



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΕΛΣΤΑΤ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΕΤΟΥΣ 2014

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2015

Εισαγωγή

Αποστολή της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής είναι η διασφάλιση και η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών της Χώρας. Η Ελληνική Στατιστική Αρχή εκτελεί την αποστολή της 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, συλλέγοντας πληροφορίες από τα Δελτία Χρηστών, παρουσιάζουν στις ακόλουθες σελίδες 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, καθώς και τον τρόπο διάχυσης των στατιστικών πληροφοριών. Όλες οι παραπάνω πληροφορίες συλλέγονται μέσα από τα ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια (Δελτίο Χρήστη) που συμπληρώνουν οι χρήστες. Η διαδικασία συμπλήρωσης του σχετικού ερωτηματολογίου είναι εθελοντική και διεξάγεται σε καθημερινή βάση.

Κάθε φορά που κάποιος χρήστης ζητά να του δοθούν πληροφορίες, αυτές συνοδεύονται από το σχετικό Δελτίο Χρήστη με παράκληση να το συμπληρώσει.

Σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών

Ο σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών είναι:

- η δημιουργία ενός μηχανισμού που θα συμβάλλει στον προγραμματισμό των παραπάνω Τμημάτων και θα βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς το κοινό,
- η πλήρης αξιοποίηση των συλλεγόμενων στοιχείων, όπως για παράδειγμα το είδος των αιτούμενων δεδομένων, με σκοπό την ανάλυση, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, της «αγοράς» της στατιστικής πληροφορίας.

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά εμφανίζονται στους πίνακες που ακολουθούν με τη μορφή απόλυτων αριθμών και ποσοστών.

Η παρούσα έρευνα συλλέγει πληροφορίες που καλύπτουν τέσσερις βασικούς τομείς:

- 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.

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, καθώς είναι εύκολο να συγκρίνει κανείς τα αποτελέσματα της έρευνας ανά έτος, με γνώμονα το ότι οι ερωτήσεις ήταν οι ίδιες. Αντίγραφο του Δελτίου Χρήστη είναι διαθέσιμο στο τέλος της παρούσας Έκθεσης.

Προκειμένου να δημιουργηθεί μια καλύτερη εικόνα για το είδος των χρηστών που ζητούν πληροφορίες, στο Δελτίο Χρήστη, διακρίνονται σε 8 βασικές κατηγορίες χρηστών: 1) φοιτητές, 2) καθηγητές / ερευνητές, 3) επιχειρήσεις, 4) ιδιώτες, 5) δημόσιες υπηρεσίες, 6) τύπος και άλλα μέσα μαζικής ενημέρωσης, 7) διεθνείς οργανισμοί και 8) άλλοι χρήστες.

Τα στατιστικά στοιχεία διακρίνονται σε 18 θεματικές ενότητες που έχουν ως εξής:

1) αγορά εργασίας, 2) βιομηχανία-παραγωγή, 3) γεωργία-κτηνοτροφία-αλιεία 4) δείκτες, 5) δημόσια οικονομικά, 6) δικαιοσύνη, 7) εθνικοί λογαριασμοί, 8) εκπαίδευση, 9) εξωτερικό εμπόριο, 10) επιστήμη και τεχνολογία, 11) μεταφορές, 12) μητρώο επιχειρήσεων, 13) οικοδόμηση - κατασκευές, 14) περιβάλλον και ενέργεια, 15) πληθυσμός, 16) εισόδημα-συνθήκες διαβίωσης, 17) τουρισμός, 18) υγεία- κοινωνική προστασία και άλλα.

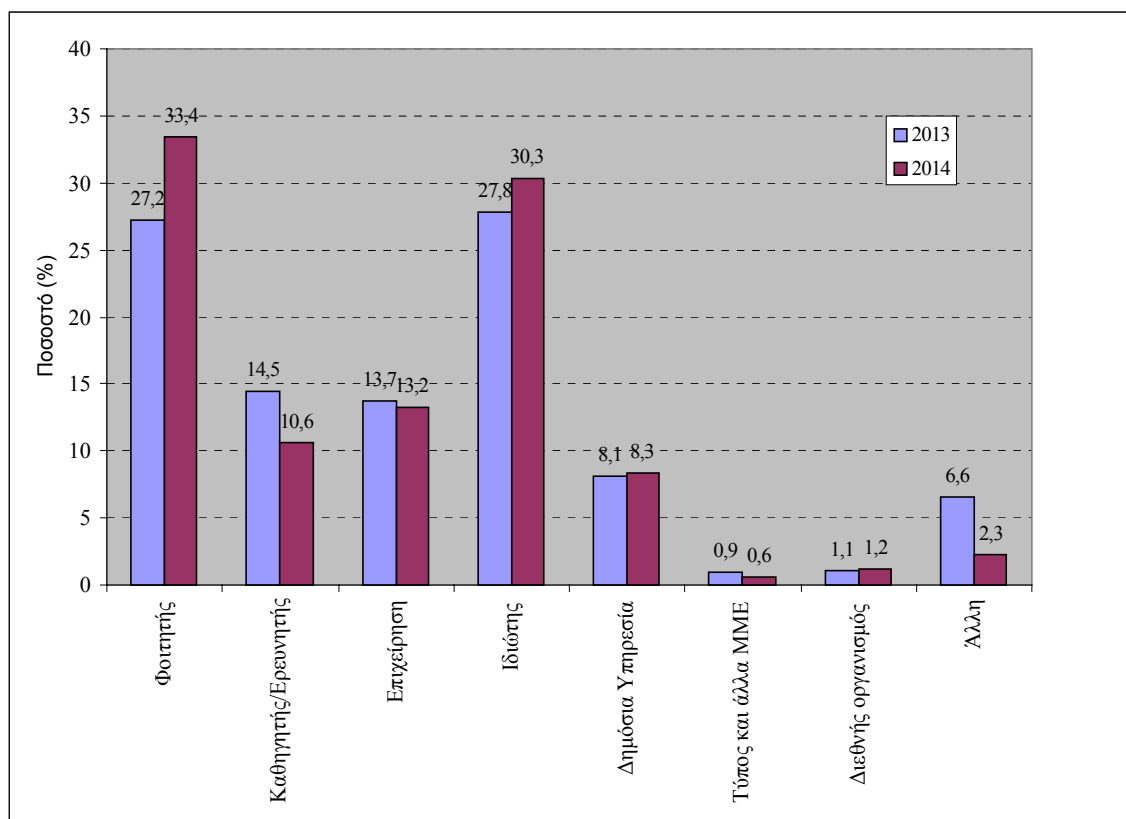
Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση αποτελούν σύνοψη των πιο ενδιαφερόντων και επιτακτικών ευρημάτων και αποτυπώνονται με τη μορφή πινάκων και γραφημάτων και αφορούν στην περίοδο Ιανουαρίου- Δεκεμβρίου 2013 και 2014.

