

Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti zákazníkov s produktmi a službami Štatistického úradu SR v roku 2022

Základná charakteristika prieskumu

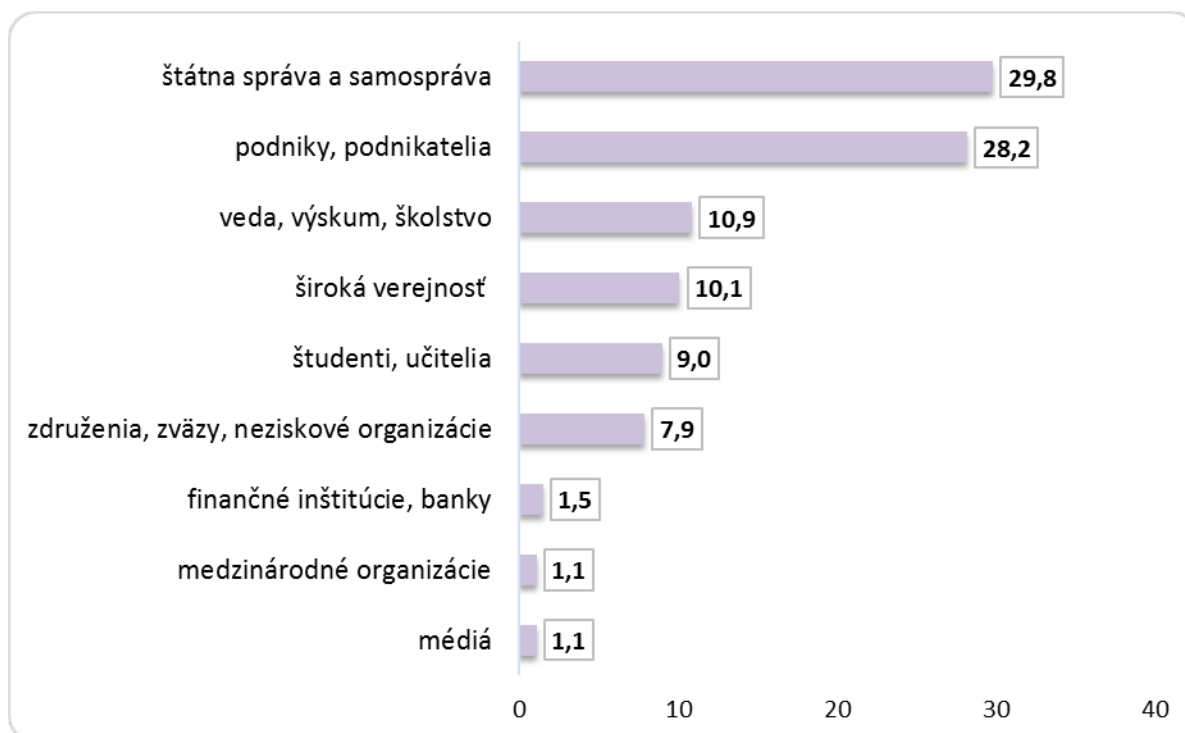
Štatistický úrad SR realizuje pravidelné prieskumy spokojnosti používateľov s produktmi a službami úradu. V roku 2022 sa uskutočnil v poradí siedmy takýto prieskum. Respondentmi boli zákazníci, ktorí v období január 2021 až jún 2022 využili služby ústredia Štatistického úradu SR a pracovník v krajoch a požiadali o štatistické informácie.

V prieskume bola použitá metodika selfadministrácie, pri ktorej respondent osobne vyplňoval online dotazník, ku ktorému v oslovovacom e-maile obdržal jedinečný odkaz (link). Prieskum sa uskutočnil od 15. augusta do 11. septembra 2022, oslovených bolo spolu 2 143 zákazníkov Štatistického úradu SR. Po logickej kontrole bolo na spracovanie zaradených **457** dotazníkov, čo predstavuje návratnosť 23,5 %. Dotazník obsahoval 12 otázok. Štruktúra otázok zostala porovnateľná s otázkami z predchádzajúcich prieskumov, niektoré boli modifikované a dve otázky boli nové.

