



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΕΤΟΥΣ 2014

Ακριβή Νικολακοπούλου
Προϊσταμένη Δ/σης Στατιστικής
Πληροφόρησης & Εκδόσεων





Εισαγωγή



Αποστολή της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής είναι η διασφάλιση και η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών της Χώρας ακολουθώντας τα υψηλότερα ευρωπαϊκά και διεθνή στατιστικά πρότυπα σε όλους τους τομείς, ενώ, ταυτόχρονα, τηρεί απαρέγκλιτα τους κανόνες και εκπληροί τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει.

Το Τμήμα Παροχής Στατιστικής Πληροφόρησης και η Βιβλιοθήκη βάσει των Δελτίων Χρηστών παρουσιάζουν:

- ετήσια στοιχεία για τον αριθμό των χρηστών, σε συνδυασμό και με άλλες παραμέτρους, όπως το ποσοστό απόκρισης στα αιτήματα των χρηστών, το είδος των στοιχείων που ζητήθηκαν,
- τον τρόπο διάχυσης των στατιστικών πληροφοριών.

Η διαδικασία συμπλήρωσης του σχετικού ερωτηματολογίου (<http://www.statistics.gr/el/users-feedback>) είναι εθελοντική και διεξάγεται σε καθημερινή βάση.

Σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών

Εντοπισμός νέων αναγκών,
απαιτήσεων για την παραγωγή
στατιστικών

Βελτίωση του στατιστικού
προϊόντος και των
παρεχόμενων υπηρεσιών της
ΕΛΣΤΑΤ



Οι τομείς της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών

- ❑ Είδος των χρηστών και τα χαρακτηριστικά τους,
- ❑ χρήσεις των στατιστικών,
- ❑ διάχυση των στατιστικών στοιχείων,
- ❑ βαθμός ικανοποίησης των χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν.

How can I collect all opinions?

How can I digest them all?

How can I ...?

How can I ...?





Για το έτος 2014...



Για το έτος 2014 συμπληρώθηκαν συνολικά 1.158 δελτία από τους 4.942 χρήστες που ζήτησαν πληροφορίες, ενώ το 2013 μόλις 903 χρήστες συμπλήρωσαν το σχετικό δελτίο από ένα σύνολο 4.533 χρηστών που είχαν ζητήσει πληροφορίες.

Το Δελτίο Χρήστη ήταν ίδιο με αυτό του έτους 2013 αλλά και με αυτά που είχαν χρησιμοποιηθεί τα προηγούμενα χρόνια, επιτρέποντας μια συγκριτική ανάλυση στο πέρασμα των ετών.