Το Δελτίο Χρήστη επισυνάπτεται στο τέλος της Έκθεσης.

Πίνακας 1. Κατανομή των χρηστών κατά φύλο και κατηγορία

Φύλο, κατηγορία χρήστη	2013		2014	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	903	100,0	1.158	100,0
Άρρενες	484	53,6	661	57,1
Θήλειες	419	46,4	497	42,9
Φοιτητής	246	27,2	387	33,4
Καθηγητής/Ερευνητής	131	14,5	123	10,6
Επιχείρηση	124	13,7	153	13,2
Ιδιώτης	251	27,8	351	30,3
Δημόσια Υπηρεσία	73	8,1	96	8,3
Τύπος και άλλα ΜΜΕ	8	0,9	7	0,6
Διεθνής οργανισμός	10	1,1	14	1,2
Άλλη	60	6,6	27	2,3

Γράφημα 1. Ποσοστιαία (%) κατανομή χρηστών κατά κατηγορία: 2013, 2014



Πίνακας 2. Κατανομή χρηστών κατά είδος αιτούμενων στοιχείων

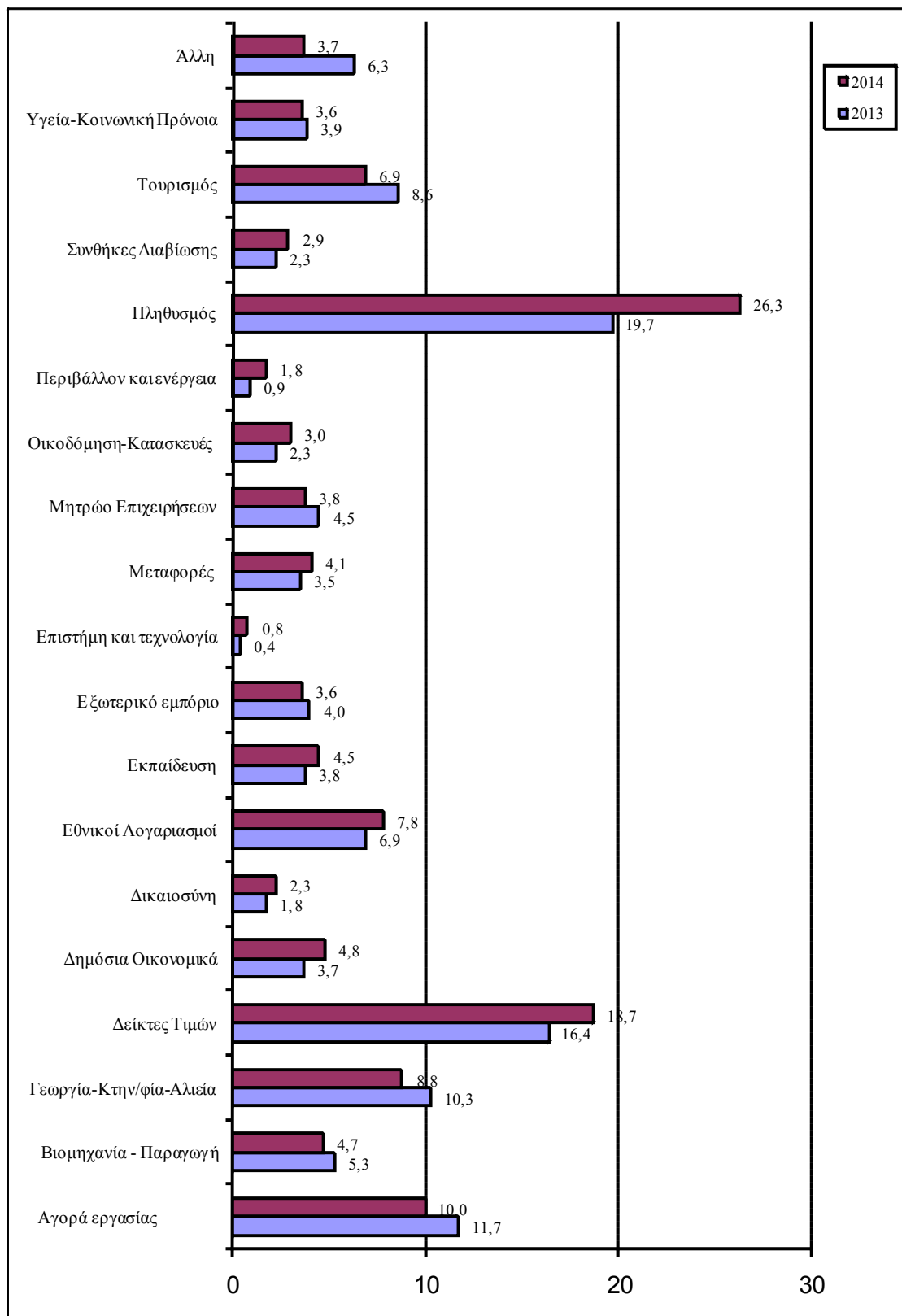
Αιτούμενα στατιστικά στοιχεία	2013		2014	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	1.051		1.414	
Αγορά εργασίας	106	11,7	116	10,0
Βιομηχανία - Παραγωγή	48	5,3	54	4,7
Γεωργία-Κτην/φία-Αλιεία	93	10,3	102	8,8
Δείκτες Τιμών	148	16,4	217	18,7
Δημόσια Οικονομικά	33	3,7	55	4,8
Δικαιοσύνη	16	1,8	27	2,3
Εθνικοί Λογαριασμοί	62	6,9	90	7,8
Εκπαίδευση	34	3,8	52	4,5
Εξωτερικό εμπόριο	36	4,0	42	3,6
Επιστήμη και τεχνολογία	4	0,4	9	0,8
Μεταφορές	32	3,5	47	4,1
Μητρώο Επιχειρήσεων	41	4,5	44	3,8
Οικοδόμηση-Κατασκευές	21	2,3	35	3,0
Περιβάλλον και ενέργεια	8	0,9	21	1,8
Πληθυσμός	178	19,7	304	26,3
Συνθήκες Διαβίωσης	21	2,3	34	2,9
Τουρισμός	78	8,6	80	6,9
Υγεία-Κοινωνική Πρόνοια	35	3,9	42	3,6
Άλλη	57	6,3	43	3,7

