

**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Analiza wyników badania  
satysfakcji z elementami  
badania potrzeb  
użytkowników  
korzystających z informacji  
statystycznych w roku 2013

DEPARTAMENT INFORMACJI  
Warszawa, grudzień 2014

## Spis treści

<b>1. Wprowadzenie</b>	<b>3</b>
<b>2. Promocja badania</b>	<b>3</b>
<b>3. Ankieta badawcza</b>	<b>4</b>
<b>4. Analiza wyników badania</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Grupy respondentów</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Cele wykorzystywania danych</b>	<b>5</b>
<b>4.3. Częstotliwość korzystania z danych</b>	<b>7</b>
<b>4.4. Źródła pozyskiwania danych</b>	<b>8</b>
<b>4.5. Oceny danych</b>	<b>9</b>
<b>4.6. Preferowane formy udostępniania danych</b>	<b>15</b>
<b>4.7. Oceny informacji objaśniających dane</b>	<b>16</b>
<b>4.8. Częstotliwość zamawiania danych</b>	<b>18</b>
<b>4.9. Oceny realizacji usług na zamawiane dane</b>	<b>19</b>
<b>4.10. Ocena serwisu internetowego stat.gov.pl</b>	<b>22</b>
<b>4.11. Informacja o zaufaniu do danych GUS</b>	<b>27</b>
<b>4.12. Ocena polskiej statystyki publicznej</b>	<b>28</b>
<b>5. Sugestie zgłoszone przez respondentów i możliwości realizacyjne</b>	<b>30</b>
<b>6. Podsumowanie i wnioski</b>	<b>31</b>

## 1. WPROWADZENIE

Badanie satysfakcji z elementami badania potrzeb użytkowników korzystających z informacji statystycznych w roku 2013 zostało przeprowadzone przez Główny Urząd Statystyczny w dniach od 1 października do 30 listopada 2013 r. Podstawą do przeprowadzenia badania była „*Koncepcja badania satysfakcji z elementami badania potrzeb użytkowników korzystających z informacji statystycznych w roku 2013*”, opracowana przez zespół powołany przez Prezesa GUS. Koncepcja zawiera szczegółowy harmonogram realizacyjny badania, opis zadań do wykonania przez poszczególne jednostki organizacyjne statystyki publicznej oraz projekt elektronicznego formularza ankietowego, udostępnianego użytkownikom na Portalu Informacyjnym GUS.

Celem badania było rozpoznanie i ocena stopnia zaspokojenia potrzeb użytkowników informacji statystycznych. Badanie satysfakcji użytkowników danych mieści się w kodeksie dobrych praktyk i jest niezbędnym elementem polityki informacyjnej i wizerunkowej urzędu. Badanie satysfakcji użytkowników jest jedną z 15 zasad zawartych w Europejskim Kodeksie Praktyk Statystycznych. Ponadto, jest jednym z elementów oceny przeglądów partnerskich w ramach ESS, dotyczących wdrażania zasad Kodeksu.

Badanie zostało przeprowadzone w pięciu rekomendowanych obszarach tematycznych: *cele wykorzystania krajowych statystyk, jakość statystyk, zaufanie do statystyk, rozpowszechnianie i usługi oraz ogólna ocena i proponowane zmiany*.

W badaniu zebrano **4939** ankiet. Podczas badania z Portalu Informacyjnego GUS korzystało 1.120.349 użytkowników określanych jako „unikatowy gość” tzn. taki, który zalogował się z jednego IP i w ciągu pół godziny liczony był tylko raz, niezależnie od liczby wejść na stronę. Zakładając, że w okresie badania z portalu korzystała rzeczywiście podana liczba osób, odsetek osób, które wypełniły ankietę wynosi 0,4%.

**Wszystkim osobom, które poświęciły swój czas na wypełnienie naszej ankiety SERDECZNIE DZIĘKUJEMY! Państwa uwagi i sugestie są dla nas bardzo cenne.**

## 2. PROMOCJA BADANIA

Badanie zostało poprzedzone akcją promocyjną, w której, oprócz GUS, wzięły udział informatoria we wszystkich urzędach statystycznych. Akcja trwała przed rozpoczęciem

badania, jak i w jego trakcie. Na terenie GUS i urzędów statystycznych rozwieszono plakaty z informacją o badaniu. Prezes GUS wystosował pismo o zamiarze przeprowadzenia badania satysfakcji do użytkowników instytucjonalnych z prośbą o wzięcie w nim udziału. Informacje o badaniu były przekazywane na konferencjach prasowych Prezesa GUS. Pilna informacja Rzecznika Prasowego Prezesa GUS zapraszająca do udziału w badaniu osoby otrzymujące tą drogą informacje statystyczne została rozesłana pocztą elektroniczną. Ponadto, informacja na ten temat została przekazana użytkownikom za pomocą: strony internetowej statystyki publicznej i newslettera. Wykorzystano również w tym celu zakładki do książek, dołączanych do publikacji w okresie od września do listopada 2013 r. Pracownicy informatoriów w urzędach statystycznych zachęcali odwiedzające osoby do wypełnienia ankiety na udostępnionych w tym celu komputerach.

### **3. ANKIETA BADAWCZA**

Badanie satysfakcji przeprowadzono wyłącznie na formularzu elektronicznym, udostępnionym na Portalu Informacyjnym GUS [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl) wszystkim użytkownikom instytucjonalnym i indywidualnym. Formularz był anonimowy i zawierał 13 pytań, skierowanych w tej samej formie do wszystkich użytkowników.

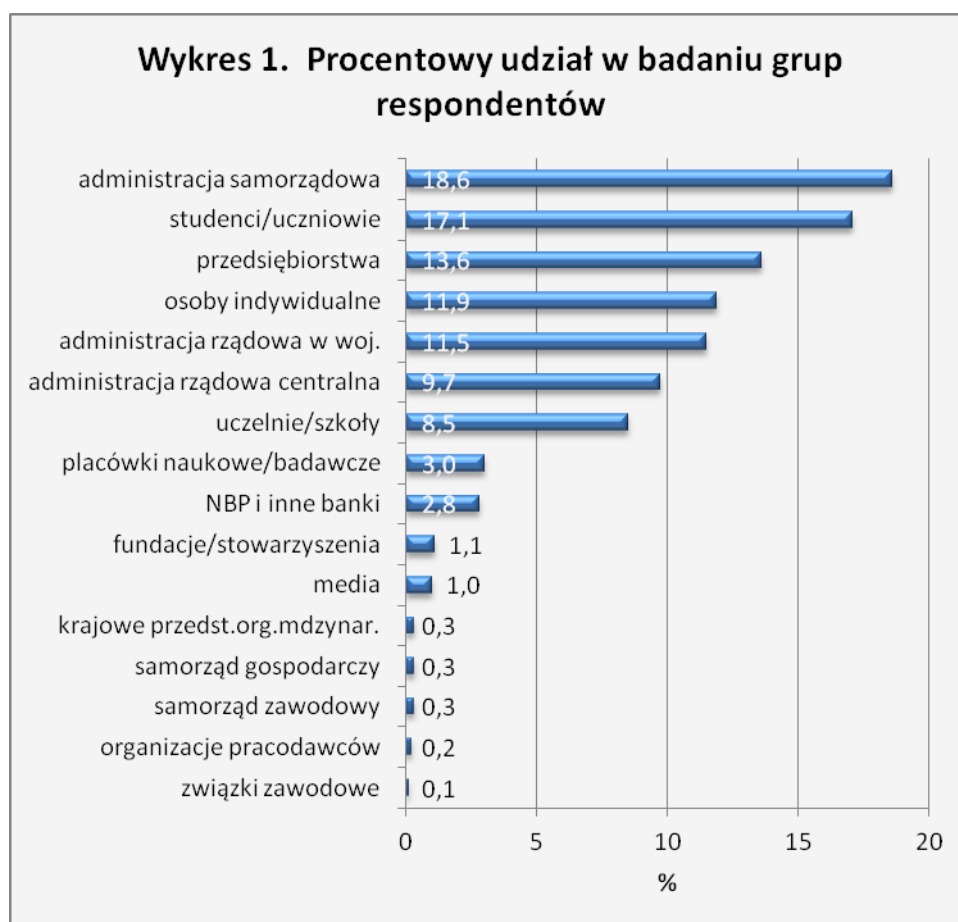
Pytania zostały sformułowane w sposób zrozumiały dla użytkowników, a praca na formularzu została w maksymalny sposób ułatwiona. Do użytkowników skierowano pytania zamknięte oraz pytania, w których respondent po wystawieniu oceny *negatywnej* proszony był o podanie uzasadnienia. Formularz zawierał również filtr przejścia oraz pytanie, a właściwie prośbę, do użytkowników o dodatkowe uwagi, w tym, co bardzo ważne – propozycje udoskonaleń.

### **4. ANALIZA WYNIKÓW BADANIA**

W badaniu otrzymano 4939 wypełnionych ankiet, jednak na każde pytanie uzyskano inną liczbę odpowiedzi, co oznacza, że uczestnicy nie zawsze odpowiadali na wszystkie pytania.

#### **4.1. GRUPY RESPONDENTÓW**

Najliczniej w badaniu reprezentowani byli przedstawiciele administracji samorządowej (18,6%), następnie studenci/uczniowie (17,1%) i przedsiębiorstwa (13,6%).



#### 4.2. CELE WYKORZYSTYWANIA DANYCH

Respondenci określając cele, do których wykorzystują dane GUS, najczęściej wskazywali *poszerzanie wiedzy i edukację* (26,6%), *analizę i ocenę sytuacji społeczno – gospodarczej* (24,6%) oraz *działalność naukową, badawczą i rozwojową* (13,6%). Najrzadziej wskazywanym celami było *ponowne rozpowszechnianie, np. w mediach* (4,4%). Wśród celów niewystępujących w pytaniu najczęściej wymieniano wykorzystywanie do analiz własnych i komercyjnych oraz do budowania zasobów informacyjnych przedsiębiorstw i samorządu lokalnego.



*Poszerzanie wiedzy i edukacja oraz analiza i ocena sytuacji społeczno – gospodarczej* były celami wskazywanymi najczęściej przez administrację rządową centralną, wojewódzką oraz osoby indywidualne. Administracja samorządowa jako cel wykorzystywania danych najczęściej wskazywała *analizę i ocenę sytuacji społeczno–gospodarczej oraz planowanie, tworzenie i rozwój strategii, monitorowanie/kontrolę, opracowywanie polityki urzędu* i takie wskazania utrzymały się również w podgrupach powiat i gmina. W podgrupie administracja samorządowa wojewódzka drugim najczęściej wymienianym celem, obok *analizy i oceny sytuacji społeczno–gospodarczej* było *poszerzanie wiedzy i edukacja*. Placówki naukowe/badawcze oraz fundacje/stowarzyszenia najczęściej wskazywały *działalność naukową, badawczą i rozwojową* oraz *analizę i ocenę sytuacji społeczno–gospodarczej*, a uczelnie/szkoły - *poszerzanie wiedzy, edukację oraz działalność naukową, badawczą i rozwojową*. Organizacje pracodawców najczęściej wykorzystują dane statystyczne do *analizy i oceny sytuacji społeczno – gospodarczej, procesu decyzyjnego, działalności naukowej, badawczej i rozwojowej, poszerzania wiedzy i edukacji oraz ponownego rozpowszechniania np. w mediach*. Samorząd zawodowy najczęściej wykorzystuje dane statystyczne do *procesu decyzyjnego, analizy i oceny sytuacji społeczno–gospodarczej* oraz do *poszerzania wiedzy, edukacji*, samorząd gospodarczy natomiast - do *analizy i oceny sytuacji społeczno–gospodarczej oraz planowania, tworzenia i rozwoju strategii, monitorowania/kontroli, opracowywania polityki firmy/urzędu* oraz przy *korzystaniu z funduszy europejskich*. Przedsiębiorstwa oraz krajowe przedstawicielstwa organizacji międzynarodowych przede wszystkim wykorzystują dane GUS do *analizy i oceny sytuacji*