Vyhodnotenie výsledkov prieskumu podľa jednotlivých otázok

Otázka č. 1 sa týkala zaradenia respondentov do jednej z 9 **skupín používateľov štatistických produktov a služieb**. V roku 2022 mali najväčšie zastúpenie respondenti zo štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnych inštitúcií, s podielom 29,8 % (28,9 % v roku 2020). Zvýšil sa aj podiel používateľov zo skupiny podniky a podnikatelia, v aktuálnom prieskume bol 28,2 %; 19,2 % v roku 2020. Klesol podiel zástupcov vedy, výskumu a školstva (zo 16,9 % v roku 2020 na 10,9 % v roku 2022). Podiel širokej verejnosti sa mierne zvýšil (z 7,6 % v roku 2020 na 10,1 % v aktuálnom prieskume). Podiel študentov zostal takmer rovnaký, 9,3 % v roku 2020; 9,0 % v roku 2022. Nízke zastúpenie mali respondenti z finančných inštitúcií (1,5 %), medzinárodných organizácií (1,1 %) a médií (1,1 %).

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



Vzdelanie a vek respondentov

Od začiatku zisťovania spokojnosti s produktmi a službami úradu (rok 2009) sa postupne zvyšoval podiel respondentov s vysokoškolským vzdelaním, v aktuálnom prieskume dosiahol až **83,2 %** (85,0 % v roku 2020). Účastníci so stredoškolským vzdelaním mali podiel 16,0 % (14,5 % v roku 2020); respondenti so základným a stredoškolským vzdelaním bez maturity mali 0,4 %-né zastúpenie v oboch kategóriách, ich odpovede neboli nezaradené do vyhodnotenia prieskumu. Vyššie zastúpenie mali ženy (61,1 %) ako muži (38,9 %).

Veková štruktúra respondentov sa oproti predchádzajúcemu prieskumu zmenila. Podiel mladých ľudí vo vekovej kategórii do 29 rokov sa znížil na 11,9 % (v roku 2020 bol 18,5 %). Taktiež podiel 30 – 39 ročných bol nižší o 6,7 % oproti roku 2020. Podiel odpovedajúcich vo vekovej kategórii 40 – 49 ročných sa v roku 2022 zvýšil na 31,9 % oproti 20,1 % v roku 2020. Zastúpenie 50 – 59 ročných vo vzorke bolo v roku 2022 iba nepatrne vyššie (20,7 %; 19,6 % v roku 2020). Vo vekovej kategórii 60+ bol podiel odpovedajúcich v roku 2022 takmer rovnaký (16,7 %) ako v roku 2020 (16,2 %).

Ako často využívate produkty a služby Štatistického úradu SR (otázka č. 2)

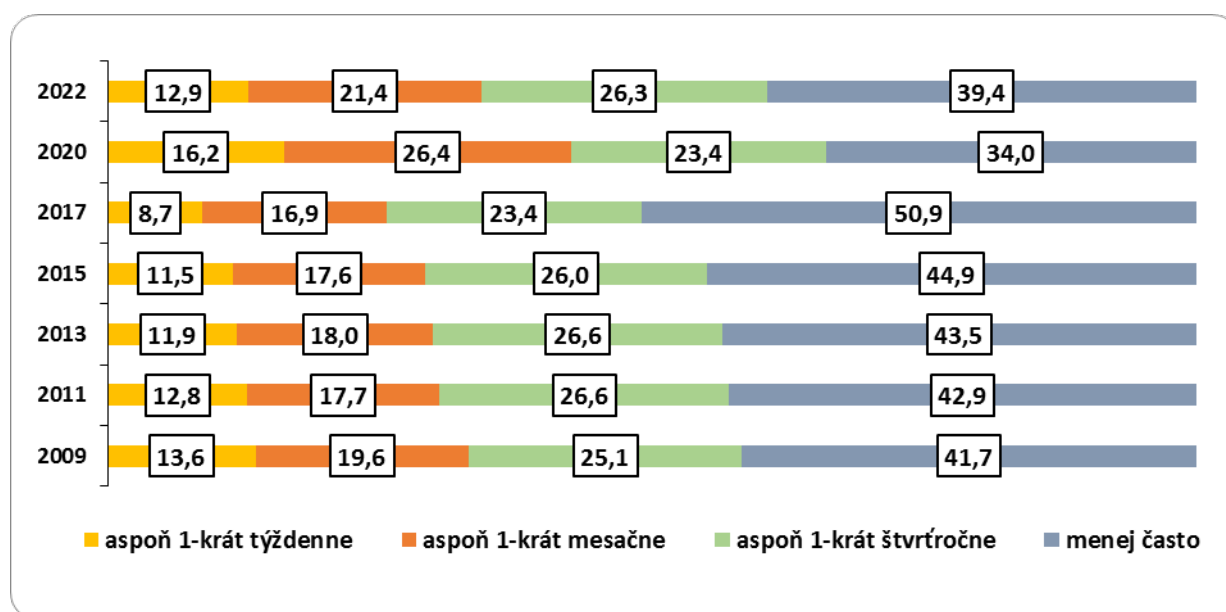
Viac ako desatina odpovedajúcich (**12,9 %**) využila produkty a služby Štatistického úradu SR **aspoň raz týždenne**, jednalo sa hlavne o používateľov z finančných a bankových inštitúcií (28,6 %). Pätina zákazníkov z medzinárodných organizácií (20,0 %), z oblasti vedy, výskumu a školstva (20,0 %) a tiež klientov zo združení, zväzov a neziskových organizácií (20,0 %) potvrdila, že produkty a služby využíva aspoň raz týždenne. K takýmto pravidelným používateľom sa zaradilo aj 17,5 % odpovedajúcich zo skupiny štátna správa, samospráva a verejnoprávne inštitúcie.

