



EUROPEAN COMMISSION

EUROSTAT

Directorate A: Resources

Unit A2: Legal affairs; Document management

Zusammenfassung des Berichts über die Nutzerumfrage 2024

Die Aufgabe von Eurostat ist es, qualitativ hochwertige Statistiken und Daten über Europa bereitzustellen. 2024 hat Eurostat mit seiner 13. allgemeinen Umfrage zur Nutzerzufriedenheit untersucht, inwieweit es den Erwartungen der Nutzer gerecht wird. Die Umfrage war darauf ausgerichtet, mehr über die Nutzer, ihre Bedürfnisse und ihre Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und Produkten von Eurostat zu erfahren.

Nahezu alle Auskunftgebenden brachten Vertrauen in die europäischen Statistiken zum Ausdruck; die Umfrage bestätigt, dass Eurostat nach wie vor eine glaubwürdige Referenz für Statistiken und Daten zu Europa ist. Die Zufriedenheit mit den Daten und Produkten von Eurostat ist unvermindert hoch: So bewerten die meisten Auskunftgebenden europäische Statistiken als besser oder gleichwertig im Vergleich zu von anderen renommierten internationalen Organisationen veröffentlichten Statistiken. Mit der Aktualität, Vollständigkeit und Vergleichbarkeit der europäischen Statistiken sind ebenfalls die meisten Auskunftgebenden zufrieden. Zwei von drei Auskunftgebenden sind mit den Inhalten der Eurostat-Website und insbesondere mit den interaktiven Veröffentlichungen zufrieden. Drei von vier Auskunftgebenden sind mit der Nutzerunterstützung durch Eurostat zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Mehrere Auskunftgebende brachten in den Kommentarfeldern der Umfrage ihre Anerkennung und Wertschätzung für die Arbeit von Eurostat zum Ausdruck.

Mit der Umfrage wurden Antworten verschiedener Nutzergruppen eingeholt, wobei sich die kompetentesten Nutzer am zufriedensten mit den Daten und Produkten von Eurostat zeigten. In der Tat bewerten Nutzer, die europäische Statistiken gut verstehen bzw. mit ihnen vertraut sind, alle Qualitätsaspekte und die Gesamtqualität positiver als diejenigen, die sich weniger gut mit ihnen auskennen.

Anteilmäßig stammen die meisten Antworten bei der Umfrage von Nutzern, die ihre eigene Kompetenz in Bezug auf das Verständnis der Daten und Produkte von Eurostat und die Vertrautheit damit als hoch einstufen. Zwei von drei Auskunftgebenden beschreiben sich als vertraut mit den Produkten und Dienstleistungen von Eurostat und bewerten ihr eigenes Verständnis von Statistiken als gut oder sehr gut.

Die Umfrage zeigt, dass sich weniger kompetente Nutzer insgesamt in geringerem Maße zu einer eingehenden Bewertung der Daten und Produkte von Eurostat in der Lage sehen.

Diese Auskunftgebenden äußern sich tendenziell kritischer zu der Qualität des Angebots von Eurostat. So sind beispielsweise weniger als 20 % der Auskunftgebenden mit dem am schwächsten ausgeprägten Verständnis völlig damit zufrieden, wie Statistiken oder Informationen auf der Eurostat-Website aufzufinden sind, und ein Drittel von ihnen ist nicht zufrieden. Andererseits ist nahezu die Hälfte der Auskunftgebenden mit nach eigenen Angaben gutem Verständnis bzw. hoher Vertrautheit mit den europäischen Statistiken mit diesen Aspekten gänzlich zufrieden, während weniger als 10 % dieser Auskunftgebenden diesbezüglich nicht zufrieden sind. In ihren Kommentaren gaben viele unzufriedene Auskunftgebende an, dass sich Informationen auf der Eurostat-Website nur mit viel Erfahrung auf effiziente Weise finden lassen würden. Dies weist auf die Notwendigkeit hin, den Fokus weiterhin auf die statistische Kompetenz und den direkten Kontakt zu allen Nutzergruppen zu legen, damit sie die Daten und Produkte von Eurostat in vollem Umfang nutzen können. Darüber hinaus zeigt die Umfrage zur Nutzerzufriedenheit 2024, dass ein breites Spektrum an Produkten für verschiedene Nutzerprofile angeboten werden muss.