Σημειώνεται ότι ο ίδιος χρήστης μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για διαφορετικές κατηγορίες στοιχείων κάθε φορά, και αυτό εξηγεί γιατί το ποσοστό συμμετοχής δεν αθροίζει στο 100,0.

Σύνολο χρηστών για το έτος 2013: 903

Σύνολο χρηστών για το έτος 2014: 1.158

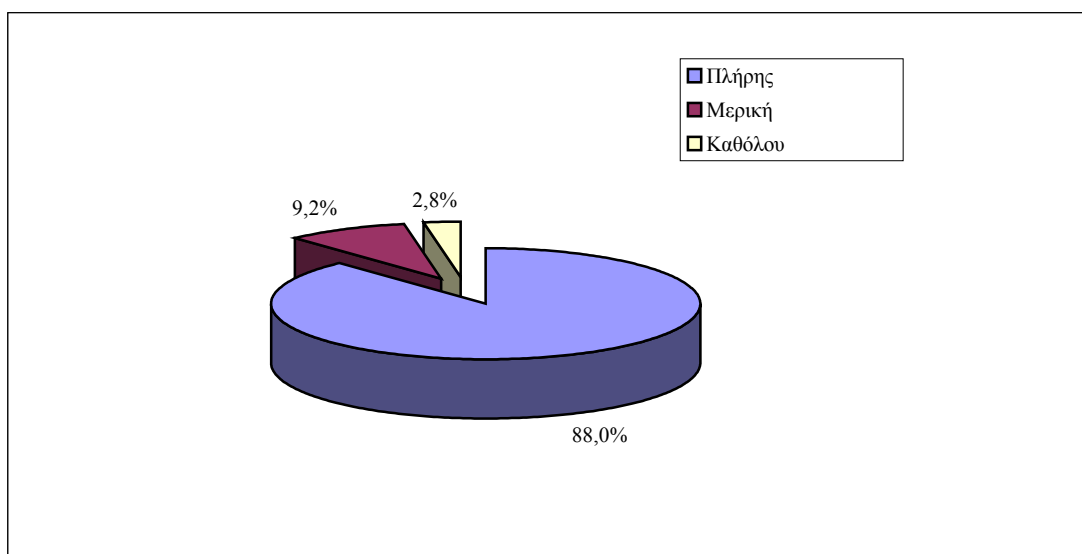
Γράφημα 2. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά είδος αιτούμενων στοιχείων: 2013, 2014