Odpoveď **aspoň 1-krát mesačne** uviedlo **21,4 %** zákazníkov, najčastejšie to boli zákazníci z oblasti vedy, výskumu a školstva (34,0 %).

Odpoveď **aspoň 1-krát štvrťročne** zvolilo **26,3 %** respondentov, pričom štatisticky významne častejšie to boli odberatelia z médií (34,1 %), používatelia zo štátnej správy, samosprávy a verejnoprávnych inštitúcií (33,1 %).

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že takmer polovica respondentov (**47,7 %**) využívala naše služby a produkty aspoň 1-krát štvrťročne a aspoň 1-krát mesačne.

Graf č. 2: Frekvencia využívania produktov a služieb v rokoch 2009 – 2022 (v %)



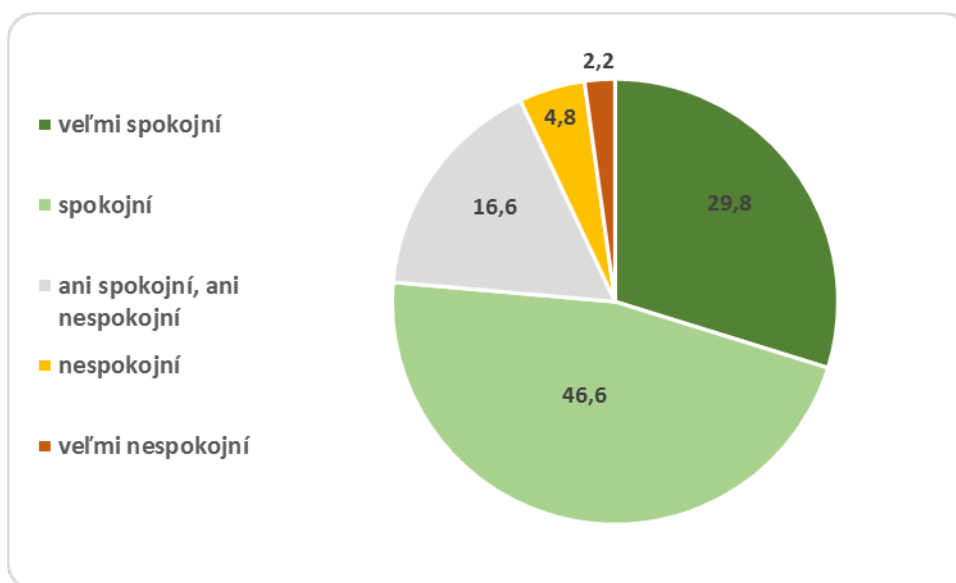
Zriedkavo, **menej často ako 1-krát štvrťročne** využívalo služby a produkty úradu **39,4 %** odpovedajúcich. Boli to hlavne klienti z radov širokej verejnosti (100 %), študenti (69,6 %), zákazníci z medzinárodných organizácií (60 %), zo združení, zväzov a neziskových organizácií (60 %) a tiež podniky a podnikatelia (50,4 %).

