



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
2017

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, 2018

Εισαγωγή

Αποστολή της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ) είναι η ανάπτυξη, παραγωγή και διάχυση επίσημων στατιστικών της Χώρας, καθώς και η διασφάλιση και διαρκής βελτίωση της ποιότητας των στατιστικών του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ). 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 2017, συλλέχθηκαν με τη χρήση του «Δελτίου Χρήστη», το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα έκθεση. Το ερωτηματολόγιο αυτό απευθύνεται σε όλους τους χρήστες και η συμπλήρωσή του είναι προαιρετική.

Το ανωτέρω ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από χρήστες, με τους ακόλουθους τρόπους: α) μέσω του διαδικτύου, στον ακόλουθο σύνδεσμο: <http://www.statistics.gr/el/users-feedback>, β) ηλεκτρονικά, κατόπιν διαβίβασης από την ΕΛΣΤΑΤ του ερωτηματολογίου στον χρήστη με ηλεκτρονικό μήνυμα, με την εκάστοτε παροχή των αιτούμενων στοιχείων και γ) ιδιοχειρώς, κατά την επίσκεψη των χρηστών στο Τμήμα Βιβλιοθήκης.

Σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών

Ο σκοπός της Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών είναι:

- η βελτίωση της ποιότητας του παραγόμενου στατιστικού προϊόντος της ΕΛΣΤΑΤ και των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών, ειδικότερα των υπηρεσιών των προαναφερθέντων Τμημάτων,
- η πλήρης αξιοποίηση των συλλεγόμενων δεδομένων, όπως για παράδειγμα αυτών που αφορούν στο είδος των ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 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 2017 συμπληρώθηκαν συνολικά 970 Δελτία Χρήστη από τους 4.049⁽¹⁾ χρήστες που ζήτησαν πληροφορίες ενώ το 2016 συμπλήρωσαν το ανωτέρω Δελτίο Χρήστη 619 χρήστες από τους 4.764⁽¹⁾ που είχαν ζητήσει πληροφορίες.

Προκειμένου να δημιουργηθεί μια πληρέστερη εικόνα για την κατηγορία των χρηστών που ζητούν πληροφορίες, αυτοί διακρίνονται στο Δελτίο Χρήστη σε 8 βασικές κατηγορίες: 1) Φοιτητής, 2) Καθηγητής / Ερευνητής, 3) Επιχείρηση, 4) Ιδιώτης, 5) Δημόσια Υπηρεσία, 6) Τύπος και άλλα ΜΜΕ, 7) Διεθνής οργανισμός 8) Άλλη.

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) Εισόδημα -Συνθήκες διαβίωσης, 17) Τουρισμός, 18) Υγεία - Πρόνοια και 19) Άλλη.

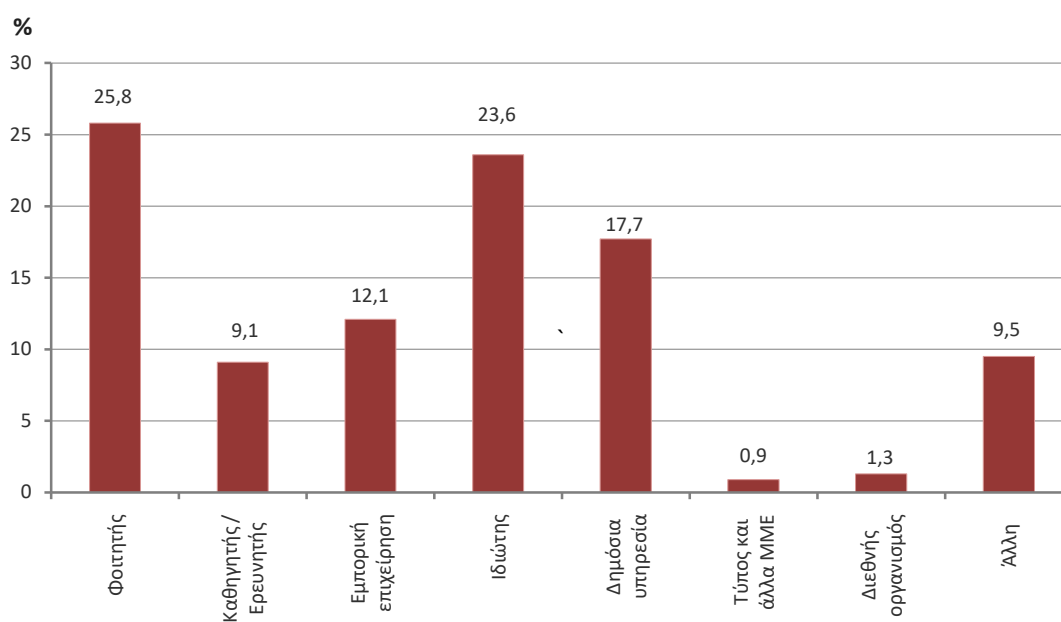
Στην παρούσα Έκθεση, παρουσιάζονται συνοπτικά, με τη μορφή πινάκων και γραφημάτων, τα πιο ενδιαφέροντα ευρήματα της Έρευνας, τα οποία αναφέρονται στη δωδεκάμηνη περίοδο Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2017.

