizajn stránky je zastaraný, pomalé načítanie údajov z databáz
- sprehľadnenie obsahu databáz

Respondenti mali aj pripomienky k niektorým nedostatkom v Registri právnických osôb a podnikateľov, uvítali by aktuálnejšie údaje z jednotlivých štatistických okruhov a tiež detailnejšie údaje do úrovne obcí.

Niektorí respondenti využili možnosť vyjadriť pozitívnu skúsenosť s internetovou stránkou ŠÚ SR, spokojnosť uviedlo **8,3 %** z celkového počtu odpovedí (242).

Závery

Na základe vyhodnotenia výsledkov možno konštatovať, že internetová stránka ŠÚ SR vyhovuje každému druhému účastníkovi prieskumu. K internetovej stránke sa vyjadrilo viac respondentov (priemerný počet odpovedí podľa kritérií bol 1 025) ako produktom na internetovej stránke úradu (priemer 847 odpovedí).

Ako naznačili výsledky prieskumu, hlavným dôvodom nepriaznivých hodnotení a nespokojnosti respondentov je **elektronický zber údajov** a s ním súvisiace problémy (podiel odpovedí bol 57,8 % zo všetkých zaznamenaných textových 386 odpovedí v otázke zameranej na celkovú spokojnosť s internetovou stránkou).

Druhou príčinou nespokojnosti je **neprehľadnosť a náročná orientácia na internetovej stránke**, k čomu sa vyjadrilo 132 respondentov (34,2 %) v otázke č. 1.

Ďalšie komentáre a výhrady sme zaznamenali hlavne k rýchlosti načítania obsahu stránky (15,9 %; počet 163 odpovedí), dostupnosti hľadaných informácií na stránke (11,9 %; počet 122) a nástrojom na vyhľadávanie (10,8 %; počet 110).

Pre zlepšenie situácie v predmetnej oblasti bude potrebné, aby sa ŠÚ SR zamerlal prioritne na zvýšenie funkčnosti a modernizáciu elektronického zberu údajov, úpravu a kontinuálnu modernizáciu internetovej stránky a verejnej databázy úradu.