

Références Statistiques

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

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 Web depuis presque trois ans. Dès le lancement de cette initiative, le «support utilisateurs» a contribué à la mise en œuvre de cette politique. Au cours des années écoulées, tant le site Web que le «support utilisateurs» ont cependant connu un certain nombre de changements.

La convivialité des fonctionnalités du site Web 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. Un parmi plusieurs changements est l'augmentation considérable de la limite du nombre de cellules à extraire. Une nouvelle fonctionnalité pour les tableaux prédéfinis, appelée TGM (tables, graphs and maps) a été implémentée début juin 2007. D'autres projets visant à accroître la facilité d'utilisation, notamment l'amélioration des outils de recherche, sont en cours.

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 Web 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. Actuellement, 23 pays participent à ce programme et permettent d'assurer un support en 21 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 leur organisant des formations sur une base régulière.

Les instituts nationaux transmettent leurs rapports d'activité et assurent un certain retour d'information de la part des utilisateurs dont il est tenu compte pour 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 notre site Web et le «support utilisateurs» vont se poursuivre et nous vous tiendrons informés des activités d'Eurostat dans le prochain numéro des «Références statistiques».

Gunter Schäfer
Chef de l'Unité «Diffusion»

Maceo © Fotolia

Table des matières

Au devant de la scène

L'énergie..... 2

Environnement et énergie..... 3-5

Statistiques générales et régionales..... 6-8

Économie et finances 9-10

Population et conditions sociales 10-12

Industrie, commerce et services 12-14

Agriculture et pêche..... 14-15

Commerce extérieur 16

Transports 17-18

Science et technologie..... 18-19

Eurostat en bref..... 20-21

Publications importantes en 2007 ...22

Eurostat sur Internet 23-24