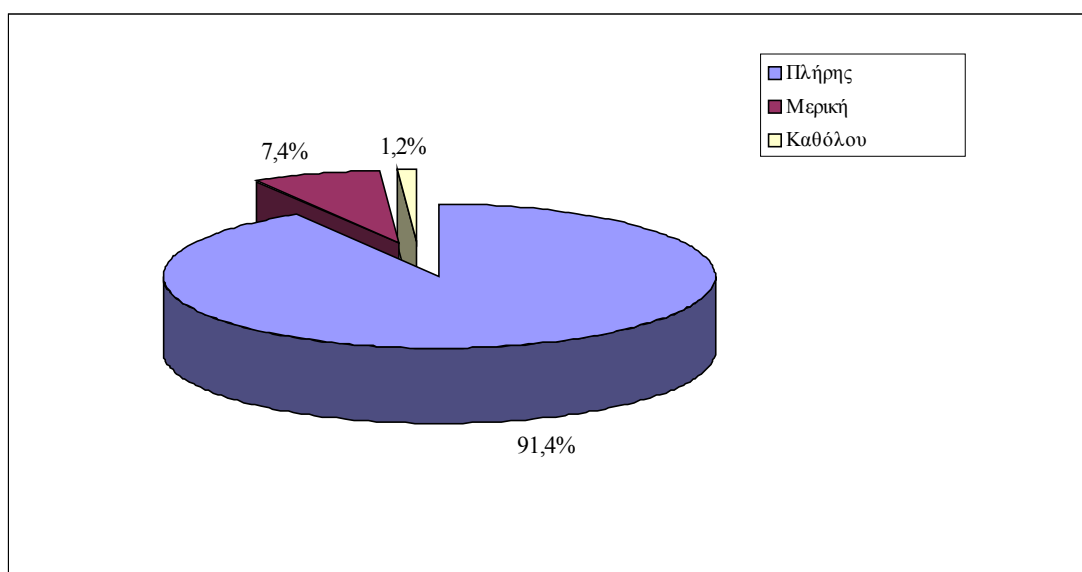
Πίνακας 3. Βαθμός ικανοποίησης αιτημάτων χρηστών

Βαθμός ικανοποίησης	2013		2014	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	903	100,0	1.158	100,0
Πλήρης	795	88,0	1.058	91,4
Μερική	83	9,2	86	7,4
Καθόλου	25	2,8	14	1,2

Γράφημα 3. Βαθμός ικανοποίησης αιτημάτων χρηστών, 2013



Γράφημα 4. Βαθμός ικανοποίησης αιτημάτων χρηστών, 2014

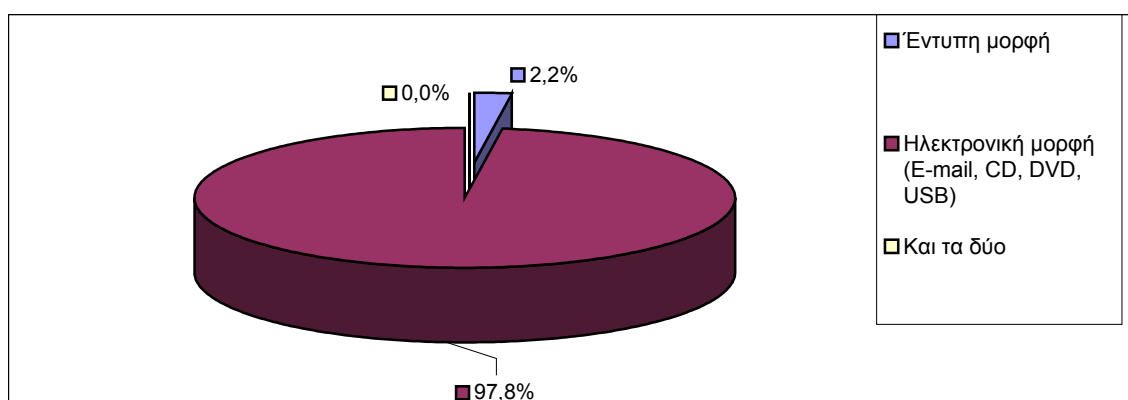


Πίνακας 4. Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφόρησης

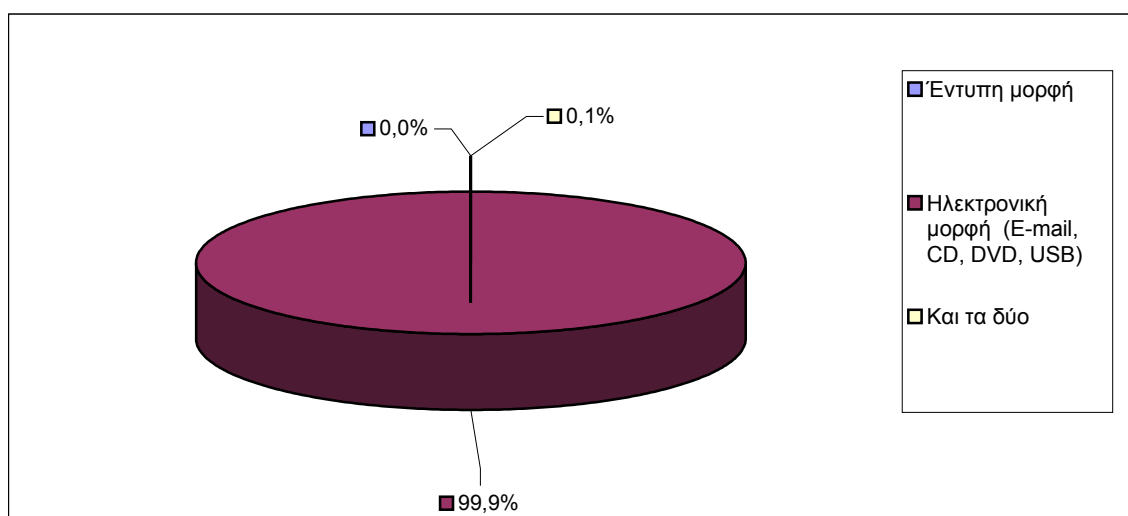
	2013	2014
Τρόπος διάχυσης στατιστικής πληροφόρησης	Χρήστες	Χρήστες
Σύνολο	903	1.158
Χρήστες που βρήκαν τα αιτούμενα	878	1.144
Έντυπη μορφή	19	0
Ηλεκτρονική μορφή (E-mail, CD, DVD, USB)	859	1.143
Και τα δύο	0	1