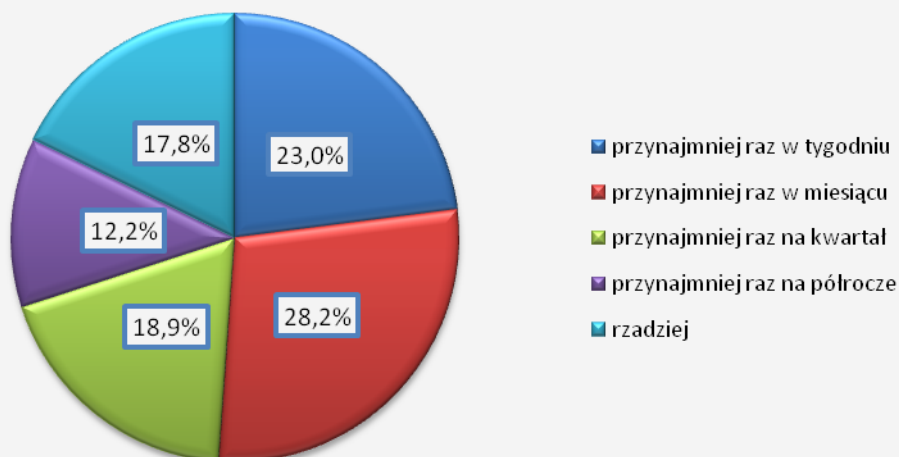
*społeczno-gospodarczej oraz planowania, tworzenia i rozwoju strategii, monitorowania/kontroli, opracowywania polityki firmy/urzędu, związki zawodowe – do analizy i oceny sytuacji społeczno-gospodarczej, a także do korzystania z funduszy europejskich, poszerzania wiedzy, edukacji oraz do ponownego rozpowszechniania, np. w mediach. Media korzystają najczęściej z danych GUS w celu ich ponownego rozpowszechnienia oraz do analizy i oceny sytuacji społeczno-gospodarczej. NBP i inne banki, instytucje ubezpieczeniowe, instytucje finansowe najczęściej wskazywały na proces decyzyjny oraz analizę i ocenę sytuacji społeczno-gospodarczej. Grupa studentów/uczniowie przede wszystkim korzysta z danych GUS w celu poszerzania wiedzy, edukacji oraz do działalności naukowej, badawczej i rozwojowej.*

#### **4.3. CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z DANYCH**

*Przynajmniej raz w miesiącu korzysta z danych 28,2% respondentów, przynajmniej raz na kwartał - 18,9%, rzadziej niż raz na półrocze - 17,8%, przynajmniej raz na półrocze - 12,2%. Warto podkreślić, że przynajmniej raz w tygodniu korzysta z danych 23,0%. Dwa najczęstsze wskazania, tj. przynajmniej raz w tygodniu i przynajmniej raz w miesiącu, wybierane są najczęściej w następujących grupach użytkowników: administracja rządowa centralna, administracja samorządowa województwo, placówki naukowe/badawcze, uczelnie/szkoły, fundacje/stowarzyszenia, samorząd gospodarczy, związki zawodowe, przedsiębiorstwa, NBP i inne banki oraz media.*

*Samorząd zawodowy, studenci/uczniowie oraz osoby indywidualne najczęściej korzystają z danych GUS przynajmniej raz w miesiącu i rzadziej niż raz na półrocze, a administracja rządowa w województwie oraz krajowe przedstawicielstwa organizacji międzynarodowych - przynajmniej raz w tygodniu oraz rzadziej niż raz na półrocze, natomiast administracja samorządowa w powiecie - najczęściej raz w miesiącu i przynajmniej raz na kwartał i taka częstotliwość utrzymuje się dla administracji samorządowej ogółem. Organizacje pracodawców korzystają z danych statystycznych najczęściej przynajmniej raz w tygodniu lub przynajmniej raz w miesiącu.*

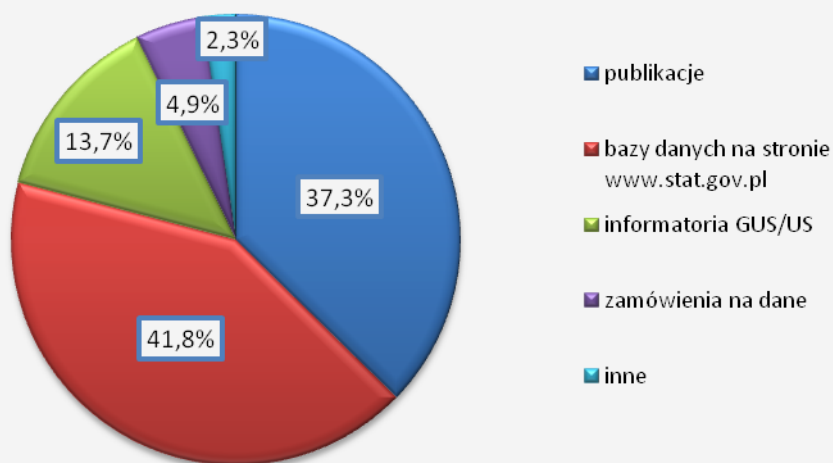
**Wykres 3. Częstotliwość korzystania z danych GUS**



#### 4.4. ŹRÓDŁA POZYSKIWANIA DANYCH

Respondenci zostali zapytani o źródła pozyskiwania danych GUS. W odpowiedziach najczęściej wskazywano na *bazy danych udostępnione na stronie internetowej* (41,8%) oraz *publikacje* (37,3%). Poprzez informatoria GUS/US pozyskuje dane 13,7% respondentów. Zamawia dane 4,9% respondentów. *Innymi źródłami* (2,3%) często wymienianymi przez respondentów są również rejestry GUS niewymienione w pytaniu, tj. REGON i TERYT. Respondenci korzystają ponadto z danych EUROSTAT i Haver Analytics, informatorów branżowych służb mundurowych, cytowań prasowych, stron innych urzędów. Wysoką ocenę zyskała Centralna Biblioteka Statystyczna.

**Wykres 4. Źródła pozyskiwania danych GUS**





Tak więc *publikacje* i *bazy danych* są głównymi źródłami pozyskiwania danych statystycznych dla wszystkich grup respondentów z wyjątkiem związków zawodowych, które najczęściej jako swoje podstawowe źródło wskazują *informatoria GUS/US*. Nieco chętniej do *publikacji* niż do *baz danych* sięgają respondenci z następujących grup: administracja rządowa centralna, administracja rządowa w województwie, placówki naukowe/badawcze, fundacje/stowarzyszenia, samorząd gospodarczy i media.

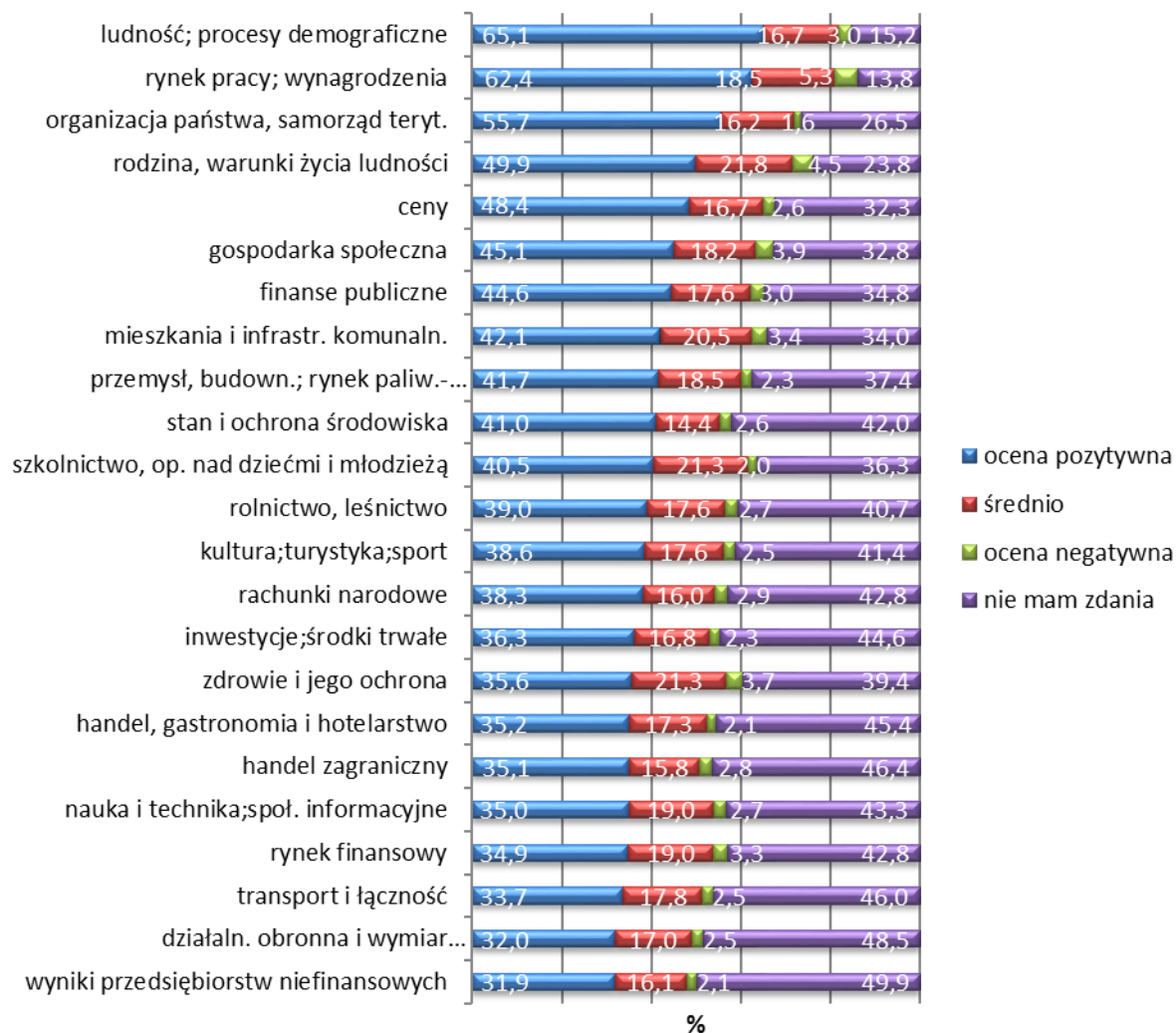
#### 4.5. OCENY DANYCH

Respondenci oceniali zawartość informacyjną danych dla 23 obszarów badań statystycznych w skali od *bardzo dobrze* poprzez *bardzo źle* do *nie mam zdania*.

Wysoki odsetek ocen pozytywnych odnotowano w następujących obszarach badań: *ludność; procesy demograficzne; wyznania religijne; grupy etniczne* (65,1% ocen *pozytywnych*; 16,7% *średnio*; 3,0% ocen *negatywnych* i 15,2% *nie mam zdania*); *rynek pracy; wynagrodzenia* (62,4% ocen *pozytywnych*; 18,5% *średnio*; 5,3% ocen *negatywnych* i 13,8% *nie mam zdania*).

Niższy odsetek ocen pozytywnych przy wysokim odsetku odpowiedzi *nie mam zdania* odnotowano w obszarach: *działalność obronna i wymiar sprawiedliwości* (32,0% ocen *pozytywnych*; 17,0% *średnio*; 2,5% ocen *negatywnych* i 48,5% *nie mam zdania*); *wyniki przedsiębiorstw niefinansowych* (31,9% ocen *pozytywnych*; 16,1% *średnio*; 2,1% ocen *negatywnych* i 49,9% *nie mam zdania*).

