



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ
2015**

ΜΑΙΟΣ 2016

Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών 2015

Σκοπός της έκθεσης αυτής είναι η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης χρηστών 2015. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2015 με τη συμμετοχή 108 ατόμων. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου στον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

- ❖ Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν άνδρες με ποσοστό 67,6%, μειωμένο από την έρευνα του 2014 (74,0%). Τα πρόσωπα της ηλικιακής ομάδας 30-39 ετών είχαν το πιο υψηλό ποσοστό συμμετοχής με 38,0%, όπως και στο 2014 (37,6%).
- ❖ Οι τέσσερις πρώτες κατηγορίες χρηστών στις οποίες δήλωσαν ότι ανήκουν οι συμμετέχοντες είναι: Ιδιώτης 22,2%, Δημόσια Υπηρεσία 22,2%, Ερευνητής/ Σύμβουλος 17,6% και Εμπορική Επιχείρηση 13,9%. Τα ποσοστά και η σειρά για τις τέσσερις πρώτες κατηγορίες είναι σχεδόν η ίδια με αυτή του 2014 με εξαίρεση την κατηγορία Εμπορική Επιχείρηση που σημείωσε μείωση και από την τρίτη θέση πέρασε στην τέταρτη.
- ❖ Οι εγγεγραμμένοι χρήστες ήταν το 79,6% από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα, σημαντικά αυξημένο από το 69,0% που ήταν το 2014.
- ❖ Το 16,7% των συμμετεχόντων απάντησε ότι επισκέπτεται τον ιστότοπο τουλάχιστο μια φορά την ημέρα ενώ το 31,5% τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα. Τα ποσοστά αυτά είναι μικρότερα σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα του 2014 όπου το 19,4% δήλωσε ότι επισκέπτεται τον ιστότοπο τουλάχιστο μια φορά την ημέρα και το 38,8% τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα.

ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- ❖ Τα πιο δημοφιλή στατιστικά υποθέματα είναι: Κυριότεροι Οικονομικοί Δείκτες (55,6%), Πληθυσμός και Ανεργία (53,7%). Το λιγότερο ενδιαφέρον έχουν τα υποθέματα: Έγκλημα (12,0%), Περιβάλλον και Γεωργία (19,4%). Σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα του 2014 παρατηρείται αλλαγή στα ενδιαφέροντα αφού ενώ στην πρώτη θέση ήταν πάλι Κυριότεροι Οικονομικοί Δείκτες (54,9%) στη δεύτερη θέση των προτιμήσεων ήταν Δημόσια Οικονομικά (49,0%) και στην τρίτη Εθνικοί Λογαριασμοί (47,1%).
- ❖ Από τα προϊόντα της Στατιστικής Υπηρεσίας η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών χρησιμοποιεί τους Πίνακες Στατιστικών Δεδομένων (Κυριότερα Στοιχεία, ιστότοπος της Στατιστικής Υπηρεσίας) με ποσοστό 78,7%, αλλά μειωμένο σε σχέση με το 2014 (87,3%). Ακολουθούν οι Εκδόσεις (ιστότοπος της Στατιστικής Υπηρεσίας) με ποσοστό 52,8%, το ίδιο σχεδόν με το 2014 (52,9%). Σημαντική αύξηση παρατηρήθηκε στις Ανακοινώσεις (στον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας) από 42,2% το 2014 σε 50,9%.
- ❖ Ο κυριότερος σκοπός για τον οποίο χρησιμοποιούνται οι επίσημες στατιστικές αφορά τους Ερευνητικούς σκοπούς (51,9%) και ακλουθεί, η Ανάλυση της αγοράς (45,4%). Σε σχέση με την προηγούμενη έρευνα δεν υπάρχει διαφοροποίηση ως προς τον κυριότερο σκοπό όπου τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 54,9% και 40,2%. Να σημειωθεί ότι για πρώτη φορά δόθηκε και η επιλογή «Για γενική ενημέρωση» που συγκέντρωσε 41,7%.
- ❖ Το 68,5% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι οι επίσημες στατιστικές είναι πολύ σημαντικές για αυτούς, μειωμένο από το αντίστοιχο ποσοστό της έρευνας του 2014 (75,5%).