Σημειώνεται ότι ο τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφόρησης αναφέρεται σε αιτήματα χρηστών που ικανοποιήθηκαν πλήρως ή μερικώς, όπως παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.

Γράφημα 5. Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης των στατιστικών, 2013, συνολικά



Γράφημα 6: Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης των στατιστικών, 2014, συνολικά



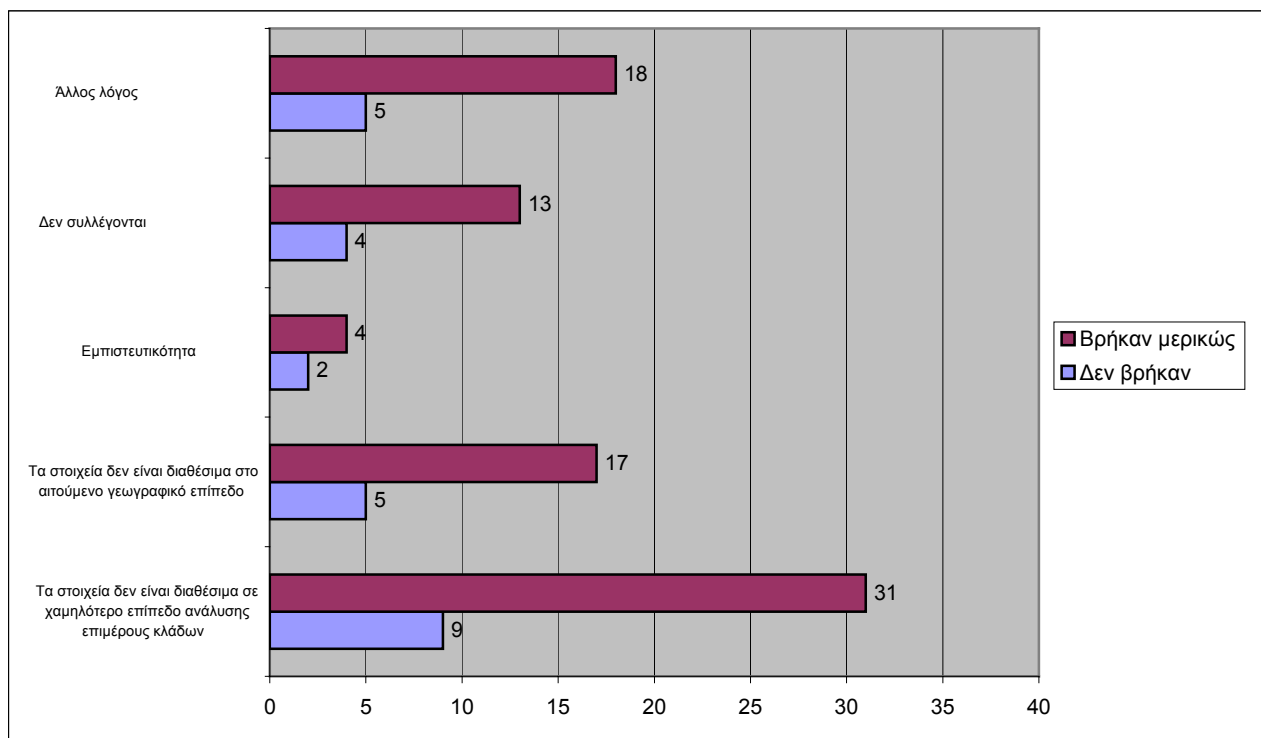
Πίνακας 5α. Κατανομή των χρηστών ανάλογα με τον αν βρήκαν ή όχι τα αιτούμενα στοιχεία: 2013, 2014

	2013	2014
Σύνολο	903	1.158
Χρήστες που βρήκαν τα αιτούμενα στοιχεία	795	1.058
Χρήστες βρήκαν μερικώς τα αιτούμενα στοιχεία	83	86
Χρήστες που δεν βρήκαν τα αιτούμενα στοιχεία	25	14

