



KÖZPONTI  
STATISZTIKAI  
HIVATAL

# FELHASZNÁLÓINK VÉLEMÉNYE RÓLUNK ÉS TEVÉKENYSÉGÜNKRŐL – A 2014. ÉVI KUTATÁS EREDMÉNYEI

2014-ben a Központi Statisztikai Hivatal egy független külső partner, a Forsense Kft. segítségével átfogó véleménykutatást végzett az adatai, kiadványai és egyéb termékei iránt érdeklődő felhasználói körében. A felmérés fókuszában egyrészt általában a felhasználói elégedettség volt, különös tekintettel az adatminőségre – ennek időközönkénti vizsgálatát egyébként az Európai Statisztika Gyakorlati kódexe is előírja a számunkra –, másrészt kifejezetten a területi adatokkal kapcsolatos igényekről és azok minőségének megítéléséről is szerettünk volna többet megtudni. A véleménykutatáshoz többféle adatgyűjtési módszert is igénybevevünk, így online kérdőívet, ún. tematikus interjú-technikát és fókuszcsoportos vizsgálatot.

Az online kérdőívet 12 ezer címre (cégeknek, kutatóknak, közigazgatási szerveknek, újságíróknak, magánszemélyeknek) küldtük ki, amiből mintegy 1500 használható válaszunk született (az összesen 2 ezer beérkezett kérdőív közül ennyien használtak KSH adatot). Ez a megvalósulási arány megfelel a műfaj sajátosságaiból adódó várakozásoknak. A válaszadók legnagyobb része, egyharmada a helyi közigazgatásból, egytizede a központi közigazgatásból, több mint negyede a versenyszférából került ki. Magánszemélyek tették ki a minta több mint egytized részét, a többi felhasználói csoportot legtöbbször összevontan kezeltük, ide soroltuk a nonprofit szervezeteket és az akadémiai szférát (felsőoktatást és kutatóhelyeket) is. Az online kérdőíves felmérés mellett 32 db interjút és három fókuszcsoportot (egy fővárosit és két vidékit) vezettünk le a külső partnerrel együttműködésben.

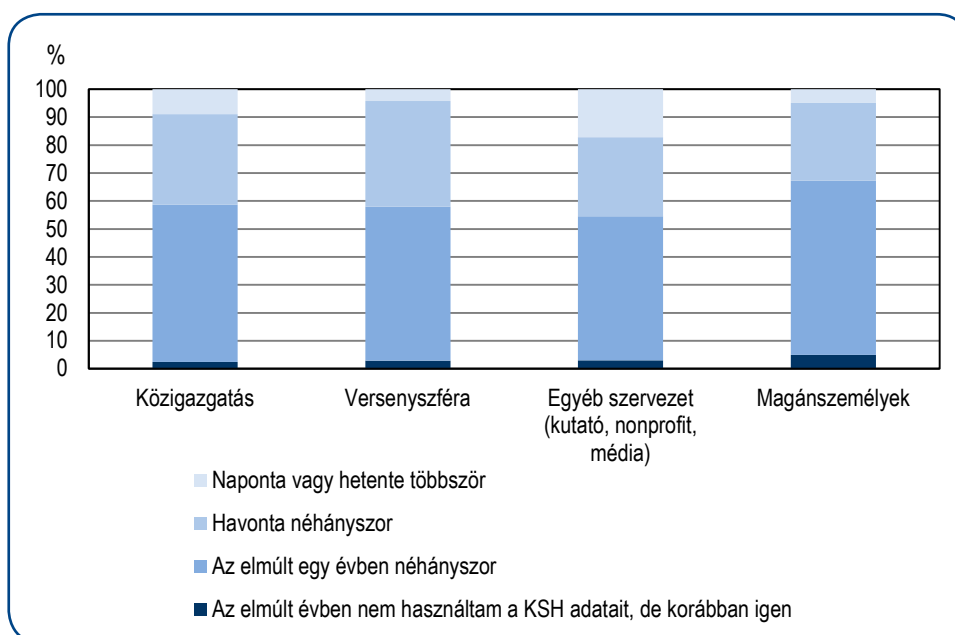
A kérdőíves felmérésben résztvevő felhasználók legnagyobb része a 40-es–50-es korosztályból került ki, az átlagéletkor a kitöltők között 46 év volt. A legfiatalabb felhasználói csoport a hallgatóké (átlagéletkoruk 33 év), a legidősebb pedig a könyvtárakat és közoktatási intézményeket is magába foglaló „egyéb szervezetek” képviselőinek csoportja (átlagéletkoruk 52 év) volt. A nők valamelyest felülreprezentáltak, arányuk 63% volt. Az országos adatokhoz képest a várakozásoknak megfelelően a községek némileg alulreprezentáltak voltak: a válaszadók 17%-a a fővárosban, 29% a megyei jogú városokban, 34% egyéb városokban él, és 20% képviselte a községeket (1 fő pedig külföldön él). A felhasználók jellemzően magasan képzettek, 75%-uk diplomás (ezen belül 5% Ph.D-vel is rendelkezik), 13% felsőfokú szakképzéssel, 12% legfeljebb érettségivel rendelkezik. Területi szempontból Pest, Békés és Hajdú–Bihar megye felülreprezentált volt a lakossági arányokhoz képest.