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 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 Štatistického úradu SR, ktoré používate (otázka č. 3)

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že **spokojných alebo veľmi spokojných** s produktmi a službami bolo až **76,4 %** zákazníkov, z nich veľmi spokojných bolo 29,8 % a spokojných 46,6 % odpovedajúcich. Neutrálny postoj zaujala šestina (16,6 %) používateľov. Negatívny postoj malo 7 % opýtaných, miernejší variant nespokojnosti zvolilo 4,8 %.

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



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

Respondenti mohli vyjadriť spokojnosť s jednotlivými produktmi a službami podľa nasledujúcich 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.)

Respondenti **hodnotili 12 vybraných produktov a služieb**. Rovnako ako vo všetkých predchádzajúcich prieskumoch, respondenti **najvyššie hodnotili informačné, poradenské a konzultačné služby**, kde miera spokojnosti dosiahla až **83,2 bodu**, čo je zvýšenie o jeden bod oproti roku 2020 (82,2 bodu).

Priaznivo bola hodnotená aj trojica produktov a služieb: **publikácie (74,8 bodu)**, **aktuality a informatívne správy (74,7 bodu)** a **register právnických osôb a podnikateľov (74,1 bodov)**.

Ďalšia dvojica produktov dosiahla tiež dobré hodnotenia, išlo o **metodické vysvetlivky (72,0 bodov)** a **klasifikácie a číselníky (71,5 bodu)**.

Nižšie hodnotené z hľadiska spokojnosti boli **databáza STATdat. (70,1 bodu)**, **internetová stránka (70,1 bodu)** a najnižšie bola ohodnotená verejná databáza **DATAcube. (68,0 bodu)**.

Priemerná miera spokojnosti za všetky kritériá v otázke č. 4 dosiahla **73,1 bodu** (70,5 bodu v roku 2020; 70,3 bodu v roku 2017; 73,5 bodu v roku 2015).

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

| Produkty a služby | rok 2022 | rok 2020 |
|--|-----------------|-----------------|
| informačné a konzultačné služby | 83,2 | 82,2 |
| aktuality, informatívne správy | 74,7 | 72,8 |
| publikácie | 74,8 | 72,3 |
| Register právnických osôb a podnikateľov | 74,1 | 71,0 |
| digitálne produkty | 73,3 | nezisťované |
| vizualizácie, infografika | 72,8 | 66,9 |
| správy o kvalite | 72,6 | nezisťované |
| metodické vysvetlivky | 72,0 | 68,9 |
| klasifikácie, číselníky | 71,5 | 68,4 |
| internetová stránka | 70,1 | 68,5 |
| databáza STATdat. | 70,1 | 67,2 |
| databáza DATAcube. | 68,0 | 66,7 |
| Priemer | 73,1 | 70,5 |