(1) Στους εν λόγω χρήστες έχουν προσμετρηθεί και οι τακτικοί χρήστες που απευθύνονται απευθείας στο Τμήμα Εξωτερικού Εμπορίου της Διεύθυνσης Στατιστικών Τομέα Εμπορίου και Υπηρεσιών για παροχή στατιστικών στοιχείων.

Πίνακας 1. Κατανομή των χρηστών, κατά φύλο και κατηγορία, 2017

Φύλο, κατηγορία χρήστη	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	970	100,0
Άρρενες	546	56,3
Θήλειες	424	43,7
Κατηγορία χρήστη		
Φοιτητής	250	25,8
Καθηγητής / Ερευνητής	88	9,1
Εμπορική επιχείρηση	117	12,1
Ιδιώτης	229	23,6
Δημόσια υπηρεσία	172	17,7
Τύπος και άλλα ΜΜΕ	9	0,9
Διεθνής οργανισμός	13	1,3
Άλλη	92	9,5

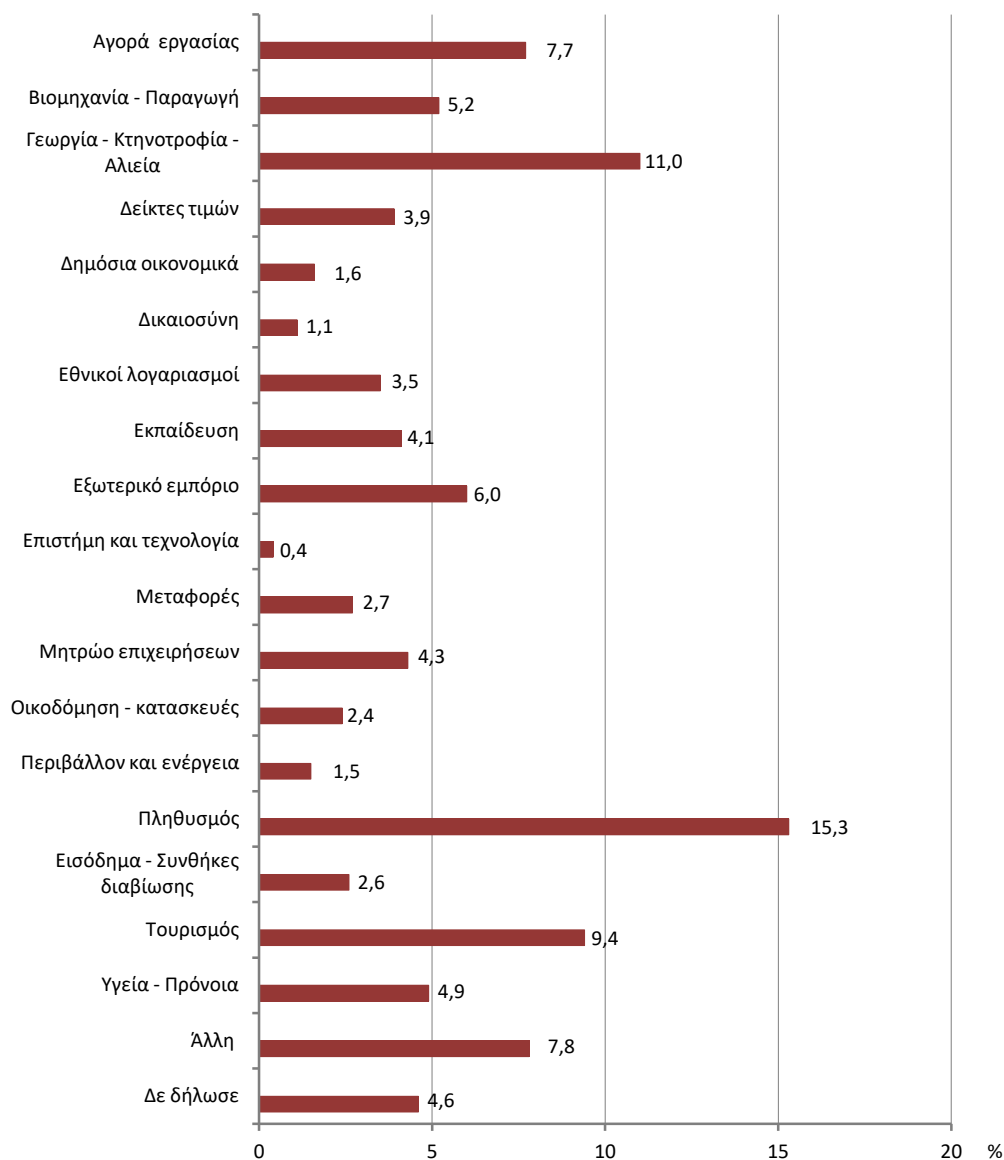
Γράφημα 1. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία, 2017