A versenyszférába tartozó felhasználók és a média képviselőinek jelentős része 5 évnél régebb óta használja a KSH-statisztikákat, a diákok, a felsőoktatás hallgatói és a magánszemélyek közül viszont sokan legfeljebb a megfigyeléstől számított egy éven belül használták az adatokat.

Leggyakrabban a központi közigazgatásba tartozók (a helyi közigazgatásról ez már nem mondható el), a média képviselői és a kutatók, illetve a felsőoktatásban dolgozók használják az adatokat. A magánszemélyek között a teljes mintához képest felülreprezentáltak az adatot évente csak néhányszor használók.

<sup>1</sup> *Archiválás* alatt azt a tervszerűen megvalósuló, szabályozott tevékenységet és folyamatot értjük, mely során a statisztikai adate-lőállítási folyamatok során előálló végleges eredménytermékek tárolása előre meghatározott, jellemzően hosszú ideig visszakeres-hető és visszaállítható módon, biztonságosan, az eredménytermékek elsődleges keletkezési helyétől fizikailag elkülönített helyen történik. Az archiválás rendjét archiválási politika és arra épülő egységes archiválási szabályzat határozza meg.

## Az adathasználat gyakorisága felhasználói csoportok szerint



Az adat- és kiadványhasználat legnagyobb arányban (27%) háttérinformációk gyűjtése érdekében (pl. inflációs adat beszerzése szerződésekhöz vagy egyéb célból) történik. Közel ilyen arányt képvisel a szakpolitikai vagy üzleti célú döntéshozás, illetve stratégia megalapozása (24%) céljából történő adathasználat. Szintén viszonylag magas az általános tájékozódás (pl. magánbeszélgetések céljából, ide értve az újságolvasást is – 20%), illetve a tudományos kutatás, elemzés, pályázati és egyéb célú tanulmányírás (19%) szerepe. Az iskolai tanulmányírás (6%) és a hírközlés (3%) részaránya az előzőekhez képest csekély.

A felmérésből az derült ki, hogy a KSH „termékei” közül a Tájékoztatási adatbázis a legnépszerűbb, amelyet a honlapról letölthető elemző kiadványok és a STADAT néven ismert fix adattáblák követték. A letöltési adatok szerint azonban a fix táblákat valamivel többen használják, mint az interaktív Tájékoztatási adatbázist.

A válaszadók túlnyomó többsége – kilencetizede – alapvetően a honlapon közzétett táblázatok, adatbázisok és kiadványok használatán keresztül jut hozzá a kívánt adatokhoz. Vannak, akik az Információs szolgálaton keresztül vagy a könyvtárak – köztük a KSH könyvtára – segítségével jutnak adatokhoz, de ők jóval kisebb arányt képviselnek. Emellett természetesen néhányan a kiadványokat is megvásárolják. A Kutatószoba használatában viszonylag kevesen érdekeltek. Míg a honlapot valamennyi korcsoportban egyöntetűen sokan használják adatbeszerzésre, a könyvtárhasználat a fiatal, 30 év alatti korcsoport körében különösen intenzív, a kiadványvásárlás pedig az idős, 60 feletti korosztály sajátossága, de a legfiatalabbak körében sem elhanyagolható. A kutatószoba használata a 30 év alatti és a 30-as korosztályban a legintenzívebb.

