



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
2016

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, 2016

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 εκπληρώνει τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει.

Τα Τμήματα Παροχής Στατιστικής Πληροφόρησης, Βιβλιοθήκης και Χαρτογραφίας, παρουσιάζουν στις ακόλουθες σελίδες ετήσια στοιχεία για τον αριθμό των χρηστών, σε συνδυασμό και με άλλες παραμέτρους, όπως το ποσοστό ανταπόκρισης στα αιτήματα των χρηστών, το είδος των στοιχείων που ζητήθηκαν, καθώς και τον τρόπο διάχυσης των στατιστικών πληροφοριών. Οι προαναφερθείσες πληροφορίες, για το έτος 2016, συλλέγονται μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου που συμπληρώνεται από τους χρήστες στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://www.statistics.gr/el/users-feedback>. Σημειώνεται ότι για το έτος 2015 η συλλογή έγινε από τα ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια (Δελτίο Χρήστη) που επίσης συμπληρώσαν οι χρήστες (αντίγραφο του Δελτίου Χρήστη του έτους 2015 ακολουθεί στο τέλος της Έκθεσης). Η συμπλήρωση τόσο του Δελτίου Χρήστη, όσο και του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου είναι προαιρετική και απευθύνεται σε όλους τους χρήστες.

Σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών

Ο σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών είναι:

- η δημιουργία ενός μηχανισμού που θα συμβάλει στον προγραμματισμό των εργασιών των προαναφερθέντων Τμημάτων και θα βελτιώσει τις παρεχόμενες από αυτά υπηρεσίες προς το κοινό,
- η πλήρης αξιοποίηση των συλλεγόμενων στοιχείων, όπως για παράδειγμα αυτών που αφορούν στο είδος των ζητούμενων δεδομένων, με σκοπό την ανάλυση, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, της «αγοράς» της στατιστικής πληροφορίας.

Η έρευνα συλλέγει πληροφορίες που καλύπτουν τέσσερις βασικούς τομείς:

- την κατηγορία των χρηστών και τα χαρακτηριστικά τους,
- το είδος των ζητούμενων στατιστικών στοιχείων,
- τον τρόπο διάχυσης των στατιστικών στοιχείων,
- τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες που τους παρασχέθηκαν.

Το έτος 2016, συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά συνολικά μόλις 619⁽¹⁾ ερωτηματολόγια από τους 4.764 χρήστες που ζήτησαν πληροφορίες, ενώ το 2015 συμπλήρωσαν το σχετικό Δελτίο Χρήστη 1.058 χρήστες από τους 4.347 που είχαν ζητήσει πληροφορίες.

Προκειμένου να δημιουργηθεί μια πληρέστερη εικόνα για το είδος των χρηστών που ζητούν πληροφορίες, αυτοί διακρίνονται στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο του έτους 2016 σε 11 βασικές κατηγορίες: 1) φοιτητές, 2) ακαδημαϊκοί / ερευνητές, 3) εμπορικές επιχειρήσεις, 4) ιδιώτες, 5) δημόσιες υπηρεσίες, 6) Τύπος και άλλα μέσα μαζικής ενημέρωσης, 7) διεθνείς οργανισμοί και 8) υπηρεσίες της ΕΕ 9) πολιτική παράταξη 10) εθνική στατιστική υπηρεσία 11) άλλοι χρήστες.

Τα στατιστικά στοιχεία διακρίνονται σε 19 θεματικές ενότητες (κατηγορίες):

1) αγορά εργασίας, 2) βιομηχανία - παραγωγή, 3) γεωργία - κτηνοτροφία - αλιεία, 4) δείκτες τιμών, 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) συνθήκες διαβίωσης, 17) τουρισμός, 18) υγεία - κοινωνική πρόνοια και 19) άλλη κατηγορία.