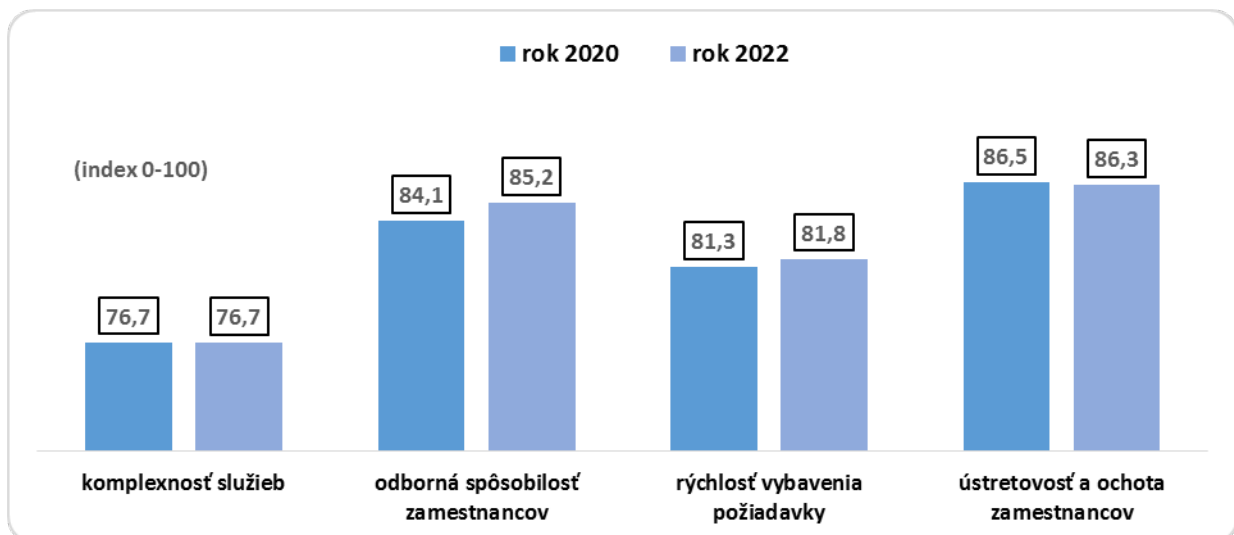
Ako hodnotíte kvalitu služieb Štatistického úradu SR? (otázka č. 5)

Rovnako ako v predchádzajúcich prieskumoch získala **ústretoivosť a ochota zamestnancov úradu celkovo najvyššie hodnotenie** zo zisťovaných kritérií (**86,3 bodu**).

Druhým najlepšie hodnoteným kritériom bola **odborná spôsobilosť zamestnancov s 85,2 bodmi**, index spokojnosti narástol o 1,1 bodu oproti roku 2020.

Vyššiu spokojnosť v rámci sledovaných kritérií dosiahla tiež **rýchlosť vybavenia požiadavky (81,8 bodu)** a **komplexnosť služieb (76,7 bodu)**.

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



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

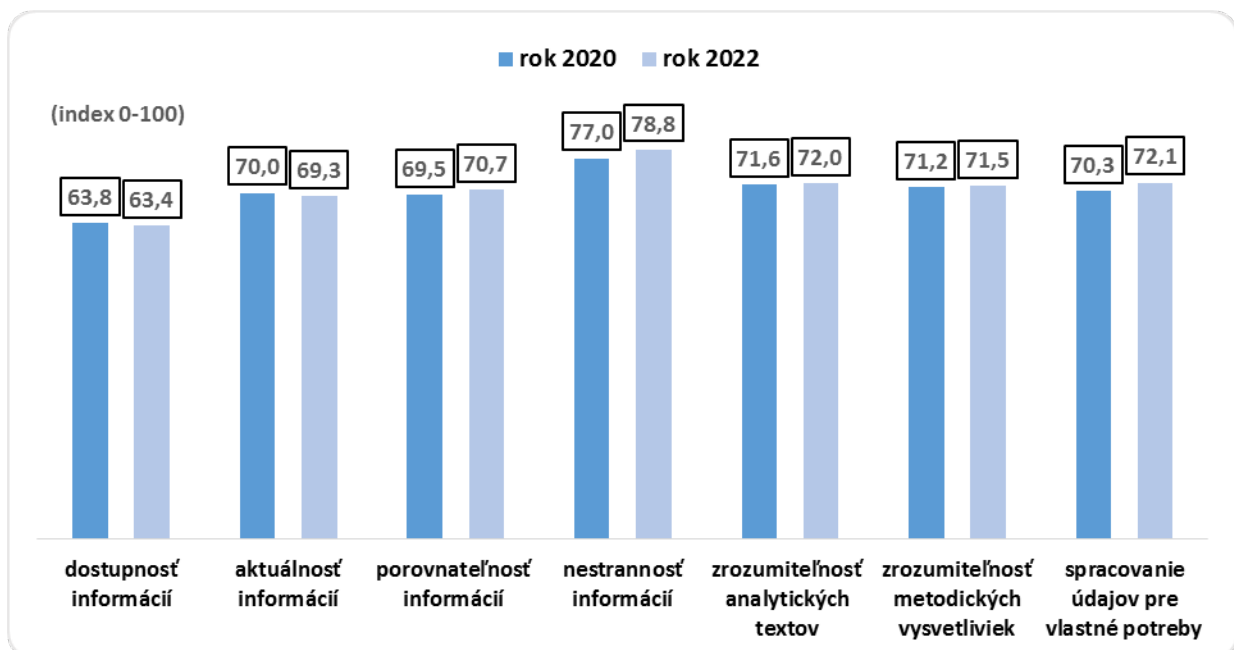
Používatelia najvyššie hodnotili **nestrannosť a objektivitu informácií (78,8 bodov)**.

