

# Références Statistiques

Le «support utilisateurs» et le site internet d'Eurostat: bilan

## Table des matières

GROS PLAN SUR...

Indicateurs de développement durable..... 2-3

### Nouvelles publications et bases de données

Statistiques générales et régionales..... 3

Économie et finances..... 6-7

Population et conditions sociales..... 8-10

Industrie, commerce et services ..... 10-11

Agriculture et pêche..... 12-13

Commerce extérieur..... 14-15

Transports ..... 15-16

Environnement et énergie ..... 16-17

Science et technologie ..... 17-18

Eurostat en bref ..... 19

Eurostat sur la toile..... 20

Cher lecteur,

Dans le cadre de la stratégie de diffusion gratuite, les produits et services d'Eurostat peuvent être obtenus facilement et gratuitement sur son site internet depuis plus d'une année. Dès le lancement de cette initiative, le «support utilisateurs» a contribué à la mise en œuvre de cette politique. Au cours de l'année écoulée, tant le site internet que le «support utilisateurs» ont cependant connu un certain nombre de changements.

La convivialité des fonctionnalités du site internet a été sensiblement améliorée par la prise en compte des observations et recommandations des utilisateurs ainsi que des enseignements tirés d'un exercice de référencement. Parmi les divers changements, on notera l'augmentation considérable de la limite du nombre de cellules à extraire. D'autres projets visant à accroître la facilité d'utilisation, notamment l'amélioration des outils de recherche, sont en cours actuellement.

Le support sur trois niveaux destiné à aider les utilisateurs à trouver les données, les informations méthodologiques et les publications qu'ils recherchent a également fait l'objet de diverses améliorations.

En ce qui concerne l'aide en ligne, le contenu du site internet a été modifié. Pour aider à résoudre les problèmes les plus fréquents, le nombre de «questions les plus fréquemment posées» (FAQ) a été augmenté et ces questions ont été subdivisées en différentes rubriques. Les informations méthodologiques et la documentation ont également été améliorées.

Afin de fournir un service rapide et efficace dans pratiquement toutes les langues européennes, Eurostat collabore avec les centres d'appui nationaux pour traiter les demandes des utilisateurs. Deux nouveaux centres se sont ajoutés au réseau existant, ce qui porte à 22 le nombre de pays participant au programme et permet d'assurer un support en 20 langues.

Afin d'améliorer la qualité du service proposé par ces centres d'appui nationaux, Eurostat a renforcé sa collaboration avec ceux-ci en leur fournissant des informations, en menant des contrôles de qualité et en organisant à leur intention des formations sur une base régulière.

Les centres d'appui nationaux transmettent leurs rapports d'activité et assurent un certain retour d'information de la part des utilisateurs dont il est tenu compte dans les améliorations qui sont apportées.

Les changements apportés ont conduit à un degré de satisfaction plus élevé des utilisateurs, notamment en ce qui concerne les aspects techniques pour lesquels le nombre de requêtes reçues est en diminution. L'approche consistant à mettre à disposition des outils plus sophistiqués pour la recherche et le téléchargement des données et des publications a été bien acceptée par les utilisateurs et a donné d'excellents résultats.

Les efforts destinés à améliorer le site internet d'Eurostat et son «support utilisateurs» vont se poursuivre et vous serez tenus informés des activités d'Eurostat dans le prochain numéro des *Références statistiques*.

Notre mission est de fournir à l'union européenne un service d'information statistique de haute qualité.

COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Gunter Schäfer  
Chef de l'unité «Diffusion»