**Wykres 5. Ocena zawartości informacyjnej danych GUS w 23 obszarach badań statystycznych**



W ramach tego kryterium uwagę zwraca rozkład ocen *pozytywnych* i *nie mam zdania* w następujących grupach respondentów: administracja rządowa centralna, administracja samorządowa województwo, placówki naukowe/badawcze, organizacje pracodawców, samorząd zawodowy, przedsiębiorstwa, NBP i inne banki. Respondenci ci częściej wybierali opcję *nie mam zdania* niż *pozytywnie*. Na uwagę zasługuje również niski wskaźnik ocen *negatywnych*, we wszystkich badanych obszarach.

Respondenci wystawiający oceny *negatywne* często wskazywali na potrzebę prezentacji danych statystycznych na poziomie gminy, zgłaszając przy tym szereg indywidualnych

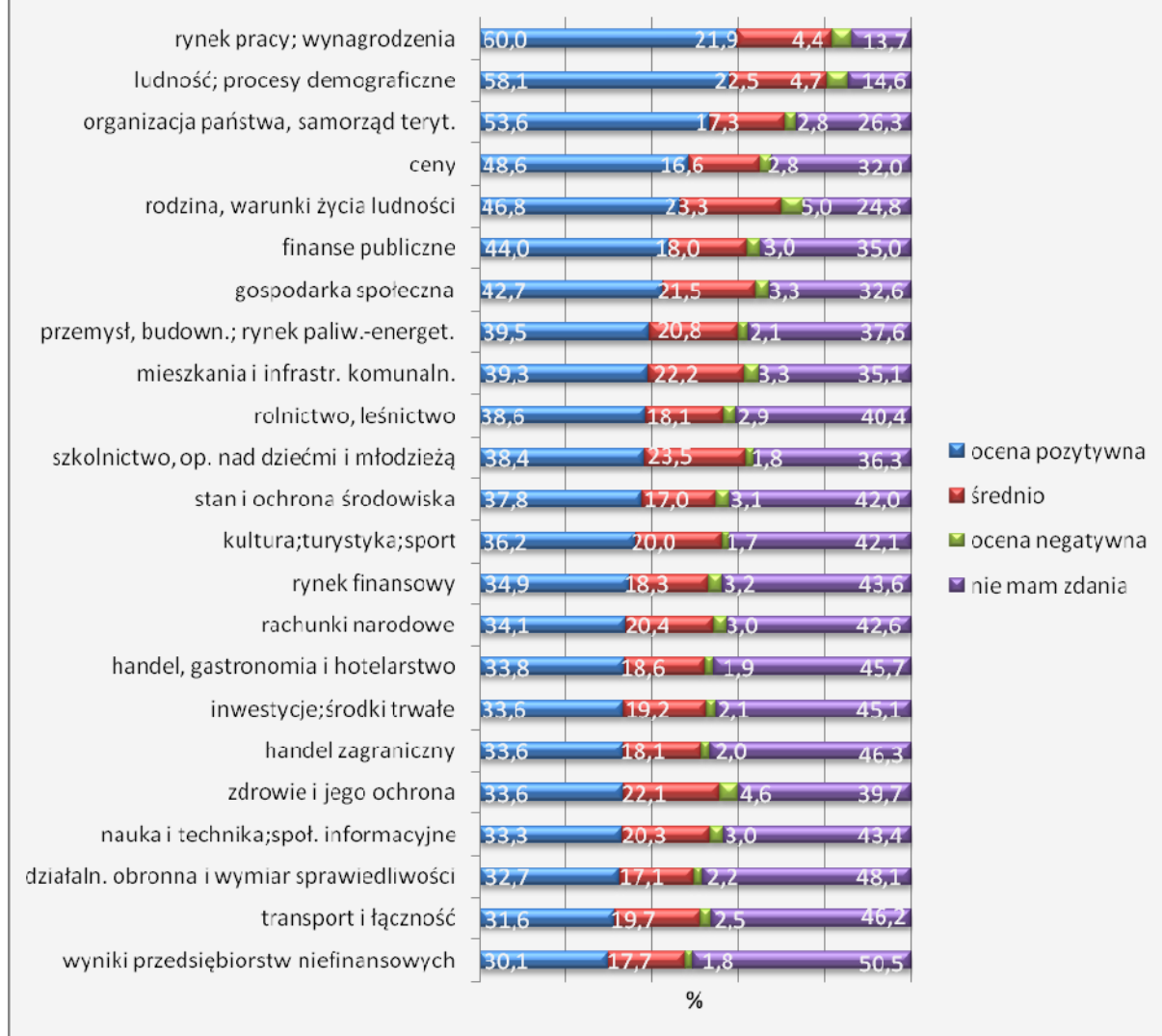
potrzeb informacyjnych np. badanie zatrudnienia i stażu pracy w JST według typów stanowisk urzędniczych zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych. Ocenę negatywną respondentów uzasadniają także brakiem badań – w tym danych dotyczących wynagrodzeń w przedsiębiorstwach o zatrudnieniu poniżej 9 osób; dla NUTS5 brakiem danych o powierzchni sprzedaży; brakiem danych na temat stosowania przez urzędy administracji publicznej narzędzi zarządzania publicznego (systemy ISO, CAF i PRI) w podziale na typy JST.

Duża grupa respondentów zaspokoi swoje potrzeby informacyjne w miarę ukazywania się kolejnych spisowych informacji wynikowych (odnośnie np. dojazdów do pracy czy liczby gospodarstw domowych). Natomiast zaspokojenie potrzeb informacyjnych respondentów, jeżeli chodzi o zawartość merytoryczną poszczególnych badań, zależy od realnych możliwości uwzględnienia tych potrzeb przez jednostkę autorską po dokonaniu oceny metodologicznej. Zasadniczo respondentów oczekują dostępu do danych wynikowych na poziomie gmin niezależnie od obszaru prowadzonych badań.

Drugim kryterium oceny danych przez respondentów była **aktualność informacji**. Pod tym względem wysoki odsetek ocen pozytywnych odnotowano w następujących obszarach badań: *rynek pracy; wynagrodzenia* (60,0% ocen pozytywnych; 21,9% średnio; 4,4% ocen negatywnych i 13,7% nie mam zdania); *ludność; procesy demograficzne; wyznania religijne; grupy etniczne* (58,1% ocen pozytywnych; 22,5% średnio; 4,7% ocen negatywnych i 14,6% nie mam zdania).

Dla kryterium **aktualność informacji** niższy odsetek ocen pozytywnych przy wysokim odsetku odpowiedzi *nie mam zdania* odnotowano w obszarach: *działalność obronna i wymiar sprawiedliwości* (32,7% ocen pozytywnych; 17,1% średnio; 2,2% ocen negatywnych i 48,1% nie mam zdania); *wyniki przedsiębiorstw niefinansowych* (30,1% ocen pozytywnych; 17,7% średnio; 1,8% ocen negatywnych i 50,5% nie mam zdania).

**Wykres 6. Oceny danych GUS w zakresie aktualności wg wykorzystywanych dziedzin**



Oceniając dane z punktu widzenia ich aktualności, podobnie jak przy ocenie ich zawartości informacyjnej, respondenci należący do grup: administracja rządowa centralna, administracja samorządowa województwo, placówki naukowe/badawcze, organizacje pracodawców, samorząd zawodowy, przedsiębiorstwa, NBP i inne banki, częściej wybierali ocenę *nie mam zdania* niż *pozytywną*, rzadko ocenę *negatywną*.

W tej kategorii respondenci wystawiający ocenę *negatywną* wskazywali na potrzebę publikacji informacji wynikowych na poziomie gmin. Oczekiwaliby także przyspieszenia publikacji danych wynikowych.

Postulowane przyspieszenie publikacji danych wynikowych przez statystykę publiczną wymaga oceny jednostek autorskich oraz innych komórek organizacyjnych.

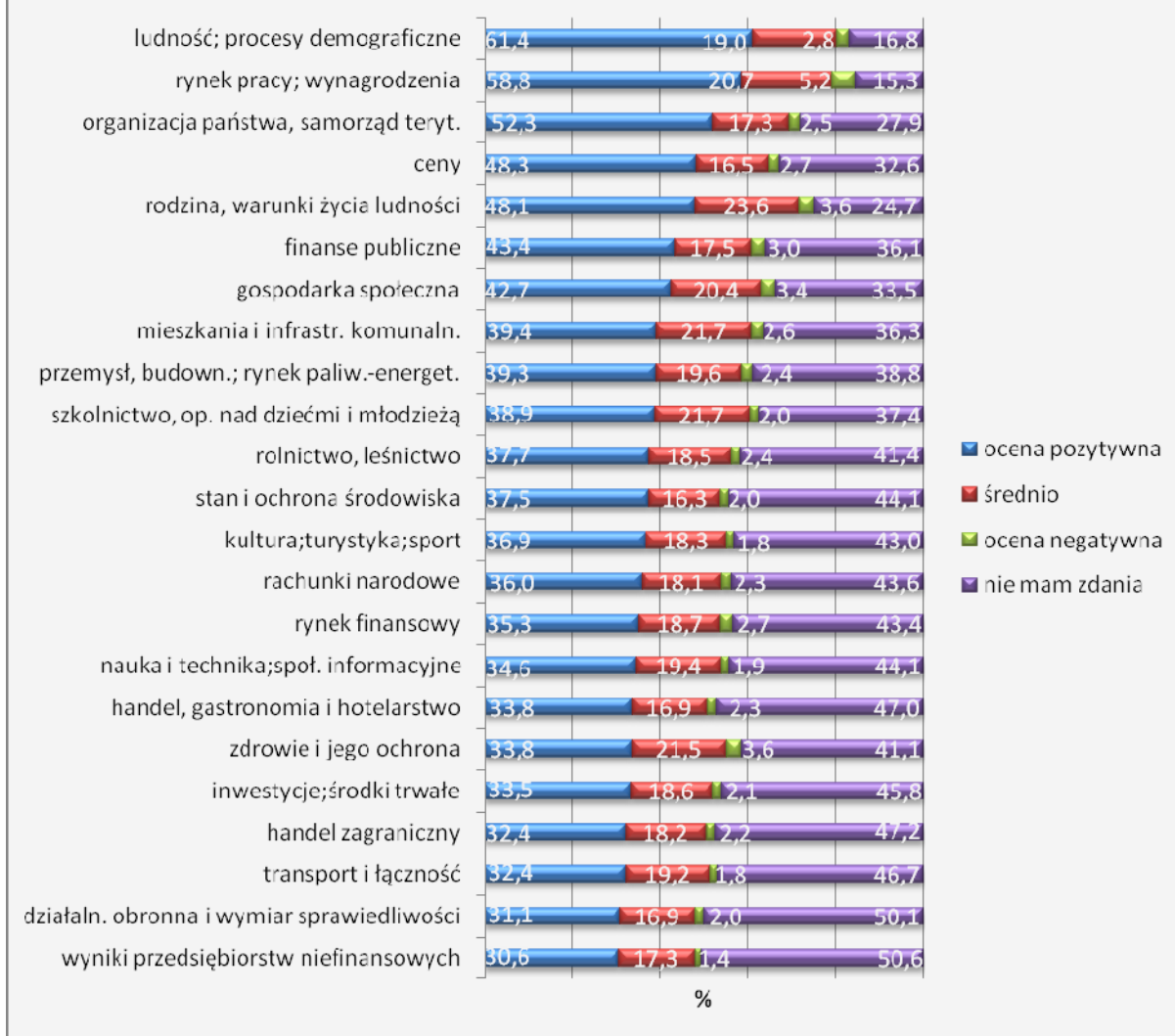
Postulat przyspieszenia publikacji wyników odnosił się m.in. do danych dotyczących rynku wewnętrznego czy struktury wynagrodzeń według zawodów.