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

- ❖ Οι χρήστες αναγνωρίζουν την υψηλή ποιότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων αφού σημαντικό ποσοστό (36,1%) την αξιολογεί ως «Πολύ καλή» και μαζί με το ποσοστό αυτών που την αξιολογούν ως «Καλή» (47,2%) φθάνει στο 83,3%, σχεδόν το ίδιο με αυτό της έρευνας του 2014 (83,6%).
- ❖ Το 64,8% των χρηστών αξιολόγησαν την επικαιρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων «Πολύ καλή» ή «Καλή» και από αυτό φαίνεται ότι η διάσταση αυτή της ποιότητας χρειάζεται βελτίωση.
- ❖ Τρεις στους τέσσερις χρήστες (75,0%) αξιολόγησαν την πληρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων τουλάχιστον ως «Καλή».
- ❖ Η βελτίωση στην ποιότητα των Μεθοδολογικών Πληροφοριών σε σχέση με τον περασμένο χρόνο αναγνωρίστηκε από το 25% των χρηστών ενώ πέραν των μισών (51,9%) αξιολόγησαν ότι παρέμεινε η ίδια.
- ❖ Η καλύτερη αξιολόγηση (από «Καλή» μέχρι «Πολύ καλή») για την ποιότητα επιλεγμένων στατιστικών/ δεικτών (Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο έρευνας/ ερώτηση 15), σημειώθηκε στο Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (64,8%) και στην Ανεργία από την έρευνα εργατικού δυναμικού (63,8%). Τα μικρότερα ποσοστά είχαν ο Δείκτης Όγκου Κύκλου Εργασιών Λιανικού Εμπορίου και ο Δείκτης Παραγωγής στις Κατασκευές με 47,2%.
- ❖ Το 74,7% των χρηστών απάντησαν ότι η εξυπηρέτηση που τους προσφέρεται είναι από «Καλή» ως «Πολύ καλή», ελάχιστα μικρότερο από το αντίστοιχο ποσοστό του 2014 (77,4%). Παρατηρείται όμως σημαντική μείωση στο βαθμό ικανοποίησης από την προσφερόμενη εξυπηρέτηση αφού το ποσοστό των χρηστών που απάντησαν ότι είναι «Πολύ καλή» από 45,4% το 2014 έπεσε στο 33,6% το 2015.
- ❖ Το ποσοστό των χρηστών που εμπιστεύεται πολύ τα στοιχεία που παράγει η Στατιστική Υπηρεσία σημείωσε μείωση από 63,6% το 2014 σε 50,9% το 2015. Συνολικά όμως το ποσοστό των χρηστών που εμπιστεύεται (τείνουν να τα εμπιστευτούν ή τα εμπιστεύονται πολύ) τα στοιχεία αυξήθηκε από 89,9% σε 94,4%.

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ

- ❖ Περισσότεροι από έξι στους δέκα χρήστες (62,0%) απάντησαν ότι τα επίσημα στατιστικά και μεθοδολογικά δεδομένα παρουσιάζονται με τρόπο που είναι εύκολα κατανοητός.
- ❖ Οι χρήστες αξιολόγησαν το σχεδιασμό και την παρουσίαση του ιστότοπου της Στατιστικής Υπηρεσίας σε σχέση με τις ανάγκες τους ως «Καλό» με ποσοστό 47,2% και ως «Πολύ καλό» με μόνο 18,5%, που υποδηλεί ότι ο ιστότοπος χρήζει βελτίωσης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ 2015

Μέρος Α: Προφίλ Χρήστη

1. Ηλικία:
 - Κάτω των 20
 - 20-29
 - 30-39
 - 40-49
 - 50-59
 - 60 και άνω
2. Φύλο:
 - Άνδρας
 - Γυναίκα
3. Είστε εγγεγραμμένος χρήστης του ιστότοπου της Στατιστικής Υπηρεσίας;
 - Ναι
 - Όχι
4. Κατηγορία χρήστη:
 - Ιδιώτης
 - Φοιτητής/ Καθηγητής
 - Ερευνητής/ Σύμβουλος
 - Εμπορική επιχείρηση
 - Υπηρεσία της ΕΕ
 - Δημόσια Υπηρεσία
 - Τύπος και άλλα ΜΜΕ
 - Διεθνής Οργανισμός
 - Πολιτική Παράταξη
 - Άλλο
5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας;
 - Τουλάχιστο μια φορά την ημέρα
 - Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα
 - Τουλάχιστο μια φορά το μήνα
 - Λιγότερο από μια φορά το μήνα

Μέρος Β: Χρήση Επίσημων Στατιστικών Δεδομένων

6. Ποιες Επίσημες Στατιστικές συνήθως χρησιμοποιείτε;
{Πολλαπλή επιλογή}

Στατιστικό Θέμα / Υπόθεμα	
Εθνικοί Λογαριασμοί	
Δημόσια Οικονομικά	
Κυριότεροι Οικονομικοί Δείκτες	
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	
Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	
Πληθυσμός	
Απογραφή Πληθυσμού	
Υγεία	
Εκπαίδευση	
Συνθήκες Διαβίωσης και Κοινωνική Προστασία	
Στοιχεία κατά Φύλο	
Έγκλημα	
Απασχόληση	
Ανεργία	
Εργατικό Κόστος και Απολαβές	
Μητρώο Επιχειρήσεων	
Εξωτερικό Εμπόριο	
Γεωργία	
Βιομηχανία	
Κατασκευές	
Τουρισμός	
Μεταφορές και Επικοινωνίες	
Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο	
Άλλες Υπηρεσίες	
Ενέργεια	
Περιβάλλον	
Έρευνα και Ανάπτυξη	
Καινοτομία	
Κοινωνία της Πληροφορίας	
Γενικά	