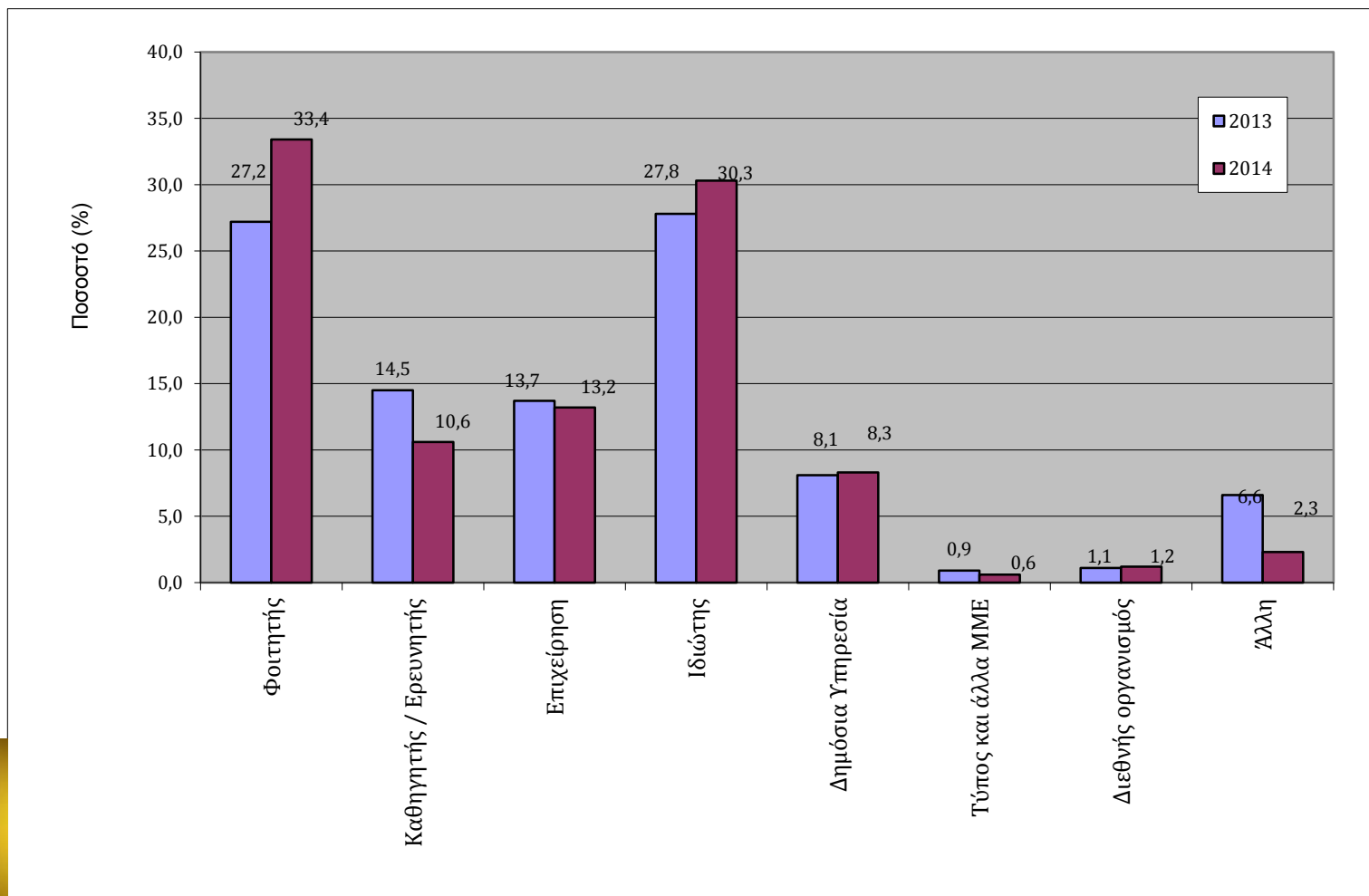


Θεματικές Ενότητες

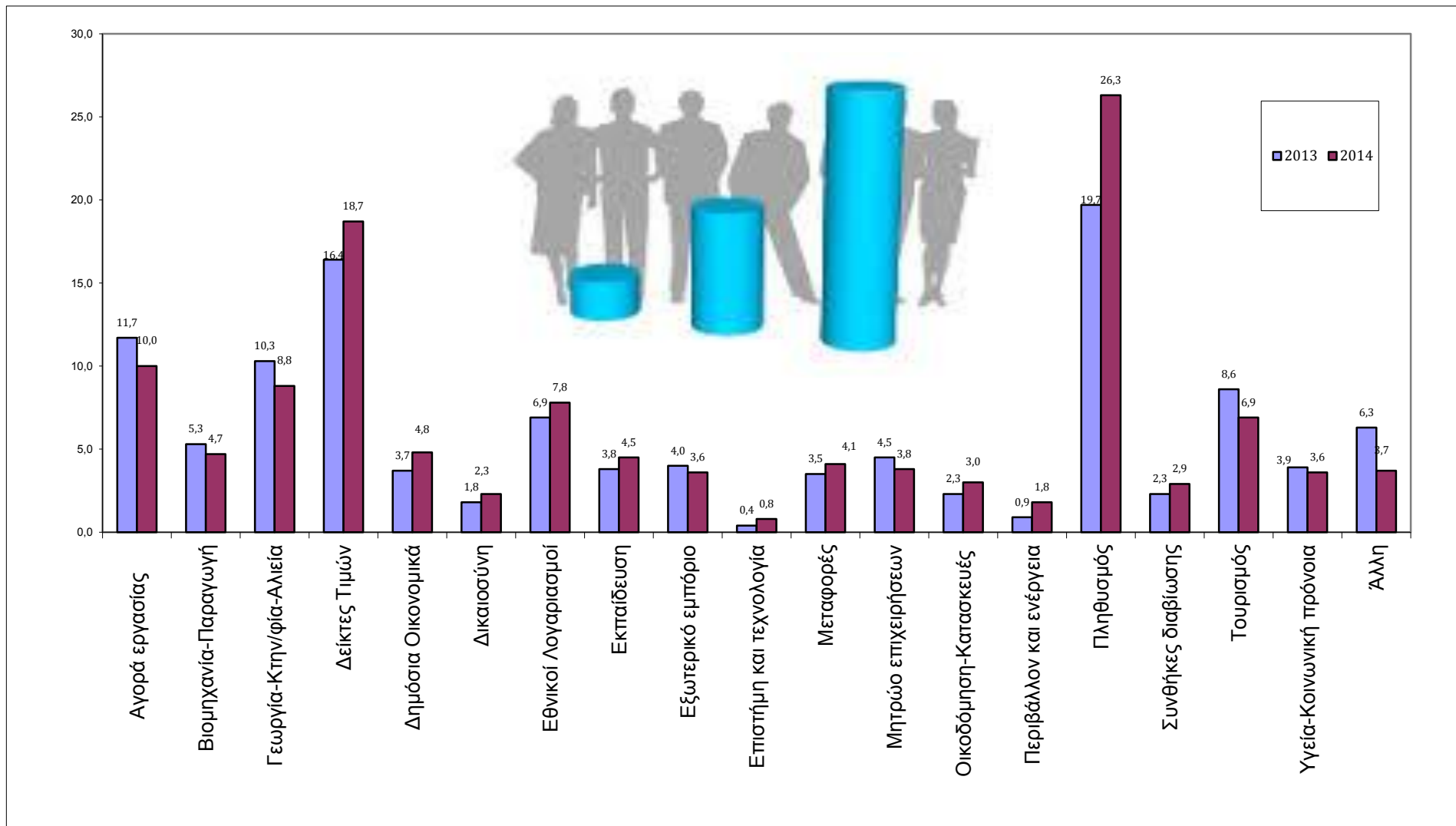


Θεματικές Ενότητες	Θεματικές Ενότητες
Αγορά Εργασίας	Βιομηχανία-Παραγωγή
Γεωργία-Κτηνοτροφία-Αλιεία	Δείκτες
Δημόσια Οικονομικά	Δικαιοσύνη
Εθνικοί Λογαριασμοί	Εκπαίδευση
Εξωτερικό Εμπόριο	Επιστήμη και Τεχνολογία
Μεταφορές	Μητρώο Επιχειρήσεων
Οικοδόμηση – Κατασκευές	Περιβάλλον και Ενέργεια
Πληθυσμός	Εισόδημα-Συνθήκες Διαβίωσης
Τουρισμός	Υγεία – Κοινωνική Προστασία
Άλλα	