Respondenci zwrócili również uwagę na brak danych historycznych.

Ostatnim kryterium oceny danych była **porównywalność informacji**, w której wysoki odsetek ocen pozytywnych uzyskały obszary: *ludność; procesy demograficzne; wyznania religijne; grupy etniczne* (61,4% ocen *pozytywnych*; 19,0% *średnio*; 2,8% ocen *negatywnych* i 16,8% *nie mam zdania*); *rynek pracy; wynagrodzenia* (58,8% ocen *pozytywnych*; 20,7% *średnio*; 5,2% ocen *negatywnych* i 15,3% *nie mam zdania*).

Niższy odsetek ocen pozytywnych, przy wysokim odsetku ocen nie mam zdania, odnotowano w przypadku dziedzin: *działalność obronna i wymiar sprawiedliwości* (31,1% ocen *pozytywnych*; 16,9% *średnio*; 2,0% ocen *negatywnych* i 50,1% *nie mam zdania*); *wyniki przedsiębiorstw niefinansowych* (30,6% ocen *pozytywnych*; 17,3% *średnio*; 1,4% ocen *negatywnych* i 50,6% *nie mam zdania*).

**Wykres 7. Oceny danych GUS w zakresie porównywalności informacji wg wykorzystywanych dziedzin**



W kryterium *porównywalności informacji* ta sama grupa respondentów, co w przypadku kryterium aktualność informacji, wybierała częściej odpowiedź *nie mam zdania* niż *pozytywnie*. W tym kryterium, podobnie jak w dwóch poprzednich (zawartość informacyjna i aktualność) utrzymał się niski odsetek ocen *negatywnych*.

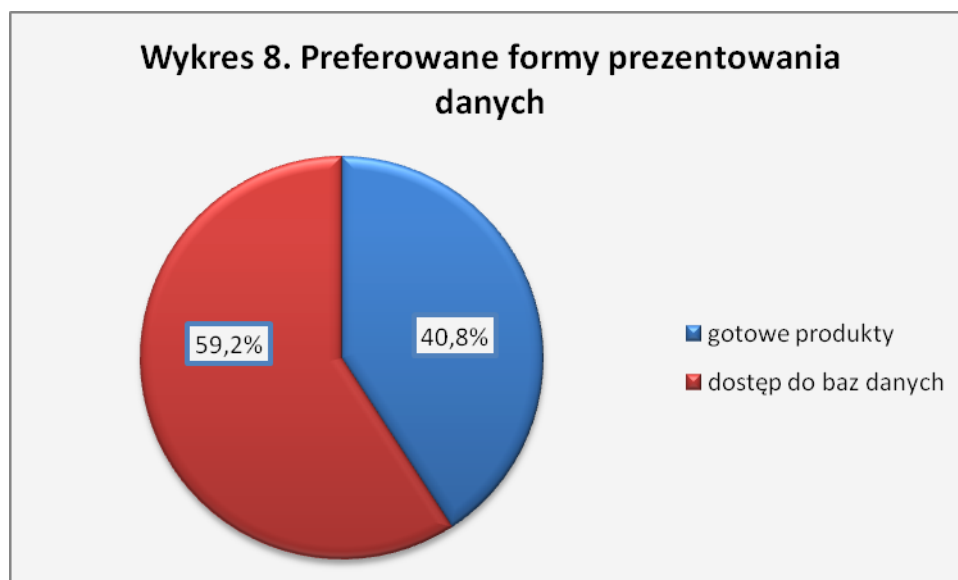
Respondenci wystawiający *negatywne* oceny dla tego kryterium konsekwentnie wskazywali na potrzebę prezentacji danych statystycznych do poziomu gminy. Negatywną ocenę uzasadniali również brakiem dostępności danych umożliwiających porównywanie dochodów i wydatków gospodarstw domowych w przekroju powiatów; danych o handlu wewnętrznym w powiatach; danych historycznych kwartalnych (bez których niemożliwa jest analiza

aktualnych danych kwartalnych w Bazie Handlu Zagranicznego) oraz cen produktów rolnych z 2013 r. (brak nominału, nie wiadomo czy ceny prezentowane są z VAT czy bez VAT). Z uwag zgłaszanych przez respondentów wynika, że chcieliby dysponować długimi szeregami czasowymi pozwalającymi na dokonywanie własnych analiz ujmowanych na różnych poziomach agregacji. Ocena możliwości zrealizowania tych postulatów musiałaby być dokonana przez jednostki autorskie i techniczne (pod względem formatów i objętości udostępnianych elektronicznie zbiorów).

W każdym z trzech kryteriów oceny danych GUS zarysowały się wyraźnie te same tendencje tzn. im więcej ocen *pozytywnych*, tym mniej ocen *nie mam zdania* i przeciwnie. We wszystkich trzech kryteriach oceny *negatywne* pozostają na niezmiennie niskim poziomie, zaś oceny *średnio* oscylują pomiędzy 14,4% (najniższa wartość dla trzech kategorii występuje w kryterium *zawartość informacyjna*) a 23,6% (najwyższa wartość występuje w kategorii *porównywalność informacji*).

#### 4.6. PREFEROWANE FORMY UDOSTĘPNIANIA DANYCH

Pytanie dotyczyło najbardziej dogodnej dla respondentów formy udostępniania danych. Respondenci w zdecydowanej większości wybierają *dostęp do bazy danych* (59,2%), w mniejszym stopniu *gotowe produkty* (40,8%), czyli publikacje, tabele, zestawienia.

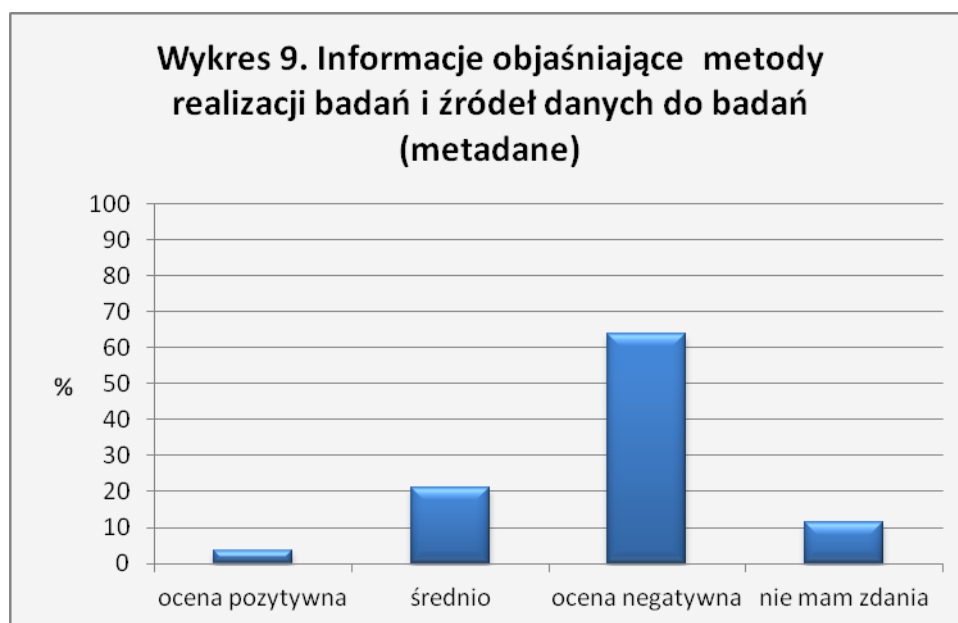


Bliska 20 punktom procentowym przewaga *dostępu do baz danych* nad *gotowymi produktami*, wyraźnie wskazuje na potrzebę rozwoju narzędzi umożliwiających samodzielne pobieranie danych, tworzenie zestawień, analiz itp.

#### 4.7. OCENY INFORMACJI OBJAŚNIAJĄCYCH DANE

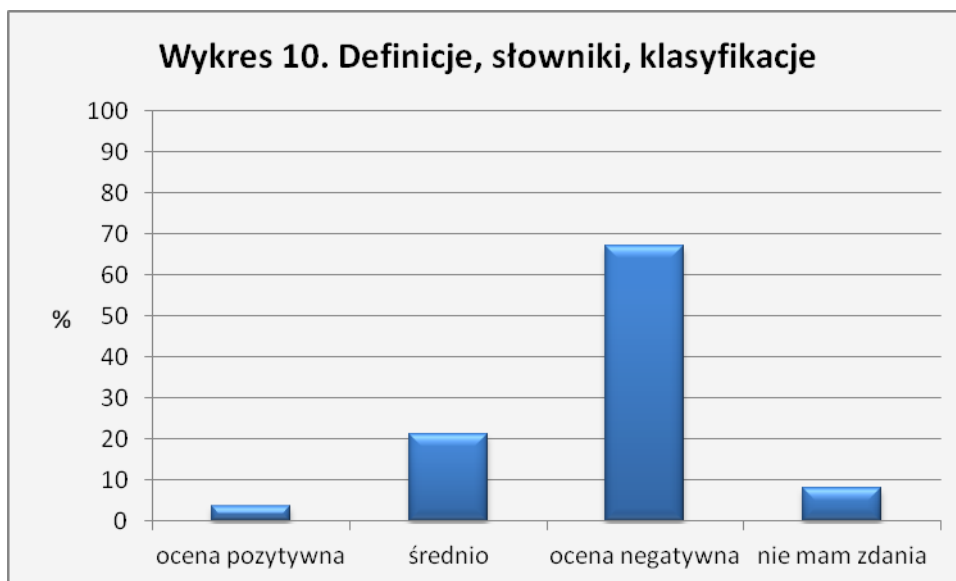
Respondenci dokonali oceny informacji objaśniających dane GUS w skali od *bardzo dobrze* do *bardzo źle*, przy czym mieli także możliwość udzielenia odpowiedzi *nie mam zdania*.

O informacjach objaśniających *metody realizacji badań i źródła danych do badań (metadane)* pozytywnie wypowiedziało się 3,6% respondentów, natomiast 63,9% wystawiło ocenę *negatywną*. Jako *średnio* oceniło informacje w tej kategorii 21,2% respondentów, 11,3% *nie miało zdania*.

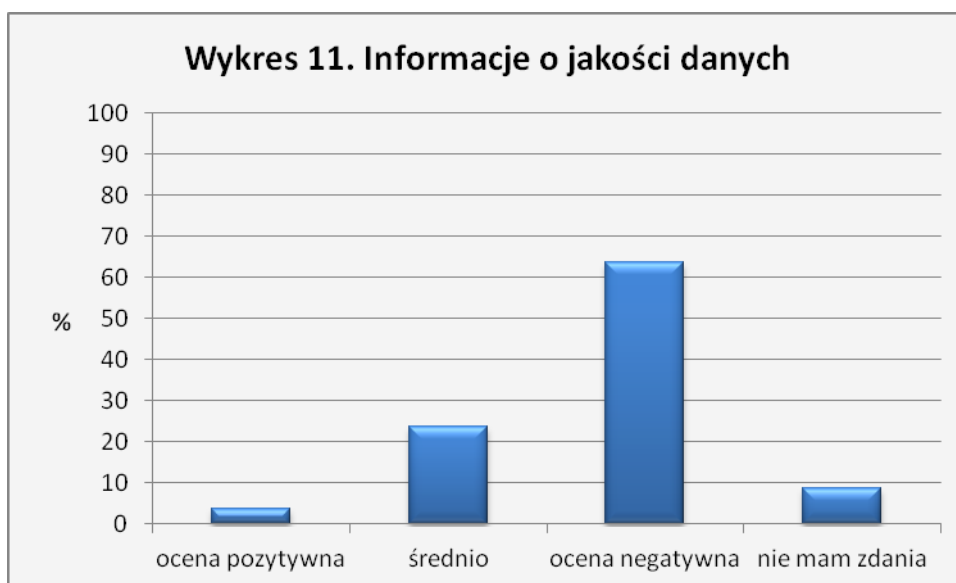


Informacje opisujące *definicje, słowniki, klasyfikacje* pozytywnie oceniło 3,6% respondentów, *negatywną* ocenę wystawiło 67,0%. *Średnio* i *nie mam zdania* wypowiedziało się odpowiednio 21,3% i 8,1%.