Πίνακας 2. Κατανομή των αιτημάτων των χρηστών κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2017

Κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων	Αιτήματα	Ποσοστό %
Σύνολο αιτημάτων	1.110	100,0
Αγορά εργασίας	85	7,7
Βιομηχανία - Παραγωγή	58	5,2
Γεωργία - Κτηνοτροφία - Αλιεία	122	11,0
Δείκτες τιμών	43	3,9
Δημόσια οικονομικά	18	1,6
Δικαιοσύνη	12	1,1
Εθνικοί λογαριασμοί	39	3,5
Εκπαίδευση	45	4,1
Εξωτερικό εμπόριο	66	6,0
Επιστήμη και τεχνολογία	5	0,4
Μεταφορές	30	2,7
Μητρώο επιχειρήσεων	48	4,3
Οικοδόμηση - Κατασκευές	27	2,4
Περιβάλλον και ενέργεια	17	1,5
Πληθυσμός	170	15,3
Εισόδημα - Συνθήκες διαβίωσης	29	2,6
Τουρισμός	104	9,4
Υγεία - Πρόνοια	54	4,9
Άλλη	87	7,8
Δε δήλωσε	51	4,6

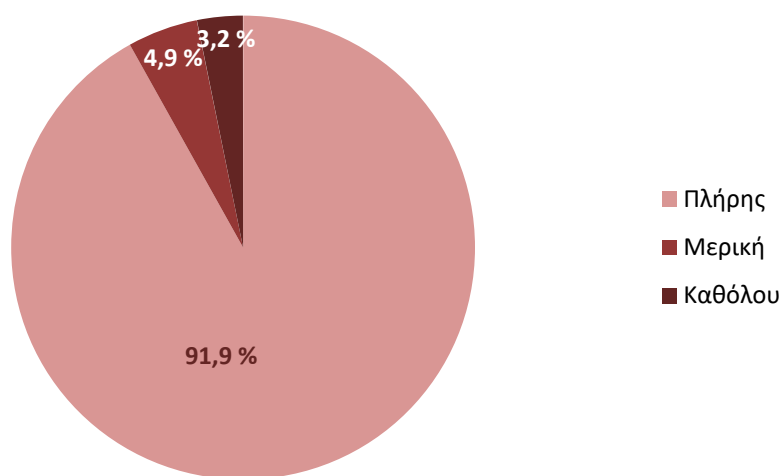
Γράφημα 2. Ποσοστιαία (%)κατανομή των αιτημάτων χρηστών κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2017



Πίνακας 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών, 2017

Βαθμός ικανοποίησης	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	970	100,0
Πλήρης	891	91,9
Μερική	48	4,9
Καθόλου	31	3,2