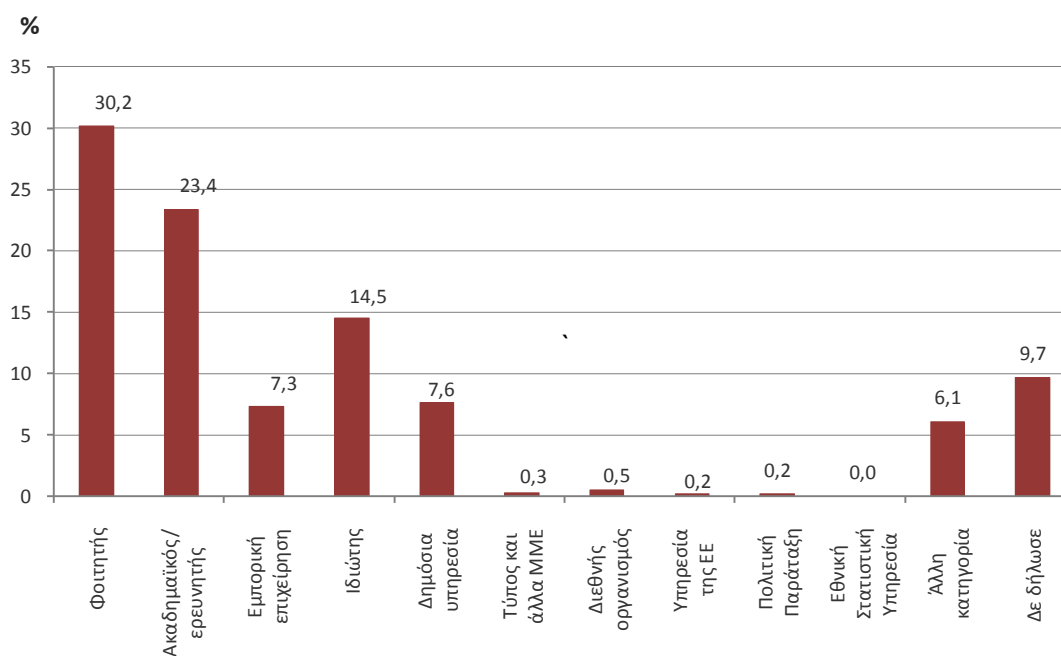
Στην παρούσα Έκθεση, παρουσιάζονται συνοπτικά, με τη μορφή πινάκων και γραφημάτων, τα πιο ενδιαφέροντα ευρήματα της Έρευνας, τα οποία αναφέρονται στη δωδεκάμηνη περίοδο Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2016.

(1) Η μείωση του αριθμού των χρηστών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο για το έτος 2016, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, οφείλεται ενδεχομένως στον ηλεκτρονικό τρόπο συμπλήρωσής του.

Πίνακας 1. Κατανομή των χρηστών, κατά φύλο και κατηγορία, 2016

Φύλο, κατηγορία χρήστη	2016	
	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	619	100,0
Άρρενες	347	56,1
Θήλεις	272	43,9
Φοιτητής	187	30,2
Ακαδημαϊκός/Ερευνητής	145	23,4
Εμπορική επιχείρηση	45	7,3
Ιδιώτης	90	14,5
Δημόσια υπηρεσία	47	7,6
Τύπος και άλλα ΜΜΕ	2	0,3
Διεθνής οργανισμός	3	0,5
Υπηρεσία της ΕΕ	1	0,2
Πολιτική Παράταξη	1	0,2
Εθνική Στατιστική Υπηρεσία	0	0,0
Άλλη κατηγορία	38	6,1
Δε δήλωσε	60	9,7

