



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ**



**ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ**  
**2015**

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 και Βιβλιοθήκης, 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 ανταπόκρισης 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 συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου είναι προαιρετική και απευθύνεται σε όλους τους χρήστες.

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

## **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 2015, συμπληρώθηκαν συνολικά μόλις 1.058 δελτία από τους 4.347 χρήστες που ζήτησαν πληροφορίες, ενώ το 2014 συμπλήρωσαν το σχετικό δελτίο 1.158 χρήστες από τους 4.942 που είχαν ζητήσει πληροφορίες.

Το Δελτίο Χρήστη έτους 2015 ήταν ίδιο με αυτό του 2014 αλλά και με τα Δελτία που είχαν χρησιμοποιηθεί τα προηγούμενα χρόνια, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο τη συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της Έρευνας διαχρονικά. Αντίγραφο του Δελτίου Χρήστη ακολουθεί στο τέλος της παρούσας Έκθεσης.

Προκειμένου να δημιουργηθεί μια πληρέστερη εικόνα για το είδος των χρηστών που ζητούν πληροφορίες, αυτοί διακρίνονται στο Δελτίο Χρήστη σε 8 βασικές κατηγορίες: 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 19 θεματικές ενότητες (κατηγορίες):

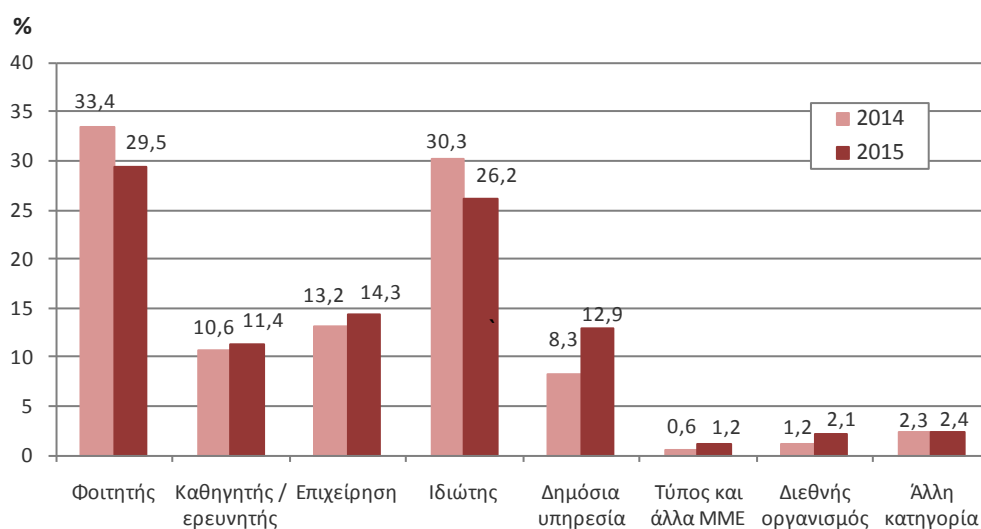
1) αγορά εργασίας, 2) βιομηχανία - παραγωγή, 3) γεωργία - κτηνοτροφία - αλιεία, 4) δείκτες τιμών, 5) δημόσια οικονομικά, 6) δικαιοσύνη, 7) εθνικοί λογαριασμοί, 8) εκπαίδευση, 9) εξωτερικό εμπόριο, 10) επιστήμη και τεχνολογία, 11) μεταφορές, 12) μητρώο επιχειρήσεων, 13) οικοδόμηση - κατασκευές, 14) περιβάλλον και ενέργεια, 15) πληθυσμός, 16) εισόδημα - συνθήκες διαβίωσης, 17) τουρισμός, 18) υγεία - κοινωνική 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 των ετών 2014 και 2015.