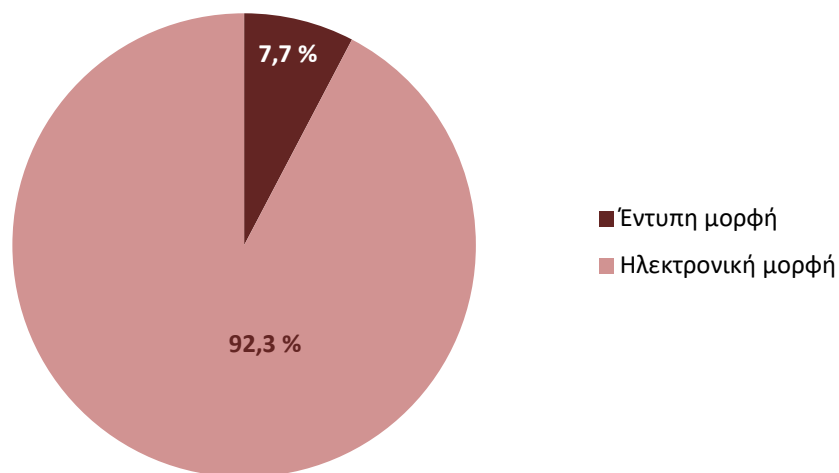
Γράφημα 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών, 2017



Πίνακας 4. Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας, 2017

Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας	Χρήστες
Σύνολο χρηστών	970
<i>Από τους οποίους, βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία</i>	<i>939</i>
Σε έντυπη μορφή	72
Σε ηλεκτρονική μορφή	867

Γράφημα 4. Ποσοστιαία (%) κατανομή του τρόπου διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας, 2017



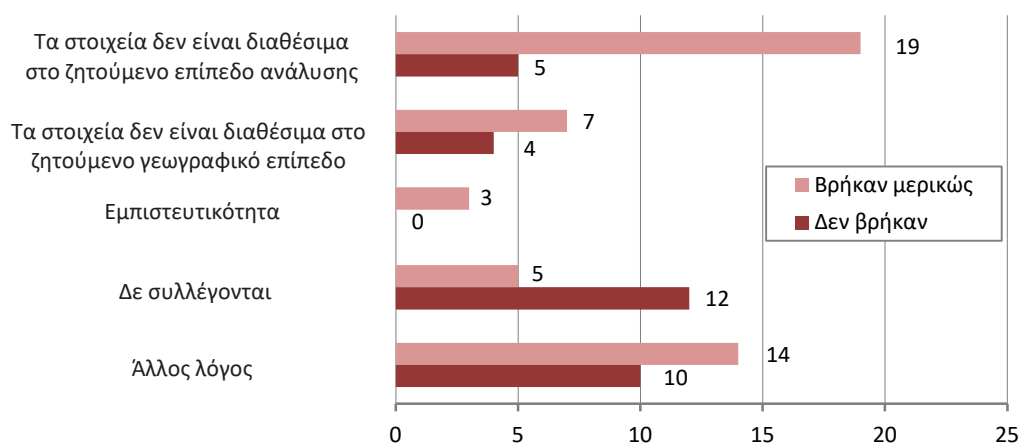
Πίνακας 5α. Κατανομή των χρηστών ανάλογα με τον αν βρήκαν ή όχι τα ζητούμενα στοιχεία, 2017

	Χρήστες
Σύνολο χρηστών	970
Χρήστες που βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	891
Χρήστες που βρήκαν μερικώς τα ζητούμενα στοιχεία	48
Χρήστες που δεν βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	31

Πίνακας 5β. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2017

Λόγοι	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς
Σύνολο	79	31	48
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο επίπεδο ανάλυσης επιμέρους κλάδων	24	5	19
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο γεωγραφικό επίπεδο	11	4	7
Εμπιστευτικότητα	3	0	3
Δε συλλέγονται	17	12	5
Άλλος λόγος	24	10	14