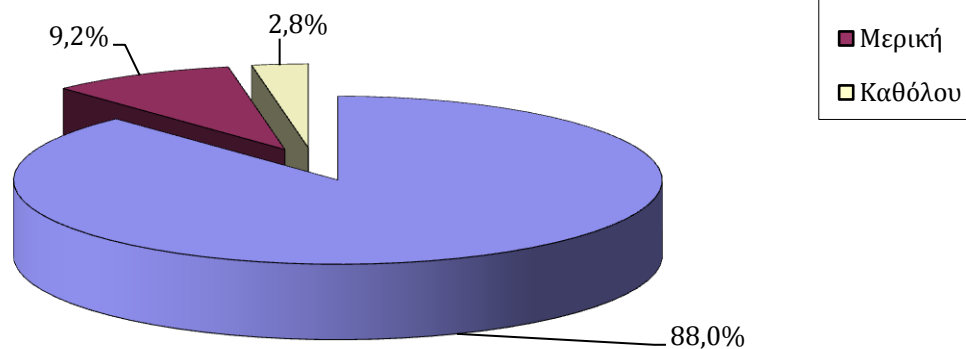
Ποσοστιαία (%) κατανομή χρηστών κατά κατηγορία: 2013, 2014



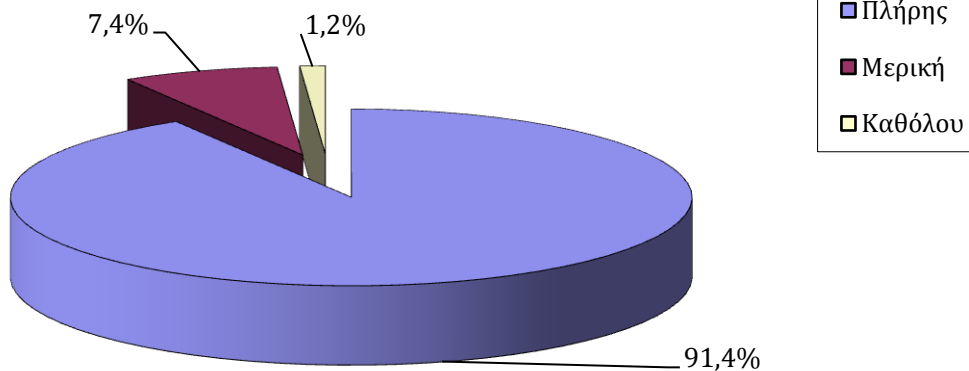
Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά είδος αιτούμενων στοιχείων: 2013, 2014