Priaznivé hodnotenia dosiahla nasledovná štvorica kritérií:

možnosť spracovávať údaje pre vlastné potreby (tvorba výstupov z databáz - 72,1 bodu), zrozumiteľnosť analytických textov k údajom (72 bodov) a zrozumiteľnosť metodických vysvetliviek (71,5 bodu) a tiež porovnateľnosť informácií (70,7 bodu).

Nižšie hodnotenou bola **dostupnosť hľadanej informácie, produktu (63,4 bodu, index spokojnosti sa oproti roku 2020 nepatrne znížil o 0,4 bodu).**

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



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

Najlepšie hodnoteným štatistickým okruhom bola **demografia** - spokojnosť dosiahla hodnotu **77,2 bodu**, tesne za ňou nasledovali **SODB 2021** s **76,7 bodmi** a voľby a referendá s **76,2 bodmi**.

Viac ako 70 bodov v ratingu spokojnosti dosiahli aj ostatné štatistické okruhy, žiadny z nich neklesol v ich hodnoteniach pod dvojtretinové skóre.

Celková priemerná miera spokojnosti za všetky štatistické okruhy dosiahla 73,1 bodu (71,2 bodu v roku 2020).

V tabuľke č. 2 sú prezentované indexy, ktoré dosiahli jednotlivé štatistické okruhy v ostatných troch prieskumoch.

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

| Štatistické okruhy | rok 2022 | rok 2020 | rok 2017 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| demografia (obyvateľstvo, zahraničná migrácia) | 77,2 | 76,8 | 77,0 |
| SODB 2021 | 76,7 | nezisť | nezisť |
| trh práce (zamestnanosť, nezamestnanosť, mzdy) | 71,8 | 72,0 | 70,5 |
| životné podmienky (rodinné účty, príjmy a pod.) | 71,5 | 69,4 | 68,6 |
| sociálne zabezpečenie | 72,0 | 68,3 | 66,7 |
| národné účty | 73,7 | 67,8 | 69,4 |
| zahraničný obchod | 71,7 | nezisť | 68,1 |
| ceny (inflácia, spotrebiteľské ceny, produkčné ceny) | 74,2 | 73,2 | 70,4 |
| priemysel, poľnohospodárstvo, stavebníctvo | 71,9 | 69,3 | 67,2 |
| obchod, cestovný ruch, doprava, VTS, informácie a komunikácia | 70,8 | 69,3 | 66,8 |
| energetika, životné prostredie, veda, technika, inovácie | 68,9 | 68,9 | 67,3 |
| voľby a referendá | 76,2 | 76,7 | 73,8 |
| Priemer | 73,1 | 71,2 | 69,2 |

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

Respondenti **najviac** ocenili **obsah stránky (70,3 bodu)** a **rýchlosť načítania stránky (68,7 bodu)**.

Nižšiu úroveň spokojnosti dosiahli ostatné hodnotené kritéria: **grafická úprava stránky (65,8 bodu)**, **dostupnosť hľadaných informácií (65,2 bodu)**, **orientácia a prehľadnosť stránky (65 bodov)** a **logické členenie stránky (64,9 bodu)**.