A különböző szakstatisztikai területek közül a válaszadók közül legtöbben az árak (infláció) szakstatisztikai területet használják, második és harmadik helyen a jövedelmi viszonyok és életkörülmények, illetve a pénzügyek állnak. Ezeken kívül szintén népszerű téma a munkaerőpiac, a népesség-népmozgalom és a nemzeti számlák.

A felmérések egyik legfontosabb tanulsága, hogy az adatminőség a felhasználók véleménye szerint alapvetően jó, nemzetközi összehasonlításban is megállja a helyét, azonban egyes speciális felhasználói csoportok igényeihez való magasabb fokú alkalmazkodás tovább növelheti a Hivatal elismertségét. Az is kiderült a számunkra, hogy a KSH munkájával, termékeivel – adataival, elemzéseivel – való elégedettség összefügg a termékhasználat gyakoriságával és a Hivatal adat-előállítási folyamatának ismeretével.

Az adatminőséggel való elégedettséget több dimenzió mentén mértük. Ezek a relevancia, a pontosság-megbízhatóság, az időszerűség, az összehasonlíthatóság, a hozzáférhetőség és az érthetőség. A különböző szakstatisztikai területek adatminőségét összességében a válaszadók átlagosan 4,1-re értékelték, alig voltak különbségek az egyes vizsgálati dimenziók között. A leginkább elégedett csoport a központi és helyi közigazgatás volt, a legkevésbé elégedettnek pedig a magánszemélyek tűntek, de szignifikáns különbséget az egyes felhasználói csoportok között csak a pontosság-megbízhatóság dimenzió mentén találtunk. A különböző szakstatisztikai területek közül a lakás, kommunális ellátás, a kultúra, sport, az információ, kommunikáció, a gazdasági és nonprofit szervezetek, valamint a népesség, népmozgalom adatminőség-értékelése kapta a legmagasabb értéket. A szakstatisztikákkal a fiatal aktív korcsoport (30-as és 40-es korosztály) jellemzően elégedettebb volt, mint a többiek. A nők szignifikánsan elégedettebbek voltak a férfiaknál.

A területi statisztikák esetében valamivel nagyobb volt az értékelés különbsége az egyes adatminőség-dimenziók között, mint a szakstatisztikáknál. Legmagasabbra a relevanciát („Az adatok megadják a számomra szükséges információkat”) és a pontosságot-megbízhatóságot értékelték, legalacsonyabbra pedig a hozzáférést. Az egyes területi szintek (régió, megye, járás, település) adatai között a hozzáférés tekintetében szignifikáns különbséget találtunk, miszerint a megyei adatokhoz jól, a járási szintű és települési adatokhoz viszont kevésbé jól lehet hozzájutni. Itt meg kell jegyeznünk, hogy a területi adatok hozzáférhetősége a járási és települési szinten korlátozott, ugyanis akár becsült (makrogazdasági), akár lakossági felvételekből származó mért adatokról van szó, a területi szintek között lefelé haladva a megbízhatóság erősen csökken, ezért ilyen adatokat a KSH nem közöl. A területi adatoknál az egyes felhasználói csoportok között csak a relevancia és a pontosság-megbízhatóság dimenziók esetében volt szignifikáns különbség, e kettő esetében leginkább elégedettek a központi és helyi közigazgatás, a legkevésbé elégedettek pedig a versenyszféra és az „egyéb szervezetek” voltak, fej-fej mellett.

Az adathasználaton túl rákérdeztünk a KSH által nyújtott különféle szolgáltatások ismertségére és igénybevételére is. Ezek közül a legismertebbek a besorolások, a statisztikai számjel kiadása és az Információs Szolgálat, a legkevésbé ismertek pedig az EU-INFO Statisztikai Szolgálat, a Sajtószoba, az RSS hírszolgáltatás és a Kutatószoba voltak. A besorolások és a statisztikai számjel kiadásának ismertsége és használata a versenyszféra képviselői között volt a legmagasabb, míg a KSH Könyvtár, az Információs Szolgálat és a Kutatószoba ismertsége és használata a kutatókat, egyetemi oktatókat, diákokat, hallgatókat, a médiát és a közoktatási intézményeket is felölelő „egyéb szervezetek” összevont kategóriában vezetett.