Βαθμός ικανοποίησης αιτημάτων χρηστών

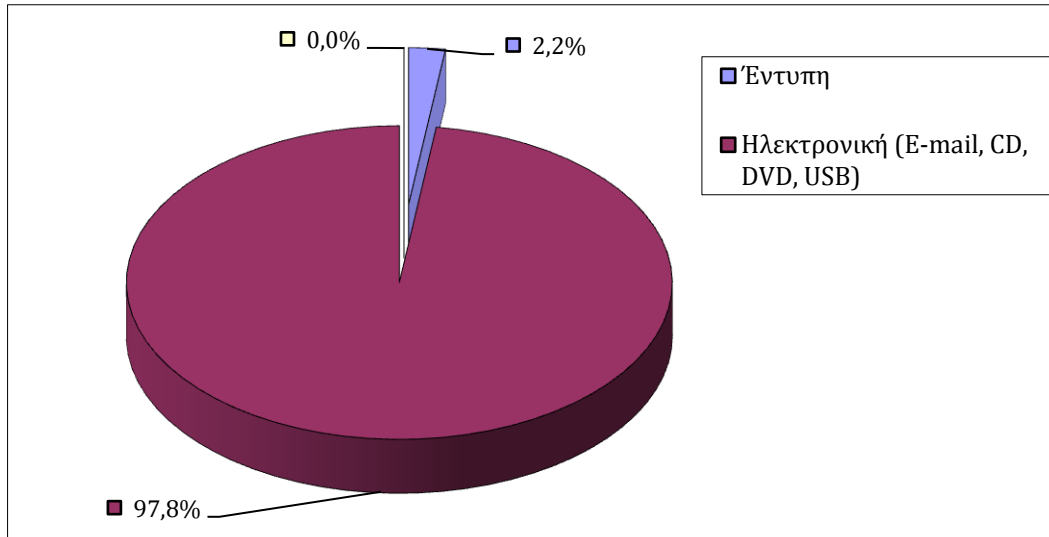


*Βαθμός ικανοποίησης
αιτημάτων χρηστών, 2013*

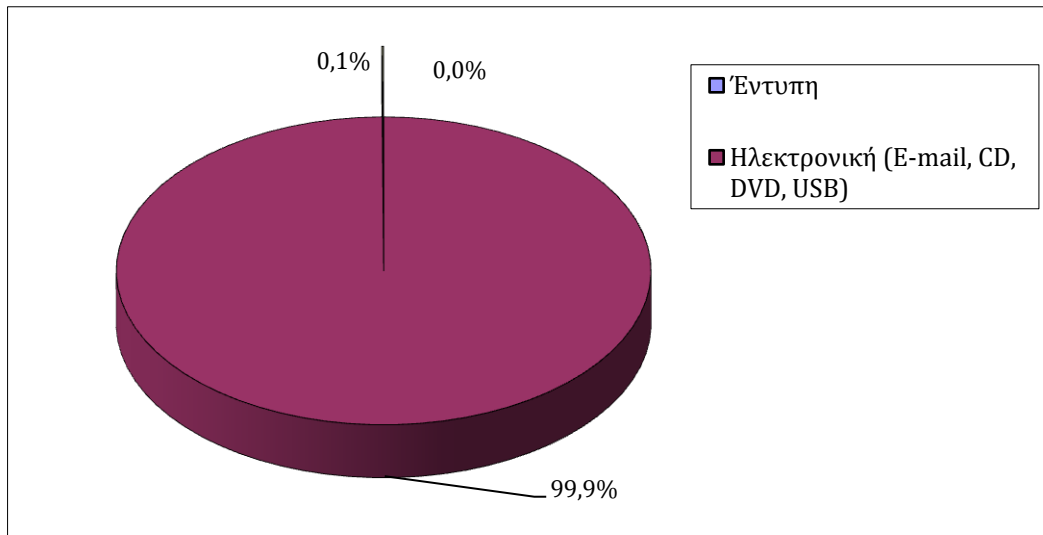


*Βαθμός ικανοποίησης
αιτημάτων χρηστών, 2014*

Διάχυση των στατιστικών

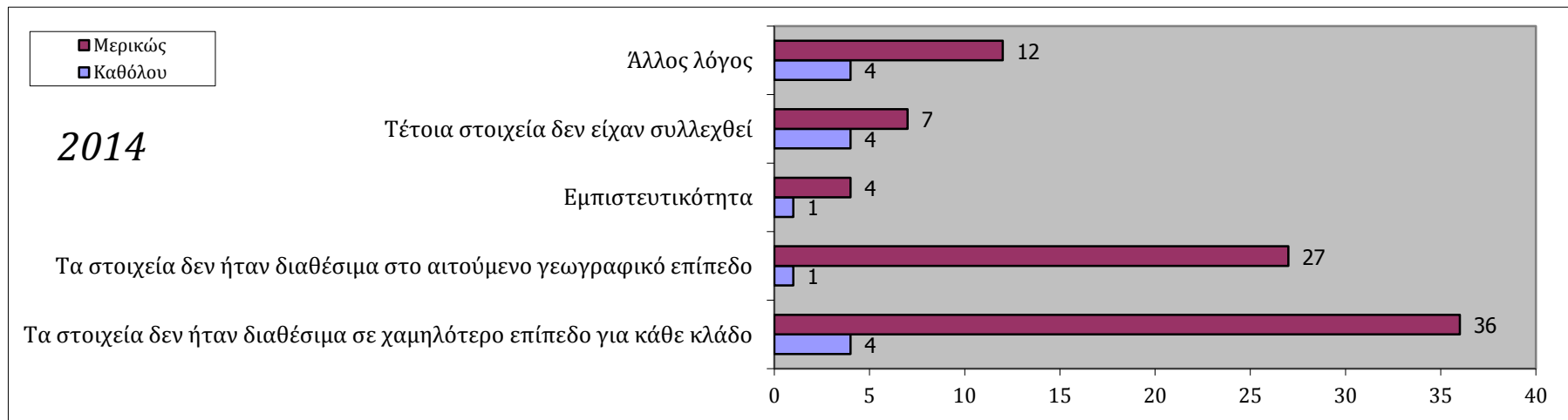
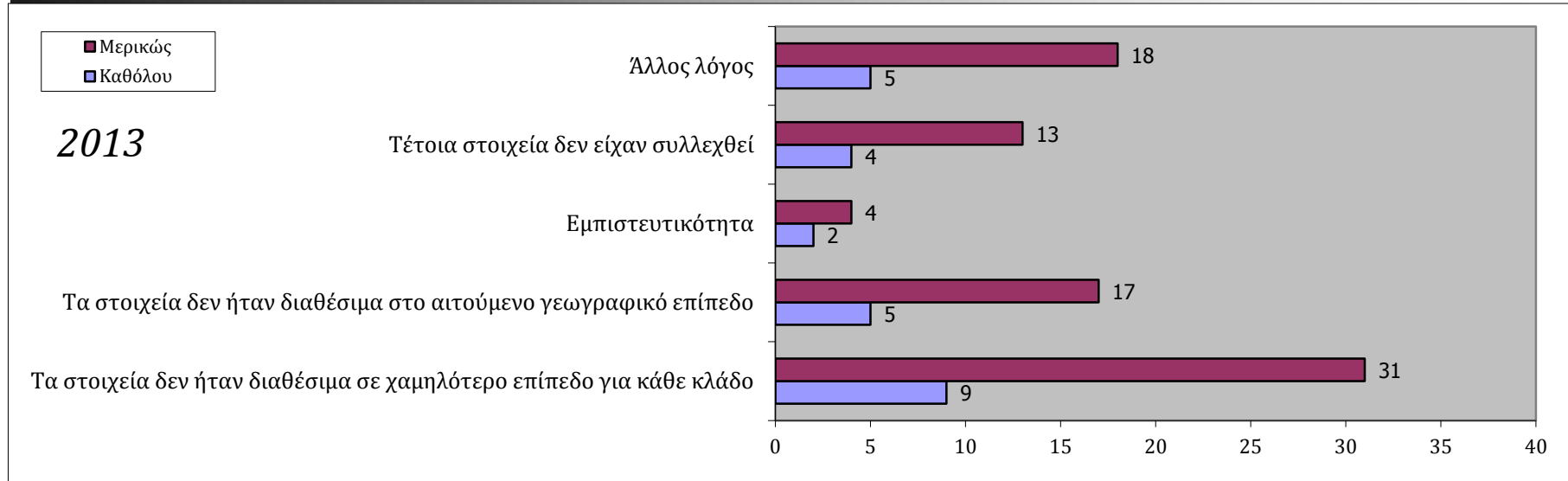


Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης των στατιστικών, 2013, συνολικά

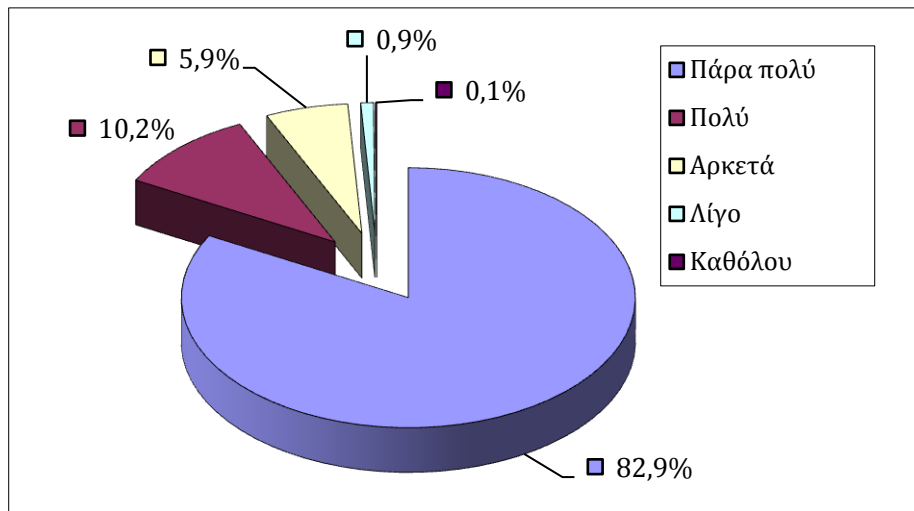


Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης των στατιστικών, 2014, συνολικά

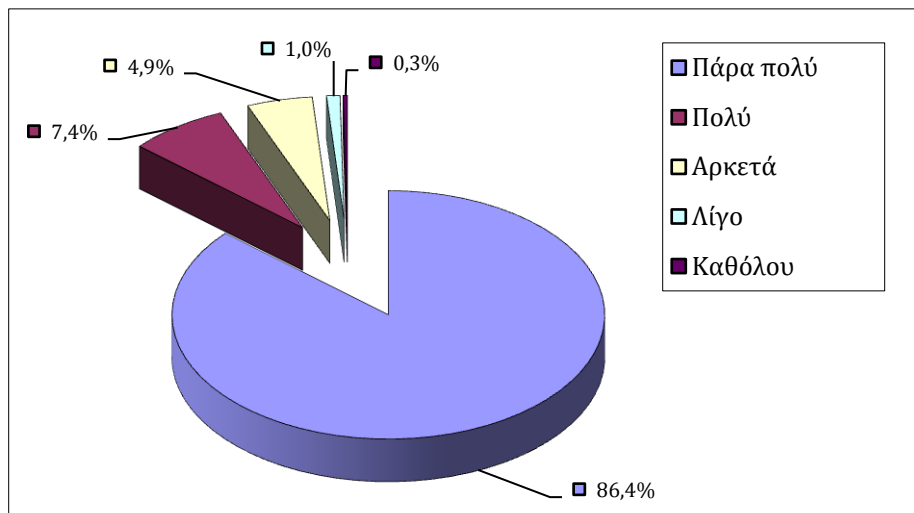
Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα αιτούμενα στοιχεία



Ικανοποίηση χρηστών σε σχέση με το χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους

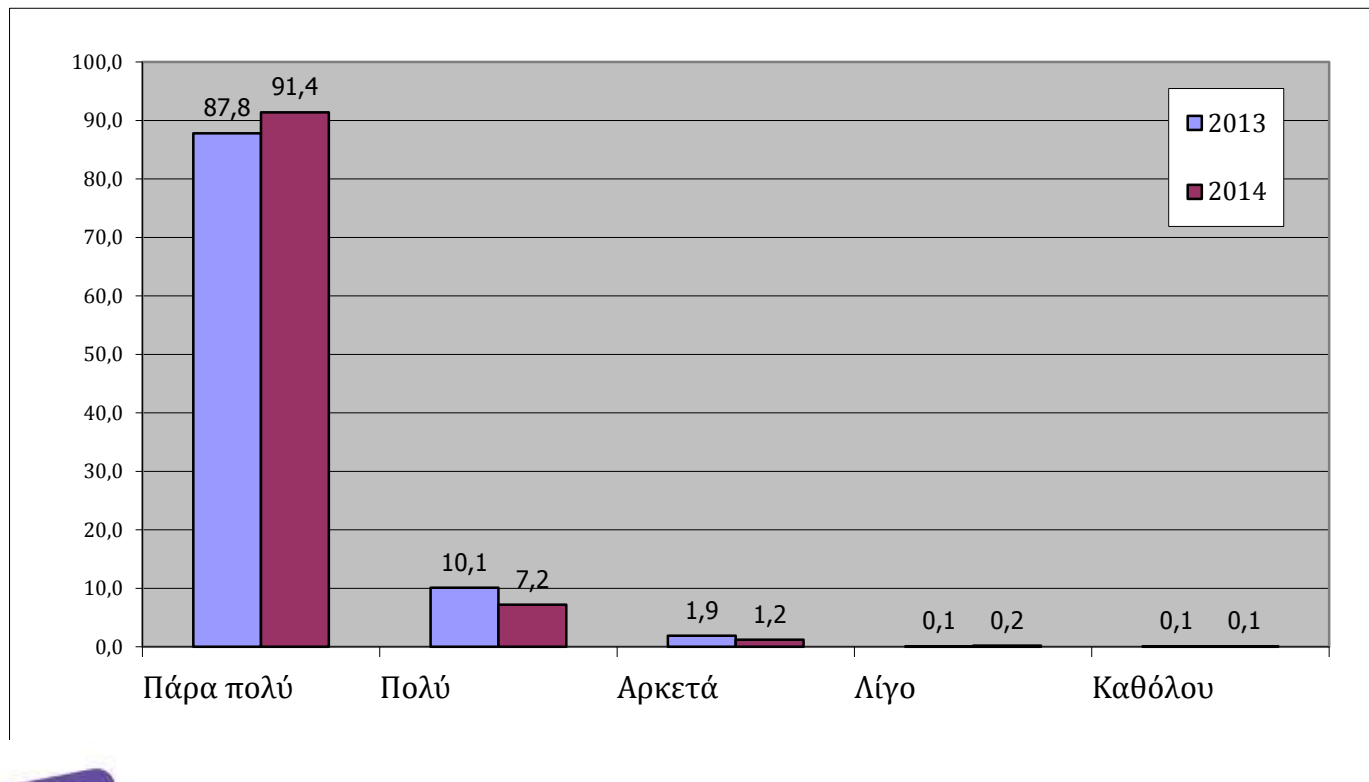


Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης χρηστών σε σχέση με το χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους, 2013



Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης χρηστών σε σχέση με το χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους, 2014

Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το προσωπικό





Μηνύματα από τους χρήστες...



Μέσα από το σχετικό Δελτίο Χρήστη και ύστερα από ποσοτική ανάλυση των απαντήσεων των χρηστών αλλά και βάσει των σχολίων που μπορούσαν να διατυπώσουν οι ίδιοι, καταρτίστηκε ο ακόλουθος κατάλογος προτάσεων:

- Παροχή στατιστικών σε λεπτομερέστερο ή αναλυτικότερο επίπεδο.
- Παροχή στατιστικών σε χαμηλότερο γεωγραφικό επίπεδο.
- Ανάγκη για μια πιο φιλική ιστοσελίδα, καθώς η πλοήγηση δεν είναι και τόσο εύκολη για έναν απλό χρήστη.
- Ανάγκη για αναδιάρθρωση της βάσης δεδομένων, καθώς οι χρήστες δεν μπορούν να παράγουν εύκολα τους δικούς τους πίνακες.
- Συχνότερη επικαιροποίηση των δεδομένων.
- Μείωση του χρόνου παραγωγής ορισμένων στατιστικών.
- Μεγαλύτερες χρονοσειρές και όχι μόνο σε βάθος δεκαετίας για συγκεκριμένους τομείς.
- Ανάρτηση, σε συγκεκριμένο σημείο της ιστοσελίδας, των πιο συχνών αιτημάτων χρηστών.