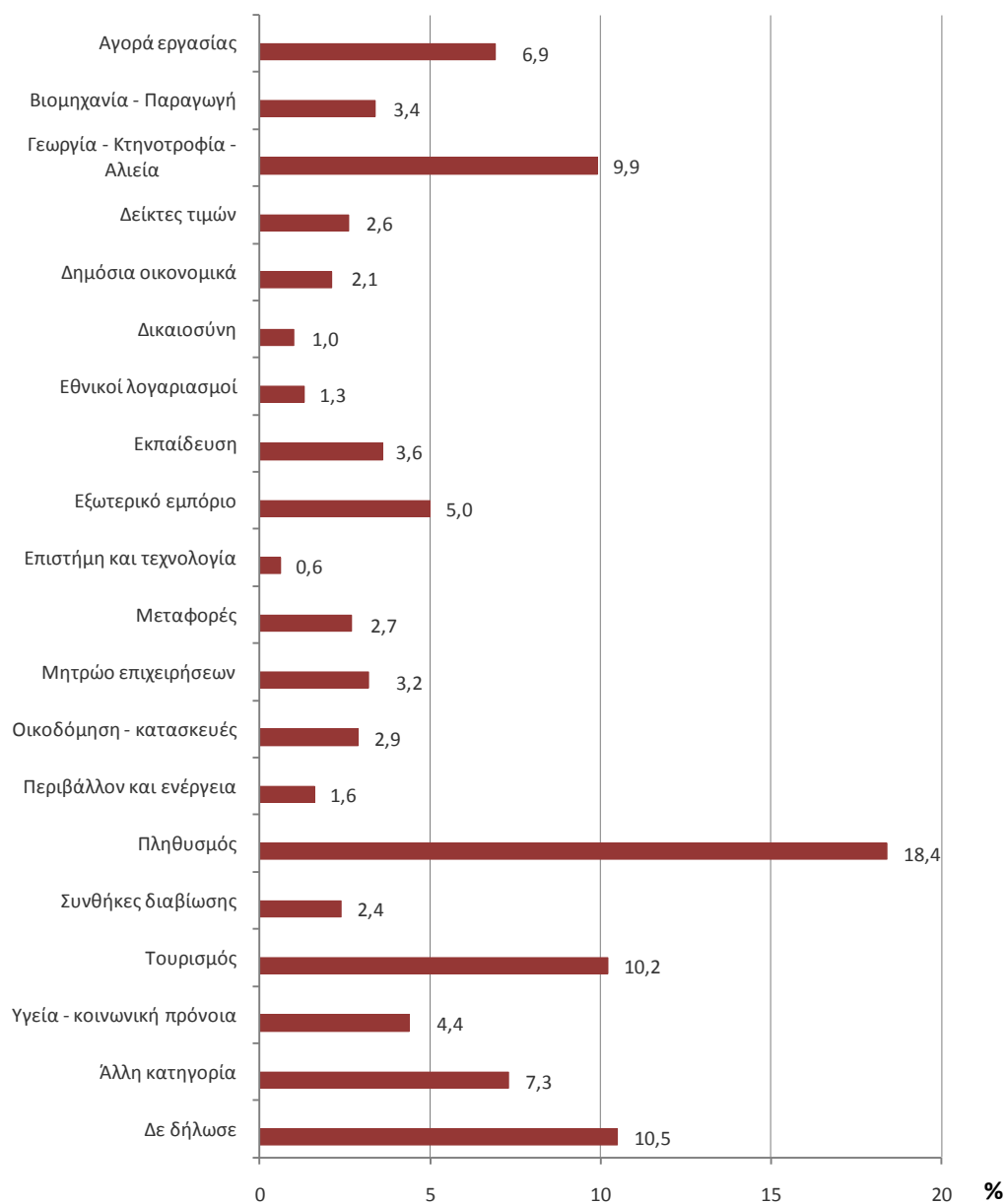
Γράφημα 1. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία, 2016



Πίνακας 2. Κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2016

Κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων	2016	
	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο χρηστών	619	100,0
Αγορά εργασίας	43	6,9
Βιομηχανία - παραγωγή	21	3,4
Γεωργία - κτηνοτροφία - αλιεία	61	9,9
Δείκτες τιμών	16	2,6
Δημόσια οικονομικά	13	2,1
Δικαιοσύνη	6	1,0
Εθνικοί λογαριασμοί	8	1,3
Εκπαίδευση	22	3,6
Εξωτερικό εμπόριο	31	5,0
Επιστήμη και τεχνολογία	4	0,6
Μεταφορές	17	2,7
Μητρώο επιχειρήσεων	20	3,2
Οικοδόμηση - κατασκευές	18	2,9
Περιβάλλον και ενέργεια	10	1,6
Πληθυσμός	114	18,4
Συνθήκες διαβίωσης	15	2,4
Τουρισμός	63	10,2
Υγεία - κοινωνική πρόνοια	27	4,4
Άλλη κατηγορία	45	7,3
Δε δήλωσε	65	10,5

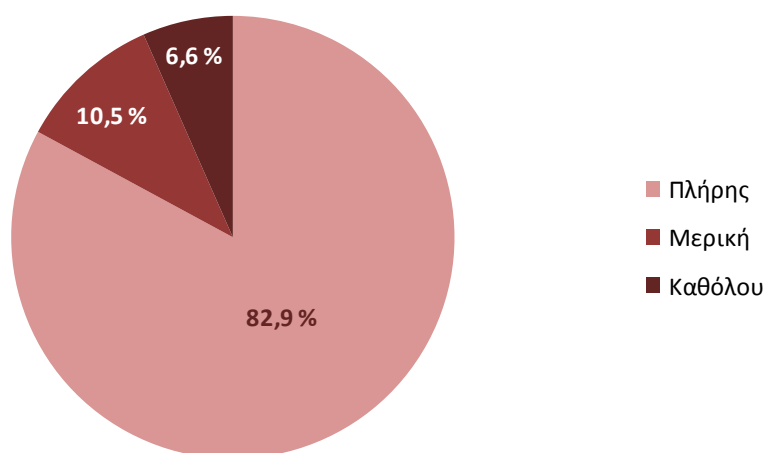
Γράφημα 2. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2016