Az interjúk tapasztalatok megerősítették, hogy a felhasználók KSH iránti attitűdjeit alapvetően meghatározza, hogy milyen intenzitással (mélységgel és gyakorisággal) épül be a munkájukba a Hivataltól beszerzett információ, adat. A vizsgálatban résztvevők többsége nemzetközi összehasonlításban is jó minőségűnek, megbízhatónak és pontosnak ítélte a KSH által publikált adatokat. Ugyanakkor néhányan a KSH kommunikációs csatornáit kissé elmaradottnak látták. Többen em-

Ítélték, hogy az online felület keresőmotorja nem jól használható és voltak, akik nehezen kezelhetőnek ítélték az adatlekérő felületeket. Az újságírók érzik leginkább úgy, hogy a KSH adataihoz viszonylag könnyen hozzáférhetnek. Az akadémiai szféra képviselői (kutatók, oktatók) egyéni adatigényekkel rendelkeznek, elemzéseikhez gyakran mikroadatokat használnak, emiatt számukra sokkal több nehézséget okoz az együttműködés velünk, bár közöttük is vannak kifejezetten elégedett felhasználók. A kutatók egyedi igényeire a Hivatal nem mindig elég gyorsan és nem mindig elég rugalmasan reagál. Az együttműködést akadályozó tényezők között az intézményi keretek mellett a szigorú adatvédelmi szabályozás is elhangzott. A KSH kommunikációját többnyire pozitívan értékelték, különösen azok, akiknek személyes kapcsolatuk van KSH-s kollégákkal. Igény mutatkozott a korszerű kommunikációs csatornákra – Facebook, Twitter, blog. Negatívan értékelték, hogy míg korábban a munkatársak neve ott szerepelt a jelentéseken, most a Sajtó- és kommunikációs osztály elérhetősége szerepel csak ezeken a kiadványokon. Ettől függetlenül a médiában dolgozók véleménye is inkább jó a KSH kommunikációját illetően.

A fókuszcsoportos vizsgálatok Budapesten, Győrben, Szegeden zajlottak le csoportonként 8–9 résztvevővel. A téma elsősorban a területi adatok, kiadványok ismertsége, használata és minősége volt. A felhasználók a területi adatok minőségével relatíve elégedettek, de a publikálási sebességük lassabb, mint elvárnák. Bár sokan tisztában vannak az adatelőállítás folyamataival, és megértőnek bizonyultak – sőt említették, hogy nemzetközi viszonylatban nem is gondolják lassúnak a megjelenést –, jelezték, hogy a közsféra döntéshozói mechanizmusai számára ez a publikálási gyorsaság nem teszi lehetővé a döntések előkészítését és támogatását, legfeljebb az utólagos monitorozásra ad lehetőséget. Így leginkább azok voltak elégedettek, akik regionális szinten vizsgálódnak, és nincsenek speciális adatigényeik, míg a városfejlesztésben, a kistéleplések szakstatisztikáiban érdekelt elemzők vagy a megyei lapok újságírói kevésbé elégedettek a lehetőségekkel. Az elemzések iránti igény felhasználói csoportonként eltérő. A hivatalok dolgozói és egyes újságírók előszeretettel használják a kész elemzéseket, míg a kutatók saját használatra nem, de oktatási célra használnak szöveges elemzést. A nyomtatott kiadványok számukra elsősorban gyors tájékozódási lehetőséget jelentenek. Felhasználói csoporttól függetlenül a résztvevők a fókuszcsoport során a kiadványokról általában beszélgetve úgy nyilatkoztak, hogy leginkább az adattár típusú könyvek CD-mellékletét használják. Ugyanakkor szemmel láthatóan alig ismerték a fókuszcsoporton előkerülő számos papír alapú elemzést, speciálisabb adattárakat.