

# Statistische Referenzen

## Eurostat verbessert Nutzerunterstützung und Webseite

### Inhalt

#### IM BLICKPUNKT

Indikatoren für nachhaltige Entwicklung ..... 2-3

#### Produkte

Allgemeine und Regionalstatistiken ..... 3

Wirtschaft und Finanzen ..... 6-7

Bevölkerung und soziale Bedingungen ..... 8-10

Industrie, Handel und Dienstleistungen ..... 10-11

Landwirtschaft und Fischerei ..... 12-13

Außenhandel ..... 14-15

Verkehr ..... 15-16

Umwelt und Energie ..... 16-17

Wissenschaft und Technologie ..... 17-18

Eurostat auf einen Blick ..... 19

Eurostat im Internet ..... 20

Liebe Leserin, lieber Leser,

im Einklang mit der Strategie der kostenlosen Datenverbreitung bietet Eurostat seit über einem Jahr seine Produkte und Dienstleistungen gratis und leicht zugänglich auf seiner Webseite an. Von Anfang an kam der Nutzerunterstützung eine wichtige Rolle bei der Umsetzung dieser Strategie zu. Im Laufe eines Jahres wurden allerdings sowohl die Webseite als auch die Nutzerunterstützung einigen Änderungen unterzogen.

Unter Berücksichtigung von Anmerkungen und Empfehlungen der Nutzer sowie der Ergebnisse eines Leistungsvergleichs wurde die Nutzerfreundlichkeit der Webseite-Funktionen merklich verbessert. Neben weiteren Änderungen wurde die Anzahl der extrahierbaren Zellen beträchtlich erhöht. Weitere Projekte, die zu einer besseren Nutzerfreundlichkeit führen sollen, beispielsweise die Verbesserung der Suchfunktionen, sind geplant.

Die Nutzerunterstützung, die auf drei Ebenen abläuft und ebenfalls verbessert wurde, hilft beim Finden von Daten, Methoden und Veröffentlichungen.

In Bezug auf Online-Hilfe wurde der Inhalt der Webseite geändert. Um die Fehlersuche bei den am häufigsten auftretenden Problemen zu erleichtern, wurden die FAQ in Anwendungsgebiete untergliedert und ihre Zahl wurde erhöht. Des Weiteren wurden Methodik und Dokumentation verbessert.

Um schnelle und effiziente Dienste in nahezu allen europäischen Sprachen anbieten zu können, bearbeitet Eurostat Nutzeranfragen gemeinsam mit den nationalen Unterstützungszentren. Zwei weitere nationale Unterstützungszentren könnten in das Netzwerk aufgenommen werden. Bisher sind 22 Länder am Programm beteiligt und bieten in 20 Sprachen Unterstützung an.

Zur Verbesserung der Dienste wird die Zusammenarbeit zwischen den nationalen Zentren und Eurostat durch regelmäßigen Informationsaustausch, Qualitätskontrolle und Schulungen gefördert.

Die nationalen Ämter berichten über ihre Aktivitäten und liefern Nutzerfeedback, das bei künftigen Verbesserungen berücksichtigt wird.

Die Änderungen haben zu einer höheren Nutzerzufriedenheit geführt. Dies gilt insbesondere für technische Aspekte, zu denen weniger Anfragen eingegangen sind. Der Ansatz, ausgefeiltere Instrumente für das Suchen und Herunterladen von Daten und Veröffentlichungen anzubieten, war ein Erfolg und wurde von den Nutzern entsprechend angenommen.

Wir werden uns weiterhin um eine Verbesserung unserer Webseite und unserer Nutzerunterstützung bemühen und Sie in der nächsten Ausgabe von *Statistische Referenzen* über die Aktivitäten von Eurostat auf dem Laufenden halten.

Gunter Schäfer  
Leiter des Referats «Verbreitung»



EUROPÄISCHE KOMMISSION

*Unsere Aufgabe besteht darin, der Europäischen Union einen statistischen Informationsdienst hoher Qualität zu erbringen.*