Πίνακας 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών, 2016

Βαθμός ικανοποίησης	2016	
	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	619	100,0
Πλήρης	513	82,9
Μερική	65	10,5
Καθόλου	41	6,6

Γράφημα 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών 2016

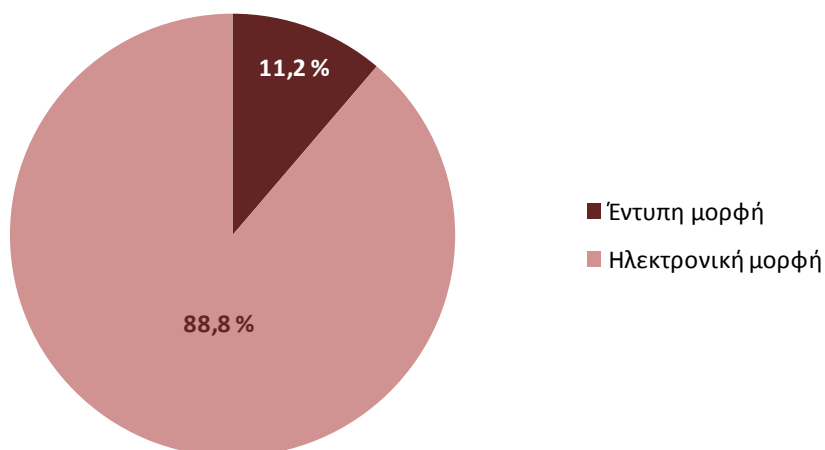


Πίνακας 4. Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας, 2016

Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας	Χρήστες
	2016
Σύνολο χρηστών	619
<i>Από τους οποίους, βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία</i>	578
Έντυπη μορφή	65
Ηλεκτρονική μορφή	513

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

Γράφημα 4. Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας, 2016



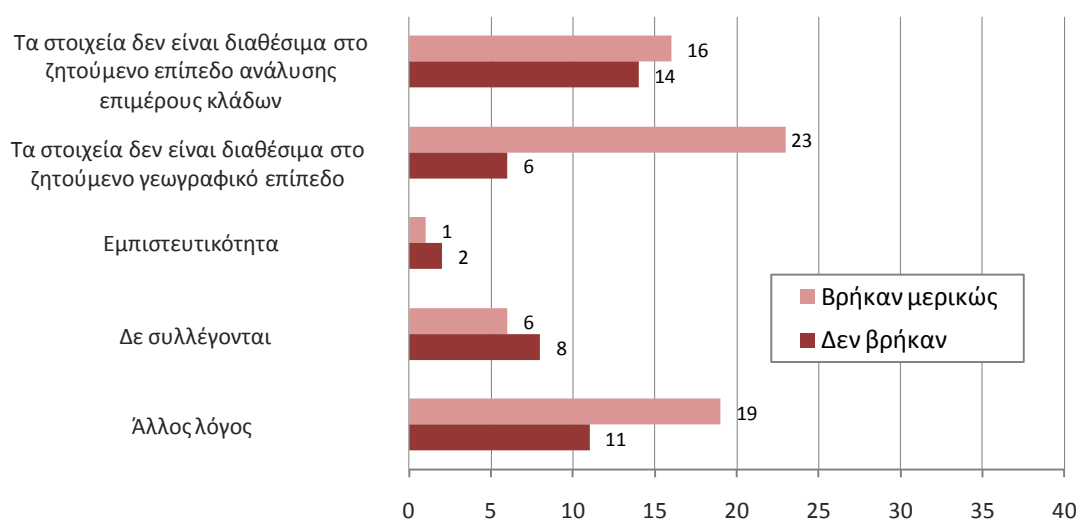
Πίνακας 5α. Κατανομή των χρηστών ανάλογα με τον αν βρήκαν ή όχι τα ζητούμενα στοιχεία, 2016

	2016
Σύνολο χρηστών	619
Χρήστες που βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	513
Χρήστες που βρήκαν μερικώς τα ζητούμενα στοιχεία	65
Χρήστες που δεν βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	41