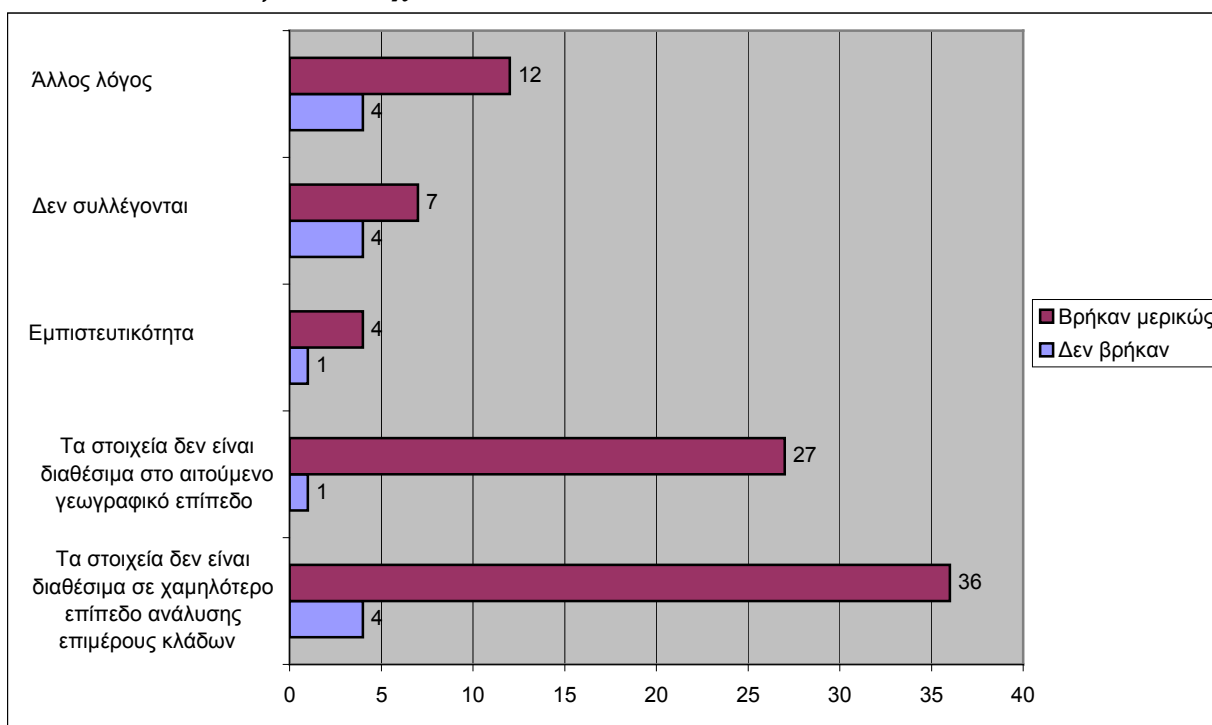
Πίνακας 5β. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα αιτούμενα στοιχεία: 2013, 2014

Λόγος	2013			2014		
	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς
Σύνολο	108	25	83	100	14	86
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα σε χαμηλότερο επίπεδο ανάλυσης επιμέρους κλάδων	40	9	31	40	4	36
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο αιτούμενο γεωγραφικό επίπεδο	22	5	17	28	1	27
Εμπιστευτικότητα	6	2	4	5	1	4
Δεν συλλέγονται	17	4	13	11	4	7
Άλλος λόγος	23	5	18	16	4	12

Γράφημα 7. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα αιτούμενα στοιχεία: 2013



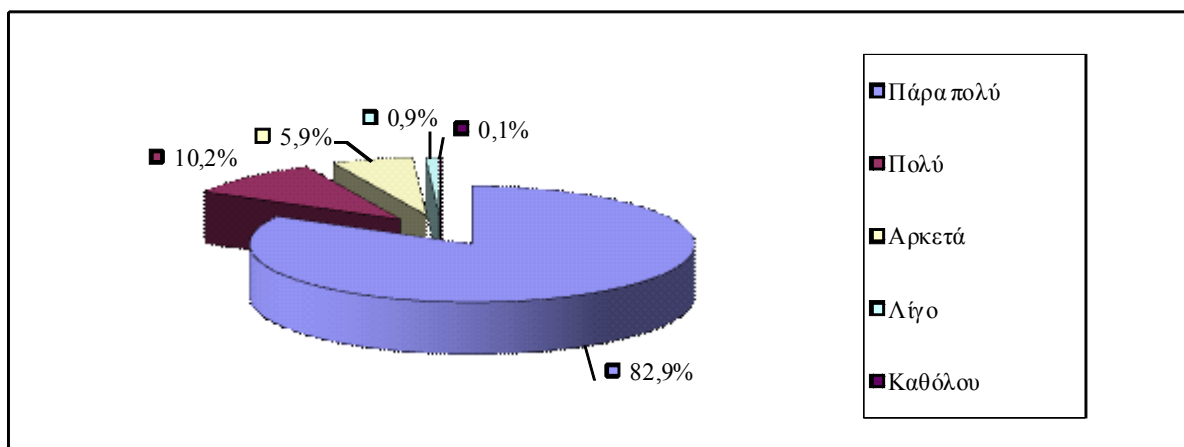
Γράφημα 8. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα αιτούμενα στοιχεία: 2014