**Πίνακας 1. Κατανομή των χρηστών, κατά φύλο και κατηγορία, 2014 και 2015**

Φύλο, κατηγορία χρήστη	2014		2015	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
<b>Σύνολο</b>	<b>1.158</b>	<b>100,0</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0</b>
Άρρενες	661	57,1	564	53,3
Θήλειες	497	42,9	494	46,7
Φοιτητής	387	33,4	312	29,5
Καθηγητής/Ερευνητής	123	10,6	121	11,4
Επιχείρηση	153	13,2	151	14,3
Ιδιώτης	351	30,3	277	26,2
Δημόσια υπηρεσία	96	8,3	137	12,9
Τύπος και άλλα ΜΜΕ	7	0,6	13	1,2
Διεθνής οργανισμός	14	1,2	22	2,1
Άλλη κατηγορία	27	2,3	25	2,4

**Γράφημα 1. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία, 2014 και 2015**

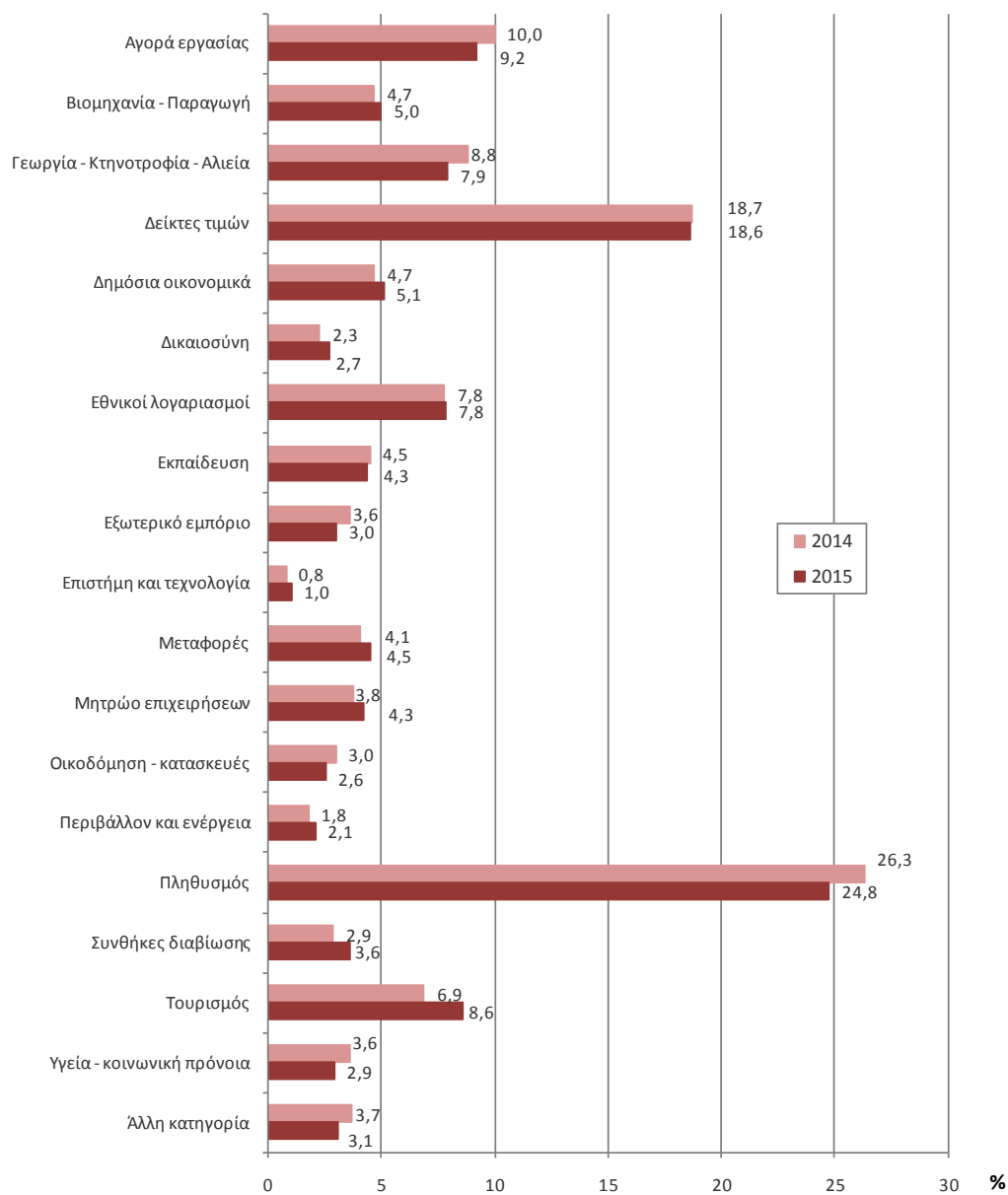


**Πίνακας 2. Κατανομή των αιτημάτων κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2014 και 2015**

Κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων	2014		2015	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
<b>Σύνολο χρηστών</b>	<b>1.158</b>		<b>1.058</b>	
<b>Σύνολο αιτημάτων</b>	<b>1.414</b>		<b>1.283</b>	
Αγορά εργασίας	116	10,0	97	9,2
Βιομηχανία - παραγωγή	54	4,7	53	5,0