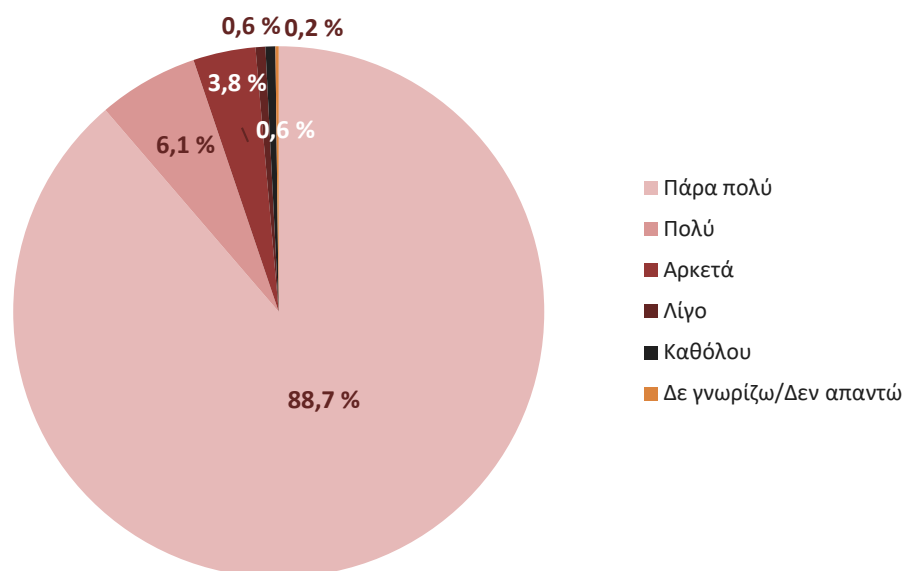
Γράφημα 5. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2017



Πίνακας 6. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2017

Βαθμός ικανοποίησης	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	970	100,0
Πάρα πολύ	860	88,7
Πολύ	59	6,1
Αρκετά	37	3,8
Λίγο	6	0,6
Καθόλου	6	0,6
Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ	2	0,2

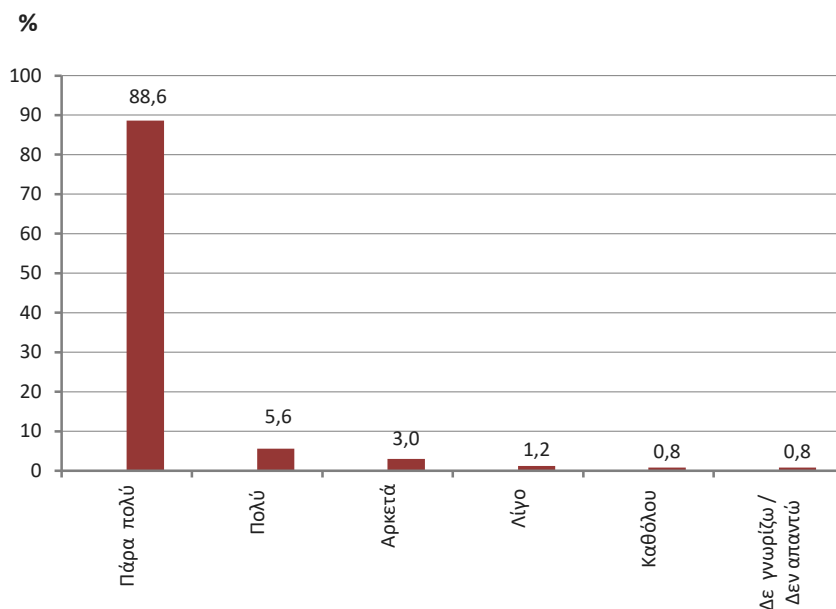
Γράφημα 6. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με το χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2017



Πίνακας 7. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από το επίπεδο εξυπηρέτησης, 2017

Βαθμός ικανοποίησης	Χρήστες	Ποσοστό %
Σύνολο	970	100,0
Πάρα πολύ	859	88,6
Πολύ	54	5,6
Αρκετά	29	3,0
Λίγο	12	1,2
Καθόλου	8	0,8
Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ	8	0,8

Γράφημα 7. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από το επίπεδο εξυπηρέτησης, 2017



Προτάσεις των χρηστών

Μετά από ποσοτική ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν κατά το έτος 2017 οι χρήστες αλλά και βάσει των σχολίων που οι ίδιοι έχουν διατυπώσει σε προηγούμενες έρευνες ικανοποίησης χρηστών, 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.
- Ανάγκη παροχής στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις πυρκαγιές.
- Ανάγκη για στατιστικά στοιχεία που αφορούν στα αδέσποτα και κατοικίδια ζώα.
- 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 :	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 -Κτηνοτομία – 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"/> (5)	Είναι Εμπιστευτικά <input type="checkbox"/> (3)	Δε συλλέγονται <input type="checkbox"/> (4)												
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.