Πίνακας 5β. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2016

Λόγοι	2016		
	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς
Σύνολο	106	41	65
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο επίπεδο ανάλυσης επιμέρους κλάδων	30	14	16
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο γεωγραφικό επίπεδο	29	6	23
Εμπιστευτικότητα	3	2	1
Δε συλλέγονται	14	8	6
Άλλος λόγος	30	11	19

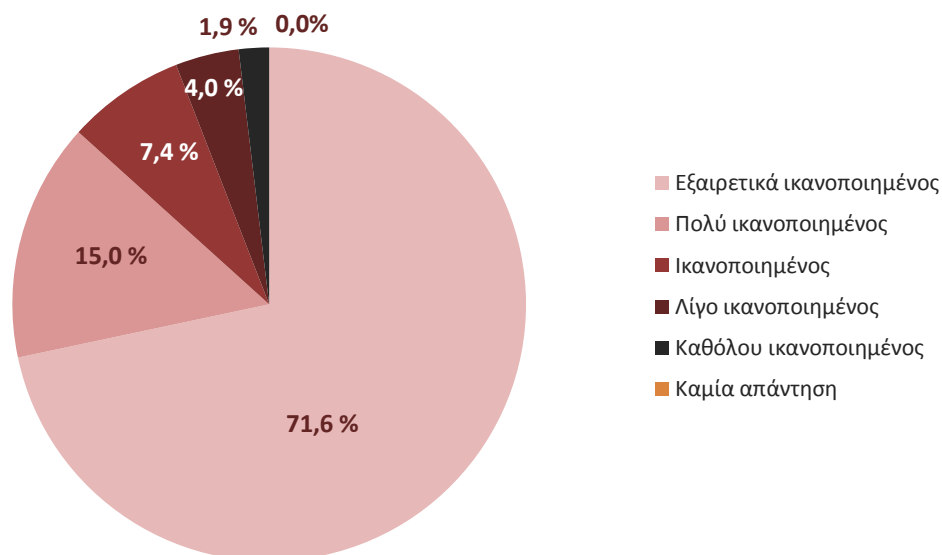
Γράφημα 5. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2016



Πίνακας 6. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2016

Βαθμός ικανοποίησης	2016	
	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	619	100,0
Εξαιρετικά ικανοποιημένος	443	71,6
Πολύ ικανοποιημένος	93	15,0
Ικανοποιημένος	46	7,4
Λίγο ικανοποιημένος	25	4,0
Καθόλου ικανοποιημένος	12	1,9
Καμία απάντηση	0	–

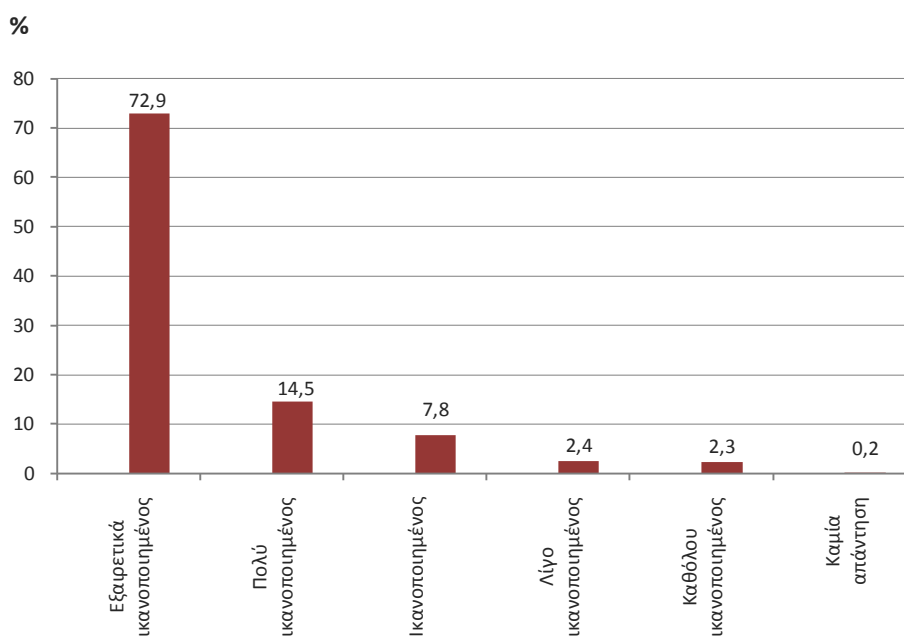
Γράφημα 6. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με το χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2016



Πίνακας 7. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το επίπεδο εξυπηρέτησης, 2016