Γεωργία - κτηνοτροφία - αλιεία	102	8,8	84	7,9
Δείκτες τιμών	217	18,7	197	18,6
Δημόσια οικονομικά	55	4,8	54	5,1
Δικαιοσύνη	27	2,3	29	2,7
Εθνικοί λογαριασμοί	90	7,8	83	7,8
Εκπαίδευση	52	4,5	46	4,3
Εξωτερικό εμπόριο	42	3,6	32	3,0
Επιστήμη και τεχνολογία	9	0,8	11	1,0
Μεταφορές	47	4,1	48	4,5
Μητρώο επιχειρήσεων	44	3,8	45	4,3
Οικοδόμηση - κατασκευές	35	3,0	27	2,6
Περιβάλλον και ενέργεια	21	1,8	22	2,1
Πληθυσμός	304	26,3	262	24,8
Συνθήκες διαβίωσης	34	2,9	38	3,6
Τουρισμός	80	6,9	91	8,6
Υγεία - κοινωνική πρόνοια	42	3,6	31	2,9
Άλλη κατηγορία	43	3,7	33	3,1

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.

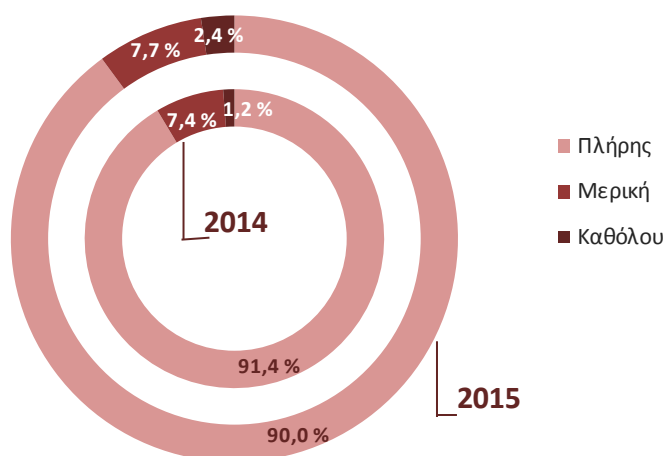
**Γράφημα 2. Ποσοστιαία (%) κατανομή των χρηστών κατά κατηγορία ζητούμενων στατιστικών στοιχείων, 2014 και 2015**



**Πίνακας 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών, 2014 και 2015**

Βαθμός ικανοποίησης	2014		2015	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
<b>Σύνολο</b>	<b>1.158</b>	<b>100,0</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0</b>
Πλήρης	1.058	91,4	952	90,0
Μερική	86	7,4	81	7,7
Καθόλου	14	1,2	25	2,4