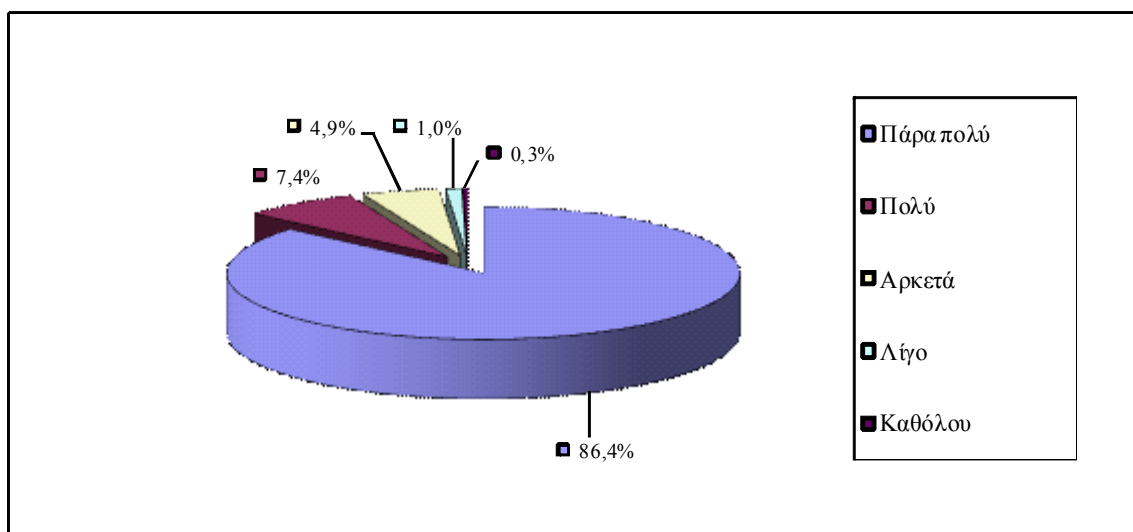
Πίνακας 6. Ικανοποίηση χρηστών σε σχέση με τον χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους (ερώτηση 8)

Βαθμός ικανοποίησης	2013		2014	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
Πάρα πολύ	749	82,9	1.000	86,4
Πολύ	92	10,2	86	7,4
Αρκετά	53	5,9	57	4,9
Λίγο	8	0,9	12	1,0
Καθόλου	1	0,1	3	0,3
Σύνολο	903	100,0	1.158	100,0

Γράφημα 9. Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης χρηστών σε σχέση με το χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους, 2013



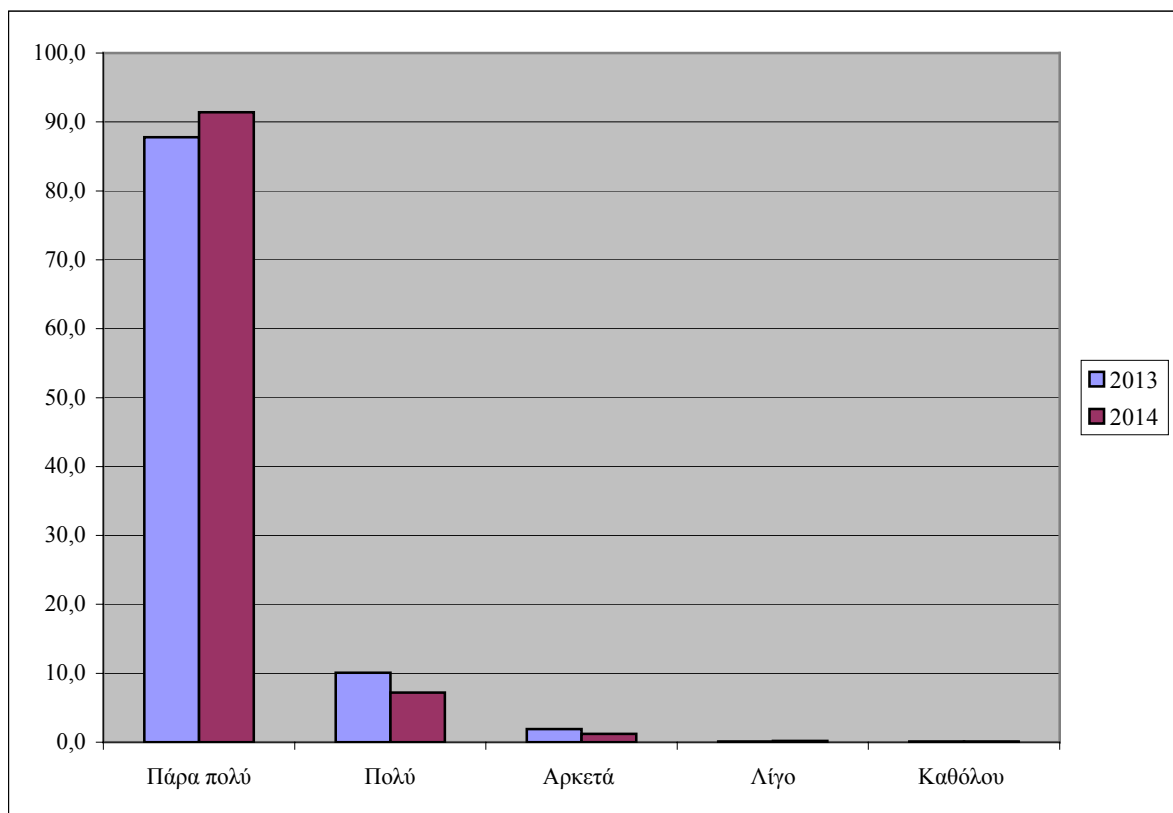
Γράφημα 10. Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης χρηστών σε σχέση με το χρόνο απόκρισης στο αίτημά τους, 2014



Πίνακας 7. Ικανοποίηση χρηστών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το προσωπικό (ερώτηση 9)

Βαθμός ικανοποίησης	2013		2014	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
Πάρα πολύ	793	87,8	1.058	91,4
Πολύ	91	10,1	83	7,2
Αρκετά	17	1,9	14	1,2
Λίγο	1	0,1	2	0,2
Καθόλου	1	0,1	1	0,1
Σύνολο	903	100,0	1.158	100,0

Γράφημα 11. Ποσοστιαία (%) κατανομή της ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το προσωπικό: 2013, 2014



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.
- Πίνακες σε μορφή xls στην ιστοσελίδα, ώστε να είναι πιο φιλικό για τον 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.)
- Κλπ.