Βαθμός ικανοποίησης	2016	
	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	619	100,0
Εξαιρετικά ικανοποιημένος	451	72,9
Πολύ ικανοποιημένος	90	14,5
Ικανοποιημένος	48	7,8
Λίγο ικανοποιημένος	15	2,4
Καθόλου ικανοποιημένος	14	2,3
Καμία απάντηση	1	0,2

Γράφημα 7. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από το επίπεδο εξυπηρέτησης, 2016



Προτάσεις των χρηστών

Μετά από ποσοτική ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι χρήστες στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, αλλά και βάσει των σχολίων που οι ίδιοι διατύπωσαν, καταρτίστηκε ο ακόλουθος κατάλογος προτάσεων:

- Παροχή στατιστικών στοιχείων ερευνών σε χαμηλότερο γεωγραφικό επίπεδο.
- Τα στοιχεία του Πρωτογενούς Τομέα να υπάρχουν αναρτημένα στον διαδικτυακό τόπο σε μεγαλύτερη ανάλυση.
- Ενημέρωση των χρηστών μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος για όποιες τροποποιήσεις γίνονται σε στοιχεία που λαμβάνουν σε τακτική βάση.
- Μείωση του χρόνου παραγωγής των στατιστικών στοιχείων.
- Ανάρτηση χρονοσειρών ερευνών στον διαδικτυακό τόπο για περισσότερα της δεκαετίας χρόνια.
- Επικαιροποίηση των στατιστικών στοιχείων των ερευνών (ανάγκη εύρεσης πρόσφατων στοιχείων).
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία σχετικά με την πράσινη επιχειρηματικότητα.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία για νέους τομείς της οικονομίας, τα οποία να προσαρμόζονται στις τρέχουσες οικονομικές συγκυρίες.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία για εναλλακτικές μορφές τουρισμού (αγροτουρισμός, θρησκευτικός τουρισμός, συνεδριακός και επιχειρηματικός τουρισμός κ.ά.).
- Ανάγκη για παραγωγή οικονομικών στοιχείων για τα δημόσια και ιδιωτικά ΙΕΚ.
- Ανάγκη ανάρτησης στον διαδικτυακό τόπο στοιχείων που αφορούν στον τομέα Στατιστικών Εκπαίδευσης, σε χαμηλότερο γεωγραφικό επίπεδο.
- Ανάγκη ανάρτησης στην ιστοσελίδα αναλυτικότερων δεδομένων Απογραφής Πληθυσμού - Κατοικιών για την επόμενη Απογραφή Πληθυσμού - Κατοικιών του έτους 2021.
- Παροχή της δυνατότητας να «χτίζει» ο χρήστης tailor made πίνακες excel με τα διαθέσιμα στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων στοιχεία.
- Σχεδιασμός έρευνας που να αφορά στην επιλογή τρόπου ταφής του θανόντα και κυρίως στην επιλογή της καύσης ως τρόπου ταφής.
- Σχεδιασμός έρευνας παρακολούθησης της σεισμικής δραστηριότητας στη Χώρα.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων ερευνών από την ΕΛΣΤΑΤ.



Ημερομηνία.....

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 :	ΟδόςΑριθμός..... 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) <input type="checkbox"/> (5)	Δημόσια οικονομικά <input type="checkbox"/> (6)
	Δικαιοσύνη <input type="checkbox"/> (7)	Εθνικοί λογαριασμοί <input type="checkbox"/> (8)	Εκπαίδευση <input type="checkbox"/> (9)	Εξωτερικό εμπόριο <input type="checkbox"/> (10)	Επιστήμη και τεχνολογία <input type="checkbox"/> (11)
					Μεταφορές <input type="checkbox"/> (12)
					Μητρώο επιχειρήσεων <input type="checkbox"/> (13)
					Οικοδόμηση – Κατασκευές <input type="checkbox"/> (14)
					Περιβάλλον και ενέργεια <input type="checkbox"/> (15)
					Πληθυσμός <input type="checkbox"/> (16)
					Εισόδημα-Συνθήκες διαβίωσης <input type="checkbox"/> (17)
					Τουρισμός <input type="checkbox"/> (18)
					Υγεία – Πρόνοια <input type="checkbox"/> (19)
					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)	Δεν υπάρχουν στο ζητούμενο γεωγραφικό επίπεδο <input type="checkbox"/> (2)	Άλλος λόγος <input type="checkbox"/> (3)	Είναι Εμπιστευτικά <input type="checkbox"/> (3)	Δε συλλέγονται <input type="checkbox"/> (4)
					<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.