**Γράφημα 3. Βαθμός ικανοποίησης των αιτημάτων των χρηστών, 2014 και 2015**

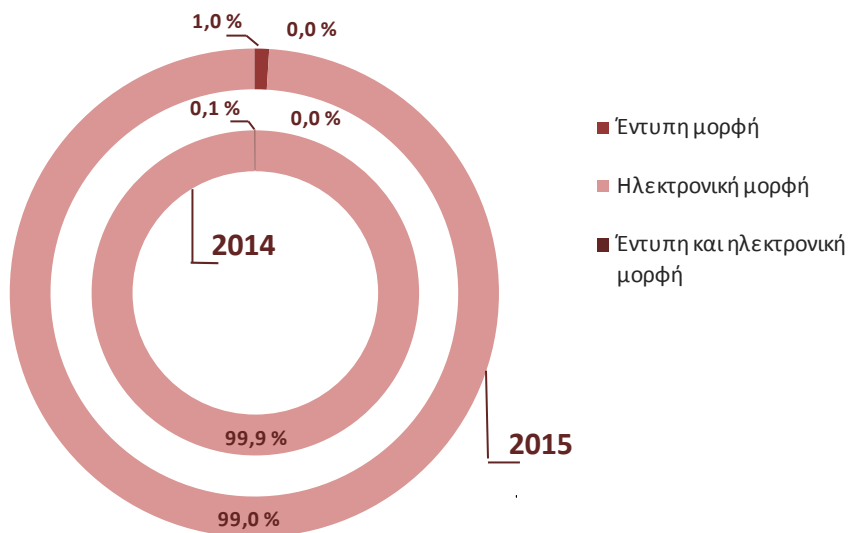


**Πίνακας 4. Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας, 2014 και 2015**

Τρόπος διάχυσης της στατιστικής πληροφορίας	Χρήστες	
	2014	2015
<b>Σύνολο χρηστών</b>	<b>1.158</b>	<b>1.058</b>
<i>Από τους οποίους, βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία</i>	<i>1.144</i>	<i>1.033</i>
Έντυπη μορφή	0	10
Ηλεκτρονική μορφή (e-mail, CD, DVD, USB)	1.143	1.023
Και οι δύο μορφές	1	0

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, 2014**





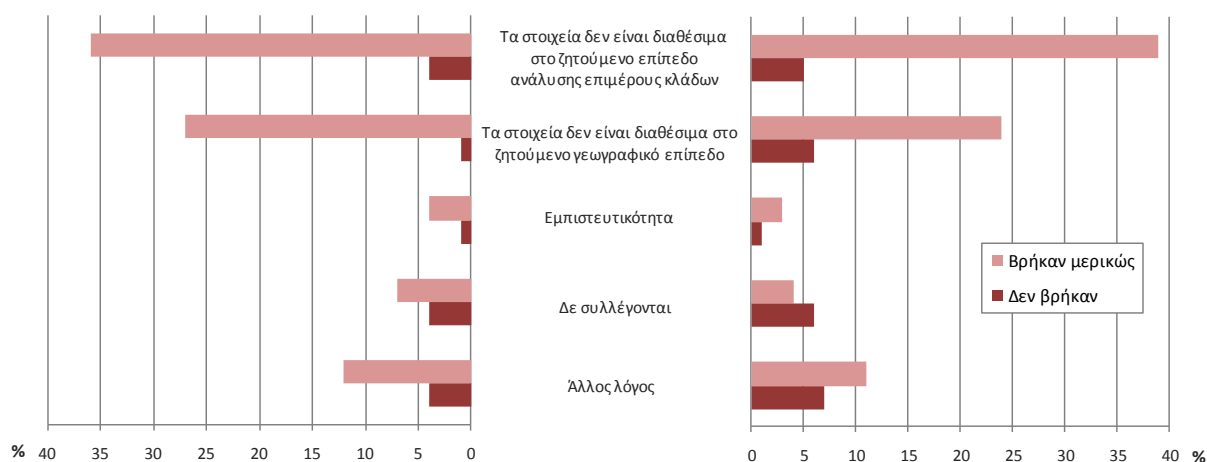
**Πίνακας 5α. Κατανομή των χρηστών ανάλογα με τον αν βρήκαν ή όχι τα ζητούμενα στοιχεία, 2014 και 2015**

