



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ 2017

ΙΟΥΝΙΟΣ 2018

Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης Χρηστών 2017

Σκοπός της έκθεσης αυτής είναι η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης χρηστών 2017 και όπου είναι δυνατό σύγκριση με τα αποτελέσματα της αντίστοιχης έρευνας του 2016. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο Οκτωβρίου 2017 - Ιανουαρίου 2018 με τη συμμετοχή 114 ατόμων. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου στον ιστότοπο της Στατιστικής Υπηρεσίας.

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ

- ❖ Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν άνδρες με ποσοστό 56,1%, σε σύγκριση με 52,2% το 2016. Τα πρόσωπα της ηλικιακής ομάδας 30-39 ετών είχαν το πιο υψηλό ποσοστό συμμετοχής με 35,1%, αυξημένο σε σχέση με το 2016 (30,4%). Σημαντική μείωση είχαν οι συμμετέχοντες της ηλικιακής ομάδας 20-29 ετών, από 17,4% το 2016 σε 11,4% το 2017.
- ❖ Οι εγγεγραμμένοι χρήστες αποτελούν το 55,3% του δείγματος, πολύ κοντά με αυτό του 2016 που ήταν 57,4%. Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των εγγεγραμμένων χρηστών και το μέγεθος του δείγματος, φαίνεται να έχουν μικρή συμμετοχή και σε συνδυασμό με το ότι οι εγγεγραμμένοι χρήστες λαμβάνουν μήνυμα για συμμετοχή στην έρευνα ικανοποίησης (όπως και ένας μικρότερος αριθμός χρηστών που δεν είναι εγγεγραμμένοι), αυτό υποδηλεί το μειωμένο τους ενδιαφέρον.
- ❖ Οι κυριότερες κατηγορίες χρηστών που συμμετείχαν στην έρευνα του 2017 ήταν οι Ιδιώτες, η Δημόσια Υπηρεσία, οι Ερευνητές/ Σύμβουλοι, οι Εμπορικές Επιχειρήσεις και ο Τύπος και άλλα ΜΜΕ (με ποσοστό 21,9%, 20,2%, 17,5%, 12,3% και 10,5% αντίστοιχα). Το 2016 οι κυριότερες κατηγορίες ήταν η Δημόσια Υπηρεσία, οι Ιδιώτες, οι Εμπορικές Επιχειρήσεις, οι Ερευνητές/ Σύμβουλοι και οι Φοιτητές/ Καθηγητές (28,7%, 17,4%, 16,5%, 15,7% και 12,2% αντίστοιχα).
- ❖ Μικρή μείωση καταγράφηκε στο δείγμα στο ποσοστό των χρηστών που επισκέπτονται τον ιστότοπο τουλάχιστο μια φορά την ημέρα, από 23,5% το 2016 σε 21,1%, ενώ μικρή αύξηση σημειώθηκε στο ποσοστό των χρηστών που επισκέπτονται τον ιστότοπο τουλάχιστο μια φορά το μήνα, από 14,8% σε 16,7%. Περίπου στα ίδια επίπεδα παρέμεινε το ποσοστό των χρηστών που επισκέπτονται τον ιστότοπο τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα (22,8% το 2017 και 22,6% το 2016) και λιγότερο από μια φορά το μήνα (39,5% το 2017 και 39,1% το 2016).
- ❖ Σύμφωνα με την έρευνα τα πιο δημοφιλή στατιστικά υποθέματα είναι: Πληθυσμός (63,2%), Απογραφή Πληθυσμού (62,3%) και Απασχόληση (61,4%). Το λιγότερο ενδιαφέρον έχουν τα υποθέματα: Περιβάλλον, Άλλες Υπηρεσίες, Έγκλημα και Γεωργία (36,0%). Επισημαίνεται ότι στην έρευνα του 2016 το πιο δημοφιλές υπόθεμα ήταν και πάλι ο Πληθυσμός με ποσοστό 58,3% και το λιγότερο δημοφιλές η Καινοτομία με 26,1%.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

- ❖ Στην αξιολόγηση της ποιότητας των επίσημων στατιστικών δεδομένων παρατηρήθηκε μείωση του ποσοστού των χρηστών που την αξιολογούν ως «Καλή» (από 47,0% το 2016 σε 38,6% το 2017) και αύξηση του ποσοστού των χρηστών που την αξιολογούν ως «Μέτρια» (από 9,6% σε 14,0%). Το ποσοστό της αξιολόγησης ως «Πολύ καλή» παρέμεινε περίπου το ίδιο (36,5% το 2016 και 37,7% το 2017), όπως και στην αξιολόγηση ως «Κακή»/ «Πολύ κακή» (2,6% το 2016 και 4,4% το 2017).
- ❖ Η επικαιρότητα παρουσίασε μείωση στο ποσοστό της θετικής αξιολόγησης, αφού το ποσοστό αυτών που την αξιολογούν από «Καλή» ως «Πολύ καλή» έφθασε στο 66,7% το 2017, από 72,1% που ήταν το 2016.