Ein paar Zahlen

- 95 % aller Auskunftgebenden äußern großes oder eher großes **Vertrauen** zu europäischen Statistiken.
- 61 % aller Auskunftgebenden **nutzen häufig europäische Statistiken** (mindestens einmal im Monat).
- 65 % aller Auskunftgebenden bewerten die **Gesamtqualität** der europäischen Statistiken als „sehr gut“ oder „gut“. 70 % der Auskunftgebenden mit der höchsten, aber nur 30 % mit der niedrigsten Kompetenz äußern sich diesbezüglich zufrieden. Der Anteil der Nutzer, die **europäische Statistiken als besser oder gleichwertig** im Vergleich zu von anderen renommierten internationalen Organisationen veröffentlichten Statistiken bewerten, liegt bei 60 %; etwas höher ist hier der Anteil der kompetenten Nutzer mit 64 %, von den am wenigsten kompetenten Nutzern äußern sich 18 % in diesem Sinne.
- 55 % aller Auskunftgebenden bewerten die **Aktualität** der europäischen Statistiken als „sehr gut“ oder „gut“. Bei Auskunftgebenden mit einem guten Verständnis von europäischen Statistiken bzw. größerer Vertrautheit mit ihnen ist dieser Anteil um mehrere Prozentpunkte höher, wohingegen sich lediglich 32 % der Nutzer mit der geringsten Kompetenz zufrieden mit der Aktualität äußern.
- Der Anteil aller Auskunftgebenden, die die **Vollständigkeit** der europäischen Statistiken als „sehr gut“ oder „gut“ einschätzen, liegt bei 54%. 60 % der kompetenten Nutzer und lediglich 34 % der am wenigsten kompetenten Nutzer teilen diese Bewertung.

- 55 % aller Auskunftgebenden hielten die **Vergleichbarkeit** der europäischen Statistiken für „sehr gut“ oder „gut“, wobei sich auch hier 60 % der Auskunftgebenden mit den höchsten Kompetenzen zufrieden zeigten, gegenüber nur 35 % der Nutzer mit den geringsten Kompetenzen.
- Die allgemeine Zufriedenheit mit der **Eurostat-Website** liegt bei 61 %. 65 % der Auskunftgebenden mit den höchsten Kompetenzen äußern sich zufrieden, gegenüber 41 % der Auskunftgebenden mit den niedrigsten Kompetenzen.
- Den **Inhalt der Eurostat-Website** finden 68 % der Auskunftgebenden „sehr gut“ oder „gut“. Drei von vier der kompetentesten Auskunftgebenden sind zufrieden, dagegen sind es weniger als die Hälfte der am wenigsten kompetenten Auskunftgebenden. 69 % aller Auskunftgebenden schätzen die **interaktiven Veröffentlichungen** als „sehr gut“ oder „gut“ ein.
- 44 % der Auskunftgebenden können die benötigten europäischen Statistiken oder Informationen auf der Eurostat-Website leicht **finden**. Von den kompetentesten Auskunftgebenden sind 48 % mit der Auffindbarkeit der Daten zufrieden, im Gegensatz zu lediglich 17 % der am wenigsten kompetenten.
- 34 % der Auskunftgebenden ist der **Veröffentlichungskalender** bekannt. 90 % der Auskunftgebenden, die vom Veröffentlichungskalender Kenntnis haben, sind mit der Vollständigkeit und Relevanz des Inhalts zufrieden oder teilweise zufrieden.
- 20-30 % der Auskunftgebenden äußern sich zu verschiedenen **experimentellen Statistiken**. Von diesen Auskunftgebenden fanden 64 % experimentelle Statistiken nützlich.
- 41 % aller Auskunftgebenden gaben zu den Informationen über den **Zugang zu Mikrodaten** auf der Eurostat-Website ihre Meinung ab. Für 58 % dieser Auskunftgebenden sind die Informationen über den Zugang zu Mikrodaten „sehr gut“ oder „gut“. Von den kompetentesten Auskunftgebenden sind 64 % mit den Informationen voll und ganz zufrieden, während es bei den am wenigsten kompetenten Auskunftgebenden nur 40 % sind.
- 53 % der Auskunftgebenden geben an, **Metadaten** verwendet zu haben. Darunter befinden sich drei von fünf der Auskunftgebenden mit der höchsten Kompetenz und nur jeder Dritte der am wenigsten kompetenten. Von den Auskunftgebenden, die Metadaten verwendet haben, fanden 49 % diese leicht zugänglich; die Zufriedenheit liegt zwischen einem von zwei bei den kompetentesten Auskunftgebenden und einem von fünf bei den am wenigsten kompetenten.

- 74 % der Auskunftgebenden sind mit der **Nutzerunterstützung** durch Eurostat zufrieden oder sehr zufrieden. Von den kompetentesten Auskunftgebenden geben vier von fünf an, dass sie zufrieden sind, und bei den am wenigsten kompetenten Nutzern sind es drei von fünf.
- Die allgemeine Zufriedenheit mit der **Qualität der Daten und Dienstleistungen** bleibt auf einem hohen Stand: 69 % der Bewertungen fallen „sehr gut“ oder „gut“ aus. Drei von vier Auskunftgebenden mit der höchsten Kompetenz geben an, voll und ganz zufrieden zu sein; bei den am wenigsten kompetenten ist es jeder zweite.

Eine Liste mit Verbesserungsvorschlägen wurde erstellt, bei der sowohl die quantitative Analyse der Antworten auf die Umfrage als auch jene Kommentare berücksichtigt wurden, die die Auskunftgebenden wiederholt abgegeben haben. In dieser Liste sind auch Vorschläge aus früheren Berichten aufgeführt, die Eurostat nach ausdrücklicher Meinung der Auskunftgebenden weiterverfolgen sollte.