Informacje *o jakości danych* zyskały 3,8% *pozytywnych* ocen, ale *negatywnych* ocen było aż 63,7%. Oceny *średnio* wystawiło 23,7% respondentów, *nie miało zdania* 8,8%.



Ostatnim w tym pytaniu kryterium była ocena *komentarzy do prezentowanych danych*. Oceny *pozytywne* stanowiły 4,3% odpowiedzi, oceny *negatywne* - 56,8%, oceny *średnio* - 27,3%, *nie mam zdania* - 11,7%.



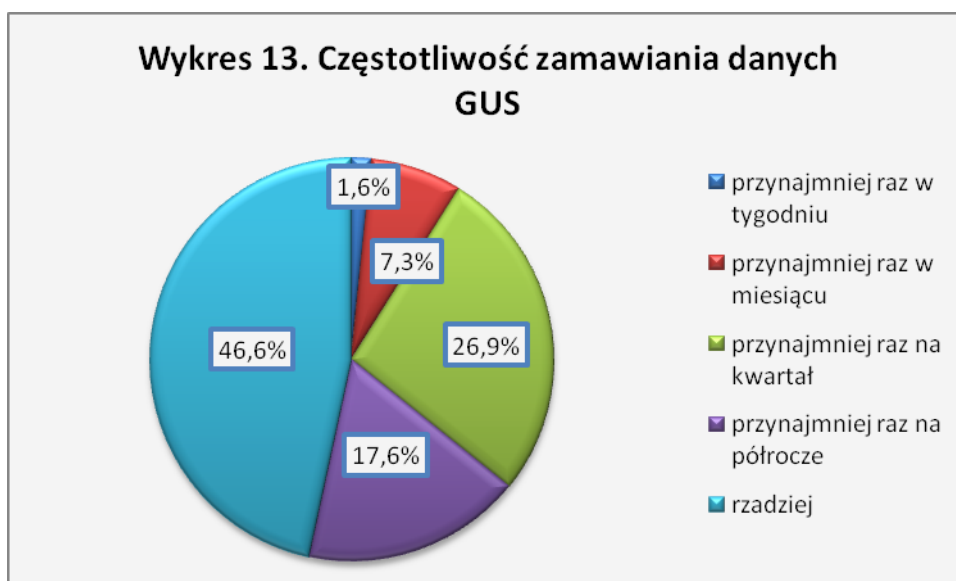
Respondenci *negatywnie* oceniający ten obszar pracy GUS zostali poproszeni o podanie uzasadnień. Wynika z nich, że, ich zdaniem, metodologia jest opisana językiem dość trudnym do zrozumienia dla zwykłego odbiorcy danych (wymaga dużej wiedzy na temat źródeł danych i procesu realizacji badania). Uważają, że więcej zeszytów metodologicznych powinno być dostępnych na stronie internetowej GUS (np. takich jak zeszyt dotyczący rynku pracy).

Oceny *negatywne* przeważają nad *pozytywnymi* niezależnie od grupy respondentów.

#### 4.8. CZĘSTOTLIWOŚĆ ZAMAWIANIA DANYCH

Pytanie o częstotliwość zamawiania danych skierowano do respondentów, którzy w pytaniu o źródła pozyskiwania danych wybrali opcję *zamówienie na dane*. Większość z tych respondentów (46,6%) składa zamówienia rzadziej niż raz na półrocze. Najwięcej tych wskazań wystąpiło w następujących grupach: administracja rządowa centralna, administracja samorządowa (z wyjątkiem administracji samorządowej województw), uczelnie/szkoły, organizacje pracodawców, NBP i inne banki, studenci/uczniowie i osoby indywidualne. Przynajmniej raz na kwartał zamawia dane 26,9% respondentów, są to najczęściej przedstawiciele następujących grup: administracja rządowa wojewódzka, fundacje/stowarzyszenia (taka sama liczba wskazań jak dla rzadziej niż na pół roku) oraz przedsiębiorstwa i media. Raz w tygodniu swoje zamówienie przekazuje 1,6% respondentów, raz w miesiącu - 7,3% - w żadnej z grup respondentów te wskazania nie były wybierane

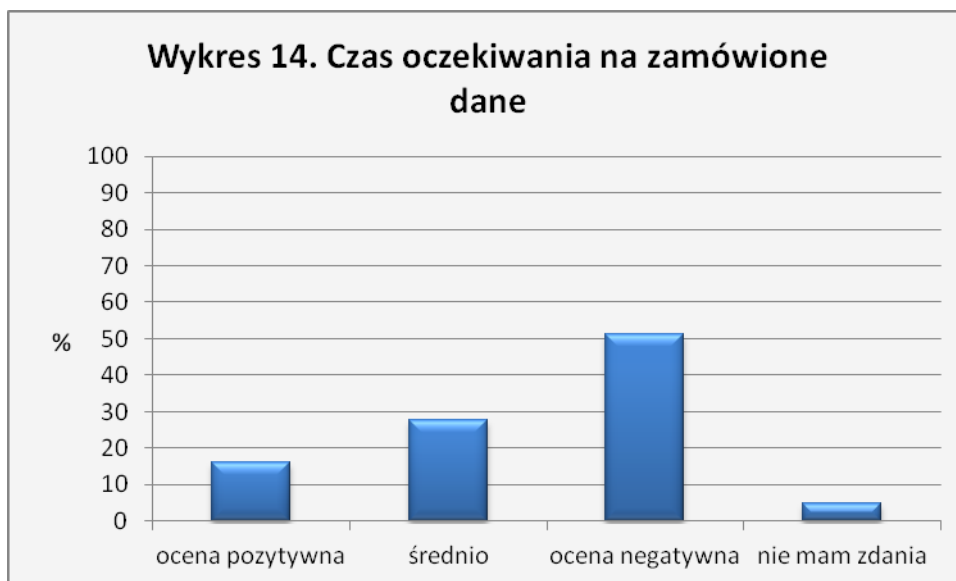
najczęściej. Częstotliwość składania zamówień przynajmniej raz na pół roku najliczniej wskazywały placówki naukowe/badawcze. 17,6% respondentów wybrało odpowiedź raz na pół roku.



#### 4.9. OCENY REALIZACJI USŁUG NA ZAMAWIANE DANE

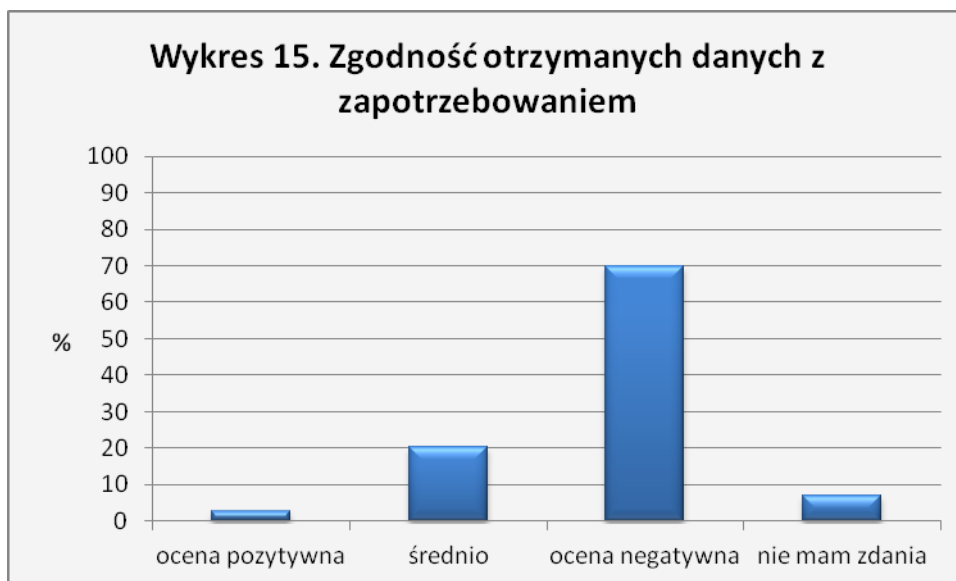
Ci z respondentów, którzy w pytaniu o źródło pozyskiwania danych wybrali odpowiedź *zamówienie na dane* dokonywali oceny *usługi realizacji zamówienia* w skali od *bardzo dobrze* do *bardzo źle*, przy czym istniała jeszcze możliwość udzielenia odpowiedzi *nie mam zdania*.

51,3 % z tych respondentów negatywnie oceniło usługę realizacji zamówienia pod względem czasu oczekiwania na zamówione dane. Respondentów zadowolonych z czasu obsługi było 16,2%, *średnio* zadowolonych było 27,6%, 4,9% *nie miało zdania*.



Następnym kryterium zastosowanym do oceny otrzymanych danych była **zgodność z zapotrzebowaniem**. Pod tym względem respondenci ocenili dane w następujący sposób: oceny *negatywne* - 70,0% (128 osób ze 183 oceniających to kryterium), oceny *pozytywne* - 2,7%, *średnio* i *nie mam zdania* wskazywało odpowiednio 20,2% i 7,1% respondentów. Również wśród odpowiedzi na to pytanie nie obserwuje się różnic w ocenie pomiędzy grupami respondentów – oceny *negatywne* przeważają nad *pozytywnymi*.

Przy interpretacji odpowiedzi dotyczącej zgodności otrzymanych danych z zamówieniem trzeba poczynić pewne zastrzeżenie. Trudno jest mianowicie przyjąć, że zamawiający odbiera je, mimo że jego zdaniem nie odpowiadają one treści zamówienia. Nie odnotowaliśmy przypadków, aby dane nie były odbierane z takiego powodu. Dodatkowo trzeba również pamiętać, że zarówno zakres danych jak i forma ich przekazania zamawiającemu, są uprzednio szczegółowo uzgadniane i zamawiający jest zorientowany, co do możliwości przygotowania danych przez urząd.



Kolejnym kryterium oceny był **profesjonalizm i uprzejmość pracowników**. Oceny *negatywne* - 78,4%, oceny *pozytywne* - 2,8% respondentów. *Średnio* i *nie mam zdania* wybrało odpowiednio 12,2% i 6,7%. W każdej grupie respondentów przyznano więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*.



Ostatnim kryterium oceny dostarczonych danych był **koszt zamówienia w przypadku danych odpłatnych**. Ocenę *pozytywną* wystawiło 20,5% respondentów, oceny *negatywne* - 24,6%, *nie mam zdania* - 25,7%. Jako *średnie* określiło koszty 29,2% respondentów.