7. Συνήθως ποια προϊόντα χρησιμοποιείτε;

{Πολλαπλή επιλογή}

- Ανακοινώσεις (στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης)
- Ανακοινώσεις (στον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας)
- Πίνακες Στατιστικών Δεδομένων (Κυριότερα Στοιχεία, ιστότοπος Στατιστικής Υπηρεσίας)
- Εκδόσεις (ιστότοπος Στατιστικής Υπηρεσίας)
- Εκδόσεις (έντυπη μορφή)
- Εξειδικευμένα/ κατά Παραγγελία στοιχεία
- Μεθοδολογικές πληροφορίες

8. Για ποιο σκοπό χρησιμοποιείτε τις επίσημες στατιστικές;

{Πολλαπλή επιλογή}

- Διαμόρφωση ή/και έλεγχο υλοποίησης πολιτικής
- Ερευνητικούς σκοπούς
- Ανάλυση της αγοράς
- Παρουσίαση σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Διάθεση στατιστικών δεδομένων σε τρίτους
- Για γενική ενημέρωση
- Άλλος

9. Πόσο σημαντικές είναι για εσάς οι επίσημες στατιστικές;

- Πολύ σημαντικές
- Σημαντικές
- Λίγο σημαντικές
- Καθόλου σημαντικές

Μέρος Γ: Ποιότητα

10. Πώς αξιολογείτε συνολικά την ποιότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή
- Δεν έχω άποψη

11. Πώς αξιολογείτε την επικαιρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή
- Δεν έχω άποψη

12. Πώς αξιολογείτε την πληρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή
- Δεν έχω άποψη

13. Εάν έχετε επιλέξει «Κακή» ή «Πολύ κακή» σε τουλάχιστο μία από τις ερωτήσεις 10/11/12, παρακαλώ εξηγήστε. [Ανοικτού τύπου]

14. Πώς αξιολογείτε την ποιότητα των Μεθοδολογικών Πληροφοριών σε σχέση με τον περασμένο χρόνο;

- Καλύτερη
- Ίδια
- Χειρότερη
- Δεν έχω άποψη

15. Πώς αξιολογείτε την ποιότητα των πιο κάτω στατιστικών;

Στατιστικές / Δείκτες	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Πολύ κακή	Δεν έχω άποψη
Ρυθμός Ανάπτυξης του Α.Ε.Π.						
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή						
Ανεργία (από Έρευνα Εργατικού Δυναμικού)						
Εγγεγραμμένοι Άνεργοι						
Δείκτης Βιομηχανικής Παραγωγής						
Άδειες Οικοδομής						
Δείκτης Παραγωγής στις Κατασκευές						
Αφίξεις Περιηγητών						
Έσοδα από τον Τουρισμό						
Εγγραφές Μηχανοκινήτων Οχημάτων						
Δείκτης Όγκου Κύκλου Εργασιών Λιανικού Εμπορίου						

16. Εάν έχετε επιλέξει «Κακή» ή «Πολύ κακή» στην ερώτηση 15, παρακαλώ εξηγήστε.
[Ανοικτού τύπου]

17. Πώς αξιολογείτε την εξυπηρέτηση που προσφέρεται στους χρήστες από την Στατιστική Υπηρεσία;

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή
- Πολύ κακή
- Δεν έχω άποψη

18. Πόσο εμπιστεύεστε τα στοιχεία που παράγει η Στατιστική Υπηρεσία;

- Τα εμπιστεύομαι πολύ
- Τείνω να τα εμπιστευτώ
- Τείνω να μην τα εμπιστευτώ
- Δεν τα εμπιστεύομαι καθόλου
- Δεν έχω άποψη

Μέρος Δ: Σχεδιασμός Ιστότοπου και Εισηγήσεις

19. Τα επίσημα στατιστικά και μεθοδολογικά δεδομένα παρουσιάζονται με τρόπο που είναι εύκολα κατανοητός για εσάς;
- Ναι
 - Μερικώς
 - Όχι
 - Δεν έχω άποψη
20. Πώς αξιολογείτε το σχεδιασμό και την παρουσίαση του ιστότοπου της Στατιστικής Υπηρεσίας σε σχέση με τις ανάγκες σας;
- Πολύ καλό
 - Καλό
 - Μέτριο
 - Κακό
 - Πολύ κακό
 - Δεν έχω άποψη
21. Έχετε οποιεσδήποτε εισηγήσεις για τη βελτίωση του σχεδιασμού και του τρόπου παρουσίασης των πληροφοριών στον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας έτσι ώστε να εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες σας; Εάν επιθυμείτε, μπορείτε να δώσετε και παραδείγματα άλλων διαδικτυακών τόπων που εσείς θεωρείτε ως βέλτιστες πρακτικές.
[Ανοικτού τύπου]
22. Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για διευκρινίσεις σε σχόλια/εισηγήσεις που δώσατε, συμπληρώστε τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου.
[Ανοικτού τύπου]