Τα στοιχεία προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για στατιστικούς σκοπούς

ΔΕΛΤΙΟ ΧΡΗΣΤΗ

Η ΕΛ.ΣΤΑΤ. στην προσπάθειά της να διερευνήσει τα βασικά χαρακτηριστικά των χρηστών της στατιστικής πληροφορίας και να καταγράψει τις ανάγκες πληροφόρησης, σας παρακαλεί να συμπληρώσετε αυτό το δελτίο.

1) Ονοματεπώνυμο :	
2) Στοιχεία Επικοινωνίας :	Οδός Αριθμός..... Ταχ.Κωδ Περιοχή E-mail Τηλέφωνο	
3) Φύλο :	Άρρεν <input type="checkbox"/> (1)	Θήλυ <input type="checkbox"/> (2)
4) Υπηκοότητα :	Ελληνική <input type="checkbox"/> (1)	Χώρα της ΕΕ <input type="checkbox"/> (2) Άλλη <input type="checkbox"/> (3)
5) Κατηγορία χρήστη :	Φοιτητής <input type="checkbox"/> (1) Καθηγητής / Ερευνητής <input type="checkbox"/> (2) Επιχείρηση <input type="checkbox"/> (3) Ιδιώτης <input type="checkbox"/> (4)	Δημόσια Υπηρεσία <input type="checkbox"/> (5) Τύπος και άλλα ΜΜΕ <input type="checkbox"/> (6) Διεθνής οργανισμός <input type="checkbox"/> (7) Άλλη <input type="checkbox"/> (8)
6) Κατηγορία αιτήματος :	Αγορά Εργασίας <input type="checkbox"/> (1) Βιομηχανία – Παραγωγή <input type="checkbox"/> (2) Γεωργία -Κτηνοτροφία – Αλιεία <input type="checkbox"/> (3) Δείκτες τιμών <input type="checkbox"/> (4) Δημόσια οικονομικά <input type="checkbox"/> (5) Δικαιοσύνη <input type="checkbox"/> (6) Εθνικοί λογαριασμοί <input type="checkbox"/> (7) Εκπαίδευση <input type="checkbox"/> (8) Εξωτερικό εμπόριο <input type="checkbox"/> (9) Επιστήμη και τεχνολογία <input type="checkbox"/> (10)	Μεταφορές <input type="checkbox"/> (11) Μητρώο επιχειρήσεων <input type="checkbox"/> (12) Οικοδόμηση – Κατασκευές <input type="checkbox"/> (13) Περιβάλλον και ενέργεια <input type="checkbox"/> (14) Πληθυσμός <input type="checkbox"/> (15) Εισόδημα-Συνθήκες διαβίωσης <input type="checkbox"/> (16) Τουρισμός <input type="checkbox"/> (17) Υγεία – Πρόνοια <input type="checkbox"/> (18) Άλλη (παρακαλούμε προσδιορίστε) <input type="checkbox"/> (19)
7) Βρήκατε την πληροφορία που επιθυμούσατε ;	Ναι <input type="checkbox"/> (1) Όχι <input type="checkbox"/> (2) Μερικώς <input type="checkbox"/> (3)	
α) Αν ναι, σε ποια μορφή πήρατε την πληροφορία ;	Έντυπη <input type="checkbox"/> (1) Ηλεκτρονική <input type="checkbox"/> (2)	
β) Αν όχι ή μερικώς, ο λόγος οφείλεται στο ότι τα ζητούμενα στοιχεία :	Δεν υπάρχουν σε μεγαλύτερη ανάλυση επιμέρους κλάδων <input type="checkbox"/> (1) Είναι Εμπιστευτικά <input type="checkbox"/> (3) Δεν υπάρχουν στο ζητούμενο γεωγραφικό επίπεδο <input type="checkbox"/> (2) Δε συλλέγονται <input type="checkbox"/> (4) Άλλος λόγος <input type="checkbox"/> (5)	
8) Σε ποια μορφή θα προτιμούσατε να είναι διαθέσιμη η πληροφορία ;	Έντυπη <input type="checkbox"/> (1) Ηλεκτρονική <input type="checkbox"/> (2)	
9) Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά σας ;	Πάρα πολύ <input type="checkbox"/> (1) Πολύ <input type="checkbox"/> (2) Αρκετά <input type="checkbox"/> (3) Λίγο <input type="checkbox"/> (4) Καθόλου <input type="checkbox"/> (5) ΔΓ/ΔΑ <input type="checkbox"/> (5)	
10) Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού ;	Πάρα πολύ <input type="checkbox"/> (1) Πολύ <input type="checkbox"/> (2) Αρκετά <input type="checkbox"/> (3) Λίγο <input type="checkbox"/> (4) Καθόλου <input type="checkbox"/> (5) ΔΓ/ΔΑ <input type="checkbox"/> (5)	
11) Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας :	

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο, καθώς μ' αυτό τον τρόπο μας δίνετε σημαντικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και μας προσφέρετε πολύτιμη βοήθεια στη βελτίωση των υπηρεσιών που βρίσκονται στη διάθεση των χρηστών των στατιστικών στοιχείων μας.