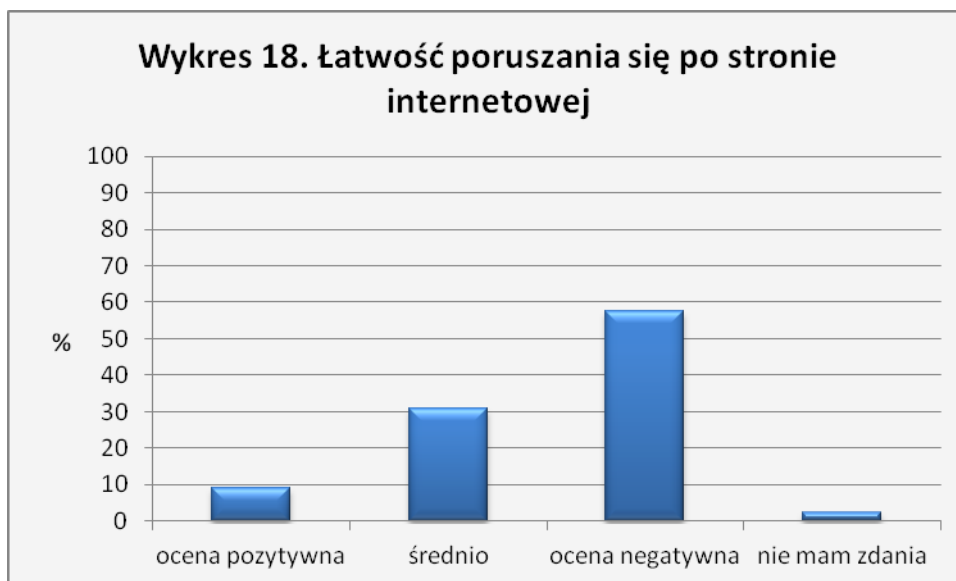
Jednakże i w odpowiedziach na to pytanie oceny *negatywne* przeważają, choć nieznacznie, nad *pozytywnymi*. Odpowiedzi poszczególnych grup respondentów różnią się nieznacznie. Najwięcej ocen *pozytywnych* odnotowano w grupach: administracja rządowa centralna, placówki naukowe/badawcze oraz uczelnie/szkoły. Najwięcej ocen *negatywnych* wystąpiło w grupie przedsiębiorstwa.

Żaden z respondentów wystawiających ocenę *negatywną* nie podał jej uzasadnienia.

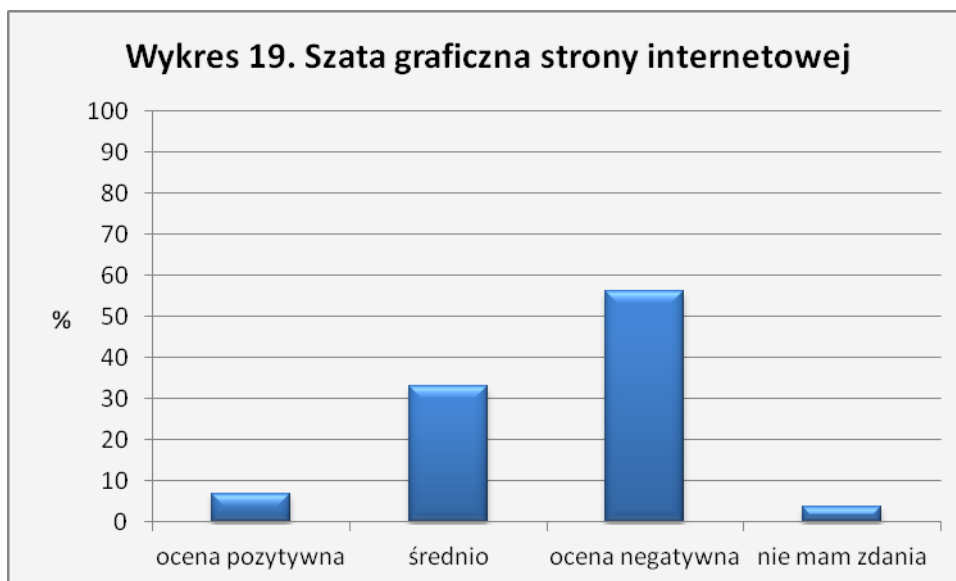
#### 4.10. OCENA SERWISU INTERNETOWEGO STAT.GOV.PL

Respondenci oceniali serwis Internetowy GUS i tak, jak w poprzednich pytaniach dysponowali skalą ocen od *bardzo dobrze* do *bardzo źle*, z możliwością udzielenia odpowiedzi *nie mam zdania*.

Pierwszym kryterium oceny była *łatwość poruszania się po stronie* (ocena dotyczy „starej” strony internetowej zastąpionej nową – w kwietniu 2014 roku). W tym kryterium wystąpiło 57,6% ocen *negatywnych* i 9,2% - *pozytywnych*. *Nie miało zdania* 2,4% respondentów, zaś 30,7% wskazało *średnią* łatwość. Wszystkie grupy respondentów oceniły w ramach tego kryterium w ten sam sposób, oceny *negatywne* przeważały nad *pozytywnymi*.

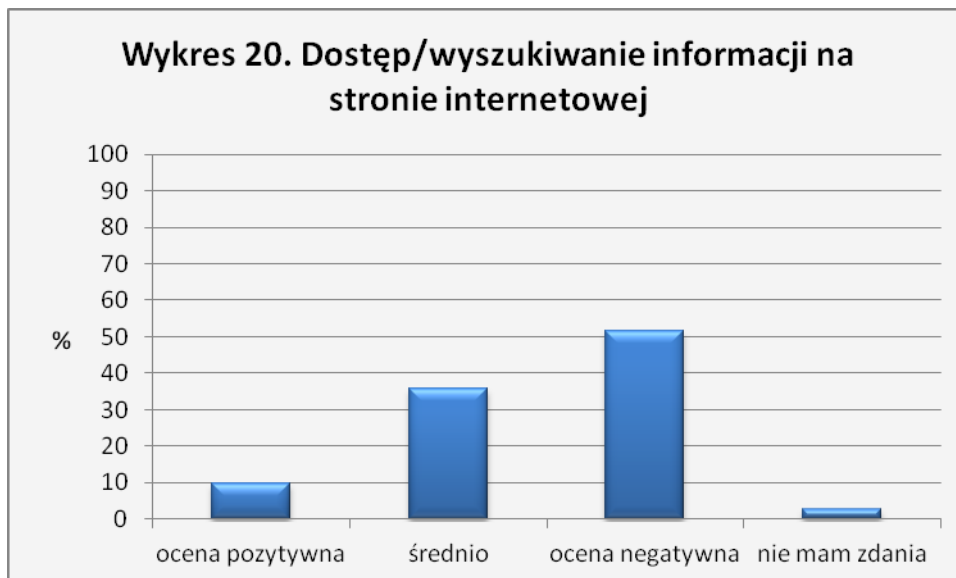


*Szata graficzna* została także oceniona nisko. Oceny *negatywne* wystawiło 56,1% respondentów, pozytywne - 6,9%, *nie miało zdania* - 3,8%, a jako *średnią* oceniło grafikę strony 33,1% respondentów. W tym kryterium respondenci w każdej grupie przyznali więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*.

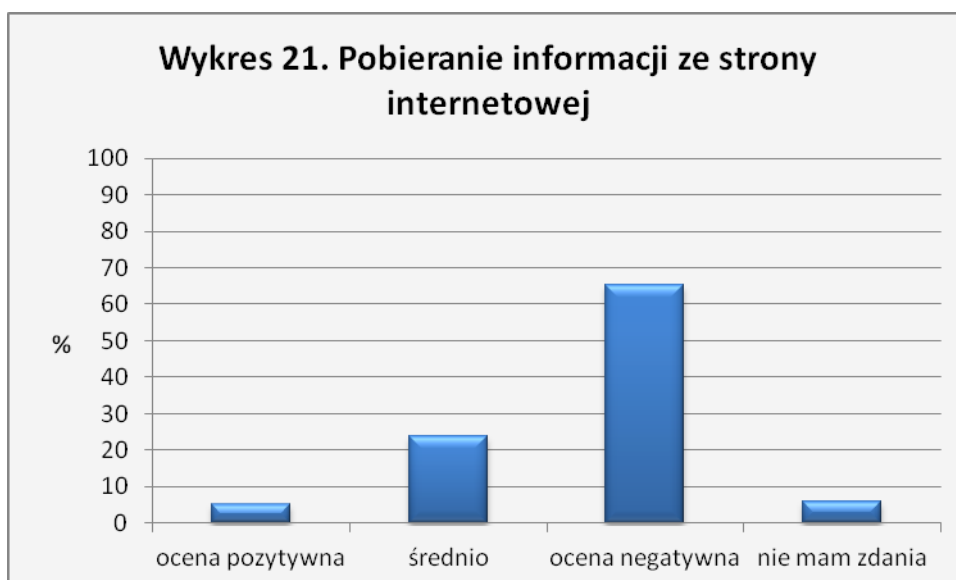


Bardzo istotną funkcjonalnością strony internetowej, z punktu widzenia użytkowników, jest *dostęp/wyszukiwanie informacji*. W ramach tego kryterium wystawili oni 51,6% ocen *negatywnych* i 9,9% *pozytywnych*. *Nie miało zdania* 2,8%, natomiast 35,9% wskazało na *średni* dostęp do informacji. Powyższe oceny wyraźnie korespondują z oceną *łatwości*

*poruszania się po stronie*. Z wyjątkiem grupy media, respondenci we wszystkich pozostałych grupach przyznali więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*.



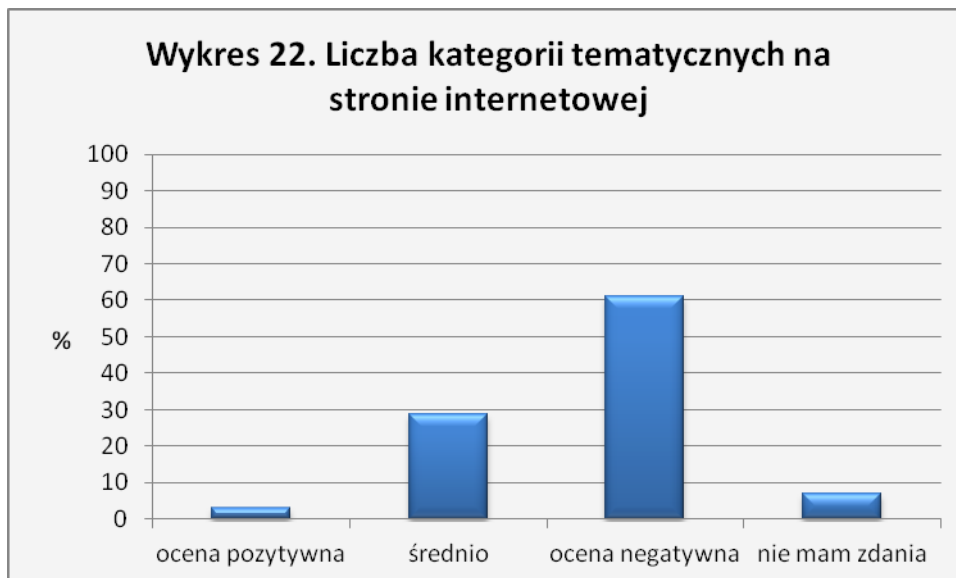
Pod względem łatwości *pobierania informacji* strona uzyskała 65,2% ocen *negatywnych*. Dla 5,1% respondentów pobieranie danych ze strony GUS nie przysparzało trudności. *Nie miało zdania* 5,9% respondentów, natomiast *średnią* ocenę wystawiło 23,8% respondentów. Respondenci z wszystkich grup wystawili więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*.