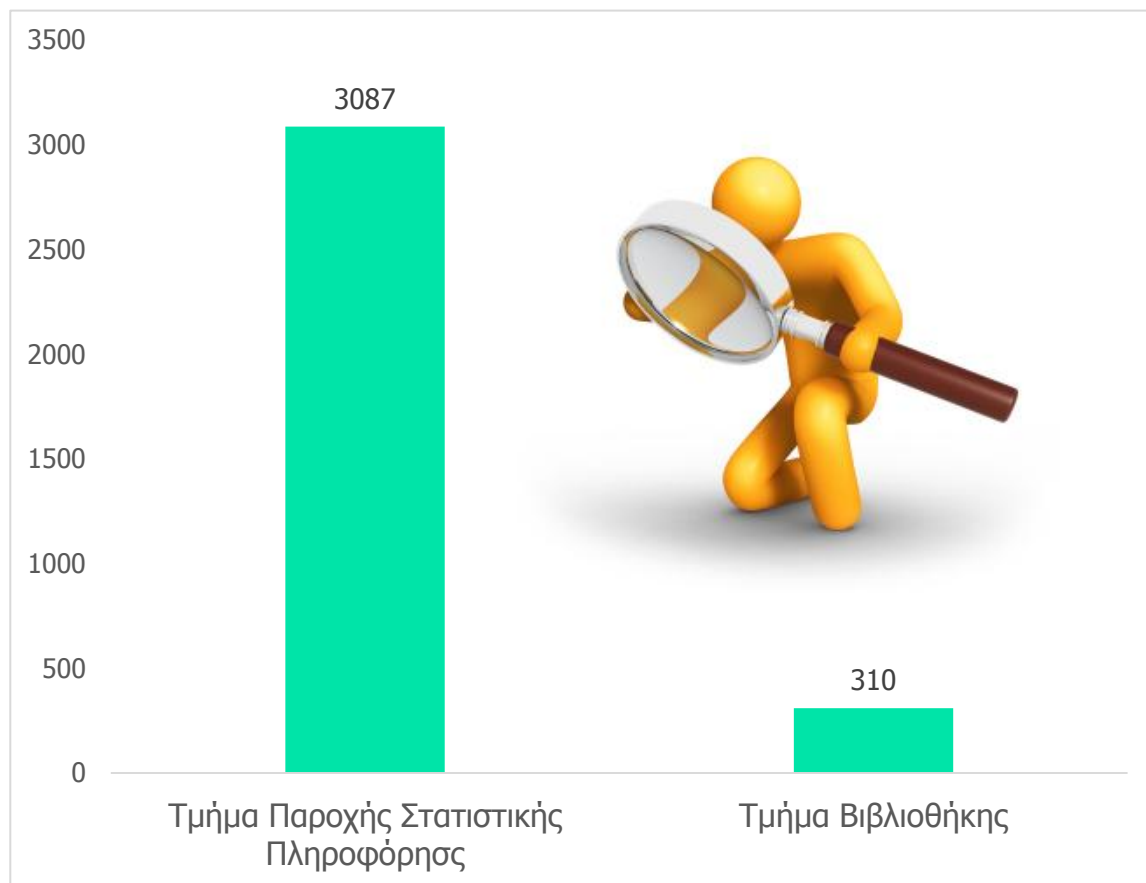


Μηνύματα από τους χρήστες

- Πίνακες σε μορφή xls στην ιστοσελίδα, ώστε να είναι πιο φιλικοί για το χρήστη.
- Ανάγκη για μεγαλύτερη ανάλυση των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας.
- Ανάγκη για απογραφικά στοιχεία για γρηγορότερα αποτελέσματα.
- Μεγαλύτερες χρονοσειρές για τα στοιχεία της Απογραφής (και όχι μόνο για τις δεκαετίες 2001, 2011) στην ιστοσελίδα.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία σχετικά με την πράσινη επιχειρηματικότητα.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία για νέους τομείς της οικονομίας – ευελιξία ανάλογα με τις τρέχουσες οικονομικές συγκυρίες.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία για εναλλακτικές μορφές τουρισμού (αγροτουρισμός, θρησκευτικός τουρισμός, συνεδριακός και επιχειρηματικός τουρισμός κ.α.).
-



Μια πρώτη ματιά στους χρήστες του 2015...



Για το διάστημα από 1/1/2015 έως 21/10/2015, τα δύο Τμήματα (Τμήμα Παροχής Στατιστικής Πληροφόρησης και Τμήμα Βιβλιοθήκης) δέχθηκαν 3.397 αιτήματα.



Μια πρώτη ματιά στους χρήστες του 2015...

40 Συμβάσεις για
εμπιστευτικά δεδομένα
για επιστημονικούς σκοπούς.

647 συμπληρωμένα
Δελτία Χρήστη

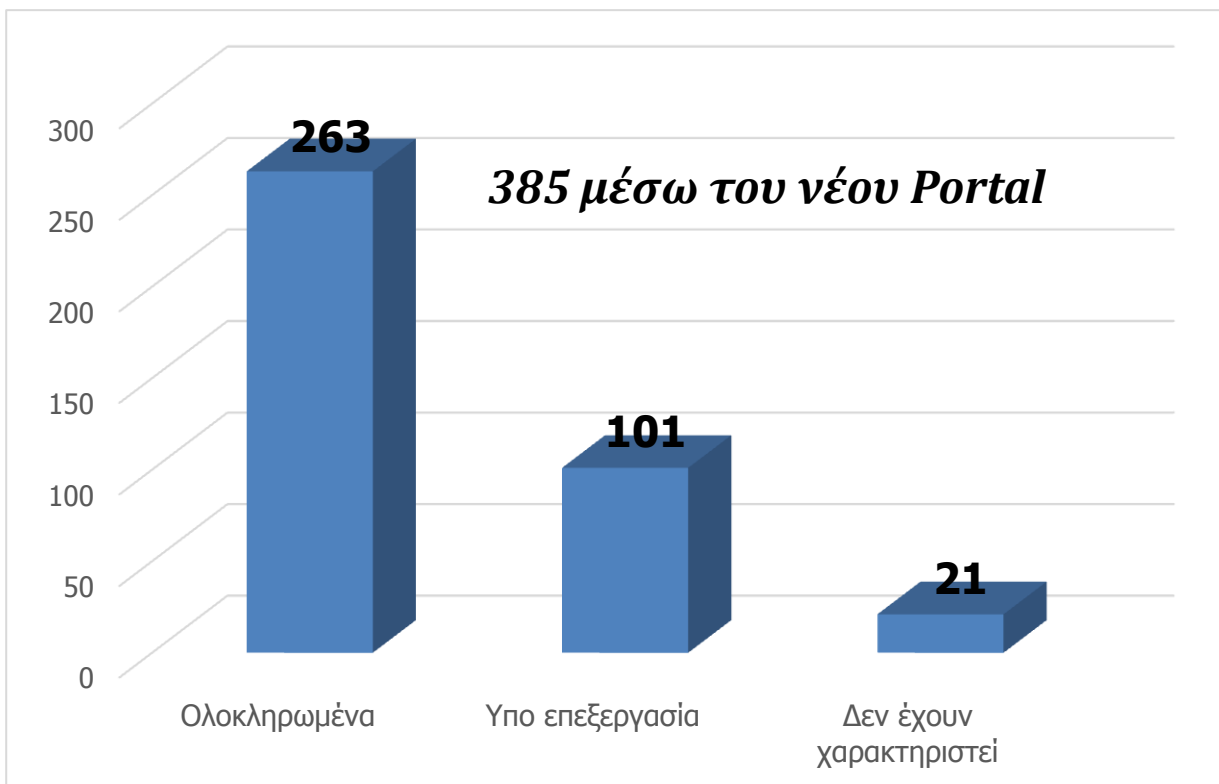
50 αιτήματα για
tailor made δεδομένα



45 αιτήματα Χρηστών για
ανωνυμοποιημένα μικροδεδομένα
Στατιστικών Ερευνών

Οι πρώτες μέρες του νέου portal...