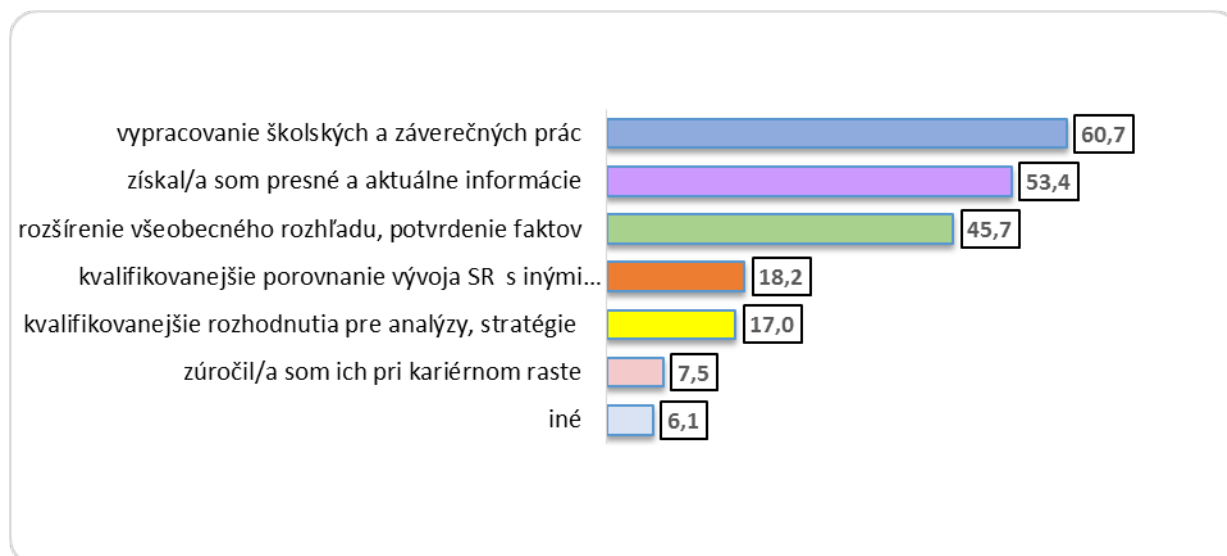
Ako by ste charakterizovali hodnotu štatistických informácií, ktoré ste získali od Štatistického úradu SR (otázka č. 9)

Respondenti mohli tiež posúdiť, akú hodnotu pre nich majú získané štatistické informácie, pričom mohli označiť jedno alebo viac kritérií.

Až **60,7 %** respondentov uviedlo, že štatistické informácie využili na **vypracovanie školských a záverečných prác (napr. seminárov, bakalárskych a diplomových prác)**. Nadpolovičná väčšina **získala presné a aktuálne informácie (53,4 %** zákazníkov).

Takmer polovica zákazníkov (**45,7 %**) uviedla, že prostredníctvom údajov od Štatistického úradu SR si **rozšírili všeobecný rozhľad, doplnili si informácie alebo si potvrdili už známe skutočnosti**.

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



Čo by ste odporúčali zmeniť, aby produkty a služby Štatistického úradu SR lepšie spĺňali Vaše očakávania? (otázka č. 10)

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

Celkovo sa vyjadrilo **210** respondentov, z nich každý druhý odporúčal **zjednodušenie databáz (51,9 %)** s možnosťou ľahšieho vyhľadávania údajov, prípadne vytvorenia jednej databázy. Štvrtina respondentov (**25,7 %**) by uvítala jednoduchšie **metodické vysvetlivky a popisy k údajom**.

Pätina odpovedajúcich (**19,1 %**) by prijala **zmenu grafického znázorňovania informácií a vizualizácie údajov** (interaktívnejšia grafika).

Ostatné informácie zverejňované na internetovej stránke úradu (napr. prehľadnejšie a užívateľsky prijateľnejšie prezentované údaje, podrobnejšie údaje v niektorých štatistických okruhoch) odporúčalo zmeniť **16,2 %** odpovedajúcich.

Zmeny v **obsahu informácií v publikáciách** (napr. rozšírenie aj o analytické texty) navrhovalo **7,6 %** respondentov.

Iné zmeny navrhovala viac ako pätina odpovedajúcich (**21,9 %**), napr. rozšírenie ukazovateľov v databázach do úrovne obcí, zlepšenie komfortu pri práci s editorom podmnožín v databáze Datacube., častejšia aktualizácia údajov v databázach.

V roku 2022 boli do prieskumu zaradené nové otázky týkajúce sa zabezpečenia ochrany získaných údajov od spravodajských jednotiek.

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

Zabezpečenia ochrany dôverných a citlivých údajov respondentov publikovaných vo výstupoch **si je vedomých 71,6%** respondentov. Sú to najmä používatelia zo širokej verejnosti (100 %), používatelia z finančných a bankových inštitúcií (85,7 %) a študenti (76,1 %).