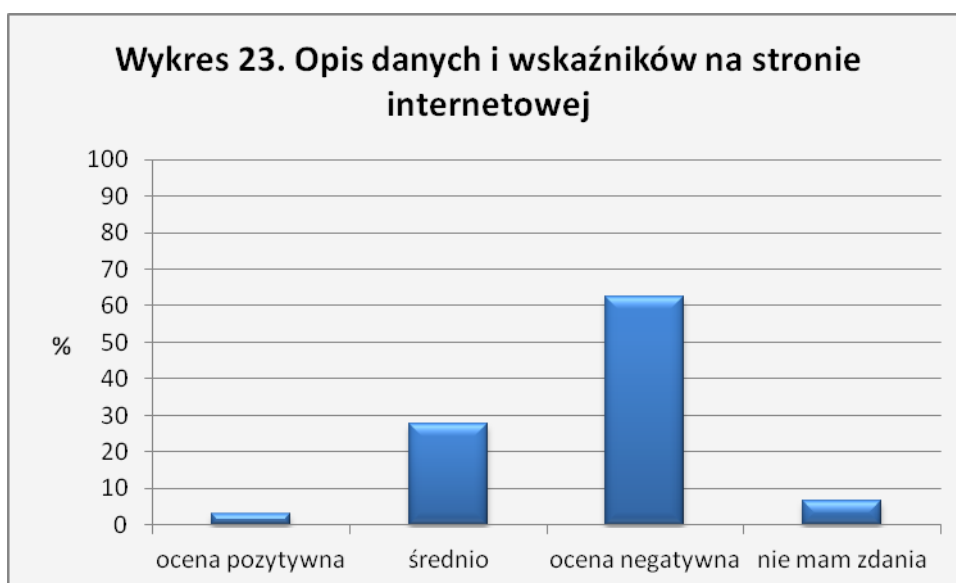
Odpowiedzi odnoszące się do *liczby kategorii tematycznych* przyniosły 61,1% ocen *negatywnych* i 3,0% ocen *pozytywnych*. Jako *średnią* możliwość wyboru wskazuje 28,8%



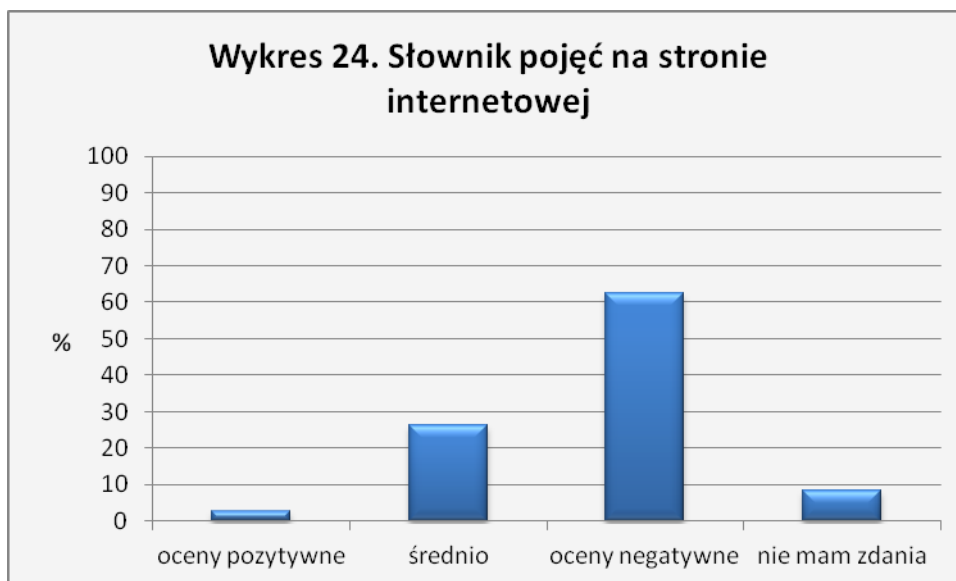
respondentów, *nie miało zdania* 7,1%. Żadna z grup respondentów nie przyznała większej liczby ocen *pozytywnych* niż *negatywnych*.



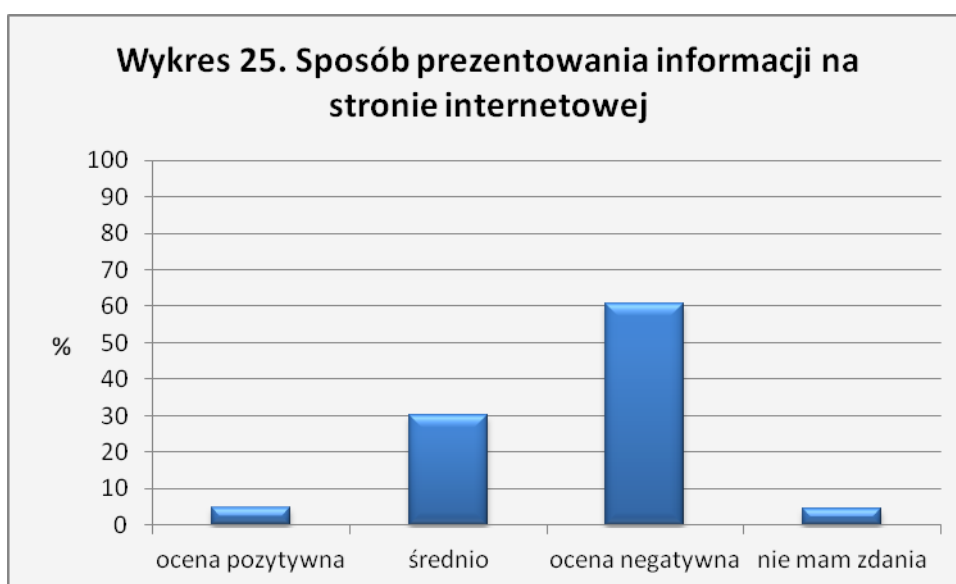
Pod względem *opisu danych i wskaźników* stronę *negatywnie* oceniło 62,6%, a *pozytywnie* 3,1%. *Średnią* ocenę wystawiło 27,6% respondentów, a *nie miało zdania* 6,6%.



Kolejne kryterium oceny serwisu internetowego dotyczyło *słownika pojęć*. Również i w tym przypadku respondenci w każdej grupie zachowali się konsekwentnie i wystawiali więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*, odpowiednio 62,6% i 2,8%. Serwis internetowy w zakresie *słownika pojęć* jako *średni* określiło 26,2% respondentów, *nie miało zdania* 8,5%.



*Sposób prezentowania informacji* był ostatnim kryterium oceny strony internetowej. 60,6% respondentów ocenia *sposób prezentowania informacji* negatywnie, a 4,7% - pozytywnie. Nie wyrobiło sobie zdania 4,6% respondentów, zaś *sposób prezentowania informacji* na stronie internetowej jako *średni* określiło 30,1%. Respondenci również i w tym kryterium w każdej grupie wystawili więcej ocen *negatywnych* niż *pozytywnych*.



Respondenci *negatywnie* oceniający, jako uzasadnienie swojego wyboru podawali m. innymi:

- wycinanie danych z uwagi na tajemnicę statystyczną,
- brak informacji o powodach zakończenia działalności gospodarczej publikowanych dla branż i sekcji gospodarki,

- brak możliwości cofnięcia się o jedną czynność wstecz przy ustalaniu kryteriów generowaniu zestawień z BDL.

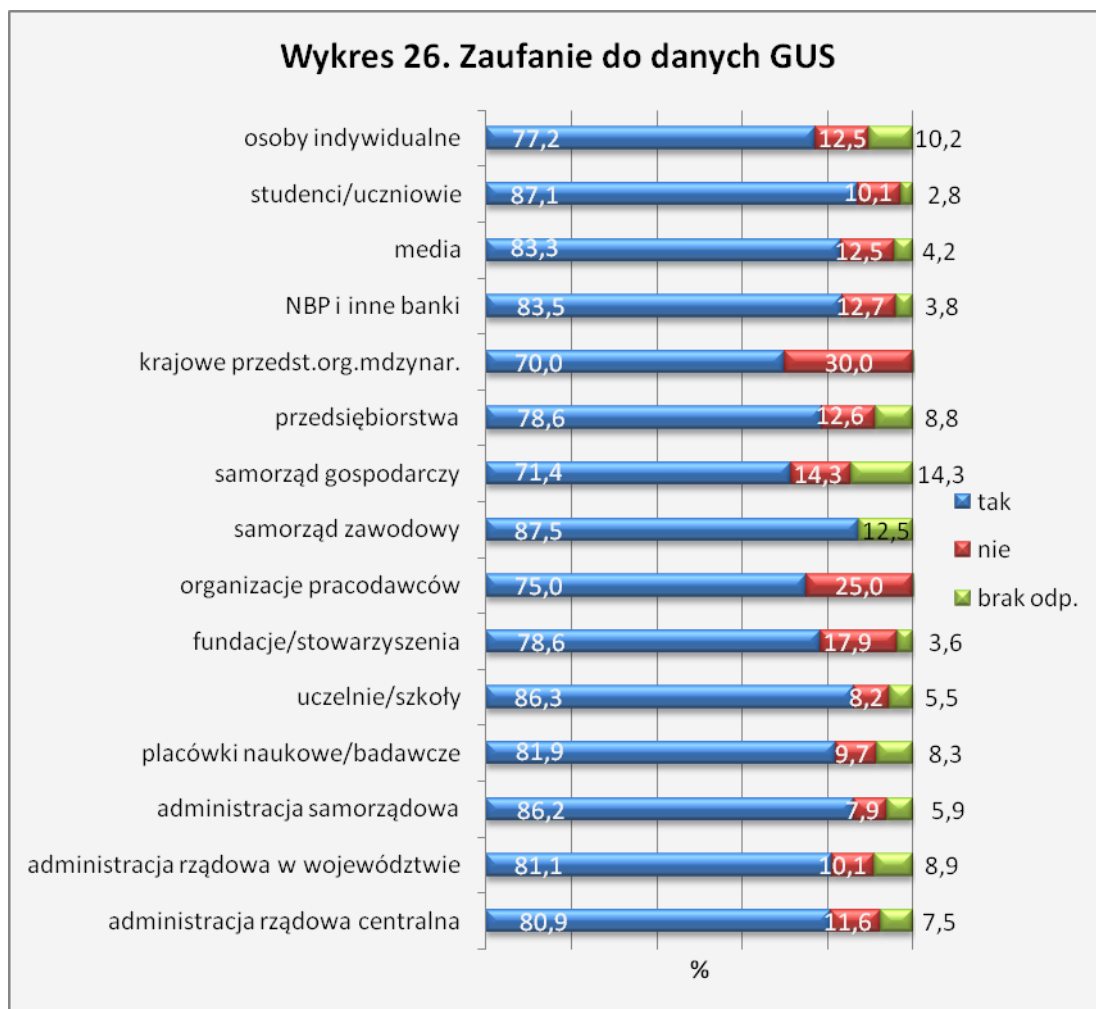
#### 4.11. INFORMACJA O ZAUFANIU DO DANYCH GUS

Respondenci zostali poproszeni o odpowiedź w kwestii zaufania do danych podawanych przez statystykę publiczną, mając do wyboru odpowiedzi *tak* lub *nie*.

Najwyższym zaufaniem darzy statystykę publiczną samorząd zawodowy (87,5%), samorząd powiatowy (87,2%) oraz studenci/uczniowie (87,1%).

Tak wysoki odsetek wskazań *pozytywnych* (ogółem 82,7%, przy 6,9% braku odpowiedzi), jednoznacznie wykazuje, że statystyka publiczna podaje informacje, do których respondenci we wszystkich grupach użytkowników mają duże zaufanie.

Żaden z respondentów wystawiających ocenę *negatywną* (ogółem 10,5%) nie podał jej uzasadnienia.