	2014	2015
<b>Σύνολο χρηστών</b>	<b>1.158</b>	<b>1.058</b>
Χρήστες που βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	1.058	952
Χρήστες που βρήκαν μερικώς τα ζητούμενα στοιχεία	86	81
Χρήστες που δεν βρήκαν τα ζητούμενα στοιχεία	14	25

**Πίνακας 5β. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2014 και 2015**

Λόγοι	2014			2015		
	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς	Σύνολο	Δεν βρήκαν	Βρήκαν μερικώς
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>106</b>	<b>25</b>	<b>81</b>
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο επίπεδο ανάλυσης επιμέρους κλάδων	40	4	36	44	5	39
Τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στο ζητούμενο γεωγραφικό επίπεδο	28	1	27	30	6	24
Εμπιστευτικότητα	5	1	4	4	1	3
Δε συλλέγονται	11	4	7	10	6	4
Άλλος λόγος	16	4	12	18	7	11

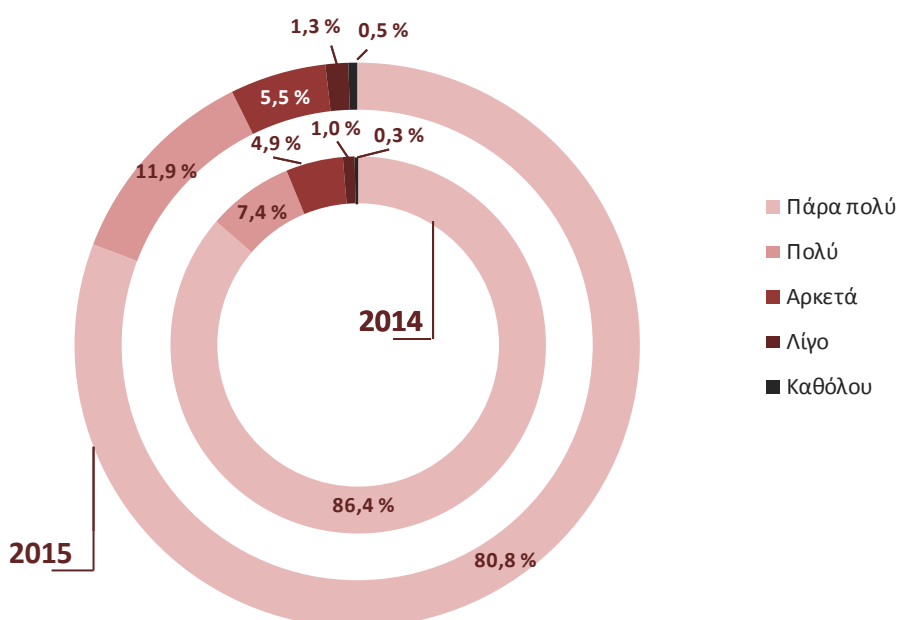
**Γράφημα 5. Λόγοι εξαιτίας των οποίων οι χρήστες βρήκαν μερικώς ή δεν βρήκαν καθόλου τα ζητούμενα στοιχεία, 2014 και 2015**



**Πίνακας 6. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2014 και 2015**

Βαθμός ικανοποίησης	2014		2015	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
<b>Σύνολο</b>	<b>1.158</b>	<b>100,0</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0</b>
Πάρα πολύ	1.000	86,4	855	80,8
Πολύ	86	7,4	126	11,9
Αρκετά	57	4,9	58	5,5
Λίγο	12	1,0	14	1,3
Καθόλου	3	0,3	5	0,5