- ❖ Διαφοροποίηση σημειώθηκε στην αξιολόγηση της πληρότητας των επίσημων στατιστικών δεδομένων, με το ποσοστό των χρηστών το οποίο την αξιολογεί ως «Καλή» να μειώνεται από 52,2% το 2016 σε 45,6% το 2017, ενώ η αξιολόγηση ως «Κακή» ή «Πολύ κακή» αυξήθηκε από 3,5% σε 8,8%. Η αξιολόγηση ως «Πολύ καλή» και ως «Μέτρια» παρέμεινε στα ίδια επίπεδα, γύρω στο 25% και στο 16% αντίστοιχα.
- ❖ Την πιο υψηλή θετική αξιολόγηση («Καλή» ή «Πολύ καλή») της ποιότητας είχαν τα υποθέματα: Κυριότεροι Οικονομικοί Δείκτες με 87,9%, Εθνικοί Λογαριασμοί με 85,0% και Δείκτης Τιμών Καταναλωτή με 82,6%. Τα υψηλότερα ποσοστά αρνητικής αξιολόγησης («Κακή» και «Πολύ κακή») σημειώθηκαν στα υποθέματα: Καινοτομία με 22,9%, Μητρώο Επιχειρήσεων με 21,7% και Κοινωνία της Πληροφορίας με 21,4%. Αντίστοιχα στην έρευνα του 2016, την πιο υψηλή θετική αξιολόγηση είχαν τα υποθέματα Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (92,6%) και Μεταφορές και Επικοινωνίες (92,1%). Την πιο υψηλή αρνητική αξιολόγηση είχε το υπόθεμα Καινοτομία (10,0%).
- ❖ Οι χρήστες βλέπουν θετικά τα δελτία τύπου που άρχισαν να υιοθετούνται από την Στατιστική Υπηρεσία, αφού το 22,8% τα αξιολόγησε ως «Πολύ καλά» και το 31,6% ως «Καλά».
- ❖ Ένας στους τέσσερις χρήστες (23,7%) δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση και τις υπηρεσίες που παρέχει η Στατιστική Υπηρεσία, όσοι περίπου ήταν και το 2016 (26,1%). Οι μισοί χρήστες (50,0%) είναι ικανοποιημένοι, λιγότεροι όμως από το 2016 (58,3%). Μη ικανοποιημένοι είναι το 7,0% των χρηστών, μεγαλύτερο ποσοστό από το περσινό που ήταν 4,3%. Αυξημένο ποσοστό, 7,0%, καταγράφηκε στην επιλογή «Δεν έχω άποψη», σε σύγκριση με 0,9% το 2016.
- ❖ Η ικανοποίηση των χρηστών σε σχέση με τη συχνότητα των επισκέψεων δείχνει ότι οι χρήστες με μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είχαν υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης. Τα ποσοστά για «Πολύ ικανοποιημένος» ή «Ικανοποιημένος» ως προς τη συχνότητα των επισκέψεων ήταν: «Τουλάχιστο μια φορά την ημέρα» 91,7%, «Τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα» 84,6%, «Τουλάχιστο μια φορά το μήνα» 78,9% και «Λιγότερο από μια φορά το μήνα» 55,6%. Το ίδιο μοτίβο παρουσιάστηκε και στην έρευνα του 2016, όμως τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν διαφοροποιημένα ως εξής: 88,9%, 88,5%, 82,4% και 80,0%.
- ❖ Μείωση παρατηρήθηκε στο ποσοστό των χρηστών που τείνουν να εμπιστευτούν τα στοιχεία που παράγει η Στατιστική Υπηρεσία, από 48,7% το 2016 σε 42,1% το 2017. Αντίθετα, αύξηση παρατηρήθηκε στο ποσοστό των χρηστών που συνολικά τείνουν να μην εμπιστευτούν ή δεν εμπιστεύονται καθόλου τα στοιχεία από 1,8% σε 4,4%, όπως και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (από 1,7% σε 6,1%). Το ποσοστό αυτών που εμπιστεύονται πολύ τα στοιχεία παρέμεινε στο υψηλό 47,4% (47,8% το 2016).

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ 2017

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: Ποιότητα

6. Πώς αξιολογείτε συνολικά την ποιότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;
 - Πολύ καλή
 - Καλή
 - Μέτρια
 - Κακή
 - Πολύ κακή
 - Δεν έχω άποψη
7. Πώς αξιολογείτε την επικαιρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;
 - Πολύ καλή
 - Καλή
 - Μέτρια
 - Κακή
 - Πολύ κακή
 - Δεν έχω άποψη

8. Πώς αξιολογείτε την πληρότητα των επίσημων στατιστικών δεδομένων;

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

9. Πώς αξιολογείτε την ποιότητα των πιο κάτω στατιστικών θεμάτων;

Στατιστικό Θέμα / Υπόθεμα	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Πολύ κακή	Δεν κάνω χρήση
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						

10. Εάν έχετε επιλέξει «Κακή» ή «Πολύ κακή» στην ερώτηση 9, παρακαλώ εξηγήστε.

[Ανοικτού τύπου]

11. Πώς αξιολογείτε τα Δελτία Τύπου της Στατιστικής Υπηρεσίας;

- ☐ Πολύ καλά
- ☐ Καλά
- ☐ Μέτρια
- ☐ Κακά
- ☐ Πολύ κακά
- ☐ Δεν έχω άποψη

12. Συνολικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την πληροφόρηση και τις υπηρεσίες που παρέχει η Στατιστική Υπηρεσία;

- ☐ Πολύ ικανοποιημένος
- ☐ Ικανοποιημένος
- ☐ Ούτε ικανοποιημένος ούτε μη ικανοποιημένος
- ☐ Μη ικανοποιημένος
- ☐ Καθόλου ικανοποιημένος
- ☐ Δεν έχω άποψη

13. 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 Γ: Σχόλια και Εισηγήσεις

14. Παρακαλώ καταχωρήστε οποιεσδήποτε παρατηρήσεις / εισηγήσεις.

[Ανοικτού τύπου]

15. Ποιες στατιστικές θα θέλατε να είναι διαθέσιμες από την Στατιστική Υπηρεσία που τώρα δεν είναι;

[Ανοικτού τύπου]

16. Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για διευκρινίσεις σε σχόλια/εισηγήσεις που δώσατε, παρακαλώ συμπληρώστε τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου.

[Ανοικτού τύπου]