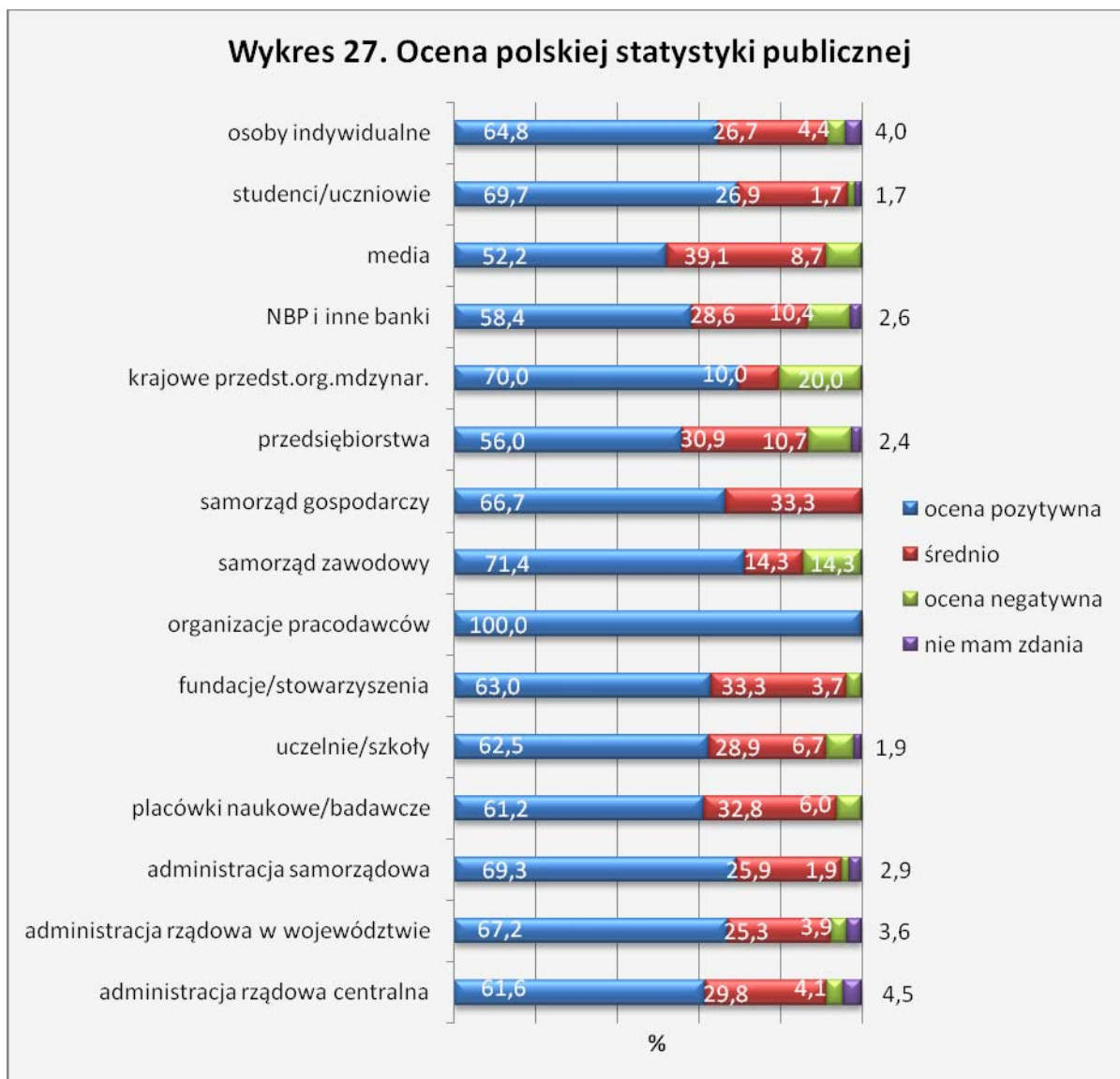
#### 4.12. OCENA POLSKIEJ STATYSTYKI PUBLICZNEJ

W zakończeniu ankiety respondenci dokonali generalnej oceny polskiej statystyki publicznej. Wykorzystali, tak jak w poprzednich pytaniach skalę ocen od *bardzo dobrze* do *bardzo źle*, z możliwością udzielenia odpowiedzi *nie mam zdania*.

Największy udział ocen *pozytywnych* w swoich grupach wystawiły *organizacje pracodawców* (100%), *samorząd zawodowy* (71,4%), *gminna administracja samorządowa* (71,2%) oraz *krajowe przedstawicielstwa organizacji międzynarodowych* (70,0%), przy czym, paradoksalnie, *krajowe przedstawicielstwa organizacji międzynarodowych* wystawiły również najwięcej ocen *negatywnych* (20,0%), *samorząd zawodowy* (14,3%), *przedsiębiorstwa* (10,7%) oraz *NBP i inne banki* (10,4%). Respondenci z grupy *przedsiębiorstwa* wystawili 56,0% ocen *pozytywnych*, natomiast *NBP i inne banki* 58,4%.

Ocenę *średnio* najczęściej wystawiano w grupie *media* (39,1%) i w grupach: *fundacje/stowarzyszenia* oraz *samorząd gospodarczy* (po 33,3%).

Ogółem rozkład ocen ułożył się następująco: *pozytywnie* - 64,8%, *średnio* - 27,7%, *negatywnie* - 4,7% oraz *nie mam zdania* - 2,8%. Żaden z respondentów pomimo wystawienia oceny *negatywnej* nie podał jej uzasadnienia.



## **5. SUGESTIE ZGŁOSZONE PRZEZ RESPONDENTÓW I MOŻLIWOŚCI REALIZACYJNE**

### **Uproszczenie dostępu do danych jednostkowych do celów naukowych i na potrzeby administracji centralnej**

Wychodząc naprzeciw temu oczekiwaniu w połowie 2014 r. w GUS uruchomione zostały tzw. stanowiska dla naukowców, na których naukowcy mają dostęp do nieidentyfikowanych danych jednostkowych w środowisku informatycznym zapewniającym zachowania tajemnicy statystycznej. Analiza danych jest możliwa z wykorzystaniem oprogramowania SAS lub SPSS. Będzie to rozwiązanie na wzór stosowanego przez EUROSTAT, z tym że stanowiska dostępne docelowo będą rozlokowane w wielu miejscach tzn. we wszystkich urzędach statystycznych (we wszystkich miastach wojewódzkich), inaczej niż w EUROSTAT, który udostępnia naukowcom dane w jednej lokalizacji.

### **Zbyt wysoki poziom agregacji prezentowanych danych**

Problem zbyt wysokiego poziomu agregacji danych jest w większości badań nie do rozwiązania z powodu ograniczeń dotyczących tajemnicy statystycznej, ale także ze względów metodologicznych (wielkość próby i niemożliwość wiarygodnego rozszacowania na niższe poziomy agregacji).

### **Poszerzenie programu badań lub poszerzenie zakresu informacyjnego badań istniejących**

Respondenci formułowali ten postulat bardzo ogólnikowo. Bardziej konkretne wnioski można by wyciągnąć z analizy zamówień nieobsłużonych z powodu braku danych.

### **Skrócenie terminów publikowania danych wynikowych**

Realizacja tego postulatu możliwa jest po zaproponowaniu w PBSSP krótszych terminów publikacji, o ile jest to możliwe. Postulat jest częściowo realizowany poprzez publikację wyników wstępnych i informacji sygnałnych.

## **Zwiększenie ilości tabel z publikacji w formacie arkusza kalkulacyjnego**

Ilość tabel w Excelu zwiększa się ustawicznie. Ponadto prowadzone są prace mające na celu uproszczenie sposobu pobierania tabel.

## **Skomplikowany sposób wyszukiwania danych, rzadka ich aktualizacja, brak niektórych danych na poziomie gmin, zbyt wąski zakres możliwych do wygenerowania zestawień w Bazie Danych Lokalnych (BDL)**

Uwagi są analizowane i w miarę możliwości uwzględniane.

## **Postulaty udostępniania danych w innych układach**

Problem zostanie rozwiązany w 2015 r. po udostępnieniu Dziedzinowych Baz Danych – użytkownicy będą mieli dużą swobodę w zakresie generowania zestawień wg własnych potrzeb.

## **6. PODSUMOWANIE I WNIOSKI**

Przeprowadzenie badania pozwoliło na zidentyfikowanie obszarów ocenianych *pozytywnie*, *średnio* lub *negatywnie* przez użytkowników danych statystycznych.

Analiza ocen pozwala na następującą konstatację:

1. dane udostępniane przez statystykę publiczną cieszą się wysokim zaufaniem
2. ocena zawartości informacyjnej danych, ich aktualności i porównywalności jest *dobra*
3. generalna ocena polskiej statystyki publicznej jest *dobra*

Konieczna jest natomiast intensyfikacja działań, zmierzających do poprawy sytuacji w zakresie informacji objaśniających dane (metadane) i realizacji zamówień na dane. Niezbędne jest szkolenie autorów publikacji oraz podjęcie działań informacyjno–edukacyjnych adresowanych do użytkowników z wykorzystaniem Portalu Edukacyjnego oraz opracowanie i wdrożenie programu szkoleń pracowników, ukierunkowanego na poprawę jakości usługi udostępniania danych.

Na negatywną ocenę *realizacji usług na zamawiane dane GUS* składają się oceny częściowe takie jak: *skrócenie czasu oczekiwania na zamówione dane, zgodność otrzymanych danych*

*z zapotrzebowaniem, czy profesjonalizm i uprzejmość pracowników.* Mimo, że tę część ankiety wypełniło niespełna 4,0% respondentów (190 osób), to poszczególne oceny cząstkowe podlegają dokładniejszej analizie.

*Czas oczekiwania na zamówione dane* można skrócić przede wszystkim udostępniając je na portalu informacyjnym do samodzielnego pobrania, a to będzie możliwe po wdrożeniu w 2015 r. Publicznej Hurtowni Danych.

Zastrzeżenie dotyczące *zgodności otrzymanych danych z zapotrzebowaniem* może wynikać z nieuwzględnienia tych danych w Programie Badań Statystycznych Statystyki Publicznej lub zamówień na grupowania chronione tajemnicą statystyczną, gdyż przypadki reklamacji danych dostarczanych przez GUS są niezwykle rzadkie.

Na nowym Portalu Informacyjnym wdrożonym w kwietniu 2014 r. wprowadzono wiele zmian, które powinny spotkać się z pozytywnym odbiorem użytkowników, m.in.:

- unowocześniono szatę graficzną i dodano prezentacje multimedialne,
- portal został wykonany w technologii responsywnej, tj. strona dostosowuje się do urządzenia, na którym jest wyświetlana (monitor komputera, tablet, telefon komórkowy),
- uporządkowano informacje w taki sposób, aby użytkownicy mogli docierać do nich w sposób intuicyjny,
- usprawniono wyszukiwarke,
- dodano bardziej czytelne (całoroczne) kalendarium publikacyjne,
- poszerzono newsletter o publikacje urzędów statystycznych w województwach,
- na stronie ZWS uruchomiony został sklep internetowy z wydawnictwami.

Na nowym Portalu Informacyjnym jest już dostępny Portal Edukacyjny. W końcowej fazie uruchamiania jest system e-learningowy ze szkoleniami również dla użytkowników zewnętrznych. Oczekujemy, że szkolenia te pomogą użytkownikom (zwłaszcza stałym) w korzystaniu z zasobów informacyjnych GUS.

Pod koniec 2014 r. na Portalu Informacyjnym udostępniono:

- System Wspomagania Analiz i Decyzji (udostępniający użytkownikowi korzystanie z narzędzi analitycznych z wykorzystaniem Platformy Analitycznej SWAiD),



- system informacji skierowującej, pozwalający użytkownikowi na dotarcie do danych statystycznych i opracowań spoza statystyki publicznej,
- nową wyszukiwarkę REGON (pozwalająca na wyszukiwanie podmiotów wg różnych cech (nazwa, adres itp.).

W I półroczu 2015 r. zakłada się udostępnienie 23 dziedzinowych baz danych - publicznej hurtowni, umożliwiającej samodzielne pobieranie danych z poszczególnych badań, ich analizowanie i generowanie zestawień wg parametrów zadanych przez użytkownika.

Powyższe działania wychodzą naprzeciw oczekiwaniom i postulatom zgłaszanym przez respondentów w badaniu satysfakcji użytkowników.

*Zakłada się, że badanie satysfakcji użytkowników danych statystycznych będzie kontynuowane przez GUS w przyszłych latach.*

**Raz jeszcze dziękujemy wszystkim osobom, które poświęciły swój czas na wypełnienie naszej ankiety!**