Από τις 22/10/2015 υποβλήθηκαν 557 αιτήματα (385 μέσω του νέου Portal και τα υπόλοιπα 172 μέσω mail)



Ελληνική Στατιστική Αρχή

ΕΛΣΤΑΤ | Στατιστικές | Μητρώα και Ταξινομήσεις | Προϊόντα και Υπηρεσίες | e-Εκδόσεις | Στην Ελλάδα | Στον κόσμο

Οικονομία, Δείκτες | Πληθυσμός, Κοινωνικές Συνθήκες | Γεωργία, Αλιεία, Κτηνοτροφία | Περιβάλλον, Ενέργεια | Βιομηχανία, Εμπόριο, Υπηρεσίες, Μεταφορές | Διεθνές Εμπόριο Αγαθών | Η Ελλάδα με Αριθμούς | Προγράμματα και εκθέσεις | Απογραφή 2011

Δελτία Τύπου

- 17/12/2015 Δείκτες Τιμών Εισοδών-Εκροών στη Γεωργία-Κτηνοτροφία (ε.β. 2010=100,0)
- 17/12/2015 Έρευνα Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
- 15/12/2015 Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Ασφάλεια στο Διαδίκτυο
- 15/12/2015 Δείκτες Κύκλου Εργασιών στον Τομέα των Υπηρεσιών
- 15/12/2015 Δείκτες Απασχολούμενων στο Λιανικό Εμπόριο
- 14/12/2015 Επισκέπτες Μουσείων και Αρχαιολογικών χώρων και Συνολικές εισπράξεις
- 14/12/2015 Δείκτης Κύκλου Εργασιών στον Τομέα Εμπορίας Αυτοκινήτων
- 14/12/2015 Δείκτης Παραγωγής στις Κατασκευές (ε.β. 2010=100,0)

Προγραμματισμένες Αναθεωρήσεις | Ημερολόγιο Δελτίων Τύπου

ΕΣΣ Vision 2020 | Ελληνικό Στατιστικό Σύστημα | Ευρωπαϊκό Στατιστικό Σύστημα

Πυρηνικές οικογένειες κατά τύπο, απογραφή 2011

- ΣΥΜΒΙΩΝΤΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΑΙΔΙΑ | 2%
- ΜΕΤΕΡΑ ΜΕ ΠΑΙΔΙΑ | 12,9%

Νέα & Ανακαινιστές

- 11/12/2015 Δελτίο Τύπου αναφορικά με την Ετήσια Έκθεση 2015 του ESGAB
- 11/12/2015 Ετήσια Έκθεση 2015 του Ευρωπαϊκού Συμβουλευτικού Φορέα για τη Διακυβέρνηση σταί

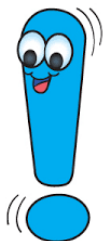
Γενικός Δείκτης Τιμών Παραγωγού στη Βιομηχανία Συγκρίσιμος Γενικός Δείκτης

Δείκτες (2010=100)

General Index

Το νέο portal άρχισε να λειτουργεί στις 22/10/2015

Μηνύματα από τους χρήστες έτους 2015



Θετικά Σχόλια

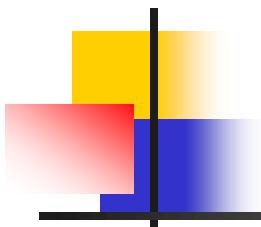
- Άμεση, αποτελεσματική και ποιοτική ανταπόκριση.
- Άριστη συνεργασία με τη Διεύθυνση Στατιστικής Πληροφόρησης και Εκδόσεων.



Προτάσεις

- Προβολή και προώθηση του έργου της ΕΛΣΤΑΤ.
- Βελτίωση του τρόπου αναζήτησης του ηλεκτρονικού ιστότοπου της Υπηρεσίας, ώστε να είναι πιο προσιτός και εύχρηστος.
- Διενέργεια νέων ερευνών και κατά συνέπεια εμπλουτισμός του ηλεκτρονικού ιστότοπου της ΕΛΣΤΑΤ.
- Έγκαιρη ανακοίνωση των αποτελεσμάτων των ερευνών και προσαρμογή των ερευνών στα εκάστοτε νέα δεδομένα π.χ. νομοθεσία.
- Χαμηλότερο επίπεδο γεωγραφικής ανάλυσης σε ορισμένες έρευνες, όπως Συνθήκες Διαβίωσης Νοικοκυριών, Τουρισμός.
- Πρόσβαση στη Βάση Στατιστικών Δεδομένων, ώστε ο χρήστης να δημιουργεί τους δικούς του στατιστικούς πίνακες.





Browser tabs: Παροχή στατιστικών στοιχείων, Users Feedback

Address bar: www.statistics.gr/el/users-feedback

Page Title: Ελληνική Στατιστική Αρχή

Navigation: ΕΛΣΤΑΤ | Στατιστικές | Μητρώα και Ταξινομήσεις | Προϊόντα και Υπηρεσίες | e-Εκδόσεις | Στην Ελλάδα | Στον κόσμο

Left Column:

- Παροχή στατιστικών στοιχείων
- Αίτημα παροχής στατιστικών στοιχείων
- Αίτημα παροχής χαρτογραφικών υποβάθρων
- Αίτημα για υποστήριξη ευρωπαϊκών στατιστικών

Center Column:

- Έρευνα ικανοποίησης χρηστών
- Μαθητικές Επισκέψεις
- Συλλογή στοιχείων
- Δηλώσεις Intrastat
- Ξένιος ΖΕΥΣ - Δελτίο Κίνησης

Right Column:

- Βιβλιοθήκη
- Κανονισμός λειτουργίας
- Πληροφοριακά Δελτία
- Επικοινωνία
- Ψηφιακά Χαρτογραφικά Υπόβαθρα

Form: Όνομα*

<http://www.statistics.gr/el/users-feedback>



Ευχαριστούμε για την προσοχή σας!