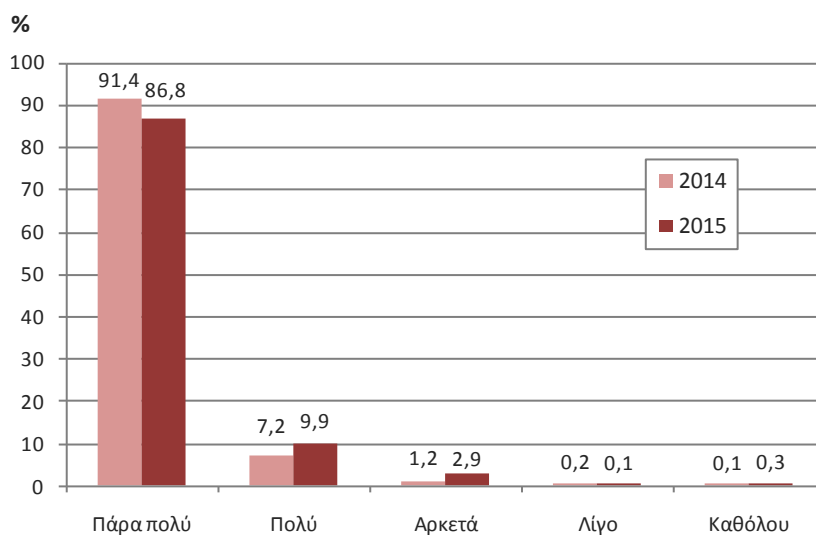
**Γράφημα 6. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών σε σχέση με το χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά τους, 2014 και 2015**



**Πίνακας 7. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την εξυπηρέτηση του προσωπικού, 2014 και 2015**

Βαθμός ικανοποίησης	2014		2015	
	Χρήστες	Ποσοστό %	Χρήστες	Ποσοστό %
<b>Σύνολο</b>	<b>1.158</b>	<b>100,0</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0</b>
Πάρα πολύ	1.058	91,4	918	86,8
Πολύ	83	7,2	105	9,9
Αρκετά	14	1,2	31	2,9
Λίγο	2	0,2	1	0,1
Καθόλου	1	0,1	3	0,3

**Γράφημα 7. Ποσοστιαία (%) κατανομή του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από την εξυπηρέτηση του προσωπικού, 2014 και 2015**



## Προτάσεις των χρηστών

Μετά από ποσοτική ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι χρήστες στα ερωτήματα του Δελτίου Χρήστη, 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 στο portal 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 στο portal για περισσότερα της δεκαετίας χρόνια.
- Συχνότερη 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 στην ιστοσελίδα 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.



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.

<b>1) Ονοματεπώνυμο :</b>	.....																		
<b>2) Στοιχεία Επικοινωνίας :</b>	Οδός .....Αριθμός..... Ταχ.Κωδ..... Περιοχή ..... E-mail ..... Τηλέφωνο .....																		
<b>3) Φύλο :</b>	Άρρεν <input type="checkbox"/> (1)	Θήλυ <input type="checkbox"/> (2)																	
<b>4) Υπηκοότητα :</b>	Ελληνική <input type="checkbox"/> (1)	Χώρα της ΕΕ <input type="checkbox"/> (2)	Άλλη <input type="checkbox"/> (3)																
<b>5) Κατηγορία χρήστη :</b>	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)														
<b>6) Κατηγορία αιτήματος :</b>	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)
<b>7) Βρήκατε την πληροφορία που επιθυμούσατε ;</b>	Ναι <input type="checkbox"/> (1)		Όχι <input type="checkbox"/> (2)		Μερικώς <input type="checkbox"/> (3)														
<b>α) Αν ναι, σε ποια μορφή πήρατε την πληροφορία ;</b>	Έντυπη <input type="checkbox"/> (1)		Ηλεκτρονική <input type="checkbox"/> (2)																
<b>β) Αν όχι ή μερικώς, ο λόγος οφείλεται στο ότι τα ζητούμενα στοιχεία :</b>	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)														
<b>8) Σε ποια μορφή θα προτιμούσατε να είναι διαθέσιμη η πληροφορία ;</b>	Έντυπη <input type="checkbox"/> (1)		Ηλεκτρονική <input type="checkbox"/> (2)																
<b>9) Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρόνο ανταπόκρισης στο αίτημά σας ;</b>	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)													
<b>10) Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού ;</b>	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)													
<b>11) Προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας :</b>	..... ..... .....																		

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.