Naopak, o zabezpečení ochrany dôverných a citlivých údajov **nevedelo 28,4 %** respondentov, boli to prevažne používatelia z medzinárodných organizácií (80 %), klienti zo združení, zväzov a neziskových organizácií (60 %) a respondenti z médií (36,6 %).

Aká je podľa Vás úroveň tohto zabezpečenia zo strany Štatistického úradu SR? (otázka č. 12)

Respondentov, ktorí potvrdili, že vedia o existujúcej ochrane dôverných a citlivých údajov, sme sa následne opýtali na ich mienku o kvalite tohto zabezpečenia.

Za **veľmi vysokú** ju považovalo 17,8 % používateľov. Takmer polovica (47,5 %) respondentov označila úroveň zabezpečenia za **primeranú**. Štatisticky významne častejšie takto hodnotili zákazníci z medzinárodných organizácií (100 %), používatelia z finančných a bankových inštitúcií (66,7 %), odberatelia z médií (61,5 %) a študenti (54,3 %).

Situáciu so zabezpečením dôverných a citlivých údajov **nevedela posúdiť** viac ako tretina (34,7 %) odpovedajúcich, hlavne široká verejnosť (100 %), klienti zo združení, zväzov a neziskových organizácií (50 %) a používatelia zo skupiny podniky a podnikatelia (42,8 %). Úroveň zabezpečenia nepovažuje za nedostatočnú nikto z respondentov.

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že až 65,3 % respondentov, ktorí majú znalosť o existencii ochrany dôverných a citlivých údajov ju považuje za primeranú až vysokú.

Záver

Prieskum umožnil spätnú väzbu používateľov štatistických údajov, ich skúsenosti s využívaním jednotlivých produktov alebo služieb a tiež ich očakávania a odporúčania pre jednotlivé oblasti štatistiky. V prieskume spokojnosti 2022 bola zistená druhá najvyššia miera spokojnosti používateľov s produktmi a službami úradu od začiatku jej sledovania od roku 2009. Index všeobecnej spokojnosti s produktmi a službami dosiahol v roku 2022 hodnotu **74,2 bodu**.

Rovnako ako v predchádzajúcich prieskumoch pri hodnotení kvality služieb dosiahla celkovo najvyššie hodnotenie **ústretovosť a ochota zamestnancov** úradu, a to 86,3 bodu.

Druhým najlepšie ohodnoteným kritériom bola **odborná spôsobilosť zamestnancov** (85,2 bodu). Vysokú mieru spokojnosti dosiahli aj **informačné a konzultačné služby** (82,3 bodu), **rýchlosť vybavenia požiadavky** (81,8 bodu) a **komplexnosť služieb** (76,7 bodu). Väčšina respondentov hodnotila služby pozitívne aj vo svojich písomných komentároch. Najmenej spokojní boli respondenti s **dostupnosťou hľadanej informácie** (63,4 bodu).

Najlepšie hodnotenou službou zo všetkých sledovaných produktov a služieb boli **informácie na požiadanie a konzultačné služby** (83,2 bodu). Je to najlepšie ohodnotená služba od roku 2011.

Publikácie (74,8 bodu) a **aktuality a informatívne správy** (74,7 bodu) patria k ďalším priaznivo hodnoteným produktom, umiestnili sa na druhom a treťom mieste v rámci dvanástich sledovaných produktov a služieb. Najnižšie ohodnoteným produktom bola **databáza DATAcube**. (68 bodov).

Pri posudzovaní **štatistických okruhov** používatelia najlepšie ohodnotili okruhy **demografia** (77,2 bodu), **sčítanie SODB 2021** (76,7 bodu) a **voľby a referendá** (76,2 bodu). Odpovedajúci pozitívne hodnotili aj informácie, ktoré získali z ďalších štatistických okruhov, pričom žiadny z nich neklesol pod dvojtretinové skóre. **Priemerná miera spokojnosti za jednotlivé štatistické okruhy dosiahla 73,1 bodu**.

Miera spokojnosti s jednotlivými produktmi a službami sa pohybovala od 63,4 do 86,3 bodu.

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, rozšírenie analytických textov k poskytovaným údajom.